

平成 27 年度新宿区外部評価委員会第 3 部会 第 11 回会議要旨

<開催日>

平成 27 年 8 月 31 日（月）

<場所>

本庁舎 6 階 第 3 委員会室

<出席者>

外部評価委員（5 名）

名和田部会長、荻野委員、斉藤委員、中原委員、山田委員

事務局（2 名）

羽山主査、榎本主任

<開会>

【部会長】

第11回新宿区外部評価委員会第3部会を開会します。

今回も、前回に引き続き、経常事業評価の取りまとめを行います。

では、経常事業394「消費生活相談」から始めましょう。

この事業は、目的又は実績の評価の項目で評価が分かれています。私は、この項目で「適当でない」とつけました。理由ですが、この事業は消費者トラブルに遭った方への対応を行う事業であるため目標設定にはなじまないと内部評価にあります。それは少し短絡的な発想ではないかと思い、「適当でない」としました。相談がない、トラブルがないのがもちろん理想ですが、相談があったときの解決率や満足度など、工夫すれば様々な指標が考えられるはずではないかと思ったので、このような評価にしています。

【委員】

事業の目標・指標の備考の欄で、目標の設定になじまないと書かれています。しかし、多くの民間の相談室等でも、Q&Aをあらかじめ準備して、一般的にどのような問い合わせがあるかというようなものを整備するなどしています。どのような問題が発生するかということについて、区民も所管課も、それぞれが把握、整理して、次へつなげるということが、この件の重要な役割であると考えます。単に相談に対応する事業であるから目標が設定できないとするのは、理解できません。

【部会長】

今のところ、2人の委員がほぼ同じ理由で目的又は実績の評価を「適当でない」としています。ほかの委員はいかがですか。

【委員】

私も、同じような意味合いで、総合評価のところに意見を書きました。ですので、目的又は実績の評価を「適当でない」とすることは賛同できます。

【部会長】

やはり目標値がないというのは、非常に目立ちます。

消費生活相談というのは、所管課の中心的な事業という説明でした。中心的な事業だからこそ、指標の設定については工夫してほしいということです。

【委員】

具体的な目標とは、どういうものが考えられるでしょうか。

【部会長】

例えば、相談に来られて解決した解決率や満足度が挙げられます。また、事後ではなく事前に相談があった割合などで表すことができるのではないかと思います。

【委員】

こういう種類の相談が最近増えているというものを指標化して、こういうことについては注意したほうが良いという啓発につなげることもできるのではないのでしょうか。

【部会長】

弁護士にも相談できるので、事業自体は大変良い事業です。

では、評価の文化ということを考えていただく意味で、ただ今の意見に賛同していただければ、目的又は実績の評価の項目を「適当でない」としたいと思います。

総合評価の項目は、良い事業である、必要な事業であるという論調で意見が書かれていますので、そのまままとめていくこととしましょう。このようなまとめ方でいかがでしょうか。

<異議なし>

【部会長】

それでは、経常事業396「消費生活センター分館の施設利用」に入ります。

この事業は、2項目で評価が分かれています。

【委員】

消費活動の拠点という意味で移転を機に活動面で充実されたかどうかということは、結構大きな問題なのではないかと思います。しかし、そういったことについてはあまり触れられておらず、この施設の管理運営がどうなっているかということのみに終始しています。そういった点で、消費生活センター分館としての機能及び併設の創業支援センターの機能をいかすために上手に利用できているかという辺りについて、もう少し分析があり、その上で内部評価がされてもいいのではないかと考えます。施設の管理にのみ特化した評価というのはどうかと思います。

事業の目的の欄に書かれている事業目的に沿った活用に寄与したかどうかという視点をもう少し入れる必要があるのではないかと思います。

【部会長】

消費生活センター分館と高田馬場創業支援センターの一体管理ということでした。

調理室の稼働率が悪いということを感じているようですが、調理室はどこでも稼働率が低いのです。それは、指定管理者の悩みの種になっています。しかし、ここの調理室は、高田馬場創業支援センターの商品テストの場という意義も持たされているわけですが、その兼ね合いで目標値を設定するという発想はありませんでした。そのような利用も想定しているのであれば、そういう方たちがいつでも利用できるよう、むしろ稼働率が低くてもいいのではないかと思います。ですので、一体管理ということの政策的意義が十分に考えられていないと思いました。

【委員】

落合第一地域センターは調理室を結構使っています。一番近いのは戸塚地域センターの調理室ですが、そこの利用率が低ければ、消費生活センター分館の利用率も同じように低くなるでしょう。

ほかの地域からここまで来るのは結構大変ですから、やはり、戸塚地域センターの調理室の利用率との関わりがあるのではないかと思います。戸塚地域センターに向けて、空いているときに使ってくださいというアピールをしてもいいのではないかと感じています。

【部会長】

むしろ、商品テストの場として確保してもいいのではないのでしょうか。満杯の状況だと商品テストなどですぐに使いたいときに使えない状況が発生します。

【委員】

優先順位をつけて対応するということはできないのでしょうか。

【部会長】

落合第一地域センターの調理室の稼働率がいいのはどういうことに使っていらっしゃるのですか。

【委員】

一人暮らしの高齢者のためのお弁当づくりなどで使っています。

【部会長】

調理室のポイントはそこにあると思います。それに向かって使い勝手がいいようにすると、稼働率が上がりますが、料理教室のためだけの料理室は極めて稼働率が低いです。

【委員】

地域に向けてのそういう活動がないと、調理室というのは利用率があまりよくないのではないかと思います。

【部会長】

商品テストのために空きを設けておき利用率を低く設定するのは政策的判断の見識で、所管課の判断だからいいだろうと言ってもいいのですが、一体管理であるということについての政策判断があまりないのが気になります。

【委員】

調理室と商品テスト室は、目的が全然違います。調理室というのは食べる物をつくりますか

ら清潔にしなくてはならない。商品テストでは、食品以外もありますから、それを同じにするのはどうなのでしょう。

【部会長】

一体化したところで、今後こういうふうにしていかしてほしいという意見が出されています。そのうえで、適当とするかしないかは判断が分かれるところです。

事業の方向性については、まだ事業が始まったばかりだから「継続」とするしかないということもあるでしょう。

【委員】

そうかもしれないとしても、予算事業「消費生活センター分館の管理運営」の分析結果の方向性を見ると、何か改善されるあるいはこの状況を脱することができるような創意が感じられません。施設そのものの役割、機能というものを区民サービスに結び付けるという視点の評価がないことが疑問です。ですので、事業の方向性についての内部評価そのものの努力をもう少ししてほしいということをお願いしたいのです。

【委員】

私は、サービスの負担と担い手の項目で、同じようなことを意見として書いています。評価の理由に、民間のノウハウが活用されているので適切だとあるのですが、具体的にどういふ点がいいのかということが説明としてありません。全く異なる役割の消費生活センターと創業支援センターが同じ館の中にあり、一括して指定管理されているということに対して、このような点が有効なのだという説明がないので、内部評価としてはどうなのかと意見をだしました。

場所としては非常に便利な場所にあります。電話やインターネットで予約もできず、利用申請の際は必ず来所しなくてはなりません。同じ会議をするのであれば、戸塚地域センターを利用してしまわないかと思います。

【部会長】

全体としては様々な意見がありますが、「適当である」という評価に踏みとどまっている方が多いようですので、結論としては「適当である」になるかと思われます。ただ、一体管理のメリットあるいはメリットを発揮するための政策コンセプトなどがはっきりしていないと思われるので、そこは今後改善してもらいたいという方向で意見をまとめるということではいかがでしょうか。

<異議なし>

【部会長】

次は、経常事業554「大新宿区まつり」です。委員から問題提起をお願いします。

【委員】

多くの実績を積み上げられてきたことについては評価しています。それだけに、今後この事業をどのようにしていくのかと考えたときに、事業の目標・指標の欄にふれあいフェスタの来場者数、同来場者の満足度を挙げていますが、大新宿区まつりの全体像というものをもう少しつかんでいく必要があるのではないかと思います。予算事業の事業手段の欄は当然のことなが

らふれあいフェスタ以外のことも書かれています。そうであるならば、このふれあいフェスタというもののだけを軸にして大新宿区まつりを評価するのではなく、各地域・地区で行われているものも合わせて評価してほしいと思います。内部評価の仕方が必ずしも十分でないという意味で、こういう意見となりました。

総合評価の項目の意見ですが、事業実施中に震災が起こったときの問題、海外からの参加者が増えるというような状況の中での新しい問題も内包しつつあるのではないかと、そのような点も含めて検討して行く時期ではないかという問題提起をしています。事業の方向性についても、そういうものに備えるという評価があってもよいのではないかと、意見をだしています。

【委員】

私は、ふれあいフェスタのブース・テントの設置などに要する費用を区で負担しているというのを聞いてびっくりしました。

【委員】

大新宿区まつりは、新宿全域で10月1日から末まで行いますよね。しかし、ふれあいフェスタにほとんどの経費を出しているわけだから、事業名の付け方が違うのではないかと思います。

【部会長】

ふれあいフェスタと新宿芸術天国の二つが区の主催で、あとは連携・協働して一緒に行うということだったかと思います。

【委員】

新宿芸術天国というのは、歩行者天国を使って、大道芸の方などが活躍するお祭りなのです。それ以外にも、ほかの地域でお祭りがいろいろあるのに、お金を出すのはふれあいフェスタだけというのであれば、大新宿区まつりという事業名はどうかと思います。

【部会長】

この大新宿区まつり全てについて、区は協働をして推進していくということですよ。そういう観点あまり評価の中にないので、そのように感じられてしまうのではないのでしょうか。ですので、協働を推進する立場からの指標設定があってもいいのではないかと思います。

大新宿区まつりという複数のお祭りの集合体を通じて協働を推進するなどの政策目的を遂行することに着眼して、委員の皆さんは意見を出されています。

【部会長】

大新宿区まつり実行委員会の事務局を区が担っていて、まさに協働を推進する重要なポジションに自ら身を置いているわけですから、そういった観点からの評価が必要でしょう。

【委員】

大新宿区まつり実行委員会がどう機能し、開催までのプロセスがどうなったのか、実行委員会にどのような団体の人たちがどう関わったかなどを指標にできないのでしょうか。

それから、水道局、警察、消防などの公共の機関もブースを出していて、そういうものを身近に知ることができる機会づくりとしては、意味があると思われます。ただ、それは協働とは

少し違うと思います。そういう意味合いでみると、どの程度この事業の中で協働が深まっているかが気になります。

【部会長】

この事業は、大体方向性は共有されてきたと思います。大新宿区まつりの実行委員会の事務局を務めている区として、協働を推進して行ってほしいという立場でそれぞれ意見が書かれています。

では、評価としては「適当である」した上で、書かれているご意見は全ていかしてまとめていくという形でよろしいでしょうか。

<異議なし>

【部会長】

次に、経常事業555「観光関連団体との事業連携・情報交換」です。委員から、問題提起をお願いします。

【委員】

内部評価の事業の目標・指標を見ると、「都電荒川線沿線区との連携事業の開催回数」だけが設定されています。ところが、観光団体との事業連携・情報交換というのは、必ずしもそれだけを指しているわけではなく、事業概要の欄には様々なことが記載されています。そういったことから、もう少し丁寧に評価をしてほしいという思いで、目的又は実績の評価の項目で「適当でない」として意見を出しました。

【委員】

総合評価の評価の理由欄では、薪能と都電荒川線のイベントの部分だけが書かれています。この事業は観光関連団体との連携など、情報交換がいかにかできたかというところもポイントになるとと思いますので、そういったところをもう少し評価するようにはしていただかないといけないのではないのかと考えます。事業自体は良く取り組まれていると思いますので「適当である」と評価したのですが、内部評価の内容的には少しどうかと思い、意見しました。

【委員】

私は、薪能がすばらしい取組だと思っていて、今後もぜひ続けてほしいと思いました。

【委員】

私は、中止負担金を区が負担していることはどうかと思います。ほかのイベントで聞いたことがありません。

【委員】

雨で中止になったとしても、能楽師の方の予定を押さえてしまっているのです、お金を払わなければいけないということでした。

【部会長】

論点として、まず薪能についての意見がありますが、薪能についての評価分としていかしていくことができると思います。もう一つの論点として、別に薪能だけではなくて、都電荒川線沿線区との連携などの事業がありますが、きちんと指標が設定されていないというような意見

が出されています。

観光関連団体との事業連携・情報交換という事業名で、四つの事業から構成されていますので、それにふさわしい目標設定をしてほしいという意見はもっともだと思います。

【委員】

この事業は、重要な事業であるがゆえにしっかり内部評価し、しっかり取り組んでほしいという気持ちです。

中止の費用を負担するということが強調されていますが、これは、雨が降れば当然必要になる経費で、この事業を実施すれば発生するのです。いずれにしても、こういう大事な事業を行っていく上で、必要経費をその時々によって支出しているのです。

【部会長】

では、特に薪能についての評価を中心に書きいただいているところをまとめればいいのかと思います。ほとんどの項目については「適当である」となるかと思いますが、目的又は実績の評価の項目だけは、指標の件もありますので「適当でない」として、指標設定を工夫してほしい旨を伝えることといたしましょう。いかがでしょうか。

<異議なし>

【部会長】

次に、経常事業575「窓口案内業務委託（総務部）」です。問題提起をお願いします。

【委員】

非常に有効な仕事を前向きに捉えていると思いますが、内部評価を見ていただくと、事業の目標・指標がないことが気になります。指標の設定はできないということですが、私としては、納税事務を効率的に行うことは、結果として区民サービスの向上にも通じます。ですので、事業目標を設定していただいて、積極的に取り組んでいただくことが必要ではないかと思い、意見を出しました。

もう一つの、地域文化部の事業のほうでは、窓口案内の質向上という指標が設定されています。苦情の件数という指標がいかどうかは分かりませんが、指標の設定はできないということはないと思います。

【部会長】

確かに、同じ窓口案内という事業なのに、地域文化部は苦情件数という目標を設定していますね。

【委員】

地域文化部の事業のほうの備考欄に書かれている内容は納得できます。

【委員】

税務課に来る方のほうは少ないのではないですか。地域文化部のほうは様々な方が来ます。

【委員】

混雑度が違うようにも思えますね。

【部会長】

税という関係もあり、地域文化部のように苦情の件数を指標とすることはなかなかできないということですか。もともと、納税自体に不満を持っている人もいるかもしれませんね。

【委員】

税のほうは繁忙期が決まっているような気がします。1階のほうは、1年中を通じて人が来ているのではないのでしょうか。

【委員】

混雑度などの面からでは指標の設定は難しいかもしれませんが、目標が全然ないというのはよくないのではないですか。

例えば、委託をする際、受託者側に、年間このぐらいの人数が来るという見込みを伝えるでしょうから、数値的なものなしで検討していることはまずないと思われます。区民の方の待ち時間の短縮に結びついているかどうかは別として、どのぐらいの人間を割り当てて、順調に処理ができ、それが安定しているか。あるいは、時期また時間帯によっての混雑に対して、どのように対応しているかなど、様々な工夫をしているということを目指にすることもできるのではないかと考えます。

【委員】

アシスタントの処理は速いのですが、問題は、窓口にいる方の相談等が長いために、受付前の方が並んでしまうということはあると思います。担当窓口の処理が速ければ進みますが、そこがどうしても時間かかってしまうと思います。

【部会長】

待ち時間はコントロールができないということですね。

ただ、それとしても、指標が何もないというのは、外部評価委員会としてはどうかということ伝えるかどうかですが、いかがでしょうか。

【委員】

伝えたほうがいいと思います。

【部会長】

では、待ち時間はいいとしても、全く指標を設定しないというのはやはり少し納得できないということで、目的又は実績の評価を「適当でない」として、目標設定につながる何らかのことを所管課としてお考えのほうであるということ伝えることとしましょうか。そのほかの項目については、そのまままとめていくことといたしましょう。いかがでしょうか。

<異議なし>

【委員】

業務によって処理時間が変わるということなどもあり、指標の設定は難しいと思われませんが、繁忙日等の対策等については留意してほしいと思います。

【部会長】

指標設定をもう少しきちんとできるようになると、内部評価における評価の文化もかなり完成に近づくのかなと思います。

では、次の経常事業575「窓口案内業務委託（地域文化部）」に入りたいと思います。こちらは全て「適当である」となっています。基本的にはこのまままとめていってもよろしいかと思うのですが、補足的に指摘などがあれば、ぜひお願いします。

【委員】

苦情をもらうこともあるようですが、問題は職員ばかりではなく区民にもあるということも思うので、まずは受けとめて、改善するところは改善してほしいと思い、意見を書きました。

【委員】

私は、平成26年度の事業経費が前年度比で約100万円増加したということについての説明がどこにもないことが気になりました。そういうことは意見として出さなくてもいいのでしょうか。区民の方が内部評価を見たときに、疑問に思うのではないのでしょうか。

【部会長】

では、予算の顕著な変動があるときには、内部評価の中に説明を書いてほしいという意見として、総合評価の項目のところで今のご意見をいかしていけばよいと思います。ほかの項目においては、基本的に今あるご意見をそのまままとめていくということによろしいでしょうか。
<異議なし>

【部会長】

続いて、経常事業587「広聴活動」です。これも全て「適当である」とされています。委員の意見も基本的には同じ趣旨であり、そのまままとめていけますが、もし補足説明等があればお願いします。

【委員】

補足をするのであれば、サービスの負担と担い手の評価の理由欄で、幅広く区民からの意見を聞くことは区の責務であるとあります。行政内部での表現としてはこれでいいのだと思うのですが、内部評価というのは一般に公表されますから、もう少し表現を和らげておいていただいたほうがよいと思います。それだけです。

【部会長】

内部評価書の書き方も、担当によって少し違うのかもしれないですね。しかし、あまり配慮し過ぎても、結果として意味が分からないということもあります。

では、今あるご意見をまとめていくということによろしいでしょうか。
<異議なし>

【部会長】

これで、経常事業評価の部会での取りまとめは全て終了しました。
それでは、本日はこれで閉会とします。

<閉会>