

**平成 28 年度新宿区外部評価委員会第 3 部会
第 5 回会議要旨**

<開催日>

平成 28 年 7 月 25 日（月）

<場所>

本庁舎地下 1 階 11 会議室

<出席者>

外部評価委員（5 名）

名和田部会長、小池委員、小菅委員、林委員、安井委員

事務局（2 名）

小泉行政管理課長、榎本主任

説明者（5 名）

区政情報課長、情報システム課長、新宿自治創造研究所担当課長、企画政策課長、行政管理課長

<開会>

【部会長】

ただいまより、第5回新宿区外部評価委員会第3部会を始めます。

本日は、外部評価の実施に当たり、お手元の次第のとおり、ヒアリングを実施します。

委員の皆様は、チェックシートが配られていますので、適宜メモ等の書き込みを行いながらヒアリングをしてください。

外部評価委員会は、テーマごとに委員会を三つの部会に分けており、この第3部会のテーマは「自治、コミュニティ、文化、観光、産業」です。

私は、外部評価委員会第3部会会長の名和田です。部会の委員は、小池委員、小菅委員、林委員、安井委員です。

本日は、五つの事業についてヒアリングを行うので、1事業につき、30分の想定でヒアリングを行います。

前半10分程度で事業や評価など内部評価シートの内容をご説明いただきます。

その後、残りの時間で各委員から質問を行います。

質問が終了しなかった場合などは、追加で文書による質問をさせていただく場合もあります。

それでは、計画事業84「区政情報提供サービスの充実」について、説明をお願いします。

【区政情報課長】

区政情報課長です。よろしくをお願いします。

<事業説明>

【部会長】

ありがとうございます。

それでは、委員からご自由にご質問をお願いします。

【委員】

広告収入について、具体的にご説明ください。

【区政情報課長】

評価シートの事業経費欄の特定財源に金額が記入されていますが、これが歳入に当たり、事業主から区ホームページのトップページのバナー広告料としていただいているものです。

【委員】

バナー広告は誰でも載せることができますか。

【区政情報課長】

区は、税外収入の確保について取り組んでいるところであり、その取組の一つにバナー広告があります。こちらについては、公序良俗に反しない事業者であれば、一定の基準はありますが、原則として広告を載せることができます。

【委員】

情報発信の分野では、日々新しい技術が生まれていると思います。ホームページをリニューアルしたということの先に、そうした新しい技術の導入も進んでいくのでしょうか。そういったことについては、そちらで所管されているのでしょうか。

【区政情報課長】

区政情報の発信ということであれば、区政情報課が担当しています。

【委員】

以前のホームページは見にくかったのですが、とても改善されたと思います。

外国語表記についても適切に書かれており、また、バナー広告についてもホームページ全体の構成に障るものではないし、とても良くなったと感じました。

しんじゅくノートについても、分かりやすい内容だと思います。

ですが、リニューアルにかなりの経費が掛かっています。そのため、これ以上のことを言うわけではありませんが、例えば、育児や出産に関するサービスについて、新宿区と他区を比べたいと思った方は、どのようにしたらいいのでしょうか。

【区政情報課長】

新宿区において、新宿区と他区を比べるサービスは提供していませんが、民間では、そういった情報を提供しているサイトがあります。そのサイトを運営している事業者から、新宿区の情報を知りたいということで、大変な量の調査を依頼されたということがあります。

全国の自治体から情報を集めて、自治体間の比較を行うサイトを民間が開発しておりまして、そういったサイトには、きちんとした情報を提供しております。

【委員】

どういふページにアクセスがあるのかといったデータは、既に把握されているのでしょうか。

【区政情報課長】

はい。区のホームページにおける各ページのアクセス数を計測する仕組みを整えています。

【委員】

高齢者がどういふページを見ているということは分かるのですか。

【区政情報課長】

年齢別のアクセスは計測できません。

【委員】

そうすると、高齢者がホームページを閲覧することが多いということですが、それが本当かどうかは分からないということですか。

【区政情報課長】

各ページをどれほどの高齢者の方が見ているかということとは分かりませんが、高齢者の方のための情報が載っているページを、どれほどの方が見ているかということとは分かります。

【委員】

事業者の技術力を活用するためにホームページの保守管理を委託しているということですが、委託業者に対し、区としてどのようなことを指導しているのでしょうか。

というのも、情報発信力を高めるということは非常にいいと思うのですが、サイバー攻撃などに対する備えも万全にしておくことが必要だと思います。そういったことの記述が、今回の内部評価の中になかったもので、気になりました。

【区政情報課長】

ご指摘のとおり、外部からの不正なアクセスにより、ホームページが書きかえられてしまうという被害が考えられます。新宿区の場合、いわゆるウェブサーバーに対するセキュリティ対策が重要になるのですが、そちらについては、情報システム課がきちんと対策を講じています。

【委員】

今は情報社会ですから、区民の一番の心配事はそういったところにあるのではないのでしょうか。内部評価において、そういったことも分析していただくことが大事だと思います。

【区政情報課長】

確かに、内部評価において、その点について記載をしてごさいませんでした。しっかりと対策を講じており、これからも十分に不正なアクセス等に備えていきたいと考えています。

【部会長】

バナー広告により税外収入を上げるということは区の方針であるというご説明でしたが、今後、バナー広告の収入について、目標設定に入れるということは考えているのでしょうか。

また、指標の達成状況を見ると、目標値に達していない指標がありますが、目的の達成度については、あくまで「達成度が高い」と内部評価されています。その理由として、ページビューの増加率が訪問の増加率を上回っている、つまり、少ないアクセスで必要な情報を見つけているということあげていますが、こういった事情から「達成度が高い」と内部評価されたの

でしょうか。

【区政情報課長】

まず、「達成度が高い」と評価した理由ですが、お話しいただいたとおりです。今までは、ホームページの階層が深くなっていて、何回もページを開かないと、目的のページにたどり着かないという状況でした。そうすると、ページビューがどんどん増えていってしまうことになります。

しかし、訪問者数が増えているにも関わらず、ページビューが減っているということは、多くの方が必要な情報を以前より早く見つけているということになります。そのため、目的の達成度は高いと評価しました。

また、税外収入ですが、収入の確保という観点からすれば、増やしていくことは悪いことではありませんが、ただ、バナー広告が公的なものと間違えられることがないように、しっかりと区分けをしていかなければならないと考えています。

【部会長】

では、この事業のヒアリングは、これで終了したいと思います。どうもありがとうございました。

それでは、計画事業86「全庁情報システムの統合推進」について、説明をお願いします。

【情報システム課長】

情報システム課長です。よろしくをお願いします。

<事業説明>

【部会長】

ありがとうございました。

それでは、委員のほうからご自由にご質問をお願いします。

【委員】

この事業は、マイナンバー法の施行などにも影響を受けるのではないかと思いますのですが、いかがでしょうか。

新たな課題として、セキュリティ対策の維持・向上を挙げていますが、具体的にどのようなことを考えているのでしょうか。

それから、IT人材の育成についても新たな課題に挙げていますが、内部の職員をIT人材として育成するというのでしょうか。

【情報システム課長】

まず、マイナンバー法との関連についてですが、マイナンバー制度の導入を見越して何か特別に対策を講じたということではありません。庁内のITコストの全体的な削減を図ったり、危険なアクセスに対して十分に対策ができていないか調査した上で、情報システム課で一括してきちんとしたセキュリティ対策を講じています。マイナンバーだけのために特別なセキュリティ対策を講じなくてはならないというものではなく、庁内IT資産全体としてセキュリティ対策を図っていくものと考えています。

それから、IT人材についてですが、以前より、情報システム課の職員が全庁情報システムの運用管理を担っており、現在に至るまで、その体制が維持されています。運用管理を外部委託することは、今のところ考えていません。区の職員が、ITスキルを身につけて運用管理を行っている状況です。しかし、ITスキルやノウハウの継承が難しいということが課題となっています。

【委員】

説明を聞くと、力を入れて取り組んでいるように思えますが、担当する常勤職員数が段々と減少していますし、事業経費も平成24年度が一番多くて、その後そこまで経費を掛けていないようですが、どうしてこのような推移となったのでしょうか。

【情報システム課長】

平成24年度の事業経費は、ほかの年度の事業経費に比べて突出しています。その理由としては、平成24年度に情報システム統合基盤の整備を行ったためです。

また、担当する常勤職員数については、この事業に携わっている職員が6人ほどいますが、ほかの事業も担当しております。また、当事業導入時期には、要件定義や詳細にわたる設計など多くのマンパワーを必要としますので、標記上実質的にはこのような人数となります。

【委員】

担当職員について育成を図っていくということですか。

【情報システム課長】

担当職員だけでなく、情報システム課の職員全てです。課全体のスキルアップを目指しています。

【委員】

サービスの負担と担い手を「適切」と評価した理由の中に、区民サービスの提供や庁内業務を支える情報システム運用環境の最適化とありますが、区民にとってどうなのかという視点が欠けているように思います。多額の事業経費を掛けて行っている事業なのですから、区民にとってどういうメリットがあるのかということも大事だと思うのですが、いかがでしょうか。

【情報システム課長】

この事業については、区民の方々にこういった直接的なメリットがあるということをお示しするのが、なかなか難しいところです。

話が少し飛躍してしまいましたが、例えば、これまで、住民票の写しの交付は各特別出張所においてのみ行っており、交付にも非常に時間が掛かっていました。しかし、昭和61年に住民情報オンラインシステムを導入したことにより、どこでも住民票の写しの交付が受けられ、かつ、交付の時間も大幅に短縮されました。

こういった事例であれば、区民の方々へのメリットが分かりやすいのですが、この事業の場合、分かりやすくお示しすることが困難です。しかし、我々がお預かりしている区民の皆様の大事な情報をサイバー攻撃など近年増加しているITに関わる事故や障害から守っているということが、この事業における区民サービスの提供の一つではないかと考えています。

【部会長】

では、この事業のヒアリングは、これで終了したいと思います。どうもありがとうございました。

それでは、計画事業88「新宿自治創造研究所の運営による政策形成能力の向上」について、説明をお願いします。

【新宿自治創造研究所担当課長】

新宿自治創造研究所担当課長です。よろしくをお願いします。

<事業説明>

【部会長】

ありがとうございました。

それでは、委員から、ご自由に質問をお願いします。

【委員】

研究所が実施する講演会は、どういった内容なのでしょうか。

というのも、講演会等の参加者目標を毎年度500人として取り組まれています、人数では効果は測れないのではないのでしょうか。

それから、研究所は調査・研究までを目的としているのですか。それとも、調査・研究を基にして、今後の方向性を指示することが目的なのですか。

【新宿自治創造研究所担当課長】

まず、講演会の内容についてですが、平成27年度は、講演会2回、講座2回を開催しました。講演会ですが、一つは、区の職員の政策形成能力の向上をどういう形で図るのかという視点から、「プロジェクト発想法のすすめ—ある自己啓発の試み」というテーマで、自己啓発をどのように行ったらいいのかという内容の講演会を行いました。それから、区有施設のマネジメントについて、区有施設の総合的・計画的な管理を行うためにどういう視点が職員として必要なのかということで、「新宿区における区有施設の管理について」をテーマに、企画政策課と共催で講演会を行いました。

次に、講座ですが、平成26年度までSHIPSサロンとして、職員の自主勉強会の形式で講座を行っていました。平成27年度からは、研究成果を素材にした講座を研修の形で実施しています。具体的には、研究所が研究を行いレポートとしてまとめた成果を、区の職員に直接伝えて意見交換をするというものです。区の職員に研究成果を直接発信をする場にしたほうがいいのではないかと考え、このような形に変えました。

講座は2回開催しまして、一つが、「人口からみる新宿区の将来展望」というテーマで行いました。今まで、研究所は人口推計や人口の将来展望について研究してきましたので、そうした研究手法の紹介、あるいは新宿区の人口の動向にはどういう特徴があるのかといった内容です。

もう一つは、「単身化する社会の絆づくり」というテーマで単身化の実態、課題、施策の方向性を取り上げて行ったものです。新宿区では、単身世帯が非常に多いですが、そうした研究

を数年に渡って行ってきましたので、その研究について研修の形で講座を実施しました。

そして、講演会等への参加者数で効果が測れるのかというご質問ですが、確かに、参加者数ではないとは思いますが、なるべく多くの職員に参加してもらうことが最低限必要であり、その点を考慮し、指標として設定しました。まず、講演会については、2回合わせて119名の職員、講座については、職員との意見交換や議論を行うため、ある程度人数を限定して行っているところであり、2回合わせて50人の職員の参加がありました。

それ以外に、「単身化する日本社会の最先端・新宿区の今とこれから」をテーマに自治フォーラムを1回開催し、100名の方にご参加をいただきました。

講演会等の参加者の満足度も指標としているところであり、「大変満足した」「非常に満足した」という回答を増やすことで、内容をより充実させていきたいと考えています。

最後に、研究所の役割ですが、区の中長期的な政策課題について調査研究し、かつ政策の方向性についての提言を行うということにあると認識しています。

【部会長】

直接的に他課に指示するような権限を持っているわけではないのですね。

講演会等の参加者数については、数ではないということは全くそのとおりだと思います。強制的に参加させる権限もありませんから、参加者数が多いということは、政策形成に関心のあがる職員が増えたということにもなります。全くアウトプット指標であるとも言えないのではないのでしょうか。

ほかに、いかがでしょうか。

【委員】

「講演会等での満足度」を指標に設定していますが、こちらについて、大体8割の方が満足しているということによろしいのでしょうか。

【新宿自治創造研究所担当課長】

自治フォーラム1回、講演会2回、講座2回の開催の際に調査したところ、平成27年度は、回答者64人のうち、「満足」「ほぼ満足」と回答した方が57人おり、割合としては89.1%となりますので、非常に高い満足を得られたのではないかと考えています。

【委員】

国では地方創生を特に重要視して取り組んでいるようですが、地方自治体では、各自治体によって温度差があるように感じます。新宿区では、研究所が先駆的に政策課題に取り組んでいるということであり、そういう姿勢が重要であると思います。ただ、区の中だけで頑張っていくのには、限界があるとは思いますが。

豊島区では23区内で唯一の消滅可能性都市と言われていますが、逆に、その危機に面して、一生懸命取り組んでいて、非常に良くなってきているように思います。

講演会等の満足度が非常に高いということですが、そこから先の視点にもう少し重点を置いた形で進めていただければと思います。

【新宿自治創造研究所担当課長】

研究所は各所管に対して強制できないという立場ではあるということは、部会長から補足していただいたとおりですが、今、委員からご発言があったように、区の中長期的な重要課題について研究し成果を発表するだけでなく、例えば、研究段階から所管部と連携し、所管にとっても有益な研究に取り組んでいきたいと考えています。

【部会長】

では、この事業のヒアリングは、これで終了したいと思います。どうもありがとうございました。

それでは、計画事業1「特別区のあり方の見直しと自治権の拡充」について、説明をお願いします。

【企画政策課長】

企画政策課長です。よろしくお願いします。

<事業説明>

【部会長】

ありがとうございました。

自治権の拡充というのは非常に大事なテーマですが、国や都など、相手もあることであり、制度改正ですので、なかなか進まないのが現実です。しかし、ここ数年で、児童相談所を都から区に移管するという動きが出てきました。外部評価委員会としても、ぜひこれをきちんと進めていってほしいという意見を付したかと思います。

しかし、この動きを具体的に推進する部署というのは、この事業を所管する企画政策課ではなく、児童福祉を担当する部署になるかと思います。ですので、企画政策課が児童相談所の特別区移管について記述できることはそれほど多くはないと思います。したがって、例えば、アウトカム指標を設定できないかとも思ったりするのですが、今申し上げたように非常に特殊な事業ですので、評価に当たっても色々考えた上で実施してきました。今期の外部評価委員会は、また独自の立場で評価を行うものですが、以前の経緯をご説明させていただいたところです。

ではどうぞ、委員のほうからご自由にお願いします。

【委員】

児童相談所が区に移管されることによる区民のメリットは何ですか。

【企画政策課長】

まず、都と区とで事務分担があり、このことについても法律上どうすべきかを議論してきました、その事務の中でも53種類の事務については、都から区へ移管すべきであるという方向性が示されました。しかし、実際の移管に当たっては、なかなか進んでいないところもありますが、児童相談所を基礎的自治体である区が担当するべきではないかという別の議論もあり、同時期に児童福祉法が国主導で改正された結果、5年間で各区が児童相談所を担当できるようにするということになりました。

児童相談所には、いろいろな自治体を包括する児童相談所と、児童相談センターと言って、何区かを束ねて一つの児童相談所として運営しているものの2種類があります。23区それぞれ

に児童相談所があれば、より身近に児童に関する相談や対応が丁寧できると考えています。

【部会長】

児童相談所というのは、通常、都道府県が設置しています。国の基準では、人口50万人に1か所置くということになっていると思いますが、基準を満たしている都道府県はほとんどないと思います。人口30万人の新宿区に児童相談所が設置されるとすれば、非常に充実した体制になり得ると思うのです。そういう意味からはすばらしいと思います。

【委員】

特別区のあり方と見直しについては、大変重要な部分だと認識しています。清掃事業なども、少し前までは都が担っていましたよね。

なるべく区民に近いサービスは、区民に近い自治体が行ったほうが良いと思います。しかし、学校の教職員は都費負担の職員だったりするわけで、そうすると色々と大変なように思うのですが、その辺いかがでしょうか。

【企画政策課長】

53事業を都から区に移管すべきという報告がありますが、その中で、いわゆる都費負担の職員についても今後区が採用等を担っていくべきという方向性ではあります。しかし、区も都に働き掛けをしているのですが、53事業の移管はなかなか進んでいません。

一方で、将来の人口を見据えて、23区をいくつかに統合したほうが良いのではないかという議論もあります。そうした様々な議論がある中で、区への移管についてはなかなか進展しないというのが現状です。

【委員】

事業目的に、特別区の自己決定・自己責任ということを挙げていますが、ぜひこれを実現していただきたいと思います。期待しています。

【委員】

53事業の移管ということですが、そのうち、移管に向けての動きがどれほどあって、動きがないのはどんな事業なのでしょう。

【企画政策課長】

検討対象とした事業は全部で444事業あり、その中で、区に移管すべきと決まった事業は53事業でした。あくまでも法令に基づく事務の中で53事業あったのですが、今のところほとんど動きがありません。

例えば、児童相談所の場合、都と区との協議とは別の動きによって動いたということがあります。動きが遅くても、何とか進めていかなければならないところであり、区としては、市長会や国等に色々な要望を上げ、中には実現に結びついていることもあります。

【部会長】

では、この事業のヒアリングは、これで終了したいと思います。どうもありがとうございました。

<説明者交代>

【部会長】

最後は、計画事業85「行政評価制度の推進」について、行政管理課長より、ご説明をお願いします。

【行政管理課長】

行政管理課長です。それでは説明します。

<事業説明>

【部会長】

ありがとうございました。

最初に、私から質問させていただきます。今年度の内部評価を見ていると、昨年度の外部評価委員会の評価結果を踏まえ、指標や考え方を考えていただいているように思います。これは、第三次実行計画の策定ということがあったので、対応しやすかったということがあるのでしょうか。

【行政管理課長】

そういったこともあります。やはり、昨年度の外部評価の中で、内部評価の質の向上ということが意見として付されましたので、当課でもこのご意見を受け止め、各部に対し、第一に区民視点で分かりやすい内部評価シートを作成するように指示等を行いました。そのため、内部評価シートの書き方等が変わったということもあります。

また、第三次実行計画の策定に当たって、外部評価も含め行政評価の結果を踏まえて策定していきたいというような考えで取り組んできました。これから、新総合計画の策定も始まりますが、こちらについても行政評価の結果を十分にいかしていきたいと考えています。

【部会長】

ありがとうございます。

実行計画の策定期間であれば外部評価意見の対応がしやすいということであれば、毎年度外部評価する意味がないと思ってしまうのですが、行政管理課が各部に分かりやすい内部評価シートの作成と外部評価の結果への対応について指示をしているということですので、色々な理由があるということですね。

ほかの委員はいかがでしょうか。

【委員】

評価の文化ということが言われてきましたが、この文化はどれほど深まっているものなのでしょうか。

また、そもそもこの内部評価は、誰が行っているのでしょうか。

【事務局】

まず、評価の文化についてですが、行政評価自体は平成11年度から行って、かなりの年数を経ています。新宿区では、区が行う内部評価だけでなく、外部評価を導入することで、評価に区民の目線を取り入れています。外部評価委員会と区との間で、意見のキャッチボールが行われることにより、行政評価制度が少しずつ進化していると実感しています。

ほかの自治体に関しては、例えば、行政評価を行っているものの、全事業ではなく、抽出して何事業かを1年に1回評価していく自治体もあります。また、内部評価だけで、外部評価を入れていない自治体もあります。あと、外部評価を入れているものの、学識経験者のみで、区民の方が入っていない自治体もあります。ですので、そういった自治体に比べると、新宿区において行政評価制度、評価の文化というものがかなり発展しているのではないかと認識しています。

内部評価の実施主体ですが、各事業を所管する課の担当職員が内部評価シートを作成しています。この内容については、各部の管理職で構成された経営会議を内部評価委員会と位置付けて、その中で内部評価の内容を決定しているところです。

【委員】

内部評価というのは自己評価であり、自分の仕事の成果を文書にして表すということ、その内容を第三者にプレゼンテーションするという、第三者の目から評価されることなどを通じて、職員の成長に非常に役立っていると思います。第三者に自分の担当する事業を説明するわけですから、自分の事業を洗い直した感があります。

ただ、一つ思ったのは、外部評価する必要があるのかと思うような事業も、外部評価の対象となっています。例えば、都市計画関係の整備事業など、長いスパンで行われている事業については、どのように評価すればよいのかわからないということがあります。

そういう意味で、本当に全て評価しなければならないのかと感ずることがありますが、この点についてはいかがでしょうか。

【行政管理課長】

確かに、都市計画関係の事業は、国や都なども関わるものであり、長期スパンで動いていくものです。しかし、そういった事業についても、できる限り見直し、改善していくために、内部評価を行っているところです。

また、外部評価についても、区民の皆様が目で客観的に見ていただくことで、区政の透明性につながりますし、PDCAサイクルを回すきっかけにもなります。

確かに、この事業をどのように外部評価していいのかという難しい部分ではありますが、それぞれの評価の視点に基づいて、内部評価が適切かどうか見ていただき、ご意見をいただきたいと考えています。

【委員】

全ての事業を外部評価するというのではなく、ある程度、区がしっかりとやってくれているような事業などについては、内部評価に任せてしまってもいいと思うのですが。

【行政管理課長】

ほぼ全ての計画事業について外部評価をしていただいているところですが、やはりこれは外部評価に向かないのではないかなという事業について、例えば、施設の用途が決定している、区の方針が既に決まっている、といったいくつかの事業については、外部評価の対象からは外れているところです。何を外部評価するかについては、まず、委員の皆様にご検討いただ

き、決定しているところですが、基本的には、全ての事業を外部評価していただきたいと考えているところです。

【委員】

行政評価制度と区議会との関係性はどうなっているのですか。

【行政管理課長】

区議会については、その役割の一つとして区政のチェックを行っていますが、それとは別に、PDCAサイクルにおける区民目線からのチェックということで、外部評価を行っていただいているところです。議会によるチェックとはまた違った視点からのチェックとして捉えているところです。

【部会長】

区議会も、我々の作業に関心を持っていただいているというのは、折に触れて聞いたことがあるように思います。

【行政管理課長】

自治・議会・行財政改革等特別委員会において、行政評価の結果を報告していますが、外部評価委員会の意見については、議員の皆様も関心を寄せているところです。

【部会長】

よろしいでしょうか。では、ヒアリングはここまでとします。ありがとうございました。本日はこれで閉会とします。お疲れさまでした。

<閉会>