

平成 27 年度新宿区外部評価委員会 第 4 回会議要旨

<開催日>

平成 27 年 10 月 9 日（金）

<場所>

若松地域センター2 階 第一集会室

<出席者>

外部評価委員（11 名）

名和田会長、加藤副会長、平野委員、荻野委員、金澤委員、小池委員、小菅委員、小山委員、中原委員、福井委員、山田委員

事務局（5 名）

小泉行政管理課長、羽山主査、三枝主査、榎本主任、杉山主事

<開会>

【会長】

ただいまから第4回新宿区外部評価委員会を開催します。

次第の1、「経常事業評価の取りまとめ」についてです。

お手元に、参考資料として、「経常事業評価とりまとめ案」が配付されています。この内容について、今回と次回とで審議して、委員会としての結論を出していくこととなります。

本日は、「適当でない」とされた項目が含まれる事業を中心に審議して、次回、全て「適当である」の事業についても確認していきます。

では、第1部会から順に、「適当でない」とされた項目が含まれる事業をご紹介します。よろしくお願いいたします。

【第1部会長】

それでは、第1部会から報告します。

第1部会が担当した経常事業は2事業です。経常事業464「新宿駅周辺地区の整備推進」と経常事業552「歌舞伎町ルネッサンスの推進（地域活性化の推進）」です。

経常事業464「新宿駅周辺地区の整備推進」について、内容を理解するのに少し時間がかかりました。やはり、区民の方に分かりやすく公表してほしいという意見が出ていましたが、内部評価については全て「適当である」という評価になっています。

もう一つの経常事業552「歌舞伎町ルネッサンスの推進」ですが、この事業は大変有意義であり、内容も充実していて、これを更に拡大していくことによって地域活性化につながっていくのではないかと感じており、大変好評な評価を得ています。当然、全て「適当である」とい

う評価となりました。

ですので、第1部会においては、「適当でない」とされた項目が含まれる事業はありません。

【第2部会長】

第2部会です。第2部会において、「適当でない」とされた項目が含まれる事業は、経常事業101「芸術鑑賞教育の推進」の1事業です。子どもたちが芸術に触れて、人格の育成の醸成を図ることについては問題ないのですが、方法として本当にこれでいいのかということがあります。やること自体が目的になってしまい、中身の検討が十分でなく、趣旨や目的にふさわしい方法がとられていないと思います。そこで、目的を達成するための手段としておかしいのではないのかということで、手段の妥当性の項目を「適当でない」としています。同様に、効果的・効率的の項目についても「適当でない」としています。

【会長（第3部会長）】

第3部会です。「適当でない」としている事業は6事業あります。経常事業390「消費者講座」、経常事業392「消費者情報の提供」、経常事業393「消費者活動の事業助成等」、経常事業394「消費生活相談」、経常事業555「観光関連団体との事業連携・情報交換」、経常事業575「窓口案内業務委託（総務部）」です。

その事業の目的としているところについて異論はありませんが、こういう評価の仕方でのいいかということによって様々な審議をした結果、部会として「適当でない」としたところです。

それでは、まずは第2部会の事業について、事務局から詳細をご説明いただきたいと思います。

【事務局】

まず、経常事業101「芸術鑑賞教育の推進」です。

この事業の目的は、成長期にある児童・生徒に対して本物のオーケストラ演奏や優れた演劇を鑑賞する機会を確保することによって、豊かな創造性や情操を養い育てるとともに、主体的な表現活動を育み、また、学習指導要領に盛り込まれている「地域の美術館等を利用した美術鑑賞教育」について、学校が実施できる環境を確保することにより、子どもたちの、生涯にわたって美術鑑賞を楽しむ習慣の基礎を養成するものです。

この経常事業ですが、予算事業が三つありまして、音楽鑑賞教室と演劇鑑賞教室、美術鑑賞教育支援の三つです。

内部評価では、全て「適切」となっており、事業の方向性は「継続」となっています。この内部評価に対して、第2部会では、手段の妥当性と効果的・効率的の項目について「適当でない」としました。部会で出た意見をまとめると、この事業自体はとても大事な事業で、「継続」という方向性については「適当である」ということで間違いない。ただ、本当の事業の目的に合った手段で事業が実施されているか分からない。例えば、新宿文化センターの大ホールは演劇をするには少し大きく、実際に手を挙げてくれる劇団なども限られてしまうので、ほかの区民ホールなど、もっと適した場所もあるのではないかと。子どもにとって重要な事業だけに、より優れた質の高い芸術に触れさせるという視点を持って、事業課が事業の重要性を意識して、

教育効果を意識して事業を実施してほしい。このような意見がありました。

あとは、芸術鑑賞教室を推進することで実際に子どもにとってどういう効果があったのかということが、内部評価の中であまり明確になっていなかったのも、臨場感を感じて意識の変容があったなど、効果面についても触れてほしいという意見がありました。

実際の評価の理由ですが、手段の妥当性については、教育課程に位置づけられた教育活動の手段として、本物の音楽や演劇鑑賞の機会を確保することは、児童・生徒と教職員が共感的感動を得る機会となるため必要なことであるが、事業の目的に合った手段で事業が実施されているか分からない。例えば、新宿文化センター大ホールで演劇を行うことは適切であるが、本来の目的に合った観賞場所の検討も含め、より効果的な事業展開を期待する、というものです。

続いて、効果的・効率的です。指標設定の記載がなく、効果の視点が明確になっていないため、効果的・効率的な視点が評価できない。本物のオーケストラ演奏や演劇を鑑賞する機会を確保し、臨場感を共有し、「見てよかった」などの意識の変容が価値観として認識され、教育効果として評価されるのではないかと、というものです。

【部会長】

ありがとうございました。では、ご意見があればお願いします。第2部会の委員から、補足説明をしていただいても結構です。

【委員】

この事業は、あくまでも芸術鑑賞教育です。したがって、児童・生徒個々に関わることで、なかなか客観的な評価というものがしづらいのはよく分かります。ましてや計数などで評価できるものではないし、演劇鑑賞や音楽鑑賞を行った後テストするというのもできません。ですから、主観的な評価となるのはよく分かります。しかし、譲れないのは教育効果というものをどのように内部評価するのかという点なのです。

手段の妥当性と効果的・効率的の項目で「適切でない」と評価をしたのは、どこにおいても教育的な効果というものが残念ながら見られないためです。例えば、手段の妥当性の評価の理由欄ですが、現在の社会情勢や従来の支援状況との公平性という観点を書いていますが、一体どういう社会情勢なのかということは触れられていないのです。従来の支援状況との公平性という観点も、児童・生徒が本物に接する機会がある生徒とない生徒のことを言っているのかどうかというふうに推定はできるのですが、どう解釈してもそういうことがないので、現在の社会情勢と公平性の観点が非常に曖昧だということを指摘したわけです。

本物を見せるというのは、児童・生徒と教職員が見てよかった、すばらしいという共感的な感動を得る機会ではないでしょうか。音楽でも演劇でも、今、これだけメディアがあればみんな見ているわけです。しかし、本物に接するというのは、児童、生徒、教員の人間的な感性の共感的な理解を得る機会であるはずなのです。そういう評価はないので、少し妥当性に欠けるのではないかと考えたわけです。こういう評価が内部評価で必要です。

さらに、効果的・効率的の欄も同じような視点です。先ほど申し上げたように、本物の演奏や優れた演劇を鑑賞する機会なのです。本物に接する場合の臨場感をどのように児童・生徒が

受けたかという内部評価を期待したいところですが、そういうことが見られていなかった。鑑賞しない前と鑑賞した後、見ない前と見た後の一人一人の心の変容が測れなければ全く意味がない。それが教育効果であると思うのです。そういう教育的な効果の視点がこの二つには見られないということで、「適当でない」と評価をしました。

【委員】

芸術鑑賞教育に関しては非常に高く評価をしています。新宿という地の利を生かし、美術館の協力も得ているということで、全体的にすばらしい事業だと思っています。しかし、特に演劇に関しては、今、学校単位での演劇教室というのはありません。

小学生の年代に適した作品というのがあるはずで、新宿区内には文化センターだけではなく、四谷区民ホールなど、ほかの資源もある中で、文化センターありきの事業の取組というのはもう一度見直したほうがいいのではないかということで、手段の妥当性の項目で指摘させていただきました。

【会長】

ほかの部会の方からも意見があれば出していただきたいのですが、いかがですか。

【委員】

質問なのですが、実施した後の先生方の児童に対するフォローアップというのはどのように行われているのでしょうか。例えば、感想を書かせたり、生のオーケストラを聞いてどうだったか、生徒の反応をどのように探っているかというお話はありましたか。

【委員】

ヒアリングでは、そこまで具体的には聞き取れていなかったと思います。

【委員】

実施した後の、先生と生徒の話し合いが大切なのではないかと思うので、その辺をどのようにしているかが気になりました。

【委員】

美術鑑賞教育支援では、対話型鑑賞ということで、児童・生徒と美術館のスタッフによる対話型鑑賞を実施しているのです。

こういうことがどうして内部評価の中にあられてこないのかということも疑問です。家庭や地域などでこんなにすばらしいことはなかなかできないと思います。

【委員】

教育課程に位置づけられているものとして行っていると内部評価にはあります。

本物に触れることにより豊かな感性を引き出そうということに教育の目的があるということについては同感されているのであれば、細かい指摘をするにとどめるほうがいいと思うのですが、いかがでしょうか。

【会長】

外部評価としてどういう場合どこまで言っているかということについては各部会にお任せしていました。基本的には相互に信頼しています。「適当でない」とするのであれば、もう少し

説明してほしいという提案だと思いましたが、どうでしょうか。

【委員】

外部評価の資料を見て、説明を聞き、初めて評価の意味合いが判明しました。もう少し、表現を足したほうが、第2部会の皆さんが感じているところが伝わりやすいのではないのかと思います。

内部評価を見直してみたときに感じたのは、説明不足であるということです。ですので、例えば、効果的・効率的なところでも、これを行うとどうして主体的な表現活動を育めるのかというような理由・根拠を内部評価にもう少し入れるべきだと具体的に指摘をしたほうがいいと思います。

【委員】

事業の目的がこれだけ記載されているのに、内部評価の総合評価は視点が不分明なのです。なぜ、経費的なことを唐突に論じているのか。人間性を育む機会としてお金を出すのは当たり前で、逆にお金を出さなければ人間性が培われないという表現にも読み取れます。

少なくとも、事業の目的をこれだけきちんと内部評価しているのであれば、総合評価の中で豊かな創造性の育むことにつながったということが評価されているべきです。

芸術鑑賞教育ですから、客観的評価が難しいと先ほど申し上げましたが、もう少し表現の仕方の工夫があってしかるべきだと思います。

【会長】

部会で盛んな議論が行われた結果、このようにまとめられたと思いますが、「適当でない」とした理由が伝わりづらいようですね。

一つには、内部評価の中で公平性の観点というのがあまりきちんと説明されていないということ、もう一つが、美術鑑賞教育のほうでは対話型の鑑賞方法が取り入れられていることを高く評価しているが、音楽鑑賞や演劇鑑賞についてはそういった工夫が見られないままというのはいかがなものか。それも含めて「適当でない」という結論に達したと思われる。

今の意見では、演劇を大きいホールでやるのはいかがなものかということが前面に出ているので、この表現を少し変えたほうがいいようですね。

【委員】

それから、指標が全く設定されていないことが気になります。指標を設定できない理由が、教育課程に位置づけられた事業であるからというだけで、あまりにも漠然としています。

内部評価を外部評価するという仕組みですから、こういう内部評価では外部評価ができなくなってしまう。

【委員】

内部評価の表記の仕方が悪いというのも、こういうところがあるからだと思います。教育課程に位置づけられてしっかりと行っているのだからいいでしょうと考えているのが見てとれるのです。

【委員】

教育課程だろうとそうでなかろうと、教育は教育です。内部評価を行うに当たって、事業の趣旨を説明する責任があると思うのです。それがなされていないで、非常に疑問を感じます。

指標の設定ができないということはあり得ないと思うのです。指標の設定があつてこそ教育効果があつたかどうかを検証できますので。どのような効果があつたかということをしちんと明記することこそ、経常事業であつても非常に重要なことだと思ふのです。それがどうも見えてこないというのがあるような気がしました。

【会長】

そもそも、大ホールで演劇するのがいかになものかというのが特にクローズアップされた経緯は、どういうものだったのでしょうか。

【委員】

文化センターの大ホールで演劇を行うことが全く不可能というわけではなく、そこに乗せられない作品、小さな作品もいっぱいある中で、文化センターが会場ということだけが先に走っていくと、そこではできない作品が絶対対象外になってしまうというところを伝えたかっただけです。

【委員】

逆に、かなり厳しく申し上げれば、総合評価の項目について「適当でない」となるのではないのでしょうか。やはり、豊かな人間性を育むということは非常に重要であり、機会均等ということも教育の重要な一つの要素ではありますが、そのことが内部評価として出ていません。総合評価の項目でしっかりと指摘をするということであれば、手段の妥当性のところではホールの問題を指摘しておけばよいのではないかと思います。

【会長】

今、色々なご意見が出ています。もし、手段の妥当性の項目で「適当でない」とする判断を維持するのであれば、意見の中に論点を足して記述していただく必要があると思います。そうすれば、所管課にもこちらの考えが伝わるかと思ひます。

そうではなく、総合評価の項目において、色々な意見を詰め込んで「適当でない」とすることも考えられます。

一度、現在の意見に論点を追加する形で、この取りまとめ案を部会長と事務局とで修正し、次回再び審議するというのでいかがでしょうか。

<異議なし>

【会長】

では、経常事業101「芸術鑑賞教育の推進」については、次回に持ち越したいと思ひます。ここままで、何かご意見はありますか。

【委員】

全く別の事業についてなのですが、経常事業464「新宿駅周辺地区の整備推進」について、区からどういう説明があつたのでしょうか。

私が気になるのは、排ガス問題です。多くの高速バスが南口に集まるようですが、排ガスの

問題はどうか対処していくのでしょうか。その辺りのことについて、何か説明はありましたか。

【会長】

この事業については次回審議することとなっていますが、その前提として、何か部会長や委員から補足説明はありますか。

【第1部会長】

排ガスに関しては、特に話題にはならなかったと思います。

【会長】

このことについては、次回審議したいと思いますが、恐らく、今のご意見を書くとしてもその他意見のところに記述して、そういう懸念があったということを伝えるのがいいと思います。

書き方については、部会長と事務局とで調整した上で、次回審議することといたしましょう。

<異議なし>

【会長】

それでは、第3部会が「適当でない」とした6事業について、事務局から詳しくご説明いただければと思います。六つまとめてお願いします。

【事務局】

まず、経常事業390「消費者講座」です。

事業の目的ですが、消費者教育の一環として、消費者の権利を自覚した、自立した消費者を育成するとともに、消費生活の安定と向上に寄与することを目的として、事業概要にあるような三つの手段をもって事業を実施しています。

手段の一つ目が消費者講座（委託による実施）であり、新宿区消費者団体連絡会、新宿未来創造財団のほうに委託して、消費生活に関する知識を学習する消費者講座を実施します。

二つ目は出前講座で、消費生活相談員により実施しています。消費生活相談員を講師として様々な団体に派遣して、講座などを行います。

三つ目は講師派遣（外部専門家の派遣）です。こちらも同様に、様々な団体に外部の専門家の講師を派遣して、講座のレベルアップを図るということで、この3本柱で事業を実施しています。

内部評価ですが、全て「適切」で、事業の方向性も「継続」となっています。

こちらに対する外部評価ですが、「効果的・効率的」の項目で「適当でない」としています。

評価の理由ですが、新宿消費者団体連合会と新宿未来創造財団にそれぞれ委託して講座を実施しているが、ヒアリングにおいて受託金額の比重が未来創造財団のほうが大きいということが聞かれた、ということがあります。比重ですが、新宿未来創造財団は約230万円ほどの委託金額に対して、新宿消費者団体連合会は約70万円となっています。しかし、連絡会が実施する講座の受講者数は横ばいであるのに対して、財団が実施する講座の受講者数は年々減少しています。そういった状況にあっても、あえて財団に委託して講座を実施する意義や利点がある、この内部評価から判然としない。そういったところを明らかにし、講座の実施の効果を評価する必要があると考え、「適当でない」と評価する。講座の実施に当たっては、関係機関との連携によ

り、事業の効果・効率性を高めているということである。こちらについては、より一層促進し、本事業だけでなく他事業にもその効果を波及させていってほしい、ということです。

続いて、経常事業392「消費者情報の提供」です。

事業の目的ですが、消費生活の安定向上を図るため、自立した消費者を育成し、商品・サービスをはじめとした消費生活に関する情報提供を行うと同時に、消費者としての意識を啓発するというものです。

事業内容は、事業概要に記載の六つです。一つ目がくらしの情報で、こちらは年5回発行している配布物で、区内施設に2万5,000部ほど設置しているものです。二つ目が消費生活相談事例集で、こちらは隔年発行となっており、隔年で1,500部ほど作成しています。三つ目が、消費者啓発用リーフレットで、こちらは高齢者向け、若者向け、外国人向け、一般向けなど、様々な方を対象に作り分けているものです。四つ目がくらしの豆知識で、国民生活センターが編集を行い、区が印刷して配付しているものです。五つ目が中学生用消費者教育副読本で、隔年発行となっています。中学校の家庭課の先生と一緒に副読本を作成して、授業で活用しているというものです。最後の、食品の放射性物質検査ですが、東日本大震災を受けて始めたもので、消費者庁から機材を借りて実施しているものです。年々、測定規模自体は減少してきているということです。

内部評価は全て「適切」としており、かつ、事業の方向性も「継続」としています。

こちらに対する外部評価なのですが、効果的・効率的の項目で「適当でない」と評価しています。評価の理由ですが、事業の目標・指標として「消費生活情報誌『くらしの情報』の発行」及び「区民への情報提供手段」を設定しており、それぞれ発行部数及び手段数の現状維持を目標としているが、より具体的な事業の成果を示すような適切な指標を見出すことはできなかったらうか。消費生活情報誌について言えば、区民に発信する消費生活情報そのものの選択や、発信の仕方により、情報を受け取る側の区民の興味関心の度合いが異なってくる。アウトプット指標だけでは効果ある情報提供ができていないかを測ることができないのではないかと、なっています。

続きまして、経常事業393「消費者活動の事業助成等」です。

事業の目的ですが、消費者団体等が行う公益性のある事業に対して活動経費の一部を助成することにより、消費者団体の健全かつ自主的な活動を促進するとともに、区民に対する正しい知識の普及を図ることを目的としています。

事業内容ですが、事業概要に記載の三つです。一つ目が、消費者活動促進等事業助成で、消費者団体等が行う公益性のある事業に対して、その費用の3分の2の範囲内で助成するものです。二つ目が一般消費者向けバス見学会、三つ目が協働による悪質商法追放キャンペーンの実施となっています。

事業の目標、指標ですが、一つ目が「助成対象事業数」で、助成対象事業の年間の実績数という目標です。平成26年度末は18事業ですが、平成29年度末までに22事業に増やしていくことを目標としています。二つ目の指標が「助成金実績の執行率」で、平成26年度末の現況で90.2%

となっていますので、平成29年度末の目標である90%を達成しています。

内部評価ですが、ほとんど「適切」としてはいますが、効果的・効率的だけ「改善が必要」としてはいます。それは、毎年同じ団体からの同じような事業について助成申請されることが多くなっており、助成団体と助成事業の固定化を問題にあげています。事業の方向性は「継続」となっており、これは、どのような改善をしていくかがまだ具体的になっていないため、「継続」としているものです。

こちらに対する外部評価ですが、目的又は実績の評価と事業の方向性について「適当でない」と評価をしています。

まず、目的又は実績の評価の項目ですが、「助成対象事業数」及び「助成金実績の執行率」を事業の目標・指標として設定しているが、たとえ目標値を達成したとしても、助成団体や助成事業の固定化という現況に変化はなく、むしろそれを追認しているようにも思える。「効果的・効率的」の評価区分を「改善が必要」としているのであるから、新しい活動を適切に支援できるような策が必要である。そういった策を検討する途上にあり、その観点からの指標の設定はできないとしても、助成事業であるのだから、事業の効果を測ることができるような指標を設定すべきである、というのが評価の理由です。

一方、事業の方向性の項目ですが、事業の方向性を「継続」とし、支援方法の改善を検討するということだが、構成員の固定化や高齢化は今に始まったことではなく、課題として以前から認識していたはずであり、現時点で改善の検討段階にあるのは時期的に遅い。検討を済ませ、明確な「手段改善」の方針が既にとられるべきではなかったか。また、事業の目標・指標の設定を見ても、現状の体制が継続されるようにも思えるので、「適当でない」と評価する。新たな区民の参画や若い世代の組織化・活動支援のための具体的改善策をとることが急がれる。本事業の助成制度がさらに活用されることを期待する、というのが評価の理由です。

所管課も課題意識は持っているが、事業の目標・指標の設定を見ると、このまま事業を継続していくように受け取れるため、このような評価になっています。

続いて、経常事業394「消費生活相談」です。

事業の目的ですが、区立消費生活センターに消費生活相談窓口（消費生活相談室）を設置し、日常生活に必要な商品の購入及びサービスの利用によって生じる安全・品質・表示・契約に関する様々なトラブルに対して、消費生活相談員が相談に応じ、情報提供・助言・あっ旋を行い、問題解決の手助けをすることを通して、消費者被害の早期発見、被害回復、未然防止に努めているというものです。

事業概要ですが、消費生活相談室に消費生活相談員を配置し、来所あるいは電話により消費生活全般にわたる苦情、問合せを受け付け、助言、情報提供、相手方事業者とのあっ旋交渉を行うものです。

こちらにつきましては、事業の目標・指標の設定はございません。理由としては、消費者トラブルにあった方が消費生活相談に至った場合に対応する事業のため、目標の設定になじまないという理由です。

内部評価は全て「適切」で、事業の方向性は「継続」となっています。

こちらに対する外部評価ですが、目的又は実績の評価の項目を「適当でない」としています。

評価の理由ですが、消費者トラブルにあった方への対応の事業であるから、目標の設定になじまないというのは、発想としてあまりに短絡的であり、評価を行うことを放棄しているように受け取れる。相談の解決率や満足度、早期解決の度合いなど、何らかの指標の設定はできるのではないかと。トラブルを抱えた区民を直接的に支援する重要な事業である。事業の目標を設定し、実績を分析して評価することで、事業の改善につなげてほしい。また、内部評価は、区民への説明責任も果たす役割もある。積極的な姿勢で評価してほしい、というものです。

続きまして、経常事業555「観光関連団体との事業連携・情報交換」です。こちらの事業は、観光により地域活性化を図ることを目的として実施している事業です。内容としては、まず、新宿観光振興協会との連携があります。こちらは、「新宿御苑・森の薪能」の共催と、その他観光事業の連絡調整を行うものです。次に、東京都産業労働局観光部、東京観光財団との連携があります。こちらは、観光情報の提供や周知において、各組織と連携しているものです。次に、都電荒川線沿線区等との連携があります。東京都、荒川区、北区、豊島区との連絡調整や、4区連携のイベントで開催協力をしているものです。最後に、その他観光事業の調整があります。こちらは、近隣区である千代田区、中央区、港区との連絡調整や、その他関連団体との連絡調整を行う事業です。

事業の目標・指標ですが、「都電荒川線沿線区との連携事業の開催回数」を指標として設定しているもので、現状維持を目標にしているものです。ただ、備考のところにあります、
「新宿御苑・森の薪能」の共催については、目標設定はできないということでした。その理由が、平成26年度のデング熱の影響により中止となったということで、雨やデング熱の影響を受けにくい時期に開催することを検討しており、これにあわせて目標・指標のほうも改めて設定していくことになっています。

内部評価ですが、全て「適切」で、事業の方向性を「継続」としています。こちらに対する外部評価ですが、目的又は実績の評価を「適当でない」としています。

評価の理由ですが、内部評価全体として、薪能と都電荒川線の事業についての評価に終始しているように見受けられる。特に、目的又は実績の評価においては、本事業の名称にあるように、観光関連団体との事業連携や情報交換がどのようになされ、目的の達成にどれほど貢献したかという点について評価をしてほしかった。

さらに、事業の目標・指標として、「都電荒川線沿線区との連携事業の開催回数」を設定しているが、その指標のみをもって事業の進捗を図れるのかという疑問が残る。薪能についての指標の設定はできないとのことだが、事業概要には四つの事業が記載されており、薪能や都電荒川線の事業のほかに、各関連団体との連携や連絡調整という事業がある。こういったものについても指標として設定することを考えても良かったのではないかと。以上のことから「適当でない」と評価する、というものです。

最後に、経常事業575「窓口案内業務委託（総務部）」です。

この事業は、区民サービスの向上を図ることを目的として、フロアアシスタントを委託して、窓口の混雑緩和や待ち時間の短縮を図るものです。

窓口案内業務委託は、総務部だけでなく、地域文化部でも同様の事業を行っています。ただ、委託業者や委託業務なども異なっていますので、別々に評価を行っています。

事業の目標・指標ですが、指標の設定はされていません。その理由としては、この事業を実施したことにより、窓口の混雑が緩和されたか、待ち時間が短縮されたか、調査を行うことは困難であり、一般的な待ち時間を設定することも困難であるため、指標の設定はできないということです。

内部評価については全て「適切」で、事業の方向性は「継続」となっています。こちらに対する外部評価ですが、目的又は実績の評価について「適当でない」としています。

指標の設定はできないということである。たしかに、窓口の混雑の緩和や待ち時間の短縮について調査を行うことは難しいであろう。しかし、他部署の類似事業においては、窓口案内の質向上という指標を設定し、より一層のサービス向上に努めようとしている。本事業においても、区民サービスの充実といった観点で事業の目標を設定し、実績を分析するなど、内部評価する上での積極的な姿勢を示してほしい、というのが評価の理由です。

たしかに、「窓口案内業務委託（地域文化部）」の事業では、「窓口案内の質向上」という指標を設定しています。こちらは、区民意見システムを通じて受けた窓口案内に対する苦情の件数という指標で、平成26年度末で3件受けていたものを、平成29年度末には0件にすることを目標にしているものです。こちらと比べると、こうした観点からも指標の設定ができるのではないかと考えます。

以上の6事業について、第3部会では「適当でない」と評価をしています。

【会長】

ありがとうございました。

6事業ありますが、共通した論点もありますね。指標設定についての意見が多いようです。

ご自由にご議論いただきたいと思いますが、いかがでしょうか。

新しい法律の下で新しい仕組みができたりしているのですが、消費者活動、特に消費者団体のほうはやや高齢化、固定化が進んでいるというような、少し曲がり角という感じであり、所管課としても悩んでいる様子が見えられました。

そういうところも踏まえてこのような結論となっておりますが、「適当でない」としたところを中心に見ていただき、ご意見等をお願いしたいと思います。

【委員】

経常事業390「消費者講座」ですが、対象が誰なのかはつきりしません。どういう方を対象としているのでしょうか。それから、新宿未来創造財団がどういう形で関連しているのですか。

【委員】

この事業全般を通じて、ライフステージを意識した事業展開というのは行っているようです。新宿未来創造財団では、子ども向けのお小遣い講座や携帯を使うための講座あるいは高齢者向

けに特化したような講座というのも展開しています。なお、消費者講座だけではなく、ほかの事業についても、ライフステージを意識しているとお聞きしました。

【委員】

警察では、特殊詐欺撲滅月間として、消費者を対象にした、事故防止に視点を合わせた講座を行っています。非常にタイムリーな講座でした。この消費者講座は、時代の要請に合った事業なのかが気になります。

【会長】

ほかにいかがでしょうか。

【委員】

経常事業555「観光関連団体との事業連携・情報交換」ですが、都電の延長を希望する旨の意見を記述してはどうでしょうか。できれば、江戸川橋まで延びるともっと利用価値が広がるのではないかなと常々思っています。

【委員】

私は、薪能の中止負担金のほうを区が支出していることが気になります。皆さんはいかがでしょうか。

【委員】

こういうものはとてもお金がかかるのです。場所を設定したり、能楽師の方のスケジュールも厳しくて、恐らく中止した場合でもそれなりに費用が発生してしまうのは当然だと思います。

【会長】

中止負担金を支出することについては部会としても理解したつもりです。しかし、逆を言えば、そういうリスクを十分に考慮し、区税を投入していることの説明をしてほしいという気持ちです。そういったことが背景となって、やや問題提起的な意見となりました。

【委員】

目的又は実績の評価の項目を多く「適当でない」としているようですね。次回、内部評価をする際には、事業の目的をよく考えて、その達成度を基準に評価することが必要ではないかという気がします。

【会長】

所管課のほうでそのようにしていくべきだということですね。経常事業は、今まで特に評価を行ってきていない事業であり、評価になじむはずがないと考えている課が多いように思います。そうした中で少しずつ、外部評価委員会のほうから、指標の設定は可能ではないかということの問題提起して、向こうからもまたボールを投げ返されてというプロセスが、ここ数年の間で進んできたと思います。

経常事業評価の最後の年ですが、いまだに指標設定ができないとしている事業がそれなりに見受けられ、その理由が十分に納得できないというものもあります。そのため、思い切って「適当でない」とした事業がいくつかありますので、この意見を受けてどういう対応をするのかを注視したいと思います。

それでは、残りの事業と、今日審議がまとまらなかった事業については次回に持ち越すことにいたしましょう。

続いて、次第2「外部評価実施結果報告書の様式」についてです。事務局から説明をお願いします。

【事務局】

資料1「外部評価実施結果報告書フォーマット（案）」をご覧ください。

委員会の審議の結果、取りまとめ案が外部評価実施結果として認められた後、報告書を発行いたしますが、その報告書の形式について、例年同様、資料1の様式でよろしいかどうか、お諮りするものです。

各事業名の下に評価が表示されます。まず、内部評価があり、その下に内部評価に対する評価、つまり、外部評価が表示されます。外部評価は太枠となっておりますが、このように対比して見ていただくような形になります。

もし、「適当でない」と評価した項目があれば、評価結果の下に枠で囲んで表示します。

「適当である」としたものの、意見がついた項目については、そのまま表示しています。

【会長】

説明ありがとうございます。

例年と同じ様式ということですが、これでよろしいでしょうか。

<異議なし>

【会長】

では、本日はこれで閉会とします。お疲れさまでした。

<閉会>