

評価の流れとポイントについて

【紹介事例】

- ・計画事業 4「生涯学習・地域人材交流ネットワーク制度の整備」
(平成 26 年度評価)
- ・計画事業 87「区民の視点に立ち自治の実現に努める職員の育成」
(平成 27 年度評価)

1 ①平成26年度内部評価実施結果報告書Ⅰ＜計画事業評価編＞（平成26年9月）

計画事業評価シート（まちづくり編）

基本目標	1	個別目標	2	基本施策	②	個別計画		
計画事業	4	生涯学習・地域人材交流ネットワーク制度の整備					事業開始	平成 24 年度
目的								
文化やスポーツ、国際理解や芸術など幅広い分野で、新宿の地域人材を発掘・登録し、地域住民の生涯学習実現の支援と地域社会における人材交流を促進していきます。このことにより、区民がより質の高い生活を送るために、地域人材・団体による地域還元のための人材交流の基盤を整備します。								
	手段			25年度の主な実施内容等				
①	a:生涯学習指導者・支援者バンク制度を、人材情報の登録と活用先の拡大を図るだけでなく、登録者同士、区民と登録者、そして区及び財団が互いに情報発信することにより、活動先を拡大するための人材交流の仕組みづくりを行います。 b:aの実現のため、新宿未来創造財団が自主開発し平成25年8月から運用している人材情報検索・照会システム「新宿地域人材ネット」を用いて、区・財団及び登録人材自らが情報発信することで、人材の活用促進を図ります。 c:登録者の地域等における活動実態を把握するため、毎年活動調査を行います。この調査結果を、人材情報に適切に融合させることで、人材情報の内容を充実させ、活用の拡大を図ります。 d:総合的な人材登録制度として、平成27年度には新宿区における人材情報の検索・紹介窓口を一本化するよう、区の関係部署との調整を行い、他の人材登録制度との融合若しくは検索・照会窓口の共有を進めます。	サービスの負担	☒ 税負担 ☐ 受益者負担 ☐ ボランティア等 ☒ その他		担い手	その他		
		実施内容	a:新宿シティハーフマラソンや新宿区生涯学習フェスティバルをはじめとする区・財団事業での活用先の拡大を図りました。また、新宿未来創造財団が自主開発し運用している「新宿地域人材ネット」で登録者情報を公開することにより、区民に向けた制度の周知と活用の促進を図りました。 b:新宿未来創造財団が自主開発した「新宿地域人材ネット」の運用により、人材バンク制度の登録者情報の簡単な検索・照会ができるようになり、活用先の拡大につなげました。 c:年度内で2回、活動調査を実施しました。調査の結果、登録者が実際に区・財団事業や地域において指導や支援、ボランティア等の活動を行った日数が、延べ4,491日ありました。 d:新宿区の総合的な人材バンク制度となるように、新宿未来創造財団が運用している「新宿地域人材ネット」において、財団内の他の人材バンク制度（アーティストバンク、通訳・翻訳ボランティア等）と一体的に人材情報の検索・照会ができるようにしました。					
②		サービスの負担	☐ 税負担 ☐ 受益者負担 ☐ ボランティア等 ☐ その他		担い手			
③		サービスの負担	☐ 税負担 ☐ 受益者負担 ☐ ボランティア等 ☐ その他		担い手			
④		サービスの負担	☐ 税負担 ☐ 受益者負担 ☐ ボランティア等 ☐ その他		担い手			
⑤		サービスの負担	☐ 税負担 ☐ 受益者負担 ☐ ボランティア等 ☐ その他		担い手			
		実施内容						

目標設定

	指標名		定義				目標水準	
1	人材バンク制度の活用促進		人材バンクを活かして地域活動に参加する				平成27年度までに3,200日	
2								
3								
4								
5								
	達成状況	単位	24年度	25年度	26年度	27年度	24～27年度	備考
指標 1	目標値(当初)A	日	2,800	3,000	3,100	3,200	3,200	・新たな仕組みによる人材バンクの活用
	目標値(変更)B							
	実績C		4,253	4,491				
	達成度=C/A		151.9	149.7				
指標 2	目標値(当初)A	%						
	目標値(変更)B							
	実績C							
	達成度=C/A							
指標 3	目標値(当初)A	%						
	目標値(変更)B							
	実績C							
	達成度=C/A							
指標 4	目標値(当初)A	%						
	目標値(変更)B							
	実績C							
	達成度=C/A							
指標 5	目標値(当初)A	%						
	目標値(変更)B							
	実績C							
	達成度=C/A							

1 ①平成26年度内部評価実施結果報告書 I <計画事業評価編> (平成26年9月)

計画事業評価シート(まちづくり編)

計画事業	4	所管部	地域文化部	所管課	生涯学習コミュニティ課
------	---	-----	-------	-----	-------------

事業経費

項目	単位	24年度	25年度	26年度	27年度	24～27年度	備考
財源 一般財源	千円	4,858	5,147			10,005	
財源 特定財源						0	
一般財源投入率	%	100.0	100.0			100.0	
事業経費	千円	4,858	5,147			10,005	
当初予算額	千円	6,969	5,997			12,966	
執行率	%	69.7	85.8			77.2	
予算現額	千円	6,969	5,997			12,966	
執行率	%	69.7	85.8			77.2	
担当する常勤職員	人	0.40	0.40			0.80	
担当する非常勤職員		0.50	0.40			0.90	

評価

視点	評価区分	評価の理由
サービスの負担と担い手	☒ 適切 ☐ 改善が必要	本事業は新宿未来創造財団への補助金により実施しています。幅広い分野に渡って生涯学習活動を支援する人材の登録制度であり、幅広い生涯学習活動支援事業を実施している新宿未来創造財団が生涯学習指導者・支援者の活用を図ることは適切です。
適切な目標設定	☒ 適切 ☐ 改善が必要	人材バンク制度は、制度に登録する指導者・支援者の人数を増やすことだけでなく、実際に登録者が地域で生涯学習活動を指導・支援する場と機会を増やすことが、事業の効果を高めることにつながります。より多くの区民がこの人材バンク制度を活用することで、人材の活動の場と機会が増えることにつながります。
効果的・効率的な視点	☒ 効果的・効率的 ☐ 改善が必要	新宿未来創造財団が実施することで、幅広い分野に渡って実施している財団事業で登録者を積極的に活用しています。新宿シティハーフマラソンでのボランティア活動や新宿区生涯学習フェスティバルの展示ボランティアをはじめ、登録者の継続的な協力を得られる事業が増えています。また、財団が自主開発し運用している人材検索・照会システム「新宿地域人材ネット」の活用が進むことで、登録者の活動機会が増加しています。以上のことから、効果的・効率的と評価します。
目的(目標水準)の達成度	☒ 達成度が高い ☐ 達成度が低い	新宿未来創造財団が自主開発した人材検索・照会システム「新宿地域人材ネット」の運用により、これまでのような窓口や電話での人材情報の提供や照会に加え、自宅からパソコンでインターネットを介して人材情報の検索・照会ができるようになり、登録者の活動機会の拡大につながるとともに、新たな仕組みでの人材活用を図ることができます。これらのことから、目的の達成度が高いと評価します。
総合評価	☐ 計画以上 ☒ 計画どおり ☐ 計画以下	新宿シティハーフマラソン等、区や新宿未来創造財団が実施している幅広い分野に渡る事業で登録者の活用が進んでいます。また、財団が自主開発した人材情報検索・照会システム「新宿地域人材ネット」の運用により、より効果的・効率的な人材活用促進が図られるだけでなく、制度が広く周知され、効果的にシステムが運用されることにより、新たな仕組みによる人材の活用促進が期待できることから、計画どおり進捗しています。

進捗状況・今後の取組方針

25年度	課題	人材情報検索・照会システム「新宿地域人材ネット」の安定的な運用と、システムで提供している人材情報の内容の充実が必要です。 また、システムを活用した区民や地域からの照会による人材活用の促進のほか、区や新宿未来創造財団の事業においても、このシステムを活用した人材活用を一層促進する必要があります。
	課題に対する方針	区や財団事業における活用の促進のほか、区民による登録者の活用を促進することにより、登録者が地域で実際に活動する機会の増加を図ります。 また、新宿未来創造財団の自主事業である人材情報検索・照会システム「新宿地域人材ネット」の運用と連携し、人材の登録情報を充実させ、区民や地域団体からの照会が増えることによって、制度そのものの活用促進を図ります。
	実際の取組	新宿未来創造財団が、平成25年8月に人材情報検索・照会システム「新宿地域人材ネット」の運用を開始し、安定的に運用しました。 また、人材の質的充実を目的にレベルアップ講習会を全8回実施し、延べ133人が受講しました。 このほか、人材バンク制度そのものの周知拡大を目的に、制度紹介リーフレットを3,000部作成し、区内のスポーツ施設や文化施設、集会所のほか特別出張所や図書館等で配布しました。
26年度	新たな課題	人材を登録するだけでなく、区事業や財団事業、区民団体の自主的な活動において積極的に人材を活用する活動機会の拡大が必要です。このため、区や財団だけでなく、区民の間に広く「新宿地域人材ネット」の積極的な活用について周知することが必要です。
	方向性	☒ 継続 ☐ 手段改善 ☐ 事業縮小 ☐ 事業拡大 ☐ 事業統合 ☐ 廃止 ☐ 休止 ☐ 終了 ☐ その他 ()
	取組方針	登録者の登録情報と現在の活動状況を照会した最新の人材情報を、新宿未来創造財団が自主開発し運用している「新宿地域人材ネット」で提供するとともに、「新宿地域人材ネット」及びその中で紹介している人材情報の積極的な周知を図ることで、区民や地域団体からの紹介依頼件数の促進と、登録者が実際に活動する機会の増加を図ります。

1 ②外部評価事業別チェックシート

計画事業 外部評価事業別チェックシート(第3部会)

計画事業	4	生涯学習・地域人材交流ネットワーク制度の整備
------	---	------------------------

視 点	内部評価		内部評価に対する外部評価委員の評価	
	評価区分		評価区分	評価の理由
①サービスの負担と担い手	☒ 適切 ☐ 要改善	☒ 適当である ☐ 適当でない		
②適切な目標設定	☒ 適切 ☐ 要改善	☒ 適当である ☐ 適当でない		【C委員】目標3000人の設定の理由を明確に記載を。
③効果的・効率的な視点	☒ 効果的・効率的 ☐ 要改善	☒ 適当である ☐ 適当でない		【C委員】財団の活動のみのボランティア登録では、狭義すぎると思います。区民や区内団体が相互に交流活動できるようにすることが「ネットワーク」であり、そのためのプラットフォームとなってこそ意義あるものになるのではないのでしょうか。
④目的(目標水準)の達成度	☒ 達成度が高い ☐ 達成度が低い	☒ 適当である ☐ 適当でない		【B委員】事業目的はあくまで「生涯学習実現の支援と地域社会における人材の交流」であるが、内部評価報告としての本欄の記載が「財団が自主開発したシステムの運用」によって・・・「人材活用ができるようになります」というものであり、財団への補助金の支出自体が目的化しているのではないかと。ヒヤリングにおいてもこの点を質問したが区として本事業を推進していると言う姿勢に欠けると判断した。
総合評価 ※必ず意見を記入	☐ 計画以上 ☒ 計画どおり ☐ 計画以下	☒ 適当である ☐ 適当でない		【D委員】ヒヤリングをとおして人材バンクは、未来創造財団の仕事の枠内だけで運用されていると理解できた。これでは、財団が請け負っていない分野で活躍を希望する人が切り捨てられる可能性が高く、区が公に行う事業とは言えない 【B委員】ヒヤリングを通じて、此の人材バンク制度へ900団体が登録しており、これらが生涯学習や各種の地域活動を企画・実践している状況についてはご説明された。しかし問題はそれに参加している区民の様子についてであり、その総数はもとより、どのような利用実態であるか、現場の把握が必ずしも十分ではない、今後ますます重要性を増す事業であり、計画事業として新宿地域人材ネットへの発展を可能にするため管理体制を整備されたい。 【E委員】「新宿地域人材ネット」が区民に広く周知されているとは思われない。システムを開発しただけでなく、区民に活用することをもっと推進するべきではないか。
平成26年度に向けての改革方針【方向性】	☒ 継 続	☒ 適当である ☐ 適当でない		【B委員】行政の人材バンク制度と言う基本的な枠組みのある中で、区民の多様な利用目的にどこまで適応するかという基本問題がある。区民からのパーソナルな利用にも応えることが強く求められるのであれば、制度の分離活用などの対処策も検討されねばならない。

協働の視点による評価	
------------	--

その他意見	【B委員】これまでの本事業目的の範囲内にある制度運営と切り離して人材バンク制度を設定して人材登録の許容度を広げて利用者の選択に任せる場合には、受益者負担と運用にかかる自己責任ルールを明確にする必要がある。
-------	--

1 ③平成 26 年度外部評価実施結果報告書（平成 26 年 12 月）

基本目標	I	区民が自治の主役として、考え、行動していけるまち	まちづくり編
個別目標	2	コミュニティの活性化と地域自治を推進するまち	

計画事業	4	生涯学習・地域人材交流ネットワーク制度の整備	
------	---	------------------------	--

【評価】

視点 区分	サービスの 負担と担い手	適切な 目標設定	効果的・効率的 な視点	目的(目標水 準)の達成度	総合評価	事業の 方向性
内部評価	■適切 □改善が必要	■適切 □改善が必要	■効果・効率的 □改善が必要	■高い □低い	計画どおり	継続
内部評価に 対する評価	■適当である □適当でない	□適当である ■適当でない	■適当である □適当でない	■適当である □適当でない	□適当である ■適当でない	■適当である □適当でない

視 点	適当でないと評価する理由
適切な目標設定	目標設定について、実行計画期間の初年度である平成24年度の時点で最終年度目標を達成してしまっているにもかかわらず、 いまだ目標値の変更がなされないのは適当ではない。目標そのものの吟味のほか、目標値の上方修正や指標の変更など、何らかの措置を講じられたい。
総合評価	新宿地域人材ネットの運用により効果的・効率的な人材活用促進が図られるとのことだが、新宿未来創造財団の事業においてのみ地域人材の活用が図られる仕組みとことであり、地域社会における人材交流という意味では不十分ではないか。新宿地域人材ネットが区民に広く周知されていると思えず、地域人材の活用が限定的に行われているという印象がぬぐえない。 また、人材検索・紹介システムを開発し、運用することでもって地域人材の交流・活用が達成されるという理解に立っているように思うが、実際の現場において地域人材がどのように活躍しているかなどについての把握・分析が必ずしも十分でない。補助金を交付する主体として、その効果を十分に把握するべきである。 さらに、システムの開発から運用にいたるまで、全て新宿未来創造財団の事業内で完結しており、区として主体的に本事業を推進する姿勢に欠けると判断した。 以上のことから、総合評価について適当でないと評価する。 計画事業として、区が計画的・優先的に実施する事業であるのだから、もっと主体性をもって事業を推進してほしい。

◎その他意見

人材バンク制度という基本的な枠組みがある中で、区民の多様な利用目的にどこまで応えるかという問題がある。区民ニーズに応えることが強く求められるのであれば、制度の分離等も検討される必要があるだろう。

1 ④平成 26 年度内部評価と外部評価結果を踏まえた区の実組について（平成 27 年 3 月）

基本目標	I	区民が自治の主役として、考え、行動していけるまち	まちづくり編
個別目標	2	コミュニティの活性化と地域自治を推進するまち	

計画事業	4	生涯学習・地域人材交流ネットワーク制度の整備
------	---	------------------------

地域文化部

【評価】

視点 区分	サービスの 負担と担い手	適切な 目標設定	効果的・効率 的な視点	目的(目標水 準)の達成度	総合評価	事業の 方向性
内部評価	適切	適切	効果的・効率的	高い	計画どおり	継続
外部評価	適当である	適当でない	適当である	適当である	適当でない	適当である

内部評価を「適当でない」と 外部評価委員会が評価した理由	内部評価と外部評価を踏まえた区の実組
＜適切な目標設定＞ 目標設定について、実行計画期間の初年度である平成24年度の時点で最終年度目標を達成してしまっているにもかかわらず、いまだ目標値の変更がなされないのは適当ではない。目標そのものの吟味のほか、目標値の上方修正や指標の変更など、何らかの措置を講じられたい。	これまでの実績を踏まえて目標値の上方修正を行い、<u>取組の更なる強化を図ります。</u>
＜総合評価＞ 新宿地域人材ネットの運用により効果的・効率的な人材活用促進が図られるとのことだが、新宿未来創造財団の事業においてのみ地域人材の活用が図られる仕組みとことであり、地域社会における人材交流という意味では不十分ではないか。新宿地域人材ネットが区民に広く周知されているとも思えず、地域人材の活用が限定的に行われているという印象がぬぐえない。 また、人材検索・紹介システムを開発し、運用することによって地域人材の交流・活用が達成されるという理解に立っているように思うが、実際の現場において地域人材がどのように活躍しているかなどについての把握・分析が必ずしも十分でない。補助金を交付する主体として、その効果を十分に把握するべきである。 さらに、システムの開発から運用にいたるまで、全て新宿未来創造財団の事業内で完結しており、区として主体的に本事業を推進する姿勢に欠けると判断した。 以上のことから、総合評価について適当でないと評価する。 計画事業として、区が計画的・優先的に実施する事業であるのだから、もっと主体性をもって事業を推進していくほしい。	生涯学習・地域人材交流ネットワーク制度のうち、人材活用が新宿未来創造財団の事業内のみとなっていた<u>通訳・翻訳ボランティアについては、平成27年度から区内の町会・自治会等も活用できるように制度を見直します。</u>合わせて、平成27年度から<u>パンフレットの見直し等により周知活動を強化</u>し、地域団体等により登録人材の更なる活用が図られるよう取り組みます。 また、地域人材の活動状況については、これまでも年2回報告を受けてきましたが、<u>更に詳細に活動状況を把握できるよう調査方法を検討</u>します。 さらに、新宿未来創造財団と連携しながら、区としても主体的に周知活動や人材の活動状況の分析等を行い、制度が更に活用されるよう取組を強化します。

内部評価を「適当である」と評価した上での 外部評価委員会の意見	内部評価と外部評価を踏まえた区の対応
◎その他 人材バンク制度という基本的な枠組みがある中で、区民の多様な利用目的にどこまで応えるかという問題がある。区民ニーズに応えることが強く求められるのであれば、制度の分離等も検討される必要があるだろう。	登録人材の更なる活用を図るため、区民の多様なニーズを分析し、人材が活躍する機会の拡大を検討していきます。

【区の総合判断】

登録人材の情報と現在の活動状況を、新宿未来創造財団が自主開発し運用している「新宿地域人材ネット」で提供するとともに、登録人材の活動状況を把握し、必要な支援を行います。また、平成27年度からは通訳・翻訳ボランティアについて区内の町会・自治会等も活用できるよう制度を見直すとともに、パンフレットの見直し等により周知活動を強化することにより、登録人材が活躍する機会を拡大し、地域団体活動の活性化を図ります。

第二次実行計画の変更概要

【説明】 〈27年度末の目標〉 ・ 人材バンクを活かして地域活動に参加する日数 延べ4,500日（←延べ3,200日） ※既に目標を達成しているため、目標値を引上げる。

2 ①平成27年度内部評価実施結果報告書Ⅰ＜計画事業評価編＞（平成27年9月）

計画事業評価シート(まちづくり編)

基本目標	I	個別目標	3	基本施策	①	関係法令等	新宿区人材育成基本方針	
計画事業	87	区民の視点に立ち自治の実現に努める職員の育成				事業開始	平成 12 年度	
目的								
実務を遂行するうえで欠かせない知識や法令等の基礎的能力向上とともに、職員一人ひとりの資質向上に向け、区民起点で考え、区民と協働し、職場や仕事を改善する職員の育成を継続して進めます。								
	手段		26年度の主な実施内容等					
①	a:人材育成アドバイザー(民間研修機関の経験豊かな講師)による人材育成事業の実施 b:人材育成センター専任講師による実務経験のノウハウをいかした研修の実施 等 c:自己啓発支援		サービスの負担	☒ 税負担 ☐ 受益者負担 ☐ ボランティア等 ☐ その他		担い手	行政	
			実施内容	a:ステージ型選択研修、自考・自律型研修、スキルアップ個別相談の実施 b:公務員基礎研修等の実施、「新宿区人材育成基本方針(改定版)」の発行、「職場の事務改善実践書」の編集 c:自主研究グループ助成、自己啓発講座受講助成等の実施				
②			サービスの負担	☐ 税負担 ☐ 受益者負担 ☐ ボランティア等 ☐ その他		担い手		
			実施内容					
③			サービスの負担	☐ 税負担 ☐ 受益者負担 ☐ ボランティア等 ☐ その他		担い手		
			実施内容					

目標設定

	指標名		定義					目標水準	
1	職員の対応満足度		区政モニターアンケートの集計結果(窓口対応の総合評価)					60%	
2	職場研修実施率		新宿区版ハンドブック「仕事のための基礎知識」等を活用した職場研修の実施率					100%	
3									
4									
	達成状況	単位	24年度	25年度	26年度	27年度	24～27年度	備考	
指標 1	目標値(当初)A		50.0	52.0	57.0	60.0	60.0		
	目標値(変更)B								
	実績 C	%	45.7	50.9	41.9				
	達成度=C/A	%	91.4	97.9	73.5				
指標 2	目標値(当初)A		30.0	50.0	70.0	100.0	100.0		
	目標値(変更)B								
	実績 C	%	28.5	36.4	44.2				
	達成度=C/A	%	95.0	72.8	63.1				
指標 3	目標値(当初)A								
	目標値(変更)B								
	実績 C								
	達成度=C/A	%							
指標 4	目標値(当初)A								
	目標値(変更)B								
	実績 C								
	達成度=C/A	%							

事業経費

項 目	単位	24年度	25年度	26年度	27年度	24～27年度	備考
財源							
一般財源	千円	17,762	15,127	12,427		45,316	
特定財源						0	
一般財源投入率	%	100.0	100.0	100.0		100.0	
事業経費	千円	17,762	15,127	12,427		45,316	
当初予算額	千円	20,911	18,186	15,849		54,946	
執行率	%	84.9	83.2	78.4		82.5	
予算現額	千円	20,966	18,323	15,839		55,128	
執行率	%	84.7	82.6	78.5		82.2	
担当する常勤職員	人	3.00	3.00	3.00		9.00	
担当する非常勤職員							

2 ①平成27年度内部評価実施結果報告書 I <計画事業評価編> (平成27年9月)

計画事業評価シート(まちづくり編)

計画事業	87	所管部	総務部	所管課	人材育成等担当課
------	----	-----	-----	-----	----------

評価

視点	評価区分	評価の理由
サービスの負担と担い手	適切	職員の人材育成に関する事業であるため、区が主体的に実施することは適切です。
	適切/改善が必要	
適切な目標設定	適切	好感度一番の新宿区の実現に向けて、窓口対応等の接遇の向上を図ることは必要であり、区民アンケートの集計結果を指標とすることは適切です。また、各職場で新宿区版ハンドブックを継続的に活用し、職員を育成する職場環境を整えることが必要であり、刊行物の活用率を指標とすることは適切です。
	適切/改善が必要	
効果的・効率的な視点	効果的・効率的	区がめざす職員像の実現に向けて、職員に必要な能力の向上を図るため、民間研修機関の経験豊かな人材育成アドバイザーによる継続的な研修や、実務経験豊富な人材育成センター専任講師による基礎研修等により、職員研修は効果的に実施されています。
	効果的・効率的/改善が必要	
目的(目標水準)の達成度	達成度が低い	区研修では、主任主事層に配付を拡大した「問題解決の基礎知識」を研修カリキュラムに取り入れ、OJTの視点を持った職員の育成を行いました。自己啓発支援のあり方について、データブック等で支援内容を検討しました。募集方法を改善することで、受講者の増加につながるなど、自己研鑽する機会を促しました。なお、指標1「職員の対応満足度」については、平成25年度に比べ実績が約9ポイント下がり、指標2「職場研修実施率」については、実績は向上したものの達成度63.1%となっており、目標水準の達成度は低いと評価します。
	達成度が高い/低い	
総合評価	計画どおり	平成26年度は、指標を達成できませんでした。一方、人材育成アドバイザーを活用した自考・自律型研修の実施や、人材育成センター専任講師による新宿区版ハンドブック類をテキストとした研修を実施するなど、区研修については、研修実施計画どおりに実施することができました。また、OJT支援ブック(一般編)については、人材育成センター専任講師監修のもと、若手職員による作成委員会による議論検討を進め、平成27年度発行に向けて、事例編の原稿を作成しました。これらを総合し、計画どおりと評価します。なお、指標については、分析を行い改善を進めます。
	計画以上/どおり/以下	

進捗状況・今後の取組方針

26年度	課題	人材育成アドバイザーを活用した研修等において、「新宿区人材育成基本方針」の改定を反映させる必要があります。また、職場における人材育成機能の強化に向けた取組が必要です。さらに、「新宿区人材育成基本方針」や新宿区版ハンドブック、管理・監督者のためのOJT支援ブック、職員マナーブックなどの刊行物を継続的に研修に活用することが必要です。
	課題に対する方針	改定した「新宿区人材育成基本方針」を踏まえ、引き続き職員の基礎力向上や昇任意欲を引き出すための研修等を実施します。「OJT支援ブック(一般編)」については、平成26年度早々に第1集の発行を行います。なお、引き続き作成委員会での議論と検討を進め、第2集以降の発行を進めるとともに、第1集を研修で活用します。また、目標達成に向けては、接遇研修等様々な機会を捉えて職員の対応について意識啓発を繰り返し行うとともに、新宿区版ハンドブック類を活用した職場研修について、職員向け広報誌「Jinzai」へ掲載するとともに、庁内の課長会や係長研修での周知を図り刊行物活用率を高めます。
	実際の取組	職員の基礎力向上や昇任意欲醸成のための研修を実施しました。「OJT支援ブック(一般編)」については、平成26年5月に総論編を発行し、研修資料として活用しました。第2集としての事例編については、作成委員会での討議を経て平成27年度発行に向けて事例編の原稿を作成しました。また、職員の接遇向上と新宿区版ハンドブック類を活用した研修実施について、課長会等様々な機会を捉え意識啓発を行いました。
27年度	取組概要	職場の事務改善実践書として、「OJT支援ブック(一般編)」「(新宿区職場研修支援ブック)」について第2集としての事例編の発行を行い、職場研修の支援を行います。引き続き、職員の基礎力向上や昇任意欲醸成のための研修を実施します。また、目標達成に向けて、職員の対応についての意識啓発を繰り返し行うとともに、新宿区版ハンドブック類を活用した職場研修について周知を図り、刊行物活用率を向上させるなど、人材育成の取組を進めていきます。

第二次実行計画期間を通じた分析

成果(見込)	第一次実行計画中に実施していた自己行動の特徴や強みの点検を行う「自考・自律型職員研修」に改善を加え、平成24年度から、自己肯定感を学び、キャリアビジョンを主体的に描く研修として実施することにより、職員の意識改革を進め、常に、明確な目標と意欲を持って職務に従事する職員を育成できました。また、職員の研修本として新宿区版ハンドブックを作成し、職場外研修での活用や、職場研修の支援を行いました。さらに、「新宿区人材育成基本方針」の改定を行い、将来を見据え、区の自治の実現に努める職員像を明らかにするなど、区民の視点に立ち自治の実現に努める職員の育成を進めることができました。
課題	現在、職員の年齢構成は50歳以上が職員総数の1/3を超えている一方、20歳台の職員は近年増加傾向にあります。そのため、業務に精通した職員から若い職員への知識・スキルといったノウハウの円滑な引継ぎが急務となっており、平成27年度作成の「OJT支援ブック(一般編)」を各職場で有効に活用するなど、対応が必要です。また、地方公務員法の改正や時代の変化に応じて、職場外研修のカリキュラムを適宜見直し、変更を行っていく必要があります。

第三次実行計画に向けた方向性

方向性	継続	・継続 ・手段改善 ・事業縮小 ・事業拡大 ・事業統合 ・事業分割 ・廃止 ・休止 ・終了 ・その他
説明	区民の視点に立ち、自治の実現に努める職員の育成は必要不可欠です。そのために、職務を遂行する上で欠かせない知識や法令の習得、「新宿区人材育成基本方針」に基づく、基礎力をはじめとした公務員として必要とされる能力と職務に対する姿勢を備えるために、OJT支援、職場外研修や自己啓発支援を継続して計画的に実施していくとともに、地方公務員法の改正や時代の変化に応じて、職場外研修のカリキュラムを適宜見直し、実施していきます。	

2 ②外部評価事業別チェックシート

計画事業 外部評価事業別チェックシート(第3部会)

計画事業		87	区民の視点に立ち自治の実現に努める職員の育成	
視 点	内部評価	内部評価に対する外部評価委員の評価		
	評価区分	評価区分	評価の理由	
①サービスの負担と担い手	☒ 適切 ☐ 要改善	☒ 適当である ☐ 適当でない		
②適切な目標設定	☒ 適切 ☐ 要改善	☒ 適当である ☒ 適当でない	【A委員】研修と窓口での対応満足度との因果関係はかなり遠くまた部分的であるように思われ、果たして指標として現実的であろうか。所管課もそうしたことが念頭にあるから、目標以下でも「達成度が高い」と内部評価してしまう。区民目線から納得のいかない典型的なパターンではなかろうか。人材育成基本方針から割り出した指標設定を考えてほしい。 【C委員】窓口業務への区民評価のみでよいとは思えません。方針に基づいた指標を立て、表現すべきではないでしょうか？	
③効果的・効率的な視点	☒ 効果的・効率的 ☐ 要改善	☒ 適当である ☐ 適当でない	【C委員】経験豊かな講師陣の研修を実施したという表現で効果効率が低いという説明では、よくわかりません。受講した人の変化にふれるべきではないでしょうか。	
④目的(目標水準)の達成度	☐ 達成度が高い ☒ 達成度が低い	☒ 適当である ☐ 適当でない		
総合評価 ※必ず意見を記入	☐ 計画以上 ☒ 計画どおり	☒ 適当である ☐ 適当でない	【D委員】好感度一番の窓口を目指すのはとても心強いが、窓口に来る区民の中にはいろいろな感情を持ってくる人もいるのではないかなと思う。目標は目標として現実に即した対応がとても重要と思われる。 【E委員】自治基本条例：職員は職務の遂行に必要な知識の習得及び技能の向上に努めるものとする。これを基本に意識啓発を行い、人材育成に期待します。 【B委員】極めて重要な事業であり、基盤となる日常の職場における対応は成果をあげておられる。しかしながら、新宿区人材育成基本方針が出来ており、それに従って、計画事業として、自己啓発や職場における課題解決型の取組みという二段重ねと理解しました。その面で、区民の視点、自治の実現を担う職員としての意識の涵養などにおいて、より深い知見を期待されることから、三次実計においては、実行可能なそれらの仕組みについて区民から提案があつてそれを採択するなど、もう一歩進め方を工夫されたい。 【C委員】事業目的に記載されている内容と内部評価に記載されている内容がどうつながるのかがわかりにくく、評価に悩みました	
	☐ 計画以下	☐ 適当でない		
第三次実行計画に向けた方向性	☒ 継続	☒ 適当である ☐ 適当でない	【C委員】具体性に欠ける表記で、改善の方向性が読み取れませんでした。適当でないとするほど根拠はありませんが、適当であるを選択するのもためらわれるというのが正直なところです。	
協働の視点による評価	【A委員】窓口で評判のいい職員というだけがよい職員の要素ではないはず。特に区民との協働の場面では、場合によっては区民と喧嘩することが必要なこともある。人材育成基本方針には、多面的な職員像が描かれているはずである。			
その他意見				

2 ③平成 27 年度外部評価実施結果報告書（平成 27 年 11 月）

基本目標	I	好感度一番の区役所の実現	区政運営編
個別目標	3	分権を担える職員の育成と人事制度等の見直し	

計画事業	87	区民の視点に立ち自治の実現に努める職員の育成
------	----	------------------------

【評価】

視点 区分	サービスの 負担と担い手	適切な 目標設定	効果的・効率的な 視点	目的(目標水 準)の達成度	総合評価	事業の 方向性
内部評価	■適切 □改善が必要	■適切 □改善が必要	■効果・効率的 □改善が必要	□高い ■低い	計画どおり	継続
内部評価に 対する評価	■適当である □適当でない	□適当である ■適当でない	■適当である □適当でない	■適当である □適当でない	■適当である □適当でない	■適当である □適当でない

視 点	適当でないと評価する理由
適切な目標設定	<u>「職員の対応満足度」を指標として設定しているが、本事業における各種の取組との因果関係が遠く、また、部分的である。所管部署においても、そのように考えるからこそ、目的（目標水準）の達成度が低くとも計画どおりと評価しているのではないか。</u> たしかに、窓口対応満足度の高さは、応対力、コミュニケーション力もさることながら、担当分野に対する深切的確な知識・認識にも左右される。しかし、本事業を通じて向上した職員能力の全てが十分に窓口対応満足度で表されるかと言えば疑問を感じる。 <u>人材育成基本方針に基づき、区民が見ても納得できるような新たな指標を設定すべきと考える。</u> ただし、好感度一番の区役所の実現という基本目標の達成度を測るために、職員の対応満足度については引き続き管理していったほしい。

《効果的・効率的な視点への意見》

経験豊かな人材育成アドバイザーや専任講師により職員研修が効果的に実施されたとのことだが、そういった研修によって、受講者である職員にどのような効果・変化をもたらされたかということが重要であり、そのことについての記載がほしかった。

《総合評価への意見》

自治基本条例にも、職員の責務として、「職員は、職務の遂行に必要な知識の取得及び技能の向上に努めるものとする。」と規定されているが、それを実現させるための諸施策の中でも、本事業は非常に重要な位置を占めている。本事業によって、区民視点で考え、自治の実現を担う職員としての意識が涵養されることにより、職員がより深い知見を持って諸施策に当たることを期待する。

◎協働の視点による意見

好感度一番の区役所の実現を目指すのは大変心強いが、区民との協働の場面では、場合によっては意見や主張を区民とぶつけ合うことが必要なときもある。人材育成基本方針には、多面的な職員像が描かれているはずである。窓口での対応が良いということだけが良い職員の要素ではないはずである。

2 ④平成 27 年度内部評価と外部評価結果を踏まえた区の実践について（平成 28 年 3 月）

基本目標	I	好感度一番の区役所の実現	区政運営編
個別目標	3	分権を担える職員の育成と人事制度等の見直し	

計画事業	87	区民の視点に立ち自治の実現に努める職員の育成
------	----	------------------------

総務部

【評価】

視点 区分	サービスの 負担と担い手	適切な 目標設定	効果的・効率 的な視点	目的(目標水 準)の達成度	総合評価	事業の 方向性
内部評価	適切	適切	効果的・効率的	低い	計画どおり	継続
外部評価	適当である	適当でない	適当である	適当である	適当である	適当である

内部評価を「適当でない」と 外部評価委員会が評価した理由	内部評価と外部評価を踏まえた区の実践
《適切な目標設定》 「職員の対応満足度」を指標として設定しているが、本事業における各種の実践との因果関係が遠く、また、部分的である。所管部署においても、そのように考えるからこそ、目的(目標水準)の達成度が低くとも計画どおりと評価しているのではないかと感じる。 たしかに、窓口対応満足度の高さは、応対力、コミュニケーション力もさることながら、担当分野に対する深い確かな知識・認識にも左右される。しかし、本事業を通じて向上した職員能力の全てが十分に窓口対応満足度で表されるかと言えば疑問を感じる。 人材育成基本方針に基づき、区民が見ても納得できるような新たな指標を設定すべきと考える。 ただし、好感度一番の区役所の実現という基本目標の達成度を測るために、職員の対応満足度については引き続き管理していったほしい。	平成28年度からの第三次実行計画においては、新たな指標として、専門機関による接遇対応調査の判定結果を設定し、活用していきます。調査は各職場の窓口の接遇だけでなく、担当分野に対する知識や説明力及び対話力等について、専門機関が客観的に診断するものです。また、診断結果は改善点や評価できる点を各職場・各事業にとどまらず全庁で共有し、引き続き区民の視点に立ち自治の実現に努める職員の育成を進めていきます。 なお、区民対応については、行政サービスの基礎をなすものであることから、引き続き「職員の対応満足度」を指標に設定します。

内部評価を「適当である」と評価したうえでの 外部評価委員会の意見	内部評価と外部評価を踏まえた区の実践
《効果的・効率的な視点》 経験豊かな人材育成アドバイザーや専任講師により職員研修が効果的に実施されたとのことだが、そういった研修によって、受講者である職員にどのような効果・変化をもたらされたかということが重要であり、そのことについての記載がほしかった。	研修については、研修受講後に結果報告書の提出を受けています。自己肯定感を学ぶことによって、明確な目標を持ち職務に従事していこうという意欲の変化や、職員ハンドブック類を学ぶことで考え方の裾野が広がった等の意見を確認しています。 今後、記載内容について、検討していきます。
《総合評価》 自治基本条例にも、職員の責務として、「職員は、職務の遂行に必要な知識の取得及び技能の向上に努めるも	人材育成は、区民サービス向上の基礎固めであるとの認識に立ち、期待に応えられるよう、今後も「区民視点で考え、自治の実現を担う職員」の育成に向け、「新宿区人

のとする。」と規定されているが、それを実現させるための諸施策の中でも、本事業は非常に重要な位置を占めている。本事業によって、区民視点で考え、自治の実現を担う職員としての意識が涵養されることにより、職員がより深い知見を持って諸施策に当たることを期待する。	材育成基本方針」に基づき、人材育成を推進していきます。
◎協働の視点 好感度一番の区役所の実現を目指すのは大変心強いが、区民との協働の場面では、場合によっては意見や主張を区民とぶつけ合うことが必要なときもある。人材育成基本方針には、多面的な職員像が描かれているはずである。窓口での対応が良いということだけが良い職員の要素ではないはずである。	「新宿区人材育成基本方針」において、目指す職員像の一つとして、「区民の立場で考え、区民と協働できる職員」を掲げています。この職員像の実現に向け、折衝や交渉、調整を含むコミュニケーション能力や政策形成能力といった区政を担う職員に必要となる能力についても、引き続き研修等において向上を図っていきます。

【区の総合判断】

区民の視点に立ち、自治の実現に努める職員の育成は必要不可欠です。そのために、職務を遂行する上で欠かせない知識や法令の習得、「新宿区人材育成基本方針」に基づく、基礎力をはじめとした公務員として必要とされる能力と職務に対する姿勢を備えるために、OJT支援、職場外研修や自己啓発支援を継続して計画的に実施していくとともに、地方公務員法の改正や時代の変化に応じて、職場外研修のカリキュラムを適宜見直し、実施していきます。

関連する第三次実行計画の事業	28年度当初予算額
101 区民の視点に立ち自治の実現に努める職員の育成	18,442 千円