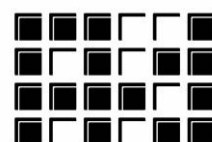


足立区区民評価委員会

令和7年度実施事業分

活動報告書

令和8年9月



知ると分かる。
すると変わる。

SDGs MODEL ADACHI

紙面構成の都合により、本ページ余白

報 告 に あ た っ て

令和8年度は、令和7年度から始動した新たな基本計画のもとで実施された事業が、初めて区民評価を受ける年度となった。区では、「やりたいことが叶うまち。まずは『安心』と『活力』の土台づくり」を掲げ、災害対策、子育て・教育、福祉、地域交通、地域経済など、区民生活を支える幅広い施策を推進している。区政に関する世論調査では、区政満足度が調査開始以来初めて8割を超えており、これまでの区政運営に対する評価であると同時に、区政への期待の高まりを示すものと受け止めている。

足立区区民評価委員会は、区長の附属機関として「足立区区民評価委員会条例」に基づき設置され、各事業を「ひとと行財政」「くらしと行財政」「まちと行財政」「一般事務事業」の4分科会に分け、区民の視点から客観的かつ多角的な評価・検証を行っている。これらの活動は、協働と協創（*p.130 参照）による区政運営の要であり、経営改革の推進にとっても欠かせぬ役割を果たしている。令和8年度は委員構成の面でも前進が見られ、昨年度に課題として挙げた20代の若者の参画が実現し、多様な立場や生活経験を持つ委員の声を評価に反映できる構成となった。

今年度の活動を振り返り、特に強く感じたのは、委員会から示された意見や提言が評価の仕組みや運営の改善に結び付き、職員と委員の双方に確かな変化が生まれていることである。

第一に、担当所管によるプレゼンテーションの質が大きく向上した。ヒアリングでは、事業の概要や実績に加え、昨年度の指摘をどのように受け止め、事業に反映したのかが明確に示されるようになった。その背景には、政策経営課を中心とした事前準備の充実がある。全庁職員を対象とした行政評価報告会では、表彰対象となった所管へのインタビューを通して、説明上の工夫や改善のポイントが紹介された。また、担当所管への事務説明会では、指摘事項と改善内容との対応関係を明示することが求められ、評価調書も両者を対応させて確認できる形式に見直されている。

さらに、昨年度表彰された事業の発表資料やヒアリング映像が各所管に提供され、分かりやすい説明の具体例を学ぶ機会となった。実際のヒアリングでは、管理職に加え、現場の職員が成果や課題を語る場面も増え、委員の事業理解が深まり、より実質的な質疑応答が行われた。

第二に、委員の質問力が向上したことも、今年度の大きな特徴である。特に、1年目の委員からも、事業の本質に迫る質問や、区民の生活実感に根差した意見が数多く寄せられた。ヒアリング前の公募委員向け研修では、区民評価の意義や進め方に加え、昨年度の活動報告書や評価調書を用いた予習・復習、表彰事業のヒアリング映像の視

聴を行った。これにより、1年目の委員も、事前質問の作成方法や評価の視点を理解した上で活動に臨むことができた。所管職員の説明力と委員の質問力がともに高まったことで、ヒアリングは、事業の成果と課題を検討する対話の場として一層充実した。

また、ヒアリング用のプレゼンテーション資料について、昨年度、足立区の事業を区内外へ発信する資料としても活用できるのではないかと提案したところ、区のホームページに掲載され、外部からも閲覧できるようになった。資料の公開は、行政運営の透明性を高めるとともに、各事業への理解を深めることにも寄与している。

評価結果を見ると、評価対象事業が昨年度と一部異なるため単純な比較はできないが、5段階評価である三つの分科会すべてにおいて、全体評価の平均点が前年度を上回った。「ひとと行財政分科会」は3.64から3.79へ、「くらしと行財政分科会」は3.79から3.92へ、「まちと行財政分科会」は3.00から3.43へと上昇した。また、昨年度の区民評価委員会からの主な提言について、実現に全く至らなかったものがなかったことも重要である。各所管が提言を真摯に受け止め、事業の見直しに取り組んだ成果として評価したい。一方で、評価点の上昇のみをもって十分とすることはできない。事業の実施状況だけでなく、その成果が区民の暮らしにどのような変化をもたらしたのか、社会状況や区民ニーズを踏まえた今後の方向性が適切に示されているのかを、組織間及び事業間で連携して引き続き検証する必要がある。

区民評価委員会の指摘を関係部署が受け止め、翌年度の取り組みに反映していることは、足立区の区民評価の大きな強みである。住民参加による行政評価が縮小する傾向も見られる中、足立区では、委員への事前研修、所管職員の説明力向上、評価結果の反映、資料の外部公開など、制度を継続的に深化させている。こうした実践を今後も積み重ね、その成果や過程を分かりやすく発信していくことが期待される。

本報告書をもって、令和8年度の区民評価活動を締めくくる。現地視察、資料確認、事前質問、ヒアリングと評価に熱心に取り組んでいただいた委員の皆様、評価調書や発表資料の改善に尽力された各所管の職員の皆様、ならびに活動を支えていただいた政策経営課、財政課をはじめとする関係職員の皆様に、心より感謝申し上げます。区民評価が、区民と行政がともに学び、対話し、改善を重ねる仕組みとして、今後も一層発展していくことを願うものである。

令和8年9月

足立区区民評価委員会

会 長 藤後 悦子

目 次

I 足立区区民評価委員会の概要

第1章 足立区区民評価委員会の役割・構成

- 1 委員会の役割・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・2
- 2 委員会の構成・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・2
- 3 評価の体制・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・3

第2章 評価活動の経過・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・4

第3章 行政評価の概要

- 1 令和8年度の評価・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・6
 - (1) 評価対象別の評価体制
 - (2) 区民評価活動の変更点
- 2 重点プロジェクト事業と一般事務事業の評価の視点の違い・・・・・・・・・・7

II 重点プロジェクト事業の評価結果

第1章 評価の概要

- 1 区民評価対象事業・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・10
- 2 重点プロジェクト事業評価調書の変更・・・・・・・・・・10
- 3 評価の項目及び基準・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・10
 - (1) 評価の項目
 - (2) 評価の基準

第2章 令和8年度の評価結果

- 1 「5段階評価」の結果・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・12
- 2 重点プロジェクト事業の投入コスト・・・・・・・・・・・・・13

第3章 各分科会の評価結果

- 1 「ひとと行財政」分科会・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・14
- 2 「くらしと行財政」分科会・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・22
- 3 「まちと行財政」分科会・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・33

第4章 個別評価調書(重点プロジェクト事業)・・・・・・・・・・・・・41

Ⅲ 一般事務事業の評価結果

第1章 評価の概要

- 1 一般事務事業の区民評価 84
- 2 評価に用いた資料等 85
- 3 評価の項目及び基準 85
- 4 評価結果の集約 85

第2章 分科会の評価結果

- 1 総括意見 88
- 2 事業別評価結果 89

第3章 個別評価調書(一般事務事業) 93

Ⅳ 表彰事業

第1章 表彰制度の概要

- 1 表彰の目的と視点 110
- 2 評価の基準 110
- 3 各分科会の選出事業 111

資 料

- 1 令和7年度重点プロジェクト事業体系一覧 114
- 2 足立区区民評価委員会 分科会名簿 115
- 3 足立区区民評価委員会条例 116
- 4 足立区区民評価委員会条例施行規則 118
- 5 足立区行政評価マニュアル 121
- 6 用語解説 130

※本編中の(＊)を付した用語については、資料編(P.130)に解説を記載しています。

I 足立区区民評価委員会の概要

I 足立区区民評価委員会の概要

第 1 章 足立区区民評価委員会の役割・構成

1 委員会の役割

本委員会は、区が実施した施策や事業について、区民や学識経験者の視点から評価を実施し、評価の客観性を高めるとともに、区民との協働・協創と区政経営の改革・改善を推進することを目的としている。

現在は、区からの諮問を受けた「重点プロジェクト事業」および「抽出された一部の事務事業」について評価し、事業改善につなげるための提言を行っている。

【行政評価の流れ】



2 委員会の構成

本委員会は、学識経験者委員 5 名、区民からの公募委員 12 名の合計 17 名で構成されている。令和 8 年度の公募委員の性別・年代構成は以下のとおりである。

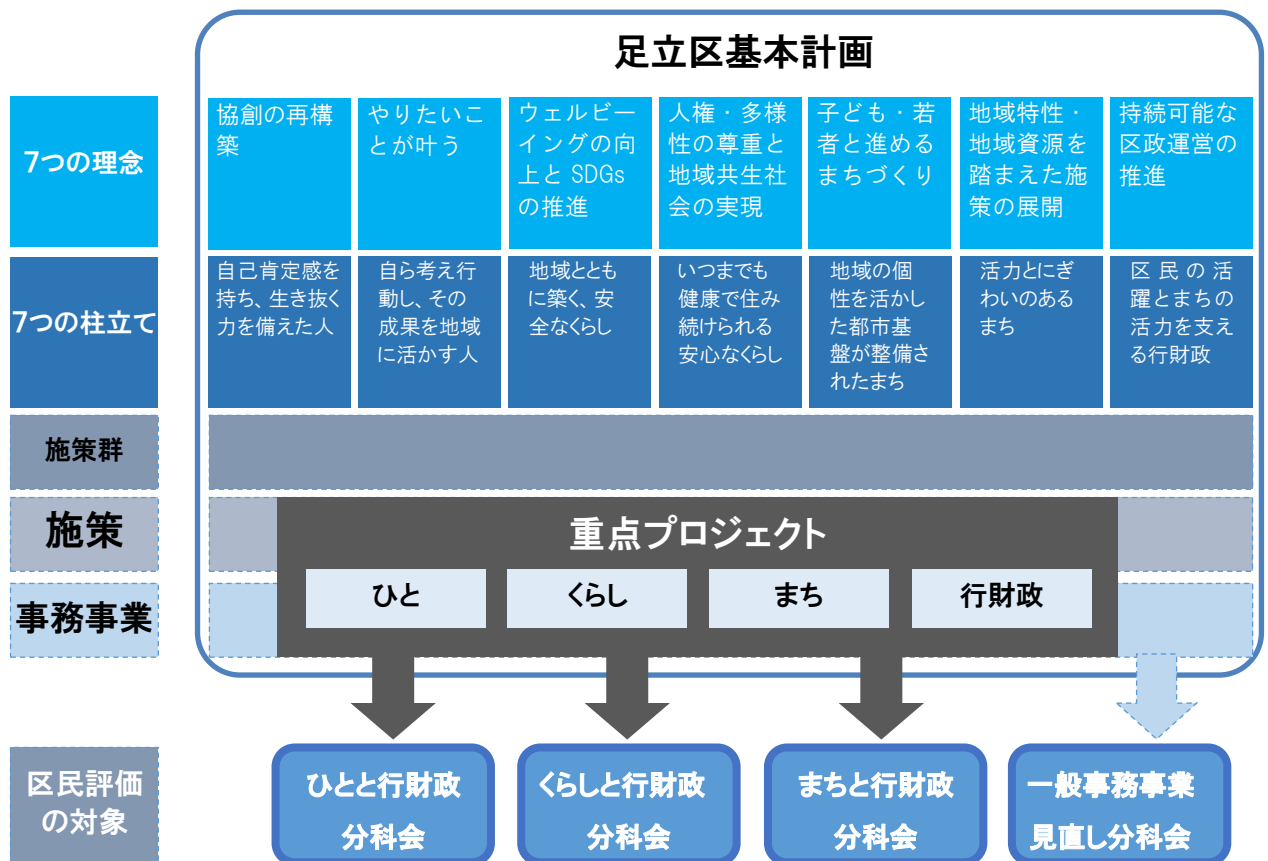
○性 別：男性 9 名、女性 8 名

○年代別：20 歳代 1 名、30 歳代 5 名、40 歳代 5 名、50 歳代 2 名、
60 歳代 3 名、70 歳代 1 名

3 評価の体制

重点プロジェクト事業は、「足立区基本構想」で示している4つの視点（ひと・くらし・まち・行財政）及び「足立区基本計画」の7つの理念、7つの柱立てに基づき、体系的に整理されている。本委員会は、この体系に合わせて3つの分科会（「ひとと行財政」「くらしと行財政」「まちと行財政」）に分かれて重点プロジェクト事業の評価を行った。

また、限られた財源の「選択と集中」を推進するため、一般事務事業の評価を実施する「一般事務事業見直し」分科会を設置し、計4つの分科会で評価活動を行った。



第2章 評価活動の経過

本委員会は平成17年度に設置され、今年度が21回目の評価活動であった。

令和4年度は新型コロナウイルス感染症拡大の影響で区民評価活動の中止を余儀なくされたが、令和5年度以降の区民評価活動再開にあわせ、評価対象事業の絞り込みやヒアリング時間の拡大、視察の実施など、評価活動の充実に向けて改善を図ってきた。

令和8年4月30日の第1回区民評価委員会全体会以降、事前説明会及び分科会を含めて、延べ31回活動した。

【活動経過】

回	日 程	会 議 名	議 題 等
1	令和 8 年 4 月 30 日 (木)	第 1 回区民評価委員会全体会	○新任委員への委嘱状交付 ○評価委員会の進め方について等
2 ～ 7	5 月 12 日 (火) ～ 6 月 16 日 (火)	各分科会事前説明会 公募委員向け研修	1 重点プロジェクト事業 (1)重点プロジェクト事業が果たす役割 (2)評価作業の進め方・評価の視点 (3)昨年度評価、事業評価調書の確認 (4)令和 7 年度ヒアリング動画 2 一般事務事業 (1)評価事業・視察事業の検討
8 ～ 30	5 月 21 日 (木) ～ 7 月 31 日 (金)	区民評価 ◆各分科会ヒアリング ◆各分科会評価作業 ◆各分科会視察 ※各分科会の活動回数 ・ひとと行財政 5 回 ・くらしと行財政 6 回 ・まちと行財政 5 回 ・一般事務事業見直し 7 回	1 重点プロジェクト事業 (1)所管課ヒアリング (2)事業評価検討 ・項目別評価 (3 項目、5 段階) ・全体評価 (5 段階) (3)視察 (各分科会 1 事業) 2 一般事務事業 (1)評価活動の進め方 (2)財政課による事業説明 (3)所管課ヒアリング (4)事業評価検討 ・項目別評価 (6 項目、5 段階) (5)視察 (1 事業)
31	8 月 21 日 (金)	第 2 回区民評価委員会全体会	○各分科会評価の報告・検討 ○区民評価委員会報告書の内容検討

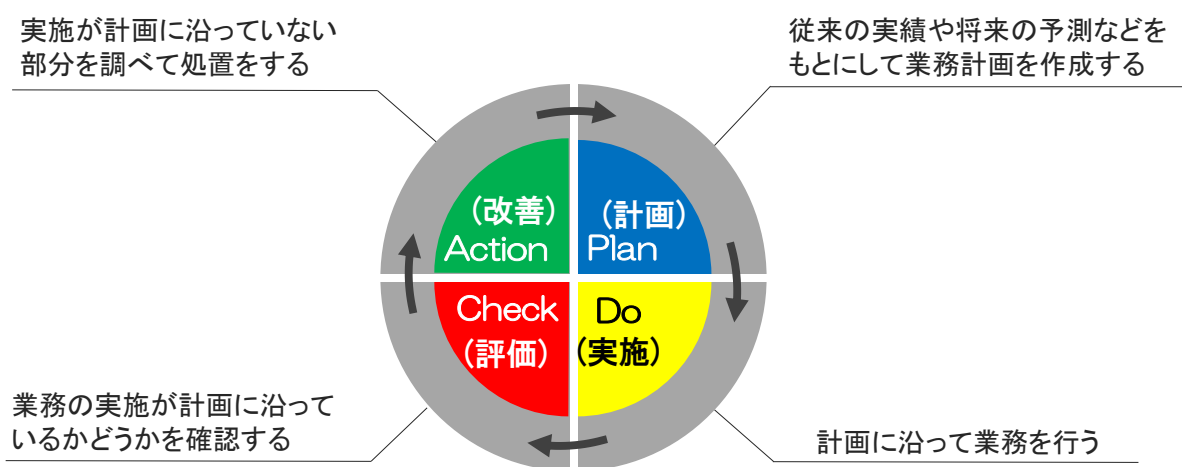
第3章 行政評価の概要

1 令和8年度の評価

足立区では、行政評価を「行政活動を一定の基準・視点にしたがって定期的に評価し、そこで得られた評価情報を次の計画立案や事業改善へと反映させる一連の作業」と定義づけている。また、その目的として、「区民に対する説明責任を果たし、協働・協創の基礎をつくる」「成果重視の区政への転換を進めるとともに、基本計画の進行管理を行う」「PDCAマネジメントサイクル(*p.130参照)を確立し、戦略的な区政経営を行う」「職員の意識改革を進め、政策形成能力を高める」の4つを掲げている。本委員会は、これらを踏まえ、区長からの諮問により、令和7年度実施の「重点プロジェクト事業」(資料編資料1 p.114参照)及び「一般事務事業」(p.84参照)を対象に評価を行った。

本報告書に示す評価内容は、区民等で組織された委員会の率直かつ重要な意見であり、区はその真意を十分にくみ取り、令和8年度中に事業改善を行う余地がある事項は積極的に見直しを行い、また令和9年度の事業計画及び事業執行において、具体的な対応を図られたい。

【PDCAのマネジメントサイクル】



(1) 令和8年度の評価対象別の評価体制

評価対象	各部評価	庁内評価委員会	区民評価委員会
重点プロジェクト事業	○	○	○
施策	○		
一般事務事業	○	全事業の1/3を評価対象とし、その中から15事業をヒアリング	庁内評価委員会がヒアリングを実施した事業から7事業を選定

(2) 令和8年度の区民評価活動の変更点

ア ヒアリングにおけるコミュニケーションの活性化

昨年度の区民評価委員会からの主な提言について、反映できなかったものがある場合、なぜ反映できなかったかについて、理由や背景等をプレゼンテーションの中で説明することとした。

イ 公募委員向け研修の充実

行政評価制度や評価のポイントに加え、直近の事業評価調書や反映結果報告書等を用いて過去の評価（提言）や取り組み、事業の概要を予習・復習する研修を分科会ごとに実施した。昨年度の区民評価ヒアリング映像も視聴し、評価対象事業の理解をより深めた上でヒアリングに臨むことが可能となった。

2 重点プロジェクト事業と一般事務事業の評価の視点の違い

重点プロジェクト事業と一般事務事業では、その評価の視点に違いがある。

重点プロジェクト事業の評価は、「成果目標に対する達成度の評価」を中心に行い、それを踏まえ、今後の方向性を探ることを目的としている。

一般事務事業の評価は、過去と現在（前年度決算と今年度予算）を踏まえ、予算計上に無駄がないか、効率的手法が担保されているか等、事業予算に対する評価とともに、事業そのものの効果や意義についての評価を実施している。

このため、評価の手法、項目及び基準については、それぞれの評価ごとに設定している。

重点プロジェクト事業評価と一般事務事業評価では、一見、異なるミッションに思われるが、行政の多種多様な事務事業の評価を推進し、行政評価制度の成果を挙げていくためには、各々の充実を図ることが重要である。

紙面構成の都合により、本ページ余白

Ⅱ 重点プロジェクト事業の評価結果

Ⅱ 重点プロジェクト事業の評価結果

第 1 章 評価の概要

1 区民評価対象事業

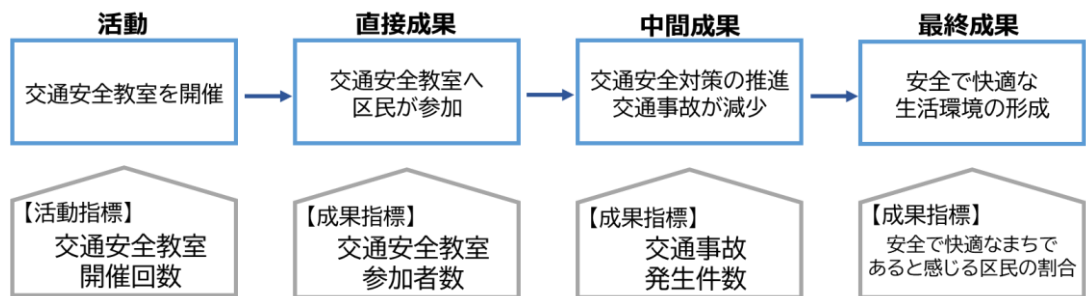
評価対象となる重点プロジェクト事業は、その進捗状況や区を取り巻く環境の変化に即応するため、毎年度ラインナップの見直しを実施している。令和 8 年度重点プロジェクト事業については、資料編の資料 1 (p. 114 参照) を参照されたい。

重点プロジェクト事業 20 事業について区民評価を実施した。

2 重点プロジェクト事業評価調書の変更

行政の活動が最終的な成果につながるまでの因果関係を図式化できるよう、令和 4 年度評価（令和 3 年度実施分）から、ロジックモデル（*p. 130 参照）の流れを取り入れた評価調書に変更した。

【ロジックモデルの例】



3 評価の項目及び基準

重点プロジェクト事業の評価の項目及び評価の基準は、以下のとおりである。

（１）評価の項目

①反映結果に対する評価	②目標・成果の達成状況への評価	③今後の事業の方向性への評価
昨年度の庁内評価委員会の評価結果や、令和 7 年度の区民評価委員会の評価（提言）等が事業に反映されているか 注：提言が反映されていない場合は、十分な説明があるかどうか注視する。	- 活動（取組み）に対して、成果が十分に出ているか - 所管課が達成状況をどのようにとらえているか 注：目標値の設定が妥当であるかどうか注視する。	- 事業の課題（成果を高める上での課題）が的確に分析されているか - 課題に対応した解決策が具体的に検討されているか

(2) 評価の基準

令和3年度から、より適切な評価につなげるため、全体評価だけでなく各視点別の評価についても「0.5」刻みの評価点を追加している。

評点	①反映結果	②目標・成果の達成状況	③今後の事業の方向性	全体評価
5	評価（提言）以上に反映した。 （反映率：120%程度）	優れた取組が多く、十分な成果が出ている。	事業の方向性も手法も適切であり、積極的に推進すべきである。	5
4.5	評価（提言）を積極的に反映した。 （反映率：90%程度）	優れた取組がいくつかあり、成果が出ている。	事業の方向性も手法の選択も概ね適切である。	4.5
4				4
3.5	評価（提言）をある程度反映した。 （反映率：60%程度）	いくつかの取組により、成果は概ね出ているが、さらなる努力が必要である。	事業の方向性は概ね適切であるが、手法の選択にやや課題がある。	3.5
3				3
2.5	評価（提言）の反映が消極的である。 （反映率：30%程度）	いくつかの取組において課題があり、成果があまり出ていない。改善が必要である。	事業の方向性に多少課題があり、選択されている手法も相当程度見直す必要がある。	2.5
2				2
1.5	評価（提言）が全く反映されていない。 （反映率：0%）	多くの取組に課題があり、成果が出ていない。大幅な改善が必要である。	事業の方向性も手法の選択も抜本的に見直す必要がある。	1.5
1				1

第2章 令和8年度の評価結果

1 「5段階評価」の結果

令和8年度区民評価対象となった重点プロジェクト事業における5段階評価の平均点は、以下のとおりである。

		令和7年度 (令和6年度実施分20事業)	令和8年度 (令和7年度実施分20事業)	令和7年度比
①反映結果	ひとと行財政	3.75	4.17	0.42
	くらしと行財政	3.86	4.10	0.24
	まちと行財政	3.08	3.70	0.62
②達成状況	ひとと行財政	3.64	3.79	0.15
	くらしと行財政	3.86	3.92	0.06
	まちと行財政	3.25	3.57	0.32
③方向性	ひとと行財政	3.43	3.71	0.28
	くらしと行財政	3.93	3.75	▲ 0.18
	まちと行財政	2.83	3.36	0.53
全体評価	ひとと行財政	3.64	3.79	0.15
	くらしと行財政	3.79	3.92	0.13
	まちと行財政	3.00	3.43	0.43

なお、視点別の各事業における評価は、「Ⅱ 第3章 各分科会の評価結果(p.14～参照)」に委ね、評価に対する改善については、各所管課での取組を引き続き求めていく。

2 重点プロジェクト事業の投入コスト

令和7年度に実施した全重点プロジェクトの総事業費（評価調書の投入コスト合計）は、約192億円である。

なお、事業コストについては個別の事業に対して評価を行っており、詳細は個別評価調書を参照されたい。

【令和7年度 重点目標別の総事業費】 （単位：千円）

視点	重 点 目 標	R7事業費 (決算額)
ひと	①家庭・地域と連携し、子どもの学びを支え育む	2, 582, 368
	②妊娠から出産・子育てまで切れ目なく支える	4, 682, 148
	③子どもの状況に応じた学びの充実	—
	④安全・快適に学べる教育施設の整備と学校運営の充実	—
くらし	⑤区民の命や財産を守り、くらしの安全を確保する	761, 595
	⑥環境負荷が少ないくらしを実現する	5, 351, 988
	⑦地域でつながり、支え合う地域共生社会を実現する	240, 898
	⑧高齢者、障がい者などの生活のサポート体制を充実する	206, 981
	⑨健康寿命の延伸を実現する	—
まち	⑩災害に強いまちをつくる	3, 102, 047
	⑪便利で快適な道路・交通網をつくる	550, 276
	⑫地域の特性を活かしたまちづくりを進める	45, 190
	⑬地域経済の活性化を進める	1, 336, 056
行財政	⑭戦略的かつ効果的な行財政運営を行う	178, 806
	⑮区のイメージを高め、選ばれるまちになる	183, 592
合 計		19, 221, 945

※「—」の記載がある欄は、評価対象の事業がなかった重点目標

第3章 各分科会の評価結果

重点プロジェクトについては、評価活動を効率的に行うために、「ひとと行財政」「くらしと行財政」「まちと行財政」の3つの分科会に分かれて評価活動を実施した。

各分科会の評価結果は、以下のとおりである。

1 「ひとと行財政」分科会

【評価対象事業とその評価】

視点	重点プロジェクト事業	反映結果	達成状況	方向性	全体評価	ページ
ひと	重点目標「①家庭・地域と連携し、子どもの学びを支え育む」					
	13 子どもの多様な体験機会の充実	—	3.5	3.5	3.5	66
	14 学力向上対策推進事業(個に応じた学習を実践するための教員の授業力向上)	—	3.5	3.5	3.5	68
	15 不登校児童・生徒に対する支援事業	4	4	4	4	70
	16 若年者全力応援事業	4	4	4	4	72
	重点目標「②妊娠から出産・子育てまで切れ目なく支える」					
	11 妊娠期から1歳半までの切れ目のないポピュレーションアプローチ	—	3.5	4	4	62
行財政	12 子どもの放課後の居場所支援事業	—	4	3	3.5	64
	重点目標「④戦略的かつ効果的な行財政運営を行う」					
	6 人材育成事務(職員の採用、研修事業、職員の能力を活かす人事)	4.5	4	4	4	52
全体評価の平均値(ひとと行財政分野)					3.79	

(1) 評価の概要

ひとと行財政分科会では、3つの重点項目に該当する7事業の評価を行った。

【ひと】

- ① 家庭・地域と連携し、子どもの学びを支え育む-----4事業
- ② 妊娠から出産・子育てまで切れ目なく支える-----2事業
- ④ 戦略的かつ効果的な行財政運営を行う-----1事業

本分科会が今年度評価対象とした7事業のうち4事業は前年度から継続して評価対象となっていた事業であった。継続事業である4事業の中の1事業（「No. 14 学力向上対策推進事業」）において評価内容の変更があった。また3事業（「No. 11 妊娠期から1歳半までの切れ目のないポピュレーションアプローチ」、「No. 12 子どもの放課後の居場所支援事業」、「No. 13 子どもへの多様な体験機会の充実」）が今年度から新たに評価対象となった。

今年度の評価活動で特に印象深かったことは以下の四点である。

一点目として、新規事業を含めた多くの事業は複数所管課や民間事業者等が連携、協働・協創して目標達成に向かっていった。例えば、「No. 13 子どもへの多様な体験機会の充実」における大学連携事業の実施や、「No. 16 若年者全力応援事業」における若年者支援協議会分科会の開催、「No. 14 学力向上対策推進事業」における秋田県大仙市への教員派遣事業の実施など、庁内だけでなく広く連携して事業を展開していた。連携や協働・協創は本分科会の対象事業において必須ではあるが、実現することは容易ではない。課題解決のために、難しいことに積極的に挑戦する姿勢は高く評価できる。

二点目として各担当所管の推進力の高さである。すべての事業において、漫然と同じ取組を続けるのではなく、昨年度の評価結果や現状の課題分析を踏まえて新規取組の追加や既存取組の改善を行っていた。例えば「No. 6 人材育成事務」では研修効果を適切に測定できるように測定手法の追加・改善を行っていた。また「No. 11 妊娠期から1歳半までの切れ目のないポピュレーションアプローチ」では乳児期の子どもをもつ子育て家庭に切れ目のない支援を提供するために、新たに子育て家庭訪問事業を開始していた。このように、各事業が自らの取組のあり方やその効果を検証しながら、日々の取組を重ねられる姿勢は特筆に値する。

三点目として、事業の連続性を再確認できたことである。評価対象事業については昨年度の反映結果における取組状況や達成状況を踏まえた課題分析・要因分析の説明により事業の連続性を確認できる。一方で、これまでは昨年度評価対象であっても今年度評価対象ではない事業についてはその連続性を確認することができなかった。その点について昨年度の提言に基づき、今年度から本分科会の評価に対する反映結果が提供された。評価対象であるか否かにかかわらず、全ての

事業が高い目標に向けて一歩ずつ積み上げていることは自明であるが、このように事業の連続性を改めて確認できたことは評価できる。この取組に際して多くの方の働きがあったと考えるため、関係各位には深く感謝する。

四点目として、評価活動の場を事業の再理解、再検討の場として活用できる可能性を感じた。今年度もヒアリングに向けて十分なプレゼンテーション資料などが準備されているだけでなく、担当所管の多くの方にヒアリングに同席していただき、積極的に発言していただいた。役割分担をして説明することに加えて、複数の方が同一事項について説明をされるなど、日常的な連携の一端を垣間見ることができた。委員の事業に対する理解が深まり、担当者の職務における高い熱意を窺い知ることができた。評価活動に向けた準備作業は時間を要することが想像される。しかし、担当所管の方が評価活動の場を活用して、各取組の最終目標に対する位置づけなど、事業全体への理解を改めて深めることで、取組の振り返りとなるだけでなく、新たな可能性の模索の機会となると考えられる。

さらに今年度も現地視察を行った。対象は「No. 12 子どもの放課後の居場所支援事業」であり、学童保育室の待機児童における課題を解決するために学童保育室と放課後子ども教室の一体的運用を試験的に開始した施設であった。多忙な中で現地視察を実現していただいた関係各位には深く感謝したい。事業を利用する子どもたちの様子を直接見ることで、事業の必要性を改めて実感した。加えて、事業を担われているスタッフの方を交えてお話をさせていただき、この取組がスタッフの方のご尽力やご経験に支えられた部分が大きいことを窺い知ることができた。現状や課題の理解において、評価活動における現地視察の意義を再認識した。

さて、本分科会として7事業を評価するにあたり、委員は事業評価調書と説明資料、さらに書面による質疑応答を熟読してプレゼンテーション・ヒアリングに臨んだ。特に今年度は令和7年11月に実施された本委員会活動についてのアンケート結果を踏まえ、本委員会の性質とそれに期待することが示された上で、各委員に対して研修や資料提供がなされた。

- ・「反映結果」については、令和7年度の区民評価の提案に対する取組状況及び所管課などが示した方向性の通りに改善などが図られているかを重視した。
- ・「達成状況」については、活動指標・成果の達成度（数値）のみならず、対象集団に対する目標数値の妥当性および評価指標そのものの妥当性も検討した。
- ・「方向性」については、現在の事業の方向性が妥当であるか、目標の達成に向けて適切な手法が選択されているかを検討した。

(2) 視点別評価結果

ア 反映結果の評価

今年度評価対象とした事業のうち、新規事業3事業、評価内容が変更となった1事業は反映結果の評価を行うことができなかった。評価を行った3事業全てにおいて昨年度の評価や課題分析を踏まえて計画を立て、取組に着手していることは評価できる。

なお、昨年度の評価活動において本分科会からの提言を明瞭なものとするため、下線を引くなどの取組を行った結果、反映結果に対する取組状況の確認に要する時間が短縮され、評価活動を円滑に行うことができた。

イ 目標・成果の達成度への評価

いずれの事業においてもおおむね「順調」から「達成」であったことは評価できる。また目標を達成している場合においても課題分析を行い、事業を推進させようとする姿勢が見られ、この点については高く評価できる。

一方で目標が未達の場合には適切な課題分析が行われている事業が多かったものの、その分析から展開される取組はこれまでの取組を踏襲したものとなっている例(「No.16 若年者全力応援事業」)や、課題分析から次の取組に繋がりにくい例(「No. 14 学力向上対策推進事業」など)もあることから、適切な課題分析を行う着実性と課題分析に応じた取組を見いだす柔軟性を期待したい。

また昨年と同様の指摘となるが、ロジックモデルにおける目標値や指標の妥当性については検討の余地がある。例えば、掲げられている目標とそれを評価するための指標がミスマッチな印象を受ける例(「No. 11 妊娠期から1歳半までの切れ目のないポピュレーションアプローチ」など)や、目標値の設定方法や指標間の因果関係が不明瞭な印象を受ける例(「No.13 子どもへの多様な体験機会の充実」など)があった。特にこの点は新規事業や変更事業で顕著であった。政策を定量的に評価することの困難さは当然あると考えられるが、ロジックモデルは各事業の最終目標に向けた取組を可視化しているとも考えられるため、論理的に矛盾のない指標やパスとなっていることはもちろんのこと、担当所管の日頃の努力が反映されるものとなることを期待したい。今後、ロジックモデルや各指標の見直しを検討する際には、量的な評価にとどまらず質的な評価を含めることや、連携や協働・協創を実現した取組をどのように反映するかなども含めて考えることが必要になるだろう。その際に対象者や現場の声を聞くことは重要な視点であると考えるが、評価活動のための取組が担当所管、支援対象者、支援提供者にとって負担とならないよう、既存のデータやその収集機会の活用なども検討していただきたい。

ウ 今後の事業の予定・方向性への評価

すべての事業において、課題分析を踏まえて今後の事業予定、中・長期的な方向性を決定しようとする姿勢は高く評価できる。対象者や事業の現状を把握し、その上で方向性や予定を検討しようとする姿勢は欠かせないものである。前述の通り、目標達成をしている場の課題分析は、その取組をよりよいものとするだけでなく、目標未達の取組のヒントになることも考えられる。目標を達成したことに満足せず、進化を目指し続けようとする姿勢は評価に値する。

なお今後の取組について抽象的な内容であると評価が難しい印象を受けた。中・長期的な方向性については具体化が難しい面も理解できるが、短期的な予定との連続性や課題分析との関連性を明示していただけることを期待する。

(3) 評価が高かった事業(ひとと行財政分科会)

全体評価は4が最高であり、評価対象の7事業のうち半数を超える4事業が全体評価4という結果になった。以下に評価が高かった事業の1つを示す。

◆「No.15 不登校児童・生徒に対する支援事業」

本事業は、児童生徒それぞれが個々の状況に応じた教育を受けること、および不登校になることを未然に防ぐことを目的としている。いずれも喫緊の社会課題に対応するものである。活動指標の全てが目標を達成しているだけでなく、大きく目標値を上回った取組もあった。さらに、事業の重要な要素である質の高い人材確保に向けたシニア SSW の新設や全中学校への SSR 設置など、実現が難しいと考えられる取組についても積極的に取り組んでいる推進力は特筆に値する。

本事業が高く評価された要因として、以下の二点が挙げられる。一点目は、最終目標に向けた適切な課題分析に基づく取組の展開である。目標未達の取り組みだけでなく、目標を達成している取組についても要因や現状の分析を行っており、最終目標達成に向けた支援の充実が目指されていた。二点目は対象を取りこぼしなく支援しようとする取組の展開である。児童生徒の学校への登校状況、社会との関わり状況に応じた支援を階層的に設定していた。このように、担当所管が支援対象の実態を十分に理解し、必要と思われるさまざまな取組を計画していることは高く評価できる。さらに各取組において、庁内外との連携を行っており、足立区が掲げる協働・協創が具現化された事業といえる。また、ヒアリングにおける様子から、担当所管内で積極的に連携し合いながらチームとして目標に向かっていることが確認できた。

今後も、現在の取組が着実に成果として表れることを期待する。

(4)ひとと行財政分科会からの提言

①必要としている区民へ、行き届く支援を目指して

本分科会の対象事業は、区の目指す切れ目ない支援に向けて、段階的もしくは網羅的に多くの取組を設計されており（「No. 6 人材育成事務（職員の採用、研修事業、職員の能力を活かす人事）」、「No. 11 妊娠期から1歳半までの切れ目のないポピュレーションアプローチ」、「No. 12 子どもの放課後の居場所支援事業」、「No. 15 不登校児童・生徒に対する支援事業」など）、その点は高く評価できる。さらに、全ての事業においてアンケートやヒアリング等を活用し、利用者の声を事業評価・改善に反映しようとする姿勢も評価できる。一方で、利用者の声を聞き取る取組は進められているものの、本来支援を必要としているにもかかわらず利用に至っていない者の声が把握できているかについては、なお検討の余地がある。昨年度も提言した通り、実際の利用者と事業対象者に乖離がないかの確認を今一度求めたい。各事業で最終目標とともに対象者を確認していただくことを期待したい（特に「No. 11 妊娠期から1歳半までの切れ目のないポピュレーションアプローチ」、「No. 12 子どもの放課後の居場所支援事業」、「No. 13 子どもの多様な体験機会の充実」、「No. 14 学力向上対策推進事業（個に応じた学習を実践するための教員の授業力向上）」、「No. 16 若年者全力応援事業」）。対象を確認した上で、利用者に含まれない対象者の存在が明らかとなれば、未利用者へのアプローチ（「No. 12 子どもの放課後の居場所支援事業」、「No. 13 子どもの多様な体験機会の充実」）や支援終了後のフォローアップ（「No. 15 不登校児童・生徒に対する支援事業」、「No. 16 若年者全力応援事業」）など、多面的な視点から事業を検証することも一案であろう。

今後は必要としている区民へ必要な支援が確実に届くような事業展開を期待したい。

②連携や「協働・協創」の可能性を活用した支援を目指して

多くの事業で連携や協働・協創を意識した取組が見られることは高く評価できる。特に庁内の連携を強化している例が多いが、協創による第一の取組である「区民、団体、企業、NPO（*p.91 参照）、大学等の多様な主体の参加を求め、力を結集していくこと」を実行し、成果に繋げている事業も見られる（「No. 12 子どもの放課後の居場所支援事業」、「No. 13 子どもの多様な体験機会の充実」、「No. 14 学力向上対策推進事業（個に応じた学習を実践するための教員の授業力向上）」、「No. 15 不登校児童・生徒に対する支援事業」、「No. 16 若年者全力応援事業」）。つまり庁外との繋がりをもつことは実行可能であり、活用できる事業においては積極的に検討していただきたい。さらに第二の取組である「より良い解決策を導くために、互いの個性や価値観を認めあい、柔軟な発想で取組むこと」について

も今後の取組が期待される。今年度の評価活動を通して、別事業を評価していたことから得られた気づきなどが委員間で共有された。評価活動における調書やプレゼンテーション資料は各担当所管の努力の結晶であり、多くのヒントが詰まっていると考えられる。各事業において、事業改善を行う際に評価活動を活用することも一案であろう。活用の例として、他の事業の作成した資料の閲覧および同様の課題を持つ事業との交流を提案する。例えば、「No. 11 妊娠期から1歳半までの切れ目のないポピュレーションアプローチ」と「No.13 子どもへの多様な体験機会の充実」双方において、評価活動結果を照らし合わせながら事業改善を行うことで、年齢層が異なるきょうだいを育児している世帯にとって、より切れ目のない充実した事業を行うことができるようになる。職員の皆様は日々の業務の中で多忙を極めていると推察するが、他所管の取組を通して、事業改善に向けた情報収集をされることを期待したい。こうした連携や協働・協創に向けた取組は実行までに長期間が必要となる。各所管内や庁内での連携を密にし、極力負荷を抑えた協働・協創が実現されることが望まれる。

なお、推進力の高さゆえ、結果的に事業内で取組が重複していたり、複雑化していたりする事例もあるように見受けられた（「No.15 不登校児童・生徒に対する支援事業」など）。取組が重複していることは取りこぼしのない支援を目指す上では問題にはならないと考える一方、利用者が必要とする支援に到達することを阻害する要因になる可能性も考えられる。連携や協働・協創に向けた取組と並行して、事業内・外の取組間の関係を整理することも事業を推進する上では不可欠であろう。

③円滑な評価活動を目指して

評価活動においては、評価をする側と評価を受ける側がお互いに強いフラストレーションを感じることもない、円滑な評価活動が目指されるべきである。

評価活動において大前提となる、評価内容や評価の基準、また評価に際しての注目点や確認点が、評価委員と担当部署とで共通理解を得られているかについては疑問が残る。そもそもこの評価委員会の位置づけなどについても認識に齟齬がある恐れがある。委員会内では令和7年11月にアンケートが実施され、共通理解が得られ、それに基づいた評価委員への研修が実施されたと認識しているが、例えば「評価委員は任期が2年間であり、連続性を意識している一方で、生活者としてまっさらな気持ちで評価に臨んでいることから提言や要望が過去のものとして重複する可能性がある」などの評価活動の特徴についても共通理解が図られる必要があると考えられる。

また特に新規事業について評価指標を設定する際は、他事業の評価調書や評価委員等からの指摘事項を参照するなどの仕組みがあるとよいと考える。現在もタ

イトなスケジュールの中で、多くの方の尽力で成り立っているシステムではあるが、実行可能な取組を検討していただくことを期待する。

2 「くらしと行財政」分科会

【評価対象事業とその評価】

視点	重点プロジェクト事業	反映結果	達成状況	方向性	全体評価	ページ
くらし	重点目標「⑤区民の命や財産を守り、くらしの安全を確保する」					
	10 ビューティフル・ウィンドウズ運動(地域防犯力の向上・防犯まちづくり事業)	4	3.5	3.5	3.5	60
	重点目標「⑥環境負荷が少ないくらしを実現する」					
	19 エネルギー対策の推進(温室効果ガス排出削減)	4	3.5	3.5	3.5	78
	20 ごみの減量・資源化の推進	4.5	4.5	4	4.5	80
	重点目標「⑦地域でつながり、支え合う地域共生社会を実現する」					
	17 重層的支援体制整備事業	4.5	4.5	4.5	4.5	74
	重点目標「⑧高齢者、障がい者などの生活のサポート体制を充実する」					
行財政	18 健康寿命を延ばす介護予防・認知症予防事業	3.5	3.5	3	3.5	76
	重点目標「⑭戦略的かつ効果的な行財政運営を行う」					
	5 DXの推進による区民サービスの向上と職員の業務効率化	－	4	4	4	50
全体評価の平均値(くらしと行財政分野)					3.92	

(1) 評価の概要

くらしと行財政分科会では、5つの重点項目に該当する6事業の評価を行った。

【くらし】

- ⑤ 区民の命や財産を守り、くらしの安全を確保する----- 1 事業
- ⑥ 環境負荷が少ないくらしを実現する----- 2 事業
- ⑦ 地域でつながり、支え合う地域共生社会を実現する ---- 1 事業
- ⑧ 高齢者、障がい者などの生活のサポート体制を充実する---- 1 事業

【行財政】

- ⑭ 戦略的かつ効果的な行財政運営を行う ----- 1 事業

くらしと行財政分科会では、対面とオンラインによる評価作業を実施した。この評価作業は、次のような手順で行われた。まず、委員4名が事業評価調書と補足資料を詳細に読み込み、事前に質問をデータで提出した。次に、書面およびデータで受け取った回答を基に、6事業の所管課へヒアリングを実施した。ヒアリング後には、4名の委員がそれぞれ各事業を評価し、その結果を分科会長が取りまとめた。最終的に、全ての情報を踏まえて委員4名が議論を行い、最終評価がまとめられた。

今年度の評価作業では、過去3年間と同様に所管課と委員が余裕をもって対話できるようなヒアリングの時間調整が行われ、事業評価調書や事前質問の回答からでは把握できなかった詳細や背景情報等について十分に議論することができたと考える。また、ヒアリングにおいては、昨年度に引き続き所管課の管理職だけでなく、各事業の担当者が複数名参加した。質疑応答においては、区民評価委員と所管課の担当者が具体的な事業の進め方や内容、評価基準の設定等について深く検討する場面が多く見られた。また、文字情報に限らず、効果的なプレゼンテーションの実施や補足資料の配布を通じて区民評価委員の事業理解を促していた。こうした議論を深めるための取り組みは、評価の質を向上させる重要な要素であり、今後も所管課の各事業担当者の積極的な参加や取り組み、工夫が期待される。

また今年度は、昨年度に引き続き1事業においてヒアリング後に現地視察を実施することができた。くらしと行財政分科会では、すべての評価対象事業に対して現地視察を実施することが難しいことから、委託事業が行われている所管課に限定して視察先を検討することを提案していた。今年度の現地視察は、前年度の提案を踏まえて委託事業の事業現場において実施した。区民評価委員が事業の具体的な取組内容やその成果を実際に確認し、所管課と委託事業者の双方から説明を受けることで、書面上では把握しきれない現場の状況や、実施過程における具体的な課題が浮き彫りになり、事業に対する理解が深まり、より包括的な区民評価につながったと考えられる。

所管課や委託事業者と密接な連携を図りつつ、評価作業を進めることは、事業の改善点や効果的な運営方法について、より具体的で現実的な提言にもつながるため、このような視点に基づく視察の実施は今後の事業展開においても重要であり、区民評価で現地視察を行う際に考慮されたい。

(2) 視点別評価結果

ア 反映結果の評価

原則として前年度の評価に基づく施策が計画的に実施されており、区民評価の結果が事業活動の改善に役立てられている状況が確認できた。特に前年度の評価においては、施策や事業に関する情報発信や広報・啓発活動、PR等における成果評価が課題となっていたが、今年度は一部の事業においてソーシャルメディアの閲覧・アクセス動向についてリアルタイムでデータを取得し、細かに方針を変更したり、改善をしたりしている状況が伺えた。具体的には、「⑳ごみの減量・資源化の推進」事業では、プラスチック分別回収の全域実施に合わせ、全戸配布冊子、SNS（*p.130参照）、動画、交通広告、イベント等を組み合わせた広報を展開するとともに、若年層への情報の届き方をリアルタイムに把握し、広告の条件を途中で修正するなど、データに基づく迅速な改善が行われていた。単に情報を発信するだけでなく、「どの層に、どの程度届いたか」を確認し、次の取組に反映する姿勢は高く評価できる。また、「㉑重層的支援体制整備事業」においても、SNSの配信状況を分析し、専用案内カードの配置拡大や夜間オンライン相談を導入するなど、相談につながりにくい区民への配慮が具体的な取組に反映されていた。データは評価活動に限らず事業活動においても非常に重要な意味を持つものであり、全体として適切なデータに基づく評価活動や意思決定が行われている事業においては、区民評価委員の納得感も高かった。

一方で、評価結果の反映について改善の方向性は示されているものの、実施や効果検証が着手段階にとどまる事業も見られた。例えば「㉒エネルギー対策の推進（温室効果ガス排出削減）」事業では、環境への関心が相対的に低いと考えられる層を明確にし、情報発信プロジェクトチームの設置やショート動画の活用などが検討されているが、現時点では、実際にどの層に情報が届き、どのような行動変容につながったのかを確認する仕組みまでは十分に構築されていない。また、「㉓健康寿命を延ばす介護予防・認知症予防事業」では、前年度から継続して指摘されている参加者の実人数や新規参加者数の把握、民間スポーツクラブ等とのデータ連携について、改善に向けた動きは見られるものの、体系的・組織的なデータ収集に向けた動きには、課題が残っている。事業の実態や成果を把握し、適切な意思決定につなげるためには、事業改善に必要な情報を明確にした上で、関係機関や委託事業者とも連携し、継続的にデータを収集・分析する必要がある。それぞれの所管の力を活かして改善をしていくためには、体系的なデータ収集は

不可欠であるため、さらなる向上が期待される。

イ 目標・成果の達成度への評価

各施策では、創意工夫を凝らした具体的な取り組みが実施され、多くの活動指標および成果指標において、一定の進展が確認された。特に「⑰重層的支援体制整備事業」では相談件数が目標を大きく上回り、アウトリーチによって適切な支援先につながった区民も増加していた。「⑳ごみの減量・資源化の推進」事業では、区の人口が増加する中でもごみ量が減少し、食品ロス削減、生ごみ処理機補助、廃食油回収、プラスチック分別回収等の個別施策についても数値として成果が示されていた。また、「㉑ビューティフル・ウィンドウズ事業」では地域住民や関係機関との協働による防犯活動が着実に成果を積み上げており、「⑤DX(*p. 130参照)の推進による区民サービスの向上と職員の業務効率化」事業では、保育施設入所申請等の利用頻度が高い手続においてオンライン利用が定着し、特に子育て世代の区民の利便性向上が確認された。

一方で、活動実績が積み重ねられていることと、最終的な成果が生じていることを区別して評価する必要性も、複数の事業に共通して確認された。例えば、「㉒エネルギー対策の推進（温室効果ガス排出削減）」事業では、補助金事業、講座、イベント等の実施状況は充実し、太陽光発電や蓄電池等の導入支援も拡大しているが、「省エネルギーを心がけている区民の割合」は伸び悩んでおり、活動量の増加が区民全体の意識や行動の変化に十分結び付いているとは言い難い状況であった。また、「㉓健康寿命を延ばす介護予防・認知症予防事業」では、今回の評価において運動や栄養、口腔衛生、介護・認知症予防に焦点を当てた指標に見直しが行われた点は評価できたが、事業活動と中間成果をどのような変化がつかないでいるのかが明確ではなく、論理的な飛躍が見受けられた。このように成果指標の妥当性や活動と成果の論理的なつながりの整合性に関する課題も見受けられた。

また、「㉑ビューティフル・ウィンドウズ事業」についても、刑法犯認知件数の総数では23区中ワースト2位である一方、人口比では11位であり、総件数のみで事業成果や区の状況を判断することは適切ではないと判断した。人口規模、昼間人口、罪種別の傾向、被害額等を踏まえて多面的に評価する必要がある。さらに、事業の成果についても、事業の認知度だけでなく、体感治安や生活マナー、地域への愛着等をどのように把握するかを検討する必要があると考えられた。

「㉒ごみの減量・資源化の推進」事業については、認知度や回収量では成果が確認されているが、今後は異物混入率、不適切排出、警告シールの件数、問い合わせ内容の変化等を把握し、制度が区民生活に定着しているかを評価する段階へ進むことが期待される。加えて、「⑰重層的支援体制整備事業」においても、相談件数だけでなく、相談したことによって利用者の生活や状況にどのような変化が生じたのかという質的な成果を捉えることが求められる。

このように、今年度の評価においては、活動の実施量や認知度を把握する段階から、区民の行動変容、制度や取組の定着、利用者の生活上の変化等を把握する段階へと、評価の視点を発展させる必要性が確認された。所管課の取組や努力を適切に評価し、事業改善につなげるためにも、既存の成果指標を定期的に見直すとともに、必要に応じて補足的な指標や質的な情報を組み合わせ、事業の成果を多面的に評価することが重要である。

ウ 今後の事業の予定・方向性への評価

各事業において、現状の課題を認識し、具体的な改善策や新たな取り組みを検討・実施する所管課の真摯な姿勢が確認された。当然ながらどの重点課題についても、複雑な要素が絡んでおり、一筋縄でいくものではないが、相談につながりにくい区民へのアウトリーチや夜間オンライン相談、行政手続のオンライン化、生成AIやRPA（*p. 130参照）の活用による行政事務負担の軽減、特殊詐欺や自転車盗への重点対応、環境やごみに関する学校教育など、社会状況や区民ニーズの変化を踏まえた方向性が示されており、概ね妥当なものとして評価できるものであった。

今後、さらに取り組みが期待されることとして、対象とする区民層をより明確にし、その特性に応じた方法で働きかけることが挙げられる。今年度の評価では、若者だけでなく、高齢者、外国人、単身者、転入者、地域とのつながりが希薄な住民、スマートフォンの利用が困難な方など、既存の広報や事業では情報が届きにくい多様な層の存在が確認された。これらの区民を一括して「情報が届きにくい層」と捉えるのではなく、それぞれが情報に接しにくい理由や、行動を起こしにくい背景を分析し、対象者に応じた媒体、内容、支援方法を検討する必要がある。

さらに、すべての事業において所管課だけでは解決しない課題が確認されている。すでに他部署・他機関との連携・協働は着手されており、ヒアリングも当該事業に関わる複数部署が参加するという体制になっていたが、こうした連携・協働においては単に関係部署や機関が情報を共有するだけでなく、何を成果として目指すのかを共有し、それぞれの強みやデータを持ち寄りながら改善を進める必要がある。また、先進的な取組や部門横断的な連携によって得られたノウハウを個別事業の中にとどめず、庁内全体で共有し、他の事業に展開していくことも期待される。この点については、是非全庁を挙げて行われている「⑤DXの推進による区民サービスの向上と職員の業務効率化」の事業を一つの中核とし、モニタリングデータをタイムリーに共有できるような仕組みや、異動が多い行政組織という特徴を加味し、実践知が蓄積されていく体制づくりに大いに期待したい。

(3) 評価が高かった事業(くらしと行財政分科会)

全体評価の最高値は4.5点であった。該当する事業は2事業であり、評価が高かった事業として特筆すべき点を整理すると以下のとおりになる。なお、評価の詳細は評価調書を参照されたい。

◆「No. 17 重層的支援体制整備事業」

本事業において特筆すべき点は、相談件数の増加という量的な成果はもとより、相談につながりにくい区民を早期に発見し、困りごとが複雑化・重症化する前に適切な支援へつなげるという、予防型の相談支援体制の構築が着実に進められていることである。相談件数は目標 15,000 件を大きく上回る 20,685 件となり、アウトリーチによって適切な支援先につながった人数も増加している。相談件数が増加する中でも、職員体制を整えながら対応し、単に相談を受け付けるだけでなく、多様な機関と連携して必要な支援へつなげている点は高く評価できる。

また、前年度の評価結果を踏まえ、ホームページや SNS による情報発信に加え、SNS の配信時間帯や反応を分析するなどデータを用いて周知方法を改善している点や、多様な職種が参加する会議において課題を共有しやすい資料を作成している点からも、評価結果や情報を実際の事業改善に生かす姿勢が確認された。

さらに、今年度は包括的相談支援事業だけでなく、多機関協働や地域づくり事業を含む重層的支援体制整備事業全体へ評価対象を広げている。包括的な相談から把握されたニーズを多機関で共有し、地域の居場所づくりやコミュニティ・ソーシャルワーカーと区民との接点の拡大など、地域における支え合いの基盤づくりへつなげようとしている点も評価できた。

重層的支援体制整備事業は、庁内外の多様な部署や機関が横断的に連携しなければ成り立たない事業である。本事業で培われている会議運営、関係機関との関係形成、情報共有及び成果指標のモニタリングに関するノウハウは、他のボトルネック的課題に取り組む事業においても参考になると考えられる。今後は、相談件数に加えて、相談を通じて利用者の生活や状況にどのような変化が生じたのかという質的な成果も把握しながら、足立区における部門横断的な協働・協創のモデルとして、さらなる展開を期待したい。

◆「No. 20 ごみの減量・資源化の推進」

本事業において特筆すべき点は、区の人口が増加する中でもごみが減少しており、各種の活動がごみの減量や資源化という成果に着実に結びついていることである。全国的な傾向や民間のリユース市場の拡大等の外部要因も考慮する必要があるが、区が継続してきた啓発活動や区民が参加しやすい仕組みづくりが、一定

の成果を上げているものと評価できる。特に、プラスチック分別回収の全域実施に当たっては、モデル事業で得られたデータを事業戦略や計画へ反映するとともに、全戸配布冊子、動画、SNS、交通広告、イベント、住民説明会等、デジタルとアナログを組み合わせた多面的な広報活動を展開していた。また、若年層への情報の届き方をリアルタイムで分析し、オンライン広告の媒体や条件を途中で修正するなど、「発信して終わり」とするのではなく、効果を確認しながら改善する取組が行われていた点は高く評価できる。

食品ロス対策についても、フードドライブ（*p.130 参照）窓口の一元化、エコな料理教室、生ごみ処理機への補助、廃食油回収拠点の拡充など、区民が日常生活の中で参加しやすい具体的な行動へと施策が落とし込まれていた。フードドライブの回収量、生ごみ処理機補助の利用、廃食油回収量、プラスチック分別回収量や資源化率など、個別施策の成果が数値で把握されているため、活動と成果との関係も比較的明確であった。

さらに、出前授業、環境学習サイトなど子どもが循環型社会を具体的に理解できる「見える化」や体験の機会が設けられている点も評価できる。学校での学びを家庭や地域へ広げる導線を意識していることは、短期的な広報だけではなく、将来世代の意識と行動を育てる取組として重要である。

今後は、認知度や回収量を把握する段階から、適切な分別が区民生活の中にとどの程度定着しているかを評価する段階へ進むことが期待される。異物混入率、警告シールや指導の件数、問い合わせ内容の変化等を継続的に把握するとともに、不適切な分別が処理コストやごみ処理施設やその従業員の安全に及ぼす影響を区民に分かりやすく伝えることで、さらなる行動変容につなげていただきたい。

(4) 今後の展開に期待する事業(くらしと行財政分科会)

全体評価の最低値は3.5点であった。他の事業と比較して顕著に事業成果が低迷している状況ではなく、一定の成果や改善も確認された。一方で、活動実績を最終的な成果へ結び付ける評価の枠組みや、対象とする区民の行動変容を把握する仕組みについて、さらなる改善の余地が認められた。ここで挙げる事業は足立区の将来にとって重要な課題を扱うものであり、現在進められている新たな取組を発展させることで、大きな成果につながる可能性がある。今後の展開に期待する理由とポイントは、以下のとおりである。なお、具体的な内容については評価調書を参照されたい。

◆「No.18 健康寿命を延ばす介護予防・認知症予防事業」

本事業において、今後の展開を期待したい点は、4年間の指摘に引き続き介護予防・認知症予防に関する事業の参加状況や効果を正確に把握し、区民の健康状態の維持・改善にどのように寄与しているのかを説明できる評価にしていくとい

うことである。

今年度の取り組みとして、「あだち脳活ラボ」の登録者数をモニタリングし、得られたデータを効果検証へ活用しようとする動きが見られたほか、事業の成果指標についても大幅な見直しが行われていた。評価活動を通じて、何を事業成果として捉えるべきかが検討された点は評価できる。

一方で、「パークで筋トレ・ウォーキング教室」等の参加者について、実人数や新規参加者数を十分に把握できていないことや、官民協創のカウンターパートともなりうる民間スポーツクラブへの調査が体系的・組織的に行われていないこと、「あだち脳活ラボ」の登録者数や利用率の成果目標が未設定であることなどが課題として挙げられる。予防事業の成果評価は一般的にその取り組みの成果や効果の特定が難しいという特徴があることも事実ではあるが、複数の事業部門において、リアルタイムでデータを追い、事業における意思決定に反映している状況があることを鑑みると、改めて所管課にとって重要なデータを確認し、そのデータが成果目標の進捗や達成を測るものとして妥当かどうかという確認を、関係部門の担当者と共に行っていただきたい。そして多様な関係者と連携して行っている本事業の特徴を考慮し、個人情報に十分配慮しながら介護予防や認知症予防施策全体の改善につなげていただきたい。

◆「No. 19 エネルギー対策の推進（温室効果ガス排出削減）」

本事業において今後の展開を期待したい点は、補助事業、講座、イベント、環境学習等の充実した活動を、環境への関心が低い区民を含めた区民全体の意識と行動の変化へ、どのようにつなげていくかということである。

太陽光発電、蓄電池、EV 等への補助が拡大し、CO₂削減量の推計も示されているほか、講座やイベントへの参加者数も多く、事業活動そのものは幅広く展開されている。また、環境学習や環境マイスター等を通じて、区民、学校、民間企業等との接点を広く設けていることも評価できる。

一方で、情報発信数や事業参加者数が増加しているにもかかわらず、「省エネルギーを心がけている区民の割合」は 50% 台で伸び悩んでおり、活動量が区民全体の意識や行動の変化に十分結び付いていない状況が見られた。補助金は設備導入を後押しする有効な施策であるが、利用できる区民が限定されるため、それだけでは区民全体への意識啓発や行動変容にはつながりにくい。

また、今年度は従来の一律的な広報では情報が届きにくかった層を課題として明確にし、環境部内に情報発信プロジェクトチームを設置する方向性や、若者向けのショート動画等、新たな発信方法を検討していることが確認された。課題を分析するだけでなく、組織的な改善へつなげようとする姿勢は評価できるが、どの区民層に、どの媒体を用いて、どのような変化を起こすのかという具体的な設計や、その効果を把握する指標は十分に明確になっていない。今後

は、媒体ごとの閲覧・反応状況、アンケートの自由記述、補助制度利用者の導入後の変化や体験等を把握し、情報発信と行動変容との関係を継続的に検証することが求められる。

そしてこのような検討を通じて、今後は「多様な取組を実施している」という段階から、対象とする区民層、働きかけの方法、期待する変化及びその測定方法を一貫して整理する段階へ進む必要がある。これらが具体化されることで、補助制度を中心とした事業から、区民全体の環境意識と行動変容を支える事業へ発展することを期待したい。

◆「No. 10 ビューティフル・ウィンドウズ事業」

同事業は足立区のボトルネック課題（*p.130 参照）に対して長年取り組んできた事業であり、今年度のヒアリングでも、防犯カメラの設置や「ながら見守り活動」の拡充に加え、特殊詐欺対策では高齢者が集まる場所への出張配布、自転車盗対策ではスマートロックの実証や若年層への啓発など、犯罪類型や対象者の特性を踏まえた対策へと発展していることが確認され、区民や関係機関と連携しながら継続的に事業を推進している点も評価できた。

今後の展開に期待したい点としては、防犯対策を犯罪件数の抑制だけで評価するのではなく、区民の体感治安や地域への愛着、生活マナーの向上なども含めた総合的な地域づくりとして発展させていくことである。その背景として、前述の通り、本事業の成果を犯罪件数の減少評価することには限界がある。また、ヒアリングにおいて区民が感じる安心感や地域の印象には、犯罪だけでなく、ポイ捨て、客引き、落書き、自転車の無施錠など生活マナーも大きく影響することが示されていた。勿論、犯罪件数の減少は重要な指標ではあるが、そこに留まらず体感治安や生活マナー、地域活動への参加、防犯活動への参画状況など、多面的な視点から成果を捉えることで、「安全・安心なまちづくり」を支える総合的な施策として発展していくことを期待したい。この点で、改めて自らの事業評価の成果目標や指標について検討いただきたい。

(5)くらしと行財政分科会からの提言

本分科会からの提言としては、昨年度から継続し、さらなる発展を期待したいものとして、① 事業改善につながるデータ収集・分析・活用の推進、② DX・AIを活用した庁内横断的な協創・連携の推進、③ 行動変容や定着を捉える評価に向けた発展、の3点を示す。

① 事業改善につながるデータ収集・分析・活用の推進

今年度の区民評価においては、前述の通り、事業の実施状況や成果を把握す

るために必要なデータを継続的に収集し、それを分析して事業改善に活用したり、ヒアリング内におけるプレゼンテーションにおいてわかりやすく示されたりしている事業について、評価委員の理解や納得感が高い傾向が見られた。これは「評価」という取り組みが「事実」を特定し、その上でその状況が一定の基準に照らしてどの程度良いのか・十分かといったことを判断するという特徴を有するものであることを考えると、至極当然なことであるとも言える。

しかし、何でもかんでもデータを取ればよいかというと、そうではない。重要なことは所管課が事業の現状や課題を把握し、次の意思決定や改善に活用できる情報を得ることである。そのためには、既存の評価指標に基づく数値だけでなく、事業対象者の利用状況や継続状況、行動の変化や実際の声等、事業改善に必要な情報を明確にする必要がある。

また、委託事業者、民間企業、地域団体等が事業に関わる場合には、個人情報保護に十分配慮しながら、必要なデータをどのように共有し、分析するかを事業開始時から協議することが重要である。各所管課において、事業の意思決定に必要なデータを明確にし、その収集、分析、活用を日常的な事業運営に組み込むことを期待したい。

② DX・AI を活用した庁内横断的な協創・連携の推進

本年度の区民評価では、行政手続のオンライン化、行政内の生成 AI ポータルの構築、SNS の配信分析、オンライン相談等、AI や DX を活用した取組が複数の事業で確認された。これらは、単に従来の業務を電子化するだけでなく、庁内の情報共有、区民への情報提供、事業の効率化及び部署を越えた連携を促進する手段となる可能性を持っている。

「⑤DX の推進による区民サービスの向上と職員の業務効率化」事業では、これまで各課の自主的な取組に委ねられていたオンライン化について、ICT 戦略推進担当課が所管課と連携し、押印や添付書類等の課題を一つずつ整理しながら、手続ごとのオンライン化の適性を検討していた。また、生成 AI ポータルでは、職員が実際に利用して効果を実感したことを契機として、他部署のマニュアルや情報にも活用範囲が広がるという好循環が生まれていた。

今後は、各部署が個別に AI や DX を導入するだけでなく、活用上の課題、成功事例、業務改善の効果等を庁内で共有し、他部署が応用できる仕組みを構築することが求められる。また、ICT 戦略推進担当課等の専門部署が、単にシステムを提供するだけでなく、現場の困りごとを把握し、業務の見直しや部署間連携を支援するコーディネート機能を発揮することが期待される。

さらに、生成 AI については、庁内業務の効率化だけでなく、区民が行政情報を取得する方法そのものを変化させる可能性がある。困りごとを抱えた区民が行政窓口よりも先に生成 AI へ相談することも想定されるため、区のウェブサイト

や公開情報を、生成 AI が正確に参照しやすい形で整備することも今後の課題となる。AI や DX を、特定部署の効率化のための道具にとどめず、庁内外の多様な主体が情報を共有し、協働して課題を解決するための基盤として位置付け、足立区全体の協創を促進していくことを期待したい。

③ 行動変容・定着を捉える評価への発展

今年度の評価対象事業でも、講座、イベント、情報発信、相談対応、補助制度等、多様な活動が着実に実施されていた。一方で、活動の実施件数や情報の認知度が高いことと、区民の生活や行動が変化したことは必ずしも同じではない。このような情報は、想定している成果目標に向けて当該活動が計画的に行われているかをモニタリングする意味で重要な指標になるが、このような活動量や認知度に加えて、「区民がどのような行動を取るようになったか」「取組が日常生活に定着したか」「利用者の生活上の課題がどのように変化したか」等についても、より積極的に捉えていく必要があるだろう。そのためには、すべてを数値で評価しようとするのではなく、既存の成果指標に、利用者アンケート、自由記述、インタビュー、問い合わせ内容、継続利用状況等の質的・補足的な情報を組み合わせることが有効だと考える。また、対象とする区民層によって、期待される変化や必要な期間が異なることにも留意する必要がある。

各事業において、誰に、どのような働きかけを行い、どのような変化を生み出そうとしているのかを改めて整理し、活動、直接的な成果、中長期的な成果のつながりを確認し、可能な範囲で継続的に把握されることを期待したい。これにより、所管課の取組や工夫が適切に評価されるとともに、成果像の具体的な言語化は目的意識の共有と連動して他部署との協働を生みやすくすると共に、評価が事業改善と区民サービスの向上に一層役立つものになると考える。

3 「まちと行財政」分科会

【評価対象事業とその評価】

視点	重点プロジェクト事業	反映結果	達成状況	方向性	全体評価	ページ
まち	重点目標「⑩災害に強いまちをつくる」					
	7 地域と一体となった震災・水害対策	4	3.5	3.5	3.5	54
	8 燃えにくいまちづくりの推進	3	3.5	3.5	3.5	56
	9 揺れに強い建物の促進	4.5	3.5	3.5	4	58
	重点目標「⑪便利で快適な道路・交通網をつくる」					
	2 持続可能な移動手段の確保	3	4	3	3	44
	重点目標「⑫地域の特性を活かしたまちづくりを進める」					
	3 エリアデザインの推進	－	3.5	3	3	46
	重点目標「⑬地域経済の活性化を進める」					
	1 区内経済の活性化	－	3	3.5	3	42
行 財 政	重点目標「⑮区のイメージを高め、選ばれるまちになる」					
	4 シティプロモーション事業	4	4	3.5	4	48
	全体評価の平均値(まちと行財政分野)				3.43	

(1) 評価の概要

まちと行財政分科会では、5つの重点項目に該当する7事業の評価を行った。

【まち】

- ⑩ 災害に強いまちをつくる----- 3 事業
- ⑪ 便利で快適な道路・交通網をつくる----- 1 事業
- ⑫ 地域の特性を活かしたまちづくりを進める----- 1 事業
- ⑬ 地域経済の活性化を進める----- 1 事業

【行財政】

- ⑮ 区のイメージを高め、選ばれるまちになる----- 1 事業

本年度の評価活動は、5つの重点項目に該当する7事業を対象として実施した。昨年度の6事業から1つ評価事業が増え、対象となる事業は「町会・自治会の活性化支援」が外れ、新たに「エリアデザインの推進」、「地域経済の活性化」の2事業が加わった。

評価委員は、昨年度から2名が継続し、新任2名を加えた計4名で構成された。事業ヒアリングでは、各事業担当者から12分間を目安にプレゼンテーションを行っていただき、30分間の質疑応答を行った。プレゼンテーションでは、各事業毎、昨年度の反映結果に対する取組状況についての説明もなされ、単年度の成果だけでなく、継続的な事業の取り組みについて確認が行えた。また本年度も視察を実施した。No.3「エリアデザインの推進」事業の江北エリアの取り組みについて、「すこやかプラザあだち」や「高野スポーツパーク」など整備のプロセスやエリア全体の考え方の説明を受けながら、現地の具体的な状況を確認することができた。

今年度は、多くの事業において昨年度の区民評価や区民ニーズを踏まえた事業改善が着実に進められており、助成制度の拡充や対象者の見直し、相談体制の充実、広報手法の改善など、評価結果を具体的な施策へ反映しようとする姿勢が認められた。また、社会情勢の変化や建築資材価格の高騰、デジタル化の進展などを踏まえ、柔軟に制度を見直しながら事業を推進している事業も多く見られた。

その結果、対象事業の入れ替えを考慮しなければならないものの、全体評価では平均値が3.43となり、昨年の平均値3.00から0.43ポイント数値を伸ばしている。加えて昨年は全体評価が4以上に達した事業が無かったが、今年度は2つの事業で4以上の評価がついた。その他の事業でもすべての事業が評価3以上となっており、いずれの取り組みでも昨年度より内容が充実していた。

一方で、活動指標は概ね達成しているものの、中間成果や最終成果が十分に結び付いていない事業も見受けられた。特に、ロジックモデルにおける活動・成果・最終目標の因果関係が分かりにくい事業や、成果指標が事業効果を十分に表していない事業も見られたことから、事業の実態をよりの確に把握できる指標の設定や効果検証の充実が求められる。

また、部局横断的な連携や官民連携の重要性も多く、事業で共通して指摘がなされた。各事業が個別最適に留まることなく、シティプロモーション、防災、都市整備、産業振興など関係部署が連携し、相乗効果を生み出すことで、区民にとってより分かりやすく実効性の高い行政サービスにつながることを期待したい。

(2) 視点別評価結果

ア 反映結果の評価

昨年度より評価調書に「昨年度の反映結果に対する取組状況」を記載する欄が新たに設けられたことから、各事業においてより前年度の指摘に対してどのような施策がおこなわれたのか明快になっている。

本年度の反映結果の評価平均値は3.70で、昨年度の3.08から約0.6ポイント上昇している。2事業が今年度より新規対象となったため、昨年度の提言を踏まえた評価を実施したのは5事業である。そのうち、3事業が評価4以上を獲得した。昨年度の区民評価や区民ニーズを踏まえ、多くの事業で制度改善や運用見直しが行われたことは高く評価できる。特にNo.4「シティプロモーション事業」、No.7「地域と一体となった震災・水害対策」、No.9「揺れに強い建物の促進」の3事業では、情報発信の充実、関係機関との連携強化など、具体的な改善が着実に進められている点を高く評価した。

一方、指摘に対する取り組みや説明がやや通り一編であったり、ロジックモデルの整理や成果指標の妥当性について依然として課題が見受けられたりした事業は評価がやや低調に終わっている。活動指標は達成しているものの、中間成果や最終成果との関係が十分整理されていない事業もあることから、活動と成果の因果関係をより明確に示すロジックモデルの構築を期待したい。

イ 目標・成果の達成度への評価

目的達成度の評価平均は3.57であり、2事業が評価4となった。昨年度の平均3.25から改善しており、全体として各事業の成果は向上しているものと評価できる。各事業とも活動指標は概ね目標を達成しており、耐震化の推進、不燃領域率の向上、老朽家屋対策、シティプロモーションの展開などでは着実な成果が認められた。また、区内経済の活性化では区内調達率の向上、防災分野では相談件数の増加など、制度改善や事業の見直しが具体的な成果として表れ始めている取り組みも見られた。

一方で、IT・IoT導入補助金や不燃化に関する助成制度など、交付件数や申請件数が目標に達していない事業も幾つか見受けられた。制度内容や利用方法が十分に伝わっていないことや、申請手続きの負担なども利用を妨げる要因として考えられることから、手続きの簡素化やターゲットを意識した広報、成功事例の積極的な発信などを通じ、さらなる利用促進を図られたい。

また、成果指標については、件数や利用率といった実績を把握するだけでなく、制度利用後の売上や利益の向上、防災性の向上、地域活性化などにどのような効果をもたらしているのかを継続的に分析・検証し、中長期的な成果を把握しながら、事業改善につなげていくことが重要である。評価調書の作成やプレゼンテーションにおいても、活動実績や利用件数の説明にとどまらず、その取り組みが最終的な成果にどのように結び付いているのかという視点を意識した説明を期待したい。

ウ 今後の事業の予定・方向性への評価

今後の事業の予定・方向性への評価平均値は3.35であった。すべての事業が3点台となり、突出して評価の高い事業はなかったものの、各事業とも課題分析を踏まえた改善策が整理されており、今後の方向性は概ね適切であると評価する。区内経済の活性化ではキャッシュレスキャンペーンの販売方法の見直しやIT・IoT導入補助金におけるプッシュ型支援への転換、防災・まちづくり分野では建築費高騰を踏まえた助成制度の拡充や高齢者世帯への加算助成、耐震助成制度の延長など、社会情勢や区民ニーズを踏まえた具体的な改善策が示されている点は評価できる。今後は、これらの改善策を着実に実行するとともに、社会情勢や区民ニーズの変化に応じて柔軟に制度を見直し、より実効性の高い事業へと発展させていくことを期待したい。

また、多くの事業で、制度の延長や助成額の拡充に加え、伴走型支援への転換やターゲットを意識した情報発信など、「制度を設ける」から「制度を利用してもらう」ための工夫が示されていた。これらの取り組みはまだ発展途上ではあるものの、今後も継続的に推進し、区民や事業者にとって利用しやすく、着実な成果へと結び付く制度として定着していくことを期待する。

(3) 評価が高かった事業(まちと行財政分科会)

総じて、どの事業も取り組みに対して丁寧な説明がなされ、真摯に取り組んでいる様子が伺えた。また多岐に渡る質疑にも丁寧な言葉で、誠実に対応いただいた。その中でも、昨年度の提言に対して真摯に向き合い、明快で分かりやすいプレゼンテーションを行っていた以下の2事業は、評価4と高い評価を得た。

◆「No.9 揺れに強い建物の促進」

本事業では、昨年度の提言を踏まえ、耐震化の促進や老朽家屋対策、無接道家屋への支援など、住宅の安全性向上に向けた施策を総合的に推進しており、制度の延長と助成内容の拡充という実効性の高いアクションで答えていただいた。その為、反映結果に対する区民評価委員の評価は今回事業評価の中で最も高い4.5としている。

令和7年度で終了予定であった耐震助成制度の拡充を令和8年度まで延長すると

ともに、耐震診断助成申請件数や耐震改修・解体工事助成申請件数は目標を上回る成果を達成しており。また、最も危険性の高い老朽家屋（A+判定）の解消や老朽家屋・空き家全体の減少など、区民の安全・安心に直結する取り組みにおいて着実な成果が認められた。

しかしながら耐震化率95%の達成に向けてはなお多くの課題が残されている。今後は、助成制度の充実に加え、如何に相談者毎の個別事情に寄り添えるかがポイントとなる。助成に関して関連事業を含めた一体的なワンストップ型の制度設計の見直しも必要と思われる。

◆「No.4 シティプロモーション事業」

昨年打ち出した「ワケあり区、足立区」を核とした戦略的な情報発信を継続するとともに、区の魅力を効果的に発信するため、ターゲットを意識した広報や各種媒体を活用したプロモーションが展開された。また、情報発信の件数や閲覧数にとどまらず、認知度や反応を分析しながら事業改善を図る姿勢が見られたことに加え、各部局の施策と連携しながら区全体の魅力向上につなげようとしている点も評価したい。特に昨年度は「千住宿開宿400年」を契機とした企業・団体・区民との連携、質の高いプレスリリースによるメディア掲載など、区内外へのプロモーションにおいて十分な成果を上げられた。

本事業は、観光、産業、防災、まちづくりなど様々な分野の施策や地域資源の魅力を区内外へ発信し、それらを有機的につなぐ役割を担っている。ヒアリングでは、発信内容や媒体の特性に応じた工夫や効果検証が行われていることに加え、各部局と連携した情報発信も積極的に進められていることが確認でき、行政施策とシティプロモーションを結び付ける中核的な事業として着実に成果を上げているものと評価する。

一方で、こうした話題性が継続的な来訪や地域への関心、魅力の定着につながったかについては、区民からは十分に実感されていない部分もある。今後は話題づくりを目的としたイベントにとどまらず、地域に根差した魅力や「区民の誇り」となる身近な資源を丁寧に掘り下げて、継続的に発信していただきたい。また、デザイン支援システム等の導入を通じて、職員の業務負担の軽減を図ると共に、全庁的な情報発信の質の維持・向上につながる取り組みを期待する。

（4）今後の展開に期待する事業（まちと行財政分科会）

より一層魅力ある事業となることを期待して、以下の事業を取り上げる。この事業は目標・成果の達成度への評価は他の事業と比べて高いものの、今後の事業の予定や方向性について改めて再考いただきたい事業である。

◆「No. 2 持続可能な移動手段の確保」

公共交通を取り巻く環境が大きく変化する中、地域の移動ニーズに応じた持続可能な交通体系の構築は、本区にとって重要な課題の一つである。本事業では、近年AIを活用した運行ダイヤの最適化、デマンド交通（*p. 130参照）の実証運行、シェアサイクル（*p. 130参照）の導入・拡充など、多様な移動手段の確保に向けた先導的な取り組みがなされており、社会情勢の変化を踏まえながら新たな交通施策に挑戦している点は評価できる。

一方で、少子高齢化の進展や深刻な運転士不足など、公共交通を取り巻く環境は今後も厳しさを増すことが想定される。これに対し、中長期的な視野に基づき、自動運転技術の段階的な導入や運転士確保に向けた支援施策の強化、更に公費負担の縮減を見据えた財政モデルの構築など、より持続的で実効性の高い具体的な道筋を明示すべきである。

また、地域内交通、コミュニティバス、シェアサイクルなどの各施策を個別に推進するだけでなく、それぞれの役割や相互の効果を「面」として捉え、区全体の移動利便性がどのように向上したのかを定量・定性の両面から検証する視点が重要である。高齢者や障がい者、子育て世帯など、多様な利用者のニーズに寄り添った交通体系の構築を進めるとともに、実証運行や地域協議会を通じて得られた運営ノウハウや利用データを体系的に蓄積・共有し、「足立区版の地域内交通モデル」として確立・発展させることを期待したい。

(5) まちと行財政分科会からの提言

昨年度本分科会からの提言で挙げた3つの提言のうち、「ロジックモデルと指標の再検証を通じたPDCAの徹底」および「横断的連携と情報共有の強化による施策強化の最大化」の2点については、本年度の報告書やヒアリングを通じて、すべての対象事業において依然として意識的に対応いただきたい課題として残されているように見受けられる。これらは今後も継続的に意識を向けていただきたい内容ではあるが、本年はより一層の取り組みの向上を期待して、これら2つに加え新たな提言を3つ行う。

① 「足立区らしさ」を生かした施策の推進

本分科会で評価した多くの事業は、制度の充実や事業改善が着実に進められていることが確認できた一方で、施策の内容面に目を向けると他自治体でも同様に、広く実施されている施策が少なくない印象を受けた。令和14年の区制100周年を迎えるにあたり、今後は単に制度を実施することを目的とするのではなく、時にはウィークポイントも「らしさ」として捉え、足立区が持つ地域資源や歴史・文化、産業、交通、防災などの特性を踏まえ、「なぜ足立区で実施するのか」、「足立区だからこそ実現できる価値は何か」という視点をより意識した事業展開を期待

したい。

また、個々の事業が単独で成果を目指すのではなく、シティプロモーションをはじめとした各施策と有機的に連携し、それぞれの成果を相乗的に高めることで、区の魅力やブランド価値の向上につなげていただきたい。プロモーション課には、各部局の情報発信支援に留まらず、行政施策全体の価値を高めるプロデューサーとしての役割を期待する。地域の特色や強みを積極的に発信するとともに、その成果を継続的に検証しながら、区民が誇りを持ち、区外からも選ばれる「足立区らしさ」の創出に取り組んでいただくことを望む。

② 「利用してもらうこと」を前提とした制度設計への転換

「今後の事業の予定・方向性への評価」でも少し触れたが、今年度の評価では、多くの事業で助成制度の拡充や制度延長だけでなく、伴走型支援への転換、ターゲットを意識した情報発信、相談体制の充実など、「制度を設ける」から「制度を利用してもらう」ための工夫が進められていた点は高く評価できる。

一方で、制度や施設が整備されているにも関わらず、申請件数や利用件数が目標に達していない事業や、積極的な情報発信は行っているものの、依然として認知度が十分とは言えない取り組みも見受けられた。制度を知らない・利用されない要因は、制度内容そのものではなく、申請手続きの煩雑さや周知方法、相談の受けやすさなどに課題がある場合も少なくないように思われる。実際に、周知方法については様々な工夫が見られたものの、その内容が区民や事業者にとって本当に分かりやすいものとなっているか、告知をすることが目的化していないか、また、平日に区役所へ足を運ばなければ申請できない制度や、類似制度が複数存在し違いが分かりにくい制度など、利用をためらわせる要因も散見された。行政の視点ではなく、制度を初めて利用する区民や事業者の視点に立ち、一連の利用プロセスを改めて検証することが重要である。

今後は、制度を設計する段階から、区民や事業者が「使ってみたい」と思える導線を意識し、相談から申請、利用後のフォローまでを一連のサービスとして捉えた制度設計へ転換されたい。また、利用者の声や相談内容を継続的に把握し、小さな改善を積み重ねることで、制度の実効性を一層高めていくことを期待する。

③ 施策全体を見据えた事業展開と成果の見える化

今年度の評価では、各事業とも課題分析や改善策は着実に進められ、それぞれ一定の成果が認められた。一方で、評価や事業運営は個々の事業ごとに整理されており、関連する事業が一体となって区民生活にどのような効果をもたらしているのかという視点は、なお十分とは言えない。各事業評価調書では、それぞれ最

終成果が設定されているものの、それらが共通の成果目標である「区政全体に対する区民の満足度」の向上に、どのようにつながるのかという視点については、改めて原点に立ち返って整理する必要があると考える。

例えば、防災分野において、「地域と一体となった震災・水害対策」、「燃えにくいまちづくりの推進」、「揺れに強い建物の促進」は、異なる手法で進められているものの、区民から見れば「災害に強いまちづくり」という一つの施策として受け止められるものである。「エリアデザイン」についても、個々の拠点整備や公共空間の改善を進めるだけでなく、交通、防災、産業、にぎわいの創出など周辺施策と一体となって、地域全体の価値をどのように高めていくのかという視点が重要である。エリア単位で将来像を共有し、各事業がその実現にどのような役割を果たしているのかを整理することで、事業相互の効果がより発揮されることを期待したい。

一方、「シティプロモーション事業」は、単独で成果を生み出す事業というよりも、観光、産業、防災、都市整備など様々な施策の魅力や成果を区内外へ発信する役割を担っており、個々の事業をつなぐ存在として重要性が一層高まっている。

今回の評価を通じ、個々の事業における取り組みや活動の質は年々向上していることを実感した。だからこそ、今後は個々の事業や活動の成果を積み上げるだけでなく、それらが区民生活にどのような変化をもたらしたのかという視点から、時には事業を横断的に捉え、整理・評価することが重要である。そのことにより、各事業の位置付けや役割がより明確になるとともに、区民にとっても行政の取り組み全体が理解しやすくなり、「区政全体に対する区民の満足度」の向上にもつながることを期待する。