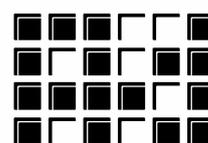


足立区区民評価委員会

令和5年度実施事業分

活動報告書

令和6年9月



知ると分かる。
すると変わる。

SDGs MODEL ADACHI

報 告 に あ た っ て

昨今、自治体が抱える諸問題は山積している。特に近年増加している大規模災害への対応や、人口減少に伴う生活の利便性低下、少子高齢化、物価上昇および労働力不足、さらには流通問題など、自治体は多くの共通する課題に直面している。このような状況において、足立区では令和6年度予算案を「命と暮らしを守り抜く。安心と活力のあだち」と名付け、この実現のため、「福祉まるごと相談」と「デマンド交通の実証実験」等、新たな取り組みを開始し、持続可能な発展を見据えた取り組みを進めている。

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ている。区が実施した各事業に対して、「一般事務事業」「ひとと行財政」「くらしと行財政」「まちと行財政」の4つの分科会に分かれ、区民の視点から客観的に評価し、検証を行うものである。区民評価活動および本報告書の作成は、区民との協働・協創を推進し、区政の経営改革を進める上で重要な役割を担っている。

区民評価活動については、令和5年度から評価対象事業を絞り込み、評価委員と担当所管によるヒアリングの充実に努めてきた。例えば、昨年度末には、区職員に区民評価の意義を理解させ、ヒアリング時の説明力を向上させるために、区民評価の結果をまとめた職員向け研修動画教材を作成した。この研修動画には、ヒアリングでの説明力が高く表彰対象となった事業の担当職員も登場し、その工夫点を生の声として取り入れた。また、本年度は担当職員向けの事前説明会に重点をおき、ヒアリングでは管理職だけでなく、現場職員とも活発に意見交換を行うよう助言し、さらにプレゼンテーション資料の作成方法についての指導にも注力した。

このような努力により、今年度のヒアリングでは、管理職のみならず現場職員も積極的に発言し、視覚的資料の綿密な作成により説明が分かりやすくなった。その結果、評価委員と事業担当課の職員との間で、双方向の有意義なコミュニケーションが可能となった。さらに本年度は、ヒアリングの様子を全て録画し、表彰に選ばれた事業の説明を研修動画に反映させる予定である。これにより、職員は机上の議論だけでなく、実際の様子を視覚的に学ぶことができ、区民が求めるよりわかりやすい説明力の向上が期待される。

さて、ヒアリングの充実を目指し、事業評価の絞り込みについては、一定の成果が得られた一方で、評価対象事業の選定に関して評価委員の声を反映させられないかとの指摘があった。これを受け、本年度からは事業選定の段階においても区民の意見を一部反映し、より広範な視点からの評価活動を展開した。また、新型コロナウイルス感染症拡大前に実施していた現場視察を再開し、全分科会において実施し、各事業に対する理解の深化と評価活動の充実を図った。

このような工夫が行われたものの、令和6年度の区民評価の結果を概観すると、ひとと行財政分科会で3.64、くらしと行財政分科会で3.93、まちと行財政分科会で3.25と、全ての分科会が4.00を下回る厳しい結果となった。各項目においても、反映結果、達成度、方向性の得点がすべて4.00を下回っており、この結果を区は謙虚に受け止め、現状の分析と改善に努めることが求められる。たとえば、施策そのものに問題があるのか、あるいは評価基準に使用した評価項目が成果を反映しにくいものであるのか、作成された資料から成果が読み取りにくいのか、などの詳細な検討が必要であろう。

さらに、区民評価の結果がどの程度、区職員に浸透しているかについても再考の余地がある。区職員は3,000人を超える規模でありながら、昨年度作成された区民評価の結果をまとめた研修動画の閲覧数は約150程度にとどまっている。評価活動に直接参加した職員の意識や行動には変容が見られる一方で、評価活動に関与していない職員への広報活動は課題である。評価活動は、区民と行政の協創の一環である。区民評価で指摘された点の多くは、重点プロジェクトのみに留まらず、他の事業においても共通の課題として捉えるものであり、汎用性が高い。そのため、区民評価結果の庁内での積極的な活用が一層促されることが期待される。

その他にも本年度の評価活動を通して、昨年度から使用しているロジックモデル調書の内容の再検討や表彰制度の再考、情報発信後の成果確認、庁内の連携、視察のあり方などいくつかの提案もいただいている。本件については引き続き次年度に向けて議論を深めていきたい。

本報告書をもって令和6年度の区民評価活動を締めくくることになる。猛暑の中での視察や、長期間にわたる調書の読み込み、ヒアリング活動など、膨大な作業にご尽力いただいた委員の皆様、政策経営課、財政課、その他の関連部門の職員の皆様に対し、心より深い感謝と敬意を表す。

今後も区民と行政が協力し、足立区が住みよい場所、働きやすい場所となるよう、持続可能な発展を共に目指していくことを切に願っている。

令和6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6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6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・・・・・・・・・・・・・・・・21
- 3 「まちと行財政」分科会・・・・・・・・・・・・・・・・28

第4章 個別評価調書(重点プロジェクト事業)・・・・・・・・37

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 80
- 2 評価に用いた資料等 81
- 3 評価の項目及び基準 81
- 4 評価結果の集約 81

第2章 分科会の評価結果

- 1 総括意見 84
- 2 視点別評価結果 86
 - (1) 事業の必要性
 - (2) 事業手法の妥当性
 - (3) 受益者負担の適切度
 - (4) 事業の周知度
 - (5) 補助金等の有効性
 - (6) 予算計上の妥当性

第3章 個別評価調書(一般事務事業) 90

Ⅳ 表彰事業

第1章 表彰制度の概要

- 1 表彰の目的と視点 106
- 2 評価の基準 106
- 3 各分科会の選出事業 107

資料

- 1 令和5年度重点プロジェクト事業体系一覧 110
- 2 足立区区民評価委員会 分科会名簿 113
- 3 足立区区民評価委員会条例 114
- 4 足立区区民評価委員会条例施行規則 116
- 5 足立区行政評価マニュアル 118
- 6 用語解説 128

※本編中の(*)を付した用語については、資料編(P.128からP.129)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6年度の公募委員の性別・年代構成は以下のとおりである。

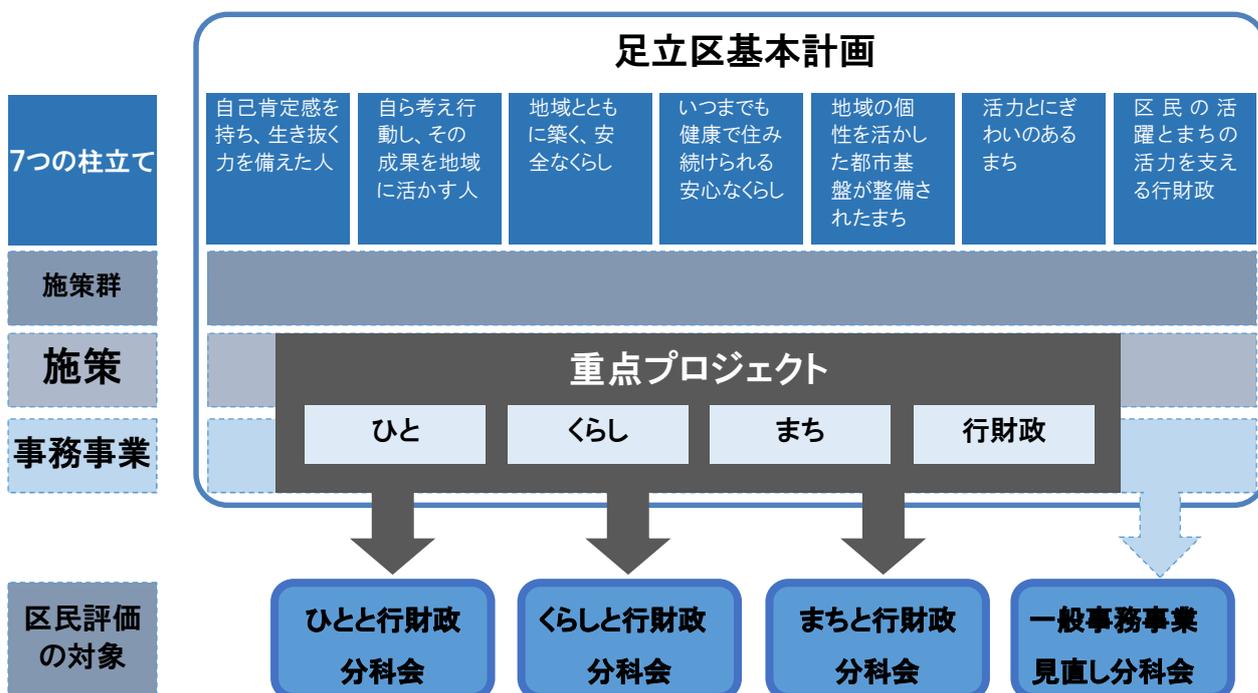
○性別：男性9名、女性8名

○年代別：20歳代2名、30歳代4名、40歳代5名、50歳代3名、60歳代3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・暮らし・まち・行財政）及び「足立区基本計画」の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」「暮らしと行財政」「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19回目の評価活動であった。

令和4年度の区民評価活動が新型コロナウイルス感染症拡大の影響で中止になったこともあり、令和5年度は「区民評価再始動の1年」と位置づけ、評価対象事業の絞り込みやヒアリング時間の拡大など評価活動のさらなる充実に向け改善を図った。

そして、令和6年度は区民委員の意見を反映し、視察の試行実施や重点プロジェクト事業の評価対象を一部入れ替えるなど、各事業の掘り下げと改善をより一層重視した評価活動を行うこととした。

令和6年4月25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24回の会議を開催した。

【活動経過】

回	日 程	会 議 名	議 題 等
1	令和6年 4月25日(木)	第1回区民評価委員会全体会	○新委員への委嘱状交付 ○評価委員会の進め方について等
2	6月3日(月)	事前説明会	1 共通 (1)数字で知る足立区の「今」 (2)予算から見る足立区の見取り (3)区が抱える課題とその対応 2 重点プロジェクト事業 (1)重点プロジェクト事業について (2)分科会評価の進め方 (3)視察について 3 一般事務事業 (1)評価事業・視察事業の検討
3 ～ 23	6月25日(火) ～ 8月6日(火)	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 5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)
24	8月23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 ○重点プロジェクト事業選定について

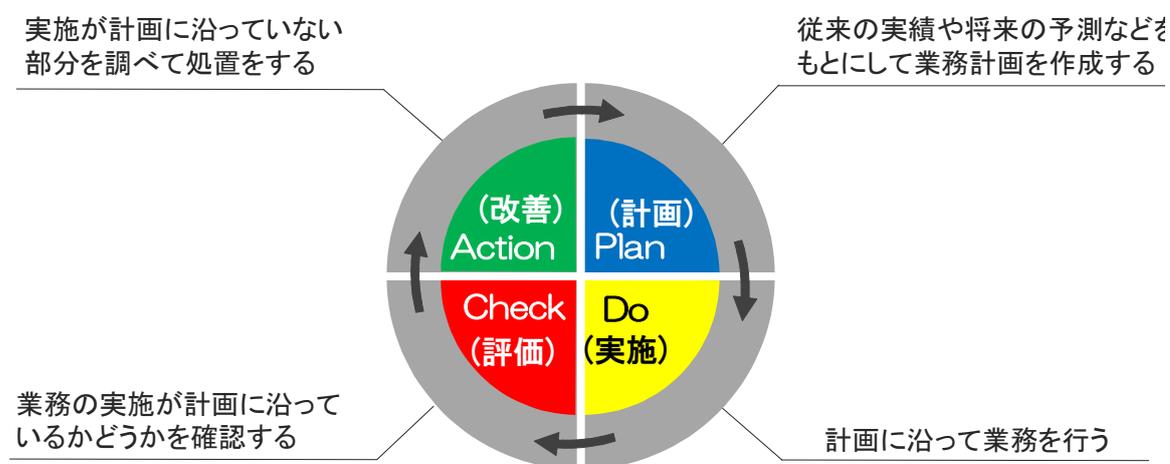
第3章 行政評価の概要

1 令和6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.128参照)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5年度実施の「重点プロジェクト事業」(資料編資料1 p.110参照)及び「一般事務事業」(p.80参照)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6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7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6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	○	○	全43事業から20事業を選定
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6年度の区民評価活動の変更点

ア 評価対象事業の一部入替

重点プロジェクト事業では、評価対象事業の一部入替を行った。区が示したラインナップから主に「事業の効果が認められ、評価の高い事業」「区民評価がなくとも、区民ニーズに沿った事業改善が期待できる事業」を評価対象から外し、代わりに区民評価委員の関心の高い事業を評価対象事業として選定し、より事業改善に重点を置いた評価の実施をねらいとした。

イ 視察の実施

令和2年度以降中止していた現場視察を、令和6年度は各分科会で1事業ずつ実施した。これにより、事業への理解をさらに深め適切な事業評価を行うことをねらいとした。

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

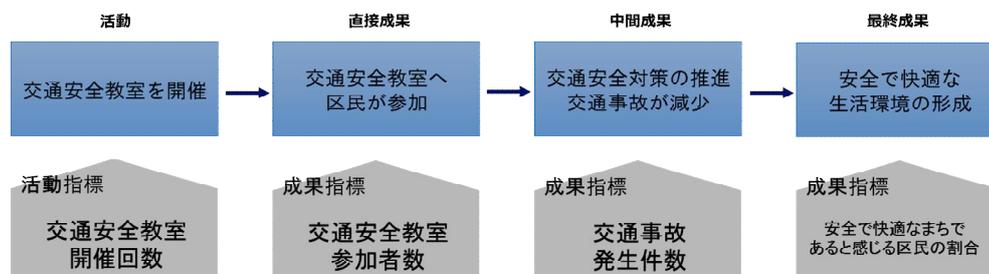
評価対象となる重点プロジェクト事業は、その進捗状況や区を取り巻く環境の変化に即応するため、毎年度ラインナップの見直しを実施している。令和5年度重点プロジェクト事業については、資料編の資料1（p.110）を参照されたい。

重点プロジェクト事業43事業のうち、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.129参照)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
<ul style="list-style-type: none"> ・昨年度の庁内評価委員会の評価結果や、令和5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 <p>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。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・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 <p>注：目標値の設定が妥当であるかどうか注視する。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・短期的な予定、中長期的な方向性が妥当であるか ・達成の手法が適切に選択されているか ・事業目的を完遂する方向に向かっているか

(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。	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	（反映率：90%程度）			4
3.5	評価（提言）をある程度反映した。	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	（反映率：60%程度）			3
2.5	評価（提言）の反映が消極的である。	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	（反映率：30%程度）			2
1.5	評価（提言）が全く反映されていない。	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	（反映率：0%）			1

第2章 令和6年度の評価結果

1 「5段階評価」の結果

令和6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5年度 (令和4年度実施分19事業)	令和6年度 (令和5年度実施分20事業)	令和5年度比
①反映結果	ひとと行財政	3.67	3.25	▲ 0.42
	くらしと行財政	4.29	3.79	▲ 0.50
	まちと行財政	3.64	3.58	▲ 0.06
②達成状況	ひとと行財政	3.50	3.57	0.07
	くらしと行財政	4.00	3.79	▲ 0.21
	まちと行財政	3.36	3.08	▲ 0.28
③方向性	ひとと行財政	3.42	3.64	0.22
	くらしと行財政	3.93	3.86	▲ 0.07
	まちと行財政	3.29	2.92	▲ 0.37
全体評価	ひとと行財政	3.58	3.64	0.06
	くらしと行財政	4.00	3.93	▲ 0.07
	まちと行財政	3.36	3.25	▲ 0.11

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5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198億円である。

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5年度 重点目標別の総事業費】（単位：千円）

視点	重点目標	R5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	2,258,246
	②妊娠から出産・子育てまで切れ目なく支える	5,219,069
	③生涯にわたる学習・文化・スポーツ活動を実践できる仕組みをつくる	—
	④多様な個性やライフスタイルを認めあう風土を醸成する	—
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	1,289,931
	⑥環境負荷が少ないくらしを実現する	4,123,106
	⑦高齢者、障がい者などの生活のサポート体制を充実する	688,356
	⑧健康寿命の延伸を実現する	146,011
まち	⑨災害に強いまちをつくる	2,089,682
	⑩便利で快適な道路・交通網をつくる	110,715
	⑪地域の特性を活かしたまちづくりを進める	1,675,398
	⑫地域経済の活性化を進める	258,203
行財政	⑬多様な主体による協働・協創を進める	238,685
	⑭戦略的かつ効果的な行政運営を行う	235,087
	⑮区のイメージを高め、選ばれるまちになる	443,467
	⑯次世代につなげる健全な財政運営を行う	1,045,556
合 計		19,821,512

※「—」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」						
	2	学力向上対策推進事業	2	3.5	3.5	3.5	
	4	不登校対策支援事業	4	4	4	4	
	5	若年者全力応援事業		3	4.5	4.5	
	重点目標「②妊娠から出産・子育てまで切れ目なく支える」						
	7	就学前教育・保育施設の質の維持・向上	3	4	3	3.5	
	8	学童保育室運営事業	3.5	3.5	4	4	
	9	ひとり親家庭総合支援事業	3	3	2	2	
	行 財 政	重点目標「⑭戦略的かつ効果的な行政運営を行う」					
41		人材育成事務(職員研修事業、職員の能力を活かす人事)	4	4	4.5	4	
全体評価の平均値(ひとと行財政分野)					3.64		

(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----- 3事業
- ② 妊娠から出産・子育てまで切れ目なく支える----- 3事業
- ⑭ 戦略的かつ効果的な行政運営を行う----- 1事業

本分科会が今年度評価対象とした7事業のうち5事業は前年度から継続して評価対象となっていたものである。継続事業である5事業の中では、所管課の変更（「No. 9 学童保育室運営事業」）、名称の変更（「No. 8 就学前教育・保育施設の質の維持・向上」）、評価内容を事業内容の一部に限定するという変更（「No. 2 学力向上対策推進事業」）があった。また2事業（「No. 5 若年者全力応援事業」、
「No. 13 ひとり親家庭総合支援事業」）が今年度から新たに評価対象となった。変更についてヒアリングの場で、「No. 9 学童保育室運営事業」では所管課が変更になったことで連携が容易になるだろうこと、「No. 8 就学前教育・保育施設の質の維持・向上」では事業内容を明示できるような名称としたこと、「No. 2 学力向上対策推進事業」では前年度の評価を受けて適切な評価活動が実施できるよう評価対象事業を限定したことが語られた。同様に追加事業について、「No. 5 若年者全力応援事業」ではこれまで区として取組みが実施されていなかった世代への支援であること、「No. 13 ひとり親家庭総合支援事業」では離婚前の相談などにも応じていることが語られており、まさに区として目指している切れ目のない支援を実現すべく、個々の職員の方が日々邁進されている姿を窺い知ることができた。このように対象事業を確認するだけでも、「協創力でつくる 活力にあふれ 進化し続ける ひと・まち 足立」という将来像に向けて、継続的な取組みはもちろんのこと、必要な改善に着手し、進化を続けようという区の強い意志が実感できた。また、本分科会で対象とした事業は、いずれも目標達成までに長期間を要する事業ばかりであり、同時に個々の担当者、個々の部署のみで目標達成を目指すことは困難な事業であった。そうした難しい課題に対して、解決に向けた歩みを進めようとする職員の方々の努力を、評価活動を通して目の当たりにすることができた。

今年度の評価活動で特に印象深かったことは以下の4点である。

まず一点目として、多くの事業において支援の対象を網羅しようとする姿勢を確認することができた。例えば「No. 4 不登校対策支援事業」においては、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展開していた。このように、各事業を担当される方々が支援の対象となる方の実態を十分に理解し、必要と思われるさまざまな取組みを計画し、取りこぼしなく支援しようとしていることは素晴らしいことである。

二点目として、各事業の取組みの中で連携を強く意識していることが明らかとな

った。例えば「No. 5 若年者全力応援事業」においては若年者支援協議会の分科会を開催しており、支援対象となる方を中心に支援者間で連携をとるべく区が主導していることが確認できた。またヒアリングの場においても多くの事業で、担当されている方同士が連携している様子が見られた。各所管課内で日常的に連携をされているのだろうが、評価活動もそれぞれの取組みを理解しあう1つの機会となり、連携強化に活用できる可能性があり、区として目指す協働・協創のさらなる推進につながると考える。

三点目として、事業内容に当事者の声を取り入れようとする意思が強く感じられた。例えば「No. 39 人材育成事務（職員研修事業、職員の能力を活かす人事）」においては、研修内容の充実を目指して研修会後のアンケートを実施するだけでなく、アンケート項目の改善も行っていった。当事者の声の取り入れは、過去の評価活動でも何度か言及されていることであり、確実に前進していると考えられる。

最後に四点目として、評価活動の場を事業の再理解、情報提供力の向上の場として活用できる可能性を感じた。今年度は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、質疑においてその場に参加された方の多くが積極的に発言していたことが印象的であった。前年度評価において部署間の違いが指摘されていたが、今年度は多くの部署において協働し合いながら説明がなされていた。事前に提供された資料だけでなく、ヒアリング当日の説明や質疑応答により、事業内容への理解が深まった。評価活動に向けた準備をする作業は時間を要することと推察される。しかし、評価活動の場を活用して、それぞれが取り組む事業への理解を改めて深め、説明する力を向上する機会とできれば、区のサービスがさらに充実することが予想される。

さらに今年度は、「No. 5 若年者全力応援事業」の一環である高校生世代の居場所型学習支援事業(*p. 128参照)の現地視察を行った。現地視察という前年度要望をすぐに取り入れていただけたことについて、関係各位に深く感謝したい。現地視察を行うことで、事業を利用されている方々の様子を目にすることができ、事業の必要性を認識することができた。一方で視察したことにより明らかとなった実情もあった。評価活動において、現地視察を行うことは非常に意味のあることだと確認できた。

さて、本分科会として7事業を評価するにあたり、事業評価調書と説明資料を各自で熟読の上、書面による質疑応答を踏まえて、プレゼンテーション・ヒアリングに臨んだ。

- ・「反映結果」については、令和4年度の区民評価の提案や改善点の反映状況及び令和5年度の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についても検討

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

「No. 4 不登校対策支援事業」ではサポーターを活用した未然防止に注力したり、「No. 8 就学前教育・保育施設の質の維持・向上」ではガイドライン活用・定着に向けて「別冊 保育実践振り返りシート」の見やすさに工夫をしたりするなど、前年度の評価や課題分析をうけて一歩ずつ着実に改善をしている点は評価ができる。また「No. 2 学力向上対策推進事業」、「No. 4 不登校対策支援事業」のように現状と呼応させるためや成果の因果関係を明らかとするために、指標変更に着手していることも評価できる。一方で提言・要望に応えようとしているものの、これまでの方法を踏襲している取組みが多い印象であった。同様の方法を継続するだけでなく、丁寧な課題分析に基づいた新たな方法への挑戦にも期待したい。さらに、評価活動におけるコミュニケーション不足もあるかもしれないが、前年度の提言・要望の反映状況が不明瞭な部分も散見された。「No. 9 学童保育室運営事業」ではヒアリングの場において、待機児童解消について課題分析を踏まえて賃料補助を検討し、予算として組み込んでいることなどが説明された。これは事業評価調書だけでは読み取りが難しく、ヒアリングの場でやりとりを通して、前年度からの課題に取り組んでいたことが明らかとなった例である。事業改善に向けて日夜取り組まれていることと想像するが、評価活動は得られた情報から行うこととなる。数値などとして表れにくい取組みを積極的に資料や説明の中に求めたい。

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」となっていることは評価できる。特に活動指標の達成状況が良好であり、最終目標の達成に向けて地道な努力が積み重ねられていることを窺い知ることができた。また「No. 5 若年者全力応援事業」の高校生応援支援金(*p.128参照)の支給人数のように達成状況が芳しくない場合でも、丁寧にその要因を分析して改善へつなげている事業も見受けられ、そうした姿勢は高く評価できる。一方で、目標値や指標の妥当性については疑問も残った。例えば、事業が対象としている方の数に対する目標数値が見合わないように感じられたり、その数値の設定方法が不明瞭であると感じられたりする例があった。また指標間の因果関係が不明瞭であったり、各指標と最終目標との整合性がとれていない印象を受けたりする例もあった。もちろん、政策結果を定量化すること自体の難しさがあり、達成率だけでは推し量れない部分も

多々あるだろう。しかし今一度、各事業の対象者およびその現状を確認し、丁寧な課題分析の上で、指標や目標値を決定することが必要であると考ええる。

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。特に課題を明らかにするために、「No. 39 人材育成事務（職員研修事業、職員の能力を活かす人事）」において実施されている対象者へのアンケートのように、当事者の視点を盛り込もうとしている点も評価できる。一方で、課題分析が十分かつ適切であるかは検討の余地がある。また課題分析に応じた改善策についても、前例に従うことが多い印象を受けた。「多様性を認めあい、夢や希望に挑戦する人」という将来像を掲げているからこそ、現在の多様な生き方を意識した目標設定や支援の展開が期待される。本分科会における事業はいずれも協働・協創が欠かせない事業であることから、最終目標や最終目標を達成することの区における位置づけなどを意識し、所管課のみに留まらない予定や方向性を検討することも必要だろう。

(3) 評価が高かった事業（ひとと行財政分科会）

全体評価は4.5が最高であり、下記の1事業が該当した。なお、評価対象の7事業のうち半分を超える4事業が4もしくは4.5となった。

◆ 「No. 5 若年者全力応援事業」

本事業は令和4年度よりスタートした事業であり、今年度新たに評価対象となった事業である。新規事業ということもあってか、これまで区として支援が行き届いていなかった若年者に対して支援を届けるという強い意志が感じられた。さらに的確な課題分析に基づいて、必要とされる取組みを積極的に計画、展開していたことが印象的であった。高い評価につながった要因として特に、次の2点が挙げられる。まず一点目が区の基本的な考えを形にしている取組みが多く計画・実現されている事業である点だ。その1つの例として、若年者支援協議会の分科会の実施がある。支援対象者を中心に、支援に関わる方々が一堂に会し、よりよい支援を模索する機会を区主導で計画していた。こうした取組みは他事業ではあまり見られない協働・協創を具現化するアイデアであると考ええる。もう1つの例として、アダチ若者会議「キミも。ミーティング」(*p. 128 参照)の計画がある。こうした場を設けて当事者の声に耳を傾けることは、「多様性を認めあい、夢や希望に挑戦する人」の実態を知る有効な手立てであろう。そして二点目が先述の通り、確かなデータに基づいた課題分析力を有している事業である点だ。例えば、指標の目標数値の設定については、前年度の取組みがないことも一因にあるかもしれないが、支援対象者数などに基づいて論理的に算出されている印象を受けた。またヒアリングの場でも、根拠に基づいた説

明や質疑応答がなされていた。ヒアリングを終えて、評価委員の納得感が強く、今後の事業展開に期待が高まった。

今後、取組み成果に応じて課題も明らかとなるだろう。他事業との重なりも予想されることから、他事業との棲み分けや連携を行う必要が生じるであろう。その際には、今年度評価で印象的であった強い意志と的確な課題分析に基づいて、躊躇なく必要な取組みを計画・実施していただきたい。

(4)ひとと行財政分科会からの提言

①いっそうの「協働・協創の推進」を目指して

多くの事業において、各取組みの中での連携への意識は高まっている印象を受けた。またヒアリングの場においては、各担当者が積極的にそれぞれの取組みについて説明をしており、チームとして協働している様子を見て取ることができた。一方で、事業内で数多く計画・展開されている取組み間の連携がどの程度行われているかは窺い知ることができなかった。同様に事業間で連携している例は確認することができなかった。特に本分科会が評価対象としている事業は、非常に難しい課題に対峙している事業が多く、個々の担当者や個々の所管課のみで最終目標に到達することは困難を極める。そこで、取組み内の連携に加えて、取組み間や事業間の連携という、よりいっそうの「協働・協創の推進」に期待したい。具体的には、計画・実施されている取組みが各事業内もしくは区全体としてどのような位置づけとなっているかを理解し合い、重なりのある取組みや事業間、連続性のある取組みや事業間で情報交換やディスカッションの場を設けることなどが考えられるだろう。相互理解は協働・協創の前提となる。評価活動の場も特に事業内での相互理解に向けて活用ができると考える。

②「進化し続ける 足立」を目指して

全ての事業が最終目標の達成に向けて、課題分析に基づいた事業改善を行っており、それを支える職員の方々の努力には敬意を表したい。一方で、事業内容の改善を目指す方法については、従来の方法を踏襲している例が多い印象を受けた。従来と同様の取組みを否定する意図はないが、多様性の時代となり、社会状況の変化も激しい昨今、これまでに効果を上げていた方法が必ずしも有効であるとは限らない。まずは事業をよりよいものとするための的確な課題分析を行い、その結果を踏まえて、より適切な方法に躊躇なく取り組んでいただきたい。新しい方法を創り出すこと、もしくは従来とは異なる方法に着手することは、コストがかかるだろう。コストを抑えるためには、専門家や他部署の意見を取り入れることも有効かもしれない。各取組みが、課題分析に応じた最善の方法を見つけ出し、「進化し続ける 足立」が実現することに期待する。例えば多くの事業が着手しようとしている、当事者の声を取り入れるという取組みについても、漫然とアンケートを実施するというのではなく、どのような目的で、誰を対象に、何を聞

き、どのような分析するのかを含めて検討した上で実施されることが望ましい。

③円滑な評価活動を目指して

この評価活動を通して、全ての事業が自らの取組みを省察、改善につなげようとしている姿勢は高く評価できる。同時に評価活動の意義についても確認することができる。評価に向けて各担当部署が準備に要する労力は小さくないことが想像される。その結果、用意された資料や提供される説明は、各事業に対する知識をほとんど有していない評価委員にとっても理解しやすいものであることが多かった。中でも事業全体の進捗についてはわかりやすいプレゼンテーションが提供されていた。一方で、前年度からの進捗については不明瞭であったり、触れられなかったりしたため、「反映状況」の評価には時間を要した。また前年度の提言・要望からの反映がないことに戸惑いを隠せない評価委員もいた。翻って評価を受ける職員の立場となると、提言・要望を受け改善に向けて努力しているにも関わらず、同様の提言・要望が繰り返され困惑することもあると想像される。また提言・要望の中には事業全体からみるとすぐに取り組むことが難しい事柄や、取り組むこと自体に十分な検討が必要な事柄も含まれていると考えられる。評価活動が事業にマイナスの影響を与えることは避けなければならない。

そこで、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はない、円滑な評価活動が目指されるべきである。例えば2年任期である区民評価委員が全員一度に交替するのではなく、順番に交替するという仕組みは、前年度からの流れが理解しやすくなるというメリットがあり、円滑な評価活動の実施に一役買っている。しかし、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。すでに行われているが評価委員への研修内容や、事業評価調書およびプレゼンテーション資料の内容についても、再検討をしていただけることを期待する。その上で、提言・要望の反映について、反映できた場合だけでなく、反映できなかった場合についてもその理由なども含めて丁寧な説明を求めたい。さらに、現時点では全ての事業が一律で毎年評価を受けているが、事業の特徴に応じて評価を受けるスパンを検討することがあってもよいのかもしれない。

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」						
	14	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	4	4	
	重点目標「⑥環境負荷が少ないくらしを実現する」						
	16	エネルギー対策の推進(温室効果ガス排出削減)	4	4	4	4	
	17	ごみの減量・資源化の推進	4	3.5	3.5	4	
	重点目標「⑦高齢者、障がい者などの生活のサポート体制を充実する」						
	18	健康寿命を延ばす介護予防・生活支援事業	3	3.5	4	3.5	
	20	生活困窮者自立支援事業	4.5	4.5	4.5	4.5	
	重点目標「⑧健康寿命の延伸を実現する」						
	22	健康あだち21推進事業(糖尿病対策)	3.5	4	3.5	4	
行財政	重点目標「⑨多様な主体による協働・協創を進める」						
	35	協創推進コーディネートの強化(人づくり・場づくり)	3.5	3.5	3.5	3.5	
	全体評価の平均値(くらしと行財政分野)					3.93	

(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7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 高齢者、障がい者などの生活のサポート体制を充実する---- 2事業
- ⑧ 健康寿命の延伸を実現する----- 1事業

【行財政】

- ⑬ 多様な主体による協働・協創を進める----- 1事業

くらしと行財政分科会では、対面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、ヒアリングを実施した。ヒアリング後には、3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、昨年度と同様に所管課からの説明や委員からの質問時間を増やし、両者が余裕をもって十分に対話できるよう調整が行われた。この結果、ヒアリングに対する委員の満足度や充実感は、昨年度と同様に非常に高かった。また、今年度は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、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について深く検討する場面が多く見られた。こうした議論の深まりは、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が期待される。

今年度はさらに、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。現地視察は、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、事業のイメージをより明確に理解するために非常に有効であった。視察を通じて、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、評価に対する理解が深まったといえる。

しかしながら、全ての事業に対して現地視察を実施することは、所管課、区民評価委員、そして事務局にとって大きな負担となり、現実的には難しいと考えられる。そこで、くらしと行財政分科会では、今回の経験を基に、現地視察の対象を委託事業が行われている所管課に限定することを提案したい。

現地視察を行うことで、委託事業者からの情報と区からの情報を両方把握できるため、事業の全体像をより正確に理解することができる。これにより、より包括的で客観的な区民評価が可能となると考えられる。

加えて、所管課や委託事業者との密接な連携を図りつつ、評価作業を進める

ことで、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が行えるようになる。このようなアプローチは、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

前年度の評価に基づく施策が計画的に実施されている一方で、若年層への対策や参加者の把握、管理職を巻き込んだフォローアップなど、評価結果の反映について改善の余地がある事業もあった。

また、庁内連携や効果測定不足が課題として残されている事業もあり、それらの課題に対応することで、さらなる施策の効果向上が期待される。一方で、各事業で共通して区民のニーズに柔軟に対応しようとする姿勢が見られた。今後も評価結果を受けとめ、事業の改善に活用し、区民サービスの向上につなげてほしい。

イ 目標・成果の達成度への評価

成果指標の達成度において一定の進展が見られる一方、改善の必要性がある事業もあった。各施策では、創意工夫を凝らしつつ具体的な対策が実施されており、特に現場での実地調査やフィードバックに基づいた対応が評価されている。しかし、一部の指標では達成が遅れている状況や、期待された効果が十分に発揮されていない事例が見られる。

また、若年層の意識向上や新規参加者の動向把握、情報発信の効果など、施策の効果測定や改善の余地が見られた。特に、効果的な情報発信や周知広報の強化が求められており、アンケート調査の導入や庁内の成功事例の共有が重要であるとされている。これらの改善策を講じることで、施策の効果を最大限に引き出し、区民の生活の質向上に寄与することが期待される。

ウ 今後の事業の予定・方向性への評価

各事業で、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見られた。特に、防犯対策や環境意識の向上、区民への直接的なアプローチなど、多様な世代やニーズに対応するための工夫が見られる。次世代の育成や意識改革に重点を置き、持続可能な成果を目指す取り組みが進められていることも特徴的であった。

さらに、事業展開においては、データの収集と分析を通じて成果を測定し、より効果的な対応策を講じる努力が続けられている。今後は、庁内外の関係機関や組織との連携を強化し、協創により事業の効果を最大限に引き出し、区民の生活の質向上や地域全体の発展に寄与することが期待される。

(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。該当する事業は以下の1事業である。

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. 20 生活困窮者自立支援事業」

本事業において特筆すべき点は、コロナ禍の影響が続く中で、生活困窮者の就労相談に対して丁寧かつ迅速な対応を続け、さらに就労準備支援事業において多彩なプログラムを積極的に展開した結果、目標としていた成果を概ね達成した点である。特に、支援数が増加する中で中学生の進学支援において大きな成果を上げたことは、評価に値する。スクールソーシャルワーカー(*p. 128 参照)や生活保護ケースワーカー(*p. 128 参照)との密な連携に加え、家庭への訪問や電話での生活支援を強化した結果、前年度を上回る利用登録者数を達成し、進学決定者数も大幅に増加した。このような結果は、単なる支援活動に留まらず、区民一人ひとりに寄り添い、きめ細やかな対応を行ったことの成果であり、非常に高く評価されるべきである。

また、委託事業者との連携が強化されたことも、事業の質を向上させる重要な要因となっている。委託先との情報連携が密に行われることで、支援の質が維持され、さらには向上している。これにより、区民に対して効果的かつ適切なサービス提供が可能となっている点も評価に値する。さらに、支援対象者へのフォローアップが充実しており、個別のニーズに応じたサポートが提供されている点も重要である。例えば、定期的な面談を通じて支援の効果を確認し、必要に応じて改善策を実施することで、より効果的な支援が実現されている。このような「心の通った、寄り添う」支援が行われていることは、区民サービスの質の向上に大きく寄与している。

(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。特別に点数が低いわけではなく、該当する2事業は顕著に事業が低迷している状況ではない。しかしながら、足立区のボトルネック課題の解決に向けて更なる事業の躍進を期待したい事業であった。その理由とポイントを整理すると以下の通りになる。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・生活支援事業」

今後に期待したい点として、まずデータ収集方法の改善が重要である。現在、「延べ人数」のみが把握されているが、昨年度も指摘した通り、今後は「新規参加者数」や「実人数」などのデータも収集し、事業の実効性をより具体的に評価することが求められる。これにより、支援が必要な高齢者をより正確に把握し、効果的なアプローチが可能となる。

また、ICT(*p. 128 参照)の活用を進め、オンライン体操教室の参加者を増やすための工夫が必要である。デジタルに不慣れな高齢者に対するサポートとして

スマホ教室が好評だったことを踏まえ、これを活用してオンラインプログラムへの参加を促進する環境整備が期待される。

さらに、事業の効果を定量的に測定し、エビデンスに基づいた改善策を講じることが求められる。特に、高齢者体力測定会の参加者数を増やし、区内のスポーツ施設や民間のスポーツクラブとの情報連携（利用高齢者数の把握等）や提携を強化することで、高齢者の健康維持と寿命延伸の、さらにきめ細かな推進が可能となる。少子高齢化が進む中、行政が支援すべきターゲット層をより明確に絞り込み、財源や人員を効率的に活用するための戦略が必要である。

庁内評価委員会の全体評価では4点で高評価ではあるが、区民評価委員としては足立区のボトルネック課題である「健康」の要となる事業として、コロナ禍を乗り越えた所管課の底力と行動力に期待して、庁内連携と民間資源の把握・活用を強化し、より躍進してもらいたい。

◆「No. 35 協創推進コーディネートの強化（人づくり・場づくり）」

今後に期待したい点として、まず情報発信と協創の取り組みのさらなる強化が必要である。現在、協創に関する情報発信は一定の成果を上げているが、目標達成には至っておらず、情報発信方法の更なる検討が求められる。具体的には、協創の成功事例や実績を収集し、これを庁内外に広く共有することで、協創の意義と成果をより明確に伝えることが重要である。これにより、区民や関係者の協創に対する理解と関与が深まり、取り組み全体が一層強化されることが期待される。

また、職員研修についても、協創の知識習得にとどまらず、研修の事前課題として課内の協創事例の収集を課すなど、実践に結びつくスキルを養う内容へのアップデートが求められる。特に、管理職に対しては、研修後の部下指導や実践状況を継続的にフォローすることで、組織全体で協創を推進できる体制を整える必要がある。このようなフォローアップが、管理職の指導力向上や組織のパフォーマンス改善にも寄与する可能性がある。

さらに、庁内の横断的な連携を強化するためのコーディネート機能の向上も事業として期待したい。庁内評価委員会の全体評価では4.5点で高評価であったが、区民評価委員としてはボトルネック課題である「治安・学力・健康・貧困の連鎖」を解消していく施策における「協創の中核」として、より大胆に、そしてダイナミックに足立区全体のボトムアップに向けた協創の庁内連携を強化してほしい。

(5)くらしと行財政分科会からの提言

① 庁内連携と情報共有を強化するダイナミックな協創推進

各事業の所管課が様々な関係機関や民間企業・団体と連携して事業を進めているものの、区民評価のヒアリングでは、各所管課が個別に連携を行っている現状

が明らかになった。例えば、ある所管課がコンビニエンスストアのA企業と連携している一方で、他の企業との連携が課題となっている。また、別の所管課では、A企業以外の企業と連携しているが、A企業との連携が進んでいないという状況が確認された。このような連携の分散は、区民サービスの効率を下げる要因となりかねない。

そこで、各所管課が関わっている関係機関や民間企業・団体の情報を庁内で共有し、所管課同士が協力して連携を強化することが求められる。これにより、各所管課が新たな連携を一から構築する必要がなくなり、既存の連携経験を活かして効率的に事業を進めることが可能となる。協創推進の庁内研修等で、庁内での情報共有と協力体制を強化する内容を盛り込む等、より具体的な対策をダイナミックに推進することを期待したい。

②若い世代への多様なアプローチと情報発信の質向上を目指した取組の推進

昨年度、くらしと行財政分科会では、「若い世代」を一括りにせず、年齢や所属ごとの多様なニーズを丁寧に分析し、区民の立場に基づいた事業推進の必要性を提言したが、今年度も各事業で「若い世代」に向けた取り組みが課題となり、具体的な対応策を模索している状況が見られた。

特に18歳から20歳代の若い世代への対策を模索している事業が多く、足立区全体としてSNS(*p.128 参照)以外の情報発信方法も含めてアプローチ方法を探る必要がある。例えば、学校での出張講座や地域イベントでのブース出展、音楽フェスやライブイベントでのPR、インターンシップやボランティア募集、広報誌やフリーペーパーの活用、街頭広告、動画コンテスト、ポッドキャスト配信、マンガやアニメを使った広報、地域のカフェや図書館での情報展示などが挙げられるが、多様な手段を組み合わせ、若い世代に幅広いアプローチを行うことが期待される。

また、情報発信では、SNSの発信回数が重視されがちであるが、区民にとって重要なのは、受け取った情報が具体的な行動に結びつくかどうかである。そのため、発信の質や工夫に注目し、区民が実際に行動に移せる成果を確認できるような取組の推進に挑戦してもらいたい。

③管理職による協創の推進で、足立区のボトルネック課題の解決を目指す

足立区全体の課題解決には、管理職が協創の取り組みを理解し、強力で推進することが不可欠である。特に、区民への情報発信のあり方に関しては、庁内の連携と情報共有を徹底し、部門を超えた横展開を図ることが重要である。この横展開により、区全体での課題解決がより確実なものとなる。

そして、管理職がリーダーシップを発揮し、協創の取り組みを具体的な実務と結びつける工夫を行うことを期待したい。その実現のためには、管理職向け職員研修において、協創の実践を重点的に扱い、職場での具体的な行動に反映させることが求められる。また、管理者の人事考課には、協創の視点を積極的に取り入

れてはどうか。ダイナミックな評価制度の見直しにより、協創が全庁的に推進される体制が整備され、より高い成果を生み出すことが期待される。

協創は、単なる理念やスローガンで終わるべきではなく、管理職は、自ら率先して協創を日常業務に組み込み、区民のために具体的な成果を生み出すことに励んでほしい。足立区的全職員がこの協創の意識を持ち、管理職のサポートのもとで一丸となって業務に取り組むことが、区民サービスの質を向上させ、足立区のボトルネック課題の解決を加速させることにつながると考えられる。

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「⑨災害に強いまちをつくる」						
	24	地域と一体となった震災・水害対策	4	3	3.5	4	
	25	燃えにくいまちづくりの推進	3.5	3.5	3	3.5	
	26	揺れに強い建物の促進	4	3.5	3.5	4	
	重点目標「⑩便利で快適な道路・交通網をつくる」						
27	スムーズに移動できる交通環境の充実(バス・自転車走行環境の整備)	3.5	3	2.5	3		
行財政	重点目標「⑬多様な主体による協働・協創を進める」						
	34	町会・自治会の活性化支援	3	2.5	2	2	
	重点目標「⑮区のイメージを高め選ばれるまちになる」						
	41	シティプロモーション事業	3.5	3	3	3	
					全体評価の平均値(まちと行財政分野)	3.25	

(1) 評価の概要

まちと行財政分科会では、4つの重点項目に該当する6事業の評価を行った。

【まち】

- ⑨ 災害に強いまちをつくる----- 3事業
- ⑩ 便利で快適な道路・交通網をつくる----- 1事業

【行財政】

- ⑬ 多様な主体による協働・協創を進める----- 1事業
- ⑮ 区のイメージを高め、選ばれるまちになる----- 1事業

昨年度は新型コロナウイルス感染症の影響もようやく落ち着きを見せ、対面での活動なども本格的に再開されはじめた。評価活動においては、前年度に引き続き6事業での取り組みとなったが、対象事業については、評価委員への事前アンケートや、昨年度の評価にて出された意見も踏まえ、昨年度から対象事業が変更になったものもある。今年度新たに区民評価事業の評価対象にNo27「スムーズに移動できる交通環境の充実（バス・自転車走行環境の整備）」が加わり、No34「町会・自治会(*p. 129参照)の活性化支援」はNPO(*p. 128参照)の活動評価と切り離し、より町会・自治会の活動に焦点を当てた評価をおこなうことが出来た。

今年の評価事業の大きな特色の1つに現地視察を実施したことが挙げられる。ここ数年、新型コロナウイルス感染症の影響もあり、事業報告書、事前質疑とヒアリングで主に評価をおこなってきたが、現地視察を実施し、より現場の状況や担当職員の方の生の声を聞くことができ、事業に対する解像度が高まったように思う。限られた時間の中で日程調整、現地説明に携わっていただいた担当職員の方々には改めてこの場でお礼を申し上げたい。可能であればぜひ次年度以降も現地視察に関しては継続していただきたい。

また、今年度は昨年度の評価委員4名のうち2名が退任し、新任委員2名が新たに着任した。新任委員の新鮮な視点を交え、今年度も多角的な視点から活発な議論を繰り広げ、掘り下げた評価作業を進めることができた。

今回対象の6事業について幾つか取り上げ、比較をおこない、今年度の特徴について報告する。各評価点については、新型コロナウイルス感染症の落ち着きに伴う活動再開に伴い大きな成果を挙げ評価の高かったものもあるが、昨年度の提言が反映されていない・取り組みが消極的な事業や項目については奮起を促す意味で敢えて厳しい評価としたものも複数ある。

全体的には昨年度の提言を踏まえ大きく改善の見られたもの、安定して評価の高いもの、残念ながら昨年度に引き続き評価が低いもの、取り組みの方向性について本当に適正か疑義が残り評価を落としてしまったものと評価点以上に評価内容にばらつきが出たように思う。本評価を参考にさせていただきぜひ来年度の活動内容と目標設定に各事業とも磨きをかけていただきたい。

(2)視点別評価結果

ア 反映結果の評価

反映結果の評価については、6事業の平均が3.58と達成状況（平均3.08）、方向性（平均2.92）に比べると高い評価となった。これは、各事業が前年度の提言や評価に対して真摯に向き合い対応いただいた結果だと考え評価できる。事業の継続、最終成果（理想）の達成を試みようとする多くの事業にて、創意工夫をしていただいた。

注文を挙げるとすると、評価調書に記載されている「昨年度の反映結果に対する取組状況」の内容が具体的な取組内容の記載のみかつ、やや内容が簡潔過ぎ、どのように考え、どのような背景を経てそのような取り組みに至ったか、昨年度の調書を比較して見ないとやや分かりづらくなってしまっている。担当課の考えについての具体的な記載を付記したり、評価フォーマットを工夫したりするなどの余地があるように思う。

イ 目標・成果の達成度への評価

達成度への評価は平均3.08であり、昨年度の達成度評価平均3.36と比べるとやや評価が下がった。これは新型コロナウイルス感染症明け前後で特に対面の活動量・内容に大きく差異があり、各取り組みの目標値の設定の見定めが難しく、結果として達成率が低くなってしまったことも一因する。

合わせて、評価の議論の際には、目標や成果の指標自体が適正か、結果として数字だけを追い求めていることになっていないかという議論もなされた。一例ではあるが、No.41「シティプロモーション事業(*p.128参照)」の成果指標である「足立区を人に勧めたいと思う区民の割合」や「足立区をよいまちにするために何かの行動をした区民の割合」などは、指標内容がやや抽象的すぎ、また、実績が目標を下回った要因についても分析がまだきちんとできていないということだったので、事業の目指す方向が見定めにくくなってしまっているきらいがある。

ウ 今後の事業の予定・方向性への評価

事業の方向性の評価は平均2.92と評価3を下回りやや残念な結果となった。1つには、「活性化させる」、「取り組みを加速させる」といった抽象的な記載のみで具体的な内容や方向性を示していない事業が散見されたこと、もう1つには、記載されている方向性が区民目線からするとやや異なる・こういったことも加味して取り組むべきという事業があったことが評価を下げた要因である。例えば、No.34「町会・自治会の活性化支援」事業では町会・自治会加入率だけを追い求めるのではなく、区民全員が何らかの活動に敷居低く参加できる施策も併せて検討してみてもよいだろう。

(3) 評価が高かった事業(まちと行財政分科会)

全体的に昨年度からの課題、提言内容に真摯に向き合っていたいただき、多くの事業で昨年度より高い評価を得た、あるいは、高評価を維持した。その中でも特に下記の2事業はより評価の高い事業として印象に残った。

◆「No. 24 地域と一体となった震災・水害対策事業」

昨年度の区民評価の全体評点は2.5と厳しい評価となり、避難所収容可能人数の試算や近隣・民間高層建築物等も含めた現実的に有効な避難方法の検討、啓蒙主体型の活動からハード充実・区民主体型の震災・水害活動への転換などを提言させていただいた。そのような中、今年度は本事業の課題や昨年度の反映結果に対する対応を明確に検討・分析し、実行に移している。例えば、震災に関する年代・ジェンダー・国籍等多様化するニーズへの対応や町会・自治会の担い手不足の解消に向けたあだち防災リーダー制度の確立、水害に関する避難所収容可能人数調査などがそれにあたる。加えて被災地への現地訪問や関係者へのヒアリング調査などにより発災時の課題について理解を深め、今後の区での防災活動に活かそうとする姿勢も評価できる。そのため震災・水害の対策事業としての焦点がより定まってきている印象を受け、結果として今年度の全体評価は4となっている。

また、区民評価ヒアリング時には、責任者が一方的に説明するだけでなく、矢継ぎ早に追加の補足が他の担当者から出てくるなど関係者全員で一体となって事業に取り組んでいる前向きな姿勢も感じられ、好感が持てた。

今後は昨年指摘でもあった注意喚起から次にどう行動に移すのか、どう災害に備えるのか、分散避難(*p. 129 参照)の可能性も含め具体的なアクションプランの提示をし、単にイベント参加や会合への出席数等に留まらない成果指標を定めていっていただきたい。

◆「No. 26 揺れに強い建物の促進事業」

昨年度の「震災や火災などに強いまちづくりの推進」事業から地震による震災と火災に対する対応に事業を分け、より各々の事業に対する取り組みが明確になった。本事業はその中の地震による震災に対応する重点事業である。昨年度も同事業については、評価が高かった事業に取り上げたが、今年度も耐震化促進に向け助成の拡充をおこなう一方、助成期間を設定して早期着手を促し、無接道家屋の建替え促進、2000年以前の家屋に対する助成、ブロック塀倒壊対策など、施策をより前進させようという積極的な姿勢が見て取れた。昨年同様全体評価は4と高い評価となっている。

同様の姿勢は今回区民評価にあたり現地視察をおこなった No. 25「燃えにくいまちづくり」事業でも見られたが、昨年度の提言に対する反映結果の点で、

本事業の方がより実効性のある施策ができており、ヒアリング時の分かりやすく、丁寧な説明という点でも秀でていたように思う。

昨年度の調査で新たに800件の老朽家屋が判明、子どもの通学路にあるものも含め、対応が必要なブロック塀が約1,100件にも及ぶなど待ったなしの対応が今後迫られる。能登半島地震などに関連し、区民の関心が高いうちにぜひ成果を上げていただきたい。

(4) 今後の展開に期待する事業(まちと行財政分科会)

今後の展開に期待する事業として、以下の2事業の評価結果を取り上げる。

◆「No. 34 町会・自治会の活性化支援事業」

昨年度も本欄で取り上げ、敢えて厳しい提言をさせていただいた。その内容も踏まえ、今年度は町会・自治会とのきっかけづくりや、きっかけにより町会・自治会に加入する層へのアプローチとして子どもを通じた若年世代に着目し、積極的な取り組みをしていただいた。その結果、数は少ないながらも29世帯が新たに加入するなど成果が出始めている。

一方、今後の事業の予定や方向性については、具体的な方策やビジョンが見られず「地域の賑わい」、「活力溢れるまち」など抽象的なワードが述べられるだけに留まりやや期待外れであった。町会・自治会の加入率が減少傾向にある中で、単に加入率を追い求めるのではなく、「加入する必要を感じない」という意見に対し、どのような場面で町会・自治会が必要とされるのか、より丁寧な説明が必要であるし、また、従来の枠組みに囚われない活動の仕方も模索すべき時期に来ているように思われる。現在の活動の維持だけでなく、次年度以降のより抜本的な事業の取り組み方、方針の見直しに期待したい。

◆「No. 27 スムーズに移動できる交通環境の充実(バス・自転車走行環境の整備)事業」

本事業は令和2年度以来の区民評価となった。その間、人口減少の進行や労働基準の改正等に伴い、足立区でもバスの運転手不足に拠る減便や路線廃止などの問題がより顕著に現れるようになった。そのような中、デマンドタクシー(*p. 129 参照)の実証実験を実施するなど多様な交通手段の確保に向けて新しい取り組みをしていただいている。

一方、今後の見通しでは、コミュニティバス「はるかぜ」の路線や本数維持など短期の方向性はあるものの、中・長期的な交通手段の確保のために、バス路線やダイヤの見直しの議論だけでなく、足立区に適した交通対策として、どこに公費を投入すべきか、区としてのより具体的なビジョンを示し、区民を巻き込んだ議論をすべき時期に差し掛かっているのではないだろうか。そういった意味で、中長期的なビジョンが明確に示されていなかったのがやや残念であ

る。

また、自転車利用者のマナー向上については、積極的に取り組んでいただいているものの従来からの取り組みと比して新しい試みに乏しい印象を受けた。新規性だけが肝ではないものの、原動機付自転車や電動キックボードなど歩行者を取り巻く交通環境が日々変わる中、アプローチする年代の限定や自転車という枠組みだけに囚われず、幅広くマナー向上に向け効果の上がる活動にチャレンジしていただきたい。

(5) まちと行財政分科会からの提言

昨年度後半位から新型コロナウイルス感染症が落ち着き、各事業の展開もだいぶ平時に戻ってきたように思う。コロナ禍を理由とした活動の自粛・停滞はもはや言い訳にはならない。そのような中、今回各担当部署とは、対面での活動を伴う具体的な取り組み内容の聞き取りや意見交換、掘り下げた質疑をおこなうことが出来た。あわせて評価委員の中でも活発な意見交換が交わされ、お互いに新たな気づきや視点の広がりもあった。そのような議論の中で、各事業共通して幾つかの課題や今後の方向性も見られ、当分科会からは以下の3つの提言をさせていただく。

ア 世代を横断した地域コミュニティの強化

昨年提言させていただいていた「協創」を担う人材が、地域にとって重要であるというのは疑いの余地がない。現状、一部の有志に地域活動の維持・運営を頼っている状況の中、各事業とも、我々区民評価の提言を反映し、今年度も人材の確保に向け、様々な取り組みを試みていただいている。例えば、No. 24 「地域と一体となった震災・水害対策」事業のあだち防災リーダー制度やNo. 34 「町会・自治会の活性化支援」事業における子育て世代をターゲットにした町会・自治会への勧誘などである。

この取り組みについては、率直に評価できる内容ではあるが、各事業の取り組みを見ていると、アンケートや分析・調査によりリーチするターゲット層を絞り、より効果的に、効率的に活動をおこない、出た成果をアピールしているきらいがある。予算や人員、時間に限りがある中で、やむを得ない部分もあるが、このようなある特定の世代や属性にアプローチする場合、ともするとそれ以外の世代や属性などが置き去りになり、地域の協創を担う人材を確保するつもりが、却って世代間などの分断・格差を引き起こし、地域コミュニティの強化につながらない恐れがあることも念頭に置いてほしい。とかくこういった施策をおこなう場合、高齢者や子育て世代、若者などに目が行きがちではあるが、40代、50代などの現役世代や障がいのある方、外国籍の方などで活動への参加意欲はあるものの普段地域活動に参加していない、または、出来ない層も多くいることにも着目するべきであるし、住民を巻き込んだオープンな意見交

換の場を増やすことで、世代・属性間、行政と区民の垣根を越えた新たな発想が生まれてくるのではないだろうか。地域の活動に参加の方法が分からない、敷居が高いと思われる現状の打破に期待したい。

イ 行政と区政を下支えする企業・NPO団体・町会等との関係性・役割の明確化

1つ目の提言にも関係しているが、多くの事業で企業やNPO、町会などの地域活動団体、もしくは個人に区政を下支えしてもらっている状況が報告書やヒアリングを通じて多くみられた。今の時代、区民や区に関わる人々・団体は行政からサービスを受けるだけでなく、自助・共助(*p.128 参照)が求められるという点はおおいに理解できる。そのような状況の中で、行政は、こういった企業やNPO、地域活動団体があるか、それらの活動内容をきちんと把握できているだろうか。これまでの活動を踏襲する中で、一部の声の大きな団体に依存し、新たな団体や個人の掘り起こしが進んでいない状況はないだろうか。一方、企業やNPO、地域団体なども区にどのような部署や支援・取り組みがあるのか理解できているだろうか。様々な団体、地域活動がある中で横のつながりはできているだろうか。

互いに協創していく中で、それぞれに求められているもの、必要とするところ、関係・役割についてより明確にする必要がある。そうするためにも、より区政に関する情報の公開や情報へのアクセスのしやすさなどへの配慮についても進めていただきたい。特に防災に関しては、これは区民・地域自らが活動をおこなっていただく必要があるという線引きを明確にしてもよいのではないだろうか。互いの立ち位置が不明瞭なままだと、互いがいざとなったらやってもらえる、やれるはずだという思い込みに陥ってしまう可能性もあるように思う。

ウ 内向きでなく、より区民目線に立った施策、意見の取り入れ

今回区民評価をするにあたって、庁内評価委員会の評価と区民評価には、評価点の数字以上にややギャップがあるのではという印象を受けた。これまでも同様の傾向にあったが、一例を挙げるとすると No.41「シティプロモーション事業」では、庁内評価が4であるのに、区民評価の全体評点は3となっている。本事業においてプロモーション、プレゼンテーションのレベルの高さについてみれば他の行政と比較してみても遜色はないし、優っている部分も多くあるように思う。その点だけ見ればかなり評価は高くなるわけだが、区民目線でみると何のためのプロモーションなのか、果たして区民の意識はこのプロモーションにより変わるのだろうかという小さな違和感のようなものは残るし、重点事業として毎年評価をするにあたり、昨年から何が改善されたのかという点は評価をするうえでの1つのポイントとなる。

シティプロモーションに限らず各事業において、目標の達成率、実績を上げ

ることに目が行き過ぎていないか、評価をするうえでそれら指標の結果を重視しすぎていないか、今後の事業予定や方向性について、これまでの既定路線にのってしまっているだけになっていないだろうか、単年の内容評価だけでなく、過去も含めて時間軸で見た時、取り組みが惰性になってしまっていないかなどの幅広い視点も含め庁内評価をしていただきたいと思うし、各事業の取り組みにおいては区民評価も含め評価点を気にしすぎた内向きの取り組みではなく、より区民目線に立った施策・意見の取り入れをおこなっていただきたいと思う。

紙面構成の都合により、本ページ余白