千代田区の行政評価制度 編

１．千代田区の行政評価制度の概要

１．１　千代田区の行政評価制度の全体像と外部評価の目的

千代田区では、平成13年に策定した「第３次長期総合計画」以降、計画の中で施策目標の意図・目的を端的に表し、かつ数値化できる「施策の指標」を設定し、計画を事業量や予算額だけではなく、「区民生活にどれだけ寄与したか」の成果で捉える成果型の計画とした。これにより、区は、基本計画と行政評価制度を連動するものと位置づけ、平成１４年度に行政評価制度（事務事業評価）を導入した。

区では、これまでも行政自身による内部評価に加え、福祉サービスの第三者評価（平成１６年度～）、「指定管理者制度導入施設における経営財務・労働環境モニタリング」（平成１９年度～）、教育委員会が外部の有識者の知見を活用して実施している「教育に関する事務の管理及び執行の状況の点検及び評価」（平成 22 年度～）など、各事業分野における区民サービスの向上を図るため、外部からの意見を取り入れた事務事業の評価に取り組んできた。

平成２３年度からは、区政の全ての分野において、一層効果的・効率的な行政運営を行うことを目標に、区が実施している主要な事務事業を対象に、区民参加会議や、区民アンケート調査を通じて明らかになる「区民の目線」からの評価を踏まえ、学識経験者等で構成される千代田区外部評価委員会（以下「当委員会」という。）が「専門的な目線」から評価を行う新たな評価スキーム「外部からの事務事業評価」（以下「外部評価」という。）を導入した。

当委員会では、各事務事業を「公共的課題の妥当性」、「有効性」、「効率性」、「内部評価の妥当性」の視点から評価し、平成２３年１１月に、区長へ報告書を提出した。区の各事業部は、この評価結果を受け、平成２４年度以降の予算編成や事務事業の改善を検討し、その検討結果については、区広報紙やホームページでも既に公表されているところである。

（参考 URL：http://www.city.chiyoda.tokyo.jp/service/00143/d0014301.html）

また、平成２３年度の外部評価では、個々の事務事業に対する評価に加え、千代田区の行政評価制度に対する評価も実施し、行政評価制度の今後の方向性について、以下のような提言を行っている。

初めに、事業成果の明確化である。事務事業評価制度（内部評価）においては、そもそも成果把握の段階でその情報に客観的な根拠が不足しているため、評価結果が有効な情報になっていない。評価の客観性を担保するため、成果指標設定の客観的かつ合理的なガイドラインを設け、組織内で統一的な運用を図るなど、各事業の内部評価の段階から、できる限り客観性を確保する視点が必要である。

次に、平成２３年度の外部評価において評価対象事業となった「帰宅困難者防災訓練」や「ヒートアイランド対策の推進」等の事業は、昼間区民との連携や協力が不可欠であるが、現行において昼間区民の世論を把握する手段がないことから、このため、昼間区民の世論を的確に把握し、施策や事務事業の改善に活用していくことが重要である。

最後に、千代田区の事務事業評価の欠点は、関連事業を含めた全体像が見えないことである。具体的には、事務事業を単位とした評価においては、施策目的といった個々の事務事業がめざすべき最終的な目標を見失いがちになること、事務事業が掲げる目標とコストに議論が集中してしまいがちになること、といった欠点がある。各事務事業が政策・施策の目的に対してどのような位置づけにあるのかを含めて評価できるよう、当委員会が行う外部評価は、施策レベルで実施するべきである。また、施策レベルで的確に評価を行うに当たっては、内部評価の段階で施策レベルの評価を行う必要があるため、内部評価においても施策評価の導入をすべきである。

区は、こうした当委員会の提言を受け、事務事業の成果を的確に把握し、有効性が低くなった事業の改廃や、区民ニーズや実施効果の高い事業の拡充、さらには新たな事業の創出につなげ、ひいては区民サービスのさらなる向上を図るため、指標・目標値の点検を行い、アウトプット指標※1（活動指標）からアウトカム指標※2（成果指標）を原則とする見直しを行った。

また、平成２４年度の内部評価においては、「（改定）千代田区第３次基本計画」（以下「基本計画」という。）に掲げる全４５施策において、施策レベルでの評価方式を導入するとともに、当委員会においても施策レベルでの評価を実施することとした。

※１　アウトプット指標（活動指標）

事業を実施することによって直接発生した成果物・活動量（アウトプット）を表す指標のこと。例えば、「交通安全の推進」という施策を構成する「信号機の設置」という事業があるとすれば、信号機を期間内に目標とする数だけ設置するのがアウトプット。これ（信号記の設置機数）を目標に掲げるのがアウトプット指標である。

※２　アウトカム指標（成果指標）

施策・事業を実施することによって直接発生した効果・成果（アウトカム）を表す指標のこと。上の例で言うとアウトプットの結果、交通事故件数が減少したという成果がアウトカム。これ（交通事故件数の減少数又は減少率）を目標に掲げるのがアウトカム指標である。

指標設定例

例１：●●支援事業　　●●事業の周知　⇒　●●事業の認知度●●％

例２：●●自立支援事業　年間利用者数●●人　⇒　利用者満足度●●％

例３：●●相談事業　　相談件数●●件　⇒　相談後の事案解決・改善率●●％

（行政評価制度導入からの経緯）

平成１４年度	・109事業の事務事業評価を試行 （所管課による一次評価と政策担当部による二次評価を実施）
平成１５年度	・事業部制導入にあわせ、バランススコアカード（以下、「ＢＳＣ」という。）を組織経営評価として導入（平成15年度は下半期分のみ実施）
平成１６年度	・推進プログラムの改定時期であったことから、第３次基本計画の「施策評価」及び推進プログラムの「事務事業評価」を実施）
平成１７年度	・ＢＳＣを発展させた「組織目標管理」を試行
平成１８年度	・「事務事業評価」を『主要施策の成果』に統合（一体化） ・事業部ごとに「組織目標管理」を実施
平成２３年度	・「外部からの事務事業評価」導入 （平成22年度『主要施策の成果』に掲載されている区の主要事務事業の中から外部評価委員会が選定した10事業の事務事業評価を実施）

１．２　外部評価の効果及び特徴

区では、平成２３年度の当委員会の提言を受け、外部評価のスキームについても一部見直しを行い、以下の内容により外部評価を実施した。（図表１－１）。

（１）「在住区民アンケート調査」「昼間区民アンケート調査」の実施

2,000 名の無作為抽出した在住区民に対し、評価対象施策に対する認知度、評価や当該施策に関連する事務事業に対する意見等をアンケート形式により聴取し、施策及び当該施策に関連する事務事業（以下「施策等」という。）に対する区民世論の把握に努めている。なお、在住区民の１７倍に相当する昼間区民が活動するという千代田区の特性を踏まえ、平成２４年度からは約 5,000 名の昼間区民を対象としたインターネットによるアンケート調査を併せて実施し、在住区民はもとより、昼間区民の世論把握に努めることとした。

また、在住区民、昼間区民それぞれに対し、区の基本計画に掲げる施策の重要度・達成度についての調査を実施し、区自らが実施する内部評価や、基本計画の進捗管理や今後の改定作業に活用していくこととしている。

さらに区は、無作為抽出方式をとることにより、これまであまり区政に関心やかかわりを持つことのなかった区民に対して、区の施策や事務事業を周知し、区政への関心を喚起する契機となることも期待しており、平成２３年度の調査では、５２４件の、２６．２％の回答を得た。

（２）「区民参加会議」の開催

在住区民、外部評価委員、区（評価対象施策等を所管する管理職）に加え、平成２４年度からは、「昼間区民アンケート調査」回答者からも参加者を募り、公開の場で評価対象施策等について直接議論する「区民参加会議」を開催することとした。在住区民及び昼間区民（以下特に説明のない限り「区民」という。）は施策ごとに意見や疑問を区に投げかけ、区はそれに対して直接受け答え行う。区は、こうした取組を通じて、区民の区政への参画を促すとともに、職員の説明能力の向上を図り、さらに、こうしたプロセスを公開することで、施策等の評価や見直し過程の透明化を図るとしている。平成２３年度の区民参加会議では、１０の事務事業について延べ２１人の在住区民の参画を得た。

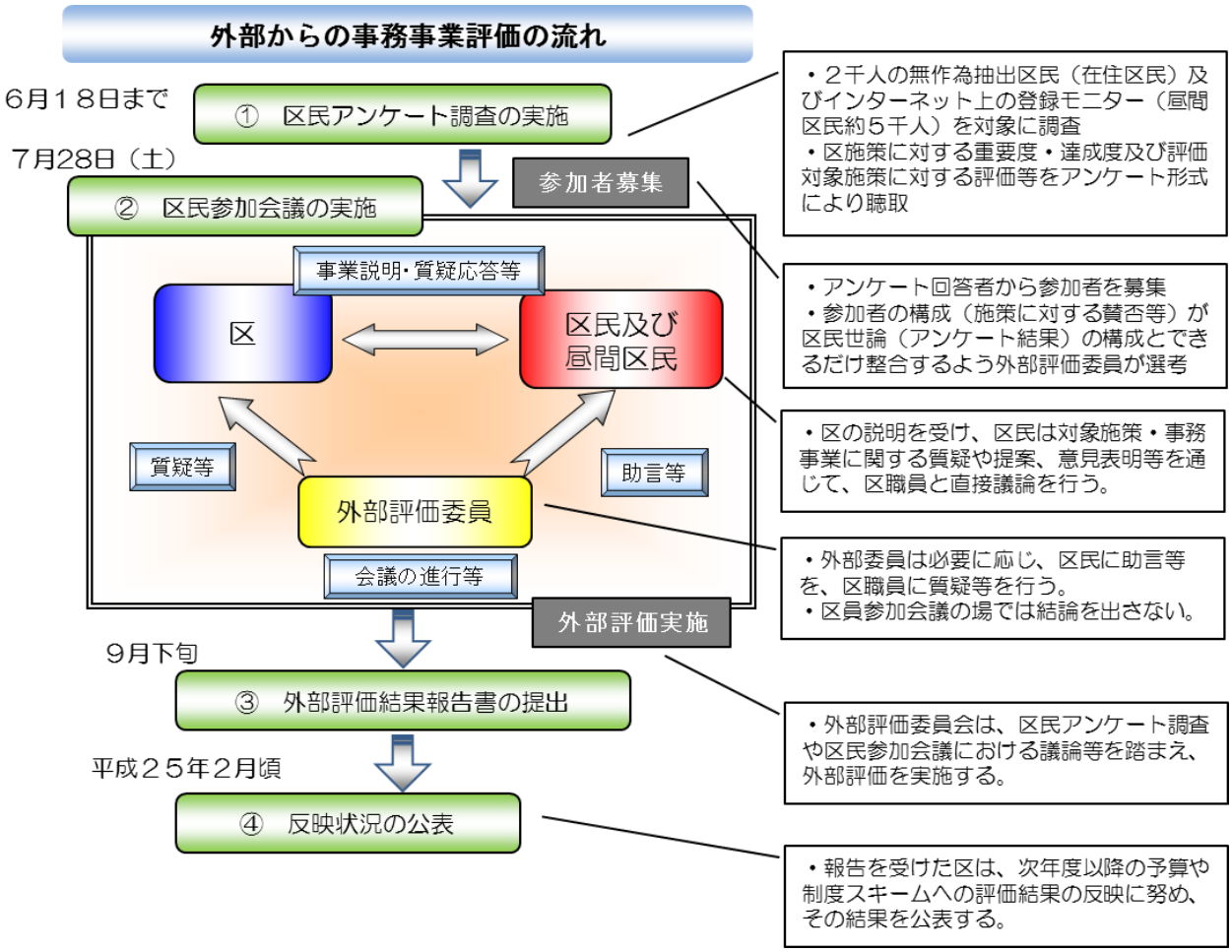
※ 区の行政評価制度における区民参加会議の位置づけについては３４頁の「４．区民参加会議の開催について」を参照）

（３）外部評価委員会による評価

区民参加会議、在住区民・昼間区民アンケート調査の結果を明らかになる「区民目線」での評価を踏まえ、当委員会が「専門的な目線」から評価を実施する。

また、平成２４ 年度からは、基本計画に掲げる施策のめざすべき目標を見据え、施策レベルでの評価を導入するともに、目標実現のための主な取組となる事務事業について外部評価を実施した。

図表１－１ 「外部からの事務事業評価」の仕組み



２．外部評価委員会の設置について

２．１　外部評価委員会の設置趣旨と目的

当委員会は、次に掲げる行政評価の目的を達成するために、千代田区行政評価実施要綱（以下「要綱」という。要綱全文は巻末資料９２頁参照）第６条第１項に基づき、平成２３年７月に千代田区長が設置したものである。

千代田区行政評価実施要綱（平成 23 年７月 25 日 23 千政企調発第 43 号）より抜粋

（目的）

第１条　この要綱は、千代田区において行政評価を実施するために必要な事項を定めることにより、次に掲げる事項を全うすることを目的とする。

（１）行政活動の目標をわかりやすく区民に公開し、区民との信頼関係を築く。

（２）行政評価の客観性の確保に努めるとともに、評価結果を改善に結びつけることにより、計画・実施・評価・改善というＰＤＣＡサイクルを確立し、簡素で効率的な行政運営を行う継続的な取組体制をつくる。

（３）区民の視点に立ち、成果志向の行政改革を推進する。

（４）職員一人ひとりの意識改革とコスト意識の徹底、政策立案能力の向上を図る。

（外部評価委員会の設置）

第６条　区長は、第１条の目的を達成するために必要があると認めるときは、千代田区外部評価委員会（以下「外部評価委員会」という。）を設置することができる。

２　外部評価委員会は、学識経験者等のうち、区長が委嘱する 10 人以内の委員をもって組織する。

３　委員の任期は、委嘱の際に、区長が定める期間とする。

（外部評価委員会の所掌事項）

第８条　外部評価委員会は、外部評価対象施策等の選定、外部評価の基準及び方法その他外部評価の実施について委員長が必要と認める事項について所掌する。

２　外部評価委員会は、前項の所掌事項を遂行するため必要があると認めるときは、区長又はその命じた者に対し、資料の提出及び説明並びに外部評価委員会が区民意見を聴取することのできる場の設置その他必要な協力を求めることができる。

本報告書を取りまとめるに当たっては、この要綱に掲げる行政評価の目的を踏まえ、

当委員会の評価趣旨が確実に区側へ伝わる表現とすること、できる限り区民にも分かりやすい平易な表現を用いること、区が段階的かつ着実に実行に移していくことができる現実的な提言内容とすることに努めた。

２．２　外部評価委員会の構成

要綱第６条第２項では、「外部評価委員会は、学識経験者等のうち、区長が委嘱する10人以内の委員をもって組織する」と規定している。平成２４年度の委員会は、学識経験者委員５名で構成されており、委員長及び副委員長は、第１回委員会（平成24年５月１１日開催）において、委員の互選により選出した。なお、任期については、要綱第６条第３項において、「委嘱の際に、区長が定める期間」とされている。今年度委嘱された５名の委員の任期は、平成24年度末までとなっている。

	氏　名	職　名
委員長	武藤（むとう）　博己（ひろみ）	法政大学大学院公共政策研究科教授
副委員長	谷本（たにもと）　有美子（ゆみこ）	公益社団法人神奈川県地方自治研究センター研究員
委員	朝日（あさひ）　ちさと	首都大学東京都市教養学部都市政策コース准教授
委員	出雲（いずも）　明子（あきこ）	東海大学政治経済学部政治学科准教授
委員	堀江（ほりえ）　典子（のりこ）	一般財団法人公園財団　公園管理運営研究所　主任研究員

（役職順、５０音順）

２．３　外部評価の対象施策及び選定の考え方

今年度新たに施策単位での外部評価を実施するに当たり、年代や世帯構成等を問わず在住区民や昼間区民の関心を幅広く喚起することができる、以下の２つのテーマを採用し、平成２４年度当委員会で議論することとした。

（１）地域力の向上と地域コミュニティ

主に基本計画の施策３４（施策３４の概要は４４頁及び巻末資料１５９頁参照）に掲げる事務事業の成果検証を通じ、地域力を高めるための区や各地域主体の関与の手段、手法、範囲、規模等について、課題設定の妥当性、有効性、効率性等の視点から外部評価を行う。

＜関連施策＞

施策３４　地域力の向上を支援します

＜主な関係事業部＞

区民生活部

（２）昼間区民と地域コミュニティ

主に、安全・安心の観点から、施策２６（施策２６の概要は６６頁及び巻末資料１９４頁参照）に掲げる事務事業の成果検証を通じ、昼間区民の地域へのかかわり方、区の支援のあり方等について、課題設定の妥当性、有効性、効率性等の視点から外部評価を行う。

＜関連施策＞

施策２６　昼間区民への災害時支援体制を確立します

＜主な関係事業部＞

環境安全部

２．４　外部評価報告書の取りまとめ

各委員からの意見の取りまとめに当たっては、個別の施策等に関して、当委員会として意見がおおむね一致しているものについては、委員会意見として包括的な記載方法をとることとした。

一方、委員間に見解の相違が生じた場合においては、当委員会の意見として統一を図らず、各委員の意見を併記することとした。また、意見はおおむね一致しているものの、包括的記載になじまない個別の意見・指摘に関しても、個別意見として分けて記載することとした。

※　委員会審議の結果、個別意見として併記するに至った例はなかった。

個別の施策・事務事業に対する評価は、本報告書の「５．平成２４年度　外部評価結果」の５．３．１～５．３．２で報告する。

２．５　平成２４年度 千代田区外部評価委員会の開催実績と審議事項

今年度の当委員会の開催状況は下表のとおりである。

開催日時	議　　題	出　席 委員数
【第１回】 ５月11日（金） 午後５時30分～	（１）　委員長、副委員長の互選について （２）　事務事業評価制度の概要及び外部評価委員会の役割について （３）　今後のスケジュールについて （４）　評価対象施策の選定について （５）　区民アンケート調査の実施について （６）　区民参加会議の開催について （７）　参加区民の選定方法について （８）　評価対象事業の評価・表決方法について	５名
【第２回】 ６月４日（月） 午後５時00分～	事業部による評価対象施策事前説明 （「区民生活」、「環境安全」分野　計２施策）	５名
【第３回】 ６月 29日（金） 午後１時30分～	（１）区民アンケート調査結果報告について （２）区民参加会議の進行スケジュールについて （３）区民参加会議参加者選考について （４）事業部による評価対象施策審議 （「区民生活」、「環境安全」分野　計２施策）	５名
【第４回】 ７月12日（木） 午前９時30分～	事業部による評価対象施策審議 （「環境安全」分野　計１施策）	３名
【第５回】 ７月24日（火） 午後１時30分～	事業部による評価対象施策審議 （「区民生活」分野　計１施策）	３名
【第６回】 ７月28日（土） 午前９時30分～	区民参加会議 （「区民生活」、「環境安全」分野　計２施策）	４名 ※議事進行は当番制
【第７回】 ８月10日（金） 午前９時30分～	対象施策の評価について	４名

【第８回】 ８月29日（水） 　午後１時30分～	報告書案の検討	５名
【第９回】 ９月11日（火） 　午後１時30分～	報告書案の検討	４名
【第10回】 ９月19日（水） 　午後１時30分～	報告書の取りまとめ	４名

３．区民アンケート調査の実施について

３．１　区民アンケート調査実施概要

（１）目的・対象

基本計画に掲げる全４５の施策に対する重要度・目標達成度の評価及び当委員会が選定した２つの個別施策に対する意見等を、(Ⅰ)2,000名の在住区民及び(Ⅱ)3,000名の昼間区民に対し、アンケート形式により聴取し、評価対象事業に対する区民世論を把握する。

また、あわせて参加区民を募集し、実際の区民構成（年代、性別等）や区民世論と可能な限り整合した参加者選定を行う。

（２）調査対象：Ⅰ　千代田区在住の満20歳以上の男女2,000名
Ⅱ　千代田区在勤・在学の満20歳以上の男女

（３）抽出方法：Ⅰ　住民基本台帳に基づく層化二段無作為抽出
Ⅱ　調査を委託したインターネット・リサーチ会社に上記（２）の条件でモニター登録をしている方（約5,000名）のうち、先着約3,000名

（４）調査方法：Ⅰ　郵送配布・郵送回収法
Ⅱ　モニター登録者が、インターネット・リサーチ会社のウェブサイトにアクセス

（５）調査期間：Ⅰ　平成２４年５月29日（火）～６月１８日（月）
（ただし、統計精度を高め、できる限り的確な評価を行うため、本文中で用いているアンケート結果の数値等は、６月２９日到着分までの集計結果を利用している。このため、巻末資料１１０頁～に掲げる数値と本文において引用する数値は一致しない。）
Ⅱ　平成２４年6月6日（水）～６月７日（木）

（６）調査項目

Ⅰ　回答者の属性

年代、性別、職業、就業・就学地、居住地域（在住区民）又は勤務先の地域（昼間区民）の管轄出張所、住居の居住形態

Ⅱ　施策に対する重要度の評価

基本計画に掲げる全４５の施策の中から、在住区民は全４５の施策について、昼間区民は昼間区民に特に関連の深い２５の施策について、重要だと思うものを最大5つまで選択

Ⅲ 施策目標の達成度の評価

基本計画に掲げる全４５の施策の中から、在住区民は１０００人ずつに割り振られた２２又は２３の施策について、昼間区民は昼間区民に特に関連の深い２５の施策について、それぞれ「達成されている」、「どちらかといえば達成されている」、「どちらともいえない」、「どちらかといえば達成されていない」、「達成されていない」のいずれか１つを選択

Ⅳ 個別施策に対する質問

・評価対象施策（１）

『地域力の向上を支援します』（在住区民にのみ質問）

① 施策に関連する地域活動・地域行事への参加頻度、活動内容及び不参加の場合の理由
② 所属している地域組織（町会、ボランティア団体、NPO、PTA、商店会、その他）
③ 施策に関連する事務事業の認知度、評価及び評価理由
④ 既存の事務事業以外で必要だと思う区の取組
⑤ 施策に関連して重要だと思う組織（町会、ボランティア団体、NPO、PTA、商店会、企業、大学、出張所、その他）
⑥ 千代田区における地域コミュニティの活性化度
⑦ 地域コミュニティの活性化のために必要だと思うこと

・評価対象施策（２）

『昼間区民への災害時支援体制を確立します』（在住区民のほか、昼間区民にも質問）

① 施策に関連する地域活動・地域行事（防災訓練、防災講演会等）への参加頻度、活動内容及び不参加の場合の理由
② 施策に関連する事務事業の認知度、評価度及び評価理由
③ 東日本大震災で発災時にとった行動
④ 今後災害が発生した際にとる行動
⑤ 勤務先・学校がとっている防災に関する準備・対策・東日本大震災を受けて変化した点
⑥ 千代田区に住み、働き、学ぶ上で不安に思う災害（地震、暴風、豪雨、降雪、洪水、新型インフルエンザなどの感染症、テロ、その他）とその理由

Ⅴ 区民参加会議への参加の希望に関する項目

① 希望の有無
② 希望する分野

（「地域力の向上を支援します」、「昼間区民への災害時支援体制を確立します」の2分野のうち、参加を希望するコマを選択）

③ 事前説明会の出席可能日

④ その他

（手話通訳・車椅子対応・託児サービス等の必要の有無、連絡先等）

３．２　区民アンケート調査結果概要

在住区民については、回答件数691件、調査回答率34.6%（平成24年６月29日分まで集計した最終値）、区民参加会議参加希望者は43名であった。昼間区民については、回答件数が3,000件に達するまで回収を行い、3,090件の回答が得られた。

１　調査方法及び属性集計

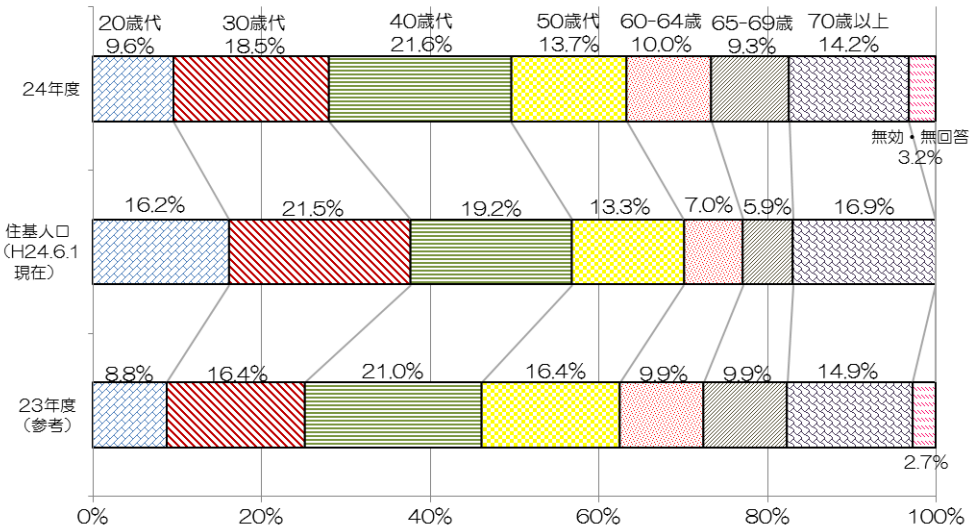
◆　在住区民へのアンケート調査の結果

- 前回調査と比較して、調査期間の確保（平成23年度　約10日間 ⇒ 平成24年度　約３週間）や調査項目数の縮減を図るなど所要の対応をとったことにより、回答率は8.4ポイント改善した。
- 年代構成、性別、居住地区を実際の区民構成と比較すると、前回調査より乖離が縮小しており、実際の区民構成により近い回答者属性となっている。
- 職業構成や居住形態（今回より調査）についても、各種統計調査との整合が見られた。

（１）回答者属性

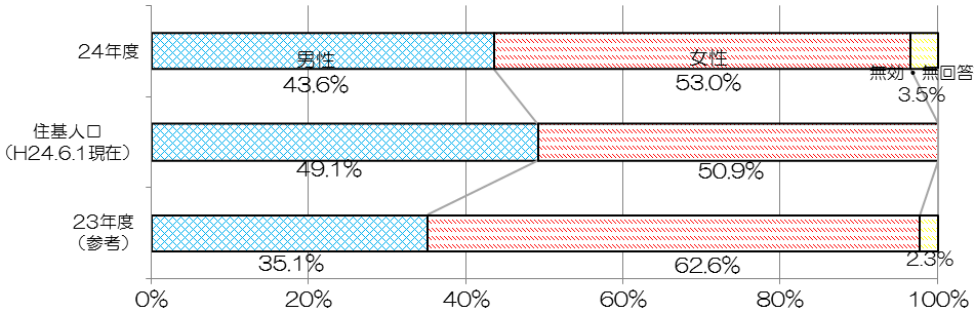
Ⅰ）年代

前年度回答者と比較して、４０代及び７０歳以上の乖離がやや拡大しているものの、全体としては、住民基本台帳人口による区民年齢構成との整合が高まっている。



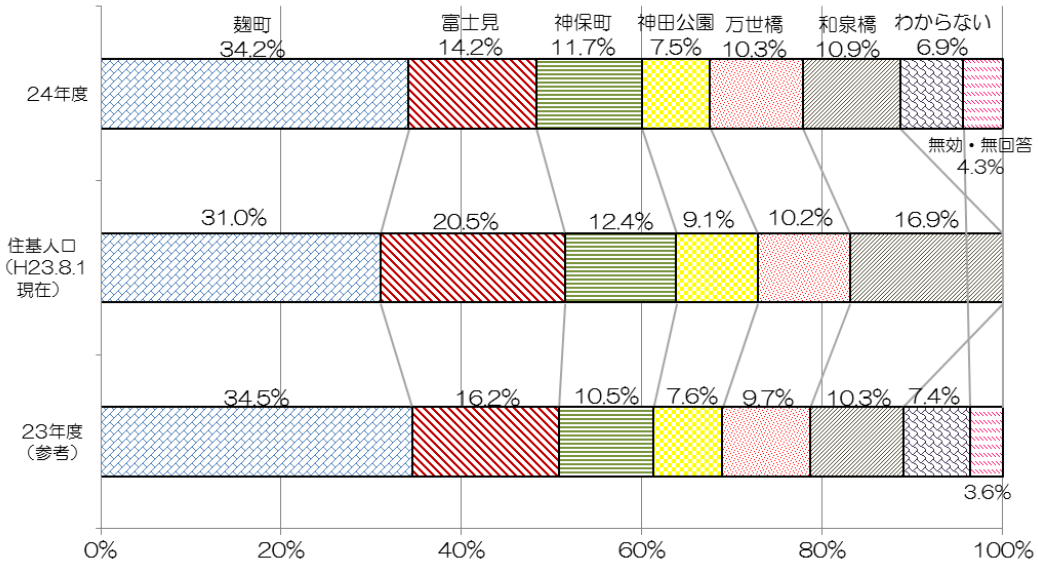
Ⅱ）性別

回答者の性別構成は、前年度と比較して男性が大きく増加し、住民基本台帳人口による区民性別構成との整合性が高まっている。



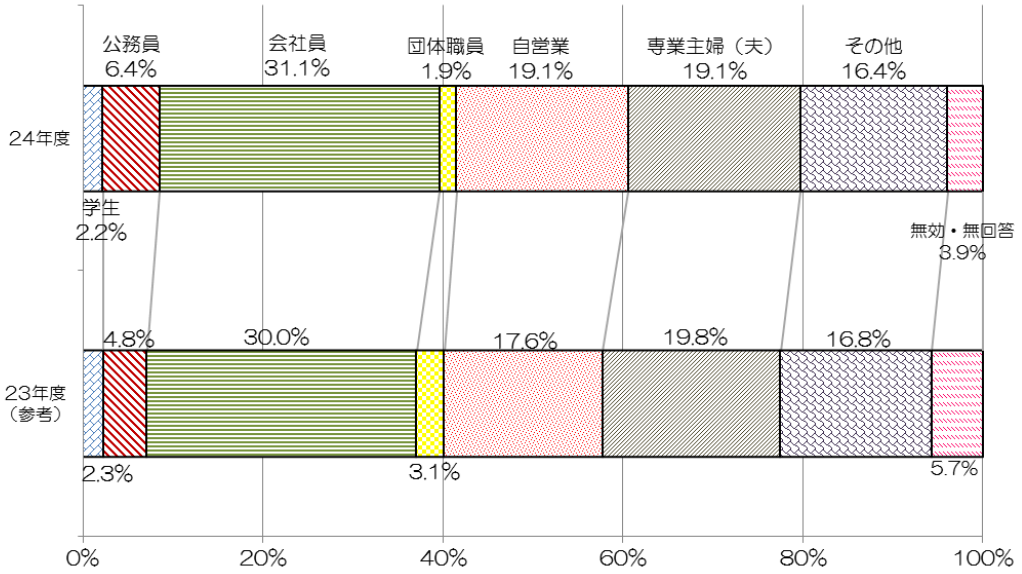
Ⅲ）居住地区

前年度回答者と比較して、富士見出張所管内の乖離がやや拡大しているものの、全体としては、住民基本台帳人口による区民居住地区構成との整合性が高まっている。



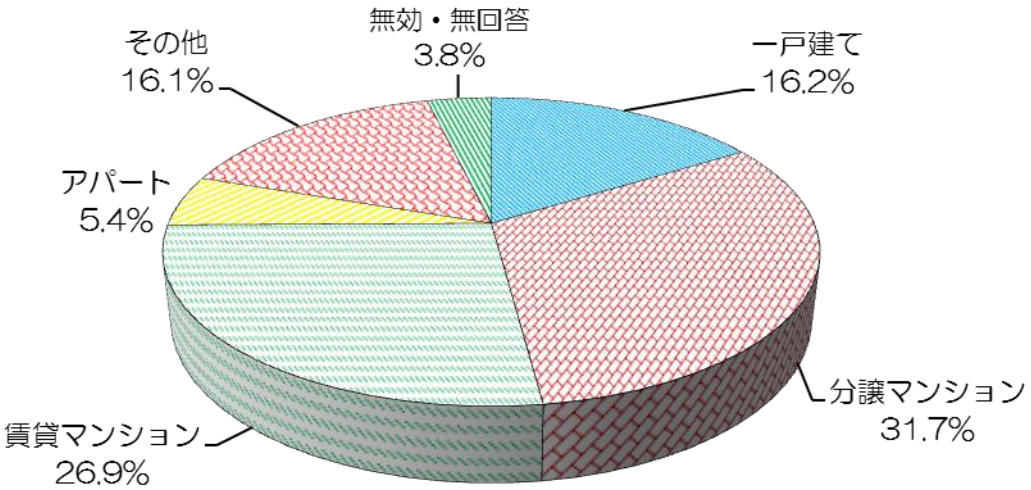
Ⅳ）職業構成

平成２２年度国勢調査による２０歳以上人口の労働力人口率（総数に占める労働力人口の割合）は約６割であり、今回回答者のうち、公務員、会社員、団体職員、自営業の合計は５８．５％となっており、おおむね整合している。



Ⅴ）居住形態

居住形態は今年度より調査を実施した。平成２２年度国勢調査による戸建住宅世帯人員比率は、１６．５％であり、回答者属性はおおむね整合していると考えられる。なお、「その他」回答者は、（共同）ビル、社宅（寮）、公務員宿舎でほぼ１００％を占める。

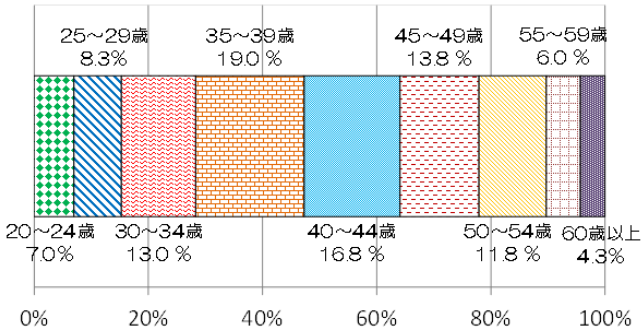


◆　昼間区民へのアンケート調査の結果

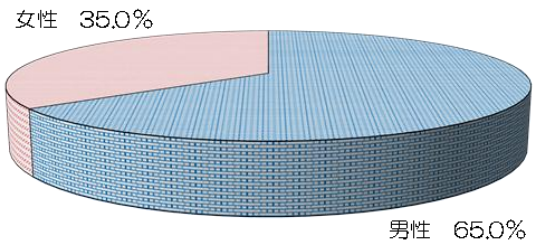
- 　インターネット調査会社に「千代田区在勤・在学」で登録する約５千名全員を対象に聴取し、回答件数が3,000件に達するまで回収を行い、回答の得られた3,090件を集計した。
- 　回答者性別構成は、経済センサス基礎調査による区内事業所従業者男女比と一致。年代構成も30-40代が中心とした実際の昼間人口構成と大きな乖離はないものと推測される。

（１）回答者属性

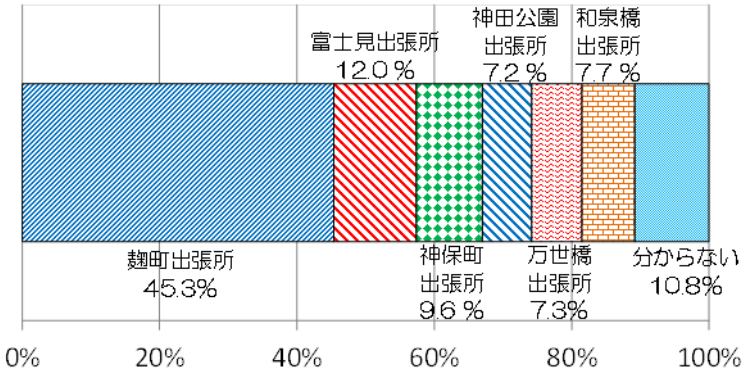
Ⅰ）年代



Ⅱ）性別



Ⅲ）通勤・通学地域構成



２　評価対象施策

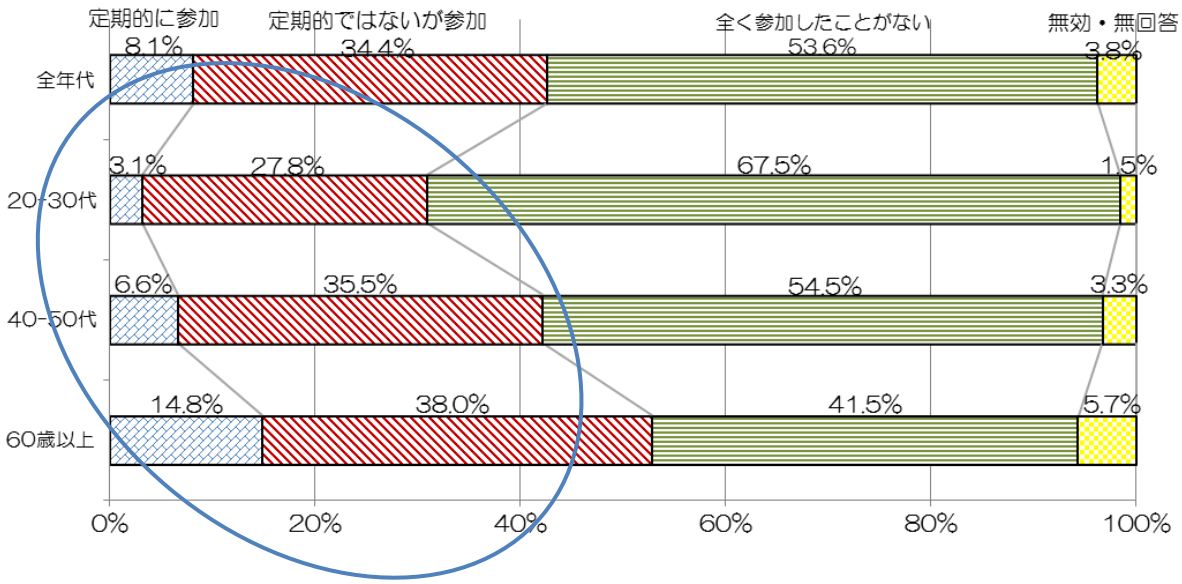
（１）「地域力の向上を支援します」に関する調査事項（在住区民のみ調査）

- コミュニティの活性化に関わる地域の活動等への参加率や活動等に関する情報の不足感、町会への加入率には、年代構成との明確な相関が見られ、年代層が低いほど参加率・加入率が低く、活動等に関する「情報の不足感」が強いことが分かった。
- 区内コミュニティの活性化状況に対する認識について、町会所属者とその他の者で認識に温度差が見られたほか、町会所属者の出張所や区内企業への期待が相対的に高いことが確認された。
- 認知度や評価は事務事業により大きな差が見られ、直接的な支援対象となる団体からの評価は、他の団体からの評価より相対的に高くなる傾向がある。

（１．１）施策全体に関する調査事項

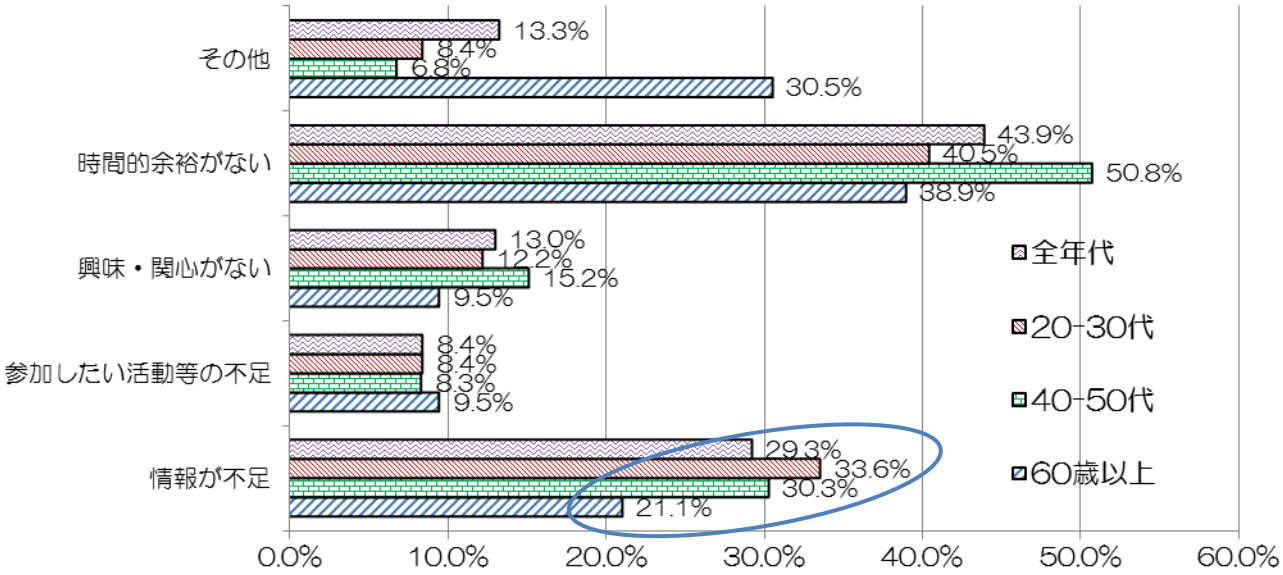
Ⅰ）コミュニティ活性化に関わる地域活動・地域行事への参加状況

町会活動など、コミュニティの活性化に関わる地域の活動・行事への参加率は、年代層が上がるほど高まる傾向にある。なお、具体的な参加内容を見ると、納涼大会、餅つき、体育大会などが多い。



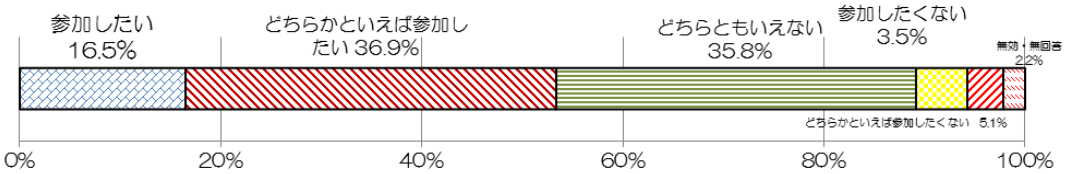
Ⅱ）上記Ⅰにおいて、「全く参加したことがない」理由

上記Ⅰにおいて、「全く参加したことがない」と回答した者を理由別に見ると、「情報が不足」と回答した者については年代層と相関が見られ、若年層ほど地域行事等についての情報を得る意欲や機会に乏しいものと推測される。「その他」と回答した者には、健康上の理由を挙げる回答が多いほか、マンション居住や転入間もないことを理由とする回答も多く見られた。

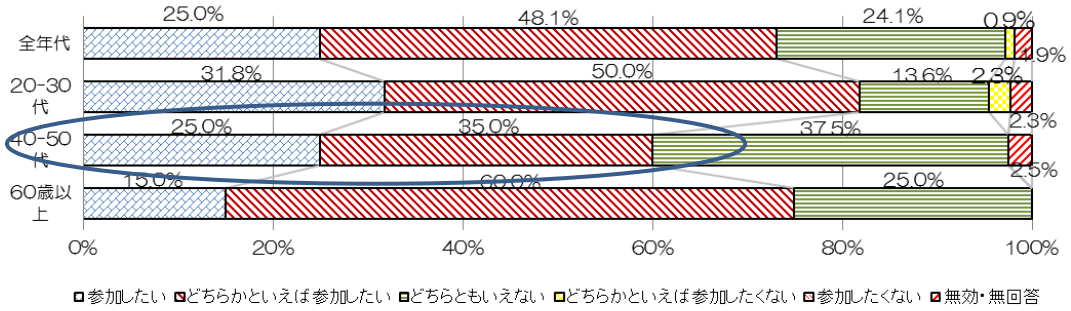


Ⅲ）上記Ⅱにおける、「参加したことがない理由」が解消された場合の参加意向

不参加理由が解消された場合の参加意向は、「情報の不足」を理由とした回答者が特に高く、「どちらかといえば参加したい」を含めると７割を超える。なお、４０～５０代は、情報の不足が解消されても、「参加したい」と回答した者の割合が低く、そもそも地域行事等への関心が低い可能性がある。



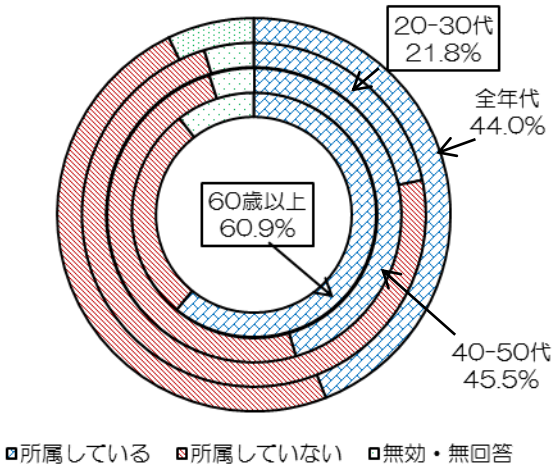
（「情報の不足」を参加したことがない理由とした回答者のみの場合）



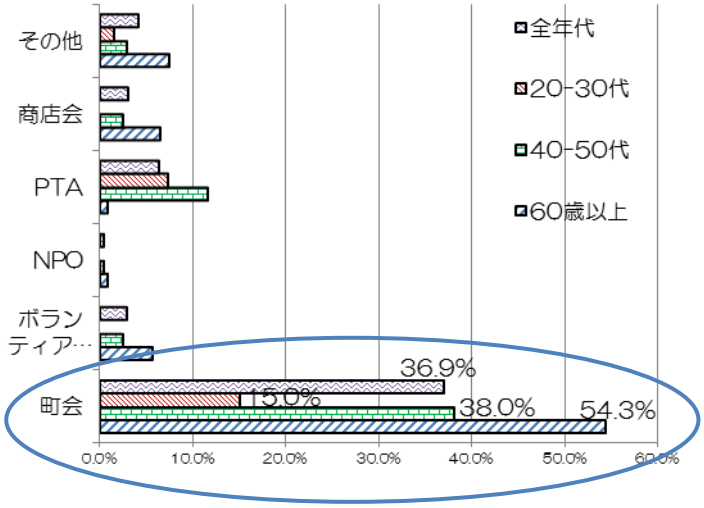
Ⅳ）地域組織への所属の状況

地域組織への所属状況については、年代層との相関が顕著であり、若年層ほど所属率が低くなっている。この傾向は、町会において特に顕著に見られる。

（地域組織への所属状況：年代別）

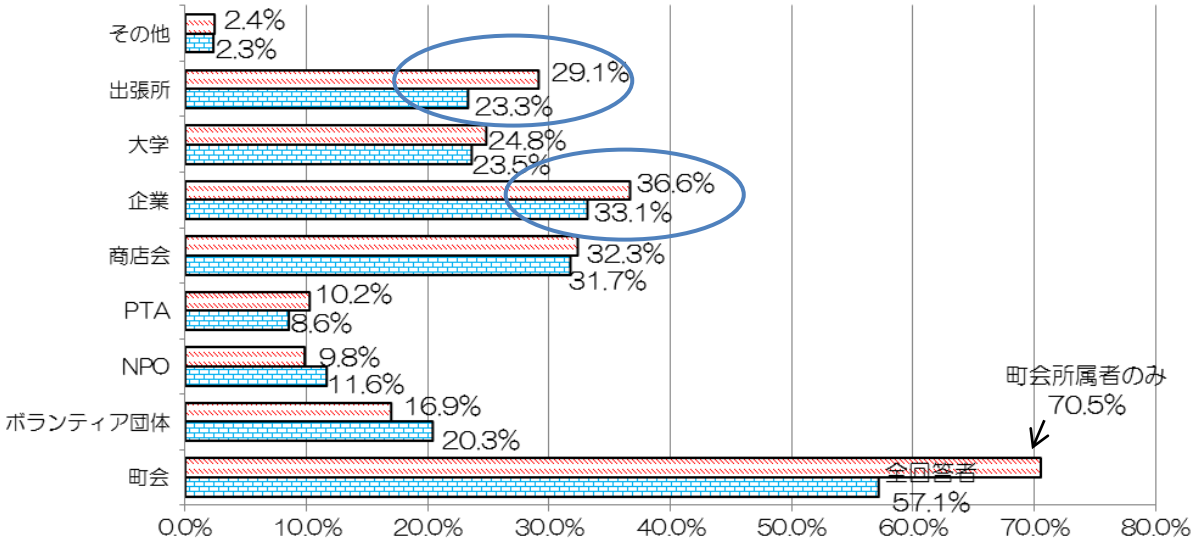


（所属する地域組織【複数回答】）



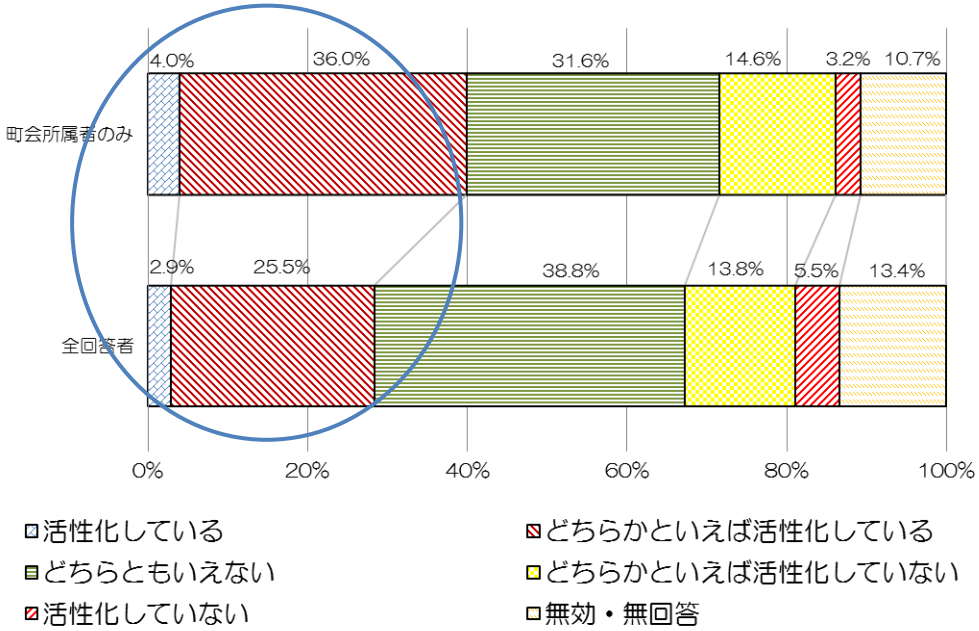
Ⅴ）地域コミュニティ活動の活性化を図る上で重要だと思う組織

地域コミュニティ活動を活性化する上で、町会に対する期待は大きい。なお、町会所属者のみの回答と比較すると、町会所属者の出張所や企業に対する期待が相対的に高いことが確認できる。



Ⅵ）千代田区内の地域コミュニティ活動は活性化しているか

区内の地域コミュニティ活動が活性化しているかどうかについての認識は、町会所属者とそれ以外の者で若干温度差が感じられる。また、町会所属者に限ってみても、「活性化」を実感する区民は４割程度にとどまっている。

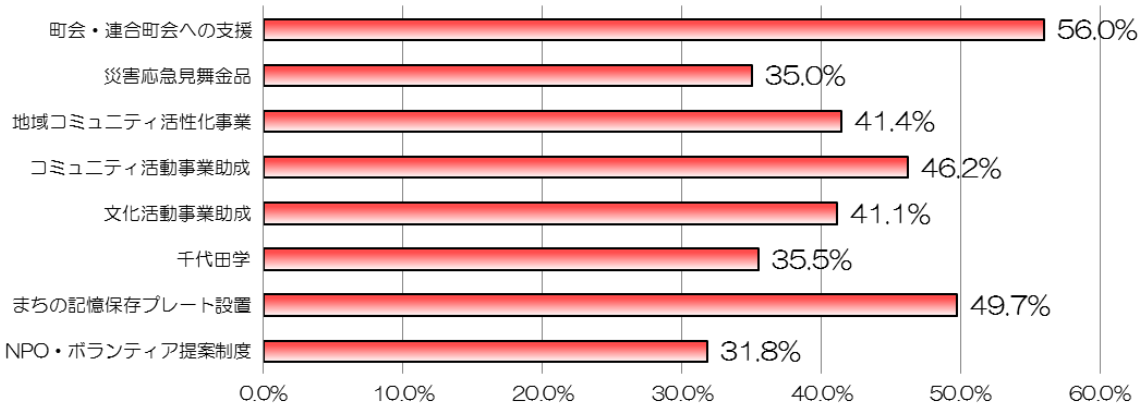


（1．2）施策に関する「事務事業」に関する調査事項

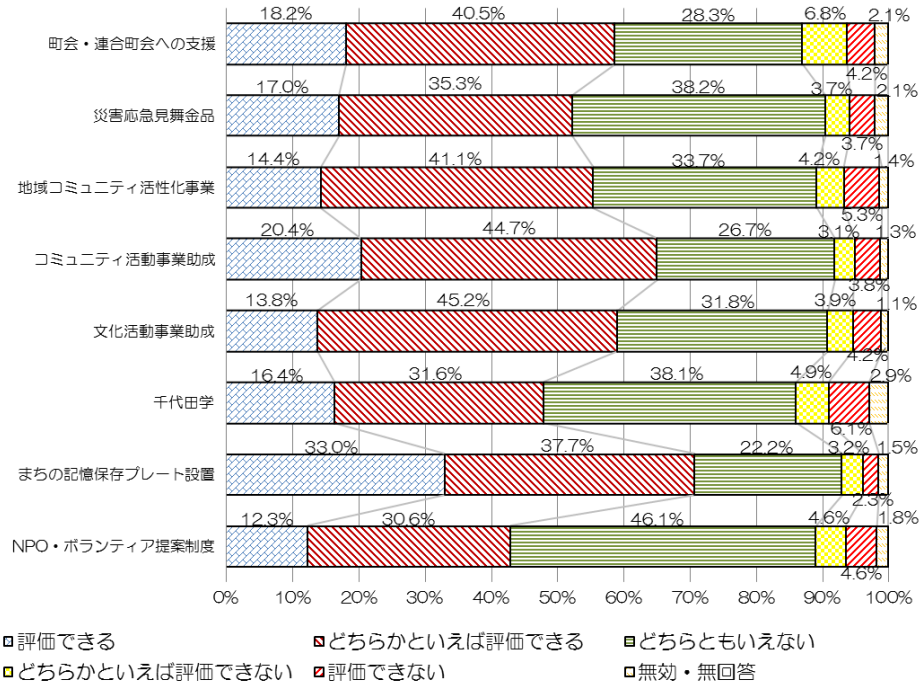
Ⅰ）事務事業の認知度と評価

- 事務事業の直接の対象が、町会以外の地域組織に限定される事務事業（NPO・ボランティア提案制度、千代田学等）は認知度、評価とも相対的に低くなっている。
- なお、図表では示していないが、町会等を主な対象としている事務事業（町会・連合町会への支援、コミュニティ活動事業助成等）は、町会所属者の方が認知度、評価ともに高い傾向がある。また、NPO・ボランティア提案制度は、母数が少ない点（該当者22名）に留意する必要があるが、当該対象団体に所属する回答者に限定すると、認知度（31.8% ⇒ 59.1%）、評価（42.9% ⇒ 61.6%）ともに大きく上昇している。

（関連事務事業の認知度：「知っている」と答えた人の割合）



（関連事務事業に対する評価）



（2）「昼間区民への災害時支援体制を確立します」に関する調査事項

（在住区民・昼間区民とも調査）

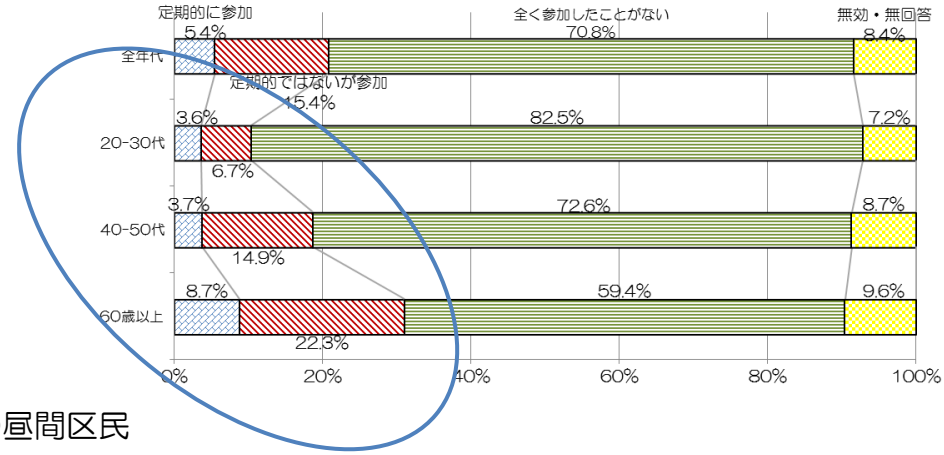
- 「昼間区民災害時支援」に関わる昼間区民の地域活動等への参加率や活動等に関する情報の不足感には、年代構成との明確な相関が見られ、若年層ほど参加率が低く、活動等に関する「情報の不足感」が強いことが確認された。
- 災害に対する不安感は在住区民の方が総じて低い。在住区民による区の事務事業の認知度が高く、昼間区民には及ばないものの総じて高い評価を得ていることなどから、在住区民の災害に対する不安感は一定程度軽減されているものと推測される。

（2．1）施策全体に関する調査事項

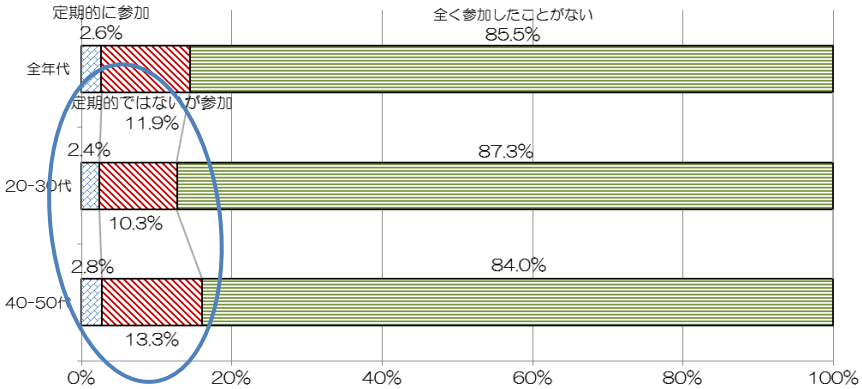
Ⅰ）昼間区民への災害時支援に関わる地域活動・地域行事への参加状況

昼間区民への災害時支援に関する地域の活動・行事（防災訓練、防災講習会など）への参加率は、年代層が上がるほど高まる傾向にあり、この傾向は在住区民においてより強い。本施策の直接の支援対象である昼間区民の参加率は、20-30 代では在住区民より若干高い、40-50 代を見ると伸び悩んでいる。地域活動等に関する情報の周知方法の改善等により、昼間区民の参加率の底上げを図る必要がある。

◎在住区民



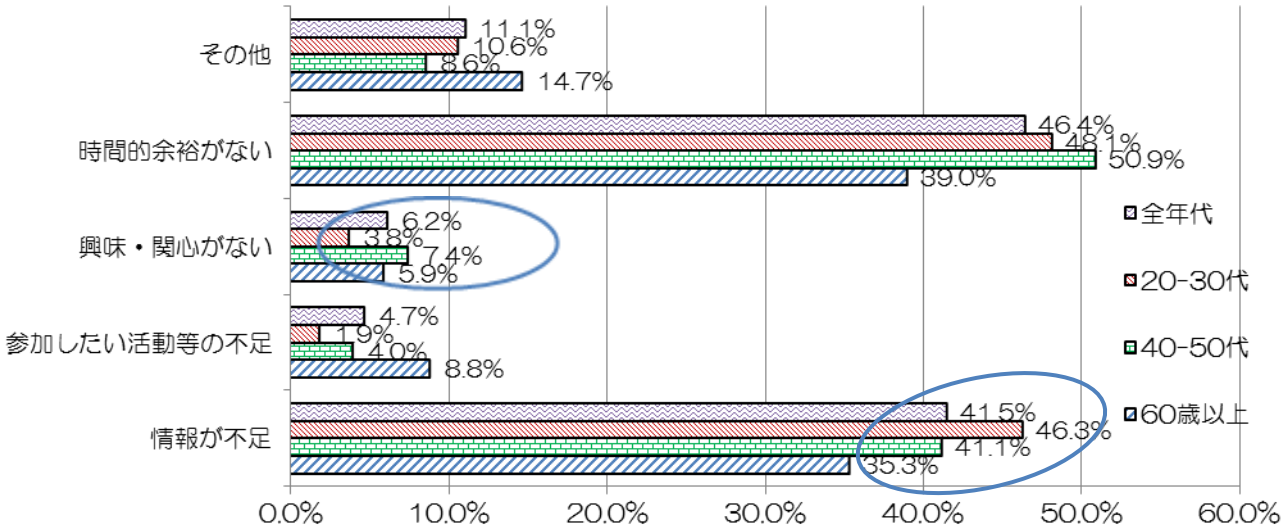
◎昼間区民



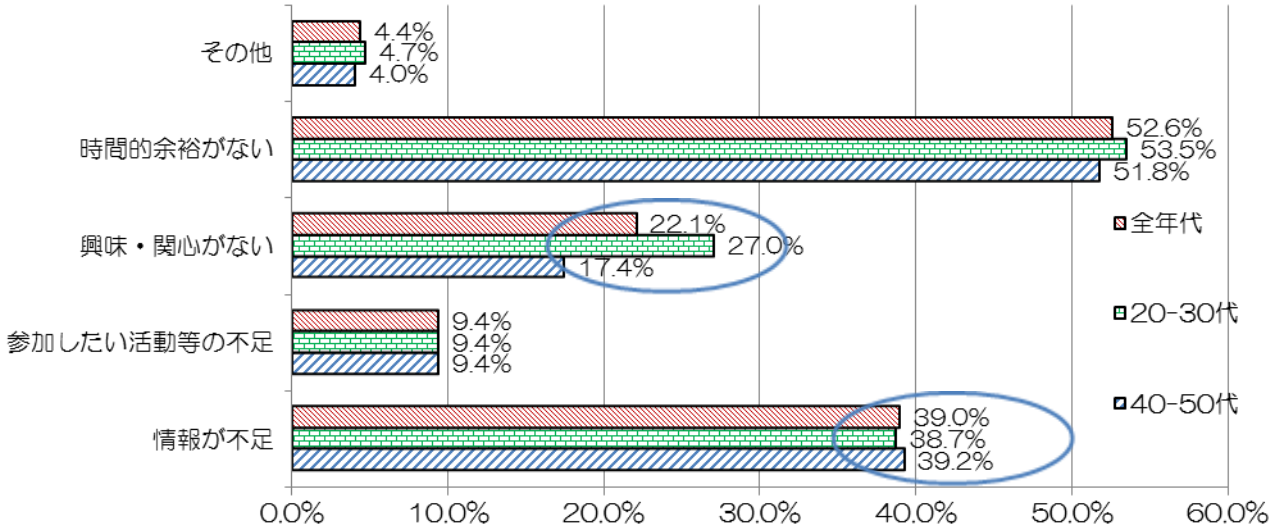
Ⅱ）上記Ⅰにおいて、「全く参加したことがない」理由

- 参加したことがない理由を見ると、在住区民においては、「情報が不足」と回答した者については年代層と相関が見られるが、昼間区民においては年代層で大きな差が見られない。
- 一方で、昼間区民は「興味・関心がない」の回答率が在住区民より高く、地域の行事等に対して、そもそも関心が低いことがうかがえる。

◎在住区民

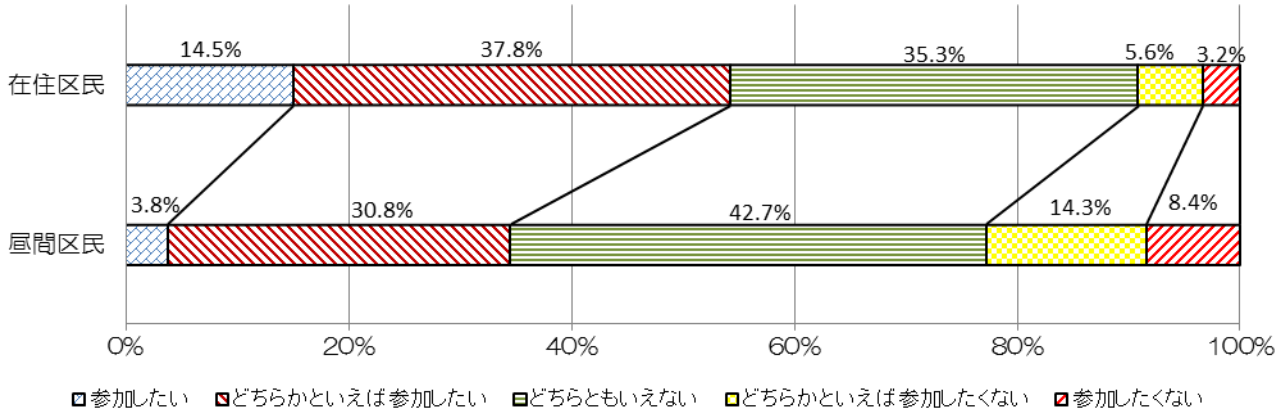


◎昼間区民



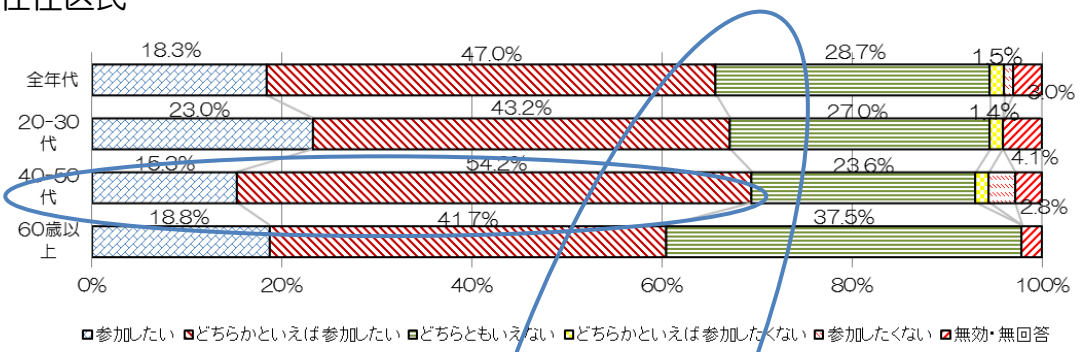
Ⅲ）上記Ⅱにおける「参加したことがない理由」が解消された場合の参加意向

- 不参加理由が解消された場合の在住区民の参加意向は、「情報の不足」を理由とした回答者が特に高く、「どちらかといえば」を含めると６５％程度となっている。また、コミュニティ関連活動等では低い値を示した40～50代が高い値を示しているのは、これらの世代が、在住者であると同時に在勤者でもあることから主体的な意識を持ちやすいためと推測される。
- 一方、「情報の不足」が解消された場合においても、在住区民と比較した昼間区民の参加意向は低い値を示しており、関心の低さが表れている。

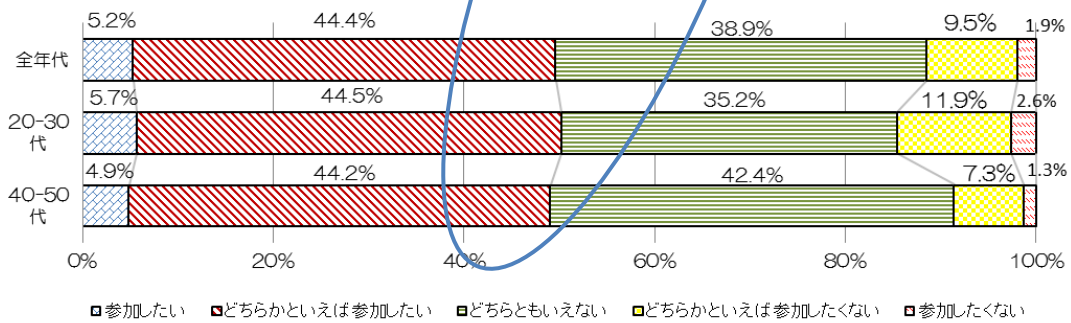


（「情報の不足」を参加したことがない理由とした回答者のみの場合）

◎在住区民

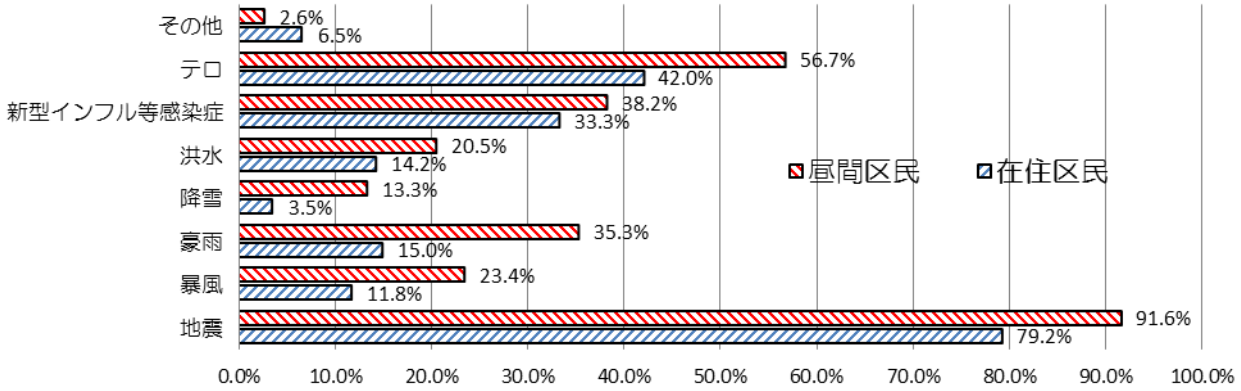


◎昼間区民



Ⅳ）千代田区に住み、働き、学ぶ上でどのような災害を不安に思うか。

- 昼間区民と比べ、在住区民の不安感は総じて低い結果となった。
- これは、施策の重要度・達成度評価（巻末資料１１４頁・１３４頁参照）でも明らかになったとおり、「安全・安心」に関わる施策が、「重要度」では在住区民・昼間区民ともに高く、「達成度」においては在住区民においてとりわけ高い評価となっていることから、在住区民からは、区のこれまでの取組が一定程度評価を得られ、在住区民が安全・安心を実感しているためと推測される。なお「その他」の回答では原発や放射能関連が多く見られた。

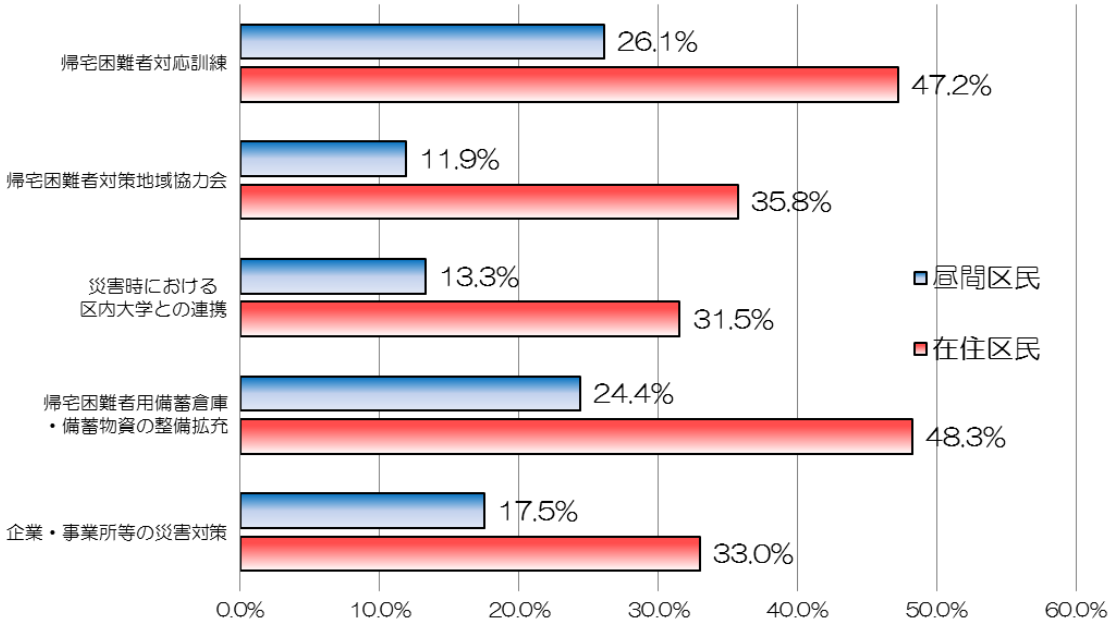


（２．２）施策に関連する「事務事業」に関する調査事項

Ⅰ）事務事業の認知度と評価

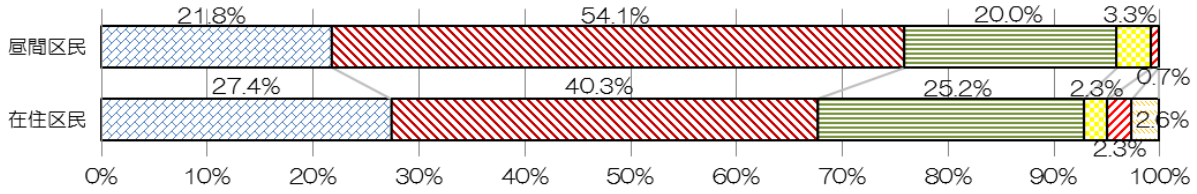
- 昼間区民を第一義的な支援対象とする施策であるにもかかわらず、各事務事業に対する昼間区民の認知度は全般的に低い数値となっている。逆に、在住区民については、「帰宅困難者対応訓練」や「帰宅困難者用備蓄倉庫・備蓄物資の整備拡充」が半数近い認知度を得るなど、相対的に高い認知度となった。
- 本施策が昼間区民を第一義的な支援を対象とする施策であることから、評価については、昼間区民の方が高い傾向にあるが、在住区民においてもいずれも６割を超える評価を得るなど、全般的に高い評価となっている。ただし、今回のアンケート調査では、費用対効果に関わる事項を調査していないため、執行体制やコストなどに非効率がないかを十分注視する必要がある。

（関連事務事業の認知度：「知っている」と答えた人の割合）

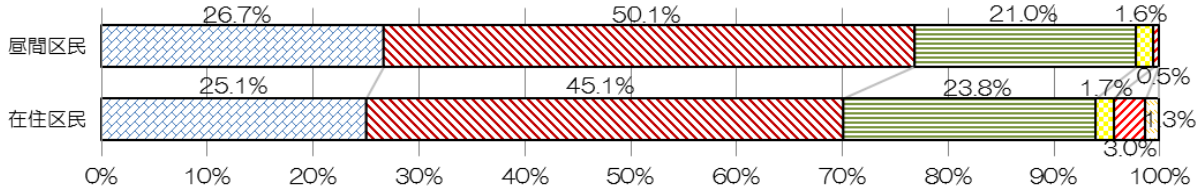


（関連事務事業に対する評価）

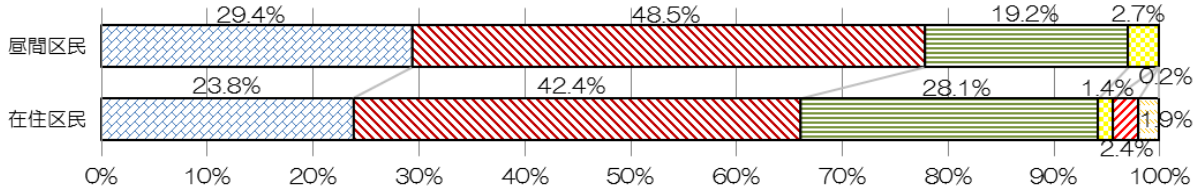
（ア）　帰宅困難者対応訓練



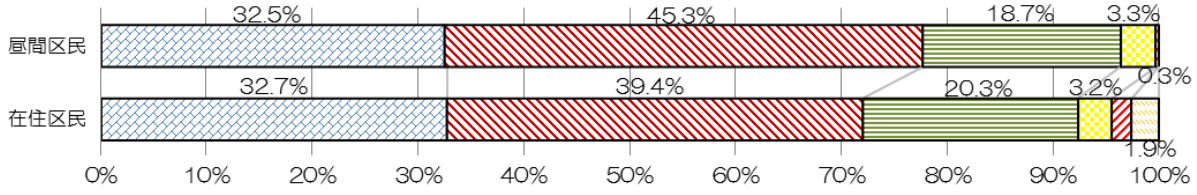
（イ）　帰宅困難者対策地域協力会



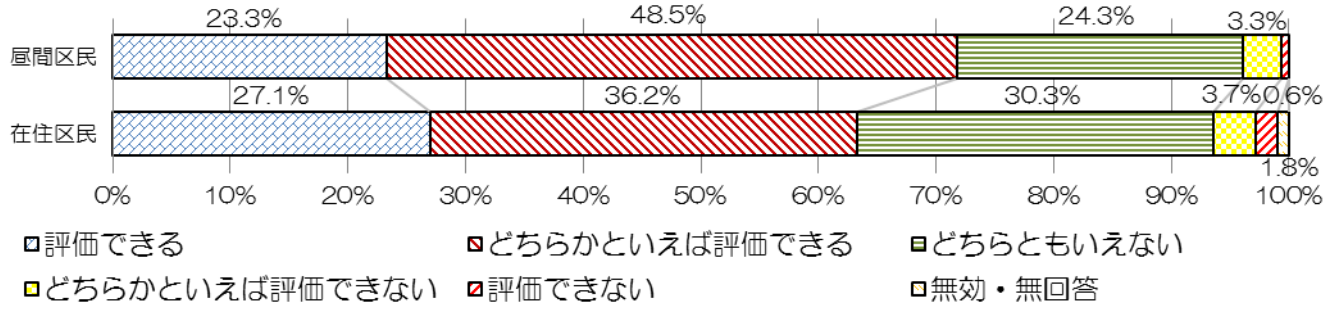
（ウ）　災害における区内大学との連携



（エ）　帰宅困難者用備蓄倉庫・備蓄物資の整備拡充



（オ）　企業・事務所等の災害対策



※ アンケート調査結果の詳細については、巻末資料１１０頁の「２．在住区民アンケート調査」及び巻末資料１３０頁の「３．昼間区民アンケート調査」を参照。

４．区民参加会議の開催について

４．１　区民参加会議の位置づけ

千代田区行政評価実施要綱第８条第１項では、当委員会の所掌事項について、次のとおり定めている。

> （再掲）
> 千代田区行政評価実施要綱（平成 23 年７月 25 日 23 千政企調発第 43 号）より抜粋
> （外部評価委員会の所掌事項）
> 第８条　外部評価は、外部評価対象施策等の選定、外部評価の基準及び方法その他外部評価の実施について委員長が必要と認める事項について所掌する。
> ２　外部評価委員会は、前項の所掌事項を遂行するため必要があると認めるときは、区長又はその命じた者に対し、資料の提出及び説明並びに外部評価委員会が区民意見を聴取することのできる場の設置その他必要な協力を求めることができる。

外部評価における区民参加会議は、本規定に基づいて、当委員会が区長に対し「区民意見を聴取することができる場」として設置を求めたものである。なお、区民の範囲については、当委員会が評価を行う施策の対象が、必ずしも在住区民に限られないことを踏まえれば、在住区民だけではなく昼間区民を含むと解することが妥当である。

区民参加会議の要綱上の位置づけは上記のとおり「委員会による区民意見聴取の場」ということになるが、区は、施策等の目的や内容を直接区民に説明でき、区民と自由に意見交換もできる貴重な場と捉えている。つまり、区として区民への説明責任を果たし、この会議への参加をきっかけとして区民に区の施策や事務事業を知ってもらうことにより、区民参画を促す場として位置づけているようである。

当委員会としても、単なる「区民意見聴取の場」ではなく、区民参画を促す契機と捉えている。特に今年度からは、千代田区の特性を踏まえ、新たに昼間区民の参画を得て区民参加会議を開催し、意見交換を行った。都心区における昼間区民の規模や、行政運営及ぼしうる影響等を踏まえれば、今回、新たな試みにより昼間区民の世論把握が行われ、その参画が得られた点は大変興味深いといえる。

外部評価委員は、区民参加会議における区民意見を踏まえつつ、その後開催される当委員会において独自の立場で意見を述べる。したがって、外部評価委員は区民参加会議における区民意見に必ずしも拘束されないものの、当委員会における評価審議に当たっては、評価対象事業に対する区民世論ともいえる「区民アンケート調査」の結果とあわせ、重要な参考意見として尊重されるべきものである。

４．２　参加区民の選定方法

区民参加会議の参加区民については、参加者に十分な発言機会を確保するなどの会議の円滑な進行等を考慮し、各施策ともおおむね１０名程度の参加者を募ることとした。応募者多数の場合は、参加区民を選定する必要があったため、参加希望者には、あらかじめ区民アンケート調査票の中で、第１希望及び第２希望を聴取する方式をとった（巻末資料９５頁「２．在住区民アンケート調査」（１）調査票を参照）。

参加区民募集の２分野

分　野	対象施策
区民生活	地域力の向上を支援します
環境安全	昼間区民への災害時支援体制を確立します

アンケート集計の結果（平成24年6月18日時点）、６００名（在住区民３８名、昼間区民５６２名）の区民が区民参加会議への希望を表明した。当委員会において、年齢層、性別等の以下の選定基準に基づき、希望者の中から２１名（在住区民１５名、昼間区民６名）を選定した。区民参加会議当日は、結果的に１９名（在住区民１３名、昼間区民６名）の区民が参加した。

（区民参加会議選定基準）

◆区民生活をテーマとした施策の場合

- 参加区民の選定に当たっては、できる限り区民の年齢・性別構成やアンケート調査により明らかになった区民世論と参加者の意見構成（以下「区民構成等」という。）との整合を図る必要がある。
- 町会活動が地域コミュニティの中核を担う一方で、近年町会加入率が低下傾向にある現状を踏まえ、町会への加入者・未加入者のバランスにも考慮して選定する。

◆環境安全をテーマとした施策の場合

- 参加区民の選定に当たっては、可能な限り区民構成との整合を図る必要がある。
- 加えて、昼間区民参加者の選定に当たっては、希望者数が多いことから、記述式設問に回答のあった者の中から、できる限り昼間区民の災害時支援に関わる地域活動・地域行事への参加者・不参加者のバランス等を考慮して選定する。

４．３　参加区民向け事前学習会の開催概要

こうして選定された参加区民を対象に、区は区民参加会議で議論する事業についての理解を深める場として「事前学習会」を７月２２日（日）に開催した。

事前学習会の目的は、施策等に対する基礎的な情報を提供し、参加区民の対象施策等に対する理解を深めるとともに、参加区民が必要とする施策等に関する情報や資料を事前に把握し、区民参加会議までに提供することである。

事前学習会は、説明の中立性・客観性を担保するため、所管事業部ではなく、外部評価の事務局となっている政策経営部企画調整課が主催し、同課が施策等の説明や質疑応答等を行った。加えて、政策経営部企画調整課長より、行政評価における「区民視点」の重要性についての説明があったほか、区の人口・地価・産業等に関する基礎データや、区の職員数や財政状況などの解説が行われた（巻末資料１４９頁参照）。なお、開催の趣旨に鑑み、この学習会には外部評価委員及び所管事業部は同席しないこととした。

事前学習会には１３名（在住区民８名、昼間区民５名）が参加した。内訳は、「地域力の向上を支援します」５名（在住区民のみ）、「昼間区民への災害時支援体制を確立します」８名（在住区民３名、昼間区民５名）であった。事前学習会において区民から要求のあった資料や情報については、事務局から所管事業部に対応を依頼した。また、都合が合わず事前学習会に参加できなかった区民には、区民参加会議までの間で都合のつく日時を聴取し、参加区民に対して個別に説明を行った。個別の説明を行えなかった区民に対しては、配布資料を郵送し、内容について不明な点がある場合は、事務局より適宜電話・メール等で説明する方法をとった。

４．４　区民参加会議の開催概要

区民参加会議は、７月２８日に開催された。出席者は１９名（内訳は、「地域力の向上を支援します」８名（在住区民のみ)、「昼間区民への災害時支援体制を確立します」１１名（在住区民５名、在勤者・在学者６名)）の参加区民と、所管事業部の管理職（部課長級職員)、外部評価委員の三者である。各施策について議論する１コマ（１３０分程度）当たりの基本的な進行（質疑の状況等により異なる。）は以下に示すとおりである。

なお、外部評価委員については、交代制で議長１名、副議長２名を選出し、会議を進行するという方法をとった。また、今回から傍聴者の意見を取り入れる方式を新たに採用した。各分野会議開始前に傍聴者に対し意見聴取票を配布し、意見等がある傍聴者は、会議休憩までに意見聴取票へ記入する。その後、会議の休憩時間中に意見聴取票を事務局が回収し、議長の任意選択により意見を紹介し、会議の進行に活用した。

区民参加会議（１コマ１３０分）の進行例

施策等概要の説明	区管理職	・配布資料に基づき施策等の概要を説明
↓		
説明内容の確認	外部評価委員	・議長が説明内容のポイントを整理 ・説明内容で不明な点について、確認の質問
↓		
質疑応答	参加区民⇔区管理職	・参加区民からの質疑等
↓		
論点整理	外部評価委員	・質疑応答の内容を踏まえ、施策等の論点整理 ・回答内容で不明な点について、確認の質問
↓		
休憩		
↓		
意見交換	参加区民、外部評価委員、区管理職	・外部評価委員も加わり、追加質疑・意見交換等
↓		
意見聴取	傍聴者	・時間がある場合は、傍聴者から意見聴取
↓		
意見整理・講評	外部評価委員	・議論の結果を踏まえ、議長が区民意見を整理 ・議論の内容についての講評

区民参加会議の開催概要

日 時：平成２４年７月２８ 日（土）

場 所：千代田保健所３階多目的ルーム

進行スケジュール及び参加区民数：

分野	時間	評価対象事業名	参加区民
区民生活	９時４０分～１２時００分	地域力の向上を支援します	８名
環境安全	１３時００分～１５時３０分	昼間区民への災害時支援体制を確立します	１１名

参加区職員及び外部評価委員：

〇地域力の向上を支援します

出席者

〔区職員〕コミュニティ担当部長、コミュニティ振興課長

〔外部評価委員〕武藤委員長（議長）、朝日委員（副議長）、堀江委員（副議長）、出雲委員

〇昼間区民への災害時支援体制を確立します

出席者

〔区職員〕危機管理担当部長、防災・危機管理課長、環境安全部副参事（特命担当）

〔外部評価委員〕出雲委員（議長）、武藤委員長（副議長）、朝日委員（副議長）、堀江委員