平成２３年度千代田区外部評価委員会
外部評価報告書（概要）

平成２３年１１月

千代田区外部評価委員会

平成２３年度千代田区外部評価委員会　外部評価報告書

目　　次

	概要頁	（本編頁）
外部評価結果報告書の構成　・・・・・・・・・・・・・・・・	２	
平成２３年度外部評価結果（平成２２年度事務事業に対する評価）		
１　外部評価の実施目的　・・・・・・・・・・・・・・・	３	（　８頁～）
２　評価対象事業の選定　・・・・・・・・・・・・・・・	４	（１２頁～）
３　区民アンケート結果概要・・・・・・・・・・・・・・・	５	（１７頁～）
４　区民参加会議の開催　・・・・・・・・・・・・・・・	７	（２０頁～）
５　平成２３年度外部評価結果・・・・・・・・・・・・・	８	
評価項目と着眼点　・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・	８	（　２９頁～）
事業１　地域コミュニティ活性化事業　・・・・・・・・・	９	（　３２頁～）
事業２　新・消費生活支援事業　・・・・・・・・・・・・・	１０	（　４１頁～）
事業３　風ぐるま（地域福祉タクシー）　・・・・・・・・	１１	（　５０頁～）
事業４　在宅支援ホームヘルプサービス　・・・・・・・・	１２	（　５９頁～）
事業５　各種健診・がん検診　・・・・・・・・・・・・・・	１３	（　６８頁～）
事業６　次世代育成住宅助成　・・・・・・・・・・・・・・	１４	（　７６頁～）
事業７　帰宅困難者防災訓練　・・・・・・・・・・・・・・	１５	（　８７頁～）
事業８　マンション防災対策　・・・・・・・・・・・・・・	１６	（　９４頁～）
事業９　生活環境改善推進　・・・・・・・・・・・・・・・	１７	（１０２頁～）
事業１０ヒートアイランド対策の推進　・・・・・・・・・	１８	（１１１頁～）
行政評価制度に対する評価		
６　行政評価制度に対する評価　・・・・・・・・・・・・	１９	（１２５頁～）

外部評価結果報告書の構成

現状の整理

Ⅰ

千代田区の行政評価制度の概要

（本編５頁～９頁）

千代田区の評価制度と今回の外部評価の実施目的等について整理しています。

外部評価制度の仕組みと活動実績

Ⅱ　外部評価委員会の設置について

（本編１０頁～１６頁）

当委員会の設置目的や、対象事業の選定基準等について説明しています。

Ⅲ　区民アンケート調査の実施について

（本編１７頁～１９頁、１４６頁～）

２千名の無作為抽出区民を対象としたアンケート調査の概要について説明しています。

Ⅳ　区民参加会議の開催について

（本編２０頁～２５頁、１６８頁～）

２日間にわたり開催した区民参加会議の位置づけと検討内容について説明しています。

今年度評価結果

Ⅴ 平成２３年度外部評価結果

（本編２７頁～１２１頁）

10事業に対する当委員会の評価結果

Ⅵ 行政評価制度に対する評価

（本編１２３頁～１３７頁）

千代田区の行政評価制度全般に対する当委員会からの提言

1　外部評価の実施目的（本編１．３【８頁～】）

目的：行政評価の客観性の向上と事務事業への的確な反映による区民サービスのさらなる向上

千代田区の外部評価の特徴

（１）区民アンケート調査の実施

無作為抽出方式による評価対象事業に対する「区民世論」の把握

（２）区民参加会議の開催

区民と行政担当者の直接的対話による「区民目線からの事業課題」の抽出

（３）外部評価委員会による評価

「区民世論」、「区民目線」に有識者の「専門的視点」を加えた客観的な行政評価の実施

期待される副次的効果

①　区民の区政への関心喚起

無作為抽出区民へのアンケート調査の実施、区民参加会議への参加による区政への関心喚起と区民参画の促進

②　職員の説明能力の向上

区民参加会議参加者に対して、職員が区の事務事業を直接説明し、区民と直接対話を行うことによる説明能力向上

③　評価・見直し過程の透明化

区民参加会議の公開、外部評価結果及び区の反映検討結果の公表による事業改善過程の透明化

２　評価対象事業の選定（本編２．３【12頁～】）

・以下の選定基準に基づき、平成２３年度評価対象事業として次の１０事業を選定

区の主要事業（平成22年度版「主要施策の成果」掲載77事業）

選定基準：区民世論調査による関心の高い施策に関わる事業

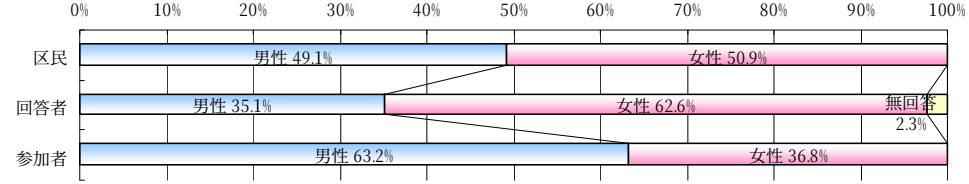
【除外基準】以下の基準に該当する事業は除外することとした。
（１）計画策定、施設整備など単発的で評価結果の反映が難しい事業
（２）サービス対象が事業者等に限定され、区民議論になじまない事業
（３）教育、福祉サービス等の分野で法定第三者評価の受審対象となる事業

① 地域コミュニティ活性化事業
② 新・消費生活支援事業
③ 風ぐるま[地域福祉タクシー]
④ 在宅支援ホームヘルプサービス
⑤ 各種健診・がん検診
⑥ 次世代育成住宅助成
⑦ 帰宅困難者防災訓練
⑧ マンション防災対策
⑨ 生活環境改善推進
⑩ ヒートアイランド対策の推進

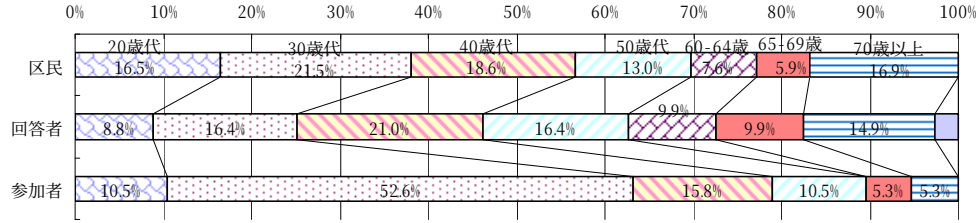
３　区民アンケート結果概要①（本編３．２【18頁～】）

地域：千代田区全域
対象：区内在住の満20歳以上の区民2,000名（無作為抽出方式）
方法：郵送配布、郵送回収
回収数：524人（26.2%）

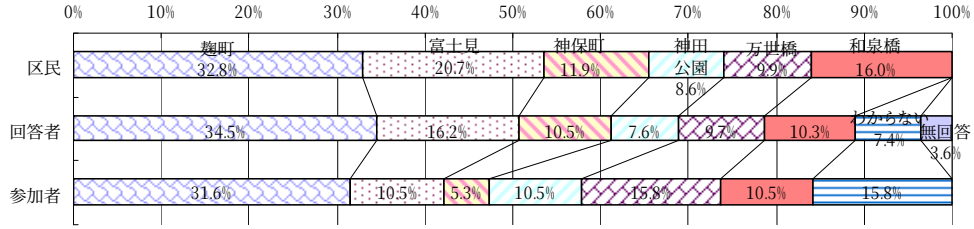
（属性1：性別）



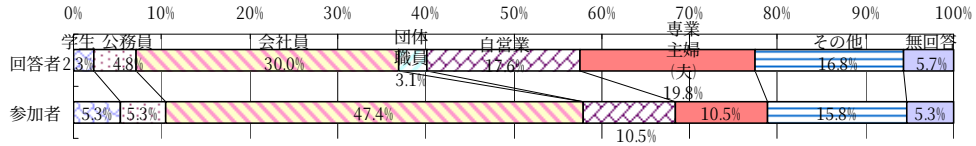
（属性2：年代）



（属性3：居住地区）



（属性4：職業構成）



（回答者属性の傾向）

- **回答者の年代層が高いほど回答率が高い傾向**
- **参加者は３０代を中心とする比較的若い年齢層で構成。幅広い職種の社会人、学生が参加**

⇒　無作為抽出による募集が、広報紙など区が発信する情報に積極的にアクセスする機会の少ない勤労世代等への情報提供と区政への参画を促す契機となったと考えられる。

3　区民アンケート結果概要②（本編３及び５）

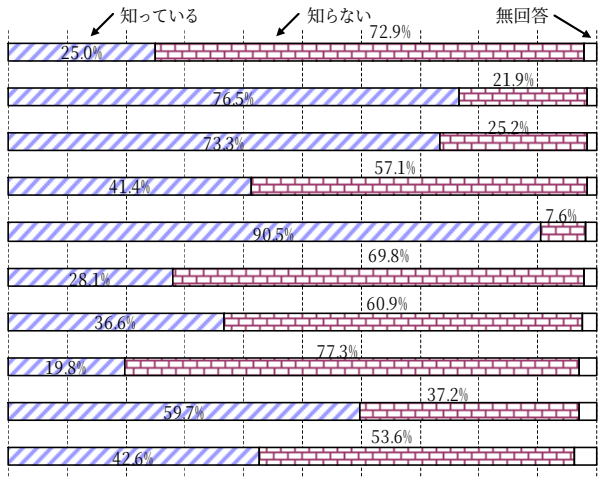
（事業認知度について）

- 対象区民が比較的限定される“次世代育成住宅助成”や“マンション防災対策”、在勤者を主な対象とする“帰宅困難者防災訓練”の認知度は相対的に低い。
- 地域の多様なコミュニティ主体を支援するべき“地域コミュニティ活性化事業”の認知度が低い点は、事業の「有効性」の点で課題（本編5.3-1）。

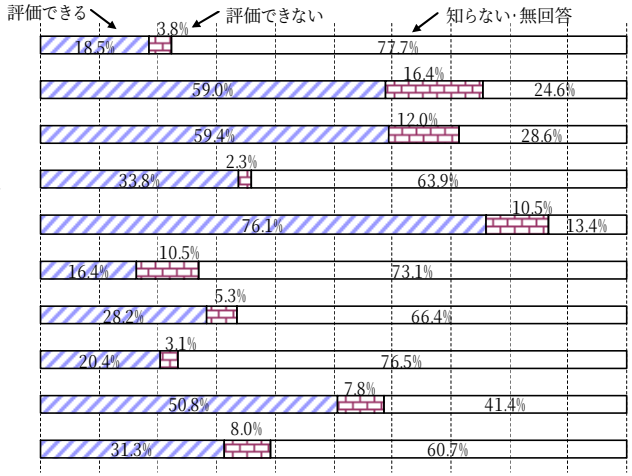
（事業に対する評価について）

- 本調査では、認知度で「知らない」と回答した方の多くが、評価を無回答としているため、「評価できる」、「評価できない」の回答率はともに低く出る傾向にある点に留意が必要
- このため、本報告書では参考情報として「評価できる：評価できない」の回答比を掲載（本編5.3-1以降）。

【各事業の認知度】



【各事業に対する評価】



４　区民参加会議の開催（本編４ほか）

・平成２３年８月２７日（土）、９月３日（土）の２日間で開催し、２日間で延べ２１名の区民が参加

・当委員会の助言・進行のもと、１事業６０分程度で議論

第1日目　平成２３年8月27日（土）　　場所：千代田保健所3階多目的ルーム

分野	時間（実際の会議時間）	評価対象事業名	参加区民
区民生活	9:30-10:48	地域コミュニティ活性化事業	6名
	11:00-12:06	新・消費生活支援事業	
福祉・保健	13:02-14:03	風ぐるま（地域福祉タクシー）	5名
	14:19-15:32	在宅支援ホームヘルプサービス	
	15:41-16:41	各種健診・がん検診	

第2日目　平成２３年9月3日（土）　　場所：千代田区役所1階区民ホール

分野	時間（実際の会議時間）	評価対象事業名	参加区民
環境・まちづくりⅠ	9:30-10:49	次世代育成住宅助成	5名
	11:00-12:13	ヒートアイランド対策の推進	
	13:00-14:11	生活環境改善推進	
環境・まちづくりⅡ	14:18-15:21	帰宅困難者防災訓練	5名
	15:35-16:38	マンション防災対策	

区民参加会議（1コマ60分）の進行例

事業概要の説明	区管理職	・配布資料に基づき評価対象事業の概要を説明
↓		
説明内容の確認	議長	・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	議長	・質疑応答の内容を踏まえ、事業の論点整理 ・回答内容で不明な点について、確認の質問
↓		
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

５　平成２３年度外部評価結果①

評価項目及び着眼点（本編５．２【29頁～】）

・ 今回の外部評価では、次の4項目を事務事業ごとに評価

評価項目	評価視点の例
公共的な課題設定の妥当性	○ 施策が前提とする課題は、そもそも公共（行政）が解決すべきものといえるか。 ○ 行政が実施することに妥当性があり、民間では代替できないサービスであるか。
有効性	○ 区民生活の課題解決に貢献するものであるか。 ○ 区民が実感できる効果（成果）があがっているか。 ○ 施策の目的を達成するための実施主体（区、都など）・方法・手段は、妥当かつ有効であるか。 ○ 施策の目的を達成する事業として、サービスの対象等は妥当かつ有効であるか。 ○ 単独の事業として存続する意義があるか。また、法令基準や他自治体の水準に上乗せしているサービスは、目的達成のために必要かつ有効か。
効率性	○ 区民の負担するコストに削減の余地はないか。 ○ 区の関与方法（直営・委託等）は、費用対効果に資するものか。 ○ サービスの費用負担の考え方が適切であるか。
内部評価の妥当性	○ 成果指標や目標値の設定は適切か。 ○ 内部評価の視点や課題認識、内容は適切か。 ○ 今後の事務事業の改善・見直しに当たり、どのような点に留意すべきか。

・ このほか、評価結果を今後の検討に活用できるよう、「今後の方向性」において、可能な限り具体的な提言を行うよう努めた。

５　平成２３年度外部評価結果②
事業１「地域コミュニティ活性化事業」（本編５．３．１【32頁～】）

（１）認知度 （「知っている」と回答した割合）	２５.０％
（２）利用経験 （「利用したことがある」と回答した割合）	１２.８％
（３）評価（「評価できる」と回答した割合） ※母数には「知らない・未回答」と回答した者を含む	１８.５％
（４）実施主体① （「区が実施すべき」と回答した割合）	６５.１％
実施主体② （「そもそも実施すべきではない」と回答した割合）	７.４％

【参考】４．９人（評価できる）：１人（評価できない）

（区民参加会議における主な区民意見）

- 地域の強みなどをＰＲできる機会だと思うが、どれだけ外側に向けて発信、宣伝をするかということもとても重要。地域の枠を越える工夫がないと地域内だけの満足で終わってしまう。コミュニティへの参加の呼びかけが町会任せでは限界があり、この事業にも限界を感じてしまう。
- 町会等の団体に声をかけることが、地域コミュニティの活性化になるのかという点は多少疑問。等しくその地域に住んでいる住民の方々に声をかけるような施策でなければならない。
- 町会等の団体に所属していない人の方が多い中で、もう少し個人にも目を向けてもらう必要がある。（転入したばかりで）地域に溶け込むのに苦労しているというのが本音であり、地域コミュニティが活性化されたらすごくうれしいので、是非お願いしたい。
- 身近なテーマや地区の文化等と直結したイベントが毎年あるとわかりやすい。地区ごとの特徴や強みが引き出せるような、コンセプトがあると良い。また、マンション住民やその地域で一軒家に何年も住んでいる人など、もう少しターゲットを絞ってＰＲをした方が良い。事業期間は基本的に１年ずつで良い。そうすれば、もう少し予算を抑えられることもある。
- このような取組はすばらしい。行政があまり関与せず、逆に統一感がないところが良い。また、２年１サイクルで、１年で予算を使い切るという前提になっていない点も非常に評価ができる。

当委員会の評価（抜粋）

（公共的な課題設定の妥当性）
- 区民の約８割がマンション等に居住している千代田区では、地域のつながりを再構築することが重要な課題の一つとなっており、行政からの支援は公共的な課題である。

（有効性）
- 千代田区のコミュニティ衰退傾向を考えると、事業目的自体は適切である一方、認知度や評価が高くない点を見ると、有効性が高いとはいえず、「地域を越えた交流の促進」等の施策目的を達成する手法として十分な効果を得られているとはいいがたい。

（効率性）
- 連合町会や各町会は様々なかたちで補助金を受けているが、こうした二重三重の補助のあり方を効率性の観点から再考することも必要

（内部評価の妥当性）
- 町会加入世帯数や実行委員会への参加者数、そのうち４０才未満の人数など、新たなメンバーが増えていることを定量的に確認できる指標を設定する必要がある。

（今後の方向性）
- 審査基準に「広い参加を得られるものであるか」などを加え、区がどのような成果に期待をして補助金を出すのかについて目標を定める必要がある。
- 提案内容に応じて補助金上限枠を増減する、２年間の期間要件を緩和するなど、審査方法等も含め助成のあり方を再考すべき。

５　平成２３年度外部評価結果③

事業２「新・消費生活支援事業」（本編５．３．２【41頁～】）

（１）認知度 （「知っている」と回答した割合）	７６.５％
（２）利用経験 （「利用したことがある」と回答した割合）	５８.４％
（３）評価（「評価できる」と回答した割合） ※母数には「知らない・未回答」と回答した者を含む	５９.０％
（４）実施主体① （「区が実施すべき」と回答した割合）	６６.４％
実施主体② （「そもそも実施すべきではない」と回答した割合）	１２.０％

【参考】３．６人（評価できる）：１人（評価できない）

（区民参加会議における主な区民意見）

- 秋葉原やビジネス街に入っている店舗が加盟店になっていないのは、昼間人口を取り込むことを考えるともったいない。民間には見せるだけで割引されるといったお得なカードもあるので、わざわざ出張所まで出向かないとスタンプカードをもらえないといった手間を省き、区外から来る人も簡単に千代田区で消費ができるような仕組があると良い。
- 区民目線としては大変うれしい政策だが、予算がかかっているので一概に拡大ということではいけない。スタンプカード交換率、配布枚数で実績を評価しているが、交換されてもスタンプを押し終えずに終わるカードや、配布されても応募されない懸賞はがきがあるはずであり、その状況を評価の実績とする必要がある。
- 景気の拡大をもって終了するという話だが、何をもって「景気の拡大が終わった」と判断をして事業を廃止するのかが明確ではない。
- 買い物を通じた店主とのやり取り等は、コミュニティの活性化の役割も担う。ただ、地域に昔からある小さなお店は土日閉店のところが多く、平日仕事をしていると行きたくても行けないこともあり、行ける機会が限られる。そこが（この事業の）利用しづらいところになっているのではないか。

当委員会の評価（抜粋）

（公共的な課題設定の妥当性）
- 商店街における消費を喚起し、住民の生活に根付いた商店街を活性化することは公共的な課題であるが、本事業の内容は、本来行政が行うべきものではなく、商店街自らが行うべきものとも考えられる。

（有効性）
- 認知度や評価が高いことは、本事業の性質上、十分想定される結果であるが、「評価できない」と回答する割合も10事業中最も高く、単なる「バラマキ」という印象を持つ区民も少なくないと考えられる。
- また、スタンプカード交換率が50％程度にとどまっていることから、事業の効果を実感できるのはある一定の区民であり、区民全体としての実感は乏しいと思われる。

（効率性）
- 商店の懸賞ハガキの負担総額と比較して、区が準備する賞品総額がかなり高い現状は、区内商店・商店街に対する過度な支援との印象を受け、効率性の観点からも改善が必要

（内部評価の妥当性）
- 商店街に換金したお金の使途を聞くなどの調査を実施し、本事業が商店街の活性化と区民の消費喚起につながっているかを検証した上で、適切な目標設定を行うべき。

（今後の方向性）
- 「商店街がどのような状態になればよいのか」についての視点を明確にした上で事業計画を策定し、予算付けを行う必要がある。

５　平成２３年度外部評価結果④

事業３「風ぐるま（地域福祉タクシー）」（本編５．３．３【50頁～】）

（１）認知度 （「知っている」と回答した割合）	７３.３％
（２）利用経験 （「利用したことがある」と回答した割合）	２７.８％
（３）評価（「評価できる」と回答した割合） ※母数には「知らない・未回答」と回答した者を含む	５９.４％
（４）実施主体① （「区が実施すべき」と回答した割合）	７０.６％
実施主体② （「そもそも実施すべきではない」と回答した割合）	２.７％

【参考】４．９人（評価できる）：１人（評価できない）

（区民参加会議における主な区民意見）

- 児童館等に行く際に、ルートの距離が長くて赤ちゃんが飽きてしまう。病院や児童館、子育ての人が必要なところのルートを短距離で行けるようなバスがあるとすごく良い。また、もう少し本数もあると良い。
- １時間に１本で、しかも人数が９人なので１時間近く待ったのに乗れないという状況も結構あった。タクシーに比べたら100円は安いので、お金を取ってでも、本数や定員、運行ルートなどをもう少し改善してもらえると良い。一般の人に開放するのはとてもありがたいが、本来乗るべき体の悪い人、車いすの人たちが乗れなくなってしまうという状況が発生していないのかという点が気になる。
- 全ての人が便利な状態より、高齢者や乳幼児の母親等が必要とする場所に停留所を設けるなど目的を絞ってルート設定すべきであり、そういう利用者の声をもっと聞くべき。
- 100円を支払わないで乗れるようにするというのは、財政的にも大変だと思う。福祉目的で始めたということなので、そういう目的であれば、本数はもう少しあった方が良い。
- 区内に多くの駅がある中で、既存の公共交通機関のアクセスはどういうルートがあって、どこが過疎なのかを確認する必要がある。福祉が目的ならば、アクセスだけ考えるのではなく、福祉過疎となっているエリアがあるならば、そこの福祉（のあり方）も併せて考えることが重要である。

当委員会の評価（抜粋）

（公共的な課題設定の妥当性）
- 交通弱者を対象として安価な移動手段を確保していくことは、公共的な課題設定として妥当性があるといえる。
- ただし、実際にはコミュニティバスとしての実態を有しており、事業の目的と対象を今一度整理する必要がある。

（有効性）
- 高齢者や障害者をはじめとする区民のため地域交通手段を確保するという本事業の目的に鑑みれば、本事業は一定の効果をもたらしていると考えられる。

（効率性）
- 利用１回当たりの費用で見ると効率性は低いといわざるをないが、「福祉タクシー」と位置づければ、区民ニーズを前提として区が一定額を負担することはやむを得ず、この点において、運行ルートや運行回数の見直し等で経営努力を図ろうとしている姿勢が認められる。

（内部評価の妥当性）
- 事業目的に沿った成果を適切に評価するために、運行区間及び運行時間帯ごとの混雑率や、利用者の満足度を把握するなどの新たな評価指標を検討する必要がある。

（今後の方向性）
- 無料乗車証の発行は、徒歩や自転車による移動等を高齢者の健康増進の一つと考えれば、高齢者を一律に無料乗車証の交付対象とすることは、再考の余地があると考えられる。
- 「福祉タクシー券」等、関連事業による支援も行われている状況を踏まえ、利用者負担・料金のあり方を検討すべき。

５　平成２３年度外部評価結果⑤

事業４「在宅支援ホームヘルプサービス」（本編５．３．４【59頁～】）

（１）認知度 （「知っている」と回答した割合）	４１.４％
（２）利用経験 （「利用したことがある」と回答した割合）	３.２％
（３）評価（「評価できる」と回答した割合） ※母数には「知らない・未回答」と回答した者を含む	３３.８％
（４）実施主体① （「区が実施すべき」と回答した割合）	６０.９％
実施主体② （「そもそも実施すべきではない」と回答した割合）	１.７％

【参考】１４．８人（評価できる）：１人（評価できない）

（区民参加会議における主な区民意見）

- ３月の震災後にボランティアの人がとても多かったが、千代田区で全部をやると大変なので、こういうサービスを手伝える人を募れば、もっと幅広く介護を受けられない人にも行き渡るのではないか。また、区でやっていることをもっとＰＲすれば、より良いサービスになるのではないか。
- 介護保険利用枠を超えた人のみがこのサービスを利用できるということだが、１００％利用していない人というのは、１割負担とはいえお金を払うのが大変だから利用しないという人かもしれないし、逆に、１００％を超えてまだ使いたいという人は、お金があるから利用したいという人かもしれない。そう考えると、単にお金持ちの人の支援をしているだけかもしれない。 また、基本的に介護保険というサービスがある中で、それ以上のサービスを求める場合、一般的には、私的サービスにお金を払って利用するというのが普通ではないか。さらに、もしこのサービスが必要であるとしても、国がやるべきではないか。お金持ちの区だけはこういうことができて、そうでない区はできないとなってくると、23区レベルで考えたときに、公共サービスにどんどん格差がついていってしまう。
- ケアマネジャーや介護士には、状況に応じて見守り的な役割も果たすような指導をしてほしい。
- 直接支援を受けている人に満足度等を聴取（調査）することが大切なのではないか。
- １割負担では、ますます区の財政が圧迫されるのではないか。

当委員会の評価（抜粋）

（公共的な課題設定の妥当性）
- 介護保険制度で全国一律の基準を設定し、世代間や利用者間の負担の公平性を確保する中で、地域独自の公費負担サービスを実施する際は慎重な対応が求められる。
- しかし、千代田区の施設サービスの充足率を踏まえると、介護保険制度における在宅介護の利用限度率でカバーできない部分を公費負担するという点については許容範囲内といえ、本事業が解決すべき課題は公共的課題といえる。

（有効性）
- 本事業の有効性を判断するには、前提として真に必要なサービスが提供されているかといった視点から、行政側がケアマネージャーが作成した個別のケアプランの検証を行う必要がある。

（効率性）
- 高齢者人口の増加に伴い、今後潜在的サービス対象者が増加することは明らかである中、真に本サービスを必要とする者だけが利用できるようにするとともに、自己負担割合についても、見直しを検討するべき。

（内部評価の妥当性）
- サービス利用者や利用件数の増加を積極的に評価しているが、介護予防の観点から評価がなされていない点は課題
- 介護保険を上限まで利用している人の割合を23区で比較する等により本事業の過剰利用の判断材料の一つになる。

（今後の方向性）
- 介護の必要性と負担の公平性という観点から、自己負担割合を上げた場合の影響や効果等について調査を行い、調査結果に応じて自己負担額の見直しを検討する必要がある。

５　平成２３年度外部評価結果⑥

事業５「各種健診・がん検診」（本編５．３．５【68頁～】）

（１）認知度 （「知っている」と回答した割合）	９０.５％
（２）利用経験 （「利用したことがある」と回答した割合）	４７.１％
（３）評価（「評価できる」と回答した割合） ※母数には「知らない・未回答」と回答した者を含む	７６.１％
（４）実施主体① （「区が実施すべき」と回答した割合）	６５.８％
実施主体② （「そもそも実施すべきではない」と回答した割合）	２.７％

【参考】７．３人（評価できる）：１人（評価できない）

（区民参加会議における主な区民意見）

- 子宮がん検診はクーポン利用で10％ぐらい受診率が増えているが、健診の自己負担額が約１割もない現状を踏まえれば、（受診率をあげるために）これを無料にしてしまうということも考えられる。無料化して受診率が10％上がり、例えば早期発見により国保負担も減るのであれば検討の価値がある。なお、がん検診は、がんがあれば当然受診するとは思うが、メタボ健診の場合、測っただけであまり意味がない。受診を促す動機付けとなる工夫があると良い。
- 健診の案内が区から届いてこの制度を知り、利用することができてよかったと思う。ただ、職場でも検診等があるがその案内と比べると遅く、もう少し早いと助かる。また、受診期間が長いのは良いが、途中でもう一回くらいホームページや広報等で案内があると助かる。
- 肺がん検診のポスター等を喫煙所に貼れば少しは受診率が上がるのではないか。公園等で喫煙する人がすごく多く、そもそも肺がんにならないようにする取組も推進して欲しい。子どもが遊ぶ公園で、たばこを吸っている大人がとても多く、子どもたちの受動喫煙がすごく気になる。公園にポスターを貼る等、受動喫煙の害悪等を周知するとともに、受動喫煙がないよう、公園でも４方向を囲んだ中で喫煙させるといった仕組みが必要である。

当委員会の評価（抜粋）

（公共的な課題設定の妥当性）
- 区民の疾病予防や早期発見、医療費の公的負担を抑制するという観点から、健（検）診は重要であり、公共性も高い。
- また、健（検）診の推進は、保険者としての重要な役割であり、区が実施することについても十分な妥当性がある。

（有効性）
- 認知度、評価すると回答した人の割合ともに他の事業と比べて突出して高く、区民からも高い評価を得られている。
- 一方、本人への受診の告知等の取組にもかかわらず、受診率が平均して低く、成果があがっているとは言い難い。

（効率性）
- 自己負担額を増やし費用低減を図ろうとすれば、更なる受診率低下を招く可能性もあり現水準はやむを得ない。

（内部評価の妥当性）
- 受診率は重要な指標であるが、現行の目標値は明確な設定根拠があるわけではなく、実態と乖離しており高すぎる。
- 未受診理由をアンケート調査するなど確実に受診率を高めていくための「仕組みづくり」がより重要となる。

（今後の方向性）
- 受診率を効果的に高めていくために、医療機関だけではなく、地区・地域ごとの巡回集団健（検）診を行うといった新たな健（検）診機会の提供等も検討する必要がある。
- 総医療費や被保険者一人当たりの医療費を把握し、他区と比較して受診率の向上が総医療費の抑制に繋がっているのか等を検証し、成果指標に設定することも検討すべき。

５　平成２３年度外部評価結果⑦

事業６「次世代育成住宅助成」（本編５．３．６【76頁～】）

（１）認知度 （「知っている」と回答した割合）	２８.１％
（２）利用経験 （「利用したことがある」と回答した割合）	３.８％
（３）評価（「評価できる」と回答した割合） ※母数には「知らない・未回答」と回答した者を含む	１６.４％
（４）実施主体① （「区が実施すべき」と回答した割合）	５１.７％
実施主体② （「そもそも実施すべきではない」と回答した割合）	１６.８％

【参考】１．６人（評価できる）：１人（評価できない）

（区民参加会議における主な区民意見）

- 地元に住む親世代が、子世代を迎え入れるという制度と逆の、例えば、子どもが５年、10年千代田区に住んでいて、親を実家から千代田区の方に呼ぶという制度があっても良いのでは。
- 共働きで子どもがいない夫婦でも、親が遠くに住んでいて親を呼び寄せたいというようなニーズもある。できれば、そういう人も救って欲しい。区の将来像として、どのような住民構成が望ましいと考えているのか、もう少し大きな枠で考えてもらいたい。
- 事業費が小さくても、それに従事する職員の人件費が大きければ、事業の捉え方が違ってくるが、そもそも、この事業のように低い実績でも継続していく必要があるのか。執行率を無理に高める必要はないが、予算を削ろうという検討があっても良い。今後検証していくというような状況だと、どんどん行政コストが上がっていき、なかなか縮小や廃止が難しいと思うが、どのような状況であれば継続し、廃止するのかという千代田区のビジョンがまず明確になっている必要がある。
- 事業対象を明確にしていれば、広く広告などをしなくても効率的に情報へのアクセスというものはできると思う。千代田区の場合、近隣の不動産屋や仲介業者等に周知すれば良いのではないか。

当委員会の評価（抜粋）

（公共的な課題設定の妥当性）
- 人口バランス改善等の事業目的は、都心区の特殊事情に鑑みれば公共的な課題設定としての妥当性が認められる。
- しかし、本事業の対象は必ずしも住宅需要が切迫している世帯層とはいえず、どれだけの区民が必要とし、成果を得られるものであるかについては再検討が必要である。

（有効性）
- 事業開始後４年間の利用累計は196世帯であり、全世帯が定住したと仮定しても人口バランス改善への寄与は限定的

（効率性）
- 助成終了後の全世帯のうち、何らかの公的支援なしに区内居住を継続している世帯は３～４割に過ぎず、費用対効果は高いとはいえない。
- また、事業効果を発揮する以前の問題として、本事業の認知度が低い（28.1%）ことも課題である。

（内部評価の妥当性）
- 目標値は、新規助成世帯数を増加させることだけに重点が置かれているが、新規助成世帯数が増加しても、助成終了世帯が定住しなければ事業目的を達成したとは言い難い。
- 助成終了後の定住状況を追跡調査し、「定住率の向上」を成果指標に加えるとともに、本事業の成果が区の人口バランスの改善にどれくらい寄与したかといった検証が必要

（今後の方向性）
- 本事業の目的の一つである「世代間共助」や「コミュニティへの参加」を助成要件にすることなども検討すべき。

５　平成２３年度外部評価結果⑧

事業７「帰宅困難者防災訓練」（本編５．３．７【87頁～】）

（１）認知度 （「知っている」と回答した割合）	３６.６％
（２）利用経験 （「利用したことがある」と回答した割合）	３.６％
（３）評価（「評価できる」と回答した割合） ※母数には「知らない・未回答」と回答した者を含む	２８.２％
（４）実施主体① （「区が実施すべき」と回答した割合）	４９.８％
実施主体② （「そもそも実施すべきではない」と回答した割合）	１.５％

【参考】５．３人（評価できる）：１人（評価できない）

（区民参加会議における主な区民意見）

- 帰宅困難者にも種類がある。区民、事業所勤務者、観光客や買い物客など同じ帰宅困難でも、何種類かあるということも考えなければいけない。
- 訓練の効果があったかどうかというのは、訓練時に行った参加者のアンケートから把握すると思うが、随分とアンケートの回収率が悪い。参加者は大半が会社員なのに、回答は留学生が多く、このアンケート結果が果たして、本当に全体の意見をくみ取れているのかという点が疑問である。
- 千代田区に住む人は、帰宅困難者と受け入れる側の両方の立場になる。震災の教訓を踏まえると、一歩一歩避難所のことを考えながら次のことを考えるのではなく、同時に取り組む必要がある。
- この訓練は、帰宅のできるような状況を想定した訓練だと思うが、今回の地震みたいに、津波が来たり東京全体で火災が起きるとか、そういった想定の下に訓練をして、その情報伝達がどうなるかというのを想定した訓練である必要があるのではないか。最も最悪の想定が現実になったときに、区民や、在勤者にどうしたらいいのかというのを伝えておくのが最も重要。そういう本当に最悪ケースを想定した訓練や情報提供というのはできないものか。
- 今回の震災を教訓に、無駄のないお金の使い方というのを一番考えて、訓練としてより成果が上がるところにお金を使って欲しい。今までの写真やパネルの展示等は、どのくらいの人が見て、どのくらい学べたのかなと、少々疑問があった。

当委員会の評価（抜粋）

（公共的な課題設定の妥当性）

- 災害時における昼間区民への支援体制の確保は、千代田区の地域特性を踏まえると公共の課題設定として妥当

（有効性）

- 参加者数が経年で増加していること、企業だけではなく外国人、児童など対象者を拡充している点は有効
- 本事業の有効性を評価するためには、地域協力会や所属する団体の意識や活動状況に関する情報の把握・分析が重要

（効率性）

- 全区一斉に大規模で行うことにこだわらず、地区ごとの特性や実情に配慮した開催とし、地区の訓練参加者を増やし、その地区の特性に応じたきめ細かな想定に基づく実践的な訓練を行う方が、費用対効果が高まる。

（内部評価の妥当性）

- 避難訓練のような予防的事業においては、最終成果の把握が困難であることは事実。このため、在勤者や学生、旅行者など、帰宅困難者になり得る昼間区民の規模やニーズを十分に踏まえた指標設定を行い、合理的な根拠を示した上で目標値を設定して成果を評価する必要がある。

（今後の方向性）

- 区民向けの災害訓練と帰宅困難者の訓練は、同一の災害時に活かされるべきものであるため、地区ごとの特性や実情に配慮したかたちで同時に開催することも検討すべき。
- 帰宅途中の余震等による被害を避けるため、「職場や学校にとどまるなど無理して帰らない」という方法も考えられる。区としてこうした方法を重視するのであれば別の効果的な対策も検討する必要がある。

５　平成２３年度外部評価結果⑨

事業８「マンション防災対策」（本編５．３．８【94頁～】）

（１）認知度 （「知っている」と回答した割合）	１９.８％
（２）利用経験 （「利用したことがある」と回答した割合）	９.５％
（３）評価（「評価できる」と回答した割合） ※母数には「知らない・未回答」と回答した者を含む	２０.４％
（４）実施主体① （「区が実施すべき」と回答した割合）	５０.８％
実施主体② （「そもそも実施すべきではない」と回答した割合）	４.４％

【参考】６．７人（評価できる）：１人（評価できない）

（区民参加会議における主な区民意見）

- 条件を付け過ぎると、もともとの目的が達成できなくなるという欠点がある。町会が推奨するとか条件を満たせば利用が可能になるというが、条件があろうがなかろうが、そこには人が住んでいるし、地震等の災害はそういうことを抜きにして起こる。ちょっと発想の仕方が違うのではないか。また、分譲は対象で賃貸は対象外とのことだが、災害は何のために予防するのか、補助するならみんな補助をするのが公平だと思うし、しないなら全部やめれば良いのではないか。
- 賃貸マンションで若い人や独身の人が多いところだと、地域とのつながりがあまりなく生活していて、それは自分の責任でもあるけれど、とても情報が行き渡りにくいのではないか。今回の地震のときも、近所への声かけとか、安否の確認とか、一番基本的なこともなかなかできなかった。町内会やマンションの管理組合や自治会というようなものを、プライバシーの問題等もあると思うが、まず身の安全ということを考えて、行政からも広めていくべき。
- マンション防災対策として、ＡＥＤをメニューにしているが、防災との関連がピンとこない。
- ＡＥＤが設置されたことの周知を貸与の条件に付けなくて良いのか。マンションの人は場所がわかっても、近くに住んでいる企業の方とか、通りがかりの人等に周知しないと効果がない。
- ＡＥＤの使い方の訓練、消防署等がやっているので、それをアピールしなければならない。設置だけではなく、アピールが必要である。

当委員会の評価（抜粋）

（公共的な課題設定の妥当性）

- 区民の約８割がマンション等に居住し、マンション自治組織や地域コミュニティとの関係が希薄でありことを踏まえると、マンション居住者の災害時の安全を確保する観点から、区が課題解決に取り組む意義はある。

（有効性）

- 災害への備えに万全はないので、安心を向上させる施策の一つとして本事業は有効であると考えられる。ただし、多様な集合住宅の形態がある中で、なぜ分譲マンションという形態のみを対象としたのかより合理的な説明が必要
- エレベーター内非常備蓄キャビネットは今後、千代田区発信のエレベーター文化として定着することが期待される。

（効率性）

- 認知度が１０事業中最低で評価も３番目に低く、広報活動の効率性が低い点、助成要件が厳しい点等は、改善が必要
- 町会未加入など要件を満たさないマンションや既に自己負担で対策を行っているマンションとの公平性の問題が残る。

（内部評価の妥当性）

- 配布台数等指標設定の合理的な根拠が不明。潜在的な対象数（町会加入のマンション数等）やニーズの把握に裏付けられた目標値の設定が必要である。

（今後の方向性）

- ２台目以降についても自己負担を原則としつつ、一部を区が負担するなどすれば、自主的な整備が一層促進される。
- 当該設備等の有用性を区民に周知するためにも、区有施設への整備を率先して行う必要

５　平成２３年度外部評価結果⑩

事業９「生活環境改善推進」（本編５．３．９【102頁～】）

（１）認知度 （「知っている」と回答した割合）	５９.７％
（２）利用経験 （「利用したことがある」と回答した割合）	―
（３）評価（「評価できる」と回答した割合） ※母数には「知らない・未回答」と回答した者を含む	５０.８％
（４）実施主体① （「区が実施すべき」と回答した割合）	７２.７％
実施主体② （「そもそも実施すべきではない」と回答した割合）	２.７％
（５）過料（額）の妥当性 （上段「妥当」、中段「安い」、下段「不要」）	妥当　５０.０％ 安い　３０.３％ 不要　４.８％

【参考】６．５人（評価できる）：１人（評価できない）

（区民参加会議における主な区民意見）

- 公園に喫煙者が集まることを受けて、今後の方向性として「区立公園等への喫煙スペースの創出に努め、喫煙者と非喫煙者の共生を実現していく」とあるが、子どもがいる区民からすると、公園でたばこが堂々と吸えるのは、子どもを遊ばせるにはよくない環境であり、基本的には全面禁煙にして欲しい。
- 地域も広がってきて、周知もされてきたと、こういう段階になってくると、今までと違うもっと効果的なパトロールのやり方を考える必要がある。住民はここにいつも吸う人が集まるとか、そういう場所がわかっている。そういう情報を集めて効果的に巡回するとか、（路上喫煙者の多い）特定の企業に協力を求めるといったアプローチが必要
- マンションでも窓を開けたりしていると、どこからかたばこの煙が入ってくる。マンション居住者は多く、影響も大きいので、こういう立体的な煙の流れというのも考えて、改善するという視点も持ってほしい。同じマンションなら管理の問題だが、隣のマンションだと、お互い中々干渉しにくい部分もあると思う。
- 公園に捨てる人もたくさんいて、灰皿が置いてあっても外に散らかっているのをよく目にする。パトロールもそういう行動を抑止するような効果的な取組みで重点的にしてほしい。
- 喫煙所や駐輪場はもう少し場所がわかると、遠くてもそこまで行こうかと思う人もいるだろうが、そういう場所が全然わからない。住民はまだしも来街者は、場所がわからずに路上放置やポイ捨て等の行動をとってしまうという人もいるのではないか。

当委員会の評価（抜粋）

（公共的な課題設定の妥当性）
- 生活環境に関する課題は、本来地域の取組による解決が望ましいが、都心区の特性を踏まえると路上喫煙等の防止は公共的な課題といえる。また、本事業は千代田区発信の事業として全国的広がりを見せており区民評価も比較的高い。

（有効性）
- 事業認知度が比較的高く、巡回パトロールによる一定の抑止力が働いていること、定点観測による吸い殻の数値が減少していることなどからも一定の効果がうかがえる。
- ただし、路上喫煙減少の一方で、公園内喫煙が増加している可能性があるなど、一部指標のみで有効性等を評価すると偏った評価となる場合がある点について留意する必要

（効率性）
- 警察官ＯＢの指導員による巡回パトロールは、８年間に及ぶ取組により路上喫煙等に対して一定の抑止力が働いていると思われる。抑止力効果を活かしつつ可能な限りメリハリを利かせて実施するなどコスト削減に向けた検討が必要

（内部評価の妥当性）
- 合同パトロールの年間実施回数等はアウトプットであり、成果の指標としては必ずしも適切ではない。苦情件数の推移等改善効果を示すものが適切である。

（今後の方向性）
- 区内全域が路上禁煙地区になり、道路上の喫煙環境が改善されるなど、条例の目的達成に向けて着実に取組が進められてきたことは、評価されるべき。
- 一方で、新たな課題（公園内での喫煙等）への対策が、公園喫煙スペースの創出という、子どもにとっての「安全で快適な生活環境の整備」と矛盾するかのようなかたちで講じられている点については一考の余地がある。

５　平成２３年度外部評価結果⑪
事業１０「ヒートアイランド対策の推進」（本編５．３．１０【111頁～】）

（１）認知度 （「知っている」と回答した割合）	４２.６％
（２）利用経験 （「利用したことがある」と回答した割合）	３.６％
（３）評価（「評価できる」と回答した割合） ※母数には「知らない・未回答」と回答した者を含む	３１.３％
（４）実施主体① （「区が実施すべき」と回答した割合）	４７.１％
実施主体② （「そもそも実施すべきではない」と回答した割合）	３.２％
（５）過料（額）の妥当性 （「有効」、「ある程度有効」と回答した割合）	６３.０％

【参考】３．９人（評価できる）：１人（評価できない）

（区民参加会議における主な区民意見）

- 予算は無駄に使うことはないと思うが、必要があるから予算を割り当てられているはずなのに、この５年間低い予算執行率でずっと続けてきたというのは、何か問題があるのではないか。
- 区がヒートアイランド現象の何が問題と考えて予算を当て、どうしようとしているのかが明確ではない。例えば、熱中症なら今の温度を何度下げれば、熱中症の確率が（どれくらい）下がるか、又はほかの対策でも足りるのか。そういう全体の視点で考えて欲しい。熱中症による死亡リスクは高くなっており、「ヒートアイランド対策」では予算の優先順位が間違っていて、抜本的に見直しが必要。また、例えば、お堀や区内を流れる川などを清掃して、観光地としてのブランド価値を上げられれば、水循環を増やすことでヒートアイランド対策にも、観光対策にもなり、一石二鳥だと思う。
- 千代田区の場合は、都心区の特性から様々なことが求められている。予算をもっと取り、もっと前向きに予算を使って欲しい。ヒートアイランド対策は現在、エネルギー政策のほんの一部にすぎず、もっと優先順位が高いことがこの事業に含まれてくると思う。日本中の自治体や世界が注目することになるので、千代田区として原子力のエネルギーを使わずに千代田区が回る、最低でも真夏のエアコン需要を賄えるくらいのエネルギー量をこの２、３年で創出するくらいのつもりでやってもらえると、非常にありがたい。また、執行率が低いという意見があるが、予算執行率が低いというのは、無理して使おうとしていないということで素晴らしいと思う。予算消化を考えると、（緑と熱分布の）調査なども本当は毎年のようにこういう調査をやりたくなるものだと思うが、そこも定期的に行っており素晴らしいと思う。
- 高反射率塗装等は、反射熱が隣接の住宅にいくことも考えられるので住民配慮も必要。また、都等との事業の住み分けや相互の影響をどう見ているか気になる。関連組織や部署との調整は、お互いに協力をうまく中でやって欲しい。

当委員会の評価（抜粋）

（公共的な課題設定の妥当性）

- ヒートアイランド対策は、都市全体に波及する環境問題であり公共の課題。区の事業は、国・都との連携及び重複の考慮を前提としているため区の課題設定としては妥当
- しかし、区有施設等で自ら取り組む対策は率先して範を示す観点からも妥当だが、区民や事業者が主体となって取り組む対策は、啓発的役割を担うにとどまることが妥当

（有効性）

- 日射調整フィルムを除き、全般的に実績が低迷していると言わざるを得ず、助成対象・要件などについて何らかの構造的・手続き的な障害があると考えられる。助成制度の対象、ニーズ等について、あらためて検証する必要がある。

（効率性）

- 本事業の性質上、効果の測定は難しく、仕方がない面はあるものの、国や都と連携して事業効果を把握するなど、何らかの工夫により、効率性を評価することができる指標を検討する必要がある。

（内部評価の妥当性）

- 助成申請件数等はアウトプットであり、ヒートアイランド現象の緩和の成果ではない。また、目標値は、それを達成するとどのような効果が期待されるのかといった具体的・合理的な設定根拠を明示する必要がある。

（今後の方向性）

- 各種助成は利用率が低迷している状況を踏まえ、同規模の予算を措置するのであれば、費用対効果の高い助成対象に特化するなど何らかの改善が必要である。

6　行政評価制度に対する評価①
（１）内部評価に対する評価（本編６．１【125頁～】）

現在の仕組み	当委員会の意見
（評価対象事業及び選定基準） ・約80の事務事業について内部評価を実施	・作業量の増大に配慮しつつ、効率的な行政運営を推進する観点から、基本的には全事務事業（一般事務や法令により実施を義務付けられている事業等を除く。）を内部評価の対象とすることが望ましい。 ・評価対象事業を選定する際には、明確な選定基準を設け、区民や議会の関心が高い事務事業に特化して選定するべき。　（本編6.1.1）
（評価結果の示し方） ・決算資料の一つである「主要施策の成果」の中で、事業概要、コスト、成果、内部評価を記載（１事業１シート）	・内部評価では、施策目的に対応する事業の目標を明確にし、当該事業の成果が施策目的の実現にどれくらい寄与したかのかを自己評価するべき。（本編6.1.4） ・評価シートでは、事業効果や効率性を判断する基本的な情報を網羅するとともに、成果指標や目標値の設定理由を明示するなど、区民に必要な情報をわかりやすく示す手法の検討が必要　（本編6.1.2）
（指標及び目標値設定） ・「予算（案）の概要」掲載事業すべてについて、指標と目標値を設定	・何を目的とするか、どの程度まで行う事業かを明らかにした上で、何を行ったか（活動指標）ではなく、どのような効果・成果・変化があったか（成果指標）を評価することを基本とするべき。 ・成果指標の設定が困難な事業においても、設定した指標が、期待される効果に対してどのような意味を持つのかについて、論理的な説明が必要（本編6.1.3）

6　行政評価制度に対する評価②
（２）外部評価に対する評価（本編６．２【130頁～】）

現在の仕組み	当委員会の意見
（区民アンケート調査） ・10事業について２週間程度の期間を設け郵送配布・回収	・区民に十分な回答期間を確保し、回答率の向上を図るため、３～４週間程度の調査期間を確保することが望ましい。（本編6.2.1） ・対象が行政の専門家ではない一般区民であることを考慮すると分量の改善の余地はあるものの、事業数としてはおおむね適切（本編6.2.4）
（区民参加会議） ・２日間で、10事業を各事業60分程度で進行。傍聴は原則として事前申込制	・区民参加会議の回数・日程については、今回の事業数（10事業）、進行方法（その場で評価の結論を出さない等。）を前提とすれば、おおむね妥当 ・本会議は区民に対する事業説明の一環とも位置づけられるため、事前申し込み制ではなく、自由傍聴とするのが望ましい。（本編6.2.2）
（参加区民の募集・選定方法） ・無作為抽出区民２千名のアンケート回答者のうち、参加を希望する者を募集	・昼間区民は納税者ではないが、行政サービスの受益者であるため、次回以降は昼間区民も参加の対象とすることが望ましい。 ・参加者の選定に際して、アンケート調査結果との整合に努めるなど、参加者バランスを維持するための工夫をしている点は評価できるが、すべての区民に発言の場を確保するという観点から、無作為抽出方式と公募方式の併用も検討すべき。（本編6.2.3）
（外部評価の対象） ・区民関心の高い分野に属する10の事業を原則として事業単位で選定・評価	・数百ある事業のうちの10事業では、外部評価の実施効果が現れにくいため、外部評価委員による評価は、施策を単位として行う方が良い。 ・今後も事業単位で外部評価を実施する場合は、区民意見を聞く対象として妥当かという視点から、他の事業との関連で成り立っており個別の事業単位では成果が見えにくいもの等は外すことも検討すべき。（本編6.2.5,6.2.6）

6　行政評価制度に対する評価③

（３）行政評価制度改善の方向性について（本編６．３～６．４）

＜行政評価制度の改善の視点＞（本編６．３．２【133頁～】）

事業成果の明確化	指標設定の客観的・合理的な基準等を策定し、組織内で統一的な運用を図ることにより、内部評価の段階から客観性が確保され、事業成果を明確にする。
資源の効率的配分	評価結果と予算編成作業の連動性を一層高め、また、個別の事務事業が施策目的の達成にどれだけ寄与したかを評価することで、事務事業の改廃や予算配分の抜本的な見直しを図る。
説明責任の強化	評価結果の公表を継続的に行うとともに、将来的にはインターネット上で意見表明等を行える仕組みを検討するなど、誰もが自由に評価に参加できる環境を整備することにより、評価の透明性をさらに高めていく。

＜今後の行政評価制度の方向性＞（本編６．４【135頁～】）

１　行政評価における区民参画（本編６．４．１）

・無作為抽出アンケート調査による呼びかけ型の方式を採用したことは、多様な区民を評価に巻き込み、積極的に区民意見を取り入れていく姿勢の表れであり評価

・今後は、こうした取組みに加え、公募方式の併用も検討すべき。

２　行政評価制度の体系化（本編６．４．２）

・関連事業を含めた全体像を見通し、各事業が政策・施策の目的に対してどのような位置づけにあるのかも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。

・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検討するべき。

３　基本計画・政策体系と執行体制（本編６．４．３）

・政策は、基本計画が示す区の将来像を常に意識して立案され、施策、事務事業との統一性が確保される必要

・その上で、区の将来像の実現に向けた体制づくりが必要。例えば、PDCAサイクルの“Ｃ”に該当する検証体制については、外部評価だけでなく、将来的には、内部評価による自己検証、監査委員による監査、議会による審査等を支える事務局機能の体制確保が必要