

案

平成25年度

行政評価に関する提言 (本編)

平成26年(2014年)5月

練馬区行政評価委員会



練馬区行政評価に関する提言（答申）

平成 25 年 5 月 30 日付け 25 練企企第 10014 号により、貴職から、

- 1 区が行った事務事業評価の結果の妥当性について
- 2 区が行った施策評価の結果の妥当性について
- 3 区の行政評価制度のあり方について

それぞれ意見を求められました。

これまで、慎重に審議を重ね、このたび本書のとおり結論を得ましたので、ここに提言として答申いたします。

平成 26 年 5 月 13 日

練馬区長

様

練馬区行政評価委員会

委員長	廣野	良吉
副委員長	谷口	敏彦
副委員長	石田	洋子
委員	相澤	愛司
委員	市川	庄司
委員	柴田	信之博
委員	田中	うたみ
委員	萩野	さやか
委員	馬場	政一
委員	廣田	美穂子
委員	吉田	

はじめに

練馬区では、平成 14 年度に行政評価制度を導入して以来、事務事業評価を毎年度、施策評価を原則 2 年毎に行ってきました。また、区が行った評価結果の客観性、信頼性および透明性を高めるために第三者機関による評価の仕組みを取り入れ、平成 16 年度から隔年で公募委員を含めた練馬区行政評価委員会を設置し、区民の視点から行政による内部評価の妥当性について評価してきました。これまでの 4 次にわたる行政評価委員会では、内部評価結果の妥当性とどまらず、施策体系、施策と事務事業との一貫性、評価基準の設定、評価結果の公表等、行政評価制度のあり方全般について提言を重ねてまいりました。これを受けた区側の真摯な努力により、練馬区の行政評価制度が高い水準となってきたことを喜ばしく思います。

平成 25 年 5 月、第 5 次の行政評価委員会が設置され、志村豊志郎区長(当時)から、区が行った事務事業評価および施策評価の結果の妥当性、ならびに行政評価制度のあり方について諮問を受けました。

これらの諮問にこたえるために、私たち行政評価委員会では、二つの専門部会を設けて、対象とする 12 事務事業と 24 施策について、精力的かつ慎重に評価に当たりました。その結果、区が行った「総合評価の妥当性」について、すべての施策において「概ね妥当」以上の評価となるなど、練馬区における行政評価制度は確実に定着してきています。一方で、行政活動の結果が区民生活に及ぼす効果を表す「成果指標」の設定では、一部で改善の余地が見受けられました。また、内部評価に用いている評価表についても、区民が一読して内容が分かる評価表は必ずしも多いとはいえ、区民目線に基づいた記載内容の一層の充実が求められます。これらの課題を含め、行政評価制度のあり方に関する行政評価委員会の検討結果は、本書の第 4 部に提言という形でまとめてあります。

なお、第三者評価の事前準備から提言のとりまとめに至るまで、各委員は膨大な資料を読み込み、積極的に意見を述べ合い、活発な議論を重ねてきたところです。あらためてそのご努力に感謝いたします。

これらの評価結果や提言を、本年 2 月に急逝された故志村豊志郎区長にご報告できなかったことは誠に残念であります。新たにご就任された 区長の下で、本報告書が今後の事務事業評価・施策評価の改善および練馬区行政評価制度の充実さらに寄与し、ひいては区民の視点に立った区政の一層の発展に役立つことを期待するとともに、区民の区行政に対する関心と理解が高まることに貢献できれば幸いです。

平成 26 年 5 月 13 日

練馬区行政評価委員会委員長
成蹊大学名誉教授 廣野良吉

目 次

1 検討の概要	1
1.1 練馬区行政評価委員会の概要	1
1.2 区が行った行政評価の概要	2
1.3 第三者評価の実施方法	7
2 事務事業評価の妥当性評価	9
2.1 評価結果の概要	9
2.2 評価結果一覧	11
3 施策評価の妥当性評価	16
3.1 評価結果の概要	16
3.2 第1専門部会による評価	17
(1) 区民生活と産業分野	19
(2) 環境とまちづくり分野	28
3.3 第2専門部会による評価	37
(1) 子ども分野	39
(2) 健康と福祉分野	46
(3) 行政運営分野	55
4 提 言	60
4.1 成果重視の行政経営を一層推進するために	60
4.2 区民に分かりやすい行政評価のために	65
4.3 第三者評価のさらなる発展のために	66

資 料 編 (別冊)

- 1 第5次 練馬区行政評価委員会委員名簿
- 2 開催経過
- 3 事務事業評価表(第三者評価対象)
- 4 施策評価表(第三者評価対象)
- 5 練馬区行政評価に関する規則

1 検討の概要

練馬区行政評価委員会（以下、行政評価委員会）は、区が行った行政評価の結果の妥当性等について、第三者の視点から提言を行うために設置された機関である。

区は平成 14 年度に行政評価を導入し、毎年事務事業評価を、隔年で施策評価をそれぞれ実施している。第三者評価は、平成 16 年度、平成 19 年度、平成 21 年度、平成 23 年度に実施しており、今回が 5 度目となる。

1.1 練馬区行政評価委員会の概要

(1) 目的など

ア 練馬区行政評価に関する規則第 9 条

区長は、行政評価に関することについて、区民等による第三者の視点を確保することにより、評価の客観性、信頼性および透明性を高めるため、練馬区行政評価委員会を設置する。

イ 諮問された事項

- ・ 区が行った事務事業評価の結果の妥当性について
- ・ 区が行った施策評価の結果の妥当性について
- ・ 区の行政評価制度のあり方について

ウ 設置期間

平成 25 年 5 月 30 日～平成 26 年 5 月 29 日

エ 委員会構成

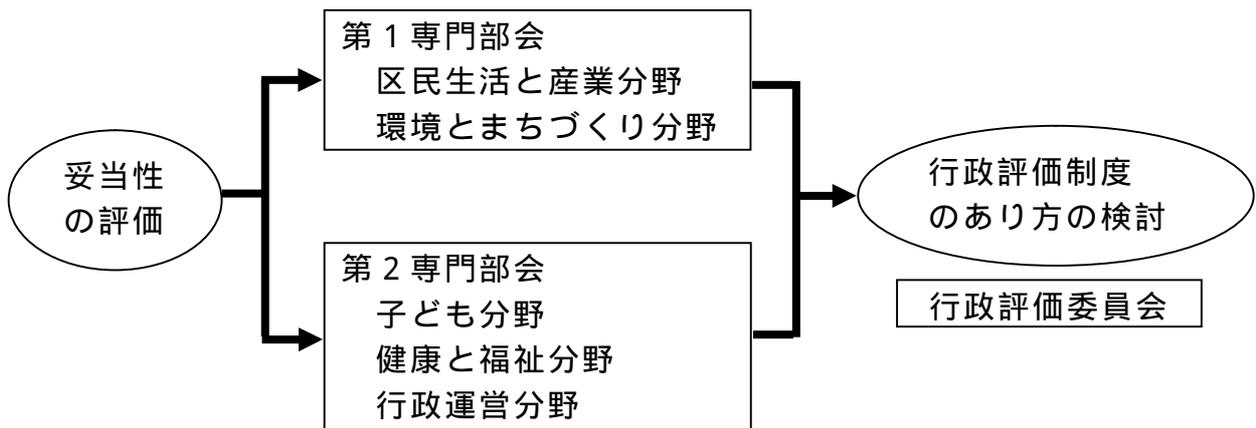
全 11 名

内訳	学識経験者	3 名
	区民等のうち、企業の実務経験者または業績評価に係る専門的な知識を有する者	4 名
	区民等のうち公募による者	4 名

(2) 検討の体制

行政評価委員会では、諮問された 3 つの事項について、まず、「区が行った事務事業評価の結果の妥当性について」を検討し、次に「区が行った施策評価の結果の妥当性について」を検討した。その後、これらの検討経過を踏まえ、「区の行政評価制度のあり方について」を検討した。

なお、「区の行政評価制度のあり方について」を除き、練馬区行政評価に関する規則第 14 条に基づき、2 つの専門部会を設置し、分野を定めて検討を行うこととした。



(3) 開催経過

開催年月	委員会	第1専門部会	第2専門部会
平成25年5月	1回	1回	1回
6月		1回	
7月		1回	2回
8月		1回	
9月	1回	1回	2回
10月		1回	3回
11月		2回	1回
12月		1回	1回
平成26年1月	1回	1回	
2月	1回		
3月	2回		
4月			
5月	1回		

1.2 区が行った行政評価の概要

区では、施策と事務事業を行政評価の対象としている。施策と事務事業は目標（施策）と手段（事務事業）として深く関連付けられ、施策は事務事業を束ねるものとされている。

(1) 平成25年度事務事業評価の概要

- ア 評価の対象 平成24年度に実施した全590事務事業
- イ 評価者 部長
- ウ 評価期間 平成25年4月22日～6月14日

エ 事務事業評価の結果

(ア) 成果評価

成果指標の分析を中心として、事務事業が目指す状態（成果）の達成度合い等について評価した。

《評価区分》
 AA：目標を大幅に上回る著しい成果があった
 A：目標を達成し十分な成果があった
 B：目標を達成していないが一定の成果があった
 C：目標を達成できず成果があまりなかった
 D：目標を大幅に下回り成果は限られる

(事務事業数)

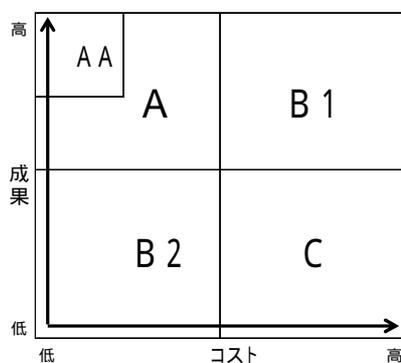
分野	評価区分					計
	AA	A	B	C	D	
1 子ども分野	2	54	35	1	1	93
2 健康と福祉分野	8	89	57	6	1	161
3 区民生活と産業分野	5	73	44	0	0	122
4 環境とまちづくり分野	8	96	28	5	1	138
5 行政運営分野	5	50	20	0	0	75
計	28	362	184	12	3	589
割合	4.8%	61.5%	31.2%	2.0%	0.5%	100%

(イ) 効率性評価

コスト指標と成果指標の分析を中心として、効率性について評価した。

《評価の考え方》

《評価区分》



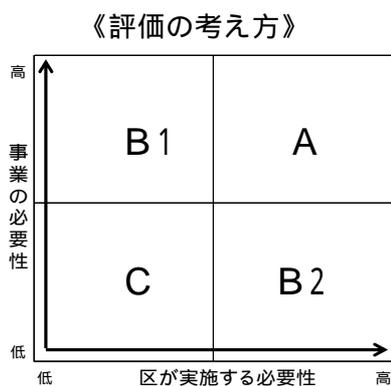
AA：コストが非常に低く成果が極めて高い
 A：コストが低く成果が高い
 B1：コスト・成果ともに高い
 B2：コスト・成果ともに低い
 C：コストが高く成果が低い

(事務事業数)

分野	評価区分					計
	AA	A	B1	B2	C	
1 子ども分野	1	66	25	1	0	93
2 健康と福祉分野	6	104	40	8	2	160
3 区民生活と産業分野	6	95	19	1	1	122
4 環境とまちづくり分野	7	115	10	4	1	137
5 行政運営分野	6	52	14	3	0	75
計	26	432	108	17	4	587
割合	4.4%	73.6%	18.4%	2.9%	0.7%	100%

(ウ) 必要性評価

事務事業の必要性および区が実施する必要性について評価した。



《評価区分》

- A : 事業の必要性・区が実施する必要性がともに高い
- B 1 : 事業の必要性は高いが区が実施する必要性は低い
- B 2 : 事業の必要性は低いが区が実施する必要性は高い
- C : 事業の必要性・区が実施する必要性がともに低い

(事務事業数)

分野	評価区分				計
	A	B 1	B 2	C	
1 子ども分野	89	4	0	0	93
2 健康と福祉分野	157	2	0	2	161
3 区民生活と産業分野	115	6	0	1	122
4 環境とまちづくり分野	138	0	0	0	138
5 行政運営分野	75	1	0	0	76
計	574	13	0	3	590
割合	97.3%	2.2%	0.0%	0.5%	100%

(I) 総合評価

前記各種評価のほか、各事務事業の特性やほかの評価要因なども合わせ、総合的に評価した。

- 《評価区分》
- A A : 極めて良好に進んでいる
 - A : 良好に進んでいる
 - B : 概ね良好に進んでいる
 - C : あまり良好に進んでいない
 - D : 良好に進んでいない

(事務事業数)

分野	評価区分					計
	A A	A	B	C	D	
1 子ども分野	1	67	22	3	0	93
2 健康と福祉分野	7	104	43	6	1	161
3 区民生活と産業分野	2	90	29	1	0	122
4 環境とまちづくり分野	5	111	18	2	2	138
5 行政運営分野	8	53	12	2	0	75
計	23	425	124	14	3	589
割合	3.9%	72.2%	21.1%	2.4%	0.5%	100%

(オ) 前年度改革・改善案の進捗状況

前年度の改革・改善案の取組結果についてまとめた。

(事務事業数)

分野	評価区分	A 達成	B 一部達成	C 未達成	計
1 子ども分野		36	28	0	64
2 健康と福祉分野		59	24	2	85
3 区民生活と産業分野		50	28	0	78
4 環境とまちづくり分野		63	28	2	93
5 行政運営分野		18	9	0	27
計		226	117	4	347
割合		65.1%	33.7%	1.2%	100%

(カ) 事業の方向性

前記の評価結果および前年度改革・改善案の達成状況を踏まえ、事務事業の方向性を示した。

(事務事業数)

分野	評価区分	A 拡大	B 継続	C 縮小	D 廃止	E 休止	F 完了	計
1 子ども分野		8	84	1	0	0	0	93
2 健康と福祉分野		7	148	2	0	1	3	161
3 区民生活と産業分野		19	99	0	1	0	3	122
4 環境とまちづくり分野		3	129	2	0	2	2	138
5 行政運営分野		2	72	0	1	0	1	76
計		39	532	5	2	3	9	590
割合		6.6%	90.2%	0.8%	0.3%	0.5%	1.5%	100%

項目によっては事務事業数の合計が評価の対象となった事務事業数(590事務事業)を下回っている場合があるが、これは各項目の評価になじまない事務事業があったことによる。ただし「(オ)前年度改革・改善案の進捗状況」については、原則として前年度評価対象外の事務事業には当該項目がないことによる。

(2) 平成 25 年度施策評価の概要

ア 評価の対象 練馬区長期計画に定める 77 の全施策

イ 評価者 事業本部長（企画部にあつては企画部長、総務部にあつては総務部長、企画部および総務部を除く組織にあつては副区長）、教育長、事務局長

ウ 評価期間 平成 25 年 4 月 22 日～6 月 28 日

エ 施策評価の結果

(ア) 成果評価

成果指標の分析を中心として、施策が目指す状態（成果）の達成度合い等について評価した。

《評価区分》 AA：目標を大幅に上回る著しい成果があった
 A：目標を達成し十分な成果があった
 B：目標を達成していないが一定の成果があった
 C：目標を達成できず成果があまりなかった
 D：目標を大幅に下回り成果は限られる

(施策数)

分野	評価区分	AA	A	B	C	D	計
1 子ども分野		0	2	9	0	0	11
2 健康と福祉分野		0	15	4	0	0	19
3 区民生活と産業分野		1	8	9	0	0	18
4 環境とまちづくり分野		1	12	10	0	0	23
5 行政運営分野		0	2	4	0	0	6
計		2	39	36	0	0	77
割合		2.6%	50.6%	46.8%	0.0%	0.0%	100%

(イ) 効率性評価

コスト指標と成果指標の分析を中心として、効率性について評価した。

《評価区分》 AA：コストが非常に低く成果が極めて高い
 A：コストが低く成果が高い
 B1：コスト・成果ともに高い
 B2：コスト・成果ともに低い
 C：コストが高く成果が低い

(施策数)

分野	評価区分	AA	A	B1	B2	C	計
1 子ども分野		0	9	1	1	0	11
2 健康と福祉分野		0	15	3	0	1	19
3 区民生活と産業分野		0	18	0	0	0	18
4 環境とまちづくり分野		2	19	2	0	0	23
5 行政運営分野		0	3	2	1	0	6
計		2	64	8	2	1	77
割合		2.6%	83.1%	10.4%	2.6%	1.3%	100%

(ウ) 要因分析

前記「成果評価」「効率性」の結果となった要因について、内部要因・外部要因・複合要因に分けて分析した。

(I) 総合評価

前記評価・分析のほか、各施策の特性やほかの要因なども合わせ、総合的に評価した。

《評価区分》 AA：極めて良好に進んでいる
A：良好に進んでいる
B：概ね良好に進んでいる
C：あまり良好に進んでいない
D：良好に進んでいない

(施策数)

分野	評価区分	AA	A	B	C	D	計
1 子ども分野		0	5	6	0	0	11
2 健康と福祉分野		0	14	5	0	0	19
3 区民生活と産業分野		0	15	3	0	0	18
4 環境とまちづくり分野		1	16	6	0	0	23
5 行政運営分野		0	4	1	1	0	6
計		1	54	21	1	0	77
割合		1.3%	70.1%	27.3%	1.3%	0.0%	100%

1.3 第三者評価の実施方法

(1) 区が行った事務事業評価の結果の妥当性について

ア 対象事務事業

長期計画の分野に応じて、各専門部会とも6事務事業を選定した。

対象事務事業は、平成25年度事務事業評価における内部評価の対象事務事業のうち、自治事務でかつ平成24年度の総経費（人件費を含む見込額）が1億円以上のものから選定することを基本とし、これに1億円未満の事務事業で特に第三者評価の対象にすると判断したものを加えて、行政評価委員会が選定した。なお、平成22年度「事務事業見直し」および平成23年度事務事業評価の第三者評価の対象事務事業は選定候補から除いた。

イ 第三者評価の方法

専門部会ごとに、1事務事業あたり45分間をかけて、区側と事務事業評価結果の妥当性について議論し、評価した。

ウ 評価項目

平成25年度事務事業評価表の次の項目について評価を行った。

- ・ 成果指標
- ・ 総合評価
- ・ 委託化等の方向性または協働の可能性
- ・ 事業の方向性

エ 事業の方向性の再評価

事業の方向性が妥当ではないと評価された場合、専門部会において次により再評価を行うものとした。

・拡大 ・継続 ・縮小 ・廃止

(2) 区が行った施策評価の結果の妥当性について

ア 対象施策

全 77 施策から、各専門部会とも 12 施策を選定した。

なお、平成 23 年度施策評価の第三者評価の対象施策は選定候補から除いた。

イ 第三者評価の方法

専門部会毎に、1 施策あたり 35 分間をかけて、区側と施策評価結果の妥当性について議論し、評価した。

ウ 評価項目

平成 25 年度施策評価表を基に、施策を達成する手段、成果指標等の 15 項目について評価を行った。

(3) 区の行政評価制度のあり方について

現在、区が実施している行政評価の状況を十分に把握し、各専門部会における「区が行った事務事業評価の結果の妥当性」、「区が行った施策評価の結果の妥当性」についての議論を踏まえ、検討を進めた。

2 事務事業評価の妥当性評価

2.1 評価結果の概要

行政評価委員会の下に設置した二つの専門部会が、それぞれ、担当する長期計画の分野に応じて、区が実施した事務事業評価の結果の妥当性について評価を行った。

なお、評価対象の事務事業は行政評価委員会が選定した12事務事業で、妥当性の評価を行うのは、「成果指標」「総合評価」「委託化等の方向性・協働の可能性」「事業の方向性」の4項目とした。

(1) 子ども分野（対象事務事業数3）

(事務事業数)

評価項目	評価結果				
	妥当性が非常に高い	妥当性が高い	概ね妥当	妥当性がやや低い	妥当性が低い
成果指標			1	2	
総合評価			3		
委託化等の方向性・協働の可能性		1	2		
事業の方向性		2	1		

(2) 健康と福祉分野（対象事務事業数2）

(事務事業数)

評価項目	評価結果				
	妥当性が非常に高い	妥当性が高い	概ね妥当	妥当性がやや低い	妥当性が低い
成果指標		1	1		
総合評価		1	1		
委託化等の方向性・協働の可能性		1	1		
事業の方向性		2			

(3) 区民生活と産業分野（対象事務事業数3）

(事務事業数)

評価項目	評価結果				
	妥当性が非常に高い	妥当性が高い	概ね妥当	妥当性がやや低い	妥当性が低い
成果指標			1	2	
総合評価			2	1	
委託化等の方向性・協働の可能性		1	1	1	
事業の方向性		2	1		

(4) 環境とまちづくり分野 (対象事務事業数 3)

(事務事業数)

評価項目	評価結果				
	妥当性が 非常に高い	妥当性が 高い	概ね妥当	妥当性が やや低い	妥当性が 低い
成果指標			2	1	
総合評価		2	1		
委託化等の方向性・ 協働の可能性		1	2		
事業の方向性		2	1		

(5) 行政運営分野 (対象事務事業数 1)

(事務事業数)

評価項目	評価結果				
	妥当性が 非常に高い	妥当性が 高い	概ね妥当	妥当性が やや低い	妥当性が 低い
成果指標			1		
総合評価			1		
委託化等の方向性・ 協働の可能性			1		
事業の方向性			1		

2.2 評価結果一覧

分野				委員の主な意見
施策	事務事業名		評価結果	
	評価項目	内部評価の内容		
子ども分野				
112 認証保育所事務				
成果指標	福祉サービス第三者評価受審率		3	・福祉サービス第三者評価の受審を進めることは理解する。ただし、受審率ではなく、受審した結果、指導等によって質が向上したことを成果指標とできればよい。
	総合評価		3	
良好に進んでいる				・受審率が上がっていることは評価できるが、その結果としての質の向上についての記述が望まれる。
委託化等の方向性・協働の可能性			3	・認証保育所への助成する事務を委託化できないことは理解できるが、人の育成の観点から協働することは可能である。例えば、保育課が中心となり、練馬区の区立、私立保育園の人材を活用した質の向上のための職員教育の協働などがあるとよい。
認証保育所への助成事業であるため、委託化・協働は困難。				
事業の方向性			3	・量としての「拡大」は妥当と評価できるが、質の拡大(充実)も検討すべき。 ・総合評価や改革・改善案に国等の動向の記述があるとよい。
拡大				
121 学校応援団・開放等事業				
成果指標	学校応援団の実施する事業の総参加人数		2	・子どもの居場所づくり事業と学校設備の活用の2つの活動が混在した成果指標であり、事業ごとの問題点が把握できない。 ・子どものニーズに応えることが最優先となる。その根拠となる数値を把握する必要がある。
	総合評価		3	
良好に進んでいる				・事業の実施状況は良好に進んでいると評価できるが、登録希望者数の増加等、具体的なデータの記述があるとよい。
委託化等の方向性・協働の可能性			4	・すでに委託・協働を進めており評価は妥当である。
当事業については、既に学校応援団への委託化を実施し、学校応援団との協働を実現している。				
事業の方向性			4	・「継続」との評価は妥当だが、総合評価や改革・改善案に社会的な背景等の記述があるとより納得できるものになる。
継続				
125 学校給食運営事務(食育も含む)				
成果指標	研修・講習会等へ参加している人数		2	・研修・講習会等へ参加している人数は、成果でなく実績の指標である。研修を受講した結果、どのように職員の技能の質の向上があったのかを指標とすべき。
	総合評価		3	
良好に進んでいる				・評価の元となる成果指標が適切でないため、総合評価の評価理由も、事務が良好に進んでいても、理解が得られにくい。
委託化等の方向性・協働の可能性			3	・例えば食育についての協働の可能性を検討できるのではないかな。
なし				
事業の方向性			4	・「継続」とすることは妥当だが、評価の記述内容を工夫することにより理解が深まる。
継続				

(評価) 5:妥当性が非常に高い 4:妥当性が高い 3:概ね妥当 2:妥当性がやや低い 1:妥当性が低い

分野		委員の主な意見	
施策	事務事業名	評価項目	評価結果

健康と福祉分野

244 高齢者福祉施設等助成事務

成果指標	3	・成果指標は新規助成件数だが、新規助成によってサービスがどの程度向上したか(例えば「施設入居者総数の増加数」)などを指標とすると区民にさらに分かりやすい。
新規助成件数		
総合評価	3	・事務の実施状況は良好と評価できるが、評価理由のみでなく、区民目線からの評価の記述があるとよい。
良好に進んでいる		
委託化等の方向性・協働の可能性	4	・協働により事務を実施していることは評価できる。また、事業の性質上、委託化できないことも妥当である。
委託化:なし 協働:実施済		
事業の方向性	4	・国の政策に左右される事務の性質を考えると、外部要因についての記述があるとより納得できるものになる。
継続		

252 自立支援給付事務・自立支援負担軽減事務・障害児支援給付事務

成果指標	4	・成果指標は、複数の事務を代表するものであり、客観性が高い。 ・目標の設定理由の説明に工夫がほしい。
居宅介護の利用人数		
総合評価	4	・事務の実施状況は良好と評価できるが、事務の必要性を詳しく記述するとより納得できるものになる。
良好に進んでいる		
委託化等の方向性・協働の可能性	3	・協働により事務を実施していることは評価できる。 ・サービス支給決定のプロセスにおいて公平性を保つために外部有識者の意見を取り入れる可能性を検討してほしい。
委託化:サービス支給決定については、区が責任を持って行うものであり委託になじまない。 協働:事業者等と連携を図り適切なサービス支給決定を行う。		
事業の方向性	4	・事業の方向性を「拡大」としたことは妥当と評価できる。総合評価や改革・改善案に客観的なデータの記述があると理解が深まる。
拡大		

(評価) 5:妥当性が非常に高い 4:妥当性が高い 3:概ね妥当 2:妥当性がやや低い 1:妥当性が低い

分野		委員の主な意見
施策	事務事業名	
評価項目	評価結果	
	内部評価の内容	

区民生活と産業分野

312 地域集会所維持運営事業

成果指標	2	・利用件数・利用者数・稼働率といった量的な指標について検討すること。仮に満足度を指標とする場合、アンケートは1団体1通ではなく幅広い利用者を対象としたものとする。
施設利用者の満足度		
総合評価	3	・良好に進んでいるとの評価は妥当だが、評価理由を成果・効率性・必要性を踏まえた記載にすると理解しやすい。
良好に進んでいる		
委託化等の方向性・協働の可能性	4	・すべての施設の運営委託を実施しており、評価は妥当。
委託化：全ての施設の運営を委託している。19施設は地域住民団体に、8施設はシルバー人材センターに委託している。 協働：地域委託未実施の8施設については、施設の大規模改修を機に地域住民団体への委託化の検討を行う。		
事業の方向性	4	・「継続」とする評価は妥当だが、総合評価や改革・改善案などに事業を発展させる観点からの記述があるとよい。
継続		

326 商店街振興事業(活性化支援)

成果指標	2	・目標値の設定については、より多くの区民に納得してもらえるものとする。商店街振興という目的に寄与している指標として「リピーター率」とすることができないか。
にぎわい商店街支援事業来街者数		
総合評価	2	・成果指標の目標が低い設定となっているため、総合評価も甘い評価となっている。 ・成果・効率性・必要性を踏まえた評価理由が必要。 ・にぎわい商店街支援事業来街者数が年々減少していることに対する分析が必要。
概ね良好に進んでいる		
委託化等の方向性・協働の可能性	2	・商店街と協働することについて検討すること。
委託化：補助金事業のため、委託化になじまない。 協働：補助金事業のため、協働できる可能性は低い。		
事業の方向性	3	・「継続」とする評価は妥当だが、商店街振興につながっているのかを検証して、改革・改善に取り組む必要がある。
継続		

342 防災関係事務

成果指標	3	・災害時における緊急初動要員の配置は重要であるが、目標の設定根拠を明確にするとよい。
災害時における緊急初動要員の配置状況		
総合評価	3	・「概ね良好に進んでいる」とする評価は妥当だが、成果・効率性・必要性の観点からの記述があるとよい。
概ね良好に進んでいる		
委託化等の方向性・協働の可能性	3	・緊急初動要員の配置に限れば協働事業化はできないが、他の業務は検討が必要である。 ・区民との連携や区民への周知では協働事業とする要素もあるのではないか。
委託化：区職員の災害応急業務に係わるものは委託化は困難であるが、他の業務については委託化の可能性を検討する。 協働：区職員の災害応急業務に係わるものであり、協働にはなじまない。		
事業の方向性	4	・「継続」とする評価は妥当。
継続		

(評価) 5:妥当性が非常に高い 4:妥当性が高い 3:概ね妥当 2:妥当性がやや低い 1:妥当性が低い

分野	施策 事務事業名		委員の主な意見
	評価項目	評価結果	

環境とまちづくり分野

441 開発および相隣調整事務

成果指標 (標識設置届出件数-25年度への継続件数) / 標識設置届出件数	2	・標識設置届出件数は、事業の成果を図る指標としては不適當である。区の事業努力が適正に評価できる指標を採用すること。
総合評価 良好に進んでいる	3	・事業の取組内容は評価できるが、紛争予防の取組内容や、成果・効率性・必要性の観点からの記述があるとよい。
委託化等の方向性・協働の可能性 予定なし	3	・協働事業については非該当とする判断は妥当。
事業の方向性 継続	4	・「継続」とする方向性は妥当だが、改革・改善案の記述が抽象的である。

452 地域まちづくり推進事務(大泉学園駅)

成果指標 計画策定の進捗度(進捗指数の各地区の合計)	3	・計画策定の進捗度を指数を設けて評価しているが、当初のスケジュール通り進んでいるのか等、意味が分かりにくい。
総合評価 良好に進んでいる	4	・事業は良好に進んでいると評価できるが、評価理由は成果・効率性・必要性を総合した記載となっているとよい。
委託化等の方向性・協働の可能性 委託化: 事業の施行者である市街地再開発組合と完了にむけて協議を進めている。まちづくりコンサルタントに一部業務を委託済(平成16年度~)。 協働: 組合施行のため拡大の可能性はない。今後もまちづくり計画策定に業務委託を活用していく。	4	・専門性の高い分野での業務委託をしており評価できる。
事業の方向性 継続	4	・必要な事業であり「継続」は妥当。

461 交通施設整備計画推進事務(みどりバス事業)

成果指標 年間バス利用者数	3	・年間バス利用者数とすることは妥当だが、目標の設定にあたってはより納得できるものとする。
総合評価 良好に進んでいる	4	・事業は良好に進んでいると評価できるが、成果・効率性・必要性の観点からの記述があるとよい。
委託化等の方向性・協働の可能性 民間バス事業者に運行を依頼し、運行経費から運賃収入を差し引いた額を負担している。	3	・民間バス事業者は、バス運行に関するノウハウを有していることから、事業者との協働事業とすることを検討されたい。
事業の方向性 継続	3	・「継続」という評価は妥当だが、費用対効果の観点や利用者増加への取り組みの内容が総合評価や改革・改善案に記述されていると理解しやすい。

(評価) 5:妥当性が非常に高い 4:妥当性が高い 3:概ね妥当 2:妥当性がやや低い 1:妥当性が低い

分野			委員の主な意見
施策	事務事業名		
評価項目	内部評価の内容	評価結果	

行政運営分野

513 電算システム運用事務(住民情報システム等運用事務)

成果指標	3	・オンライン停止時間を0時間とする成果指標は当然の目標であり、事業目的向上の観点から指標を設定するとよい。
オンライン停止時間「0時間」		
総合評価	3	・評価理由がハード面からの記述のみであり、ソフト面からの評価理由もあると理解が深まる。
良好に進んでいる		
委託化等の方向性・協働の可能性	3	・一部、委託化であるが、さらに区民目線に立った委託化・協働の検討を行うとよい。
委託済みであるが、入札などにより、更に適正な委託化を推進する。協働の可能性はなし。		
事業の方向性	3	・「継続」でよいが、今後、外部の意見を取り入れたソフト面も含めた充実を期待する。
継続		

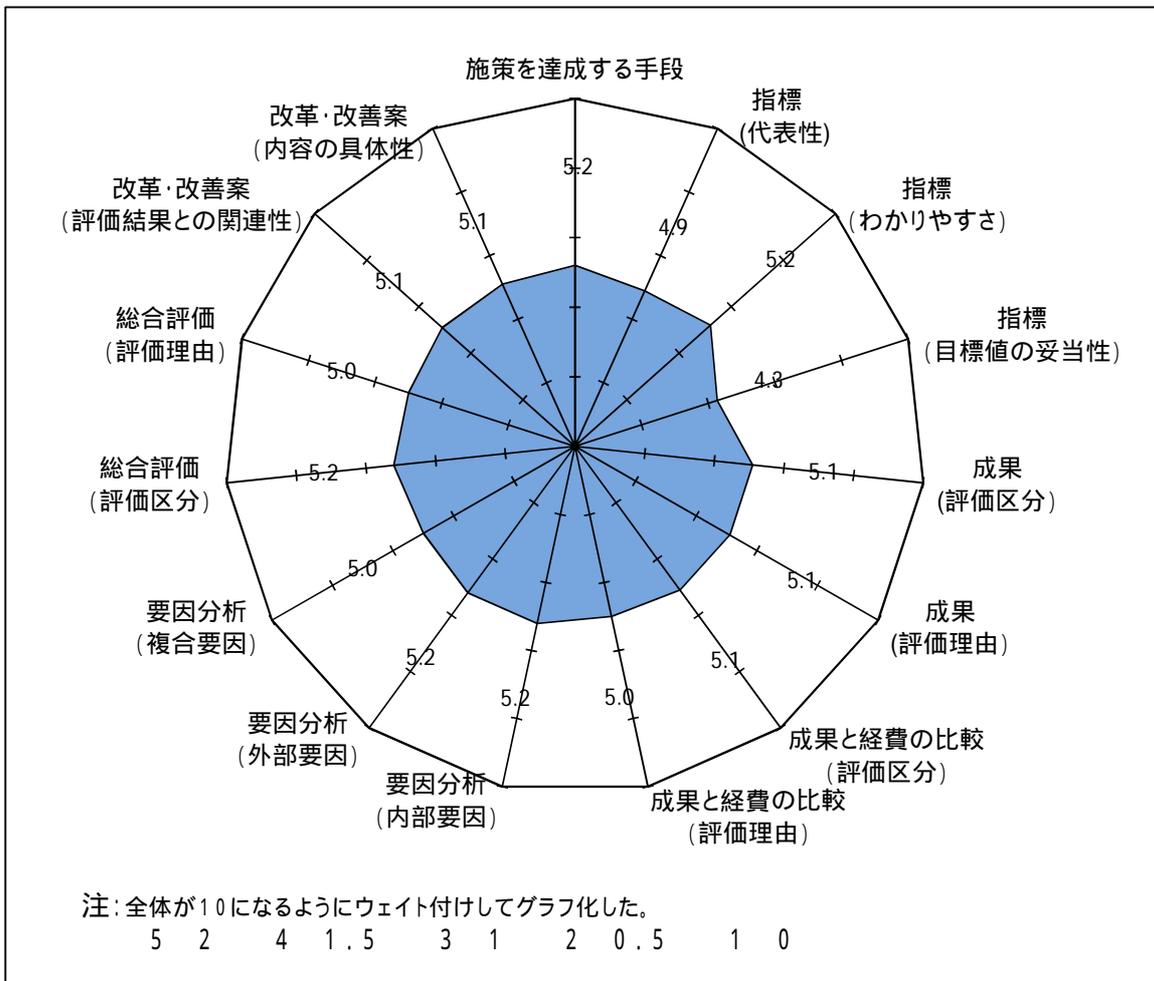
〔評価〕 5:妥当性が非常に高い 4:妥当性が高い 3:概ね妥当 2:妥当性がやや低い 1:妥当性が低い

3 施策評価の妥当性評価

3.1 評価結果の概要

行政評価委員会では、24 施策を第三者評価の対象とし、区が行ったそれぞれの項目の評価の妥当性について評価した。評価の結果、24 施策のうち、区の総合評価の結果（評価区分）が「4 妥当性が高い」とされたものは2 施策、「3 概ね妥当」とされたものは、22 施策であった。なお、24 施策の全評価項目を通して「5 妥当性が非常に高い」、「2 妥当性がやや低い」、「1 妥当性が低い」と評価された項目はなかった。

その結果を、検討シートの項目ごとに「5 妥当性が非常に高い」を2、「4 妥当性が高い」を1.5、「3 概ね妥当」を1、「2 妥当性がやや低い」を0.5、「1 妥当性が低い」を0にウェイト付けし、全体が10になるようにグラフ化したものが下図である。



3.2 第1専門部会による評価

第1専門部会では、「区民生活と産業分野」と「環境とまちづくり分野」の2つの分野で、12施策について第三者評価を行った。

第三者評価の対象として選んだ12施策は、産業経済部、環境部、都市整備部、地域文化部などの広範な部局の施策に及んでいる。第三者評価は、施策実施部局が行った内部評価結果を基に担当部局と第1専門部会の委員の意見交換によって行った。

施策の評価結果は、施策評価表検討シートにまとめられている評価・コメント・改善点のとおりである。評点としては、「概ね妥当」とする評価点3の施策が多かったが、これは決して施策の結果を「良」とするものではなく、コメントや改善点についても委員から多くの意見が出されたので、今後の施策のあり方や評価を考える上で参考にさせていただければと思う。施策評価表検討シートの項目に従って簡単に述べたい。

まず、「施策を達成する手段(事務事業)について」であるが、専門部会として、手段、つまり事務事業一つひとつが施策の「目指す状態」を実現していくために必要でかつ適切なものになっているか、さらに施策を構成している事務事業に過不足がないかという点から検討した。第三者評価では、記載された「目指す状態」が、明確か、区民にとって実現しなければならないものかという点を、事務事業の要否を判断する上でのよりどころとして議論した。残念ながら施策評価表に記された「施策の目指す状態(どのような成果を得るか)」から事務事業の構成、あり方を検討する上で、十分とはいえないものが見受けられた。今後は、事務事業の適否を判断する上で、施策の目的や施策の目指す状態が基準になるものであることから、これらを充実させ、その上でそれらを出発点として、実現の手段としての事務事業を検討していくことが必要である。第三者評価では、事務事業の構成についていくつか意見が出されたが、結論としては「概ね妥当」とよい評価になった。もとより既存の事務事業を組み合わせ、説明のしやすい形に組み立てて施策を策定していくことはあってはならない。実務的には、施策の目的と目指す状態から事務事業の構成を考え、実施中と実施後においては、事務事業の実施が施策の目的と目指す状態にどれだけ有効であったかを判断し、その作業過程を繰り返すことによってより質の高い行政システムを構築していくことが期待できるものとする。

次に、「成果指標について」であるが、長期計画に掲載されているものは、それを採用し、長期計画には掲げられていないもので、施策の実施結果をみる上で必要なものは成果指標の欄を活用して取り入れていくことが求められる。米国行政学会では、成果指標とその目標値は、SMART(スマート)であることとされる。

つまり、成果指標と目標値は、具体的である (Specific)、測定可能である (Measurable)、目標値は意欲的であり (Ambitious)かつ現実的である (Realistic)、期間が限定されている (Time bound) ことである。目標値については意欲的であり、かつ現実的であることと、相反することが求められている。Ambitious と Realistic を両立させるには、「少し背伸びした目標値を設定すること」と理解されている。成果指標の選定にあたっては、データのあるものを選ぶ傾向が往々にして起こりがちであるが、データ収集の設計に留意することによって、低コストで可能になることを忘れてはならない。第三者評価の過程で多くの時間を費やして議論したのは、成果指標の選定と目標値の設定であったことから、これからもこの問題は、業績測定手法を採用する限り避けて通れないものであり、SMART の原則を思い起こしながら取り組まれることを望みたい。

三点目の「評価について」であるが、評価区分の妥当性については、委員の間では意見が分かれるということは少なかった。問題となったのは、「評価理由」についての記述である。内部評価で A、B、C といった自己評価をしたのであるから、その判断理由を区民や区議会に分かるように記述すれば足りることであるが、そうになっていないケースが見られた。

「改善・改革案について」は、施策によって、改革・改善の方向が明らかになっているものもあったが、その方向をイメージすることが難しかったものもあった。行政分野においても、品質管理の手法である PDCA サイクルがいわれるようになって久しい。PDCA サイクルの A (提案者は Act の語を用いているが、意味は「措置する・改善する」である) に相当するのが「改善・改革案について」であるので、明確な位置付けを行った上で、部課レベルで知恵を出し合って取り組めば、次のサイクルの段階である P (計画する) にスムーズにつなげていくことができるものとする。

最後に「その他 (総合的なコメントなど)」であるが、第 1 専門部会の委員が区の担当者との意見交換の中で述べたものを中心に取りまとめたものである。施策を検討していく上で参考になればと思い、幅広に取り上げた。

(1) 区民生活と産業分野

区民生活と産業分野には 18 の施策があり、そのうち以下の 6 つの施策を第三者評価の対象とした。

ア 施策一覧

施策番号	施策名
321	練馬区の特徴的な産業を支援する
324	消費者の自立を支援する
325	都市農地を保全し都市農業を支援する
327	まち歩き観光を推進する
334	文化財を保存・活用・継承する
341	犯罪等に対する態勢を強化する

イ 評価一覧〔5：妥当性が非常に高い 4：妥当性が高い 3：概ね妥当
2：妥当性がやや低い 1：妥当性が低い〕

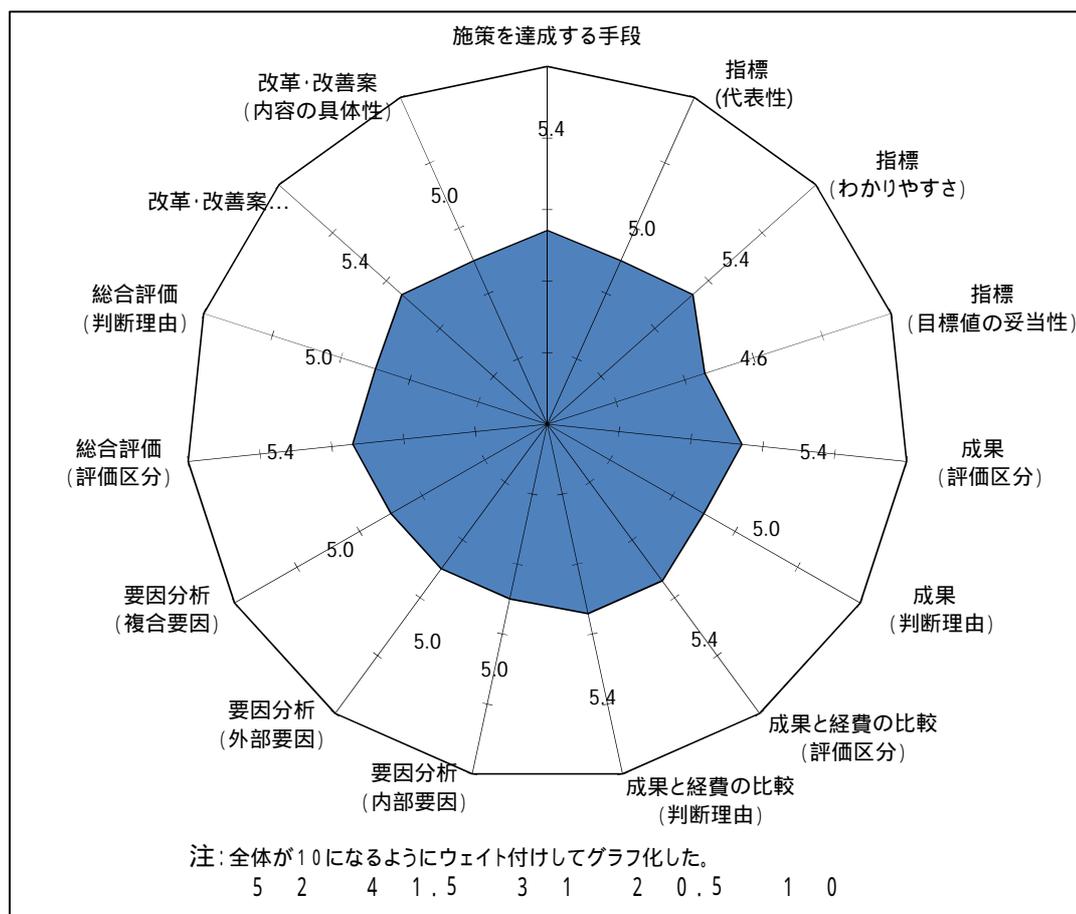
施策番号	手段	成果指標			評価									改革・改善案			
		全体			成果		効率性		要因分析			総合評価			評価結果との関連性	内容の具体性	
		代表性	わかりやすさ	目標値の妥当性	評価区分の妥当性	評価理由の妥当性	評価区分の妥当性	評価理由の妥当性	内部要因	外部要因	複合要因	内部評価（評価区分）	評価区分の妥当性	評価理由の妥当性			
321	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	A	3	3	3	3
324	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	A	3	3	3	3
325	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	A	4	3	4	3
327	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	A	3	3	3	3
334	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	A	3	3	3	3
341	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	A	3	3	3	3

凡例（評価区分）
 AA:極めて良好に進んでいる C:あまり良好に進んでいない
 A:良好に進んでいる D:良好に進んでいない
 B:概ね良好に進んでいる

ウ 内部評価(区)と第三者評価(行政評価委員会)での総合評価の結果比較

内部評価	A：良好に進んでいる	6件
第三者評価	4：妥当性が高い	1件
	3：概ね妥当	5件

エ 評価結果の傾向



オ 第三者評価の内容

(ア) 施策を達成する手段

第三者評価の対象とした6施策のうち、施策325番「都市農地を保全し都市農業を支援する」は、「妥当性が高い(4)」の評価となった。これは、施策の目指す状態で述べられている農業経営の安定、都市農業の魅力の体験などに関する事務事業が実施されていることから4と評価された。ほかの5施策については、「概ね妥当(3)」と評価された。

(イ) 成果指標

代表性については、6施策とも「概ね妥当(3)」と評価された。

わかりやすさについては、施策341番「犯罪等に対する態勢を強化する」の成果指標として「区民1万人あたりの犯罪発生件数」が採用され、区民に分かりやすく、「妥当性が高い(4)」の評価となった。ほかの5つの施策は「概ね妥当(3)」となった。

目標の設定については、施策327番「まち歩き観光を推進する」の平成22年度、平成23年度は目標を達成しているにもかかわらず、対前年比2%増の数値を目標値にしており適切ではないとみなされ、「妥当性がやや低い

(2)」の評価となった。ほかの 5 つの施策は「概ね妥当 (3)」の評価となった。

(ウ) 評価

成果については、施策 341 番は、区民 1 万人あたり犯罪発生件数が着実に減少しているが、「防犯・防火・防災」に関する区民の満足度の目標が未達成であったことを受けて内部評価では「目標を達成していないが一定の成果があった (B)」としていたのは「妥当性が高い (4)」の評価となった。

効率性では、施策 325 番は、農地の保全や区民が農とふれあう機会が低コストで提供されているとみられ、「妥当性が高い (4)」の評価となった。ほかの 5 つの施策は「概ね妥当 (3)」の評価となった。なお、効率性の評価については、現在の評価表様式では、評価に限界があるとの意見があったことを付記しておきたい。これは次の「環境とまちづくり分野」についても同様である。

要因分析については、6 つの施策とも「概ね妥当 (3)」の評価となった。これは、内部要因、外部要因、複合要因について部局によって記述がまちまちであったこともあり、第三者評価において評価しにくかったという面は否めない。

総合評価については、評価区分の妥当性で、施策 325 番が、事務事業の目標についても概ね達成されていることから「良好に進んでいる (A)」の評価に対して「妥当性が高い (4)」の評価となった。ほかの 5 つの施策は、「概ね妥当 (3)」の評価となった。

(I) 改革・改善案

改革・改善案の「評価結果との関連性」で、施策 325 番は、平成 23 年度～24 年度の実施内容と実施結果、平成 25 年度～26 年度の実施内容とねらいが具体的に記述されていることから、「妥当性が高い (4)」の評価となった。これには、施策の目的と目指す状態が具体的に記述されていることがあるものと思われる。そのほかの施策については、「概ね妥当 (3)」の評価となった。

カ 施策評価表検討シート

施策名		321 練馬区の特徴的な産業を支援する	
(1) 施策を達成する手段(事務事業)について			
検討・評価の視点	評価	コメント・改善点	
施策を達成する手段として 適当か	3	<ul style="list-style-type: none"> ・区の地場産業を育成するためには必要な施策である。 ・中小企業振興策として、現在の事務事業に加えて、中小企業を支援するための専門的な立場からの助言指導事業も検討するとよい。 	
(2) 成果指標について			
指標 全体 の 評価	代表性	評価	コメント・改善点
		3	<ul style="list-style-type: none"> ・成果指標を活用して施策の成果が評価(測定)できるような成果指標を設定するとよい。 ・区内経済の発展も目標なのであるから、アニメ産業全体の売上高などの経済面の数字を指標とすることについて検討した方がよい。
	わかりやすさ	評価	コメント・改善点
		3	<ul style="list-style-type: none"> ・成果指標の「アニメ関連企業の従業員数」の増加と、目標のアニメ関連企業の集積との関係について具体的に説明があるとよい。
	目標値の妥当性	評価	コメント・改善点
		3	<ul style="list-style-type: none"> ・2,500人とした根拠と、毎年100人ずつ増やす合理的な理由の説明があるとよい。 ・伝統産業の従業員数も成果指標として検討するとよい。 ・23年度と24年度の実測値がない。目標の設定に当たっては、データが継続的に入手可能かどうかを吟味検討する必要がある。
(3) 評価について			
検討・評価の視点	評価	コメント・改善点	
成 果	ア)評価区分の 妥当性	3	<ul style="list-style-type: none"> ・施策の成果指標は、実績値がないため判断できないが、施策を構成する事務事業の成果指標は目標を上回っているのでA評価としてもよい。
	イ)評価理由の 妥当性	3	<ul style="list-style-type: none"> ・アニメ産業については、有効回答を得た企業の景況だけではなく、業績が上向いたことと区の施策の因果関係をもっと具体的に記載するとよい。
効 率 性	ア)評価区分の 妥当性	3	
	イ)評価理由の 妥当性	3	<ul style="list-style-type: none"> ・外部委託による効率性は理解できる。 ・記載に説得力を持たせるためほかの自治体のデータの記載により、効率的に実施していることを示すとよい。
要 因 分 析	内部要因 記載内容の 妥当性	3	<ul style="list-style-type: none"> ・記載内容は、結局のところ、「成果」に関連する要因なのか、「効率性」に関連する要因なのかが分りにくくなっている。対比させて記載するようにしたら分かりやすい。
	外部要因 記載内容の 妥当性	3	
	複合要因 記載内容の 妥当性	3	
総 合 評 価	ア)評価区分の 妥当性	3	<ul style="list-style-type: none"> ・ゆるキャラをアニメキャラクターと呼ぶこと＝アニメのまちのシンボルとすることの説明が詳しくあるとより納得できるものとなる。 ・伝統工芸展の取り組みの内容にさらなる工夫がほしい。
	イ)評価理由の 妥当性	3	
(4) 改革・改善案について			
検討・評価の視点	評価	コメント・改善点	
	ア)評価結果との 関連性	3	<ul style="list-style-type: none"> ・アニメ産業の振興に対する努力と認められる。 ・「取組内容」と「取組結果」との対比関係は分かるように記載されているが、「評価結果との関連性」という観点からは、評価結果に対応した記載とするとよい。
	イ)内容の具体性	3	<ul style="list-style-type: none"> ・記載は、具体的であり、説得力があるが、伝統工芸を発展させるための詳しい方策をもう少し説明してほしい。また、ほかの地域との比較調査があるとなおよい。
(5) その他(総合的なコメントなど)			
<p>・事務事業No2「中小企業振興経費(伝統的産業・地場産業支援)」は、協働事業について「非該当」とされているが、「練馬区区民との協働指針」の協働事業に該当しているのではないかと。区は補助金や後援を通じて各種の組織・人とのネットワーク作りに積極的に関与していくとよい。「協働事業」にすることによって、関係者の意識が変化することが考えられ、支援がより一層スムーズに展開されていくことが期待される。</p>			

(評価) 5:妥当性が非常に高い 4:妥当性が高い 3:概ね妥当 2:妥当性がやや低い 1:妥当性が低い

施策名		324 消費者の自立を支援する	
(1) 施策を達成する手段(事務事業)について			
検討・評価の視点	評価	コメント・改善点	
施策を達成する手段として 適当か	3		
(2) 成果指標について			
指標 全体 の 評価	代表性	評価	コメント・改善点
		3	・成果指標は、講座参加者はもともと意識の高い区民であるから、区民全体がどの程度「啓発」されているかという観点からは限定的であり、また事務事業 1「消費者育成啓発事務」を構成する3つの活動のうち1つの活動に係わる数値に過ぎないことから、さらにそのほかの視点から成果指標を増やすと、区民や区議会にとって施策の成果が分かりやすくなる。
	わかりやすさ	評価	コメント・改善点
		3	・消費者講座の参加者数を増やすだけで、ほかの視点からの指標があると分かりやすくなる。
	目標値の妥当性	評価	コメント・改善点
		3	・20年度を基準とした理由や25%増とする合理的な根拠の説明があるとよい。
(3) 評価について			
検討・評価の視点	評価	コメント・改善点	
成 果	ア)評価区分の 妥当性	3	
	イ)評価理由の 妥当性	3	・事務事業 1「消費者育成啓発事務」の活動指標(消費者講座、消費者教室、消費生活通信講座、消費生活展)の実績や事務事業 2「消費者支援事務」の成果指標(消費生活相談の解決率)の視点からも記載があるとより納得できるものとなる。
効 率 性	ア)評価区分の 妥当性	3	
	イ)評価理由の 妥当性	3	・費用対効果の具体的な説明があるとよい。
要 因 分 析	内部要因 記載内容の 妥当性	3	
	外部要因 記載内容の 妥当性	3	
	複合要因 記載内容の 妥当性	3	
総 合 評 価	ア)評価区分の 妥当性	3	・PR活動はよく行っているが、事務事業 1「消費者育成啓発事務」の消費者講座、消費者教室、消費生活通信講座、消費生活展(中央展、移動展)の開催実績や、事務事業 2「消費者支援事務」の消費生活相談の解決率からの視点で記載があるとより納得できるものとなる。
	イ)評価理由の 妥当性	3	・23区内で消費者相談が一番多いのはよいが、消費者の自立が育っているかの視点の検討もあるとよい。
(4) 改革・改善案について			
検討・評価の視点	評価	コメント・改善点	
ア)評価結果との 関連性	3	・取組内容と取組結果が対比された記載内容になっており分かりやすいが、「評価結果との関連性」という点でもう少し工夫があるとよい。	
	イ)内容の具体性	3	・消費者講座等の参加者増、消費生活センターの認知度の向上を図るための方策について、意欲的で、かつ具体的に記載するとよい。
(5) その他(総合的なコメントなど)			
・指標等の数値からは区の取り組みの成果はみえにくい、事務事業は活発に展開されているように見受けられる。この施策の成果を測定する成果指標を「消費者講座等の参加者数」としたことによって、区民や区議会に対して成果をアピールする力を弱いものにしてている。			

(評価) 5:妥当性が非常に高い 4:妥当性が高い 3:概ね妥当 2:妥当性がやや低い 1:妥当性が低い

施策名		325 都市農地を保全し都市農業を支援する	
(1) 施策を達成する手段(事務事業)について			
検討・評価の視点	評価	コメント・改善点	
施策を達成する手段として 適当か	4	<ul style="list-style-type: none"> ・施策の目指す状態を達成する手段としての事務事業が実施され評価できる。 ・都市型農業の未来像に結びつく事務事業もあるとよい。 	
(2) 成果指標について			
指標 全体 の 評価	代表性	評価	コメント・改善点
		3	<ul style="list-style-type: none"> ・成果指標の「農業体験農園の施設整備数」と「認定農業者の認定」は、お互いに異なる視点にあることから代表性があると考え。 ・どこに視点を置いて進めようとしているのか、全体像が分かりづらい面もある。
	わかりやすさ	評価	コメント・改善点
		3	<ul style="list-style-type: none"> ・認定農業者の定義の説明があると分かりやすくなる。
	目標値の妥当性	評価	コメント・改善点
		3	<ul style="list-style-type: none"> ・成果指標は、延べ人数としているが、農家数や農業者数等、定義を明確にすると分かりやすくなる。 ・26年度までの目標値の合理的根拠の説明があるとより納得できるものとなる。 ・上位概念である政策目標「経済活動を活発にする」に対する効果についての記載があるとよい。
(3) 評価について			
検討・評価の視点	評価	コメント・改善点	
成 果	ア)評価区分の 妥当性	3	<ul style="list-style-type: none"> ・区の取り組みの成果は認められるが、区は事業活動を支援する立場にあるので、目標とすることにやや難点がある。
	イ)評価理由の 妥当性	3	<ul style="list-style-type: none"> ・農業体験農園整備にかかる評価理由は「目標を達成」し「十分な成果」があったことの原因としてはやや弱い。また、事務事業は多岐にわたっているため、体験農園と認定農業者に絞った評価とせず、全体を見通した内容とした方がよい。
効 率 性	ア)評価区分の 妥当性	4	
	イ)評価理由の 妥当性	4	<ul style="list-style-type: none"> ・農地保全や区民が農とふれあう機会が低コストで提供されていることがうかがえる。 ・計画的に経営改善に取り組む区内農業者に対する支援が効率的に推進されていることがうかがえる。
要 因 分 析	内部要因 記載内容の 妥当性	3	<ul style="list-style-type: none"> ・事務事業の一般的な内容だけでなく、さらに具体的に掘り下げた記載があるとより納得できるものとなる。
	外部要因 記載内容の 妥当性	3	
	複合要因 記載内容の 妥当性	3	
総 合 評 価	ア)評価区分の 妥当性	4	<ul style="list-style-type: none"> ・「区内農業者の経営の安定化」が推進しているとあるが、経営の安定化を示すデータがあるとより納得できるものとなる。また、同様に「農地の保全を推進している」ともあるが、農地の面積の増減に関するデータを併せて示した方が分かりやすい。
	イ)評価理由の 妥当性	3	
(4) 改革・改善案について			
検討・評価の視点	評価	コメント・改善点	
	ア)評価結果との 関連性	4	
	イ)内容の具体性	3	<ul style="list-style-type: none"> ・改善策は具体的に書かれている。 ・都市農地の減少に歯止めをかけるために、遺産の相続問題からも検討する方がよい。
(5) その他(総合的なコメントなど)			
<ul style="list-style-type: none"> ・事務事業は、真に都市型といえる画期的な事業を検討するとよい。 			

[評価] 5:妥当性が非常に高い 4:妥当性が高い 3:概ね妥当 2:妥当性がやや低い 1:妥当性が低い

施策名		327 まち歩き観光を推進する	
(1) 施策を達成する手段(事務事業)について			
検討・評価の視点	評価	コメント・改善点	
施策を達成する手段として 適当か	3	・練馬区観光案内所の利用者数が減少していることを考えると、何らか事務事業の中身の充実を図るか、ほかの対策を講じるとよい。	
(2) 成果指標について			
指標 全体 の 評価	代表性	3	・成果指標は、来場者数で客観的に測り得るが、施策の目指す状態である「地域経済が活性化している状態」について測ることは難しいので、「地域経済の活性化」を図る成果指標を設定するとよい。「練馬まつり」や「照姫まつり」は分かりやすい例である。 ・もう1つ成果指標があった方がよい。
	わかりやすさ	3	コメント・改善点
	目標値の妥当性	2	・長期計画では、「まち歩き観光事業の推進状況を測定します。各年、対前年比2%の増をめざします」という表現になっており、実績値を採用するのが実態を反映したものとなる。 ・22年度、23年度いずれも実績値が目標値を超えているので、目標値を上方修正することが求められる。
(3) 評価について			
検討・評価の視点	評価	コメント・改善点	
成 果	ア)評価区分の 妥当性	3	・各年度の施策の成果指標と事務事業の成果指標からみて、B評価が妥当と考えるが、施策目的の「地域経済の活性化」についても記載があるとよい。
	イ)評価理由の 妥当性	3	・成果指標で設定された目標値を上回っているが、これは目標値が低いためである。評価理由もこの点を踏まえて記載した方がよい。 ・施策目的の「地域経済の活性化」についても記載があるとよい。
効 率 性	ア)評価区分の 妥当性	3	・大幅なコスト削減をしている。
	イ)評価理由の 妥当性	3	・外部委託を評価する。
要 因 分 析	内部 要因 記載内容の 妥当性	3	・練馬まつり・照姫まつりの事務業務の委託は18年度から行っていることであり、最近の取組等についても記載があるとよい。 ・記載内容は、結局のところ、「成果」に関連する要因なのか、「効率性」に関連する要因なのか分かりにくくなっている。対比させて記載するようしたら分かりやすい。
	外部 要因 記載内容の 妥当性	3	・記載内容は、結局のところ、「成果」に関連する要因なのか、「効率性」に関連する要因なのか分かりにくくなっている。対比させて記載するようしたら分かりやすい。
	複 合 要 因 記載内容の 妥当性	3	・記載内容は、結局のところ、「成果」に関連する要因なのか、「効率性」に関連する要因なのか分かりにくくなっている。対比させて記載するようしたら分かりやすい。
総 合 評 価	ア)評価区分の 妥当性	3	・来場者数という成果指標に対してはA評価でよいが、本件施策の目的全体に対する総合評価という点でいえば、「地域経済の活性化」に関する検証・評価もあるとよい。
	イ)評価理由の 妥当性	3	・施策の目指す状態である「地域経済の活性化」についてどう評価しているのかの記載があるとよい。
(4) 改革・改善案について			
検討・評価の視点	評価	コメント・改善点	
ア)評価結果との 関連性	3	・26年度までのハードの拡充予定とそれに対して役割分担をするという記載だけでなく、「評価結果との関連性」という観点からの記載があるとより納得できるものとなる。	
		イ)内容の具体性 ・今回の内部評価を踏まえて、今後、どう取り組むか、という流れで記載した方が分かりやすい。 ・観光案内所の充実はサービス向上のためには必要と考える。	
(5) その他(総合的なコメントなど)			
<p>・本施策に対する区の取組は評価されるが、本施策を区民、区議会に対して説得力を持ったものにするためには、意欲的な目標値設定が求められるほか、施策全般の成果がみえるようにするため、もう1つの成果指標の設定も必要である。</p> <p>・施策の目的に「地域経済の活性化」を挙げているにもかかわらず、この視点での評価が不十分であった。26年度には練馬駅北口、28年度には石神井公園駅に観光案内所等が整備されることから、これらハードを生かして、ソフトをどう充実させていくか、という点こそが重要である。</p>			

(評価) 5:妥当性が非常に高い 4:妥当性が高い 3:概ね妥当 2:妥当性がやや低い 1:妥当性が低い

施策名		334 文化財を保存・活用・継承する	
(1) 施策を達成する手段(事務事業)について			
検討・評価の視点	評価	コメント・改善点	
施策を達成する手段として 適当か	3	・貴重な文化財が所在不明になっているとの報道があるので、練馬区が現在取られている保存に関する 助成措置を幅広く取られるようにしてほしい。	
(2) 成果指標について			
指標 全体 の 評価	代表性	評価	コメント・改善点
		3	
	わかりやすさ	評価	コメント・改善点
		3	・成果指標 は、指標名「文化財、伝統文化に関する普及啓発事業参加率」から参加率の分母をイメージ することが難しいので、むしろ「参加人数」の増加により、区民への周知の状態を測るのも一案である。
	目標値の妥当性	評価	コメント・改善点
		3	・成果指標 は、保護・周知される文化財数(総計)は、3,000件あるという説明から、事情があるとはいえ 毎年4件アップしていく目標設定は再検討の余地がある。
(3) 評価について			
検討・評価の視点	評価	コメント・改善点	
成 果	ア)評価区分の 妥当性	3	
	イ)評価理由の 妥当性	3	
効 率 性	ア)評価区分の 妥当性	3	
	イ)評価理由の 妥当性	3	・費用削減努力だけではなく、効果の面からの説明があると分かりやすい。
要 因 分 析	内部要因 記載内容の 妥当性	3	・記載内容は、結局のところ、「成果」に関連する要因なのか、「効率性」に関連する要因なのかが分 かりにくくなっている。対比させてもう少し具体的に記載するようにしたら分かりやすい。
	外部要因 記載内容の 妥当性	3	
	複合要因 記載内容の 妥当性	3	
総 合 評 価	ア)評価区分の 妥当性	3	
	イ)評価理由の 妥当性	3	・施策の目指す状態は、「区民に理解」されるとともに「保護、保存、周知、活用されている状態」であるから、 「区民に理解」されていることに着目した記載のみならず、「保護、保存、周知、活用されている状態」 を達成できたかどうかという観点からも判断した方がよい。 ・普及活動がやや弱いように思う。 ・無形文化財の効果も記載があるとよい。
(4) 改革・改善案について			
検討・評価の視点	評価	コメント・改善点	
ア)評価結果との 関連性	3	・ から の具体的な記載で分かりやすいが、「評価結果との関連性」という観点からは、評価結果に対 応した記載となっていないので分かりづらい面がある。 ・参加者に若い人が少ないと思われるが、今後の対策をどのようにするのか記載があるとよい。	
		イ)内容の具体性	3
(5) その他(総合的なコメントなど)			
・本施策(2つの事務事業)は成果を上げていると思われる。積極的に評価する記載にした方がよい。			

(評価) 5:妥当性が非常に高い 4:妥当性が高い 3:概ね妥当 2:妥当性がやや低い 1:妥当性が低い

施策名		341 犯罪等に対する態勢を強化する	
(1) 施策を達成する手段(事務事業)について			
検討・評価の視点	評価	コメント・改善点	
施策を達成する手段として 適当か	3		
(2) 成果指標について			
指標 全体 の評価	代表性	評価	コメント・改善点
		3	
	わかりやすさ	評価	コメント・改善点
		4	・区民1万人あたりの犯罪件数は、他区との比較が可能であり、また、理解しやすいアウトカム(成果)数値で分かりやすい。
	目標値の妥当性	評価	コメント・改善点
		3	・成果指標の目標値については、犯罪発生件数は毎年度減少してきているので、据え置くのではなく、意欲的に設定するとよい。 ・目標値の基準が、成果指標については20年度、同については18～21年度の数値であり、やや古い印象は否めない。どうしてこの数値を採用することになったのかが分かるような記載があるとよい。
(3) 評価について			
検討・評価の視点	評価	コメント・改善点	
成 果	ア)評価区分の 妥当性	4	
	イ)評価理由の 妥当性	3	・事務事業「1」危機管理対策事務」の成果指標「ねりま安全・安心メールの登録件数」は前年度を下回っているため、その減少の理由を分析した上で、記載するとよい。
効 率 性	ア)評価区分の 妥当性	3	
	イ)評価理由の 妥当性	3	・肝要なのは、事業を多岐に行うことではなく、区民に安心感を与えるためにいかに事務事業が役立ったかとの着眼点である。区民ニーズが多岐に及んでいることから、多岐の事務事業を展開する必要があるのであれば、この点が分かるように記載するとより説得力が増す。
要 因 分 析	内部要因 記載内容の 妥当性	3	
	外部要因 記載内容の 妥当性	3	
	複合要因 記載内容の 妥当性	3	
総 合 評 価	ア)評価区分の 妥当性	3	・体感治安の悪化を考えるとやや疑問であるが、長期計画の成果指標達成率が80.8%であることから、概ね妥当とする。
	イ)評価理由の 妥当性	3	・防犯・防火・防災に対する区民の満足度が未達成になっているが、犯罪件数が16年度以降減少しているのは、区や警察、町内会等の取り組みの成果と考えられる。 ・成果指標の目標が未達成にもかかわらず、A評価とする理由を分かりやすく記載するとよい。
(4) 改革・改善案について			
検討・評価の視点	評価	コメント・改善点	
	ア)評価結果との 関連性	3	・公助、共助、自助に立って取り組もうとしている姿勢がよく分かる。 ・評価結果との関連性という観点から、～に取り組むことで、評価結果のどの点を、どう補強・増強しようとしているのかが分かるように記載するとよい。
	イ)内容の具体性	3	・今後の取り組み姿勢を具体的に示して評価できる。 ・重複しても事務事業で書かれている改善策を記載し、改革・改善策を具体的に、丁寧に説明することで区民・議会の理解が得られやすくなる。と考える。 ・23～24年度の取組内容と、25～26年度の取組内容に、あまり差異がないように思われる。25～26年度については、もう少し具体的に記載した方が説得力が増す。
(5) その他(総合的なコメントなど)			
・一般的に満足度は、事件報道等によって変動する傾向が見られ、慎重な取り扱いが求められる。施策の成果については、区民1万人あたりの犯罪発生件数という究極のアウトカム(成果)指標を採用している成果指標で説明できていると思う。			

〔評価〕 5:妥当性が非常に高い 4:妥当性が高い 3:概ね妥当 2:妥当性がやや低い 1:妥当性が低い

(2) 環境とまちづくり分野

環境とまちづくり分野には 23 の施策があり、そのうち以下の 6 つの施策を第三者評価の対象とした。

ア 施策一覧

施策番号	施策名
412	みどりを愛しはぐくむ活動を広げる
425	リサイクルを進める
432	まちの美化を進める
453	災害に強いまちをつくる
461	公共交通を充実する
473	だれもが安心して暮らせる住まいづくりを促進する

イ 評価一覧〔5：妥当性が非常に高い 4：妥当性が高い 3：概ね妥当 2：妥当性がやや低い 1：妥当性が低い〕

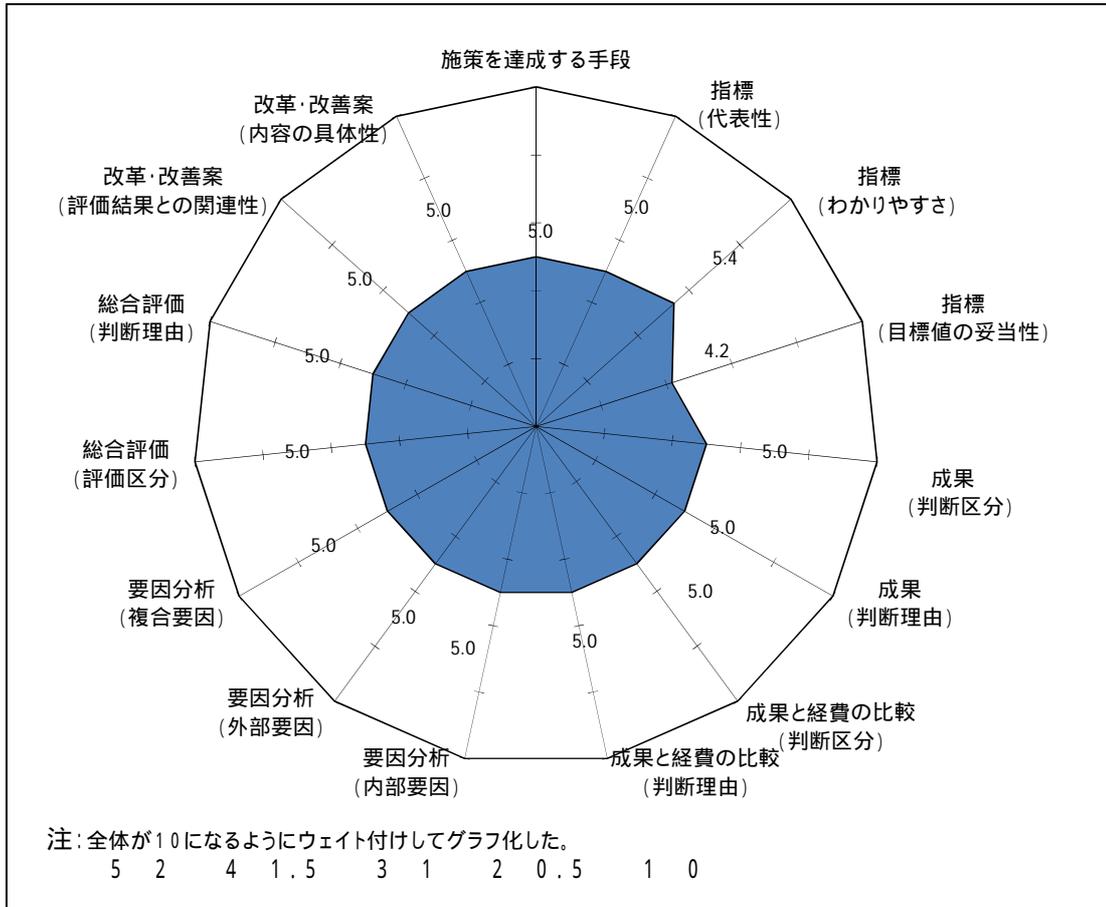
施策番号	手段	成果指標			評価									改革・改善案				
		全体			成果		効率性		要因分析			総合評価			評価結果との関連性	内容の具体性		
		代表性	わかりやすさ	目標値の妥当性	評価区分の妥当性	評価理由の妥当性	評価区分の妥当性	評価理由の妥当性	内部要因	外部要因	複合要因	内部評価（評価区分）	評価区分の妥当性	評価理由の妥当性				
412	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	B	3	3	3	3
425	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	A	3	3	3	3
432	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	-	A	3	3	3	3	3
453	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	A	3	3	3	3	3
461	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	A	3	3	3	3	3
473	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	-	A	3	3	3	3	3

凡例（評価区分）
 AA:極めて良好に進んでいる C:あまり良好に進んでいない
 A:良好に進んでいる D:良好に進んでいない
 B:概ね良好に進んでいる

ウ 内部評価(区)と第三者評価(行政評価委員会)での総合評価の結果比較

内部評価	A：良好に進んでいる 5件	B：概ね良好に進んでいる 1件
第三者評価	3：概ね妥当 5件	3：概ね妥当 1件

エ 評価結果の傾向



オ 第三者評価の内容

(ア) 施策を達成する手段

第三者評価の対象とした6施策すべてについて「概ね妥当(3)」の評価となった。

(1) 成果指標

代表性については、第三者評価の対象とした6施策すべてについて「概ね妥当(3)」の評価となった。

わかりやすさについては、施策473番「だれもが安心して暮らせる住まいづくりを促進する」の「高齢者のための設備がある住宅の割合」は分かりやすい成果指標とされ、「妥当性が高い(4)」の評価となった。

目標値の妥当性については、施策453番「災害に強いまちをつくる」は、目標値を単に「増加」としていること、施策473番は、成果指標は分かりやすいものの、目標値の50%に関して合理的な説明がないことなどから「妥

当性がやや低い(2)」の評価となった。ほかの5つの施策は「概ね妥当(3)」の評価となった。

(ウ) 評価

成果、効率性、要因分析、総合評価についてすべての施策で「概ね妥当(3)」の評価となった。

(I) 改革・改善案

評価結果との関連性と内容の具体性についてすべての施策で「概ね妥当(3)」の評価となった。

カ 施策評価表検討シート

施策名			412 みどりを愛しはぐむ活動を広げる
(1) 施策を達成する手段(事務事業)について			
検討・評価の視点	評価	コメント・改善点	
施策を達成する手段として 適当か	3	・みどりに関するほかの施策(都市農地保全の施策等)との連携も含めて、目的を達成するための有機的な事務事業の関係がもっと明確に分かるとよい。	
(2) 成果指標について			
指標 全体 の 評価	代表性	評価	コメント・改善点
		3	
	わかりやすさ	評価	コメント・改善点
		3	・ボランティア活動がされている公園数や基金積立額など分かりやすい指標であるが、成果指標 はみどりのボランティアの定義や区民団体の要件等を明確にするとさらに分かりやすくなる。
	目標値の妥当性	評価	コメント・改善点
		3	・成果指標 について、年に2箇所ずつ増やすという数値の合理的根拠も付記した方が望ましい。また、ボランティア活動を支援して、もっと目標値を高めるようにするとよい。
(3) 評価について			
検討・評価の視点	評価	コメント・改善点	
成 果	ア)評価区分の 妥当性	3	
	イ)評価理由の 妥当性	3	
効 率 性	ア)評価区分の 妥当性	3	・ の記載に住民管理を推進してきているという趣旨を織り込むと、区が効率化に向けて取り組んでいる姿勢が明らかになる。
	イ)評価理由の 妥当性	3	
要 因 分 析	内部要因 記載内容の 妥当性	3	・ に記載されている「制度見直し」については、見直しの具体的な内容が分かるような記載にした方がよい。
	外部要因 記載内容の 妥当性	3	・さらに外部要因の分析があるとよい。
	複合要因 記載内容の 妥当性	3	
総 合 評 価	ア)評価区分の 妥当性	3	
	イ)評価理由の 妥当性	3	・成果指標 と の結果のみではなく、このことにより本件施策がどのように達成されているかについても併せて記載するとより分かりやすい。 ・区民のボランティアばかりに頼らず、協働や外部委託を視野に入れるとよい。
(4) 改革・改善案について			
検討・評価の視点	評価	コメント・改善点	
ア)評価結果との 関連性	3	・具体的にいくつかの記載があるが、評価結果とどのような関連性があるかについての記載を加えればさらに分かりやすくなる。 ・公園管理の後継者問題にも言及があるとよい。	
		イ)内容の具体性	3
(5) その他(総合的なコメントなど)			
<p>・練馬区にあって「みどりの保全」は心臓部に当たる重要な施策であり、区民の関心も強い。練馬区が区全体としてどのようにこの問題に有機的一体的に取り組んでいるか、施策間・事務事業間の相互連携も含めて俯瞰(ふかん)してアピールしつつ評価できることが望ましい。</p> <p>・施策の成果指標では練馬みどりの葉っぱい積立金累積額を指標としているが、事務事業 1「緑化推進事務(葉っぱい基金・みどり機構)」の成果指標では毎年の基金積立額とし、大きく未達成である。施策と事務事業の成果指標の関係が不明であり、留意が必要であろう。</p>			

(評価) 5:妥当性が非常に高い 4:妥当性が高い 3:概ね妥当 2:妥当性がやや低い 1:妥当性が低い

施策名		425 リサイクルを進める	
(1) 施策を達成する手段(事務事業)について			
検討・評価の視点	評価	コメント・改善点	
施策を達成する手段として 適当か	3		
(2) 成果指標について			
指標 全体 の 評価	代表性	評価	コメント・改善点
		3	
	わかりやすさ	評価	コメント・改善点
		3	・登録団体の定義を付記した方がより分かりやすくなる。
	目標値の妥当性	評価	コメント・改善点
		3	・成果指標 の集団回収登録団体数の26年度目標は、長期計画では490団体であるが、施策評価では569団体としており、望ましいことである。 ・成果指標 については、32年度の31%に達成するように毎年の目標値を設定していると記載しており、目標値の設定の根拠が分かりやすく、評価できる。
(3) 評価について			
検討・評価の視点	評価	コメント・改善点	
成 果	ア)評価区分の 妥当性	3	・A評価の理由として、資源循環センターへの区民からの粗大ごみの持ち込みが増えていることを挙げて いるが、施策の重要ポイントである分別の徹底について、成果指標 のリサイクル率が目標を達成して いないこととの分析があるとなおよい。
	イ)評価理由の 妥当性	3	・成果指標 と に分けて理由が記載されていて分かりやすいが、成果指標を達成することで、どのよ うに本施策の目的の達成に寄与したかが分かるような記載であればさらによい。
効 率 性	ア)評価区分の 妥当性	3	・より具体的な説明があるとなおよい。
	イ)評価理由の 妥当性	3	・「経費的にも大幅に効率的な」についてどの程度経費が削減されたのか、また、「区民から粗大ごみが 資源循環センターに持ち込まれることによって効率のよい回収ができています」について、どの数字とどの 数字を比較して「効率のよい」と評価しているのかが分かるような記載にするとさらによい。
要 因 分 析	内部要因 記載内容の 妥当性	3	
	外部要因 記載内容の 妥当性	3	
	複合要因 記載内容の 妥当性	3	
総 合 評 価	ア)評価区分の 妥当性	3	
	イ)評価理由の 妥当性	3	・施策の目的に対して、施策を構成する事務事業がどのように寄与し、その結果、どのように総合評価に 至ったのか、という道筋を明確に記載するとさらに分かりやすい。 ・区民による資源循環センターへの粗大ごみの持ち込み件数が増加したのが区の取組の成果であれば 記載し、もっと区の取組による成果であることをいってはどうか。
(4) 改革・改善案について			
検討・評価の視点	評価	コメント・改善点	
	ア)評価結果との 関連性	3	・評価結果との関連性をより分かりやすい記載にすると説得力が増す。
	イ)内容の 具体性	3	
(5) その他(総合的なコメントなど)			

〔評価〕 5:妥当性が非常に高い 4:妥当性が高い 3:概ね妥当 2:妥当性がやや低い 1:妥当性が低い

施策名		432 まちの美化を進める	
(1) 施策を達成する手段(事務事業)について			
検討・評価の視点	評価	コメント・改善点	
施策を達成する手段として 適当か	3		
(2) 成果指標について			
指標 全体 の 評価	代表性	評価	コメント・改善点
		3	・成果指標は、いずれも美化推進の代表となりうる。
	わかりやすさ	評価	コメント・改善点
		3	・ある程度理解できるが、成果指標 の美化活動団体の登録世帯数の増加と成果指標 の歩行者禁煙率の減少が目標達成に具体的にどのような効果があったのか説明があるとよい。
	目標値の妥当性	評価	コメント・改善点
		3	・成果指標 の目標設定で、「区内全世帯の4割」とする合理的な根拠の説明があると分かりやすい。
(3) 評価について			
検討・評価の視点	評価	コメント・改善点	
成 果	ア)評価区分の 妥当性	3	
	イ)評価理由の 妥当性	3	・美化活動団体への登録という形式的な数量のみではなく、美化活動の水準を維持できたことの具体的な説明があるとより納得できるものとなる。
効 率 性	ア)評価区分の 妥当性	3	
	イ)評価理由の 妥当性	3	・コストの説明にはある程度納得できたが、登録世帯数の減少が本施策にどのような影響を与えているか、具体的な数字を示して説明があると分かりやすい。
要 因 分 析	内部要因 記載内容の 妥当性	3	
	外部要因 記載内容の 妥当性	3	・環境美化団体の世帯数が落ち込んでいる原因は、高齢化であるとしているが、対前年度90.9%についての説明も必要である。登録世帯数の減少が本施策にどのような影響を与えているかについての記載があるとよい。
	複合要因 記載内容の 妥当性	-	
総 合 評 価	ア)評価区分の 妥当性	3	
	イ)評価理由の 妥当性	3	・ポイ捨ての調査は、調査する場所を複数の条件(駅からの距離、住宅地など)から選定して行う方がよりよい。
(4) 改革・改善案について			
検討・評価の視点	評価	コメント・改善点	
	ア)評価結果との 関連性	3	・取組内容と取組結果を連動させて記載すると分かりやすくなる。
	イ)内容の具体性	3	・自転車誘導業務とマナーアップ指導業務の一元化についての具体的な説明があるとよい。また、さらに成果の向上を目指した改善の検討が望ましい。 ・25年度から26年度の取組について、より具体的な記載があるとよい。
(5) その他(総合的なコメントなど)			
・空き地の草刈りや落書きを消す作業は、いってみれば、最低限のレベルを保つためとあってよい。「よりレベルの高いまちの美化」を行うための事務事業の内容をぜひ検討してもらいたい。			

〔評価〕 5:妥当性が非常に高い 4:妥当性が高い 3:概ね妥当 2:妥当性がやや低い 1:妥当性が低い

施策名		453 災害に強いまちをつくる	
(1) 施策を達成する手段(事務事業)について			
検討・評価の視点	評価	コメント・改善点	
施策を達成する手段として 適当か	3		
(2) 成果指標について			
指標全体の 評価	代表性	評価	コメント・改善点
		3	・施策の達成度を測定するにはやや狭いと思われるのでさらに検討した方がよい。
	わかりやすさ	評価	コメント・改善点
		3	
	目標値の妥当性	評価	コメント・改善点
		2	・具体的な指標をとることの難しさも理解できるが、密集住宅市街地整備促進事業の達成面積と特定緊急輸送道路沿道建築物の耐震診断件数はともに累計値で減少することのない数値であり、増加とすることに意義を見い出せない。増加率といった指標を取り入れた方がよい。
(3) 評価について			
検討・評価の視点	評価	コメント・改善点	
成 果	ア)評価区分の 妥当性	3	
	イ)評価理由の 妥当性	3	・具体的な数値を定めず、増加したことをもって「目標を達成し」と評価するのであれば、何をもって「着実に進捗」または「着実に増加」と評価したかを具体的に記載すれば、もっと説得力が増す。
効 率 性	ア)評価区分の 妥当性	3	
	イ)評価理由の 妥当性	3	・「適切なコスト」などについて、具体的に数値を挙げて説明すると分かりやすくなる。また、事務事業評価の記載と分担することによってさらに説得力が高まる。 ・外部委託をさらに進める方がよい。
要 因 分 析	内部要因 記載内容の 妥当性	3	・さらに具体的に記載するとより納得できるものとなる。
	外部要因 記載内容の 妥当性	3	
	複合要因 記載内容の 妥当性	3	
総 合 評 価	ア)評価区分の 妥当性	3	
	イ)評価理由の 妥当性	3	・用地取得などで努力が認められるが、「増加により」、「一層進む」という記載にとどまるのではなく、どのように「高い事業効果」を上げることができたかについてもっと具体的に記載があるとよい。
(4) 改革・改善案について			
検討・評価の視点	評価	コメント・改善点	
	ア)評価結果との 関連性	3	・施策の目的達成のために事務事業の過不足はないかといったことについても記載があるとよい。
	イ)内容の具体性	3	
(5) その他(総合的なコメントなど)			
・成果の基準となるべき数値が毎年変動する可能性があるとの理由で、具体的な数値を成果指標としてとらないのは本末転倒である。常に、目標値をイメージし、そのためになすべき作業を想定し、目標値に至るプロセスのどのあたりまで達成しているのか、というイメージを持ちながら事務事業または施策を遂行するとよい。			

(評価) 5:妥当性が非常に高い 4:妥当性が高い 3:概ね妥当 2:妥当性がやや低い 1:妥当性が低い

施策名		461 公共交通を充実する	
(1) 施策を達成する手段(事務事業)について			
検討・評価の視点	評価	コメント・改善点	
施策を達成する手段として 適当か	3		
(2) 成果指標について			
指標 全体 の 評価	代表性	評価	コメント・改善点
		3	・2つの成果指標はともに「みどりバス」に関する指標なので、このほかの事務事業に係わる成果指標を設定して施策の達成度を見る方がよい。
	わかりやすさ	評価	コメント・改善点
		3	
	目標値の妥当性	評価	コメント・改善点
		3	・成果指標の「年間一人ずつ増えていく」とする目標値の合理的な根拠が分かるように説明があるとよい。 ・成果指標に増加率などがあるとよい。
(3) 評価について			
検討・評価の視点	評価	コメント・改善点	
成 果	ア)評価区分の 妥当性	3	・区民の満足度も加味して評価するとよい。
	イ)評価理由の 妥当性	3	
効 率 性	ア)評価区分の 妥当性	3	
	イ)評価理由の 妥当性	3	・成果が見られる具体的な説明があるとよい。
要 因 分 析	内部要因 記載内容の 妥当性	3	
	外部要因 記載内容の 妥当性	3	
	複合要因 記載内容の 妥当性	3	
総 合 評 価	ア)評価区分の 妥当性	3	
	イ)評価理由の 妥当性	3	・交通ネットワークの接続状況など、具体的な説明があると分かりやすくなる。
(4) 改革・改善案について			
検討・評価の視点	評価	コメント・改善点	
	ア)評価結果との 関連性	3	
	イ)内容の具体性	3	・区としての取組については、各事務事業評価表と重複しても記載した方がよい。 ・みどりバスの空白地帯対策と民間バスとの協働推進の可能性についても検討するとよい。 ・「成果を挙げつつある」とする具体的な理由の記載があると分かりやすい。
(5) その他(総合的なコメントなど)			
<p>・目的が「区民の交通利便性」なので、区民全体からみてどの程度達成されているか、という観点の指標は考えられないか。みどりバスだけにシフトしている印象が否めない。練馬区民全体に対する視点、例えば、「交通空白地域の住民数/練馬区民」はどの程度の割合かなども把握しながら、バランスのよい施策として遂行することが望ましい。</p>			
<p>(評価) 5:妥当性が非常に高い 4:妥当性が高い 3:概ね妥当 2:妥当性がやや低い 1:妥当性が低い</p>			

施策名		473	だれもが安心して暮らせる住まいづくりを促進する
(1) 施策を達成する手段(事務事業)について			
検討・評価の視点	評価	コメント・改善点	
施策を達成する手段として 適当か	3		
(2) 成果指標について			
指標 全体 の 評価	代表性	3	コメント・改善点 ・住宅支援は高齢者対策にある程度反映されている。 ・住宅の割合や数で数的に成果指標をとることは妥当だと思われるが、成果指標の目標設定で母数となる「区内住宅」の詳しい説明があると分かりやすい。 ・成果指標は「高齢者集合住宅の住戸数」であるが、2「高齢者集合住宅管理事務」では、空き家募集に対する応募倍率が38.7倍(単身世帯向)、50.5倍(二人世帯向)に達していることを考えると、ほかの指標を設定することを検討した方がよい。
	わかりやすさ	4	コメント・改善点 ・「高齢者のための設備がある住宅の割合」は分かりやすい。 ・目標値の50%の分母となる「区内住宅」について、具体的に説明があるとより分かりやすくなる。
	目標値の妥当性	2	コメント・改善点 ・対象が約7,200世帯(事務事業1は15,000人、事務事業2は約12,000世帯)とされているにもかかわらず、140戸以外の高齢者のことは蚊帳の外になっている印象を受ける。 ・成果指標の目標値を50%とする合理的な根拠が不明であるし、成果指標の目標値を140戸に固定する理由も不明。
(3) 評価について			
検討・評価の視点	評価	コメント・改善点	
成 果	ア)評価区分の 妥当性	3	
	イ)評価理由の 妥当性	3	
効 率 性	ア)評価区分の 妥当性	3	
	イ)評価理由の 妥当性	3	・コストの説明は理解できるが、「家賃補助事業」はさらに詳しく説明があるとよい。
要 因 分 析	内部要因 記載内容の 妥当性	3	・「高齢者施策を十分活用し」とあるが、具体的にどう活用したから、いかなる効果が上がったのかの記載があるとよい。
	外部要因 記載内容の 妥当性	3	・評価の理由として、東京都住宅供給公社・都市再生機構による住宅供給の点があげられているが、区ではない主体が行う施策について、それがどのように本施策に寄与しているのか、具体的な記載があると分かりやすい。
	複合要因 記載内容の 妥当性	-	
総 合 評 価	ア)評価区分の 妥当性	3	
	イ)評価理由の 妥当性	3	・本欄の記載等から有益な事業であることは認められるが、施策が効果的に実施され、成果を上げているとする具体的な理由があるとより納得できるものとなる。
(4) 改革・改善案について			
検討・評価の視点	評価	コメント・改善点	
ア)評価結果との 関連性	3	・23年度～24年度の取組結果に「平成23年度7戸、平成24年度8戸…」とあるが、これをもって達成とした理由を具体的に記載した方がよい。	
	イ)内容の 具体性	3	・「検討した」とあるが、どのように検討してどのような見解に至ったのか、スペースの許す限り具体的に記載した方がよい。
(5) その他(総合的なコメントなど)			
<p>・高齢化社会に向け、ますます重要となる施策であると思われる。それにもかかわらず、施策を実現する事務事業として非常に分かりにくくなっているし、現状維持の印象が否めない。もっと区民に分かりやすく説明できるよう、事務事業の位置づけを整理してほしい。</p> <p>・団塊の世代が高齢化を迎えている中で、「高齢期の住まいのあり方」を「研究」するレベルは過ぎている。持家高齢者も含めた高齢者の「住居、医療、介護」を一体的に進める方を「高齢者の住まいづくり」の柱にして取り組んでほしい。</p>			

(評価) 5:妥当性が非常に高い 4:妥当性が高い 3:概ね妥当 2:妥当性がやや低い 1:妥当性が低い

3.3 第2専門部会による評価

第2専門部会では、「子ども分野」、「健康と福祉分野」および「行政運営分野」の3つの分野12の施策について第三者評価を行った。

[成果指標の設定と考え方]

子どもや健康・福祉分野では、施策を実施したことによって生まれる成果やインパクトが短期間で表れるわけではなく、客観的・定量的に測ることは難しい。このため、施策評価の成果指標には、費用や時間、イベント開催回数や参加者数（規模）等、確実に入手できる区側の「投入」に関する指標が設定されることが多かった。

今年度の第三者評価で対象とした施策の中には、複数の指標を設定して異なる視点から成果を測ろうとしたり、区側の行政サービスに対する参加者や利用者の満足度を質問票調査等から測ろうとしたりするなど、指標設定に工夫をしているケースが見られた。こうして指標設定が難しい中で努力されていることに配慮したこともあって、第2専門部会の成果指標設定に対する評価は、前回より高くなり、ほとんどが「概ね妥当（3）」という結果となった。

一方で、一事務事業の成果指標を施策目標の指標としたため施策目標とその指標の関連性が不明確なケースや、利用実態が分かりにくい「延べ人数」を指標とするケースは依然として散見された。また、上述のとおり工夫は見られるが、区民の反応や変化を評価で確認しようとする施策評価はいまだ少ない。「子どもや高齢者に満足度を聞いても有益な情報は得られない」としてしまわずに、対象者である彼らからサービス改善に役立つ情報を得ることが重要であることを再認識されたい。

評価は目標値達成を確認することが最終目的ではなく、評価を行って、目標が達成できているとすれば、何がよかったのか、ほかの施策でも応用できるのかを検討し、目標が達成できなかったとすれば、どこが問題なのか、そしてほかの施策で留意すべき点は何かを学び、区政を改善することにある。従って、サービス利用者からの声を聞かずに、区側の投入のみを指標として評価を行ったのでは改善は望めない。

成果指標は施策評価の基本情報となることから、区民の活用度や満足度が分かる質的な指標に見直すことを中心に、成果指標設定のさらなる改善が望まれる。

[目標値の設定]

成果指標と同様、目標値の設定にも区側が苦勞されていることは明らかであり、指標設定の難しさも考慮し、「概ね妥当(3)」という評価となった。

ただし、当該サービスを必要としている全体人数のどれくらいをカバーして、どの程度改善することを目指して目標値を設定したのか、目標設定の背景や理由が評価表からは理解できない。目標値を数年前に達成しているにもかかわらず、目標値の見直しなく達成度100%以上と評価しているケースも見られた。

成果指標や目標値が適切に設定されていないと、施策が区民生活の改善に役立っているのかを確認することもできないし、改善を阻害している要因も分析できない。このため、改善策には評価結果との関連性がみられず、具体的な事業の改善にはつながらないものとなっている。

一つずつの評価は苦勞されていると思うが、基礎情報となる指標や目標値の設定、そしてそれらの評価表を通しての区民への説明の仕方について改善していかなければ、区側の努力は区民に理解されにくいのではないかと。

[判断の妥当性]

現在の評価表からは、対象となる施策目標の達成を測るのにどうしてこの成果指標や目標値が設定されたのかが分かりにくい。その「(わかりにくい)目標値」を達成したから「高い成果を生み出した」とか「効率性が高かった」という区側の評価結果をみせられても、区民側には、多くの事業や施策が役立っているのか、評価結果が妥当であるのかを判断することは難しい。

第三者評価では、各評価表の記載内容について区側の説明を聞き、補足資料を読み、質疑応答を行うことによって、その背景や理由が理解できたような状況である。評価表が長すぎることも問題とは思いますが、特に目標や指標の示し方、成果や効率性評価の結果と根拠の示し方など、区民の意見も参考にしながらの見直しが望まれる。

(1) 子ども分野

子ども分野には11の施策があり、そのうち以下の4つの施策を第三者評価の対象とした。

ア 施策一覧

施策番号	施策名
113	学齢期の子どもの成長を支える
121	地域の特色を活かした教育を推進する
125	児童・生徒の健やかな体の成長を促す
132	家庭・学校・地域で連携して青少年の健全育成を推進する

イ 評価一覧〔5：妥当性が非常に高い 4：妥当性が高い 3：概ね妥当
2：妥当性がやや低い 1：妥当性が低い〕

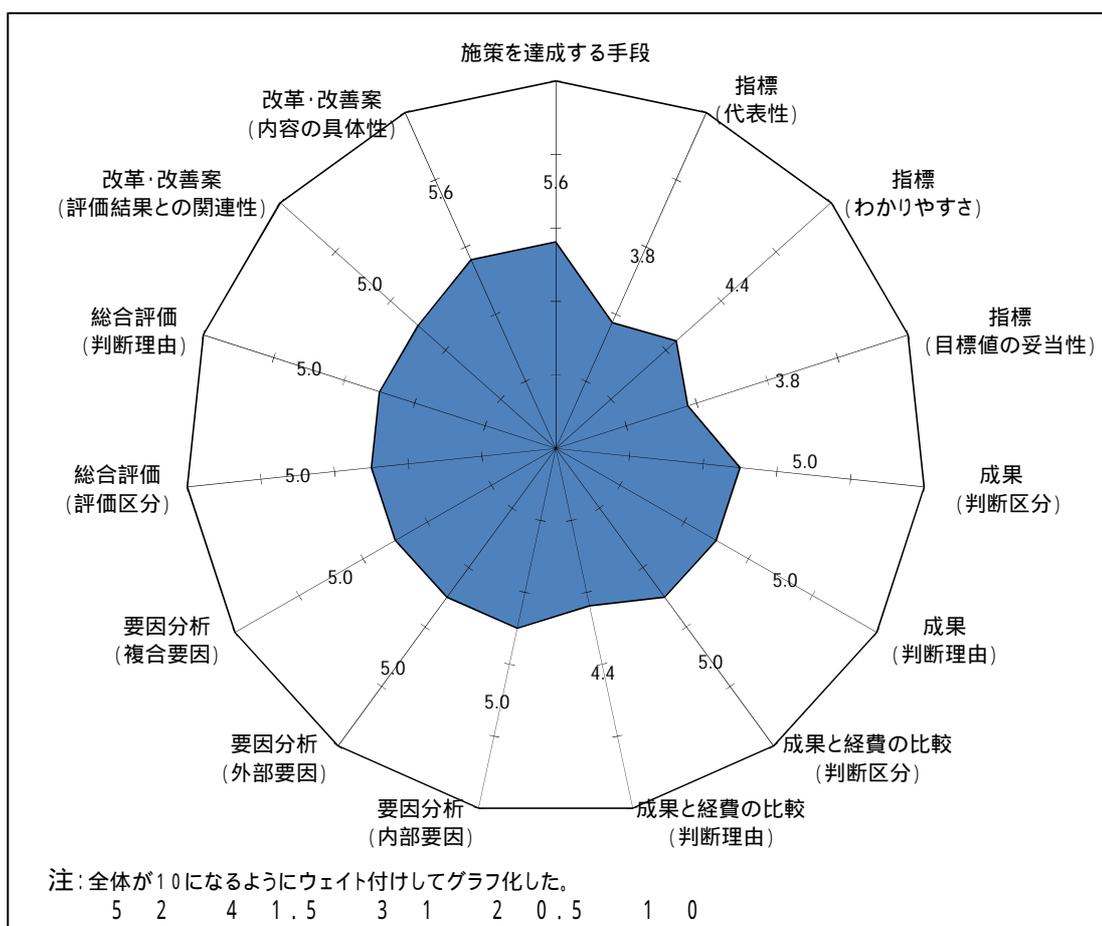
施策番号	手段	成果指標			評価									改革・改善案		
		全体			成果		効率性		要因分析			総合評価			評価結果との関連性	内容の具体性
		代表性	わかりやすさ	目標値の妥当性	評価区分の妥当性	評価理由の妥当性	評価区分の妥当性	評価理由の妥当性	内部要因	外部要因	複合要因	内部評価（評価区分）	評価区分の妥当性	評価理由の妥当性		
113	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	-	B	3	3	3	4
121	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	B	3	3	3	3
125	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	A	3	3	3	3
132	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	B	3	3	3	3

凡例（評価区分）
 AA:極めて良好に進んでいる C:あまり良好に進んでいない
 A:良好に進んでいる D:良好に進んでいない
 B:概ね良好に進んでいる

ウ 内部評価(区)と第三者評価(行政評価委員会)での総合評価の結果比較

内部評価	A：良好に進んでいる 1件	B：概ね良好に進んでいる 3件
第三者評価	3：概ね妥当 1件	3：概ね妥当 3件

エ 評価結果の傾向



オ 第三者評価の内容

(ア) 施策を達成する手段

第三者評価の対象とした子ども分野4施策は、いずれも「概ね妥当(3)」以上の結果であった。特に、施策113番「学齢期の子どもの成長を支える」は「妥当性が高い(4)」の評価となった。これは、施策目標と、施策目標達成のための手段(事務事業)の方向性が明確であったためである。きめ細かく児童の変化を把握する事務事業が追加されるとより妥当性が高くなると思われる。

(イ) 成果指標

対象4施策のうち、施策125番「児童・生徒の健やかな体の成長を促す」は、代表性・わかりやすさ・目標値の妥当性のいずれもが「妥当性がやや低い(2)」の評価となった。また、施策121番「地域の特色を活かした教育を推進する」は目標値の妥当性が、施策132番「家庭・学校・地域で連携して青少年の健全育成を推進する」は代表性が「妥当性がやや低い(2)」の

評価となった。

これらは、施策目標と指標の関連性や目標値の根拠が不明確であったことや、延べ人数という実態がみえない指標が設定されていたことなどが理由である。

(ウ) 評価

子ども分野の4施策とも、成果に関する評価結果と評価の理由について、「背伸びをしていない評価」であり「概ね妥当(3)」との評価となった。確かにその通りであるが、成果指標がより適切に設定されていれば、成果目標の達成度はより高く評価された可能性もあり、評価から有益な学びを得るためにも、より適切な指標の設定が望まれる。

効率性の評価については、施策125番が「妥当性がやや低い(2)」の評価となった。これは、調理業務を委託していることで効率性が高いと判断しており、費用対効果からみていないためである。また、施策121番も評価は「概ね妥当(3)」であったものの、地域住民支援によってコストが抑えられたことを効率性が高いとするのかどうか検討が必要であろう。行政サービスにおける「効率性」の定義を確認する必要があるのではないかと。

一方、要因分析や総合評価は、改革・改善策へつなげる大切な部分であるが、4施策とも「概ね妥当(3)」の評価となったものの、それぞれの定義が明確でないためか、書かれている内容が一般的で評価との関連性が分かりにくいケースもあった。

(I) 改革・改善案

4施策とも「概ね妥当(3)」以上の評価となり、施策113番は内容の具体性において、要因等を分析の上で具体的な改善策が指摘されており、「妥当性が高い(4)」と評価された。施策113番は、前述のとおり施策を達成する手段として「妥当性が高い(4)」と評価されており、施策目標と事務事業の方向性が明確であることから、評価から要因分析への流れを踏まえて具体的な改善点につながったものと思われる。

カ 施策評価表検討シート

施策名		113 学齢期の子どもの成長を支える	
(1) 施策を達成する手段(事務事業)について			
検討・評価の視点	評価	コメント・改善点	
施策を達成する手段として 適当か	4	きめ細かく児童の状態を把握する事務事業を追加することが望ましい。	
(2) 成果指標について			
指標 全体 の 評価	代表性	評価	コメント・改善点
		3	・サービスを必要とする人全体の人数を示して、サービスがどれだけ行き届いているのかを把握できるようにすることが望ましい。 ・居場所の確保も大事だが、区民は、健全育成にどのように役立っているかということの方により関心があるので、関連の指標を設定することが望ましい。
	わかりやすさ	評価	コメント・改善点
		3	・成果指標を3つ定め、総合的に評価している点が良い。 ・成果指標は延べ人数ではなく、達成度を示す数値とすることが望ましい。
	目標値の妥当性	評価	コメント・改善点
		3	・ほぼ100%達成し、進捗しないのであれば、改善点を明らかにするため、指標を見直すことが望ましい。 ・地域差の解消も目標にできるとよいし、区民の本施策に対する反応、希望(満足度)などを指標とする工夫を検討してほしい。
(3) 評価について			
検討・評価の視点	評価	コメント・改善点	
成 果	ア)評価区分の 妥当性	3	・背伸びしていない評価で妥当である。
	イ)評価理由の 妥当性	3	・評価の根拠を示す必要がある。 ・施策の目指す状態に向けて、全体のレベルをどう上げるかの工夫がほしい。例えば、地域差を解消する活動の検討と実施などが挙げられる。 ・少数事例でも、質の高い事例は評価結果に記載してはどうか。
効 率 性	ア)評価区分の 妥当性	3	
	イ)評価理由の 妥当性	3	
要 因 分 析	内部 要因 記載内容の 妥当性	3	
	外部 要因 記載内容の 妥当性	3	・問題の解決につながる外部要因についても記載があるとよい。
	複 合 要 因 記載内容の 妥当性	-	
総 合 評 価	ア)評価区分の 妥当性	3	・背伸びしていない評価で妥当である。 ・指標の設定を工夫することが望ましい。
	イ)評価理由の 妥当性	3	・今の指標のままでは、待機児童や学童クラブの地域差という質的な問題点を測るのは難しいので、さらなる検討を期待する。
(4) 改革・改善案について			
検討・評価の視点	評価	コメント・改善点	
	ア)評価結果との 関連性	3	・背伸びしていない評価で妥当である。 ・評価結果を受けて、課題とされる地域偏在にどう対応しているかを示すことが望ましい。
	イ)内容の 具体性	4	・重要な問題である学童クラブの待機児童への対応について、より具体的な記載があった方がよい。 ・区民の要望、意向をより深くつかむことも必要と思われる。例えば、全体または行事ごとの意見の収集・把握がよい。
(5) その他(総合的なコメントなど)			
<p>・重要な施策であるため、総数等で表れにくい部分について、区民に伝わりやすいような記載の仕方を工夫してほしい。</p> <p>・成果に関する評価が、事務事業の説明のみにとどまっている。施策自身の目的や目指す状態に基づいて、成果指標を設定し、評価することが求められる。</p>			

(評価) 5:妥当性が非常に高い 4:妥当性が高い 3:概ね妥当 2:妥当性がやや低い 1:妥当性が低い

施策名		121 地域の特色を活かした教育を推進する	
(1) 施策を達成する手段(事務事業)について			
検討・評価の視点	評価	コメント・改善点	
施策を達成する手段として 適当か	3	<ul style="list-style-type: none"> 関係が希薄な事業も含まれているが、施策体系の構造上の問題なので、是とする。 事務事業 4「教職員福利厚生事務」や事務事業 7「外国人学校児童生徒保護者負担軽減事務」などは適当でないと思われるので別の施策に移し、この施策ではもっと施策目的に合った事務事業を増やすことが望ましい。 	
(2) 成果指標について			
指標 全体の 評価	代表性	評価	コメント・改善点
		3	<ul style="list-style-type: none"> 多方面から評価できるように指標が3つあるのはよい。 住民参加を重視した指標が工夫されているが、本当の目的は教育の改善ではないか。子どもたちの学習達成度や態度、あるいは住民の意識に変化がなければ、住民の参加数が増えるだけでは意味はない。その変化を示す指標を1つ設定することが望ましい。
	わかりやすさ	評価	コメント・改善点
		3	<ul style="list-style-type: none"> 子どもたち、住民側の変化を示す指標があるとより分かりやすい。 学校応援団構成員の増や学校安全安心ボランティアの稼働率など、施策の実施体制の整備状況を測る指標が中心となっており、その実施体制の活動によって施策目標がどの程度達成したのかを測る指標となっていない。
	目標値の妥当性	評価	コメント・改善点
		2	<ul style="list-style-type: none"> 成果指標 は、すでに目標をはるかに超えて達成しているのを変更していないのは不適切。 成果指標 は、毎年同じ目標値となっているが、その根拠が分かりにくい。
(3) 評価について			
検討・評価の視点	評価	コメント・改善点	
成 果	ア)評価区分の 妥当性	3	<ul style="list-style-type: none"> 事業によってバラつきがあり、全般を見渡してこの評価は妥当と思われる。 背伸びしていない評価でよい。 目標設定を変えると、成果はもっと挙がっていることになるのではないかと。
	イ)評価理由の 妥当性	3	<ul style="list-style-type: none"> 評価理由の と は評価できる。評価理由 については妥当性に少々問題あり。 現状確認だけでなく、施策目標達成への改善意欲が望まれる。
効 率 性	ア)評価区分の 妥当性	3	<ul style="list-style-type: none"> コストをどうみるかによって評価が分かれると思うが、工事費用を除けばボランティア中心なので、概ね妥当と判断。 成果として住民の参加状況などは理解できるが、費用対効果は判断しづらい。
	イ)評価理由の 妥当性	3	<ul style="list-style-type: none"> 地域住民の支援によりコストが抑えられているが、事業の進め方(目標に向かっての活動)の効率性についてもさらなる改善が望ましい。
要 因 分 析	内 部 要 因	3	<ul style="list-style-type: none"> ほぼ問題ないレベルに記載されている。 施策目標についても言及することが望ましい。 要因分析はよくできているが、それが改善策に反映されると評価の意義が高まるので、評価 要因分析 改善策の流れが明確な評価結果となることが望ましい。
	外 部 要 因		
	複 合 要 因	3	<ul style="list-style-type: none"> ほぼ問題ないレベルに記載されている。 施策目標についても言及することが望ましい。
総 合 評 価	ア)評価区分の 妥当性	3	<ul style="list-style-type: none"> ある一定の成果を上げていることから、妥当と思われる。 背伸びしていない評価でよい。
	イ)評価理由の 妥当性	3	<ul style="list-style-type: none"> 簡潔であるが、必要な記載は満たされている。 なぜ地域住民の参加が十分でないのか原因を分析することで、さらなる成果を挙げられることが望ましい。
(4) 改革・改善案について			
検討・評価の視点	評価	コメント・改善点	
ア)評価結果との 関連性	3	<ul style="list-style-type: none"> 地域住民の参加が十分でないことに対する対策が前面に出てくるとよい。 	
		イ)内容の具体性	3
(5) その他(総合的なコメントなど)			

(評価) 5:妥当性が非常に高い 4:妥当性が高い 3:概ね妥当 2:妥当性がやや低い 1:妥当性が低い

施策名		125 児童・生徒の健やかな体の成長を促す	
(1) 施策を達成する手段(事務事業)について			
検討・評価の視点	評価	コメント・改善点	
施策を達成する手段として適当か	3	<ul style="list-style-type: none"> ほかの関連施策との関係で事業の配分があると思うので、若干の疑問はあるが概ね妥当と判断した。 小中学校の児童・生徒の健康と体力の現状を測定する事務事業も関連して提示することが望ましい。 たくさんの事務事業の寄せ集め観がある。 	
(2) 成果指標について			
指標全体の評価	代表性	2	<p>コメント・改善点</p> <ul style="list-style-type: none"> 「朝ごはん調べ」はおもしろいが、それと施策とどうつながるかがわからない。指標設定は難しいと思うが、給食を委託することや就学前検診の受診率が子どもの健やかな成長につながるわけではなく、因果関係が不明瞭。 成果指標については、代表的かといわれると、かなり疑問がある。成果指標については委託することが目標の達成なのかと思われるし、の就学時検診受診は義務なのだから目標とすることが疑問。 成果指標は、事務事業評価表の成果指標を用いており、内容も施策実施の準備事業のような行動指標で工夫が見られない。施策目的の成果を測るために「児童の健康と体力の現状の結果」を成果指標とすることが望ましい。 成果指標については、受診が義務であるならば、概ね目標が達成していることから、今後は成果指標から外すか、受診率とほかのデータ(都のものも含めた)とクロス集計する等して新たな指標を検討すべきではないか。
	わかりやすさ	2	<p>コメント・改善点</p> <ul style="list-style-type: none"> 給食を委託することや、就学前検診の受診率が、子どもの健やかな成長につながる施策の成果を表すものでなく、分かりにくい。 成果指標について、途中から定義の解釈(算出方法)が変わったということが評価理由に書かれていたが、分かりにくかったため、記載方法(場所)に工夫してほしい。
	目標値の妥当性	2	<p>コメント・改善点</p> <ul style="list-style-type: none"> 目標値の根拠も不明であるため、施策が「子どもの健やかな成長につながった」という根拠となる指標、目標値を設定すべき。 成果指標については妥当と思うが、成果指標の調理業務委託の学校数についてはそもそもこれが目標なのかという疑問がある。 いずれも行動目標であり、成果目標ではない。行動目標にしても、設定理由が分かりにくい。
(3) 評価について			
検討・評価の視点	評価	コメント・改善点	
成果	ア) 評価区分の妥当性	3	成果指標の目標値からすると評価結果は妥当ということになるが、そもそも指標の設定にはさらに工夫が必要である。
	イ) 評価理由の妥当性	3	成果指標の目標値からすると妥当だが、指標の設定にはさらに工夫が必要である。
効率性	ア) 評価区分の妥当性	3	一部コストと関連が薄い記載もあるが概ね妥当である。
	イ) 評価理由の妥当性	2	費用対効果、あるいは類似の案件よりも安くあがっているというような効率性の説明になっていない。調理業務委託は、行政改革推進プランに基づいて実施している事業であるから、委託が目的ではなく、質を維持しながら、全体の費用(コスト)を下げることを目標とすべきで、さらなる努力が必要である。
要因分析	内部要因 記載内容の妥当性	3	概ね必要な記載はされている。
	外部要因 記載内容の妥当性	3	概ね必要な記載はされているが、施策目標を達成したかどうかの根拠についての言及が望ましい。
	複合要因 記載内容の妥当性	3	
総合評価	ア) 評価区分の妥当性	3	成果指標の目標値からすると妥当であるが、施策との関連性のみみえにくい「朝ごはん調べ」の結果に頼りすぎている。朝ごはん調べに頼るのであれば、施策とつながりのある質問を朝ごはん調べに追加するなど工夫が望ましい。
	イ) 評価理由の妥当性	3	自らが掲げた事業の方向性や目標からすると妥当であるが、食に対する指導をすることは「生きる力」をつける基本的なことであり、その成果として「児童・生徒の健康と体力」がどのように変わったかを見極め、総合的に施策の進め方を見直すようにすることが望ましい。
(4) 改革・改善案について			
検討・評価の視点	評価	コメント・改善点	
	ア) 評価結果との関連性	3	<ul style="list-style-type: none"> 関連性は認められる。 背伸びしていない評価で妥当である。
	イ) 内容の具体性	3	具体的な記載でよいが、児童の「健康と体力」の現状の結果データを活用し、他校や全国平均と比較しながらさらなる向上へ改革するようにすることが望ましい。
(5) その他(総合的なコメントなど)			
・施策評価表の記載だけでは分からないことが多く、追加の説明があって初めて理解できた。			

(評価) 5: 妥当性が非常に高い 4: 妥当性が高い 3: 概ね妥当 2: 妥当性がやや低い 1: 妥当性が低い

施策名		132 家庭・学校・地域で連携して青少年の健全育成を推進する	
(1) 施策を達成する手段(事務事業)について			
検討・評価の視点	評価	コメント・改善点	
施策を達成する手段として 適当か	3	・非行少年対策を含めることが望ましい。	
(2) 成果指標について			
指標 全体 の 評価	代表性	2	・延べ人数を指標とするのは、必要としているグループのどれくらいをカバーしているのかが不明なので、避けるべきである。 ・担い手である親、地域団体から見た指標の採用も検討価値がある。 ・地区によって参加率にばらつきがあることから、より深い参加状態を把握する指標を設定する必要がある。 ・施策評価はいろいろな視点から判断する必要があるため、複数の指標を設定すべきである。 ・目標値の分母が青少年の実数で、分子の実績が延べ人数である。これで達成率を測るのは統計的に誤りである。
	わかりやすさ	3	・社会貢献の件数など、質的な面での把握ができる指標があるとなお分かりやすくなる。
	目標値の妥当性	3	・子どもの健全育成を目指した、より分かりやすく改善に結びつく指標、目標を設定することが望ましい。
	コメント・改善点		
	コメント・改善点		
	コメント・改善点		
(3) 評価について			
検討・評価の視点	評価	コメント・改善点	
成 果	ア)評価区分の 妥当性	3	・背伸びしていない評価で妥当である。
	イ)評価理由の 妥当性	3	・一定の成果があったとすることでなく、具体的な根拠を明示することが望ましい。
効 率 性	ア)評価区分の 妥当性	3	
	イ)評価理由の 妥当性	3	・練馬区の青少年のどれくらいが参加して、活性化にどのようにつながったかを加えると分かりやすくなる。
要 因 分 析	内部要因 記載内容の 妥当性	3	・内部要因がどのように成果につながったかを加えると分かりやすくなる。
	外部要因 記載内容の 妥当性	3	・外部要因として阻害要因が書かれているが、マイナスの要因で対応が求められている等、施策との関係について記載があると分かりやすくなる。
	複合要因 記載内容の 妥当性	3	・現状をさらに深く分析して改善を進めることが望ましい。
総 合 評 価	ア)評価区分の 妥当性	3	・背伸びしていない評価で妥当である。
	イ)評価理由の 妥当性	3	・成果指標の延べ人数は、どのような数値の取り方をしているのかを明示すると分かりやすい。 ・青少年の実態をより具体的に把握し改善策を立てるとよい(例えば、学区ごとの参加した児童、参加していない児童の実態をつかみ、それに沿った推進策、改善策を立てるなどがある)。
(4) 改革・改善案について			
検討・評価の視点	評価	コメント・改善点	
ア)評価結果との 関連性	3	・背伸びしていない評価で妥当である。	
	イ)内容の 具体性	3	・区民の意見をもっと聞くなど、地域の問題点(健全育成や非行少年対策)を把握し、より深く分析して改善を進めることが望ましい。
(5) その他(総合的なコメントなど)			
・重要な施策であるが、現在の参加した青少年の延べ人数のままでは、十分に評価できないと考えられるため、今後は大きな数の指標でなくとも、新たに成果指標に加えてもよいのではないかと。もしくは、代表的な事業等については、データを取るなど工夫をすることを検討すべきではないか。			

〔評価〕 5:妥当性が非常に高い 4:妥当性が高い 3:概ね妥当 2:妥当性がやや低い 1:妥当性が低い

(2) 健康と福祉分野

健康と福祉分野には 19 の施策があり、そのうち以下の 6 つの施策を第三者評価の対象とした。

ア 施策一覧

施策番号	施策名
211	健康づくりを支援する
232	保健福祉の総合支援体制を確立する
233	保健福祉サービスの利用を支援する
243	要支援・要介護高齢者を支援する
244	高齢者の生活基盤づくりを支援する
261	生活の安定に向けた自立支援を行う

イ 評価一覧〔 5 : 妥当性が非常に高い 4 : 妥当性が高い 3 : 概ね妥当
2 : 妥当性がやや低い 1 : 妥当性が低い〕

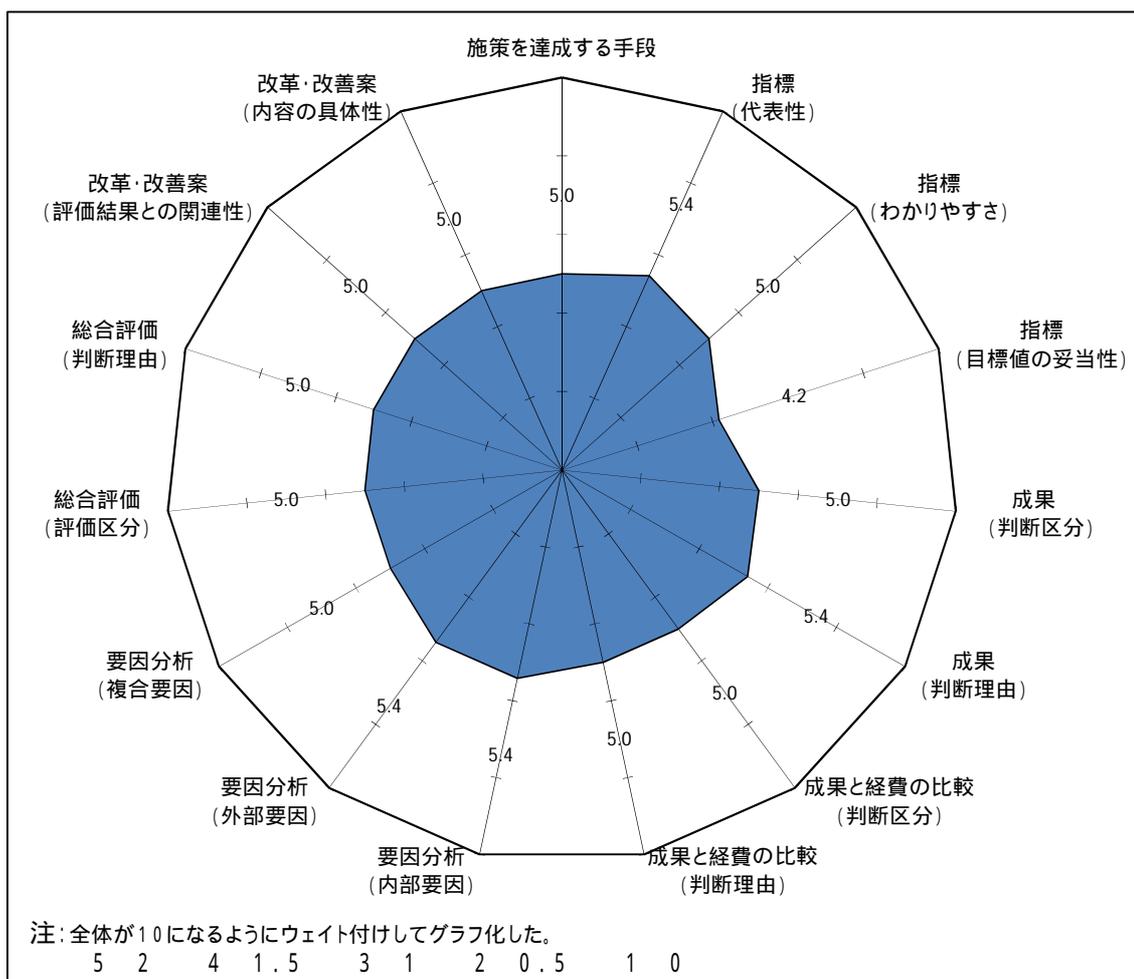
施策番号	手段	成果指標			評価									改革・改善案			
		全体			成果		効率性		要因分析			総合評価			評価結果との関連性	内容の具体性	
		代表性	わかりやすさ	目標値の妥当性	評価区分の妥当性	評価理由の妥当性	評価区分の妥当性	評価理由の妥当性	内部要因	外部要因	複合要因	内部評価（評価区分）	評価区分の妥当性	評価理由の妥当性			
211	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	A	3	3	3	3
232	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	A	3	3	3	3
233	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	A	3	3	3	3
243	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	A	3	3	3	3
244	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	A	3	3	3	3
261	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	-	-	A	3	3	3	3

凡例（評価区分）
 AA:極めて良好に進んでいる C:あまり良好に進んでいない
 A:良好に進んでいる D:良好に進んでいない
 B:概ね良好に進んでいる

ウ 内部評価(区)と第三者評価(行政評価委員会)での総合評価の結果比較

内部評価	A : 良好に進んでいる	6 件
第三者評価	3 : 概ね妥当	6 件

エ 評価結果の傾向



オ 第三者評価の内容

(ア) 施策を達成する手段

第三者評価で対象とした6施策のすべてが「概ね妥当(3)」という評価となった。ただし、各施策とも網羅的で複雑な事務事業から構成されており、より体系的な構成とするとともに、何を目指して、どうした事務事業がなされているかについて、区民にとって、分かりやすい施策名、事務事業名としていくことが望まれる。

(イ) 成果指標

代表性、わかりやすさ、目標値の妥当性の視点から、6施策の大部分が「概ね妥当(3)」という結果となった。特に、施策261番「生活の安定に向けた自立支援を行う」は、代表性が「妥当性が高い(4)」の評価となった。これは成果(アウトカム)を指標にして、自立支援の達成状況を測ろうとしているためである。

一方、施策 232 番「保健福祉の総合支援体制を確立する」および施策 233 番「保健福祉サービスの利用を支援する」は目標値の妥当性が「妥当性がやや低い(2)」であった。これは、両施策ともすでに目標値が達成されていたにもかかわらず、そのまま目標値を見直さずに今回の評価を行っていたためである。

(ウ) 評価

指標は明確でないものの、施策の進捗については比較的適切に内部評価がなされており、総合評価は 6 件中 6 件が「概ね妥当(3)」の結果となった。特に、施策 243 番「要支援・要介護高齢者を支援する」は、評価理由の書き方が丁寧で分かりやすかったことから、「妥当性が高い(4)」となった。

(I) 改革・改善案

6 施策のすべてが「概ね妥当(3)」の評価となった。施策 211 番「健康づくりを支援する」では、評価結果と関連性の高い具体的な改革・改善案が示されていたが、全体に区民目線からの評価がないために、区民の声が改革・改善点には反映されていない印象を受ける。

カ 施策評価表検討シート

施策名		211 健康づくりを支援する	
(1) 施策を達成する手段(事務事業)について			
検討・評価の視点	評価	コメント・改善点	
施策を達成する手段として 適当か	3	<ul style="list-style-type: none"> ・いろいろな世代にまんべんなく実施しているという印象を受けた。 ・区民が自主的に健康増進に取り組んでいて、成果が出ている人を評価する仕組み(施策)を追加することが望ましい。 	
(2) 成果指標について			
指標 全体 の 評価	代表性	評価	コメント・改善点
		3	<ul style="list-style-type: none"> ・成人病の前兆となるメタボリックシンドロームと、死亡原因の高位置を占めるがん検診を指標とすることは、概ね妥当と思われる。 ・成果指標 は、がん検診受診率ではなく、がん患者数の方が理解しやすい。 ・成果指標 は、達成率が例年非常に低いことから、若年者の意見にも耳を傾け、受診のしやすさ等の改善を図りつつも、指標として取り扱うかどうかということについても検討してもよいのではないか。 ・成人以外の指標も追加することが望ましい。 ・練馬区の健康づくりに関するサービスを区民がどう感じているか、意識調査を行うことが望ましい。
		わかりやすさ	評価
	3	<ul style="list-style-type: none"> ・成果指標 は、母数は何なのかを詳しく説明すると分かりやすくなる。 	
	目標値の妥当性	評価	コメント・改善点
	3	<ul style="list-style-type: none"> ・成果指標 は全国共通の数値で、実績との乖離(かいり)があり、改善のための指標を設定することを検討した方がよい。 	
(3) 評価について			
検討・評価の視点	評価	コメント・改善点	
成 果	ア)評価区分の 妥当性	3	<ul style="list-style-type: none"> ・客観性を担保するためには大人以外の指標を設定することが望ましい。
	イ)評価理由の 妥当性	3	<ul style="list-style-type: none"> ・受診率が上がることで、健康づくりが改善することは同じ意味ではないので、区民の健康づくりの視点からの成果指標があることが望ましい。 ・成果指標 はなぜ実績値が伸びないのかの原因を追及することで、もっと区民が関心をもつよい成果指標を設定することが望ましい。
効 率 性	ア)評価区分の 妥当性	3	<ul style="list-style-type: none"> ・背伸びしていない評価でよい。
	イ)評価理由の 妥当性	3	<ul style="list-style-type: none"> ・コストの記載は分かりやすいが、国・都の補助金もどちらも税金であり、交付に頼らず、もっと視点を変えて区民が今まで以上に自主的に健康増進に取り組むことで、医療費を下げるような事業の持って行き方で区の経費を節減することが望ましい。
要 因 分 析	内部 要因 記載内容の 妥当性	3	<ul style="list-style-type: none"> ・必要な記載はされている。 ・検診を薦めるだけでなく、健康であることを評価する仕組みを作り、自主的に健康増進に区民が取り組むようにするとよい。
	外部 要因 記載内容の 妥当性	3	
	複 合 要 因 記載内容の 妥当性	3	<ul style="list-style-type: none"> ・必要な記載はされている。 ・IT技術を活用し区民の健康作りの状況をもっと個人的・具体的に把握し、健康である人が増える方向にすることで、区の医療費全体を節減するように施策の舵(かじ)取りをすることが望ましい。 ・受診率の向上が区の財政を圧迫することは、一方で事実かもしれないが、その記載で終えてしまうとデメリットのみクローズアップされるため、記載方法を検討した方がよい。
総 合 評 価	ア)評価区分の 妥当性	3	<ul style="list-style-type: none"> ・要因分析の反省から、さらに改善を進めてほしい。
	イ)評価理由の 妥当性	3	<ul style="list-style-type: none"> ・数値を挙げて説明されている内容を見ると妥当と判断できるが、施策の成果指標 に相当する事務事業 12「生活習慣病健康診査事務」や事務事業 13「歯科衛生対策事務(歯科健康診査)」の総合評価はCであり、これらの総合評価を上げることは必要である。
(4) 改革・改善案について			
検討・評価の視点	評価	コメント・改善点	
ア)評価結果との 関連性	3	<ul style="list-style-type: none"> ・結果以外の記載も多いが、関連ある記載がされている。 	
		イ)内容の具体性	3
(5) その他(総合的なコメントなど)			
<ul style="list-style-type: none"> ・成果指標 の目標値・実績値の説明が足りなかったことが、非常に悔やまれるところだ。 ・健康診断の利用しやすさなどに関して、区民の声をフィードバックする仕組みがほしい。 			

(評価) 5:妥当性が非常に高い 4:妥当性が高い 3:概ね妥当 2:妥当性がやや低い 1:妥当性が低い

施策名		232 保健福祉の総合支援体制を確立する	
(1) 施策を達成する手段(事務事業)について			
検討・評価の視点	評価	コメント・改善点	
施策を達成する手段として 適当か	3	・施策を構成する事務事業の体系は、事務事業の名称の付け方を含め、区民にもっと理解しやすく改善することが望ましい。	
(2) 成果指標について			
指標 全体 の評価	代表性	評価	コメント・改善点
		3	・相談件数は1つの成果(アウトカム)とは思いますが、相談内容を内容別に分類し、解決されたかどうかなど、今後の支援体制の充実に生かすことができる指標の併設が望ましい。
	わかりやすさ	評価	コメント・改善点
		3	・相談する側の意見も評価に取り入れると分かりやすい。 ・民間事業者での相談件数などを含め、保健福祉での支援を求める区民にもっと分かりやすく(支援を求めやすく)することが望ましい。
	目標値の妥当性	評価	コメント・改善点
		2	・26年度の目標値が達成されているにもかかわらず、そのまま目標値として使うことは望ましくない。 ・20年度の数値を基に26年度まで目標値を固定するという考え方は納得できない。区民の意見を聞くなどして現状をどのくらい改善していくべきかの努力目標を設定して活動すべきである。 ・相談件数が、必ずしも状況の改善を示すとは限らない。 ・各機関の窓口で寄せられる相談件数の総計に加え、各機関が連携して支援にあたっている点について、大きな数でなくとも指標を新たに追加するなど、今後は検討してほしい。
(3) 評価について			
検討・評価の視点	評価	コメント・改善点	
成 果	ア)評価区分の 妥当性	3	
	イ)評価理由の 妥当性	3	・施設・拠点の整備など、実行したことのみから成果があったとしているが、受け手の区民の利便性が良くなったかなどの反応、意見などから成果を判断することが望ましい。
効 率 性	ア)評価区分の 妥当性	3	
	イ)評価理由の 妥当性	2	・コストが低いことは、この説明ではまったくわからない。区民一人あたりの経費は増加しているのだから、納得のいく説明が必要である。 ・施設整備、人員増だけが効率性の基ではないことに気づくべきである。成果が区民に評価された上で、その努力がいかに効果的に行われたかで判定されるものである。 ・内容・サービスが充実したなど成果が高いことの説明にはなっているが、効率性が高い説明として不十分である。
要 因 分 析	内部要因 記載内容の 妥当性	3	・成果の説明の要約のようであり、より改善するための区内部での問題点の説明になっていない。区民が「相談する場所が分からない」などの区内の問題点の把握が必要である。
	外部要因 記載内容の 妥当性	3	・区民の声をもとに判断する姿勢はよいが、区と区民との関わり方の視点ではなく、区がコントロールできない、民間や都・国の取組や社会経済の動向などについて、考慮することが望ましい。
	複合要因 記載内容の 妥当性	3	・今後、地域包括ケアシステム構築を通じて、練馬区に内在する様々な問題点を把握し、解決していくことを期待する。
総 合 評 価	ア)評価区分の 妥当性	3	・区民の利便性がどう高まり、区民の満足度がどう高まったかの視点から評価することが望ましい。
	イ)評価理由の 妥当性	3	・具体的な記載でよいが、評価結果のどこをどう生かしてこうなったのかが分かりにくいので、ポイントを絞って書いた方がよい。
(4) 改革・改善案について			
検討・評価の視点	評価	コメント・改善点	
ア)評価結果との 関連性	3	・施策について次の計画が示されているような印象があるので、評価との関連性について明確にしていくとよい。	
		・施設数の増加・内容の充実により、区民の利便性がどう高まり、区民の満足度がどう高まったのかを示す反応データを可能な限り関連する施設で収集し、今後の改善の基準とすることが望ましい。	
(5) その他(総合的なコメントなど)			
・たくさんの記載があるのに評価が低くなってしまうのがとても残念だ。区民目線の不足が最大の要因かと思われる。			

(評価) 5:妥当性が非常に高い 4:妥当性が高い 3:概ね妥当 2:妥当性がやや低い 1:妥当性が低い

施策名		233 保健福祉サービスの利用を支援する	
(1) 施策を達成する手段(事務事業)について			
検討・評価の視点	評価	コメント・改善点	
施策を達成する手段として適当か	3	<p>・この施策だけではないが、施策のくくりが必ずしも包括的に考えられたものではないことが多く、手段として適当かという判断は難しい。</p> <p>・施策名称などを区民にもっと理解しやすくするよう改善するとよい。</p>	
(2) 成果指標について			
指標全体の評価	代表性	評価	コメント・改善点
		3	<p>・成果指標の成年後見制度も大事であるが、施策全体の改善指標として、利用者側の満足度を示す指標を設定することが望ましい。</p>
	わかりやすさ	評価	コメント・改善点
		3	<p>・「区長による申立」とは何であり、どのような意味があるのか記載を工夫することが望ましい。</p>
	目標値の妥当性	評価	コメント・改善点
		2	<p>・すでにはるかに目標値を超える実績をあげており、目標値の修正が必要と思われるため妥当性に疑問がある。</p> <p>・事務事業 3「権利擁護事務」との関連も含め、目標値の設定理由が区民には分かりにくい。</p> <p>・最後の砦(とりで)ともいえる成年後見制度区長申立件数は、1つの指標として捉えることは可能と思われるが、そのみを施策の成果指標とすることには無理がある。成果指標といえるかどうかは、疑問が残るものの、権利擁護センター「ほっとサポートねりま」における相談件数等を指標として追加するなどの検討が必要である。</p>
(3) 評価について			
検討・評価の視点	評価	コメント・改善点	
成果	ア)評価区分の妥当性	3	<p>・目標値は達成していることから評価は妥当であるが、大幅に上回っている場合、その理由や目標設定の妥当性を再検討することが望ましい。</p>
	イ)評価理由の妥当性	3	<p>・評価理由は事務事業 1「福祉サービス第三者評価受審支援事務」の成果であり、施策目標には設定されていない。施策目標との関係を説明することが望ましい。</p>
効率性	ア)評価区分の妥当性	3	<p>・データを基に説明があると分かりやすい。</p>
	イ)評価理由の妥当性	3	<p>・評価理由は概ね理解できるが、理由の1つの「都の補助金が活用できる」は、都の補助金も国民の税金から出ていることから効率性の理由とならないのではないか。</p>
要因分析	内部要因 記載内容の妥当性	3	<p>・施策全体をカバーして記載することが望ましい。</p>
	外部要因 記載内容の妥当性	3	
	複合要因 記載内容の妥当性	3	
総合評価	ア)評価区分の妥当性	3	<p>・区側の実行したことへの評価だけでなく、区民からの反応・評価を入れることが望ましい。</p>
	イ)評価理由の妥当性	3	<p>・成年後見制度に対する評価は妥当であるが、区民の健康福祉サービスの利用を支援するという施策目的全般からの記載があることが望ましい。</p>
(4) 改革・改善案について			
検討・評価の視点	評価	コメント・改善点	
	ア)評価結果との関連性	3	<p>・施策目的全般からの記載となっていることはよいが、情報システムの再構築などには、これを利用する区民の要望・意見を反映させて進めることが望ましい。</p>
	イ)内容の具体性	3	
(5) その他(総合的なコメントなど)			
<p>・成年後見制度については、いろいろな問題点が指摘されている。それについてのコメントがあると、もっと内容が深くなったと思われる。</p> <p>・この施策の評価はすべての項目でA評価であるが、区民の評価をまったく入れていないようである。区民の意見、アンケートなどを取り、客観的な意見も評価に反映すべきである。</p> <p>・評価表の記載にあたっては、専門用語はできるだけ減らし、一般の区民に分かりやすい表現を用いるようにした方がよい。</p>			

[評価] 5:妥当性が非常に高い 4:妥当性が高い 3:概ね妥当 2:妥当性がやや低い 1:妥当性が低い

施策名		243 要支援・要介護高齢者を支援する	
(1) 施策を達成する手段(事務事業)について			
検討・評価の視点	評価	コメント・改善点	
施策を達成する手段として 適当か	3	<ul style="list-style-type: none"> ・施策のくくり方から考えて、ここの判断は難しい。 ・手段の妥当性は一定の評価をするが、介護保険制度についての区民の理解をより高めるための事業の必要性が高いと思われる。 ・施策全体をもっと区民に分かりやすくしないと区民からの評価は上がらない。例えば、高齢者の実態に即した事務事業の説明を分かりやすい言葉・表現で作り説明・配布するなどがある。 	
(2) 成果指標について			
指標 全体 の 評価	代表性	評価	コメント・改善点
		3	<ul style="list-style-type: none"> ・よく工夫されているが、区民側の意見を聞いた指標があると、より納得できるものとなる。 ・相談者や利用者のアンケートを取るとよい。
	わかりやすさ	評価	コメント・改善点
		3	<ul style="list-style-type: none"> ・サービスを必要とされる人がどれくらいいて、施策でどれくらいがカバーされ、どのような変化をもたらしたかを示すとより分かりやすい。
	目標値の妥当性	評価	コメント・改善点
		3	<ul style="list-style-type: none"> ・毎年増加するという目標値は適当と考えられるが、成果指標も達成率100%以上となっているので見直しが必要ではないか。
(3) 評価について			
検討・評価の視点	評価	コメント・改善点	
成 果	ア)評価区分の 妥当性	3	
	イ)評価理由の 妥当性	4	<ul style="list-style-type: none"> ・評価理由の書き方が丁寧で分かりやすい。
効 率 性	ア)評価区分の 妥当性	3	<ul style="list-style-type: none"> ・コストが低減してきていることは評価できるが、成果指標は区民の目線からの設定が必要ではないか。
	イ)評価理由の 妥当性	3	<ul style="list-style-type: none"> ・運用コストや相談コスト低減については分かりやすく記載されているが、区民目線の成果指標を設定し、その実績がいかに効率よく得られたかも記載があるとより納得できるものになる。
要 因 分 析	内部要因 記載内容の 妥当性	3	<ul style="list-style-type: none"> ・「真に必要なサービスを適正に提供している」とするには、区民目線の成果指標を設定して評価する必要があるのではないか。
	外部要因 記載内容の 妥当性	3	<ul style="list-style-type: none"> ・一般的な外部要因だけでなく、練馬区にとって、施策の効果を挙げるのに大事で、手を打つべき優先度が高い外部要因は何かを検討することが望ましい。
	複合要因 記載内容の 妥当性	3	
総 合 評 価	ア)評価区分の 妥当性	3	
	イ)評価理由の 妥当性	3	<ul style="list-style-type: none"> ・地域包括ケアシステムの構築はこれからであり、区民目線の評価が組み込まれて行くであろう、これからは期待したい。
(4) 改革・改善案について			
検討・評価の視点	評価	コメント・改善点	
	ア)評価結果との 関連性	3	
	イ)内容の具体性	3	<ul style="list-style-type: none"> ・地域包括ケアシステムの実現に期待する。
(5) その他(総合的なコメントなど)			
<ul style="list-style-type: none"> ・計画に則った様々な体制づくりや支援策の記載とは裏腹に、区民側の認知度が高まらないことから、せっかくの努力が生かされないという状況も垣間みえる。区民目線での評価指標の採用が、施策評価には重要と思われる。 ・各高齢者との接点で可能な限り高齢者(必要なら家族を含む)からの評価を入れて改善を図っていくとよい。 ・非常に重要な施策であると同時に、高齢化に伴い変化している制度や政策と連動しているため、様々な面で適宜検討が必要である。成果指標およびその目標(設定)についても、今後は、適宜検討が必要ではないか。 			

(評価) 5:妥当性が非常に高い 4:妥当性が高い 3:概ね妥当 2:妥当性がやや低い 1:妥当性が低い

施策名		244 高齢者の生活基盤づくりを支援する	
(1) 施策を達成する手段(事務事業)について			
検討・評価の視点	評価	コメント・改善点	
施策を達成する手段として 適当か	3	<ul style="list-style-type: none"> この施策は施設整備をカバーしており、ソフト面はほかの施策であることを明示しないと、施策名からだけでは分かりづらい。 民間との協働も含め、高齢者の要望、期待により応える事務事業を追加すると区民の理解はもっと深まる。 	
(2) 成果指標について			
指標 全体 の 評価	代表性	評価	コメント・改善点
		3	<ul style="list-style-type: none"> 与える方からの指標に偏っているので、支援を受ける高齢者の要望、期待をどの程度満たしているかを測る指標を追加し、それを基にさらなる改善を進めることが望ましい。
	わかりやすさ	評価	コメント・改善点
		3	<ul style="list-style-type: none"> 実行(活動)指標のみではなく、高齢者が何%希望どおり入所できたかの成果などを指標とすると分かりやすい。
	目標値の妥当性	評価	コメント・改善点
		3	<ul style="list-style-type: none"> 都の指標が正しいという前提に立っているが、区内の特別養護老人ホームの待機者数をみると区の現状は平均レベル以下と分析できている。そこで、目標値を区の実態に即し、区の高齢者の要望、期待を組み入れた具体的な目標にすることが望ましい。
(3) 評価について			
検討・評価の視点	評価	コメント・改善点	
成 果	ア)評価区分の 妥当性	3	<ul style="list-style-type: none"> 実際はかなり急ピッチで計画を推進しているが、成果指標を区民目線からのものに設定し直した方がより納得できるものになる。
	イ)評価理由の 妥当性	3	<ul style="list-style-type: none"> 目標が達成されたことは分かるが、ハード面だけの達成で高齢者の生活整備に必要十分とは思えない。ソフト面で高齢者の生活を支援するほかの施策の状況なども示した方が分かりやすい。
効 率 性	ア)評価区分の 妥当性	3	
	イ)評価理由の 妥当性	3	<ul style="list-style-type: none"> 施設整備の効率性以外にも、区民目線の成果指標を設定し、その実績がいかに効率よくなされたかの評価があるとより納得できるものになる。
要 因 分 析	内部要因 記載内容の 妥当性	3	
	外部要因 記載内容の 妥当性	3	<ul style="list-style-type: none"> 施設整備の視点からの要因分析は理解できるが、区民からの目線で区民の要望を満たすにはどうするかを考慮するとより納得できるものになる。
	複合要因 記載内容の 妥当性	3	
総 合 評 価	ア)評価区分の 妥当性	3	
	イ)評価理由の 妥当性	3	<ul style="list-style-type: none"> ソフト面を改善する施策との関係、達成状況などを示すと、評価理由がより納得できるものになる。 区側からの評価のみであるので、高齢者(その保護者も含む)からの評価を含めることが望ましい。
(4) 改革・改善案について			
検討・評価の視点	評価	コメント・改善点	
	ア)評価結果との 関連性	3	
	イ)内容の具体性	3	<ul style="list-style-type: none"> 区側からの評価のみであるので、高齢者(その家族、保護者も含む)からの評価を含めるとより納得できるものになる。
(5) その他(総合的なコメントなど)			
<p>・施策244「高齢者の生活基盤づくりを支援する」は施設面での事業を取りまとめているため、施策評価もそれに合わせる形になる。しかし、本来「高齢者の生活と社会参加を支援する」という政策から、無理に施策243「要支援・要介護高齢者を支援する」と分けた感がある。施策評価の1つの問題点を提起していると思う。</p>			

(評価) 5:妥当性が非常に高い 4:妥当性が高い 3:概ね妥当 2:妥当性がやや低い 1:妥当性が低い

施策名		261 生活の安定に向けた自立支援を行う	
(1) 施策を達成する手段(事務事業)について			
検討・評価の視点	評価	コメント・改善点	
施策を達成する手段として 適当か	3	・就労支援にもっと力を入れるとよい。 ・事務事業 8「行旅死亡人等取扱事務」と施策の結びつきが分かりにくい。	
(2) 成果指標について			
指標 全体 の 評価	代表性	評価	コメント・改善点
		4	・難しい施策において、成果(アウトカム)を指標にしていることは高く評価できるが、事務事業の指標をそのまま用いずに成果指標をもっと充実させて、施策の目的の達成度を測る指標を設定するとなおよい。また、成果指標は延べ人数ではなく実数で測るようにするとさらに分かりやすくなる。
	わかりやすさ	評価	コメント・改善点
		3	・成果指標に関して、確かに就職するだけが「自立」ではないが大きな要因なのでよい指標である。 ・区民にもっと理解されるような説明があることが望ましい。
	目標値の妥当性	評価	コメント・改善点
		3	・目標値の設定基準を明示するとよい。 ・設定根拠については、実績を分析し、より挑戦的な目標を設定し、推進することが望ましい。
(3) 評価について			
検討・評価の視点	評価	コメント・改善点	
成 果	ア)評価区分の 妥当性	3	・内容の充実を図ると評価はまだ上がると思われる。
	イ)評価理由の 妥当性	3	・成果の達成について、成果指標に沿った形で評価するとより納得できるものになる。 ・より挑戦的な目標に向かって活動されることを期待する。
効 率 性	ア)評価区分の 妥当性	3	・背伸びしていない評価で妥当であるが、同種または類似事業と比較して、コストが高いか低いかを検討すると、学びがあり、改善点も検討できるのではないかと。
	イ)評価理由の 妥当性	4	・ここで費用が掛かっても、区全体の支出が減る方向に進んでいるのであれば区政全体の効率性として評価できるので、今後もっと自立支援の効果を高めるようにすることが望ましい。 ・コストが高い理由が納得できた。
要 因 分 析	内部要因 記載内容の 妥当性	4	・増え続ける生活保護受給者の数を抑えるための、より前倒しの根本問題の解決に向けてさらなる活動を期待する。
	外部要因 記載内容の 妥当性	4	・生活保護受給者の意識を前向きに変える施策を期待する。
	複合要因 記載内容の 妥当性	-	
総 合 評 価	ア)評価区分の 妥当性	3	
	イ)評価理由の 妥当性	3	・増え続ける生活保護受給者の数を抑えるためには、受給者の実態をより深く把握し、専門家による精神面の意識改革を進めるなどの支援も期待する。
(4) 改革・改善案について			
検討・評価の視点	評価	コメント・改善点	
	ア)評価結果との 関連性	3	・データの分析に基づく説明があるとより納得できるものになる。
	イ)内容の具体性	3	・就労支援のどこいうところに重点を置くというコメントがあるとより具体的になって分かりやすい。 ・27年度からかなりの変更が予想されることを、改革改善の最後に触れることが望ましい。 ・今後も増え続ける生活保護受給者の数を抑えるための支援をもっと積極的に推進することを期待する。専門家の支援、手段の強化だけでなく、受給者の精神面の意識改革を進めるなどのソフトな面の強化も。
(5) その他(総合的なコメントなど)			
・今後は、就職、増収につながったものという一時点の評価ではなく、就労の継続性、生活の安定性という点の評価を行っていく必要がある。そのため、難しい部分もあると思うが、関係機関と協力を行いながら、就労支援を行った人を一定期間継続的に支援し評価してほしい。			

(評価) 5:妥当性が非常に高い 4:妥当性が高い 3:概ね妥当 2:妥当性がやや低い 1:妥当性が低い

(3) 行政運営分野

行政運営分野には6の施策があり、そのうち以下の2つの施策を第三者評価の対象とした。

ア 施策一覧

施策番号	施策名
511	参加と連携による開かれた行政を進める
515	基礎的な住民サービスを効率的に提供する

イ 評価一覧〔5：妥当性が非常に高い 4：妥当性が高い 3：概ね妥当
2：妥当性がやや低い 1：妥当性が低い〕

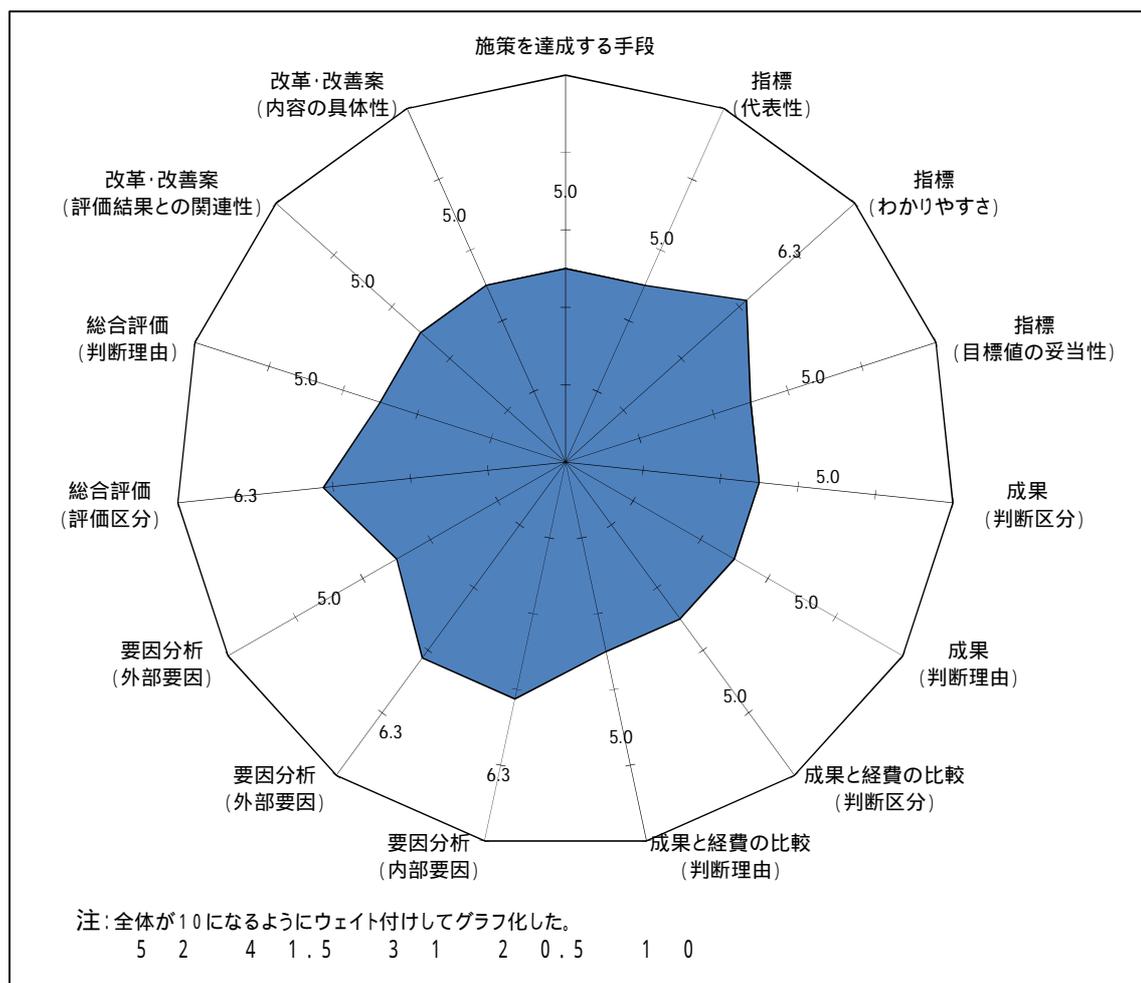
施策番号	手段	成果指標			評価									改革・改善案			
	施策を達成する手段	全体			成果		効率性		要因分析			総合評価			評価結果との関連性	内容の具体性	
		代表性	わかりやすさ	目標値の妥当性	評価区分の妥当性	評価理由の妥当性	評価区分の妥当性	評価理由の妥当性	内部要因	外部要因	複合要因	内部評価（評価区分）	評価区分の妥当性	評価理由の妥当性			
511	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	-	B	4	3	3	3
515	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	A	3	3	3	3

凡例（評価区分）
 AA:極めて良好に進んでいる C:あまり良好に進んでいない
 A:良好に進んでいる D:良好に進んでいない
 B:概ね良好に進んでいる

ウ 内部評価(区)と第三者評価(行政評価委員会)での総合評価の結果比較

内部評価	A：良好に進んでいる 1件	B：概ね良好に進んでいる 1件
第三者評価	3：概ね妥当 1件	3：概ね妥当 1件

エ 評価結果の傾向



オ 第三者評価の内容

(ア) 施策を達成する手段

第三者評価で対象とした2施策とも「概ね妥当(3)」という結果となった。しかし、施策511番「参加と連携による開かれた行政を進める」および施策515番「基礎的な住民サービスを効率的に提供する」は、ともに施策名と事務事業のくくりには乖離(かいり)があるため手段として適当かどうかを判断することは難しく、現在の行政の仕組みからは仕方ないだろうという考えからこうした評価となっているのが実情である。

(イ) 成果指標

2施策とも「概ね妥当(3)」以上の結果となったが、改善点として、施策511番には「参加と連携による」と施策名にあるにもかかわらず、区政の

参加を測る指標が含まれていないことが挙げられる。また、施策 515 番は窓口業務に関する満足度調査の結果を指標としているが、この指標と施策に含まれている多くの事務事業との関連性や目標値設定の根拠が明確でないことについて改善が望まれる。

(ウ) 評価

2 施策とも、背伸びをせずに誠実な評価であり、「概ね妥当(3)」以上の評価となった。特に、施策 511 番は総合評価について「妥当性が高い(4)」と評価されたが、区政への参加・参画を測る指標があれば、より望ましいとされた。また、施策 515 番は内部要因や外部要因の分析が適切になされており、「妥当性が高い(4)」との結果になった。

(I) 改革・改善点

2 施策とも「概ね妥当(3)」の結果となったが、評価結果との関連性が十分に明確にされていないとの指摘があった。施策 511 番ではせっかく「コスト高」との評価をしたのであるから、それへの対策を記載してほしい。施策 515 番については、現在のように 1 年 1 回だけ満足度調査をするのでは、必ずしも一般化されたデータとはいえないため、電子化をもっと取り込むなどして、区民の行政に対する満足度データを、より簡易に頻度を増やして収集することが必要と思われる。

カ 施策評価表検討シート

施策名			511 参加と連携による開かれた行政を進める
(1) 施策を達成する手段(事務事業)について			
検討・評価の視点	評価	コメント・改善点	
施策を達成する手段として 適当か	3	・網羅的過ぎて分かりづらいので、施策と事務事業の組み合わせを見直さない限り、これ以上評価は上がらない。	
(2) 成果指標について			
指標 全体 の 評価	代表性	評価	コメント・改善点
		3	・一方的な情報提供に関する指標であり双方向でないので、区政への参加・参画がどのくらい進んでいるかを測る指標を設定することが望ましい。
	わかりやすさ	評価	コメント・改善点
		3	
	目標値の妥当性	評価	コメント・改善点
		3	・成果指標 の24年度実績は調査の回収方法を変えたために激減しているが、それを織り込んだ上で、改善するにはどうするかを検討することが望ましい。
(3) 評価について			
検討・評価の視点	評価	コメント・改善点	
成 果	ア)評価区分の 妥当性	3	・背伸びしていない評価で妥当である。 ・誠実な評価である。
	イ)評価理由の 妥当性	3	・区民側からの声をどう受け取っているか、生かしたかについての成果の説明があるとより納得できるものになる。
効 率 性	ア)評価区分の 妥当性	3	・背伸びしていない評価で妥当である。 ・誠実な評価である。 ・ほかの区役所の同種施策のコストと比較した結果の記載があると分かりやすい。
	イ)評価理由の 妥当性	3	・背伸びしていない評価で妥当である。
要 因 分 析	内部要因 記載内容の 妥当性	3	・区側から提供している要因だけであるので、区民の反応に対する対応も考慮することが望ましい。
	外部要因 記載内容の 妥当性	3	
	複合要因 記載内容の 妥当性	-	
総 合 評 価	ア)評価区分の 妥当性	4	・背伸びしていない評価で妥当である。
	イ)評価理由の 妥当性	3	・区政への参加・参画がどのくらい進んでいるかを測る指標を設定し、改善していくことが望ましい。
(4) 改革・改善案について			
検討・評価の視点	評価	コメント・改善点	
ア)評価結果との 関連性	3	・コスト高としていることに対する方策を記載することが望ましい。 ・区民意識意向調査の満足度が低い原因を分析して、高めていく努力をすることが望ましい。	
		イ)内容の 具体性	3
(5) その他(総合的なコメントなど)			
・協働について、委託先ばかりではなく、区民との協働という視点をもっと盛り込んで評価すべきではないか。 ・施策名で参加が強調されていることが、そもそも妥当でないのかもしれない。			

(評価) 5:妥当性が非常に高い 4:妥当性が高い 3:概ね妥当 2:妥当性がやや低い 1:妥当性が低い

施策名		515 基礎的な住民サービスを効率的に提供する	
(1) 施策を達成する手段(事務事業)について			
検討・評価の視点		評価	コメント・改善点
施策を達成する手段として 適当か		3	・施策と関係が薄い事務事業が多く含まれており、区民にも分かりやすく改善することが望ましい。
(2) 成果指標について			
指標 全体 の 評価	代表性	評価 3	コメント・改善点 ・アンケートは一度だけでなく、年2-3回時期を変えてやるのはどうか。もちろん、現場の負担にならない調査方法が望ましい。 ・含まれている事務事業の多くとの関連性は低い。
	わかりやすさ	評価 4	コメント・改善点 ・アンケートの結果(満足、やや満足の数値)だけではなく、具体的に手続きの所要時間などを計り対応した方がより納得できるものになる。
	目標値の妥当性	評価 3	コメント・改善点 ・目標値設定の根拠が分かるとよい。 ・満足度だけの目標設定ではなく、窓口業務の問題点を把握して指標を設定することが望ましい。
(3) 評価について			
検討・評価の視点		評価	コメント・改善点
成 果	ア)評価区分の 妥当性	3	・業務改善をもっと進めると、評価はもっと上がると思われる。
	イ)評価理由の 妥当性	3	・年1回のアンケートだけではなく、年度初めなどの住民の異動や戸籍の必要度が多い時なども考慮して評価することが望まれる。
効 率 性	ア)評価区分の 妥当性	3	・業務改善をもっと進めると、評価はもっと上がると思われる。
	イ)評価理由の 妥当性	3	・現状のアンケートでは、業務の効率性を問う質問項目がない。次回からは、効率性を聞く質問を加えてはどうか。 ・コストを低いとする根拠が明示されているとよい。 ・自動化できるところは自動化し、繁忙期は人を増やし、閑散期は人を減らすなど、年間を通しての費用を減らしてこそ効率のといえるが、その詳細な説明があるとより納得できるものになる。
要 因 分 析	内部要因 記載内容の 妥当性	4	
	外部要因 記載内容の 妥当性	4	
	複合要因 記載内容の 妥当性	3	
総 合 評 価	ア)評価区分の 妥当性	3	
	イ)評価理由の 妥当性	3	・自動交付機の利用率が高くなること、サービスが改善されたこと、必ずしもつながらないので、さらに説明があるとよい。 ・年間を通しての業務改善でさらなるコスト減につながる工夫が望まれる。
(4) 改革・改善案について			
検討・評価の視点		評価	コメント・改善点
	ア)評価結果との 関連性	3	・業務改善をさらに進めると、評価はさらに上がると思われる。
	イ)内容の具体性	3	・電子化をさらに取り込まないと具体的な成果は得にくいのではないか。(例:入り口で業務種類ごとの開始ボタンを押す、出口で終了ボタンと満足度ボタンを押すなどにより、時期ごとの問題点・所要時間などがつかめる)
(5) その他(総合的なコメントなど)			

〔評価〕 5:妥当性が非常に高い 4:妥当性が高い 3:概ね妥当 2:妥当性がやや低い 1:妥当性が低い

4 提言

第1専門部会および第2専門部会における検討結果を踏まえ、本委員会は、区の行政評価制度のあり方について、以下を提言する。この9項目にわたる提言は、これまでの検討内容から得られた提案や助言のうち、行政評価制度の運用改善に向けて、特に区において留意していただきたいものである。提言にあたっては、改善の具体的な目的に合わせ、「成果重視の行政経営を一層推進するために」、「区民に分かりやすい行政評価のために」、「第三者評価のさらなる発展のために」の3つの視点から整理した。

4.1 成果重視の行政経営を一層推進するために

提言1

行政評価制度は、行政活動によって区民の生活がどう変わり、所定の目標どおりに向上したかどうかを成果の視点から評価する手法であり、成果の達成状況を測定する成果指標をより適切に設定することが求められる。しかし、成果指標の意義を職員が十分理解していないことや施策の目指す状態が庁内で十分に共有化されていないことにより、施策の達成状況を十分に確認できないような成果指標を設定している事例が見受けられる。

行政評価の目的を達成するためには、成果指標の意義を踏まえて、より適切な指標を設定するよう、不断に見直す必要がある。

成果指標の「成果」とは、複数の活動が有機的に組み合わせさせてもたらされるもので、行政活動によって区民生活にどのような効果を生み出したかを示す。

しかし、職員が成果指標の意義を十分には理解していないために、施設の整備率や研修の参加率など、行政活動そのものを成果指標としている事例が散見された。区民の満足度や質的な達成度を成果指標に含めるなど、より適切な成果指標を設定するよう不断に見直す必要がある。そのためには、職員の理解度をさらに高めるよう、内部の全体研修を行ったり、所管部署の枠を超えて検討したりすることが求められる。

また、施策評価における成果指標は、その施策の目指す状態を端的に表現するものであり、目指す状態が明らかであれば比較的容易に導き出せると考えられる。目指す状態のイメージを、評価担当部署のみならず関係各部署で、具体的かつ明確に共有化することが求められる。

さらに、施策の中には、成果指標を一つだけ設定し、その指標だけでは全体の成果を測るのが困難な事例が見受けられた。そうした場合には、必要に応じ

第二・第三の成果指標を設定し、施策全体の成果を測れるようにすべきである。

なお、評価を進める中で、長期計画に規定されている「施策の目指す状態」についての表現は明確にイメージしづらいものがあるという感を抱いた。長期計画については、現計画の成果指標を除き、本委員会が直接的に関与すべき事項ではないが、策定の段階から評価の実施を前提にして検討することが望まれる。

提言 2

行政評価における成果指標の目標値の重要性をあらためて認識し、目標値の柔軟な見直しをすることが必要である。

行政評価に当たって、目標値に対する成果の達成度測定が適切な評価を行う基礎となる。このため、目標値は、明確性、客観性、信頼性を高めるため、できる限り数値化する必要がある。また、設定にあたっては、妥当かつ明確な根拠に基づいて行うべきである。

しかしながら、目標値の設定において適切とはいえない例が散見された。

目標値をすでに達成したにもかかわらず見直していない。

容易に達成できる目標値としている。

区民から見て、達成（進捗）状況が容易に理解できない。

すでに達成している目標値や容易に達成できる目標値は、一層のサービス向上に向けた目標値に見直す必要があると考える。長期計画に規定されている目標値であっても、計画に齟齬（そご）をきたさない範囲で、新たにストレッチ目標（努力することにより一定期間後に実現可能な目標）を設定することが求められる。

また、行政評価には区の行政活動の成果を区民に報告し説明する意義もあることをあらためて認識し、区民から見て理解が難しい目標値の場合には、区民が理解できるように、設定した理由や数値の意味などを分かりやすく説明することが重要である。数値化になじまない施策・事務事業の場合には、定性的な達成状況を記載するといった工夫も求められる。

提言 3

施策と事務事業は、目的と手段の関係にあり、事務事業を実施することにより施策の目指す状態を達成することができるものである。しかし、施策目標達成の手段として必要十分な事務事業の構成となっていない事例が多く見られる。

施策目標の達成のために、長期計画の枠組みの中で、柔軟に、効率的かつ合理的な体系を模索する必要がある。

区が行うすべての事務事業を長期計画に規定する施策のいずれかに関連づけようとした結果、施策と事務事業が目的と手段の関係となっていない事例が見られた。この場合、事務事業の成果と施策目標の達成とが連動するものではないことから、施策評価を行うには無理が生じる。

適切な施策評価のためには、長期計画における施策と事務事業の体系のあり方と事務事業評価の関係を再整理する必要がある。

提言 4

効率性を評価するにあたり、経費や予算等のコスト面を過大に重視する傾向が見られる。効率性は、投入したコストとその結果得られた成果という二つの要素を基に評価する必要がある。

国・東京都の補助金が交付されることや外部委託していることを理由に効率的であるとの評価を行っている事例があった。

いうまでもなく、国等の補助金も国民の税金が原資であり、外部委託もその結果、経費の節減のほかに、サービスの質や量の維持・向上が求められるものである。

最少の経費で最大の効果を挙げるようにすることは自治体の責務である。どのように事務事業を執行すれば、無駄なく効率よく、目標とする成果を達成するのかについて不断に評価・検証し、改革・改善につなげていくことが必要である。

提言 5

地域課題の多様化・複雑化が進む中で、より区民満足度の高い豊かな地域社会を実現するために、町会・自治会やボランティア団体等、様々な活動主体と区が、対等の立場で、それぞれの持ち味を十分に発揮しながら、力を合わせて取り組むことが不可欠である。区は、協働の取り組みを一層進めていくことが求められる。

事務事業評価において、「練馬区区民との協働指針」(平成 22 年 3 月。以下、「協働指針」という。)の考え方が職員全体には理解が浸透していないことから、協働への取り組みが十分検討されていない例が見られた。

協働については、「練馬区基本構想」(平成 21 年 12 月)において区政経営の基本姿勢の一つとして規定されており、協働指針に基づいて、区民やさまざまな団体、事業者と区が、対等の立場で、それぞれの持ち味を十分発揮しながら、地域の多様な課題の解決に取り組んでいくこととされている。

そのためには、協働指針を全職員に浸透させることにより、なお一層、施策・事務事業の立案や実施に協働の考え方を生かしていくことが必要である。

また、協働指針に規定する協働の定義に該当しない事務事業についても、区民やさまざまな団体、事業者がもつ多様なノウハウを積極的に活用することが一層求められる。

提言 6

行政評価は、評価結果を改革・改善に結びつけ、区民サービスの向上につなげることに意義がある。評価のための評価ではないことを職員に徹底すべきである。

今回、各部で行われた行政評価に対する取り組みや評価のやり方をみると、やや形式的となっているきらいがある。例えば、事務事業によっては、改革改善案が十分検討されていなかったり、事業の方向性について漫然と「拡大」「継続」が選択されていたりする印象を受けた。

行政評価は、評価結果を改革・改善に結びつけ、区民サービスの向上につなげることに意義がある。その意義を職員に浸透させるためには、例えば、職員に対して成果指標設定に関する研修を行ったり、良い記載例と悪い記載例を全庁的に共有したりするなど、区職員一人ひとりの理解度を高めていくことが重要である。

また、所管部署により行政評価への取り組みにばらつきが見られる。評価結

果を改革・改善に有効に活用できるかどうかは職員一人ひとりの意識で決まるといって過言ではない。職員の意識の向上に向けて所管部署の長のリーダーシップが求められる。

4.2 区民に分かりやすい行政評価のために

提言 7

いまだに区内部の視点からの評価にとどまっている事例が多く、区民が十分理解し、納得できる評価になっていないといわざるをえない。区民目線からの評価を徹底するとともに、評価表は区民が一読して理解できる内容とする必要がある。

区の行政活動は区民のために実施されるものであり、区民目線に留意して評価を行うとともに、その結果は区民が理解し、納得できるように記述する必要がある。評価に際し、区内部の判断だけではなく、区民目線を意識した広い視野をもって評価しなければならない。例えば、区民の意見を聴取したり、満足度を調査したりすることで、区民にとってより納得できるものとなる。成果指標の設定や評価理由に区民満足度などを積極的に取り入れることも望まれる。

また、評価表は、区内部の視点で記載され、第三者評価の際に補足説明があっても初めて理解できるものが多くあった。職員にとっては当たり前のことであっても、区民が平易に理解できるとは限らない。区内部で行政評価を行う目的を再度徹底し、説明責任を果たすために区民に分かりやすい記載を心がけるべきである。

提言 8

評価に説得力を持たせるとともに、区民にとってより一層分かりやすいものとなるよう、評価表はさらなる工夫・改善が必要である。

これまでも評価表の改善に向けた提言を行ってきたが、次の点についてさらなる改善が必要である。

評価表は、いろいろな事項を細分化して記載することとなっているが、区民から見た場合に必ずしも分かりやすいものではない。項目を整理し、まとめて記載した方が分かりやすくなる。

要因分析の欄は、記載すべき内容が職員に十分理解されておらず、記載が不足していたり、論点がずれたりしているものが見られた。そこで、内部・外部・複合としている要因分析の分類を、プラス要因・マイナス要因とすることを提案する。

4.3 第三者評価のさらなる発展のために

提言 9

事務事業評価と施策評価をそれぞれ独立して第三者評価を行っているが、事務事業と施策を一体的に評価することにより、より効率的かつ適正な第三者評価が可能となる。

第三者評価では、対象とする事務事業と施策を別々に選定し、区政を幅広く見られるよう評価を行っている。しかし、事務事業評価の第三者評価を行うためには、施策や政策との関連性までも考慮することが必要である。また、施策を評価するためには、政策はもとより、その施策を構成する事務事業を正確に理解する必要がある。より効率的かつ適正な評価を行うためには、まず評価する施策を選定し、その上で当該施策を構成する事務事業の中から主だったものを選んで、両者を一体的に評価することを検討すべきである。

なお、この場合においては、第三者評価の日程、プロセス等の設定をあらためて検討する必要がある。

ねりわ^{まる}
NERIMARU



©練馬区

平成 25 年度 行政評価に関する提言（本編）
練馬区行政評価委員会

<事務局> 練馬区企画部経営改革担当課

〒176-8501 練馬区豊玉北 6 - 1 2 - 1

電話：03 - 5984 - 1092（直通）

F A X：03 - 3993 - 1195

電子メールアドレス：gyoukaku@city.nerima.tokyo.jp

区ホームページ：http://www.city.nerima.tokyo.jp/