

## 検討結果報告（メモ）

平成 20 年 3 月 26 日  
区民生活・環境まちづくり部会  
谷口敏彦

### 1. 施策を達成する手段（事務事業）について

すべての施策について「適当である（○）」とした。しかし、施策を達成する手段が適切かどうかの判断は難しい。

施策及び事務事業に熟知している者が区民とのワークショップ等を通じて行うのが適当ではないかと考える。

### 2. 成果指標について

#### （1）指標の性質

#### 111 地域活動を支援する

指標① 地域活動に参加している区民の割合

指標② NPO と行政の協働事業数

→ ボランティア団体に関する指標を追加すれば、代表性は高まる。

#### 123 消費者の自立を支援する

指標① 消費者講座の募集定員に占める参加者数の割合

指標② 消費生活相談で受けた相談のうち、クーリング・オフによって解決した件数

指標③ 出張講座の回数

→ ①は、参加者数で十分

②は、解釈が分かれる指標

③は、活動指標で、施策の成果を評価する指標としては不適切。

#### 131 犯罪等に対する態勢を強化する

指標① 練馬区の暮らしやすさについて「防犯・防火・防災」に関する区民の満足度

指標② 区民 1 万人あたりの犯罪発生件数

指標③ 区民 1 万人あたりの火災発生件数

→ ①、②、③ともに取組の成果が現れる長期アウトカム指標。比較的早く現れやすい指標（中間アウトカム指標など）を検討すること。

#### 142 人権の尊重と男女共同参画を進める

指標① 区民の人権に対する意識の高さ

指標② 性別によって社会での役割が決定されることを良くないと考える区民の割合

指標③ 職員の人権意識の高さ

→ ①、②、③ともに代表性はある。しかし、採用するデータが 5 年間隔でしか得られないという問題がある。

#### 151 便利で効率的な窓口サービスを行う

指標① 自動交付機の年間時間外延べ稼働時間

指標② 出張所職員 1 人当たりの年間届出事務処理件数

→ ①は、台数が増えれば、稼働時間が増える。成果指標としては不適切。

②は、窓口事務全般を評価すべき。

行政サービスに対する満足度（顧客満足度）を見る指標を入れるべき。

#### 412 未来を築くみどりをつくる

指標① 公園の整備面積（累計）

指標② 公共施設における屋上緑化箇所数

→ ①は、累計値は、毎年度達成状況を見るためには、採用すべきではない。

②は、住宅・民間施設を含め、面積を指標にすべき。

#### 421 足元からの行動を広げる

指標① 電気使用に伴う区民 1 人当たり年間二酸化炭素排出量

指標② エコライフチェック参加者数

指標③ ホームページ「ねりまのかんきょう」の年間アクセス人数

→ 代表性がある。

#### 431 ごみの発生を抑制する

指標① 区民 1 人が 1 日当たりに排出するごみの量

指標② 区のリサイクル事業への協力率

指標③ 小学校 4 年生における環境学習受講率

→ ③は、事務事業の実施状況を確認する活動指標で、施策評価としては不適切。

#### 441 区民・事業者とともにまちづくりを進める

指標① まちづくりセンターの利用件数

指標② 練馬区まちづくり条例における開発調整の手続きが順調に進められた件数の割合

指標③ 中高層建築物等の建築において紛争がおきた件数のうち解決が図られた件数の割合

→ ②については、解決が図られた件数を含めるべき。指標の定義に問題がある。

### (2) 目標の妥当性

- ・数値目標が設定されておらず、単に「減少」、「増加」などとなっているものがある。毎年度の達成状況を見るためには、数値目標を設定すべき。
- ・目標値が傾向値から出されているものがある。区の取組の意欲を示すためにも意欲的な目標を設定すべき。
- ・積算値が使用されているものがある。毎年度の達成状況を見るためには、積算値は不

適切。

- ・18年度時点で22年度目標を達成している場合は、目標値を見直すべき。

### 3. 経費・財源について

現在提示されている資料からはコメント・改善点を述べることは難しい。

### 4. 評価について

#### (1) 成果

- ・指標が3つ設定されていて、そのうち1つが未達成である場合、評価の区分は、二つが達成されておれば、いいとするか議論しておく必要がある。
- ・判断理由の妥当性については、設定された指標と密接に結びついている。あくまでも指標に関する数値に基づいて記述すべき。また、言い逃れのように受け取られる記述は避けなければならない。

#### (2) 成果と経費の比較

- ・事務事業評価表を見ながら判断することになるが、現在の資料からは定性的又は直感的な判断にならざるを得ない。

#### (3) 要因分析

- ・施策によって内部要因、外部要因の記述が大きく異なっている。職員に対してここで求めている記述の内容もしくは方向を示すことが求められる。

#### (4) 総合評価

- ・ここでは、上記の成果、成果と経費の比較及び要因分析を踏まえ、総合評価を行うことになっているが、指標の選定や目標値の設定に問題がある場合、事務事業評価表やその他の資料を基にして、当該施策を総合的に評価することができる項目としてはどうか。

### 5. 改革・改善案について

- ・ねらいで、A 成果の向上と B 効率化のいずれかを選択するよう求めているが、果たしてこの二つは対立概念であるかどうか疑問。効率化（効率性）は、いつ、どのような場合であっても求めなければならないものである。また、成果（有効性）の向上は、成果をアウトプットでなくアウトカムに限ると、発現に時間を要し、また把握が困難な場合が多いが、それでも求めていかなければならない。

#### ① 効率性と有効性について

- ・施設の建設費、運営費の節約・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 効率性
- ・施設の利用によって発現した効果（例えば、リサイクル率  
の向上、区民の〇〇意識の向上、など）・・・・・・・・・・・・ 有効性

#### ② 成果とアウトプット・アウトカムの関係について

- ・海外では、行政活動の結果生じたアウトプット（output、産出量。例えば、受講した人数、パンフレット部数など）も成果（result）としており、アウトカム（outcome、結果）に限定しているわけではない。

## 6. その他

- ①施策評価においては、指標の選定が重要な意味を持つ。選定された指標が悪いために区の努力、取り組みによる成果が見えなくなっている例がある。例えば、施策 No412。
- ②施策評価においては、施策の目的（何のため）が明確に記述されていることが必要である。例えば、施策 No.412 の「未来を築くみどりをつくる」では、「新たな公園等を整備しみどりを積極的に増やすことで、多様なニーズに応えられるみどりの環境を整備するため」とされているが、この記述が明確なメッセージとなっているか議論が必要。これまで検討した施策の中では、目的で施策によって実現しようとするヴィジョンを明確にしたものは見当たらない。
- ③区の行政担当責任者（部長・課長クラス）が施策評価（事務事業評価も入れていいと思う）において、自分たちの仕事の成果を区長等の幹部、区議会、区民に示す良い機会であるとする意識を持つように仕向けることが必要。そのような意識が持つと、選定する指標も異なってくるであろうし、説明の仕方も異なってくる。部長・課長クラスがアカウンタビリティ（これだけの経費を使ってこれだけの成果をあげたことを説明する責任）を果たすという意識を持つことが求められる。現実には、「評価される」という意識が強いのではないか。
- ④施策評価表の主な読者層を明確にすることが求められる。区長等の幹部、区議会議員、区民（区民一般かリーダーかの問題がある）か。また、事務事業評価表は、区の行政のマネジメントツールになり得るかについても検討する必要がある。