

### 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」及び「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みられた。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、利用実態がわかりにくい「延人数」を指標とするケースは依然として散見された。また、上述の通り工夫はみられるが、区民の反応や変化を評価で確認しようと試みる施策評価は未だ少ない。「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」としてしまっているのではなく、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、他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、そして他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。したがって、区側サービスの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わかる質的な指標設定を引き続き向上することを中心に、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のにもかかわらず、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みられた。

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労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。

#### 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わかりにくい。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

### 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「自動・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「地域の特性を生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、延人数という実態が見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わかりにくいケースもあった。

## エ 改革・改善点

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、前述の通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。

## (2) 健康と福祉分野

### 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施策の全てが「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、わかりやすい施策名、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」及び施策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4件中4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わかりやすかったことから、「妥当性が高い(4)」となった。

#### エ 改革・改善点

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。

### (3) 行政運営分野

#### 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」及び施策515番「基礎的な住民サービスを効率的に提供する」は、共に施策名と事務事業のくくりに乖離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しかた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あげられる。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。

##### エ 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欲しい。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言えないため、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。