

令和4年度事務事業評価の評価結果について

(令和元年度事務事業評価の3年後再評価)

令和5年2月
政策経営部

事務事業評価（３年後再評価）対象事業一覧①

No.1	【事業名】FM放送	【所管課】政策経営部 広報広聴課
前回評価結果（R元年度）	事務改善の取組み成果（3年間）	今後の方向性
・AIアナウンサーによる多言語放送等、「やさしい日本語」の活用を進める。 ・広報紙、SNSなどにより周知を図り、聴取率向上に取り組む。 ・エフエム世田谷と連携し、災害時に向けた取組みを進める。	・AIアナウンサーを活用して、多言語放送、やさしい日本語講座を放送した。 ・令和元年度に、スマートフォン用アプリ「ListenRadio（リスラジ）」を使用するインターネット上での放送を開始した。 ・発災時に自動的に割込みで告知・啓発放送が可能となるアラートシステムと、自動放送の後もAIアナウンサーを活用した手動割込み放送ができる仕組みを整え、夜間等でもいち早く区民に災害情報を届ける仕組みを構築した。	●認知度向上のための周知啓発の取組み ・令和５年度の開局25周年を契機として、区内イベント等でのPR活動や特別番組を放送することで、エフエム世田谷の認知度の更なる向上を図っていく。 ●聴取者数の増加に向けた取組み ・従来のラジオ放送に加え、インターネットラジオや「リスラジ」を使用した放送などにより聴取者数の増加に取り組む。 ●防災機能の維持 ・区役所新庁舎の災害対策課放送室内に臨時放送ブースを設置し、自動放送やAIアナウンサーを活用するなど、発災時に切れ目ない対応を行うための体制整備を進める。

No.2	【事業名】ひだまり友遊会館運営	【所管課】生活文化政策部 市民活動推進課
前回評価結果（R元年度）	事務改善の取組み成果（3年間）	今後の方向性
・福祉電話訪問事業と高齢者あんしんコールとの整理・統合等を図る。 ・生涯現役情報ステーションの運営を改善する。 ・世代間交流事業について、子どもの参加率向上に向け事業内容を見直す。	・福祉電話訪問事業に従事するボランティアと懇談会を実施し、今後の方向性について検討を行った結果、事業に従事しているボランティアの生きがいになっていることが確認されたため廃止を見送った。 ・居場所事業の実施スペースとイートインスペースを兼ねた「とまりモーション」を新設し、生涯現役情報ステーションと一体的な運用を行い相乗効果でそれぞれの利用者の増加に繋げた。 ・近隣にある保育園や児童館と連携した事業の実施を検討していたが、新型コロナウイルス感染症の拡大により、実施を見送った。	●個人利用者数の増加に向けた取組み ・新型コロナウイルス感染症拡大以降落ち込んでいる利用者数を、魅力ある新講座の実施やSNS等を活用した効果的周知により、今後、まずは10万人程度まで回復させることを目標に取り組んでいく。 ●団体利用の増加に向けた取組み ・令和５年度に施設全フロアーにWi-Fi環境を整備する方向で調整を進め、既存団体のニーズに応えつつ、新たな利用団体の獲得を図る。 ●福祉電話訪問事業（事業統合に受けた取組み） ・高齢者安心コールと事業内容が類似しているため、今後もボランティアの登録状況や利用状況を注視の上、事業継続の可否について判断していく。

No.3	【事業名】人権推進事業（人権擁護相談）	【所管課】生活文化政策部 人権・男女共同参画課
前回評価結果（R元年度）	事務改善の取組み成果（3年間）	今後の方向性
・人権擁護相談に関して、具体的な相談内容の周知や駅等におけるPRなど、相談を必要としている人に存在を知らせる取組みを拡充する。	・コロナ禍で多くの自治体で休止する中、新たに事前予約制の電話相談を開始し、人権擁護相談事業を継続した。 ・新型コロナウイルス感染症の影響により駅等におけるPRが実施できなかったため、区のおしらせ等で相談窓口の周知を行った。 ・性的マイノリティのための居場所事業では、23歳以下を対象とした回を設定したことで新たな年齢層の参加に繋がった。 ・新型コロナウイルス感染者を排除・攻撃するような行動や、医療関係者が嫌がらせを受ける事例が増加したため、世田谷保健所と連携した相談窓口の周知を行った。	●人権擁護相談事業 ・令和５年度からの対面相談再開にあたっては、完全予約制に手法を改善の上、効率的に事業を実施し、SNS等を活用した周知やオンラインを活用した相談についても検討を進める。 ●性的マイノリティの理解促進等の取組み ・子ども・若者世代への理解促進が課題であるため、令和５年度においては、小中学生世代でも分かり易い内容のリーフレットを新たに作成し、年代に合わせた普及啓発を実施していく。 ●同性パートナーシップ宣誓の受付 ・婚姻関係にある方が受けられる区が行う行政サービスについて、パートナーシップ宣誓した方への適用拡大の可能性について検討・調整を進めていく。

事務事業評価（3年後再評価）対象事業一覧②

No.4	【事業名】平和資料館維持運営	【所管課】生活文化政策部 人権・男女共同参画課
前回評価結果（R元年度）	事務改善の取組み成果（3年間）	今後の方向性
- 平和資料館の認知度向上に向けた改善策を実施する。 - 地域巡回展を駅等で開催するため、電鉄会社等と調整を進める。 - 世田谷デジタルミュージアムへの平和資料を掲載するとともに、企業協賛など経費の確保策を含めた検討を行う。 - 終戦記念日等にSNSでの情報発信を行うなど、主な来館者である若い世代に積極的に呼びかける。	- 認知度の向上に向けて、SNS、区内の公立私立学校へのチラシ配布、各種メディア等を活用した周知を行った。 - 地域巡回展については、戦争以外の未来の平和を考えるSDGsの展示を加える工夫を行い一定の普及啓発効果があった。コロナ禍の影響により駅での開催は実現できなかったが、駅近くの公共施設での開催や、駅へのポスター掲示を行った。 - 中学校巡回展や、オンライン授業の実施により、若い世代に平和資料館を認知してもらったことで、令和3年度は149人の中高生世代の来館実績に繋がっている。	●認知度の向上 - 開館10周年である令和6年度を目途に世田谷デジタルミュージアムに所蔵品の掲載を開始させ、幅広い世代の区民に閲覧してもらい、平和資料館の認知度を向上させていく。 ●来館者増に向けた取組み - 世田谷公園内でのイベントや近隣施設等と連携した効果的な宣伝広告活動を行い、公園に遊びに来た家族層などの来館を促していく。 - 区内美術館や文学館等と連携した事業の実施や、他自治体と協力した展示の実施について検討し、直近で最多となる8,035人を上回る来館者数を目指す。また、企業協賛についても検討し、事業内容の充実を図っていく。 ●子ども・若者世代への平和意識醸成の取組み - 区内大学の学生と平和資料館との連携事業を通じ、若者世代がいつでも立ち寄れる平和資料館を目指す。

No.5	【対象事業】若者支援事業運営	【所管課】子ども・若者部 子ども・若者支援課
前回評価結果（R元年度）	事務改善の取組み成果（3年間）	今後の方向性
「情熱せたがや、始めました」事業について、メンター機能を強化することで、若者メンバー同士が主体的にフォロー、サポートできる仕組みを構築する。 - 委託事業者に対し、メンター育成に重点を置いた支援を依頼する。 - メンバーの主体性向上に向けた改善策を実施する。	- 経験の浅いメンバーに対して自発的に指導や助言を行うメンター機能の強化に関しては、委託事業者とOJTフォローアップ等に取り組んだ。 - 新規メンバーに対して少人数できめ細やかなフォローを行ったことで定着に繋がった。 - ベテランメンバーが、講師としてリーダーシップを発揮することで自己肯定感や帰属意識が高まり、会議の議題設定、日程調整、取材対応などの調整が自主的に行えるようになった。	●世代交代を踏まえた持続可能な仕組みの構築 - 進学や就職で毎年一定数のメンバーが卒業していくため、今後も区内17大学への募集活動等を実施し、事業運営に必要な新規メンバーの獲得を目指す。 ●若者メンバーの主体性の向上と活動の活性化 - 今後は、メンバーが独自に企画を考え新たな取材先を自ら開拓する活動に職員が支援を行いながらシフトしていき、若者の主体性を養っていく。 ●若者の地域活動参加の促進 - 年間閲覧数の10%程度の増加を目標に、若者世代に向けて地域情報や地域課題をSNS等で発信することで、より多くの若者に地域活動への参加を促していく。

No.6	【対象事業】郷土資料館	【所管課】生涯学習部 生涯学習・地域学校連携課
前回評価結果（R元年度）	事務改善の取組み成果（3年間）	今後の方向性
- 認知度向上に向けた取組みを検証し、文化財関連部署と連携しながら魅力ある企画展示や講座開催等に向けた改善を図る。 - 大きく来館者増が見込めるボロ市等の地域行事に合わせた企画の再構築や、知名度の高い代官屋敷を活用した事業展開を行い、来館者増と広報・PRの強化を行う。	- 令和2、3年度は新型コロナウイルスの影響でボロ市等の地域行事も中止となり、連携事業が実施できなかったが、展示ガイドブックの第2版を発行するなど施設の魅力を伝えるための取組みを進めた。 - 令和3年度の特別展においては、調布市郷土博物館との連携行事を実施し、新たな来館者層の獲得に努めた。 - 昭和30年代の写真のデジタル化を毎年200点ペースで進めその一部を世田谷デジタルミュージアムに掲載した。 - 文化財関連部署などとの連携強化のもとで広報・PRを図り、これまで郷土資料館を訪れたことのない方に対し認知度の向上に繋がった。	●来館者数の増加に向けた取組み - 令和5年度のリニューアルオープンにあたっては、ボロ市・代官屋敷に関する展示を常設展示にするとともに、区民の関心の高い野毛大塚古墳の出土品を企画展示すること等により、平成30年度の約3,500人を超える月間平均来館者数をを目指す。 ●横断的連携の強化 - 令和6年度の開館60周年に向けて、基礎的な調査研究は継承しながらも、庁内の文化財関連部署との更なる横断的連携による事業を展開していく。また、区内の文化施設と連携した展示やイベントの実施についても検討していく。 ●周知啓発の取組み - 今後は、デジタル化の進展を踏まえ、展示と世田谷デジタルミュージアムの両輪でコンテンツの充実を進め、郷土資料館の認知度を高めていく。

事業名	F M 放送	所管課	政策経営部 広報広聴課				
目的・事業内容	広報紙、ホームページなど視覚に訴える広報媒体にはない特性を活かして区政情報等を音声により提供する。						
成果指標	平成30年度 実績	令和元年度 実績		令和2年度 実績		令和3年度 実績	
区政モニターの認知度	67.3%	59.1%		-		-	
「ListenRadio」を使用したインターネット上での放送の月間再生回数の平均値	-	11,980回		24,913回		49,827回	
事業に係るフルコスト(千円)					事業に直接係る人員(人)		
年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度			
フルコスト(b+c-a)	53,638	52,374	52,528	56,475	事務分担 割合	平成30年度	1.15
収入(a)	0	0	0	0		令和元年度	0.76
費用(b)	53,638	52,374	52,528	56,475		令和2年度	0.45
内人件費	8,495	5,704	3,559	6,312		令和3年度	0.83
間接コスト(c)	0	0	0	0			
取組み(行動量)	内容			年度	実績	フルコスト (千円)	単位あたり コスト(千円)
区提供番組「世田谷通信 区長の談話室」の放送	区の実践に即したテーマについて、区長とゲストが対談する。30分番組、毎月第1日曜(第2日曜に再放送)に放送。			平成30年度	750分	12,014	16
				令和元年度	630分	9,954	16
				令和2年度	750分	10,211	14
				令和3年度	750分	12,408	17
区提供番組「世田谷通信 世田谷情報セレクト」の放送	区政情報や日々の暮らしに役立つ情報を提供。20分番組、月曜～金曜は午前・午後に、土曜は午前に放送。			平成30年度	11,440分	30,410	3
				令和元年度	11,520分	29,739	3
				令和2年度	11,480分	30,377	3
				令和3年度	11,480分	30,855	3
区提供番組「防災・防犯イン フォメーション」の放送	防災・防犯に関する情報を毎日3分放送(災害対策課)。			平成30年度	1,095分	5,516	5
				令和元年度	1,098分	5,496	5
				令和2年度	1,095分	5,459	5
				令和3年度	1,095分	5,538	5
区提供特別企画番組の放送	「世田谷246ハーフマラソン」の実況放送。120分番組。 令和2年度はハーフマラソンが開催中止。			平成30年度	120分	1,994	17
				令和元年度	120分	1,867	16
				令和2年度	-	-	-
				令和3年度	120分	1,869	16
前回(令和元年度)評価において、平成30年度の取組み別コスト計算に一部人件費が正しく反映されていない箇所があったため、現在のコスト計算方法により再計算した数値を掲載している。 前回(令和元年度)評価結果 ●分析・評価 ・区政モニターアンケートによると区のおしらせを「必ず読む」、「気が向いた時に読む」人の割合が約9割であるのに対して、エフエム世田谷を「知っている」かつ「聴いている」人は約2割であり、区の他の情報発信ツールに比べ、有効性は限定的である。区ホームページに掛かるコスト59,908千円と比べると、情報の発信量が少ないエフエム放送において、ほぼ同額のコストをかけていることは効率性に課題がある。 ・視覚障害者、日本語の読み書きが不慣れな外国人に加え、SNSを使用していない方にとって、地域の生活・防災情報を収集するための有効な手段である。 ・24時間 365日の情報発信が可能なコミュニティFM放送局は、災害時に力を発揮することが、これまでの大規模な震災でも確認されている。区と連携した災害時の効果的な情報発信の仕組みを確立する必要がある。 ●事務改善の方向性 ・区提供番組は、ターゲットを視覚障害者・在宅子育て・高齢者世帯や自営業など、屋内でFM放送を聴きながら情報を得ることが想定される層や日本語の読み書きが不慣れな外国人に定めた番組編成を行い、AIアナウンサーによる多言語放送等、「やさしい日本語」の活用を進める。 ・あらゆる手段(ハザードマップ、広報紙、SNSなど)により、エフエム世田谷(83.4kHz)の周知を図り、聴取率の向上に取り組む。 ・災害時はエフエム世田谷と連携し、広く区民に向けて次の災害時に向けた取組みを進める。防災無線の聞こえづらさを補完するため、防災無線と同時に同内容を放送する。災害情報について、区ホームページやメール、Twitterと同時に同内容を放送する。災害時には、区の災害対策本部にエフエム世田谷のスタッフが常駐し、一定の警戒レベル発令以降、災害情報を継続的かつリアルタイムに発信する。 事務改善の取組み成果 ●令和元年度評価結果を踏まえた取組み内容について ・AIアナウンサーを活用して、多言語放送「POST!!SETAGAYA(ポストセタガヤ)」、やさしい日本語講座を放送した。 ・令和元年度に、スマートフォン用アプリ「ListenRadio(リッスンラジオ、以下「リスラジ」という)」を使用するインターネット上での放送を開始した。また、エフエム世田谷を周知する記事を、区のおしらせ、せたがや便利帳などの印刷物や区ホームページ、SNSに随時配信した。 ・災害時に備えた、エフエム世田谷と連携した取組みとして、令和2年度には、区が災害対策本部を開設した際に直接放送できる臨時放送スペースを第3庁舎3階に開設し、令和3年度には、災害等発生時に自動的に割込み告知放送できるアラートシステムを導入するとともに、世田谷サービス公社との「災害時等における協力態勢に関する協定」をより強化した内容に見直し締結した。							

事務改善の取り組み成果

● 取り組みによる効果について

- ・令和元年度に、スマートフォン用アプリ「リスラジ」を使用するインターネット上での放送を開始したことで、ラジオを所有していない区民でもエフエム世田谷の放送を聴取することが可能となり、利便性の向上や新規聴取者の獲得に繋がった。
 - ・災害対策については、大雨警報・洪水等の警報発令時や震度4以上の地震発生時に自動的に割込みで告知・啓発放送が可能となるアラートシステムと、自動放送の第1報後もA Iアナウンサーを活用した手動割込み放送ができる仕組みを整えたことで、夜間等でもいち早く区民に災害情報を届けることが可能となった。
 - ・また、発災時には区役所第3庁舎3階の災害対策本部に隣接する臨時放送スペースから直接放送できる仕組みを構築したことで、最新情報を時間差なく放送が可能となった。
- ### ● 改善に結びつかなかった点や、取り組むことができなかった点について
- ・区のおしらせ、せたがや便利帳などの印刷物や区ホームページ、SNS等を活用した周知を行ったが、令和元年度の区政モニター認知度は低下しており、平常時においても認知度を上げることが課題である。

評価・分析

● 成果の達成状況の評価について

- ・平成30年度と令和元年度に限定して実施した区政モニター調査では、エフエム世田谷の認知度が低下した。令和2年度以降は区政モニター調査を実施しなかったため、スマートフォン用アプリ「リスラジ」を使用したインターネット上での放送の月間再生回数の平均値を新たな指標として設定した。この月間再生回数の平均値は増加傾向にある。
- ・エフエム世田谷の自主番組として、令和2年10月に「地域と共に区民センターラジオ」、令和3年10月に「きっず×キッズ×Kids」等の地域密着型番組・区民参加番組を新たに開始するなど、平常時における「地域コミュニティの醸成」を目的とする番組編成にも力を入れている。

● コスト面の評価について

- ・事業全体のフルコストについては、事務分担割合の変更による人件費の増減があったものの、事業費についてはほぼ同額で推移している。
- ・「区長の談話室」は、番組制作のための事務調整に係る職員人件費の割合が高く、構成作家など多くのスタッフやゲストが制作にかかわっているため、単位あたりコストが他の取り組み（番組）と比べてやや大きくなっている。コロナ禍においては、区内での感染状況や感染予防に関する注意喚起、ワクチン接種についての最新情報など区政における最新情報を区長の声で直接区民に訴えかける手段として有効に機能している。
- ・特別企画番組「世田谷246ハーフマラソンの生中継」は制作に多数のスタッフがかかわっており、単位あたりコストがやや高い傾向があったため、費用対効果を踏まえた事業の見直しにより令和3年度を最後に廃止した。

● 事業の必要性や有効性の評価について

- ・インターネットが普及した現代においても、発災時に区と連携して「素早く・切れ目ない」身近な災害情報・緊急情報を発信できるエフエム世田谷は、「防災ラジオ」として不可欠な媒体である。
- ・本事業を通じてエフエム世田谷と密に連携し、防災無線との連動や災害対策本部の隣に臨時放送スペースを設置するなど即応態勢を構築することで、発災時に高い有効性を発揮することが可能となった。コロナ禍においても、ワクチン接種情報を最速で更新するプッシュ型の情報発信を実施するなど機動性のある取り組みを進めてきた。また、発災時にはA Iアナウンサーによる緊急放送が自動的に行われる仕組みを構築するなど、民間企業ならではの創意工夫により事業展開が行われている。
- ・他区においては、災害時や地域の情報発信ツールとしてケーブルテレビを活用している事例もあるが、区では発災時の機動性、音声情報が必要な外国人や視覚障害者などへの情報発信ツールとして、コミュニティFMを活用していくことが必要であると考えている。
- ・発災時により多くの区民に聴取してもらうためにも、効果的な周知によりエフエム世田谷の認知度を向上させることが肝要である。



「きっず×キッズ×Kids」でのインタビュー場面

今後の方向性

● 認知度向上のための周知啓発の取り組み

- ・令和元年度における区政モニターの認知度は59.1%であり、非常時により多くの区民に聴取してもらうためにも、エフエム世田谷の認知度を上げることが課題である。
- ・令和5年度の開局25周年を契機として、通常のエフエム世田谷のPR・周知啓発活動に加え、区内イベント等でのPR活動や開局25周年記念特別番組を放送することで、エフエム世田谷の認知度の更なる向上を図っていく。

● 聴取者数の増加に向けた取り組み

- ・従来のラジオ放送に加え、ホームページからストリーミング再生を行うインターネットラジオや、スマートフォンアプリ「リスラジ」を使用したインターネット上での放送など、多様な放送により聴取者数の増加に取り組んできた。特に「リスラジ」については、令和3年度の再生回数を49,827回に増加させている。今後も、区ホームページやSNSでの発信を通じて「リスラジ」アプリの利便性を周知するとともに、区主催のスマートフォン教室等と連携して、同アプリのインストールをカリキュラムに組み込んでもらうことで新規聴取者を増やすなど、引き続き再生回数増を目指していく。

● 防災機能の維持

- ・「災害時等における協力態勢に関する協定」に基づき、平時からエフエム世田谷と密に連携することで、発災時に自動放送を活用した情報発信が迅速かつ確実に行えるよう、防災に関わる機能を維持・運用していく。令和5年度の区役所本庁舎第一期工事の竣工に向けて、新庁舎3階の災害対策課放送室内に発災時用の臨時放送スペースを移設するほか引き続き自動放送やA Iアナウンサーを活用するなど、発災時に切れ目ない対応を行うための体制整備を進めている。

事務事業評価票（No.2）

事業名	ひだまり友遊会館運営	所管課	生活文化政策部 市民活動推進課			
目的・事業内容	区内の高齢者に対し、心身の健康増進と生活の向上のための相談及び福祉活動を行うとともに憩いの場を提供することに加え、高齢者の地域活動への参加や世代間交流を進めることで、区民の福祉の向上を図る。					
成果指標	平成30年度実績	令和元年度実績		令和2年度実績		令和3年度実績
利用者数	153,100人	164,542人		74,783人		20,970人 (H30年度比 ▲86%)
事業に係るフルコスト(千円)						事業に直接係る人員(人)
年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度		
フルコスト(b+c-a)	71,168	74,095	71,631	59,471	事務分担割合	平成30年度 0.6
収入(a)	1,820	1,820	6,482	768		令和元年度 0.6
費用(b)	68,760	71,747	74,115	56,018		令和2年度 0.5
内人件費	4,301	4,704	4,007	6,318		令和3年度 0.8
間接コスト(c)	4,228	4,168	3,998	4,221		
取組み（行動量）	内容			年度	実績	フルコスト(千円) 単位あたりコスト(千円)
利用者数	ひだまり友遊会館の年間利用者数			平成30年度	153,100人	71,168 0.5
				令和元年度	164,542人	74,095 0.5
				令和2年度	74,783人	71,631 1
				令和3年度	20,970人	46,554 2
前回（令和元年度）評価結果						
●分析・評価 - 施設稼働率は会議室等の種類によって60%～90%となっている。また一般団体の利用も可能な夜間も諸室によっては80%程度の利用がある。利用者一人あたりコストは約400円である。 - 多世代交流事業の一部企画は子どもの参加割合が15%程度と少ない。 - 生涯現役情報ステーションは地域活動や高齢者に係る様々な情報提供などの取組みを行っているが、一日あたり20名程度の固定的な利用者であり、相談支援の機能が十分果たせていない。 - 本施設で行っている福祉電話訪問事業は、対象者や事業内容が他所管の高齢者あんしんコールと重複している。 ●重複・類似事業の整理 - 福祉電話訪問事業と高齢者あんしんコールとの整理・統合等を図る。 ●事務改善の方向性 - 生涯現役情報ステーションの運営を改善する。 - 世代間交流事業について、子どもの参加率向上に向け事業内容を見直す。						
事務改善の取組み成果						
●令和元年度評価結果を踏まえた取組み内容について - 福祉電話訪問事業について、事業に従事するボランティアと懇談会を実施し、ボランティアの意見を聴いたうえで今後の方向性について検討を行った。 - 生涯現役情報ステーションについては令和3年度に従来のイートインスペースに移設し、空いた施設正面玄関入口付近に、高齢者の地域参加促進施策に基づく高齢者の居場所整備の一環として、高齢者の居場所事業の実施スペースとイートインスペースを兼ねた「とまり木ステーション」を新設して一体的な運用を行った。 - 世代間交流事業について、近隣児童館等と子どもの参加率向上に向けた調整を進めた。 ●取組みによる効果について - 生涯現役情報ステーションについては、高齢者の居場所となる「とまり木ステーション」と一体的に運用したことで、「とまり木ステーション」の利用者が生涯現役情報ステーションに立ち寄り契機となり、相乗効果でそれぞれの利用者の増加に繋がった。 - 利用者が講座等で使用する物品を施設内に保管するニーズがあり、運営用の倉庫を貸出倉庫として有料で開放し、利用ルールを定め運用したことで、利便性が向上した。 ●改善に結びつかなかった点や、取り組むことができなかった点について - 福祉電話訪問事業については、事業の方向性について懇談会を実施し、従事しているボランティアへ意見の聴取を行ったところ、継続を希望する声が多数あり、本事業へ従事することが従事者の生きがいの一つとなっていることも確認されたため廃止を見送った。 - 世代間交流事業については、隣接する保育園や近隣にある児童館と連携した事業の実施を検討していたが、新型コロナウイルス感染症の拡大により、高齢者への感染防止に配慮し実施を見送った。					 生涯現役情報ステーション	

評価・分析

● 成果の達成状況の評価について

・年間施設利用者数については、令和元年度末からの新型コロナウイルス感染症拡大や、令和3年5月15日から令和4年1月16日までの8か月間の大規模改修による施設休館の影響を強く受け大きく減少した。囲碁や将棋、書道の連続講座や歴史や美術の講座が実施できなかったことが大きな要因である。

・利用者数の回復に向けて、とまり木ステーション等における新たな取り組みや、施設利用率向上に向けたチラシ配布によるPRなどを実施していく必要がある。

● コスト面の評価について

・事業全体のフルコストについて、令和3年度は大規模改修工事に伴う施設休館により、事業費が減となった一方で、休館中も他の施設を借りて福祉電話訪問事業など一部事業を継続したため、一定程度の運営経費を要した。

・令和3年度のフルコストは減少した一方で、工事休館前後における施設物品の搬入出の調整や利用者対応、営繕担当との工事内容の調整等により人件費が増加した。

・単位当たりコストについては、新型コロナウイルス感染症の影響による活動制限や、令和3年度の大規模改修に伴う施設休館により利用者が減少したことで、令和2年度と3年度の利用者一人あたりコストが増加した。

● 事業の必要性や有効性の評価について

・ひだまり友遊会館は、世田谷区で唯一の老人福祉法に規定された「老人福祉センター」であり、高齢者が気軽に立ち寄れる居場所としての役割も担っているため、元気高齢者施策において不可欠な事業である。

・指定管理による施設運営については、事業者の創意工夫により、利用者のニーズも取り入れた事業を展開しており、売店においても柔軟な運営を行っている。

今後の方向性

● 個人利用者数の増加に向けた取り組み

・施設の改修工事やコロナ禍の影響により、施設利用者数が大きく減少していることが課題である。今後は、高齢者が気軽に立ち寄れる居場所機能を充実させるため、令和4年度に実施しているスマホ講習会や折り紙講座等に加え、栄養士による講座やボイストレーニング等の魅力ある新たな講座を実施する。また、施設の情報や講座の様子等について、SNS等も活用し多様な媒体で発信することで効果的な周知を行い、新型コロナウイルス感染症拡大以降落ち込んでいる利用者数を、今後、まずは10万人程度まで回復させることを目標に取り組んでいく。

● 団体利用の増加に向けた取り組み

・長期にわたって利用のあった団体の分析を行ったところ、高齢化等により構成人数が減少したケースが確認されている。今後は既存団体に継続的な利用を促していくだけでなく、新規団体の利用を増やしていくことが課題であるため、利用者ニーズを踏まえた施設の環境整備を進めている。

・現状、施設内のWi-Fi設備は、1階の生涯現役ネットワークステーションのみ利用可能であり、スマートフォン講習会や自主研究会を実施する既存団体からは、会議室へのWi-Fi整備の要望が多く寄せられていたため、令和5年度に施設全フロアーにWi-Fi環境を整備する方向で調整している。既存団体のニーズに応えつつ、新たな利用団体の獲得を図る。

● 福祉電話訪問事業（事業統合に受けた取り組み）

・高齢者安心コールと事業内容が類似しているため、今後もボランティアの登録状況や利用状況を注視の上、事業継続の可否について判断していく。



とまり木ステーション内
「スマホなんでも相談会」

事務事業評価票 (No. 3)

事業名	人権推進事業 (人権擁護相談)		所管課	生活部文化政策部 人権・男女共同参画課			
目的・事業内容	区民が基本的人権を尊重し、誰もが幸せに暮らせる社会を築くため、人権意識の醸成に向けた啓発を図る。						
成果指標	平成30年度 実績	令和元年度 実績		令和2年度 実績	令和3年度 実績		
人権擁護相談（受付枠に対する実施率）	7.7%	7.2%		9.4%	9.4% (H30年度比 122%)		
「性的マイノリティ」という言葉の認知度	70.5%	73.2%		74.9%	80.3% (H30年度比 114%)		
区の同性パートナーシップ宣誓制度の認知度	51.4%	67.6%		— (調査未実施)	— (調査未実施)		
事業に係るフルコスト(千円)				事業に直接係る人員(人)			
年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度			
フルコスト(b+c-a)	12,131	21,104	23,151	17,214	事務分担 割合	平成30年度 1.1	
収入(a)	40	208	108	541		令和元年度 1.65	
費用(b)	9,519	15,594	17,579	12,035		令和2年度 1.91	
内人件費	7,954	12,989	15,162	10,123		令和3年度 2.02	
間接コスト(c)	2,652	5,718	5,680	5,720			
取組み（行動量）	内容			年度	実績	フルコスト (千円)	単位あたり コスト(千円)
人権擁護相談	各総合支所の相談室で人権擁護相談を毎月受け付ける。人権擁護委員の日、人権週間にちなみ特設人権相談コーナーを設け、区民からの相談を受け付ける。（年間180枠）			平成30年度	14回	498	36
				令和元年度	13回	526	40
				令和2年度	17回	461	27
				令和3年度	17回	694	41
性的マイノリティ理解講座等の開催（区民・職員）	性的マイノリティ理解促進のため、学校への出前講座や職員向け研修を実施する。			平成30年度	3回	219	73
				令和元年度	6回	301	50
				令和2年度	1回	339	339
				令和3年度	4回	372	93
性的マイノリティ理解促進のための啓発（パートナーシップ宣誓者の声の発信、関連情報の提供、広報等）	性的マイノリティ理解促進啓発用リーフレットの新規作成や、セクシャルマイノリティフォーラムを開催する。			平成30年度	2回	255	128
				令和元年度	1回	242	242
				令和2年度	0回	234	—
				令和3年度	2回	327	164
同性パートナーシップ宣誓の受付	同性カップルによるパートナーシップ宣誓の受付を行い、宣誓書受領書、小型宣誓書受領書（カード型）を発行する。			平成30年度	20回	606	30
				令和元年度	30回	711	24
				令和2年度	28回	682	24
				令和3年度	46回	414	9
区のおしらせによる啓発、掲示幕設置、啓発物配布	人権週間にちなみ、区のおしらせ12月1日号に人権に関連した特集記事を掲載する。梅まつりなど人が集まる場所での普及啓発を実施する。			平成30年度	3回	312	104
				令和元年度	3回	362	121
				令和2年度	2回	586	293
				令和3年度	2回	409	205
人権の花、人権作文、人権メッセージによる小中学生啓発活動支援	人権擁護委員と共に児童が種から花を育て生命の尊さを学ぶ人権の花、人権擁護委員の講演を聞き生徒が作文を書く人権作文等の啓発活動支援を実施する。			平成30年度	7校	2,228	318
				令和元年度	7校	2,452	350
				令和2年度	0校	1,172	—
				令和3年度	7校	1,836	262
前回（令和元年度）評価結果							
●分析・評価 ・人権擁護相談は、人権侵害などを受けている方の悩みを相談できる場として実施しており、利用者は少ないが他で代替することは困難であり、縮小すべきものではない。 ・一方、人権擁護相談の相談内容が人権侵害等に関係の薄い生活上の不安などもあり、相談窓口の趣旨が的確に伝わっていない。 ・どのような相談を受けられるか具体的に例示するなど、PR方法を工夫し、人権に関して悩んでいる人に気づいてもらえるよう広く周知する必要がある。							
●事務改善の方向性 ・人権擁護相談に関して、具体的な相談内容の周知や駅等におけるPRなど、相談を必要としている人に存在を知らせる取組みを拡充する。							

事務改善の取り組み成果

●令和元年度評価結果を踏まえた取り組み内容について

- ・人権擁護相談の周知啓発にあたっては、毎年、区のおしらせ12月1日号に人権特集記事を掲載するとともに、相談窓口の周知を行った。令和3年度は多様な性のあり方について、令和2年度は様々な人権問題について取り上げた。
- ・他の多くの自治体においては、コロナ禍の影響により人権擁護相談事業を休止したが、区では新たに事前予約制の電話相談を開始し、事業を継続した。
- ・年2回発行する男女共同参画情報誌「らぶらす」で、性的マイノリティやパートナーシップ宣誓等について取り上げた。また、年1回開催するセクシュアル・マイノリティフォーラムでは、コロナ禍においても感染症対策を講じながら講師による講演会や「世田谷にじいろひろば」での交流会、シネマ上映等の取り組みを実施することで、性的マイノリティへの理解促進を啓発した。
- ・令和2年度は新型コロナウイルス感染症拡大の中、感染者を排除・攻撃するような行動が見られたり、医療関係者が嫌がらせを受けるということが増加したため、世田谷保健所と連携して新たなチラシを作成・配布して相談窓口の周知を行った。



人権週間(区政PRコーナー)

●取り組みによる効果について

- ・電話による人権擁護相談事業を総合支所の相談室で、完全事前予約制で実施した。予約があった場合のみ、人権擁護委員が相談室で待機する運用にしたことで、相談ニーズに応じた柔軟な対応を行い効率化を図った。
- ・新型コロナウイルス感染症に関する差別について、世田谷保健所と連携した周知啓発活動を実施したことで、感染者への差別の抑止に寄与した。
- ・性的マイノリティのための居場所事業では、23歳以下を対象とした回や面接相談を実施する回等を設定することで、新たな年齢層の参加に繋がった。

●改善に結びつかなかった点や、取り組むことができなかった点について

- ・前回評価時点では、駅などでの対面の啓発活動を予定していたが、新型コロナウイルス感染症の影響による活動制限により実施できなかったため、区のおしらせや区ホームページによる従来通りの周知啓発活動を実施した。

評価・分析

●成果の達成状況の評価について

- ・人権擁護相談については、コロナ禍においても対面相談から電話相談に形態を変えて継続したことで、実績の水準を維持することができた。
- ・「性的マイノリティ」という言葉の認知度については、毎年認知度が高まっており、学校への出前講座や新たなリーフレット作成及び配布による周知啓発活動の成果が着実に出ている。
- ・区の同性パートナーシップ宣誓制度の認知度については、新型コロナウイルス感染症拡大の影響により令和2年度に実績が前年を下回った。その後、認知度調査は実施していないが、同性パートナーシップ宣誓の受付件数は増加傾向にある。

●コスト面の評価について

- ・事業全体のフルコストについては、令和3年度に係長級職員が担っていた業務を担当職員に移管する事務分担見直しを行ったことで人件費が減り、コスト全体の抑制に繋げることができた。
- ・性的マイノリティ理解講座等の開催については、令和2年度はコロナ禍の影響により実績が落ち込んだことで単位あたりコストが増加したが、令和3年度は実施回数を増やしたことで、単位あたりコストが減少した。
- ・同性パートナーシップ宣誓受付については、令和3年度に受付件数が大きく増加したため、単位あたりコストが減少した。
- ・区のおしらせによる啓発については、令和2年度に新型コロナウイルス感染症に関する差別を防ぐための内容を充実させたため、フルコスト及び単位あたりコストが増加したが、令和3年度は区ホームページを活用した工夫によりコストが減少した。

●事業の必要性や有効性の評価について

- ・基本的人権を尊重し、誰もが幸せに暮らせる世田谷区にしていくためには、人権意識の醸成に向けた啓発をあらゆる機会を利用して継続的に行っていくことが必要である。
- ・中立・公正の立場で人権施策を推進していくためには、引き続き直営で事業展開していくことが必要である。

今後の方向性

●人権擁護相談事業

- ・コロナ禍において他区では事業を休止したケースが多い中で、区では電話相談に手法を変えて相談事業を継続してきたが、対面相談復活の要望を多く受けている。令和5年度からの対面相談再開にあたっては、従前から課題となっていた相談のない時間の相談員待機を解消するため、完全予約制に手法を改善したうえで効率的に事業を実施していく。また、より多くの方へ情報を届け、相談に繋げていくため、SNS等を活用した周知や、オンラインを活用した相談についても検討を進めていく。

●性的マイノリティの理解促進等の取り組み

- ・区民意識調査では、80.3%が「性的マイノリティ」という言葉を知っていると回答しており、年々認知度の向上がみられるが、年代別でみると今後は子ども・若者世代への理解促進が課題であるため、令和5年度においては一般向けに加え、小中学生世代でも分かり易い内容のリーフレットを新たに作成し、学校への出前講座などの機会を活用することで、年代に合わせた普及啓発を実施していく。
- ・認知度向上に伴い、性的マイノリティの当事者や家族・友人等を対象とした電話相談「世田谷にじいろひろば」の相談件数も増加傾向にあり、令和3年度は前年度比24%増の197件の実績があった。現在、週1回3時間受け付けている相談に関して、今後のニーズ増に応じた相談体制の拡充についても検討していく。

●同性パートナーシップ宣誓の受付

- ・任意で区長に対してパートナーシップ宣誓を行う要件について、これまで同性カップルに限定していたが、令和4年度から片方がLGBTQ当事者であれば可能とするとともに、通称名の使用や、親、子を併せて宣誓するファミリーシップ制度を新たに導入した。今後は、婚姻関係にある方のみが受けられる行政サービスについて、パートナーシップ宣誓した方への適用拡大の可能性について検討・調整を進めていく。

事務事業評価票 (No.4)

事業名	平和資料館維持運営		所管課	生活文化政策部 人権・男女共同参画課			
目的・事業内容	区民の平和意識の普及啓発・醸成						
成果指標	平成30年度 実績	令和元年度 実績		令和2年度 実績		令和3年度 実績	
来館者数	6,355人	8,035人		4,254人		7,936人 (H30年度比 125%)	
事業に係るフルコスト(千円)				事業に直接係る人員(人)			
年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	事務分担 割合	平成30年度	2.75
フルコスト(b+c-a)	42,876	45,007	43,802	42,903		令和元年度	2.65
収入(a)	1,311	1,315	931	929		令和2年度	2.45
費用(b)	39,358	36,692	36,376	35,431		令和3年度	2.5
内人件費	18,990	23,548	21,706	21,705			
間接コスト(c)	4,829	9,630	8,357	8,401			
取組み(行動量)	内容			年度	実績	フルコスト (千円)	単位あたり コスト(千円)
企画展	多目的室を利用して、常設展と違った視点による期間を定めた平和に関する展示を行う。			平成30年度	37日	1,041	28
				令和元年度	193日	1,100	6
				令和2年度	229日	1,221	5
				令和3年度	245日	1,115	5
地域巡回展	区内各地を回り、区民に平和資料館を知ってもらい、平和について考える機会として開催。未来の平和の在り方について考えるため新しい資料を多数展示している。			平成30年度	95日	2,684	28
				令和元年度	92日	2,531	28
				令和2年度	—	2,223	—
				令和3年度	40日	2,551	64
中学校巡回展	次世代を担う若い世代へ、戦争の悲惨さや平和の尊さを伝え、恒久平和を築く一助とするため開催。3年間で区立の中学校をすべて巡回する。			平成30年度	99日	858	9
				令和元年度	106日	891	8
				令和2年度	103日	889	9
				令和3年度	108日	895	8
戦争体験者インタビュー記録 映像作成	戦争体験者の話をDVDに収録し、視聴や貸し出しを行うことで過去の証言から現在未来の平和を考える。			平成30年度	2本	471	236
				令和元年度	2本	482	241
				令和2年度	2本	485	243
				令和3年度	2本	490	245
前回(令和元年度)評価結果							
●分析・評価 ・企画展や地域巡回展など区民に対する周知を区のおしらせにより行っているが、周知効果は十分と言えない。 ・中学校巡回展を実施しており、これを契機として調べ学習等で平和資料館を訪れる生徒が一定数いる。館外に出張しPRを行うことに一定の効果があると見込まれる。 ・一方、地域巡回展を区民センター、地区会館などで行っているが、来館者増へつながっているとはいえない。 ・駅前など多くの人の目に触れる場所で巡回展やPR活動を開催し、周知を図るべきである。 ・世田谷デジタルミュージアムに掲載するとともに、平和に関する学校授業に活用することで、本物の展示物を見て、戦争体験者の話を聞こうという動機づけにつながると見込まれる。 ●事務改善の方向性 ・平和資料館の認知度向上に向けた改善策を実施する。 ・地域巡回展を駅等で開催するため、電鉄会社等に無料または廉価で使用できないか、調整を進める。 ・世田谷デジタルミュージアムへ平和資料を掲載するとともに、企業協賛など経費の確保策を含めた検討を行う。 加えて、終戦記念日等にSNSでの情報発信を行うなど、主な来館者である若い世代に積極的に呼びかける。							
事務改善の取組み成果							
●令和元年度評価結果を踏まえた取組み内容について ・企画展については、愛称である「せたがや未来の平和館」として、過去の太平洋戦争だけではなく、現在の紛争、差別問題、SDGs等、未来に関する展示を行った。 ・地域巡回展の展示内容を一新し、多数の区民が訪れる区民センターなどの公共施設で場所を変えながら実施した。平和資料館の魅力を紹介し、館内の展示紹介とリーフレットやアンケートを会場に設置するなどの改善を図った。 ・認知度の向上に向けて、区のおしらせ、区ホームページ、SNS(Twitter、Instagram等)、区内の公立私立学校へのチラシ配布、エフエム世田谷、ケーブルテレビなどの各種メディアを活用した周知を行った。 ・若い世代への周知・啓発については、3年間ですべての区立中学校への巡回展を実施し、焼夷弾の破片や当時の寄せ書きの現物などを展示した。また、区立小学校でオンライン授業を実施し、戦争体験者の当時の経験を伝えるなど内容の充実を図った。							





事務改善の取り組み成果

- 取組みによる効果について
 - ・ 平和資料館ホームページの内容を一新したことで、ページによっては閲覧数が倍以上に伸びる成果があった。
 - ・ 地域巡回展については、太平洋戦争をテーマにした展示に、戦争以外の未来の平和を考えるSDGsの展示を加える工夫を行った結果、「有意義な展示なので引き続き開催してほしい」、「平和資料館にも訪問したい」などのアンケート評価をいただいております、一定の普及啓発効果があった。
 - ・ 平和資料館のある世田谷公園が旧日本軍の駒沢練兵場だったことから、近隣の軍事施設跡を巡るスタンプラリーなどのイベントの企画を通じて、地域資源を有効に活用して身近な平和の歴史を周知することができた。
 - ・ 平成27年の開館以来継続して実施している中学校巡回展や、令和4年2月から開始したオンライン授業により、若い世代に平和資料館を認知してもらったことで、令和3年度は149人の中高生世代の来館実績に繋がっている。
- 改善に結びつかなかった点や、取り組むことができなかった点について
 - ・ 令和2年度は、新型コロナウイルス感染症等により地域巡回展を中止した影響で、区民への幅広い周知が出来ず、平和資料館の認知度向上に繋げることができなかった。
 - ・ コロナ禍の影響により地域巡回展の駅での開催は実現できなかったが、駅近くの公共施設での開催や世田谷線駅へのポスター掲示を行った。
 - ・ 世田谷デジタルミュージアムへの平和資料の掲載については、担当所管課と調整中であり実現に至っていない。



区立中学校巡回展

評価・分析

- 成果の達成状況の評価について
 - ・ 施設来館者数については、令和2年度に新型コロナウイルスの影響による臨時休館や、活動の制限により半減したものの、令和3年度は、SDGsなど現在のトレンドを取り上げた企画展を工夫して実施したことによりコロナ禍前の水準に回復した。
 - ・ 企画展や中学校巡回展については、オンライン等を活用して継続実施することができたため、コロナ禍においても一定の成果があった。
 - ・ 臨時休館期間において、常設展示室のレイアウトの検討や戦争体験者インタビューの記録映像の作成等に注力し、収蔵資料の充実を図った。
- コスト面の評価について
 - ・ 事業全体のフルコストについては、事務分担割合の見直しによる人件費の増減があったものの、ほぼ同額で推移している。
 - ・ 地域巡回展については、資料作成等に毎年コストがかかっており、令和2年度は実施を見送ったが一定のコストがかかった。令和3年度は段階的に再開したが、実施回数が令和元年度の半分にとどまったため、単位あたりコストが増加した。
- 事業の必要性や有効性の評価について
 - ・ 平和資料館は、区民の平和意識の醸成のために不可欠な施設である。平和と戦争を後世に伝えていくためには、中立的な立場を保持しながら事業を実施する必要がある。
 - ・ 昭和女子大学や駒澤大学などの区内大学や、児童館や青少年交流センターなどの区立施設との連携を円滑に行い、語り部の方の協力を得られているのは、長年の運営により信頼関係を構築してきた成果である。
 - ・ 過去、現在、未来の平和について総合的に学ぶことができるのが、世田谷区の平和資料館の特色である。

今後の方向性

- 認知度の向上
 - ・ 令和2年度の区民意識調査では、平和資料館を知っている割合は13.9%にとどまっており、認知度の向上が課題である。
 - ・ 現在は区ホームページの更なる充実や、若者をターゲットにSNSを活用した情報発信を行っているが、開館10周年である令和6年度を目途に世田谷デジタルミュージアムに所蔵品の掲載を開始させ、これまで館内のみでの公開や区ホームページで一部紹介にとどまっていた平和に関する資料を公開することで、幅広い世代の区民に閲覧してもらい、平和意識の普及啓発を図り、平和資料館の認知度を向上させていく。
- 来館者増に向けた取組み
 - ・ 常設展示・企画展示・映画祭において過去の太平洋戦争だけではなく、現在の紛争、差別、環境問題など現在や将来に向けたテーマについて展示・上映するとともに、世田谷公園内でのイベントや近隣施設等と連携した効果的な宣伝広告活動を行い、気軽に寄ってもらう仕掛けをすることで、公園に遊びに来た家族層などの来館を促していく。
 - ・ 世田谷公園内のプレーパークや、近隣の三宿四二〇商店街と連携した事業展開を通じて近隣住民の方に施設を認知してもらい、定期的な来館を促していく。
 - ・ 平和資料館の宣伝広告を効果的・横断的に行うため、区内美術館や文学館等と連携した平和や戦争をテーマとした事業の実施や、川崎市平和館など他自治体と協力した展示やスタンプラリーなどのイベントの実施について検討するなど、相互利用を促す取り組みを検討し、直近で最多となる令和元年度の8,035人を上回る来館者数を目指していく。また、企業協賛についても検討し、事業内容の充実を図っていく。
- 子ども・若者世代への平和意識醸成の取組み
 - ・ 令和7年に終戦80年を迎えるにあたっては、特に子ども・若者世代に戦争を伝え、平和意識の醸成を目的とした事業展開を行っていく。
 - ・ 区内大学の学生と平和資料館との連携事業として、令和5年度には大学生が戦争体験者へインタビューする新たな発想による取組みを実施する。大学生との交流を通じ、若者世代がいつでも立ち寄れる平和資料館を目指していく。
 - ・ また、区内の小中学校の教職員を対象として、平和や戦争に関する授業の進め方についてディスカッション形式の研修を平和資料館で実施し、小中学生の感受性や理解度に応じたより質の高い平和教育を行っていく。

事業名	若者支援事業運営	所管課	子ども・若者部	子ども・若者支援課		
目的・事業内容	若者に区の様々な分野の施策や地域の活動・イベントの魅力を効果的に届け、若者の区政及び地域活動への参加・参画意識を高める。					
成果指標	平成30年度実績	令和元年度実績	令和2年度実績	令和3年度実績		
「情熱せたがや、始めました。」閲覧数（年間）	703,000回	804,660回	679,794回	952,306回 (H30年度比 135%)		
事業に係るフルコスト(千円)			事業に直接係る人員(人)			
年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度		
フルコスト(b+c-a)	55,667	66,294	57,510	49,579		
収入(a)	3,012	3,968	4,244	3,756		
費用(b)	52,840	57,090	51,449	43,778		
内人件費	35,930	44,836	38,909	32,436		
間接コスト(c)	5,839	13,172	10,305	9,557		
取組み（行動量）		内容	年度	実績	フルコスト (千円)	単位あたり コスト(千円)
「情熱せたがや、始めました。」（「ねつせた！」）の取組み（配信回数）		若者が自らの視点で世田谷のもの・こと・人を、いつでも・どこでも・手軽に知ってもらえるようSNS（Twitterなど）を活用した情報発信を行っている。	平成30年度	474回	7,634	16
			令和元年度	509回	8,579	17
			令和2年度	581回	9,298	16
			令和3年度	949回	7,855	8
若者支援シンポジウムの参加人数		一般区民を対象に、若者支援を取り巻く社会課題を共有し、ゲストによる講演や参加者同士の交流等を通して、未来の展望を語り合うイベントを実施している。	平成30年度	200人	4,187	21
			令和元年度	100人	9,034	90
			令和2年度	—	—	—
			令和3年度	61人	5,147	84
わかものライフガイド「Cheer!」の制作		若者や若者支援の活動に関わる者を対象に、区の施策や事業などさまざまなサービス情報を整理し提供するため、情報誌を制作、発行する。	平成30年度	30,000部	4,147	0.1
			令和元年度	30,000部	7,600	0.3
			令和2年度	30,000部	5,103	0.2
			令和3年度	23,500部	4,688	0.2
前回（令和元年度）評価結果						
●分析・評価 ・「情熱せたがや、始めました。」（以下「ねつせた！」という。）の活動を通して得た成功・失敗体験を、メンバー間で共有する機会を十分に持たせておらず、全体の経験の蓄積ができていないため、メンバーの主体性が培われない状況になっている。 ・職員が若者に対して丁寧にに関わり過ぎていたことが、その一因である。 ・メンバーの主体性を損なわずに伴走支援する仕組みとして、メンター機能を強化する必要がある。社会人メンバー、ベテランメンバーをメンターとして活用し、同じ活動を経験した立場からの指導・助言を受けることで、主体性を損なわずに活動できると期待される。 ●事務改善の方向性 ・メンター機能を強化することで、メンバー同士が主体的にフォロー、サポートできる仕組みを構築する。2年目以降のメンバーが1年目の指導をする、3年目のメンバーは企画や渉外の責任者となる、など。 ・現在、事業支援を委託している事業者に対し、メンバーのフォローではなく、メンター育成に重点を置いた支援を委託する。 ・メンバーの主体性向上に向けた改善策を実施する。						
事務改善の取組み成果						
●令和元年度評価結果を踏まえた取組み内容について ・経験の浅いメンバーに対して自発的に指導や助言を行うメンター機能の強化に関しては、新メンバーが加入した際のOJTフォローアップ、社会人メンバーが講師となり「ねつせた！」の活動内容や団体の士気を高める講座の実施、ベテランメンバーが主体となったLINEグループの作成について、委託事業者とともに取り組んだ。 ・職員や委託事業者が個別にメンバーとの面談を実施し、主体的に活動に取り組むよう促した。						

「ねつせた！」会議の様子

事務改善の取組み成果

●取組みによる効果について

- ・メンター機能を強化するとともに、活動意欲の高い新規メンバーに対して2対1や3対1の少人数できめ細やかなフォローを行ったことで、メンバーの定着に繋がった。
- ・指導する側のベテランメンバーにも、講師としてリーダーシップを発揮することで自己肯定感や帰属意識の高まりがみられ、職員や委託事業者が連絡しなくても、会議の議題設定、日程調整、取材対応などの調整が自主的にできるようになった。
- ・メンバー間の交流が活性化したことで、学生のメンバーにとって関心の高い「就職、仕事、キャリア」について、社会人メンバーと情報交換や相談ができるようになり、自立支援の効果もあった。
- 改善に結びつかなかった点や、取り組むことができなかった点について
- ・メンター機能の強化にあたり、コロナ禍の活動制限により、オンラインによる活動が中心となったことで、新規メンバー、指導する側のメンバー双方から、対面で会わないとコミュニケーションがとりにくい、仲良くなれないといった意見があった。
- ・主体性向上に向けた取組みについては、メンバーがアイデアを検討しても、コロナ禍の活動制限により実現ができないケースが多くあり、活動へのモチベーションをメンバー間で継続して共有していくことが困難であった。

評価・分析

●成果の達成状況の評価について

- ・「情熱せたがや、始めました。」については、令和2年度はコロナ禍の影響により、まちあるきやイベント参加等の活動が制限され閲覧数が減少したが、令和3年度は、「ねつせた！」ホームページの立ち上げやYouTubeへの動画投稿など新たな取組みを開始し、メンバー自身が楽しみながら活動している様子を発信するなど、若者が興味関心を持つ投稿内容に見直したことで、閲覧数が伸びた。
- ・行動量の実績に関しては、配信を行う人数を増やすとともに、メンバー間で連載投稿を開始するなど、創意工夫による投稿促進を行った。「ねつせた！」の認知度向上に伴い取材や掲載依頼が増え、更なる配信回数の増加に至っている。
- コスト面の評価について
- ・事業にかかる全体のフルコストは、外部委託による職員事務分担割合の見直しにより減少傾向にある。
- ・「ねつせた！」については、令和元年度から令和3年度まで情報発信回数を増やしたことで、単位あたりのコストを減少させることができた。区の魅力や身近な情報をたくさんの若者に伝えることができたため、費用対効果の高い取組みである。また、委託事業者の伴走支援によりメンター機能が強化され、メンバーによる主体的な活動が増えたことで、区職員の負担が軽減しフルコストの削減に繋がった。
- ・若者支援シンポジウムの参加人数については、令和2年度はコロナ禍のため開催を中止し、令和3年度は参加人数が減少したものの、オンラインの導入や当日施設設営費用の削減等、開催手法を改善したため単位あたりコストは令和元年度より低く抑えることができた。
- ・わかものライフガイド「Cheer!」については、コロナ禍の影響により令和3年度は発行部数を抑えた。
- 事業の必要性や有効性の評価について
- ・他自治体では若者の活動への後援や短期間共同で事業やイベントを行っている事例があるが、情報発信に特化した事業を若者が主体となって長期間実施しているのは、他に例のない世田谷区独自の取組みである。
- ・若者の視点で若者が地域活動に参加するきっかけとなる情報を発信していくことは、地域活性化に寄与するものである。
- ・進級や進学等、生活や環境の変化によりメンバーの入れ替わりが多いことから、長期間安定的に、若者が地域活動に主体的に参加・参画する仕組みを維持するためには、職員や委託事業者の伴走支援が不可欠である。
- ・若者支援のノウハウがある事業者に運営業務委託を行うことで、夜間や休日などにおいてもメンバーに対してきめ細かい配慮のもとで寄り添い、伴走支援することが可能となっている。

今後の方向性

●世代交代を踏まえた持続可能な仕組みの構築

- ・「ねつせた！」の活動の担い手となる若者メンバーの安定した新規加入及び定着が課題である。
- ・現在、30人のメンバーで活動しているが、進学や就職で毎年一定数のメンバーが卒業していくため、今後も区内17大学への募集活動や、区のおしらせへの掲載、「ねつせた！」への投稿、青少年交流センターとの連携した募集活動を実施し、事業運営に必要な新規メンバーの獲得を目指していく。
- ・また、新規加入メンバーの定着も課題であるため、引き続き、メンター機能を活用したメンバーによる新規加入者へのフォロー態勢を強化し、止むを得ない事情を除く途中退会者0を目指していく。
- 若者メンバーの主体性の向上と活動の活性化
- ・現在は職員や委託事業者の伴走支援のもとで、若者が主体となって「ねつせた！」の活動を実施しているが、区の伴走支援なく、若者メンバーが全て自主的に事業を実施していくことが最終的な目標である。「ねつせた！」で取り上げる記事については、これまで区の事業や関連団体への取材を中心に実施してきたが、今後は、職員が依頼を受けた案件を若者メンバーに紹介し記事にする従来の手法に加え、若者メンバーが独自に企画を考え新たな取材先を自ら開拓する活動に職員が支援を行いながらシフトしていき、若者の主体性を養っていく。
- 若者の地域活動参加の促進
- ・令和3年度の「情熱せたがや、始めました。」年間閲覧数は952,306回に達し、平成30年度比135%となった。
- ・今後も年10%程度の閲覧数の増加を目標に、若者メンバーが情報の受け取り手となる若者世代に向け興味関心が湧き直接気持ちに働きかけるような地域情報や地域課題をSNSやYouTubeなど多様な媒体も活用しながら発信することで、より多くの若者に地域活動への参加を促していくことを目指していく。



「らぶらす」取材の様子

事務事業評価票（No.6）

事業名	郷土資料館		所管課	生涯学習部 生涯学習・地域学校連携課			
目的・事業内容	区関係資料（出土品、古文書、図表、民俗資料等）を収集（寄贈・寄託含む）、調査研究し、これを保存・展示する。また講座や有償刊行物の発行等を通じ、区民の教養の向上、教育、学術研究等に資する。						
成果指標	平成30年度 実績	令和元年度 実績		令和2年度 実績		令和3年度 実績	
来館者数	41,676人	37,365人		8,780人		15,269人 (H30年度比 ▲63%)	
事業に係るフルコスト(千円)				事業に直接係る人員(人)			
年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	事務分担 割合	平成30年度	9.3
フルコスト(b+c-a)	95,930	114,255	107,162	101,556		令和元年度	10.35
収入(a)	5,237	3,496	5,765	5,366		令和2年度	10.1
費用(b)	88,912	92,627	90,664	84,855		令和3年度	10.1
内人件費	34,399	39,349	51,091	47,554			
間接コスト(c)	12,255	25,124	22,263	22,067			
取組み（行動量）	内容			年度	実績	フルコスト (千円)	単位あたり コスト(千円)
郷土資料館行事（特別展・季節展、歴史講座等の開催）	世田谷区の郷土にかかわる資料を次世代に継承し、区民に利活用してもらうために、個別のテーマを定めて展示や講座等を開催している。			平成30年度	28,451人	18,366	0.6
				令和元年度	32,962人	21,736	0.7
				令和2年度	5,906人	19,803	3
				令和3年度	8,668人	21,553	2
郷土資料館資料調査及び整理（収蔵資料整理調査）	世田谷区の郷土にかかわる資料の充実のための調査・整理を行うとともに、その資料を次世代に継承するための保管の適正化に努めている。			平成30年度	—	24,213	—
				令和元年度	—	24,170	—
				令和2年度	—	21,553	—
				令和3年度	—	30,328	—
郷土資料館来館者数	郷土資料館の利用状況を把握するため、年度ごとの来館利用者数を入館票等で把握している。			平成30年度	41,676人	53,442	1
				令和元年度	37,365人	63,335	2
				令和2年度	8,780人	29,440	3
				令和3年度	15,269人	28,734	2
前回（令和元年度）評価結果							
●分析・評価 ・郷土史に関する地域博物館としての性格上、郷土史に関心の薄い区民に対しては、来館を促す訴求力のある企画展示テーマの設定が難しく、郷土資料館の認知度向上につながっていない。 ・来館者数41,676人は、区内小学校の授業での来館などが含まれており、決して多いとはいえない。 ・郷土の記録や史実、出土品等に基づいた内容を展示・発信しており、繰り返し来館される方は少なく、また、大きな収益は見込めないことから、民間の参入は見込めない。 ・次世代への区の歴史文化の継承に向け、子ども、若者世代への積極的なアプローチ方法を、大学との連携を含め多様な視点から検討、導入する必要がある。 ●事務改善の方向性 ・認知度向上に向けた取り組みを検証し、文化財関連部署と連携しながら魅力ある企画展示や講座開催等に向けて改善を図るとともに、大きく来館者増が見込めるボロ市等の地域行事に合わせた企画の再構築や、知名度の高い代官屋敷を活用した事業の展開を行い、来館者増と広報・PRの強化を行う。							
事務改善の取組み成果							
●令和元年度評価結果を踏まえた取組み内容について ・令和元年度は、特別展「近代世田谷消防史—町の発展と防災—」や、隣接する大場代官屋敷の改修工事終了に合わせ、企画展示「大場家の歴史と代官屋敷」を開催するなど、魅力ある展示や講座の開催により、来館者数を増やして、郷土資料館の利用促進を図った。 ・令和2年度、3年度は新型コロナウイルスの影響により、展示や講座などの各種行事を中止せざるを得ず、せたがやボロ市等の地域行事も中止となり、地域行事と連携した事業が実施できなかったが、「世田谷の歴史と文化・展示ガイドブック」の第2版を発行するなど事業手法を工夫しながら、郷土資料館の魅力を伝えるための取組みを行った。また、令和3年度の特別展「多摩川と世田谷の村々」においては、調布市郷土博物館との連携行事を実施し、新たな来館者層の獲得に努めた。 ・世田谷デジタルミュージアムを閲覧した区民に郷土資料館を知ってもらい、実物を見るため来館する契機となるよう内容を充実させる取組みを進めている。具体的には、昭和30年代の写真等のデジタル化を毎年200点ペースで進めるとともに、特別展の図録用に撮影した写真等を精査しながら公開を進めている。 ●取組みによる効果について ・新型コロナウイルス感染症の影響により、事業実施の中止等を余儀なくされたが、今後の企画展示や講座開催に向けて、文化財関連部署などと展示を同時開催したり、資料調査を共同で実施するなど、連携強化のもとで広報・PRを図ったことで、これまで郷土資料館を訪れたことのない方に対し認知度の向上に繋がった。 ・区内で未調査の建築や古文書、美術資料が発見された際に、文化財係、民家園係、郷土資料館の学芸員がそれぞれ別々に訪問調査を行うことが多かったが、学芸員同士が連携して合同で調査するよう見直したことで、限られた人員で効率化を図った。 ●改善に結びつかなかった点や、取り組むことができなかった点について ・新型コロナウイルス感染症の影響により、一時休館や、各種展示や講座の開催を中止した。せたがやボロ市等も中止となり、地域行事と連携した事業展開もできず、区内小学校の団体見学も中止となったため来館者数が大幅減となった。 ・事業実施に伴う広報・PR活動も制限を受けた中で取り組んだため、来館者増につながる効果には至らなかった。 ・改修工事に向けて物品整理を行う必要が生じ、限られた人員体制の中で取り組んだため、来館者増に向けた広報・PR活動の強化を図れなかった。							

評価・分析

●成果の達成状況の評価について

- ・新型コロナウイルス感染症拡大に伴い、各種展示や講座など大半の行事の開催を中止したため、成果指標に設定した来館者数が大幅に減少した。
- ・一方、大規模となる特別展の開催を中止した代わりに、ミニ展示「川辺に遊ぶ―近代世田谷の行楽地―」や「社寺の守札―信仰と厄除け―」など、小規模なテーマ展示を複数回開催したり、学芸員による解説を聞きながら史跡をめぐる野外歴史教室を人数を制限しながら実施するなど、感染症対策を行いつつ工夫して事業に取り組んだ。特に、野外歴史教室「旧馬引沢村の社寺と史跡を巡る」は、定員を大きく上回る多数の応募があった。
- ・区立小学校による団体見学が相次いで中止となる中で、小学校に出向く出張授業やウェブ授業を新たに企画・実施して小学校教育の支援を行った。オンラインを活用したプログラムでは、昔の暮らしを紹介する動画を作成し、区教育委員会が臨時休校中の児童・生徒向けに開発した「せたがやまなびチャンネル」に公開したところ、教職員から授業の素材として活用したいとの反響があった。
- ・常設展示ガイドブックの改定増刷や資料館だよりの発行など、刊行物の形で世田谷の歴史や文化に関する情報発信を継続した。



区立小学校へ出張授業

●コスト面の評価について

- ・事業全体のフルコストについては、施設の維持管理経費や人件費が大きな割合を占めており、コロナ禍や施設設備改修による臨時休館中においても資料調査及び整理を予定通り実施したため、大きな変動はなかった。
- ・令和2年度と令和3年度は来館者数が大きく減少したため、令和元年度と比較して来館者一人あたりのコストが増加した。

●事業の必要性や有効性の評価について

- ・世田谷の原始・古代から近現代までの歴史・文化を総括的に扱う博物館法の適用を受けた郷土資料を扱う唯一の公共施設として、今後も歴史・文化などの郷土資料の収集・保管、調査研究、公開活用に取り組み、世田谷の歴史・文化を次世代に引き継いでいく役割を担っている。
- ・他の自治体等の郷土資料館と比べて、世田谷区の郷土資料館は代官屋敷に隣接するという立地を活かして連携した事業展開ができるという特色がある。また、毎年の特展で刊行する図録をはじめとした当館の刊行物は、他館や来館者から好評を得ている。
- ・郷土資料の所在情報や地元の有識者などから話を伺う上で、地域とのつながりや信頼関係構築が不可欠であること、調査研究や特別展等の大規模な事業は長期継続的に実施していることから、現在の直営体制により持続的かつ効果的な事業運営を行っていく必要がある。

今後の方向性

●来館者数の増加に向けた取組み

- ・令和3年度の来館者数は、平成30年度比で63%減少している。新型コロナウイルス感染症拡大の影響により、ボロ市が中止になったことが大きな要素を占めており単純比較はできないが、来館者数の回復が喫緊の課題である。
- ・令和5年度のリニューアルオープンにあたっては、これまで企画展の期間中は収蔵庫に保管していたボロ市・大場代官屋敷に関する資料の展示を、来館者の要望に応じて常設展示にするとともに、区民の関心の高い野毛大塚古墳の出土品を「リニューアルオープン展」として企画展示することで来館者を増やしていく。更に、子ども向け説明パネルを新たに設置することで、社会科見学に来る小学校3年生を中心とした子どもや、親子連れの来館も促していく。
- ・令和5年度は平成30年度の月間平均来館者数約3,500人を超える月間平均来館者数を目指し、来館者数の増加に向けて取り組んでいく。

●横断的連携の強化

- ・令和6年度の開館60周年に向けて、郷土資料館の伝統である基礎的な調査研究は継承しながらも、庁内の文化財関連部署との更なる横断的連携による事業を展開していく。小学校へ出張授業は、現在、民家園の学芸員と一体で実施しているが、郷土や昔の生活をよりわかりやすく伝えるため、それぞれの専門分野を活かした授業を研究していく。
- ・また、区内の文化施設との連携強化が今後の課題である。世田谷美術館が世田谷区内の鉄道沿線の企画展を開催した際に、昔の路線図等の資料を当館から貸与する等の協力連携を行っているが、今後は、美術館・文学館等との共催展示やイベントを企画することを検討して、相互の価値と魅力を高める事業に取り組んでいく。

●周知啓発の取組み

- ・郷土資料館に来館することが難しい方にも収蔵資料を楽しんでもらう方法として、インターネット上で資料を閲覧できる世田谷デジタルミュージアムの活用が挙げられる。デジタルミュージアムは、普段展示されていない資料の閲覧や、展示室では見づらい資料の細部までも拡大して閲覧することができる、利便性の高いツールである。今後は、デジタル化の進展を踏まえ、展示と両輪でコンテンツの充実を進め、郷土資料館の認知度を高めしていく。



調布市との連携事業
特別展「多摩川と世田谷の村々」