

# 世田谷区外部評価委員会の提言

平成29年1月24日

世田谷区外部評価委員会



平成29年1月24日

世田谷区長

保坂展人様

世田谷区外部評価委員会

委員長 森岡清志

世田谷区外部評価委員会の提言について

当委員会は、これまでの政策検証をさらに強化し、外部の視点から区の事業の客観性・信頼性の確保を行うとともに、区民との協働と行政経営の改革・改善を推進するため設置されました。

平成27年11月16日に、貴職より依頼された、今後の区に適した評価のあり方について、議論を重ねた結果がまとまりましたので提言いたします。



# 目 次

第1章 提言	1
1. はじめに	1
(1) 従来の行政評価の概要と課題	1
(2) 新たな視点にたった評価の必要性	1
(3) 評価対象の定義	1
2. 3つの新たな評価軸とは	2
(1) 「参加」と「協働」	2
(2) 横断的連携	2
(3) 施策の機動的な修正・拡充	2
3. 3つの新たな評価軸によるPDCAサイクルとは	3
(1) 3つの新たな評価軸における「計画」の定義	3
(2) PDCAサイクルとは何か	3
(3) 3つの新たな評価軸によるPDCAサイクルの向上	3
4. 評価に用いる指標とは	4
第2章 資料編	5
1. 3つの新たな評価軸に係る評価シートの記入要領（案）	5
(1) 3つの新たな評価軸に係る評価シートの概要	5
(2) 各項目の記入要領	5
(3) 評価シート作成補助資料の記入要領	10
(4) 参考資料	13
1) 3つの新たな評価軸に係る取組みの詳細と具体例	13
2) 施策別評価シート【記入例】	18
3) 評価シート作成補助資料【記入例】	20
2. 世田谷区外部評価ワークショップ開催報告	21
(1) 世田谷区外部評価ワークショップの概要	21
(2) 各グループの討議結果	23
(3) アンケート結果	32
3. 策定の経過	40
4. 世田谷区外部評価委員会委員名簿	41
5. 提言にあたって	42



# 第1章 提言

## 1. はじめに

### (1) 従来の行政評価の概要と課題

#### ■これまでの行政評価は必要性、有効性、効率性の観点からの実績を中心とした評価

これまで、区は施策に対し、その必要性や有効性、財務的な視点にたった効率性などの観点から、実績に重きをおいて評価を行ってきました。

しかし、この従来行ってきた行政評価では、施策を進めるプロセスで行われていたことや関わった人が、施策にどのような効果をもたらしたかという、プロセスを重視した視点での評価、いわゆるプロセス評価や、施策の中長期的な視点での目標設定が十分ではない部分も見受けられました。

### (2) 新たな視点にたった評価の必要性

#### ■今後は併せて施策を進めるプロセスで成功要因となっている取組みの評価が必要

基本構想が示す9つのビジョンの実現に向けて、施策の成果をより豊かなものとするためには、施策を進めるプロセスにおいて、区民とともにまちづくりを進めることや、連携により施策を推進すること、施策に取り組む組織や職員を側面的に支援することなどをこれまで以上に促進する必要があります。

そのためには、こうした施策を進めるプロセスで取り組まれていることを「見える化」し、適切に評価するプロセス評価を導入することにより、職員の気づきを促し、施策の効果を高める成功要因や工夫などのノウハウを広く共有することが必要です。

### (3) 評価対象の定義

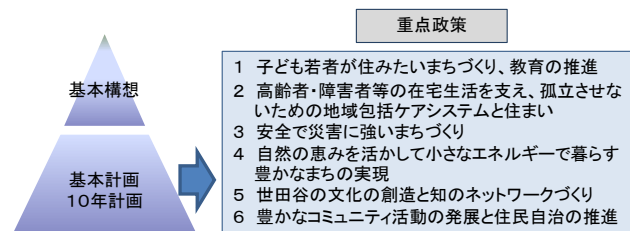
新たな評価軸による評価の対象は、中長期的な目標が設定されているとともに、「各分野で連携し進める取組み」や「区民参加・協働とともに進める政策」などプロセスを重視する視点が示されていることから、基本計画の「重点政策」が適しています。

なお、本提言における新たな評価軸による行政評価の評価対象は以下のとおりです。

◇施策：新実施計画事業のうち、基本計画における「重点政策」の「施策の目標と取組み」に位置づけられているもの

◇事業：上記の新実施計画事業に位置づけられた具体的取組み

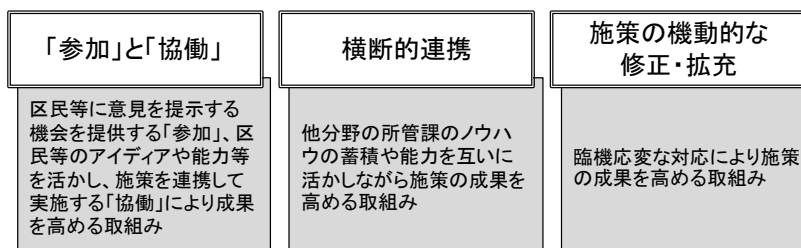
図表-1 世田谷区基本計画の重点政策



## 2. 3つの新たな評価軸とは

前述したように、施策を進めるプロセスで取り組まれていることを「見える化」し、適切に評価する視点として、以下に示す「参加」と「協働」、横断的連携、施策の機動的な修正・拡充の3つの新たな評価軸を設定し、従来実施してきた施策の必要性、有効性を軸とした行政評価に加えて、これを用いた評価を行います。

図表-2 3つの新たな評価軸の概要



### (1) 「参加」と「協働」

施策の目標実現に向けて、効果的に施策を展開する以下のような取組みを評価します。

- ①「参加」：区民等に意見を提示する機会を提供し、これを計画に反映します。
- ②「協働」：区民・団体・NPO・事業者等のアイデアや能力、意欲を活かして、区とこれらの主体が対等の立場で連携により施策を実施します。

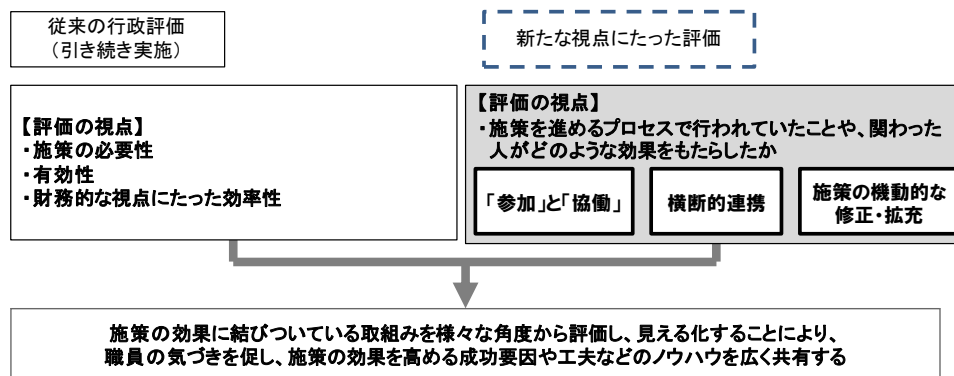
### (2) 横断的連携

施策の計画策定、実施の各段階において、担当課だけでなく関連する分野の所管課と横断的な連携を図り、それぞれのノウハウの蓄積や能力を互いに活かしながら、施策の目標実現に向けて効果的な施策を展開する取組みを評価します。

### (3) 施策の機動的な修正・拡充

状況の変化に対応した施策の実施内容の見直しや、施策の円滑化のために実施した側面的な支援となる取組みなど、当初から予定されていた施策の内容以外に、その後の検討により新たに取り組んだことを評価します。

図表-3 従来の行政評価の概要と新たな視点にたった評価の必要性





### 3. 3つの新たな評価軸によるPDCAサイクルとは

#### (1) 3つの新たな評価軸における「計画」の定義

3つの新たな評価軸においては、施策の内容を検討・立案する段階を「計画」と表現し、区の基本計画、新実施計画などの行政計画はすべてその正式名称で表記することとします。

#### (2) PDCAサイクルとは何か

PDCAサイクルとは、計画（P）－実施（D）－評価（C）－改善（A）の4段階を複数年繰り返すことで、施策の進行管理を適切に行い、その成果を高める仕組みです。

従来の行政評価では、施策を実施（D）した実績を適切に評価（C）し、そこで得た分析結果をもとに、施策の見直すべき点を明らかにし、これに基づく改善（A）を図っています。

#### (3) 3つの新たな評価軸によるPDCAサイクルの向上

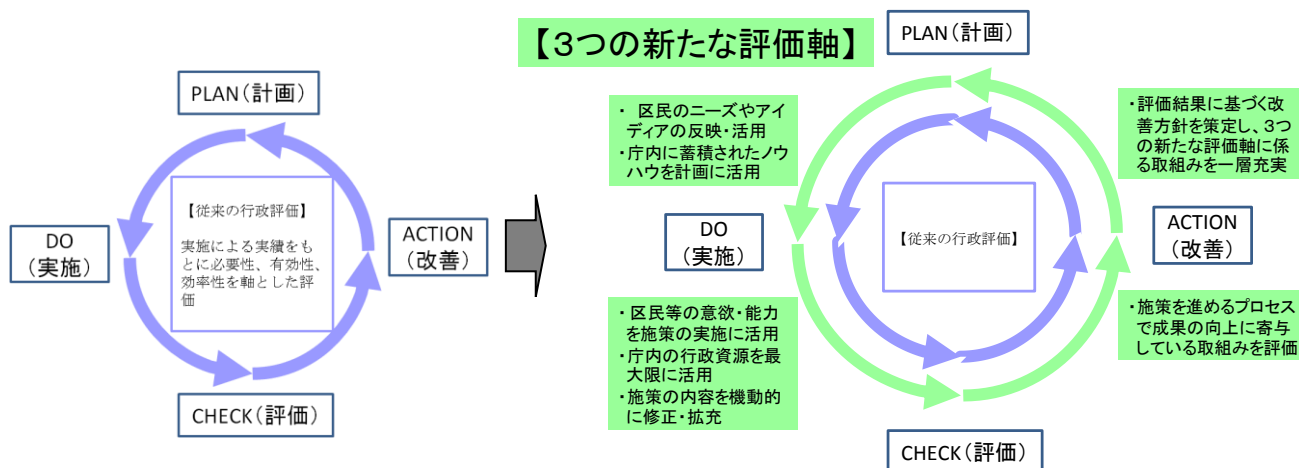
3つの新たな評価軸では、以下の図表に示すとおり、従来の行政評価では十分に評価できない、計画（P）、実施（D）など施策を進めるプロセスで取り組まれていることを評価（C）し、改善（A）することでその成果を高めていきます。

図表－4 新たな視点にたった評価のPDCAサイクル

	「参加」と「協働」	横断的連携	施策の機動的な見直し
P	区民等のニーズやアイデアを計画に反映・活用	庁内の様々な組織に蓄積されたノウハウを計画に活用	－※
D	区民等の意欲・能力を施策の実施に活用	庁内の様々な組織の行政資源を最大限に活用	状況の変化に応じて施策の内容が最適なものとなるように機動的に修正・拡充
C	上記により、施策を進めるプロセスで成果の向上に寄与している取り組みや人を評価		
A	評価結果に基づく改善方針を策定し、3つの新たな評価軸に係る取り組みを一層充実		

※) 施策の初年度には「計画段階」での「機動的な修正・拡充」はありませんが、2年目以降は、初年度の評価結果を踏まえた計画の見直しを行うことが想定されます。

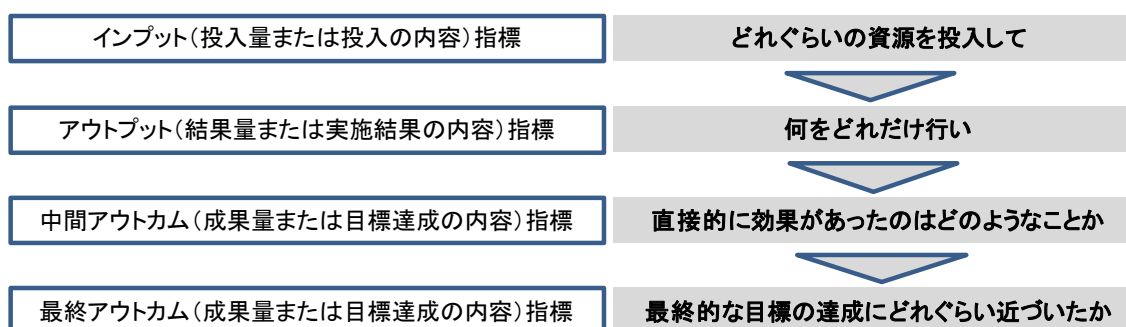
図表－5 従来の行政評価と3つの新たな評価軸の関係



#### 4. 評価に用いる指標とは

施策の評価を行うにあたっては、以下の図表に示すとおり、区が行う施策の取組みが、どのような資源を活用して（インプット）、どのようなことが行われ（アウトプット）、直接的に効果があったのはどのようなことか（中間アウトカム）、最終的な目標の達成にどれくらい近づいたか（最終アウトカム）、という各段階において、それを把握するための指標を設定します。

図表－6 評価に用いる指標の流れ



図表－7 評価に用いる指標の種類と具体的イメージ

指標の種類		具体的イメージ
インプット指標 (投入量または投入の内容)		施策のためにどれだけの行政資源（人、モノ、金）を投入したか
アウトプット指標 (結果量または実施結果の内容)		施策によりサービスやモノ、カネ、施設などをどれだけ供給したか
アウトカム指標 (成果量または目標達成の内容)	中間アウトカム指標	施策が区民や区民を取り巻く環境に直接的にどのような効果をもたらしたか
	最終アウトカム指標	施策の影響により、区民や区民を取り巻く環境が、最終的に目指している状態にどの程度近づいたか

## 第2章 資料編

### 1. 3つの新たな評価軸に係る評価シートの記入要領（案）

#### (1) 3つの新たな評価軸に係る評価シートの概要

図表-8 3つの新たな評価軸に係る評価シートの概要

項目	内容
評価対象	評価は、基本計画の重点政策に位置づけられた施策(新実施計画事業)を対象として行います。
従来の行政評価との関係	従来の行政評価は今後も引き続き行い、3つの新たな評価軸による評価は、これを補完するものとして追加的に実施し、両者の評価結果を総合的に分析・検討し、施策の改善に役立てることとします。
評価サイクル	原則として、基本計画の重点政策に位置づけられた施策(新実施計画における事業)はすべて毎年評価を実施します。

#### (2) 各項目の記入要領

##### 1) 評価体系情報

##### 2) 施策の目的と内容(評価シートの1)

##### ① 施策の目的(評価シートの1(1))

##### ② 施策の内容(評価シートの1(2))

評価対象の施策の概要を記載してください。

図表-9 (1) 評価体系情報と(2) 施策の目的と内容の記入要領

評価対象の施策の名称、基本計画において位置づけられている「重点政策」、「施策の目標と取組み」を記載		当該施策が位置づけられている「施策の目標と取組み」の数値目標、当該施策の成果指標を記載	
<b>■ 評価体系情報</b>			
重点政策名	1 子ども若者が住みたいまちづくり、教育の推進		
施策の目標と取組み(A)	◎若者が力を発揮する環境づくり	指標	若者就労率や社会とのかかわり、サポートセンター就業率
施策名(B) (新実施計画事業名)	0501 若者の交流と活動の推進 0502 若者の社会的自立の促進 0503 生きづらさを抱えた若者の支援	指標	※3(2)で記載した成果の指標名を記入。3(2)が空欄の場合は施策評価の「目標・実績情報」の「目標」を記入。
主管部	子ども若者部	主管課	若者支援課
<b>■ 評価シート</b>			
1 (A)について(施策の目的と内容)			
(1) 重点政策に位置つけた(A)を実施することにより、どのような課題の解決を目指しているのか			
※(A)で解決を目指す課題について、該当する基本計画「重点政策」の「現状と課題」をもとに記載(例: 現基本計画P40、重点政策1「現状と課題」③から、「子ども、若者が地域と関わる機会や活躍の場が不足している」を課題として記述)			
(2) (A)を構成する(B)の取組みの全体像を教えてください			
※施策評価「事務事業基本情報」の「内容」欄より転記			
2 (B)で実施した主な事業の内容と、その効果(成果)のあった、助弁になった、人・物・取組み等について伺います(成功要因)			
※取り組んだ事項に絞って記載			
(1) (B)で実施した主な事業の内容を時系列で順番に記入してください		(2) 左記(1)の主な事業を行ううえで、効果のあった、助弁になった、人・物・取組み等(成功要因)があれば、時系列で順番に記載してください(C)	
① (B)を検討する、計画する段階		効果のあった、助弁になった、人・物・取組み等	
実施時期(いつ)	年 月 ~ 年 月	対象(誰と、誰に、何を など)	ワークショップ実施経験のある所管課
対象(誰と、誰に、何を など)	統廃合が必要な若者	実施内容(何をしたか)	下記のワークショップを実施するにあたり、当課で実践経験がなかったため、経験のある〇〇課職員から、事前のノウハウ提供と当日の応援などの支援を受けた
実施内容(何をやるのか)	統廃合プログラムの検討・立案 参加者のニーズを踏まえた具体的な事業内容を検討・立案した。 また、初年度事業参加者のプログラムの検討への参加機会を設け、その意見を反映するとともにこうした方々が実施段階の協働の担い手となるような工夫を行った。	参考資料	
		成功要因の分類(各区分の概要は別紙参照)	
		プルダウンメニューから選択してください(以下同様)	
		[選択的連携]	
		[協働] 協働の対象者(「参加」)と、協力が期待される主体の「参加」連携・協力が期待される主体の「協働」	
		[協働] 協働の対象者(「参加」)と、協力が期待される主体の「参加」連携・協力が期待される主体の「協働」	
		[協働] 協働の対象者(「参加」)と、協力が期待される主体の「参加」連携・協力が期待される主体の「協働」	



②施策の事業を行う上で「成功要因（C）」となった事項（評価シートの2（2））

【3つの新たな評価軸に係る取組み】

①で記載した内容ごとに、事業を行ううえで、効果のあった、助けになった事項（「成功要因（C）」）について、後述する「評価シート作成補助資料」に記載した内容を参考に、時系列で順番に記載してください。

図表-11 2（2）施策の事業を行う上で「成功要因（C）」となった事項の記入要領

①【B1】を実施した主な事業の内容と、その事業を行ううえで効果のあった、助けになった、人・物・取組み等について御記入ください【成功要因】 ※取り組んだ事項に対し記入欄が足りない場合は追加行を通知してください。		【B2】に記載【1】の主な事業を行ううえで、効果のあった、助けになった、人・物・取組み等【成功要因】があれば、時系列で順番に記載してください【C1】		成功要因の分類【各取組の効果を別添資料】
<p>【B1】を参照する、計画する段階</p> <p>実施時期【いつ】 年 月 日</p> <p>実施【B1】の実施内容の総括、予定</p> <p>対象【誰と、誰に、何を、どこで】</p> <p>実施内容【何をしましたか】</p> <p>参考資料</p>		<p>効果のあった、助けになった、人・物・取組み等</p> <p>ワークショップ実施経験のある所長課</p> <p>下記のワークショップを実施するにあたり、当該で実施経験がなかったため、経験のある口頭課職員から、事前のノウハウ提供と当日の応援などの支援を受けた。</p> <p>効果のあった、助けになった、人・物・取組み等</p> <p>本年度参加希望者【またはその関係者】</p> <p>事業内容に参加者のニーズを反映するため、ワークショップ形式により、参加や期待する事業イメージについて検討し取りまとめた。</p> <p>効果のあった、助けになった、人・物・取組み等</p> <p>退年度事業参加者【またはその関係者】</p> <p>事業内容に退年度事業参加者の意見や要望を反映するため、ワークショップ形式により参加イメージについて検討し取りまとめた。またこの際、退年度参加者が本年度事業の抱い手として参加することもありうることを説明し、こうした形で事業アイデアを募ることで、参加者が実施段階での役割の抱い手となりやすい雰囲気づくりを行った。</p>		<p>「協働的連携」</p> <p>「協働・事業の対接会【参加】」</p> <p>「協働・地方が期待される主体との「協働」」</p> <p>「協働の発展的協働【参加】」</p> <p>「協働の発展的協働【参加】」</p>
<p>【B1】を実施する段階</p> <p>実施時期【いつ】 年 月 日</p> <p>実施した主な事業の内容</p> <p>航空支援が重要な委員会</p> <p>対象【誰と、誰に、何を、どこで】</p> <p>実施内容【何をしましたか】</p> <p>参考資料</p>		<p>効果のあった、助けになった、人・物・取組み等</p> <p>退年度事業参加者</p> <p>退年度事業参加者を講師として、当該課に基づくアドバイザーを派遣したセミナーにおいて、講師経験者との検討会を実施し開催し、企業立派のための意見を聞きを行った。</p> <p>効果のあった、助けになった、人・物・取組み等</p> <p>退年度事業参加者</p> <p>上記で依頼したセミナーにそって、実際に退年度事業参加者を講師としたセミナーを実施した。</p> <p>効果のあった、助けになった、人・物・取組み等</p> <p>退年度事業参加者</p> <p>上記で実施したセミナーにおいて、参加者アンケートヒアリングなどの満足度調査結果を検討テーマを効果のうえで、講師との事業の事後評価と改善方針に係る意見交換会を実施した。</p>		<p>以下から選んでください</p> <p>「協働・地方が期待される主体との「協働」」</p> <p>以下から選んでください</p> <p>「協働・地方が期待される主体との「協働」」</p> <p>以下から選んでください</p> <p>「協働・地方が期待される主体との「協働」」</p>
<p>【B1】を実施する段階</p> <p>実施時期【いつ】 年 月 日</p> <p>実施した主な事業の内容</p> <p>航空支援が重要な委員会</p> <p>対象【誰と、誰に、何を、どこで】</p> <p>実施内容【何をしましたか】</p> <p>参考資料</p>		<p>効果のあった、助けになった、人・物・取組み等</p> <p>退年度事業参加者</p> <p>上記で実施したセミナーにおいて、参加者アンケートヒアリングなどの満足度調査結果を検討テーマを効果のうえで、講師との事業の事後評価と改善方針に係る意見交換会を実施した。</p>		<p>以下から選んでください</p> <p>「協働・地方が期待される主体との「協働」」</p>
<p>【B1】を実施する段階</p> <p>実施時期【いつ】 年 月 日</p> <p>実施した主な事業の内容</p> <p>航空支援が重要な委員会</p> <p>対象【誰と、誰に、何を、どこで】</p> <p>実施内容【何をしましたか】</p> <p>参考資料</p>		<p>効果のあった、助けになった、人・物・取組み等</p> <p>退年度事業参加者</p> <p>上記で実施したセミナーにおいて、参加者アンケートヒアリングなどの満足度調査結果を検討テーマを効果のうえで、講師との事業の事後評価と改善方針に係る意見交換会を実施した。</p>		<p>以下から選んでください</p> <p>「協働・地方が期待される主体との「協働」」</p>
<p>【B1】を実施する段階</p> <p>実施時期【いつ】 年 月 日</p> <p>実施した主な事業の内容</p> <p>航空支援が重要な委員会</p> <p>対象【誰と、誰に、何を、どこで】</p> <p>実施内容【何をしましたか】</p> <p>参考資料</p>		<p>効果のあった、助けになった、人・物・取組み等</p> <p>退年度事業参加者</p> <p>上記で実施したセミナーにおいて、参加者アンケートヒアリングなどの満足度調査結果を検討テーマを効果のうえで、講師との事業の事後評価と改善方針に係る意見交換会を実施した。</p>		<p>以下から選んでください</p> <p>「協働・地方が期待される主体との「協働」」</p>

＜留意事項1＞

◇ 『参加』と『協働』の検討・計画段階において、実施段階における『協働』の見通しを立ててください

- ・実施段階の『協働』をより活発なものにするには、『参加』と『協働』の検討・計画段階から、参加者がその後の担い手となるような工夫をすることが大切です。
- ・どのような工夫をしたのか、具体的に「実施内容」の欄に記載してください。

4) 事業の「成功要因(C)」による成果について(評価シートの3)

成功要因(C)に記載した取組みによる成果と今後の課題について記載してください。

(1)に成果をできるだけ具体的(定性的)に記載し、これらの成果のうち数値で(定量的に)表現できるものがあれば、(2)に記載してください。

(1)への成果の記載にあたっては、まず、事業を実施するプロセスにおける、新たな評価軸に係る取組みによって得られた直接的な成果(関係主体の気づきや成長、関係主体を取り巻く環境の改善など、取組みにより生じた良い変化)を①に記載してください。さらに、施策の最終的な目的に繋がる成果が高まった部分があれば、②に記載してください。なお、成果は区民の立場に立ち、その目線から見て成果といえるものであるかどうか留意してください。

5) 今後の課題について(評価シートの4)

施策の目標の達成に向けて、引き続き解決に向けて取り組むべき課題や、新たに取り組みたいことがあれば、記載してください。この場合も、区民が施策の成果をどのように評価しているかを考察し、区民の目線から見て今後も取り組むべきと考えられる課題がないか留意してください。

図表-12 事業の「成功要因（C）」による成果の記入欄のイメージ

裏面に続く

3 (C)により、どのような成果が得られましたか。

(1) 実施した事業によりどのような成果が得られたか、具体的に(定性的に)ご記入ください。

①新たな評価軸に係る取組みによって得られた直接的な成果(関係する主体や環境に生じた良い変化など)があれば、具体的に(定性的に)ご記入ください。

**成功要因(C)による成果のうち、新たな評価軸に係る取組みによって得られた直接的な成果(関係する主体や環境に生じた良い変化など)について、具体的に(定性的)に記載**

・講座の参加希望者の参加により講座の内容を抽...の増加、参加者の満足度の向上が図られた。  
 ・過年度事業参加者を講師とした講座を企画・実施した事で、過年度事業参加者を地域人材育成の担い手としてエンパワーメントすることができた。

②新たな評価軸に係る取組みによって、施策・事業の最終的な目的に繋がる成果が高まった部分があれば、具体的に(定性的に)ご記入ください。

**成功要因(C)による成果のうち、新たな評価軸に係る取組みによって、施策・事業の最終的な目的に繋がる成果が高まった部分について、具体的に(定性的)に記載**

・参加者のニーズを踏まえ、卒業生を講師とした講習を実施したことで、講習内容の充実により参加者の就業率の向上が図られた。  
 ・卒業生による講習内容に関する検討会を開催することで、経験者の意見を講習内容の改善に活かすことが出来たとともに、検討会に参加した卒業生を講師としたことで、過年度事業参加者を地域人材育成の担い手としてエンパワーメントすることができた。

(2)上記の成果を数値で(定量的に)表現できれば、以下の欄に記載してください((C)があったことで効果が向上した、時間が短縮した等)。成果の一部を表すものでかまいません。なお、施策評価の「目標・実績情報」の「目標」が、成果を現す指標として適切であればそれを記入してください。より適切と思われる指標があれば、それにとらわれずに自由に記入してください。

成果指標		実績の推移				
指標名	単位	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
若者就業率						
サポートセンター講習参加者の1年後就業率						
サポートセンター事業への参加者数						

4. 引き続き解決に向け取り組むべき課題と、(C)以外で今後新たに取組みたい内容があれば、以下の欄に具体的に記入してください。

**引き続き解決に向け取り組むべき課題、今後新たに取組みたい事項について、自由に記載**

・講習を受ける意欲すら持つことのできない若者に対し、前向きな気持ちを持ってもらうためにどのような働きかけが有効か引き続き検討していきたい。

(3) 評価シート作成補助資料の記入要領

1) 評価シート作成補助資料の位置づけ

本資料は、評価シートの2(2)「施策の事業を行う上で成功要因(C)となった事項」を記載するにあたり、3つの新たな評価軸に係る取組みが、年間を通じた施策の取組みの中でどのように行われたかを、評価シートに記載する前にあらかじめ時系列順に整理するために作成して頂くものです。

この資料で整理して頂いた上で、その要点を評価シートに記載して頂くとともに、この資料自体も評価シートの補足説明資料として活用します。

このため、すべての施策について必ず作成してください。

2) 各項目の記入要領

- ① 「評価軸に係る活動(成功要因)」について
- ② 「活動の対象者」について

図表-13 「評価軸に係る活動(成功要因(C))」、「活動の対象者」「時間軸」の記入要領

重点政策名		1 子ども若者が住みたいまちづくり 教育の推進													
施策の目標と取組み(A)		②若者が力を発揮する環境づくり													
施策名(B)(事業及び事業名)		0601 若者の交流と活動の推進(0602 若者の社会的自立の促進 0603 生きづらさを抱えた若者の支援)													
主管部		子ども若者部	主管課	若者支援担当課	関係課										
評価軸に係る活動(成功要因(C))	活動の対象者	時間軸												成功要因の分類	
		H28						H29							
		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月		プルダウンメニューから選択してください	
ワークショップにより事業内容の改善、充実の方向性について検討し取りまとめた	本年度参加希望者(またはその保護者)			参加希望者の意見(町会を通じた案内の配)	開催	ワークショップの検討結果を反映した整備計画の検討・決定									施策・事業の対象者の参加
過年度事業参加者またはその就職先との連携による事業の検討	過年度事業参加者又はその就職先			協力して頂ける過年度事業参加者又はその事業者の意見	開催	協力して頂ける過年度事業参加者又はその事業者との協議による事業計画の立案									施策・事業の対象者の「参加・連携・協力が期待される主体」(協働的連携)「協働的連携」(協働的連携)「協働的連携」(協働的連携)「協働的連携」(協働的連携)
過年度事業参加者との連携による事業の実施	過年度事業参加者			開催準備	開催										連携・協力が期待される主体との「協働」
過年度事業参加者との連携事業の事後評価と改善方針に係る意見交換会の実施	過年度事業参加者					アンケートヒアリング等による参加者の事業に対する満足度調査など実施結果に必要となるデータの収集			連携・協力が期待される主体との事後評価・改善方針に係る意見交換会の実施						連携・協力が期待される主体との「協働」
ワークショップ実践経験のある課による支援	ワークショップ実践経験のある課			他事業での経験に基づくノウハウ提供	開催当日の応援										「機動的連携」

各項目の活動が評価軸の区分のどれに該当するか、プルダウンメニューより選択

「施策の事業を行う上で成功要因(C)となった事項」の内容を記載

新たな評価軸に係る活動を「誰と」または「誰に対して」行ったかを記載

活動の具体的な内容について、特定の時点で行われたものはその時期の位置に「●」印で、一定期間行われたものは該当する実施時期・期間を矢印で記載し、その上に実施した内容を記載



### ⑤ 「成果」について

評価対象の「施策（B）」に対し、「成功要因（C）」を実施した結果、どのような成果が上がったかを示す指標として、適切と考えられるものについて記載してください。指標はそれぞれ2つまで記入欄を設けていますが、3つ以上記載する場合は適宜記入欄（列）を増やしてください。

図表－14 「成果」の記入欄のイメージ

成果											
中間アウトカム指標						最終アウトカム指標					
指標名	実績 (年増減)	目標	指標名	実績 (年増減)	目標	指標名	実績 (年増減)	目標	指標名	実績 (年増減)	目標
サポートセンター講習参加者数	600人(100人増)	独自に設定した目標指標	サポートセンター講習参加者の1年後就業率	50%(2ポイント上昇)	独自に設定した目標指標	区内在住の若者(18～39歳)の就業率	75%(2ポイント上昇)	独自に設定した目標指標			
ワークショップ参加者数	30人										

プルダウンメニューから選択してください

設定した指標がどれに該当するか、プルダウンメニューより選択

東京都の施策の目標  
数値目標の目標指標  
独自に設定した目標指標

中間アウトカム、最終アウトカムのそれぞれについて、「指標」欄に指標の名称、「実績値(対前年増減)」にその実績値と対前年増減を記載

なお、記載にあたっては、以下の留意事項を確認してください

#### <留意事項2>

##### ◇アウトカム（成果量・内容）指標を記載してください

- ・指標は、何をどれだけ実施したかを示すもの（アウトプット指標）ではなく、あくまでも事業の結果として、区民や区民を取り巻く環境などにもたらした成果・効果を示すもの（アウトカム指標）を記載してください。
- ・アウトカム指標は、定量的に把握が可能な場合は数値で、困難な場合は定性的にその内容を記載してください。

＜留意事項 3＞

◇既存の指標だけでなく、積極的に新たな指標を独自に設定してください

- ・指標は、該当する施策が位置づけられている重点政策の施策の目標や、行政評価における当該施策の目標指標が適切であればこれを活用してください。
- ・ただし、これらの指標よりも適切と思われる指標があれば、新たな指標を独自に設定してください。

＜留意事項 4＞

◇最終アウトカムと中間アウトカム指標を明確に区別して設定してください

- ・アウトカム指標は、「施策（B）」の最終的な目標を適切に表現する指標（最終アウトカム指標）が望ましいですが、最終アウトカム指標は、一般に指標が表現する領域が広く、「施策（B）」や「成功要因（C）」以外の社会経済要因の影響を受ける余地が大きくなります。
- ・このため、成果をより適切に評価するため、別途「施策（B）」のより直接的な効果を表現する指標（中間アウトカム指標）を併せて設定してください。
- ・中間アウトカム指標の詳細については、以下の表を参照してください。

図表－15 最終アウトカム指標と中間アウトカム指標の詳細

	中間アウトカム指標	最終アウトカム指標
位置づけ	最終的な目的達成に寄与する、施策による直接的な成果を表現する指標	施策の最終的な目的の達成度合いを表現する指標
メリット	指標値の変動と施策の成果の連動性が高い	最終的な目的の達成度合いを評価し易い
デメリット	指標で把握した効果が施策の最終的な目的の達成度合いにどの程度寄与しているかを客観的に示しにくい	指標がカバーする領域が広くなりがちで、施策の成果以外のものの影響により指標値が変動する
具体例 (若者就労支援事業の場合)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・サポートセンター講習参加者数</li> <li>・サポートセンターの講習参加者の1年後就労率</li> </ul> (実施内容である就労支援講習の直接的な成果を表現する指標)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・区内在住の若者(18～39歳)の就労率</li> </ul> (施策の目的である区内在住の若者全体の就労促進という目的がどの程度達成したかを表現する指標)

#### (4) 参考資料

##### 1) 3つの新たな評価軸に係る取組みの詳細と具体例

3つの新たな評価軸では、以下に示す具体例のように、従来の行政評価では評価が十分ではなかった、計画（P）、実施（D）など施策を進めるプロセスで取り組まれていることを評価（C）し、改善（A）することでその成果を高めていきます。これらの各段階で気づき（※）があり、それにもとづき資源（物的、人的、关系的、情動的）をどのように有効活用していくかを考えることが望まれます。

※) 施策の効果を高める成功要因や工夫などのノウハウ

##### ① 『参加』と『協働』に係る取組み

##### i) 「施策（B）」を検討する、計画する段階

##### ■取組みの詳細と具体例

「施策（B）」を検討する、計画する段階における、「参加」と「協働」に係る取組みの詳細（相手となる主体と内容）、取組みの具体例は下表のとおりです。

図表-16 検討・計画段階における「『参加』と『協働』」に係る取組みの詳細と具体例

主体と区分	取組みの内容	取組みの具体例
施策の対象者の「参加」	施策の内容、方法等に関するニーズ・要望等の把握	<ul style="list-style-type: none"> <li>・区民アンケートの実施</li> <li>・区民説明会・タウンミーティングの開催</li> <li>・区民モニターからの意見聴取</li> <li>・区民参加会議・ワークショップ等（無作為抽出）の開催</li> <li>・区民意見提出手続き（パブリックコメント）の開催</li> <li>・区民参加会議・ワークショップ等（任意参加）の開催</li> <li>・審議会等への区民参加者の確保</li> </ul>
連携・協力が期待される主体の「参加」	施策の適切な内容、情報に関する意見・提案の聴取	<ul style="list-style-type: none"> <li>・区民参加会議・ワークショップ等（任意参加）の開催</li> <li>・審議会等への区民参加者の確保</li> <li>・提案発表会等の開催</li> <li>・団体・NPO等からの提案を事業計画へ反映</li> <li>・団体・NPO等との協働による事業計画の策定</li> </ul>
連携・協力が期待される主体との「協働」	具体的な連携・協力に関する体制構築	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ボランティア、団体・NPO等の登録制度の導入</li> <li>・協働事業に関する団体・NPOとの協定の締結</li> </ul>

##### ■取組みを実施する際の留意事項

計画をより充実したものとする観点から、主体ごとの取組みの内容については、できる限りすべて実施することが望ましいといえます。

また、同様の観点から、具体的取組みについても、内容とその狙いに即して、適した方法をできる限り幅広く、充実した内容で実施することが望ましいといえます。区民の目線で考えた時に、計画をより充実したものとする観点から、有効な主体・内容・方法

が上記以外にもないか、注意しましょう。

また、実施段階の『協働』をより活発なものにするには、「『参加』と『協働』」の検討・計画段階から、参加者がその後の担い手となるような工夫をすることが大切ですので留意しましょう。

さらに、事業を通して気づいたことで、今回は実施しなかったが、次のステップに活かしたいと思ったことは、今後の課題（評価シートの4）として記録に残しましょう。

## ii) 「施策（B）」を実施する段階

### ■取組みの詳細と具体例

「施策（B）」を実施する段階における、「参加」と「協働」に係る取組みの詳細（相手となる主体と内容）、取組みの具体例は下表のとおりです。

図表-17 実施段階における「『参加』と『協働』」に係る取組みの詳細と具体例

主体と区分	取組みの内容	取組みの具体例
施策・事業の対象者の「参加」 （※）	施策・事業による取組みへの参加	<ul style="list-style-type: none"> <li>・イベント・活動・事業などへの区民参加の促進</li> <li>例：防災訓練、交通安全講習など普及啓発・促進型事業への区民や地域団体の参加、環境美化運動への地域団体の参加の促進など</li> </ul>
連携・協力が期待される主体との「協働」	施策・事業による取組みの担い手としての連携・協力	<ul style="list-style-type: none"> <li>・公共的サービスや環境整備について、必要な能力や資源、ノウハウを有する主体との連携・協力</li> <li>例：地域福祉サービスや青少年健全育成事業への専門性を有するNPOによる取組みや、日曜・夜間の協働によるサービス提供など、行政との補完関係の有効性が高い分野における協働の推進</li> <li>例：小学校区や集合住宅など地域における助け合い</li> <li>例：子育て支援サービスにおける高齢者や子育て前世代、若年層による取組、多世代交流による高齢者への支援、元気な高齢者のボランティア参加など、経験や意欲のある区民との協働</li> </ul>

※) このような実施段階の「参加」は、協働への第一歩であり、参加と協働との境界線上であります。区が主体となって実施することから、ここでは「参加」と位置づけることとします。

### ■協働の促進のための取組みの具体例

「施策（B）」を実施する段階における、「参加」と「協働」に係る取組みを促進するために、以下のような取組みを併せて実施することが望ましいといえます。

<ul style="list-style-type: none"> <li>・多様な媒体や手法による情報発信</li> <li>例：SNS、HPの活用やイベントでの口コミなど協働の担い手となっている区民自身による情報発信や情報交換の場の整備</li> <li>例：協働の担い手拡大に向けた課題に対する理解促進や協働が期待される取組に係る、わかりやすく伝わりやすい情報発信</li> </ul>
---

- ・参加しやすい環境づくり  
例：楽しさ、かわいらしさ、おしゃれなど、参加したくなるような雰囲気づくり  
例：新しい参加者層の開拓に向けた無作為抽出による呼びかけ  
例：さまざまな空間の有効活用による気軽に立ち寄れる協働の拠点づくり
- ・協働の担い手間の連携促進  
例：協働の対象分野、関連分野の関係主体のネットワーク化

**■取組みを実施する際の留意事項**

施策・事業の内容に応じて、効果的な実施のために適切と考えられる主体、内容、方法で実施することが望ましいといえます。

なお、市民活動団体やNPOと連携して課題の解決に取り組む場合は、委託や補助事業等の契約形態にかかわらず、「協働」に含むこととします。

区民の目線で考えた時に、計画をより充実したものとする観点から、有効な主体・内容・方法が上記以外にもないか、注意しましょう。また、事業を通して気づいたことで、今回は実施しなかったが、次のステップに活かしたいと思ったことは、今後の課題（評価シートの4）として記録に残しましょう。

**②「横断的連携」における望ましい取組みの考え方**

**i)「施策（B）」を検討する、計画する段階**

**■取組みの詳細と具体例**

「施策（B）」を検討する、計画する段階における、「横断的連携」に係る取組みの狙いと具体例は下表のとおりです。

**図表－18 検討・計画段階における「横断的連携」に係る取組みの詳細と具体例**

取組みの狙い	取組みの具体例
分野横断的な視点にたった課題・可能性の検討	<ul style="list-style-type: none"> <li>・資料・情報の提供など担当者間の連携・協力</li> <li>・会議等検討作業への参加・協力</li> </ul>
過去実施した類似・関連事業の参考情報（ノウハウ、留意点等）の活用	
関連事業の内容の調整（重複部分の整理、相乗効果が期待できる取組みの追加など）	

**■取組みを実施する際の留意事項**

計画をより充実したものとする観点から、上記に示した狙いとそれに応じた取組みは、原則としてすべてその可能性を検討し、有効と考えられるものはすべて実施することが望ましいといえます。

区民の目線で考えた時に、計画をより充実したものとする観点から、有効な主体・内容・方法が上記以外にもないか、注意しましょう。また、事業を通して気づいたことで、今回は実施しなかったが、次のステップに活かしたいと思ったことは、今後の課題（評価シートの4）として記録に残しましょう。

ii) 「施策（B）」を実施する段階

■ 取組みの詳細と具体例

「施策（B）」を実施する段階における、「横断的連携」に係る取組みの狙いと具体例は下表のとおりです。

図表－19 実施段階における「横断的連携」に係る取組みの詳細と具体例

主体	取組みの狙い	取組みの具体例
施策・事業の分野と関連のある他分野の所管課	分野横断的に実施することで、施策・事業の有効性・効率性の向上や弊害の抑制を図る	・当該施策・事業と連携した他分野の施策・事業における取組みの実施 例：防災施策・事業の実効性確保に向けた、交通分野における防災上優先すべき道路の整備・改良事業への取組みの重点化 など

■ 取組みを実施する際の留意事項

施策・事業の内容に応じて、効果的な実施のために適切と考えられる主体、内容、方法で実施することが望ましいといえます。

区民の目線で考えた時に、計画をより充実したものとする観点から、有効な主体・内容・方法が上記以外にもないか、注意しましょう。また、事業を通して気づいたことで、今回は実施しなかったが、次のステップに活かしたいと思ったことは、今後の課題（評価シート4）として記録に残しましょう。

③ 「施策の機動的な修正・拡充」における望ましい取組みの考え方

■ 取組みの詳細と具体例

「取組み内容の機動的な修正・拡充」に係る取組みは、原則としてすべて「施策（B）」を実施する段階において実施することが想定されます。

「取組み内容の機動的な修正・拡充」に係る取組みの狙いと具体例は下表のとおりです。

図表－20 実施段階における「施策の機動的な修正・拡充」に係る取組みの詳細と具体例

取組みの狙い	取組みの具体例
施策・事業で実施する事項の有効性・効率性を高める	・施策の取組み項目の実施円滑化や効果拡大に有効な側面的支援（アシスト）に関する取組み
施策・事業で予定していた内容の充実・見直しを図る	・ニーズや必要性の高まりに対応して新たに実施した取組み ・状況の変化に臨機応変に対応して内容を改善・拡充して実施した取組み

■ 取組みを実施する際の留意事項

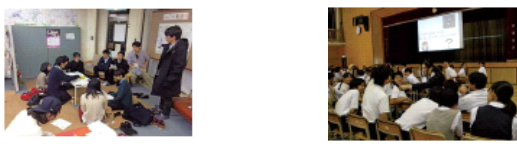
施策・事業の内容に応じて、有効な取組みをできる限り幅広く実施することが望ましいといえます。

区民の目線で考えた時に、計画をより充実したものとする観点から、有効な主体・内容・方法が上記以外にもないか、注意しましょう。また、事業を通して気づいたことで、

今回は実施しなかったが、次のステップに活かしたいと思ったことは、今後の課題（評価シートの4）として記録に残しましょう。

なお、施策の初年度には「計画段階」での「機動的な修正・拡充」の記録は不要ですが、2年目以降は、初年度の評価結果を踏まえて記録に残してください。

2) 施策別評価シート【記入例】

3つの新たな評価軸に係る評価 重点政策における施策評価 施策別評価シート【記入例】				
■評価体系情報				
重点政策名	1 子ども若者が住みたいまちづくり、教育の推進			
施策の目標と取組み(A)	③若者が力を発揮する環境づくり	指標	若者就労率や社会とのかかわり、サポートセンター就業率	
施策名(B) (新実施計画事業名)	0501 若者の交流と活動の推進 (0502 若者の社会的自立の促進	0503 生きづらさを抱えた若者の支援)	指標	※3(2)で記載した成果の指標名を記入。3(2)が空欄の場合は施策評価の「目標・実績情報」の「目標」を記入。
主管部	子ども・若者部	主管課	若者支援担当課	関係課
■評価シート				
1 (A)について(施策の目的と内容)				
(1)重点政策に位置づけた(A)を実施することにより、どのような課題の解決を目指しているのか				
※(A)で解決を目指す課題について、該当する基本計画「重点政策」の「現状と課題」をもとに記載(例:現基本計画P40、重点政策1「現状と課題」③から、「子ども、若者が地域と関わる機会や活躍の場が不足している」を課題として記述)				
(2)(A)を構成する(B)の取組みの全体像を教えてください				
※施策評価「事務事業基本情報」の「内容」欄より転記				
2 (B)で実施した主な事業の内容と、その事業を行ううえで効果のあった、助けになった、人・物・取組み等について伺います(成功要因)				
※取り組んだ事項に対し記入欄が足りない場合は適宜行を追加してください				
(1)(B)で実施した主な事業の内容を時系列で順番に記入してください		(2)左記(1)の主な事業を行ううえで、効果のあった、助けになった、人・物・取組み等(成功要因)があれば、時系列で順番に記載してください(C)		成功要因の分類(各区分の概要は別紙参照)
①(B)を検討する、計画する段階		ブルダウンメニューから選択してください(以下同様)		
実施時期(いつ)	年 月 ~ 年 月	効果のあった、助けになった、人・物・取組み等		
施策(B)の実施内容の検討、策定		以下から選んでください		
対象(誰と、誰に、何を など)	就労支援が必要な若者	対象(誰と、誰に、何を など)	ワークショップ実践経験のある所管課	「横断的連携」
実施内容(何をす るのか)	・就労支援プログラムの検討・立案 参加者のニーズを踏まえた具体的な事業内容を検討、立案した。 また、過年度事業参加者のプログラムの検討への参加機会を設け、その意見を反映するとともにこうした方々が実施段階の協働の担い手となるような工夫を行った。	実施内容(何を したか)	下記のワークショップを実施するにあたり、当課で実践経験がなかったため、経験のある〇〇課職員から、事前のノウハウ提供と当日の応援などの支援を受けた	
		参考資料		
②(B)を実施する段階		効果のあった、助けになった、人・物・取組み等		
実施時期(いつ)	年 月 ~ 年 月	以下から選んでください		
実施した主な事業の内容		連携・協力が期待される主体の「参加」		
対象(誰と、誰に、何を など)	就労支援が必要な若者	対象(誰と、誰に、何を など)	本年度参加希望者(またはその保護者)	
実施内容(何を したか)	・就労支援プログラムの実施 過年度事業参加者を講師とした「先輩受講生からのアドバイス『君にもきっとできる』」の実施	実施内容(何を したか)	事業内容に参加者のニーズを反映するため、ワークショップ形式により、要望や期待する事業イメージについて検討し取りまとめた。	
		参考資料		
③時系列(検討・計画段階、実施段階)ではなく、施策全体として		効果のあった、助けになった、人・物・取組み等		
		以下から選んでください		
対象(誰と、誰に、何を など)		対象(誰と、誰に、何を など)	過年度事業参加者	連携・協力が期待される主体との「協働」
実施内容(何を したか)		実施内容(何を したか)	過年度事業参加者を講師として、実体験に基づくアドバイスを趣旨としたセミナーについて、講師候補者との検討会を複数回開催し、企画立案のための意見交換会を行った。	
		参考資料		
		効果のあった、助けになった、人・物・取組み等		
		以下から選んでください		
対象(誰と、誰に、何を など)		対象(誰と、誰に、何を など)	過年度事業参加者	連携・協力が期待される主体との「協働」
実施内容(何を したか)		実施内容(何を したか)	上記で企画立案した内容にそって、実際に過年度事業参加者を講師としたセミナーを実施した。	
		参考資料		
		効果のあった、助けになった、人・物・取組み等		
		以下から選んでください		
対象(誰と、誰に、何を など)		対象(誰と、誰に、何を など)	過年度事業参加者	連携・協力が期待される主体との「協働」
実施内容(何を したか)		実施内容(何を したか)	上記で実施したセミナーについて、参加者アンケート・ヒアリングなどの満足度調査結果を検討データを収集の上で、講師との事業の事後評価と改善方針に係る意見交換会を実施した。	
		参考資料		
		効果のあった、助けになった、人・物・取組み等		
		以下から選んでください		
対象(誰と、誰に、何を など)		対象(誰と、誰に、何を など)		「施策の機動的な修正・拡充」
実施内容(何を したか)		実施内容(何を したか)		
		参考資料		

裏面に続く



3 (C)により、どのような成果が得られましたか。

(1) 実施した事業によりどのような成果が得られたか、具体的に(定性的に)ご記入ください。

①新たな評価軸に係る取組みによって得られた直接的な成果(関係する主体や環境に生じた良い変化など)があれば、具体的(定性的に)ご記入ください。

・講座の参加希望者の参加により講座の内容を検討した事で、参加希望者から直接把握したニーズが講座内容に反映され、講座内容の充実と、講座への参加者数の増加、参加者の満足度の向上が図られた。  
 ・過年度事業参加者を講師とした講座を企画・実施した事で、過年度事業参加者を地域人材育成の担い手としてエンパワーメントすることができた。

②新たな評価軸に係る取組みによって、施策・事業の最終的な目的に繋がる成果が高まった部分があれば、具体的(定性的に)ご記入ください。

・参加者のニーズを踏まえ、卒業生を講師とした講習を実施したことで、講習内容の充実により参加者の就業率の向上が図られた。  
 ・卒業生による講習内容に関する検討会を開催することで、経験者の意見を講習内容の改善に活かすことが出来たとともに、検討会に参加した卒業生を講師としたことで、過年度事業参加者を地域人材育成の担い手としてエンパワーメントすることができた。

(2)上記の成果を数値で(定量的に)表現できれば、以下の欄に記載してください((C)があったことで効果が向上した、時間が短縮した等)。成果の一部を表すものでかまいません。なお、施策評価の「目標・実績情報」の「目標」が、成果を現す指標として適切であればそれを記入してください。より適切と思われる指標があれば、それにとらわれずに自由に記入してください。

成果指標		実績の推移				
指標名	単位	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
若者就業率						
サポートセンター講習参加者の1年後就業率						
サポートセンター事業への参加者数						

4 引き続き解決に向け取り組むべき課題と、(C)以外で今後新たに取り組みたい内容があれば、以下の欄に具体的に記入してください

・講習を受ける意欲すら持つことのできない若者に対し、前向きな気持ちを持ってもらうためにどのような働きかけが有効か引き続き検討していきたい。

3) 評価シート作成補助資料【記入例】

評価シート作成補助資料：新たな評価軸に関する具体的な活動の実施時期と成果の概要 【記入例】

重点政策名	1 子ども若者が住みたいまちづくり、教育の推進
施策の目標と取組み(A)	③若者が力を発揮する環境づくり
施策名(B)(新実施計画事業名)	0501 若者の交流と活動の推進(0502 若者の社会的自立の促進 0503 生きづらさを抱えた若者の支援)
主管部	子ども・若者部
	主管課 若者支援担当課 関係課

評価軸に係る活動 (成功要因(C))	活動の対象者	時間軸												成功要因の分類	成果														
		H28						H29							中間アウトカム指標					最終アウトカム指標									
		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	指標名		実績値(対前年増減)	指標の区分	指標名	実績値(対前年増減)	指標の区分	指標名	実績値(対前年増減)	指標の区分	指標名	実績値(対前年増減)	指標の区分				
		プルダウンメニューから選択してください													プルダウンメニューから選択してください					プルダウンメニューから選択してください									
ワークショップにより事業内容の改善、充実の方向性について検討し取りまとめた	本年度参加希望者(またはその保護者)	参加希望者の募集(町会を通じた案内の配)	開催	ワークショップの検討結果を反映した整備計画の検討・策定													施策・事業の対象者の「参加」												
過年度事業参加者またはその就職先との連携による事業の検討	過年度事業参加者又はその就職先	協力して頂ける過年度事業参加者又はその事業者の募集	開催	協力して頂ける過年度事業参加者又はその事業者との協議による事業計画の立案													連携・協力が期待される主体の「参加」												
過年度事業参加者との連携による事業の実施	過年度事業参加者	開催準備	開催														連携・協力が期待される主体との「協働」												
過年度事業参加者との連携事業の事後評価と改善方針に係る意見交換会の実施	過年度事業参加者			アンケート・ヒアリング等による参加者の事業に対する満足度調査など実績評価に必要なデータの収集	連携・協力相手先との事後評価、改善方針に係る意見交換会の実施	意見交換会の結果を踏まえた改善方針の取りまとめ											連携・協力が期待される主体との「協働」												
ワークショップ実践経験のある課による支援	ワークショップ実践経験のある課	他事業での経験に基づくノウハウ提供	開催当日の応援														「横断的連携」	ワークショップ参加者数	30人										

## 2. 世田谷区外部評価ワークショップ開催報告

### (1) 世田谷区外部評価ワークショップの概要

#### 1) 実施概要

開催日時	平成 28 年 8 月 28 日(日) 13:00~17:00
開催場所	世田谷産業プラザ 3 階会議室
参加者	38 名
開催テーマ	行政評価に「参加」と「協働」の視点を加えることについて “行政活動の見える化により区民参加の新しい可能性を探る”

#### 2) ワークショップの実施目的および開催の背景

現在外部評価委員会にて検討されている行政評価の「新たな評価軸」のうち「参加」と「協働」について、参加者より幅広い意見を伺い、これらの意見を踏まえ、引き続き外部評価委員会で「新たな評価軸」についての検討を行うことを目的とする。これらの目的を達成するため、「行政活動の見える化により区民参加の新しい可能性を探る」をテーマにワークショップを開催した。

#### 3) 当日の流れ

1. 開会の挨拶	(5分)	13:00~13:05
2. ワークショップの概要・進め方の説明	(10分)	13:05~13:15
3. アイスブレイク(自己紹介)	(10分)	13:15~13:25
4. 行政評価等の概要説明	(25分)	13:25~13:50
(休憩)	(5分)	13:50~13:55
5. ワーク「重点政策に関連する4つのテーマについて、参加と協働の新しい可能性を探る」	(170分)	13:55~16:45
6. 外部評価委員からのコメント	(5分)	16:45~16:50
7. 閉会の挨拶	(5分)	16:50~17:00

本ワークショップは、大きく2つのパートによって構成されている。前半では、議論の前提となる「行政評価等の概要説明」が行われた。その上で、後半では、「重点施策に関連する4つのテーマについて、参加と協働の新しい可能性を探る」をテーマにして、参加者間のワークを行った。

#### ① 「行政評価等の概要説明」について

現在、外部評価委員会で検討している新たな評価軸について、基本的な考え方や検討事項について説明が行われた。説明では、①従来の行政評価では、施策に対してその必要性や有効性、財務的な視点に立脚した効率性などの観点か



らの評価に重きが行われていたこと、②今後は基本構想が示す9つのビジョンを実現するために、区民の参加および協働や、施策に取り組む組織や職員の側面的な支援といった要素が施策を進めるプロセスの中で取り込まれているかどうかを「見える化」し、適切に評価することが重要であることが説明された。その上で、これら进行评估するための新たな評価軸として、①「参加」と「協働」、「横断的連携」、「施策の機動的な修正・拡充」の3つを新たに設定するという外部評価委員会での提言事項について説明された。

## ② ワーク「重点政策に関連する4つのテーマについて、参加と協働の新しい可能性を探る」について

上記の①の説明を踏まえて、参加者は、世田谷区基本計画における重点施策に関連する「若者」「子育て支援」「高齢者見守り」「地域防災」の4テーマについて、「参加」と「協働」の視点から既存の4テーマに関連した事業について新しい参加や協働の取組みの可能性について議論を行った。

このワークでは、参加者が8班に分かれ、その班ごとに区が実施している既存の取組みについて職員から概要説明を受けたのちに、「新たなにどのような参加と協働の形があるのか」「自身はどのような形であれば参加と協働することができるのか」「その際の課題は何か・どのようにすれば乗り越えられるのか」といった観点から、付せんに意見を書き出し、それを各参加者が紹介しながら班ごとにグルーピングを行い、意見を取りまとめた。

【参加者間の討議の様子】



なお、本ワークでは、ワールドカフェの要素を取り入れ、計3クルールの討議の時間を設け、参加者は進行役である1人を除いて、クルールごとに班を移動しながら、様々な意見に触れつつ議論を重ねていった。最後に、3クルール分の議論が終了した時点で第1クルールの班に戻り、最終的な取りまとめを行った。

【班替えの様子】



各班で意見を取りまとめた内容を、全体に対して発表を行った。また、その発表を受けて、参加者全員が1人3票ずつ、最も共感した意見に対して投票を実施した。

【討議結果の発表および投票の様子】



## (2) 各グループの討議結果

テーマ：子育て 班： 1班

**ブレーパーク**

児童館の公園で木

公園の整備

保育園職員数の増加  
↑  
給料UP  
子供の人数に対する  
職員の少なさ

場所  
・空き家？  
・シャッターまちの  
店？

放課後の学校教室開放—体育館・校庭  
だけでなく

BOPの時間の延長

日曜の施設使用  
旧職員再雇用

保育ママの問題

妊娠に関する情報共有  
できる場が必要

保育費用の問題

ボーダーあり  
垣根とる

妊婦期 貧困  
幼児期 貧困  
小中学生の親も大変

高期 貧困  
大期 貧困  
18歳～期 貧困

職員  
給与と地域向上

教育はすべてただ？

パパ会  
世田谷の取組み

参加しやすいイベント  
が少ない

送り迎え支援

前例主義

3歳以降

紙割りの課題

**区民 視点**

世田谷区内の高・中学校に研修で小さい子供とふれあう

若者ボランティア

ボランティアとして子供と関われる場所が欲しい  
(子育て世代になる前の準備)

子供がいない家庭、単身者の参加も視野に

支援提供をうながすポイント制度(地域通貨)

世代を超えた連携

**地域と施設の有効活用**

子育て先輩との情報交換ができる場

老人ホームと保育園のミックス化

ひまな老人達

親御さんのニーズは何？

近くの人で支える

地域で子供連を育てられる場づくり(祭り等)

**今回のワークショップ等に対する意見**

取組み内容を知らない、知らされていない

結果の反映

本日の参加自体が住民参加で、単年制なのであるか

事業が政策？

プロセスの評価とのぞましい参加の形態を先に資料としてほしい

参加するにあたっては裁判員制度の参加の援助が参考になる

**情報発信(区・民)**

ソフトは実感が通信、手紙、口コミ

区主催のしかけ+区民参加

知らなかった(子育て広場)

企業(NPO etc.)と区の連携

情報発信 SNSの使用

寄付の宣伝もっと!

・子育てフェス  
・子持ちの人達が集まる場  
・地域活用の情報

・SNSの活用  
・Facebook  
・Twitter  
・Instagram

病院、保育園等の関連施設との連携、有効活用

**世田谷区の学校**

区内小中学校の格付け？

いじめ問題

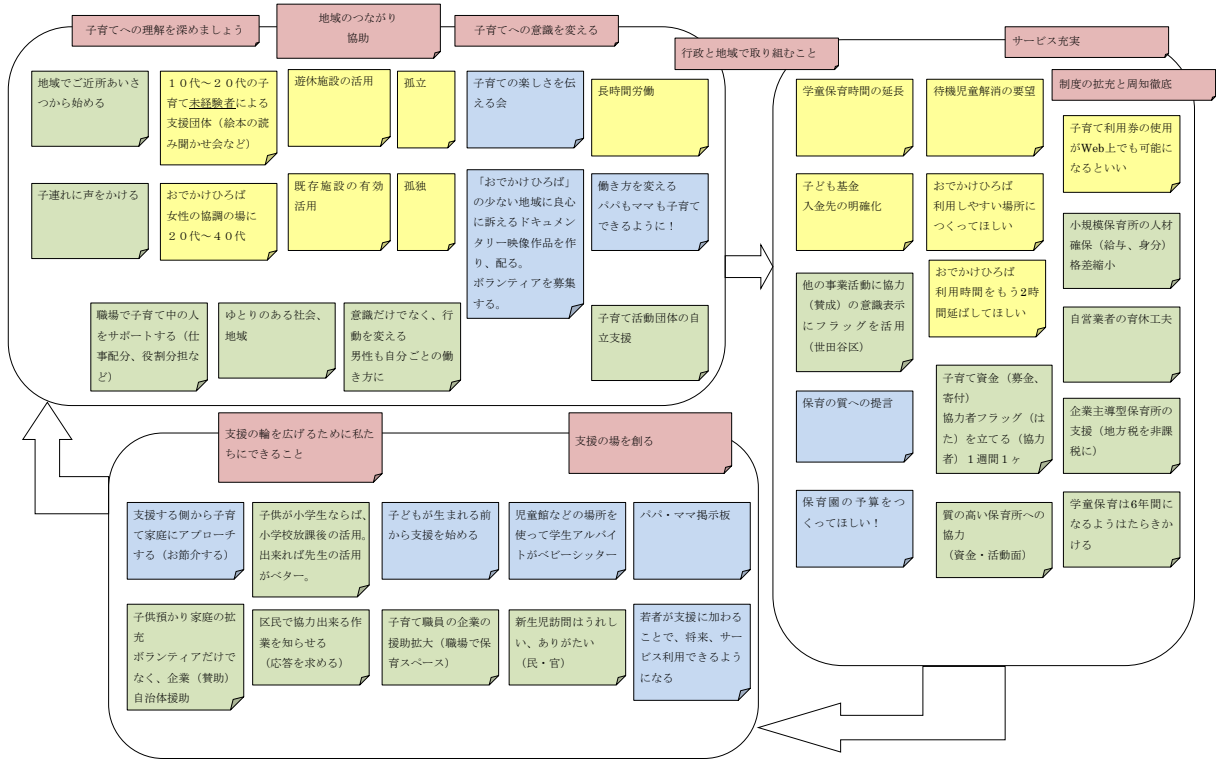
区立の学校の情報共有(宣伝)

1班 テーマ：子育て

		投票欄
1.	<p><b>区民の意見を取り入れた施設・支援の充実</b></p> <p>施設(公園)、支援、妊娠直後からのフォロー(保育園)、無料開放(体育館)、おもしろい公園が少ない</p>	<p>●●●●●●●●</p> <p>●</p>
2.	<p><b>区民参加(高齢者+子ども、子育て前世代+子ども)</b></p> <p>高齢者・施設 有効活用      子育て前世代の協働参画</p>	<p>●●</p>
3.	<p><b>学校システムの見直し</b></p> <p>学区廃止、私立校への進学へ 区の取組みとのギャップ</p>	<p>●●●●●●●●</p> <p>●●●●</p>

※上記の他に残したい意見

情報発信	
ワークショップに対する意見	



		投票権
1.	子育てへの理解を深める	●●●
2.	行政と地域で取り組むこと	
3.	支援の輪を広げる為に私達にできること	●●●●●●●● ●●●

※上記の他に残したい意見


テーマ：若者就労

班： 3班

ひろい上げの方法

- 家族が困っているはず。家族向けに何か伝える方法はないか？
- 支援センター作ってもひきこもりの人は来ない
- 家族も巻き込んだら（本人いなくても）相談できる場
- 支援を受ける人の考え？
- お金の為に仕事をするのか？
- 仕事は誰でもしなないといけないのか
- 具体的に
- オタク仲間活用
- ベイベーステップで一步
- 事業のマッチングは政策の目的に合っているか？
- 事業が政策か？ needs を皆で考える
- 啓蒙

2

- 年上として愚痴聞き係（メールでも）
- コミュニケーションのテクニックワークショップ
- 企業インターンの拡大
- （会社でなく）自営業・フリーランスの人のお仕事紹介、交流の場を（ひとり〜少数人数で働くモデルケースを）
- 支援したい側が無理なく聞かれること
- 他職の見学・説明 事業者PRビデオ作製補助
- 希望する業界で働いている人と話す機会
- 若者就労への（ボランティア）参加
- お祭りやセンターの開設（仕事）
- 希望する業界で働いている人と話す機会
- 高卒者への支援
- 病気で働けない人の転職支援
- 広く・深く 深く 仕事を知ら
- 目に付くところに情報発信
- 事業者のPRビデオ制作
- いろんな仕事を知る機会

3

- 多様な働き方
- 地元密着型
- 在宅業務の創出
- 大学生・高校生を対象に世田谷区の企業説明会（企業案内、どんな仕事があるか）
- 区内の企業と区民（求職者）をマッチングする制度
- 被就者側（企業など）が変わることができるように参加、協働するのは
- 家の中でできる仕事を創出できないか
- 小学生からの近くの職場インフォ

1

- 相談支援室 土日の営業
- 相談支援室 土日の営業
- 三茶おしごとカフェ（日曜や）夜間もオープンできれば参加できる
- 課題はあると思いますが、日曜や夜間はボランティアが運営（？）する
- しっかり代価として下さい

3班

テーマ：若者就労

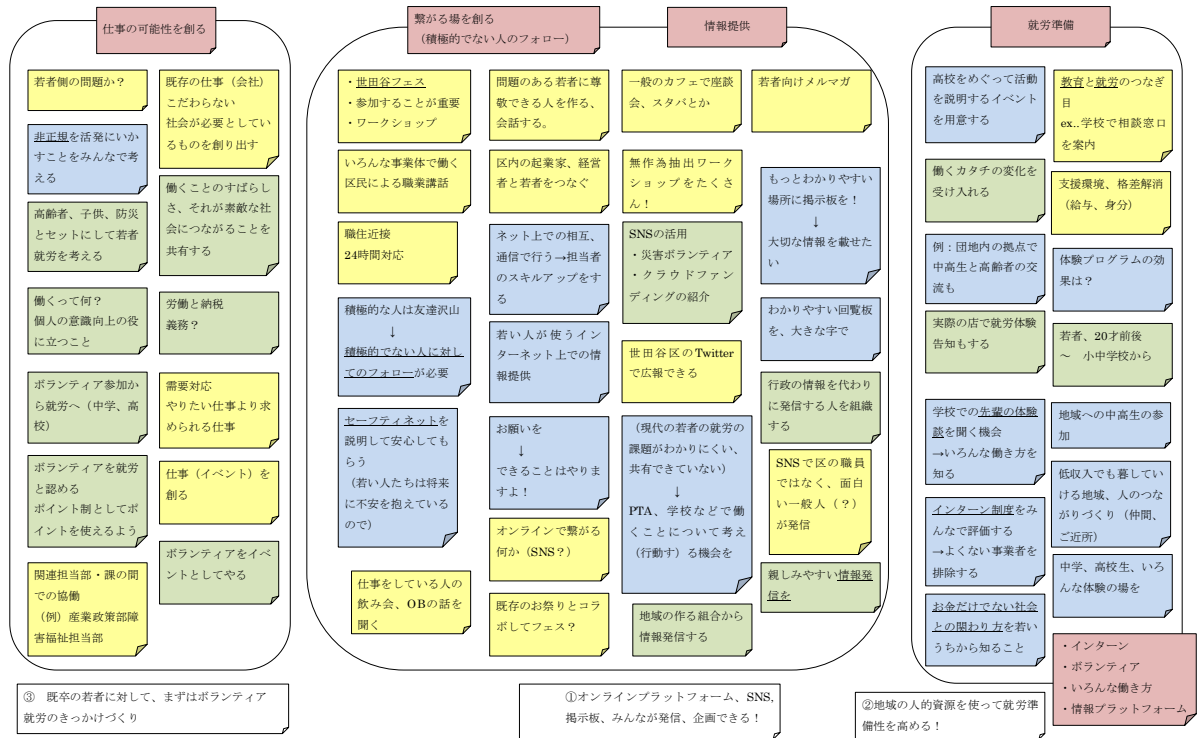
投票欄

1. 相談支援室を土日も営業する	●●
2. いろんな仕事を知るための多様な機会を設ける	●●●●●
3. 地元密着型で多様な働き方を作り出す	●●●●●●●●

※上記の他に残したい意見


テーマ：若者就労

班： 4班



4班

テーマ：若者就労

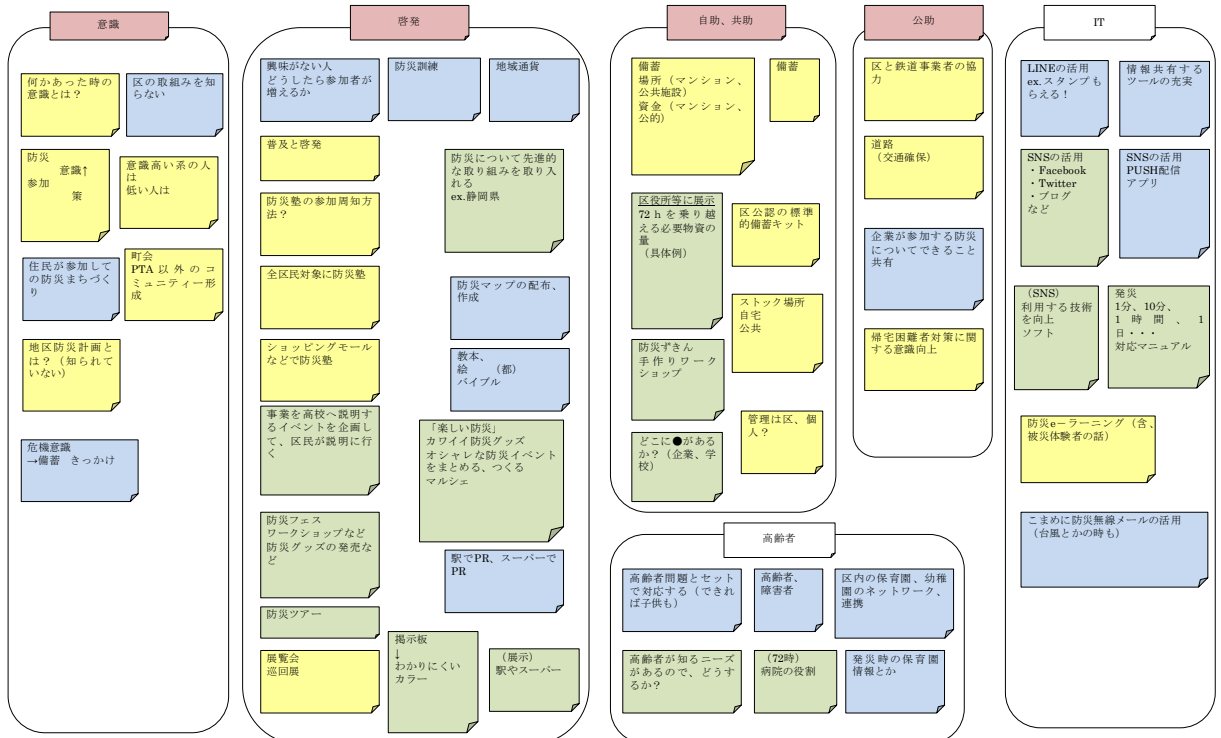
	投票欄
1. SNSなどのオンラインプラットフォームを創り、区民も誰でも情報発信できる場を！	●●
2. 子どもが地域でインターンしたり、先輩の体験談を聞いたりして就労準備！	●●●●
3. 仕事の可能性を創る！	●●●●

※上記の他に残したい意見



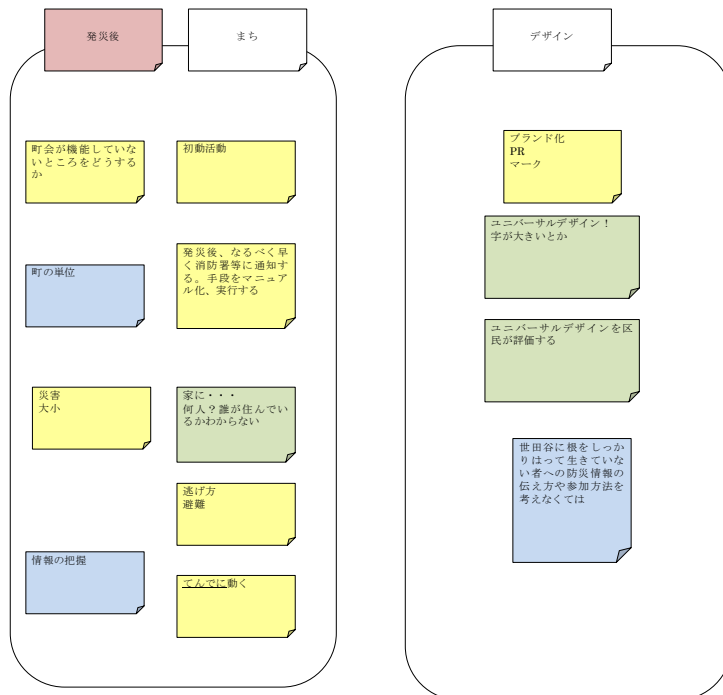

テーマ：地域防災

班： 5班



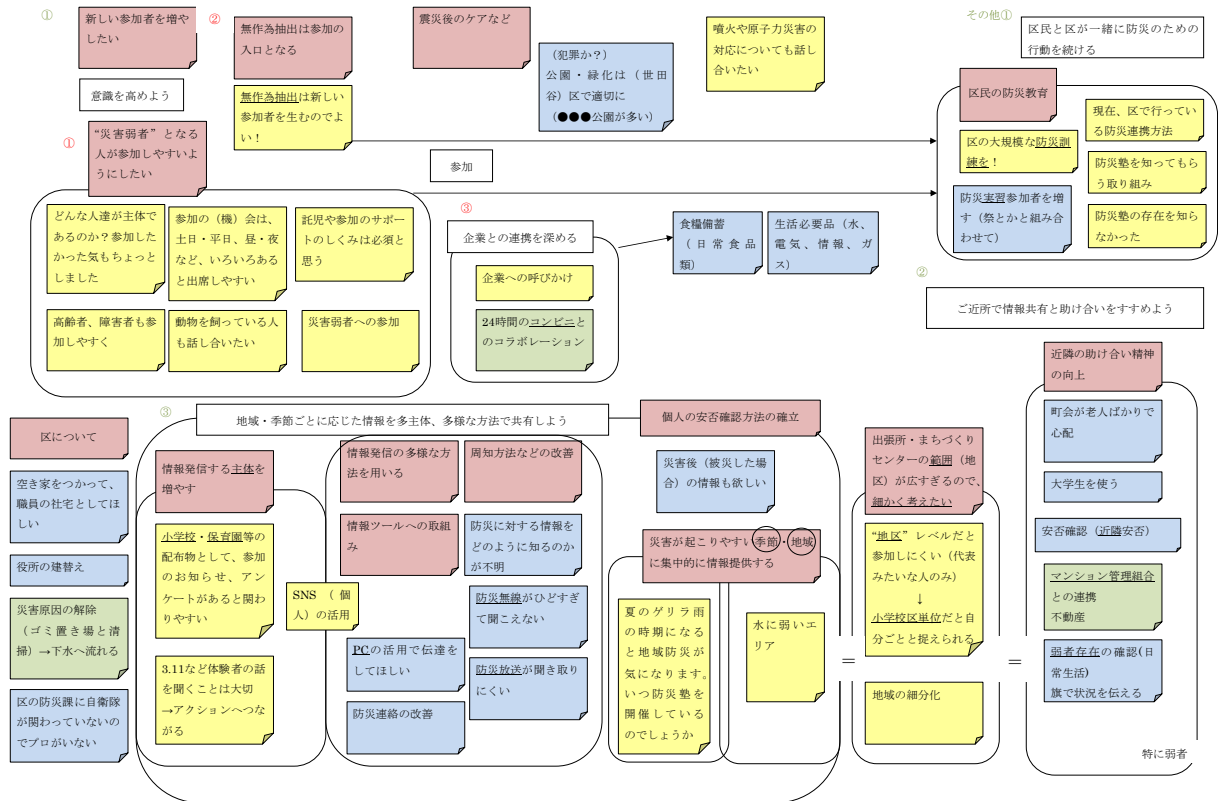
テーマ：地域防災

班： 5班



5班	テーマ：地域防災	
1. 人の集まる場所で防災展示・イベントを開催、 民が積極参加	投票権	●●●●●●●● ●●
2. 備蓄ストックとその情報を地域で共有し、共助を 促進		●●●●●●●●
3. SNSなどのツールを活用して防災情報を楽しく 共有・運営		
※上記の他に残したい意見		
高齢者対応との連携		
ブランド化、デザインの工夫		●

テーマ：地域防災 班： 6班



6班 テーマ：地域防災

	投票欄
1. 防災意識を高め、新しい参加者を増やそう 災害弱者も含め、無作為抽出も参加の入口に！、企業との連携も	●●●●●●●● ●●●●
2. ご近所（小学校区やマンション組合での取組も）で防災に関する情報共有と助け合い（特に災害弱者）をすすめよう	●●●●●●●● ●●
3. 地域（火災や水に弱い地域）・季節（台風・豪雨）に応じた情報を多種多様な主体・方法（SNS、学校、防災無線）で共有しよう	

※上記の他に残したい意見

区民と区が一緒になって防災のための行動（防災実習、訓練）を続けよう	

**1 分からないから教えて！**  
(区の窓口対応改善)

- 行政の取組に対する情報発信
- 掲載板にコメントを付けて、困っていることを伝えるシステム
- 掲載板の設置場所(分かりやすい所へ)
- 協働連絡先Telをわかりやすいところへ掲示して
- 地域の人が送り迎えをする
- 区の窓口の照会方法不明
- 区の取組の具体的な内容が不明
- 説明書類がわかりにくい
- 高齢者用のバスの運行管理不備(採算を考慮している)
- どこにどんな話を、わかりにくい
- (支援) 配食等を欲しが出来ると良い
- 区報を全戸に配布
- 同じ情報を多様な手段で提供(区報、HP、メール、掲載板など)
- 一般区民が気付いたことの連絡先(窓口)手段の告知

こんなこと考えて！  
ニーズあるよ！

- 高齢者同士だけでなく、高齢者⇄若者⇄企業などの交流
- 社会保障が不安？  
区の役割  
今の制度を「持続可能でやっていかなくは？
- 地域のお茶飲みグループ作成にアドバイスが欲しい
- 成年後見制度活用の応援

**2 みんなで共有！**  
(コミュニケーション増)

- スマートフォン等、ツールの活用方法を学べる場(区民同士で教える)
- 高齢者と気軽に集まれる場の提供
- 参加  
高齢者自身への教育(学習)
- 「老人とは」  
本人、支援する人々、ひとり一人を知る
- SNSに登録してもらう。楽しいことをシェアしよう。
- ネットへの依存過多になっていないか
- 区情報  
区(通信)のネット配信して欲しい

えっ！こんなことも・・・  
医療の観点

- 訪問リハ  
看護、診療  
の情報
- 介護度  
認知症  
の状況把握  
(マップ作成)

**3 助けて！お願い！**  
(ボランティア)

- 高齢者が「本当にしてほしいこと」を把握するか、きめ細かい対応
- お願いと  
↓  
できることはやりますよ！
- 画一的にならないサービスや体制づくり  
※高齢者一人ひとり個性がある
- 家庭内の支援(買物、重いもの移動)  
↓  
生活上の細かい手助けを気安く頼みたい
- 住民同士の助け合い  
↓  
元気な高齢者のボランティア参加  
↓  
見守りにも

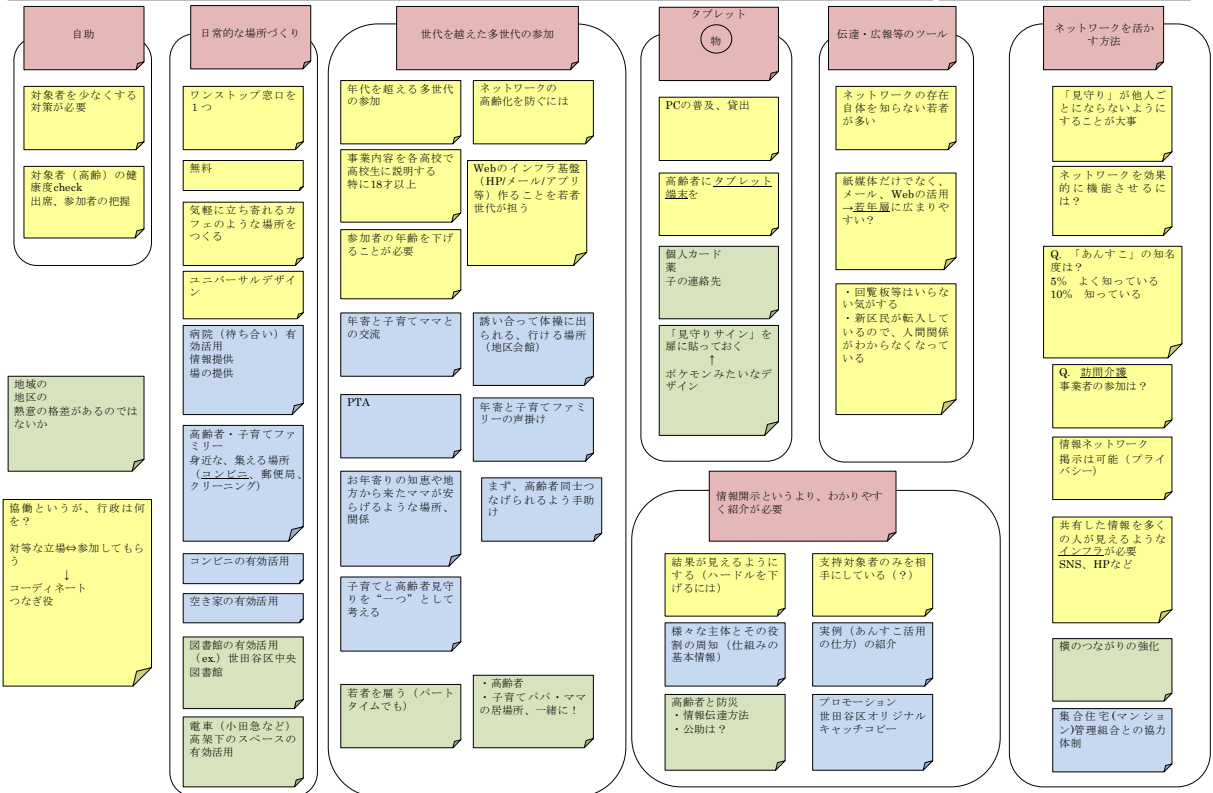
まだまだあるよ！  
課題！

- 高齢者が増えている様々な問題、区の問題があるということを知ることが区民の一人ひとりを知ることも協働では？
- 出身世帯の種類の連絡先共有
- 高齢者見守りと介助のリンク  
介護や介助は介護1としないと受けられない？
- 見守りとプライバシー  
高齢者はプライバシー上、見守りをいやがるのでは！

	投票権
<p><b>1. 分からないから教えて！</b> 区の窓口対応改善</p>	●●●●●
<p><b>2. みんなで共有！</b> コミュニケーション増</p>	
<p><b>3. 助けてお願い！</b> ボランティア</p>	●●●●●

※上記の他に残したい意見

<p>まだまだあるよ！ 課題！</p>	●



	投票権
1. 世代を越えた多世代の参加	●●●●●●●● ●●●●●●●●
2. 日常的な場所づくり	●●●●●●●●
3. ネットワークを活かす方法	●

※上記の他に残したい意見

「身(*)守りサイン」(“ポケモン”のようなわかりやすく親しみやすいデザイン)	●
×情報開示ではなく → ◎わかりやすく紹介して欲しい	●

### (3) アンケート結果

【対象】本ワークショップの参加者（38名）

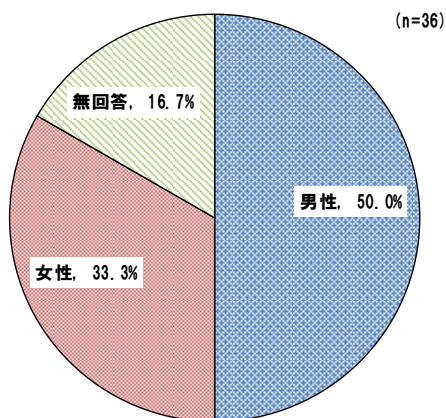
【有効回答数】36件（有効回答率：94.7%）

【調査項目】・ワークショップへの参加理由／ワークショップに参加しての感想／区政・行政評価への関心・理解の変化／ワークショップの進め方の適切さ／ワークショップの進め方への自由意見／「参加」と「協働」の視点から施策評価する重要度／今後の区政・地域活動に参加や協働することへの関心／今区政や地域活動に参加するための条件／区政におけるワークショップなど区民参加の取組みの意義／次回以降のワークショップへの参加希望／その他自由意見

#### 1) 属性

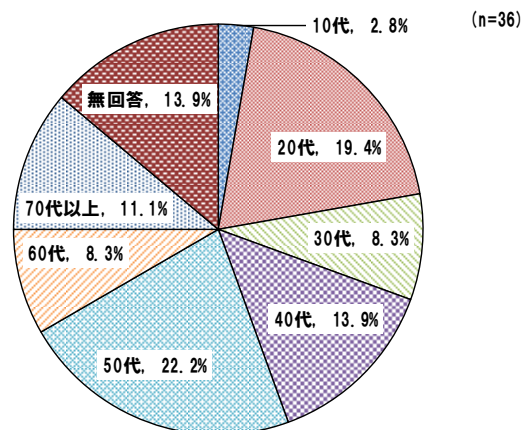
##### ①性別

図表 1 性別



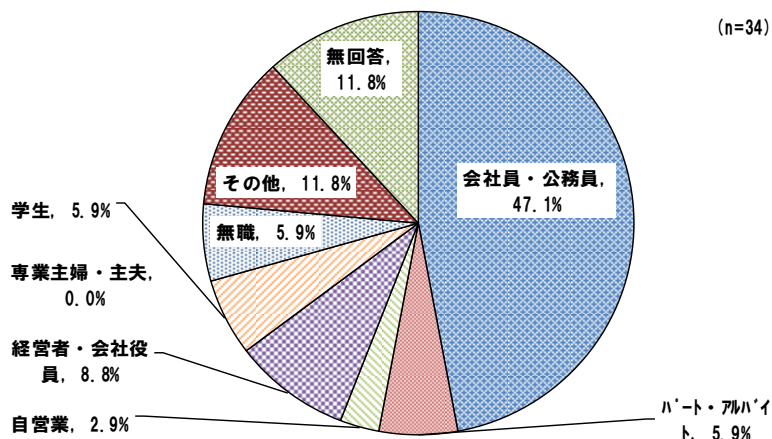
##### ②年齢構成

図表 2 年齢構成



##### ③職業

図表 3 職業

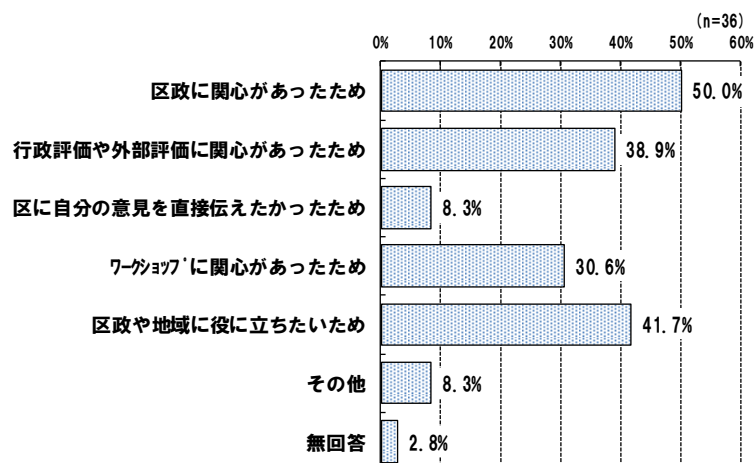


## 2) 調査結果

### ① ワークショップへの参加理由

- ワークショップへの参加理由として、「区政に関心があったため」と回答する割合が最も高く 50.0%となっている。次いで、「区政や地域に役に立ちたいため (41.7%)」、「行政評価や外部評価に関心があったため (38.9%)」となっている。

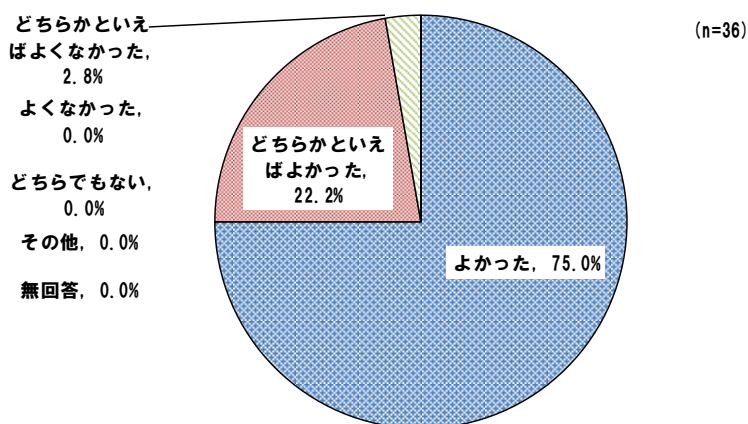
図表 4 ワークショップへの参加理由 (複数回答)



### ② ワークショップに参加しての感想

- ワークショップに参加しての感想として、「よかった」と回答する割合が最も高く 75.0%となっている。次いで、「どちらかといえばよかった (22.2%)」となっており、今回のワークショップに対して約 9 割強の参加者が好意的な印象を持っている。なお、「どちらかといえばよくなかった」は 2.8%であり、「よくなかった」は 0.0%となっている。

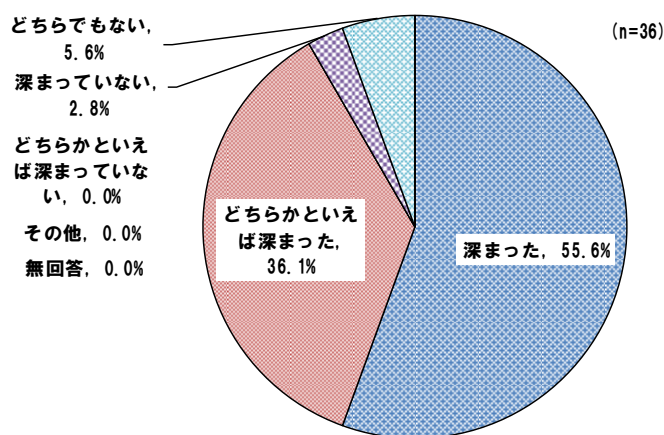
図表 5 ワークショップに参加しての感想 (単一回答)



### ③ 区政・行政評価への関心・理解の変化

- 区政・行政評価への関心・理解の変化として、「深まった」と回答する割合が最も高く55.6%となっている。次いで、「どちらかといえば深まった(36.1%)」、「どちらでもない(5.6%)」となっている。
- このよう約9割の参加者が、本ワークショップに参加したことで区政や行政評価に対する理解や関心が深まったと回答しており、一定の周知効果があったことがうかがえる。

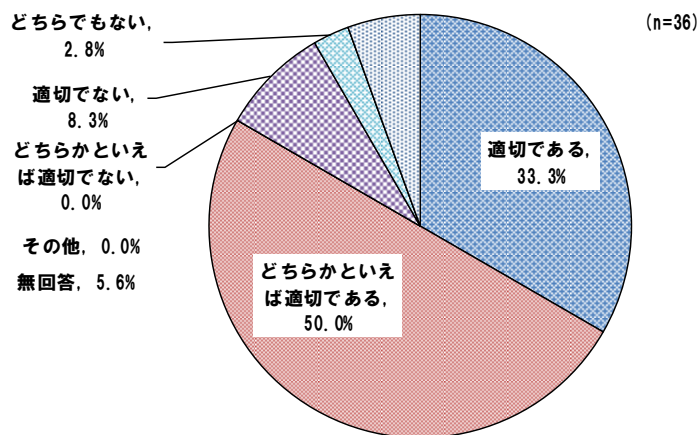
図表 6 区政や行政評価への関心・理解の変化（単一回答）



### ④ ワークショップの進め方の適切さ

- ワークショップの進め方について、「どちらかといえば適切である」と回答する割合が最も高く50.0%となっている。次いで、「適切である(33.3%)」、「適切でない(8.3%)」となっている。
- このように、約8割の参加者がワークショップの進行方法に対して好意的な意見を持つ一方、「適切でない」と回答する割合は約1割程度いる。

図表 7 ワークショップの進め方の適切さ（単一回答）





## 【ワークショップの進行に対する自由意見】

### ■良かった点

- 限られた時間でそれなりの成果が出たと思います。当事者を巻き込むのもいいと思いました。
- 強制的に時間で区切ることも、短時間で多くの意見を集約するには大切なことなんだと勉強になりました。

### ■改善点

#### (1) テーマ設定について

- 「行政への要望」ではなく「参加方法」がテーマであることをより参加者に伝える必要があると感じました。
- 「行政評価等の概要説明」はやや難解でした（専門用語、説明が速い）。
- 行政評価や外部評価、評価基準や ABC、区民の参加・協働、事業が必要な理由等の勉強会が必要なのではないか。
- 施策内容そのものではなく行政評価における「参加」と「協働」の視点から議論をすることには慣れが必要と思いました。
- テーマが福祉系に偏りすぎていたのではないか。

#### (2) タイムマネジメントについて

- タイムマネジメントが難しかった。
- 現状の把握、課題を共有する時間はもう少しあっても良かった。
- 分刻みであり、テーマ等を絞って考える時間を増やしたほうが良い。
- もう少し時間が取れたら午前から始めて、お昼軽食付きなどはどうか。
- 最後の発表時間が短すぎる。Q&A の時間があると良いと思う。
- まとめの時間がたりなかった。

#### (3) 意見の取りまとめについて

- よりアイデアの質を高めるには、5W1H のフレームで書くなどアシストがあると良いと思いました。
- 意見をまとめさせない方がよい。個々のアイデアは面白かったのに、最後3つに集約するとどこかで聞いたようなフレーズになり、まったく面白くなくなってしまう。そのまま使えそうなアイデアはいっぱいあったのに、まとめのせいで骨抜きになった感じがする。出た意見を深めさせる方がいいと思う。
- 発表の方も可能であればそのまま1つの班に残ったほうが発表しやすいと思いました。
- 投票行為の目的・位置づけの説明がほしかった。（結果だけみると、高齢者が高齢者見守りに入れて、参加が少ない若者について少ない傾向がみられるなどはどう捉えれば良いか？）

#### (4) その他

- ワークショップの様子を可能な範囲でウェブなどに公開、PR してはどうか。

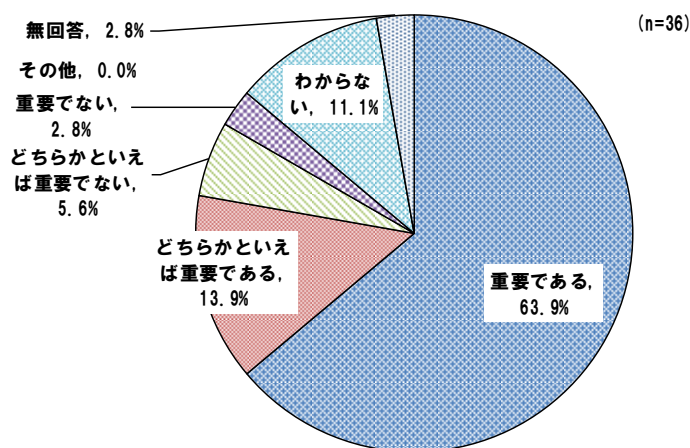
- 司会の進め方が悪い。(ex.) 話の腰を折る。説明が下手。各グループの現状とあっていないことを話している。
- 区の職員さんの話が長く、話すぎ→参加者の意見をもっと聞きたかったです。

注) 原則、原文のまま記載しているが、一部重複する意見の集約や表現の修正を行っている。

#### ⑤ 「参加」「協働」の視点から施策評価する重要度

- 「参加」「協働」の視点から施策評価する重要度について、「重要である」と回答する割合が最も高く 63.9%となっている。次いで、「どちらかといえば重要である(13.9%)」、「わからない(11.1%)」となっている。
- このように、約 8 割弱の参加者が、「参加」「協働」という新たな評価軸を設けることに対して賛成している。一方で、「分からない」と回答する割合も 1 割程度いることから、新たな評価軸に関する検討事項についてより分かりやすい説明などが必要であることがうかがえる。

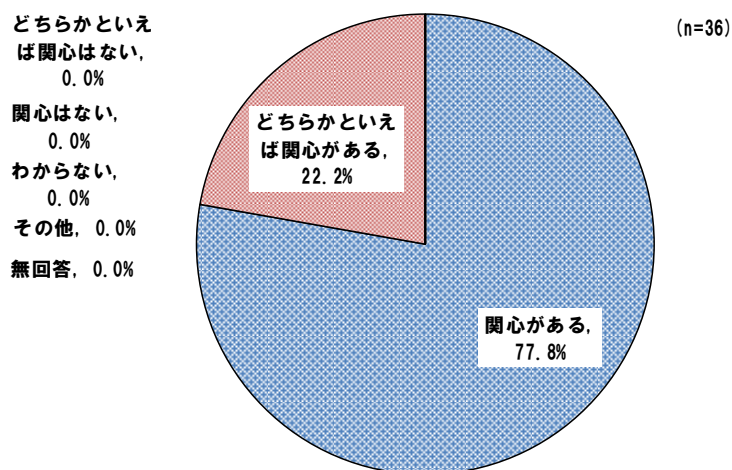
図表 8 「参加」「協働」の視点から施策評価する重要度 (単一回答)



⑥ 今後の区政・地域活動に参加や協働することへの関心

- 今後の区政・地域活動に参加や協働することへの関心について、「関心がある」と回答する割合が最も高く 77.8%となっている。次いで、「どちらかといえば関心がある(22.2%)」となっている。

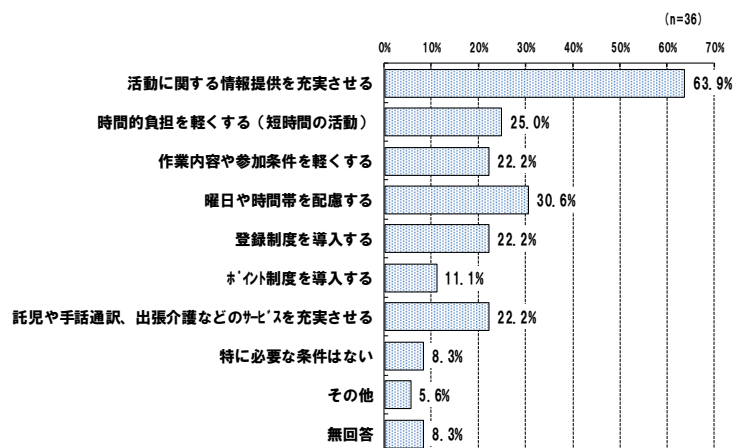
図表 9 今後の区政・地域活動に参加や協働することへの関心（単一回答）



⑦ 今後、区政や地域活動に参加するための条件

- 今後、区政や地域活動に参加するための条件として、「活動に関する情報提供を充実させる」と回答する割合が最も高く 63.9%となっている。次いで、「曜日や時間帯を配慮する(30.6%)」、「時間的負担を軽くする(短時間の活動)(25.0%)」となっている。
- このように、区政や地域活動に関する情報周知をより一層充実させることで、多くの区民が区政や地域活動の担い手となりうることがうかがえる。

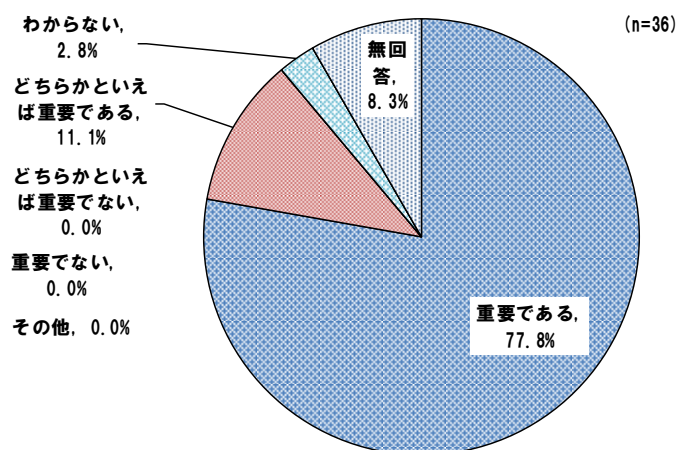
図表 10 今後、区政や地域活動に参加するための条件（複数回答）



⑧ 区政におけるワークショップなど区民参加の取組みの意義

- 区政におけるワークショップなど区民参加の取組みの意義について、「重要である」と回答する割合が最も高く 77.8%となっている。次いで、「どちらかといえば重要である(11.1%)」となっている。このように、約 9 割の参加者が今回のようなワークショップなどの区民参加を推進することについて賛成している。

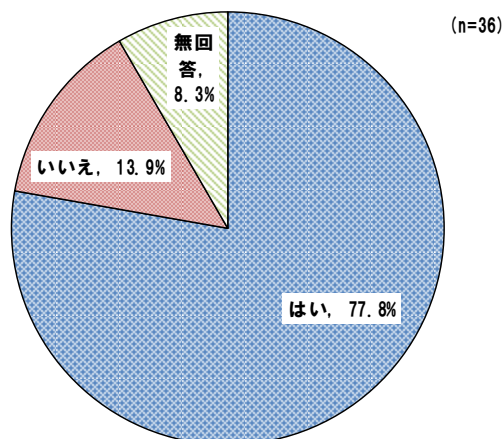
図表 11 区政におけるワークショップなど区民参加の取組みの意義 (単一回答)



⑨ 次回以降のワークショップへの参加希望

- 次回以降のワークショップへの参加希望について、「はい」と回答する割合は 77.8%となっている。

図表 12 次回以降のワークショップへの参加希望 (単一回答)



## ⑩ その他自由意見

### 【本ワークショップに対する評価】

#### ■良かった点

- ・ 「参画と協働」という取組みは非常に面白い取組みだと思いました。ぜひ、その評価を含めまた共有していただければと思います。
- ・ お茶やお菓子などお気遣いありがとうございました。世田谷区の取組みがわかり参考になりました。
- ・ 区長の参加があることは声が届いているような気がする。(講評というかWSを受けての振り返りが良い。)
- ・ 子育て真只中ですが、できること、後の世代に伝えるべきこともあるように思います。ワークショップに参加でき、考えたり意見を言ったりする機会をいただき、ありがとうございました。
- ・ 大変勉強になりありがとうございました。
- ・ もっと行政評価や外部評価、評価の提案、マッチングについて勉強したいと思いました。

#### ■改善点

- ・ 区の職員さんは、他部の方からも募っても良いのではないか。
- ・ ワークショップの成果発表・評価講評にもう少し時間を割いても良いかと思えます。
- ・ 参加と協働のテーマは難しかったです。どうしても提言や陳情になってしまうところがありました。
- ・ 参加と協働の定義がはっきりしていないため、視点がぐらついているところがあった。

### 【今後の期待】

- ・ 今回の話し合いが反映されていくことを期待しております。区政に興味が増えました。ありがとうございました。
- ・ 会の写真が撮れないことになっていたので、まとめなどの記録を共有してほしい。

### 【その他】

- ・ ワークショップを行うことで必要とされる事業費や人件費も対象とすると身が引き締まる思いです。

注) 原則、原文のままで記載しているが、一部重複する意見の集約や表現の修正を行っている。

(以上)

### 3. 策定の経過

	開催日	検討テーマ等
第1回外部評価委員会	平成27年11月16日	検討の対象と方法について
小委員会第1回	平成28年1月8日	新たな評価軸の検討について
小委員会第2回	平成28年2月19日	新たな評価軸の検討について ・施策別評価シート（案）
第2回外部評価委員会	平成28年3月28日	新たな評価軸の検討について ・施策別評価シート（案） ・評価シート作成のためのチェックシート
第3回外部評価委員会	平成28年5月23日	新たな評価軸の検討について ・3つの新たな評価軸による行政評価実施要領（案） ・施策別評価シート（案） ・評価シート作成補助資料（案） ・評価シート作成のためのチェックシート 外部評価区民ワークショップの開催について
小委員会第3回	平成28年6月10日	新たな評価軸の検討について ・3つの新たな評価軸による行政評価実施要領（案） ・施策別評価シート（案） ・評価シート作成補助資料（案） 外部評価区民ワークショップの開催について
—	平成28年8月28日	外部評価区民ワークショップの開催

小委員会第4回	平成28年10月17日	外部評価区民ワークショップの開催報告書（案）について 外部評価委員会の提言（たたき台）について ・3つの新たな評価軸に係る評価シートの記入要領（案） ・施策別評価シート（案） ・評価シート作成補助資料（案）
小委員会第5回	平成28年12月15日	外部評価委員会の提言（案）について ・3つの新たな評価軸に係る評価シートの記入要領（案） ・施策別評価シート（案） ・評価シート作成補助資料（案）
第4回外部評価委員会	平成29年1月24日	外部評価委員会の提言（案）について ※委員会の提言を区長に提出

#### 4. 世田谷区外部評価委員会委員名簿

あさわ たかひろ 浅 輪 剛 博	NPO法人世田谷みんなのエネルギー理事長
おおもり たける 大 森 猛	世田谷区民生児童委員協議会会長
さいとう けいこ 齋 藤 啓 子	武蔵野美術大学教授
しばた まき 柴 田 真 希	NPO法人まちこらぼ理事長
たかぎ ふみお 高 木 史 雄	世田谷区若林町会防災部長
ぬまお なみこ ○沼 尾 波 子	日本大学経済学部教授
まつだ たえこ 松 田 妙 子	NPO法人せたがや子育てネット代表理事
もりおか きよし ◎森 岡 清 志	放送大学教授

◎：委員長      ○：副委員長

五十音順、敬称略／平成27年11月就任時

## 5. 提言にあたって

(浅輪委員)

- ◆ 基本計画や評価シートは立派なものでも、実際の実務に活かされてこそ本当に素晴らしいものになる。これが本当に習慣化されるか、PDCA サイクルを回していくことが重要である。このシートを埋めることが目的でなくて、積極的にアイデアが話し合われるためのネタになるのが大事だと思う。
- ◆ 経済成長が右肩上がり、きれいに分配すればそれで良いという時代が終わりつつあり欧米でも激動が起きている。それぞれの家庭に車や電化製品がそれなりに行き渡っている中で、あたらしい製造業、社会・経済のあり方が問われている。個人個人の所有物を豊かにする時代から、個人と個人の間にある生活の場である地域を豊かにする時代にシフトしていかなければならない。そこで「協働」が重要になる。文化と環境が重要になる。私がエネルギーシフトに取り組んでいるのもそういった意識で、保護主義やおまかせではなく、行政は PDCA を回して継続的に改善していき、地域も自分達で課題を発見して行政と一緒にやっていく。このように新たな道を探っていくとはいけない。協働や横断的連携、施策の機動的な修正・拡充により、世田谷から新しいモデルを生みだしたい。

(大森委員)

- ◆ 民生児童委員協議会の立場から、区民代表の一人として基本構想審議会の委員になって取り組んでいた。基本構想が議決されてそれを卒業したと思っていたが、今回、もう一度外部評価委員会に区民代表として参加させていただいた。
- ◆ この分野の意見や提案力は乏しく不安であったが、委員の方のご尽力で良い評価シートができたと思っている。
- ◆ 委員にご指名いただいて感謝していると同時に、地域・地区において民生児童委員としての自らの評価シートを作って活動したいと思う。非常に勉強になった。

(齋藤委員)

- ◆ 私はかつて区役所の都市デザイン室というところにおいて、横断的な事業や参加を新しく進めるためのプロジェクトに関わっていたのだが、当時研修室が課長や部長の宿泊研修をすすめて、市民参加を推進する体制をサポートした。今回、3つの新たな評価軸の中で、特に新しいと感じる視点は「施策の機動的な修正・拡充」だと思う。評価して修正すること、その原動力になるものを評価の中から読み取っていくということ、関係する人とじっくり深くなるまたは広がるということ、状況を変えていく主体に職員の方がなっていくということ、などが可能になる。職員の臨機応変な対応による機動的な修正・拡充ができるようになるためには、管理職の理解や、責任感、目標を明確にしていることなどが重要である。また、各セクションの連携の重要性という点で



は、互いに直接話せる部分が重要で、横断的連携もそうだが、「施策の機動的な修正・拡充」の部分では、研修の重要性が非常に高い。部課長の連携や新たなことに取り組む意欲のキープも重要である。このシートを書き込む際には、モチベーションを高めるためのものであるということを管理職の方が理解して欲しい。

- ◆ ユニバーサルデザイン環境整備審議会では、スパイラルアップということを含み言葉にして取り組んでいる。毎年度の実施事業と次年度の計画を評価しているが、委員会の進め方も少しずつ修正して工夫している。スパイラルアップでは、解決されたところ、達成すべきところをはっきりさせることができていると思う。何か施策をやってもとても良い結果になったというアウトカムがあるものに関しては、絶対にその理由があるということもわかった。その理由をみんなで共有しようということが外部評価の目的だと思うので、ぜひ、このシートを活用して、職員が自信をつけることにつなげてほしい。

(柴田委員)

- ◆ 何年もかかって職員の方の信頼関係を築いても、人事異動によってそれが初期化されてしまうことが課題としてあげられたと思う。このため、異動の際には協働事業の結果だけではなく、職員の方々がその経過を可視化して、申し送ることが大切だという議論があった。また、頑張っている職員の方々の仕事の中で、数字としての成果や評価にならない部分、特にその事業の「プロセス」を浮き彫りにしたいということを議論してきた。
- ◆ さらに、我々のようなNPOが関わる事業は協働になることが多いが、「参加」と「協働」の定義がきちんとされていないことが多い。今回はこの「参加」と「協働」の整理を丁寧に議論していただいたことを大変ありがたく思っている。
- ◆ 今後この評価書が評価だけではなく、地域のネットワークの拡大や、事業の新たな課題や視点を発掘するなど、多方面に活用されることを期待している。ありがとうございました。

(高木委員)

- ◆ 前々回に事務局から言われた言葉で「気づき」という言葉があった。区内の地域で様々な活動している方々は、皆一生懸命取り組んでおり、行政も一生懸命やっていただかないといけない。そのあたりを「参加」と「協働」の中で話させていただいた。
- ◆ この提言ができたからといって状況がすごくよくなるわけではないが、この提言が職員の皆様の気づきにつながるとよい。この仕組みが継続して使われることを期待したい。
- ◆ 区民の声を聴いて検討を進めていただいたことには感謝している。どうもありがとうございました。

(沼尾副委員長)

- ◆ この提言が、どう活かされるかは職員がどう受け止めるかにかかっている。自治体職員研修の講師をやっているが、従来の職員研修では法令を詰め込んでそれをしっかり叩き込み、正確に対応できるようになることが重要とされていた。だが、最近ではファシリテーション研修や対話力、「参加」と「協働」に関わるような傾聴力、コミュニケーション能力などの研修が行われている。
- ◆ 行政はさまざまな政策課題に対応する際に住民に公平に対峙する必要がある、特定の団体と連携するわけにもいかないというジレンマもある。そうした中でも、これを機に、こういうシートをうまく活用してもらいたい。この中で、「参加」と「協働」を実現するためのスキルとして何が必要かも洗い出しているのだから、それを踏まえた職員研修にも取り組んでほしい。
- ◆ シートを書く際にストレスを感じる部分があると思うので、使いにくい部分を洗い出して改善していただきたい。ぜひこのシートを「育て」て、使い勝手の良いものにしていただき、「参加」と「協働」を進めていただきたい。

(松田委員)

- ◆ あっという間であったが、大変勉強をさせていただいた。
- ◆ プロセスを非常に大事にしてくださったことがうれしかった。プロセスも含めて検討していく中で「参加」と「協働」に着目した点が良かったと思っている。
- ◆ 評価はどちらかというと元気を奪うものであると思っているが、この評価を行うことが職員の皆さんのモチベーションにつながることを期待したい。どうもありがとうございました。

(森岡委員長)

- ◆ はじめに、委員の皆様へ感謝申し上げたい。非常に熱心に議論していただき、プロセスや「参加」と「協働」など、キーワードをいかに活かすかについて真剣な議論をしていただいた。また、事務局は、そうした議論をもとに、さらに中でも相当な議論をしたと思うが、とても良い原案を作成していただいた。
- ◆ 職員の方がこの提言に基づいてどんどん成長していかれることを期待したい。基本構想でもふれたが、格差が大きくなり、多様化が進む中で、社会的包摂と住民自治の実現がますます重要になってくる。住民の側もいろんな情報を知って賢くなっていかなければならない。住民の側から地域社会の見える化を進めること、これが今後の課題である。

(五十音順、敬称略)

