

I 外部評価 評価結果			
-------------	--	--	--

外部 評価者	今後の事業 の方向性	「今後の事業の方向性」の選択理由	本事業に対するその他の意見
1	改善(縮小)	<p>基礎側は、全庁に広げるために重要課題はアウトリーチ型でやらなければいけない。応用側は、対象者をより詳細に分けてセグメントごとに伝わるように情報発信する必要がある。ナッジ的な視点もより重要となるため意識してほしい。</p>	<p>異動しても継続的な対応が可能とのことであったが、人事異動の多寡によっては対応が困難になりうることも想定できるため、組織としてノウハウとして保持する仕組みを確保すべきである。</p>
2	継続	<p>本事業は、区の広報力を高める上で重要な事業である。急速に変化する情報環境及び多様化する社会の中において、区民の目線に立ち、それぞれに適したメディアを選択し、内容を構成、配信することは重要である。長期的な視野から、区の情報より効果的に配信でき、職員のメディア配信力を高めることに繋がる。</p> <p>また、広聴・広報課職員のスキルアップだけでなく、持続可能な観点から、アドバイスを直接受けた職員だけではなく、区の組織として、アドバイザーから学んだことを本事業終了後、どう組織的に共有し、全体としてスキルアップを図り、発展させていくのか、見通しがあるという点で期待できる。</p> <p>全国広報コンクールの取組など、区民を広報に巻き込んでいくこのような活動はとても良い。情報発信や共有を、区から区民へ一方向とするだけでなく、区と区民が共に発信するこのような取組は意義が高い。区民レポーターの制度も面白い。</p>	<p>多様化、複雑化する社会において特に、誰に、どんな方法で、何を配信するかデザインがとても重要である。その取組として意義が高い。</p> <p>本事業では、民間企業と行政の両方で経験のある方がアドバイザーに就いており、その方のアドバイス内容は今後も区としてとても重要な知見になる。実際に、ポスター、動画、ウェブ、その他多様なメディアの質を高めていけることも確認できた。これらの経験を区としていかに持続可能な形で実践できるようにするかの視点は重要である。</p> <p>区の様々な事業や出来事の情報収集し、それを共有する上で広報活動が充実することは、区全体を盛り上げる大きな要因になると考える。</p> <p>区民とのコミュニケーションの改善は、区役所内のコミュニケーションの改善にも繋がることを期待できる。</p> <p>SNSのフォロワー数で、その情報が適切に区民に伝わったのかを判断することはできない。それらの情報が実際にどのように社会生活の中で参考にされたり、行動を起こすことに繋がったのかについて、調査ができると良い。</p>
3	改善(縮小)	<p>広報クリニックにより区民に対する配布物の見やすさが高まった点については評価している。しかし職員の広報スキルの向上及びノウハウの蓄積という所期の目的は一定程度達成できたと考えられるため、現時点において会計年度任用職員としての継続的な関与の必要性は必ずしも高くないと考える。</p> <p>ただし、広報に関する知識や技術のアップデートを職員個人の自己学習により対応する点について、主管部署である広聴・広報課以外の部署においては自助努力による対応には限度があると考えられ、スポット的な関与の要否については検討の余地があると考ええる。</p>	<p>研修や人事ローテーションを通じて、広聴・広報課において蓄積されたわかりやすい配布物や動画の作成に関するノウハウを各部署に展開させていく方向性を明確化していくとともに、正確性と伝わりやすさというある意味二律背反することへの課題意識を引き続き持ち続けることが肝要であると考ええる。</p>
4	改善(縮小)	<p>既に大きな成果や効果を出しており、今後は違う形でのアドバイスが必要である。</p>	<p>力をつけた職員が、新しい部署でその力を発揮することを期待する。また、他部署との連携を密にして、より行政の動きを多くの方に届けていくことを望む。</p>

Ⅰ (参考) 外部評価モニターの主な意見

- ・外部評価者指摘のノウハウの維持に対する疑問は、タレントマネジメントがどれくらい機能しているかによるが、人事ローテーション上のように管理されているのか疑問を感じる。
- ・見やすくなることやわかりやすくなることは大事である。特に役所の文書はかたくてとっつきにくく、難しい表現や単語を使うため、平易な表現と情報への心理的・技術的ハードルを下げることもあわせて取り組んでほしい。
- ・広報アドバイザーをスポット対応とする場合、アドバイスを得る機会の減少（それに伴う職員スキルへの影響）と事務的負担の増大が生じるのではないか。
- ・動画、ちらしへの誘導方法（アクセス回数の向上）に関して改善の余地がある。
- ・事業の進捗状況は分かるがアドバイザーの果たした効果については不明瞭だった。課題別の専門家の登用とのことだが、マインドを全庁的に広げるのが課題との意識と矛盾する。
- ・区民目線でわかりやすい広報をするという課題が着実に行われている。様々な手法を取り入れつつ、紙媒体も大切にしてほしい。
- ・職員の異動で企画部で育った人材が他部署でもノウハウを広めていけるのはとても良い。

Ⅱ 区 外部評価結果を踏まえた事業所管部の検討内容等

広報アドバイザーの登用により、職員の広報マインドが一定醸成されるなど、区の情報発信力は確実に向上し、広報アドバイザー導入当初の目的は達成したものと評価できる。今後、外部評価者の意見も踏まえ、当課で蓄積されたノウハウを全庁的にも維持・向上するため工夫するとともに、広聴・広報に係る個別課題への対応についてスポット的に専門的な助言・提案ができる体制を検討する。

外部評価 評価結果			
外部評価者	今後の事業の方向性	「今後の事業の方向性」の選択理由	本事業に対するその他の意見
1	改善(縮小)	<p>リピート率を計測し、新規の人を広げなければ本来意味がない事業である。むしろ新規の人を基本に絞り込みをかけながら、子育て世代へのアプローチなどが重要である。</p>	<p>子育て世代が多く集まる場所などに出向いて、出張講座を開いた方が周知の効果を期待できる。</p>
2	継続	<p>事故の未然防止の取組は、本質的に重要であり、それを促進する方法として「自転車点検整備」をきっかけとして、交通ルールの遵守や自転車マナーの向上を目指すことは良い視点である。一方で、交通ルールの遵守や自転車マナーが「必要な」人がこの支援を受けられていることがその前提となり、既に交通ルールの遵守や自転車マナーを守っている人を対象にするならば、その意義は弱くなる。例えば、言語的な問題や文化規範の違いなどから外国人が知らず知らずに自転車マナーを守れていないことがある。具体的なターゲットを決めた取組も視野に入れていけると良い。</p> <p>また、講習会が一方的な情報提供であれば、動画配信なども考えられるが、しっかり見てもらえない場合もあるため、反転型（動画を見て来てもらい、それを基に、交通ルールの遵守や自転車マナーを守ることを意識を高めるためのディスカッションを行う。）など講習会の方法を考えていくと良い。</p> <p>また、ポスターを見ると自転車保険の助成を目的に講習会を受ける人がいるのではないかという印象を受けるが、実際に、講習を受けた後の評価（交通ルールの遵守や自転車マナーを守れるようになったのか）はどのように確認しているのか。この制度を理由に講習を受けたという割合が多いのは当然であり、むしろ重要なことは目的に達成できたかどうかである。</p> <p>更に、事故の可能性が高い高齢者に対してどのように働きかけていくのか具体的な案が必要である。</p> <p>その案も含めて取り組むということ、講習会の開催方法及びポスターの改善の視点を含めて「継続」と判断する。</p>	<p>講習会を受けることで、2,000円の自転車点検費用の助成金がもらえ、更にその助成金を使って自転車向け保険（TSマーク保険）に入ることができる。つまり、自転車向け保険に入りたい場合、講習会を受けることがいい呼びかけになっている。実際にポスターをみても、自転車保険代を助成するというメッセージが色濃い（アンケートの結果からみても）。注意の喚起も必要であるため仕方がないが、事業の目的を区民に伝える言葉も使うと良い。</p>

外部評価 評価結果			
外部評価者	今後の事業の方向性	「今後の事業の方向性」の選択理由	本事業に対するその他の意見
3	改善(縮小)	<p>多様な参加層に配慮して開催時間に工夫を行っている点は評価するものの、特に最寄りの受講場所を前提とした場合に開催時期の選択肢は極めて限定的であり、区民が受講する機会を十分に確保しているとは言い難い。Webサイトの動画コンテンツでオンデマンドで交通ルールの啓発を行う等、区民に周知する方法の工夫は必要と考える。</p> <p>TSマーク取得のために必要な自転車整備は毎年行うことが必要など、本研修を複数回受講する者に対し助成券を一律交付する必要性には疑問がある。リピーターに対する助成は繰り返しの教育を行う必要性が高く、民間の個人賠償責任保険への加入に制約のある一定年齢以上の高齢者に限定することを検討する余地があると考える。</p>	<p>助成券に関するアンケートの回答結果からも日常生活において自転車を利用しない参加者が相当数含まれているものと推測され、「リスクが高い区民の交通ルールへの理解を高めることにより自転車関与交通事故の件数を減らす」趣旨に照らして適切な講習会の運用になっているかが疑問なしとはしない。</p>
4	継続	<p>自転車事故防止という根本的な課題解決にむけての事業として「継続」と判断する。</p>	<p>周知の方法が更に必要であるため、町会や商店街などに協力してもらい告知活動を行うなど周知方法を検討する必要がある。またリピーターもいるのであれば、例えば、もう1名連れてきたら補助率が上がる、などのインセンティブがあっても良いと思う。</p>

【(参考) 外部評価モニターの主な意見

- ・「自転車事故を減少させる」という本質への指摘は大切である。より参加者を広げるために子育て施設等での広報は必要である。
- ・きっかけ、体験を与える取組として良い。子育て世代など自転車が必要な世代には理解しやすい取組であり、親が加入することで子どもも当たり前前に加入する流れになるため、短期ではなく長期の視点で継続することが重要である。
- ・TS保険の未加入者、または事故が多発する年齢層、どちらをターゲットにしているのか事業目標が不明瞭である。
- ・ポスターの2,000円補助に関して指摘があったが、なかなか安全講習に興味を持って頂けないという点を考えると、まず来ていただくという視点は大事だと思うため、個人的には良いと思う。
- ・自転車を利用していない人が参加していることから、動員された人が多分に含まれているのではないかと。講習会の参加人員を確保したい思いはわかるが、これをやると事業の問題点がわからなくなる。PR方法に問題があるのか、そもそも住民の需要がある事業なのか、コスト（講習を受ける手間）とベネフィット（点検費補助）の不均衡に問題があるのかを検討し、惰性で事業を続ける無駄をなくし、課題を明確にするために、事業主体の自制が望まれる。

【区 外部評価結果を踏まえた事業所管部の検討内容等

リピート率を測るために、講習会のアンケート調査票に助成券の利用回数等の設問を加え、より効果的な検証ができるようにする。また、保育園や児童館で講習会を開催し、児童だけでなくその保護者世代にも事故防止を呼びかけるなど新規参加者を積極的に募る。自転車シュミレータを活用した講習内容等を検討する。ポスターについては、講習会の目的を明記するよう改善する。

外部評価 評価結果			
------------------	--	--	--

外部評価者	今後の事業の方向性	「今後の事業の方向性」の選択理由	本事業に対するその他の意見
1	改善(縮小)	<p>窓口対応用のタブレットとしては有効活用できているように考えるが、学校では高機能のタブレットが必要かどうかは不明である。本事業で導入しているタブレット自体の台数は窓口用に絞り込み、学校用にはもう少し機能を絞った端末を準備し、コスト低減を図る取組とすべきである。</p>	<p>やさしい日本語でどの程度対応できるのかはタブレット導入の前提として集計しておきたい。またタブレット導入での対応時間の縮減なども集計しておきたい。</p>
2	継続	<p>外国ルーツを持つ区民の社会参画を支援する観点から、AI多言語対応のシステム（AI多言語通訳システム）を導入、活用することは意義が高い。区役所、病院などやりとりがパターン化しやすいところについては、こういったAIシステムは大変有用である。</p> <p>一方、学校教育でのシステム導入がどのように利用され、成果と課題があるのかについての調査も必要である。学校によっては、外国人児童生徒など（保護者含め）の人数も違いがあるため、必要などころに必要な数が行き届いているか、翻訳精度の高いシステムより数を重視し、持ち運び可能な端末を揃えることができるのか検討が必要。学校と受付では状況が違うため、それぞれの現場にあったシステムが何かを今後検討すると良い。（窓口対応では役に立つことは先行事例からもわかるので説明不要。）</p> <p>生活ガイドブックに関しては冊子およびデジタルで配布することは、そのニーズにあっている。</p>	<p>区には、120カ国から約17,000人（令和4年8月1日現在）の外国人住民がおり、本システムは、三者間通訳は13言語、機械通訳は30言語に対応し、現段階において必要性をほぼカバーしているとのことだが、その実態調査も継続的に実施する必要がある（ウクライナ語にも対応するなど必要に応じて言語追加している。）。</p> <p>研修の成果については、インパクト評価（直後の評価）だけでなく、長期的な観点から、実際に業務にどのように生かされたのかも調査すると良い。</p> <p>生活ガイドブックの配布、周知について地域との連携が役立つと考える。</p>
3	継続	<p>システムの導入により外国人住民との意思疎通の円滑化を図ることが可能になる点については意義が認められる。区立全小中学校に設置する方針についても保護者対応の必要性も含めて許容されると考える。継続的に各設置場所における端末の稼働状況をモニタリングし、必要性を検討することを前提として現状の台数での稼働は妥当と考える。</p> <p>ガイドブックに関しても、生活開始時に必要な情報はひと通りカバーできていると考えるが、各部署・組織での配布部数や、いかなる局面で使用されているかを把握することでより目的に適合したコンテンツに改善する余地があると考え。外国人住民の支援組織等のフィードバックを受け、定期的に項目の見直し充実を図ることが望ましいと考える。</p>	<p>区役所等においては行政上の意思疎通の一環として端末を稼働させていることから正確な翻訳性能を担保する必要性が高いと考えられるものの、小中学校において翻訳端末の利用状況を把握した上でフルスペックの翻訳端末を設置する必要性があるか否かの検討の余地はあると考えられる。</p> <p>外国人が確認すべき区役所等からの文書を日本語が分からないために放置してしまいトラブルが生じるリスクへの対応も課題と考える。他の自治体では税金の督促状の封筒に「至急開封してください」の文言を日本語（ふりがな付き）、英語、中国語、韓国語で併記している例がある。必ず読むべき必要のある文書である旨を外国人住民に伝える方策を各部署においても検討することが望ましいと考える。</p>

外部評価 評価結果			
外部評価者	今後の事業の方向性	「今後の事業の方向性」の選択理由	本事業に対するその他の意見
4	改善(拡充)	行政として必要な取組であり、より多くの職員の方の意識改革や、必要な人に届く方法を模索する必要がある。職員の意識改革の必要性や研修拡充の視点から「改善(拡充)」と判断する。	研修の受講者数を増やす(全員受講を目指す内容だと思う)ために何をしていくのか。研修後の学びのフォローや多言語対応リーダーなどを育成するなど、考えられる事はまだまだあると思う。動画研修もそのひとつである。生活ガイドブックについても、民間の不動産業者、商店街との連携により、直接、外国人に呼びかけを行うなどを考えていただきたい。学校教育においても、学校と連携し必要な人にタブレットを届ける仕組みづくりをしてはいかがか。

(参考) 外部評価モニターの主な意見			
<ul style="list-style-type: none"> ・外部評価者のコメント内容を留意し、事業の高度化を図ることが望ましい。 ・定型的なコミュニケーションが少ない学校等での使用については、もう少し検討の余地があるのではないかと感じる。 ・タブレット対応を「受けた」外国人の利用満足度も評価項目として入れるとより良い。外部の立場としても、とてもいい取組のため、職員研修をより充実させると良いと思う。 ・多言語対応タブレットにより、多くの人々への窓口対応がスムーズになされている点は良いが、生活ガイドブックについては実際、何冊活用されているのか疑問を感じる。 ・生活ガイドブックについて、ただチラシを配るだけでなく、ネット上でQRコードを貼ってホームページで見ることができる点はとても画期的で良い。また、タブレットについても言語の壁はとて大きいと思うため、安価を重視するよりも性能を重視することはとても大事だと思う。ぜひ、機能については実際使用した外国人にアンケートをとって意見を募ると良い。 ・在日外国人が増える今、やさしい日本語や通訳システムはニーズが高まっていくと思う。教育現場でも言語の壁で授業が理解できない子どもたちなどにも支援が広がっていくと良い。 ・多言語対応より、日本語での丁寧な説明に加えふりがなを振ることで情報の高度化をしてほしい。言語については英語だけで十分である。 ・学校内において外国ルーツの家庭に対する支援について教育委員会との連携が不明瞭である。 			

区 外部評価結果を踏まえた事業所管部の検討内容等			
<p>AI多言語通訳システム(タブレット)は、学校など現場の特性に合わせた運用を検討すべきとの意見を踏まえ、使用者を対象としたアンケート調査や使用履歴により現場の特性を把握し、機器の適切な配置や必要な機能を精査するなど運用の改善に努めていく。</p> <p>職員向け研修は、より実務へ活かせる内容の検討や研修後のフォローが必要であるなどの意見を踏まえ、実務における活用の指針となる職員向けやさしい日本語活用のガイドラインの策定を検討する。</p> <p>外国人のための生活ガイドブックについては、より多くの外国人が活用できるよう、ウェブサイトにおける翻訳機能を活かした多言語化等の手法を検討する。</p>			

外部評価 評価結果			
外部評価者	今後の事業の方向性	「今後の事業の方向性」の選択理由	本事業に対するその他の意見
1	改善(縮小)	<p>ボランティアに頼った協力会員の仕組み自体がコロナ禍ではいくらか対象者を増やそうと努力しても構造的に限界がある。一時預かり事業などの多様な手法も存在することから、本事業の位置づけを明確化し、確実に協力会員が確保できる対象へのPRなどに注力すべきである。</p>	<p>他の自治体でも同様の課題があると想定されるので、情報共有の機会を持ってほしい。</p>
2	継続	<p>区民の仕事と家庭を両立させる支援だけでなく、区民どうしのつながりと、相互サポートの関係構築を促進するという観点でも意義のある取組である。</p> <p>60歳以上の方が、援助する側になることが多いということだが、広い世代の人たちが参加できるようにする工夫として、近隣大学などとの連携もあとと良い。</p> <p>援助する側が60歳以上の方が多く、COVID-19もしばらく続くだろうが、援助した先の家庭にコロナ陽性者がおり、支援する側が感染した場合に、保険があることは安心して参加できる仕組みになっている。</p>	<p>全体の30%が保育園等の送迎であるが、援助する側のメリットや関心など、お互いのニーズの調整は現段階では特に問題になっていないが、例えば、保育園の開閉所時間前後の預かりとして、児童館での預かり事業もあるため、今後、多様なニーズに備えていく必要がある。</p> <p>リスクマネジメントについて、援助する側が本事業に参加する上で、事前の説明などで行っているとのことだが、若い世代を巻き込んでいく上で、子どもと接する経験が少ない人たちにもイメージがつくような仕組み（最初の2回はベテランの方と一緒にやってみるなど）もあると良い。</p> <p>若い世代をターゲットとするのであれば、ターゲット層にあわせて事業内容の見直しが必要である。ニーズがあわなければ、周知しても効果がない。</p>
3	継続	<p>利用会員に比して協力会員の人数が少ないことからマッチングに支障をきたしている状況と認識している。社会福祉協議会の広報及び関連イベントによる告知では潜在的な会員候補者への広がりには限度があるものと考えられる。</p> <p>令和4年度の説明会告知資料の記載について、前年度のものに比べて大きく改善された印象であるが、区役所において蓄積されつつある広報方法のノウハウ供与等の支援により、募集媒体やコンテンツのあり方を更に改善する余地はあるのではないか。</p>	<p>説明会の出席者確保への手法につき、改善の余地があるものと考え。特に区内の南部及び北部においてマッチング率が低い状況の中で、区役所及び社会福祉協議会においてのみ説明会を行っている点については、改善が必要と考える。また、説明会の導入部分として活動の具体的イメージを与える情報を、ネット動画等を通じてオンデマンドで閲覧できるようにすることも事業の認知度向上に資するものと考え。</p> <p>短期間でメンバーが入れ替わる学生による協力会員の確保策については、協力会員と利用会員との相性等も考慮してきめ細かくマッチングする現状の運用に照らし、適切かどうか、社会福祉協議会職員の負担増につながる懸念が否定出来ないと考える。</p>

外部評価 評価結果			
外部 評価者	今後の事業 の方向性	「今後の事業の方向性」の選択理由	本事業に対するその他の意見
4	改善(拡充)	行政として必要な取組であるため、今までの方法を継続するだけでは何も動きがない。何年も同じ課題が解決されていないことを真摯に受け止め、新しいアプローチが必要だと思う。	社会福祉協議会に任せすぎにせず、行政がアイデアを提供していく必要がある。広報なども同じ場所にするのではなく、広い分野に目を向けてみるべきだ。地域コミュニティや町会との連携、若い層（学校）への働きかけ（SNS）など具体的な行動計画を立てることが大切だと思う。また、説明会や登録場所も南北の施設で出来るようにし、過去の利用者への声かけなども積極的に行ってみてはいかがか。

（参考）外部評価モニターの主な意見

- ・協力会員増加に向けた取組に、より注力が必要と感じる。また、どんなことに利用できるのか活用例をより詳細に挙げることも大事であるため、説明会参加以前に、利用会員か協力会員かに関わらず、具体的なサポート内容を知る必要があると思う。
- ・共働き家庭も増える中、区民同士の相互扶助を支援するという点でとても意義があると思う。協力会員を増やす意味で、コロナ等の課題の他、「協力するメリットに対してハードルが少し高い」点があるのではないかと。補助保険制度等があるとはいえ、利用者側に対する責任が大きいことが原因だと思う。そのため、そのハードルをクリアするための取組（研修の充実、協力実績に応じた協力金アップ制度導入）等も検討すると、さらに「協力したい」というメリットが導出できるのではないかと。学生として協力するメリットも不明確だと思う。
- ・事業としては大切なことであるが、社会福祉協議会への委託ということで、今一つ区の立場（関わり）がはっきりしないと感じる。協力会員については、広報を強化してほしい。
- ・協力会員の減少に何ら対応していない印象である。
- ・協力者をもっと増やしていくために、各種方面にチラシなどでアプローチしてほしい。

区 外部評価結果を踏まえた事業所管部の検討内容等

利用者が必要な時に利用できるようにするためには協力会員の増加が重要であると考えており、事業例やサポート体制の周知等、今までファミリーサポート事業を知らなかった人への広報を充実していく。具体的には、協力会員となることが可能な方に対して、短時間でも参加できることや研修があることなどをわかりやすく広報することで、協力会員として参加しやすい環境づくりを目指す。また、多くの人にファミリーサポート事業を知ってもらう機会を作るため、他事業でのチラシ配布や大学生向け広報など、配布先や他区で実施している周知方法を参考に工夫していきたい。本事業は委託事業ではあるが、区としても事業運営における改善点など検討を進めていきたい。

外部評価 評価結果			
外部評価者	今後の事業の方向性	「今後の事業の方向性」の選択理由	本事業に対するその他の意見
1	継続	各区民公益活動の成果に焦点を当てるような話をより深化させてほしい。活動報告書の様式などもその成果が明らかになるような形が望ましい。将来的な市民活動支援の在り方・担い手育成も含めて取組を進めてほしい。職員側のコーディネート力も高めてほしい。	—
2	継続	<p>区民が区の政策実現のための協働、連携、協力、活動の参画は、持続可能な発展の観点からとても重要で意義のある取組である。この事業が盛り上がるということは、区が盛り上がっているということであるため、期待している。</p> <p>区民が必要に応じて区役所や専門家など、異種混淆な人、もの、こととつながりながら、その事業を実施、発展させていく仕組みづくりも必要である。区が軸となって、区の様々なリソースを相互に参照し、繋げることができるのが、区が実施する意義である。</p> <p>相互に参照したり、連携したりできる「つなぎ役（職員の資質能力育成）」や横展開を検討していくと良い。ある団体の課題が、他の団体によって解決されることもあるため、それがしやすいような仕組みづくりが期待される。</p> <p>区ではダイバーシティ宣言をしており、そういった区の政策実現にむけて、「ダイバーシティ」の観点からアドバイスを行っている点が良い。今後も、更に、申請の際に政策実現のための必須項目や条件などを検討すると同時に、それができると期待ができるような横展開ができるようにすすめていく点で期待ができる。</p> <p>実績のある団体ばかりが助成を受けやすいが、初動期の団体も参画しやすくするための具体的な案が示されたため「継続」と判断する。</p>	<p>既に実施している申請時の書類作成支援に加え、事業の形式的なモニタリング・アドバイジングなども重要であるため充実させていくと良い。また、学校教育でも探究を軸とした学習活動やSDGsなどが入ってきているため、学校単位でも小規模で参画できるようにすると面白いと思う。</p> <p>実施団体の活動がタコツボ化しないように（自己満足で終わらないように）注意が必要である。実践の成果と課題の共有として、欧州のIntercultural Cityがある。Intercultural Cityでは、良事例をウェブで配信しており、これらの活動もウェブで配信するなどして相互に参照したり、新しい連携が生まれるようにするなどの工夫があると良い。</p> <p>区でカバーできないことが何かを明確に示すことにより区民の参画を促し、区全体として区をより良くして行ってほしい。</p>

外部評価 評価結果

外部評価者	今後の事業の方向性	「今後の事業の方向性」の選択理由	本事業に対するその他の意見
3	継続	<p>令和元年度において申請額に比して予算が不足したことにより、領域ごとにマイナスシーリングで交付額を決定した経緯があり、申請先数を増加させることと必要な組織に必要な助成金を交付することとのバランスが課題であると考えます。</p> <p>交付団体から事業終了後に提出される「事業実施報告書」において地域団体との連携、ユニバーサルデザインへの配慮、事業の実施体制、PR方法等の記述を求めているが、その結果を踏まえて交付団体の事業改善へのフィードバックや翌年の政策助成の審査に際してどのように反映されているか不透明感が否めない。</p> <p>令和3年度政策助成の手引によると「区は、実績報告書の内容に基づき、助成事業の評価を行います。評価の結果は、区ホームページで公表します」との記載があるが、実際に公表されていることが確認できない。また、交付先における予見可能性の観点や区の政策と助成対象活動との整合性を担保する観点からも評価の観点や重点項目について明示することが望ましい。</p>	<p>令和3年度の交付対象先について、区のホームページに掲載されているものの記載箇所が分かりにくい点及び令和2年度の交付状況が確認しにくい点については、開示方法を改善する必要があると考える。</p>
4	改善(拡充)	<p>コロナ禍だったからこそ、この活動が改善され、より多くの必要としている区民に届ける必要がある。そのために区民による団体のサポートの強化が必要である。同じことを継続していても新しいものは生まれられないため、区職員の意識レベルや活動におけるファシリテーション力の向上も必須だと考える。</p>	<p>新しい団体の立ち上げ、1年未満の団体へのフォロー、助成の告知や活動を立ち上げるための学びを、区職員がもっと興味をもって取り組んだらどうか。社会福祉協議会に全て任せている印象があり、今のままではうまくいくとは到底思えず、団体と必要としている区民との橋渡しも、事業として大切な行動だと思う。団体が活動しても集客できなければ結局は意味がない。</p>

(参考) 外部評価モニターの主な意見

- ・この分野はどの自治体でも取り組んでいるところで、どこも似たことをしている。それが悪いということはないが、「やりこみ」が足りない印象がある。活動が少ない分野を増やす取組も必要である。
- ・区だけでなく、中間支援組織の発掘・育成等、ネットワークを広げていくスタンスも大切である。
- ・支援後の事業の確認や、支援前の見通し、計画を職員に改めて確かめていただきたい。
- ・所管の課題認識は理解できるが、アウトカムへの評価の記載がなく、具体的な改善策が不明瞭である。

区 外部評価結果を踏まえた事業所管部の検討内容等

事業実績に対する評価において、改善の必要性がある事業についてはアドバイスをを行う等、翌年度の事業に反映していける仕組みを構築し、政策実現に向けた本事業の実施を目指していく。また、多様な公益活動の裾野を広げるための検討として、新たに活動を始める団体を支援する制度設計を検討する。

外部評価者の意見を踏まえ、活動実績やその成果、地域課題の共有を含め、本事業の成果の見える化を一層推進していく。

外部評価 評価結果			
外部評価者	今後の事業の方向性	「今後の事業の方向性」の選択理由	本事業に対するその他の意見
1	改善(拡充)	<p>専門性の高い人材が不可欠であり、一定の体制拡充が必要である。一方、未然防止の取組として、サードプレイスのような場づくりや支援対象者個人に焦点を充てたデータベースの構築などを通じて、より情報共有負荷を減らす仕組みが必要である。</p>	—
2	改善(拡充)	<p>高齢化が進む社会において、この事業の必要性はますます高まっていくだろう。この事業については100点がないため、選択と集中が重要になる。</p> <p>事業テーマが「虐待防止」のため、それに向けて、高齢者虐待の根本的な問題が何か、そのために長期的にどう改善していくかのビジョンに本事業を位置付け、長期的にこの問題をいかに改善していくのか、その仕組みづくりも事業の計画に含めていくと良い。つまり、保護するために事業を拡大する必要はあると思うが、根本的な問題解決も検討が必要である。</p> <p>虐待ケースを発見し、ショートステイ（最大14日間）した後の対応や継続的なモニタリングとして、介護サービスなどを利用して改善にむけた助言や取組をしているが、支援する人が増えれば増えるほど難しくなっていく。現段階では、亡くなる方もいるためそれほど多くの負担になっていないということだが、その状態が続くというわけではないため、AA（アルコール依存症の自助グループ）などを構築するなど、職員の手間を減らしていく方法の検討も必要である。</p> <p>施設借上げのため拡充を提案しているが、拡充で対応するアプローチだと、ニーズが増えるだけになる。喫緊の問題として拡充で良いと思うが、今後、受け入れ施設を増やすだけでなく、この問題を地域でどう解決していくかを含めて検討すると良い。</p>	<p>認知症をもつ高齢者の虐待が問題であるならば、家族の理解促進や地域づくりを進めていくのも今後の展望として大事になると思う。虐待を受けていると判断された場合、施設に入居してもらうことになるが、認知症の理解促進など、家族の責任についても今後推進できると良い。</p> <p>対象は認知症の高齢者がほとんどということだが、もっと広く高齢者をとらえた場合、高齢者の居場所になるサードプレイスのような場を区が設けるなどしていくと良い。先日立ち寄った区民活動センターでは、玄関のオープンスペースや隣接する公園で、高齢者が集まって話をしていた。気軽に集まって関わられるような場を設けていくことや、介護疲れなどが高齢者虐待にも繋がることもあるため、介護する側への支援も併せて事業に含めていけると良い。</p>

外部評価 評価結果			
外部評価者	今後の事業の方向性	「今後の事業の方向性」の選択理由	本事業に対するその他の意見
3	改善(拡充)	<p>高齢者虐待届出件数が増加の一途を辿っており、虐待認定の有無を問わず事後的なフォローアップが必要な事案の件数が積み上がっていくことが想定される。現状常勤職員7名の工夫により業務を遂行しているが将来的に限界に達することが懸念される。専門性のある人員の確保、将来を睨んだ人材育成の必要性は大きいと考えられる。</p> <p>また緊急一時宿泊事業の増加傾向を踏まえ、適時に収容施設を確保する観点から、一部施設の借上げを検討することに合理性は認められる。ただし、実行に当たっては借上施設の選択プロセスの透明性及び単価設定の合理性に関する説明が求められるものとする。</p>	<p>個別のケースにより被虐待者と同居者との関係性や問題の原因は多様化しており、各々に応じた関連する部署との連携、情報共有を引き続き密接化していくことが求められる。</p>
4	改善(拡充)	<p>今後、より必要な取組になっていくと思う。現状抱えている問題(空床など)ですぐに出来ることから解消していただきたい。その後、拡充が必要な取組だと思う。</p>	<p>人の尊厳にかかわる大きな問題を防止するために大切な取組だと思う。一時避難に留まることなく、先を見据えたフォローが必要であり、そのために専門性が高い人材の参画も考えると良い。フォローすべきは、虐待者(被害者の養護者)だと思う。</p>

(参考) 外部評価モニターの主な意見

- ・今後も需要の増大が見込まれ、どこまでコストをかけずに充実させ、事業を維持するか、工夫が必要な分野だと感じる。情報の共有については、指摘されていたように、一元的に管理していく方向で頑張ってもらいたい。介護する人だけでなく、それを支援する人たちの負担減も大切である。
- ・他職種、区民との連携が必要かつ、適正な対応が求められる事業内容で、繊細な取扱いが要求されるという印象である。情報共有システムの導入等も含め、長期的かつ大規模な視点、展望で進めていく必要があると思う。
- ・届出件数は急増しているものの、認定件数が(数字上は)横ばいにとどまっているのは評価できる。常勤は7名とのことだが、状況を細かく見て、大変な状況にならないようにしてほしい。
- ・高齢者虐待については、0にすることはとても難しいと思うため、虐待の早期発見をして重症化を防ぐということが重要だと思う。また、これは犯罪と同じで虐待者による再発防止がとても重大であるため、虐待者に対するケアも推進していった方が良い。
- ・手間を減らし、情報共有しながら検討していくことが大切である。
- ・対処療法の必要性と共に虐待が急増している社会的な課題を明確にするため、早急に全庁的な検討を開始してほしい。

区 外部評価結果を踏まえた事業所管部の検討内容等

「専門性の高い人材が不可欠であり、一定の体制拡充が必要」、「専門性のある人員の確保、将来を睨んだ人材育成の必要性は大きい」との評価を踏まえ、保健師の配置及び人材育成について検討を進める。

「適時に収容施設を確保する観点から、一部施設の借上げを検討することに合理性は認められる」との評価を踏まえ、有料老人ホームのベッド1床を借上げにより確保するよう検討する。

虐待者(被害者の養護者)の支援の重要性に関する意見を踏まえ、今後も地域包括支援センター、すこやか福祉センター、居宅介護支援事業所等の関連機関との連携を強化し、虐待者(被害者の養護者)への支援を適切に行っていく。

「情報共有負荷を減らす仕組みが必要」等との意見を踏まえ、令和6年度を目指してデータベースの構築を検討する。

外部評価 評価結果			
外部評価者	今後の事業の方向性	「今後の事業の方向性」の選択理由	本事業に対するその他の意見
1	廃止・終了	追加で10万円を区が補助することによる効果が明らかにならない限り、本事業はいったん廃止すべきである。今の状況では砂に水をまく状態であり、実質的に太陽光発電の普及促進のほうが優先順位が高い。その他の手法も含めて最適な事業に資源を振り向けるべきである。	廃止しないのであれば、PHEVやEVを蓄電池とするシステムまで対象を広げるほうが良い。 また、環境意識を高めるためには、個人のインセンティブが大事であり、可視化できるとより良い。
2	継続	太陽光発電システムと蓄電システムの導入支援は、CO2削減による環境負荷を減らすことに繋がり、この事業では、今の生活水準を変えずに、システム導入によって環境保護に取り組むアプローチである。一方で、長期的な視点で環境保全を考えると、節電などの意識変容も必要になる。技術導入で問題解決するビジョンなのか、別のアプローチも同時に実施しながら、目標に向かっているのか、今後事業を展開する上で明確に示せると良い。 全体としてはかなり少額である10万円の補助が導入に繋がっているということ、またこの金額については、他の自治体を参考に、妥当であるとの説明があり、当面これで進めて良い。 環境保全という観点から、蓄電システムの耐年数及びその後の廃棄について見通しが示せると良い。補助するものについては、補助金を交付するだけではなく、処理・処分することも計画に入っていると良い。	導入を決めた半数程度の人が事業所を通して申請しているという説明があった。太陽光発電に既に関心を持っている人を補助しているが、関心がない人にもリーチできる取組もあると良い。
3	継続	蓄電システムの導入により太陽光発電の有効活用や地球温暖化防止策としての意義は認められる施策である。また補助金の水準及び支給実績の水準についても他自治体に比して劣後するものではない。導入者の蓄電システムへの満足度も高水準であり、導入の契機として補助金を評価しているものが過半数に達しているものの、あくまでも国及び東京都の補助金を含めた総合的な評価であり、区の補助金制度自体が蓄電システムの普及に有効とする評価結果とは直ちに言い難い部分是否めない。その点で補助金の効果測定が不十分であると言わざるを得ず、給付水準の適切性も含めて補助金支給の合理性に関して更なる説明が求められるところである。	全般的に利用者のニーズや、蓄電システムの導入拡大のための制度内容の告知対象となる事業者等の把握が十分でない懸念がある。その結果、補助金制度の認知が十分に進んでおらず予算対比で支給件数が未達になっている一因と考えられる。

外部評価 評価結果			
外部 評価者	今後の事業 の方向性	「今後の事業の方向性」の選択理由	本事業に対するその他の意見
4	改善(拡充)	地球温暖化への取組は必要であるが、まだまだその重要性が認識されていなかったり行政側としても区内の利用率などの把握が仕切れていないので改善し拡充する必要があると思う。	他区をみると人口数にもよるが、補助率が高い自治体が導入している傾向に見える。中野区も一律ではなく規模に応じた補助要件にして、補助率を上げて良いと思う。また、補助率等の検討の前に、この取組の重要性を伝えていく広報活動も考えてみてはどうか。リフォーム会社との連携は賛成で、インセンティブなどもあって良いと思う。

(参考) 外部評価モニターの主な意見

- ・事業の効果について、「設置した蓄電システムの蓄電池容量の合計」とあるが、これにより具体的にカーボン・ニュートラルにどのように貢献したかが不明。その下二つの効果は、分母が本事業の受益者なのだとすれば、効果とするには少し違和感がある。本事業の受益者でない人が、なぜ申請に至らないのかを確認する必要があるのではないかと。
- ・蓄電システムの導入はコストが高いため、導入により得られる大きなメリットをアピールすることが重要だ。新築時と合わせて購入することが多いと思うため、既に建っている家などに対する周知を広めることが大事だと思う。
- ・補助金利用件数を上げるため、蓄電システムのメリットを周知する場合、導入例や導入メリット等が目に見えてわかると良いと思う。施工事業者の他、集合住宅も多いため、不動産業者や大家にもアプローチすると良いと思う。
- ・太陽光パネルの設置は、マンション等集合住宅にあまりなじまず、恩恵がないことが気になる。そちらへのアプローチ策に注力すべき。
- ・補助金として交付することで、実際に導入する人が増えるため良い案だと思う。環境問題の解決の方法は様々あるため他の方法でもできるか調べる必要がある。
- ・区民の環境に対する意識だけでなく、防災への意識も高めていく必要がある。太陽光発電のメリットや補助の存在も広めていけたら良い。

区 外部評価結果を踏まえた事業所管部の検討内容等

蓄電システム導入補助金の申請のうち、約4割が太陽光発電システムの導入と同時に設置するものであった。よって、新たな太陽光発電システムの導入を促進することが、蓄電システムの導入の促進にも有効であると考え。そのため、蓄電システムの導入に加えて、太陽光発電システムの導入に対する補助金の設置についても検討する。また、補助の対象に事業所等を含めることについても検討することで、更なる導入の拡充を図っていく。

外部評価 評価結果

外部評価者	今後の事業の方向性	「今後の事業の方向性」の選択理由	本事業に対するその他の意見
1	廃止・終了	<p>既に協定という形での区関与の妥当性はなく民営化の段階である。他の事業主体も既に民営で実施しており、他区と連携して株式会社ドコモ・バイクシェアとも、事業主体を株式会社ドコモ・バイクシェア主体の完全民営による実施を求めることが望ましい。ポート設置などの手続は各事業者から申請があれば各所管課が自律的にできるようにして、あくまで支援という関与方法にとどめるべき。</p>	—
2	継続	<p>環境や新たな観光開発からもその他多くの面で、自転車シェアリングは意義が高いと思う。また、区外の人が区の様々な地域に足を運ぶことで区民との交流ができたり、範囲を広げて観光リソースを開発できることはメリットになる。一方、区民の移動の利便性に資する効果とあるが、自転車シェアリング事業を対象とする「区民」は具体的にどのような人たちになるのか。区民の利便性を高めることが目的であれば、その「区民」が誰かを明確にし、移動に関する問題（利便性）が何か、そのためにどのような自転車を準備することで解決できたかを見ていくと良い。例えば、区民の移動の利便性を考えるなら、現在検討されている、隣接区との相互乗り換え範囲を広げることが必須である。既に現調査の中で、中野の南北移動のために、自転車を持っている区民も利用しているという報告があったため、潜在的ニーズを探りながらその可能性を探っていくことで「継続」と判断する。この事業を通して区がどのようなまちづくりをしたいのかの構想と切り離さずに事業継続・展開していくと良い。利用者アンケートの満足度調査に「ポートの数が少ない、行きたい場所の近くにポートがない」という意見もあるように、どの場所にポートを作るかによって人の流れもできてくる。コミュニティデザインの観点からも（区の商店街を盛り上げ新しい産業を促進するなど）、この事業は区を作る上でも重要な位置付けになるかと思うため、株式会社ドコモ・バイクシェアとその視点も含めて検討していくと良い。</p>	<p>区の中のシェアサイクルの位置付けを明確にしていく必要がある。区民の移動の利便性を高める以上のことを含めていけるのではないだろうか。 移動ルートなどを作るのも良い。その際、区民と地域づくりの観点も踏まえて考えると、まちがより良くなると思う。</p>

外部評価 評価結果			
外部評価者	今後の事業の方向性	「今後の事業の方向性」の選択理由	本事業に対するその他の意見
3	継続	<p>事業者の採算性の改善により区による事業費負担なしに自転車シェアリング事業を実施することが可能になった点は評価できる。</p> <p>現状のサイクルポート設置状況は区を中心部が主体であり、区内の南北移動の交通手段を補完する観点からも特に北部及び南部地域のサイクルポートの更なる充実は今後の課題であると考えられる。一義的には事業者により対処されるべき問題ではあるが、利便性向上のためにも区有地の活用等の支援をを引き続き進めることが望ましい。</p>	<p>令和4年度までは実証実験期間内ということであり、株式会社ドコモ・バイクシェアとの協業を行っているが、今後においては事業者間の公平及び区民の利用機会の拡大を図る観点からも他のシェアサイクル業者を含めた協業の検討が望まれる。また、現状は実証実験の一環として事業者に対して区有地を無償で使用させているが、実証実験終了後においては区有地利用料の徴収につき検討を行うことが適切であると考えられる。</p>
4	継続	<p>利便性を考えると必要な事業であり、特に南北を結ぶためのポートが必要だと思う。初期設定の説明を各ポートに置くなど改善が必要なことは多いと感じるが、より多くのポートを増やして継続してほしい。</p>	<p>改善（拡充）ではない理由として、自転車だけでなく移動手段はセグウェイのようなものなども増えているため、自転車以外の移動手段を考えていく必要があると思ったためである。また自転車のポートについては、誰も知らないような公園ではなく、コンビニなどに設置してもらえるとより効果的に利用してもらえと思う。</p>

（参考）外部評価モニターの主な意見

- ・事業者のシェアはわからないが、株式会社ドコモ・バイクシェアに決めていくのか、適宜入札をしていくのか、難しい部分がある。南北交通等の補完のためには必要である。
- ・自転車シェアリングの利用者が1日平均1～2回ほどしか利用されておらず、区民は自分の自転車を持っており、今後の利用者増加が想定できないが、区外の観光客への広告・宣伝はどれほど取り組んでいるのか。他区では自転車だけではなく、キックボードやスクーターを見かけるが、他の交通手段を検討しているのか。
- ・区民の広域での移動利便性の向上を意識すると理解した。地域特性である既存交通の南北導線の補完として板橋区や、世田谷区方面、また西側の広域移動を課題として改善に取り組む必要がある。
- ・シェアサイクル実施企業の拡大に期待したい。補助金はないが、用地代の無償が望ましい。
- ・区内におけるサイクルポートは増加傾向にあるが、継続して公園等、公有地・区施設等へのポート設置も進めていってほしい。

区 外部評価結果を踏まえた事業所管部の検討内容等

シェアサイクル事業は、区内公共交通の補完や区民の移動の利便性向上を目的としており、実証実験を通じて区内での利用回数及び利用者が増加し、区が目標としている多様な移動環境整備の一つとして定着してきている。

今後は民間サービスとしての安定化に協力していくとともに、さらに利用者目線での利便性向上と区内の移動環境の一つとして定着するよう、外部評価者の意見も参考にしながら、事業者と協力して区内のサイクルポート数の拡充や参入を希望する他事業者との連携を視野に入れた事業展開を図る。

外部評価 評価結果			
外部評価者	今後の事業の方向性	「今後の事業の方向性」の選択理由	本事業に対するその他の意見
1	継続	新防火規制や、若宮地区での土地の有効活用を図りつつ防災まちづくりを進める地区計画手法の活用は妥当であり、今後も継続して事業進捗を図りたい。	—
2	継続	<p>区には木造住宅密集地域などが多いため、この課題に対して、行政によるトップダウンではなく、地域の実情にあわせて防災まちづくり協議会が中心となり防災まちづくりを行う点が、持続可能な観点からも意義が高い。まずは、現状把握のための調査を区が行い、その後のルール作りを区民に任せていくということは、防災まちづくりに積極的に関わることができる。</p> <p>一方で、区民主体の防災まちづくりを考える上で、中心となる防災まちづくり協議会のメンバー構成が重要である。町のルールを考える上で、ジェンダーバランス、障害者、外国人、その他多様性の配慮が必要になる。これに関して、現段階においても学校に声かけをして若い世代に参画してもらうなど取り組んでいるため、引き続き多様性を配慮して、偏ったルールにならないように区がモニタリング、指導しながら協議会運営を支援していくということで「継続」と判断する。</p> <p>地域危険度測定調査の結果から、ある建物が危険だと判断されたとしても、転居できない人、補助を受けたとしても対応できない人がいる。その時に、弱者を排除したり、強要することがないように区が業務委託する事務局と情報共有、モニタリングしながら進めているということで、特に問題はないと思うため、「継続」と判断する。</p>	<p>防災の重要性がわかっているにもかかわらず、その対策や対応ができない人たちもいる。町のルールを作る上で、バランスよく意見を聞き、多様な意見を集約し、収束させていく役割ができる人の確保や、区との状況シェアや、問題が生じた時の連携が重要である。</p>
3	継続	<p>地元住民が主体的に関与して地域の防災性を高める取組を適切なものとして評価している。</p> <p>防災まちづくり計画を受けて新規建築物の耐火性など強制力を持つ規制が施行される予定であるが、例えば自転車や植栽の路上放置の自粛等、強制力を伴わせられないルールにどのように実効性を担保させるかが課題と考える。また、防災まちづくりを契機とした防災活動などソフトの検討は、地権者主体の協議会メンバーのみならず地域住民全般に影響する事項であり、特に賃貸住宅住民の加入状況を勘案すると町会による啓発や周知徹底にも一定の限度があるのではないかと考える。</p>	<p>若宮地区では他地区に比して地域住民の高い関心のもとに防災まちづくり計画の策定を進められたとのことであるが、その要因を分析し今後同種の計画を策定する際に参考にされることが望ましいと考える。</p>

外部評価 評価結果			
外部評価者	今後の事業の方向性	「今後の事業の方向性」の選択理由	本事業に対するその他の意見
4	継続	道が狭く、住居が密着している区にとって、防災まちづくりは不可欠だと思う。若宮地区などのうまくいっている事例をもとに必要な地域で街独自の防災を考えていってほしい。	高齢化している世の中だが、いざというときに力になるのは若い世代である。いかに若い世代が防災まちづくりに興味をもってくれるのか、という視点でも一度事業を考えてみるのも良いと思う。

（参考）外部評価モニターの主な意見

- ・若宮における取組はとても大切である。より多くの意見を踏まえたものにしてほしい。
- ・新防火規制で耐火・準耐火建築への建替えの誘導をしているとのことだが、建替は金銭面でもその間にどこに住むかなど様々な問題があるため、木造密集地域で火災が起きたときに全焼しないような対策が必要である。
- ・特定課題のためのルール化という視点だけでなく、例えば道路拡張後の道路空間の有効活用など、単体ではなく全体で進めていくと良いと思う。
- ・防災関係の他の事業を見ていないが、若宮地区が古い木造2階建てが多い密集した地域で、妙正寺川の水害や狭い道路ばかりで、空き家や店舗があり、特に野方方面には大きな公園が見当たらない。地域の実情に即した防災まちづくりの点から、地震の他に、水害への設備や避難経路と堅固な建物の確保、ライフラインが遮断された時の対応や、高齢者避難対策はどうなっているのかが疑問である。野方方面は建替えより堅固な集合住宅の建設での空間の確保が必要であり、それにより街の安全性が確保されると思う。

区 外部評価結果を踏まえた事業所管部の検討内容等

若宮地区のまちづくりは、地域危険度が高いことをきっかけに始まったことから、防災に主眼を置いた検討が地域主体で行われた。今後、区が策定する地区計画（案）においては、土地・建物所有者に加え、地区内居住者を対象としたアンケート調査や意見交換会を実施し、幅広い属性の意見を反映させた内容としていく。また、防災まちづくりを契機とした防災活動などのソフトの検討については、関係所管と連携して取り組んでいく。