

13年度 事務事業評価

評価レポート

すべての区の仕事を
評価しました

平成13年12月

豊島区

政策経営部 行政管理課

はじめに

豊島区では、今年度から行政評価を本格的に導入し、行政の説明責任の遂行、区民の視点に立った成果重視の行政の実現に取り組んでおります。この度、本年度実施している事務事業評価について、区民サービスを提供している812の事務事業すべての評価を行いました。

各事業評価は、主管課の職員が素案を作成しておりますが、区民ニーズを意識した目標値の設定等を通じて、職員の意識改革をも図ろうとしたものです。

また、これほどの情報量のあるデータを、区自ら公表するのは初めてでありますので、区政の透明性の向上と説明責任の遂行という点で、大きなインパクトを与えることになると考えております。

行政評価そのものは、区としての最終的な意思決定を行うものではなく、議会をはじめ区民の皆さんを巻き込んだ議論の素材を提供し、各事業の今後のあり方等を考えていただくための手段の一つと位置付けているものであります。

行政評価については、国内はもとより、諸外国においても様々な取り組みがなされておりますが、未だこれという定まったものはありません。このため、本区の行政評価につきましても、改善すべき点が多々あるものと考えております。

各評価の内容はもとより、評価の方法や制度の仕組みなどについても、皆さんからのご意見をいただければと思っております。

目次

| | | |
|---|------------|----|
| 1 | 行政評価制度のねらい | 1 |
| 2 | 事務事業評価の概要 | 2 |
| 3 | 評価結果の概要 | 4 |
| | 個別評価 | 4 |
| | 総合評価 | 17 |
| | 改革プラン | 22 |
| 4 | 今後の取組み | 24 |

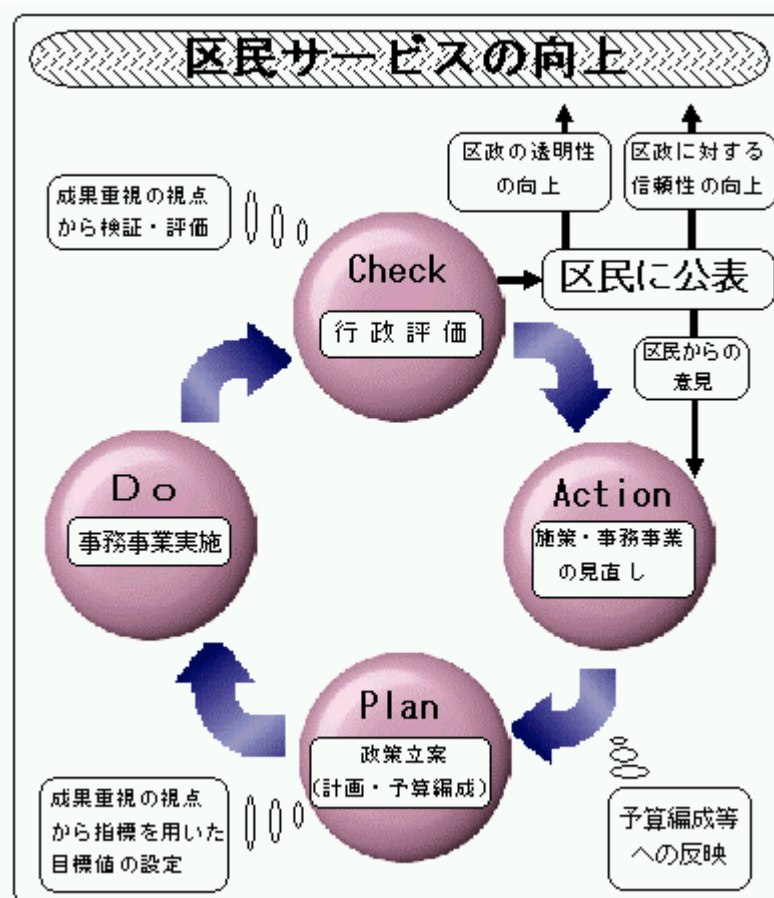
1 行政評価制度のねらい

行政評価は、「行政の現状を認識し、行政課題を発見するためのツール（道具）」です。

行政評価の過程で発見された課題を事業の見直しや計画・予算等に反映させていきます。具体的には、区政における政策立案（Plan） 事業実施（Do） 検証・評価（Check） 見直し（Action）=PDCAサイクルの中に位置付けて、評価を行っていきます。（下図参照）

評価にあたっては、区民生活に与えた成果等を検証・評価することを通じて、区民の視点に立った行政運営を実現します。また、評価結果を公表することで、区政の透明性を高め、区民への説明責任を果たします。なお、公表することで、行政内部で効率化のインセンティブ（効率的に仕事を進めようという要因）が働くことも期待できます。

行政評価とPDCAサイクル



2 事務事業評価の概要

(1) 評価対象事業

平成 12 年度に実施した 8 1 2 事業。

(内部管理的事務等一部の対象外事業を除き、原則として区民にサービスを提供している予算単位のすべての事業を評価対象としました。なお、評価のしやすさの観点から、個々の事業の性質・内容等により、評価に適した評価単元に整理・統合しました。)

(2) 評価表作成期間

平成 13 年 7 月 16 日～8 月 17 日

(3) 評価プロセス

主管課にて事務事業評価表を作成し評価をしました。その後、政策経営部において点検をし、必要なものについては主管課とのヒアリングを行い、最終的に評価を確定しました。

(4) 評価方法

必要性・達成度・効率性・公平性・利便性・優先性の視点に立った 13 項目について、A・B・C の 3 段階の個別評価を行いました。

個別評価の結果を踏まえて、中・長期的視点から「今後の事業の方向性」としての総合評価(拡充・現状維持・見直し・縮小・終期設定・縮小・廃止の中から選択)を行いました。

総合評価を踏まえて、今後の事業の具体的な改善策である「改革プラン」を作成しました。

(5) 評価結果の活用

改革プランを中心に、評価結果を事務事業の見直し、予算編成等の判断材料として活用しました。

(6) 公表

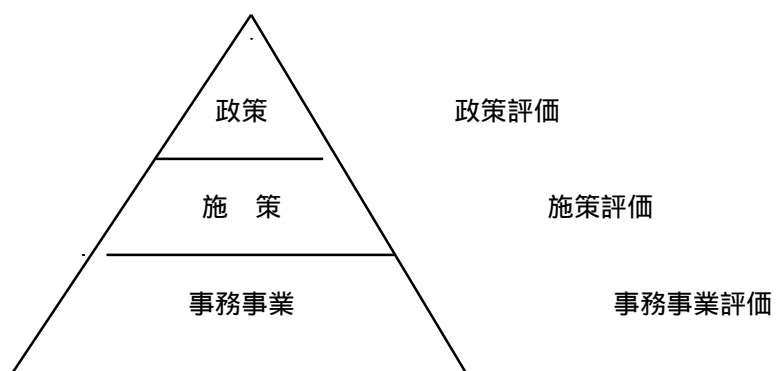
議会、区民に評価表を公表し、行政の説明責任を果たします。個々の評価表は、「行政情報コーナー」「中央図書館」において閲覧ができます。

参 考

行政評価のレベル

行政評価には、下図のとおり、政策評価、施策評価、事務事業評価があります。

行政評価のレベル



政策評価 包括的な活動単位である政策を対象とした評価

施策評価 政策体系に基づいてその中核単位となる施策を対象とした評価

事務事業評価 個々の事務事業を対象とした評価

今回は、事務事業について評価を行いました。今後は、政策・施策評価に取り組んでいく予定です。

3 評価結果の概要

個別評価の結果

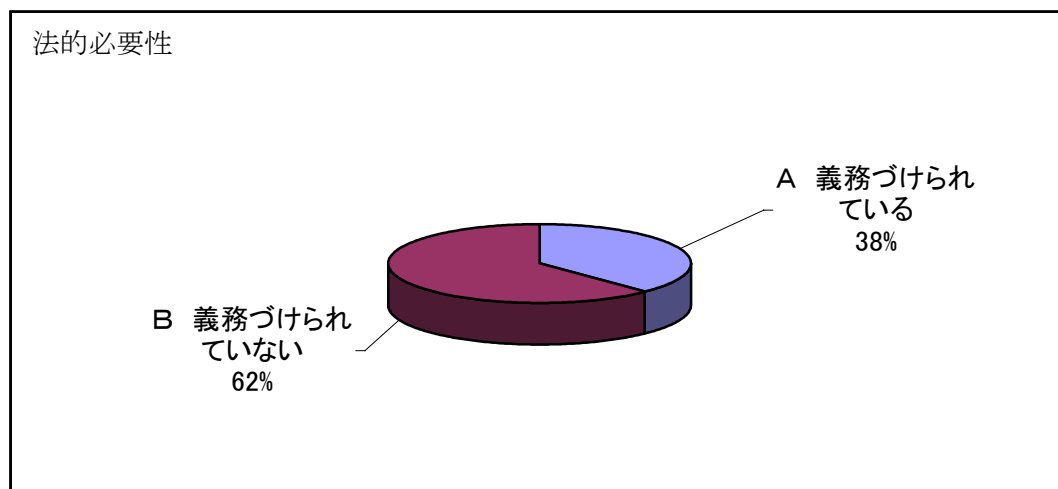
必要性・達成度・効率性・公平性・利便性・優先性の視点に立った13項目について、質問に答える形式でA、B、Cの評価を行いました。

13項目ある個別評価の質問に対して、「A」の答えは事務事業の改善余地のないと判断される答えを設定しており、「B」「C」となるにしたがって、より改善余地が大きいと判断される答えを設定しております。

事業によっては、質問事項が事業内容にそぐわない場合もあり、このような場合は、評価表上では、「A」（改善の余地がない）または「空欄」、「-」として記載しております。これらについては、今回の集計上では、便宜上すべて「A」（改善の余地なし）の評価に含めてカウントしております。

(1) 法的必要性

「区による実施が国の法令事業（法律・政令・省令）に義務づけられていますか」

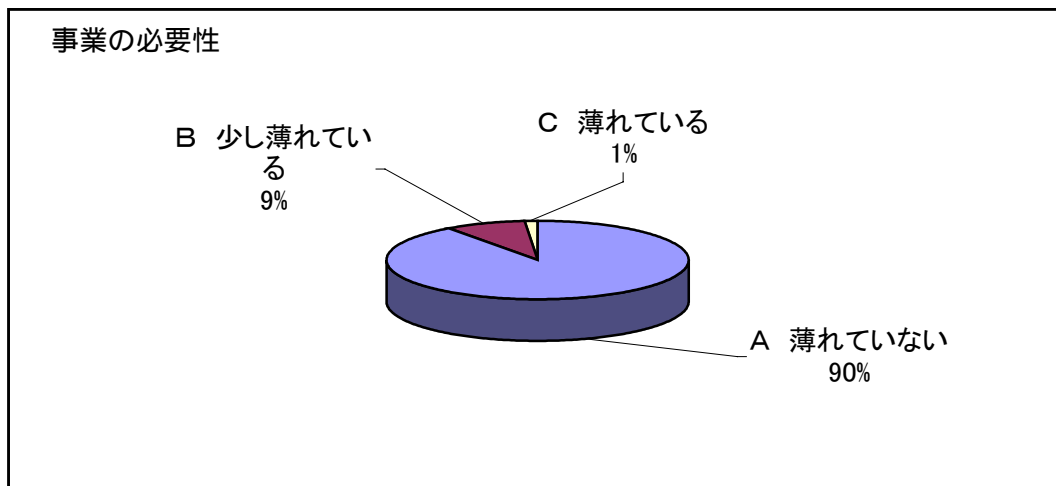


| | A 義務づけられている | B 義務づけられていない |
|----|-------------|--------------|
| 件数 | 306 | 506 |

全体の約4割が、事業の執行を国の法律で義務づけられています。それ以外の約6割の事業については、今後の事業執行の可否も含めて、区に裁量の余地ある事業であることがわかります。

(2) 事業の必要性

「現在の区民ニーズを踏まえると、事業の目的が達成され、役割が薄れていませんか」



| | A 薄れていない | B 少し薄れている | C 薄れている |
|----|----------|-----------|---------|
| 件数 | 730 | 70 | 12 |

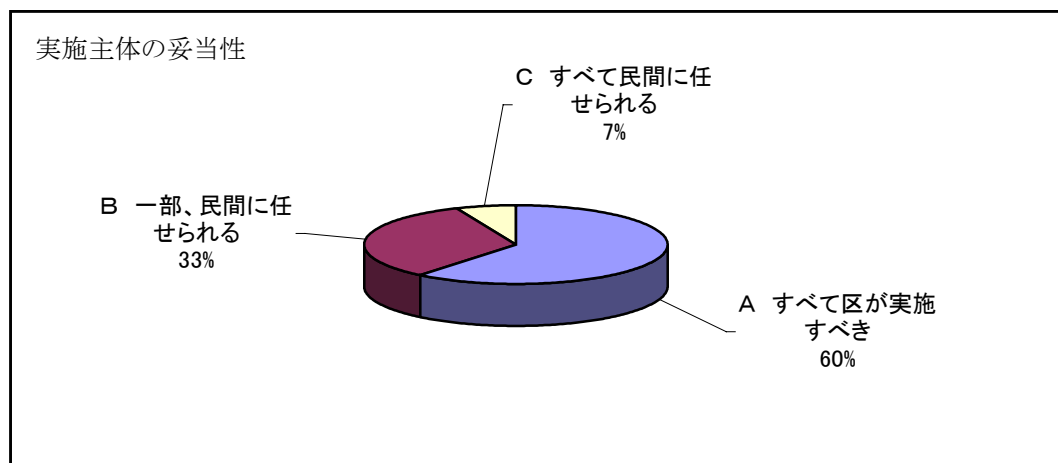
社会経済状況の変化を考察し、現在も事業に対する区民ニーズがあるか、事業の役割が薄れていないかを評価しました。9割については、事業の役割は薄れていないが、1割の事業については、事業の役割が薄れてきています。

【薄れている】の事業例

| 整理番号 | 所属 | 事業名 | 内容 |
|------|----------|-------------|--|
| 208 | リサイクル推進課 | リサイクルルーム事業 | リサイクルに対する区民ニーズは増加傾向にあるが、同時に民間での供給体制も整ってきている。 |
| 253 | 高齢者福祉課 | 高齢者福祉手当支給事業 | 介護保険の施行により、在宅での介護サービスが保険で賄われるようになった。 |
| 336 | 生活福祉課 | 生業資金貸付事業 | 貸付件数が、年々減少傾向にある。 |
| 706 | 学務課 | 三芳野外教室開催経費 | 過去2年間実績なし。今年度も実施予定なし。 |
| 721 | 生涯学習課 | 小学生外国語教室事業 | 各学校で、同様の内容が授業に取り入れられている。 |

(3)実施主体の妥当性

「区で実施すべき事業ですか(民間のサービスに任せるとはできませんか)」



| | A すべて区が実施すべき | B 一部、民間に任せられる | C すべて民間に任せられる |
|----|--------------|---------------|---------------|
| 件数 | 493 | 266 | 53 |

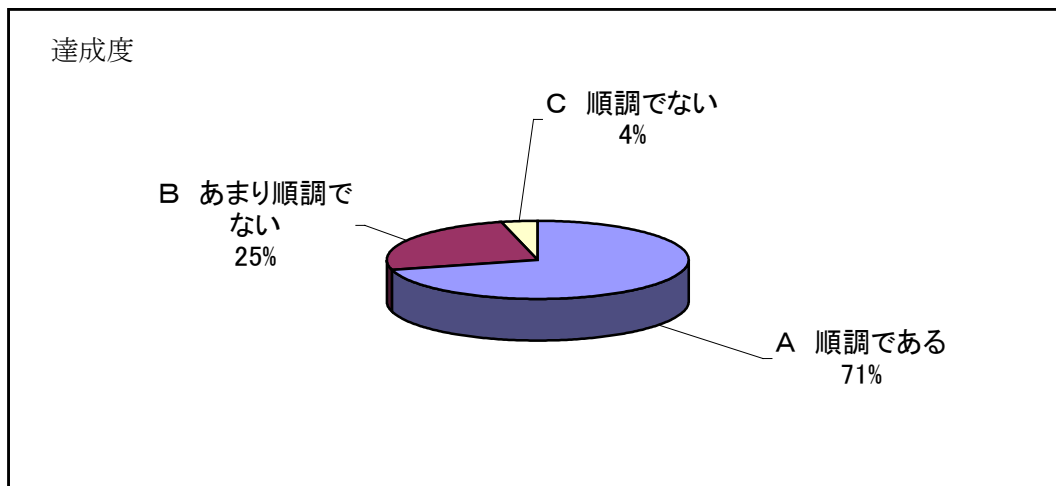
今後とも区が事業の主体として継続実施すべき事業なのか、それとも民間のサービスに任せたほうがより効果的・効率的に事業の執行が可能かという視点より評価しました。6割の事業については、すべて区が実施すべき事業となっていますが、4割の事業については、民間にまかせられる余地があることがわかります。

【すべて民間に任せられる】の事業例

| 整理番号 | 所属 | 事業名 | 内容 |
|------|---------|---------------|--|
| 238 | 豊島清掃事務所 | リサイクルセンター運営業務 | 無料で提供していること以外は、民間リサイクルショップと同様の事業内容である。 |
| 434 | 健康推進課 | 一般健康相談事業 | 健康診断書(健診・発行)については、民間に任せられる。 |
| 516 | 子育て支援課 | ひとり親家庭休養ホーム事業 | 民間においても、類似したサービスが提供されている。 |
| 517 | 同上 | ひとり親家庭等家事援助事業 | 同上 |
| 720 | 生涯学習課 | 日本語学習事業 | 日本語学校等が、充実してきており、区が実施する意味が薄れてきている。 |

(4)達成度

「目標に対する達成状況は順調ですか」



| | A 順調である | B あまり順調でない | C 順調でない |
|----|---------|------------|---------|
| 件数 | 575 | 205 | 32 |

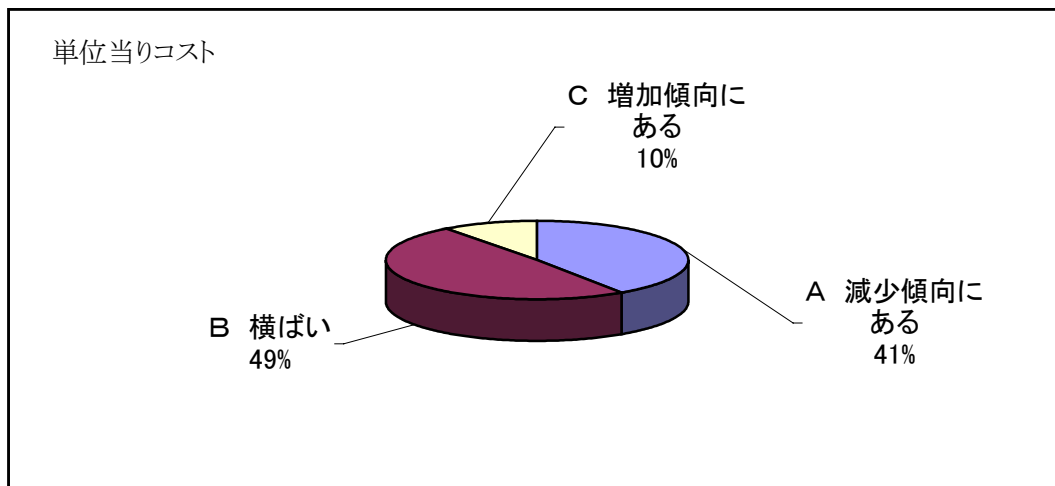
目標値を14年度～16年度の間で設定し、その目標値に対して12年度の実績値の達成状況の評価しました。約3割の事業が、目標に対する達成状況が順調でないことがわかります。順調でない要因として、事業の執行方法上の問題 事業経費の投入が不十分 社会環境の変動等の外部要因 などが考えられます。

【順調でない】の事業例

| 整理番号 | 所属 | 事業名 | 内容 |
|------|----------|-------------------------|---|
| 66 | 地域文化課 | トシマーク整備推進助成 | 平成4・5年度に設置したが、その後の記載内容について更正をしていないため、誤って表示されている部分がある。 |
| 107 | 生活産業課 | 内職あっせん事務 | 求人依頼数が減少している。 |
| 491 | 青少年課 | 不健全図書類等規制対策事業 | 区では、不健全図書類自動販売機の設置規制ができないため、目標達成は困難。 |
| 546 | まちづくり推進課 | 都市防災不燃化促進事業（雑司が谷墓地周辺地区） | 目標耐火率70%に対し、事業開始時（昭和59年度）11.1%から現在（平成12年度末）34.5%の状況。 |
| 622 | 交通安全課 | 交通安全対策事業 | 区内の交通事故件数は、増加の一途をたどっている。 |

(5) 単位当たりコスト

「単位当たりのコストは、減少傾向にありますか」



| | A 減少傾向にある | B 横ばい | C 増加傾向にある |
|----|-----------|-------|-----------|
| 件数 | 330 | 399 | 83 |

事業が効率的に執行されているかを、11年度と12年度との事業の単位当たりコストの比較を中心として、評価しました。

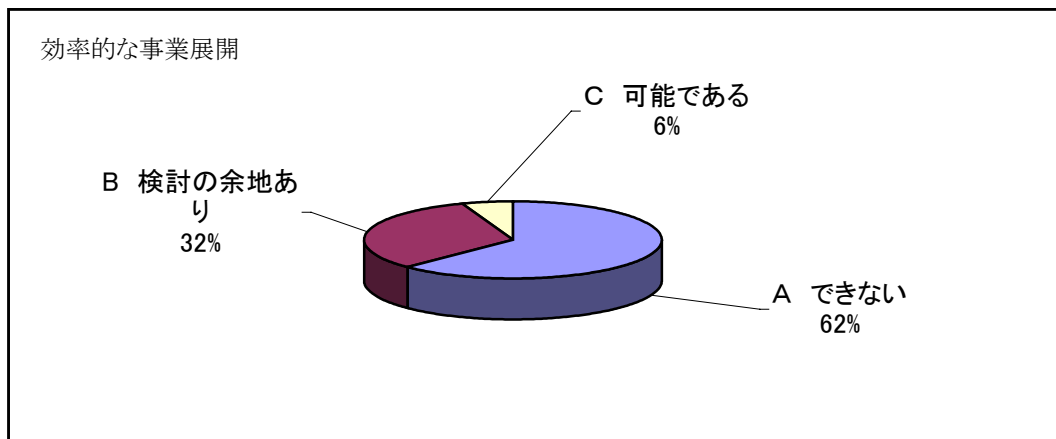
減少傾向にあるとしたものが4割あり、事業の効率化が進んでいることがわかります。また、逆に増加傾向にあるとしたものも1割あります。

【増加傾向にある】の事業例

| 整理番号 | 所属 | 事業名 | 内容 |
|------|---------|----------------------|--------------------------|
| 15 | 広報課 | あなたと区長のホット・ほっと区民集会事業 | 参加者が減っているため、コストは増加傾向にある。 |
| 76 | 地域文化課 | 区民集会室管理運営 | 施設の老朽化により、コストは増加傾向にある。 |
| 269 | 高齢者福祉課 | 「菊かおる園」ケアハウス運営 | 光熱水費等が年々増えてきている。 |
| 422 | 地域保健課 | 池袋保健所施設維持管理 | 補修費用等がかさみ、増加傾向にある。 |
| 757 | スポーツ振興課 | 総合体育場管理運営 | 施設老朽化により、コストは増加傾向にある。 |

(6) 効率的な事業展開

「民間(NPO等を含む)委託や類似事業との統合で、より効率的な事業展開はできますか」



| | A できない | B 検討の余地有り | C 可能である |
|----|--------|-----------|---------|
| 件数 | 508 | 259 | 45 |

事業のより効率的な執行方法はないかを次の点により評価しました。

民間委託により費用削減・民間の人的資産の有効活用が図れないか。

類似事業との統合により、より効率的な事業展開が可能か。

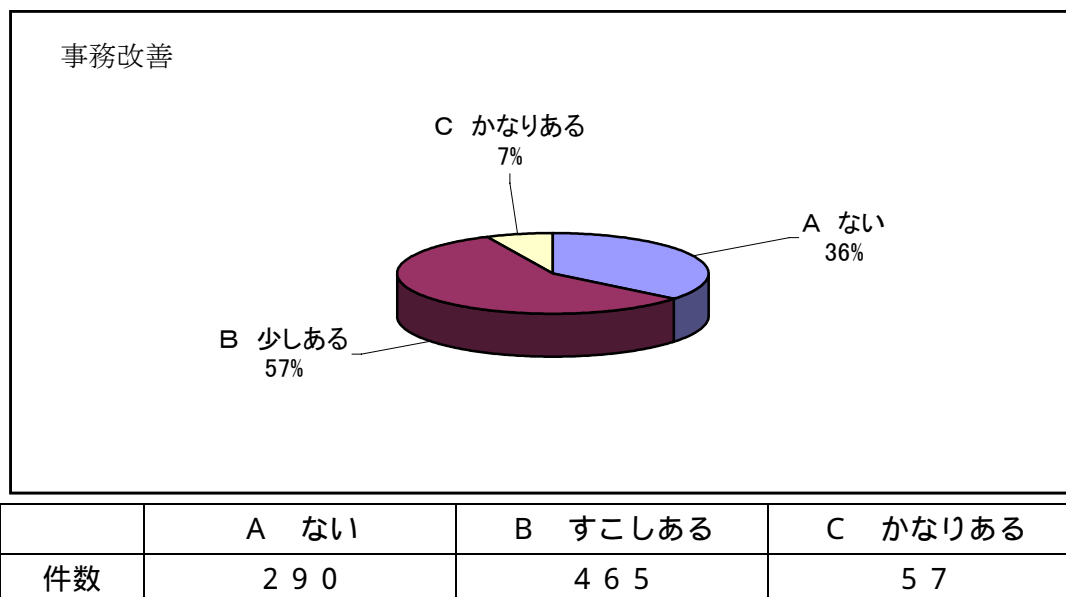
約6割の事業については、執行方法の変更はできないとしているものの、6%の事業については、可能であるとの評価となっています。

【可能である】の事業例

| 整理番号 | 所属 | 事業名 | 内容 |
|------|----------|-----------------|--|
| 207 | リサイクル推進課 | 大型品リサイクルひろば運営事業 | 豊島リサイクルセンターとの統合を検討する。 |
| 245 | 管理調整課 | 福祉のまちづくり普及推進事務 | 普及啓発活動や調査事務などでNPOやボランティアと協同の余地がある。 |
| 523 | 子育て支援課 | 子どもの権利擁護事業 | 民間ボランティアとの協力により、相談事業を行う。 |
| 524 | 保育園課 | 区立保育所管理運営 | 老朽化した施設の改築を契機に、公設民営や民設民営方式による民営化への転換が可能である。 |
| 708 | 学務課 | 幼稚園管理運営経費 | 私立幼稚園と区立幼稚園の役割の違いを明確にすることにより、より効率的な事業展開が可能である。 |

(7) 事務改善

「事務事業の中で、事務改善できる部分がありますか」



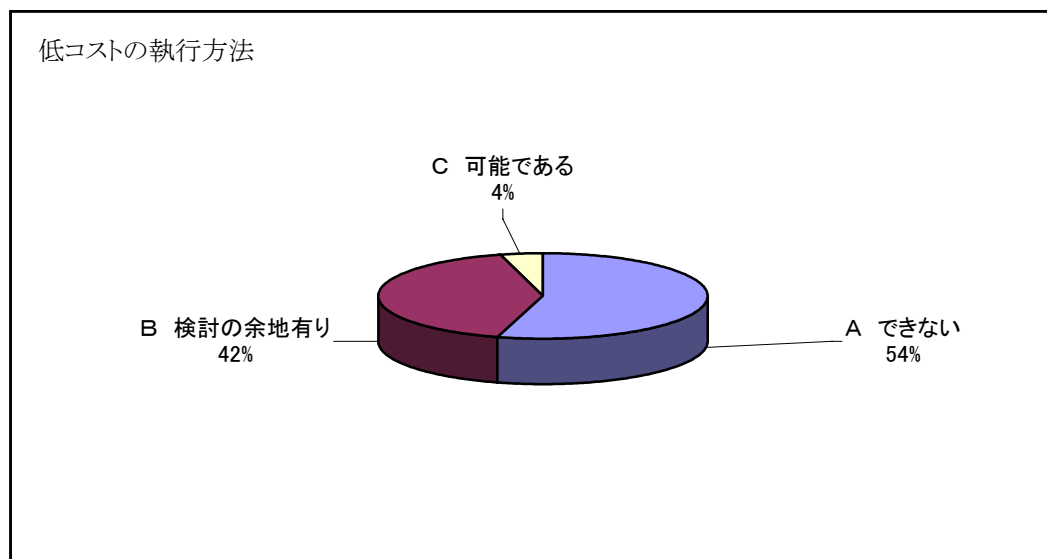
業務プロセスの改善、事務分担の見直し、ITの活用などで事務改善できる余地があるかを評価しました。全体の約3分の2の事業が、何らかの事務改善の余地があることがわかります。

【かなりある】の事業例

| 整理番号 | 所属 | 事業名 | 内容 |
|------|------------|--------------------------|--------------------------------------|
| 135 | 生活産業課 | 消費生活情報提供事業(消費者情報誌「ひまわり」) | 編集作業のOA化を実施することにより、人件費の削減が可能である。 |
| 545 | 都市計画課 | 地区計画事務 | 計画決定までのプロセスを改善し、時間の短縮やコスト削減を図る必要がある。 |
| 593 | 道路管理課 | 道路台帳事務 | ITによる道路台帳情報のデジタル化が必要である。 |
| 680 | 学務課 | 学校配付予算(小学校) | 簿記をパソコン入力することにより、集計作業の簡略化を図れる。 |
| 806 | 選挙管理委員会事務局 | 選挙執行経費 | 作業手順のマニュアル化と事前準備への早期の着手が必要。 |

(8) 低コストの執行方法

「近隣自治体や民間との比較で、低コストのところのやり方を応用できますか」



| | A できない | B 検討の余地あり | C 可能である |
|----|--------|-----------|---------|
| 件数 | 441 | 338 | 33 |

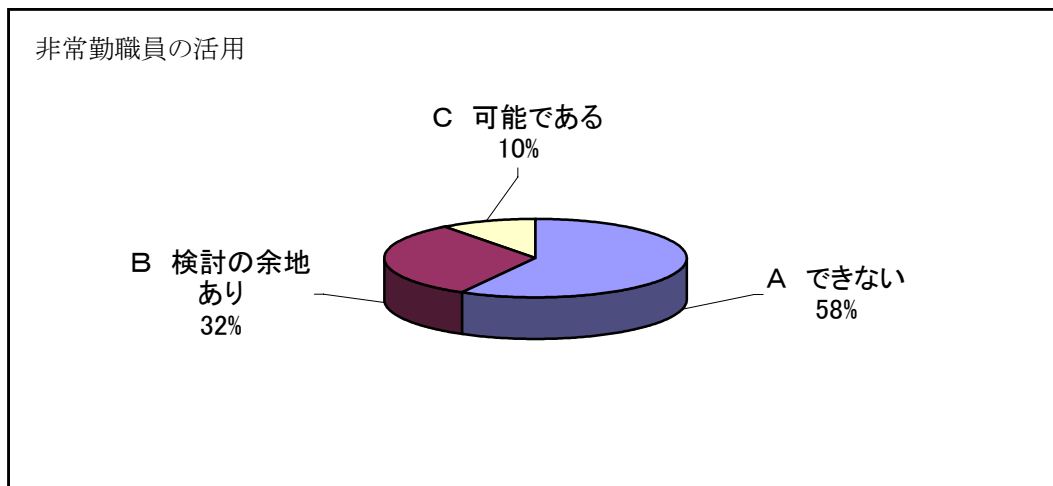
近隣自治体や民間で、より高度な知識・技術・ノウハウによって低コストのやり方を行っているところはないか。行っている場合、そのやり方を応用できないかを評価しました。

【可能である】の事業例

| 整理番号 | 所属 | 事業名 | 内容 |
|------|--------|------------------------|---|
| 41 | 総務課 | 庁用自動車維持管理 | 他区における専用車数、運転業務委託、車両のリース化等の面で可能である。 |
| 241 | 管理調整課 | 歳末見舞金事業 | 23区では大多数が廃止、縮小傾向にある。 |
| 295 | 高齢者福祉課 | 施設入所に関する相談・情報提供・個別援助事業 | 介護保険サービス情報の提供機能を、居宅介護支援事業者、在宅介護支援センターに移す。 |
| 483 | 生活衛生課 | 有害物質含有家庭用品の規制事務 | 都立衛生研究所への検査委託数を減らし、区の検査室での検査を増やす。 |

(9) 非常勤職員の活用

「定型的な事務は、正規職員から再雇用などの非常勤職員へ切り換えができますか」



| | A できない | B 検討の余地あり | C 可能である |
|----|--------|-----------|---------|
| 件数 | 472 | 256 | 84 |

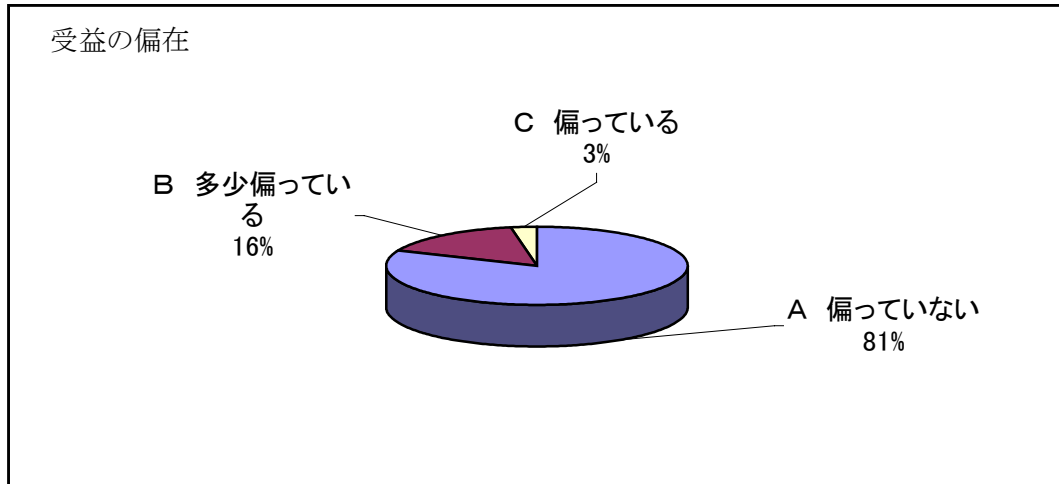
定型的な事務について、再雇用等の非常勤職員の活用が図れないかを評価しました。約6割が「できない」ですが、「検討の余地あり」「可能である」も約4割を占めます。

【可能である】の事業例

| 整理番号 | 所属 | 事業名 | 内容 |
|------|----------|-----------------------------|--------------------------------------|
| 39 | 総務課 | 文書管理経費 | 郵便物および都庁交換物の発送・受け取りに関する事務については可能である。 |
| 71 | 地域文化課 | 統計書発行事務 | 統計資料の収集・編集作業は可能である。 |
| 549 | まちづくり推進課 | 居住環境総合整備事業（アゼリア東池袋住宅維持管理経費） | 使用料等の調定・簿記などの庶務事務は可能である。 |
| 581 | 建築指導課 | 福祉のまちづくり推進事業 | 届出書類等の審査なので可能である。 |
| 621 | 交通安全課 | 違法駐車等防止事業 | 事務的な作業は、対応可能である。 |
| 665 | 学務課 | 学校配付予算（保健）（小学校） | 各学校の支出命令書の執行事務については可能である。 |

(10) 受益の偏在

「サービスの受益者全体からみて、特定の個人や団体に受益が偏っていますか」



| | A 偏っていない | B 多少偏っている | C 偏っている |
|----|----------|-----------|---------|
| 件数 | 661 | 128 | 23 |

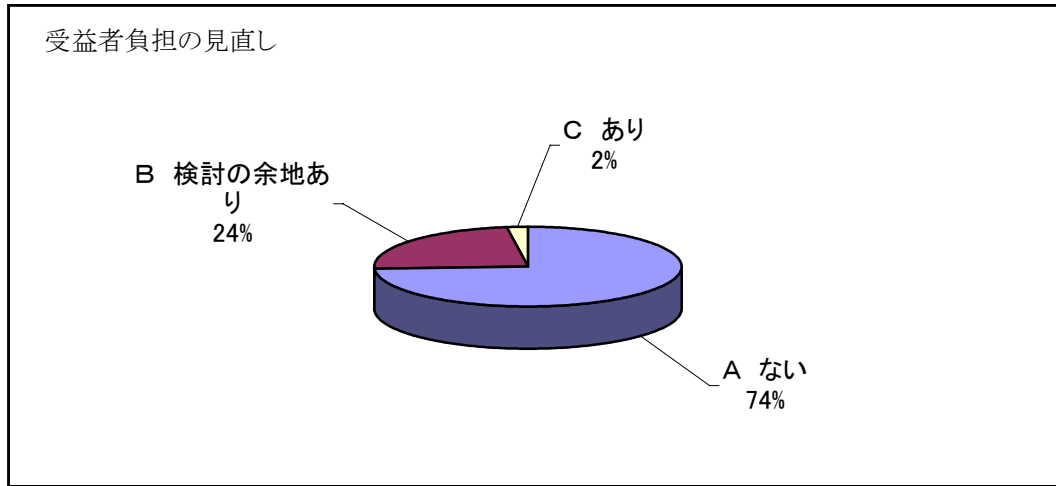
サービスの提供が、特定の個人や団体に偏っていないかを評価しました。約8割の事業については偏っていないとされていますが、約2割については何らかの偏りがあると評価されています。

【偏っている】の事業例

| 整理番号 | 所属 | 事業名 | 内容 |
|------|------------|-------------------|---|
| 253 | 高齢者福祉課 | 高齢者福祉手当支給事業 | 介護保険の施行後は重複サービスとなっている。 |
| 290 | 高齢者福祉課 | 「山吹の里」特別養護老人ホーム運営 | ベッドが空いていないので、サービスを受けたくても受けられない状況である。 |
| 361 | 中央保健福祉センター | 介護ヘルパー養成事業 | 民間サービスの受講費用は8万円程度であり、区の受講費用7千円程度(テキスト代のみ)と比べかなり高額である。 |
| 517 | 子育て支援課 | ひとり親家庭等家事援助事業 | なじみの利用客が大部分を占めている。 |

(11) 受益者負担の見直し

「受益者負担の見直しの余地はありますか」



| | A ない | B 検討の余地あり | C あり |
|----|------|-----------|------|
| 件数 | 603 | 192 | 17 |

使用料・手数料等により受益者に負担を求めていること（または、求めていないこと）の現状が適切か。受益者負担を求めている場合、その負担額は、サービスの提供に要する費用と比較して適当な額か等の視点より評価しました。

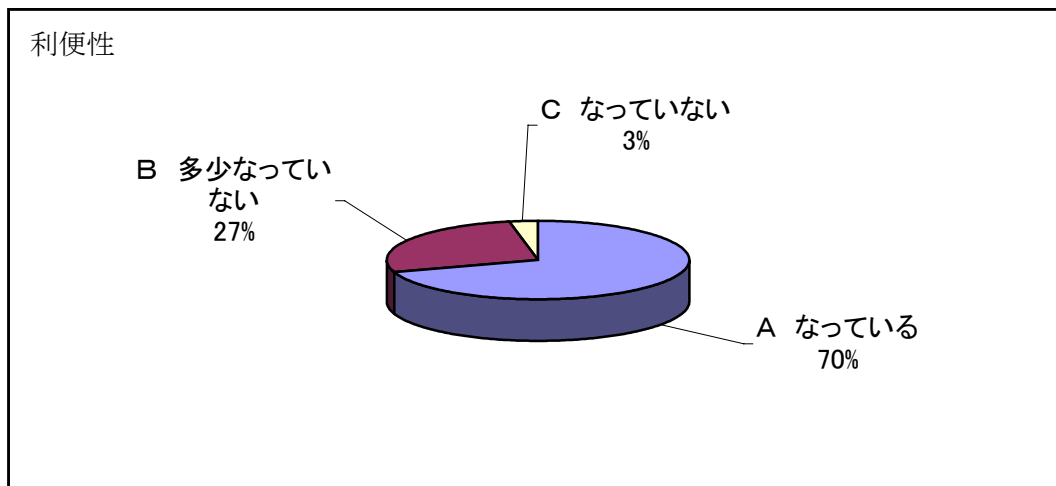
大半の事業については、見直しの余地はないとしているものの、見直し・検討の余地ありとした事業も約4分の1あることがわかります。

【あり】の事業例

| 整理番号 | 所属 | 事業名 | 内容 |
|------|------------|-------------------------|----------------------------|
| 238 | 豊島清掃事務所 | リサイクルセンター運営業務 | あっせん手数料の徴収を検討する余地がある。 |
| 393 | 中央保健福祉センター | 寝たきり高齢者生活支援事業（紙おむつ支給事業） | 平成14年度から所得制限の導入を予定している。 |
| 526 | 保育園課 | 管外公立・管外私立保育所に対する保育委託事業 | 来年度以降の保育料改定について検討中である。 |
| 592 | 道路管理課 | 屋外広告物取締 | 撤去料あるいは、相当額の負担額をもうけるべきである。 |

(12) 利便性

「サービスの提供方法が、区民の利便性に配慮したものになっていますか」



| | A 利便性になっている | B 多少利便性がない | C 利便性になっていない |
|----|-------------|------------|--------------|
| 件数 | 569 | 218 | 25 |

情報提供が特定の対象のみに限定したものになっていないか、処理にかかる時間又は期間は適切か、バリアフリーに配慮しているか等の視点より評価しました。

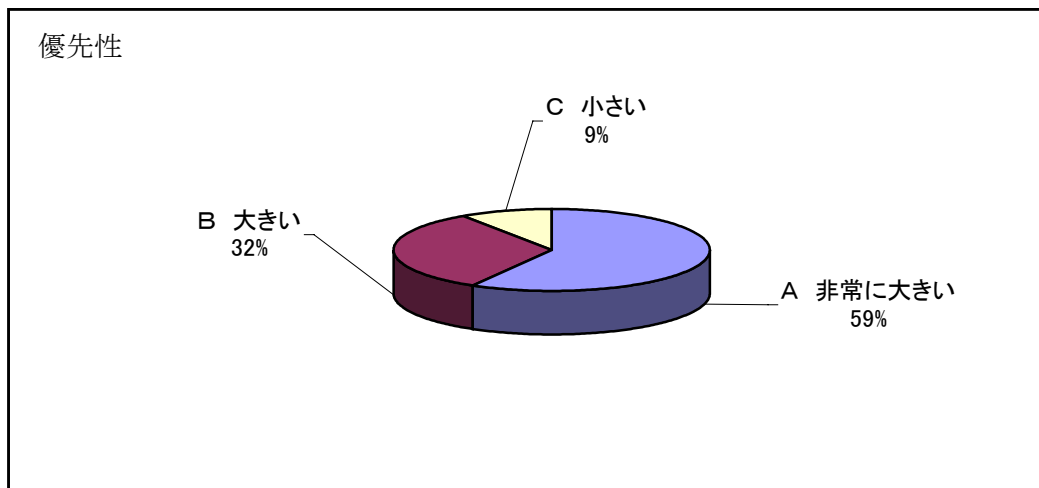
7割の事業については、利便性に配慮したものになっていますが、残りの3割の事業については、利便性に欠ける点があるとされており、改善の余地があると判断されています。

【利便性になっていない】の事業例

| 整理番号 | 所属 | 事業名 | 内容 |
|------|---------|----------------|-------------------------------------|
| 255 | 高齢者福祉課 | 配食サービス事業委託経費 | 広報紙や関係機関などへの情報提供が不十分のため区民に周知されていない。 |
| 444 | 地域保健課 | 成人保健情報システム維持管理 | 蓄積されたデータの分析が不十分で、保健医療計画等へ反映されていない。 |
| 568 | 住宅課 | 住宅あっせん事業 | すぐに入居できる居室の情報が少ない。 |
| 598 | 道路管理課 | 公共溝渠使用許可事務 | 不法占拠等の影響で通行できないところがある。 |
| 754 | スポーツ振興課 | 豊島体育館管理運営 | 施設老朽化により、利便性に配慮された施設となっていない。 |

(13)優先性

「財政状況を考慮し、事業を休廃止した場合、区民生活への影響は大きいですか」



| | A 非常に大きい | B 大きい | C 小さい |
|----|----------|-------|-------|
| 件数 | 473 | 263 | 76 |

事業を休廃止した場合、区民生活への影響、他事業への影響、先行投資への影響など、何に対してどれくらいの影響が及ぶかを評価しました。影響が大きいほど、優先性が高いと判断されます。

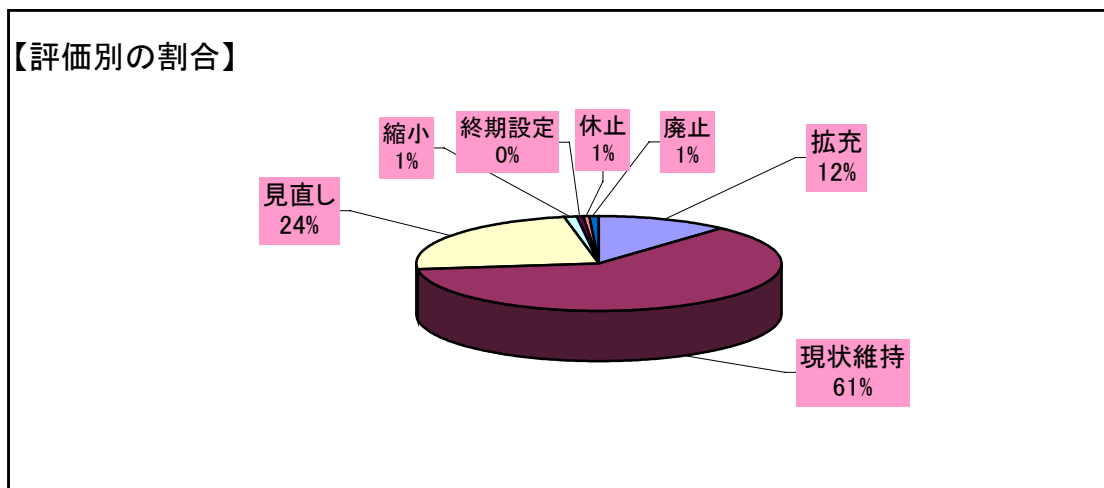
全体の約9割の事業が、休廃止の影響は大きいとされておりますが、残りの約1割については、影響は小さいとされています。

【小さい】の事業例

| 整理番号 | 所属 | 事業名 | 内容 |
|------|------------|-------------|-----------------------------------|
| 19 | 広報課 | 施設見学会事業 | 参加者が募集人数の6割程度しか集まらない。 |
| 60 | 地域文化課 | 外国語ボランティア実施 | 区民生活上で、通訳や翻訳を要する場面が多くないため、影響は小さい。 |
| 137 | 生活産業課 | 勤労者生活資金貸付事業 | 東京都の融資制度(中小企業従業員生活資金融資)で対応が可能である。 |
| 336 | 生活福祉課 | 生業資金貸付事業 | 新規の貸付が減少しており、区民生活への影響は小さい。 |
| 361 | 中央保健福祉センター | 介護ヘルパー養成事業 | 民間で類似事業が行われており、事業を休廃止しても影響は大きくない。 |

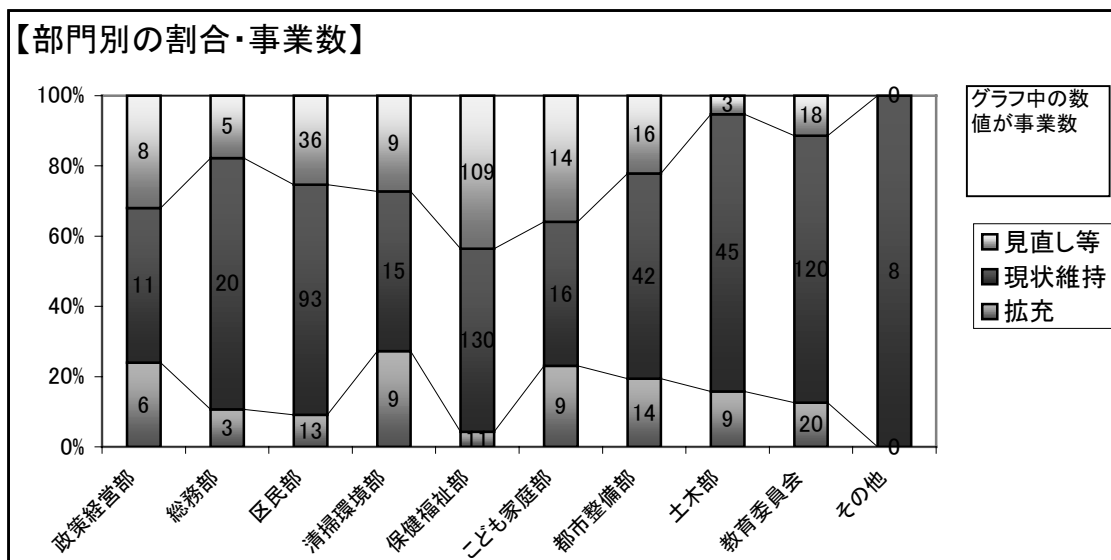
総合評価

個別の評価を踏まえた上で、中長期的な観点から今後の事業の方向性について評価（拡充・現状維持・見直し・縮小・終期設定・休止・廃止のうちから選択）を行いました。



| | 拡充 | 現状維持 | 見直し | 縮小 | 終期設定 | 休止 | 廃止 | 合計 |
|----|----|------|-----|----|------|----|----|-----|
| 件数 | 94 | 500 | 194 | 9 | 3 | 5 | 7 | 812 |

上記のとおり、「現状維持」が約6割を占めますが、その他の約4割近い事業については、「見直し」「拡充」等で、今後の事業の方向性に変更が必要との評価になっています。



* 注意 ・見直し等には、「見直し」の他、「縮小」「終期設定」「休止」「廃止」を含みます。

・部門別の「その他」は、「選挙管理委員会」「監査」「区議会」の各事務局です。

部門別では、「拡充」の割合がもっとも多いのが「清掃環境部」で、「見直し等」の割合がもっとも多いのが「保健福祉部」となっています。

評価別の事業例

総合評価の評価別（拡充、見直し、縮小、終期設定、休止、廃止）の事業例は、次のとおりです。

【拡充】

| 整理番号 | 所属 | 事業名 | 内容 |
|------|---------|---------------|---|
| 16 | 広報課 | 豊島区ホームページ制作 | ホームページ利用人口は増加してきており、情報提供の拡充が求められている。今後は、電子申請や施設予約等も検討していく。 |
| 57 | 施設課 | 営繕事務 | 老朽化した施設が計画的に修繕されていない現状である。今後は、施設の計画的維持管理システムの構築を図っていく。 |
| 68 | 地域文化課 | 地域安全対策 | ここ数年「ピッキング」や「ひったくり」等の犯罪が多発している。今後は「生活安全協議会」の議論を踏まえ、様々な施策を展開する予定である。 |
| 224 | 環境保全課 | 低公害車の普及 | 低公害車の普及のため、現在「豊島区低公害車導入計画」を策定中。 |
| 335 | 生活福祉課 | 路上生活者対策事業 | 路上生活者は増加傾向にある。今後は、自立支援センターや緊急一時保護センターの増設など、事業の拡充が必要である。 |
| 523 | 子育て支援課 | 子どもの権利擁護事業 | 児童の虐待件数は増加傾向にある。今後は、児童虐待防止及び、予防のための地域ネットワークづくりの強化を図っていく。 |
| 543 | 都市計画課 | 池袋駅周辺再活性化事業 | 池袋駅周辺地区を、副都心としてにぎわいのある拠点として育成すべく、現在、計画を検討中。 |
| 637 | 公園緑地課 | 民間施設緑化指導事業 | うるおいのある都市環境を創出するためにも、緑化の推進が必要である。今後、条例化も検討し、強力に事業を推進していく必要がある。 |
| 709 | 学校適正配置課 | 区立小・中学校適正配置事業 | 小規模化が著しく、統合しても適正規模の確保が困難な状況が想定されるため、中学校の統合計画を変更し実施する。 |

【見直し】

| 整理番号 | 所属 | 事業名 | 内容 |
|------|--------|-------------------------|---|
| 53 | 税務課 | 特別区民税・都民税 軽自動車税 収納事務 | 収納率の向上、差押え等の強化、資力調査の徹底。収納支援システムの早期構築。職場環境の改善等。 |
| 80 | 防災課 | 災害対策要員宿舎維持管理 | 災害対策要員の宿舎使用料の見直しについて検討する。 |
| 149 | 区民課 | 住民基本台帳事務 | 出張所の廃止により、区民課への集客数が増加している。 このため、事務処理の改善と職員体制の強化が必要である。 |
| 201 | 計画管理課 | 拠点回収事業 | 回収拠点の増、委託形態の検討、事務改善個所の見直しを図る。 |
| 329 | 障害者福祉課 | 駒込生活実習所運営 | 今後、一般就労に向けた就労支援が重要な役割になってくると思われるので、作業所分室の「就労支援センター」化などに取り組んでいく。 |
| 429 | 生活衛生課 | 環境衛生関係事業 | 自主検査を高めることで、監視効率を高める。 他法令・条例において重複規制の事務を点検する。 |
| 787 | 中央図書館 | 中央図書館運営事務 | 老朽施設の統廃合は理論上可能。 開館時間の見直しについて検討をする。 |

【縮小】

| 整理番号 | 所属 | 事業名 | 内容 |
|------|-------|-------------|--|
| 71 | 地域文化課 | 統計書発行事務 | 印刷部数の見直し（縮小）を図る。 |
| 79 | 地域文化課 | 区民農園管理運営 | 住宅化の進行等で農地が減少してきており、農園の確保が厳しい状況となっている。 |
| 186 | 国民年金課 | 保険料事務 | 14年度に、収納関係事務の大部分が国に移管される。 |
| 343 | 介護保険課 | 介護支援専門員支援事業 | 14年度から、短期入所サービスの一本化に伴い、振替利用支援は廃止する。 |

| | | | |
|-----|------------|---------------|--|
| 361 | 中央保健福祉センター | 介護ヘルパー養成事業 | 民間の養成機関の実施状況を踏まえ、公私の役割分担を明確にし、特段の支障がなければ事業を縮小していく。 |
| 434 | 健康推進課 | 一般健康相談事業 | 一般の医療機関でも実施しており、健診料の自己負担増の問題が解決すれば、縮小は可能である。 |
| 491 | 青少年課 | 不健全図書類等規制対策事業 | 実態調査は引き続き実施するが、資料の購入は中止する。 |
| 517 | 子育て支援課 | ひとり親家庭等家事援助事業 | 事業の存続は必要であるが、利用者が限られているため、事業の縮小措置が妥当である。 |
| 539 | 都市計画課 | 目白駅周辺地区整備推進事業 | 14年度で事業終了予定。現在、ほとんど事業が終了している。 |

【終期設定】

| 整理番号 | 所属 | 事業名 | 内容 |
|------|------------|---------------------|---|
| 115 | 生活産業課 | 産学協同商店街活性化対策事業 | 12年度から13年度の事業として計画されたものであり、今後の実施予定はない。 |
| 253 | 高齢者福祉課 | 高齢者福祉手当支給事業 | 介護保険の施行に伴い、手当支給の意義が薄れた。14年度で事業終了予定。 |
| 369 | 中央保健福祉センター | ホームヘルプサービス利用者負担軽減事業 | 介護保険の利用料負担増を緩和する特別対策であり、12年度から16年度までの時限措置である。 |

【休止】

| 整理番号 | 所属 | 事業名 | 内容 |
|------|-----|------------|--|
| 561 | 住宅課 | 借上区民住宅供給事業 | 今後は、民間活力を活用・誘導することを中心に、ファミリー世帯の定住化を促進する。 |
| 562 | 住宅課 | 都心共同住宅供給事業 | 公的な補助金により、良質な中高層共同住宅の誘導を図ってきたが、区財政の悪化により、平成16年度まで休止。 |

| | | | |
|-----|-------|---------------------|--|
| 565 | 住宅課 | 安心住まい建築利子助成事業 | 12年度より新規受付は休止中。 現在は、すでに建築した家主に対しての利子及び保険料の助成金支出のみ行っている。 |
| 569 | 住宅課 | 住宅建設資金融資あっせん・利子補給事業 | 12年度より新規受付は休止中。 現在は、継続者についての利子補給のみを行っている。 |
| 729 | 生涯学習課 | 姉妹都市との文化交流経費 | 作品の交流展示会など事業が固定化しているため、休止を含めて見直しを図る。 |

【廃止】

| 整理番号 | 所属 | 事業名 | 内容 |
|------|------------|-------------------|--|
| 241 | 管理調整課 | 歳末見舞金事業 | 23区では大多数が廃止、縮小傾向にある。14年度は支給額の減額を図り、15年度で廃止とする。 |
| 396 | 中央保健福祉センター | 高齢者福祉用具貸与事業 | 介護保険に移行し、13年度で事業終了予定。 |
| 496 | 青少年課 | 子育て支援協議会設立準備事業 | 今後は、地区青少年育成委員会の活動支援強化、児童館での地域懇談会等の活性化を図っていくのが適当である。 |
| 566 | 住宅課 | ファミリー世帯住み替え家賃助成事業 | 現在、新規受付は休止中。今後は、廃止の方向で検討する。 |
| 598 | 道路管理課 | 公共溝渠使用許可事務 | 公共溝渠（流水路）は、現在ほとんど埋め立てられており、実態は認定外公道と同じ国有地である。 今後の国有財産移管時に、現在の公共溝渠に関する条例は廃止する。 |
| 706 | 学務課 | 三芳野外教室開催経費 | 過去2年間実績なし。13年度も実施予定なしのため、廃止の方向で検討。 |
| 721 | 生涯学習課 | 小学生外国語教室事業 | 総合学習の時間の充実等で、各学校で同様の内容が授業に取り入れられており、既にこの事業の目的は達成されている。 |

改革プラン

各項目ごとの個別評価及び総合評価の結果、また評価作業を通じて明らかになった課題を踏まえ、今後の事業の改革プランを作成しました。改革プランの事業例は、次のとおりです。

【改革プランの事業例】

| 整理番号 | 所 属 | 事 業 名 |
|----------|-----|-------|
| 改革プランの内容 | | |

| 2 3 | 情報管理課 | 電算システム保守開発事業 |
|---|-------|--------------|
| <p>ホストコンピュータのオペレーションについては全て、システム及びプログラムの開発・保守については原則として、職員が対応している。しかし、ITの進展等に伴い、一般職として採用され、しかも一定の期間で異動する職員で、これらの業務に対応することは、著しく困難になってきている。このため、オペレーション委託等アウトソーシングの導入について、先行自治体の状況等を踏まえ、検討を図っていきたい。</p> | | |

| 9 8 | 生活産業課 | 生活産業プラザ情報提供事業 |
|---|-------|---------------|
| <ol style="list-style-type: none">1. 図書・情報コーナーに対する区民の要望を把握するため、来訪者に対しアンケート調査を実施する。2. 図書・情報コーナーの利用について、広報等で積極的にPRする。3. 現行の利用者開放端末機については、経費削減により内容更新ができず古い情報のままとされており、利用者も少ないため廃止する。今後はホームページをそれに代る情報提供手段とし、そのための環境整備（館内LAN敷設、その他機器等整備）を行う。 | | |

| 1 6 0 | 国民健康保険課 | レセプト点検事業 |
|---|---------|----------|
| <ol style="list-style-type: none">1. 非常勤職員の採用枠を1名増やし4名とすることで、レセプト点検を強化する。2. 研修を充実させて、レセプト点検員のレベルの向上を目指す。3. 事務改善では、従来行っている縦覧点検の範囲の拡大を行う。 | | |

| | | |
|--|----------|--------------------|
| 209 | リサイクル推進課 | フリーマーケット・生活用品活用市事業 |
| <p>1. 今年度は、ポスターの枚数を増やし、大型店舗や商店に協力依頼をして、毎回1ヶ月前から区民の目に届くようPR方法を工夫した。また、保育園や児童館等にも依頼した。その結果、前年の来場者数を上回っている。</p> <p>2. 来年度は、フリーマーケット運営を更に自主運営化したい。区民によるフリーマーケット企画に、豊島区が場所の提供とPRをするという方向を目指す。</p> | | |

| | | |
|--|--------|------------|
| 255 | 高齢者福祉課 | 配食サービス事業委託 |
| <p>新生としま改革プランで提言されたNPOの活用を今後とも進める。これにより、地域に根ざしたきめ細かい福祉ネットワークの構築が期待でき、また事業を保健福祉センターに移行して窓口を統一させることで、事業を円滑に進めることができるようになる。区民が現在の地域割を超えてサービスが受けられるような施策を考える必要がある。</p> | | |

| | | |
|--|-------|----------|
| 536 | 都市計画課 | 街づくり大学事業 |
| <p>1. 今年度は、受講生の数を少しでも多くするよう、従来「広報としま」だけであった募集記事を、会社の広報紙まで広げ、周知・徹底する。また、ちらしやホームページでの掲載も工夫したい。</p> <p>2. 来年度は、ゼミ講師謝礼の委託料の経費節減を図るため、ゼミ形式の形態や運営方法など工夫や変更を検討したい。</p> <p>3. 将来的には、参加する意欲が高まっていらないようにみうけられるが、本事業の趣旨[参加によるまちづくり]や重要性を粘り強く普及啓発する努力を継続することが、豊島区のまちづくりを発展させると考える。したがって、創意・工夫を重ね、魅力ある大学として受講生を増やす努力をし続けたい。</p> | | |

| | | |
|--|-----|--------|
| 702 | 学務課 | 尾瀬移動教室 |
| <p>1. 今年度年度から交通費（バスの借上げ）については、入札によるバス会社の選定を行いコストダウンを図った。（昨年度まで補助金として学校に交付し、バス会社は学校で選定していた。）</p> <p>2. 看護業務を委託とし、事務改善を図る。</p> <p>3. 煩雑な事務をパソコンを活用し定型化、マニュアル化し事務の効率化を図る。</p> | | |

4 今後の取り組み

行政評価の手法については、現在確立された手法はありません。先行導入している自治体においても、試行錯誤を繰り返しながら評価を行い、毎年改善することで評価のレベルを高めている状況です。

豊島区でも、今年度より行政評価（事務事業評価）を本格導入しましたが、評価の解釈にばらつきが見られたり、適切な指標が設定されていない等、まだまだ改善すべき点は多々あります。今後、区民の皆様からのご意見も取り入れながら、評価のレベルを向上させていこうと考えております。

また、今年度は、事務事業レベルでの評価を行いました。来年度からは施策・政策レベルでの評価も実施する予定です。併せて区民の満足度等の調査も行いながら、成果重視の行政を推進していきます。

◎事務事業評価表の閲覧について

個々の事務事業評価表については、下記の場所で閲覧できます。

| |
|----------|
| 行政情報コーナー |
| 中央図書館 |

評価表をご覧になり、ご意見等ありましたら、下記まで連絡をお願いします。

個々の事業内容の詳細に関する問い合わせ
各事業の担当課まで

評価制度全般に関する問い合わせ・ご意見等
政策経営部 行政管理課 行政管理担当係まで

TEL . 03 - 3981 - 1111 (内) 2153
または、03 - 3981 - 4970 (直通)