

# 板橋区行政評価委員会（令和4年度第4回）

日時 令和4年8月4日（木）

11時00分～12時00分

場所 区役所11階 第2委員会室

## 次 第

---

1 開 会

2 議 題

今年度外部評価の総括について

3 閉 会

---

### 【参考資料】

- ・令和4年度板橋区行政評価委員会報告書（案）

令和4年度  
板橋区行政評価委員会  
報告書(案)

令和4年8月4日  
板橋区行政評価委員会

## 目 次

1	外部評価結果に対する「行政評価委員長」総評	1
2	外部評価の目的	3
3	外部評価活動	3
	(1) グループ編成と役割分担	3
	(2) 評価対象施策の選定	3
	(3) 評価対象関連施設の視察	3
	(4) 公開ヒアリングの実施	3
4	外部評価の視点	4
5	評価評語及び改善の方向性	4
6	外部評価結果	4
	(1) 外部評価対象の施策	4
	(2) 外部評価結果の決定	4
	(3) 外部評価結果について	5
7	外部評価結果（施策別）	7
8	外部評価結果に対する委員の所見	16

### <参考資料>

1	行政評価委員名簿	23
2	行政評価委員会等開催状況	23

## 1 外部評価結果に対する「行政評価委員長」総評

令和4年度の板橋区行政評価委員会による外部評価を終了した。過去2年間の行政評価委員会は新型コロナウイルス感染症の拡大により、令和2年度は中止、令和3年度も外部評価対象関連施設の視察を実施できず、2年ぶりの完全なかたちでの行政評価委員会の開催となった。今年度の行政評価は、学識経験者委員5名と公募区民委員3名が3つのグループに分かれ、合計9施策、79の事務事業を対象に外部評価を実施した。

板橋区ではこれまで基本構想の実現に向けて、板橋区基本計画2025（以下「基本計画」）に基づく施策を推進してきているが、基本計画策定以降、新型コロナウイルス感染症の伝播をはじめとする区を取り巻く社会・経済環境の大きな変化を受けて、令和2年度に基本計画のアクションプログラムの改定を1年前倒しで行っている。「いたばしNo.1実現プラン2025」では、ポストコロナ時代の「新たな日常」を見据えた重点戦略が掲げられている。重点戦略が目指すビジョンとしては、誰一人取り残さない安心・安全なまち（SDGs戦略ビジョン）、新しい技術や価値が暮らしを豊かにするまち（DX戦略ビジョン）、板橋の魅力が定住と交流を促すまち（ブランド戦略ビジョン）の3つの柱を掲げ、施策の展開を図っていくこととしている。本年度の行政評価においては、こうした重点戦略が単に看板だけでなく具体的な施策の展開の中でどのように反映されているかも評価の視点となると考えていたが、未だコロナ禍の渦中にあつたこともあり、継続中の事業を着実に前に進めることに注力しており、そうした余裕はないように思われた。

本年度の行政評価を振り返り、他の委員の皆さんの所見に目を通したうえで、感じたことを列記してみたい。ただその感想の幾つかについては、今年度も未だ改善が認められず、昨年感じたことと重なるところが多いため、昨年の感想を繰り返すことをご容赦頂きたい。

まず、2年ぶりに外部評価対象関連施設の視察を実施したが、直接現場の担当者から意見を聞く機会ともなり、評価表だけでは得られない多くの情報を得ることができ、現地視察が行政評価においては欠くことのできないプロセスであることを確認した。また、各担当所管課は、それぞれの担当の事業の遂行に対して、一部ルーティン化している点はあるものの、強い責任感を持って取り組んでおり、現場視察やヒアリングにおける応答を通して担当者の思いを感じ取ることができた。また、行政評価制度が区内で定着してきており、職員の業務に対する意欲の向上に繋がっていることを感じた。一方で、各担当所管課は眼前の事業の目標達成に向けて注力しており、施策を取り巻く社会・経済環境の目まぐるしい変化に対応した意識の変革や新しい指標の設定には至っていないように思われる。多くの施策の評価標語が「順調」または「概ね順調」となっており、改善の方向性として「工夫して継続」一部「目標値・指標の見直し」となっているが、こうした現状に対する評価が反映されたものと理解されたい。

一方で幾つかの改善すべき点も認められた。先ずアウトカムイメージであるが、施策の目標をそのまま書き写したような表現が多く、アウトカムの指標に繋がるような施策目標の解題となっていないものが多い。そのため、これまでも何度となく指摘されてきたことであるが、アウトカムイメージが適切に設定されておらず、施策の指標の設定において、アウトカムとアウトプットが混同してしまっているところが認められる。施策指標の多くが定量化しやすい事務事業の進捗などを表すアウトプットに留まっており、施策の目標を体現したアウトカムの設定になっていないことである。事業は施策を推進するための手段であり目的ではない。その意味では、手段と目的が混同されており、手段が目的となっているように感じる施策の表現も散見される。また、施策の目標、アウトカムイメージ、施策評価の指標、という一連の流れが十分に理解されていないと思われるものも散見された。例えば、私が担当した「地域特性を活かした総合的なまちづくりの推進」についていえば、施策の目標は「都市計画マスタープランに基づき、様々な都市計画手法を用いながら地域特性を活かしたまちづくりを推進し、住環境の向上や美しいまちなみの形成を図る」としており、アウトカムイメージを「東京で一番住みたくなるまち」として評価されることとしている。この施策においては、都市づくりビジョンにも示されているように、施策の目標が「東京で一番住みたくなるまち」であり、アウトカムイメージが「都市計画マスタープラ

ンに基づく、様々な都市計画手法を用いながら地域特性を活かしたまちづくりを推進し、住環境の向上や美しいまちなみの形成」となるのが自然であり、その上で施策の指標が設定されることが望ましいように思われる。担当所管課から提供された追加資料を見ると、都市づくりビジョンの実現に向けて、区民・事業者・区が連携した協働の都市づくりを推進するための条例が制定され、まちづくり協議会の設立・支援、地区計画制度の活用、大規模土地取引行為等の届出制度の導入などが図られている。またその実施状況を見ても、板橋区がこれらの制度を活用して都内においても先進的な取組を進めていることが見てとれる。評価者としては、自らの専門分野でもあり、その点を高く評価したいという思いがあり、施策指標としても、協議会の活動状況、地区計画制度の活用状況、大規模土地取引行為等の届出制度の運用状況など複合的なものを期待したが、実際の施策指標は「地区計画策定目標に対する策定地区の割合」一つであり、この指標だけで成果に対する十分な評価がなされるかという疑問を持った。

第二は、社会のめまぐるしい変化やポストコロナ時代の「新たな日常」を思慮したとき、今が時代の転換期でもあり、単年度の施策や事業の評価に加え、「いたばし No.1 実現プラン 2025」の戦略にも示されている、社会や時代の変化に応えた施策の展開への配慮も必要になってくるであろう。とりわけSDGs が掲げる目標は、環境だけでなく社会、経済を包含する複合的なものであり、これからの政策課題は単一所管部署の施策の枠内に留まっておらず、今以上の成果を上げようとするのであれば、分野横断的な複眼的な視点での取組が必要であることを示唆している。今後、SDGs が掲げる政策課題を施策の目標やアウトカムイメージに反映させ、その間の整合を図ることが望まれる。本年度我々Aグループが担当した施策「放置自転車対策等交通安全の推進」はその例である。この施策を進めるうえで、違法駐輪をはじめとする放置自転車対策としての駐輪場の整備と運営が事業の対象となるが、その背景には（放置）自転車はまちにおいて交通安全を阻害する排除すべき迷惑な存在という認識がある。一方で板橋区が今年度策定した「自転車活用推進計画」では、自転車をこれからの時代の環境に優しい移動手段と捉え、今後積極的に都市の中に自転車や新しい移動手段を受け入れていこうとする姿勢が表れている。そうした方向性のもとでは、当然安全な自転車交通を支える駐輪施設のあり方も議論される必要がある。そこには発想の転換も必要である。これは一つの例であるが、これまで進めてきた施策「放置自転車対策等交通安全の推進」に関していえば、指定管理者制度を活用して効率的な駐輪場の整備と運営を進めていることに対しては、そのアウトプットではあるが継続的施策の指標設定に対する達成度は順調と評価できるが、上位の交通政策から見たときにはそのような指標設定で良いのかという疑問も湧いてくる。

第三は、各施策の目標設定等を通じて、板橋区が区民との協働を重視していることを確認することができるが、実際の多くの取組は従来からの区民の意識啓発に留まっているように思われることである。施策を遂行する上で区の行政サービスだけで目標を達成するのは困難であり、これまでの区民の意識啓発から一歩踏み出し区民の行動変容を促す、区民や事業者との連携・協働（パートナーシップ）や区民参加による施策の展開が不可欠になっているのではないかと考える。区の役割とより具体的なパートナーシップの姿を構想し、より具体的な指標策定を行わないと施策の進捗把握が難しいと考える。

コロナ禍は行政評価を進める上では大きな障害ではあったが、一方でコロナ禍の経験を通して行政評価の対象となる施策の目標や取組を見つめ直す機会ともなった。今年度の外部評価についても、例年と同様に各委員の意見やコメントが所見としてまとめられているが、非常に示唆に富んだ所見であり、是非詳しく一読いただきたい。特に各委員が担当した施策に個別的内容に関連のある事項はこの総評では言及していないが、各委員の所見に目を通し共通の認識であるものについては、できるだけ総評でも取り上げるようにしたつもりである。

各委員の所見を含む本年度の行政評価が、今後の施策の遂行において少しでも役立つことを願っている。

令和4年8月4日

板橋区行政評価委員会

委員長 倉田 直道

## 2 外部評価の目的

板橋区は、平成 13 年 9 月に行政評価制度を導入するにあたり、行政内部の自己診断にとどまらず、学識経験者の専門性や区民の視点に立った第三者による客観的な評価を取り入れることとし「板橋区行政評価委員会」を設置しました。板橋区行政評価委員会は、板橋区長から委嘱された学識経験委員と公募区民委員の計 9 人以内で構成されています。

板橋区行政評価委員会による外部評価は、行政に説明責任を果たさせるとともに、その透明性を高め、さらには行政評価システムの客観性と公正性を確保することを目的としています。また、効率的・効果的な区政経営の推進にも資するとともに、区の各組織の自己革新を促進するための提言を行う役割も担っています。

## 3 外部評価活動

### (1) グループ編成と役割分担

行政評価委員会は外部評価を効率的に進めるため、委員を A・B・C の 3 グループに分けて編成し、各グループに基本政策が割り当てられ、その中から選定した施策について評価を実施していくこととしています。

また、委員の役割分担として、グループごとに学識経験委員が中心となって運営し、専門的見地から評価していくとともに、公募区民委員は区民視点から各グループで担当する施策に対して確認や意見等をします。

### (2) 評価対象施策の選定

令和 4 年 5 月 27 日に開催した行政評価委員会（令和 4 年度第 1 回）において、「基本計画 2025」に位置付けられた全 68 施策のうち、今年度は次の基本政策の中から 9 施策を外部評価対象として選定しました。

基本政策Ⅰ－3 「安心の福祉・介護」から 2 施策	・・・・・・・・	B グループ
基本政策Ⅱ－3 「光輝く板橋ブランド・産業活力」から 2 施策	・・	C グループ
基本政策Ⅲ－2 「万全な備えの安心・安全」から 1 施策	・・・・・・・・	B グループ
基本政策Ⅲ－3 「快適で魅力あるまち」から 4 施策	・・・・・・・・	A グループ

### (3) 評価対象関連施設の視察

効果的な外部評価の実施を図るため、外部評価対象施策に関連する施設の視察を実施しています。

今年度は 6 月 1 日・2 日の 2 日間で実施しました。各グループは半日行程で 2～3 施設（箇所）ずつ回り、施設担当者及び現地担当者からの案内や説明のもと、質疑応答を交えながら施設や事業を視察しました。

各グループが視察した場所は、以下のとおりです。

【A グループ】 高島平駅第 2 自転車駐車場[指定管理者]  
都市計画道路補助第 87 号線、第 249 号線

【B グループ】 赤塚福祉事務所、区立母子生活支援施設[指定管理者]

【C グループ】 消費者センター、ハッピーロード大山商店街

### (4) 公開ヒアリングの実施

行政評価委員会の各グループで公開ヒアリングを実施しました（計 3 日間・約 8 時間実施）。

ヒアリングは、まず所管課長から施策の概要やアウトカムイメージ等の説明を受け、事務事業を含む施策全体についての質疑応答を行う形で進めました。このヒアリングは、職員の意識改革をさらに進め、区民への説明責任を果たすとともに、必要に応じて施策・事務事業の見直しを促すための重要な場でもあります。

所管部署からは施策のアウトカムイメージを引き出すことを意識しつつ、各委員の個別研究やヒアリングを踏まえて、各グループで外部評価結果の所見をまとめました。

## 4 外部評価の視点

施策評価に対する外部評価の視点については、第1回行政評価委員会において、以下のとおり決定しました。

- ① 成果の分析
  - ・ 施策目標に対する成果（実施値）の推移について
  - ・ 目標と成果にギャップがある場合の要因について
- ② アウトカムの分析
  - ・ 最終アウトカム（施策目標）を達成するための中間アウトカムは妥当か
- ③ 環境変化の分析
  - ・ 環境変化への対応状況について（社会状況や区民ニーズに対応できたか）

## 5 評価評語及び改善の方向性

### (1) 評価評語

順調	計画通りに進捗しており、目標達成が見込める状態
概ね順調	進捗状況に課題はあるが、事業の継続により目標達成が見込まれる状態
停滞	目標に対してあまり進展していない状態
達成	計画どおり、又は、計画より早く進捗し、目標を達成した状態

### (2) 改善の方向性

工夫して継続
目標値・指標の見直し
事業手法の見直し
事業の廃止(完了含む)

## 6 外部評価結果

### (1) 外部評価対象の施策

区では行政評価制度を見直し、平成29年度から「基本計画2025」のマネジメントツールとしました。

これに伴い、外部評価としての行政評価委員会については「基本計画2025」に位置付けられた全68施策を6年間で評価することとしています。

※令和2年度については、新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、外部評価を実施していません。

### (2) 外部評価結果の決定

令和4年6月29日、7月7日に開催した行政評価委員会（令和4年度第2回、第3回）において、各グループがヒアリングの結果を報告し、委員会で意見調整を行いました。

各所管部署から施策が目指すアウトカムのより明確なイメージを引き出しつつ、行

政自らは意識できていない課題、施策の進捗度合いやそれを構成する事務事業の成果や効率性に関する意見、施策の視点から見た事務事業の役割やその有効性、貢献度などを中心に議論を重ね、合議により行政評価委員会としての外部評価結果をまとめました。

### (3) 外部評価結果について

評価評語では、目標に対してあまり進展していない状態を表した「停滞」はなく、「順調」が7施策、「概ね順調」が2施策という結果となりました。「概ね順調」の2施策については、目標達成が見込める状態となるように、今後改善を図っていくことがより一層求められています。

改善の方向性では、「工夫して継続」が7施策、「目標値・指標の見直し」が2施策でした。「目標値・指標の見直し」の2施策については、現在設定されている施策指標では、施策の進捗を確認する上で十分といえない状況であるという意見も出たことから、担当所管では新しい指標の検討が望まれます。

また、客観的な数値としては表しにくいところですが、既に一定程度の成果を上げている、改善を図っている、取組の推進に対する努力がうかがえるなど、ストロングポイントとして評価できるところが各施策にありました。

一方で、それらを差し引いて見えてきた課題やその改善の方向について、施策を担当した委員が具体的な指摘をしています。これらについては、7頁以降の各施策評価の所見欄等を参照してください。

## 基本計画 2025

### 基本目標Ⅰ 未来をはぐくむあたたかいまち

#### 基本政策Ⅰ-3 安心の福祉・介護

施策 CD	施策名	事務事業数	評価評語	改善の方向性
130400	地域福祉の充実	11	概ね順調	工夫して継続
130700	生活基盤の安定と自立の促進	24	概ね順調	工夫して継続

### 基本目標Ⅱ いきいきかがやく元気なまち

#### 基本政策Ⅱ-3 光輝く板橋ブランド・産業活力

施策 CD	施策名	事務事業数	評価評語	改善の方向性
230400	地域特性を活かした魅力ある商業振興	5	順調	工夫して継続
230700	消費生活の安定と向上	2	順調	工夫して継続

### 基本目標Ⅲ 安心・安全で快適な緑のまち

#### 基本政策Ⅲ-2 万全な備えの安心・安全

施策 CD	施策名	事務事業数	評価評語	改善の方向性
320700	食品・環境の衛生力向上	4	順調	目標値・指標の見直し

#### 基本政策Ⅲ-3 快適で魅力あるまち

施策 CD	施策名	事務事業数	評価評語	改善の方向性
330100	地域特性を活かした総合的なまちづくりの推進	3	順調	目標値・指標の見直し
330400	利便性の高い都市計画道路の整備促進	2	順調	工夫して継続
330500	区道・橋りょう等の安全で快適な環境の確保	21	順調	工夫して継続
330600	放置自転車対策等交通安全の推進	7	順調	工夫して継続

外部評価における9施策の評価結果を評価評語別、改善の方向性別に整理してみると、以下のようになります。

#### ① 評価評語 (単位：施策数)

順調	概ね順調	停滞	達成	合計
7	2	0	0	9

#### ② 改善の方向性 (単位：施策数)

工夫して継続	目標値・指標の見直し	事業手法の見直し	事業の廃止	合計
7	2	0	0	9

## 7 外部評価結果（施策別）

<b>施策名</b>	130400	地域福祉の充実					
<b>SDGs (関連性のあるGOAL)</b>	  						
<b>基本目標</b>	I 未来をはぐくむあたかいまち						
<b>基本政策</b>	I-3 安心の福祉・介護						
<b>所管部長</b>	福祉部長			<b>所管課長</b>	生活支援課長		
<b>関連所管</b>							

### 【施策基本情報】

施策概要（「基本計画2025」）	施策のアウトカムイメージ
<p><b>【概要】</b> 民生委員や関係機関等と連携し、福祉ニーズを抱えた区民を支援するとともに、福祉サービスの質と地域福祉の向上を図る。</p> <p><b>【関係課または区以外の主体が施策実現に果たす役割】</b> (関係機関・事業者) 質の高い福祉・介護サービスを提供する。地域における連携体制へ積極的に参加し、支援する。</p> <p><b>【主な取り組み】</b> 地域保健福祉計画の推進、民生・児童委員協議会、保健福祉オンブズマン、社会福祉法人指導監査事務など</p>	<p>地域保健福祉計画の推進、民生・児童委員の活動促進により福祉サービス提供体制が充実している。また、保健福祉オンブズマン制度、社会福祉法人指導監査を通じ各種福祉団体の福祉サービスの品質向上が図られており、地域福祉が充実している。</p>

### 【指標の推移】

区分	指標名	単位	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	目標値
			実績	実績	実績	計画	目標年度
施策指標	① 地域保健福祉計画の進捗状況	%	—	86.7	90.0	—	100.0
		達成率(%)	—	86.7	90.0	—	令和7年度
	② 4月1日現在現員数（民生委員・児童委員）	人	525.0	520.0	516.0	537.0	—
		達成率(%)	—	—	—	—	—
	③ 地区民生・児童委員協議会活動日数	日	66,264.0	53,509.0	59,733.0	59,733.0	—
		達成率(%)	—	—	—	—	—
	④ 保健福祉オンブズマン苦情受付件数	件	82.0	127.0	103.0	100.0	—
		達成率(%)	—	—	—	—	—
	⑤ 一般指導監査を実施した法人数	法人	13.0	9.0	13.0	15.0	—
		達成率(%)	—	—	—	—	—

### 【外部評価】行政評価委員会による評価

評価評語／改善の方向性	概ね順調／工夫して継続
<p>福祉の基本的な考え方である「互助」や「公助」の構築に向け、区として民生委員を支援しながら、対象者を適切なサービスに繋げる仕組みづくりを目指していく方針であることは理解できた。</p> <p>一方で、さらに地域福祉を充実させるにあたっては、民生委員のなり手不足をはじめとする、様々な課題を解決していかなくてはならない。従来からの進め方のままでよいのか、今一度再検討願いたい。</p> <p>検討にあたっては、民間団体を活用するなど、支援の手法を変化させたり、より一層きめ細かな支援体制を充実させるなど、考えうる対策を様々なアプローチで実施されることが望まれる。</p>	

#### 【区民委員補足意見】

民生委員も一区民である。時代の流れとともに、区民の職位に対する価値観が変化してきている。これまでのように民生委員の数の充足に目を向けた支援だけでは、支援が必要な方に行き届くことなく、孤立化は免れないと感じている。もう少し、視点を変えて支援をする段階になっているのではないかと。

<b>施策名</b>	130700	生活基盤の安定と自立の促進						
<b>SDGs (関連性のあるGOAL)</b>								
<b>基本目標</b>	I 未来をはぐくむあたたかいまち							
<b>基本政策</b>	I-3 安心の福祉・介護							
<b>所管部長</b>	福祉部長			<b>所管課長</b>	生活支援課長			
<b>関連所管</b>	板橋福祉事務所 赤塚福祉事務所 志村福祉事務所 介護保険課							

### 【施策基本情報】

施策概要（「基本計画2025」）	施策のアウトカムイメージ
<p><b>【概要】</b> 生活困窮者及び生活保護受給者に対し、包括的・個別的・早期的・継続的な支援によって自立を促進する</p> <p><b>【区の主な取り組み】</b> 生活保護、生活困窮者自立支援事業、就労支援事業、生活支援事業、応急福祉資金等</p> <p><b>【関係課または区以外の主体が施策実現に果たす役割】</b> 生活保護制度、生活困窮者自立支援制度等の運用によるセーフティネットの充実 (区及び関係機関との連携による)</p>	<p>生活保護制度や各種貸付制度等の経済的支援により区民の生活基盤が安定する。生活困窮者自立支援制度や就労支援事業、生活支援事業により自立支援を促進することで、生活に困窮する区民が安心して住み続けられ自立を目指すことができるよう、セーフティネットが充実している。</p> <p>また、コロナ禍による経済的ダメージの回復を支援することにより、社会・経済状況が逼迫していても安定して生活を送ることが可能となっている。</p>

### 【指標の推移】

区分	指標名	単位	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	目標値
			実績	実績	実績	計画	目標年度
施策指標	① 就労支援事業対象者の就職率	%	37.7	31.4	34.6	45.0	60.0
		達成率(%)	62.8	52.3	57.7	75.0	令和7年度
	② 被保護者のうち生活支援サービスを利用している者の割合	%	7.2	7.9	10.4	9.0	6.0
		達成率(%)	120.0	131.7	173.3	150.0	令和7年度

### 【外部評価】行政評価委員会による評価

評価評語／改善の方向性	概ね順調／工夫して継続
<p>就労支援に関しては、他自治体と比較しても様々なカリキュラムを有しており、現状のきめ細かなアプローチを引き続き進めていただくとともに、セーフティネットの考え方にに基づき、取りこぼしのない支援を進めていただきたい。</p> <p>社会的にも大きな問題となっているひきこもりへの対策をはじめ、対応すべき課題は多岐にわたっている。そうした中で、これまでと同様の対応策では有効な手段とならない場合に、柔軟な対応ができるかどうかが鍵となってくる。</p>	

### 【区民委員補足意見】

生活困窮者の定義には、若者も含まれている。近年では、若者の路上生活者も増えてきていると聞いている。一般的な路上生活者と異なり、寝泊りしている場所がネットカフェやシェアハウスである場合が多いため、現実的には、区の対応が難しいかもしれないが、従来の場所を限定した声掛けだけではなく、異なるアプローチを期待したい。

<b>施策名</b>	230400	地域特性を活かした魅力ある商業振興						
<b>SDGs (関連性のあるGOAL)</b>	8 働きがいも 経済成長も	9 産業と地域資源の 融合をつくる	11 住み続けられる まちづくりを					
<b>基本目標</b>	II いきいきかがやく元気なまち							
<b>基本政策</b>	II-3 光輝く板橋ブランド・産業活力							
<b>所管部長</b>	産業経済部長			<b>所管課長</b>	産業振興課長			
<b>関連所管</b>								

### 【施策基本情報】

施策概要（「基本計画2025」）	施策のアウトカムイメージ
<p>個々の商店に対する支援などを通じて魅力的で個性ある商店街づくり、地域コミュニティの担い手としての商店街機能の強化を支援する。</p> <p>【関係課または区以外の主体が施策実現に果たす役割】 (区民) 商店街のイベントなどに積極的に参加 (商業関係者) 商店街の振興のための協力</p> <p>【主な取り組み】 商店街振興、個店支援、環境配慮型商店街支援など</p>	<p>個々の商店に対する支援が進むことで、魅力的な個店が区内各所に点在し、個店への来客数の増加が商店街に波及することで来街者数も増加している。</p> <p>イベントを通して商店街への来街者が増えることで商店街に活気があふれるとともに、環境に配慮した街路灯の整備を通して街の安心安全対策にも寄与することで、地域コミュニティの核としての商店街の役割も増している。</p>

### 【指標の推移】

区分	指標名	単位	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	目標値
			実績	実績	実績	計画	目標年度
施策指標	① 区民の商店街イベント事業への参加者 延人数	人	534,500.0	245,830.0	363,400.0	500,000.0	500,000.0
		達成率(%)	106.9	49.2	72.7	100.0	令和7年度
	② 1店舗（個店）当たりの売上高	千万円	—	—	—	—	—
		達成率(%)	—	—	—	—	令和5年度
	③ 身近な商店街に好意的な印象を持つ区民の割合	%	52.8	—	52.0	60.0	60.0
		達成率(%)	88.0	—	86.7	100.0	令和7年度

### 【外部評価】行政評価委員会による評価

評価評語／改善の方向性	順調／工夫して継続
<p>ネットで気に入った商品を購入する時代に、日常の生活必需品も身近なコンビニで調達できることから、ご近所の交流の場やかつての昭和の町のような人々の良き時代をしのぶまちの誇りとも異なる側面がある。</p> <p>人口規模が比較的大きな区でありながら、ターミナルビルや大型デパートを有しない板橋にとって、公共交通網の主要駅を起点とする商店街は地域住民や学生、通勤客、子どもたちに元気を与え、地域の賑わいのセンターであるので、商店街に関連する行政組織としてまちづくり関連所管課、地域センター、地域の大学生、子ども食堂、そしてSDGsのパートナーシップを生かす場として先進モデルから学ぶことも重要ではないか。</p>	

### 【区民委員補足意見】

商店街毎に来街者の特徴や傾向、ニーズが把握できると、今後の幅広い展開が期待できる。地区毎の特徴を踏まえ、個別の支援や独自の取組を進めていくことが望まれる。例えば、二次元コードを活用するなど、集まったデータを集約し、個店に自店のストロングポイント等について情報提供することで自主的な改善の取組を後押しするなど、得られた情報を有効に活用されたい。

<b>施策名</b>	230700 消費生活の安定と向上										
<b>SDGs (関連性のあるGOAL)</b>	1 貧困をなくそう	3 すべての人に健康と福祉を	4 質の高い教育をみんなに	10 人や国の不平等をなくそう	12 つくる責任 つかう責任	14 海の豊かさを守ろう	15 陸の豊かさも守ろう	16 平和と公正をすべての人に	17 パートナーシップで目標を達成しよう		
<b>基本目標</b>	Ⅱ いきいきかがやく元気なまち										
<b>基本政策</b>	Ⅱ-3 光輝く板橋ブランド・産業活力										
<b>所管部長</b>	産業経済部長					<b>所管課長</b>	くらしと観光課長				
<b>関連所管</b>											

### 【施策基本情報】

施策概要（「基本計画2025」）	施策のアウトカムイメージ
<p><b>【概要】</b> 消費生活にかかるトラブル防止に努め、消費生活講座等の充実や効果的な情報発信によって、消費生活にかかる知識の普及と意識啓発を図る。</p> <p><b>【関係課または区以外の主体が施策実現に果たす役割】</b> 防災危機管理課（生活安全協議会）、介護保険課（介護事業者）、予防対策課（自殺対策）、おとしより保健福祉センター（ひとりぐらし高齢者見守り連絡会議、おとしより相談センター）、福祉部生活支援課（民生・児童委員）、法テラスや東京パブリックなど公的な法曹界等の相談体制、自立した消費者（区民）、消費者団体の自主的な活動の活性化（団体）</p> <p><b>【主な取り組み】</b> 消費者センター運営、消費生活展</p>	<p>消費生活講座等の充実や、消費生活に関する効果的な情報発信、消費者団体の活性化のためのサポート等により、消費生活に関する知識が普及して自立した消費者が増え、消費生活トラブルが少ない状態になる。</p>

### 【指標の推移】

区分	指標名	単位	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	目標値
			実績	実績	実績	計画	目標年度
施策指標	① 消費生活講座等に参加した区民の人数	人	717.0	500.0	445.0	500.0	800.0
		達成率(%)	89.6	62.5	55.6	62.5	令和7年度
	② 消費生活相談解決率	%	99.2	99.5	99.4	?	?
		達成率(%)	—	—	—	—	令和7年度

### 【外部評価】行政評価委員会による評価

評価評語／改善の方向性	順調／工夫して継続
<p>SDGsやエシカル消費等、これからの時代に即した消費生活活動への啓蒙と相談に取り組まれていることは誠に心強く大いに評価したい。啓発によって直ちにその効果が出て来るとは言えないが、本年度区がSDGs未来都市として認定を受けたことから、これを機に区内事業者への関連項目での認証や区民のエシカル消費の意識の高まりやそれに対する表彰など他の区が未だ手掛けていない領域でのトライアルを期待したい。</p>	

### 【区民委員補足意見】

トラブルの「予防的措置」として広報や消費生活展といった消費者への情報提供を展開し、「事後的措置」として消費生活相談窓口を設ける必要があるのではないかと理解している。引き続き、双方の役割を意識しつつ取組を継続していただきたい。

<b>施策名</b>	320700	食品・環境の衛生力向上						
<b>SDGs (関連性のあるGOAL)</b>	3 元々での人を 健康と福祉を	11 住まわりの まちづくりを	12 つくる責任 つかう責任					
<b>基本目標</b>	Ⅲ 安心・安全で快適な緑のまち							
<b>基本政策</b>	Ⅲ-2 万全な備えの安心・安全							
<b>所管部長</b>	健康生きがい部長			<b>所管課長</b>	生活衛生課長			
<b>関連所管</b>								

### 【施策基本情報】

施策概要（「基本計画2025」）	施策のアウトカムイメージ
<p><b>【概要】</b> 医療機関や営業者への監視指導、飼い猫・犬など動物の適切な管理・指導などを通じて、生活衛生の向上・増進を図る。</p> <p><b>【関係課または区以外の主体が施策実現に果たす役割】</b> 食品や生活環境の衛生状況を良好に保つ。 地域や区と連携を密にする。</p> <p><b>【主な取り組み】</b> 食品衛生、環境衛生、医務・薬務、狂犬病予防及び動物の愛護・管理など。</p>	<p>区民生活に密着している生活衛生関係営業等に対して、生活環境の変化や国際化等により生じる新たな健康課題についても、迅速かつ的確に対応し、原因究明、感染症防止対策、発生時初動対策等の総合的な衛生対策を行っている。</p> <p>その結果、健康危害及び感染症拡大の防止が図られ、区民生活の衛生水準の維持・向上が図られている。</p>

### 【指標の推移】

区分	指標名	単位	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	目標値
			実績	実績	実績	計画	目標年度
施策指標	① 区内製造・流通食品の検査における違反・不良率の減少	%	3.9	0.0	0.0	—	—
		達成率(%)	—	—	—	—	令和7年度
	② 理化学検査結果に基づく改善指導数	件	29.0	21.0	19.0	—	—
		達成率(%)	—	—	—	—	令和7年度
	③ 猫の去勢不妊手術費の一部助成（モデル事業）	匹	0.0	0.0	0.0	540.0	540.0
		達成率(%)	0.0	0.0	0.0	0.0	令和7年度
	④ 住宅宿泊事業法に基づく定期報告の督促数	件	58.0	31.0	25.0	—	—
		達成率(%)	—	—	—	—	令和7年度

### 【外部評価】行政評価委員会による評価

評価評語／改善の方向性	順調／目標値・指標の見直し
<p>ヒアリングを通じて、食品及び環境に関して、法制度に基づいた取組は適切にされていることが伺えた。</p> <p>その一方で、せっかくの取組が評価表では十分にアピールできていない側面も見取れたため、新たな指標の設定を通じ、より一層の成果をみせていくことが望ましい。その際、営業施設に関連する指標だけでなく、区民の居住環境の改善に向けて取り組んだ成果を表す指標を設定するといった工夫をされたい。</p>	

### 【区民委員補足意見】

「地域の居住環境の衛生力の向上」とあるが、向上のために啓発などできることがあると思う。行政として、課題解決のために、現場の意見に耳を傾けて、画一的な支援ではなく、きめ細やかな支援が必要だと感じている。

<b>施策名</b>	330100	地域特性を活かした総合的なまちづくりの推進					
<b>SDGs (関連性のあるGOAL)</b>	11 住み続けられるまちづくりを	13 気候変動に具体的な対策を	15 陸の豊かさも守ろう	17 パートナーシップで目標を達成しよう			
<b>基本目標</b>	Ⅲ 安心・安全で快適な緑のまち						
<b>基本政策</b>	Ⅲ-3 快適で魅力あるまち						
<b>所管部長</b>	都市整備部長			<b>所管課長</b>	都市計画課長		
<b>関連所管</b>	まちづくり推進室 建築指導課						

### 【施策基本情報】

施策概要(「基本計画2025」)	施策のアウトカムイメージ
<p><b>【概要(目標)】</b> 都市計画マスタープランに基づき、様々な都市計画手法を用いながら地域特性を活かしたまちづくりを推進し、住環境の向上や美しいまちなみの形成を図る。</p> <p><b>【関係課または区以外の主体が施策実現に果たす役割】</b> 多様な主体が地域特性を活かしたまちづくりに参画する。関係機関・事業者がまちづくり事業等により道路・交通網を整備し、区民等は整備に関する理解を深め、協力しあう。区民等はユニバーサルデザインのまちづくりについて理解を深め、関係機関・事業者はユニバーサルデザインを推進する。</p> <p><b>【主な取り組み】</b> 都市計画マスタープランの実現に寄与する都市づくり推進条例の運用、都市計画審議会の運営、都市計画に関する情報提供、地区計画の策定及び策定区域内における行為の届出など</p>	<p>地域の課題に対応した地区計画が策定され、都市計画情報を適正に管理することにより、新たな都市づくりが進んでいる。「板橋区都市づくりビジョン」に基づき「東京で一番住みたくなるまち」として評価されている。</p>

### 【指標の推移】

区分	指標名	単位	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	目標値
			実績	実績	実績	計画	目標年度
施策指標 ①	地区計画策定目標に対する策定地区の割合	地区	24.0	25.0	26.0	27.0	27.0
		達成率(%)	88.9	92.6	96.3	100.0	令和7年度

### 【外部評価】行政評価委員会による評価

評価評語/改善の方向性	順調/目標値・指標の見直し
<p>施策目的(最終アウトカム)及び施策のアウトカムイメージを「東京で一番住みたくなるまち」として評価されるまちの実現と設定しているが、アウトカムイメージとして抽象的で分かり難いこともあり、区の将来像から、より施策のレベルに合わせることを視野に入れながら、改めて再考されたい。また、施策の成果指標についても、地区計画の策定状況に限定するのではなく、施策目的(アウトカム)を評価する指標の設定をより幅の広いものに再考してはいかかがか。</p> <p>実施している取組は、都市づくりビジョンや都市づくり推進条例に基づく地区計画の策定、大規模土地取引行為等の届出、にぎわい創出に向けた取組など、地元発意あるいは民間主体によるまちづくりの制度が整備されており、他自治体と比較しても先進的なものであることから、順調であると評価できる。今後については、地球規模の課題である気候変動対策などにも考慮しつつ、総合的な都市づくりを進めていただきたい。</p>	

### 【区民委員補足意見】

高島平や舟渡地域をはじめ、まちづくり協議会設置地域、中でも地域課題に基づく区民発意に併走するまちづくりが行われていることを認識できた。また、これらが多く課題対応型であり、スマートシティなど比較的新たな構想を取り入れている点に、区民に寄り添い、かつ、合理的に施策が進められていると好意的に感じた。

<b>施策名</b>	330400	利便性の高い都市計画道路の整備促進						
<b>SDGs (関連性のあるGOAL)</b>	3 すべての人に健康と福祉を	7 エネルギーをみんなに そしてクリーンに	11 住み続けられるまちづくりを					
<b>基本目標</b>	Ⅲ 安心・安全で快適な緑のまち							
<b>基本政策</b>	Ⅲ-3 快適で魅力あるまち							
<b>所管部長</b>	都市整備部長			<b>所管課長</b>	都市計画課長			
<b>関連所管</b>	工事設計課							

### 【施策基本情報】

施策概要（「基本計画2025」）	施策のアウトカムイメージ
<p><b>【概要(目標)】</b> 関係住民等の理解と協力を得ながら、都市計画道路の整備を促進し、地域の利便性向上や交通の円滑化及び都市の防災性向上を図る。</p> <p><b>【関係課または区以外の主体が施策実現に果たす役割】</b> 都市計画事業(区施行)は、区が都知事の認可を受けて施行する。(都市計画法第59条第1項)</p> <p><b>【主な取り組み】</b> 都市計画道路補助87号線(370m)・173号線(25m)・249号線(100m)の整備など</p>	<p>都市の骨格となる道路網が整備された、利便性、快適性が高く安心・安全なまちの実現</p>

### 【指標の推移】

区分	指標名	単位	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	目標値
			実績	実績	実績	計画	目標年度
施策指標 ①	都市計画道路整備延長	m	13,561.0	13,771.0	13,911.0	13,911.0	13,911.0
		達成率(%)	97.5	99.0	100.0	100.0	令和7年度

### 【外部評価】行政評価委員会による評価

評価評語／改善の方向性	順調／工夫して継続
<p>都市計画道路事業は、短い期間で効果が見られるようなものではなく、数十年という長い期間によって効果が見られるものである。そうした意味では、計画的かつ着実に進めていくことが求められる。</p> <p>区としては、今後も引き続き重要な都市基盤である都市計画道路の整備を着実に進めるとともに、計画ありきの視点で進めるのではなく、時代の変化に合わせた都市計画道路の必要性を検証しつつ、都市計画道路のあり方と住民合意の視点を持ち、道路事業を進めていただきたい。</p>	

### 【区民委員補足意見】

普段自分が生活している中ではあまり意識をすることがなかったが、今回初めて区内の都市計画道路を現地確認することにより、地元住民との調整に時間を要することを知ることができた。

都市計画道路整備における長い事業過程の中で、住民との合意形成を丁寧に行っていくことの重要性を再認識した。

<b>施策名</b>	330500	区道・橋りょう等の安全で快適な環境の確保									
<b>SDGs (関連性のあるGOAL)</b>	3 すべての人に健康と福祉を	7 エネルギーをみんなに そしてクリーンに	11 住み続けられるまちづくりを	12 つくる責任 つかう責任	13 気候変動に 具体的な対策を	17 パートナーシップで 目標を達成しよう					
<b>基本目標</b>	Ⅲ 安心・安全で快適な緑のまち										
<b>基本政策</b>	Ⅲ-3 快適で魅力あるまち										
<b>所管部長</b>	土木部長					<b>所管課長</b>	工事設計課長				
<b>関連所管</b>	土木計画・交通安全課 土木部管理課 南部土木サービスセンター 北部土木サービスセンター										

### 【施策基本情報】

<b>施策概要（「基本計画2025」）</b>	<b>施策のアウトカムイメージ</b>
<p><b>【概要】</b> 道路・橋りょう等における安全で快適な環境の確保を図る。</p> <p><b>【関係課または区以外の主体が施策実現に果たす役割】</b> ○区民(家庭)・地域・NPO・ボランティア 道路・交通網の整備に関する理解を深め、協力しあう。 ○関係機関・事業者 公益企業者のインフラ整備に伴う復旧工事により、舗装を更新する。</p> <p><b>【主な取り組み】</b> 区道の補修・道路維持、橋りょう長寿命化推進、自転車道の整備、街灯整備維持、河川維持管理など</p>	<p>これまで整備してきたインフラ資産の老朽化が顕在化してきており、近い将来、多くの施設が一斉に改修・更新時期を迎え、多額の維持更新費が必要になると見込まれる。</p> <p>そのため、長寿命化を図るなど計画的に効率よく施設の整備や維持管理を行うことにより、安全で快適な環境の確保が実現している。</p>

### 【指標の推移】

区分	指標名	単位	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	目標値
			実績	実績	実績	計画	目標年度
施策指標	① 区道補修の計画面積に対する補修実績(累計)	m <sup>2</sup>	998,728.0	1,041,315.0	1,076,664.0	1,189,129.0	1,295,054.0
		達成率(%)	77.1	80.4	83.1	91.8	令和7年度
	② 「橋りょう長寿命化修繕計画」に対する補修実績(累計)	橋	111.0	113.0	130.0	138.0	162.0
		達成率(%)	68.5	69.8	80.2	85.2	令和7年度

### 【外部評価】行政評価委員会による評価

評価評語/改善の方向性	順調/工夫して継続
<p>道路や橋りょうをはじめとした土木インフラの維持管理については、計画的に補修を行うなど長寿命化を図り、安全で快適なインフラ環境の維持に効果的に取り組んでいることが伺えた。</p> <p>今後は、今や世界の潮流といってもよい「グリーンインフラ」の考え方をベースに、街路樹や植栽帯等といった自然環境が持つ多様な機能を活用し、より一層、「人や環境」に配慮することを意識した取組を進めてみてはいかかだろうか。</p> <p>気候変動をはじめとした時代の変化に伴う社会的課題を踏まえ、透水性や遮熱性舗装材などを活用し、補修における「質の向上」を検討されたい。</p>	

### 【区民委員補足意見】

令和3年度に新設された土木サービスセンターについては、既存の組織では見えなかった課題や苦労があったと思われる。

しかしながら、一体化による業務効率の向上や、区民からの窓口が集約されたことにより、これまでどこに連絡すればよいかわからなかったことについて、迷わずに済むことは確かな進歩だと感じる。

<b>施策名</b>	330600 放置自転車対策等交通安全の推進						
<b>SDGs (関連性のあるGOAL)</b>	3 健康と長寿 心臓と脈を 表すアイコン	4 質の高い教育を みんなに 本と鉛筆を 表すアイコン	7 エネルギーを みんなに 太陽と電球を 表すアイコン	11 住み続けたい まちづくりを ビルと人を 表すアイコン	12 つくる責任 つかう責任 無限のループを 表すアイコン		
<b>基本目標</b>	Ⅲ 安心・安全で快適な緑のまち						
<b>基本政策</b>	Ⅲ-3 快適で魅力あるまち						
<b>所管部長</b>	土木部長			<b>所管課長</b>	土木計画・交通安全課長		
<b>関連所管</b>	工事設計課 南部土木サービスセンター 北部土木サービスセンター						

### 【施策基本情報】

<b>施策概要（「基本計画2025」）</b>	<b>施策のアウトカムイメージ</b>
<p><b>【概要】</b> 放置自転車ゼロ、交通ルール・マナーの周知徹底により、安心して安全な街づくりを推進する。</p> <p><b>【関係課または区以外の主体が施策実現に果たす役割】</b> 区民が自転車の違法な放置をやめ、適正に整備された駐車場に駐輪する。区民の交通安全意識が向上し、交通事故の発生が減少する。</p> <p><b>【主な取り組み】</b> 自転車駐車場の整備、自転車利用ルール推進、放置自転車撤去・保管、交通安全啓発、交通安全教室など</p>	<p>放置自転車ゼロ、自転車道等の整備による利用環境の良化、交通ルール遵守とマナー向上で、安全で安心なまちづくりを実現</p>

### 【指標の推移】

区分	指標名	単位	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	目標値
			実績	実績	実績	計画	目標年度
施策指標	① 自転車駐車場収容可能台数	台	21,798.0	21,897.0	21,888.0	21,306.0	23,100.0
		達成率(%)	94.4	94.8	94.8	92.2	令和7年度
	② 放置自転車台数	台	752.0	716.0	643.0	630.0	630.0
		達成率(%)	119.4	113.7	102.1	100.0	令和7年度
	③ 自転車駐車場収容台数に対する放置自転車台数の割合	%	3.4	3.3	3.2	3.0	3.0
		達成率(%)	113.3	110.0	106.7	100.0	令和7年度
	④ 区内交通事故発生件数	件	948.0	877.0	844.0	840.0	835.0
		達成率(%)	113.5	105.0	101.1	100.6	令和7年度
	⑤ 区内自転車事故発生件数	件	380.0	345.0	412.0	320.0	300.0
		達成率(%)	126.7	115.0	137.3	106.7	令和7年度

### 【外部評価】行政評価委員会による評価

評価評語／改善の方向性	順調／工夫して継続
<p>世界的な動向に目を向けると、今後間違いなく自転車の利用は増えていくことが予想される。さらに、自転車に対する価値観の変化によって、単なる移動手段という位置づけにとどまらず、環境に配慮した移動手段としての役割に様変わりしつつある。</p> <p>こうした中、“放置自転車対策”という施策においては、取組が順調に進んでいると評価できる。</p> <p>今後は、自転車利用を進めていくための取組で施策を再編していく必要があるのではないかと。新たに策定した「自転車活用推進計画」との整合性を図りながら、検討を進めていかたい。</p>	

### 【区民委員補足意見】

自転車で商店街に立ち寄ると、駐輪スペースが確保されていないところが多く、不便を感じる。課題は多いと思うが、商店街専用の駐輪スペースをつくるなど、商店街来街者の増加にも寄与する対策を検討願いたい。

また、交通安全の啓発について、未就学児から中学生までは啓発活動の効果もあつてか、運転に危険を感じることは少ないが、大人の方が危ない運転をされていることが多い。教育や情報提供の機会をどのように確保していくのが課題ではないかと感じている。

## 8 外部評価結果に対する委員の所見

### 令和4年度の外部評価を終えて

副委員長 村山 洋史

令和3年度から務めている行政評価委員も2年目となった。進め方こそ理解できるようになってきたものの、昨年度とは異なる施策内容を評価するため、新しいことを学ぶ面白さとともに、その責任の重さを再認識しながら職務にあたらせていただいた。

今年度は、Bグループとして、「地域福祉の充実」「生活基盤の安定と自立の促進」「食品・環境の衛生力向上」を担当した。コロナ禍1年目の令和2年度は多くの事業が休止や縮小を迫られたが、コロナ禍2年目の令和3年度は、感染症対策の徹底、ワクチンの広がり等によって、徐々に事業が通常運転を再開してきている様子が見てとれた。担当課の職員の皆様は、どうすれば事業を再開していけるかについて、頭を悩ませながら様々な苦労や努力をされたのだろうと感じることができた。

ただ、施策の評価という観点では、いくつか改善すべき点も見受けられた。1つ目に、区としてその施策をどの方向に推し進めたいのかということが、設定されたアウトカム指標からは見えにくいことが多い点である。すなわち、今後その指標を「上げたいのか」「下げたいのか」「維持したいのか」が示されていないものが多く見られた。これが示されていないと、施策に紐づいている個々の事業内容が妥当かどうかの判断が難しくなってしまう。

2つ目に、これは昨年度も指摘した事項であるが、アウトカムとアウトプットが混在してしまっている点である。もちろん、施策によってはアウトカムの設定が難しいことがあることは重々理解している。しかし、アウトプットのみでの設定では、「事業をこなすこと」が目的になってしまう恐れがある。施策は、基本的には区民の方を向いたものであるべきであり、施策実施によって区民の中に期待できる変化をアウトカムとして設定しておく必要がある。これらの点を、今一度確認し、今後の施策の立案や事業の実施を行っていただければと思っている。

科学技術の発展、人々の意識の変容、グローバルイゼーション等の時代の流れによって、これまでの行政運営の考え方や方法ではうまくいかない場面も多くなっている。区民や関係者・関係機関との対話を通して、その困難や危機感を共有し、現状を打破する柔軟性を持ち、未来志向のよりよい施策の展開を目指していただけることを期待している。

## 令和4年度の外部評価を終えて

委員 北垣 武久

はじめに、今年度は「地域特性を活かした魅力ある商業振興」と「消費生活の安定と向上」の2つの施策を甲斐田委員と担当させて頂いた。平常時とは異なりこの2年間新型コロナウイルス感染症と共に生活を強いられた特殊な状況のもとで、それぞれの地域特性を生かし、地域の元気の源となる商店街をいかに維持・発展させるか、またネット社会となった現在様々なトラブルに遭遇している区民に対する具体的な解決への相談と啓発活動によって予防対策を打つことで、区民生活の満足度に貢献するかそれぞれ重要なテーマである。

「地域特性を活かした魅力ある商業振興」については、区内には全国規模で来街者が多いハッピーロード大山商店街や公共交通機関との連携で賑わいが続く地区と、人口も減少し始めた地区が混在している。特に新型コロナウイルス感染症の影響で外出を遠慮する来街者の減少によって、板橋区基本計画 2025 で意図した個店の魅力を高めて商店街の活性化につなげる施策が奏功しにくい地域もある。作成された 85 の商店街カルテを有効活用し、現場から上がってきた申請を精査する“待ち”の支援だけではなく、商店街幹部と住民が望む持続する商店街の存続へ向けた“攻め”の対策も検討頂きたい。

「消費生活の安定と向上」については、消費者トラブルの防止とエシカルな消費生活の実現に向けて、消費者相談と教育啓発が2つの柱となっている。とくに契約（解約）トラブルが多発する中で、相談業務は区民にとって心強い存在で、必要な資格と知見を有する専門員6名による相談件数も毎年4,000件とコンスタントな活動を続けている。区民への情報提供も世代別、ターゲット別にリーフレット、情報誌、広報いたばし、HPと幅広い方法で啓蒙活動を継続するなど、地味ではあるが存在感は大きく更なる充実が期待される。

改善に向けては、「地域特性を活かした魅力ある商業振興」に関しては、板橋区基本計画 2025 において、個性ある商店街づくりと個々の商店に対する支援を進めることが上位概念として謳われているものの、指標はアウトプットの指標が多く見受けられる。また、「消費生活の安定と向上」に関しても相談件数、開催回数、発行部数など同じくアウトプットの指標となっている。他の部署でも同様で、今回もその傾向は変わらず、成果につながるアウトカムの深堀りを更に検討されたい。

基本的な法定業務を執行する部署とは性格を異にし、直接区民生活の安心と住んで良かったと思ってもらえる「東京で一番住みたくなるまち」を実現できる経済産業とくらしと観光に関わる施策であるので、その効果性を検証して予算的な枠組みの強化や投入人員の促進など、区民サイドに立った PDCA の再検討や、区民の参加による効果性、緊急性、実現可能性などの観点や、SDGs 未来都市として区が目指す新たな都市像への再構築とその実現に向けた関連部門との連携の強化など、ボトムアップによる検討課題が増えてきているのではないかと。この数年、新型コロナウイルス感染症という外的な制約条件の発生によって、その対策へ向けた多くのエネルギーが費やされ、各部署が本来担う事務事業や行政活動が中止のやむなきを迎えた部署も多いと思うが、行政の活動が目先対応的となり、活動全体が待ちになり、言われたことは行う守りの姿勢が支配的になってはいまいか。行政経営の顧客は区民であり、区民＝顧客のお困りごとに立ち向かい、解決していくことで、区民から見て頼りがいがあり、自らもやりがいのあるパートナーとして頑張ってもらいたいものである。

## 令和4年度の外部評価を終えて

委員 花輪 宗命

本年度は、年初から新型コロナウイルス感染症の第6波がピークに達しており、一見区政とは直接関係はないように思えるものの、ロシアのウクライナ侵攻が始まるなど、国内外の情勢には、一抹の不安を感じさせる雰囲気の中で、外部評価に取り組むことになった。そのため、今年度の外部評価に当たって、私は、これまで以上に、板橋区における社会・経済環境の変化とその方向を確認する必要があると思っていた。今振り返ると、必ずしも十分ではなかったかもしれないが、外部評価に対するその期待に少しは応えられたのではないかと自負している。

板橋区は、これまでも、時代環境の変化をしっかりと見据え、その都度、区政に対する区民の期待に的確に応えるよう努力してきたのではないと思う。しかし、施策や事業の内容によっては、これまで営々と積み重ねてきた取組の枠を大きく超えるような発想の転換は、難しいものがあつたのではないだろうか。特に、板橋区が単独では取り組めない性質のハード整備の施策では、国や東京都をはじめ外部の組織やその制度との関係に縛られ易い面もあり、思い切った改革・改善には取り組みにくい部分があつたと思う。このことは、今年度、私共Aグループが担当した都市インフラの整備・管理に係る施策の場合、特に顕著であつたと思われる。

それに対し、今回Aグループが担当した①「利便性の高い都市計画道路の整備促進」、②「区道・橋りょう等の安全で快適な環境の確保」、③「放置自転車対策等交通安全の推進」の施策では、板橋区の所管部署が、時代の要請を鋭敏な感覚でとらえて、独自に考え、深めようとする姿勢をキープしていることが感じられた。本来の総合計画の実現状況に関する内部評価でも「概ね順調」であるのにとどまらず、我々外部評価委員が気に懸けていた、総合計画の想定外の近年の現象への目配りも、適切に行き届いていることが分かつた。

例えば、①「利便性の高い都市計画道路の整備促進」では、倉田委員長が指摘する所謂「グリーンインフラ」への目配りがあり、②「区道・橋りょう等の安全で快適な環境の確保」では、近年の異常気象に伴う水害や首都圏直下型地震に伴うインフラの崩壊可能性に対する備えもあり、③「放置自転車対策等交通安全の推進」では、シェアサイクルや電動キックボードなどの普及をにらんだ「自転車活用推進計画」を策定するなど臨機応変に対応していることが理解できた。

板橋区民の生活をめぐる社会や経済（活動）の構造は、感染症の蔓延など目立つた現象の底流で、静かに、しかし着実に変化している。区民が、板橋区を、これからもずっと住み続けたいと思うまちにするためには、これからの時代の区民の要請にも応える区政の展開が求められる。

今年度のヒアリングと現場視察を通じて垣間見た板橋区政の意欲的姿勢には、満腔の賛辞を呈するとともに、臨機応変の対応が難しい施策には、壁を突破する知恵を共に考えながら応援するのが、私たち外部評価委員会の任務だとの思いを強めた。

## 令和4年度の外部評価を終えて

委員 箕輪 美佳

Bグループは、「板橋区基本計画 2025」、基本政策 I-3「安心の福祉・介護」に紐づく施策「地域福祉の充実」と「生活基盤の安定と自立の促進」及び基本政策 III-2「万全な備えの安心・安全」に紐づく施策「食品・環境の衛生力向上」が担当であった。昨年度は所管課へのヒアリングはあったものの視察は行われなかったが、今年度は「地域福祉の充実」と「生活基盤の安定と自立の促進」の関連施設として、赤塚福祉事務所と母子生活支援施設への視察も実施された。福祉事務所では窓口の混雑具合を目にし、支援施設では生活スペースを見学しつつ支援の様子や支援時の困難さについて話を伺い、実際に訪問することの大切さを改めて感じた。

地域福祉と一口に言っても対応する内容は様々であり、「地域でつながるいたばし保健福祉プラン 2025」にある事業だけでも多くの施策と担当課が記載されているが、当然日常的にはここに記載されていない基幹業務が中心に行われているであろう。保健福祉プランには自助、互助、共助、公助の効果的な連携による推進が謳われているが、コロナ禍にもよる地域のつながりや課題として挙げられていた民生委員の減少は今後の公助への負担増を予感させる。コロナ禍で区民の福祉への必要性和区側の業務負担、財政負担が如実に高まってきている中において、区としての役割は何かを踏まえつつ、ご自身の業務の専門性を高める努力をされながら業務を行っている職員の方の姿勢に敬意を持った。また、別政策である「食品・環境の衛生力向上」においては、評価表とヒアリングのみではあったが、法定業務として実施されている施策においても、着実にその成果が数値として表れていることを確認することができた。

ただ、全般的に見て、実績値をそのまま指標としていたり、目標数値をクリアしていくことが確実に施策目的を達成することにつながっていくのか疑問に思える指標があり、指標の設定に曖昧さが残っている感があった。令和3年度評価より、中間アウトカムが設定されたため、より事務事業に近い形のアウトカムイメージが提示されることになったが、今後は定量的指標だけでなく、施策に応じてもっと定性的な指標を設定してもよいのではないか。

また、板橋区地域保健福祉計画では分野別の相談窓口と同時に、複合的課題に対応できる包括的支援体制を整備し、次年度からは地域福祉コーディネーターを設置することで、どこに相談したらよいか分からない困りごとの窓口として機能させるという話も伺った。これらの制度については、アウトリーチの第一歩ともなる多くの媒体を使った幅広い周知が必要であろうし、特に情報弱者となりうる本当に支援が必要な方の目にも届くような工夫が期待される。

もう一つの施策である「食品・環境の衛生力向上」においても、実際に所管課に話を伺うと、評価としては出されていないような取組について話を聞くことができるなど、全体的に施策のより強いアピールの必要性を感じる。

コロナ禍において公的支援の重要性が増す中、引き続き職員の方の業務遂行にエールを送りたい。

## 令和4年度の外部評価を終えて

委員 大畑 陽美

4つの施策「地域特性を活かした総合的なまちづくりの推進」、「利便性の高い都市計画道路の整備促進」、「区道・橋りょう等の安全で快適な環境の確保」及び「放置自転車対策等交通安全の推進」を対象とするAグループに所属した。当該施策のいずれも、自身の生活圏内で触れる地域における、一消費者としての視野しか持ちあわせておらず、当該施策の行政評価に携わるには、遠いというのが、第一印象であったが、現地視察や開示された資料、各委員の発言や担当所管との質疑を通して、各施策のアウトカムに向けた技術の採用、新たに汎用的となった技術や構想の検討、気候変動対策や電動キックボード等の新モビリティへの取組等を知り、必要な知識の補足ができ、区民委員として外部評価に加わることができた。

「地域特性を活かした総合的なまちづくりの推進」では、区民発意が重要視されていることが窺える施策の進行を確認することができた。

「利便性の高い都市計画道路の整備促進」及び「区道・橋りょう等の安全で快適な環境の確保」では、無電柱化、自転車専用・歩行者専用レーン等を実現した道路と、用地取得が進行し今後国道と接道する道路を視察した。長い年月をかけて施策が進められており、その調整先が多岐に、多数に亘ることを知り、改めてこの施策の順調な進行の貴重さを認識した。

「放置自転車対策等交通安全の推進」では、高島平駅併設の駐輪場を視察した。駐輪のオート化が進められ、民間の技術開発との相乗効果で、効率化されていることを知ったが、今後は指定管理者制度の導入によって、さらに快適な駐輪場が実現されることを期待する。

また、行政評価として言及すべきことなのか迷ったが、担当所管との質疑において、日常より懸念を感じていた2点について言及した。1つに、商店街での買い物時の駐輪場の不足について、商店街を運営するのは商店街や個々の商店等であり、区が駐輪場の設置や、設置を促すのは容易ではないことを改めて認識し、委員会でも、当該設置について誰に訴えるべきなのかという問いを受け、市中での駐車場が多く民間企業による運営があるように、駐輪場も民間企業による運営がなされても良いと感じる今日では、区に商店街の駐輪場への対応を求めることは現実的ではなく、「地域特性を活かした魅力ある商業振興」等の商業施策に絡めた駐輪場の確保について、商店街に前向きに声が届くことを期待するに留める。2つに、自転車交通ルール順守について、個々のルール順守の意識が基盤にあることが前提と考えるが、警察署と協働して啓発に努めている義務教育世代には、興味を持ってルール順守に取り組める仕組みができていることに感嘆した。義務教育以上の全世代においては、啓発とともに、自転車走行専用レーンの整備が引き続き進むことを、長い期間がかかると考えるが、電動キックボードなど新たなモビリティの出現などへの対応も含めて期待する。

最後に、引き続きコロナ禍における外部評価となったが、現地視察を調整いただいた運営に感謝するとともに、結びとする。

## 令和4年度の外部評価を終えて

委員 甲斐田 洋希

今年度においては、基本目標「いきいきかがやく元気なまち」を達成するための施策「地域特性を活かした魅力ある商業振興」及び「消費生活の安定と向上」を担当する機会を得た。

「地域特性を活かした魅力ある商業振興」については、「板橋区基本計画 2025」は板橋区において大型小売店の進出やチェーン店が増加する一方、商店街においては空き店舗の増加や後継者不足が深刻化していると現状認識を示した上で、個々の商店に対する支援を進めることで当該施策を推進することを企図している。他方、「板橋区産業振興構想 2025」によれば、東京都商店街実態調査の分析に基づき、地域住民が商店街にあまり行かない最大の要因は「魅力的な個店がない」であり個店の魅力づくりが活性化のための重要な要素であるとの認識に立って施策を策定している。この課題認識に基づけば、個店に対する支援について行動計画を立て支援効果を測る施策指標が設定されるべきである。また、当該施策は商店街等からのリクエストベースの補助金事業となっていると考えられるが、厳しい行財政事情の下では情報提供などソフト面での支援がより有効であると考えられる。この視座に立って情報提供の取組についてヒアリングで質問したところ、所管課から二次元コードを活用した個店への支援策を検討中である旨の説明があった。個店利用者のアンケート収集で得たデータ提供は個店のストロングポイントの明確化等に資するものであり自主的・自律的な改善の取組を後押しする有効な施策であると考えられるものであり、施策指標化してほしい。

次に、施策「消費生活の安定と向上」については、予防的措置としての消費者への情報提供と事後的措置としての消費生活相談窓口で、区民の安心・安全に貢献しているものと評価する。相談者が高齢者等の消費者センターに訪問等することに難しさを抱えている場合、本当に救わなくてはならない者への支援が滞る懸念がある。インターネット利用は距離をなくすものであり、この利点を生かして消費者保護のためにホームページを充実してほしい。さらに、他の自治体でも同様の消費者トラブルがあると考えられることから他の地方自治体と広域連合で共通の情報提供プラットフォームを構築することによって、デジタル環境によるセンターへのアクセシビリティを向上すべきではないかと考える。

区だけで達成するのが困難な最終アウトカムには推進力としてパートナーシップの活用が必須条件である。パートナーシップは民間(NPO等)の専門性が高い利点と区の高い信頼性を組み合わせることにより有効な施策を生み出しうるものである。区と区民との協働によりさらに各関係者・機関の機能・限界を前提とした具体的な役割分担に基づく協働を確立することが新たな強化策の策定を可能にすると考え。各施策において達成に不可欠なパートナーシップについて各担当課は抽象的に捉えることなく、区の役割とパートナーシップの実像を踏まえたより具体的な指標策定が行われないと施策の進捗把握が難しいと考える。しかしながら、現時点においては高い理念表明が抽象的な概念・目標設定に止まり施策の進捗を測る指標が具体的な数値基準にできていないのではないかと感じる。

昨年も感じたことであるが、担当課の所管事項から発案された指標は現行の事務事業のアウトプット設定にとどまっており、アウトカムの設定を進めるべきである。さらに、担当課所管事項だけでは施策に限界があり総合的な施策策定に繋がりにくく、残念ながら政策の裏付けとなる施策の融合性が感じられない。今後、区政の全体最適化を図っていくには、予算統制に加え関連する基本目標や施策を有機的に関連づけて横串に刺すプランニングが不可欠と考える。区は、地域の活性化における行政の役割として情報等様々な結節点になりうる存在であり、区民からの信任性をバックとしたコーディネイト機能を果たすことで今まで以上に貢献できる分野もあると思うところであり、また期待もしている。

## 行政評価委員会に区民委員として参加して

委員 野田 浩一

外部評価に区民委員として参加した所見を述べたい。

### 1 外部評価の所見

#### (1) 外部評価の方法

昨年度中止となった視察が行えたことはとても良かった。実際に確認でき、現地で担当者と話せることは重要と感じた。評価する際の情報が多く得られた。

昨年度、施策指標の目標数値が分かりづらいと伝えたが本年度も改善はあまり見られなかった。スピード感があまり感じられない。

#### (2) 外部評価対象関連施設の視察

実際に視察することによって利用する方々への行政サービスが行き届いていることがわかる。施設を利用する区民ニーズと施設の窓口対応時間にはギャップを感じる。窓口だけではなく、メールや電話での時間外対応も必要だと感じる。区民の働き方や暮らし方の多様性をもう少し考慮すべきだと思う。

#### (3) 公開ヒアリングについて

担当した各施策はセーフティネットの役割をしっかりと担っていることが確認できた。一方で、民生委員のなり手不足や子ども食堂の SOS など、区民の感覚と生活支援課には温度差を感じた。生活困窮者には最近問題視されている未成年者への対応が求められており、昨年度のヒアリングでも提案したが新型コロナウイルス感染症といった、現状起きている問題や課題に柔軟に対応出来るような仕組みが必要だと思う。

### 2 外部評価を通じての課題

#### (1) 施策と事務事業

セーフティネットとして、各事務事業がしっかりと網羅されている事が安心出来る。各事務事業の評価は、区民へのアンケートや連携している市民団体にヒアリングするなどした結果を施策評価表に添付して頂きたい。

#### (2) 地域福祉

区民として知人、友人の民生委員や主任児童委員から聞いている現況と施策のアウトカムイメージには乖離があり、当事者が行政に直接伝える仕組みを考えたい。

#### (3) 生活基盤の安定

就労支援のプログラムが充実していることが分かった。ウィズコロナによって働き方がより一層多様化したため、柔軟に就労支援が出来るよう行政に意見が言える仕組みを考えていきたい。

#### (4) 施策のアウトカム

数年前に策定された施策や事務事業が現在抱えている問題や課題にギャップがあるのは仕方がないが、感染症や戦争、災害、自転車道整備、引きこもり、リモートワーク等にも、柔軟に対応出来るよう、事務事業の追加が簡易な手続きで出来るようにすべきと感じる。各施策のアウトカムイメージが現在の課題解決になっているか、区民への定期的なヒアリング等を是非実施して欲しい。

区民委員として今回参加してみて、色々な地域活動で見聞きする区民の感覚と各施策の施策指標にはギャップを感じるが多かったため、折角取り組まれている各施策がさらに充実するよう色々な方法を探っていこうと思う。

## < 参考資料 >

### 1 行政評価委員名簿

	氏 名	現 職 等	グループ
委員長	くら た なお みち 倉 田 直 道	工学院大学名誉教授	A
副委員長	むら やま ひろ し 村 山 洋 史	東京都健康長寿医療センター研究所 社会参加と地域保健研究チーム・研究副部長	B
委 員	きた がき たけ ひさ 北 垣 武 久	(有) ヒューリッドコンサルティング 代表取締役	C
委 員	はな わ むね のり 花 輪 宗 命	大東文化大学名誉教授	A
委 員	みの わ み か 箕 輪 美 佳	大東文化大学総合企画室室長	B
委 員	おお はた はる み 大 畑 陽 美	公募区民委員	A
委 員	か い だ ひろ き 甲 斐 田 洋 希	公募区民委員	C
委 員	の だ こう いち 野 田 浩 一	公募区民委員	B

### 2 行政評価委員会等開催状況

開催日時	会議名	内容等
令和4年3月28日(月) 13時30分～14時30分	第5回行政評価委員会 (令和3年度)	・令和4年度行政評価の進め方
令和4年5月27日(金) 13時30分～14時30分	第1回行政評価委員会 (令和4年度)	・外部評価対象施策の決定 ・公開ヒアリングの進め方
令和4年6月1日(水)・ 2日(木)	評価関連施設の視察	・各委員が3グループに分かれ、実施 (各半日)
令和4年6月10日(金)・ 20日(月)・22日(水)	公開ヒアリング	・各委員が3グループに分かれ、約8時間実施
令和4年6月29日(水) 9時00分～12時00分	第2回行政評価委員会	・行政評価委員会報告書について ・公開ヒアリングの結果報告
令和4年7月7日(木) 9時00分～12時00分	第3回行政評価委員会	・公開ヒアリングの結果報告
令和4年8月4日(木) 10時00分～12時00分	区長との懇談会等・ 第4回行政評価委員会	・令和4年度外部評価の総括