

## 2. 総 評

## 令和5年度江東区外部評価委員会 総評（案）

今年度は、江東区長期計画に定める27施策と「計画の実現に向けて」3項目のうち、12施策（「計画の実現に向けて」2項目を含む）について、本報告書の2頁から5頁にかけての方法で、評価委員が3名ずつ2班に分かれて評価を実施した。

本委員会は、評価を多面的に行う観点から、専門の異なる委員によって構成されており、同じ施策であっても、委員によって評価の観点到違があるものの、いずれも「計画達成に向けて真摯な取り組みが行われており、概ね着実に推進されつつある」と評価する。

その上で、「施策別評価の総括」と「計画推進に向けた課題」をまとめ、今年度の総評としたい。

### （1）施策別評価の総括

専門の異なる委員6名が2班に分かれヒアリングを行っていることを踏まえると、S、A、B、Cの評定だけで計画の実施状況の評価を総括することは難しいが、敢えて評定のみを整理すると次の通りとなる。

全委員が全項目にA以上をつけた施策は、施策17「健康づくりの推進と保健・医療体制の充実」および、実現③「開かれた区政と区民の参画・協働の実現」であり、一方、B以下が過半となった施策は、施策9「次代を担う青少年の健全育成の推進」である。

その他の施策については、A以上が過半を占めており、Sの項目がある一方で、Cと評定された項目を含む施策もあった。

なお、これらの結果は、取り組みの優劣を意味するものではない。ヒアリングを通して、いずれの施策においても、区民ニーズを汲み取りながら、主管部を中心に真摯な取り組みが行われていることを確認している。

委員からは施策、取組方針それぞれについて多岐にわたる意見がなされているが、特に多かった意見を整理すると下記のとおりといえる。

- 施策目標に対する指標設定の妥当性
- 区民へのわかりやすい積極的な情報発信
- ICTやDXを活用した広報手段の見直し

各施策について、評定とは別に、各委員が施策および取組方針に対し、様々な角度から積極的に評価する点と課題と認識すべき点などを指摘している。詳細については、13頁からの施策評価における「外部評価委員会による評価」に記しているため、当該施策の推進のみならず、長期計画全体の推進に有効に活かしていただくことを期待したい。

外部評価モニターの意見・質問には、施策に対する区民の期待がどこにあるか、施策における区の努力がどこまで理解されているかなどについて、主管部をはじめとする関係部署はもとより、委員会として評価を行ううえで有益な情報や

視点が数多く含まれていた。また、ヒアリング終了後に提出いただいた意見シートには、区民目線の積極的な改善提案・意見など、評価にあたり貴重な情報が記載されており、今後の行政にとっても大いに参考になる内容であった。

平日の夜間に開催したどの回においても、対面・オンラインそれぞれの方法で積極的な参加と意見提出をいただいた外部評価モニターの皆さまに敬意を表するとともに心から感謝申し上げたい。

## (2) 計画推進に向けた課題

### ① 目指す姿と整合性のとれた指標設定の検討

評価対象施策における取り組みの方向性は概ね妥当であるものの、施策や取組方針に掲げられている目指す姿や目標に対しての課題設定や状況把握が狭い視点にとどまると感じられる施策も見られた。

例えば、施策9「青少年が活動できる場の提供」においては、取組方針の指標として「青少年交流プラザの利用者数」という偏在的な要素である値を設定しているが、その指標から導かれる成果と課題についても、やはり当該施設に関わる分析となっており、区全体の状況把握とは言い難く、更に広い視点に立った分析と取り組みの展開が必要である。

また、施策によっては目指す姿に対して、取組方針の指標が必ずしも合致しているとは言えない状況があり、指標との整合性が乏しいために、具体的な取り組みにつながっていないと思慮する施策も見受けられる。

計画行政を推進していくうえで、取り扱う範囲が広く、背景となる問題も複雑に入り組んでいる問題については、指標の設定が難しい点は理解できるが、精緻な状況把握とそれに対しての課題設定をどう構造化していくか、そしてどう筋道立てた戦略を構築するかが極めて重要であり、施策の検討と実施にあたり、これらのことを十分に踏まえていただきたい。

### ② 行政からの積極的な情報発信

先駆的かつ実効性のある取り組みがなされているものの、区民に十分に伝わっていない懸念があるとの意見が多く、施策で見られている。

広報媒体については、区報をはじめとする従前からの紙媒体のほか、ホームページやSNS、動画配信といったデジタル媒体の多様化が進む中で、区民の求めている情報や区民に伝えるべき情報を構造的、体系的に整理するとともに、対象の年齢層や特性なども考慮した戦略性を持ったわかりやすい情報発信が重要である。

特にデジタル媒体についてはテキストデータを多用した広報活動ではなく、よりわかりやすくビジュアル的な要素を重視したコンテンツ作りが必要である。

また、一方でデジタル媒体を推進していく上で、デジタル難民になりがちな高齢者に対しては、行政からのサポートによるデジタルデバインド解消への取り組みを進めるとともに、高齢者にもわかりやすいコンテンツ作りを検討していただきたい。

さらに、区の取り組みを積極的にPRしていく一方で、情報公開という側面での広報活動も重要であり、公会計制度における固定資産台帳情報の公開や具体的な財政計画の公表などを着実に実行していく必要がある。

区民にわかりやすい財政情報を発信していくことは、納税者の負託を受けた行政機関の重要な義務であり、適切な情報開示に邁進していただきたい。

### ③ ICT利活用・DX推進のより一層の取り組み

ICTの利活用が世の中で推進されはじめてから一定期間経過する中で、さらにDXという新しい概念が登場し、行政を取り巻くデジタル分野は急速に変化しつつある。

新型コロナウイルス感染症の影響はICTツールの拡大につながり、特に人と人とのコミュニケーション分野ではオンライン技術の急速な浸透をもたらした。

今回の評価対象施策においても、オンライン講座の開催など、コロナ禍においても施策の推進を図るための取り組みが確認されているところであるが、より一層のICT利活用やDX推進が必要な施策が散見された。

例えば、広報手段についてはデジタル技術を最大限に活用した見直しを図り、AI技術などを取り入れた戦略的な発想と取り組みが求められる。

また、今後の労働生産人口の減少を見据えると、インフラ整備と維持管理ほか行政活動の様々な場面において、ICT活用によるDX化を進めるとともに、その変革に対応した人材確保と育成が不可欠である。既存の取り組みに加え、外部からの人材活用を含めたDX推進のための体制構築を進めたいうえで、積極的な展開を図っていく必要がある。

### (3) 実効性のある区政運営に向けて

行政評価の目的は、区民福祉向上のための長期計画の着実な推進、確実な区政運営である。

評価を踏まえた、事業の検証・見直し、予算編成、事業の実施を一つのサイクルだけで完了することなく、次世代の変化を見据えた持続可能な区政運営の実現を図ることが要請される。

行政需要の増加、多様化・複雑化がさらに進む中で、的確かつ迅速に対応するために、誰に対して具体的に何をなすべきか、取り組むべき優先順位は何か、何を最終的な成果とするかといった基本となる考え方を、施策を推進する組織・職員間で共有することが重要である。

同時に、区の施策は区民に広く理解されるとともに、区民一人一人の行動変化につながることを望ましい。そのためにも、分かりやすく丁寧な説明が不可欠である。

「評価」を通して、そのことを確認し、区政運営のさらなる高度化に結びつけていただくことを期待する。

## 1 施策別評価の総括

「計画達成に向けて真摯な取り組みが行われ、概ね着実に推進」

### ■ 外部評価委員意見のポイント

- 施策目標に対する指標設定の妥当性
- 区民へのわかりやすい積極的な情報発信
- ICTやDX(Digital Transformation)を活用した広報手段の見直し

## 2 計画推進に向けた課題

### ■ 目指す姿と整合性のとれた指標設定の検討

… 取り扱う範囲が広く、背景となる問題も複雑に入り組んでいる問題については、精緻な状況把握とそれに対する課題設定をどう構造化していくか、そしてどう筋道立てた戦略を構築するかが極めて重要

### ■ 行政からの積極的な情報発信

… 区民の求めている情報や区民に伝えるべき情報を構造的、体系的に整理するとともに、対象の年齢層や特性なども考慮した戦略性を持ったわかりやすい情報発信が重要

… 情報公開という側面での広報活動も重要であり、公会計制度における固定資産台帳情報の公開や具体的な財政計画の公表などを着実に実行していくことが必要

### ■ ICT利活用・DX推進のより一層の取り組み

… 広報手段についてはデジタル技術を最大限に活用した見直しを図り、AI技術などを取り入れた戦略的な発想と取り組みを求む

… 今後の労働生産人口の減少を見据えDX化を進めるとともに、それに対応した人材の確保と育成を図るため、既存の取り組みに加え、外部からの人材活用を含めた体制構築が不可欠

## 3 実効性ある評価に向けて

誰に対して具体的に何をなすべきか、取り組むべき優先順位は何か、何を最終的な成果とするかといった基本となる考え方を、施策を推進する組織・職員間で共有することが重要

