

令和4年1月31日  
政策経営部  
経営改革・官民連携担当課

## 令和3年度事務事業評価（令和2年度決算）について

### 1 主旨

事業所管の主体的な事業改善及び行政経営改革の推進のため、「世田谷区新実施計画（後期）」に掲げる事業以外から課題のある事務事業を抽出し、新公会計制度を活用した手法による行政評価を実施し、その結果を取りまとめたので報告する。

### 2 目的

社会状況や区民ニーズの変化等を踏まえ、事業の目的や対象・手法が時代に即しているか、デジタル技術や社会資源の活用による効率化を図ることはできないか、事業間の連携や官民連携の可能性はないか等の視点から評価・検証し、手法の見直しや事業の再構築など、より効果的・効率的な事業執行に向けた改善策を明らかにすることを目的とする。

### 3 対象事業

昨年度、世田谷区政策方針を踏まえ、すべての事務事業について、事業の継続を前提とせず、区民・利用者の視点に立って、事業の必要性、有効性、代替手段の有無、効果とコストのバランスなど多角的な観点から検証し、本質的な見直しに取り組んだ。

この過程で、本質的な見直しにまで至らなかった事務事業の中から、今回、事業の手法や成果の達成状況、費用対効果等に課題があると認められる事業を中心に対象事業を選定した。

### 4 評価結果（別紙「令和3年度（令和2年度決算）事務事業評価票」のとおり）

#### （1）評価実施事業：7事務事業

事業手法の見直し	4事業
継続検討	3事業

#### （2）効果額（見込み） 2,245千円（令和4年度）

※今後見直しを進めていくにあたり生じる効果額は、「世田谷区未来つながるプラン」行政経営改革の取組みにおける効果額に計上していく。

令和3年度(令和2年度決算)

事務事業評価票

令和4年1月

政策経営部

# 事務事業評価対象事業一覧

★印は行政経営改革の取組み

No.	対象事業	所管課	分析・評価の視点	今後の方向性
1	24時間安全安心パトロール	危機管理部 地域生活安全課	<ul style="list-style-type: none"> <li>●事業の成果・手法の有効性</li> <li>●コスト削減の可能性</li> </ul>	<b>事業手法の見直し</b> ★ 令和4年度の実施に向けては、公園内の巡回点検業務の範囲や公園管理事務所への報告業務等の見直しにより、人員体制を現在の1台あたり「昼間・夜間2名」から「昼間1名・夜間2名」に削減し、より効率的な事業運営を行う。 引き続き、事業の成果や有効性を検証していくとともに、指揮系統、業務の優先順位を明確化し、突発的重大事案への迅速かつ、柔軟な対応に努める。
2	いきがい講座	生活文化政策部 市民活動・生涯現役推進課	<ul style="list-style-type: none"> <li>●事業の有効性</li> <li>●事業の運営コスト</li> <li>●PRの手法、実施内容、手法の見直し</li> </ul>	<b>事業手法の見直し</b> 講座の受講者数の増加及び活性化を図るため、年度途中からの受講への対応や募集時期の見直し、追加募集の実施を行う。また、PR動画の作成やパンフレット内容の充実を図り、事業の効果的なPRに取り組んでいく。 実施手法については、短期講座やバザーなどのイベントを実施し、高齢者が気軽に参加できる機会の拡充を図る。
3	区民農園事業	経済産業部 都市農業課	<ul style="list-style-type: none"> <li>●他自治体や類似のサービスを行う民間事業者との比較</li> <li>●応募手法等の見直し</li> </ul>	<b>継続検討</b> ★ 農地の保全及び区民農園を利用したい区民ニーズに対応するため、適正な利用料金及び多様な区画設定の検討を行っている。多様な区画設定に関しては、区民農園に適した区画面積について改めて検証し、区画数の増加に向けて取り組んでいく。 また、様々な区民の応募・利用を促進するため、応募方法や支払い方法の多様化等、区民の利便性向上に向けた手法の見直しを検討・実施する。
4	ごみ減量・リサイクル普及・啓発施設運営	清掃・リサイクル部 事業課	<ul style="list-style-type: none"> <li>●事業の必要性・有効性</li> <li>●運営コスト、税外収入確保策</li> <li>●機能の整理・統合や機能転換等の可能性</li> </ul>	<b>継続検討</b> ★ 施設のごみ減量に関する普及啓発機能の効果的な活用に関して、令和5年度の事業実施に向けて、施設のあり方を検討していく。 あり方の検討に当たっては、費用対効果を十分に踏まえながら事業内容を検討するとともに、民間企業が持つノウハウなどを効率的に活用できるよう検討する。 また、これまでの形式に捉われない新たな運用形態も、他所管の意見を参考にし、近隣住民をはじめ、区民が気軽に来館できる施設となるよう検討していく。
5	保健福祉サービス苦情審査会運営	保健福祉政策部 保健福祉政策課	<ul style="list-style-type: none"> <li>●附属機関の必要性・有効性</li> <li>●整理統合の可能性</li> </ul>	<b>事業手法の見直し</b> ★ 苦情審査会に関しては、設立当初と比較して苦情申立件数が減少していることから、諮問があった場合のみの都度開催に変更して運営するとともに、向上委員会と委員を兼任して運営することにより、効果的な運営方法に取り組む。 運営方法を変更し実施しながら、両附属機関を一体化させることでサービスの質の向上や効果的な運営につながると判断した場合は条例改正も視野に入れ、統合に向けた検討を進めていく。
6	保健福祉サービス向上委員会運営			
7	高齢者会食サービス	高齢福祉部 高齢福祉課	<ul style="list-style-type: none"> <li>●事業の有効性</li> <li>●コスト削減の可能性</li> <li>●事業の必要性、担い手の確保や地域資源の活用、類似事業との連携等の可能性</li> </ul>	<b>継続検討</b> ★ 当該評価・検証に基づき、地域で高齢者を支える環境づくりとして、対象を高齢者に限定しない食を提供する活動を行う関係団体等を地域資源と捉え、それらと連携・協働を図ることで担い手を確保するなど、会食サービスの再構築について、引き続き検討する。

※No5, 6については同一の評価・分析の視点で評価を実施した。

## 事務事業評価票

事業名	24時間安全安心パトロール			所管課	危機管理部 地域生活安全課		
目的	安全安心まちづくり条例に基づき、区民が安全で安心して生活できる地域社会を形成するため、区民や事業者、関係行政機関と連携し、安全安心まちづくり施策を推進する。						
事業内容	犯罪の抑止と区民の安全安心を確保するため、青色回転灯を装備したパトロールカーにより通学路や公園の巡回、特殊詐欺被害防止の注意喚起広報や犯罪発生時の該当エリア重点警戒のほか、台風等災害時の避難誘導等、24時間365日体制で防犯パトロール・広報を実施する。						
成果指標	目標	平成30年度		令和元年度		令和2年度	
		実績	達成状況	実績	達成状況	実績	達成状況
区内刑法犯認知件数	前年比12%減	6,035件	前年度比 △7.6%	5,221件	前年度比 △13.5%	4,231件	前年度比 △19.0%
巡回対応数（遺失物取得、区民対応、巡回時異常確認等）	—	46件	—	41件	—	25件	—
「防犯・地域安全対策」を区が積極的に取り組む事業だと思っている人の割合（区民意識調査）	—	35.7%	—	31.2%	—	26.9%	—
事業の成果							
<ul style="list-style-type: none"> <li>巡回場所（公園等）およびコース選定 192箇所 区が定めた巡回場所を中心に、24時間365日パトロールを実施した。</li> <li>特殊詐欺広報依頼件数 506件 区内警察署と連携し、いわゆるアポ電入電時に該当エリアに急行して注意喚起広報・警戒を実施した。</li> <li>緊急警戒、巡回依頼件数 3件（令和2年度実績） 学校周辺等、当初予定していた巡回場所以外にも、緊急警戒、巡回を実施した。</li> </ul>							
事業に係るフルコスト(千円)				事業に直接係る人員(人)			
年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	事務分担割合	平成30年度	0.3	
フルコスト(b+c-a)	109,853	118,708	124,979		令和元年度	0.3	
収入(a)	0	0	0		令和2年度	0.3	
費用(b)	108,856	117,855	124,209				
内人件費	2,758	2,092	1,915				
間接コスト(c)	997	853	769				
取組み（行動量）	内容			年度	実績	フルコスト(千円)	単位あたりコスト(千円)
24時間安全安心パトロールの実施	24時間365日区内全域の巡回パトロールを実施する。			平成30年度	365日	109,853	301
				令和元年度	365日	118,708	325
				令和2年度	365日	124,979	342
主な委託内容（令和2年度実績）							
契約件名	契約内容			契約形態	事業者名	契約金額(千円)	
「世田谷区24時間安全安心パトロール」業務委託	区が指定した巡回箇所において、24時間365日巡回パトロールを行う。 【実施体制】 昼間（9時～18時）4台8人 夜間（18時～9時）2台4人			公募型プロポーザル	セコム株式会社	122,106	
現状							
<ul style="list-style-type: none"> <li>平成16年度から事業を開始し、24時間365日区内全域の巡回パトロールを実施している。パトロールとあわせ、特殊詐欺対策や風水害などの注意喚起広報、また、行方不明者捜索支援、事件・事故等の緊急事案発生時の緊急警戒等を行っている。</li> <li>区立公園等の巡回をパトロールとあわせて行い、公園内の巡回点検（設備の異常有無の目視点検、必要に応じた手作業による点検、トイレ内点検等を含む）や違反・迷惑行為の注意・声掛け等を行っている。</li> <li>パトロール業務の適切な履行のための一定の資格（警備業法上の資格）を有する事業者を選定し、委託している。</li> <li>区内の警察署と連携し、1日1回以上は警察署を訪問し、防犯情報等の提供を受けている。</li> </ul>							
24時間安全安心パトロール車両							
課題							
<ul style="list-style-type: none"> <li>区内巡回パトロールにあわせ、区立公園内の巡回点検も同事業で実施し、それに伴う公園管理事務所への日常報告業務等も行っており、本来の事業目的を踏まえた事業内容や指揮系統の整理が必要である。</li> <li>本事業は「犯罪のない安心して暮らせる地域社会の実現」を目的としており、パトロールによる犯罪抑止、未然防止に対する成果など、事業の達成状況や費用対効果を数値で表しにくいという課題がある。</li> </ul>							

## 分析・評価の視点

- 「区民が安全で安心して生活できる地域社会を形成する」という事業の意義を踏まえ、事業の成果や手法の有効性について評価・検証する。
- 事業の持続可能性や効率化の観点から、コスト削減の可能性について評価・検証する。

## 分析・評価

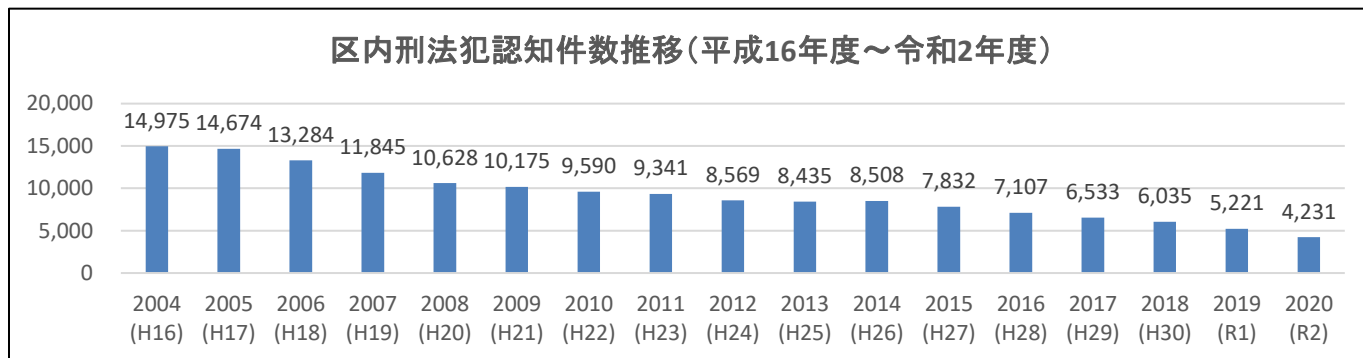
## ●事業の成果・手法の有効性について

・区民意識調査における「『防犯・地域安全対策』を区が積極的に取り組む事業だと思っている人の割合」は、令和2年度の調査では項目全体で2番目に高い割合となっており、区民ニーズは依然として高い水準にある。

・「区内刑法犯認知件数」は事業を開始した平成16年度から減少傾向にあり、平成16年度と令和2年度を比較すると約10,000件減少している（※表1）。警察等関係機関の取組みや社会背景等を含めた複合的な要因からなる指標であるため、直接的な効果を測るものではないが、当事業の継続的な実施による一定の有効性はあるものと考えられる。

なお、「防犯カメラ整備・維持管理助成」事業による町会・自治会、商店街、通学路等への防犯カメラ設置も、区内刑法犯認知件数の減少に寄与していると考えられる。（【令和2年度末実績】町会・自治会：431箇所、商店街：767箇所、通学路：403箇所）

【表1：区内刑法犯認知件数推移（平成16年度～令和2年度）】



・パトロール中の巡回対応件数は、令和2年度は25件であった。主な内容としては、拾得物対応や、不審者・事故の警察通報等の対応を行った。また、過去には急病人の保護や、特殊詐欺被害防止広報により振り込め詐欺を直接抑止した等の実績を有する。

・「区内刑法犯認知件数」の罪種別件数の推移を分析すると、特に減少しているのは「侵入窃盗（空き巣等）」、「非侵入窃盗（ひったくり等）」、「その他（特殊詐欺・遺失物横領等）」である（※表2）。前述のとおり、安全安心パトロールによる直接的な効果を測るものではないが、これまで実施してきた区内巡回や特殊詐欺広報、巡回対応等の活動に有効性があり、件数の減少に一定程度寄与していると考えられる。

【表2：世田谷区罪種及び手口別刑法犯認知件数（平成16年度～令和2年度）】

	2004 (H16)	2005 (H17)	2006 (H18)	2007 (H19)	2008 (H20)	2009 (H21)	2010 (H22)	2011 (H23)	2012 (H24)	2013 (H25)	2014 (H26)	2015 (H27)	2016 (H28)	2017 (H29)	2018 (H30)	2019 (R1)	2020 (R2)
凶悪犯数	63	66	38	38	52	40	37	42	39	40	34	41	24	46	25	31	30
粗暴犯件数	373	377	504	427	438	361	345	304	292	304	390	465	388	290	384	397	310
侵入窃盗計	1,752	1,641	1,227	874	640	720	554	483	479	576	512	374	282	297	246	233	181
非侵入窃盗計	9,173	9,024	8,145	7,430	6,936	6,796	6,511	6,628	5,834	5,653	5,779	5,166	4,821	4,324	3,879	3,452	2,695
その他計	3,614	3,566	3,370	3,076	2,562	2,257	2,143	1,884	1,925	1,862	1,793	1,786	1,592	1,576	1,501	1,108	1,015

・区内において凶悪犯等の犯罪が発生した際には、区の指示により現場に急行し、周囲の警戒や注意喚起広報を実施するなど、区民への情報提供、不安感の抑制に寄与している。

・犯罪抑止や区民の安心安全に向けた活動を行う一方で、公園内の巡回点検に伴う公園管理事務所への日常報告業務や、公園内の点検業務の一部は、業務の効率性や指揮系統の一元化等の観点から、当事業において行う必要性は低く、本来の事業目的に則って安全安心パトロールを確実に実施するため、必要な業務を改めて精査する必要がある。

## ●コスト削減の可能性について

・令和2年度のフルコストは124,979千円であり、1日あたり342千円のコストを要した。コストのほぼすべてがパトロール実施に係る委託料である。事業の持続性確保や効率化のため、コスト削減の取組みが必要である。

・上記の通り、公園内の巡回点検に伴う公園管理事務所への日常報告業務や、公園内の点検業務の一部は、事業本来の目的を踏まえると当事業で実施する必要性は低いと考えられるため、業務内容の見直しにより、現在1台あたり「昼間・夜間2名」とする人員を精査し、「昼間1名・夜間2名」とすることで、コストの削減効果が見込める。

・更なる業務の精査による委託料の削減や、パトロール車両への広告掲載による税外収入の確保等、より一層の効率化に向けた取組みを検討する必要がある。

## 今後の方向性

## 事業手法の見直し



令和4年度の実施に向けては、公園内の巡回点検業務の範囲や公園管理事務所への報告業務等の見直しにより、人員体制を現在の1台あたり「昼間・夜間2名」から「昼間1名・夜間2名」に削減し、より効率的な事業運営を行うとともに、指揮系統や業務の優先順位を明確化し、突発的重大事案への迅速かつ、柔軟な対応に努める。

引き続き事業の成果や有効性を検証していくとともに、24時間安全安心パトロールカーの機動力を最大限に活用し、区民の安全安心に直結するリアルタイムなパトロール活動を臨機応変に展開していく。

## 【見直しによる効果額】

△2,118千円（業務内容の見直しによる人員削減）



## 事務事業評価票

事業名	いきがい講座		所管課	生活文化政策部 市民活動・生涯現役推進課			
目的	陶芸や伝統工芸に関する学習活動を通じ教養を高め、知識・技能を取得することにより、高齢者が生涯学習の実現と豊かで生きがいのある生活が送れるようにする。						
事業内容	60歳以上で世田谷区在住の方を対象に、代田陶芸教室及びシルバー工芸教室を実施する。						
成果指標	目標	平成30年度		令和元年度		令和2年度	
		実績	達成状況	実績	達成状況	実績	達成状況
代田陶芸教室受講者数 (修了者数)	60人	53人 (46人)	88.3%	50人 (49人)	85.0%	40人 (40人)	66.7%
シルバー工芸教室受講者数 (修了者数)	50人	38人 (37人)	76.0%	39人 (37人)	78.0%	35人 (35人)	72.0%
受講者の満足度(アンケート回答数のうち、講座内容に満足したと回答した人の割合)	100%	94.4%	—	92.0%	—	73.9%	—
受講者の受講後の活動に繋がった割合(アンケート回答数のうち、受講後の活動を予定していると回答した人の割合)	100%	92.6%	—	94.0%	—	93.5%	—

## 事業の成果

【代田陶芸教室】会場：代田地区会館内 陶芸室  
陶芸の基礎的な知識を習得し、ぐい呑み・湯飲み茶碗・花器・菓子鉢・丸つぼ等の制作を手びねりで行う。制作した作品を展示する作品展を、令和3年3月に世田谷区民会館別館で3日間開催した。

【シルバー工芸教室】会場：山崎小学校内 伝統工芸室  
紙漉き、木彫、七宝焼の3つのコースを実施する。例年、制作した作品を展示する作品展を、世田谷区役所第2庁舎ロビーで3日間開催している。(令和2年度は中止)

※いずれの講座も、令和2年度は新型コロナウイルス感染症拡大の影響により、カリキュラムを変更して実施した。

事業に係るフルコスト(千円)				事業に直接係る人員(人)		
年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	事務分担割合	平成30年度	0.55
フルコスト(b+c-a)	11,283	14,591	14,277		令和元年度	1.05
収入(a)	4,768	4,715	3,570		令和2年度	0.95
費用(b)	11,904	14,475	13,311			
内人件費	3,569	7,065	6,221			
間接コスト(c)	4,147	4,832	4,536			

取組み(行動量)	内容	年度	実績	フルコスト(千円)	単位あたりコスト(千円)
代田陶芸教室の実施 (受講者数)	陶芸に関する知識と技能を取得するため、講座を実施する。	平成30年度	51回 (53人)	5,383	106 (102)
		令和元年度	51回 (50人)	5,544	109 (111)
		令和2年度	41回 (40人)	5,900	144 (148)
シルバー工芸教室の実施 (受講者数)	伝統工芸に関する知識と技能を取得するため、講座を開講する。	平成30年度	60回 (38人)	4,821	80 (127)
		令和元年度	60回 (39人)	5,320	89 (136)
		令和2年度	30回 (35人)	4,627	154 (132)

## 主な委託内容(令和2年度実績)

契約件名	契約内容	契約形態	事業者名	契約金額(千円)
世田谷区代田陶芸教室運営管理業務委託	(1)代田陶芸教室運営 (2)陶芸室、窯場及び陶芸倉庫管理	随意契約	世田谷陶芸協会	3,551

## 現状

・60歳以上で世田谷区在住の方を対象に募集し、以下の講座を実施している。(令和2年度は新型コロナウイルス感染症拡大の影響により、通常どおりの実施ができなかったため、令和3年度の募集情報を掲載する。)

## 【代田陶芸教室】

コース	定員	回数(年間)	受講料
本科コース	30名	31回	33,400円
研究科コース	30名	21回	32,400円

## 【シルバー工芸教室】

コース	定員	回数(年間)	受講料
紙漉きコース	20名	20回	12,000円
木彫コース	15名	20回	18,000円
七宝焼コース	15名	20回	15,000円



代田陶芸教室の様子

## 課題

・年1回の募集のため、定員が満たないまま講座を継続している場合があるため、講座の募集時期やPR手法など募集方法を改善する必要がある。

## 分析・評価の視点

- 事業目的である「生涯学習の実現と豊かで生きがいのある生活の支援」に繋がっているかという観点から、評価・検証する。（事業の有効性）
- 事業の運営コストや運営コストに対する受講料について、評価・検証する。
- 定員の充足や事業の活性化に向けて、PRの手法や実施内容の見直し等、改善の可能性について評価・検証する。

## 分析・評価

## ●事業の有効性について

・各講座の過去3か年の実施状況を見ると、人数は横ばいであるが、いずれの年度も定員が満たないまま実施している講座がある。募集方法の見直しや、講座の魅力発信・PRが課題である。

## 【各講座の実施状況（過去3か年）】※令和2年度は、事業再開時の受講者数

講座・コース	定員	受講者数		
		平成30年度	令和元年度	令和2年度
代田陶芸教室	本科	30人	30人	14人
	研究科	30人	23人	26人
シルバー工芸教室	紙漉き	20人	10人	12人
	木彫り	15人	14人	9人
	七宝焼	15人	14人	14人
合計	110人	91人	89人	75人

・受講者アンケートによる満足度は、令和2年度は講座の短縮等により70%程度にとどまったが、平成30年度・令和元年度ともに90%を超えており、講座内容は高い満足度を維持している。

・受講者のその後の活動について、代田陶芸教室は「研究科コース」を実施し、2年目以降の受講者を受け入れている。また、受講者アンケートのうち90%以上は、学んだ成果の活用や受講後の活動を予定していると回答している。当事業の実施を通じて、受講後も含めた生きがいのある生活の支援に繋がっているものと評価する。

## ●事業の運営コストについて

・各講座の実施にかかるフルコストでは、令和2年度は14,277千円要した。令和2年度は新型コロナウイルス感染症拡大の影響で回数を減らして実施したことにより、講座1回あたりにかかるコストが増加した。

・令和2年度の受講生1人あたりコストと受講料について、代田陶芸教室は1人あたり148千円に対し受講料33.4千円（負担率22.6%）、シルバー工芸教室は1人あたり132千円に対し受講料平均15千円（負担率11.4%）である。

・運営コストの削減の可能性を幅広く検証するとともに、実施回数や受講人数を拡大することにより回数・受講生あたりのコストを改善するなど、より効率的な事業の実施形態・手法を検討していくことが必要である。

## ●PRの手法、実施内容、手法の見直しについて

・区のおしらせ「せたがや」や区ホームページでの案内や、区施設（約70箇所）での募集チラシの配架等により事業のPRを実施しているが、過去3か年の応募状況は横ばいであり、定員に満たないまま実施している講座がある。

・事業内容の紹介や事業の魅力等の情報発信を強化する必要がある。対象者が訪れることの多い様々な施設やイベント、多様な広報媒体やPR動画の作成等、デジタル技術も活用し、効果的なPRを実施すべきである。

・募集時期・方法については、現状の年1回の募集だけでなく、追加募集の実施や年度末の作品展を活用したPR等、応募機会の拡充に繋げていくことが必要である。

・手法の見直しについては、現在の通年での教室開講という形態以外にも、気軽に参加できる短期講座や体験イベントの実施など、より多くの高齢者の生きがいづくりに繋げていくことが必要である。

## 今後の方向性

## 事業手法の見直し

講座の受講者数の増加及び活性化を図るため、以下のとおり事業手法の見直しを行う。

## (1) 募集方法、PR手法の見直し

・各講座に欠員が生じた場合は、募集締切後に希望があった方についてリスト登録をし、講座の進行に支障のない範囲で、年度途中からの受講にも対応していく。

・従来の12月の募集では、受講開始までにキャンセルが発生する場合もあり、欠員の確定に時間を要することから、募集時期を2月に変更し、欠員が生じた場合の追加募集をスムーズかつ早急に取り組んでいく。

・事業の内容や魅力のPRのため、PR動画を作成し区ホームページで公開する。また、ツイッターやデジタルサイネージ等の広告媒体を活用して効果的なPRを実施する。

・募集パンフレットの内容を見直し、受講生の生の声の紹介や表紙のデザインを工夫するなど、区民が手に取りやすいような、パンフレット内容の充実を図る。

## (2) 実施手法の見直し

・代田陶芸教室において、3回で1作品を作成する短期講座や、地域に開かれたバザーなどのイベントを実施し、高齢者が気軽に参加できる機会の拡充を図る。

## 事務事業評価票

事業名	区民農園事業			所管課	経済産業部 都市農業課		
目的	区民に野菜づくり等を通して、土に親しむ機会を提供し、区内農業への関心と理解を深め、農地の保全と緑地空間の確保を図る。						
事業内容	区民農園を開設することで、区民に野菜作り等を通して土に親しみ自然に触れる機会を提供し、区内農業と農地の多面的機能への理解・関心を深めるとともに、農地を保全、確保する。						
成果指標	目標	平成30年度		令和元年度		令和2年度	
		実績	達成状況	実績	達成状況	実績	達成状況
区民農園の利用区画数（利用率）	100%	784区画	79%	938区画	101%	794区画	95%
区民農園新規開園區画数（累計区画数）	30区画 (1,120区画)	41区画 (990区画)	136%	0区画 (925区画)	—	0区画 (833区画)	—
事業の成果							
<p>区民農園利用者の満足度向上や農園の適切な維持管理のため、以下の内容を事業者に委託し実施した。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>区民農園に関する相談窓口を設け、管理・運営に対する問い合わせ等に適切に対応した。</li> <li>全区民農園を月1回（5月から9月は月2回）巡回し、設備確認や利用者の利用状況の確認等を行った。</li> <li>全体の農園の中から新規利用者が多い農園を抽出し、農業の知識や基礎的な栽培技術等を教える講習会を、1回2時間程度、年6回実施した。</li> </ul>							
事業に係るフルコスト(千円)				事業に直接係る人員(人)			
年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	事務分担割合	平成30年度	0.5	
フルコスト(b+c-a)	30,943	35,452	30,537		令和元年度	0.75	
収入(a)	12,097	7,711	7,539		令和2年度	0.45	
費用(b)	38,974	38,774	34,141				
内人件費	3,836	5,432	3,122				
間接コスト(c)	4,066	4,389	3,935				
取組み(行動量)	内容			年度	実績	フルコスト(千円)	単位あたりコスト(千円)
区民農園維持管理 (総区画数)	区民が区民農園を快適に利用できるように、区民農園の維持管理を行う。			平成30年度	21園 (990区画)	21,621	1,030 (22)
				令和元年度	21園 (925区画)	24,349	1,159 (26)
				令和2年度	20園 (833区画)	23,815	1,191 (29)
区民農園 新規整備 (整備区画数)	区と合意のあった農地において区民農園用に整備する。			平成30年度	1園 (41区画)	1,556	1,556 (38)
				令和元年度	—	—	—
				令和2年度	—	—	—
区民農園 閉園・縮小整備 (閉園・縮小区画数)	閉園・縮小することになった区民農園の原状復帰の整備を行う。			平成30年度	3園 (106区画)	3,192	1,064 (30)
				令和元年度	1園 (92区画)	4,645	4,645 (50)
				令和2年度	2園 (74区画)	5,044	2,522 (68)
区民農園 修繕	地盤整備や水道等設備整備など、区民農園の必要な修繕を行う。			平成30年度	10箇所	4,569	457
				令和元年度	7箇所	6,438	920
				令和2年度	3箇所	1,681	560
主な委託内容(令和2年度実績)							
契約件名	契約内容			契約形態	事業者名	契約金額(千円)	
区民農園維持管理	区民が区民農園を快適に利用するため農園維持管理とサービス向上に努めるとともに、利用状況及び施設状況を常に把握し、使用料の適正な収納事務を行う。			随意契約	株式会社世田谷サービス公社	27,619	
現状							
<ul style="list-style-type: none"> <li>区民農園は、区内農家より自己所有の農地を区に貸し出し、その運営を事業者へ委託し運営している。また、一部区画を団体利用とし、区内の保育園や福祉団体等に無償で貸し出しを行っている。</li> <li>区民農園事業（ファミリー農園）は例年応募者及び利用率が高く、利用したいという区民ニーズは高いと考えられる。また、固定資産税免除の税制優遇措置により、区民農園として貸し出したいという区内農家の需要も毎年一定程度あり、区民農園という制度が区内農地保全の一助となっている。 (利用料：年間11,520円(1区画15㎡))</li> </ul>							
<p style="text-align: center;">区民農園の様子</p>							
課題							
<ul style="list-style-type: none"> <li>限りある財源の面から、区民農園として貸し出したい意向を持つ区内農家の要望に十分に答えられておらず、また相続等の理由で閉園する区民農園もあり、高い区民ニーズに対し区画数を大幅に増やすことが現状困難である。</li> <li>近年、都市農地における法改正等により、類似のサービスを提供している民間事業者も現れている。</li> <li>希望者の応募方法がはがきのみ、利用料の支払い方法が現金窓口払いのみであり、希望者の利便性に欠ける。</li> </ul>							



### 分析・評価の視点

- 運営経費に対して使用料収入が少なく、他自治体や類似のサービスを提供する民間事業者との比較を踏まえた評価・検証を行う。
- 区民農園の応募方法等が従来の手法から変わっておらず、手法の見直しを検討する。

### 分析・評価

#### ●現状及び課題について

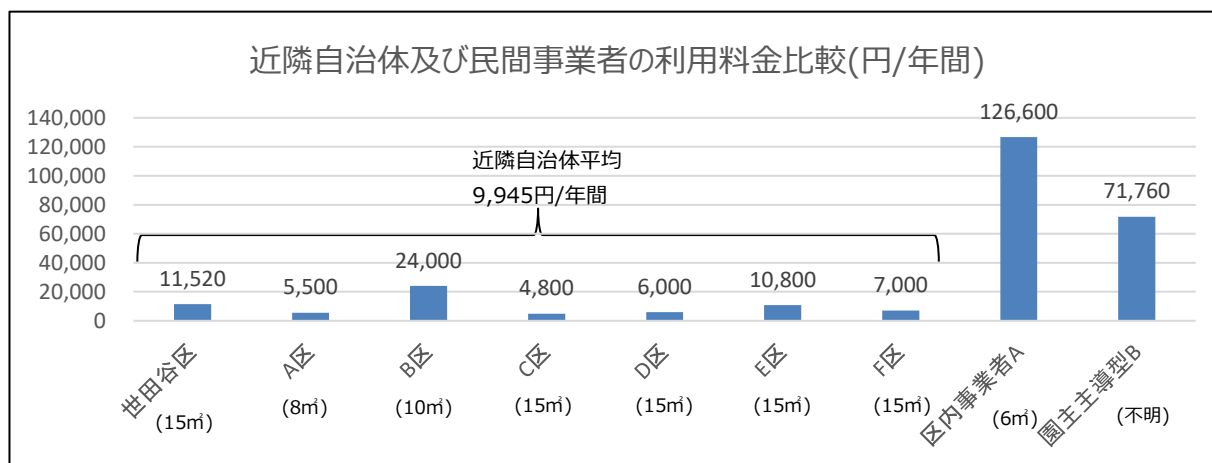
・区民農園事業（ファミリー農園）の過去3か年の応募数は非常に多く、区民農園を利用したいという区民ニーズは高いが、例年募集区画面数を超える応募があり、利用したいという区民に対し区画面数が不足している。  
 【応募者数（募集区画面数に対する倍率） 令和2年度：888件（4.4倍）、令和元年度：737件（5.8倍）、平成30年度：533件（5.3倍）】

・区民農園として貸し出したい意向を持つ区内農家について、令和3年度に3園の新規開設を予定している。一方、全ての農家の要望には応えられておらず、農地の保全及び区民農園の確保という双方の側面から課題となっている。  
 ・相続等の理由で閉園・縮小する区民農園もあり、過去3か年で計6園（272区画）閉園・縮小した（区画の純減数は3か年で157区画）。利用したいという区民ニーズに対し、十分な区画面数を確保することができていない現状がある。

#### ●他自治体や類似のサービスを行う民間事業者との比較

・令和2年度の区民農園事業の利用料収入は7,495千円であり、運営コストに対する利用料収入（利用料負担率）は24.5%である。  
 ・近隣自治体でも同様の事業を実施しており、年間利用料平均は10,000円程度となっている。貸出面積等の違いはあるが、多くの自治体で世田谷区と同様、低廉な利用料金設定としており、大きな差は見られない。  
 ・一方で、類似のサービスを提供する民間事業者や園主も参入している。民間事業者の年間使用料平均の一例は約126,600円、園主主導型の年間利用料の一例では71,760円と大きな乖離が生じている。

#### 【近隣自治体及び民間事業者等との利用料金比較】



・近隣自治体及び、類似のサービスを提供する民間事業者の使用料も比較・参考にしながら、今後の財源確保や事業の持続性確保のため、あらためて適正な利用料金の検証を行う必要がある。区民農園は「世田谷区立区民農園条例」にて使用料を定めている。区民利用施設という性質から、区民が利用しやすい料金設定という視点を踏まえた上で、使用料の見直しを検討する必要がある。

・また、募集区画面数に対する倍率が5倍前後と高い水準で推移し、待機者が多数出ている現状も踏まえ、現一律約15㎡の区画面積について多様化することにより区画面数を増加させるなど、高い区民ニーズに応えるべく検討を行う必要がある。

#### ●応募手法等の見直しについて

・区民農園事業の応募受付、使用料の収納等の事務手続きは、維持管理を行う事業者へ委託している。事業開始時から現在に至るまで、すべてはがきでの応募、抽選、事前予約による委託事業者の窓口での現金支払いという旧来型の手続き方法で運用している。

・新たな区民ニーズを開拓し、事業のさらなる活性化を図るためにも、より様々な区民の応募・利用を促進する環境の整備が必要である。ホームページでの応募フォーム、メールやSNS等での応募受付や、口座振替、コンビニ収納やクレジットカード・電子マネー等による利用料金の支払い方法の多様化等、区民の利便性向上に向けた手法の見直しを検討すべきである。

### 今後の方向性

継続検討



農地の保全及び区民農園を利用したい区民ニーズへの対応に向けて、適正な利用料金及び多様な区画面積の設定の検討を行っていく。多様な区画面積に関しては、現状の区民ニーズを踏まえ区民農園に適した区画面積について改めて検証し、区画面積の増加に向けて取り組んでいく。

また、様々な区民の応募・利用を促進するため、応募方法や支払い方法の多様化等、区民の利便性向上に向けた手法の見直しを検討・実施する。

## 事務事業評価票

事業名	ごみ減量・リサイクル普及・啓発施設運営		所管課	清掃・リサイクル部 事業課			
目的	「エコプラザ用賀」、「リサイクル千歳台」を活用し、ごみの減量やリサイクルに関する情報提供や団体や区民の活動・交流機会の提供に加え、区民・事業者主体の2Rの取組みを推進する。						
事業内容	粗大ごみのリユース品展示やその有償頒布、講座等の開催により、ごみの減量やリサイクルに関する意識啓発を行う。						
成果指標	目標	平成30年度		令和元年度		令和2年度	
		実績	達成状況	実績	達成状況	実績	達成状況
エコプラザ用賀来館者数	40,000人	38,241人	95.6%	36,675人	91.7%	28,340人	70.9%
リサイクル千歳台来館者数	20,000人	16,338人	81.7%	16,309人	81.5%	11,291人	56.5%

## 事業の成果

【エコプラザ用賀】  
 ・子どもたちに身近な施設として感じられるよう、民間事業者と連携した講習会を夏休みの期間に開催した。  
 ・フードドライブや古着回収事業等の未使用食品や資源の回収を充実することで施設への来館機会を増やし、粗大ごみのリユースを中心としたごみ減量に関する啓発を行った。

## 【リサイクル千歳台】

以下のとおり、地域活動団体による講座や資源の回収を実施した。

年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度
講習実施回数	120回	125回	66回
活動団体数	4団体	5団体	5団体
フードドライブ回収量(両施設合計)	883kg	957kg	1,394kg
古着回収事業(両施設合計)	27,214kg	62,403kg	69,196kg

## 事業に係るフルコスト(千円)

## 事業に直接係る人員(人)

年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	事務分担割合	平成30年度	1.1
フルコスト(b+c-a)	58,717	66,407	67,065		令和元年度	1.1
収入(a)	6,984	5,264	8,552		令和2年度	1.57
費用(b)	60,660	66,765	70,343			
内人件費	6,307	7,628	11,466			
間接コスト(c)	5,041	4,906	5,273			

取組み(行動量)	内容	年度	実績	フルコスト(千円)	単位あたりコスト(千円)
「エコプラザ用賀」運営(来館者数)	リユース家具の展示や各種資源回収などを実施し、来館者のごみ減量意識を啓発する。	平成30年度	309日 (38,241人)	44,186	143 (1,155円)
		令和元年度	308日 (36,675人)	51,324	167 (1,399円)
		令和2年度	256日 (28,340人)	49,454	193 (1,745円)
「リサイクル千歳台」運営(来館者数)	登録団体による活動の場を提供し、地域団体の自主的な活動を支援する。	平成30年度	309日 (16,338人)	13,245	43 (811円)
		令和元年度	308日 (16,309人)	14,206	46 (871円)
		令和2年度	256日 (11,291人)	16,734	65 (1,482円)

## 主な委託内容(令和2年度実績)

契約件名	契約内容	契約形態	事業者名	契約金額(千円)
清掃・リサイクル普及啓発施設管理運営業務委託	環境や清掃・リサイクルに関する情報発信、活動・交流、学習、粗大ごみのリユース(再使用)を柱として、区民・事業者の自発的なごみ減量行動の促進を図ることを目的とした清掃・リサイクル普及啓発施設の管理運営を委託する。	公募型プロポーザル	アクティオ株式会社	42,729

## 現状

・エコプラザ用賀は、粗大ごみ中継所が併設されている特徴を活かし、粗大ごみとして出された品物のうち、まだ使用できる家具等を展示し、リユース品として希望者には抽選により有償(全品1点1,000円)で提供している。また、家具やおもちゃ等の修理講座や不用品情報の紹介、資源の拠点回収等を行っている。

・リサイクル千歳台は、団体・グループの活動・発表の場として、ごみ減量・リサイクルや環境に関する講座・講習会やフリーマーケット、衣類のリユース会、小型のリユース家具等の展示・提供、不用品情報の紹介、資源の拠点回収等を行っている。

※令和2年度は新型コロナウイルス感染症拡大の影響により4月1日～5月31日まで一時休館した。

エコプラザ  
用賀リサイクル  
千歳台

課題														
<ul style="list-style-type: none"> <li>普及啓発施設をより効果的・効率的に運営するため、それぞれの機能や取組む事業の整理が必要である。</li> <li>登録団体数の増や官民連携事業による民間企業との事業実施を推進するなど、さらに多くの区民が施設を訪れるよう施設の活用が必要である。</li> </ul>														
分析・評価の視点														
<ul style="list-style-type: none"> <li>● 区民へのごみ減量・リサイクルの普及啓発という目的に寄与しているか、事業内容や利用実績等を踏まえ、必要性や有効性を評価・検証する。</li> <li>● 施設の運営コスト及び税外収入の一層の確保に向けた取組みの可能性について、評価・検証する。</li> <li>● 両施設の機能の整理・統合や機能転換等の可能性について、評価・検証する。</li> </ul>														
分析・評価														
<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>必要性・有効性について</b></li> <li>・ 両施設の来館者数は、令和2年度は施設の休館により減少したが、令和元年度・平成30年度の1日あたり平均来館者数はエコプラザ用賀が121人、リサイクル千歳台が53人となっており、資源回収やリユースコーナー、地域団体による講座の開催など、一定の区民に活用されているものと評価する。</li> <li>・ 区の重点政策の一つ「自然の恵みを生かして小さなエネルギーで暮らす豊かなまちの実現」の成果指標である「区民1人1日あたりのごみ排出量」の推移では、令和元年度から令和2年度にかけて大幅に増加した。新型コロナウイルス感染症拡大の影響による生活様式の変化等によって家庭ごみの排出が増加したものと推測できる。コロナ禍が収束を見せない現状を踏まえると、今後もこの傾向は続くものと考えられる。このような社会背景のもと、SDGsの観点も踏まえた、<u>ごみ排出量の抑制による持続可能な社会の実現に向けて、ごみ減量・リサイクル普及啓発の取組みの必要性・重要性は高いものと考えられる。</u></li> </ul> <p><b>【区民1人1日あたりのごみ排出量の推移】</b></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th> <th>平成 29 年度</th> <th>平成 30 年度</th> <th>令和元年度</th> <th>令和 2 年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>区民 1 人 1 日あたりのごみ排出量 (g/人日分)</td> <td>542g</td> <td>530g</td> <td>530g</td> <td>550g</td> </tr> </tbody> </table> <ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>運営コスト、税外収入確保策について</b></li> <li>・ 令和2年度は67,065千円のフルコストを要した。コストの大半は維持管理運営の委託料や光熱水費であり、令和2年度は新型コロナウイルス感染症拡大の影響で施設を一時休館したことにより、開館1日あたりのコストが増加した。</li> <li>・ 施設の維持管理には一定のランニングコストを要するため、効率的な施設運営に向けて、施設の安定的な稼働や税外収入確保策を検討し、コストの抑制に向けた取組みが必要である。</li> <li>・ エコプラザ用賀ではリユースコーナー事業を実施しており、令和2年度は1,077千円の収入があった。多くの区民から引き取りの希望があり、リユース品に対する区民ニーズは高いと考えられる。</li> <li>・ 令和3年度に民間事業者との連携で、区民が粗大ごみとして廃棄する前にリユース品として直接持ち込める「世田谷区不要品持ち込みスポット」（喜多見1-4-2）を開設し、粗大ごみのリユースを促進するための実証実験を開始した。1か月で2,000～2,500点の持ち込みがあり、多くの区民にリユース品を活用する機会を提供するとともに、リユースに対する高いニーズを確認することができた。本格実施を見据えた課題の抽出等を引き続き行う。</li> <li>・ 上記実証実験で得られた成果や区民ニーズを踏まえ、<u>官民連携の手法を基に、施設を活用した常設のリユース品の受入れ、提供を行う仕組みについても検討していくことが必要である。</u>施設の活性化により来館者数の増加や税外収入の更なる増加とともに、区民のリユース意識が高まることにより、区が目指す区民の1日あたりのごみ排出量の削減効果が期待できる。</li> <li>● <b>機能転換や事業の整理統合等の可能性の検討</b></li> <li>・ 両施設はごみ減量・普及啓発施設として区が運営し、特にエコプラザ用賀は施設面積の広さや粗大ごみ中継所が併設されている立地面での特徴もあり、上記のようなリユースコーナーの有効活用による活性化が期待できる。</li> <li>・ リサイクル千歳台は、立地面に制約があり、施設面積が小さく駐車場もないため、主に資源の拠点回収や地域団体・グループの活動の場として活用されている。</li> <li>・ 今後は区民ニーズ、社会状況の変化等を踏まえ、両施設の機能や運営体制のあり方をあらためて検討し、「ごみ減量の普及啓発」という目的に向け、さらなる官民連携の取組みや機能の集約等により、施設の効果的・効率的な運営に向けた取組みを検討する必要がある。</li> </ul>					年度	平成 29 年度	平成 30 年度	令和元年度	令和 2 年度	区民 1 人 1 日あたりのごみ排出量 (g/人日分)	542g	530g	530g	550g
年度	平成 29 年度	平成 30 年度	令和元年度	令和 2 年度										
区民 1 人 1 日あたりのごみ排出量 (g/人日分)	542g	530g	530g	550g										
今後の方向性														
継続検討	★													
<p>施設のごみ減量に関する普及啓発機能の効果的な活用に関して、令和5年度の事業実施に向けて、施設のあり方を検討していく。</p> <p>あり方の検討に当たっては、費用対効果を十分に踏まえながら事業内容を検討するとともに、民間企業が持つノウハウなどを効率的に活用できるよう検討する。</p> <p>また、これまでの形式に捉われない新たな運用形態も、他所管の意見を参考にし、近隣住民をはじめ、区民が気軽に来館できる施設となるよう検討していく。</p>														



## 事務事業評価票

事業名	保健福祉サービス苦情審査会運営			所管課	保健福祉政策部 保健福祉政策課		
目的	保健福祉サービス等の適用又は提供に係る区民からの苦情を的確に処理することを目的に、中立公正な立場から苦情内容を審査し、区長に意見を述べることによって、苦情の解決を図る。						
事業内容	区が行う保健福祉サービスに関する苦情申立てについて、第三者機関である保健福祉サービス苦情審査会が、区長からの諮問を受け、中立公正な立場から審査し、改善意見等を述べる。						
成果指標	目標	平成30年度		令和元年度		令和2年度	
		実績	達成状況	実績	達成状況	実績	達成状況
諮問件数	—	0件	—	0件	—	0件	—
苦情解決件数(解決率)	—	24件	82.8%	27件	84.4%	13件	92.9%
事業に係るフルコスト(千円)				事業に直接係る人員(人)			
年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	事務分担割合	平成30年度	2.1	
フルコスト(b+c-a)	19,528	18,323	23,775		令和元年度	2.05	
収入(a)	2,662	2,602	2,723		令和2年度	3.5	
費用(b)	15,521	14,617	18,918				
内人件費	14,210	13,677	18,080				
間接コスト(c)	6,668	6,308	7,580				
取組み(行動量)	内容			年度	実績	フルコスト(千円)	単位あたりコスト(千円)
保健福祉サービス苦情審査会の運営	保健福祉サービス苦情審査会を開催する。			平成30年度	10回	15,944	1,594
				令和元年度	9回	14,903	1,656
				令和2年度	3回	16,308	5,436
苦情審査会事務局での苦情相談対応	専門調査員が保健福祉サービス等に関する苦情相談を受け、解決に向けての説明・助言等を行う。			平成30年度	29件	3,584	124
				令和元年度	32件	3,420	107
				令和2年度	14件	7,467	533
現状							
<p>・保健福祉サービス苦情審査会(以下、苦情審査会)は、平成8年に区長の附属機関として発足し、保健福祉サービスに関する区民からの苦情申立てを受理し、中立公正な立場から審査し、改善に向けた対応を行っている。なお、令和2年度から運営方法の見直しを行い、開催回数を減らして実施した。</p> <p>・苦情相談については、苦情審査会事務局の専門調査員が一定件数受理し、対応を行っている。</p>							
課題							
<p>・苦情審査会への諮問件数については、苦情申立書の提出が以前に比べて減少しており、また、提出があったとしても諮問に該当する案件でないため、近年諮問件数ゼロの状況が続いている。今後は、苦情として表面化していない、サービス利用に至っていない方に対する対策等についても検討する必要がある。</p>							

事業名	保健福祉サービス向上委員会運営			所管課	保健福祉政策部 保健福祉政策課		
目的	保健福祉サービス等の利用者及びその家族への支援、福祉サービス提供事業者への支援等について取組み、保健福祉サービスの質の向上を図る。						
事業内容	保健福祉サービス向上委員会で課題について審議し、改善策を検討することで保健福祉サービス全体の質の向上に取り組む。						
成果指標	目標	平成30年度		令和元年度		令和2年度	
		実績	達成状況	実績	達成状況	実績	達成状況
保健福祉サービス向上委員会による提言	2年に1回	—	—	1回	達成	(休止)	—
サービス向上に向けた取組み(質の向上Navi配布施設数)	—	1,380所	—	1,252所	—	1,450所	—
事業に係るフルコスト(千円)				事業に直接係る人員(人)			
年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	事務分担割合	平成30年度	2.0	
フルコスト(b+c-a)	15,452	11,304	5,094		令和元年度	1.8	
収入(a)	4,350	3,820	4,114		令和2年度	0.98	
費用(b)	14,946	10,754	6,356				
内人件費	13,835	10,313	5,825				
間接コスト(c)	4,855	4,369	2,852				
取組み(行動量)	内容			年度	実績	フルコスト(千円)	単位あたりコスト(千円)
保健福祉サービス向上委員会の運営	区から諮問されたサービスの質の向上に関する課題について審議、検討し、区へ意見を述べる。			平成30年度	2回	11,969	5,985
				令和元年度	1回	8,090	8,090
				令和2年度	0回(休止)	397	—
質の向上Naviの作成	苦情・事象事例を元にサービス向上のヒントとなる情報紙「質の向上Navi」を発行、配布することで事業所のサービスの質の向上を推進する。			平成30年度	2回	3,483	1,741
				令和元年度	2回	3,214	1,607
				令和2年度	2回	4,697	2,349



現状																																																				
<ul style="list-style-type: none"> <li>・保健福祉サービス向上委員会（以下、向上委員会）は、平成18年に区長の附属機関として発足し、保健福祉サービス等の向上を推進する上で必要な支援、指導等に関する事項の調査審議を行っている。</li> <li>・新型コロナウイルス感染症拡大の影響により、令和2年度及び令和3年度は休止している。</li> </ul>																																																				
課題																																																				
<ul style="list-style-type: none"> <li>・民間事業者の参入や第三者評価受審費補助の実施等により、利用者へのサービス利用選択機会の拡大、事業者のサービス拡大や課題解決能力の向上が図られてきており、設立当初とは違う視点から課題を抽出し、サービス向上委員会で調査・審議することが求められている。</li> <li>・第7期サービス向上委員会の総括として、苦情審査会との再編、一体化も検討すべきとの提言がまとめられており、今後の運営に向けた検討が必要である。</li> </ul>																																																				
分析・評価の視点																																																				
<ul style="list-style-type: none"> <li>●双方の附属機関について、機能や実績等を踏まえ必要性・有効性を評価・検証する。</li> <li>●整理・統合の可能性について評価・検証する。</li> </ul>																																																				
分析・評価																																																				
<p>●双方の附属機関の評価・検証</p> <p>(1) 苦情審査会</p> <p>・苦情申立ての受理、調査・審議、諮問機能は、保健福祉サービス等の適用又は提供に係る区民のセーフティネット機能として重要な役割を担っている。また、苦情審査会の調査・審議、諮問により、保健福祉サービスの窓口・広報改善、制度改善、直接救済等が行われた事例もあり、保健福祉サービスの改善や質の向上に繋がっている。</p> <p>・一方で、会の設立当初と比較し、権限移譲に伴う区の指導・支援体制の整備や各所管課や事業者の対応力の向上、サービスの質の向上が図られてきたこと等により、苦情申立ての件数が減少している。会では苦情報告を元に事例検証を実施しているが、苦情申立て件数の減少に伴い、定期開催する必要性が低下してきている。また、諮問件数は平成27年度を最後に実績なしが続いており、今後の運営のあり方について検討が必要である。</p>																																																				
<p>苦情申立て件数の推移(件)</p> <p style="text-align: right;">*の年度は諮問件数</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th> <th>件数</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>H8</td><td>3</td></tr> <tr><td>H9</td><td>3</td></tr> <tr><td>H10</td><td>8</td></tr> <tr><td>H11</td><td>1</td></tr> <tr><td>H12</td><td>3</td></tr> <tr><td>H13*</td><td>8</td></tr> <tr><td>H14*</td><td>6</td></tr> <tr><td>H15*</td><td>9</td></tr> <tr><td>H16*</td><td>7</td></tr> <tr><td>H17*</td><td>5</td></tr> <tr><td>H18*</td><td>1</td></tr> <tr><td>H19*</td><td>5</td></tr> <tr><td>H20</td><td>6</td></tr> <tr><td>H21*</td><td>5</td></tr> <tr><td>H22*</td><td>0</td></tr> <tr><td>H23</td><td>4</td></tr> <tr><td>H24*</td><td>1</td></tr> <tr><td>H25*</td><td>1</td></tr> <tr><td>H26</td><td>5</td></tr> <tr><td>H27*</td><td>2</td></tr> <tr><td>H28</td><td>1</td></tr> <tr><td>H29</td><td>3</td></tr> <tr><td>H30</td><td>0</td></tr> <tr><td>H31(R1)</td><td>1</td></tr> <tr><td>R2</td><td>0</td></tr> </tbody> </table>	年度	件数	H8	3	H9	3	H10	8	H11	1	H12	3	H13*	8	H14*	6	H15*	9	H16*	7	H17*	5	H18*	1	H19*	5	H20	6	H21*	5	H22*	0	H23	4	H24*	1	H25*	1	H26	5	H27*	2	H28	1	H29	3	H30	0	H31(R1)	1	R2	0
年度	件数																																																			
H8	3																																																			
H9	3																																																			
H10	8																																																			
H11	1																																																			
H12	3																																																			
H13*	8																																																			
H14*	6																																																			
H15*	9																																																			
H16*	7																																																			
H17*	5																																																			
H18*	1																																																			
H19*	5																																																			
H20	6																																																			
H21*	5																																																			
H22*	0																																																			
H23	4																																																			
H24*	1																																																			
H25*	1																																																			
H26	5																																																			
H27*	2																																																			
H28	1																																																			
H29	3																																																			
H30	0																																																			
H31(R1)	1																																																			
R2	0																																																			
<ul style="list-style-type: none"> <li>・10回開催された平成30年度は1回あたり1,594千円のコストを要し、開催が3回にとどまった令和2年度については、1回あたり5,436千円ものコストを要した。コストの大半は人件費であるが、効率的な運営のため、都度開催の導入検討や類似附属機関との整理・統合の検討が必要である。</li> <li>※令和2年度は、会計年度任用職員制度の導入による影響もあり、専門調査員（会計年度任用職員）にかかる人件費が増加した。</li> </ul>																																																				
<p>(2) 向上委員会</p> <p>・事業者等が提供する保健福祉サービスの向上を推進する上で必要な支援、指導等に関する事項について調査・審議しており、調査・審議を踏まえた区への提言等を行ってきた。向上委員会の調査・審議、区への提言により、利用者や事業者への支援、保健福祉サービスの質の向上に繋がっている。</p> <p>・新型コロナウイルス感染症拡大の影響により令和2年度は休会している。設立当初と比較し、民間事業者数の増加や第三者評価受審費補助の実施等によるサービス利用選択機会の拡大、事業者のサービス拡大や課題解決能力の向上が図られてきていることや、各所管課でサービス向上に向けた取組みが進行していることもあり、従来の形式のまま開催する必要性が薄れてきており、形式や議論内容の改善が必要である。</p> <p>・第7期委員会の提言『苦情審査会とサービス向上委員会の連携による質の向上の取り組みについて』では、向上委員会の定常的な活動のあり方や、苦情の分析を総括的に捉えてサービス向上に繋げていく等といった提言があり、双方の附属機関の再編、一体化も検討すべきとされている。以上のような向上委員会を取り巻く状況の変化や提言等を踏まえ、今後のあり方について検討が必要である。</p> <p>・運営費として平成30年度は11,969千円（開催2回）、令和元年度は8,090千円（開催1回）、令和2年度は397千円（休止）要している。苦情審査会と同様、コストの大半は人件費であるが、効率的な運営のため、類似附属機関との整理・統合の検討が必要である。</p>																																																				

**●整理統合の可能性**

- ・双方の附属機関の委員は、保健福祉サービスの質の向上という共通の視点から、苦情申立てや保健福祉サービスの調査審議を行っていくため、双方の附属機関の委員を兼任することがより効果的であると考えられる。委員を兼任することにより、区への諮問や提言を同一の視点から行うことで効果的・効率的な運営に繋がる。
- ・苦情審査会が有する苦情申立ての受理、調査・審議、諮問機能は、区民のセーフティネット機能を果たしていることから、引き続き実施していくことが望ましい。ただし、苦情申立てのない場合に苦情審査会を定期開催する必要性は低く、主に苦情申立てが生じた場合の臨時開催とすることで開催回数を見直し、効率的に運営していくことが可能となる。
- ・向上委員会については従来の手法で実施するのではなく、さらなる保健福祉サービスの質の向上に繋げるため、全区版地域ケア会議のテーマである8050問題やひきこもりといった、包括的に支援が必要となり、かつ苦情・相談につながらず表面化しづらいような課題についての調査・審議等を行うことにより、委員の活動や知見を最大限に活かし、効果的な運営を図ることが可能となる。
- ・双方の附属機関の今後の活動内容を踏まえながら、より効果的・効率的な運営に向け、双方の附属機関の再編、一体化も検討が必要である。

今後の方向性

<b>事業手法の見直し</b>	★	
-----------------	---	--

両附属機関の整理・統合を実施するには、運営方法や委員構成、予算等について検討する必要がある、運営には都補助金を活用していることから、財源に影響が生じることも予想される。

サービスの質の向上に関しては現在も取り組むべき課題があり、まずは、双方の附属機関の現状の運営方法を見直したうえで、休会となっているサービス向上委員会を再開し、分野を横断して検討が必要な課題や包括的な支援が必要な課題、苦情・相談につながらず表面化しづらい問題の解決に向けた審議を試しながら、委員の構成や予算等についての課題を整理した上で、必要に応じて条例改正についても検討していく。

以上の方向性を踏まえ、今後は、以下のとおり両附属機関の運営方法を見直し、質の向上につながる効果的な運営に向けて取り組んでいく。

<苦情審査会>

設立当初と比較して苦情申立件数が減少し定期開催する必要性が低くなっていることから、年4回の定期開催から諮問があった場合のみの都度開催に変更して運営する。

<向上委員会>

横断的な課題解決に向け、全区版地域ケア会議のテーマを調査・審議等を行うことにより、委員の活動や知見を最大限に活かし、効果的な運営を実施する。

その上で、これらの見直しにより想定される以下の課題解消のため、両附属機関の委員を兼任する形式に見直す。

- ・苦情審査会の都度開催化による、委員の区の取組み状況や支援体制などを知る機会の減少回避
- ・サービス向上委員会で全区版地域ケア会議のテーマを取り扱うにあたり、テーマによっては学識経験者だけでなく、医師や弁護士、社会福祉士等の専門的な意見が必要になるケースへの対応

委員の兼任化により、苦情申立書の提出があり諮問する場合には「苦情審査会」として開催、諮問がない場合は「向上委員会」として効率的に開催する。（報酬については、開催した会議により定められた委員報酬を支給）

兼任化については、現在向上委員会が休会中により委員委嘱されていない状況にあるため、令和4年度当初に現行の苦情審査会委員を向上委員会委員として兼任委嘱し、向上委員会を再開する方向で調整する。

以上の形式で運営方法を変更し実施しながら、両附属機関を一体化させることでサービスの質の向上や効果的な運営につながると判断した場合は、条例改正も視野に入れ、統合に向けた検討を進めることとする。

【委員兼任・回数見直しによる効果額】

- ・苦情審査会 △127千円（運営費の減：定期4回→都度開催）
- ・向上委員会 -

## 【参考】過去の主な諮問内容及び調査・審議事項

## 主な諮問内容等（保健福祉サービス苦情審査会）

- 【主な諮問内容】諮問件数 71件  
（制度改善や直接救済につながった案件）
- ・ 12年度 諮問第14号「児童育成手当の遡及支給について」  
申立て要旨：寡婦控除を遡及して申告したので、申告が漏れていた児童育成手当を遡って支給してほしい。  
結果：直接救済とはならなかったが、窓口・広報改善につながった。
  - ・ 13年度 諮問第16号「総合福祉センター育成保育の継続及び保育園入園について」  
申立て要旨：きょうだい別園を解消し、同園に通園させたい。  
結果：直接救済とはならなかったが、制度改善につながった。
  - ・ 14年度 諮問第23号「敬老入浴デーについて」  
申立て要旨：敬老入浴デーの対象年齢が60歳から65歳に引き上げられたことに対して、既得権者は利用できるような制度を見直してほしい。  
結果：制度の改善を行い、直接救済につながった。
  - ・ 15年度 諮問第31号「児童手当遡及支給について」  
申立て要旨：転入窓口で十分な情報提供がなく、児童手当が受給できなかったため、転入時から、次男出産により制度を知った時までの児童手当を遡及支給してほしい。  
結果：直接救済とはならなかったが、窓口・広報改善につながった。
  - 諮問第35号「世田谷区家族介護慰労金支給について」  
申立て要旨：要介護認定の更新手続き遅れにより、認定期間が切れていた。要介護状態に変化はないため、認定期間が切れていた9か月間の慰労金を支給してほしい。  
結果：直接救済につながった。
- （直近5回分）※平成27年度を最後に諮問に該当する案件なし。
- ・ 25年度 諮問第67号「区立保育園入園非内定について」
  - ・ 26年度 諮問第68号「保育ママ及び保育課の対応について」  
諮問第69号「障害者就労支援センターの対応について」
  - ・ 27年度 諮問第70号「認知症対応型共同生活介護施設の緊急時の対応について」  
諮問第71号「保育園入園非内定について」

## 主な調査・審議内容等（保健福祉サービス向上委員会）

- 【主な調査・審議内容】
- ・ 第1期（18～19年度）  
【諮問審議】「区民が安心して良質なサービスを利用できる環境を整備するための区の役割について」  
【答申】「区民が安心して良質な福祉・介護サービスを利用するために」
  - ・ 第2期（20～21年度）  
（20年度）  
【調査研究】「区民が知りたい介護サービス情報調査研究」「区民が知りたい認証保育所情報調査研究」  
【シンポジウム】「これなら選べる！福祉・介護サービス情報～介護サービス情報の公表の読み解きと区民が知りたい認証保育所情報」  
【成果物】冊子「介護サービス情報ガイド」「区民が知りたい認証保育所情報調査研究」
  - （21年度）  
【調査研究】「自立支援のための介護事故予防検討」「障害者施設取組み事例検討」  
【シンポジウム】「区民が安心して良質な福祉・介護サービスを利用するために」  
①自立支援のための介護事故予防②よりよい障害者個別支援計画に向けて  
【成果物】冊子「自立支援のための介護事故予防検討報告書」「個別支援計画・第三者評価結果の持ち寄り事例検討について」
  - ・ 第3期（22～23年度）  
（22年度）  
【意見交換】「今後のサービス向上委員会で取り組むべきテーマ等」  
【成果物】冊子「認証保育所ガイド」
  - （23年度）  
【課題検討・提言】「保健福祉サービスの質の向上の取り組み評価」
  - ・ 第4期（24～25年度）  
【諮問審議】「東京都福祉サービス第三者評価の成果を踏まえた今後の福祉サービスの評価のあり方について」  
【答申】「福祉サービスの質を高めるための評価のあり方と評価結果の活用に向けて」
  - ・ 第5期（26～27年度）  
（26年度）  
【テーマ別リポート発表・意見交換】「今後の福祉人材の育成のために求められること」
  - （27年度）  
【シンポジウム】「地域包括ケアシステムの担い手について～地域の力をどう引き出すか？～」
  - ・ 第6期（28～29年度）  
【課題検討】「苦情への対応方法や事故を未然に防止するために区が取り組むべき方策」  
【提言】「保健福祉サービスにおける苦情対応・事故防止のための区の役割や実効性のある取り組みについて」
  - ・ 第7期（30～31（R元）年度）  
【課題検討】「苦情審査会とサービス向上委員会の連携による質の向上の取り組みについて」  
【提言】「苦情審査会とサービス向上委員会の連携による質の向上の取り組みについて」



事務事業評価票

事業名	高齢者会食サービス	所管課	高齢福祉部 高齢福祉課				
目的	地域のボランティアによる会食会を通じて、ひとりぐらし高齢者等に外出の機会や地域社会とのふれあいの場を提供し、地域社会との交流と支えあいを推進するとともに、健康保持及び介護予防に寄与する。						
事業内容	区が委嘱する協力員団体（ボランティア個人も含む。以下同じ）に、地区会館等で調理し、週1回～月1回の会食会を行うための活動費を高齢者の参加人数（食数）に応じて支払う。 1食あたり協力員活動費：ひとりぐらし600円、ひとりぐらし以外250円 1回あたり利用者負担金：ひとりぐらし400円、ひとりぐらし以外400円以上（協力員が定めた金額）						
成果指標	目標	平成30年度		令和元年度		令和2年度	
		実績	達成状況	実績	達成状況	実績	達成状況
延べ利用者数（食事提供数）	6,045人	6,942人	115%	5,684人	94%	938人	16%

事業の成果

令和2年度は、新型コロナウイルス感染症拡大の影響による施設の休館や活動の自粛により、利用者数が大きく減少した。なお、感染予防のため区民利用施設での調理・喫食が制限された期間は、食を伴わない活動も活動費の支給対象とし、食を伴わない活動でも地域交流や支えあいを維持している。

当該事業は、第7期高齢者保健福祉計画・介護保険事業計画における「地域で安心して暮らし続けるための介護・福祉・住まいの充実－在宅生活の支援」に係る事業であるが、計画事業ではないため個別の計画数量・目標値は有しない(※)。

※上記「成果指標」では、第6期（平成27年度～29年度）実績の対前年度比より第7期（平成30年度～令和2年度）の予定数量を積算し、3か年の平均を目標値としている。

【高齢者会食サービス延べ利用者数及び協力員団体数及び年度末登録者数の推移】※過去10か年

年度	平成23	平成24	平成25	平成26	平成27	平成28	平成29	平成30	令和元	令和2
団体数	33	30	27	27	25	25	25	25	24	22
延べ利用者数	10,205	9,094	8,510	7,654	7,885	7,814	6,890	6,942	5,684	938
登録者数	861	783	732	678	683	728	655	649	619	522
実受給者数	592	569	529	500	519	507	464	471	521	69

事業に係るフルコスト(千円)

事業に直接係る人員(人)

年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	事務分担割合	
フルコスト(b+c-a)	4,775	6,453	4,360	平成30年度	0.3
収入(a)	1,815	1,756	838	令和元年度	0.4
費用(b)	5,396	5,430	2,585	令和2年度	0.31
内人件費	1,786	2,310	1,840		
間接コスト(c)	1,194	2,779	2,613		

取組み(行動量)	内容	年度	実績	フルコスト(千円)	単位あたりコスト(千円)
会食サービスの実施(延べ利用者数)	協力員団体に活動費を支給し、ひとりぐらし高齢者等に向けた会食サービスを実施する。	平成30年度	25団体(6,942人)	4,775	191(688円)
		令和元年度	24団体(5,684人)	6,453	269(1,135円)
		令和2年度	22団体(938人)	4,360	198(4,648円)

現状

- 【高齢者会食サービス利用者数】（令和2年度末登録者数）
- ・利用者 522人（区内在住65歳以上のひとりぐらし高齢者又は会食会への参加で介護予防効果が期待できる者）
  - ・協力員団体 22団体（会食サービスに理解を示し、協力員となることを希望する者又は団体）

【高齢者会食サービス利用状況】（令和2年度実績）

提供回数	協力員団体数	利用者数	年間総食数
月4～5回	2団体	30人	180食
月1～3回	20団体	492人	758食
合計	22団体	522人	938食



新型コロナウイルス感染拡大防止策を講じながらの活動(トマト昼食会)

※新型コロナウイルスの感染状況を踏まえ、当面の間は食事を伴わない活動でも活動費を支払うこととしている。

課題

- 協力員の高齢化や担い手不足により、協力員団体数及び構成員の人数が減少している。
- 高齢者人口が増加する中、利用者は減少傾向にある。また、新型コロナウイルス感染症拡大の影響による活動の自粛等により、さらに減少している。協力員へのアンケート調査によると、活動に参加したいという利用者は多くいる一方で、感染への不安から開催が難しいという声が多くあった。また、外出しなくなったことで、健康状態に不安が見られる利用者がいるとの声もある。



分析・評価の視点

- 事業目的を踏まえ、事業の有効性について評価・検証する。
- 事業の持続可能性や効率化の視点から、コスト削減の可能性について評価・検証する。
- 今後の高齢化の進展を踏まえた事業の必要性について、担い手の確保や地域資源の活用、類似事業との連携等を踏まえ評価・検証する。

分析・評価

●事業の有効性について

・ひとりぐらし高齢者等への食事の提供を通じて地域との交流を図り、会食による健康保持や介護予防の効果だけでなく、高齢者の居場所づくりやボランティア団体の地域活動の場づくりにも繋がっている。一方で、担い手となる協力員団体数は、平成23年度の32団体から令和2年度は22団体となり、減少傾向にある。

・利用者も減少傾向にある。背景として、地域包括ケアシステムの構築、介護予防・日常生活支援総合事業の実施により、65歳以上の方が利用できる通いの場や地域サロンが増え、利用者が自身のニーズにあったサービスを選択できる土壌が育ち、利用が分散したことが考えられる。

・協力員団体へのアンケート調査によると、活動に参加したいという利用者は多くいる一方で、感染症等への不安から開催が難しいという声が多くあり、今後の実施方法について検討が必要である。

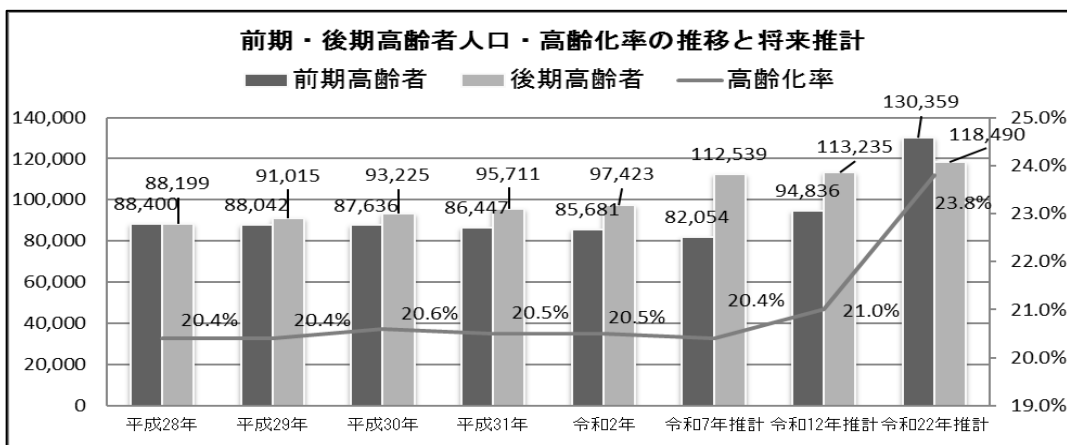
●コスト削減の可能性について

・令和2年度は4,360千円のコストを要した。主に職員の人件費や協力員団体への活動費、保険や検便の実施等であり、単位あたりコストでは、協力員1団体あたり198千円、食事1食あたり4,648円となっている。なお、令和2年度は新型コロナウイルス感染症拡大の影響で利用者数が大幅に減少したことによるものであり、参考値扱いとする。(平成30年度:1食あたり668円、令和元年度:1食あたり1,135円)

・協力員団体の登録事務にかかる人件費や保険・検便など、会食サービスの活動を行わない場合もコストが発生する。協力員団体への通知や活動報告書の発送は、電子化等デジタル技術の活用により事務負担と経費を軽減できる可能性がある。事務的なコストを最小限にし、効率的に事業を運営していくことが必要である。

●事業の必要性、担い手の確保や地域資源の活用、類似事業との連携等の可能性について

・以下の表のとおり、今後も事業の対象となる高齢者人口は増加が見込まれる。高齢化の進展に向け、さらに高齢者の健康保持や介護予防の推進、高齢者の居場所づくりによる孤立防止等に取り組んでいく必要がある。



・令和3年4月現在の高齢者の世帯状況としては、ひとり暮らしの人が33.3%、高齢者のみ世帯の人が37.8%を占め、合計で70%を超えており、ひとり暮らし及び高齢者のみ世帯が年々増加している。

・健康保持や介護予防を必要とする高齢者の増加も見込まれるが、受け皿となる事業の担い手が減少している。会食サービスを利用したい高齢者のニーズに対応するためには、担い手の確保が必要であり、地域資源としての既存の地域活動団体との連携・協力を強化していく必要がある。

・高齢者を対象とする食を伴う事業として、「ふれあい・いきいきサロン」、「支えあいミニデイ」、「地域デイサービス」がある。これらは、健康体操やレクリエーション等の活動を通じた仲間づくりや交流の場づくり、介護予防の事業として確立している。子ども・親子を対象とする「子ども食堂」では、ひとり暮らしの高齢者も受入れ、子ども食堂から多世代交流の場をつくる地域食堂として活動する試みなども始まっている。

・今後は、本来利用対象の異なる他の地域活動団体との協働・連携により、担い手の確保や貴重な地域資源の有効活用を図り、サービスを利用したい高齢者のニーズに広く対応していくことが有効である。

・会食サービスとしては、引き続き活動したいという協力員や利用者の声も多くあり、現行のまま継続して実施していくことも考えられるが、協力員団体の活動状況や利用者数の状況等を踏まえると、実施手法の見直しや次代への地域活動の運営ノウハウの継承等も視野に入れた連携・協働による会食サービスの再構築を検討する必要がある。

今後の方向性

継続検討



高齢者会食サービスの担い手の確保に向けては、区のおしらせ「せたがや」、ホームページを通じた事業の周知のほか、活動場所の確保、利用の調整、事業実施に向けての支援を行っているが、担い手である協力員団体、利用者とも減少傾向にある。

一方で、例えば子ども食堂では、支援を必要とする子どもだけではなく、ひとり暮らしの高齢者にも声かけをして、子ども食堂から多世代交流の場をつくる地域食堂として活動する試みを行う団体その他、コミュニティカフェ、地域サロンなど地域住民が主体となった食を通じた支えあいの場は年々広がっている。

当該評価・検証に基づき、地域で高齢者を支える環境づくりとして、対象を高齢者に限定しない食を提供する活動を行う関係団体等を地域資源と捉え、それらと連携・協働を図ることで担い手を確保するなど、会食サービスの再構築について、引き続き検討する。