

「平成28・29年度 各局等改革プログラム評価シート（内部評価）」に関する御意見等（事前調査）

No.	ページ	局名	課題名	御意見		対応区分	御意見に対する考え方
1	3～4	市民文化局	市民活動を効果的に支援する体制づくり	平成28・29年度 内部評価 に対する 御意見	・取組の総体的効果として、関係機関の連携が図られたとの記述があるので、情報共有が図られたことを効果に挙げてもいいのではないかと。	平成28・29年度評価において対応	・中間支援ネットワーク会議の立ち上げにより、会議の場以外においても、中間支援組織間での相談や情報交換が活発に行われるようになってきたことから、いただいた御意見を踏まえ、「ヒト」の効果に加え、「情報」の効果としても記載します。
2	5～6	市民文化局	NPO法人等への支援体制の構築	平成28・29年度 内部評価 に対する 御意見	・「認定・条例指定NPO法人数」が目標値に達しなかった理由を所管課としてどのように分析・認識しているのか。	その他	・「認定・条例指定NPO法人数」が目標値に達しなかった主な要因は、①認定・条例指定取得の要件を満たすための法人運営の基盤整備には十分な準備期間が必要になること、②認定・条例指定取得の効果への理解が進んでいないこと、③活動を支える寄附文化の醸成には一定の時間を要すること、であると認識しています。 ・これを踏まえ、今後は、次の3つの取組を中心に、引き続きNPO法人の活動促進を図ります。 ①法人の運営基盤整備・強化に向けたサポートとして、かわさき市民活動センター等と連携したNPO法人の事務スタッフ向け各種講座の開催や、税理士・社会保険労務士から課題に応じた助言・アドバイスを受けられるアドバイザー派遣事業の実施などに取り組みます。 ②認定・条例指定取得の効果への理解促進に向けて、NPO法人向けの各種説明会や相談会を市内各所で実施します。 ③多様な主体の連携の強化と寄附促進に向けた意識の醸成に向けて、NPO法人や企業等の連携の促進を目的とするフォーラムの開催や、市内各所でのNPO法人への寄附による応援キャンペーンの実施など、社会貢献活動への参加を呼びかける取組を実施します。
3	35～36	幸区役所	幸区ご近所支え愛モデル事業の実施	平成29年度 委員会 における 御意見	・成果指標の設定が必要である。成果指標については、モデル事業の検討会への参加者数ではなく、その検討した内容を地域で何件実施できて、それにより何人の市民の参加を得たのか、といったことや、それによって「支え愛」を実感した市民の数などが考えられる。	その他	・『「支え愛」を実感した市民の数』を測定するためには、一定規模の区民を対象とした新たなアンケート等の実施が必要となりますが、未だモデル事業の段階であるなど事業の進捗状況等も勘案し、現段階でこのようなアンケートは実施していない状況です。 ・平成28・29年度の取組評価においては、「モデル事業実施地区に設置した部会の会員数」を指標とし、取組の効果を測定しました。
4	39～40	中原区役所	中原区役所窓口混雑緩和・サービス環境改善の推進	平成29年度 委員会 における 御意見	・窓口待ち時間を減らすことができた点は評価できるが、それによって利用者の満足度が向上したのか、把握することが望ましい。 ・ただし、主に転入による中原区役所を利用したことのない人が調査の対象となるため、これまで居住していた地域の別の市役所、区役所のサービスとの比較にならないよう、聞き方を、例えば「今回利用してみて便利だったか」とするなど工夫が必要である。	その他	・平成29年度の「混雑期における区役所窓口の最長待ち時間」は1時間45分となり、平成28年度から更に短縮することができました。なお、アンケートの実施による満足度調査については、最長で1時間45分お待ちいただいている状況の中で実施することは得策ではないと判断し、実施していません。 ・平成28・29年度の取組評価においても、「混雑期における区役所窓口の最長待ち時間」を指標とし、取組の効果を測定しました。

No.	ページ	局名	課題名	御意見		対応区分	御意見に対する考え方
5	41～42	中原区役所	多様な主体の参加と協働による地域課題の解決や地域の活性化に向けた取組の推進	平成29年度委員会における御意見	・事業に参加した人の意識変化と合わせて、その研修を踏まえた取組がどのくらい実践できたのか、さらには、この研修をきっかけとして主体的な取組を新たにいくつ考え、実践できたのかなどで効果を測定できるものと考えられる。	平成28・29年度評価において対応	・いただいた御意見を踏まえ検討を行い、平成28・29年度の取組評価においては、『市民アンケートにおける「社会活動・地域活動の関心度」に関する質問に対して「関心がある」と回答した人の割合』を活用し、全市平均値と中原区単独値を比較することで、取組の効果を測定しました。 ・これにより、平成28年度評価においてはCheckを「X」としていましたが、平成28・29年度評価においては「C」としました。
		中原区役所		平成28・29年度内部評価に対する御意見	・今後、取組を全5地区へ拡大していくことの必要性等から、事務事業等への貢献度が「C」となっているが、平成28・29年度の事務事業等への貢献度としては「B」と評価しても差し支えないのではないか。	その他	・今後、大戸地区での取組を踏まえ、全5地区へ取組を広げていく必要があることから、平成28・29年度の事務事業等への貢献度は「C」と評価しました。 ・平成30年度以降の第2期期間においては、実施地区を広げながら、更なる効果創出に向け取組を進めていきます。
6	43～44	高津区役所	多様な主体による地域コミュニティ活性化の推進	平成29年度委員会における御意見	・事業に参加した人の意識変化と合わせて、その研修を踏まえた取組がどのくらい実践できたのか、さらには、この研修をきっかけとして主体的な取組を新たにいくつ考え、実践できたのかなどで効果を測定できるものと考えられる。	平成28・29年度評価において対応	・いただいた御意見を踏まえ検討を行い、イベントの開催に当たって参加者へのアンケート調査を実施し、平成28・29年度の取組評価においては、このアンケート結果等を活用し、取組の効果を測定しました。 ・これにより、平成28年度評価においてはCheckを「X」としていましたが、平成28・29年度評価においては「B」としました。
7	45～46	高津区役所	区役所サービスの向上に向けた取組の推進	平成29年度委員会における御意見	・成果指標については、市民文化局の取組である「めざすべき区役所像の実現に向けた取組の推進」と同様の「区役所利用者のサービス満足度」が活用できると考えられる。 ・区独自でアンケートを行う場合には、取組の効果の測定に資するデータが得られるよう、内容について精査する必要がある。	平成28・29年度評価において対応	・いただいた御意見を踏まえ、平成28・29年度の取組評価においては、「高津区役所利用者のサービス満足度」を活用し、取組の効果を測定しました。 ・これにより、平成28年度評価においてはCheckを「X」としていましたが、平成28・29年度評価においては「B」としました。
8	49～50	多摩区役所	多様な主体の参加と協働による地域課題の解決や地域の活性化に向けた取組の推進	平成29年度委員会における御意見	・地域の課題解決に向けた取組に関しては「ヒト」の区分として効果を記述することができると考えられる。 ・事業に参加した人の意識変化と合わせて、その研修を踏まえた取組がどのくらい実践できたのか、さらには、この研修をきっかけとして主体的な取組を新たにいくつ考え、実践できたのかなどで効果を測定できるものと考えられる。	平成28・29年度評価において対応	・いただいた御意見を踏まえ検討を行い、平成28・29年度の取組評価においては、『「磨けば光る多摩事業」の継続実施事業数』を活用することで取組の効果を測定し、主に「ヒト」の効果として評価しました。 ・これにより、平成28年度評価においてはCheckを「X」としていましたが、平成28・29年度評価においては「C」としました。
9	51～52	多摩区役所	より利用しやすい区役所に向けた取組の推進	平成29年度委員会における御意見	・成果指標については、市民文化局の取組である「めざすべき区役所像の実現に向けた取組の推進」と同様の「区役所利用者のサービス満足度」が活用できると考えられる。 ・区独自でアンケートを行う場合には、取組の効果の測定に資するデータが得られるよう、内容について精査する必要がある。	平成28・29年度評価において対応	・いただいた御意見を踏まえ、平成28・29年度の取組評価においては、「多摩区役所利用者のサービス満足度」を活用し、取組の効果を測定しました。 ・これにより、平成28年度評価においてはCheckを「X」としていましたが、平成28・29年度評価においては「B」としました。

No.	ページ	局名	課題名	御意見		対応区分	御意見に対する考え方
10	53～54	麻生区役所	多様な主体の参加と協働による地域課題の解決や地域の活性化に向けた取組の推進	平成29年度委員会における御意見	<ul style="list-style-type: none"> ・地域の課題解決に向けた取組に関しては「ヒト」の区分として効果を記述することができると考えられる。 ・事業に参加した人の意識変化と合わせて、その研修を踏まえた取組がどのくらい実践できたのか、さらには、この研修をきっかけとして主体的な取組を新たにいくつ考え、実践できたのかなどで効果を測定できるものと考えられる。 	平成28・29年度評価において対応	<ul style="list-style-type: none"> ・いただいた御意見を踏まえ検討を行い、平成28・29年度の取組評価においては、『平成28年度に構築した「麻生区市民活動団体検索サイト」の掲載団体数』を活用することで取組の効果を測定し、主に「ヒト」及び「情報」の効果として評価しました。 ・これにより、平成28年度評価においてはCheckを「X」としていましたが、平成28・29年度評価においては「B」としました。
11	81～82	健康福祉局	休日急患診療所運営体制の見直し	平成29年度委員会における御意見	<ul style="list-style-type: none"> ・成果指標である「休日(夜間)急患診療所患者数」の実績に関する説明が必要である。 	その他	<ul style="list-style-type: none"> ・成果指標に記載の「休日(夜間)急患診療所患者数」は、平成28年度から平成29年度にかけて低下していますが、そもそも「患者数が増えれば成果が上がった」ということは必ずしも成り立たないと考えられることから、平成28・29年度の取組評価においても、あくまでも参考数値として取り扱っています。 ・なお、川崎市医師会による自主事業化したことで、年末年始等にインフルエンザ患者数が増加した際、医師等の増員などの柔軟な対応を図ることができたことから、「モノ」の観点から効果があったものと評価しました。
12	101～102	教育委員会事務局	中学校完全給食実施に向けた取組	平成28・29年度内部評価に対する御意見	<ul style="list-style-type: none"> ・事務事業等への貢献度の区分については異論はないが、生徒・保護者へのアンケートにおいて、平成28年から平成29年にかけて評価が低下している項目がある点に留意する必要があるのではないかと。 	その他	<ul style="list-style-type: none"> ・評価シートに記載のとおり、平成28年度と平成29年度のアンケートでは、対象校数(4校と14校)や対象者数(生徒数408人と1,470人)、実施方法(自校方式とセンター方式)等が異なり、比較した分析は難しいと考えていますが、それぞれの結果からは、生徒、保護者から概ね良い評価を得られたものととらえています。今後も、アンケートの結果や残食率等のデータなどを活用することや、学校に足を運び生徒や教職員等の生の声を聴き取るなどを行い、引き続き、安心、安全で温かく、おいしい給食を提供できるよう工夫をしながら取り組んでいきます。
13	105～106	総務企画局	危機管理体制の強化	平成28・29年度内部評価に対する御意見	<ul style="list-style-type: none"> ・災害対策の重要性や課題についての認識の共有が図られたという点を「情報」の効果に挙げているのではないかと。 	平成28・29年度評価において対応	<ul style="list-style-type: none"> ・熊本(被災地)へ派遣された職員の支援体験を庁内及び地域において情報共有することで、災害対策の重要性や課題についての認識の共有が図られたこと、また、タブロイド紙の発行等より、市民に本市の防災に関する取組を積極的に情報発信したことから、いただいた御意見を踏まえ、「ヒト」の効果に加え、「情報」の効果としても記載します。

No.	ページ	局名	課題名	御意見		対応区分	御意見に対する考え方
14	123～124	健康福祉局	介護・障害福祉サービス等指導監査業務執行体制の再構築	平成29年度委員会における御意見	<p>・指導・監査の実績が上がっていることは理解できるが、それによって施設利用者の満足度や給付額がどの程度改善又は是正されたのかに関する情報の把握が必要である。</p> <p>・効果として、より具体的な指標を掲げる必要がある。施設利用者等の満足度調査(アンケート)や給付額の是正額、是正勧告の対象件数などの数値的な指標が望ましい。</p> <p>・今後、個別に改善できた事例が出てくると、例えば、数の少ない障害者施設を対象に指標化できる部分もあると考えられる。</p>	その他	<p>・いただいた御意見を踏まえ検討を行ってまいりましたが、次の理由から効果測定は困難であると考えています。</p> <p>●「施設利用者の満足度」については、モニタリングや利用者アンケート等で寄せられた意見を事業者が運営に反映させた結果等として表れるものであり、指導・監査と密接に関係しているものとは言えないことから、指標として設定することは適当ではないと考えます。</p> <p>●「給付額の是正額」や「指導・監査による指導・勧告件数」については、事業者への指導・監査を行う体制をより強化するため、平成28年度に高齢者事業推進課及び障害計画課に事業者指導担当を設置し、より多くの事業者に対して指導・監査をきめ細やかに実施するよう取り組んでいるところであり、是正額や指導・勧告件数が増加することは、「実施結果(Do)」の観点では、本市の活動量が増加したという点から望ましいと言える一方で、「評価(Check)」の観点では、事業者の不適切な事務執行が多く見つかったという点から望ましくないことであり、このような意味で評価において両面性をもつものであることから目標又は指標として設定することは適当ではないと考えます。</p> <p>●「指導・監査実施後における改善状況」については、指摘内容によっては、改善報告書の提出後に実際に現地確認が必要なものもあり、事業者数が年々増加するとともに、3年に1度介護保険制度の改正に伴う指導・監督指針の見直し等も行われる中、報告書の提出のあったすべての事業所に対して現地確認を実施することは難しく、改善状況を指標として設定することは困難であると考えます。また、そもそも、事業者が適正に事業運営を行い、改善の必要がない状態が評価されるべきであり、改善された件数を評価することはなじまないものと考えます。</p>
15	155～156	総務企画局	新たな情報通信技術を活用した取組の推進	平成28・29年度内部評価に対する御意見	<p>・「取組の総体的効果」欄の「カネ」の効果について、説明の記述が欲しい。環境整備には経費が投入されているので、その費用対効果としてどう捉えるかという見解を示す必要があるのではないか。</p>	平成28・29年度評価において対応	<p>・本取組は、総合計画に掲げる公衆無線LAN環境の整備充実に向けたアクセスポイントの利用範囲の拡大の取組を、効率的・効果的に、行政負担を抑えながら進めることを目標とするものです。</p> <p>そのため、民間アクセスポイントを活用し、本市が整備することとした場合にかかる1か所あたり約4万円の初期費用を抑えることで、本市の経費投入なく利用範囲の拡大を図ることができたことをもって、財政的な効果があったものと評価しています。なお、平成28・29年度の2か年で、公衆無線LANアクセスポイントを約60か所新たに設置しており、そのうちの約50か所が民間アクセスポイントとなっています。</p> <p>・また、いただいた御意見を踏まえ、財政的な効果をより分かりやすくお伝えするため、1か所あたり約4万円の費用削減につながっている旨、評価シートにも追記します。</p>
16	307～308	総務企画局	計画的な人材育成の推進	平成29年度委員会における御意見	<p>・事業に参加した人の意識変化と合わせて、その研修を踏まえた取組がどのくらい実践できたのか、さらには、この研修をきっかけとして主体的な取組を新たにいくつか考え、実践できたのかなどで効果を測定できるものと考えられる。</p> <p>・人材育成は長期的な視点で取り組む必要があり、効果測定において工夫が必要である。</p>	平成28・29年度評価において対応	<p>・いただいた御意見を踏まえ検討を行い、平成29年度に職員を対象に実施した「働き方についてのアンケート調査」の中で、「研修やOJTに対する取組が職員としての意識やスキルの向上に役に立っているか。」という質問項目を設けるとともに、市民アンケートにおいても、「市職員が市民とともに地域の課題に取り組もうとしていると思うか。」という質問項目を設け、平成28・29年度の取組評価においては、これらのアンケート結果を活用し、取組の効果を測定しました。</p> <p>・これにより、平成28年度評価においてはCheckを「X」としていましたが、平成28・29年度評価においては「C」としました。</p>

No.	ページ	局名	課題名	御意見		対応区分	御意見に対する考え方
17	313～314	市民文化局	市民活動を効果的に支援する職員の人材育成	平成29年度委員会における御意見	<ul style="list-style-type: none"> ・事業に参加した人の意識変化と合わせて、その研修を踏まえた取組がどのくらい実践できたのか、さらには、この研修をきっかけとして主体的な取組を新たにいくつ考え、実践できたのかなどで効果を測定できるものと考えられる。 ・人材育成は長期的な視点で取り組む必要があり、効果測定において工夫が必要である。 	平成28・29年度評価において対応	<ul style="list-style-type: none"> ・いただいた御意見を踏まえ検討を行い、平成28・29年度の取組評価においては、研修等の実施により町内会・自治会に関する課題認識を高めたことで、研修受講者が所属する組織において、町内会・自治会長の負担軽減を図る取組が実施されたことから、「ヒト」の観点から効果があったものと評価しました。 ・これにより、平成28年度評価においてはCheckを「X」としていましたが、平成28・29年度評価においては「C」としました。
		市民文化局		平成28・29年度内部評価に対する御意見	<ul style="list-style-type: none"> ・職員研修を経て、約9割の職場で課題認識の共有が図られたという点は、「情報」の面で効果があったと評価していいのではないかと。 	平成28・29年度評価において対応	<ul style="list-style-type: none"> ・研修参加者が研修内容を職場に持ち帰り、上司や同僚に報告するにとどまらず、各職場で行政依頼事務の見直しについて話し合いの場が持たれるなど、より多くの職員に情報が広がり、課題認識の共有が図られたことから、いただいた御意見を踏まえ、「ヒト」の効果に加え、「情報」の効果としても記載します。
18	315～316	市民文化局	区役所における行政のプロフェッショナルの育成	平成29年度委員会における御意見	<ul style="list-style-type: none"> ・「川崎デザインスクール」に参加した職員数がわかれば、今後の取組を進めていく上で目標値の設定が可能になる。また、参加者へのアンケートを実施し、効果を把握しておくことが必要である。 ・事業に参加した人の意識変化と合わせて、その研修を踏まえた取組がどのくらい実践できたのか、さらには、この研修をきっかけとして主体的な取組を新たにいくつ考え、実践できたのかなどで効果を測定できるものと考えられる。 ・人材育成は長期的な視点で取り組む必要があり、効果測定において工夫が必要である。 	平成28・29年度評価において対応	<ul style="list-style-type: none"> ・いただいた御意見を踏まえ検討を行い、「川崎デザインスクール」の開催に当たって参加者へのアンケート調査を実施し、平成28・29年度の取組評価においては、このアンケート結果を活用し、取組の効果を測定しました。 ・これにより、平成28年度評価においてはCheckを「X」としていましたが、平成28・29年度評価においては「B」としました。
19	319～320	川崎区役所	更なる区役所サービス向上に向けた人材育成の推進	平成29年度委員会における御意見	<ul style="list-style-type: none"> ・事業に参加した人の意識変化と合わせて、その研修を踏まえた取組がどのくらい実践できたのか、さらには、この研修をきっかけとして主体的な取組を新たにいくつ考え、実践できたのかなどで効果を測定できるものと考えられる。 ・人材育成は長期的な視点で取り組む必要があり、効果測定において工夫が必要である。 	平成28・29年度評価において対応	<ul style="list-style-type: none"> ・いただいた御意見を踏まえ検討を行い、平成28・29年度の取組評価においては、「川崎区役所利用者のサービス満足度」を活用し、取組の効果を測定しました。 ・これにより、平成28年度評価においてはCheckを「X」としていましたが、平成28・29年度評価においては「C」としました。
		川崎区役所		平成28・29年度内部評価に対する御意見	<ul style="list-style-type: none"> ・取組の効果測定に当たっては、「区役所利用者のサービス満足度」による評価を活用されているところであるが、あわせて、研修等への参加の効果を直接把握できるよう、職員アンケートを通じた効果の測定の取組も必要ではないかと。 	平成28・29年度評価において対応	<ul style="list-style-type: none"> ・昨年度委員会からいただいた御意見を踏まえ、平成29年度は、研修の開催に当たって参加者へのアンケート調査も実施していますので、その結果を「ヒト」の効果として「取組の総体的効果」欄に追記するとともに、「事務事業等への貢献度」に反映します。

No.	ページ	局名	課題名	御意見		対応区分	御意見に対する考え方
20	321～322	幸区役所	更なる区役所サービス向上に向けた人材育成の推進	平成29年度委員会における御意見	・事業に参加した人の意識変化と合わせて、その研修を踏まえた取組がどのくらい実践できたのか、さらには、この研修をきっかけとして主体的な取組を新たにいくつ考え、実践できたのかなどで効果を測定できるものと考えられる。 ・人材育成は長期的な視点で取り組む必要があり、効果測定において工夫が必要である。	平成28・29年度評価において対応	・いただいた御意見を踏まえ検討を行い、平成28・29年度の取組評価においては、「幸区役所利用者のサービス満足度」を活用し、取組の効果を測定しました。 ・これにより、平成28年度評価においてはCheckを「X」としていましたが、平成28・29年度評価においては「C」としました。
		幸区役所		平成28・29年度内部評価に対する御意見	・取組の効果測定に当たっては、「区役所利用者のサービス満足度」による評価を活用されているところであるが、あわせて、研修等への参加の効果を直接把握できるよう、職員アンケートを通じた効果の測定の取組も必要ではないか。	平成28・29年度評価において対応	・昨年度委員会からいただいた御意見を踏まえ、平成29年度は、研修の開催に当たって参加者へのアンケート調査も実施していますので、その結果を「ヒト」の効果として「取組の総体的効果」欄に追記するとともに、「事務事業等への貢献度」に反映します。
21	323～324	中原区役所	更なる区役所サービス向上に向けた人材育成の推進	平成29年度委員会における御意見	・事業に参加した人の意識変化と合わせて、その研修を踏まえた取組がどのくらい実践できたのか、さらには、この研修をきっかけとして主体的な取組を新たにいくつ考え、実践できたのかなどで効果を測定できるものと考えられる。 ・人材育成は長期的な視点で取り組む必要があり、効果測定において工夫が必要である。	平成28・29年度評価において対応	・いただいた御意見を踏まえ検討を行い、研修の開催に当たって参加者へのアンケート調査を実施し、平成28・29年度の取組評価においては、このアンケート結果を活用し、取組の効果を測定しました。 ・これにより、平成28年度評価においてはCheckを「X」としていましたが、平成28・29年度評価においては「B」としました。
		中原区役所		平成28・29年度内部評価に対する御意見	・取組の効果測定に当たっては、「区役所利用者のサービス満足度」による評価もあわせて活用すべきではないか。	平成28・29年度評価において対応	・いただいた御意見を踏まえ、「中原区役所利用者のサービス満足度」の結果を、「モノ」の効果として「取組の総体的効果」欄に追記するとともに、「事務事業等への貢献度」に反映します。
22	325～326	高津区役所	区役所サービスを支える人材の計画的な育成	平成29年度委員会における御意見	・事業に参加した人の意識変化と合わせて、その研修を踏まえた取組がどのくらい実践できたのか、さらには、この研修をきっかけとして主体的な取組を新たにいくつ考え、実践できたのかなどで効果を測定できるものと考えられる。 ・人材育成は長期的な視点で取り組む必要があり、効果測定において工夫が必要である。	平成28・29年度評価において対応	・いただいた御意見を踏まえ検討を行い、平成28・29年度の取組評価においては、「高津区役所利用者のサービス満足度」を活用し、取組の効果を測定しました。 ・これにより、平成28年度評価においてはCheckを「X」としていましたが、平成28・29年度評価においては「B」としました。
		高津区役所		平成28・29年度内部評価に対する御意見	・取組の効果測定に当たっては、「区役所利用者のサービス満足度」による評価を活用されているところであるが、あわせて、研修等への参加の効果を直接把握できるよう、職員アンケートを通じた効果の測定の取組も必要ではないか。	平成28・29年度評価において対応	・昨年度委員会からいただいた御意見を踏まえ、平成29年度は、研修の開催に当たって参加者へのアンケート調査も実施していますので、その結果を「ヒト」の効果として「取組の総体的効果」欄に追記するとともに、「事務事業等への貢献度」に反映します。

No.	ページ	局名	課題名	御意見		対応区分	御意見に対する考え方
23	327～328	宮前区役所	多様な主体の参加と協働によるまちづくりの推進に向けた人材育成	平成29年度委員会における御意見	・事業に参加した人の意識変化と合わせて、その研修を踏まえた取組がどのくらい実践できたのか、さらには、この研修をきっかけとして主体的な取組を新たにいくつ考え、実践できたのかなどで効果を測定できるものと考えられる。 ・人材育成は長期的な視点で取り組む必要があり、効果測定において工夫が必要である。	平成28・29年度評価において対応	・いただいた御意見を踏まえ検討を行い、平成28・29年度の取組評価においては、『市民アンケートの「市民とともに地域の課題に取り組もうとしている」という質問の回答割合』を活用し、全市平均値と宮前区単独値を比較することで、取組の効果を測定しました。 ・これにより、平成28年度評価においてはCheckを「X」としていましたが、平成28・29年度評価においては「C」としました。
		宮前区役所		平成28・29年度内部評価に対する御意見	・取組の効果測定に当たっては、市民アンケートの結果による評価を活用されているところであるが、あわせて、研修等への参加の効果を直接把握できるよう、職員アンケートを通じた効果の測定の取組も必要ではないか。	平成28・29年度評価において対応	・昨年度委員会からいただいた御意見を踏まえ、平成29年度は、研修の開催に当たって参加者へのアンケート調査も実施していますので、その結果を「取組の総体的効果」欄に追記するとともに、「事務事業等への貢献度」に反映します。
24	329～330	多摩区役所	更なる区役所サービス向上に向けた人材育成の推進	平成29年度委員会における御意見	・事業に参加した人の意識変化と合わせて、その研修を踏まえた取組がどのくらい実践できたのか、さらには、この研修をきっかけとして主体的な取組を新たにいくつ考え、実践できたのかなどで効果を測定できるものと考えられる。 ・人材育成は長期的な視点で取り組む必要があり、効果測定において工夫が必要である。	平成28・29年度評価において対応	・いただいた御意見を踏まえ検討を行い、研修の開催に当たって参加者へのアンケート調査を実施し、平成28・29年度の取組評価においては、このアンケート結果を活用し、取組の効果を測定しました。 ・これにより、平成28年度評価においてはCheckを「X」としていましたが、平成28・29年度評価においては「B」としました。
		多摩区役所		平成28・29年度内部評価に対する御意見	・取組の効果測定に当たっては、「区役所利用者のサービス満足度」による評価もあわせて活用すべきではないか。	平成28・29年度評価において対応	・いただいた御意見を踏まえ、「多摩区役所利用者のサービス満足度」の結果を、「モノ」の効果として「取組の総体的効果」欄に追記するとともに、「事務事業等への貢献度」に反映します。
25	331～332	麻生区役所	ワーキンググループを活用した課題解決の取組と人材育成	平成29年度委員会における御意見	・事業に参加した人の意識変化と合わせて、その研修を踏まえた取組がどのくらい実践できたのか、さらには、この研修をきっかけとして主体的な取組を新たにいくつ考え、実践できたのかなどで効果を測定できるものと考えられる。 ・人材育成は長期的な視点で取り組む必要があり、効果測定において工夫が必要である。 ・「X. 効果を測定できない」となっているものの、取組の意図がはっきりしておりわかりやすい。他の取組においても参考となるものである。	平成28・29年度評価において対応	・いただいた御意見を踏まえ検討を行い、平成28・29年度の取組評価においては、『市民アンケートの「市職員が市民とともに地域の課題に取り組もうとしていると考えている市民の割合』を活用し、全市平均値と麻生区単独値を比較することで、取組の効果を測定しました。 ・これにより、平成28年度評価においてはCheckを「X」としていましたが、平成28・29年度評価においては「C」としました。
		麻生区役所		平成28・29年度内部評価に対する御意見	・取組の効果測定に当たっては、「区役所利用者のサービス満足度」による評価を活用されているところであるが、あわせて、研修等への参加の効果を直接把握できるよう、職員アンケートを通じた効果の測定の取組も必要ではないか。	平成28・29年度評価において対応	・昨年度委員会からいただいた御意見を踏まえ、平成29年度は、ワーキンググループの開催に当たって参加者へのアンケート調査も実施していますので、その結果を「取組の総体的効果」欄に追記するとともに、「事務事業等への貢献度」に反映します。

No.	ページ	局名	課題名	御意見		対応区分	御意見に対する考え方
26	333～334	会計室	適正な会計事務の執行に向けた人材育成	平成29年度委員会における御意見	・事業に参加した人の意識変化と合わせて、その研修を踏まえた取組がどのくらい実践できたのか、さらには、この研修をきっかけとして主体的な取組を新たにいくつ考え、実践できたのかなどで効果を測定できるものと考えられる。 ・人材育成は長期的な視点で取り組む必要があり、効果測定において工夫が必要である。	平成28・29年度評価において対応	・いただいた御意見を踏まえ検討を行い、研修に参加した職員の満足度、理解度及び意識変化度のほか、職場に戻ってからの研修活用度について確認できるようアンケート調査様式を見直しました。平成28・29年度の取組評価においては、このアンケート結果を活用し、取組の効果を測定しました。 ・これにより、平成28年度評価においてはCheckを「X」としていましたが、平成28・29年度評価においては「B」としました。
27	343～344	総務企画局	職員の改善意識・意欲の向上と職場改善運動の推進	平成29年度委員会における御意見	・事業に参加した人の意識変化と合わせて、その研修を踏まえた取組がどのくらい実践できたのか、さらには、この研修をきっかけとして主体的な取組を新たにいくつ考え、実践できたのかなどで効果を測定できるものと考えられる。 ・人材育成は長期的な視点で取り組む必要があり、効果測定において工夫が必要である。	平成28・29年度評価において対応	・いただいた御意見を踏まえ検討を行い、平成29年度に職員を対象に実施した「働き方についてのアンケート調査」の中で、「問題意識を持って積極的に業務改善に取り組んでいるか。」という質問項目を設け、平成28・29年度の取組評価においては、このアンケート結果を活用し、取組の効果を測定しました。 ・これにより、平成28年度評価においてはCheckを「X」としていましたが、平成28・29年度評価においては「C」としました。
28	345～346	総務企画局	職員の能力・意欲をさらに向上させる人事評価制度の見直し	平成28・29年度内部評価に対する御意見	・人事評価制度の取組が職員の意欲・能力の向上に寄与したかを数値で明確に測定することは困難であるため事務事業等への貢献度を「X」としているが、人事評価制度は人材育成のための制度であり、評価者・被評価者へのアンケート等を通じて制度のあり方を不断に見直すことが必要である。数値化できないとしても、制度導入の効果を検証する取組は必要ではないか。	その他	・いただいた御意見のとおり、制度のあり方を継続的に検証することは必要であると考えており、現在も、「人事評価制度を十分に理解し適正な評価を行えているか」といった視点や、「業務目標の達成に向けて取組を進める中で、役割意識や主体的な業務遂行等の面で人事評価制度が有効なツールとなっているか」といった視点などから、評価者・被評価者へのアンケートを実施しています。 ・また、新たな人事評価制度の効果測定については、平成29年度から制度の運用を開始し、平成29年度末に初めて新制度のもとでの評価を実施したところであり、現時点では測定困難であると考えています。 ・今後は、アンケート項目の見直し等も検討しながら、引き続き、制度の検証を進めるとともに、取組の効果測定についても検討していきます。
29	347～348	市民文化局	スポーツ大会を通じたボランティア人材の育成	平成28・29年度内部評価に対する御意見	・「成果指標」欄に記載されている「ボランティア全体に占めるボランティアリーダーの割合」について、母数となる一般募集ボランティア全体の人数はどのくらいなのか。また、その人数は延べ人数なのか、実数でカウントした人数なのか。	その他	・一般募集しているボランティア全体の人数は、平成28年度が330人、平成29年度が343人です。この人数は、町会、学生、企業ボランティアを含めた延べ人数です。