

◆連載 分権時代の「自治体経営システム」を探る ②—東京都世田谷区

# 行政と住民を『中立』支援組織が『つなぐ』

—情報化による「組織と地域の経営」—

福田 志乃 地域計画コンサルタント(日本工営(株)地域計画部)

## 参加と参画と協働を経験

近年、行政と市民との関係が変わってきた、と言われている。しかし、東京都世田谷区ほど新しい「パートナーシップ」を試みている自治体は少ないだろう。

「行政はお金を出すのが口を出さない」を通り越し、このご時世、「出せないものは出せない」「できないものはできない」ことを、区民にもハッキリ理解してもらおうというのが前提だ。その代わり、「やっている」「説明できる」自信もある。データも情報もすべて出すということは、「区民も行政を知り、文句でなく議論をしよう……」というスタンスである。「責任放棄」のように聞こえるが、人材、情報、ノウハウ、資金のすべてにおいて、区民が納得でき、「対等関係」が築けるよう、区はチャレンジと試行錯誤を繰り返してきた。

その気持ちは、特別区制度改革が実現し、東京都二十三区が一般の市と同様の基礎自治体となる

「地方分権」への思いにも共通するものがある。「国の論理で分権を進めるのでなく、基礎自治体が(国と)対等の意識を持って自分で行動することが「自治」の意義。自治体と住民の関係もこれと同じではないか」と言えるだけの頼もしさがある。こんな強いリーダーを相手にするのだから、区民も「住民の責任」をわきまえているようである。

世田谷では、一九七〇年代に、行政の呼び掛けで住民の区政への「参加」を始めたが、そのうち計画段階から加わる「参画」が模索され、現在は、ノウハウや資金面でもお互いが支え合う「協働(『パートナーシップ』)」が追求されている段階と言えるだろう。

世田谷区は、資金運用感覚に優れている。「行政は税金に対し効率的なサービスを提供するもの」とは考えていない。おそらく「世田谷流」だと、「税金とは、住民ができない立案・調整・交渉……等といった『行政の技術』に支払われるものであり、税金の使途や対価が明確にできればよい」ということになるのかもしれない。実は、こうした

スタンスこそ、「地域経営」のプロデューサーである基礎自治体を持つべきだと、筆者は考えている。

「区民との協働システム」「政策予算管理システム」「庁内機構改革」——など、すべてが形になりつつあり、筆者の言う『自治体経営システム』の総体が見え始めているのである。

## 専門のサポート機関あればこそ

ソフトな場「まちづくりセンター」

世田谷区の「住民参加」は、七〇年代前半に始まった。

当初は、過密化した市街地で樹木の多い大屋根等の保全を図りながら、住民生活に合った建て替えを誘導するケースにおいて、行政への信頼も住民間のコミュニケーションもない状態であった。八七年、区の政策として初めて「まちづくりセンター」の設立が基本計画に明記された時には、七〇年代前半から住民参加の経験を積んできた街づ



くり推進課が、センター設置プロジェクト調査を  
担当することになった。

そこで、センター設置後の需要を調査、予測す  
るために、「まちづくりコンクール」を実施し、  
まちづくり活動の記録や、「絵地図づくり」の作  
品を募集した。当時の公開審査の運営方法は、  
やがて「まちづくり活動企画コンペ」へと引き継

がれ、十年以上を経た現在では、「まちづくりフ  
ォンド」(後述)の「助成審査」へと結実してい  
る。

需要調査と並ぶもう一つの試みは、「会合の場  
の運営方策」を探ることであった。そのため、八  
〇年に都市整備のハード面を担う組織としてつく  
られた財都市整備公社分室のプレハブ会議室が会

### 介護保険制度

野余(らよ)曲折はあったが、  
介護保険制度の施行が間近に迫っ  
た。筆者の年齢のせいであろう  
か、友人と会うと必ずといって  
いほど、話題は自分の健康か親の  
介護問題に絞られる。

介護といえば、これまでわが国  
では、家族主体が当然のこととさ  
れてきたが、この制度が介護の負  
担を家庭から社会に移行させよう  
とする点で画期的なことだろう。  
最近の調査によると、介護方法  
について「自宅で家族や親族と協  
力しあって」は漸減し、それに代  
わって「主に自宅で家族が介護し、  
補助的に外部サービスや施設の利  
用」や「主に外部サービスや施設



の利用」が増えてきているようだ。こ  
れが自分が受けた介護方法にな  
ると外部派が半数を超える。

つまり実態は、介護保険制度の  
思想を先取りしているようだ。  
まだ経験したことがない制度だ  
けに果たしてうまく運営されるの  
か、数々の不安がある。

まず心配なのが財政基盤だ。健  
康保険も公的年金も財政問題で大  
きく揺れている。昨秋の「朝三暮  
四」的な制度見直しで、制度発足  
前に早くもつまづいた。介護先進  
国のドイツでは、発足前に三カ月  
分の保険料を先取りして基盤を強  
固にしてから実施に移した。  
また介護認定された人の介護計

画の策定や実際に受けるサービス  
内容をチェックする介護支援専門  
員(ケアマネジャー)は必要数が  
確保できるのか。制度が複雑なだ  
けに専門知識のほかにパソコンを  
駆使できなければ務まらないとい  
う。

厚生省は在宅の要介護者五十人  
に一人、全国で約四万人の専門員  
が必要とみているが、へき地の町  
村では確保に不安を訴える声も聞  
かれる。

保険者の市区町村、制度を支え  
る介護支援専門員、実際の介護に  
あたる介護員の人たちのご苦労は  
大変なものだろう。  
被介護者予備軍だけに制度の円  
滑な始出、順調な航海を祈ると同  
時に一般の人間にも何か協力でき  
ることはないのだろうか、と考え  
たりしている昨今だ。(S)

合の場として提供され、「まちづくりハウス」の  
名称でスタートした。「何もないところ」から住  
民と一緒にまちづくりの支援策を考える……とい  
う試みは、次第に住民自身による「まちづくりハ  
ウス運営会議」の開設へと発展し、活動プログラ  
ムの提案や会議室の運営方法、行政との役割分担  
までが提案されるようになった。

このようなスタディーを経て、九四年四月、以  
下の二原則を基本とする「まちづくりセンター」  
が、公社都市開発課の中の係として発足すること  
になったのである。

一つ目は、「まちづくりセンター」は、特定の  
組織や建物ではなく、住民・企業・行政が柔軟に  
「まちづくりを進めるための中立的な仕組み」  
であるということだ。

二つ目は、センターの運営のために、「公益信  
託制度」を活用し、活動資金を賄うという点。セ  
ンターの設立に関しては、ノウハウや資金を持つ  
世田谷でさえ、専門的な人材確保が重要な課題と  
なり、庁内のまちづくり関係担当、米國や欧州の  
環境デザインを学んだ外部の専門家から、優れた  
人材を集めることにも力が注がれたということだ  
ある。

「まちづくりファンド」を生かす

世田谷区のまちづくりで特記すべきは、ソフト

世界の動きを日本へ  
日本の声を世界へ  
時事通信



面の技術的な支援を行うセンターとともに、住民活動に財政支援を行うファンドを持っているというところである。センター設立当時、東京都の認可を得て、公社が三千万円を出捐(しゅつえん)して、センターの運営を担う公益信託「まちづくりファンド」を設立した。基金は、個人寄付(一口五千元)、法人等寄付(一口五万円)、公社出捐金により賄われており、設立から七年たった現在、約一億三千万円にまで増加している。実際、金利に期待できない現在では公社の出捐金が多くなってしまうようであるが、センター自身も資金獲得のために積極的に出版や研修事業など幅広い収益活動等を展開し、ファンドを守っている。まさに、徹底した会社経営感覚である。

一方、ファンドの基金の使途であるが、現在は助成金として年間五百万円を、住民の活動資金のサポートに充てている。申請件数かつ審査通過件数が多いほど、一件当たりの助成は少なくなるが、それでも毎年、申請件数は増加している。

助成の審査は、まちづくりの専門家によるファンド運営委員会により公開で行われる。まず、応募グループの企画発表の後、委員との意見交換を交えながら、継続性、地域性、実現性、専門性等から委員が一つ一つ評価を行う。助成対象の最終決定は、委員会の助言に基づき、信託銀行が行うことになっている。申請は一年ごとで、三年間は継続できる。応募テーマ(部門)には、次のようなものがある。

- ①初めの一步助成部門
- ②まちづくり活動助成部門(一般参加。助成金は五万~五十万円)
- ③まちづくりハウス設置・運営助成部門(専門的集団。同百万円が限度)
- ④まちづくり交流助成部門(グループ間の交流支援。同百万円が限度)

**本庁との役割分担、明確にする**

世田谷区と「まちづくりセンター」とファンド、活動団体、住民との関係を整理したものが図2-1である。ハード・ソフト両面ともに、今では、住民が自主的に活動・交流を展開しており、行政からの要請を受けた参加や参画(計画づくり)でなくなってきた。行政も住民の活動の行方を見ながら、施策や事業にそのニーズを反映させ、総合的な調整を図っている。

センターは、そうした中で、住民主体の地区づくりや市街地整備への区民参画の支援、まちづくり全般の学習機会の提供、シンクタンクとしての調査研究、情報の収集と発信など、これまででも独立してさまざまな役割を果たしてきた。日常的にも図2-2のように相当きめ細かな業務が行われている。現在区内には、公益活動や各種サークル等の市民団体が約一万三千もあり、行政との共同で地域情報システムづくりを行うなど、総合ネットワーク化の取り組みが進められているほどだ。センターには、今後、行政の外郭団体としての



**エース投入(運輸省)**

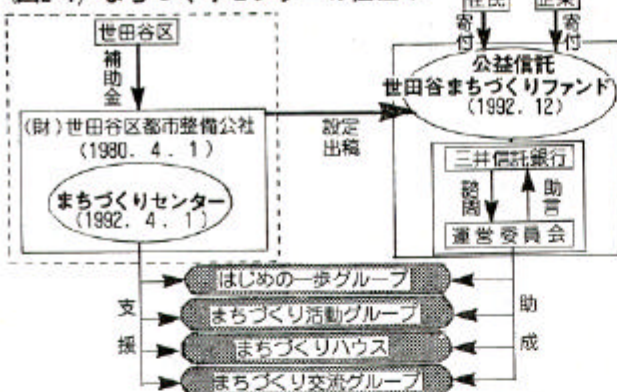
藤井章治官房人事課長が、北海道副知事に転出することになった。「空席となつている副知事を運輸省から迎え入れたい。ついでには人選を」という堀達也知事からの強い要請にこたえたもので、「道側には、運輸省出身者を迎え入れることによって北海道新幹線、地方空港の利用促進、観光振興などに弾みを付けた」との思惑があった(官房)ようだ。

要請を受けて大臣は「エースを送り込め」と事務方に命じた。この報が伝わると、省内では「官房課長か総務課長から選ばれるのでは」との予想が駆け巡った。最終的に「将来の次官候補」(中堅)と衆目の一致する藤井課長に白羽の矢が立ったが、ある幹部は「うちから副知事を送り出すのは初めて。ぜひ頑張ってほしい」とエールを送る。

また別の幹部も「国土交通省になることを考えると、副知事クラスに人を送り出して地方自治を経験させることは大きなプラス」と今回の人事を評価する。と同時に、道の副知事がこれまで自治省出身者で占められていたことを念頭に、「これを機に藤井さんの後もぜひ運輸省にお願いしたい、となればいいんですがね」との本音ものぞかせた。



〔図2-1〕 まちづくりセンターの仕組み



〔図2-2〕 まちづくりセンターの日常的支援

まちづくり相談	まちづくりセンターでの日常的相談
住民のまちづくり活動に対して右のようなアドバイスをしている。	・都市環境づくりに関わる専門的内容について ・話し合いを進める上での技術的相談・適切なアドバイスを与えてくれるようなグループや人(まちづくり活動の先遣や街づくり専門家)の紹介 ・公益信託「世田谷まちづくりファンド」応募に関すること ・住宅まちづくり総合相談 ・老人老人の家の改築・修繕などに関すること ・近隣の建築行為に関すること ・まちづくり活動に関すること全般 その他 ・企業等からの住民主体のまちづくり活動に関する講師紹介の依頼などを、活動グループに提供している。
場所の貸出 まちづくり活動グループに右の会合場所を貸し出している。	・三層まちづくりハウス(登録団体に貸出・予約制) 午前9時～午後9時50分 備品(コピー機・FAX電話・グループの資料収納キャビネット・文具・TVビデオ・電子黒板・ワープロ・ラジカセ)30名程度収容可能 ・三軒茶屋二丁目会議室(愛称うさぎ小屋)(まちづくりファンド助成団体に貸出・予約制)他の会社や団体と共用のため机・イス以外の備品はない。40名程度収容可能 ・まちづくりセンター(まちづくりに関する活動ならなどなくても・予約不可)午前9時から職員帰宅まで5～6名程度の打ち合わせや作業なら利用可
機器の貸出 まちづくり活動に必要な機器	・まちづくりファンド助成グループ等対象 印刷機・紙折り機・スライド映写機・スクリーン・ワイヤレスマイク・名札・タイマー等
まちづくり活動情報の提供	・まちづくり情報コーナーの設置 まちづくりセンターに寄せられた世田谷区内および全国のまちづくり活動団体の情報を整理し、誰でも閲覧できるようにしている。 ・まちづくり伝言引き出しの設置(公益信託世田谷まちづくりファンド助成グループ対象) イベントのお知らせや発行ニュースを交換できるようにメールボックスをまちづくりセンター内に設置 ・まちセンメールの随時発送(公益信託世田谷まちづくりファンド助成グループ対象) まちづくりセンターからの各種お知らせを年に10～12回ほどダイレクトメールで発送しているが、各グループのイベント等のお知らせを随時送っている。
まちづくり図書等の貸出	まちづくりに関する図書を貸し出している。 蔵書1600冊、ビデオ80本。貸し出しは1人5冊2週間まで。
まちづくり学習機会の提供	・まちづくり学習機会の提供 まちづくり全般に関する講座・住まいづくりに関する講座をそれぞれ年に1～2回程度開催 ・「参加のデザイン」実践講座 ワークショップの技法および住民参加の進め方についての講座を年に4～5回開催

出典：提供、まちづくりセンター

## 10年かけ「地域行政」目指す

世田谷区では、「市民との協働システム」を築くことと並行して、現場のサービスに合った庁内機構改革を進めている。改革に乗り出したのは七

メリットである信用力や情報量、ネットワークを生かし、「まちづくりハウス」の民間非営利団体(NPO)化という市民主導のまちづくりの醸成、地域と企業との新しい関係づくりを目指したという意向もある。

### 庁内分権へ機構改革

その結果、最初の段階として、次のような基本事項がまとめられた。

▽世田谷区を五地域に分け、地域事務所(支所)

九年だが、当時は、本庁と地域の窓口である出張所(現在の総合支所)との効率的な役割分担を図ることが目的であった。まず、各部署の代表で構成された横断的な検討チームにより、「地域行政制度」「区民参加」「窓口サービス」のあり方が検討された。

これら検討過程では、定期的に庁内ミニコミ誌を発行しながら、職員の意識を啓発したので、

を設置し、本庁の権限を委譲する。

▽地域事務所(支所)のコミュニティ担当部署を中心とし、本庁―出張所―施設と「コミュニティネットワーク」を確立する。

▽区民に最も身近な出張所機能を拡大し、「どこでも」サービスが受けられ、また、一つの窓口で「総合的・効率的なサービス提供」を行うようにする。そのために、情報機器の導入を重点的に



八一年の庁内および区民への意向調査では、機構改革についていずれも五〇%以上の賛同を得ることができた。

八三/八七年は、「地域行政推進委員会」により支所・出張所のあり方、本庁から地域事務所(支所)への移管事務の移管手順、地域行政の制度化などが具体的に検討され、モデル的に区民サービスコーナーや福祉事務所等が開設された。

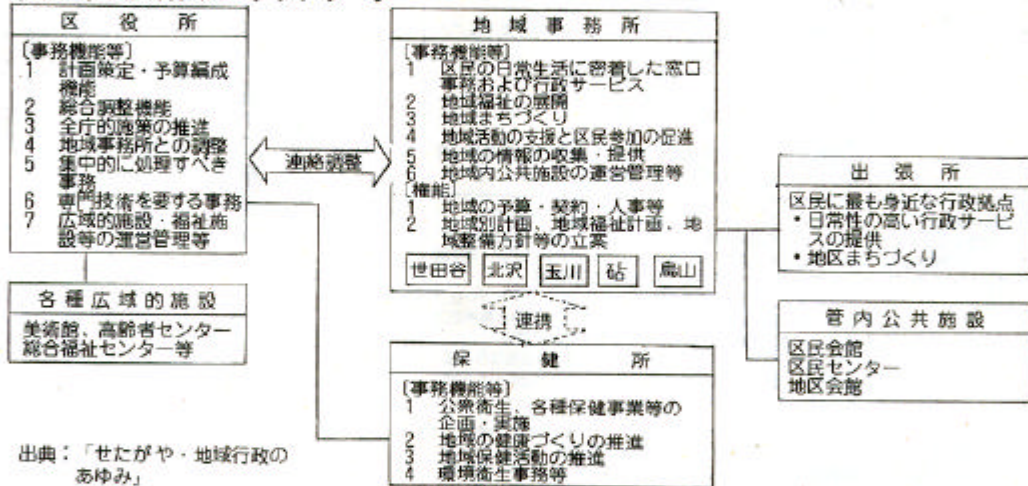
八九年に策定された「地域行政実施計画」では、図2-3にあるように地域事務所(支所)のセンター機能が、かなり明確に示され、庁内分権の形がおおむね出来上がっている。

このように十二年という長い歳月を経て、九一年四月に「地域行政制度」が創設され、地域ごとの日常的行政サービスから全区的な計画・事業推進までを網羅した、世田谷区の新しい組織機構と役割分担・ネットワークが完成したのである(図2-4)。

また、ネットワークのセンターとなる地域事務所には、予算や事務事業執行に関し、以下の権限が委譲されていることを補足しておきたい。

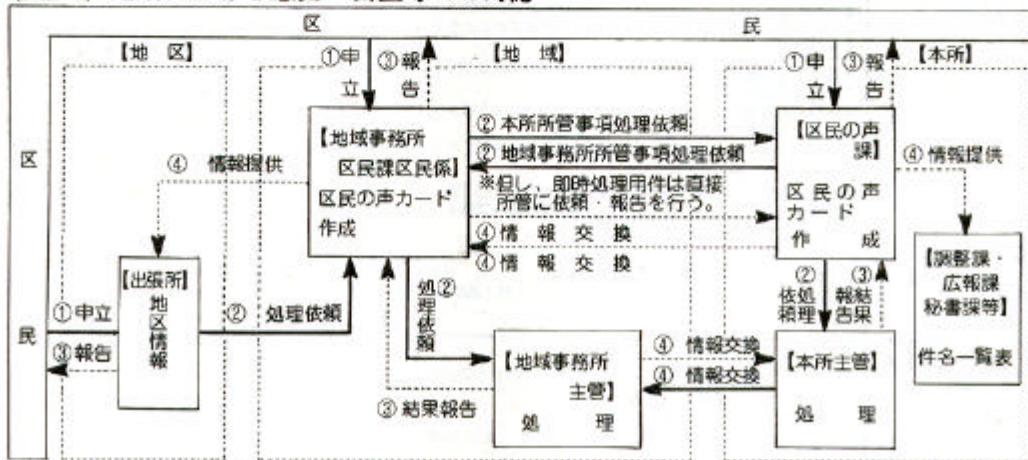
〔予算〕事務所が予算要求・執行・決算を行う事務事業  
 事務運営、区民利用施設建設および維持管理事業、防災・地域振興・まちづくり事業等  
 〔事務事業案決定〕▽地域事務所長▽予定価格が百万円以上六千万円未満の工事・委託の事務事業▽各部の長▽予定価格が百万円以上四千万円未満の工事・委託の事務事業

〈図2-3〉 地域行政のネットワーク



出典：「せたがや・地域行政のあゆみ」

〈図2-4〉 地域における意見・要望等への対応



出典：「せたがや・地域行政のあゆみ」



「行政改革推進条例」の制定

これらの機構改革とセットで区が庁内で取り組んだのが、行財政改革である。八〇年に「行財政点検プロジェクトチーム」が設置され、三年間にわたって、全庁的に職員参加による事務事業点検が実施された。これを基に、八五年には事務事業の改善推進方針が策定されている。この時期の行財政改革は、すべて前述した「地域行政」の機構改革(地域からみた改革)の動きと連動しているのである。現在では具体的な目標や施策、実現方針、実施期間等が明確となる行政評価のシステムが構築されつつある(後述)。

こうした取り組みは、今日の「行革」を十年以上も先取りする上、最初の段階で、地域や住民の「理論」をきちんとベースに据えているところは、さすがに先駆的と驚かされる。そればかりか、その行財政改革の目標を「区民に公約」するために、九八年十二月には、区民生活の視点から行政改革を推進する上での規範となる「行政改革推進条例」を制定し、二〇〇二年十二月までの四年間の時限制で運用することを決めているのである。

施策評価支援システムを構築

世田谷区は、こうした一連の機構改革・行財政改革を支えるためのツールとして、九五年の基本計画で行政評価の必要性を明記し、九八年から「施策事業評価支援システム」の本格的開発に取り組み

始めた。開発に当たっては、行財政改革は不断のものであることを前提とし、行政運営のマネジメントサイクルの効率化のために、「約二千百に及ぶ事務事業情報をすべて電子化し、記録性・検索性・柔軟性を持つシステムとすること」が模索された。

システム構築の全体イメージは図2-5のようになっている。また、システムには、次のような基本となる考え方が含まれている。

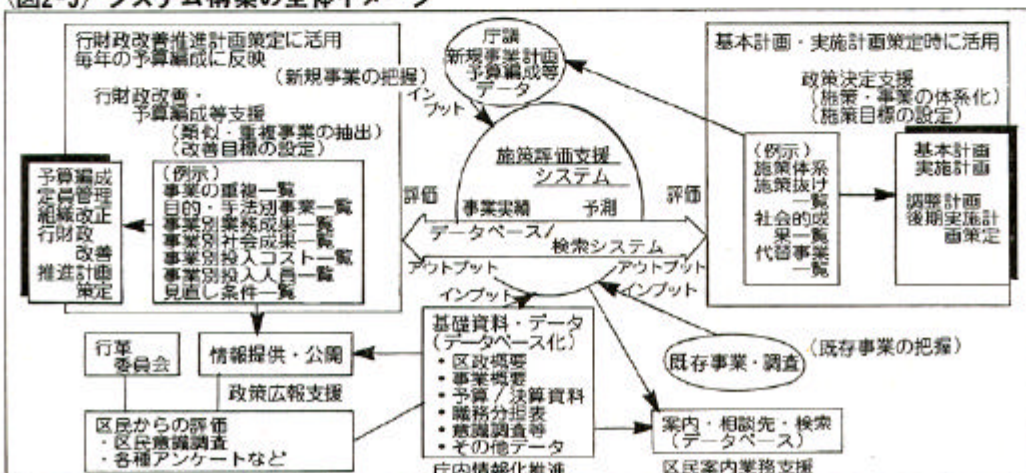
▽施策・事業の実施水準を設定し、達成目標を明確にしておく。目標は、区民の視点から構築する。  
▽決算時に実施結果を分析し、次年度の予算編成に確実に反映させる(この仕組みを新たに検討する)。

▽このサイクルにシステムを組み込むために、データを一元管理する。データは、区民と行政とで共有する(政策形成過程や実施結果を情報公開する仕組みとする)。

こうしたシステムの開発は、政策企画課が中心となつて情報政策課、財政課等とが連携しながら行われ、九八年度にはサーバー・クライアント方式によるデータベースシステムの試作品が開発された。現在は、以下の各機能を構築し、実験的に稼働させている段階である(8頁の図2-16参照)。

- ① 評価分析に必要なデータ収集と予算要求資料・決算報告書作成を支援する「予算・決算業務連携機能」
- ② 施策・事業の関係を体系的に表示し、区民の

〔図2-5〕システム構築の全体イメージ



出典：「世田谷区における「施策評価」への取り組みについて」



〈図2—6〉施策再構築・計画策定シミュレーション機能(例)

事業コード	事業名	事業内容	事業計画
0002300-001	人工部門・人工移動用器具及び人工部門・移動用器具、計測器	人工部門・移動用器具、計測器	在宅*在宅*在宅*
0002510-001	身体障害者サービス事業(6)	身体障害者サービス事業(6)	在宅*在宅*在宅*
0002510-002	身体障害者サービス事業(7)	身体障害者サービス事業(7)	在宅*在宅*在宅*
0002510-003	身体障害者サービス事業(8)	身体障害者サービス事業(8)	在宅*在宅*在宅*
1301050-001	24時間型高齢者ヘルパー派遣	高齢者ホームヘルパー派遣	在宅*在宅*在宅*
1301050-002	高齢者型ヘルパー派遣	高齢者ホームヘルパー派遣	在宅*在宅*在宅*
1301070-001	取寄入用子	ひとり暮らし高齢者コミュニティ	在宅*在宅*在宅*
1301070-002	入浴サービス	ひとり暮らし高齢者コミュニティ	在宅*在宅*在宅*
1301070-003	老人福祉センター・施設	ひとり暮らし高齢者コミュニティ	在宅*在宅*在宅*
1301100-001	高齢者緊急通報システム	ひとり暮らし高齢者の安全確保	在宅*在宅*在宅*
1301100-002	高齢者火災防犯システム	ひとり暮らし高齢者の安全確保	在宅*在宅*在宅*
1301100-003	高齢者火災防犯システム	ひとり暮らし高齢者の安全確保	在宅*在宅*在宅*
1301100-004	高齢者火災防犯システム	ひとり暮らし高齢者の安全確保	在宅*在宅*在宅*
1301100-005	高齢者火災防犯システム	ひとり暮らし高齢者の安全確保	在宅*在宅*在宅*
1301100-006	高齢者火災防犯システム	ひとり暮らし高齢者の安全確保	在宅*在宅*在宅*
1301100-007	高齢者火災防犯システム	ひとり暮らし高齢者の安全確保	在宅*在宅*在宅*
1301100-008	高齢者火災防犯システム	ひとり暮らし高齢者の安全確保	在宅*在宅*在宅*
1301100-009	高齢者火災防犯システム	ひとり暮らし高齢者の安全確保	在宅*在宅*在宅*
1301100-010	高齢者火災防犯システム	ひとり暮らし高齢者の安全確保	在宅*在宅*在宅*
1301100-011	高齢者火災防犯システム	ひとり暮らし高齢者の安全確保	在宅*在宅*在宅*
1301100-012	高齢者火災防犯システム	ひとり暮らし高齢者の安全確保	在宅*在宅*在宅*
1301100-013	高齢者火災防犯システム	ひとり暮らし高齢者の安全確保	在宅*在宅*在宅*
1301100-014	高齢者火災防犯システム	ひとり暮らし高齢者の安全確保	在宅*在宅*在宅*
1301100-015	高齢者火災防犯システム	ひとり暮らし高齢者の安全確保	在宅*在宅*在宅*
1301100-016	高齢者火災防犯システム	ひとり暮らし高齢者の安全確保	在宅*在宅*在宅*
1301100-017	高齢者火災防犯システム	ひとり暮らし高齢者の安全確保	在宅*在宅*在宅*
1301100-018	高齢者火災防犯システム	ひとり暮らし高齢者の安全確保	在宅*在宅*在宅*
1301100-019	高齢者火災防犯システム	ひとり暮らし高齢者の安全確保	在宅*在宅*在宅*
1301100-020	高齢者火災防犯システム	ひとり暮らし高齢者の安全確保	在宅*在宅*在宅*
1301100-021	高齢者火災防犯システム	ひとり暮らし高齢者の安全確保	在宅*在宅*在宅*
1301100-022	高齢者火災防犯システム	ひとり暮らし高齢者の安全確保	在宅*在宅*在宅*
1301100-023	高齢者火災防犯システム	ひとり暮らし高齢者の安全確保	在宅*在宅*在宅*
1301100-024	高齢者火災防犯システム	ひとり暮らし高齢者の安全確保	在宅*在宅*在宅*
1301100-025	高齢者火災防犯システム	ひとり暮らし高齢者の安全確保	在宅*在宅*在宅*
1301100-026	高齢者火災防犯システム	ひとり暮らし高齢者の安全確保	在宅*在宅*在宅*
1301100-027	高齢者火災防犯システム	ひとり暮らし高齢者の安全確保	在宅*在宅*在宅*
1301100-028	高齢者火災防犯システム	ひとり暮らし高齢者の安全確保	在宅*在宅*在宅*
1301100-029	高齢者火災防犯システム	ひとり暮らし高齢者の安全確保	在宅*在宅*在宅*
1301100-030	高齢者火災防犯システム	ひとり暮らし高齢者の安全確保	在宅*在宅*在宅*
1301100-031	高齢者火災防犯システム	ひとり暮らし高齢者の安全確保	在宅*在宅*在宅*
1301100-032	高齢者火災防犯システム	ひとり暮らし高齢者の安全確保	在宅*在宅*在宅*
1301100-033	高齢者火災防犯システム	ひとり暮らし高齢者の安全確保	在宅*在宅*在宅*
1301100-034	高齢者火災防犯システム	ひとり暮らし高齢者の安全確保	在宅*在宅*在宅*
1301100-035	高齢者火災防犯システム	ひとり暮らし高齢者の安全確保	在宅*在宅*在宅*
1301100-036	高齢者火災防犯システム	ひとり暮らし高齢者の安全確保	在宅*在宅*在宅*
1301100-037	高齢者火災防犯システム	ひとり暮らし高齢者の安全確保	在宅*在宅*在宅*
1301100-038	高齢者火災防犯システム	ひとり暮らし高齢者の安全確保	在宅*在宅*在宅*
1301100-039	高齢者火災防犯システム	ひとり暮らし高齢者の安全確保	在宅*在宅*在宅*
1301100-040	高齢者火災防犯システム	ひとり暮らし高齢者の安全確保	在宅*在宅*在宅*
1301100-041	高齢者火災防犯システム	ひとり暮らし高齢者の安全確保	在宅*在宅*在宅*
1301100-042	高齢者火災防犯システム	ひとり暮らし高齢者の安全確保	在宅*在宅*在宅*
1301100-043	高齢者火災防犯システム	ひとり暮らし高齢者の安全確保	在宅*在宅*在宅*
1301100-044	高齢者火災防犯システム	ひとり暮らし高齢者の安全確保	在宅*在宅*在宅*
1301100-045	高齢者火災防犯システム	ひとり暮らし高齢者の安全確保	在宅*在宅*在宅*
1301100-046	高齢者火災防犯システム	ひとり暮らし高齢者の安全確保	在宅*在宅*在宅*
1301100-047	高齢者火災防犯システム	ひとり暮らし高齢者の安全確保	在宅*在宅*在宅*
1301100-048	高齢者火災防犯システム	ひとり暮らし高齢者の安全確保	在宅*在宅*在宅*
1301100-049	高齢者火災防犯システム	ひとり暮らし高齢者の安全確保	在宅*在宅*在宅*
1301100-050	高齢者火災防犯システム	ひとり暮らし高齢者の安全確保	在宅*在宅*在宅*
1301100-051	高齢者火災防犯システム	ひとり暮らし高齢者の安全確保	在宅*在宅*在宅*
1301100-052	高齢者火災防犯システム	ひとり暮らし高齢者の安全確保	在宅*在宅*在宅*
1301100-053	高齢者火災防犯システム	ひとり暮らし高齢者の安全確保	在宅*在宅*在宅*
1301100-054	高齢者火災防犯システム	ひとり暮らし高齢者の安全確保	在宅*在宅*在宅*
1301100-055	高齢者火災防犯システム	ひとり暮らし高齢者の安全確保	在宅*在宅*在宅*
1301100-056	高齢者火災防犯システム	ひとり暮らし高齢者の安全確保	在宅*在宅*在宅*
1301100-057	高齢者火災防犯システム	ひとり暮らし高齢者の安全確保	在宅*在宅*在宅*
1301100-058	高齢者火災防犯システム	ひとり暮らし高齢者の安全確保	在宅*在宅*在宅*
1301100-059	高齢者火災防犯システム	ひとり暮らし高齢者の安全確保	在宅*在宅*在宅*
1301100-060	高齢者火災防犯システム	ひとり暮らし高齢者の安全確保	在宅*在宅*在宅*
1301100-061	高齢者火災防犯システム	ひとり暮らし高齢者の安全確保	在宅*在宅*在宅*
1301100-062	高齢者火災防犯システム	ひとり暮らし高齢者の安全確保	在宅*在宅*在宅*
1301100-063	高齢者火災防犯システム	ひとり暮らし高齢者の安全確保	在宅*在宅*在宅*
1301100-064	高齢者火災防犯システム	ひとり暮らし高齢者の安全確保	在宅*在宅*在宅*
1301100-065	高齢者火災防犯システム	ひとり暮らし高齢者の安全確保	在宅*在宅*在宅*
1301100-066	高齢者火災防犯システム	ひとり暮らし高齢者の安全確保	在宅*在宅*在宅*
1301100-067	高齢者火災防犯システム	ひとり暮らし高齢者の安全確保	在宅*在宅*在宅*
1301100-068	高齢者火災防犯システム	ひとり暮らし高齢者の安全確保	在宅*在宅*在宅*
1301100-069	高齢者火災防犯システム	ひとり暮らし高齢者の安全確保	在宅*在宅*在宅*
1301100-070	高齢者火災防犯システム	ひとり暮らし高齢者の安全確保	在宅*在宅*在宅*
1301100-071	高齢者火災防犯システム	ひとり暮らし高齢者の安全確保	在宅*在宅*在宅*
1301100-072	高齢者火災防犯システム	ひとり暮らし高齢者の安全確保	在宅*在宅*在宅*
1301100-073	高齢者火災防犯システム	ひとり暮らし高齢者の安全確保	在宅*在宅*在宅*
1301100-074	高齢者火災防犯システム	ひとり暮らし高齢者の安全確保	在宅*在宅*在宅*
1301100-075	高齢者火災防犯システム	ひとり暮らし高齢者の安全確保	在宅*在宅*在宅*
1301100-076	高齢者火災防犯システム	ひとり暮らし高齢者の安全確保	在宅*在宅*在宅*
1301100-077	高齢者火災防犯システム	ひとり暮らし高齢者の安全確保	在宅*在宅*在宅*
1301100-078	高齢者火災防犯システム	ひとり暮らし高齢者の安全確保	在宅*在宅*在宅*
1301100-079	高齢者火災防犯システム	ひとり暮らし高齢者の安全確保	在宅*在宅*在宅*
1301100-080	高齢者火災防犯システム	ひとり暮らし高齢者の安全確保	在宅*在宅*在宅*
1301100-081	高齢者火災防犯システム	ひとり暮らし高齢者の安全確保	在宅*在宅*在宅*
1301100-082	高齢者火災防犯システム	ひとり暮らし高齢者の安全確保	在宅*在宅*在宅*
1301100-083	高齢者火災防犯システム	ひとり暮らし高齢者の安全確保	在宅*在宅*在宅*
1301100-084	高齢者火災防犯システム	ひとり暮らし高齢者の安全確保	在宅*在宅*在宅*
1301100-085	高齢者火災防犯システム	ひとり暮らし高齢者の安全確保	在宅*在宅*在宅*
1301100-086	高齢者火災防犯システム	ひとり暮らし高齢者の安全確保	在宅*在宅*在宅*
1301100-087	高齢者火災防犯システム	ひとり暮らし高齢者の安全確保	在宅*在宅*在宅*
1301100-088	高齢者火災防犯システム	ひとり暮らし高齢者の安全確保	在宅*在宅*在宅*
1301100-089	高齢者火災防犯システム	ひとり暮らし高齢者の安全確保	在宅*在宅*在宅*
1301100-090	高齢者火災防犯システム	ひとり暮らし高齢者の安全確保	在宅*在宅*在宅*
1301100-091	高齢者火災防犯システム	ひとり暮らし高齢者の安全確保	在宅*在宅*在宅*
1301100-092	高齢者火災防犯システム	ひとり暮らし高齢者の安全確保	在宅*在宅*在宅*
1301100-093	高齢者火災防犯システム	ひとり暮らし高齢者の安全確保	在宅*在宅*在宅*
1301100-094	高齢者火災防犯システム	ひとり暮らし高齢者の安全確保	在宅*在宅*在宅*
1301100-095	高齢者火災防犯システム	ひとり暮らし高齢者の安全確保	在宅*在宅*在宅*
1301100-096	高齢者火災防犯システム	ひとり暮らし高齢者の安全確保	在宅*在宅*在宅*
1301100-097	高齢者火災防犯システム	ひとり暮らし高齢者の安全確保	在宅*在宅*在宅*
1301100-098	高齢者火災防犯システム	ひとり暮らし高齢者の安全確保	在宅*在宅*在宅*
1301100-099	高齢者火災防犯システム	ひとり暮らし高齢者の安全確保	在宅*在宅*在宅*
1301100-100	高齢者火災防犯システム	ひとり暮らし高齢者の安全確保	在宅*在宅*在宅*

出典：「世田谷区における『施策評価』への取り組みについて」

視点から分析する「類似・関連事業検索機能」

③ 施策・事業の再構築を支援する「施策再構築・計画策定シミュレーション機能」

④ 達成目標・実施水準の設定を支援する「将来予測・シミュレーション機能」

⑤ 施策・事業の情報を提供する「区民とのコミュニケーション機能」

なお、システムを機能させるに当たって入力しているデータは、九八、九九年度の実施事業の概要や九八年度の実事業の実績(実績数値、決算額、職員の事務分担割合等)などである。システムの全体稼働は二〇〇〇年を予定しているが、世田谷区の評価システム自体が目指す姿は、「職員が日常的に簡単に使いこなせるシステム」(ナレッジ・マネジメント・データ

ベース)である。

こうしたナレッジ・マネジメントの考え方は、行政評価の意義が理念的に整理された上での「ツール化」であり、全国の自治体を取り組んでいる行政評価が「行き着く先」とも言えるだろう。

**区全体に情報ハイウェイ・システム**

世田谷区では、七一年に庁内事務処理(課税・人事給与等)のために電子計算機が導入されて以来、老人福祉・児童手当システム(七六年)、学校保健システム(七八年)、障害福祉システム(七九年)を稼働させるなど、積極的に情報化を進めてきた。八四年には市内LANが敷設され、九二年には本庁と支所とを連結する総合情報ネットワークが確立している。

とにか、市内(組織)の経営にも地域の運営にも、情報ネットワーク化がキーワードだとの考えがあり、情報化をベースとするハード・ソフト施策を多様に展開しているのだ。

**「マルチメディア社会」の検証的実験**

区では、将来的に高度情報通信基盤(光ファイバーケーブル)が区内に敷設され、情報通信サービスが各家庭に行きわたることを想定し、目下、情報都市として行政―各施設―地域―家庭が総合的に情報ネットワーク化された「地域サービス提供・地域コミュニティ形成の仕組みづくり」を



模索している。

九五年には「世田谷ヒューマンライフ・ネットワーク委員会」が情報基盤整備構想を取りまとめ、九七年からは、高齢化が進む地域社会において、「高齢者を皆で見守り、行動を支えるために」情報機器を活用し、地域ぐるみで情報・人的ネットワークを形成していかないかというテーマで、次のような二段階の社会実験を実施している。

- ▽「一対一」の見守りから「グループ・コミュニケーション」への展開可能性
- ▽「高齢者個人の健康管理」から「高齢者の生活領域の改善」へ
- ▽「高齢者の日常生活情報」から「地域メディアのあり方」の検証
- ▽「高齢者の機器操作の支援のあり方」から「支援者組織のあり方」へ

九八年二月に前述の基礎的実験を受け、「情報ハイウェイ推進協議会」という官民合同の研究チームが設立された。これは、本庁・支所、学校、区民施設、民間情報施設、区内の家庭・企業を情報ネットワークで連結し、インフラ整備に合わせて多様な分野のアプリケーション開発を進める研究会である。分野は「教育・学習」「保険・医療・福祉」「地域コミュニティ」「地域産業」である。

現在、NTTがインフラとなる光ファイバー施設を提供し、約六十社の民間企業がアプリケーションの中身を提案するという形で、幾つかのワーキンググループに分かれ、サービス提供のための

通信基盤の接続方法や通信料金のあり方、「いつでも・どこでも・だれもが・安価で・簡単に」利用できるサービスのあり方などが検討されている(図2-17)。

### GISによる保健福祉のまちづくり

さらに、区が近年、情報化の一つとして力を入れているのが、保健福祉のまちづくりにおける地理情報システム(GIS)の活用である。

保健福祉分野の情報化の目的には、①縦割り型の保健・医療・福祉サービスを総合化する②住民参加により、行政・住民の双方が情報を提供し合い、情報を共有化する③インターネットでの情報公開により、簡便なユーザーインターフェースを実現させる——などがあり、最終的には街区単位・建物単位で詳細な福祉情報を提供できることを目指している。

地図情報として書き込むのは、次のような施設・人材である。詳細なデータの入力(情報収集)方法として、ホームページを通じて区民が互いに情報を提供・収集できるシステムを、目下、研究・開発している段階である。

- ▽ 医療施設(病院・医院、訪問看護ステーション)
- ▽ 保健施設(保健所、老人保健施設)
- ▽ 福祉施設(老人ホーム、デイサービスセンター、在宅介護支援センター、障害センターなど)
- ▽ 介護用品専門店

▽認可保育所、幼稚園、学校、公民館等の公共施設

▽保健福祉に関する人材(ボランティア、民生委員など)

### 世田谷・自治に思う

世田谷区について、他の市町村がいちばん驚かされるのは、「できないことは、できない」と住民に言うことかもしれない。その代わり、組織の縦割りを解除したり区内分権を充実させた行政改革を推進する「組織経営」においても、あるいは「まちづくりセンター」やファンドに代表される住民との協働や、企業との共同プロジェクトなどの「地域経営」においても、数十年の長い年月をかけて、「総合的な仕組み(システム)」を築き上げてきた。つまり、行政としてできる限りのノウハウ、情報、資金等を提供してきたといえる。しかし、こうした取り組みでさえも、まだ途中段階なのである。

なお、世田谷区が研究を続けている「情報化」は、区内、地域を問わず、効率的でだれもが使いやすい、また多様な情報の提供・更新にも柔軟に対応できる「情報システム」を構築しようという意欲的なプロジェクトである。それだけに、「自治体経営システム」の「インフラ」として多様な機能を発揮するのではないかと期待される。二十一世紀の行政システムのキーワードの一つに、この「情報化」があることは間違いないだろう。



〔図2-7〕「情報ハイウェイ・ネットワーク」とサービスのイメージ

