

7 陳 情 第 2 5 号	青少年育成委員会、民生委員児童委員のD Xを早急に推進することに関する陳情
付 託 委 員 会	福祉健康委員会
受 理 及 び 付 託 年 月 日	令和7年9月17日受理、令和7年9月25日付託
陳 情 者	新宿区_____

(要 旨)

1 青少年育成委員会・民生委員児童委員のD Xを強力に推進させ、その進捗状況を少なくとも年1回、区議会に報告、および区民に公表すること。

2 上記2団体のD X実施のため、区による包括的なD X支援体制を構築すること。

新宿区は、区政全体のD Xに積極的に取り組んでいるものの、地域社会を支える青少年育成委員会、民生委員児童委員は、その活動の大部分が依然として対面会議、紙ベースで行われており、非効率な状況が続いています。これは、ボランティアの委員に過大な事務負担を強いるだけでなく、サービスや質の向上を阻害し、ひいては区民が享受しうる行政サービスの利便性にも影響を及ぼしています。

さらには、リモート会議・デジタルベースの事務処理を当然に行っている現役世代の勤労者が上記2機関への参加（イベントのみの参加を含めて）を忌避することが常態化し、結果、高齢者中心の組織となって、その活動の形式化・非効率化に拍車をかけています。

つきましては、「これらの団体のD X化を早急に推進」し、ボランティア委員の負担軽減、サービス提供の効率化と質の向上、現役世代の参加促進、そして誰もがデジタル技術の恩恵を受けられる、包摂的な地域社会の実現を図るため、「新宿区による包括的なD X支援体制の構築」を、強く陳情いたします。

(理 由)

1 地域密着型区民サービスにおけるD Xの遅れ

特に以下の2つの地域密着型団体においては、デジタル化が著しく遅れています。

(1) 青少年育成委員会

ア 多くの委員が高齢者であり、活動は対面会議、紙ベースの情報共有に依存しており、デジタル化は、ほとんど進んでいません。さらに、月一回の委員会会議も対面会議、紙ベースのみのため、出席しているボランティア委員はもちろん、現役世代のPTA委員の過重負担、さらには区出張所職員、各児童館職員に実質的超過勤務を強いている状況です。

イ 委員会間や区、区内の公立学校、およびそのPTAとの情報共有が非効率であり、活動内容や成果の可視化、好事例の横展開が十分に行われていません。

ウ 特に各地区委員会と私立学校、および私立学校に通学させている家庭との情報共有は、ほぼ皆無の状態です。

(2) 民生委員児童委員

ア 業務は、対面での訪問や相談、紙ベースでの記録・報告が中心であり、著しく D X 化が遅れています。

イ 民生委員児童委員一人当たりの担当世帯数は、厚生労働省の基準では東京都区部では 220 から 440 世帯前後とされていますが、新宿区は、約 24 万世帯に対し民生委員児童委員の数は 280 人程度であり、これは、若年者の単身世帯が多いことを考慮しても極端に少数です。さらに、委員定数も満たしていない状況です。一方特別区のなかでは、新宿区と同じかそれ以上の世帯数の区では板橋、練馬、足立区が、委員一人当たり 600 世帯台で都の上位三区です。

そして現実の個別活動の日々の記録や集計作業は手作業でおこなわれ、膨大な事務作業による過大な業務負担が生じています。

ウ 多くの民生委員児童委員が高齢者であり、委員と委員間のデジタルデバインドが大きな障壁となっています。さらに極めて機密性の高い個人情報を取り扱うため、情報漏洩に対する警戒心が強く、デジタル化への懸念が根強く存在しています。しかし、高齢委員の急死による杜撰な遺品整理、また認知機能の低下による書類等の置き忘れ、などによる情報漏洩リスクは、もはや看過できない状況です。

エ 未デジタル化のため、区の事務局や他の民生委員児童委員とのリアルタイムの情報共有が困難であり、支援を必要とする住民への連携が遅れる可能性があります。

2 区による包括的な D X 支援体制の緊急性と必要性（提言）

上記 2 団体の抱える課題解決のためには、区による以下のような強力な支援体制を構築することが不可欠です。

- (1) 専門的な D X 支援体制の構築：区役所内に、地域密着型サービスに特化した D X 支援チームを設置し、各団体の業務内容、実態を深く理解したうえで専門的なコンサルティングや技術支援を提供すること。その際、高齢者ボランティアの排除に繋がらないよう、特段の配慮を行うこと。
- (2) 業務効率化ツールの導入支援：活動報告書をオンライン入力できるシステムや、セキュアな情報共有プラットフォーム導入を区が主導し、ボランティアの業務負担を軽減すること。佐賀市の民生委員向けタブレット導入事例のように、デジタル化により情報管理の安全性も向上する可能性がある。
- (3) デジタルリテラシー研修の提供：ボランティア委員のスキルレベルに合わせた実践的な研修プログラムを定期的実施し、デジタルデバインド解消に努めること。
- (4) 官民連携の推進：新宿区 D X 推進共同宣言でしめされた官民連携の精神に基づき、民間企業の持つ技術やノウハウ（A I 議事録ツール「スマート書記」、A I エージェント機能「J システム」のようなソリューション）を積極的かつ最大限活用し、地域密着型サービスの D X を加速させること。その際、区がすでに導入している汎用性の高いプラットフォーム（例：L o g o フォーム、マイナポータル連携サービス）の活用可能性を検討し、新規開発コストと学習負担を軽減すること。

3 結論

上記の提言が実行されることにより、地域社会を支える全世代のボランティアの方々の負担が軽減され、より多くの区民が迅速かつ質の高い行政サービスを享受できるようになると確信しています。これは新宿区が目指す「好感度一番の区役所」の実現に不可欠であり、デジタル技術の恩恵を誰もが享受できるより強靱で包摂的な地域社会の構築に大きく貢献するものと確信致します。

何卒、本陳情の趣旨をご理解いただき、速やかにご採択頂きますようお願い申し上げます。