

令和8年度第2回 新宿区外部評価委員会第2部会 議事概要

開催概要

開催日：令和8年7月29日（水）

場所：本庁舎6階 第4委員会室

出席者：

外部評価委員（5名）：山本卓（部会長）、小宮領、藤川裕子、御所窪和子、津吹一晴

区職員（8名）：事業所管課（5名）福岡地域コミュニティ課長、二反田若松特別出張所長、松本大久保特別出張所長、高井落合第一特別出張所長、矢野柏木特別出張所長

事務局（3名）林副参事（特命担当）、西崎主査、久住主査

議題

1. ヒアリングの実施について

議事要旨

主な議論・意見等は下表のとおり。

通番	対象事業	質問内容	区回答
1	テーマ全体（特別出張所と地域センター）	特別出張所及び地域センターは「地域のミニ区役所」として位置付けられているが、特別出張所に対応可能な業務と、福祉分野など本庁等でなければ対応できない業務にはどのようなものがあるのか。	特別出張所では、各種証明書の発行や住民異動届の受付をはじめ、福祉・保健・税・子育てなど幅広い業務を取り扱っている。 一方、専門的な知識や個別の判断を要する業務については本庁で対応している。例えば、生活保護、障害者福祉、ひとり親支援に関する手続きや、国民健康保険の留学生減免手続きなどがこれに該当する。
2	テーマ全体（特別出張所と地域センター）	（上記に関連して） 本庁等との取扱業務の違いによって、地域住民の利便性にどのような影響が生じていると認識しているか。また、今後、両施設を地域拠点としてどのような役割・機能を担わせていく考えであるか伺う。	限られた財源や人員の中で、行政サービスを効果的・効率的に提供していくことが求められる。そのため、各種証明書の発行や住民異動届の受付など、区民の利用頻度が高い業務については、特別出張所に対応することが重要である。 一方で、特別出張所の役割は、単に手続きを完結させるだけでなく、多様な行政サービスの制度概要を案内し、必要に応じて本庁へ円滑につながることも重要な機能である。 このように、区民一人ひとりに寄り添いながら身近な相談窓口としての役割を果たすが、「ミニ区役所」としての特別出張所の意義であるとする。
ヒアリング中の質疑応答		特別出張所から本庁への案内や連携は重要であるが、福祉分野には必要書類がそろえば受付可能な手続きも多いと考える。 また、地域には地域包括支援センターや社会福祉協議会などの関係機関があることから、特別出張所がそれらと連携し、福祉サービスにつなぐ役割をより積極的に担うことが望ましい。 特に、高齢者や障害者など移動が困難な方にとって、本庁でしか手続きができないことは負担となる。そのため、専門的な判断を要する業務を除き、可能な限り特別出張所に対応できる体制を整えることが、区民の利便性向上につながると考えるが、区の認識を伺う。	ご指摘の趣旨は理解している。 一方で、特別出張所は各種制度の案内や申請書の配布も行っているため、「その場で手続きもできる」と受け取られる場合があり、区としても課題と認識している。 しかしながら、特別出張所では現在、大小合わせて約200種類の業務を取り扱っていることから、職員一人ひとりが全ての制度や手続きの内容を詳細まで把握することは難しい。 区民にとって最も望ましくないのは、誤った案内や制度説明により不利益が生じることである。そのため、正確な案内と適切な手続きを確保する観点から、専門的な業務については主管部署と連携し、本庁で対応する体制としている。

通番	対象事業	質問内容	区回答
	ヒアリング中の質疑応答	今後、区役所本庁舎の建て替えを検討する際には、本庁の機能をできるだけコンパクトにし、その分、特別出張所の機能や人員体制を充実させる方向性も考えられるのではないか。 オンライン手続の普及が進めば、本庁に集中している機能の一部を地域に分散することも可能となり、その結果、大規模な本庁舎に依存しない行政サービスの提供体制を構築できると考える。 将来的には、区民に身近な特別出張所の機能強化も視野に入れながら、行政サービスのあり方を検討していくことが望ましい。	やはり重要なのは、選択と集中の視点である。本庁で担うべき業務と特別出張所で担うべき業務を整理し、区民目線で最適なサービス提供体制を考えていく必要がある。 現在特別出張所で行っている業務についても、効率化の観点から見直しを行う余地がある一方で、その結果生み出された人員や財源を活用し、ご指摘のような新たな機能を特別出張所で担うことも考えられる。こうした役割分担のあり方については、今後、全庁的な視点で検討していく必要があると考える。 また、今後はDXの推進も重要な課題である。現在も取組を進めているところであるが、行政手続のオンライン化をさらに進めることで、手続の簡素化や迅速化、区民の利便性向上につなげていく必要があると考えている。今後ともこうした視点を踏まえながら検討を進めていきたい。
	ヒアリング中の質疑応答	特別出張所では約200業務を取り扱っているとのことであるが、新宿区役所全体ではおおよそ何業務を取り扱っているのか。	区全体の業務数については、現時点で正確には把握していない。今回、特別出張所で取り扱う業務について、複数の部署にまたがる業務を整理・集計した結果、約200業務に及ぶことが分かったものである。
	ヒアリング中の質疑応答	ある程度の知識や経験を有する職員でなければ対応が難しいのではないかと感じる。その点について、職員の配置はどのように行われているのか伺う。	ご指摘のとおり、特別出張所では多様な業務を取り扱っているため、経験豊富な職員の配置が望ましい。 一方で、ベテラン職員の退職が進む中、新人や中堅職員が多く配置されているのが現状である。そのため、本庁と密に連携し、必要に応じて内線電話等を活用しながら、正確な案内や対応に努めている。
	ヒアリング中の質疑応答	（上記に関連して） 手続や相談の際に、特別出張所へ行くべきなのか、本庁へ行くべきなのか判断に迷うことが多々ある。その点について、区ではどのように案内や周知を行っているのか。また、区民に対して日頃からどのような形で周知しているのか伺う。	区民への案内は、「新宿区くらしのガイド」や電話相談を基本としている。問い合わせに応じて、特別出張所で対応可能な手続が、本庁での対応が必要な手続かを案内している。 また、特別出張所で対応できない手続については、その理由を説明した上で本庁を案内するとともに、必要に応じて担当部署と情報共有を行うなど、円滑な対応に努めている。
	ヒアリング中の質疑応答	特別出張所で取り扱う業務については、今後の状況変化に応じて柔軟に見直していく考えであり、また人材面についても、様々な制約がある中で、本庁との連携や研修等を通じて職員の対応力向上を図りながら、サービスの質を高めていくという説明であったと受け止めている。 そのため、中長期的には、特別出張所で取り扱う業務の範囲についても、区民ニーズや社会状況の変化を踏まえながら柔軟に検討していく姿勢をお持ちであると理解しているが、そのような認識でよろしいか。	ご認識のとおりである。
3	経常事業675 特別出張所の管理運営	特別出張所の窓口には様々な方が来庁し、複雑な相談やクレーム対応など、職員にとって負担の大きい場面もあると考える。特に異動してきたばかりの職員への支援も含め、こうした対応にあたって、職員を支援する体制はどのように整えられているのか伺う。	特別出張所では、事務の追加や制度変更により業務の複雑化が進んでおり、職員には幅広い知識と対応力が求められている。 このため、職員同士が相談しやすい体制を整えるとともに、複雑な案件は組織的に対応し、職員の負担軽減と区民サービスの向上を図っている。 また、人材育成については、OJTや研修動画、各種研修等を通じて、職員の知識・対応力の向上を支援している。

通番	対象事業	質問内容	区回答
4	経常事業675 特別出張所の管理運営	(上記に関連して) コンビニ交付や窓口受付支援システムの導入により、業務負担の軽減やサービス向上にどのような効果があったか伺う。	コンビニ交付サービスは、マイナンバーカードの普及に伴い利用が拡大しており、住民票の写しや印鑑登録証明書の本人請求に占める利用割合も増加している。 これにより、区民の利便性向上に加え、窓口の混雑緩和や職員の事務負担軽減につながっている。また、職員が相談対応や複雑な手続に、より注力できる環境づくりにも寄与している。 さらに、令和7年度から特別出張所3所で窓口受付支援システムを試行導入し、申請書作成時間の短縮や記載誤りの減少などの効果が確認されており、フロアアシスタントによる案内と併せて、窓口サービスの向上と職員の業務負担軽減を図っている。
5	経常事業675 特別出張所の管理運営	窓口業務や本事業による情報発信において、町会・自治会の役割や意義が未加入者にも十分伝わるような工夫がなされているのか。また、未加入者に関心を持ってもらい、地域活動への参加につなげる上で、どのような課題があると認識しているのか伺う。	特別出張所では、転入者へのパンフレット配布や庁内での活動紹介、PR動画の放映などを通じて、町会・自治会活動の周知に取り組んでいる。 一方で、若年層やマンション居住者を中心に地域活動との接点が少ないことが課題となっている。そのため、地域活動の魅力や好事例の発信、地域イベントへの参加促進、公式LINEの活用やマンションと町会・自治会との連携強化などを通じて、参加しやすい環境づくりを進めている。
6	経常事業675 特別出張所の管理運営	外国籍住民を含む多様な住民が増加する中、転入時に町会・自治会をはじめとする地域活動に関する情報が確実に届くよう、どのような取組を行っているのか伺う。	外国籍住民を含む多様な住民の増加を踏まえ、転入者への窓口案内や情報発信の充実に取り組んでいる。 転入手続時には、町会・自治会の加入促進パンフレットや地域イベント情報を配布するとともに、各特別出張所で地域活動に関する情報発信を行っている。 また、地域ごとの町会・自治会を案内するパンフレットを活用し、地域とのつながりづくりを支援している。 さらに、ホームページやSNS、行政モニター等を活用するとともに、地域イベント情報へアクセスできる二次元コード付きポスターを掲示し、幅広い住民が地域活動の情報を入手しやすい環境づくりを進めている。
7	経常事業675 特別出張所の管理運営	(通番6に関連して) 地域生活におけるルールやマナーについても、十分に周知が行き届くような取組を行っているのか伺う。	外国人住民向けには、「新宿生活スタートブック」や多言語版のごみ出し案内などを作成しており、転入時に特別出張所の窓口で配布・案内を行っている。 また、今年度からの取組として、これらの各種冊子の内容を整理し、ごみ出しや生活騒音、公共の場でのマナーなど、地域でトラブルになりやすい事項を中心にまとめたA4判1枚の案内チラシを作成する予定である。
ヒアリング中の質疑応答		特別出張所で転入者へ様々な資料を配布し、周知に取り組まれていることは承知しているが、その上で、町会・自治会がどのような活動を行っているかを発信するだけでなく、区や警察、消防などの行政機関が町会・自治会と連携しながら地域活動や情報発信を行っていることについても、積極的に周知していただきたい。 町会・自治会が行政と地域住民をつなぐ重要な役割を担っていることが伝われば、住民の理解が深まり、町会・自治会の必要性をより感じていただけるのではないかと考えるが、区の認識を伺う。	ささあい条例においては、町会・自治会を地域コミュニティの重要な担い手として位置付けている。今後は、この考え方を様々な機会を通じて周知し、区と町会・自治会が両輪となって地域づくりを進めていくことについて理解を深めていただきたいと考えている。 また、区と町会・自治会との連携については、条例による位置付けに加え、特別出張所や地域コミュニティ課担当職員が地域行事等に積極的に参加し、関係づくりに取り組んでいるところである。 一方で、こうした取組が十分に伝わっていない面もあると認識している。そのため、今後も地域に積極的に足を運び、区と町会・自治会が連携して地域課題の解決に取り組んでいることを、より効果的に発信していきたいと考えている。

通番	対象事業	質問内容	区回答
	ヒアリング中の質疑応答	外国人住民向けの各種案内を配布されていることや、それらをA4判1枚に集約して分かりやすくしようとする取組は大変有意義であると考ええる。 一方で、配布した資料が十分に読まれず、そのまま活用されないケースも少なくないのではないか。そのため、不動産事業者と連携し、賃貸借契約の際にごみ出しルールや生活マナー、地域でのルール等について丁寧に説明する仕組みを検討していただきたい。 特に、ごみ出しや騒音に関する相談は地域から多く寄せられていることから、入居時の周知を強化することで、地域住民とのトラブル防止や円滑な地域共生につながるものと考えるが、区の認識を伺う。	この点は区としても課題と認識している。全ての不動産会社に一度に対応することは難しい部分があるので、まずは外国人住民の居住が多いマンションの管理会社等に働きかけ、周知や情報提供への協力を依頼していきたいと考えている。 例えば、落合第一特別出張所では、外国人住民の多いアパートを訪問し、管理会社や管理人と情報交換を行うとともに、困りごとがあれば特別出張所に相談していただくよう案内している。また、多言語によるパンフレットの配布なども行っている。 今後も、外国人住民の多い住宅や管理会社との連携を進めながら、地域に寄り添った支援に取り組んでいきたいと考えている。
	ヒアリング中の質疑応答	例えば、百人町では外国人住民が多く、ごみ集積所などでは複数言語による注意喚起が行われている一方、町会・自治会の掲示板は日本語中心の場合が多い。 そのため、外国人住民への情報提供や地域とのつながりづくりを町会・自治会が担うことには、現状との乖離があるように感じる。 外国人住民への支援や地域ルールの周知における区と町会・自治会の役割分担について、区の認識を伺う。	外国人住民が多い地域では、区と町会・自治会が連携しながら、多言語による生活ルールの周知に取り組んでいるが、全ての地域やごみ集積所に十分な対応が行き届いている状況にはなく、その点は課題として認識している。 また、日本語学校等から地域活動への協力に関する相談が寄せられることもあり、外国人住民と地域をつなぐ仕組みづくりが課題となっている。 外国人住民との共生には、区だけでなく町会・自治会をはじめとする地域団体との連携が不可欠であり、今後も協力しながら地域への参加促進に取り組んでいきたいと考えている。
	ヒアリング中の質疑応答	近年は外国人住民だけでなく、不動産所有者や管理会社自体が外国法人や外国人であるケースも見られる。 例えば、地域によってはマンションの所有者や管理主体が外国人に変わり、従来から居住していた住民が退去を求められるなどの事例も耳にしている。そのような場合、区へ相談すべきなのか、警察へ相談すべきなのか分からず、不安を感じている住民もいる。 このような状況を踏まえ、外国人住民への対応だけでなく、外国人が所有・運営する不動産会社や管理会社との連携・対応について、区の認識を伺う。	不動産の所有に関する事項については、国籍を問わず、区が言及する立場にはないため回答は差し控えるが、外国人住民や外国人オーナーが増加している現状については区としても認識している。地域で課題が生じた場合には、町会・自治会や特別出張所、関係所管課が連携し、現地で状況を確認した上で対応している。 ごみ問題をはじめとする地域課題については、担当部署が現場に赴き、関係者に対して丁寧に説明を行いながら解決に努めている。今後も地域や関係機関と連携し、適切な対応を図っていく考えである。
8	経常事業675 特別出張所の管理運営	事業費は主にどのような業務・施策に充てられているのか。特定財源を含めた大まかな内訳を伺う。また、フロアアシスタント配置の効果及び必要性について、区の認識を伺う。	事業経費のうち約5割を占めるのは、窓口案内業務を担うフロアアシスタントの派遣経費である。 また、電子マネー連携レジスター及び決済端末の賃借経費がこれに次ぎ、この2項目で事業経費全体の約75%を占めている。なお、レジスター等の導入経費には国庫補助金（特定財源）を活用している。 また、フロアアシスタントは現在10所中7所の特別出張所に配置しており、来庁者への事前案内や申請書作成の支援を行うことで、円滑な窓口対応につなげている。 配置に当たっては、各特別出張所の来庁者数や施設規模などを踏まえ、一律ではなく、費用対効果を考慮した運用を行っている。
	ヒアリング中の質疑応答	フロアアシスタントについても申請書作成等の支援を行っているとのことであるが、窓口受付支援システムとフロアアシスタントの支援の対象は同じなのか、異なるのか。	基本的には同一であるが、フロアアシスタントは、窓口受付支援システムの利用案内や入力支援を行う役割も担っている。そのため、仮にシステムの機能が向上したとしても、来庁者への案内や操作支援の必要性は引き続きあることから、直ちにフロアアシスタントが不要になるものではないと考えている。
9	経常事業313 地域センターの管理運営	地域センターごとの茶室、スタジオ、会議室等について、それぞれの利用実績及び利用率を伺う。	全体的な傾向として、多目的ホール、会議室、音楽室及びスタジオの利用率は比較的高い水準で推移している。一方、茶室や調理室については、多目的ホールや会議室と比べて利用率が低い傾向にある。

通番	対象事業	質問内容	区回答
10	経常事業313 地域センターの管理運営	茶室等のように、利用率のみでは評価することが難しい文化的・コミュニティ的価値を有する施設もあると考えるが、その点について区はどのように認識しているのか伺う。	茶室や調理室については、ご指摘のとおり利用率は比較的低い傾向にある。しかし、茶室は伝統文化の継承の場として、調理室は子ども食堂などの地域活動の場としても活用されており、利用率だけでは測ることのできない価値を有していると認識している。 一方で、こうした施設についても、より多くの方に利用していただくことが、伝統文化の継承や地域交流の促進につながると考えている。そのため、一部の地域センターでは、調理室を調理目的に限定せず会議等にも利用できるよう周知するなど、施設の特性を踏まえた利用促進に取り組んでいる。
11	経常事業313 地域センターの管理運営	(上記に関連して) 地域センターごとの利用率に差が生じている要因や背景について、区としてどのように分析・認識しているのか伺う。	地域センターごとの利用率の差については、施設の立地条件や交通利便性、施設規模、地域活動団体の活動状況など、複数の要因が影響しているものと認識している。 特に利用率が高い戸塚地域センターや大久保地域センターについては、区の比較的中心部に位置し、広域からアクセスしやすい環境にあることが要因の一つであると考えている。 また、立地条件だけでなく、大久保地域センターでは多文化共生事業の実施やピクトグラムによる案内表示を行うなど、地域特性を踏まえた運営を行っており、こうした取組も利用率の向上につながっているものと考えている。
12	経常事業313 地域センターの管理運営	(上記に関連して) 利用率だけでなく、各センターが抱えている利用率向上のための課題についても把握が必要であると考える。各センターから示されている課題の内容と、それに対する区の評価・認識を伺う。	令和8年5月に、各地域センターを対象として利用率向上に向けた課題に関するアンケートを実施した。 主な課題として、①調理室や和室など用途が限定される部屋の利用率が低いこと、②立地やアクセス面の課題、③施設設備や建物構造に起因する課題、④コロナ禍以降の地域活動団体の縮小や会員数の減少、高齢化による利用需要の低下が挙げられた。 区としては、これらを施設特性や地域特性に起因する課題と認識しており、令和8年6月に各地域センターの事務局長による情報共有の場を設け、アンケート結果や利用率向上に向けた好事例を共有し、各センターの取組につなげている。
ヒアリング中の質疑応答		説明の中で「情報共有」という話もあったが、利用率向上につながっている取組については、単に事例を共有するだけでなく、実践方法も含めて他の地域センターへ横展開するような取組が行われているのか伺う。	地域センター間の取組の横展開については、年3回程度、各地域センターの事務局長が参加する意見交換の場を設けている。また、年1回は指定管理者の会長と事務局長が集まり、運営上の課題や好事例について議論を行っている。 こうした機会を通じて、利用率向上につながる取組や効果的な運営手法を共有し、各地域センターにおいて活用・展開しているところである。
ヒアリング中の質疑応答		(上記に関連して) 併せて、利用団体の減少についても説明があったが、社会環境や区民ニーズの変化に伴い、地域センターの利用者層や利用目的も変化しているものとする。 そのような中で、従来の利用団体だけでなく、新たな利用者層のニーズをどのように把握し、施設利用につなげていこうとしているのか。また、利用促進に向けてどのような取組を行っているのか伺う。	社会状況の変化に伴い、利用団体の縮小や利用状況の変化が生じている点については、ご指摘のとおりである。特に、コロナ禍以降のオンライン会議の普及等により、一部の施設では利用率が以前の水準まで回復していない状況がある。 一方で、新たな利用者の確保も重要であることから、一部の地域センターでは利用団体の活動内容を紹介するコーナーを設けるなど、利用促進に取り組んでいる。 今後は、こうした取組を各地域センターで共有するとともに、区としてもSNS・広報等を活用しながら利用促進を図っていく。
13	経常事業313 地域センターの管理運営	令和7年度に20億円余の予算が計上されているが、各センターの収支状況や収益実績について伺う。 なお、詳細な数値が難しい場合は、概算でも構わない。	令和7年度予算の約20億円については、地域センターと併設されている特別出張所などの複合施設全体の設備維持管理経費も含まれているため、地域センター単体の運営経費を示すものではない。 また、地域センターは使用料制を採用しており、施設使用料は区の歳入として計上されることから、地域センターごとの収益実績としては整理していない。 なお、令和7年度の指定管理料は施設ごとに異なるものの、おおむね2,900万円から3,400万円程度である。施設使用料収入についても施設ごとに差があるが、令和6年度実績ではおおむね500万円から1,000万円程度となっている。

通番	対象事業	質問内容	区回答
14	経常事業314 地域センター受付システムの運用等	オンライン抽選システムの導入・改修に係る約1,000万円の経費について、具体的にどのような対応を実施したのか、その内容と内訳を伺う。	オンライン抽選については、施設予約システムに既に備わっている機能を活用しているため、令和7年度において導入に係る追加経費は発生していない。 なお、事業経費として計上している約1,000万円は、主に施設予約システムの運用・保守に要する経費であり、システムの安定運用を維持するためのランニングコストである。
15	経常事業314 地域センター受付システムの運用等	(上記に関連して) オンライン利用が困難な利用者への支援体制について伺う。	インターネット環境のない利用者については、地域センター窓口を設置している利用者用端末を利用することで、抽選申込みを行うことができる。 また、窓口には利用方法に関するマニュアルを備えているほか、操作に不慣れな方に対しては、地域センター職員が操作方法の説明や入力支援を行うなど、円滑に利用できるよう対応している。
ヒアリング中の質疑応答		オンライン抽選に係る事業経費として計上されている約1,000万円は、オンライン抽選システムの導入費用なのか。 また、各地域センターに設置されている端末の経費との関係についても、併せて伺う。	オンライン抽選については、既存の施設予約システムに備わっている機能を活用しているため、令和7年度において新たなシステム開発や機能追加に伴う経費は発生していない。 事業経費として計上している約1,000万円は、各地域センターで共通利用している施設予約システムの運用・保守経費に加え、各地域センターに設置している利用者端末のリース料等を含むものであり、システムの安定的な運用に必要な経費である。 なお、各センターに設置している端末は、インターネット環境がない方や操作に不安のある方が施設予約や抽選申込みを行うためのものであり、オンライン抽選専用の端末ではない。利用に当たっては、必要に応じて地域センター職員が操作方法の説明や支援を行っている。
ヒアリング中の質疑応答		オンライン抽選の導入に当たり、インターネットやシステムの操作に不慣れな方への対応はどのようにしているのか。オンラインでの手続のみに移行するのか、それとも窓口での対応も継続するのか。	今回のオンライン抽選の導入は、従来は窓口に来所する必要があった抽選申込みについて、システム上でも行えるようにし、利用者の利便性向上を図るものである。そのため、オンライン抽選導入後も窓口での対応は継続する。 また、インターネット環境がない方や操作に不慣れな方に対しては、地域センターに設置している利用者端末を活用できるほか、職員が操作方法の説明や申込み手続の支援を行うなど、誰もが利用しやすい環境づくりに努めている。
16	経常事業310 地域コミュニティ事業助成	助成制度の利用状況について、申請団体が固定化している状況を、区はどのように認識しているか。また、その状況を改善するため、どのような方策を考えているのか伺う。	この助成制度の申請団体は、町会・自治会を中心とした既存の地域活動団体による利用が多く、一定の固定化傾向が見られると認識している。 一方で、令和7年度の申請件数は243件となり、前年度の214件から増加していることから、制度利用は着実に広がっている。 今後は、関係部署と連携した情報発信の強化に加え、各特別出張所を通じて、これまで利用実績のない町会・自治会や地域活動団体への周知を進めるなど、新たな利用団体の掘り起こしと参加促進に取り組んでいく。
ヒアリング中の質疑応答		申請団体に一定の固定化傾向が見られるとの認識が区から示されている。この点について、区としてどのような課題認識を持っているのか。また、その課題に対してどのような取組を行っているのか、今後の方向性も含めて伺う。	申請団体の固定化については、毎年度継続して申請する団体が多いことが要因であると認識している。一方で、制度が地域に定着し、継続的に活用されているという側面もある。 そのため、既存団体による活用を支援しながらも、新たな利用団体の掘り起こしを進めていくことが重要であると考えている。 具体的には、申請に関する相談を受ける際に制度の周知や活用方法の案内を行うほか、地域センターや地区協議会等とも連携しながら、制度を利用したことのない団体への周知を強化していく。 今後も、より多くの地域団体が活用できるよう、制度の利用促進に取り組んでいきたいと考えている。

通番	対象事業	質問内容	区回答
17	経常事業310 地域コミュニティ事業助成	本助成制度について、他の類似制度との関係を踏まえ、制度の在り方に見直しや整理の余地があると考えているのか。区の現状認識を伺う。	この助成制度は、地域課題の解決や安全・安心なまちづくり、地域交流の促進を目的とした区独自の制度として、重要な役割を果たしていると認識している。そのため、現時点で他制度との統合や整理を行う考えはない。 一方で、事業内容によっては、東京都の「地域の底力発展事業助成」など、より適した助成制度を活用できる場合もある。このため、各団体が活動内容に応じて最適な助成制度を選択できるよう、情報提供や相談支援の充実に努めている。 今後も、地域課題の変化や事業の実施状況を踏まえながら、より効果的な制度のあり方について検討していく。
18	経常事業310 地域コミュニティ事業助成	本事業に係る経費の内訳（助成金以外の経費を含む。）について伺う。	本事業の経費の中心は、地域活動団体に交付する助成金である。 令和7年度は243件の申請があり、そのうち241事業に対して総額約3,072万円の交付決定を行っており、助成金が事業費の大部分を占めている。 また、助成金の交付に係る申請相談、審査、交付決定、実績確認等の事務については、主に特別出張所の職員が担当している。このほか、印刷製本費や消耗品費、意見聴取会の謝礼などの事務経費が発生している。
19	経常事業310 地域コミュニティ事業助成	申請件数の少ない地域と多い地域がある中で、予算をどのように配分・調整しているのか。また、本事業をどのような方針に基づいて運用しているのか伺う。	本事業は、各特別出張所の管内ごとに予算を配分して運用している。なお、予算に残額が生じた地区の予算については、申請件数の多い地区で活用できるよう、申請状況に応じて地区間で調整を行っている。 本事業の実施に当たっては、地域団体の自主的な活動を支援することで、地域課題の解決や安全・安心なまちづくり、地域交流の促進など、地域コミュニティの活性化につながる取組を推進することを基本としている。 また、各地区に設置した意見聴取会において事業内容等について意見を聴取し、その結果を踏まえて交付決定を行うなど、公平性と透明性の確保に努めながら運用している。
ヒアリング中の質疑応答		先ほど、公平性・透明性の確保に努めているとの説明があったが、各地区における審査や交付決定の過程において、具体的にどのように公平性・透明性を担保しているのか伺う。	本事業では、各地区における事前相談の状況や申請見込みを把握した上で予算配分を行うとともに、申請状況に応じて地区間で予算調整を行い、できるだけ多くの団体が制度を活用できるよう運用している。 また、各特別出張所に設置している意見聴取会において事業内容等の評価を行っている。評価には出張所職員だけでなく、他の特別出張所の職員や利害関係のない地域住民等にも参加いただき、多角的な視点から意見を聴取している。 こうした意見聴取会の結果を踏まえて交付決定を行うことで、公平性と透明性の確保に努めている。
ヒアリング中の質疑応答		（上記に関連して） 地域課題は、社会状況や地域の実情に応じて変化するものであるため、審査の考え方や対象となる課題が固定的であると、新たな課題やニーズに十分対応できなくなる可能性があるのではないかと感じる。 そこで、意見聴取会において事業を審査する際、どのような考え方や基準に基づいて、地域ごとの実情や課題をどのように把握し、それを審査にどのように反映しているのか伺う。	本事業では、第1回から第3回（必要に応じて第4回）までの申請受付期間を設けており、各回の申請状況を踏まえながら審査を行っている。申請件数が予算枠を上回る場合には、全ての申請事業に助成できるとは限らないことから、事業内容を精査した上で交付対象を決定している。 また、新規団体の参入促進も重要な視点であることから、既存団体による継続的な事業だけでなく、地域課題の解決につながる新たな取組についても評価している。 各特別出張所では、事前相談や申請内容の確認を行った上で、意見聴取会において事業の必要性や公益性、地域課題への効果等について議論し、その結果を踏まえて交付の可否を判断することで、公平性と透明性の確保に努めている。

通番	対象事業	質問内容	区回答
	ヒアリング中の質疑応答	(上記に関連して) 公平性・透明性の確保について、不交付となった事例があれば、その理由と併せて伺う。	令和7年度は243件の申請に対し241件を交付決定し、2件については不交付とした。不交付となった理由については、団体や個人の利益につながる要素が強く、本事業の目的である地域コミュニティの形成や地域課題の解決への効果を十分に確認できなかったためである。 このように、意見聴取会において事業の公益性や地域への効果を客観的に審査し、その結果に基づいて交付の可否を決定することで、公平性と透明性の確保に努めている。
20	経常事業310 地域コミュニティ事業助成	地域に外国籍住民が増加している状況を踏まえ、多文化共生や相互理解の促進を目的とした活動について、地域団体が本事業を活用して助成申請を行うことは可能であるのか。また、本事業は、こうした地域課題にも適切に対応できる制度運営となっているのか。	本事業は、地域交流の促進や地域課題の解決に資する事業を対象としており、多文化共生や外国人住民との交流促進、相互理解につながる地域活動についても、制度の趣旨に合致するものであれば助成対象としている。 また、本事業は、地域ごとの課題やニーズに応じた様々な取組を支援する制度として運用しており、多文化共生をはじめとする地域課題にも柔軟に対応できる仕組みであると認識している。
21	経常事業310 地域コミュニティ事業助成	(上記に関連して) 外国籍住民との共生をはじめ、地域課題が多様化する中で、区としてそうした新たな課題を積極的に把握し、地域団体による取組を本事業の活用につなげるような制度運営を行っているのか伺う。	地域課題については、日頃から町会・自治会等との意見交換や事前相談を通じて把握に努めている。 その上で、新たな地域コミュニティの形成や地域の担い手の創出、多文化共生など、地域の実情や課題に応じた取組について、本事業の活用につながるよう情報提供や働きかけを行っている。
22	計画事業16④ 「(仮称) 新宿区町会・自治会活性化推進条例」の制定	条例制定後の効果について、区はどのように認識しているのか。条例の目的に照らして、自治会・町会活動の活性化や加入促進などどの程度寄与していると評価しているのか。また、その効果を検証するための体制をどのように整えているのか。	条例制定後、町会・自治会をはじめとする様々な団体への説明や、動画配信、広報新宿の特集号発行などを通じて周知に取り組んできた。 施行からまだ1年程度であるため大きな効果が現れる段階ではないが、条例の理念は徐々に浸透しているものと認識している。また、活性化支援策に取り組む町会・自治会の増加や、電子加入申請の利用拡大など、一定の効果も見られている。 さらに、マンション管理者や事業者等へ協力を求めやすくなるなど、条例制定の効果が現れつつある。 効果検証については、庁内検討会議において施策の進捗や課題を共有し、必要な検討・調整を行うことで、全庁的な推進を図っている。
23	計画事業16④ 「(仮称) 新宿区町会・自治会活性化推進条例」の制定	条例制定前と比較して、条例の制定により新たに実施可能となった施策や取組にはどのようなものがあるのか。また、条例制定によって自治会・町会支援の面で改善された点や、具体的な成果として表れている点があれば伺う。	条例制定により、マンション管理者との連携強化が進んでいる。条例を根拠として接点確保に取り組んだ結果、新築マンション178件のうち163件から届出があり、提出率は91%となっている。 また、条例や推進プランの策定を契機として、町会・自治会活動の活性化に向けた全庁的な機運が高まっている。例えば、地域コミュニティ事業助成の予算を2,100万円から1,000万円増額して3,100万円とするなど、支援策の拡充を図った結果、制度の活用が進み、助成金の交付率向上にもつながっている。 さらに、町会・自治会を地域コミュニティの中心的な担い手として位置付けたことで、区との役割分担が明確になり、支援や連携をこれまで以上に進めやすくなったことが、条例制定の大きな効果であると認識している。
	ヒアリング中の質疑応答	地域コミュニティ事業助成の予算を2,100万円から1,000万円増額し、3,100万円としたとのことであるが、これは、地区協議会に対する予算が廃止・縮小され、その財源が地域コミュニティ事業助成へ振り替えられた結果として増額されたということなのか。それとも、地区協議会への予算とは別に、地域コミュニティ事業助成の申請件数やニーズの増加を踏まえて、独自に1,000万円を増額したということなのか。	ご指摘のとおり、地域コミュニティ事業助成が創設された背景には、地区協議会に係る予算の見直しもあったものと認識している。 その上で、町会・自治会をはじめとする地域活動のさらなる活性化や、地域コミュニティのさらなる充実につなげることを目的として、助成上限額についても10万円から15万円へ引き上げたところである。

通番	対象事業	質問内容	区回答
24	計画事業16② 町会・自治会活性化支援	令和9年度に町会・自治会加入率55%を目標としているが、直近では加入率が低下している状況にある。こうした現状を踏まえ、区は目標達成の見通しをどのように考えているのか。タワーマンションへの働きかけなど、加入率以外の面で一定の進捗があることは理解するが、加入率が低下しているにもかかわらず事業を計画どおりと評価している根拠について伺う。	令和7年度の町会・自治会加入率は40%となっており、令和6年度と比べて2ポイント以上低下している。この要因としては、大規模マンションの脱退による影響が大きいものの、それを除いても加入率は減少傾向にあると認識しており、令和9年度の目標達成は厳しい状況にあると考えている。 一方で、活性化応援隊への参加町会数やホームページからの加入申請件数は増加傾向にあり、大規模マンションへの個別訪問など、様々な取組も継続して実施している。 このため、加入率のみを見ると厳しい状況ではあるが、長期的な視点では一定の成果も見られており、現在の取組の方向性は適切であると認識している。
25	計画事業16② 町会・自治会活性化支援	(上記に関連して) 新宿区のようにマンションが多い地域では、一般的に町会・自治会への加入率が低くなる傾向があり、今後もマンションの増加に伴って加入率が低下するなど、構造的な要因があると考え。そうした中で、町会・自治会加入率を成果指標とすることの妥当性について、区の認識を伺う。	加入率を指標として設定したのは、平成30年の総合計画策定時まで遡る。当時は加入率こそ微減傾向にあったものの、町会・自治会の会員数自体は増加傾向にあり、加入率を目標指標とすることには一定の妥当性があったと考えている。 しかし、コロナ禍以降は加入率だけでなく会員数も減少傾向にあり、目標達成は厳しい状況にある。そのため、今後は加入率の低下を抑制するとともに、様々な施策を通じて町会・自治会活動の活性化につなげていきたいと考えている。 一方で、加入率は重要な指標ではあるものの、それだけで地域コミュニティの活性化状況を把握することは難しい。そのため、加入申請件数や各種支援策の利用状況なども併せて分析しながら、事業効果を総合的に把握していきたいと考えている。
26	計画事業16② 町会・自治会活性化支援	マンションにおける町会・自治会への加入状況について、区はマンション全体として一括加入しているかどうかを把握しているのか、それとも居住者個人ごとの加入状況に基づいて把握しているのか伺う。	町会・自治会の加入状況については、各町会・自治会からの報告に基づき把握している。 マンションの加入形態には、管理組合等による一括加入と、居住者個人による加入の両方があると認識している。 このため、区としてマンションごとの加入実態を網羅的に把握しているわけではなく、各町会・自治会からの報告を基に状況を把握している。
27	計画事業16② 町会・自治会活性化支援	町会・自治会に加入する意義やメリットについて、区はどのように認識しているのか。また、住民、とりわけマンション居住者に対し、その意義やメリットが十分伝わるよう、どのように周知や説明を行い、加入促進につなげているのか。	町会・自治会に加入するメリットとしては、地域とのつながりが生まれ、子育てや災害時などに助け合える関係を築くことや、地域イベント等の情報を得やすくなることが挙げられる。こうしたメリットについては、ハンドブックなどを活用して周知している。 一方で、より分かりやすいメリットが必要との意見もあり、加入促進に向けた方策については引き続き検討していく必要があると認識している。
ヒアリング中の質疑応答		町会としても、新たに建設されたマンションに対し、地域活動への参加や防災訓練への協力をお願いしている。実際に、地域全体で防災訓練を実施できるよう働きかけた事例もあるが、マンション住民の参加があまり得られなかったケースもあった。 このような状況の中で、マンション住民と地域コミュニティとの接点づくりや交流促進について、区としてどのような課題認識を持ち、今後どのように取り組んでいく考えなのか伺いたい。	マンション住民との関わりについては、防災講話などの機会を通じて、自助による備えの重要性に加え、自身の安全が確保された際には地域での助け合いにも協力していただきたいとお伝えしている。また、防災訓練は避難だけでなく、地域で支え合う意識を育む機会でもあると考えている。 一方で、賃貸住宅や外国人住民は居住期間が比較的に短い場合も多く、加入促進が難しい面もある。そのため、分譲マンションを中心に個別訪問等を行いながら、今後も地域とのつながりづくりや加入促進に取り組んでいきたいと考えている。

通番	対象事業	質問内容	区回答
	ヒアリング中の質疑応答	マンションという点、新宿区内ではワンルームマンションが多いという実態がある。一方で、他自治体では、いわゆるワンルームマンション条例により、一定割合のファミリー向け住戸の設置を求めるなど、地域コミュニティの形成を意識した取組を行っている例も見られる。 その点、新宿区ではこうした取組の導入が比較的遅かった、あるいは現在も十分ではない面があるようにも感じる。そのことが町会・自治会への加入率や地域コミュニティ形成に何らかの影響を与えている可能性もあるのではないかとと思うが、この点についてどのように認識しているのか伺う。	マンションに関する条例については、所管が異なるため、この場で詳細な回答をすることは難しい。 一方で、区内の一部地域では、マンションの防災訓練に町会や消防団員が協力し、毎年取組を実施している。内容としては、避難訓練だけでなく、消火器の使用方法など、マンション住民にとって実践的な防災知識の習得につながるものとなっている。 このような取組は、マンション住民と地域とのつながりづくりにも有効であると考えている。そのため、こうした事例については好事例として共有し、他の地域や町会・自治会にも横展開していきたいと考えている。
	ヒアリング中の質疑応答	町会・自治会に加入するメリットについては理解した。一方で、町会・自治会がなくなった、あるいは活動が休止している地域もあると聞いているが、町会・自治会がある地域とない地域では、実際にどのような差が生じているのか。	町会・自治会活動が縮小している地域は実際に存在する。そのような地域においても、区としてはホームページや広報紙などを通じて必要な情報が届くよう努めており、地域によって住民サービスに大きな差が生じないよう対応している。 一方で、地域の掲示板による情報共有や住民同士のつながりづくりなど、町会・自治会が担っている役割については、活動がない地域では代替が難しい面もあると認識している。
	ヒアリング中の質疑応答	マンション管理組合も地域コミュニティの担い手として一定の役割を果たしていると考えられるが、当該マンションについて、管理組合や自治会として地域コミュニティに参加するような選択肢はあるのか。	新宿区には200の町会・自治会があり、その中にはマンション住民のみで構成される町会・自治会も存在する。マンション内で自治会等が組織され、地区町会連合会への届出が行われれば、一つの町会・自治会として位置付けることは可能である。 ただし、そのような事例はそれほど多くなく、実際にはマンションの管理組合が地域の既存の町会・自治会に加入し、活動に参加するケースが一般的であると認識している。
28	計画事業16② 町会・自治会活性化支援	本条例には強制力がない中で、施策を進める上での限界もあると考える。区として、条例の実効性をどのように捉え、どこまでの成果を目指しているのか。また、現時点で認識している課題や限界について伺う。	ささえあい条例は理念条例であり、具体的な施策を定めるものではない。そのため、区としては条例の周知と各主体の役割に対する理解促進を図るとともに、推進プランに基づき、各部署の施策を通じて地域コミュニティの活性化を支援していく考えである。 また、条例に強制力はないことから、地域の成功事例を積み重ね、その取組を広く共有することで活動の輪を広げていきたいと考えている。 一方で、地域活動に関心の薄い層へどのように条例の趣旨や地域コミュニティの重要性を伝えていくかが、今後の課題であると認識している。
29	計画事業16② 町会・自治会活性化支援	(上記に関連して) 本条例には強制力がない中で、マンションや事業者との連携について、区はどのような協力を期待し、どこまで踏み込んで取組を進めようとしているのか。また、どのような状態をもって条例制定の成果と評価するのか。	条例第6条では事業者の役割を定めており、防災活動や清掃・美化活動への参加など、地域活動に積極的に関わり、地域と連携することを期待している。 また、第7条及び第8条では、マンション建築主や管理者の役割を定め、町会・自治会と連絡をとるための体制整備や地域活動への参加を求めている。 区としては、こうした事業者やマンション管理者等と町会・自治会との連携が進み、地域コミュニティの活性化につながる事例が一つでも多く生まれることが、条例の成果の一つであると考えている。
30	計画事業16② 町会・自治会活性化支援	外国籍のオーナーが所有するマンションに対する町会・自治会への加入促進に向け、区は現在どのような働きかけを行っているのか。また、加入促進を図る上で工夫している点や課題があれば伺う。	外国籍オーナーが所有するマンションについても、管理会社や管理組合など実際の管理主体を確認した上で、条例に基づき報告を求めている。 実務上は、オーナー本人ではなく管理会社や不動産管理事業者が窓口となることが多いため、これらの事業者に対して条例の趣旨や目的を説明し、協力をお願いしている。 一方で、オーナーが海外に居住している場合や、管理体制が複雑な場合には、関係者との連絡や協議が円滑に進まないこともあり、対応上の課題となっている。

通番	対象事業	質問内容	区回答
31	計画事業16② 町会・自治会活性化支援	「庁内検討会議」では具体的にどのような議論や検討を行ったのか。	庁内検討会議では、町会・自治会活性化のための各施策の取組状況を共有するとともに、推進プランに位置付けた関連事業について毎年度進捗状況を確認しており、必要に応じて事業内容の見直しを行っている。 また、翌年度の予算編成に当たっては、条例の理念や推進プランの基本目標を踏まえ、各部署が全庁横断的な視点で具体的な取組を推進していくことを確認している。
32	経常事業311 掲示板の維持管理	町会未加入者に対しても、地域活動の意義や主体的な関わりの必要性が伝わる内容・掲示方法となっているのか。また、こうした視点を踏まえた情報発信を行っているのか。	令和5年の区民意識調査によると、行政サービスの情報を得る手段として、掲示板や回覧板を挙げる区民が約2割を占めている。そのため、現在においても掲示板は有効な情報発信手段の一つであると認識している。 掲示板には行政からのお知らせに加え、条例の周知や町会・自治会への加入促進に関する情報も掲載している。また、委託掲示板では町会・自治会のイベント等のチラシを掲示することも可能であり、地域活動に関する情報発信の場としても活用している。 このような取組を通じて、町会・自治会未加入者が地域活動を知るきっかけづくりにもなっているものと考えている。
ヒアリング中の質疑応答		路上喫煙禁止の案内などは、多言語で表記された掲示物を見かけることもあり、非常に有効な取組であると感じている。 そこで、町会・自治会の掲示板に掲載される一般的な周知チラシについて、多言語対応はどの程度行われているのか伺う。	現状では、日本語表記が中心となっているのが実情である。 一方で、区が作成するチラシについては、ホームページの案内や二次元コードを掲載しており、外国人住民にも必要な情報へアクセスしていただけるよう工夫している。ホームページは翻訳機能等も活用できるため、多言語で情報を確認することが可能である。 また、地域からの要望が強い事業や周知内容については、所管課と連携しながら、多言語対応についても検討していきたいと考えている。
ヒアリング中の質疑応答		現在の掲示板の設置箇所は、これまでと特に変更はないという理解でよろしいか。	区設置の掲示板に加え、町会・自治会が独自に管理している掲示板も数多く設置されているものと認識している。このため、区が設置する掲示板については、現在の設置箇所から大きな変更はなく、現時点では新たに増設する具体的な予定はない。
33	経常事業311 掲示板の維持管理	町会管理掲示板への掲示依頼方法等の変更により、町会・自治会等の負担はどの程度軽減されたと認識しているのか伺う。	令和7年度から掲示物の配送を委託し、配送日を月2回に統一するとともに、掲示枚数は1回当たり6枚まで、掲示期間は原則2週間とする運用に見直した。 これにより、町会・自治会側で掲示日程や掲示期間の管理、掲示物の選定等を行う負担が軽減され、効率化につながっているものと考えている。また、町会長からも概ね好評の声をいただいている。