

令和 8 年度第 2 回
新宿区外部評価委員会第 2 部会 会議概要

＜開催日＞

令和 8 年 7 月 2 9 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、小宮領、藤川裕子、御所窪和子、津吹一晴

区職員

事業所管課（5 名）

福岡地域コミュニティ課長、二反田若松町特別出張所長、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

区職員

事務局（3 名）

林副参事（特命担当）、西崎主査、久住主査

＜開会＞

【部会長】

ただいまから第 2 回の外部評価委員会の第 2 部会を開催いたします。

本日は、所管課に対するヒアリングを実施してまいります。

では、議事に入ります前に、本日の配付資料の確認をお願いいたします。

【事務局】

それでは、本日の配付資料を確認させていただきます。

最初に、本日の次第を A 4 判 1 枚でお配りしています。

続いて、前回と同様、外部評価チェックシートをお配りしていますので、こちらも前回と同様、メモ用紙としてご活用いただければと思います。

続いて、参考資料、ヒアリング時の質問リストをお配りしています。こちらは、本日のヒアリングで使用する事前質問を質問順にまとめた資料となります。

続いて、令和 8 年度事務事業概要をお配りしています。こちらは、本日のヒアリングの質問 9 番で補足するための資料となります。

最後に、それとは別に、各地域センターの広報紙をお配りしています。こちらは、前回の

勉強会の際にいただいたご要望を踏まえて、今回ご用意させていただいたものとなります。
配付資料について、お手元に不足がある方はいらっしゃらないでしょうか。

以上となります。

【部会長】

ありがとうございました。

ただいまの説明にありました資料等については、特に何もないということでよろしいでしょうか。

それでは、ヒアリングのほうに移ってまいります。

この外部評価委員会は、3つの部会に分かれていまして、部会ごとにテーマを持っています。これは第2部会でございますけれども、こちらのテーマは、「福祉」「子育て」「教育」「くらし」となっています。

今日は私どもの外部評価委員のほうの紹介ということになりますけれども、まずは私、この第2部会の部会長を務めています山本と申します。どうぞよろしくお願いいたします。

以降、委員の皆様のご紹介になりますけれども、こちらから。

【委員】

小宮です。よろしくお願いいたします。

【委員】

藤川です。よろしくお願いいたします。

【委員】

津吹です。よろしくお願いいたします。

【委員】

御所窪です。どうぞよろしくお願いいたします。

【部会長】

外部評価委員会、この5名で伺わせていただいて、本日のヒアリングも重要な機会としてお聞きしたいというふうに考えていますので、よろしくお願いいたします。

本日のテーマは、今年度のものとなりますが、特別出張所と地域センターというテーマでございまして、細目が幾つかございますが、特に中心的な役割を果たしています計画事業と経常事業についてヒアリングを行ってまいります。

では、以下の進行の詳細について、事務局のほうからご説明お願いいたします。

【事務局】

本日の進行についてご説明いたします。

事務局を通じて事前に委員の皆様及び区の所管課にお伝えしてある質問を基に、部会長の進行の下で、質疑応答を中心に進めてまいります。

所管課の皆様は、参考資料に記載されている質問について回答をお願いします。委員の皆様は、所管課からの回答を受け、確認、あるいは追加質問、聞きたい内容がある場合はご発言をお願いします。所管課の皆様は、それらの質問等に対しても、できる限りこの場でのご回答をお願いします。

なお、質疑応答が時間内に終了しなかった場合や、その場での回答が難しい質問があった場合などには、文書で追加質問をさせていただく場合もありますので、よろしくお願いします。

質疑応答は、参考資料の質問番号順に進行いたします。

所管課の皆様は、担当事業の質疑応答が終わりましたら、部会長の案内に従って、順次ご退席いただきます。

本日の進行についてのご説明は以上となります。

【部会長】

ありがとうございます。

ただいまのご説明に関して、何かこの段階でご質問、ご確認とかございますか。

私のほうから、2時間ほどの時間の中でこちらヒアリング、できるだけ充実した内容にするということになってございますので、時間のほうですね、単純に割り算いたしますと、事業当たり、全部で8事業ございますので、十数分ほどという計算になります。それから、質問事項1点、これ軽重あるというふうに思いますけれども、あくまで単純割り算した場合、1つの質問事項についておおよそ3分というような形で、質疑、説明合わせてですね。当然合わせてということもありますので、あくまで目安でございますけれども、特に私も含めまして委員の方、全体の時間配分がございますので、その中でできる限りにおいて質問して、どうしてもその時間にできなかったものについては、先ほどご案内があったように、文書による質問がありますので、場合によってはそちらのほうでご質問させていただくということもございますので、その点ご了承ください。

では、私からの説明は以上でありまして、以下、ヒアリングのほうへと入ってまいります。

所管課の皆様におかれましては、参考資料に記載されています質問について、質問番号順1から33までございますけれども、その番号順にご説明をお願いしたいというふうに存じます。

通番1、2がテーマに関する質問、3から8までが一つのくくりで、ここまで落合第一、柏木出張所の所長の皆様にご説明いただくという流れになろうかというふうに承知しています。

そうしましたら、通番の1からご説明のほうをお願いしたいと思います。

【落合第一特別出張所長】

それでは、落合第一特別出張所長からご説明させていただきます。

質問1でございます。まず、特別出張所及び地域センターは、地域のミニ区役所と位置づけられているが、出張所に対応可能な業務と、福祉分野など本庁舎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かというご質問に対してでございます。

出張所に対応可能な業務といたしましては、各種証明書の発行、住民異動届などの手続きがございますが、そのほかにも福祉、保健、税、子育てなど多岐にわたっているところでございます。

一方で、より専門的な知見や確認を要する業務、特に制度変更が比較的頻繁になされる業務に関しましては、本庁舎のほうで対応するというようなすみ分けとなっています。

例で挙げさせていただきますが、福祉分野に関しましては、生活保護であったり、身体障害者に対する手続全般、それからひとり親に関する手続など。それから、国民健康保険の留学生等の減免手続など、ある程度専門的な知識を必要とするものなど、そういったものにつきましては本庁舎で対応させていただいているような現状でございます。

続きまして、質問2、関連してでございます。本庁舎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あると認識しているかというところ。また、今後、本庁舎、それから特別出張所の両施設を拠点とした場合に、どのような役割・機能を担っていく考えがあるかというご質問でございます。

我々としては、限られた財源と人員というところがございますので、最大限、効果的・効率的に住民サービスにつなげる必要があると思っています。そのためには、各種証明書の発行であったり、住民の方々が必要とする頻度の多い業務に関しましては、当然出張所が担うべきであると考えています。

一方で、出張所の存在意義を考えたときには、住民サービスが必ずしも出張所だけで完結するということだけではなくて、様々な行政サービスがございます。そういった制度の概要を出張所でご説明申し上げて、円滑に本庁につなげるというところが、地域住民の方々にとって非常に大事な機能だと思っており、そういった一人ひとりに寄り添うことこそが、ミニ区役所として地域に寄り添う存在であることにつながるのではないかと考えています。

以上でございます。

【部会長】

ありがとうございました。

ただいま通番1について所長からご回答いただきましたけれども、それを受けまして、委員の皆様から重ねての質問ないし確認事項ありましたらお願いいたします。

どうぞ。

【委員】

ありがとうございました。

今、2番のところで所長がおっしゃっていただいたように、本庁舎との連携が円滑にいくようにということでお話があったんですけれども、特に福祉の分野で、私も母親の福祉の手続に庁舎に行ったんですけれども、そんなに専門分野ではなく、必要書類をそろえてくれば、それを受け取るだけみたいな分野も実際にあると思うんですね。

それであれば、逆に言うと、地域には地域包括センター、高齢者支援センターですとか社協ですとか、地域ごとにやはりありますので、そこと、本来であれば出張所が連携を組んでいただいて、福祉をうまくつなげていただくというのが本来あるべき姿かなと思うので、それは逆に、やはり区役所じゃなくて、出張所のほうに移管していただきたい。

また、特に福祉の分野って、動けないから福祉を受けているというのか、障害があるから区役所まで行くのが大変だという方々が、あえて出張所じゃなくて、区役所に行かなきゃいけないというのはちょっと違うのかなという点が1点と。

区役所を介してその手続をするときも、そのときにおっしゃったのが、やはり東京都の窓口業務なのということと判断がつかないというところ、それはもう重々分かるんですけれども、だったら、それこそ出張所だとか最寄りの場所でそういうものが窓口になれば、区役所にわざわざ障害のある方が来なくても済むので、そのほうが本来の住民にとってはありがたいというのか、あるべき姿なのかなというところは感じます。よろしくお願いします。

【落合第一特別出張所長】

委員がおっしゃっていること、ごもっともな部分もあるかと思います。一方で、我々区側としてのまず一番の今後の課題と思っているところが、出張所に関しましては、手続機能の前段として、周知物であったり、各種申請書の配布場所というように位置づけられているところがございます。ここは区民の方にご不便をおかけする場合がありますと、我々も感じているんですが、書類があるからそのまま手続できるのではないかとどうしてもやはり思ってしまうのは重々承知している部分があるんですが。

少し先ほど申した部分の繰り返しになってしまいますが、一方で、出張所の業務、現状200近くの様々な大小合わせて業務がある中で、一人ひとりの職員が全ての業務を逐一把握しているところもなかなか難しいところでございます。

区民の方々にとって一番あってはならないことというのは、誤った案内をしたり、誤った制度説明をしてしまうということかと思いますが、まずは間違いのない手続をどうするかというところを主眼に置いて、本庁との連携をさせていただいているというところでございます。

【部会長】

ありがとうございます。

ただいま応答ございました。ほかに何かありましたら。

どうぞ。

【委員】

ご回答ありがとうございます。

今後、区役所の建て替え問題、昨日も区長からその話が出たんですけれども、そういうときに、できるだけ区役所をコンパクトにして、逆に出張所を人員も含めて手厚くしていくような形を取れば、大きな区役所を建てなくても機能する。逆に言うと、去年、私行けなかったんですけれども、皆さん行っていた中野区役所なんかはオンライン型が普及しているので、中野区役所自体はそんなに混み合わずに流れているようなお話もお聞きしましたので、何か将来に向かってはそういう方向でご検討いただければよろしいかなと思います。よろしく願いいたします。

【落合第一特別出張所長】

お話のとおりでございます。やはり、大事なものは、選択と集中、本庁でできる業務、それから出張所でできる業務をいかに住民目線で考えていくかということだと思います。今、出張所で行っている業務でしたら、場合によっては選択・集中した上で、効率的にできる部分もあるかと思いますが、逆に、その余剰人材、余剰予算で、今、委員がおっしゃったような形で、細かな部分について出張所でできる。そういったところは、やはり今後、全庁的にしっかりと研究していく必要があるというふうに思います。

【部会長】

どうぞ。

【地域コミュニティ課長】

今のお話、オンラインという話がありまして、今後、やはりDXというのは考えていく必要があるかなというふうに思っています。今進めている途中ですので、今後そういったところで、いろんなものをオンライン化できるようにして、手続の簡略化とか迅速さとか、その辺も含めながら今後検討していくことは課題かなと感じています。

【部会長】

委員、何かございますか。

【委員】

先ほどのご説明で、200近くの業務を担っているのご説明があったと思うんですけれども、新宿区役所としての業務は何業務ぐらいなんですか。

【落合第一特別出張所長】

申し訳ありません。区全体の業務数は我々も把握しておらず、出張所のほうで部をまたがる数多くの業務を一括したところが 200 近くあるというのは調べているところでございます。

【委員】

ありがとうございます。

それで、関連してよろしいですか。

私も何回か出張所を利用させていただいて、非常に何でしょうね、以前、戸籍でトラブルがあった際、それで非常に詳しい方が対応してくださったんですね、出張所で。すごい詳しいですねって話をしたら、もともと何か戸籍、本庁でやっていたのでと話されていて、それかというと、何でしょうね、ある程度熟練した方じゃないと、出張所ではなかなか難しいのになって気もしたんですよね。その辺りの配属はどうなっているのでしょうか。

【落合第一特別出張所長】

ありがとうございます。

今、委員おっしゃったとおりでございます。前提として、様々な業務、多岐にわたりますので、様々な分野に熟知した職員がいれば、区民の方々に寄り添えるため、当然我々としてもありがたいと思っているんですが。

一方で、現状を申し上げますと、やはり今のこういった労働環境や採用状況の中で、なかなか出張所のほうでも、新人、それから中堅職員がある程度配属されているというのは、これは出張所に限らず、本庁でも同様ですが、なかなか今、ベテラン職員が順次退職しているという中で、やはり各出張所も数人はベテラン職員も配置はしていますが、ベテラン職員ありきというような人員配置がなかなかできなくて、その部分についてはどうしても時間がかかってしまうんですが、本庁と速やかに内線につながったり、場合によっては出張所の窓口の内線電話を活用して、区民の方に直接ご説明申し上げるというような状況でございます。

【委員】

ありがとうございます。関連質問とかよろしいですか。

それと関連してなんですけれども、出張所に行くべきか区役所に行くべきかという、困ったときの判断ってどうつけるのかなというのは常々思っていて、それでいうと、何かその辺ってどういうふうになにか整理、何でしょうね、案内されているのかと、常時周知されているのかということ、どうなのでしょう。

【落合第一特別出張所長】

まず、一番基本となる媒体といたしましては、新宿区くらしのガイド、こちらがまず、表

紙に代表電話の番号が書いてございます。そこである程度何をやりたいかというところであれば、本庁ないし、これは出張所でできますよという話になります。もしくは、普段から出張所をご利用されている方は、出張所の外線番号をご存じかと思いますので、そこで電話でご相談していただいて、出張所に来て対応できますよ、もしくはこれは直接本庁へ行かないと対応できませんよというところは、一次対応としてさせていただいています。

また、住民票の申請書類の発行であったり、そういうことができるというのは皆さんご存じだと思うんですけども、それに関連して、こういった手続もどうなのという方には、当然ここですぐできるものについてはご案内させていただいていますし、そうでないものについては、申し訳ないですけども、本庁のほうにご足労いただく、もしくはその段階で出張所の職員が本庁職員のほうに、こういう事情のお客様が今お見えになっているので、近々来庁される予定などという、そういった連携の部分は心がけるようにはしています。

【委員】

ありがとうございます。

【部会長】

ほかに、委員の皆様いかがでしょうか。

では、これは、今回の評価対象のテーマに関わるところでございまして、したがって、いろいろご質疑の中でお話しいただいたことを踏まえて、最終的には外部評価委員会として、このテーマに関してどのような取組がなされているかについて考えさせていただきたいというふうに思います。

ただ、私としては、まだ、いろいろ状況が動く中で、特別出張所で扱う業務の内容であるとかいうところは、状況に応じて考えていくということであったかというふうに思いますし、また、人材面においても様々、いろいろ可能性と限界がある中で、できる限りにおいて連携を図って、場合によっては、今お話にはございませんでしたけれども、研修的なものも活用しながら、だんだん全体的に質を上げていくというお話であったかなというふうに、所感でございますけれども思いました。

そのような認識で、特に状況に応じて扱っていく事業は、ある程度柔軟というか、中長期的には考えていくという姿勢をお持ちだという点については、そういった認識でよろしいでしょうか。

【落合第一特別出張所長】

そういった認識で結構でございます。

【部会長】

では、その点確認できましたので、このテーマにつきましては以上でよろしいでしょうか。
ありがとうございました。

【部会長】

そうしましたら、質問事項を進めさせていただきます。

ただいま、通番 1、2 ご説明をいただきましたので、3 番以降 8 まで、ご説明のほうお願いいたします。

【柏木特別出張所長】

通番 3 から 6 までご説明します。

まず質問 3 です。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があると考えます。特に、異動してきたばかりの職員への支援を含め、こうした対応に当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と。

回答です。特別出張所の窓口業務においては、本庁舎と同様に、事務の追加や変更が生じ、その範囲が広がるとともに複雑・多様化しており、窓口職員に求められる知識や対応力は幅広いものとなっています。このため、特別出張所では、窓口受付を行う職員の隣に、受け付けた書類をチェックする職員を配置するなど、日頃から職員同士で相談しやすい職場環境づくりに努めています。

そのため、複雑な案件やクレーム対応については、担当職員だけで抱え込まず、他の職員や副所長が速やかにサポートできる体制となっており、管理職がいつでも窓口の状況を確認できるようにしています。

また、適宜関係部署と連携しながら、組織的な対応をするよう職員に徹底させることで、職員の負担軽減と区民サービスの向上を図っています。

また、異動後間もない職員に対しては、O J T による実務指導に加え、異動前から視聴できる研修動画を作成・活用して、窓口業務の概要や手続の流れ、よくある問合せへの対応方法などを事前に学べる環境を整えています。異動後も、各種研修や事例共有など定期的な所内会議を活用し、円滑な業務の習得を支援しているところでございます。

続きまして、質問 4 でございます。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と。

コンビニ交付サービスについては、マイナンバーカードの普及とともに利用が拡大しており、住民票の写しの本人請求に占めるコンビニ交付の割合は、令和 5 年度の 39%から令和 7 年度には 47.1%、印鑑登録証明書の本人請求に占めるコンビニ交付割合は、令和 5 年度の 42.3%から令和 7 年度には 50.1%と、どちらも増加しています。コンビニ交付の定着によって、開庁時間に限らず証明書を取得できるようになり、利便性の向上につながっています。

また、来庁者の分散により、窓口の混雑緩和や職員の事務負担軽減にも効果が表れています。加えて、窓口職員の定型的な証明発行業務に費やす時間の減少により、相談対応や複雑な手続への対応など、より丁寧な住民サービスに注力できるようになっています。

また、令和7年度から四谷、大久保、戸塚の3特別出張所に窓口受付支援システムを試行導入しました。導入後の効果検証では、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、特に高齢者や外国人住民の利便性向上につながっています。

さらに、フロアアシスタントによる案内と組み合わせることで、来庁者の用件整理や適切な窓口への誘導が円滑になり、窓口サービスの向上と職員の業務負担軽減の両立を図ることができていると考えています。

質問3、4については以上です。

【部会長】

ありがとうございました。

ただいま2点お答えいただきましたけれども、これに関して委員のほうから何か確認、重ねた質問ございましたらお願いいたします。

よろしいでしょうか。

では、先に進めさせていただいて、以下、5、6まで続けてお願いいたします。

【柏木特別出張所長】

質問5です。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というものです。

情報発信の工夫として、特別出張所では、転入者に対して町会・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、各出張所内に町会・自治会の活動や地域行事を紹介するコーナーを設置しています。また、地域ごとの町会紹介パンフレットを活用し、居住地域の町会・自治会を案内することで、身近な地域活動への関心喚起に努めています。

さらに、庁内の行政モニターでのPR動画の作成及び放映など、様々な媒体を活用して未加入者への周知を行っています。

一方で、未加入者に地域活動への関心を持っていただく上では、生活様式や価値観の多様化により地域との関わり方が変化していることで、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であると認識しています。

また、町会・自治会の活動内容や加入することによるメリットが十分に伝わっていないことも、加入率の低下や担い手不足の一因であると考えています。そのため、区では、町会・自治会活動の魅力や地域活動の好事例を積極的に発信するとともに、地域コミュニティ事

業助成などを活用しながら、地域イベントや交流事業の参加機会を増やし、活動に触れていただく機会の創出に取り組んでいます。

さらに、区公式LINEによるマンション居住者向けの情報発信や、マンションと町会・自治会との接点づくりを進めることで、これまで地域活動との関わりが少なかった方々にも参加しやすい環境づくりを進めています。

続きまして、質問6です。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というものです。

少し先ほどの回答の部分と重複するものもございます。外国籍住民を含む多様な住民が増加する中、転入された方に対して、地域活動に関する情報が確実に届くよう、窓口での案内と情報発信の充実に取り組んでいます。

転入手続の際には、町会・自治会の加入促進パンフレットや加入申込み方法の案内、地域イベント情報のチラシを配布するとともに、各特別出張所に設置している町会・自治会コーナーにおいて、地域活動や行事に関する情報発信を行っています。

また、顔の見える町会長・自治会長パンフレットや、地域ごとの町会紹介パンフレットを活用し、転入者が居住する地域の町会・自治会を案内しています。

さらに、地域活動への関心を持っていただくきっかけづくりとして、地域イベント情報を掲載したホームページへ簡単にアクセスできる二次元コード付きのポスターを作成し、区内の町会・自治会掲示板へ掲示しています。

町会・自治会に加入していない方や外国籍住民を含む幅広い住民の方々が、スマートフォンから手軽に地域イベントや地域活動の情報を入手できる環境を整えることで、地域との接点づくりや参加促進につなげています。

また、ホームページやSNS、庁内行政モニターなども活用しながら、多様な住民が地域活動の情報に触れる機会の拡充を図っています。

今後も、町会・自治会をはじめとした地域団体と連携し、地域活動に関する情報がより多くの方に届くよう、情報発信の充実と参加しやすい環境づくりに取り組んでまいります。

説明は以上です。

【落合第一特別出張所長】

質問7も関連してございますので、そのままご説明申し上げてもよろしいでしょうか。

【部会長】

はい、お願いします。

【落合第一特別出張所長】

それでは質問7、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

行き届くよう取組を行っているのか伺うというご質問に対してです。

「新宿生活スタートブック」、こちら外国籍住民向けのものでございますが、多言語対応でごみの捨て方のパンフレットなどをご用意させていただいております、国外からの転入の際に出張所において案内であったりとか、配布、配架をさせていただいているところでございます。

また、現在計画段階でございますが、今年度より、こういった数多くある冊子をA4判1枚に集約して、大事なもののだけ、特にごみであったりとか生活音、それから公共の場所でのマナー、この辺りは地域の方々からよく外国籍住民との間のトラブルなどでご質問やご相談をいただく内容でございまして、そういったものをまとめたチラシを1枚に集約するための準備をしているところでございます。

以上でございます。

【部会長】

ありがとうございます。

ただいま3から7までご説明、ご回答いただきました。

どちらかという、我々委員のほうの整理としては、この事業については総合的窓口サービスという行政サービス一般のものと、それから今回のこの評価テーマである地域コミュニティの支援というところの、この2つがあるという大きな整理でございまして、そのことも意識していただいて、3、4、7が一般的行政サービスに関わるようなお話、5、6については地域支援の文脈でということで、今、質疑させていただいているところという整理を一応させていただきます。

その上で、今のお答えを踏まえまして、まだ8が残ってはいますけれども、この段階で、委員の皆様から何かお尋ね等ありましたらお願いいたします。

どうぞ。

【委員】

ご説明ありがとうございました。

出張所でいろいろな住民、新しい住民の方々にお配りいただいていることも我々よく知っています。ありがとうございます。

できればなんですけれども、今お話にあったように、町会がどんなことをしているというのは当然、町会長もアピールしています。町会もやらなきゃいけないことだと思っているんですけれども、1つ加えて、行政、区もそうです、警察も消防もそうですし、町会経由でお知らせするというのか、言い換えますと、町会を頼っていただいているところも多分があるので、逆に、区は町会を通じて皆様方にそういった周知をさせていただくとか、行政は町会

単位で連携を取っているんだよみたいなところをもうちょっとアピールしていただくと、より住民の方にとってみれば、町会ってやっぱり必要なんだなということを感じていただけるのかなと思うので、一步そこを踏み込んでいただければ助かるかなというところが1点あります。

それともう1点、先ほど、外国籍住民の方に対してもパンフレットをお配りいただいている、それをA4判1枚に集約していただけるということで、非常にありがたいと思います。

昨日もちょっと区長もおっしゃっていたんですけれども、渡しても、結局それがどこかへ置いて、そのままごみになってしまうというケースがやっぱり多いんだろうなということは区長も理解していると。だから、どうしたらいいんだろうねという話は昨日もしたところなんですけれども。

できれば、出張所単位であれば不動産事業者がどこにあるかも分かっていると思うので、不動産事業者に対してそういったマナー意識の啓発活動を、昨日もちょっとお願いしたんですけれども、賃貸借契約のときにそういうものをきちっと説明していただいて、守りますという誓約書ではないですけれども、賃貸借契約の署名ってそこまで含まれるんだよ。何かそこまで踏み込めると、非常に地域としては、ごみ問題、また、生活音の関係で、夜中に話している声などについて、結構我々にクレームが来るので、その辺も何か一步踏み込んでいただけると助かると思っています。お願いします。

【地域コミュニティ課長】

1点目の町会・自治会と行政ということですが、この後多分出てきますけれども、ささえあい条例の中で、今回、町会というのが明確に地域コミュニティの大切な役割を担っているということで位置づけているところです。これをいろんな場で周知することによって、町会と区が車の両輪となって進めていくんだよといったところを今後進めていきたいというふうには考えているところでございます。

【柏木特別出張所長】

すみません。あと、地域の町会と区の連携といったところ、今、地域コミュニティ課長から話があったかと思うんですけれども、ささえあい条例で示したというところと、出張所も地域のイベントなどに積極的に顔を出しているところでございます。そういった場で連携のアピールがまだまだ足りていないのかなと思いますので、今後も引き続き、出張所のほうでも地域のほうに顔を出させていただいて、多くの方々に区と町会が密接に寄り添いながら進めているといったところをアピールできるようにしていきたいというふうに考えています。

【落合第一特別出張所長】

加えて、委員がおっしゃった不動産会社のほうでございますが、現状、我々としてもそこについては課題として認識しているところでございます。

まず、全ての不動産会社に一度に対応することは、なかなか難しい部分がございますので、まずできるところとしましては、外国籍住民の方も多くお住まいと考えられるマンションの管理会社、そういったところにはアプローチをさせていただいて、管理会社を通じて、周知の協力であったり、ご案内をさせていただくというところは取り組みたいなというふうには考えているところでございます。

誓約書という部分は、すみません、民間同士の契約の部分なので難しいですけれども、ただ、おっしゃっているところは重々承知していますので、とにかく地域の住民の方々、また、外国籍住民の方々も地域の住民でございますので、我々落合第一特別出張所の事例ではございますが、定期的に外国籍住民が多く居住するアパートのところに行って、管理人の方々と話をして、逆に困っていることがあれば出張所に来てほしいと。出張所としても、外国籍住民の方々に分かりやすい多言語のパンフレットを渡してきたりとかというのはしていますので、このあたりは、出張所としてもそれぞれの、特に重点的に、多言語での周知が必要なアパート、そういったところをある程度把握していますので、そのあたりで寄り添っていければなと思っています。

【部会長】

ありがとうございます。

ほかに、1から7、まだ8を残していますけれども、この段階で委員の皆様のほうから何かご発言ございましたら。

どうぞ。

【委員】

ありがとうございます。

それで、これ6と7に関連するんですけれども、外国籍住民の方々を何かサポートするかケアするとか、お願いをするとかいっているところって、区なのか町会なのか、どちらなのかなのというのが素朴な疑問で。

例えばなんですけれども、百人町は外国籍住民が多いところなんですけれども、ごみ捨て場で、非常に丁寧に対応している会社などは、タイ語、ミャンマー語、それから英語、韓国語、中国語で、ここに適切に捨てるよう案内していて、この日以外は捨てないように。その横にある何か町会の掲示板とかは日本語だらけで、その辺でいうと、ちょっと町会が外国籍住民のサポートを担うという点については、実態との乖離を感じる部分もあるんです

けれども、それと何かその辺ってご認識いかがでしょうか。

【落合第一特別出張所長】

このあたりは、先ほど委員がおっしゃったように、町会の方で、かなり地元で外国籍住民が多いところについては、区のほうでも相談を受けて、ある程度多言語対応のごみのマナーであったりとかやっていたりしている部分はあると思うんですが、一方で、なかなか全ての地域、全てのごみを捨てる場所で案内ができていないという部分も我々としては認識しているんですが、そのあたり、我々も地域の住民からお声をいただいたタイミングで、どうしても事例の案内であったりとか、ツールのご案内というところになってしまっているのが現状でございます。

【委員】

補足なんですけれども、それでいうと、スタートブックとかよくやられているなとは思っていて、そこで町会が何かできることがあるのかなというのが素朴な疑問でございました。

【落合第一特別出張所長】

ありがとうございます。

【委員】

配布する程度ということでしょうか。

【落合第一特別出張所長】

そうです。現状、国外からの転入の際にご案内、配布といったところは出張所でもやっていますし、場合によっては、各町会長、外国籍住民の方が多いところについては、そういった協力というのは一緒にお願いできればなという、そういったところでございます。

【柏木特別出張所長】

補足ですが、出張所のほうにも、例えば日本語学校のほうとか、そういったところから何か協力できることはないかというような問合せが来たりすることもあります。出張所としては、外国籍住民の方も日本の文化に触れたいといったことがあるんですけれども、なかなかイベントに外国籍住民の方が顔を出すことがないといったところもございまして、そういったところのマッチングがうまくできるようになればいいかなと思っています。これにはやはり区だけではなかなか対応が難しいところもあって、やはり町会・自治会のほうでも協力をしていただかなければいけない部分もございますので、区と町会がお互いに手を取り合って、そういった外国籍住民に関する課題にアプローチしていくことが大切なのかなというふうに考えてございます。

【部会長】

どうぞ。

【委員】

すみません。外国籍住民のところで、昨日も区長トークのときにも、新宿区はアンケート取ったことないけれども、他区で取ったときに、外国籍住民の方がどれだけ長く住みますかといったら、長くて5年だというんですね。

我々は、学生さんたち、留学生を扱っている団体にいますので、その方々は、就職は日本でしたい。でも、2、3年たったら帰るよっておっしゃる。でも、面接でそれ言ったら受からないよというお話はするんですけども。

だから、居住者という考え方が、2、3年あるいは5年の方と、我々みたいにずっと住んでいる人として居住の感覚が多分乖離があると思うんですね。だから、その辺の難しさって我々も非常に感じるところで、その辺も何か念頭に置いていただいて対策をしていただけると助かります。

以上です。

【部会長】

委員、どうぞ。

【委員】

すみません。何か細かい話になってしまうんですけども、やはり外国籍、ご存じだと思いうんですけども、落合第一の多分管轄だと思いうんですけども、道の通り沿いの低層マンションが今ほとんど外国籍の方が所有するケースが増えていて、先ほど不動産会社、管理会社という話も出たんですけども、実は不動産会社も外国籍の方なので、何か伝えようとしても、意思疎通が難しい場合があると。どちらかという、テナントや賃貸で入っていた方が退去を求められるというような状況で、区に言ったらいいのか警察に言ったらいいのか、どういうふうに言ったらいいのか分からないという話もいろいろと聞いています。

そういった感じなので、どういうふうに不動産会社への対応とか、考えありますか。

【落合第一特別出張所長】

不動産の売買自体で、日本国籍または外国籍の方が所有できるかどうかということについては、我々としては言及できる立場にはないので控えさせていただきますけれども、一方で、今お話あったように、地域の住民の方々に外国籍住民が一定数いて、また、オーナーが外国籍の方という現状については我々も認識しているところでございますので、ちょっとそのあたりは地元の町会の方々と一緒に、出張所を含め、関係所管課、ごみの問題であればごみの所管であったりとか、また、民間同士の関係などもございますので、場合によってはそれぞれの所管課と連携し、現場には基本的に我々としてはすぐに行くようにしていますので、基本的にはそこで懇切丁寧にご説明させていただくしかないのかなというふうに思っているところでございます。

【部会長】

ご回答ありがとうございます。

ただいまの件につきましては、質問事項 30 のところにあるお尋ねのところにつきまして、大久保のほうの事例に即しても、こちらについて伺う機会もございますので、それも念頭に置いて進めてまいりたいというふうに存じます。

3 から 8 につきましては、8 番の点はまだご回答いただいておりますので、このところを、そうしましたらご回答いただいてということをお願いいたします。

【落合第一特別出張所長】

では、質問 8、私からご説明申し上げます。

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、区の認識を伺うというところでございます。

事業経費全体のうち、約 5 割を占めているのが、窓口案内業務に係るフロアアシスタントの派遣費用となっています。次いで多いのが、各出張所における金銭出納用の電子マネー連携レジスター及びその決済端末を賃借するための経費、ここは、いわゆる使用料・賃借料という科目がございまして、この 2 つで全体の 75% を占めているというところでございます。この電子マネー連携レジスター及びその決済端末の賃借に係る経費がございまして、こちらがいわゆる国庫支出金、特定財源というところで、新しい地方経済・生活環境創生交付金というものを活用しているところでございます。

フロアアシスタントの配置につきましては、現状 10 所のうち 7 所で導入しているところでございます。来所者に対する事前の申請内容の案内や確認をさせていただいております。内容に応じて速やかに必要な申請書類の記入を促しているというところでございまして、極力ストレスなく窓口のほうに連携して申請ができるようにというのが、フロアアシスタントの役目となっています。ただ、出張所のほうでは、来所者数、それから受付スペース等が異なるという部分もありますので、出張所の状況に応じて、現状は 10 所統一ということではなくて、費用対効果を考えながら、予算を適正に執行しているというふうに考えています。

【部会長】

ご回答ありがとうございます。

ただいまの件につきまして、委員の皆様から何かございますか。

どうぞ、委員。

【委員】

すみません。先ほど支援という言葉が2回出てきたので、念のため確認なんですけれども、先ほど四谷とか大久保で支援システムを導入されているという話をされたと思うんです。それで、フロアアシスタントの方もその入力支援されているということで、支援の対象って何か同じなんですか、それとも違うんですか。

【落合第一特別出張所長】

基本的には一緒です。四谷と大久保等は、電子申請システムを導入しているところがございまして、その入力支援というところを兼ねているところでございます。

【委員】

入力支援をフロアアシスタントの方がされている。

【落合第一特別出張所長】

はい。

【委員】

仮に、その支援システムが十分に機能するようになれば、フロアアシスタントの方の支援は不要になる期待もあり得る。

【柏木特別出張所長】

窓口受付支援システムというのは、要はマイナンバーとか運転免許証ですね。そういったものをスキャンして、申請書のほうに名前とか住所ですとか生年月日、そういったものを転記するようなシステムになっています。

これの使い方がなかなか分からないといったときに、フロアアシスタントのほうで支援をするという、要は受付支援システムを使うための支援をするというような流れになっていますので、システムがもっといいものになったからといってフロアアシスタントが要らなくなるということにはつながらないかなというのが現状の認識です。

【委員】

難しいですね。ありがとうございます。

【部会長】

そうしましたら、経常事業としては今1件目でございますので、他の事業もございまして、オーバーラップしている部分もあるかと存じますので、ただいまの経常事業 675 につきましては以上とさせていただきますというふうに存じます。

では、続きの経常事業 313 のところへと進めてまいりたいというふうに存じます。

質問番号につきましては、1 ページ目の 9 から、この事業については 13 までのところで、経常事業 313、地域センターの管理運営になっています。

では、9 番のところから回答のほうをお願いいたします。

【若松町特別出張所長】

まず、9 番です。ご質問は、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というご質問でございます。

地域センターごとの部屋別実績につきましては、先ほど机上にお配りさせていただいた資料、こちらがセンターごとの実績になりますので、適宜ご覧いただければというふうに考えていますが、全体的な傾向につきましては、多目的ホールでしたり会議室、音楽室やスタジオなどにつきましては、比較的高い利用率で推移してございます。一方で、茶室や調理室につきましては、多目的ホールや会議室等と比較して利用率が低いという傾向にございます。

続いて、質問 10 です。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、その点についての認識はどうかというご質問でございます。

茶室や調理室などにつきましては、おっしゃるとおり、利用率が低い傾向にございますが、例えば茶室でしたら伝統文化の継承の場として、また、調理室でしたら子ども食堂などの活動の場として活用されている実態もございますので、利用率だけでは測ることのできない価値を有しているものと認識してございます。

一方で、これらの施設につきましても、より多くの方にご利用いただくことが、伝統文化の継承でしたり、あとは地域交流の促進にもつながると考えてございますので、一部の地域センターでは、例えば調理室を会議など、調理に限定せずに利用できるように P R するなどの工夫もしまして、施設の特性を踏まえながら、利用拡大に努めているところでございます。

続いて、質問の 11 になります。質問 10 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でしたり背景について、どのように認識しているかというご質問でございます。

地域センターごとの利用率の差につきましては、施設の立地条件でしたり交通利便性、施設規模、地域活動団体の状況などによって、複数の要素が影響しているものと認識してございます。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きましては、区の比較的中核部に位置しており、広い範囲からのアクセスが可能であるというところから、利用しやすい環境にあることが一因であると考えてございます。

また、立地面だけではなく、例えば大久保地域センターでは、多文化共生事業の実施でしたり、ピクトグラムによる案内表示を行ってございまして、地域特性を踏まえた管理運営が利用率の向上につながっているものと考えてございます。

続いて、質問の 12 になります。こちら先ほどのご質問に関連したご質問で、利用率だけではなく、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する必要があります。

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・認識を伺うというご質問でございます。

こちらは、令和8年5月に、各地域センターに利用率向上のための課題についてアンケートを実施したところでございます。各センターから示された課題の内容としては、主に4点挙げられました。

1つが、先ほど申し上げたように、調理室や和室、工芸技術室など、用途が限定されているというようなイメージがどうしてもついてしまうような部屋につきましては利用率が低いということ。

2つ目は、立地やアクセス面の課題。3つ目は、施設設備や建物構造に起因する課題でございます。部屋の中央付近に柱があるなど、幅広い用途に使いづらいというような声がございます。

4つ目は、コロナ禍以降の地域活動団体の縮小や会員数の減少、あとは高齢化といった利用需要そのものに関する課題がございます。利用団体の活動の休止でしたり、縮小によって利用機会が減少しているという声もございました。

区といたしましては、各センターから示された課題は、それぞれの施設特性や地域特性に起因するものと認識してございます。また、用途が限定される部屋の利活用、そして施設の周知、地域活動団体の減少への対応につきましては、多くのセンターで共通する課題でございますので、令和8年6月に各地域センターの事務局長に集まっていただいて、本アンケートの結果を踏まえて共有するとともに、利用率向上に向けた取組の好事例の情報共有を行ったり、そういった場を設けて、10所のセンターで利用率が向上するよう、取組を進めているところでございます。

最後、13番になります。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というご質問でございます。

こちらの令和7年度予算の約20億円につきましては、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の施設維持管理経費も含まれてございますので、この20億円余が地域センター単体の運営経費を示すものではございません。

また、地域センターは使用料制を採用しているものですから、施設使用料が区の歳入となっているため、地域センターごとの収益実績としては整理をしていない状況でございます。

令和7年度の指定管理料につきましては、地域センターによって異なりますが、おおむね2,900万円から3,400万円程度となっております。また、使用料収入につきましては、こちらは令和6年度実績になりますが、こちらも地域センターによって異なりますが、おおむね500万円から1,000万円程度という状況でございます。

以上でございます。

【部会長】

ありがとうございました。

ただいま経常事業 313 につきまして、質問 9 から 13 についてお答えいただきました。

これに関して、委員のほうからお尋ね等ございましたらお願いいたします。

どうぞ。

【委員】

すみません。ちょっと理解が追いつかなかったんですけれども、最後におっしゃった 2,900 万円から 3,400 万円というのと 500 万円から 1,000 万円というのは、それぞれどういう費用なんでしたっけ。

【若松町特別出張所長】

こちらの地域センターは 10 所ございまして、それぞれの経費になってございます。10 所の中で、例えば施設の光熱水費でしたり、あとは施設維持管理として清掃業務ですとか警備の委託料ですとか、そこら辺の費用が主なものとなってございます。

【委員】

あと、500 万円から 1,000 万円のほうが、何と何でしたっけ。

【若松町特別出張所長】

500 万円から 1,000 万円のほうは各センターの使用料になりますので、それぞれの各施設のお部屋がございまして、それを使用するに当たって区民の皆さんから料金を支払っていただいたものが使用料という形になります。

【委員】

歳入ということですか。

【若松町特別出張所長】

はい。歳入ということになります。

【委員】

関連してよろしいですか。

施設管理というのを、1 所ごとに何か業者に委託している感じですか。

【若松町特別出張所長】

はい。1 所ごとに業者に委託していますが、契約自体は一括して、10 所一括して契約を行っている契約もございます。

【委員】

ありがとうございます。

【部会長】

ほかにいかがでしょうか。

この事業、私から2点だけ、評価の参考とさせていただくべき、非常に課題を認識されていると。一部の地域センターでは取組がなされていてというようなお話がございましたけれども、そういったもの、情報共有という言葉もございましたけれども、横展開というか、比較的うまくいっているような取組については、他のセンターにと。他に、情報レベルというよりは実地も含めた、しっかりと横展開と申しますか、そういった取組がなされているのかというのが1つでございます。

もう一つは、利用団体が少なくなっているというお話がございましたけれども、その点について、社会の変動等に応じて、やっぱり利用者層というのは変わってくるというふうに一般的には考えられるとするならば、この利用される区民に、やっぱりニーズがあるとするならば、いかにつないでいくかということについてはどのような取組をなさっているのかという、この2点について伺えればというふうに存じます。

【若松町特別出張所長】

まず、地域センターごとの横展開につきましては、先ほど申し上げたように、年3回ほど各事務局の方々に集まってもらって、意見交換を行っているところでございます。また、事務局だけではなくて、指定管理者の会長にも年1回、事務局長と一緒に集まってもらって、活発な議論をしていただいているというところもございますので、そういった場を通して、好事例なども踏まえながら、各所でいいところは取り入れて展開をしてきていただいているという状況でございます。

また、もう一方の社会状況の変化に応じて利用団体の縮小だったり、状況が変わっているというところはございます。

こちら、委員おっしゃるとおり、コロナ禍以降、例えばオンライン会議が進んできた結果、利用率などについては完全にまだ戻り切れていないという状況もございまして、こちらはやはり環境の変化に起因するものが1つあるのではないかというふうに認識してございます。

一方で、このままではなくて、やはり新しい方々にまた利用してもらうだとか、そういった活動も必要だと感じていますので、一部のセンターでの例を挙げさせてもらいますと、利用団体の活動の内容だとかを窓口で紹介しているスペースを持ったりしていますので、そういった活動なんかも共有させてもらいながら、10所のセンターでも多く利用していただきたいというふうに考えてございますし、区としてもSNSでしたり、広報等を通じてしっかり周知を進めてまいりたいというふうに考えてございます。

【部会長】

丁寧なお答えありがとうございました。

ほかに、経常事業313について、ご指摘等よろしいでしょうか。

ありがとうございます。

【部会長】

そうしましたら、経常事業 313 につきましては、ここで区切りを入れさせていただきます。

続きまして、質問リストの資料、今 2 ページ目になってございますけれども、14、15、こちらが経常事業 314、地域センター受付システムの運用等ということになってございます。

では、こちらにつきましてもよろしいでしょうか。

【若松町特別出張所長】

まず、質問 14 でございます。

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というご質問でございます。

オンライン抽選につきましては、施設予約システムに既に備わっている機能を活用するため、令和 7 年度におきまして、オンライン抽選導入のための経費は発生していないという状況でございます。

なお、事業経費として計上しています約 1,000 万円につきましては、主に施設予約システムの既存の運用保守に要する経費が計上されているものになりますので、システムの安定運用に係るランニングコストとなっているという点で、今回のオンライン抽選導入に係る経費ではございません。

続いて、質問 15 番になります。上記に関連してということで、オンライン利用が困難な利用者への支援体制についてというお尋ねでございます。

インターネット環境のない利用者につきましては、地域センターの窓口に設置をしている利用者用の端末がございますので、こちらを活用していただいて抽選申込みを行うことができるようになってございます。また、その場には、利用方法を説明したマニュアルを用意させていただくとともに、操作が困難な方に対しては、地域センターの事務局職員が丁寧に操作方法の説明や支援を行わせていただくということになってございます。

以上でございます。

【部会長】

ありがとうございました。

ただいま経常事業 314 に関しまして、14、15 番の質問に対するお答えをいただきました。この事業に関連して、委員の皆様からお尋ね等ございましたらお願いいたします。

どうぞ。

【委員】

ご説明ありがとうございました。

ご説明の中で、先ほどの 1,000 万円の使途が保守等というふうにお聞きしたんですけれども、それは各地域センターごとの保守なのか、そうじゃなくて、一括で全 10 か所の地域センターの管理をどこかに委託されていて、その保守、メンテナンスというもののか、そこ教えていただければ助かります。

【若松町特別出張所長】

こちらの 1,000 万円の経費につきましては、基本的にシステム自体は 10 所共通で運用してございますので、基本的には 10 所分の運用保守のものになってございますが、賃貸借契約ですとか、そこら辺は各所の分とか、それぞれで契約している部分ございますが、基本的には 10 所統一の経費というふうになっています。

【委員】

すみません。少し分かりにくいので、賃貸借契約とかという各所でやってらっしゃると、システムですね。

【若松町特別出張所長】

はい。

【委員】

だから、賃貸借と、システムの賃貸借でしょうか。

【若松町特別出張所長】

失礼いたしました。システム自体の運用保守につきましては 10 所でまとめてございまして、そのほか、先ほど申し上げたような各所に置いているパソコンのリース代金ですとか、そういった細かい部分につきましては 10 所で置いている部分もございまして、それぞれを積算して契約をしているところでございます。

【委員】

すみません、理解がよくできていなくて。各センターに置いてあるパソコンでも抽選というのをやるんでしょうか。そうじゃなくて、日々の管理だけのことなんですか。ごめんなさい、これはもともとが受付システムの運用等というふうになっていたものですから、そこが、ごめんなさい、教えていただければ助かります。

【若松町特別出張所長】

オンライン抽選を開始するに当たっては、7 年度につきましては、既存のシステムの中に備わっている機能を使いますので、抽選に関する追加の費用は 7 年度には発生していない状況です。

ですので、この 1,000 万円につきましては、これまでもかかっている安定的に運用するための管理経費になってございますので、オンライン抽選に際して発生した経費ではないと

いうところで、ちょっと分かりづらいんですけども、ご理解いただけたらと思います。

【部会長】

よろしいですか。

どうぞ。

【委員】

話をまとめると、オンラインで申込みをしてオンラインで抽選をするシステムの代金と、10 所に置いてあるパソコンの経費を含めた合計が 1,000 万円であるという理解でよろしいですか。

【若松町特別出張所長】

もともと使っているシステムの代金、運用保守の代金と、あと各所に置いているパソコンですね、そういった代金とかを踏まえた合計が 1,000 万円なんですけれども、今回、もともと運用保守をしているシステムに備わっているオンライン抽選機能を、新たに使うという形で今運用を進めているところですので、そこに関して追加で 7 年度に発生した経費はないというところでございます。

【委員】

だから、追加開発がなかったということなんですね。

【若松町特別出張所長】

おっしゃるとおりでございます。

【委員】

パソコンって、このためだけの専用の端末なんですか。

【若松町特別出張所長】

専用端末というのは、オンライン抽選のための専用の端末ではなく、申込みのための端末になっていまして、スマホやパソコンをお持ちの方は基本的に家でやる方がほとんどなんですけれども、インターネット環境がない方でしたり、操作が難しいという方につきましては、実際に窓口に来て、直接窓口で申し込むこともできるんですが、今後のために教わりながら利用されるという方も多くいらっしゃいます。

【部会長】

ありがとうございます。

多分にシステム上の仕組みと予算の枠組みのところのお話で、込み入っているところはございますけれども、ただ、区民の利用ということで申しますと、質問事項 15 と関連しますけれども、今、端末のお話ありましたけれども、これは使い慣れていない方については、抽選というのはオンラインでのみ、一本化されているのか、それともそうではないような形

でも抽選に、この手続をするということではある、それについてのアシストがなされているのか、それともオンライン化に一本化されていて、使い慣れていない方についてはシステムの使い方をアシストするという形になっているのか、あるいはその両方なのか、その点はいかがでしょうか。

【若松町特別出張所長】

これまでも、窓口での受付というのは実際に行っておりまして、それに加えて、システムでも予約ができる状況でございました。今回、オンライン抽選を導入するというのは、抽選機能自体は、システムでこれまでできなかったところを、窓口に来なくてもできるようにするために、利便性を向上させるといった点でセンターに導入するという形になりますので、これまで、予約自体は窓口でも予約システムでも、両方でできる状態でございました。

【部会長】

そうすると、支援は両方についてなさっているという理解ということでしょうか。

【若松町特別出張所長】

オンライン抽選を導入しても、窓口でもしっかり対応は引き続き行ってまいりたいと考えています。

【部会長】

ということでございます。

ただいまの経常事業 314 につきまして、委員の皆様、ほかによろしいでしょうか。

では、314 は一区切りさせていただきまして、次の経常事業 310、地域コミュニティ事業助成につきまして、こちら質問が比較的多く、6つの質問が上がっているところでございます。

【大久保特別出張所長】

それではまず、質問 16 番ですけれども、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かについてでございます。

本助成制度は、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あるというふうに認識してございます。一方で、令和 7 年度の申請件数は 243 件と、前年度の 214 件から増加して、制度利用の拡大も進んでございます。

今後の方策については、関係部署との連携による情報発信の強化に加えて、各特別出張所を通じて、制度利用実績のない町会・自治会や地域活動団体への周知を強化するなど、新たな利用団体の参加促進に取り組んでまいりたいというふうに考えています。

続きまして、質問 17 番でございます。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ということでございます。

本助成制度については、地域全体の課題解決や安全・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ございます。そのため、現時点では、他制度との統合や整理を行う考えはありません。

一方で、事業内容によっては、例えば東京都の地域の底力発展事業助成など、より適した制度を活用できる場合もあります。このため、各団体が活動内容に応じて最も効果的な助成制度を選択できるように、情報提供や相談支援の充実に努めていきたいというふうに考えてございます。

今後も、地域課題の変化や制度の活用状況を踏まえながら、より効果的な事業の在り方というものを検討してまいりたいと考えてございます。

続きまして、質問 18 番でございます。本事業に係る経費の内訳について、助成金以外の経費を含めて伺うということでございます。

本事業に係る経費の中心は、地域活動団体に交付する助成金でございます。令和 7 年度につきましては、先ほど申請が 243 件と申し上げましたが、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、事業費の大部分を占めています。

また、本助成金の交付事務、申請相談、審査、交付決定、実績確認等については、主に特別出張所の職員が対応しているんですけれども、印刷製本費や消耗品費、委員謝礼などの事務費、経費というのも生じているといったところでございます。

続きまして、質問 19 番です。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を伺うということでございます。

本事業につきましては、特別出張所区域ごとに予算を配分して運用しています。予算残額が生じた地区の予算を申請件数の多い地区で活用できるように、申請状況に応じて地区間の調整を行ってございます。

本事業の運用に当たっては、地域団体による自主的な活動を支援して、地域の課題解決や安全・安心なまちづくり、地域交流の促進を図るとともに、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方針としています。

その上で、各地区に設置している意見聴取会において、事業内容等について意見を聴取して、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という状況でございます。

続きまして、質問 20 番です。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になっているのかということでございます。

本事業につきましては、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、多文化共生や外国籍住民との交流促進、相互理解につながる地域活動についても、その内容が制度趣旨に合致するものであれば対象となります。

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仕組みとして運用していることから、多文化共生をはじめとする地域課題にも対応できる制度であるというふうに認識してございます。

続きまして、質問 21 番、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について伺うということでございます。

この地域課題については、日頃の町会・自治会等との意見交換や事前相談などを通じて、把握に努めています。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ます。

以上でございます。

【部会長】

ありがとうございました。

ただいま質問事項 16 から 21、お答えをいただきました。

各質問について、あるいは全体を通して、委員のほうから何かお尋ね、質問ございましたらお願いいたします。

どうぞ。

【委員】

ご説明ありがとうございました。

先ほどご説明の中で、公平性、透明性の確保ということでお話がありました。具体的には、どんなことでそれを担保されているのでしょうか。

【大久保特別出張所長】

こちら、令和 7 年度は非常に申請件数が多くなってございます。地域によっては、いわゆる予算の上限を超えて申請がある場合などもございます。そのようなところを、申請が少ない地区から多いところに予算を流用するなどして、公平性を担保しているといったところで、本事業を申請している団体に、なるべく多く活用していただけるような形で調整を図っているといたところでございます。

【委員】

今おっしゃったのが、残額があるところから調整していこうという、少しでも多くの団体がということのご説明あった。そうではなくて、地域ごとに予算が決まっていて、その審査されて交付決定がされて、その後の報告というのを見て、そういうのが公平性、透明性かと思うんですけども、その担保としてどういうことをされているのかということを教えてください。

【大久保特別出張所長】

各地区におきまして、まず初めに、年間の申請の概数を把握していると、それで按分をしているといったところもあります。そこは、各地域において、その事前相談であるとかそういった状況も踏まえて、補正予算として取っていただくような対応を取ってございます。

【落合第一特別出張所長】

追加で補足させていただきます。

透明性、それから公平性、事業そのものの公平性・透明性に関してのお伺いかなと思っています。

各出張所のこの事業の評価については、意見聴取会というものがございます。その場合においては、出張所の職員だけではなくて、他の出張所から職員が、また、利害関係者でない地域の方々にも委員として参加していただきまして、それでその事業そのものの是非といったものを問う意見聴取会をしております。その意見聴取会を通じて交付決定という流れになっています。

【部会長】

重要な補足ありがとうございます。

【地域コミュニティ課長】

補足しますと、意見聴取会をもって決定したものは、しっかり起案をして、私と地域振興部長が最終確認をするという手順となっております。

【部会長】

やはり、外部評価委員会としては、まさに委員がこだわっておられる透明性、公平性というのが、やっぱりそれはしっかりなされる形で運用されているのかというのは、この事業については特に重要なところでございますので、確認をちょっとくどいようにさせていただいているといったところがあるんですけども。

それで、すみません、それで1個だけ、こういう形で足していただくと、どういうものが地域課題となるかについて、事前にいろいろ意見等を伺いながら、ある程度枠を持って意見聴取会でご検討なさって、それが基準になっているというようなご説明をいただいたよう

にちょっと承知したんですけれども、ただいまいただいた説明の中では、そのときの枠があまり固定的であると、変化していく地域課題等に応えることはできないのかなと。逆に、枠が決まっているゆえに、出しても通らないからあまり申請も伸びないみたいなことがひょっとすると、あくまで可能性なのですけれども、あるということも少し考えたりしてしまうところがあるとするならば、その基準のところで課題とされるものもある程度枠というか、こういうものがこの地域においては課題なので、それに当てはまるものであれば積極的に検討するというようなことであると、どういう枠組みで、審査対象というのは基準として立てられているのかというのが少し気になるところですので、もしよろしければ、そちら少しお聞かせください。それほど踏み込んだ細かい話になるというふうに思います。この時間ちょっともったいない話になるんですけれども、そのところ具体的に伺っておきたいなというふうに思います。

【大久保特別出張所長】

コミュニティ助成の申請の期間というものが設けられて、まずは第1回から第2回、第3回、予算が余れば第4回といった、第1回の申請の期限が例えば8月31日までというふうに設定したとして、その期間の間に何件、第1回目に来るのかというところを事務局のほうで把握しているといったところです。

その中で、例えば初回に20件、30件来た場合、予算の枠というのがあり、全てにおいて交付決定ができるとは限らないので、申請が出た中で、按分を決めて、上限を決めてその審査をするといったようなこともあります。

一方で、新規団体拡大に向けての対策というところが重要になってくると思います。既存の団体と新規団体との調整の中では、きちんと各特別出張所の事務局の中でその事業の内容を精査して、毎回既存の団体が多く、毎年やっている事業か、あるいは課題解決に資する新たな事業が出てきたものに力点を置いたほうがいいということであれば、それを重点的に意見聴取会の中で議論をして、この団体についても交付決定をしましょう、あるいはこの申請については次に回しましょうといった意見が交わされることによって、公平性と透明性を担保しているという形になっています。

【部会長】

ありがとうございます。

ただいまの件ないしそれ以外で、この310番の事業につきまして、委員の皆様からご質問等、ご意見等ございましたらお願いいたします。いかがでしょうか。

よろしいでしょうか。

委員、何かございますか。

【委員】

1点だけよろしいですか。

それで、どうなんですかね。公平性、透明性というところが今日のテーマなんですけれども、その公平性、透明性というところで、何か是正されたものというのはどういうものなのかとかは、何かご説明いただけるとより解像度が高くなるのかなと思ったんですけれども、何かそういう事例ってあったりしますか。

【大久保特別出張所長】

是正されたものなんですけれども、それこそ意見聴取会の中で、地域コミュニティに資するものなのかという点です。令和7年度の事業で議論された部分がございまして、先ほど243件のうち241件の交付決定がされたといったところで、2件が不交付となりました。このように、その事業が地域コミュニティに資するかどうかについて、そこで確認されているといった認識でございます。

【委員】

それだと、2件が何でしょうね、具体的に何か個人とか特定してはまずいと思うんですが、また、どういった理由で何か否決されたのかとかをご説明いただくと、もうちょっと理解が深まるかなと思うのですが。

【大久保特別出張所長】

団体がちょっと特定できない話にはなるんですけれども、これは団体または個人の利益につながりかねないといったところですね。基本的には、地域コミュニティの形成に資する事業ということで、団体にとってのメリットを図るような助成制度ではありませんので、その辺りが確認できなかったとして、不交付としたといったところでございます。

【委員】

ありがとうございます。

【部会長】

少しあれですかね。外部評価委員会として、しかし、どうなんですかね、これ。書面で改めて質問しますか。もう少し伺っておきたい気が何かしてしまいます。

どうしましょう。ただ、もう、あとの時間、許される40分でございます、これであり何ですか、制約されるというのはよろしくないことではあるのですけれども。

文書による質問があるということで、もし進めて、結果的に少し時間が戻れるようであればここに帰るという形で、すみません、位置づけさせていただきまして、ひとまずはこれ、先に進めさせていただくという整理でよろしいでしょうか。

では、そのようにさせていただきます。

【部会長】

続きまして、質問事項 22 番、23 番の 1 つの事業でございまして、こちら計画事業となつてございます 16 の①です。これ、今回のテーマの中では、何か大きな柱をなすものの一つだというふうに承知しているのですけれども、条例の推進に関するものでございます。

では、こちらにつきまして 22、23、併せましてご説明をお願いいたします。

【地域コミュニティ課長】

通番 22 でございます。ご質問、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に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というご質問でございます。

回答ですけれども、条例制定後、町会・自治会をはじめ様々な団体に対しまして、説明を行ってまいりました。また、動画を作成したり、広報新宿の特集号を組んでみたりといったところで広く周知を行ってきています。

まだ、制定後 1 年を経過したというところですので、すぐに効果が出るとは考えていませんが、少しずつ浸透しているというふうに認識しています。

また、これを機に、活性化支援策に取り組む町会も増えてきたといったところ、また、ホームページからも電子加入申請、これらも増加しています。

そのほか、条例を根拠として、今回、マンション管理者、事業所等へ協力を求めやすくなったというところがありまして、実際この条例制定による効果が少しずつ表れているというふうに感じています。

また、効果検証ですけれども、庁内検討会議というのがございまして、そこで各部における町会・自治会活動の活性化に関する施策の進捗や課題に対する必要な検討、調整を行う体制を取っておりまして、全庁的に活性化を推進するための体制を整備したというところと言えるかと思います。

次いで、23 番のご質問です。条例制定前と比較して、新たに実施可能となった施策や取組はどのようなものがあるのか。また、条例制定によって、町会・自治会支援の面で改善された点、成果として現れている点があればということでございます。

まず、回答ですけれども、条例制定により新たに実施可能となった取組としては、先ほど申し上げたマンション管理者との接点の確保というところが挙げられます。これは、ささえあい条例の第 8 条にマンション管理者の役割というのを定めておりまして、管理者等は、「町会・自治会との連絡先を区に報告しなければならない。」としています。

この条例を根拠として、マンション管理者との接点確保、連携強化が可能となりまして、

実際、新築マンション 178 件中 163 件から提出いただいております、提出率は 91%となっております。

そのほか、新たに開始したものは多くありませんが、この条例及び推進プランの策定を契機として、先ほどの全庁的に取り組む機運が高まってきたという点、また、支援策の拡充、こういったものを進めてまいりました。例えば先ほどの地域コミュニティ助成金がありましたけれども、2,100 万円から 1,000 万円増額をして 3,100 万円ということで、さらなる周知を行って、交付状況が改善したという点もございました。

また、条例により、町会・自治会が地域コミュニティの中心的な担い手ということで位置づけられたというところもありましたので、区との関係や各主体等の役割が明確になったといったところで、区が町会・自治会の活動をこれまでよりも支援しやすく、また、連携を促進するための根拠、この辺が明確になるといったところが、条例制定による大きな改善点であるというふうに言えると考えているところでございます。

以上になります。

【部会長】

ありがとうございます。

ただいま計画事業 16 の①についてご説明いただきました。

委員の皆様から、それを受けてご意見、ご質問ございましたらお願いいたします。

どうぞ。

【委員】

ご説明ありがとうございます。

この内部評価シートのほうで令和 8 年度取組方針というところに、令和 7 年 4 月に施行し、本事業は終了しましたというふうにちょっと断定的に書かれていたので、これつくることが目的じゃないよねと。つくって、その結果が、成果が出て初めての条例なので、そこにつなげていただきたいなという思いがあったので、今後どういう取組というのが、終了したんではなくて、今後それを踏まえてどうやっていっていただけるのかなというのが、町会・自治会としての思いがあるもんですから、そこを質問としてさせていただきました。

もう 1 点、先ほど、2,100 万円から 1,000 万円増加で 3,100 万円というお話がありました。これは、すみません、ちょっと勘違いしていたらいけないんですけども、もともと地区協議会に 2,000 万円という予算を区が計上されて、それを突然ゼロにされたということがあった。それが地域コミュニティ助成金のほうに振り替えられて、地域コミュニティの中の一つとして、地区協議会もその一つであるということで、予算がそちらに計上されたというイメージを我々は持っているんですけども、そういうことではなくて、もともとそれはまったく関係がないと、地域コミュニティ助成金の申込みが多いから 1,000 万円増額したんだ

よということなんでしょうか。

【地域コミュニティ課長】

まず、1点目のほうなんですけれども、計画事業としては終了というところはあるんですけれども、当然、我々としては、委員おっしゃるとおり、この条例を制定してからが本当の始まりだということになってまいりますので、今後もより推進していくという立場になりますので、いろんな展開をしていきたいというふうに考えているところでございます。

2点目の地域コミュニティ助成事業につきましては、委員おっしゃるとおり、その背景、地域コミュニティ事業助成が立ち上がった背景としては、おおむねそのとおりだというふうに私も認識しています。

そんな中で、地域の町会・自治会等を含めて、地域事業の活性化というところについて、さらなる活性化をしていただきたいという点から、助成金を上乘せして、各団体に対する助成金の上限を10万円から15万円に増やして、その一つ一つのイベントもより充実させられるようにといったところで増額をさせていただいたというような趣旨でございます。

【部会長】

関連して、そのほかで委員の皆様いかがでしょうか。

この部会としての関心が高いところでございまして、ただいまの課長のご説明としては、一般的な用語でいうと、インフラ的なものを整えて、位置づけ等を整理されて、これからその体制を整えた上で、こちらの促進策というのは引き続き推進されていくというふうなニュアンスで受け止めましたので、そのような内容であったかというふうに存じます。

では、22、23、計画事業16の①につきましては、以上でよろしいでしょうか。

そうしましたら、ページをおめくりいただきまして、3ページ目に進んでまいります。残り2つの事業でございます。時間的には残り30分となっております。

そのうちの計画事業16の②が、質問番号24から31と多めでございますので、時間的にもこちらのほうが多く割かれるかなと思いますが、3分の2ぐらいを目安に、すなわち多くて20分というような目安で我々臨みたいというふうに思います。

それ以外の時間が32、33で、経常事業の311をご説明いただくという流れで進めたいというふうに存じます。

では、質問番号24からご説明をお願いいたします。

【地域コミュニティ課長】

それでは、通番24でございます。令和9年度に町会・自治会加入率50%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。こうした状況を踏まえ、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というご質問でございます。

その回答でございますが、令和7年度の加入率は40%というところでございまして、令和6年度よりも2%以上下がったという現状でございます。要因として大きいのは、ある大規模マンションが脱退したといったことがございます。ただ、それを除いたとしても、やはり減少傾向というのはございます。

区全体として見ると、やはりいろんな要因があって下がっているというふうには考えておりまして、実際、令和9年度の目標達成というのはかなり厳しい状況であるという認識をしています。

一方で、我々がやっている区の活性化応援隊の参加町会数とか、先ほど申し上げたホームページからの加入申請、こういったものは右上がり伸びているといったところもございますし、そのほかにも、我々は大規模マンションへの戸別訪問等も行いながら、様々なアプローチを続けておりますので、加入率だけでなく、長期的な視点で見れば、取組方針自体は間違っていないものというふうに認識して、総合的に評価しているというものでございます。

続いて、通番25でございます。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と。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ます。そうした中で、加入率を成果指標とすることの妥当性について、区の認識を伺うといったところでございます。

そもそもこの加入率を指標にしたというのが、平成30年の総合計画のところでございます。この当時は、加入率というのは微減傾向だったんですけれども、町会会員数自体は少しずつ伸びていたということもございましたので、加入率増を目標とすることは、当時は妥当であったというふうに考えています。しかし、コロナ禍以降、加入率も会員数も減少傾向にございます。

目標達成が厳しいというのは先ほども申し上げたところで、区としてはこれ以上下がらないよう様々な施策を実施し、町会・自治会の活性化につなげていきたいというふうに考えてございます。

加入率が重要な指標というのは、これは確かにそのとおりだとは思っています。一方で、先ほど申し上げたように、加入率だけで活性化の指標を測ることは難しいため、加入申請件数とか支援策の利用状況、こういったものを参考にしながら、事業効果について把握していきたいというふうに考えています。

次いで、通番26です。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という点でございます。

これにつきましては、町会・自治会の加入状況、これは基本的には各町会・自治会からの報告に基づいて我々は把握をしているといったところになりますので、マンションについては、管理組合等による一括加入の場合と居住者個人ごとの加入、こういうものがあるというふうに認識しています。

したがって、区が全てのマンションについて加入実態を把握しているというところではございませんといったことになります。

次いで通番 27、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てそのメリットが十分伝わるよう、どう周知や説明を行い、加入促進につなげているのかという点でございます。

加入のメリットといたしましては、地域とのつながりができることで、子育てや、災害時など、いざというときの助け合いができますよと。また、イベント情報等を早く知ることができるといったことがございます。こういったことを広く伝えるために、ハンドブックを作って、周知等を図っているところでございます。

一方、先日、ある町会長とお話ししたら、そういうのではなく、もっと目に見えて分かりやすいメリットを示してもらわないと、というようなお話もございました。なかなか目に見えるメリットを示すことは、我々としても難しいという回答はさせていただいたんですけども、そういったものも今後は検討していかなくはないのかなというふうには、なかなか難しいですけれども、感じているところはございます。

また、条例に基づきまして、マンション管理者や事業者と町会・自治会との連携が進んでいますので、防災活動や地域イベント、また、環境美化、こういった活動で参加・連携が広がることを期待しているところでございますので、そういったことを通じて、マンションと町会がつながって、地域コミュニティの活性化につながっていくことが、条例の成果の一つであるというふうに考えているところでございます。

以上です。

【部会長】

ありがとうございました。

ただいま通番 24 から 27 についてご回答をいただきました。

この部分につきましては、委員の皆様から、感想も含めまして何かございましたらお願いいたします。

26 番については、委員が勉強会のときに上げていただいて、何かございますか。

【委員】

いろいろご説明ありがとうございます。

特に、ワンルームマンションがすごく増えてきている状況なんですけれども、やっぱり町会として、マンション全体で入ってもらうのがいいのか個人で入ってもらうのがいいのかっていうのが、なかなか分からないところでございます。

それで、私の住んでいるところは結構加入率いいんじゃないかなって思っているんですが、やっぱり町会に加入したいって思う気持ちは、一緒に何かをやる、活動をやることによって、この町会がいいなと思ってもらうのがいいんじゃないかなって私は思っているんですね。

例えば、ある町会では、いつも第3日曜日にみんなでほうきとちり取り持って、まち中を掃除しているんです。そのときは、お子さんもいらっしゃるし、高齢者もいるし、それで終わった後にお茶飲んだり、サロンのようなこともやっています。やっぱり、この町会が何か活動をして、いいなあこの町会って思ってもらうのがいいのかなと思っているので、その活動に対して支援してほしいなと思っています。

外国籍の方もいらっしゃるんですけれども、日本の伝統文化のよさとか、そういうのにすごく関心のある方が多くて、そんなつながりでも町会に入ってくださっています。すみません、質問になってないかもしれませんが。

【部会長】

いや、今、区の方にお話しいただいてよかったんじゃないかと。本当、なかなか成果とか指標で測れないけれども、そこが本当に魅力だというお話が1つあったかなというふうに思います。もし何か感想等ございましたら。

【地域コミュニティ課長】

そうですね。我々もそういった成功事例といいますか、いわゆる横展開というのがありますので、ぜひそういった今のお話とかを成功事例として、ほかの町会にもお知らせしたいなというふうに思っております。

【部会長】

ということでございます。

委員、何かございますか。

【委員】

逆行して大変恐縮なんですけれども、我々もマンション、自分の町会だけでなく、地域として、マンションができたときにご協力をお願いとかさせていただいているんですけれども、事例的にマンションの防災訓練ってあまりやらないので、地域でやれないかというご相談をいただいて、地域を挙げて、本来、炊き出し等ができない公園なんかも、みどり公園課に許可をいただいて、炊き出しやったり、いろんな演芸とかやったりしたんですけれども、結果的にそのマンションの方は、基本出てこなかったんです。逆に、何でもかといったら、

管理組合のほうで、うちのマンションは非常に安心だと。構造的にも安全にできているから、震災が起きたときに外へ出ないでくださいと。だから、そういう訓練にも出る必要はないんですよという、逆にそのマンションごとに安全・安心が確保されており、防火、防災や防犯という面でも、逆にうちはそれが完結できているから、関わる必要ないんだよという、先ほど委員がおっしゃったように、コミュニティとして、また、そういったイベントとして何かうまく個々と交わりをうまく持っていければいいんだなということでは動いてはいるんですけども、一方で、そういったマンション単位になるとそういう考え方があるので、逆行してしまっているというのか、なかなか融和ができないところもあるので、その点もまた何か今後いい方策があれば、ご検討いただければ助かるなという気がします。よろしくお願いします。

【地域コミュニティ課長】

我々、マンションに防災の講話をするときには、確かに出なくてもいいように蓄えて、いろんな整備、備品とかも用意してというお話はしていますけれども、自分が無事であれば、地域の助け合いに協力してくださいというのは併せて申し上げているところではございます。

したがって、防災訓練というのは、助ける側が何をするかといったところも思っているような話ができればなというふうに思っています。

また、先ほど賃貸というお話もありまして、やはり賃貸の方の加入率というのは非常に低いというような状況がございますし、外国籍住民でも長くて5年という話となると、なかなかやっぱりそれを加入に結びつけるというのは難しいかなというふうには思っています。

一方で、やはり住んでいる方たち、実際、分譲に住んでいる方たちというのは、ぜひ入っていただきたいというところもありますので、そういったマンションへの戸別訪問等々、その辺は今後もしっかり加入促進を図ってまいりたいというふうに考えてございます。

【部会長】

どうぞ。

【委員】

もう1点、マンションというと、今おっしゃったように、ワンルームが非常に新宿区内に多いんですけども、地方に行けば行くほど、ワンルームマンション条例では、ファミリータイプ何パーセント入れなきゃいけないよという条例が多くあるんですけども、比較的新宿区ではそれが遅かったかなというのと、まだ今も甘いかなという気はするので、その辺なんか影響しているんじゃないかなという気はするんですけども、そういう捉え方はあ

りませんか。

【落合第一特別出張所長】

マンションに関する条例は、都市計画部門が所管のため、すぐこちらのほうで回答できるわけではないんですが、先ほどの地域コミュニティ課長の話の補足として、落合第一地域においてもマンションの防災訓練等、町会ないしは町会員で消防団に加入している方がいらっしやいまして、その方々が協力してマンションの防災訓練、防災といっても避難ではなくて、消火器の使い方であったりとか、そういったマンションの住民の方でも役に立つような形のイベントは、実際に毎年毎年取り組んでいるというのがございますので、このあたりについては、それこそ地域の事例として横展開という形で、ほかの町会さん皆さんにご紹介したいと思っています。

【部長】

ありがとうございます。

では、通番 28 から 31 のところまでで、ご説明続けていただければというふうに存じます。お願いいたします。

【地域コミュニティ課長】

それでは、通番 28 番です。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、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いますということでございます。

ささえあい条例は理念条例というところなので、具体的な施策というのはあまり書いていないといったところがございます。

区としては、まずはこの条例の周知に努めて、それぞれの役割を認識してもらうとともに、推進プランで定めた基本目標の達成に向けて、区の各部署の様々な施策を通して活性化を支援していきたいというふうに考えています。

一方で、区民とか大学とか、それぞれの役割は定めたんですけれども、もちろん強制力はないといったところはございますので、それぞれ町会・自治会の取組から、先ほどの委員のお話のような成功事例を積み重ねた上で、それを点から線、線から面に、こういった形で広がるよう、周知のほうは行っていきたいというふうに考えてございますが、その現時点での課題というところは、やっぱり強制力がないというところなので、関心がない人たちに対してこれをどういうふうに周知していくかといったところが課題だと認識してございます。

通番 29、上記に関連して、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といったところでございます。

まず、条例第 6 条に事業者の役割というのを定めておりまして、事業者は積極的に防災と

か清掃・美化活動、こういったものに参加してくださいと。自らが活動するまちと連携するということを期待しています。

また、同じく第7条、第8条には、マンションの建築主と管理者の役割を定めまして、先ほどの連絡先の提出というところも定めておりまして、町会・自治会と連絡ができる体制、まずこれを整備するとともに、活動に積極的に参加するということを期待しているところでございます。

こうした区内事業者、マンション等が町会と連携して、活性化につながった事例が1つでも増えるといったところが、成果の一つであると考えています。

続いて30番のご質問です。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いますという、先ほどの委員のお話かと思えます。

外国籍オーナーのマンションについても、管理会社、管理組合など実際の管理形態を確認した上で、条例に基づき報告は求めているところでございます。

実務上は、オーナー本人ではなく、管理会社とか不動産管理事業者、こういったところが窓口になっていることが多いので、そういった不動産管理事業者等に関して、条例の理念とか目的とか説明をして、協力を仰いでいるといったところになります。ただ、やはりオーナーが海外在住とか、オーナー自身があまり日本語がよく分からないといった、管理体制が複雑な場合もいろいろございまして、そうすると、接触、協議、こういったものがなかなか難しいという課題がございます。

続いて、通番31です。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という点でございます。

庁内会議では、町会・自治会の活性化のために必要な施策の取組状況を共有するとともに、推進プランに位置づけた関連事業の取組について、毎年度調査を行っています。必要に応じて内容を見直すということも確認しています。また、翌年度の予算編成に向けまして、各部が条例の理念と推進プランの基本目標、こういったものを踏まえて、全庁横断的に具体的な取組を展開していくことを確認したところでございます。

以上となります。

【部会長】

ありがとうございました。

今ご回答いただいた件に関して、何かございましたらお願いいたします。

【委員】

恐縮です。それでいうと2点ございます。

1点目は、町会のメリットについてはお伺いしたと思うんですけども、一方で、町会が

なくなったまち等もあると聞いています。それでいうと、そうなった場合って、町会がなくなった地域と、まだある地域で何か違いはあるものなんでしょうか。それで、そこがまさにメリットなのかなと思ったんですけども。

【地域コミュニティ課長】

実際になくなったというか、町会活動ができていないという地区が確かにございます。そういったところについては、区からいろんな情報は、ホームページとか広報新宿とかで、そういった差分がないようには我々も努力しているところではございます。一方で、掲示板とかの問題がございますので、なるべくそういった差が出ないような、いろんな工夫は今後していきたいというふうに考えているところでございます。

【委員】

それともう1点、マンション関連なんですけれども、加入率が下がったのは、大規模なマンションが町会から脱退したという話があったんですけども。この、マンション管理組合を町会・自治会の一つとして位置づけるという考え方もあったんですけども、そこに何かマンションが入るとか、そういう選択肢があるのかなのかという、どんな感じだったんでしょうか。

【地域コミュニティ課長】

200 町会が新宿区にあるんですけども、その中にはマンションだけで構成している町会というものもございます。それは、各マンションの中で自治会があって、各地区の町会連合会に届出を出してもらえれば、1つの町会として認めるといったところになってございますが、数としてそんなに多くないということで、基本的には各管理組合がその地区にある町会に入るケースが多いという認識でございます。

【委員】

なるほど、理解しました。ありがとうございます。

【部会長】

仮にそういうような、自分たちで町会のほうみたいになった場合には、それに対する支援は用意されているということですよね。行政書士などの支援ということでしょう。ということで、そういう事業構成になっているということでした。

そうしましたら、この計画事業の16番の②に関しまして、委員の皆様から何かございましたらご意見お出しください。いかがでしょうか。

どうぞ。

【委員】

すみません。先ほどの委員のご質問に対して、細かい点で大変恐縮なんですけれども、町会があるところとないところで不利益が発生しないように、今、区のほうでというお話をい

ただいたんですけれども、ということは、町会がなくてもデメリットはないということなんでしょうか。いや、何かそういうふうに聞こえてしまったので、我々、何か一生懸命やっていることが、何かつらいなという、ごめんなさい。

【地域コミュニティ課長】

決してそのような意図はございませんし、地域コミュニティの活性化の中心的な役割を担っている町会・自治会でございます。その町会・自治会がない地区においても、区の情報が届かないことは避ける必要がありますので、我々はホームページとか広報とかやってやっているところはございます。

逆に言いますと、町会のないところでコミュニティをつくるというのは非常に難しいということがございますので、我々としてはそういった地区の中で、誰か立ち上がってくれる人がいれば、当然その人を支援して、町会をつくっていただきたいというのはございますし、今ある町会に対して、当然我々としてもしっかり支援をして、コミュニティの活性化というところでやっていきたいというふうに思っています。

【部会長】

委員、お願いします。

【委員】

ありがとうございます。認識していただけて非常に助かります。

昨日も、ちょうど区長トークのところで、今まで活動していなかった町会の方がいらっしゃって、町会を立ち上げたいと思っていると。その理由としては、お祭りを、やはり伝統なのでやりたいと。でも、もうしばらくやっていないので、お神輿、そういうものがちゃんとしたものがないと、それを区で何とかしてくれませんかというようなご意見があって、そういう助成もあるけれども、それは区内で大体年2か所ぐらいずつという話があって、そういうご協力もいただけているというお話をいただいたんですけれども、やはりそういった伝統をつないでいったり、いろんなそういう文化をつないでいったりする、地域をつないでいくためには、一旦切れてしまうとなかなか難しい問題があるので、なくなるというのを防いでいただく。また、ない期間を短くする努力をしていただく。町会長が働きかけて復活していただいたり、いろいろと努力をしていますので、何かそういう方向でなくならないようにとか、ないところには復活していただくような協力体制、やっぱり地元と区と連携してできることが一番望ましいと思いますので、その辺を今後も強調していただけるとありがたいかなと思います。

【地域コミュニティ課長】

ありがとうございます。

現場を知るのがここにいる出張所長ですので、そういった出張所が足を使って、人脈、そういったところを掘り起こすということ、1つの役割だと思っています。そういったことを、小さな動きを大きな力にしていくといったところは我々の役目だと思っていますので、今、委員おっしゃったようなことはしっかりやっていきたいというふうに思っています。

【部会長】

ありがとうございます。

そうしましたら、先に進めさせていただきまして、残り2つ質問事項のところまで来てまいりました。32、33でございます。こちらは、経常事業311、掲示板の維持管理につきまして、こちらについて、まずは所管課のほうからご回答のほうお願いいたします。

【地域コミュニティ課長】

通番32です。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という点でございます。

この回答ですけれども、令和5年の区民意識調査、これを見ると、区民が行政サービスの情報を得る手段として、掲示板や回覧板といった回答が2割近くあると。今でもやはり掲示板というのは情報提供の有効なツールというふうに考えています。

この掲示物については、行政からのお知らせのほか、こういった条例の加入促進に関する周知も併せて行っています。

また、委託掲示板におきましては、町会主催のイベント等のチラシも貼れますので、条例周知とともに、間接的にも地域活動に関する情報発信も行っており、町会・自治会未加入者に、地域活動を知るきっかけになっているというふうに考えます。

最後、通番33でございます。町会管理掲示板への掲示依頼の方法の変更により、町会・自治会の負担はどの程度軽減されたと認識しているのかという点でございます。

こちら令和7年度から配送委託を行いまして、配送日、これは月2回です。また、掲示枚数というのは1回で6枚までというふうに決めています。掲示期間を原則2週間ということで、区で管理することになりました。

このため、町会長が掲示する日というのがあらかじめ決められたり、枚数や掲示期間もはっきりさせることで、どこに何を貼るかということでも悩む必要もなくなったというところで、一定程度負担の軽減にはつながっているというふうに考えておりまして、町会長からもおおむね好評の声はいただいているところでございます。

以上となります。

【部会長】

ご回答ありがとうございます。

通番 32、33、こちらは委員の皆様から、何かございましたらご発言お願いいたします。
どうぞ。

【委員】

ありがとうございます。

私もいろんなところで、これはお願いずっとしてきたので、過去には、ばらばらと、毎日のように郵送物があって、いつ貼るんだというのがはっきりしていなかったもので、その辺非常にありがたいと思っています。感謝しています。

警察も消防も、一旦区のほうに行ってから来ていただける、もうこれもばらばらではなくなったので、本当にありがたく思っています。

また、今年度は、画びょう型から全てマグネット型へ変更していただけるということで、これも結構冬場は画びょうはきついので、非常に助かるなというところがあります。感謝しています。

【部会長】

委員がこのように高く評価されているということで、一定の効果が表れているのかなというふうに、私は伺いながら思ったところでございます。

委員の皆様、ほかにいかがでしょう。委員、何かございますか。

【委員】

私も町会長のところへ、まとめて月に2回でしたっけ、送られてくるというのは、あれいいなと思います。

それから、掲示板なんですけれども、本当に画びょうのと、それからマグネットと、うちの町会はまだ画びょうのところあるんですけれども、全く何というのかしら、画びょうは扱いづらいんですね。それも使いにくい画びょうを使っていると、本当に取るのが大変で、マグネットはとてもありがたいなと思っています。本当、皆さん、掲示板を見えています。よろしくお願いします。

【部会長】

担当課から何かございますか。

【地域コミュニティ課長】

ありがとうございます。

掲示板は身近でありながら重要な情報発信手段というところがやはりございます。特に、新宿区は歩行者が多いというところで、地方に行くと車社会になりますけれども、歩行者が何気なく見ると、目に入るということもございます。

また、若者会議とかでも、掲示板は比較的良好に見るんですよというようなご意見もありま

したので、やはり掲示板というのは重要なツールの一つだと思いますし、今年度、9月以降にマグネットに替えていきますので、今後も、何かよりよいことができればなというふうに考えています。

【委員】

すみません。掲示板に貼る掲示物なんですけれども、日本語がほとんどじゃないかなと思っているんですが、外国語の掲示物というのはあるんですか。

路上喫煙禁止などは多言語でいっぱい用意されていて、それはすごくありがたいと思うんですけれども、普通のチラシはどんな感じなんだろうかな。

【落合第一特別出張所長】

すみません。現状、どうしても日本語中心のものになってしまっているというのは事実でございます。今は、大体区の事業というのは、チラシの中にホームページのご案内をしたり、二次元コードを入れさせていただいていますので、そちらを通じてご覧いただいて、外国籍住民の方であればスマホを活用して自動的に翻訳される形になっていますので、今は現状そういったものになっています。ただ、地域の方々からご要望が強い事業については、我々も所管課と連携して、多言語対応というところについては、もちろん調整させていただければなと思っています。

【部会長】

では、この経常事業311につきましては、よろしいでしょうか。

どうぞ。

【委員】

ちょっとついでにというか、お聞きしたいんです。掲示板の設置箇所というのはもう変わらないというか。

【地域コミュニティ課長】

そうですね。ほとんど区のほうでつけて、これから新規につけるという予定はほぼないという認識でございます。

かなり、区だけでも1,000基ほど設置していますし、町会独自掲示板も1,200ぐらいあるので、かなり区内としても掲示板自体はかなり多いものという認識がございます。

【委員】

数年前に増設の要望を出させていただいて、増設をしました。

【部会長】

ありがとうございました。

では、本日、質問事項を一通り終えることができました。今、4時でございます。

ただ、1点、経常事業310については、若干物足りないというか、もう少し伺えればなと

いうところはあったということがございました。もしお許しいただけるならば、2分程度で、1点だけ教えていただきたいんですけども、この地域コミュニティ事業助成についてですけれども、統計的に見ると、固定化している傾向が見られるというのは、これ区としてもご認識されているところ、内部シートで拝見しているのですけれども、それについての課題認識と、それを受けた取組とか方向性のところは少し伺っておきたいのですけれども、もしご準備いただけるようでしたら。

【大久保特別出張所長】

ご指摘のとおり、申請団体の固定化ということで、毎年度継続して申請される団体が多いということから、制度が定着しているという側面がある一方で、新規利用団体の割合というところは課題であると認識しています。

具体的には、例えば事業助成の申請に対して、地域団体からの申請相談というのがありますけれども、その相談時には本制度をご案内するとか、あるいは地域センターであるとか地区協議会とも連携しながら、本制度の周知を図り、門戸を開いていきたいというような方針で考えています。

【部会長】

唐突にお尋ねいたしましたけれども、お答えいただきましてありがとうございます。

すみません、時間数分超過してしまいましたけれども、所管課の皆様、それぞれの点につきまして詳細なご説明と、そして委員の質問に対しても丁寧にお答えいただきましたことを感謝申し上げます。本当にありがとうございました。

そうしましたら、ただいまをもちまして、所管課の皆様からのヒアリングは以上とさせていただきます。

もう数分も超過してしまいましたので、本当に今日はお疲れさまでございました。

こちらで、この部会の締めくくりを行いますので、ご退席いただいて結構です。

そうしましたら、本来であれば、本日の振り返りや整理という時間がございましたけれども、これはいつものことではございますけれども、それよりもヒアリングで直接伺う時間を確保したほうがよいということで、もう時間になっていますので、今日はその部分、振り返り等については、何かメール等で事務局のほうに、質問等あれば、そこを共有させていただき、評価取りまとめのときに改めて話し合いができればというふうに考えてございます。

では、議事は以上となりますけれども、事務局のほうからご連絡お願いいたします。

【事務局】

それでは、事務連絡をいたします。次回の現地視察は、8月13日木曜日朝9時半から、

先日メールでお伝えしましたとおり、筆筒町特別出張所及び牛込筆筒地域センターで実施する予定です。

また、期日が近づきましたら、こちらから改めてご案内のメールをお送りいたしますので、その際にご確認いただければと思います。

続きまして、現地視察後に実施する取りまとめ会の日程についてです。取りまとめ会は、現時点で2回に分けて実施する予定で、第1回が8月20日木曜日朝9時半から、第2回が8月26日水曜日朝9時半から、いずれも本日と同じ第4委員会室での開催を予定しています。取りまとめ会は2回を予定していますが、第1回で取りまとめが完了した場合には、第2回は中止とさせていただきますので、あらかじめご了承ください。

次に、評価作業についてご説明いたします。

先ほどご案内した取りまとめ会までに、委員の皆様に個人での評価作業をお願いいたします。本日お配りした外部評価チェックシートに、各事業についての評価をご記入ください。評価欄には、評価結果に加え、その評価を選択した理由も必ずご記入をお願いいたします。

今後の取組の方向性に対するご意見や、その他のご意見・ご感想という欄もございますので、お気づきの点があれば、そちらにご記入をお願いいたします。

外部評価チェックシートですが、提出期限を8月12日水曜日までとさせていただきます。提出方法はメールまたは紙での提出とさせていただきますが、可能であれば電子データでご提出いただけますと幸いです。

外部評価チェックシートの電子データにつきましては、後ほど、皆様にメールでお送りいたします。締切日についてもメール本文に明記しますので、ご確認いただければと思います。

事務連絡は以上です。

【部会長】

ありがとうございます。

ということで、これから、本日の内容を踏まえて、外部評価のチェックシートに各委員が記入するという流れになってまいりますので、私も含めて進めてまいります。

では、以上をもちましてヒアリング会を閉会といたします。お疲れさまでございました。

<閉会>