

令和8年度第4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8月20日（木）

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（3名）：林副参事（特命担当）、西崎主査、久住主査

議題

- 1 評価の取りまとめについて

議事要旨

1 評価の取りまとめについて

【主な議論・意見】

◆参考資料の追加（パンフレット等）

【部会長】

地域コミュニティ課が発行している町会・自治会関連のパンフレットを参考資料としてご用意いただいた。

また、委員からも現地視察した地域センターとは別のセンターのパンフレットを参考資料としてご紹介いただいている。

【委員】

地域センターによってはオープンスペースがあり、誰でも自由に使えるようになっている。地域の方がちょっと集まっていたり、近くの小学生が集まっていることもある。こういったオープンスペースは利用率を集計する際は数えられないので、参考までにご紹介した。

【部会長】

各地域センターによって特色があるということが理解できた。地域センターの事業の評価を行う際、参考にさせていただきたいと思う。

◆計画事業 16① 町会・自治会活性化への支援（「（仮称）新宿区町会・自治会活性化推進条例」の制定）

【部会長】

委員5名全員が「計画どおり」と評価した。課題点を挙げている委員に、どのような課題を書かれたかご紹介いただきたい。

【委員】

「新宿区未来につなぐ町会・自治会ささえあい条例」の説明会や意見交換会に出席してきて、良いものができたなという実感はあるが、作って終わりではない。今まで、新宿区のこういった条例で、検証があまりされてきていないと感じているので、今回は特に結果の検証を重視したほうがよいのではないかと思い記載した。

【部会長】

今のご意見は重要な点である。皆様この事業については肯定的な評価を記載しているかと思うが、条例制定の効果を引き続き検証することと、費用対効果に留意していくことが必要というのを、留意点として書き添えたいと思う。

【部会長】

今後の取組の方向性についての意見も、委員にご紹介いただきたい。

【委員】

そもそも町会とは何のためにあるのかという定義が、パンフレット等を読んでもあまり書かれていないように思う。仮に町会がなかったら住民がどれくらい困るかというのが、あまり分からない。その状態で、今町会に入っていない人が入るという判断をするのが少し難しいのではないか。

【部会長】

「町会・自治会紹介パンフレット」に「町会・自治会とは」という定義の記載や、メリットが書かれているページがあり、そういったことが提示されていないわけではない。

【委員】

メリットについて書かれているが、住民側のメリットである。地域コミュニティとして何が必要なのか、パンフレットの中にあるだろうか。

【部会長】

町会・自治会については、防犯・防災などの活動に加え、地域における人と人とのつながりを支える役割もあると考えられている。特に、退職後に地域活動へ参加する方もいることから、人間関係の維持・形成という観点でも一定の役割を果たしていると考えている。実際に町会・自治会に参加している委員のお考えは。

【委員】

もう一步踏み込んだ書き方をしていただけると、住民の方々にも町会が必要なんだという理解を深めていただけるのかなと思う。ささえあい条例の趣旨は、地域の様々な団体と町会・自治会が連携していくということ。マンションの問題が注目されがちだが、マンションも1つの住民の在り方であるということを全面的に出していただけるといいのかなと思う。

【部会長】

区の発信する内容面でも改良の余地がある、全体像を見渡せるような情報提供もあり得るというお話だと理解した。

【委員】

パンフレットの子育てページのコメントは、町会・自治会に入ってくださいとなるよということが書かれていて、これが全てかなと感じた。

【部会長】

当事者の生の声は実態を反映しているようだ。そういう声をより多くの人の目に触れるようにするのが望ましいのでは。

【委員】

町会の必要性に疑いはないが、より分かりやすく伝えたほうが、皆さん入るのではないかと思う。

【委員】

町会に入っていない方にとっては、入ったときの負担感がわからないというのも課題なのかなと思った。

【委員】

町会に加入することと、役員になるというのは別のこと。私は、東日本大震災の後に地域活動について考えて、何かあったときには地域の人たちみんなで助け合わなければいけないと思っている。

区の立場としては、町会・自治会への加入は強制できないというのは理解できるが、町会・自治会がさまざまな区の事業に協力していることや、防犯活動、交通安全活動等も町会を通して行っているということを、もう一步踏み込んでもらえたらいいと思う。

【委員】

地域コミュニティのつながりに変化が生じている。子どもを中心とした学校関係のつながりも、進学先が地域外という子どももたくさんいるのでコミュニティの輪がなくなっている時代である。それを今後どうつなぎとめていくのか、区としても真剣に考えてもらわないといけない。

【部会長】

ただいま、部会の評価対象テーマの本質に関わるところをご議論いただいたと思う。町会・自治会には地域の特色等もあるので、あまりビジネスライクにしすぎても違和感を覚えることもあるのではないかな。これまでの活動との連続性も確保しながら、これまでに出了課題の解決や、世代間の接点を深めていくというところで、区としてももう少しできることもあるのではないかなということで、テーマの評価内容のところに組み込んでいきたいと思う。

本事業の今後の取組の方向性については、委員のご指摘を踏まえて、パンフレットの内容の伝え方等について記載できればと思う。

その他意見・感想について、何か補足があればご発言いただきたい。

【委員】

外国の方と地域が対話をし続けて、より調和を図っていくことが大事だと思う。区内で既に事例もあるので、そうした取組がさらに進むと良いと思う。

【委員】

新大久保での事例については、町会連合会場で教えていただいた。外国人住民の数が地域によって違うので差もあるが、区では防災訓練等に取り組んでいただいて、ある程度部分的にはできているのかなと理解している。

【委員】

まずは町会の行事に参加してもらい、地域との関係を深めていくことが必要と思う。マンションを1棟丸ごと外国の方が所有している場合で、町会との関係がなかなか難しいという事例はある。

【部会長】

区の計画事業として、多文化共生のまちづくり推進がある。今年度のテーマでどこまで触れることが求められているかはわからないが、次年度以降のテーマ候補にはなるのかと感じた。

その他意見のところは、多文化共生の事業との連携を引き続き意識してもらいたいというような書き方でまとめたいと思う。

【委員】

条例制定後の検証をすることと思うので、その検証の中に外国人のことも入れるという提案もできるのではないかなと感じた。

【部会長】

現在の「新宿区町会・活性化推進プラン」の書きぶりに合わせてまとめたい。

◆計画事業 16② 町会・自治会活性化支援

【部会長】

この事業は、全員が「計画どおり」と評価している。委員の皆様が記載した理由をまとめて部会としての評価案としたい。

今後の取組の方向性の欄は、私は、現在の指標である町会加入率は、区としてコントロールが難しく、マンションの建設状況等に影響を受けてしまうので、指標がこれのみというのは検討の余地があるのではと書いた。加入率を指標から外すということではなく、加入率の定義を明示したうえで、加入申請件数や支援策の利用状況等を指標に加えるということが考えられるのではないかと。

他委員が指摘した課題についてもご紹介いただければと思う。

【委員】

ささえあい条例には強制力がないというのは当初からの課題なので、この課題をうまく好転させていくことを検討し、進めていただきたいと思います。

【部会長】

その他意見・感想欄に、費用対効果を検証ということで書いていただいているものも、しっかり入れる内容にしていきたい。

◆経常事業 310 地域コミュニティ事業助成

【部会長】

この事業は「適切」と「改善が必要」で評価が分かれている。私は、助成の審査の際に目的が適切か、予算等の内容が適切かという点をしっかり基準を設けて評価していることが確認でき、公平に運用されていると言えるだろうということで、「適切」とした。他委員も、そういった点で肯定的に評価し、「適切」としている。

【委員】

区による内部評価でも、既存団体が中心となっていると記載があった。一般的な補助金だと申請できる上限の年数があるものがほとんどだが、この助成金は制限がない。審査も地域の中で行っているように思うので、審査方法も含めて、制度の改善をしていったほうがよいのではないかと考えた。

【部会長】

今のご意見は重要な点である。今後の取組の方向性の欄で、公平性と透明性をしっかり担保し、組織の在り方を必要に応じて見直す視点を持ってもらいたいという点はこの事業において指摘するべき点だと思う。

部会の評価としては「適切」とし、課題についても記載するというところでよろしいか。

【委員】

「適切」で問題ないと思う。しかし、助成金を出した後の、事後の検証について課題があると思うので、その旨記載を残していただければと思う。

【委員】

地区協議会は、かつては予算がついていたが、今はないという話があった。地区協議会への補助金が今はないということだと、地域コミュニティ事業助成がないと活動できないということも起こり得るのか。

【委員】

そのとおり。地域によって活動内容や予算は様々であったが、補助金が廃止ということになり、地区協議会は会費を徴収するような性質の会ではないので、財源がゼロになってしまった。そのため、本来特別出張所の区域ごとに組織されていた地区協議会がなくなってしまった地域もある。

【委員】

私は地区協議会に参加したことはないが、活動報告は目にしている。イベントの際に地域コミュニティ事業助成を利用しているようだ。地区協議会の話などを考えてみると、この助成事業が、新たな団体や事業を助成するのが目的なのか、既存のコミュニティが毎年やっている事業をサポートする目的なのか、違うことを一緒にしているような気がする。地域コミュニティ事業助成の目的と効果が少し分かりづらいと感じた。

【委員】

新しい団体と既存の団体、事業の目的としては両方があっていいと思う。ただ、地域コミュニティ事業助成があまり知られていない中で、既存団体だけで動いているという現実はあると思う。

【委員】

地域コミュニティ事業助成を利用して、今までやっていたことを毎年続けていて、透明性や外部からの視点がないのが問題なのだろうか。

【委員】

審査を行うのも地域の各団体の方々なので、違う立場の方に入ってもらって審査をすとか、助成した事業の結果について、これは地域の課題解決やコミュニティ促進の広がりがなかったよね、来年同じ内容で行うとしたら助成はちょっと考えたほうがいいんじゃないかというような、検討する機会があって然るべきと思う。改善すべきところは改善してもよいのでは。

【委員】

地域コミュニティ事業助成の対象となった事業を評価する仕組みはあったほうがよいと思った。

【部会長】

同じ団体が毎年同じ事業を実施しているというのは必ずしも課題ではなく、継続して事業を行うということも重要。ただ、客観性や透明性は課題であり、助成した結果の振り返りを重視することでそれらを担保することを目指してもらいたいというふうにまとめてよろしいか。

【委員】

この事業の対象となる活動をしているが助成金の申請をしていないという場合もあると思うが、そういう団体を見つけ出すというのは誰の役割なのだろうか。

【部会長】

期待されているのは、町会・自治会ではないか。地域センターに紹介するような流れだろうか。

【委員】

もともと助成金を使う予定ではなかった催しで、こういう運営方法にしたら使えるのではないかと、詳しい人がつないだ事例はある。反対に、助成金は1回で打ち切られたり、次に使えるかわからないので使わないという場合もある。

【部会長】

事業の周知や、新しい団体をつなげていくような取組についても、意見欄に記載するのが適切かと思う。

【事務局】

先ほど地域コミュニティ事業助成の対象事業が公開されているかというお尋ねがあったが、少なくとも区ホームページ上では確認できなかった。

【部会長】

透明性の観点から、助成対象事業の公表状況については確認が必要であり、課題となり得る点として整理したいと思う。

◆経常事業 311 掲示板の維持管理

【部会長】

委員全員が「適切」と評価しているので、部会としての評価は「適切」としたい。
今後の取組の方向性に対する意見や、その他意見について、委員に記載内容をご紹介いただきたい。

【委員】

掲示板には容量の制限があるので、入りきらない分は区の公式 LINE などでも引き続き周知をしていただきたい。また、外国人対応についても考えていただきたい。

【部会長】

掲示板以外の方法での周知の有効性や、多言語による情報発信の必要性も検討してもらいたいということで、部会の評価に加えるのにふさわしいご指摘と思う。

【委員】

電子回覧板（結ネット）の実証実験がスタートしているということもあるので、既に区が実施していることは指摘からは省いたほうがよいかなと思う。

【部会長】

掲示板以外の、結ネット等のより幅広い活用について検討していただきたいということで評価に入れたと思う。

◆経常事業 313 地域センターの管理運営

【部会長】

現地視察をさせていただいた事業である。視察の所感も評価に盛り込む形で考えた。

評価としては、委員の皆様の評価は「適切」となっている。

今後の取組の方向性として、交流の場として地域センターがどれくらい有効に機能しているのか引き続き検証していただきたいと書いた。

委員からも記載内容をご紹介いただきたい。

【委員】

各地域センターの施設や設備により利用実績は異なるが、地域の人たちが集い、交流を深める施設とおして、満足度も指標にしてほしい。

【部会長】

利用率が指標となっているが、満足度も指標になり得るのではないかとのご指摘である。部会としての評価案に入れることとさせていただきたい。

【委員】

葬儀用の設備や料理室の利用率は低いですが、料理室の他目的での使用等、活用を模索しているのも視察の際ヒアリングさせていただいてよく分かったので、引き続きお願いしたい。

【委員】

民間の業者より住民の自主管理が望ましいと感じたと書いている委員がいらっしゃるが、どういった趣旨か伺えればと思う。

【委員】

区の取組として、他自治体の研究ということで、他自治体を視察する等地域センターの在り方を検討しているので、述べさせていただいた。

住民が地域センターの運営委員会を組織している例というのは近隣自治体では少ないので、成功例として、新宿区としては誇れるものではないかと思っている。自主管理できるというのは、本当に素晴らしいことであると思っている。

【委員】

地域センターの管理運営委員会、町会、育成会等、色々な団体が役員の高齢化という問題を抱えている。いつまで地元の方々だけで運営しきれんのかというのは常に感じている。ボランティアを有償に変えるのがいいのか、業者に委託するのがいいのか、検討時期にあるのではと別の会議体で区長への答申の際にお伝えした。地域センターの管理運営委員会も同じ状況にあるかなと思う。

【部会長】

基本的に、管理運営委員会による運営がしっかり機能していることを確認できたというのを前提に、地域によっては課題もあるので、地域センターの在り方検討は引き続き進めていきたいという書き方で如何か。

【委員】

地域センターは指定管理者制度で運営されている。制度上、業者が入ってくる可能性はあるが、管理運営委員会が現在指定管理者として認められているし、住民もそれに賛成しているということ。

【部会長】

研究者目線だと、新宿区は大都市だけれども地域の活動がしっかりされている好事例である。今の状態を維持していくというのは重要ではないかという評価をされている。

区としては、民間事業者のサービスに置き換える前提で考えているわけではないが、必要性としてはあり得るという中で、民間事業者の知恵も入れる形で施策を組み立てているかと思う。

部会の評価としては、先ほど申し上げたような形とさせていただく。

◆経常事業 314 地域センター受付システムの運用等

【部会長】

皆様「適切」と評価しているので、部会の評価としても「適切」としたい。

【委員】

インターネットから申し込みができるようになり、利便性が上がった。一方、地域センターへ行けば高齢者等へのサポートをしていただけるので、ありがたいと思う。

【委員】

申込時期についても、地域で活動している優先団体への配慮がある。

【部会長】

インターネットでの手続きに支援が必要な方への対応もしっかりできており、時期の設定も適切ということ。

【委員】

窓口に出向いてもその地域センターの予約しかできず、他の地域センターの予約はできないというのは不便ではと思った。

【委員】

その地域に住んでいるけれども登録をしていない人が、最初に使う際に使いづらいというものもあるかもしれない。

【部会長】

現在のやり方でしっかり機能はしているが、最初に使いはじめる取っ掛かりの部分に、ハードルがあるとすれば改善する余地があるのではないか、というふうにさせていただきたい。

◆経常事業 675 特別出張所の管理運営

【部会長】

全員「適切」と評価している。部会としても「適切」としたいと思う。

【委員】

窓口受付支援システムやフロアアシスタントにより、スムーズな受付をできるようになっている。

窓口の手続内容が多様化・複雑化する中、職員の負担が大きくなっている中で、ベテラン職員の配置や研修の充実、迷惑行為対策等を行い、職員の安全・安心を図ってほしい。

【部会長】

ヒアリング等でもご説明いただいたところを丁寧にまとめていただいた意見。部会の評価に入れていきたい。

【委員】

できるだけ区役所に行かないとできない業務を減らし、地元の出張所で解決できるようになるとありがたい。

スペースの問題等もあるというのは加味しなければならないが、IT化等で解決できるものは解決していったほしい。

【部会長】

区の業務を本庁に集約するのか、特別出張所等に分散させていくのか。皆様のご意見を伺いたい。

【委員】

区役所まで行くのが大変な方に区役所へ行ってくださいというのは理不尽と感じている。一方、専門性が高い職種で取り扱う業務だと、やはり限界があるのも事実であると思う。

他区でテレビ会議システムを使って工夫してやっているという事例があると思うので、今述べた2点を両立する方法を今後期待したい。

【委員】

自治体ごとの特性があり、本庁に人が集まりやすい自治体もある。新宿区では、特別出張所でできることが他区に比べても多いということなので、その点は評価できる。

これから、IT化によって本庁舎に行かなくても済むことが増えていくと思うし、出張所でできることも増やしてほしいが、今のところ特別出張所は頑張っているという評価。

特別出張所は職員数が少ないので、窓口対応が長時間化する事例等への対応も検討事項の一つであると思う。

【部会長】

フロアアシスタントについては、高く評価する委員がいる一方で、検討の対象になり得るとされている委員もいる。

【委員】

フロアアシスタントが手持ち無沙汰に見えるときもあるし、人が多くてお客さんをさばいていらっしゃるときもあるので、硬軟をつけたほうがいいのかなと思う。

【委員】

伺っている範囲だと、フロアアシスタントの方は親切で評判がいい。自分が手続きに行ったときも、スムーズに案内していただいた。

【委員】

フロアアシスタントは区の職員の方ではないですか。

【事務局】

職員ではなく、委託事業者である。契約の際に仕様を定め、それに基づいて必要な知識を習得していただいている。

【部会長】

フロアアシスタントが好評なところの事例を他の特別出張所に共有することが望ましいし、より有効な活用がかなうと思う。この点も部会の評価に盛り込むことで如何か。

【委員】

逆の考え方だが、フロアアシスタントをアウトソーシングするよりも、窓口対応する区の職員を増やしたほうが助かる。専門職を一人入れていただいて、区役所に行かなくても済む仕組みにさせていただくほうがありがたいと感じる。

【部会長】

リソースの最適配分という話で、フロアアシスタントの有効活用と両立し得る話だとは思ふ。今のご指摘も重要と思うので、並列して記載しては。

【部会長】

先ほどの、行政サービスを集約するか分散するかという点について、改めて何かあれば。

【委員】

専門性が必要な業務でも、オンラインで本庁舎に確認を取って特別出張所で取り扱うという方法もあると思うので、分散していったほうが、本庁舎の建替ということも考えるとスリム化して良いのではないかな。

【部会長】

特別出張所の機能を拡充し、住民の利便性を高めることは望ましいが、人員や制度の制約もある。それを踏まえると、今のご意見の内容をまとめて、今後の取組の方向性に対する意見か、その他意見・感想に入れることとするか。

【委員】

今後の取組の方向性に対する意見で良いと思う。

【委員】

窓口の数が少ないので、できることが増えると混雑し、待ち時間が増える可能性がある。そういう状況があるので、職員の数を増やさないといけないということになるのではないかな。

【部会長】

フロアアシスタントの話と特別出張所のサービス拡充の話は別のものだが、リソース配分という点で一体的に扱えると思うので、そのようなまとめでよろしいかな。

【委員】

フロアアシスタントは特別出張所 10 所全てに配置されているわけではない。フロアアシスタントの配置と、できるサービスを増やすというのは、ちょっと別なのかなと思う。

【部会長】

あまり一体化してしまうのもどうかということで、フロアアシスタントについては、現状の配置の在り方に大きな問題はないが、改めて有効活用について検証する視点も持ってもらいたいという程度にまとめる。現在特別出張所で扱えない業務については、フロアアシスタントとは切り離す形で、技術活用により出張所でも扱えるようにする方向での検討が望ましいという書き方でまとめる。

本事業についてはこのような形で部会の評価をまとめてよろしいかな。

【委員】

はい。

◆評価対象テーマ 特別出張所と地域センター

【部会長】

「おおむね良好」と評価している委員と、「良好」の委員で分かれている。

【事務局】

本日も様々なご意見や今後の方向性についてのご議論をいただいたので、現在の取組は評価できるものの、なお改善や充実を図る余地があるという意味で、「おおむね良好」という評価が妥当ではないか。

【委員】

「おおむね良好」として、内容に良いところをたくさん入れるのがいいと思う。

【委員】

「良好」という評価も出たが、「おおむね良好」としたというふうに書くと、通常の「おおむね良好」よりも少し高い評価であることが伝わるのでは。

【委員】

特別出張所職員は、本当に多くの種類の業務をこなしている。

【委員】

やはり、課題と感じているものもあるので、「良好」とすると、今後の取組の方向性に対する意見や、その他意見・感想の欄に書いたことをあまり深刻に捉えられないのではないかと危惧している。

【部会長】

皆様にご意見を出していただいた。部会の評価としては「おおむね良好」として、課題と併せて記すという形にしたいと思う。

今後の取組の方向性に対する意見やその他意見・感想の欄に、町会の役割の説明方法や内容についての検討、新たな担い手や新規団体の発掘、行政サービスを本庁に集約するのか分散するのかの検討、といった内容を記載できればと思う。

◆今年度から本格実施している行政評価手法について

【部会長】

委員の皆様より今年度の部会活動に肯定的なご感想をいただいた。新しい仕組みはよく機能していて、基本的に問題ないのではないかという意見であったかと思う。

私からの意見としては、部会での資料配付について、電子データがあるものは一覧でいただくようなやり方もあるかと思った。紙での配付は量も多くなってしまう。

【事務連絡】

- ・事務局より、今後のスケジュールについて説明した。