

平成 27 年度新宿区外部評価委員会第 3 部会 第 7 回会議要旨

<開催日>

平成 27 年 7 月 21 日 (火)

<場所>

本庁舎 6 階 第 2 委員会室

<出席者>

外部評価委員 (5 名)

名和田部会長、荻野委員、斉藤委員、中原委員、山田委員

事務局 (5 名)

小泉行政管理課長、羽山主査、三枝主査、榎本主任、杉山主事

説明者 (6 名)

文化観光課長、新宿観光振興協会担当課長、税務課長、納税推進担当副参事、戸籍住民課長、広聴担当課長

<開会>

【部会長】

第7回新宿区外部評価委員会第3部会を開会します。

本日は、経常事業の外部評価にあたり、お手元の進行予定表のとおり、ヒアリングを実施します。

委員の皆様は、チェックシートが配られていますので、適宜メモ等の書き込みを行いながらヒアリングをしてください。

外部評価委員会は、テーマごとに委員会を三つの部会に分けており、この第3部会のテーマは「自治、コミュニティ、文化、観光、産業」です。

私は、外部評価委員会第3部会会長の名和田です。部会の委員は、山田委員、中原委員、斉藤委員、荻野委員です。

平成24年度より経常事業評価の本格実施が始まり、今年度は4年目の最終年度となります。

外部評価委員会では、今回の内部評価のうち、「経常事業評価Ⅰ」の60事業の中から、26事業を抽出して評価することとしています。そして、外部評価する事業は全てヒアリングを実施させていただくこととしました。

本日は、五つの事業についてヒアリングを行うので、1事業につき、30分の想定でヒアリングを行います。

前半15分程度で事業の体系と評価シートの内容をご説明いただきます。事業の体系について

は事務局である行政管理課から、評価シートの内容については説明者である所管課長からご説明いただきます。

そして、後半15分程度で、各委員から質問を行う形で進めたいと思います。

質問が終了しなかった場合などは、追加で文書による質問をさせていただく場合もあります。まず、事務局から体系説明をお願いします。

【事務局】

それでは、体系説明をさせていただきます。

経常事業554「大新宿区まつり」ですが、この後ヒアリングを行います経常事業555「観光関連団体との事業連携・情報交換」のほうも同じ施策体系となっていますので、合わせてご説明します。

第二次実行計画の165ページをお開きください。上から2、3番目が経常事業554、555です。

これらの事業ですが、個別目標「ひと、まち、文化の交流が創るふれあいのあるまち」に位置付けられています。この個別目標は、「働き場、学び場、遊び場」として多様な魅力を高め、誰にも愛される魅力溢れるまち、区民が訪れ、新宿を訪れる人が繰り返し訪れたい交流とふれあいのあるまちを目指すものです。

この個別目標は基本施策が四つあり、その四つのうちの一目「新しい文化と観光・産業の創造・連携・発信」という基本施策に、今回ご説明する事業が位置付けられています。同じ基本施策の中には、先日ヒアリングを行いました計画事業77「新宿の魅力の発信」などが位置付けられています。

経常事業554番、555番ですが、経常事業554「大新宿区まつり」は、区内外に広く新宿の魅力を発信するとともに、区民と来場者の交流促進及び区民の相互の連携を強化して、地域振興を図ることを目的として、イベントの開催等を行う事業です。

続いて、経常事業555「観光関連団体との事業連携・情報交換」は、個別目標の実現を目指して、新宿観光振興協会など、各観光関連団体と事業連携や情報交換を行う事業です。

説明は以上です。

【部会長】

ありがとうございます。

それでは、経常事業554「大新宿区まつり」について、ご説明をお願いします

【説明者】

文化観光課長です。よろしく申し上げます。

経常事業554「大新宿区まつり」について、ご説明します。

まず、本事業の目的、概要です。

本事業は、新宿に住んでいる、暮らしている区民をはじめ、新宿を訪れる人々、新宿で働き、学ぶ人々など、新宿区に関係のある多様な主体がまちの持つ多彩な文化、芸術、歴史、産業等の資源をいかしたイベントを開催することで、区内外から訪れる来街者に新宿の魅力を発信し、区民と来街者の交流促進と区民相互の連携強化を目的としているものです。

事業の手法、手段、評価、今後の方向性等についてです。

大新宿区まつりは、昭和55年から始まり、2015年で36回目を迎えます。それ以前は、地域ごとに新宿祭、高田馬場まつり、新宿観光まつりなどが開催されていました。区では、昭和55年をまつり元年と位置付け、区民、企業、団体、行政が一体となって行う区民まつりを開催することとしました。それ以来、10月1日から10月の第3日曜日までの期間中、来場者は例年延べ60万人近くに上り、名実ともに区内最大の区民まつりとして、そして、秋の新宿を彩る行事として定着・発展をしてきたところです。

本事業の主体となる大新宿区まつり実行委員会は、商業事業者、鉄道事業者、警察、消防、商店街振興組合等で構成されています。区は、この実行委員会と一丸となり、官民連携することで催事の運営をしています。また、文化観光課はこの実行委員会の事務局として、会議開催に向けた準備・調整、警察・消防・税務署等関係機関との調整や、広報・宣伝活動、一部、主催イベントの経費負担等を行っているものです。

現在、大新宿区まつりを構成するイベントは大きく分けて2種類あります。主催イベントと協賛イベントです。主催イベントとして実施しているイベントは、新宿芸術天国とふれあいフェスタの二つです。新宿芸術天国は、新宿駅周辺を会場に、前衛的な文化と大衆文化の両方を、ファッションショーやパレード、大道芸を通じて楽しめるイベントです。平成26年度は、残念ながら雨の中の開催ということになってしまい、一部、会場とか演目を変更しての開催となりましたが、延べ人数で約6万人の観客に楽しんでいただきました。

もう一つの主催イベントであるふれあいフェスタは、秋の都立戸山公園を会場に、区内NPO団体や大学、友好都市等80を超える団体のPRブースや模擬店などで、多くの来場者でにぎわいます。平成26年度は、すばらしい秋晴れの下に開催され、およそ6万人の来場者を迎えることができました。ふれあいフェスタの開催経費は区が支出しており、各協賛企業からご提供いただいた景品等も活用して催事の魅力を高めるなど、官民が連携して取り組んでいます。また、来場者の方にはアンケートに記入していただき、満足度を測定しています。過去3回の満足度は平均して83.3%と高く、来場者が満足できるイベント展開ができているものと評価しています。

協賛イベントについては、大新宿区まつりの趣旨にご賛同いただいた商店街振興組合や町会等、各地域で開催されるおまつりをチラシや広報紙等で周知するものです。平成26年度実績では、26のイベント、延べ31万人の来場者を迎えることができました。

以上を総合的に判断し、総合評価は適切としています。

最後に、委員の皆様から事前にいただいた質問事項に対してお答えします。

まず、実行委員会規則では、区としての役割、責任の範囲についての定めはどうなっているか、というご質問です。実行委員会会則は、先ほど申し上げた昭和55年の第1回大新宿区まつり開催時に制定したものです。本日まで細かな部分の文言修正以外の大きな改正はせず運用してきました。したがって、制定当時の会則のまま運用しているために、責任の範囲について一部慣例となっている部分もありますので、ご了解いただければと思います。

まず、区が実行委員会にかかわる旨の記述については、本会則第4条にあります。

また、第6条第2項に、実行委員会会長に新宿区長を充てる旨の記述があります。

第7条第1項には、会長の職務として、会を総括する旨の記述があります。

また、第6条第3項では、会長が副会長を委嘱する旨の記述があり、昭和55年の第1回実行委員会以降、副会長の構成員として新宿区副区長が務めてきました。この当時は、「新宿区助役」という名称でしたが、その後、新宿区副区長が務めてきたものです。

第7条第1項には、副会長の職務として、会長の補佐・代行等の規定があります。

また、第10条には、事務局に関する記述があります。こちらにも、昭和55年の第1回実行委員会以降、現在の新宿区地域文化部が担っています。

ご参考までに、事務局長は地域文化部長、事務局次長が私、文化観光課長、事務局書記長は文化観光係長が、それぞれ務めることとされています。

なお、会計については、第9条で、本会の経費及び事業費は、会費をもって充てると定められています。

具体的な運用については、ふれあいフェスタの運営経費は区が負担、そのほか分担金及び協賛金として商業施設や商店街の皆様から拠出していただいた資金については、新宿芸術天国に充当されています。また、各地域で行われる協賛イベントについては、各実施主体がそれぞれ負担をしているものです。

最後に、事業の広報活動についてご説明をさせていただきます。多くの方に各イベント会場にご来場いただくためには、事業の周知を図ることがとても大切だと考えています。会則上は特に広報活動について定めはありませんが、区が広報しんじゅくやホームページ、町会にはまちにある掲示板、商店街は店頭でのポスター掲出、鉄道事業者は駅や電車内でのポスターやチラシを掲出等、それぞれの主体が役割を分担しているものです。

次に、大新宿区まつりの今年の主題や留意点などについてどのように準備をされているのか、というご質問です。平成27年度の大新宿区まつりは、2020年に開催されるオリンピック・パラリンピック東京大会を視野に入れ、主催イベントの内容を一部拡充することを予定しています。これに伴い、大新宿区まつりの期間を拡充します。従来10月1日から10月第3週の日曜日ということでしたが、平成27年度より10月1日から10月31日までの1か月間を期間とします。この旨は、今月1日に開催された大新宿区まつり実行委員会で承認を受けたものです。

また、今年度のふれあいフェスタのテーマは「～新宿と遊ぼう！～ 出会い・発見！ ふれあいランド」と題して、新宿が持つ多様性や歴史に触れながら、多くの方が楽しみながら新宿の魅力に触れることができるような企画を考案し、準備を進めているところです。具体的には、会場で実施しているスタンプラリーに戸山公園に関するクイズなども盛り込み、ふれあいフェスタは7か所の会場に分かれています。それぞれの会場への回遊性を向上させたり、漱石を紹介するブースを充実させるなど、楽しみながら新宿の文化や歴史に触れる機会を創出していきたいと考えています。

留意点としては、毎年開催している催事であるため、来場者のニーズを的確に把握し、イベ

ントの魅力を向上させる取組を継続していくことが必要であると考えています。それには、例えば、ご協賛企業の新規の獲得、ステージ出展団体の公募など、更なる民間のネットワークやノウハウ等を活用できないか検討を進めているところです。また、主催・協賛イベントの多くが野外で開催されるため、当日の天候によって来場者数が大きく変動するのが現状です。雨天でも楽しめるような運営方法や催事内容の検討も、今後の課題です。

説明は以上です。

【部会長】

ありがとうございました。

それでは、委員のほうからご質問をお願いします。

【委員】

これだけ大規模な事業ですので、不測事態もいろいろあるでしょう。そうしたときに、区がどこまで責任を持たなければいけないのかと思い、事前質問で規則のことをお伺いしたのです。今後の課題かもしれませんが、事故が起こらないようにするとともに、起こった場合の責任の所在を明確にしていかなければならないと思います。

【説明者】

ご指摘いただいたように、特に主催イベントとして実施しているふれあいフェスタについては、新宿区と大新宿区まつり実行委員会の二つの主体により実施しています。大新宿区まつり実行委員会は区長が会長になっていますが、そのほかにも、事業者や区民、商店街の方、町会の方など、まちの様々な主体の皆さまにご協力をいただいているところです。

そういう中で、責任の所在を明確にということはなかなか難しいのですが、例えば、安全面については、区や催事委託業者が警備等万全の態勢を敷いています。特に、催事委託業者を選ぶ際、これはプロポーザル方式で選定していますが、当日の警備態勢や、万が一の不測の事態が発生した場合どのように対応するかということ審査の項目に含めるなど、安全面を重視しています。その審査会には、区職員のほかに、外部の方にも審査員になっていただき、ご審議いただいています。そういったことで、万が一の事態にも遺漏なく対応できるように努めているところです。

【部会長】

少なくとも、損害賠償責任については保険に入っているのですよね。

【説明者】

はい。

【部会長】

それは実行委員会として入っているのですか。

【説明者】

実行委員会として、毎年予算計上しています。ただ、当日の緊急対応程度ということになっており、それによりすべてが補償されるわけではありません。

【部会長】

ふれあいフェスタの来場者の目標が6.5万人となっていて、これはこれで結構だと思いますが、キャパシティというものはあるのでしょうか。あまりたくさんの方が来場があると運営上危険性がでてくるのではないかと思います。そういうことをお考えの上、6.5万人ぐらいが、イベントとして楽しく、また、安全上問題ないということで、この目標値を設定したのですか。

【説明者】

はい。ふれあいフェスタの来場者数については、このところ大きく増減しておりません。6万5,000人という数についても、ほとんど実績を踏まえた数となっています。ただ、会場には一定程度のキャパシティがあり、場所によっては行列が発生して、1時間待ちのところも出てきます。そういうところには警備等を手厚くするなど、臨機応変に対応していきたいと考えています。

【委員】

来場者数はどのように計測しているのでしょうか。

あと、費用ですが、ふれあいフェスタの委託料がほとんどを占めている状態と思うのですが、この委託は、実行委員会に委託するという形なのでしょうか。それとも、広報等は区が担っていて、当日の設営だけを委託しているような形になるのでしょうか。

また、新宿芸術天国や、その他商店街や町会が実施するものに関しては、特に区は費用を負担していないのでしょうか。

【説明者】

来場者数については、カウンターなどを用いて正確に計測しているものではありません。一つの目安としているのが、会場における配布用チラシの残部の状況や、アンケートの回収状況です。当日の天候等により明らかに少ないようなときもありますが、過去の経験も踏まえて算出しています。

費用ですが、ふれあいフェスタには毎年およそ2,600万から2,700万円の区の予算を投じています。そのほとんどが、催事業者へのイベント委託料です。その中で、催事委託業者は、大新宿区まつりのチラシやポスターを印刷・作成します。

また、当日のそれぞれの出展団体のブースの設営を行います。これは、テントや給排水、電気設備などの準備・設営を行います。特に、今、来場者の方から非常に人気が高い産直コーナーなどは、プレハブ施設のようなものを設けて、冷蔵庫や流し等も設置します。そのようなもののレンタル経費や、警備員を配置するための経費などがあります。区は、主に当日の全体の管理運営を担っています。

そのほか、各商店街や事業者からは、協賛金あるいは分担金という形で毎年一定の費用負担をしていただいています。平成26年度の実績で言うと、670万円ほどを各主体から大新宿区まつりのほうに分担・協賛いただいています。その経費については、もう一つの区の共催イベントである新宿芸術天国に充てています。新宿芸術天国については、平成26年度の決算数値で言うと、全体で3,700万円ほどの経費がかかっています。

それから、地域で行われる協賛イベントは、平成26年度は26ありました。事例を申しますと、

新宿歌舞伎町まつりや花園まつりは、それぞれの商店街が行っています。それから、百人町まつりや戸山三丁目コミュニティの集いといった町会のまつりがあります。こういうものについては、それぞれの町会が費用を負担します。区のほうでは、それを一つのパンフレットに取りまとめて周知します。そのようなところで連携を図っています。

【委員】

ブースを運営する団体は費用を全然負担せず、当日、ブースの運営を行うというだけなのでしょうか。

【説明者】

例えばテントや机については、事前に各出展者に数量の調査をします。それを受けて、委託事業者に準備をさせています。

そして、飲食物の提供やワークショップを行うために必要な原材料をやる場合には原材料は、各主体が負担して用意するものであり、また、当事者の人件費なども各主体が負担しています。

【委員】

26の地域のイベントがあるということですが、区内の各地域において、手を挙げれば実施できるのでしょうか。

【説明者】

もちろん、趣旨にご賛同いただいて、事前に申し出ていただければ可能です。

【委員】

やはり、人が多く集まる場所で主に開催されているのでしょうか。

【説明者】

人が多く、というよりは、それぞれのまちの伝統で長く行われてきたものが多いです。

【部会長】

新宿を代表する全区民参加型の大規模なイベントですね。協働について実施済みとされています。そこで思ったのが、ふれあいフェスタの来場者数だけを目標・指標に挙げるのではなく、これを通じてどのくらい協働が進化して新宿の地域力が高まったといった指標も設定してはどうかということです。

それでは、この事業はここまでとしましょう。

<新宿観光振興協会担当課長 入室>

【部会長】

では、経常事業555「観光関連団体との事業連携・情報交換」について、ご説明をお願いします。

【説明者】

文化観光課長です。私のほうから総括的な説明をさせていただきます。

まず事業の目的です。本事業は、観光関連団体と連携を図りながら、新宿のまちが持つ文

化・歴史等の多様な資源を活用し、区内外に積極的に発信し、来街者を増やすとともに、区内全域の回遊を促し、観光により地域活性化を図ることを目的としています。

新宿のまちには豊かな歴史や豊富な人材・資源がたくさんあります。情緒ある町並みの神楽坂、多くの神社仏閣や新宿御苑などがある四谷、染色産業が集積する落合、多文化の交流が生まれる大久保等、各地域で多彩な表情を見せています。さらに、各地域では四季を通じてアート、ファッション、映画、伝統文化、地場産業等を活用したイベントが開催され、新たな魅力をつくり出しています。このように、多様性や国際性、先端性を併せ持つ新宿において、地域資源の活用を図り、新宿の魅力として区内外に発信し、にぎわいを創出していくことが、本事業の狙いです。

次に、事業内容を説明します。この事業の取組として、①新宿観光振興協会との連携、②東京都や東京観光財団との連携、③都電荒川線沿線区等との連携、④その他自治体との連携、となっています。このうち主だった事業を中心に説明させていただきます。

まず、①の新宿観光振興協会との連携についてです。新宿観光振興協会が事務局となっている実行委員会と区の共催で「新宿御苑・森の薪能」を毎年実施しています。これは、新宿御苑を会場にして、夜間、屋外での能楽の舞台の公演を行うものです。昭和60年度から新宿観光振興協会の前身である新宿区観光協会が行っているもので、平成26年度からは、新組織である新宿観光振興協会が事業を継承して実施しています。例年、区は、周知用ポスター等を作成して事業協力しています。

例年ですと、3,000名前後の観客が見込まれるイベントです。平成26年度については、 Deng 熱の影響により、残念ながら公演は中止となりました。この中止に伴い、区では実行委員会事務局に対し中止負担金を支出しています。平成27年度は、能舞台は行わずに、10月に、新宿御苑の中にある「レストランゆりのき」にギャラリーがありますので、そのギャラリーにおいて薪能写真展を開催する準備をしています。

次に、③の都電荒川線沿線区等との連携についてです。これについては、東京都交通局、荒川区、北区、豊島区とともに、地域活性化協議会という協議会を組織しており、相互の役割分担の下、催しを実施しています。東京都交通局が事務局を担い、連絡・調整を行っています。毎年3月中旬から4月中旬にかけて、都電荒川線の車両に装飾を施した「都電さくら号」の運行を実施しています。

そのほか、協議会ではスタンプラリーを実施しています。平成26年度は8月から9月にかけてスタンプラリーを実施して、各4区において、2か所ずつラリーポイントを設置しています。新宿区についても、西早稲田の地域交流館と甘泉園公園管理事務所内にスタンプを設置しています。押印したスタンプの数に応じて、抽選で沿線4区あるいは東京都交通局のオリジナルグッズが当たるもので、平成26年度は2,000人を超える応募があり、好評でした。平成27年度についても、8月1日から実施をすべく、現在、直前の準備を重ねているところです。

このほか、観光施策の推進の予算事業では、東京都や都観光財団、他区との連携を図るため、会議出席のための職員の旅費等事務費を計上しています。

次に、個別の事業ごとの手法、手段、評価、今後の方向性等についてご説明します。

まず、新宿御苑・森の薪能についてです。薪能は、観光振興協会が運営する実行委員会が主催・区共催の下、新宿御苑、区内の百貨店、鉄道事業者等の協力を得て実施しています。イベント運営経費は参加企業が出資し、広報物の作成経費は区が負担しています。また、雨天等不測の事由により中止になった際には、区は実行委員会事務局である観光振興協会に対し中止負担金を支出しています。官民の協働のあり方や役割分担も適切であると考えています。

また、薪能は新宿の魅力の一つである新宿御苑を会場とし、観光資源の活用が図られています。さらに、広報周知の面では、来街者が多数訪れる区内百貨店や鉄道事業者等の協力により、広く周知でき、区単独ではなし得ない効果的な宣伝が可能になっているものと評価しています。

次に、都電荒川線沿線区との連携についてです。本事業については、以前より沿線4区並びに東京都と情報連絡会を開くなど連携を図っていましたが、平成23年度に都電荒川線100周年記念事業を実施して以降、具体的な事業連携を図り、スタンプラリーや絵画コンテストなどの催しを開催してきた実績があります。

地域活性化協議会を組織して、景品等の経費、職員の事務従事など各区が分担しています。各自治体が経費、事務を分担し、効率的に行っているほか、各区及び東京都がそれぞれ広報・周知することで、合同で開催することによるスケールメリットが生まれ、区単独では成し得ない広がりある事業展開が可能となっています。

最後に今後の課題や方向性についてです。

「森の薪能」については、平成26年度はデング熱の影響で中止になったことを受け、新宿観光振興協会では、平成28年度以降の開催に向けて、安心して公演を楽しんでいただけるよう、雨やデング熱等の影響を受けにくい開催時期等を検討していきます。

薪能のほかの事業においても、にぎわいの創出、観光振興協会事業助成等、他の経常事業で予算計上しているものですが、新宿観光振興協会と緊密に連携を図り、情報発信や観光客の受け入れ、環境整備等に取り組んでいきます。また、引き続きスタンプラリー等を荒川線やその沿線の観光資源を活用した事業を行っていきます。

このほか、平成25年度には、周辺区である千代田区、中央区、港区とともに立ち上げた4区の合同観光振興連絡会議においても幅広く意見交換を行っているところです。平成28年度は新宿区が事務局を担当することになっていますので、東京オリンピック・パラリンピックに向けてより一層有用な意見交換を図っていきたいと考えています。このような取組を通じて、広域的な観点から近隣自治体との連携を更に深めていきます。

最後に、部会の各委員からいただいたご質問についてです

まず、区の魅力や特色を継承、発展させていくために取り組まれている活動や情報発信の現況を区民にお知らせする意味も含めて、事業目標欄では、その取組の規模や種類を掲げて達成度を検証してはどうか、というご質問です。区の魅力や特色を継承、発展させていくための取組は、本事業のほかにも、先にご説明した新宿フィールドミュージアムや観光振興協会への事業助成等においても幅広く行っているものです。ご指摘のような情報発信の現況をあらわす指

標、例えば、観光マップを活用したまち歩きやフィールドミュージアム事業の周知度については各事業で設定しています。また、観光振興協会の事業内容については、同協会の理事会及び総会で実施結果について毎年承認を受けています。また、荒川線関係の取組については、協議会の中で毎年事業の振り返りを行うなど、各事業についての達成度の検証を行っています。今後はこれらの事業についても周知を更に強化していきます。

続いて、平成26年度の「薪能」を中止せざるを得なかったための区の負担金の支出についてはその要綱でどのような定めとなっているのか説明してほしいというものです。中止の際の区の費用負担についての定めです。主催者、観光振興協会ですが、主催者が興行のために支出した費用のうち、興行中止保険の保険金算出の対象となった費用及び当該保険に係る保険料として支払った額から、興行中止保険の支払額及び薪能事業に関わるチケット払戻残額を考慮した額を交付する旨の規定があります。これらについては、「新宿御苑・森の薪能事業の中止に関する負担交付金要綱」というものがあり、この要綱に記載されています。分かりやすくご説明申し上げますと、観光振興協会が中止の際、保険で負担できた費用が100万を超える際には、100万を上限に区が観光協会に支払うというつくりになっています。

最後に、平成26年度の目玉としての荒川線の連携事業について特段の評価をされた意義は理解するが、一方で本事業の背骨となる主要な関係団体との情報交換や情報発信に係る評価がやや埋没している感があるが、この点について補完する説明がほしい、というものです。新宿観光振興協会との観光マップや協会情報誌等の発刊物の相互配布やイベント開催時における連携、それから、今年度これから取り組んでいく公衆無線LANの整備、いわゆるWi-Fiの整備、並びに観光案内所の開設等、日々連携を行っているところです。具体的に申し上げますと、Wi-Fiの整備については、整備の基本方針等の策定、アクセスポイントの整備等は区が今後行っていきます。そして、実際の公衆無線LANを活用した地域ポータルサイトの運営については、観光振興協会が担います。そのほか、観光案内所については、現在、区で設計を進めています。この後、区で建設を行い、平成28年4月以降、観光案内所の運営は観光振興協会に委ねる予定です。

そのほかの観光関連団体ですが、東京都の産業労働局観光部や東京都観光財団とは、東京オリンピック・パラリンピックに向けた様々な観光施策の推進、具体的には観光案内標識の設置、東京都の観光案内所の開設等の取組において、今後連携を更に進めていきたいと考えています。

最後に、先ほどの説明とも重複しますが、近隣3区、千代田、港、中央とは会議体を設置しています。平成26年度はこの連絡会議を2回ほど開催しましたが、今後も情報共有、連絡・調整を図り、4区一体となった取組などもこの協議会の中で検討できればと考えています。

説明は以上です。

【部会長】

ありがとうございました。

では、どうぞ委員のほうからご質問をお願いします。

【委員】

薪能について、興行中止の際の負担金を払うのは薪能だけですか。ほかのイベントも同様なのでしょうか。

【説明者】

文化観光課長です。文化観光課で所管するイベントの中では、このような仕組みを持っているのは薪能だけです。

【委員】

それは、何か理由があってなのですか。例えば、ふれあいフェスタにしても、大新宿区まつりにしても、相当な経費がかかります。そうした中、なぜ薪能だけに特別に負担金を支出しているのでしょうか。

【説明者】

文化観光課長です。これについては、薪能の開催当時からこの要綱を定めて実施しているところです。薪能は、興行的な色彩が非常に強いイベントです。具体的に申しますと、プロの能楽師等に出演を依頼しており、雨天中止の際にも団体には実際に行ったのとほぼ同額のお支払いをしなければいけないような状況にあります。同時に、チケット代の返金もしなければなりません。そういうことで、中止となった場合、非常に負担が大きくなるということもあり、区では、その総額の一部である100万円を負担しています。前回中止になったときには、観光振興協会のほうではかなり大きな赤字が出ました。そのようなこともあり、平成27年度はその仕組みを見直そうということで、公演の実施は見送っています。

【部会長】

薪能ですから、野外で行うわけですね。

【説明者】

新宿観光振興協会担当課長です。今、文化観光課長のほうからもご説明させていただきましたが、この薪能の実施にかかる経費については、実行委員会に参加している各企業からお金を集めています。

それから、昭和60年からこのイベントを行っているのですが、主催が新宿区観光協会のときには、雨天による中止のために赤字が出た場合には、新宿区観光協会が任意組織でしたので、協会から補てんするなど、何とか補って続けてこられるように活動してきました。しかし、組織もだんだん変わってきたということもあるし、経費もなかなか負担しきれないような金額になってきたということもあって、区から100万円を負担していただくことになりました。

興行費については、例えば、平成26年度の予算の見込みでは1,100万円かかります。まず、能楽師の方を事前に押さえるのに200万から300万をお支払いしているというのが現状です。このイベントは、雨天の場合中止になるため、かなりリスクが高いということで、保険にも入っており、保険料も270万ほどかかっています。

ですから、何もしなくても経費がかかってしまうという非常にリスクの高いイベントです。長年続いてきたこの「森の薪能」を続けていくためには、行政のほうからも少し援助をいただかないと継続できません。そのため、行政に100万円を負担していただいています。

【委員】

この歴史のある事業を継続するために、必要経費を負担するという姿勢で内部評価がなされるべきではないでしょうか。負担金100万円を区が担っても、行うべき価値がこの事業にあるということを示していただきたかったので、このような質問をしたのです。

【説明者】

新宿観光振興協会担当課長です。新宿御苑というすばらしいロケーションの中で薪能を行うことができるということは、参加企業をはじめ区民の皆様にとってもすばらしいことであり、ずっと続けてきました。内部評価については、今後、表現の仕方を工夫させていただきます。

【委員】

この事業は今後も続けるのですよね。

【説明者】

新宿観光振興協会担当課長です。続けたいという意思はあります。平成26年度のデング熱の影響により、かなりの赤字が出ています。今のままの仕組みではなかなか経費的に立ち行かないという現実もあります。多くの参加企業の方に参加いただくのはもちろんのことですが、もっと宣伝的なことも考えていかななくてはいけないということで、継続していくためにはどうしたらいいかということは今検討しているところです。

【委員】

薪能は、区民の方も楽しみにしているのではないのでしょうか。雨で中止になるのは仕方のないことですが、なるべく続けていってほしいです。

薪能を見ることができるのは、区民に限定しているのでしょうか。

【説明者】

新宿観光振興協会担当課長です。薪能のチケットについては、チケットぴあで販売しております。どなたでもご購入いただけるようになっています。ただ、チケットぴあは海外から直接お申込みをすることができないのですが、最近、海外からのお問い合わせが非常に増えており、旅行会社等を通じてチケットを買えないだろうかというご意見をいただいています。

ただ、御苑の中のキャパシティは限られていますので、海外の枠を増やすと日本人が見られなくなってしまうことがあります。ですので、今後どのように行っていくか検討ですが、将来に向けては、海外のお客様にも新宿御苑を通じて日本の伝統芸能をご覧いただくということも大切かと考えていますので、購入方法についても検討したいと考えています。

【委員】

私は、屋外にこだわらなくてもいいのではないかと思います。屋外で行うから、雨の心配をしなくてはなりません。屋外で行うにしても、なるべく雨の降らない時期に行った方がいいのではないですか。

一度見に行ったことがあるのですが、席を離れてトイレに行こうとすると、自分の席がどこにあるかが分からなくなっていました。こういったことはどうにかならないのでしょうか。

【部会長】

区民としては思い入れが強いところだと思いますが、影響を受けにくい開催時期等を検討するとともに、指標・目標についても検討していくということになっています。

【説明者】

新宿観光振興協会担当課長です。委員がご覧になられた年度以降になるとと思いますが、寒い、一度席を立つと席がなくなる、といったご意見があったので、今は全席を椅子にして、指定席にしています。あと、舞台の場所も変え、ほかからの音が反響しない場所で行っています。

【委員】

薪能の参加料は、区内の人と区外の人で違いはあるのでしょうか。

【説明者】

新宿観光振興協会担当課長です。入場券ですが、S席が6,500円、A席が5,500円です。これは、区内外問わず、どなたにも同じ料金で販売しています。

【部会長】

よろしいでしょうか。

では、この事業はここまでとしましょう。ありがとうございました。

<説明者交代・委員紹介・趣旨説明>

【事務局】

経常事業575「窓口案内業務委託」について、事務局よりご説明します。

第二次実行計画の166ページをお開きください。

本事業は、個別目標「窓口サービスの利便性の向上」に位置付けられた経常事業です。この個別目標は、区政の主役である区民と区の接点の拡充を図るため、区の施設の窓口だけでなく、区民生活の身近なところにおいても情報技術を活用した窓口サービスの整備を図ることで、窓口サービスの一層の向上を目指すものです。

この個別目標は基本施策が二つあります。一つ目が「窓口サービスの充実」で、今回ご説明する窓口案内業務委託などが位置付けられています。二つ目が「ITの利活用による利便性の向上」で、こちらは先日ヒアリングを行った計画事業84「区政情報提供サービスの充実」が位置付けられています。

経常事業575「窓口案内業務委託」ですが、区民サービスの向上を図ることを目的として、窓口にお見えになった方に対して用件をお聞きしたり、対象窓口への案内を行う事業です。

この経常事業ですが、総務部、地域文化部、健康部の所管になっており、各部においてそれぞれ委託を行っています。健康部部分については、平成26年度に経常事業171「国民健康保険の運営」の中で、一つの予算事業として窓口案内業務委託を評価しました。ですので、平成27年度は残りの総務部部分、地域文化部部分について評価を行います。ついては、それぞれの部でそれぞれ委託を行っていますので、各部単位で内部評価シートを作成しています。

説明は以上です。

【部会長】

ありがとうございます。

それでは、ご説明をお願いします。

【説明者】

税務課長です。

経常事業575「窓口案内業務委託（総務部）」について、説明します。

事業概要及び目的です。民間業者の委託により、本庁舎6階税務課への来庁者に対して用件に合わせて窓口を的確にご案内することで、区民サービスを向上させることを目的として、平成22年度から実施している事業です。具体的には、税務課の収納窓口、税証明発行窓口、軽自動車税の関係の窓口、特別区民税・都民税を申告するための四つの窓口を案内し、必要に応じて申請書の書き方などについてのご説明をさせていただいている業務です。なお、収納窓口については、現年課税分と滞納繰越分で更に窓口が分かれています。

事業の目標・指標は、この事業を実施したことにより、窓口がどれだけ緩和されたか、待ち時間が短縮されたか調査を行うことは困難であり、また、一般的な待ち時間を設定することも困難であるため、指標の設定はしていません。

続いて、事業評価についてです。

まず、サービスの負担と担い手についてです。本庁舎6階の税務課へは税の申告、課税証明、納税相談など様々な用件で区民の方が来庁されます。その方たちに対して、担当窓口への誘導、書類作成の説明を行うフロアアシスタントを委託しています。フロアアシスタントを配置することで、区職員は担当職務を迅速かつ正確に行うことができます。このように、委託によって効率的な窓口案内を行うことができ、区民サービスの向上に寄与していることから、「適切」と評価しています。

手段の妥当性については、窓口案内業務を委託で行うことで、区職員を配置していることよりも少ない経費で行うことができ、窓口サービスの充実のために民間業者に委託して実施していることは、妥当な手段であると評価しています。

効果的・効率的な視点については、民間委託により、税務課に来庁される方に担当窓口への誘導や書類作成の説明を行うことで、区職員は担当業務を迅速かつ正確に行うことができていることから、効果的・効果的な業務が行われていると評価しています。

目的または実績の評価については、窓口の混雑がどの程度緩和されているか、待ち時間がどの程度短縮できているかは、計測することは困難です。しかし、委託による案内をすることで来庁される方へ積極的に窓口案内を行うことができ、また、来庁される方からは「担当窓口にすぐ案内してもらえてよかった」、「親切にさせていただいてよかった」など、帰るときにお声を頂戴することもあります。こういうことから、区民サービスの向上につながっていると考えています。

総合評価としては、「適切」と評価しています。今後、来庁される方に対して適切に窓口をご案内し、区民の方々の満足が得られるような事業を継続していきます。

次に、改革・改善ですが、事業の方向性は「継続」としました。改革・改善の内容については、税務課来庁者が増える繁忙期にはフロアアシスタントを増員することなどを検討していきます。

次に、予算事業シート記載事項についてご説明します。

活動実績については、二つ記載しています。まず、税務課窓口での案内日数ですが、平成26年度が延べ244日間となっています。次に、税務課窓口のフロアアシスタントの人数ですが、平成26年度は延べ285ポストでした。

最後に、事前にいただいたご質問に回答します。

まず、目標・指標の考え方について詳しく説明してほしい、というものです。税務課への来庁者に対しては、用件に合わせて窓口を的確に案内することで、区民サービスの向上に資することを目的としているため、本来であれば来庁した方々の満足度などを指標としたいところです。ただし、来庁される方の多くは忙しい中での来庁、または、繁忙期が多いということもあり、アンケート調査などを実施することが非常に難しい状況です。そのため、税務課では指標の設定をしていないところです。

説明は以上です。

【部会長】

ありがとうございます。

地方公共団体が行っている業務は公権力の行使に係る部分もあり、基本的には委託などということではできないという大原則がありますが、中には公権力の行使に関わらない部分があって、効率性等を考えた上で、その部分について業務委託をすることが例外的に可能になるという基本枠組みがあるわけですね。そういう中で、この案内業務部分を切り出して民間事業者に業務委託をすることができ、そのことが効率的・効果的であると、そのように理解してよろしいのでしょうか。

【説明者】

税務課長です。今、部会長がおっしゃったとおり、区民サービスの向上に資するという目的で、公権力にかかわらない部分について委託をしています。

【部会長】

そういう大前提があって行われている委託であるということを念頭に置いて、どうぞ、委員からご自由にご質問をお願いしたいと思います。

【委員】

フロアアシスタントの人数のところ「ポスト」と書いてありますが、これはどういう意味なのでしょうか。

また、内部評価書の書き方について、「区職員を配置し行うよりも経費をかけずに行うことができる」とありますが、受け取り方によっては、民間ならば安くできて、区の職員はとても給料高いように見えてしまいます。誤解を招いてしまうのではないかと思うのですが、いかがでしょうか。

【説明者】

税務課長です。ポストとはアシスタントの人数のことです。延べ人数のことです。

委員ご指摘のとおり、確かに、誤解を生じるようなところもあると思いますので、この書き方については精査をさせていただきたいと思います。

【部会長】

そのことは、先ほど私が言った大前提に少し関わっていて、公務員は公権力の行使に関わる様々な義務を、一定のスキルや能力を有した方が行っているわけですから、ある程度の給与水準が求められるのでしょうか。しかし、窓口案内といった類の業務については、そこまでのスキルは求められていませんから、委託により安くあげることが可能ではないか、という大前提があるのです。そのことを率然と説明すると、誤解を招くかもしれません。課長のほうからも少し工夫したいというご発言がありました。

【委員】

この事業は、区民にとっても非常に有益であり助かっているという面もあると思うのです。

ですから、案内業務をしっかりと行ってもらおうという意味で、案内をした方に直接アンケートすることはできなくても、案内を行った方がどのような対応をしたか振り返りを行い、その後のサービスを向上させたり、さらに、それを目標にすることもできると思うのです。

【部会長】

地域文化部のほうは、苦情の件数を指標としていますね。

【説明者】

今、委員がおっしゃったことに尽きますが、フロアアシスタントにも意見を聴いたらどうかという話は、私たちは気がつかなかった視点ですので、そこもあらかじめ指標・目標に入れられるように意見を聴取して整理していきたいと思います。

【部会長】

現場の声を拾って、それを数理的な処理をするという手法もなくはないのですね。

【委員】

このサービスは新宿区だけではないと思うのですが、ほかの区の評価の情報などは把握されていますか。

【説明者】

税務課長です。ほかの区の評価の情報は聞いていませんが、周辺区である千代田区、中央区、港区、新宿区のうち、新宿ほど窓口が混み合うところはないようです。

【部会長】

そこが違ってしまうと、満足度の比較というのはできにくいですよ。

【委員】

この事業の委託先はどういうところで、定期的に入替えをしているのでしょうか。

【説明者】

税務課長です。毎年入札をさせていただいています。こういった窓口案内業務を扱うような

専門的な人材派遣会社がありまして、平成24年度と平成26年度は同じ会社で、東急ファシリテイサーサービスという会社でした。平成25年度は違う会社で、KDCという会社でした。そういった意味では、金額的にも内容的にも毎年見直しを行っているところです。

【部会長】

ほかによろしいでしょうか。

それでは、これで終わります。どうもありがとうございました。

<説明者交代・委員紹介・趣旨説明>

【部会長】

続いて、経常事業575「窓口案内業務委託（地域文化部）」です。説明をお願いします。

【説明者】

戸籍住民課長です。よろしくお願いします。

それでは、経常事業575「窓口案内業務委託（地域文化部）」について、ご説明します。

まず、事業の手段についてです。この事業は委託により、区役所本庁舎1階にある戸籍住民課の各窓口にフロアアシスタントを配置しているものです。

委託している業務の内容は、お客様が提出する戸籍、住民記録に関係する様々な届書や請求書の記入方法の説明、職員への連絡の引継ぎ、記載台の整理整頓、お客様の列の整理等です。この事業は、平成19年度から開始しており、状況に応じて、例えば繁忙期など、委託時間や内容、回数を変更するなどして充実してきました。

戸籍住民課の場合は、窓口案内だけでなく、住民票の写しの郵送請求事務、住民異動届の入出力処理業務及び戸籍の附票の入力業務の三つの業務と合わせて4業務を一括して入札して、業者を選んでいます。そのような形でスケールメリットを出した上で、その中のフロアアシスタント部分について、今回切り離して内部評価しているものです。この契約は、3年間の複数年契約で行っており、現在の業者については、平成27年度が3年目になります。

続いて、平成26年度の主な実施内容についてです。

平成26年度は、平日の通常期に2ポスト、繁忙期に3ポストを配置しています。1階にオレンジのベストを着た者が立っていますが、そちらがフロアアシスタントの者となります。平成26年度の平日の延べ244日のうち、通常期が108日で、繁忙期が136日で、繁忙期のほうが多くなっています。繁忙期は4月、5月、9月、3月で、これはすべて1か月丸々繁忙期として従事してもらいます。ただ、月の一部の一定の期間だけ従事するというのが6月、7月、10月、12月、1月となっていますので、年間を通じて忙しいときだけは3ポストで対応しています。繁忙期は、毎月のカレンダーの日付けの並びや、過去の実績に基づいて、時期を設定しているものです。

あと、毎月第4日曜日に休日開庁を行っています。この案内についても、月1回の日曜日に1ポスト配置していましたが、繁忙期である4月、1月、3月については、2ポストを配置するなどして拡充をしてきました。また、委託している時間についても、原則として区の窓口は8時半

から5時までであり、委託は午前9時から5時までを基本としていますが、繁忙期は、3ポストのうち1ポストのみは8時半から配置をするように拡充を図ってきたところです。

続いて、指標の達成状況についてご説明します。こちらについては、区民意見システムを通じて受けた窓口案内に対する苦情の件数を指標としました。平成26年度は3件ほど苦情がありました。この意見については、内容をよく分析して業者とも打ち合わせるなど、その都度、対応を協議しておりますし、月1回行っている業者との打合せ会の中でも、このことを取り上げて改善に努めています。今後とも、質の向上に努めていき、苦情をなくしていきたいと考えていますので、平成29年度末の目標値を0と設定しています。

続いて、事業の評価についてです。

各評価項目については、すべて「適切」と評価しました。

まず、サービスの負担と担い手の視点ですが、戸籍住民課に来庁されるお客様は不特定多数の方になりますので、サービスの負担をお願いするというのは難しいと思っています。また、個人情報を取り扱っていますので、区が主体となってサービスを行っていることについては、「適切」と評価しています。

次に、手段の妥当性についてです。委託によりフロアアシスタントを配置することで、職員が直接対応するよりも、窓口のニーズの変化に柔軟に対応できると評価しています。具体的には、平成24年度から休日窓口開設が本格実施となり、その際にもフロアアシスタントを配置しました。また、平成24年7月に外国人登録制度が廃止され、住民票に外国住民の方も登録するという制度が変わったため、手続の変更やお客様の増加等、様々な環境の変化がありました。このため、委託のポストや委託の時間を増やして対応してきました。こちらについては、年度途中で職員を増やすというのはなかなか難しいので、委託で対応することにより、機動的な対応をしたということです。

次に、効果的・効率的な視点についてです。窓口案内だけでなく、住民票の郵送請求や住民の異動の入力、戸籍の附票の入力などの業務と一括して、入札で業者を選定しており、このためスケールメリットが得られ、委託金額も抑えることができ、効果的・効率的であると考えています。また、職員ですが、窓口に立っているだけでなく、中の業務とも兼務しているスタッフが現在3名います。例えば、急にお休みが出てもほかの職員がカバーできる、また、内部で得た知識やフロアアシスタントとして得た知識を業務の中でも発揮しているなど、柔軟な対応が可能となっていると考えています。

次に、目的又は実績の評価についてです。本事業は、区民サービスの利便性の向上を図るということを目的にしており、実際に、窓口の受付がスムーズになり、お客様の待ち時間の短縮に役立っていると考えています。また、委託業者と月1回、定期的に打合せを行い、業務内容の改善を図ってきました。平成26年度は苦情が発生していますので、こちらについても、改善を図りました。

次に、総合評価についてです。委託を開始したことにより、窓口の受付がスムーズになり、お客様の待ち時間も短縮しています。また、平成24年4月から本格実施した休日窓口開設や、

平成24年7月からの外国人住民制度にも柔軟に対応でき、円滑な運営が可能となっています。

さらに、平成27年10月から、いわゆるマイナンバー制度が開始されます。そうしますと、お客様が増加したり、処理の内容が変わったりということがありますので、待ち時間も長くなっていきます。こういった状況で、窓口が混雑する恐れがありますので、今後も大事な事業であると考えているところです。

続いて、今後の方向性についてですが、事業の方向性としては「拡大」としました。平成27年10月からのマイナンバー制度の開始に伴い、平成28年1月から新しい個人番号カードの交付を開始します。この個人番号カードの交付を受けるためには、窓口に来庁する必要がありますが、お客様が大変増えるので、現在の窓口では足りないと考えています。そのため、新たに専用の交付窓口を1月から設置する予定です。

続いて、予算事業シートについてご説明します。

事業経費ですが、平成24年度から平成26年度までの3年間の経費の合計が2,011万2,000円となり、内容は委託料です。

主な事業活動ですが、戸籍住民課窓口での窓口案内延日数の平日通常期分、平日繁忙期分、休日窓口分、戸籍住民課窓口での案内者（フロアアシスタント）延ポストの四つを記載しています。平成24年度に比べて平成26年度については、平日通常期分の窓口案内延日数は減りましたが、平日繁忙期は97日から136日に増えています。また、案内者（フロアアシスタント）延ポストについても、602ポストから639ポストに増加しているところです。

事業活動の分析ですが、事業対象者及び経費の将来予測は、ともに増加としました。今後、お客様は増加し、窓口案内ポストも増加すると予測しています。

公共性ですが、この事業は受益の範囲が不特定多数であるため、サービスの対価が徴収できない事業と捉えています。

それから、事業のあり方検討の必要性ですが、現在も戸籍住民課の窓口には大変多くの方が来庁されており、平成27年度以降も更に増加する見込みのため、この事業は今後も実施する必要があると考えています。

類似・関連についてですが、経常事業575「窓口案内業務委託（総務部）」を関連事業と位置付けています。現在、税務課や医療保険年金課でも窓口案内業務委託を実施していますが、対象事業が異なりますので、それぞれの課で委託契約をしています。そして、戸籍住民課では、窓口案内のほかに3業務と合わせて一括して委託契約をしていますので、状況欄を「連携・統合済」としているのは、戸籍住民課の中で統合済みであるということであり、関係課の事業とは内容が違うので、このままの形がいいと考えているところです。

また、受益者負担及び協働については、来庁者が不特定多数であり、また、区が主体的に実施すべきものと判断して、いずれも対象外としているところです。

分析結果についてですが、マイナンバー制度でお客様が増加する見込みだということ、また、現在、区役所の本庁舎で耐震改修工事を行っており、戸籍住民課の待合スペースも耐震工事の影響で更に狭くなるという環境の中で、的確に案内を行っていきたいと考えています。

最後に、事前にいただいたご質問について回答します。

目標・指標の考え方について詳しく説明してほしいというご質問です。組織の目標として、「好感度1番の区役所、ここから始まるすべてのサービス」ということを掲げていますが、お客様から苦情をいただいているという現実を真摯に受けとめ、お客様に満足していただけるような窓口をつくっていかうということを目指し、窓口案内の質の向上を指標としています。

現在の窓口発券機のシステムが、ちょうど更新の時期を迎えていますので、平成27年度の秋に、発券システムを新しくしようと考えています。これは、マイナンバー制度によるお客様の増加や耐震工事で狭くなる待合スペースなどにも対応したいと思っています。新しいシステムはどのようなものかと言うと、ご自宅のパソコンで今どのくらい待ち人数がいるかを見ることができるものです。また、発券した番号レシートにQRコードを付けて、スマホなどにより現在の待ち人数を離れたところでも確認ができるようなシステムを導入することとしています。

さらに、そのシステムによって、待ち時間や、時間ごとの来客者数も計測できるようになるので、今後はそういったことの分析も可能になります。現状では、そういったシステムがありませんので、窓口案内の質の向上を目標としているところです。

説明は以上です。

【部会長】

ありがとうございます。

では、質問をさせていただきます。

地域文化部の窓口案内業務は、ほかの入力業務等と一括して委託しているということですが、内部評価シートに記載されている事業経費は、そのうち案内業務部分だけを抽出して記載しているのでしょうか。

【説明者】

はい。窓口業務に係る部分だけを記載しています。

【委員】

平成25年度も平成26年度も延べポスト数は変わりませんが、事業経費が平成26年度だけ100万近く多いです。これは、どういう理由でしょうか。

【説明者】

こちらですが、当初は例年と同じ額で委託を行うつもりだったのですが、実際には窓口案内業務部分について経費がかかってしまいました。ただ、4業務を含めた委託全体の金額には変わりありません。

増になった100万円ですが、20万円ほどは消費税が8%になったことによるものです。残りは、委託前の想定以上に実際の窓口案内業務の割合が高かったということで、平成26年度契約から窓口案内業務の割合を高くしました。ですが、全体の委託経費は、例年とほぼ同じ規模です。

【委員】

苦情ですが、平成25年度以前は何件ほどありましたか。

【説明者】

それ以前は把握しておりません。ただ、平成27年度は今のところ0件です。

【委員】

苦情の内容を見ると、態度、口調、案内対応についてということですが、案内の方の態度がそんなに悪かったとは思えないのです。来庁した人の虫の居どころがよほど悪かったのか、待ち時間が非常に長かったのかということでイライラしてしまったのではないのでしょうか。その辺りをうまくしていければよいのですが。

あと、毎月1回、意見交換会を行っているとのことですが、苦情に対する改善について、委託業者の方たちが何か話していることはありますか。

【説明者】

状況によって様々な不満が生まれるということもあるかと思います。職員の態度ばかりではないとは思いますが、お客様に不快な思いをさせたということについては、私どもにも反省すべき点があると思います。そういった苦情については、月1回の意見交換会まで置いておくと、記憶が薄れてしまうということがありますので、心当たりがあるかどうかを早いうちに確認してもらっています。

改善についてですが、委託契約ですので、私どもは委託業者に個別に指導してはいけないことになっています。ですので、責任者の方を通じて速やかに事実確認を行い、全体若しくは個別の研修を実施していただくようにしています。このように、不快な思いをおかけしたときには真摯に対応しています。

【委員】

苦情は、戸籍住民課に直接届くのですか。

【説明者】

今話に上がっている苦情などは、全て広聴担当課に届いたものです。手段は、はがきやインターネットなどです。お名前やご住所の記載があれば、その方にお手紙を出しておわびをします。匿名であれば、今後気をつけていこうということで、苦情内容を情報共有しているところです。

【委員】

同じ組織の異なる部署で、窓口案内業務を行っていますが、部署間でこの業務に係る会議や打ち合わせ等をされているのでしょうか。

【説明者】

窓口案内業務を行う課どうしが定期的に会議を開くということはありません。ただ、新しいシステムを導入するに当たって、それぞれの課の窓口の様子を参考にしています。

【部会長】

ほかにご質問ありますか。

感想ですが、苦情を業務改善のきっかけにするということが一番大事なことで、お互いに学び合うという姿勢が必要だと思うのです。ですから、ある意味で、苦情をなくすという目標はどうかのかなという気も少しします。いずれにしても、苦情を業務改善のきっかけにするとい

うことは、所管課でも大事にしておられるようなので、そこは素晴らしいと思います。
では、この事業はこれで終了とさせていただきます。ありがとうございました。

<説明者交代・委員紹介・趣旨説明>

【部会長】

それでは、経常事業587「広聴活動」について、ヒアリングを行います。
まず、事務局から、体系説明をお願いします。

【事務局】

経常事業587「広聴活動」です。

第二次実行計画の冊子166ページをお開きください。

この事業ですが、個別目標「区民参画の推進と効果的・効率的な事業の遂行」に位置付けられた経常事業です。この個別目標は、施策の企画立案、実施、評価、改善の各段階へ区民参画を制度として確立することにより、区民に成果の見える効果的・効率的な区政運営を目指すものです。

この個別目標には基本施策が三つあり、一つ目が「区民意見を区政に反映するしくみの確立」、二つ目が「透明性の確保の充実」、三つ目が「IT利活用による効率性の向上」となっています。このうちの一つ目「区民意見を区政に反映するしくみの確立」に位置付けられておりまして、同じ基本施策の中には、先日ヒアリングを行いました行政管理課所管の計画事業85「行政評価制度の推進」などがあります。

今回ご説明する経常事業578「広聴活動」については、区民の要望等を区政運営に反映していくために、様々な意見をいろいろな手法を使って把握するとともに、区としての説明責任を果たすため、区に対する苦情等を聴取する事業です。

説明は以上です。

【部会長】

ありがとうございます。

では、担当課のほうからご説明をお願いします。

【説明者】

よろしく申し上げます。経常事業587「広聴活動」について、説明をさせていただきます。

本事業は、区民の皆様のご要望、ご意見を区政に反映させていくという目的を持って、様々な手段を講じて区民の皆様のお声をお聞きして、事業に反映させていくというものです。具体的には三つの事業から構成されています。

一つは区民意識調査で、毎年1回、住民基本台帳から2,500名の区民の方を無作為抽出し、区の重要な課題や経年的に調査をしていく項目について、郵送による意識調査を実施しています。

二つ目に、区政モニター等による広聴があります。区政モニター制度は2種類あるのですが、一般の区民の方から区政に関してご意見をいただくモニターを公募し、40名から50名ぐらいの

方をお願いしています。あらかじめテーマを設定して、年に4回、会議を実施しています。その会議ごとに、テーマについて区から情報提供させていただいた後に、モニターの方からご意見をいただくという制度です。

区政モニターにはもう1種類あり、アンケートによる調査にご協力いただいているモニターの方もいらっしゃいます。こちらは先ほどの意識調査に少し近いのですが、無作為抽出で選んだ方の中から、ご承諾いただいた1,000名の方に年間を通じて4回のアンケート調査にご協力いただいています。こちら、テーマを設定して、区政に関してアンケートモニターの皆さんからご意見をいただくということを行っています。

それから、この区政モニター等の中に含まれるものとして、区民の方から苦情やご意見、ご要望を、はがきや電話、インターネットを通じていただくこともありますし、窓口で直接いただくこともあります。いろいろな手段で区民の皆様からご意見、ご要望を投書という形でいただき、それに対して、区から回答する、あるいは、匿名でいただいたものに関しては参考とさせていただきますといった活動もしています。

また、対話集会として、年に1回、区内の10の地域において、地域の皆様との自由参加の意見交換会を行っています。こちら、各地域の皆様とご相談・調整をした上でテーマを設定し、そのテーマについて区長が地域の皆様と意見交換をするものです。

三つ目に、法律相談及び交通事故相談があります。こちらは、法律相談あるいは交通事故相談ということで、区が委嘱した弁護士の方に相談員をお願いして、区民の皆様が日常生活で抱える法律的な困りごと、あるいは、交通事故に関する困りごとなどの相談に応じるものです。こちらは、週に2回、区役所において実施しています。事前予約をされた方が相談室に來られて、弁護士の方に相談してアドバイスを受けるというような形になっています。

事業の目標・指標ですが、「区民意見」と「区民意識調査回収率」という指標を設定しています。「区民意見」は、区民意見の提出方法の認知度と定義されていますが、区政モニターアンケートの中で、区に対してご意見を出す手段、例えば、投書や区民意識調査、区政モニター制度など、様々な手段についてご存じかどうかをお伺いしているのですが、その認知度を指標としています。様々な手段がありますので、いろいろなものを選択される方がいらっしゃるのですが、平成26年度の実績では「いずれも全く知らない」とお答えいただいている方が21.9%います。それ以外の方は、何らかの形で区に対して意見を申し出る手段をご存じであるということで、72.1%という数字が出ています。こちらは毎年調べていて、平成25年度は79.2%となっており、平成26年度は認知度が若干落ちていますが、今後ともいろいろな場面を捉えて周知をしていきたいと思っています。

もう一つが「区民意識調査回収率」という指標ですが、こちらは、2,500名の方を無作為抽出して郵送によるアンケート調査を行っています。お答えいただいた割合が、平成26年度の調査では52.4%でした。平成25年度が40.4%でしたので、12ポイント上昇したことになります。これまでずっと40%台で推移していましたが、平成26年度はアンケートの調査票をお送りする前に、区のほうから「アンケート調査のお願いをしますので、ぜひご協力ください」と、事前

にはがきで調査依頼をしています。そのはがきの効果もあつてか、平成26年度は52.4%と、回収率が上がっています。ただ、回答される方はご高齢の方に偏る傾向にあり、調査がきれいに新宿区民の総意を反映しているという形ではないという課題も認識しているところです。回収率を可能な限り向上させることによって偏りをなくするという方法もあるのですが、統計上の偏りを補正する統計学上の手法もあるようなので、その辺りのことを調査・研究して、実験していきたいと思っています。

それから、区政モニター会議ですが、50名以内という形で公募して、例年45名から50名の方に活動をお願いしているところですが、会議にご出席いただいて意見交換をされるときに、時間の制約や人数といったことから、なかなかすべての方からご意見をいただくというわけにいかず、その点も課題として認識しているところです。今後、適正な人数というものを精査をした上で、意見交換の精度を高めるとともに、区政に関する関心や認知度を上げていきたいと思っています。

それから、アンケート区政モニターに関しては、あらかじめ無作為抽出した中から、ご同意いただいた方に対してアンケート調査をお願いしているということもあり、回収率は90%を超えています。こちらに関しては、今後とも適切な区の課題を設定した上で調査を続けていきたいと思っています。

また、対話集会ですが、毎年10地域で10回ずつ行っているのですが、平成26年度は区長選や衆議院議員選挙が行われたこともあり、日程調整がつかなかったため中止しています。その分、平成27年度は前倒して5月に実施しました。そのときには、新区長初めての対話集会ということもあり、地域の皆様方もご関心も高かったようで、延べ570名の方にご参加いただき、様々なご意見をいただきました。

それから、区民意見として、はがきやインターネット、FAX等様々な手段で、苦情や要望を区に寄せていただいています。平成26年度は苦情が減っており、このことをよい傾向と見るのか、いろいろな捉え方ができると思います。いただいた様々なご意見を区政に反映させていき、また、区側もきちんと説明責任を果たしていくということで、今後も取り組んでいきたいと思っています。

法律相談・交通事故相談の利用者数ですが、週に2回、一人30分ずつの枠で相談を受けており、年間で大体2,000件の相談枠を用意しています。

その枠に対して、電話等で事前予約をした上でご相談に来られる方が、平成26年度は1,425人いました。できるだけ多くの方に相談業務のことを知っていただき、日常生活でお困りごとがあるような方は積極的に利用していただくよう、今後も周知していきたいと思っています。

ちなみに、この法律相談は、弁護士のあっせんを行っているのではなく、あくまでもその入口のご案内、つまり、弁護士による法律的なアドバイスを基に、その後、具体的な法律的措置をとっていただくということでご案内をしているところです。

最後に、事前にいただいたご質問について回答します。

内部評価シートの目的又は実績の評価欄において、「意図する成果は十分に達成しました」

と結んでいるのだから、あえて、「収集した」、「把握」、「説明責任を果たす」、「見据えて」等の表現を区民に対して使わなくても、これだけの実績を述べ伝えることはできるように思うが、どのように考えるか、というものです。私どものほうでも、これは区民の皆様が目にする内部評価ですので、その辺については、ご指摘を踏まえて参考にさせていただいて、表現には気をつけていきたいと思っています。

【部会長】

ありがとうございました。

では、どうぞ委員のほうからご自由に質問をお願いします。

【委員】

予算事業587-2「区政モニター等による広聴」の活動実績の4番目、区民意見への投書者ですが、対象数と活動実績はそれぞれ何を指すのですか。

同じく、予算事業587-3「法律相談及び交通事故相談」の活動実績、法律相談・交通事故相談利用者数ですが、対象数と活動実績はそれぞれ何を指すのですか。

【説明者】

では、法律相談のほうを先にご説明させていただきますと、法律相談自体は週に2回、水曜日と木曜日に行っており、水曜日が25枠、木曜日15枠あって、毎週40枠となっています。1年を50週とすると、約2,000人の方が最大の定員となり、それを対象者数としています。

そして、実際にご相談に来られた方の数が活動実績に記載されています。ですので、まだ少し空きがあるというのが実情です。

それから、区民意見への投書者ですが、対象数は、実際にご意見をお寄せになった方の数です。一人の方から複数のご意見をいただくこともあります。また、ご意見に対して回答する場合、複数の部署をまたぐようなこともあります。ですので、活動実績は、それらの一つずつ計測したものです。

【委員】

対象数というのは窓口に来た人でしょうか。

【説明者】

いえ、いろいろな形でご意見をいただいていますので、窓口とは限りません。

【委員】

アンケート区政モニターの方は、何年ぐらいで入れ替わるのですか。

【説明者】

1年で入れ替わります。

【委員】

同じ人が続けてモニターとなることはあるのですか。

【説明者】

前年度モニターとなった方は対象外とさせていただいています。ただ、無作為抽出ですので、何年か前に一度モニターをされた方がまた選ばれるということもあり得なくはないのですが、

少なくとも2年連続ということはありません。

【委員】

区政モニターは18歳以上なのですね。

【説明者】

以前は20歳以上としていた時代もあったのですが、若年の方々にもご協力いただきたいということで、18歳以上としています。

【委員】

若い方の意見がなかなか上がってこないというお話がありましたが、そうであれば、対象者の年齢制限をもっと下に落としていくべきではないでしょうか。

【説明者】

どこまで共通の設問で回答をいただけるか、あるいは若者向けの設問に変えることができるか、その辺も含めて検討してみたいと思います。ありがとうございます。

【部会長】

区政モニターには、外国籍の方もなれるのですか。

【説明者】

はい。ただ、区政モニター会議であれば日本語での意見交換、区政モニターアンケートであれば日本語でのアンケートという条件が付いてしまいますが。

区民意識調査の場合は、完全に無作為抽出で、外国籍の方も選ばれる可能性があります。そのため、外国語版もご用意しています。

【委員】

法律相談・交通事故相談ですが、相談ができるということを知っているかどうか。アンケートで調査したことは今までにあるのでしょうか。

【説明者】

区政モニターアンケートで毎年調査しています。

法律相談については、周知がなかなか難しいと感じており、様々な窓口対応の中で、直接、口頭でご案内いただいているところです。周知に関しては、課題として考えています。

【委員】

ということは、区政モニター等と一つの設問にして、まとめて聞いてしまっているということですか。

【説明者】

はい。「あなたは以下の中でご存じのものがありますか。いくつでも選んでください」という設問の選択肢の中に、ほかの手段と並んで、法律相談が入っています。

【委員】

それぞれの認知度は把握されていますか。

【説明者】

いえ、個々の手段の認知度を調査するものではありません。

【部会長】

調査結果のローデータをホームページ上で公表されているのはすごいですね。我々もホームページで結果を見ることができるし、やろうと思えば独自に分析することもできますね。

【委員】

非常にきちんと事業が行われていると思います。ただ、ご説明の中で、区民の意見を区としてこのように受けとめているという総括があればよかったですと思います。

それから、区に住んでいる人以外にも区民の定義を広げるのであれば、そういう方たちを把握する手段が何かあるのでしょうか。

【説明者】

まず、ご意見をどのように区が受けとめているのかということですが、区のホームページで皆様からのいろいろなご意見を、よくある質問と回答という形でデータベース化しています。それ以外にも、広聴活動の記録を冊子にした状態で、ホームページに載せています。それにより、統計的なものも含めて区政への反映度というものを見ていただいています。

それから、区民の定義に関するご質問ですが、区在住の方はもちろん、在勤・在学、あるいは、観光等で新宿区を訪れるような方からもご意見をいただくことがあります。そういう場合も、相手の方がご住所やお名前をすべて明かされている場合には個別に回答していますし、匿名の場合には内部で情報共有をしています。

また、区政モニターだけは区在住の方に限定していますが、対話集会はどなたでも自由にご参加いただけますので、区外在住の方が区長と意見交換することもあります。

新宿の特性として来街者が多いということがありますので、そういう方のご意見もお聴きして区政に反映させていこうと考えています。

【委員】

最後に、自治基本条例に、子どもの権利等として、「子どもは、社会の一員として自らの意見を表明する権利を有する」とあります。子どもたちには、なかなかそういう機会に恵まれていません。是非、子ども向けの意識調査のようなものを行っていただきたいのです。私からのお願いです。よろしくお願いします。

【部会長】

では、本日はこれで閉会したいと思います。どうもありがとうございました。

<閉会>