

午前十時開議

○山口ひろひさ委員長 ただいまからDX・地域行政・公共施設整備等推進特別委員会を開会いたします。

○山口ひろひさ委員長 本日は、報告事項の聴取等を行います。

それでは、1 報告事項の聴取に入ります。

まず、㊦令和八年度主要事務事業について、理事者の説明をお願いします。

○小泉政策企画課長 当委員会所管分の令和八年度主要事務事業につきまして御説明申し上げます。

資料右肩、二ページの目次を御覧ください。本日の説明でございます。まず、国有地の跡地活用及び公共施設等総合管理計画の推進につきまして政策経営部より御説明申し上げます。続きまして、DXの推進及び標準準拠システムへの移行推進をDX推進担当部、庁舎整備の推進を庁舎整備担当部より、公共建築保全業務の推進を施設営繕担当部より、地域行政推進条例及び地域行政推進計画に基づく施策の推進からマイナンバーカードの交付促進までを地域行政部から順次御説明申し上げます。

また、一番下に当委員会が所管いたします区の基本計画と新たな行政経営への移行実現プランについて、右肩の二八ページ以降に取組を記載してございます。後ほどお目通しいただければと存じます。

続きまして、三ページにお進みください。表の様式でございます。左側から区分、事務事業名及び所管課、事務事業の内容及び手法、八年度当初予算の順番に記載してございます。

まず、政策経営部のほうから御説明を申し上げます。国有地の跡地活用のところでございます。これに関しましては、右肩の三ページから八ページまでが跡地活用についての記載のページでございます。三ページにつきましては、国立医薬品食品衛生研究所についての建物の解体工事中の関係、地下埋設物が発見され、作業が中断したなど、その記述を記載してございます。こちらにつきましては、令和七年五月から工事が再開されまして、同年の十二月にはくいの撤去作業を完了したということで聞いてございます。令和八年度につきましては、引き続き、地下の埋設物の撤去工事が継続されるというふうに伺っております。

ページが飛びまして、六ページにお進みください。こちらでは、国家公務員宿舎の削減計画関係の記載がございます。

七ページにおきましては、こちらの国有地の留保財産についての記載をしてございます。こちらの留保財産の関係ということで、八ページに深沢三丁目の国有地の選定の内容を記載してございます。こちらにつきましては、行政需要に応える跡地活用ということで、障害者・障害児施設を整備する方針を決定してございます。令和七年度に既に決定されておりました施設の整備・運営事業者の辞退があったということがございます。本年の六月以降に再公募を予定してございまして、施設の開設を令和十二年四月ということで目標を立てて順次進めているところでございます。

他につきましては、引き続き、区内での留保財産の選定ですとか新たな国有地の処分等が確認された場合には、今後のまちづくりにも影響を及ぼすことが考えられますので、必要な機能や公共施設の要否などについて引き続き検討を行うことといたしております。

続きまして、右肩、九ページを御覧ください。公共施設等総合管理計画の推進でございます。新たな施設需要への対応や築六十五年を迎える建物の改築が本格化する公共施設を取り巻く状況を踏まえまして、公共施設等総合管理計画一部改訂（第二期）の取組を着実に推進してまいります。また、同計画につきましては令和九年度に見直しを予定していることから、現行計画の基本的な考え方や方針等を確認いたしまして、必要に応じた見直しに向けて検討を進めてまいります。

政策経営部からの御説明は以上でございます。

○日高DX推進担当課長 DX推進担当部からは、令和八年度主要事務事業の1「世田谷区DX推進方針Ver・2・1」に掲げる三つの方針に基づく取組を御説明いたします。

一〇ページを御覧ください。こちらにつきましては、㊦行政サービスのRe-Design、参加と協働のRe-Design、区役所のRe-Designの三つの方針に基づき、着実に着手できるところからスモールスタートし、トライ・アンド・エラーによる改善、共有等により各部の取組を支援してまいります。

また、㊧、㊨に記載のとおり、区政のあらゆる分野においての改革を加速する三つの考え方やアクションを反映するなど、DXの推進に取り組んでまいります。

続きまして、下の2デジタル人材の育成でございます。こちらにつきましては、記載のとおり、区職員に対してDXの推進に必要なマインドや基礎知識の習得を目的とした啓

発、研修の実施や、全職員のITリテラシーの向上、またDX推進リーダーの育成を図り、各部が主体的にDXの推進に取り組む支援を行ってまいります。

一ページを御覧ください。3データ利活用の推進につきましては、オープンデータの推進やEBPM推進のためのデータ利活用基盤の構築準備を進めてまいります。

4 手続オンライン化の促進につきましては、記載のとおり、各所管業務における各種申請、届出等の手続のオンライン化をさらに推進してまいります。

5 業務の見直しの推進につきましては、㊦から㊧に記載のとおり、様々なツールを活用しながら、もしくはAIを活用しながら業務見直しの推進を支援してまいります。

6 次期情報化基盤の整備でございますけれども、こちらも㊦、㊧に記載のとおり、国のセキュリティーポリシー改定に伴うセキュリティー対策に基づくさらなる強靱化や通信回線の見直し、冗長化対策等、ICT-BCP対策の強化を進めてまいります。

続きまして、一二ページを御覧いただけますでしょうか。7 情報セキュリティ強化対策でございます。こちらは、日々、様々な手法が講じられておりますサイバー攻撃等の事案が発生した際に状況の把握や被害拡大の防止、復旧、再発防止等を的確に行うためのいわゆるCSIRT、コンピューターセキュリティーインシデントレスポンスチームを引き続き設置しまして、定期的な訓練を実施するとともに、事案発生時の庁内体制を強化するということで実施してまいります。

8 各部のDXの取組みへの支援でございます。こちらにつきましても、各部のDXの取組について、次期情報化基盤の整備状況や導入済みの各種ツールも踏まえた提案や支援を行ってまいります。

なお、米印に記載のとおり、新たな行政経営への移行実現プランの各項目にも対応してまいります。

続きまして、一三ページを御覧いただけますでしょうか。標準準拠システムへの移行推進でございます。1 地方公共団体情報システムの標準化に関する法律により対象となる住民記録・税務・福祉等の十八業務につきましては、引き続き法に適合する標準準拠システムへの移行を進めてまいります。

2 令和六年度から段階的に進めてまいりました標準化対応につきましては、令和八年度の第三期業務の移行に向けた作業を進めます。また、第二期までに移行した標準準拠システムの運用支援及び連携基盤システムを着実に運用してまいります。

3 特定移行支援システムにつきましては、国や事業者の動向を踏まえて柔軟に対応を検

討しながら、移行に向けた事業者との調整と候補事業者選定のための作業等を進めてまいります。

D X推進担当部からは以上となります。

○北村庁舎管理担当課長 続きまして、庁舎整備担当部の所管分について御説明申し上げます。

資料一四ページを御覧ください。庁舎整備の推進につきましては、世田谷区本庁舎等整備工事を引き続き安全かつ着実に実施いたします。

一の本庁舎等整備工事の推進につきましては、本年九月の二期工事竣工に向け、近隣への影響、庁舎利用者の安全確保に留意し取り組んでまいります。また、本年十一月からは三期工事に移行し、完全竣工に向けて引き続き安全第一で工事を進めてまいります。

2の二期竣工後の部署移転につきましては、主に第二庁舎や二子玉川分庁舎から新庁舎への移転となり、一期の移転の約三倍の規模となるため、関係所管課と事故等のないように密に連携し、行政機能継続などに支障がないように進めてまいります。また、ホームページ、広報紙等を活用し、適切な周知を図ってまいります。

3のカフェ・レストランおよびコンビニの開設に向けた準備につきましては、区民に親しまれる庁舎となるよう準備を進めてまいります。

一五ページを御覧ください。4の工事期間中の本庁舎等維持管理につきましては、新庁舎二期棟竣工後も引き続き総合管理委託事業者と密に連携し、維持管理を適切に行ってまいります。また、工事進捗や部署移転に合わせまして案内サインを適宜更新し、来庁者が円滑に目的地に到達できる環境の維持に努めてまいります。

5の工期延伸に伴う損害額の積み上げにつきましては、これまで取り交わしました合意書に基づきまして進めております。引き続き、本件工事延伸により区に生じた実損を数値化の上、積み上げ、適切に大成建設との交渉を進めてまいります。

説明は以上です。

○高橋公共施設マネジメント課長 それでは、施設営繕担当部所管の主要事務事業について御説明申し上げます。

一六ページを御覧ください。公共建築保全業務の推進でございます。内容といたしましては、公共施設等総合管理計画及び建物整備・保全計画に基づく取組と進行管理等や建設コスト・品質管理、既存施設の適正管理でございます。

一七ページを御覧ください。公共施設における量・質の適正化、公共建築物のZEB化

の推進、工事監督業務におけるDX推進でございます。

そのほか、各所管課予算で実施予定の主な設計・工事予定案件につきましては一八ページに記載のとおりでございます。

なお、実施計画と新たな行政経営への移行実現プランに該当する取組につきましては、該当する項目のリンクを設定しておりますので、御参考にしていただければと存じます。

施設営繕担当部所管の説明は以上でございます。

○**笹本地域行政課長** 私からは、地域行政部所管の主要事務事業を御説明いたします。

資料の右上、一九ページを御覧ください。地域行政推進条例及び地域行政推進計画に基づく施策の推進でございます。昨年度に引き続きまして、地域行政の推進に関する施策等を進める上での基本的な考え方と施策の方向性、具体的な取組などを明らかにする地域行政推進計画に基づきまして、地区、地域の実態に即した総合的な行政サービス及びまちづくりを推進してまいります。あわせて、その推進状況の進行管理を適切に行いまして、安全安心で暮らしやすい地域社会の実現を図ってまいります。

二〇ページを御覧ください。臨海斎場運営です。臨海斎場は五区で構成する臨海部広域斎場組合により運営をしております。令和七年度の利用実績は記載のとおりでございます。今後の取組としましては、令和十二年度稼働を目指して火葬炉を十基増やす工事をしており、併せて施設改修及び式場の増設を行う予定でございます。

続きまして、二一ページを御覧ください。火葬場に係る調査でございます。特別区における死者数の増加に伴いまして、臨海斎場の火葬炉を増炉してもなお火葬炉が不足する可能性があることから、特別区内や周辺自治体の火葬場の現況や民間事業者による施設改修の動向も踏まえまして、多角的な視点で火葬場について業務委託による調査、研究を進めてまいります。調査に当たりましては、特別区や東京都などとの連携や情報共有を進めるとともに、庁内関係課と役割分担や情報共有を図ってまいります。

続きまして、二二ページを御覧ください。システム標準化・「書かない窓口」の安定運用でございます。令和七年一月から、国が提示する標準仕様に準拠した住民記録・印鑑システムへの移行を行うとともに、住民基本台帳事務におきまして、届出人が届出書を自書することを必要としない、いわゆる書かない窓口を導入いたしました。窓口業務を効率化し区民サービスの向上を図るために安定的な運用となるよう、引き続き環境整備を行ってまいります。また、令和八年二月に実施しました戸籍システムの標準準拠システムへの移行の中で、一部、経過措置の対象としておりました機能の移行作業については令和八年度

に実施をいたします。

続きまして、二三ページを御覧ください。くみん窓口・出張所の窓口の改善でございます。世田谷区マイナンバーカードセンター、マイナンバーカード電子証明書手続きコーナー及び書かない窓口の活用などの取組や、電子申請、コンビニ交付等の利用促進を図る行かない窓口を通じまして、引き続き、窓口混雑の緩和や区民の利便性の向上に取り組んでまいります。

次に、二四ページを御覧ください。戸籍氏名の振り仮名の記載でございます。行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律等の一部を改正する法律が一部改正されたことによりまして、戸籍の氏名に振り仮名を記載することとされました。令和八年五月二十六日の改正法全面施行に合わせ、六月以降、国の示すスケジュールに従いまして、戸籍の氏名への振り仮名の記載及び住民票への反映を順次行ってまいります。

次に、二五ページを御覧ください。おくやみコーナーの設置です。御遺族が行う行政手続の御案内や支援などを一か所で担う専用窓口の開設を行うため、公募型プロポーザルによって事業者の選定を行います。令和九年一月以降のコーナー設置に向け、環境整備を行うとともに区ホームページを活用した手続ガイドの改善及び冊子等の見直しを図り、御遺族の負担や不安の軽減に努めてまいります。

次に、二六ページを御覧ください。マイナンバー制度の運用です。個人番号を扱う事務や情報提供ネットワークシステムで他自治体などとの連携をする事務の対応、また、マイナポータル等を活用したマイナンバーカードの利活用の検討など、セキュリティ対策の実施と併せて進めてまいります。

次に、二七ページを御覧ください。マイナンバーカードの交付促進でございます。マイナンバーカードにつきましては、令和八年三月末現在で累計八十九万二千枚を交付いたしました。世田谷区マイナンバーカードセンターのほか、くみん窓口、出張所、臨時窓口、令和八年二月から新たに開始しました郵便局での交付の実施によりまして、引き続き、マイナンバーカードの交付の促進を進めてまいります。あわせて、マイナンバー保有者の利便性向上のため、一部のまちづくりセンターに設置しておりますマイナンバーカード電子証明書手続きコーナーの利用拡充にも取り組んでまいります。また、法改正に伴うマイナンバーカードへの振り仮名記載や在留カードなどとの一体化に係る対応につきましては、くみん窓口、出張所等の手続窓口と連携して進めてまいります。

地域行政部の説明は以上でございます。

○山口ひろひさ委員長 ただいまの説明に対して御質疑がございましたら、どうぞ。

〔「なし」と呼ぶ者あり〕

○山口ひろひさ委員長 それでは次に、㊦世田谷区立スカイキャロット展望ロビーに関するサウンディング型市場調査の結果概要について、理事者の説明をお願いします。

○大橋政策経営部副参事 それでは、世田谷区立スカイキャロット展望ロビーに関するサウンディング型市場調査の結果概要について御報告いたします。

なお、本件は区民生活常任委員会との併せ報告でございます。

まず、一ページ、1 主旨を御覧ください。キャロットタワー二十六階のスカイキャロット展望ロビーにつきましては、利用者数が減少したまま回復しておらず、また、利用料金収入の減少に伴い赤字運営が続き、区が指定管理料で運営経費を補填している状況が続いております。一方、レストランは宴会会場として活用されていることや、展望エリアの外国人観光客の利用が増加傾向にあるなど、様々に利用されている状況にあります。本施設の開設から約三十年が経過し、維持保全による更新が必要な時期を迎えており、今後のリニューアルを見据えたさらなる有効な活用の検討を図ることを目的に、効果的な事業の提案を広く民間事業者を求めるサウンディング型市場調査を実施したため、その結果について御報告するものでございます。

次に、2 サウンディング調査の結果概要についてです。㊧サウンディング概要でございます。現地見学及び次の基本的な考え方を基にサウンディングを実施いたしました。サウンディングに当たっての基本的な考え方は七点ございまして、①から⑦のとおり、幅広い世代が活用できる機能、三軒茶屋という立地、二十六階に位置する特性、展望機能の一定程度の維持、飲食機能、イベントなどが一定程度実施できる機能、運営手法やコスト負担などについて様々な御提案を求めたところでございます。

二ページを御覧ください。施設概要は記載のとおりでございます。二十六階の全体面積といたしましては、約千十平米でございます。㊨サウンディング参加事業者数でございますが、計六事業者に御参加いただいております。

㊩サウンディング結果の概要（主な意見）でございます。まず一つ目です。子ども・若者、子育て世代から高齢者まで、これまでよりも幅広く活用ができる機能の提案については、観光拠点の位置づけのみではなく、区に暮らし、働く人のための町の共用部とし

て位置づけ、居心地のよい空間を生かしつつ、誰もが立ち寄れ、滞在できる公共性のある広場づくり、三ページ目を御覧ください。

続けて、一つ目に対する御意見です。区民にとっての居場所にするために、これまでよりも公共性を高めることが求められていること、多世代が交流する居場所の創出、遊びやアートを活用した空間づくり、若者世代への訴求のための飲食店の充実や子ども・子育て世代へのコンテンツの企画が必要などの御提案がありました。

二つ目です。三軒茶屋という立地、また、キャロットタワー二十六階に位置する特性を生かした提案については、長時間滞在できるパブリックスペースが不足、世代を問わず使えるサードプレイスとしての機能、町の人同士の新たなつながり、まちづくり推進拠点としての活用、眺望と連動した子どもの体験空間の場の提供、現状のレストラン業態をブラッシュアップ、眺望を最大限生かした特別感のある施設とするなどの御提案がございました。

三つ目でございます。展望エリアの機能、規模、場所については、レストラン貸切り時は都心方面からの眺望が見えないことなどの施設の課題解決、東西展望の無料スペースの用意、収益性を確保するため、一部を特定利用者への限定や有料とすることへの検討、展望は魅力が高いものとはまでは言えないため、東側の都心方向について売りとなるコンセプトを選定した上で開放する、展望は現状と同様の開放を維持、全方位の景色が見られる工夫、レストランに特化した場合、レストラン利用される方だけの利用とし、場所の魅力を上げるなどの御提案がございました。

四ページ目を御覧ください。四つ目です。レストラン・カフェレストランエリアの拡大・縮小・廃止等の提案については、一定規模の会合、宴会ができる場所が少ないため、不足している機能の維持やレストランのスペックをライトにしたり、現在のホテルライクなイメージから変えていくことの検討も必要、レストランエリアの機能縮小、交流のためのカフェ等の再構築、フードやドリンクを提供できるキッチンを用意し、様々な利用目的でも飲食ができる空間設計、レストラン機能を縮小し、カフェレストランとして再編、ワンフロア全体にレストランの規模を拡大し、レストランに特化していく選択肢もあるなどの御提案がございました。

五つ目でございます。レストランなどの飲食以外での提案については、都市部にて不足している安心して子どもが過ごせる場、パブリックスペースの導入、ワークスペースとカフェ、レンタルスペースを併設し、様々な人のコミュニティーや交流を広げること、誰

もが立ち寄り滞在できる公園、イベントスペースのハイブリッドな場の整備、多様な活用ができるマルチユースやコワーキングスペース、レンタルスタジオ、ギャラリー機能、キッズプレーエリアや放課後の居場所、夜景を楽しむスポットの配置などの御提案がございました。

五ページ目を御覧ください。六つ目です。運用の工夫等によるレセプション・イベントなどが実施できる機能については、多様かつフレキシブルなレンタルスペースを導入することで、宴会だけでなく、様々な活動に活用でき、様々な交流を生むことが可能、可動式什器によるカフェ、遊び場からの転換、音響、照明の演出切替えによりレセプション、イベント等での対応が可能などの御提案がございました。

七つ目です。指定管理・委託・貸付などの運営手法や期間についてです。民間事業者の柔軟な発想やそれに基づく事業スキームの導入に加え、民間事業者側の投資回収を可能にするためには十年以上の事業期間の設定が必要、指定管理を基本としつつ、収益床は貸付けなどを組み合わせることも想定、収益機能の自由度を狭めないような工夫、また、期間が五年以上など期間が短い場合、初期投資を回収するスキームでの参画は難しいなどの御提案がございました。

八つ目です。施設改修等にかかるコスト及び費用負担の考え方については、公共性が高い場の提供は公共で担い、金銭的な付加価値を取れる場合は民間収益で担う、飲食では難しいが、収益性が高いコンテンツを一定程度確保できれば、施設全体の収益性を向上し、区の負担額を下げることができる、その場合、公共性の高いスペースなどの費用も当該収益から一部充当することが可能、全体の基盤整備と公共利用の範囲は区、収益事業範囲の内装は民間事業者が担う役割分担が適切などの御提案がございました。

六ページ目を御覧ください。最後に、3今後のスケジュールでございます。本委員会報告後にサウンディング調査の結果を公表し、その後、次期運営管理の在り方の見直し検討、御報告を行いまして、令和九年に次期運営管理者の選定、令和十年四月以降に次期運営管理を開始する予定でございます。

御説明は以上でございます。

○山口ひろひさ委員長 ただいまの説明に対して御質疑がございましたら、どうぞ。

○中塚さちよ委員 御報告ありがとうございます。

質疑したいのは、五ページ目の指定管理に関してなんですけれども、事業者さんのほうからは、やはりこういうのはなかなかすぐに投資して黒字というふうには、一年、二年で

いくものではないので、長期間が望ましいというような御意見が多いようですけれども、実際、区側で同じような業態のを指定管理でやった場合に大体何年で設定しているのか。十年は今まであまりなかったかなと思うんですけれども、十年とかというのもあったのか、ちょっとほかに事例があれば教えていただきたいのですが。

○小泉政策企画課長 指定管理については、区民利用施設とか、福祉施設がありますが、通常はおおむね五年というのが指定管理の原則でございまして、特別な事情で、例えば建物の工事が入るとかで一年延長するとか、そういった特殊な事例はありますが、通常は五年というのが指定管理の期間となっております。

○中塚さちよ委員 私もそのような認識だったんですけれども、これは、仮に多くの事業者さんが十年が望ましいと言っている中で、五年というような今までの期間を設定したときにも、事業者さんのほうから手が挙がりそうなのか、あるいは公共スペース部分についての負担の在り方を考えると、何か区のほうでのお考えはありますでしょうか。要は、応募してくる事業者さんが少ないよりは、やっぱり何社かが手を挙げてくださって、いい提案の中から選んでいけるのが望ましいのかなと考えておりますので、お願いします。

○大橋政策経営部副参事 今の御質問ですけれども、やはりこの間サウンディングした中で、民間事業者の方々は、民間である程度収益性のあるところを負担する場合は、五年では参加が難しいといったお話を聞いていますので、そういったところは柔軟に対応して、今後の指定管理の期間なんかも検討していきたいと考えております。

○中塚さちよ委員 なるべくいろいろな提案の中からよいものを選べるといいと思いますが、長期で指定管理するというのはそれに対するリスクとかもあると思うので、よく検討していただければと要望いたします。

○大庭正明委員 これはそもそも前提を聞きたいんですけれども、従来やっていたのは、ホテルオークラ系の飲食店が撤退するということから始まったんじゃないんですか。

○大橋政策経営部副参事 現在の指定管理を行っているホテルオークラさんのほうから撤退という話ではなく、今回、平成八年にキャロットタワーができて、その後三十年ほどたちまして、今後、中長期改修などの施設改修を迎えていくことから、これまでの三十年を振り返り今後の三十年等を見極めたときに、どういった形で区民の方がより利用できるような形の施設にできるかといった観点で、まず、今後の方向性としてサウンディングのほうを行いました。

○大庭正明委員 答えていないじゃないか。ホテルオークラ系の飲食店がやらなくなった

ということだから、サウンディング調査みたいなので次の新たなのを募集するわけでしょう。違うの、今やっているところというのはどうなっていくの。

○大橋政策経営部副参事 まず、現状のホテルオークラさんから撤退という話はいただいておりません。次のリニューアルなんかも踏まえて今後どうしていくかといったところで、今のレストランというホテルライクのままで進めていくべきなのか、はたまた幅広い世代の皆さん、区民の方が利用できるような形態にしていくべきなのかといったところの部分を考えまして、サウンディングのほうで幅広く民間事業者の方々から御意見をいただいたところでございます。

○大庭正明委員 話がおかしいじゃないか。だって要するに、今、ホテルオークラが経営のレストランがやっているのに、今後どうしましょうかということ勝手にやっていて、では、ホテルオークラ系のレストランは今後どうなるんですかという話が当然出るじゃないですか。サウンディングの結果によって、うちらはもう出ていくんですか、それともレストランをやめるんですか、それともこのままレストランを続けるんですかということ、ホテルオークラ系のところと一緒に考えているんだというんだったらまだ分かるけれども、それとは全然、今回、登場しないで、サウンディング調査だけが先行して、今後どうしましょうかと言っているというのはどういうことなんですか。ホテルオークラとの契約は一旦切れるんですか。その辺、はっきりしてください。じゃないと、ごちゃごちゃの話になるじゃないですか。契約は続けたまま来年はどうするんだといったら、民間業者としてホテルオークラ系のレストランはどうしていいか分からないでしょう。

○大橋政策経営部副参事 今のホテルオークラさんとの指定管理の期間としましては、令和十年三月までの五年間の契約期間でございます。次の指定管理を公募していくに当たりまして、現在のレストランの状況で進めていくかといったところの中身を検討するためにサウンディング調査をさせていただきまして、するに当たりまして、ホテルオークラさんのほうに事前に御報告させてもらって、御説明させていただいているところでございます。

○大庭正明委員 実態はもうかっていないんでしょう。

○大橋政策経営部副参事 今現在のところ、ある程度、人件費の高騰とか資材の高騰等もございまして、指定管理のほうで赤字を埋めておりまして、昨年度につきましては税別で約一千五百万円程度の金額のほうを指定管理として支払ってございます。

○大庭正明委員 この件については平成八年から議論しているんです。当初は世田谷サー

ビス公社と森永LOVEという会社が当時あって、そこで合弁会社をつくって飲食をやっていたんです。それでも、平成八年から始めて、平成十年代になると赤字続きでどうするかという議論がもうずっと続いているんです。

そもそもここは二十六階で、平成八年の竣工の前に買取りスペースというのが売れなくて、土地交換というんですか、再開発事業で、交換事業でその敷地というか面積が売れなくて、結局、世田谷区が購入することになったということが経緯なんです。だから、本来は買うべきところではなかった。それを結局、帳尻が合わないから買うことになったんですけれども、そこは本来、地元だったんです。例えばガスだとか、配管だとか、いろいろな設備が整っているような飲食店用のものができなかった。既にもうできちゃったから、それをまた変えてやれなかったと思うし。

それから、動線として下から二十六階に直接行けないんです。途中で乗り換えていかなくちゃいけないということで、非常に場所的には悪かったんです。飲食は何回か変わったんです。いろいろてこ入れもして何度もやったんですけども、結局、何をやってももうからなかったというのが私の記憶の中にあるわけです。それで、もう森永LOVEとの子会社を解消して、自家でやるみたいな形になったり、今のような形になったりして、転変といろいろ変わってきたと。

だから、私が何を言いたいかというのは、地元に戻したらどうかというの、要するに、事業をまた続けるみたいなことを言っているけれども、事業はうまくいきません。あそこの場所からいったって、景色だって、今さら見たって、大した景色が、展望が、三十年ぐらい前は展望はよかったかもしれませんが、今となっては展望なんて望める場所でもないし、とにかくあそこは行きづらいということから考えたとする、根本的に地元に戻したらどうかという考え方はないのかというのが一つ。

それから、サウンディング調査に関して、つまり、事業を前提として考えているからサウンディング調査みたいな事業者に聞いているわけであって、本来は、周辺とか利用する区民の皆さんに、必要な公共施設として何かあり得ませんかというような要望はそもそも聞くべきだと僕は思うんです。だから、はなからあそこはレストランだみたいなことでいくんだ、飲食でやるんだということから、そういう発想が生まれないんであって、そもそもは区民ニーズに沿った施設をあそこに持ってくるということのはあり得ないのかということです。

例えば、地域の事情はよく分かりませんが、医師会館の跡地が今度、警察に長

年、使われちゃうとかということからすると、こっちのほうにスペースがこれだけあるんだということで活用はできないかとか、いろいろあるじゃないですか。本来、ここはレストランとして適しているのか、それとも、本来は地元として使えるべきところだったから、世田谷区がほかのところを借りないで、一か所に、ここに集約して何かするだとか、人の出入りはなかなか難しいのかもしれないけれども、ゼロベースで考え直さないと、また令和十年にレストランの契約が切れて、その後どうするかというのを区民を含めて考えるべきなんじゃないかと思うんだけど、それはもうあなたの権限じゃないんですか。課長はそこまで深掘りはできる権限じゃなくて、事業をどう継承していくかというところでしか始まらないということなんですか。とすれば、その上位の人が何か答えてください。

○田中政策経営部長 今、御意見をいただいて、事務所スペースに戻したらどうかというお話と、それから区民ニーズをどう捉えているかということでの御質問と捉えております。

現在、スカイキャロットの展望ロビーの条例ということで、一定程度の役割が、区民同士の交流を促進、それから区の観光の振興というような目的がある中でやってきました。今回、サウンディング調査をする上で、例えばワークスペースとして使ったらいいんじゃないか。これは民間が収益を得るために使えるんじゃないかということとともに、区民の方が広く使えるような無料スペース、そういうのを両方とも並行的にやることによって、一定程度の収益を得ながらも、区の税の支出の部分を抑えながら、区民が幅広く使っただけのスペースができるんじゃないか。例えば三軒茶屋においては、なかなか無料でゆっくりできるスペースもないというような御意見もありますので、そういったことに寄与できるのではないかという御意見をいただいています。

今回、レストランというものをどう捉えていくかというのを考えてきたわけですがけれども、私どもも、区民であつたりとか、あそこのレストランを使っているいろんな区内の団体の方なんかもらっしゃいますので、そういったお話も聞きながら進めてきたわけですがけれども、大庭委員からも指摘がありましたけれども、ああいった形でのレストランの形態というのは少々もうしんどいんじゃないかというような民間事業者からの意見もございました。そうした中で、ただ、一定程度以上の人、例えば五十人ですとか、七十人ですとか、百人ですとかというような方々が集まったときにも対応できる方法というのはないのかなということで、そういったこともサウンディングの中でいろんなお話を聞いていま

す。

そういったことをトータルで踏まえた上で、区民にとってどういう活用の仕方がいいのかというのを今後の、これは指定管理なのか、委託なのか、いろんな契約の手法があると思います。指定管理を基本に考えていくのかどうかというのを含めて、契約の形態、区民がどう楽しんでいただけるかというのを捉えてやっていきたいというふうに考えています。そういうふうに今進めております。

○大庭正明委員 だから、区民に意見を聞いたらどうですかということを行っているわけです。サウンディング調査は区民じゃなくて事業者でしょう。事業者がどういうことが必要かということ勝手に考えているだけであって、区民の皆さんは、あそこはこういうふうにしてほしいな、こういうのがあったらいいなとかという要望は出てくるはずなんだから、区民の人たちの意見を集約して、それが受け入れられるものだったら、それを参考にとすると。でも、これは区民を除外しているじゃないですか。サービスの提供者側の論理だけで進めているというのがけしからんという形で意見を申し上げているんです。意見でいいです。

○真鍋よしゆき委員 都市整備の領域でずっと報告を受けたんですが、三茶のミライということで、広く区民の方々と交流しながら三軒茶屋全体をどうしていくかというのを区は捉まえていると思うんです。キャロットタワーの二十六階というのも、そういう意味では本当に貴重なものだと思いますから、せっかくそういう考える会であるとか、三茶のミライという検討しているグループというか、皆さんがやっているんですから、これとこれとは関係ないよという形じゃなくて、そういうことも含めてやるべきだと思いましたので、どうですか。

○大橋政策経営部副参事 私は、以前、街づくり課でございまして、三茶のミライというのにも策定に関わってきております。そういった中で、誰もが気軽に滞在できる場所というのがやはり三軒茶屋では不足しているといったところもありますので、ここは世田谷総合支所地域振興課が施設所管でもございますし、今のところ街づくり課とも連携を図りながら検討もしておりますので、そういったまちづくりの拠点としてどういったことができるのかといったところも含めながら検討していきたいと考えております。また、区民意見のほうも、ある程度、サウンディングの中身を踏まえながらコンセプトをつくり、そのコンセプトを基に区民の皆様から御意見を伺いながら今後の公募なんかのほうに進めていきたいと考えております。

○佐藤美樹委員 このサウンディング調査結果のところを読んでいると、三軒茶屋には気軽に誰もが立ち寄れて滞在できるサードプレイス的な場所はほかにはないという御意見と、ある程度の人数が宴会ができる場所が三軒茶屋にないという、割とこの二つを両立するのは難しいんじゃないかなみたいな二つが見えていて、どこか公共施設で、例えば港区とか似たような都心部で、公共施設でこういう滞在型サードプレイス、コワーキングみたいな要素を入れて参考にしてしている事例とか、見に行ったりしているというのがもしあれば教えていただければと思います。

○大橋政策経営部副参事 公共施設でワークスペースを入れ、さらに公共機能を入れているところの視察まではできてはいないんですけども、例えばこの前できました馬事公苑のカフェラウンジ、シェアラウンジとかがありまして、そういったところのシェアスペースとカフェの機能、あとはサンシャイン六十にも展望パークがありまして、その展望機能なんかも確認はしておりますので、すみません、公共施設の確認まではできていませんが、そういった機能の確認までは行っているところでございます。引き続き行っていきたいと思います。

○佐藤美樹委員 ちょっと私が調べた限りだと、この三軒茶屋の特性も生かすとなるとなかなか事例がないなというふうに思ったので、聞いた次第なんですけれども、とはいえ、都心部でなくはないかなというところもあるので、その辺がこれから先、区民の方のニーズにもフィットしていくといいなとも思いますし、いろいろ成功事例を吸収していいものになっていくといいなと、当たり障りないことなんですけれども、以上です。

○中里光夫委員 私も、まちづくり全体の中で考えるだとか、周辺の住民の皆さんの意見をよく聞いて今後どうするか考えるというのは大事ななというふうに思っています。

ちょっと確認なんですけれども、ここの物件というかは区の持ち物で、賃貸の家賃がかかっているわけじゃないということですよ。今の事業者が赤字経営になっているというのは、赤字の支出というのは、人件費だとか、材料費だとか、光熱費だとか、そういう運営の費用が売上げに対して大きくて赤字という理解でよろしいんですか。

○小野世田谷総合支所地域振興課長 赤字の要因についての御質問をいただきました。まず、赤字の要因なんですけれども、委員お話しのとおり、物価の高騰であるとか人件費が上昇しているというのは、もちろん一つの要因でございます。さらに、コロナ禍を経まして人々の生活の形態が変わったことによる影響というのものもあるというふうに考えているところでございます。

○中里光夫委員 家賃はかかっていなくて、人件費や材料費や光熱費の支出が主なんですよねということで、それが売上げに対して超過しているから赤字という理解でいいんですよねということですか。

○三浦世田谷総合支所長 家賃というか、管理費が結構高くかかっていまして、これも含めてホテルオークラのほうで出していただいています。あと、先ほどあったコロナ禍を経まして、団体利用のほうは大分増えているんですが、個人利用がやはり落ち込んでいまして、そこはなかなか復活しないというところがあって、収入が伸び悩んでいるというところでございます。

○中里光夫委員 管理費がかかるんですね。再開発の物件なので、管理費が非常にかかるというのはよく聞きますけれども、管理費というのはどのぐらいかかっているんですか。

○小野世田谷総合支所地域振興課長 管理費についての御質問です。約二千五百万円でございます。年間でございます。失礼しました。

○中里光夫委員 年間二千五百万円かかるということなので、家賃がただみたいに見えるというわけではないというのはよく分かりましたけれども、やはりそういう区が所有している物件の活用ということなので、レストランにこだわらずに広く住民の意見を聞くような機会を持ったらいんじゃないかと、これは要望しておきます。

○加藤たいき委員 今回のサウンディング調査を受けて見てみると、今の形から大きくしつらえが変わる可能性があるという状況で、個人的には、先ほど部長からも大規模な集まる場所が三軒茶屋にないということがありましたが、世田谷区全体で考えても、飲食を伴う会場というものがなかなか少なくなっている中で、区として、そういったものが少なくなっているのをどう捉まえているのかというのがまず一点。また、区の考えが全く見えてこないという、この二十六階の位置づけをどうしていきたいのかということも、サウンディング調査だけではなくてどういったものにしていきたいのかというのを、まず、ちょっと出してもらいたいなというふうに思っております。

先ほど部長からの話で無料でも集まれる場所をつくっていきたいという話がありましたが、結局、無料の会場の場所をどんどん増やせば増やすほど採算性が取れなくなってくるものであって、先ほどの中里委員とのやり取りでも、管理費で二千五百万円、年間かかっているということを考えると、そこを埋めていくためには指定管理費を増額せざるを得なくなってきた、どこの事業者が応札したとしても、その金額を払い続けなくてはいけないというものにもなってくるわけです。

そういったところも踏まえて、事業者として採算性が取れないんだったら手が挙がらなくなってくる可能性もあるということも踏まえて、区としてこういったものを、もう一度、一問目に戻りますけれども、どういうふうにしていきたいのかというのをある程度明確にしていけないといけないと思うんですけれども、その辺、どう考えているんでしょうか。

○大橋政策経営部副参事 まず、区の考え方でございますけれども、今回、サウンディング調査を行いまして、現状の施設の利用状況なんかを踏まえまして、今後、基本コンセプトをつくり、改めて御報告させていただきたいと考えております。

現在でいきますと、二十六階といったところの区の中でも眺望が望める公共施設、あるいは展望ロビーといったところと、あと、先ほど支所長からも御報告がありましたけれども、個人利用のほうが平成三十年に比べて半減ぐらいしているといったところでも、やはり区民の利用が減っている、幅広い世代に使っていただきたいということも考えていますので、そういった活用の幅を広げていくとか、先ほど、一定程度のスペースを使いながら大規模な集客ができるようなとか、そういった複合的な要素を入れながらコンセプトとしていきたいと考えていますので、改めて、そこは御報告させていただきたいと考えております。

あわせて、指定管理料が増えていくんじゃないかといった御質問ですけれども、今のところ、やっぱり区民利用が少ないところもありますので、そういったところで区民の利用が増えていくところにつきましては費用は増えていく可能性はありますけれども、一部、そういったところの収益をどうカバーしていくのかは今後検討していきたいと考えております。

○大庭正明委員 管理費が二千五百万円というので、月二百何十万円ですよ。そうすると、下の階で事務所として会社とかがいろいろ入っていると思うんですけれども、その管理費を入れて家賃はどれぐらいなんですか。平米当たり、または全フロアでもいいですけども、同じ面積でいいですけども、二十三階とか二十階ぐらいだったら管理費も含めて、年間、家賃は幾らぐらいになるんですか。それを知りたいです。だから、分からなかったら、後で教えてください。それじゃないと、あそこは二千五百万円も——広いですよ。広いし、展望はプラスになるかどうかは、今の時代、分かりませんが、それと、エレベーターの利用があんまりよくしていないということからすると、そういうのはちょっと割り引かれてもいいのかなとかと思うんですけれども、その辺の家賃について後

で分かったら、今、分からないですか。

○山口ひろひさ委員長 今、分かりますか。分からない。

後でいいですか。

○大庭正明委員 後でお願いします。

○福田たえ美委員 今、様々な御答弁をお伺いしている中で、サウンディング調査を行ってはいますけれども、部長の御答弁でも、まずは三軒茶屋に公共としての区民の方が利用できるスペースがない。なので、無料で使えるようなスペースが必要じゃないかというような御答弁もありました。

そうしますと、もともとここをサウンディング調査で行っていることに対しては別問題はありませんが、区として、本当にこの三軒茶屋の中で、世田谷区民会館第二別館として位置づけられているキャロットタワーの二十六階を今後どういうふうに使っていくのかというところの方向性が、今、何かぶれているような気がいたしました。まず、その点について確認をしたいと。

あと、大規模災害時に警視庁の世田谷警察署の代替施設として利用をするということで、大規模災害時にこのような形で利用をしていくということも考えると、どのような形でここを使っていく必要があるのかという視点も必要なのかと思いますけれども、区としてしっかりとした方向性がちょっと見えてこなかったもので、確認させていただきたいと思います。

○小野世田谷総合支所地域振興課長 今、福田委員より、区としての考えが見えてこないというお話をいただいたところでございます。区としてのこれからの考え方につきましては、サウンディング調査の結果なども参考にしながら、令和九年度で切れまず指定管理者について検討してまいりたいというふうに考えております。また改めて御報告のほうはさせていただきたいというふうに考えております。

○福田たえ美委員 すみません、区としての考えは、サウンディング調査を受けた後からということになってくるということでしょうか。それとも、今、三軒茶屋の中で、公共施設としてどのような形で必要なのかというのをしっかりと持った上でサウンディング調査をするのかによって、もう全然変わってくるんだと思うんですけども、そのあたりが今のはちょっと御答弁とは言えないと思いますが、いかがでしょうか。

○三浦世田谷総合支所長 今回、そういった赤字が続いているという状況があって、ちょうど三十年がたって、工事が必要な時期になってきているということと、指定管理の期間

が迫っているというタイミングですので、調査をさせてもらったんですが、こちらにありますサウンディング概要というところで七つの項目を出させていただいておまして、区としてはこういうような方向がいいんじゃないかということを決め打ちじゃないんですけども、こういう方向でやってみたらどうかということの民間の市場の調査をしてみて、それが今後の方向性として区として合致するものかどうかということを確認したいという部分があったものですから、それをやっている。ただ、その内容が、今後、具体的にどれがいいのかというのは、先ほど大庭委員もありましたけれども、区民の方や利用されている方のお話も聞きながら進めていかなきゃいけないと思っていますので、大変中途半端で申し訳ないんですけども、今、そういう状況でございます。よろしくお願いします。

○福田たえ美委員 今の御答弁ではサウンディング調査をということをおっしゃってはおりましたけれども、やはりこれだけの公共施設で、ある意味、三軒茶屋という場所、二十六階という場所で、ここが第二別館であるというような位置づけであるということから、活用としては区民の方にどういうふうに戻元していくのかという視点で、やはりまちづくりとしても大きな場所でもあるので、そういう意味でもコンセプトをしっかりと区としても持っていけないと、またうまくいきませんでしたというような形になってはいけないんじゃないかと思っておりますので、そんなところをしっかりと詰めていっていただきたいと思っております。

○田中政策経営部長 まず、区民会館第二別館というのは、前回のタイミングで条例を改正しているので、あそこの展望ロビーを生かすための条例という形に変更はされていません。

あと、サウンディング調査につきましては、どこまで区としての譲れない部分を決めてやるのかというのは、なかなか難しいところなんです。これは要は民間事業者との対話を通じて市場のニーズを探るという部分もあるので、区が先に決め打ちしたことが本当に正しいのかもサウンディングをしながらやるので、がちっと決めてしまった場合のサウンディング調査がうまくいくかどうかというのはあります。

このような民間事業者とのやり取りというのは、何度か繰り返すことによっていいものをつくる。先ほど来、委員からもございますけれども、区民の意見も聞きながらというのも大事ですので、そういう作業を繰り返しながら、区として基本的なコンセプトを固め、どういった形で民間事業者と契約し、区民にそれをよりよく使ってもらえるのかというのを固めていきますので、現段階では、先ほど三浦支所長から答弁させていただきましたけ

れども、サウンディングについての基本的な考え方を基に民間事業者と対話を進めていると。今回はその御報告をし、今日の委員会でも皆様方から御意見をいただきましたし、今後も、世田谷支所を中心に区民の方の御意見なんかも聞きながら、ここはきちんと固めていきたいと、そういうふうに進めていきますので、よろしく申し上げます。

○山口ひろひさ委員長 ㊦ 「せたがやP a y 区民認証」及び「東京アプリ生活応援事業」実施に伴う高齢者等への操作支援業務の実施について、理事者の説明をお願いいたします。

○日高D X 推進担当課長 私からは、「せたがやP a y 区民認証」及び「東京アプリ生活応援事業」実施に伴う高齢者等への操作支援業務の実施について御報告いたします。

なお、本件は区民生活常任委員会と本特別委員会の併せ報告となります。

それでは、二ページを御覧ください。報告の趣旨でございます。本事業は、デジタル操作に不安を抱える高齢者等がポイントを確実に受給できるよう、必要な申請手続を支援するものです。これにより、せたがやP a y の定着を進めるとともに、東京アプリの区民への定着、活用促進を図ってまいります。

三ページにお進みください。背景でございます。せたがやP a y 区民認証と東京アプリ生活応援事業の概要となります。せたがやP a y 区民認証は、記載の区民及び期間、実施しまして、マイナンバーカード連携による区民認証を行った方に、初回に限り五百ポイントを付与するものです。右側、東京アプリ生活応援事業は、記載の都民及び期間に実施し、同じくマイナンバーカード連携を行った方に一万一千ポイントが付与されます。いずれも、アプリ操作とマイナンバーカード連携が前提となります。

続きまして、四ページを御覧いただけますでしょうか。この事業の課題としまして、特に高齢者の方にはスマートフォン操作への不慣れ、W i — F i 接続の難しさ、暗証番号入力への不安といった課題があると考えております。このため、必要な手続に進めず、ポイント受給の機会を逃すおそれがあることから、区として操作支援を実施してまいります。

五ページを御覧ください。支援内容の全体像でございます。支援は、左側、コールセンターと右側、対面サポート窓口を組み合わせ実施いたします。コールセンターでは窓口の場所、開設日時、必要な持ち物、手続の流れ等に関する問合せに対応し、区役所開庁日の午前九時から午後五時まで開設をいたします。右側、対面サポート窓口ではW i — F i 接続、せたがやP a y 及び東京都公式アプリのインストール、初期登録、マイナンバー

カード連携、区民認証、ポイント受給に関する支援を行い、受付時間は午前十時から午後三時までといたします。また、支援は利用者本人による操作を原則とし、暗証番号やパスワードの聞き取り、記録、代行入力等はいたしません。

六ページを御覧ください。実施スケジュールと窓口設置場所でございます。実施期間は記載の令和八年八月三日から十月三十日までの開庁日、会場は記載の月ごとの各総合支所で、八月は北沢、九月は世田谷及び烏山、十月は玉川及び砧で順次実施いたします。窓口は、暗証番号の再設定等が必要な場合に速やかに連携できるよう、各総合支所のくみん窓口付近の特設ブースに設置いたします。実施体制は、右上のほうに記載がございましたが、現場責任者を含む基本三名体制となっております。

続きまして、七ページを御覧ください。想定する対応量でございます。コールセンターと対面窓口ともに応答品質等の目安を定めて運営をしております。コールセンターは応答率九〇%以上、十五秒以内の即時応答率につきましては六〇%以上を目標とし、月五百件以上の着信を想定しております。一番右、対面窓口につきましては、一人当たりの平均対応時間を四十五分以内とし、一会場当たり一日十六件の対応を見込んでございます。

続きまして、八ページを御覧ください。委託及びセキュリティー体制についてでございます。本件につきましては公募型プロポーザル方式により委託先を選定し、提案限度額は記載のとおりで募集をしております。受託者にはI SMS認証またはプライバシーマークの取得を求め、コールセンターにおきましては私物端末の持込み禁止、通信の暗号化、入退室管理など安全管理を徹底してまいります。

続きまして、九ページを御覧ください。今後のスケジュールでございます。五月二十九日を本件のプロポーザルの提案書等の提出期限としておりまして、六月中旬に審査結果を通知し、七月中旬に契約締結を予定してございます。その後、事業者への事前研修と運営準備、支援業務を整備した上で支援業務を実施してまいります。また、終了後に実績報告と効果検証を行ってまいります。なお、本件事業の区民周知につきましては、「区のおしらせ」七月十五日号やホームページ等で実施する予定でございます。

続きまして、一〇ページを御覧いただけますでしょうか。まとめと今後の展開でございます。高齢者等が地域に身近な場所で必要な支援を受けられる環境を整え、制度利用の実効性を高めるとともに、行政運営の円滑化等を行ってまいります。あわせて、せたがやPayの定着をさらに推進するとともに、東京アプリの今後の活用基盤を整備してまいります。

私からの御説明は以上となります。

○山口ひろひさ委員長 ただいまの説明に対して御質疑がございましたら、どうぞ。

○つるみけんご委員 今、最後のところで御説明いただいたように、この事業の目的というのは、必要な支援を地域の身近な場所でやっていただけるとのことと、あと、高齢者の方にせたがやP a yとか東京アプリに親しんでもらって定着化していくということに目的があると思うんです。そうしたことを考えたときに、高齢者の方の生活の実態から考えれば、これは総合支所に来ていただくというよりも、本来、まちセンなど、もっと身近な場所でやるというのが適切ではないかと思うんですけれども、その点についてお考えを教えてください。

○日高D X推進担当課長 ありがとうございます。委員御指摘のとおり、まちづくりセンター、まちセンは身近な場所で相談に応じるというスポットでございます。そういったことも踏まえ、当初、まちセンのほうも検討しておりましたけれども、なかなか継続的に同じ場所を確保するということが難しいことや、先行で実施している高齢者向けスマホ講座なども場所が頻繁に変わってしまうということもあり、利用者にとってその点がなかなか分かりにくいこともあったというふうなことも伺っておりますので、そういった御事情等も踏まえて、今回、総合支所での実施というふうにさせていただいたことでございます。

また、マイナンバーカードの暗証番号リセットにつきまして、これはくみん窓口で即座に対応できると考えております。これもまちセンで行えないということもないんですけれども、まちセンは他の業務も持っておりまして、職員の稼働を考えた場合に、複数、そういったお問合せが来た場合に、まちセン職員にそれらの対応を行わせることが実務上ちょっと難しいのではないかといった議論も踏まえて、このたび総合支所での実施とさせていただいた次第でございます。

○つるみけんご委員 確かに業務の効率化とか事業としての効率性を考えたときには、総合支所でやったほうが楽だというのは分かるんですけれども、費用も多分抑えられるというのも分かるんですけれども、高齢者の方に支所まで来ていただくというのは実は結構ハードルが高くて、特に事業の実施期間が八月から十月という非常に暑い時期に、普通であれば外出を控えてくださいと言っているような時期にわざわざ来ていただいて、多分、高齢者の方にこういうものを定着して使っていただくためには、恐らく一回の支援でポイントを登録して終わりとか、せたがやP a yの登録をして終わりという話ではなくて、日常的に分からないときに聞けるというのが、本来、定着化につながると思うんです。その

点を考えたときに、本当にこれは費用に対して効果を望めるようなものになっているのかというところが非常に疑問なんですけれども、その点について改めてお考えをお聞かせください。

○日高DX推進担当課長 今、委員御指摘のとおり、八月から十月にかけて一番夏の暑い時期という話がございます。区全体というふうに見れば、屋外のイベントにつきましてはかなりそういったところに注意が必要なんですけれども、今回、屋内の窓口でということで、そういった催し自体を実施することができないということはないかと思っているんですけれども、確かに御負担な部分はあるかというふうに思っております。

我々の当初の考えとしましては、なるべくこの事業を早めに実施していきたいということで検討を進めていったんですけれども、プロポーザルを年度頭から実施することで、プロポーザルの委託の場合に、やはり手続上、どうしても業者選定に一定期間を要してしまうということや、あと、マイナンバーカードの暗証番号リセット対応については、例えば夏の時期をずらして年末とか、そういった話もあると思うんですけれども、そうしますと、今度、窓口のほうは、年度末とか、年度の繁忙期のほうに当たってしまうようなこともございまして、そういったことも含めて総合的に勘案して、今回、八月からのスタートとさせていただいたところがございます。

また、まちセンは、先ほども申しましたように職員の稼働の問題とか、あとスペース面の制約などもあり、あとは実はこの事業は検討が始まったのが、二月から都のほうもポイント付与とか、せたPayのアプリのほうも五月から始まっているんですけれども、そのあたりの制度がいつからスタートするかがまだ見えない段階から、実は予算的な部分の検討をしていたところがございます。そういったところも踏まえて、我々としても安定的に事業が実施できる期間として、プロポーザルの実施も踏まえて、八月から十月というふうに今回させていただいたところでございます。

あと、まちづくりセンターの職員が対応する、例えば一般的なiPhoneとかアンドロイドのスマートフォンでしたら、ある程度、操作に対応できる場所もあるかと思うんですけれども、高齢者の方の場合だと、例えばらくらくホンみたいな個別のいろいろな種類のスマートフォンのアプリの操作、暗証番号も自分で知っていたり、知らなかったり、メールアドレスも持っていたり、持ってなかったり、いろいろなことがあって、まちづくりセンターの職員がそこを専任で対応するということになりますと、シンプルなケースでしたらある程度対応できるかと思うんですけれども、込み入ったケースとなりますと、な

かなかまちづくりセンターの職員が本業でないところでそれをやっていくというのは、ちょっと難しいのかなということもありまして、ある程度専門性を担う事業者のほうに今回委託をさせていただいて、事業を総合支所のほうで実施させていただくということをしていただいた次第でございます。

○有馬地域行政部長 ちょっと補足させていただきますと、もともとこの事業を考えるに当たっては、東京都が東京アプリで一万一千ポイントを付与するというお話がありました。世田谷区としては、東京都に対して、こうした場合に高齢者の方とかは対応が難しいので対策を取ってほしいという依頼をしましたが、それはコールセンターで対応するというふうになりました。そうすると、やはりコールセンターで対応が難しいということで、まちセンで考えたんですが、まちセンは既にスマホ対策ということで年に五、六回ぐらいやっているという前提で、その中でもそういった対策をしようと、さらにその上で区として何をしようといったときに、こういった形で、まず、五か所でやろうということで進めておりますので、まちセンでもやっていますし、支所でもやると。

実際には、窓口にはこういったことでアプリ登録をしたいとかという御相談は、まちセンでも、くみん窓口でもお伺いしています。そういったものでは、そこもやはり適切に対応するというところでやっている部分はありますが、やはりそれには時間もかかってしまうというところで、今回、切り出して専門の事業者をお願いするという流れでございます。

○つるみけんご委員 最後にしますが、やはりこの事業を組み立てるときに役所の都合というのは分かるんです。おっしゃっていただいている説明を聞くと、確かにそうかなと思う部分も多々あるんですけども、やっぱり区民の生活から事業を組み立てていただきたいという前提に立ったときに、非常に疑問に残る事業の組立て方だなというのは私の意見として申し上げておきます。

○中里光夫委員 せたがやP a yの区民認証ですけども、前にも委員会や本会議でも言いましたけれども、私は区民認証をやること自体、やらないほうがいいというふうに思っています。町の商店なんかの支援、地域の経済発展という点から言うと、区民認証はやらないほうがいいんじゃないかというふうに思っているというのは前提でなんですけど、区民の認証をするのにマイナンバーカードを使うということなんですけど、マイナンバーカードを持っていない人が二割ぐらいはいるわけですね。マイナンバーカードを持っていない人への対応というのは考えていないんですか。

○日高DX推進担当課長 ありがとうございます。せたPayの区民認証につきましては、これを実施することで様々なチャージの利便性の向上とか、各種キャンペーンの参加ができるといったところの利便性向上の施策として、せたPayの普及促進ということで実施しているという形で、こちらは政経・経済産業部の事業として実施していると伺っているんです。そういった部分の利便性向上の上で、マイナンバーカードの認証のほうはどうしても前提になってしまうというところで、その目的の範囲で言えば必要性があるというふうに考えております。

あと、今回の窓口につきましては、東京アプリのほうの利用促進、これは将来的に区の様々な行政サービスを東京アプリからもアクセスできるような下準備みたいな意味合いもございますので、その二つのアプリの利活用促進ということで、今回、事業のほうを組み立てさせていただいたところでございます。

○中里光夫委員 せたがやPayの区民認証については、私はやるべきではないとは思っているんですが、やるに当たっても、マイナンバーカードを持っているか持っていないかで使える人と使えない人が出てしまうということで、問題があるんじゃないかなというのは意見として指摘だけさせてもらいます。

それから、この事業そのものは東京アプリでデジタルデバインド対策としてやるということで当然かなとは思いますが、東京都の事業に協力するわけですから、実施の費用というのは東京都から補助金は出ているんですか。

○日高DX推進担当課長 本件事業につきましては特段補助金等の交付はなく、自主事業として実施しているものでございます。

○中里光夫委員 東京都の事業のために職員が汗をかいたり、委託をするという話なんだから、これは東京都にお金を請求したっていいんじゃないかなというのは私は思います。これも意見として言っておきます。

○加藤たいき委員 私もせたPayの区民認証についてちょっと聞きたいんですけれども、まず確認として、私はデジタル通貨は通貨なので個人認証はしていかないといけないものだと思っておりますという前提で聞いていきますけれども、せたがやPayの区民認証、それぞれの個人のマイナンバーカードが認証されたとき、そのデータはどうなるんですか。ちょっと確認をお願いします。

○日高DX推進担当課長 せたPayの運営主体は経済産業部商業課のほうなんですけれども、区の委託業務では必ず電算処理の業務委託契約の特記事項という事業者のほうに守

らせる、遵守すべき様々な要件のセキュリティー対策を添付して契約していますので、例えば先ほどの資料の御説明にありました入退室管理とか、あと私物スマホの持込禁止とか、そういった様々なセキュリティー対策を、こちらは商業課の契約にはなるんですけれども、委託先の事業者のほうに遵守させて、情報漏えい対策のほうも、技術的などころも講じさせているものと考えております。

○加藤たいき委員 そのデータというのは残っていくということでもいいですか。その事業者は、ヒノバレルさんに。

○相馬DX推進担当部長 せたPayの区民認証でございますけれども、区民の認証のためにマイナンバーカードを使うという形であって、区民かどうかというところは残りますけれども、マイナンバーカードの中身自体については、せたPayのほうにはいかないというふうに認識しております。

○加藤たいき委員 その答えが単純にまず確認、そして聞きたかったんですけれども、恐らくセキュリティー面で、そのデータを取っておけないんじゃないかと思うんですけれども、そういったことで、経産部の話になってくるかもしれないんですけれども、DXの、せたPayにデータを残すということは考えられなかったんですか。

○日高DX推進担当課長 今、DX推進担当部長からもお話がありましたとおり、世田谷区民であるかどうかの部分は委託の業者も含めて残るんですけれども、中身のデータは残さない形、マイナンバーカード自体の中身のデータは保有しないということで考えております。

○加藤たいき委員 そのデータを残す、残さないみたいな議論はなかったんですかという話です。

○相馬DX推進担当部長 マイナンバーカードのデータをせたがやPayに残すか残さないかというところは非常にナーバスな問題でもございまして、やはりそのための体制整備ですとか情報セキュリティー関係が今のせたがやPayの運営体制にあるかどうか、そういったところを含めた上で、やはり慎重に議論しなければならないというところで、今回については、あくまでも区民かどうかというフラグを立てる、そこまでにとどめたという経緯がございまして。

○加藤たいき委員 いろんなことを聞きたいわけじゃなくて、私は、状況としてその整理のところ、確認事項として聞きたかっただけなんです。まず、ありがとうございます。区民認証で出た数字というものを、具体的に今後、何かに活かしていくものとして残してい

くんですか。

○日高DX推進担当課長 区民認証のほうは、先ほども申しましたとおり予約ポイントの付与、あとはその後のチャージの利便性、今だとATMとかできないようなチャージの利便性向上とか、あとは後続のキャンペーンの案内とか、そういった利活用促進と、あと、せたがやPayのさらなる利用の普及促進というところで、今回の区民認証を進めているところでございます。そういった意味では区民である方を対象に、これは今後、経済産業部の検討になってくると思うんですけれども、そのデータを活用した様々なアプリの普及展開は進めていくものと考えております。

○加藤たいき委員 私が何を言いたかったかという、やっぱり区民認証、せっかくマイナンバーカードを認証することに合意してくれた区民の方々が、本来であればもっといろんなデータが取れるんですよね。行動変容、どういったことで買っているのか、どういった場所で買っているのかが数字上出てきて、それは商店街にとってもめちゃくちゃいいことにもかかわらず、区民認証だけで終わらせてしまっているというのは、非常にもったいないものだと私は思っております。

ですので、やっぱりセキュリティー面を強化していくことというのは大前提に必要になってくると思いますし、それがひいては今後の世田谷区の経済産業の柱の区民の動き、流れ、買い方、どういった世代、世帯の人たちが、何歳の人を買っているとか、これが商店街とかに行き渡れば、どういったものに力を入れていくのかという問題が見えるにもかかわらず、そういった合意ができたにもかかわらず、この程度しかできていないというのは、非常にもったいない話だと私は思っております。ぜひセキュリティー面を強化して、マイナンバーカード認証をもっと進めていただきたいというふうに思っておりますというところを付与して、意見とさせていただきます。

○岡川大記委員 コールセンターと対面サポートの関連というか、そういうことについてお話を伺いたいんですけれども、コールセンターにおいては、例えば対面サポートの予約窓口みたいな形でしか動かないということなんでしょうか。

○日高DX推進担当課長 ありがとうございます。本日、コールセンターにつきましては資料の五ページにも記載がございますけれども、対面サポート窓口に関する各種問合せの対応ということを考えております。基本的には窓口の場所や開設日時、必要な持ち物は基本的にはスマートフォンとマイナンバーカード等になると思うんですけれども、あとは全体の手続の流れ等の問合せ対応を想定しており、窓口につきましては、特段、今の段階で

は予約制ということは考えておりませんで、場所を案内していただいて、直接行っていただいて、窓口も二ブースというか二人同時に受け付けられますので、空いているほうに入っていただくというような想定でございます。

○**岡川大記委員** 予約制でないということは分かりました。例えば人がごった返すようなことがあったときには、総合支所にわざわざ来て、また待たせる窓口みたいになってしまって、その末にまた明日、来てくださいみたいに、十五時締切りだからみたいなことになってしまったりとかするんじゃないかという懸念が一つあるかなと。あとは、八月三十一とか九月三十ということで、総合支所で切り替わってしまうというタイミングでぎりぎりに来たような方々は、結局、窓口がいっぱいだから受けられませんでしたみたいなので終わってしまうようなことが起こり得るんじゃないかなと思うと、最終、そのぎりぎりに来たような方々だけでもフォローするようなことは考えておかないと、来たのに区は何もしてくれなかったとなるとよくないのかなというふうに思いましたが、そのあたりは考えていますでしょうか。

○**日高DX推進担当課長** ありがとうございます。窓口につきましては、今、御案内いただいたとおり、各支所ごとにおおむね一か月間受け付けます。開庁時の十時から十五時ということなんですけれども、十五時でそのまま終わるというよりも、十五時までにお越しいただいた方は、その後、多分、長ければ四十五分ぐらいになると思うんですけれども、延長というか、その後も含めて、受付をさせていただいた方については、その日に基本的には対応させていただくということを考えております。

あと、一日当たりどのぐらいの方がこちらのブースにいらっしゃるかというのは、なかなか先行で参考になる数値がなくて読めないところではあるんですけれども、あと、四十五分かかる人もいれば、十分、十五分で終わる方も当然いらっしゃるんで、あくまでも目安として十六件程度となっておりますけれども、対応時間がそんなに短くない方が続けば二十件とか、そういうこともあると思いますし、それはそのときにいらっしゃった方の状況等を踏まえて、なるべく来た方にその日中に解決いただく。ただ、その日中にどうしても解決できないような問題が出てくる場合も、例えばマイナンバーカードがまだなんだけれどもみたいな話がある場合もあると思います。その方の状況に応じて適切な案内をしていきたいと考えております。

○**岡川大記委員** 先ほどつるみ委員も言われた総合支所でやるということは、行く手間暇というんですか、すごくかかるので、二度手間にならないようなことは最低限考えていた

だいて、区民の方々が快適に過ごせるような感じにしていきたいと思ひます。意見で
す。

○山口ひろひさ委員長 次に、㊦混雑期におけるくみん窓口等の状況について、理事者
の説明をお願いいたします。

○越智住民記録・戸籍課長 それでは、混雑期におけるくみん窓口等の状況について御説
明をいたします。

まず、1の主旨でございます。令和八年三月と四月の住民記録業務に關しまして、各総
合支所くみん窓口の平均待ち時間を含めて御報告をいたします。

2の令和八年三月、四月のくみん窓口の状況でございます。令和七年は国が推進いたし
ますシステムの標準化がございまして、区として、その標準化システムへの移行から間も
なかったこともございまして、前年比で待ち時間が大幅に増加をいたしました。区といた
しましては、この間、待ち時間改善に向けた取組をそれぞれ行いまして、今年についまし
ては五つの総合支所くみん窓口の平均待ち時間が四十二分となつてございまして、昨年
の四十八分から短縮が見られます。なお、待ち時間の考え方につきましては、来庁された方
が番号発券機で券を引いたところから始まりまして、手続が終了するまでの作業時間を
含んでいるものでございます。

3の混雑期の来庁者の推移でございます。コンビニ交付の推進などで手続先の分散化を
図っているところではございますが、三月と四月の五つのくみん窓口への来庁者数は八万
八千人余りと、昨年から約二千九百人ほど増加をしてございます。

4の混雑期の取組でございます。㊧マイナンバーカード業務の体制強化でございま
す。区民の保有率は年々上昇しておりまして、令和八年三月末時点で七七・四％となつて
ございます。こういった状況が3の来庁者数に反映されている可能性はございますけれど
も、マイナンバーカード交付に關する区の状況ですとか、今後の具体的取組についまし
ては、次の報告案件で担当課長から御説明をさせていただきます。

二ページ目を御覧ください。㊨来庁者分散化・行かない窓口の促進でございます。①
コンビニ交付手数料の減額でございますが、住民票の写し、印鑑登録証明書等の交付につ
きましては、現在、通常二百円の手数料を五月いっぱいまで十円に減額中でありまして、
三月の交付実績を經年で比較をいたしますと、昨年比で約三千件ほど増加をしてござ
います。また、コンビニ利用と窓口利用との対比といたしましても、コンビニ利用が六

三%余りということで、昨年から、こちらは一・九ポイントほど増となっております。

②の広報の強化といたしましては、区のウェブページにおきまして、新たにくみん窓口、出張所の待ち人数ですとか待ち時間の目安を地図上で確認できるページの開設をいたしました。また、「区のおしらせ」でのコンビニ交付手数料減額等のPRを行っているところでございます。

㊦の窓口オペレーションの向上に向けた取組でございます。①です。令和七年一月より、届出人の自書の手間を省きまして、代わりに職員が状況を伺いながらシステムに入力をいたします、いわゆる書かない窓口を導入してございます。

②です。こちらは内部の処理上の話となりますが、データ連携の改善でございます。国のシステム標準化に伴いまして、住民記録のシステムを税、介護、就学といったシステムに連携させるために、その整合を図るためにどうしても時間を要してしまうということになりますが、その連携の仕様を見直しまして、若干ではございますが、二分間の短縮を図ってございます。

最後に、5の今後のスケジュールです。九月の当委員会におきまして、窓口状況のより詳細の御説明及び令和九年に向けた取組を御報告させていただきます。

資料の説明は以上でございます。

○山口ひろひさ委員長 ただいまの説明に対して御質疑がございましたら、どうぞ。

○つるみけんご委員 御説明いただきまして、今年は四十二分だったという御報告なんですけれども、そもそもこの待ち時間の混雑解消については、松村副区長が就任されてすぐのときに混雑解消を目指すという話があって、保坂区長も向こう二年かけて待たない窓口を実現するという前提があったにもかかわらず、昨年はどの程度、短縮を目指しているのかという目標数値すら出てこなかったという実態がありました。そうした中で、四十二分になりましたという報告と、また九月に報告をして、次の改善をこういうふうにしていきますという対応が恐らく委員会報告されるんだと思うんです。そもそものスタート地点といたしますか、解消を目指すという前提がどこかにいつてしまっていて、ただただ待ち時間の報告がなされるという現状については、人的資源も投入して、予算も投入してという区の仕事のやり方、進め方を考える上で、非常にこのままでよいものかと思うんですけれども、担当所管としてのお考えをお聞かせください。

○越智住民記録・戸籍課長 今、御質問のところでございますけれども、まず、冒頭でも申しましたけれども、待ち時間という部分につきまして、来庁された方が番号発券機で発

券されてから手続が終了してお帰りいただくまでの必須の作業時間というものが相当数含まれるというものでございます。やはり区として目指すべきところにつきましては、そういったところ、今回の御報告は混雑期におけるという表題をつけておりますけれども、混雑期であっても、そうでなくても、なるべく時間については平準化するということですか、あとはどの窓口に行かれても、非常に待たされる窓口、そうでない窓口、そういったところをなるべく平準化していく、そういったところの取組を今後していかなければならないと考えております。

○つるみけんご委員 この件に関しては、この間、相当やり取りをさせていただいておりますが、例えば待ち時間というのが純粹に待っている時間と、処理にかかっている時間と、あとは部署間での滞空時間というのもあって、その間で区民を待たせてしまっているというようなお話もいただいでいて、やはりそこをきちんとどういうふうに詰めていくのかという議論をしていかないと前に進まないといえますか、毎回、何分待っていますという御報告だけをいただいても、やはり区民を待たせてしまっているということを、区として申し訳ないという前提があったはずなのに、それがどこかに行ってしまうように感じるんですけれども、もしお考えがあればぜひお聞かせください。

○有馬地域行政部長 この間、私も別の部署でこの議論を聞かせていただいて、今回、私も見させていただきました。今回、速報に近い形で、全体の待ち時間ということで四十二分と出させていただいでいますが、実際には、例えば十の窓口で見ると時間はもちろん違いますし、さらに一年間で見てみると、例えば一番人が混雑していない時間帯の時間と、いわゆる一番待たせている時間というのも差があります。多分、この差分が恐らく待たせている時間なのかなと思うので、ここら辺を明らかにすること、また、先ほど申し上げた十の窓口でもかかっている時間というのはありまして、それをいかに短縮するかというのが大事になってきますので、そこら辺を含めて九月にはきちんとお示しして、また御意見をいただきたいと思えます。

○つるみけんご委員 今まさに部長おっしゃっていただいたように、かなり待ち時間にも差があって、これは平均で見ると三十分とか、四十二分とかという数字が出てきていますけれども、お話を聞いたところによると二時間以上待っていらっしゃる方もいるということです。こういうことがないようにしていただきたいというのが話の始まりのところでございますので、ぜひその点も詳細に分析していただいて、来年、区民を待たせることがないように、三月、四月に待たせることがないような改善策を早急に組み立てていただきたい

いと思います。お願いします。

○中里光夫委員 転入の手続が集中していて大変なわけですね。この間、議会の質問でもやりましたけれども、例えばまちづくりセンターで転入手続をするようにすれば、抜本的にこれを短縮しようと思ったら、そういう手だてが必要だというふうに私は考えていますけれども、実際にまちセンでやろうとすると、例えばどんな課題が考えられるんですか。

○越智住民記録・戸籍課長 現在、まちづくりセンターの中にも証明書自動交付機がございまして、こちらでは、コンビニと同じように住民票の写しですとか印鑑登録証明書の発行については現在もできるところでございまして。

では、コンビニとまちセンの件数で比較しますと、現状、もちろん箇所数の違いもございまして、コンビニ交付の利用が圧倒的に多いという状況もございまして。また、あと先ほどの質疑の中でもありましたけれども、まちづくりセンターにつきましては、やはり地区のまちづくりの拠点という大前提がある中での物理的なしつらえですとか人員配置がある中でのこういった交付もやっているというところもございまして、原則としては、やはり十の窓口、それからコンビニもより推進していくというのが前提かなと認識しております。

○中里光夫委員 今、まちセンで転入手続をやるという方針を持っていないというのは分かっているんですけれども、私はやるべきだというふうに思っていて、もしやろうというふうにしたときに、スペースだとか、場所とかという話もありましたけれども、以前、支所とのオンラインの手続もいろいろできるようにすれば、窓口でできることが増えるんじゃないかとか、そういう議論があったかと思うんですが、その辺はどうなんですか。

○越智住民記録・戸籍課長 現在、転入の手続に関しましては、マイナンバーの利用で転出元の自治体の手続を一部省略するという手続はございますけれども、転入していただく際には、やはり窓口で直接来て対面で御本人確認等をしていただかなければならないというところが、これは国の統一的な対応としてあるものですから、そうなりますと、やはり現状、まちづくりセンターでというのは、オンラインのお話もございましたけれども、それも含めて、現状はまだ難しいという状況でございまして。

○佐藤美樹委員 二ページにあります住民記録システムのデータ連携の改善で、ほかの税、介護、就学等の標準システムのデータ連携が十二分かかる、ここは結構大きい要因

で、今回はデータ連携の仕様改善をして二分短縮とあるんですけども、これ以外にこのデータ連携の短縮の余地は今後もまだあるんでしょうか。

○越智住民記録・戸籍課長 まず、かつてのいわゆるS K Yと言われたシステムから、昨年から、標準化に伴いまして、システムからシステムへというところについては、別のデータの移行というところでどうしても時間は発生してしまうというところで認識してございます。

その間で、やはり今回、これは世田谷区の独自の取組でございますけれども、業者との仕様の調整を具体的にいたしまして、ゼロというのは、かつてのようにはできないんですが、その仕様を見直す形で、今回、二分短縮を図ったというところで、この先さらにそれを短縮できるのかどうかというようなところにつきましては、セキュリティ上の問題もあって必要な時間という部分もございますので、そちらにつきましては、今後、また将来的な技術的な改善ができるのかどうかというのは、引き続き事業者と議論してまいりたいと考えております。

○中里光夫委員 今回の関連ですけれども、システム間の連携で十二分が十分になったと。S K Yのときはリアルタイムにできていたという話で、それは国の標準仕様だから仕方ない面があるという話だと私は理解しているんですけども、であるならば、国に対して、やはり仕様を見直して、リアルタイムにデータ連携できるようなシステムの仕様を将来ちゃんをつくってくれというのを意見として出していくべきじゃないかなと思うんですけども、いかがでしょうか。

○有馬地域行政部長 私も、この標準化について、様々、職員等から聞きますが、やはり世田谷区は、この間、世田谷区の仕様としてかなり手を入れて、待たせないようになり努力をしてきたものです。一方、標準化というのは、今さらながらかもしれませんが、国の標準化なので、一般的な自治体の事務処理を担うシステムになるので、つまり、世田谷仕様でやってしまうと、全国的には小さな自治体であれば過重なシステムになってしまうというところで、当然、世田谷区の気持ちとしては国に伝えてまいりますが、やはり国の立場を考えると、そういった部分はあるということも踏まえて、区としてほかに何か改善できないのか、もしくはシステム上ではなくて手続上でかなり改善してほしい部分も、結構、マイナンバーも含めてありますので、そこら辺は、気づいた点については、適時、国のほうに伝えてまいりたいと思います。

○佐藤ひろと委員 すみません、今さらながらなんですけれども、私は前回もお話した

と思いますが、残念ながら来られる方、来庁者が増えていますよね。来庁者の方の来庁要因は把握して分析されているんですか。さっき中里委員が転入届がとおっしゃっていましたが、転入届が多いというのは私は聞いたことがないので、そういった分析がされているかどうか、お伺いしたいんですけれども。

○越智住民記録・戸籍課長 今、副委員長がおっしゃるとおり、統計としては、データとしてございますので、目的として、何のために窓口に来られたかというのは集計という形ではございませんが、生データのような形でデータとしてございますので、これにつきましては、それがどのぐらい前年と比較して伸びているのかといったことも含めまして、しっかり分析をさせていただいて、次の九月のときに改めて御報告をさせていただきたいと思います。

○佐藤ひろと委員 これが最初にまずやるべきことであって、何のために来庁されているのか、それがマイナンバーカードの更新なのか、それとも転入なのか、それとも諸証明の発行なのか、その要因に応じて改善の対策を打ち出していないと、今、時間がどうのこうのという前に、そもそもそこがちゃんと委員会にも報告されていないですし、ここを強化していくことによって待ち時間が解消される。そもそも行かなければ待たないし、書かないので、なるべくわざわざ来なくても大丈夫ですよといったところが可能なのかどうかという総合的な分析をぜひしっかり整えてもらって、委員会で報告した上で、ここに来られる方が多いので、そのためにこういう手を打ちたいと思っていますというしつらえにしていくべきだと思いますので、その点、要望としておきますが、部長がお話ししたみたいなので、お願いします。

○有馬地域行政部長 九月の時点でお示しはさせていただいておるんですが、まず、ちょっと口頭で説明させていただきますと、三月、四月の十窓口で令和五年、六年、七年で減っているものは、住民票その他の証明書は令和五年が四万八千九百、令和六年三万八千、令和七年三万三千と減っています。一方で、マイナンバー関連は令和五年七万七千、令和六年六万九千、令和七年が九万四千ということで増えています。こういったもので事務ごとに経年で追っておりまして、ここら辺は九月のときにも前回お示ししていますが、改めて、この九月にもまたお示しさせていただいて、また御議論させていただければと思います。

○佐藤ひろと委員 そういう意味で、マイナンバーカードの更新が次の報告につながる体制の強化になるというような説明につながってこないと、単発的な話でいつも途切れちゃ

うので、ぜひそういった関連づけた説明をお願いをしたいと思います。

○山口ひろひさ委員長 ㊦マイナンバーカード発行体制の強化等について、理事者の説明をお願いいたします。

○寺澤マイナンバー担当課長 それでは、マイナンバーカード発行体制の強化等について御説明いたします。

1 主旨でございます。マイナンバーカードの発行に関し、現在、申請件数に対して交付予約枠数が不足しており、交付までに四か月以上かかる場合があるなど、発行が滞っていることから、現行の発行体制を強化し順次解消を目指してまいります。その上で、来年も同様の遅れが生じないように、マイナンバーカード発行体制をあらかじめ強化することから、三茶昭和ビル三階に開設しておりますマイナンバーカードセンターと同一ビル内にあります三茶しゃれなあどホール第四集会室シリウスの利用を停止し、マイナンバー関連業務のために暫定利用いたします。

続いて、2の現状等でございます。㊧マイナンバーカードについてですが、カード自体の有効期限は発行日から十回目の誕生日まで、発行時に十八歳未満の場合は五回目の誕生日までとなっております。また、電子証明書の有効期限は、年齢にかかわらず、発行日から五回目の誕生日まででございます。先ほどの報告でもありましたとおり、区民のカード保有枚数率は令和八年三月末時点で七七・四％となっております。

㊨発行体制ですが、マイナンバーカードセンターのほか、総合支所くみん窓口五か所、太子堂出張所を除く出張所四か所、さらに、令和八年二月からは委託により区内郵便局四局でのカード交付を開始しております。また、まちづくりセンター二十か所にございます電子証明書手続きコーナーでは、電子証明書に関する手続など、一部業務を行っております。

3 発行見通しでございます。こちらの図は、以前の特別委員会資料でも掲載しているものになります。まず、令和七年度の部分を御覧ください。令和七年度の見通しでは、新規約五万七千九百件、更新十万一千三百件、合計約十六万件を見込んでおりました。実際の申請件数は、結果としてほぼ見通しどおりの件数となっております。続いて、令和八年度の部分を御覧ください。新規で約四万七千九百件、更新で約五万件と今年度につきましては約十万件、月で、十二で割りますと大体八千件程度を見込んでおります。

続いて、二ページ目にお進みください。4 発行状況等でございます。令和七年度の区の

カード交付件数は約十二万八千件となっております。先ほどの見通しの中では大体想定どおりということで、申請件数は大体十五、六万件となりますので、その申請件数に対して交付件数が十二万八千件ですので、その分が遅れにつながっているイメージとなります。

令和八年度の詳細につきましては、三ページの別紙を御覧ください。本資料は、令和八年度当初のカード交付の実績及び今後の交付状況の見込みを示したものでございます。区としましては、発行体制を強化して交付予約枠を拡大することで予約が取りづらい状況を解消することを目指しております。まず、前提でございますが、この資料の数字の網かけ部分、四月の全項目の数字、あと五月のカード保管数につきましては既に実績となっている数字でございます。それ以外の数字はシミュレーションに基づく見込みとなっております。

続いて、各項目について御説明いたします。まず、表の左から二項目め、カード到着数は、区民が申請後、カード発行元である地方公共団体情報システム機構、J-L I Sから区にカードが届いた数となります。その右側、カード交付件数はその月に区が交付した件数となります。さらにその右側、カード保管残数は、月初めのカード保管数にカード到着数を加え、カード交付件数を引いた数となります。そのカード保管残数が表の一番左側、翌月のカード保管数の数値となります。カード保管残数の内訳ですが、交付予約済みの数と交付未予約の数などに分かれます。交付未予約の数などは、さらに交付の予約がまだない方、それから郵送関係で処理するカードなども含まれます。また、交付未予約数のうち、今現在、約一万件はもう一年以上未予約の数となっております。四月の実績で言いますと、四月の初め、カード保管数五万九千件に申請件数八千件を加え、カード交付件数が一万件であったため、カード保管数が二千件減り、月末のカード保管残数は五万七千件となります。このうち二万二千件は既に予約ができています状態です。そのため、残りの約三万五千件が交付未予約数などとして残るため、この数を総合支所と連携をして順次減らしていくことを目指していくということになります。

では、二ページ目にお戻りください。5の対応策案でございます。こちらは既に対応中のものも含まれます。まず一点目の対策案として、マイナンバーカードセンターの拡充でございます。カードセンターでは、令和八年二月から土曜日の閉庁日について開庁を実施しており、あわせて、日曜日に各総合支所にある区民会館集会室などで臨時窓口を随時開設しております。

次に、二点目、くみん窓口・出張所における対応でございます。既存の開庁時間内にお

いて予約枠の拡充を図っており、当面、五月から七月まで実施をいたします。

最後に、三点目、三茶しゃれなあどホールの活用でございます。こちらは、令和八年十二月から令和九年五月までの期間においてシリウスを活用いたします。なお、実際の利用は準備期間もあるため、おおむね一月以降を想定しています。こちらにつきましては、状況により延長することを考えたいと思っております。これらの取組により発行体制を強化して、滞留しているカード交付の解消を図ってまいります。

御説明は以上でございます。

○山口ひろひさ委員長 ただいまの説明に対して御質疑がございましたら、どうぞ。

○大庭正明委員 今回の説明を丸めて丸めて丸めて言いますけれども、区の考え方としては、予約枠数を増やせば滞留が減少していくだろうという想定になっているんですけども、その前提として予約枠数が全て消化されるという前提に立っていませんかということなんです。実際には予約をしても来ない人とか、キャンセルだとか、いろいろな事情で予約が全部崩れちゃうと。だから、月間の予約枠数が一万一千とかあったとしても、実際にはもっと少ない人しか来ない。それがまた翌月か、また予約できるのが何か月か分かりませんが、ずれていくということから考えると、この計画はその分を織り込んでいないとすれば、破綻するんじゃないんですか、つまり、このとおりにいかないんじゃないんですかということの懸念がどこにも書いていないですよ。この表というかあなた方の考え方は、予約枠数イコール処理件数という形でできているんです。そのとおりに忠実に予約枠数と処理件数がイコールになれば、それは減っていくということになるんですけども、予約というのはあくまでも予約で——言っていることは分かりますね。そのあたりは、どういうふうな不安要素として考えているかということにはちょっと聞いておきたい。

○有馬地域行政部長 別紙の三ページを御覧いただければと思いますが、まず、申請数のところを今八千というふうに見ております。例えば昨年度で言えば、年間で十六万ぐらいの想定をしているということで先ほど申し上げましたが、それを単純に割り返して体制を取っていた部分がございます。前半部分は大庭委員がおっしゃったとおり、予約枠はあるんですけども、申込みがなかったというところが実際ありました。

一方で、昨年十二月には、はるかに毎月の想定を超える一万四千という申請が来ました。ここで今回のような遅れに、要は想定と変わった形で遅れが出てきたというのが現状でございます。ですので、今回、カード交付のカード到着数というところで八千と見ておりますが、これはあくまでも想定ですので、現時点においては、大体、予約枠を広げれば

予約が入ってくるという状況ではございますが、それでも、やはりそれを超えてくることもあるかと思えます。なので、区としては、まず八千と見ていますが、これが崩れた場合にはすぐに対応できるように既存の十窓口で体制が組めないかどうか、マイナンバーセンターでさらに拡充の策が取れないかどうかというのを常に検討しているところです。

また、そういった意味では、あとは今後もしかしたら出てくるとしたら、平日は空いているけれども、土日はすぐ埋まるみたいな状況があるならば、そういった形でニーズに合わせて対応していかなければいけないと。今、予約枠数を大分広げてきたので、苦情は少しずつ減ってはおりますが、まだまだちょっとある分がございまして、とにかく予約が取れないというところの苦情を極力減らすように努めていきたいと考えております。

○山口ひろひさ委員長 次に、㊦その他ですが、ほかに報告事項はございますか。

〔「なし」と呼ぶ者あり〕

○山口ひろひさ委員長 ないようですので、以上で報告事項の聴取を終わります。

○山口ひろひさ委員長 次に、2 協議事項に入ります。

㊧次回委員会の開催についてですが、第二回定例会会期中であります六月十七日水曜日午前十時から開催予定としたいと思いますが、よろしいでしょうか。

〔「異議なし」と呼ぶ者あり〕

○山口ひろひさ委員長 それでは、次回委員会は六月十七日水曜日午前十時から開催予定といたします。

以上で協議事項を終わります。

○山口ひろひさ委員長 その他、何かございますか。

〔「なし」と呼ぶ者あり〕

○山口ひろひさ委員長 特になければ、最後に、今月末をもって様々御尽力をいただきました、退任をされます松村副区長から一言御挨拶をいただけたらと思いますけれども、よろしいでしょうか。

○松村副区長 四年間、本当にありがとうございました。議会と違うというか、議場と違って、委員会は距離の近さが、膝詰め感というのがある意味重圧でもあり、また喜びでもあったかなと思っております。

振り返りますと、私がうまく答えられなかったなというのもあれこれ頭をよぎりますが、地域行政制度ができた一九九一年は私が社会人一年目ということで、銀行に入った年でございます。机の引き出しを開けると、そろばんが入っております。だから、新人研修でそろばんを習うという時代、当然、手書き。若手はワープロ専用機というのがあって、シニアの方はもう使わないです。手書きでやっている。そういう時代でございます。結婚したら、専業主婦になるというのが当たり前の時代。

それから三十五年がたって今に至るわけですけれども、世田谷区の人口は約二割、十五万人増えて九十三万人ということで、一気に増えます。また、今日ちょっと話題にもなっていますスマホが当たり前になり、SNSが当たり前になり、今は生成AIが相談相手だという人もぼつぼつ出だしているという、大きく技術が進化するとともに、便利になるとともに、一方で孤独、孤立、それから分断というような問題がどんどんクローズアップされてきております。社会が大きく変わり続けている中で、新たな問題というのはどんどん出てくると思いますが、区役所のミッションというのは、住民の福祉の増進というところは変わらないと思いますので、新しい技術にしっかり向き合いながら、引き続き、この膝詰め感で誰一人取り残さず住民の福祉の増進につなげていっていただきたいなということをお願いしております。

ありがとうございました。（拍手）

○山口ひろひさ委員長 変化の中で様々御尽力いただきまして、本当にありがとうございました。これからも健康に十分御留意をいただきまして、ますます御活躍いただくことをお祈り申し上げます。本当にどうもありがとうございました。

それでは、以上で本日のDX・地域行政・公共施設整備等推進特別委員会を散会いたします。

午前十一時五十六分散会
