

午前十時開議

○山口ひろひさ委員長 ただいまからD X ・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、㊦令和八年第三回区議会定例会提出予定案件について、議案①世田谷区印鑑条例の一部を改正する条例について、理事者の説明をお願いします。

○越智住民記録・戸籍課長 それでは、世田谷区印鑑条例の一部を改正する条例につきまして、その提案内容を御報告いたします。

まず、1 の主旨でございます。記載のとおり、地方公共団体情報システムの標準化に関する法律の標準化対象事務を定める政令に規定をいたします事務の処理に係る関係省令が制定をされまして、これに伴う国の印鑑登録証明事務処理要領が一部改正をされました。このため、区におきましても、印鑑登録申請者の保証人となることができる者の範囲を変更する必要がありますことから、令和八年第三回区議会定例会に条例の一部を改正する条例を提案するものでございます。

2 の改正内容といたしましては、従来、印鑑登録申請者の保証人となることができる者の範囲を東京都の市区町村で印鑑登録を受けている者としておりますが、この範囲を全国の市町村に拡大いたします。また、㊧に記載のとおり、表記の統一もこのたび図っております。

3 の新旧対照表につきましては、二ページ以降に添付をしておりますので、こちらは後ほど御覧をいただければと存じます。

4 の施行予定日は、令和八年十一月二日でございます。

説明は以上です。

○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、㊨新たな行政経営への移行実現プラン（令和七年度推進状況）について、理事者の説明をお願いいたします。

○小泉政策企画課長 それでは、新たな行政経営への移行実現プラン（令和七年度推進状況）につきまして御説明申し上げます。

本件につきましては、昨日、おとといで行われました五常任委員会及び本日の四特別委員会との併せ報告でございます。

まず、1の主旨でございます。右肩、一ページでございます。世田谷区基本計画に掲げます目指すべき未来の世田谷の姿の実現に向けまして、区は、令和六年三月に新たな行政経営への移行実現プランを策定いたしました。持続可能な新たな行政経営への移行を目指し、取組をこの間進めてまいりました。このたび、プランの二年目に当たります昨年度、令和七年度の取組につきまして、決算を踏まえた効果や成果を新たな行政経営への移行実現プラン（令和七年度推進状況）としてまとめましたので、御報告するものでございます。

2の推進状況でございます。全体の推進状況につきましては、先日、五常任委員会におきましてそれぞれ御報告をさせていただいておりますので、今日は本委員会所掌の取組について御説明をさせていただきたいと思っております。

右肩の一〇ページにお進みください。取組み項目の表の見方でございますが、表の一番下の段に白抜きの⑥とございます。令和七年度の主な実績を赤字でお示ししてございます。

右肩の一一ページに、それぞれの取組み項目を記載してございます。本委員会取組分といたしましては合計二十三の取組がございしますが、本日はその中から幾つかピックアップいたしまして御説明を申し上げたいと思っております。

右肩の一三ページにお進みください。1ー5地区情報共有プラットフォームの整備でございます。地域コミュニティーアプリ、コモンによります地区情報の発信を二十六か所のまちづくりセンターで実施をいたしました。また、このコモンを提供する民間事業者と連携協定を結びまして、公共施設でのポスターの掲出や区の媒体を活用した広報を展開し、認知度向上に努めたところでございます。プラットフォームを入り口とした意見集約機会へのつなぎについて、様々なイベント、場の情報共有をすることで取組を進めてまいりました。

続きまして、飛びまして恐縮でございますが、右肩の三一ページにお進みください。2ー1「待たない」窓口の実現でございます。来庁者数や平均待ち時間等を分析し、最混雑期に世田谷くみん窓口におきまして、住民異動を伴わないマイナンバーカード手続を別ラ

インの臨時窓口で処理する体制を構築しました。また、電話問合せに時間が取られてしまう現状の改善に向け、令和八年にA Iを活用した自動電話応答システムの試行実施を行うための準備、調整を行ったところでございます。窓口予約につきましては、令和六年度の実施検証を踏まえ、全体としては期待した効果が確認できなかったため、一部の手続に限定し実施したところでございます。マイナンバー業務につきましては、まちづくりセンターでの電子証明書手続きコーナー及び世田谷区マイナンバーカードセンターを周知することで来庁者の分散を図ったところでございます。

続いて、三二ページでございます。2－3 マイナンバーカード交付等業務の効率化でございます。マイナンバーカード更新業務の周期的な増加を見据え、バックヤード業務のうち定型的な業務を抽出し、さらなる委託化を推進することで業務の効率化を進め、カード交付体制の強化を図ったところです。なお、委託化に当たりましては、事業者に対する各種研修の実施、情報共有の徹底により、業務品質の確保にも努めたところでございます。

続きまして、飛びまして恐縮ですが、四四ページにお進みください。2－4 オープンデータの推進でございます。庁内データにおけるデータの利活用につきまして、関係所管を横断したプロジェクトチームの立ち上げに向けた準備を進め、また、データ利活用に係るツールの活用可能性について検討を行うとともに、実際にツールを触ることで知見の蓄積を進めてきたところでございます。

最後になりますが、右肩の六五ページまでお進みください。5－2 D X人材の育成でございます。提案型P T制度によりまして、参加者の所管における業務改善の実践と人材育成を共に推進し、庁内イベントで事例報告を行うことで、庁内全体への情報共有を図ったところでございます。あわせて、デジタル活用事例の表彰を通じて、職員への挑戦を後押ししつつ、各種研修や勉強会を開催し、組織全体のスキル向上を図ってきたところでございます。

引き続き、持続可能な新たな行政経営への実現を目指して、庁内一丸となって、鋭意、取組を進めてまいります。

長くなりましたが、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。

○佐藤美樹委員 一点だけ、最後の今、御説明がありましたD X人材の育成のところ、デジタル活用事例の表彰ということが書かれていたんですけれども、これは庁内だけで閉じているものなのではないでしょうか。というか、多分、私たちにはオープンになっていないなと

いう認識からのお伺いなのですが、いい事例であれば、区民の皆さんに知っていただくこともまた人材育成につながっていくと思うんですけれども、いかがでしょうか。

○日高DX推進担当課長 今、御説明した六五ページの5—③のDX人材の育成につきましては、職員の表彰は、今年一月に初めて開催したセタガヤDXエキスポにおきまして複数の事例を取り上げて表彰しているものでございます。こちらは今、主に管理職とか、職員で参加したい方とか、あとはベンダーの方とかに参加いただいて、ホームページでもDXエキスポの表彰結果等は公表して、区民の方にも可視化されるような形でやっておりますので、今後も引き続き、こういった事例の庁内外への共有を進めてまいりたいと思います。

○佐藤美樹委員 ホームページのほうは拝見しまして、DXエキスポ二〇二五開催報告というのは見たんですけれども、やっぱり事例までは出ていなくて、こういうところがスパイラルアップにつながっていくと思うので、私も個人的にもすごく知りたい部分でもありますので、そういったことをオープンにしていいただければと思います。要望します。

○中里光夫委員 関連でというか、DXエキスポを私はちょっとだけ見させていただきまして、現場の職員がいろいろ工夫して、ノーコードツールとかを使ってこんなことをやりましたというのをやっていて、すごいなと思ったんです。やっぱり事務の効率化でそこを採用してどんどんやるというのがいろんなところに書いてはあるんですけれども、実際の、どのぐらい進んでいるのかなというのはすごく気になるところです。そのための人材育成だとは思いますが、実際にそういう取組をどの程度やって、どの程度事務が効率化されているかというのを見えるようにしていただいたり、議会に報告していただいたりというのはできないかなと思うんですけれども、いかがでしょうか。

○日高DX推進担当課長 ありがとうございます。先ほど紹介したDXエキスポの事例なども公開しておりますし、あとは、庁内では、ノーコードツールと、最近は、AIを活用した業務改善は今、現在進行形で進んでいるところでございます。ある程度、事例がまとまりましたら適宜適切なタイミングで、今日もロードマップの中間報告等をさせていただくんですけれども、また、場面で議会のほうに報告をさせていただく予定ですので、しばらくお待ちいただければと思います。ありがとうございます。

○山口ひろひさ委員長 次に、㊦世田谷区立スカイキャロット展望ロビーに関する基本コンセプト（案）について、理事者の説明をお願いいたします。

○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基本コンセプト（案）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。二段落目でございます。本施設は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、さらなる有効活用を図っていくため、施設の利用状況や課題などのほか、サウンディング型市場調査の結果も踏まえ、施設リニューアルに向けた基本コンセプト（案）を取りまとめました。今後、利用者や区民の意見等を聞きながら、子ども、若者、子育て世代から高齢者まで、区民等が広く活用できる施設づくりを進め、施設の設置目的である区民同士の交流の促進や観光の振興に向けた機能の充実と施設機能を十分に発揮できる安定した運営体制の実現を目指してまいります。

2 施設概要は記載のとおりでございます。

二ページを御覧ください。3 施設の現状・課題でございます。キャロットタワー二十六階は、スカイキャロット展望ロビーとして事業に取り組んでまいりましたが、コロナ禍の影響があり、来客数が減少し離れてしまったこと、また、三軒茶屋エリアなどは飲食店が多く競合していることも影響し、利用料金収入がコロナ禍前の水準まで戻っておらず、さらに物価高の影響により経費単価も増加、増大していることから、赤字運営が続いている状況でございます。また、運営体制につきましては、指定管理期間やコストの負担の在り方も含め、指定管理者及び区双方にとって、より望ましい運営の在り方を検討していく余地がございます。レストランは、区内では数少ない百人規模程度の比較的大きな宴会会場として、各種団体等の会合などに活用されているなど一定の需要もあり、様々に利用されている状況でございます。一方で、個人利用につきましては減少しており、下表の利用状況の推移からも、コロナ禍前の平成三十九年度と令和七年度の利用人数を比較しますと半減以下となっております。展望エリアの来場者数も減少したままとなっております。

三ページを御覧ください。4 前回御報告いたしましたサウンディング型市場調査での事業者からの主な提案事項につきましては、記載のとおりでございます。

5 基本コンセプト（案）についてでございます。施設の利用状況、課題及びサウンディング調査結果等を踏まえ、基本コンセプト（案）を整理いたしました。

ページが飛びますが、六ページを御覧ください。資料下部に記載のとおり、基本コンセプトは、「展望ロビーを最大限活用し、多くの区民にとって入りやすく、自由に居心地の

良い空間をつくるとともに、区民どうしのつながり、まちづくりへとつなげていく「パブリックスペース」としております。

また、コンセプト実現に向け、四つの機能を設定しております。一点目は展望ロビーです。区全体を見渡すことができる貴重な展望ロビーの価値を向上させるとともに、観光や区民が利用しやすく居心地のよい空間づくりとしております。

二点目は、多世代の憩い・交流です。子ども、若者、子育て世代から高齢者まで、幅広い区民が憩い、交流できる広場づくりとしております。

三点目は、多様な活動集まる場です。区民の多様なニーズに応える活動の場を用意するとともに、講演会やイベントなど、大人数で集まることができる場づくりとしております。

四点目は、まちづくりです。三軒茶屋をはじめとする世田谷の魅力、活力の向上につながる活動や交流を促進し、まちづくりを支える場づくりとしております。

四ページを御覧ください。6 今後の事業者公募・選定にあたっての基本的な要件でございます。一点目です。飲食機能につきましては、多様な区民の交流、居場所等としての有効活用が期待されるため、カフェなどの軽飲食以上の機能は求めるものといたします。

二点目です。運用の工夫等により、宴会、会合、イベントなどが五十人から百人程度の規模で実施できるスペースの確保を求めるものといたします。なお、各利用の際には、施設内の飲食機能での食事提供を必須とはせず、ケータリングなどでの対応も可といたします。

三点目です。特定の利用者に施設の一部を長期間にわたって占有させることは望ましくない一方で、収益性の観点から、事業者の提案の自由度を狭めないため、展望エリアを除き一定程度の占有につきましては、提案内容によっては認めるものとし、一時的な利用制限も同様に提案内容によって認めるものといたします。

四点目です。施設の利用用途につきまして、ピアノや歌などの音楽演奏、演劇での利用など、幅広い活動を認めていく一方で、下の階に音や振動が伝わる利用は制限するものといたします。

五点目です。指定管理制度を継続していくとともに、施設整備、運営に係る費用について、公共性の高い場合は区がコストを負担し、民間収益が取れる場合は民間事業者でコスト負担する役割分担とし、初期投資回収の観点から指定管理期間は十年を基本として検討を進めてまいります。

7 施設利用者・区民からの意見募集です。今後、基本コンセプト案を基に、施設内において利用者へのアンケート調査を実施いたします。また、施設利用者以外からの意見も把握するため、三軒茶屋で開催されるイベントを活用した意見募集のほか、「区のおしらせ」、LINEを活用し、広く区民を対象とした意見の募集を実施するとともに、いただいた意見等を踏まえ、公募要領の策定を進めてまいります。

8 追加のサウンディング型市場調査の実施です。サウンディング調査に参加いたしました六事業者等に対して、公募要領の策定等に向け、事業の実現可能性や市場性、費用負担などを把握するため、追加でのサウンディングを引き続き実施していく予定でございます。

五ページを御覧ください。九今後のスケジュール（予定）でございます。本委員会終了後、九月から十一月にかけまして、基本コンセプト案について、施設利用者や区民を対象としたアンケート調査やイベント等での意見募集を行うとともに、事業者への追加のサウンディング型市場調査を実施いたします。その後いただいた意見等を踏まえまして、公募要領等を整理し、令和九年度中に指定管理者の指定を行い、令和十年三月の現指定管理期間終了後、中長期保全改修工事及び内装工事を経て、令和十一年一月以降のリニューアルオープンを目指してまいります。

御報告は以上となります。

○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。

○中里光夫委員 方向性としてはいいと思うんですけども、次にどういう施設にしていこうかということで、やっぱり地元の住民の声を反映させることが大事だと思うんです。アンケートをやるということですけども、例えばワークショップみたいなことをやったりだとか、広く議論するような場があってもいいんじゃないかと思いますが、いかがでしょうか。

○大橋政策経営部副参事 今のところ、意見募集につきましては、広く区民の皆さんに御意見を伺うために、「区のおしらせ」やLINEなんかで、LOGOフォーム等を使いながら意見募集をしていきたいと考えています。なお、施設利用者につきましては、施設の中でアンケート調査も行っていく。さらに、区民の皆様に関しましては、三軒茶屋のイベント等も使いまして、そこで、イベントの開催時に意見募集もしながらやっていく予定ですので、今のところ、ワークショップで個別にやっていくという予定ではございません。

○中里光夫委員 では、ぜひ検討していただくように要望しておきます。

○山口ひろひさ委員長 次に、☎せたがやD Xロードマップの取組みに関する中間報告について、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 それでは、せたがやD Xロードマップの取組みに関する中間報告について御報告いたします。

報告資料の二ページを御覧ください。本ロードマップは、令和八年度から十年度までの三年間にD Xをどのように進めていくかを示したものです。これまでのD X推進方針の成果や課題に加え、生成A Iなどデジタル技術の急速な進展を踏まえ、区として重点的に取り組む内容を整理したものです。

続いて、三ページを御覧ください。こちらにロードマップの取組一覧を掲載しています。本日は、中間報告として、各取組項目の進捗状況を御報告いたします。

続いて、四ページを御覧ください。令和十年度に向けた目指す姿として、行政サービス、参加と協働、区役所の三つの視点でのR e e D e s i g nを掲げております。

ここではまず、行政サービスのR e e D e s i g nについて御説明いたします。

五ページ、1－1 デジタル窓口の拡充を御覧ください。なお、ページ下部の点線で囲まれた箇所より上の部分が現行ロードマップの記載、点線内が本日時点の進捗状況に関する記載となっており、次ページ以降も同様に点線内に進捗状況を記載しております。本日は、点線内の進捗状況を中心に御説明いたします。

まず、1－1 デジタル窓口の拡充においては、現在、区民が必要となるオンライン手続により分かりやすくアクセスできる仕組みの検討を進めるとともに、オンライン手続の利用状況や業務フローの分析を実施しております。

続いて、六ページ、1－2 郵送D X・スマート通知の拡充を御覧ください。通知の電子化については、庁内事例を基に課題や実施方法の整理を進めており、今後、標準的な手法として庁内展開を図ってまいります。

続いて、七ページ、1－3 区役所へのタッチポイントの拡充を御覧ください。東京都の東京アプリについては、都による操作支援への協力に加え、区としても、東京アプリ及びせたがやP a yの操作支援窓口を開設し、利用促進に取り組んでおります。

なお、続きまして、八ページにて、ただいま御紹介した1－1 から1－3 の三項目を通して目指す姿のイメージを掲載しております。今後は、スマートフォン上で手続が完結できる環境づくりや東京アプリと区のオンラインサービスとの連携に向けた検討を進め、区

民が迷わず必要な手続にたどり着ける環境整備につなげてまいります。

続いて、参加と協働の R e — D e s i g n について御説明します。

九ページ、2—1 データで区政課題を解決する仕組みづくりを御覧ください。データ利活用推進に向けた庁内プロジェクトチームを立ち上げ、全庁的な現状把握調査や分析環境に関する検証を進めております。今後は、その結果を踏まえ、推進方針や環境整備の方向性を整理してまいります。

続いて、一〇ページ、2—2 協働プラットフォームの構築を御覧ください。他自治体における区民参加の仕組みや運営方法の調査研究、庁内外の先行事例の情報収集を進めております。

なお、続きまして、一一ページにて、協働プラットフォームの構築の課題と今後の目標を整理しております。今後は、これらの課題や目標を踏まえ、世田谷区に適した仕組みの検討を進めてまいります。

続いて、区役所の R e — D e s i g n について御説明いたします。

一二ページ、3—1 職員が利用する I C T 環境の効率化・強靱化を御覧ください。職員端末の更新や庁内ネットワーク整備を計画どおり進めるとともに、商用回線化やクラウドサービス活用に向けた環境整備を進めております。

続いて、一三ページ、3—2 業務システムの見直しを御覧ください。こちらはおおむね順調に進んでおりますが、標準準拠システムへの移行に関して、一部課題がございます。

なお、今の標準準拠システムへの移行、自治体情報システム標準化の状況につきましては、続きまして、一四ページ、一五ページの別紙1、2のとおりまとめておりますので、後ほど御覧いただければと思いますが、全国的な移行遅延の影響を受け、一五ページの別紙2に記載のとおり、移行時期の調整が必要となっている業務がございます。区としては、既存ベンダーに限らず、複数事業者との調整を粘り強く進めるとともに、区民サービスに支障が生じないように、現行システムの安定稼働にも必要な対応を講じてまいります。

続いて、一六ページ、3—3 生成 A I 等先端技術の業務活用の推進を御覧ください。生成 A I の活用に関する実証や効果検証を進めるとともに、安全かつ効果的な活用に向けた職員向けのガイドライン整備や研修を進めております。

なお、続きまして、一七ページにて、生成 A I 等に関する取組状況を整理しております。今後は、記載の内容に基づき各 A I ツールの活用指針を明確化し、業務への活用をさらに進めてまいります。

続いて、一八ページ、3－4 デジタル人材の育成を御覧ください。現在、職員アンケートを実施し、その分析と課題整理を進めております。

なお、続いての一九ページにてデジタル人材の育成に関する取組状況を整理しております。今後は、人材育成ガイドラインの策定に向けた検討を進めてまいります。

続いて、二〇ページ、3－5 D X の推進の機運を醸成し、チャレンジできる組織文化へ、及び、続きまして、二一ページ、3－6 情報共有による、チームで効率よく働ける職場への変革については、いずれも、おおむね順調に進んでおります。今後は、職員向けイベントや動画等による情報発信、活用事例の共有、情報共有ツール活用の推進に向けたルール定着等を図ってまいります。

御説明は以上のとおりですが、本ロードマップに基づく取組は現時点ではおおむね順調に進捗しており、今後も、区民サービスの向上と業務の効率化を両輪として着実に D X を推進してまいります。

以上で、本件報告を終わります。

○山口ひろひさ委員長 ただいまの説明に対して御質疑がありましたら、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、㊤本庁舎等整備工事の二期工事竣工に向けた対応及び三期工事の概要等について、理事者の説明をお願いします。

○鳥居庁舎建設担当課長 本庁舎等整備工事の二期工事竣工に向けた対応及び三期工事の概要等について御報告します。

まず、1 の主旨です。本庁舎等整備工事は、おおむね二期工程を完了し、九月十八日の竣工に向けて、現在、行政検査や各設備機器の試運転、清掃などを実施しております。二期竣工に向けた対応と三期工事の概要などについて報告いたします。

2 二期工事の竣工に向けた対応です。七月下旬より、東京都による建築基準法上の行政検査、また、区監督による検査などを開始しています。現在は、検査指摘の是正、最終清掃などを実施しております。令和八年九月十八日、区は大成建設より二期棟の引渡しを受けることとなります。

3 三期工事の概要等についてです。㊦三期工事の概要、三ページ目以降が別紙となります。

まず、三ページを御覧ください。こちらは新庁舎建物配置図となります。赤色の着色部

分が三期工事の範囲となります。第二庁舎跡地に整備する西三期棟のほか、ノバビル敷地には職員駐輪場を整備し、東一期棟の南側、現在のバスの折り返し場付近にはサンクンガーデンと呼ぶ既存水景の再整備を行います。このほか、三期では、西棟北側の擁壁の整備、あと、現在は仮舗装としておりますが、中央区道につきましても広場との一体化整備を行います。

四ページを御覧ください。こちらは計画概要です。面積、階数などは記載のとおりです。工事内容につきましては先ほどの説明と重複しますので、割愛いたします。

五ページをお開きください。こちらは三期工事の工程表になります。上段、西敷地の同記載の部分を御覧ください。白色帯の部分、本年九月十八日の二期棟竣工以降、速やかに三期工事の準備工事に着手いたします。次に、黒色の帯の部分になりますが、第二庁舎からの移転作業が完了する十一月初旬より、第二庁舎周りの外部足場の組立て、第二庁舎の内装解体工事に着手いたします。次に、青色帯の部分です。第二庁舎の建屋解体につきましては来年の五月頃まで実施し、その後、茶色の帯の部分ですが、掘削工事を行います。以降、地下躯体工事、地上躯体工事と進みます。黄色の帯の部分です。令和十年度に入りますと本格的に内外装仕上げ工事に進みまして、令和十年度の後半には緑色の帯です。中央区道の広場との一体化整備などを行い、令和十一年四月末、完全竣工予定となります。

続きまして、六ページをお開きください。こちらは三期工事における工事車両の通行経路図になります。三期では緑色の矢印で示すルートを工事車両が通行します。主に使用する現場出入口につきましては、区役所西通りに面しました西側メインゲートと記載の部分になります。一部の大型工事車両や資材の搬入時には、誘導員を配置の上、中央区道に面しました南北のサブゲートを使用することになります。黄色く着色している部分、通学路につきましては、通学時間帯となります七時半から八時半までの時間帯は工事車両の通行は行いません。

一ページにお戻りください。3の㊦区民への工事概要説明になります。まず、①説明会の開催についてです。記載のとおり、八月一日と三日に三期工事説明会を開催しました。合計十七名の方に御参加いただきました。

続きまして、②資料の配布につきましては、この説明会の開催に先立ちまして、七月十五日、本庁舎敷地の周辺街区の方、あと世田谷区役所通り、区役所西通り沿道にお住まいの約千五百世帯に対しまして、工事説明会の御案内を兼ねた概要資料を配付しております。

③動画の配信につきましては、工事概要説明動画をユーチューブ世田谷公式チャンネルに掲載をしております。

④家屋調査の実施です。工事範囲に近接する家屋、約百棟につきましては、工事による家屋の影響の有無を判断する資料作成のために、三期工事の着手に先立ちまして、専門の調査会社による家屋調査を実施いたします。

続きまして、4 三期工事説明会での主な意見です。工事説明会では、御参加いただいた方より、騒音、振動、粉じんに対する御心配の声、隣接住民の方への丁寧な事前説明の要望、ネズミなどの害虫による影響について御意見をいただきました。主な意見、回答を表としてまとめておりますので、後ほど御確認ください。

二ページを御覧ください。今後のスケジュール（予定）となります。令和八年九月十八日、二期工事が竣工し、その後、シルバーウィークになりますが、シルバーウィーク明けの九月二十四日以降、三期の準備工事に着手します。

報告は以上です。

○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。

○岡川大記委員 今回の本庁舎の建て替えが、もう間もなく三が始まるということなんです、八代の地震で免震装置が壊れる、ずれがあるとかということがあったと思うんですが、これは今回の庁舎の工事に関して何か不安要素はあるのでしょうか。

○鳥居庁舎建設担当課長 八代市の事例は、免震装置が大きな地震の後に戻り切らなかった事例というふうに認識しています。八代市は、地震があったときに元に戻るための機能を持つ免震装置があるんですけれども、それと世田谷区の新庁舎で使っている装置は違う種類のものになりますので、同じものを使っているということではありません。

なので、原因については詳細な報告がまだなされていないはずですので、世田谷区で同様の事例が起こるかという御心配については、その調査結果を待たなければいけないんですけれども、極めてまれな例だとは思っています。この間、大きな地震があって、免震建物がそのまま元の位置に戻らなかった、大体、計算上は数センチ内外ぐらいの位置に大きな地震があっても元に戻るという機能を持っているんですが、八代市については、もっと大きな単位で戻らなかったということです、極めてまれな例だとは思いますが、今後の報道等、調査結果を見て、世田谷区でそういう事例がないかの確認はしたいと思います。

○岡川大記委員 結構以前に、私は免震装置は本当に戻るのかみたいな話もしていて、今

回、八代では戻らなかったということもあったので、戻らなかったときは押し返しますみたいな話も以前あったと思うんですけども、本当にそういうことができるのかどうかというの、もう一度、確認はちゃんとしておいていただきたいなというふうに思います。要望です。

○大庭正明委員 極めてまれなことが起きるのが災害であって、その極めてまれなことに対処しなければいけないということだと僕は思うんですけども、本庁舎のこちらの棟は免震装置が入っていて、それで、隣の会館には免震が入っていないから、例えば震度七が起きるとこっちが揺れて隣が揺れないから、ぶっ壊れるというか、要するに干渉して衝突する可能性というのは、震度七ではあるんですか。

○鳥居庁舎建設担当課長 今、大庭委員がおっしゃったように、新庁舎は、東・西棟は、新しく造ったところは免震構造ということで、地震があった際に六十センチ程度、横にスライドしても当たらないような機構になっています。今のお話で、区民会館につきましては、免震構造ではなく既存建物のリノベーション改修ということになりましたので、いわゆる耐震補強をした上での耐震建物ということになります。

耐震建物というのは、当然、免震装置が入っていないので、横にスライドはしないんですけども、上部がたわむといいますか、揺れる形になります。そうすると、計算上、何センチで揺れるというのがありますので、区民会館と東一期棟の間につきましては、通常の六十センチだったと思いますが、そのクリアランスに加えて、耐震建物が倒れてきたときの倒れ分もクリアランスとしてプラスしておりますので、今後、想定される最大の地震というふうな形で検討しているんですけども、震度七が起きたとしても干渉しない計画にはなっております。

○大庭正明委員 出入口でつながっていますよね。前々から言っているように、子ども用の出入口のところのドアが閉まって閉じ込められてしまうというのは相変わらずなんですか。

○鳥居庁舎建設担当課長 区民会館の二階にある親子室の扉のそばに、今、私が申し上げた地震のときに揺れを吸収するカバーがついていまして、そのカバーは地震の際には少しせり上がるような形になります。せり上がることで建物同士の接触を防ぐという形になるんですけども、今、大庭委員がおっしゃったのは、そのせり上がったカバーが親子室の扉の付近にありますので、揺れている最中に親子室の扉を開けようとするすると扉と干渉する可能性があるということです。

これにつきましては、例えば震度七とか、そういう大きな地震のときというのは、まず、その場で身の安全を確保していただくというふうに考えています。地震が終わりますと、先ほど申し上げたように極めて大きな地震、過去、想定される最大の地震が起きたときに、まず、理論上は元に戻るようになります。でも、一部、数センチ、たしか三センチ前後ぐらいは残留の変位が残っちゃうというのは計算上出ているんですけども、その三センチが残ったとしても、扉の開く幅というのは車椅子の方が避難するのに十分な幅が空くということを確認しておりますので、親子室からの避難につきましても問題がないものというふうに認識をしております。

○大庭正明委員 地震というのはたった一回起きるわけじゃなくて、数時間は地震が起き続けるわけです。震度七が一度起きたとしても、震度三とか、四とかというのが連続的に起きるということは、今までの地震の例を見ても、熊本なんて二回目が二十何時間後ですか、そっちのが本震だったとかという形であった。

閉じ込められた方は地震のときは地べたに座っているんでしょうけれども、多少、揺れが終わった段階では、やっぱり逃げようと思う。当然、そこからちょっと外に出ないと一体どうなっているのかなと思うわけです。そのときにまた地震が、震度三とか、四とか、分かりませんけれども、起きると。たった一人の人が出ればいいけれども、そこで、集合で、百人とか、五十人とか、八十人とかの小さいお子さんが親子でいるといった場合には、完全に出られるんですかということを行っているわけです。一回の地震でちょっと突き上げが出てきて、そこはあっても扉は開くと言うけれども、地震は地震状態みたいな形で何十分とか何時間は続くわけじゃないですか。それに対して、例えば、逆に出ないほうが安全ですよと書くのか、でも、あつちは崩壊するとか、新築じゃありませんから、古い建物を改修しているから、危険性は高いわけですよね。その辺はどうなっているんですかということが当初から懸念として挙がっていたと。

閉まることは閉まるけれども、地震が終わったら開きますよと言うけれども、地震はそう簡単に、脱出したい気持ちは、一分でも、十分でも早く出たいという心理があるわけですから、それに対応していますかということ従来は問うてきているんです。それで、どうなったんですかということを行っているんですけども、その辺を正確に答えてください。もし本当にすぐに出られないような状況が続くとすれば、それはそれでまた対策を講じなければいけないんじゃないかと私は思っているんですけども、どうですか。

○鳥居庁舎建設担当課長 まず、親子室につきましては区民会館の二階にございます。定

員はそれぞれ四名程度だったと記憶していますので、地震が起きた際に揺れが収まり、扉が開いた状態になれば、四名ずつの方が入っていたとしても避難はできるものと考えています。

連続で地震が起きた際の御心配のお話もいただきましたが、免震装置は、繰り返しの説明になりますが、想定される最強の地震が来た際に、揺れが前後左右どちらに揺れるかわかりませんが、理論上は三十数センチ揺れます。その三十数センチ揺れたものが、免震装置には復元力、元の位置に戻るという機能を持たせていますので、理論上は、最大残っても三センチという変位になります。地震が終わって、確かにその瞬間に次の地震がもし来たらという話も可能性としてはありますけれども、まず、一回地震が収まったら最大残っても三センチの変位になりますので、その段階で安全に避難をしていただけるといふふうに考えています。

○羽田圭二委員 ちょっと細かい話なんですけれども、現状の荷物の積卸しの関係のスペース、これが多分、三ページの地図上で言いますと、世田谷区役所通り側に少し引っ込んだところがあります。そこは今、ポールが立っているのかな、車止めみたいのがあって、車が来たときにそこに止められるようにするみたいなことになっているんだと思うんです。これらは、現状、非常に止めづらいとかという話もあるんですけれども、それらを含めて改善ができるかどうかということなんです。その点について、特に内部の関係はどこにするのか、外部の関係と両方、もしありましたら教えていただきたいと思います。

○鳥居庁舎建設担当課長 今、羽田委員がおっしゃっているのは、東一期棟の前面の将来、バスベイになる部分を仮にアスファルト舗装にしていって、今、様々な搬入の車両はここに車を止めて出入りをしている状況になります。

二期が竣工しますと、いわゆる荷さばきスペースというのは東二期棟の地下二階部分に設けますので、例えば、今まで、地上の将来、バスベイになる部分に止まっていた車については、地下二階にある荷さばきスペースに行っていただき、そこで資材の荷下ろし、搬入などをしていただくのかなというふうに考えています。

あと、三期竣工をしますと、今、この図面で見えていただくと北側擁壁の工事の期間がありますけれども、西棟北側の部分もスペースがありますので、そういった部分も活用いただけるものというふうに考えています。

○羽田圭二委員 大体、今の説明で分かったんですけれども、細かい話ですけれども、お弁当屋さんとか、あと郵便局とか、いろいろありますよね。それら全部、地下二階で対応

はできるのかどうかということです。

○鳥居庁舎建設担当課長 確かに荷さばきスペースも、何台か、台数が限定的ではありませんので、例えばお弁当屋さんですと、先ほどもちょっと申し上げたように、現状は東一期棟の脇の将来バスベイになるところに一時的に止めていただいたり、あとは西棟の北側の部分に、短時間ですので、止めてすっと下ろしていただくという運用をされていますので、具体的にどこかというのは、今、申し上げづらい部分はありますけれども、空地等がありますので、迷惑にならない範囲で止めていただける場所を考えていくのかなというふうには考えています。

○山口ひろひさ委員長 次に、㊦本庁舎等整備工事の工期延伸に伴う損害額確定に向けた、二期工事延伸における区が現段階で確認した損害項目について、理事者の説明をお願いいたします。

○北村庁舎管理担当課長 それでは、本庁舎等整備工事の工期延伸に伴う損害額確定に向けた、二期工事延伸における区が現段階で確認した損害項目について報告をさせていただきます。

まず、1の主旨でございます。区は、令和六年三月一日付で締結いたしました世田谷区本庁舎等整備工事における工期延伸に関する合意書に基づきまして、区に生じた損害額の確定に向けた交渉を進めております。これまでに損害額を積み上げ、確認書を三回ほど取り交わしまして、三億八千七百三十五万七千七百七十四円の損害額を確定してまいりました。このたび二期工事工期延伸において区が現段階で損害として確認した項目について報告をさせていただきます。

2の今回確認した損害項目についてでございます。㊧の考え方でございますが、これまでと同様に、本件工期延伸がなかった場合の想定と、本件工期延伸が生じた後の実際の支出を比較しまして、その差額を損害額とする基本的な考え方に基づき、整理を行っております。その上で、二期工期延伸による損害のうち、契約書や支払い書などの根拠資料が整い、区として、本年八月時点で確認が終了した項目を今回の対象とさせていただいております。

㊧の損害額でございます。二億八百二十八万七千三百三十九円でございます。

二ページを御覧ください。㊨1から㊨5につきましては、二十歳のつどいの代替施設の利用に伴う施設の借用料や会場運営費などでございます。

⑤ 6につきましては、区立中学校音楽発表会を別会場で実施したことによる楽器等の運搬費の差額でございます。

⑤ 7及び8につきましては、仮庁舎の延伸した期間分の区が支払った賃借料、⑤ 9及び⑤ 10につきましては、レストランと売店の本来区に入るはずであった貸付料でございます。

⑤ 10につきましては、これは一期の工期延伸により、組織の存続期間が延びたことによる庁舎整備担当部職員の人件費などとなっております。

合わせまして、合計二億八百二十八万七千三百三十九円となります。この項目について、大成建設と交渉し、確認書を取り交わす予定でございます。先ほど、1の主旨で説明しました現在までに大成建設と取り交わした確認書の合計、三億八千七百三十五万七千七百七十四円と合わせますと、五億九千五百六十三万八千百十三円となります。この金額になりまして、技術提案不履行違約金の四・一五億円を超えるという形になります。

一ページにお戻りください。2の㊦その他でございます。二期工期延伸に伴う損害につきましては、本日報告した項目以外にもございます。例えば二期工期延伸分の工事監理料であるとか、第二庁舎の施設修繕費などが想定されます。これらにつきましては、今後、損害項目及び金額の確認に必要な根拠資料等の収集や精査がまとまった段階で追って報告をしてまいります。

3の今後のスケジュールでございます。この後、大成建設と交渉し、確認書の第四回の取り交わしを行う予定でございます。その後につきましても、二期工期延伸に伴い区に生じた損害について、先ほど申し上げました第二庁舎の施設修繕費など、損害項目及び金額の確認に必要な根拠資料の収集、精査を進めまして、九年の二月の本会議におきまして、二期工期延伸に伴う損害項目の追加について追って報告する予定でございます。

説明は以上です。

○山口ひろひさ委員長 ただいまの説明に対して御質疑がありましたら、どうぞ。

〔「なし」と呼ぶ者あり〕

○山口ひろひさ委員長 次に、㊦世田谷区地域行政推進計画の推進状況（中間まとめ）について、理事者の説明をお願いします。

○笹本地域行政課長 それでは、世田谷区地域行政推進計画の推進状況（中間まとめ）について御報告いたします。

1の主旨でございます。世田谷区地域行政推進条例第十九条に基づきまして、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世田谷区地域行政推進計画につきまして、四か年の計画期間のうち、令和七年度末までの二か年の取組状況を、今回、中間まとめとして取りまとめましたので、御報告するものでございます。

2の内容ですが、右上のページ番号、三をお開きください。こちらに目次を載せておりますけれども、ここには本計画の地域行政の基本となる考え方として示す施策の体系を七つお示ししております。1 地区・地域課題の解決、2 多様なコミュニティづくりと区民参加の推進、3 地域福祉の推進、4 地域防災力の向上、5 安全で魅力的な街づくり、6 行政サービスの向上、7 地域行政の運営体制の充実でございます。この順に、それぞれ関連する具体的な取組項目とその該当ページを記載しております。この中間まとめでは、取組項目ごとに個票により推進状況をまとめております。

右上のページ番号、五をお開きください。こちらに個票の記載項目の説明をつけております。上の二つの四角が、左側にグレーの網かけをしております二つ、施策の方向性と具体的な取組みの計画につきましては、計画に既に記載している内容になります。その下の三つの四角、網かけの部分で三つ書いておりますが、令和七年度末までの取組み状況、二年間の取組みによる成果等、令和八年度以降の取組み予定の部分が今般取りまとめた部分となります。

以降、六ページから六八ページまで記載しておりますので、後ほど御覧いただければと思います。

一ページにお戻りいただきまして、今後の予定でございます。本委員会に報告後に区のホームページで公表を予定しております。

説明は以上です。

○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、すみません、確認をさせていただいていて、二年間の取組みによる成果等というところを各ページ、拝見しているところなんですけれども、例えば七ページの地区・地域課題の解決で、二年間の取組みによる成果等というところで、最後に「気運の醸成を図ることができました」という文言がありまして、九ページのところも、「持続的な地域コミュニティの醸成が進みました」というような表現があるんですけれども、これらを客観的にどのように評価されているのかを教えてください。

○笹本地域行政課長 七ページですと、令和七年度末までの取組み状況、真ん中に大きな四角でお示ししておりますが、この間、四者連携を中心としました地域包括ケアの地区展開の報告会やシンポジウムを二回開催しまして、それぞれ二百四十九名、二百八十二名ということで、区の関係者が主なんですけれども、多数、御参加いただきました。そこでは、四者連携で取り組んだ内容の発表ですとか、優れた取組などを紹介していただいて、主に四者、まちセン、あんすこ、社協、児童館などの職員、また、外部の方、一般区民の方もいらしていただきましたけれども、そこで様々な情報共有をしたことで、今、委員おっしゃりました機運の醸成というんですか、四者連携でやることの意義とかの確認をしたということが成果だと考えております。

○つるみけんご委員 計画の立て方からだと思うんですけれども、機運の醸成を図りましたとか醸成が進みましたというのが、やはり行政計画ですので、きちんと客観的な資料として示せるような成果というのが求められているのではないかと思います、その点はいかがでしょうか。

○笹本地域行政課長 数値としては本中間まとめには掲載していない部分が多いですけれども、実際、区の新実施計画とかのほうには参加者の数とかを載せております。また、地区アセスというのをホームページでも公開しておりますけれども、その中には様々な数値を記載した資料がございますので、後ほど、ちょっとここでは添付はしておりませんけれども、そういう客観的な数値として公表しているという資料もございますので、御確認いただければと思います。

○つるみけんご委員 また後ほど詳しく教えていただければと思いますが、地域行政推進計画というのは、非常に世田谷の行政運営にとって骨格となる計画なはずなので、ぜひきちんと成果が見える形で区民にも示せるようにしていただきたいと思います。

○大庭正明委員 地域の課題ということで言うと、今、千歳烏山では再開発のことがもう大きなテーマになっているわけです。

百四十メートルの巨大タワーマンションがどんっとできるということで、実質的には、令和三年に都市計画決定をして商業地域を拡大したということなんですけれども、今から五年前にやったわけなんですけれども、商業地域を三つに分けたんですけれども、将来、その三つの商業地域を統合して再開発するんだというのは、その頃から、区側も、それから地権者の一部の人たちも考えて、わざわざそういうふうになっているんですね。そのことは地域住民はほとんど知らない。令和三年の段階とか、大体、タワマンができるということ

は去年の暮れ頃に知らされて驚いている。でも、まだほとんどの人は知らないと思います。知らされていないし、そんなことがあるのかなということ。

これは一般質問でまた細かくやりますけれども、もう既に今日から、九月三日から、十七条の意見募集が始まっているんです。もうその段階に来ていると。それが終わると都計審に諮られて、最終的には区長が都市計画決定を今年か、今年度中かは分かりませんが、する話になっちゃって、地区の状況が大きく変わる。今のところ、商業地域と、近隣商業地域と、そういうようなニュアンスで商業地には変わっているけれども、全部、建て替えしているわけじゃないから、そんなに状況、町の様子は変わっていないと、皆さん、利用している人は思っているわけです。

でも、ここで一挙に二段階飛び越えて百四十メートルのことができると。一般の区民の方のかなりそういうことに詳しい人でも、下北辺りが大体六十メートル以上のものは建てられないということは、沿線上で、情報でよく知っていらっしゃるから、それ以上高いものは建たないだろうという安心感を住民の人は漠然と持っているわけです。現状も、商業地区の一番端っこのところは、二千平米なければ四十五メートルという高さ制限が入っているんです。それを今度、取っ払って制限なしみたいな状態にして、それで、百四十メートルまでは認められる方向に移っているということも、地区の課題として、やっぱり町の様子なり、町の形が変わるかもしれない、または変わるということに対して、知らされていないし、課題にもなっていないと。

再開発の見通しというのはありますけれども、ましてや駅前広場も含めての再開発なんていうことは、ほとんどの人は知らないと思うんです。そもそも再開発の手法自体も知っている区民の方というのはいるわけじゃないですから。だからこそ、地権者の人も十何年前から勉強会を開いて、いろんなことをやって、最近、ディベロッパーと組んだから、急に話が具体的に進んじやったという事態なんですけれども、それは烏山の課題じゃないんですか。

それで、あそこを造ったとしても、駐輪場をどうするのか、または今の区民センターは容積率を全部使い切っていないという形で、将来どうするのか、それから、遠くにある総合支所というのをどうするのかという、駅周辺の全体の構造に対する考え方もなくて、その何分の一かの部分だけをぼんっと、区画整備みたいな形の再開発を行うような形になっているんですけれども、それは何にも出てこないんですけども、どういうことと思うんですけれども。

○有馬地域行政部長　今回、世田谷区地域行政推進計画の進捗状況をお示ししておりますが、詳細な部分は都市整備領域であったりとかで御報告があったりするかと思います。今回の計画の進捗状況においては、四六ページを見ていただくと、烏山地域の安全・安心の街づくりというのが取り上げられています。また、この詳細を見ていくと、烏山駅周辺において、四七ページにわたって、二年間の取組として、ちとからまちづくりフォーラムが開催されて意見交換をしましたとか、今後、再開発準備組合における市街地再開発事業の事業化に向けた取組についてということで、詳細までは言っていないですが、概略は御報告をさせていただいております。当然、この地域行政推進計画においても、今お話しいただいたことは地域にとって重要な課題ですので、きちんと明記させていただいて、御報告も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　実際、知らないのよ。報告と言ったって、そこにそんなものができるなんていうリアリティーを持っている人というのはほとんどいないです。それで、計画というか、計画が実現できるような器だけが取りあえずどんどん今、進行しているわけです。

器が決まっちゃうと、その地域の人たちというのはいわゆる制限がかかるわけです。もしそれで決定しちゃうと、建て替えができないだとか、壊すことはできても、強固な改築はできないみたいな形になっているんですけれども、そのことすらも、地権者の人たちでも、この間、陳情が都市整備のほうに出ましたけれども、よく分からないという形で、実際問題として、それはそうなんです。準備組合の人たちもよく知らないわけです。だって、全部、仕事を請け負っているのは、ディベロッパーの会社にもう丸投げというか、専門家だし、地権者のリーダーというのかな、幹部の人たちは、もうその会社に全部お任せしていると。個別面接も、事業の話ですけれども、やっていらっしゃるので、これがどういう規模で、どういうふうになるのかというのは、ディベロッパーの人は相当、情報を持っているけれども、準備組合の人たちは、それはほとんどディベロッパーから聞く側だけであって、いい情報だけしか聞かされていないのか、悪い情報も含めて聞かされているのか、地権者の中でも情報がよく分かっていないというような形でいるわけだから、地権者じゃない区民、利用者、ユーザーとすれば、その町の商店街のユーザーなんていうのは誰も知らない。

だから、その報告というのを（「質問しないと」と呼ぶ者あり）いや、質問にしますよ、ちゃんと聞いていてください。それで、報告といっても、近隣の一萬三千人に一回、今度、ペーパーを出したというだけであって、その後、報告というか、周辺の利用者に分

かるような報告なり、広告なり、広報なりということ、知っていますかということ、
す。どういう形で知らせるとい、区ははどのような立場で知らせるんですかということ
です。

本会議で質問すると、区は関係していないみたいなことを言っているわけです。区長が
それは民間の再開発事業だから、区は関係していないと。だって、これは計算していく
と、安く見積もったって百億円以上の補助金が入るんです。それで、今後、もし事業の計
画になるとすれば、それはうちの予算から出ていくわけです。だから、この問題につい
ては、どういう立場でというのは、都市計画決定をするということにおいて、相当、立場
があるはずだと思うんです。それを周辺住民に、烏山地域の人たちに、徹底的とい、
ある程度の人知っているぐらいの知らせ方というのをしないといけないんじゃないんで
すかということ、聞いているんですけれども、一回やったきりぐらいでしか掌握してい
ないでしょう。

それで、もう一つ聞きたいのは、責任の所在は烏山総合支所なんじゃないんですかとい
うことを言うんだけど、烏山総合支所の駅周辺整備担当課長の一人なんです。その人
が窓口になって、再開発の専門家の部署、道路関係の専門の部署とか、いろいろな五つの
課ぐらいをまたいでつないでいるという状況で、一体、誰がこの問題の区の責任者なのか
といってもよく分からない。

その二つの体制、広報、知らせる体制は、どういう立場でどういうふうになっているの
か、この問題に対する責任者というのは一課長だけでいいのか、そういうことです。二
問。

○有馬地域行政部長 今までの広報ができて、できていないというお話は、まず、お
話として承りました。ただ、恐らくこの案件に関しましては、DX・地域行政・公共施設
整備等推進特別委員会での御報告案件ではないのかなと思ひまして、恐らく都市整備の常
任委員会かなと思ひますので、そこの担当するであろう部署には今日のお話はお伝えしま
す。また、区としての責任においても、恐らく常任委員会、特別委員会等で御報告する部
署が責任所管だと思いますので、それも、都市整備領域において、恐らく烏山総合支所等
から報告はされるものと思ひますので、そこの責任所管についても明らかにした上で議会
等に御報告するようにいたします。なお、その前にありましたお話として、烏山区民セン
ター等の今後についてというお話であれば、こちらの特別委員会の可能性もありますの
で、そういった時期におきましては、責任所管から御報告をさせていただければと思ひま

す。

私からは以上です。

○大庭正明委員　だから、その辺がよく分からないんだよね。区民センターはこっちかもしれない、烏山の再開発はあっちかもしれないと言って、その辺がふくそうしているわけです。だから、地域行政の条例に基づいて今やっているとと思うんだけど、条例自体がやっぱりきちっとしていないんです。曖昧な形になっていて、いろんなところがクロスするような形でしか解決できない。

だって、例えば地域行政の担当の窓口に行きますよね。地域行政課長のところに行って、うちの地域でこういう家がこうあって、こういう問題が起きているんですと言っても、専門の本庁のところに行って、全部相談して、これは道路幅が合っているとか、建築違反がないとか、あるとかということをやって、結局、その窓口だったんですよね。それを窓口で全部対応できるという形にするというのが、本来、地域行政推進条例の求めるところだったんじゃないんですかということを行っているわけです。結局、やっても旧来どおりのルートでしか対応できていないというところが、この条例の抜けているところじゃないですかということを、具体例を挙げて僕は今、批判しているわけです。

地域行政推進条例ができる過程で、これはできて何の得がある、何の利点があるのかと言ったら、担当者はできたら分かります、できたら分かりますという答弁を繰り返していたというのを思い出しますが、できたって、今、分からないんです。具体的に地域の問題を聞いたって、ここじゃないです、都市整備です。要するに、都市整備だって問題だけじゃ済まないんです。いいですけども、意見として言っておきます。条例が荒っぽいというか、役に立っていないような条例を、昨年度、相当、時間を費やしてつくったというのはどうかなと思います。

○山口ひろひさ委員長　次に、㊤公共施設の利用ルールの改正及びけやきネットの再構築の検討の方向性について、理事者の説明をお願いします。

○笹本地域行政課長　それでは、公共施設の利用ルールの改正及びけやきネットの再構築の検討の方向性について御説明いたします。

なお、本件は、区民生活常任委員会、都市整備常任委員会、文教常任委員会との併せ報告となります。

1の主旨でございます。現在のけやきネットシステムの保守期限が令和十年八月末に到

来することから、区民の皆様から寄せられた意見などを基に、利用者ニーズに合わせ公共施設の利用ルールを見直し、新たなルールに適合するシステムを導入いたします。

2の現状と課題の整理については、記載のとおりです。

3の施設利用ルール改正方針につきましては、区の公共施設等総合管理計画、また、新たな行政運営への移行実現プランなどの関連計画との整合性を保ちながら、利用者ニーズへの対応やシステムの利便性の向上などに向けた検討を行ってまいります。具体的には、少人数団体の登録、個人の利用、講演会や展覧会などの不特定多数の利用及び地域のスポーツや文化活動に資する民間クラブの利用の許可、団体登録の区分の細分化などを検討してまいります。けやきネットシステムについては、より簡単で操作性の高いシステムを導入するとともに、キャッシュレス決済やデジタル認証など、利用者の利便性の向上を図ってまいります。また、不正利用対策としましては、苦情の多いテニスや体育館の利用を重点的に検討してまいります。

4予算及び5条例等の一部改正については記載のとおりです。

6の今後のスケジュールですが、今後、庁内での検討結果をまとめた利用ルールの改正方針を提案し、広く区民意見募集などを経て改正案の提案をする予定でございます。

八ページ以降に、区民の皆様から寄せられた意見や要望などについて一覧として記載しておりますので、後ほど御覧ください。

説明は以上です。

○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 不適正利用について教えていただきたいんですけども、三ページの②のところでは不適正利用対策ということが掲げられておりますが、不適正利用については、区はどれぐらい正確に認識されているのかというのを教えてください。

○笹本地域行政課長 数値として、一二ページに不正利用に係る調査結果として記載をしております。ここに書いてあるとおり、重複登録とか、営利目的とかでそれぞれ千九百八十件、五百二十八件とか、数値として把握しているのはここに載せたとおりでございます。

○つるみけんご委員 ありがとうございます。この千九百八十件は非常に多くの数だなというふうに感じるんですけども、こういう不適正利用があったときにどのような対処を今されているのかということと、今後、例えばいわゆる利用停止とかということも含めて、どのような措置が実際になされているのかということをお教えください。

○笹本地域行政課長 代表的な例でテニスですと、不正利用が疑われる際は、区側からスポーツ振興財団に連絡を取って、現場で本人確認をしていただくというような比較的アナログ的な対応をしているのが主でございます。また、今後については、登録の段階と抽選の段階で不正利用をいかにシステムの的にキャッチするかということを含めて、新たなシステムの導入を検討していきたい。また、これについては、近隣の自治体、都内の各自治体とか東京都などでも同じような事例が確認されておりますので、そういうところでうまく不正利用を防いでいる事例などを参考にしながら、システムを構築していきたいというふうに考えております。

○つるみけんご委員 現状としては、不適正利用があった場合に利用停止の措置みたいなものは実際に取られているのか、教えてください。

○笹本地域行政課長 現状では注意にとどめる段階でございますけれども、今後は利用停止とかも含めて検討したいんですけれども、利用を止めたときに、公共施設については誰でも利用できるという大義名分がございまして、それに抵触するんじゃないかという判例もあり、各自治体ではその判例を基にちょっと慎重に対応しているという状況がございまして。我々としても、その部分は、法規部門などとも連携しながら、どこまで強権的な措置ができるかということも含めて検討してまいりたいと思います。

○つるみけんご委員 できれば、システムで防ぐというのが一番いいと思いますので、その点も含めて十分検討いただきたいのと、あと、やはり適正に利用されている方が不利益を被っているという現状を解消できるようにぜひお願いいたします。

○山口ひろひさ委員長 次に、㊦世田谷区おくやみコーナー運営業務等委託事業者の選定結果について、理事者の説明をお願いします。

○越智住民記録・戸籍課長 それでは、世田谷区おくやみコーナー運営業務等委託事業者の選定結果について御報告をいたします。

本件は、二月五日のこちらの特別委員会で御報告した案件の経過報告でございます。

資料、1の主旨でございます。おくやみコーナーの運営業務等を委託する事業者につきまして、事業者提案方式、いわゆるプロポーザル方式による公募を実施いたしまして、このたび、運営事業候補者を選定したので、御報告をするものでございます。

2の業務内容は記載のとおりでございまして、主に御遺族が必要とする様々な手続の支援を対面で行う窓口を運営いたします。

3の運営事業候補者名等でございます。事業者名は、株式会社鎌倉新書、所在地は記載のとおりでございます。

4の選定方法等です。㉔経過等は記載のとおりでございます。

㉕本プロポーザルへの参加事業者は一事業者でございました。

㉖選定委員会の構成は記載のとおりです。

二ページ目を御覧いただきまして、㉗評価項目といたしまして、事業理解度、事業執行能力、コンテンツ作成、提案の独自性、プレゼンテーションを設定いただきまして、㉘審査・選定結果といたしまして、得点率といたしましては七八・三%でございました。

㉙主な選定理由といたしまして、他自治体での運営実績が豊富で、世田谷区の現状や規模を十分に理解している。開設に向けた庁内関係所管との調整において、必要な手続の調査の手法や時期、マニュアル作成、研修計画等のスケジュールが明確に示されている。対面での窓口案内に加えて、冊子、ウェブ媒体等も含めた運用を行うことで、御遺族に最適な支援をできるような体制を提案している。自らのスタッフだけでなく、区職員向けの研修や、よりスムーズな行政手続の改善提案等の知見を有している等を評価いたしました。

5の今後の進め方でございます。九月中に契約手続を行いまして、開設に向けた庁内各課との調整、コンテンツ作成等に入りまして、令和九年二月の開設に向けて準備を進めてまいります。

6の今後のスケジュールは記載のとおりでございますが、二月上旬に予定される当特別委員会で、開設日等はまた改めて御報告をさせていただきます。また、資料に記載はございませんけれども、現在のところ、「区のおしらせ」二月十五日号での区民周知も予定をしております。

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。

○佐藤ひろと委員 すみません、一点、確認します。これを設置していただくのは、私たち、党としても提案してきたので、とても喜ばしいことではあるんですが、年間、世田谷区は大体八千人前後の方がお亡くなりになります。そう考えると、そこから見合うと、ワンプースで対応できるのかというのが懸念されます。だから、場所の問題もあるので、これから早急に、せっかく開設したのに予約が取れませんとか、ここでも待つみたいなお事になると、せっかくのコーナーがもったいないので、同時並行で増設できるかどうかも含

めて、ぜひ検討に入っていただきたいと思いますが、その点だけ教えてください。

○越智住民記録・戸籍課長　今、副委員長がおっしゃるとおり、世田谷区の年間にお亡くなりになる方の数からいたしますと、今回、設置をいたしますおくやみコーナーにつきましては、事業者への事前の聞き取りなども含めますと、やはり数的には全く足りていないという状況も明らかになっております。今回、今、御報告したとおりのスケジュールを進めさせていただくのと同時に、これと並行いたしまして、こちらは令和九年度の実施になりますけれども、その拡充に向けても、併せて庁内検討を進めさせていただきまして、この二月の特別委員会の報告のときにまた御報告できることがあれば、こちらについても併せて御報告をいたしたいと考えております。

○岡川大記委員　以前、長岡のほうに視察に行ったときに、おくやみコーナーの場所があって、入れ替わり立ち替わり人が入ってこられたと思うんですけども、そういうやり方をされるのか、ワンストップで、一人がついて、その人が手続を飛ばしていくような形で一人がやるのかというような、どんなイメージなのかだけ教えていただいていいですか。

○越智住民記録・戸籍課長　今回、設置をいたしますおくやみコーナーにつきましては、まず、御利用につきましては完全予約制としておりまして、事前に御連絡をいただいて、大体、そこから実際いらっしゃるまでに一週間くらいの間を設けまして、その間に死亡届の確認ですとか、あと庁内の各課に照会をかけまして、必要な手続等をあらかじめ洗い出しをいたしまして、窓口にいらしゃったときには、大体、必要な物をそろえてお待ちしておく、そういった流れで考えてございます。また、今おっしゃったとおり、その間、例えば基本的に常駐するスタッフは二名を想定しておりますけれども、来庁者の方に対応するスタッフが待っている間に、例えば問合せとかメール等が入った場合は、もう一人のスタッフが並行して対応する、そういったことも考えているところでございます。

○山口ひろひさ委員長　次に、㊦令和九年のくみん窓口・出張所の混雑期に向けた取組みについて及び㊧（仮称）世田谷区第二マイナンバーカードセンターの開設について、一括して理事者の説明をお願いします。

○越智住民記録・戸籍課長　それでは、令和九年のくみん窓口・出張所の混雑期に向けた取組みについて御報告をいたします。

本件は、五月二十八日のこちらの特別委員会で報告した案件により詳細に分析を加える

とともに、令和九年の取組を追加した内容となっております。また、お手元の資料はページ数がかかなり多くなっておりますので、特に重要と考えております部分を御説明させていただきます、その他のページにつきましては、また後ほど御覧いただければと存じます。

それでは、早速ではございますが、右上のページ番号で五ページを御覧ください。今年の混雑期、三月、四月の平均待ち時間を地域別にお示ししております、最も長い世田谷くみん窓口が六十四・一分となっております、前年との比較でマイナス二・七分となっております。他の四支所につきましては記載のとおりでございます。

こちらを来庁者数でお示したのが次の六ページでございます。こちら最も来庁者数が多い窓口が世田谷くみん窓口の二万四千三十一人でございます、前年比千七百五十五人の増となっております。この世田谷くみん窓口につきましては、来年は新庁舎で迎える初めての混雑期となります。

次の七ページに月ごとの待ち時間を記載してございますので、こちらは後ほど御覧いただければと存じます。

続きまして、来庁者がどのような目的でいらしたのかをお示ししているのが次の八ページになります。まず、右側の棒グラフを御覧いただきますと、マイナンバー関係での来庁が突出して多いのがお分かりいただけるかと存じます。左側の表を御覧いただきまして、マイナンバーの件数が八万五千九百五十九件——真ん中辺りに記載してございますが——でございます、一番上の住民異動届の方の多くが併せてマイナンバーの手続も行っていると考えております。

これらの状況を踏まえまして、令和九年混雑期に向けた取組でございます。ページが飛びまして、一五ページに主な取組を四点挙げております。特に昨年度、議会から御意見いただいたところといたしまして、㊦来庁舎分散化の方策といたしましてコンビニ交付手数料の減額がでございます。

それでは、一七ページを御覧ください。通常、二百円の手数料でコンビニの交付を行っておりますが、これを十円に大幅に減額するということにつきまして、今年は二月から五月までの四か月間を実施いたしました。令和九年につきましては、通常期間でのコンビニ利用割合が増えていることや、また、減額することによる財政的な影響も考慮いたしまして、期間を三月、四月の二か月間に短縮して実施をしたいと考えております。

その財政面での影響を試算したものが次の一八ページになります。こちらは一か月当たりの額と御理解いただければと存じます。減額による歳入への影響といたしまして約千二

百八十万円、また、釣銭回収の経費、こちらはもともとかかっておりますが、十円玉が多数出ることによる経費増がございまして、約百四十一万円ほどの歳出増と試算しております。

次の一九ページにマイナンバー業務を記載してございますが、こちらの体制強化の内容につきましては、この次の案件で御報告をいたします。

これらの取組の一方で、二一ページには法改正等の影響で待ち時間がかえって増えてしまう可能性のある要素につきましても併せてお示しをしております。

次の二二ページは目標値の設定でございまして、今回、新たに追加をいたしました。総合支所ごとに人員体制、受付の面積や形状等が異なりますので、目標の設定はそれぞれといたしております。

考え方といたしましては、㊤の年間平均につきましては、来庁された方が番号発券機を引いたところから、手続を行い、終了してお帰りいただくまでの時間としておりまして、事務処理上必要な時間とも考えておりますので、こちらを直ちに大幅に減らすというのは、現状としては難しい状況と考えております。このため、㊤の混雑期の待ち時間を極力㊤に近づけていくというのが当面の目標値と考えました。

御参考までに、次の二三ページに来庁される方のパターン別の時間をお示しいたしましたので、こちらは後ほど御確認ください。

最後に、二四ページ、今後のスケジュールでございまして。第三回定例会におきまして、この後、御報告いたします第二マイナンバーカードセンターの補正予算案を提案させていただきます。次の第四回定例会でコンビニ交付手数料を減額するための手数料条例の一部改正を提案させていただきます。

資料の説明は以上でございます。

○寺澤マイナンバー担当課長 続きまして、私からは、（仮称）世田谷区第二マイナンバーカードセンターの開設につきまして御説明いたします。

1 主旨でございます。要点は三点です。一点目として、次のマイナンバーカード更新手続のピーク、国の次期マイナンバーカードの導入への対応など、マイナンバーカードの将来的な業務量の増加に対応するため、新しい専用窓口をつくります。二点目として、窓口の待ち時間問題、マイナンバーカードに関する新しい専用窓口をつくることで、くみん窓口や出張所といった窓口のマイナンバーに関する業務を一定程度集約をして、手続に要する時間短縮を図ります。三点目として、まちづくりセンターの電子証明書に関する手続を

集約し、まちづくりセンターにおけるコミュニティ支援の機能強化を進めます。

2 現状でございます。㊦マイナンバーカード交付場所につきましては記載のとおりです。

㊧マイナンバーカードセンターの①面積、②窓口数は記載のとおりです。

次の右肩、二ページを御覧ください。㊨交付状況及び今後の交付の見通しにつきまして、別紙1、別紙2の資料ですが、後ほど御説明いたします。

続きまして、3 三茶しゃれなあどホール（世田谷区民会館別館）第四集会室シリウスの活用でございます。さきの委員会で御報告のとおり、昨年度と同様の遅れが生じないよう、まずは発行体制の強化策として、三茶しゃれなあどホールのシリウスを活用いたします。開催期間は記載のとおりです。交付予約件数は一日百二十件、月に二千四百件を予定しております。

続きまして、4 課題を御覧ください。課題としましては、昨年度のマイナ保険証への移行などから申請件数が急増し、臨時窓口開催回数を増やすなど交付体制の強化に取り組まましたが、申請件数の増加に追いつかず、結果として予約が取りづらい状況になりました。年度末から年度初めにかけて、くみん窓口、出張所は繁忙期となり、交付体制を縮小せざるを得ない現状がございます。くみん窓口、出張所、まちづくりセンターは窓口業務として様々な業務に対応しており、ここでの交付体制を強化するには制約があります。

続きまして、5 対応を御覧ください。これらの課題を踏まえ、時期により、区全体の交付体制を縮小させることなく、また、マイナンバーカード手続に係る将来的な業務量の増加に対応するため、マイナンバーカード専用窓口として新たな拠点を開設いたします。なお、今回の開設に伴い、くみん窓口、出張所のマイナンバーカード交付手続の業務の一部及びまちづくりセンターにおける電子証明書に関する手続をマイナンバーカードセンターに集約いたしますが、次期マイナンバーカードの導入やマイナンバーカードと介護保険証との一体化の話も出ておりますので、交付体制をさらに強化する必要がある場合は、くみん窓口、出張所の活用も検討いたします。

次の右肩、三ページ、6（仮称）世田谷区第二マイナンバーカードセンター候補施設の概要を御覧ください。別紙3につきましては、後ほど御説明いたします。候補施設の概要につきまして、㊩物件の概要、㊪賃貸借部分、㊫賃料等、㊬運営方法については、記載のとおりです。

㊭業務内容につきましては、マイナンバーカードの交付手続、電子証明書の手続、申

請手続などが行えるようにする予定です。

続きまして、7 借用にかかる必要経費を御覧ください。歳出につきましては、契約時の費用や賃料となりますが、第三次補正予算として提出する予定です。全額、国の補助金を見込んでおります。

続いて、次の右肩、四ページ、8 今後のスケジュールを御覧ください。第三回定例会に賃料などの補正予算を提出いたします。今年度十月以降、賃貸借契約締結日、それから一月以降、賃貸借契約開始日は、今後、所有者と契約締結に向けて協議して、決定してまいります。開設は令和九年七月以降の予定です。

では、続きまして、右肩、五ページ、別紙 1、令和八年度マイナンバーカード交付実績・交付シミュレーションを御覧ください。まず、八月のカード保管数、一番左側、網かけの部分を御覧ください。マイナンバーカードの交付実績・交付シミュレーションにつきましては、五月の委員会で御報告以降、マイナンバーカードセンターの臨時対応に加え、総合支所、くみん窓口、出張所での臨時対応などにより予約枠数をさらに増やしてまいりました。五月から七月の申請件数が当初の見込みよりも若干少なかったこともあり、八月の月初めのカード保管数は、五月の委員会報告の時点よりもさらに五千件削減することができました。現在では九月の予約枠数にまだ空きがあり、カードの交付までの期間は七月末までに三か月という当初の目標を達成できている状況でございます。

続いて、次の右肩、六ページ、別紙 2、マイナンバーカード今後の交付の見通しを御覧ください。こちらのグラフでございますが、令和八年から令和十六年度までの発行見通しを新たに試算いたしました。グラフの棒の真ん中の斜線がかかっている部分ですが、こちらはカードの更新の部分ですが、次の更新ピークは、令和十一年から令和十四年にかけて再び更新のピークを迎えるという予定でございます。

最後に、右肩、七ページ、別紙 3、（仮称）世田谷区第二マイナンバーカードセンター物件概要を御覧ください。資料の左側は平面図、それから右側に外観の様子、周辺地図を掲載してございます。物件につきましては用賀駅から近い場所に建つビルで、駅からのアクセスはよく、駅から徒歩一分程度の場所でございます。

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 先ほど別の報告事項に関する質疑の中で、地域行政推進条例は一体何だったのかというお話が出まして、今、この報告を聞いていて、私は全くそのように

思っているんです。

マイナンバーカードの取扱い手続を一部、まちづくりセンターから集約してという御報告だったと思うんですけども、要は、まちづくりセンターからマイナンバー関連の業務を引き上げるということだと思うんですが、これについて今日報告いただいた中で、地域行政推進計画の推進状況とか、あと、先ほどのくみん窓口の混雑期の資料でも成果として書かれていることなんです。例えば先ほどの混雑期に向けてというところでも、千九百七十二時間まちづくりセンターで手続の時間を削減できたように書かれておりますし、もう一つ、地行のほうの計画でも、令和六年度は二万三千件まちセンでマイナンバー関連の処理をしたと、七年度では五万四千件に増えたということで成果として書かれているにもかかわらず、引き上げるというような発想がそもそも何でなのかというところを疑問に思います。

また、地域行政推進条例ができたときに、まちづくりセンターはあなたの町の区役所ですということを区として広報してきたはずにもかかわらず、業務の都合で区民の方ができるようになったり、できなくなったりということがあっては、これはまちづくりセンターの意義というものが果たして何なのかというふうに区民からさらに疑問を持たれてしまうのではないかと思います。今回の御報告もそうですけれども、まちづくりセンターの在り方については、全くもって今の区の出組というのは私は理解ができません。何かお考えがあればお聞かせください。

○有馬地域行政部長 まず、総合支所においては、すごく大きく分けると、いわゆるソフットのまちづくり系、くみん窓口系、保健福祉領域、ハードのまちづくり、こういった業務があるかと思います。

まず、マイナンバーのお話ですが、先ほどの御報告の中でも、くみん窓口と出張所の業務のかなりの多くがマイナンバーが占めていたかと思います。このマイナンバーの事務処理が遅れているということで、マイナンバーの事務処理の来庁者を分散させるために、まちづくりセンターに事務処理、電子処理の機能を付加し、そこに来庁者を分散させることによって対応するという対応をこの間してきました。

ただ、今回、場所が見つかりましたので、国費を最大限使いましてマイナンバーに特化したセンターの二か所目を立ち上げるということで、これによって、烏山総合支所は難しいと思いますが、マイナンバーに関わる業務のかなり多くの部分を三軒茶屋と用賀のほうに引き上げるということで、くみん窓口の業務のマイナンバー部分を引き上げさせていた

だいて、この対応も図っていきたいと思います。

次に、まちづくりセンターの在り方でございますが、先ほども申し上げましたとおり、さきのまちづくりセンターにマイナンバーの業務を付加したのは、くみん窓口、出張所の窓口の対応ということで、まちづくりセンター二十か所に業務を付加しましたが、やはりまちづくりセンターに求められている大きな役割としては、コミュニティーも含めてソフトのまちづくり、こういった業務と、くみん窓口ということがあります。今回、まちづくりセンターには、よりソフトのまちづくり、コミュニティーのほうに注力していただくために、業務を引き上げるという形にさせていただいています。区民の方に御不便をかける部分でございますが、電子証明の事務処理自体は五年に一回ですし、区民の方が頻繁にその件で行くことでもありません。また、世田谷区内全体の電子証明の大体一割ぐらいがまちづくりセンターで行われているので、それほど多くの部分がまちづくりセンターで行われているということも考えていないです。

さらに申し上げますと、マイナンバーは令和十一年度に新カードになりまして、そのときには、電子証明の交付は今、五年間で変わりますが、今後は十年に一回、マイナンバーの交付、更新のタイミングでしか行われないうことになりますので、そういった意味では、このタイミングにおいて、経営資源は限られていますので、ある部分は集約し、ある部分は分散しという形で進めさせていただければと思っております。

○つるみけんご委員 今の説明を聞いておりまして、非常に役所の都合でいろいろ変わるんだなというふうに感じます。区民の方が利用されている数が一割というのが少ないというような御認識かもしれませんが、それは周知不足だったりとか、まちセンがまだ十分に区民の区役所として機能していないということだと思いますので、それは全く地域行政推進条例の理念から外れていると思います。

以上で、意見として申し上げます。

○佐藤美樹委員 先ほどの委員会の別の報告で、デジタル窓口の拡充というのがあったと思うんですけども、その関連でちょっと伺いたいんですけども、窓口混雑緩和のための取組として、待ち時間は減らしていく、行かない窓口の方向性、デジタル窓口の方向性としては、今やれていることというのは証明書発行をコンビニに流すのと、あと、マイナンバーカード系の二つだけですか。

○越智住民記録・戸籍課長 あと、転出される方につきましてはマイナンバーカードの御利用で役所の窓口に行かなくても手続きが済む、こういった制度といたしますか、仕組みはで

きております。

○佐藤美樹委員 転出も書いてありました。何が言いたいかというと、結局、窓口に来たけれども、実は窓口じゃなくても、オンラインでもできるんですよみたいな案内を窓口でしている件数、あるいは割合というのはどのぐらいあるのかなと。そういうものが今、マイナンバー、転出、証明書以外にも何があるのかなというところは、ちょっと聞きたかったところなんですけれども、そういった内容、あるいはやり取りはあるんでしょうか。

○越智住民記録・戸籍課長 今回、御報告いたしました混雑期の待ち時間の多くは、やはり他自治体から世田谷区にいらっしゃる方、転入の手続について多くの時間を要している。あわせて、マイナンバーの手続も大半の方がされているというところが各地域待ち時間の要因となっております。現在、転入の手続につきましては役所に来なければならない、対面での本人確認が必要という仕組みになっておりますので、これと併せまして、先ほど委員おっしゃったとおりのそうでなくてもできる案内というのは、広報等でやってはおりますけれども、また工夫をいたしまして、可能なところにつきましてはしっかりPRを、DX推進担当部との相談もございますけれども、できるところはやっていきたいと考えております。

○佐藤美樹委員 結局、待ち時間がどのぐらい減ったかだけを追っていてもやっぱりちょっと限界があるのかなという中で、待ち時間なんだけれども、行ったら価値が得られた、行ったからこういう情報も得られたみたいなどころも可視化できるといいのかなという思いでちょっと聞いてみた次第です。今後、そういったところも可視化していただけたらと思います。ちょっと意見です。

○加藤たいき委員 来庁者の分散化、行かない窓口の促進というところで、コンビニ交付手数料の話が出ております。これは毎年、最近やっていますが、ちょっと確認したいんですけれども、この委員会資料の中で、コンビニ交付手数料に関しては一通当たりコストが百十七円かかるというところなんです、窓口交付の一通三百円当たりは、人的コストも踏まえた単価はどんなもんなのか、ちょっと教えてもらえますか。

○有馬地域行政部長 今、加藤委員からお話がありましたとおり、コンビニ交付については、住民票一通百十七円の経費がかかりますので、例えば十円にすれば区の負担は百七円の負担になります。窓口ですが、フルコストで見えていくと、大体一通当たり十分ぐらいかかるとすると八百円ぐらいかかっています。なので、手数料として三百円もらっていますので、区としては、一枚出すのに、イメージ的には五百円の負担がかかっているという状

況でございます。

区としまして、このような課題認識は持ちましたので、今回は十円という形で臨時的に出させていただきますが、できたら住民票だけの方はコンビニでとなって窓口に来ないとなると、フルコスト全体で見たときには、区としては負担が減ってくるということもありますので、今の二百円がいいか、幾らがいいかという問題がありますが、そこら辺は今後検討させていただければと思っています。

○加藤たいき委員 一人当たりマイナス五百円ずつ出ていくというのはかなり大きなコストになってくるかなと思いますし、行かない窓口、時間を減らすというのは、そもそも来ないようにしてもらったほうが、相対的に待ち時間が減るというところもあるので、それはもしできるんだったらちょっといろいろ進めてもらいたいです。

もう一個確認したいのが、今、釣銭の話、十円だったらジャリ銭が出るから、多分、手数料とかが増えるのかなと思うんですが、百円にした場合の手数料は影響があるものなのかというところ、百円のみの場合、コンビニ交付の話です。

○越智住民記録・戸籍課長 まず、釣銭の回収自体はセコムに委託をしております、その回収の経費というのは幾らであってもかかるものでございますけれども、十円にした場合について、今回、百四十一万円増とお出ししているのが、まず、お釣りの補充、あと発生した場合の回収の頻度が高まるというところで、セコムのほうからそのような見積りを取ったところでございます。委託料そのものの額は、すみません、ちょっと手元にないんですけれども、いずれにしても一定の委託料は発生している状況でございます。

○加藤たいき委員 今、今回の資料の中で、二月から五月のみの記載なんですけど、やっぱりコンビニ交付料を十円にすると、通年で考えると二月、五月が一気に数字が上がって、ほかの八か月はコンビニ交付が少なくなっているものなのか。多分、数字で考えると、二月、五月の需要が高いので、上がると思うんですけども、率で考えるとどんなものになっているのかというのをちょっと教えてもらえますか。

○越智住民記録・戸籍課長 くみん窓口の資料の一二ページを御覧いただけますでしょうか。こちらが今年の三月、四月の実績等でございます、まず、右側の棒グラフに折れ線グラフを重ねたもので御説明をいたしますと、折れ線グラフの一番山の高いところが三月の実績でございます、これがコンビニ交付通数なんですけれども、最も高いところが三月、これは令和六年、七年、八年、いずれも高い山となってございます。このときは十円を実施しておりますので、そういった影響もあって利用が伸びているのかと考えます。

それに対しまして、左側の数字でお示ししているものがございまして、一番右列のくみん窓口平均待ち時間というところを見ていただきますと、ちょっと細かくて恐縮ですが、令和七年三月で言うと五十三・三分と、次の令和八年三月、今年ですけれども、四十二・六分ということで、右側の折れ線との対比で言いますと、コンビニの利用が三月にこれだけ高いにもかかわらず、左側の待ち時間はこれだけ発生しているという状況がございまして、例えば十円を変える、またやめる、額を変える、そういったところになりますと、この左側の待ち時間への影響というのも考えられるところかなと考えます。

また、先ほど地域行政部長が申しましたとおり、今後の見直しというところで言いますと、右側の棒グラフで言いますと、青く濃いコンビニの割合というところが、十円を実施しているいないにかかわらず、右肩上がりでコンビニの利用実態が伸びているところもございしますので、そういったところも含めて、今後の令和九年以降の見直しにつきまして、また検討させていただきたいと考えております。

○加藤たいき委員 すみません、もうちょっと確認したいんですけれども、あと、一八ページ、歳入減等々が記載されているんですけれども、先ほどの有馬部長の話によると、人の窓口だと交付で大体マイナス五百円ずつ赤字が出ているというところは、減額に影響されている状況で数字が出ているのか、それとも、ただ単純にコンビニ交付のみと三百円と十円の行って来いで計算しているのか、どちらのベースになっているんですか。

○越智住民記録・戸籍課長 こちらにつきましては、コンビニ交付手数料のみで計算をしております。

○加藤たいき委員 では、つまりは正式な人的コストを入れると、かなり金額というのが変わってくるのではないかなと思うので、まず、今後はそれを出してもらいたいというところが要望で一点。十円が正しいのか、果たして、今後、百円がいいのか、通年を通じて、コンビニで交付してもらうような取組に切り替えていったほうが、窓口にそもそも来る人が少なくなる可能性が高いということも含まれるし、八百円かかるんだったら、コンビニが百円でも十七円の赤字で考えたほうが、利用率で考えるといろんなところにプラスが生まれるのではないかなというふうに思うんですが、その辺、部長はどう考えているのか、教えてもらっていいですか。

○有馬地域行政部長 この間、窓口の待ち時間の問題と、その待ち時間を減らすために分散をしたり、また十円にしたりということで御報告をさせていただきました。

ただ、この間、ちょっと見させていただくと、やはり加藤委員お話しのとおり、例えば

フルコストという観点で見れば、窓口に来る方よりも、同じ効果が得られるならば、コンビニで受けられたほうが区民の方にとっても、コストの面においても多分優れていると思います。そのときに、今、三百円と二百円という差であると、もしかしたらまだ窓口のほうにいらっしゃる方が多いので、場合によっては、区としては、単発なものではなくて、違いますよということを通年アピールしていくというのもあるかと思います。

そのときのフルコストで見ると、繰り返しになりますが、窓口に来たときには区としては五百円のマイナス、仮にコンビニを百円にした場合には十七円のマイナスということなので、こういったことを踏まえて、今回は、臨時的にまた十円を二か月ということでやらせていただきますが、先のことを、さらに窓口の時間だけでなく、手数料だけでなく、フルコストという観点で見た場合には、そのような方策がいいかなと思って、今日、御報告をさせていただき、また御意見をいただきましたので、さらに検討していきたいと思います。

○加藤たいき委員 今、部長、期待していますので、次の資料にはいろいろな百円のパターンとかというものもシミュレーションしてもらえればいいと思います。今後、新たな庁舎は目の前にコンビニがあるわけですがけれども、コンビニができるわけですから、そっちでやってもらったほうがお得ですよと言ったほうが、待ち時間というのは相対的に下がると思うので、ぜひ考えていただけたらなというふうに思います。通年、百円がいいんじゃないかと個人的には思います。

○岡川大記委員 二三ページのこととさっきの棒グラフのことでなんですけれども、住民票をコンビニで取ったときに待ち時間がゼロ分になると思うんですけれども、その方々の数というのは待ち時間の母数に入っているんでしょうか。

○越智住民記録・戸籍課長 コンビニで手続をされた方につきましては、この待ち時間の母数には入っておりません。

○岡川大記委員 ということは、例えば住民票を取るのに十分かける人がたくさんいたほうが待ち時間は減るようになりますけれども、どんどん住民票が流れていけばいくほど十分の人が減るから、待ち時間はどんどん増えていくことになると思いますが、そのあたりのロジックはどう考えられていますか。

○越智住民記録・戸籍課長 そもそも、区民の方が生活されていく上で住民票の写しが必要な場面というのは、年間、何十回もあるわけではないと思いますから、そういった需要数という意味では、恐らくそれなりに一定しているのかなと思います。

ただ、窓口に来られた方がその分、コンビニを御利用いただくというところで、窓口の来庁者をお呼びするまでの時間を短縮することによって、また職員の側の処理も比較的にスムーズにする、そういったところで、例えばさっき二三ページとおっしゃいましたけれども、二三ページの転入手続は三十二分と記載しておりますけれども、これはあくまでも試算ではございますけれども、数分単位になるかもしれませんが、改善の効果というところは見込んでいるところでございます。

○有馬地域行政部長 ちょっと補足ですけれども、岡川委員に御指摘いただいたとおり、この時間だけに着目すると、事務処理の短い方を招いたほうが時間が短くなるという本末転倒のお話になります。例えば世田谷の区民課がどうしてもほかの支所と比べて待ち時間が長いのは、やはり手続が難しい方がいらっしゃるので、どうしても時間が長くなっているという傾向もあります。

また、この間、総合支所に話を聞いていくと、待ち時間だけにとらわれてはいけないなと思ったのは、例えば窓口でお話を聞きながら事務処理をしたい方というのはいらっしゃって、その方はその方のお話を聞きながら事務を進めていくので、やはり時間というのはかかっていくんです。でも、これが本来の窓口の事務処理だと思いますので、やはりこういったものには時間をかけるべきだと思いますので、窓口に来ないで済む方については窓口に来ないで事務処理ができるように、また、窓口でなければできない方については、しっかり時間をかけて窓口で事務処理をしていくということを考えていければと思っています。

○岡川大記委員 なので、混雑期の取組でコンビニでの配布を十円にするというのは、混雑期の時間数を下げるための取組としてはちょっと違うんじゃないかというのは思います。ただ、やるべきだとは思いますが。その辺はちょっとロジックがずれているということと、目的との整合性があまり取れていないということは感じましたので、お伝えいたしました。そこに対して、今後、考えをうまく整合性が取れるような方向性にやってもらいたいなど。

あと、例えば満足度みたいなさっき有馬部長が言われていたようなことで言うと、来られた方が待っているけれども、最終的には満足して帰るみたいなところに持っていくしかないのかなというふうには思いました。いかがでしょうか。

○有馬地域行政部長 以前、もしかしたら福田委員からお話があったかもしれないんですけども、例えばコンビニ、スーパーとかで本当に電子でレジをこなす人と、やはりコン

ビニ、スーパーに来て、店員さんとお話をして帰っていくことが楽しいんだという方がいらっしゃいます。そういった意味では、単に事務手続だけ早く終わらせたいという方は、そういう時間を意識した手続、窓口に来ないでもほかでも処理できるという方法を進めればいいし、分からない、不安だとかという方については、やはり丁寧に対応すべきであり、そのときの区の対応が満足いただけるのが一番いいかと思います。そういった意味では、区民の方々の満足度というのも今後意識しながら対応していきたいと思います。

○中里光夫委員 問題になっているのは待ち時間であって、窓口の処理時間じゃないですよ。だから、この待ち時間というのは、番号札を取ってから実際に窓口と呼ばれるまでの時間ということでいいんですか。

○有馬地域行政部長 二三ページを御覧いただければと思うんですが、待ち時間の内訳は、今お話があったとおり、番号札を引いてから最後にお帰りになるまでです。その中で、②、③、④と言われるところは事務処理時間になります。必ずこの時間かかるというところまでは言いませんし、ここにはまだ見直しの余地はあるかと思います。事務フローの問題とか、知識の問題とか、様々あるかと思うので、ここは引き続き見直しを図ってまいりますが、待ち時間と言われたときには、やはり①の番号を引いてから声がかかるまで、ここら辺は待ち時間だと思います。混雑したときによって、②、③、④の時間が、いつもだったら例えば四十分だけれども、これが五十分、六十分になると待ち時間になるかと思うので、今回、特に待ち時間というところで申し上げますと、①と⑤の部分を改善していきたいと思っています。また、②、③、④の事務処理と言われる必要な時間についても精いっぱい努力をしていきたいと思っております。

○中里光夫委員 とすると、さっき言ったみたいに丁寧な対応が必要だとか、そこ自体は満足度につながるんじゃないかとか、そういうお話もあるわけですから、問題は待ち時間であって、行ってから自分の手続に入るまでどれだけ待たされるのかというところだと思うので、そこに注目した報告になるといいんじゃないでしょうか。処理時間も、確かにずっとかかってなかなか帰れないというのは大変は大変なので、そこは出す必要はあると思いますけれども、最初に呼ばれるまでの時間というところに注目したらいいんじゃないかと思いますけれども、いかがでしょうか。

○越智住民記録・戸籍課長 ただいま部長が申しましたとおり、そういった待ち時間の短縮というところもございしますが、やはり一定の時間がかかるというところもございします。また、例えば待合の環境ですとか、それから手続した後も、手続して戻って、また手続し

て戻って、そういった時間がどうしてもございますので、そこの間の環境の改善ですとか、あとは何よりも応対する職員の丁寧な説明、そういった対応の仕方一つでも印象は変わってまいりますので、そういったところの研修等も含めまして、そこは支所とも協力しながらやっていきたいと考えております。

○中塚さちよ委員 先ほどの部長のお話も分かるは分かるんですけども、一応、二五ページの②、③、④というのも待ち時間の内訳なので、影響するところなんだろうと思うんですが、すごくクレームみたいな方とかが来たときとかはどうしているんですか。

○越智住民記録・戸籍課長 そこにつきましては、御理解いただくように職員のほうで丁寧に粘り強く対応しているのかなというふうに思っております。あとは、中にはなかなか御理解いただけないような場合には、例えば上席の者が出て御説明をするですとか、あと、場合によっては、お帰りいただいた後、ご意見をシステムで頂戴することもございますので、そういったところも含めまして説明は丁寧にやっていきたいと考えております。

○中塚さちよ委員 窓口でずっとクレームを受け続けたりとか、相談とかみたいなのをずっとただここで聞いて、次につなぐ仕事があるというならともかく、きっとそういうわけではないんでしょうから、そうするとそこに長々時間をかけることが満足度につながっているのかもしれないですけども、やっぱりほかの方法というんですか、どこかに回したりとか、そういう工夫をしたほうがいいんじゃないかなと思うんですけども。

○越智住民記録・戸籍課長 やはり説明を丁寧にするというのが基本とは考えますが、職員の側の対応というのも一定、限界がございますので、そちらにつきましては、場合によっては、そういった方への独自の対応というところは、待ち時間の列から一旦外れていただいて個別に対応するとか、そういったところは、各支所それぞれ日々やっているかと存じますし、今後も、そこについてはやってもらいたいと考えております。

○福田たえ美委員 私のほうからは、マイナンバーカードセンターの開設についてということで、我が会派としても求めてきましたので、迅速に御対応いただきまして、本当にありがたいと思っております。

そこで、二点ほどちょっとお伺いしたいんですけども、まず、スケジュールの中で、五月に一回、三茶しゃれなあどホールのシリウスを拡充することで、一か月二千四百枠が増えていくということで、この対応において、区民の方の待ちの時間も減ってくるんだと思うんですけども、一旦、ここが終了して用賀のほうへと移転していくということで、七月以降にまたオープンするということですが、ここの間、一旦、枠が縮小してしまうと

というようなことも含めてどのように対応していくのか。

二点目は、用賀と三軒茶屋に開設をされるということですが、やはり世田谷区は大変広いところでもありますので、地域的な偏在というのがどうしても考えられるかと思いますが、今後、こういった地域的な偏在も解消していけるようなことも視野に入れていくのかということをお聞きしたいと思います。

○寺澤マイナンバー担当課長 まず、一点目につきましては、シリウスの件数については報告のとおりですが、七月に仮に開設をするとなると六月一か月間がそのつなぎの期間になるんですが、この間、様々、件数は報告している中で、それぞれ私たちの現在の三軒茶屋のセンター、それからくみん窓口の処理件数が、交付の予約の件数がかなり見えてきました。先ほども資料でも御説明のとおり、年間の想定の件数というのも見えておりますので、そうすると、年間の件数で、月で言うとも月何千件ぐらいと。その件数をこなすのにどうという交付体制を築けばいいかというのが分かってきましたので、センター、それからくみん窓口、そのあたりでどれぐらいの数を増やせるかによって、前回みたいな交付の予約が全然取れないような体制にはならないような体制は取れるというふうに考えております。

それから、地域のバランスの話につきましては、部長からも先ほど話がありましたとおり、当然、用賀と三軒茶屋ですので、あとはくみん窓口、出張所は完全にゼロにはしないので、ある程度、地域のバランスは取れているというふうに考えています。あとは、交付の体制をどれぐらいの割合でどうしていくかとか、あと、烏山につきましては、完全に減らしていくというのはなかなか難しいかなと思いますので、交付の件数の全体の数を見ながら、うまく地域のバランスも取りながらという体制を、ある程度、数がいろいろと見えてきた部分がありますので、全然、地域によっては予約が取れないよということがないような体制を築いていきたいというふうに考えております。

○福田たえ美委員 ありがとうございます。マイナンバーカードについては、一生涯ずっとこの手続が続いてくるということもありますので、そういった意味でもしっかりと進めていただきたいと思います。

以上です。

○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、第三回定例会会期中であります九月二十五日金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、次回委員会は九月二十五日金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　そのほか、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　ないようですので、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。

午後零時五分散会
