

午前十時開議

○平塚けいじ委員長 ただいまから区民生活常任委員会を開会いたします。

○平塚けいじ委員長 本日は、報告事項の聴取等を行います。

議題に入る前に、四月一日付で理事者の人事異動がございましたので、お手元の令和八年度管理職一覧を御確認願います。

なお、担当書記も変更となりましたので、御承知おきください。

それでは、1 報告事項の聴取に入ります。

まず、㊦ 新たな行政経営への移行実現プランに基づくお問い合わせセンター運営業務の再構築の案について、理事者の説明を願います。

○小野世田谷総合支所地域振興課長 それでは、新たな行政経営への移行実現プランに基づくお問い合わせセンター運営業務の再構築の案について御報告いたします。

なお、本件は、代表電話及びせたがやコールの所管である企画総務常任委員会との併せ報告となります。

1の主旨を御覧ください。区では、新たな行政経営への移行実現プランに基づき、代表電話、せたがやコール、支所代表電話などの役割の整理を行い、区民の求める情報を的確に区民に提供する体制を構築するとして、お問い合わせセンター運営業務の再構築を目指しており、この間、庁内横断的なPTで検討を重ねて、今般、令和九年六月を目指し、代表電話、せたがやコール、総合支所代表電話の統合に加え、新たに出張所・区民課の代表電話も統合し、お問い合わせセンターとして再構築する案を取りまとめたため御報告するものでございます。

2の統合の目的を御覧ください。このたびの再構築により、区民からの各種問合せ先の一元化、明確化を図り、区民が求める情報を的確に提供する体制を構築することで、取次ぎ時間や単なる所管への転送を削減し、区民サービスの向上を図ります。

また、特定の業務の電話の問合せが集中する時期等も、事務の停滞が生じにくい体制を構築することにより、区民の待ち時間を短縮していく仕組みの構築を目指しております。

二ページを御覧ください。3の統合予定日についてです。現在の代表電話及びせたがやコールのそれぞれの委託契約期間満了後の令和九年六月一日からの統合を予定しております。

4の統合の範囲および入電想定を御覧ください。お問い合わせセンターの統合は、区役所本庁舎の代表電話、四支所代表電話、五出張所、五支所区民課、そして、せたがやコールを統合することとしております。

現在、各問合せ先での一日の受電件数は記載のとおりですが、統合後は一日に約千六百六十件、繁忙期には二千件を想定しております。

七ページを御覧ください。統合後の電話の流れのイメージとなります。現在、それぞれに電話しておりますが、統合後は右側の図、お問い合わせセンターに一括集約され、一次対応や担当部署への取次ぎを行うことといたします。

二ページにお戻りください。5の統合により期待される主な区民サービス効果を御覧ください。

まずは、先ほど申し上げた問合せ先の一元化、明瞭化と、取次ぎ時間等の削減、続いて、開庁時間外の運営による区民サービスの充実と利便性向上、最後に、お問い合わせセンターが簡易かつ一般的な問合せに広く対応することで、職員は複雑かつ個別性、専門性の高い相談や聞き取りへの対応、さらには地域や現場での支援や業務等、職員でないと担うことが難しい業務に集中できるようになり、区民サービス全体の質の向上が期待されます。

三ページを御覧ください。6の統合後の運営概要についてですが、名称は世田谷区役所お問い合わせセンターとし、愛称は引き続き、せたがやコール、電話番号は最も認知度が高いであろう現行代表電話を引き継ぎ、営業時間、営業日は、平日は夜七時まで、土日祝日も営業いたします。

なお、営業時間については、現在、十八時以降の入電が落ち込む傾向を踏まえて設定しております。

そのほか、サービス向上やカスハラ対策として、お問い合わせセンターに通話録音機能を設けることといたします。

続きまして、7の統合後の機能について御案内いたします。新しいお問い合わせセンターでは、現行のせたがやコールの機能を継承しつつ、時代に合った新たな機能を追加する予定です。

具体的には、FAQやホームページを参照しての簡易かつ一般的な問合せに対する回答をお問い合わせセンターにて行います。

また、開庁時間外の運営、多言語化での対応、案内FAQ、チャットボットの運用やイ

ベントの受付についても引き続き継続します。

そのほか、星印の部分ですが、新たな機能として、音声では伝わりにくい情報の確実な提供を目的に、携帯電話番号宛てに関係するFAQのリンクをショートメールメッセージで御案内する機能を設けます。

また、二十四時間、問合せ可能な体制に向け、コールセンターのオペレーターとの併用をする形で段階的にAIを活用して機械音声によって問合せに対応し、自動応答させるシステムを導入します。なお、AIを活用した機械音声による問合せ回答については、五月に実証実験を行うべく調整を進めております。

四ページを御覧ください。8の統合に向けた全庁での取組みを御覧ください。そもそも区民が問合せをしなくとも必要な情報を入手できるように、また、お問い合わせセンターが区民に対し、分かりやすく必要な案内を提供できるようにする対策として、所管課が持つ様々な情報や問合せ実態等についてFAQやホームページ等に充実させることに取り組んでまいります。

9の経費でございます。令和九年度予算としては、プロポーザル前の見積りにはなりません。お問い合わせセンター構築費一億一千万円、令和九年度十か月分の年運営経費として三億六千五百万円を見込んでおります。

なお、オペレーターの人数は最大値を見込んでおり、今後、FAQの充実などで対応することにより人員の削減は可能であると考えます。また、プロポーザルにより価格が下がることもあると想定されます。

〇のスケジュールを御覧ください。本日、常任委員会報告後、五月にAI自動応答システムについて実証実験を予定しております。その後、八月以降にプロポーザルを実施し、十月に事業者決定、十一月以降にコールセンター構築準備を開始するとともに、区民向け周知を行い、令和九年六月に総合コールセンターの運営開始を予定しております。その後、令和十年度よりコールセンターのオペレーターと併用する形で段階的にAIを活用した自動応答システムの稼働を進める予定です。

最後に、一三ページを御覧ください。来月実施予定のAI自動電話対応システム実証実験についてです。官民連携・行政手法改革担当課が実施する制度を活用して実証実験を行うもので、効果検証の成果を総合コールセンタープロポーザルの仕様に反映させる目的がございます。実験は、〇五〇の専用電話番号とせたがやコールの夜間の時間帯、太子堂出張所の電話番号にて実験予定です。「区のおしらせ」にて御案内の予定です。

なお、五ページ以降の別紙資料は補足説明となっておりますので、後ほど御確認ください。

私からの説明は以上となります。

○平塚けいじ委員長 ただいまの説明に対し御質疑がありましたら、どうぞ。

○中里光夫委員 AIが答えるというのは、実験をしたり、夜間にだけということは、通常の基本は人間が答えるということではないですか。

○小野世田谷総合支所地域振興課長 委員おっしゃいましたとおり、まずの基本につきましてはオペレーターで対応させていただくことになります。AIにつきましては、一次対応でありますとか、簡単なFAQによる回答ができるものについてはAIで対応していきますが、お電話をおかけになった方がオペレーターを望むということであれば、そちらについてはオペレーターで対応させていただくことを基本とさせていただきます。

○中里光夫委員 あと、電話が集中するということであると、ちょっと所管は違うんですけども、国保なんかだと、国保の保険料が決まったという通知が郵送されるんですね。それがされると、大抵、毎年保険料があんと上がって、何でこんなに上がったのかということで国保・年金課に電話が集中するんですよ。

国保・年金課では、対応のために人員を増強したり、電話を増やしたりというのを毎年やっているというふうに聞いているんですけども、物によってすごく集中するじゃないですか。そういうときの対応というのは、それも全部このコールセンターが一旦受けてから、その部署に回すということになるわけですね。その辺が今までとどう変わってくるのかとか、どんなふうに対応できるのかというのは、どうなのでしょう。

○小野世田谷総合支所地域振興課長 まず、電話をおかけになる方がどちらにおかけになるかによっても変わってくるかと思います。そして、代表電話にお電話をいただいた場合、一次対応で答えられるものについては代表電話での回答となります。また、国保・年金課に直接おかけになられる方もいらっしゃることは承知しておりますので、多少の混雑が起き得る可能性はあるとは考えております。

○中里光夫委員 そうすると、この全体でまとめるコールセンターみたいなものはつくるんですけども、物によっては、例えば国保の通知なんかは、お問合せ先は国保・年金課になっていて、そういう部署に直接電話が行くようになるという理解でよろしいですか。

○小野世田谷総合支所地域振興課長 直通電話のお問合せ先も残るということになります。

○つるみけんご委員 以前、区民からの問合せを一元で受けられないかみたいな話を、これまでもたらい回しをなくすという観点から取り上げてきたんですけども、そのときに担当者の部課長さんとお話をすると、区の仕事というのはあまりにも業務が多岐にわたっていて、それを一元管理で受けるというのはなかなか難しいと、それをどう振り分けるかというのも難しいというようなお話をこれまで伺ってきたんですけども、今回、オペレーターの方があらゆるものについて一回受けて、それを振り分けるというのは、なぜこれまでと違うことができるようになったのかというところを、どういう仕組みでそれをやろうとされているのかを教えてくださいませんか。

○小野世田谷総合支所地域振興課長 まず、FAQというものがございまして、そちらを充実させていくことによってオペレーターによる一次的な対応も可能となってくるというふうに考えております。そちらにつきましては、そのFAQの充実をさらにAIのほうに学習させることによっても、AIのほうでも対応はできるようになってくるかと考えております。

いずれにいたしましても、ホームページなども活用いたしまして、区民からの問合せには対応させていただきたいというふうに考えております。

○つるみけんご委員 今のAIの対応というのは、オペレーターの方がAIを活用して振り分けを行うということなのか、ここの中に書いてあるような、AIで自動音声で対応するという話なのか、分けてなのか、ちょっとそこを具体的に教えてください。

○小野世田谷総合支所地域振興課長 AIに問い合わせた際に、AIで完結する場合もございまして。AIに、例えばオペレーターにつないでほしいというふうにお問合せすれば、オペレーターにもつなぐことはできます。オペレーターもFAQを参照しまして、一次的に答えられるものにつきましては一次的に対応させていただき、さらに、必要によっては所管のほうにおつなぎをさせていただく形となります。

○つるみけんご委員 すみません、重ねてというか、AIを活用したのというのは、今もたくさん自動音声で答えるもの、例えば銀行とかネット通販とかでもあると思うんですけども、そういったものは、ある程度、質問の項目というのは限られてくると思うんです。なので対応できるというのは理解できるんですけども、区民相談というのはそれぞれの生活があるので、それをAIが正確に答えられるかというところが一つ疑問なのと、あと、今、AIが答えられなくてオペレーターにつながますというと、そもそも入り口がAIに絞られてしまうと、区民の方からすると相談のハードルが上がるという懸念もある

のではないかと思うんですけども、オペレーターに直接つながるような電話は将来的にも残すのか、AIに一本化して、AIからオペレーターにつながますというふうになるのか、どちらを想定されているのか教えてください。

○小野世田谷総合支所地域振興課長 今回の御質問ですが、プロポーザルの内容によっても異なってくるかとは考えておりますが、行く行くはですが、まずはAIが問合せ先に出て、そこからオペレーターなりに振り分けるというふうになるとは考えております。

その際なんですけれども、AIのほうでも対応できないようなキーワードが出てきた場合は、オペレーターのほうにおつながりするような仕組みというふうに考えておるところでございます。

○つるみけんご委員 すみません、これで最後にしますが、区民に寄り添うのが仕事である行政において、AIがまず問合せに対応しますというのが本当にいいのかというのは、いま一度、御検討いただきたいと思います。お願いします。

○中里光夫委員 すみません、もう一回、全体のイメージなんですけれども、この五四三二一一一一に電話して、例えば、私が北沢支所の地域振興課に用事があったとして、そういうときでも五四三二一一一一にかけて、北沢の地域振興課と言うと、そこにつないでくれると。それは、基本的には人が対応してくれるという理解でよろしいですか。

○小野世田谷総合支所地域振興課長 運用を開始しまして、そのような北沢総合支所の地域振興課につないでほしいというリクエストがございましたら、オペレーターのほうでおつながりをさせていただく予定でございます。

○中里光夫委員 区民が、担当の部署が分からないんだけど、こういうことで相談したいというふうに電話したときは、そのオペレーターが適切なところにつないでくれるということになるんですか。

○小野世田谷総合支所地域振興課長 区民からそのようなお問合せをいただいたときなんですけれども、もちろんオペレーターのほうにもFAQがございますので、そちらを参考にしながら適切に担当の所管につないでまいりたいというふうには考えております。

○中里光夫委員 それから、例えば今までせたがやコールで答えていたような内容の質問だったら、それはつながずに直接その場で答えちゃうということなんですか。

○小野世田谷総合支所地域振興課長 全てをつなぐのではなくて、委員おっしゃったように、せたがやコールで対応できていたものは回答いたしますし、FAQを充実させて、さらに対応の幅を増やしてまいりたいと考えております。

○中里光夫委員 このことによって各部署の電話の負担を減らそうというのが大きな目的だということですが、どのぐらいの効果を見込んでいるとか、何かそういう数字的なものってあるんですか。

○小野世田谷総合支所地域振興課長 今まで支所や支所の調整係で、例えば取次ぎに対応していたもの、代表から取り次がれて対応していたもの等々を積み上げまして、大体年間で八・五人分ぐらいの人件費の削減を創出できると考えております。

○河村みどり委員 初めて伺った内容なのであまり消化ができていないので、これからまた検討されたりとか、また、先ほども御答弁がありましたように、プロポーザルによってまた若干変わってくるところがありますよというお話がありました。

八・五人分の人件費を削減できますよと、今お話がありましたけれども、一方で予算のお話もありまして、全体的に、ここは一億一千五百万円と運営費が三億六千五百万円という実際経費がかかるという部分があります。一方で、人件費がこれだけ削減されるということも含めて、予算的な経費というのはどれだけ削減されるのか伺いたいと思います。

○小野世田谷総合支所地域振興課長 こちらにお示しさせていただいている経費につきましては、あくまでもプロポーザル前の見積額となっております。そうしまして、プロポーザルをやった時点でそもそもの額が落ちてくる場所もございまして、FAQの充実などによって、オペレーターのほうで一次対応ができてくることによってもオペレーターの人数を減らすことも可能になってくるので、経費については削減することも考えられるというふうには思っております。

○河村みどり委員 では、実際これからじゃないと具体的な予算的なことはまだ分からないという形だということですね。

あともう一つ伺いたいのは、いろんな民間さんのサービスでこのような形態を取っていると、もうかなりあるのは承知しているんですが、やはりなかなか思ったように連絡がつきづらい体制が、今のこの電話対応という大きな課題が一方であるのかなというふうに思っております。こういう事業をしていこうというのは、本当に時間をかけたほうがいい、区民に寄り添う対応の一つにはなるとは思うんですが、一般的な部分で、入り口のところで、やはり区民の方の、電話が実際統一することで、つながりづらいとか、思ったような対応をしてもらえないというようなことがないような御検討をぜひしていただきたいことを要望させていただきたいと思います。

このやり方で、ほかの自治体でもう事例があるのか、教えていただけますか。

○小野世田谷総合支所地域振興課長 現在、二十三区で言いますと、港区のほうで実証実験をしております。また、品川区のほうでも導入を検討しているというふうには聞いているところでございます。

○河野俊弘委員 今回、統合の方向性というものは理解できるんですけども、例えば、先ほどつるみ委員も言われましたけれども、複合的な、福祉的な相談だったりとか、行政への不服に近い内容だったり、あるいは障害がある方だったりとか、日本語が不自由な方からの問合せについて、誰がどの段階でどういうふうに引き継ぐのかみたいなのが現場の共通フローとして示しているのかというのが非常に難しいところだなと思うんです。

令和九年の六月に本格運用というところまで一年ちょっとしかないので、プロポーザルの段階で仕様書というか、そういった引継ぎにするために、先ほどFAQの話もありましたけれども、そういったものというのは、具体的に議会側にも、ある程度示していただけるんでしょうか。

○小野世田谷総合支所地域振興課長 プロポーザルをいただく際なんですけれども、区民の方に分かりやすいお問い合わせセンターの運営に関する事項とか、そういったものも御提案をいただく予定でございます。

また、運営事業者を評価する際にも、重点事項として、例えば一次解決率の向上につながる区民ニーズの収集に基づく事業改善提案ですとか、オペレーターの対応の品質の向上、維持のための取組の工夫などについても評価をさせていただく予定でございますので、そこら辺につきましては御提案をいただく予定でございます。御報告の方法については、また改めて考えさせていただければと思います。

○河野俊弘委員 AIの利用というのは、もちろん否定するものではないんですけども、やはり抵抗がある方も一定数いるということも事実でありまして、その方にはオペレーターが対応するということが書いてありますけれども、それは結構受動的な対応にしすぎないかなと思っていまして、統計的に電話をかけている方の年代別とかというのは把握されているんですか。

○小野世田谷総合支所地域振興課長 一般的に、代表電話に電話をかけてくる方というのは、ちょっと私の認識もそうだったんですけども、高齢の方が多いというイメージを持たれるかと思うんですが、実は幅広い年代層から御連絡をいただいている形になってございますので、偏っているというところではございません。

○河野俊弘委員 とはいえというか、高齢者の人口も比較的どんどん増えてくる中で、や

はりそういった区民の方が迷子にならないような動線づくりみたいなところは非常に重要かなというふうにも思っています。

今回の行政経営の効率化という観点ではもちろんいいんですけども、やっぱり区民の目線で言うと、電話をかけたらつながったとか、必要な情報が得られたとか、困ったときに専門の職員につないでもらえたという、言ってみればこの三つがそろってサービスが向上したなというのが実感できるところでもあると思うんですけども、A IとかSMSで送信機能とかというのが増えても、やっぱり区民の方が困らない、迷わずそこにたどり着けるみたいな仕組みというのをつくっていただきたいなと思いますし、令和九年六月の開始以降も区民の方々の声というか、そういったものを定期的に吸い上げたりとか、その仕様を今後また改善していくようなP D C Aサイクルみたいなものは考えていらっしゃるのでしょうか。

○小野世田谷総合支所地域振興課長 委員お話しのとおり、区民の皆様には様々な事情をお持ちの方がいらっしゃいまして、相談内容も一律ではなく多様であるというふうに認識しております。なので、個人事情を丁寧に伺いながら、対応すべき案件についてはオペレーターや職員につないでいただいて、寄り添って対応することが基本であるというふうに認識しております。

生成A Iの活用なんですけれども、一次的な問合せの対応ですとか、二十四時間の運用も想定してというところで、補完という手段として位置づけるものでもございます。なので、本格稼働した中でも、改善の余地があるものにつきましては改善に取り組んでまいりたいと思います。

○河野俊弘委員 最後にしますけれども、ちょっとこれはまた別の観点で、やっぱりA I応答とかになると必然的に通話時間とかも増えてくるわけで、フリーコール化とか、そういうのは検討されていないのでしょうか。

○小野世田谷総合支所地域振興課長 フリーコール化は、今のところ検討はしていない状況でございます。

○河野俊弘委員 最後と言いつつ、すみません。やっている自治体というのは、多分、僕もないと思うんですけども、やっぱりこういうことって先進的にやるということで、そういう区民サービスの向上みたいところで削減できた経費をフリーコールに注いでいくみたいところもちょっとありかなと思ひまして、提案の要望とさせていただきます。

以上です。

○原田竜馬委員 八ページのところに、サービス向上、カスハラ対策等として、通話録音記録を追加というふうに書いてあって、カスハラ対策というのは何となく分かるかな——両方よく分かるんですけども、このサービス向上というところで、FAQを充実させていくというふうなこともおっしゃっていましたが、どれだけ問合せがあったことをAIに学習させていくかというところが一つポイントになるのかなと。

そういう意味で、サービス向上ということを掲げて通話の録音機能も追加されることになるのかなというふうには思うんですけども、その後、AIが取り次いだ先に担当所管が受けてお話をすることになると思うんですけども、担当所管に引き継いだ先の通話記録というものは記録をしたり、それをAIに学習させたりということもやられる予定なんでしょうか。

○小野世田谷総合支所地域振興課長 所管に取り次いだ先の通話の録音につきましては、現在のところは、録音の予定はございません。

○原田竜馬委員 多分、AIで応答できる内容というのは単純的なことであったり、さして難しくないことが対応できるのかなというふうに思うんですけども、今後、担当所管が引き継いだものに関しても、このAIをより充実させていくためには、録音したりを、個人的な部分はありますけれども、どのようにこのAIをより学習させていくかということを見ると、担当所管が引き継いだ部分に関しても、こういう質問があったからこういう回答をしたみたいなメモを蓄積させていったりするということは考えられないのかということをお伺いしたいと思います。

○小野世田谷総合支所地域振興課長 確かに委員お話しのとおり、担当所管に引き継いだ後につきましても、録音することでFAQの充実というのは図れる可能性もあると思いますので、ちょっと今後の充実の素材とさせていただければと思います。

○中里光夫委員 すみません、いろいろ聞いているといろんなことが思い浮かんであれなんですけれども、例えば携帯会社のコールセンターとかに電話すると、機械がまず、こういう用事の場合は一番とか二番を押してくださいというふうに、さんざんずっとたどって行って、ようやくオペレーター、人間と会話できるという例があったり、挙句の果てには、ずっと待たされた挙句につながらなかったりということがよくよくあるんですけども、そういうものではないということですよ。電話したら人がすぐ対応してつなげてくれるということですよ。

○小野世田谷総合支所地域振興課長 今、中里委員お話しのように、〇〇に御用の方は何

番、〇〇に御用の方は何番みたいな、I V Rですかね、そういったものは導入する予定はございませんので、オペレーターのほうで対応させていただきます。

○**桃野芳文委員** まず確認ですけれども、新しい五四三二一一一一の名前というのは、区民的にはせたがやコールということでいいんですよね。確認です。

○**小野世田谷総合支所地域振興課長** 愛称については、引き継ぐ予定でございます。

○**桃野芳文委員** 簡単な問合せ、人が対応しなくても情報をお伝えできるものについては、役所としては、やっぱりここであるべく受けたいじゃないですか。区民の皆さんも、多分、もう簡単なことであれば別にA Iにぱっと教えてもらえばいいということだと思うんです。だから、そこを導かなきゃいけないと思うんですけれども、ただ、今、例えば自分の行動を反すうしてみると、何かについて調べたいと思ったときに、区のホームページに行って検索窓にワードを入れて、ヒットしましたと。

例えばですけれども、それがスポーツのイベントの、小学生を無料で招待しますよみたいなのが仮に出てきたとするじゃないですか。それについて問い合わせようと思ったときに、下のほうにずっと行くと、問合せ先で、多分、スポーツ推進部の電話番号が出てきて、分からないことがあったら、そこに電話しちゃうと思うんですけれども、そのホームページとの連動というか、そこにこのせたがやコールの番号があれば、あっ、これは簡単なことだからここに聞こうということにもなるかもしれないんですけども、そういうのはどういう区民への周知というか、さっき動線という言葉もありましたけれども、こういうふうを探していったら、ここの電話番号にたどり着くみたいな、そういうのはどういう仕組みになるんですか。

○**小野世田谷総合支所地域振興課長** 今、委員お話しの、例えばイベントの例なんですけれども、これまでも、せたがやコールでもイベントに対する御案内というのはさせていただいているところでございます。したがって、まずは、この五四三二一一一一、そちらの周知も深めていきたいとは思っているんですけれども、一方で、ホームページの中にもF A Qですとか、チャットボットというようなものもございますので、そちらを充実させていただくことで、電話をせずに情報にたどり着くことも可能ではないかというふうには考えております。

また、委員お話しのとおり、所管に直接電話する場合もございますが、かけてこられた区民がなるべく簡単に情報にたどり着けるようには、御案内のほうは工夫をさせていただきたいと思います。

○**桃野芳文委員** さっき言ったようなフローで何か情報を探す人って多いと思うから、これについて聞こうと思ったときに、やっぱりちゃんとこの番号があって、区としては、簡単なことならここで受けたいわけだから、これについてのお問合せはここという番号がその所管の番号だと、多分、さっき言ったような流れでそこに電話するというこれまでの流れになっちゃうので、そこは何かうまく連動してやるべきだなというふうに思います。

あと、カスハラ対策というの、通話録音機能ということでやるというふうになっていきますけれども、どこまでAIが対応できるのかなというのちょっと気になるんです。暴言とか、性的な発言とか、そういうのもなるべく人にたどり着く前に、そういうのも犯罪だから、はじければはじきたいなとか、やめてくださいみたいな。そういう言葉を使うんだったら取り次ぎませんよとかね、ちょっと分かりませんよ、何がいいのか、余計刺激するのもよくないから。そういう言葉は改めてくださいみたいなやり取りができるのかとか、どこまでのことができるんですかね。

これはカスハラ、セクハラ、いろんなハラスメントがありますけれども、それがゼロになるだけで、多分、役所への負荷って結構下がると思うんですよ。長時間、叱責される方とかもいらっしゃるとい話を聞きますけれども、そういうののうまく何かできるのか、できないとかというのはどうなんでしょうか。

○**小野世田谷総合支所地域振興課長** 確かに、いろいろな方が電話をかけていらっしゃって、時には厳しいお言葉をいただくような場合もあるとは思いますが。ただ、そこを機械がぴしゃっとシャットダウンできるかということ、なかなか難しい面もあるとは思いますが。

なので、あるキーワードを認知したら、そこは所管につなぐというような形も一つは考えられると思ひまして、あとは、そこからは所管の対応になるというふうには考えておりますが、工夫の余地があるかもしれませんので、考えてまいりたいと思ひます。

○**平塚けいじ委員長** 次に、㊟世田谷区立北沢区民会館及び北沢区民会館別館の改修工事に伴う利用の休止について、理事者の説明を願ひます。

○**生垣北沢総合支所地域振興課長** それでは、世田谷区立北沢区民会館及び北沢区民会館別館の改修工事に伴う利用の休止について御報告いたします。

1 主旨でございます。北沢タウンホールは、外壁の経年劣化が進んでいることから、低層部外壁改修工事を実施いたします。また、北沢区民会館別館（梅丘パークホール）が入居しております世田谷区歯科医師会館においても大規模改修工事（外壁工事）が予定され

ております。これらの改修工事に伴い、工事期間中、北沢区民会館及び北沢区民会館別館の利用を一部休止させていただくものでございます。

2 北沢タウンホール（北沢区民会館）についてでございます。

㊦ 主な改修内容は、建物南面の低層部の外壁（タイル部、コンクリート部）を改修いたします。なお、東面につきましては令和九年の施工を予定しており、利用休止など、詳細については今後調整してまいります。

㊧ 経費概算でございますが、総額、税込みで四千百万円を見込んでおります。

㊨ 利用休止の範囲・期間の予定でございます。工事に伴い利用を休止させていただくのは、北沢区民会館については二階ホールに限りまして、その他、集会室等は休止せず、利用可能な状態を継続いたします。

また、工事を行っている平日の日中、午前枠と午後枠のみを休止とさせていただき、平日の夜間枠と土日祝日は利用可能といたします。

休止期間は、本年七月から来年三月までの全工事期間のうち、本年十月一日から来年一月二十九日までの四か月間とさせていただく予定です。

㊩ 周知方法は記載のとおり、地域団体の活動への支障をできる限り小さくするため、丁寧な広報に努めてまいります。

㊪ 近隣区民会館といたしましては、同程度のホール機能を有する世田谷、砧、烏山の区民会館を中心に工事期間中の利用を御案内してまいります。

続きまして、3 世田谷区歯科医師会館（北沢区民会館別館）についてでございます。

㊫ 主な改修内容につきましては、本工事の施主は、建物の所有者である公益社団法人東京都世田谷区歯科医師会が行うものでございますが、外壁（タイル）改修工事、シーリング工事、防水工事、塗装工事を行います。

㊬ 経費概算でございますが、世田谷区歯科医師会が負担いたしますため、区の負担はございません。

㊭ 利用休止の範囲・期間の予定でございますが、北沢区民会館別館（梅丘パークホール）の集会室の午前枠と午後枠を利用休止とさせていただきます。夜間枠につきましては、利用可能といたします。休止期間は、土日祝日を含め、本年十一月一日から十二月末までの二か月間となる予定でございます。

㊮ 周知方法、㊪ 近隣区民会館は記載のとおり、こちらもできる限り地域団体の活動への影響を最小限にできるよう、丁寧な案内に努めてまいります。

御説明は以上でございます。

○平塚けいじ委員長 ただいまの説明に対し御質疑がありましたら、どうぞ。

〔「なし」と呼ぶ者あり〕

○平塚けいじ委員長 次に、㊦世田谷区立世田谷文化生活情報センターの指定管理者候補者の選定について、㊧世田谷区立世田谷美術館の指定管理者候補者の選定について及び㊨世田谷区立世田谷文学館の指定管理者候補者の選定について、一括して理事者の説明を願います。

○大谷文化・国際課長 それでは、私からは報告事項の世田谷区文化生活情報センター、世田谷美術館、世田谷文学館の三つの施設について、令和九年四月からの指定管理者の候補者を選定いたしますので、一括して御報告させていただきます。

資料三点、一括して御説明させていただきます。

1の主旨でございます。世田谷文化生活情報センター、ほか二つの施設につきましては指定管理期間が令和九年三月で終了となることから、令和七年三月までの指定管理者制度の効果等を検証し、それぞれの条例に基づきまして、令和九年度からの指定管理者の候補者を選定してまいります。

資料の2指定管理者制度を適用する施設です。施設名及び所在地は、それぞれの資料に記載のとおりでございます。

3指定期間です。令和九年四月から令和十四年三月までの五年間となります。

4の選定体制です。文化施設の三施設につきましては、要綱で定めております世田谷区文化施設指定管理者選定委員会において選定してまいります。選定委員会の所掌と構成につきましては、各資料別紙に記載のとおりとなっております。

5現在の指定管理の状況等です。

㊦指定期間と指定管理者です。いずれも公益財団法人せたがや文化財団に令和四年四月一日から令和九年三月三十一日までの五年間、管理を指定しております。

㊦の選定委員会による評価でございます。二月に行われました選定委員会で、文化生活情報センター、美術館、文学館、それぞれの文化施設について、施設の維持管理や収蔵品等の管理が適切になされていること、また、区民ニーズに合った企画展や公演、ワークショップなどの自主事業を多彩に実施しているなど、おおむね良好に運営されているという評価をいただいております。

それぞれ、施設の個別評価、総合評価の詳細につきましては各資料の二ページの表に記載のとおりでございます。

各資料三ページを御覧ください。実績評価の反映といたしましては、世田谷区指定管理者制度運用に係るガイドラインに沿い、現在の指定管理者が応募する場合は、年度評価四年分の結果を踏まえて加点するかどうかを決定してまいります。

6 指定管理者制度導入の理由でございます。こちらは、各資料に記載のとおりです。

7の選定方法等でございます。世田谷文化生活情報センター、世田谷美術館、世田谷文学館の文化施設については、今年二月二十五日に開催の第一回選定委員会におきまして、現在の指定管理者の評価結果が良好であったことに加えまして、世田谷区指定管理者制度運用に係るガイドラインによる特別な事情二点、(イ)の区民や団体との協働を推進し施設の設置目的を達成するために、地域との連携や地域の活力を積極的に活用する必要がある場合、次に、また、(ウ)の区の政策と連動した重要な役割や専門性等から指定管理者が客観的に特定される場合に該当することから、公募によらず指定管理者の候補者を選定することについて了承されました。特別な事情に関する理由については、各資料に記載のとおりでございます。

今後、現在の指定管理者である公益財団法人せたがや文化財団から事業計画等の提出を受けまして、適格性審査を行うことといたします。

㊦の選定基準は、各施設の設置条例で定める基準に基づいて審査をし、選定するものといたします。

8今後のスケジュールにつきましては、各資料に記載のとおりでございます。

御説明は以上でございます。

○平塚けいじ委員長 ただいまの説明に対し御質疑がありましたら、どうぞ。

〔「なし」と呼ぶ者あり〕

○平塚けいじ委員長 続きまして、㊦世田谷区区民健康村の指定管理者候補者の選定について、理事者の説明を願います。

○森田区民健康村・ふるさと・交流推進課長 それでは、世田谷区区民健康村の指定管理者候補者の選定につきまして御説明いたします。

資料を御覧ください。まず、1の主旨でございます。世田谷区区民健康村の指定管理期間が令和九年三月で終了することから、令和八年三月までの指定管理者制度適用の効果を

検証し、世田谷区区民健康村条例に基づき、令和九年四月からの指定管理者の候補者の選定方法について審議し、選定を行ってまいります。

次に、2の指定管理者制度を適用する施設でございます。記載のとおり、ふじやまビレッジ、なかのビレッジの二施設になります。

次に、3の指定期間でございます。令和九年四月一日から令和十四年三月三十一日の五年間となります。

次に、4の選定体制でございます。世田谷区区民健康村条例の施行規則に基づき、選定委員会にて選定することとしております。

選定委員会の所掌については㊦に記載しているとおりで、委員は学識経験者を含む外部委員四名と世田谷区職員三名としまして、その構成につきましては、資料五ページの別紙に記載してございます。

次に、5の現在の指定管理者の状況等でございます。指定期間につきましては令和四年四月一日から令和九年三月三十一日の期間となっております。現在、株式会社世田谷川場ふるさと公社が指定管理者を受けてございます。

次に、ページをお進みいただき、5、㊦選定委員会による評価でございます。第一回の選定委員会では、コロナ禍からの施設利用者数の回復や川場村との交流の推進等を実績として評価できる一方で、現指定管理者が区民健康村施設を宿泊施設としての運営だけでなく、区民の第二のふるさとづくりといった政策目的を実現できているか評価するための評価項目をしっかりと設定することが必要であると御指摘がございました。次期の選定に当たっては、区の政策的な視点に即した施設運営や、区直営ではできない独自のアイデアなどの提案を求めていくこととしております。

それぞれの個別評価につきましては、記載のとおり、適切に指定管理業務が行われていると評価され、次のページにお進みいただきまして、総合評価では、ふるさと公社の持つ長年積み重ねたノウハウやネットワークにより利用者満足度の高いサービスが提供されており、また、交流事業でも地元と連携したプログラムを展開するなど、今後も区民と村民との交流を一層深め、サービスの向上が期待できるとしております。

なお、実績評価の反映につきましては、最終的には四年分の結果を踏まえて決定することとなりますが、評価点を五%加点する方向としております。

次に、6指定管理者制度導入の理由につきましては、記載のとおりでございます。

次に、7の選定方法等でございます。第一回選定委員会において、公募によらず適格性

審査を行うこととされました。非公募とする特別な事情につきましては、次のページにお進みいただき、区の指定管理者制度ガイドラインによる（ウ）に該当し、世田谷川場ふるさと公社は、区民健康村を運営するため区と村が共同で設立した団体であり、設立以来四十年にわたり、村と村民の協力を得ながら施設交流事業を一貫して運営してきた実績がございます。

また、近年のコロナ禍や熊の目撃情報にも的確に対応するなど、ふるさと公社は区の政策と連動した重要な役割や専門性等から指定管理者が客観的に特定される団体であるとしております。

続いて、㊦選定基準につきましては、条例の第十六条三項に定める選定基準に基づき、記載の三点で選定を行うことといたします。

最後の8今後のスケジュールでございます。本委員会後、選定の手続を進めまして、九月の区議会第三回定例会にて議案を提出させていただく予定でございます。

説明は以上でございます。

○平塚けいじ委員長 ただいまの説明に対し御質疑がありましたら、どうぞ。

〔「なし」と呼ぶ者あり〕

○平塚けいじ委員長 次に、㊧世田谷区民健康村なかのビレジ外一施設改修工事の請負契約について、理事者の説明を願います。

○森田区民健康村・ふるさと・交流推進課長 それでは、世田谷区民健康村なかのビレジ外一施設改修工事の請負契約につきまして御説明いたします。

まず、1の主旨でございます。世田谷区民健康村なかのビレジは、開設より四十年が経過し、建物が老朽化しており、施設の安全性や機能を確保し安定的な運営をするため、公共施設中長期保全計画に基づく改修工事等を実施いたします。当該工事につきましては、令和八年第一回区議会臨時会に契約議案として提出する予定であるため、今回、御報告させていただきます。

2 契約件名につきましては、建築工事と電気設備工事の記載の二件となります。

3 建物概要は、なかのビレジと、その附帯施設でございます森のむらにて、建物の概要は記載のとおりでございます。

4 の契約相手方につきましては、建築工事は沼田土建株式会社東京支店、電気設備は利根電気工事株式会社でございます。

次に、5の契約金額でございます。建築工事は一億七千六百万円、電気設備工事は二億二千八百八十万円でございます。

6の工期は、翌年、令和九年七月三十日までを予定しております。

次のページにお進みいただき、7の主な工事内容は記載のとおりでございます。外壁及び外部建具の改修、屋根等の防水処理や受変電設備等の改修のほか、フローリング等の内装の改修等を実施いたします。また、森のむらにつきましても保全改修を実施いたします。

次に、8の休館期間でございます。昨年十二月の本委員会で御報告させていただきましたが、令和八年八月十七日から令和九年八月中旬までの約一年間、休館いたします。

次に、9のこれまでの経過につきましては記載のとおりでございますが、令和八年四月に開札の際に、機械設備工事については入札不調となりまして、現在、その対応を契約所管と施設営繕所管と検討しております。

最後に、10の今後のスケジュールでございます。記載のとおり、第一回区議会臨時会にて議案を提出いたしまして、その後、本契約を結び、工事に着手いたします。

説明は以上でございます。

○平塚けいじ委員長 ただいまの説明に対し御質疑がありましたら、どうぞ。

○中里光夫委員 この施設の改修に当たって、例えば、今、気候変動なんかで断熱性能を上げようとか、太陽光発電をついでにつけちゃおうとか、そういう検討というのはなかったんですか。

○森田区民健康村・ふるさと・交流推進課長 今回行う改修工事につきましては、あくまで公共施設中長期保全計画に基づく保全改修が中心となっております。施設の設備の充実であるとかは別途検討するものであると考えております。太陽光発電であるとか断熱設備につきましては、まだ検討はしておりません。

○中里光夫委員 中西さんが前に環境政策部長だったから、公共施設の大規模改修なんかのときに、そういう性能を上げようとかいう計画ってなかったんですか。

○中西生活文化政策部長 環境政策部では、公共施設省エネ・再エネ指針という指針をつくっております。今、委員がおっしゃったように、工事のタイミングで再エネ及び省エネの改修をやっていくという計画はございます。

ただ、そのタイミングというのは、まず、新築、改築のとき、それから、大規模な改修というのがありまして、定義で言いますと、いわゆる長寿命化改修、六十五年を超えて、

さらに寿命を延ばしていくという工事のときにはフルリノベーション的な工事をするので、そのときに併せて設備を設けていこうじゃないか、あるいは断熱改修も積極的にやっ
ていこうじゃないかということになっています。

逆に、普通の中長期保全改修、大規模改修と俗に言ったりしますが、そのタイミ
ングのときには個々に検討しましょうということになっています。

一方で、環境政策部のほうではP P Aの導入等を公共施設でやっていこうと。それは、
必ずしも中長期保全改修のタイミングでなくても、適しているところにはやっていこうと
いう話をしておりますので、ちょっとこの動きとは別に動いているということです。

こちらの施設も、場合によってはですけども、例えば電気設備を補うのは適当かもし
れないということになれば実施するかとは思いますが、今回の工事の中では検討し
ていないということでございます。

○中里光夫委員 大規模改修とか、そこに当たらないので検討していないということす
けれども、もうちょっと細かくそういうのを、可能性を探っていくようなことも必要な
んじゃないかなというのは、一応提案しておきます。

○平塚けいじ委員長 次に、㊟産業活性化拠点「HOME／WORK V I L L A G
E」における令和八年度事業計画について、理事者の説明を願います。

○阿部経済課長 それでは、私から産業活性化拠点「HOME／WORK V I L L A G
E」における令和八年度事業計画について御説明いたします。

まず、1 主旨ですが、二月三日の本委員会において産業活性化拠点ホームワークビレッ
ジの事業計画案を報告したところですが、この間の区議会からの御意見及び三月二十六日
に開催した評価委員会での意見等を踏まえまして修正を行った上で、運営委員会において
令和八年度事業計画として決定したため、報告するものでございます。

次に、2 評価委員会での主な意見の内容及び対応ですが、七項目ございます。幾つか御
紹介いたしますと、一つ目、意見の内容としては、量だけでなく、数字で計ることのでき
ない質の部分も重要ということで、これに対する対応としましては、実績報告書において
定性的な内容についても記載し、質の面からも取組の成果や効果が見えるように工夫して
まいりたいというふうなことで考えております。

二つ目の意見として、令和八年度以降の目標値について、令和七年度の事業実績を踏ま
えた算出根拠の説明が必要という御意見をいただきましたので、これに対する対応としま

しては、計画案の内容を見直しまして、最新、二月までの事業実績を踏まえた目標を設定し直しました。これについては、後ほど説明させていただきます。

また、三つ目です。既存産業の活性化や起業、創業を重視する場合、それに資する施策を増やすべきという御意見に対しまして、令和八年度の事業計画では、施策の数を増やすだけではなく、各施策の取組内容の充実をさせ、優良事例の創出を図ってまいりたいということに対応のほうを記載しております。

最後に、下から二番目の意見ですけれども、現時点では産業活性化拠点を中心としたエリアにとどまっている影響を、全区的に波及させていくための検討が必要という御意見をいただきましたので、これに対して、本事業の取組内容の成果の効果的な発信や、ホームワークビレッジ外でのプログラム実施ですとか、様々なツールや場所において産業活性化の取組を実施していくということに対応のほうをまとめております。

次に、二ページです。3 令和八年度事業計画ですが、まず、㊦事業計画の考え方で、昨年十二月までの事業実績値を踏まえ、昨年度、令和七年度に策定した事業計画のK P I等の数値や説明文言を見直す形で、今年度、令和八年度計画案として取りまとめました。

この案を区議会や評価委員会からの意見と、二月までの事業実績値を基に修正したのが、今回、運営委員会で決定した事業計画となっております。

なお、昨年策定した令和七年度事業計画は、計画期間を当該年度の一年間としつつ、K P Iをはじめとする各取組の目標値を立ち上げ期を含む令和七年度から十年度までの四年間として設定しております。

この後、四ページ以降に令和八年度事業計画を別紙として添付しております。前回の報告の案から修正しておりまして、委員会報告用としまして、修正時点や内容によって赤、緑、青の三色で色分けさせていただきました。色分けの説明が米印、以下三つのおりです。

赤字の修正に関しましては、昨年十二月までの進捗を踏まえ、令和七年度計画から修正、追記したもの、緑字の修正は、区議会の御意見を踏まえて修正、追記したもの、青字につきましては、二月までの事業実績値、及び三月二十六日の評価委員会での意見を踏まえた修正、追記となっております。

以上を踏まえまして、四ページからの別紙、令和八年度事業計画を御覧ください。こちらが三月三十日の運営委員会にて決定した令和八年度事業計画書となっております。二月

の委員会での説明と重複する部分もありますが、主に変更した点を中心に説明させていただきます。

右肩六ページから九ページには、1 事業計画方針から3 組織体・組織図などありますけれども、こちらは前回報告から修正、追記はございません。

次に、右肩一〇ページから一一ページに、4 本施設の具体的機能を載せております。こちらは緑字の修正がございまして、区議会の意見を踏まえた修正としまして、本施設の位置づけ、目的を明確とするため、産業活性化拠点としての本施設の四つの役割のうち、既存産業の活性化支援、起業・創業支援を重視すること、様々な事業ステージにある事業者の成長支援を実施することを追記しております。

また、次のページ、一一ページで情報発信についても追記しております。セミナー等の事業内容は、成果を含めて情報発信ツールを効果的に組み合わせて広く周知し、本施設への理解促進、連携機会の拡大を図り、産業活性化機能の発揮につなげていくことを追記しております。

次に、右肩一二ページから一三ページが5 成果指標【K P I】となっております。こちらは、本施設で実施される事業の評価に使用する指標をかがみ文にて記載のとおり、開業四年目まで記載しております。

この後、緑字、区議会の意見を踏まえた修正としましては、①既存産業の活性化支援、②起業創業支援において、事業所支援の重要な要素であり、評価において重視される指標となることを本文上において明記しております。

また、一二ページ以降の赤字、青字の、主に数字の修正ですけれども、前回、二月の報告以降に予想以上に実績が出ていることが分かりましたので、評価委員会での意見を踏まえて改めて検討し、青字のとおり、さらに上方修正したものでございます。

幾つか上方修正の項目がありますので、1—3 ビジネスマッチングを例にしますと、二年目の目標を七件に上方修正しておりましたが、二月までの実績で、その目標としていた七件をさらに上回ることが七年度時点で分かりましたので、十件と、さらに上方修正したものでございます。

次に、一四ページからの6 コンセプト実現のための取組みですが、緑字の「また」以下ですけれども、コンセプト実現のための取組の方法に関する具体的な内容を追記しております。

次に、先ほどと同様に二月までの実績に基づいて上方修正している項目が、一四ページ

は再掲でございますので、一六ページ以降、一六ページには、コワーキングスペースでの交流促進で青字の上方修正したものなど、幾つかございますので、後ほど御確認をお願いします。

次に、二五ページの7収支計画の各数字につきましては、前回、二月の委員会の報告時から変更はございません。

最後に、右肩二六ページです。8他事業との連携について、連携・共創を予定している事業者等の㊦地域の④を緑字で追記しております。区内の大きな規模と視野を持ち、実績を上げている事業者との連携可能性を検討していくことや、資金調達機会の提供も必要な要素であるため、区内の信用金庫や政策金融公庫とのつながりを生かした支援の枠組みを検討し、区内事業者の成長を促進する取組の充実を図っていくことを区議会の御意見を踏まえて追記したところでございます。

右肩二ページのかがみ文にお戻りください。最後に、4今後のスケジュール（予定）です。今後の七年度事業報告の予定、スケジュールを記載しておりますので、後ほど御確認をお願いします。

三ページは、評価委員会の設置目的や委員構成を参考として記載したものでございます。

私からの説明は以上です。

○平塚けいじ委員長 ただいまの説明に対し御質疑がありましたら、どうぞ。

○つるみけんご委員 いろいろと御説明いただきまして、ありがとうございます。K P Iのところ、いろいろマッチングだったりとか、利用件数などというのが一つ数値になっていて、これまでもそうだと思うんですけども、例えば、具体的なところを挙げたほうが分かりやすいんですけども、シェアキッチンの活用などにしても、この利用件数というのが増えていくのは、これ自体はいいことだと思いますし、今回、見直しで上方修正するということですばらしいことだと思うんですけども、例えばこの事業の目的であれば、シェアキッチンを利用して創業を支援するというのが目的なので、その創業につながったのがどれぐらい、この後あるのかとか、この事業を活用されている方々のその先というのをできれば議会に、七年度の実績はもう既にあるということでしたので、どこかのタイミングでお示しいただけると、この事業の有用性というのが我々も分かりやすいと思うんですけども、その点、何かお考えがあれば教えてください。

○阿部経済課長 スケジュールのところに記載したとおり、この後、七年度の事業報告で

報告を予定しております。その際には、評価委員会の委員の方からも言われておりますけれども、定量的な数字だけではなくて、定性的な内容についてもきちんと分かるようにということで御意見をいただいておりますので、そういった対応をしまいいりまして、議会の皆様にも産業活性化拠点の機能としてしっかりやっているということが分かるようにお示ししたいと思っております。

○つるみけんご委員 ぜひお願いします。そこが見えてくることによって、我々議会だけではなくて、区民にそれが見えることによって、この事業というのがもっと広がっていくと思いますので、ぜひその情報発信ということを今回入れられたということもありますので、その点は丁寧な説明をお願いしたいと思います。

あと一点、すみません、これはちょっと細かいことなので、二四ページのところで「脱炭素に関する取組み」というものがあるんですけども、ここで行動指標というところが「脱酸素」になっているんですけども、これは誤字ですよ。確認をさせてください。

○阿部経済課長 誤字ですので、修正させていただきます。大変申し訳ございませんでした。

○河野俊弘委員 全区的な波及策であったりとか、あと、中高生だったりへのアプローチで外部機関連携というところについて、それぞれ検討していくというような表現にとどまっていますけれども、具体的に、いつまでにそういった内容を決めていくのかというようなスケジュール感は、立ち上げ期の今年度に入ってくるのでしょうか、その確認をさせてください。

○阿部経済課長 事業者とも確認しておりますけれども、まずは一年目、この施設を知ってもらうということでイベント等を多くやっていたところもありますけれども、御意見いただいたとおり、この施設自体の目的として、産業活性化拠点であるということでありますので、本来の目的である事業支援というものにしっかり取り組んでまいりたいところで、事業者もしっかり監督してまいりたいと思っております。

○河野俊弘委員 議会でもいろんな御意見がありましたけれども、単なる道の駅みたいな形になっちゃいけないよというのももちろんありますし、これからの経済発展の全区的な拠点としてというところで、私も以前、一般質問というか、決算のときだったかな、去年、この委員会でも視察に行った岡山市のスタートアップカフェだったりとか、北九州市の事例だったりとかで、世田谷でもそういった関連するような様々なデジタルコンペみたいなビジネスコンペを開くことができるのではないかと、いろいろな学びから起業につなげ

ていくというような、そういった動線づくりみたいなところが非常に重要かと思ひまして様々提案をさせていただきました。

区にはそういう土壌が、僕はそろっているなというふうに思っています。区内の中学校も数が多いですし、小中学校を合わせれば九十校を超えているわけで、そういった資源を生かしていくということが本当に大事だなというふうにも思いますし、ホームワークビレッジというところ、場所は本当に最適だと私も思うところは、配信にするような、例えばスタジオだったりとか、セミナーだったりとか、あるいは広場、飲食スペースとかというのも既に整っていますから、ビジネスコンペを開催するためのハードというのは整っているかと思っていますし、あとは、誰が仕掛けるかという意思決定だけだというふうにも思っています。経済課、あるいは委員会の場として、八年度内に一度でも試行していただきたいという思いがあるんですけども、その点はいかがでしょう。

○阿部経済課長 全区的な波及ということで産業活性化拠点を考えておりますので、この評価委員の中での対応としても、ホームワークビレッジを離れた外での活動というところも言っております。具体的にまだデジタルコンペということで計画しているところではございませんけれども、事業者支援としてどういった活動が適切なのか、そういったところは運営事業者にもしっかり考えていただきながら、産業活性化拠点としての機能をしっかり果たせるように検討してまいりたいと思います。

○河村みどり委員 こちらの今、御報告を受けた拠点があくまでも区内産業の活性化という拠点になっているということで、公明党の会派としましても昨年の夏、佐賀県のほうに視察に行かせていただいて、やっぱりこの区内事業者さんの中でDXを本当に進めていきたいといったところをどう進めていいかわからないだとか、そういった部分が、ここの拠点でしっかりと進めていただきたいということを代表でも取り上げさせていただいて、その後のほうもやり取りさせていただいたんです。

一年近くたちますけれども、区の産業振興公社との総合相談だとか、そういったものを踏まえて検討していただけるというお話もしていただいておりますけれども、この事業者さんのDXに関しての支援という部分では、どのように今進められていらっしゃるのか、ちょっとすみません、参考に伺わせていただければと思います。

○阿部経済課長 佐賀県の取組自体を御案内いただきまして、私どもとしましてもオンラインのほうで確認をさせていただいたりしました。DXの支援というのは直近でも重要なファクターとなっておりますが、十年、あちらの施設がある中で、全てにおいて必要な

るかというところもまたあるとは思いますが、ここ何年かは、まだやっぱりDX支援というところで興味を持っている事業者さん、それから、それが課題になっている事業者というのもあるというのは、私どもとしても把握しております。

そういった経営に対する事業者支援に対してどういった取組をしていくのか、私どもとしても、産業振興公社もごございますし、このすみ分けですとかといったところもあると思います。立ち上げ期ということで様々検討している中でございますので、すぐに今の事業計画の中でそれを落とし込むということはできておりませんが、いただいたところで必要な事業者支援、DXの支援が必要だということは理解しておりますので、どういった形でやっていくかというのは、申し訳ありませんが、今しばらくお時間をいただきながら検討してまいりたいと思っております。

○**原田竜馬委員** 二五ページの収支計画のところなんですけれども、様々なKPIがあったりしますけれども、稼ぐ公共みたいな、そういった言葉がある中で、この施設に関してはどうお金を動かしていく、その種をつくっていくかというところで、この施設自体もそういう考えにのっとっていいんじゃないかと私は思っているんです。

この二五ページの収支計画を見ると、四分の一ぐらいの収入が区からの委託費というふうになっている中で、この施設の自立的な運営というのが、四分の一ぐらいが区からの委託というので自立的な運営と言えるのかどうかというところ、この計画を、もっともって入居者賃料であったり、営業売上高というものを上げていって、区からの委託みたいなものがなくても運営ができるぐらいの施設にしていこうと思われているのか、そういったところの、これは単年度の収支計画になっていますけれども、中長期的な収支計画みたいなものがあるのか、考えがあれば教えていただければと思うんですけれども。

○**五十嵐経済産業部長** 委員の御覧になっている収支計画のところなんですけれども、確かに区からの委託料がおよそ六千万円強というところになっておりますが、こちらについては、これまでも委託料として必要であった経費がこっちに移ってきているというものになります。

体育館は、当然、けやきネットで貸出ししている施設ですので、これまでも二千万円程度かかっていたと。このハンズオン支援事業ですけれども、御案内のとおり、こちらは事業者向けの補助金と専門家の伴走をセットにした事業として、たしか令和三年から始めている事業でして、これは区の委託によって補助金ですとか伴走にかかる費用だとかということがここに入っていますので、この費用について、例えば家賃収入でこれを運営してい

くという考えとは違うのかなというふうに考えております。

あくまでこの施設のコンセプトは、事業者が区に払う家賃を最小限に抑える、最小限に抑えている金額と一般の家賃相場の差額の部分がこの事業者の家賃収入になると。それと、この上から二行目に書いてあるイベント等の営業売上げ、これを原資として事業者支援策、産業活性化策を運営していくということですので、この賃料に関しては周辺の家賃相場と合わせているので、なかなかこれをつり上げていくというのは即座には難しいと思いますけれども、営業売上高というのは、今後、さらなる工夫により増える余地はあるものと考えます。

ただ、委託に関しては、先ほど申し上げましたとおり、見直しをしないということではありませんけれども、こういった金額が引き続き同程度のレベルでかかっていると考えております。

以上でよろしいでしょうか。

○原田竜馬委員 ありがとうございます。委託をなくすとか、そういう話ではなくて、自立的な運営をとるところが組織図のところにも書いてありましたので、どう営業売上高も上げていけるのかというのは、引き続き確認をさせていただければと思います。

○平塚けいじ委員長 続きまして、㊦職場内時計落下による事故の発生について、理事者の説明を願います。

○生垣北沢総合支所地域振興課長 それでは、職場内時計落下による事故の発生について御報告をさせていただきます。

1 事故の概要でございます。

㊧発生日時は、令和八年四月十三日、午後零時四十分頃でございます。

㊨事故の内容でございますが、執務の休憩時間中において、北沢総合支所地域振興課の職員が休憩室に設置してある経三十センチの壁掛け時計が傾いていたため椅子に上がって直そうとしたところ、休憩中の相手方の左前腕に落下させてしまいました。落下の衝撃で時計のガラス部分が割れ、その破片により左手首付近の一部が切創となるとともに、細かいガラス片が相手方のかばんの中にも入ったため、かばんは廃棄されたものでございます。

㊩発生場所、㊪相手方、そして、損傷の程度や現場説明図等の詳細につきましては別紙を御参照いただければと思います。

2 事故後の対応でございますが、事故発生後、直ちに応急措置をするとともに、けがの程度について確認をいたしました。今後も、相手方とは誠意を持って対応してまいります。

また、職員に対しましては、安全に十分配慮した行動を取るよう指導するとともに、今後も事故の再発防止に向けて、職員への指導を継続的に徹底して行ってまいりたいと思います。誠に申し訳ございませんでした。

御報告は以上でございます。

○平塚けいじ委員長 ただいまの説明に対し御質疑がありましたら、どうぞ。

○中里光夫委員 ガラスが割れたということですが、この時計は庁舎なんかで使っているのと同じものですかね。ここら辺も、落ちると割れる可能性があるということなんですか。

○生垣北沢総合支所地域振興課長 製品自体が全く同じというわけではないと思うんですけども、形状、機能的には同じようなものになりまして、ページ番号右肩三ページのところに、その写真の時計も載せさせていただいております。経三十センチで七百グラムの時計が高さ二メートル付近から落下してしまったということで、その時計の前面にあるガラスのところはかなり細かく割れてしまったというような状況になっております。

○中里光夫委員 細かくというのは、粉々という感じですかね。ほかの庁舎の時計なんかも、例えば地震で落ちたりしたときに粉々なんていうのもあれですけども、その辺の点検とかは何かできるんですかね。どうなんでしょう。

○生垣北沢総合支所地域振興課長 なかなか割れたときの、どのように割れるのかというところまで確認することはちょっと難しいのかなというふうに考えております。いずれにしても、壁掛け時計ですとか、職場内にある備品ですとか設備、物品とかを安全に、丁寧に扱うという部分に関しましては、運用の中で徹底して気をつけていかないといけないことなのかなというふうに思っております。

○みやかおり委員 これは物損がかばんになっていますけれども、かばんの中に、当然私物が入っていると思うんですけども、その私物にも、要はガラス片が混ざっていたりとかという可能性もあると思うんですけども、それに対しては、補償というのはいないんですか。

○生垣北沢総合支所地域振興課長 かばんの中に入っていたものについての損傷ですとか、何か使いにくくなるというような報告は、相手方のほうから受けておりません。

○みやかおり委員 そうすると、バッグだけ捨てて、中身はそのまま御本人の手元に戻ったということではよろしいですか。

○生垣北沢総合支所地域振興課長 そのとおりに認識しております。

○原田竜馬委員 よく自動車事故とかの報告を受けることがあるかと思うんですけども、端的に言ってしまえば、区の職員さんが相手方にけがをさせてしまったから報告を受けているのか、もしくは、区の職員が物損をさせてしまって、もしかしたら今後、専決処分なりで補償しなければいけないから報告を受けているのか、こういった理由で報告を受けているのかというのをちょっと教えていただきたいんですけども。

○生垣北沢総合支所地域振興課長 両面でございます。他人に負傷、損害、損傷を与えてしまったという面と、それと、今後、損害賠償が発生する可能性があるというようなところから、今回、こちらのほうに御報告をさせていただいているというような状況になります。

○原田竜馬委員 ということは、私は三年しかというか、三年の間に人をけがさせてしまったという事案があったかと言われると、ちょっと記憶がないんですけども、基本的には、区の職員さんが相手方にけがをさせてしまったみたいな案件は全て委員会に報告をされているという認識で大丈夫ですか。

○生垣北沢総合支所地域振興課長 全てかどうかというのは、ちょっと私のほうでは認識しておりませんが、区の内部基準として、区の職員が公務中に他人に損傷を与えてしまったというような場合については庁内で事故報告というのを上げさせていただきまして、それで総務部のほうと協議したりですとか、区議会事務局のほうと協議をし、議会報告をする必要があるのかどうかを判断し、報告させていただくというような形になります。

○桃野芳文委員 先ほど話が出た自動車事故の報告なんかというのはよくありますけれども、これも同じような保険が適用される事案ということになるんですか。

○生垣北沢総合支所地域振興課長 おっしゃるとおりで、損害賠償の形になった場合には保険のほうから対応していくというような形になるかと思います。

○桃野芳文委員 自動車の事故って、分かりやすいというか、保険を掛けるのが当たり前だし、傷つけたり、けがをさせたりしたら保険で賄うということがよく分かるんですけども、こういうように職場の中で何か起きたときに、時計を落としちゃったとか、分かりませんが、机を倒したら隣の人に当たっちゃったとか、そういうのも全部保険の対

象で、税金から支払われた保険料から支払われる損害賠償金で全部賄うという、そんな仕組みになっているんですか。

○生垣北沢総合支所地域振興課長 どのような形で賠償額を支払っていくのかということに関しましては、その請求のされ方ですとか、自動車事故なのか、負傷させてしまった事故なのか、そういう内容に応じて、その都度、総務部のほうと調整させていただきながら対応していくような形になろうかと思います。

○桃野芳文委員 いや、補償の範囲ですよ、自動車事故とかは、これに保険が掛かっているというのが分かるじゃないですか。だから、どのレベルで皆さんが保険を掛けていて、それは個人でやっちゃったこととか、別にそんなことは本当に税金で賄うことですかみたいなものとかも事案によってはあると思うんです。

例えば、これだって細かくは分からないけれども、いい加減に作業をしていて落としたんだったら、それはあなたの責任でしょうと言いたくもなるわけです。詳細は分からないけれどもね。だから、そういうのはどういう仕組みになっているんですか。何でもかんでも、そんなので賄うんですかということを知っているんです。

○生垣北沢総合支所地域振興課長 職務の中で職員が事故を起こしてしまったということに関して、自治体のほうに、区のほうで責任を負うのか、それとも個人が責任を負うのかという部分に関しては、故意だったり、重過失があるかどうか、そういったところを、個別の状況を確認しながら判断していくというような状況になっていると考えております。

○桃野芳文委員 だから、それもまず聞きたいんですけども、その前に補償の範囲が聞きたいわけですよ。公務を通じて何か起きたときに、けがをしたり、何かを物損させたりしたら、それは全て補償できるというか、だって、その補償の範囲によって掛金は違うじゃないですか。この分だけ見ますよ、いや、全部見ますよというので随分違うじゃないですか。どの範囲で見るような保険に入っているんですかというのをまず知りたいんです。

○渡邊スポーツ推進部長 直接あれじゃないですけども、私は経理課長のときに自治体賠償保険を担当していたんですけども、こういうふうに入災によるものもありますけれども、例えば、区が所有している木が倒れて車を壊してしまったという場合でも、この自治体賠償保険が出るんですね。非常に幅広になっています。

どういったものが補償対象になるかというのは、そのケースによっていろいろあって、今回のケースで言いますと、私は、これは想像ですけども、恐らく区の職員ではなく

て、多分、区の職員であれば公務災害でけがとかが治るわけですし、かばんを請求するかということになれば、請求しなければ損害賠償になりませんから。

ただ、これは多分、区の職員じゃなくて、じゃないかなと、そういうことでいいのかなと思うんですね——他の団体の職員ですから、直接区の職員とはちょっと違うものですから、区の責任として、他の団体の方にけがをさせてしまった、物損も今生じているという状況なのかと思っています。

例えば、清掃なんかでも、収集作業中にパッカー車のごみを持っていくときに、汁が歩いている人にかかった場合とか、そういう不可抗力もあったりするものですから非常に幅広くカバーしていて、その事案によって、軽度なものであればお見舞金で済ます場合がありますし、本当に損害が出た場合には、そうやって損害額を積み上げていって、その分を出すということもいろいろございます。

ですから、単純に——自動車だと自動車保険という感じで分かりやすいんですけども、自治体賠償保険というのはもっと幅広く、区のあらゆるものについて一応想定はして、それをあらかじめ入っているという状況になってございます。

○**桃野芳文委員** 分かりましたということで、その次の質問なんですけれども、先ほど過失とか重過失という言葉がありましたけれども、例えば、定められた手順を守っていなかったとか、ルールに反した扱いをして事故が起きたとか、そういうことでも、それはその保険で賄うような仕組みになっているんですか。

○**渡邊スポーツ推進部長** 職員の故意によるもの場合には、ちょっと私も中身が——恐らく出ないと思いますけれども、過失の判断というのは、例えば自動車運転であれば業務上過失ですから通常の過失よりも重い感じですけども、保険が適用しますので、その過失の度合いかと思えます。

全く職員が関わらないものでもありますし、ただ、その管理がどうだったのかということも問われる場合もあると思うんですけども、本当にそれはそれぞれのケースによってよく中身を見てみないと、今ちょっとお答えは難しいかなと思います。

○**桃野芳文委員** 質問の趣旨は、やっぱりあれを外したときに、傾いていたから直そうとしたときに落としちゃう。人が近くにいる、ガラスがばらばらになって人を傷つけちゃったということって、何か防げたんじゃないのと単純に思っちゃうわけです。両手で丁寧に外して置けばよかったんじゃないのとか。

だから、そういうのも含めて、何でもかんでもこの保険で片がついてよかったねみたい

な話になっていいのかなという疑問は思うので、それは先ほど過失とか重過失とありましてけれども、保険屋さんが判断するのか、皆さんが判断するのか、そこの業務フローというのはよく分かりませんが、とにかく防げるものはちゃんと防ぐようなことをやって、何でもかんでも保険で、ああ、これでもうチャラですみたいなのはちょっと違うんじゃないかと思しますので、ぜひその辺は考えていただきたいと思します。

○平塚けいじ委員長 次に、㉔その他ですが、何かございますか。

〔「なし」と呼ぶ者あり〕

○平塚けいじ委員長 なければ、以上で報告事項の聴取を終わります。

○平塚けいじ委員長 次に、2 資料配付ですが、お手元の資料のとおりですので、後ほど御覧ください。

○平塚けいじ委員長 次に、3 協議事項に入ります。

㉕ 参考人の出席要請についてですが、参考人については、二月二十四日の委員会においてお話しし、各団体において人事異動があった場合は、その職責にある者を参考人として出席要請することとしておりましたが、世田谷川場ふるさと公社、世田谷区産業振興公社及び世田谷区シルバー人材センターでは組織改正により一部の職責等が変更となったことから、本日、改めて参考人の確認をさせていただきます。

別添資料の網掛け部分について、職責等が変更となった参考人の出席を求めることでよろしいでしょうか。

〔「異議なし」と呼ぶ者あり〕

○平塚けいじ委員長 異議なしと認め、そのように決定させていただきます。

○平塚けいじ委員長 次に、㉖ 次回委員会の開催についてですが、外郭団体の報告を聴取するための委員会を明日四月二十三日木曜日午前十時から開催いたしますので、よろしくお願いたします。

以上で3 協議事項を終わります。

○平塚けいじ委員長 その他、何かございますか。

〔「なし」と呼ぶ者あり〕

○平塚けいじ委員長 ないようですので、以上で本日の区民生活常任委員会を散会いたします。

午前十一時三十二分散会
