

令和元年度各部定期監査 意見・要望事項等措置状況報告書

2 意見・要望事項

(1) 共通事項

意 見 ・ 要 望
ア 基本計画の補助計画や主な事務事業における評価指標等について 施策や事務事業の効果を客観的に把握するためには、その判断の基準となる指標と目標値の明確化が重要である。区民に成果を分かりやすく示す上でも大切なことと言える。 30年度においては、自殺対策計画と空家等対策計画の策定や、産業振興ビジョンの改定があった。その中で、具体的な取組目標を掲げていたのは、自殺対策計画中の一部の施策のみとなっている。また、今回の各部定期監査での説明聴取においても、いくつかの事業の成果指標等を確認したが、設定されていないものが少なくなかった。 計画は、主にその政策に関する理念や施策推進の基本的な考え方を系統的に示したものであり、個々の事務事業を掲載している場合でも、それらは内容説明が主眼で、いわばカタログ的に掲げているに過ぎない。あるいは、事務事業の効果測定と言つても、例えば、児童・生徒の学力向上策では、区の施策だけでなく、他の要素（塾通い、家庭教師等）にも左右される。職員研修のようにその影響が長い時間にわたるものでは、にわかに判断が下せないなど。区政課題の性質等に起因する理念中心の計画の作り方や、事務事業の様々な態様等から、業績指標等を設定するのが現実に難しいケースはあるものと思われる。 しかし、である。成果指標等を持たない計画でも、その進捗状況の把握は求められる。現に改定された産業振興ビジョンでは、「ビジョンの評価方法」、「本ビジョンの進行管理」という項目が設けられている。また、数値目標が設定されていない事務事業であっても、予算編成過程においては、それらの実績等を踏まえ、継続の可否や事業規模の見直し等の判断がなされている。 つまり、成果指標等はなくても、行政内部では明示されない何かしらの基準により、計画や事務事業が評価されている実態がある。だから、そうした暗黙の判断根拠を明確化し、数的な業績目標の設定につなげることはできないのか、という意見も当然生じてくる。 こうした観点も踏まえながら、基本計画の補助計画や主な事務事業においては、できる限り数値による指標と目標値の設定に一層努めるようにして欲しい。
(政策企画課)

所 属 名	措 置 状 況 等
政策企画課	<p>基本計画の補助計画等の進行管理に当たっては、当該計画等に基づく施策や事務事業が区民の福祉向上に資する効果を上げているかを検証しながら行う必要がある。そのため、施策や事務事業に数値による客観的な指標と目標値を定めて評価・改善していく P D C A サイクルの仕組みが求められる。</p> <p>現行基本計画では、計画期間内に特に推進すべき施策・事業を「重点プロジェクト」とし、数値目標を掲げて進行管理している。今後も計画実施による成果を客観的にわかりやすく検証することができるよう、主要な施策・事業に数値目標を設定していくことが重要であると考える。</p> <p>そこで、今般の基本構想・基本計画の改定の機を捉え、全管理職及び計画策定に携わる職員を対象に、計画進行管理の適切な考え方や手法、施策評価等を検討するための知識を共有する職員研修を行う予定である。こうした取組を通じて、区の様々な計画の適切な進行管理を目指していく。</p>

意 見 ・ 要 望
<p>イ 組織改正について</p> <p>31年4月の組織改正では、福祉分野の包括的な相談支援体制や、機能的な都市施設サービス提供体制の再編成等が行われ、健康福祉部と都市整備部などにおいて課や係の変更があった。複雑化・多様化する行政需要に対応する組織体制の強化等の趣旨によるものであり、その実効を上げるためにには、新組織を支える人材の育成と区民への十分な周知が求められる。</p> <p>組織体制の整備については、「区民に分かりやすく、簡素で効率的であるとともに、緊急かつ重要な課題に適切に対応すること」が基本的な考え方とされている。しかし、10年前の組織と比較したとき、部課（担当部課を含む。）の数は確実に増加してきており、「簡素」の面では課題が見られる。各部局の要請を実現させてきたことの集積がこうした結果に表れていると思われる所以、今後は全体の視点からの見直しに一層留意すると共に、各部局の改正要望段階でもスクラップ・アンド・ビルトを更に心がけられたい。</p> <p>また、縦割りの対応を生じさせないため、組織づくりやその運営にあたっては、区民の利便性を優先的に考慮し、区民の立場からより効率的な体制となるように引き続き努めていくことも要望する。</p> <p style="text-align: right;">(経営改革推進課)</p>

所 属 名	措 置 状 況 等
経営改革推進課	<p>組織改正については、限られた行政資源の中で、持続可能で質の高い区民サービスを提供するため、時代の変化に即した効率的な執行体制の確立を目的として取り組んでいる。これまで毎年度の組織改正・職員定数算定事務処理方針等に基づき、行政課題に応じた組織改正を進めてきた。</p> <p>令和元年度には、福祉の包括的課題に対応するための総合相談及び連携調整の機能強化、並びに都市施設サービスを効率よく提供するための機能別への再編成等の組織改正を行っている。</p> <p>複雑・多様化する行政課題には、全庁的な視点で組織横断的な対応が必要であることから、今後も組織執行体制の最適化を図りつつ、区民にわかりやすい組織づくりを進めていく。</p>

意 見 ・ 要 望	
所 属 名	措 置 状 況 等
経営改革推進課	<p>ウ ICTの活用について</p> <p>財政状況の見通しが引き続き厳しい中で、業務の簡素化・効率化を進め、増大する行政需要に対応し、区民サービスの向上を図っていくためには、今後ともICTの利用が欠かせない。</p> <p>今年度は、一部の事務において、AI（人工知能、アーティフィシャル・インテリジェンス）やRPA（ロボティクス・プロセス・オートメーション）を活用した実証実験に着手されている。また、情報処理システムをはじめ広く情報化施策に助言を行う情報政策監が新たに設置された。</p> <p>こうした積極的な施策が成果をあげることができるように、定型業務を手始めとした対応すべき優先順位を定め、実証実験の検証を適切に行い、専門的な見地からの意見に基づくICTの新たな活用検討や見直しなどを着実に進められたい。</p> <p>また、AIとRPAの活用や情報処理システムの開発・更改等にあたっては、そのメリットを最大化できるように、コスト意識を持ちながら、業務の簡素化を図り、区民の手間の省略やペーパーレス化の促進等に一層取り組まれることも要望する。</p> <p style="text-align: right;">(経営改革推進課、情報課)</p>

	<p>しても他自治体事例の情報収集や関連するセミナー参加等により引き続き調査・研究を行っているところである。</p> <p>実証実験の検証においては、費用対効果、事務負担の軽減及び区民サービス向上の視点を持ち、情報政策監の専門的な見地等を活用しながら、今後の方向性を検討していく。</p> <p>また、効果的にＩＣＴを導入・運用していくために、人から機械への単純な置き換えを図るのではなく、業務プロセスの可視化等を検討し、業務そのものの改善に取り組んでいく。</p>
情報課	<p>現在、情報課が所管する3つの主要な情報システム（基幹系情報システム、内部情報システム、グループウェア）について、それぞれ機器やアプリケーションの更改に向けて取り組みを進めており、そうした中で、情報政策監の専門的な知見を活用しているところである。併せて、他の所属においても情報政策監への相談等が行えるような体制を整えており、庁内への周知にも取り組んでいる。</p> <p>また、情報システムの開発・更改にあたってはBPR（ビジネス・プロセス・リエンジニアリング）が必須であると認識しており、単にシステムそのものを見直すのではなく、それが処理すべき業務のあり方から整理し、適切な調達・運用が実現するよう引き続き努めていく。</p>

意 見 ・ 要 望	
エ 働き方改革について	<p>長時間労働の是正等を目的とした労働基準法等の見直しがあり、それに伴い、区においても、「職員の勤務時間、休日、休暇等に関する条例」などが改正されて、超過勤務の時間及び月数の上限が定められるところとなった。</p> <p>超過勤務の縮減やワーク・ライフ・バランスの推進は、従来から取り組まれてきている。けれども、30年度においては、前年度に比べ、時間外勤務の実績がむしろ伸びている状況があり、これまでの対策だけで不十分なことは明らかである。今回の条例改正等のもと、発想の切り換えを含む、思い切った転換が改めて求められる。</p> <p>各課においては、業務の見直しを新たに進め、管理監督者における適正な勤務時間管理を更に徹底し、限られた時間の中で所管業務を執行する効率的な方法を職員と共に再検討し実行に移されたい。</p> <p>なお、現在、東京2020オリンピック・パラリンピック競技大会の開催も契機に、多様な働き方が選択できる執務環境を整備してワーク・ライフ・バランスを推進するなどの趣旨から、時差出勤制度の試行が行われている。さらにフレックスタイムやテレワークも研究課題に挙げられているところである。</p>

働き方の見直しに関しては、様々な方策が必要であることから、こうした検討も積極的に進め、可能なものから実施していくように要望したい。

(人事課)

所 属 名	措 置 状 況 等
人事課	<p>条例等の改正に併せて、平成31年3月末に超過勤務縮減に向けた6つの取組について全庁に通知し、働き方の見直し等を進めるよう周知した。超過勤務時間の縮減については、各所属長の適正な勤務時間管理や業務の見直しなどの契機となるよう、所属職員の超過勤務時間を定期的に通知する取組を進めている。また、時差出勤制度について、職員個人のワーク・ライフ・バランスの向上と業務執行の効率化にどう資するのかを試行実施している。終了後にアンケートを実施した上で、本格導入に向けた検討を行っていく。</p> <p>働き方改革の取組により、所属長を中心に効率的な業務遂行に向けた意識づけの契機になっていると認識している。今後は、超過勤務縮減や年休取得促進に向けてさらなる意識改革を行うよう定期的に呼びかけていくとともに、ＩＣＴ等を活用した実証実験や時差出勤制度の試行実施等を踏まえて実施可能な取組を検討し、適宜取り組んでいく。</p> <p>また、テレワークやフレックスタイムについても、先進自治体等の情報を収集し、本区での導入の可能性について検討を進める。</p>

意 見 ・ 要 望

才 収入未済額の縮減について

特別区民税や国民健康保険料を始めとする債権を適切に管理し、これらの収納率を高めていくことは、財源の確保と共に、区民負担の公平性維持の観点から、区政の根幹に関わる課題となっている。

30年度の収入未済額は、一般会計で18億561万円余（前年度比△2, 218万円余、△1. 2%）である。特別会計では、国民健康保険が20億4, 351万円余（同△1億7, 431万円余、△7. 9%）、後期高齢者医療が6, 150万円余（同△1, 738万円余、△22. 0%）、介護保険では1億5, 452万円余（同△458万円余、△2. 9%）となった。4会計の合計では、40億6, 515万円余（同△2億1, 846万円余、△5. 1%）である。

30年度においては、前年度に続き収納率の向上が見られ、今年度からは、区民要望にあった区民税等のクレジット収納も開始された。関係所管課のこの間の努力を評

価したい。

引き続き、生活保護費弁償金、区営住宅や区民住宅の使用料、各種貸付金の返還金など、各事業に係る未収金も含めて、目標値等を設定し、一層適正な対応を進め、収入未済額の更なる縮減を図られたい。

(滞納対策課、国保年金課)

所 属 名	措 置 状 況 等
滞納対策課	<p>29年度から徴収事務の一元化を進めた結果、30年度の収入未済額は各債権とも縮減することが出来た。しかしながら、いまだに収入未済額が高額であるため、きめ細かな対応に努めると同時に、一層適正な対応を進め、更なる縮減を図っていく。</p> <p>具体的には、年度ごとの「徴収計画」により、現年未納分への早期着手等のほか、非強制徴収債権も含めた債権ごとの収入率目標値を定め、効果的、効率的な滞納整理事務を進める。</p> <p>なお、本年4月から7月末までのクレジット収納の利用状況は、住民税1,938件 2億6,657万300円、軽自動車税680件317万5,054円であり、今後更に周知を図っていく。</p>
国保年金課	<p>国民健康保険及び後期高齢者医療制度においては、次の方針により収入未済額の更なる縮減に努める。</p> <p>国民健康保険料については、7月末で収納率は前年比約1.5%増となっている。31年4月に開始したクレジットカード収納の利用状況は611件 3,765万7,021円であった。</p> <p>引き続き口座振替や新たな納付方法の周知等を工夫し、収納率の向上につなげていく。</p> <p>後期高齢者医療保険料の普通徴収分については、平成28年1月からコンビニエンスストア収納を導入し、納付機会の拡大を図った。引き続き新規加入の被保険者に対して口座振替の促進に努めていく。</p>

意 見 ・ 要 望

カ 東京2020オリンピック・パラリンピック競技大会について
同大会の開催までいよいよ1年を切った。区としても、これまで、公益財団法人東京オリンピック・パラリンピック競技大会組織委員会へ職員（令和元年7月段階で派

遣研修を含め10名)を派遣すると共に、目黒シティラン等の機運醸成事業や、ケニア共和国を相手国とするホストタウン事業にも取り組んできたところである。また、中央体育館が同大会テコンドー競技の公式練習場に指定され、本区における東京2020オリンピック聖火リレーの実施日等も明らかとなった。

今後も、同組織委員会や東京都オリンピック・パラリンピック準備局と連携を図りながら、大会期間中の取組など必要な支度を進めていくことになる。開催が近づく中では、事務量が増大し、想定していなかった対応が急きよ必要となることも予想される。

同大会に対する機運醸成事業等を引き続き実施しながら、庁内の連絡調整を十分に行い、組織間の協力を密にし、区として円滑な準備に努められたい。

(オリンピック・パラリンピック推進課)

所 属 名	措 置 状 況 等
オリンピック・パラリンピック推進課	<p>東京2020大会の開催に向けた現在の目黒区の取組体制は、区長を本部長とする東京2020オリンピック・パラリンピック競技大会目黒区推進本部を設置し、様々な施策を推進している。</p> <p>今後さらに、開催が近づくにつれ、様々な突発的課題にも迅速に対応していく必要があり、この推進本部により、これまで以上に庁内での情報共有や連絡体制を密にして、全庁一丸となって、大会関連施策に取り組んでいく。</p> <p>また、組織委員会や東京都はもとより、区内の関係機関とも、更なる連携を図り、東京2020大会の成功に向け、準備を進めていく。</p>

(2) 個別的事項

ア 企画経営部関係

意 見 ・ 要 望															
(ア) 各種調査の調査票の回収率について	<p>30年度中に実施された各種調査の調査票の回収率は次のとおりであった。</p> <table> <tbody> <tr> <td>・ 区政に対する意識調査 (標本調査)</td><td>28. 6%</td></tr> <tr> <td>・ 人権に関する意識調査 (同)</td><td>43. 4%</td></tr> <tr> <td>・ 男女平等・共同参画に関する区民意識調査 (同)</td><td>30. 3%</td></tr> <tr> <td>・ 子ども総合計画改定に係る基礎調査</td><td></td></tr> <tr> <td> (小学校就学前保護者、標本調査)</td><td>49. 0%</td></tr> <tr> <td> (小学生保護者、標本調査)</td><td>54. 7%</td></tr> <tr> <td> (小学5年生の年齢、全数調査)</td><td>48. 1%</td></tr> </tbody> </table>	・ 区政に対する意識調査 (標本調査)	28. 6%	・ 人権に関する意識調査 (同)	43. 4%	・ 男女平等・共同参画に関する区民意識調査 (同)	30. 3%	・ 子ども総合計画改定に係る基礎調査		(小学校就学前保護者、標本調査)	49. 0%	(小学生保護者、標本調査)	54. 7%	(小学5年生の年齢、全数調査)	48. 1%
・ 区政に対する意識調査 (標本調査)	28. 6%														
・ 人権に関する意識調査 (同)	43. 4%														
・ 男女平等・共同参画に関する区民意識調査 (同)	30. 3%														
・ 子ども総合計画改定に係る基礎調査															
(小学校就学前保護者、標本調査)	49. 0%														
(小学生保護者、標本調査)	54. 7%														
(小学5年生の年齢、全数調査)	48. 1%														

(中学2年生の年齢、全数調査)	39.5%
(高校2年生の年齢、全数調査)	28.5%
・環境に関するアンケート調査（標本調査）	27.5%

各所管課においては、区報やホームページ等でも協力依頼を行い、さらには、調査票の提出を促すはがきの送付や、インターネットによる回答ができるような措置を講じたものもある中での結果である。回収率向上のためには、新たな工夫や知恵も必要となっている。

言うまでもなく、低い回収率は調査結果の精度低下を招来する。20%台の調査が複数生じている事態は、こうしたものに代わる適当な手段がないだけに、憂慮せざるを得ない。

各所管課の取組だけでなく、区として、機会を捉え、区民に対し各種調査への協力依頼を繰り返し行う必要がある。回答者のこれ以上の減少は、地域社会や区民意見等に関する現状把握を誤らせ、区民への正しい情報提供を困難にすると共に、不正確なデータに基づく行政執行が生じるリスクを高めてしまう。回答をしない結果が区民の不利益につながっていくことをよく訴えて欲しい。

（政策企画課）

所 属 名	措 置 状 況 等
政策企画課	<p>区が行うアンケート調査等に関しては、その回収率向上を目指し、これまでにも次のような様々な取組を行っているところである。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・事前の協力依頼はがきの送付 ・調査の実施及び協力依頼についての区報・ホームページへの掲載 ・調査票送付後の協力依頼はがきの送付 ・謝礼品の送付 ・質問数などの精査による負担感の軽減 ・インターネットによる回答の仕組みの設定 ・外国人住民に対する調査票の多言語化 <p>しかし、公の事業としての性質や費用対効果の観点を踏まえると、新たな回収率向上（回答意欲の向上）のための取組を行うことは難しい状況である。</p> <p>区としては、各種調査が区民の区政参加の手段として重要なことをより一層周知するとともに、引き続き新たな手法や有効な促進策がないかどうかについて調査・研究を進め、回収率の向上に努めていく。</p>

意見・要望

(イ) 基本構想の改定について

基本構想の改定に関しては、長期計画審議会に諮問され、現在検討が続けられている。区政課題に関わる現状の背景を読み解き、これから展開される新しい時代に対応していくための見識が改めて問われる場面である。けれども、区民の望む未来は案外現実的で、いま取り組まれている政策の実現にあるようにも見受けられる。

昨年12月に実施された「区政に対する意識調査～めぐろの未来アンケート～」の中で、区が将来どのようなまちになってほしいかということを尋ねている。回答が多かった選択肢は、「治安が良いまち」(回答比率34.4%)、「高齢者や障害者にやさしいまち」(同27.2%)、「健康に暮らせるまち」(26.6%)、「福祉が充実したまち」(同26.5%)、「災害に強いまち」(同23.7%)、「子育てしやすいまち」(同22.5%)、「緑などの自然が多いまち」(同21.9%)の順になっていた。選択肢にはない別の将来像の存在を示唆する「その他」(同1.4%)の回答や無回答(1.8%)はごく少ない。

したがって、この調査結果に依拠する限り、現行の政策目標の維持が求められ、既成分野を越えた新たな議論はあまり必要とされない、という帰結になる。しかし、様々な要因により社会経済情勢は変化するのが常であり、それによって区民の価値観や生活も変わって行く。改定後の基本構想は、一定期間そうした変容に耐え、指南力を保持するものでなければならない。

そうしたことから期待されるのはやはり長期計画審議会等の論議である。改定に当たっての基本的視点（「人口減少・超高齢社会への対応」、「多様性を尊重する地域社会の実現」、「ともに支え合う地域社会の実現」、「安全・安心で快適に生活できる住環境の整備」、「将来にわたり持続可能な行政サービスの提供」）と自助・共助・公助の考え方を踏まえ、想定される変化への対応や新たに必要となる取組の方向性を念頭に置きながら、長期計画審議会の運営支援に努め、適切に検討を進められたい。

(長期計画コミュニティ課)

所 属 名	措 置 状 況 等
長期計画 コミュニティ課	基本構想の改定に当たっては、人口減少・超高齢社会の到来を見据え、人口構造の変化等から生じる様々な課題を踏まえつつ、21世紀半ばに向けて、全ての世代の人々にとって暮らしやすい未来を描くものにしていく必要がある。 長期計画審議会では、現在、行政分野別に、区側が想定する将来に向けた課題や5年後、10年後に向けた課題解決の方向性を示し、20年後のるべき姿や将来像等について審議をしているところである。

	令和2年3月の最終答申に向けて、今後も引き続き適切な長期計画審議会の運営支援を行っていく。
--	---

イ 区有施設プロジェクト部関係

意見・要望	
目黒区民センターの見直しについて	
<p>本件に関しては、30年度から専管組織が設置され、区有施設見直し計画に基づく本格的な検討が始まった。既に同センターに係る現状分析と課題整理が行われている。今後は、その内容や区民意見などを踏まえ、見直しの起点となる「基本的な考え方」の整理が進められる予定である。</p> <p>見直し後の施設内容によっては、区の様々な施策や、周辺だけでなく他の地域にも影響を及ぼす可能性があると思われる。そのため、検討にあたっては、関係所管との連携や、地域への情報提供等に十分留意する必要がある。また、サウンディングなどにおいて、民間事業者から優れた提案を引き出すためには、区側にもそれなりの力量が求められよう。他自治体の視察や事例研究、組織内での熟議に努め、準備を重ねて適切に対応されたい。</p>	
所属名	措置状況等
区有施設 プロジェクト課	<p>見直しに当たっては、施設相互による効果的な事業運営や効率的な活用により、複合施設としての効果を最大限図ることが求められることから、庁内での横断的な検討を進めていく。併せて、検討段階から積極的に情報を発信することで、地域に親しみを持たれる施設づくりを目指していく。</p> <p>サウンディングについては、本取組において民間活力の活用が不可欠であることから、その可能性や提案を最大限引き出せるよう、組織内でも周到な準備を重ねた上で進めていく。</p>

ウ 総務部関係

意見・要望	
人材育成について	
<p>令和元年度においては、「人材育成・活用基本方針」の改定が予定されている。少子高齢化・人口減少、情報通信技術の更なる発達、環境意識の一層の深まりや多文化共生の浸透など、想像可能な変化の流れもあるが、具体的な区民生活の将来を見通すのは概して難しい。したがって、予見しがたい時代の変遷に適切に順応し、区民福祉の向上を実現できる職員を育てていくことがこの先も求められる。</p>	

それは、公務員としての自覚と主体性を持ち、流動する社会経済情勢の中にあって、区政課題を正しく把握する力を備え、様々な方法でそれらを解決する能力を有した職員ということになろう。こうした職員を養成していくためには、集合研修や職場研修を中心とする育成システムの充実や、職場等での職員間の活発な議論だけでなく、職員が各人の問題意識のもとに自ら研さんを積む、自主的な取組の一層の活性化が望まれる。発想の異なる職員が育ち、組織の感受性や想像力を豊かにするということからも必要な事柄である。

「人材育成・活用基本方針」の改定にあたっては、区政資料室の充実など、主体的に学習する職員の利便を図る環境整備策や、新しい技術等に対応できるように、民間企業又はそれらが主催する研修などへの派遣を促進する方策を含めて検討するよう必要みたい。

(区民の声課、人事課)

所 属 名	措 置 状 況 等
区民の声課	区政資料室については、人事課人材育成係と連携し、職員研修の機会を捉え区政資料室を周知する等職員による活用が図られるよう努める。
人事課	区政資料室や特別区自治情報・交流センターの利用方法等について研修の機会を通じて周知するなど、職員が必要な資料を活用できるような情報提供や環境整備を図る。 また、方針の改定に当たり、外部機関が実施する公開セミナーへの職員派遣など、職員が必要としている知識・技能を自主的に学ぶ機会の充実について検討する。

エ 危機管理室関係

意 見 ・ 要 望
<p>業務継続計画〈地震編〉の改定について</p> <p>東日本大震災をはじめとする近年の災害事例等を踏まえ、新たな課題へ対応し、より実効性のある計画とするため、31年4月に「業務継続計画〈地震編〉」が改定された。今後は、新計画に基づき、優先度の高い通常業務の個別具体的マニュアルの策定や、災害対策本部各部の行動マニュアルの見直し等が予定されている。</p> <p>業務継続計画は、非常時優先業務を事前に選定し、限られた人員や資器材等を効率的に投入して、業務の継続と早期復旧を図る計画であり、区の現状に即した内容が当然求められる。しかるに、今回改定された計画の「第4章 業務継続のための執行体制の整備」や「第5章 業務継続のための執行環境の整備」においては、記載事項の中に、「課題」や「対策の方向性」という項目で整理されている部分があり、結果として、対応の一部に調整の先送りが生じてしまっている。</p>

例えば、第4章に「勤務時間外に参集可能な職員数の把握」という事項があり、一定の想定の下に災害対策本部各部別の参集可能数が計算されている。ここでの「課題」は、不足する初動時の従事職員の確保であり、「対策の方向性」は、非常時優先業務の絞り込み、部局内や部局間での応援体制の検討・整備等である。しかしながら、これらの事柄は、「第3章 非常時優先業務」中に掲げられた、各部別の「主な非常時優先業務」を整理する際の前提条件に当たる。実情を踏まえ、可能な範囲でこうした対策を講じることが先決で、その前に、非常時優先業務の検討がなされていたとすれば、それは現実からややかい離したものになってしまっているのではないかと危惧の念を抱かざるを得ない。この点、所管課では、各部の行動マニュアルの見直し等において、今後課題の解決に向け詰めていく予定としている。

実務的な計画の中に、「対策の方向性」といったあいまいさを残す項目を持ち込むことは、その実効性を逆に低下させる要因として働く。次回の改定においては、計画の組立ての再考が望まれる。また、今回必要とされているマニュアルの策定や改定を速やかに進められたい。

(生活安全課、防災課)

所 属 名	措 置 状 況 等
生活安全課	既に各部に対し、BCP改定に伴う災対各部マニュアル等の見直しを依頼している。各部では、改定後のBCPに基づき、実際に災害が起こった場合を想定して、部内各課で連携し実効性のあるマニュアルとなるよう見直しの取組を進めている。
防災課	次回のBCP改定時においては、指摘された点を踏まえ、非常時優先業務の厳格な評価と、執行体制を含めた人員確保策の確立などを図り、一層実効性のあるBCPとなるよう取り組んでいく。

オ 区民生活部関係

意 見 ・ 要 望
<p>個人情報保護について</p> <p>28年1月から始まったマイナンバーカードの交付も徐々に進み、30年度末現在の交付率は18.2%（前年度比+3.2%）になった。それに伴い、同カードを用いたコンビニエンスストアでの各種証明書の交付件数も30年度で21,209件（前年度の約1.5倍）と伸びてきている。</p> <p>証明書交付においては、コンビニエンスストア内のマルチコピー機を利用する事になる。その際、最近の防犯カメラの解像度の向上により、同コピー機付近に向けられた店内の防犯カメラから、個人情報が流出するのではないかとの懸念の声があった。</p>

所管課においては、各店舗の実情を調査し、必要があれば適切に対処されたい。 (戸籍住民課)	
所 属 名	措 置 状 況 等
戸籍住民課	<p>マイナンバーカードによるコンビニエンスストアでの証明書等発行サービスの実施については、地方公共団体情報システム機構（以下「J－LIS」という。）と、コンビニ事業者との二者間で「証明書等自動交付事務委託契約書」を取り交わし、区とJ－LISとの二者間で「証明書等自動交付サービス契約約款合意書」を締結しているところである。</p> <p>そのため、区はコンビニ事業者に対し、直接調査する立場にはないが、J－LISに対しご指摘の点について以下のとおり確認した。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ J－LISの職員は、コンビニ事業者の参入においては、実際の店舗にて、情報セキュリティに係る対応が問題なく実施されていることを確認している。 ・ また、J－LISの職員が、現地にて監視カメラによる撮影映像を目視により確認し、問題がないことを確認している。 ・ 監視カメラの設置については、証明書の内容が映り込むような配置（キオスク端末の真上など）がなされておらず、斜め上方に配置することにより、証明書自体は撮影されていないことを確認している。 ・ J－LISとコンビニ事業者との間で取り交わしている契約の中では、事業者の個人情報保護に係る記載をしており、さらに仕様書の中で、個人情報の漏洩につながる証明書の取り忘れやマイナンバーカードの紛失時の対応について具体的に示している。 ・ また、覗き見や証明書の取り忘れ、マイナンバーカード等の取り忘れ防止のため、利用者に対して、コンビニ交付サービス画面の前に表示される各機種の同意事項表示画面において、注意するよう促している。 <p>以上のような状況を確認したうえで、区としては、コンビニエンスストアでの証明書等発行につき、個人情報の保護は図られているものと考えているが、今後とも、様々な機会を通じてJ－LIS等に対してコンビニエンスストアでの証明書交付に係るセキュリティ強化の取組を進めるよう要望していく。</p>

カ 産業経済部関係

意見・要望

産業振興ビジョンの改定について

東京2020オリンピック・パラリンピック競技大会開催による経済的効果への期待や、産業競争力強化法に基づく創業支援策の拡充等を背景に、予定していた見直し時期を2年前倒しして、31年3月産業ビジョンが改定された。新ビジョンでは、「新たなチャレンジと安定・継続を目指して、まちを活かす魅力を生み出す産業振興」を基本理念に、地域産業の担い手の育成・確保や地域産業の維持・発展など、5つの方針が掲げられている。今後の積極的な推進を期待したい。

今回の見直しは、データによる現状分析と産業振興に関する意識調査の結果に加え、旧ビジョンの方針ごとの取組状況等の考察をもとに進められた。しかし、「これまでの取組状況と課題」(新ビジョンに記載)の整理においては、概括的な記述にとどまり、判断根拠の説明を欠いているところもあるため、全体として抽象的との印象を迷れない。

従来から、産業振興策は、区政の重要課題として、就労支援、事業資金の融資、商店街施設の整備や魅力の発信、創業・起業の支援など、様々な取組が広くなされてきた。そして、実施結果として、件数や金額等の実績は示されてきている。けれども、各施策の効果が現実にどうだったのかという評価の部分はほとんど明らかにされてこなかった。

そうしたことから、新ビジョンの進行管理においては、「毎年度、施策担当に取組状況と課題、来年度の実施予定について確認し、進捗を管理」するだけでなく、実績に基づいた効果の判断も明らかにしながら取り組むことを要望したい。

(産業経済・消費生活課)

所属名	措置状況等
産業経済・消費生活課	改定した産業振興ビジョンは、意欲ある事業者や創業・起業者の新たなチャレンジを支援するとともに、区内事業者の経営の安定性や継続性を高める支援も行っていくこと、そして魅力ある商店街づくりの推進などを掲げている。 産業振興ビジョンに掲げるそれぞれの取組がより効果的・効率的なものとなるよう、ご要望の点も踏まえた進行管理に努めていく。

キ 文化・スポーツ部関係

意見・要望

大韓民国ソウル特別市中浪区との友好都市協定について

25年10月に「日本国東京都目黒区と大韓民国ソウル特別市中浪区間友好増進及び

交流協力に関する覚書」を結び、中華人民共和国北京市東城区と共に交流を進めてきた同中浪区と、区議会の議決を経て、令和元年7月に友好都市協定が締結された。

基本計画にあるとおり、外国都市との交流には、「国や文化の違いを越えてお互いを理解し合い、結びつきを強め、平和の維持に貢献していくこと」が期待される。また、今回は、日韓関係が難しい時期に友好都市提携を進めた形になり、草の根交流等が実現されるならば、そごが生じている両国の人びとを結ぶ懸け橋のひとつとなることもできる。

区民の理解のもと、これまでの取組を基盤にしながら、今後活動分野を広げ、区民同士の友情を育てて、両区の発展にもつながるような関係を構築していって欲しい。

(文化・交流課)

所 属 名	措 置 状 況 等
文化・交流課	これまでの三区間交流事業を基本にしつつ、今回締結した友好都市協定に基づき、大韓民国ソウル特別市中浪区との友好関係がより一層強固なものになるよう、多様な分野で交流を進めていく。

ク 健康福祉部関係

意 見 ・ 要 望

(ア) 災害発生時の要配慮者の安否確認チームについて

災害発生時の要配慮者の安否確認に関しては、第1段階として、民生・児童委員、地域住民組織や介護・福祉サービス事業者による確認がまず行われる。その後、第1段階の情報等に基づき要確認者が抽出され、第2段階として、地域避難所を拠点とした安否確認チームによる活動が始まることになっている。

この安否確認チームは、民生・児童委員、防災区民組織構成員、地域包括支援センター職員、区職員や訪問系介護サービス事業所職員等により結成される。地域避難所ごとに2人1組で10組程度の編成が見込まれているところである。

しかし、このチームの一員として期待されている民生・児童委員、地域包括支援センター職員と訪問系介護サービス事業所職員に関しては、現在、参集すべき地域避難所が決められていない。それぞれの任意とされているため、地域避難所ごとの安否確認チームの具体的なメンバーに関しては、想定が困難な状況にある。そうした中で、地域避難所には、安否確認用トランシーバーの配備も進められてきている。

安否確認チームの担当として各地域避難所に派遣される区職員数は、現状で1名の予定であり、この人数から、訪問による安否確認を区職員が担うことはできない。同チームの構成員は、ある程度事前に固めておく必要があると思われる。

関係者と協議し、安否確認チームに参画が予定されている人たちの担当地域避難所を定めると共に、トランシーバーの操作や運用方法等について周知を図り、徹底

されたい。	
(健康福祉計画課)	
所 属 名	措 置 状 況 等
健康福祉計画課	<p>災害発生時の要配慮者の安否確認の方法は、第1段階として、民生・児童委員、地域住民組織や介護・福祉サービス事業者による安否確認を行い、第2段階として、地域避難所を拠点とする安否確認を行うこととしている。</p> <p>地域包括支援センター職員については、安否確認チーム及び要配慮者支援チームの担当として参集すべき担当地域避難所を定めていく方向で協議する。</p> <p>民生・児童委員や防災区民組織については、担当地域が複数の地域避難所にわたる場合がある。また、発災から約2～3時間後の参集を想定しているため、災害発生時の状況に応じて、自身の安全を確保した上で近くの地域避難所に参集することとしている。ケアマネジャーや介護サービス事業所職員についても、発災時の職員及び利用者の状況に応じて、近くの地域避難所に参集することとしている。</p> <p>今後は、民生・児童委員等、安否確認チームに参画が予定されている人たちについても、ある程度事前に担当地域避難所を定めることの可能性について検討する。</p> <p>地域避難所における安否確認用のトランシーバーの操作や運用方法等については、防災訓練等の様々な機会を捉えて使用していただき、周知を図り、徹底していく。</p>

意 見 ・ 要 望
(イ) 介護サービス基盤の整備について
30年度には、認知症高齢者グループホーム（3ユニット）が、また今年度に入り区内7か所目となる特別養護老人ホーム（同定員84名、ショートステイ定員12名）と、小規模多機能型居宅介護（登録定員18名）が新たに整備され、介護サービス基盤の充実が図られた。今後も、第四中学校跡地や目黒三丁目国有地における特別養護老人ホームの建設など、予定されているサービス供給体制の強化を着実に進めることが望まれる。
一方で、地域密着型サービスの（看護）小規模多機能型居宅介護と認知症対応型通所介護においては、募集期間の延長や説明会の開催なども行ったが、事業者の公募に対し応募がなかった。実施計画や介護保険事業計画に盛り込まれている必要なサービスであるので、更なる対応が求められる。

事業者のヒアリング等を改めて実施し、募集形態の変更や可能な支援策の検討など、区として整えられる公募条件を再度整理し、こうした介護サービスの拡充に引き続き努められたい。

(高齢福祉課)

所 属 名	措 置 状 況 等
高齢福祉課	<p>介護サービス基盤の整備が進まない理由は、本区の地価が高いいため事業用地の確保が困難であり、また、事業採算性が低いことなどが考えられる。特に、(看護) 小規模多機能型居宅介護や認知症対応型通所介護は、採算面で単独での整備は難しいと考えられるが、認知症高齢者グループホームに併設して整備することで、整備事業者がより手厚い補助金を得られる補助制度としている。認知症対応型通所介護については、認知症高齢者グループホームのスペースを活用した、共用型認知症対応型通所介護としての開設も可能であることから、整備相談の中で事業者に説明し検討を促している。</p> <p>今後の整備に当たっては、土地・建物の活用を検討している土地・建物所有者を対象に、地域密着型サービス等介護サービス基盤を周知し理解を深めてもらうなど、事業者を掘り起こすための取組が必要と考えている。こうした視点から、29年度に東京都が開始した認知症高齢者グループホーム整備マッチング事業と連携して情報発信に努めており、30年度からは、土地・建物所有者に限定した形で説明会や施設見学会を開催している。</p> <p>引き続き、土地・建物所有者等への情報発信に努め、聞き取りを行いながら、必要な整備支援策を検討していく。併せて、公有地の活用などを積極的に検討し、事業用地の確保に努めていく。</p>

ケ 健康推進部関係

意 見 ・ 要 望
<p>自殺対策計画の策定について</p> <p>区では、これまでも自殺対策に係る啓発や職員向けゲートキーパー養成研修の実施などに取り組んできたが、自殺対策基本法の改正に伴い、「誰も自殺に追い込まれることのない社会」の実現を目指す自殺対策計画が31年3月に策定された。この計画には、施策として、「全国共通の施策」と共に、本区の自殺実態を踏まえた「地域特性に基づく施策」(働き盛り世代に対する支援、自殺未遂者への支援)が盛り込まれている。</p>

今後は、本計画に基づき、新たに設置される自殺対策推進会議や自殺総合対策庁内検討会で協議と情報交換を行いながら、必要な施策を進めることになる。その中では、自殺対策の普及啓発の強化、ゲートキーパーや自殺未遂者支援人材の育成、危機情報の迅速な伝達と対応のための連携体制の再整備などは、当面の課題として取組が急がれる。

また、本区における自殺の原因・動機の状況では「健康問題」が最も多いこと、地域特性に基づく施策である「自殺未遂者への支援」の場面では、その再企図を防ぐため医療につなぐ必要もあることから、医療機関や医師会との協力関係はたいへん重要である。

こうした点を踏まえ、関係機関や東京都地域自殺対策推進センターなどと一層の連携を図りながら、「誰にでも起こりえる危機」である自殺に係る対策を推進されたい。

(健康推進課)

所 属 名	措 置 状 況 等
健康推進課	「誰も自殺に追い込まれることのない社会」の実現を目指して、これまでの区の取組を発展させる形で全序的な取組を進めるとともに、東京都自殺対策推進センター等の関係機関や団体との連携の強化を図り、自殺対策を更に推進していく。

コ 子育て支援部関係

意 見 ・ 要 望
<p>(ア) 放課後子ども総合プランの推進について</p> <p>学童保育クラブについては、30年10月に油面小学校内学童保育クラブ（区直営）が、31年4月にはそらのした学童保育クラブ（私立）が整備された。来年度には、八雲小学校、下目黒小学校と駒場小学校に学童保育クラブが新設され、田道小学校内学童保育クラブの拡充も図られる予定である。</p> <p>また、「ランドセルひろばを拡充する放課後の居場所」に関しては、31年4月から、モデル事業として、東根小学校と中根小学校で実施されている。</p> <p>放課後子ども総合プランの本格実施に向け、こうした新たな取組を含めた施策が進められているところであるが、現段階では令和7年度に需要数のピークを迎えると予想されている学童保育クラブの整備がやはり急務となっている。小学校内の整備に関しては、今後児童数や学級数が増加すると推計されている所も多い。小学校側の理解を得ながら整備を進めていくためには、特別教室等の一時的な利用（タイムシェア）による育成室の確保だけでなく、小学校側の負担を最小限に抑えた、柔軟できめ細かい運営方法が求められる。</p> <p>他自治体で成功している具体例の情報を収集し、また、本区での先行事例も踏まえ、整備する小学校と十分な協議を行って、適切な方式を編み出すべく努めて欲しい。また、運営を受託する民間事業者に対しては、なぜそのように定められたのか</p>

という経過も含めて、決められた内容を適切に伝え、運用に遺漏のないようにされたい。

(放課後子ども対策課)

所 属 名	措 置 状 況 等
放課後子ども対策課	<p>本区と同様、今後の児童数増による学級数増を見据え、特別教室等の一時的な利用（タイムシェア）により育成室を確保している、他自治体から引き続き情報収集を行うとともに、本区での先行事例も踏まえた小学校との協議を実施する。</p> <p>受託する民間事業者に対しては、本区の厳しい小学校施設の状況と、放課後子ども総合プランの実施を踏まえた公募であることを事業者選定の中で確認していくとともに、事業者決定後の運営開始前の開設準備期間において、これまでの小学校や地域等との協議事項を引き継ぎ、特に小学校から信頼される運営ができるよう準備を進めていく。</p>

意 見 ・ 要 望

(イ) 保育所待機児童対策について

30年度では、区有施設を活用した小規模保育施設（1園）や私立認可保育所（14園）の整備支援等により、実施計画の予定を上回る、991人（31年4月段階）の定員拡大を実現させた。この結果、前年4月に330人であった待機児童数を79人まで減少させることができた。この間の区の取組を評価したい。

来年度に向けては、既に私立認可保育所（9園、定員566人分）の整備に着手していることであり、待機児童数0を実現するため、引き続き積極的な対策の推進を期待する。

今後の保育所待機児童対策に関しては、子ども総合計画改定作業の中で、改めて就学前児童数や要保育率の推計等を行い、整理することになると思われる。そうした中では、現状の適正さを再チェックする意味で、いま支援している保育所整備・運営事業者が実施する保育やその経営の状況等を再度確認し、実態の検証も経たうえで、検討を進めていくように要望しておきたい。

(保育課、保育計画課、保育施設整備課)

所 属 名	措 置 状 況 等
保育課	保育所の整備が進む中、保育士の確保は重要な課題の一つである。保育士宿舎借上げ支援事業では、区内居住者に対しては、国・都の補助単価に月額1万円を区の独自補助として上乗せして補助している。保育士等キャリアアップ補助事業及び現任保育士資格取得事業の実施と併せ、引き続き、待機

	<p>児童対策の担い手である保育人材の確保、定着及び育成を推進していく。</p> <p>保育内容や経営状況の確認については、保育所等に対して巡回指導や子ども・子育て支援法に基づく指導検査を実施し、運営管理、保育内容並びに会計経理について確認を行うなど、必要な指導を継続して行っていく。</p>
保育計画課	
保育施設整備課	引き続き、区有施設や国公有地の活用、民有地活用型保育所の整備など認可保育所の新規開設を中心に、令和2年4月時点の待機児童の解消に向けた取組を行っていく。

サ 都市整備部関係

意見・要望	
<p>空家等対策計画の策定について</p> <p>本区においても、将来的な人口減少の進行などに伴い空家等が増加することが予想されており、空家等対策の推進に関する特別措置法に基づき、31年3月に空家等対策計画が策定された。空家等の予防と適正管理、空家等の利活用や、空家等の除去が基本方針となっている。</p> <p>この計画をもとに、今年度から、啓発パンフレットの作成、空家管理費助成等の取組が開始される。巡視活動など継続的な実態調査や、公共的利活用の可能性の把握に努め、基本方針に基づく対策を円滑に進められたい。</p> <p>また、この計画では、特定空家等の判断に当たり、その空家等を放置した場合の悪影響や危険性等に関する考え方について、区長が空家等対策審議会に諮問し、それに対する答申を受けた上で決定することとされた。同審議会には、現在区職員も構成員に加えられている。第三者としての役割を期待しているのであれば、区長の補助機関（職員）を含めていることは、逆に当事者の納得を得られにくくする原因ともなりかねず、懸念が残る。同審議会の構成に関しては、改選時等を捉え再検討する必要があると考えられる。</p>	
(都市整備課)	
所属名	措置状況等
都市整備課	空家等対策の推進に関する特別措置法第7条では、市町村は空家等対策計画（以下「対策計画」という。）の作成及び変更並びに実施に関する協議を行うため、市町村長ほかで構成する協議会を設けることができるとされている。一方、法に基づく協議会でなく、地方自治法第138条の4第3項の規

	<p>定に基づき、各種の専門的な見地から意見を聴取する目的で、市町村長の付属機関等を独自に設置する自治体も多く、本区の空家等対策審議会（以下「審議会」という。）も、これにあたる。</p> <p>本区の審議会は、審議会条例を定めて、区長の諮問に応じ、法に規定する対策計画の作成及び変更並びに実施に関する事項について調査審議し、答申することとしており、具体的には将来、計画期間満了などによる対策計画の見直しや、特定空家の判断や方針に関する審議を行う必要が生じた場合等が想定される。</p> <p>審議会の委員は、法に例示される協議会の構成員を斟酌して条例施行規則で定めており、その他区長が必要と認めるものとして、区職員2名を加えている。これは、法に定める協議会では区長が参加することとされていること、また空家対策においては行政が都市整備部局、福祉部局など関係所管が連携して取り組む必要があること等を勘案したものである。将来的な委員構成については、条例に基づき本区の空家を取り巻く状況等を勘案しながら、必要に応じて検討していく。</p>
--	---

3 推奨事項

推 奨 事 項	
<p>代替屋外遊戯場送迎事業について</p> <p>この事業は、十分な園庭の確保が困難な保育所に対し、徒歩で通えない敷地の広い公園へ園児等の送迎を行うもので、区が車両の運行等を事業者に委託する形態になっている。</p> <p>実施に当たり、使用するバスに「ヒーローバス」と愛称をつけ、補助金が予定されている事業ではあったが、クラウドファンディングによる寄付の受付を行った。その結果、募集の過程等で、保育の充実に対する区の積極的な姿勢が広く伝わり、事業の効果的なPRにもなって、多くの賛同者が得られた。寄付金は255万1千円（寄付者61人）に上り、それによって区の一般財源等からの支出が抑制できている。</p> <p>事業を行う際に、一工夫加えることで、様々な効果を上げることができた事例であり、その着想と実施結果を高く評価したい。</p> <p style="text-align: right;">(保育計画課)</p>	
所 属 名	措 置 状 況 等

保育計画課 保育施設整備課	「ヒーローバス」は保育園の子どもたち・保護者・保育事業者に大変好評であり、のびのびと屋外で遊べる機会を更に確保できるよう、令和2年度の増車（3台目）に向けて準備を進めている。また、「ヒーローバス」の更なる活用方法について検討していく。
------------------	---