

令和6年度決算第二特別委員会
【速報版】

令和7年10月6日
局別審査（市民局関係）

速報版

- ・この会議録は録音を文字起こしした初稿のため、誤字脱字がある場合があります。
- ・正式な会議録が作成されるまでの暫定的なもののため、今後修正されることがあります。
- ・正式な会議録が掲載された時点で速報版は削除されます。

横浜市会

市民局関係

午前10時00分開会

○伏見幸枝委員長 ただいまから決算第二特別委員会を開きます。

○伏見幸枝委員長 これより順次局別審査を行います。

○伏見幸枝委員長 市民局関係の審査に入ります。

○伏見幸枝委員長 質問の通告がありますので、順次これを許します。

なお、投影資料の使用の申出があったものについては、いずれもこれを許します。

それではまず、おさかべさやか委員の質問を許します。（拍手）

○おさかべさやか委員 おはようございます。トップバッター、自由民主党のおさかべさやかです。どうぞよろしく願いいたします。

初めに、市民局の決算についてお伺いいたします。

市民局は18の区役所を所管する局として、市民生活に一番近い立場で窓口サービスの向上、協働による地域づくりや地区センター、防犯など多岐にわたる事業を実施し、市民の豊かな暮らし、生活を支えています。

そこでまず、市民局の令和6年度決算の所感について局長にお伺いします。

○渋谷市民局長 令和6年度は、人権尊重を基調としつつ、地域コミュニティの活性化では担い手創出や自治会町内会活動へのDX導入支援、横浜地域活動・ボランティア情報サイトよこむすびの開設準備などを進めるとともに、区役所窓口マルチコピー機や申請書の自動作成システムCaoraを導入するなど、DXによる利便性向上を図りました。また、市民目線の施策を進める観点から、全区でデジタルプラットフォームによる意見募集を行いました。さらに、自治会町内会館の脱炭素化や、凶悪事件発生を受けた防犯灯、防犯カメラの設置拡充など、社会の変化に即応しながら安心安全な市民生活の実現に向け、様々な取組を進めた1年だったと考えております。

○おさかべさやか委員 ありがとうございます。青葉区でモデル実施しているよこむすびは、私が参加している公園愛護会でつい最近登録しました。ユーザー目線でも今後着目していきたいと思っております。さらなる事業の充実を目指していただきたく、これから順次質問してまいります。

では、カスタマーハラスメント対策について質問させてください。

昨年の決算特別委員会にて、私は総務局に対してカスハラ対策について質問しました。質問の中で、職員の名札を平仮名で名字のみにした埼玉県羽生市の事例を紹介し、カスハラ防止にとっては重要な対策のためぜひ参考にしてほしいと要望しました。フルネームと顔写真の記載を取りやめることで、職員がインターネットなどで個人を特定されるリスクを減らすことができるからです。窓口に来た市民が無断で顔や名札を撮影しSNSに投稿するなどの問題も発生していたため、名札の変更によりカスハラ対策を強化できます。副市長からは、私の要望した他都市の取組なども参考に

しながら実効性のある対策を実施していきたいと回答を得ました。そして、今年8月、横浜市でも職員の名札のデザインが変更しました。こちらを御覧ください。（資料を表示）こちらがリニューアルした名札のデザインになります。名字の表記を平仮名、ローマ字に変更し、文字をより大きくして、フォントはユニバーサルデザインフォントを使用しています。名札デザインが変更されたことの区役所での反響について教えてください。

○大澤区政支援部長 区役所職員からは、お客様にとって平仮名表記が読みやすくてよい、名札に顔写真がなくなりトラブルへの不安がなくなった、（私語する者あり）名札をつけることへの抵抗感が下がったといった反応があったと聞いております。

○おさかべさやか委員 横浜市では、今年4月にカスタマーハラスメント対策基本方針を制定し、マニュアルの策定や相談体制の整備、ポスター掲示などの取組をスタートしました。この基本方針によりカスハラ具体的な定義が明確となり、それに対する市の姿勢が示されたことは大きな意義があると思います。各区役所がこの基本方針を現場で浸透させ、職員の声も聞きながら実情に応じた対策を進めることが重要と考えますが、局長に見解をお伺いします。

○渋谷市民局長 職員の働きやすい環境づくりを進め、市民の皆様へのよりよいサービス提供につながりますよう職員一人一人がカスタマーハラスメントを正しく理解するとともに、所属長を中心に対策マニュアルや職場状況を踏まえ、組織全体で対応していくことが重要であると考えます。関係局とも連携しながら区の取組を支援してまいります。

○おさかべさやか委員 横浜市がカスハラ対策に率先して取り組み、市役所、区役所の職員が安心して働くことができる職場にしていくことが大事だと思います。今回のリニューアルはその一歩だと評価する一方で、ちょっと今ざわつきもあったように、漢字表記がなくなったことで逆に読みづらいとの声があるとも聞きました。（「そのとおり」と呼ぶ者あり）リニューアル直後は様々な意見が出やすいと思います。今後も高齢者や外国人、ロービジョン——弱視の方です。それに、ディスレクシア——読み書き障害のお持ちの方など、多様な読み手の声を聞きつつ模索していただければと思います。（「よし」と呼ぶ者あり）

次に、区役所のリ・デザインについてお伺いします。

先日の市民局の常任委員会で区役所のリ・デザインについて報告がありました。人口減少、少子高齢化の進展など、区役所を取り巻く状況の変化を踏まえ、多様化、複雑化する市民ニーズや地域課題に区役所が対応するため、市民サービスの向上と効率的な行政運営の両立に向けた取組を順次進めるとのことでした。

そこで、区役所のリ・デザインについての狙いについて局長にお伺いします。

○渋谷市民局長 厳しさを増す財政状況や採用環境においても、市民サービスの最前線である区役所は、地域の総合行政機関、地域協働の総合支援拠点としての役割を将来にわたって担っていく必要があります。デジタル技術やデータも活用しながら、地域課題、福祉保健課題への対応力の向上、窓口サービスの利便性向上、区役所業務の効

率化の3つの方向性の下で取組を進めまして、これまで以上に市民の皆様へ寄り添った持続可能な区役所の実現を目指してまいります。

○おさかべさやか委員 デジタル化が進む今、区役所のリ・デザインにはデジタル技術の活用は欠かせません。例えば子育てしたいまち横浜では、忙しい子育て世代の時間をお返しするとして、子育て応援アプリパマトコが運用されていて、区役所に直接行かなくても様々な手続きをオンラインでできるようになりました。先日子ども家庭庁を訪問し、今国がつくっているPMH、パブリック・メディカル・ハブについてヒアリングしてきました。来年以降準備が整った自治体から順次導入が開始され、例えばスマホで電子母子手帳が使えるようになったり、妊婦健診、乳幼児健診の情報や予防接種などがアプリを通して利用者側からは見える、区役所側からは渡せるようになっていきます。現場での待ち時間が短くなり、事前に配慮が必要な子を把握しやすくなっていきます。このようなことが進む中で、区役所業務におけるデジタル技術の活用の考え方について教えてください。

○大澤区政支援部長 これまでも区役所では、横浜DX戦略に基づくデジタル区役所の取組として申請書自動作成支援システムによる窓口の利便性向上やRPAによる内部事務の自動化などに取り組んでまいりました。今後も、先進的なデジタル技術を活用して業務を効率化し、生み出した時間を市民の皆様へ寄り添う地域支援や相談業務などの充実につなげていきたいと思っております。また、多様化、複雑化する課題への対応力向上に向けて、AIを活用したデータ分析などについても検討していきたいと考えております。

○おさかべさやか委員 デジタルを活用して、人の手が必要なところはより区役所の職員が手厚く対応していく、配慮が必要な人には先回りして準備していく。デジタルを活用することで、今後ますます区民に寄り添っていただけるよう進めていただきたいと思います。

さて、私の地元の青葉区では、子育てしたいまち推進モデルとして美しが丘地区において小学校の始業前の子供の居場所づくりや、安全な歩行空間の整備、地域交通など、子育て世代の満足度を向上させる施策をソフト、ハードの両面から総合的に展開する取組を令和6年度から実施しています。この取組は政策経営局と青葉区役所が連携して進めてきましたが、連携の上での課題もありました。それは、局が主導するばかりで区の主体性をどのように引き出すかという課題です。今回も同様に市民局と区役所が連携していきます。区役所のリ・デザインなのですから区役所が主体性を発揮しなければこの事業はうまくいかないと思います。政策経営局の青葉区での取組を踏まえて市民局ではどのように区主体を進めていくのか、局長にお伺いします。

○渋谷市民局長 青葉区の取組は、地域の皆様へ子育てしたいまちを実感していただくために子育て世代の満足度向上に資する様々な局事業を面的に展開したものと認識しています。リ・デザインの取組では、地域課題の解決に向け、地域をよく知る区が主体となって地域のニーズや課題を的確に把握し、局事業に加え、区や地域の事業、取組も組み合わせるなど、ケースごとに効果的な施策展開を図っていきたくてお

ります。

○おさかべさやか委員 現在も区が地域課題に対応するための予算制度として区が独自に企画、執行する個性ある区づくり推進費や、区が現場の視点から解決策を検討し局へ事業提案を行う区提案反映制度などがありますが、これまで以上に区が主体性を発揮するためには区役所と所管局がどのように連携できるかが肝になると思います。区が主体性を発揮するための区と局の連携の在り方について副市長にお伺いいたします。

○佐藤副市長 地域の課題が複雑化、多様化している中で、これにスピード感を持って着実に対応していかなければいけない。そのためにはやはり地域に最も身近な区役所が地域の状況を的確に把握して、さらに主体性を持ってまず進めていくということが大事で、その上で局と一体となって全市的な視点で課題解決に取り組んでいくということを進めていかなければいけないと考えております。区役所がこれまで以上に主体性を発揮いたしまして、局事業と連携して効果的な施策を展開できますように市民局が区局間の調整役をしっかりと担った上で、予算、制度面についても柔軟に検討していかなければいけないと考えております。

○おさかべさやか委員 ありがとうございます。今後、市民局と区役所が進めていくと伺っていますが、市民局には政策経営局のやり方とは違った新たなチャレンジで区の主体性を引き出してってもらいたいと思っています。そして、それを区の主体性を引き出す好事例として他局にも展開できる模範になってもらえたらと期待していますので、どうぞよろしくをお願いします。

次に、地区センターのプレイルームのリニューアルについてお伺いします。

昨年度、市民局では、子育てしたいまち横浜の実現に向けて乳幼児利用者の数の多い市内18区27館の地区センターのプレイルームをリニューアルしました。改めてリニューアルの概要について教えてください。

○大澤区政支援部長 親子が楽しみながら絵本と触れ合える空間と、親子が気軽に利用できる居場所をコンセプトにリニューアルを実施しました。27館の地区センターのプレイルームにマットやベンチで区切られた絵本コーナーを設置し、図書館の司書お勧めの絵本120冊と楽しく学べる知育玩具をそろえまして、希望する施設では壁紙の張り替えも行いました。

○おさかべさやか委員 ありがとうございます。こちらを御覧ください。（資料を表示）こちらは金沢地区センターの例ですが、壁紙に船や海など横浜市らしいイラストデザインがされており、カラフルでかわいらしい空間になっています。このリニューアルをきっかけに、より多くの方が身近な地域にある地区センターのプレイルームを利用されるようになったと聞いていますが、リニューアル後のプレイルームの利用者数の変化について教えてください。

○大澤区政支援部長 27館の地区センターでは、リニューアル後の11月から3月までの5か月間で、乳幼児利用者数が前年度に比べて約1万8000人増え、30%の増加となっております。より多くの親子の皆様にご活用いただいたと考えております。

- おさかべさやか委員 リニューアルしていない地区センターの利用者は増えていないとのことなので、リニューアルのありなしで大きな違いがあると分かります。今回市民局では、利用者数の把握に加え、利用された方の満足度や評価をお聞きするためリニューアルの前後でアンケートを実施したと聞いています。利用者アンケートの結果の概要について教えてください。
- 大澤区政支援部長 親子で楽しく遊べる場所と感じた方の割合は、そう思うとの回答が90.3%となり、リニューアル前と比較して約15%増加しております。また、絵本につきましては、満足、やや満足との回答が約30%増え91.7%、おもちゃにつきましては、満足、やや満足との回答が約18%増え93.9%と、いずれも高い満足度を示す結果になっております。そのほか、滞在時間も長くなっておりまして居心地のよい居場所として御利用いただけていると認識しております。
- おさかべさやか委員 プレイルームのリニューアルが子育て世代の満足度アップにつながっていて、これまで以上に親子で気軽に楽しく過ごせる居場所として利用者数が増えていることが分かります。このような子育て施策を推進するに当たっては、利用する子供の視点や意見を取り入れていくことが大切です。この4月から施行された横浜市こども・子育て基本条例でも子供の意見の尊重がうたわれています。私はこの条例のプロジェクトチームの一員でしたので、ぜひ利用者である子供の意見をどのように今回のリニューアルに反映したのか教えてください。
- 大澤区政支援部長 27館のうち6館で子供の意見を反映しております。今回のリニューアルでは、絵本コーナーのマットやベンチなどの色を3色から選択できたことから、各館の近くにある保育園や子育て支援拠点などにも御協力いただきまして、子供たちに好きな色を選んでいただきました。ロッカーのリニューアルではその投票結果を反映させております。
- おさかべさやか委員 保育園や子育て支援拠点の子供たちの意見を反映させたことで、利用されるほかの乳幼児のお子さんにとってもより親しみやすい部屋になったのではないのでしょうか。リニューアル後のアンケートでもぜひ子供の声を聞いてもらいたいと思います。今回は18区27館のリニューアルを実施しましたが、今後もプレイルームをより多くの子育て世代の皆様へ親しみを持って利用してもらうためには、継続した取組が必要だと思います。地区センタープレイルームの今後の事業展開について局長の見解をお伺いします。
- 渋谷市民局長 今年度は、プレイルームの広報動画を作成し、市営地下鉄やバスの車内で放映するとともに、本市SNSや市庁舎や区役所のデジタルサイネージで発信し、さらなる利用促進を図っています。また、プレイルームを活用した読み聞かせ会や親子で参加できるイベントの実施拡大等にも取り組んでいるところです。引き続き、利用者の御意見や、委員から御指摘ございましたが、子供の声なども聞きながらニーズを丁寧に把握しまして利用状況を確認し、今後の事業展開を検討してまいります。
- おさかべさやか委員 ありがとうございます。ママ友パパ友、親同士のコミュニ

ティーは育児をしていく中でとても大切に、特に保育園入園前は地域のママ友パパ友がなかなか出会いがなくつukれない状況なので、そういった意味でもこの地区センターのプレイルームの意義を見いだしてもらいたいと思います。こちらを御覧ください。こちらはパマトコのトップページに表示されるリニューアルの告知です。右上の女の子は実際に地区センターを利用していた子供だそうで、子供の笑顔はいいなと思います。親子の笑顔を増やしていくためにも、18区27館だけでなく今後もリニューアルを増やしてもらいたいと思います。

ここまでは乳幼児、未就学児にとっての地区センターについて質問をしてきました。ここからは小学生以上の学齢期の子供にとっての地区センターについてお伺いします。

こちらを御覧ください。(資料を表示) こちらは私の地元の青葉区にある大場みずが丘地区センターにおいて、この夏、小学生を対象とした夏休みこども講座のチラシです。うちの子が小学校から持って帰ってきたわら半紙なのでちょっと見えづらいかと思いますが、卓球、バドミントン、ミニバスケットといった体を動かすものからこども科学教室、竹細工、それから裏には、お菓子作り、パンづくり教室、しぼり染め教室など子供が喜びそうなメニューが、小学生から中学生を対象に実に10種類以上のラインナップがそろっています。確認したところ、講座ごとに10名から20名程度の定員で、定員総数171名の結構大きな企画だそうです。

1つ500円から1000円程度と値段も手頃で、これはいいと我が家も申込みに行ったところ、赤枠のところに、当日朝は混み合いますのでと書いてあるのです。9時から受付だということで9時に、時間ちょうどに行ってみたところ、こちらの様子でした。時間どおり9時ちょうどに行ったのに、もう私は列の最後で、受付で聞いたところ毎年この盛況っぷりだそうです。私は地区センターにこんなに人があふれたのを見たことがないので、ちょっと驚いてしまいました。仕方がないので列の最後に並んでいると、お菓子教室終わりましたとか、パン教室いっぱいになりましたとアナウンスが入るのです。そうすると、はあっという保護者の方の落胆の声が聞こえて、中には保護者ではなくて、じいじ、ばあばも来ていて、ごめん、取れなかったと言って電話しているのです。この状況は、学齢期の子を持つ保護者の夏休みの居場所探しのニーズがあふれかえっている、その象徴の写真だと私は思っています。小三の壁、小四の壁と言われるように、その頃からだんだん学童保育、放課後キッズクラブに行かなくなります。夏休みなどの長期休暇中の子供の居場所が親にとってすごく大きな問題になっていきます。うちの子もいつ学童保育に行かなくなるのか、私も戦々恐々としている状況です。

このような地域のニーズがあり、大人気の企画にもかかわらず、青葉区内の他の地区センターではこのようなバリエーション豊かな同様なイベントは開催されていないと聞きました。横浜市には地区センターが81館あり、市民に身近な施設となっています。夏休みに学校近くの地区センターで子供向けのイベントが多く開催されれば子供たちにとっての居場所となり、貴重な体験をするよい機会が増えて、保護者も安心し

て仕事をすることができます。市民局は夏休みに地区センターで開催される子供向けのイベントをどのように把握しているか、教えてください。

○大澤区政支援部長 地区センターのイベントにつきましては、各指定管理者が独自のノウハウを生かし、地域のニーズなどに応じて自主的に企画、実施しております。その内容や実施状況につきましては、指定管理者と協定を締結する各区において事業計画書やモニタリングの機会などを通じて把握しております。市民局では、所管局として自主事業の実施基準を示してはおりますが、現時点で個別具体的な取組までは把握しておりません。

○おさかべさやか委員 大場みすずが丘地区センターのようなこういったニーズの高い取組の情報を他の地区センターの指定管理者も知ることができれば、自ら運営する施設の開催につながり、より多くの子供たちが夏休み中に興味や関心のあるイベントに参加できるのではないかと思います。市民局が夏休みのイベントなどの情報を把握し各区に共有することで各施設の横展開につなげるべきと考えますが、見解を教えてください。

○大澤区政支援部長 各施設におきましては、地域のニーズに応じて子供向けのイベントを実施するなど、子供たちに多様な体験の機会を提供することに努めております。市民局としましても、指定管理者のノウハウを生かした企画を尊重しつつ、市内で開催された特に人気のある事例等につきまして区を通じ情報共有を図るなど、各施設のイベントの充実につながるよう努めてまいります。

○おさかべさやか委員 ぜひ情報共有の取組を進めていただくようお願いします。

今年の夏は6月中旬から真夏日になるなど統計開始以来最も暑い夏になりました。公園など外遊びは熱中症の危険が増し、子供たちは放課後にも学校近くの地区センターに集まっています。うちの娘も、放課後、地区センターへ行っています。

そこで、クールスポットになっている地区センターを今まで以上に子供の居場所として活用することが必要だと思います。小学生や中学生が友達と気軽に話したり遊んだりすることができるよう、地区センターの様々な部屋を活用して、夏の暑さ対策として子供の居場所として活用すべきと思いますが、局長の見解をお伺いします。

○渋谷市民局長 多くの地区センターでは、夏休み期間中に利用予約のない会議室等を自習や遊びの場として開放するなど、子供の居場所として施設の有効活用を図っております。また、委員の御紹介にもあったように、子供の育ちにとって様々な体験の機会の提供もとても大切だと認識しています。暑さ対策の視点からも、地区センターが子供たちにとって安心して過ごせる居場所となるよう、施設の利用状況も踏まえながら各区と連携し活用の拡大について検討してまいります。

○おさかべさやか委員 ありがとうございます。夏休みだけでなく冬休みなど他の長期休みの期間においても、子供たちが安心安全に充実した時間を過ごすことができる居場所づくりを今後も手がけていてもらいたいと思います。

最後に、昨年にも質問させていただきましたが、防犯対策、特に個人住宅の防犯強化について質問させていただきます。

昨年10月、青葉区で起こった強盗殺人という大変痛ましい事件から1年が経過しようとしています。子育てしていく上でも、生活不安の解消、治安の向上はとても大切です。さて、防犯意識のアンケート調査を実施したと聞いていますが、市民が不安に感じることはどのようなことだったか教えてください。

○市川地域支援部長 本年7月から8月に市民の皆様への防犯意識アンケートを実施いたしました。アンケート結果から、不安を感じる場所として、暗い道など夜間の道路が7割を超える結果となっています。また、不安を感じる犯罪については、侵入窃盗や空き巣など自宅へ侵入されている犯罪と、ひったくり、痴漢、盗撮など屋外での犯罪がいずれも高く、6割を超える結果となっています。

○おさかべさやか委員 こちらを御覧ください。(資料を表示)これは防犯意識のアンケート調査の結果です。不安を感じる第1位、自宅へ侵入されての犯罪となっています。青葉区鉄町の事件は戸建て住宅への侵入でしたが、セキュリティーには加入していなかったと聞きました。これまで防犯カメラや防犯灯の充実には取り組まれていますが、この話に終始してしまっているように私個人は感じています。防犯対策の強化を進めるには、まずは各家庭における防犯対策をしっかりとしていくことも重要だと思います。各家庭における防犯啓発の状況について教えてください。

○市川地域支援部長 市民一人一人の防犯対策に役立てていただくため、本市では安全・安心ハンドブックを策定しましてホームページに掲載し、防犯啓発を行っているところです。このハンドブックでは、戸建て住宅における防犯のチェックポイントなどを紹介しておりまして、戸締まりの確認や道路から接近しやすい位置にある窓には特に侵入防止に有効な対策を講じていただくなどの啓発を行っております。

○おさかべさやか委員 ハンドブックを利用しているということですが、個人住宅においてどのような防犯対策を行う必要があるのか、効果的な対策はどういったものかといった住宅のセキュリティー対策の啓発も必要だと思います。我が家は最近セキュリティー加入したのですが、SECOMとかALSOKとか、あのステッカーを玄関やドア、ポスト、それから壁に目立つようにベタベタ貼る、それが何よりの抑止力になると営業に来た方から聞きました。セキュリティーのステッカーがまちの戸建て住宅に増えていくということはまち全体の防犯力の強化になり、犯罪者がこのまちには手を出せないと諦めさせることにつながるのではないのでしょうか。

例えば建築局が行っているエコ住宅、エコは防犯と密接な関係があります。建材や窓の二重化、開口部強化、照明やセンサーの活用といった防犯対策の多くがエコにつながっています。具体的には、断熱性能の高い内窓の設置が防犯と断熱の両方の効果をもたらしています。また、防犯砂利や見通しのよい外構にすることもエコ住宅の省エネ性能を損なうことなく防犯性を高めることができます。ですので、エコと防犯はすごく親和性が高いので、ぜひ建築局のエコ住宅の普及と連携して戸建て住宅の防犯セキュリティーの啓発を行うなど、まちの防犯対策の強化にもつながっていくと思いますので進めてほしいと思います。家を建てて何年かたってセキュリティーに入るといことはなかなかきっかけがなく難しいと思いますけれども、やはり新築のタイミ

ングが一番セキュリティー加入につながると思います。ぜひこのチャンスを生かしてほしいです。新築のタイミングでの戸建て住宅への防犯対策の啓発が必要だと思いますが、局長の見解をお伺いします。

○**渋谷市民局長** 安全・安心ハンドブックでは、センサーライト、カメラ付インターホンの設置やドアの強化として、ワンドアツーロックにするなど個人住宅の防犯対策例を紹介しております。今後は、御指摘いただきましたとおり、建築局もありますけれども、それ以外に県のセキュリティ協会ですとか県の警備業協会等の民間事業者とも連携しながら、自宅の新築やリフォームの相談に乗る機会に効果的な住まいの防犯対策のアドバイスを行っていきたいと思います。

○**おさかべさやか委員** ぜひよろしくお願ひします。エコ住宅は100万円の助成金が出るので、この100万円でセキュリティーに入ってくれではないですけれども、ぜひ勧めていってください。

そして、新築戸建ての場合、その家の土地家屋調査を区役所の職員が行っています。家主にアポを取り、1時間程度時間を確保してもらって、家に上がって図面や家財を確認し、家の敷地内の外周まできちんと確認していきます。区役所の職員が家に1時間上がるというのはなかなか見ぬ行政のプッシュの機会ではないでしょうか。例えばこの土地家屋調査の機会を生かして効果的な防犯啓発ができるのではないかと思いますけれども、局長の見解をお願いします。

○**渋谷市民局長** 防犯対策は様々な機会を捉えて啓発していくことが重要だと認識しています。家屋調査を行う区の職員は専門的な防犯知識がないことから、チラシを活用した啓発など、どのようなことができるかということは関係局とも検討していきたいと考えます。

○**おさかべさやか委員** ぜひ検討して模索していってください。建築局や区役所との連携を前向きに進めていただき、あらゆるチャンスを捉えて防犯対策につなげていってもらいたいと思います。家屋調査では、家の外周を確認した際にセキュリティーのステッカーを貼っているかどうかというのは一目瞭然なわけです。なので、新築戸建てのセキュリティー加入数をそれでカウントしていけば、データとして蓄積できるように思います。そうすれば、私が青葉区の昨年の新築戸建てのセキュリティーの加入数とは決算などで質問すると回答できるようになって、数値で確認していくことが可能になります。ぜひ、積極的に数をつかんでほしいと思います。

さて、現在、横浜市の防犯計画であるよこはま安全・安心プランについて、今の課題を踏まえた実効性のある内容改定を進めていると聞いていますが、市民の不安を軽減していくためには個人の住宅における防犯対策の強化も必要であり、新たな計画にしっかりと盛り込んで住宅対策を着実に進めていただきたいと思います。個人の住宅対策も含めた防犯対策を強化することの考え方について佐藤副市長にお伺いします。

○**佐藤副市長** 現在、よこはま安全・安心プランの策定を進めております。今日的な課題といたしましては、闇バイトの問題であるとかそういったこともありますけれども、そもそもお住まいになられている方たちの高齢化、さらには一人暮らしの高齢者

の方も増えているというような課題もあります。そういったところも含めて、委員からも御指摘いただいております住まいの防犯対策等々に加えまして、子供の安全対策、あるいは通学路、公園などの公共施設の防犯対策、そういったものに関係する団体、また民間事業者とともに協力をしながら取り組んでいく、そういう計画をしっかりと策定していきたいと考えております。

○おさかべさやか委員 マンションよりも戸建て住宅のほうが自宅への侵入の危険性が高く、住んでいる方も怖いと思います。ましてや、青葉区ではこのような事件があったので余計かと思います。戸建て住宅を含めた個人住宅の防犯対策の強化をお願いして、私の質問を終わります。

ありがとうございました。（拍手）

○伏見幸枝委員長 次に、山下正人委員の質問を許します。（「頑張れ」と呼ぶ者あり、拍手）

○山下正人委員 おはようございます。自由民主党の山下でございます。おさかべ委員に続きまして順次市民局関連の質問をさせていただきます。

まず、私、自治会の問題から、自治会の活動について御質問したいのですけれども、昨今なかなか自治会の加入率が下がっているという話はよく耳にするのですけれども、直近の横浜市の自治会加入率、また、近年10年間のこの傾向、それとまた他の政令市等と比較してどういった状況になっているかというのをまず確認したいのですが、よろしくをお願いします。

○市川地域支援部長 自治会町内会の加入率は、令和6年4月時点で66.7%でございます。平成26年時点では76.1%、この10年間で約10%低下しております。ここ数年は毎年1%前後減少する傾向にございまして、他の指定都市においても減少傾向にあると認識しております。指定都市間で比較しますと、福岡市と神戸市は公表されておられませんので、残りの18都市の中で高いほうから8番目の高さとなっております。

○山下正人委員 これは恐らく大都市特有の問題かとも思う反面、やはり自治会の加入率が国全体としても落ちているのかと思うのです。自治会の加入率が下がるということは、言ってしまうと市民のニーズが低下しているということなのかという見方もできると思うのです。近年、自治会加入率が低下する原因を局長はどのように認識されているのでしょうか。また、横浜市が自治会活動を支援する目的、意義についてお尋ねいたします。

○渋谷市民局長 加入率の低下の原因ですが、自治会町内会アンケートによると、班長や役員をやりたくない、ほとんど家にいない、活動に参加できない等が主な理由となっています。自治会町内会を支援する意義、目的ですが、自治会町内会は地域社会の連帯感を醸成して、助け合い支え合う地域の社会の基盤だと思っております。地域課題が多様化、複雑化する中で、住みやすい安全で安心な生き生きと暮らせる地域を実現していくための、行政としては最重要パートナーとして今後も支援をしていく必要があると考えています。

○山下正人委員 局長が今おっしゃったように、私もやはり地域の支え合いが自治会の大きな目的の一つかと。実は年々、この10年間で約10%下がったという話をされていましたがけれども、ちょうど私が思い出すのは2011年の3月11日、東日本大震災があった日です。あの日の午前中の常任委員会で可決したのが横浜市地域の絆をはぐくみ、地域で支え合う社会の構築を促進する条例だったのです。当時、自由民主党が議員提案条例を積極的にやろうということで、その中で自治会加入率が下がるのが当時からちょっと懸念がありまして、これは理念条例なので罰則もないし、当時、某政党からは戦時中の隣組制度を復活させるのかみたいなことを言われた記憶もあるのですが、災害に強いまちは地域のコミュニティーがやはり出来上がっている。もちろん地震が起こることなど全く想定せずに我々は取り組んできたのですけれども、今思うと、当時80%近くあったなど。七十七、八、もっとあったかと思ったのです。年々落ちるといことは、先ほどおさかべ委員がやった防犯力もそうですし、防災力、いわゆる守りが少し弱くなっていく、そこを極めて懸念するのです。

そう考えると、積極的に自治会等の地域のコミュニティー醸成を図れる組織というものをやはり市民局はリードして周知していただきたいと思うのです。一方で、さっきあったように自治会の役員をやりたくないという声も私も聞きます。その声の中の多くは、行政の下請機関ではないという声もよく聞かれます。そういった実際の役員から出てくる声も聞いた中で、しっかり今後の自治会活動を支援していただきたいと思うのです。今後の自治会活動の支援の強化、そして抜本的な改革も必要になると思いますが、局長の認識をお伺いします。

○渋谷市民局長 自治会町内会が、住みやすい安全で安心な生き生きと暮らせる地域を実現するための最重要パートナーとして環境整備、委員からも御指摘ありましたが、防犯防災活動等を効率的に行えるように、まずはその役員をやりたくないようなところに応えるため、運営事務をデジタル化することなどによる負担軽減を行う必要があると思っております。それから、自治会町内会だけに任せないで、市民活動支援センターですとかよこむすびなどを通じて、地域で活動する様々な人や団体とのつながりづくり、担い手確保などを支援していく必要があると思っております。

先日、常任委員会で御説明した区役所のリ・デザインでは、地域の課題解決を地域の状況を一番把握している区が主体となって、データですとか地域資源の情報を基に課題に応じて、局事業との連携や、自治会町内会、NPO、企業、学校とコーディネートしたり、ネットワーク化して、効率的、効果的な手法を検討して、対応することとしております。このことが抜本的な改革にもつながっていくと認識しています。

○山下正人委員 今局長がおっしゃったように、役員さんなんかの負担軽減でやはりDX、デジタル化を進めていることは私も承知しているのですが、具体的にどんなサポート、DX化の取組をされているのか、それも少しお聞きしたいのですが。

○渋谷市民局長 自治会町内会の運営事務をデジタル化することによる負担軽減、横浜地域活動・ボランティア情報サイトよこむすびによって、地域で活動する様々な人や団体とのつながりづくり、スポット的な活動への参加促進など担い手確保を支援して

います。

自治会町内会の皆様に回覧板ですとか会費の集金等、日々の運営事務にデジタル技術を導入することによる利便性を体験していただくためのイベント、デジタルツール展示・相談会には多くの来場をいただきまして好評を得ました。また、自治会町内会から区への補助金申請をオンライン化する自治会町内会ポータル構築にも現在取り組んでいるところでございます。

- 山下正人委員 ありがとうございます。このDXについても、確かに自治会費の集金等の問題だとかそういうのも耳にしているのですが、少し違和感があるのは、このDXというものを進めていくことが自治会の本来の、冒頭お話しあった意義、目的からすると、ちょっと逆行するところがあるのかと感じるのです。というのは、先ほど言ったように自治会はやはり地域のコミュニティー、何でこれが大事なのといったら、別に行政の下請させるためではなくて、災害に強いまち、要は防災力の高いまちというものを考えると、やはり地域のコミュニティー。隣近所が顔見知りでコミュニケーションの取れているところは犯罪者が入りにくいのです。知らない人が歩いていたら、誰？ とか声をかけたりというのは非常に犯罪者が嫌がる場所ですし、そういうのは実はデジタルではなくてアナログではないかと。

実は、今回、この市民局の自治会関係の質問をするに、今日も傍聴に来ていますが、大学生のインターンの人たちに聞いたのです、自治会に家族は入っているのかとか、自治会をどう思うとか。やはり同じような話が出て、デジタル化が進むメリットとデメリットということも出てきたし、なかなか敷居が高くて入りづらいというようなものも、これから社会にデビューする彼らの感覚と少し違ってきているのかなという感覚も受けるのです。

局長、これは通告していないのですが、アナログの部分をもう少し大事にしていく取組も支援策の一つの中に入れるべきではないかと思うのですが、いかがでしょうか。

- 渋谷市民局長 御指摘ありがとうございます。私も3.11以降、仙台市の友人らとも防災についてもいろいろ勉強してきているところではあるのですが、やはり災害関連死を考えると、その地域の自治会町内会でのつながりで声かけができるところ、仮設住宅とかに例えば高齢者とか障害者とかを優先的に入れるより、自治会町内会というコミュニティーに入ったほうが災害関連死が少なかったというお声も聞いておりますので、委員のおっしゃるとおりかと思っております。効率化できるところは効率化しつつも、顔の見える関係、コミュニティーのところは大切にしていきたいと思えます。

- 山下正人委員 災害に関しては、ちょっと話がずれますけれども、石破さんが今回高市さんにまた替わりますけれども、石破さんが防災庁と言ったときにイタリアの事例を結構出していたのです。私もイタリアへ視察に行ってきました。避難所にあえてコミュニティーが取れるようなスペースを用意しているのです。それが実はバーだったりするのです。お酒も飲みながら、ちょっとテーブルが置いてあって、みんなで避難

している人たちが一緒にコミュニケーションを取れるようなバーが実は用意してあったりして、そういったところも本当は今局長おっしゃったように、コミュニティというものを培うことによって、やはり強い防災のまちになってくるのかなという気がしますので、その辺のところをまた視野に入れて支援活動をしていただきたいと思います。

次に、個性ある区づくり推進費についてお伺いします。

私はこれを個性のない区づくり推進と言っているのですけれども、これが始まった当初の経緯と、当初各区が取り組んだ独自政策にどのようなものがあつたかお伺いします。

○大澤区政支援部長 平成6年度に創設されました個性ある区づくり推進費は、従来各局から事業ごとに配付された予算を執行することが主であった区役所が、自らの裁量、創意工夫に基づき、地域の特性や個別のニーズを捉えて事業を実施する、地域の身近な課題や緊急的なニーズに主体的かつ迅速に対応、解決する、職員自らが事業を企画し実行する力を高める、そういったことができますよう区の機能強化の一環として区の予算の充実を図ったものです。当初の主な取組としましては、各区いろいろありますけれども、例えば障害をお持ちの方が外出時に利用できるよう施設、道路等の情報を掲載したマップを作成する旭区のお出かけ便利マップ作成事業、海の公園において砂の像を作成しコンクールを実施する金沢区の砂の芸術祭、こういった取組が実施されておりました。

○山下正人委員 区づくり推進費が始まってから30年ぐらいになると思うのですけれども、当初は大都市の問題として370万都市の各区のいろいろな特徴が金太郎あめ的な予算でなかなか局予算だと細かいところまで入らないねというので各区の独自性を出すためにとやったのですが、最近どうも、見ていると各区横並び的なものが増えて形骸化しているような感じを少し受けるのです。各区の独自やりたいものに対して適切に使われているのかなと。例えば各区で、お悔やみ窓口などもそうだと思うのですけれども、モデル的に始めて、先ほど部長おっしゃったように防災マップだとか、いいことがあつたと思ったらそれは局のほうに吸い上げて、それで全体に広げていくという効果もあると思うのです。ただ、これがなかなか、私からすると、何となく特徴がないなという気が、だから特徴のない区づくり推進と呼んでいるのですけれどもね。区づくり推進費の課題認識、これは局長どのように考えていらっしゃいますか。

○渋谷市民局長 地域の身近なニーズに対応できる予算として、事業の新陳代謝を図りながら年度ごとに最適な予算を執行できるよう区とともに取り組んでいる事業です。中には、委員御指摘のとおり、時代の変化に合わせて事業手法等を工夫しておりますが、長年継続してしまっている事業ですとか、福祉的な施策等、市民の日々の生活に密着した共通する課題に対応するために各区で類似してしまう事業があるということは認識しております。先ほどからちょっと御説明している区役所のリ・デザインでは、区がより主体性を発揮した上で、これまで以上にデータや情報をきちんと活用した上で地域のニーズをしっかりと捉えまして、地域特性を踏まえた効果的な事業へ見

直していく必要があると考えております。

○山下正人委員 局長、データを活用してということで、例えば私の住む青葉区などは区民意識調査を毎年やって、区民の一番の要望はずうっと図書館だったのです。ぶっちゃけた話、図書館は1億円ではできないじゃないですか。ところが隣の大和市などは二十五、六万人の都市かな、立派なシリウスなどがあって、26万都市の大和市は住民のニーズが的確に反映できる予算を執行できるけれども、30万都市の青葉区は、区民の要望は全然、30年間何一つ変わらないという状況。今日は保土ヶ谷区と港南区の両区長がおいでですけれども、1億円で足りませんか、お伺いします。

○栗原港南区長 港南区では、港南区の区づくり予算の自主企画事業費に加えまして、各局からの再配当予算、それから地域や企業の持っている資源の活用によりまして、地域ニーズへの対応に取り組んでいるところでございます。一例を申し上げますと、災害時に企業の皆様にも地域との協働に貢献いただく制度として、こうなん災害時協働隊を発足しました。企業、地域、行政が連携することにより地域防災力の向上につながっています。予算編成に当たりましては、厳しい財政状況を踏まえまして事業の見直しや事業手法の工夫を図りながら、効果的に事業が展開できるように取り組んでおります。

○神部保土ヶ谷区長 保土ヶ谷区におきましても、予算編成に当たりましてはデータ等によりまして区民ニーズの的確な把握に努めまして議論を重ねることで、限られた財源の中でも最大限の効果を発揮できるように取り組んでいるところでございます。例えば、区役所で取っております子育てアンケートの中で、親子で出かけられる居場所が欲しいといった声がありまして、乳幼児の皆さんと一緒に楽しめる泣いても大丈夫！コンサートなどを新たに企画いたしまして、会場が満員になるなどの好評もいただいております。全ての事業でしっかりとPDCAを回して、区民目線で効果検証も行いながら、創造と転換にも努めてまいりたいと考えております。

○山下正人委員 両区の区長にお話しいただきましたけれども、こんなのでは足りないとかなかなか言葉では言えないからこういう苦しい答弁をされていますけどね。今、栗原港南区長もおっしゃったように企業の協賛とか、これは私もこの場で1回言ったことがあるのだけれども、青葉区が北西線のインターチェンジを工事するとき、スポーツ広場があったのを仮設でつくらなければいけないというのでつくったときに、局の予算が出なかったから企業の協賛でつくった。これって、おかしいじゃないですか。佐藤副市長、俺もぶちギレそうになっちゃってね。出してくれましたよ。住民に寄附をお願いして区のスポーツ広場を整備するなんて、今まで聞いたことがない。こんなことをやらせているの。さっきも言った大和市は、予算が940億円あるのです。例えば神奈川県下だと藤沢市は43万都市で、横須賀市38万か。横須賀市の予算規模は1800億円。30万都市の青葉区が30億円ぐらいあってもいいのではないか。もう少し区の予算規模を人口に比例したものに少し増やすべきだと思いますけれども、副市長の見解をお伺いします。

○佐藤副市長 今委員から区づくり推進費の関係での御指摘をいただきました。区づく

り推進費、また、区提案反映制度と併せて、そういった仕組みの中で区の予算関係の機能強化という部分ではこれまで図ってきたという経過はございます。ただ、今、一つ一つのニーズ自体が、各区で求められているものは大きくなってきているところはあるのかと。より地域に身近なところでサービスを実感していただくという観点から取組を進めていかなければいけないというところは、私自身も大切なことと実感しております。そういう意味では、今現在の横浜市の仕組みとしては、局事業を含めながら検討して、そこの施策をどのように打っていくのか。例えば図書館にしてもそうですし、区のスポーツ広場という観点についてもそうなのですけれども、そういった取組が行われております。ただ、やはりそこら辺の部分が、より区と連携して柔軟に対応が行っていきけるように市民局はしっかりと調整役を担って、その重要性みたいなものをしっかりと評価した上で、より区が地域の課題に対して対応できるように、そういったところについては考えていかないといけない、そういう時期に来ているのかと思っております。しっかりと検討していきます。

○山下正人委員 今、区づくりのだけの話を、お金だけの話をしたのですが、私は、例えば逆に予算を増やすのであれば、その分の責任も出てくるとは思っているのです。例えば18区ありますけれども、18区のニーズだとかいうのは優先順位で多分違うと思うのです。ほかの区が全部やっているから横並びにやるのではなくて、うちはこの事業については優先順位が低いから予算を少し減らしてこちらのほうを増やす、そういうことをやっていくというのが、やはり区民ニーズに応えることだと私、副市長、思うのです。現行でなかなかできないのですが、総合区にしたら可能性としては出てくると思うのです。

この件は後で政策経営局でまた話をしなければいけないのですが、副市長、通告していなくて恐縮なのですが、総合区制度の中で、特別市と必ず言うのです。特別市をやったらその次には総合区という話をするのだけれども、総合区だけは法律上これは規定されているから、やろうと思えばできるのです。特別市と同様に総合区の検討というのも少し考えてもいいのではないかと思うのです。そうでないと、今おっしゃったように、両区長なども考えたように、区の住民ニーズをつかんでいくのはなかなか難しいのではないかと思うのですが、いかがでしょうか。

○佐藤副市長 総合区の中で、特別市を含めて、そういった議論をしていくということでもこれまでも過去そういった議論をさせていただいておまして、当然、特別市の議論の中で総合区等の在り方についても検討していくという方針の中で、現在、動きはとっていると思います。具体的に総合区自体がどのような形での運用が行われているのかというところについては、まだ日本全体的にもそういった知見自体そのものを含めて、あるいは経験しているところはまだない状況がありますので、そういうところはしっかりと研究していかなければいけないと考えております。

○山下正人委員 ぜひ研究していただきたいと思っております。

次に、マイナンバーカードの活用についてお伺いします。

最初に確認したいのですが、マイナンバー制度ができた経緯、それと制度導

入の目的について局長の認識をお伺いします。

○**渋谷市民局長** マイナンバー制度は社会保障制度の抜本的改革と税の公平性確保に向けた共通番号制度の必要性の高まりを受け、平成27年度に導入されました。行政関係手続の簡素化などによる国民の利便性の向上、行政機関の情報連携による行政の効率化、国民への給付の適正化による公平公正な社会の実現、これらを目的に制度が導入されたと承知しております。

○**山下正人委員** 今局長おっしゃったように、一番メリットがあるのはどう考えても行政事務の効率化です。コロナのときの給付金の交付にしても横浜市で幾らお金を使ったか。何十億円でしたよね。そういうものを考えると、マイナンバー制度、口座などをひもづけしておく、そういう手続が非常にスピーディーにできますし、プッシュ型でいろいろな支援をしていけるということで、国民にとっても非常にメリットがあるものだし、無駄な税金を使わなくてもいい、事務コストが低減できる、これは極めて国民にとってもメリットがあることだと私は思っているのです。職員はちゃんとそこを理解しているかというのが、私は少し疑問に思うことが市民局の中であるのですけれども。ところで本市の職員のマイナンバーカードの取得率は、局長、どのぐらいでしょうか。

○**渋谷市民局長** 令和4年度末時点で本市職員の申請率は89.1%、取得率は81.2%となっております。

○**山下正人委員** 横浜市の取得率より低いのではないですか。79.3%。若干高いのか。高いですね。高くてよかった。私、今年更新だったので更新してきたのです。もちろんスムーズに交付していただいたのですが、市民の中から実はある苦情が来た。更新したときに免許証と一体化できるのでしょうかと窓口で聞いたら、いや、私たちに聞かないでくださいと。青葉区ですよ、青葉区。青葉区がそういう指示をしたのか、市民局が指示したのか、いや、上の指示ですと言われたらしいのね。私の知り合いで、行政サービスに結構詳しい方です。これはあり得ないと思うのだけれども、一体化できるというのを、局長、窓口でちゃんと周知していますか。

○**渋谷市民局長** 大変失礼いたしました。マイナンバーカードの窓口では、交付の際に健康保険証としての利用ですとかコンビニ交付などを御案内する冊子をお渡ししているほか、更新手続の際にも御利用の案内のチラシをお渡しして周知しております。なお、今年の3月から開始された御指摘の運転免許証の一体化なのですが、こちらはこれまで市として統一的な御案内ができておりませんが、やっと最近になりますが、チラシで御案内できるように改善したところでございます。大変申し訳ございません。

○**山下正人委員** 最近改善していただいたということで、ありがとうございます。私も冊子をもらいましたが、非常に忙しい交付作業の中でなかなか説明する時間がないというのは分かるのですが、一言添えていただくと、そちらのほうでは保険証と一体になっていないとか分かるじゃないですか。免許証と一体化すると便利ですよというようなことを一言、声だけかけていただくと、そのときには隣の青葉警

察署へ行っていただいたら、歩いて3分ですから一言言えば済む話をやっていただきたいと思います。

今月よりマイナ救急が全国で一斉実施されましたけれども、我々市民からすると、救急車で搬送されたとき、いわゆる倒れたときに本人の病歴だとか投薬歴だとかいうのをマイナ保険証だったらすぐ救急隊が分かるという、このマイナ救急です。生存率を高めるという意味では極めていい制度だと私は思っているのですけれども、これは保険証と一体化しなければなかなかできない。そうすると、マイナ救急が始まったことによって保険証の一体化の周知はより強化をしていく。これは本当に市民の命に関わる問題ですから、強化策を局として強力にやっていただきたいと思うのですが、いかがでしょうか。

○**渋谷市民局長** 御指摘いただいたとおり、より適切な処置が実際に行えるようになると考えておりますので、マイナ救急を利用するためには、まずはマイナンバーカードを取得するだけではなくて、きちんとマイナ保険証の登録が必要ですし、常に携帯いただくことが必要だと考えておりますので、関係庁内で連携しまして改めてしっかり周知をしていきたいと考えております。

○**山下正人委員** 何かこれを携帯しては駄目だみたいな間違った周知が当初あったように思うのです。これも通告していないのだけれども、今、一番初めにマイナンバーカードをもらったときに番号を隠す、何かマスキングしたようなビニール袋に入れて配っていたと思うのですけれども、今どうしているのですか、局長。

○**渋谷市民局長** 基本的に変っていないと認識しております。ただ、安全性については、マイナンバーカードは安全だよということはしっかりと広報してきておりますので、改めてしっかりそのあたりと併せて周知していきたいと思えます。

○**山下正人委員** クレジットカードの番号が分かっていたら、裏のPINコードみたいなものが分かればネットで買物などは簡単にできる時代ですから。でも、マイナンバーカードの番号が分かっても何も使えないのですよね。だから、あんなものを隠しても何の意味もないし、そういうことをデジタル庁もちゃんと考えてもらいたいなと思っているのですけれども。

あと、マイナンバーカードを持っているといろいろな利便性があるという話が局長からありましたけれども、実はマイナンバーカードのICチップの中にいろいろなデータを入られるのです。最近多いのが図書館。横浜市も図書館カードがありますよね。図書館カードを更新するときに毎回図書館に持って来て何かいろいろやるのですけれども、マイナンバーカードで一体化すればそんな手間もなくなります。例えばマイナンバーカードを使って新潟県の三条市では選挙ときの投票用紙の交付みたいな本人確認。今、横浜市の選挙の本人確認は、名前と住所を言えば、なりすましをやると思ったら簡単にできるじゃないですか。不在者投票などでなりすましでやっているやつは結構いるのではないかと思うぐらい、あれも改めなければいけないのではないかと本当思います。そう思うと、私はこの横浜市のマイナンバーカードの独自活用も検討すべきだと思いますけれども、副市長、いかがでしょうか。

○佐藤副市長 これまで横浜市でもマイナンバーカードの活用という意味では、住民票など各種証明書の請求、あるいは児童手当の申請であるとか、区役所の一部窓口で導入しております申請書の作成を支援するシステムでCaora、そういった観点からマイナンバーカードの独自活用を進めてまいりました。委員御指摘のように、まだ十分に活用でき切れていないかなという印象も受けます。私自身も財布に入れたままで、使うのは住民票を取るときとかそういうときしか利用する場面がありませんので、そういう意味ではマイナンバーカードの活用自体は市民の利便性の向上に直接つながるものと期待しておりますので、市民の皆様へのニーズ等も踏まえながらさらなるカードの利活用について検討を行っていきたいと思っております。

○山下正人委員 ぜひよろしく申し上げます。いずれ、これと一緒になるのです。（スマートフォンを掲示）これと一体化されるのです。携帯電話をみんな持ち歩いて、今、電子マネーの時代になって、財布を持たずに携帯電話だけ持っているという人も結構若いやつなんかは多いじゃないですか。マイナンバーカードも、そういう利便性考えると、どんどんそこにセキュリティーがきちんとされた中で入れていくべきだと私は思いますので、ぜひ御検討ください。

最後に、もう時間がなくなってきたのでちょっとすっ飛ばしますが、今年非常に酷暑で暑かったと思うのですけれども、市民局が所管している施設のエアコンの設備の設置状況、また更新状況についてお伺いします。

○大澤区政支援部長 市民局が所管します公会堂18館、地区センター81館、コミュニティハウス40館の合計139施設、全てに空調設備を設置しております。現在、施設管理者による日常点検や専門家による法定点検など様々な点検結果を基に、緊急性の高いものから修繕や設備の更新を行っております。なお、施設により更新の頻度は異なります。例えば昭和42年に竣工しました新田地区センターでは、これまで空調設備に関する10回の工事を行っている、そういった施設もございます。

○山下正人委員 青葉区のスポーツセンターなどは未設置のところはまだあったり、クールスポットで市民が使っているところも増えてきているので、そう思うと、エアコンが壊れて施設が使えなくなるというのはあってはならないと思うのです。実際今年、港南区で高齢者施設か何かであったじゃないですか。この問題、エアコンが壊れているから施設が使えなくなった、これを副市長はどう考えますか。

○佐藤副市長 空調設備の不具合で長期にわたりまして休館となって、イベントの中止、あるいはほかの施設を利用してくださいという御案内になってしまいまして、こちらについては大変申し訳なく思っております。やはり福祉施設をはじめとする公共施設におきましては、皆様が安心して快適に過ごせる環境を整えていかなければいけないと考えておりますので、休館による市民の皆様への影響をしっかりと重く受け止めまして、日頃からのメンテナンスと必要な設備の更新にしっかりと対応していきたいと考えております。

○山下正人委員 この設備の更新は、やはりきちんとやっていただきたいなど。当然まだ使えるものは延命化しなければいけないのですけれども、実際建築局の保全課のほ

うで対応していると思うのですけれども、建築局のほうに聞いても、なかなか予算がつかないのですみたいな話が出てくるのです。お金の問題も確かにあるのですけれども、局長、考えてもらいたいのは、実は設備業者が今人手不足で入札が不調になるというものがいっぱい出ているのです。特に設備。この問題というのはどのように認識されているでしょうか。

○**渋谷市民局長** 市民局が所管する市民利用施設の空調設備工事においても入札不調が発生しておりまして、委員御指摘のとおり、やはり昨今の技術者不足の状況下において、技術者の確保の見込みが立たなかったことが影響していると考えております。市民の皆様が利用する施設の安全性、快適性の確保は本当に重要だと思っておりますので、こうした状況に危機感を抱いており、関係局と対応を検討していく必要があると考えております。

○**山下正人委員** エアコンの更新はCO₂削減の問題でもかなり効率化のあるものになってくるというメリットもあると思います。設備の更新は、そういう意味ではエネルギーマネジメントも含めて、先般の一般質問の中でもうちのほうからお話ししましたけれども、含めてやはり考えていただきたいと思うのです。設備の更新は危機感を持って進めるべきだと思いますけれども、副市長の見解をお伺いします。

○**佐藤副市長** 横浜市では、点検結果を基に修繕を行うという状態監視保全を基本とする予防保全を推進しております。優先順位を定めまして、できる限り多くの設備更新を図っているところでございますが、市民利用施設における空調をはじめとした各種設備の老朽化は、施設の安全性とか快適性、さらには市民サービスの質に直結する課題と認識しており、危機感を持って対応すべきものと考えております。引き続き、必要な設備更新にしっかりと環境面という部分も配慮しながら取り組んでまいります。

○**山下正人委員** 終わります。（拍手）

○**伏見幸枝委員長** 次に、安西英俊委員の質問を許します。（拍手）

○**安西英俊委員** 公明党の安西です。どうぞよろしく願いいたします。

初めに、デジタルプラットフォームを活用した市民意見募集についてお伺いします。

この取組は、各区役所が予算の参考とするために区への自由な御意見、アイデアを募集したもので、オンライン上でいつでもどこでも投稿でき、市民にとっても有効だと考えております。令和5年度に4区でモデル実施し、昨年度に全18区へ拡大、今年度は18区に展開して2年目となります。

そこで、これまでの実績について区政支援部長にお伺いいたします。

○**大澤区政支援部長** 4区で実施しました令和5年度は、194人の方から214件のアイデアをいただきました。令和6年度予算には、各区の自主企画事業として11事業、約700万円に反映されております。18区で実施しました令和6年度は325人の方から655件のアイデアをいただきました。令和7年度予算には、自主企画事業として54事業、約5600万円に反映されております。

○安西英俊委員 ありがとうございます。本日は、港南区長、保土ヶ谷区長が出席しておりますので、デジタルプラットフォームでいただいた御意見を区としてどのような事業に反映したのか、栗原港南区長にお伺いいたします。

○栗原港南区長 港南区では、令和6年度に意見募集におきまして24名の区民の方から39件の御意見をいただきまして、区庁舎の活用、通学路の交通安全対策、それから認知症の理解促進及び地産地消の推進の4つの事業を予算に反映させました。具体的に1つ挙げますと、区役所に休憩スペースが欲しいとの意見を受けまして、区役所ii-BASHOづくり事業を立ち上げました。この事業では、区役所1階の区民ホールにベンチやテーブルを備え、どなたでも気軽に一休みいただける空間づくりを進めています。また、横浜市子ども・子育て基本条例の趣旨も踏まえ、お子様からいただいた区役所にアイスクリーム屋さんが欲しいという意見を受け、7月にアイスクリーム自動販売機を新たに設置いたしました。

○安西英俊委員 ありがとうございます。同じく神部保土ヶ谷区長にもお伺いしたいと思います。

○神部保土ヶ谷区長 保土ヶ谷区におきましては、令和6年度の意見募集において24人から45件の御意見をいただきまして、その中から3つの事業の予算に反映をしております。一例でございますが、令和9年の区政100周年を機に区民として誇れる取組との御意見を受けまして、区内で親しまれている飲食品等を募りまして保土ヶ谷の逸品としてPRすることで区への愛着を高める取組につなげております。また、自治会活動のデジタル化を支援してほしいとの御意見を踏まえまして、情報伝達アプリの導入補助金などの拡充にも取り組んでおります。

○安西英俊委員 令和5年度にモデル実施してから投稿者数やアイデア数が着実に増えている点について、また、各区に積極的に予算へ反映させている点については評価しております。私もホームページで確認しましたがけれども、例えば鉄道や道路、まちづくりに関するアイデアなど、区だけでは解決することが難しいと思われることが多く見受けられました。

そこで、区だけでは解決できない御意見やアイデアがあった場合どのように施策への反映につなげるのか、局長にお伺いいたします。

○渋谷市民局長 区では対応が難しい意見やアイデアについても施策や事業の参考にさせていただき、区提案反映制度を活用するなど区局で連携した対応を図っています。また、いただいた全ての御意見は、市民からの提案など他の広聴と同様に関係局や関係機関に共有しております。今後も市民の皆様の声をしっかりと捉えまして、市民目線の施策実現に向けてしっかり取り組んでまいります。

○安西英俊委員 ぜひ進めていただきたいと思います。また、今後もこうした意見募集を行っていくと思いますけれども、まだまだこの意見募集について知らない市民の方も多いのではないかと、さらに多くの御意見、アイデアをお寄せいただけるのではないかと考えます。

そこで、今後はさらに多くの御意見、アイデアをいただけるように広報等により一

層力を入れるべきと考えますが、局長の御見解をお伺いいたします。

○**渋谷市民局長** 今年度は、各区及び市民局でSNSでの発信、チラシによる周知、パマトコの活用など、様々な広報媒体を活用して広報周知に取り組み、多くの御意見やアイデアをいただきました。来年度に向けては、今回の実施結果等を分析しまして効果的だった取組を全区で共有するなど、より一層区局で連携し、きめ細かいPRを実施してまいります。

○**安西英俊委員** ぜひ引き続きより多くの御意見を施策に反映できるよう取り組んでいただくことを要望して、次の質問に移ります。

次に、横浜市災害ボランティアセンターの運営について伺います。

地震災害後の復興には、行政をはじめ災害ボランティアによる支援活動が不可欠となりますが、特に本市では多くの災害ボランティアを必要とします。本市では、横浜市災害ボランティア支援センターの運営事務局である横浜市社会福祉協議会との間で災害ボランティア情報システムの一体的な運用を開始したと伺いました。

そこで、災害ボランティア情報システム導入の狙いについて局長にお伺いいたします。

○**渋谷市民局長** 災害ボランティア情報システムは、インターネットからのボランティア登録やメールによる活動日の案内と申込み、活動当日の2次元バーコードによる受付など、登録から活動参加までの一連の流れを管理するシステムとなっています。システムの活用により、各区が把握した被災者ニーズとボランティア活動希望者を効率的にマッチングし、多くのボランティアをスピーディーに活動現場へとつなぐことを目指しております。

○**安西英俊委員** 被災直後は現地の状況が不明瞭で、どこに何が必要なかが分かりにくい状況となります。そのために災害対策本部と災害ボランティアセンターとの連携が整っていないとボランティアと被災者のニーズをうまくマッチングすることができず、結果的にボランティアの力が発揮できないということも考えられます。

そこで、災害ボランティアが効果的に活動できるよう、横浜市社会福祉協議会と市民局、総務局など関係各所が一体となりより強固な体制を構築すべきと考えますが、佐藤副市長の御見解をお伺いいたします。

○**佐藤副市長** 発災時には、市民局や各区のボランティア班が、市社会福祉協議会が運用いたします災害ボランティア情報システムと市内の被災情報が集約されております総務局の災害対策本部のシステムを併用いたしまして、ニーズやボランティア動向の情報を一元化して運用していくということになります。そのため、事前準備といたしまして、市民局といたしましては関係各所と連携いたしまして、被災地での災害ボランティアセンターの運営経験がある有識者による研修の開催、また、情報システムを活用した各運営訓練の支援、実際の災害を想定した実践的な連携体制の構築、そういった観点から強固な体制の構築に向けて現在取り組んでいるところですので、そのような形で体制を整えていきたいと考えております。

○**安西英俊委員** ぜひ想定外がないよう徹底していただきたいと思っておりますし、震災によ

り災害ボランティアセンターを立ち上げた自治体の事例などを積極的に収集していただきながら、本市の訓練や体制等に反映するなど今後も余念なく備えに取り組んでいただくことを要望させていただき、次の質問に移ります。

次に、市民活動情報のデジタル化事業について伺います。

地域で活動する団体と地域活動に関心のある市民とのつながりを促進する横浜地域活動・ボランティア情報サイトよこむすびが、今年4月に青葉区と都築区の2区で開設されました。

そこでまず、地域で活動する団体がよこむすびを活用して情報発信することのメリットを地域支援部長にお伺いいたします。

○市川地域支援部長 チラシやウェブなどに分散していた地域活動団体の情報を一元化したサイトであるため、市民の皆様は興味関心のある情報を探しやすくなりました。また、団体にとっては簡易なフォームから情報を掲載しまして活動をアピールすることができるため、情報発信の負担軽減にもなります。団体と市民の間で情報がマッチングしやすくなり、新たな担い手創出や地域活性化につなげることができます。

○安西英俊委員 メリットを生かし団体と市民のつながりが創出されることは多くの市民にサイトを活用してもらう必要があります、よこむすびの認知度の向上が不可欠だと思います。特に幅広い年齢層に知っていただくためには、届けたい相手に適した広報ツールの活用と相当な広報費用が必要だと感じておりますが、一方で、市の公式LINEや子育て応援アプリパマトコなど既に一定数の利用者を有するデジタルサービスもあり、これらの事業を新たな事業につながない手はないと考えます。

そこで、局を横断した連携で事業を推進すべきと考えますが、局長の御見解をお伺いいたします。

○渋谷市民局長 令和8年度には全区への展開を目指しておりまして、その際には、委員のほうからも御紹介いただきましたが、日々配信している横浜市LINE公式アカウントですとか市の各種広報媒体、登録者が10万人を超える子育て応援サイトパマトコなど、各区局が展開する事業サービスと連携しまして一人でも多くの市民の皆様によこむすびの利用を啓発したいと考えております。サイト利用者を増やすことで、地域活動の参加者、担い手の拡大、地域活性化をしっかりと進めてまいります。

○安西英俊委員 このようなシステムを活用した事業では、特にシステム連携によって市民の利便性向上や全市的に効率的、効果的な事業推進が可能になると考えますので、局の垣根を超えて統括的な視点で施策展開していただくことを要望して、次の質問に移ります。

次に、証明発行サービスについてお伺いします。

昨年の第4回市会定例会の議案関連質疑でやり取りしたとおり、今年2月から全区役所にマルチコピー機が設置されました。マイナンバーカードがあれば区役所や日本全国のコンビニエンスストアで住民票などの証明書が取得でき、非常に便利です。

そこで、改めて区役所に端末を設置した狙いや効果について窓口サービス部長にお伺いいたします。

○梶原窓口サービス部長 マルチコピー機につきましては、区役所に置くことで市民の皆様実際に触れていただきまして、身近なコンビニでも簡単に証明書が取得できることを知っていただくことを目的に設置いたしました。この取組等によりまして、区役所やコンビニエンスストアに設置したマルチコピー機の利用率は住民票を取得した方の約40%となっておりまして、区役所に端末を設置する前に比べて約6ポイント上昇いたしました。

○安西英俊委員 従来の窓口中心の仕組みからデジタル技術を活用した仕組みへの変化は、仕事などで窓口へ行く時間がない方や急ぎで証明書が必要な方、近隣に区役所や行政サービスコーナーがない方にとって大きく利便性が向上しております。こうした状況を踏まえますと、証明発行サービスは大きな転換期を迎えていると考えられます。

そこで、今後の証明発行サービスの在り方について検討を進める必要があると考えますが、局長の御見解をお伺いいたします。

○渋谷市民局長 コンビニ交付やオンライン請求など、窓口以外での住民票の発行は約46%となっており、およそ半数の方が窓口以外で取得しています。また、マイナンバー制度の情報連携などにより証明書自体の発行数も減少を続けており、戸籍等も加えた証明書全体ではピーク時の約4割に当たる246万枚が減少しております。証明発行サービスについては、こうした環境の変化なども踏まえながら、市民サービスの向上と業務効率化の両面から見直しを検討していく必要があると考えております。

○安西英俊委員 証明発行サービスについては、市民の利便性をよく考えていただきながら、市民ニーズの変化や社会環境の変化に合わせて最適な手法を検討していただきたいと思っております。よろしくお伺いいたします。

次に、お悔やみ窓口について伺います。

御遺族の手續を支援するお悔やみ窓口については、令和6年1月から鶴見区と瀬谷区でモデル実施を行ってきましたが、いよいよこの10月から段階的に全区で開設されます。全区展開に当たっては、モデル実施の結果を踏まえ、必要な改善を行った上で進められるものと認識しております。

そこでまず、モデル実施で明らかになった課題と全区展開に当たっての改善について窓口サービス部長にお伺いいたします。

○梶原窓口サービス部長 モデル実施では、ワンストップで完結する手續や作成支援の対象となる申請書等が限られることや、御予約から来庁されるまでの日数の長さなどが課題となっていました。全区展開に当たりましては、ワンストップで完結する手續や申請書作成支援の対象を拡充するとともに、予約日までの期間についても短縮を図ることで、より御利用いただきやすい仕組みに改善いたしました。

○安西英俊委員 モデル区では多くの方から利用してよかったとの評価をいただいていると伺っており、御遺族に寄り添った支援がまずはできているのではないかと思います。また、お悔やみ窓口の設置を機に、市民サービスの向上だけでなく、業務を効率化して現場で働く職員の方の負担軽減にもつなげる必要があると考えます。

そこで、お悔やみ窓口の設置による業務の効率化について窓口サービス部長にお伺いいたします。

○梶原窓口サービス部長 お悔やみ窓口は、原則予約制となっておりますので、あらかじめ必要な手続を把握し、事前に持ち物等を御案内することで当日の手続をスムーズに行うことができます。また、当日はスタッフが申請書の記入をお手伝いするほか、一部の手続では申請書類等をお悔やみ窓口でお預かりすることができるため、職員と御遺族の負担を減らすことができると考えております。

○安西英俊委員 御答弁からも、お悔やみ窓口で市民サービスは向上すると思えますけれども、まだ申請書を何枚も書くなど課題もあることから、デジタル技術などを活用して、さらなる改善を図る必要があるとも思います。

そこで、お悔やみ窓口におけるDXの推進について局長のお考えをお伺いいたします。

○渋谷市民局長 お悔やみ窓口は、大切な方を亡くされ、精神的、身体的な御負担が大きい御遺族に丁寧に寄り添って、できるだけ負担や不安を和らげることを目指して全区に設置することといたしました。今後は、デジタル技術の活用などにより申請書の自動作成やワンストップの手続の拡充など、そのあたりを含めて、寄り添う場面もきちんと大切にしつつ、より一層御遺族の負担を軽減できるように取り組んでいきたいと考えております。

○安西英俊委員 実際、具体的にシステムの課題がかなりある状況だと思えますけれども、継続的に改善を重ねていただき、より市民にとって利用しやすい窓口をぜひ実現していただきたいと思えます。

次に、デジタル化による窓口サービスの向上について伺います。お悔やみ窓口の全区展開など、窓口改善の取組も一定程度進んできていると感じますが、区役所窓口についてはさらなる利便性の向上が必要だとも考えております。

そこで、区役所窓口の現状の課題について窓口サービス部長にお伺いいたします。

○梶原窓口サービス部長 各区の窓口におきましては、特に引っ越しシーズンを中心に窓口が混雑し、長い待ち時間が発生している状況です。また、複数の窓口を回っていただく手続も多く、それぞれの窓口で待ち時間や書類の記入があり、市民の皆様に変な御負担をおかけしていることが課題となっております。

○安西英俊委員 私も度々区役所に伺う機会がありますが、特に年度末など窓口が非常に混雑していると感じます。しかし、スペースの問題等もあり、窓口の拡充も容易ではないと思えます。こういった課題の解決にこそデジタル技術の活用が必要だと考えます。

そこで、デジタル技術を活用した窓口サービスの向上について局長にお伺いいたします。

○渋谷市民局長 御指摘のとおり、年度末、引っ越しシーズンを中心とした窓口の混雑については、市民の皆様に変な御負担をおかけしており、早急に対応していく必要があると考えています。今後も、御自宅からオンラインでできる手続、いわゆる行かない窓

口をより一層拡充するとともに、窓口をワンストップ化して簡単なヒアリングで申請書を自動作成する書かない回らない窓口など、デジタル技術を活用した手続の簡素化、効率化を進め、混雑緩和に取り組んでまいります。

○安西英俊委員 デジタル技術を活用すれば区役所窓口の利便性は大きく向上すると考えますが、その推進には市民局だけではなくこども青少年局や健康福祉局など区役所の窓口業務に関係する局との連携も重要となってきます。

そこで、区役所窓口のDXには全庁挙げて取り組むべきと考えますが、佐藤副市長の御見解をお伺いいたします。

○佐藤副市長 今後具体的な検討を進めるワンストップ窓口では、DXを活用しながら、戸籍、国民健康保険、年金、子供関係の手続等、多岐にわたる手続を1か所で受け付け、完結することを目指した取組、そういう意味では複数の局が連携して取組をしていくということが必要不可欠なものになります。そのため行政も内部の縦割りといったものを排して現場の区役所の意見をしっかりと聞きながら、区局横断的に取り組んでいきたいと考えております。

○安西英俊委員 ぜひ、副市長、縦割りを徹底排除していただきながら区と局が連携し、よりよい窓口サービスの実現に向けて一丸となって取り組んでいただきたいと思っております。

次に、性的少数者等の支援について伺います。

本市が行った「性の多様性」に関する市民意識調査によりますと、LGBT等の言葉の認知度が高い一方、性の多様性を表すSOGIの認知度はいまだ低いとの結果が出ております。当事者の支援の充実とは別に、市民一人一人が多様な性の当事者であるという意識をさらに持っていただけるような啓発を進めることが必要だと思っておりますし、そのためには多様な主体と協働しながら市民や企業向けの啓発を推進していくことが重要だと考えます。

そこで、性的少数者等に対する理解促進のための市民、事業所向けの取組の状況について人権担当理事にお伺いいたします。

○君和田人権担当理事 性的少数者に関する理解促進には、基本的知識をはじめ、当事者の方の置かれている現状や心情を知っていただくことが重要と認識しており、各種研修や啓発事業を実施してまいりました。具体的には、市民向けの啓発として大学でのパネル展示、電車広告、市庁舎でのタペストリー展示を実施したほか、市庁舎内のテナントに対しレインボーフラッグの店頭掲示の協力を依頼いたしました。また、事業者向けには企業向けオンラインセミナー、大学職員への出張研修を実施しております。

○安西英俊委員 さて、横浜市では令和元年度からはパートナーシップ宣誓制度も開始しております。制度開始から早くも5年が経過し、本市でも令和7年8月末時点で累計560組の方々が宣誓されていると伺い、当初より制度の導入を応援してきた立場としても喜ばしく思っております。また、多くの方が宣誓している状況ですけれども、パートナーシップ宣誓制度は自治体ごとの制度であり、本市制度の対象は横浜市民に

限られているほか、各自治体によって要件などに違いがあるため、特に転出入に際し申請手続において市民の方に負担がかかるのではないかと感じております。このような状況は他都市と連携協定を結べば一部手続が不要になるなど、さらに利便性が向上するとも聞いております。

そこで、パートナーシップ宣誓制度に関する他都市連携をさらに進めるべきと考えますが、人権担当理事にお伺いいたします。

○**君和田人権担当理事** 令和2年度より、本制度に関する連携協定を千葉市や相模原市など5つの都市と締結しています。転入後の申請手続に際し提出書類を省略したり転出元へのカード返還を不要とするなど、手続を簡略化させることで精神的、経済的な負担の軽減につなげています。引き続き、連携する自治体を拡大することで利用者の利便性をさらに向上させ、誰もが自分らしく暮らせる社会を推進してまいります。

○**安西英俊委員** 多様性を認め合い、誰もが生き生きと生活できる都市横浜の実現のため、最大の基礎自治体にふさわしい他都市をリードするような施策を進めていただくことを期待して、次の質問に移ります。

次に、犯罪被害者等支援事業の取組について伺います。

我が党は、平成24年の本市の犯罪被害者相談室開設以前から犯罪被害に遭われた方の支援を強く訴えてきており、平成30年の犯罪被害者等支援条例の制定にも深く関わりました。本市では、条例に基づいて支援金の支給や日常生活支援に要する費用の助成を行っていると承知しておりますが、犯罪件数の増加傾向を考えますと、件数や実績など支援の状況が気になるところです。

そこでまず、本市における犯罪被害者に対する相談支援件数の状況について人権担当理事にお伺いいたします。

○**君和田人権担当理事** 相談支援件数につきましては、令和2年度以降増加傾向にあり、令和6年度は延べ2291件となっています。犯罪種別としましては、性犯罪に係るものが最も多く、次いで障害に関するものが多くなっています。条例に基づく支援としましては、令和6年度における支援金の支給が延べ95件、法律相談が延べ16件、カウンセリングの実施が延べ40件などとなっております。

○**安西英俊委員** 被害を受ける方が増えるにつれ、現状の支援メニューではカバーし切れない課題も浮き彫りになってくるのではないかと考えます。そこで、被害者支援に関して市民から寄せられるニーズについて人権担当理事にお伺いいたします。

○**君和田人権担当理事** 犯罪被害者や支援者の方からは、不同意わいせつ罪も転居費用の助成対象とすることや、一時保育支援を就学児にも拡大することなど、支援メニューの拡充を求める声をお聞きしております。このほか、加害者側から支払われていない損害賠償金の立替えや裁判手続にかかる費用補助なども求められております。

○**安西英俊委員** 犯罪被害者支援については自治体ごとに取組が求められており、支援内容も自治体によって異なっております。自治体においては予算措置が厳しいという現状もあるため、本来であれば国が責任を持って全ての被害者を救済できる制度や財政措置を手当すべきと考えます。本市としても、支援の充実に向けて国に対して積極

的に要望をしていくべきではないかと考えます。

そこで、犯罪被害者支援の充実に向けて国へ働きかけるべきと考えますが、人権担当理事の御見解をお伺いいたします。

○**君和田人権担当理事** 見舞金の支給や居住場所の確保など、国が犯罪被害者等基本計画において地方自治体に対し導入の要請を行っている取組は、地域性にかかわらず全国共通の制度として国が財源を手当てし実施していく必要があると考えております。そのため、大都市会議などの機会を捉えて他都市と連携し、国庫支出金による財政措置を講ずることなどを国に対して要望してまいります。

○**安西英俊委員** ぜひ、国への要望に加えて、本市としても日頃の相談支援の中で把握している犯罪被害者のニーズにしっかりと応えていくために、人員体制や予算の強化に取り組んでいただくことを要望させていただき、次の質問に移ります。

最後に、防犯対策の強化について伺います。

初めに、地域の防犯力向上緊急補助金でございますが、自治会町内会の皆様が実施する防犯パトロール、防犯用品の購入、センサーライトの整備など地域の防犯対策へ活用いただく事業として期待しているところです。そこで、地域の防犯力向上緊急補助金の活用状況について地域支援部長にお伺いいたします。

○**市川地域支援部長** 制度の案内につきましては、市連会、区連会を通じて繰り返して行ってきましたが、申請の負担軽減を図るため、事前申請ではなく先に物品等を購入し、領収書などとともに申請する形式を採用したことにより、確実に補助金の交付が受けられるのかといった不安などから様子を見ながら対応しようと考えた自治会町内会が相当あったと聞いております。その結果、制度の利用状況、実績としては伸び悩んでいるため、申請期間を10月末から11月末まで延長して現在対応しております。

○**安西英俊委員** 我が党でも質問してきましたけれども、いざ何を購入するか、どのように活用すべきかといった選択肢に悩む自治会町内会も多いのではないかと考えております。そこで、この事業の課題をどのように考えているのか、地域支援部長にお伺いいたします。

○**市川地域支援部長** 本年4月から申請受付を開始して以降、地域の皆様からは、どのような防犯の取組に活用できるのかなどの問合せや、ほかの補助金と異なる申請のタイミングに戸惑ったといった声を多くいただきました。区役所にも状況を確認したところ、どこで何が購入できるのか、また、どのように活用すればよいのかが分かりにくいことが申請件数伸び悩みの一因であることが分かりましたので、9月及び10月の市連会、区連会において再度説明をいたしまして、利用促進を図りたいと考えております。

○**安西英俊委員** ぜひ地域からの問合せにしっかりと寄り添っていただき、この補助制度を地域の防犯力向上につなげていただきたいと思います。そこで、今後、この事業を地域の防犯力向上につなげていく考え方を局長にお伺いいたします。

○**渋谷市民局長** 自治会町内会は地域コミュニティーの要であり、地域のつながりづくりや地域の課題解決に欠かすことができないパートナーであり、この防犯力緊急補助

事業をきっかけに、さらなる地域コミュニティの醸成が進み、ひいては防犯力向上につながっていくことが大切だと考えております。例えば地域で暗がり等の危険箇所を御確認いただく、ながら見回りを始めるに当たり短時間のボランティアを募集していただくなど、地域でできる防犯対策を地域の皆様で話し合っただくことなどを想定しております。補助金の活用についてPRし御活用いただくことで、地域の安心安全なまちづくりを地域の皆様と共に実現していきたいと考えております。

○安西英俊委員 ぜひしっかりと進めていただきたいと強く思います。

次に、鋼管ポール防犯灯の維持管理について伺います。

地域にとってまちの明かりである防犯灯は安全安心なまちづくりには欠かせない防犯インフラです。私の地元港南区においても、防犯灯の設置は地域の皆様の声として根強い要望としてお聞きしております。令和7年度は全ての鋼管ポール防犯灯の安全点検を実施していると伺っておりますが、そこで、鋼管ポール防犯灯の点検の趣旨について地域支援部長にお伺いいたします。

○市川地域支援部長 経年劣化の進んだ鋼管ポールが倒壊し、市民の皆様の身体や財産に被害を及ぼす事故を未然に防ぐため、全ての鋼管ポール約1万8000本の劣化調査を行っています。専門業者が目視によって倒壊の大きな要因である地面に接している根元部分のさび具合や穴空きの有無などを重点的に確認しまして、併せて傾き、ぐらつき等の有無を調査するものでございます。

○安西英俊委員 ぜひしっかりと点検を進めていただき、安全対策を行っていただきたいと思っております。

次に、既に点検が終了した区の状況について伺ってまいりたいと思っております。初めに、鋼管ポール防犯灯の点検の進捗状況と、どのような不具合が発生しているのか、地域支援部長にお伺いいたします。

○市川地域支援部長 6月に金沢区から点検を開始しまして、9月末時点で18区のうち8区が点検終了いたしました。その結果、劣化状態の著しい危険な穴空きポールが79本発見されました。危険なポール発見後は速やかに自治会町内会に連絡をしまして、既に撤去を行っています。撤去に伴うその後の明かりの確保につきましては、近くの電柱へ灯具を移設するほか、自治会町内会に付け替え制度を周知することで暗がりの解消を図っていきたくと考えております。

○安西英俊委員 御答弁からもあるように、本市では防犯灯は電柱を基本に整備しており、近くに電柱がある場合には灯具移設するなど付け替えなども行い灯具の適正配置を進めております。これもとても必要なことだと思いますが、また一方で、鋼管ポールを効果的に維持管理する手法の検討も必要ではないかと考えております。

そこで、今後はどのような手法で鋼管ポール防犯灯を管理するのか、局長にお伺いいたします。

○渋谷市民局長 行政課題に対して広く民間事業者からアイデアを募集する共創フロント制度により、鋼管ポールの撤去、立て替えに代わる長寿命化対策について工法を募集しました。公募の結果、効果的な補修方法の提案がありましたので、令和7年度中

の実証実験を通じて検証してまいりたいと考えております。また、民間企業の持つノウハウを生かし、将来にわたって財政負担の軽減を図り、安定的、効率的な維持管理やさらなる防犯対策を付加することも視野に入れ、P F I の導入に向けた準備を進めてまいります。

○安西英俊委員 ぜひしっかり進めていただきたいと思います。これまでも我が党が市会で質問してまいりましたが、防犯灯をつけられる電柱がなく、鋼管ポール防犯灯も立てられないけれども明かりが必要といった地域にも、地域のお声を聞いていただき、明かりの確保を進めていただきたいと思います。

そこで、太陽光発電式のLED灯による明かりの確保と暗がりの解消への考え方について局長にお伺いいたします。

○渋谷市民局長 これまでどおり地域の申請に基づく明かりの確保を継続するとともに、GIS防犯灯マップを活用しまして、通勤通学ルート上にある暗がりや電気がなく防犯灯が設置できない場所には市がプッシュ型で太陽光発電式防犯灯などの設置を提案して明かりの確保に取り組み、市民の皆様が安心していただけるよう暗がりの解消を目指してまいります。

○安西英俊委員 防犯灯などまちの明かりの確保をはじめ防犯対策の強化を着実に進めていただくことを最後にお願ひさせていただきます、質問を終わります。（拍手）

○伏見幸枝委員長 質問者がまだ残っておりますが、この際10分間休憩いたします。
午前11時41分休憩
午前11時50分再開

○伏見幸枝委員長 休憩前に引き続き決算第二特別委員会を開きます。

○伏見幸枝委員長 それでは、質問を続行いたします。

山浦英太委員の質問を許します。（拍手）

○山浦英太委員 立憲民主党の山浦英太です。どうぞよろしくお願ひいたします。

まず初めに、防犯カメラについて、これまでもやり取りをしてきましたが、改めて伺います。まず、地域防犯カメラのこれまでの設置状況について地域支援部長に伺います。

○市川地域支援部長 令和6年度は127台の設置補助を行いました。事業を開始した平成28年度からの累計では816台の設置補助を行っております。なお、令和7年度の防犯カメラの申請状況ですが、9月末時点で予算台数180台のところ243台の申請をいただいています。

○山浦英太委員 神奈川県警のホームページでは、雑居ビルやマンションに設置された防犯カメラの映像が実際に事件の解決や犯人の逮捕に結びついた事例が紹介されています。こうした具体的な効果を示しながら、県警は防犯カメラを設置してみませんかと住民や事業者に対し防犯カメラ設置の推進を呼びかけていると聞いています。

そこで、地域防犯カメラは犯罪捜査に活用されているのか、担当部長に伺います。

○市川地域支援部長 設置団体へのアンケート結果から、録画したデータを警察など外部に提供したことがありますかの問いに対して、提供したことがあるとの回答は53%となっています。約半数の自治会町内会において警察へのデータ提供が行われているといった状況でございます。

○山浦英太委員 ありがとうございます。防犯カメラは犯罪の抑止には有効な防犯対策であり、地域からも防犯カメラを設置することで警察との連携が強まることを期待されていると思います。地域における犯罪を未然に防ぐには、この地域は防犯カメラを設置しているといった周知を行うことで防犯カメラの有効性を高めることができると考えます。

そこで、地域防犯カメラによる地域の防犯支援の考え方を局長にお伺いします。

○渋谷市民局長 地域防犯カメラは、犯罪の抑止力が高く、また、犯罪の早期立証につながることから、自治会町内会の皆様が日頃から実施していただいている防犯活動を補完する有効な取組であると認識しています。引き続き、地域防犯カメラの設置補助をしっかりと進めるとともに、委員御指摘のとおり、設置場所にはこの地域は防犯カメラを設置している旨のサイン表示による啓発にも取り組んでいただくように再度周知を図ってまいります。

○山浦英太委員 ありがとうございます。地域における防犯対策を支援するとともに、ちょっとした出来心による犯罪を抑止させ、防犯カメラがあるからやめておこうと思ってもらえる環境づくりが大切だと考えます。現在、コンビニや商店街、事業所など地域に多くの防犯カメラが設置されていますが、防犯カメラの設置によって見られているという意識を持ってもらうための啓発や、その存在を広く周知することで犯罪の抑止効果を高めることができると考えます。

そこで、今後、防犯カメラの設置支援を拡充する考えを局長に伺います。

○渋谷市民局長 今年実施した防犯アンケートでは地域に防犯カメラが必要と回答した割合が8割を超えるなど防犯カメラのニーズは高く、防犯対策に取り組む上で重要なツールであることを改めて認識しました。そこで、地域において防犯カメラをより効果的に活用いただけるよう、犯罪情報をデータ化し県警やセキュリティ協会と連携しながら、さらに効果的な場所への設置支援を進めてまいります。

○山浦英太委員 地域における防犯カメラの設置支援を確実に進めていただき、啓発や周知の取組も一層強化していただくことをお願いいたします。

さて、私は令和4年の局別審査において横浜市防犯カメラの設置及び運用に関するガイドラインの周知徹底について質問し、保存データの安全管理やガイドラインの徹底が防犯カメラの適正な運用に欠かせないことを指摘してまいりました。近年は、区役所をはじめ市内各地域の施設においても防犯カメラの設置が進んでいます。

しかし、防犯カメラには施設を利用される方々の映像といった個人情報が含まれるため、今後ますます慎重かつ適切な対応が求められます。取扱いを誤ればプライバシーを侵害するおそれがあるだけでなく、職員の監視ツールとして不適切に利用される危険もあります。実際に過去には児童家庭支援センターにおいて防犯カメラが不適

切に利用され労使問題にまで発展した事例があり、こども青少年局とも局別審査で議論を重ねてまいりました。その結果、所管施設への周知徹底や運営要綱の改善が図られた経緯がございます。このように防犯カメラは防犯上の有効な手段である一方で、その運用やデータ管理を誤れば、本来の目的を逸脱し、監視やハラスメントといった不適切な用途に用いられる危険性があります。市としては、防犯カメラが防犯目的に限って適正に活用されるよう設置や運営方法、データの取扱いについて施設管理者への啓発を一層強化していくことが必要であると考えます。

そこで、防犯カメラの適正な管理運用について十分に周知すべきと考えますが、総括個人情報保護管理者である市民局長の見解を伺います。

○**渋谷市民局長** 横浜市やその関連施設において防犯カメラの設置時に定める管理運用ルールにつきましては、大切な個人情報を取り扱っているという意識が途絶えぬよう継続的に周知し、理解を促す必要があると考えています。そこで、各区局の総務担当課長を対象とした庁内連絡会議で定期的に周知するとともに、全職場を対象とした個人情報保護に関する月次研修においても各所管や関連施設においてルールを再徹底するよう啓発してまいります。

○**山浦英太委員** 局長、これは通告外ですが、今言った総括個人情報保護管理者には具体的にどのような責任が課せられているのか、お伺いできますでしょうか。

○**渋谷市民局長** 横浜市における個人情報の適正な管理のための措置に関する要綱において、本市に総括個人情報保護管理者を置き、市民局長をもって充てることとしており、主な役割としましては、個人情報の適正管理の統一的な措置を講じるため、総括本部、区及び局に必要な研修、連絡調整及び指導を行い、必要な報告を求めること、個人情報保護のための庁内連絡会議の主催、庁内の個人情報の管理状況について監査の実施などを担うと認識しております。

○**山浦英太委員** ありがとうございます。すなわち市民局長がこの個人情報に関する最高責任者と私は理解いたします。個人情報の適切な取扱いは市民の信頼に直結する非常に重要な職責ですので、局長におかれましてはその責任を十分に認識ししっかりと取り組んでいただきたいと思えます。私個人的には、現状は防犯カメラの個人情報の適切な取扱いはまだまだ十分に職員や施設管理者まで浸透していないと感じています。仮にルールを定めても、人事異動等によって管理者職員が交代していく中でルールの存在を忘れ、利用目的に沿った取扱いの意識が薄れるリスクもあり、同様の事案が再発するのではと危惧しています。

そこで、再認識として、横浜市の施設などにおける防犯カメラの適正利用に向けた全庁的取組の徹底について副市長の見解を伺います。

○**佐藤副市長** 防犯カメラは、あくまでも防犯目的に設置されるものでありまして、そこで働く職員の安全を確保するため、また、施設を利用される方の安全を確保するために設置されるものでございます。そこで、先ほど委員から御指摘ありましたように、プライバシーが侵害されるようなことは防ぐ必要があると考えております。そのため、会議や研修の場におきまして、防犯カメラの適正な利用に向けまして定期的に

注意喚起を行っていくように全庁的に取り組んでまいります。

○**山浦英太委員** 副市長、これも通告外で恐縮なのですが、副市長も御存じだと思っておりますけれども、個人情報保護委員会というものがございます。あえてこの役割については副市長にお伺いしませんけれども、お願いがございます。現在、個人情報取扱い事業者に対して、必要な指導助言や事情聴取、立入調査を行い、法令違反があった場合には勧告、命令を行うことができる国の機関である個人情報保護委員会の存在はあまり知られていない問題があると私は考えます。他局の局長に聞いたところ、個人情報保護委員会のことは知っていても、職員間、また区局でどこまで共有が行われているか分からないと以前おっしゃっていました。個人情報の取扱いは慎重かつ厳密に行う必要があり、誰もが個人情報保護委員会への相談や通報ができることを多くの方に知っていただくことは重要だと考えます。ぜひこのことも含めて市民に周知啓発を行っていただきたいと考えますが、副市長、見解をお伺いします。

○**佐藤副市長** 個人情報保護委員会ですけれども、こちらは国のほうで所管している委員会にはなりますけれども、特に個人情報保護委員会、私も今チラシを手元に持っておるのですけれども、令和4年4月1日からは、例えば漏えい等の報告、あるいは本人への通知が義務化されているといったこともございます。そういった点も含めてしっかりとこういった個人情報保護委員会の中で決められている内容、こういうふうに取り組まなければいけないのだということについてを含めてしっかりと関係区局でも連携し、また、施設、事業者等にもこういったことについては周知徹底してまいりたいと考えております。

○**山浦英太委員** ありがとうございます。本来このような事案については国任せにするのではなく、横浜市が施設等に監督指導権があるわけですから、私は本来横浜市が主体的に対応すべきであると考えます。今日はこの件についてはこの程度にとどめてこれ以上やり取りはしませんけれども、改めて市民局長におかれましては責任を持っていただいて、取組を強化していただきますようお願いをして、次の質問に移ります。

次に、本市の協働推進を担う市民協働推進センターについて伺います。

まず、昨年度、人材研修予算の拡充をしていただきありがとうございます。まず感謝を申し上げます。私は、まちづくりや子供関係の課題、環境問題、様々な課題を市民の力も生かしながら、行政、企業等が共に取り組む市民協働の推進は大変重要だと考えております。市の様々な問題が市民協働推進センターに寄せられ、解決策を創出できる横浜の協働推進はすばらしいと他都市からも高く評価される、そんな活気のある市民協働推進センターであってほしいと私は願っています。

そこでまず、市民協働推進センターはどのような機能を有しているのか、担当部長に伺います。

○**市川地域支援部長** 市民活動の立ち上げや連携支援などに関し個別に相談に応じ、情報提供や伴走支援、コーディネートなどを行っております。また、他団体にも参考となる好事例の収集やその発信、人材育成に関する講座開催、施設や団体との交流、連携促進など、区域を越えて様々な主体との交流連携が生まれるよう協働の取組を推進

しています。

○山浦英太委員 ありがとうございます。幅広く様々なニーズに対応できる支援拠点となっていることが分かりました。では、市民協働推進センターはどのような体制で運営されているのか、担当部長に伺います。

○市川地域支援部長 市民活動やまちづくりについての知識やスキルを持ち、市内の団体等との人脈を有するセンター長を中心に、副センター長、常勤非常勤スタッフが、総合相談、交流や人材育成に関するセミナー等の企画調整及び好事例の収集、それらのホームページやSNSでの発信を担当しております。加えて、打合せやイベント実施ができるスペースの運営のため、窓口での案内や備品管理、貸出しを行うアルバイト複数名という体制で運営しております。

○山浦英太委員 ありがとうございます。人材で成り立っているセンターですので、厳しい財政状況の中で昨今の人件費上昇でその運営も苦勞されていることが推察できます。そのような中であっても運営費を維持するためには、限られたリソースの中で質の高い成果を上げていくことが求められていると考えます。

そこで、市民協働推進センターはどのような成果指標を設けているのか、担当部長に伺います。

○市川地域支援部長 市民活動や市民協働につながる相談件数を成果指標とし、年間1000件を目標値としています。そのほかにも、セミナーごとのアンケートによる協働への意欲や理解度、協働事業数、ホームページビュー数やセンターへの来館者数等を定量的指標としております。

○山浦英太委員 利用者数等も重要だと思いますが、実際に対応した団体等のその後の活動がどのように市民に好環境をもたらしているのか、見える化させることが重要だと私は考えます。そこで、市民協働推進センターへの対応が具体的にどのような成果につながっているのか、担当部長に伺います。

○市川地域支援部長 市民協働推進センターが伴走支援を行い、地域の子育て支援団体が区や子ども青少年局と共同し、障害児のきょうだい児預かり保育を療育センターで開始した取組があり、ほかの療育センターにも展開されております。ほかにも、不登校の当事者への伴走支援が団体化することにつながり、その団体が子供たちの居場所活動を始めたケースもございます。いずれも行政だけでは手が届きにくいきめ細やかな市民サービスが生まれております。

○山浦英太委員 行政のみでは対応が難しい課題に対し市民協働推進センターが積極的に関わり、地域で活躍していることは私も評価しています。しかし一方で、せっかく市民協働推進センターがコーディネートを行い各局と連携して地域課題を解決し、市民サービスの提供に結びついたとしても、その成果が各局の事業実績として計上され、市民協働推進センターの成果としては十分に反映されていない課題があると私は考えます。

そこで、今後成果をしっかりと見える化しプレゼンスを発揮していくべきだと考えますが、局長の見解を伺います。

○**渋谷市民局長** 市民活動団体が市民協働推進センターの支援により活発に地域活動に取り組むことが地域の活性化や地域課題解決につながるため、現在指標としている相談件数ではなく、しっかりと支援件数ですとかどのように変わったかというアウトカム指標をきちんと設けていくことが必要だと考えております。また、支援した団体の事業展開を継続的に確認し必要に応じてフォローするとともに、その成果等を広く情報発信することで多くの活動者に活用いただけるよう取り組んでまいります。

○**山浦英太委員** 事業における成果をしっかりと確認し、継続的な人材育成、機能強化を図っていただきたいと思います。引き続きこの人材研修等、予算を減らすことなく人材育成をするよう要望して、次の質問に移ります。

続いて、職員の人権意識を向上させるための取組について伺います。

この質問することを決めたのは、市の職員から職場においていじめを受けているとの相談が寄せられてきたからです。市民サービスを提供する市の職員が市役所内でいじめを受けながら勤務しているとしたら、果たして質の高い市民サービスを提供できるのか大変疑問でございます。本来、安心安全な横浜市を築くためには、市民と日々向き合う職員はもちろんのこと、職場の責任者である管理職も含め全ての職員が人権に関する十分な知識と感受性を備えている必要があります。

そこでまず、本市職員に対する人権啓発の取組について人権担当理事に伺います。

○**君和田人権担当理事** 本市では、行政運営の基本的な理念として人権尊重を掲げており、一人一人の職員が日頃から人権に対する認識を深め、あらゆる人権課題解決への取組ができることを目標としております。このため各区局に人権啓発研修責任者を置き、区局において責任職を含めて全ての職員を対象に年間を通じて様々な研修に取り組んでおります。また、区局での研修を牽引する役割を担う課長級の人権啓発研修推進者を育成する取組も行っております。

○**山浦英太委員** 研修が行われていることは理解いたしました。しかし、幾ら研修を実施しても、現実には私の下に職場でいじめを受け人権侵害されているとの声が届いています。公務員にはそもそも市民の模範となるような人権感覚が必要ですが、さらに高い人権感覚が求められる部署や職責があると考えます。全ての職員が人権問題を正しく理解するのは当然大切ですが、区局が横並びで一律の人権研修を実施するだけでは不十分だと考えます。

そこで、職務や部署の特性に応じた個別の人権研修が必要だと考えますが、副市長の見解を伺います。

○**佐藤副市長** 本市では人権施策基本指針を定めまして、そこにおいて職員の人権研修を推進しております。特に業務の性格上、人権に対する十分な知識あるいは取組の姿勢が求められる部署におきましては、自らそのテーマをしっかりと設定した上で研修の充実に取り組むこととしております。実際に健康福祉の関係であるとか医療の現場ではそういったテーマ設定をした上で、要は配慮が必要だということを認識できるようなテーマを選定して研修を行っている認識しております。人権を侵害する行為をなくすという強い意識を持った職員を育成するために、引き続き職員の人権感覚を磨

いていく必要があると考えております。

先ほど委員がお話しいただきました職場でのそういったいじめということに関しては、ゆゆしき事態だと私は思いますので、後ほど、もしよろしければ、どういうことが起きているのかというものは教えていただければと思います。

○山浦英太委員 ありがとうございます。市民局には、研修の充実だけでなく様々な施策の所管課と連携し、現場での人権侵害やいじめを未然に防ぎ、また、迅速に対応できる仕組みをしっかりと構築していただくことを要望いたします。

次に、最後ですけれども、区局の連携について伺います。

区役所はまさに地域の駆け込み寺であり、地域の様々な情報が寄せられています。区役所の職員は、そうした情報を基に地域課題への対応や地域で活動する団体への支援を行っていると思います。しかし一方で、その区域内で実施される局の事業について区役所と各局との間で十分な情報共有がなされていないと感じることが多々あります。例えばまちづくりに関する事業において、局が主導で進めているにもかかわらず、区役所側では知らない、聞いている程度といったレベルでしか把握していない区もあると聞いております。私は地元の戸塚区のことを言っているわけではございません。全市のことを言っているので御理解いただければと思います。

これでは真の意味での連携とは言えないと考えます。施策事業の効果を最大限に高めていくためには、地域をもっとよく理解している現場の区役所職員がその企画実施段階から主体的に関わり、地域住民にとって最適な形で展開していくことが重要です。また、局のほうでも積極的に区の意見を聞き、情報共有しながら事業を進めていく姿勢も必要だと考えます。さらに、デジタル化も進展し情報共有や連携の仕方も変化しており、改善していく必要があると考えます。

そこで、施策、事業を地域で効果的に展開していくに当たり区局の連携を今後さらに強化すべきだと考えますが、副市長に見解を伺います。

○佐藤副市長 区役所では、地域では様々な課題があると思います。多様化、複雑化している課題があるかと存じております。まちづくりあるいは環境などの施策といったものについては、特に地域の特性や区民のニーズを踏まえることで効果的に実施できるものとも考えております。やはり区役所がコーディネートして局と必要な総合調整を行っていくということは重要なことだと考えております。区局間の調整、連携に当たりましては区提案反映制度の活用に加えまして、市民局が区を強力に支援しつつ関係局とともに地域に寄り添った事業展開につなげてまいります。

○山浦英太委員 区役所の業務の効率化を図る取組も進めていくと聞いています。私も区づくり推進会議等で意見を申し上げますけれども、ぜひ生み出された時間をこうした区局連携した施策の実施や地域で活動する多様な団体への支援に充てていただくことを要望して、私の質問を終わります。

ありがとうございました。（拍手）

○伏見幸枝委員長 次に、坂井太委員の質問を許します。（拍手）

○坂井太委員 日本維新の会・無所属の会の坂井でございます。まずはこれですけれども、（資料を表示）本市が横浜DeNAベイスターズと連携をして闇バイトの危険性や不安に思った場合の連絡先として周知するための広報啓発用のポスターであります。近年はSNSの普及に伴い犯罪者が市民の皆様に容易に接触を図り犯罪の実行が可能となっており、市民生活の安心安全への大きな脅威となっております。特殊詐欺やいわゆる闇バイトなど、犯罪者グループはSNSなどで高額な報酬で犯罪実行者を募集し、犯行に加担させるなどしております。本市でもSNSを悪用する犯罪に対して、犯罪に遭わない、犯罪に加担しないという防犯対策の強化が必要であると考えております。

まず初めに、特殊詐欺など詐欺被害の状況について伺います。

○市川地域支援部長 令和6年に横浜市内で発生したオレオレ詐欺などの特殊詐欺は902件となっており、被害額は約28億2000万円、前年比約7億4800万円の増加となっております。また、神奈川県内では、SNSを通じて金銭をだまし取るSNS型投資詐欺やSNS型ロマンス詐欺の被害が537件発生しておりまして、被害額は約90億円で前年比約66億円の増加といった状況でございます。

○坂井太委員 30億円取られてしまっている。誠にショックであります。地元の金沢区でも今年の8月末時点の被害件数は61件であり、被害額は約3億5000万円となります。私の知人も被害に遭いました。市民の皆様には本当に気をつけていただきたいと思えます。さて、県警のホームページには、様々な注意喚起と同様に手口が紹介されています。以前は高齢者が詐欺被害に遭うということが多い状況でありましたが、今ではSNSを使い慣れている若者も犯罪被害に遭っております。

そこで、このような被害の防止啓発の取組についてお伺いします。

○市川地域支援部長 介護保険料額決定通知書の発送に合わせて市内約94万7000人の65歳以上の市民の皆様には詐欺や消費者トラブルへの注意喚起を行いました。また、SNS、各区のデジタルサイネージなど各種媒体を活用した広報を行っております。ほかにも、民間事業者や市民活動団体の協力を得まして薬局や郵便局等へのポスター掲示、出前講座や防犯演劇など様々な手法で広報啓発を行うほか、現在、横浜DeNAベイスターズと連携しまして、闇バイトの危険性や不安に思った場合の相談先についての周知を行っております。

○坂井太委員 令和6年に検挙された実行犯の多くは20歳以下の若年層であり、金銭目的であり多くはSNSの応募との報告がされております。市民の皆様が特殊詐欺等の被害に遭わない、そして被害に加担しないため、各世代に合わせた啓発が必要であると考えます。

そこで、被害防止に向けて世代に合わせた啓発強化の考え方について局長に伺います。

○渋谷市民局長 特殊詐欺等の詐欺やいわゆる闇バイトによる犯罪は、ますます手口が巧妙化しています。市民の皆様が被害者あるいは加害者にならないようにするためには、犯罪に関する情報を必要な人に適切かつ迅速に届けていくことが重要です。幅広

い世代で利用されているLINEやアクセス数が多いパマトコなどのデジタル系媒体をはじめ各区局とも連携し、各種イベントですとか通知や配布物に同封するなど、様々な機会を捉えて世代に合わせた啓発の強化を図ってまいります。

○坂井太委員 また、近年は若年者がSNS等で悪徳業者に誘導され安易に消費者金融などから借金をし、多重債務に至ることも増えていると聞いております。市民の皆さんが安心して暮らせるよう、効果的な広報啓発を積極的に進めていただくことを要望し、次の質問に移ります。

次に、自治会町内会館の脱炭素化推進事業について伺います。

この事業は会館にLED照明などを導入する際の経費の3分の2を補助する事業で、令和6年3月から開始されております。これはよい取組だと思しますので広く活用してもらいたいと思っております。事業開始から1年半が経過しておりますが、昨年度の補助実績と今年度の申請状況について伺います。

○市川地域支援部長 昨年度の補助実績は435件です。また、今年度は申請期限を10月31日までとしていますが、9月末時点で198件の申請をいただいております。

○坂井太委員 会館を所有している市内の自治会町内会は約1300団体ですので、既にこの事業は多く活用していただけているようであります。このように地域活動の拠点を脱炭素化の実践例として利用者の皆様にその意義や効果を知っていただくことが、御家庭での行動につながっていくと思っております。そのためにも、市として事業を契機にさらなる脱炭素化の普及に取り組んでいただくことが非常に重要であると思っております。

そこで、普及啓発の取組について局長に伺います。

○渋谷市民局長 カーボンニュートラルの実現に向け、市民の皆様にとって身近な自治会町内会館における脱炭素化推進事業を市民の皆様の行動変容につなげていくことは大切だと考えております。そのため、設備を導入いただいた会館において設備の効果を実感いただきながら、御家庭で取り組める脱炭素行動や設備の選び方等を紹介するセミナーを18区で実施し、約9割の参加者から意識が高まったと回答をいただいております。また、広報よこはまや本市ウェブページなどを通じて導入事例を紹介し、広く情報発信に取り組んでおります。

○坂井太委員 この取組をきっかけに地域での活動が広まることで、よりコミュニティとしての結束も強まっていくのではないかと期待をいたしております。一つでも多くの会館に取り入れていただき、市民の皆様の行動変容を促していただくことを要望して、次の質問に移ります。

次に、各区市民活動支援センターの機能強化について伺います。

このセンターは様々な地域活動の担い手の中間支援組織の一つと位置づけられていると聞いております。金沢区では区役所内に区民活動センターゆめかもんが設置されております。

まず、各区市民活動支援センターの役割をお伺いいたします。

○市川地域支援部長 各区市民活動支援センターは、市民活動の地域展開を促進し、協働によるまちづくりを支える中間支援組織としての役割を担っております。地域活動

への参加のきっかけづくりや地域活動に関する講座の開催をはじめ、市民活動の紹介や組織運営に関する相談対応、活動の立ち上げ及び継続に向けた助言等を行っています。また、地域課題の解決や地域活動がより活発化するよう地域の様々な個人や活動団体をコーディネートしております。

○坂井太委員 各区によって地域特性が異なり課題の内容も様々であります。各区の市民活動支援センターは事情やニーズに合わせてきめ細やかな支援が求められます。区の市民活動支援センターにおける支援事例について港南区長にお伺いします。

○栗原港南区長 港南区民活動支援センターでは、自治会町内会の活動への支援に力を入れており、その一環で出前講座を実施しております。昨年度は、自治会町内会の役員の負担軽減などを目指して、LINEの活用法などをテーマに計20回の講座を開催しました。講師は、支援センターに登録しているまちのアドバイザーが務めました。今年度も、安全なスマホ活用講座や地域の関心の高い防犯をテーマとした出前講座を開催しております。

○坂井太委員 それでは同様に質問を、保土ヶ谷区長にもお伺いします。

○神部保土ヶ谷区長 ほ도가や市民活動センターでは、ほ도가やサンタプロジェクトといたしまして、サンタクロースに扮した清掃活動を毎月実施しているほか、12月には地元企業やNPOなどと連携した体験イベントなどを行っておりまして、多世代交流の促進や地域参加のきっかけづくりに寄与しております。また、今年度は区社会福祉協議会と協働いたしまして、ボランティア入門講座を開催いたしまして地域活動の担い手発掘にも取り組んでおります。

○坂井太委員 各区、特殊ある支援を実施されており、大変心強く感じております。一方で、世帯規模の縮小、定年延長や共働き世帯の増加など価値観が多様化し、地域における人のつながりの希薄化が懸念されています。様々な地域の課題がある中、市民活動支援センターの役割は重要になっていくと考えます。

そこで、各区市民活動支援センターの機能強化に向けた今後の展開を局長にお伺いします。

○渋谷市民局長 各区の市民活動センターが地域コミュニティの活性化を進めるためには、地域特性をよく把握した上で地域活動への参加のきっかけづくりから担い手育成までの切れ目のない支援や課題解決に向け、多様な主体との協働につながるネットワークづくりを進めることが重要です。相談対応等のスキル向上に加え、活動者と顔が見える関係を構築するための現場訪問等を充実し、コーディネート機能を一層発揮できるように取り組んでまいります。

○坂井太委員 実情に応じた支援を通じて地域の活性化が図られるよう、各区センターのさらなる機能強化に期待し、次の質問に移ります。

最後に、市民活動情報のデジタル化事業について伺います。

地域では様々な団体に御活躍いただいておりますが、メンバーの高齢化や様々な事情で活動が継続できなくなる例も少なくありません。この少子高齢化社会において活動の担い手をどのように確保していくのが課題になっております。そのような状況の

中、地域で活動する団体がオンラインで情報を発信できる横浜地域活動・ボランティア情報サイトよこむすびが4月に青葉区と都筑区の2区で先行して開始されたとき伺っております。

そこでまず、よこむすびの狙いについて局長に伺います。

○**渋谷市民局長** よこむすびは、地域活動情報を見える化し各団体の活動に新たな仲間が参加する機会を生み出すことにより、地域活動の担い手の拡大、ひいては地域活性化につながることを狙いとしています。掲載情報には写真やチラシ等の画像が載せられ活動の様子がよく分かるようになっているほか、開催日、場所、分野、キーワードによる検索機能で気になるイベントやボランティア募集情報等、探しやすい形を取っております。

○**坂井太委員** よこむすびを活用することで、新たな担い手が加入し地域活動団体が安定に運営されることは大いに期待をいたします。そのためにはサイトを訪れた方々に自分も参加してみたいと思ってもらうことが必要であります。つまり、団体に最新情報を積極的に発信していただき、様々な分野の情報を掲載される魅力的なサイトとなるよう掲載情報の充実が必要となります。よこむすびは開始して半年がたちますが、先行2区の地域活動団体の発信実績をお伺いいたします。

○**市川地域支援部長** 青葉区、都筑区の2区で自治会町内会や各区市民活動支援センター登録団体、公園愛護会など91団体が登録し、それぞれが活動情報を発信しています。地域のお祭りや活動体験などのイベント情報のほか、清掃活動やイベント運営などのボランティア募集情報も掲載されております。また、各団体の活動は健康づくりや子育て支援、環境、防災などと多岐にわたっております。

○**坂井太委員** サイトの充実のためには、登録団体数を増やすだけでなく、継続的に情報を発信してもらう必要があります。そのためには操作が簡単で分かりやすいこと、そして発信する効果を実感できることが重要だと考えます。情報発信が手間だと感じられると継続的な活用は難しくなり、サイトの魅力が十分に高まらないおそれもあります。

そこで、利用している団体からの反応を伺います。

○**市川地域支援部長** よこむすびに登録いただいた団体からは、思っていたよりも簡単に情報を発信することができた、よこむすびに掲載したことで会員が増えたとの声をいただいております。今後、登録団体に対してアンケートを実施しましてよこむすびで発信したことによる成果事例を集め、その内容を他の団体の参考となるよう広く発信していきたいと考えております。

○**坂井太委員** 利用団体の声を聞き取り改善に向けて活用することで、より使いやすく効果を実感できるサイトへと成長していくことを期待しております。現在は2区で運用ですが、令和8年度に全区展開を予定していると伺っております。

そこで、今後の展開について局長に伺います。

○**渋谷市民局長** 今後の全区展開に当たっては、誰もが使いやすいサイトとなるよう利用者の声をお聞きしながら改善を図ってまいります。あわせて、より多くの方に御活

用いただけるよう、市の様々な広報媒体を通じて広く周知していきます。よこむすびが熱心に活動している団体と活動に参加したい人を結ぶプラットフォームとなり、地域の活性化につながるよう取り組んでまいります。

○坂井太委員 ぜひとも金沢区でも地域活動団体の新たな担い手拡大の手段の一つとしてよこむすびが早期に活用できるようになることを望みます。よこむすびが多くの方々に利用され、地域の輪が広がっていくことを願いつつ、質問を終わらせていただきます。

ありがとうございます。（拍手）

○伏見幸枝委員長 次に、二井くみよ委員の質問を許します。（拍手）

○二井くみよ委員 国民民主党・無所属の会の二井です。よろしくお願ひいたします。

初めに、お悔やみ窓口について伺います。

御遺族にとって役所での手続は負担が大きいものです。その中で、全区で配布が始まったお悔やみハンドブックは分かりやすく整理されており、意義ある取組と評価します。しかし、冊子に司法書士や行政書士事務所などの広告が掲載をされている点が気になります。区役所で配布される冊子に広告を載せれば、それは市が特定の事業者を公認したかのような誤解を招くおそれがあります。実際、同じような取組をしている他都市で同様の懸念が指摘されています。また、広告先とのトラブルに市は責任を負えないとして、広告掲載は行わないという方針の自治体もあります。

そこで、お悔やみハンドブックに掲載された広告が市公認であると誤解を与える可能性はないか、伺います。

○梶原窓口サービス部長 お悔やみハンドブックの全ての広告ページには、見やすい位置に広告と記載をいたしまして広告であることが一見して分かるようにしております。また、現在配布しております冊子の裏表紙には広告主及び広告内容を横浜市が推奨するものではない旨を明記し、市民の方に誤解を与えることはないよう作成しております。

○二井くみよ委員 行政の公平性、中立性というのは何よりも大切なことだと思いますので、万全の配慮をお願いしたいと思います。また、他都市では、窓口スタッフが特定の事業者をあっせんしているのではないかと怪訝な声もあると聞いています。本市ではそうしたことはないかと承知していますが、今後、窓口で利用者から事業者を紹介してほしいと頼まれる可能性は十分にあり得ると思います。

そこで、お悔やみ窓口における特定の事業者の紹介についてどう考えているのか、伺います。

○梶原窓口サービス部長 お悔やみ窓口におきまして受託事業者が特定の事業者の紹介をすることは決してなく、本市といたしましても認めておりません。利用者から要望があった場合であっても紹介などを行わないよう書面で明確に禁止しております。

○二井くみよ委員 様々に留意していただいているということで安心ができました。一方、御遺族を支える実務的なニーズというものは確かに存在をしまして、本市は

この繊細な課題に丁寧に向き合うことが求められると思います。市長も定例会見では、需要はかなりあると思う、多ければキャパを増やさないといけないと述べられています。本市は各士業の力を借りて既に市民相談を行っていますが、こうした関係団体との連携をさらに強化することで支援は一層充実し、キャパを広げることにもつながると思います。

そこで、法律相談や司法書士会、行政書士会などの関係機関との連携を強化すべきと考えますが、見解を伺います。

○**渋谷市民局長** 大切な方を亡くされた後に、相続や不動産の名義変更、年金や保険の手続など様々なお困り事が生じ、どこに相談すればよいか分からない方もいらっしゃると思います。これまでも御遺族に寄り添い、相談内容に応じて市役所や区役所で行っている法律相談や公的な機関を御案内してまいりましたが、引き続き必要な機関にしっかりとおつながりし、御遺族の負担を軽減し、御安心いただけるよう取り組んでいきたいと思ひます。

○**二井くみよ委員** ぜひお願いいたします。そうした機関との連携を深めていただいて、窓口をさらに進化させ続けていただきたいと思ひます。

次に、窓口サービスの利便性向上について伺います。

行かない窓口の推進として戸籍証明書などは郵送やオンライン請求ができますが、オンライン請求はマイナンバーカードを持つ本人のみに限られます。郵送の場合、定額小為替や現金書留の決済が必要であり不便だとの声を聞かれています。特に小為替は平日昼間に郵便局でしか発行ができず、手数料や有効期限の制約もあります。

そこで、先行する他都市に倣い戸籍書類などの郵送請求の手数料支払いをキャッシュレス化してみたいかどうでしょうか。24時間利用ができ、利便性は格段に高まります。本市も導入すべきと考えますが、見解を伺います。

○**梶原窓口サービス部長** 本市におきましては年間約60万枚の郵送請求がございますので、キャッシュレスに対応するためには、コストであるとか事務負担の増加など運営上の課題もありますので、慎重な検討が必要であると考えます。一方、オンライン申請につきましてはキャッシュレスに対応しておりますので、こうしたサービスも御利用いただきながら、引き続き市民ニーズを踏まえたサービスの向上に取り組んでまいります。

○**二井くみよ委員** ぜひ検討していただきたいと思ひますのですけれども、市民サービスの向上と同時に職員の業務効率化も推進するべきと考えています。戸籍課は窓口混雑の最前線ですが、AIやデジタル技術の活用により、さらなる効率化が必要と考えます。

そこで、こうした技術なども活用しながら窓口で働く職員の負担軽減を図るべきと考えますが、見解を伺います。

○**渋谷市民局長** 区役所の窓口は特に年度末などの繁忙期には非常に混雑しており、市民の皆様だけでなく職員にも大きな負担が生じております。こうした課題に対して、今後はデジタル技術のさらなる活用等によりオンライン手続の拡充や事務の効率化を

進め、職員の負担軽減とともに市民サービスの向上を図ってまいります。

○二井くみよ委員 職員が無理なく働ける体制であってこそ市民に寄り添う窓口は維持できると思います。時代の要請でもあると思いますので、ぜひ進めていただきたいと思います。

続いて、区提案反映制度について伺います。

地域課題を区と局が共有して可視化する重要な制度ですが、区ごとの提案件数には差が出ています。こちらのスライドを御覧ください。（資料を表示）令和6年度予算に向けた区提案は1件から14件、令和7年度は2件から9件と件数にばらつきがありました。提案が少ない区は課題が少なく見えてしまわないかと懸念をしています。もちろんこの制度以外で解決される課題も多いと思いますが、制度に乗らない課題というものはなかなか見えにくいという側面があると考えます。

そこで、様々な地域課題からどのように検討して区提案反映制度での提案に至ったのか、まずは港南区長にお伺いします。

○栗原港南区長 港南区では、病院の移転計画におきまして新病院周辺の交通量増加による生活環境への影響が懸念をされました。地域の要望を踏まえまして、前面道路から右折進入が可能となる道路整備を提案し、局や警察との協議により道路計画の変更につながりました。また、外出が困難な方のために、令和5年度からオンラインでの法律相談を開始されました。港南区には他区にお住まいの方からの希望も多かったため、全市民を対象に局で対応するように提案し、実現しております。

○二井くみよ委員 ありがとうございます。同様に、保土ヶ谷区長にもお伺いします。

○神部保土ヶ谷区長 保土ヶ谷区では、令和6年度に8件の提案をさせていただきました。具体的には帷子川にかかります星川橋につきまして歩行者の安全確保、バリアフリー化といった地域要望を踏まえまして、早期にこれを整備したいということでこの制度で提案をいたしまして、今年10月に整備が完了する予定となっております。また、増加傾向にあります児童虐待の現場の状況から、区役所個別では解決が難しい国の規定による職員配置基準の見直しについて提案を行いまして、国への働きかけにつながりました。

○二井くみよ委員 ありがとうございます。こうした様々な方法で日々課題整理をしていただいているということは理解をいたします。しかし、令和8年度の予算編成の進め方においても、区提案反映制度の趣旨を踏まえ、提案内容を最大限尊重して予算や制度への反映に努めるという旨の記載があり、この制度が庁内で重要視されているということが分かります。

そこで、区提案に対する局の対応状況について伺います。

○大澤区政支援部長 令和7年度予算では、区からの提案108件に対しまして局で予算や制度に反映した数は102件、対応率は約94%となっております。なお、令和6年度予算では、区からの提案148件に対しまして局で予算等に反映した数は141件、対応率は約95%でした。

○二井くみよ委員 対応率が9割以上ということで、区の意向を伝える重要な機会にや

はりなっているのだと思います。提案しないよりは、したほうが課題解決のチャンスは広がると思いますので、この制度をより積極的に活用するなど、スピード感を持って地域の課題解決につなげるべきと考えますが、見解を伺います。

○**渋谷市民局長** 区提案反映制度は、区役所が把握した地域の課題や要望等について現場の視点から解決策を局に提案する重要な仕組みだと認識しています。こうした仕組みも有効に活用しながら、より一層区局が連携し、市民目線での地域課題の解決がスピード感を持って図られるよう、市民局としても各区の取組をしっかりと支援してまいります。

○**二井くみよ委員** ぜひよろしく願いいたします。あくまで予算化というのは出発点にすぎないと思っています。区は進捗を常に把握して、解決まで責任を持って対応することが重要だと思います。また、局のほうでも、今後は予算化のその後もどのようになっているか、課題解決に実際につながっているのかということをしつかりと確認していただきながら運用していただければ、制度の実効性がさらに高まっていくのではないかと思います。今後はぜひこうした視点を踏まえた対応の御検討をよろしく願いいたします。

最後に、防犯対策について、実際にお寄せいただいた御意見を基に伺ってまいります。

ある地域では、商店会の解散に伴いその周辺の明かりが消えかけるという事態が起きました。明かりを消さないでほしいという声を受けて自治会が引き継いだのですが、電気代など維持管理の負担が重くて苦勞されています。商店会解散に伴う支援制度もありますが、制度を知らずによかれと思って引き受けてしまったという事例です。

そこで、商店会解散に伴うまちの明かり確保の考え方について伺います。

○**市川地域支援部長** 商店会の解散等に伴いまして、まちの明かりの確保が必要な場合につきましては、地域の皆様や経済局、区役所と連携しまして経済局の、商店会解散等に伴う横浜市防犯灯設置基準に基づく商店街区の防犯灯設置要領に基づきまして防犯灯の新規設置を行ってまいります。なお、地域の皆様がまちの明かりを維持管理していただいている場合につきましては、電気料金等の維持費用としまして1灯当たり年間2200円の補助金を交付しております。

○**二井くみよ委員** ありがとうございます。周知にぜひ努めていただきたいと思います。

次に、防犯カメラについても伺います。地域で設置されたカメラについて、SDカードの入替えやカメラ本体の更新など、一定の労力がかかり維持管理が大変と聞いています。また、公園に不審者が出たので新たに設置したいといった要望も伺いました。

そこで、防犯カメラ設置補助及び維持管理への支援の考え方について伺います。

○**渋谷市民局長** 防犯カメラは、犯罪の抑止力が高く、また、早期の犯罪の立証につながることから、自治会町内会の皆様が日頃から実施していただいている防犯活動を補

完する有効な取組であると認識しています。地域のニーズを踏まえ、令和7年度からはこれまで補助対象外であった公園内への設置も補助対象としました。あわせて、防犯カメラの劣化などに伴い、例えば御指摘ありましたけれどもカードではなくてブルートゥースで直接スマホからカメラ映像を確認できるタイプ等新しい機器への更新についても補助の対象とさせていただいております。引き続き、防犯カメラの設置支援を充実することで市民の皆様が安心を実感いただける横浜の実現を目指していきたいと考えております。

- 二井くみよ委員 いろいろな工夫に取り組んでいただいて、ありがとうございます。防犯灯やカメラというものは日頃から地域の関心がすごく高いものです。地域の声を踏まえて安全安心の取組を着実に進めていただくように要望し、質問を終わります。ありがとうございます。（拍手）

○伏見幸枝委員長 次に、古谷靖彦委員の質問を許します。

○古谷靖彦委員 日本共産党、古谷靖彦です。どうぞよろしくお願いたします。

まず、書かない窓口、実現するべきという立場で質問させていただきます。

先ほどからも質問があった、これから進められるお悔やみ窓口ですが全区設置ということですが、鶴見区と瀬谷区で試行実施されて、その結果を受けて全区役所での設置ということなのですが、私が説明だったり、あるいは現場を見ていて、やはり事前予約でその方が使われたであろう行政サービスを類推して、申請書類をそろえていただき、それを記載する、その後、各窓口でそこから行くというのが、ちょっとどうにも、これでいいのかと思いついておりました。ただ、今までに比べればこれはいいサービスだと思います。前進だと思います。そうかといって、これが目指す方向なのかというのはちょっと疑問があります。

まず伺いますが、お悔やみ窓口と書かない窓口、違いは何か、伺います。

○梶原窓口サービス部長 お悔やみ窓口につきましては、手続の案内や申請書の作成支援のほか、一部手続のワンストップ化を図っております。これから検討を進める書かないワンストップ窓口につきましても、様々なライフイベントをワンストップで対応することを想定しておりますので、市民の皆様がより便利になるよう効果的な運用を検討してまいります。

○古谷靖彦委員 あまり違いが明確に言っただけじゃなかったのですが、やはり利用される方がそこを動かさないで記載する、転記をするということをしなくて、間違いを起こさない、そういうことが、書かない窓口というのは非常に優れたやり方だと思っています。

北海道の北見市で、これは有名なところですが、書かない窓口、当時私も政・総・財の常任委員会で視察をさせてもらって、本当にいい取組だと実感をさせていただきました。その後、団でもぜひ私が感動したことを共有したいと思って団でも視察をさせてもらいました。本市が目指す書かない窓口、どういうものなのかちょっと改めて伺いまして、その実現時期について伺います。

○**渋谷市民局長** 現状では、引っ越しなどの手続は、委員御指摘のとおり、戸籍課や保険年金課など複数の窓口を回って、それぞれ申請書を記入していただく必要がある状況ですけれども、今後、これを1つの窓口で簡単なヒアリングで申請書が自動作成できる仕組み、北見市のような仕組みを目指して検討を進めるものです。また、回らないでそこで、できる限りワンストップで対応できるように検討を進めております。実施時期につきましては、システム標準化の動きなども踏まえながら、できるだけ早期に便利な窓口が実現できるように取り組んでまいります。

○**古谷靖彦委員** できるだけ早くしていただきたいと思っています。北見市も決して真っすぐに進んだわけではなくて、後ろの仕事を、バックヤードの仕事をちゃんと整理するところが多分一番大変な仕事だったのだらうと思いますし、県内で見れば茅ヶ崎市などがもう昨年からはじめていたり、関東圏でも始めているところがたくさんあります。ですから、ぜひ横浜も一刻も早く実現していただきたいと思っています。

2つ目に伺います。自治会町内会の会館の脱炭素推進事業について、先ほどの委員からもありましたが、本事業の概要と実績を改めて伺います。

○**市川地域支援部長** 自治会町内会における脱炭素化行動を推進するため、自治会町内会館にLED照明や省エネエアコン、太陽光発電設備などを導入する際の経費の3分の2を補助する制度でございます。昨年度の補助実績は435件となっております、今年度は9月末時点で198件の申請をいただいております。

○**古谷靖彦委員** これは非常にいい取組だと私は思っています。市民に対してやはり啓発する、身近なところでまさにショーケースのような役割を果たすのではないかと思います。ショーケースの役割を私は果たすべきだと思いますし、先ほど啓発のためにセミナーなどをそこで行うなどということをしていきましたが、ちょっとそれだけでは足りないのではないかと思います。ショーケースの役割を果たすために行われている工夫を伺います。

○**渋谷市民局長** 地域の皆様が身近に脱炭素の効果を実感して行動変容につなげていくためには、先ほどお話ししましたけれども、省エネ創エネ設備を導入した会館において普及啓発セミナーを実施しているところではございます。また、自治会町内会を通じて脱炭素に関連した周知を行うということで、例えば回覧板などに今回エアコンを入れたことでどれだけ電気代が安くなったというような周知を図ることも可能かと思っております。それ以外にも、導入事例を本市ウェブページに掲載するなど、より広く市民の皆様の行動変容につながるように情報発信をしっかりとやっていきたいと考えております。

○**古谷靖彦委員** その情報発信の一環として、局長、ぜひこの会館はこの事業を使って今やっています、こういうふうにも市民の皆さんもしてみませんか、ショーケースというのはまさにそういうことだと思うのですけれども、そのように外から見えるような掲示、分かるようなやり方が必要だと思いますが、どうですか。

○**渋谷市民局長** 局の中でもステッカーを貼るといったことも考えておまして、ただ、自治会町内会館を使う方も一部の方に限られているところもあろうかと思っております。

ので、自治会町内会の掲示板ですとか回覧板ですとか、様々効果的な方法は検討していきたいと思います。

○古谷靖彦委員 確かに自治会町内会館を使われる方も一部の方だということなのですが、先ほど実績を言われたのですけれども、その中でも自治会町内会館の全てで設置されるわけではありませんので、そこも予算上はしっかり手当てをして、それこそ全ての会館で使っていただける、ショーケースとして見せられるような取組をするべきだと思いますが、いかがですか。

○渋谷市民局長 この補助金につきましては独自で自治会町内会館を持っているところについては基本的に目標100%ということで局としては取り組んでいるところでございます。この補助金なのですけれども、国の交付金を活用したものなので、今後につきましては国の動向も注視しながら事業を実施していく形になるかと思っておりますが、引き続き本市の地球温暖化対策実行計画における基本方針に基づきまして、自治会町内会において脱炭素の行動に取り組んでいただいて、市民の行動変容につながるよう、委員がおっしゃるショーケースとしての役割も果たせるように、所管局と連携しながら普及啓発の取組を進めてまいります。

○古谷靖彦委員 100%という声も出ましたので、ぜひ目指していただきたいと思えます。

次に伺います。市民利用施設のWi-Fi設置の問題についてです。

市民利用施設へのWi-Fi設置、本当に今DX化の中で必要だと思いますが、考え方について伺います。

○大澤区政支援部長 地区センターや公会堂につきましては令和3年度に施設が必要と認める諸室にWi-Fi環境の整備を行いました。ただ、その際、公会堂の講堂に設置する場合につきましては、安定的な映像配信ができるよう有線での対応も可能として整備を行っております。その後は、指定管理者が利用者のニーズや施設の状況を踏まえながら必要に応じて整備の拡充に取り組んでいるところでございます。

○古谷靖彦委員 ありがとうございます。公会堂のWi-Fi施設の設置状況についてちょっとお話しさせてもらいたいと思うのですが、鶴見公会堂の会議室を利用させてもらったときに、会議室にはWi-Fiはありませんと言われました。スライドを御覧ください。(資料を表示)各施設で本当にばらばらしているのだなということはよく分かったのです。こういうふうに講堂だけのところ、あるいは講堂から会議室から和室からホワイエまで全部カバーしている神奈川公会堂であるとか、そういうところから比べると、講堂すらWi-Fiが飛んでいないところもあります。そうすると、あまりにも格差がある状況、これでいいのかと思いますが、いかがでしょうか。

○渋谷市民局長 公会堂は、地域の皆様にとって文化活動や地域交流、各種会議等の場として広く利用されており、その利便性の向上は利用促進や市民サービスの向上につながると認識しています。Wi-Fiを含めた利用者サービスの向上につきましては管理運営を行う指定管理者が取り組んでおりますが、公募時の業務仕様書にフリーWi-Fiの環境の導入を検討することを記載するなど、導入促進が図られるよう区と

も連携して調整してまいります。

○古谷靖彦委員 もちろん指定管理者がやることだと言われるのですが、水準を決めるのは市だと思いますから、そこはぜひ市としてその水準を上げるように取り組んでいただきたいと思います。DX化が進められている中で、市民利用施設、Wi-Fi設備を標準化してしっかり設置していただきたいと思いますのですが、いかがでしょうか。

○渋谷市民局長 御指摘いただきましたが、今の仕様書の書きぶりが努力的規定になっていると思いますので、委員御指摘のとおり、こういった形がふさわしいのかというのは市民ニーズを含めてしっかりと検討した上で、仕様書のほうにしっかりと書いていきたいと考えております。

○古谷靖彦委員 今のような格差がある状況はやはりまずいのではないかと思いますので、ぜひ水準を上げていただきたいと思います。

最後に、コミュニティハウスの未設置地区の推進について伺います。

コミュニティハウスの整備状況について伺います。

○大澤区政支援部長 コミュニティハウスは、身近な地域活動の拠点と位置づけられていることから、徒歩による来所を原則に中学校区程度に1館を目安に整備を進めており、市内146館程度を想定しております。令和7年4月末現在、市民局が所管する条例設置型コミュニティハウスが40館、教育委員会事務局が所管する学校施設活用型コミュニティハウスが80館、合計120館の整備が終了しております。

○古谷靖彦委員 鶴見区の岸谷地域のコミュニティハウスの検討状況について伺います。

○渋谷市民局長 鶴見区からは、地域の方々の利便性や配置計画等を考慮し、区内の公益用地等での整備を検討している段階と伺っています。公共施設の適正化方針も踏まえつつ、区や関係局と連携しながら検討調整してまいります。

○古谷靖彦委員 コミュニティハウスの今後の整備の方向性についてですが、未設置区についての方向性をしっかり1個ずつ決めていただきたいと思いますというのと、この岸谷地域は何も公共施設がないところなので、特にコミュニティハウスの検討については、地域的には待望しているところがありますので、しっかり前に進めていただきたいということを要望して、質問を終わります。

○伏見幸枝委員長 ほかに御質問はございませんのでお諮りいたします。

市民局関係の審査はこの程度にとどめて下水道河川局関係の審査を行いたと思いますが、御異議ございませんか。

〔「異議なし」と呼ぶ者あり〕

○伏見幸枝委員長 御異議ないものと認めます。

よって、さよう決定いたしました。

○伏見幸枝委員長 この際60分間休憩いたします。

午後0時58分休憩

速報版