

行政監査結果に対する措置結果報告

(令和4・5年度)

※ 令和4・5年度に検討・改善を求めた事項に対して
措置が講じられたもの(13件)

監 査 委 員 事 務 局

令和4年度第1回行政監査結果に対する措置結果報告

監査テーマ	大 安心・安全で快適な緑のまち	中 万全な備えの安心・安全	小 生活安全の推進について
検討・改善を求める事項	若者の消費生活相談への対応について (P. 52・53) 消費者センターは、消費生活相談のデジタル化、特に日常のコミュニケーションに SNS を積極的に利用している若者の消費生活相談への対応について検討する必要がある。		
措置結果報告	【くらしと観光課】 消費生活相談のデジタル化については、現在、全国の消費者センター等で使用し国民生活センターが管理運営している消費生活相談独自のシステム (PIO-NET) の改修 (現在システム改修作業中、令和8年4月よりテスト運用、10月より本格運用の予定) にあたり、相談のデジタル化 (メールフォームによる相談受付等) を検討している。しかしながら、東京都では、高度な個人情報保護を確保した情報セキュリティシステムを採用しているため、今回の相談のデジタル化には対応できないと判断しており、板橋区でも、東京都と同様のシステムを使用しているため、今回の PIO-NET のシステム改修では、相談のデジタル化に対応できないと判断している。 消費者庁では、SNS (LINE) を活用した消費生活相談の実証実験を行い、SNS を活用した消費生活相談のあり方を検証・検討している。また、他区の消費生活相談のデジタル化について確認したところ、WEB 会議システムを利用した相談を実施している区は4区あるが、ほとんど実績がないという状況であった。こうした状況を注視しつつ、消費生活相談のデジタル化・オンライン化について、今後も研究していく。 若者が積極的に活用している SNS での情報発信については、X での情報発信実績は、令和5年度は56件、令和6年度は36件 (10月末日現在)、LINE への配信は14件である。SNS への情報配信は、広報いたばし・区ホームページへの記事掲載、各種被害防止月間及び消費者センター広報誌「くらしの Eye」の発行のタイミング等に合わせて行っており、情報を得るチャネルを増やすことで、より多くの区民が消費生活に関する情報をタイムリーに得られるよう工夫している。 令和6年度から、消費生活講座の申込方法に LoGo フォームを加え、消費者センターページとオンライン申請を連動させることにより、区民の利便性の向上を図っており、消費生活講座 (3回) の参加者数は82名、うち LoGo フォームからの申込者数は45名であった。LINE での情報配信後に、LOGO フォームからの受講申し込みが増えるなど、LINE の活用の効果を実感している。 若者向けの啓発事業として、10月7日～11日にかけて、区役所1階プロモーションコーナーで消費生活展のPR展示を行った際に、合わせて若者の悪質		

	商法被害防止のためのパネル展示を実施した。 また、来年1月～3月の若者向け悪質商法被害防止キャンペーンの実施時期に合わせて、「広報いたばし」で啓発記事を掲載するとともに、若者に多いトラブル事例を公式LINEで、定期的に配信していく。若者に利用の多い無印良品板橋南町店舗（連携協定企業）での情報提供を検討している。
検討・改善を 求める事項	オンラインメディアの活用について（1）区ホームページ（P.52・53） 消費者センターは、消費者トラブルに関するFAQ等の充実を図るとともに、区民が消費者トラブルに巻き込まれないための情報をわかりやすく提供できるホームページを構築する必要がある。また、情報だけではトラブルを解決できない場合などに、消費生活相談が必要な区民を相談窓口につなげる工夫をすることも重要である。
措置結果報告	【くらしと観光課】 区ホームページの消費者センターページでは、消費生活講座やくらしフェスタいたばし等イベントに関する情報や消費者センター広報誌「くらしのEye」、消費者センターのPRや消費生活トラブルの注意喚起情報等、消費生活に関する様々な情報を随時作成・更新・発信している（消費者センターページの更新回数17回／令和6年度4月～10月末）。 この度、「消費者センターページにおいて、コンテンツの整理（検索性の確保）がされていない」「消費生活相談の事例や対処方法の掲載件数が少ない」などの行政監査の指摘を受け、広聴広報課に相談しながら、掲載するコンテンツ及びリンクを項目ごとに整理し、区民が必要な情報をスムーズに得られるよう、検索性を高めた。また、国民生活センター等の各種相談機関のコンテンツへのリンクをわかりやすくまとめたほか、区内で発生したトラブル事例の紹介などの記事も充実させた。更に、直接相談が必要な区民が迷うことなく窓口に行けるよう、「相談したい（消費生活相談）」リンクを消費者センターページのトップに配置するなどの工夫もしている。 令和6年度から、消費生活講座の申込方法にLoGoフォームを加え、消費者センターページとオンライン申請を連動させることにより、区民の利便性の向上を図っており、消費生活講座（3回）の参加者数は82名、うちLoGoフォームからの申込者数は45名であった。※オンライン申請の増加は区公式LINE等、他SNSに掲載した記事からの遷移もあるため、ホームページ単独の効果とは言い切れないが、他オンラインメディアと複合的に充実させていくべきだと考えている。 令和5年度板橋区区民意識意向調査によると、区の情報を得る手段の第1位は「広報いたばし」、次いで第2位が「区ホームページ」となっている。また、40歳代以下の全ての年代で「区ホームページ」が第1位となっていることから、消費者センターページでの情報発信は重要であると認識している。 今後も、物理的な情報掲載量の多いホームページの特性を生かし、タイムリ

	一かつスピーディな情報発信を行い、区民の消費生活における安心・安全確保に努めていく。
検討・改善を 求める事項	オンラインメディアの活用について（２）SNS（P. 52・53） 消費者センターがツイッターを広報メディアとして活用しているが、フォロワー数も少なく、情報を発信しても広く普及・啓発するに至っていない。ツイッターのフォロワー数を増やすための方策を検討する必要がある。また、ユーザ数の多いLINE やフェイスブック、インスタグラム等の活用についても研究する必要がある。
措置結果報告	【くらしと観光課】 消費者センターでは、情報発信用 SNS として、消費者センター公式 X（以下「X」と言う。）及び区公式 LINE（以下「LINE」と言う。）を活用している。 X のフォロワー数を増やすための方策として、くらしフェスタいたばし、消費生活講座、消費生活学習会等の開催の場及び消費者センター広報誌「くらしの Eye」の中でフォロワー登録を働きかけており、フォロワー数は令和 5 年 10 月末日現在 165 人、令和 6 年 10 月末日現在 208 人となっている。※LINE の友だち数は 22,992 人（令和 5 年 11 月 5 日現在） また、X での情報発信実績は、令和 5 年度は 56 件、令和 6 年度は 36 件（10 月末日現在）、LINE への配信は 14 件である。SNS への情報配信は、広報いたばし・区ホームページへの記事掲載、各種被害防止月間及び消費者センター広報誌「くらしの Eye」の発行のタイミング等に合わせて行っており、情報を得るチャンネルを増やすことで、より多くの区民が消費生活に関する情報をタイムリーに得られるよう工夫している。 なお、消費者センターの見解としては、業務内容・周知内容を鑑みると、フェイスブックやインスタグラムは採用する SNS として不向きであり、消費者トラブルの注意喚起情報や啓発に関する情報については、広く区民に周知することができる広報媒体が相応しいと考えている。他の 22 区の状況を確認したところ、板橋区と同様のセンター独自の X を活用しているのは杉並区のみ、独自のフェイスブックを活用しているのは文京区のみという状況であった。東京都消費生活総合センターは、センター独自のフェイスブックを活用しているが、フォロワー数 1,244 人（令和 6 年 10 月末日現在）という状況であったため、フェイスブックやインスタグラムによる情報発信効果は薄いと推測される。 上記を踏まえ、消費者センターからの情報発信は原則、広報いたばし・区ホームページ・SNS（X、LINE）を介して行うこととし、各媒体の特性を生かした効果的な情報発信を図っていく。

令和4年度第2回行政監査結果に対する措置結果報告

監査テーマ	大	中	小
	安心・安全で快適な緑のまち	緑と環境共生	区民の環境活動の推進について
検討・改善を求める事項	未使用スペース等の活用及びWi-Fi 環境の整備について (P. 71) エコポリスセンターは、未使用のスペースや環境学習の場を有効活用することと合わせて、早期にWi-Fi 環境を整備することが必要である。		
措置結果報告	【環境政策課】 ＜未使用スペース等の活用について＞ 令和3年度まで「現代のいかげやさん」を営業していた「環境工作室」を整備し、令和5年10月よりエコポリスセンターの各種環境講座・ワークショップ等に活用している。通常の環境講座・ワークショップに加え、環境工作室は作業机や手洗い場が設置されているため、工作等の講座内容で利用できる特徴がある。また、普段立ち入ることが出来ないビオトープ・農園等については、令和5年度より以下のとおり新規の取り組みを実施している。 (1) ビオトープ開放日 月1回開放日を設定し、利用者へ開放を実施。開放日は日本ペット&アニマル専門学校生徒とともにビオトープの整備及び区民への対応を行っている。 (2) 菜園活動「らはにこ部」 サツマイモの植え付けから収穫まで体験することによって、地産地消や食品ロス等について学ぶ機会を提供している。3階の菜園での野菜作りの活動を中心に、食関係のSDGsについて講話を実施。エコポリスセンターの菜園活動に加え、参加者に自宅で栽培できる野菜や綿の種を配布し、各家庭で栽培を実施する。 (3) わくわく☆館内ツアー 令和4年度までは事前予約制だった館内案内について、令和5年度から「わくわく☆館内ツアー」として月1回館内案内日を設定し、当日来館した区民へビオトープ等を含めた館内案内を実施している。 事務室として使っていた「企画準備室」では、新たにオンラインで行われる授業・講座・会議等をリモート形式で実施する部屋として活用している。 ＜Wi-Fi 環境の整備について＞ Wi-Fi 環境の整備については、令和6年1月に施設内のWi-Fi 機器を5台増設し、利用者が立ち入るすべてのフロア（地下1階～3階）でインターネットにアクセスできる環境を整備した。これによりパソコンを使用する館内利用者が増え、講座等においても動画の視聴やタブレットの利用などに活用され		

	ている。また、Wi-Fi 整備前はデジタルコンテンツを使用できる場所の制限があったが、整備後は場所にとらわれることなく実施できるようになったため、事業展開の幅が広がった。
検討・改善を求める事項	エコポリスセンターとリサイクルプラザの事業整理について (P. 71) エコポリスセンターを所管する環境政策課とリサイクルプラザを所管する資源循環推進課は、それぞれの施設の特徴を活かして機能を特化し、事業を整理・統合し、再構築することが必要である。
措置結果報告	【環境政策課・資源循環推進課】 施設職員同士の交流機会を設け、両施設が持つ立地や地域性等を再認識し、行政監査で指摘されている事業の重複について検討することを目的に、「エコポリスセンターとリサイクルプラザによる情報交換会」を令和5年度に実施し、事業を棚卸し及び整理を行った（例：フリーマーケット・手作り市は、3R促進事業であるため、エコポリスセンターでの事業継続をせず廃止）。 その上で、環境講座等の事業については、施設の立地性・地域性などそれぞれの特徴を活かしながら棲み分けを行うこととし、各施設が明確な目的や視点（エコポリスセンターは環境教育の推進、リサイクルプラザは資源循環の推進）を持ちながら、それぞれの施設において継続していくこととした。 なお、今後も施設及び事業に係る情報交換・情報共有（現状把握）、課題共有等を行う機会を設けるため、令和6年4月に交換会会議規則を策定し、年2回以上情報交換会を開催することとした。また、両施設の事業計画書に情報交換会実施について記載を行い、実績について事業報告書に記載することとした。 今後も連携を密に行い、双方の事業内容を共有し、施設の特徴を生かしながら環境に資する事業を展開していく。
検討・改善を求める事項	エコポリスセンターの活動団体について (P. 72) エコポリスセンターは、既存の登録環境団体に留まらず、幅広く登録を働きかける必要がある。
措置結果報告	【環境政策課】 エコポリスセンターについては、令和5年2月に「エコポリスセンターの今後のあり方の方向性について」を結論付け、センターの課題や果たすべき役割、事業展開の方向性を明確にした。同報告において、今後のセンターは、利用者の意識変化や需要に応えていくためにも、時代の潮流に乗った環境学習を体験できる施設となる必要があるとし、「アウトリーチ&オンライン」による若年層へのアプローチを行っていくこととした。

	同報告書の趣旨に沿う形で、既存の登録環境団体だけではなく、環境活動を行う各主体同士の連携（ネットワーク）を広げるきっかけ作りに取り組み、区の環境活動の活性化につながるよう、以下のとおり支援を行った。 ・環境団体（NPO 法人センスオブアース）と東京家政大学が運営主体となり、若者の環境活動に関する取り組みを発信する場として「ユース環境活動発表会」を実施した（令和6年2月3日）。円滑な運営をサポートするため、環境団体及び東京家政大学の連携の支援を実施した。当日は淑徳高校をはじめとした区内の学校12校（園）が発表を行った。 ・環境イベント（環境なんでも見本市、エコライフフェア夏）について、今までに出展実績のない企業等に呼びかけを行い、出展へとつなげた。また、令和6年度より、エコポリスセンター館内で企業展示を開始し、企業の環境に配慮した取組等を展示している。 ・東京都立高島高校に対し、環境団体である赤塚公園ニリンソウを守る会の活動を紹介し、赤塚公園の保全活動を提案。環境団体と高島高校生徒会が協働して公園の手入れや保全活動を実施した（令和6年1月14日）。 ・エコポリスセンターの指導者養成事業である「板橋エコみらい塾」を受講した卒塾生たちが「いたばしエコ塾」として団体を結成し、登録団体となった。同団体は、3Rカードゲームを開発し、令和6年度より出前授業を通して区民への環境啓発活動を行っている。 なお、エコポリスセンターの活動団体としての登録の働きかけについても、令和5年度から開始した取組を継続している（エコポへの登録団体募集の情報掲載、協定大学・学校の学生に対する勧誘活動、学園祭での周知等）。 特に若い世代へのアプローチについては、大学を中心に、エコポリスセンターへの事業の参加や事業での連携、ボランティアの参加といった幅広い連携の形を念頭に取り組んでいる。また、今後はこうした連携による取組を発信し、広く関心を持ってもらえるよう働きかけていく。
検討・改善を求める事項	未使用スペース等の活用及びWi-Fi 環境の整備について（P. 71） リサイクルプラザは、公共交通機関でのアクセスが不便な場所に立地しており、来館が困難な人にはオンライン配信により講座、講演会等を利用してもらえるように、早期にWi-Fi 環境を整備する必要がある。
措置結果報告	【資源循環推進課】 以前から設置されていた2階ラウンジフロアのWi-Fi 設備に加え、令和6年度より、3階多目的室等で利用可能なモバイルルーターを4台導入した。これにより、来客スペースについては館内のどこでもWi-Fi の利用が可能とな

	った。整備後は、ホームページや館内掲示等で、施設利用者へWi-Fi利用が可能である旨を周知し、多目的室の利用拡大に取り組んでいる。その結果、令和6年度上半期の多目的室全体の利用件数は、令和5年度上半期と比較して21%上昇した（令和5年度98件→令和6年度119件）。 また、リサイクルプラザが開催する講座等については、利用者に好評なワークショップや体験型の対面開催を重視しつつ、映像で内容を伝えることが可能な事業から、オンライン配信で対応することを検討している。 今後も施設の利便性向上を図り、リサイクルプラザの活動を推進し、資源循環型社会の構築を目指していく。
検討・改善を 求める事項	リサイクル推進員の推薦について（P. 72） リサイクル推進員の活動を継続するには、推薦主体を町会長・自治会長等に限らず、若い年代の人々が関われる仕組みを検討する必要がある。
措置結果報告	【資源循環推進課】 令和6年2月に板橋区リサイクル推進員設置要綱を改正し、従来の町会長・自治会長からの推薦方式に公募方式を追加し、かつ対象を区民から区内在住・在勤・在学に拡大した。 改正後は、新たなリサイクル推進員制度について、ホームページ、広報いたばしで周知したほか、関わりの深い区内大学には、チラシや学内メールで周知を行った。令和6年10月1日現在、10名の公募の推進員に委嘱しており、うち6名は20代の推進員である。推進員においては、まつりやイベントなどの既存事業において、運営に協力いただく予定である。 若い世代へ活動をつなげることで、持続的なリサイクル推進員の活動に結び付くと考えため、今後はSNSを活用した事業と活動の場の拡大により、若い世代へのアプローチをより一層進めていく。

令和5年度第1回行政監査結果に対する措置結果報告

監査テーマ	大	いきいきかがや く元気なまち	中	豊かな健康長寿社 会	小	フレイル予防・介護予防 事業について
検討・改善を 求める事項	認知症予防事業の効果的な運営等について (P. 59) おとしより保健福祉センターは、当事業の実施時期やテーマの設定、会場設定等、ニーズを把握したうえで効果的な事業運営を目指すとともに、男性参加者の増加に向けた方策を検討する必要がある。					
措置結果報告	【おとしより保健福祉センター】 認知症予防講演会については、他事業の講演会も含め、会場については利便性が高く、かつ、これまで実施実績が少なかった会場の活用、時期については真夏を避ける等、参加者への配慮の観点から調整した。さらに認知症予防（認知症になるのを遅らせる、認知症になっても進行をゆるやかにする）の具体的なテーマを設定して開催した。 また、区内掲示板の活用や、他事業内においても積極的に講演会の開催周知を行ったことで、定員（各回100名）に対する申込率が上昇しており、申込率の平均は90%以上となっている。参加者の増加に伴い、男性の割合は、令和5年度25%から令和6年度（報告時点）30%に上昇（5ポイントの増加）している状況にある。引き続き、テーマや会場の設定については、アンケート結果等を踏まえてニーズを把握し検討を重ねることで、認知症に関する正しい知識の普及・啓発ができるよう努める。 脳力アップ教室については、効果的な事業運営をめざすため、2路線（都営三田線・東武東上線）の利用が可能な利便性の高い会場で開催したものの、参加率の改善は見られなかった。高齢者向けの類似事業が多く、地域の自主グループの増加等、地域資源が充実してきたことも要因の一つと考えられる。事業実施の抜本的な見直しを行い多角的に検討した結果、当該運営の目的を果たしたと認められるため、当該事業は、令和6年度末をもって廃止とする。					
検討・改善を 求める事項	一般介護予防事業評価事業における対象事業の拡大について (P. 59) おとしより保健福祉センターは、現在評価対象としている介護予防把握事業以外の一般介護予防事業も評価対象に加えるなど、対象事業の範囲を拡大し、外部委員のアドバイスを得られる評価委員会を有効活用する必要がある。					

措置結果報告	【おとしより保健福祉センター】 令和6年度から介護予防ケアマネジメント評価委員会に於いて、一般介護予防事業のうち、他機関で既に評価を行っている事業を除き、「脳力アップ教室」・「高齢者の暮らしを拓げる10の筋力トレーニング」・「失語症会話パートナー養成講座」を新たに追加した。 これまで、評価対象としていた「介護予防把握事業」・「介護予防自主グループ支援事業」・「介護予防サポーター養成講座」も含めて、区の実施する介護予防事業が介護認定率の抑制や健康寿命の延伸に資する事業であるかどうか、分析や評価を引き続き行っていく。 今後も、介護予防・生活支援サービス事業（総合事業）と一般介護予防事業の効果的な連携を継続し、高齢者が自ら介護予防に取り組めるよう、セルフマネジメント促進を図っていく。
--------	--

令和5年度第2回行政監査結果に対する措置結果報告

監査テーマ	大	いきいきかがや く元気なまち	中	心躍るスポーツ・ 文化	小	スポーツの推進について
検討・改善を 求める事項	改築・改修における安全対策（P. 51） 利用者が安心安全に施設を利用できるよう、その都度適切に対処することが重要であり、また蓄積したリスク事例を今後の改築・改修に生かし、施設の質と安全性を向上させていくことが必要である。					
措置結果報告	【スポーツ振興課】 指摘を受け、日々の施設運営で生じたリスク事例については、指定管理者から電話やメールで逐一報告を受ける体制を整えた。さらに、令和6年度からは指定管理者のみで共有しているヒヤリハット事例を区へも展開してもらうようにした。 また、毎月の館長会の内容についても改善を行った。これまでは、各館からの収支報告や事故報告のみだったものを、令和6年2月からは、「安全な施設づくりの観点」から、施設維持・管理の担当を新たに加え、施設に係る改修要望やリスク事例の共有を図るように変更した。 令和7年度には赤塚体育館の改修基本計画を策定するため、蓄積したリスク事例・ヒヤリハット事例等を生かしていく予定である。 今後も指定管理者と密に連携を取りながら、施設の質と安全性を向上させていく。					
検討・改善を 求める事項	スポーツに関する情報発信（P. 52） 多世代に情報が届くよう、従来の形式も継続しつつ、SNS を積極的に活用し、時流を捉えた発信を展開していくことが必要である。					
措置結果報告	【スポーツ振興課】 事業の周知については、広報いたばしやホームページ、チラシ等の従来の媒体に加え、全ての事業において各種 SNS を活用することとした。新たな情報発信手段としては、令和5年7月から板橋区のLINE 公式アカウントが開設したので、積極的に活用している。 また、2024 パリオリンピック・パラリンピックでは、大会に出場した板橋区スポーツ大使の情報等をホームページやSNS に加え、本庁舎・各体育施設のデジタルサイネージを活用して周知した。 板橋区スポーツ大使が板橋区役所に表敬訪問をした際には、本庁舎内のデジタルサイネージに加え、庁内電子掲示板も活用した。 今後も従来の周知は継続しつつ、新たな情報発信方法にも注視し、多世代に円滑にスポーツに関する情報が行き届くように努めていく。					

	【障がい政策課】 障がい政策課が所管する障がい者スポーツに関する事業については、令和6年11月にXのアカウントを取得し、周知を始めた。今後は、対象者の目に触れるよう工夫を重ね、適切な周知に努めていく。
検討・改善を求める事項	JOC オリンピックデーランについて (P. 51) 限りある経費を最大限に有効活用し、より効果的にレガシーが継承できるよう、事業の在り方を検討する必要がある。
措置結果報告	【スポーツ振興課】 令和元年から「2020 オリンピック・パラリンピック競技大会」の機運醸成及びレガシー創出に向けた取組の1つとして、JOC オリンピックデーランを開催していた。 本事業はオリンピックムーブメント事業の1つで、JOC との連携事業として実施していたが、JOC のガイドラインに沿った開催となるため、多額の経費負担が掛かることから、近年、開催自治体数が減少しているという現状があった。板橋区としても、「講座等の受講者負担点検シート」等で経費負担が課題となっていた。 板橋区ではレガシー継承として、JOC オリンピックデーランの他に、区立中学校において、オリンピックによる特別授業を行う「オリンピック教室」を開催している。当該事業は満足度も高く、経費負担も少ないため、継続して実施し、レガシーを継承していくこととした。 また、2025 年に開催される、デフリンピック東京開催に向けた機運醸成、パラスポーツ普及促進のため、障害の有無や年齢等に関わらず、誰でも気軽に楽しむことができるユニバーサルスポーツの普及促進事業を代替として行うこととし、JOC オリンピックデーランについては、令和5年度をもって廃止とした。