

足立区議会議長 伊藤 のぶゆき 様

足立区議会議員 9 番 太田 せいいち 印

一 般 質 問 通 告 書

今定例会に下記要旨の一般質問を行いたいのので、会議規則第59条第2項の規定により質問通告書を提出します。

記

行 政 区 分	質 問 の 要 旨
1. 政策経営行政	I. デジタルトランスフォーメーション（DX）の更なる推進について 自治体や地域のデータを分析する民間事業者が運営しているサイト「地域スコア」では、全国の市区町村等のDX推進度を政府公開データに基づいてスコア化しており、足立区のランキングは23区中18位となっている。その内訳を見ると当区は、AIや業務を自動化するRPA、テレワーク導入が評価されている一方、オンライン申請率が低くなっている。将来的な人口減少や高齢化による行政サービスの拡大、それらを担う人材不足に備えつつ、区民に向けたサービスを維持向上させるには、更なるIT活用とDXの推進が不可欠である。 1. 「足立区デジタル・トランスフォーメーション（DX）推進計画」について ①区は現在、令和10年度までを期間とする「足立区デジタル・トランスフォーメーション（DX）推進計画」に基づき、行政サービスのデジタル化と地域課題の解決を推進している。計画では「人材育成と区民サービスの2つの視点を重視し、信頼され新しい価値を生み出せる職員の育成と、一人ひとりに合ったきめ細かなサービスや書かない・行かないで進められる手続きの実現を目指す」としているが、その進捗と課題について伺う。 ②現在のDX推進計画では、当初の計画をシステム標準化が遅れていることなどを理由に、期間を令和10年度まで延期し、それまで大幅な見直しの予定は無いとのことである。しかし、急速に技術革新が進み、特にAIの分野では日常的に使うことが出来るようになっており、例えばAIをより積極的に区政に活用する考え方や環境を
	9月8日 午前・午後 9時30分受付 質問時間 20分

	9 番 太田 せいいち
行政区分	質 問 の 要 旨
	整備していくため、A Iに関連する部分の計画の修正を実施していく必要があると考えるが見解を伺う。 ③特に行政事務のデジタル化については、R P AやA Iを用いた議事録作成の導入など成果をあげている業務もある。一方で所属部署によってD XやA I活用への意識に差があり業務多忙等を理由に着手が遅れている部署も存在すると聞く。こうした所属部署間における取組みの格差について、どう改善を図っていくのか。 また今後、更に取組みを進めていくためには、職員のリテラシー向上、論理的思考とデータ分析スキルを兼ね備えた人材の確保が不可欠と考えるが、どのように取組んでいく方針なのか、併せて伺う。 2. D Xの推進体制について 国が定めた自治体デジタル・トランスフォーメーション推進計画によると「組織の壁を越えて、全体最適化の見地から地方公共団体情報システムの標準化、共通化等の自治体におけるD Xを推進するためには、効果的な推進体制の構築が不可欠である」としている。 ①D Xの推進にあたっては、仕事の仕方、組織・人事の仕組み、組織文化・風土そのものの変革も必要となるため、首長自らがこれらの変革に対し本気で取組む強い姿勢を示す必要がある。現在区は副区長を最高D X推進責任者に据え推進しているが、今後具体的にどのような形でメッセージを発信し、全庁的な取組みの推進力につなげていくのか伺う。 ②区は、D Xに関心のある職員同士の情報交換などの連携を強化する試みとして、希望者を募り部署をまたいでLoGo チャットでつながるコミュニティを作り、30名を超える職員が集まったと聞く。こうしたD Xに関心を持って意欲的に取組んでいる職員が、今後所属部署でD Xのけん引役となることが期待されるが、他の職員との比較で業務量が増えることが無いよう配慮が必要と考えるがどうか。 また、静岡県掛川市ではいわゆる通知文書の形式ではなく、イラストを前面に押し出した募集通知を使うことで大きな反響があり、100名の定員を超える職員がD Xリーダーに応募した。当区としても更なる人材発掘に、積極的に取組むべきと考えるがどうか。 さらに、意欲ある職員の頑張りを組織として支える仕組みも重要である。掛川市では、通常業務や部署を超えた業務を正當に評価するため、D Xに関する項目を人事評価に組み込み、全庁改革につな

	9 番 太田 せいいち
行 政 区 分	質 問 の 要 旨
	がる取組みの表彰制度も設けた。当区も将来的な人事制度の見直しも見据えて、D X人材を正しく評価する環境づくりが必要と考えるが、併せて伺う。 3. 窓口業務のオンライン化について ①足立区では「書かない窓口」のサービスとして窓口D X専用端末を導入し、申請書を書く手間を省くことで区民の利便性向上を図っている。現在本庁舎では戸籍住民課と課税課に設置しているが、他の窓口でも区民の利便性向上と待ち時間短縮につなげるため導入してはどうか伺う。 ②我が会派で視察した北海道の北見市では、2011年からプロジェクトチームを立ち上げ、書かないワンストップ窓口の取組みを推進し、例えば市内転居手続きの際の窓口所要時間を45分から10分に短縮するなど大きな成果をあげている。北見市の取組みの特徴は、すぐにシステム導入するのではなく、事前に利用者と職員の目線で調査し、それに対する業務の見直しを徹底することで高い効果をあげている点にある。当区も、まずは比較的取組みが容易と思われる職員の目線から、徹底した課題調査の取組みを実施すべきと考えるが伺う。 4. デジタルデバйд対策について ①区として高齢者をはじめとするデジタルの活用になじめない区民に対してどのような支援を行ってきたのか伺う。 ②現在区では民間事業者と連携してスマホ教室を開催している。スマホ教室は高齢者がデジタルに触れるための入り口であり、デジタルデバйд対策として欠かせない取組みである。一方で、スマホの使い方を教えるだけでは、実際の行政手続の利用にはつながりにくいという課題もある。茨城県龍ケ崎市では、あえて高齢者の利用が多いコミュニティセンターの予約をLINEで出来るようにする実証実験をし、約90%の利用者から評価されている。当区も高齢者にとって比較的利用しやすいLINEを積極活用して、デジタルデバйд解消につなげるべきと考えるが伺う。

9 番 太田 せいいち	
行 政 区 分	質 問 の 要 旨
2. 危機管理行政	5. 防災DXについて 防災DXとは、デジタル技術を活用して防災対策を進化させ、災害時の迅速かつ的確な対応と被害の軽減を目指す取り組みである。今年度に新たに防災庁が設置される予定で、防災対策のさらなる進化に期待が高まっている。 ①区は8月に災害時における避難所混雑緩和、特定の人に依存することの無い避難所運営を目的とし、避難所受付システムと避難所開設支援システムの実証実験を行った。その結果とどのような課題があったのか伺う。 ②これらのシステムの本格導入には、全ての避難所で運営を担う地域の町会・自治会役員向けのマニュアル整備とともに、実際に何度か使って慣れておく必要がある。出来るだけ早期の導入を図るべきと考えるが、今後のスケジュールについて伺う。 ③神戸市では消防団を対象とした防災チャットボットの実証訓練を行った。消防団員がLINEを活用し、災害現場に関する情報を防災チャットボットに送信することで、AIが整理・集約して地図上に情報が反映され、災害現場で消防団員が把握した災害情報をリアルタイムで共有できる仕組みである。当区も消防団などの関係機関と、防災DXの活用について検討を進めるべきと考えるが伺う。
3. 産業経済行政	6. 区内事業者のDX化支援について 帝国データバンクの調査結果によると、多くの中小企業にとってDXを推進する際の課題として、費用の問題と合わせて人材の不足が挙げられている。また区内の事業者からは、IT化やDXの必要性は認識しているものの、具体的に何に取り組むべきか分からないという声を聴いている。 ①東京都は中小企業振興公社と合同で、デジタル技術の活用による都内中小企業の生産性向上を後押しするため、デジタル技術の導入から活用までを専門家がサポートするとともに、導入に係る経費を助成するDX推進トータルサポート事業の「生産性向上コース」を実施している。こうした事業について、区のホームページにリンクを貼るなど積極的に周知していくべきと考えるが伺う。

	9 番 太田 せいいち
行 政 区 分	質 問 の 要 旨
4. 環境行政	②静岡市では、市内事業者のD X化の成功事例をHPに掲載し、課題解決のきっかけ作りに寄与している。当区でも区内事業者の取組みのヒントになるよう、D Xの取組み事例を詳しく紹介すべきと考えるが伺う。 ③東京電機大学北千住キャンパスにあるシステムデザイン工学部では、A I・データサイエンスなどの研究と人材育成を行っている。更なる区内の産学公連携の強化で、区内事業者と最新のA I技術とのマッチングに期待が持てる。今後区内事業者と東京電機大学との間でA I活用を通じたウィンウィンな協力関係が築けるよう、区主導で会議を推進し、研究のテーマに関心のある企業を募って研究室につなげるなど、対応を強化すべきと思うが伺う。 ④経済産業省などが管轄する独立行政法人情報処理推進機構（I P A）は、中小企業のサイバーセキュリティ対策事業も行っている。昨年の第4回定例会の代表質問で、I P Aが提供する中小企業に対するサイバー対策をワンパッケージにまとめた「サイバーセキュリティお助け隊サービス」の周知について質問した。『『トキメキ』やホームページ、SNSによる周知のほか、マッチングクリエイターが訪問し、各種制度を紹介する中で、本サービスに関しても紹介する』との答弁だったが、その後の取組み状況と企業からの反響についてはどうか。 また昨年5月、経産省が「サプライチェーン強化に向けたセキュリティ対策評価制度構築に向けた中間取りまとめ」を公表し、企業が取組むべきサイバーセキュリティ対策の枠組みとして評価制度を示した。今後中小企業であっても、大企業との取引などにおいては、国が示した3つ星以上の評価を取得する必要性が生じる可能性がある。今年10月に発表が予定されている3つ星の評価基準のガイドラインが示された後に、区内事業者向けに専門家による解説セミナーを実施してはどうか、併せて伺う。 II. C O₂削減など環境にやさしい取組みについて 区は2017年に第三次足立区環境基本計画を策定し、2022年度には改定をするなど、継続して区民・事業者等、足立区に関わる全ての主体が協働・協創し、環境保全の取組みを推進してきた。また区議会と共同で2021年3月に「足立区二酸化炭素排出実質ゼロ宣言」を行い、2050年までにC O₂排出実質ゼロを目指すことを宣

	9 番 太田 せいいち
行 政 区 分	質 問 の 要 旨
	言している。 1. CO₂削減について ①区は第四次環境基本計画策定に向けて、環境審議会でCO₂削減目標などについて検討を重ねて来た。新たに2035年度までに2013年度比61%以上のCO₂を削減する目標を掲げる予定だが、特に排出量の多い家庭部門でどのように取組むのか伺う。 ②第三次環境基本計画改定版における取組みの柱の「エネルギーの効率的な利用」に関連する成果指標において、2024年度の実績報告では、助成制度による省エネ支援件数は目標を達成している。しかし肝心の区内のエネルギー使用量の最新の実績値である2022年度の値は目標から20%以上も超過している状況である。2024年度の実績報告はまだ先と聞くが、現状からは目標達成には及ばない見込みである。今後はエネルギーの使用量だけでなく、再生可能エネルギーの活用等も踏まえた区内エネルギー使用の効率化によるCO₂削減を進めていくという視点で、成果指標の再検討も必要と考えるが伺う。 2. 区民の意識変容について 環境にやさしい取組みには、区民の意識変容が不可欠である。2024年度の実績報告によると、省エネを心掛けている区民の割合は2019年度の50.3%からほぼ横ばいで推移し、52.9%に留まっている。 ①区民にとって目に見えないエネルギーの使用量が見える化することは、意識改革や行動変容の第一歩として重要と考える。まずは区役所など区の主要な施設で、施設ごとの電気使用量やCO₂排出量が見える化し、区民に情報公開する仕組みづくりが必要と考えるが伺う。 ②より多くの区民に、環境にやさしい取組みを身近に感じてもらう工夫も重要である。環境省は「脱炭素につながる新しい豊かな暮らしを創る国民運動」としてデコ活を推進している。デコ活とは日々の暮らしの中で、無理なくできる省エネや環境配慮を広げる活動で、

	9 番 太田 せいいち
行 政 区 分	質 問 の 要 旨
	例えば、断熱性の高い住まい、食品ロス削減、公共交通の利用などの取組み事例が推奨されており、北区や江東区なども含め全国で370の自治体も参加している。俳優などの著名人もデコ活の生みの親として情報発信しており、特に若い世代の関心と呼ぶことが期待できる。この際当区もデコ活宣言し、改めて区民の意識改革・行動変容につながる契機とすべきと考えるが伺う。 3. 区の公共建築物の省エネ化について ①区内には102校ある学校を始め、住区センターや図書館など多くの公共施設があるが、現在そこで使われているエネルギー使用量はどの程度で、削減のためにどのような取組みを行っているのか伺う。 ②今後施設更新の際には、維持費を適切に管理するという視点から、十分な省エネを実現できる改築・改修の取組みが重要である。現在区では、随時可能なものからZEB認証の取得に取り組んでいる。今後はそれに加えて建物の省エネルギーに関する包括的なサービスを契約することで、一定の省エネによるコスト削減を保証してもらうESCO事業の導入も視野に、省エネと維持コスト削減の両立を図る取組みを目指していくべきと考えるが方針を伺う。 4. サステナブルファッションの取組みについて 環境省は家庭で不要になった衣類の回収を自治体に促すため、今年3月に「サステナブルファッションの推進に向けたアクションプラン」を策定した。2030年に2020年度比で衣類の廃棄について25%の削減を目指すとしており、今後自治体にも取組みを促していく方針である。 現在全国の65%の自治体で衣類の行政回収が実施されており、都内でも北区や練馬区が実施しているが、今後の当区の方針はどうか。 またまずは主要な商業施設などで回収ボックスを設置し、衣類の回収をモデル実施すべきと考えるがどうか。 さらに、回収に留まることなく廃棄物を最少化するためにも、リユースによる衣類の再活用についても検討すべきと考えるが、併せて伺う。