

総務委員会 報告資料

令和3年4月15日

報告事項件名	頁
1 「足立区基本計画改定版」等の策定について	2
2 令和2年度行政評価（令和元年度事業実施分）の反映結果について . . .	5
3 公募型プロポーザルの実施について（オンライン申請システム）	7
4 足立区LINE公式アカウントの今後の運用方針について	9

（ 政策経営部 ）

総務委員会報告資料

令和3年4月15日

件名	「足立区基本計画改定版」等の策定について
所管部課名	政策経営部 政策経営課
内容	<p>「足立区基本計画改定版」「足立区人口ビジョン改定版」および「第2期足立区人口ビジョンを実現する総合戦略」「足立区国土強靱化地域計画」を策定したので、以下のとおり報告する。</p> <p>1 足立区基本計画改定版 《別添資料1》</p> <p>足立区基本計画（計画期間：平成29年度～令和6年度）について、4年目の中間見直しを行い、計画を改定した（新たな計画期間：令和3年度～令和6年度）。</p> <p>(1) おもな改定点</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 新型コロナウイルス感染症への対応として求められる「新しい生活様式」に対応した取組みや、今後も予想される大規模自然災害への対応など、必要な取組みを関連施策に盛り込んだ。 ・ 各施策において、これまでの取組みで見えてきた「課題」を明らかにし、「方針」や「指標」がその課題の解決により有効となるよう見直した。 ・ 各施策において設定する指標については、政策目的の達成度を測る「成果指標」だけでなく、成果に結び付く「主な活動指標」も設定した。 ・ 各施策とSDGsにおける17の目標との関係性がひと目でわかるように、各施策のページに、関連するSDGsの目標アイコンを配置した。 <p>※ 施策体系に大きな変更はなし</p> <p>※ 「足立区国土強靱化地域計画」（下記3参照）を一体的に策定</p> <p>(2) 施策の進捗管理</p> <p>毎年度実施する「施策評価」により各施策の進捗管理を行っていく。</p> <p>2 足立区人口ビジョン改定版（以下「人口ビジョン」）および第2期足立区人口ビジョンを実現する総合戦略（以下「総合戦略」） 《別添資料2》</p> <p>令和2年度は第1期総合戦略（計画期間：平成29年度～令和2年度）の最終年度にあたることに加え、令和元年6月に、国より各地方公共団体に対し次期総合戦略を策定するよう通知があったため、第2期総合戦略（計画期間：令和3年度～令和6年度）を策定した。</p>

また、令和元年度に、近年の外国人人口の増加を踏まえ人口推計を改めて策定したため、人口ビジョンを改定した。

(1) おもな改定点等

- ・ 人口ビジョンについては、前回策定時以降の状況変化を反映
- ・ 総合戦略については、足立区基本計画の改定にあわせて見直しを行った、「重点プロジェクト事業」の中から、人口ビジョンを実現する事業を抽出した。

※ 改定後の人口ビジョンで定める目標値については、現行の人口ビジョンと同様とした。

《合計特殊出生率》

令和42（2060）年において1.40とした。

※ 平成30（2018）年の足立区合計特殊出生率：1.31

《移動率》

現在の社会増の状況を令和7（2025）年まで維持し、令和8年以降は、現状の9割水準とした。

(2) 事業の進捗管理

毎年度実施する「重点プロジェクト事業評価」により各事業の進捗管理を行っていく。

3 足立区国土強靱化地域計画 《別添資料1》

「足立区国土強靱化地域計画」(※)を、国が定めるガイドラインに基づきつつ、都、周辺自治体等の計画との整合性を図りながら策定した。

(1) 計画の概要

- ・ 強靱化における4つの基本目標と、強靱化を推進する上で重要な8つの「事前に備えるべき目標」を設定した。
- ・ 災害（地震および水害を想定）発生時に「事前に備えるべき目標」を妨げる24の「リスクシナリオ」（起きてはならない最悪の事態）を設定した。
- ・ リスクシナリオに対して区が現状取り得る方策の評価・分析等を行い、課題を抽出し、今後取り組むべき施策を整理した。

※ 「国土強靱化地域計画」とは、法律に基づき、地方公共団体が策定する国土強靱化（大規模自然災害等に備えるため、事前防災・減災と迅速な復旧復興に資する施策を、まちづくり政策や産業政策も含めた総合的な取組みとして計画的に実施し、強靱な国づくり、地域づくりを推進するもの）に関する施策の推進に関する基本的な計画であり、国土強靱化の観点から様々な分野の計画等の指針となるもの。

	<p>(2) 計画の見直し</p> <p>災害発生後の新たな対策の進捗や、国が防災・減災の対応策として重点化する項目等を踏まえながら、必要に応じて計画の見直しを行っていく。</p>
問題点 今後の方針	区ホームページ及びあだち広報4月25日号により周知する。

総務委員会報告資料

令和3年4月15日

件名	令和2年度行政評価（令和元年度事業実施分）の反映結果について
所管部課名	政策経営部 政策経営課、財政課
内容	<p>令和3年2月に区民評価委員会より「足立区区民評価委員会報告書」が答申された。</p> <p>この報告書に対する区の考え方・取組みについて、以下のとおり報告する。</p> <p>1 「重点プロジェクト事業に関する提言」と「一般事務事業に関する評価意見」に対する区の考え方・取組み</p> <p>(1) 重点プロジェクト事業に関する提言</p> <ul style="list-style-type: none"> ア 積極的なアウトリーチへの期待【提言1】 イ 学校教育、社会教育、家庭教育のさらなる連携へ【提言2】 ウ 当事者主体と多様性を重視【提言3】 エ ヒアリング時の情報発信・説明の工夫と評価の工夫【提言4】 オ PDCA サイクルに区民目線の視点を加えて充実し、区民サービスの向上を図る【提言5】 カ 活動指標・成果指標の課題と見直しの必要性【提言6】 キ 区民の「安心・安全」につながる「グッドプラクティス」を記録する重要性【提言7】 ク 足立区のDX（デジタル・トランスフォーメーションの推進のため）【提言8】 ケ 北千住以外の地域への展開・発展【提言9】 コ 「協創」を根付かせるために 令和2年度 ver.【提言10】 サ 「協創」を担う豊富な人財の発掘【提言11】 <p>(2) 一般事務事業に関する評価意見（総括意見）</p> <ul style="list-style-type: none"> ア 事務事業の活動量・活動結果を測る指標の適切な選択について イ 費用効率性を高めるためのITの活用について ウ ウイズ・コロナ、アフター・コロナの時期のイベントのありかたについて エ 学校教育、自治会との連携の重要性について <p>※ 各提言及び評価意見に対する区の考え方・取組みは、別添資料参照</p> <p>2 各事業単位の評価に対する反映結果</p> <p>重点プロジェクト事業（31事業）と一般事務事業（7事業）についての反映結果を、「令和2年度行政評価の反映結果報告書」としてまとめ次第、区議会事務局にデータで配付する。なお、冊子の作成については、今年度は中止した。</p>

問題点 今後の方針	「令和2年度行政評価の反映結果報告書」は、区政情報課及び区内図書館等に閲覧用の冊子（庁内印刷）を配付するとともに、区ホームページにより公表する。
--------------	--

総務委員会報告資料

令和3年4月15日

件名	公募型プロポーザルの実施について（オンライン申請システム）									
所管部課名	政策経営部 ICT戦略推進担当課									
内容	<p>公募型プロポーザルの実施について、下記のとおり報告する。</p> <p style="text-align: center;">記</p> <p>1 業務名 「足立区オンライン申請システム構築業務委託」</p> <p>2 業務内容 オンライン申請システムの構築業務を委託するため、公募型プロポーザルを実施し、事業者を選定する。（構築の範囲は、別紙8を参照）</p> <p>3 履行期間 令和3年7月から令和4年3月31日 ※ システム稼働開始時期は令和3年10月末を予定</p> <p>4 選定委員会の委員構成 合計5名の委員で構成、委員の内訳は以下のとおり。</p> <table border="1" data-bbox="424 1144 1366 1323"> <thead> <tr> <th>委員区分</th> <th>役職</th> <th>人数</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>学識経験者</td> <td>大学教員・弁護士等</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>区職員</td> <td>部長・課長級</td> <td>2</td> </tr> </tbody> </table> <p>5 スケジュール（概要） 令和3年4月16日 第1回選定委員会（提案書提出依頼の決定） 令和3年4月19日 公募（参加表明事業者の募集） 令和3年5月31日 提案書受付開始 令和3年6月28日 最終選定委員会（契約候補事業者の特定） 令和3年7月中旬 契約締結予定</p>	委員区分	役職	人数	学識経験者	大学教員・弁護士等	3	区職員	部長・課長級	2
委員区分	役職	人数								
学識経験者	大学教員・弁護士等	3								
区職員	部長・課長級	2								
問題点 今後の方針	<ul style="list-style-type: none"> ・ システムの稼働を予定通り開始できるよう、スケジュール管理を行っていく。 ・ 区民が利用し易いものとなるよう、入力画面や手続検索機能を工夫していく。 ・ 令和3年度末までに200超の行政手続をオンライン化するため、庁内調整を図っていく。 									



オンライン申請
ポータルサイト

今回の構築範囲

【A】オンライン申請サービス

①申請検索

②申請書作成入力

③本人情報等入力

④電子決済入力

⑤⑦メール送信

⑥入力内容確認（②～④の内容確認を
【A】【B】【C】のクラウド上で行う）



【B】クラウド
認証サービス
（公的個人認証、
eKYC）
（③'本人等確認）



【C】クラウド
決済サービス
（④'支払い確認）

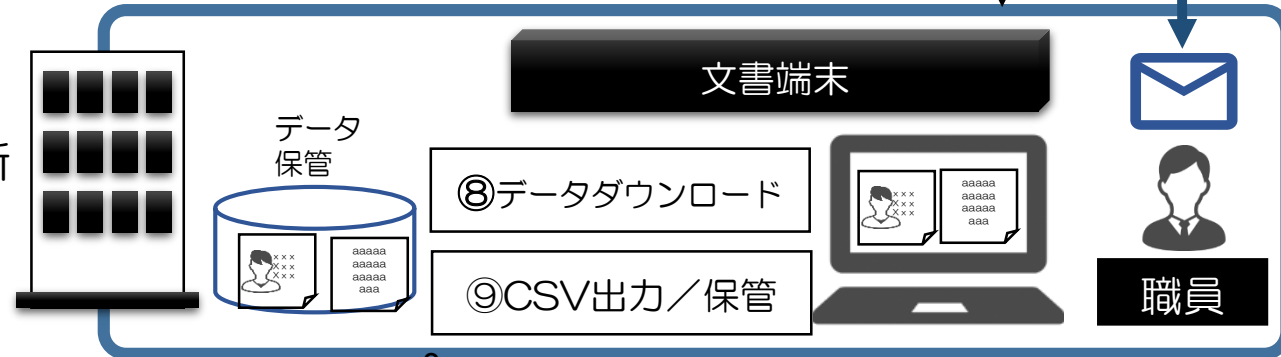
⑤受付完了メール
⑦申請完了メール 等

ファイアー
ウォール

インターネット

⑤申請到着メール

足立区役所

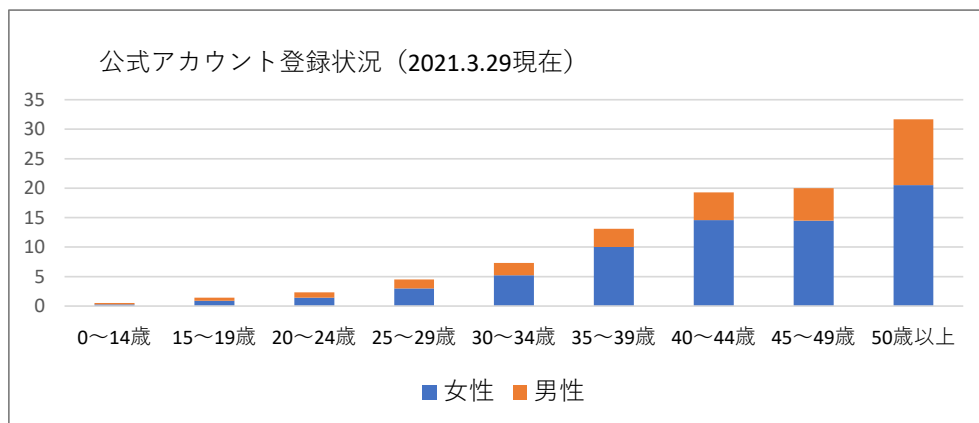


総務委員会報告資料

令和3年4月15日

件名	足立区LINE公式アカウントの今後の運用方針について						
所管部課名	広報室 報道広報課、政策経営部 ICT戦略推進担当課						
内容	<p>昨年9月に運用開始した「足立区LINE公式アカウント（以下、公式アカウント）」について、現在使用している「プッシュ通知およびリッチメニュー機能」以外の追加機能の導入を検討してきた。</p> <p>この度、情報システム委員会を経て、今後の運用方針を決定したので報告する。</p> <p>1 主な検討内容（機能）と今後の運用方針</p> <table border="1" data-bbox="416 842 1406 2002"> <tr> <td data-bbox="416 842 703 1133"> セグメント機能 ※ 「ごみ出しアプリ」の公式アカウントへの統合の検討を含む </td> <td data-bbox="703 842 1406 1133"> ① 機能概要 新規登録時に「居住地」「生まれ年」などを登録してもらい、対象者を限定して配信できる機能。 ② 方向性 検討していたセグメント機能では、複雑な管理が困難であることがわかった。ごみ出しアプリについては統合せず、別システムの導入を進める。 </td> </tr> <tr> <td data-bbox="416 1133 703 1603"> チャットボット機能 </td> <td data-bbox="703 1133 1406 1603"> ① 機能概要 「転入・転出」「妊娠」などのキーワードを送信すると、選択肢や回答をAI（人工知能）として識別し自動で表示する機能。 ② 方向性 現時点では、発展途上の機能であり、当面の間は、リッチメニューから区ホームページの「よくある質問（足立区統合電話センター運營業務委託の一部）」に誘導することを継続する。 なお、令和4年度の統合電話センター運營業務委託のプロポーザルにあわせて「よくある質問」との統合を並行で検討していく。 </td> </tr> <tr> <td data-bbox="416 1603 703 2002"> 各種事業の相談機能 </td> <td data-bbox="703 1603 1406 2002"> ① 機能概要 いじめやLGBT等の相談を公式アカウント上で行う（専門相談員による対話形式での相談）。 ② 方向性 相談専用のアカウントとシステムの導入が必要であり、すべてを公式アカウント1つに統合するのは困難と判断。また、いじめ相談など即答性が必要な場合には、専門員の人件費も多額となる。今後は、用途別にアカウント導入を検討し、費用対効果を含めて必要性を個別判断していく。 </td> </tr> </table>	セグメント機能 ※ 「ごみ出しアプリ」の公式アカウントへの統合の検討を含む	① 機能概要 新規登録時に「居住地」「生まれ年」などを登録してもらい、対象者を限定して配信できる機能。 ② 方向性 検討していたセグメント機能では、複雑な管理が困難であることがわかった。ごみ出しアプリについては統合せず、別システムの導入を進める。	チャットボット機能	① 機能概要 「転入・転出」「妊娠」などのキーワードを送信すると、選択肢や回答をAI（人工知能）として識別し自動で表示する機能。 ② 方向性 現時点では、発展途上の機能であり、当面の間は、リッチメニューから区ホームページの「よくある質問（足立区統合電話センター運營業務委託の一部）」に誘導することを継続する。 なお、令和4年度の統合電話センター運營業務委託のプロポーザルにあわせて「よくある質問」との統合を並行で検討していく。	各種事業の相談機能	① 機能概要 いじめやLGBT等の相談を公式アカウント上で行う（専門相談員による対話形式での相談）。 ② 方向性 相談専用のアカウントとシステムの導入が必要であり、すべてを公式アカウント1つに統合するのは困難と判断。また、いじめ相談など即答性が必要な場合には、専門員の人件費も多額となる。今後は、用途別にアカウント導入を検討し、費用対効果を含めて必要性を個別判断していく。
セグメント機能 ※ 「ごみ出しアプリ」の公式アカウントへの統合の検討を含む	① 機能概要 新規登録時に「居住地」「生まれ年」などを登録してもらい、対象者を限定して配信できる機能。 ② 方向性 検討していたセグメント機能では、複雑な管理が困難であることがわかった。ごみ出しアプリについては統合せず、別システムの導入を進める。						
チャットボット機能	① 機能概要 「転入・転出」「妊娠」などのキーワードを送信すると、選択肢や回答をAI（人工知能）として識別し自動で表示する機能。 ② 方向性 現時点では、発展途上の機能であり、当面の間は、リッチメニューから区ホームページの「よくある質問（足立区統合電話センター運營業務委託の一部）」に誘導することを継続する。 なお、令和4年度の統合電話センター運營業務委託のプロポーザルにあわせて「よくある質問」との統合を並行で検討していく。						
各種事業の相談機能	① 機能概要 いじめやLGBT等の相談を公式アカウント上で行う（専門相談員による対話形式での相談）。 ② 方向性 相談専用のアカウントとシステムの導入が必要であり、すべてを公式アカウント1つに統合するのは困難と判断。また、いじめ相談など即答性が必要な場合には、専門員の人件費も多額となる。今後は、用途別にアカウント導入を検討し、費用対効果を含めて必要性を個別判断していく。						

なお、現在の登録者は50歳代以上が多く、子育て世代や若年層の登録が少ない（3月29日付システム抽出情報より）。



災害時に備え、より多くの区民に登録してもらえよう、令和3年4月から以下の情報を発信し、普段使いを促進する。

<p>区内イベントや各種啓発等のポスター、チラシ等（画像データ）</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・メールの添付ファイル機能と違い、画像データを直接表示できるLINEの特性を活かして、受け手の動作を最小限にして情報を伝える。 ・子育て世代や若年層に関する情報発信を増やし、区の事業への関心と行動を促す。
--------------------------------------	---

※ 発信するイベント等の種類や配信頻度については、システム管理ツールの登録件数データの推移等を見ながら整理していく。

2 「国内ユーザーの日本国外での個人情報の取り扱い」に関する報道への対応について（令和3年3月26日情報提供済み）

先般より報道されている「LINE株式会社の個人情報の取り扱いに関する事案」について、以下のとおり区の方針を報告する。

- ・ 足立区LINE公式アカウントは「災害関連情報等のお知らせ」を発信するために利用しており、個人情報の収集やこれらを利用したサービスを行っていない。
- ・ LINE株式会社より、現時点では外部からの不正アクセスや情報漏えいが発生したという事実はない旨の文書通知を受けている。
- ・ 以上から、国やLINE株式会社の対応等に今後も注視しながら、引き続きサービスを継続する。

問題点
今後の方針

- ・ 足立区LINE公式アカウントへの機能追加については、引き続き他自治体の導入事例などを見ながら検討していく。
- ・ あわせて、LINE株式会社の個人情報の取り扱いについても動向を確認しつつ、必要に応じて改めて議会報告する。