令和２年　決算特別委員会2日目【総務費】

↓↓↓質疑応答↓↓↓

【松澤質問】

　私からは、成果報告書１０ページ、ＩＣＴ推進管理費、１７１ページ、情報システム運営費、１８９ページ、生活安全推進事業、２０３ページ、品川区独自ボランティア（しな助）の拡充を順不同で質問いたします。

　まずは、生活安全推進事業です。今年度予算において、学校と地域をつなげる防犯ボランティアとして、私も登録している団体の一員として質問し、自主的防犯団体活動助成金の増額を決めていただき、大変感謝しております。設立時に１０万円だった助成を２０万円、活動費を５万円から１０万円と増額され、防犯ボランティアの方たちは活動の努力が認められたものと、大変うれしいとの声が聞かれました。ありがとうございます。

　この防犯ボランティアは、子どもたちが犠牲になった複数の事件を機に、全国で２００５年より急増し、２０１６年のピークを機に減少傾向にあります。警視庁の調べでは、３年連続減少であり、昨年度は前年より１,０４５団体少ない４万６,１３５団体で、減少の主な理由は、メンバーの高齢化と担い手不足であるといいます。そこで、現在、品川区における犯罪率や防犯ボランティアの団体は幾つあるのか、分かる範囲で教えてください。

【黛生活安全担当課長答弁】

　まず、品川区内の治安の状況でございますが、昨年１年間の刑法犯認知件数が約２,４００件でございます。これは戦後最悪を記録しました約７,０００件から大幅な減少となっております。減少の大きな理由は、地域の皆様方の防犯パトロールをはじめとした各種防犯活動によるところが多いというふうに認識しております。

　なお、委員が今お示しいただきました防犯活動団体の数につきましては、これは警察に設立届を出した団体の数でございまして、品川区内につきましては約１７０団体の登録があるというふうに聞いております。

【松澤質問】

　品川区では、全国に先駆け８３運動もあり、防犯ボランティア意識は大変高いものと承知しております。先ほど、１７０団体の届出があるというお話がありました。１７０団体というのは、１つにまとまっているわけではなく、ばらばらの団体で、品川区は一括で管理しているということではないということでよろしいでしょうか。

【黛生活安全担当課長答弁】

　ご指摘のとおり、全てを管理している状況にはございません。

【松澤質問】

　いろいろなところでばらばらにやる、これも大切だと思っておりますが、まとまりをもってやるほうが、より効果的であり、情報も共有しやすいと考えます。戸越で起こった事件が戸越でしか分からないのではなく、戸越で起こった事件の情報がすぐ中延にいく、旗の台にいく、そういった連携をするためにも、やはり１つにまとまったチームが大切だと思いますけれども、お考えをもう一度よろしくお願いします。

【黛生活安全担当課長答弁】

　正にご指摘のとおりというふうに認識をしているところでございます。今後、警察ともしっかり連携をしていきまして、こうした自主的防犯活動を行っている団体の方々にもしっかりとアプローチをしながら、協力をして治安維持に当たっていきたいというふうに考えております。

【松澤質問】

　草の根で活動している団体を把握して品川区で管理する、これを一からシステムを作るのは、大変難しいことだと私も思っております。でしたら、ＮＰＯ法人の力を借りるなど、いろいろ考え方はあるかと思います。

　このボランティアに関連しまして、しな助、これは正にオリンピック・パラリンピックにおけるボランティアレガシーの代表であります、品川区独自で登録は、３４団体、個人で５２７名ものボランティア希望者が集まっております。オリンピック・パラリンピック後に解散が決まっているというお話がありましたけれども、これはボランティアレガシーとしてとても残念でなりません。品川区の社会福祉協議会の品川ボランティアセンターで管理すれば、スポーツ、防犯、防災、町会・自治会、見守りとボランティアレガシーを広げ、社会参加しやすい環境が整うと思いますが、ご見解をお聞かせください。

【辻オリンピック・パラリンピック準備課長答弁】

　区独自ボランティア「しな助」についてのご質問かと思います。委員ご指摘のとおり、しな助は、東京２０２０大会に向けて機運を醸成していきましょうということで募集をしたものでございまして、終了後は解散する予定でございます。ただ、アンケートを取ったところ、やはりオリンピック・パラリンピックが終わった後も何か地域の活動をしてみたいという方がたくさんいらっしゃいました。しな助自体は解散してしまうのですけれども、そういった方たちが適切に地域の活動ができますように、今、ボランティアセンターというお話がございましたが、そういったところとも相談をしながら、どこで情報提供していくかということも含めまして、全庁的に考えていきたいと思っているところでございます。

【松澤質問】

　ぜひ前向きにご検討いただきまして、ボランティアの拡充が地域問題解決の１つの策になることを願い、次の質問に移ります。

　続きまして、成果報告書のＩＣＴ推進管理費から、今回のしながわ活力応援給付金の問合せに対し、自動回答プログラム「チャットボット」が導入されています。そこで、特別定額給付金に関する問合せ電話数と、しながわ活力応援給付金の問合せ電話件数を教えてください。

【宮澤しながわ活力応援給付金担当課長答弁】

　しながわ活力応援給付金のコールセンターへのお問合せ件数についてです。７月１日の開設から９月３０日現在で１万２,２４０件のお問合せがございました。特別定額給付金の件数についてですが、開設していた約５か月間で３万３,７０８件のお問合せがあったというふうに聞いております。

【松澤質問】

そういうことで数が減少しているということですね。これはチャットボットの導入で電話での問合せ件数が減ったものではないでしょうか。そこで、このＬＩＮＥ、チャットボットの現在における登録数、問合せ件数を教えてください。

【宮澤しながわ活力応援給付金担当課長答弁】

　チャットボットのお問合せ件数です。まず、ＬＩＮＥの登録数ですが、直近の数で４,２２１件の登録がございます。チャットボットへのお問合せに関しましては、９月３０日現在で８万４,６６５件の閲覧件数がございました。そのうちＬＩＮＥを活用して閲覧している数は、そのうちおおむね３割という形になっております。

【松澤質問】

　実際にチャットボットやＬＩＮＥを導入している自治体も多くあります。チャットボットは業務の効率化や、区民にとっていつでも質問できるメリットなども多くあります。

　渋谷区では、子育て支援に活用され、子育てに関するイベントや相談予約が行え、位置情報による公園、保育支援、避難先など周辺施設の検索もでき、横浜市では、ごみの分別に導入しております。私も登録しておりますが、品川区も現在いろいろな情報をＬＩＮＥで発信しております。

　そこで、しながわ活力応援給付金から始まったこのＬＩＮＥ、チャットボットの今後の課題や拡充に対するお考え、これからの情報発信をＬＩＮＥで広げるなどのお考えはありますでしょうか。

【山本情報推進課長答弁】

　まず、チャットボットの課題についてですが、より多くの質問に的確に回答ができるよう、回答の精度を高めていくことが課題であるというふうに考えてございます。そのためのＦＡＱデータの充実であったり、定期的な更新作業を行ってまいります。

　また、今後の拡充についてですが、今運用しておりますチャットボットの利用状況などを見ながら、一般的な内容の問合せが多い部署を中心にチャットボットの導入を検討していきたいと考えてございます。

　それから、ＬＩＮＥでの情報発信についてですが、ＬＩＮＥは幅広い年代の方に多く使われておりますので、効果的な情報発信ができると考えてございます。区といたしましても、今後、積極的に活用してまいります。

【松澤質問】

　定型作業を自動化することで、職員が本当にコミュニケーションを必要とする仕事に取り組めると思っております。利用者と職員双方にメリットのあるチャットボットの拡充を、そしてパソコンよりも普及している携帯電話への情報発信の拡充を要望して、次の質問に移ります。

　続きまして、ＩＣＴ推進管理費についてです。我が国では、昨年、令和元年度に、デジタル手続法が成立しました。このデジタル手続法とは、簡単に言いますと、行政手続を電子申請にして、パソコンやスマートフォンなどを利用してオンラインでできるようにする、必要な手続は繰り返さず一度で済ませる、情報提供は一度だけで済むようにすることでユーザーの利便性を高めるとともに、行政の効率化につなげることを目的とした法律であります。このような基本原則の中、品川区におけるデジタル化に対するお考えをお聞かせください。

【山本情報推進課長答弁】

　デジタル手続法の関連ですけれども、こちらの法律はオンライン化原則が定められておりまして、地方公共団体においても努力義務が課せられる内容となってございます。これまでも区といたしましては、電子申請サービスの推進を行ってきたところでございます。また、それを加速化させるためにも、長期基本計画において、来庁不要サービスの実現を目指しているところでございます。また、今現在、新しい生活様式に対応した行政サービスが求められておりますので、そういった行政手続のオンライン化は今後積極的に進めていきたいというふうに考えてございます。

【松澤質問】

　先ほど、チャットボットでも触れましたが、スマホの保有率がパソコンを上回っており、スマホへの情報発信も視野に検討しないといけない。歳入でもお話ししましたワンストップ窓口、福島県須賀川市では、窓口業務や施設管理業務など、複数の部局にまたがる業務を包括的に民間委託することで、契約事務にかかるコスト削減、業務効率化を図っております。官民共にメリットがある取り組みだと考えられます。この包括委託により、５年間で約１億円のコスト削減も見込まれております。国からは、デジタルガバメントの推進基準ガイドラインを参考に、サービスのフロント部分ではなく、バックオフィスも含め、エンド・トゥー・エンドでデジタル化、業務改革の取り組み等、徹底することが求められております。複数の自治体により共同でクラウド化を行う自治体クラウドの推進、これは予算を分担して自治体の負担を減らす方法などが挙げられます。こうした近隣自治体との連携も視野に含めていく方法も検討しなければならないと思いますが、ご見解をお聞かせください。

【山本情報推進課長答弁】

　自治体クラウドについてのお尋ねでございます。こちらにつきましては、システム開発であったり運用の部分、それから制度改正の対応等、業務負担の軽減が見込まれるというところ、それからコスト削減が期待されるというところで、区といたしましても、こういった活用可能性は今後検討していきたいと思ってございます。

【松澤質問】

このようなサービスを利用しながら、新庁舎に向けて庁舎機能を検討していただいておりますが、新庁舎に向けてだけではなく、今できることは何かを考えていただくよう要望して質問を終わります。