

午前10時30分開会

○米田委員長 おはようございます。ただいまからデジタル・トランスフォーメーション特別委員会を開会いたします。座らせて始めさせていただきます。

机上に設置理由をお配りいたしましたので、ご確認ください。記載のとおり、DXに関わる事案について、全庁を横断し、精力的に調査をしていく予定です。どうぞよろしくお願い申し上げます。

日程に入る前に、本日は臨時会后、理事者の方々を交えての初めての委員会になりますので、まず委員の自己紹介をお願いいたします。

私、委員長、米田からさせていただきます。委員長の米田でございます。どうぞよろしくお願い申し上げます。

○富山副委員長 副委員長の富山あゆみでございます。どうぞよろしくお願い申し上げます。

○桜井委員 委員の桜井です。よろしくお願い申し上げます。

○嶋崎委員 同じく委員の嶋崎でございます。どうぞよろしくお願い申し上げます。

○はやお委員 委員のはやおです。よろしくお願い申し上げます。

○西岡委員 西岡めぐみでございます。よろしくお願い申し上げます。

○おのでら委員 おのでら亮でございます。どうぞよろしくお願い申し上げます。

○牛尾委員 牛尾です。よろしくお願い致します。

○米田委員長 ありがとうございます。

次に、理事者の自己紹介をお願いいたします。お手元に名簿（案）を配付しましたので、併せてご確認ください。

それでは、小林副区長からお願いいたします。

○小林副区長 はい。DXを担当しております副区長の小林でございます。どうぞよろしくお願い申し上げます。

○米田委員長 よろしくお願ひします。

その後は組織順に、名簿順でお願いいたします。

○亀割子ども部長 子ども部長、亀割でございます。よろしくお願い申し上げます。

○小玉子ども総務課長 子ども部参事連絡調整担当、子ども総務課長の事務を取り扱います小玉でございます。どうぞよろしくお願い申し上げます。

○細越保健福祉部長 保健福祉部長の細越と申します。よろしくお願い申し上げます。

○佐藤福祉総務課長 福祉総務課長の佐藤と申します。よろしくお願い申し上げます。

○清水地域振興部長 地域振興部長、清水でございます。よろしくお願い申し上げます。

○千賀コミュニティ総務課長 地域振興部参事、コミュニティ総務課長事務取扱でございます千賀でございます。よろしくお願い申し上げます。

○印出井環境まちづくり部長 環境まちづくり部長、印出井でございます。よろしくお願い致します。

○平岡環境まちづくり総務課長 環境まちづくり総務課長の平岡です。どうぞよろしくお願い申し上げます。

○古田政策経営部長 政策経営部長、古田でございます。どうぞよろしくお願い申し上げます。

○村木デジタル担当部長 デジタル担当部長、村木と申します。よろしくお願い申し上げます。

す。

○石綿総務課長 政策経営部参事、総務課長事務取扱の石綿でございます。どうぞよろしくお願ひいたします。

○御郷デジタル政策課長 デジタル政策課長の御郷でございます。どうぞよろしくお願ひします。

○小菅デジタル推進担当課長 デジタル推進担当課長の小菅と申します。よろしくお願ひいたします。

○加茂情報システム課長 情報システム課長の加茂でございます。どうぞよろしくお願ひをいたします。

○米田委員長 また、本日は報告事項に関する理事者にも出席いただいております。自己紹介をお願ひいたします。

○湯浅子ども支援課長 子ども支援課長の湯浅でございます。よろしくお願ひいたします。

○小阿瀬子育て推進課長 子育て推進課長の小阿瀬と申します。よろしくお願ひいたします。

○吉田児童・家庭支援センター所長 児童・家庭支援センター所長の吉田です。よろしくお願ひいたします。

○後藤健康推進課長 健康推進課長で健康事業調整担当課長を兼務しております、後藤でございます。よろしくお願ひいたします。

○米田委員長 ありがとうございます。名簿（案）について、常時出席を求める理事者に丸をつけてありますが、これでよろしいでしょうか。

〔「はい」と呼ぶ者あり〕

○米田委員長 ありがとうございます。それでは、「（案）」を取って、正式な名簿といたします。

一旦休憩いたします。

午前10時33分休憩

午前10時34分再開

○米田委員長 委員会を再開いたします。

本日の日程及び資料をお配りしています。この日程に沿って進めてまいりたいと思いますが、よろしいでしょうか。

〔「はい」と呼ぶ者あり〕

○米田委員長 ありがとうございます。

それでは、日程1、報告事項に入ります。最初に、（1）区ポータルサイトの運用開始について、理事者からの説明を求めます。

○小菅デジタル推進担当課長 それでは、私のほうから、政策経営部資料1番に基づきまして、区ポータルサイトの運用開始について、ご報告申し上げたいと思います。資料のほうは、政策経営部資料1、横判カラー刷りの両面の資料と、クリップ留めされていると思うんですけども、縦両面の一覧表になります。

こちらのご報告なんですけれども、オンライン申請などを行います区独自のポータルサイトにつきまして、詳細検討中の部分もございますが、8月下旬からの運用開始に先立ちまして、趣旨、それから対象ですとかスケジュールにつきましてご報告させていただくも

でございます。

それでは、資料に沿ってご説明させていただきたいと思います。

まず、1番のポータルサイトとは、というところでございます。資料でございますとおり、デジタル世界における区民の皆様と区役所の結節点を目指すものでございまして、オンラインでの申請ですとか予約、さらには決済、相談といった様々なオンライン化を進めていく中で、区民の皆様がオンラインで何かをしようと考えた際に、迷わない、まずはここに駆け込もうというようなものを目指すものでございます。加えまして、各種サービスの情報などが、これまで区も様々周知に努めてきてはいますが、区民一人ひとりに行き渡っていないのではないかという課題認識の下、一人ひとりに合った情報をプッシュ型でお届けしていきたいと考えてございます。また、これまで手続ごとに、お名前ですとかご住所、それから生年月日などを申請書にその都度ご記入いただいておりますが、アカウント情報を使うことで、基本情報などは何度も同じことを入力する必要がなくなるというメリットもあると考えてございます。

こういったポータルサイトによりまして、まずは区民の皆様の利便性を向上し、加えてその先のペーパーレスなどによりまして、業務の効率化にもつなげていきたいというふうに考えてございます。

資料、その下、全体イメージをご覧ください。ただいま申し上げた部分も含めまして、若干重複する部分もございますが、流れと併せてご説明させていただきたいと思います。

左上に区民とございますけれども、まず区民の皆様はアカウント登録をしていただき、以降はID・パスワードでログインをしていただきます。区民の方から下に矢印が伸びておりまして、アカウントとありますが、アカウント情報としまして、例えば子どもの有無ですとか、それからお子さんの生年月日、また関心のある分野というのも選択していただきまして、そういった情報に基づきまして区からプッシュ型で情報を配信したいと考えております。

また、マイページというのがありますけれども、そこでは例えばこれまでの申請履歴の確認ですとか、やること登録などを行うことができます。

図でご覧いただきますと、申請・予約、メッセージ、決済、相談と様々な機能を集約しております。ただし、資料上、注釈で下に記載しておりますけれども、運用開始時につきましては、まずは申請と予約、それから情報発信から行いまして、段階的に決済、相談、またそのほかの機能につきましても、順次機能拡充のほうを考えていきたいと思っております。

申請・予約のところをご覧くださいと、緑の申請予約のところに点線の矢印の記載がございます。先ほども申し上げましたけれども、アカウント情報からお名前などの基本情報を自動で持ってくることで、何度もご入力いただく必要がないというものになります。

区のほうではこれまで紙で申請書類を受け取っていましたが、このポータルによって、申請情報をデータ受領するとともに、台帳機能などもございますので、そういったものも用いながら処理していくというような流れになります。また、申請情報などに誤りがある場合につきましては、ポータルのほうから修正依頼を行うことも可能になります。これまで区民の皆様と、申請書類のやり取りに関しましては大体が電話でのやり取りが中心でしたけれども、区民の方が例えば働いている方ですと、なかなか職員が電話する時間と合わないといったこともございましたけれども、このポータルでのお知らせというのが

可能になるというものでございます。

なお、アカウント情報をはじめとします各データ、この管理はクラウドで行いますけれども、このクラウドサービスにつきましては、国の評価制度である ISMAP に認証されたものとする事で、セキュリティを確保してまいります。

続いて、右側の対象でございます。運用開始時につきましては、その世代の特徴ですとかニーズを踏まえまして、子ども子育て関係の手续から実施してまいりたいと考えてございます。運用開始時につきましては、約40手続で開始をしたいと思っております。当然、子ども子育て関係の手续はこの40手続だけではございませんので、順次拡大を図るとともに、資料にもございますけれども、子ども以外の分野にも拡大していくというところを想定しております。

なお、現時点で想定しているスタート時のオンライン手続の対象につきましては、本日、別紙で参考として添付させていただきましたので、そちらをご覧くださいと思います。表面にポータルによりオンライン化する予定のもの、また裏面には、国が進めておりますぴったりサービスのほうで実施している手続のほうも記載をしております。

なお、このぴったりサービスも別のツールとしてあるんですけども、スタート時は例えばリンクなどでポータルでも手続の案内をして、そこからオンライン手続をする場合には、ぴったりサービスに行っていただくというような案内をしていく想定でございます。ただ、やはり入り口が二つになってしまうと、どうしても区民の皆様の利便性が下がってまいりますので、将来的にはやはり技術的な対応、APIでの連携といった技術的な対応を含めて、あるいは単純にどちらかに、ポータルに寄せるといったことも含めて、一本化というものを検討してまいりたいと思っております。

続いて3番の周知及びスケジュールでございます。ポータルの運用開始日につきましては現在最終調整中でございますけれども、8月下旬、具体的には8月26日の土曜日を予定しております。そこに向けまして8月上旬から、広報紙、こちらは8月5日号を想定しておりますが、そのほかSNS、ホームページでの周知、さらには各施設ですとか子ども関係のイベントなどでのチラシ配布も行ってまいりたいと考えております。

また、ポータル運用開始に合わせまして、イベントの実施による周知も考えてございます。イベントはポータルの説明会というようなものではなくて、内容を子ども向けのイベントとし、その申込み自体をポータルで行っていただくことで、よりポータルを知っていただき、さらには実際に触っていただき、また当日、当日以外でも、アンケートなどで、さらにその声を、実際に触っていただいた声をお聞きできるというような機会にしていきたいというふうに考えてございます。なお、イベントにつきましては、ポータルの運用開始と同日に実施する予定でございます。

次に、資料4番、その他でございます。歯科健診、フッ素塗布の予約につきましては、既に現在、先行的にポータルの基盤を活用し、オンラインでの予約受付を開始しております。こちら、従前から件数が非常に多い中で、それまで電話ですとか、あとは窓口で予約を受け付けていたものでございまして、従前よりもオンライン化の意向がある中で、別システムを構築するのではなくて、ポータルの基盤を先行的に活用するということで、既に一部実施をしているところでございますので、併せてご報告させていただきます。なお、そのポータルの画面につきましては、歯科検診、フッ素塗布の千代田区のホームペー

ジのし手続案内のところから、ポータルサイトにも飛ぶことができるような形になっております。

恐れ入ります。裏面に移ります。裏面に画面のイメージを幾つか抜粋し、お示しさせていただきました。こちらはスマートフォンのページを幾つか抜粋して資料に載せさせていただきました。ただ、なかなか資料ですとか説明だけですと、ポータルサイトがどういったものかというのがなかなかイメージしにくい部分があるかと存じます。昨年度の1月、令和5年1月の予算発表の際に、ポータルがどういったものなのかというものをイメージとして動画でまとめたものがございますので、ぜひそちら、実際の画面などを用いながらのものになりますので、もしかすると既にご覧いただいている方もいらっしゃるかもしれませんが、ぜひそちらをご覧いただきますと、どういったものかというところが、3分半程度なんですけども、イメージしやすいものになっているかなと思いますので、動画のほうを流させていただきたいと思います。

○米田委員長 牛尾委員、見れるところというか、見やすいところに移動していただけたら。

〔動画視聴〕

○小菅デジタル推進担当課長 動画は以上になります。動画にも……

○米田委員長 ちょっとすみません、課長。申し訳ないです。

どうぞ、お願いします。

○小菅デジタル推進担当課長 はい。動画にもありましたけれども、機能自体は、外の民間のいろんなオンラインのサービスなんかを見ますと、必ずしも珍しいものかと言われるれば決してそうではないかもしれないんですけども、これまでなかなか進んでこなかったオンラインでの申請予約といったオンライン手続、あるいは一人一人に必要な情報をお届けするといったようなプッシュ型の情報発信というものに取り組んでいくことで、区民の皆様の利便性を向上していきたいというふうに考えてございます。

最後に、このポータルサイトなんですけれども、対象ですとか機能、それからユーザーインターフェースなど、様々、区民の皆様ですとか議会の皆様のお声を頂きながら見直ししていきたいと考えてございます。当然セキュリティの面に関しましては細心の注意を払いつつなんですけども、まずは始めてみると。その上で、様々な声を聞きながら、対象手続が少ない、また開始後もプッシュ型の情報発信が十分ではないなど、様々なご意見があるかと思っておりますので、そういったものをしっかり聞きながら、いわゆるアジャイル型で適宜見直しを図りながら、より使いやすいものにしていきたいというふうに考えてございますので、ご理解のほどよろしく願いいたします。

説明は以上になります。

○米田委員長 はい。ありがとうございました。

説明が終わりました。委員からの質疑を受けます。

○西岡委員 ご説明いただき、ありがとうございます。分かりやすかった部分もあるんですが、少し気になったところで、マイナポータルのぴったりサービスの、国のやっていることですが、こちらの連携というのが、やはりいつ頃になるのかなというのがあって。なぜかという、やはりほかの23区、特別区内でも、同じようなこのポータルを使っているのであれば、同じシステムであれば、要は区民の方の転出転入で不便ないようにできる

と思うんですけれども、他区はどういう流れになっているのかとか、都でまとめてこういうことをやってくれているのでは助かるんですけれども、やっぱり皆さん、要は特別区内で異動するわけではないので、やはりこの国の制度のマイナポータル、ぴったりサービスで連携していかないと、日本全国でなかなかこのデジタル化というのが進まないと思うんですね。また、再入力もしなければいけないです。千代田区で見た、単体で見た場合は、この区のポータルサイトができましたと、これでいいと思うんですけど、全体で見たとき、単体はいいけど、全体で見たとき、どういうふうにお考えですか。

○小菅デジタル推進担当課長 ただいまご質問いただきました、まず、ぴったりサービス、あるいは国のサービスなんですけども、現在、あ、東京都のサービスなんですけども、東京都も東京共同電子申請というサービスを行っております。こちら、東京都の各区市町村が参加しているもので、そちらのツールも使うことができると。ですので、大きく、国のぴったりサービス、東京都のサービス、その中で今回この区のポータルサイトをつくるわけでございます。

やはり一番の理由としましては、使い勝手、使いやすさというところで、柔軟性がよりあると。あとは、先ほど申し上げた区のプッシュ型通知なども同時に実現していくという観点から、独自でこの区ポータルサイトをつくったところでございます。

ただ、今、委員おっしゃられたように、そもそもぴったりサービスで、全国的に共通でそのシステムを使うことで、どこに転出しても、どこに転入しても、そのシステムを使い続けるということは、かなり理想なのかなというふうでございます。ただ、今のぴったりサービスを触ってみると、必ずしも使い勝手が優れているかというところで考えると、決してそうではないというところがありますので、今回、区独自のポータルサイトにしたところでございます。

ただ、今後全くこれが区独自ポータルサイトのままで行くのかといいますと、全国的にぴったりサービスの利用状況、あるいはユーザーインターフェースも含めまして、使い勝手のところがどう見直されていくのかだとか、そういったところも総合的に見まして、今後判断していくというところになろうかというふうにご考えてございます。

○米田委員長 はい。牛尾委員。

○牛尾委員 幾つかあるんですけれども、まず一つに、これ、基本的に区民対象と。区外の方は登録はできないということですか。

○小菅デジタル推進担当課長 区民に限らず、区外の方も登録することができます。

○牛尾委員 いま一つは、これはマイナンバーカードを取得している、していないにかかわらず、誰でも登録できるということですか。

○小菅デジタル推進担当課長 登録自体にマイナンバーカードの保有というのは、条件にしてございません。

○牛尾委員 あと、区には様々な、例えば区民館の予約とか、こういったのもやってますし、様々な、区でもいろいろ登録して運用しているんですけれども、こういったところとは今後連携もしていくということでもよろしいんですかね。

○小菅デジタル推進担当課長 今、例に挙げました区民館の施設予約につきましては、まずはちょっと別で、ポータルサイトとは別で運用していくというところでご考えてございます。区民館の施設予約なんか、やはりいろいろと条件ですとか機能ですとか、求めら

れる機能ですとか、そういったものもありますので、当面は別でやっていくところというのを考えてございますけれども、そこは例えばリンクで両方に簡単に飛べるようにしたりだとか、また将来的には技術的な統一も含めて可能かどうかということについては、検討していきたいというふうに考えてございます。

○牛尾委員 あといま一つ、プッシュ型というのは非常に大事なことかなというふうに思うんですけども、例えば今回は子育て、子ども関係中心ということですけども、例えば母子手帳なんかを持っていると、子どものワクチン接種というのもいつまでに打ちましようねというのがあるじゃないですか。それを超えちゃうと実費を払わなきゃいけないということで、そんなご相談を受けたんですけども、そういった情報の、プッシュ型の、いつまでにワクチン接種をしましょうねと、期限はいつまでですよというような情報も、今後検討はされていく。

○小菅デジタル推進担当課長 プッシュ型通知に関しましては、これは特にここだけというものではなくて、様々区民の皆様にとって便利なもの、有益な情報というのは、プッシュ型で情報発信をしていきたいと思えます。ただ、スタート時につきましては、先ほど説明の中でも申し上げました、アカウント情報のお子さんの月齢による健診のお知らせですとか、イベントの案内ですとか、そういったものから進めてまいります。ただ、進めていく中で、今、委員からもありました、例えば手続きの締切りが近づいている中で、その対象と思われる方にポータルでプッシュ型で発信をするということも十分に考えられると思えますので、そこは様々柔軟に対応を考えていきたいというふうに思えます。

○牛尾委員 あと最後。あと、これは最後ですけども、やはり様々な個人情報を登録すると。今回、子どもということですけども、例えばその子どもが大きくなったと。で、こういった情報の対象ではなくなってしまったとか、あとは区外から引っ越してしまったという場合に、やはりこういう情報を残しておくのは不安だと思う方もいらっしゃると思うんですね。そうした方、例えば引っ越した方、子どもが大きくなった方の情報というのは、これはどうなるんですか。

○小菅デジタル推進担当課長 引っ越した方等の情報の取扱いに関してご質問を頂きました。申し訳ございません、この期間が、今、明確に、2年なのか3年なのかというところが、細かい期間がちょっと出てこないんですけども、基本的には一定期間アクセス、利用がされてないというようなユーザーに関しては、基本的にはその情報を消去していくという考え方でございます。

○牛尾委員 分かりました。

○米田委員長 はい。よろしいですか。

桜井委員。

○桜井委員 いろいろとご説明を頂きました。いま一つはっきりしないところがあるんでお聞かせいただきたいと思えますけども、区のポータルサイト、申請だとか決済だとかということも、相談なんかも今後やっていくというような話でございませう。現在の区のホームページを使った千代田区のシステムというか、案内というものについても、まずホームページに飛んでいけば、各事業なんかの案内だとか説明だとか、細かな今後のスケジュールだとかというようなことは、そこに出てきますよね。ただ、申請については、今まで役所の3階なり4階なり2階なりに行って、やってくださいねと。ただ、案内はそこで完結

できますよと。それで、申請については、来なくても、この今回のポータルサイトを使ってやれば、休みのときでもできますよということに理解してよろしいのでしょうか。

○小菅デジタル推進担当課長 今おっしゃられた理解でよろしいかと思えます。ホームページとの関係性というところも当然出てくると思いますが、ホームページは手続に限らず様々な情報のデータ基盤というようなイメージになります。一方で、ポータルサイトにつきましては、何か手続、何かをしようとした際に、そこで検索性だとかを特に注意をしてつくっていく。あるいは先ほど申し上げたアカウント情報に基づくプッシュ型の発信というところをポータルサイトで行っていくというところで、ポータルサイトの細かいところの手続詳細につきましては、ホームページのほうに飛ばして、そちらをご覧くださいとか、そういった使い方になります、その後の手続、申請が自宅でするだとか、そういったところは委員おっしゃられたとおりでございます。

○桜井委員 こういうことを始めるときに、やはり区民の皆さんに分かりやすく、誰でもが使えるということ、まず一番に考えなければいけないと思えます。ホームページについても、区の様々な事業、新しい事業が始まったときは、随時あそここのところに出てきますよね。そこを見て、あ、こういうことが今後行われるんだなと。もうやっているじゃないかと。じゃあ、やってみようよということ、ポータルサイトのほうに飛んでいくというようなお話になってくるんでしょうけども、そういう、ホームページだけじゃなくて、窓口で案内をされたり、またはペーパーでそこで分かるようなこともあるでしょう。そういうことと、このポータルサイトがうまくかみ合っていないと、やはり区民の方の中には、どうしたらいいのかわからないという方は、たくさんこれから出てくるんだと思うんです。そのときに、どういうふうに、疑問を持たれた方にサポートをしてさしあげられるのかということも、とても大切になってくると思うんです。

で、このイメージのところのこの相談は、ちょっと違った相談で、これは法律相談だとか、今2階で、奥でやっている、そういったようなイメージでしょ、こちらのほうについてはね。そうでなくて、このシステムのやり方がわからないということなんかについてのフォローはどういうふうにしていくのか、お聞かせいただけますか。

○小菅デジタル推進担当課長 ただいまご質問いただきました、システムの使い方だとかそういったところのお問い合わせに関する対応かと存じますけれども、まず、今年度スタート時に、何か例えばヘルプデスクみたいなものを設けるかということに関しましては、想定していません。といいますのも、今回の子ども子育て世帯のところに関しましては、これまでに実施しているアンケートなどでも、日頃からオンライン申請だとかを使っている世代だということも考えますと、比較的システム自体の使い方に関する問合せというのは、そこまで多くはないのではないかとこのところを見込んでおります。その点、まずは我々のデジタル担当部門でその問合せは受付をいたしまして、もちろん丁寧に対応していくとともに、やはり問合せが、同じ問合せが多い場合には、よくある質問だとかで、使い方、あるいは動画だとかでも、使い方を丁寧にご説明していきたいと考えてございます。また、状況によりましては、そういったヘルプデスクといったような設置も検討しまして、何も区民の方が使いにくいだとか、使い方がわからないといったようなことがないように、注意をしながら進めてまいりたいと考えてございます。

○桜井委員 一つ忘れてほしくないのは、今までそういったことに、オンラインを使って



やってきた方からもそういった、やってきているんだから大丈夫なんだというような今ご説明をされていたけど、こういうデジタルに不得手な方はそこにも乗ってこないんですよ。分からないんですよ、その部署の方は。ちゃんとできているだろうかと、こうやって申請ができているからうまくいっているんだろうかと思っていらっしゃるかもしれないけども、不得手の方はそこにも引かかってこないんですよ。引かかってこない。だからその方たちに対してはどうするんですかということを行っている。

例えば、例えばね、逆に聞きますけども、そういうデジタルを使ったオンライン申請で上げて下さいねと言って、100%だったら分かりますよ。毎回毎回100%でやっている。そこら辺の確認というのは取られているんですか。

○小菅デジタル推進担当課長 ただいまの100%かということに関しては、これまでやっているオンライン手続が100%かというご質問かと思います。

○米田委員長 桜井委員。

○桜井委員 言いたいのは、こういうことに不得手な方だって必ずいるはずですよ。だから、そういう方たちが、どうしても事業を進める上において取り残されないようなことをしてくださいねということをお願いなんです。そのことを、で、今までやっているから大丈夫ですよ、特に、よくある質問を見りゃいいんですよ。でも、そここのところまで行き着かない人だって、必ずいると思いますよ。ましてや子ども施策だけじゃなくて、これからいろんな事業に広がっていくんでしょ。だったら、余計それは考えていかなければいけない話だと思うし、そこら辺のところを見間違えると、どんどんどんどんと——結構な話なんですよ、これ。こういう形でやっていただくというのは結構な話なんで、進めてもらいたいけども、一方、そういう人たちのために対しても、どういうフォローができるのかということはずひ考えていただきたい。いかがでしょう。

○小菅デジタル推進担当課長 大変失礼いたしました。先ほどの、もう既にやっているから大丈夫というふうになんかちょっと聞こえてしまったと思うんですけども、あくまでもヘルプデスクみたいなものを今回つくらないというところの理由として申し上げさせていただきましたけれども、委員まさにおっしゃっていただいた、デジタルというものが誰にとっても使いやすいものか、誰もが得意なものかということ、決してそうではないというところはおっしゃるとおりかと思います。若い世代だからといって、必ずしも皆さんがデジタルを使う、使いたいというふうには考えているかは、また別の、そうではないというところは十分認識をさせていただきますので、その中で、ポータルサイトというものがこういったものかというところの周知、それから使い方を分かりやすくお伝えしていく。また、困っている人にはしっかりとサポートしていくというところは、十分に認識をしながら進めてまいりたいというふうに思います。

○桜井委員 はい。

○米田委員長 はい。

どうぞ、嶋崎委員。

○嶋崎委員 今の最後のご答弁のところ、周知という話がありました。それと、その前の広報広聴みたいな形のところでは、デジタル部門だけでやっていくというようなご答弁もありました。これはまさに横串を打たなきゃいけないことであって、広報広聴とはどうするんだ、それから子育て世代の、子育ての部分の事業部とはどうするんだとか、そこら

辺のところはちょっと見えないんで、どういう形でまずは広報広聴して、それから中身は、今大体やり取りで分かりましたけど、その入り口を間違ってしまうと、せっかくいいものがあるけど、なかなか表へ出ていかないということがありますから、その部門だけでやるのではなくて、広報広聴を含めて関係部署ときちっと横串を打ちながらやれるのか、やれないのか。そのところ。

○小菅デジタル推進担当課長 このポータルサイトの実施に向けましては、もちろん我々デジタル部門だけではなく、子ども関係の部署、子ども支援課、子育て推進課、児童・家庭支援センター、健康推進課といったところで、まず今回始める手続の対象になっている所管課の皆様とも、担当者会あるいは部課長会というところで、定期的開催をさせていただきます。その中で、周知というものもしっかり行っていかなければいけないというところで、説明の中でも申し上げましたけれども、子ども関係の施設ですとか、それから子ども関係のイベントといったところの周知、それから各手続における周知、そういったところも重要かと考えておりますので、そこは子ども関係の部署、健康推進課の保健福祉部もごさいますけれども、そこも十分に連携を図りながら周知のほうは進めていくと。

また、先ほどの問合せ、話を聞くというところに関しましても、しっかり、デジタル部門の認識というだけではなくて、先ほど申し上げた部門部門とのしっかり共通認識を図りながら、例えば使い方のご案内などもそれぞれの部署でもしっかりできるように、ポータルの趣旨なんかも庁内でしっかり共通認識を図りながら、対応していきたいというふうに考えてございます。

○嶋崎委員 中身は分かりました。これから始めるに当たって、今、広報広聴課ということが全く出てこなかった。広報広聴課とのやり取りというのはやっているんですか、やっていないんですか。

○米田委員長 ここに書いている周知方法とかね。

○小菅デジタル推進担当課長 周知に関しましては、広報紙での周知ですとか、あとはイベントでの周知に関しましても、広報広聴課のほうと連携をして、こういったアプローチで区民の皆様にも周知していくのがいいかというところにつきましては、広報、ホームページ、それかSNS、イベントというところで、連携をしながら進めているというところでございます。

○嶋崎委員 大体、千代田区の広報広聴って、今までも非常に、あまりいいイメージがないんですよ。せっかくいいことをやろうとしても、なかなか前へ出ていかなくて、いつもいつもそこで、何でそうなっているのかということが必ず議会からも指摘があるんで、まさに今SNSというふうにおっしゃったけど、LINEも含めていろいろと、今、手段があるわけですから、そこはしっかりと、広報広聴課とも連携を取って、まずはこれを区民の皆さんにも周知して、それから先ほどの中身入っていったほうが、分からないということで詰まっちゃうと、せっかくいいことがあるのに、それがなかなか進まないんでね。そのところはぜひともしっかりと連携を図ってやっていただきたいと思いますので、最後、お願いします。

○米田委員長 はい。横串を刺して、誰も取り残さないと書いていますから。最後、部長。

○村木デジタル担当部長 はい。様々ご意見、ご質問を頂きまして、ありがとうございます。ただいま嶋崎委員からご指摘ありました広報との連携ということですけど、こちらに

つきましては、我々のほうでもできるだけ多くの区民の方々というか、子育てをされている区民の方々に、このポータルサイトをご理解いただいて、利用していただきたいと考えていますので、それは広報のほうとも、こういった周知の仕方がいいのかというのは十分相談いたしまして、例えば、今、担当課長のほうから話がありました、ホームページとか SNSとかだけではなくて、イベントの機会を捉えて周知するとか、そういったこともいろいろ考えてございますので、その辺のところはご理解いただきたいと思います。

また、先ほどちょっとお話がありました、今回この表にある手順を全部こちらに移行してしまうとか、そういうことではございませんので、あくまでもリアルな窓口も、そちらもありまして、それにこのデジタルをまた加える形で、より区民の皆様が行政手続きをしやすいような、そういう関係を構築したいというふうに考えています。これからも引き続き、誰一人残さないということで方針をやっておりますので、こういったデジタルのほうはあまり使わないという方は、今までどおりの窓口でやっていただくことになりまして、そういった環境も引き続き充実させていきたいと思っておりますので、ご理解いただきたいと思います。よろしくお願いたします。

○米田委員長 はい。ありがとうございます。

ほかに。

○はやお委員 ちょっと何か全体的に感じるものが、実態調査はどういうふうにしたのかなというのは感じるんですね。というのは、先ほどデジタルの入力に際しては、「だろう」というのに近いような答弁だった。またあと民間の施設についての利用については、リンクをつけるというような話の中で、じゃあ、やっぱりこのシステム化する上で一番大切なのは実態調査なんですね。そうしたとき、民間のところは何割で、本区の施設の直接が何割でというのは調べているのかどうか、お答えいただきたい。調べていないなら、調べていないでもいいですよ。

○小菅デジタル推進担当課長 申し訳ありません。ただいまご質問いただいたところに関しましては、調べていないというところでございます。

○はやお委員 まあ、ちょっと、先ほど西岡委員のほうの質問の中に、マイナポータルだとかぴったりサービスだとかというところで、私もそのところをよく知らないで質問するのも——大概私は分かった上で質問しているんですけどね、今回全く知らないでの質問ですが、普通はシステム化するときには、その拡張性というのは理解するわけですよ。そうすると、共通項目は何があって、そして今後こういう項目が拡張されるであろうということで、内部的にファイルで持つのか、画面のところこういうふうにフィルターで持つのかということの検討というのはされているのかどうか。つまり、さっき言った、ちょっと僕は過激な表現、理想というふうに答弁されているから、理想なのかどうかと含めて、知らないで僕も質問しているのもいけないんだけど、その拡張性についてちゃんと理解した上で対応しているのか、そこをお答えいただきたい。

○小菅デジタル推進担当課長 先ほど理想と申し上げましたのは、やはり全国的に統一のシステムを持って、どこの自治体かに限らず同じシステムを使い続けられるという点で、理想というふうに申し上げました。このぴったりサービスにつきましては、様々自治体で対応というのも分かっている状況でして、そもそも自治体DX計画の中で、ぴったりサービス、この手順はぴったりサービスでやるということが国から示されているという中で、

それぞれ対応している自治体もあれば、別のシステムでやっているところもあるというふうに、それぞれ分かれているということが現状でございます。

また、ぴったりサービスの中で、標準様式というものもあるんですけども、これが全国的に使いやすい様式になっているかということ、やはり様々ある自治体のポイント、ポイントを拾ってきている様式になっていますので、必ずしもその標準様式が使いやすいかということ、決してそういうわけでもないという状況も確認してございます。

そうした中で、APIで連携するというようなことも考えられるんですけども、現状の取り方としましては、区のポータルサイトは区のポータルサイトで動かしていくと。ただ、その先に、API連携で、例えばデータ自体はぴったりサービスのほうを使いながらやるですとか、そういったことももちろん考えられます。ただ、現状、その技術的なところも見据えながらにはなるんですけども、まずは区独自ポータルを動かしつつ、ぴったりサービスの動向、状況次第では、一旦ぴったりサービスの手続もこちらの区独自のポータルでやっていくことで、区民の皆様から見たときには一元的にポータルサイトで受けるということも含めて考えていきたいというふうに存じます。

○はやお委員 あんまりもうこれ以上、技術論については話すつもりはないんですけども、今言ったように、普通はシステム設計する上では、そういうふうに今後踏襲される可能性があるものについては、読み切れる範囲の中で整理しておくというのが普通ですよということなの。だから、そうなってくると、やっぱり今後どうやって集約されていくのか分からないけれども、そのところも一部では意識し、それで確かに使い勝手という点では、独自、オプションでつくるのが一番いいですよ。そんなのはもう、百も承知です。けども、今後の拡張ということから考えたときに、最低でも基本項目についてはこう整理しておくとかという検討はしていただきたいということを、もう一度述べさせていただきたいと思います。

○小菅デジタル推進担当課長 今後を見据えたというところで、先ほども、繰り返しになるところはあるんですけども、ぴったりサービスとのAPI連携が可能というところは十分に認識した上で、将来的にはぴったりサービスをベースにしつつ、表面的なプッシュ型の発信だとか、そういったものを行うものとして、ポータルサイトというところでも考えております。

また、そういった拡張というところに関しましては、基盤のシステム、総合住民のシステムなんかとの整合性というところもしっかり検討しまして、例えば文字の、西暦なのか和暦なのかだとか、そういったところも整合性を取るような形で、将来的な拡張といえますか、業務効率性のところも十分に踏まえた上で、今回このポータルサイトというものを構築しているというところでございます。

○はやお委員 まとめて聞きます。じゃあ、ここのところのポータルサイト、この開発費というのは幾らぐらいかかるということで見積もられて、ここのところで必ずやるのは、民間は必ずやるのは、費用対効果なんですよ。どのような直接的なメリットがあって、そしてまた副次的なメリット、ソフトメリットという、まあ、どういうふうに最近言うのか分からないですけども、そういうような情報を活用しながらこういうふうにしていくという効果、なかなか読めない効果もある。この辺はどういうふうに考えているのか。費用とお金。

そしてまた、全体システムということから考えたときに、私はちょっと2年前の古いシステムしか、こっちのほうを知らないもんですから、今まで全庁LANだとか、そしてまた総合住民システムだとか、総合行政システムだとかという、こういう大きい基幹システムとの関係が、関連性がどうあって、そして今まではインターネットに接続すると、そのセキュリティが落ちるということで、ミラー方式だとかなんかで、かなり独立させてきましたよね。それが今、何というんですかね、何とかマップとかという、多分ネットのほうでのセキュリティを維持できるものになっているんでしょうけど、ちょっとその辺のところを、簡単に結構ですので、お答えいただきたいと思います。

○小菅デジタル推進担当課長 まず費用と費用対効果の検証についてでございますけれども、費用につきましては、昨年度構築した際には、税込みで5,500万円。また今年度の運用保守、こちらにつきましても5,500万円。ただ、この運用保守につきましては、単純な運用保守以外にも、今回手続に乗っています、43手続の申請フォームの作成ですとか、様々な課題の洗い出しですとか、そういったところも、あとは追加開発、機能の追加につきましても、この5,500万円で見ているというところでございます。

また、この効果検証なんですけども、定性的な部分につきましては、説明でも申し上げさせていただきまして、オンライン手続ができることによる、自宅からも、あとは時間も気にせず何時でも手続ができるというような利便性。またプッシュ型の発信による、これまで自らが探しに行かなければいけなかったものが届くというところ、そういった定性的な効果。あるいは職員の部分で言いますと、すぐにはなかなか難しいかもしれないですけども、データで来ることで、そこからの業務の進め方のペーパーレス化、また台帳が紙だったものが、そういったデータでの台帳になることによる業務効率化、そういったものが定性的な効果としては考えられるところでございます。

一方、定量的な部分につきましては、これから検証が必要かと思っておりますけれども、例えばポータル登録者数ですとかオンラインの利用率ですとか、また職員の業務のところに関しましては、このポータルに限らず、様々な、現在BPRですとかペーパーレス化、あとは様々なシステム導入なんかを進めていますので、ちょっとそのポータル単体での費用対効果をどう職員部分で見るのか。ちょっと全体的に見ていく、どう見ていくのかというところにつきましては、その定量的な評価、効果検証をどのようにやっていくかというところにつきましては、引き続き十分に検討していきたいというふうに考えてございます。

○米田委員長 システムのところを。

○はやお委員 あ、システムのところ。

○加茂情報システム課長 委員長。情報システム課長。

○米田委員長 はい。情報システム課長。

○加茂情報システム課長 システムのところ、先ほど総合住民サービスですとか総合行政、全庁LANとのいろんな連携のお話がありました。ご存じのように、今後いろんな業務システムは……

○はやお委員 存じていないよ、俺。2年間いないんだから。

○加茂情報システム課長 そうですか。失礼しました。業務システムは今後クラウドという形の中で活用が進んでいくと思います。今、住民サービスにつきましても、国を挙げて

標準システムですとかガバメントクラウドという形の中で、全国共通で標準的なシステムを使うことで、どこにいても均等なサービスが受けられる。そういった中で、今、一つ動きとしてあるのは、ぴったりサービスは今まで全く基幹系との連携はなかったんですけども、これもやはり連携をさせていかないといけないという形で、国は、昨年ですけれども、連携を認めて、千代田区のシステムもぴったりサービスと直接つながるようになっていくという形になります。

今回、これはどちらかといいますと、ぴったりサービスは国の法定事務ですとかそういったものが多いですけれども、やはり区民の方からすると、区独自のいろんなサービスがございます。区民の方から見ますと、これは国なのか区なのかという区別はございませんので、そういった中で、インターネット空間からそのまま基幹系のシステムに連携することによって、より手順が早くなる、あるいはいろんな職員の対応も早くなるということで、そういった意味で、先ほどAPIという言葉を使いましたですけども、そういった設計もさせていただきながら、いろんなシステムとの連携の窓口は柔軟につなげるようにしていくということを考えています。

また、こういったサービスですけれども、やはり費用対投資効果というお話もございましたように、例えば年間1人も利用しないサービスですとか、手順とか、そういうのもあるかもしれません。こういったものは今後、幾つかこちらのほうにもリストを挙げていますけれども、それぞれ、KPIではないんですが、目標設定をしながらいろいろと見直しを図っていく。そういった中で運用していくことで、費用対投資効果を維持していきたいというふうに考えております。

○米田委員長 はやお委員。

○はやお委員 長く私だけでやるつもりもないんで。今、結局は1億1,000万ぐらい使うわけですよ。その中に、せつかく副区長もね、専門の方が入られたと。それで、以前は私も委員長をやっていたときに、セキュリティに関しては、松竹梅だったらどうするんだと言ったときに、一番高いものを食べますよという話まで言われていたぐらいに、ノーチェックだったんですよ、はっきり言って。どれが一番いいのかと分からなかったぐらいだったんで、ここのところについては、何が一番大切かって、スモールスタートしながらいろんなことを学んでいくということは大切なんです。でも、やはりシステム化するというのは、何かといったらば、どんなことがあっても、やっぱり人件費削減が一番トップに来なくちゃいけないんですよ。その効果がどう、それが、減らすということじゃないんですよ。今までできなかったことができるようになるのとかと、そういうところの直接効果をしっかり明確にしていかないと。でも、それをやることによって何が問題かといったら、これは職員定数のほうにまで波及するわけですよ。ですから、ここのところは、スモールスタートと言いながらも、どういうふうに効率化をし、そしてまた区民のためになるかということ、しっかりと効果検証していかないと、1億もかけて、そして、すごいデジタル化に関してお金だけは積み上げているけれども、現実、マンパワーはあるのかと思うぐらいな金額ですから。この辺のところについては、どういうふうに進めていくのか。また、その姿勢について、しっかりとちょっと、部長、お答えいただければ——あ、僕は議事整理権があるわけじゃないんで、すみません、お答えいただきたいと。

○村木デジタル担当部長 ただいまはやお委員のほうから様々なご意見を頂きました。私

どものほうでも、デジタル担当ですので、こういったデジタル関係の手続の窓口、こちらの利便性を向上させるということについては、我々のほうで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。

それからセキュリティに関しましては、今回、先ほどアジャイルという話でお話がありましたが、セキュリティに関しましては、まず最初は低いところから行くという、そういう趣旨ではなくて、これはもう最初から十分なセキュリティを考慮した上で進めていきたいという。ただ、使い勝手とかそういう面については、また区民の皆様のご意見とかを聞きながら修正していきたいというふうに考えてございます。もちろんそれによってセキュリティレベルを下げるようなことでしたら、それはちょっとできないということになります。そこはご了解いただきたいと思います。

それから、先ほど人件費とか人事関係のお話が出ましたが、今後デジタル化が進んだ場合に、どれだけ人事構成とかそういったものに対して影響があるかという、それは庁内全体の課題だと思いますので、私のほうからちょっと直接にお答えすることできませんが、ただ、現在、庁内で様々に行政需要が増えていきますので、その分、業務も増えております。そういった中で、どれだけの人数で、どれだけ今のサービス状態を維持させ、さらに向上させていくかというのは非常に難しい問題で、それに対してデジタルを活用していくというのは一つの答えだと思いますので、そういった庁内全体でまたそういったことを踏まえながら、今後の進め方とかを検討しながら進めていきたいと思っておりますので、ご理解よろしくをお願いいたします。

○米田委員長 よろしいですか。

○はやお委員 はい。

○米田委員長 はい。ありがとうございます。

ほかにございますか。

〔「なし」と呼ぶ者あり〕

○米田委員長 それでは、（１）区ポータルサイトの運用開始について、質疑を終了いたします。

次に、（２）生成AIの活用検討について、理事者からの説明を求めます。

○小菅デジタル推進担当課長 それでは、政策経営部資料2番、A4縦書き、一枚ぺらです。こちらに基づきまして、生成AIの活用検討についてご報告申し上げます。こちらは、区長からの招集挨拶ですとか本会議でもございましたけれども、現在、社会で大きな注目を集めておりますChatGPTをはじめとする生成AI、こちらにつきまして、千代田区においても活用可能性を検討し、活用方法やルールをガイドラインとしてまとめていく。それに当たりまして、どのように検討していくのかというところを、本日ご報告させていただくものでございます。

まず資料1番、背景でございます。生成AIにつきましては、文章作成ですとか企画立案、情報収集等の職員の業務負担軽減、あるいは問合せ対応、検索といった区民サービスの向上など、自治体においてもその活用可能性が大きく注目され、様々な自治体で試行実施、あるいはガイドラインの検討などが行われているところでございます。一方、必ずしも正確な情報とは限らないことですとか、あとは情報流出、あるいは著作権の侵害といったような懸念もあるものと認識してございます。

そうした中、2番の目的でございます。千代田区におきましても、先ほども労働力の話がありましたけども、質の高いサービスを継続的に提供していくという観点からも、デジタル技術の効果的な活用として、生成AIの活用について検討していきたいというふうに考えてございます。

具体的な検討内容としましては、3番の検討内容でございます。まず自治体においても有効に活用できるのかという活用の可能性、こちらは、幾つかの自治体で既に本格導入というところもございますので、基本的には活用していく方向性になるかと思えますけれども、しっかりと自分たちで実際に試して触った上で、しっかりと考えていきたいというところでございます。加えまして、使っていく場合にはどのような使い方が効果的なのか、また、どのような点に注意する必要があるのかというところを検討し、まとめていきたいというふうに考えてございます。

4番の検討方法でございます。資料のとおり大きく2点、実際に触り、そして使ってみるトライアルの実施、それからプロジェクトチームによる検討を行ってまいります。

まずトライアルにつきましては、資料にもありますけれども、質問した内容、入力した内容が学習データとして収集されない仕組みでの実施。また、実施方法を踏まえまして、必要に応じてトライアル実施職員を限定するとともに、例えばですけれども、個人情報を入力しない、機密情報は入力しない、回答をそのまま使うのではなく確認を必ずする、といった一定のルールもしっかりと定め、周知した上で、実施していきたいというふうに考えてございます。

このトライアルの内容につきましては、現在幾つかの事業者とも検討、調整を行っているところでございます。本日は、ちょっと口頭で恐縮なんですけれども、その内容についてご報告させていただければと思います。

まず、複数の実施方法を考えてございます。一つは、もともと今年度導入予定であった職員用のAIチャットボット、職員の中での問合せ対応用のチャットボットですけれども、こちら、昨年度に既にプロポーザルを行っており、今年度導入予定でございました。こちらの導入事業者からも、生成AIを活用する機能というものが新たに追加されたため、トライアルの提案があったところでございます。こちらの仕組みにつきましては、例えば組織内のマニュアルですとかQ&A、そういったものをデータベースのほうに入れまして、利用者が質問をすると、そのデータベースのところから検索をかけてヒットさせると。そこまでは生成AIは使わずに、そこから、その質問と取ってきた回答、この情報を生成AIのほうに持っていき、文章生成をそこで行うというものでございます。これによりまして、これまではQ&Aで該当がなければ、「分からない」だったりとか、単純にQ&Aに該当すればその答えを出す、あるいはマニュアルの該当箇所を出すというところだったのが、対話形式で文章で回答が来ることによりまして、より今までのチャットボットよりも分かりやすくなるというところが見込まれるものでございます。

こちらのシステムにつきましては、あくまでも投入した、データベースに入れたものがベースになりますので、その範囲を超えて活用はできません。そのため、データベースにないような質問をした場合には、当然「分かりません」というところで、利用範囲がかなり限られるというような活用、トライアルになります。そのため、こちらにつきましては、庁内、問合せ対応のトライアルとして、全職員での活用というものを考えてござい



す。

もう一点のトライアルにつきましては、逆に範囲を限らない活用を考えてございます。イメージ的には、ブラウザのほうからChatGPTを活用することができるかと思うんですけども、そのイメージに近い形でのトライアルになります。例えばこの文章を要約してくださいですとか、例えばキャッチコピーを考えてくださいといったようなアイデア出し、あるいは情報収集など、そういったものを生成AIを活用して実施してみるというものになります。ただ、当然ブラウザから直接使うのではなく、別事業者のシステムのほうからAPI連携で使うことによりまして、やり取り、質問した情報が生成AIに学習データとして持っていかなければいけないというところの仕組みで、トライアルを行っていきたいと考えてございます。

こちらにつきましては、先ほど申し上げました一つ目のトライアルに比べまして、様々な使い方、様々な業務での活用が考えられますので、全職員ではなく職員を限定したいというふうに考えてございまして、各課に1名配置しておりますDXサポーターズ、こちらの配置がございまして、その職員を中心に、加えて管理職なども加えながら、トライアルのほうを実施していきたいというふうに考えてございます。

プロジェクトチームにつきましては、既存の情報化推進委員会のほか、我々デジタル担当部署、それからセキュリティ面では情報システム課、さらに実際の業務での活用という面から、先ほど申し上げたサポーターズからも募集をしまして、庁内のガイドラインについて検討していきたいというふうに考えてございます。

なお、活用方針ですとかガイドラインを整備する検討期間中につきましては、我々が先ほど申し上げたトライアル環境を除きまして、職員が個々に生成AIを業務で利用することは原則禁止としているところでございます。

次に、5番のスケジュールについてでございます。8月にはトライアルのほうを開始しまして、活用方針の素案としてまとめるのは11月を想定してございます。資料にも記載しておりますけれども、ツールの導入事業者との調整状況ですとか、あとは国の検討状況なども踏まえながら、スケジュールにつきましては、トライアルの実施の調整状況には前倒し、あるいは国の検討状況によっては素案を少し後ろ倒しといったように、柔軟にスケジュールについては対応してまいりたいと考えてございます。

本会議でもございましたけれども、区民サービス向上ですとか業務効率化の観点から、どのような業務に利活用できるのか。また、どのように利活用していくのが効果的なのか。実務を通じて検討しまして、人と生成AIの役割と、そこを明確化していくことも重要だと考えてございます。国ですとか東京都の動向を注視しつつ、セキュリティにも当然万全を期しながら、慎重な対応を心がけながら、区政への利活用を見据えた検証を行ってまいりたいと考えてございます。

説明は以上でございます。

○米田委員長 はい。ありがとうございます。

説明が終わりました。委員からの質疑を受けます。

○はやお委員 この生成AIとかということになると、新しいあれなんですけど、ここのところの、何というんですかね、取り入れる姿勢については、こういうスタイルからするんでしょうけども、まず確認したいのが、この質問した内容が、トライアルで質問した内容

が学習データとして収集されて、それが外に流れないようにするよと。そのために何かのデータベースみたいなものをレンタルで借りるのか、何らかするという形になるんだろうと思うんですけど、この辺の費用はどれぐらいかかるのか教えてください。

○小菅デジタル推進担当課長 ただいまご質問を頂きました、質問したデータが持っていられない、ここ、まず、例えばChatGPTだとかを直接使う場合に関しましては、ここは規定上持っていられる可能性がありますと。で、別の事業者が提供しているシステムからAPI連携で持っていく場合には、規約上は質問については生成AIのほうに行くんですけども、不正利用防止のために一定期間は保管される。ただ、そのまま学習データとして持っていられるかということ、一定期間はしっかり削除されますよと、その利用規約というのがあります、持っていられないというものでございます。

ここの費用なんですけれども、ツール提供事業者の、例えばUIだとかも含めまして、様々な機能、特徴がございます。今、複数事業者を聞いているところでございますけれども、まず、そもそもの、もともと職員AIチャットボットとして導入予定だったところに関しましては、その契約、もともとの契約の中で、この生成AIの機能というものもトライアルとして使うことができるというところでございます。こちらはおよそ200万円ほどが、200万円が当初の契約で結んでいるところでございます。また、もう一つのトライアルの形につきましては、複数事業者とお話をしているところでございますけれども、おおむね3か月で150万程度というところを見込んでいるところでございます。

○はやお委員 これからのスタートですので、その実施検証をしていただいてやっていくことだと思います。

私も、DXに入ったんで、たまたま息子が大学でAIのことをやっていたもんですから、聞いたんですね。我々からすると、そんな、後でやるというのは学習機能能力だけじゃないのかと言ったら、今の現状は、ここの生成AIについても同じだと。で、何でここが今ああなっているのかと聞いたときに、この自然言語処理機能というのがハードウェア的に非常に進化したから、こちらから出すものを正確に認識すると。そしてテキストデータ、膨大なテキストデータを正確に。だから、結局ハードウェアが変わったというところなんです、私からすると。

私は、もう、ほら、大学時代もコンピューターもやっていましたけれども、カードリーダーって、紙の時代の、もうスタンドアローンの世界だったから、それがつながって、ITになり、何々になりということなんです、ここで確認したいのは、やっぱり私が言うと、またすぐ樋口区長の批判をしているみたいに思われてしまうのが、ちょっとあれ、嫌なんですけど、このスマートシティとか、そういういろんな言葉だけが踊る。で、やっぱり何かと言ったら、このDXに関しては、あくまでも、今までITだとか何だとか言っていたように、道具なんです。で、何をやっていくかということからすると、それは組織のほうの、行政のほうがしっかりとやっていけなくちゃいけない。

そして、今、様々に出てきているので、ちゃんと実態調査をして、そして、情報格差というか、実際、今度どんどんどんどん広がっていく、福祉の部分でやってくるとなると、実際使っていない、アナログの方々がやるといったとき、どういうふうにかこの中に乗っかっていってくれるのか。そういうことを、乗って賛同いただかないと、効率化はできま

せんから。つまり、入力媒体が、ある部分は紙です、ある部分はオンラインですというのが一番面倒くさいですからね。だから、そこをどういうふうに整理するのか。でも、やらなくちゃいけないんです。だから何かといたら、アナログの方々たちが、情報格差になったときに、いや、知りませんよというわけにいかないから。やっぱり一番大切なのは、実態調査をし、お金をどうやって使うのか。つまり何かといたら、たった2割のために何十億も使っていましたということであってはいけないということをお願いしたいんですよ。どこに我々の財源を適時適切に投入していくのか。言葉だけで踊らないでもらいたいのというのが私の一番の。その辺のところをちょっとまた、部長、教えてくださいよ。

○村木デジタル担当部長 ただいま委員からご指摘いただきました。我々としましては、現在のこのデジタル化といいますか、こちらのデジタル技術を活用した行政の様々な効率化ですとか住民サービスの向上、そういった流れというのは、これはもう避けられないものだと思っています。

○はやお委員 それはそう。

○村木デジタル担当部長 ただ、先ほどもご説明しましたが、だからといって一気に全部デジタルに切り替えてしまうということだと、やっぱり取り残されてしまう方とかが出たりとか、そこは課題があると思いますので、そのところは、やはりある程度の不効率は承知の上で、当初は併存していく。これは必ず必要だと思っていますので、むやみやたらとそう切り捨てるような、そういったことはいたさない。そういったことはするつもりは全くございませんので、そこはご理解いただきたいと思います。

その上で、どうやってデジタルを導入していくということですけど、今、委員からご指摘があった費用対効果の問題ですとか、様々な問題はあります。その中で、我々も昨年デジタルの実態調査とかをさせていただきましたが、やはり年代によってもちょっと違いがありますし、こういった、先ほどご説明いたしましたポータルサイトのような、デジタルの手続のような、こういったものを非常に強く希望する、そういった方々もかなりおりますし、また逆に、全く使ったことがないという方もおります。そういった現状を踏まえながらデジタルのほうの今後の推進を進めていきたいと思いますが、あくまでも、委員がご指摘のように、これは手段だと思っています。

○はやお委員 うん。

○村木デジタル担当部長 なので、区民生活の向上のため、あるいは事務効率化のため、これを手段としてどういうふうに活用していくか、そういった観点からデジタルのほうを進めていきたいと思っておりますので、これを目的として進めることはいたしませんので、そのことはご理解いただければと思います。

○米田委員長 はい。

ほかに。

○牛尾委員 まず、他の自治体で試験的に導入されているという、ありましたけれども、大体どのような部門で導入されているのか、教えていただけますか。

○小菅デジタル推進担当課長 部門としましては、デジタル部門に絞っているところもあれば、もう既に全庁、全ての部署で導入をしているところもあるというふうに認識してございます。

○牛尾委員 どんな活用のされ方までは、聞いていますかね。

○小菅デジタル推進担当課長 使われ方につきましては、各報道ですとか、あとは少し電話で聞き取りを行った中での話になりますけれども、例えば文章の要約、議事録なんかを要約するですとか、あとは企画立案の際にアイデア出しだとかで使う。あるいは様々な情報を検索するときに、そこを使って検索する。そういった、あとは分析ですとか、物によって例えばマクロのコード、エクセルの関数をそこで聞いてみるだとか、そういった様々な使われ方があるかなというところで聞いてございます。

○牛尾委員 まあ、もちろん便利になる、区民のためにサービスが向上するというのは、全然もう否定しないし、行ふべきだと思うんですけども、やはり、先ほどはやお委員も言いましたけれども、やっぱりこれは一つの手段ということで捉えていかないといけないかなと思うんですよね。

先ほど、チャットボットか、職員用で活用していこうかと話がありましたけれども、例えばデータベースに入っている情報以外の質問をすると、答えられないと。だから逆に言うと、データベースに入っている情報に沿った答えは出てくると思うんですけども、そのデータベースに入った情報が仮に間違っていると、間違った答えになっちゃうわけですよ。そこは、本当にこの情報が正しいのかどうかというのは、まだまだこれから研究しなきゃいけないと思うんですけども、そこはしっかり人がチェックしていくということも大事だと思いますし、あとはやはり、人でないと、やっぱり行政ですから、人でないと対応できない部門というのもあると思うんですよね、例えば福祉の場面とかね。やっぱりそこは、区としてどの辺までこれを利用していこうかというような考えというのはあるんですか。

○小菅デジタル推進担当課長 ただいまご質問の中でもありました正確性、こちらにつきましては、まさに大きな課題だというふうに考えてございます。生成AIにつきましてはそこが、もちろんそこだけではないですけども、正確性、情報流出、それから著作権侵害の様々な課題がある中で、やはり区民の皆様に使ってもらうということを考えた場合はもちろんですけども、職員が使う際にも、誤った情報で仕事が進んでしまうと、これは一番あってはならないことですので、やはり目的はこの生成AIを使うことではない。また、生成AIで出てきたことをそのまま使うのではなくて、やはり人が最後には、その情報が正しいのか、その情報をどう使っていくのかというところを判断していかなければいけないというところに関しましては、委員ご指摘のとおりかというふうに私も考えてございます。

その上で、またもう一点ございました、人が行ふべき業務、それから生成AIといったデジタル技術に任せられる業務というところはあるかと思えます。こちらにつきましては、生成AIをまず使ってみるというところから始めまして、先ほども申し上げました各課1名ずつのDXサポーターズ、こちらに触っていただきたいというふうに考えてございますので、実際の業務と照らしたときに、生成AIが、どういう使い方ができるのか、どういった使い方ができたのかというところをしっかりと集約しながら、実効性のあるガイドラインをまとめていくことで、人が行ふべきところ、デジタル技術に一定程度を任せられるところというところに関しましても、整理していきたいというふうに考えてございます。

○牛尾委員 ぜひ、よく検討していただければと思います。

あとプロジェクトチーム、DX担当の方がされると思うんですけども、このプロジェ

クトチームに例えば専門家の方とか、そういった方々も入った上で検討はされるんですか。  
○小菅デジタル推進担当課長 このプロジェクトチーム、直接プロジェクトチームの中に入れるかは検討なんですけれども、現在、情報セキュリティの監査だとかを委託している専門事業者、あるいはDX全般のコンサルを委託している事業者の中にも、この生成AIに関する専門チームがございますので、そういった方々のご知見、ノウハウも頂きながら、ガイドラインというものはまとめていきたいというふうに考えてございます。

○牛尾委員 はい。

○米田委員長 ほかによろしいですか。

〔「なし」と呼ぶ者あり〕

○米田委員長 はい。それでは、（2）生成AIの活用検討について質疑を終了し、日程1、報告事項を終わります。

次に、日程2、その他に入ります。執行機関から報告事項はございますか。（「特にございません」と呼ぶ者あり）

委員のほうから何かございますか。

〔「なし」と呼ぶ者あり〕

○米田委員長 はい。ありがとうございます。

最後に、日程3、閉会中の特定事件継続調査事項についてです。閉会中といえども委員会が開催できるよう、議長に申し入れたいと思いますが、よろしいでしょうか。

〔「はい」と呼ぶ者あり〕

○米田委員長 ありがとうございます。

それでは、本日はこの程度をもちまして閉会といたします。ありがとうございました。

午前11時48分閉会