

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。座って、進めさせていただきます。

欠席届が出ております。環境まちづくり部、印出井部長が出張のため欠席です。

委員会開催に当たりまして、千代田区議会委員会条例第17条に基づき、委員長から議長に申し入れ、小林副区長にご出席いただいております。副区長におかれましては、お忙しい中、委員会にご出席いただき、ありがとうございます。

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進捗状況について、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、報告事項（1）区ポータルサイトの進捗状況につきまして、政策経営部資料1に基づきましてご報告申し上げます。

本日のご報告なんですけれども、前回の7月の本委員会でもご報告させていただきました区ポータルサイト、こちらにつきまして運用を開始いたしましたので、登録状況などと合わせましてご報告させていただくものでございます。

それでは、資料に沿ってご説明いたします。

1番、運用開始日になります。こちらは、前回の委員会でご報告のとおり、8月26日土曜日から運用を開始してございます。

次に、2番の登録者数等の状況でございます。9月25日時点で、1,000名を超える方々にご登録を頂いております。昨日10月3日、こちらの状況を見てみましたところ、約1,100名というところで、さらに100名程度増えているという状況でございます。申請では資料に記載のとおり約50件ほど、また予約につきましては約1,000件ほどご利用を頂いているという状況でございます。

3番、周知でございます。こちら、開始に当たりまして、前回の委員会でもご意見を頂いたところですが、広報紙ですとか区ホームページなどのほか、運用開始に当たりましてのイベント、こちらにつきましても、広報広聴課のほうとも連携を取りながら、周知に努めてまいったところでございます。

また、子ども部とも連携をしまして、子ども部のツールを活用し、保育園等の保護者の皆様にご案内をするとともに、各所におけるチラシ配布などを行ってきたところでございます。

今後につきましても、チラシ配布などを行うとともに、改めて広報紙に掲載することも検討してございますので、引き続き庁内連携を図りながら、積極的に周知に努めてまいりたいと考えてございます。

なお、参考としまして、8月26日に実施したイベントについて記載してございます。詳細説明のほうは割愛させていただきますが、当日は、四角の枠内の一番下にございますとおり、43組の皆様にご参加いただいたところでございます。

4番、その他でございます。8月26日のイベント申込者53名にアンケートを配信し

まして、19名の方からご回答を頂きました。お手数ですが、裏面をご覧いただければと思います。

こちらが、アンケートの主な集計結果となっております。上から、「アカウント登録などが迷わずできたか」。こちらでは90%の方が迷うことなくできた。次の見た目、デザインといったところでは、全ての方が、普通以上というところのご評価。また、今後の利用意向としても、多くの方が使いたいというようなご意向を頂いたところでございます。

お手数ですが、表面にお戻りいただければと存じます。

アンケート結果全体として、デジタル化等に前向き、肯定的な意見でございました。

また、「ポータルでどのような情報が届くといいですか」という質問に対しては、イベント情報が欲しいといった声が多かったというところでございます。

一方で、先ほど裏面でもありましたけども、予約申込みが少し難しかったという方もいらっしゃいました。引き続き窓口での対応も丁寧に行っていくとともに、分かりやすく使い方などを周知するといったことにも取り組んでまいりたいと考えてございます。

なお、今回は19名の方々からでしたけれども、約1,000名の登録者向けに、今後、アンケートを実施することも考えてございます。利用者の皆様の声も聞きながら現在も検討を進めていますけれども、手続ですとか機能の拡充を検討し、引き続き進めてまいりたいと考えてございます。

簡単ですが、説明は以上となります。

○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。

○西岡委員 前もお聞きしたと思うんですけど、子ども部との連携というところで、もちろんポータルサイトも併用しつつ、歯科健診なんかも予約はできるようになっていると思いますけれども、入園申込み等のマイナポータル「ぴったりサービス」を利用している際に、今回のポータルサイトと同様なのか分かりませんが、一度、例えば、申請をネットから——要は申請者が出したときに、それを、例えば子ども支援課、子ども部のほうで、その申請された情報をスライドできるような仕組みになっていない、と。要は、申請されたものを紙ベースで全部出してから、アウトプットしてから、要はまた打ち直さなきゃいけないという、そのスライドはできるようになっていないシステムというのは、それは改善できるんですか。ちょっと確認なんですけど。

○小菅デジタル推進担当課長 ただいまのご質問、申請情報だとかを、例えば管理をしている、保育園の入園申込みがあった方を管理しているシステムのほうへの情報を連携させるというような趣旨かと存じます。

○西岡委員 入園だけじゃないです。

○小菅デジタル推進担当課長 あ、入園だけじゃないですけども——と存じます。

○西岡委員 はい。

○小菅デジタル推進担当課長 多くのシステムの、そういった住基情報につきましては、3層分離という中で、基幹情報は、ちょっと別に分けて管理している状況でございます。そういった状況もありますので、現状、ぴったりサービス——あ、失礼しました。ぴったりサービスにつきましては、国のほうも、連携サーバーという連携の仕組みをつくってお

りまして、住基情報のほうにも、情報自体は流せるような仕組みになっております。ただ、一方で、そこにつきましても課題がありまして、自動で全ての情報が入力されるといったことはできない状況でして、やはり手入力といったところが発生している状況でございます。

また、ポータルサイトにつきましても、先ほどの3層分離といったところもございまして、現在はシステム間連携といったところはできていないんですけれども、CSVデータの吐き出しでデータを持ってきまして、例えばRPAの活用により入力を補助するだとか、そういったことは可能性としてございますけれども、委員からありました自動連携、スライドといったようなところは、現在できていないという状況でございます。

○西岡委員 分かりました。やっぱり、現状そうだなというのが、よく分かりました。これ、サービスを充実化させるということと、やはり職員の方の負担が増えるというのが表裏一体だと思うんですね。なので、そこをどう改善するか。どちらもウィン・ウィンでなきゃいけないのに、負担を増やしてどうするんだという。今までのほうが、よほどその申請されたものを手入力するのと、一々またその情報を見て、アウトプットしてというそのシステムを両方構築していかないと、なかなか、ちょっと負担が増えるだけで、本当に果たしてこれがいいのか、どういうところを目指しているのかというのが、せっかく副区長も来ていただいているのに、どこをどう直していくのかというのが、全体的に、どうなっているのか教えてもらっていいですか、改めて。目指す方向というか。

○加茂情報システム課長 ただいまのご指摘でございますが、先ほど担当課長から説明がありました、現在のシステムでは3層分離という形で、どうしても情報もシステムも分かれています。で、そこはもう改善していかない限りは、区民サービスをきちっと提供できるどころか職員の負担にもなりますということで、現在、国を挙げて、今、基幹系システム、住民系システムの標準化に取り組んでおります。

で、千代田区としては、ただ単にその標準システムに対して対応するのではなくて、現在の住民情報、総合住民サービスシステムと呼んでいますが、これ、今、30業務システムが動いていますが、このリプレースを、今、同時に並行して行っています。

で、期間的には令和7年度までかかりますけれども、ネットワークの見直し等を含めて、可能な限り3層をまたいだ形の中で情報共有ができること、ただし、扱う情報が個人情報でもありますので、そこはセキュアにきちっと管理できるような運用体制、そういった中で、現在、令和7年度を目指して取り組んでいるところでございます。

○西岡委員 分かりました。

○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 今、話が出たように、3層構造であるという話の中で、普通、システムを設計していく上では、作業研究といって、作業フローを書くんですね。それで、それを効率化するといったところについてやるんで、今のちょっと、そうするとね、だったらポータルサイトを入れないほうがいいんじゃないかという話になるわけですよ。というところについては、どういう考えで、今やっているのかという話になって。

普通、一般的に考えても、それだったらそんな急ぐことない、逆に言ったらば。というところをまずお答えいただきたい。

○加茂情報システム課長 まずポータルで取りかかったところは、区民の結節点というところの改善に努めました。現在、区民の皆さんは、ぴったりサービスですとか東京都共同電子申請のシステムはございますけれども、やはり、窓口に来ていただいて、いろいろ手続をしていただくという形になっています。で、そこをまず、デジタル技術を使って結節点を設けたいという形で、まずポータルを開設いたしました。

あとはその3層の中での話になりますけれども、今回、ポータルシステムについては、CRM化を目指しております。区民とのいろいろなやり取りを目指して、そこはデータベース化するつもりであります。そういったところのデータベースの情報と、今後つくる、今、リプレースをしている総合住民サービスとの連携を図るということを進めていきたいと思っております。

○はやお委員 まあ、ということは、だから、この前もたしか質問したかと思うんですけど、この主要な3システムがあるわけです。それがリプレースのどういうふうなスケジュールになっていて、だから逆に言うと、このスケジュールからしたときに、ここの開発のタイミングが合っているんじゃないかと。だから今、全庁LANのシステムのリプレースもあるのかどうか知らないけど、そういう、何ていうんですかね、スケジューリングみたいなやつがないと、議論が、また言ったら、いや、実はこうでした、また言ったらといって、何ていうんですか、総合的な確認ができないので、全庁LANだとか総合住民システムだとか、総合行政のシステム、こういう大きな基幹システムの、まず、そのリプレースをするのであれば、そのスケジュールと、そして、また、その関係のあるこのポータルサイトの仕組みというのが、細かい話じゃなくていいんですけど、概要図としてどういう関連があるのかということが分からないと、議論がかみ合わないんですね。

もうこうって言うてみたら、今、ね、例えば西岡委員のほうが言ったら、いや、こうでございましたと言って、そんなの最初っから言えよ、という話になっちゃうから、ちょっとその辺のところをどう考えているか。

○加茂情報システム課長 ただいまご指摘のように、やはり全体工程をお示しすることが先決かと思っております。システムリプレースにつきましては、令和3年度から開始して、令和7年度末の5か年計画で実施しております。で、まずは、区のデジタル化、あるいは主要システムの稼働の前提となります情報基盤、これが全庁LANリプレースになりますけれども、これが令和3年度から着手して、昨年度完了したという形になります。

現在は、総合行政システムという、いわゆる内部事務システム、こちらのリプレースを実施しております。これは今年度末を目指してリプレースが完了します。で、リプレースを完了したものが今回新しい全庁LANのシステムの上で動いていて、ここでは、特にインターネット空間あるいはクラウドサービスとの連携、あるいは今後のテレワークを含めた、そういった中で一体的に運用できるという形のものにしています。

一方で、一昨年度より、国が標準化で、ガバメントクラウド移行という形のプロジェクトがございますけれども、それに合わせて総合住民サービスのリプレースに着手して、現段階は国が示す標準化機能に対して、現行の業務あるいは現行のシステムがどのようなギャップがあるのかという形で、フィット・ギャップがほぼ終わっているという形になります。

で、来年度以降は、先ほど来議論がありました、例えば区のポータルとの連携ですとかぴったりサービスとの連携を含めて、そういったものと、どういうふうに連携をしていく

のとかという、いわゆる次世代ネットワークの在り方というふうに呼んでおりますけども、そういった中で要件定義をしながら、より使いやすいシステムを目指していくと。それで、それが令和7年度に完了いたしますので、令和8年度の4月からはこの三つのシステムが一体的に運用できる、そういった形になっていくというところでございます。詳細につきましては、別途改めて、この委員会等の場を通じましてご説明をさせていただければというふうに思います。

○米田委員長 ちょっと、全体からまとめて。

部長。

○村木デジタル担当部長 ただいま、西岡委員それからはやお委員からご質問いただきました。

まず、西岡委員からのご指摘にありましたように、このシステムを導入するに当たっては、住民の利便性、それから内部の事務の効率性、この両方の観点が必要だというふうに認識してございます。今回は、内部の事務、これにつきましては、先ほどからご説明いたしましたように、現在のネットワーク、3層分離という形で、いわゆるインターネット系、それからL GWAN系、それから番号系と言われている三つに分かれて構成しております。これは、住民の皆様の個人データを守るためのセキュリティ上、あるいは個人情報保護、そういった観点から、特に番号系のものについては、インターネットとの接続については非常に厳格な要件が要求されておりますので、そこでの直接の接続というのは、技術的にも、また制度的にも、いろいろ越えなければいけないハードルがありまして、その辺のところは、今、いろいろと検討しているところでございます。

それから、はやお委員からご質問がございました全体像、こちらにつきましては、以前の企画総務委員会でお示していたところなんですけど、当委員会におきましては、（発言する者あり）まだその説明はございませんでしたので、申し訳ございませんでした。それにつきましては、なかなか、先ほど担当課長のほうから口頭でご説明いたしましたが、委員の皆様は分かりにくいところだと思いますので、改めて次回に、きちんと資料を用意してご説明させていただきたいと思っておりますので、ご了解いただきたいと思います。よろしくお願いいたします。

○米田委員長 はやお委員。

○はやお委員 あんまり僕ばかりやってても。結局、今言った関連図というのが分からないと、例えば、この前の開発費用が、このポータルサイト、5,500万という初期投資がかかるということで、高いなというイメージがあったんですね。で、ちょっと昨日、今度は、我が地元の町会が100周年を迎えるんで、もう、その近所の大手の印刷会社のほうとの話合いがありまして、5,500万なんだよねと言ったら、やっぱり今の3層の話があったように、ポータルサイトがあると金がかかると。だから、そのぐらいかかるんじゃないですかということと言われたように、我々としては、区民代表であり、素人でありながらも、やっぱりこれだけかかるということについての、やっぱり合理性とか妥当性ということ、やはり執行機関も説明しないといけないと思っているんですよ。だから、そこが分かるような資料をきちっと作っていただいて、結局は大きな基幹システムがこういうふうに関わってくるから、このポータルサイトをやる時にこれだけお金がかかるんですよという説明を、やっぱりもう少し、分かりやすく説明できるような資料をお

願いたいということを今言うのと。

あと、もう一つ、今、どうなっているのかよく分からないんですけども、ちょっと僕、それがどこのシステムに関わっていることだか分からないんですけど、今、全体の話の中でなんですけれども、職員の方、つまり、特に、保育園だとかあちらのところで、何か業務報告をネットで、こちらのほうに上げるときに非常にレスポンスがかかってしまって、それでまたその取り合いになっているという話があったんですけども、これについて何か存じているのか。何か、そんな話にならないだろうと言ったのは、だから子ども部のほうの話なのか分からないんですけども、何かボリュームの計算のミスをしているのか、その辺のところ何かあったらば。分からないのなら、調べていただいて、また後日、報告いただきたい。

だから、非常に、それを報告するので、皆さんが、もう既に終わっている、解決しているなら、またそれを解決しているということをお答えいただきたい。その2点、お答えいただきたい。

○加茂情報システム課長 ただいまのお話は、多分園内業務支援システムのことかなと思っております。

○はやお委員 ああ、園内業務支援システム。

○加茂情報システム課長 昨年度、子ども部さんのほうで、千代田区のこども園、保育園、園に対して、現状、コロナの中で、特に父兄との情報のやり取り、あるいは登降園管理、それとあと、健康管理ですね、ここのやり取りと同時に、事務も同時にやらなきゃいけないと。ただし、保育士の方はやはり子どもを常に見ていなきゃいけないので、いわゆる固定席ですとか、あるいはパソコンのあるところで作業するわけにもいかない。それをやるためには、午後、どうしても遅くまで超勤の中で対応しなきゃいけないという中で、実は無線LANの仕組みを各園に導入いたしました。で、その無線LANの仕組みを、よりセキュアにするために、全庁LANの延長線上での無線LANという形にしました。ですから、今はタブレットと、それとあと業務用端末、この二つ使いで、無線LANの電波の届く範囲であれば、そこから業務報告をして頂いたり、父兄とのやり取りをして頂いたり、そういうことが可能になっているということでございます。

○米田委員長 部長。

○村木デジタル担当部長 ただいまの担当課長の説明に、ちょっと補足させていただきます。

児童館ですかね……

○はやお委員 児童館だとか、園のほうの……

○村木デジタル担当部長 子ども部の、（発言する者あり）いわゆる子ども施設、子どもに関する施設ですね。

○はやお委員 そうそう。で、今言った園内業務支援システムということなのかもしれない。

○村木デジタル担当部長 そちらにつきましては、今、担当課長のほうから申し上げたとおり、園内の無線LAN環境とかそういったものを整備しまして、現在やっているところでございます。

あと、今年の2月に今の全庁LANを新たにリプレースいたしました。その際、LGW

AN側にあった業務システムをインターネット側に持ってきてまして、LGWAN側のデータにつきましては、VDIという仕組みで参照するようにしましたが、このVDIが、ちょっと混み合っつながらないというような現象が一時起きておりました。恐らくそれもあったのかなというふうには思っております。

これにつきましては、現在、LGWAN側にあります業務システム、これを来年度にはインターネット側のほうに移行する予定でございますので、そうした全体的なスケジュールの中で、また解消されていくかなというふうには考えてございます。また、VDIが足りないという問題につきましても、こちらのほうで代用端末という形で端末の機械を用意しまして、それによって接続するというところでフォローしておりますので、そちらのほうも、こちらとしては対応しているところでございます。

○はやお委員 あと、関連図。

○村木デジタル担当部長 あ、失礼しました。

それから、次回にご提出する資料につきましては、先ほどの全体のスケジュールのほか、それぞれのシステムの関連、あるいは経費、こういったものが分かるようなものとしてご提出させていただきたいと思っておりますので、よろしく願いいたします。

○米田委員長 はやお委員。

○はやお委員 結局、何だったかちょっとよく、インとアウトのところを自分たちがやるというので、今、まだ残っているのか知らないんですけども、プロに任せるのではなくて、何ていうんですかね、デザインみたいなものについて、何ていうやつだったっけな、忘れちゃったけど。（発言する者あり）何システムと。何か、あの、そういう業務のあれを整理するために、自分たちの、（発言する者あり）えっ。（「BPR」と呼ぶ者あり）

○米田委員長 BPR。

○はやお委員 BPRだったっけ。何か……

○米田委員長 業務改善。

○はやお委員 業務改善のときで、何かこのシステムを設計していく上で、庁内のほうで、その、何というのかな、業務を整理する上で、ある程度のところまで職員の人たちが、あれを、（発言する者あり）えっ。（「RFP」と呼ぶ者あり）あ、RFPだ、そうだ、RFP。という話もしていたから、それが現在使われているのか。

例えばRFPというものをしっかりやっていけば、こういうような問題、というのは起きたのか起きないのか。で、今、暫定的に困っていないということをもう一度明確に答えていただいて、それで、何ていうの、そうは言いながらも、今言ったように、きちっと、今、いろいろお困りになっている現場サイドのほうについてはいつ頃までに改善されるということはきちっと告知されているのかどうか、ということをお答えいただきたいと。

○村木デジタル担当部長 RFPの話ですけど、システムを導入するに当たりましては、もちろんRFPを作成いたしまして、プロポーザルとかで要素を決めているという形になってございます。

○はやお委員 まだやっているんだ、じゃあ。

○村木デジタル担当部長 それから、先ほど言いましたシステムのつながりにくいという現象ですけど、こちらにつきましては、現実問題といたしまして、やはりアクセスが集中したときにつながらないということがございます。ただ、これも、来年度、業務系システ

ムがインターネット側に移行すると、恐らく解消されるものと思っていますので、来年の4月以降はそういったことはないかなというふうには考えてございます。

○はやお委員 はい。

○米田委員長 ほかに。

〔「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。それでは、（１）区ポータルサイトの進捗状況について、質疑を終了します。

次に、（２）デジタルデバインド対策について、理事者からの説明を求めます。

○御郷デジタル政策課長 では、私のほうから、（２）のデジタルデバインド対策について説明させていただきます。

デジタルデバインド対策につきましては、社会全体でデジタル化が進められる中、誰もがデジタル化の恩恵を受けられるよう、情報格差を発生させないための取組でございます。こうしたことから、令和3年それから昨年度と、区民館や区民ホールにおきまして、都との連携事業として、スマホ教室を開催しております。今年度につきましては、地元企業の株式会社ソフマップ様が総務省の「デジタル活用支援推進事業」の補助事業者として選定されたことから、都の連携事業も活用しつつ、デバインド対策のメニューの拡充を図ってまいります。今日は、先月開催したスマホ教室につきまして、報告させていただきます。

11日、13日、15日の3日間におきまして、午前・午後に6出張所におきましてスマホ教室を開催いたしました。総参加者数は52名でございます。

対象者につきましては、スマホに不慣れな方、もっと使いこなしたい方、もちろん、この中にはスマホをお持ちでない方も対象となります。

3の講習内容につきましては、基本的な操作から、マイナポータルの活用方法など、基本講座と応用講座の二部構成で学んでいただいております。

参加者にアンケートを取りましたところ、協力いただいた49名の方のうち、約92%の45名の方が、「満足」「やや満足」と評価いただいております。

裏面をご覧くださいければと思います。別紙のところでございます。

アンケートの主な集計結果でございます。左上が、今、説明いたしました92%の満足度でございます。で、右上の円グラフですけれども、講習会の内容につきまして、「理解できた」「やや理解できた」が88%でございます。

中央左の円グラフでございます。1名の方を除く98名の方が、今後もこの講習会などを利用したいといった形で頂いております。

その右でございます。支援メニューでございますけれども、スマホ教室の定期開催を希望する方が約4割、相談窓口の設置を希望する方が約3割いらっしゃいました。

一番下の主な意見でございます。非常に勉強になった、それから、定期的に開催してほしい、LINEなどに特化した教室を開いてほしい、などの意見がございました。

また、表面にまた移っていただきまして、一番下の5、今後の取組みでございます。今回のような単発の講座に加えまして、複数回開催のステップアップ型の講座や、事前予約なしで誰でも相談できる相談会の開催など、デバインド対策の充実を図ってまいります。

また、別紙で参考資料といたしまして添付しておりますけれども、今月では、区民ホールにおきまして、午前中4回のステップアップ型の講座を開催しております。また、併せま

して、同日の午後におきましては相談会を開催しているといったところでございます。

説明は以上でございます。

○米田委員長 はい。説明が終わりました。委員からの質疑を受けます。

○富山副委員長 スマホ教室の各出張所によって人数にかなり差が出ているんですが、こちらはどうなっていますでしょうか。

○御郷デジタル政策課長 こちらは、各出張所10名ずつの定員という形で募集させていただきましたが、一部出張所におきましては、定員を上回る参加のほうを頂いております。各出張所で差があるという中でも、特にちょっと、麴町出張所それから神保町出張所の人数がオーバーしているということもありまして、これは、開催する前にシルバートレーニングスタジオで、こういったデバイド対策、スマホ教室がありますよということで広報をさせていただいて、そういった形で興味を持っていただいた方も参加いただいたという形になっています。

また、その他の出張所も同じような形で声かけをしたんですけども、たまたまその日に天候が悪く、特に台風が来ていて、そのシルバートレーニングスタジオのほうにご参加する方が極端に少なかった日とか、ちょっとたまたま重なったこともありまして、なかなかちょっとその辺では、人数に差が出たといった結果でございました。

以上です。

○富山副委員長 ありがとうございます。

今回、この周知方法についてなんですけれども、デジタルデバイドで悩まれている方が多いのはやっぱり高齢者の方が多いので、各町会ごとにお知らせをするなどの方法を検討していただきたいと思いますが、いかがでしょうか。

○御郷デジタル政策課長 広報のやり方につきまして、今回も広報千代田、それから地域にある掲示板などで広報活動をさせていただきましたし、また区民住宅などはチラシの投げ込みなどで対応させていただいております。

せっかくの機会でございますし、また、まだ定員にも余力と申しますか、幅があるようなところもありますので、今後はまた副委員長のご意見も賜りながら、積極的に、ちょっと、参加の呼びかけのほうをしていきたいというふうに考えております。

以上です。

○富山副委員長 お願いいたします。

○米田委員長 ほかにございますか。

○おのぞら委員 こちらのスマホ教室の開催は、月曜と水曜と金曜に実施されていますと。で、スマートフォンの体験会については、月・水・火・木という予定なんですけども、例えばスマートフォン体験会ですと、対象の方が60歳以上の都民で、または操作に慣れていない方とあるんですね。60歳以上ですと働いている方も多くいらっしゃいますし、また操作に慣れていない方といったら、その60歳より下の方というのが対象になってくるかと思うんですけども。土曜とか日曜に、これは実施されないものなんですか。かなりニーズがあるものだと思うんですけども。

○御郷デジタル政策課長 今、実施の曜日、特に、まだ働いている方がいらっしゃる年代も含まれるということで、土日の開催という話もございました。

今回のこの報告させていただいた、国と株式会社ソフマップ様の連携事業、それから、

今月開催している東京都の事業でございますが、こちらが、どうしても補助事業ということで、そういった曜日のものとか、あと、そういった対象者、60歳以上で不慣れな方とかといった、そういった条件が補助事業の中で決められておまして、そこがちょっと、なかなか、曜日の自由度もない状況でございます。ただ、また、じゃあ、区の単独事業でできるのではないかというご意見もあるかと思しますので、今後そちらにつきましては、土日開催も含めて、ちょっと検討のほうを来年度以降していきたいというふうに考えております。

以上です。

○米田委員長 ほかにございますか。

○嶋崎委員 別に、その、きれいに人数を分けたわけじゃないんだらうけど、4名と14名と8名というのが、何かえらくきれいに分かれているよね。（発言する者あり）それで、先ほど課長から、シルバートレーニングスタジオのときにその情報提供をして、それで来ていただいた。やっぱりそういう、何か高齢者の皆さんが集まっているところに情報提供をすれば、必ずや興味を持って、時間の余裕があれば、じゃあ行こうよみたいな話になるんじゃないかと思うんで、そこら辺、保健福祉部との連携とか、それから、ほかの、やっぱり、何か催し事をしているところとの連携というのをしないと、これだけで来てくださいよというのはなかなか、周知がなかなかできないんじゃないか。せっかくそういういい事例があるんだから、そこは今後の中の参考として。あまりその、14名と8名と4名ときれいに分かれ過ぎているから、何かあるのみたいな。俺たち、疑うのは得意だから、（発言する者あり）そこら辺は何か知恵を出したほうがいいんじゃないかと思うんですけど、いかがでしょう。

○御郷デジタル政策課長 今、その周知の方法を含めてご意見いただきました。ほかの課との連携ということも、今後、しっかり連携を深めていきたいなと思っています。これまでも、社協などの取組、それからコミュニティ総務課でも、地域のほうでのスマホのデバイス対策のほうもしておまして、そういった横の連携というのも図っております。

そういった中で、今、呼びかけの方法とか機会をしっかりと増やしていきたいなと思っていますし、またチラシのほうも刷っておりますので、そういった、例えば、そういった出張所などもお貸しいただくとか、ほかのそういったイベントなどでも呼びかけをしていくとか、そういった形で参加の人数を増やしていく、参加いただくような形で周知を図っていくといったところの取組について、しっかりとやっていきたいと思っております。

以上です。

○嶋崎委員 まあ、当然、そうですね。せっかくのチャンスなんだから。で、やっぱり持っていていただいて、基本的な操作とかそういうことが分かっているならば、いろんな手続がこれから、このDXで、議会の中でも各議員が指摘をしているように、PHRにしても、それから様々なところで利活用ができるわけですよ。それを普及させてほしい。持っていていただいて最低限のことを分かっていたいただければ、持ってきていただければ、窓口でも、いろんなところでも対応できるじゃないですか。そこら辺の周知も併せてしていただきたいと思うんですけど、いかがでしょう。

○御郷デジタル政策課長 今、貴重なご意見いただきまして、こういったスマホ教室を開いている中で、意外に持っていない方ばかりかなと思ったら、持っている方もなかなか使

い方が難しくて分からないということで、使いこなせていない方も、結構な人数、いらっ
しゃいます。そういった方というのは、本当に、携帯電話として電話機能しか使っていな
いとか、そういったところも、もったいないような使い方もありますので、今後、高齢者
の方も含めて、そういったスマホを利活用するのに、少し便利だなと思っていただくよう
な取組というのも大事ななと思っています。

例えば、地図情報を使うようなアプリとかを実際に体験してもらって、迷ったときにも、
こういった形で見れば、また家に戻れるようなアプリが入っているんだよとか、あと、電
車に乗るときの乗換えの駅とかもすぐに表示されるような形にも、今、なっていますので、
そういったアプリ情報が便利と思っていただけるような、そういった取組というのも、こ
ういったスマホ教室の中のメニューとしても、しっかりと充実させていきたいというふう
に考えております。

以上です。

○米田委員長 桜井委員。

○桜井委員 そうですよ。何を使う、使いたいかというところがとても大切なところで、
ただ、相手に電話なりメールなりで自分の言わんとすることを伝えるという、そういう伝
達手段ということだけじゃなくて、今、課長おっしゃったような、そういうアプリみたい
なものを使うことによって非常に便利だよということか分かってくると、また一つの、や
らうという気持ちにもなるんでしょう。

先ほど副委員長もお話しになっていらっしゃいましたけども、いろいろな町会の場とい
うことをおっしゃっていらっしゃいましたけど、長寿会だとか、いろんな会合があります
よね。やっぱりいろいろな場面で、そういう、こういう便利なものをいかに普及する、さ
せるかということはとても大切なことだと思うので、ぜひ、そこら辺のところはやってい
ただきたいというふうに思います。

それと、この資料の裏のところに、「理解できた」、「やや理解できた」、または「満
足」、「やや満足」、「やや不満」、「不満」と、いろいろと書いてございます。で、大
体こんな感じなんだなというのはよく分かりましたけど、何が満足なんですかね、何が不
満足なんですかねということ掘り下げていくということが一番大切なことで、ああ、
やってよかったなというのはこれで分かりましたけど、1人の方も、分からなければその
ままでいいということではなくて、皆さんに分かっていただくためには、何が不満だった
のか、何が逆に満足だったのか、そこら辺のところは、つかんでいらっしゃるんですか。

○御郷デジタル政策課長 まず1点目の様々な機会での呼びかけ、これはしっかりと、繰
り返しになりますけどもやっていきたいというふうに思っております。

あと、アンケートの結果で、満足度が「やや不満」という方、それから講習会を受けて
理解できなかったという方も一部いらっしゃいます。こういった方の意見を見ていると、
スマホも、OSが、アンドロイドと、iPhoneの2種類、要はお持ちになっている方
によって、種類が、機種が違うんですね。その中で、説明を両方、OSの違いを説明しな
がら、同じ内容でも2回やっていっているといったところが……

○桜井委員 ああ、大変だ。

○御郷デジタル政策課長 ちょっとごちゃごちゃになっちゃうようなものもあったので、
そこはちょっと説明のやり方とか資料の工夫で改善していきたいというふうになっていま

して、それは終わった後にソフマップ様ともちょっと打合せをして、資料の改善など、説明のやり方などの改善を図るように、協議をしてやっております。そういった形の内容になっています。

以上です。

○桜井委員 ああ。それは大変だね。はい、結構です。ありがとうございます。

○米田委員長 はい。

ほかに。

○牛尾委員 いい企画だと思うんですけども、ぜひ、こういう資料は、敬老会とかもあったんで、そういったところでも配ると周知が広がるのかなと思いました。

会場が出張所だけなんですけれども、シルバートレーニングスタジオ、例えば岩本町のほほえみとか、ああいったところでもやっているじゃないですか。ああいったところも会場として活用するとか、あとは高齢者住宅なども出向いて行って、その皆さんに、こういう企画を行うとか、そういった、場所的にも柔軟な対応というのは可能かどうか、いかがですか。

○御郷デジタル政策課長 そうですね。場所につきましては、ちょっといろいろと当課でもすごく検討したところございまして、社会福祉協議会、社協のほうで取り組んでいるところの場所も検討したんですけども、なかなか、そのスペースの確保とか、ちょっと場所的に4階になったりとかということもあって、まあ、なかなかアピールしづらいというのも変ですけども、なかなかちょっと目に入りづらい場所になってしまうような。

例えば相談会ですと誰でも予約なしに来れますけども、そういった相談会に行きやすいかどうかとか、そういったときに、やはり、今やっている区民ホールですと、来庁者の方で、すぐ聞きたいわというときにはすぐに対応できるような、そういった対応もできるかなということで、今回、区民ホールとさせていただいております。

ただ、また、今後、下期もこういったスマホ教室それから相談会を開催していく中で、またほかの、社協なんかの取組も、タイミングもありますので、そういうところで、場所については柔軟に対応していきたいというふうに思っております。

○牛尾委員 あと、これは高齢者向けの教室なんですけれども、やっぱり高齢者じゃなくても、一般にスマートフォンを持っていても、本当に機能が分からないという方もいらっしゃるし、そうした高齢者以外の方へのこうした企画の、まあ、何といひかな、拡大といひかな、そういうのは検討されるんですか。

○御郷デジタル政策課長 今のところ、この、国と都の連携事業の要件としては60歳以上というのが一つの目安になっておりまして、その下の年齢層につきましては、今のところメニューとしてはない状況でございます。

ただ、また、その需要などもしっかりと見ながら、今後、区の単独事業でやるのかどうかも含めて、ちょっと検討していきたいというふうに考えております。

以上です。

○米田委員長 ほかにございますか。

○はやお委員 この事業自体は、情報格差を広げないということで、縮めることがどこまでできるかという話はあるんですけども。一番やっぱり感じたことは、今言ったように東京都、そして並びにソフマップの事業であると。

それと一方で、先ほどもちょっとちらっと言っていましたけど、地域振興のほうのコミュニティ総務課のほうでやっている内容。この辺のところについて、実を言うと、うちの当町会のほうも、それを使いながら、役員並びに婦人部長が入って、また婦人部のほうもLINEの使い方だとかというのをやっているんですね。で、かなり何度も何度も、個々個別にやっているものですから、かなりそういうリテラシーの部分についてまで入るような整理がかかってきているんで、なかなか、これだけの体験会だけではいけないと思うんです。

だから、今の話からすると、部分で議論になっちゃうんですけども、やはり、私が聞きたいのは、そういう、コミュニティ総務課もやっているそういう、事業名は、ちょっと、何だったか忘れちゃったんですけど、事業を含めて、これがどういう位置づけなのか、で、補完をどうやってしていくのか。つまり、それぞれの事業についての役割をやっぱり常に言っているのは、関連がどういうふうにあって、最終的に情報の格差を減らしていくのかということはどうやっているのかが見えないんですよ。今のこれだけやったら、もう、猫の、猫じゃらしみたいなもので、ぱっぱっぱっぱという話になっているけど、でも、ほかの事業もあるでしょ、と。そこはDXがきちっと把握して、こうでございますと説明がないと、やっぱり我々としては、どういうふうにそれを対応しているのか分かんないんですけど、その辺どのように考えているのか、お答えいただきたい。

○御郷デジタル政策課長 今、委員のお話のコミュニティ総務課の取組ですけども、デジタルツール、LINEとかのツールの活用支援ということで、ZoomとかLINEとかの、実際にちょっと使うような、そういった講習会を開いたりとか、また、その訪問、予約というふうに聞いていますけど、訪問して、実際に教えるような、そういったメニューもあたりとかします。また、機器を助成するようなものもあったと思いますけども、そういった取組もコミュニティ総務課ではしております。

一方で、社協のほうでも、ボランティアの方に、実際にスマホの使い方を高齢者の方に教えたりとかということを取り組んでいるのを社協のほうでもやっておりますし、また、うちのほうのデジタル政策課のほうでも、こういったスマホ教室を開いているということで、全体的な体系として、今、はっきりと分けというのがなかなか難しい中で、じゃあ何でこういうことを取り組んでいるかということでは、今お話をさせていただいている、なかなか、その、まだリーチできていない高齢者の方が中にはまだいるというふうに認識しております。要は、スマホ教室を実際に開いているかどうか、なかなか認識できていないような高齢者の方も、中にはいらっしゃると思うんですね。ですが、今は、何回も何回もスマホ教室を、今は当課としてはしっかりとさせていただきながら、取り残されることのないような形で高齢者の方に参加いただくような形で、要はリーチしているような状況でございます。

それで、全く横との連携がないかということ、そうではなくて、しっかりとコミュニティ総務課と社協のほうも、しっかりと横の連携はちょっと図りながら、今は進めているといったところでございます。

以上です。

○はやお委員 もう、これ以上、まあ、いろいろあるんですよ。それぞれ、いろいろ事業をやってみて、それでやっていきながら総括して行って、で、こういう役割分担を決めて

いこうねとか、位置づけをこうしましょうねという整理の仕方もあるし、トップダウンみたいに、こういうふうに、情報格差を整理するためにこうやろうねと。本来であれば、効率的にやるのはそっちのほうだろうとは思いますが、今の話を聞いていたら、なかなかその辺のところも整理できていないようだから、やはりDXの部隊がそのところを整理して、もう一度そのところをきちっと網の目のように補完し合って、どういうふうにこういう情報格差を減らし、やっていくのか。ここ、逆に何かあったら、僕、一番大切なところなんですよ。実際のところ、ポータルサイトをやったけれども、みんなご高齢者の方で、いや、もっと中間のところでもっとあるという可能性があるから、この使いこなせる運用の部分とかソフトの部分のところをやはりもう少しトータル的に、ハードウェアのことだけではなくて。だから、デバイスということ言いながらも、今言ったスマートフォンがベースになることだから、その辺のところはどういうふうに底上げしていくのかというのは再整理していただきたいんですけど、いかがでしょうか。

○村木デジタル担当部長 ただいまはやお委員のほうから、デジタルデバインド対策全般についての考え方についてのご質問を頂きました。

先ほど担当課長のほうから申し上げましたように、デバインド対策、我々のほうでやっているほかにも、例えばコミュニティの関係でもやっておりますし、それから福祉の関係でもやっております。それぞれ、我々のやっているのは比較的ベーシックといいますか、一般的な、一般的な使い方ということで、コミュニティ部門でやっておりますのは、先ほどLINEとかというお話がございましたが、そういった、いわゆるコミュニティツール、そちらを中心にしたものというふうになります。それから福祉のほうは、これはもう、個々の福祉の、例えば社会福祉協議会など、それぞれの方の生活の中に入って行って、様々な支援をしておりますので、そういった生活支援の中で必要なものを一つとして、このスマートフォンの使い方、そういったものの支援とか、そういったことをさせていただきます。

ただ、今言ったように、明確にそこで分けられるものではございませんので、それぞれのところ、重なっているところがございますが、これは、全体としまして、できるだけ取りこぼさないように、できるだけ多くの方々に手を差し伸べられるような、そういった形で全体的に目配りをしながら、まあ、体系的にやるというのはなかなか難しいところがございますけど、それぞれのところがいろいろと工夫しながらやっていき、それについてデジタルのほうでいろいろ全体的なところを見ながら、取りこぼさないように進めていきたいと思っておりますので、よろしく願いいたします。

○はやお委員 最後。すみません。

○米田委員長 はやお委員。

○はやお委員 まあ、そうでしょう。重なり具合のところ、そのことは言っていないんです。そんなびちっとね、重なっちゃいけないなんていうのは、そんなあり得ないことです。で、オーバーラップしながら、例えば先ほどのコミュニティのほうなんかについては、当初は、やっぱり役員だとか、何かの情報をLINEでやろうと言っていたら、それを聞いていた婦人部長が勉強会に来て、そして、例えば婦人部のほうの先輩たちに伝えてくれて、こういうことができますよと。

で、私なんかも、このアプリがありますよといったら、PDFにする、こんなアプリが

あるのかと驚くぐらい、やっぱりいろんな知識があるもんですから、そういうふうにする。だから、今、ちょっとそこのところについては、重なっているのがいけないということじゃなくて、どういうふうな、今事業があるのかということとはちょっと整理して、ここで、委員会で報告してもらえると、やっぱり大切なことだと思って、こういうことをやっているんだということができるのかどうか、お答えいただきたいと思います。

○村木デジタル担当部長 ただいまご指摘ありましたが、ほかの部署でも、先ほどご説明しましたとおり、ほかの部署でも様々この関係の事業をしております。もちろん我々のほうでもそれは把握しておりますので、そちらのほうは、じゃあ、次回、全体像としてお示しさせていただきたいと思いますので、よろしく願いいたします。

○はやお委員 はい。

○米田委員長 牛尾委員。

○牛尾委員 これ、矛盾する話でもあるんですけども、こういった機能を使って、もう便利になりますよというのを高齢者の皆さんにお知らせするというのは大事なことだと思うんですけども、一方で、スマホを使うことによって、例えば特殊詐欺とか、そういったリスクの面、こういうのをしっかりお知らせしなきゃいけないと思うんですけども、そこについてのお考えを。

○御郷デジタル政策課長 今、牛尾委員からのご指摘でございます。令和4年度に実際にアンケートを調査したところで、そのデバイス、スマホなどを持たない理由の第2位として、約4割の方が詐欺に遭うかもしれないからとかという形での回答もございました。

今、こういった講習会、特に、今、今月開いている4回の、定期的に関いている講習会の中では、こういった詐欺に遭わないための方策などについてもメニューの中に盛り込まれておりますので、そういった形で、スマホ教室の中ではしっかりと呼びかけているところでございます。

以上です。

○米田委員長 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、（2）デジタルデバйд対策について、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。（発言する者あり）はい。

委員の方から、何かございますか。

〔「なし」と呼ぶ者あり〕

○米田委員長 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。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22分閉会