

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。

欠席届が出ています。嶋崎委員が病気療養のため欠席です。

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きました。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。報告事項が2件です。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）千代田区DX戦略にかかる新たな展開について、理事者からの説明を求めます。

○御郷デジタル政策課長 報告事項（1）千代田区DX戦略にかかる新たな展開についてご報告いたします。

全体版は参考資料としてお手元に配付しておりますけども、本日は概要版の政策経営部資料1に基づきご説明させていただきます。

表紙をおめくりください。1ページ目をご覧ください。DX戦略につきましては、今年度が計画期間3年の2年目に当たります。このため、中間地点として、現時点の成果や進捗状況から課題を整理し、残り期間の取組を加速させ、次期戦略につなげてまいります。

2ページ目をご覧ください。これまで取り組んでまいりました施策について、三つの将来像ごとに分類しております。まず一番左の将来像①は、区民の利便性向上に資する取組でして、行政手続きガイドや区独自のポータルサイト、スマート窓口がございます。真ん中の将来像②は、職員の生産性向上に資する取組でございます。オフィスレイアウトの変更やリモートワークの導入、BPRの推進などでございます。一番右側の将来像③は、安全が担保された環境でのデジタル技術と情報の活用を目指すものでございまして、情報セキュリティポリシーの見直しや監査の実施などがございます。そしてこれらの施策を支える基本的な取組といたしまして、システムのリプレースやマイナンバーカードの普及がございます。

1枚おめくりいただきまして3ページをご覧ください。それぞれの施策の進捗状況について取りまとめしております。まず、行政手続きガイドによる案内です。こちらは質問に答えるだけで事前に必要な手続きが確認できるため、手続きの漏れや忘れ物の防止が期待できます。これまで1万を超えるアクセス件数があり、このガイド終了時に集計している満足度調査では平均3.95点と、ほぼ4点に迫る高評価を頂いております。

下段は今年8月に運用を開始した区独自のポータルサイトの運営です。区民との結節点として、オンライン申請だけでなく、予約や決済、相談等を集約し、必要な情報をプッシュ型で発信しております。子育て関係の40手続きから開始しており、既に1,000人に上る方に登録いただいております。

4ページをご覧ください。スマート窓口、窓口キャッシュレス化です。まず上段の異動受付支援システムの導入です。OCR等を活用して書類の作成支援を行うことで、区外か

ら異動してこられた方の書く手間をできるだけ省くとともに、業務の正確性や効率性の向上にも寄与するものです。現在、麴町、万世橋の2出張所でトライアル導入をしております。

中段の申請書作成支援システムの導入です。マイナンバーカードや免許証を機械に挿入し、児童手当認定請求書など、必要な書類を選択することで、氏名や住所等の基本情報が印字されて出力されるシステムです。185件の処理実績となっております。

下段の窓口キャッシュレス化の推進です。総合窓口と6出張所におきまして、区民館利用料や納税証明書手数料など、一部の手数料、使用料の支払いをキャッシュレス対応しているものです。利便性向上に加えまして対応時間の短縮や混雑解消などに寄与しております。キャッシュレス利用率は件数ベースで14%となっております。

1枚おめくりいただき、5ページをご覧ください。デジタルデバイド対策です。これまで高齢者向けにスマホ講習会や相談会を実施してまいりました。今後は複数回参加型の講習会や滞在型の相談会を行ってまいります。

続きまして、個別分野の取組み①です。GIGAスクール構想「ちよだスマートスクール」です。学校におけるICT環境の整備と教員等に対する研修を実施してまいりました。この結果、区内の全11校が学校情報化優良校に、区教育委員会が学校情報化先進地域に認定されました。

個別分野の取組み②です。保育園の業務効率化を目指し園内業務支援システムを導入いたしました。園児の登降園や延長保育料の計算等、煩雑な業務を支援するシステムです。保護者の利便性向上、職員の業務負担の軽減につながります。登録者数は、区内保育園に在籍している約480名でございます。

個別分野の取組み③です。観桜期の千鳥ヶ淵ボート場において整理券システムを導入いたしました。利用者は乗船時間を指定できるため、それまで区内を周遊するなど、待ち時間を有効活用できます。約12,000枚ご利用いただいております。

6ページをご覧ください。個別分野の取組み④です。スマホで道路の損傷を報告できるMy City Reportでございます。電話に加え、スマホでも対応可能となり、報告チャネルを増やすとともに、損傷状況を映像で確認できるため業務の効率化にもつながっております。これまで約400件の投稿実績がございます。

個別分野の取組み⑤です。区内の飲食店等にCO₂センサーを導入し、誰でも3密の状況を把握でき安心感を提供することができました。センサーの配付数は約1,300件でございます。

個別分野の取組み⑥です。粗大ごみについてチャット形式でごみの金額の確認や収集の申込みが可能となりました。約160件のチャットによる申込みがございます。

個別分野の取組み⑦です。想定59万人の帰宅困難者対策として、一時受入施設の開設状況等をダッシュボードで見える化し、スムーズな避難行動を支援してまいります。鉄道駅等にQRコードを設置するとともに、英語表記にも対応してまいります。

1枚おめくりいただき、7ページをご覧ください。将来像②の職員の生産性向上に向けた取組でございます。ワークプレイスの変革として、フリーアドレスや打合せブースの設置などの取組を進めてまいりました。リモートワークの推進は、新型コロナウイルス感染症の感染拡大を契機にBCPの観点から導入いたしました。現在は効率的な業務遂行と多

様な働き方の実現に向けて継続して推進しております。

続きまして、BPRの推進でございます。業務の煩雑化により区民サービスの低下にならないようBPRを実施してまいりました。在宅支援課や保険年金課などの業務では約3割削減しております。これまで100名を超える職員が研修に参加し、50業務以上で検討してまいりました。

続きまして、ペーパーレスの推進です。文書事務の見直しや打合せコーナーへのモニターの設置などの取組により、令和2年度と比べて4年度は約24%削減しております。職員の約7割がペーパーレスによる生産性の向上を実感していると回答しております。

8ページをご覧ください。情報セキュリティの見直しでございます。情報セキュリティ委員会の役割やセキュリティ対策を見直すため、昨年10月にポリシーを改定しております。また、セキュリティポリシーの運用状況を点検し、外部監査を実施いたしました。指摘事項に対しては適正に是正しております。さらに、職員の研修を実施するなど、リテラシー向上にも取り組むほか、区のホームページにおいてオープンデータを提供するとともに、都の東京データプラットフォームにおけるデータを拡充するなど、さらなる活用を検討してまいります。

1枚おめくりいただき、9ページをご覧ください。ここからは課題を整理して今後の取組の方向性を示しております。まず、現状のポイントですが、これまでの進捗状況からDXの取組は着実に進展しているものと考えております。また、行政のデジタル化について、区民から期待する声が多い一方で、個人情報流出や詐欺に巻き込まれる不安も抱えるなど、区民の満足度は必ずしも高いとは言い切れません。さらにDXの進捗度合いは職員の意欲や管理職等の上位層の関与が大きく影響しております。

こうした現状を踏まえた課題は以下の4点でございます。課題①、行政のデジタル化に係る区民満足度は低い水準であること。課題②、区内で活動する様々な主体を最大限活用できていないこと。課題③、デジタル人材や情報リテラシーが不足していること。課題④、庁内の組織文化として定着していないことでございます。それぞれの課題について、次のページ以降で詳しくご説明いたします。

10ページをご覧ください。上段の課題①、行政のデジタル化に係る区民の満足度が低い点でございます。左の棒グラフは職員アンケート調査の結果でございます。手続ガイドやポータルサイトなどの取組については職員の満足度は高い状況です。一方で、右のグラフは第49回区民世論調査の施策の相関図でございます。横軸が満足度評価点、縦軸が重要度評価点です。デジタル化の推進に係る重要度は、ほかの施策の中で中位程度を位置している一方で、満足度評価点はほかの施策と比べて低い状況です。こうしたことから、区民に満足していただける区民目線に立った行政サービスのデジタル化を推進する必要があります。

続きまして、課題②、様々な主体を最大限活用できていない点でございます。区内には7万人に迫る区民や3万を超える事業所が集積するとともに、14の大学、五つの短期大学を擁し、知恵と活力があふれております。区民や企業の多様なニーズに柔軟に対応できる仕組みを構築するほか、貴重な意見やアイデアを基に業務や行政サービスを掘り起こすことが重要です。こうしたことから、デジタル化のニーズに対応するためにも区民や大学、企業等と連携して地域が主役となる取組が必要でございます。

1枚おめくりいただき、11ページをご覧ください。課題③、デジタル人材や情報リテラシーが不足している点です。経済産業省の資料によりますと、2030年におけるIT人材の不足数は、高位シナリオで79万人と試算されております。こうしたことから、人材確保とともに職員のリテラシー向上が不可欠です。このためにも、より質の高い人材を迅速かつ柔軟に確保するとともに、研修等を通じて区職員のデジタルスキルの向上を図る必要がございます。

課題④、庁内の組織文化として定着していない点でございます。左の円グラフは取組推進と意識が関連していることを示しております。また右のグラフは施策の進捗度合いが管理職等の上位層の関与度合いと相関していることを示しております。こうしたことから、区のDX化をさらに加速させるためには組織内の体制強化が必要です。

12ページをご覧ください。これらの四つの必要なポイントから今後の取組の方向性を右側の5点にまとめております。まず方向性①といたしまして、DXの理解促進に資するよう、区の施策を集約し、区民や企業等に向けて一元的に情報発信をすること。

方向性②は、必要な情報やデータを視覚的に分かりやすく発信するデータの見える化でございます。

方向性③は、課題解決に向けたデジタル活用提案制度を創設し、区民等から提案いただいたアイデアをデジタル技術によって施策化してまいります。

方向性④は、人材の確保、研修制度の充実により、デジタル人材の確保・育成を推進してまいります。

最後に方向性⑤は、庁内協働体制や新たな検討会の立ち上げ、「DX大賞」の創設等により、庁内推進体制を強化してまいります。

行政のデジタル化にとどまらず、区民や企業、大学など、様々な地域主体と連携して、これらの取組を一体的に着実に進める、言わば地域のスマート化として「千代田区スマート化推進プロジェクト」を推進してまいります。

1枚おめくりいただき、13ページをご覧ください。地域のスマート化推進プロジェクトの一体的な取組を図示したものでございます。デジタル活用提案制度を創設し、区民や企業等から気づきやアイデア等の提案を頂きます。この提案を事業化してまいります。そして事業化した取組を区民等にしっかりと情報提供し、理解促進や関心を高めることでさらに次の施策へとつなげてまいります。このように、当プロジェクトを大きく成長させていきたいと考えております。

14ページをご覧ください。それぞれの具体的な取組でございます。情報の一元化はDXの施策を一元化して情報発信することで、理解促進、満足度の向上を期待するものでございます。また見える化でございます。視覚的に分かりやすく情報発信し、共通認識の下で施策の検討が可能となります。デジタル活用提案制度です。区民等からのアイデアや提案を基にデジタル技術を活用して地域課題を解決していく仕組みでございます。人材確保・育成です。ICT職の採用等、人材の確保や研修の充実、都や民間団体等外部組織への派遣による育成を考えております。庁内推進体制の強化です。DX所管課による伴走型協働体制の推進や、副区長をトップとする新たな組織の構築、職員提案の「DX大賞」の創設等により、庁内の機運醸成と組織横断的な取組を進めてまいりたいと思っております。

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した。

説明が終わりました。委員からの質疑を受けます。

○桜井委員 ご説明を頂きました。いよいよ千代田区もこのDX戦略にのっかって、DXに取り組み始め、進んでいくんだなということが分かりました。その中で、今、私もいろいろとまちなかの催物ですとか、または商店会だとか、様々な事業の中で、今までは全て手作業でやっていたものがオンラインを使って申請することができるようになったと。印鑑も要りませんと。そんなような話もあって、居ながらにして申請することができるということについては非常に助かるなという、そんな実感を実は持っています。

一つ、まず聞いておきたいのは、千代田区のDX戦略に係るということでのご説明を頂いたわけですが、どうなんでしょう、23区あって、今後の中で、どういう場面でそれが出てくるかどうかは分かりませんが、例えば、東京都と千代田区、それとあと22区と千代田区との関係の中で、何かそういったような関連性というものが出てこないとも限らない。そうしたときに、千代田区は一生懸命やっていると、千代田区については一人で先に走っていますよと、それはそれで結構なことなんだけど、東京都だとかほかの区とのこのDXについての進み具合というのはどんな感じなのか、分かっている範囲内で教えていただけますか。

○御郷デジタル政策課長 東京都なりほかの区との進捗状況の比較という話でございましたけども、ほかの区を含めて、今の国のほうからデジタル田園都市国家構想という旗印を基に、各都道府県、区市町村のほうでDXについてしっかりと取り組んでいるところでございます。なかなかその取組状況として、地域性とかまちの状況等を含めて、今、千代田区がどの位置にいるかというのが一概には言えないと思うんですけども、ただ、その中でも、去年の4月にDX戦略を計画をいたしまして、これまで一年半しっかりと取り組んできたというふうには担当として、所管の担当としては感じているところでございます。また、横との連携ということでも、今年の夏に東京都のほうでGovTech東京という新たな組織を立ち上げまして、こちらの組織は東京都のDXを進めるに当たりましては、都だけではなく、区市町村の連携というのもしっかりと必要だという認識の下、共同調達を含めて都と区市町村がしっかりと連携してやっていく、そういった組織でございます。そういった組織も連携しながら、今後もしっかりとDXを推進していきたいというふうに考えております。

以上です。

○桜井委員 はい、分かりました。今の段階でどういう使い方ができるのか、どういう方向に向かっていくのかということはまだ分からない。まずは千代田区だということでの判断でやられることについてはそのとおりだと私も思います。

で、今のご説明の中でも課題として述べられておりましたけども、やはり6万8,000人区民が等しくこの恩恵にあずかれるということというのが非常に大切なことだし、公平、公正なこの事業をやっていく上においても大切なことだと思うんですね。12月1日から「レシ活ちよだ」という、これ、商店街振興の一環として千代田区が打ち出しているものです。これはスマホでアプリを読み込んで、それで千代田区内の商店で買物をしたときのレシートをスマートフォンで写真を撮って送ると、20%最終的には戻ってきますよ

というとても大きなもんですよね。これ、実は私どものほうの町会でも話をしたら、これは素晴らしい企画だと言ったんだけど、どういうふうにやったらいいのか分からないという声ばかりで、結局は何もできないじゃないかという、そういう結論に、実はなっちゃったのね。じゃあどうするんだという話。非常にいい企画なんだけど、何かそれを生かしていかなければいけない。そのためにはDXを駆使したそういうような技術だとか知識だとかというレベルをやっぱり上げていかなければいけないんだけど、だけでも残念ながらそここのところについては、幾ら口で言っても、そこまで、それも一定の期間、もうこれ12月1日から始まっている事業ですから、もう来年の春で終わりになっちゃうわけですよね。そういう現状の中で、やはり公平性が担保できているのかということ、やはりちょっと違うよねというような話になっちゃう。やっぱりそれはとても残念な話なので、そこら辺のところについては、先ほどそういうデジタルに対しての不得手な方に対する取組ということのご説明がありましたけども、話を聞いていてそれだけでいいのかなという、もう一步、二歩を踏み込まないと、やはり置いてきぼりを食っちゃう人がやっぱり出てくる。これはやはり、事業としてはいいんだけど、まずはそこをやるというのもいいんだけど、やっぱり残された方に対してどうするんだというところはしっかりとやはり対策を組んでいかなければいけないと思うんですけど、そこら辺の考えについて、もう一度お聞かせいただけますか。

○御郷デジタル政策課長 今、桜井委員のご指摘、非常に重要な取組だと考えております。これまでも令和3年以降デジタルデバインド対策として、区民の皆様にデジタルの恩恵を享受できるような取組として、情報格差の、弱い方に対してサポートして取り組んでおります。また、後でちょっと報告事項2でもご説明いたしますけども、今年度も教室型のスマホ教室を開く形と、あと、いつでも予約なしで相談できる相談会のほうも拡充しているところでございます。また、講習会も単発だけでなく、4回にわたって、最初は基本操作の教室から徐々に徐々にレベルアップして行って、最後には少し応用講座としてアプリの使い方とか、そういったことで教室を開いているところでございます。今の、今回のレシ活の事業につきましても、ちょっとスマホ教室の講習会のタイミングもありますけども、もしタイミングが合うようであれば、参加いただいた参加者の方に、こういった形で、今、区の取り組んでいる事業がよりデジタル、スマホ教室でもって学べるような、そういった講座も用意していきたいというふうに考えているところでございます。

以上です。

○桜井委員 はい。

○米田委員長 はい。あと、課長、出張所でもできるように教えてくれたりするんですよね。

○御郷デジタル政策課長 すみません。一つ追加させていただきます。出張所でも、もしお困りな場合は操作の仕方等を含めて対応いたしますので、その辺も追加させていただきます。

以上です。

○米田委員長 はい。

ほかにもございますか。

○はやお委員 いろいろ多分業務委託して、きれいな形で整理できているんだろうと思う

んです。

まず、基本的なところを確認したいと思います。と申しますのは、このデジタル戦略が、令和何年、4年、いつだったっけ、最初にできたのは、（「4年」と呼ぶ者あり）4年ね。4年にできて、そのときの位置づけが書いてあるのが、我々がちょっとしつこいのかも知れないですけども、第3次基本計画に基づいてこの計画ができています。そしてみらいプロジェクト、そしてその中でというDX戦略が横にらみしながらできているんだけど、この第4次の基本構想ができていくということになると、この辺のつながりがどういうふうに変わったのか。3次計画ではこうだったという戦略に対して今総括をしているわけですよ。で、4次が入ることといったら新規の要綱が入ってくるはずなんですね。だからそのこのところはもうやってやっているのか、ここにちょっと書いていないんで、ここに書いてありますということが分かったら、そのこのところをお答えいただきたい、まずは。

○御郷デジタル政策課長 はやお委員ご指摘のとおり、令和4年4月の段階ではまだ現基本構想は策定されていなかったタイミングになります。デジタル、DX戦略のこの位置づけでございますけども、それぞれの分野にまたがるものというふうに考えております。子ども施策、高齢、少子、それぞれの、防災も含めた施策の手段としてやっていくということでございますので、現基本構想の位置づけといたしましては、推進するその基本構想の実現に向けてというところの部分に該当するというふうに考えております。

以上です。

○はやお委員 あのね、このこのところはさらに細かいことの戦略になるからね、本来であればこのこのところの、結局は基本構想との違いを整理し、そして戦略について何らかの、ここが変更したんだということが出てきて普通なんですよ。それを何も触れていないで今概略の説明があったわけです。この本体のほうの参考には書いてあるの、逆に言うと。

○御郷デジタル政策課長 この参考資料にも特段基本構想の位置づけは書いておりません。

○はやお委員 このこのところについて議論というよりは、何が一番大切かという、やっぱり計画を立てるときの体系なんですよ。基本構想があって基本計画があり、そして個別計画があって、そして年度ごとの予算、そしてまた複数年度の予算の中で具体的にやっていくわけです。それで、何かといったら、その計画があるからこそ単年度主義でなくてこの計画については担保されていますよという話で整理ができるわけですよ。非常に計画ということに関してはシビアにやっていかなきゃいけないと思うんですけど、だからこそ第4次の基本構想がなってきたら、そのこの相関性とか関連性がどうなっているかということを確認する必要があると思うんですけど、ちょっとその辺のところは今のあれじゃ、ちょっとまたはやおが繰り返し答弁を聞いているみたいになるから、ちゃんときちっと整理して答えていただきたい。

○米田委員長 ちゃんと、どう整理されたかということなんです。

○はやお委員 整理されているなら整理されている。今のご答弁じゃ、俺は理解できないな。

○米田委員長 記載もされていなかったんで、それ以外にしっかり進めていくということなんですけど、部長、行けるかね。

○村木デジタル担当部長 ただいまはやお委員のほうから基本構想との関連性についてご質問がございました。こちらはデジタルに関する個別計画ということでございますが、担

当課長のほうからも話がありましたように、区政全般、今、デジタルの考え方で様々な改革を行っていますので、区政の全般にも関わるものということになります。基本構想のほうには基本的に、例えばデジタルを推進するとか、そういうことはご存じのとおり記載がございませんが、今後、区としてこういったDXを推進していくために、その一つの個別計画としてこれを位置づけますが、今、委員からご指摘がございましたので、この基本構想との関連、そういったものについても、この計画の中できちんと明示しながら、今後、改定作業を進めていきたいと思っております。

○米田委員長 はやお委員。

○はやお委員 そうですね。やっぱり一文でも入れておかなきゃ、つなぎが、ブリッジかけられないんですよ、普通に。私もずっと企画のほうにもいたこともありますから、こうなってくると、その整合性はどうかといったときに、やっぱり説明、ブリッジをかけて、そして4次との構想との関係を明示しなかったら、これが第3次で動いているんだったら、ずっと私はみらいプロジェクトについて質問していいことになっちゃうから、そこはやっぱりきちっと整理していただきたいと思っております。

そして、また基本的なことになるんですけども、全体的にこの戦略といったところで、確かにスタートのときに3年後に整理をするというふうにしたんでしょけれども、ちょっともう一度基本的なところを。何でこのところ、戦略が令和4年でつくりながら、この3年後に新たに中間点としてやるということにしたのか、この辺の戦略の見直しをするといったところについての基本的な考えをもう一度お願いいたします。

○御郷デジタル政策課長 令和4年4月に策定して全体の計画自体が3年計画になっています。その中で、今、令和5年9月の時点で1年半という中間地点に立ったということでのそれぞれの施策の進捗状況を、成果のほうを確認しているということでございます。デジタル技術も含めて、日進月歩、どんどんどんどん技術が進んでいるという分野でございますので、当初、令和4年4月につくった段階でなかった、例えば生成AIの話とかというのも今年になって出てきたというような事例もございますので、そういった動きが早い、変化の著しい分野ということもありますので、しっかりとそれは半分の、1年半たったところで成果のほうは見直す、振り返ろうということで今回対応したものでございます。

以上です。

○はやお委員 まあ、そうですね。生成AIということで、新しい、革新的な技術が進んでくるということで。あと、この戦略となりますと、当然のごとく、この生成AIのところの、特に使い方の人材育成のところとか、またもしくはその生成AIのセキュリティの問題といったところがもう少し戦略的に明確になって、ここに書いてあるというのなら、ちょっとそこをもう少し説明して。何かといったら、生成AIということについてはいろいろありながらも、結局、その、生成AIのデータベースをどう使って、それが我々の検索した結果が漏れないようにするという話があるわけですよ。ここの戦略が、今言いましたように、生成AIがというところが大きくあるわけです。だからその戦略がより特化して明示しておかないと駄目だと思いますので、そのところをお答えいただきたいと思っております。

○小菅デジタル推進担当課長 ただいま戦略の振り返りの中で、一つ代表的な直近の技術の革新というところで生成AIのご質問を頂きました。参考資料のほうの全体版の37ペ

ージをご覧いただければと存じます。全体版の37ページのほうに、新たな取組というところで生成AIの……

○米田委員長 課長、ちょっと待ってください。大きいほうの。概略版じゃなくて。

○小菅デジタル推進担当課長 大きいほうです。失礼しました。

○はやお委員 あ、大きいほう。

○米田委員長 はい。全体版のほうです。

○はやお委員 全体版ね。その37ページ。

○米田委員長 ここに、37ページに記載されています。

○はやお委員 はい。

○小菅デジタル推進担当課長 はい。こちらのほうに、新たな取組として生成AIの活用というところでまとめさせていただいてございます。こちらの生成AIにつきましては、以前の特別委員会のほうでもご報告させていただきましたけれども、まずはトライアルからやろうというところで、今年の8月から一部の職員で実際に使ってみるというところでトライアルを実施してきております。その検証を踏まえまして、これから今後活用の方向性、あるいは、今、委員からもありましたけれども、ルール、こういったルールが必要なのか。またその検証の中で職員から出てきた声は、やっぱり生成AIを入れればすぐに効果が出るわけではなくて、やはり使うのは人だと。どう使っていくかが大事というところで、今まさに委員がおっしゃっていただいた、人材育成という観点も非常に重要になってくるというふうに認識してございます。区としましては、この検証結果を踏まえまして、これから、今まとめておりますけれども、ガイドラインという形でまとめまして、区として推進していきたいというふうに考えてございますけれども、その検証結果、あるいはガイドラインを含めまして、また改めて当委員会においてもご報告させていただきたいと思っておりますけれども、この振り返りの中では、一旦この新たな取組というところで、こちらのほうでまとめさせていただいているというところでございます。

○米田委員長 はやお委員。

○はやお委員 分かりました。新たな取組ということで、このところが逆にいうと概略版にもそれなりに何かコメントが入ってこない、今なぜこの戦略に入っていくのかというところについてのポイントとして外れた形になるので、ここは逆に言うと、生成AIということに関しては重要だと思うんですね。まずそこはそこでとどめる。

あと、この生成AIについてのセキュリティの問題、先ほどあったんですけども、このセキュリティの問題をどういうふうに考えていくのか。今、逆に言うとトライアルしているというけど、何をトライアルしているのかということなんです。というのは、その辺のセキュリティの問題、使われ方のソフトウェアの問題と、ソフトの部分と、結局はハードウェアのそういう技術的なものとして、そのセキュリティを確保していくんだと、こういう問題についてね。これどういう、画像を使うのか、動画もそういう生成AIの中で活用していくのか、この辺のところについてのある程度のガイドライン、この辺はどういうふうに考えているのかお答えいただきたい。

○小菅デジタル推進担当課長 トライアルの中身につきましては、もちろんそのセキュリティというところもあるんですけども、トライアルとしては、やはり職員がどう使っていくか、どう効果的に使っていくかというところで、実際に触ってみて、こういう使い方を

したらこういう回答が返ってきて、うまく使えたとか、そこの横の共有というところで、どういうふうに区として生成AIを使っていけるかというところが主でございます。一方、セキュリティに関しても、るる報道等でもいろいろと生成AIについて気をつけるべきところが出ていますけれども、当然気をつけていかなきゃいけないというふうには考えてございます。そこにつきましましては、情報システム課とも連携を図りながら、安全に使える環境というところについては検討しているところです。ガイドラインの中で、区として文章生成、画像生成、動画、様々ありますけれども、こういった部分をこういった使い方ができるかというところにつきましても、ガイドラインのほうで一定の方向性としてはまとめさせていただきたいなというふうに考えてございますけれども、やはりそれぞれの業務だったり、個々のケースによって、どういう使い方をするかというところは変化してくるかなと思いますので、そのガイドラインの後にも、どういうふうにその辺りを検討しながら生成AIを個々に入れていくかどうかというのを考えていくのかということについても、ちょっとガイドラインで今申し上げたところもまとめていきたいなというふうには考えてございます。

○はやお委員 先ほど、普通の生成AIはテキストファイルをビッグデータとして整理していくというのが基本的なやつなんです。あと、今後動画だとかそれをどうやって使っていくのか。現実的に、今、就職についてのエントリーシートについてはもう生成AIでやられてしまうと分かんないから、今、逆に言うと、動画だとか、そういうものの中で振り分けていくということからすると、またせっかく追いついたらまたやらなくちゃいけないということもあるので、やっぱりその辺の拡張性とか先駆的なところということはまず押さえていただきたいということは指摘しておきます。

それで、あと、これをトライアルするということについても、実際使ってみないとトライアルにならないと思っているんです。というのは、今、生成AIといいながらも、テキストファイル的なものだけだったら、結局、何を検索したかが分っちゃうわけですよ。それをどういう、トライアルというのは、ただこういうふうに使ってみようね、ああいうふうに使ってみようねって、実験的に使ってみないことにはできないわけですよ。その辺が私はどういうトライアルをしているのかがイメージがつかめないんで、もう一度そのところだけ、今まだ試行的なことなんだろうとは思っただけけれども、そのところについて、何かといったら、ある企業なんかは、このテキストファイルについての非常にセキュリティの問題があるからと、非常に慎重にやって対応を進めているということもあるので、このトライアルといったところで何を成果物として考え、トライアルしているのか、もう一度そのところをお答えいただきたい。

○小菅デジタル推進担当課長 トライアルなんですけれども、まず、区が持っている、例えば様々、議会とのやり取りの、公開されている議事録をはじめ、公開情報を事前にファイルとして入れた上で、生成AIがそこを持った上でどういうふうに回答してくるのか。そういった事前学習がないとどういう回答をしてくるのかといったところも少し比べたりだとかということもやっております。まさに使ってみないと分からないというところはおっしゃるとおりでして、文章生成、質問して回答をもらってというところも、実際に職員のほうで、もちろんその環境として事前にセキュリティのところを確認した上で、また一定のルールを定めた上ではなりませんけれども、実際に職員が業務の中で使うという

ころもやっているところでございます。また、画像につきましても、前の特別委員会でもご報告したかちょっとあれなんですけども、画像生成についても実際に使ってみたというところはやっております。その様々な職員から声を聞きますと、実際、生成AIをどういうふうにどういう場面で使っていけばいいのかというのがなかなか浮かばないというような声も多くございましたので、そういったどういう場面で使えるのか、どういうふうにプロンプト、質問を入れていくとよいのかといったところも、様々ガイドラインの中でまとめていきたいというふうに考えてございます。

○はやお委員 そこについてはできる範囲の中でまたこの委員会の中でも報告していただいて、どういふ進捗であるのかということについて、なかなか説明できないセキュリティの問題も出てくるかもしれないんですけど、その辺は委員長とよく相談していただいて情報提供していただきたいと思っております。

あと、私は2点あります。RFPをこの前のときに話したんですけど、RFPといったら、我々からするとシステム要件を整理するといったところで、今実際やっていますよという話なんですけど、その力が、私は、今、職員たちに時間とスキルがあるのかと思っております。で、何かというと、そういうことこそ外に力を借りるのかなと思っておりますけど、やっておりますと常に言われるんですけど、本当にやってんの、だったらばちょっとその辺のRFPをつくった職員たちのやつを見せてもらいたい。僕は限りなく難しいと思っております。どの程度RFPをつくらせているのか。それがやれば、実を言うと、ブラックボックスの部分についてはそれは技術者がやるんでしょうけど、インとアウトのところぐらいが整理できているのか、その辺のところもう一度というのが1点。

そしてあと、もう私ばかりやっちゃうとあれなんで、最後、20億ぐらい、決算のときに西岡委員のほうから質問したと思うんですけど、今後のこのDX戦略で20億ぐらいかかるよという話だったんですけど、この件については、戦略の中には入れないのか、何で入れないのか、というのは何かというと、必ず事業には先ほど言ったようにお金がついてくるんですね。お金がついてくることによってこの開発の規模というのが見えてきますから、この辺はどういふふうに委員会に報告し、告知していくのか、お答えいただきたい。2点。

○加茂情報システム課長 はやお委員からの1点目の質問、RFPのところにつきましては私のほうから回答させていただければと思っております。

私自身のことにもなりますけど、ここに着任して5年目になります。当初着任の折には、今、委員ご指摘のように、RFPを職員自らつくれるのかつけれないのか、ここは非常に大きな課題がありました。ただ、RFPをつくるといっても、職員に一朝一夕の研修なり、あるいは何か本を読んでというのではなかなかできないという中で、一つ仕組みの中で工夫をしたのは、プロポーザル委員会というのがございます。特に業者選定委員会の中で、大型のシステム案件、あるいはいわゆる改修案件は必ずプロポーザル委員会を実施することという中で、プロポーザル委員会の役割も、当初は調達だけ、いわゆる業者からの提案を聞いて、どこの業者を選択するかというのが中心だったんですけども、やはり事前に要件を示す、いわゆるそのRFPの初期の段階ですね。ここの書き方が非常に重要だということで、今、プロポーザル委員会のほうも、第1回目の委員会では、必ず主管課がこういうことをやりたいんだと、こういう形で調達したいんだというのをまず原文でもらって、

その上で、私ですとか、あるいは有識者の先生も必ず入られますけども、中で、もっとこういうふうな要件をきちっと伝えないと業者にはうまく伝わらないと。あるいは今現行の課題が何で、で、これを今回調達することで何をよくしたいのか、そこの意思も区としてもきちんと述べないといいRFPにはならないよという形の中で徐々に今やり出しています。ですから、そういった中で、最近よく感じることは、そういった委員会に出ても、ある程度現場のほうでもRFPの、いわゆる品質は上がってきているんじゃないかというふうに思っています。ですから、そういった繰り返しの中で、OJTも含めて、徐々に徐々に、そこで一人でも経験があればその職員がほかの部門に異動していったときも、いや、実はRFPづくりには参画したことがあるのでという形の中で展開していったらえれば、全体的なRFPの作成の、いわゆるそのスキルといいますか、リテラシーも向上するんじゃないかというふうに思っております。

○米田委員長 あともう一点、予算。

○はやお委員 お金。20億って……。 （「全体で」と呼ぶ者あり）

○米田委員長 全体で。

○はやお委員 この前20億かかると言ったんで、その辺のところはどうなっているのか。

○加茂情報システム課長 あ、続きまして情報システム課長です。

○米田委員長 はい。課長。

○加茂情報システム課長 予算の話ですけれども、このDX戦略の予算、大きく二つあると思っています。一つが、いわゆるこのDXを支える主要システムというのがございます。これは、情報系基盤の全庁LAN、それとあと二つ目が内部事務を統括します総合行政システム、それと住民系の総合住民サービスシステムという三つがございます。これに合わせてセキュリティ対策等、先ほどるこちらのほうで、今、DX戦略の途中経過等の話がありました。例えばキャッシュレスですとか、あるいは職員のペーパーレスのいろんな環境変化ですとか、そういった経費も含まれた形という形になります。その中で、やはり一番大きいのが主要システムのリプレースのところになります。一番今回のデジタル戦略の遂行で一番ベースになるのが情報基盤と言われているもので、いわゆるネットワークですとか、ハードですとか、あるいはセキュリティ関係のソフト、OS関係ですね。こちらのほうの全庁LANにつきましては、企画総務委員会の中でも進捗等ご報告を申し上げましたけれども、現在、新しい形の中で動いているという形になります。例えば、このリプレースですと、3年間かけて13億かかったという形になります。あとは、今は内部事務システムの総合行政システムのリプレース、これで約3億。それと、今、国のデジタル庁が進めています、いわゆる住民サービスの標準化、それとあとガバメントクラウド移行、これは令和7年度末まで続きますという形の中で、そちらのほうも、今、区としては大体概略6億ぐらいという形で見ています。その他、いろんなキャッシュレスですとか、いろんな取組、セキュリティ対策の取組で数億円という形で、約20億という数字を前回提示をさせていただいたということになります。

○米田委員長 はやお委員。

○はやお委員 ちょっとこれ以上のことはするつもりはないんですけども、まずRFPのことについては、先ほどもありますように、順調に、それ何を言いたいかということ、私もシステム部門にもいたことがありまして、当然フェーズというのは決まっているんです

よ。概要設計でまず現状がどう動いているのか、業務フローを確認して、そしてどういうふうにシステム化をしていくのか、それで効率がどうなっていくか。確かにその部分というのは現場との話し合いですから、そこが、現場がくれたら最高にいいわけですよ、ぶれのない形で。だからそれが人材育成になるわけです。何かと云ったら、システム化ということの発想は、やはり業務の効率化にもつながることですから。だから僕はそこを何度も言っているのは、RFPが違うよと言っているんじゃないで、どういうふうに活用されて、みんながそういうシステムの意識を持って仕事ができるようになっていくのか。だけど、みんな抱えている業務がルーチンがあるので、できるのかという話があって、現実的な話をしておかないといけません。だから、ちょっとこのプロポーザル委員会だとかという話なのか、こういうふうにRFPについてはこうやって浸透していきいます、今後はこうしていきますという、過去、現在、未来のところの整理をきちっとちゃんとRFPについて僕は整理してもらいたいと思っています。これは大きい根幹になることで、そのところがきちっと設計できれば非常に開発が早くなるということは非常に分かっているわけですよ。だからそこは何度も質問しているのはそういう意図ですので、一度この委員会で報告していただければありがたいということが一つです。

それと、あと、はやおさん古いんだよと言われちゃったのは、やはりこの前のときのポータルサイトが金額が高いだろうと云って、もう、何かと云ったら、1億も2億もかかっちゃうときというのは、僕らがバッチ処理だとか、ああいうときだったら大変な大きいコストになってくるわけですよ。だけど、何でそんなにかかるんだってある人間に聞いたら、基幹システムがLANシステムがあるし、総合行政システムもあるし、総合住民、そこに全部多岐にわたってこうなっておりますと、こういうことなんだよね。じゃあそれは分かったよと。だからこんなにかかっているんだね、ポータルサイトもと。だけど、今後、少しでも経費がかからないような仕組みのつくり方というのがないのかということなんですよ。異常だと思います、ポータルサイトの金額については。だから、例えば拡張性を持ってこれを修正したり、これをやる時に、各基幹のシステムのところでこういう例えばパラメータにしておくとか、場合によっては少し外付きのマスターにしておくとかということによって開発コストを減らすとかということもできないことはないだろうと思っている。その辺のところをちょっとやって、無理なのか、努力ができるのか。いや、もう無尽蔵にお金がかかっちゃうわけですよ。それをノーとは言わないですよ。だけどやっぱり行政経営から考えたときに、ちょうど副区長もいらっしゃっていますから、この辺のところをどうやって効率的に、やっぱり民間にいれば最小限の投資で最大限の効果を出していくということなんですよ。そのところからいって、今までシステムについては意外と無尽蔵にいいよとやってきたけれども、ここはしっかりと検討しておかなくちゃいけないことだと思いますので、お答えいただきたい。

○加茂情報システム課長 ただいまのご質問及びご指摘でございます。やはり区民の税金を預かってシステム化をしているという立場からしますと、無尽蔵に経費を使うというわけにはいかないというふうに考えております。今回のリプレースですけれども、実は今までリプレースは何回かやってきました。ただ、そのリプレースも、今あるものを改善する、改造するという形のものでしたので、今後は、世の中クラウドという言い方をしていますけれども、新たにゼロから構築をする、あるいは区自身がサーバですとかディスクとか、

そういった装置の、いわゆるその資産を持つ、そういった投資をするのではなくて、使いたいときに似たようなサービスを使う、これがクラウドサービスの大きな特徴だと思っています。クラウドサービスになりますと、特にもう、とにかくやり方次第では非常にコストが下がるということで、実はクラウド移行を見据えた形の中での情報基盤のリプレース、さらにシステムリプレースというのをやってきました。そうすることによって、今後システムに追加する、何か改造するといったときに、今あるシステムを改造するのではなくて、世の中のインターネット空間にある似通ったクラウドサービスを連結することによって、その業務を今後やっていきたいというふうに考えています。

そういった中で、新たにまたゼロから構築し直して莫大なコストをかけるという形ではなくて、そういった非常にリーズナブルで、なおかつセキュアなクラウドサービスをつなげながら、今後、内部事務、あるいは今回ガバメントクラウドもそうですけれども、全国的に一律に住民サービスが提供できる。こんなようなところへ今後方向性としては持っていくということで、来年度からいよいよいわゆるそのクラウドを使いながら、どういうふうに業務を拡張していくのか、あるいはセキュリティも含めて担保していくのか、そういったところにいよいよかじを切っていきたいというふうに思っております。

○村木デジタル担当部長 すみません。今、課長の答弁に補足させていただきたいと思えます。

ただいまはやお委員のほうから、RFPの問題、それからデジタルを推進していく上での財政の問題、こちらのほうのご質問がございました。まず、最初のRFPの関係につきましては、これ、担当課長のほうからも話がありましたが、例えばシステムを調達するときのプロポーザル等をする中で、職員が様々な要件を考えて進めていく、そういった中でいろいろ知見を高めていくという、そういったことは考えてございますが、ただ、やはり委員からもご指摘があったように、通常業務がございまして。その中で並行しながらやっていくということで、なかなか十分に検討の時間が取れないとか、そういうこともございまして、外部のコンサルの力とかも借りながら今進めているような状況もございまして。ただ、今後のことを考えますと、やはり、先ほど今後の課題の中にも課題の③ということで出ていますけど、やっぱりデジタル人材の不足とか、そういったこともございまして。これ中でこういったふうに職員のデジタルの技術、デジタルの知識というか、力を高めていくかという、そういうことが非常に大きな課題だと思っていますので、それも含めまして、今後どういうふうな、委員のご指摘のような、そういった要求水準とか、そういったものをつくっていくような力、そういったものをどうやって高めていくかというのは、またちょっと課題として受け止めさせていただきたいと思えます。

それから、経費の問題につきましては、これは確かに非常に経費が膨らんでいる状況ですが、これは本区にかかわらず、ほかの区でも大体同様の感じでございます。今、これも担当課長のほうから話がありましたが、今後システムを導入するに当たっては、クラウドを使ったサービス、こういったものが主流になってくるのではないかなというふうに考えていますので、そういった様々な新しいサービス、こういったものを工夫しながら、できるだけ経費の節減には努めていきたいと思えます。また、全体としてこういった経費がかかるのかということを経済戦略の中でどう示すかということにつきましては、これはちょっと計画全体を統括している企画部門とか、それからもちろん財政部門とか、そういったもの

と少し協議させていただいた上で、今後こういった形でこの委員会の中でお示しするかはちょっと、またこれも課題として受け止めさせていただきたいと思いますので、よろしく願います。

○はやお委員 はい。いいです。

○米田委員長 おのでら委員。

○おのでら委員 スマート窓口について、ちょっと簡潔に伺います。

書かない窓口、基本情報を何度も書かさないうって、大切な取組だと思っんですけども、こちらの職員アンケート調査を見ると、このスマート窓口、「思ったより推進できた」というのが14%しかなくて、86%の人が「思ったより推進できなかった」とあるんですね。何が問題で思ったより推進できなかったか、何をやりたかったのかということのをちょっと教えていただければと思います。参考資料のほうでも詳細な職員アンケートの結果を出していただいているんですけども、こちらで「この取組みは、今後も展開していく必要があると思いますか」というところで、スマート窓口については、ほかと比べて「あまりそう思わない」「そう思わない」という方が57%、半数以上いらっしゃるということで、職員としてもあまりこれについて気が進まないというのがちょっと見られるんじゃないかなと思うんですね。

概要版のところをちょっと戻って9ページ目のところで、DXの進捗度合いは職員の意欲や上位層の意識・関与が大きく影響しているということも書いてありますので、そうすると、半数以上の方があまりこちらについて気が進んでいないということだったら、今後これ進まないんじゃないかなという懸念もあります。この辺りの問題意識ですとか、このような回答があった背景ということのをちょっと教えていただければと思います。

○御郷デジタル政策課長 スマート窓口につきまして、まず異動受付支援システムのほうですけども、こちら出張所、麴町、万世橋出張所のほうで今トライアルでやっております。基本的に区外から異動されてきた方が受付するに当たって、書類に書くに当たって、OCRなどを活用して書く手間を省くという取組ですけども、出張所に来所された方が、そのまま要は記帳台のほうに行ってしまうと書き始めてしまうとか、窓口も、その窓口の対応の中でも、受付をして、それをプリントアウトする、そのデータを確認する間に、ちょっと時間が空いてしまうとか、その事務の流れが大分これまでの紙を普通に書いて手続をするやり方と、この書かない窓口をするに当たって大きく見直さなきゃいけないというところがまだちょっと追いついていないというところが一つ原因があるのかなと思っています。あと、申請書作成支援システムに関しましても、実績がちょっとまだ185件で200に届かないところまでございまして、こちらも、今、2階のほうにあるシステムですけども、今後、例えば申請書の種類を増やしていくとか、対応する機械をまた別のフロアにも設置していくとか、そういった見直しもしながら、利用度合いとか、職員の推進の満足度も含めて、両方をちょっと調整しながら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 牛尾委員。

○牛尾委員 様々便利になるということはいいいことなんですけれども、この概要版の9ページで、現状のポイントの中で、デジタル化の取組みは、個人情報流出、詐欺にも巻き込まれる等の不安も抱えており、区民の満足度は高いとは言えないと。やはり一番心配な

のはやっぱり個人情報の流出とか、こういったところが様々な不安を抱えていると思うんですよね、もちろん詐欺というのもあるんでしょうけれども。その対策としてどういうことをやっていくのかというのが、この概要版を見ても、こっちの参考版を見ても、なかなか見えてこないんですけれど、ここについての対策なり、区民が安心するような説明なり、そこはどういうふうに思っているんですかね。

○御郷デジタル政策課長 今ご指摘の区民のほうの個人情報の流出、詐欺に巻き込まれる等の不安という話は、全体版の、この参考資料の15ページに掲載しております。これ、令和4年度にデジタルデバインド対策を進めるに当たりまして、区民に対してアンケート調査をしております。その中で区民からの意見として出てきたものでございまして、約7割の方が個人情報の流出を心配しているとか、約4割の方が詐欺等の犯罪に巻き込まれるかどうか心配だというふうにしております。今はデジタルデバインド対策のスマホ教室講習会のほうで、使い方、基本的な操作も含めて教えている中で、こういった対策、例えばこういった表示をされたらすぐ閉じてくださいとか、犯罪に巻き込まれないとか、個人情報流出につながるような、そういった安全対策についても、デバインド対策のスマホ教室のほうで教えているといったところで対応しているところでございます。

以上です。

○牛尾委員 そうしたその個人の対策というのは必要だと思うんですよね。こういったことに巻き込まれないでくださいねというようなね。一方で、情報漏えいの、個人情報流出の半数以上はやっぱりヒューマンエラーと言われていまして、やはりそこはやっぱり職員の方々のデジタルの意識とか、そういったことについてもしっかり安心できますというようなことも区民に伝えていく必要あると思うんですけれども、そこはどうですかね。

○加茂情報システム課長 ただいまの牛尾委員からのご質問に補足をしたいと思います。

先ほどこういった対策なりこういったことをやっているかということにつきましては、参考資料の31ページに項目としてまとめさせていただいております。よろしいでしょうか。

まず基本的に、情報セキュリティポリシー。これは職員として個人情報保護、情報セキュリティとして日頃業務の中で守らなければいけないことということで規定をしているものでございます。いわゆる憲法に近いような内容になってございます。こちらのほうも1回策定したら終わりではなくて、時々社会的な情報漏えい事故ですとか、ヒヤリ・ハット情報ですとか、あるいは区の中でもそういったヒヤリ・ハットがあったときに、ここをもう少しきちっと強調しておかないと危ないぞというものを、常に改定という中で取り組んでいるのがセキュリティポリシーという形になります。このセキュリティポリシーで何を改定したのか、何を今後注意すべきかというものを、実はこの後にあります情報システム監査と職員のリテラシー向上、この二つで補っているという形になります。情報システム監査も、ただ単にその対策基準に書かれているイロハが全て守られているかということだけではなくて、監査の内容という形で、昨年度の監査の内容を書いていますけれども、実はご存じだと思うんですけれども、一昨年前、某西日本の都市で再委託事業者さんが住民情報のたくさん入ったUSBメモリーを一時的に紛失をしたというような事故がありました。これはどこでもあり得る話でしたので、例えばこの監査をやったときは、通常イロハのいろいろ守られていますかという監査だったんですけども、ここに1本に絞ってやら

させていただいたという形の中で、何を今きちっとやっていかなきゃいけないかという強弱をつけながら監査もやっていっています。

今年度もつい最近、情報システム監査、一応終わりました、ここでは個人番号利用事務、特に要配慮個人情報ですとか、個人情報の入ったいわゆる個人情報ファイル簿といいますけれども、これが適切に管理をされているのか、あるいは必要に応じてきちっと使わなくなったら削除されているのかを含めて、いわゆる個人情報のライフサイクル管理も含めて、そういった視点で監査をするとか、そういった時々に応じた形の中で監査をさせていただいています。こういった中からいろいろな気づきですとか改善点が見出されますので、それを職員のリテラシー向上という形になっていきますけれども、研修の中でそれをフィードバックをしたり、あと、今、情報セキュリティハンドブックというの、今、改定していますけれども、どうしてもセキュリティポリシーの対策基準ということになりますと、非常に条文が難しかったり、全職員が持ち歩いてというわけにはいきませんので、B5判の小さい、常に机の中にしまって、あるいは持ち運べるような形の中で、ポンチ絵を多用しながら、こういったことを守っていきましょう、こんな事故が以前ありましたとか、あるいはこういうヒヤリ・ハットがありましたという形の中で啓蒙活動に努めているという形になります。

それとあともう一つは、情報セキュリティ委員会というのも昨年から立ち上げています。今回、副区長においでいただいて、副区長にはCISOという形で、チーフインフォメーションセキュリティオフィサーという形で、各条例部長さんが委員になって、年3回開催していますけれども、こういったセキュリティポリシーの見直しの話ですとか、監査の結果ですとか、あるいはこういったヒヤリ・ハットがあったよというのを共有しながら、区全体でどういうふうに情報セキュリティを高めていくのか、特に個人情報保護法改正があった中で、区の条例がなくなった中で、どうやって区として責任を持って個人情報を守っていくのか、そういった話合いの場も持つような形をして全庁的に共有を図っているということでございます。そんな形を通じて、デジタル、DXを安心・安全に推進ができればというふうに考えておるところでございます。

○牛尾委員 はい、よろしくお願ひします。

○米田委員長 副委員長。

○富山副委員長 ありがとうございます。セキュリティやヒヤリ・ハットについての共有ももちろん大切なんだと思うんですけども、やはりそういった面ばかりを強調して広めていくと、デジタルは危ない、危険、触らないでおこうという意識になってしまいますので、職員の意識などが大切というデータも出ておりますし、今後はそうではなくて、業務の効率化にかなり寄与したDXの取組や、そうではなく、今、DXに取り組んだ将来像などの共有を行っていただけると、先ほどのスマート窓口のような、まだ職員たちの流れができていないという状況をなくすためにも、そういった事例を共有していただけるとありがたいと思います。

○加茂情報システム課長 ただいま富山副委員長からのご指摘、非常に重要な部分だと思っています。正直申しまして、先ほど情報セキュリティポリシーというお話をしました。やはり職員はこれを守っている。これはもう当然のことなんですけれども、あるいは何か業務で新しくこれをシステム化したい、デジタル化したいといったときに、情報セキュリティ

ィポリシーで禁止されているからできないという発想をまず頭の中で描いてしまいますと、そこから先が全く動かなくなってしまうということがあります。私も常々そういった質問があると答えているんですけども、情報セキュリティポリシーというのはあくまでもセキュリティを守る、個人情報を守るという形で、今現段階での考え得ることを書いています。逆にこういったことを今後新たにやっていきたい、こういう業務をデジタル化したといったときに、じゃあ何を守れば個人情報なり情報セキュリティ対策ができますかという視点の中で、もしセキュリティポリシーになれば、そこを気をつけていただくような形の中で進めていきたいと思いますということも最近話として進めております。そういったことで、職員の意識も、情報セキュリティポリシーを守りながらも、一方では新しいこと、あるいは新たな仕組みを構築していくためには、ちょっとそういった将来像も描きながら、じゃあ何に留意してやっていかなきゃいけないのか、そこはちょっとフレキシブルに考えながら進められるようにしていければということで、そういった空気づくりに今努めているところでございます。

○米田委員長 よろしいでしょうか。

〔「なし」と呼ぶ者あり〕

○米田委員長 それでは、（１）千代田区DX戦略にかかる新たな展開についての質疑を終了いたします。

次に、（２）千代田区が実施する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 政策経営部資料2に基づきまして、千代田区が実施するデジタルデバインド対策についてご報告申し上げます。

所管部署ごとにそれぞれ実施するデバインド対策を取りまとめております。A4横の1枚目をご覧ください。まず一番左の列、こちらがデジタル政策課でございます。取組の概要といたしましては、スマートフォンに不慣れな方やもっと使いこなしたい方を対象に、区民館等で講習会や相談会を開催しております。具体的には2点でございます。まず、今年度は総務省の補助事業に選定されました株式会社ソフマップと連携いたしまして、基本的なスマートフォンの操作方法やLINEなどのSNSの使い方に関する講習会を実施しております。また、都の事業といたしまして、4回1セットのステップアップ型のスマホ教室や定期相談会を開催しております。また、スマートフォンをお持ちでない方にはスマートフォンをお貸ししております。

続きまして、中列のコミュニティ総務課でございます。地域コミュニティの活性化を目的として、町会など、地域の団体に対して講習会や整備補助を実施しております。スマホ講習会などの訪問支援やSNS、Zoomなどのデジタルツールの講習会、独自の活動に対する情報発信方法の立案などのイベント企画支援、ヘルプデスクによる相談受付などを行っております。また、地域の団体が取得するパソコンやタブレット等のデジタル機器の購入費用を助成しております。

一番右側の社会福祉協議会でございます。高齢者の社会参加や地域活動への支援のため、ボランティア等の協力を得ながらデジタル機器に慣れる機会を創出しております。主に相談会が中心となっております。提供メニューといたしましては、企業やボランティアを講師に招き、毎月サロンを開催するスマホサロンのほか、「デジタルサポートちよだ」の

ボランティア団体が講師となるデジタルサポート相談会、日常の困り事を有償でお手伝いするふたばサービス、高齢者の居場所としてのプログラムの一つとしてスマホちょっと相談がございます。

区といたしましては、誰もがデジタルの恩恵を享受できるよう、様々なチャネルを活用しながら、全庁を挙げてデバインド対策に取り組んでまいります。

説明は以上です。

○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。（「ちょっと休憩を取っていただけますか」と呼ぶ者あり）

はい。休憩します。

午前11時42分休憩

午前11時43分再開

○米田委員長 再開いたします。

委員からの質疑、ございますか。よろしいですか。

〔「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。

それでは、（2）千代田区が実施するデジタルデバインド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。（「ありません」と呼ぶ者あり）はい。ありがとうございます。

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。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44分閉会