

令和 2 年

行財政改革特別委員会会議録

と き 令和 2 年 9 月 2 5 日

品 川 区 議 会

令和2年 品川区議会行財政改革特別委員会

日 時 令和2年9月25日（金） 午前10時00分～午前11時41分

場 所 品川区議会 議会棟6階 第1委員会室

出席委員	委員長	大倉 たかひろ 君	副委員長	あくつ 広 王 君
	委員	石 田 秀 男 君	委員	芹 澤 裕 次 郎 君
	委員	小 芝 新 君	委員	大 沢 真 一 君
	委員	せ お 麻 里 君	委員	若 林 ひろき 君
	委員	塚本 よしひろ 君	委員	鈴 木 ひろ子 君
	委員	の だ て 稔 史 君	委員	お く の 晋 治 君
	委員	須 貝 行 宏 君		

出席説明員	堀 越 企 画 部 長	佐 藤 企 画 調 整 課 長 (計 画 担 当 課 長 兼 務)
	品 川 財 政 課 長	山 本 情 報 推 進 課 長
	榎 本 総 務 部 長	立 川 総 務 課 長
	東 野 経 理 課 長	黒 田 人 事 課 長

○午前10時00分開会

○大倉委員長

ただいまから、行財政改革特別委員を開会いたします。

本日はお手元に配付してございます審査・調査予定表のとおり、特定事件調査およびその他を予定しております。

なお、特定事件調査に関連して、情報推進課長および人事課長にご同席いただいておりますので、ご案内いたします。

また、本日の委員会もこれまで同様に、新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、委員会室のレイアウトを変更して実施いたしますので、ご了承ください。

最後に、本日も特に会議時間が長時間にならないよう、簡潔かつ効率的なご質疑にご協力をお願いいたします。

1 特定事件調査

○大倉委員長

はじめに、予定表1の特定事件調査を議題に供します。

まず前回の委員会で鈴木ひろ子委員よりご発言のあった、超過勤務や有給休暇取得率の資料の件でございますが、正副委員長で協議した結果、今回の委員会では提示しないこととさせていただきましたので、ご了承ください。

それでは改めて本日の特定事件調査です。働き方改革に関するこのうち、チャットボット、ICTについて取り上げます。今回は、既に運用が開始されているチャットボットによる業務の効率化をはじめとして、区におけるICTを活用した取組みの現状を理事者よりご説明いただき、前回の委員会での議論や新型コロナウイルスに伴う新しい生活様式の視点も踏まえ、ICTの活用による区の働き方改革について議論ができればと考えております。

それでは、理事者よりご説明をお願いいたします。

○山本情報推進課長

それでは、私から区の働き方改革に関わるICTの活用についてご説明させていただきます。

まず、1の社会的背景についてです。少子高齢化が進み、2040年頃には団塊ジュニア世代と呼ばれる世代が65歳以上となる一方で、その頃に20歳代前半となる者の数は、団塊ジュニア世代の半分程度になることが指摘されているところです。総務省の研究会では、2040年問題とも呼ばれており、その頃に行政ニーズがピークに達するとも言われております。一方で、AIをはじめとした先端技術が普及しつつあり、地方公共団体の業務においても、まだ限定的ではありますが、活用可能な領域が増えてきている状況です。

今後限られた職員数でより多くの、新たな行政ニーズに対応していかなければならない可能性が高く、区民サービスを維持していくためには、業務の自動化、省力化につながるAIなどの技術を積極的に活用していく必要がございます。

また、新型コロナウイルス感染症の拡大を受け、新しい生活様式に対応した行政サービスが求められる中、ICTを活用した業務効率化を実現し、区民サービスの向上につなげていく必要がございます。

次に、2番の国の動向についてですが、さまざまな社会的背景等を受けまして、ここ数年、国から地方公共団体に関連するICT活用に関する方針が多く打ち出されておりますので、区に関係する部分を

幾つかご説明いたします。

まず、(1)のデジタル手続法についてでございます。デジタル手続法は、情報通信技術を活用し、行政手続などの利便性の向上や行政運営の簡素化、効率化を図るため、行政のデジタル化に関する基本原則や行政手続の原則オンライン化のために必要な事項などが定められたものとなります。行政手続の原則オンライン化につきましては、地方公共団体には努力義務が課せられる内容となっております。

続いて、(2)のデジタル・ガバメント実行計画についてですが、地方公共団体におけるデジタル・ガバメントの推進のため、バックオフィスも含めたデジタル化、業務改革、BPRの取組みにより、住民の利便性向上および行政の効率化を図ることが必要であるとされております。

具体的な実現方法といたしまして、資料に記載の①から③の取組みが規定されております。まず、①のBPR、業務改革の実施の推進については、地方公共団体の行政手続のオンライン化を進めるに当たっては、内部事務のデジタル化や窓口の見直し、いわゆる書かない窓口への変更等も含めた業務改革を推進していかなければならないとされております。

次に、②の地方公共団体における業務プロセス・情報システムの標準化の推進についてですが、地方公共団体における情報システムの共同利用を推進するため、国が主導してシステムの標準仕様書を策定し、業務プロセスと情報システムの標準化を進めるといった内容となっております。

現状では住民基本台帳事務など、全国的に共通で行われている業務につきましても、自治体ごとに導入しているシステムの仕様内容やそれを使った業務プロセスもばらばらとなっており、それが要因としてシステムの導入や制度改正への対応など、自治体負担が大きくなっていると指摘されております。

情報システム運用などに関わる業務効率化を実現していくために、今後、住民記録システムや地方税、社会保障等のシステムについて国で標準の仕様書を定め、その仕様書に基づいて各自自治体がシステム導入を行うこととされております。

第1弾といたしまして、今月中旬に住民記録システムの標準仕様書が国から示されたところです。来年度以降、地方税や国民健康保険など、他の情報システムの標準仕様書が策定される予定となっております。

続きまして、③の地方公共団体におけるAI・RPA等による業務効率化の推進についてです。本格的な人口減少社会となる2040年頃を見据え、希少化する人的資源を本来注力すべき業務に振り向けるため、地方公共団体の業務のあり方を刷新することが必要であるとされており、AIやRPA等のデジタル技術は地方公共団体の業務を改善する有力なツールであり、今後積極的に活用すべきものとされております。

続きまして、(3)の経済財政運営と改革の基本方針2020、通称骨太の方針についてです。新型コロナウイルス感染症の拡大を受け、新たな日常を実現していくためには、資料に記載の①から③の取組みが必要とされております。

まず、①の国・地方を通じたデジタル基盤の標準化の加速についてです。先ほど(2)の②でご説明いたしました業務プロセス・情報システムの標準化の推進と同じ内容が示されております。

次に、②のデジタルトランスフォーメーションの推進についてです。デジタルトランスフォーメーションは、通称DXとも呼ばれているもので、デジタル技術を活用し、業務やサービスのあり方を抜本的に変革するという意味合いで使われる言葉です。地方自治体も含めた社会全体のDXが新たな日常の原動力となることから、AIなどの導入を推進しながら、デジタルトランスフォーメーションを推進していくこととされております。

次に、③の書面・押印・対面主義からの脱却についてです。署名・押印・対面を前提とした制度や慣行を見直し、実際に足を運ばなくても手続きができるリモート社会の実現に向けて、全ての行政手続を対象に見直しを行い、原則として書面・押印・対面を不要とし、デジタルで完結できるよう見直すところとされています。

続きまして、3番のこれまでの区の実施についてご説明をいたします。まず、(1)のAIチャットボットについてですが、年度当初の予定では、③保育園入園相談、④戸籍・住民票、⑤児童手当等の区民向けチャットボットの運用を予定したところですが、新型コロナウイルス感染症の拡大を受け、急遽①の新型コロナウイルス感染症と②のしながわ活力応援給付金のチャットボットも運用することとなりました。

しながわ活力応援給付金につきましては、チャットボットで申請状況の確認ができる仕組みを導入し、多くの方にご利用いただいているところです。チャットボットは区民の方にとっては、区役所開庁時間帯でも問い合わせができるなどのメリットがある一方で、区にとっても、一般的な質問はチャットボットで対応することにより、電話対応の負担軽減やそれ以外の業務へのマンパワーのシフトなど、業務効率化につながるかと考えております。

次に、(2)のAI議事録自動作成システムです。音声データを自動的にテキストデータ化することができるシステムを活用することにより、会議などの議事録作成の作業時間をこれまでのテープ起こし作業と比べ、半分程度に短縮することが可能となっております。

次に、(3)のRPAについてです。定型的なパソコン操作をソフトウェアのロボットが自動で行うことにより、業務の効率化を実現できるものでございます。昨年度は4つの業務にRPAを導入いたしまして、約60%の時間削減効果が認められたところです。今年度は既にしながわ活力応援給付金の事務にRPAを活用し、24時間RPAを稼働させながら、データ処理などを行っているところです。

次に、(4)のWeb会議システム試験導入です。三密を回避しつつ、委託事業者との打ち合わせや関係機関との会議を実施するため、急遽Web会議システムの試験導入を行いました。内部ルールを制定し、運用を行っているところでございます。

次に、(5)のLINE公式アカウント運用についてです。利用者数が最も多いSNSとして幅広い年代の方に効果的な情報発信が期待できるLINE公式アカウントの運用を開始し、区政情報の発信を行っております。先ほどご説明いたしましたチャットボットもLINEから利用できるよう連携させております。今後は情報発信のみならず、さまざまな活用方法を検討してまいります。

次に、(6)のモバイルワーク試験運用についてです。今年2月より管理職を対象に、外出先でもメールの確認や電子決裁などができるモバイルワーク端末を配備し、場所を問わない働き方を試験的に運用しております。

続きまして、4番の今後のICT活用方針についてご説明をいたします。まず、(1)のデジタル化の推進についてです。これまでもICT化による業務効率化を図ってきたところではありますが、デジタル技術を最大限活用し、さらなる業務の効率化を行うためには、長期基本計画にも考え方を示しており、BPR、業務改革を行いながら、従来の業務の進め方などに縛られずに業務プロセスを抜本的に見直ししていかなければならないと考えております。

また、紙文書からデジタル文書への転換を進め、紙資源の削減だけでなく、保存場所の削減や既に導入済みの文書管理システムを活用した効率的な文書検索などを行っていければと考えております。

次に、(2)の新しい生活様式への対応についてでございます。新しい生活様式への対応として、先ほど

国の動向の部分でもご説明いたしました。署名、押印、対面主義からの脱却が求められている中、区といたしましても、オンライン申請やキャッシュレス化、ペーパーレス化を積極的に進めていき、業務効率化と区民サービスの向上につなげていければと考えております。

最後に、(3)の情報セキュリティ対策の強化についてです。ここ数年サイバー攻撃が巧妙化、複雑化している中、デジタル化の進展は新たなセキュリティリスクが生じる可能性があるものと考えております。デジタル化を進めていく一方で、個人情報流出等を防ぐためにも、さまざまな対策の強化を図りながら、デジタル時代に即した情報セキュリティ対策を実施していきたいと考えております。

○大倉委員長

ありがとうございます。それでは、本件につきまして、ご質疑等がございましたら、ご発言願います。

○おくの委員

まず、働き方改革ということで、ICTを導入する、今いろいろな試みをやっているということなのですが、現在の区の働き方、労働の状況がどうなっているかという全般的な状況を、概略でいいですから、お知らせいただきたいというのが1つです。

それから、ICTがいろいろな項目で導入されているのですが、現在の労働状況のこういうところをこういうふうに変更したいからこのやり方を導入したという目的、それでこういう効果があったという検証もそれなりに、部分的にやられているようなことがここにも書いてあったりするのですが、そこをもう少し具体的にお教え願えればと思います。

例えば、RPAのところ、4業務に導入して60%の時間削減効果があったと書かれているのですが、これがどういうことなのかもう少し具体的にお教え願いたいと思います。その他の項目についても、現在の労働状況、仕事のやり方のここをこう改善したから、このやり方を、ICTの方法を導入した、それでここがこう改善されたということをお教えいただければと思います。その点をお願いいたします。

○黒田人事課長

労働状況というお尋ねであります。特に今年度で申し上げますと、新型コロナウイルス対策であれば、前回の行財政改革特別委員会でもご説明いたしました。在宅勤務等を行いましたので、そういったことが可能であった職場もあれば、保健所のように、対策に迫られて労働時間がかなり長時間にわたったところもあります。行政でありますので、そういった行政課題が発生したときにはいち早く対応しなければいけないところもありますので、労働状況というところになりますと、今年度で言えば、そのような特徴があるところでございます。

○山本情報推進課長

働き方を改善した項目とその効果というところでございます。RPAについて申し上げますと、定型的なパソコン操作を自動化するもので、単純業務、だれでもできる業務というところで、一定の量がある場合、職員がそれに時間を取られてしまって、他の業務に手が回らなくなるという現状がありました。そういったところでRPAを導入することによりまして、今まで時間を割いていた部分をRPAが代替して、捻出できた時間をほかの政策的な業務に充てるというところで、効果があったものと考えております。

それから他の事例で申し上げますと、例えば、AIの議事録自動作成システムというところで、会議の議事録作成は全庁的に共通の業務で、一定の期限もありまして、負担が大きい業務だと考えております。1時間の会議だったら、3時間ぐらい、テープ起こしに3倍ぐらいの時間がかかると言われており

ますが、議事録自動作成システムを使うことによって、作業時間を大体半分程度、1時間の会議でしたら、大体1時間ぐらいで作成できるというところで、かなり効果があるものだと考えております。

それから、モバイルワークの試験運用でお話をさせていただきますと、外出するための移動時間というところで、私も東京都の会議等がありますけれども、そういった部分で移動時間を削減できるというところでは効果が認められるものだと考えております。

○おくの委員

ちょっと細くなるかもしれませんが、議事録の音声認識機能を使って、それをテキストデータにするソフトは従来からあったのですが、AIの音声認識機能を使ってというのは、従来のソフトとはどういうふうに違うものなのでしょうか。1つ伺います。

○山本情報推進課長

AIを使った変更点というところでは、確におっしゃるとおり、従来から音声文字に変換するというものがあつたのですが、どうしても精度の問題で、文字変換というところで精度がかなり低かつたというところがあります。それをAIの音声認識技術を活用することによって、かなり高い精度で漢字等の文字変換ができるといったところで、そういったところのプラスの改善点があると考えております。

○おくの委員

それから、これもちょっと細かいかもしれませんが、パソコンの定型業務を自動化するというのは、例えば、どういう定型業務なのですか。ちょっと具体的にイメージできればと思うのですが、伺えればと思います。

○山本情報推進課長

具体的な事例ということで、昨年度に情報推進課で導入した事例でご説明をさせていただきますと、財務会計システムといって、支払い等の処理をするためのシステムがあるのですが、ここに事業者から請求書等が届いて、それに請求金額を入れたり、支払希望日を入れて処理するという業務があるのですが、そういった部分をRPAで金額、また請求日とか、支払希望日を自動転記、システムにすることによって、業務効率化を図るものでございます。

○おくの委員

さまざまなやり方をやって、今も導入して使用中なのでしょうけれども、職員の皆さんに対する検証活動、それから、それを導入して職員の方々ご自身がどのように感じられているか、あと保育園の入園相談とか、戸籍住民票ということでは、住民の皆さんが関わってくると思うのですが、チャットボットなんかは住民の皆さんが関わってくる話になるのですが、住民の皆さんに対する検証活動はやられているのでしょうか。やられているのだとしたら、どういう感想などが出てきているのでしょうか。伺います。

○山本情報推進課長

導入後の効果検証というか、職員の感想でございしますが、私たちも新しい仕組みを導入するに当たって、一定期間をあけて、どういった効果があつたか、アンケート等をとっているところです。その辺については、おおむねうまく活用できているという意見が多いというところになってございます。

それから、チャットボットの区民向けの対応でございしますが、現在こちらの検証は行っておりません。今後、チャットボットで質問をして回答があつた場合に、その後、回答の内容が満足したものであつたかを、はい、いいえで選べるような仕組みもありますので、そういったものの実装を検討していきたい

と思っているところです。

○おくの委員

職員の皆さんの検証結果についてのデータは公開していただけるのでしょうか。

○山本情報推進課長

検証結果ということで、取りまとめを行っているところではありますが、今のところ公開する予定はございません。

○おくの委員

検証ということでは、議会などに公開していただきたいということは要望しておきたいと思います。検証を抜きにこれがいいも悪いも話が始まらないと思いますので、その点は要望しておきたいと思いません。

○須貝委員

区の働き方改革で、ICTの活用ということで、本来働き方改革というのは、働く人の立場を考えなければいけないから、今本当に仕事にお困りの方、非正規、契約社員とか、そういう方たちのことを本当は考えることが主眼だと私は思うのですが、今回はICTの活用ということでちょっとお聞きしたいと思います。

これを進めることはいいのですが、例えば、区のほうでいろいろとシステムを作って、開発して、国からもソフトをもらうと思うのですが、実際にこの区内でも高齢者、65歳以上が8万2,000人、75歳以上が4万2,000人もいる現状で、さらにITのデジタル環境をお持ちでない方が現状では多数いるということになると、区の本来の業務というのは、区民サービスが主体だと私は思うのですが、区民の皆さんの相談を受けて、何か問題があったら、現場、現状を把握して、今後どういう対処をするというのが主体だと思うので、一部では踏み込んでいくのでしょうけれども、あまり踏み込むというのは難しい面があるのかなというのが1点、お答えください。

そして、そういう弱者の方たちもそうなのですが、あと実際に今サイバー攻撃というのがありまして、さまざまなセキュリティ対策をしても、さらにそれを上回って突破する。その繰り返しでどんどん行く。最悪の場合には、将来品川区もICTをどんどん活用して進んでいったときに、怖さというのがあると私は思うのです。区民の情報が漏れてしまうのか、それから職員の情報が漏れるのか、さまざまな皆さんの相談等、個人情報漏れるのかなということを考えると、非常に危険を感じるのです。以前はそんなに思わなかったのです。セキュリティをしっかりとすれば大丈夫だと思ったのですけれども、完全に全世界で突破されている状況、そういうことに関してどのようにお考えなのか、まずその基本的な2つのことを教えてください。

○山本情報推進課長

まず、1点目の区民サービスのデジタル化の進み方というところでございます。確かに高齢の方など、ICT環境のない方が多数いらっしゃるの十分理解しておりますので、そのあたりを配慮しながら、必ずしも全ての手続きをデジタルで完結するわけではなくて、ニーズ等を見ながら、紙での申請も今までどおり残るのは当然だと思っておりますので、そのあたりの割合がシフトしていくのかなと考えているところでございます。

それから、2点目のサイバー攻撃の点です。我々もここ数年のサイバー攻撃の動きを見てみると、セキュリティ上のリスクはかなり高まっていると考えています。これまでも区として未然の対策ということで、基本的な中にウイルス等を持ち込ませない仕組みや、仮にウイルス感染したとしても、早期に発

見して、それを検知して遮断するという仕組みも入れているところではございます。今後クラウド利用などが増えていく一方で、こういったリスクが高まると思いますので、引き続き個人情報の取り扱いには注意していきたいと考えております。

○須貝委員

今、金融機関でも自分の口座からお金が引き落とされたという問題で、多くの方がどんどん怖さを感じている状況があります。実際にマイナンバーカードに対しても、推進は考えなければいけないのですが、どこまで安全なのかというのは、昨今非常に不安な状況で、マイナンバーカードを取得する方もそう急激には増えない。今回給付金の話で若い人たちが応じてくれたものの、その怖さは国民、都民、区民には拭い切れないものがあると思うのです。その辺を払拭できるような広報、啓発活動を皆さんにしない限りなかなか難しい。それから、先ほど申し上げた区民の環境、ICTに関する環境を考えると、年齢的なものもあるし、年齢層のこともあるし、さまざま考えるとなかなか大変だとちょっと思います。それについてもう一回お答えください。

そして、ここで国の動向として、BPR、業務改革とありますけれども、これはあくまでも企業のコスト、品質、サービス、スピードのようなものを、現代的なパフォーマンスを基準に劇的に改善するビジネスプロセスを根本的に考え直すということから始まっているのです。

ところが、我々のはそうではないのです。コストとかビジネスという話ではないので、その辺をこういうふうに国のほうで指針として出しているのは、向こうで出してくるのはあれなのですが、我々はあくまでも区民サービス、区民と直接触れ合いながら、相談を受けながら、現場を見ながら施策を実行していくことが主眼だと思うのです。その辺について、お聞かせください。

そして、最後にもう一点、前回もお話したのですが、これを進めることによって、さまざまな職場内で、リモートで会議とかもやると思うのですが、脳学者によると、人というのは目の前で人と話しながら、会話しながら、そこから脳が刺激されて、新しい発想や考え方が生まれるという生き物らしいのです。そうすると、こういうことをやっている、画面上で人との会話を進めていくということは、脳の活性化がそれだけ少し遅れる。人間の進化は今までそういう形でしてきたので、その辺についても、ちょっと専門的になってしまうのかもしれないのですけれども、どう思われますか。その辺についてお聞かせください。

○山本情報推進課長

まず、1点目のマイナンバーカードの件でございます。マイナンバー制度自体、制度としてのセキュリティ対策はしっかりと取れていると思っておりますので、我々としても引き続き区民の方々に制度の安全性と利便性を図りながら、マイナンバーカード普及に取り組んでいきたいと思っております。

それから2点目、ICT環境の部分ですけれども、高齢者の方と環境がない方への配慮というところは忘れないようにしていきたいと考えてございます。

それからBPRですけれども、確かにビジネスと我々行政とでは種類は違うところがあるかもしれませんが、より充実した区民サービスを提供するために、その前提として我々の働き方を効率化していかなければ、さまざまなニーズに対応できないと考えておりますので、BPRは進めていきたいと考えております。

それから最後の対面の重要性というところですが、確かに実際に目の前で話しするのと、画面を通じて話すのでは、さまざまな環境も違いますし、議論の内容も変わってくる可能性もあるかと思いますが、そういったところのデメリットもあるのかもしれませんが、できるところはウェブ会議で

やっていながら、利便性の部分を我々は享受していきたいと考えております。

○のだて委員

まず初めに、冒頭の資料提供について、資料が必要ないと判断した理由をもう少し詳しく伺いたいと思います。なぜかといえば、区の働き方改革というところでいくと、区職員の働いている現状をまず認識していくことが必要だと思いますので、それを伺いたいと思います。

○大倉委員長

冒頭の資料請求については、この委員会においても、今働き方改革ということで、ICTとテレワークということで、議会運営委員会で各会派の皆様からさまざまな意見をいただいた中でこうしたテーマということで決定してきております。

その中において、今回はICTということで、そのテーマに沿った議論がしっかりと進んでいくようにということで正副で話をした結果、資料の提供をしないと判断させていただきました。ご要望いただいた働き方の中で、有給休暇取得率や超過勤務等の話も非常に重要な点ではありますが、今回については、ICTの推進というテーマで進めていくということなので、そのように判断させていただきました。

○あくつ副委員長

今回のお申し出を受けて、我々正副も真摯に検討いたしました。今年4月15日の議会運営委員会で、この行財政改革特別委員会で何を取り上げるかということで、各会派からのお話も伺っています。申しわけないのですが、共産党からは、そういった話は一切出ていません。今回これを提案された会派からは、特定事件調査の内容とするとテレワークとICTということでの提案がありましたので、おっしゃることが大事なのもよく分かる。働き方改革は範囲が広いので、行財政改革特別委員会で取り上げると、2回に分けて、今回もやっていますけれども、その範囲まで入れてしまうと、今回の趣旨から大きく外れてしまうということで、正副で検討させていただきました。別にその内容を隠すとか、出さないということではないのですが、今回の内容とは合わないということで、提出は必要ないという結論に至ったということです。

○鈴木（ひ）委員

これは、私が資料請求をさせていただいたものなので、一言ちょっと発言させていただきたいのですが、今回のICTの活用というところで、関係ないということだったのですけれども、そもそもICTを活用する目的は何かといたら、職員の働き方をどう変えていくのが大きな目的の一つになると思うのです。ICT、AIとか、さまざまなものを使うことによって、それが労働強化になったら、逆なわけです。それが本当に効率的な仕事の改善につながり、労働時間の短縮になる。また労働環境がよくなる場所にICTを使うことによって、結びつけていくというのが大事な視点ではないかと思うのです。

そういうところで、私はICTを考えていたら、働き方というところでやるわけです。今、公務労働が本当に大変な状況です。長時間労働で、本当に夜遅くまで電気がいろいろなところについている状況ですから、これを改善するところにつなげていくことが大事なのではないかとということで、それがどう変わったのかという基礎資料として出していただきたいということで私は申し上げたものなのです。そういうところもお酌み取りいただいて、ぜひ出していただきかったと意見を申し上げておきます。

○のだて委員

私もICT活用で、働き方改革を行っていくということで……。

○石田（秀）委員

委員長、しっかりと仕切っていただきたい。冒頭しっかりと仕切られて、今そういう質問が後から出てきて、冒頭進行して、それで話がなくて、話が進んで、今、正副がちゃんとお答えしたと。鈴木ひろ子委員は元の発言者だから、最後それでお気持ちをおっしゃった。そこまでは許せるけれども、またそれに輪をかけて言ってくるというのは、議事進行がおかしい。そういうのが続くのなら休憩だ。

○大倉委員長

のだて委員の発言がこの後、どういう発言になるかというところで、まずはのだて委員の発言もお聞きして、考えていきたいと思っております。

○のだて委員

働き方改革ということで、ICT活用ということですが、目的のところでは超過勤務といった労働者、区役所職員の働き方をよりよくディーセント・ワーク、人間らしく働いていけるようにしていく。当然、区民サービスの向上ということもあります。こうしたところで検討していくために、この資料をぜひ出していただきたいということで発言をいたしました。

○石田（秀）委員

休憩をお願いします。こんなのだったら、議事進行だよ。正副委員長でもう一回よく話してくれ。おかしい。要求するというのが、先ほどお断りして、鈴木ひろ子委員のところまではまだ許せる。改めてそこでもう一回言うというのは、冒頭諮っているのだから、その中でそういう発言が出てくるというのは、今違う話にもう行っているわけだから、それは委員長として、休憩中に正副でしっかりと話をして、冒頭答えていただく。休憩を要求する。

○大倉委員長

のだて委員に申し上げます。今お話があったように、先ほども冒頭に諮っております。また、鈴木ひろ子委員からも意見ということで申し伝えられておりますので、その点を配慮してご発言願います。

○のだて委員

私は出してほしかったと思っております。

それで、この間の職員の実際の状況をお聞きしたいのですが、超過勤務の時間とか、今年度はまだデータがないでしょうけれども、昨年度の超過勤務時間が多い部署とか、状況を伺いたいと思います。

○大倉委員長

今回のICT活用ということで、先ほど来、私からも副委員長からお話しさせていただきましたが、ICTの活用に向けてということで今回テーマを設けておりますので、それに沿ってご質問いただければと思いますので、よろしく願いいたします。

○のだて委員

私はそれに沿って、まずその前提として、職員の労働状況を見たいと思って聞いているので、ぜひ労働とか、勤務の状況とかご答弁いただけたらと思います。この間の質疑で、RPAのところでは4業務に導入してきたというお話がありました。実際にどういう業務に使われたのか、この4つの業務について教えていただきたいと思います。

○山本情報推進課長

私から、RPAの4つの業務を具体的にご説明いたします。まず1つ目が、先ほどもご説明いたしましたが、財務会計システムを使った業者への支払業務が1点、人事課で行っている職員向けの連絡を行うのですが、その対象者の抽出とか、自動的に連絡するというもので1点、源泉徴収等の発行業

務で使っているのが1点と、あとグループウェアといって庁内のコミュニケーションツールがあるのですけれども、そちらで全庁的に情報提供をするのを自動で行うのが1点で、計4つでRPAを導入しております。

○のだて委員

私の認識だと、申請書類とか、手書きで丸をつけたり、名前などもあると思うのですけれども、そうしたものを読み込んで、データ化していくことなのかと思ったのですが、そのほかにもいろいろと自動的に連絡するとかといったことを行っているということでしたので、ちょっと認識を新たにさせていただきました。

こうした業務が行われてきたというところで、導入の目的を伺いたいです。あと実際に今、1から6番で行われているということですが、これを導入する前の実証実験などをやられたのか、そこでの目的や検証できたことについてご説明いただけたらと思います。

○山本情報推進課長

まず、1点目のRPAの導入目的です。RPAを使うことによって、定型的なパソコン業務、だれでもできるようなことを自動化する。それによって、業務の効率化を図ることが目的でございます。

それから、これまでの取組みの実証実験をやったかどうかというところでございますが、資料でいいますと、3の(1)のAIチャットボットにつきましては、昨年度に庁内向けのAIチャットボットの実証実験を行ったところでございます。こちらは情報推進課に問い合わせがよくあるパソコン操作とか、システムの使い方といったところを自動化するというところで実証実験を行ったところでございます。

それからRPAにつきましても、事業者の協力を得て、無償で行ったものになりますが、こちらは平成30年度に実証実験を行ってございます。

○のだて委員

実証実験を行ったところでの検証、効果がどうだったのか、特に職員の労働時間短縮といったところについてご説明いただけたらと思います。

○山本情報推進課長

失礼いたしました。効果検証というところでございますが、AIチャットボットにつきましては、質問の件数は4,000件ぐらいありまして、実際の回答率は、回答精度を上げながらも80%ぐらいまで上昇したということで、区民向けのサービスに関しても問題ないだろうと判断したところでございます。

それからRPAの部分でございますが、こちらも実証実験として、企業の協力を得て行ったものということで、1か月ぐらいしか使えなかったものなので、効果というところはなかなか難しかったですけれども、50%ぐらいの削減効果があったと考えてございます。具体的な内容としましては、実際に本格導入いたしました財務会計システムを使った支払いのところを実証実験を行ってございます。

○のだて委員

チャットボットの実証実験では80%の精度というのか、精度とまではいかないのかもしれませんが、回答率ということでしたけれども、私の認識ですと、チャットボットは、知りたいことはどんなことですかという形である一定の質問が用意されていて、それを選択したら、それに対する答えが返ってくるということだと思っているのですが、その中で回答率が100%にならない、80%になっているのは、どういった理由なのか、そこを伺いたい。

○山本情報推進課長

回答率が100%にならない理由でございますが、情報推進課もさまざまな業務を取り扱っております。今回全ての業務にAIチャットボットに対応できるようなFAQデータを用意したわけではございませんので、用意したFAQデータ以外の質問があった場合には回答ができないので、80%の精度になったというところでございます。

○のだて委員

AIとか、RPAなどICTの活用という面では、ツールとして使っていく、何のために使うのかということが重要だと思います。職員の労働環境を改善していく、また質の高い仕事を行っていくことに使っていくことが必要だと思うのですけれども、区のお考えを伺いたいということと、あと川崎市で実証実験をやられたというのを見まして、その中では、AIだけで完結するのは好ましくない。最終的には担当者につながる仕組みにしていくことがよいと言われているのですけれども、ここについても区のお考えを伺いたいと思います。

○山本情報推進課長

まず1点目の目的でございますが、確かにAI、RPAの目的はあくまで業務の効率化がメインになりますので、目的と手段を取り違えないよう今後も推進してまいります。

それから、AIの判断だけというお話がありましたけれども、確かにAIにつきまして、ディープラーニングなど、新しい技術が出てきておまして、この辺の課題としてはブラックボックス化というところで、職員としても、なぜその結果になったのかなかなか説明できないところもでございます。区としましては、判断する部分でのAIの活用はまだございませんが、今そういった技術の進展も進んでいるようですので、そのあたりを見ながら、検討等をしていきたいと思っております。

○鈴木（ひ）委員

何点かお聞かせください。まず、RPAで60%の時間削減効果があったということなのですが、具体的に何時間と言えるものであったら、時間数を教えていただきたいと思います。また、今回は4業務ということなのですが、さらにこれを広げていく考えがあるのか、また広げていくとしたらどんなところに可能性があるのかについてもお聞かせいただきたいと思います。

それと、その上の(2)の議事録自動作成システムなのですが、これは今まで1時間のものに3時間ぐらいかかっていたテープ起こしが、1時間ぐらいでできるようになったということで、素晴らしいと思ったのですが、いろいろな会議の議事録は、議会であれば外部委託していますけれども、庁舎のほうは自動作成システムで職員自身がやるという状況になっているのでしょうか。また、これだけ早く議事録が作成できるとなれば、さまざまな審議会等のホームページへのアップももっと早くできるというところにつながっていくのではないかと思いますので、そこら辺の考え方についてもお聞かせください。

○山本情報推進課長

まず、1点目のRPAの具体的な削減時間数でございますが、物によっては2か月ぐらいしか活用できなかったものがございますが、年換算で申しますと、350時間ぐらいの削減効果を見込んでいます。

それから今後の方針ですが、当然これからもデジタル化を進めていきたいと考えてございますので、活用できる部分には積極的にRPAを活用して、さらなる業務の効率化を図っていきたいと考えてございます。

それから議事録の作成でございますが、職員がやることが多いのかということで、全ての部署でど

うなっているかは把握してございませんが、多くの部署で職員が会議等の議事録を作成することが多いと認識しているところでございます。

それから、ホームページ上の公開も早くなるのではないかとこのところで、その可能性もあるとは思っています。

○鈴木（ひ）委員

さまざまな委員会のホームページへのアップはかなり時間がかかることが多いですので、そういうところにICTを活用することによって、職員の労働環境、残業などを少なくすることで働き方改革につながっていくということと、区民サービスの向上につなげるために活用することがすごく大事ではないかと思うのです。そういう点では、ぜひホームページへの公開も早く、1時間でできるとなれば、翌日にはもうアップできてしまうのかと思うのですけれども、そういうところにもぜひつなげていただきたいということで、強く要望しておきたいと思います。

それから、4番のデジタル化の推進というところで、効率的な文書検索などを実現するというところで書かれているのですけれども、こういうことをすることによって、区の保有している文書の管理がすごくスムーズにできるようになっていくのかなというイメージを持ったのです。

そういうところでいえば、区民に対しての情報公開なのですけれども、今、情報公開を求めても、結構大変なのです。どういう項目で求めるか、求めたものが的確に返ってこなかったりすることがあるのですけれども、他の自治体では、行政の文書を全て番号で管理していて、その番号でこの項目と情報公開で求めれば、それがすぐに出てくるというシステムにもう既になっている自治体があるのですが、品川区としてもそういうところにつながっていくと考えられるのか、その点についてもお聞かせください。

○山本情報推進課長

文書検索の件でございますが、現行使っているシステムに関しましては、電子上での決裁が終わったものを電子上で保存するという仕組みになっておりまして、文書の検索は、今ご案内があったような番号でという管理はしておりません。例えば、タイトルで検索すれば、引っかかって出てくるという仕掛けになってございます。今のところ番号管理等は考えていませんが、効率的な文書検索というところは引き続き研究していきたいと考えてございます。

○鈴木（ひ）委員

ICTの活用がどういう形で区民サービスの向上につながるかという視点を常に考えていただいて、行政文書を作ったときには情報公開ということを常に意識して、番号を付けて保存するという働き方になっているということも伺ったのです。それが働き方改革であり、区民サービスにもつながっていくと思いますので、ぜひよろしくお願ひしたいと思います。

それから、先ほど60%の時間が350時間ということだったのですが、350時間の時間削減効果があったということなのですけれども、このことによって職場がどう改善されたのか、例えば、残業時間が少なくなったとか、そういう改善になっているところがありましたら、その点についてもお聞かせください。

○山本情報推進課長

RPAの改善点というところでございます。先ほど申し上げましたけれども、年度途中から実装した部分が大きくて、まだ1か月か2か月しか昨年度、行っていないところがありますので、具体的な改善点はなかなか出てはございませんが、実際に時間の削減はできたというところで、できた時間、余剰の時間をほかの業務に充てることのできたのではないかと考えてございます。

○鈴木（ひ）委員

AIも含めて、ICTは本当に高度な道具ということで、使っていくことによってさまざまな時間を生み出し、それが働き方改革に、また区民サービスにつながるということでやっていただきたいと思うのですけれども、そういうところでいえば、自治体の現場で、AIとか、ICTを道具として何にどう使っていくのかという議論がされることがすごく大事なのではないかと考えているのです。それを使う目的、何のためにそれを使うのか、そしてまた使った結果どうだったのか、評価、検証、その中からどんな課題が明らかになったのかというところが、常にそういうことで職員みずからが議論する、検証する、そういう中でICTの活用が図られていくべきではないかと思うのですけれども、その点について最後にお聞かせいただきたいと思います。

○山本情報推進課長

職員のAIへの理解というところでございますが、昨年度に管理職向けの勉強会や職員向けの研修等を行ったところでございます。委員がおっしゃったとおり、職員一人ひとりがAIとは何なのか、それを使ってどういうことができるのか、それを具体的に自分たちの仕事にどう当てはめることができるのかを理解することは非常に大事だと思っていますので、引き続き研修等を充実させていきたいと思っています。

○鈴木（ひ）委員

それが本当に高度な道具として、職員の働き方が改善されるというところに、労働時間の短縮とか、質の高い仕事、また区民サービスの向上という視点でぜひ活用していただきたいということをお願いしておきます。

○塚本委員

初めに、AIチャットボットについてです。ここに5つの実施事例が挙がっています。これはいわゆるノウハウの蓄積というか、5つのシステム、AIチャットボットは、それぞれ独立しているのですか。それともちゃんと根っここのところにつながっていて、AIというか、エンジンというか、ディープラーニングのエンジンとか、そういうのが1つにつながっている作りになっていて、各所でやっているAIチャットボットですけれども、そのノウハウみたいなものはそれぞれ共有できるというか、蓄積できるというか、そういう仕組みになっているのかどうか、お知らせください。

○山本情報推進課長

今回の5種類のAIチャットボットですけれども、それぞれAIエンジンは別のものになっておりまして、独立した運用になってございますので、知識の共有等はできない仕組みになってございます。

○塚本委員

それぞれの業務が違うので、来る質問も違うといえは違うのですけれども、そういう意味では、運営するというか、委託している会社も違うのですか。今後、区内でこれはいろいろと広がっていくと思うのですけれども、そういう中で共有化するというか、それぞれのノウハウを蓄積して大きく育てていく方向性はあるのかと思うのですけれども、いかがでしょうか。

○山本情報推進課長

事業者側でございますが、今回資料の数字でいいますと、②のしながわ活力応援給付金につきましては、独立で事業者を選定しましたが、それ以外の4つの業務につきましては同じ事業者のAIエンジンを使っているところでございます。

今後の共有化等のお話ですけれども、確かに導入当初、1つのAIエンジンで全ての業務を運用して

いくかどうかという議論もあったのですけれども、各所管でそれぞれFAQデータの更新等を行っていますので、そういった業務の効率を考えますと、独立したAIエンジンでやったほうがいいのではないかとこのところで、今回こういった運用をしているところでございます。

○塚本委員

今のご答弁に関連していることなのですが、ここに出ているそのほかのこれまでの区の実績というところで、これは情報システム全体に言えることなのですが、それぞれが縦割りになっていて、同じようなシステムでも、各所管それぞれで持っているのが現状だと思います。

働き方改革ということはもちろん職員の業務の効率化ということでもある一方で、区民サービスの向上にもつなげていくことを前提にした働き方改革にさせていただきたいという前提でお話しさせていただきたいのですが、新しく赤ちゃんが生まれた、あるいは区民が亡くなったというときに、あちこちの窓口に行かなければいけないというのが今あるわけです。そこで、毎度住所を言い、氏名を言い、生年月日を言うみたいなことがあるわけです。でも業務改善をして、手続きを見直して、データを共有化するということができれば、一元的に、それこそ前々から言われているワンストップができるはずなのですが、いわゆる縦割りの打破、今後品川区におけるデジタル、ICTを進めていく中でいわゆる縦割り行政の弊害を、データの一元化とか、業務手続きの見直しを進めていく必要がきっと出てくると思うのです。ここについてどのように進めていくお考えがあるのかをお聞きしたいと思います。

○山本情報推進課長

システム間の横の連携、データの共有等のお話でございしますが、実際に各課で使っているシステム自体はいろいろな事業者のシステムを使っていて、そのまま横のつながりはなかなか難しいところではございますが、そういったデータの連携といったところは十分可能だと考えておりますので、手続きのワンストップ化のお話もございましたが、我々としましても、そのあたりを進めていきたいと考えてございます。例えば、オンラインで全て完結できるとか、窓口、入り口部分を1カ所にする、入力負担軽減を図れるようするなど、今新しいICTソリューションツールが出てきておりますので、そういったところをしっかりと研究しながら、導入できるようにさまざまな部署と検討していきたいと思っております。

○塚本委員

各システムの連携は難しいというお話があったかと思いますが、今後、2の国の動向に出ている(3)の骨太の方針、国・地方を通じたデジタル基盤の標準化の加速、これはよく言われている自治体クラウドみたいな、品川区の各所管も同じようなこと、あちこちでシステムを持っていますけれども、23区も同じようなものをそれぞれ持っている。これを1つにしたほうが効率的なのではないかという話がずっと以前からあったかと思いますが、これは国も本気で進めてくる可能性があるかと思うのですけれども、そういったこともらみながら、各所管における業務のフローというか、手続きの見直しも含めて進めていかなければいけないと思います。この後、情報システムを飛び越えた話になってくるのかもしれませんが、全庁的なお話になってくるので、そういったことも含めて、全庁的な見直しというか、ICTの推進に向けた区民のサービス向上がどうあるべきなのかをしっかりと議論していただきたいと思っております。最後に区のお考えをお聞きしたいと思います。

○佐藤企画調整課長

4月からの新長期基本計画を定めておまして、3つの政策分野、4つの視点というところで、4番目に情報技術の利用、活用をうたっているところでございます。ということで、区といたしまして、そ

ういう技術は横串を刺して、全庁的な連携を進めていくというところを明確にしておりますので、そういう対応を今後も積極的に図っていきたいと考えております。

○大沢委員

今、塚本委員はいいことを聞いていただいた。クラウドについて、ICT活用ということで、働き方改革全ての部分で、情報の共有をすることによって、いろいろな部分でメリットが出てきて、働き方改革にも寄与すると考えているのですけれども、今後のICT活用のところに3項目挙げてあるけれども、私はクラウドサービス導入に向けた取組みとか、検討とかを1つ入れてもいいような気がするのですが、課題とか、メリット・デメリット、いろいろとおありだろうと思うのです。その考え方をお聞きしたいのが1つです。

それと、2040年には団塊ジュニア世代が65歳以上、今の二十歳ぐらいの子が区を中心になってくるわけです。今この場所にいるのだから委員、その自民党のお二人以外は年代が大体似通っている、アナログ世代だと思うのです。いずれにしても、今後デジタルに切り替えていく、国もデジタル庁を作る。時代はシフトして、移っていくわけです。

その中で、今は情報推進課ということで、課長をトップとする部署があるわけです。これが業務のツールの主になると、人員がどうしても足りなくなると思うし、今は課かもしれないけれども、もうちょっと格上げするありようもあろうかと思うのです。そこら辺のビジョンを教えてください。

以上の2点、クラウド化と後者のビジョンについて、教えてください。

○山本情報推進課長

まずクラウドサービスについてでございます。クラウドサービスはここ数年かなり普及しております。区といたしましても幾つかのシステムサービス等でクラウド利用を既に行っているところでございます。メリットとしましては、比較的短期間、かつ費用も、一からシステムを構築するよりかなり安く準備できるところが1つ大きなメリットだと考えてございます。

それから、課題、デメリットは、今まではシステムのサーバーを庁舎のサーバー室に置いて、管理運用していたというところで、何か障害があったとしても、どういったことが起きたか把握しやすかったところがございますが、クラウドサービス自体のサーバーは外部のデータセンターに置かれていますので、障害が発生したとしても、何が起こったのか、こちらですぐに把握がしにくいところが1点ございます。実際には連絡体制等はしっかりと取って運用しているところでございますが、そういった可能性があるところがデメリットかと考えてございます。

それから今後のデジタルシフトというところでございますが、情報推進課を中心に、全庁的なシステム化、ICT化を進めているところで、そういったところを中心にやっている係もございますので、そこを中心に引き続き全庁的なデジタル化を進めていきたいと考えてございます。

○芹澤委員

ICTについて幾つか伺いたいと思います。先ほどから紙での申請とか、対面の申請も大切だというお話があって、それはまさにそのとおりだと思うのですけれども、今、大沢委員からもありましたとおり、デジタルネイティブ世代と呼ばれる世代、学生の頃からインターネットを使っていた方々がデジタルネイティブという話ですので、2030年には50歳代以下がもうデジタルネイティブ世代になって、社会の中核の方々がデジタルネイティブと呼ばれるようになるわけで、オンラインでの手続きがどんどん当たり前になっていくと思うのです。

この資料にも書いてあるとおり、デジタル手続法の中では、地方公共団体は手続きは努力義務ですと

というお話があると思うのですけれども、今後の流れも考えながら、今の品川区の方針として、手続きを努力義務として、何かこういうのができたらいいなというお考えなのか、それともこの手続きはなぜICTにできないのだろうかという、そちらの視点から考えていらっしゃるのかをまずお聞かせいただきたい。

あと併せて、ICTの活用、オンライン申請に関して、私も以前一般質問で少し質問しましたけれども、スマートフォンとマイナンバーカードの連携というのは結構革命的な技術かなと思っています。パソコン等で申請するより、自分が持っているスマートフォン端末でさまざまな申請ができるというのがオンライン申請の理想であろうと考えているのですけれども、それがなかなか普及しない。そもそもマイナンバーカードがまだ普及していないというのがあると思うのですが、これから行政手続をどんどんオンライン化していく中で、マイナンバーカードを通じた申請をどうやって増やしていこうと考えていらっしゃるのかをお聞かせいただきたい。

関連して、先ほどオンラインの危険性というお話もあったと思うのですが、私は書類のほうが結構危ないと思っています、私はいつも言うのですけれども、例えば、住民票の郵送請求も、免許証のカードが写真1枚とられただけでその人の住民票や戸籍を郵送で全部とられてしまうわけです。あれも切手を買って、定額小為替を買ってという手間をかけながら郵送申請しているわけです。それがマイナンバーカードになれば、スマートフォンと連携して住民票を取れる。今はコンビニでしか取ることができないと思うのですけれども、そういったセキュリティ的なものも考えて、マイナンバーカードの申請がどんどんはやっていけばいいと思っているのですが、マイナンバーカードを通じた申請の普及方法を区はどのように考えていらっしゃるのかをお聞かせください。

続けて伺うのですけれども、たしか昨年度から「しながわ〜く」ということで、フリーアドレスの導入をちょっとやっていたと思うのです。これもICTとちょっと近いものがあるのかなと思うのですけれども、さまざまな職員の方々が自分のパソコンを使わなくても業務ができる状態をこれから広げていくおつもりなのか、今どのような部署で導入されているのかをお聞かせいただきたいと思います。お願いします。

○山本情報推進課長

まず、オンラインでの申請、スマートフォンでの完結等々幾つか併せてご説明させていただきます。まず、マイナンバーカードを使ったスマートフォンでの手続き完結のところでございますが、確かに今マイナポータルというサイトからマイナンバーカードで本人認証、確認をして電子申請ができるという仕組みがございます。また一方で、区としましては、東京電子自治体共同運営サービスの電子申請サービスを中心に電子申請の拡大を行っているところでございます。オンライン申請するに当たって、本人確認というところが一番の課題だと考えてございますので、そういった意味でマイナンバーカードを使って、個人認証で本人確認を行うというところは非常に意義のあるところだと思っております。

区といたしましては、本人確認としてはマイナンバーカードを使って行うということを進めていきたいとは考えてございますが、実際にオンライン申請を進めるに当たっての基盤というところでは、マイナポータルを中心にやっていくのか、東京電子自治体共同運営サービスの電子申請サービスをやっていくのか、それ以外にも最近電子申請サービスが幾つか出てきておりますので、どういった基盤で進めていくのかというところは検討していきたいと思っております。

それから、進め方でできるもの、できないものもあるかと思いますが、オンライン申請の課題としては、添付書類の課題とかもありますので、このあたりは、全庁的にどういった手続きがあって、どう

いった課題でできないというところを今後調査、アンケートを取りたいと今考えているところです。それぞれを見て、一つずつクリアしながら、オンラインにすることによって、効果の大きいものから順に、優先的にオンライン完結の仕組みができないかというところを検討していきたいと考えているところでございます。

それからセキュリティの部分ですけれども、オンラインと郵送の申請、郵便等の配達とそのリスクのところでございます。確かに郵便ですとおっしゃったようなリスクもあるかと思えます。具体的にオンラインのほうが、もしかしたらなりすましの部分で、電子証明書の部分で暗証番号等も必要になってくるというところで、リスクとしては低くなっていくのかなと考えているところでございます。

それから最後のフリーアドレスの件ですけれども、情報推進課で昨年9月から試験的に運用しているところでございます。ただ、実際には完全なフリーアドレスというわけではなくて、グループアドレスといって、幾つか島があって、この係はこの島に座るということは決まっているのですけれども、その中で自由、係内で自由に動けるということで今運用しているところでございます。今パソコンのお話がありましたけれども、基本的にはノートパソコンのシンクライアント端末を使っているのです、それぞれ自分のシンクライアント端末を持ち歩いて仕事をしているのが現状でございます。

○芹澤委員

あと関連して、テレワークの件で、モバイルワーク、その大枠としてテレワークがあって、区で中小企業向けにテレワークの支援をやった際に、社労士の労働規則の変更というか、チェックを中小企業向けにはやっていたのですけれども、勉強不足で恐縮なのですが、公務員の皆さんがテレワークをされる際には、労働規則の変更は特に必要ないかをお聞かせいただきたいと思えます。

あと併せて、先ほど大沢委員からもありましたけれども、デジタル庁の話があって、これからオンライン化がどんどん増えていくと思うのです。今、東京都もやっていますけれども、ICTに特化した専門人材を募集し始めている。諸外国に比べると、日本にはそういった人材が多なくて、人材の奪い合いになるのではないかとといった話も少し出ていたと思うのですけれども、品川区として、情報推進課として、人材をどうやって増やしていくのか分かりませんが、今後そういった募集をする予定があるのでしょうか。その専門性を持った方が入ることで、ほかの方々の働き方が変わっていくのかなと思っているのですけれども、そういった考え方も併せてお聞かせください。

○黒田人事課長

ご質問にありましたテレワークにおける労働規則というところにつきましては、今回区で行いましたのは、前回の行財政改革特別委員会でも申し上げましたけれども、自宅勤務するということで、勤務上は出張と申しますか、旅行命令という形で行いました。ただ、これも緊急事態宣言が発せられた、いわゆる外出自粛の中で、今ある公務員の勤務条件の中で、他の自治体も含めて、同じような取り扱いをしたということであります。前回の委員会でも申し上げましたが、今後テレワークになりますと、職務専念義務というところを考えたときに、やはり課題が大きいというところもありますので、今後検討されていくところかと思っております。

○山本情報推進課長

専門人材の活用というところですが、現在は必要に応じて外部の専門の事業者等に委託をして、必要な知識と助言等を得て運用しているところでございます。現時点では、具体的に専門人材の採用等を考えてはございません。

○大沢委員

現在ということで考えていらっしゃる、専門の知識、技術、職種なので、将来的に必ずや必要になってくると思うのですが、今回のとはちょっと話は違いますが、児童相談所の開設に向けても、どうしても人材が自前というか、品川区が育てた人材が幾らか不足している部分もあったやに聞いているのですが、ICTというのはまさに未来に向けての行政のあり方、形の変化なので、必要があったらやっていきます、今委託をやっていますから、今のところ大丈夫ですということではなくて、そこはもうちょっと問題意識を持って人材確保に向けた取組みをしていただきたいと思いますと思うのですが、どうでしょう。

○黒田人事課長

職員採用につきましては、基本的には資格とか年齢の基準が決まっております、民間の方を専門的に採用するとなりますと、今の制度ですと、一般任期付という、法律に基づいて採用しなければならないというところでは、任期が基本3年で、更新して2年で、5年間と決められております。もともとの公務員法制の前提として、常勤で採用した職員で人材を育成して行政を行うという中で、例外的に専門人材を任期付で採用するという公務員制度でございますので、そういった意味では、先ほど情報推進課長も申し上げたとおり、日々変わるような先進的なところは、民間の経済活動をしているところの技術を取り入れながらやるのが有効だと考えております。そういった中では、今の制度の中でこういった人材を活用していくかというところは、ご指摘のあった児童相談所も含めて課題かと考えてございます。

○石田（秀）委員

私はこの分野はあまり詳しくないので、教えていただきたいのですが、先ほど来、情報システムの標準化というところが非常に大切なと思っております。もちろんこれを加速化していくということが、働き方改革につながるだろうし、区民サービスの向上につながる。先ほど4つは同じ業者だという話もあったのだけれども、例えば、いろいろとシステムをリニューアルしますということがよく出ますね。これは、基本的に入札をしているのか、リニューアルのときは随意契約なのか、そこをまず教えてもらいたいのと、入札をしている場合に、結果として同じ業者になりましたというのと、1者しか参加がなくて、結局同じになりましたという割合はどれぐらいだと把握されているのか。99%以上が同じで続いているのだと思っている私がいるのだけれども、そういう理解でいいのかということも含めて、そこら辺をまず教えてください。

○山本情報推進課長

システムの更新、リニューアルの場合、区のルールといたしましては、基本的には簡易型のプロポーザルを行って、提案を受けてから事業者の選定を行うという方法で実施しているところでございます。実際に事業者が替わる率を把握はしていないのですが、必ずしも同じ事業者を継続するわけではなくて、おそらく半数以上は事業者の変更があるのではないかと考えているところです。

○石田（秀）委員

私が間違っているみたいなのであれなのだけれども、私が理解しているのは、例えば、プロポーザルでも今、こういう形だといろいろな要綱を出しますよね。そうすると、今までやってきたものの情報というのかな、こういうふうにやってきましたという情報は企業秘密の部分もあるから、そこはもう一つの事業者が、企業努力として情報を取ってくださいというのが要綱に書いてあると思うのです。

それは非常に難しく、新たに出していくというと、今言ったところは、もういいや、これ、全部作り替えてしまえという感じで、それでも取る。私のイメージは、取ることが先決で、その部分がないから、よく一円入札でも取らなければいけないのは清掃工場とか、そういうシステムだと私は思ってい

て、よく言われていることがあるのだけれども、それは特許だ何だということがあるから、これは多分そういうことがあって、個人情報の取り扱いもさまざまだから、そういう意味で、非常に難しい部分があるのだと思うので、ここら辺は、皆さんが努力されても難しい部分があるのであれば、やはりある程度のところまでは国などで、ここまではオープンにして、同じ形で標準化して、これはどういう形でも出せるということをやってもらったほうが、各自治体はやりやすいのだと。

先ほど鈴木ひろ子委員が、ほかの自治体だったら、こういう情報公開、こういうこともやっていると、ここまでは一緒に、国も含めて全部オープンにするのだと、やり方も何も、システムの中身も、そういうことをやってもらったほうが各自治体の独自性も出せるし、コストも下がるし、働き方も変わってくるし、区民サービスも向上すると私は思っているので、そこら辺の考え方があれば、逆に皆さんのほうがそう言ってくださいというなら、我々というか、議員の皆さんがそういうことをもっと国に挙げてやってくださいと言ってくれたほうが、我々としても、国に強く言おうということもできるかもしれないわけで、現実にはそういうことに対応されているときに、そういう要望があってもいいと私は思うのです。ただ我々がこう言っているだけでなく、現実にはやられていて、どうお考えかというところだけをお聞かせ願いたい。

○山本情報推進課長

現状ではシステムを新しく調達する際には、各課でこういったシステムで、こういった機能が欲しいというところをいろいろな事業者へ情報提供して、うちだったら、こういうことができますというところで提案を受けて、事業者を決定することになっています。

ただ、実際にこういった機能が欲しいという、いわゆる仕様書的なものを作るのに、1年単位かかるようなシステムもありますので、そういった部分で今後標準仕様書というのを国が策定すれば、それに従ったものを事業者が提供してくる。基本的には事業者は保守や運用部分で差別化を図っていくことになると思います。そういった意味で我々の負担はかなり軽減されてくるのかなとは思っております。国も標準仕様に沿ったシステム調達を自治体に義務付けるような話も一応出てきていますので、そういったところはちょっと動向を注視しながら、いろいろと研究していきたいと考えてございます。

○あくつ副委員長

皆様方のご議論を拝聴していて、本当にいろいろな考え方があるのだなと改めて実感しています。国のほうでも新しい総理大臣がこれから行政のデジタル化を進めていく、デジタル庁も作ると言っておられて、行革大臣も判こをなくすと宣言されて、おそらくこれから怒涛の勢いで進んでいくのかと思う中でも、いろいろな考え方があるのだなということで、なかなか一朝一夕には進まないことも今日実感しています。

その中で行政におかれましては、この行財政改革特別委員会の中で初めて知ったことですが、特別区長会においても提案者ということで、リモートワークの研究なども先進的にコロナの前から進められていたことも拝聴して、実は着々とさまざまなご検討を進めていらっしゃるということには本当に敬意を表したいと思っておりますし、そこについては本当に優秀な方が、品川区の職員の方は前々から伺っていましたが、他自治体と比べても、ICTに関しては非常に詳しい方が多いと聞いていますので、着々と進めていただきたいと思っております。

先ほど塚本委員からもありましたが、働き方改革の観点は大事なもののだけれども、区民サービスと直結するような働き方改革でその視点を大事にしてほしいという中で、オンラインで、家で全て申請が終わるのが理想なのでしょうけれども、先ほどるる申し上げましたが、さまざまな考えがある中で、全世界

でそこまで進んで、進んでいるところもあるのでしょうかけれども、日本ではなかなか一朝一夕にはいかない。

ちょうどその中間で、先ほど課長の説明を聞いていて、あっと思ったのですが、デジタル・ガバメント実行計画のところですか。その一つとして、書かない窓口というお話をぽろっとされました。私は庁舎機能検討の委員もやっていますので、そういうところをちょっと研究していたのですが、この7月に新しく開庁した埼玉県深谷市の新しい庁舎では、書かない窓口を採用している。

私もこの仕組みを知ったときに、なるほどと、目からうろこが落ちるといふか、さまざまな申請、許可申請、許認可申請、住所移転の申請なども、それぞれの窓口に行って申請書を個人が書いて、分からなければ、何度も聞き直して、それを1つの窓口で全てやるということ。本人が書かなくても、そこで職員が聞き取りをして、例えば、マイナンバーカードを持っていれば、運転免許証を持っていれば、それをぴっとやれば、名前なども自動的に申請書に書かれる。そこで全ての申請書が、幾つか複数申請をする場合であっても、1枚の申請書にまとめて、しかも間違いがないものが出てくる。これによって、職員の負担も減る。待ち時間も減る。そして今コロナウイルス対応ということで、接触も減り、非常に好評を得ているという話を聞きました。埼玉県深谷市とか千葉県船橋市とか北海道北見市というところでも今こういうものを採用している。

先ほどお話の中に出てきたということは、国として書かない窓口の推進みたいなことを、デジタル・ガバメント実行計画の中で進めているのかということ、実は庁舎機能検討の中で話をしようかと思ったのですが、こういうことも中間点として、いきなり自宅でオンラインですということよりも、AI活用の一つとして、こういうことも検討できるのではないかと思うのです。それが1つです。その件について、国からどういふ見解が出ているのか、国とか、区として何か研究しているのか、そのあたりを伺いたいと思います。

○山本情報推進課長

書かない窓口というところで、最初に、オンラインで手続きが完結するのが理想だとは思っておりますが、現実的なところを見て、制度等でなかなか難しい場合は、書かない窓口、待たせない窓口というところで、窓口混雑緩和、待ち時間の解消を図っていきたいと思っていますのでございます。

具体的に国からこうしろというのはまだ来ていないところではございますが、9月から戸籍住民課でマイナンバーカードや、住民票の情報を読み取って、転出の届出書を自動印字するシステムを導入しているところです。そういった意味で、書かない窓口は区としても、今後ほかの窓口でも展開できるよう進めていきたいと考えてございます。

○あくつ副委員長

先ほどデータの横串というのはなかなか難しい、課題があるというお話でしたが、変な話、入り口を1つにしてしまえば、そこで申請書を作ってしまうと、別にデータがばらばらであったとしても、申請は間違いがなく、うまくいく。

あともう一つ言えば、外国人の方で日本語がよく分からなくても、行って聞き取りをして、ある程度必要情報を出していただければ、簡単に申請ができる。

もう一辺でいうと、芹澤委員もいますけれども、行政書士にとってみれば、非常に致命的な、許認可申請を仕事にできなくなるということです。これはまたちょっと別の問題ですけれども、これはぜひ進めていただきたいと思っています。

もう一点、AIチャットボットなのですが、しながわ活力応援給付金で今回、品川区企業技術

活用して個別にこれを採用されたということで、私個人としては、私たちへの問い合わせが10万円のときに比べると、非常に減ったのです。今どの辺なのでしょうが教えてください、ちゃんと受理されたのかわかりません、こういう質問がいっぱい来たのですけれども、今回は少ないのです。

それは、あのときの教訓を活かして、さまざまな理由があるのでしょうかけれども、私も何回か自分の番号を入力してみました、3種類か4種類ぐらいしか答えが出ないのですが、24時間これが確認できるというのは、非常に区民の安心につながったのかなとは思っていますが、私は聞いていないのですけれども、今回しながわ活力応援給付金に関してチャットボットの課題があったのかどうか、教えてください。

○山本情報推進課長

しながわ活力応援給付金のチャットボットにつきましては、申請状況の確認というところでかなりの件数、4万6,000件ぐらい利用されていると聞いています。課題でございますが、具体的に私のところに届いてはませんが、当初、運用を始めたときはなかなかステータスがかわっていないというご意見がかなり寄せられたというところで、運用の初期時点では少し戸惑ったところがあったのですけれども、今は円滑に進んでいると聞いています。

○せお委員

私もこの分野はあまり詳しくないので、皆さんがもう質問されているので、ちょっと1点だけ。LINEのことも書いてあるのですけれども、今品川区ではチャットボットと区政情報発信のところで利用していると認識しているのですが、こういうのをもっとほかの自治体でも、例えば、粗大ごみの申請とその手数料の支払いをやっているところもあれば、LINEを使って行政手続しているところがあるので、LINEはすごく便利なので、これを品川区としては進めていくのか、それとも先ほどから業務プロセスと情報システムの標準化のところがあるので、国の動きを待ってからそういった細かいところも、LINEなども、国が決まってから少しそろえていくのか、そういったところの方針などはありますでしょうか。

○山本情報推進課長

LINEの公式アカウントの運用ですけれども、昨年度ぐらいからいろいろな自治体で公式アカウントの運用が始まっているところで、情報発信のみならず、手続きができたり、いろいろな予約ができた、一部手数料もLINE Payを使って支払いができるというところで、さまざまな取組みが進んでいるところだと思っています。

区としても、かなり多くの方に使われる可能性のあるツールだと思っておりますので、情報発信だけではもったいないと思っております。そのあたり、国の動向のお話もありましたけれども、それはちょっと別のものと考えて、区としても独自でどういったことができるのかというところを検討していきたいと思っています。

○せお委員

それに関連してというか、標準化の話で、品川区としても、例えば、高齢者福祉課で現在使っている情報共有システムは、ほかの自治体にはないすごくいいものですので、そういったところを変えずに、品川区の特徴やすごくいい点を残したまま、国の標準化に乗ってほしいと思っています。そこら辺も考え方がありましたら、お願いします。

○山本情報推進課長

今ご案内いただいた高齢者福祉課の介護事業者と情報共有ができるシステムは、かなり効果的なシス

テムだと思っております。確かに国の標準化という動きもありますけれども、区の独自性も大事にしなければならぬと思っておりますので、効果の大きいものは引き続き継続して運用していければと考えてございます。

○大倉委員長

ほかにごございますか。

なければ、以上で特定事件調査を終了いたします。

2 その他

(1)議会閉会中継続審査調査事項について

○大倉委員長

次に、予定表2のその他を行います。

初めに、(1)議会閉会中継続審査調査事項についてでございますが、お手元の申出書（案）のとおりでよろしいでしょうか。

〔「はいと呼ぶ者あり」〕

○大倉委員長

ありがとうございます。では、この案のとおり申し出をいたします。

(2)その他

○大倉委員長

次に、その他で何かございますか。

〔「なしと呼ぶ者あり」〕

○大倉委員長

特にないようですので、以上でその他を終了いたします。

以上で本日の予定は全て終了いたしました。

これもちまして、行財政改革特別委員会を閉会いたします。

○午前11時41分閉会