

令和7年

行財政改革特別委員会会議録

とき 令和7年1月21日

品川区議会

令和7年 品川区議会行財政改革特別委員会

日 時 令和7年1月21日(火) 午後1時00分～午後2時38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	若林ひろき	副委員長	澤田えみこ
	委員	石田秀男	委員	西村直子
	委員	こしば新	委員	あくつ広王
	委員	つる伸一郎	委員	新妻さえ子
	委員	松永よしひろ	委員	山本やすゆき
	委員	のだて稔史	委員	筒井ようすけ
	委員	せらく真央		

出席説明員	久保田企画経営部長	崎村企画課長
	横田デジタル推進課長	西澤DX戦略担当課長
	柏原区長室長	勝亦総務課長

○午後1時00分開会

○若林委員長

ただいまから、行財政改革特別委員会を開会いたします。

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、本日は議題に関連して、デジタル推進課長およびDX戦略担当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。

本日も効率的な委員会運営にご協力をよろしく願います。

1 特定事件調査

行政のデジタル化に関すること

○若林委員長

議題に入ります前に、本日の特定事件調査についてご案内いたします。

本日は、新庁舎等に関することおよび行政のデジタル化に関することの2件を特定事件調査として取り上げる予定でしたが、新庁舎等に関することについては、新庁舎および現庁舎跡地等活用の検討の状況から本日の調査を見合わせることにいたしました。動向に応じて日程が変更となる場合がある旨は事前にお伝えをさせていただいておりますが、円滑な委員会運営にご理解とご協力をよろしく願います。

それでは、予定表1の特定事件調査を議題に供します。

行政のデジタル化に関することについての調査を行います。

理事者より、品川区DX推進基本方針の改訂およびシステム標準化の状況についてご説明をいただきます。その後に、委員の皆様にはご意見、ご提案等をいただいて、活発な議論をしていただけ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。

○西澤DX戦略担当課長

本日は、行政のデジタル化に関することから2点報告させていただきます。1点目は品川区DX推進基本方針の改訂、2点目はシステム標準化の状況についてになります。

私からは、品川区DX推進基本方針の改訂についてご報告いたします。

3ページ目をご覧くださいと思います。本方針は、品川区基本構想に掲げる「輝く笑顔住み続けたいまちしながわ」の実現に向け、区のDX推進に関する取組方針を示すものでございます。

計画期間は、令和7年度から令和11年度までの5年間となります。急速に変化する時代に対応するため、全方針を1年前倒しで改訂いたしました。

策定に当たっては、職員へのアンケート実施や、部横断的なワーキンググループを通して、基本方針の素案を作成しております。当委員会でのご報告後に、今後、2月のパブリックコメントの募集と意見の反映をいたします。その後、4月の当委員会でご報告の上、区のホームページに公表する予定でございます。本方針は、本編とアクションプランで構成されておりまして、アクションプランは所管部署と掲載内容を調整して作成を予定しております。各資料の詳細については、時間の都合上割愛させていただきますが、本方針では、サービス・地域・シゴト（行政）の3つの視点からアプローチを行い、それぞれの将来像と基本方針を定めております。推進に当たっては、利用者視点、官民共創、アジャイル

の3つを行動指針とし、DX推進戦略会議を中心とした全庁的な統一性で取り組んでまいります。また、アクションプランおよび重点施策の立案と推進をすることで、施策の着実な推進と成果の達成を目指していきます。

簡単ではございますが、品川区DX推進基本方針の改訂についてのご報告とさせていただきます。

○横田デジタル推進課長

私からは、システム標準化の状況についてご報告いたします。

まず、システム標準化対象業務の稼働予定でございます。令和6年度の稼働は5業務予定をしております。この年末年始に、住民基本台帳、印鑑登録、国民健康保険、国民年金の各システムを標準準拠システムに移行いたしました。3月までに選挙人名簿管理システムを稼働予定です。令和7年度は10業務、令和8年度以降に3業務を標準準拠システムへの移行を予定しております。これまでシステム標準化は令和7年度末までに移行完了する必要がございましたが、下記のとおり、システム標準化補助金が最長5年間延長見込みでありますので、令和8年度以降の移行予定システムも補助金対象になる予定でございます。

次ページでございます。1月上旬に発生いたしました、住民記録システムの障害発生報告になります。

発生日時は、1月6日11時20分から1月7日9時45分までになります。

発生事象といたしましては、住民記録・国民年金システムに対して、オンライン接続できない状況。具体的には、転入、転出、印鑑登録等の処理ができない、各業務で住基システムの閲覧ができない状況になります。

障害原因といたしましては、システムベンダーのサーバー設定の誤りによりまして、住民記録システムと住基ネットの連携ができなくなってしまった不具合になります。

2番目の、区への対応といたしましては、別日の来庁を区民の方に依頼するとともに、別日の来庁が困難な区民の方には、区負担で郵送対応を実施いたしました。また、更新はできませんが、前日時点の証明書発行が可能なダウン対策サーバーに切り替えて証明書発行業務を継続いたしました。併せて、オンラインで転出手続が可能な引越しワンストップやコンビニ交付への誘導も行いました。広報の対応といたしましては、ホームページやSNSの掲載を行いました。

今後、このようなことが起こらないよう、再発防止策として、ベンダーの管理・監督の強化、ベンダーの各種チェック体制の改善を要請いたしました。

なお、昨日も朝50分程度、8時半から9時20分ぐらいまで、住民記録システムの一部が更新できない事象が発生いたしました。原因といたしましては、住基ネットの朝のバッチ処理が終了しなかったため、オンライン処理が始まっても、住民記録システムと住基ネットの連携、マイナンバーカードの住基ネット処理ができませんでした。なぜそのような事象が起こったかは現在調査中であります。

○若林委員長

説明が終わりました。

本件につきまして、ご質疑、ご意見、ご提案等ございましたら、ご発言願います。

○あくつ委員

最後のシステムの障害のところなのですけれども、1月6日ということで、仕事始めの日、大混雑していたのを私も見ましたが、同じ形ではほかの区、新宿区も障害を起こしたという報道がありまして、これは全く同じ原因に帰するのか、報道だと会社の名前も載っていますけれども、富士通Japanへの委託で年末年始、自治体システムの標準準拠システムへの移行作業をしていたというような記載があるの

ですけれど、全く同じような原因で、この2自治体が全く同じ状況の全く同じ障害が起きたという認識でいいのでしょうか。

○横田デジタル推進課長

新宿区と同様の状況かどうかというところがございますが、正確には把握していませんが、新宿区につきましては、サーバーのメモリ不足が原因であったと聞いております。なので、品川区とは別事象ということになります。

○あくつ委員

なるほど、別事象であるけれども、この報道によると、その大前提として、標準準拠システムに移行作業をしていたことが両区の障害の原因であるというふうにあるのですが、この報告いただいたところについては、システム更改ということが書いてあるのですけれど、これはいわゆる標準準拠システムへの移行作業という中で発生したというふうに理解をすればよろしいのでしょうか。

○横田デジタル推進課長

先日の年末年始で、住民記録システムを標準準拠システムに移行を行いまして、その作業ということになるのですが、直接的な原因は、住民記録システムと住基ネットの接続の部分になりまして、厳密には今回のシステム標準化とは関係ないところで障害が起きたという事象になります。

○あくつ委員

私の理解度では、何となく分かる気はするのですが、そのとおりなのだろう、説明のとおりのだろうなと思います。要するに、標準準拠システムは別で、害はありませんよというご説明だったと思うのですが、この再発防止策のところ、区のベンダーの管理・監督の強化、ベンダーの各種チェック体制の改善要請という、ベンダー挟んでいるから、指導や監督の強化というところになると思うのですが、ここについては、もう同じことは基本的に起きないと考えてもよろしいのかどうか確認をさせていただきます。

○横田デジタル推進課長

システム障害が起きないように努力はしたいと考えております。今回、ベンダーの管理・監督の強化とうたわせていただいているのですが、システムの検証をベンダーの仕様どおりに実際にやっております。ユーザー目線で、ユーザー目線での検証をきちんと提案して、実行していくなど、ベンダーをより一層うまく指揮してコントロールしていきたいと考えております。

○あくつ委員

分かりました。それで、今回の障害原因が資料に記載してあり、ベンダーのサーバーの設定誤りと書いてあるのですが、これは要するに、そのベンダーの設定のとおりにやったけれども駄目だったということで、いわゆるベンダー側からの謝罪ではないですけれど、二度とそういうことは起こしませんというような、何かそういったものはあったのでしょうか。

○横田デジタル推進課長

ベンダーの設定ミスというところがございますが、区のほうは、サービス利用契約ということで契約をしておりまして、区の職員が直接プログラムをいじったりですとかパラメーターを変えたりということはないです。ということで、ベンダーが少し設定を誤ってしまったということなのですが、ではどのようにそれを防いでいけばいいのかということなのですが、今回、ベンダーの各種チェック体制ということで、ベンダーのほうは、今回であるとチェックシートを作成して、そのチェックシートに従って、2人でダブルチェックを行っているというような状況になります。

ただ、このようなやり方ですと、システム稼働前は夜中の深夜1時、2時とかそういう、もう頭が働かなくなってしまうようなぐらいまで働いているので、こういったやり方ではなかなか厳しいなということ・人間のやることなので今回のエラーがまた、出てしまうということもあり得るので、今、ベンダーと今後の再発防止策を協議しているところなのですが、例えばプログラムでチェック機能を設けるとか、最後は人間の手によらないチェックの機能を設けてくれというような要望を出しているところになります。

○あくつ委員

1月6日のあの混雑状況、仕事始めということで住民票などが必要だった方も多いのかなという中で、さっきのご説明の中で、後日の対応であったり、区の負担で郵送でということもあったのですけれども、それでは取り返しがつかないという方も中にはいたのではないのかなというところで、やはり区民の方が一番影響を被った。

また、あとはもう一つ、窓口の担当職員、委託の業者も含めて、恐らく大変な思いを、恐らくということ間違いなく大変な思いをされた中で、精いっぱいやっていただいたかと思うのですけれども、その責任の所在というところははっきりしておかないと、規模や次元が少し違う話かもしれませんが、以前に銀行でそういう障害が何度も起きて、名前は言いませんけれど、それはやはりシステムに問題があって、いわゆるそれは監督省庁からの様々な指導であったりといったこともされていて、それはやはり顧客に対して取り返しのつかないような損害を負わせる可能性があるということです。そういったことでももちろん、責任の所在については、特に謝罪ということにはなかったというふうに分かっていたのですけれども、二度と起きないようにということで、これはもうお願いするしかないのですが、その辺りについてもう一度最後、ご答弁いただいて終わりにしたいと思います。

○横田デジタル推進課長

現在の区とシステムベンダーとの契約の中で、SLA契約というのを結んでおまして、サービス・レベル・アグリーメントということなのですが、97.5%を下回った稼働の場合は、その分、サービス利用料を減額させるというような契約になりますので、そういったところでやり取りするというのと、一部、損害賠償的なところもあるので、そういったところも今、視野に入れて調整をしているところになります。

○山本委員

私からは、品川区DX推進基本方針の改訂についてお伺いいたします。

まず、計画の前倒しでの改訂ということの取組姿勢について評価させていただきます。それで、これまでの方針からの特徴的な変更点とか、アップデートの考え方とかポイントがあれば、それについて教えていただきたいと思います。これまで4年、方針に沿って進めてきた中で、その成果と一方で課題があったのかなと思いますので、それをどのように反映されているのかというのを教えていただければと思います。また、そういった今の方針に基づいた計画についての何か総括的なものみたいなものがあるのか、また、それを公表されるご予定があるのかということも教えていただきたいと思います。

それから、今回の改訂の中で、3ページに記載されている3つの視点、サービスDX、地域DX、シゴトDX、この3つの柱のようなものなのですが、これは前回の基本方針で書かれている、区民向けサービスのデジタル化、それから地域のデジタル化、それから行政のデジタル化というもののアップデートみたいな位置づけになるのかということを確認させてください。

それから、もしそうだとすると、地域のデジタル化と行政のデジタル化が、この2番と3番が入れ替

わっているというところがございますので、この順番が変わることに対する意味があるのかどうかというところについてお教えてください。

○西澤DX戦略担当課長

まず、DX推進基本方針の今回の特徴についてですが、まず、新しい基本方針ですが、サービスDX、地域DX、シゴトDXの3つの視点からのアプローチで、それぞれ将来像と基本方針を定めておりました、特に先ほども少し冒頭でお伝えしたのですけれども、利用者視点といったところと、あと官民共創、アジャイルといった3つの行動指針を定めて、効果的なDX推進を目指していこうと考えております。

前回からの変更点の特徴ですが、前回までは、区民向けサービスのデジタル化、行政のデジタル化、地域のデジタル化といったところで、デジタル化を主な目標にしておりまして、今回はDXということで、もう少しデジタルトランスフォーメーションを進めていくということで、業務に踏み込んでやっていくところを目指しております。

なので、目標とするところも、これまでは区民向けのサービスでいうと例えば、行政手続のオンライン件数を伸ばすとか、そういったことだったのですけれども、もっと区民にとって使いやすいサービスは何なのかといったところについて踏み込んで考えていくというのが、今回の特徴と考えております。

最後に、地域と行政の順番が変わったところは、今申し上げたとおり、行政のDXということよりは我々職員側の立場で仕事を効率化させていくという考えとかになるのですけれども、もっとより地域に向けたDXということで、区民の満足度向上だとかウエルビーイングといったことを目指してDXを図ってきたところが、順番を変えた特徴になっていまして、そちらに重きを置きたいということが我々の狙いでありまして。

○山本委員

まず、特徴のところはありがとうございます。ぜひ、おっしゃった、この利用者視点、アジャイル、官民共創を進めていただきたいと思います。

それから、特徴のところ、前回と比較した特徴ですけれども、デジタル化自体というよりは、業務に踏み込むということで、デジタル化というのは手段でございますので、何のためにやるかということがおっしゃるとおり必要な、重要なところなので、ぜひ区民の皆様の利便性向上等の目的に沿って、具体的に進めていただきたいと思っております。

次に、順番を入れ替えたことについて地域のデジタル化について、重きを置いていくという取組姿勢も評価いたします。ぜひこれも具体的に進めていただきたいと思います。

次に進みますけれども、ご説明いただいた個別の3つの視点についてそれぞれお伺いしたいのですが、まず、4ページに記載の、サービスのDXに関して、どこからでも簡単にサービスを利用できる環境を整えるという、この考え方ですけれども、現在、区民の皆様は割とスマホをよく利用されている、普及率が非常に高いということで、このスマホを活用した、区民の皆様へのサービスの強化とかの方針や、それから具体案の検討とかが進んでいけば、それについて教えていただきたいというところがございます。

それから5ページ、地域DXのところですが、これは前回よりも拡充して取り組まれているというところがございますが、それぞれその下にある3つの基本方針がございますが、それぞれいずれもとても大事な視点、取組だと思っております。これについて、具体的な施策例等、進めていることがあれば教えていただきたいと思っております。今、行政で進めているデジタルプラットフォームの活用や発展ですとか、防災アプリの導入等があれば併せて、状況についてご検討があれば教えていただきたいというところで

ございます。

それから、3つ目の「未来のしながわを担う子供たちを育みます」という基本方針の中に「デジタル技術やデータを活用した効果的な教育を推進し」という説明がございますが、これ、具体的にどのような方法をご検討されていらっしゃるのか、取組の方向性や内容についてお教えいただければと思います。

○西澤DX戦略担当課長

まず、サービスDXついてですが、どこからでも簡単にサービスを利用できる環境を目指すところら書いてありますが、やはり委員おっしゃるとおり、スマホの普及により、やはり区のホームページにアクセスする件数とかもスマホのほうが多い状態なのです。そういったところに向けて、例えばホームページとかをスマホ向けにリニューアルしたりだとか、そういったところも改訂を随時していかなければいけないと考えておまして、研究をしているような状況になっております。また、各種申請については、やはりオンラインでの申請が多くなっておりますので、こちらのほうの拡充も随時実施していく予定になっております。

次、地域のDXについてですが、こちらについては、デジタル共創プラットフォームについては、今年度「あなたの声で品川区の防災訓練をアップデート！」というところで、参加したい防災訓練というところを試行実験で実施しまして、そこで結構集まったご意見もかなり多く、108件来ておまして、その中でも、こういうデジタルプラットフォームだと高齢の方の意見は少ないかなと思ったのですが、60代以上の方も意見が結構多かったので一定の効果があったかなと評価しておまして、今後も検討していければなと思っております。

あとは、デジタル活用により魅力的で安心安全なまちづくりというところに関しましては、こちらは官民が連携してデータ利活用をする中で、よりよい施策といったところを検討していけるといいと考えております。

あと、未来のしながわを担う子供たちを育むというところは、教育でのデジタル活用というところは教育委員会のほうと一緒に実施できればなと思っております。

次、シゴトDXのところ、デジタル人材育成と組織の整備についてですが、やはりDX戦略担当とかデジタル推進課といったところは、結構ITについては強いのですが、そうではない職員もやはり中には、所管にはまだいるので、そういったところの人材育成を組織全体で引き上げていくということを実施したいと考えております。

具体的なデジタル技術については、AIの活用だったりとかローコードツールだったりRPAだったり、そういったところを組合せて使うことによって、業務の効率化ということを進めていけるように推進していく予定でございます。

○山本委員

まず、サービスDXに関するご回答のところでは、スマホ利用者に対応した取組をされていくということで、今も、スマホで区のホームページサイトは見られますけれども、ぜひ手続きがしやすいような形での、それぞれ見るだけではなく、いろいろ手続きしやすいような、利用者目線でのご検討をお願いしたいと思います。具体的には区のアプリですとか、そういった総合アプリ的なものなど、ほかの自治体でも取り組まれている事例がございますので、ここでは詳細は控えますけれども、ぜひそういった検討も、この方針が新しくなるに合わせて検討を強化していただきたいと思っております。これは要望になります。

それから、地域DXのご説明もありがとうございます。地域のまちづくり、安心安全なまちづくりのところをぜひ進めていただきたいと思っております。そして前回、この部分については、高齢者スマホ教室だ

け1つという重点方針だけだったものがこのように拡充していただいている、私もいろいろと要望させていただきたく中で、受け入れていただいたとか考慮いただいたと受け止めておまして、感謝しております。ぜひ進めていただきたいというところでございます。

教育の関連のところでは、教育委員会と連携をして進めていただくということでしたので、ぜひ教育委員会と連携を密に取っていただいて、具体的なこういった施策に落とし込んでいただきたいと思っております。期待しております。

続けますが、地域DXのところでは、デジタル地域通貨を活用した地域の皆様への利便性の向上ですとか、それをコンテンツとした横串を利用して、子育て、防災、様々なところでのこうした効果を拡大させるみたいなのもこれまでもご要望させていただいたりしておりますが、その辺り、もしコメントがいただければと思います。

それから次、ご説明の中にあつた、施策の立案と推進の考え方やこの推進体制のところについても続いてご質問させていただきたいのですけれども、7ページ、重点施策の立案の観点というところで、庁内組織横断で取り組むべき施策について取り組んでいこうというところでございまして、こういった縦割りの行政の中で横軸に動いていくということ、とても大事なことだと思っております、これについて、現在、こういう横軸横断で進めているみたいなお取組があればご例示いただければと思います。

SDGsの研修が先日ございましたけれども、こちらでも一つの課だけではなくて連携してやっていくというのが非常に重要だということだったので、そういったことも含めて、SDGs関係との兼ね合いとかもあれば併せて教えていただきたいと思っております。

それから、9ページ、推進体制について、先ほどもご説明ありましたけれども、各課の取組の中で、やはりそのデジタル、浸透させていくというのが非常に大事なこれからのステップだということで理解しております。この表にある、デジタル化推進委員、各課取組の中にある、各課にデジタル化の推進委員を置かれるということなのですから、これは専担者になるのでしょうか、それとも兼務者になるのでしょうかということと、具体的なこの役割というのはどういった、例えば定期的に会議に出るとか、こういう形で課内の浸透を図るとか、そういった役割が明確にあれば教えていただければと思います。

それから、今後の計画の見通しなのですけれども、策定していかれる中で、前回は目標値、具体的にいろいろと定めていらっしゃる、それは手段のための目標だったので今回はまた、変わるということなのかなと思うのですけれども、具体的なマイルストーンをこのアクションプランの中で設定されていくご予定なのか、数値目標を設定されていくのか、また、それは、この方針策定のときには発表されるのかということをお教えてください。

あと、先ほど冒頭、一度ご質問させていただいた中で、今の計画に対する何か総括的なものがされているのか、発表があるのかということも、繰り返しになって恐縮ですがお答えいただければと思います。

○横田デジタル推進課長

私から、1点目のデジタル地域通貨のご質問についてお答えいたします。先日、東京都の発表で、独自アプリの導入によって、それを入れた方は、7,000ポイント付与するよというのがあったと思います。そういった、恐らくTokyo Tokyo Pointの絡みなのかなと思うのですが、Tokyo Tokyo Pointの動向を見ながら、次年度以降もまた、調査研究してまいりたいと考えております。

○西澤DX戦略担当課長

私のほうから、推進体制の施策についてですが、縦割りでなくて組織横断的にやった事業といたしまして、先日、窓口体験調査というものを実施しまして、窓口の担当部署がそろって一緒にペルソナを設定して、区民になり切って体験調査をすることで、現状の窓口の問題点だとか課題といったところを自分たちで整理して、ありがたい姿というのを検討していったというところになります。その結果をまとめてプレゼンテーションなども実施しまして、今後の改善につなげていくということを企画として立ち上げました。

こういったところの窓口課が今まで各担当、各課で考えていたのを横断的に考えることによって、いろいろなアイデアだったりとか、いろいろな改善策といったところが、区全体としてできるのではないかと考えていまして、こういったことを続けていきたいと考えております。

次に、デジタル化推進委員についてですが、こちらについては、各課の中から兼務で実施するものになっております。特徴としては、現場レベルの取組を支援するといったところで、主なものといいますと、先ほどあった、デジタル研修などを優先的に受けるとか、そういったことをして、各課にとってデジタル化を推進するリーダー的な役割になっていただきたいと考えておりまして、そういったところを今後も進めていくということになっております。

次が、今後の計画の見通しです。マイルストーンについては、今後、重点施策の立案と推進の中で考えていく、検討していく。ものによって数値目標が立てづらいものもあるのですが、なるべく数値目標を立ててやっていくほうが目標の達成に向けてみんな動きやすいので、そういったところはやっていこうと考えております。

あとは、計画の4年間の総括になりますが、令和4年から令和6年の3年間で実施したことについては、かなり区民向けのデジタル化という面については、行政手続のオンライン化のプラットフォームができたりだとか、キャッシュレス決済だとかマイナンバーカードの利活用というところの数字ということでは結構伸びてきているので、そういった、DXを進める上での土台が結構うまく出来上がったなど思っておりまして、ここからさらに、もう1個DXといったところに向けて、かなり進められたと考えております。

○山本委員

総括と、まず、次についても理解をいたしました。繰り返しになって恐縮なのですが、ぜひ、その土台の上に、区民の皆様役に役立つような取組を具体的に進めたいと思います。マイルストーンの置き方のところも、事務事業評価のときにもお話ししたとおり、効果的な目標が設定されているかというのが一つポイントになってくると思いますので、中には目標立てづらいものもあるかもしれませんが、ぜひそういう、目的に準ずる目標設定をしていただきたいと思います。

それから、推進体制のところ、デジタル化推進委員は兼務ということで、それぞれほかの業務もある中で対応で結構負担も重くなる等も推測されますし、それぞれ大変なところもあると思いますので、ぜひその方々へのフォローアップ、この担当の方が動かないとそれぞれの課に浸透していかないとすると、この方々にそれぞれ動いていただくという非常に大事な役割だと思うので、ぜひ、そのサポートをDX課のほうで手厚くお願いできればと思います。

デジタル地域通貨のところ理解をいたしました。東京都の方針を見ながら、東京都の動向を見ながら引き続き、効果的な施策となるようなご検討をお願いいたします。

項目については以上になります。十分に機能するような組織運営と仕組みづくりも併せてお願いをしたいと思います。そして、計画が具体策につながるような効果的な計画策定と実施を期待しております。

次に、システム標準化のところですが、先ほどほかの委員の方からの質問もございましたので、理解いたしました。これ実際、障害のところですが、起こってその影響を受けた方々というのは、分かっているところというところとどれぐらいの人数の方なのでしょう。

○横田デジタル推進課長

区民の影響範囲というところですが、あくまで推計ということになりますが、戸籍住民課、各地域センターなどで、約320名の方に転入、転出、印鑑登録などの処理ができなかったと思われま。ちなみに、区負担での郵送負担がどれぐらいあったかというところなのですが、4件程度になります。4名になります。

○山本委員

影響があった300名の方というと、少なくないところだと思いますので、先ほどのご答弁にもありましたけれども、しっかりとベンダー様と協議の上、再発防止に努めていただきたいと思います。それからシステム標準化についてもしっかりと進めていただきたいと思います。

○筒井委員

私からは、DX推進基本方針について伺いたいと思います。前方針は、ページ数でまず、24ページほどあったと思うのですが、今回、12ページにこのページ数減ったのかなと。結構イラストとか出てきて見やすくなったのですが、かなり大幅になくなり、また、前方針は用語集とか、かなりたくさん載っていたのですが、そうしたことはもう今回載せないのか。まず、その確認をさせていただきたいと思います。

○西澤DX戦略担当課長

ページ数が減ったことに関しては、前回の資料ですと、まだデジタル化が品川区では進んでいなかったこともありますので、基本的なところからスタートすると書いているところがございまして、先ほど申し上げた、プラットフォームのほうは結構充実してきましたので、そういったところは割愛して、よりどういったサービスを区として区民に向けて発信していくかというところに重点を置いて、このような資料の構成とさせていただきます。前方針から変えたところはそこになります。

前方針だと用語とかがあったけれど今回はないのかというところですが、IT用語も結構一般化してきましたので、また、先日の大学入試の共通試験でも情報Iという科目が必修科目になったりだとかいったところもありまして、そういった時代背景も踏まえてIT用語というところがより一般的になったということで割愛はしております。ただ、そんなに難しい用語は使っていないようなものもありますので、あと、例えばですけど、6ページなどでEBPMという言葉があるのですが、そういったところには注釈は下のほうに書いてあったり、あまり使われない用語に関しては随時こういった注釈を打つようにしております。

○筒井委員

そうですね、比較的若い世代の方とかは大体もう知っている用語が多いのかなと思っているのですが、まだまだ高齢者の方、そのデジタルデバインドというのはまだあるのかなと思っていますので、そうしたことについては適宜、分からない区民に対してはご説明、丁寧な対応をしていただきたいと存じます。

また、前方針の19ページで、推進体制のところ、CIO、最高情報責任者のところですが、「CIO（副区長）」と記載されていますが、今回の新たな方針は、CIOは誰になるのかということがはっきりと明記されていないので、これは引き続き、副区長という認識でよろしいのでしょうか。

○西澤DX戦略担当課長

来年度、令和7年度も副区長が実施していく予定にはなっております。今回、取った背景には、やはりCIOの最高責任者というところで別に副区長にとられることはないのではないかといったところもありまして、今回このような形になっております。ただ今後、基本的には副区長が実施するというところになっております。

○筒井委員

承知しました。基本的に副区長で、では、副区長ではなくなる可能性もあるということなのですか、その点あれば。

○西澤DX戦略担当課長

思いとしては、副区長だからCIOというわけではないというところで、CIOとして誰がふさわしいかと検討した上で、ではそれが誰なのだとところがポイントになっております。

○筒井委員

承知しました。CIOの方、どなたか決定された際にはまた、ぜひお知らせいただくと幸いです。

また、前方針の1ページでは、国との関わりとか位置づけというところで、総務省との連携ですか、その盛り込んで推進するということが書かれているかと思うのですが、今回、新方針の10ページでかなり具体的に書かれていて、この10ページは、新たに東京都というのが加わったのですが、この辺りの、東京都加わったという、こうした状況、位置づけ、変化についてまず、伺いたいと思います。

○西澤DX戦略担当課長

東京都が加わったことに関しては、やはりGovTechという組織が前回のときにはなかったのですが、最近出来上がったということもありまして、そういったことから、東京都の連携というところを強くしていくということは重要だと考えておりまして、そういったところの方針とか施策とか、そういったことに連携しながらやっていくことが品川区としても重要なことだと思っております。今回東京都というところを載せさせていただいております。

○筒井委員

承知しました。あと、前回の方針では17ページで、地域のデジタル化推進のところ、先ほど私が述べたとおり、まだまだ高齢者の方が、何でもかんでもデジタル化してこっちはついていけないというお声をよく聞くので、そうした対応というのも今後しばらく必要なのかなと考えておりますけれども、前方針ではそのデジタルデバインドという用語も明記されていて、情報格差対策など環境整備を進めますとはっきり書かれていたのですが、今回の方針ではデジタルデバインドという言葉もなくなってしまっており、私としては、引き続きそうしたデジタルデバインド対策というのもしっかりやっていただきたいなという考えなのですが、この点、そのデジタルデバインドという用語が消えたとか、また、新たな方針の、高齢者の方の情報格差の問題をどう捉えているのかということと、また、同じく17ページのところで、デジタル技術による都市型観光の推進というのが前方針に書いてあったのですが、今回、都市型観光というのはもうすっかり明記されていないのかなと思っております。この辺りの都市型観光の推進というのがなくなった理由について伺いたいと思います。

○西澤DX戦略担当課長

デジタルデバインド対策については、こちら方針では書かれていないのですが、今後も実施していくものになっておりまして、スマホ体験教室だったりとかスマホよろず相談といったところを区としては

推進しております、障害者向けだったりとか聴覚障害者向けだったりとかといったところで、各種講習とか体験教室みたいなものを予定してまして、今後これは継続していくものになっておりますので、デジタルに弱い方に対して何もしないというわけではございませんので、ご安心ください。

都市型観光については、今回に対してはもう少し幅広く、地域のデジタル化といったところで推進していけたらと思っております、魅力的で安全安心なまちづくりというのを今後進めていく上で、どういった手段がいいのかというところを議論しながら進めていくのがいいのかなと考えております、今回はこのような形を取っております。

○筒井委員

ぜひ、そのデジタルデバインド対策、本当に利用者目線ということでそうしたことは継続してしっかりやっていただきたいと思えます。

都市型観光については、新方針の安心安全なまちをつくる、要はまちづくりの中に包括的に入れていくというイメージでよろしいでしょうか。

○西澤DX戦略担当課長

はい、その認識で問題ございません。

○筒井委員

ぜひよろしくをお願いします。

最後に、先ほど障害のお話もあったのですが、DX化を推進するに当たり、もし万が一の危機的な状況に陥った場合、そうしたデータの消失とか大丈夫なのかという問題があるかと思えます。例えばハッキングをされたとか、大規模災害で停電が起きてしまったとか、そうした危機管理対応についてもある程度、基本方針に載せたほうがいいのかと思っているのですが、その辺りどのようにお考えなのでしょうか。

○横田デジタル推進課長

システム標準化によりまして、データセンターは基本的にはAWSという外資のクラウドのほうに移行する予定になっています。そちらのほうで、東京リージョンというところで、東京エリアで7日間バックアップ保存しております。関東大震災などそういった大規模災害が起きたとき用に、大阪にもバックアップのデータを持っております。こちら、あと、その辺りをこういったDX推進基本方針に掲載してはということですが、今後検討してまいりたいと考えております。

○筒井委員

デジタル化を推し進めると、そうした危機管理に逆に弱いのではないかというお声もありますので、ぜひそうした、万が一の危機管理対応というのもしっかりと考えていただきたいと思いますので、よろしくお願い申し上げます。

○新妻委員

今回改訂ということで、これを見させていただきまして、そもそも、デジタルという少し苦手意識も出てしまうなという印象が私にはあります。先日、議会の中で、セムカンという政務活動費のデジタル化というところで説明を受けた中で言っていたのは、オンラインではこれはできないと、対面でないとできないのだというお話があって、そもそも、IDとパスワードを入れるところからつまずくと、何かそういうお話もある中で、それ私です、という感じだったので、なのでこういう一堂に会した対面での説明会をやっているというようなお話もありました。

今後、様々職員の業務の負担を減らしていく、また、迅速な対応をしていく中では、このデジタル化

というのは非常に大事なことだと思いますし、そもそも来ないで手続ができるということに関しても、このデジタル化が推進をされないと、区民のサービスにもつながらないなと思っていますが、例えばこの目次のところに「品川区はデジタルトランスフォーメーションを通じてWell-beingを実感できる都市を目指します。DXで、しながわの暮らしを、一步先に。」という表現をしていただいておりますけれども、そうなんだな、とは受け止めをしますが、ではこれがあることで、具体的などころがどうなのかというところをもう少し、この計画の中で示していただけるといいのかなと思っています。

例えば、ちょっとどこに行ったか、マイナンバーカードについて、今保険証と連動していくという中でかなり進んできていると思うのですが、こういうポスターが貼ってありました。マイナンバーカードは持ち歩いて大丈夫ですという、そういう一文が書かれたポスターが、どこかの、国が作っているのですかね、そういうのが掲げられていて、そのマイナンバーカードはいろいろなところで使われてしまう、そういう危険があるからということで、なかなかマイナンバーカードを持つことが進まない時期があったかと思うのですが、今そういう保険証と連動したことで、マイナンバーカードを持ち歩くことは大丈夫なのですよ、問題ないのですよという、その安心感を与えるような、そんなポスターも掲げられていました。

今回、このデジタル化を推進するに当たっては、筒井委員からも、デジタルデバインド、高齢者の話もありましたが、もうそのことはどこでも、私も多く声を聞いています。デジタル化を進める中で、こういうことが区民にサービスがあるのだというようなことを、それぞれ部署によって違うと思うのです、そういうことを具体的にどこかで示していただけるとありがたいなと思っています。区民に対するこのデジタル化に関しての周知というところの取組について、1点お伺いをしたいと思います。

それと、システム標準化につきましてですけれども、それぞれ、令和6年度、令和8年度以降の行っていくところをご説明いただいております。国の交付金が、交付が延長見込みというふうになっているのですが、そもそもこれは令和8年度以降、ここに掲げられている以外で、さらにまだやらない部分があるのでしょうか。そこを教えていただきたいのですが、国が予算を延長してつけるということはよかったと思うのですが、区としては、早くその対応を進めていくべきかと思うのですが、国の交付の延長に関連して、品川区の進め方について少し教えていただきたいと思っています。

○西澤DX戦略担当課長

私からは、今後の具体的な施策についてお話をさせていただきたいと思っています。資料の3ページ目の案件概要のところに記載しておりますが、各課からDX施策の確認と掲載の調整といったところを進めていきまして、アクションプラン、それこそ各課でどういったデジタル施策を打っていくのかといったところを掲載していくような調整を今後進めていきますので、それをもって今度の4月の行財政改革特別委員会でもう一度ご説明させていただければなと思っています。

○横田デジタル推進課長

私からは、マイナンバーカード関連のご質問についてになります。先日、SNSのほうで、マイナ保険証のことで引き続き現行の保険証も使えますというようなアナウンスをさせていただきました。同様に、コンビニ交付ができますとか、今後はマイナ免許証が使えますとか、そういったことも含めて、ホームページですとかSNSなどで周知してまいりたいと考えております。

続いて、システム標準化の今後の見込みでございますが、こちらの表に記載しておりますとおり、令和8年度以降、本来の稼働予定より少し遅くなってしまう業務が3つあるのですが、これにつきましては、できるだけ早急に標準化を進めていきたいと考えております。一方で、システム標準化から漏れて

しまった付随業務がありまして、こちらがやはり、庁内のサーバーで管理したりとか、データが分担してしまう状況に今後なってしまうので、そちらのほうもどうしていったらいいのかというのを検討していきたいと考えております。

○新妻委員

そうですね、ではまた、次回の報告を待ちたいと思いますが、あと、マイナンバーカードにつきまして、今お話をいただきました。例えば、マイナンバーカードというのが一つの事例でありますので、そのマイナンバーカードだけではなく、デジタル化に関してという全体を少し分かりやすくまた、周知をしていただきたいなと思います。

システム標準化につきましては、遅れてしまうという部分が若干あるということなのですが、これは今後、国の補助金の交付が延長になる、これは活用できるということによろしいのでしょうか。

○横田デジタル推進課長

こちらの3業務につきましても、補助金の対象になります。少し、金額が満額出るわけではないので、そこで漏れてしまった金額につきましては、都区財政調整制度等を活用して、できるだけ満額に近いお金を獲得していきたいと考えております。

○石田（秀）委員

私はこういうものは全く駄目なので、素人感覚でお伺いをしたいのですが、要は、地域サービスをしていくDXとは何なのというのがあって、具体的な例を言ったほうがいいと思っておりまして、例えば零細企業をやっておりますけれども、建設系、それから、材木商をやっていますので販売系という形があるとすると、図面を見るのだったら、外にいたらiPad系であろうとか、商品を発注いただいたら、スマホは2台持ちなわけです。1台で電話をして、もう1台で、各メーカーのカタログとかは全部検索ができるから「じゃあ何」と言って検索しながら電話しているわけです。会社にいると、会社のパソコンで見ればもう少し大きいとか。

不動産のこともやっているので、行政にこの前、都市計画道路のことでご連絡をしたら、補助何号線というのだけれど、それについて細かく聞くと、そこは計画道路に何m食い込んでいるのですかというのを丁寧に教えていただいたのだけれども、その補助何号線、それから、では何m、それに基づいて事業決定していますという事業決定と、それから実際に工事が始まるというか、もうこれは買収して道路整備が始まっていますよというのとは、言葉が難しく、みんな、相手はプロ対プロと思っていたているのだろうけれども、素人っぽいプロみたいなものもいるわけで、それに対する対応がなかなかできないから行政に何度も電話してしまうわけです。

それだったら逆に、電話をしなくてもいいわけではないですか、見られればいい。自分たちで見られれば、どこへアクセスすればいいかというのは分かっているわけです。そこで見て自分たちが判断できればそれでオーケー。それが駄目でも電話を1回かけて、それで分かったらオーケー。それが2度、3度となるというのは、今までの電話とか資料を見ながらやるのと、それがあまりいいわけではないですよ。DXとはそういうことではないですか。簡素化していくとか、相手に黙って見てもらって分かるとか、そういうことの回数チェックとか、行政で今いろいろな問合せも来たり、回数がこれだけ減りましたとか、相手に対してもサービスが1回で済んでよかった、というので、どうしても役所は2回も3回も行ったり、行かなくなっていくのではないとか、区民にとってはそういうのがあるではないですか。

そういうのが、こういうふうに1回になったからすごくよかったとか、問合せしたらそれで終わって

よかったとか、そういうデータみたいなものというのはビッグデータになり得るわけです。日々毎日いろいろなことやっていらっしゃるのだから。そういうデータはもちろん取っていらっしゃると思うのだけれど、そういうのをこういうところへ反映して、こういうふうになっていますから、こういうのがこういうふうになってきました、行政も、そういうところの人は最先端で、そういう機材、機械でも何でもいいのですけれど、そういう機種でも何でも、いっぱい持っていてもいいと思うのです。それで対応できる、横断的な連絡もそれで全部やるとか、そういう話がなくて、見ていると、便利、快適、親切な行政サービスとか、誰もが魅力、活力、安心と、いいのだけれど、何か我々にはもう少し具体的なそういうものが、資料的なものがあるとありがたいと思っているのですが、もちろんお持ちだと思っているので、そういうものをどういうふうにして、それをではどう改善していこうとされているのかというのをお聞きしたいと思います。

○西澤DX戦略担当課長

委員のおっしゃるとおり、行政の問合せなどが結構多くて、多分区民の方も煩わしいし、行政側にとっても煩わしいということで、双方にとってあまりいいものではないかなと思っています。もちろん相談とかというのはいいのですけれど、ただの制度の問合せとかといったものというのはあまり、双方にとっていいものではないかなと私も考えておまして、そういったところの対策として、例えばホームページを見やすくするだとか、あと、そういったデータをきちんと掲載するだとか、あとは、AIチャットボットといったものがあって、質問するとチャットボットがきちんと答えてくれるとか、そういったところの普及率を増やしていこうと考えておまして、それは件数を伸ばすということもそうですし、そういった業種を増やすというか、子育てに導入、もちろん今、しているのですけれど、そういった業種をどんどん増やしていくことで、問合せ自体をなくしていくところをやっていくというふうに考えています。こちらの資料は、あくまで方針なので、どういったところを目指すかということに焦点を絞っているのですけれど、実際にはこういったAIチャットボットの件数を増やしたりとかというところは効果測定をしていって、より使いやすかったり、より利用率が増えるような施策を効果的に打っていくところは今後実施していくところになります。

○石田(秀)委員

ぜひ、そういうデータを議会にも、我々も見えて分かるような、今みたいな形では区民サービスに対する問合せが何回かあったが、取り組みによって、問合せが何回あったのが1回になったなど、そういうデータもあるとありがたいと思います。

これを言うと私の会社だけかもしれませんが、ファクスが私のところへ届かなくなった。会社へ全部ファクスが来て、データ管理をしてくれているので、うちの事務の社員が見てとか、うちの専務が見て、これは社長に連絡しないと駄目だねといって、送ってくれないと私のところへ届かない。そうではないと「ファクス送ったんだけど、見た？」とか言われてしまって、結局私に届かないというのが現実あるわけです。

そういうメールでも似たようなところがあるのですが、私に直接送ってくればいいのかあるのだけれど。紙もペーパーレスになっているわけですよ。ファクス、データで行っておいてプリントアウトしなければいいわけだから。迷惑メールも同じで、迷惑メールがどっさり来てしまっていて、会社の中でこれが大問題になっていて、これをどういうふう整理しようかというので、それは業者の人にしかやってもらえないという話になったけれど。

こういうものは、便利になったようなことと、全然どうなってしまっているのというのがあと思う

のですが、こういうのは、プロの方はこういうので便利になっただろうと言うけれど、私みたいな素人は、逆に、どうなってしまってこれどうしたらいいのという対応がよく分からないことが結構あるのですけれど、これは民間だから民間でやれよというのと、行政側としてそういう、民間としての区民の方でも分かるように、さっき言った、行政の言葉も難しいし、もっと分かりやすいようにやるとか、何かそういう分からない人に伝えること、それから、手段でそうになってしまうことというのが、どこかで少し分かりやすく整理できないのかなとも思っているのですけれど、こんなことはできるのでしょうか。

○西澤DX戦略担当課長

ファクスとかメールとか、個々の民間企業で入れているものに対しては個々の民間企業で対策を打っていただくしかないかなと思っていまして、例えばドメインを指定してこういったメールアドレスのものはブロックするとか、そういったところの苦労があるので、そういったところをやっていくことが一つかなと考えております。

区が提供するサービスについては、電子申請とかそういったところに関しては、分かりやすいマニュアルとか利用方法といったところをホームページにも掲載しておりますので、そういうことを通じて実施いただければなと思っております。

あとは、先ほど少し紹介したとおり、スマホの講習といったところも開いておりますので、そういうことを適宜活用していただければいいかなと考えております。

○つる委員

今の質疑も含めて関連していろいろ伺っていきたいのですが、先ほどの質疑で、聞き漏らしていたので改めて教えてほしいのですが、9ページのところの、デジタル化推進委員は、これは職員の方という、先ほど答弁あったのですけれど、ここを改めて教えていただきたくて、これは資料にあるとおり、連絡・調整、各課、これあくまでも庁内というか、役所の中での役割の立ち位置、そういう位置づけということでもいいのか、改めて教えてください。

○西澤DX戦略担当課長

こちら、デジタル化推進委員は職員になります。各課にいます職員で、ふだんの業務をしながらこのデジタル推進委員も兼ねるといったものになっております。

○つる委員

分かりました。そうすると、先ほどの新妻委員のところの質疑でもありましたけれども、4月に改めて、具体のいろいろなサービスの3つのものがありましたが、具体的なことが4月に改めて、この委員会で報告とあったわけですが、そうすると、いろいろなものがデジタルでできるというふうになっていって、今の質疑でもありました、例えば、いろいろな行政サービスが今後、個人、区民、法人とある中でデジタル化されて、それが、利便性だとかサービス向上だとか、行っていくわけですが、そうすると、窓口も含めてデジタルの対応とか、それから各家庭、各個人、それから地域センターとか、いろいろなシチュエーション、それから法人が品川区に手続申請等で必要であるデジタルでの何かやり取りとなったときに、先ほど質疑ありました、法人によっては本当に高齢の方しかいないとか、また、逆にデジタルというのは触れているのだけれど、こういうデジタルはなかなかないと、先ほどドメインとあったけれども、私もドメインと改めて調べないと、ふだん使っているけれど、何ぞやとなると、もうそれだけでフリーズしてしまうのですよね。

そうなったときに、デジタル庁のデジタル推進委員とありますね。これは品川区とどういうふうに、

連携だとか活用だとかとになっているのでしょうか。かつての質疑だと、人数把握なかなかできていませんとかということは少し確認できたのですが、現在品川区で、例えばスマホ教室とかいうのは、いろいろなNPOなどの団体がやっていたのですが、このデジタル化を展開するに当たって、まさにそれをそもそものところの部分というのは、デジタル推進委員は無報酬ですけど、この辺の活用だとかも既に連携は実はやっていますとかあったら、そういったところも含めて教えてください。

○西澤DX戦略担当課長

今、国のデジタル推進委員とは特に連携はしておりませんで、区独自でデジタル化推進委員を立てて、全庁的な、課に大体1人から2名ぐらいの職員をデジタル化推進委員として立てておりますので、そのメンバーを通じて全庁的なデジタル化を進めていくといった計画になっております。

○つる委員

そうすると、具体的なサービスが対区民、対法人とかに向けて展開されたときには、そうした方々の活用とかご協力の可能性はあるのでしょうか。それとも、もう区の職員、今、いわゆる庁内での連絡等の役割を担うデジタル化推進委員の方が、そういう区民の問いだとか現場対応だとかに対していくというような、品川区の現在の体制だとそういう方向性なのか。デジタル推進委員というのは、無報酬だけれども、そのネット上のバッジを与えてというのがあると思うのですが、そうした民間ですごいスキルのある方たちが、それこそスマホ教室とか、それからオンライン診療のサポートだとか、そうしたご協力の可能性のあるのだろうと思うのですが、この辺りについて、現状何かあれば教えてください。なければならないでいいです。

○西澤DX戦略担当課長

区のデジタル化推進委員は、役割としましては、所管課のデジタルをリードするという役割になっておりまして、彼らがDXの浸透を深めるということになっておりますし、そういうことを深めていけば所管課のデジタル化が進んでいくので、そういったところで区民へのデジタルサービスの還元といったものができると考えております。

○つる委員

そうすると、そういうデジタル化推進委員の方が職員にいろいろ教えていただいて、理解が促進すれば、区民の方だとか法人の方に対応するときには、ノウハウをレクされているからそこで対応できるというのが区の立ち位置ですかね。

要は、現場でその問いがあったときに、これそもそもどこをどうすればいいのというような対応があったときには、それぞれの職員さんが対応できるという、デジタル人材の育成も別でやっているわけですけど、そういうことも含めて、窓口の対応とかも含めてできると、実装したときに、そういう理解でいいのですね。

あるいは、国のデジタル庁のデジタル推進委員を活用したらいいのではないのかなというところの提案的な質問なのですが、ここの可能性とか考え方、いやそんなもう全然関係ないのです、連携しようがありませんというのだったら何もなければいいけれども、先ほどの質疑を伺っていても、そういったところに、例えばデジタル推進委員がいたら、これはこういうことですよ、こうやればいいのですよと、当然そのやり方だとかは、それ見ないとそのデジタル推進委員もいきなり品川区のつくった、いろいろなDXの方針に基づいたサービス展開があると思うのですが、画面の操作一つとかその片仮名言葉一つ取って分からないとかということもあるかもしれませんが、そういうデジタル推進委員は結構力に

なっていたのではないのかなと思うのです。デジタル化推進委員ではなくてデジタル推進委員との連携などの可能性はないのですか。

○西澤DX戦略担当課長

国のデジタル推進委員との連携は、今後調査を進めて考えていきたいとは思っておりますが、ここで定義しているのはあくまでデジタル化推進委員でございまして、課との連携をしていくというところで必要な人材と定めておりまして、全庁的なDXの推進には欠かせない役割と考えております。

○つる委員

最後に意見だけ。別の機会でいろいろ提案的に聞いていきたいと思うのですけれど、区内にもそれなりのシステムのIT企業の役員とかされている方がデジタル推進委員になりましたと。区のいろいろな、当時コロナのときで、オンライン診療などで高齢者の方が、体制は取ってもらったけれど、その高齢者が受診したいときになかなかできないと、こういうときにIT企業だとか、そうしたデジタル推進委員がご協力できること多々あるのではないのですかねというような、ありがたいお声かけもいただいていたことが、今伺っていることにも背景にあるわけですが、そうした展開、サービスを用意しても、先ほど質疑もありました、利用できない方がいたら、これは誰一人取り残す形になる、1人取り残すわけですよ。だから、そういったところにはそういった無報酬の方たちがいてくれて、アイドリング状態で区内にもいっちゃうわけですよ。そういう部分では、何かしらの声かけで、連携、活用、ご協力いただく可能性というのはあるのではないのかなと、これは別の機会でいろいろまた、もう少し確認しながら聞けたらなと思います。

○横田デジタル推進課長

デジタル庁がやっておりますデジタル推進委員につきましては、今、区と連携がないので、今後やっていきたいところではあるのですが、例えば、以前、別の分野でいいますと、デジタルデバインド対策として、総務省のほうでこういう事業やっていますよですが、東京都でこういう事業やっていますよというのをホームページですとかSNSで発信して周知したりということもやっておりますので、同じような形でデジタル庁のデジタル推進委員の活用いかがでしょうかとか、区のデジタル化推進委員に、こういう制度があるので、もし区民から問合せあったときはこういうのを活用してくださいというような周知も含めて、今後検討していきたいと考えております。

○のだて委員

まず、この基本方針を作成するに当たって、いろいろ庁内でもアンケートとかグループワークやってきたということですので、その中での意見とか議論というのがどういうものがあつたのかというのを伺いたいと思います。

○西澤DX戦略担当課長

ワーキンググループに関しては計2回実施しておりまして、7月から9月に関して実施されています。その少し前に4月から6月にかけて職員全員に対して全庁アンケートを取っております。その中でも、やはりデジタル化を進めてほしいという意見が結構多数を占めておりまして、そういったところで業務の効率化は今やはり、残業が多いとかといったところをデジタルで解決できないかということ、職員の業務効率化といったところを結構要望する声もかなり多かったこともあって、そういったところに対して、シゴトDXということで今後の業務の効率化だとかといったところを定めているということになります。

ワーキンググループでは、特にやはり、サービスDX、地域DXといったところを焦点に話をしてお

りまして、やはり区民にとってどういったデジタル化がいいのかということを議論しながら、各施策というか、こちらに書かれている3つの、どこからでも簡単にサービスを利用できる環境を整えますというようなどころとか、いろいろな施策を基本方針として定めたといったところになっております。

○のだて委員

様々意見が出されたという中で、そして実際の職員の声なので、ぜひ活かしていただきたいと思います。

それと、今後、2月にパブリックコメントを実施する予定ということで、先ほどからいろいろ、そもそも言葉が分からないという話もありましたけれども、そうしたこともやはりあるので、ぜひ、このパブリックコメントに当たって説明会をやっていただきたいと思いますと思うのです。でないとやはり分からない部分多々あると思いますので、ということで、このパブリックコメントの意見数も増えたりとか理解が進むと思いますので、ぜひ、それをお願いしたいと思います。

このデジタル化を進めていくというところでは、慣れている方はやりやすくなっていいと思うのですが、やはり、できない方もいらっしゃると思いますので、そうした方が取り残されないようにしていただきたいと思います。

このデジタル化を進めていくところで、一番利益を得るのがICT関係の企業かなと思うのですが、そうした、いろいろどんどん進んでいくに当たって、データが蓄積されて、利用者のビッグデータができてくると。そうした中で、それを活用していろいろビジネスに使っていくというふうになっていってしまうのではないかなと思っています。区のほうでは、今までつかんでいたものがつかめなくなって、民間のICT企業のほうに行ってしまうということにもなってしまうと危惧するのですが、その点、区としてはどのように考えているのか伺いたいと思います。

その前のものと併せて、マイナンバーカード、今、様々ひもづけを進められようとしておりますが、それはやはり、セキュリティの問題やトラブルも相次いでおりますので、やめるべきだということ意見を述べておきたいと思います。それで、少なくとも、このマイナンバーカード持っていない人も不利益がないように、行政としてはぜひやっていただきたいと思いますけれども、いかがでしょうか。

○西澤DX戦略担当課長

まず、パブリックコメントの実施方法についてですが、実施期間は令和7年の2月1日から2月28日を予定しております。周知方法については、区のホームページと広報しながわを通して掲載していきます。閲覧場所も用意しております。区のホームページでデジタル推進課、区政資料コーナーといったところは閲覧場所として用意しております。また、提出方法については、区のホームページ、郵送、持参、ファクスといった様々なチャンネルを通して提出することが可能となっております。

デジタル推進課のほうに来ていただければ説明をいたしますので、そちらで説明とさせていただきますと思っております。スマホ教室については、誰一人取り残さないという件に関しては、やはり先ほど申し上げたとおり、デジタルデバインド対策というのは今後実施していきますので、障害者だったり高齢者に向けたスマホ教室というのは随時実施しておくので、こちらについてはご安心ください。

データが奪われるかどうかについては、そちらについては、通信状況もSSL/TLSなどを使って暗号化技術を使って読み取られないようにしておりますので、そこについては問題ないと考えております。また、データについては、基本的には区内だけで使うといったところの定めを設けておりますので、基本的には問題ないと考えております。

○横田デジタル推進課長

私からは、マイナンバーカードの活用をやめるべきではないかというご質問につきまして、マイナンバーカードにつきましては、住民サービスの向上ですとか事務の効率化に使用させていただいております。個人情報の保護に十分留意しながら、マイナンバーカードの利活用を法令にのっとりまして適切に進めてまいります。

○のだて委員

パブリックコメントについては、窓口でも説明していただけるということで、それはよかったと思うのですが、ぜひ広く説明する場も設けて、さらに理解が広がるようにしていただきたいと思いません。

それと、データの問題は、奪われるというよりはその関係しているICT企業にそのデータが蓄積されていって、それがビッグデータとしてビジネスに使われていってしまうという懸念があるということですので、そうした特定の企業の利益につながるようなことではなくて、やはり区民の利用者の利益になるような、便利になるような形でやっていっていただきたいということを求めています。

それで、標準化のところなのですが、この間、標準化が進めてこられておりますが、現時点では、住民基本台帳、印鑑登録、国民健康保険、国民年金が標準化されたということですね、選挙人名簿管理が3月からということなのですが、この標準化に伴って、これまで行ってきた事業が縮小されたりできなくなってしまった部分というのがあるのかどうか、伺いたいと思います。今後やるものについても、そうした部分があるのかということも伺いたいと思います。実際、費用が結構かかっているということで、国からの補助が延長されたということなのですが、費用や運用の面で負担が重くなっているということが聞かれます。実際はガバメントクラウドを使っているメリットがなくなっているというようなことも聞いていますけれども、そうした負担の面で、実際、現状どうなっているのかということも伺いたいと思います。

○横田デジタル推進課長

標準化に伴って事業が縮小したものはあるのかというところでございますが、こちらにつきましては、システム標準化自体が、国が定める標準仕様書に準拠したシステムを自治体を使うというものでございますので、当然これまでやってきた事務を見直すBPRをしながら進めていきますので、今、手元に具体的なものはございませんが、事業の縮小したものはあると考えております。ただ、区民の皆様が不利益になるような事業の縮小というのはしていないものと考えております。

それから、コストのお話でございますが、システム標準化に伴いまして、費用のほうは、前回の行革のとおり少し増えているような状況でございます。国のほうからは、平成30年度比で3割減とうたわれておりますが、品川区につきましては、これまでそれなりに行革を進めてシステムのコストを圧縮してきた関係もありまして、かなり厳しい目標ではあるのですが、それを目標に少しでも近づけるように、我々一同頑張りたいと考えております。

○のだて委員

縮小したものはあるということで、けれども、区民には不利益になるものはないというのは、もう少し分かりやすく、区民に直接関わる縮小はしていないということなのですか、そこを伺いたいのと、あと、費用、この間質疑させていただいている中で、標準化のメリットですとか、その費用が削減されるということを答弁されてきたわけなのですが、実際のところは、この費用が大きくかかっているというのが実態なのではないかなと思っているのですが、だから、結局標準化は自治体に負担を押しつけただけのものに今、なっているのではないかなと思うのですが、いかがでしょうか。

○横田デジタル推進課長

実際に事業が縮小したものがあるかということでございます。私の答弁が少し分かりにくかったので、区民の皆様が不利益になるような事業の縮小はしていなくて、区の事業、事務の効率化ですとか、帳票を2枚出さなければいけないのを1枚に変えたりとか、そういったことは実施をしております。より、効率的な事務の見直しをしております。

それから、ガバメントクラウド、システム標準化のメリットでございますが、前回の答弁と重なってしまうのですが、1点目といたしましては、職員のシステムに係る法令改正等の検証や調整に係る職員の負担やコスト減少が削減できるということ。2点目は、一度契約すれば今、その請け負っているベンダー以外は手が出せないといったベンダーロックインが解消される、そういったことで価格競争が発生してコスト削減が期待できるということ。3点目が、今まで申し上げましたとおり、各自治体が標準仕様書に準拠した同様のシステムを使用することで割り勘効果が生まれますので、そういったシステム改修経費ですとか運用経費を抑制することができるということが期待できると考えております。

○西村委員

手短にお伺いしたいと思います。基本方針に関して、先日のシステム障害、伺いたいのですが、まず、EBPM推進については、業者の方にお話を伺ったこともありまして、個人的には大変期待しているのですが、国ですとかほかの自治体で苦労しているという声も一方で聞いておりまして、施策の必要性の根拠ですとか、政策の効果測定ですとか、活かし方などエビデンスの測定が難しい点があると伺ったことがあります。具体的に品川区でどの事業でどのように展開するイメージなのかというのを伺えればと思います。

また、3ページで、横断的なワーキンググループをつくってやっていただいたのですが、今回のシステム障害でも課を越えて対応していただいていたと思いますので、このときにワークショップをされた部を教えていただければと思います。

○西澤DX戦略担当課長

まず、EBPMについてですが、EBPMというとデータ分析はまず、話の最初に出てくるものになってくるのですが、品川区としては、やはりデータ分析する前の仮説立案が重要だと考えておりまして、データ分析する上での準備というか、仮説立案をした上で、庁内からのデータ利活用したりする案件をまずは募集して、それに対してデータの分析可否を我々のほうで確認しながら、ヒアリングしながら進めていくことで、所管と一緒にデータを使った仮説立案、施策をどうやって今後進めていくかというところの目標決めといいますか、そういったところを進めた上でデータ分析をしていくという、そのデータ分析の中で、BIツール、いわゆるTableauとかといったようなデータ活用、ダッシュボードで出るようなBIツールなどを使うとか、まず、アンケートを分析するとか、そういったところのいろいろなデータを使って、どういったやり方がいいのか、アンケートで取るのがいいのかとか、統計データで取るのがいいのかとか、もしくは、区と連携してデータアナリストなどの活用もしておりますので、そういった人たちとの連携は必要なのかといったところの難易度であったり、データの特性に応じてどういう分析が正しいのか、どういう分析が効果的なのかということ踏まえた上で、検証とアクションというところを実施していくということが重要だと考えておりまして、そういったところを取り組んでいきたいと思っております。

やはり、ほかの区とか国とか地方自治体でも結構難しいというのはあるので、ほかの自治体との連携とかも含めてやっていけると、自治体としてどういったデータ分析だとか、EBPMというのがいいの

かということ意見を交換しながらやっていくということも重要かなと考えておまして、そういった視点でも取り組んでいきたいと考えております。

○西村委員

ワークショップで部が横断していると書かれていますので、どの部が横断、何課が横断をされてワークショップされたのかが分かれば教えてください。

○西澤DX戦略担当課長

ワークショップについては、子育て応援課とか、あとは高齢者福祉課とか、あとは戸籍住民課とか、そういった窓口業務をしている課というのを中心に集めてワークショップを実施して行きました。

○西村委員

よく分かりました。少しEBPMは難しいところもありますので、私も勉強していきたいと思いますが、力強いご答弁いただいているのでぜひ進めていただきたいと思います。

システム障害が、デジタル推進課と戸籍住民課で連携をして、24時間以内に解決できるように進めていただいたことが、混乱を最小限に抑えられたのではないかなと思っているのですが、もし分かればなのですけれども、戸籍住民課のほうで、今回のようなトラブルを想定して研修をしてきていただいていると思うのですが、それが今回活かされたのではないかなと思っておまして、様々な方法で、郵送だったり、ほかの方法で考えていただいているので、その研修がどのような形で今回活かされたのか、もし分かればお聞かせください。

○横田デジタル推進課長

毎年9月の中旬あたりに、ダウン対策訓練というものをやっておまして、例えば関東大震災が起きてシステムが停止してしまったというような状況のときに、どういうふうに対応するのかということを実際にシミュレーションして、職員がお客さん役をやったりですとか、実際にシステムが止まったらどういうふうに対応するのか、今回みたいにダウン対策システムが動いたらどういうふうに対応するのかと、システムがないときにどういう対応をしたのかと、様々なシミュレーションで年1回訓練をしております。その辺りは、戸籍住民課だけでなく税務課ですとか国保医療年金課ですとか、地域センターとか合わせて同じような訓練を実施しております。

○若林委員長

関東大震災というお話なのですが、首都直下とは違うのですか。

○横田デジタル推進課長

失礼しました。あくまで想定で、大震災が起きたときという感じだったので、システムがダウンしたときにどういうふうに対応するかというような意味合いになります。

○西村委員

よく分かりました。障害は他区でも起こっておりますし、今後絶対にそういった天災、災害も起こらないとは言えませんので、特に来庁人数の多い課ですので、こういった研修とか訓練の強化もぜひ、引き続き再発防止のためにご検討いただきたいと思います。

○筒井委員

2回目ですみません。デジタル化推進委員について伺いたいのですけれども、デジタル化推進委員の方は、職員の方でデジタル化をリードしていく人というようなご説明あったかと思うのですが、何かこのデジタル化推進委員に選ばれた職員の方は、そのデジタル化を推進する一定のスキルがある方を選んでいるのか、研修とかを受けて、そうした一定のスキルを持っている方なのか、どういった方がデジタル

化推進委員になっているのでしょうか。

○西澤DX戦略担当課長

デジタル化推進委員についてですが、こちら、所管課で決めていただくことになるのですが、基本的にはやはりその役割というところでは、デジタルを進めていくという人材になりますので、その所管の中で適切だと思う、ITに割と強いといった人材を選んでいただくことを我々としては推奨しております。年度の初めにそれを決めて、また、先ほども申し上げたとおり、人材育成といったところも我々研修組んでおりますので、そういったところに優先的に来ていただくような働きかけをして、よりレベルアップさせていくということを目指しております。

○せらく委員

今日これまでの質疑とご説明を聞いていまして、また、前回の計画では、サービスのオンライン化だったりマイナンバーの普及だったり、そういった部分に力を入れてきて、一方で、デジタル苦手な方もいらっしゃる、先ほども、ログインにつまずいたことがあるというお話だったりありまして、ログインは結構ハードルがあるのではないかなと思っているのですが、今ある、区のオンラインサービスで、サービスによってログインID、パスワードというのはそれぞれ設定するものなのか確認させてください。

○西澤DX戦略担当課長

基本的にはサービスが分かれていますので、サービスIDとパスワードを分けていただくものになっております。また、パスワードを一緒にしてしまうと、やはり突破されたときの危険性というものが強いので、1個突破されるとほかのサイトも突破される可能性が強いので、セキュリティの観点でもあまり推奨はしていないというところになっております。

○せらく委員

本日にセキュリティの部分は大変な、重要な部分になると思うのですが、苦手な方からするとやはり、1つのID、パスワードで区のサービス、1回ログインすれば自分にひもづくサービスが使えるような画面になれば、もう少しDX化というか、皆さんが使いやすいようなサービスになっていくのではないかなと思っているのですが、今後、思い描いている方法だとかログインの工夫がありましたら、お話しいただけると。

○西澤DX戦略担当課長

技術のところでは、ログインIDパスワードというのは、例えば、OpenID Connectを使うとか、そういったところでユーザーとかパスワードの安全な形での使い回しとか、安全な形でのログインというのは、安全性を保ちつつ利便性も確保するというやり方は、だんだん出てきてはいるので、そういったところの研究を進めていながら、利便性とセキュリティというところの両方を兼ね備えるログイン方法ということを今後、技術の進歩と併せて研究していきたいと考えております。

○若林委員長

よろしいでしょうか。

ほかになければ、以上で特定事件調査を終了いたします。

2 その他

○若林委員長

次に、予定表2のその他を行います。

その他で何かございますか。

〔「なし」と呼ぶ者あり〕

○若林委員長

特にないようですので、その他を終了します。

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。

○午後2時38分閉会