
令和2年 第1回定例会

一般質問 松本 洋之議員

令和2年 2月25日

▶質問

皆様、おはようございます。大田区議会公明党、松本洋之でございます。質問通告に従い、順次質問をさせていただきます。理事者の皆様には明快な答弁をよろしくお願いいたします。

昨年、国におきまして、行政手続きを原則電子申請に統一するデジタルファースト法が可決、成立いたしました。引っ越しをする際、ネットで住民票の移転手続きの準備をすると、その情報をもとに電気やガス、水道の契約変更もできるようになり、相続や死亡の申請もネットで完結できるようになるとのことで、これは利用者の利便性を高めるとともに、行政の効率化にもつながることになると考えます。

そこで、本区における申請・届出等手続きのオンライン化について、どのような現状なのかお知らせください。

国が行政手続きに係るオンライン利用の原則化を明確にしたことを受け、各部署が所管する申請・届出等手続きの実態をまず把握する必要があるのではないのでしょうか。本区としての年間の処理件数のほか、本人確認や添付書類の有無、また、面談の必要性の有無などでその調査結果をもととして、電子申請が可能なものについて全庁的な調査を実施する必要性について所見を伺います。

また、既に実施されているようでしたら、状況をお知らせください。

次に、これまでも何度か質問させていただきましたRPAやAIの活用による行政の効率化について伺いをいたします。近年、IT技術の発展が著しく、民間では仕事の進め方も大きく変わっているところでありますが、IT技術の活用は、行政での業務においても大きな効果があると思います。前回の質問での答弁では、「ITの活用は、業務の効率化だけでなく、いわゆる誤入力の防止や職員の負担軽減によるワーク・ライフ・バランスの推進なども期待できることから、RPA導入の検討を行っていく」との前向きな答弁をいただきました。RPAの導入につきましては、とりわけデータ量が多く、汎用的で反復処理の多い定型業務に適性がありますことから、財務会計システムを用いた支払い業務などにおいて効果を発揮するものと考えており、推察するに、現在、その活用範囲について検証を進めておられることと思いますが、RPAやAIの導入の検討に向けて、現在の取り組みについて伺いをいたします。

次に、AIの活用についてお伺いをいたします。行政の中では事業を行った際のアンケート等により、様々なデータが取得されています。そのようなアンケート調査等は、取得した担当課はもちろん、他の施策を実施していく中でも有効なものが多くあると感じます。このようなデータは、事業を行っている部局はもちろんのこと、その他の施策などにも有効なデータであると感じます。

ただ、現状では担当課の中で眠っているだけのデータになってしまっていないでしょうか。データを蓄積し、それを分析、共有化することが重要と考えます。現時点の運用についてお伺いをいたします。

前橋市においては、住民の意見を効果的に政策立案に役立てるため、市民アンケートの結果分析にAIを活用することとしています。言語解析を得意とするAIがアンケートの中の記述回答欄の内容を分析し、市政の課題を見つけるとのことです。アンケートは区民の多様な意識や要望を把握し、行政運営の基礎資料とするため、本区におきましても二、三年、または5年置きに実施していると思いますが、AIの活用で作業の迅速化も図れることから検討してみたいかがでしょうか。所見を伺います。

次に、住民相談のAI対応について所見をお伺いしたいと思いますが、住民相談のAI対応については、住民サービスの向上という観点からも有効であると考えます。若者の電話離れ、メール離れが叫ばれて久しくなりました。LINEやメッセージの利用拡大によって、メールすら使えない若者も増えてきました。

そのような中で、対行政だけではありませんが、何かあったときに問い合わせることに対するハードルは、かつてよりも高くなりつつあります。そのような世代に対しても相談しやすい行政であり続けるためには、テキストによる相談をこれまで以上に身近にしていく必要があると考えます。また、サポート業務の世界では、若者のトレンドという観点以外からも、テキストによるサポート業務が着目されつつあります。テキストやチャットであれば、自由な時間に質問を送付することが可能です。例えば混み合っていて、いつかけてもつながらない、待ち時間に流れるBGMのリピートにうんざりする、サービスの向上のために録音していますという言葉に不安を感じる、新人の職員の場合、回答が要領を得ない、たらい回しにされる、職員と話をする緊張するなどの課題が、テキストによる相談業務では解消されることとなります。

住民相談のAI対応のうち、テキストによる相談の一つにチャットボットでの相談対応があります。例えば渋谷区では、子育て関連についての相談業務について、LINEのチャットボットが導入されています。一例を紹介しますと、住民がLINEのトーク画面に「予防接種の時期を逃してしまったのですが」と打ち込むと、「原則自己負担になります。ただし、一部例外もあるのでお問い合わせください」、地域保健課と担当課の連絡先が続く返信が自動で打ち込まれます。ここには子育て関連情報から発信される仕組みとなっており、住民にとっても、行政にとってもメリットのある運用と

なっています。本区においても業務のICT化を進めることが必要かと考えますが、所見をお伺いいたします。

現在、ITやICTの活用には担当課が情報システム課と連携し、専門的な対応がなされていますが、例えば情報システム課をネットワークシステムなどの保守部門と新技術を活用する部門とに役割分担することで、より現場の課題を共有化でき、安全面を確保しつつ、新技術を果敢に導入できる環境を整えることができるのではないかと思います。そのことにより、これまで以上に新技術活用が積極的に図れると思いますが、いかがお考えでしょうか。所見をお聞かせください。

次に、母子手帳、お薬手帳、障害者手帳の電子化について質問をいたします。

まず、母子健康手帳の始まりは、昭和17年に創設された妊産婦手帳に始まり、厚生省令をもって妊産婦手帳規程が交付され、世界で初めて妊産婦登録制度が発足いたしました。創設から78年たった今、そのコンテンツは時代ごとに一新され続けておりますが、スマートフォンやパソコンといったネット通信の普及により、母子健康手帳は全国の関係団体によって変革を求められております。

そうした環境の中、民間企業が開発したスマートフォンアプリとパソコンで利用可能なウェブ版の電子母子手帳は、地方自治体で導入、普及が急速に進められております。スマホとネットを活用して、誰もが安心して妊娠、出産、子育てができる社会を支援するためにつくられた電子母子手帳は、千葉県柏市において全国に先駆け試験導入を経て、4年前より本格的な導入を開始いたしました。現在、多くの電子母子手帳アプリが存在いたしますが、代表的な機能としては、自治体からの子育て情報の提供、子育て関連制度情報の定期配信、育児不安の解消、家族で成長記録を共有できること、離乳食づくりの動画閲覧、予防接種などのスケジュール管理、災害によって紛失した際の対応等々に活用できることから、このシステムの導入は多くの自治体で広がりを見せており、行政サービスの一環として自治体独自の特色を出すことも可能であり、電子化には個人認証やプライバシー保護の難しさがありますが、あるアプリではフェイスブックやツイッターなどの利用者IDとパスワードを使うオープンアカウントと呼ばれる手法を採用しており、個人情報のみずから管理するリスクを負わずに希望者に情報を届けることが可能であります。

先ほど成長記録を家族で共有と申し上げました。現代社会において核家族化が増加する中、保護者と離れて暮らす祖父母、単身赴任中のご家族でも、子の、孫の成長記録が共有されるということは、育児の大切さ、すばらしさを家族で分かち合うことができます。そして、本区に電子母子手帳が導入され、本区で誕生した子どもたちの成長記録は、将来必ず家族に後生に受け継がれるものと思います。

また、母子健康手帳とともに、電子化が進んでいる手帳がございます。それはお薬手帳であります。お薬手帳の起源は、平成5年に発生した医薬品の併用による重篤な副作用が引き起こした死

亡事故をきっかけとして、患者自身が服用、使用した医薬品の履歴を管理することの重要性が認識されたことに始まっています。そして、災害時、慢性疾患の患者に対して継続して行える最低限の医療は、それまで服用していた同じ薬を供給することです。しかし、カルテなどの記録がない救護所に来る患者の薬についての記憶は、薬の形状や色に限られることが多く、同じ薬さえ渡すことができない事態が起こるのは予測することができます。また、災害時の特例として、お薬手帳があれば処方箋なしで薬を受け取ることができる場合があり、災害の備えとしても重要なツールです。

平成27年度厚生労働省委託事業「電子版お薬手帳の適切な推進に向けた調査検討事業報告書」に示されているとおり、国では現在、電子版お薬手帳サービスの普及促進を積極的に推進しており、日本再興戦略において電子版お薬手帳のさらなる機能性の向上について検討を行い、医療情報連携ネットワークの全国各地への普及とあわせて、国民への普及を進めるところであります。このような現状に鑑み、今後も自治体、関係団体が連携し、電子版お薬手帳の普及へ向けた働きかけが一層深まり、推進されるものと考えます。

あわせて、障がいがあると証明したり、各種割引を受けたりするのに必要な障害者手帳が変わりつつあります。紙製で破れやすく劣化しやすい、外出先で取り出すのに手間取ると不便さを感じる人が多く、国がカード型を認めたほか、手帳がわりに使えるスマートフォンのアプリも登場、持ち運びやすくすることで当事者の外出を後押ししています。スマホならば取り出しにも時間がかからないし、スマホの提示で済めば周りの目も気にならない、こういった心理面での利点もあります。このように、生育記録、投薬記録、障がいの有無などデータを一括管理できることで、例えば遠隔地で急遽病院にかかる際に正確な情報を伝えることができ、リスク回避にもつながります。

そこで、健康増進、健康管理に資する電子化、情報化推進の総合的な所見をお伺いするとともに、電子母子手帳の導入の可否、電子版お薬手帳の推進、電子版障害者手帳の推進策をお示しください。

次に、小学校におけるプログラミング教育について質問をいたします。

令和2年度から小学校での新学習指導要領の全面実施に伴い、プログラミング教育が全面実施となります。本区におきましては、平成30年度から北糀谷小学校、矢口西小学校、おなづか小学校の3校の小学校が東京都教育委員会の指定を受け、プログラミング教育推進校として先進的に研究を進めているところでありますが、研修授業の概要と子どもたちの変容についてお知らせください。

また、今後、全面実施を行っていくうえで、小学校のプログラミング教育では、どの学年でどの教科でどれくらいの時間を使うなど、指導計画についてお示しください。

プログラミング教育とは、自分が意図する一連の活動を実現するためにどのような動きの組み合

わせが必要であり、どのような改善をすれば、より意図した活動に近づくのかという理論的に考えていく力があります。プログラミング教育の目的は、児童・生徒が考える力、すなわち思考力を身につけることであります。そして、プログラミング教育で大切なことは、物事を結果から逆算し、順序立てて考え、筋道を整備して実行する力、理論的な思考力を伸ばすことであります。

近年におけるIT技術の発展は著しく、新たなニーズに対応し得る人材の確保は世界的にも共通のものとなっており、我が国においてもグローバルに活躍し得る人材を育成するうえでITスキルの向上は不可欠なものでありますが、2016年に経済産業省が発表した資料によると、2015年時点でIT人材不足数は約17万1000人、2030年には最大で約79万人が不足すると試算されています。

しかしながら、全ての児童が同じようにコンピューターに関心を持って、同じようなスキルを持つわけではありません。プログラミング教育の目指している論理的思考の習得からさらにもう一步踏み込んで、ともに教え合い、乗り越えていく。協働を子どもたちが体験して、1人でやるよりもみんなでやったほうがものすごい成果が出せるという経験を得ていく。これが、子どもたちが社会に出たときに何よりも財産になるのだと考えます。

本区としては、プログラミング教育においてどういったところに力点を置き、いかなる人材を養成すべきと考えるのか、所見をお伺いいたします。

現在では、一般家庭におけるIT機器の普及は著しく、児童・生徒たちは幼少期より一定程度IT機器に接することが珍しくない中で、教員に求められる機能はおのずと高いものとならざるを得ません。このことから、近年、特に顕著となっている教職員の多忙化に拍車をかけることとなりかねず、外部人材の活用など、人的あるいは財政的支援が必要となると考えますが、いかがでしょうか。本区としての取り組みをお知らせください。以上で質問を終わります。

<回答>

▶市野企画経営部長

私からは、行政の効率化に関する6問の質問にお答えをさせていただきます。

まず、申請・届出手続きのオンライン化の現状に関するご質問でございますが、令和元年5月に公布されましたいわゆるデジタル手続法では、国の行政手続きは原則としてオンライン化とされ、地方公共団体におきましては努力義務とされているところでございます。

そのような中、本区における現状につきましては、平成30年度の実績といたしまして、図書館の図書貸出予約、文化・スポーツ施設等の利用予約、粗大ごみ収集の申し込み、公文書開示請求、地方税申告手続き、いわゆるeLTAX、児童手当、児童医療証関係の手続きなど、合計29種類の手続きをオンライン化しており、約428万8000件のご利用をいただいております。また、電子申請可能なものに関する調査につきましては、総務省が示している地方自治体における利用促進対象手続きとされている手続きの範囲に基づいて実施をしております。今後も国の動向等を注視しつつ、子育て支援など多くのニーズが見込まれる分野での電子申請化の検討を進めるとともに、区民の皆様の一層の利便性向上に取り組んでまいります。

続いて、RPAやAIの導入に関するご質問でございます。RPAにつきましては、今年度において実証実験として導入検討を進めてまいりました。具体的には人事課、課税課、介護保険課、子育て支援課、保育サービス課で実施している13業務についてRPA化を進めてまいりました。この間、得られたデータやノウハウを活かし、また課題等の整理を進める中で、引き続き対象業務の拡大について検討を深化させてまいります。

AIにつきましては、平成30年度から子ども家庭部におきまして、保育所入所選考事務で実証実験を行っており、令和2年4月入所分から本稼働させてございます。従来と比較いたしまして、全体工程でおおむね600時間程度の圧縮を見込んでいるところでございます。今後は、令和3年以降の入所選考に向けて作業時間の一層の短縮による内定通知の早期発送の実現などに向けて取り組みを進めてまいります。また、AIの音声認識技術を活用した議事録作成支援ソフトの導入に向けた実証実験も行ってございます。企画経営部、総務部において実際の会議など様々な利用環境下において、音声認識率などをはじめとした効果測定を実施したところでございます。将来的には議事録を作成する際、これまで以上に区民の方々への速やかな情報提供につながるものと期待してございます。引き続き、令和2年度からの円滑な導入に向け、検討を重ねてまいります。

次に、区におけるデータの蓄積、分析、共有化などの運用に関するご質問でございますが、様々な事業の中で実施した取り組みやアンケート調査などにおいて得られた情報は、区民満足度の向上、行政の質的向上において大変貴重なものでございます。現在のデータ運用の基本的な考え方でございますが、当該事業の今後の施策評価、政策立案などのための基礎資料として

取り扱うことを前提に管理運用をしてございます。また、これらの情報には、電子データのほかに紙媒体もございます。今後、データの蓄積、分析、共有化を一層効果的に進めていくためには、個人情報保護に配慮したうえで、紙媒体データの電子化や取り扱いなどに関する課題の抽出と整理が必要と考えてございます。区といたしましては、データの蓄積や共有化などはエビデンスに基づく政策立案、いわゆるEBPMへの取り組みにも必要不可欠なものと考えてございます。

次に、AIを活用したアンケートの分析に関するご質問でございます。国は、デジタル・ガバメントによる行政の高度化、効率化を目標に、地域におけるAI、IoTサービスの実装、共同利用や自治体によるAIサービスの共同開発等の推進を図ってございます。また、それに伴い、自治体向けのAIサービスも今後充実していくことが想定されます。現在、アンケートの結果につきましては、外部機関の協力などもいただきながら分析を行い、政策立案の基礎調査としてございます。

このような中、議員お話しのとおり、AIの活用によって分析作業の迅速化が期待できるほか、従来の方法では技術的に得ることが難しかった角度からの分析も可能になるものと考えてございます。区は今後も個人情報の保護に留意するとともに、国や他自治体の動向並びにAIなどの技術の進展等を注視し、効果的な政策立案に資するAIの活用について検討してまいります。

次に、区における業務のICT化の推進に関するご質問でございますが、国が目指しているSociety5.0では電子政府の実現を掲げてございます。加えて、現在、5G通信網の整備が進んでおり、利活用が促進されることで、近い将来、様々な行政サービスへのアクセスの向上が見込まれてございます。

こうした中、全国的にはここ数年、住民相談へのAIを活用した問い合わせへの自動応答サービス、いわゆるチャットボットの導入が進んでおり、実証実験も含めて様々な自治体で検討が進んでございます。区の業務ICT化の一例では、家庭ごみの分別に関するお問い合わせにつきまして、ごみ分別辞典Webサイトを通じたご案内がございまして、チャットボットの活用によりましては、24時間365日お問い合わせに対応できるなど、行政サービスの向上に高い効果があるものと考えてございます。今後も区民の利便性向上を第一に考えた業務のICT化につきまして、様々な角度から取り組んでまいります。

最後に、情報システム分野における保守部門と新技術活用部門との役割分担に関するご質問でございますが、現在、情報システム基盤の安定的な運用については情報システム課が担い、新技術の導入検討や将来の活用策などについては、自治体経営と情報政策の観点から企画課が情報システム課と連携して取り組みを進めてございます。

こうした中、今年度は政策的課題の解決に向けた一層の検討深化を図るべく、企画経営部に情報政策担当副参事を設置し、また、平成30年9月からは外部からの人材登用として経営・情報化戦略顧問を採用し、専門的かつ技術的な助言のもと、取り組みを進めてまいりました。今後につき

ましては、国や都との一層の連携強化や区政の情報化を一段と加速させていくために、令和2年度から新たに任期付職員を登用する予定でございます。引き続き、企画課が情報政策推進の全庁の取りまとめとなり、情報システム課と連携していく中で、区民の皆様の利便性向上に資する新技術の導入などに向けて検討を重ねてまいります。私からは以上でございます。

▶今岡福祉部長

私からは、障害者手帳の電子化等についてお答えをいたします。

まず、障害者手帳のカード化につきましては、議員お話しのとおり、手帳の様式が規定されている省令が改正され、東京都においてもカード化について検討されております。また、国が策定したデジタル・ガバメント実行計画では、安心・安全で利便性の高いデジタル社会の構築に向け、マイナンバーカードを活用した障害者手帳のデジタル化等の推進の工程表が示され、今後は具体的な取り組み等が検討される予定でございます。区は、こうした国の動向を注視するとともに、障害者手帳の交付を行う東京都と情報共有し、障がいのある方が手帳を使用する際の利便性を向上できるよう考えてまいります。私からは以上でございます。

▶今井健康政策部長

私からは、母子健康手帳及びお薬手帳の電子化に関するご質問にお答えします。

電子母子健康手帳により、健診や予防接種の記録、スケジュール管理など、現在、紙の手帳が担っている機能を充実するとともに、区がきずなメールで発信している情報を電子アプリに一元化できるなど、利便性の向上が期待できます。23区中、4区が導入している中、国は令和2年度中に乳児期、学童期の健康情報を一元化し、マイナポータル上で保護者等への提供を始める予定です。区における電子母子健康手帳の導入につきましては、こうした国の動向やきずなメールなどの取り組みとの整理など課題もあり、先行自治体の例も参考に考えてまいります。

電子版お薬手帳につきましては、記録や閲覧、共有が簡便になることや、災害時にデータのバックアップを利用できるなどのメリットがあります。一方で、データを共有する際の個人情報の保護や電子アプリには多数の規格があるなどの課題もあり、区内で導入している薬局は約20か所にとどまっています。加えて、紙も含め、お薬手帳の活用が十分浸透していない現状があります。電子版お薬手帳の推進につきましては、こうした現状を踏まえ、区は普及啓発に努めるとともに、区内薬剤師会と意見交換しながら進めてまいります。私からは以上です。

▶後藤教育総務部長

私からは、プログラミング教育に関する三つのご質問に順次お答えいたします。

初めに、プログラミング教育推進校の研究授業の概要と子どもたちの変容についてのご質問です。1月20日に研究報告会を開催したおなづか小学校では、論理的思考力の育成を目的として、総合的な学習の時間でロボットを動かすプログラムをつくる授業などを公開いたしました。子どもたちはタブレット操作に慣れるとともに、意欲的に学習に取り組む姿や、よりよい組み合わせを考え、工夫、改善を繰り返すことで論理的思考を深める姿が見られております。また、指導計画につきましては、学習指導要領におきまして、第5学年の算数「正多角形」、第6学年の理科「電気の利用」総合的な学習の時間におきまして、プログラミング体験をしながら論理的思考力を身につけるための学習活動が示されております。このほか、例示以外の内容や教科等におきましても工夫して取り入れることが求められており、現在、各学校におきまして、学年ごとの年間指導計画の中にプログラミング教育を位置づける準備をしているところでございます。

次に、養成すべき人材についてのご質問ですが、プログラミング教育では論理的思考力を育成する中で、クラスの友達とともに試行錯誤しながら協働的に学び、課題解決の達成感が感じられるよう、教材や授業スタイルなどを工夫しております。また、養成すべき人材につきましては、急速に変化する情報化社会にもしなやかに対応するとともに、プログラミング的思考を活かして新たな知識や価値をつくり出し、主体的に社会に参画する人材であると考えております。

最後に、教職員へのICT機器の活用に対する支援策についてのご質問です。授業等で活用するタブレット端末や電子黒板などにつきましては、月3回、専門事業者であるICT支援員が各校を訪問し、教員に対して校内研修や説明会を行うほか、校内ICT環境を利用した授業を行うための資料収集の補助や児童・生徒のICTの効果的な活用方法についての支援を行っております。また、財政的支援といたしましては、来年度の本格実施に向けてプログラミングソフトや教材の購入などの支援を行う予定です。今後も学校のICT環境整備に伴う教職員の負担軽減を図り、授業でのICT機器の効果的な活用ができるよう、支援に努めてまいります。私からは以上です。