

令和2年 第2回定例会

一般質問 末安 広明議員

令和2年 6月12日

▶質問

大田区議会公明党の末安広明です。新型コロナウイルスの危機によって見えて来た課題というテーマで、質問をさせていただきます。明快なご答弁をよろしくお願いいたします。

始めに、ICT化の推進についてお尋ねします。緊急事態宣言が解除となり、徐々にではあります、社会活動の波が戻りつつあります。新型コロナウイルスの危機により、デジタル革命と呼ばれる大きな社会変革が起きるとされ、なかなか進まなかったテレワークも、急速な勢いで導入が進み、オンラインでの会議や打ち合わせも、当たり前のように行われてきております。強いられた環境の下とはいえ、今後も社会全体でオンライン化は急速に進んでいくとされます。

ICT化の推進には長期的なビジョンを持って進める部分と、早期に解決すべき課題があるものと考えます。第二波の感染拡大の懸念も拭えない中で、そこに備えるためにも、本日は特に短期的な課題を中心に触れたいと思います。

一つ目は民間とのコミュニケーションにおいても必須のツールとなりつつある、オンライン会議への対応についてです。区の事業に携わる民間の方からも、またPTAの方からも、今後の運営について打ち合わせをするため、職員に対してオンラインでの打ち合わせを申し出たところ、オンライン会議には参加出来ないと断られたそうであります。こうした非常時に、行政が一番仕事をしにくい相手になってしまってはならないと考えます。

そこで始めに伺いますが、オンラインでの会議や打ち合わせについて、本区として現状で対応できるのか。その実情と、これまでの取組み状況をお聞かせください。

また各学校や出張所なども含めて、全部署に対してマニュアルや研修でオンライン会議の手法について普及すること、まずは慣れるためにも様々な部署で実際取り組んでみることを提案したいと思います。併せて端末や通信環境など必要となるハードの整備についても要望します。区の所見をお聞かせください。

次に、本年の第1回定例会において、我が会派の松本議員が、RPAやAIの活用による行政手続きのオンライン化、作業の効率化、AIによる相談業務対応などについて様々な角度から提言を行いました。

今回のコロナウイルスの災禍では、本当に多くの問い合わせが関係部署に殺到し、その対応に職員の皆様が追われたものと思います。中でも、定額給付金の手続きや、新型コロナウイルス対策特別資金の手続きなどは、事前に想定できる質問や回答が多かったのではないのでしょうか。また各対応に当られる際には、事前にQ&Aを作られていると思います。であるならば、そうした問い合わせの業務などに、文字入力で自動的に回答を行うことが出来るチャットボットの技術などを活用すれば、飛躍的な業務改善にも繋がる可能性があります。

そこで伺いますが、問い合わせ対応などの業務に、是非ともチャットボットなどの技術を早急に導入してみることを提案しますが、ご見解はいかがでしょうか。

第一波が一旦収束し、第二波までに与えられたこの時を、十分な備えに充てる期間として活かせるよう、できる所から、やれる所から、チャレンジを積極的に行ってもらいたいと思います。本区でも今年度、情報化政策強化に向けての計画を取りまとめるとされておりましたが、コロナの危機によって、そのステージは大きく変わったと考えます。人員なども拡充し、なるべく早期に本区の実施計画を策定し、実行に移していただきたいと要望し、次の質問に移らせていただきます。

次に、オンライン学習について伺います。今回のコロナウイルスの災禍は、教育現場にも大きな影響を与えました。現在も分散登校を強いられる状況の中、現場では感染症対策を行いつつ、子どもたちの心のケアや遅れている授業を如何に取り戻すかという点に注力しながら、最大限ご尽力をいただいていることと思います。それだけでも手一杯の状況かと思いますが、もう一方で、第二波の感染拡大に備え、その準備にも当たる必要があると言えます。

その対策の一つとして、オンライン学習があります。ここに取り組むか取り組まないかで、今後大きな差が生じてくると言え、いきなり成功させることを期待するのではなく、少しでも早く取り掛かり、課題を潰していくことが求められております。

本区では、一人一台のタブレット端末の確保に向け大胆な投資を決定し、今その準備に当られておりますが、全国的な需要の高まりもあり、実際の機器が手元に届くのは、来年1月以降になると伺っております。そのような中で、まずは受験を控える中学三年生で、家庭に端末がない生徒を対象としたタブレット端末の貸し出しを開始したことについては、高く評価を致します。

そこで伺いますが、受験を控えている中学3年生で、通信環境が無い生徒にさらに踏み込んでWi-fiモバイルルーターの貸し出しを行うことを求めますがいかがでしょうか。

また今後の家庭学習の態勢をさらに拡充させる上で、是非とも全小中学生の各家庭において、ICT機器の所有やネットワーク環境の有無といった状況について、詳細な実態調査を行うことを求めますが、区の所見をお聞かせ願います。

もう一点お伺い致します。オンライン学習の充実のためには、ハードの整備と共に、ソフト面での態勢整備も重要となります。第二波の感染拡大に備え、その場合には在宅学習にスムーズに

移行出来るよう、今から準備を進めていくことが求められます。

今回のコロナ危機の中でも、各自治体が様々な工夫によってオンライン学習の形を模索しております。学習メニューなども、自治体独自で共通の学習メニューを作成し、ユーチューブで公開するといった大変柔軟な対応なども取られていました。各学校や各先生の自主性やスキルに委ねるだけでなく、今から区全体で効果的なオンライン学習のあり方、資料作成の手法や映像の撮り方なども含めて、ソフト対策を研究していくことも重要ではないでしょうか。

そこで提案となりますが、効果的なオンライン学習の在り方やその作成方法について、対策チームなどを組んで今から研究していくことを求めます。今後のオンライン学習等への備えについて、区の所見を伺います。

ICT教育の環境整備、オンライン学習などについては、その重要性は今後ますます高まってく中、決して片手間で出来る仕事ではありません。区として大型投資をし、ICT教育の拡充を図っていくことを決断された以上、可能な限り早期にその仕組みが活かせるよう、人員や予算の十分な拡充なども含めてご検討いただくよう要望し、次の質問に移らせていただきます。

次に、データの活用について、という視点で伺います。今回の新型コロナウイルスの危機は、百年に一度ともされる誰も経験したことの無い事態であり、こうした事態に立ち向かっていくためには、まずは起きている状況を詳細に掴むこと。そこから様々な対策を的確に講じていくことが求められます。またこうした緊急事態には、区民に対して行政が信頼を得るためにも、少しでも安心してもらうためにも、正しい情報を公開して、事態を共有することが大切ではないでしょうか。しかしながら本区において、例えば感染者数の情報をとってみても、全体の感染者数は示されていたものの、退院者数や感染者の属性についてはなかなか示されませんでした。他区の例などと比較してみても、本区としてデータを効果的に開示していくとの姿勢が、いささか弱いように感じました。

ここで一つの事例を紹介したいと思います。兵庫県の神戸市では、ホームページに専用のデータ解析サイトを立ち上げ、感染者数の詳細データの開示をはじめ、民間企業とも連携し、ビッグデータを活用して、主要駅の乗客数や、主要道路の通行車両数、繁華街の人の流れなどをデータ化し、グラフなどを用いて分かり易く発信しております。こうしたデータから市民の行動変容を可視化することで、ステイホーム期間も市民と一緒に戦ってほしいとのメッセージが、よりダイレクトに伝わって来ます。

こうしたデータの重要度は、今後、益々高まってくると言えます。先般、厚生労働省から、新型コロナウイルス関連の解雇や雇い止めが5月20日時点で9,569人に上ることが示され、うち5,798名が5月の数字となっていることから、まさにこれから各方面で、深刻な数字が顕在化してくるものと予測されます。本区として、様々な所にアンテナを張りめぐらし、出来る限り早く効果的なデータを集め、可視化して必要な対策に結び付けてもらいたいと考えます。

また今回のコロナウイルスの危機に対して、健康政策部や保健所の皆様は最前線でその対応にご尽力いただいた訳ですが、ピークの時などは目の前の仕事をこなす事だけで精一杯であり、何のために、どのようなデータが必要となるのか、それを集めるために新たな業務負荷をかけるのかといったことが課題となり、平時ならともかく、危機対応時には当然困難となることが予測されます。

先の神戸市では、緊急事態宣言の発令と同時のタイミングで、データ解析チームと広報特命班の2つのチームを発足させ、各10名の人員をあてがっております。そうした人員体制も整えたからこそ、丁寧な情報発信が素早く出来るのであり、それだけデータの重要性を重んじていると言えます。

そこで伺いますが、本区の情報発信の現状をどのように認識しているか、またデータの収集や活用について、今後より積極的に、戦略的に区政運営に導入していくことを求めます。加えて、必要なデータを選択・収集し、全体を俯瞰して対応するためには、各部署にそれらを任せるだけではなく、一時的にでもその役割に専門的に従事する人やチームが必要と考えます。広報との連携も含め、本区として体制の整備を求めますが、ご所見をお聞かせください。

もう一点、神戸市のデータ解析サイトには、外出状況調査や子供の生活に関する調査、買物・公園への外出状況調査とその解析について、資料が開示されておりました。この危機の最中、なぜそうした調査を可能としたのか。それは平成27年からアプリを活用したモニターアンケートの仕組みを導入しており、普段から各種アンケートに定期的に答えてもらい、70%以上の回答率の方には千円分、30%以上の回答率の方には500円分の図書カードを渡す仕組みをとっているそうです。この仕組みが今回、短期間で一定の調査を実施することを可能にし、方針策定に大きく役立ったそうです。本区でも様々な区民アンケートなどを定期的実施しており、こうした手法については大いに参考になるものと言えます。

そこで伺いますが、こうしたICTツールを活用したアンケート機能について、今後本区でも具体化を検討していくことを求めたいと思いますが、いかがでしょうか。

データの活用について、今後の区政運営に積極的に取り入れていくことを強く求め、次の質問に移らせていただきます。

次に、水害時緊急避難場所について伺います。これから本格的な梅雨、そして台風シーズンを迎えます。昨年の台風19号では、本区にも甚大な被害が及んだため、風水害対策の強化を実施すべく、各種方針が取りまとめられました。中でも水害時緊急避難場所に関して、周知の不足、受入スペースの不足や運営体制の不十分さなどが大きな課題として挙げられ、その対策として設置数を89箇所と大幅に増やし、運営については震災時の学校防災活動拠点組織の力も借りて、体制強化を図ることが示されました。そうした中、新たに避難場所における感染症対策や避難体制

の構築についても、急務の課題となっております。せっかく大幅に増やした水害時緊急避難場所も、コロナ禍の状況を鑑みると収容数は大きく減ることが予測され、そうした点を区としてどのように想定しているのかが、区民にとっても大変気になる所です。

そこで伺いますが、感染拡大防止の観点から1避難場所あたりの収容数は何割程度減少すると見込んでいるのか。また開設数を89箇所大幅に増やしたものの、1箇所あたりの収容数が減ってしまう現状を踏まえ、全体で避難者受け入れの許容量は昨年と比較してどのような状況になるのか、区の所見をお聞かせ下さい。

元々、避難場所で全ての地域住民を受け入れることは不可能な中で、こうした感染症のリスクが迫った今こそ、リアルな実態を示し、避難場所には極力来ないように分散避難の周知や、避難場所に来る方へは自身で感染症対策の準備をした上で避難してもらうことなどについて、強く訴えていただきたいと思います。

もう一つの懸念は、1避難場所あたりの収容数が減少することで、早い段階で受け入れが困難になってしまう事態も想定されます。昨年も暴風雨の中、別の避難場所に移動してもらう状況が発生しましたが、こうしたことだけは絶対に避けねばなりません。そのためには、避難場所ごとの情報発信が重要となります。区では現在、総合防災情報システムの検討を進めていることは承知しておりますが、本年の稼働には間に合わないと聞いております。しかしながら各避難場所の受け入れ状況が、正確な数字でなくとも、どれだけ一杯に近付いているかのレベル感だけでも、一定時間ごとに把握できる仕組みについては、何としても本年の台風シーズンに向けて準備していけるよう拘っていただきたい。

そこで伺いますが、開発を進める総合防災情報システムについて、どのような仕組みを検討しているのかお示し願います。またシステムの稼働が整わない本年の台風シーズンに向けては、簡易な仕組みであったとしても、各避難場所の受け入れ状況を発信する態勢を作っていたいただきたいと強く要望しますが、ご見解をお示しください。

昨年の台風19号の際に、避難場所を調査した折、家族ごとにプライベートなスペースを確保するために、なるべく隅の方から人が埋まっていき、各家庭との間には一定の通路程度の距離が保たれていました。こうしたことから、思ったより少ない人数しか実際には入り切らない実情を目の当たりにしました。その際に感じたことは簡易なものでも間仕切りなどがあれば、もっと詰めた間隔で座ってもらうことができるのではないかとする点です。

そこで伺いますが、避難場所の感染症対策として、また収容人数を増やすためにも、一部の自治体でも採用され始めているダンボール間仕切りの備蓄について検討することを求めたいと思いますが、区の所見をお聞かせください。

最後に防災行政無線について触れさせていただきます。情報発信の観点で、大きな役割を担うの

が防災行政無線です。しかしながら放送内容が聞き取りにくく、特に暴風雨の際などには中々その効果を期待しにくい現状がある中、私が平成30年の決算特別委員会における款別質疑において「サイレン音などの伝わりやすい効果的な音で命にかかわる危険が迫っていることを区民に伝えるよう求めた」のに対して、区からは「サイレン音による注意喚起を含め、区民の皆様が放送の重要性や緊急性を把握できるよう努める」との答弁がありました。

そこで改めて伺いますが、本年の風水害に備え、サイレンを使用した避難情報の発令、注意喚起を求めますが、区の所見を伺います。

今年も出水期は間近に迫っており、待った無しの対策が求められます。本区には、残された時間で万全の備えに繋げていただくよう要望し、私の質問を終わります。ありがとうございました。

<回答>

▶市野企画経営部長

私からは、ICTの推進、情報発信、データ活用などに関する4問の質問にお答えをさせていただきます。

まず、オンライン会議に関するご質問ですが、人口構成の変化に伴う生産年齢人口の減少が見込まれる中、多様化・高度化する行政ニーズに対応する取り組みの一つとして、また働き方改革を推進するためにもオンライン会議をはじめとするICT活用は重要と認識をしております。

また、新型コロナウイルスとの共存を前提にした社会において、安全かつ利便性の高い非接触型区民サービスの提供や新しい生活様式を踏まえた行政経営が求められる中、その需要はさらに高まっております。

区は緊急事態宣言発令以降、オンライン会議の暫定利用を開始しました。現在、庁内や東京都などの関係機関、外部事業者との会議など、機会を捉えて活用し、その有効性、課題等について検証を行っております。

今後は検証結果を踏まえるとともに、国や東京都、他の自治体の先進事例を参考に、全庁的な普及や導入に向けたコミュニケーション環境の整備等について検討を進めてまいります。

次に、チャットボットの活用に関する、今後の取り組みについてのご質問でございますが、全国的には、ここ数年、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おります。

現在、区におきましては、家庭ごみの分別に関するお問い合わせにつきまして、「ごみ分別辞典サイト」を通じたご案内を行っております。チャットボットは、24時間365日、お問い合わせに対応できるなど、新しい行政サービスとして、高い効果があるものと考えております。

一方で、多種多様な問い合わせが想定されるため、必要に応じて、職員の適切な案内につなげるなど、円滑な引継ぎ体制の構築も重要です。今後は、区民の利便性向上を第一に「非接触型」の新たな行政サービスの提供方法として、さらなる導入の検討を進めてまいります。

次に、区の情報発信及び区政運営におけるデータの収集・活用に関するご質問ですが、まず、区の新型コロナウイルス感染症に関する情報発信につきましては、区民の皆様、区内事業者の皆様にも少しでも早く、正しい情報を提供することができるよう、国や東京都などから発信される情報を収集・整理し、ホームページに設けた特設ページや区報臨時号の発行等を通じて発信しております。感染拡大防止に関する区の対応や、感染者数等の動向のほか、相談窓口や各種支援策のご案内などを、わかりやすく提供できますよう努めているところでございます。

区民の皆様が安全・安心に生活し、区政への信頼を高めていただくためにも、今後は既存の広

報媒体に加え、コミュニケーションツールを活用するなど、より一層工夫した情報発信を行ってまいります。

積極的・戦略的なデータの活用につきましては、多様化・複雑化する地域課題の解決に欠かせないものと考えております。

そのため、今年度策定を予定しております「情報化推進計画」において、官民データ活用推進基本法に基づくオープンデータなどにつきまして、具体的な施策を盛り込む予定でございます。また、データの収集・分析・活用を的確に行うためには、専門的な知識やノウハウも必要になることから、人材の育成・確保を始めとする体制の整備を検討してまいります。

最後に、ICTツールを活用したアンケート機能の導入についてのご質問ですが、パソコンやスマートフォンユーザーが利用するツールを活用し、アンケートを実施することは、短期間で区民ニーズを把握する上で、非常に有効である認識しております。

区では現在、子育て情報ツール「きずなメール」において、アプリを活用した登録者向けアンケートを実施し、子育てに関する区民ニーズを直接的かつ迅速に把握しております。議員お話のとおり、こうしたアプリやコミュニケーションツールは、処理スピードが速く、業務の効率化につながるものと考えております。

ICTツールを活用したアンケート調査は、区民と区を繋ぐ新たな手法の一つであることから、実施の拡充について検討を進めてまいります。私からは以上でございます。

▶須川危機管理室長

水害時緊急避難場所の収容人数についてのご質問でございます。感染症を考慮しますと、避難者の間隔を広くとるため一人あたりの面積は、今までの約2倍の面積が必要となります。

さらに、発熱などの症状がある人専用のスペース確保を含めると、全体で避難者受け入れ数は、これまでの約40%になると想定しております。

この場合でも、89カ所に水害時緊急避難場所を増設するため、区全体の収容力は、今年の台風19号と同規模の避難者数には十分対応し得ると考えております。

また、さらに多くの避難者数にも対応できるようこれまで補完避難所として位置付けていた施設を、避難場所として位置づけできるよう協力を求めています。

次に、総合防災情報システムと本年の出水期の対応についてのご質問でございますが、総合防災情報システムにつきましては、災害対策本部運営の効率化を目的に、被害情報や避難情報

等の各種情報を一元管理できるよう検討しております。

収集した情報は地図や表でわかりやすく表示し、災対各部や出先事業所で必要な情報をダウンロードして活用できるよう、各機能の充実を図りたいと考えております。

また、区民への情報提供は即時性と利便性を高めたいと考えております。例えば、避難者の受け入れ状況をホームページやスマートフォン等でリアルタイムに確認いただき、避難所までのルートを案内できるようにいたします。さらに、1回の操作で複数の広報媒体に迅速に情報が発信できるようにしたいと考えております。

今年の出水期、台風シーズンの対応ですが、水害時緊急避難場所の受け入れ状況等の情報発信につきましては、既存ツールの有効な活用などにより課題解決に取り組んでまいります。

次に、避難場所における間仕切りについてのご質問ですが、間仕切りを設置することにより、約2m四方の間仕切りの枠内に、2人収容することができ、避難所の収容力改善に一定の効果があります。

また、間仕切りの設置により、プライバシーの保護と避難者の感染防止を図ることができます。このようなことから、間仕切りをあらかじめ配備しておく必要性は、高いものと考えております。ダンボール製間仕切りの耐久性や備蓄スペースの確保などを考慮しながら、今後、数量や材質、配備先などについて検討してまいります。

次に、サイレンを使用した避難情報の発令、注意喚起についてです、防災行政無線は、緊急情報を区全域に音声で伝達できる唯一の仕組みであり、災害時の重要な情報伝達手段です。

しかし、風雨や周辺の騒音などの影響を受けやすく、複雑な内容を伝えるには困難な状況がございます。これを踏まえ、広範囲に届くサイレン音を使用した避難情報の発令や注意喚起は、有効な伝達方法であると考えます。

現在、本区においては、避難勧告と避難指示の発令にあたりサイレン音を用いて情報発信できるよう、区民の皆様への事前周知、啓発などを含めて、準備を進めているところでございます。

▶玉川教育総務部長

私からは教育委員会に関する2つの質問にお答えいたします。まず、児童生徒の家庭におけるICT環境の調査をすべきとのご質問ですが、オンラインを活用した持ち帰り学習を行うためには、各家庭におけるICT環境の調査を行う必要があります。そのための準備として、パソコン、タブレット端末等の保有確認や、自宅でのインターネットの利用状況などについての詳細な調査を早期に

実施いたします。また、議員お話のモバイルルーターについては、緊急対応として、7月を目途にICT環境が整っていない中学三年生を対象に貸し出しを開始するとともに、学習用コンテンツの自宅からの利用もできるよう準備を進めております。今後は、調査結果を踏まえまして、具体的な活用を加速させてまいります。

次に、今後のオンライン学習等への備えについてのご質問でございます。緊急時の家庭におけるオンライン学習の実現は、喫緊の課題でございます。教育委員会では、教育長が直轄する検討チームを立ち上げまして、方針策定に向けた具体的な検討に着手いたします。この検討チームでは、オンライン学習における学習内容の示し方や、児童・生徒同士の意見交換の仕方、考えを表現する方法など、オンライン学習を有効に活用し、学びを深めるための方策について研究いたします。また、モデル校を設定いたしまして、オンライン授業を試行実施して、具体的な効果検証も行う予定でございます。

こうした取り組みを通じまして、すべての児童・生徒が効果的に学ぶことができる環境を整備してまいります。私からは以上でございます。