

1. 中野区のDX戦略について

- (1) ホームページリニューアルについて
- (2) MS365 導入について
- (3) 区民サービスについて
- (4) 自治体情報システムについて
- (5) キャッシュレス化について
- (6) その他

2. 中野駅周辺再整備の今後の課題について

- (1) ガード下の整備について
- (2) 桃園広場側線路壁面の整備について
- (3) 北口繁華街の課題解決について
- (4) その他

3. その他

令和5年第4回定例会におきまして、立憲・国民・ネット・無所属議員団の立場から一般質問をさせていただきます。

1. 中野区のDX戦略について、のうち、(1) ホームページリニューアルについてうかがいます。

10月20日に9年ぶりに中野区のホームページがリニューアルされました。過去の一般質問で言及した、今の時代に合わせたネットにおけるユーザー心理プロセス AISEAS (アイセアス) の考え方などをご理解いただいた上でのリニュー

ーアル、大変うれしく思っております。

デザイン、レイアウト、UI、レスポンススピード、見やすさ、階層構造、構成、スマホ閲覧を意識したレスポンス対応などはすばらしく、利用者もうれしく思っているのではないのでしょうか。

一方でローンチとしては多くの問題があったことを指摘します。コンテンツやバックヤードの検索部分などが不完全のままリリース、このことはたくさんの利用者から区や私たちにもお叱りのご連絡がありました。正しい情報が届かない、欲しい情報にたどり着けないなど、行政のウェブサイトとしてはあり得ない状態でのリリースでした。サイト内検索からリンク先に飛ばない事象も多発しましたが、不具合解消のために委託業者が行った手段は、リダイレクト処理以外に、リンク切れをトップページに飛ばすという暴挙とも言える信じられない対応内容でしたし、単純に構成が崩れているページも散見されていました。

10 月中に完成し、サイトをオープンすることは、確かに契約書内には記載されておりますが、行政のホームページとしては完成度に欠ける状態だったにも関わらず、なぜリリースに踏み切ったのか、まずはお聞きします。

→【答弁】区のホームページをリニューアルするにあたり、他自治体のリニューアル工程の確認を行うほか、CIO オフィスによる専門的見地から評価を事前に受けることで一定のクリティカルパスは明らかにしていた。結果、旧サイトからのデータ移行や新サイトのページ構築は事前のテストで当初の予定通り行われたと捉えている。しかし、ページへたどり着く方法としての検索機能は、グーグルからの反映に数日間要したこと、当初実施したリダイレクト処理の件数が少なかったことで、リニューアル当初は検索画面から情報にたどりつけないということが発生した。このことは実際に公開しないと確認できないことでも

あった。

今回のリニューアルの範囲すべてを区として受入テストを実施して、不具合修正をしてから検収したのか、大きく疑問が残ります。委託業者サイドがどこまでを行い、中野区側がどこまで責任を持つのが明確ではなかったのでは？  
と考えますが、いかがでしょうか？

→【答弁】今回のリニューアルは、サイト構成や URL も 9 年ぶりに全面変更するというので、区としても新 CMS への接続確認などの動作テストを重ねておこなうほか、旧ページとの並行稼働期間の設定などを通じ、検収前に十分な対応を行ってきたと考えている。

多くのページを新サイトにコンバートする中で、3200 もの過去コンテンツは移行しない、データはサーバにあるがこれを誰がどう処理するのか、検索エンジンへの再反映は誰がクリア申請をするのか、テストリストの最終チェックは誰が行うのか、責任の範囲があやふやな状態では今後も同じことが起きます。

ホームページリニューアルのプロポーザルのための仕様書は中野区で作成しているわけですが、その中の項番は 10 導入支援の中に (11) 検収、項番 13 がデータ移行、項番 14 の中に検査、項番 15 に保守運用、項番 18 に契約不適合責任、項番 21 に瑕疵担保責任、となっています。

このような順番で書かれているということは、基本コンテンツと CMS を納品して検収、その後は区がデータ移行してみて、システムに不具合があるかどうかを検査し、納品とする、という流れに見えますが、検収の順番が違います。本来、すべてのシステムとコンテンツを納品し、区がコンテンツの振舞いや CMS の挙動が正しいかなどのユーザーテストを実施、不具合があれば委託業者

にフィードバック、このやり取りを何度も繰り返して納品物の精度を上げさせ、100パーセントに近づけられた状態で納品、検収するという形をとるべきです。

検収は、委託業者が最も手にしたいエビデンスです。委託業者側の納品完了となり、売り上げ計上可能な状態となりますし、中野区としては納品を受領したこととなり、容易に出してはいけない代物となります。これからこの手のコンテンツの納品に関して仕様書を作成する場合、税金や知的財産など区の財産を守る上でも、検収のタイミング、責任の範囲、サービスレベルアグリーメント（SLA）、瑕疵担保期間など、元となるテンプレート類をしっかりと改定した上で、今後プロポーザルなどの募集をかけて頂くことを強く希望しますがいかがでしょうか？

→【答弁】 次回の更新に際して、仕様書をつくる際に、他自治体の事例を参考とし、また CIO オフィスとも表記について充分協議するなど、諸条件や工程を整理した上で募集を行っていきたい。

今回のホームページ、最終的なコンテンツの流し込み、または旧コンテンツの移行後の内容チェックは、各所管が行うという内容となっておりますが、無理があるように感じます。ちなみにローンチ後のコンテンツ更新も各所管が自由に行える形です。

この運営方法、各所管が自由に情報を発信する手法は、情報がタイムリーに出せるというメリットはあるものの、情報統制や広報戦略が立てづらいというデメリットもあります。今回のように各所管に最終チェックをお任せする手法は、今後は再考すべきです。運用フェーズに入った今、イベントや情報発信のタイミングなどを戦略的に考えられ、さらには発信情報の正確性を担保できるよう、ホームページのトータル管理を広聴広報課に一元化すべきだと考えます

が、いかがでしょうか？

→【答弁】区民に届く情報発信は向上し、若手職員のマインドも醸成されつつある一方で、部署によっては情報発信力に差があり、また発信する情報によっては区民目線となっていないことも認識している。広聴広報課によるホームページの一元管理化については、他自治体の事例を参考にしながら今後の検討課題としたい。

この手の大きなコンテンツ制作を行う際には、納品が間に合わない場合、または納品物に大きな不具合があった場合に、サブコンテンツに切り替え、正しい状態にしてからリリースまたは再リリースするという手法が一般的です。将来を見据え、このことも仕様書テンプレートに記載しておくべきと付け加えておきます。

同時に、データセンターのデュアル化なども必要ですが莫大なコストもかかります。であれば、新しい区役所のサーバールームにコールドスタンバイでも構いませんので、簡易的なホームページを作り、IDC 側に何か不具合が起きてホームページが閲覧できなくなった場合に、バックアップ用のホームページサーバーを立ち上げられるように準備をしたらいかがでしょうか？

→【答弁】現状のサーバでは定期的に委託業者がバックアップを取っているほか、JIP サーバによる保存や、遠隔地による保存を行っているが、ご指摘を踏まえ、バックアップ用サーバについてはさまざまな手法があるので検討を進めていく。

一旦リリースしたホームページ、これから大事なものは、より良いホームページにブラッシュアップしていくことです。中野区として、広聴広報課にその道

のスペシャリストの配置、または職員の育成などを行いつつ、Google 社の新アナリティクス GA4 を利用したサイト分析・解析の重要性を捉えていくべきと考えますが、いかがでしょうか？また、しつこいようですがレコメンド機能を入れてみてはいかがでしょうか？

→【答弁】ホームページのアクセス解析を行うサイはグーグル社の GA4 というアナリティクスを活用して職員が区民ニーズを的確に把握し、利用者にとってわかりやすく探しやすい情報の発信を行っていきたい。また区民の方々に必要な情報を届け、理解いただくため、レコメンド機能は有効であると考えことから、追加機能でできないかなど費用対効果を踏まえて検討していく。

この項の最後に、今年の 6 月 16 日に施行された、改正電気通信事業法のこと  
に触れておきます。区の新ホームページの制作前には試行されていない法律  
ですが、情報通信インフラの提供確保、安全な通信サービス・ネットワークの確  
保などが改定点となります。自治体のホームページには関係ない部分が多いと  
は思いますが、念のため踏襲しておくことを願って、次に

(2) MS365 導入について伺います。

Word や Excel などが使え、コミュニケーションツール Teams や情報共有ツ  
ール SharePoint、メールやスケジューラーがオールインワンで使えるクラウド  
サービスが MS365。庁内イントラネットとして幅広く利用できる環境が整い、  
BI ツールなどの機能も使いこなせると、業務の底上げや効率化が図れるよう  
なるはずです。すでに 11 月から現庁舎で運用を開始、来年 5 月には新庁舎の稼  
働と同時に本格運用開始です。

この MS365 をストレスなく使っていくためには、全職員に対しての研修が必

要となるはずですが。今のところ延べ約 400 人に対しての研修を実施、現在は映像とベンダーによるヘルプデスクで対応しています。しかしながら IT リテラシーの格差、業務内容の違い、職場環境など、さまざまですので、初級編、中級編、上級編と研修内容を分け、スキルや業務内容に合った形でどの研修を受けるべきなのか、段階的に受けるべきなのかなど、再度研修内容を戦略的に考え直すべきであると思いますが、いかがでしょうか？

→【答弁】MS365 の操作についてはマニュアルやパソコンを操作しながらの研修や動画配布などにより、職員は徐々に操作等に慣れてきており、ヘルプデスクの問い合わせも減少傾向にある。MS365 は業務の自動化やアプリの作成、高度なデータ分析などの応用的な機能も備えていて、これらを活用できる人材の育成に向けて庁内から公募した職員に対して応用研修を実施していく考え。今後も、初級・中級といった研修の展開も含め、活用状況を踏まえつつ、効果的な研修体系を検討していきたい。

MS365 利用は、いずれメーカーなどの支援から離れ、自走していかなければなりません。庁内で MS365 の操作・活用などを教えられるレベルまで達した職員に「MOS（Microsoft Office Specialist）365 試験」などを受験いただき、合格者には一時金などを支給する、エキスパート職員として認定するなど、MS365 を高度に活用できる人材を養成する仕組みを構築すべきと考えますが、いかがでしょうか？

→【答弁】組織として MS365 の機能を最大限に活用し続けるためには、操作技術の習熟や拡張機能への対応など、職員が継続的に身に付けていく環境を整備することが大切である。その役割の中心は、今年度から本格的に育成の取り組みを進めている DX リーダーであり、早期に一定数を一定レベルまで育成していく必要がある。今後も、DX リーダーを MS365 活用の推進役として明確に位置

付け、大賞を拡大した資格取得支援制度の活用などを含め、その育成に向けた取り組みを強化して、人的資源の側面からも DX を戦略的に推進させて、MS365 の高度な活用に繋げていきたい。

次に、生成 AI について伺います。すでに庁内で生成 AI の検証が行われたと聞いています。直近では、GPT4 が同胞された「Bing Chat Enterprise」をマイクロソフトが MS365 利用者に無償で提供することを発表していますが、業務の効率化を図るために今後、どのような形で MS365 の導入に合わせて戦略的に GPT4 を利用していくべきなのかを早急に検討すべきと考えますが、いかがでしょうか？

→【答弁】庁内の公募職員や管理職により、生成 AI の区の業務への活用について検証を行ってきたところ。検証の結果を踏まえ、検討した結果、生成 AI の導入により業務の効率化を図ることができるものと考えている。本定例会中の総務委員会で、生成 AI の導入方針を報告する予定で、ご案内のマイクロソフト社 ビーイングチャットエンタープライズの活用も含めて報告させて頂く予定。

この項の最後に BYOD について伺います。今の決め事としてはスマホまたはタブレットのみの利用に限られています。安全な環境が作りやすいというのはわかりますが、PC を使った業務がほとんどですので、BYOD 導入後、セキュリティを強めにした上で PC も利用できるよう検討を進めて頂きたいと考えますが、いかがでしょうか？

→【答弁】BYODについては、間もなく管理職等の一部職員を対象に、試行を開始する予定で、現在マニュアルの整備や関係者等の調整を進めている。BYODで利用できる機器は、セキュリティの関係上私用の領域と公用の領域を明確に区分することが必須だが、私物のパソコンについては区分が困難であることから、



スマートフォンおよびタブレット端末のみとしたところ。

(3) 区民サービスについて伺います。

我が会派の中村議員からも質問させて頂いております「書かない」窓口サービス、絶賛検証中だと思っておりますが、フローの完成度などを上げていかないと、区長のおっしゃる最先端のサービスまでにはたどり着けない状況だと聞いていますが、わたくしからは完成後の「書かない」サービスのことをお話しします。

完成後、大事なのはサービスを「止めない」こと、つまり窓口サービスのシステムがハングアップした際に簡単にリブートできるようなプログラムの作り方、出来ているのか心配するところですがそれはさておき、稼働後の窓口サービスではシステムの改定やサービス向上に生かしていけるよう、利用時間や個々の処理に要した時間、操作ステップ情報など、窓口サービス向上のための個人情報以外の様々な分析のためのデータを取得し、日々システム改修を進め、ブラッシュアップしていくことを見据えた運営が必要かと考えますが、いかがでしょうか？

→【答弁】新庁舎の窓口サービスにおいては、発券による来庁者数、来庁者の滞在時間のほか、セルフレジによるキャッシュレス収納の種類や件数、フロア案内人へ向けた来庁者からの問い合わせ等さまざまなデータが取得できる見込み。日々の業務から得られるこれらの情報は、業務システムの標準化に合わせた業務フローの見直しなどに反映する。今後も必要に応じたシステム改修も視野に入れ、新たな区民サービスの向上に向けて取り組んでいきたい。

(4) 自治体情報システムについて伺います。

閣議決定した「デジタル・ガバメント実行計画」に引っ張られる形で令和4年に策定された「地方公共団体情報システム標準化基本方針」により、令和7年度までに標準化・共通化対応が急務となっています。標準化対応は現行ベンダーのみという大きな、そして理不尽な縛りがある中で、区として、児童手当や戸籍、国民健康保険などの業務システムの標準化移行についての見通しをつけるために現在どのような取り組みをおこなっているのか、伺っておきます。

→【答弁】区はこれまで自治体情報システムの標準化や共通化の取り組みを推進するために、令和4年度に推進本部を設置する等全庁的に取り組みを進めてきた。今年度は各所管において、国の定める標準仕様と区の事務との比較分析を行い、調達仕様書を作成するなどの取り組みを進めているところ。令和7年度を期限とした自治体情報システム標準化・共通化の実現には、令和6年度からシステム構築を行う必要があり、今後も着実に取り組みを推進していく。

続きまして（5）キャッシュレス化について、のうち、中野区独自のデジタル地域通貨について伺います。わが会派としては令和4年4定から継続して独自の地域通貨の必要性を解いてきています。区民の皆様からお預かりした税金を区民に限って還元するためです。飛騨のさるぼぼコイン、世田谷せたペイ、渋谷ハチペイやハチポ、板橋いたばしペイ、そして区民委員会では魚津市のミラペイの視察へ行かれました。これらは、実現手法やベンダー、サービサーなどがマチマチです。飛騨の商工会や世田谷区や板橋区などは商店街連合会が運営する手法、渋谷区や魚津市のように行政直営のものなどがあり、さらにデジタル地域通貨と行政系ポイントとの並行サービスも行っています。渋谷区はハチペイとハチポが相互乗り入れできていませんが、魚津市のミラペイは行政系ポイントが通貨と同じように利用できます。これは二つの仕組みを同じベンダーが一緒か否かに大きく寄るところがあります。魚津市は非接触 IC カード業者がオールインワンの開発をしています。このようなスキームを参考とし、中野区

としては、ご当地ペイ部分と健康増進活動推進などによる行政系ポイント還元部分を同じベンダーで取り組んで行くべきで、さらに双方を同時に進めるのであれば、経済の活性化、行政系、どちらも推進していけるよう、当区が直接運営していく手法をとるべきと考えますが、いかがでしょうか？

→【答弁】区が検討しているデジタル地域通貨事業の実施目的は、区内経済産業を活性化するとともに、区の政策や施策を側面から推進することであり、コミュニティポイントの付与とその利用は必須であると考えている。デジタル地域通貨のプラットフォームを構築する段階から、さまざまなコミュニティポイントと連動できる仕様にすることを前提としたい。また区の政策施策を押し進める性格を有することから、中野区商店街連合会と十分に連携しながら、区が主体となって事業を実施、運営していく手法を検討していきたい。

つづきまして、キャッシュレス決済によるキャッシュバックキャンペーンについて伺います。商店街応援団としては今年度のキャンペーンの予算化、感謝しております。しかしながら、昨年は1決済業者で一人約1万円、今回は4決済業者で一人総額1万6千円のキャッシュバックです。予算がほぼ同じなので単純計算で利用者が約3分の2となります。リテラシーの高い人、マルチ決済手段が満遍なく使える方が得をしてしまうという形、これに関しては12月実施となるため手を打つことはできませんが、せめて、今までこのキャッシュバックキャンペーンを利用したことのない人を対象に、利用講習会やポスターによる啓発などを行っていただき、全体の利用者数を拡大して頂きたいと考えますが、いかがでしょうか？うかがいます。

→【答弁】キャッシュレス決済ポイント還元事業において、より多くの人に参加して頂くためには、スマートフォンの操作に不慣れな方へのサポートが欠かせないと認識しており、これまでも利用者向けの説明会や相談会を実施してき

たところ。デジタルリテラシーを高める機会にもなり得ると捉えており、今後、同様のキャンペーンを実施する場合や、現在検討しているデジタル地域通貨を実施するにあたっては利用者向けの説明会やサポート窓口を開設するなどスマートフォンの操作が不慣れな方への支援を、丁寧かつ工夫して行っていきたい。

最後に、住民税などのキャッシュレス徴収について伺います。近年は所管の努力などにより税の徴収率などは上がってきています。住民税や軽自動車税などの税の徴収は LINE ペイや PayPay、楽天ペイなども利用できるのですが、人的リソースが要因なのか、キャッシュレス徴収導入が要因なのか、その要因が分析できないのが残念です。まずはキャッシュレス決済による税の徴収率の効果を分析する、または分析できないのであれば分析に必要な情報を付加し、近い将来には分析した上で、どの部分に注力していくかを検討すべきと考えますが、いかがでしょうか？伺います。

→【答弁】キャッシュレス決済が徴収率の向上に一定程度寄与しているとは考えているが、ほかにも徴収対策の成果や景気の動向による納税者の収入状況の変化など、複数の理由が考えられるので、それらの要因を取り除かなければキャッシュレス決済のみによる効果を測定することは困難。徴収率が上がっている理由については、何がどれだけ影響しているのかを特定するのは難しいところだが、どのような分析が可能なのかも含めて今後検討していきたい。

今後、徴収率の向上や利便性の向上を目的に、まだキャッシュレス徴収に手を付けていない保育費や学童の利用料徴収、施設利用料などの徴収もキャッシュレス徴収をできないか、検討を進めていただきたいと思いますがいかがでしょうか？

→【答弁】キャッシュレス決済については利便性の観点もあり、現在導入して

いない収納への拡大について検討を進める。

次に、2. 中野駅周辺再整備の今後の課題について、のうち、(1) ガード下の整備について伺います。大雨の際、雨水が線路から滝のように流れ落ち、歩行者が非常に迷惑しています。中野通りには水が溜まり、南口ロータリーは間もなく始まる改修工事で雨水の貯水タンクが埋め込まれる形だと思いますが、この部分の雨水もロータリー側で対処できる形となりますでしょうか？それとも他に対処方法は検討されているのでしょうか？伺います。

→【答弁】中野駅南口駅前広場に設置予定の雨水貯留槽は、当該駅前広場に降った雨が中野通りの下水道管に一気に流れ込まないように対策を行うものであり、中野通りに降った雨水処理は含まれていない。東京都下水道局では浸水対策の一環として中野通りの地下 20 メートルから 40 メートルに第二桃園川幹線を今後整備予定で、当該幹線の整備後は、浸水被害が軽減する効果が得られ、中野駅周辺の雨水排水能力は改善されると聞いている。

周辺の再開発に対して、ガード下部分の改修は進んでいないように見えます。区民が使えるアートスペース「夢通り」はうまく残しつつ、区としてこのガード下をどのようにしていきたいのかを早急に検討し、議会や地域に示しながら東京都に意見を述べていってほしいと考えますが、いかがでしょうか？

→【答弁】この鉄道高架下部分は、東京都建設局第三建設事務所が管理していることから、歩道が暗いといった課題を同事務所と情報共有し、照明の取り替え対応を行ってきた。中野駅周辺の歩行者ネットワークを構築し、歩行者の利便性の高い、安全で快適な空間を実現するために、中野通りの一部を区が管理することについて調整している。アートスペース「夢通り」は JR 東日本の所有する壁面に区が整備をしたものであることから、当該部分の整備について JR 東

日本や東京都と連携し、必要な方策を協議し、調整していきたい。

(2) 桃園広場側線路壁面の整備について伺います。令和4年4定でも質問させて頂きましたが、南口の中野通りから西側線路沿いの石積み部分の改修計画も、中野駅周辺の街づくりから取り残されている部分のひとつです。石積み擁壁耐震補強工事などで景観も改善したいところですが、早急に中野区としての修繕案を検討し、JR 東日本側に提出すべきと考えますが、いかがでしょうか？

→【答弁】当該石積み部分は、JR 東日本の敷地内に設けられていることから、コケや草などが生えていることや、建物の影で暗くなるといった現状について、同社と情報共有して、その改善要望があった旨を申し伝えてきた。現時点において、押し積み部分の整備は示されていないが、引き続き管理者の JR 東日本と連携し、必要な方策を協議し、調整していきたい。

この線路沿いの道路から中野通りに入る車両、これは中野3丁目地域の住民の方々からの嘆願によって、現在は時間帯によっては右折できます。周辺の整備事業が完了しても、現在の交通ルールを踏襲した形として頂きたいと願いますが、いかがでしょうか？

→【答弁】中野駅南口駅前広場の拡張整備の一環として、中野通りにおける交差点をひとつに集約して同駅前広場に右折する車両の滞留長を確保するなど、中野通りの一部についても改良工事が必要となる。質問のあった箇所は、交通管理者との協議過程において、二車線をまたいで右折することに関して中野通りを北上する通過交通に対する安全性について懸念点が示されている一方で、中野三丁目から中野通りに至る自動車の交通実態についても考慮する必要があると認識している。これらを踏まえて、引き続き交通管理者と協議を進める。

(3) 北口繁華街の課題解決について伺います。かつて警察大学校があった時代、北口の繁華街はお客さんが警察官の可能性が高かったので店側も悪いことはできず、客引きもいない、日本で最も安全な繁華街だったと言われていました。中野の誇る北口の繁華街は一段とにぎわいを増してきて活気にあふれています。それと並行して、治安上の様々な課題が浮き彫りとなってきています。現在、北口の繁華街では、通行人に迷惑を及ぼす客引きや、ごみの不法投棄、違法駐輪、テーブルを路上に出して客に飲食させている店舗などの諸問題がありますが、このような状況は区としてどの程度把握しているのか、またはどのように介入して対応しているのか伺います。

→【答弁】中野駅北口の繁華街における客引きやごみの不法投棄、違法駐輪や道路不正占有などの諸問題は、区としても把握しており、その都度対応しているほか、事案に応じて警察等に連絡して対応を依頼しているところ。

北口繁華街では最近、制服の警察官がパトロールする姿をあまり見かけませんが、警官が姿を見せているだけで様々な犯罪の抑止につながると考えます。ぜひこのエリアでの制服警察官のパトロール強化を行っていただけるよう中野警察に要請頂きたいと思いますが、いかがでしょうか？

→【答弁】区では中野駅北口の商店街が中心となった夜間防犯パトロールに、警察や消防などの関係機関と共に参加しており、これまで制服警察官にも同行して頂いているところ。今後も警察署に対して、パトロール強化を依頼していくとともに、関係機関との連携による夜間防犯パトロールの実施により、中野駅北口繁華街における犯罪の抑止と課題の解決に取り組んでいきたい。