

1. 中野区の次世代DX戦略について

- (1) インフラ整備を終えたDX 1.0の現状と課題について
- (2) 産業活性化も見据えたDX 2.0に向けた取り組みについて
- (3) 他の自治体を牽引するDX 3.0の戦略立案について
- (4) その他

2. 中野三丁目の再開発事業について

3. その他

令和6年、第2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行います。3のその他はございません。

はじめに、1. 中野区の次世代DX戦略について

デジタルトランスフォーメーション、いわゆるDXとは、とてつもない量のデータとAIやIoTを始めとするIT技術を有効活用して、業務プロセスを改善する、ビジネスやサービスを拡張するなど留まらず、経済や経営のイノベーションを起こし、その時代の規範となる考え方や価値観などを大きく変えるパラダイムシフトを起こさせるものと捉えています。

また、ウェブ2.0や自治体2.0と同じようにDXにも数字を当てて、DX 1.0や2.0などと使うことも一般的となってきました。

中野区としてのDX 1.0は業務インフラや区民サービスの整備、学校教育の環境整備などを言い、DX 2.0は特産品や保有サービスのデジタルプロモーションなどで自治体のファンを増やすことや地場産業品を事業展開することなどを推進、DX 3.0は様々な分野において各自治体のお手本となり、既に実現したDX関連の考え方やシステムなどを他の自治体に展開していくこと、と私は捉えています。

- (1) インフラ整備を終えたDX 1.0の現状と課題について

職員用の新マシンや MS365 の導入、職員 IT スキルチェック、区民窓口サービス環境、学校現場 GIGA スクールなどのインフラは整って、これで中野区 DX 1.0 をやり切るための環境は整った、と思いたいのですが、どんどん課題が見えてきています。スキルやリソースのギャップ、インフラ格差なども含めて、今のうちにしっかりと穴埋めしていかなければなりません。

例えばある作業が 1 分で終わる人と 30 分かかる人の差分、例えば MS365 の BI ツールが使いこなしている人とそうでない人、例えば AI 機能で効果的なプロンプトが打てる人とそうでない人など、当区では DX 推進室が中心となって、DX に関する全庁的な職員のスキルやレベルのギャップ、使用頻度などを定常的に取得し、時系列で数値化することで、はじめて人的リソース戦略や人材育成などの検討ができるのでは？と考えますが、いかがでしょうか？

【答弁】DX 推進に資する人材の育成につきましては、資格取得費用助成支援や、DX 推進の中核を担う DX リーダーの育成などを通じて、組織全体の DX 化を戦略的に進めているところです。職員のデジタルスキルの数値化につきましては他自治体や民間企業の事例等を参考に今後研究してまいります。

最新の免振設備が整っている新庁舎、ネットワークの二重化をしている IDC、庁内 Wi-Fi や BYOD 環境の構築など、システム回りのハードやソフトはとりあえず整っている中で、運用面では部署ごと、人ごとにシステムの利用頻度やスキルの差が出始めたりするのは当たり前のことです。その差が大きくなる前に手を打ち続けていくことが、素晴らしい区民サービスを持続していくことにつながります。

区の電子申請導入は、東京共同電子申請・届出サービスから LOGO フォームに移行されました。LOGO フォームとは、職員が電子申請や申込予約、アンケートなどのフォームを作成・集計して一元管理でき、職員が簡単に使える優れたものです。

しかしながら 5 月 12 日の日曜日、「海での体験事業」の申し込みでトラブルが発生しました。職員が LOGO フォームで申し込みフォームを作成したのですが、定員条件のセッティ

ングの間違いが発生し、日曜日だったため、クレームが受けられず、設定の修正もできませんでした。

また、別件ですが、「動かない・迷わない・待たない・書かない&行かない」窓口を売りにしている新庁舎での区民窓口サービスについて、特に「書かない」サービスについてはスマホなどから申請書類の作成ができるとともに、窓口でマイナンバーカードなどを読取って申請書などが作成できることも売りとしています。かなり簡素化され、あらかじめスマホで指示通りに入力しておく、区役所来庁時、何も書かずして目的を達成することができます。

何もあらかじめの登録をしないで来庁してしまった場合でも、マイナンバーカードによる「書かないシステム」が用意されています。しかしながら、そのシステムはほぼ使われていません。少ない、目につかない、そして使い勝手も悪い。自分も試しにやってみましたが、西暦と和暦が混在して使われている、パスワードがパスワードでないような番号であるなど、仕様とはいうものの、気になるところです。

いちばん区民が利用するであろう2階の窓口サービスは、実はあまり待つこともなく業務が回っているように見えました。ただ、そのように見えるのは、数人のフロアコンシェルジュがフル稼働で対応し、窓口の数も増えているからと見て取れます。これはDXが一部機能せず、人的リソースで回しているのが現状ではないでしょうか？

中野区DX1.0完成後の、特に新庁舎での区民サービスのレスポンスタイム、人の動線
見える化する動線解析、窓口を導入した新システムを評価項目 RASIS などにより採点し、
中間テスト的な評価を行って数値化し、あらゆるジャンルで問題点も広く洗い出しつつ、対
策を講じ、さらなる区民サービスの向上を進めるべきと考えますが、いかがでしょうか？

【答弁】窓口サービスの向上と業務効率化を図るためには新たに導入したシステムの機能評価のほか、システムの機能を十分に生かすための職員のICT能力やスキル向上に向けた評価も必要と考えます。更なるサービス向上のために、機能評価の手法などにつきましても研究し、問題点を広く洗い出して対策を講じていきたいと考えております。

合わせて、DX1.0の内側である「行かない」区役所の実現も含め、区民が現状の窓口サ

ービスをどのような認識を持っているのかを調査し、検討を進めるべきと考えますが、いかがでしょうか？

【答弁】窓口案内の最適化や待ち時間の短縮など、課題を改善に結びちくためには、区民のニーズや満足度を的確にとらえた上で改善策を講じていく必要があると考えています。エビデンスに基づく着実な業務改革を進めるために専門的な知見を持った事業者などによる調査や分析の活用なども視野に入れながら、区民サービスの向上に向けた取り組みを進めて参ります。

さらに区では、令和 7 年度に基本計画や地域情報化推進計画の改訂を控えていますが、「行かない」区役所の実現も含め、区民サービス全体を向上させるためには、様々なデジタル関連の取り組みの一体的な運営体制を整備したうえで臨むべきと考えますが、区の見解を伺います。

【答弁】新庁舎移転を契機として、区民サービスの飛躍的向上を目指し、24 時間いつでもどこでも手続きができる環境整備を進めてきたところであります。今後は、更なる区民負担の軽減や利便性確保のため、デジタル技術を活用した区民サービスの向上を図り、手続き全体の合理化、効率化を進めていく必要があると考えています。区民サービス全体の向上も含めて政策議論を進める中で、次期基本計画を実現するための効果的かつ機能的な組織運営体制を検討して参ります。

BI ツール、MS 3 6 5 アプリ作成、生成 AI プロンプトエンジニアリングなど、各分野でのスペシャリストには肩書などの勲章や、場合によっては一時金などを与えるなどしてエース化するとともに、潜在化している ICT リーダーを発掘しつつ、その人的リソースを多方面で有効活用していくことが必要であると考えますがいかがでしょうか？

【答弁】区では 2023 年 3 月に取りまとめた「DX 推進に資する人材の確保・育成等の考え方」に基づき、ICT 高度専門人材の獲得や各課 DX リーダーの育成と共に、全職員の ICT リテラシーの向上、そして管理職の意識、思考改革に取り組んでいるところであります。特に DX リーダーは今後の DX 推進の中核を担う役割を期待しており、その育成に関しては選択的かつ集中的な投資が必要であると考えております。DX リーダーの人材マネジメントにあたっては、

特定の資格や技術の取得そのものを評価するのではなく、獲得した技術がいかに成果につながったのか、それを評価、配置、育成につなげる仕組みを構築することで、職員のデジタル技術取得のインセンティブとしていきたいと考えております。

さらに、新庁舎の IT 環境は強いですが、地域包括センターや学校現場のインフラは弱いですし、職員のスキルアップも必要です。新庁舎の戦略に合わせた対策に、区民活動センターの区民サービスがついていけないようにも感じます。地域活動拠点で働く職員の意見を吸い上げながら、環境格差の是正も必要だと思いますが、いかがでしょうか？

【答弁】区民活動センターの区民サービスについて、集会室利用などは紙での申請、現金での支払いとなっており、本庁舎との差異があると認識しているところであります。現在進めている施設予約システムの再構築に合わせ、区民活動センターにおける Wi-Fi 環境整備やオンライン決済の導入などの検討を行って参ります。

中野セントラルパークに誕生した子ども図書館 L O O P に設置されている全方向型絵本読み聞かせプロジェクターシステムを体験しましたが、とても感動しました。部屋全面への投影をプロジェクター 1 つと、ある特別な装置で実現していました。子育て先進区を謳っている当区として、区立保育園などにこのような最先端のデジタルコンテンツ環境も必要ではないでしょうか？伺います。

【答弁】幼児教育におきましてもデジタル教材の活用やコンテンツ環境の整備など、ICT の活用について様々な研究が行われており、自治体での導入事例もほうこくされているところであります。一方で、区立保育園、幼稚園においては、ICT 環境が十分に整備されておらず、ただちにデジタル教材等を導入することは難しいですが、今後施設の改修等に合わせた導入に向けて研究を進めて参ります。なお、現在、私立保育園や幼稚園に対しては、活用できる補助制度等を紹介しているところであります。

(2) 産業活性化も見据えた D X 2. 0 に向けた取り組みについて

今年の 2 月 28 日「第 2 次中野区地域情報化推進計画改定版」が策定されました。庁舎内システムや区民サービス、国や都の動向などが書かれていて、生活様式などにも及んでいます。

しかしながら、デジタルプロモーションやICTによる産業活性化などには触れられていません。庁内の組織では、DX周りはすべてDX推進室デジタル政策課が担っていますが、ICTやIoTを使ったビジネスメイキングは「はて、どこの部署が所管なのか？」と疑問に思いました。

昨年8月、中野区はDX推進の取り組みを加速させ、行政事務の効率化や区民サービスの向上を図るため、日本マイクロソフト社と協定を締結しました。これは大変素晴らしいことですし、DXを加速させるためのアドバイスや、職員教育などにも協力頂きたいところです。しかしながらMSはインフラ屋さんで、DX1.0の領域です。MSと話していてもきっとDX2.0の領域は生まれづらいのでは、と感じます。

先日会派で視察に行った愛媛県はデジタルプロモーションが進み、インフラ系ではなく外向けの情報発信や県内産業のIoT化とその支援やプロモーションに長けています。知事が「グーグル」と話し、トップダウンで外向けのDX化が加速したとおっしゃられていました。広い領域でビジネスを手掛けるグローバル企業と話をすることがDX2.0を強く推進していく事につながっていきます。愛媛県では全庁的な推進部署としてデジタルシフト推進課が横串の役割、事業構築的な役割を担い、知事が全庁的に号令を出してから約1年で自治体の中でDX2.0を牽引していくまでに成長しています。

グーグルでもアマゾンでもデロイトトーマツでもアクセンチュアでも構いません。DX2.0を推進するために、一度、DX関連の職員とこれらの外資大手企業のビジネスクリエーターらと意見交換などを含む交流をされてみてはいかがでしょうか？

【答弁】区に関する情報発信や区内産業の活性化やその支援に関して、デジタル関連の専門的知見を有する民間企業等との情報交換は大変有意義なことと認識しております。令和4年7月に締結した日本マイクロソフト株式会社とのDX推進に関する協定におきましては、デジタル社会の推進に関することを定めており、今後、区の情報発信や産業活性化の可能性の観点においても協議を進めて参ります。また、現在区のDX推進に関して、様々な企業等と密に情報交換や協議等を進めておりまして、引き続きこうした取り組みを強化して参ります。

産業活性化も、DXで直接企業を支援する手法もあれば、IT技術を斡旋して産業革新を図る手法もあります。また、前回は話しましたが、企業と企業を区のITプラットフォームで結び、新たなビジネスモデルやスキームが生まれるような支援を行うことも必要です。

今、当区も独自のデジタル地域通貨の実現に向けて動いていて、現在業者が基本設計などを行うステータスとなっていると聞きます。デジタル地域通貨は、キャッシュバックキャンペーンなどは税金を使いますので区民限定でそれを使うことができる、地域活動などのポイントなどもデジタル地域通貨として利用でき、区民と中野区との間でポイントのやり取りが直接できるというメリットもあります。そして何といてもキャンペーンなどでお得なキャッシュバックや地域ポイントが絡んでいるので高齢者らもどんどん使えるようになる、とすでに導入している自治体から伺っています。

これにより、スマホ操作がおぼつかない高齢者の方々もけっこう操作できるようになったり、情報をチェックできたりします。つまり、区民のデジタルデバインド率を下げる特効薬にもなり得るといことです。区政情報はもとより、「ためまっぷ」のような情報や気象情報、特に発災時の避難所情報や事務連絡などもこのデジタル地域通貨アプリで通知できるような仕掛けも検討すべきと考えますが、いかがでしょうか？

【答弁】中野区が導入するデジタル地域通貨のアプリケーションは、誰もが簡単に使用できるシンプルなデザインであることを重視しておりまして、決済機能も直感的に操作できるものにする考えでございます。来年度以降、コミュニティポイントや区の手続き、支払いなど、段階的にあアプリケーションで利用できるサービスを拡充していくことを想定しておりますが、一方で利用者の操作負担やコストを新調に見極めていく必要があると考えておりまして、そういった中で区が有する他の情報との連動も検討して参ります。

ふるさと納税による減収対策もまだまだ不十分です。現に28億円もの減収で、それに対して区への寄付は約1億円です。この制度自体に問題があることはさておき、対策としては魅力ある返礼品を生み出し続け、それが中野区にはあるという強烈なプロモーションをし続けていくことに尽きると思います。国の制度なので、今はやるしかありません。今回はデジタル関連の質問に特化しているため、まずは返礼品として NFT 化したマンガやアニメのデジタル化コンテンツを販売、例えば NFT 化したナカノさんにユニークナンバーを付与して販売す

ることをスタートとしてみてはいかがでしょうか？さらにはふるさと納税関連のデジタルプロモーションにも、より注力をすべきと考えますがいかがでしょうか？

【答弁】区は区内事業者の商品やサービスのアピールにつながる返礼品の開発を行っており、NFT を活用したふるさと納税の返礼品が可能か、区内事業者と協議していきたいと考えています。ふるさと納税関連のデジタルプロモーションにつきましては、現在のふるさと納税サイトや区の SNS による発信以外の方法につきまして検討して参ります。

これからは「稼ぐ自治体」の一層の実現が必要です。広告などを様々な形で獲得し、自然と区内にお金が落ちる仕組みが必要です。前回、例えば新しい中野サンプラザ周辺の空間で、来街者に情報を降らす代わりに広告料を頂くという空間広告のマネジメントの仕組みを考えるべきでは？という提案をさせて頂きました。このことに関しては「民間事業者が担うべき」とのご回答を頂きましたが、区有地では違うと思っています。ホームページのバナー広告や区役所のサイネージなどでも広告料を徴収していますので、区有地では区が主体となって考えるべきです。

中野区は非常に人口密度の高い自治体で、自由に使える土地はそうそう無いです。ですから、ネット上に区有のバーチャル空間を作り、区有地を配し、その場所を新たな区保有の財産と捉えると、自由になる区有地が広がります。NFT 化しておけば資産としても活用できます。以前の質問で、メタバース中野、バーチャル中野サンプラザを配したサイバー上の事業領域、新マーケットの構築に関しましては、区の答弁として「サイバー上での興行も含め、新しい拠点施設やホールの機運醸成に資する取り組みを要請して参ります」と頂いております。つまり、メタバース中野は新しい中野サンプラザをつくる事業者側で考え、構築し、実現すべき事業という判断だと思いますが、それでは区有地の事業とはなりません。中野区が生み出すサイバー上に区有地を配するのであれば、運営は外部業者でも構いませんが事業主体は中野区でなければなりません。そして既存施設以外の区有地を売る、貸す、広告看板を立てるなどして雑収入を獲得できれば、「稼ぐ自治体」として一歩リードできるのでは？と考えますが、いかがでしょうか？

【答弁】インターネット上の空間を区の財産として所有できるかなどの法的根拠や事例が見当たらないことから、今後、世界の事例なども含め、情報収集をして参ります。

バーチャル中野の人口、いわゆる利用者が増えればN F T化したバーチャル区有地の貸し出しや広告収入などの副次的な収入を見込めるので、前向きに取り組むべきと考えます。前にも言いましたが、新しい中野サンプラザ完成までの経済対策としても必須と考えます。

縷々申し上げてきましたが、外向けのD X 2. 0を推進していく中心部署をご検討いただき、設置頂けますでしょうか？または産業振興？文化芸術振興？シティプロモーション？企画などに置くのか、D X推進室に課を新設するなど、音頭をとれる中心部署を決めるべきと考えますが、いかがでしょうか？伺いまして、次の質問に移ります。

【答弁】中小義業のDX化やビジネスシーンにおけるDXは、現在、区の経済支援の中で、必要に応じて相談を受けているところであります。産業活性化も見据えた更なるDX推進に向けた部署につきましては、次期基本計画を実現するための組織を検討していく上で判断して参ります。

(3) 他の自治体を牽引するD X 3. 0の戦略立案について

D X 1. 0と2. 0をゆるぎないものにしつつ、これから中野区は、実績的にもビジョン的にも全国の自治体を牽引していく立場になるべきです。インフラ全てが刷新された今がチャンスです。様々な分野で他の自治体のお手本となり、既に実現したD X関連の考え方やシステムなどを他の自治体に展開していくこと、これを中野区のD X 3. 0と呼ぶことにします。

素晴らしいと感じたI Tインフラ、完璧なまでの書かない区民窓口サービス、来街者がどんどん増える情報発信、バーチャル上の区有地などから固定資産税みたいなものが徴収できる雑収入環境、発災時に利用価値が高まる避難所運営や備蓄物資把握などの防災D Xのほか、I D Cには依存しないオンプレミス型ウェブサーバ運営など庁舎やインフラが最先端ゆえに実施できるものもあります。区としてどの部分にスポットを当て、取り組んでいるD X事例として他の自治体に胸張ってアピールできるのかなど、中野区としての在り方、取り組み方を具体的かつ戦略的に考える必要があると思いますが、いかがでしょうか？

【答弁】新庁舎移転に伴い、MS365やLoGoフォーム、生成AIなど、様々なデジタルツールを導入したところであります。今後はこうしたツールの利活用によって、各種資料の作成などの時間短縮や、RPAなど定例業務の自動化に関するモデルを量産して全庁に周知、共有するなどを通じて、業務効率化を進めて参ります。区民サービスに関しましても、各種ツールの利活用を進め、「行かない」窓口や「書かない」窓口といったデジタル窓口の推進や、窓口手続きについて、業務の流れの抜本的見直しとデジタル化を同時に進めるなど、区民サービスの更なる向上に努め、他自治体のモデルとなりうるよう取り組みを強化して参ります。

さらには全国の自治体が、今自分たちはDX 1.0～3.0までの範囲で何を対応して何に対応できていないか、をチェックできる標準フォーマットとなるDX対応メニュー総合シートを作成してみたいか、を

【答弁】区のDXの推進に関して、他自治体との比較を通じた現在の立ち位置を確認することは、重要と認識しております。今後、区や都、先行自治体などの事例を調査し、区のDXの推進度合いの見える化に資するような取り組みを研究して参ります。

IT関連人材の交流を広域で行う、里まち連携都市や提携自治体など、広域でのDX関連ビジネスマッチングやリソースシェアサービスなども検討していきたいところですが、次の質問に移ります。

2. 中野三丁目の再開発事業について

中野駅は、1889年の甲武鉄道開業と同時にできました。もともとは今工事をしている桃園広場辺りに駅舎がありましたが、1929年に今のところに移転しています。そして2026年12月には、中野駅西口改札ができ、橋上駅舎ができ、南北通路ができるスケジュールとなっていて、近隣の人たちは、約100年ぶりに改札が戻り、賑わいが戻ってくるかも、と沸いています。

桃丘小学校の土地はUR都市機構へ売却し、その土地を含めた中野三丁目地区土地区画整理事業は中野区の発注でURが請け負って行っています。2026年、令和8年6月には桃園広場が完成予定、同年12月には中野駅西口改札が完成し、土地区画整理事業もほぼ終わってい

て、ある一画にはビルが建ち、病院や歯科医などの開業が続いています。しかしながら、最も地域住民が待ち望んでいる拠点施設がいつこうにその姿を現しません。

6月9日、私も所属する桃園町会の総会が行われました。住民の方々の多くは「桃丘小学校のところはどうなってるの?」「何ができるか全く情報が入ってこないが」などの質問が飛び交い、拠点施設の次のステップが見えないことに苛立ちを覚えているようでした。まず、今どんなステータスなのか、伺います。

【答弁】UR 都市機構が地権者と共同で、拠点施設の基本設計を行っているところであり、状況を8月下旬以降には議会報告をする予定であります。その後、UR 都市機構から地域住民に、拠点施設の計画を説明する予定となっております。

わたしも一般質問などでこの部分に関しましては、「拠点施設の空地に防災トイレやかまどベンチの整備の検討」「地下自転車駐車場の整備」「中野三郵便局の復活」「備蓄倉庫の確保」「1階から3階は商業施設」「1階部分の空地を囲わずに住民が普通に通り抜けできる」などを要望して参りました。すでに桃丘小学校の石碑はできる、土地のサイズ的には駐車場の設置が義務付けられている、などは確定事項となります。中野区とURとの間で締結された中野三丁目地区の整備に関する事業実施協定の桃丘小学校跡地活用事業の概要等項目第6条の3の2に記載されている利便性の向上及びにぎわいの創出のための拠点施設整備という文言がありますが、この条文を活用して中野区が拠点施設に交渉をするのはUR 都市機構ですか? それとも元々の地権者の一人でもあった近鉄不動産ですか? 伺います。

【答弁】拠点施設については区とUR 都市機構との協定の中で、区からUR 都市機構へ意向を伝えることになっている。したがって区は、UR 都市機構と協議、調整を行うこととなります。

昭和58年に国土交通省によって創設された「総合設計制度」では、500平方メートル以上の敷地で、敷地内に一定割合以上の空地を有する建築物について、敷地内に歩行者が日常自由に通行、または利用できる公開空地を設けるなどにより、市街地の環境の整備改善に資すると認められる場合に、特定行政庁の許可により、容積率制限や斜線制限、絶対高さ制限が緩和されます。これは今回の拠点施設には適用されますでしょうか? 伺います。

【答弁】中野駅西口地区の地区計画は、駅前立地を生かした土地の合理的かつ健全な有効利用を誘導するため、総合計画の活用も想定しております。拠点施設につきましては、総合設計の活用も検討しているとUR都市機構より伺っております。

この拠点施設の整備が遅れてしまうと、区民が利用できたり防災時に役立ったりするものがないだけでなく、「中野区の産業振興方針」「自転車駐輪場計画」「中野駅周辺まちづくりブランドデザイン」など、あらゆる計画に影響が出てきます。中野区としてこの停滞している進捗状況を打開し、前に進めるために、どのように考えているのか伺います。

【答弁】拠点施設につきましては現在基本設計を行っており、今後の予定が示せる場が整いつつあります。区は8月下旬以降に議会報告をするとともに、引き続きUR都市機構と密接に協議して参ります。

最後に中野三丁目地区の再開発に関連して、桃園広場に面している桃園通りについてです。今でも平日の夕方は車両通行禁止、また100年ぶりに駅前が戻り、人通りも増えます。歩行者の事故防止や注意喚起も含め、桃園広場に面した桃園通り部分を桃色のカラー舗装にしてほしいと地域から要望がありますので、まずは検討頂けますでしょうか？

【答弁】中野駅西口地区の地区計画の中で、現在は中野三丁目土地区画整理事業が進行中であり、本事業区域内にある桃園広場に面した区画道路6号部分の舗装につきましては、地域の意見を踏まえながら検討して参ります。

そのことをお願い申し上げ、わたくしの質問を終わります。