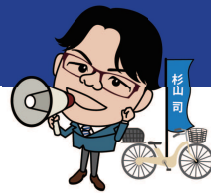




質疑の全文はこちら



1. なかのコンタクトセンターの整備について

中野区 DX 推進計画（素案）では、「なかのデジタルプラットフォーム」を中核として区民と行政の接点を再構築していく方針が示されている。その第一段階として位置付けられているのが、区民らが「探す、聞く・知る、解決する」までの行政手続きや情報収集が円滑に行えるようにするための中野区ホームページに生成 AI を活用した検索機能の追加と、問い合わせ対応の一元化を担うコンタクトセンターの整備となる。コンタクトセンターは、設計を誤れば単なる電話窓口の集約となり、区民の利便性向上や職員の業務改革につながらない恐れもあるので、特にコンタクトセンターの役割や位置づけ、留意すべき点について伺う。

①「区民接点の改革」「業務プロセス改革」の起点としてどのような役割・機能を担うのか？②多様な区民が安心して利用できる体制や機能などをどのように確保していくのか？③一次対応で解決できる範囲をどこまで想定しているのか？④VR チャットや将来的にはメタバース空間なども活用しては？⑤どのように取得したデータを活用していくのか？⑥区職員の新たな業務負担をどのように把握し軽減するのか？⑦各所管課との間で得た知識や改善点をどのように循環させ共有し拡張させるのか？⑧目標値を見直すなどどのように改善を進めていくのか？⑨プラットフォーム全体の価値向上につなげていく決意は？

➡【区の回答】 ①区民サービスの質的向上と持続可能な行政運営の両立を目指す。②臨機応変かつ丁寧な対応をし、電話できない方についてはメール・FAX などで対応する。③オペレーターで一次対応できるようにしたい。④有人チャットによる問い合わせができるようにするほか、VR チャット等についても先進事例の情報収集に努める。⑤改善された FAQ などは関係各課に共有し、拡充を図る。⑥できる限り職員の負担の軽減に努める。⑦知見などの共有と改善の循環をしっかりと図る。⑧各所管と共有し運営事業者との緊密な連携を図ることで改善や充実を図る。⑨ワンストップ解決、AI 検索などで利便性を飛躍的に向上させたい。

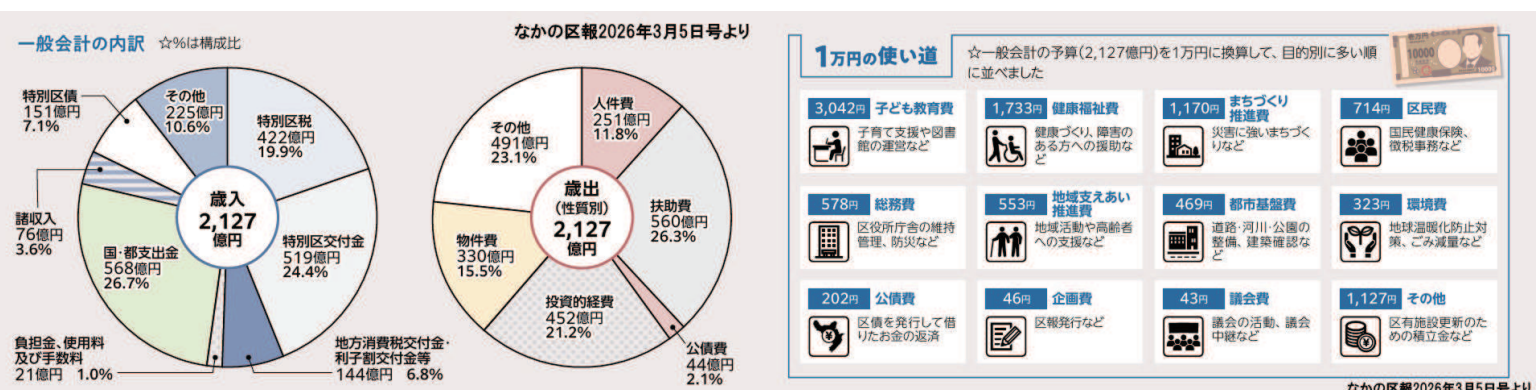
2. 外国人施策について

近年、中野区では在住外国人が増加しており、令和7年1月時点では24,632人（割合は約7.2%）だった区内の外国人人口は、令和8年1月では27,145人（割合は7.9%）となっていて、留学生だけでなく、就労者、技能実習生、家族帯同など、その属性も多様化している。一方で、区役所での手続きやルール、防災、子育て、ごみ出しマナー、町会活動など、「住み始めた直後」に必要な情報が十分に伝わっているとは言い難い状況がある。区のホームページ、紙媒体、窓口対応、国際交流協会など、情報発信の主体が分散しているが、外国人の視点に立ったときに「まずどこを見ればよいのか分からない」という課題があると聞く。

①転入直後の外国人に確実に伝えるべき情報を母国語等で一元的に提供する仕組みが必要では？②プッシュ型情報提供も検討すべきでは？③住民税や国民健康保険、年金制度などの説明機会が必要では？④当然のように滞納しているような外国人もいるが対策は？⑤中野区国際交流協会のボランティア参加者にはナカペイポイント付与したら？⑥外国人観光客に向けた情報発信はどのように行っているか？⑦中野入りした外国人の目的などのデータ取得が必要では？⑧ルールを守らない民泊業者への罰則規定や、金銭的な罰則や一定日数の営業停止なども進めるべきでは？⑨法令などを遵守している適正運営事業者を「優良事業者」として可視化しては？⑩外国人民泊事業者等の外国人に対し条例やルールを改めてしかるべき手段で法令やマナーなどを周知・再アナウンスする必要があるのでは？

➡【区の回答】 ①転入時などの機会を通じて多言語で提供している。②デジタルツールでの情報提供も検討する。③日本語学校への申告書やポスターの送付などの取組で税や国民年金等の制度周知に努める。④国外転出手続時に未納分の納付を促す。⑤より多くの外国人や若者が参加しやすい環境づくりに向け、大学生との連携やナカペイポイントの活用なども含め、国際交流協会と連携しながら検討する。⑥今は行っていないので外国人観光客への情報発信のあり方やインバウンド施策の必要性を考え対応する。⑦観光動向や各種統計、人流データなどの情報収集・分析を通じて、必要なデータの取得について検討する。⑧業務停止等を命じることができるためその場合は必要な措置を講じる。⑨他自治体等の取り組みなどを研究する。⑩今後、多言語の啓発資料を用いるなど、広報の充実を図る。

中野区の令和8年度当初予算の一般会計（使い道に自由度が高い予算）



私たちの会派が提案をしてきました「教材費や修学旅行費の補助」「デジタル地域通貨事業（ナカペイ）の拡充」「コンタクトセンターの整備と中野区ホームページへの生成 AI エンジン導入」「伴走型中小企業経営支援体制の構築」「防災まちづくりの推進」「小・中・高校生のアニメ制作体験事業」「子どもの居場所づくり」「英語コミュニケーション能力の向上」などが含まれます。杉山司としては、区が「子育て先進区」を軸に進めてきた子育てしやすさの指標は大きく伸びており、そろそろそれに追従して子育て世代以外（高齢者の健康促進事業、経済対策や商店街支援、文化芸術振興など）にも注力していく年度としたいところ。