

2018年第一回定例会代表質問

1. ICTについて

最初の質問は、ICTについてです。まず、RPAについてお伺いします。

人工知能をはじめとするテクノロジーの進化により、民間では新たなソリューションが登場し、仕事のあり方にも大きな変化があらわれています。この流れは民間にとどまらず、自治体でもICTを積極的に活用する動きがはじまっています。

先日つくば市へお伺いし、「自治体のRPA活用推進に向けた共同研究」を視察させていただきました。RPAとは、Robotic Process Automationの略です。直訳すると、ロボットによる業務自動化という意味で、すでに民間で導入されてきたソリューションの一つです。

つくば市で行われているのは、Windows端末を自動化する取り組みです。実際にRPAの一連の動きを確認させていただきましたが、十分実用的なものでした。

マウスのクリックやファイルの選択など、職員がWindows上で行う操作をシナリオとして登録します。シナリオを実行することで、コンピュータが自動的に操作をするという仕組みになります。4月以降に、つくば市における研究結果が公表される予定です。

このような取り組みは、職員の仕事の中でも、一定の規則に基づいたコンピュータを用いた仕事に関しては、自動化の可能性があることを意味します。さらにRPAの優れたところは、Windows上の処理をシステム化しているため、新たなシステム改修の必要がないという点にあります。

税務など、特定の時期に残業が発生してしまうことが問題となりましたが、RPAによってコンピュータ上で決まった作業をする時間を短縮することができます。職員のワークライフバランス向上のためにも必要な取り組みです。もちろん、残業代の削減、単純作業から生産的な仕事に集中できることなど、メリットも大きいです。

他にも、RPAによって生産性を上げることができる領域があります。

例えば学校現場では、教員の多忙化が問題となっています。タイムカード、タイムレコーダーの導入は第一歩だと思いますが、根本的な問題解決も必要です。そのためには、徹底した業務効率化が必要です。RPAを学校現場で導入することで、仕事の負担を軽減することができる可能性があります。

ここで、2点質問があります。

1. 区職員の業務にはWindows端末を用いたものが多いと認識しています。職員の事務作業におけるWindowsの利用状況を教えてください。また、RPAを新宿区で導入する予定はありますか。
2. 教員の多忙化を解消するために、ICTによる業務効率化が有効だと考えています。RPAの導入が有効だと考えていますが、いかがでしょうか。

区長と教育委員会のお考えをお聞かせください。

次に、新宿区職員のICTスキルについてお伺いします。

ICTの急速な発展にともない、ICTスキルについても見直す必要が出てきました。

まずは、情報セキュリティに関するスキルを強化する必要性についてです。

新宿区でスマートフォンアプリやWebアプリに関わる事業が増えています。しかし、区の対応にリスクを感じる場面もあります。新宿区情報公開・個人情報保護審議会に提出された資料からも、新宿区の理解が追いついていないことが読み取れました。

スマートフォンアプリやWebアプリに関する情報の保護は、審議会で提示された受託事業者に行わせる情報保護対策にある、パソコンにID、パスワードを設定すること、あるいは提供された情報をキャビネットで施錠して保管するというのみで対策ができるものではありません。安全なアプリケーションの運用には、インフラやシステム開発過程のスキルが必要となります。

これから、新宿区情報公開・個人情報保護審議会でも、システムに関わる案件が増加傾向になることが予想されます。区議会選出の委員として厳しくチェックをさせていただくつもりですが、情報セキュリティの専門家が不在の状況では、リスクに気がつかないまま案件が通過する可能性を想定すべきです。今後は、情報セキュリティの専門家からも委員を選出することが必要ではないかと考えています。

次に、ICT化を推進するための、AIスキルの必要性についてです。

RPAのような仕組みが導入されることで、職員の仕事がなくなるわけではありません。

つくば市の場合、税務を熟知した職員がRPAに取り組んだため、シナリオを作成することができましたが、将来的には、より専門性の高いICTスキルが求められることになり、自治体職員のスキルアップは不可欠です。

既存の業務に集中することも大切ですが、それだけでは時代に乗り遅れてしまうため、進化し続けるテクノロジーを追いかけることが必要です。

特に、自治体はAIへの理解が不足しています。AIがブラックボックスな状態にあることから脱却する必要があります。

京都府では、機械学習についての研修を実施しています。その研修を担当した民間企業のAIに関する研修を、私も受講させていただきました。機械学習に必要な数学を手書きで学び、Pythonというプログラミング言語を学ぶことで、現時点でAIを用いて何ができるのかを理解することができました。AIに対する理解が深まることで、RPAやオープンデータなど、データを扱う事業で成果を発揮します。

ここで、3点お伺いします。

1. 区職員に対して、スマホアプリやWebアプリのセキュリティに関する研修などは行なっていますか。情報セキュリティの重要度を高めるべきだと考えますが、いかがでしょうか。
2. 新宿区情報公開・個人情報保護審議会で、情報セキュリティの専門家を委員として選任することが必要だと考えますが、いかがでしょうか。
3. 新たなテクノロジーに対応するためにも、AIに関する実務研修を行うことが有効だと考えていますが、いかがでしょうか。

区長のお考えをお聞かせください。

最後に、ICTとバリアフリーについてです。

新大久保駅のエレベータ設置など、バリアフリーは日々、進んでいます。しかし、障がい者の方々を取り巻く課題はまだ数多くあります。特に、一見するとわかりにくいのは、聴覚障がい者が抱える問題です。

例えば、JR大久保駅は駅員不在の無人改札になっています。この改札を最寄りとする、聴覚障がい者の方々が集まる手話で注文できる飲食店があるため、当事者が利用することも多いです。無人とは言え、何か困ったことがあれば、インターホンを利用して駅員さんとのコミュニケーションは可能です。もちろん聴覚障がい者の方も、ただ切符で改札を出るだけの場合は問題ありません。自動改札機で切符が認識されない場合は、カメラが上部についた台に切符を置くことで、改札を出ることもできます。

しかし、トラブルが発生した際に、手話もできませんし、筆談の環境が整っていないため、駅員さんとスムーズにコミュニケーションを取ることができません。当事者の方がご家族に連絡を取り、大久保駅まで迎えにきてもらったというお話を伺ったことがあります。

聴覚障がい者の方は、問題が起きた際に声をあげることができないため、このような実態が把握されにくいという側面があります。そこで、テレビ電話等を整備することで、コミュニケーションを取れる仕組みづくりが必要になります。人員を確保するよりも安価に対応することが可能で、双方向に手話や筆談を行うことができるようになります。

テレビ電話以外にも、音声認識による情報保障など、ICTを活用することで聴覚障がい者への支援を行う事例も増えています。大久保駅に限らず、新宿区内でICTを活用したバリアフリーの充実が必要です。

2点質問があります。

1. 大久保駅の無人改札に関する問題を把握されていますか。ICT機器を導入し、手話や筆談ができる仕組みが必要です。新宿区としても対応が必要かと思いますが、いかがでしょうか。
2. 大久保駅に限らず、聴覚障がい者の方へはICTを活用した支援が有効だと考えます。区の取り組み状況を教えてください。

区長のお考えをお聞かせください。

2. 政策の優先順位について

新宿区では数多くの優れた事業が実施され、人々の暮らしを支えてきました。これは、納税者の方々があったことです。その納税者の立場を守るためにも、必要以上の税は徴収するべきではありません。そして、政策に優先順位をつけ、行政にしかできないことに税金を投じる姿勢が求められます。

まず、優先すべきは子どもたちに関する政策です。生まれる環境を選べないこと、選挙で投票できないことなどがその理由です。そして、福祉的なサポートが必要な方の政策も大切です。経済的な事情で生活が困難な方、障がいをお持ちの方、高齢者などが含まれると考えています。特に、経済的な支援は、行政の大切な機能です。他にも、区民の命を守るために、危機管理も必要です。

一方で、昨年の決算特別委員会で、ことぶき祝金やふれあい入浴について問題提起をさせていただきました。これらの事業は緊急性が低く、廃止または縮小の必要があると訴えてきました。まず、ことぶき祝金は、平均寿命の伸びに対応すべきです。厚生労働省によると、2016年の平均寿命は、男性80.98歳、女性87.14歳です。70代を対象から外す自治体や、財政的な事情から事業自体を廃止する自治体は増加傾向にあります。

そして、ふれあい入浴についても、問題があります。自宅にお風呂があるご家庭が大半で、緊急性はありません。仮に健康増進や交流を目的とする場合、公衆浴場である必要性もありません。

例えば、自宅にお風呂がない方、低所得の方などに対象を限定し、支援に力を入れるべきだと考えています。

これらの事業は、ひと昔前であれば良かったのかもしれませんが、今の時代にはなじまないため、改革が必要です。

スタートアップ新宿は、新宿区民がこれらの事業についてどのように考えているかを確認するため、2018年1月に電話調査を実施しました。回答件数は531名です。

まず、ことぶき祝金についての設問です。「新宿区では、70歳を迎えた方に5,000円、96歳を迎えた方に3万円を「祝い金」としてお送りしており、合計で6600万円が区の予算から支払われています。あなたはこの祝い金の制度に賛成ですか？反対ですか？」という質問に対して、賛成43.7%、反対18.1%、どちらとも言えない33.7%、わからない4.5%と、賛成の傾向にありました。「高齢者への祝い金に関しては、給付する年齢の引き上げを検討している自治体もあります。現在の「70歳」という年齢から引き上げるべきだと思いますか？」という質問では、賛成39.4%、反対19.4%、どちらとも言えない33.0%、わからない8.3%と、支給年齢の引き上げについては平均寿命が考慮されているように感じます。

次にふれあい入浴に関する設問です。「新宿区では60歳以上の方に月4回まで、無料で銭湯に入れる入浴証を発行しており、合計で約2億1000万円が区の予算から支払われています。あなたはこの制度に賛成ですか？反対ですか？」という質問に対して、賛成34%、反対32%、どちらとも言えない29%、わからない4.0%と賛否は拮抗しています。

回答の傾向からは、ことぶき祝金やふれあい入浴証の利用が望まれていることは理解できました。

しかし、回答者の年齢構成を見ると、18歳以上または20代0.6%、30代0.6%、40代1.5%、50代7.3%と現役世代が少なく、60代19.6%、70代37.5%、80代以上33%と回答者が高齢者に偏っていたことにも特徴がありました。

ことぶき祝金に対する反対の数を年齢ごとに確認すると、18歳以上または20代33%、30代33%、40代37.5%、50代28.2%、60代26.9%、70代11.6%、80代以上16.6%という結果で、ふれあい入浴に関する反対は、18歳以上または20代0%、30代66.7%、40代50%、50代41%、60代31.7%、70代33.2%、80代以上28%との結果になりました。

18歳以上から50代までの現役世代は電話調査ということもあり53件しか回答が得られていませんが、傾向として年齢が若くなるにつれ、反対が強まっていることは、つまり、負担する側の視点とは異なることが読み取れます。

新宿区としても区民の考えを知るために、これらの事業についてアンケート調査を実施することも有効ではないかと考えています。

すべての人の民意を反映した政治が実現できれば素晴らしいですが、現実はそうではありません。支払った税金よりも政策により利益を得る額が多ければ問題ありませんが、サイレントマジョリティと呼ばれる層へ負担が偏ってしまう可能性があります。

しかし、一度スタートした事業を廃止すると抵抗が起こるものです。平均寿命を考慮し、77歳までの祝い金を廃止した自治体の議員にお話を伺ったところ、街で「高齢者を殺す気か」と厳しいご意見をいただくことがあったそうです。行政や議会も批判を恐れて、廃止を躊躇してしまうのではないのでしょうか。

私のところにも、「ふれあい入浴はありがたい。」とのご意見が届いています。民意を軽視するわけではありませんが、未来に責任を持つためには、単に民意を受け入れる政治からの脱却が求められます。平成30年度予算案では、ことぶき祝金が7,900万円、ふれあい入浴が2億1100万円と多額の予算が計上されています。ことぶき祝金やふれあい入浴を廃止、または縮小することで、他の社会的課題の解決を優先することが必要です。

そこで、4点質問があります。

1. 区民の要望に対して予算をつける、あるいは過去に行われていた事業を廃止できないということで、受益者以外の納税者を無視してはいけません。特にサイレントマジョリティと呼ばれる層の優先順位や声はどのようにお考えでしょうか。
 2. ことぶき祝金は廃止、または縮小すべきです。他自治体のように、平均寿命を考慮してせめて70歳と77歳を外し、支給年齢を引き上げる必要があると考えていますが、いかがでしょうか。
 3. ふれあい入浴事業についても廃止、または縮小が必要だと考えます。多くのご家庭では、区の支援がなくても公衆浴場に通うことができるのではないのでしょうか。納税者に負担をかけてまで、公衆浴場での健康増進や交流を行う理由があるのでしょうか。また、自宅にお風呂がない方、低所得の方など対象を限定する必要があると考えますが、いかがでしょうか。
 4. ことぶき祝金やふれあい入浴事業について、新宿区で広く意識調査を行い、区民の考えを確認することが必要だと考えていますがいかがでしょうか。
- 区長のお考えをお聞かせください。

3. 若者の区政参加について

まず、若者のつどいの総括についてお伺いします。

12月9日に「若者のつどい2017」が開催されました。私も若者として、開会から閉会まですべての時間を新宿文化センターで過ごし、楽しませていただきました。「新宿の魅力」トークショーをはじめ、各ブースは充実していました。やはり目玉コンテンツは、昨年同様にアイドルライブです。即売会の会場は行列で、アイドルとファンの交流が活発に行われていました。今年は男性アイドルも起用し、女性も含めた幅広いアイドルファンが来場され、盛り上がりは昨年以上だったように感じました。

しかし、アイドルイベントが目玉である若者のつどいを、当日参加していない若者も含めた区民が納める税金を用いて開催することは、理解できません。もし公費を投じるのであれば、若者の投票率向上、あるいは、若者の貧困問題を解消するなど、行政がやらなければならない必然性が求められます。参加人数が減少しても、アイドルライブに依存するべきではありません。

運営側がどれだけ努力をしても、全ての若者が参加できる訳ではありません。つまり、努力をしても、参加者は若者のごく一部でアイドルファンに偏り、納税することで運営費のみを負担している若者が必ず出てしまう事業と言えます。

そこで、3点質問があります。

1. 若者のつどい2017は成功したとお考えでしょうか。総括をお願いします。
2. アイドルライブが強化されたように感じました。若者のつどいがアイドルライブというイメージが定着してきましたが、今後もこの方針は継続されるのでしょうか。
3. 当日参加していない若者や税負担をされている方の立場を考えて、事業を廃止、または縮小すべきではないかと考えていますが、いかがでしょうか。

区長のお考えをお聞かせください。

次に、若者へのアウトリーチについてお伺いします。

新宿区内に在勤在学の方を含め、すべての若者に目を向けることが大切です。そして、若者が区政に無関心であるからと言って、その状態を放置することで状況は悪化します。受け身の姿勢ではなく、若者へアプローチする必要があります。

先日、歌舞伎町のホストクラブやキャバクラでお仕事をされている方たちと、区政に関するお話をさせていただく機会がありました。歌舞伎町でお仕事をされている方は、新宿区のごことが大好きな方が多く、嬉しくなりました。区内在住の方も多いため、街にとっても大切な存在です。

しかし、課題も浮き彫りになりました。歌舞伎町に勤めている方から、「妊娠や出産の際に、認可保育園に関する知識がないため、1日1万円ほどかかる認可外保育園に預けている人

もいる。」というお話を伺いました。行政サービスをホームページに掲載している、あるいは冊子を渡したというだけでは、本当にサービスが必要な方々に届くとは限りません。

また、歌舞伎町にお勤めの別の方から、「お店で働く人を対象に行政サービスや税金について勉強会をしてほしい。」というご相談もありました。こうしたご要望に個人的に対応させていただきたいとは思いますが、新宿区として対応することで、若者との接点を持つことも必要ではないかと思えます。

そこで2点質問があります。

1. 様々な若者がいる中で、必要な人ほど行政サービスが届いていないのではないのでしょうか。こうした若者へのアウトリーチの現状や必要性について、どのようにお考えでしょうか。
2. 行政との接点が少ない若者に対しては、行政のほうから足を運び、接点をつくる必要もあると考えています。例えば、若者から行政サービスについて勉強会を開催してほしいとの要望があった際、ぜひ区職員にもご協力いただきたいと思いますと考えていますが、可能でしょうか。

区長のお考えをお聞かせください。