

## 令和4年11月10日 総務委員会(デジタルサービス局)

○**小林委員** それでは、よろしくお願いいたします。

昨年四月、デジタルサービス局が設置されてより一年半が経過をいたしました。都政のデジタル化の司令塔として、今後ますます、そしていよいよその使命を果たしていかなければなりません。

これまでも都議会公明党は、行政手続のデジタル化についての進捗状況や、各局のデジタル化の取組支援内容などについて利用者の視点から確認をしてきたところではありますが、都政のデジタル化は何より、都民生活に真に貢献し、都民がデジタル化の恩恵を実感することが最大の目標であるといえます。

本年三月、文部科学省科学技術・学術政策研究所が、科学技術に関する国民意識調査において、DX についての調査結果を公表しました。

調査項目のうち、DX 化の推進に関してあなたは賛同しますかという問いに対し、賛同するが一四%、どちらかといえば賛同するが五七%で、合計すると七割を超える方々が DX 化に対し期待をしているといえます。

また、あなたが DX の利用を受け入れるためにはどのようなことが必要と考えますかという問いに対し最も多かったのは、DX の安全性、信頼性を明確に理解できるようになることが四〇%、次いで、社会システム、規制、インフラが整うことなどにより DX の効果を自分が実感できるようになること、また、DX の有用性が明確に理解できるようになることと続いておりました。

この結果でも示されているように、DX の効果を実感できること、有用性が理解できることとあるように、都民がどんな利便性を求めているのかなど、都民からのニーズや意見をしっかりと把握して進めていかななくてはなりません。

こうした都民ニーズを、どのように局として把握をしてデジタル化を進めているのか、見解をお伺いいたします。

○**巻嶋デジタル改革担当部長** 令和二年度から毎年、デジタル化に関する都民の実態調査を実施しており、海外の主要都市と比較しながら、オンラインでの行政手続の利用率や満足度、デジタル化に係る要望や期待などの把握を行っております。

また、行政手続のデジタル化においてもユーザーレビューを実施し、利用者からの意見や評価に基づき継続的な改善を図っております。

今後は、さらに都民ニーズに寄り添ったサービスをつくり上げるため、サービスの企画段階でのユーザーインタビューを実施し、都民の声を施策に反映してまいります。

こうした取組の実践により、都民の方からのご意見をデジタル化に反映するデザイン思考を徹底しながら、都政の QOS、サービスの質の向上につなげてまいります。

○**小林委員** デジタル化は、それ自体が目的ではありませんので、今答弁にもありましたように、ニーズやサービスを利用した際の満足度などを把握し、改善すべきは柔軟に改善し、都民が利便性を実感できるように取組を進めていただきたいと思います。

また、さきの調査では、DX の利用を受け入れるために DX の安全性、信頼性を重視している点も踏まえ、利便性の向上に比例して安全性、信頼性の強化も併せてお願いしたいと思います。

都議会公明党は、令和二年第三回定例会の代表質問で、都営住宅募集のオンライン化の実施

を求め、現在、オンラインでの募集が実施されていますが、今後も、都政の DX や行政手続のデジタル化を進めていく中で、新しいサービスやこれまで窓口でしかできなかったものがオンラインで完結するようになるなど、都民の利便性向上に資するものが次々生み出されていくことと思います。

そうした利便性向上の取組を進める一方で、そのシステムを都民誰もが使いやすいサービスとして提供していくことが重要であると考えますが、見解をお伺いいたします。

○巻嶋デジタル改革担当部長 都民にとって使いやすいデジタルサービスを実現するため、昨年度、テストしないものはリリースしないを合い言葉にユーザーテストガイドラインを策定し、全庁での実践を開始いたしました。

例えば、中小企業が官民の入札、調達情報にアクセスできるビジネスチャンス・ナビでは、ユーザーテストで事業者の方から寄せられた意見を参考として、企業、商品情報をお気に入り登録する機能を追加するなどの改修を行いました。

また、ユーザーテストで発見された課題や問題点を迅速に改善するため、今年度、局横断的に活用できるシステム改修の予算をデジタルサービス局で一括して確保することで、サービスの改善をスピードアップしております。

こうした取組を通じ、都民の意見を取り入れながら絶えず改善を重ねていくことで、サービスの品質向上と活用促進につなげてまいります。

○小林委員 デジタル化したサービスについて、使い方が難しい、使い方が分からない、結局あまり利用されないという結果とならないよう、ユーザーである都民の声をよく聞き、スピード感を持って改善を行っていただきたいと思います。

次に、都の DX 推進に必要なデジタル人材についてお伺いします。

国の推計によれば、二〇三〇年には最大で約八十万人もデジタル人材が不足するとされているなど、国を挙げてその確保や育成が大きな課題と認識されています。

デジタル人材と一口にいても様々な人材像が想定されることから、都としてどういった人材が必要なのかを明確にしていく必要があると思います。

都は本年二月に、東京都デジタル人材確保・育成基本方針を策定し、都の DX 推進における人材の確保、育成について基本的な考え方を示しました。その中で、求める人材像として、ICT 職、高度専門人材、リスキリング人材の三つを明示していますが、都が必要と考えるデジタル人材像の考え方、また、どのような役割を担うことを期待しているのか、見解をお伺いいたします。

○深井戦略部長 本年二月に策定いたしました東京都デジタル人材確保・育成基本方針では、都政の DX 推進に必要なデジタル人材を ICT 職、高度専門人材、リスキリング人材の三つに区分し、それぞれの人材像を定義いたしました。

昨年四月から採用を始めました ICT 職につきましては、デジタルスキルと行政の専門性をバランスよく身につけ、都の DX に関する施策立案等を牽引する存在、高度専門人材につきましては、都庁外から登用し、プロトタイプの方策策定などデジタルサービスのクオリティー向上を技術面から牽引する存在と位置づけております。

また、ICT 職以外の職員につきましても、デジタルテクノロジーに関する学び直しを行い、デジタルツールを活用して柔軟に業務改善を図ることができるリスキリング人材として育成することとして

おります。

これらのデジタル人材がそれぞれに協働することで、組織一体となって DX を推進し、都政の QOS の向上につなげてまいります。

○**小林委員** こうしたデジタル人材をいかに確保していくかが重要であることはいうまでもありませんが、現在奉職している都職員のデジタルに関する能力向上を図ることも同様に重要であると思います。

職員によって求められる役割は異なり、それに応じて必要となる能力も異なると考えられることから、即戦力として採用している高度専門人材を除き、職員の育成策を一律に実施するだけでは足りないのではないかと思います。

職員に必要となるデジタルに関する能力を踏まえ、狙いを明確にした上で能力向上を図るべきと考えますが、見解をお伺いいたします。

○**深井戦略部長** 今年度開講いたしました東京デジタルアカデミーでは、リテラシー向上研修、リスティング研修、ICT 職向け専門研修の三種類の研修体系を整備し、職層や職務内容に応じた様々な育成策を実施しております。

まず、リテラシー向上研修につきましては、全ての職層の職員がデジタルに関する基礎的な用語や考え方を理解できる状態を目指し、新たにオンライン学習環境を導入しております。

次に、リスティング研修につきましては、業務改善などを進める際に、職員がデジタルツールを使いこなせるようになることを目指し、今年度から、ノーコード、ローコードツールを活用いたしました実践型のグループワーク研修を実施しております。

最後に、ICT 職向けの専門研修につきましては、自らの得意分野を伸ばすなど、より高度な専門性が身につけられる内容の研修を職層別に実施しております。

こうした取組を通じまして、組織全体のデジタルに関する能力向上を図り、都政の DX 推進を支える人材育成を迅速に進めてまいります。

○**小林委員** デジタル人材については、日本全体で不足が叫ばれる中、その確保や育成をどのように進めていくかということが、民間企業でいえば経営課題の一つと認識されるようになっております。

都においては、いち早く基本方針を取りまとめ、東京デジタルアカデミーとして取組を開始しているとのことですが、都庁職員全てが人材、都庁は人材の宝庫と捉えて、真に都民に貢献する人材育成に取り組んでいただきたいと思います。

次に、区市町村との連携についてお伺いします。

東京全体の DX を進めていくためには、いうまでもなく、都と都内区市町村が密に連携していくことが重要であります。

デジタルサービス局の事業概要を見ますと、これまで区市町村における DX を推進していくため、IT 推進協議会や CIO フォーラムにおいて、自治体の声を聞くとともに先駆的な取組事例等について情報共有を図るなどの取組を進めているとのことでもあります。

そこで、区市町村が DX を進めていくに当たっての喫緊の課題について、都ではどのように認識しているのかお伺いいたします。

○小澤区市町村 DX 支援担当部長 都では、都・区市町村 IT 推進協議会におきまして、実務レベルでの情報共有を行うとともに、全ての区市町村に個別にヒアリングを行いまして、自治体ごとのデジタル化の取組や具体的な課題の把握に努めてまいりました。

これに加え、宮坂副知事と区市町村 CIO が集まる都・区市町村 CIO フォーラムを昨年度から三回開催するとともに、各自治体との間で CIO 座談会を今年度はこれまでに十四団体と開催し、自治体 DX を進めていくに当たっての課題についての意見交換を行ってまいりました。

こうした取組の中で、行政手続のオンライン化や基幹業務システムの標準化、共通化など、国が定める自治体 DX 推進計画に対応していくことが区市町村の喫緊の課題であると認識しております。

○小林委員 都民に身近なサービスを提供している区市町村において、行政サービスの根幹ともいえる手続のオンライン化は、自治体 DX を進める上で避けては通れない課題であります。

その上で、行政手続のオンライン化を進めていくに当たっては、窓口での手続を単に電子化するだけではなく、手続全体を視野に入れ、これまで手処理で行ってきた事務の自動化など業務全体のデジタル化を推進し、審査時間を短くするなど都民サービスのさらなる向上につなげていかなければなりません。

都は、区市町村が直面している行政手続などのデジタル化に対してどのように対応しているのか、お伺いをいたします。

○小澤区市町村 DX 支援担当部長 都では、デジタル化を通じて事業全般を見直し、住民サービスの向上を図るため、昨年度から、区市町村に共通する、妊婦の相談受付や乳児健診、学童保育関連の手続などのデジタル化に伴走して支援を行うモデル事業を、昨年度五団体、本年度九団体と連携し、実施しております。

具体的には、区市町村の職員と共に、都が採用したデジタルに関する専門知識や経験を有する人材が対象手続やサービス全体のプロセスの見直しを行う、いわゆる BPR を進めながら、AI などを使った業務の自動化などのデジタル化を進めております。

また、今後、本事業を通じて得られたデジタル化に向けた手順や注意すべきポイントなどを分かりやすくハンドブックとして取りまとめ、他の区市町村の現場の職員の業務改善に向けた自主的な取組を支援してまいります。

これらの取組を通じまして、区市町村の行政手続のデジタル化を支援することで、東京全体の DX を推進し、都民の QOL の向上に貢献してまいります。

○小林委員 区市町村における子育てや介護などの手続やサービスのデジタル化は、都民の利便性の向上に直結するものであります。身近な行政サービスの向上に向け、今後とも区市町村における取組をしっかりとサポートしていただきたいと思います。

一方で、デジタル化の恩恵を誰しもが実感できる環境の整備も重要であります。

私は、本年三月の予算特別委員会の質疑において、日常生活でスマートフォンが必需品ともいうべきものとなり、スマートフォンに不慣れな高齢者の方は様々な行政サービスを受けづらい事態にもなっていることを申し上げ、都の支援の必要性を指摘させていただきました。私の地元練馬区



においても高齢者に向けたスマホ教室の開催なども行っておりますが、参加希望者が大変多くいらっしゃると聞いております。

今後も、デジタルを活用したサービスが次々と生み出されることが想定される中、デジタル化の利便性が向上される一方で、高齢者や障害者の方などそれを活用できない方があってはならないと考えます。デジタル化を進める一方、デジタルデバйд対策を両輪として着実に取り組んでいくことが重要であります。

そこで、デジタルデバйд是正に向けた高齢者、障害者の方々に対する現状の取組状況についてお伺いいたします。

○**深井戦略部長** 都では、昨年度から区市町村などと連携し、公民館や図書館といった地域の身近な施設において、スマートフォン体験会や出張相談会を開催しております。

昨年度は、約五千人の方に参加していただいたところであり、今年度は、その規模や期間を拡大して五月から開始し、約一万五千人へのサポートを目指しているところでございます。

また、都内複数の区市との連携の下、情報格差是正に向けたモデル事業を推進しており、その中で障害者の方を対象といたしました事業も実施しております。

今年度は、障害者向けのホームページのアクセシビリティ改善や、特別支援学校の生徒のデジタルリテラシーを向上させ、SNS などを通じて同年代の若者同士の交流を図るプログラムに取り組む区市町村を支援してまいります。

これらのモデル事業の成果やノウハウにつきましてはガイドラインとして取りまとめ、都内区市町村に横展開してまいります。

○**小林委員** 予算特別委員会では、都が今年度から実施を予定しているスマホサポーター認証制度についても質疑を行いました。その際、私は、制度構築に当たっての今後の検討課題として二点を要望させていただきました。一点目は、若者の力の活用とサポーターとして参画しやすい仕組みづくり、二点目は、サポーターから支援を受けた高齢者が、今度は自身がサポーターとなって教えていく仕組みづくりであります。

本年六月の第二回定例会の代表質問において、都議会公明党がデジタルデバйд対策の早期の推進を求めたことに対し、デジタルサービス局長から、講師経験などを有する方がサポーターとして七月から先行して活動していくこと、また、同じ目線からの支援が期待できる高齢者やスマホを使いこなす若者へとサポーターの裾野を広げるため、学生などを有償スタッフとして活用しながら育成プログラムの策定などを進めていくとの答弁があったところであります。

こうした点を踏まえ、スマホサポーター認証制度の現状の取組と検討状況についてお伺いいたします。

○**深井戦略部長** スマホサポーターにつきましては、本年七月から十月にかけて、地域でスマホ教室の講師実績などがある NPO の方約二十名が、都の相談会において先行的に活動を行ってまいりました。

また、夏休み期間中に、約二十か所の相談会場で、延べ百四十四名の大学生に相談員として活動していただいたところでございます。

参加いただいた NPO や学生の方からは、高齢者の方に寄り添って丁寧にサポートするコミュニ

ケーション能力の重要性や質問に適切に回答できるような Q&A の整備、共有が必要などのご意見をいただいたところであり、これらを一般の募集に向け、サポーターの育成プログラムや運営マニュアルの策定などに反映してまいります。

○**小林委員** スマートフォン体験会や出張相談会に加え、身近な場所でスマホの操作を教えることができる人材を増やしていくことは重要な取組であると思います。

予算特別委員会でも述べましたように、若者の力に加え、元気な高齢者の方にも参画いただけるような仕組みづくりのさらなるご検討をお願いしたいと思います。

次に、スマートシティの取組についてお伺いします。

都は、スマート東京の実現に向けて、先行実施エリアを中心にスマートサービスの創出に取り組んでまいりました。東京全体での展開に向けては、意欲の高い地域による先進的な取組をサポートし、多くの地域がスマートサービスの創出に取り組んでいく機運を醸成していくことも重要であると考えます。

都が実施している地域を主体とするスマート東京先進事例創出事業の取組とその意義についてお伺いいたします。

○**松崎デジタルサービス推進部長** スマート東京の実現を目指し、都内全域へスマート化を広げていくためには、都心部や西新宿など先行実施エリアでの取組に加え、地域が主役となって進めるまちのスマート化を推進することが重要です。

このため、今年度から、デジタルの力を活用して住民の QOL 向上に向けた住民ニーズや地域課題の解決を目指す地域に対する支援を開始いたしました。

本事業では、区市町村や大学、地元企業など様々な主体による地域コンソーシアムを公募、採択し、経費の補助を行うほか、専門家等によるノウハウの提供や情報発信などにより地域の取組を支援しております。

○**小林委員** 地域を主体とするスマート東京先進事例創出事業においては、都心部等の先進的な取組だけでなく、各地域が主役となる取組を支援していくとのことですが、当該事業で今年度採択された各地域の具体的な取組内容についてお伺いいたします。

○**松崎デジタルサービス推進部長** 今年度は、港区、墨田区、板橋区、多摩市における四地域を採択しております。

例えば墨田区では、地域の二つの大学や住民も参画した推進体制の下、ウェルネススマートシティを目指し、アプリによる健康への気づきプロジェクトや住民参加型公園管理プロジェクトなどへの取組を開始しました。

また、板橋区では、住民視点でのまちの魅力、利便性向上を目指し、センサーを用いた人流の計測、分析や、AR などを活用した地域周遊型まちづくりイベントの企画のほか、防災に役立つ地域 SNS の導入などを進めております。

都は、先行実施エリアをはじめとした取組から得られた知見の提供や多様な関係者のネットワークとの連携等を通じて、各地域の独自性を生かした活動を支援してまいります。

○小林委員 各地域で具体的な取組が始動していますが、今後、都内全域のスマート化を進めていくためには、地域が自ら主役となり取り組むことが大切になってきます。各地域の実情や段階に応じ、スマート化に向けた支援を広く展開していただきたいと思います。

コロナ禍で浮き彫りとなったデジタル化の遅れに対応する必要があるとの大きな問題意識の下、社会全体で DX 推進を加速して取り組むためデジタルサービス局が設立されましたが、二年目となり、さらに具体的な取組を進め、結果を出していく段階に入っているのではないかと思います。

最後に、デジタルサービス局として、DX 推進に対する問題意識、また、都民がデジタルの恩恵を感じることができるサービスをどのように作り出していくのか、局長の見解をお伺いいたします。

○久我デジタルサービス局長 当局ではこれまでも、都庁各局や区市町村の DX の取組を支援するとともに、局においても様々なデジタルサービスの開発に取り組んでまいりました。

その一方で、デジタル化に関する都民の満足度は十分とはいえない状況にあり、今後、より一層都民に利用してもらい、満足してもらえる、都民目線に立った行政サービスを推進する必要があると思います。

また、社会全体において、DX 推進の担い手となるデジタル人材が大幅に不足しており、より質の高い人材を迅速、柔軟に確保していくことが重要であり、区市町村においてもデジタル化を進める人材、ノウハウの充実や人材確保などが課題となっております。

今後とも、増大するデジタル化へのニーズに対応し、サービスの開発力を質、量ともに強化しなければなりません。このため、多様なスキルを持った専門人材を十分確保し、都民が求める利便性の高いデジタルサービスを、より多く、スピーディーに提供できるよう取組を進めてまいります。

さらに、住民目線に立って、都民が分かりやすく使いやすいサービスデザインの徹底や、ユーザーである多様な都民の声の反映を通じて、サービスの品質を高めていきたいと考えております。

今後、デジタル化の恩恵を実感することのできる社会の実現のためには、本日ご質疑いただきました区市町村を含めた東京全体の DX 推進、身近な地域でのデジタルデバйдの対策、地元と進めるスマートシティの推進など、多岐にわたる取組を総合的に展開する必要があると思います。

来年度設立を目指す新団体、GovTech 東京と協働し、取組を加速してまいります。

○小林委員 ありがとうございます。

質疑の冒頭でも述べましたが、デジタルサービス局の使命は極めて重要であると思います。局の取組で、一つ一つ着実に結果を残すことが、間違いなく都政の歴史を織りなす糸となっていくものと思います。

後世の歴史において、デジタルサービス局があったればこそ都政が身近になった、都民生活の利便性が向上した、そう評価されるような取組をお願いいたしまして、私の質問を終わります。ありがとうございます。