

令和2年9月市議会定例会 一般質問

# 個別質問答弁書

質問第11号

松尾 卓

議員

上田市議会一般質問【個別質問】・答弁書

令和2年9月 定例会

質問通告番号第	11	号	質問議員	松尾 卓	議員	担当課	福祉課
質問要旨				答 弁			
1 デジタル行政についての質問				特別定額給付金の電子申請については、内閣府が運営しているマイナポータル			
(1) デジタル行政について				ルを通じた申請の早期処理及び早期支給を実現するよう、総務省から市町村に			
ア マイナンバーカードについて				対して要請があり、市においても、マイナポータルでの受付が可能となった			
(ア) 特別定額給付金の電子申請から給付までの流れや課題は何か。				5月1日から電子申請の受付を開始しました。			
				しかし、受付開始直後から1枚のマイナンバーカードから複数の申請が可能			
				であること、また、マイナポータルが住民基本台帳と情報連携がないために、			
				申請情報が住民登録情報と違っていている場合があることが判明したため、電子申			
				請された情報を全てコピー用紙に印刷し、住民登録情報との突合作業を行うこ			
				ととしました。			
				このように、早い段階から今回の電子申請が行政事務の省力化や迅速な給付			
				には寄与しないものであると判断し、事務処理において対応したことから、上			
				田市においては大きな混乱はありませんでしたが、事務処理の煩雑さなどから			
				電子申請による受付を中止した自治体があったとの報道もあり、全国的に大き			



上田市議会一般質問【個別質問】・答弁書

令和2年9月 定例会

質問通告番号第	11	号	質問議員	松尾 卓	議員	担当課	市民課
質問要旨				答 弁			
1 市政についての質問				国は、安全・安心で利便性の高いデジタル社会の実現をできるだけ早く実現			
(1) デジタル行政について				する観点から、令和4年度中に、ほとんど全ての住民がマイナンバーカードを			
ア マイナンバーカードについて				保有することを想定しています。			
(イ) マイナポイント事業が開始し、健康保険							
証としての利用が予定されていること				市では、令和2年度の部局別の重点目標に「マイナンバーカードを活用した			
から、				コンビニエンスストアでの証明書交付による利便性の向上」を掲げ、交付枚数			
a マイナンバーカードを普及する絶好の機				率を15.5%と設定しました。			
会である中で、市の普及目標はどうか。							
				市の交付枚数率の推移としては、令和元年度当初に11.4%でしたが、令			
				和2年4月は13.2%、直近の8月に15.0%と、ここ数か月は高い伸び			
				率となっており、8月の県市町村の平均15.1%とほぼ同率となっています。			
				現在、市では、コロナ禍にあって企業等への出張窓口の開催は、見合わせて			
				いますが、受付・交付の休日窓口を月1回から2回に拡充し、また市民課のマ			
				イナンバーカード対応窓口を増やすなど、体制等を拡充し、増加する申請者に			



上田市議会一般質問【個別質問】・答弁書

令和2年9月 定例会

質問通告番号第	11	号	質問議員	松尾 卓	議員	担当課	行政管理課
質問要旨				答 弁			
1 デジタル行政についての質問				<p>上田市では、市長を本部長とする「番号制度導入推進本部」とその下にプロジェクトチームやワーキンググループを設置し、全庁体制でマイナンバー制度の普及促進に取り組んできました。</p> <p>マイナンバーを活用した取組としては、各種事務手続に必要な住民票の写しや課税証明書などの添付書類を省略することができる国の情報連携の制度がありますが、更なる市民の利便性の向上及び行政事務の効率化を図るため、上田市の独自利用事務に福祉医療給付事務を追加するため、条例改正等を行いました。</p> <p>また、マイナンバーカードを活用した取組については、「マイナンバーカード活用ワーキンググループ」を設置し、検討を行ってきました。</p> <p>これまでの成果の一つとしては、各種証明書のコンビニ交付サービスの導入があります。</p>			
(1) デジタル行政について							
ア マイナンバーカードについて							
(イ)							
b また、利便性を向上するために市独自で行う取組はどうか。							

上田市議会一般質問【個別質問】・答弁書

令和2年9月 定例会

質問通告番号第	11	号	質問議員	松尾 卓	議員	担当課	行政管理課
質問要旨				答 弁			
				<p>これにより、市役所窓口以外での住民票や印鑑登録書の取得が、これまでの市内3か所の自動交付機から、全国のコンビニエンスストア等で取得が可能となり、利用時間も午前7時から午後7時30分までの利用を、午前6時30分から午後11時まで拡大し、市民の皆様の利便性の向上につながったものと考えます。</p>			
				<p>そのほかにも、マイナポータルでのオンラインサービスを利用し、子育て等に関するサービスの検索や電子署名による各種サービスの申請を可能とした「子育てワンストップサービス」も実施しています。</p>			
				<p>今後も、マイナンバーカードの普及促進に向けては、市独自利用等の拡大を図り、取得のメリットを一段と広げていくとともに、市民の皆様が安心して利用できるよう、マイナンバー制度の理解向上に向けた取り組みについても引き続き検討していきます。</p>			

上田市議会一般質問【個別質問】・答弁書

令和2年9月 定例会

質問通告番号第	11	号	質問議員	松尾 卓	議員	担当課	情報システム課
質問要旨				答 弁			
1 デジタル行政についての質問				自治体クラウドは、住民基本台帳・税務・福祉などの情報システムを外部の			
(1) デジタル行政について				データセンターにおいて管理運用し、複数の自治体で共同利用する取組です。			
イ 自治体クラウドとICT活用について							
(ア) スマートシティ化を進める上で自治体クラウドを早期に導入すべきと考えるが、導入により削減できるコストの割合はどうか。導入を検討しているクラウドの種類は何か。また、具体的な導入時期はいつか。				自治体クラウドの効果の一つとして、コスト面ではシステム構築などにおいて、割り勘効果による費用削減が見込める一方で、新たにデータセンターの利用料や通信料がかかることとなります。			
				各団体のこれまでの情報化投資の状況により異なりますが、国では3割程度のコストが削減可能と試算しています。			
				現在、市ではこのような住民基本台帳・税務・福祉などによる自治体クラウドは導入していませんが、県のセキュリティアクラウドや電子申請において、県内自治体と共同利用している状況があります。			

上田市議会一般質問【個別質問】・答弁書

令和2年9月 定例会

質問通告番号第	11	号	質問議員	松尾 卓	議員	担当課	情報システム課
質問要旨				答 弁			
				<p>また、市単独でのクラウド化は統合型GISやホームページで行っており、今年度は住民基本台帳システムの移行を進めています。</p>			
				<p>他団体との共同利用となる自治体クラウドについては、現在、具体的な計画はありませんが、本年7月、県において、市町村が共通で使用する情報システムの共同調達に向けて設置された「先端技術活用推進協議会」に上田市も参加しており、この中での協議も踏まえながら検討していきたいと考えています。</p>			
<p>業務や各システムの標準化についての見解はどうか。</p>				<p>自治体の情報システムの中でも、重要な位置を占めている住民基本台帳や税務、福祉等の基幹系システムについては、これまでの業務のやり方の経過からカスタマイズが多く、自治体クラウドが進まない要因の一つとなっている一方、その維持管理や制度改正による自治体ごとの個別対応の負担が大きいのも事実です。</p>			
				<p>このため、国が主導し自治体の基幹系業務システムの統一・標準化について、今後集中的に取り組むこととしていますので、その動向を注視していきます。</p>			

上田市議会一般質問【個別質問】・答弁書

令和2年9月 定例会

質問通告番号第	11	号	質問議員	松尾 卓	議員	担当課	情報システム課
質問要旨				答 弁			
(イ) 行政手続のオンライン化を推進する上での課題はどうか。				<p>昨年12月に「デジタル行政推進法」が施行され、国や地方公共団体における行政手続に関して、一貫してデジタルで完結する「デジタルファースト原則」や、一度行政機関等に提出した情報を再度提出させないようにする「ワンスオンリー原則」といった基本原則が定められました。</p> <p>また、国の行政手続に係る申請や処分通知について、オンライン実施が原則化されたことを受け、法令に基づく国の行政手続件数の約9割について、オンライン化するとの方針が示されています。</p> <p>デジタル行政推進法では、地方公共団体についてもオンライン化の努力義務を課しており、地方公共団体の行政手続のデジタル化が求められています。</p> <p>マイナンバー制度においては、国・地方などを通じた情報連携により、個人が行政手続を行う際の添付書類の一部が省略可能となっています。</p>			

上田市議会一般質問【個別質問】・答弁書

令和2年9月 定例会

質問通告番号第	11	号	質問議員	松尾 卓	議員	担当課	情報システム課
質問要旨				答 弁			
				<p>また、マイナンバーカードのICチップに搭載された公的個人認証の電子証明書によりインターネット等によるオンライン手続や取引において安全・確実な本人確認が可能であり、市においても、新型コロナウイルス感染症への対応に当たって、マイナンバーカードを活用した特別定額給付金のオンライン申請を受け付けたところであります。</p>			
				<p>一方、国ではデジタル時代に向けて、書面主義、押印原則、対面主義が課題となっていることから、これらに関する官民の規制・制度や慣行の見直しに取り組むこととしています。</p>			
				<p>現在、市におけるオンライン手続は、主に長野県と市町村が共同で利用している「ながの電子申請サービス」を活用していますが、今後についても、行政手続のデジタル化を進めるに当たっては、市役所業務の改善・効率化はもとより、住民目線に立った利便性向上を第一に取り組んでいきます。</p>			

上田市議会一般質問【個別質問】・答弁書

令和2年9月 定例会

質問通告番号第	11	号	質問議員	松尾 卓	議員	担当課	情報システム課
質問要旨				答 弁			
(ウ) AIやRPA等のICT活用やBPRの手法などの検討状況はどうか。				<p>情報技術の進展が急速に進む中、地域の課題を解決する手段としてICTの役割はますます大きくなり、上田市においても積極的な活用を進めてしていく必要があるものと考えています。</p> <p>AI・RPA等の先進技術については、市では昨年度から政策研究センターがテーマの一つとして調査研究を行っていますが、今年度は「上田市スマートシティ化推進計画」の策定を進めており、ICTを活用した住民サービス向上や行政事務の効率化の視点のほか、地域の産業、交通など様々な分野の課題解決に向けた基本方針や施策等を盛り込み、実効性のある計画としていきます。</p> <p>また、RPAの導入に関しては、BPR（業務改善）とセットで行うことがより効果がでるものであり、今年度、策定予定の第四次行財政改革大綱の基本方針の一つに「ICTの活用による住民サービスの向上、行政のデジタル化に伴う業務改革」を掲げているところでもあります。</p>			



上田市議会一般質問【個別質問】・答弁書

令和2年9月 定例会

質問通告番号第	11 号	質問議員	松尾 卓	議員	担当課	危機管理防災課
質問要旨				答 弁		
1 デジタル行政についての質問				避難情報などの災害情報については、市独自の情報発信手段である、メール		
(1) デジタル行政について				配信サービスやホームページ、ツイッター等で発信するとともに、Lアラート		
ウ 防災情報伝達システム整備と基本計画策定				(災害情報共有システム)を通じて報道機関やアプリ事業者等の多様なメディ		
について				アに情報発信を行い、地域住民に対して迅速かつ効率的に伝達するよう努めて		
(ア) 災害発生時や発生リスクが高まった際				います。		
に、該当箇所や避難場所等の情報を適切に				また、災害時における避難を判断する上で避難情報等の災害情報を積極的に		
発信すべきである。このため、防災情報を				自ら入手してもらうことも必要であり、市メール配信サービスへの登録など災		
受信できる機器を全世帯に導入するとと				害情報の入手方法について、広報紙や市ホームページ、出前講座等を通じて周		
もに発信システムの構築が急務であると				知を図っています。		
考えるが、見解はどうか。				なお、災害情報の伝達手段については、例えば、屋外放送設備についてはス		
また、防災情報システムの整備に向けた				ピーカーにより広範囲に情報を発信することができる反面、暴風雨時には聞き		
基本計画の策定状況はどうか。				取りにくいことがある、また、一度聞き逃すと内容を確認することが困難など、		
				伝達手段によってメリット・デメリットがあるとともに、停電や放送設備の被		

上田市議会一般質問【個別質問】・答弁書

令和2年9月 定例会

質問通告番号第	11 号	質問議員	松尾 卓	議員	担当課	危機管理防災課
質問要旨				答 弁		
				<p>災等も想定されることから、できるだけ複数の伝達手段を確保する「多様化・多重化」が求められています。</p>		
				<p>情報伝達手段については、日々技術革新が進み、様々な形態があることから、市としても多様化・多重化の考えを基本に既存の伝達手段は最大限生かしつつ、これらの手段で入手が難しい人でも情報が取得できる戸別受信機の整備などの手法について引き続き情報収集、研究していきたいと考えています。</p>		
				<p>市が災害時における市民等への情報伝達手段の多重化・多様化を図るために、既存の情報伝達手段（緊急速報メールやメール配信サービス、SNS等）を活かしながら新たな防災情報伝達システムの整備を検討するために、各種防災情報伝達システムの比較検討等、必要な各種事前調査を行うとともに、市としてあるべき防災情報伝達システムのイメージを探るために「上田市防災情報伝達システム基本計画」を令和2年3月に策定しました。</p>		

上田市議会一般質問【個別質問】・答弁書

令和2年9月 定例会

質問通告番号第	11 号	質問議員	松尾 卓	議員	担当課	危機管理防災課
質問要旨				答 弁		
				<p>計画において基本方針としてまとめたシステムとしては、屋外における伝達手段として、デジタル同報の無線システムを活用した屋外放送局、屋内における伝達手段として、市内を放送エリアとしているケーブルテレビやコミュニティFM放送を活用した緊急告知ラジオを有効な伝達手段と結論づけています。</p>		
				<p>なお、具体的なシステムの整備については、事業を行うための実施計画の策定や国補助金等の財源確保が必要となりますが、国の緊急防災減災事業債が令和2年度で終了するなど、不透明な状況もあることから、国・県等の動向を注視しながら引き続き検討していきます。</p>		
<p>エ AIチャットボットの活用について                      (ア)上田市災害ハザードマップの基礎データであるGISデータをオープンデータ化し、活用する考えはあるか。</p>				<p>洪水や土砂災害等による被災の危険性が高い地域や市が開設する指定緊急避難場所等を地図データとしてまとめた「上田市災害ハザードマップ」については、冊子による配布を行うとともに、PDF形式によりホームページに掲載し、閲覧できるようにしています。</p>		

上田市議会一般質問【個別質問】・答弁書

令和2年9月 定例会

質問通告番号第	11 号	質問議員	松尾 卓	議員	担当課	危機管理防災課
質問要旨				答 弁		
				<p>ハザードマップの基礎データであるGIS（地理情報システム）データのオープンデータ化については、現在、市では指定緊急避難場所の位置情報をオープンデータとして提供しているのみですが、千葉県浦安市のように、防災マップや水害ハザードマップ等のGISデータをオープンデータとして提供している自治体もあります。</p>		
				<p>なお、GISデータを閲覧するためにはデータのダウンロードや専用のソフトが必要であることなど、直ちに閲覧することは困難であることから、今後、ハザードマップの更新に合わせて、PDFデータよりもデータ送信の負担が少ない電子書籍の導入等、市ホームページ上でハザードマップの閲覧がしやすい環境となるよう検討していきます。</p>		
<p>(イ) 防災チャットボットの活用により、災害現場の情報が自動的に整理、分類され地図上に危険箇所等のマッピングが可能とな</p>				<p>SNSを活用して、り災証明書の発行や被害認定等、災害時の被災者からの問合せに対して、自動応対等を行う「防災チャットボット」については、昨年の台風第15号における被災者へ生活再建等の問合せの対応に「LINE」の</p>		

上田市議会一般質問【個別質問】・答弁書

令和2年9月 定例会

質問通告番号第	11 号	質問議員	松尾 卓	議員	担当課	危機管理防災課
質問要旨				答 弁		
<p>る。さらにA I機能を搭載することで罹災証明等の生活再建に必要な情報の提供が可能となることなどから、A Iチャットボットの技術を導入すべきと考えるが、見解はどうか。</p> <p>また、災害発生時に安全な避難経路や避難場所の情報を提供するなどの効率的な避難方法をどのように発信していくか。</p>				<p>A Iチャットボットを活用した千葉県の実例や、神戸市による市民が把握している災害情報をリアルタイムで共有する実証実験等の事例があります。</p> <p>また、昨年の東日本台風災害時には、A I防災協議会等からの提供により、上田市を含む県内11自治体における被災者を対象に、「LINE」を活用して、り災証明や廃棄物の処理、災害ボランティアなどの情報提供を行うA Iチャットボットが運用された実績があります。</p> <p>A Iチャットボットは、SNSのアカウントを利用して、被災者が入力した問合せに対し、A Iが会話形式で応答するもので、り災証明や被害認定等の必要な情報が24時間いつでも提供できることから被災者の生活再建の支援につながるものと期待されています。</p> <p>市としては、A I防災協議会等の運用によるデータベースの蓄積やA Iチャットボットの高度化、他の自治体における実証実験の検証報告等の情報を収集</p>		

上田市議会一般質問【個別質問】・答弁書

令和2年9月 定例会

質問通告番号第	11 号	質問議員	松尾 卓	議員	担当課	危機管理防災課
質問要旨				答 弁		
				<p>しながら、導入について研究していきます。</p>		
				<p>市では、避難情報の発信について、市メール配信サービスや市ホームページ等を通じて行っています。</p>		
				<p>発信内容については、避難情報を発令する原因となった災害事象をはじめ、避難が必要な対象地域、開設する指定緊急避難場所など、避難行動に必要な情報に絞っています。</p>		
				<p>現在の発信手段を考えると、情報を受信する住民の方が住んでいる場所に応じた避難の必要性の判断や避難所への経路等、個別の事情を踏まえた避難情報の発信までは対応できていない状況です。</p>		
				<p>また、災害発生時には被災により道路や橋梁の通行止め等、刻一刻と状況が変化することから、リアルタイムによる個別の避難情報の発信は困難な面があります。</p>		

上田市議会一般質問【個別質問】・答弁書

令和2年9月 定例会

質問通告番号第	11号	質問議員	松尾 卓	議員	担当課	危機管理防災課
質問要旨				答 弁		
				<p>そのため、市では、台風や豪雨等に備えて、「自らの命は自ら守る」意識を持ち、平常時からハザードマップ等で自分が住む地域の災害による危険箇所や自宅近くの指定緊急避難場所等の避難先を確認するとともに、災害時にとるべき避難行動を確認するよう広報紙やホームページ、出前講座等を通じて周知を図っています。</p>		
				<p>また、地域ごとの迅速な避難に向けた取り組みとして、自主防災組織等が行う自主避難ルールや防災マップの策定等について、県や関係機関との連携により支援を行っています。</p>		
				<p>今後、ICT技術の進展により、個人ごとにカスタマイズされた避難情報の発信が期待されることから、AIチャットボットの実証実験等の情報を収集する中で、市における避難情報発信のあり方を研究していきます。</p>		