

開催日：令和 4 年 3 月 17 日

会議名：令和 4 年総務常任委員会（3 月 17 日）

○西本ちかこ 議案第 14 号の茨木市文化・子育て複合施設条例について、3 点質疑させていただきます。

施設及び運営の第 3 条について、複合施設の 1 階に予定されているカフェが入っていません。その理由について、お聞かせください。

また、カフェは指定管理にされるのか、特定の事業にするのか、運営者の位置づけについて、お聞かせください。

最後に、カフェの占用料については、どのように設定をされるのか、お聞かせください。

○向田市民会館跡地活用推進課長 まず、条例の中にカフェが入っていない理由についてでございます。

本市のほかの条例におきまして、忍頂寺スポーツ公園の竜王山荘におきまして、括弧書きの中ではございますが、食堂及び喫茶という表記を設けております。ただし、それ以外につきましては、目的外使用料についてのみ定めるという形にとどめております。

新施設におけるカフェにつきましては、市民からのニーズも高く、サードプレイスの要素に必要な機能であるとは捉えておりますが、それ自身の設置が目的ではなく、施設機能をよりよい空間とする手段としての位置づけで捉えておりまして、この条例におきましては、構成施設としては記載しておらないというところでございます。

また、運営者の位置づけでございます。

指定管理者の事業として実施する場合のほか、行政財産の使用として、一定の条件のもと募集するなどの場合を想定しております。

また、募集につきましても、全館管理と一体で募集する場合なども想定されることから、パターンごとにメリット等を整理いたしまして、今後の特別委員会等においても、お示しさせていただけたらと考えております。

それから、最後にカフェの占用料についてでございます。

行政財産の使用料につきましては、他の条例に特別の定めがある場合を除き、茨木市行政財産使用料条例によるとされております。それぞれの施設条例におきまして、喫茶スペースの目的外使用料について定めております施設もございますが、新施設につきましては、他施設の状況や事業者へのヒアリング等も踏まえた上で、この行政財産使用料条例に基づき検討したいと考えております。

○西本ちかこ では、2 点目なんですけれども、2 問目の運営者の位置づけのご回答

の中で、パターンごとのメリットなどを整理されるということなのですが、パターンにはどのようなものがあるのか、教えていただけますでしょうか。

○向田市民会館跡地活用推進課長 このカフェの事業者、運営者のパターンというところがございます。

カフェの事業自身を全館管理のほうに組み込みまして、この管理運営事業者とカフェ事業者によるJV等を条件とした募集のほか、カフェ単独で募集するパターンというのも考えられるところがございます。

この単独で募集するパターンにおきましても、市内事業者に限定するといった条件を付加するのか、あるいは広く一般から公募するのかといったパターン分けが想定されます。

○西本ちかこ これは、いつ頃決定をされる予定でしょうか。まだ次回の特別委員会で議論してからでしょうか。

○向田市民会館跡地活用推進課長 こちら決定のタイミングにつきましても、どのパターンを選ぶかによって変わってくると捉えております。

指定管理者として募集する場合ですと、おおむね令和4年夏頃に募集をかけて、12月の議会の議決の案件に上程させていただきたいと考えております。

一方で、行政財産の使用として募集する場合ですと、これとは別に、もう少し後のタイミングで募集することも可能であると捉えております。

○西本ちかこ では、メリット、デメリットの想定案など、また特別委員会でお示しいただけるように、よろしく願いいたします。

質問は以上です。

○西本ちかこ 私のほうからは防犯カメラについて、お聞きします。

本市は、以前より通学路見守り用カメラ設置事業等として、354台を設置していた防犯カメラについて、令和3年度の予算で、その更新とさらに320台の増設を進めていただいております。内訳としましては通学路用見守りカメラの拡充として、各小学校区当たり5台の計160台と、通学路以外の小学校区見守り用カメラの新設が各小学校区当たり5台の計160台の合計320台ということです。

また、それとは別に、以前から設置補助事業が行われていました防犯カメラ設置事業補助について、令和3年度から令和7年度までの措置として10万円の補助金額の上限が15万円に、また補助率が補助経費の4分の3に拡充をされており、新年度におきましても引き続き継続をされています。

そこでお聞きいたします。補助対象団体が自治会、おおむね小学校区ごとの地区連合自治会とのことですが、過去3年間のお申込み台数と設置台数、辞退された台数とその理由について、お聞かせください。また、本申請には付近の見取図や設置場所の所有者の同意を得たことを証する書類や設置について許可を受けたことを証する書類、主に電柱や道路などや茨木警察署の助言を受けたことが分かる書類など、多くの書類の提出が必要となりますが、その必要性について、お聞かせください。

○片山危機管理課長 過去3年間の実績につきましては、平成30年度から令和2年度までの各年度の補助限度台数20台に対する申込台数、設置台数、辞退台数の順にお答えをさせていただきます。

平成30年度20台、14台、6台、令和元年度29台、14台、15台、令和2年度26台、11台、15台となっております。

次に、辞退された主な理由としましては、設置場所の選定も含め、自治会内での総意を得るのに時間を要し、年度内に設置をすることが困難になったためや、自治会の設置希望箇所が電柱等の種類により関係機関の許可が得られなかったためのほか、申し込んでみたものの、カメラの設置に係る経費が想定より高かったなどの理由を伺っております。

次に、申請に必要な書類の必要性につきましては、茨木市防犯カメラ設置事業補助要綱に定めておりますが、申請に様々な書類の提出が必要な理由につきましては、この事業が屋外の公共空間で発生する犯罪の抑止を対象にしており、防犯カメラ設置後は公共空間における不特定多数の住民等を撮影することから、被撮影者等のプライバシー権等の保護について、十分配慮する必要がある、慎重な運用が求められていますので、適正な管理、運用に必要な書類の提出について、お願いをしているものです。

○西本ちかこ お申込み台数と辞退台数については令和元年度が29台の申込みに対し、辞退された数が15台、令和元年が29台のお申込みに対し、辞退された数が15台、令和2年度は26台のお申込みに対し、辞退台数が15台ということですね。

やはり、ご答弁いただきましたように、自治会内での総意を得るのに時間を要したとご答弁いただきましたように、自治会加入者が減り、課題となっている中、自治会組織がコロナ禍で会議などできない状況も続いておりましたし、これだけの申請の手続を自治会で行わなければならないということがハードルが高いのではないかと感じております。

自治会での補助の申請手続の負担軽減についてのお考えをお聞かせください。

○片山危機管理課長 自治会等の補助手続の負担軽減につきましては、これまで自治

会等から手続につきまして、分かりにくいとの声をいただいていたことから、令和3年度から自治会等の補助手続の負担軽減を図るため、全面的な見直しを行いました防犯カメラ設置事業補助の手引きを使用しており、あわせて申請過程におきまして、丁寧な説明や庁内関係課への案内などに努めるとともに、申請書類につきましても市ホームページに掲載し、利便性を高めるなど自治会等の皆様の負担軽減に努めております。今後も引き続き、負担軽減につながるよう改善に努めてまいります。

○西本ちかこ 市のホームページのほうからも防犯カメラのこの補助手続のほうもダウンロードできまして、本当に見やすくはなっております。市民の方からも今回の申請に当たり市のサポートもいただいたというお声は聞いておりますけれども、書類はそろえることができたものの、電力会社の申請書類や設置後の自治会の維持管理の負担についても、ちょっと負担が大きいというところでお声を聞いておりますので、さらなる負担軽減に備えていただきますよう、よろしく願いをいたします。

以上で私の質問は終わらせていただきます。

○西本ちかこ それでは、まず財産活用課の施設予約システムについて質問をさせていただきます。

施設予約システムが出来、1年が過ぎようとしています。令和4年度予算額と内容について確認をさせていただきたいと思います。

次に、クレジット決済に係るシステム改修費の計上について、その理由と対象施設を教えてください。

○西川財産活用課長 施設予約システムに係る令和4年度の予算額及び内容についてです。

令和4年度の予算額は1,779万1,000円であり、クレジットカード決済機能の追加や対象施設の追加等に係るシステム改修等のほか、システム報酬等業務委託料、口座振替手数料等の計上の経費となっております。

次に、令和4年度予算にクレジット決済に係るシステム改修費を計上した理由と、その対象施設についてです。

施設予約システムにクレジット決済機能を追加することにより、利便性の向上や施設の利用促進を図るものであります。対象施設は、生涯学習センターきらめき、男女共生センターローズWAM、上中条青少年センター、福祉文化会館、市民総合センターです。

○西本ちかこ クレジット決済に始まりましてキャッシュレス決済も進んでいくことと思いますが、そのことによる個人情報の流出や不正使用のトラブルなども認識を

いただいていることとは思いますが、気をつけなければならないと思います。

また、毎月の保守料や手数料も必須となってまいりますので、便利になり利用者が増える分、経費もかかってくることと思います。どうかその点もお考えいただきながら取組をいただきますよう、お願いいたします。

次に、予約システムについては、私も利用をさせていただいております、主には玉櫛コミセンでの月に1度の子ども食堂の実習室や会議室の予約などです。

先日、対象時間を2枠選んでいたことから希望の会議室の予約が取れずに、ほかの部屋を押さえておりました。本来予約すべきは1枠ということになりまして、後日、予約の変更をしようとしたところ、予約システムでは変更はできずコミセンでの対応ということでした。予約の変更をオンラインでできないかと思いますが、いかがでしょうか。

また、高校生以下の利用申請の際、同意書の記入が必要ということで、コミセン窓口に行かないといけなくなっております。先日2部屋を6か月申し込んだところ、代表者の連絡先などA4用紙12枚の記入が必要でした。ほかの利用者からも、オンラインで予約をしても結局は行かないといけなことが多くとお聞きをしています。事務処理上必要なこととして業務を行っていただいているかとは思いますが、ペーパーレス、また、行かなくていい市役所を目指す中で、どうにか改善をいただけないかとは思いますが、いかがでしょうか。

○西川財産活用課長 予約変更や高校生以下の団体料金の適用手続のオンライン化についてです。

システム改修による変更許可申請等のオンライン化につきましては、改修の規模が大きく現時点でのシステム対応は難しいと考えておりますが、運用の見直しによる改善を検討してまいりたいと考えております。

○西本ちかこ まだ1年ですけれども、利用者からは、ほかにどういったご意見があるか、施設からアンケートなどを採られたり、お声を聞いたりはされてますでしょうか。

○西川財産活用課長 各施設へのアンケートについてです。

令和3年7月に施設所管課を通してシステム運用後のアンケートを実施しております。

利用者側機能に係るご意見としましては、変更、取消し手続のオンライン化、抽せん申込み時の応答メールの希望等がございました。運用面の変更により対応できるものにつきましては、マニュアルの見直し等による対応をいたしました。また、システム改修を要するものにつきましては、改修の規模、費用対効果等踏まえて、対応可能

なものについては順次、対応を進めております。

○西本ちかこ クレジットカードの決済機能の追加やシステム改修と継続するシステムの保守等業務委託料に1,800万円近い予算が組まれておりますので、できるだけ積極的に利用者のお声を聞いて保守業務委託料を有効活用いただきたいと思えます。どうぞよろしく願いいたします。要望させていただきます。

以上で、この点は終わらせていただきます。

続きまして、DX推進に関して質問させていただきます。

新年度予算に上げられてますホームページや、いばライフのアプリから問合せができるFAQチャットボットの導入について、お聞きします。

まず、どのように選定をし、どういった基準で選ばれる予定でしょうか。

また、転入、転出等、市民課や子育て等の業務に絞られるのか、対象業務を限定するおつもりなのか、市役所のあらゆる業務を想定するものなのか、お聞かせください。また、年度途中で新たに発生する質疑の追加にも対応できるものなのか、お聞かせください。

○牧原DX推進チーム課長 チャットボットの導入についてでございます。

選定方法につきましては、行政へのチャットボットの納入実績の有無などから、指名型のプロポーザルを想定しております。

次に、選考基準ですが、質問から回答にたどり着くまでのフローの作りやすさやメンテナンスの容易さ等、チャットボットの基本的な性能に加えて、初期構築時のQ&A作成や運用開始後のメンテナンス時の職員負担が可能な限り少なくなるよう、構築時の支援内容等の機能面以外の点も重視した上で、運用負荷の軽減や利用率の向上に向けて、本市に対して有効な提案ができるか、また経費とのバランスはどうかなど、総合的に判断いたします。

対象の範囲ですが、市役所業務全体をカバーする総合案内を目指しますが、初期構築時や運用開始後のQ&Aのメンテナンス等、職員負担を考慮して、稼働開始時は、例えば、子育て分野とスマホ世代の方が利用されるケースが多い分野や、その他、特に定型的な問合せが多い分野等の特定の行政分野に絞って運用を開始し、徐々に分野を拡大していく方法を想定しております。

また、追加のQ&Aでございますが、費用面で追加の発生がなく職員負担もできるだけ少なく対応可能な製品を選定してまいりたいと考えております。

○西本ちかこ 選定方法は指名型のプロポーザルを想定し、選考基準はQ&A作成や運用開始後の職員負担が可能な限り少なくなるよう、機能面以外の点も重視した上で、利用上の向上に向けて本市に対して有効な提案ができるか、経費などと総合的に判断

されるというお答えでした。また、対象範囲は子育て分野などの行政分野に絞って開始をし、徐々に拡大していかれるとのことですね。質問の追加対応についても、追加の発生費用なく職員負担もできるだけ少なく対応可能な製品の選定をお考えとのご回答をいただきました。

24時間365日ワードを入れて検索でできることになりますので、ホームページのたくさんの情報の中から検索をする助けにもなり、職員の方への問合せの軽減や多言語の問合せの対応にもつながるなど、可能性が広がると思います。期待をしております。

一方で、知りたい情報が出てこないこともあります。チャットボットが対応できなかった場合や、一度作成したQ&Aの修正なども含め、できるだけ柔軟に更新や対応をし、市民サービスの向上につながる製品の選定と取組をお願いいたしまして、この質問は終わらせていただきます。

続きまして、デジタル活用支援窓口の設置が新規ソフト事業として新年度予算に上げられています。

令和3年度も実施をされていましたが、先日3月14日に終了されたドコモさんの無料のスマホ相談の概要について、まずは確認をさせていただきたいと思います。

期間と1日当たりの対応時間、この期間の利用者の人数と年齢別の利用人数、利用の多かった時間など、お分かりでしたら教えてください。また、いばライフやごみ分別アプリなど、アプリのインストールを勧められていましたでしょうか、その点についてもお聞かせください。

○牧原DX推進チーム課長 スマホ相談についてでございます。

市民を対象としたスマートフォン操作に関するサポートといたしまして、本年1月17日から3月14日まで毎週月曜日に合計9回、市役所南館1階受付前で開催いたしました。時間につきましては午前9時から午後5時までとし、お昼の休憩時間は1人になりましたが、相談員は2人体制で実施いたしました。

実績といたしましては、述べ129人のご利用がございました。利用された方の年齢構成につきましては、アンケートにお答えいただいた50人の内訳でございますが、80代が44%、70代が36%、60代が16%、50代が4%となっております。利用の多かった時間帯につきましては、午前9時半から午前11時ぐらいまでの時間帯に比較的多くの方にご利用いただきました。

また、相談終了時に、便利なアプリとして、本市の総合アプリであります、いばライフや茨ごみプリに加え、ヤフー防災速報を掲載したチラシを使用してアプリの紹介をいたしました。

○西本ちかこ 80歳代の方が44%、70歳代の方が36%ということで、スマホ

のお悩み解決にご活用いただけたことをうれしく思います。2人体制で休憩も交代で席を空けることなく、9時から17時までの対応をいただいたということで、週に一度、毎週月曜日の合計9回で129人ということですので、大体一日平均14人と考えますと、多くの方にご利用いただけたのではないのでしょうか。

アプリは、いばライフ、ヤフー防災速報などもご紹介いただいたとのことですので、ダウンロードには通信料がかかりますので、必ずとは言えませんが、できれば可能な限りご希望する方にダウンロードをいただけるように、お勧めいただきたいと思います。

最後に、今回、実施をされまして、どのような感触を持たれたのか。また、新年度に向けて課題などございましたら、お聞かせください。

○牧原DX推進チーム課長 最終日が3月14日ということで、まだ詳細な報告が上がってきておりませんが、現時点で申し上げることができる課題は、暫定的なものにはなりますが、窓口の空き時間が比較的あったということで、周知が不足していたと考えております。

今年度は、2か月間の実施となりましたが、次年度につきましては、6か月を想定しておりますことから、しっかり周知をしてみたいと考えております。

また、常時2人体制が必要であるか、曜日や時間の設定が適切であったかなども検証する必要があると考えております。

次年度につきましては、今年度の実施結果を分析し、より多くの市民の方に活用していただけるよう見直すべき点はしっかりと見直してみたいと考えております。

○西本ちかこ お答えいただきましたように、月曜日は2人体制で1人体制の曜日を増やすなど、新年度も多くの方にご利用いただけるようスマホ利用者のお悩み解決となり、いばライフや防災アプリの利用者が増え、スマホ購入後も安心して利用できる一助となるよう引き続き、よろしく願いいたします。

以上で、私からの質問を終わらせていただきます。ありがとうございました。