

# 渡辺よしてる

紅梅小・赤塚第三中出身! 地元生まれ、地元育ち!!

令和2年板橋区議会  
第3回定例会

## 区政に関する

## 一般質問をしました!

渡辺よしてる  
質問

### 行政のLINE活用について【①オンライン申請の検討 ②LINE公式アカウント開設】

本年の第一回定例会にてデジタル手続き、マイナンバーカードの普及等について質問させて頂きました。本区としては法令整備の状況や他自治体の動向を踏まえながら可能な手続きからオンライン化を進め、区民の利便性向上や業務の効率化につなげたい。と前向きなご答弁を頂きました。LINE株式会社は2019年(令和元年)5月からLINE公式アカウントを無償で利用できる「地方公共団体プラン」の提供を開始しました。昨年の時点で地方公共団体のLINE公式アカウントは累計で600件以上の開設がされ各地域の特徴や課題に合わせて活用されています。

2016年(平成28年)にLINE株式会社とシブヤ・ソーシャル・アクション・パートナー協定を締結した渋谷区ではAIチャットボットなど1か月で約6000件の利用実績があり、区民の利便性向上につながっています。電話のみで受付予約していたものをLINEでも予約可能にしたところ3割以上がLINEを占めるようになり、電話対応業務の大幅削減につながりました。さらに、お隣の埼玉県和光市でも「持ち運べる市役所」の実現に向けて本年の6月からLINEアカウントを導入、今月は足立区もアカウント開設をいたしました。LINEの日本での利用人数は8400万人を越え、LINEアカウントを利用した手続きやアンケート調査などは民間企業をはじめ、今般の新型コロナウイルス関連の調査などで厚生労働省もLINEアカウントを活用した調査を行っており、LINEは生活ツールの一つとして多くの皆さんに認識されています。

ここで質問いたします。

可能な限りオンライン化を進めていくと以前、区長からご答弁頂きましたが「持ち運べる区役所」を目指し、LINEなどを活用したオンライン申請についてどこまで検討しているか。またオンライン申請の手続きは開始から終了までスマホで可能とするなど、申請はどの様な範囲を想定しているか。

次にLINEアカウントについて伺います。前述したとおり多くの自治体がLINE公式アカウントを活用した行政サービスを行っております。AIチャットボットを活用した、ごみの分別やイベント情報など平時における発信、有事の災害等緊急時での情報発信なども効果的に行えるようにしております。本区でもLINE公式アカウントを開設し、より利便性の高い行政サービスを提供するべきと考えますが区の見解をお示ください。



坂本区長  
回答

### 区長の回答

#### 【オンライン申請の検討について】

現在検討を進めているN.1プラン2025において、重点戦略の一つとしてデジタルトランスフォーメーションを掲げておりまして、オンライン申請による区民の利便性の向上を目指すものであります。現在は窓口対応件数が年間2,000件以上の手続きについて、優先的にオンライン申請の検討を進め、課題を整理している段階でございます。オンライン申請についてはマイナンバーカードを使用した仕組みを中心に検討を進めておりますが、LINEの活用についても、他自治体の事例を研究し、検討を深めてまいりたいと考えています。

#### 【LINE公式アカウント開設について】

区では、公式ホームページをはじめ、各種アプリ、ツイッター、フェイスブックと多種多様な情報媒体により利便性を考慮した効果的な情報発信に努めているところであります。LINEにつきましては、情報発信ツールのみならず、双方向通信機能を活かした行政手続きや相談等と併せて活用することが有効であると認識しています。ご提案のLINE公式アカウント開設につきましては、行政手続等のデジタル化の仕組みの構築とともに、費用対効果や事務量などを検証し、検討を進めていきたいと考えています。

## 知らせて守る子どもの未来

**解決策を一緒に考えます** 板橋区子ども家庭支援センターでは、児童虐待の通告だけでなく、子育てに関する相談も受け付けています。親・子どものつらい状況を、どのように解決していくかを一緒に考えます。また、必要なサービスを提供し、適切な相談機関を紹介いたします。相談の秘密は守られますので、安心してご相談ください。

#### 板橋区子ども家庭支援センター

- 児童虐待相談専用電話☎03-3579-2658(月曜~土曜、9時~17時)
- 子どもなんでも相談☎03-3579-2656(月曜~土曜、9時~17時)

#### 児童相談所

- 東京都北児童相談所☎03-3913-5421(平日、9時~17時)
- 児童相談所虐待対応ダイヤル☎189(24時間、一部のIP電話からはつながりません)

#### 東京都児童相談センター

- よいこに電話相談☎03-3366-4152(平日9時~21時、土曜・日曜・祝日は17時まで)

#### 警察署

- 板橋警察署☎03-3964-0110
- 志村警察署☎03-3966-0110
- 高島平警察署☎03-3979-0110

#### LINE相談「子ゴコロ・親ゴコロ相談@東京」

上記のアカウント名で検索・登録(平日9時~23時、土曜・日曜・祝日は17時まで)

※緊急の場合は、110番通報してください。※このほか、各福祉事務所・各健康福祉センター・各児童館などでも、子どもに関する相談を受け付けています。

(仮称)子ども家庭総合支援センターを整備します

区では、子ども家庭支援センター・児童相談所の機能を併せ持つ「(仮称)子ども家庭総合支援センター」を令和4年度に開設します。すべての子どもの健やかな成育を切れ目なく支援する、子ども、家庭・地域の子育て機能の総合支援拠点として、開設に向けて準備を進めています。問=児童相談所解説準備課計画推進係☎03-3579-2068

#### 令和2年第4回定例会の開会予定

11月17日(火)	告示、議会運営委員会
11月26日(木)・27日(金)	本会議
12月1日(火)	企画総務委員会、区民環境委員会、健康福祉委員会
12月2日(水)	都市建設委員会、文教児童委員会
12月7日(月)	議会運営委員会
12月8日(火)	東武東上線連続立体化調査特別委員会、健康長寿社会調査特別委員会
12月9日(水)	災害対策調査特別委員会、子ども家庭支援調査特別委員会
12月11日(金)	議会運営委員会
12月14日(月)	本会議

※10時から(議会運営委員会は13時から)。※本定例会中に審査を希望する請願・陳情の提出は、11月16日(月)15時までをお願いします。

#### 〈インターネット中継を実施します〉

本会議のインターネット中継(生中継・録画中継)は、区ホームページでご覧になれます。

#### 「いたばし区議会だより」配布場所

朝日・産経・東京・日本経済・毎日・読売の各新聞に折り込み配布しています。また、区の施設や区内各駅、病院、コンビニなどでも配布しています。ぜひ、ご利用してください。  
●お問い合わせ：区議会事務局調査係 ☎ 03-3579-2704

#### いたばし区議会だよりをスマホで【無料】

各自治体の広報誌を閲覧できる無料アプリ「マチイロ」でもご覧いただけます。スマートフォン、タブレットなどで、いつでも手軽に区議会だよりを読むことができます。



## 渡辺よしてるプロフィール

- ◇稚竹幼稚園 ◇志村第五小学校 ◇紅梅小学校 ◇赤塚第三中学校
- ◇都立北野高等学校 ◇専修大学法学部法律学科 中退
- ◇菅直人事務所 学生インターン ◇衆議院議員 秘書 ◇料理人(板前) ◇専業主夫
- ◇2019年(平成31年) 板橋区議会議員選挙で初当選
- ◆妻と娘の3人暮らし ◆1987年(昭和62年)10月16日生



@yoshiteru62		@yoshiteru62		OFFICE_YOSHITERU_WATANABE		LINE@ 友達募集中!		公式サイト	http://www.yoshiteru.jp/

連絡先: 渡辺よしてる事務所

Add: 東京都板橋区徳丸4-19-12-204 Tel: 03-6323-8569 Mail: office.watanabe.y@gmail.com  
区政に関するご意見やご要望がございましたら、どうぞお気軽にご連絡ください。