

公明党の内海久子です

決算について質問を行います

初めに、高齢者の消費者被害防止対策について伺います。

Q1 決算概要等報告書 33 ページによりますと、「消費者対策事業」の施策成果において、若年層や高齢者等への効果的な消費者教育・啓発等の推進が挙げられていますが、近年、コロナ禍の影響もあり、高齢者においてもインターネットを利用する機会が増加した結果、新たな消費者トラブルが生じているとの話もよく耳にする。

そこで、大阪府内における高齢者の消費生活相談の具体的な事例等について、消費生活センター所長に伺います。

A1 (消費生活センター所長)

- 令和4年度に、大阪府及び府内市町村の消費生活相談窓口が受け付けた相談実績は72,858件であり、そのうち65歳以上の高齢者が契約当事者となるものは20,673件と、全体の約3割が高齢者からの相談となっている。
- 具体的な事例については、「化粧品」や「健康食品」などの購入に際して、「インターネットなどで初回の費用が低価格となっている商品の広告を見て、1回だけのつもりで注文したが、2回以上の継続購入が条件の『定期購入』であった」という相談が最も多く寄せられている。
- また、「無料で床下などを点検すると訪問してきた業者に修理が必要と言われ、契約したら高額な工事費用を請求された」という相談や「必要の無い

携帯電話の乗換えやインターネット回線の契約」に関する相談も多く寄せられているところ。

(高齢者の消費者被害防止対策について)

Q2 ただ今、昨年度の大阪府内における高齢者からの消費生活相談の状況についてご答弁頂きましたが、高齢者がこのような消費者トラブルに遭わないようにするためには、様々な手段や機会を通して効果的な啓発を行うことが非常に重要です。

そこで、高齢者の消費者被害防止に向けた具体的な取組みについて、消費生活センター所長に伺います。

A2(消費生活センター所長)

- 高齢者の消費者被害防止対策については、インターネット通信販売に関する消費者トラブルが増加傾向にあることから、商品の購入に際して注意すべきポイント等をわかりやすく解説した特集記事を府政だよりに掲載したほか、本記事を活用したリーフレットを1万部作成・配布するなど、積極的な啓発を行ってきた。
- また、これらの紙媒体に加え、昨年7月に開設した「シニア向け消費生活情報サイト」による情報発信や、高齢者や見守り者向けのメールマガジンを毎月配信するなど、ウェブ媒体を活用した啓発にも取り組んでいるところ。
- さらに、高齢者が集まる地域の集会等に、府が養成した消費者啓発を行う

ボランティアを派遣し、直接の会話等を通じた情報提供を令和4年度は55回実施した。

- 今後とも、様々な機会を通じて、より効果的な周知・啓発を行うことにより、高齢者の消費者被害の未然防止・拡大防止に取り組んでまいります。
- 次に決算概要等報告書の177ページ、「国際会議場ESCO事業費」について伺います。
- 民間資金活用型ESCO事業は、既存庁舎等を民間の資金とノウハウで省エネルギー化改修し、省エネルギー化による光熱水費の削減分で改修工事に係る経費等を償還し、残余を本府とESCO事業者の利益とする事業であります。
民間資金活用で初期投資が不要であることに加え、光熱水費削減の枠内で改修費用を賄うため、実質的な後年度負担増もなく、省エネルギー化に効果があると認識しています。
- そこで、大阪府立国際会議場における令和4年度のESCO事業の効果について、都市魅力創造局副理事に伺います。

【都市魅力創造局副理事】

- 大阪府立国際会議場においては、建築物の省エネルギー化、地球温暖化防止対策、光熱水費の削減を効果的に進めることができるものとして、令和2年度からESCO事業を導入し、令和16年度までの15年間のサービス期間となっている。
- ESCO事業の導入にあたっては、光熱水費の削減目標額を毎年約7,550万円としており、令和4年度の削減実績は、8,120万円、達成率107%と、削減目標を上回る効果となっている。

(要望)

国際会議場におけるESCO事業については効果があることはわかりました。今後、2030年に向けた脱炭素の取組みもあり、ESCO事業をもっと進めていく必要があると考えています。

事業の所管所属と連携して事業効果をPRしていただけると府内市町村や民間ビルへの普及にもつながると考えますので、よろしく申し上げます。

次に府立男女共同参画・青少年センターESCO事業の状況について伺います

府民文化部においては、国際会議場以外にも
(決算概要等報告書には記載されていないが)府立男女共同参画・青少年センター(ドーンセンター)でESCO事業を導入されていることに、先日ドーンセンターを訪問した際に、展示されていたパネルを見て気づきました。

ドーンセンターは、府有施設の中では比較的早い平成20年度からESCO事業を導入し、施設の省エネルギー化を図っているとのことですが、ドーンセンターにおけるESCO事業の状況について、男女参画・府民協働課長に伺います。

【男女参画・府民協働課長】

- 委員お示しのとおり、ドーンセンターでは、建築物の省エネルギー化等を効果的に進めることができるESCO事業を、府有施設だけでなく、府内の市町村や民間ビルへの普及促進を図ることを目的に策定された「大阪府ESCOアクションプラン」に基づき、平成20年度に導入したところ。
- ドーンセンターのESCOサービス期間である平成20年度から令和4年度までの15年間においては、契約時の目標の約1,100万円以上の削減額を各年度達成するなど、大きな成果が得られた。
- また、ESCO事業終了後においてもその効果を維持しつつ、国の光熱費高騰対策に係る交付金を活用し、館内照明のLED化改修工事を実施するなど、施設の更なる省エネルギー化を推進してまいります。

(要望)

ESCO事業終了後においても、施設の更なる省エネルギー化に取り組んでいることはわかりました。

現在稼働している設備はやがて老朽化し、劣化により使えなくなることも考えられるので、都市整備部の「新・大阪府ESCOアクションプラン」に基づき、今後はESCO事業の二度目の導入を検討するなど、引き続き、省エネルギー化に努めて頂きようお願い致します。

次に 決算概要等報告書 24 ページ、「スマートシニアライフ事業費」について伺います。

先の9月議会・代表質問においても、超高齢社会の中で、高齢者がいきいきと便利で楽しく生活できる環境づくりを進める本事業の重要性、そして利用促進に取り組むべきである旨を、指摘したところであります。

その対応策として、タブレット貸与に加え、昨年12月より、LINE公式アカウント「おおさか楽なび」を立ち上げ、スマホを活用した利用促進に取り組んでいると聞きますが、真にサービスを必要とする人へ、必要なサービスが届くよう、プロモーションに取り組み、利用者獲得と認知度向上を図っていくべきであると考えます。

そこで、昨年度のプロモーションに係る取組み内容と実績について、地域戦略推進課長に伺います。

【地域戦略推進課長】

- スマートシニアライフ事業は、(委員お示しのとおり)高齢者の方々が生き生きと利便性の高い生活をおくる環境づくりの一環として、デジタル端末を活用し、行政や民間事業者の様々なサービスをワンストップで提供する取組み。

- 令和3年度から、高齢者にタブレットを貸与する実証事業を実施し、昨年12月には、スマートフォンから手軽にサービス利用できるLINE公式アカウント「おおさか楽なび」を開設。人気の落語家による寄席イベントの配信や、柴犬の「大ちゃん」をキャラクターとしたスタンプ配布等を通じて、利用促進に取り組み、友だち登録者数は、当初の約5千人から約6万人へと大幅に増加している。

- また、体験・参加型の生活支援サービス提供の取組みとして、本年1月から3か月間、大阪市の生野・住吉・東住吉の3つの区において、毎日の運動習慣をサポートするイベントや相談会等を実施し、延べ 306 名の方に参加いただいた。
- これら取組みによる令和4年度の決算額は約 1,700 万円となっている。
- 今後、これら実績のうえに、高齢者がデジタル技術の利便性をより身近なものとして実感できるよう、「おおさか楽なび」のコンテンツの充実や効果的なプロモーション等を実施し、認知度の向上と利用拡大に取り組んでいく。

(要望)

- 「おおさか楽なび」の認知度向上に取り組み、多くの高齢者ユーザーを獲得できたことは理解します。
 - また、より一層、多くのユーザーを獲得するためには、高齢者にとって魅力的なコンテンツを揃えることが必須です。
- 現在、健康関連や買い物支援等のサービスを提供していると聞きますが、ぜひ、就労機会を提供するコンテンツ等の充実に取り組んでほしい。定年後も引き続き、社会のために貢献したい、働きたいというアクティブシニアも多い。この現状を踏まえつつ、高齢者のニーズも汲み取りながら、庁内関係部局との連携のもと、多くの高齢者が使えるようなサービス充実に注力してもらいたいと要望しておきます。

(市町村 DX 支援について)

次に決算概要等報告書 38 ページ、「スマートシティ戦略推進事業費補助金」について伺います。

「スマートシティ戦略推進事業費補助金」欄をみると、事業内容として「市町村が行う新規性や先導性を有するモデル事業(スマートモデル事業)やシステム共同化

(共同化事業)等に対する補助金交付に要した経費」と記載されています。

昨年度は、私の地元である四條畷市、大東市においても、「自動運転車の実証事業」や「文書管理・電子決裁システム」の導入について、それぞれ補助採択されたと聞きます。

(実際に今年夏、自動運転車の実証事業で地元の田原地域を試乗体験をしました。)

こうした支援は、財源不足に苦しむ市町村において、DX 施策の推進を後押しする取組みとして有効であり、先進事例の横展開につながるものと考えますが、実績について、地域戦略推進課長に伺います。

【地域戦略推進課長】

- 「スマートシティ戦略推進事業費補助金」は、最先端のデジタル技術の活用を通じた地域課題の解決等、府内市町村のスマートシティ事業を支援する取組みとして、令和2年度から実施してきたところ。

- 令和4年度の実績として、まず、「スマートモデル事業」では、委員お示しの、四條畷市の「高精度3次元地図を活用した自動運転車両の実証事業」をはじめ、東大阪市の「電子交付・電子契約システムの導入事業」等、4市町村の先進的な取組みに対し補助を行ったところ。

- 「共同化事業」は、行政システム等の共同調達を通じて、参加市町村のランニングコストの抑制等、スケールメリットを活かす取組みだが、昨年度は、市町村ニーズの高い「文書管理・電子決裁システム」の共同調達を実施し、大東市、箕面市、熊取町の導入支援を行った。
また、先に述べた東大阪市の「電子交付・電子契約システムの導入事業」では、今年度、府内 13 市町村が参加する共同化事業につながったところ。

- 引き続き、これら補助事業を通じて、市町村 DX をけん引するモデル事業の創出と府域全体への横展開を図り、市町村のスマートシティ化をしっかりと後押ししてまいります。

次に大阪広域データ連携基盤(オルデン)について伺います。

令和4年度決算概要等報告書 16 ページによれば、大阪広域データ連携基盤整備事業費の事業内容に、スーパーシティ構想に基づき、「大阪広域データ連携基盤(ORDEN=オルデン)」の構築に要した経費が挙げられています。

このオルデンは、データ駆動型のスマートシティを実現することで、①住民のQOLを向上させ、②ポストコロナの経済成長を促し、③さらに万博レガシーを府域に展開するために構築したものと聞いています。

データを活用した住民サービスの高度化は非常に重要な取り組みであると考えており、このオルデンについてもスーパーシティでの活用だけでなく、住民に身近な市町村のサービス展開の基盤として、多くの市町村に活用してもらえる基盤として機能を整えていくことが重要であると思う。

そこで、決算概要等報告書 15 ページには「オルデンを構築するとともに、将来の機能拡張をめざした検討を行った」とあるが、その検討内容について、戦略企画課長に伺います。

【戦略企画課長】

- 大阪のデータ連携基盤・オルデンは、ご指摘のようにデータ駆動型のスマートシティを実現するために、公民のデータを問わず、様々なデータを連携させ、行政や民間のサービスの高度化を図ることで、住民の QOL 向上をめざすデジタルサービスの基盤インフラとして、令和4年度に構築したもの。
- ご指摘のように市町村のサービスに広くオルデンを活用していくことが重要であり、昨年度はオルデンを活用した具体的なサービスとして、例えばマイナンバーカードの公的個人認証機能を活かした双方向型のデジタルサービスを可能とする総合ポータル構築を検討した。
- 本総合ポータルは、府と市町村が共同で使えるものであることから、市町

村にとっても使いやすくしていくため、ヒアリングでしっかりとニーズをくみ取りながら、今年度予算で整備しているところ。

(要望)

オルデンを活用して、住民の暮らしを便利にする総合ポータルを市町村と協力しながら展開していこうとしていることはよくわかりました。

市町村において、個別にデジタルサービスを構築することは負担も大きいし、なにより住民の利便性を考えたときに市町村域を超えた広域サービスの展開は非常に重要です。

大阪全体を考えたときに、結果的にコスト負担の軽減につながるものでもあるし、今後も積極的に市町村を巻き込んでいってほしい。

また、自治体だけでなく、民間も含めたより多くのデータが流通することでオルデンそのものの価値が上がり、さらに利用が増えるという好循環が期待されるので、公民問わず、より積極的な取り組みを進めていただくよう要望しておきます。(以上で質問を終わります。)