

総務委員会会議録（要点筆記）

令和4年11月1日（火）

午前11時5分 開会

○山田清一委員長

ただいまから総務委員会を開会します。

ふるさと納税調査特別委員会引き続きましてのご協議となり、皆さまお疲れのところ大変恐縮ですが、ご協力お願いいたします。

始めに、10月15日（土）に開催しましたお出かけ委員会では、半田市災害支援ボランティアコーディネーターの会との活発な意見交換を行うことができました。ありがとうございました。

それでは、ただいまから協議題1「閉会中の調査事項について」を行います。

先日は、委員の皆様のご協力により、恙なく視察を終えることができました。ありがとうございました。今後、提言（委員会報告）をとりまとめていくこととなりますが、本日は、皆さまから提出いただいたレポートのポイントと、提言に対するご意見など、順にお聞かせいただきたいと思います。

○中村和也副委員長

加賀市ではデジタルデバインド対策として、事前に市民との合意形成をするための官民での協議会を立ち上げ、意見交換の場を設け進めていった点、また、新しいことを始めるには、消極的な意見も生じることから、小さく始めて成功体験を積み重ねていくことで、全庁的に広めていくという考え方などは、興味深かったです。奈良市では、市役所に来ていただかない、申請書に書いていただかないという「書かせない、来させない」という表現を使用して、進めている点や、担当部署には、専門知識をもった民間から人材を採用し、常に変化をしながらより良いものを作り上げていく旨の説明をされていた点が印象深かったです。

様々なツールがある中で、本市においては、マイルポはんだ（Fix my street）とうまく連動させていくことについて提言に入れても感じました。

○伊藤正興委員

視察先の自治体がそれぞれ、いろいろな考え方を持って取り組まれていると感じました。

加賀市では、マイナンバーカード交付率が74.4%と高く、この交付率を踏まえ、DXを推進していると感じました。自治体としては、デジタルデバインド対策についてしっかり取り組まないと進めることが難しいと感じたので、本市も対策をしっかり行う必要性を感じました。加古川市では、オンライン申請と合わせて、市民が利便性の高いアプリケーションを導入するといった点について、本市にも活かせるのではないかと感じました。使いやすいものでないと市民に使っていただけないと思われるため、何が市民にとって使いやすいのかをしっかりと考えていくことが重要であるとともに、小さく始めて効果を確認しながら進めていくことも確実な手法であると思いました。奈良市では、「書かせない、来させない窓口」と、来庁させないという明確な目的を持つことでいろいろな事業が確実に進められているように感じました。また、LINEを活用して市民にPRしている点やスタンププレゼントを行ってPRをした点は効果があると思いました。いろいろな制約があるとは思いますが、どのように活用すればよいのかを検討いただき、取り組んでいくことが、DXの拡大に繋がるのではないかと感じました。それぞれの自治体において特色がある中で、本市はどのまでのことが取

り入れることができるかを踏まえて提言する必要性を感じました。

○嶋崎昌弘委員

1 点目に、いずれの自治体をみてもスマートフォン（以下、スマホ）をしっかり使いこなせるようにしないと進んでいかないように感じました。2 点目としては、LINE の機能を上手く活用できればと感じました。3 点目としては、加古川市ではありませんが、職員力のアップを図りながら、全体の能力アップに繋げていくことが求められると思いました。

○鈴木幸彦委員

小さく始めて、効果を見て、改善しながら次に繋げていく、という考え方が全てであると感じました。その中で、他市の成功事例が本市でも必ず通用するとは限らないため、導入していく際の失敗事例にも着目し、導入の際には、見極めて選択していくことの重要性や、職員の仕事も効率的になるような取り組みをしていく必要性を感じました。また、本市の特性と費用対効果、さらには、導入後に他のアプリに乗りかえることが生じることもある点なども考察する必要があると思いました。

○渡邊昭司委員

どの自治体も多くの市民に使用してもらう点に苦労されているように感じました。その中で、市民には、手続き方法なのか、携帯の使用方法なのか、様々あると思いますが、小まめにどのような方法を用いて説明していくことが良いのかを各自治体を参考に進めていくことが求められるのではないかと感じました。また、職員に対しても担当課が各課と小まめな協議や説明を行うことで、成功事例に結びつき、推進されると思いました。

○石川英之委員

加賀市では、ガラケー（ガラパゴス携帯）からスマホに変える際に、行政が補助金を出すこと、そして、スマホに変えられた後に、スマホ教室を開催し、スマホに慣れていただく取り組みをしていることは、驚きであったとともにぜひ、実施することが望まれると思いました。また、奈良市での市長トップダウンによる「書かせない、来させない窓口」作りは素晴らしいと感じたとともに、情熱を持った職員を配置することが、本市にとって DX 推進の近道になるのではないかと感じました。

○間瀬恒幸デジタル課長

全庁的にオンライン手続きの増やそうと思った際には、ある課の一部のみが進めていく方法では全体に浸透するまでには遠回りになるので、デジタル課が中心となり進めていく必要性を改めて感じました。また、職員側に関しても利用しやすいフォーマット、より簡単に操作しやすいフォーマットを導入する必要性を感じました。この他に、導入しても市民の方に利用していただくことがなければ、機能を発揮できないので、例えば、LINE であるならば友達申請をしやすくするのといったように、考えることが重要であると思いました。

○山田清一委員長

皆さま、ありがとうございました。

DX の推進に関して、費用対効果を考えると現時点では、良いとは言えませんが、これから（DX の推進は）必須と考えられます。まずは、できることから始めていくとともに、デジタルデバインド対策も必要であると思います。また、本市ではデジタル課が本年度から設置されましたが、職員の意識としては、デジタル

課が行ってくれるのではないかと、といったようにまだまだ十分ではないのでは、という点からも DX の推進により、仕事をどのように改革できるのか、という全庁的な職員の意識向上に繋げていくことが、まずは大切ではないかと感じました。併せて、デジタル技術を導入することで、何から、どのような手順で進めていくのかについても、大きな費用が発生するため、慎重に選別しながら、進めていくことが求められると視察を経て感じたことです。

しばらく休憩します。

午前 11 時 23 分休憩

午前 11 時 28 分再開

○山田清一委員長

会議を再開します。

休憩中にご協議いただきました結果、委員会報告の素案を正副委員長でたたき台を作成しまして、12月の始めまでに委員の皆さまにメールで送らせていただきます。次回の総務委員会までに委員の皆さまにはお目通しいただき、ご協議したいと思います。

続きまして、協議題2.「その他」を行います。

その他として、委員から何かございませんか。

【「なし」との声あり】

ないようですので、この件はこれで終了します。

それでは、次回の委員会の日程を決めたいと思います。

しばらく休憩いたします。

午前 11 時 29 分休憩

午前 11 時 30 分再開

○山田清一委員長

休憩を解き、委員会を再開します。

それでは、次回の委員会を12月12日（月）議案審査終了後からといたします。よろしいでしょうか。

【「異議なし」との声あり】

それでは、次回の委員会は12月12日（月）議案審査終了後から行いますのでよろしくお願いいたします。

以上で、本日予定いたしました議事は、すべて終了いたしました。

ほかに、何かありましたらお願いします。

ないようですので、本日の委員会はこれにて閉会いたします。

午前 11 時 31 分 閉会