

総務委員会閉会中の調査事項報告（令和４年度）

（令和４年１２月１６日）

議長のお許しを頂きましたので、当総務委員会が令和４年度に議会閉会中の調査テーマを「自治体DXの推進について」と定め、先進都市を視察するなど調査研究してまいりましたので、その結果をご報告申し上げます。

近年のデジタル技術の目覚ましい発展は、社会生活に大きな変化をもたらしてきました。

また、新型コロナウイルス感染症の拡大を機に、企業等ではテレワークやWEB会議等の活用が急速に進み、日常生活においてもインターネットを通じた商品の購入機会の増加や、キャッシュレス決済の普及も進んできています。

更に国においてデジタル庁が設置されるなど、行政のデジタル化についても、日本社会における最大の政策課題のひとつになりました。デジタル技術を活用して、仕事の進め方を効率化・高度化することにより、市民生活の質と利便性の向上を図ることを目的とする自治体DX（デジタル・トランスフォーメーション）の推進は、半田市においても急務の課題となっています。

そのような中、半田市においては、「半田市DX推進計画」が令和４年３月に策定され、「いつでも・どこでも・誰でも便利なデジタルシティ」を目指し、市民サービスの向上と行政事務等の効率化が図られるよう具体的な取り組みが始まりました。

そこで当委員会といたしましては、自治体DXの推進にあたり、数多くの取り組みが求められる中、委員会で協議し、その第一歩として、市民の皆さんが24時間365日どこにいても申請できる「行政手続きのオンライン化」を中心に調査研究することにしました。先進的な取り組みを行っている、石川県加賀市、兵庫県加古川市、奈良県奈良市を視察し、調査してまいりましたのでご報告いたします。

始めに、石川県加賀市の視察内容をご説明します。

加賀市は、人口 6 万 5,307 人、面積 305.87 km²と広域であります。地区が点在する多極分散型の自治体です。市内の大半が中小企業であるため、産業集積が起こりにくく、定住人口や交流人口の減少といった課題を抱えていたところ、2014 年に消滅可能性都市として指摘を受けたとのことでした。そのため、市は生き残るための方策として挑戦可能都市を目指し、産業が集積した活力あるまちとして、進化する先端技術を活用することに取り組みました。

まず、加賀市では、「先進テクノロジーの導入」と「人材の育成」の 2 本柱を掲げ、最先端の技術を活用できる人材による市内企業の生産性や技術開発の強化を図ることで、産業が集積した活力あるまちを目指しました。その結果、現在は 29 の企業と連携協定等を結んでいるとのことでした。

次に、市民との合意形成を図るため「スマートシティ推進官民連携協議会」を設立するとともに、スマートシティ構想を立てたとのことでした。スマートシティ推進のカギとして、マイナンバーカードの普及を促進することにより、マイナンバーカードを活用した電子申請などは、現在 191 種類の行政手続きに及んでいます。また、デジタルサービスを使いこなせていない方を中心に相談会やスマホ教室、個人の理解度に合わせたスマホよろず相談所を実施することで、デジタルサービスを使いこなせている方としない方の情報格差の解消として、デジタルデバインド対策に取り組んでいました。今後は、「地域の方が地域に教える」という仕組みの構築を目指したいとのことでした。

次に、兵庫県加古川市の視察内容をご説明します。

加古川市は人口 26 万 3,134 人、面積 138.48 km²と、半田市の 2 倍強となる自治体です。子育て世代の転出により、生産年齢人口の減少といった課題を抱えていたことから、子育て世代をはじめとした、市民が安全、安心に暮らせるまちづくりを目指したとのことでした。市は、取り組みにあたり、市民への説明と理解を得て、小学校の通学路や学校周辺などへの防犯カメラの設置、官民協働での移動探知による見守りサービス事業を開始し、結果として刑法犯認知件数の減少に繋がったとのことでした。また、オンライン申請の導入にあたり、まずは小さく始めて、問題把握と業務の改善を行い、その成功例を全庁に広めることにより、デジタル行政の推進へと取り組みを進めたとのことでした。

加古川市のデジタルツールの導入は、地域課題を解決するための手段であり、市民と行政が一緒になって、よりよいまちづくりに取り組んでいます。また、効果的な情報発信の一つとして、携帯端末アプリ「かこがわアプリ」を開発し、配信することで市政情報の提供を行っています。今後は、情報通信技術を活用して地域課題を効率的に解決するまちの実現に向け、データ利活用型スマートシティ推進事業に取り組んでいくとのことでした。

最後に、奈良県奈良市の視察内容をご説明します。

奈良市は人口 35 万 4,721 人、面積 276.94 km²と、大規模な自治体です。市の方針として、書かせない、来させない窓口という明確な目的を示したことにより、まずは、転入、転出、転居に係る手続きについて、窓口で申請書を書くことなく手続きができる、スマート申請を導入したとのことでした。次に、奈良市 LINE 公式アカウントの運用を開始し、この LINE アカウントを活用して国民健康保険手続きサービスを全国で初めて開始したとのことでした。

また、公式アカウントに年齢、地域、興味ある分野などを登録いただくことにより、登録された一人ひとりのニーズに合わせた情報をお届けする「セグメント配信サービス」を開始しました。市民が簡単に必要な情報を得ることができる環境づくりを目指すとともに、より多くの方に奈良市の LINE を利用いただくための取り組みとして、LINE スタンププレゼントキャンペーンを実施したことにより、登録者数が大幅に増加したとのことでした。今後は、来庁させない市役所を目指し、全庁的にオンライン申請を拡大していくとのことでした。

以上の視察等の結果を踏まえ、各委員からは次のような意見がありました。

○効果をみて、改善しながら次に繋げていくことや、チャレンジ精神が重要である。

○各課とのヒアリングや電子化する内容を協議、選定することや、小まめに研修会を実施することは、庁内推進体制として重要である。

○アドバイザー、業務導入支援員として外部人材を登用することも検討する必要がある。

○情報通信技術の利用にあたり、ハードルが高い市民へのスマホ教室、スマホよろず相談所の開催や市民ボランティアによるシニアスマホアンバサダーの認定など、継続的に推進することが重要である。

○市民が必要とする情報を選んで受け取れるサービスや、利便性が高いと感じるアプリケーションを導入することが重要である。

○書かせない、来させない窓口という来庁させないとする明確な目的は分かりやすく、いつまでに、何を、どこまで行うのか、将来ビジョンを明確にする必要がある。

○DXの推進により業務効率を図り、そこで生まれた時間を行政サービスの更なる向上に繋げることが重要である。

○企業との連携協定などで上手にイニシャルコストやランニングコストを抑えながらノウハウを蓄積し、未来を見据えて戦略を立てる必要がある。

以上が視察を終えて、各委員から出された主な意見でありました。

行政のデジタル化による市民サービスの向上に当たっては、デジタル化はあくまでも手段であることを強く認識し、市民の行政手続きに係る負担を最小化し、サービスを向上するという目的に向けて市長のリーダーシップのもと、自治体DXの推進に向け、全庁的に取り組むことが重要です。

そのうえで以下4点について提言いたします。

1 自治体DXの推進に向けた組織体制の構築とデジタル基盤の整備を進めること

行政のデジタル化を推進するため不可欠となる職員の意識改革には、小さく始めて、成功体験を積み重ね、その成功体験を職員に広め、少しずつ理解を得ていくプロセスが重要です。また、職員の資質向上、デジタル環境の整備、セキュリティ対策、情報リテラシーの向上、安定的で継続的な財源確保等、本市における自治体DXを着実に推進するための基盤整備として、デジタル課を中心としたすべての部署において、継続して取り組むとともに、必要

に応じて民間人材の活用も検討すること。

2 市民サービスの利便性向上を推進すること

行政において、市民との重要な接点の一つが行政手続です。マイナンバーカードの普及・活用、行政手続や支払いのオンライン化を進め、利用者がより利便性を実感できる行政サービスの実現を目指すこと。また、速やかにオンライン化できない行政手続については、デジタル化により窓口における市民の負担を最小化できるよう対応すること。

3 オンライン申請手続を簡易にできる仕組みを構築すること

行政手続のオンライン化は、紙を前提とした手続を単にオンライン化すれば良いのではなく、市民にとってより使いやすくすることが必要です。そのため、利用者の視点で、LINE を始めとしたスマートフォン利用者にとって使いやすい最適なサービスを取捨選択し、全体をデザインすること。

4 誰一人取り残さないデジタルデバインド対策（情報格差）を継続的に実施すること

インターネットやパソコン・スマートフォン等の情報通信技術を利用できる人と利用できない人との間に生じるデジタルデバインド（情報格差）の解消に向けた取り組みが必要です。誰一人取り残さないサポート体制の構築のため、市が実施するスマートフォン教室のほか、地域の様々な企業・団体・学生等と連携して身近な場所で安心して支援を受けられるようにすること。

以上 4 点であります。

結びに、当局におかれましては、デジタル技術や AI などを使って業務効率を図り、そこで生まれた時間やマンパワーを行政サービスの更なる向上につなげるなど、庁内組織と人への好循環が生まれることをご期待申し上げ、令和 4 年度の総務委員会閉会中の調査事項「自治体 DX の推進について」の中間報告といたします。