

大項目 トランスフォーメーションについて

現在、当たり前のように保有しているスマートフォン。日本に登場したのが2007年頃です。総務省の通信利用動向調査によると、2010年スマートフォン世帯保有率はたったの9.7%でした。しかし、2019年には83.4%と爆発的な普及となりました。

多くの人に欠かせないデジタル技術を活用したスマートフォンの存在は、今では生活や仕事にも影響を与え、人々の行動すら大きく変化させていると言われています。そして、2021年9月1日、日本のデジタル社会実現の司令塔としてデジタル庁が発足し、デジタル社会の実現に向けた取組がまったなしで進められて行きます。

今回のテーマ デジタルトランスフォーメーション、略称 DX と言われるものが、具体的にどういうことなのか、分からない人も少なくはないと思います。

そこで、私も含めデジタルが苦手な方にも、理解を深めるきっかけになればと、いう思いで、以下ご質問をさせていただきます。是非ご回答につきましても、なるべく分かり易い用語を用いながらお答え頂けると幸いです。よろしくお願いいたします。

中項目 (1) おかざき DX ビジョン

本市において、デジタル技術に係るおかざき DX ビジョンというものが今年の3月に公表されました。策定の背景をお聞かせください。

デジタル技術の革新が目まぐるしいスピードで進むなか、総務省は令和2年12月、「自治体DX推進計画」を策定し、情報システムの標準化や行政手続きのオンライン化などについて、計画的に取り組むことが示されました。令和3年9月には、国全体のデジタル化を主導する「デジタル庁」が創設され、日本のデジタル化に向けた機運が高まっています。

本市においても、デジタル技術の浸透により、市民生活をより良いものへと変革させる「デジタルトランスフォーメーション」を推進するため、令和4年3月に「おかざきDXビジョン」を策定し、デジタル技術の活用方針や基本的な考え方を示しました。

デジタルトランスフォーメーションとは、ご答弁から「市民生活をより良いものへと変革させる取組み」ということだと、理解するところですが、イメージがし難い方もいらっしゃるかも知れませんので、分かり易い取組事例などがありましたらお聞かせください。

「デジタルトランスフォーメーション」の身近な事例として、店舗を持たないネットバンキングやスーパー等でのセルフレジなどがあります。いずれも店舗運営の省人化とコスト削減、非対面決済を実現しながら、利用者の利便性を向上させています。また、商品やサービスの購入実績や検索実績から個人の嗜好やライフスタイルに合ったサービスがおすすめされるなど、性別や年代で画一化されるのではなく、個人に最適化されたサービスの提供が始まっています。このように、単なる電子化ではなく、デジタル化を通して業務そのものや組織を変革し、サービスとしての優位性を確立していくことがDXとされています。

行政サービスにおいても、既の実施しております証明書のコンビニ交付や E-Tax による確定申告などがDXの一例です。

それでは、おかげでDXビジョンの基本方針についてお聞かせください。

本市のデジタル化に向け、「デジタル技術の活用で、実現できる「一歩先の暮らしへ」を基本理念とし、3つの基本方針を設定しています。

1つ目は、「デジタルで便利になる市役所」。マイナンバーカードの普及に努め、市と接点を持つ際の利便性を高めることを目指します。

2つ目は、「デジタルでスマートになる市役所」。将来的な職員減少にあっても、行政サービスが十分に提供できるよう、業務のあり方を見直し、徹底した効率化を図っていく必要があります。

3つ目は、「デジタルを活かせる地域社会」。情報格差を解消し、市民一人ひとりがデジタル技術の恩恵を受けられるよう、

また、地域で活用されるような風土づくりを目指します。3つの基本方針のなかでも、市民の利便性向上を第一に考えて取り組んでまいります。

おかげでDXビジョン策定の計画段階におけるパブリックコメント、市民の皆さまから寄せられたご意見は、どのようなものがあったのかお聞かせください。

また、その声を策定にどのように反映されたのかお聞かせください。

おかげでDXビジョンの策定にあたり、令和4年1月7日から2月7日まで行ったパブリックコメントでは、14件のご意見をいただきました。閉庁時でも手続きができるようになることや、オンラインで問い合わせができることや、行政のデジタル化への具体的な期待のほか、利用者の視点に立ってほしい、デジタルが苦手な人にとっても豊かな社会であってほしいなど、デジタル弱者に配慮すべきとのご意見をいただいております。また、「具体的な目標とタイムスケジュールを示し、具体的な変化を示すことがDXの理解につながる」とのご指摘もいただきました。いただいたご意見は、いずれもビジョンの趣旨に合致しており、新たに反映したことはありませんが、具体的な目標とタイムスケジュールについては、日進月歩のデジタル技術にあって将来の予測が難しいため、まずは方針や考え方を示すこととしました。市民の皆様が利便性を実感できるよう、基本理念である「一歩先の暮らし」の実現に向け、取り組んでまいります。

ご答弁でありました、市民の声「デジタル弱者に配慮すべき」というご意見は、私の受け止めは、御高齢の方や、障がいをお持ちの方・経済的に困窮している方などに対し、手落ちのないように気遣いや支援をして欲しい。ということだと思っておりました。

また、デジタルトランスフォーメーションは、具体的な変化をしっかりと示すことで、市民の皆さんが理解を深める大事な要素だとも感じました。

おかげでDXビジョン策定が、市民の全ての皆さんにとって、デジタル社会の恩恵を実感できる取組みに繋がるよう期待を込めまして、次の項目に移ります。

中項目（2）デジタル推進課の設置

令和4年度から総合政策部デジタル推進課が新設されました。デジタルトランスフォーメーションの取組みがどのように関わるのか、設置の経緯や業務内容についてお聞かせください。

国全体のデジタル化に向けた機運の高まりと本市での人口減少の始まりから、今後、本市においても地域の課題解決には、デジタル技術の活用が不可欠になります。本市のDXを戦略的に推進するため、総務部行政経営課のデジタル戦略係と総務部情報政策課の業務の一部を移管して、総合政策部に「デジタル推進課」が新設されました。

業務内容は、「おかげでDXビジョン」に基づき、行政手続及び行政運営に係るデジタル化、地域社会のデジタル化を推進し、市民の利便性向上と行政の効率化

を図っていきます。あわせて、デジタル人材の育成や情報格差の解消など、デジタル施策に関する総合的な企画及び調整を担います。

本市のDXを戦略的に推進するため、そして最終的には、市民の利便性向上と行政運営の効率化につなげるために、デジタル推進課が新設されたと理解しました。

それでは、今後こういった取組が行なわれていくのか確認していきます。

中項目（3）おかげDXビジョンの基本方針に基づいた今後の取組

おかげDXビジョンの基本方針は、先のご答弁で1. デジタルで便利になる市役所、2. デジタルでスマートになる行政、3. デジタルを活かせる地域社会の3つだと理解しました。この基本方針の中から、市民の利便性向上と行政運営の効率化に係る、今年度の取組をお聞かせください。

市民の利便性向上に係る今年度の取組として、自治体DX推進計画でオンライン化の対象とされた手続きを優先し、電子申請手続きの拡充を図ってまいります。電子申請手続きには、マイナンバーカードによる認証が必須となりますので、カードの普及についてもあわせて周知してまいります。

また、出先機関の窓口において、キャッシュレス決済実証実験を行います。窓口で現金払いをする手数料や利用料について、クレジットカードや電子マネー等での決済を試行します。実証実験は、大平支所、図書館交流プラザ、動物総合センターで行う予定で、本導入に向け、利用傾向等の検証を行います。

次に、行政運営の効率化について、今年度は、保育業務における業務改善に取り組めます。保育業務は、各保育所との連絡調整や入所手続きにおいて膨大なアナログ作業を要しておりますので、デジタル技術の活用を見据えた業務手順の見直し等の分析を行い、実際に試行して、どれくらい業務の効率化が進むのか、検証してまいります。

市民の利便性向上に係る今年度の取組として、電子申請手続きの拡充を図ることです。まずは、この点について、いくつか確認をさせていただきます。

本市における現在のマイナンバーカード普及状況と、電子申請手続きの拡充とはどのような内容なのかお聞かせください。

本市におけるマイナンバーカードの普及状況は、令和4年5月1日現在で、44.2%です。全国平均は44.0%ですので、若干上回っております。

電子申請手続の拡充については、「自治体DX推進計画」に記載の「特に国民の利便性の向上に資する手続き」とされた31手続きについて、令和4年度末までに、マイナポータルからマイナンバーカードを用いてオンライン手続ができるよう示されております。31手続きのうち、市町村が行うのは27手続きで、児童手当や要介護認定など、子育てや介護に関係する手続きが対象となっています。

本市では、昨年度末現在で、14手続きについてオンライン手続きが可能となっており、残りの13手続きについて、今年度中にオンライン手続きができるよう準備してまいります。具体的には、要介護・要支援認定申請、罹災証明書の発行申請などです。

ご答弁いただいた電子申請の行政手続ですが、その他市独自の取組などありましたら、お聞かせください。

先の27手続きとは別に、今年度、課税証明や所得証明、納税証明の発行について、オンライン申請及び発行手数料の支払いにクレジットカード決済を用いたオンライン申請サービスの導入を予定しています。これまで、窓口または郵送による手続きであったものが、自宅からスマートフォンでできるようになり、市民の利便性向上につながるものと考えております。

電子申請手続を拡充することで、市民の利便性向上につながることは非常に嬉しいことです。また、本市のマイナンバーカードの普及状況は、令和4年5月現在で、44.2%とのこと。電子申請手続には、マイナンバーカードによる認証が必須ということで、カードの普及に向けた取組も重要だと理解しました。

他の自治体では、マイナンバーカードを図書カードとして利用したり、公共バスのICカードの代わりにマイナンバーカードを利用したり、ありとあらゆる手段で普及拡大と利用の定着に向けた取組を行っております。

本市としましても、普及率の高い自治体も参考にさせていただき、これからも力強いマイナンバーカードの普及に向けた取組をお願いいたします。

次に、行政運営の効率化に係る今年度の取組について、インターネットを活用した遠隔会議の普及は、コロナ禍によって拍車がかかりました。デジタル化を進める上で行政運営においても、こういった取組は移動時間の短縮や、資料印刷等の作業の効率化にも直結する重要なことだと思います。行政運営におけるインターネットを活用した会議への取組状況をお聞かせください。

インターネットを活用した会議は、コロナ禍においてニーズが高まり、本市でも専用の貸出パソコンを用意して対応しています。相手に来庁を求めることなく、職員も庁外へ移動せず、パソコンでの対面打合せが可能になりました。庁内会議においても、部長会は自席から出席して行っています。

さらに効果的なウェブ会議を行うため、庁内6つの会議室に大型ディスプレイを設置する予定です。出席者全員がパソコンを持ち込むことなく参加でき、資料のペーパーレス化にもつながります。また、研修会や講演会のサテライト会場としての活用が可能になります。

続いて、おかげでDXビジョン基本方針の「デジタルを活かせる地域社会」について、伺っていきます。

私は、昨年9月の定例会で「地域活動の活性化」というテーマの一般質問を行いました。その際のご答弁で、「地域でデジタル技術を活用する」そういった旨のご答弁をいただきました。

そこで、デジタル技術を今後どのように活用して行くのか、具体的な内容をお聞かせください。

デジタル技術を地域へどう活用していくかについて、本市は、町内会加入率が非常に高く、町内会を単位として地域活動が行われている特徴があります。この特徴を活かし、町内会を軸にデジタル活用を展開していくことと、高齢者を始めとしたデジタル弱者への支援により、市民が等しくデジタル技術の恩恵を受けられるような地域づくりを目指してまいります。

デジタル技術を活用して、市民の利便性向上と行政運営の効率化はもちろんです。デジタル技術を活用して、人口減少や高齢化に伴う地域の課題が解決されることが重要です。本市でも人口減少が始まっており、昭和時代に整備された住宅団地のうち、北斗台と滝団地で行ったアンケートでは、今後、高齢化などで車の運転ができなくなった場合、通院や買い物等への不安が高いことがわかりました。既存のバス機能を補完するような個人のニーズに沿った移動の仕組み、また、これまで地域住民が担っていた子どもの見守りへのGPS機能の活用など、デジタル技術で日常生活における安心安全を維持していく方法を公民連携で研究してまいります。

ご答弁から、町内会を軸にデジタル活用を展開していくということ、デジタル技術を活用して、人口減少や高齢化に伴う地域課題の解決に役立てていくという

こと、そして、高齢者を始めとしたデジタル弱者への支援により、市民が等しくデジタル技術の恩恵を受けられるような地域づくりを目指して行くことを確認できました。どれも重要で非常に期待値の高い取組だと思えます。

それでは、もう少し具体的にお聞きいたします。町内会に対する今年度の取組み内容についてお聞かせください。

現在、町内会 556 町の総代さんに対し、スマートフォンなどデジタル機器の利用や町内会活動へのデジタル活用の意向などについて、アンケート調査を行っております。デジタル化に関心の高かった町内会に対し、今後、ヒアリングなどを行った上で、「モデル町内会」を選定し、通信環境の試行導入を始め、町のニーズに沿った活用支援に取り組んでいく予定です。

また、国のデジタル活用支援推進事業において、スマートフォンの操作講習会が本市でも 7 月から開催されますが、これに加えて、各町内会のご希望に応じて、町内会役員を対象としたスマートフォンの操作講習会を開催し、今後の町内会活動に活用していただけるよう支援してまいります。

「モデル町内会」を選定し、通信環境の試行導入を始め、町のニーズに沿った活用支援に取り組んでいく予定との事です。

町内会活動への積極的なアプローチは、デジタル技術の浸透をより加速させるものだと思いますが、その上で、デジタルの恩恵がどの地域でも格差が生じないよう、通信の土台となる基盤整備も合わせてお願いいたします。

また、スマートフォンの操作講習会は御高齢の方々にとっては、非常にありがたい取組だと思えます。

ただ、開催の方法については、出前講座や各地域の交流センター等での開催など、場所や時間・回数などは、地域の特性に応じた受講者にとって参加のし易いものになるようお願いいたします。

最後の質問になります。デジタル技術を活用した地域の課題解決を公民連携で進めて行くとのことですが、そういった業務を遂行するにあたり、人材の能力は非常に高いものが求められると思えます。デジタル人材の育成はどのように行なわれていくのかお聞かせください。

今後のデジタル化の推進に向け、デジタル技術を活用した業務改善や市民サービスを企画していくため、デジタル人材の育成が必要になります。その一環とし

て、今年度より、各課において「デジタルリーダー」を選任する予定です。デジタルリーダーは、各課におけるDX推進の中心的な立場になることを目指しており、1年目は、知識習得のため、オンライン研修などを通じてデジタル技術に関する知識やデザイン思考を学び、2年目以降は、実際に課の業務分析や改善方法について、デジタル推進課と一緒に取り組んでいくこととなります。また、管理職やデジタルリーダー以外の一般職員についても、DXに関する研修を受講する予定です。

多くの質問を通じて、また、分かり易い言葉を用いてお答えいただいたことで、デジタルトランスフォーメーションの理解を深めることができました。

そして、デジタル技術の活用は、私たちの暮らしに大きな影響を与え、地域の様々な課題の解決にも、今後必要な取組だということも分かりました。

ただ、私たちの生活の利便性が向上する一方で、インターネットの技術などを悪用した犯罪、いわゆるネット犯罪が近年増加しております。従い、デジタル技術を活用する私たちは、操作方法のみならず、正しい知識の習得、正しい使い方を学ぶことも必要だと感じました。

今後、おかげでDXの基本方針のもと、誰一人取り残されない、人に優しいデジタル化の「力強い」推進を願います。