

一関市議会 総務常任委員会 記録

会議年月日	令和5年2月21日(火)			
会議時間	開会	午後3時45分	閉会	午後4時49分
場 所	第2委員会室			
出席委員	委員長 沼倉 憲二		副委員長 佐藤 幸淑	
	委員 小岩 寿一		委員 千葉 栄生	
	委員 佐々木 久助		委員 佐藤 浩	
	委員 武田 ユキ子		委員 千葉 幸男	
遅刻	遅刻 なし			
早退	早退 なし			
欠席委員	欠席 なし			
事務局職員	熊谷局長補佐兼調査係長			
出席説明員	総務部長ほか3名			
本日の会議に 付した事件	所管事務調査 ・一関市DX推進計画の策定について			
議事の経過	別紙のとおり			

総務常任委員会記録

令和5年2月21日

(開会 午後3時45分)

委員長 : ただいまの出席委員は8名であります。
全員の出席ですので、これより本日の委員会を開会します。
録画、録音、写真撮影を許可しておりますので、御了承願います。
本日の案件は、御案内のとおりであります。
本日の委員会には、説明員として総務部長の出席を求めました。
これより所管事務調査を行います。
一関市DX推進計画の策定についてを議題といたします。
当局の説明を求めます。
千葉総務部長。

総務部長 : 一関市DX推進計画の策定について、説明をさせていただきます。
この計画につきましては、一関市総合計画に掲げるまち・ひと・しごと創生総合戦略の施策の1つに掲げる、安心して住み続けられるまちづくりの実現に向けて、当市の特徴や現状を踏まえ、DX推進の取組について示すものでありまして、一関市総合計画及び分野別計画でございます第4次一関市行政改革大綱、それから、集中改革プランとの整合を図るものであります。
後ほど詳細は説明いたしますが、計画の期間は令和5年度から令和7年度までの3年間の計画としております。
それでは詳細について総務課長から説明をいたしますので、よろしく願います。

委員長 : 菅原総務課長。

総務課長 : 資料の3ページをお開き願いたいと思います。
目次ということで、DX推進計画の構成について記載をしておりますが、本計画につきましては3章の構成で記載をすることとしております。
資料4ページをお開き願います。
DX、デジタルトランスフォーメーションという言葉につきましては、大分一般にもなじみの出てきた言葉かと思えますけれども、計画を策定するに当たりましては、まずデジタルトランスフォーメーションの言葉の定義からしたいということで考えております。
こちらに記載しておりますとおり、一般的にDX、デジタルトランスフォーメーションというものの概念としましては、進化したIT技術を浸透させることで、人々の生活をよりよいものへと変革させるという概念ということで、これについてはスウェーデンの大学教授の方が提唱した概念ということになっております。

これを当市で、新しい技術や新しいやり方、方法を理解してもらい、人々の生活を少しでも便利で快適なものに変えていく取組、これをデジタルトランスフォーメーションということで定義をしたいというように考えております。

このDX推進により目指す姿、DX推進計画につきましては3年間の計画でありますので、その3年間の計画の到達点である令和8年3月にはそうであってほしいという姿、これを3年前に比べて便利になった、快適になったと感ずることができる生活の実現、端的なキャッチフレーズ的に「デジタルで シゴトとクラシのイイネをツクル いちのせき」これを当市のDX推進により目指す姿ということで、宣言といえますか、明らかにしたいということで考えております。

次、資料の6ページをお開き願います。

第1章としまして、計画の策定に当たっての背景的な部分について第1章で記載しております。

まず初めに6ページには国の動向ということで記載しております。

平成の初期、1990年代の後半であります、世界規模ではコンピューターや通信技術が発達しておりましたけれども、日本では比較的ICTの取組が遅れている状況にあったということであります。

平成12年、2000年以降、国では高速インターネット環境整備を促進しまして、光ブロードバンドサービスが普及したという状況であります。

しかしながらその一方で、令和2年度の新型コロナウイルス感染症に関する特別定額給付金の支給手続、これについては当市だけではございませんけれども、システム環境の整備やデータの連携が整っていないということで、行政のデジタル化の遅れというものが明らかになったところでもあります。

これに対応するため、令和3年9月に国ではデジタル庁を設置し、デジタル社会の実現に向けた基本的な戦略という位置づけで、デジタル社会の実現に向けての重点計画、これを12月に閣議決定したということであります。

このデジタル社会の実現に向けた重点計画の中では、自治体に取り組むべき内容についても触れられているというところでございます。

次に7ページをお開きください。

自治体に取り組むべき内容と、内容を具体化するため、総務省では令和3年12月に自治体DX推進計画を定めました。

この中では6つの重点取組事項と、この重点取組事項に合わせて取り組むべき事項というのが示されております。

6つの重点取組事項としましては、一つには住民記録や税、福祉など、各自治体が用いているシステム、これを国が定める仕様に基づいたシステムに移行する、標準化、共通化の取組、もう一つには、国民にマイナンバーカードの普及促進、もう一つには行政手続のオンライン化、次にはAI、RPAの導入の活用、それからテレワーク環境の整備、そして、セキュリティ対策の徹底。

これら6つが重点取組事項として掲げられているところであります。

そしてまた併せて取り組むべき事項としましては、デジタル田園都市国家構想の実現に向けたデジタル実装の取組、それからデジタルデバインド対策、デジタル原則に基づく

規制の点検、見直し、官民データ活用の推進、オープンデータの推進、BPR、ビジネスプロセス・リエンジニアリングになるものでありますけれども、書面、押印、対面規制など、従来のやり方を見直していくという、BPRの取組の徹底。

これらが併せて取り組むべき事項ということで示されているところであります。

次8ページであります。

社会全体の課題ということで、2点、大きく区分して掲載しておりますが、一つには社会情勢の変化であります。

社会情勢の変化としましては、新型コロナウイルス感染症による社会の変化、それから環境問題、SDGsの達成に向けた取組、それから情報通信技術の進展、これらであります。

もう一つ、DX推進のアプローチが必要とされる全国的、社会的な課題としましては、人口減少と少子高齢化の進行、それから働き手、地域の担い手の不足というのが増えております。

これら、人口減少、少子高齢化、それから働き手、地域の担い手の不足につきましては、右側の欄にも記載しておりますが、国のデジタル田園都市国家構想総合戦略におきましても、課題として言及されているところであります。

9ページであります。

当市の特徴・特性ということで記載をしております。

左側の図でありますけれども、まず一つには、住民の居住エリアの部分といたしまして、一関市は全国の基礎自治体で12番目の大きさを誇る広い市域を有しているということ、それから、その広い市域に家屋が広範囲に分散している、点在しているということが特徴として挙げられます。

人口動向の特徴といたしましては、年少人口を老年人口が上回っているということ、それから、生産年齢人口も減少しております、その要因としましては、卒業と同時に進学や就職のため首都圏などに転出してしまいう傾向が多いことなどが挙げられているところであります。

次、10ページをお開き願います。

当市のこれまでの取組について、記載をしております。

一つには市内全域へのネットワーク基盤の整備であります。

ネットワーク基盤の整備の1つ目としましては、地域イントラネットの整備があります。

平成17年の合併後、面積が広大になったということもありまして、平成18年度、平成19年度に市所有の光ファイバーケーブルを整備し、市内全ての公共施設をネットワークで結ぶ整備を行ったところであります。

この整備によりまして、住民の方は市内どこからでも共通して行政サービスを受けることが可能となりましたし、小中学校においては、授業等でインターネットの活用が図られたということがあります。

それから携帯電話の不感地域、あるいは地上デジタル放送の難視聴地域におきましては、電気通信事業者に対して、市が整備した光ファイバーケーブルを開放しまして、デジタル化の地域格差の解消に取り組んだところであります。

ネットワーク基盤の整備の2つ目としましては、光ファイバー未整備区域の解消であります。

これにつきましては、令和3年度に光ファイバーの整備事業に取り組んで、市内における光ファイバーの未整備区域が解消されておるところでございます。

次に11ページをお開き願います。

当市のこれまでの取組の2点目といたしまして市からの情報発信であります。

東日本大震災の際には長期間の停電もありまして、災害情報の伝達に課題が生じることとなったという経験を踏まえまして、災害時に有効性が高いコミュニティFMの開局に取り組み、平成24年に一関コミュニティFMが開局になっています。

現在、市からの情報発信については、紙媒体での広報紙、それからテレビ番組、ラジオ番組のほか、いちのせきメールでありますとかフェイスブック、インスタグラムなどのSNSの活用など、特性を生かした情報発信を行ってきたというところであります。

当市の取組の3点目といたしまして新型コロナウイルス感染症の感染拡大を踏まえた取組であります。

新型コロナウイルス感染症の感染拡大によりまして、仕事の面では在宅勤務でありますとかオンライン会議への参加など、働き方が変化したところありますし、学生につきましても、授業がオンラインで行われたり、あるいは就職活動の面接もオンラインで行われるなど、さま変わりしてきているところあります。

こういう状況の変化を踏まえまして、市では、市役所に来庁することなく、スマートフォンなどを使って行政手続を行えるオンライン申請、それから非接触で手数料などの支払いができるレジの導入、それから職員向けのテレワークやオンライン会議の環境整備などに取り組んだところあります。

次、12ページであります。

これまでの取組の4点目としまして職員の意識調査、業務量調査ということで記載しております。

職員の業務の現状を調査しまして、その結果を基に、取り組むべきデジタル化の方向性を検討するというところで、令和4年度に意識調査と業務量調査を実施したところあります。

この意識調査と業務量調査の結果から、市役所内部の事務の課題が明らかになったところあります。

左側、業務量調査の結果の部分であります。

今回の調査では全庁の業務量の時間としましては、1,530時間ということになったわけですが、その業務の種類を、一つには共通業務ということで全庁的に共通する業務、それから各課固有の業務ということで基幹業務、大きく2つに大別しましてその割合を比較しましたところ、共通業務に約4割、35%でありますけれども、時間を使っているということが明らかになったところであり、この共通業務の内訳をさらに細かく見ていきますと、窓口業務が共通業務の約半分を占めておりますし、その他、文書事務、会議等に時間を要しているということが明らかになったところあります。

右側の業務に対する意識調査の結果でありますけれども、こちらに掲載しております図は、その意識調査の中で、単語として頻繁に出てきたものをグラフィック的に表示し

たものになります。

意見が多かったものが大きく表示されているというような形になっておりますけれども、事務の内容に何らかの課題を感じている職員が多い、それから、窓口業務や人事システムに関する意見も多かったところであります。

この業務の課題の詳細ということで下段に書いておりますが、例えば事務処理の簡素化がされていないとか、紙資料が多くデジタル化できていないとか、システムはあるものの連携ができていない、あるいはツールはいろいろあるけれども、そのツールを使いこなせていないということで新たなデジタル技術や既存のシステムを活用して、内部事務の効率化を進める必要性が高いということが明らかになったところであります。

次に13ページであります。

市役所内部の課題、共通の課題ということで記載をしております。

市役所内部の課題としましては、自治体に求められる役割の変化、職員数の減少、情報システムの効果的な運用管理ということで記載をしております。

右の部分にも書いてありますけれども、人口減少などといった社会全体への対応に加えまして、新型コロナウイルス感染拡大による生活様式でありますとか価値観の変化、こうした社会の変化にも対応しつつ、様々な課題に向き合う対応が必要となってきたということ、それから、職員数は年々減少しております、職員1人当たりの業務量が増加するということも課題として挙げられるところであります。

この限られた職員数で、行政サービスの質を落とすことなく、住民ニーズに対応していくためには、内部事務の効率化に取り組むこと、意欲的かつ柔軟な働き方ができる仕組みづくりが必要になるということを課題としてまとめているところであります。

もう一つ、DX推進を図るために必要な職員と住民の共通課題としましては、職員の意識改革と人材育成、住民のデジタルリテラシー向上を挙げております。

職員につきましては、デジタル技術を活用する技術や知識の習得、これは当然必要となるわけですが、それ以上にデジタル技術を活用し内部事務の効率化に取り組むことというのは最終的には住民に対する質の高い行政サービスにつながることであり、意識醸成を図る必要があると考えております。

また、住民のほうを見ますと、スマートフォンなどを積極的に使う人、得意な人と操作に慣れていない人、使えない人との格差、デジタルデバイドとありますが、これが生まれております。

これはただ単に入手手段に限られるということにとどまらず、デジタル社会が進展すればするほど、格差が広がってくるという課題があるところであります。

次に第2章ということで、計画の位置づけであります。

15ページをお開き願います。

計画の位置づけにつきましては、冒頭、総務部長からもお話しさせていただきましたが、DX推進計画は一関市総合計画を上位計画として位置づける計画でありまして、行政改革大綱、集中改革プランとの整合を図るもの、これらを補完するものという位置づけであります。

また、国の各種計画との関係であります、国ではこの官民データ活用推進基本法でありますとかデジタル手続法、DX推進計画、デジタル社会の実現に向けた重点計画と

いったものを策定しております。

同種のDX推進計画におきましては、これら国の各種計画との整合性を図るということでありまして、官民データ活用推進基本法で求められている市町村官民データ活用推進計画に位置づけるというようなこととしております。

次、16ページであります。

計画の期間につきましては、令和5年度から令和7年度までの3年間の計画とするものであります。

次、18ページをお開き願います。

ここからが第3章の課題の解決に向けてという部分になります。

まちづくりの目標としては安心して住み続けられるまちづくりというのがありまして、そのためには住民福祉の向上が必要であると、それを実現していくためには、行政サービスの充実ということで、限られた人的資源の中においても質の高い行政サービスを提供していくということ、それから効率的な行政運営ということで、厳しい財政状況下にあっても、新たな課題に的確に対応していくよう取り組む必要があると。

そうしたことから、まちづくりの目標達成に向けた、デジタルトランスフォーメーションとして、大きく3つの方向性を掲げております。

一つには、住民の手続を簡単便利にということでありまして、内容としましてはオンライン申請の拡充やキャッシュレス決済など、住民の手続を簡単便利にする取組を図るということでありまして。

こうした取組に関して、システムを導入する際には住民の方はもちろん、職員も使いやすいようにということと、費用の縮減を図るために、汎用的なシステムの導入を検討するということとしております。

2つ目にはデジタルを活用した業務改革であります。

業務の効率化や省力化に取り組むことによって、デジタル技術では対応できない分野や課題に職員が注力できるように取り組むということでありまして。

それから職員一人一人のデジタルスキルの向上と、その職員の意識改革の醸成、これに取り組んでまいります。

3つ目が人にやさしいデジタルが広がるまちづくりということでありまして、民間事業者の技術や意見も積極的に取り入れるとともに、事業者でありますとか教育機関と連携を図って、デジタルに不慣れな人を取り残すことがないようにまちづくりに取り組むというところでありまして。

次、19ページ、取組に対する基本姿勢であります。

これも内部事務の効率化と職員の人材育成ということで2つ大きく記載をしております。

全庁的に共通する業務、先ほども業務量調査のところでもお話ししましたけれども全庁的に共通するように、デジタル技術を活用して、内部事務の効率化を図ってその取組により生み出された職員の力を質の高い行政サービスに提供できることにつながるものであります。

また、職員のデジタル人材の育成については、知識やスキルを活用した施策の立案や事業の実施などにつながっていきますし、職員でなければ行うことができない業務につ

なげること、これがまちづくりの目標達成に向けたDXの基本姿勢ということであり
ます。

20 ページであります。

DX推進による計画期間3年後の一関市、将来の姿ということで、窓口に行かなくて
も様々な手続きができるまちでありますとか、いろいろな方法で必要な情報を手に入れ
ることができるまちでありますとか、いつでもどこからでも問合せができるまちというよ
うなことで記載をしております。

次に21 ページであります。

具体的な課題と解決案ということで記載をしております。

内部事務の効率化の部分を記載しておりますけれども、業務量調査の結果から得られ
た課題、これを軸に取り組むということで、大きく事務、それから問い合わせへの対応、
それから会議のやり方というようなことで大きく分類しまして、それぞれ課題と解決策、
それから改善方法を記載しております。

次に22 ページであります。

実現に向けた工程表ということで記載をしております。

令和4年度はDX推進計画策定業務ということで、計画の策定等を行っておりまして、
令和5年度から取り組むこととなります。

DXを進める取組としましては、本年度、職員の意識調査、業務調査を実施したとこ
ろでありますし、職員の意識醸成という部分につきましては、職員研修を継続して実施
していきたいというように思っております。

それから、オンライン申請につきましては、既に導入をしておるところでございます
けれども、来年度以降も可能な限りオンライン申請手続を増やしていきたいというこ
とでございます。

それから、非接触型レジの導入であります。

これも令和5年度以降につきましてはキャッシュレス決済の導入といったようなこと
で、住民の利便性をさらに向上させていきたいと思っております。

それから、書かない窓口についても試行をしておりますけれども、これの本格導入で
ありますとか複数の手続を一括で手続可能にするような方法、これに取り組んでいき
たいと思っております。

それから情報発信につきましては、AIを使ったチャットボットの導入をしており
ます。

それから自動電話発信サービス、これについても現在は試行ということで実施してお
りますが、令和5年度以降、本格導入、それから電話案内の自動化に取り組んでいき
たいと思っております。

それから、デジタルを使える人を増やすための講座や研修会の実施ということに継続
して取り組んでいきたいと思っております。

次に23 ページ、推進体制ということで記載をしております。

DXの推進体制につきましては全庁的な体制で取り組むこととしておりまして、令和
4年5月にではありますが一関市DX推進本部を設置しております。

推進本部につきましては、最高情報統括責任者、CIO、副市長でありますけれども、

本部長とし、幹部職員をメンバーとして構成しております。

本部会議の中には、プロジェクトチームとそれから検討部会というものを2つ設けております。

左の上になりますが、プロジェクトチームにつきましては、部局横断的な課題への対応ということで、メンバー構成も部局横断的なメンバーで構成しまして、問題点の洗い出しや解決策の検討を行うというところであります。

このプロジェクトチームでの活動を通じて、様々な経験を積むことで、職員の意識の変化が図られるということも期待しているところであります。

それからもう一つの検討部会、右下になりますが、検討部会につきましては、各部署の所管事項のデジタル化の検討を行うというような位置づけで設置をしております。

それから外部人材の関係では、右側の上になりますが、CIO補佐官、それからICT推進アドバイザーを設置しておりますけれども、これらにつきましては外部人材を登用しております。

それぞれ専門的な立場の経験をお持ちでありますので、専門的な知見と先進自治体でありますとか民間企業、この現場で培われた知識、経験これらを踏まえて助言を頂いているところであります。

それから左下の部分ではありますが、DX支援員ということで、これは令和5年度からの取組になりますが、地域おこし協力隊をDX支援員として任命し、住民のデジタルデバイド対策に取り組んでいきたいということで考えております。

最後に24ページであります。

推進のステップということで記載をしております。

最終的にはデジタル社会の実現といいますか、安心して住み続けられるまちということが目標にはなっておりませんが、現状を理解しないままDXに取り組んでも、なかなか職員の負担が増えるということで、持続的な対応が難しく、一気に一足飛びではいかないのだろうと考えております。

現状としてはDXの取組が始まったところでございますけれども、一部の職員、部署のみしか取り組んでいない状況にあるのが現況であります。

この取組をどんどん広げていくと、庁内の取組を拡大し、それから職員の意識が徐々にではありますが変わってくるということ踏まえて、この取組を全庁的に拡大し、その職員の意識が大きく変革されるという段階を経て、推進をしていきたいと考えているところであります。

資料についての説明は以上でございます。

よろしく願いいたします。

委員長：説明が終わりましたので、これより質疑を行います。

佐藤浩委員。

佐藤（浩）委員：今日の説明は、DX推進計画の素案ができましたという説明ですか。

委員長：菅原総務課長。

総務課長：DX推進本部会議での議論、それから先週は行政改革推進審議会にもお諮りをいたしまして、御意見を頂戴したところであります。

本日は、これらの検討の結果を、常任委員会の皆様に御説明させていただいて、皆様からの御意見を頂いて、最終的な成案としてまとめていきたいということでございます。

委員長：佐藤浩委員。

佐藤（浩）委員：一通り説明していただいて、本当にそういった方向でやっていかなければいけないのだけれども、内容を聞くと核になるのが職員の人材育成、職員の意識改革という捉え方をしたのだけれども、一関市の職員レベルは、そんなに低いものなのですか。

委員長：千葉総務部長。

総務部長：決して一関市の職員だけが低いということではないのですけれども、一部の人たちだけが進めていくのではなくて、全体で取り組んでいかなければ駄目で、取り組みたいという意識はありますので、その意識とスキルが兼ね備わっていくように研修を進めていくということで、職員たちはそんなにスキルが低いわけではないのですが、ここに書いてあるようなことを3年後に実現していくためには、やはりさらにスキルアップしていく必要があるので研修をするというようなイメージです。

委員長：佐藤浩委員。

佐藤（浩）委員：一関市のDX推進計画というのは、他市と比較するような中身でやろうとしているのか、例えば他市に比べて進んでいるとか、他市より良いものをやろうとしているのか、いやそうではなくて、あくまでも市独自で進んでやっていくのか、軸足はどこに置いているのですか。

委員長：菅原総務課長。

総務課長：他市との比較かとのお話ですけれども、基本的には一関市、一関市役所に軸足をおいて、その課題が何なのか、それをDXでどう解決して、DXをどう使っていくかというところがまず軸足になります。

このDX推進計画を策定するに当たっては、CIO補佐官とも意見交換なり助言を頂いたのですけれども、そのときのお話でなるほどと思ったことが、自治体の名前を隠したときに、一関市の計画だということが分からないのであれば、それはその自治体の計画とは言えないのではないですかというような御指摘というか、御意見を頂きました。

あくまでも一関市なり、一関市役所なりの課題が何かというところに軸足を置いて進めていくものだということです。

委員長：佐藤浩委員。

佐藤（浩）委員：職員研修もこれから充実させていくという中で、今現在ある位置がここだというように一気に3年後までステップアップしないという説明があったのだけれども、やはり職員研修の中で、職員がもっとまちづくりに積極的に関わっていくのだという研修をやらなければいけないのではないかという思いがします。

このDXだけではなくて、市民と関わる部分で、もっと積極的なまちづくりへの関わり方、職員としてのそういった考え方なりの研修をしていくべきではないかと。

これはこれでいいけれども、その辺やはり職員研修でさらにやるべきではないかという思いがしますけれどもいかがですか。

委員長：千葉総務部長。

総務部長：地域づくりなり、まちづくりに関わっていく部分の研修は、今もしているところでありますが、今のお話を踏まえ、あとはこのDXと合わせたものも、相乗的になるような研修の在り方についてもやっていきたいと思えます。

委員長：武田委員。

武田委員：庁内のスキルアップとかそういったものについては、負荷はかなりかかると思えます。

今の業務をこなしながら、市民サービスを低下させないというような中で、自分のそういった部分も伸ばしていかなければならないとか、あるいは新たなものを提案してやっていかなければならないと。

ただ組織としてやるわけだから、それはそれとして若干の差があるにしても、ある程度のところへ行くと私は思っております。

こういったことができて、片や市民のほうです。

これによって、便利だとか、このまちに住んでよかったというように思える市民というものをどうやって育てていくかということ、その辺、かなり苦勞なさると思えます。

私たち総務常任委員会でも、陸前高田市を視察し、トナリノという団体が市民の方々に教えたりしているということを知りましたが、まず、やりたいと思う人とやりたくないと思う人とか、やり始めても、何も目的がなければ講習を受けて、あとしばらく使わなければ、またゼロになってしまうとか、千差万別だと思います。

その部分で二極化してしまったのでは意味がなくなります。

やれる人はどんどん進んで、やらない人は見向きもしないとなれば、庁内でも紙媒体はずっと続けなければならなかったりしますし、一方でDXはどんどん進めなければいけないということで、作業が煩雑するという状況も生まれます。

私がお願いしたいのは、その部分をどうしていくかということです。

今回10人のDX支援員ということで、先ほど説明がありましたが、この方々によって、例えば地域に出向いて、いろいろなものを教えてあげるといったことをやっていただくの

だろうと思いますが、基本的な考え方、若い人と高齢者といろいろいる中で、どの程度のもをどうのように使いこなし、どういう意識を持っているかということの調査をして、現状を把握しなければ難しいのではないかという感じがしますが、いかがですか。

委員長：菅原総務課長。

総務課長：お話の最後のほうで市民のデジタルの活用の状況、現状調査ということのお話があったのですが、今のところ調査は実施していませんし、予定はないのですが、確かに今お話しのとおり、使える方と不慣れな方というのは実際いらっしゃると思います。

お話の中で二極化という話もありましたけれども、市としては例えばオンライン申請でありますとか、スマートフォンなりパソコンなりを持っているとより便利になるという取組をすることによって、市民がそういうのに取り組んでみようかというように考えていただけるようなことをやっていく必要があるということが一つあります。

あとは、デジタルデバインド、使える人、使えない人の差の問題で言うと、そういうことをやっていくと便利だということをきっかけにして、デジタル化、スマートフォンなどの講座を実際に地域に出向いて行うということがまず一つの方法ですので、若い方に限らず、例えば高齢の方とかでも触ったことがないけれども実際に触ってみるとこれはいいと思っていただける方、高齢者だからできないということではなくて、高齢の方でも実際やってみたらいいと思ってもらえる方はいると思いますし、一方で、高齢でない方でも、スマートフォン、パソコンはちょっと無理だ、できないということは、どうしてもあるかと思しますので、そうした場合には職員の対応としても、スマートフォンが使えないと人を切り捨てていくのかというと、そうではなくて、できる人が使える人に、例えば何か事務処理するにしても、デジタル化すれば今まで全部紙でやっていた時間よりも、デジタル化することによって必要になる時間はぐっと減るはずですので、そこで生じた職員の余力をデジタルがなかなか使えないという方、いろいろな事情があって使えない方への取組に向けていく、そういったことで効率化できる部分は効率化して、デジタルでは対応できないようなところに職員のマンパワーを注力していくというような方向性になればいいのではないかと思います。

委員長：武田委員。

武田委員：いずれ二極化というような極端な話をしたわけですが、私は何か一つ、みんなで使えるもの、これはすごく便利で入り口はそんなに難しくないという何かでなじんでもらって、若い人は当然ですが、高齢者もスマートフォンを持つてはいるのです。

次に行くテーマがないので、そのテーマを市役所で、何か一つ、こういうようにすると、すぐに交付金の対応ができますといったものを一つ導入して、そこからどんどん利用が膨らんでいくというその柱か何かをつくって、やれる人はやれる人、やりたくない人はやりたくない人になってくると、恐らくこれに飛びつかない人にとっては住みづらい生活になってしまうと思います。

デジタルだと3日でできるけれど、そうでないと1か月かかるなどというような後回しになる可能性は増えていくと、逆に住みづらい一関市になってしまう可能性があると思います。

やはり高齢者世帯だけというところが一番こういったところに不安が募って、スマートフォンを触らない原因の一つになっているのだろうと思います。

いずれ全市民がそういったことで、スマートフォンを持っているのであれば、便利だと思える何かの仕掛けというか、それを聞いたら自分はずごく安心したというような部分などのメニューを作って、そこにアクセスできるようなことからスタートさせるとよいのではないですか。

委員長：千葉総務部長。

総務部長：お話にあったようにデジタルデバインド、格差というようなことはあるかと思っています。

例えばですが、待っているのではなくて、どんどん職員がスキルアップして行って、いろいろなデジタルを使うことができるようになれば、テレワークとかも、自分たちが家で仕事するとかそういうことだけではなく、職員が市民センターや地域のそういう会場に行って、そこで受付をするということも同じように可能になると。

オンラインだけではなくて、実際に対面でもやるのですが、そういうようないろいろな職員が受け身になるだけではなくて、市民が自分から動かなくてもこちらからいろいろやれるようなことも、考えていかなければならないのだろうと思います。

このように、一関市は隅々まで住んでいらっしゃるということで、これが一関市の地域特性であるからこそ、これに対応していくということで、どこを切っても同じような計画だということではなく検討してきた部分もありますので、今頂いた意見も踏まえて、そういう対応についても検討してまいります。

委員長：千葉幸男委員。

千葉（幸）委員：一関市は、かなり特徴的なまちだと思います。

高齢化率が40%近くになっている、住んでいるところが散在している。

世帯が減らないということは、一人暮らしなり老老世帯が増えているということです。

そういう方々に、いかにしてデジタル化を理解してもらって、ただの行政手続だけではなくて、福祉とか健康とか、高齢者が自分の身に関係するようなサービスなども提供していかないと、関心を持たれないのではないかと思います。

職員が減ってる中であっても、そういうものに対応していくようなことでないと、まさに格差というのは縮まらないと思います。

光ファイバー網が市内全域に整備になったのだけれども、NTTの予想ではインターネットにつなぐ世帯は3割あるかないかと言っているような状態ですので、パソコンではなくてスマートフォンをどう使っていくかという仕分けをして、そういうことに適用した仕組みを作っていないと、なかなか進んでいかないのではないかと思います。

委員長：須藤情報化推進係長

情報化推進係長：5年前、10年前に比べてこれだけスマートフォンが普及するということは、想定してなかったと思います。

ここから先も3年後、5年後には、もしかするとスマートフォンではなくて、時計の形だったり、いろいろな別の形でデジタルを進めなければいけなくなったときに、職員の知識というか、スキルを上げて、そういったことが出てきたとしても、すぐに行政サービスに使えるような考え方を持っていないと乗り遅れてしまうので、そういったところの職員の底上げに取り組んで、次の時代に備えるということも、この計画の目的の一つにしています。

委員長：千葉栄生委員。

千葉（栄）委員：先ほど武田委員も言ったように、少し心配なのは職員への負荷です。

職員が減ってる中で、自分たちのスキルを上げていくというところの負荷が心配だと思っていますところでは。

3段階、3期に分けて研修をしていくようなのですけれども、トータル的にどれぐらいのところを目指していく考えなのかをお聞きします。

委員長：菅原総務課長。

総務課長：職員研修のステップということですが、対象とする職員は全職員。

具体的な実施方法については、職員の階層的なところ、どういうポジションにいるのか、どういう業務をやっているのかというのはある程度そのまとまりの中で研修を進めることになると思いますけれども、具体的な実施方法については、こういった形でやるのが一番効果的なのか、効果的というのは本人が学ぶということでもですし、研修を受けた職員が職場に戻ったときにそれをどう広げていけるのかということも踏まえて、こういったものが効果的なのかということからはこれから具体的に検討していきたいと思えます。

委員長：佐藤幸淑委員。

佐藤（幸）委員：大きく2点についてお伺いさせていただきたいと思えます。

まず1点目ですが、先ほど今回の説明は計画の素案であると伺ったのですが、今日の資料の中ではKPIは示されていないからなのですが、しっかりとした最終的な計画の中にはKPIは当然含まれているものと認識してよろしいですか。

委員長：菅原総務課長。

総務課長：実行計画というような形になるかと思いますが、より詳細な目標なりを設定したものを設けることとしております。

委員長：佐藤幸淑委員。

佐藤（幸）委員：資料 20 ページの将来の一関市というのが大枠であるというような理解はしているのですが、やはり実際に取り組むとなれば、内部事務の効率化や情報システムの運用経費というものは、当然 K P I として数字でつかむ必要があるので、ぜひお願いしたいと思います。

2 つ目ですけれども、先月、各省庁をお願いをして、デジタル田園都市国家構想の総合戦略を学ばせてもらう機会がございました。

その中で、デジタル実装に取り組む地方公共団体を 2024 年度には 1000 団体、2027 年度には 1500 団体を目指していますというお話がありました。

その辺、一関市として今後この D X 推進をするに当たって、併せてそういった部分をお考えなのかお聞かせ願います。

委員長：菅原総務課長。

総務課長：具体的にはデジタル田園都市国家構想の交付金を活用した事業の導入ということになるかと思いますが、令和 5 年度においても、例えば D X 推進事業費のほうで計上しています A I チャットボットの導入とか、そういったものに交付金を活用した事業については取り組んでいこうということで今検討しております。

基本的な考え方として、デジタル田園都市国家構想の交付金ですと、他市のいいところをまねしてやるパターンと、とにかくもうトップダウンで先進的な取組をがんがんとするところがあると思うのですが、デジタルの取扱いを広めていくためには、よそのいいものをまずは取り入れてやっていくのが一番いいのではないかと考えていますので、デジタル田園都市国家構想の部分でいうと、他市で既に取り組まれているようなものを取り入れているという形でございます。

委員長：佐藤幸淑委員。

佐藤（幸）委員：すごく期待をしているところなのですが、その中で、これも御承知だと思いますけれどもデジ活中山間地域というようなところで、国では進めているということで、岩手県の花巻市で、このデジ活中山間の活動をすごく活発にされている地域があります。

国としても 2027 年度までに 150 地域を目指しますと言っておりますので、ぜひ一関市も中山間地域でございますので、そこら辺も念頭に置いていただきながら、計画等に盛り込んでいただければというように思います。

これは要望でございます。

以上です。

委員長：佐藤浩委員。

佐藤（浩）委員：24 ページに、推進のステップがあるのですが、ここに書いているとおり、デジタル技術を有効に活用し内部事務の効率化に取り組むことは、最終的には住民に対する質の高い行政サービスの提供につながりますということを言っているけれども、確かにそういった技術を使ってサービスをしていくことはそのとおりだけれども、これに頼るだけではなくて、窓口に来たときに一言、「今日は何の用事で来たのですか」と聞いてあげれば、お客さんは今日この用事で来たのですと言えば済むことがたくさんあるわけわけです。

ただ、今の窓口の様子を見ると、受付表で順番を待って、何番の方、何番の窓口に来てくださいと言われてから説明が始まって、それまでの時間のロスがある。

おじいちゃんおばあちゃんは住民票を年に1回も取りに来ないですよ。

毎日事務をしている人たちは、こんなことがなぜ分からないのかと思って見ているかもしれませんが、一言「今日は何の用事でおいでになったのですか」と言ってあげることで、質の高いサービスにつながるということを、ぜひ分かってほしいと思います。

さっき言ったように、職員の研修の中で、そういったところも磨いていかないと。

本当に質の高い行政サービスについて、機械的なサービスになってしまったのでは、市役所の仕事はつまらなくなると思うのだけれども。

委員長：千葉総務部長。

総務部長：デジタル化を進めることによって質の高い行政サービスをという部分もありますが、デジタル化することによって、職員が減っていく中でも、効率化を進めることによって、職員たちにも余裕時間ができるので、今お話がありましたとおり、窓口に出ていってお話したりとか、そういうようなことに時間を振り分けられるということで、デジタル化による行政サービスの高度化、質の高さと、さらには、こういう相対で直接お話しできる部分を合わせて、つながっていくというようなイメージですので、今頂いたお話のような市役所なり行政になるようにするというのが目標ということでございます。

委員長：佐藤浩委員。

佐藤（浩）委員：DXを推進していくということは非常に重要なことでやっているけれども、市役所の職員が一つに固まれば、すごい力になると思いますので、ぜひやっていってほしい、両方やらなければいけないのではないかという意見です。

委員長：ほかにありませんか。

（「なし」の声あり）

委員長：ないようであれば、質疑を終了します。

千葉総務部長。

総務部長：1点だけ先ほど武田委員から、支援員10名というお話があったことにお答えしていなかったのですが、令和5年度に想定してるDX支援員というのは、地域おこし協力隊員で1人です。

ただ、そのほかに市全体としては、企業のDX推進支援事業費の中で、企業のDX推進という部分でも、その他に6人、地域おこし協力隊と地域活性化起業人ということで、そういう措置もしておりますので、つけ加えさせていただきます。

委員長：質疑を終了いたします。

以上をもちまして、一関市DX推進計画の策定についての調査を終了します。
総務部長はじめ、当局の皆さんにはお忙しいところありがとうございました。
ここで職員退席のため、暫時休憩します。

(休憩 16:46～16:47)

委員長：再開します。

次にその他ですが、次回の委員会について協議します。
暫時休憩します。

(休憩 16:47～16:48)

委員長：再開します。

次回の日程は、3月14日火曜日、市政調査会の研修会終了後、午後から調査事項の取りまとめ内容、先進地視察などについて協議したいと思います。

なお、委員各位におかれましては、先進地視察のテーマや視察先について、各自検討していただきまして、次回の委員会で提案していただきますようお願いいたします。

そのほか、皆さんから何かないでしょうか。

(「なし」の声あり)

委員長：ほかになければ、以上で予定した案件の協議を終わります。

以上で、本日の委員会を終了します。

御苦労さまでした。

(午後4時49分終了)