

第2号様式（第4関係）

令和5年1月19日

調布市議会議長 小林市之様

総務委員長 狩野明彦

視察等共通部分報告書

下記のとおり、視察（~~研修~~・視察研修）を実施いたしましたので、視察等個別部分報告書（第3号様式）を添えて報告いたします。

記

1 実施名称（テーマ）

令和4年度調布市議会総務委員会行政視察

2 実施期日（期間）

令和4年10月24日から令和4年10月26日（3日間）

3 実施場所（視察先・研修会場）

- ・滋賀県彦根市（彦根市議会）
- ・福井県福井市（福井市議会）
- ・石川県金沢市（金沢市議会）

4 実施目的

総務委員会所管事務について、他自治体の視察、事務調査を行うことにより、今後の市政に十分反映させることを目的とする。

5 参加者の氏名

- ・狩野 明彦 ・清水 仁恵 ・阿部 草太 ・井上 耕志
- ・小林 市之 ・坂内 淳

6 実施結果（視察概要）

・滋賀県彦根市（彦根市DX推進基本方針について）

DX推進室・ライフサービス課・総務課・危機管理課による説明

(1) 彦根市DX推進の概要について

ア DXに関する組織について

令和3年1月に行政デジタル推進課を市長直轄組織内に設置し、行政のデジタル化やDXに関する調査研究を行い、令和4年4月には行政デジタル推進課を庁内の情報基盤を統括・運営する情報政策課内にDX推進室として組織編入した。

DX推進に当たり、通信体制の整備が喫緊の課題である中で、デジタル分野における外部の専門人材を任用することが必要となることから、彦根市情報化戦略本部において外部専門人材の任用として、令和4年5月から情報政策課特別顧問、いわゆるCIO補佐官の任用を行った。

CIO補佐官には、①DX推進の土台となるBPRの推進に関する指導・助言②令和7年度に導入される全国統一基幹システム標準化に向けたシステム構築に関する指導・助言③キャッシュレス、施設予約システム、AIチャットボット等の新たなデジタルツールの導入に関する指導・助言④職員へDXに関する意識づけを行うための研修に関するアドバイス、以上4点を依頼している。

イ ネットワーク環境について

本庁以外に、県内外に3か所のデータセンターを持つとともに、災害等に備え、関東圏域にデータのバックアップ施設を別途設置。

庁内及び出先機関には、平成28年8月から、無線環境を整備。職員は、タブレット端末（サーフェス）を1人1台配布し、自席以外のどこでも仕事ができる環境を整備した。

タブレットには、クラウド電話が接続されており、庁内での連絡はこの電話でビデオ通話、もしくはチャットでの会話、または電子会議がその場でできるような体制を整備している。

コロナ禍において、分散勤務が可能であり、庁内以外の無線が

使えないところでも，自宅やそれ以外のW i - F i環境が使える環境であれば，リモートで接続できるアプリを導入し，在宅での勤務を積極的に実施している。

ウ 行政サービス

電子申請のシステムを導入。一部，税や手数料のP a y P a y等のキャッシュレスも導入した。証明書の自動発行システムを活用したコンビニでの発行業務も実施している。

情報発信は，市長自らが発信しているユーチューブのほか，インスタ，ティックトック，ツイッター等のSNSを用いて発信。

エ 行政事務のDX化

電子会議システム，タブレットを利用したペーパーレス会議，議事録の作成を行うAI支援システム，AIで入所調整を行う保育所入所システム等を導入した。

B P Rに取り組んでいるほか，今後は，押印廃止に伴う電子申請への切替え，R P AやA I - O C R等の次世代へ向けたデジタルツールを積極的に導入し，新たなデジタル社会に向けたスマートシティーの構築に取り組んでいる。

(2) 彦根市のDX推進状況

ア 市民サービスDXについて

(ア) 異動受付支援システム

令和3年3月に導入。来庁者が持参した転出証明書等の書類の読込や聞き取り内容を職員が代わって入力することで，住民異動届に手書きで記入する時間を省き，最後に電子サインするだけで手続が完了する。

具体的には，転入届手続の際に，これまで様式に氏名，生年月日，住所等の項目を記入する必要があったが，本システムにより，届出された方が持参した転出証明書に記載された内容である氏名，生年月日，住所等をO C Rで読み取ることで，文字を電子・テキスト化する。加えて職員がヒアリングを行い補足入力することで，従来と同様の住民異動届を作り上げる。来庁

者には、タブレットに表示された住民異動届の内容確認後に、電子ペンでサインしてもらうことにより届出が完了する仕組み。

(イ) テレビ電話を用いた庁舎間での市民対応

彦根市は分庁体制をとっているため、本庁と福祉事務所が離れている。そのため、庁舎間で相談業務を行う際に、本庁にある相談室と福祉事務所をテレビ電話で結び、相談する体制を実現している。

イ 自治体運営のDXについて

(ア) ネットワークの無線化・タブレット端末によるフリーアドレス化・スマート化

市役所のネットワークセキュリティー体制等を一元的に見直す一環として無線化を実施。ルーターを点在させ、無線LAN通信することにより実現した。

基幹系システムに一部有線は残っているが、基本的に無線で全て繋がっているため、会議や窓口対応にタブレットを活用している。また、タブレットを用いたフリーアドレス化を実現している。

彦根市は、病院や消防も含めて職員が約1,300人在籍しているが、基本的にタブレットは職員1人1台として活用している。

(イ) ビジネスチャットによる業務改革

シスコ製のジャバーというツールを使用し、チャット、テレビ電話、IP電話、内線を全て個人で運用している。個人に職員番号のような番号が振られているため、個人間で電話が可能。

チャットは、在席確認できるため、応答可能、会議中のためチャット希望、応答不可、退席中など、ステータスをカスタマイズできる。一部、外線からの電話については、直通の電話が必要だが、職員間はジャバーを使って運用している。

(ウ) 文書管理・電子決裁システムによる、ペーパーレス化・決裁の迅速化

文書管理システムは、公文書の収受、起案から廃棄に至るま

での公文書の一連の管理を行い，電子決裁もできる。

本システムは，平成29年6月から運用を開始し，令和2年10月から一部帳票について財務会計システムとの連携を実施した。

ペーパーレス化による紙の削減量は不明だが，執務スペースや書庫の確保に良い影響を与えているとのこと。

決裁について，本庁以外の施設の部署が起案し，本庁部署に合議を受けるような決裁は，物理的な移動時間がなくなり迅速化された。また，コロナ禍における在宅勤務において，効果を發揮している。

(3) DX推進の具体的取組

ア 市民サービスのDX推進

令和3年に新庁舎に移転するタイミングで窓口部門が1階と2階に分かれていたものを，全て1階に集約し，ワンフロア化を図り，移動距離の面で効率性を高める配置を行ったが，窓口を集約したことで，曜日や時間帯により混雑を招いてしまった。

このことから，来庁者の市役所滞在時間を削減する目的で，電子申請サービスを整備。本サービスの活用実績がないため，課内での運用方法を構築するため，試行的に取扱件数が少ない事務から整備を試みた。

結果的に，職員側は，事前に申請を受けることで時間的にも余裕ができた。また，取扱件数が少ない事務というのは，頻度の少ない事務なので，そのような事務処理にも慌てることなく対応できるようになった。来庁者側は，来庁しなくても済むケースや，来庁回数や待ち時間を減らせるといった利点がある。

イ 地域社会のDX推進

デジタルデバイドの解消として，国のデジタル活用支援推進事業の補助を受けた法人にスマホ講習を依頼している。

計40回の予定であり，令和4年度は，市内にある公民館や老人福祉センターにて計11回で10月から12月の日程で募集を開催し，申込みされた方に，基本的なスマートフォンでの操作等をレクチ

ャーしている。

ウ 防災分野におけるDX

市内に大きな一級河川が4つ、近隣に活断層が9つほどあり、いつ大規模災害が発生してもおかしくないような状況であるが、これまで大きな災害に被災したことがほとんどないため、市職員を含み、市民の防災意識は低いとのこと。

現在使用している防災関係システムとデジタルツールは以下のとおり。

(ア) 総合情報配信システム

災害情報や防犯情報、行方不明者の捜索情報、感染症、航空情報など、緊急性の高い情報をあらかじめシステムに登録されている人に対して情報提供するためのソフト・コンピューターサーバー等のシステムであり、市民向け、市職員向け、各自治会や防災組織、福祉施設等の団体向け、それぞれに発信することが可能。また、各自治会や防災組織などにはメールのほか、自動音声での電話、FAX等で情報発信することも可能。

より広域で、なるべく低コストで運用していくため、近隣地域と共同運用している状況である。

(イ) 防災行政無線ネットワークシステム

移動系の防災行政無線により、市施設や緊急避難場所に指定している施設、公用車間の防災情報の伝達を行うシステム。

平成24年度にアナログ式からデジタル化へ移行し、全避難場所に整備。併せて河川監視カメラやテレビ会議用モニター等の映像通信設備も整備し、これらの機器を活用した災害対策関連通信ネットワークシステムを構築している。

令和2年度末には、本庁舎耐震工事後の危機管理課の執務室の移転と災害対策本部室の移転に合わせて、新たに複数の映像情報を画面ディスプレイ上に集約。大画面映像として同時に表示できる災害対策本部会議映像共有システムを新たに整備した。

また、地元のラジオ局「エフエムひこね」を活用した移動系

屋外放送設備やラジオ放送への自動割り込みも，防災行政無線ネットワークシステムを介して行っている。

(ウ) 水防支援サービス

ウェザーニューズ社との契約により，同社の水防支援システムにて提供される雨量に関する情報や台風情報等を活用し，出水期である5月から10月の風水害対応に備えている。

今後の予測を含め多くの情報を24時間体制でメールや電話により同社から情報提供がある。

(エ) その他，防災に特化したアプリ等

ヤフー株式会社との災害時応援協定による「Yahoo!防災速報」，ファーストメディア株式会社との災害時応援協定の締結による「全国避難所ガイド」というアプリにて，避難所の情報を掲載しているほか，彦根市災害用のツイッターを運用。

また，防災を含む様々な市政情報を提供するアプリ「ひこまち」，市公式LINE，彦根市公式ユーチューブチャンネル，市長公式ユーチューブチャンネルなどを活用している。

－彦根市議会－



・福井県福井市（福井市DX推進計画について）

都市戦略部情報統計課DX推進室による説明

(1) 福井市DX推進計画の概要について

ア 策定の背景

平成4年に福井市地域情報化計画を策定。以降、第二次・第三次の推進地域情報化計画、福祉情報化ビジョン、福井市ICT利活用推進計画を策定し、防災無線のデジタル化、公民館や中心市街地へのWi-Fiの整備、住民票等のコンビニ交付、マイナポータル等を活用した各種申請の電子化など各種取組の推進を図る。

令和3年度で福井市ICT利活用推進計画の計画期間が終了することから、第八次福井市総合計画の策定に合わせ、これまでの計画を継承した上で、ICTの浸透により人々の生活をあらゆる面でより良い方向に変化させるDXを推進していくため、福井市DX推進計画を策定した。

今回策定した福井市DX推進計画では、将来目標として「DXの推進により みんなが豊かで快適に暮すまち ふくい」を掲げている。

この将来の目標を達成するための基本目標として、以下の3つを掲げている。

- ① 市民生活に関わる暮らしのDX
- ② 商工業の分野の産業のDX
- ③ 行政内部の取り組みである行政のDX

イ 計画の位置づけ

福井市DX推進計画は、福井市の最上位計画である第八次福井市総合計画を、DXの推進を通して支える計画となっている。

第八次福井市総合計画には、具体的な政策を定めた第八次福井市総合計画実施計画があり、第八次総合計画期間中の行政改革の取組を定めた福井市行財政改革指針も策定されている。

この福井市行財政改革指針は、推進方針にデジタル技術を活用した新時代の行革を掲げており、福井市DX推進計画は、これらの計画と整合を図って策定されている。

福井市DX推進計画の策定に当たっては、ICT利活用推進計画など、これまでの福井市の情報化に関する計画を継承するとともに、自治体DX推進計画やデジタルガバメント実行計画など、

国の計画を反映したものとなっている。

福井市DX推進計画は、大きな方向性を定めたものであり、具体的な取組については、DX推進計画の実施計画であるアクションプランの中で、取組ごとに令和8年度までの取組予定や目標等を定めている。

ウ DXの推進体制について

(ア) 福井市DX推進委員会

全庁的なDXの推進を図るため、最高情報統括責任者である副市長を委員長とし、副委員長に都市戦略部長、委員は各部局の次長等で構成する内部組織として令和4年度に設置。

本委員会では、DX推進計画の見直しやアクションプランの進捗管理、当初予算のDX推進関連予算の取りまとめや、これらに対する意見負託などを通して全庁的なDXの推進を図っている。

(イ) DX推進リーダー

各部局から中堅職員1名を任命し、各部の次長等と連携しつつ部局内のDXの推進を担うため、令和4年度から新たに設置。部会に分かれて全庁的、横断的な課題の検討を行っている。

(ウ) DX推進員

各所属に配置。各所属でのDXの推進、情報機器の管理、障害対応等を担当している。

(エ) 福井市DX推進会議

産学官の有識者9名で構成する外部の委員会。DX推進計画や福井市DX推進計画実施計画（アクションプラン）に対する進捗報告に関して提言・報告を行っている。

(2) 福井市DX推進計画実施計画（アクションプラン）の主な取組について

ア 暮らしのDX

(ア) 公共交通

ICTを活用した公共交通の利便性の向上を目的として、地

域住民の医療ニーズに応じて複数の公共交通を最適に組み合わせ、検索、予約、決済などを一括で行うM a a Sシステムを福井県嶺北連携中枢都市圏として導入する。

令和6年3月の新幹線開業に合わせての本格導入を目指す。令和4年5月に「ふくいM a a S協議会」を設立し、10月から実証実験を実施している。

実証実験では、スマートフォンのアプリ「R Y D E P A S S（ライドパス）」を使用し、デジタル企画切符を発売。連携中枢都市圏外の越前鉄道、福井鉄道、バス各社の土日の休日フリーパス等を、スマートフォンのアプリで表示し使用するものであり、休日フリーパスの価格は、紙の切符の半額とのこと。

福井市では、当該休日フリーパス以外に、市内バスとグルメ、お土産等に使用できるチケットと公共施設入場フリーパス等がセットになった「福井まちなか満喫セット」等を発売している。

(イ) デジタルバウチャーを活用したまちなかの商業活性化

福井県では、新型コロナウイルス感染症の影響から、県内経済の早期回復を図ることを目的として、令和2年度からプチゼいたくや、ついで買いを誘発・喚起するためのデジタルバウチャーを発行するスマートフォンアプリ「ふく割」を導入した。

福井市では、この「ふく割」の仕組みを活用して福井市独自のクーポンを発行。消費喚起・消費の活性化を図っている。

例えば、「ふく×ふく割」として、福井市内の小規模店で4,000円以上の買い物をした場合、専用の割引券として使用できるものがあり、スマートフォンのアプリでクーポンを取得した方が、その対象店舗でQRコードを読み、店員に提示して使用するものである。

この「ふく割」については、多くの県民市民が使用しており、デジタルバウチャー発行後、すぐになくなってしまいうことも多く、また、使用には一定額以上の消費も必要なことから、消費喚起効果もあるものと考えているとのこと。

(ウ) 防災・災害対策の充実

災害が発生した場合，防災行政無線や福井市防災気象情報メールなど様々な媒体を活用し，避難情報等の災害情報を住民へ広く提供している。

具体的には，防災行政無線，緊急速報メール，福井市防災気象情報メール，福井市公式LINE，Yahoo!防災情報，福井市ホームページ，ツイッター，フェイスブックによる広報。

(エ) 災害時におけるドローンの活用

市民の安全・安心の向上を図るため，地震等の広域的な災害現場での情報収集，火事などの延焼状況の把握，捜索活動にドローンを活用している。

具体的には，消防活動用のドローン（重量約10キロ）を配備。災害に備えて定期訓練を実施している。

(オ) インターネットを活用した文化芸術活動の推進

誰でも参加できる文化芸術の発表と鑑賞の場をオンライン上に設けることで次代の担い手を育成し文化芸術活動を推進する。

具体的には令和3年度から「ふくいバーチャル文化祭」を開催している。令和4年度のバーチャル文化祭は，文化芸術に対する2分以内の動画を7月から募集し，10月から11月にかけて人気投票を実施。1月に受賞作品の発表。2月に受賞作品の放映，展示を行う予定である。

イ 産業のDX

商工業，企業のDX推進の取組として，DXの手法を用いて，自ら経営課題を解決し，競争力や企業価値の向上に向けた取組を支援する。

具体的には，企業のデジタル人材育成の研修会として「ふくい企業価値向上人材育成事業」の開催，中小企業者にアドバイザーとして専門家を派遣する「伴走型企业コンサルティング事業」，中小企業者が生産性や価値の向上に繋がる設備の導入をする際の経費の一部を補助する「中小企業価値向上推進補助金」を実施。

ウ 行政のDX

(ア) セキュリティー対策の徹底

必要に応じてセキュリティポリシーの見直しを行い、セキュリティ研修等により、セキュリティ人材を育成する。

具体的には、職員パソコン利用者説明会、所属長向けの情報セキュリティ研修、実践的サイバー防衛演習等の研修を実施。

また、情報セキュリティに関して内部監査を実施。その結果により、必要な部署に対し個別に指導を行っている。

(イ) 行政事務の電子化の推進

押印省略、電子決裁の推進等により、文書事務の電子化やペーパーレス化を推進する。

具体的には、令和3年度から申請書等の押印の見直しのため、年1回の状況調査を実施。また、電子決裁基準やデータなどの保存基準の見直しを実施し、今後、電子決裁の推進を図っていく予定であり、アクションプランでは、最終的に決裁の電子化率100%を目指している。

(ウ) 入札参加資格のオンライン化

オンラインで受付した入札参加資格申請のデータをシステムで利用するために工事管理システムを改修する。

これまで入札参加資格の登録更新は、紙で提出された申請書の内容をシステムに手入力していたが、令和4年7月からオンライン申請の受付を開始。9月にシステム改修し、申請書データを自動でシステムに取り込むことで事務の効率を図っている。

(エ) 会計事務の電子化

金融機関のDXや市民生活へのデジタル化浸透に対応し、支出や収入に関する電子化を進め、事務の効率化を図るため、令和8年度に電子化率100%を目指すもの。現在は、先進地の状況調査や課題の整理等を通して、会計事務DX化推進基本計画の策定を目指している。

(オ) デジタル人材の育成

G I S やアクセス等の研修， D X 推進リーダーへの研修を通して職員のスキルアップを図っている。

具体的には， アクセスやエクセル， R P A シナリオ作成研修， 電子申請システム操作研修など各種研修を実施した。

令和 4 年度から新たに配置した D X 推進リーダーに対しては， U d e m y （アメリカ企業が提供しているオンライン教育プラットフォーム。日本ではベネッセコーポレーションが定額・学び放題のオンライン学習サービスとして提供）を活用した D X 推進リーダー育成研修を実施している。

D X 推進リーダーは， D X 推進室が指定する必須講座を受講した後， 各自で D X 推進に関する， E B P M 等のデータ利活用， R P A 等の業務効率化， W e b デザイン等の I T スキルのほか， A I ， I o T 等に関する講座を選択して受講。 I T スキルの向上に繋げている。

また， 全国市町村国際文化研修所や自治大学校等の全国的， 専門的な研修機関の研修も利用し， 職員が組織のデジタルリテラシー向上に取り組んでいる。

(ウ) デジタル人材の確保

国の「地域活性化起業人事業」制度を活用し， 民間の人材を受け入れ， 業務の効率化等を図っている。本制度は， 自治体が民間企業の職員を受け入れ， その知見を活用しながら地域の魅力向上を図っていく制度。一定の特別交付税措置が受けられる。

具体的には， 令和 4 年度から地方創生に関する包括連携協定を締結している， あいおいニッセイ同和損害保険株式会社から市の総合政策課に職員が派遣され， D X 推進リーダーが検討を進める部会に参加するなど， 各部局の D X 推進リーダーと連携して業務改善に取り組んでいる。

(カ) A I ・ R P A の活用

A I を活用したチャットボットを運営。24時間 365日， 市民からの問合せに対して自動応答を行うもので， 令和 3 年 2 月に

住所等の届出・証明書に関することから始まり、その後、新型コロナウイルス、ごみの出し方、防災・災害、税金、健康・福祉・保険、子育ての分野に拡大をしてきた。

分野ごとの発話数は、ごみの出し方が一番多く、以降、新型コロナウイルス、住所等の届出・証明書の順となっている。

質問に対してどのくらい問題が解決したかを示す正当率は、約7割であり、電話やメールの問合せ減少に繋がっている。

正当率の向上のため、毎月、質問と回答の追加や更新を行っており、新たな質問事項への対応、状況の変化にも対応。

A Iチャットボットは、市公式LINEと市ホームページにて使用可能。LINEは、友達登録をすることで利用可能である。

(3) 課題について

D X推進に係る庁内の機運醸成として、旗振り役のD X推進室だけではなく、各職員が自分のこととして捉える必要があるが、そうした認識が十分でないと考えている。また、超高齢社会、人口減少社会の影響により職員が減っていく中で、行政サービスを維持していくことが必要であるが、そのためにD Xの推進が必要不可欠であるという認識が、まだ十分に広まっていないとのこと。

行政のD Xでは、例えば電子決裁の推進など、部署によって取組に差が出ている。新しいことを取り入れ、これまでのやり方を変えていくということは、少なからずエネルギーが必要になるが、そのエネルギーを生み出すまでの力が十分ではないと認識している。

また、財政的に厳しい中で、新たな事業を実施していくことに課題を感じているとのこと。

(4) 今後の展開について

D X推進には機運醸成と人材育成が重要であることから、継続的な人材育成研修を実施する。D X推進リーダーの研修のほか、各所属のD X推進員に対し、福井県の民間企業から派遣されているD X推進監を講師とした研修を実施する。

国の自治体DX推進計画やデジタル田園都市国家構想など、DXに関係する計画等の動向を注視するとともに、福井市としてデジタル化を阻害する規定などの見直しを進めていく予定である。

各種補助金や交付金を活用しながら、職員のアイデアを生かし、新たな事業を展開していくことが重要であると捉えている。また、DX推進体制についても、他市事例等を参考に改善を図っていく。

また、福井県では、さまざまなサービスやアプリをつなぐ連携基盤を整備しているため、福井市としても、この連携基盤を活用した事業の展開を図っていきたいと考えているとのこと。

－ 福井市議会 －



・石川県金沢市（金沢市デジタル戦略・文書決裁の押印廃止（電子化）について）

総務局デジタル行政戦略課及び文書法制課による説明

(1) 金沢市のDXの取組

ア DXの概要

平成31年3月にICT活用推進計画を策定。計画期間を平成31年度から令和4年度とし、令和元年度にRPA・AI-OCRや議事録AI等の導入、令和2年度にフリーアドレス、テレワーク等の導入を行った。

令和3年3月には、ICT活用推進計画の終了を待たず、金沢市デジタル戦略を策定。集中的に行うため、計画期間を2年間と

した。

金沢市デジタル戦略の基本理念は「誰ひとり取り残さないデジタル戦略都市・金沢」とし、5つの基本方針として「新しい生活様式における行政サービスの提供」「職員の働き方を改革するスマートワークの実践」「地域社会におけるデジタル化の促進」「デジタル社会の担い手の育成」「デジタル化を実現するための環境整備」を定めた。

特徴点として、デジタル技術改革に速やかに対応していくため、実装すべき施策を随時盛り込み、基本方針の改定が一目でわかるようにバージョンアップさせていくこととし、基本方針にバージョンを付与している。令和3年11月にバージョン1.5を、翌年6月には2.0とバージョンアップさせている。

令和3年4月には、情報政策課のICT活用推進室と行政経営課の公共施設マネジメント推進室を統合し、新たにデジタル行政戦略課を設置した。

DX外部人材の活用として、令和2年8月にスマートワーク推進アドバイザーを招聘。令和3年4月に外部の有識者を組織する金沢市DX会議を設置し、デジタル戦略を遂行するための庁内横断組織である、デジタル戦略推進本部に提案や助言を行い連携している。

DX会議の外部委員には、日本マイクロソフト社の執行委員やスマートワーク推進アドバイザーである早稲田大学教授、金沢市で力を入れているシビックテックジャパンの代表理事などのほか、市長も委員として参加している。令和3年度は毎月テーマを決めて開催している。

イ ペーパーレスの取組

(ア) フリーアドレスの導入

令和3年3月に中核市としては初となる、第一・第二庁舎の全執務室にフリーアドレスを導入。専用機の設置やWi-Fiを設置することで職員の机上が整理された。

(イ) ペーパーレス会議の推進

上層部から導入し、市長室、副市長室、局長室でのヒアリングは、原則ペーパーレス会議とし、そこから課内での打合せに拡充させ、浸透している。モニターを設置し、パソコンを持ち込み接続している。

成果としては、ペーパーレス会議を概ね7割以上実施している課の割合が令和3年度末の時点で94%となり、令和3年度におけるコピー機利用枚数が令和元年度比で30%削減している。

ウ RPAとAI-OCRの活用

避難行動要支援者名簿入力業務（34,000件）について、RPAとAI-OCRを活用することにより、想定作業量の5,816時間が、実作業量737時間で完了した（約87%削減）。

また、高齢者福祉保健台帳更新業務や地域生活支援給付明細書受付業務等49業務について、年換算で約9,834時間（平均76%）の削減効果があった。

エ 電子申請の推進

令和元年10月から各種手続の電子申請サービスを開始。

令和2年12月にデジタル行政推進条例を制定し、市の手続のオンライン化原則を明記。さらに翌年3月に同条例を改正し、電子申請の証明書等の郵送料を無料化した。

オンライン化推進の取組として、年間申請100件以上の手続（311手続）を行政評価対象とし、推進した。令和2～3年度で、234手続がオンライン化した。

オ デジタル人材の育成

若手職員に最低限のPC操作スキルを身に付けてもらう目的で新規採用から2年目の職員を対象としたエクセル、ワード、PDF編集などの効率的な使い方研修を実施。また、やる気のある職員のスキルアップを目指し、希望する職員にエクセルマクロ、ピポットテーブル、アクセスなどの操作、活用法等の情報リテラシー向上研修を実施した。

これからのDXに必要な人材として、業務をそのままシステム化するのではなく、抜本的に変えシステムに合わせることで、情報部門にスキルを集約するのではなく、業務をよく知っている職員から現場発のDX創出がカギと考え、令和3年3月に第4期金沢市人材育成実行計画を策定。デジタル活用人材の育成やデジタル活用能力の強化を図っている。

各課1人のデジタル行政推進リーダーを育てることを目的に、一般職員向けデジタル研修、デジタル行政推進リーダー育成研修を実施している。

一般職員向けデジタル研修では、管理職を含む約2,000人に対し、半年間で、動画等による講座の受講、効率アップテキストの自習、eラーニング研修を実施した。

デジタル行政推進リーダー育成研修では、2～3以上の課を経験しているおおむね30代の職員（令和3年度受講者20人）に対し、約200時間（うち集合研修50時間）かけて研修を実施。基礎知識の習得、専門ツールの技術習得演習を行い、業務改善プロジェクトとして、講義やワークショップを通じて地域や職場の課題をヒアリングして課題解決のアプリの試作。研修成果として課題解決ソリューション発表会を実施した。

令和4年からは管理職の意識醸成のための研修を実施予定。

(2) 金沢市における内部事務の電子決裁化と押印の見直し

ア 電子決裁システムの対象事務

(ア) 財務会計事務

支出負担行為、支出命令書など。

押印決裁が主流であり、令和5年度に電子決裁化予定である。

(イ) 服務事務

休暇、住居届、通勤届など。

電子決裁と押印決裁が併存しており、令和5年度に電子決裁化予定である。

(ウ) 文書事務（今回の視察にて対象となる事務）

申請に対する応答，依頼，通知など。

イ 金沢市の電子決裁システム

(ア) 平成15年に富士通製のシステムを導入

電子決裁機能はあるが，利用頻度は低い。起案用紙の印刷，起案の記録・検索が主な用途であり，具体的な中身は見る事ができなかつた。

(イ) 令和4年に富士通製の新システムを導入

原則電子決裁とする運用とした。

ウ 電子決裁とする文書の範囲の変遷

(ア) 平成28年度以前

特に電子決裁の基準はなし。

(イ) 平成29年度設定基準（平成29年4月～令和2年3月）

課長専決の文書であつて，他課の合議，公印審査等が不要であるものと，紙文書の添付が不要のものと基準を定め，まずは簡単なものから設定した。

平成29年度の電子決裁率は，目標の3%を上回る6.15%だった。

(ウ) 令和2年度設定基準（令和2年4月～同年7月）

局長専決以下の文書は，原則として電子決裁とした。また，他課の合議，文書法制課での公印審査を要するものも電子決裁の対象とした。

歴史公文書に分類されるべき文書，支出命令書添付文書等の収入・支出に関する文書，紙文書の原本添付が必要な（電子化することができない）ものは，電子決裁の例外とした。

(エ) 令和2年度設定基準（令和2年8月～令和4年3月）

副市長専決以下の文書は，原則として電子決裁とした。

紙で收受した文書をスキャナで電子化し，電子決裁とした。このことにより，電子メール，FAX等で收受した文書は，全て電子決裁となった。

法令等で押印又は署名が義務付けられている文書，実印や登

録印等の押印が求められている文書，文書が膨大なため電子化することで業務が複雑・非効率化するものは，電子決裁の例外とした。

令和3年度の電子決裁率は，年間15万件のうち62.39%となった。

(オ) 令和4年度設定基準（令和4年4月～）

電子決裁とする文書の専決区分は問わないこととし，市長決裁や歴史公文書となる文書も電子決裁とした。

紙文書の原本の保存が必要なものとして，法令等で署名又は押印が求められている文書等は，各課で原本の保存措置を講じた上で電子決裁とした。また，文書が膨大である等，電子化することでかえって業務が複雑・非効率化するものは「添付資料送付票」（他に原本があるという目印）を利用した電子決裁とした。

引き続き，押印決裁とする文書として①支出命令書等に添付して回議する文書である収入・支出に関する文書②決裁者が常勤でない職員である等により，押印決裁とすることについて，やむを得ない事情がある文書を電子決裁の例外とした。

令和4年9月末時点の電子決裁率は，年間15万件のうち，83.30%となった。

エ 電子決裁推進の観点による押印の見直し

(ア) 市民から市への文書

国の押印の見直しに合わせて実施。令和2年12月～令和3年3月に，2,226様式中2,119様式で押印を廃止した。

法令等に定めのあるものや実印等の押印が必要な様式等は，押印を残した。また，本人の意思確認が必要な退職届等の様式は「署名又は記名押印」として原則押印不要とした。

(イ) 市から市民への文書（公印の押印）

令和2年12月に当時の「金沢市文書取扱規程」を改正。原則押印で「公印省略」が例外だったものが，公印を押印すべき文

書を限定し，その規定がないものは公印省略としたことで，電子決裁を進めやすい環境づくりを進めた。

(ウ) その他

令和2年12月に「金沢市情報通信技術を活用した行政の推進に関する条例」を制定。申請等のうち書面等によって行うと規定されているものについては，その条例等の規定に関わらず，パソコン等の電子機器を使用して行うことができることとし，書式に押印や署名を必要としていても不要とした。

－ 金沢市議会 －



7 その他

特になし

8 実施結果に対する所感，意見等
視察等個別部分報告書のとおり

第3号様式(第4関係)

視察等個別部分報告書	作成者氏名	狩野明彦
1 視察（研修・視察研修）の実施名称（テーマ）		
<p>視察研修</p> <p>1, 滋賀県彦根市 彦根市DX推進基本方針について</p> <p>2, 福井県福井市 福井市DX推進計画について</p> <p>3, 石川県金沢市 金沢市デジタル戦略・文書決裁の押印廃止（電子化）について</p>		
2 実施結果に対する所感, 意見等 （質疑・意見交換した内容, 今後の市政に生かすべき点等）		
<p>今回の総務委員会の視察では、コロナ禍で喫緊の課題となっている行政のデジタル化について、集中的に視察を行う事とした。</p> <p>1, 滋賀県彦根市 DX推進室長以下5名の説明を受けた。</p> <p>1) 市民サービスのDX推進</p> <p>既存の書類等を利用し、転入手続きなどの窓口における「書かない」行政手続きをOCR（読み取り）にて実現。一部手続きの電子申請も始めたほか、要望が多かった異動受付支援システムを導入、調布市も目指している「どこでも市役所」を一部で実現している。</p> <p>また福祉事務所が別棟の為、テレビ電話を用いた庁舎間での市民対応も行っている。今後これらの拡充を図るほか、AIやチャットボット等による問合せ等の導入を検討している。</p> <p>2) 自治体運営のDX推進</p> <p>タブレット端末をH29年に900台、R2年に300台、貸与しフリーアドレス化・スマート化された。旧式化により今年、初年度分の半分を入れ替える。シスコ製のジャバのビジネスチャットやテレワークを実施、テレビ会議システムによる遠隔会議も行っている。</p> <p>どこの自治体も一緒ではあるが今後、専門職の雇用を含むデジタル人材の育成に力を入れると共に、基幹系業務の標準化を図ってガ</p>		

バメントクラウドへの移行を進める。

3) 地域社会のDX推進

オープンデータの公表、デジタルディバイドの解消のためのスマホ講習、防災分野や福祉分野におけるデジタル技術の応用などの拡充を図り産業・観光なども含めたスマートシティ化を図る。

ベンダーの選定について質問、地元企業は優先するが人材は不足しているとの事だった。

2. 福井県福井市

今年度から計画期間である「福井市DX推進計画」をもとに説明を受けた。

1) 暮らしのDX

- ・公共交通では、ふくいMaaS協議会を設立し、実証実験を今年行い来年構築、令和6年には本格導入を目指すという計画で、複数の自治体と産学官連携により進めている。
- ・商業活性化では福井県のふく割を活用、市独自の電子クーポンを発行している。県人口70万人のところ39万人が登録し経済効果17億円と言われている。(福井市で5億円 ふく割がすごい)
- ・防災関連ではあらゆる媒体を活用した市民への情報伝達をはじめ、ドローンを配備し情報収集や搜索活動に活用する。
- ・文化芸術活動ではオンライン上、バーチャルでの鑑賞の機会を作り次代の育成を図っている。

2) 産業のDX

- ・漁業では定置網における自動観測ブイなど、農業においてはドローンによる農薬散布、農耕機器の自動運転、総合環境制御の園芸ハウスなど、DXによる省力・効率化を図っている。
- ・観光においては多様な媒体を活用した観光情報の発信、Wi-Fi環境の整備を拡充している。

3) 行政のDX

- ・市民への窓口サービス向上の為、事務手続きの電子化タブレット端末や各種システムの活用を行うと共に、押印省略の推進、電子契約

第3号様式(第4関係)

の導入を進める。

- ・WEB会議、遠隔臨場を促進しAIチャットボットの運用を拡充。
- ・デジタル人材の確保・育成については特に力を入れている様子で、DX推進委員会（委員）の下にDX推進リーダーを設置し、その育成を目的とした研修を充実させている。さらにその下の各所属に1名設置されるDX推進員が所属のDX推進、情報機器等の管理・障害対応を行っている。

3, 石川県金沢市

シビックテック発祥の地と言われる金沢市、市民がテクノロジーを活用して、地域が抱える課題を解決しようとする取組みで非常に盛んである。DXに関しても令和3年4月に外部人材を活用したDX会議が設置された。

1) 新しい生活様式における行政サービスの提供

- ・「行かなくてもいい市役所に」を具現化するため行政評価対象として電子申請を推進している。
- ・オンラインで消防署が消防用設備などを点検できる、クラウド型自主防火管理チェックシステムを導入。（商品名チェックメイト）
- ・AIによるチャットボットをあらゆる案内に拡充。

2) 職員の働き方を改革するスマートワークの実現

- ・フリーアドレスを拡大、ペーパーレス会議を推進。
上層部から導入し、コピー量の削減に一役。
- ・RPAとAI-OCRにより、大幅な作業量の削減が実現、毎年10業務を対応させている。（突発業務にも対応）
その効率化は70%~87%の削減と驚異的。

3) 職員のデジタル人材の育成

- ・令和元年からは「①最低限のPC操作スキルから②やる気ある職員のスキルアップ③最新技術を使えるように」まで
- ・令和3年からは「①一般職員向けデジタル研修 2000人②デジタル行政推進リーダー育成研修 100人③DXアドバイザー40人④DXスペシャリスト10人」の育成体制イメージ。

第3号様式(第4関係)

各レベルごとに現実的で確実な研修を行っている。

4) 文書決裁の押印廃止

平成29年より電子決裁とする文書範囲の設定基準を設定。

その後段階的に対象事務・決裁範囲を広げ、電子決裁システムも導入。(電子決裁率 令和4年 83.30%)

- ・押印の見直しについては、法令等に定めのあるものや実印等の押印が必要な様式などは押印を残した。
- ・「文書取扱規程」「文書管理規程」の改正や条例を制定。

3 その他(今後の課題・調査研究すべきテーマ等)

○今後の課題として

行政にとっても議員にとっても、非常に難しいデジタル化について3か所の視察を行った。コロナ禍になり喫緊の課題となったデジタル化であるが、目標とするところは「市民の利便性の向上」「行政事務の効率化」等、各自治体ひとつであるが、その取組み方や手法はいろいろであった。今回、集中的に3か所の視察を行う事で、デジタル戦略の知見を深めると共に重要部分が理解できたことはよかった。

今後の調布市のデジタル戦略にかける思いを新たにして、さらに先進自治体の事例を参考としたい。

第3号様式（第4関係）

視察等個別部分報告書	作成者氏名	清水 仁恵
1 視察（研修・視察研修）の実施名称（テーマ）		
令和4年度 総務委員会 行政視察		
2 実施結果に対する所感，意見等 （質疑・意見交換した内容，今後の市政に生かすべき点等）		
<p>滋賀県彦根市 彦根市DX推進基本方針について</p> <p>彦根市におけるDX推進の現状・課題や今後の取組等について視察を行った。彦根市では人口減少・少子高齢化社会の到来などの社会課題や新型コロナウイルス感染拡大に伴う「新しい生活様式」による社会変容等、自治体運営において様々な課題に直面したことから、それらに柔軟・迅速かつ持続的に対応するため、業務の簡易化・効率化・迅速化などの働き方業務改革を達成し、効果的な市民サービス提供を実現する組織へと変革・変容していく必要があると考えられており、デジタルトランスフォーメーション「DX」はその有力なひとつの手段とされている。</p> <p>国において令和2年、「自治体DX推進計画」が策定されたことから、彦根市においても令和3年度～7年度までの5年間を計画期間とした今後の方向性や取組スケジュールを示す基本方針が策定された。</p> <p>まず、ハード部分において「職員の働き方改革」といった観点から、職員に一人一台のタブレット端末が貸与されており、整備されたネットワーク環境とクラウド電話が活用され、職員間におけるチャットのやり取りや、ペーパーレス電子会議が可能となっていることに驚いた。</p> <p>彦根市においては①市民サービスのDX推進②自治体運営のDX推進③地域社会のDX推進、3つの領域から、その目指す方向性が示されている。調布市では未だ取り組まれていない先進的取組について以下に記したい。①市民サービスのDX推進について「窓口での一部電子マネーによるキャッシュレス決済」「転入手続き等における『書かない』行政手続」「テレビ電話を用いた庁舎間での市民対応」など②自治体運営のDXについて「ネットワークの無線化・タブレット端末</p>		

第3号様式（第4関係）

によるフリーアドレス化・スマート化」「ビジネスチャットによる業務改革」「テレビ会議システムによる遠隔会議」「文書管理（電子決裁）システムによるペーパーレス化、決裁の迅速化」など③地域社会のDXについて「防災分野におけるデジタル技術の導入」などである。

彦根市においては、先ず市内のDX化を急ぎ、市民サービスに順次迅速に繋げて行くといった考えの下、DX推進を図っていく印象を持った。確かにハードを構築することは最優先事項かも知れず、その予算を調布市においてどの様に獲得していくのかは不透明である。国や都からの補助をどの様に活用し、こういった施策を優先し、計画的にDX推進を図るのが調布市に問われるものと感じた。

福井県福井市 福井市DX推進計画について

福井市におけるDX推進の現状・課題や今後の取組等について視察を行った。福井市ではこれまでの情報化計画を継承し、ICTの浸透により人々の生活をあらゆる面でより良い方向に変化させるDXを推進して行くため、令和4年に「福井市DX推進計画」が策定された。

福井市においては①暮らしのDX②産業のDX③行政のDX、3つの領域から、具体的取組が示されている。①暮らしのDXでは、公共交通・中心市街地・生活インフラ・地域活性化・共生や協働・福祉・環境・防災や安全安心・文化や歴史や自然・学校教育・生涯学習と分野ごとに市民に身近となる具体的取組が示されている。②産業のDXでは農林水産業・商工業・観光の3分野において産業振興の観点から取組が示されており、「スマート農業」の取組における農薬散布などにドローンを活用するための経済補助事業などをはじめ、地域特性に沿った産業分野には特に注力したいという意思が感じられる。③行政のDXでは持続可能な行政運営が掲げられ、市内推進体制にしても副市長をトップとした全庁的にDX推進を図るための会議体（委員会）を設置し、各部局にはDX推進リーダーを、さらには各所属にDX推進員を設置するなど、全庁的に取組を進める体制が整えられている様

第3号様式（第4関係）

に感じた。

さらに、産・学・官で連携を図るため福井市DX推進会議を設置、大学や放送局、生活インフラ関係、県など様々な分野からの有識者9名による委員で構成、計画見直しや計画進捗に対する提言がされるそうであり、協働といった視点においても評価できる。このことから、福井市ではいくつもの具体的施策につながっており、市民サービスの向上や産業振興が図られている。調布市においても全庁的取組と協働の視点をもったデジタル化の取組が望まれる。

石川県金沢市 デジタル戦略・電子決裁について

金沢市におけるDX推進の現状・課題や今後の取組等について視察を行った。金沢市ではこれまでのICT活用推進計画をバージョンアップさせ、ICT活用推進計画の終了を待たずして令和3年、新たに「金沢市デジタル戦略」を2年間の計画として策定した。「誰ひとり取り残さないデジタル戦略都市・金沢」を基本理念に標榜し、①新しい生活様式における行政サービスの提供②職員の働き方を改革するスマートワークの実践③地域社会におけるデジタル化の促進④デジタル社会の担い手の育成⑤デジタル化を実現するための環境整備の5つの基本方針を定めている。デジタル技術革新への速やかな対応として、DX会議やデジタル戦略推進本部の議論を経て実装すべき施策を随時盛り込むことを要することから、基本方針にバージョンを付与することとし、デジタル戦略策定時は基本方針のバージョンは1.0であったものが、令和4年6月には2.0へとバージョンアップが図られている。令和2年8月に外部人材活用に資する「スマートワーク推進アドバイザー（早稲田大学教授）」を招聘した。推進体制としては令和3年4月にデジタル行政戦略課を設置し、産・学・官協働の視点をもった金沢市DX会議を設置した。金沢市DX会議は市長直轄の会議体ではあるが、市長がその長を務めることは行っておらず、原則毎月開催される会議に市長は出席するとのことである。本会議の役割は、DXに必要な新たな技術の提案・助言、DXに関する迅速な意思決定の支

第3号様式（第4関係）

援、D Xに関する市民への情報発信、市デジタル戦略推進本部との連絡調整などである。また、庁内にはデジタル戦略推進本部を設置し、戦略の実践・進捗管理、戦略への新たな施策の追加、D Xに関する全庁的な意識の共有への役割をデジタル戦略推進本部が果たしている。さらに金沢市D X会議とデジタル戦略推進本部は相互に提案・助言を行う関係となっており、進行が著しく速いデジタル分野における変革へ即座に対応する素地が築かれているものと思われる。

金沢市においては、職員研修の充実などデジタル人材育成やフリーアドレスの導入、ペーパーレス会議の推進、R P Aの活用により防災施策へ効果を上げるなどの具体的施策推進によって着実に理念の実現が目指されている模様であった。

その他「金沢市における内部事務の電子決裁化と押印の見直し」に関するお話を伺ったが、庁内における電子決裁を推進するための押印の見直しについては多種多様な文書があることから、それらをどの様に整理し範囲を設けるかが課題かと感じた。令和4年度9月末現在、金沢市における電子決裁率は83.3%のことであった。

今回の視察において学んだ先進事例は、今後総務委員会の中でも議論となることが予想されるため、調布市のD X施策についてもさらなる見識を深めておきたい。

3 その他（今後の課題・調査研究すべきテーマ等）

全て文中に記載。

第3号様式（第4関係）

視察等個別部分報告書	作成者氏名	阿部草太
1 視察（研修・視察研修）の実施名称（テーマ）		
<p>総務委員会行政視察《10月24日～10月26日》</p> <p>I 令和4年10月24日 彦根市DX推進基本方針について</p> <p>II 令和4年10月25日 福井市DX推進計画について</p> <p>III 令和4年10月26日 金沢市デジタル戦略・文書決裁の押印廃止（電子化）について</p>		
2 実施結果に対する所感，意見等 （質疑・意見交換した内容，今後の市政に生かすべき点等）		
<p>I 彦根市DX推進基本方針について</p> <p>市民サービスのDXとして、転入手続きにおける窓口での「書かない」行政手続きを目標にする取り組みについて、OCRを活用しての取り組みを昨年の3月から開始している。業務の効率化や市民の書く作業を少なくする事業だと考える。現状の課題としては、職員が市民に対してリスニングをしながら入力や確認をする為時間の短縮には繋がらない部分だと考える。</p> <p>地域社会のDX推進では、保育園の入園申し込みを電子化する取り組みについては、対象者が若い世代が多い事からデジタルデバイドの課題は少ない事が分かった。デジタルデバイドの解消には多くの課題があり苦戦している自治体が多いと考えるが、対象者の世代が広くない事業に対しては電子申請などを積極的に取り入れるべきだと考える。</p> <p>II 福井市DX推進計画について</p> <p>暮らしのDXとして、令和6年の本格導入に向けて実証実験中の、〈ふくいMaaS〉複数の公共交通機関を最適に組み合わせて検索・予約・決済を一括で行うシステム・アプリは参考にしたい事例だが、実証実験が開始された直後であった事から引き続き注視していきたい事業だと考える。</p> <p>同じく暮らしのDXとして、デジタルバウチャーを活用した商業活性化の取り組みは良いと感じた。福井県の事業である《ふく割り》と言うアプリを活用し市内の事業者で一定程度の買い物時に割引が活用されしっかりと事業者と市民に活用される事業だと考える。</p>		

調布市単独では難しい事業だが参考になる事業だと考える。

Ⅲ 金沢市デジタル戦略・文書決裁の押印廃止（電子化）について

デジタル戦略として、RPAとAI-OCRの効果検証として、避難者行動支援者名簿入力業務（34,000件）を参考に87%の作業時間の短縮が想定され5,816時間の想定作業時間が737時間に短縮と効果が明確に理解でき、実績としても年間で49事業9,834時間の短縮につながり効果を感じた。

文書決裁の押印廃止（電子化）については、平成28年度から開始され初年度は1.35%から6年かけ徐々に決裁の段階を上げていき令和4年度は市長決裁までいき全体の83.3%の決裁が電子決裁になっている。

押印の見直しは令和2年12月～令和3年3月までで2,226様式中2,119様式で押印を廃止した。調布市としても参考事例とし進めるべきと考える。

3 その他（今後の課題・調査研究すべきテーマ等）

本文に記載

第3号様式（第4関係）

視察等個別部分報告書	作成者氏名	井上 耕志
1 視察（研修・視察研修）の実施名称（テーマ）		
<p>令和4年総務委員会行政視察</p> <p>滋賀県彦根市 彦根市DX推進基本方針について</p> <p>福井県福井市 福井市DX推進計画について</p> <p>石川県金沢市 金沢市デジタル戦略・文書決裁の押印廃止（電子化）について</p>		
2 実施結果に対する所感，意見等 （質疑・意見交換した内容，今後の市政に生かすべき点等）		
<p>令和2年12月、国において「自治体DX推進計画」が策定され、「デジタルの活用により、一人ひとりのニーズに合ったサービスを選ぶことができ、多様な幸せが実現できる社会～誰一人取り残さない、人に優しいデジタル化～」とのビジョンが示され、全国的にDXを推進することとなった。本市におけるデジタル化推進に向け、今回の総務委員会行政視察においては先進3自治体の取組を視察したので、以下各自治体で感じた所感について記載する。</p> <p>滋賀県彦根市</p> <p>彦根市においては「総合情報配信システム」「防災行政無線ネットワークシステム」「ウェザーニュース社との連携による水防支援システム」「災害時応援協定」等に対してデジタル化の取組が進められていた。導入に当たって、防災・災害時対応に向けた内容が豊富であるという点が特徴的であると言える。</p> <p>また、平成29年に900台、令和2年に300台を配備し、職員一人一台タブレットの導入がなされている。この施策によりパソコンの一人一台配備が廃止されたとのことであるが、本市においては現在管理職までのタブレット配備に留まっている点とあわせて、パソコンとタブレットそれぞれによる業務のあり方についても検証を行い、的確な予算化が図られるようにしていく必要がある。</p> <p>ここでは、テレワークの導入状況についても意見交換を行ったが、在宅業務に関しては情報系業務のみとのことで、基幹システムと同期したLGWA</p>		

第3号様式(第4関係)

Nを使用した業務を行うに当たっては本市も含めて今後全国的にどのようになっているのか注視して行く必要がある。

福井県福井市

福井市ではDX推進計画を推進していくにあたって副市長をトップとする「福井市DX推進委員会」を立ち上げて全庁的に取り組みを進めているとのことである。庁内のデジタル化を発展させていくためには、所管部署を立ち上げるということに留まらず、各部局にDX推進リーダーを、また各所属にDX推進員を配置しているという点が非常に興味深く、市としての本気度を感じる事となった。各推進員がどのような方法によって選ばれているのかとのやり取りの中では、「比較的若い職員が多いが、管理職からの登用もあり年齢バランスは取れている」とのことであった。所管部署を中心として、各所属にそれぞれ推進員を配置しながら庁内全体としてデジタル化を促進していくという姿勢は本市としても学ぶところが多いものとする。

また、「福井市DX推進計画実施計画(アクションプラン)」においては、福井県が実施しているスマートフォンアプリ「ふく割」を活用して福井市独自のクーポンを発行することにより、市内小規模店舗で割引されるという事業が実施されている。本市ではキャッシュレス決済ポイント還元事業を採用しているが、この事業に対する予算は還元されたポイントが市内で消費されるかどうか不透明である点が懸念される点であるが、市内消費に対する割引に予算がつくことで確実な域内消費につながるのではないかと考えた。この事業についてはポイント決済における民間事業者との連携がはかられない分、参加店舗をどのように確保していくのかという課題が付きまとうわけであるが、システムが構築されることによって市で予算化された事業費がそのまま市内消費に役立てられるため、さまざまな方策を検討していく余地があるのではないかと考える。

石川県金沢市

金沢市では内部事務の電子決裁化と押印の見直しについて取組状況を伺った。文書事務の電子決裁率推移が平成28年1.35%、29年6.15%、30年8.93%、令和元年15.97%、2年35.91%、3年62.39%、4年83.3%と年々

第3号様式(第4関係)

劇的に向上しているものもさることながら、財務会計事務や服務事務に関しても現在の押印決裁から令和5年度には電子決裁化が予定されているとのことであった。

本市における文書事務の電子決裁率の状況はおよそ6割程度とのことであり、財務会計事務の電子決裁化に関しても現在実現に向け検討中であるようだ。国の押印見直しの動きに合わせて本市もいよいよ取り組みを促進させていく必要があるが、そのために明確な設定基準を設けつつ、全庁的に導入を促す担当を決めていくなどの対応も求められてくる。文書が膨大であるなど電子決裁することにより、業務が複雑化・非効率化するものに関してはその決裁のあり方についての工夫も必要であろう。今後ゼロカーボンシティを標榜する本市として、電子決裁における紙資源の大幅な削減などのメリットを導入効果に掲げて施策展開を進めていく日はそう遠くないものと考えられる。その日に向けて一定の数値目標を掲げて全庁的な取り組みを進めていくことが大切である。

3 その他（今後の課題・調査研究すべきテーマ等）

文中に記載。

第3号様式（第4関係）

視察等個別部分報告書	作成者氏名	小林市之
1 視察（研修・視察研修）の実施名称（テーマ）		
<p>総務委員会</p> <p>彦根市（彦根市DX推進基本方針について）</p> <p>福井市（福井市DX推進計画について）</p> <p>金沢市（金沢市デジタル戦略・文書決裁の押印廃止（電子化）について）</p>		
2 実施結果に対する所感，意見等 （質疑・意見交換した内容，今後の市政に生かすべき点等）		
<p>彦根市ではデジタル技術を活用し、市民が「市役所庁舎に行かない・書類を書かない・手続きを待たない」の実現を目指している。特に、転入手続き時に、異動届をOCRで読み取る異動受付システムで、市民は誤りが無いかどうか確認してサインするだけ。他の部署の届け出もサイン一つで済むとのこと。また、庁舎外にある他の部署（福祉部門、市民病院等）については、テレビ電話で対応するとのこと。1300名の職員全員に1台タブレットを配布し、そのタブレットに接続している電話機で職員間のやりとりを行い在宅勤務も積極的に実施。保育園の入園申込みも電子申請で行い、市役所に来庁しないで良い仕組み。また、多くの市主催のスマホ教室の実施等で、デジタルデバイドの解消も図っている。</p> <p>基幹系システム（住民票や税関係等の重要な個人情報を取り扱う）については、調布市と同様に国からの指示もあり、セキュリティーの関係から持ち出すことはしていない。</p> <p>転入時にOCRを導入して市民に書類を書かせ書かせなくても良い取り組みについては本市としても導入について検討すべきと感じた。来庁した市民に何回も書類を書かせない取り組みについて参考となった。特に、保育園の電子申請については、来庁させずに手続きができる点は見習うべきと感じた。情報漏洩のリスクが一番怖いとの話は本市も同様で、取り扱いには十分注意をしていかなければならないと感じた。</p> <p>福井市では、ICTを活用した公共交通の利便性の向上として、今年度から新幹線開業に向けて、民間事業者・学識経験者による産・学・官連携で、</p>		

第3号様式(第4関係)

地域住民の移動ニーズに応じて、複数の公共交通を最適に組み合わせ、検索、予約、決済等を一括で行うM a a Sシステムを導入（本格実施は令和6年度予定）。また、A Iを活用したチャットボットを運用し、24時間365日市民からの問い合わせに自動応答を行い、そのことにより電話やメールへの事務が軽減され、窓口対応時間の短縮や混雑緩和につながっているとのこと。チャットボットの正当率は7割で、チャットボット内で完結しているとのこと。また、農業についても、自動運転トラクターや消毒散布用のドローンの活用で農業のI T化で働きやすい環境となっている。さらに、消防活動用のドローンを災害に備え定期的に訓練を行っている。

本市に比べキャッシュレス決済については若干遅れているようであるが、テレワークを利用している職員が100名いることや、チャットボットの活用について参考となるものがあつた。課題がまだまだ多いようで、庁内への機運情勢や電子化に対する抵抗があり、業務の効率化やコスト化への意識が不足していると感じているとのこと。さらに、新規事業の提案に対して財政面の課題が多いとのことであつた。本市でも将来的にM a a Sシステムを導入するようであるが、福井市の先進事例は本市の参考となると思つた。

金沢市の窓口のデジタル化では、チャットボットなどのA Iによる自動案内システムを導入し、ゴミ出しや子育て相談に対応。今月からマイナンバーや引っ越し、介護、市税、救急等について拡充していくとのこと。中核市では初めて、全ての執務室にフリーアドレスを導入し、管理職を除く全ての専用机を廃止したとのこと。また、W i - F iを設置し、市長室・副市長室・局長室でのヒアリングは原則ペーパーレス会議を実施。7割以上の部署でペーパーレス会議が実施され。コピー機利用枚数も30%削減したとのこと。

また、電子申請サービスにより、年間申請が100件以上の手続が（331手続）が電子申請になっているとのこと。

本市でも金沢市を見習い、電子申請により市民が市役所に行かなくても済む申請手続システムを構築していく必要性を感じた。

金沢市の文書決裁の押印廃止（電子化）状況は、令和4年度で83.3%とのことである。国の押印の見直しに合わせ、市民から市への文書については、2226様式中2119様式で押印を廃止。本人の意思決定が必要なものは「署名

第3号様式(第4関係)

又は記名押印」として原則押印を不要とした。また、市から市民への文書については、改正前は原則押印であったが、改正後は規定がなければ公印省略としている。本市ではまだまだ決裁文書に押印をしているが、金沢市を参考に押印廃止へ取り組む必要性があると感じている。

3 その他（今後の課題・調査研究すべきテーマ等）

今後、本市としてもDXが推進していくと思うが、デジタルデバインドへの課題がある。この点について更なる先進事例を研究していく必要がある。

第3号様式（第4関係）

視察等個別部分報告書	作成者氏名	坂内 淳
1 視察（研修・視察研修）の実施名称（テーマ）		
1. 彦根市のDX推進基本方針について 2. 福井市DX推進計画について 3. 金沢市デジタル戦略・文書決裁の押印廃止(電子化)について		
2 実施結果に対する所感，意見等 （質疑・意見交換した内容，今後の市政に生かすべき点等）		
<p>総括的に3市とも手続きのオンライン申請と行政業務の効率化を図りつつ、政府のスケジュールにあわせて標準化を進めるのに苦勞をしていると感じた。</p> <p>彦根市では 庁内は無線化しフリーアドレスでサーフェス使用。フリーアドレス化。庁内電話はクラウド電話。申請書類をOCR読取し職員が入力。市民は待ち時間に他の届け出可能なので、全体として効率的にはなっている。ラインレス、ペーパーレス、書類レスをアナログも含めてやっている。TV電話で分庁、市立病院との間は連絡。電子申請は利用者登録のサービス 防災については、登録してもらいヤフー、ウェザーニュースの情報を流すようにしている。セキュリティについてはポリシー、システム運用保守の面ではDXアドバイザーの力を借り、業者とはプロポーザルや随意契約でやっている。</p> <p>福井市は民間事業者と連携して圏域での公共交通の利便性と運行の効率性確保の取組や商業振興のデジタル技術・SNS利用の取組が進んでいる。市役所ではマイナンバー利用の申請対象の拡大に取り組んでいるということだった。人材育成ではリーダー研修は米国企業とパートナーシップを結ぶベネッセのオンライン学習サービスを利用。地方創生で福井市と包括連携を結んでいる「あいおいニッセイ同和損保」から派遣された職員が行政のDXに職員と連携して取組んでいる。地方活性起業人事業活用で起業人が発案提案した事業については地方交付税措置で支援される。</p> <p>金沢市では電子決裁と押印廃止、庁内でのフリーアドレス化とペーパーレス化、庁内業務のRPA、AI-OCR化に意欲的に取り組み業務の効率化を進めている。デジタル人材育成ではマイクロソフトなどと連携協定のもと</p>		

第3号様式(第4関係)

づく育成研修を行っていた。

以上踏まえた感想として、1. きわめて短時間の視察の範囲内だが各自治体によって進捗している取組分野や相対的な力点には差異があること。2. その上で、デジタル化は手段なので、庁内業務の効率化にしろ申請の効率化にしろ、各自治体のおかれた状況と解決すべき課題によって、優先順位や手法がどのように検討され、取組まれたかということこそが重要だと感じた。3. 国がデジタル化の行程表を示したことによって、各自治体独自の現状を踏まえたデジタル化の取組が阻害されるのではないかとということも感じた。視察した自治体の取組の中心は、庁内業務の効率化、申請のオンライン化、地域活性化のためのデジタル技術の活用であり、国が重視しているデータ戦略のための個人情報保護条例改正を行程表に乗せていないところもあった。自治体の限られた人的・財政的資源をどこに配分するかについてもっと地方の自主性を認めるべきである。

3 その他（今後の課題・調査研究すべきテーマ等）

2と重複するが、①各自治体のおかれた状況と解決すべき課題によって、デジタル化の優先順位や手法がどのように検討され、取組まれたか。他には②デジタル人材育成に関する民間企業人材の法的位置づけ。デジタル化についての公民連携のルール化と見える化。③憲法25条、地方自治法に基づいた「誰一人とりのこさない」社会福祉の実現のためのデジタル技術の活用の在り方について。④若い世代がデジタル利用での社会課題解決や自主的な文化活動などを自由に行える環境の整備。生活・学びの環境支援をベースに大人の発想での特定の事業支援でなく、若い世代の自由な発想での取組を可能にする施策展開について。