

自治体DX調査特別委員会 行政調査報告書

令和5年7月20日付け委員派遣承認要求書に基づき、同日付けで議長から承認され、下記のとおり実施した行政調査の結果について報告する。

令和5年9月13日

墨田区議会議長
福田 はるみ 様

自治体DX調査特別委員長
たきざわ 正 宜

記

1 調査期間

令和5年8月22日（火）～8月23日（水）

2 調査場所

- (1) 岩手県盛岡市
- (2) 宮城県仙台市

3 調査事項

(1) 自治体DXの取組について

ア 「盛岡市行政デジタル・トランスフォーメーション（DX）推進計画」の策定経緯と当該計画に基づく各種事業実績等について

(2) 自治体DXの取組について

ア 「仙台市デジタル・トランスフォーメーション（DX）推進計画」の策定経緯と当該計画に基づく各種事業実績等について

4 出席委員氏名

たきざわ 正 宜	井 上 裕 幾	小 林 しょう
しみず 良 平	たかはしのりこ	桜 井 浩 之
村 本 ひろや	しもむら 緑	高 橋 正 利
あ べ きみこ		

5 随行事務局職員

議事主査	議事書記
甘 利 洋 平	鈴 木 康 修

6 調査概要

別紙のとおり

調査概要 【盛岡市】

1 市の概要

盛岡市は、1889年の市町村制施行により、全国39都市の一つとして、当時人口2万9,190人、面積4.47平方キロメートルの市として誕生し、1989年に市制施行100周年を迎えるとともに、1992年4月には新しい中核都市の形成を標榜し、南に隣接する都南村と、2006年1月には北に隣接する玉山村と合併を果たし、人口約30万人、面積886.47平方キロメートルの新生盛岡市が誕生した。

また、2008年4月には中核市へと移行し、県から民生や保健衛生、環境、都市計画等の行政分野における事務の移譲を受け、現在、新しい都市づくりとして、盛岡駅西口地区や盛岡南地区の都市開発事業が進められている。

東北新幹線の新青森駅延伸や秋田新幹線の開通などにより、北東北の拠点都市として更なる発展が期待されている。

令和5年8月1日現在、人口は28万3,630人である。

(参考資料/盛岡市のホームページほか)

2 調査事項

(1) 自治体DXの取組について

ア 「盛岡市行政デジタル・トランスフォーメーション(DX)推進計画」の策定経緯と当該計画に基づく各種事業実績等について

盛岡市では、国の「自治体DX推進計画」に基づく取組を遅滞なく進めるとともに、デジタル技術やデータを活用した市民の利便性向上と行政事務の効率化に向けて集中的に取り組むため、令和3年度から7年度までを計画期間とする「盛岡市行政デジタル・トランスフォーメーション(DX)推進計画」を策定し、各種事業の推進しているところである。

3 質疑等(午後1時57分～午後3時26分)

◎盛岡市議会次長兼議事総務課長

～ あいさつ ～

◎委員長(たきざわ正宜)

～ あいさつ ～

◎盛岡市理事者(情報企画課長)

～ 別添資料に基づき、「盛岡市行政デジタル・トランスフォーメーション(DX)推進計画」の策定経緯と当該計画に基づく各種事業実績等について説明 ～

< 質 疑 >

◎市側理事者

事前にいただいているご質問について回答していきたいと思っております。

まず、令和5年3月に行った計画改定のポイントについてです。

国の自治体トランスフォーメーション推進計画で示されているシステムの標準化、共通化を含めた基幹系業務の数が17から20に増えたということで、まずそこに対応するように改定を行いました。また、盛岡市デジタル化によるまちづくり推進戦略、それから盛岡市IT産業振興戦略との連携についての内容を追加しています。

次に、「徹底的に便利な市役所」という方針について、市民にどう受け入れられているかというご質問です。

現時点では、これが実現できているとは到底思っておりません。令和3年度に実施したア

ンケートでは、行政のデジタル化で期待することについて「インターネットを利用して市役所への申請や届出ができる」が63.3%という結果でして、多くの人が期待しているというところですので、更に進めていかなければならないと考えています。

次に、ぴったりサービスが利用できる件数は何件増えたかというご質問です。

国のほうで、令和4年度末までにオンライン化するとしている27の手續というものが示されていますが、このほかにも例えば犬の登録といったことについても実施していきまして、全部で30件、ぴったりサービスを使って申請ができるようになっていきます。

次に、ガバメントクラウド導入以降、唯一コストメリットを出せた自治体だと思っていたらということ、その理由と、ほかの自治体はなぜコストメリットを出せていないのかについての考察をというご質問です。

他と比較して安く実施できている理由が二つあると考えていきまして、一つが、遠隔地へのデータバックアップについて、クラウドサービスを活用して実施していること、もう一つは、住民基本台帳や住民税など複数業務を統合したシステムをお願いしている株式会社ICSという地元の企業ですけれども、こちらのパッケージシステムを導入しているということです。

一つのベンダーに多くの業務をやっているというので、システム間のデータ連携や環境構築作業というのがその会社内で完結でき、他の自治体に比べて比較的安く実施できているのではないかと考えています。

次に、将来的なデジタル関連全体に係る費用に対する考え方についてのご質問です。

マイナンバーカードを用いたオンライン申請とか、システム標準化等をはじめとした国の重要な施策については、まずは国に対して十分な財源を求めていくことを基本に考えています。一方、市独自で行うデジタル施策については、企画部門、財政部門と調整を行いながら、予算編成の基本方針に従って財源確保に努めていきたいと考えています。

次に、デジタル人材の確保について、特に教育の観点で重要視していることは何かというご質問です。

DXへの理解の底上げを図るために、階層別研修ということで、DX推進計画の概要を説明しているという状況です。デジタル人材として求めるスキルを明確に定義しているわけではないんですが、データの利活用、それからBPRなどについての研修を、令和3年度、4年度は動画を通じてになります。令和5年度以降は、推進リーダーの育成を中心に考えていきまして、研修内容について模索しているところです。

現在、DX推進リーダーを各職場に配置していますが、各職場で求められるスキルに違いがあると思いますので、それぞれのニーズに合った内容の研修を実施することにより人材育成を進めていきたいと考えています。

次に、ChatGPTについてのご質問です。

生成AIと呼ばれていますけれども、業務の効率化や住民サービスの利便性向上に寄与するものと考えています。これの利用に当たっては、よく話題にもなりますけれども、回答が必ずしも正しくないということもありますので、本当に細心の注意を払っていかなければならないと考えています。今のところ本市では、本当に導入できるのかどうかも含めて検討中という状況です。

最後の質問ですが、DX推進計画において地域特性を生かしている部分についてです。

本市のDX推進計画は国の計画を参考に策定していますので、地域特性ということ踏まえたものではありません。ただ、デジタル化によるまちづくり推進戦略やIT産業推進戦略においては、盛岡の特徴的な産業として南部鉄器というものがありますけれども、今までは見て覚えるではないですけど、そういった世界観の中で受け継がれてきたものも、現在では

そうもいかないということで、細かい作業工程やテクニックといったものをAIを活用して何とか伝承できないか研究している人たちがいまして、そういった取組に対して助成をするなどしているところです。

事前に頂いたご質問に対する回答は以上です。

◎委員（村本ひろや）

情報セキュリティ研修の受講率についてですが、部署によってばらつきがある理由が分かれば教えていただきたいと思います。

◎市側理事者

オンライン研修については、パソコンを日常的に使わない職場の職員にはなかなか受講してもらえなかったという部分があるようですが、普通の研修については階層別研修等で全職員に受講してもらっています。また、会計年度職員についても採用時にセキュリティ研修を受けてもらっていますので、100%受講しているという状況になります。

◎委員（しみず良平）

リモート窓口についてですが、ビデオ通話による相談と普通の電話での相談の違い、例えばビデオ通話だからできる相談という、具体的にどのようなことがあるのでしょうか。

それから、子育て・介護関係のオンライン化についてですが、例えば子どもの一時預かりの予約とか、墨田区では基本的に電話でしか受け付けていない状況です。子育て世代の親御さんに聞くと、「30分も1時間もつながらない電話にずっと掛け続けなければいけない」と言うんです。「だったらオンラインで予約できるようにしたら便利ですよ」とい言うと、「そうすると早い者勝ちみたいになって、取り合いになってしまうんじゃないか。オンラインだとしても抽選制にしたほうがいいんじゃないか」という声がありました。その辺、どういうふうに対応されているのかお伺いします。

◎市側理事者

リモート窓口についてですが、昨年度、実証実験を行いました。相談内容の違いということまでは把握できていません。盛岡市は市全体がとても広いことから、支所も偏在しているということがありまして、必要性に迫られたところもあってリモート窓口を設置して、相談の違いにまではまだ着目していなかったということです。

それから、子育てに関する部分のオンライン化についてですが、ぴったりサービスというマイナポータル関係のものについて、例えば児童手当とか現況届、児童扶養手当といった児童手当関係で実施して、イベントとかそういったものについて統一したシステムを使って募集、抽選といったことはしていません。

一方で、ぴったりサービス以外のオンライン申請などをできるように進めようとしていますので、今後、もしかするとイベント関係についても対応を検討するというところもあるかもしれないということです。

◎委員（たかはしのりこ）

DX化を進めるに当たって、今ある事業の洗い出しと、それをどうDXにつなげていくかを検証することが、まずやらなくてはいけないことかと思っています。コニカミノルタとの連携協定を結ぶに当たって、これを20日間で行ったということでしたが、どのように行ったのか教えてください。

あと、各所管の職員とコニカミノルタやIT専門職員では、これはデジタル化できるという視点が違うんじゃないかなと思うんですが、このすり合わせというのはどういうふうに行ったのか教えてください。

◎市側理事者

少し前の話になりますが、当時、全庁的に照会を行って、それをコニカミノルタさんが集計したのですが、どういった業務があるのか、まずは職員の視点で抽出していました。これは職員でしかできない業務、いわゆるコア業務と言いますが、職員じゃなくてもいい業務とあったものもあるので、これを一旦可視化したものに対してどうするのか、令和4年度以降、情報企画課をはじめとして各課にいる情報管理を担当している職員、あるいはDX支援アドバイザーなどと相談しながら、現在、できるところから検討している状態です。

また、20日間という短期間ということについてですが、当時の副市長の号令で、半ば強引に進めさせていただいたということもありました。

◎委員（高橋正利）

墨田区では公式LINEを立ち上げたのが先月のことなのですが、盛岡市ではもう2年も前に公式LINEを立ち上げていたということで、調べたところ約9万人の方が登録しています。コロナの流行がきっかけだったという話ですが、コロナも落ち着いてきたところで、この先の展開について何か考えていることはありますか。

それと通報機能についてですが、例えば道路が破損しているといった場面を住民の方が撮影して、画像と位置情報まで送れるということですがけれども、今までどのぐらいの実績があるのでしょうか。また、どのようなスキームでこれに対応しているのか分かれば教えていただきたいと思います。

◎市側理事者（情報企画課長）

公式LINEにつきましては広聴広報課で所管しているので、処理のスキームまでは把握していないところです。ただ、昨年度の冬の時点で、例えば道路の損傷といった通報については、確か170件ぐらいあったかなと思います。

◎委員（井上裕幾）

オープンデータについてですが、今、42セットがホームページで公開済で、営利目的も含めた2事業でルールを公開する取組を行っているという記載があります。これについて、経済効果といったものを把握しているのでしょうか。ここには数字が出ていませんが、効果目標があるのかどうか持っているのかどうか。

それと、来年がちょうど計画の中間になると思います。中間見直しがされるかどうかは別として、公開するデータをもう少し増やしていくといった考えはあるのかどうか教えてください。

◎市側理事者（情報企画課長）

まず、オープンデータについては統計は取っていません。「誰でも自由に」という趣旨のものであるので、誰がダウンロードしたとかいう記録は特に残っていません。

今度、県と共同で業務の洗い出しをしながらオープンデータを進めていきますので、それによっては件数が増えるということはあると思います。計画の目標値を上げるということは状況によると思いますが、当然、随時見直しを行いながら進めていきたいと考えているところです。

◎委員（しもむら緑）

デジタル格差の解消についてお伺いします。スマートフォンの利用講習会を実施されていますが、回を重ねるごとに参加者数が伸び悩んでいるのかどうか、実態はどうか、見えてきた課題等があれば教えていただきたいと思います。

もう一つ、令和5年度の取組予定事業で、地域おこし協力隊を募集してスマホ講習等を実施するとあります。これは総務省の推進事業で、御市のほうでは既に10人ほどが活躍されていて、ソフトバンクとも協力して実施しているのかと思うんですけども、今後どのように

展開していかれるのか、参考までにお伺いしたいと思います。

◎市側理事者

スマホの利用講習会ですけれども、令和3年度は12回開いて160人、令和4年度は49回開いて374人ということで、回数も人数も増えているところです。

課題といいますと、盛岡市は墨田区さんみたいにコンパクトではなくて、墨田区さんの大体60倍ぐらいの広さがありますので、公民館などが必ずしも近くになくて、近くのスマホショップといっても車で大分走らなくてはいけないという、地理的なデメリットというか、特性というか、そういう部分もあったりしまして、なかなか広く多くの方に講習会を受けていただくということができていないというところです。

それから、地域おこし協力隊のほうはおっしゃるとおり10名いるんですが、市の考えと地域おこし協力隊の考えが少し違ったりして、途中で辞めてしまったりする方もいらっしゃると思っています。今回は私どものほうで、高齢者のデジタル支援を行ってもらおうという目的で募集してしまっていて、今のところ何人かから応募があったんですけれども、実際に会ってみたら何となく大丈夫かなと思っています。これから更に面談をして、よかったら採用となるんですけれども、その辺は十分にコミュニケーションを取って、ミスマッチしないようにできればいいなと思っています。

◎委員（あべきみこ）

リモート窓口について伺いたいんですが、とりわけ盛岡市のように地域が広い自治体にとってはすごくメリットが大きいと思うんです。例えば公民館とかにリモート窓口があった場合、そこで手続や相談ができる担当の人がいるのでしょうか。

◎市側理事者

例えば公民館、支所や市役所でも、常時そこに座っているわけにもいきませんし、職員を呼ぶシステムを設置するなど様々実証しているところで、窓口DXという観点から検討を進めている段階なんですけど、そのための予算を組んで事業化できるかどうか全く未定といったところです。

◎委員長（たきざわ正宜）

～ 委員長終了あいさつ ～

以上

調査概要 【仙台市】

1 市の概要

仙台市は宮城県のほぼ中央に位置し、伊達政宗公の時代から東北地方の中心都市として発展してきた。

東西 50.58 キロメートル、南北 31.20 キロメートルの広さを有しており、奥羽山脈には蔵王国定公園や県立自然公園である船形連峰などの千メートル級の山並みが連なり、市域面積の約 6 割を森林が占めている。東には広い丘陵地が続き、広瀬川、名取川、七北田川が太平洋に注いでいる。

東北地方で唯一の政令指定都市である仙台市は、109 万人の人口を擁し、首都圏からの良好なアクセスもあいまって、周辺市町村を含めて約 150 万人の仙台都市圏を形成し、東北地方の商業の中心地となっている。また、仙台市及びその近郊には、大学、高等専門学校、専門学校といった高等教育機関が豊富にあり、若くて優秀な学生が集まるまちとしても有名である。

令和 5 年 9 月 1 日現在、面積は約 785.8 平方キロメートル、人口は 109 万 8,219 人である。

(参考資料/仙台市のホームページほか)

2 調査事項

(1) 自治体DXの取組について

ア 「仙台市デジタル・トランスフォーメーション (DX) 推進計画」の策定経緯と当該計画に基づく各種事業実績等について

新型コロナウイルスの感染が拡大したことを契機に、国内でも生活様式や働き方に大きな変化が生じたことから、社会全体としてデジタル化への変革が強く求められるようになり、市としても新たな社会に的確に対応していく必要があった。

デジタル化を推進するためには、目指すべき方向性を明らかにし、市民、民間事業者、大学などの学術・研究機関、市がそれを共有した上で、連携して取り組んでいくことが重要であるという考えから、デジタル社会の構築に向けた取組を迅速かつ着実に進めていくため、仙台市デジタル・トランスフォーメーション (DX) 推進計画を策定し、DX 推進を図っている。

3 質疑等 (午前 10 時 00 分～午後 11 時 05 分)

◎仙台市議会事務局調査課長

～ あいさつ ～

◎委員長 (たきざわ正宜)

～ あいさつ ～

◎仙台市理事者 (行政デジタル推進課長)

～ 別添資料に基づき「仙台市デジタル・トランスフォーメーション (DX) 推進計画」の策定経緯と当該計画に基づく各種事業実績等について説明 ～

< 質 疑 >

◎市側理事者

それでは、事前質問について回答させていただきます。

質問事項の 1 番、計画の主な修正点についてですが、デジタル分野では環境の変化が激しく、3 年前の計画ではうまく進まないということもありますので、国や県の動向、新しいニーズに合わせまして、事業ごとにスケジュールを見直したりしているところです。

質問事項の 2 番、計画を策定した経緯につきましては、先ほどご説明したとおりです。

質問事項の 3 番、デジタル化ファストチャレンジの総括についてですが、デジタル化ファ

ストチャレンジには窓口手続のデジタル化、デジタルでの受付、デジタル化による業務改善という3つのポイントがあるんですが、計画の中で着実に進行しているところです。

質問事項の4番、ICT戦略策定のきっかけについてですが、仙台市ICT戦略2015は平成23年8月に策定していきまして、この前身となるITアクションプラン2008、2010の計画期間終了を見据え、2012年の策定に向けて作業を進めていたところ、2011年3月に東日本大震災が発災したんです。その際の教訓も踏まえ、防災先進都市として、災害発生時の市民への情報提供の強化、通信機能の高度化、情報通信体制の強化についてICT戦略の中で定めたという事情があります。

質問事項の5番、ガバメントクラウドへの移行についてですが、現時点ではガバメントクラウドへの移行によるコストメリットを享受できるか判断できていない状況です。その理由としましては、各システムで実施したRFIの結果、ガバメントクラウドの利用料金を定価で算出していることから、割高になってしまうと判断していること。それから、デジタル庁からガバメントクラウドの利用料金について情報提供がされておらず、具体的なコストの算出がまだできていないというところです。

質問事項の6番、体験型スマートフォン教室についてですが、参加者からは「教室の内容とは別に相談したいことがある」ですとか、「複数回参加することでスキルアップしていきたい」といった意見をいただくことがあります。それから、買物支援として、地図アプリによる経路検索ですとか、キャッシュレス決済についても学べるように工夫をして実施するようにしています。

質問事項の7番と8番は、先ほどご説明したとおり、実施計画の中で進めているところです。

質問事項の9番、行政サービスの何%ぐらいの業務についてICT化が実現しているのかというご質問ですが、年間受付件数1,000件以上の手続について、今年度末まで50%以上オンライン化できるものと見越しています。

コロナ禍以前から汎用的な電子申請システムを利用した手続のオンライン化については少しずつ取り組んでいきましたが、コロナ禍によって一気に進んだと感じています。今年の1月にはD-Sendaiオンラインシステムという独自のシステムを導入しまして、更なる拡充に努めているところです。

質問事項の10番、オープンデータの活用についてですが、皆様に自由に活用していただいているところです。例えば指定避難所データを活用した道案内のサービスですとか、市営バス情報を利用した時刻表の表示サービスといったものに活用されていると聞いています。

質問事項の11番、人流データ調査についてですが、令和3年度に実施した調査の費用が134万5,000円です。その調査結果から来街者の属性、行動パターン等を定量的に把握し分析できるようになっています。実際のところ、これを十分に活用できていない状況です。現時点では商店街の売上げに貢献できたといった事例はありません。仙台市中心商店街活性化協議会の中にDX分科会が設置されていきまして、このデータをどう活用していくのかについて今も検討が行われているところです。

質問事項の12番、CDO補佐官についてですが、前任の方の任期が昨年度末で終了し、今回、新たに採用したところです。CDO補佐官は非常勤嘱託職員として採用としまして、本市の市長がCDOで、それを補佐する立場ということで、月に1回、市長とウェブ会議を実施しています。また、市役所業務のデジタル化や次期DX推進計画の策定に当たって、助言をいただいたりしています。

質問事項の13番、将来的なデジタル化に係る費用、考え方についてです。DXを推進して

いくため、市長や副市長、予算を担当する財政局長といった幹部職員による協議の場を設けまして、デジタル化の方向性や進め方に対する認識をすり合わせて、どのような予算が必要になるのか、考えを共有しながら進めているというのが実情です。

質問事項の14番、デジタル人材の確保及び教育についてですが、まずは職員に当事者意識を持ってもらうことが大事ということで、デジタル見本市というものを開催して、新しいツールに触れてもらうとか活用事例を知ってもらうとか、そういったことを積み上げながら意識の醸成を図っているところです。

質問事項の15番、ChatGPTの活用についてです。当市ではCDO補佐官のほか、民間企業から何人か出向していただいています、そういった方たちの意見を求めながら、新技術の導入について検討をしています。特に新しいものについては、いわゆるトライアル期間を設けて実証を行うなど、積極的に導入可能性を検討しているところです。ChatGPTとか、いわゆる生成AIについても部内で実証実験をしています、取り入れられるものは取り入れられるように、積極的に検証を行っているところです。

質問事項の16番、地域特性を生かした部署についてですが、これは先ほどご説明しました西部地区での事例が該当するかと思いますので、省略させていただきます。

◎委員（たかはしのりこ）

デジタル化ファストチャレンジは、できることからやっという思いから進められてきたと思うんですが、特に参考にした自治体はあったんでしょうか。あと、今、成功事例をどんどん積み重ねていて、職員の中ではDXに対する意識が醸成されつつある段階にあると思うんですが、ファストチャレンジのその後について、何か考えていることがあれば教えてください。

◎市側理事者

参考にした自治体は、神戸市です。神戸市のように既に導入していた自治体がありましたので、よく参考にさせていただきました。

その後の展開について具体的なイメージはまだないんですが、今年度もファストチャレンジについての予算を確保していますので、次年度の予算要求を待たずに年度内にやれることはやっという意識で進めているところです。

◎委員（たかはしのりこ）

墨田区と比べると全然規模が違うので、職員も恐らくたくさんいると思うんですが、職員が使用する端末について、DX化の推進に伴って新しいパソコンを配布するといったことはありましたか。

◎市側理事者

端末自体はほぼ全職員に行き渡っていますが、令和7年度に入れ替えを予定しています。今は恥ずかしながらワイヤーロックが付いていて、有線につながっているような端末なので、例えばタブレット端末を配布するなど、様々検討しているところです。

◎委員（高橋正利）

完全自立型津波避難広報ドローンについてですが、例えば震度5強以上の地震が起きて、津波が発生するかも知れないといった時点でもう飛んでいるようなものなんでしょうか。

◎市側理事者

情報を受け取ってから、すぐに気象状況を判断して、飛べる状況であれば自動で飛び上がって、決められたコースを飛んで音声を流しながら帰ってくるというものです。

◎委員（高橋正利）

デジタル見本市についてですが、職員が全体で何人いるか分かりませんが、220名の申込み

が多いのか少ないのか。また、様々な部署の職員が申し込んでいるのかどうか教えてください。

◎市側理事者

職員は大体1万人いますので、申込者数はそこまで多くないと思うんですけども、庁内の様々な部署からの申込がありました。

◎委員（井上裕幾）

昨年、ChatGPTの活用ガイドを作成されたと思うんですけど、どういったことからスタートして、活用ガイドの運用までたどり着いたのか教えていただけますか。本区でもいろいろやっついこうとしているんですが、どこから手を付けていいのか分からないようですので、教えていただければと思います。

◎市側理事者

既に個人的にChatGPTを使っていた職員が何人かいて、その職員たちで、市役所の環境下で使えるのかどうか、活用するにはどうしたらいいかというところから検証を始めました。

ChatGPTはサーバーが外国にありますので、いわゆる機密情報や個人情報といったものは入力できません。遵守すべき事項などを整理しまして、行政デジタル推進課内でまずは1台の端末に導入して、試験的に運用を開始しました。そこで様々な実証を行って、ある程度の目途が立った時点で活用ガイドを取りまとめ、全庁的に試験運用を開始したということです。

◎委員長（たきざわ正宜）

～ 委員長終了あいさつ ～

以上

以上