

会 議 記 録

会 議 名	和光市デジタルトランスフォーメーション推進本部第2回
開 催 日 時	令和3年4月22日（木）午前10時50分～午前11時45分
開 催 場 所	庁議室
議 題	(1) 和光市におけるデジタルトランスフォーメーション推進の全体像について（資料1） (2) 押印・署名の見直しを取りまとめ結果について（資料2） (3) 職員提案に関する検討について（資料3） (4) マイナンバーカードの普及・促進について（資料4） (5) テレワーク実証実験の中間報告について（資料5）

1 和光市デジタルトランスフォーメーション推進本部第2回議付議事項について

(1) 和光市におけるデジタルトランスフォーメーション推進の全体像について

それでは、「(1)和光市におけるデジタルトランスフォーメーション推進の全体像」についてご説明させていただきます。

資料1をご覧ください。前回の会議の際に、特にテレワークなどに関連して、デジタルトランスフォーメーション推進によって目指す方向性が分かりづらいという趣旨のご意見を多数いただきました。

そこで、事務局の方で全体像のイメージを共有するための叩き台を用意させていただきました。叩き台にこの場で自由にご意見をいただく形で、DX本部としての方向性を深掘りしていければと考えております。

叩き台の資料について、簡単にご説明させていただきます。

まず、DX推進のための土台となる取組といたしまして、第1回会議にて審議していただきましたマイナンバーカードの普及促進と押印・署名の見直しがあります。

これを受ける形で、非来庁・非接触型行政サービスの推進と働き方改革による職員の生産性向上を図ることを位置付けております。

非来庁・非接触型行政サービスの推進については、新型コロナウイルス感染症の感染拡大を防止する観点はもちろんのこと、従来から課題となっていた日中に市役所に訪れることが難しい若い世代の市民の利便性向上に資することにもなります。

具体的には、押印・署名の見直しによって手続きが簡素になった事務のオンライン化の推進やマイナンバーカードを活用したオンライン化の推進などのほか、キャッシュレス化の推進、オンライン会議システムのさらなる活用などを進めていくことが考えられます。

一方の働き方改革による職員の生産性向上についてですが、AIなど最新のテクノロジーの活用、多様な働き方を実現するためのモバイルワーク環境の整備、職場のペーパーレス化の推進などを行っていくことが考えられますが、これが目指すところは、

デジタル的手段が苦手な高齢者等の市民への対面対応の充実のための人員を確保していくところに置いております。

非来庁・非接触型行政サービスの推進により、ITリテラシーが高い市民に対する対面での対応を減らすことと相俟って、デジタル的手段が苦手な方々に人員リソースを振り向けることにより、全体として、誰一人取り残さない、人に優しいデジタル化の実現ができる、といったストーリーでまとめております。

こうした全体的なイメージに対して、本部委員の皆さまのご意見をいただきましたらと考えております。

説明は以上となります。

【意見・質問】

・資料1の流れが逆なのではないでしょうか。「誰一人取り残さない、人に優しいデジタル化の実現」といった全体的な大きな目標があって、矢印が逆を向いて、現在、先行的な取組としてマイナンバーカードの普及促進と押印・署名の見直しを行っているという見せ方のほうがいいのではないのでしょうか。内容はこれでいいと思いますので、矢印の方向を逆にする見せ方のほうがいいと思います。（副市長）

→資料の見せ方については再度検討します。（事務局）

・DXの取組としては、窓口業務の効率化といった取組がある一方で、住民ニーズにどう答えていくかといったことが課題になっています。窓口業務の簡略化にばかり重点が行ってしまい、住民ニーズをどう把握してていくかが、今後の課題になっていると思います。

・DXの推進が、既存の事務を再構築するチャンスとしたいと思います。今まで当たり前にあった事務を見直したり、ペーパーレス化など根本的に見直すことが大切だと思います。素直にデジタル世代に耳を傾けることも重要なのではないのでしょうか。（市長）

・国ではマイナンバーカードの取得を令和2年度中に100%にすることを目標に掲げている状況ですので、是非、政策会議メンバーにもこのマイナンバーカードは必要なものだという前提で考えていただきたいと思います。

・確かにデジタル化は非常に重要なことではありますが、危機管理の観点としては、災害時などにはブラックアウトしてしまうことも考えられますので、こういったことも起こり得るといったことも視野に入れて検討してほしいと思います。

(2) 押印・署名の見直しの取りまとめ結果について

それでは、「(2) 押印・署名の見直しの取りまとめ結果について」ご説明させていただきます。

資料2をご覧ください。

第1回会議において承認いただきました和光市押印・署名の見直し方針に基づき、各課所において検討していただいた結果を取りまとめさせていただきました。

例規データベース上で把握された様式の押印のうち存続するものについて、各部局別に数値でお示しすると資料のとおりとなりまして、全体として、約8割の押印を見直すことが出来る見通しです。押印を存続する理由については様式別に別添でお示し

したとおりとなっております。

この場で見直し結果についてご意見をいただいたものを検討したうえで、見直しを行うこととなった様式については順次、例規の見直しなどの手続きに入りたいと思います。

説明は以上となります。

【意見・質問】

・条例で見直しができないものもあるので、この際、条例改正も必要なのではないのでしょうか。今変えないと、今後、機会を逸してしまいますので、是非、条例改正なものも取りまとめて検討をお願いします。（市長）

→分かりました。（事務局）

・教育委員会は県の規則に準ずるものが多いので、見直し保留となっているものが多い状況です。

・市民環境部は戸籍住民課の様式で法務省令で決まっているものです。

(3) 職員提案に関する検討について

それでは、「(3)職員提案に関する検討について」についてご説明させていただきます。

資料3をご覧ください。

前回の第1回会議で実施の承認をいただきました職員提案につきましては、2月15日（月）から3月15日（月）までの期間に募集を行ったところ、14名の職員から合計23件の職員提案が提出されました。

こちらにつきましては、せっかくいただいたご提案ですので、ある程度のまとまりごとにご紹介させていただいたうえで、皆さまの率直なご意見をいただければと考えております。今回の会議の中で前向きなご意見をいただいた提案につきましては、事務局の方で関係課所との検討を深め、次回のDX本部にてさらに深掘りした検討をしていただくような段取りで進めさせていただけたらと思います。

提案のNo1からNo5については、主にペーパーレス化に関する提案となっております。

No1については、市職員同士の打ち合わせや外部委員等で構成する会議の会議資料について、No2については、議会の資料について、それぞれタブレット端末などでの閲覧に見直すことにより、ペーパーレス化を目指すものとなっております。

No3については、そういった環境を担保するためにも、業務用パソコンを現在の据え置き型からノートパソコンなどのモバイル形式に見直すものです。

No4については、ペーパーレス化の推進やテレワークの実施可能性を高める観点などから電子決裁システムを導入するものとなっております。

No5については、職員のペーパーレス化の意識を高める提案となっております。

ここまでで、一度、ご意見等をいただけたらと思います。

【意見・質問】

・市役所の中で、ペーパーレス化ということが一つ大きな課題になっていると思いますが、この課題にどう対応していくかの市の方向性が示されないと判断が難しいので

はないでしょうか。

・ノートパソコンの導入も予算がかかることですので、システムの入替のタイミングに合わせて検討する必要がありますが、次の入れ替えのタイミングはいつでしょうか。（市長）

→令和5年7月31日までの期間となっていますので、検討するとなれば、そのタイミングになると思いますが、懸念される事項としましては無線でのネットワーク構築が必要になりますが、その費用が大きくなると思います。

・議会のペーパーレス化についても前から話題に上がっていたと思いますが、予算の問題で実現できていない経緯もあったと思いますがいかがでしょうか。（市長）

→近隣自治体での導入も始まっており、市議会からの要望もありますが、予算的に厳しい現状の中、全庁的な取り組みとして検討が必要と思います。

続きまして、No6からNo10までについて、ご紹介させていただきます。

No6については、押印・署名の見直しの結果を踏まえて、さらなるオンライン申請の推進を進めていくものです。

No7については、出来るところからキャッシュレス決済を順次進めていく提案です。

No8、9については、会議録作成支援システムを導入し、AIによる音声自動テキスト化ツールを導入する提案です。

No10については、AI-OCRを活用して、転入者の異動情報入力効率化を図るものです。

ここまでで、一度、ご意見等をいただきましたと思います。

【意見・質問】

・LINEについてはその後は総務省から何かありましたか。（市長）

→特にありません。（事務局）

・LINEについてはこういった調整が終わってから進めていただければと思います。（市長）

・LINEについては情報管理体制の構築後に、改めて活用していければと思います。

・No8、9についての会議録作成支援システムについては、職員の労力と導入の費用対効果を見ながら、導入できると非常に良いのではないのでしょうか。

・No10のAI-OCRを活用して、転入者の異動情報入力効率化を図ることについては、今後、マイナンバーカードの普及により、OCRの導入に代わるものとなるので、マイナンバーカードを普及させる方に力を入れるべきではないのでしょうか。

・No7のキャッシュレス化については、全庁的に手数料の問題が解決されたら進めていければいいのではないのでしょうか。

・キャッシュレス化については、すでに情報推進課と情報共有をしており、先日、新型コロナウイルス感染症における非接触型的手段として指定金融機関から提案を受け、説明会を実施したところです。導入した団体からは導入することで反って日計処理の作業時間が増えてしまったといった事例がありましたので、この点が解決しないと、市民の利便性は高まるものの、職員の負担が増えてしまい、現場が混乱してしまうの

で、今後検討が必要だと考えています。

また先ほどの話にあった、AI-OCRについては、横浜市では保育園の入園事務に導入することで500時間の事務の効率化が図れたとの事例もありますので、住民登録に限らず、活用できるものを検討してもよいのではないのでしょうか。

続きまして、No11からNo14までについて、ご紹介させていただきます。

No11については、ホームページのリニューアルを行い、ホームページ更新作業の効率化を提案するものとなっています。

No12については、市民の方々への様々な通知にあたっての仕組みの構築を提案するものとなっております。

No13については、サイボウズ設備予約機能について、現状のシステムのさらなる有効活用を提案するものとなっております。

No14については、メールシステムについて、添付ファイルの容量設定を増やすなど環境改善を提案するものとなっております。

ここまでで、一度、ご意見等をいただきましたらと思います。

【意見・質問】

- ・サイトパブリスの作業にはどうして時間がかかってしまうのでしょうか。（市長）
→サイトパブリス自体が遅いのではなく、情報量的にアクセスが集中すると遅くなってしまいう傾向があります。
- ・添付ファイルを開くのが非常に煩わしいのでどうにかありませんか。（副市長）
- ・メールの容量をあげるのは予算の問題があるのでしょうか。（市長）
→メール容量は予算の問題ではなく、セキュリティ上の問題で設定しています。容量が多くなればそれだけ外に出る情報量も多くなってしまいうことから現在の5メガの設定としています。（事務局）

続きまして、No15からNo18までについて、ご紹介させていただきます。

No15については、コロナ禍で普及した市民活動等のオンライン化の定着に対応する形で、公共施設のFree Wi-Fi環境の改善を提案するものとなっています。

No16については、市民向けの行政手続等の説明について、YouTube動画配信をより積極的に活用することを提案するものとなっております。

No17については、市民相談について、常時ZOOM接続されたパソコンを設置した会議室等を設け、ZOOMを活用した市民相談を行いやすい環境を整える提案となっております。

No18については、市内循環バスの無料乗車証の発行とマイナバーカードの発行とを連携させる提案となっております。

ここまでで、一度、ご意見等をいただきましたらと思います。

【意見・質問】

- ・No17のZOOMの市民相談は終日職員が対応することになるのですか。
→基本的には勤務時間中で、相談については事前予約制になっています。

・No18の市内循環バスの無料乗車証の発行とマイナンバーカードの発行とを連携させる提案はいかがでしょうか。

→マイナンバーカードはシールを貼ったり印刷をすることが禁止されています。カードを加工することができないので難しいかと思います。

・循環バスの関係はMaaSも含めて、別一括してシステムを作るので、事務の進捗を見ていく必要があります。（副市長）

続きまして、No19からNo23までについて、ご紹介させていただきます。

No19については、出勤簿の押印を工夫により見直すものとなっております。こちらにつきましては、和光市行政改革推進実行計画（案）の策定に関する職員提案の方にも同じ内容で提案をいただいております。

No20については、保育園や学童クラブの入所選考へのAI導入及び利用申請のオンライン化を提案するものとなっております。

No21については、スマートフォン普及以前に導入されたシステムなどについて、陳腐化したものが無いかを改めて精査し、必要性が薄れたものは廃止することを提案するものとなっております。

No22とNo23については、音声認識や画像認識を活用して、業務改善を行うものとなっております。

職員提案の紹介については以上となります。

【意見・質問】

・No20についての保育園や学童クラブの入所選考へのAI導入及び利用申請のオンライン化の提案につきましては、平成元年に説明会に参加するなど担当としても検討を進めてきましたが、職員の超勤もなく対応できており、また、配慮が必要な家庭には手作業での調整も必要となることから導入していない状況です。

・さいたま市では導入することで非常に効果があったといった報道もありましたが、導入の効果は自治体の規模にもよると思います。単純に入園にあたっての順番を決めるだけであればAIでもできますが、やはり配慮を要する家庭への対応をしていくことは一概にAIでは難しいところもあると思います。（副市長）

・勤怠管理は判子を押して管理することの規程は変わっていないのですか。（市長）
→職員課としても課題意識を思っています。最終的には、予算との兼ね合いもありますが、勤怠管理システムの導入を検討しています。

・No21の陳腐化した情報については、積極的に洗い出しを行ってください。（市長）

(4) マイナンバーカードの普及・促進について

それでは、「(4) マイナンバーカードの普及・促進について」を説明させていただきます。

前回の会議において、戸籍住民課の方からマイナンバーカード交付円滑化計画について説明があり、国による未取得者に対する申請書の送付やそれに対応する市としての臨時窓口の設置などの取組についての紹介がありましたが、それを受けた現状の取

得状況についての情報提供がありましたので、ご報告申し上げます。

資料4をご覧ください。

グラフをご覧くださいと分かりますとおり、申請枚数、交付枚数ともに、令和3年1月から3月にかけて大幅に増加傾向にあります。交付率については、令和3年1月末には30.06%だったところ、令和3年3月末には34.09%まで向上しております。

前回の会議後に行った追加の普及促進のための取組としては、公共施設におけるチラシの掲示、職員に対する取得依頼を趣旨とした実態調査などを行い、引き続き、マイナンバーカードの普及促進を進めてまいります。

事務局からの説明は以上となります。

【意見・質問】

- ・なし

(5) テレワーク実証実験の中間報告について

それでは、資料5「テレワーク検証事業の中間報告について」を説明させていただきます。

現在行っているテレワーク検証は、2月26日から5月31日までを期間として希望者を募集したものです。3月末時点での利用に係るアンケート結果をまとめましたので、報告させていただきます。

まず、テレワーク検証参加者ですが、11課28名となっております。このうち、3月末までの間にテレワークを行った方は15名、登録者の5割強となっております。テレワークでの主な業務内容を項目3に挙げましたが、資料作成、照会への回答や依頼に係る事務処理の他、ホームページ更新、オンライン会議への出席やWeb研修、セミナー受講などが挙げられておりました。

テレワーク検証参加者の自由記入のコメントを別紙にまとめましたので御覧いただければと思います。検証事業で利用するテレワーク環境は概ね問題はなく、職場とのコミュニケーションにも、トライアルで利用しているチャットツール（LOGOチャット）が好評で、テレワーク環境下でも、十分コミュニケーションがとれたとの意見がありました。課題として、電子決裁導入の要望、職場の理解の問題、電話等を利用する場合の通信料負担の問題などの意見がありました。

今後の取組ですが、現在の検証は5月末を目途に募集したものであり、6月1日以降の検証参加について改めて新規での申込、継続希望など照会を行います。

また、先ほど意見でもありましたコミュニケーションツール「LOGOチャット」について、トライアルが9月末で終了しますが、民間の無償SNSツールと比較して業務利用における安全性が高く、LGWAN端末とスマートフォン等機器との連携、プライベートアカウントとの分離した利用などがメリットがあり、トライアル終了後の継続利用に向けて、検証、予算要求等検討を進めていきたいと考えております。

報告は以上となります。

【意見・質問】

- ・LOGOチャットはどの程度の費用が掛かるのでしょうか。（市長）

→1人につき月額350円で、500アカウントで年間200万円程度の予算を見込んでいます。(事務局)

・実際に市町村レベルでテレワークができる業務内容の洗い出しが必要だと思います。3月26日の報告では、地方自治体でのテレワークの導入状況は3.0%、都道府県で92.6%、政令指定都市では70%の導入となっています。市町村での導入でなぜこれほどテレワークの導入が普及しないのかというと、やはり都道府県や政令都市とは仕事の内容が異なってくるからだと考えられます。直接市民に対応していくのが市町村の主な業務であることから、この業務内容の洗い出しを慎重に行うべきだと思います。

・もう一つ、市町村の職員の住居は職場と比較的近いという点もあげられると思います。テレワークのメリットは通勤時間の短縮が非常に大きな点ですが、市町村の職員にはそのメリットが感じずらいために普及していかないといったこともあると思います。業務内容もありますが、職場環境の違いといった点もあると思います。(副市長)

・テレワークが可能な部署に異動になったら、ずっとテレワークといった場合もあるのでしょうか。(副市長)

→そうすると人事の不公平感というものも出てしまいかねないので、そういった不公平感がでないような配慮が必要だと思います。(市長)

・若い職員がいきなりテレワークになってしまうと、組織としての一体感が持たなくなってしまいます。若い職員は特に組織の中でロイヤリティを醸成していく必要があると思いますので、業務内容だけでなく、対象となる職員も含めて検討をしていく必要があると思います。(副市長)

以上