

政策課題セミナー実施報告書



1 政策課題セミナーについて

ふくしま自治研修センターでは、県内地方公共団体等にとって、タイムリーな行政課題や関心の高いテーマについて、情報提供を行っています。

2 令和2年度政策課題セミナー



開催日時：令和2年12月11日（金）13：30～16：30

会 場：ふくしま自治研修センター（メイン）

：スマートシティAICT（サテライト）

：Zoom（オンライン）

3 テーマ及び背景

新型コロナウイルス感染症の影響により、私たちを取り巻く環境は大きく変わりました。行政も例外ではなく、人と人との接触を減らすため、在宅勤務の導入やリモート会議増加、オンライン申請の受付などデジタル化が加速しています。

現在も新型コロナウイルス感染症の収束が見通せない中、「ウィズコロナ」、「アフターコロナ」を見据えた対応が求められています。

感染症対策や働き方改革、人口減少に向け、様々な分野でデジタル化が求められ、国においても令和3年秋にデジタル庁が発足するなど、デジタル化が進められる一方、地方自治体のデジタル化の遅れが顕著となり、喫緊の課題となっています。また、「『新たな日常』の原動力として、制度や組織の在り方等をデジタル化に合わせて変革していく、デジタル・トランスフォーメーション」（総務省「自治体デジタル・トランスフォーメーション（DX）推進計画より抜粋、以下、DXという）が求められています。

そこで、今年度は、「自治体DX（デジタルトランスフォーメーション）～自治体行政のデジタル化～」をテーマにセミナーを開催することとしました。

4 開催方法

ふくしま自治研修センターをメイン会場として開催するほか、コロナ禍における初の試みとして、サテライト会場、オンラインでの参加も可能としました。参加者62名のうち、41名の方にオンラインで御参加いただきました。

5 内容

はじめに、第1部として、株式会社日本総合研究所主任研究員の野村敦子様を講師にお迎えし、「自治体DXの動向と課題～国内外の先進事例に学ぶ～」と題しまして講演をいただきました。

講演では、自治体DXとは何か、事例紹介、国の動向やデジタルガバメント先進国の動向などについて、分かりやすくお話をいただきました。



野村敦子氏

(当日の講演資料はこちら)

以下、講演のポイントです。

- ◇ デジタル化は新しいことではない。地域社会や経済の課題解決をどうやって進めていくか、新しい技術をうまく活用して解決に導けるか、また、新しい価値に繋げていけるかがデジタル変革であり、DX。
- ◇ 自治体DXは、日々の業務の課題や市民の困りごとを行政手続きのプロセスから市民の目線で見直して、スマホなどの使える技術や情報を活用し、より良いサービスに繋げるもの。
- ◇ デジタルを使った民間とのコラボレーションも進んでいる。民間の視点を導入することも大切。
- ◇ これまでのデジタル化は、技術導入が目的化し、ベンダー頼りのため、ブラックボックス化してしまった。目的は課題の解決である。現場も巻

き込んで、解決策を検討する。その際、住民の理解や同意が得られているかに留意。

- ◇ 政府のオンライン化率は約 12%、完結率は 7% 台。オンライン化未実施約 5 万件のうち、実施・検討可能な手続きの割合は 95.6% であり、この部分については速やかに検討・実施することが重要。
- ◇ 新型コロナウイルス感染症拡大により、多様な分野でデジタル化への課題が浮き彫りとなった。しかしながら、デジタル化の必要性は、東日本大震災などこれまでも経験しており、課題解決にデジタル化を取り入れている自治体もある。
- ◇ 行政のデジタル化の基本原則は、デジタルファースト、コネクテッド・ワンストップ、ワンスオンリー。
- ◇ 総務省では、行政サービスの持続可能性や品質の維持等から、自治体システムの標準化を検討。
- ◇ デジタルガバメント先進国であるデンマークや韓国の取組みから見習う部分がある。
- ◇ 自治体DXに期待することは次のとおり。
 - ・ 市民にとって、暮らしやすい地域社会、信頼できる行政の実現
 - ・ 自治体職員にとって、自らの創意工夫でやり甲斐のある業務の実現
 - ・ 企業や大学にとって、市民や行政との共創、地域社会への貢献の実現そのために、
 - ・ 地域社会が抱える課題を地域社会の構成員みんなが「自分ごと」として捉える
 - ・ デジタルリテラシーの養成
 - ・ 地域社会が目指すデジタル社会のビジョンの明示・KPI 設定と共有の視点が必要。

続いて、第 2 部では、ふくしま自治研修センター総括支援アドバイザーの奥原がコーディネーターとなり、野村氏と参加者によるトークセッションを行いました。



以下、トークセッションの主な内容です。

◇ 自治体DXを進めるには、どういうところからはじめたらよいか。

(野村氏) ポイントは2つ。情報共有できるようにすること、DXは課題を解決することが目的であることから、現場での問題の抽出と共有が大切。

◇ 事務処理をマイナンバーの利用に移行する際、適用範囲がわからないところからスタートした経験がある。制度が難しく進まない。どのように進めていくべきか。

(野村氏) マイナンバーは制度として複雑。単体でできることも限られている。内閣府やベンダーの力を借りる場、市町村で同じ悩みを共有、相談できる場をつくる。また、進めていくうえで障害になるものを政府に示すことも大切。

◇ 情報リテラシーについて。

(野村氏) 韓国のように法の強制力により進むのも事実。しかしながら、日本では法でしぼりつけるのは難しい。首長、部署のトップの理解が重要。最初の一步を強制的に行うためにトップ自身の意識変革も必要。

◇ 自治体DXの基本的なところはe-Japan戦略の頃と変わっていない。この20年でスマホやビッグデータ処理など、技術的な面は進んできた一方、自治体DXはほとんど進んでいない。こういったところが障害と思われるか。

(野村氏) 技術は進歩しているので、DXを進めやすい環境になっているはずだが、できなかった背景にはいくつか要因が考えられる。大きいのは、トップの意識の変革。行政改革、業務改革を行うにはデジタルを使わなければならないというトップの意識、デジタル化することの必要性の認識がなかった。また、デジタルが、業務や、自治体サービスにどのようなメリットをもたらすかのビジョンを示せなかった。一番大きい推進力は危機感。国のトップも今まさに危機感を持っている。福島県も皆が危機感を持って進める必要がある。障害なのは、マイナンバーやマイナンバーカードがスムーズに使えないこと。マイナンバーカードが使えていたら、オンラインサービスがもっと安全に利用できる。マイナンバーにより、バラバ

ラになっている情報を集めることができる。行政手続きのワンストップ化、医療での活用などが実現する。自分が使いたい情報にアクセスでき、使えるようになること、やりたい人はできる、やりたくない人はやらないということも重要。個人認証サービスを行政だけでなく、民間も使いたいと思うインセンティブが必要である。第1歩は安全安心に使えること。第2歩は自分の情報は自分で管理して提供したいところへ提供できるという環境を整えること。

- ◇ 国がやろうとしていたことを民間が追い抜いている。民間が行政を経営したほうが効率があがるのではないか。可能性について考えているところがあれば。

(野村氏) 難しい質問。儲かりそうなところは民間が入ってくるんだと思う。それでもできないところは残るんだと思う。「ガバメントアズプラットホーム」という言葉がある。政府はプラットホームになり、サービスに必要なデータ等を提供して、プラットホームの上でそれぞれのプレーヤーに創意工夫でやってもらいましょうという考え方もある。このように、ゼロから行政が開発するよりも既にあるものを使った方がよりよいサービスになるのではないか。その端的なものがコロナでコードフォージャパンが公表したダッシュボード。市民エンジニアによりつくられたことで情報が見えやすくわかりやすくなった。人材が限られているなかで、民間とより良いサービスをつくっていくことが解決方法につながる。ただし、丸投げはダメ。丸投げは提供したデータが何に使われているか分からないというブラックボックスになる。コントロールできなくなる。開発者と行政をつなぐ通訳を置く必要がある。デジタル庁もIT人材をそろえようとしているが、それだけでは不十分。実務として機能する仕組みをデジタル庁も考えなければならない。

- ◇ バックエンドの事務作業軽減について。行政は手続きを行うにも規則で決まっている。デジタル化についても従来の業務フローの中でRPAをつかって解決するということはあっても業務を変えるというところまではいかない。自治体でルール自体を変えたという事例があるか。

(野村氏) 渋谷区で行政文書をすべてデジタル化した事例がある。ルールの内容まではわからないが、少しずつ変えていったのではないか。業務フローをボトムアップで改革していく必要があるが、現場の目詰まりを上層部に吸い上げる機能が今までは無かったのではないかと思う。現場の目詰まりがどこにあるのかということ、例えばDX担当が意見を吸い上げて、トップが知り、ルールを変える必要があればトップがそれを指示するというように、ボトムアップとトップダウンが連動する形で業務のフレームワークを変えていく必要もあるのではないかと思う。

- ☆ 自治体DXを進めていくうえでやらなければならないひとつとして、住民格差を埋めることが課題としてあがってきており、令和3年度に予算要求をしているところ。高齢者向けのスマホ教室を考えている。高齢者に使い方を知ってもらう、オンラインの便利さ普及させていくことも大事だと思うが、心配しているのは、詐欺、サイバー攻撃に弱いことが想定されるので、他の自治体でデジタルディバイド対策を進めているような事例があれば教えていただきたい。

(総括) 川崎市では、地元のNPOが高齢者へパソコン、スマホの使い方教室を行っている。福島県の中でも以前のパソコン教室の延長線上でやっているところもあるのでは。

(野村氏) 参加されている自治体でやっているところがあれば聞いてみたい。

市だけではなく、ボランティアの方が高齢者向け情報リテラシー教育でパソコンやスマホの使い方を教える。それによって、危ないときに通報できるようになってもらう取組みもあると聞いた。おそらく自治体よりも民間のボランティアレベルのほうが色々なところでやっているかと思う。あと、セキュリティはすごく重要だと思う。ただ、一度に色々なことを覚えるのは大変。少しずつレベルを上げていくような感じで継続的にやっていくことがリテラシーを身に着ける上でも重要であるし、高齢者と自治体との交流関係を継続的に持つという意味でもすごくいいと思っている。是非どのようにするのか教えてほしい。

- ☆ 業務が忙しく、課題の共有に努めているが、分かっているにもかかわらず気が付くと異動になってしまうということがある。そのような中でも会津若松市の除雪車や道路補修業務のデータ化というところでDXが実施されている。他の自治体等で土木のDXの事例があれば教えてほしい。

(会場参加者) 土木のシステム関係で一番身近なものは、例えば道路の維持管理の部分で、道路の穴を自治体が補修しなければならないというときに、情報をパトロール業務で集める、それを一般市民に見つけてもらって報告してもらうというやり方が広がってきている。喜多方市でもはじめている。他にも福島県内でやっているところもいくつかあると聞いている。全国的にもあると聞いている。それから除雪車がどこを走っているか、というのも喜多方市、喜多方建設事務所でもやっている。また、情報を公開している自治体もある。

(野村氏) 土木系だとコマツが郡山市に実験場を持っている。民間企業のやっていることを導入するのもひとつあると思う。今年の2月に神奈川県政策研究センターが「行政サービスの高度化、効率化に資するICTの利活用事例等」という報告書を出しているのだから、参考にするとよいのでは。



6 国の動向

○ 自治体デジタル・トランスフォーメーション (DX) 推進計画

(総務省 令和2年12月25日 概要版より抜粋)

◆ 自治体におけるDX推進の意義

- ・政府において「デジタル社会の実現に向けた改革の基本方針」が決定され、目指すべきデジタル社会のビジョンが示されました。

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～

このビジョンの実現のためには、住民に身近な行政を担う自治体、とりわけ市区町村の役割は極めて重要とされています。

◆ 重点取組事項及び方針

- ・自治体の情報システムの標準化・共通化

目標年度を2025年度（令和7年度）とし、それに向け地方公共団体が対応に向け準備を始められる環境をつくる。

- ・マイナンバーカードの普及促進

令和4年度末にはほぼ全国民にマイナンバーカードが行き渡ることを目指し、マイナンバーカードの普及の加速化等を強力に推進する。

- ・自治体の行政手続のオンライン化

デジタル化による利便性の向上を国民が早期に享受できるよう、2022年度（令和4年度）末を目指して、原則、全地方公共団体で、特に国民の利便性向上に資する手続きについて、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を可能にする。

- ・自治体のA I・R P Aの利用推進

A IやR P Aなどのデジタル技術を活用した業務プロセスの標準モデルを構築するとともに、先進事例について、横展開を推進する。

- ・テレワークの推進
- ・セキュリティ対策の徹底

◆ 推進体制

- ・組織体制の整備

首長、C I O、C I O補佐官等を含めた全庁的なマネジメント体制の構築

- ・デジタル人材の確保・育成

全庁的なD X推進体制構築にあたり、外部人材の活用・職員の育成を推進

- ・計画的な取組み

重点取組事項に係る目標時期や国の動向を踏まえ、行程表の策定等による計画的な取組み

- ・都道府県による市区町村支援

市町村における個別の施策の着実な推進、デジタル技術の共同導入、人材確保について支援

7 県内の動向

令和2年12月25日開催「福島県行財政改革推進本部会議・福島県電子社会推進本部会議合同会議にて県が目指すデジタル変革の方向性が示されました。

県政のあらゆる分野において、既存の仕組みや仕事のやり方を、県民目線で見直すとともに、デジタル技術又はデータを効果的に活用し、新たな価値を創出することで、県民一人一人が豊かさや幸せを実感できる県づくりを実現する。

(合同会議資料より抜粋)

8 県内自治体のデジタル化の状況

(政府CIOポータル「市町村のデジタル化の取組みに関する情報の一覧表」(令和2年6月30日更新分より算出))

マイナンバーカード取得率	8.4%~33%
電子申請システム整備状況(有無)	52.5%
図書館の図書貸出予約等のオンライン化	20.3%
文化・スポーツ施設等の利用予約等のオンライン化	15.3%
研修・講習・各種イベント等の申込	8.5%
地方税申告手続(eLTAX)	84.7%
オープンデータの公表状況	10.2%

本県においても、国の重点取組事項であるマイナンバーカード普及促進、行政手続のオンライン化が課題であることがわかる。

9 県内のDX推進事例

○ 会津若松市「スマートシティ会津若松」

健康や福祉、教育、防災、エネルギー、交通、環境などあらゆる分野でICT(情報通信技術)や環境技術を活用した取り組みを推進し、ツールとして活用することで、持続可能な魅力的なまちの実現を目指しています。

■地域情報ポータル「会津若松+（プラス）」

（市民向け総合窓口）

市からの情報だけでなくイベント情報や町の情報など、これまで見つけにくかった地域情報が知りたいことに応じて届くようになる会津若松スマートシティ推進協議会が運営するサービス。

（サービスの例）

・除雪車ナビ

その日の除雪車の走行状況を地図上で見やすく確認できるサービス。除雪車の走行場所を細かく把握することができる。

・あいづっこ+

会津若松市立幼稚園・小学校・中学校と教育委員会の情報を一本化して発信を行う「会津若松市教育ポータルサイト あいづっこ Web」をスマートフォン向けに開発したアプリ。子どもたちの学校での出来事の紹介や学校だより等による行事のお知らせを配信、豪雨災害などの緊急情報についても地図上で知らせる「学校と家庭をつなぐ」新しいツール。



会津若松市HPより

○ 磐梯町

住民本位の行政を行うため、デジタル変革を推進しています。

全国で初めて、CDO（最高デジタル責任者）の設置、町議会によるデジタル変革検討委員会の設置、オンライン議会（常任委員会）の開催など、全国に先駆けた取組みを行っています。

○ 郡山市

市民の利便性向上と業務効率化を目指し、ICTの活用推進を図るため、郡山市デジタル市役所推進本部を設置。市における行政手続き約4,300の100%オンライン化を目指すなど、先駆けた取組みを行っています。

上記自治体以外でも、県内では、住民対応（チャットボット）、観光情報案内、保育園入所事務、職員人事、介護事務、災害対策など、多くの分野に

において、AIやRPA（ロボテック・プロセスオートメーション）の活用、民間企業との連携による取組みがなされており、DXが進められています。

10 まとめ

新型コロナウイルス感染症により私たちの生活は大きく変わりました。また、その対応のため、自治体に求められる役割も変わりました。一方で様々な課題も明らかになりました。

中でも、デジタル化の遅れについては、喫緊に取り組むべき課題とされており、政府においても行政のデジタル化の集中改革を強力に進めるため、

「デジタル・ガバメント実行計画」（2020年12月25日閣議決定）で自治体に関連する施策も多く盛り込まれています。重点取組事項として、自治体の情報システムの標準化・共通化、マイナンバーカードの普及促進、自治体行政手続きのオンライン化、自治体のAI・RPAの利用促進、テレワークの推進、セキュリティ対策の徹底があげられていますが、これらは、あくまで手段であることを忘れてはなりません。

自治体DXにより、何を実現するのか、何を解決したいのか、ということのを常に考え、進めていく必要があります。

行政のデジタル化については、2001年の「e-Japan戦略」に始まり、これまでも数多く議論されてきましたが、中々進みませんでした。しかしながら、自治体は、今まさにコロナ禍でデジタルを活用した改革の実現が強く求められており、DXを最重要課題として取り組む必要があります。人材の確保、職員の情報リテラシーの向上、部局横断の対応など、取り組むべき課題は多くありますが、国と協力しながら強力に推進していく必要があると考えます。

11 その他

当日御参加いただいた方々の主な感想です。

- ・オンラインによる同時配信は、会場までの移動時間短縮と業務時間の効率化が図られるため、今後も参加方法のひとつとして検討してほしい。
- ・会場から距離のある職員にとっては、オンラインで参加できるのは非常に

ありがたい。

- ・ Z o o mを使用したオンラインでの参加だったが、違和感なく視聴することができた。
- ・ テーマがタイムリーで大変有意義だった。
- ・ 自治体DXについては、自治体ごとにトップの意見やシステムの導入状況等で取り入れるスピードや範囲にバラつきが出てしまうため、システムのクラウド化をはじめ、国による統一的な指針が必要だと再認識した。
- ・ このような分野に苦手意識を持っていたが、今回のセミナーを通して、自分の職場でできることを模索していきたいと思った。