

令和4年度 第3回岡崎市行財政調査会 会議録	
開催日時	令和5年1月27日(金) 午前10時00分～午前11時30分
開催場所	岡崎市役所東庁舎7階 701号室
委員	出席者：岩月幹雄、太田敏子、中嶋拓、中嶋有美子、原田莉緒、松下康之、三浦哲司、宮澤会美香、米津眞 欠席者：播元公昭
事務局	財務部長：本多徳行 行政経営課長：勝上典、同課副課長：山内智弘、同課主任主査：光田和広、同課主事：米田優 デジタル推進課長：平岩慎二、同課副課長：黒川憲子、同課主任主査：水越佑一朗、鈴木昌幸
会議次第	議題 おかざきDXビジョンに基づく令和4年度の取組実績について
傍聴者	なし
議事要旨	<p style="text-align: center;">－ 開会 －</p> <p><b>議題 おかざきDXビジョンに基づく令和4年度の取組実績について</b></p> <p><b>基本方針① 「デジタルで便利になる市役所」</b> 資料に基づいてデジタル推進課職員から次のとおり説明。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 行政窓口キャッシュレス決済実証実験の実施 キャッシュレス決済の実証実験を行った結果について報告した。一定の成果があり、今後、順次行政窓口での導入を進めていく。</li> <li>・ 証明書オンライン交付サービスの導入 課税証明書、納税証明書及び所得証明書の交付申請をスマートフォンから行い、クレジットカードで手数料の決済を行うサービスを昨年10月から導入した。</li> </ul> <p><b>【各委員の主な質疑】</b></p> <p>○三浦委員 キャッシュレス決済を利用したユーザーのデータはあるか。どういう人がQRコードやICカードを使う傾向があるか、逆にどういう人が現金払いの傾向があるのかというデータは得たのか。</p> <p>(デジタル推進課：水越) コンビニのポストレジならば、利用者の年代、性別やその日の天気などを把握することができるが、今回使用した端末ではそのような利用者の属性情報まで把握できなかった。</p>

○三浦委員

年齢や性別によって何らかの傾向があると考えられるので、そのデータがあれば、今後の対応等が検討できると思う。

全体的にこれを推し進めるということは良いと思うが、例えば、住民票をコンビニで交付するときは、窓口交付よりも手数料を安くするなどのような対応をしている市町村があるが、キャッシュレス決済への移行を促すためのインセンティブのようなものはあるのか。

(デジタル推進課：水越)

キャッシュレス決済のために市が負担する手数料も発生することから、金額的なインセンティブは今のところ考えていない。

○米津委員

導入については、どのようなプランで今後進めていくか。目標などがあるか。

(デジタル推進課：水越)

市の直営施設は、来年度以降、順次導入を進めていく。指定管理者が管理している施設については、指定管理者との費用負担の協議も必要になるので、指定管理の更新のタイミングも踏まえながら進めていきたい。

○米津委員

目標年度はあるか。

(デジタル推進課：平岩)

指定管理者については、施設ごとに、指定管理の更新の時期に導入をお願いすることが基本となるが、指定期間の途中でも変更対応できるところについては、令和6年度からを目安とする。

○中嶋拓委員

現状の課題として領収書の発行ができず、電子決済の利用の控えのようなものを渡すことしかできないということについて、私も職業柄、経費として支払いをした時は、領収書を保管していただくのが一番であると認識しており、電子決済の利用の控えでは少し心配なところがある。そういった状況であると、利用者としても、経費として使う場合には、電子決済をためらってしまうと思う。

この点に関して、例えば何か領収書に近いものの発行が可能なのかどうかなど、今後の対応方針等を教えていただきたい。

(デジタル推進課：水越)

現在の法令の解釈上は、電子決済時点では入金とはみなせず、決済事業者が取りまとめて市に入金するまでは、公金とならない。現時点では、領収書の発行などの対応は難しいと考えている。

会計部門も交え、他市の状況も調べながら対応を検討したい。

○中嶋拓委員

他の市町村であっても、電子決済の場合には領収書の発行は難しいというような状況か。

(デジタル推進課：水越)

そのとおりである。

○三浦委員

今話を聞くと、電子決済時の領収書発行に関しては、全国的な問題であろうので、法解釈が変わるとか、国の動向による事項だと感じた。そういう部分がDXを妨げるようなことになっていて、例えば私の場合、学会費はオンラインで決済したら即日領収書が発行される。

公金はそうになっていないというのは初めて聞いた。岡崎市でどうにかなることだとは思わないが。

(デジタル推進課：平岩)

全国的な課題であると認識している。

○宮澤委員

先ほどの説明で、間違えてボタンを押したようなケースが二回ぐらいあったとのことだが、不安で電子決済ができない人は絶対にいると思う。

可能であるなら、例えばこの曜日は教えてくれる職員がいるといった対応も考えたほうが良いと思った。

(デジタル推進課：水越)

さきほど説明した操作ミスは、市民の方が間違えたのではなく、端末を扱う職員が間違えたものである。端末のメニュー選択画面に見づらく、間違えやすいところがあり、ミスが起こってしまった。

現場においては、職員が利用者から決済サービスの種類を聞き取り、種類に応じた対応をしておき、利用者の方はスマホでバーコードを表示させるなどはする必要はあるが、それ以上に特別難しい操作をする必要はない。

逆に、職員側の操作研修の必要性であったり、間違いが発生しにくいメニュー画面の設定などの課題があることがわかった。

○米津委員

証明書オンライン交付サービスについて、最終的には郵送でくるとのことだが、時間的には申請してからどのぐらいかかるか。

(デジタル推進課：水越)

手続の流れとしては、利用者がオンラインから申請すると、市に通知が来るので、職員がシステムを確認し、簡単に審査して、OKであれば、利用者に決済の案内をする。その入金確認ができれば、証明書を発送することとなる。このような流れであることから、当日に発送することは難しいが、データの確認は定期的に行っているため、それほど遅くはならない。

○米津委員

郵送になるので、金曜日に発送したとしたら、届くのは翌週の月曜日になるだろう。窓口ならば、すぐにその場で交付される。

例えば、オンラインで申込みをして、窓口に取り取りに行くことはできるか。

(デジタル推進課：水越)

できない。決済までしてしまうと、その金額の中に郵送の代金が含まれているので、窓口での交付はできなくなる。

○中嶋有美子委員

税務署か法務局の手続きでは、申込みの段階で、受取りの方法が選択できるものがある。それによって郵送代が仕分けられる。

○岩月会長

電子決済の利用割合は、経済産業省のデータで 32.5%という話があったが、もう一つのデータとして、岡崎市の産業労働計画の中で市民へのアンケート調査がされており、その結果によると、市民の約 50%がキャッシュレス決済を優先的に使っており、現金のみの人は約 10%とのことである。

キャッシュレスは、経済産業省のグラフによると利用度がどんどん上昇しており、数年で大きく伸びてくるものと予想される。そういう時、市でキャッシュレスになってないものがあると市民から不平不満が出る。そうなる前に、先んじて予算を取って対応してしまうということが肝要であると思う。

それから、証明書のオンライン交付について、オンライン手続でやっても最後は紙が送られてくることになる。結局紙に戻ってしまうというのでは、本来のデジタル化にならないと思う。デジタル三原則のうちの「デジタルファースト」というのは、手続の最終的などころまでデジタルでいけるということが最終目的、目標だと思うので、利用者にもデジタルで受け取ってもらいたいということを考えてほしい。税の証明書は、それを使って、別の申請というケースでよく用いられると思うが、それも含めて一体として、本当の意味でのデジタル化を促進していただきたい。

### 基本方針② 「デジタルでスマートになる行政」

資料に基づいてデジタル推進課職員から次のとおり説明。

- ・ 保育業務の改善  
保育業務について、民間事業者のノウハウを用いて業務の棚卸し・可視化を行い、デジタル技術の活用によるサービス向上・業務効率化の検討を進めている。
- ・ デジタル人材の育成  
各部署においてDX推進の中心的役割を担う職員 63 名をデジタルリーダーに選任した。  
管理職及び一般職員についてもデジタル化施策への意識付けを図るためにCDO補佐官による講演会や動画視聴による研修を実施した。

### 【各委員の主な質疑】

○三浦委員

保育業務について、庁内の改善に加え、ユーザーのサービス改善を同時並行で進めていくことは大変素晴らしいと思う。

その中で、庁内の方は、目指すべき理想の姿について、もう少し具体的にどういったものか教えてほしい。

今までだったら紙を書いて、それを窓口を持っていくというところを、パソコン上で入力して、電子申請すればいいというイメージなのか。

私も保育園の入園手続きをしたが、就労証明書を添付しなくてはならないため、職場でハンコを押してもらったものを作成してもらって、それを窓口を持参した。その経験からして、これをすべて電子で完結できるのかという疑問がある。

(デジタル推進課：水越)

書類の提出については、就労証明書も含めてデジタルで対応できると思う。ただし、入園申請では保育園の職員が保護者との面談を行っている。例えばこれをWeb会議でやることはあり得る話ではあるが、子育ての環境であるとか、保護者の人柄などを把握するために行っているのだから、面談自体をなくすことが難しい状況にある。

○三浦委員

先ほどの説明では、私立ではDXが進んでいるが、市直営の保育園はまだ進んでないような印象を受けたがどうか。

(デジタル推進課：水越)

私立では、欠席連絡について、その園独自のサービスを進めているなどのことがあるが、公立ではまだ進んでいない。今回は、導入を視野に入れて、実証実験をやっていくというものである。

○三浦委員

公立がなかなか進まないのは個人情報保護などの壁があるからか。

(デジタル推進課：水越)

それも一つの要因である。

○三浦委員

AIやRPAをどのように活用するのか、私もいまいち把握できていない。入園審査において、点数を判定する部分が今は手作業だと思うが、DXを進めることによって、例えば居住地と近い園の組み合わせがどうだとか、多少遠いけども何とか通えそうだといいベストな解を導いてくれるということも可能になるのか。

(デジタル推進課：水越)

我々も保育園の入所に当たって、そのマッチングの部分、つまり点数が出てから、それをどう組み合わせるかというところに課題があると思っていたので、AIを使ったマッチングを検討していくと考えていた。ところが、保育課の職員に聞くと、それ以前の保育の必要度を点数化するという段階で職員の労力がかかっており、それをなんとかしたいということであったので、集計のやり方を改善するという方向性にある。

○三浦委員

例えば、地理的条件とか、お兄ちゃんが入ってるから弟も同じようにするとか、そういうところはなかなかベストマッチングっていうのは難しいということか。

(デジタル推進課：水越)

そういったところは考慮しているが、その作業自体はそこまで負担ではないということである。

○米津委員

デジタルリーダーという方は、これからどんな役割をしていくのか。

63名が選任されたということだが、これは各課にいるのか。

デジタルリテラシーは今後DXを進めていく上では必要不可欠なスキルだと思うが、一般職員の全員に動画視聴を実施したことについて、やる気のある職員だけが見ればよいというものだったのか。

管理職の研修は副課長が対象だが、その上の部課長はより頭が固いと思うので、DX推進の支障とならないように研修が必要であると思うがどうか。

(デジタル推進課：水越)

まず、デジタルリーダーに期待する役割は、その部署のDXの窓口になってほしいということである。自分の部署の業務について、今後の研修で学んでいただく業務の棚卸しをしてもらって、この部分にはデジタル技術が使えるんじゃないかといった視点で業務改善ができるようになってもらうことを想定している。

募集については、全庁に対して行った。課が100くらいあるので、各課1人として100人程度を想定していたが、所属職員の人数が本当に少ない部署で、今回30数時間という研修等の負荷をかけるということもあって、通常業務の支障があるとか、コロナの関係で人を取られているとか、そういった事情によりやむを得ず推薦できないという部署があった。結果として全体の6割程度が手を挙げてくれたという現状である。

デジタルリテラシーの研修については、一般職員が全員受講するように通知しており、デジタル推進課で進捗状況を確認している。全員が受講するように注意喚起している。

部課長の研修について、当然課長の研修も想定はしていたが、まずはこれから課長になる人、また、デジタルリーダーに年が近い人から啓発を図っていく必要があるという趣旨で副課長をターゲットにした。今年度以降、課長対象の研修などを検討していきたい。

○太田委員

保育園の業務改善について、経営者の立場から言わせてもらおうと、働きたいという母親が多く、会社に就労証明書の作成を求められる。今は、紙に書いているので、これもデジタル化できると良い。就労証明書もデジタル化できれば、入園手続全体がデジタルでつなげられるようになると思う。

(デジタル推進課：水越)

就労証明についても、今回の業務の検討の範囲内である。デジタル化が可能であれば進めていきたい。

○三浦委員

就労証明書は、脱ハンコの現在でも印が必要であったり、いろいろハードルがある。また、市がデジタル化を求めても企業側が紙でしか対応できないとなれば結局のところなかなか進まない。そのあたりが難しい。

○宮澤委員

研修について、講演会や動画の視聴を行っているということだが、これから市民サービス向上のためにデジタル技術を使いこなしていく必要があるなかで、職員にはパソコンが得意な人もいれば、苦手な人もいると思う。例えば、そのような人が希望すれば、個別にレクチャーを受けられるといったきめ細かい対応が必要と思うが、何か考えていることがあるか。

(デジタル推進課：水越)

今、デジタルリテラシー教育で念頭に置いていることは、デジタルの概念の啓発である。まずは、「デジタル」という言葉に拒否反応を起こさないようにするということである。したがって、個別のデジタルツールの研修というところまでは手が回っていない。

職員の習熟度などを勘案しながら進めていく必要があると考えている。

○中嶋拓委員

デジタル人材の研修について、実際にDX化を推進していくためには、概念を理解した上で、次に個別具体的なところまで理解をしないといけない。例えば、一般の会社であるとDXに関する何らかの試験の合格者又は資格の取得の割合について、具体的な目標を設定することも考えられる。

私もこういった研修サービスを受講することがあるが、聞くだけだとあまり身につかない。試験への合格などのようなアウトプットが必要になると思うがどうか。

(デジタル推進課：水越)

ITに関する基礎的な知識が証明できる国家試験としてITパスポート試験というものがある。人事課で、このITパスポート試験の受講料を補助する制度を設け、庁内に広く周知している。先ほど紹介したデジタルリーダーの中にも受検したという職員もいる。これは、勉強のモチベーションに繋がっている。

このほか、これも人事課であるが、通信教育のあっせんもしており、例えばエクセルの講座など、職員が申し込んで受講することができる。

○中嶋拓委員

例えば来年度、具体的に特定の資格の取得割合を何%にすると明記してしまうなどの方策も、デジタル化への進捗度を測る指標としてわかりやすくして良いと思うので、検討してほしい。

### 基本方針③ 「デジタルを活かせる地域社会」

資料に基づいてデジタル推進課職員から次のとおり説明。

- ・ 高齢者向けスマートフォン操作講習会の開催  
情報格差を解消するために、高齢者向けのスマートフォン講習会を実施していること。  
地域交流センター等の拠点で開催するものと、町内会単位で申込みを受け各町の公民館等において開催するものの2パターンで行っていること。  
定員を10名程度、複数のスタッフ配置とし、質問がしやすい環境で実施しており、参加者からはおおむね好評であること。
- ・ 町内会活動のデジタル化に向けた取組  
デジタル活用の希望調査に対し希望のあった84町内会に対しヒアリン

グを行った。

今後4町内会を「モデル町内会」に選定し、電子回覧板アプリの試行や通信環境導入支援を行っていく。

- ・ 地域の課題解決に向けた取組

北斗台団地（細川町）で住民の移動支援の取組を進めている。

住民にアンケートを実施したところ、自宅からバス停までの移動とバス路線がないエリアへの移動に対する支援の必要性が高いことが分かった。

グリーンスローモビリティなどの検証ができないか調査を進めている。

### 【各委員の主な質疑】

#### ○三浦委員

移動支援について、地元有志で行っている「お助けカー」は、地域の方々に支えあっているところが素晴らしく、その後押しが必要かと思う。これは、有償ボランティアなのか無償なのか。

（デジタル推進課：鈴木）

実費としてガソリン代をいただいているのみである。

#### ○三浦委員

この話は、交通政策会議で取り扱われているか。地域の方々がせっかく自主的な支えあいでもやろうとしてもタクシー業界の反発にあって行き詰まってしまうということがあるので、すり合わせができているのか確認したい。

（デジタル推進課：鈴木）

この取組に関しては、まだ小さなものであり、交通政策会議は通していないが、始めるに当たり、タクシー業界には事前に相談をしておき、事業者との軋轢を生じさせないように配慮している。

まずはチャレンジをさせていただいてということから始めているので、いずれば、交通政策会議に議題を挙げて、協議していきたい。

#### ○三浦委員

今回は、交通弱者の視点からの取組であるが、地元アンケートの結果からすると、外出の目的は食品や日用品の買出しが多いようである。察するに、岡崎市でも山間地域を中心に買物弱者という問題も発生してきていると思うので、公共交通の面のみでなく、買物弱者への対応も必要になってくると思う。

（デジタル推進課：鈴木）

モビリティの活用という視点では、店舗側が地域に来るとか、宅配サービスを高齢者が使いやすくするというのもセットになって検討している。

例えば、重量のあるペットボトルの飲料をスーパーまで行って買うのではなく、宅配で提供することができるかについて、該当エリアにある店舗とタイアップしてオンライン宅配の仕組みを考えたり、一方で高齢者の外出機会が少なくなっているはいけないので、店舗販売も工夫するなどの様々な形で地域社会をよくする形を提案していきたいと考えている。

#### ○米津委員



町内会のデジタル化について、私も総代であるが、自身の町内会運営の参考になるところがあれば吸収したいので、モデル町内会となる4町内会で得られた結果を公表していただきたい。

(デジタル推進課：鈴木)

それを想定して、できるだけいろいろなバリエーションの町内会を支援対象としたい。

一例を出すと、たまたま町内会の公民館の建替えを計画しているところがあり、それに当たって建物のデジタルスペックをどうしたらよいかという相談を受けている。その町内会が公民館を使ってどのようなことがしたいかということによってスペックが変わってくるので、今後協議していくが、施設改修をきっかけとしたデジタル化のモデルという形が示せれば、他の町内会の参考になると考えている。

○岩月会長

私も副総代であるが、町内会の活動はものすごく多岐にわたっていて、子供会、社教、神社など地域のあらゆることを総括している。4町内会がモデル町内会としてデジタル活用を検討するということだが、DXは手段なので、どういうものにデジタルが活用できるのか、それを全部洗い出して整理していただきたい。例えば社教と子供会の仕事は、データが共通しているところが結構あると思う。あるものはデジタル化できたけど、あるものは残ってしまうというようなことが起きないように、データの共有化による効率化を徹底してやってほしい。

それから、高齢者はスマートフォンを持っていないから電子情報では全員に行き渡らないことが課題となっているが、さきほど言ったとおり、DXは手段なので、高齢者が嬉しいと思うようにならないと使ってもらえない。

移動支援なんかをやってもらえたら、スマートフォンを使わないといけないから、スマートフォンの講習会に行こう、という流れが生まれる。このようにプロセスを経て状況を整えていけば、回覧板も電子で流していけるようになる。

強制的にやるのではなくて、高齢者でも困りごとを解決してくれるということになれば、積極的に取り組んでもらえるのではないかと思うので、簡単ではないだろうが、プロセスを踏んで広げていくことも大事だと思う。

○中嶋委員

高齢者には、スマートフォンを使い慣れていない方が多い。講習会を既にかなり開催していただいているが、この回数ではまだ少ないのではないかと思う。

○松下委員

電子回覧板は、今の時点で作ったとしても、簡単には見てもらえないと思う。

ただ、スマートフォン講習会に来る方は、そういうものに非常に興味があると思うので、アプリの使い方を学ぶなか電子回覧板の使い方を加えれば、講習会への参加率も上がると思うし、この電子回覧板が浸透していくことによって、町内会の負担も減っていくと思う。

○岩月会長

3つの基本方針に沿って会議を進めてきたが、全体を通してでもいいので、何か意見等があるか。

○三浦委員

町内会のDXの部分に二千数百万円の予算が計上されているが、その内訳はどうなっているか教えてほしい。

(デジタル推進課：鈴木)

全額をモビリティに関する部分に計上している。

国の支援メニューがあるので、いつでも対応できるように予算計上した。

ただし、現在は説明したとおりの状況で、地元の様子を見ながら行っているので、まだ執行する予定がないが、地元がやるということになったら繰越しをして執行することも考えている。

○三浦委員

電子回覧板などの方にはどれくらいの予算をみているか。

(デジタル推進課：鈴木)

そちらは別の予算で300万円程度を確保している。

○岩月会長

CDO補佐官とは、どのような方が任命され、日々どのような仕事をしているのか教えていただきたい。

(デジタル推進課：水越)

CDO補佐官は、民間のベンダー出身の方で、主にスマートシティ関係の取組への助言であったり、DXビジョンが来年度中間見直しを控えているので、どのような整理をしたらよいかなどの助言をいただいている。週に2日程度の勤務である。

○岩月会長

本日の議題はすべて終了いたしました。

これをもちまして、令和4年度第3回行財政調査会を閉会いたします。

— 閉会 —