

令和4年度 第2回岡崎市行財政調査会 会議録	
開催日時	令和4年8月12日(金) 午前9時55分～午前11時10分
開催場所	岡崎市役所東庁舎5階 502号室
委員	出席者：岩月幹雄、太田敏子、中嶋拓、原田莉緒、播元公昭、三浦哲司、 宮澤会美香、米津眞 欠席者：中嶋有美子、松下康之
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
会議次第	議題 おかざきDXビジョンに基づく令和4年度の取組について その他
傍聴者	なし
議事要旨	<p style="text-align: center;">－ 開会 －</p> <p>議題 おかざきDXビジョンに基づく令和4年度の取組について</p> <p>基本方針① 「デジタルで便利になる市役所」 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"> ・ 行政窓口におけるキャッシュレス決済の実証実験 キャッシュレス決済の実証実験を大平支所、図書館交流プラザ及び動物総合センターで8月下旬頃から11月下旬頃まで実施すること。 ・ 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10月から導入する予定で進めていること。 <p>【各委員の主な質疑】</p> <p>○三浦委員 キャッシュレス決済の実証実験について、多くの市町村では既に住民票の交付などの窓口でiDやPayPayでの支払が進んでいるが、岡崎市ではそういったことは実施していないという理解でよいか。</p> <p>(事務局：水越) 現状では行っていない。</p> <p>○三浦委員 その第一歩として、図書館交流プラザの使用料などの支払にキャッシュレ</p>

ス決済を導入する実証実験を行い、その上で全庁的に導入するかどうかを検討するという理解でよいか。

(事務局：水越)
そのとおりである。

○三浦委員

証明書のオンライン交付サービスについて、課税証明、納税証明、所得証明が挙げられているが、この三つに絞った理由は。一般的には住民票などの方が利用頻度は高いのではないかと思うが、法的な制限があるのか。

(事務局：水越)

法的な制限があるということはない。この3種類を対象とした理由は、以前から税担当部門の要望を受けていたため、これを良い機会と捉えて、この分野からスタートしていこうということになった。

○三浦委員

これも検討次第では対象を拡大していくということか。

(事務局：水越)
そのとおりである。

(事務局：黒川)

住民票の関係では、コンビニ交付を行っている。

(事務局：水越)

似たようなサービスは他にもあるので、今後の展開を考えていきたい。

○三浦委員

既存の取組との兼ね合いを踏まえて検討していただきたい。

○米津委員

キャッシュレス決済の実証実験について、本格導入はどのくらいの時期になるのか。

(事務局：水越)

今回の実証実験は、予算要求の時期をはさんでいるので、それまでにある程度方向性が見えてきたら、早ければ来年度からの開始を目標に進めたいと考えている。

○米津委員

もう一点、りぶらの施設利用についてはオンラインで申し込みができる。使用料の支払もオンラインでできるとよいと思うが、そのあたりはどうか。

(事務局：水越)

施設予約に使用しているシステムは、県が主体となって県内自治体が共同で運用しており、機能については県が定めている。オンライン決済の導入に関しては、県のシステムが対応できていないといけないので、県の状況をふ

まえつつ検討していく必要があると思っている。

○播元委員

キャッシュレス決済の実証実験について、3つの施設を選定した理由と、優先度を伺いたい。

(事務局：水越)

3施設を選定した理由は、昨年度全庁的に実施したアンケートでこれらの部署が意欲を示したことと、支所であれば各種手数料、りぶらであれば施設の使用料、動物総合センターであれば予防接種料といったように費目を幅広く網羅できると考えたためである。

優先度については、想定としては、証明書や施設使用料など、こういった費目でキャッシュレス決済が使われやすいかを確認したうえで考えていきたい。また、キャッシュレス決済にもクレジットカードやQRコード、ICカードなど様々な種類があるが、その中でどれが使われやすいか、本格導入する際の仕様にも関わってくるため、結果を参考にしたい。

○三浦委員

証明書のオンライン交付について、交付申請はオンラインで出来るが、受取は窓口に行かなければならないのか。

(事務局：水越)

交付は郵送で行う。申請と決済をオンラインで行い、申請を受け取った所管課が証明書を郵送する。

○三浦委員

申請者は窓口に行く必要はないと。

(事務局：水越)

はい。

○岩月会長

キャッシュレス決済の実証実験について、3施設を選んだ理由は意欲等によるものだと聞いたが、キャッシュを扱う件数が多い順に行うという観点も重要ではないか。優先順位についても、先駆けてやっているところのデータを入手できれば、実証実験は簡易にしてなるべく早く本格導入することも可能ではないか。

(事務局：水越)

部署の選定については、他の施設にもいくつか打診をしたが、コロナ禍で人員が厳しく、調整がつかなかったという事情がある。支所については、他の6支所も全て同一の状況であるため、1箇所でも成果が出れば対象を広げやすい。また、現金を取り扱うという基本的な作業は、施設を越えて共通しているものであるため、全体への拡大を視野に入れた第一歩として今回の対象は妥当と考えている。

優先具合についても、全国的な傾向はあるが、実際の市民の方の利用状況を踏まえて判断できるといいと考えている。

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。

- デジタル化に向けた業務改善の推進
デジタル化を見据えた保育業務の業務改善に取り組むこと。7月に受託者が決定し、業務に着手したところであること。業務を棚卸しし、課題が見える化し、改善点についてデジタルを活用した解決策を検討すること。保育所入所申込みの電子申請や保育所入所振り分けのA Iを活用した負担軽減を図っていく予定であること。
- デジタル人材の育成
デジタル化推進の中心的役割を担うデジタルリーダーを6月に選任したこと。デジタルリーダーは、オンライン研修などを通じてデジタル技術に関する知識や業務改善手法を学び、デジタル推進課と一緒にやって行く改善に取り組んでいくこと。今年度から2年間の期間でデジタル庁へ職員を派遣しており、国での業務を通じて見識・知識を広げ、デジタル人材として成長することを期待していること。

【各委員の主な質疑】

○三浦委員

デジタル化に向けた業務改善について、ここで浮いたエネルギーはどこに使われるのか。慢性的な残業があってそれが改善するのか、あるいは別のところに費やすのか。

(事務局：水越)

保育課については、窓口系の部署であるので、デジタル化によって浮いた時間は市民対応の質の向上に費やすことを考えている。

○三浦委員

業務を効率化して生まれたエネルギーをどこへ振り分けるかという点は非常に重要な論点であるので、よく検討する必要があると思う。

次に、デジタル人材の育成について、研修をやるということだが、外から人材をヘッドハンティングするという検討は難しいか。現場レベルのプログラミングについては、研修でどこまで対応できるか疑問である。新規採用職員で新たな枠組みを作っていくなどの検討がされているかどうかお聞かせ願いたい。

最近だと、地域の防犯パトロールで、A Iが犯罪の発生率が高いところを調べて合理的なルートを作成してくれて、そこを回れば地域の人でも無駄なくパトロールができるといった例があるが、そういったことを行う場合、職員の力量が問われてくる。外部からプログラミングに長けた人材などを連れてくる話はあるか。

(事務局：水越)

市のシステムに関して、昔は職員がプログラムを書いて、システムを構築するということをしてきたが、現在は外部のパッケージシステムを利用している。プログラムの知識が必要な部分もあることは認識しているが、システムの業者と幅広くICTのコミュニケーションがとれるようなスキルが重要と考えている。デジタルリーダーについても、SEになる必要はなく、デジタルに関するリテラシーを高めることを目指している。外部からプログラム

に特化した職員を得るということは、あまり考えていない。

なお、外部から登用したCDO補佐官には俯瞰的な視点からデジタル化やICTの活用を支援してもらおうということを期待している。

○中嶋委員

基本方針2のデジタルでスマートになる行政について、この取組については、行財政改革推進計画の一環と理解している。市役所のネックな部分として、紙文化が残っているため、そこをデジタル化していく必要がある。ペーパーレスの取組については行財政改革推進計画でも特筆されており、公文書の電子化と併せて部署内のペーパーレスも進めていくということであるが、ペーパーレスに関する今後の取り組み状況について伺いたい。

(事務局：水越)

来年度に向けて文書管理システムの更新を進めているが、新システムには電子決裁の機能が付いているため、これまで意思決定手続のため使用していた紙は確実に減っていく。また、次の段階では財務会計システムの更新もある。こちらにも電子決裁の機能を盛り込む想定で進めており、決裁関係の紙は減っていくと考えている。

また、WEB会議が進んでおり、本市でも専用の端末を用意している。庁舎内の無線LANの設置による無線環境の整備も行っている。職員個人が使用するパソコンの持ち運びができるようになれば、会議資料をデータで配布することで、ペーパーレスにつながっていくと考える。今年度の取組としては、WEB会議などのペーパーレス対応を促進させるために、会議室に大型のディスプレイを設置して資料の共有がしやすい環境を整えていこうと考えている。

○宮澤委員

デジタル人材の育成について、デジタルリーダーと一般職員に対して研修を実施するに際して、学んだうえで何ができるようになるか、目標は設定しているか。

(事務局：水越)

具体的な数値目標はないが、デジタルリーダーについては、業務改善手法を学んで、自分の所属の業務の棚卸しや業務フロー作成などができるようになっていただき、その作業をしてもらいたい。そうして改善ポイントを見つけ、RPAによってパソコン上の作業を自動化するなどの業務の効率化を進めていくことを期待している。

一般職員にはDXに関する国の動きについて伝え、デジタル化がどういう方向で進んでいるのか知ってもらいたい。あとは最低限のデジタルリテラシーを高め、デジタルリーダーと協力しながら業務改善ができるようにしていきたいと考えている。

○宮澤委員

せっかく想定している目標があるなら、皆さんにそれを掲げて、そこに向かって皆で頑張っていくようにすれば、岡崎市職員の全体のレベルも上がっていくのではないかと思う。

○米津委員

保育業務の改善については、大切な第一歩だと思う。受託した業者が主体となってやっていくイメージだが、保育課や保育園も一緒になってやっていけないと思う。業者任せではなくて、職員や保育士の意見も吸い上げて、業務改善してほしい。やれといわれたからやって、ちょっと便利になったかな、くらいでは寂しい。保育の人も一緒になってやっていく雰囲気づくり、体制づくりをしてほしい。今後の一つの先進事例となっていくので、現場が協力して自分のものだという気持ちを持つことが大事だと思う。期待している。

○中嶋委員

デジタルでスマートになる行政というのは、大きな話だと思う。いきなり何か特定の分野についてデジタル化というのは難しい。デジタル人材の育成をしたら、まずは自分の周りのことをデジタル化してみようとか、先ほどのWEB会議の中でペーパーレス化していくとか、そういった少しずつの積み重ねが大事だと思う。

これは私の意見だが、もし可能であれば、例えば行財政調査会の日程の調整や資料の共有はメールでやりとりしているが、最近は便利なシステムが色々ある。今期が難しければ来期からでもいいので導入してほしい。資料についてもPDFで配布し、必要があれば印刷するなど、小さいところから少しずつ成功体験を増やしていくという取組もいいと思う。

○岩月会長

デジタルリーダーの年齢はどれくらいか。

(事務局：水越)

職位的には係長や主査で、30代中盤から40代前半くらいである。

○岩月会長

デジタルリーダーが集まる会議や情報共有の機会は設けられているか。

(事務局：水越)

6月の選任後にはキックオフセミナーを開催した。秋には中間のフォローアップ研修を予定している。最後は2月ぐらいに今年度の取り組みについて総括する。

また、庁内のグループウェアに電子会議室を設け、デジタルリーダーが相互に情報交換やデジタル化の事例を共有できるようにしている。

○岩月会長

私も会社でDXを進めているが、情報が部署ごとに分断されている。下から上の人間にあがってきて、それから横の部署に展開され、また下りていって、加工されていく。これを縦のところから、一気に課をまたぐのをやめて、情報を共有化して仕事を変革していくことが求められる。デジタルリーダーが、課をまたがないで「一体この仕事はどういうふうにとったら一番理想的なのか」というあるべき姿、要するに人がやるのではなく、主語を人間ではなくて情報として考えた時に、どういうふうに加工作って出ていくのかということを考えてもらえるような人たちになるといい。

もう一つ、うちの会社にも当てはまることだが、課長・部長がそういうこ

とに力を入れてやらなくてもいいという雰囲気があり、私たちは邪魔だけはしないでくれという話をしている。そういうリーダーと既存の業務の組織との兼ね合いもあるので、デジタルリーダーがモチベーションを高く持って積極的に進めていけるようにする環境づくりも非常に重要である。

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講習会の実施
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。
- ・ 町内会活動のデジタル化の支援
市内全町内会に対しデジタル活用の希望調査を行ったところ、84町内会から希望があったこと。このうち5町内会をモデル町内会に選定し、町内会活動に使えるデジタルツールを試行導入するなどの取組を行う予定であること。
- ・ 先進的技術による地域の課題解決に向けて
高齢化の進む団地における買物や医療へのアクセスに係る移動支援の可能性について調査を行っていること。

【各委員の主な質疑】

○三浦委員

町内会活動のデジタル化支援について、地域社会のDX化は、総務省の研究会でも軸の一つとしてされており、重要なポイントであると思っている。前提としてお尋ねしたいが、デジタル化の担当課として町内会に対する認識はどのようなものか。町内会には全国的にも加入率の低下や担い手の高齢化などの問題があるが、岡崎市役所としては、町内会に仕事を下請けさせることが前提にあるということか。市の仕事の下請けを続けさせながら、町内会活動のDX化というのはどういう認識なのか。

(事務局：黒川)

現状でも市から町内会にお願いしていることは沢山あるが、これをさらに増やそうとは考えていない。定年延長もあり、今は60代でも働くのが当たり前になっている。町内会活動の主力であった年代が、現役として仕事を続けるとなると、町内会の活動ができなくなる。私たちが取り組もうとしているのは、デジタル技術の活用により町内会活動の負担を軽減させて、町内会の運営を継続してもらうことである。

○三浦委員

岡崎市の町内会加入率はどれくらいか。また、10年当たりの加入率の推移がどうなっているか。

(事務局：黒川)

よそに比べると高いと聞いているが、把握していない。

○三浦委員

そういったところを把握せずにDXと言っても、先ほどの保育業務の現場

の方々の事情を汲まず、というのと一緒だと思う。前のめりに市役所がDXを進めようにも、地域が使いこなすという話と乖離が出てくると思う。

(事務局：山内)

町内会加入率は、90%くらいであると記憶している。

○三浦委員

町内会の現状として、加入するが参加せず、というのが基本であるので、そのあたりをどうしていくのが課題である。

○米津委員

私も総代をやっているが、たとえばワンルームマンションでは、管理会社を通じて一括加入しており、市政だよりは配布できるが、回覧は回せないといった状況がある。そういう人たちは町内の行事には無関心である。若い人はそういうところにいる。活動に協力するのはかなりの高齢者である。町内会の役員間でデジタル化したいと思っているが、中には携帯電話をもたないと決めている方もいる。スマホを持っている人は一括で情報を配信して、日程調整もできるが、そういう人がいると電話や手紙で伝える状況である。デジタル化の取組に手を挙げたくても、うちの町内会を含め、実際やれない町内会もあると思う。確かに有効な手段ではあるが、なかなか難しいという感想を持っている。

(事務局：黒川)

委員ご指摘のとおりで、希望調査でもそのような意見が多数見られた。キャッシュレスやオンライン申請でもそうであるが、現金での支払や紙申請がなくなることはないの、すべてデジタルにとはならない。今後どうしていくか、時代の流れもあるが、考えていかなければならない。

○宮澤委員

町内会について、難しさもあると思うが、できるところから少しずつ始めていくという点では、電子回覧板はとても良いと思う。私は一昨年組長をやっていたが、今よりもコロナについて未知の状況だった時に、一番危険のある高齢者がいるお宅に、みんなが使った回覧板を届けて回してもらうことに違和感を覚えたが、そうせざるをえなかった。是非できるところから進めてもらいたい。

5地区のモデル町内会はどういう視点で選定していくのか。同じ受け入れ態勢の町内会がいくつもあったときは、臨機応変に数を増やすのか。

(事務局：黒川)

84町内会は、デジタル化に興味を示して手を挙げてくださったところである。現在聞き取りをしているところで、総代に対してアンケートを行っているの、他の役員も含めてやってみようと思ってくれているのかはわからない。また、総代も交代していく。町内会全体としてデジタル化に取り組む意欲が高いかどうかを確認している。

視点については、回覧板を一例として挙げたが、他にも通信環境を良くしたい、システムを導入したいなどの要望を伺い、バリエーションを広げたいと思っている。全部の町内会で同じことをやってもしょうがないので、バリエーションに応じて5地区を選定したいと考えている。また、地域によって

も事情が違ってくると思うので、それも参考にしたい。

○三浦委員

今の話は、町内会の運営そのものをどうするかというものだと捉えているが、行政と町内会の関係をどうするかという論点もある。町内会に対して岡崎市行政として色々な仕事を委ねている現実もある中で、その部分を効率化しなかったら、いつまでも町内会の仕事は合理化が達成できない。岡崎市が町内会にお願いしている仕事のDX化を検討しなければ、目指すような方向性にならないと思う。その部分も含めて検討を進めていただきたい。

○岩月会長

自分も4月から副総代をやっている。市政だよりなどの配布は、組長にお願いできるが、赤十字のお金を集めるなど、レスポンスを得てまとめて振り込むとか、そういう作業が大変である。自分の意見を持っていたり、思う時間に行っても居ないなど、とても面倒くさいと思った。何かを配るのに対して、集めるというのは10倍以上大変だと実感した。そういうところをデジタルで解決できればいいと思う。

○中嶋委員

先進的技術による地域の課題解決について、現状対応ができそうなものについて、これ以外で検討しているものがあれば、教えて欲しい。

(事務局：黒川)

今は移動支援だけである。

○中嶋委員

新聞に、ドローンをもっと活用するために、有人地帯での目視外飛行が可能となるような記事が載っていた。これも地域の課題解決につながるかもしれないと思い、お尋ねしてみた。先進的技術による地域の課題解決については、個人的に期待をしている。

○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。

○太田委員

町内会活動のデジタル化支援について、チラシを配るというのはできるが、金銭の徴収、それも全員に行くならまだいいが、神社の関係など、対象が限られる場合は、それを言わなければならない。誰が徴収するのか決めるところから始まり、三段階ぐらい手間がある。そこらへんをどういう風にしていくのか。

(事務局：黒川)

町内会へは市からお願いしていることも沢山あるが、それ以外にも神社、子ども会、学校、PTAなどの色々な属性の受け皿になってもらっている。一つモデルができれば、汎用的な考えが持てると思う。やれるところからやってみたい。

○岩月会長

自分の町内会は手を挙げなかったが、手を挙げた 84 町内会に期待したい。

○三浦委員

全国的に、徴収に関して、会長さんがシステムに長けている人であれば、色々な枠組みを作って、さらに新興住宅地で皆さんがそういうものに慣れていけばクレジット化もできている。色々な立場の方々がいるなかで一律に行うことの難しさがある。

○原田委員

高齢者向けのスマートフォン講習会というのがあったが、Z世代に関してもスマートフォンやパソコンの危険性を理解出来ていない人もいると思うので、若者向けのそういう活動があっても良いと思う。

デジタル人材の育成について、30代・40代が研修を活用しているということだが、若い世代はパソコンに抵抗が無い方が多いと思うので、若い人でも研修をやった方がいいと思う。

○岩月会長

全体を通じた質問になるが、内閣が変わり、デジタル担当大臣に河野太郎氏が任命された。河野氏は行政改革相として、脱ハンコを押し進めた方である。税や住民基本台帳など主要 20 業務を対象に、仕事の進め方や指標を統一し、バラバラだった行政システムを 2025 年までに政府のクラウドに移行するという記事があった。先ほども職員をデジタル庁に出すという話があったが、教育ではなく、国の取り組みの情報がそのままこちらにくるようなパイプをお持ちなのか、流れてくるのか、今の実態を教えてください。

(事務局：水越)

デジタル庁に派遣した職員は主査級の若い職員だが、業務の中に組み込まれているところがあり、大きな潮流をダイレクトにというのは難しい部分がある。そういったところは CDO 補佐官に期待している。

○岩月会長

国の方向性を認識してそれに合った形で進めるのが一番効率的だと思うので、是非お願いしたい。

その他 岡崎市ひとり親家庭支援のLINEアカウント開設について

資料に基づいて事務局から次のとおり説明。

- ・ ひとり親家庭向けの支援情報をプッシュ型で配信するLINEアカウントを開設し、6月20日からサービスが開始されていること。

○岩月会長

やはりこういう人こそ忙しくて情報を取りにいけないと思う。知らなくて損をした、こういうことがあるのか、というのを後から気付くことが無いように、プッシュ型で連絡してもらえるのはいいことだと思う。色々な項目でやってもらいたい。

○ 三浦委員

チャットボットのようなものか。

(事務局：光田)

チャットボットではなく、市から一方的に情報を発信するものである。

○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2回行財政調査会を閉会いたします。

－ 閉会 －