

令和4年12月21日

三鷹市議会議長 土 屋 けんいち 様

総務委員長 高 谷 真一郎

総務委員会管外視察結果報告書

本委員会は、令和4年度管外視察を下記のとおり実施したので報告いたします。

記

1 視察期日

令和4年10月6日（木）

2 視察先

四日市市（三重県）※オンライン視察

3 視察項目

(1) 四日市市情報化実行計画（四日市市）

本市では、情報化分野における個別計画として、平成24年に「三鷹市地域情報化プラン2022」を策定した。また、令和2年には「みらいを創る三鷹デジタル社会ビジョン」を策定し、将来的には自治体職員の減少も見込まれ、多様化・複雑化する地域課題に対応するため、デジタル技術を活用した変革（DX）を推進することとしている。

令和4年度の取組としては、本年度策定した「スマートシティ三鷹（仮称）の実現に向けた基本方針」に基づき、実装事業として「各種申請等におけるオンライン手続きの導入に向けたデジタル技術の活用」や実証実験として「ケアネットのサロン等において、職員等がロボットを通じて参加するなど遠隔地からのコミュニケーション支援」、「AIによるデータ収集基盤を活用したSNSやコミュニケーションツール上の市民意見の分析・定量化によるEBPM（データに基づく政策立案）の推進」などを行うとともに、デジタル人財の育成に向けた職員研修等を予定しているところである。

そこで、本市議会としても、デジタル技術を地域課題の解決に活用し、持続可能な都市を形成する「スマートシティ」の実現に向けた取組の参考とするため、先進事例の視察を行った。

4 出席委員等

(1) 総務委員

高谷真一郎、伊東 光則、寺井 均、池田 有也、野村 羊子、
栗原けんじ

(2) 市長部局職員

企画部長 石坂 和也

四日市市情報化実行計画

1 四日市市情報化実行計画策定の経緯

四日市市においては、令和2年度から10年間を計画期間とする「四日市市総合計画」において、人口減少社会に伴う職員数の減少に備えるため、AI（人工知能）・RPA（ロボットによる自動化）などの最先端技術を活用した職員の業務効率の向上や官民データの公開により、新たなビジネスの創出などを促し、様々な地域課題を解決することを目指した「スマート自治体の実現」を掲げている。

そのような中、市議会からは、「スマート自治体の実現」において市民サービスの利便性向上に向けて行政手続のオンライン化やデジタルデバインド対策などの施策を具体的にどのように行っていくのかロードマップを示してほしいとの要望があった。一方、国においては、新型コロナウイルス感染症対応において国・地方公共団体の情報システムや業務プロセスがばらばらであるため、地域・組織間で横断的なデータの活用が十分にできていないことなど、様々な課題が明らかになってきたことから、令和2年12月に「自治体DX推進計画」を公表し、デジタル社会の構築に向けた取組を全自治体において着実に進めていく方針を示したところである。

このようなことから、四日市市においても令和3年度に「スマート自治体の実現」のアクションプランであり、かつ、国の「自治体DX推進計画」と歩調を合わせた市独自の計画である四日市市情報化実行計画を策定することとした。

2 四日市市情報化実行計画の概要

四日市市情報化実行計画は、令和4年度から令和7年度までの4年間を計画期間とし、国が平成28年に施行した「官民データ活用推進基本法」に定められた「市町村官民データ活用推進計画の策定が努力義務」に位置づけており、主に行政のデジタル化に特化した計画となっている。

計画の構成としては、基本方針を4つ定め、その基本方針に基づいた8つの個別施策を設けている。

なお、計画を着実に推進するためには、推進体制の整備が必要であり、新たに「四日市市情報化実行計画推進部会」を設置し、月次で進捗を確認することとしている。

(1) 基本方針

国及び県の動向、市の現状、課題を踏まえ、本計画に関する施策については、「くらしの利便性を向上させた利用者中心の市民サービスの実現」、「行政の生産性の向上、新しい働き方の実現」、「ICT施策全体の最適化による

安全・安心の実現」及び「必要な情報を必要なときに容易にアクセスできるデータ利活用社会の実現」の4つの取組を柱とし、それぞれの柱に係る基本的な方針は次のとおりである。

ア 暮らしの利便性を向上させた利用者中心の市民サービスの実現

デジタルを有効に活用し、市民ファーストな行政サービスや情報格差を解消し、「誰一人取り残さない、人に優しいデジタル化」を実現し、市民にとって便利で、使いやすい行政を目指します。

イ 行政の生産性の向上、新しい働き方の実現

AI・RPA等のデジタルを活用し、業務の生産性を向上するとともに、テレワークなどのデジタル・ワークスタイルを通じて、職員の新しい働き方の実現を目指します。

ウ ICT施策全体の最適化による安全・安心の実現

デジタル施策を支えるため、利便性とセキュリティ対策を確保したサービスの利用等による最適化を実現することで、デジタルの安全・安心な活用を目指します。

エ 必要な情報を必要なときに容易にアクセスできるデータ利活用社会の実現

市と市民・企業等が官民データを容易に利活用することができ、地域課題への対応を連携して分析・解決できる環境を整備することで、市民サービスの向上や地域経済の活性化を目指します。

(2) 基本方針に基づく施策の構成図





【四日市市情報化実行計画から抜粋】

3 四日市市情報化実行計画推進に係る取組

当該計画に掲げた8つの個別施策について、現時点における具体的な取組状況は以下のとおりである。

(1) 行政手続のオンライン化

ア 4年間で224の行政手続を順次オンライン化していく予定であり、令和4年度は優先度の高い15手続のオンライン化を行う。

イ 行政手続の申請システムは、国のマイナポータルとは別に、令和4年度に汎用電子申請システムを導入する。

ウ マイナンバーカードを活用した本人確認やキャッシュレスの実証実験を令和4年度に行い、令和5年度からの本格運用を目指す。

(2) デジタルデバイド対策

ア デジタル機器に不慣れな人へデジタル機器の操作研修などの各種教室を開催することとし、令和4年度は携帯ショップなどと連携し、試行的に教室を開催する。

イ デジタル機器の操作方法などを支援する地域のサポート人材の育成メニューを検討する。

ウ オンライン申請が増加する前に、窓口職員へのサポート体制の整備を行う。

(3) AI・RPA等の更なる利用推進

ア 音声のテキスト変換（議事録作成）、AI-OCR、RPAの庁内での横展開を行う。

イ AIチャットボットなどの新たな業務効率化ツールの導入を検討する。

ウ RPAの維持管理を外部委託する体制の整備を行う。

(4) テレワークの推進

ア テレワーク（J-LISの無料システムを活用）の試行職員を拡大する。

イ コミュニケーションツール（LINEよりLogoチャット）の活用を推進する。

ウ フリーアドレス化に向けた庁内LANの無線化の整備を順次行う。

(5) 情報システムの最適化

ア 福祉系システムの更新（ベンダーの標準パッケージ化）を令和5年10月に行う。

イ 国の標準仕様に準拠したシステムの導入に向けた調査及び段取り調整を行う。

ウ 国のガバメントクラウドへの移行タイミングを検討する。

(6) 情報セキュリティ対策

ア 情報セキュリティ研修を行い、職員のスキルの向上を図る。

イ 国のガイドラインの改定に基づき、本市の情報セキュリティポリシーの見直しを行う。

ウ 主な情報システムを取り扱っている所属に対して内部監査を行う。

エ インターネットからのサイバー攻撃などを防ぐため、強固なセキュリティ対策を行う。

(7) デジタル人材の育成

ア 今年度にデジタル人材育成計画（令和5年度から3年間の予定）の策定を行う。

イ デジタル人材育成計画に基づき、来年度からデジタル人材の研修を開始する。

(8) 官民データの利活用推進

ア 官民データを蓄積する「データプラットフォーム」を構築する。

イ 地域課題を解決するアプリ開発に向けたルール整備を行う。

ウ 四日市市公式LINEアカウントの提供サービスを充実し、友達登録の促進を図る。

エ EBPM（証拠に基づく政策立案）の導入に向けた調査・研究を行う。

4 今後のスケジュール

当該計画は、今年度から令和7年度までの4年間に渡る計画であり、それぞれの年度に達成すべき成果目標を定め、実施されるものである。

個別施策名		令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度	
1 行政手続のオンライン化						
1-1	行政手続のオンライン化	システム導入				
		優先度：高 本人認証・決済方法の検討	優先度：中	優先度：低のオンライン化		
1-2	電子申請システム及びびったりサービス等と業務システムの連携	調査・検討	調達・システム改修	本稼働・維持管理		
2 デジタルデバインド対策						
2-1	デジタル機器に不慣れな方向向けの教室の開催及びサポート人材の育成	研修の開催	研修の開催	研修の開催	研修の開催	
		育成方法の検討		サポート人材の育成		
2-2	電子申請の導入に向けた市民及び窓口職員へのサポート体制の整備	研修の開催	研修の開催	研修の開催	研修の開催	
		体制構築 試行		サポート体制の維持管理		
3 AI・RPA等の更なる利用推進						
3-1	AI・RPA、音声テキスト化工具等の活用	調査	調査	調査	調査	
		評価	評価	評価	評価	
		R3選定分の導入	R4選定分の導入	R5選定分の導入	R6選定分の導入	
3-2	RPAの管理体制の整備	整備 試行		維持管理・改善		
4 テレワークの推進						
4-1	テレワークの推進	基盤拡大・横展開		利用拡大		
		検討・実証実験		コミュニケーションツール導入・維持管理		
4-2	庁舎内LANの無線化	一部導入		拡大		
5 情報システムの最適化						
5-1	情報システムの最適化（標準化・共通化対応）	最適化更新（三次開発分）				
			標準化・共通化調査	検討・調達	構築・導入	
5-2	クラウド（ガバメントクラウド等）活用に関する方針の検討	クラウド活用調査・方針検討		機能検討・調達	活用	
6 情報セキュリティ対策						
6-1	情報セキュリティ研修、訓練等の実施による職員の意識・スキル向上	研修・訓練の開催	研修・訓練の開催	研修・訓練の開催	研修・訓練の開催	
		外部研修の受講	外部研修の受講	外部研修の受講	外部研修の受講	
6-2	情報セキュリティポリシーの見直し	見直し実施	見直し実施	見直し実施	見直し実施	
6-3	情報セキュリティ監査の実施	計画 監査	計画 監査	計画 監査	計画 監査	
		自己点検（年2回）	自己点検（年2回）	自己点検（年2回）	自己点検（年2回）	
6-4	情報セキュリティインフラの整備	EDR等検討・調達	導入	維持管理		
		暫定対応		新サーバ室の設計・改修・運用		
7 デジタル人材の育成						
7-1	デジタル人材育成に向けた計画策定及び研修の実施	育成計画策定 研修実施	研修実施	研修実施	研修実施	
8 官民データの利活用推進						
8-1	市保有データ等のオープン化に向けた整備	調査 計画策定			調査	
			公開用データの作成			
8-2	地域・行政課題解決のためのアプリの構築	調査 設計・構築・導入		データ公開		
		課題洗い出し	解決策の募集	実証実験等	アプリ本格導入	
8-3	証拠に基づく政策立案（EBPM）のための庁内データベース等の整備	調査・研究・調達				
			格納データの整備		設計・構築・導入 データ活用	

【四日市市情報化実行計画から抜粋】

5 課題

今年度からスタートし、半年経過した現時点において明確になってきた課題については、以下のとおりである。

(1) 行政手続のオンライン化

ア 現在の紙による申請様式をそのまま電子化するのではなく、同じ項目を入力させないようにするなど、不要な申請（行政手続）は削除するなどの見直しが必要である。

イ オンライン申請で受け取った電子データを紙に印刷しては非効率であるため、庁内でいかに効率よく事務処理に使っていくかを検討し、必要に応じて業務フローの見直しが必要である。

(2) デジタルデバイド対策

ア デジタル機器に不慣れな人が、身近で気軽に研修に参加できる教室の開催手段を検討する。

イ 身近な人（地域）のデジタルサポート人材の育成メニューを検討する。

ウ 窓口職員が市民からの問合せ対応ができるように、職員向けのサポート体制の整備が必要である。

(3) A I ・ R P A等の更なる利用推進

ア 会議録作成には録音データの精度に影響されるため、I C T戦略課で高性能マイクなどを調達し、原課に貸し出すなどの運用ルールの整備が必要である。

イ R P Aに興味のある職員が自らシナリオを作成できるような研修を開催し、シナリオ作成が難しい事務処理については、外部委託（I C T戦略課が取りまとめ）を推奨し、シナリオ作成が属人化しないように維持管理の運用ルールの整備が必要である。

(4) テレワークの推進

ア コロナ感染時の用途にこだわらず、規則の改定を行うことにより、すべての職員がテレワークを体験し、新たな働き方の研究を行う。

イ 自宅の職員とどのようにコミュニケーションを行うのが課題であり、L o g oチャットのようなコミュニケーションツールやZ o o mなどを活用した画面での対話で実験を行う（テレワーク勤務中の職員に電話の取次ぎをどのように行うのかなど）。

ウ テレワークにはペーパーレス化の推進が欠かせないため、ペーパーレス化を推進するとともに庁内の無線L A N化により、会議室にパソコンを持ち込み、ペーパーレス会議を行うなど、将来的にはフリーアドレス化を視野に入れたパソコン運用の検討が必要である。

(5) 情報システムの最適化

ア 国が示す情報システムの標準仕様に準拠した20業務のシステム移行を令和7年度末までに完了させるスケジュールは、非常にタイトであり、特に四日市市は令和5年10月に福祉系システムを刷新することから、コストや新システムに移行する膨大な手間などを踏まえると、福祉系システムの移行を令和7年度末までに完了させることは難しい。

(6) 情報セキュリティ対策

ア 職員の情報セキュリティに対する意識づけを行う研修メニューの検討が必要である。

イ 国が推奨するインターネット分離環境の見直しを検討する。

(7) デジタル人材の育成

ア 職員をどのようにデジタル人材として育成していくのか（階層、ICT戦略課職員独自）。

イ デジタル人材の育成には、継続した研修などが必要である。

ウ デジタル活用に関する一般職員の意識改革はもとより、管理職の意識改革をどのように行っていくかが重要である。

(8) 官民データの利活用推進

ア 庁内で保有する行政データの棚卸しを行い、公開可能なデータの整備が必要である。

イ 今年度に構築する「データプラットフォーム」のデータを利活用した地域課題の解決に向けたアプリ開発を企業に積極的に携わってもらえるような仕組みづくりが必要である。

ウ 四日市市公式LINEアカウントなどを活用し、市民ニーズに合致した行政からの情報発信（プッシュ型）ができる仕組みの研究が必要である。

◎ 主な質疑

- ・ R P Aに係る管理体制の整備と情報セキュリティ対策について
- ・ 行政手続のオンライン化とデジタル人材の育成について
- ・ 官民データの利活用推進と災害発生時におけるBCPについて
- ・ 行政の生産性の向上、新しい働き方の実現に係る課題について
- ・ 高齢者等へのデジタルデバインド対策について

◎ 主な提供資料

- ・ 四日市市情報化実行計画
- ・ 四日市市情報化実行計画（概要版）
- ・ 四日市市情報化実行計画の取り組みについて

〔最後に〕

以上、調査事項について資料等による説明、各委員の質疑等によって判明したことを含め、視察の概要を記した。

なお、視察項目の設定に当たっては、前述のとおり本市における現在の行政課題等を念頭に行ったものである。

また、視察時間を有効に活用するため、事前に視察項目に関する資料を収集し、本市事業との比較、検討を行った上で視察に臨んだ。

本委員会は、これらの成果を今後の委員会活動はもとより、市行政に反映させていくことを確認し、管外視察の結果報告とする。