

## 企画建設常任委員会 摘 録

1. 開 催 日 令和5年12月18日(月) 第3委員会室
2. 出席委員 吉川遂也委員長 藤原洋二副委員長 堀井秀昭 徳永泰臣 近藤久子 政野太  
松本みのり
3. 欠席委員 なし
4. 事務局職員 横山和昭議会事務局議事調査係長
5. 説明員 田部伸宏企画振興部企画課長 俵啓介企画振興部企画課デジタル推進係長
6. 委員外議員 なし
7. 傍 聴 者 なし
8. 会議に付した事件
  - 1 自治体DX及び地域社会のデジタル化推進について
  - 2 行政視察について
  - 3 閉会中の継続調査について

-----  
午後1時16分 開 議

○吉川遂也委員長 ただいまから企画建設常任委員会を開会いたします。傍聴、録音、写真撮影、録画を許可いたします。

### 1 自治体DX及び地域社会のデジタル化推進について

○吉川遂也副委員長 本日、協議事項2点ございまして、1点目、自治体DX及び地域社会のデジタル化推進について。本委員会の継続調査項目に挙げております事項について、企画課をお呼びし、現在の状況についてのお話をお伺いしたいと思っています。2点目、予定しております行政視察の内容について審議をお願いしたいと思います。では1点目、自治体DX及び地域社会のデジタル化推進について、企画課から現在の状況について説明を求めたいと思います。課長。

○田部伸宏企画課長 それでは事前にお配りしております資料に基づいて説明させていただきたいと思っています。令和4年度の事業につきましては決算の資料、令和5年度につきましては当初予算の説明資料での説明になりますけれども、よろしくお伺いしたいと思います。それでは資料のまず1ページ目からごらんいただければと思いますが、4年度につきましては、皆さん御承知のことだと思っておりますので、簡単に説明させていただければと思います。令和4年度につきましては、いわゆる活用推進の部分については企画課、従前のシステム関係でありますとかデジタルインフラの関係につきましては管財課で事業を実施しております。まず、企画推進事業ということで企画課が受け持った部分について、主に話をさせていただきますが、1番(2)地域情報化の推進ということで、地域情報化計画の進捗管理を行っております。4年度までに実施しております主な事業につきましてはごらんの表のとおりでございます。まだまだ黎明期にあつたと考えております。3番の行政管理事業につきましては、一部行政管理課がこれまで事務を受け持っております。令和2年度から順次、試行導入を

しておりました、4年度では放課後児童クラブ、それから消防団の支払業務、さらに従前より導入しておりました国保介護の事務でありますとか固定資産税業務について、RPAを運用いたしております。放課後児童クラブ等では、121時間かかっていたものが20時間になったという効果も上げているところでございます。2ページ目に移りまして住民告知放送事業につきましては、関係する告知放送の機器の更新、その下5番の行政情報処理事業につきましては、いわゆるシステムの運用管理といったところを主に行っております。3ページに移っていただき6番イントラネット管理事業につきましても、合併前に設備いたしましたe-しょうばらネット光ケーブルに関する維持更新等について、こうした事業を行っております。7番の情報格差是正につきましては、光情報網を使ったフリーWi-Fi等の運用。それから4ページに移りまして、携帯電話の不感エリアということで、以前、市が設置をいたしております携帯電話基地局の保守管理、さらにはテレビ中継局の維持事業についてこうした取り組みをしております。続きまして5ページからですが、これは今年度行っている事業でございますが、少し詳しく現在の状況等を踏まえてお話をさせていただきたいと思っております。まず表の一番上、事業名01でございます。行政情報処理事業でございますが、これは先ほど申しましたとおり、職員が日々、業務に利用しておりますシステム関係の保守管理等の事業になります。今年度一つ改善をしたもので言いますと、職員が日々使っているパソコンでの外部とのやりとり、インターネットだったりメールだったり、いわゆるLGWAN系とインターネット系を切り離している壁があります。これは総務省の方針もございまして、我々がパソコンを使っている中には三つの世界があります。一つは、いわゆるマイナンバー系という住民基本台帳の業務、これと行政事務情報系。我々が通常資料をつくったり、財務会計を使ったりしている世界。三つ目がいわゆるインターネットと。この三つの世界を分けましょうということで、従前より3層分離という形で、この三つはきっちり壁ができていく状況になっております。特に情報系、通常使っている世界とインターネット、情報を収集したりする世界のところには壁があるのですが、例えば外部とメールで資料等をやりとりする場合があります。業者さんだったり、他の自治体だったり。そうした場合に、そこで手に入れた資料をこちらの情報系に移替えたり、逆のこともあるのですけれども、そのときには無害化といういわゆるフィルターを通して、例えばウイルスが入っていないか、変なマクロ、仕組みが組み込まれていないかをチェックするシステムがあります。これがことし更新を迎えておまして、この10月に新しい仕組みを導入しました。それまで何年も前の仕組みを導入しておりましたので、職員には使い勝手が悪い仕組みになっていたのですけれども、これを高速化、さらには手続を簡略化といいますか、きちんとセキュリティを担保しながらも扱いやすいシステムに更新をいたしまして、作業効率が上がっていることがございます。これは各課、それぞれの職員からも使い勝手がよくなった、かつ安全性も上がったということで、非常に効果が出ているのではないかと考えております。それから二つ目、イントラネット管理事業につきましては、先ほど申しましたとおり、イントラネットの光回線の活用ということで、これまでも委員会を含めて今後の活用も提起をいただいているところでございます。その際にもお話をさせてもらいましたが、撤去にも相当な費用がかかると。それから光ケーブルのいわゆる耐用年数も、実際には想定していたよりももう少し年数が長くもつであろうということもありまして、現在では、光e-しょうばらネットについては、活用をできるところまでやっつけよう。既に民間企業にも配線を貸しているという状況もございますので、時代の趨勢を見ながら、今後のことについては継続して検討していきたいという状況でございます。3番目の情報格差是正事業でございますが、携帯基地局

の運用につきましては必要な維持管理、今年度については進入路の工事を実施しております。アクセスポイント、比和の中継局についても今年度特に比和は予算額が多いのですが、これは工事関係がありましたので突出しております。来年度からは平生の運用となろうかと思っております。そして5番デジタル化推進事業ですが、ここが企画課、特にデジタル推進係ができてからしっかり取り組んでいる事業になります。まず1番、本庁舎ネットワークWi-Fi化事業ということで、これも何度もお話をさせてもらっておりますが、先ほど言った三つの世界のうち、私たちが通常業務をしている財務会計だったり、書類をつくったりしている世界のネットワークをWi-Fi化して、効率的に業務が進められるようにしようとするものでございます。あとインターネット系も一緒にWi-Fi化できるのですけれども、今年度については3階と4階、計画では来年度以降では残る階をWi-Fi化することになっております。ちょうど昨日一昨日に3階と4階の機器の設置がありまして、今朝から随時、各個人のパソコンの設定をしております。ケーブルがない状態で、3階4階であればどこへ行っても仕事ができるという感じになっております。これの何がいいかということなのですけれども、一つは協議等のときに自席のパソコンを持っていくことで、スムーズにペーパーレスで協議ができるということがあります。ことしは幸いにして大きなものはなかったのですが、平成30年災害のような大きな災害のときには、結局、防災対策室等へみんなが集まって、集中的に業務をすることになるのです。その際には今までは全部LAN配線を引いてパソコンを用意して、その準備だけでも相当な費用と人員を要していた。今後は、万が一災害が起きても迅速にそうした機器の持ち運びができる。それだけではなく通常の協議でもペーパーを介さずに、それぞれが同じ資料を見ながら対面で話もでき、チャットも使えば遠隔地でもできることがありまして、今後、これを進めていきたい。行く行くは、将来的な話ですけれども、いわゆるフリーアドレスという形で、執務室の整理整頓といいますか書類をきちんと整理して、執務スペースもゆったりとって、働き方の改善につなげていきたいという思いもこの中には込めております。それから2番目の業務上のチャットツールでございますが、これは御承知のとおりロゴチャットで、現在は出先機関の一部の職員を除いて全ての職員に個人アカウントを付して、いわゆる連絡であるとか資料の共有、また、それぞれのコミュニケーションで導入しております。これは令和4年度から試行導入いたしまして、導入してすぐに災害避難所が開設されて、そのときに非常に効果を発揮したと。それまでそれぞれの避難所の状況が全くわからなかったところが全て共有できる。避難所からの報告も随時電話でしていたものが、1分2分で全ての避難所と情報の共有ができた。非常にこれは使い勝手がいいということで、令和5年度から導入したものです。当初は、パソコンを起動したら自動で立ち上がるような仕組みになっていなかったもので、利用者も限定されていたのですが、途中でパソコンの起動と同時にこのチャットも立ち上がるように仕様を改善したところ、数字まで押さえていませんが利用率が高まっております。部署によっては、特に我々のところは副市長協議まではチャットできてるところもございますので、ペーパーレスには非常にこれは効果が高い。先ほど話をしたネットワークのWi-Fi化と組み合わせますと、効果がますます高まっていくのではないかと考えております。それから3番目のRPAにつきましては、これは先ほども申しましたとおり、これまで継続して導入しております。単純作業の自動化ということで、まだ5業務なのでもう少し広げる必要があると思っておりますが、今度はこれを一步進めて、今は業者委託でこのロボットを組んでもらって動かしている状況です。どうしてもそれはランニングコストがかかるので、本当はこういう自動化したものを入れれば効果は出るが、費用がまあまあかかるので

見送っているという事務作業がたくさんまだ庁舎の中に残っています。それをこういう大がかりなシステムを使って、すごく効果が出る場所はRPAに任せたいと思うのです。それ以外の細々とした、例えば台帳の管理であるとか会議室の共有であるとか、今もいろいろ仕組みをつくってやっていますが、費用を抑えて自分たちでそうした仕組みを構築していきたいということで、ローコードとかノーコードと呼ばれているシステムの導入を図っていききたい。RPAもやめるということではなくて、その適正を判断しながら、業者でしっかり組んでもらうもの、あとは自分たちでそうした仕組みをそんなに専門的な勉強をしなくても、感覚でつくれるのがノーコードやローコードの利点かと思っています。そうした仕組み、ソフトを導入して、自分たちでも作業効率を高めることができるような環境を進めていきたい。RPAと目的は同じだと思っていますので、そうしたことを進めていって効率化をはかっていきたい。これは既に研究も始めております。来年度の予算は未定ですが、進めていきたいと思っています。4番のタブレット端末につきましては、御承知のとおりでございます、チャットであるとかWi-Fiとは直接関係はないですが、そうしたものと組み合わせでペーパーレス化を進めていきたいと思っています。5番のその他の行政事務のデジタル化ということで、それぞれございますけれども、LINEにつきましては1,900人までいったのですかね。友達が思ったより正直伸びていないところありますが、例えばファンクラブとの連携であるとか学生との連携というところで、LINEはもう切っても切り離せないツールだと思っています。先ほどのノーコードのシステムなどともあわせて、例えばLINEで行政の手続きができる形のものを検討もずっとしてきたのですけれども、もう一步踏み込んでいきたいということで、今、それぞれ勉強している状況でございます。あとはマイナポータル、その他もろもろここに書いてあるとおり、事業を進めているところでございます。行政内部の事務効率化につきましてはなかなか目につかないところではありますが、ある程度、成果が上がりつつあると思っています。大きな予算も認めていただいて、年数はかかりますが、2カ年3カ年かけて効率化はだんだん進んできていると思います。一方、市民サービスのところで言いますと、国が主導で行っている、例えば26手続の電子申請でありますとか、先ほどのLINE等は他の団体と比較して、そんなに極端に遅れているとは思っておりません。それ以外で言いますと、ここまで2年度に渡り、国のデジタル田園都市国家構想交付金、1年目は推進交付金で2年目が交付金ですが、1年目では電子母子手帳の導入。これにつきましては、検診に来られる方の9割以上が既にスマホにこれをインストールして、事前に問診票を入れておられるという状況で、かなり浸透してきていると考えております。業務の改善につきましても、担当の保健医療課であるとか児童福祉課で、この母子モがきっかけとなってデジタルを活用した業務が進んでおります。ここが多分、一番庁内でそうした働き方といいますか、デジタル活用が進んでいる部署だと思っています。できればそうした成功事例を展開していくことで、さらにはこういう活用ができるということを先ほどのノーコードやシステムとあわせてみんなに知ってもらうことで、職員の意識も変えていきたいと考えております。今年度のデジタル田園は、補正予算でもお願いさせていただきましたけれども、GISの公開ということで、これも住民サービス、また事業者への情報の提供ということで進めておりますが、その裏には現場へ出ていく主に技師職員の業務改善。これまでは地図を紙に印刷して、それを持って行って、行ってみたら違っていたことがあって行ったり来たりがあったということなのです。市民向けと職員向けの公開する内容は違いますので、出先で職員向けの詳細なデータが入ったGISが現場で使えるということで、これについては1月からの実装になりますけれども、効果はある程度期待が

できるものかと思っています。それ以外の市民向けサービスにつきましても、様々研究をしていきたいと思っております。スマホ教室もこの間の一般質問でも少し出てきましたが、実際やってみてはいるのですけれども、満員になって困るところまでは正直ないところもあります。そこはもっと啓発をして、高齢者の方が高齢者を教えとか、若い高校生とか中学生が高齢者の方に教えるというきれいな話に持っていければ一番いいと思っておりますが、地道にそこは活用を広めていけるように、いろいろな施策をやっていきたくと思います。それ以外にも、いろいろなお声を多分お聞きになっていらっしゃると思います。デジタル化についても「もっと進めたほうがいい」とか「むしろにはちょっと早過ぎてわからん」とかいうことがあると思いますので、またそうした意見等をお聞かせいただければしっかりそれをつかんで、求められていることを着実に進めていきたくと思っております。説明は以上となります。

- 吉川遂也委員長      ただいま課長から説明をいただきました。ただいまの説明について質疑を求めたいと思っております。質問があればお願いします。松本委員。
- 松本みのり委員      来年度、県から専門人材の派遣を受けられることについてありましたけれども、その方にはどういった部分を担っていただく予定ですか。
- 吉川遂也委員長      課長。
- 田部伸宏企画課長      デジタル人材についてですが、先般の一般質問の市長答弁にありましたけれども、4年度から県から試行的に各市町へ様々な人材を派遣しますよということで、県で人材を確保していただいております。本市につきましては、来年度から1名受け入れたいと希望を出しております。事前に事務方のヒアリングまで進んでおまして、必ず大丈夫ですという答えはいただけていないのですけれども、本市としては、実務に近いところの方をお願いできればと思っております。それは一つとしては、令和7年度末までに控える標準化・共通化基幹システムの全国同じ仕様でやりましょうというのがありますが、これについても、それぞれ県でもそういう情報交換の場も持っております。県とはまた別に、同じ業者さんのシステムを使っている市町で集まっている情報交換しているのですけれども、そういうところでもいろいろな話を聞くのですが、国がまだ詳しくこういうものにしましょうというものをきっちり示せていない。示してはいるのですけれども、詰めきれていない。なかなか深いといえますか、専門性がやはり高いのです。ですので、現場に近いところで知識をしっかり持っておられる方がうちに来ていただければ、我々職員も非常に心強いかなと思っております。そうしたレベルの方をお願いできればと思っております。ただこれはこちらの希望です。
- 吉川遂也委員長      副委員長。
- 藤原洋二副委員長      先ほどまだ26業務の詳細について示されていないという状況も、9月の決算のときもお聞きしました。令和7年度までということは、国からは延期という情報は入っていないのか。
- 吉川遂也委員長      課長。
- 田部伸宏企画課長      現在のところは、全団体7年度末に原則、終わらせる。遅らせないと。予算措置もこの間出ていましたけれども、補正もつけたのできちんとやってくださいねという情報をいただいております。
- 吉川遂也委員長      副委員長。
- 藤原洋二副委員長      そういう状況もありますけれども、本市ではこういった情報化の流れの中で、企画課がメインで業務を推進していただいております。業務体制、先ほど質問にありましたデジタル人

材も含めて実務方を含めて、回りそうですか。企画課で令和6年度の人の張りつけを考えているという詳細な情報があればお願いしたい。

○吉川 遂也委員長 課長。

○田部 伸宏企画課長 組織機構の話にもなりますけれども、現在はそうした所属ごとの人員はまだ調整中です。なかなか回答が難しいところもあるのですが、確保ができる人員の中で必要な人材をきちんと人数も含めて、企画課だけではなく各部署で全体的に見て調整をしていきたい。その中では、業務は回ると思います。

○吉川 遂也委員長 近藤委員。

○近藤 久子委員 市民と語る会である会場に行きましたら、結構厳しい意見が出てきたのです。全てカード化をされたり、コロナ予防接種の受付も、ここに直接自分たちが電話をして、相手の声を聞いて、そして納得をしてということはあったのだけれども、なかなか難しいと。もちろん母子モの場合は皆さん若い方ですからスマホの利用も慣れていらっしやって、9割の方が使われて非常に評判がいいのです。ただし、庄原市の高齢化率を考えてみたときに、市民の何割の方が使いにくさを感じていらっしやるかなというところは、並行してやっていかないときつい面があるかなと思います。市民向けの教室はもちろんですけれども、啓発性、あなたたち覚えてこういうふうにやれということではなくて、こういうやり方もあるのですというソフトな言い方をされないといけないかなと。ある会場ですごく厳しい意見が出ましたよね、堀井さん。それも一人だけではなく。バーコードを見るだけでも頭痛がするのではないけれども、わかりにくさが行政の発信力とあいまって、やはりわかりやすく、市民が受け止めて対応していくことがないとしんどいかなと。もちろん年々わかっている人がふえてくることは確実かもしれませんが、デジタルについて行けない人、こういう情報について行けない人をつくるのはしんどいかなと。今、市民の意見をいろいろ知りたいとおっしゃっていたのですけれども、あれほど厳しく言われるとは実際思っていなかったものですから、柔らかい面、親切な面も持ち続ける必要があるのかと思いました。

○吉川 遂也委員長 課長。

○田部 伸宏企画課長 デジタルだけではないのですけれども、行政のそうした取り組みに対する受け止め方は、個人差があると思います。それは年齢にかかわらずだと思っていまして、我が家のことを言ってみて申し訳ないのですが、私の父と母は70代後半で同じ世代なのですが、父はもう全く駄目。母はLINEを使いこなす。同じような年代であっても、それぞれ受け止めは違うのかなと。国はきれいに誰1人取り残さない社会をデジタルでと事あるごとに言うのですが、先ほどおっしゃったように、どうしても取り残された感が出てくる方もいらっしやると思います。どういうアプローチをするのかというのは、これからいろいろ考えていきたいと思うのですが、おっしゃるようにできる人だけついてきてくださいという考え方は持っておりません。しっかり理解をいただけるように、我々がかみ砕いていかないといけないといけないということは、肝に銘じてやっていきたいと思っています。

○藤原 洋二副委員長 市民の意見を今、述べられましたけれども、庁舎内ですと市長、副市長。年齢からすると職員より高年齢。先ほど業務チャットで副市長まで協議はされているということですが、60代までと70近い年代となるとなかなか難しいと思います。両副市長も含めて、積極的にデジタルへの移行は考えていらっしやいますか。

○吉川 遂也委員長 課長。

○田部伸宏企画課長 世の移り変わりというのもやはりありますので、致し方ないと思っておられるところもあるのだと思います。それはもう世の流れと、やっていかないといけないことは、皆さん、その認識は一にされていると思います。

○吉川遂也委員長 徳永委員。

○徳永泰臣委員 私もその世代なので、大変痛いところもあるのですけれども、とにかくこれは周りの環境を整えて慣れていかないといけないのだらうと思うのです。その周りの環境というのが、広島市内に行ったらWi-Fiは大抵のところは入りますし、携帯が入らないところもない。庄原市に来たら、Wi-Fiも入らないような地域、庁舎も今そうですけれども、大変多い。そういう環境をまず整えないと。アジアの奥地に行っても、Wi-Fiはどこでも入るといえる環境があるのだと聞いた。そういう状況をつくらないと、それも進んでいかないとはいえないかと常々考えているのですが、どうでしょうか。

○吉川遂也委員長 課長。

○田部伸宏企画課長 都市部のWi-Fiの環境は公がつくったものもありますし、いわゆる集客の魅力向上ということで、民間の商業施設等が自前でかなり引いていらっしゃるのだらうと思っています。市の場合は公共施設のところはもちろん自前でやりますし、観光施設はWi-Fi化を進めておりますが、おっしゃるように全ての公共施設でできているのかと言えばそうでもないですし、本市のそうした民間の事業者さんに全部引いてくださいねというのは、なかなか難しいところがあると。おっしゃるように、世界標準で考えるとWi-Fiのない宿泊施設だったり観光施設だったりというのは、インバウンドとか本当に考えたら、そこはあつて当然の世界だと我々も認識をしております。国も全額ではないのですけれども、そうした観光施設だったり商業施設だったりというところに補助金を出して、幾分か自己資金もいるということで、そこに対して市がどのように支援ができるかを考えていくぐらいしか今のところはないかなと。ただ、おっしゃるように、もう将来的なことを見据えたときにどこまで皆さんで投資をしてもらって、そこを我々が〔聞き取り不能〕話ができるかは検討もしていけないといけないとは考えております。

○吉川遂也委員長 徳永委員。

○徳永泰臣委員 執行者には積極的にその必要性を感じてもらわないといけないと思いますので、利用の促進もお願いしたいと思います。

○吉川遂也委員長 政野委員。

○政野太委員 日本は世界的にはこの分野が随分遅れていると言われている。それは高齢化が問題なのではないかと思うのです。確かに取り残してはいけないというのは大前提なのですけれども、そもそもこれを進めなければいけない理由は、デジタル化をしないといけないという理由ではないはずなのです。いわゆる人口減少のその先を見据えたときに、デジタル化をしないと行政運営ができないというのが目的だったと思う。もちろん職員も市長も含めて、その目的をいま一度しっかり認識する必要があると思うのです。恐らく課長係長あたりはもっといろいろな先進的なDXの活用も頭の中に描いていらっしゃると思うのですけれども、それ全てができるものとは思いません。それを一歩でも進めるためには、もう一度、何のためにするのかという認識を僕ら議員もしなければいけませんし、市民の方にもそのことをわかっていただく必要があると思います。その上で、最終的にはいつまでもないのだけれども目標の設定も必要だと思し、その辺りはどう考えていますか。

○吉川遂也委員長 課長。

○田部伸宏企画課長 おっしゃるとおりかなと。デジタルデジタルと言っていますけれども、デジタルは本当に手段ですので、別にデジタル化したいわけではない。デジタルを使って皆さんの暮らしが便利に豊かになって、仕事も楽になってというのが目標なので、そこは常日頃から意識をするようにしています。目標は何なのかというところなのですが、おっしゃるように今、数的な目標は計画にはないです。28年につくった長計にはそうした記載はありません。地域情報化計画にあるかというところ、これもいつまでにこんなことができたらいなぐらいのレベルのまどめになっておりますので、そうしたものが無い。数値目標をどのようにするかは庁内でもまだまだ全然、議論をされていないところなのですが、見える形で何かお示しをするようなことを検討していきたい。我々もしっかり勉強して、おっしゃるものをつくっていかないといけないと思います。

○政野太委員 それがないとそもそも審査のしようがないというか、目標に向かってきちんと推進されているのかというのが一つの指針だと思いますので、ぜひとも何らかの設定を。例えば、職員数が将来的にどうなっていくのかとか、そのためにこういう技術が活用されるとか、そういう数値が要るのではないかと思います。検討してください。それともう1点、各課でどのような調整をしてこのDX化に取り組んでいこうと思っているのか。前にも課長には1回言ったことがありますけれども、例えば税務課あたりで税務署のデータをそのままいただいて、住民税等々に反映されるいろいろなシステムがあると思うのです。一部ではDX化ができている自治体もあるし、そういう情報が各課でどうやりとりをされているのか。各課で取り組まないと企画課だけで取り組むことはできないと思うので、そこら辺の各課の情報はどう集約をされていこうと思っているのかという点を聞きたいです。

○吉川遂也委員長 課長。

○田部伸宏企画課長 今年度から各課にデジタル推進員という職員を置いております。今週の金曜日に第3回の研修会をするようにしております。これの狙いは、まさに先ほどおっしゃったように企画課がデジタルの音頭をとっても、各課の皆さんになぜこれをしなければならないのかをわかっていただく必要がある。自分たちの業務はこういうプロセスがあって、ここの部分が改善できるのではないかと、デジタルを使えばもっと効率化できるのではないかと。自分の課の中にいる方がしっかりそこをわかって、それを共有しようという形でやってみようということで職員を置いています。結局仲間がふえないと大きな動きにならないので、最初職員を選んでもいただくときに若いやつだから出しておけ、みたいな選び方はやめてくださいと。各管理職が経験と知識、意欲というところを考えて選んでいただいているということなのですが、業務の作業の中身にもよりますし、みんなが同じ方向で同じ熱量でというのはなかなか難しいというのも現実としてあります。ただ、そうした方々からの意見聴取をして各課の状況を聞くことも一つあります。それだけだと競争的のところしかないの、あとは日々のコミュニケーションといいますか、いわゆる通常の業務のコミュニケーションの中で実はこういうことを思っているのだけれども、何とかこんなことできないかというところをあまり聞き逃さないように、きっちり吸い上げて、もしかしたら何かヒントが出るかもしれないという気持ちで私自身はいます。ですからオフィシャルな場でもそうですし、そうではない様々な交流の場で各課の業務のところはつぶさに聞いていきたいと思っていますし、中には、係員に聞くことと課長と聞くことで違ったりすることも正直あるのですね。そういう場合は、本当のところどうなのということを聞いてみてという形で、深掘りをしていくように考えています。全部が全部それはもちろん酌み取れてはいないの



かもしれないですけども、硬軟織り交ぜて幅広く実態をつかめるようにはしていこうと思っております。

○吉川 遂也委員長      1点目で市民と語る会で僕らが行ったところでは、そんなに歳の方ではなかったんですけども、田舎とデジタル、インターネット関連も含めて、ICT技術を導入するというのはものすごい親和性が高いと思っているので、もうどこにも負けないぐらいどんどんやってほしいという要望も出ておりました。当然それについてはWi-Fiを公共施設でどこでも使えるようにもしてもらいたいという要望もあったので、そういう意見もあったと伝えておきます。それからデジタル推進係ができて、例えば職員のパソコンであるとか教育委員会が子供に渡しているパソコンとかが壊れたとか調子が悪いとか、システムアップをしてくれとかということを担当して、それに業務忙殺されているような状態がないかどうか気になっているのですけれど、そういうことはないですか。課長。

○田部 伸宏企画課長      一つ目の意見につきましては、こういうのをやりたいはあるのですけれども、イニシャルのところは割と支援があります。国の支援にしてもそうですし県の支援にしても。ランニングコストの部分が相当かかってくるのも確かなところがあります。市民の方もどこまでその辺を意識されているいろいろな発言、なかなかそこは見えにくいところなので難しいかと思うのですが、情報を開示といいますか知ってもらって、それでもやはり必要なのだということを訴えていきたいと思っております。それから二つ目の部分につきましては、これは正直私も一つ誤算がありまして、管財課からそうした部分が企画課へ移ってきたのですけれども、専門的なことからプリンターのトナーが詰まったのでどう交換したらいいですかとみたいな、そういうものまであります。思ったよりそういう雑務と言っては悪いのですけれども、幅が広いと思っています。確かに職員はそういう部分で言えば、時間がとられるところがあります。そうしたこともあるので、将来に向けてそういうソフト的なのか、職員の意識も変えていかないといけない。プリンターのトナーを替えたりここをちょっと替えたりというのは、別にその専門でなくても、私たちも素人だけでもできるということは皆さんももちろんできる話なのです。そういうリテラシーのところも含めて、勉強していただきたいのが一つあります。あとは例えばそんなに高価なシステムではなくても、ある程度の人件費に見直したときに、相当の効果が出せると判断ができる新しいシステム改善。それを行っていけば、多少は業務が置きかわるので、そうしたことは研究しております。少しずつといいますか、アジャイル思考でいこうと、うちの中ではずっと合い言葉にしているのですけれども、まずやれるところから、効果がきちんと出せるところからやっていきたいと思っています。そこについては、正直な話をすると改善の余地はあると認識しております。

○吉川 遂也委員長      想像どおりの話だと思うのですけれども、市の職員が使っているパソコンを見ても、Windows10 ならまだいいかなぐらいで、どういう状況なのか不思議であるし、僕らが普通はパソコン使うのに少しでも動きのストレスがあったら業務がすごく停滞する感がある。そんなにいいパソコンでもなさそうですし、動くのを待ったりとかする時間のストレスとか、そういう部分もかなり多いかと。一番懸念するのは、Windows10 がもうアップデートをしなくなるので、セキュリティ的には大丈夫なのかどうか。更新される予算がついているけれども、このぐらいではとても間に合わないと思うのですが、その辺はどういう方向を持たれているのか。

○田部 伸宏企画課長      端末の更新については単年度でできるものでもないですし、単年度で全部変えてしまうと、また何年後かに同じ負担が出てくることがあるので、数年度に分けて更新をしています。

セキュリティの部分については、そこが第1優先といいますか、穴があつてはいけません。Windows 10 が 2025 年だったか、近々サポートがなくなるので、間違いなくセキュリティが担保できるような形で更新していきたい。あと、来年度については3階4階のLGWANのWi-Fi化が進むので、それに対応できるような形で、少し厚みを持たせて更新をかけていきたいと考えております。

○吉川 遂也委員長 ほかにありますか。近藤委員。

○近藤 久子委員 55 年ぐらい前のことですが、そのときには企業にタイピストがいたのですね。たかが 50 数年前のことですよ。それからワープロとか指で簡単にできるようになった。今パソコンの時代になってきて、ものすごく進歩が早いことを認めます。今、出ている市民という言葉の中に、市民というのはいろいろな方がいらっちゃって、それこそ国が言う誰 1 人残さないという情報の発信がどういうものなのかを常に頭に置いて、仕事をしていただきたい。もちろんどこにも負けないように進めないといけない部分も当然ある。ただし、市民という幅広い層の中でどうなのかなというの、繰り返しになりますけれども、頭に置いて仕事をしていただきたいと思う。

○吉川 遂也委員長 課長。

○田部 伸宏企画課長 がんがん進め論もあるし、みんなで行こう論もあるので、そのバランスをとりながら丁寧な説明というか、丁寧な取り組みを進めていきたいと思えます。

○吉川 遂也委員長 ほか。副委員長。

○藤原 洋二副委員長 業務がデジタル化になればなるほど、各課の編成でありますとか人数配置等も含めて、そこは頭の痛いところであろうかと思えます。限られた人数を配置する中で、この業務がデジタル化になったので 1 人減とか、今はこの課へ 1 人プラスとか、そういうところを頭に入れて組織編成の検討もぼちぼち始めていただきたいと思えますので、よろしく願いいたします。

○吉川 遂也委員長 課長。

○田部 伸宏企画課長 組織はデジタル化だけではなくそれ以外の状況もありますけれども、そこはしっかり考え方の調整をとりながら、おっしゃるような形でやっていきたいと思えます。

○吉川 遂也委員長 ほか。政野委員。

○政野 太委員 これから職員が減っていくと思うのですけれども、支所の機能も再編していく時期も来ると思うのです。皆さんの意見を聞いてみたいのだけれども、例えば窓口モニターがあつて、本庁にいる人が Web で対応というのは可能だと思うのです。住民票を取りに来られた方もマイナンバーカードがあれば、それで証明をとって、その人がいる横のプリンターから住民票が出ればいい。そういうことは検討する余地はあるのですか。

○吉川 遂也委員長 課長。

○田部 伸宏企画課長 まさにそういう仕組みといいますか、機材も含めて、この 10 月に視察へ行かせてもらっております。一つは J-LIS が主催したフェア、働き方とかデジタルをやっている事業者へ視察に行かせてもらって、今おっしゃったような仕組みについてもいろいろ見てまいりました。うちの中でも、それは仕組み的にはできると考えております。あとはコストの面といわゆる心理的な面ですね。本当にそれを市民の皆さんに受け入れていただけるかどうかというところ。それをずっと待っていても仕方がないので、研究は続けていると認識をいただければと思います。

○吉川 遂也委員長 今の話がかなり方向性としてはありと思えます。この間、個人的に葬儀があつたので、死亡届を出しに支所に早くから行っておりました。支所に行って 1 時間ぐらい座っていたのです。

けれども、用事がないような人がすごく来るのですよね。その方に市の職員が非常に丁寧に対応されるわけですよ。1時間ぐらいずつについて話しされていることもある。そういう方が何人も来られるのですね。これが毎日の光景かなと思ったら、びっくりするぐらいの状況だったのです。例えば北九州とかだとICT化したものを受付窓口として置いてあって、完全に早く業務を終わらせる、早く手続をするための仕組みです。ある意味、市の職員からしたら変に忙殺される業務から逃れられる可能性があると思っているのです。例えば電話がかかってきても、用事のある方はこの番号にと案内をして、最終的に本当に窓口に出るにはいろいろな関門があるという仕組みもあろうかと思います。ある意味そういう業務を少し軽減させるための一つの手段かと思うのですけれども、考えはありますか。

○藤原洋二副委員長 課長。

○田部伸宏企画課長 実際、そういう本来業務ではない業務の対応が減るという話は各所からお聞きします。本当に用事がある人だけに対応ができるという形になっていますので、積極的に検討していかないといけない。それを冷たい対応と見るべきなのか、職員が与えられた業務を与えられた時間の中できちんとこなすためには、必要な対応と捉えるかというところもいろいろあろうと思うのですけれども、これは前向きに検討していきたいと企画課としては思っています。

○吉川遂也委員長 ほかに。ではただいま説明をいただいたような内容、また今後、方向性はある程度企画課で決められると思いますけれども、議員としていろいろな情報収集の中でそれに向けた提言ができるように、所管事務調査の中で検討を進めていきたいと思います。また再度御協力のほどよろしくお願ひします。本日ありがとうございました。暫時休憩します。

[説明員 退席]

午後2時17分 休 憩

-----  
午後2時29分 再 開

## 2 行政視察について

○吉川遂也委員長 再開します。2点目、行政視察について。行程について事務局から説明をお願いします。

○横山和昭議会事務局議事調査係長 前回の委員会で行政視察について御協議いただきました。視察先について正副委員長とも協議をし、鳥取市と西粟倉村に決定をさせていただければと思います。日時は令和6年2月1日、2月2日、1泊2日の行程としております。初日は午前中に庄原市役所を出発し、午後から鳥取市役所での視察研修。鳥取市内に宿泊をしまして、2日目は午前中に西粟倉村役場で研修を受ける。その後庄原市に向けて帰るという日程です。視察のテーマは、鳥取市が「航空レーザー測量成果を活用した、森林境界明確化の取り組みについて」、西粟倉村は「百年の森林事業」としてしております。簡単ですが、説明は以上です。

○吉川遂也委員長 気候のこと、視察先との調整の結果、視察内容はこのようにし、先方には申し込みを済ませてあります。随行員として、執行部から林業振興課長が同行します。事前に質問事項を提出する必要があります。早めに質問事項を提出するに当たり、1月の第2週を予定しておりますけれど

も委員会を開催し、質問内容についてまた協議をしたいと思います。それまでにそれぞれの視察先の詳しい情報をメールあるいはmoreNOTEに掲載しておきますので、事前に検討いただければと思います。この件について何か質疑ありますでしょうか。政野委員。

○政野太委員 航空レーザー測量の業者はわかっているのか。

○吉川遂也委員長 多分調べれば出てくると思います。航空レーザー測量については、実施されている事項を確認しに行くということ。林業振興課長が同行しますけれども、やるという前提の話ではなくて、やるかやらないか、できたほうがいいのかしないほうがいいのかの検討ということで御理解いただければと思います。

○横山和昭議会事務局議事調査係長 鳥取市ですけれども、先方の担当者は、説明自体は二、三十分で終わるかと思うとのことなので、そのあと質疑の時間をしっかり取らせていただきたいという形で、調整をしております。先ほど委員長がおっしゃいましたように、事前にこちらとしても方向性といいますか、質問事項をしっかりと考えた上で臨んだほうがより実のある視察になろうかと思っておりますので、よろしく願いいたします。

○吉川遂也委員長 ほかに質疑ありますか。事業自体が予算的にも大規模でないとは思いますが。多分鳥取市については、一部やってみてという試験導入のような事業だった気がします。今回は森林関係の視察になりますが、引き続きDX関係と、自治組織の課題対応についての視察も時期があれば検討したいと思います。要望があれば随時、事務局なりに伝えていただければと思います。

---

### 3 閉会中の継続調査について

○吉川遂也委員長 3番の閉会中の継続調査について、記載事項のとおりとさせていただきたいと思いますが、よろしいでしょうか。

〔「はい」との声あり〕

○吉川遂也委員長 では以上で本日の企画建設常任委員会を散会します。

午後2時34分 散 会

---

庄原市議会委員会条例第30条の規定によりここに署名する。

企画建設常任委員会

委員長