

第6回

立川市行財政問題審議会

令和5年2月14日（火）

立川市総合政策部行政経営課

第6回立川市行財政問題審議会議事録

◆日時 令和5年2月14日（火）18時30分～20時10分

◆場所 市役所208・209会議室

◆出席者

【委員】

金井利之会長	佐藤主光副会長	朝日ちさと委員
湯浅明委員	八木敏郎委員	曾我好男委員
笹浪真智子委員	嶋津隆文委員	藤原敏委員
三浦康浩委員		

【市側】

大塚正也総合政策部長
下河辺康財務部長
佐藤岳之財政課長
臼井隆行行政経営課長
田中公雅情報推進課長

【事務局】

根岸竹明行政経営課係長
市川啓行政経営課係長

◆次第

- 1 開会
- 2 議事
 - (1) 「情報」の活用状況
 - (2) 立川市DX推進基本方針について
 - (3) 今後の取組予定と方向性について
- 3 その他
- 4 閉会

◆資料

タイムスケジュール
資料 第6回行財政問題審議会資料

午後18時30分 開会

○臼井行政経営課長 皆様、こんばんは。

本日はお忙しいところお集まりいただきまして、誠にありがとうございます。

行政経営課長、臼井でございます。

本日は、議事説明の都合により、情報推進課の田中が出席しておりますので、よろしくお願い致します。

○田中情報推進課長 情報推進課、課長の田中と申します。よろしくお願い致します。

○臼井行政経営課長 よろしく願いいたします。

冒頭、事務局よりご報告が1点ございます。前回開催以降に、本審議会の委員でした筒井委員が、ご事情により辞退したい旨の申出がございました。事務局としては、これを受理することとさせていただきたいので、ご了承ください。

さて、引き続き、本審議会は、リモート併用による会議とさせていただいておりますが、本日は多くの方にお集まりいただいております。感染症予防に努めてまいりますので、よろしくお願い致します。リモート参加の委員につきましては、ご発言の際は、お名前をおっしゃっていただきまして、会長から指名されてからご発言をお願いいたします。事務局でも画面を確認させていただいておりますので、適宜会長へお伝えいたします。本日は、カメラをオフにさせていただく必要はありませんが、ご発言の場合を除き、音声はミュートにさせていただきまようようお願いいたします。

それから、本日は都築委員が欠席となっておりますので、よろしくお願い致します。

それでは、会長、進行のほう、よろしくお願い致します。

○金井会長 皆さん、こんばんは。会長の金井です。

本当に、立川市役所に何年ぶりかという感じになってしまいましたが、今日はライブで会場対面参加させていただければと思っております。

それでは、ただいまから第6回の立川市行財政問題審議会を開会したいと思います。

事務局から本日の進め方についてご説明をお願いします。

○臼井行政経営課長 議事の前に、本日の資料を確認させていただきます。

まず、次第でございます。それからタイムスケジュール、資料としまして、第6回行財政問題審議会資料でございます。不足等、大丈夫でしょうか。

続きまして、本日の議題についてでございます。

資料1の2ページ目をお開きください。

本日の議題ですが、「情報」の活用状況、立川市DX推進基本方針について、今後の取組予定と方向性についての3点になります。今回は、第2次行政経営計画におきます情報分野を中心に、ご意見をいただければと考えております。

議題1といたしましては、計画に基づく取組の状況についてご説明いたします。

続きまして、議題2といたしましては、今年度策定いたしました立川市DX推進基本方針のご説明になります。

最後の議題3につきましては、これらの計画と方針を踏まえまして今後の行政運営を考えた場合に、どのような施策を重点的に取り組んでいくべきか、どのようなことに留意しなければならないかなど、ご意見、ご議論をいただければと考えております。

説明は以上でございます。

○金井会長 今のご説明について何かありますか。

では、その方向で進めてください。

○臼井行政経営課長 それでは、「情報」の活用状況についてでございます。

資料の3ページをお開きください。

こちらは、「情報」の活用状況といたしまして、第2次行政経営計画における「情報」の活用の位置づけでございまして、計画に記載のままのものを持ってきております。①の「情報の発信」の具体的な取組につきましては、1ページめくっていただきまして、4ページに施策の体系が載っているかと思いますが、①の「情報の発信」として、広報発行事務ですとか、情報提供等事務、シティープロモーション推進事務、タウンミーティング開催事務というようなものに取り組んでおります。その下の表は、第2次行政計画の成果指標となりますが、「情報の発信」ではSNSのフォロワー数ですとか、タウンミーティングの参加者数を目標値にしております。

こちら、第2次行政経営計画の計画期間となります令和6年度の数値を目標としておりまして、令和3年度までの実績値をお示しているところでございます。

それから、次の5ページをご覧くださいまして、「情報」の活用と導入の実績といたしまして、表の一番上の「情報の発信（活用）」の欄の取組の内容で言いますと、学童保育所、児童館施設及び心身障害児通園施設における緊急連絡や利用者アンケート等のシステム化がございまして、概要と効果を記載してございます。効果につきましては、この事例で言いますと、令和4年度は約250時間の削減が見込めるといふものになります。

同様に、市立保育園におけます連絡及び登園管理システム化というところだと、令和4年度は約1,700時間の削減の見込みです。妊婦サポートオンライン面接の導入では、令和4年度で約80時間の削減見込みとなっております。4つ目のLINEを活用しました情報発信の強化といたしましては、令和4年10月から、立川市ではLINEを活用した情報発信を始めておりますが、令和5年1月25日時点で、友達登録といたしましては1万1,700人ぐらいの登録がありまして、情報発信に効果を得ているところでございます。

3ページに戻っていただきまして、②の「情報の分析」でございまして。こちらは、予算ですとか人員のほか、市の持つ様々なデータや事業の活動資源などの情報を分析しまして、新たな施策や事業の立案へ活用していきましますというところと、市が持つ様々なデータをAI等による分析し、効果的なサービスの提供につなげていきましますという取組でございまして。先ほどと同様に、4ページに②「情報の分析」の施策体系を記載しておりまして、取組事項といたしましては、持続可能な公共施設の展開ですとか、行財政改革の推進として、AI、RPAの活用、職員研修、政策提案研修というように取り組んでいるところでございます。

こちらの第2次行政経営計画の成果指標といたしましては、その次の表の箱になっております②の「情報の分析」で、AI、RPAの活用部署延べ数といたしまして、令和6年度までの目標値を6部署と定めておりまして、令和3年度までの実績値が4部署という状況になっているところでございます。こちらにつきましても、導入の実績の具体的なものといたしまして、5ページの表の中段でございまして、「情報の分析」という欄をご覧くださいたいのですが、こちらについても4点取組内容を挙げております。

保育園入園事務におけるAIを活用したという利用判定といたしましては、令和2年度から取り組んでおりまして、現在まで年間800時間ぐらいの削減効果がございまして。それから、2つ目の取組といたしまして、個人市民税及び法人市民税業務における入力及び処理作業といたしまして、令和2年度は約180時間、令和3年度は約830時間、令和4年度は約200時間の削減効果があるものと考えてございまして。

それから、3つ目の取組の議事録作成及び窓口多言語化対応の項目でございまして、こちらで使っておりますUDトークの活用ということでございまして、令和3年度から実施しておりますが、かなり広い範囲の部署で活用しておりまして、効果判定が難しいということござい

ますので、現在計測としてはしていないというところでございます。

それから、4つ目の取組、国民健康保険のレセプト内容点検に係る業務委託に関しまして、AI、RPAの活用でございますが、令和3年度は金額に換算しまして295万3,000円の削減効果があったと考えております。

また3ページに戻っていただきまして、「情報」の活用状況の3つ目の取組、「情報の官民連携」でございますが、民間事業者が利用しやすいオープンデータの提供環境を整え、施策の維持向上に対して主体的に取り組める事業提案制度を進めていきますというのが、第2次行政経営計画の記載でございます。こちらにつきましても同様に、4ページ目の施策体系をご覧くださいと、③の「情報の官民連携」につきましては、オープンデータの推進事務と官民連携推進事業という2つの取組がございます。その下の表でございますが、③の「情報の官民連携」では、オープンデータに係る市のホームページの閲覧数を成果指標としておりますが、令和6年度の目標値を月900件としていますが、令和3年度までの実績値としましては、おおむね目標を達成しているところでございます。

こちらにつきましても、具体的な導入の実績でございますが、5ページをご覧くださいまして、「情報の官民連携」につきましては、オープンデータの活用の推進ということで、今申し上げたとおり、ホームページの閲覧数としましては、令和3年度の月1,065件が実績というところでございます。

こちらの効果の目安としまして、前回の審議会にご指摘いただきましたように、どれぐらいの削減効果があったのか、時間数で書いてあっても分かりづらいというようなことがありましたので、参考の表記といたしましては、職員の1日の勤務時間が、1人当たり7時間45分ぐらいということで、1か月の勤務時間、大体21日に換算しますと、162時間45分が1人当たりの数値となっているところでございます。これに照らし合わせますと、例えば、「情報の発信」のところの市立保育園における連絡及び登園管理のシステム化という2つ目の取組で言いますと、令和4年度の約1,700時間の削減効果ということになりますと、1人でこれをすべてやっただとすれば、大体10か月分ぐらいの削減効果があったのではないかと捉えております。また、「情報の分析」の保育園入園事務におきますAIを活用した利用判定ということになりますと、こちらは約800時間の年間削減ということになりますと、1人の作業量とすれば5か月分ぐらいの作業の削減ということにつながっておりますので、若干乱暴な見せ方になるかもしれませんが、こういった取組によってはそれぐらいの削減効果があったと考えられるところでございます。

以上が、雑駁でございますが、「情報の活用」についての立川市の取組状況でございます。

○金井会長 ありがとうございます。

それでは、今説明いただきました議事の(1)の「情報」の活用状況について、ご質問やご意見があれば出していただければと思います。よろしく申し上げます。

○曾我委員 曾我です。

活用状況ということで説明いただきましたけれども、この中で、「情報の分析」のところ、保育園の入園事務における利用判定といったところですが、これはかなり有効だと承知をしております。ただ、最終的には人間が判断をするといったところが大切だろうというふうに思いますので、この辺をうまく活用されるといいかなということと、あともう一点、議事録の作成ですね。これは結構時間かかるのですよね、テープ起こしとして。特に議会の議事録はさらに時間がかかると思いますので、ここは、令和3年度計測せずというふうになっておりますので、4年度、5年度にぜひ計測をしていただければ、かなり効果が出るのではないかと考えております。その辺のところを、ぜひ計測していただければというふうに思います。

○金井会長 以上、いかがですか。

○臼井行政経営課長 ありがとうございます。

まず、保育園の入園判定につきまして、これまでは、かなりベテランの職員やある程度知識を持った職員が、かなり時間をかけて判定を行っていたのですが、A Iによりますと、それがかなり短時間で判定できるという非常に効果的なシステムと捉えているところでございます。

それから、議事録の作成でございますが、全庁的な調査によりまして、削減効果を出せるかどうか、これから検討してみたいと思います。目の前にあるこの機械がそうだけれども、これによって議事録が作成できるようになっているのですが、一時期よりもこの機械を使う部署が非常に多くなっておりまして、実態としてどれぐらいの削減効果があるという測定が、なかなかしづらいところがあるのですが、効果額として示すことができれば確かにいいかなと思いますが、課題として捉えたいと思っております。

○金井会長 今の点でもほかの点でもいいですが、いかがですか。

ちなみに、保育園入園事務ですけれども、これ、点数化されていますよね、普通は。立川市もそうですか。

○大塚総合政策部長 私は前に保育課長でしたが、A Iで判定をする前の、いわゆる手作業で個々に入力をしておりました。最終的に点数で全部表になって結果が出てくるのですけれども、その点数が、大体皆さん同じ点数で並ぶことがございます。そこは、いろいろな事項を考慮しながら、最終的に人の判断をしなければいけない部分があったのですけれども、A Iの場合は、その微妙な考慮すべき申請者の状況も最初に入力をしてしまいますので、それを瞬時に判断ができるところは、人の判断を介さないというところでは、すごく画期的になっています。あとは、人の判断では違いがでてきますので、公平性を担保できるということは、A Iの非常にすぐれている点かと思えます。

入力する作業は、かなり時間がかかるのですけれども、その判定は一瞬になります。これまでの判定では、立川市の場合、職員が準備をして表にしていくのですけれども、最終的な判定会議は、土日の朝から夜まで丸々2日間かけて、やっと終わるぐらいになります。この判定をほぼすべてA Iができるということは、非常に画期的で、時間も短縮できると感じているところ です。

○金井会長 もうちょっと教えていただければと思うのですけれども、点数化既にされていて、しかし、同点が並ぶので、微妙なさじ加減を入力しているということなのですが、何を入力して、何を判断しているのですか。

○大塚総合政策部長 その判断につきましては、たとえば勤務地までの距離を換算していきまして、ご自宅から勤務地までの距離が少しでも遠い方を優先していくべきかなど、そういった個々の家庭環境の状況を判定しなければならないため、地図を見ながらそういった作業をしておりました。そこをA Iにしますと、そうした判定をうまく数値化して入力されるシステムになっていますので、職員の判断の違いはなくなってくると思っております。

○金井会長 今までも自宅から勤務地までの距離が判定基準に入っていたけれども、点数化されていなかったのが、手作業で処理していたということですが、このA Iというものは何なのかよく分からないのですが、何かプログラムがあるのですか。

○大塚総合政策部長 直接は見ていないので分からないのですけれども、そういったこともすべて人工知能で判定をしていくと聞いています。

○金井会長 やはり、どういう基準で判定されているのかという説明がないと、A Iでやりましたということだけでは、よくわかりません。事務処理の時間が短くなったということと、それが妥当であるということは全く別なことなので、そこら辺のことを多分知りたいと思うので

すよね。距離が近い人より遠い人を優先すると説明されれば分かります。それを人間がいいかげんにやっていたのではなくて、ばっちり計算しているから公平なのですよと説明していただくと、ならば勤務地から遠いほうが有利なのだなと分かります。保育所の点数はみんなある程度知っていますから、どっちが有利なのかということは、みんなよく考えていますよね。しかしながら、最後の最後は、同点で並んでいるわけですよ。すると、A Iによって、勤務地からの距離が点数化されたようなものです。

○大塚総合政策部長 その同点で並んだところで判断が必要となりますので、細かいところを入力して判定していくのですけれども、A Iで公平に判断できるかどうかは導入するまでに試行しています。その中で、職員が時間をかけて判定してきたものと、A Iが判定したものととの差異は、ほとんどなかったというところで、採用させていただいたということでございます。

○金井会長 ありがとうございます、個人的に興味があったので。

○大塚総合政策部長 詳しいことは、また調べておきます。

○金井会長 また教えていただければと思います。

ちなみに、そのプログラムは誰がつくったというか、買ったのですか。

○大塚総合政策部長 最終的には購入していますけれども、もともとは富士通さんと、さいたま市さんが試行的に始めていって、人と人工知能のA Iがやる判定ではほとんど差がなくなったということで、それをオープン化して、皆さんで使えるような形になったものを購入したということになります。

○金井会長 例えば、20年前に介護保険を導入するときには、厚生労働省が大々的に一次判定プログラムを配って、プログラム化したというように宣伝していたわけですが、それがさらに改良されれば、介護保険でも活用することが考えられるのでしょうか。

○大塚総合政策部長 そうですね。今、介護保険もおそらくプログラム化されて、ある程度点数でやっていると聞いていますので、同じような状況になるのかなと思います。

○金井会長 ありがとうございます。

佐藤副会長から手が挙がっています。

○佐藤副会長 すみません、よろしく申し上げます。

もしかしたら説明があったのか分からないのですけれども、2点ほど質問です。1つは、この情報の発信というところで、LINEを活用した情報発信の強化をセグメント情報により発信するということは、非常に正しいと思うのですけれども、他方で、登録してもらわなきゃいけないですよね。例えば、子育て世帯であれ、今お話があった介護世帯であれ、そういった人たちにどうやって、役所サイドからアプローチするのかというか、プッシュ型の情報発信はどのような感じになるのでしょうか。一旦登録してもらえば、いろんな情報提供ができるのは分かるのですけれども、なかなか登録が進まないというときに、役所サイドから住民の方々に、住民の属性に応じて、その属性を情報共有した上で発信できるのかどうかということについて、もし何かお考えか取組があれば教えていただきたいと思います。それから、多言語対応というのが途中で出てきました。非常にこれ、大事だと思うのですけれども、この情報発信についても、既に取組あるのかもしれないけれども、今回コロナもそうでしたけれども、多言語での発信というのはどのぐらい進んでいるのかということについて、お教えいただければと思います。

○臼井行政経営課長 1点目のLINEにつきましては、登録をした段階で、自分の属性を登録していきますので、それに合った情報を発信しています。例えば、私でしたら家族が何人いるのかとか、どこに住んでいるのかとかということも、LINE登録時にいろいろと設問が来ますので、それに応じて入力しますと、その登録情報に合った市からの情報が届いているので

はないかと感じております。

それから、多言語対応に関しましては、ホームページでいうと、英語と韓国語、中国語、日本語の表示になっております。それ以外の対応は、現在できていません。どちらかという、現在、多言語対応というよりは、やさしい日本語による対応が増えてきております。英語や中国語が話せる方に向けて翻訳するというよりも、やさしい日本語を理解する外国人の方が多くなっていますので、なるべくやさしい日本語に直したホームページをアップするような形で行っています。

立川市のホームページも、外国人の方へというページを専用で作っているのですが、市内の啓発がそれほど進んでいないような状況があるのかもしれませんが、やさしい日本語に直したホームページの数は多く上がっておりませんので、外国人対応はそれほど進んでいないのかなという感想を持っています。

○佐藤副会長 ありがとうございます。LINE、1回登録すれば、その後は確かにいろんなプッシュ型の支援、情報発信ができると思うのですが、なかなかLINE自体の登録が進んでいないというか、1万1,000人ぐらいですよ。立川市の人口全体を考えると、まだ足りないのかなと思いますので、これをどうやって皆さんに周知するか、このあたりの取組が要るのかなという気がしました。

それと、実は、外国人労働者は、今、どうやらマジョリティーはベトナム人の方らしくて、我々も発想を変えなきゃいけないのかなと思っています。今まで中国、韓国の方が多いと思いがちだったので、外国人労働者も多様化しているというは考えなきゃいけないのかなと。やさしい日本語でも、日本語自体あんまり優しくないの、優しいにもさすがに限界があると。特に行政用語って分からないじゃないですか。やはり、どうしても多言語対応していくしかないのかなという気はしたということです。

以上、感想です。

○臼井行政経営課長 ありがとうございます。

○金井会長 よろしいですか。では、どうぞ。

○嶋津委員 どうしてもこういう資料を伺っていると違和感があるのですよね。特に、情報ってなかなか分かりづらくて。この前も、うちの女房と話して、私はマイナンバーカードを取ったのですけれども、女房は嫌というわけですよ。戦後生まれで団塊の世代ですから、反権力みたいな意識がありまして、個人情報が出るのは絶対嫌だから私は行かないと言うのです。でも、保有のメリットがあるぞというようなことを言うのですけれども、しょせん私の力量不足で、何から何まで女房に負けてばかりで、この話でも負けちゃうのですよ。そのときに、情報で、何のメリットがあるということは、やっぱりさっきのやさしい日本語じゃないのですけれども、それで発信しないとすごく難しいと思うのですよ。

そういう目線で見ると、効果が200時間削減されたとか、100時間削減されたとかという話は違うんじゃないかというふうに思うのですよね。行政的にはそうかもしれない、効率的なのだと。しかし、市民にとって、生活にとって、何の利益があったかということを示していかないと、マイナンバー一つとっても拡大されていかないと、こういう資料を見るときに、こういう表現で発信しても、役所が楽になっただけじゃんみたいな感じでされてしまって、とても残念なことだと思うのですよ。ですから、その辺は、数字でなくても、誰かの発言でもいいし、どこかの嫁さんがこんなに喜んでいたよという言葉でいいので、保育園のお母さんがこうだったとか、そういう話で発信しないと、情報の活用のメリットみたいなものが伝わっていかない。自治体の面白さというのは、生の顔が見えて、生の声が見えて、それが発信されると、何となく、ああ、あそこのお母さんこう言っていたよな、どうしようかというふうになる。そ

ういう目線で持っていけないと、この効果が時間で全部発信される、この違和感たるや、ちょっと僕なんかはのけぞってしまうという、そういうがあるので、今後のことだと思うんですけども、その辺はずるくうまくやっていたかかないと、もったいないなと思います。

○臼井行政経営課長 ありがとうございます。今、嶋津委員おっしゃった言葉、今日の3つ目の議題のところまでぜひご議論お願いしたいなと思っているところでありまして、1つは、我々の職員の労働生産性を上げていくというような意味で言うと、今回この表にありましたように、何時間削減したというところの視点もあるのかなと思います。ただ、もう一つの視点としては、市民がどれだけ便利になるのだというところもあります。例えば、3つ目のテーマでもお示ししていますように、役所に来なくても手続きができますよとか、そういう利便性を上げていくというような視点でも取り組んでいきたいなと思っております。立川市は、現状で少し遅れている部分もございますので、ぜひその点についてはご議論、ご意見を頂戴したいなと思っております。

○金井会長 どうぞ。

○嶋津委員 今のことに関連して、ずっと市のことを見てきて、これに限らずですが、立川市の発信の仕方って、固いですよね。AIがぼんと出てきたり、DXが出てきたり、そういうのって誰が分かるのだと思っていて、何でこんなように仕事を難しく発信するのかと思う。わざわざ離反させるようなことを市民に発信していますが、この辺のことをもうちょっと工夫して、発信していかなければと思っているものですから、併せてご検討いただければと思います。

○臼井行政経営課長 ありがとうございます。

○金井会長 ありがとうございます。たしかに、この表の効果の書き方では、時間が減ったというだけで、サービスは変わっていないと言われてしまいますが、行革という意味では、納税者といいますか、財政負担がなくなったという意味では、一応市民の利便性が上がったとは言えます。この表の具体的な項目で、緊急連絡が書いてありますけれども、緊急連絡がよくなっていないけれども安くなったというだけなのか、ぼちり来るようになったのか、という話がないと確かに半分の話しか出てこないですよ。

それから、妊婦サポート面接も、オンラインになって何かよくなったのかという話では、別に変らないと言われたら、普通は行かなくてよくなかったとかということを経験に言うことがあります。ただ、むしろ児童虐待の問題とかを探るためには目視のほうが大事であって、直接会わないで済むというようなことは問題もあります。本人から言ったら、痛い腹を詮索されないという意味で言えばよくなかったというように感じられるかもしれません。なかなかこれ、微妙ですよ。レセプト点検でも、ばしばしやられるような点では、何か高いと文句言われるようになると、ちょっと市民的には不愉快なデメリットですよ。それが正しいのかもしれないですけども。

何をメリットと言うのかは非常に難しいですが、そこを書かないと、単にお金が安くなっただけというように言われて、サービスが悪化しないのだったらいいですけども、ただ、下手するとサービスが悪化することもありますし。市民税の話は、スキャナーで読み取ってくれば、逆に言うと、こっちは電子申請しなくてよくなるわけですよ。市民が入力とかやらされるよりは、紙に書いたものを、行政で電子化してくれればいいじゃないか。要は、e-Taxは、市民側が電子化しろと言っているわけですね。だけど、市民税の取組は、市民側に無理やり電子化させないで、行政側でやってくれるのだから、それはメリットですよ。慣れないホームページで、わけの分からないフォームをやらされた上で、次の画面に移らないと、だんだんいらいらしてくる。そんなことよりも、避けられるだけの電子化をするという意味で、不利益を与えないというメリットというか、電子手続を強制されないということがあります。でも、

逆に言うと、そうするとみんな電子化しない、さぼるといのように、電子納税をさせたい側から言うと、マイナスのことになるのかもしれないです。市民の利用する側としてプラスなのかマイナスなのかという話がないと、ちょっと足りないですね、という印象を持ちました。

これは、今後の効果測定の仕方で、もう少し検討があればと思います。

○朝日委員 費用削減の市民への効果のことで、もう一つお聞きしたいのは、さっきのAIの続きなのですけれども、AIの点数にならsない基準というものは、職員の方にどういように蓄積されるのでしょうか。今は、富士通の製品ができことで、今まで業務をしていた方の感覚でやっていたものと変わらないからいいのだということであれば、要は、教師データということですね。例えば勤務地が遠いということを経準に入れようとかは、肌感覚でやっていたときにも、定性的にやっていた部分をAIに打ち込むことが必要なのですよね。その打ち込むのが適正かどうかということを経、今までの職員の方の蓄積で判断して、これでいいといういようにやってきたと思います。それがずっとこの先も、何を入力したのか、何を今まで目で見たり、話し合ってきたりしてやってきたのかという、職員の方の情報集積が、次の教師データになればいいのですけれども。そここのところが、この導入の効果で、何か目に見えずに衰えていったらちょっと嫌だなというのがありまして、そういったAIで入れるデータというのが、どういように後で業務の中で振り返っていくのかって、そういうプロセスはあるのかという点ですね。

○大塚総合政策部長 AIの入力業務まで、私のほうは全部把握していないので分かりませんが、市民の方や利用者の方に公開している判定のための指針や数値に基づいて、居住地であったり、勤務地であったり、いろいろなことをAIに入力していくことによって、瞬時に判定をするというところなんです。画面を見ながら入力を全部体験しているわけではないですし、その判定されたものを見ているわけではないのですけれども、話を聞いている中では、手作業でやっていたものが、一瞬にして判断をして、順位づけがされ、同点の方の中の順位づけもできるようです。1人で、多い方は7園も8園も希望を出していますので、それぞれの利用申請者の中での順位づけも一瞬にして全部できるそうで、あなたはここのAの保育園だったならば次点になるけれども、Bの保育園であればもっと上のほうで入れますということも、判断してもらえような仕組みで、その方がこっちへ行った場合は、今度また別のところに入園できる方が変わってきますので、そこも一瞬にして判断できるところまでをシステム化できますので、かなり時間は短縮できるというところだと思っています。

○朝日委員 その仕組みは分かる気がするのですが、そのシステムに入れる要素は何なのかというところなんです。システムを入れるときに、こういう製品を買う、あるいは仕様を発注すると思うのですけれども、それらを指定するためにも、経験があるからこそ、こういう要素をプログラムに入れ込むという話合いができるかと思っています。このプログラムに何が入っているかということをご存じというか、振り返る場があるのでしょうか。

○大塚総合政策部長 簡単に数値を入力して判定するのであれば、それは普通のパソコンのソフトでいいと思うのですけれども、その先の職員が今まで行っていた判断まで含めてAIによりシステム化しているといういような考え方なのかなと思います。単純に数値を入力して点数化するだけでしたらソフトになるのですけれども、同点で並んでいる方の優先順位までの判定まで、いかに細かいところまでできるかになるのかなと。説明が非常に難しいんですけれども。

○八木委員 会長、よろしいですか。

今の議論って、次のDXのところをやったほうがよろしいのかなと。このままいくと話が進まないと思うので、どうでしょうか。

○金井会長 時間もありませんから、進めたいと思います。

佐藤副会長、手を挙げていますか。

○佐藤副会長 先ほど金井会長からお話があった、例えば、住民にとっての利益は何なのかというところなのですけれども、一番分かりやすい例は、待ち時間がどれくらい減ったかということになります。あるいは、今AIの話がありましたけれども、人間がやるとミスが起きると思うのですよね。そのミスがどのくらい減ったかということは、明らかに住民にとっての利益になります。これは、例えば、標準的な手続に比べて、こういうICTとかを使うことによって、RPAを使うことによって、一般的にどれくらい手続の時間が短くなったのかとか、ミスがどれくらい減ったのかとか、そのあたりを調べてみると、住民にとってみればどれぐらいの利益があるかということは分かるかなと思います。

あと、ほかに2点ほど。

1点は、先ほどあった妊婦サポートオンライン面接ですけれども、今のAIは結構すごくて、私、オンライン診療の仕事をしているのですけれども、相手の表情で、相手が今、緊張しているかとか、理解しているかなども、意外と判定がつくというプログラムがあるのですよ。これは、イギリスなんかの、NHSで使っているのですけれども、向こうのオンライン診療で使っています。逆に今後は、多分そんなことをしていないと思うのですけれども、例えばそういうオンラインであれば、むしろ対面よりも分かることは出てくると思います。その辺は活用を考えられたらどうかということがあります。

あと、こういう情報のICT化の最大のメリットは標準化だと思うのですね、いろいろな手続の。なので、これまではどうしても職員の方々の経験に基づいていたものが、やっぱりこういう形で標準化が進めば、必ずしも経験のない方でも速やかに業務に携われるという面も、メリットとしてはあるのかなとは思いました。

○金井会長 ありがとうございます。

ほかはいかがでしょうか。

○藤原委員 この情報のことで、先ほど嶋津委員もおっしゃられましたように、私の奥様も、こういうAI化というのでしょうか。例えば、LINEの話で言いますと、はっきり言ってあまり信用していないのですよね。データを全部持っていかれちゃうのではないかというような意識があって、例えば、LINEですと、友達しなよというスイッチをやっておかないと、勝手に友達になっちゃったりするわけですよね。LINEについては、一時期、どこかのよその国に情報が行っちゃっているみたいな話もあるし、どれだけ安全性があってということの説明も必要だと思います。

今話題になっていることでは、市役所職員の対応のものと、市民がやらなきゃいけないものと、2つ一緒になっているような気がするのですね。ですから、それも明らかに分けていただいて、職員対応のものについては習熟すればいいので、どんどん難しいものでもやっていただいたほうがいいのではないかと。それで、市民対応については、いかに安全性だとか、簡便性だとか、あるいは、今さっき言われましたような効果、そういうものがいかに大きいものかという、その周知をどういうようにするかということが大事だと。これは、次の3の議題の話かもしれないけれども。

○金井会長 何かありますか。

○臼井行政経営課長 おっしゃっていることは、まさにそのとおりだなと思っております。LINEを導入するときも、個人情報の安全性はあるのかという議論は、庁内でもいろいろ検討した中で、この仕組みであればおそらく大丈夫だということ、システム化しているところでございます。少なくとも危ないものに関して、こちらから提供しているということはないよう、十分議論した上で進めているところでございます。

ただ、個人情報の部分とか情報発信の部分については、一番留意するところだなということ
は、意識しているところでございます。

○金井会長 ほかはいかがでしょうか。よろしいですか。

それでは、議事の（２）について、ご説明いただきます。

○田中情報推進課長 それでは、情報推進課より議事の２番、立川市DX推進基本方針について
ご説明をさせていただきます。よろしくお願いたします。

この立川市DX推進基本方針でございますけれども、今年度当初から作成に着手しまして、
昨年末、12月に策定したものになります。こちらは、市としてDXを進めていくに当たっての
考え方ですとか方向性について、職員に向けて示すものとして策定しているところございま
す。

では、お手元の資料の7ページをご覧くださいいただけます。

まず、基本方針の位置づけと対応期間でございます。

基本方針の位置づけでございますが、第4次長期総合計画後期基本計画を、デジタル化の側
面から補完する情報化施策の最上位の方針として位置づけるというのが、まず1点。そして、
総務省で発出しているものがあるのですけれども、自治体DX全体手順書というものがござい
まして、そちらで策定が推奨されているDX推進に当たっての全体方針、ここに位置づける
ということがございます。

資料の右側をご覧くださいいただけますけれども、対応期間につきましては、一旦、令和
6年度末までとしております。以降につきましては、次期の情報化計画の策定とともに、改定
等の検討を進めてまいります。

ちなみに、この帯の一番下、4番目の自治体デジタルトランスフォーメーション推進計画で
ございますけれども、こちらは、総務省で定めている自治体のDXを進めるための計画でござ
いまして、この内容を踏まえて、市も基本方針を作成しているところでございます。

続きまして、資料8ページをご覧ください。

こちらは、DX推進していくに当たっての、本市の考えるビジョン等になります。

まず、市民のQOL、生活の質向上のため、行政のあり方をデザインするというビジョン、
理念の下、組織が共通して持つべき価値観として、デジタルでつながる便利で快適な市役所、
デジタルの利便性とセキュリティのバランスが取れた高品質なサービス、デジタルを生かした
安全・安心で安定した暮らしという3つの価値観を定めています。施策を進めるための方向性
として、行政サービスのDX、行政のDX、地域社会のDXという3つのカテゴリーに分類整
理しております。そして、デジタルの力を活用しまして、業務の効率化を進めるとともに、人
的資源をより創造的で付加価値の高い業務に充てることや、住民サービスの向上につなげてい
きまして、行政のあり方を変革させていくという形でまとめさせていただいております。

続きまして、9ページをご覧ください。

こちらは、施策を進めるための方向性を、より具体的に示させていただいたものになります。
先ほど申しました3つのカテゴリーの下に、行政手続のオンライン化の推進をはじめとしまし
て、こちらに記載した16の方向性をもって、様々な取組を進めていくということとしており
ます。

続きまして、10ページのほうをご覧ください。

こちらは、業務を遂行していくに当たりまして、職員が意識しておくべき内容をまとめた行
動指針となっております。住民本位で考え、新たな価値の提供を意識し追求するなどのほか、
全部で6点挙げさせていただいております。この資料では、細かい内容を省略はさせていただ
いているところではございますけれども、本編では項目ごとに具体的な内容を記載させていた

だいて、職員に向けてメッセージを発信しているところでございます。

最後に、11ページをご覧ください。

こちらは推進体制でございます。まず、市長を本部長とするIT推進本部がございまして、そちらでDX推進に係る意思決定機関として位置づけております。そして、情報推進課の担当をしております副市長を、最高情報責任者、CIOとして、デジタル化施策全体を指揮統括する形とさせていただいております。また、個別の調整事項につきましては、推進本部に設置されている委員会として、主に課長級からなる情報化推進委員会がございまして、そちらで検討することとしております。

資料の右側をご覧くださいまして、推進体制でございますけれども、一番下、事務局がございまして、こちらは、情報推進課と書いておりますけれども、行政経営課とも一体となって進めてまいることとしております。関係メンバーからなるプロジェクトチームを随時立ち上げて、意見交換ですとか各種調整、運用の支援などを行うとともに、人事課とともにDX推進の人材育成ですとか職員の意識改革のほうも図っていくとしております。

その他、この資料には載っていないのですけれども、なぜこういったことを進めていかなければいけないかといった、デジタル化をめぐる社会情勢ですとか、国や東京都の動向、本市の現状と問題点、冒頭に申し上げました総務省作成の自治体DX推進計画に掲げられている、全部の自治体で取り組みなさいと言われていた重点取組事項に関するスケジュールなどについても、記載しているものとなっております。

以上が、立川市DX推進基本方針の説明でございました。よろしく願いいたします。

○金井会長 ご説明ありがとうございます。

それでは、今の説明に質問、ご意見ありますでしょうか。

○八木委員 簡単な話ですが、3点申し上げたいと思います。

8ページの資料で、真ん中にカテゴリーと書いてありまして、行政のDXというものが真ん中のところにあります。ここはむしろ、「行政内」とはっきりうたっておいたほうが分かりやすいのかなと思います。

それと、2点目が9ページ、これも行政内のDXの話ですが、方向性の9番にデジタルシフト、ペーパーレス化の推進と出ていますが、これがもっと上のランクに来ないと、業務プロセスの改善とか、そういったものが伝わらないですし、使えないという感じがします。やはりペーパーレス化を前提にして物事を考えておかないと、様々なBPRが進まないのかなと思います。

それと最後が、11ページですけれども、この図ですと、右側の推進体制ですけれども、これは、縦割りにしないように、できるだけ横串を通すようなやり方を取っていったほうが良いと思います。そういう中身にはなっているのかもしれませんが、ちょっとこの資料ですと、縦割り行政みたいなイメージを受けます。

以上、3点気がついたことです。

○金井会長 はい。今の点はいかがですか。

○田中情報推進課長 ありがとうございます。まず、8ページのところでですね。8ページと、あと9ページもそうですけれども、行政のDXのところですが、意味合いとしては、おっしゃるとおり行政内のDXという意味合いでございます。そこにつきましては、一旦こちらの方針は策定されたものなのでございますけれども、今後改定や検討などの際につきましては、考慮したいと思います。

9ページの方向性、7番と9番の関係のところでございます。ここは、方向性1から16というように挙げさせてはいただいているのですけれども、1番から順番に重みがあるという意図

は持ってはいないのですけれども、おっしゃるとおり、ペーパーレス化を進めるということは、BPRであるとか、業務フローの見直しの中の1つの項目ではありますので、その辺は、今後の取組のほうを進めていく中で、しっかり考え方としては取り入れていきたいなと思っております。ありがとうございます。

あとは、推進体制でございます。資料の右側の推進体制の真ん中の庁内意見の吸上げと書いてあるところですが、こちらでプロジェクトチームなどをつくりながら、全庁またがっていろいろ検討していこうと考えています。ご指摘のとおり、縦割りにならないように注意して進めていきたいと思っております。

○金井会長 よろしいですか。

それでは、佐藤副会長。

○佐藤副会長 ご説明ありがとうございました。

まず1つ、9ページのところの方向性の7に書いているとおり、DXは単に今の業務をDXにするのではなくて、業務フロー、業務プロセス自体の見直しも伴うということだと思います。それは、方向性の中では明記されているのだと思うのですが、いろいろ試してみないと分からなくて、1回DXにしてみても、実際業務がどう変わったのか、あるいは、その業務のプロセスの途中で、例えば、判子があったり、紙があったり、そういったものがあると、全体としてDX化が進んでいないということになります。途中、アジャイルという言葉も出てきたと思うのですが、要するに、適宜見直していくというプロセスはあっていいのかなと思います。つまり、DX化やってみたけれども、実際業務のプロセスの中で、どこかでうまくDXが使い切れていないとか、どこかでかえって手間がかかっている部分があるとしたら、その部分を直さなきゃいけないということはあると思うので、したがって、アジャイルということ、PDCAということ、どっちでもいいのですが、適宜見直していくということ、スピード感を持ってやっていく必要があるのかなと思います。

それから、行政サービスのDXですが、例えば、オンライン化の推進をやってみたら、ご自分たちで実際にその中に入って触ってみるといいと思うのですね。すると、市民の方々からすると、実はここで引っかかるか結構あったりするもので、それもさっき、金井会長がおっしゃっていたように、次の画面に行かないとか、何かやたらと面倒くさいとか、何かあると思います。1回つくったら、実際自分たちで回してみても、本当にうまくいくのかどうかということ、あるいはちょっとモニタリング調査じゃないけれども、少しそういう市民の声とかを聞いてみるのもいいのかなと思いました。

すみません、最後にもう一つだけ。

CIOをつくるのは、うちの大学も含めて、いろいろなところではやっているのですが、ちゃんと実効性を持つように。単に名目だけCIOですと言われても、それは困るので、ちゃんと実効性のある形での責任者というか、その役割を明確にしていく必要があると思いました。

○金井会長 いかがでしょうか。

○田中情報推進課長 まず、9ページのBPRなどについてです。アジャイルという言葉も出ましたが、基本方針の策定を検討した際には、業務の変革を行っていく中で、まず試してみて、見直ししながら進めていくという考え方を、事務局としては持っております、そこは注意しながら進めていく必要があるのかなと思っています。

まず、現状分析を行って、あるべき姿、理想的な姿を描くのですが、実際にできるところはありますか、一旦はできるところまで進めて、さらに理想の姿に近づけるように、もう一回見直しを図っていくという形で、BPRも進めていく必要があるのかなと認

識しております。そこは、今後の課題としていきたいと思っております。

あと、手続のオンライン化のところですね。総務省ですとか東京都でも、サービスデザインの考え方などを示されておまして、こういった視点でチェックしていけばいいですよというような基準もあります。実際に触ってみるということを行うことで、オンライン化を進めていければと思っております。ありがとうございます。

最後に、C I Oの点でございますけれども、事務局としてはC I Oにその旨は伝えていければなと思っております。ありがとうございます。

○金井会長 では、三浦委員さん、手が挙がっていますのでどうぞ。

○三浦委員 ありがとうございます。企画書というか、計画書ですので、非常に楽しみだなというのが、まず1つの感想です。

それで、何でもそうなのですが、企画とか計画を先に進めるためには、ほんの小さな規模でもいいから、少しずつ形にしていくということが、すごく大事だと思うのです。先ほど佐藤さんがおっしゃったとおり、ある種の実証実験といったらいいのでしょうか。南口にせつかくコトリンクという新しい施設ができたこともあり、今までとは違うことを、先ほどの企画書の中にある1つでも2つでも、何か具現化して、小さいことから形にして実証実験を始めると、我々も分かりやすくなるでしょうし、実効性のある推進になるのではないかという気がします。

感想も含めてですけれども、以上です。

○金井会長 いかがですか。

○田中情報推進課長 おっしゃるとおりでして、最終的にD Xということは、デジタル化された業務の変革になりますので、全体を変革することは最終的な大きな目標ではあるのですが、そこに至るまでは、いろいろ見直しも図りながら進めていく必要があります。また、立川市だけではなくて、他の団体さんが行っているようないい事例につきましても、横展開という形で取り入れながら進めていければと思っておりますので、ご意見のありました進め方につきましては参考にさせていただきたいと思っております。ありがとうございます。

○金井会長 それでは、朝日さん。

○朝日委員 すみません、8ページのところはとても分かりやすかったです。

2つ質問があるのですけれども、8ページの市民のQ O L向上のためということで、こちらにビジョンが掲げられているのですけれども、これはこの分野の評価指標をQ O Lでやりますと捉えていいのですか。例えば、この生活の質ってありますけれども、ほかの計画と関連として、生活の質を幸福度みたいな形で測るような発想があるのでしょうか。意図としては分かるのですけれども、実質化という点で、現時点で何かあるのかということをお聞きしたいです。あともう一つは、推進体制のところですか。9ページの行政D Xの方向性11のところ、現場をリードできるD X推進人材の育成という点はすごく大事なことだと思うのですが、それと関連して、11ページのところの推進体制で、これからも内政でやっていくということかと思うのですけれども、デジタルに関しては、例えば、このC I Oを外部の人をお願いするという自治体も多くあります。あとは、推進リーダーみたいな推進人材の育成に関しても、外部との連携をしていることが、かなりある分野だと思うのですけれども、そのあたりのご議論はあるのかということをお教えいただけますか。

○金井会長 それでは、お願いします。

○田中情報推進課長 まず1つ目、Q O Lに関するご質問ですが、今までデジタル化という言葉でいいますと、どうしても我々行政内部の部分、業務の効率化ですとか、業務本位の視点にどうしても重きを持っているというところがありました。ただ、このD Xの考え方につ

きましては、立川市だけではないのですが、住民本位、市民本位をより注視していきなさいという視点がありますので、そういった意味合いもあって、この生活の質という言葉を使わせていただいています。

あと、方向性11の人材の育成のところですか。なかなか人材を育成して、内政でやるのも大変な部分が当然ございます。こちらは、どういう形で取り組んでいるかといいますと、国や東京都でいろいろ研修メニューも用意されているので、そういったものを活用しながらですとか、あとは、先ほど外部人材ということがありましたが、そこにつきましても、全ての団体が自前でできるかという厳しい面もございます。東京都の動きとして、東京都全体で同じ組織を1つ立ち上げて、その中で外部人材の活用ですとか、共同で研修体制を持ってですとか、共同調達とすることを想定して、そういう組織をつくっている最中でございますので、そういったものを活用できればと考えております。

○金井会長 よろしいですか。ほかの方はありますか。

○嶋津委員 私は市民委員としてきているものですから、どうしてもアナログ的なところがあって、皆さんの足を引っ張ってしまうと思っていますが、先ほど、皆さんが平気でQOLとか、今言ったC I Oがあつたりするわけですけども、これを市民に出して、すぐに分かるかどうかという疑問があるわけですよ。なぜQOLなんて言わずに生活の質とえばいいものを、そのような言い方をするのかとか、C I Oだって、平気で皆さんしゃべられますけれども、何だっという人が多分圧倒的だと思うのですよ。できるだけ日本語の、年寄りも分かるもので出してほしいと思っているわけです。アジャイルなんて、誰が知っているのだろうなど、僕なんかは思いますけれどもね。

それはともあれ、1つ不思議だと思うのは、今回のこの基本計画は、あくまでも基本計画ですよ。基本計画があつて実施をすると。先ほどどなたかおっしゃっていましたが、計画づくりで終わるのではなくて、1つでも2つでも実践する、実行するということが大事じゃないかと思えます。既に幾つかやっちはいるのですけれども、今回のこの予定を見ると、令和6年度の末に基本方針の対応期間を設定するということが今日見ました。あと2年後ですよ。資料をずっと見てみると、立川の基本計画が令和6年度になっているから、それに合わせてそういったものを入れているような感じがするわけです。それは違うだろうと思うのですよね。計画は6年であってもいいけれども、その計画は、毎年度必ず実施されていくわけじゃないですか、個別の事項としてね。ところが、この基本計画については、ちょっと読み取りが悪いかもしれませんが、もしその作成にあつて2年もかけてやるとしたら、この2年間は何かをするのだという疑問があつて、できるものはどんどんやっってしまうということが必要ではないかと思うのですよね。すごい、やっぱりテンポが速いわけですから、役所の都合で、役所の発想でそのスケジュールをつくり、それを埋めていって納得するということが、絶対に生活のリズムに追いついていかないのではないかと思うものですから、なまじこんな予定はつくらずに、できることはどんどんやっしまつて、精巧なロボットを作っている暇はないのですか。もうロケットとか、ミサイルでやっちゃうしかないじゃないかという時代なものですから、DXの話で、何で2年半もかけて基本計画をつくらうと思つたりするわけですか。ちょっと嫌味になっていますけれども、今の動きに合わせて、つくるのだつたらどんどんつくつて、発信して、やっついてももらえばいいかなという具合に思えます。

○田中情報推進課長 まず1つ、最初のQOLなどの言葉のところですけども、こちらは冒頭に申しましたとおり、職員向けにつくっているというところがあつて、言葉の使い方はこういう形にはなっているのですけれども、今後市民に向けて発信していく際には、そのあたりのところは注意していきなさいと思います。ありがとうございます。

あと、こちらの基本方針ですけれども、7ページの右下のところをご覧いただければと思います。先ほどおっしゃっていただいたとおり、6年度末までの方針という形で設定はさせていただいております。この上に、情報化計画というものがございまして、こちらと方針はセットになるものになっております。この情報化計画の中に、もう既にこういった取組をしますといった取組内容は、計画として上げていまして、そこは、毎年毎年取り組んでいるところでございます。さらに、今回、このDXという社会の流れを踏まえまして、こういった基本方針をつくらせていただいて、6年度までにある程度進められるところは進めていこうというところですので、方針そのものはここで出来上がったものですので、それを踏まえた上で、できることからやっけていこうという形で進めているところではございますので、おっしゃった意見は十分受け止めた上で進めていきたいと思っております。

実際に、年末に方針を策定した後、庁内向けで既に動き出しております、まずできることは何かというところで、全庁調査をかけています。いろいろな課から個別に、こういったことができるのではないかなという話が出てきていますので、そこを1つずつ、スピード感持って進めていければなとは思っております。

○金井会長 よろしいですか。

○藤原委員 こうやって段階的に、令和3年、4年ぐらいに進めていくというお話ですが、何かお金がかかるのですか。予算ってどのくらいなのですか。

○田中情報推進課長 例えば、デジタル化で何か業務を変革するに当たって、システムを入れなければいけないとか、ツールを入れなければいけないという課題については、それなりに入れることが決まった場合については、経費もかかってくるかと思っております。

○藤原委員 これは、自治体デジタルトランスフォーメーションと書いてありますが、総務省がやっているのですか、どこがやっているのですか。国がやっていると書いてありますけれども。

○田中情報推進課長 そうですね。自治体デジタルトランスフォーメーション推進計画というのは、総務省で策定して、全国の自治体に対してデジタル化、変革を進めていきなさいという形になっています。

○藤原委員 ということは、当然予算がたっぷりついているということですよ。

○田中情報推進課長 例えば、デジタルトランスフォーメーション推進計画の中で、全自治体に求めているものとして、行政手続のオンライン化には、こういったメニューについては、まずオンライン化しなさいという形で示されておりまして、そこについては補助金などを充てるという形で用意されています。

○藤原委員 そういうメニューとしてある程度決まっているのであれば、そのメニューに合わせたような計画と書いていますか、国のお金を使ったほうがいいのでしょうか。

○田中情報推進課長 その示されているメニューにつきましては、国に要求して補助金をもらう形で動いているところでございます。

○藤原委員 いろいろなそういう方策を、国のメニューで持っているわけですから、いろいろ修正して、予算獲得ということになるのでしょうか。

○田中情報推進課長 メニューにそって、要求できるものは要求して進めるつもりでございます。

○佐藤財政課長 財政課長です。

今の予算との関連でございまして、こういう基本方針が策定されましたので、これに基づきまして、各課で予算要求がまいります。行政経営課中心に、市長の命として経営方針というものを毎年つくりますので、その中に大きな項目としてこちらが載ってまいります。それに基づきまして、私ども財政課で予算査定をしていくというような流れになってございます。

○金井会長 予算の話は全然デジタル化しないですね、昔ながらみたいな。財務会計システムは利用していると思いますけれども、そこは昔ながらの査定が必要になってくる。それは、国もそうですね。

ほかにはありますか。それでは、笹浪さん。

○笹浪委員 素朴な感想ですけれども、コロナになって3年が過ぎまして、おとしに最初のワクチン申込みがあったと思うのですけれども、ちょうどその申込みのときに、夫のパソコンが壊れてしましまして、電話せざるを得なかったのです。私、ちゃんとメモしてまして、125回かけました。全然つながりませんでした。ただ、かけるほうも必死だけれども、受けるほうも必死だったということは分かります。結婚して別居している娘が見かねて、やってあげるよといったら、10秒で終わったよと言われて、本当に文明の利器だって、そのときは本当に思いました。

そういうやり取りは、非常に便利な機械なのだなと思いました。

○金井会長 特に、質問はよろしいですか。

○笹浪委員 ごめんなさい、意見です。

○金井会長 ということです。

○湯浅委員 9ページの行政サービスのDXのところが一番上になるのですが、行政手続のオンライン化を推進するという項目があるのですけれども、右側にパソコン・スマホからいつでもどこからでも行政手続が可能にとあります。これは、若い世代はパソコンとかスマホというものは慣れていて操作もできるのですけれども、自分のような年齢の、同級生の話だと、パソコンもない、スマホもない、そのようなものに一切触らないというような高齢者は特に多いので、そういった高齢者に対して、どうやって行政側は対応するのか、非常に重要な問題になると思います。その辺のことについて、行政ではどのように対応することを考えておられるのか、ちょっと知りたいのですけれども。

いわゆる情報は、発信側と受け手があって、受け手側もある程度条件が整わないと、サービスを受け切れないという状況がかなりある。先ほどコロナのワクチンの予約も、私も非常に苦労しました。パソコンでやることに、一旦慣れればすぐできたのですけれども、それまではやっぱり苦労したことがありますので、それなりに利便性は感じたのですが、高齢者でパソコンもスマホも持たない人、世帯は、かなりあると思うので、そういう人たちの対応をやっぱり考えておいてもらう必要があるのかなと、私は感じています。

○金井会長 いかがでしょうか。

○田中情報推進課長 まず、先ほどコロナのお話も出ていましたけれども、コロナが拡大した状況を踏まえて、行政のサービスというものが、昔から変わっていないくて、デジタル化ができていないということが明らかになって、こういった動きの1つになっているということがございます。

この行政手続のオンライン化の推進でございますけれども、全ての手続をオンライン化だけにするという、そういった発想ではございません。例えば、今市役所の窓口で行っているものが、オンライン化でできることによって、高齢者で対応できる方はオンライン化で対応できます。その分、窓口の混雑具合も減ってくるとか、あとは、人的に業務の効率化したことによって、空いた人材を窓口で充てるとか、そういった形でオンライン化を進めいきます。けれども、できない方、なかなか難しい方につきましては、そうでないところもちゃんと手当てはしていくという考え方になっておりますので、そこは注意して進めていきたいなと思っております。

○湯浅委員 情報の発信の中で一番ベーシックなものは、市から毎月2回出てくる広報ですよ。ね。「広報たちかわ」が届いて、これをちゃんと読んでいると、詳細についてはホームページ

を参照してくださいというような項目があります。えっ、これもホームページ見ないと詳しいことが分からないのというようなところがよく出てきます。広報の発行自体は、私は知っているところではないのですけれども、それもちょっと難しいのかな、問題があるのかなというようなことを感じています。参考的な意見といったところです。

○金井会長 よろしいですか。

はい、藤原さん。

○藤原委員 今、お役所で言われたことだと、窓口は残る、情報機器は使うという、ことであると、総合的な経費は減らないなと思いました。とはいえ、あまり減らすのもよくないと思うのですけれども。

○田中情報推進課長 そうですね。その考え方は、どこが一番バランスを取れるのかというところで考えていく必要があるのかなと思っています。なかなか使えない方を、使えるような形に支援するという策も考えておりますし、そういった中で、バランスを取りながら進めていければなと思っています。必ずしも全部、手広く全てやっていくという考え方ではないという形でございます。

○湯浅委員 今、小学生の皆さんにタブレット端末を渡しています。小学生がだんだん育っていけば、皆さん習熟というか、端末の操作をできる世代も増えてくるのかなと思うのですけれども、今のところは、過渡期というか、移行時期なので、もうちょっと長い目で見る必要もあるのかなとは思っています。

○金井会長 デジタル化をするときに、デジタルが得意じゃない人のために、エネルギーを向けられるかという議論があるのですよね。そうすると、両方やるから、かえってコストは増える一方だという話もありますし、先ほど笹浪さんの話にありましたけれども、両方やると言いながら、結局コールセンターが手を抜いているという実態があったわけですね。挙句の果てにパソナにたかられていますよね。立川市がたかられているかどうか分かりませんが、見つけた枚方市は偉いなと思いますよね。

要するに、コールセンターいっぱいやると言っているけれども、実は満杯で、実質的には機能しなかったということになると、やりますと言っている割にはやっていないという話になる。一方で、人がずっと残っていたら、いつまでたってもコストがかかることだということで、これは結構、本当にどの程度やらなきゃいけないのかということは難しい話だと思うので、最も重要なご指摘だと思います。また、生かしていただければと思います。

ほかはいかがでしょうか。

○嶋津委員 もう一つ、こんなことを申し上げたい。

実態がよく分からないので、場違いなお話をするかもしれませんが、所詮、DXは大事だと言いながら、手段じゃないですか。その話をするのに、それにかかりきりになって、本来ものが抜けてしまう。要するに、立川でも推進本部ができて、市長が頭で、副市長がそのサポートをして、政策部長が委員会やって、その下にPTがあって、その作業量たるやすごいわけですよ。

もうこのDXについては、総務省も含めて、あるいは東京都も含めて、かなり他の自治体でも、いろいろなサンプルがあるわけじゃないですか。そういったことをやるのに、改めてこんな大組織をつかって、大時間をかけてやるのって、すごくもったいないような気がするわけです。その結果、何か抜けてしまったら元も子もないという感じがあるものですから、抜けるものは抜いて、たくさんやればみんなの意識が改革するような幻想はやめて、最低限のものをやって、あとはどう周知徹底していくかという、そういうことにエネルギーをかけるほうが、やっぱり効率がいいのではないかなというように思うのですよね。ちょっと鳴り物入り過ぎる、

力に頼り過ぎていますよね。それぞれの自治体が一緒にわあわあ言うものですからやるのでしょ
うけれども、それにしても、お祭り騒ぎが過ぎるといふのを僕なんかは思っていて、もっと
簡潔にやれるはずだと思うものですから、ちょっと参考にしていただければいいかなと。

生意気なことを申し上げて恐縮ですけれども、ご参考までに申し上げました。お願いします。

○田中情報推進課長 ありがとうございます。

○金井会長 よろしいですか。

○臼井行政経営課長 今のお話についてですけれども、今回のタイミングといたしましては、
来年度の取組として、立川市の大きな取組が2つありまして、1つが脱炭素社会の取組という
ことと、もう一つはデジタル化に対応するということがあります。今回は、デジタル化を大き
なテーマとして取り組んでいこうというタイミングだったということがあります。

今日の行財政問題審議会のテーマとして掲げさせていただいたのは、次の第3次行政経営計
画も、恐らくは情報という部分がかなりウエイトを大きく占める部分かなと、我々は感じてい
ます。

ですので、今、嶋津委員がおっしゃったように、ずっとデジタル化とかDXということ、
同じだけのマンパワーをかけて続けていくかということ、そうではないと思うのですが、立川市
として少しデジタル化とかDXが遅れていますので、ここでもう少し力を入れてやっていき
たい、取り組みたいという思いはあります。今のタイミングでは、かなり重点的なポイントと
して、立川市では取り組んでいますので、御理解いただきたいと思ひます。

○金井会長 ほかはよろしいでしょうか。

この次の(3)の話も大きな話なのですけれども、よろしいですか。

取りあえず、(3)の今後の取組予定と方向性について、ご説明をお願いします。

○臼井行政経営課長 それでは、(3)の今後の取組予定と方向性につきまして、改めて行政
経営課長の臼井からご説明させていただきます。

こちらにつきましては、現在、議会で審議中のため、予定というような扱いになりますが、
令和5年度の取組内容と今後取り組んでいくべき方向性の案について、ご意見をいただければ
と考えております。

なお、今回のご議論を踏まえまして、令和5年度に策定を予定しております経営方針に生か
すことを考えております。また、次期行政経営計画では、今回議題としております情報分野が
行財政運営を考えていく上でも中心の議題になってくると考えております。委員の皆様には、
様々なご視点でご意見及びご議論をよろしくお願ひしたいと思ひます。

それでは、資料13ページを開けていただきたいと思います。

こちらにつきましては、第2次行政経営計画の施策体系の3つの項目に沿ってご説明をさせ
ていただきたいと思いますと思ひます。

3の今後の取組の予定と方向性についてでございます。

まずは、情報の発信の部分でございますが、先ほど来話題になっております市の公式LINE
アカウントというのが、令和4年10月からスタートしておりますので、これにセグメント情
報を基に必要な情報を発信させるなど、市民に合わせた情報発信をしていくというよう
な取組を考えております。特に、現在は市からお知らせを発信するだけでござい
ますが、今後はオンラインによる行政手続との一体化を検討してまいりたいと思ひ
ます。

LINEを使用した活用事例といたしまして、現在道路や公園の不具合等の連絡を、こ
ちらを活用してやっているとございします。令和4年12月に実際に市民の皆様から
LINEを通じていただきました不具合の情報というのが、このような件数でまと
めているところでございします。

それから、真ん中辺りの囲みになっているところの表でございますけれども、デジタルディバイドの対策ということで、先ほど話題になっております情報弱者と言われていたような方への対応といたしまして、令和5年度から高齢者等が身近な場所でオンラインによる行政手続やサービスの利用ができるよう、日本郵便と連携しましたLINEの設定支援等を取り組んでいくような形で考えているところでございます。

続きまして、14ページを開けていただきたいと思います。

こちらは、今後の取組の予定と方向性について、情報の分析を行うことで効果化、効率化する取組についてですが、先ほどの立川市のDX推進基本指針で位置づけた方向性と連動したような形で、12の項目を挙げております。令和5年度の主な取組といたしまして、例えば、最初の項目でございますが、職員採用管理システムの導入であれば、方向性7の業務プロセス、業務フローの見直しによる職員負荷の軽減ですとか、方向性9のデジタルシフト、ペーパーレス化の推進という項目が、この職員採用管理システムの導入による効果があるのではないかと感じであげているところでございます。

このような取組から最後の介護認定審査会のリモート開催というところまでが、令和5年度の取組として予定しているところでございます。細かい説明については割愛させていただきたいと思っております。

15ページになりますけれども、今ご説明しました方向性の中でも、色がついているところで、方向性の1、2、3、7、11と12に色をつけていますが、立川市としては課題として捉えておりまして、今後力を入れていきたいと考えているところでございます。今後の課題と方向性としたしましては、こちらの方向性の全てが重要と考えておりまして、特に行政手続のオンライン化ですとか、書かない窓口、待たせない窓口の推進、ワンストップサービスの推進というものが、立川市ではやや遅れていると分析しているところでございます。社会環境の変化が大きい現在においては、より一層の充実を図っていく必要があるのではないかと分析しております。

あわせて、業務プロセス、業務フローの見直しなどによりまして、職員の負荷を軽減してまいりたい。それから、現場をリードできるDX推進の人材の育成が急務であるのではないかと考えているところでございます。

16ページをお願いいたします。

こちらは、3の情報の官民連携の部分でございますけれども、オープンデータの活用といたしまして、現状、市のホームページや東京都のカタログサイトというところに掲載をしているところですが、オープンデータの活用という点でも、立川市としてはかなり遅れているというか、弱点の部分かと思っております。官民連携のさらなる推進ということが課題としています。デジタル庁では各自治体が共通フォーマット及び定義に基づいたデータをオープンにすることで、民間の事業者等が活用できる環境整備に向けた取組を実施するというところで示しています。今後は、ほかの自治体と合わせた情報のオープン化、データ整備の検討ということが必要になってくると感じているところでございます。

17ページ、最後にまとめでございます。繰り返しの説明になってしまいますが、現状と課題といたしましては、第2次行政経営計画の策定以降、今回DXの推進基本方針が策定されたこともありまして、情報に関する取組は、今後立川市としてぜひ加速させていきたいと考えております。一方で、先ほど申しましたように、行政手続のオンライン化ですとか、書かない窓口というようなことに関しましては、他の自治体と比べても、立川市では充実を図る余地があるのかなと思っております。

このようなことから、今回、ご議論をお願いしたい部分といたしましては、市の労働生産性の向上のためということで、1点はどのような取組を重点に行ったほうがいいのかというような

ところのご議論、あわせまして、こちらのほうが主題かなと思いますが、市民サービスの向上につなげるためには、どのようなことに注意、配慮していくべきか、次期行政経営計画の議論のベースとして、今回ご議論、ご意見をぜひお願いしたいと考えているところでございます。

説明は以上でございます。

○金井会長 ありがとうございます。

それでは、皆さんからご意見、ご質問いただきたいと思います。

○八木委員 内容はよく分かりました。私は経営者の立場から申し上げますと、DXに対してはゴールがないのですよね。これは2年や3年かけてやってきたものでも、いろいろなものが当たり前になってくる。これは、覚悟してやらなきゃいけないと思っています。常にコストがかかりますが、これからの時代はDXに対する覚悟をもって取り組むしかありません。

市役所さんに当たるとは思わないのですけれども、先ほどの業務プロセスの改善の話も、できれば、外部のコンサルティングを入れたほうが早いのですよね。どうしても各部署でやると、恣意性が働いてしまうので、自分たちのポジションを守ろう、守ろうとして、どうしてもデータをちょっといじったりとか、客観的なデータを載せてこなかったりということがあります。やはり専門家に見てもらって、お金かかったってそのほうが近道かなと感じています。

○臼井行政経営課長 トップダウンといいますか、自治体の副市長クラスや、あるいは東京都の副知事クラスでは、そういう民間のこういった分野が強い方を招聘して、短期間で改善を図るというような取組があると聞いております。立川市が実際そういうことをできるかどうかという検討が必要ですが、今のご意見というのは参考にさせていただければと思います。ありがとうございました。

○八木委員 内部で取り組まないで、それをやるコンサルティング会社は結構あるのですよね。我々もそういう会社を使って、どんどん見直しして、5年かかりました。どうしても抵抗がありますから。人数が減らされるとか、コストもかかるとか。でも、結果から見れば、やはり社会の流れの中で、無理なくスタートできたと思っています。

○臼井行政経営課長 ありがとうございます。

○金井会長 ほかにはいかがですか。

○嶋津委員 すみません、今のお話は興味深いなと思っていますが、立川は遅れているというお話ですが、例えば、これをつくるのに全部自前でやっているんですか、それともどこか業者や専門家が来て、メンバーの中に入って作っているのか、委託しているのか、どういう形でしょうか。皆さんの、言わば立ち位置みたいなものを、ちょっと伺いたいと思いました。

○臼井行政経営課長 今回の資料ですとか、あるいはDX推進基本方針に関しましては、庁内の職員だけで作っております。ただ、様々な市が作る計画の中には、コンサルを入れてつくっているものもありまして、併用しています。

○金井会長 佐藤副会長、手が挙がっていますのでどうぞ。

○佐藤副会長 ありがとうございます。1点は質問で、この工程表ってどうなっていますか。14ページには、令和5年度を取組はあるのですが、その後のものがありませんでした。先ほどご指摘があったとおり、何年もかかる話だと思っておりますが、工程表として、どんなスピード感とどんな順番で方向性1から12までを説明しようとしているのかなということです。もし何か決まっていたら教えていただきたいです。もう既にお話があったとおり、こういうプロセスって、自分たちで考えることがすごく大事だと思うのですね。あまり、業者に丸投げすると、その部分がブラックボックス化しますし、自分たちの知見が高まらないので、ぜひこの取組を進めていく中において、庁内でのデジタル人材とデジタルのノウハウの蓄積というものを、併せて意識して進めていただければと思います。

○臼井行政経営課長 工程という部分で言いますと、現時点ではちょっと持ち合わせているものはありません。次の第3次行政経営計画では、こういった情報の分野は非常に重要になってくるかなと思っておりますので、策定する際には、今日のこういったご意見を重視していきたいと考えております。繰り返しになりますが、現時点では、工程というものはございません。

○金井会長 ということです。

それでは、曾我さん。

○曾我委員 こういった計画だとか政策を進めていく上では、どうしても副作用、副反応というか、そういったマイナス面が出てくることもあると思います。その辺のところを、この計画をつくる時、あるいはそれからの方向性を決めるときに、そういった副反応的なもの、マイナス面が出てきたときにどう対応するかというところの議論というのは、どんな議論をされたのかなということですね。

○臼井行政経営課長 正直申し上げますと、そこまではまだ議論できていない状況ですので、逆に言えば、こういったところのマイナス面がありますよというところでご提示いただければ、これから進めていく上で、注意しながら進めてまいりたいと考えております。

○曾我委員 このプランも、先ほどどなたかおっしゃいましたけれども、やっぱり小さな規模で一周して行って、そこで、やっぱりそういう何か問題点だとかといったものを見るということも大切なかなと思います。

○金井会長 朝日さん、どうぞ。

○朝日委員 労働生産性の向上のところですけども、職員による実績調査のところ、EBPMでもそうですが、職員の方自身がきちんと統計等を分かっていることは大事だと思います。統計処理などを外注すればすぐ結果は出るかもしれないのですけれども、自ら調査結果について解釈し外部と連携できたりした方が、長期的な効果はやっぱり大きいと思うので、内製部分に関する投資をしっかりとっていったほうがいいのではないかなと思います。具体的には職員の研修ですね、技術を身につけるといふか。

あと、もう一つは、市民サービス向上なのですけども、ここでのお話で、やっぱり私も思ったのですけれども、QOLというような生活の質を測ると、やっぱり結果で測ると思うのですよね。それはすごく大事なことだと思うのですけれども、必要な人に必要なサービスがいくということは。そうですが、デジタルでやればいいことは分かるのだけれども、そこに適用するためのコストは大きいものがあります。私も大学から予算のシステムを変えましたといわれて、すごいよくなるって聞いたのですけれども、先ほどの先生のお話でないのですけれども、自分で入力するものがすごく増えて、すごい入力の負担が大きくなったのです。どこかで楽になっているのですから、事務で楽になっていますし、どこで効率化が起きていて、どこに負担がちょっと増えることもありますので、全体としてはどうかというようなことがあると思います。例えば、市民にかかるそういう自分自身で入力しなきゃいけないとか、何らかの機械を使わなきゃいけないのかとか、そういったスイッチするときの負担。あるいは、前はレンタルショップでいったのに、全部動画配信になっちゃうけれど、言わばオプションがなくなるということに対するQOLが下がるということも、あるところにはあるのですよね、全体としてはコスト削減でも。だから、その過程でどこにどういうコストがかかってくるから、そこにどういうことをするのかということを、丁寧に見ていったほうがいいのではないかなと思います。

○臼井行政経営課長 ありがとうございます。いろいろな視点があるなということは、今日伺っております。先ほどe-TaxのOCRの話もそうなのですけれども、我々は単純に、手書きのほうが面倒くさいから、電子入力のほうがいいのではないかと考えていました。アンケート調査の回答が、手書きだから面倒くさいという意見に対応するためには、Lo

Goフォームというシステムを入れるという考えがあるのですけれども、もしかしたら機械入力の方が面倒くさいという意見というものはあるのかなと、何か新しい視点かというように考えております。今、朝日先生おっしゃったような形でも、違う視点というところも気をつけながら、進めてまいりたいなと思いました。ありがとうございます。

○金井会長 市民サービスということと別に、administrative burdenという言い方をしている、行政手続の負荷が市民側の負担になるわけですね。これは別にデジタルでなくてもあるわけです。紙を出すように市の窓口で言われて、みんな途方に暮れちゃうとか、申請書いっぱい出させるとか。そういうことをなくすというのも、ワンストップ化とかデジタルの1つの狙いで、そういう意味でadministrative burden、一行政的負担と日本語で訳してしまうと、行政側の負担みたいになってしまいますが、行政と関わるときの市民側の負担—ということがすごくあるわけですね。そこは非常に重要なポイントですが、デジタルを議論する場合はそこを一番ちゃんと議論しないといけないと思います。

特に、一番困るのは、画面に向かって自分しかいないので、誰も助けてくれないのですよ。窓口だったら、まだ文句を言えますので、それを見た人が何か手助けしてくれますけれども、機械に向かって暴れても、何も進まないのです。若い世代だと、スマホで検索して、書かれている説明でちゃんと処理できるのですけれども、我々は、そのリテラシーがないと、説明書を見ても何を言っているのだから全然分からないわけですね。しかも、その説明が片仮名なのですよね。またわけの分からない説明をされて、嫌になって、みんな放り捨てちゃうという。そういう負担が結構あって、その負担が解消されれば、すごく楽になるのですけれどもね。そのコストは非常に大きくて、これは、職員の人もそうだと思うのですよ。だから、朝日先生がおっしゃった入力もそうです。例えば、旅費システムを入れると、みんな嫌がるでしょう。慣ればすごく楽なのですから、慣れるまで、もめて、結局電話かけて、職員の人に一々助けてもらってという話になるのですね。結構大変なので、どうやってそこを乗り越えるのかも含めて、事業を考えていただけると有り難いなと思えます。

ただ、職員の方も多分、電子システムを導入すると、みんな最初のときは文句言うのですよね。使いにくくなったとかね。あるときには、それは消えて、当たり前のように流れていって、みんな何も感じないかもしれません。しかし、導入が円滑に進まず多分大変な事態になってという話も聞きますので、ちょっとそこら辺、何か踏まえてプラン立てていただければと思います。

ほかはいかがでしょうか。

○嶋津委員 すみません、沈黙が続くともったいないから、しゃべっちゃうのですが、先ほど、どなたが言ったか忘れちゃったけれども、どこに矛盾が出てくるから大変なのかという話は、比較的分かりやすく、僕なんかの感じでいうと、価値観もそうでしょうけれども、65歳以上がもう6割、7割になって、あまり求められると困るということが我々世代になります。しかし、それがかなり圧倒的で、今回のマイナンバーの場合も、結局何で進んだかという、市の職員がべたつきになって全部教えてくれるわけですよ。あそこへ行くと、インプットしなくても、あの職員全部やってくれるぞと、そういう話がうちの近くのラジオ体操のグループで出まして、それだったらやってみようかという話になるのですよね。そのところがすごく大事で、明らかに高齢者、65歳か70歳の連中をターゲットに合わせたフォローをすることが、今、金井会長が言っているような話にも呼応するのかなと思いたね。

比較的分かりやすい話だと、私なんかは思っています。

○臼井行政経営課長 改善するところの1つのポイントである対面というところは、やっぱりデジタル化のところの1つの大きなテーマと思っていて、むしろ人と関わることがわずら

わしいから、デジタル化ということが重宝されているのかなということもあったのですが、やっぱり今、誰かがやってくれるからという部分のほうが、かなり大きいなということは、お話を聞くとあると感じました。ダブルスタンダードじゃないですけども、やっぱりデジタル化を進めるという話と、一方で効率化するという話は、すごく難しいテーマなのかなということ、今、感じているところです。ありがとうございました。

○金井会長 ほかにはいかがでしょうか。大体よろしいですか。

このテーマはずっと長く続く話だと思いますので、また折に触れて議題になることがあるのかなと思っています。

それでは、今日の議論はここまでとさせていただきます。最後、大きな3のその他ですかね。

○臼井行政経営課長 次回の開催のご案内でございます。

今回は3月27日の月曜日を予定しております。時間は、同じく18時30分からということで、今度は場所が変わりまして、女性総合センターアイム、立川駅前になります。そちらの5階の第2学習室になります。改めまして、事務局から開催通知でご連絡をさせていただきますけれども、ぜひよろしくお願ひしたいと思います。

事務局からは以上でございます。

○金井会長 よろしいですか。次回会場はアイムということでした。

それでは、もし皆さんから何かなければ、本日の会議を終了したいと思います。

どうもお疲れさまでした。

午後20時10分 閉会