

総務委員会行政視察報告書（令和4年7月22日）

日 時：令和4年7月22日（金） 14時00分～15時30分
視 察 先：東京都 渋谷区
視察事項：行政のデジタル化について
<p>内 容</p> <p>渋谷区は昭和39年（1964年）に建てられた旧区役所庁舎から平成31年（2019年）に新庁舎に移転。デジタル化は新庁舎建設を機に検討と取組みをスタートしたとのことでしたが、それは“デジタル化”を中心とした取組みではなく、新庁舎移転を機に“ありたい姿”を具体的に検討し、それを実現するために必要なことの一つがDX化という位置づけだったとのこと。具体的には、平成26年（2014年）から“ありたい姿”を具現化するための検討をスタート。1年目は各課から若手・ベテラン・男性・女性・管理職・職員組合員のワーキンググループ、各課から選出したベテランメンバーによる専門性の高いワーキンググループと議論を試みたそうですが、個別最適を払拭できず議論が硬直化。翌年の第二次検討体制として部長級を中心とした検討部会により縦割りを崩し事業を推進しようとしてきましたが、柔軟なアイデアが生まれづらい雰囲気となり、結果、1年目のボトムアップ、2年目のトップダウンもうまくいかなかったとのことでした。</p> <p>平成27年（2015年）、渋谷区初、民間出世員の現在の区長と副区長が誕生。この年の12月から問題の解決や企画の開発などを行うために一時的に構成される“タスクフォース型”のグループを、区長や副区長が指名した職員により、複数結成。テーマに応じて適宜連携するだけでなく、チームを柔軟に新設・廃止することにより課題への綿密かつ迅速な対応が可能になったとのこと。また、職員の意識改革のために区長、副区長が研修を実施。さらに、仮庁舎の一部には新しい庁舎と同じオフィスを設置し、職員にトライアルで使用してもらって検討をしたほか、DX化されたワークスタイルでの職員の1日の業務の流れの例を示すなど、職員がイメージしやすいような様々な取組みも実施したとのこと。また、デジタル化の効果の1つであるペーパーレス化については、渋谷区では旧庁舎当時は約2,100万枚/年の印刷・コピーをしていたものが、2021年には約806万/年に減少。そのほか、電子決済に100%変更したことで意思決定が約40%早くなるという効果もでていたとのことでした。今後も、“デジタルではできない、職員にしかできない仕事に職員が集中出来る”ことにより、“より良い街にすること”に取組み、人事や組織改革の分野にもDXを取り入れていくとのことでした。</p>
<p>視察を終えて</p> <p>日本の行政は世界的に見ても、大きく遅れていることが課題とされてきた中、コロナ禍を機に、その遅れが大きな問題となりました。東大和市でも“第五次情報化推進計画”に沿ってデジタル化を進めています。「その先のありたい姿」、「デジタル化によって変わること＝DX（デジタルトランスフォーーム）」が渋谷区と比較して明確ではないと感じました。当たり前のことですが、デジタル化は手段の1つであり、目的ではありません。また、そのデジタル化の効果を最大化させるのは、デジタル化という仕組みの意義を理解し、活用する職員の意識が最も重要だということ強く感じた視察でした。</p>

※視察の資料等については、議会事務局に保管してあります。

総務委員会行政視察報告書（令和4年10月27日）

日 時：令和4年10月27日（木） 13時00分～16時00分
視 察 先：埼玉県 入間市
視察事項：①DXについて ②「お悔み手続きのデジタル化」について
（DXについて）企画部 デジタル行政推進課長 （お悔み手続きのデジタル化）市民生活部 副参事（DX推進担当）
内 容 入間市では、令和3年4月より自治体DXの取組をスタート。その際は、情報政策課副参事と外部人材のDX担当政策参与1名の2名体制でしたが、外部人材の政策参与は非常にやる気に満ち満ちた方で、庁内庁外を問わず、多岐にわたりDX推進の話を進めていったため、人手が追いつかなくなり、メンバーを増員。令和4年4月の組織改正により企画課で担当していた行政改革と情報政策課を合わせ、DXへの対応と業務の最適化を推進することと、行政改革の動きをDXの視点を持って進めていくことを目的に、『デジタル行政推進課』を発足したとのことでした。入間市では、“計画＝具体的な取組計画期間、目標達成の成果を評価がある”とするか“ビジョン＝目指すべき入間市行政のあり方、計画期間なし、技術の進歩に合わせて柔軟に対応できる”にするかを検討し、最終的には“入間市DXビジョン”とし、別途、既存の個別計画や事業に、DXの視点を取り入れられることで生み出す取組について、5つの「リーディングプロジェクト」を策定しています。この5つの「リーディングプロジェクト」には、それぞれデジタル技術を用いるからこそ描ける理想“ムーンショット＝目指す姿”を記載され、目指す姿から実現するために必要な取組を逆算して組み立て（バックキャスト）、その結果得られる効果を現すとともに、各プロジェクトに必要なDXの心得が記載されていました。また、各課にDX推進担当職員（通称：DXerディーエクサー）を配置し、現在は、オンライン申請の取組について、各課のDXerに依頼しているとのこと。そして、全職員へのDXビジョンの共有、理解促進については、上下からの意識改革を目標として取り組んでいるとのことでした。 「お悔み手続きのデジタル化」については、これまで様々な地域課題をデジタル技術により解決し、「デジタル未来都市 入間」を目指してきた中で、大切な方が亡くなられ、悲しみに浸る間もなく開始しなければならない、各種手続についてデジタル化を図ることにより、ご遺族の負担軽減を図ることを目的として取り組むことにし、ライフエンディングテクノロジー株式会社と令和3年12月に協定を締結し、共に取り組んでいるとのことでした。実証実験を実施するにあたって協力いただく医療機関、葬儀社、斎場組合に依頼し、令和4年7月には、実務担当者のワーキンググループを立ち上げているとのことでした。
視察を終えて 入間市の視察では、外部人材の登用の成功例を確認できたこと、また、デジタル化の目的や意義を全職員にわかりやすく伝え、“自分事”として取り組める機運を醸成していることの重要性を学ぶことができました。また、「お悔み手続きのデジタル化」については、アナログの「ご遺族のための手続きガイドブック」の内容の充実を全委員が実感。必要事項を丁寧に整理することが、デジタル化の前に必要なことだという「基本」の重要性を再認識しました。

※視察の資料等については、議会事務局に保管してあります。