

企画教育委員会記録

1 日 時 令和7年8月7日（木）
午前10時00分 開会
午前11時05分 閉会

2 場 所 第2委員会室

3 出席委員

委員長	越 智 克 範	副委員長	藤 田 誠 一
委員	加 藤 昌 延	委員	渡 辺 高 博
委員	井 谷 幸 恵	委員	高 塚 広 義
委員	大 條 雅 久	委員	仙 波 憲 一

4 欠席委員
なし

5 説明のため出席した者

企画部

部長	加 地 和 弘	総括次長（総合政策課長）	松 原 広
次長（デジタル戦略課）	西 原 誠		

教育委員会事務局

事務局長	竹 林 栄 一	総括次長（社会教育課長）	安 永 亮 浩
学校給食課長	青 野 実		

6 議会事務局職員出席者

議事課係長 村 上 佳 史

7 本日の会議に付した事件

（1）付託案件審査（継続審査分）

請願第4号 学校給食無償化に際し、質・量の確保を担保するための国による十分な予算措置を求める意見書の提出方について

（2）所管事務調査

情報化について

DX推進の取り組みについて

8 会議の概要

○ 開 会 午前 10時00分

（委員長）<開会挨拶>

（企画部長）<挨拶>

(1) 付託案件審査（継続審査分）

◇請願第4号 学校給食無償化に際し、質・量の確保を担保するための国による十分な予算措置を求める意見書の提出方について

<意見・討論>

(委員) 前回の委員会でも主旨を説明したが、国は令和8年度より、全国の小学校において給食の無償化を実施する予定で、令和6年12月に給食無償化に関する課題の整理について等の関係文書を発表している。給食無償化実施に向けての課題の解決、解消に、国は鋭意作業を続けていると理解しており、まずは、令和8年度の国の実施を見守るべきだと思うので、本請願は継続としていただきたい。

<採決> 全会一致 継続審査

(2) 所管事務調査

情報化について

DX推進の取り組みについて

(デジタル戦略課長) 資料について説明

<質疑>

(委員) 課題に挙げられているように、富良野市ではDX推進計画を基づき令和9年度までに富良野市職員の20%に相当する50名程度を育成予定とのことであった。本市においてもDX推進計画が策定されているが、人材の育成、確保については、計画に具体的な記載はあるのか。また、若手、中堅、ベテランとバランスよくデジタル推進員はいるのか。

(デジタル戦略課長) 本計画における人材育成体制についてであるが、本計画においても、具体的に含めるべきだとは思うが、各事業課が事業を進めるに当たって、デジタル化で進められる共通的なところなど、各課における指針としての位置づけとなっている。

(委員) 市役所の中において、デジタル戦略課長以外に推進員はいないのか。

(デジタル戦略課長) 世代ごとにそのような人材が必要であるという認識はしているが、具体的に確保していく取組はできておらず、今後計画的に進めていく必要があると考えている。

(委員) 夏の高校野球選手権大会も開催されているが、甲子園出場を目的とする高校と全国制覇を目的とする高校では、目標が違うと思う。明確に目標を立てて、計画を立てて実行するチームが強いと思う。新居浜市がデジタル化を頑張ると言っても、推進員の人数も決まってはない状況で、それを説得力あるものにするのであれば、やはり計画をもっと密にしなければならないと思う。DX推進計画の見直しなどを頑張ってもらいたいということを要望しておく。

(委員) 先ほどの発言の中で、目的と目標という言葉が出てきたが、説明資料の課題のうち、デジタルガバナンスのところに費用対効果とある。この効果というものは、ものすごくシンプルなものだと思う。要するに、市民が窓口で待つ時間の短縮、手間をどれだけ省けたのか。一方では、市職員の負担である働く時間の短縮や業務の効率化。そのように考えると費用対効果は、シンプルな目標があると思う。例えば、このような補助金でこのようなシステムを導入できるということが目的ではなくて、市民が市役所まで来なくてもよくなることもそうだが、来たときにかかる手續の時間が短縮されることではないのかなと思うが、目標の設定はこれまでどのようにされてきたのか。

(デジタル戦略課長) これまでには国の事業を活用してきたこともあり、急遽担当課と相談して進めたというようなところもあって、課題の抽出や課題に向けたアプローチの仕方、デジタル技術の活用というところを十分に検討した結果、予算も含めて考えられているかというと、実際はそうではないのが現状であり、短い時間で、どのようにすれば効果が出るのか、経費はどれくらいかかるのか

というところを検討して進めてきたのが現状である。委員が言うように、本来は効果を事前に測定して、計画を立ててから進めるべきではあるが、十分にできていない。私の民間での経験などを含めて、このような技術を使えばこのような結果が得られるということが感覚で分かるのだが、ほかの職員でそのようなことができるのかというと、それはできないので、今のところはデジタル化やデジタル人材を活用したいというときには、デジタル戦略課に相談が来て、できる限り効果などを検討しながら、予算化していくということで進めてきた。

(委員) 10年近く前に研修したことだが、A I の活用という話が出て、1人の職員ができる仕事の範囲がどのくらい広がるかということであった。要するに、市民課の窓口係が国民健康保険のことまでできるかどうかといえば、入庁して二、三年しかしていないからできないではなくて、窓口業務を行う経験の中で、税務や国民健康保険の仕事も1人で対応できるようにサポートをする体制としてのシステムがあるかどうかということを言われた。昨日も改めて窓口を見ていたら、戸籍や住民票の申請書は、間違わないように色も変えているのだろうけど、北見市や富良野市では、申請書が1種類で標準化していた。そのような取組は市民の負担が軽くなると思うが、そのような視点はどうか。

(デジタル戦略課長) そのとおりであり、担当課で課題を持つという意識、その解決をどうするのかということで、デジタルの専門的な知識は必要なく、課題を明確にして伝える必要がある。デジタル戦略課に相談があった場合には、課題をヒアリングして、本質的なところから解決していくようデジタルを活用したアプローチで効果的な対策についても検討している。ただ、各担当課で課題を持つ意識、デジタルで解決できるのではないかという意識を持つことが非常に大事だと思うが、そこまではできていないので、庁内でワーキンググループを設置したり、県内でもワーキンググループを進めているところに参加するなどしたら意識を持って進めることができると思う。

先ほど説明した災害対応のD Xについては、災害発生時の調査は税務部門が担当になる。税の担当課と危機管理課が相談して、災害発生時の課題を副市長に相談する際に、私がヒアリングしていき、必要性や効果、費用面などについて、これまでの国の事業事例から利用できる事業を検討し、県内で共同で実施するとさらに経費が安くなるということで、結果的に20%程度の一般財源ができるようになったが、そのようなところで効果を出していく。そのように事前にあらゆる使えるものやアプローチの仕方、ツールなどを検討して、どれだけ効果を出せるのかということを最終的に評価していく。それを少ない人数でしており、本来は実際に業務を行う原課が意識を持つてもらえば進んでいくと考えている。

(委員) 市役所の1階に手続に来たら、混んでいるのが当たり前という意識が職員にあるのではないかと思う。同じ人口規模でも、他市はとても空いている。先ほど委員が言われたように、理由は1枚の申請書でしているからと、他市の職員は言っていた。新居浜市では、3月、4月だけでなく、いつも混雑している。なぜこれだけの人がいるのかと誰も思わないのだろうか。このことについて、デジタル戦略課に相談に来た人はいないのか。

(デジタル戦略課長) 残念ながらそのような相談は今までにない。今回、書かない窓口を導入した際にも、国の事業を使うということで、急遽組み立てていったところはあるが、窓口が混雑していることを全て解決するのではなくて、例えば利用者の多い証明書だけでも自動で出すことができれば窓口もよくなるということで、対応を進めたのが一つである。デジタル戦略課からの提案が強かつたのかもしれないが、本来はもう少し原課を巻き込み、シミュレーションをして広い効果が得られるような取組が必要だと思う。ツールは入っているので、少し強引にでも巻き込んで進めていこうと市民課長とは話している。

(委員) 市役所の窓口が混んでいるのを見ると、混んでいるから行きたくないという感覚を受けるの

ではないかと思う。デジタル化の話をすることはいいのだけれど、職員の中でそのように思っている人がいないということは、反対にそのような人たちを作らないとデジタル推進にはならないと思う。人材育成では、国や県の政策や予算のことを言われるが、例えばデジタル戦略課において、どのようなところで市民が困っているのかといったことに関して、アンケートを実施したことはないのか。

(デジタル戦略課長) 全くないわけではないが、課題意識をもって相談に来る職員は一部であると思っている。そのような人材を増やさないと全体として進んでいかないと考えている。

(委員) 北見市や富良野市は書かない窓口ということで、窓口で名前を言ってマイナンバーカードで個人認証すれば、バックヤードにあるデータが全て一覧で出てくるというところまでになっている。新居浜市にも書かない窓口はあるが、同じ名前でも掘り下げ方が全然違うので、新居浜市はそこまでやる気があるのかどうかの確認をしたい。

(デジタル戦略課長) 導入の前にいろいろと分析をしたが、いろいろな仕方があると思う。一つは、完全にシステム化するもので、本当に問題なくうまくできるのか、結果が出てみないと分からぬところはある。また、一つは国が推奨しているような松山市が行っているスーパーマン方式のワンストップサービスで、市民にとっては動かないでいいものであるが、かなりの研修をして1人であらゆる対応をできるようにしないといけないため、松山市からはそれが大変だと聞いている。

ワンストップサービスや書かない窓口にしても各市町で捉え方が異なり、本市としては、確かに市民課の課題分析などについて、時間をかけて担当課を巻き込んで一緒に行ってきたということではなかったので、思い切った策を出せなかつたのだが、一部でも書かなくても対応できるように、仕組みを使って進めていこうという考え方方が本市の考え方であった。ただ、システムを活用するやり方がたくさんある中で、結果はその取組によってつくられるものと考えている。

(委員) 資料の説明の際には、窓口で聞き取ったことをバックヤードからデータを飛ばして、各部署が準備をして待っているから、各窓口に行ってもそれほど手間がかからないことがあるのかもしれない。北見市では、基幹システムにアクセスして窓口まで全部のデータを引っ張ってきて、一覧を作り出しているのだと思うし、既に50程度の自治体で同じシステムが導入されていると聞いた。富良野市は人口が2万人ぐらいしかいないが、市民の方が手続きしそうな窓口は2階にもあったものの、様子を見ているとほとんどの方が1階にある1か所の総合窓口のようなところで完結していた。だから、窓口の改善として、バックヤードのほうからフロントヤードに、いわゆる窓口のところに戻していくだけでもいいと思うし、基幹システムと紐づけてしている自治体もあるわけだから、もっと踏み込んでできないのかなと思ったりする。

そして、もう一つは先ほど説明されたように、窓口との話合いがうまくいっていないということで、システム屋さんの中だけで完結して、なかなか現場との連携が取れないというよくある話であるが、視察先の窓口の若い担当職員に、前職はＳＥなどのシステム関係か尋ねたら、何を聞いているのだろうというぐらいの顔をされるぐらいに普通の職員だった。研修もうまくいっていないということだと思うが、もう少し希望者を集めて研修などをすると、窓口の職員からも話が上がって来て、フローを見直して、人がしていることを置き換えていくときに、いろいろなものが変わってくると思う。逆に言うと、窓口から話を上げてもらうような仕掛けをするために、まずはデジタル人材の育成が大事だと思うので要望しておく。

(デジタル戦略課長) デジタル人材の育成については、課題を持つ意識があれば本当にデジタルの知識は全く必要なく、課題に対してこうすればできるのではないかという考え方だけで前に進むものと思っている。これらは、分析も含めて一緒に取り組んで、ディスカッションして、解決を見つけていく。当時、私たちが進める中で、このようにしたいという意見が出てきたが、その時点でシス

テムに合わないということに当たって、国の事業を活用していたので期限もあり、無難なところに収めていったというところがあった。北見市は、長年をかけて取り組んでいることから本当に合ったものができる。私たちもそこを目指して頑張っていきたい。

(委員) 新採職員に市民の立場として申請手続をしてもらい、新採職員が感じた課題や改善点を洗い出して、その点を改善していくような取組をしたことはあるのか。

(デジタル戦略課長) 書かない窓口の取組については、国からアドバイザーも出ている中で、進め方としては幾つか別の利用者への応対方法と実際にかかる時間を測定し、別の方であればどれぐらいの時間でできるという効果を測るようなアプローチが通常になると思う。

(委員) 視察先では、システムづくりの際に、窓口業務で何が必要なのかというところの洗い出しを新採職員に市民の立場になって体験してもらってから、課題などを抽出して、会議を開いていたところが、非常に効率もよく、本当にしつくりくる仕方だと思ったので、このような取組を進めただくよう要望する。

(委員) 市民対応におけるDXについてだが、MaaS車両は2台もあって、証明書発行、マイナンバーカード新規受付、期日前投票、健康づくり等、いろいろな意味でDXを活用されていると思うが、これら以外でのMaaS車両の活用の方向性などはどうに考えているのか。

(デジタル戦略課長) 行政MaaSについては、証明書発行などが中心となっているが、MaaS車両が来たから住民票を取ろうという人はなかなかいないので、ほかのサービスを拡大していく必要があると考えている。例えば、行政相談については、せっかくだから相談してみようというところも考えられ、各課にタブレットも整備しているので、相談を受けられなくはないが、対応できるような体制になつてないので、各課と調整する必要がある。行政相談は、一つの考え方として進められるのではないかと考えている。

(委員) 説明を聞いていて、デジタル戦略課長は気づいているし、できると思う。おくやみコーナーの開設をされた発想と一緒に、引っ越ししてきた方が転入手続きに窓口に来たときに、子供の転校や入学などの関連するライフイベントを1か所で1対1の関係のまま、ワンストップができるかどうかを工夫するだけだと思う。基本的にはデーターの生産管理と一緒に、それにコンピュータが加わるだけなので、ぜひ進めていただきたいし、そのような発想を持つ職員を増やすことが、デジタル推進人材だと分かったのでお願いしたい。

(デジタル戦略課長) 私も委員と同じような発想であり、おくやみコーナーは私が作って進めたので、同じようにできるのではないかと、市民課と協議を行ったが、話を聞くといろいろな事情があった。ただ、解決はできるはずなので、引き続き進めていきたいと考えている。

(委員長) 大きな問題がいろいろあることが分かった。委員の皆さんが質問しているように、人材育成から始まり、システムの開発も中途半端だという気はする。デジタル戦略課には頑張っていただき、もう少し新居浜市のデジタル化を進めていただくことをお願いしたい。以上で市民福祉委員会を閉会する。

○ 閉会 午前11時05分