

令和4年11月16日

松本市議会

議長 芝山 稔 様

松本市議会総務委員会

委員長 川久保 文良

総務委員会行政視察報告書

総務委員会行政視察を実施しましたので、その概要について報告します。

記

1 期日

令和4年11月4日（金）

2 参加者

総務委員7人、関係理事者1人、事務局随員1人 計9人

3 視察先及び調査項目

岐阜県岐阜市

(1) 自治体DXの推進について

ア 岐阜市DX推進計画

(ア) 概要

(イ) 具体的な取組みの進捗状況、成果、課題及び今後の見通し

イ 新庁舎建設に合わせた自治体DX推進

(ア) 留意した点

(イ) 今後の課題

(ウ) 新庁舎視察（DXに関連する部分中心に）

4 概要及び所感

岐阜県岐阜市

(1) 自治体DXの推進について

ア 岐阜市DX推進計画

(ア) 概要

(イ) 具体的な取組みの進捗状況、成果、課題及び今後の見通し

イ 新庁舎建設に合わせた自治体DX推進

(ア) 留意した点

(イ) 今後の課題

(ウ) 新庁舎視察（DXに関連する部分中心に）

ウ 日時 11月4日（金）13時～15時20分

対応者 岐阜市行政部デジタル戦略審議監兼デジタル戦略課長（長田隆繁）、行政部デジタル戦略課デジタル技術活用推進室長（見留好宣）、行政部デジタル戦略課情報システム管理係長（湯上真史）、行政部デジタル戦略課情報システム最適化係長（大岩克徳）、行政部デジタル戦略課デジタル技術活用推進室係長（横山竜一）、議会事務局次長兼議事調査課長（小森康博）、議会事務局議事調査課（中谷慎也）

(ア) 概要

岐阜市のDXとは新しくデジタル技術を活用し、市民サービスの向上や、働き方を改革することで、新たな価値を創出し、岐阜市をそこで暮らす人々がより豊かに暮らし、さらに選ばれるまちへと動かすこととし、岐阜市DX推進計画ではDX（デジタル体験）がCX（市民体験）とEX（働き手の体験）の向上の起点になり、EXにより2040問題対策にもつながり、DX（デジタルトランスフォーメーション）により一人ひとりの人生を、よりDX（デラックス）にすることを目指す姿としている。

(イ) 所感

本市における重点施策は現在DX（デジタルトランスフォーメーション）とゼロ・カーボンとしている。

そうした中で本市では未だにDX推進計画は策定されておらず、骨太の方針のみである。岐阜市DX推進計画では市民サービスの向上、働き方改革、庁内情報システムの最適化、ICTガバナンスの強化、地域社会のDX推進の各分野において細かくKPI（重要業績評価指標）を作成しDX推進を積極的に行っていた。

本市においてもDX推進計画を策定し、市民サービスの向上と職員の働き方改革を進め2040問題への対策につなげるべきである。

5 各委員の報告書

別添のとおり

6 資料

別添のとおり

行政視察報告書

総務委員会行政視察

令和4年11月4日(金)

視 察 先 及び 視察事項	令和4年11月4日(金)	
	岐阜県岐阜市	1 自治体DXの推進について
		ア 岐阜市DX推進計画
		(ア) 概要
		(イ) 具体的な取組みの進捗状況、成果、課題及び今後の見通し
		イ 新庁舎建設に合わせた自治体DX推進
		(ア) 留意した点
		(イ) 今後の課題
		(ウ) 新庁舎視察 (DXに関連する部分中心に)

●岐阜市のDX推進計画は令和4年～7年の計画となっており、164事業の中で現在8割が実施中とのこと。市役所のDX推進の基本方針としては①市民サービスの向上 ②働き方改革 ③庁内情報システムの最適化 ④ICTガバナンスの強化があり、地域のDX推進と合わせて取組みをしている。

(デジタル技術の利活用について)

・岐阜市ではデジタル戦略課のもと、令和4年2月に市DX推進計画の策定を行い、ビジョンの庁内共通認識を図り、取組みのデジタル化→活用の裾野拡大がミッションであり、今後はDX-Pの推進→ビジョンの実現を目指していく。体制づくりの次は、人材のDXへと進めていかねばならない。職員の長時間労働の是正がされることで、やりがいにつながることを目指す。

・ビッグデータ分析ツールとして、ヤフーのDS.INSIGHTとの契約をしており、人流の把握をして可視化し、イベント等にデータを利用していけるようにしている。今後は更に防災、健康分野にも活用をしていく。コロナ禍でも対応出来るようにビッグデータの活用を始めたが、契約料は99万円ほどで100人分のアカウントの契約をしている。メリットとしては例えばフリーペーパーの配布もデータの分析から効果的な配布場所や部数を割り出して行える。

・庁内でペーパーレス会議が進んでいるが、部署ごとに実施率に偏りが発生していることがアンケートで分かり、今後もペーパーレス会議の浸透からウェブ会議やテレワークの促進を図っていく。現在の実施率は56%とのこと。大型ディスプレイを設置して、外部講師を招くなど研修も実施。

・RPA(職員が行っているパソコンの入力作業を、ソフトウェアのロボットが自動化して

実行する)の導入は41事務にて構築されており、うち11事務はAI-OCR〔文字を読み取る技術であるOCR(光学文字認識)にAI(人工知能)を取り入れたシステム〕と連携。導入効果としては令和2年度が▲630時間、令和3年度が▲968時間の短縮となっている。

●新市庁舎でのデジタルキーを活用した実証実験を行い、物理鍵ではなく、スマートフォン1台であらゆるデバイスを施錠・開錠出来るシステムを導入し、庁舎内での鍵の受け渡しを何度もエレベーターや階段での移動をしなくてすむようになる。地域での利用も出来るように鍵保管場所に行かなくても自宅から貸館へ直行出来るなど、時間の削減や鍵の紛失、盗難リスクの極小化が効果として期待される。

●その他の取組みとして①キャッシュ決済は令和3年7月～開始し、新庁舎の窓口で利用が可能。一台の端末でクレジットカード、QRコード、電子系カード(PASMOなど)が利用できる。領収証を求められる場合は端末からの控えは取引明細書の扱いとなるため、現金での支払いを勧め領収証を発行する。これは本市でも同様の対応となる。

②職員のノート型→2in1パソコン(タブレット型)への移行は令和3年度から順次切替をしており、フロアーを移動して業務をしても利用が出来るように整備されている。

③新たなコミュニケーションツールが令和5年から全職員に運用予定だが、例えば内線電話で担当部署の職員を呼んでもらうなどの間接的なやり取りをせず、直接チャットが出来るようになるシステムを導入。

・庁内WANは本庁舎とデータセンターを結ぶ業者をメイン回線とサブ回線と別業者にしており、仮に災害時などメインが不通になってもサブ回線で対応出来るようにしている。データセンターと結ぶ重要拠点主回線や、副回線、一般回線についても通信業者を使い分けていて1社にしていない。

●今後の課題

・デジタルデバイド(情報格差)対策をとのお声があるため、高齢者へのスマホ教室の開催なども実施している。

・キャッシュレス決済の導入も市民の窓口の選択を増やしたいという目的で、デジタルオンリーではなく、デジタルファーストということを忘れてはいけない。

・女性の働き方としてはワークライフバランスを重視して、子どもがいる職員も働きやすいようにテレワークの実施も更に進める。テレワークで、自宅のパソコンに業務用の専用USBを差し込んで仕事が出来るようにしており、最初はコロナ対策での推進だったが、withコロナの中で進めていく必要がある。

●感想

・推進計画についても細かな事業を明確に担当部局に振り分けており、ペーパーレス会議の実施率も庁内で公開して、部局間の差が分かることで取組みを促進出来るようにし

ており、職員の意識改革にもつながると考えられる。出来るところから取り組み、デジタル化の良さを実感してもらうという点が、職員も市民への普及も促進できる。

・本市もキャッシュレス化決済や議会のペーパーレスの取り組みは進んでいるので、職員、市民のメリットになる事業から更に推進してもらいたいと思います。

令和4年 11月 7日

松本市議会議長 芝山 稔 様

総務委員会副委員長 内田 麻美

行政視察報告書

総務委員会行政視察

令和4年8月4日(木)～8月5日(金)

視 察 先 及 び 視 察 事 項	令和4年11月4日(金)	
	岐阜市	1 岐阜市のDX推進計画について
		・ 具体的な取組内容
		1 新庁舎建設に合わせた自治体DX
		・ 留意した点
		・ 今後の課題

(1) 岐阜市DX推進計画

ア 具体的な取組内容、成果、課題及び今後の見通し

①具体的な取り組み内容

- ・市の未来構想の下支えとしてDX推進計画を位置づけし、デジタル活用推進委員会が推進する。
- ・岐阜市のDXとは、市民サービスの向上（外向き）と働き方改革（内向き）により新たな価値を創出し、暮らす人々がより豊かに暮らし、選ばれる街へと動かすこと。
- ・DXが目指す姿とは、デジタル体験が市民体験と働き手体験の向上の起点となり、2040問題（団塊ジュニア世代が65歳以上の高齢者になる）に対しその時点でも同じサービスが実施できること。
- ・具体的な推進体系は、市役所のDXと地域のDXに分類し、市役所のDXでは市民サービス向上、働き方改革、庁内情報システム最適化、ICTガバナンス強化の4項目、地域のDXは、地域社会のDX一項目としている。

イ 成果

- ・ペーパーレス会議
実施率 48%（4月）→56%（9月）
実施数 87件 →142件
- ・マインドチェンジ研修（管理職員対象）
- ・RPA
AI—OCR 41業務実施中
- ・オンライン申請 117部署662手続き（R4,8現在）
市長の命により24時間申請可能な状態への取組中
- ・キャッシュレス決済 R3. 7～1から3階で新庁舎開設に合わせ開始

(2) 新庁舎建設に合わせた DX

R2年度 庁内整備検討委員会において IT機能導入計画

ア 庁内ネットワーク

- ・総合窓口（1階）、住民情報系を扱う窓口（2・3階）は機器新規調達
- ・その他は既存機器を持ち込み
- ・庁内WAN システム基盤強化として庁舎間ネットワーク及びシステム冗長化
主回線と副回線を異なる通信事業者、その他業務系ネットワークは主回線と同じ通信事業者と契約

住基は本庁舎に残しその他データはクラウド化（データセンター）

- ・MSコミュニケーションツール活用R5.1から全職員

Web会議・チャット（Teams）導入

- ・デジタルキー実証実験 POC（Proof of Concept）

庁舎共用会議室6カ所で実証中

スマホで施錠及び開錠

- ・メール誤送信対策

人的対策として査閲者（上長者）チェック＋技術的対策として添付ファイルの自動暗号化及び全ての送信者先の強制BCC設定

イ 今後の課題

- ・RPAの実施に伴う業務の棚卸による業務改革の推進
- ・EBPM（evidence-based policy making）証拠に基づく政策立案

例：ICT活用による統計、業務データを活用し政策立案へ

BIGデータの活用

YahooとDsインサイト100人分契約（99万円/年）データを活用した施策立案→未策定

- ・体制を作ったうえで人材育成 人材のDX

＊ マイナカード普及率はR4.9.30現在49.7%

(3) 所感

- ・DX推進計画は市役所のDXと地域のDXに分類して体系整理をしているのが特徴。明確に岐阜市の目指す姿を2040年問題の解決として働き方改革を前面に出したものと受け止めた。それは、市民サービスに着目しサービス提供者である市役所の働き手である職員の働き方改革を行うことで達成しようとする明確さが感じ取れた。
- ・具体のデジタル活用ICT化は本市の取組と特別に変わっている点はないが、庁舎建設は並行して行われていたことは、庁内DXの推進においては優位に働いたと感じる。特にネットワークにおける冗長化やネットワーク構築と庁内コミュニ

ケーションツールの導入を同時に可能としたこと。働き方改革を目指すうえで新庁舎で働くことは、DXの効果を高めるうえで大きなモチベーションにつながったのではないかと思う。

- ・メール誤送信のシステムはスグに本市での導入が可能と判断する。
- ・マイナカード交付率は9月30日現在本市44.4%より高く49.4%だが、R4年度末目標値100%には届かないと受け止めた。

令和4年11月9日

松本市議会議長 芝山 稔 様

総務委員会委員 上條 一正

行政視察報告書

総務委員会行政視察

令和4年11月4日(金)

視 察 先 及び 視察事項	令和4年11月4日(金)	
	岐阜県岐阜市	1 自治体DXの推進について
		ア 岐阜市DX推進計画
		(ア) 概要
		(イ) 具体的な取組みの進捗状況、成果、課題及び今後の見通し
		イ 新庁舎建設に合わせた自治体DX推進
		(ア) 留意した点
		(イ) 今後の課題
		(ウ) 新庁舎視察(DXに関連する部分中心に)

岐阜市はICT推進計画があり、そもそもDXとは何かという処からデジタル化だけでなく変革をしていくという共通認識を庁内全体で持つことをまず始めたということだった。ツールの整備は出来てもそれをDXにしていくことがこれからの課題ということだった。CX(市民体験)DX(デジタル体験)EX(働き手の体験)この3つの相乗効果を目指す姿としているということで、やはり、人材育成がカギだった。

DXPというプロジェクトがあり、そこが推進を進めている。

市民サービスが157から164にデジタル化となり向上できていることは参考にした。又、RPAの導入で職員の作業時間が968時間削減できたという報告もあった。

デジタルキーの導入についても効果があるとの報告があった。

女性の働き方改革としてはテレワークで自宅のPCからUSBを差し込むと職場のPCにつながることが出来ることなど、コロナ対策ではあるが、子育て中の職員の働きやすくなることにもつながっていることは参考になった。

ビックデータ分析ツールはヤフーと契約して年間の予算が100人のアカウントで99万円ということだったが、分析ができるが、その先の有効活用や展開これからという感じはした。

別資料で頂いたが、認知症高齢者の見守りシールは本市でも行方不明の認知症の方の検索が困難な状況があるので、導入を検討したらどうかと思う。

今回はオンラインでなく現地に出かけての研修が出来てより有意義な研修となった。

令和4年11月21日

松本市議会議長 芝山 稔 様

総務委員会委員 塩原 孝子

行政視察報告書

総務委員会行政視察

令和4年11月4日(金)

視 察 先 及び 視察事項	令和4年11月4日(金)	
	岐阜県岐阜市	1 自治体DXの推進について
		ア 岐阜市DX推進計画
		(ア) 概要
		(イ) 具体的な取組みの進捗状況、成果、課題及び今後の見通し
		イ 新庁舎建設に合わせた自治体DX推進
		(ア) 留意した点
		(イ) 今後の課題
		(ウ) 新庁舎視察(DXに関連する部分中心に)

1 自治体DXの推進について

ア 岐阜市DX推進計画

元々、ICT推進計画があり継承発・発展させ、DXの考え方、捉え方を共通認識として、わかりやすく説明することを趣旨として、令和4年2月策定。令和7年度までの計画期間。3つの「X」による相乗効果として、DX：デジタル体験が、CX：市民体験、EX：働き手の体験の向上の起点とし、新しくデジタル技術を活用して、市民サービスの向上、働き方改革の効果をにより、新たな価値を創出して人々がより豊かに暮らし、さらに選ばれるまちへ動かしていく。市民サービスの向上、働き方改革、庁内情報システムの最適化、ICTガバナンスの強化、そして、地域社会のDX推進を5つの柱として、27の取組み事項として164（もともと157が164）の事業を行っている。

(デジタル技術の利活用)

各部署が具体的に取組むためには、働きかけだけでは無理。汎用性の高いツールを導入して、伴走型により支援して下支えをしていく。各部署の取組みを点から点を繋ぎ面的に広げ活用のすそ野を広げていく。進めていく中でまずは人材。体制づくりの次は、人材のDX。研修を通して、人材DXを進めてツールを使うようになる。その一つとして、ビッグデータ分析ツールのヤフーの「DS, INSIGHT」がある。これは、ヤフーの行動ビッグデータを人と場所の2つの切り口で読み取り、地域の今や過去を多面的に可視化し、実態を把握・洞察するもの。例として、岐阜城の季節に応じた一日の人流を可視化でどのような行動があるか、エビデンスに基づいて根拠ある政策ができたもの。このようなツールにより、勘、経験度胸に頼らない、エビデンスに基づいた根拠あるデータが取れることで政策立案ができる。

ペーパーレス会議については、用紙の削減といった環境に加えて、業務量の削減の効果

も。部署ごとに偏りがあり、部長会議にて素の状況報告の場があり、それぞれ取り組みの推進を行っている。RPA の活用については、ソフトウェアロボットが自動化して実行するもので、単純な入力作業でシナリオをまず作成し、41 の事務にて構築し、うち 11 の事務では AI-OCR と連携している。導入効果として、令和 3 年度は 19 の事務、968 時間の削減効果。この効果によりほかの業務へ注力ができることとなる。オンライン申請は、24 時間いつでも申請ができる。令和 5 年まで取組みを進めていく。デジタルファーストの考え方で進め、現在 662 の手続きにより市民の利便性向上。デジタルキーを活用した市庁舎での実証実験を行っている。スマートホンによる施錠・開錠システム。今後は公民館等への検討もしている。

イ 新庁舎建設に合わせた自治体 DX

庁舎整備検討会議の中で IT 機能部会を設置して、ICT ツールの導入支援、ICT 利活用の取組みを行った。ネットワーク構築については、業務継続ができるよう回線としては一般回線。本庁舎とデータセンターをメインとサブの 2 回線。情報システムの冗長化は複数の仮想化。今後システムのクラウド化を進めていく。情報システムのセキュリティや継続の更なる強化として、情報システムの確保とともに、防災拠点機能を確実に維持するため、情報システムの強化策を盛り込んだ。会議室には大型ディスプレイ設置し、共有システムで投影してのプレゼン。意識改革では、マインドチェンジ研修として管理職を対象に外部講師による研修の実施。研修の前後でマインドの変化の調査を行った。コロナ対策でテレワークを実施しているが、今後は働き方改革とワークライフバランスの実現に向けた取組みとして行っていく。

所感

体制づくりに加えて、一番は人材育成であると感じた。その点では、デジタル推進の部署だけでなく、その部署が牽引をしていく立場にあるが、それぞれの部署、職員一人一人の意識改革が重要で研修や成功例、また、今回のデジタル技術の利活用の例は大変参考となった。特にビッグデータ分析ツールを使った政策立案では、そのエビデンスによる根拠のもとでの政策立案は大きな関心を持った。また、デジタル化による、働き方改革、市民サービスの向上についての効果が改めてよく分かった。加えて、岐阜市役所庁舎は令和 3 年 5 月に新庁舎が開庁されているが、新庁舎における DX 推進の取組みについても伺えることが出来、庁舎の視察もできたことはよかった。また、今回の視察とは関係ないが、岐阜市役所にて自動運転バスの実証実験が行われており、そのバスを実際に見ることが出来て、多少のお話しをお聞きすることができた。オンラインでの研修も行われ、今回のテーマである DX はデジタルの可能性が広がる中ではあるが、実際に現地に出かけて視察することの利点を改めて実感した視察でもあった。

令和 4 年 11 月 17 日

松本市議会議長 芝山 稔 様

総務委員会委員 阿 部 功 祐

行政視察報告書		
総務委員会行政視察		令和4年11月4日(金)
視 察 先 及び 視察事項	令和4年11月4日(金)	
	岐阜県岐阜市	1 自治体DXの推進について
		ア 岐阜市DX推進計画
		(ア) 概要
		(イ) 具体的な取組みの進捗状況、成果、課題及び今後の見通し
		イ 新庁舎建設に合わせた自治体DX推進
		(ア) 留意した点
		(イ) 今後の課題
		(ウ) 新庁舎視察(DXに関連する部分中心に)
人口約40万人。隣接のメディアコスモス(図書館と市民交流センター)には年間100万人超の市民の利用がある。新市役所本庁舎にはバスターミナル的なスペースがあり、新たな賑わいを創造している。現在、自動運転バスの実証実験中であった。 1, 自治体DXの推進について ア 岐阜市DX推進計画 デジタル化はアナログをデジタルに置き換え業務の効率化を図る。 DXはデジタル化によりこれまでのサービスや仕事の仕方を変革し、新たな価値を創出、さらに組織文化や社会の仕組みの変革により今あるICT活用推進計画を継承・発展させ改定し、DXの意義、DXによって目指す姿などを分かりやすく示す。 国、県、市の持つ計画に整合させて「岐阜市DX推進計画」を策定し、未来の街づくり構想とする。 推進にあたっては「岐阜市デジタル活用推進委員会」を組織。委員長・副委員長に副市長。すべての部局長をデジタル戦略参与。専門部会は関係課長として全庁的な体制とした。継続的な課題・社会に変化に対する迅速な対応を目指す。 少子高齢化により高齢者の単独世帯・生産年齢人口の減少・職員数の制限などが課題であるため、人口減少に合わせた組織や社会づくりが必要。 様々な分野のDXを進めることで、市民生活がより暮らしやすく地域経済が活性化し、社会課題の解決に繋がることから、岐阜市のDXを進め未来都市へと進める好機であると捉えている。 まずはデジタル化を始め、新しくデジタル技術を活用し、市民サービスの向上や、働き方を改革することで新たな価値を創出し、岐阜市をそこに暮らすひとびとがより豊かに暮らし、さらに選ばれるまちへと動かすこととしている。 目指す姿は、「デジタル体験」「市民体験」「働き手の体験」の相乗効果。		

DXにより一人一人の人生をよりデラックスなものに。

まずは出来るところからデジタル化を始めることが重要だとしている。

「速く・得に・幸せ・変わる」の四つの視点によりデジタル化の輪を広げる。

市民サービス、庁内システム、セキュリティーなどの強化と働き方改革を見据えた市役所のDX推進。教育子育て、健康福祉都市基盤、経済防災交通、情報格差対策を見据えた地域のDX推進に取り組む。部署ごとにDXの推進役となる。

イ 新庁舎建設に合わせた自治体DX推進

デジタル技術の活用

段階的なステップアップを目指す。「ビジョンの庁内共通認識⇒活用の裾野拡大⇒デジタル化・業務改革ビジョンの実現」体制づくりの次は人材のDXへ。

ヤフーのビックデータの活用、地域の今や過去を多面的に可視化し、実態を把握する。これを基盤に政策へ反映する。

ペーパーレス会議の推進によって1か月17,800枚、年間では89,200枚の削減を見込んでいる。

パソコンの入力操作をRPA（自動化ロボット）で実行する。会計課の実績は入力作業をRPA化によって令和4年4月から同年8月までの四か月で75%の事務時間の削減ができた。スキャンデータのデジタル化（AI-OCR）を41事務で構築R2年度14事務630時間、R3年度19事務968時間の削減ができた。

オンライン申請では117部署622手続きで実施中（市民サービスの向上が働き方改革へと繋がる）。

デジタルキーの活用で使用する各部屋のキーを受け取りに行くことなく18階建ての庁舎内の移動や貸館利用にも効果を上げている。

庁内ネットワーク整備では、職員宅のパソコンと役所の自席のパソコンが連結出来る。パソコン同士の会話も可能。

システムをクラウド化、データセンターと本庁舎には回線をメインとサブの二回線使用、業者も二社に分けて危機管理している。市重要拠点にもデータセンターからの回線を主回線と副回線の二回線にして業者も二社に分ける。重要拠点以外の82回線も別回線を使用。

メール誤送信対策は人的対策として、送信者自身が確認画面にチェックを入れる。査察者も同様。技術的対策として、添付ファイル外部送信時は自動暗号化、すべての送信先の自動BCC化設定をしている。メールは庁内メール、庁外メールを分けている。

令和4年11月14日

松本市議会議員 芝山 稔 様

総務委員会委員 柿澤 潔

行政視察報告書

総務委員会行政視察

令和4年11月4日(金)

視 察 先 及び 視察事項	令和4年11月4日(金)	
	岐阜県岐阜市	1 自治体DXの推進について
		ア 岐阜市DX推進計画
		(ア) 概要
		(イ) 具体的な取組みの進捗状況、成果、課題
		及び今後の見通し
		イ 新庁舎建設に合わせた自治体DX推進
		(ア) 留意した点
		(イ) 今後の課題
		(ウ) 新庁舎視察(DXに関連する部分中心に)

○ 所 感

DX推進計画については、デジタル化とDXという名称が混在する中で、まずDXの意味について示すことから始めている。本市と同様に岐阜市においても、まちづくりの基本的な考え方の一つとして「DX」と「脱炭素」を掲げており、DXはその関連計画として「岐阜市未来まちづくり構想」を下支えする役割を担うとしており、これも本市と共通している言うことができる。

推進体制も最高情報統括責任者(CIO)である副市長をトップとする「岐阜市デジタル活用推進委員会」を設置し、全庁横断的に全部局が主体的に一丸となってDXを推進していくこととしているが、これもほぼ本市と同様と言える。

進行管理については、デジタル化の流れが速いことを踏まえて、総務省の推奨するOODA(ウーダ、情報収集、方向性判断、意思決定、行動)を導入している。

岐阜市の現状と課題において、人口減少、少子高齢化、職員数に制限があるなど、こうした状況は本市でもまた、全国的にも同様の状況と言える。こうした中、高齢者へのサービスを始め、市民の便利・安全・暮らしやすさを求めること、企業競争力を高めることなど、DXの意義は岐阜市の活性化との意は的を射ている。岐阜市のDXとは「新しくデジタル技術を活用し、市民サービスの向上や、働き方を改革することで、新たな価値を創出し、岐阜市を、そこに暮らす人々がより豊かに暮らし、さらに選ばれるまちへと動かすこと」と定義している。これもそのまま本市に当てはめても差し支えない。

一方、ここで一つ重要な視点を指摘しているが、それは「デジタル化は目的ではなく、手段にすぎず、また、単にICTを活用することではなく、同時に業務、サービス、仕事の仕方、組織などの在り方までも変革するための手段であることを忘れてはなりません。」としていることである。DXを進める際、どうしても技術的な話になりがちで

あるが、技術的なミクロの視点と、市民の福祉向上という市役所の役割を踏まえたマクロの視点の双方を併せ考え、推進していくことが極めて重要、と感じた。

次にデジタル技術の活用と推進においては、「新しくデジタル技術を活用し、市民サービスの向上や、働き方を改革し、新たな価値を創出」するとしている。岐阜市の DX 推進の現在地が「DX 活用の裾野拡大」ということで、RPA と呼ばれる事務系提携作業の自動化については、意識ある部署から活用を図ることとしている、と言う。まさに「使わなければ意味がない」とはおっしゃる通り。

ちなみに、令和 4 年 8 月末では 41 事務を導入。効果としては、令和 3 年度 19 事務において 968 時間節減の効果があったと言う。そのほか、ペーパーレスはコピー用紙 17,800 枚の削減。オンライン申請では令和 4 年 8 月末現在 117 部署、662 手続きを実施中で、24 時間来庁不要。ビッグデータ分析ツールとしては、ヤフーに 100 人分のアカウントを契約しており、費用は年額 99 万円。ここで紹介いただいたものは、岐阜城における朝・昼・夜の人流の可視化等だが、結果から今後の戦略を読み解くことができる。

次に、新たに庁舎を造るに当たり留意した点として、内部事務においては職員の利便性、業務の効率性、コスト削減の観点から無線 LAN を。住民情報系については、情報の重要性、情報セキュリティの観点から有線 LAN を選択。庁内 WAN については、重要度により複回線と 1 回線がある。原則片方がダウンしても回線が途切れることなく運用が可能。また、回線を保守する業者は主回線と複回線で分け、3 業者に委託し万全を期している。

本市においても今後新庁舎が建設されることとなっているが、すべての情報が集約されるデータセンターと本庁舎は、どのような状況においても回線がダウンすることがない想定をする必要がある。そのためには、極力本庁舎との回線の複線化はもちろんのこと、本庁舎を分散させてリスクを拡大するのではなく、一つにまとめてバックアップをしっかりとる、ということが求められると感じた。

以 上

令和 4 年 1 1 月 2 2 日

松本市議会議長 芝山 稔 様

総務委員会委員 芝山 稔