

越前町議会・令和5年3月定例会一般質問【高田浩樹議員】

(令和5年3月3日 午前11時29分 開始)

○7番(高田浩樹君) それでは、マスクを外させていただきます。

それでは、通告書に基づき、越前町のDX推進について質問をしていきます。

DXといたしますと、デジタルトランスフォーメーションの略なんですけれども、「DX」の「D」が「Digital」の「D」と、最初にDが来ますのでデジタルがメインなのかなと思うんですけれども。思いがちなんですけれども、その後の「X」、「Transformation」、こちらのほうが重要なんじゃないかなと思います。トランスフォーメーションはどういう意味かというと、トランス、変異する、移行するというのと、フォーム、形、形式、形態、それが合わさって、大きく形や形態が様変わりしていくと、そういった意味がトランスフォーメーションという意味になります。

以前、よく似た言葉でICT化という言葉をよく聞いたと思うんですけれども、ICT化といたしますと、組織や業務の効率化のために情報通信技術にもう代替えしていく、そういった話であったんですけれども、DX、最近の国の公文書とかではDX、DX、DXと言っているんですけれども、何か意味があるからDXという言葉を使っているんだと思うんですね。

それで、DXの目的というのは、適切にそれを使ってトランスフォーメーション、非常に大きな変化、様変わりしていく、情報通信技術に代替えしていく、そういった限定的な範囲を超えて、デジタルを使って大きく変革を起こしていく、そういうことでDXを推進して行くんだということなんだと思うんですけれども、そこで、本町におけるDXの意義について、町長に見解を伺います。

○議長(笠原秀樹君) 町長。

○町長(青柳良彦君) それでは、お答えいたします。

自治体DXを推進する背景には、住民、行政の両面で様々な事情があります。

まず、労働人口の減少に伴い、役場や地域を担う人が年々減少しています。一方で、住民のライフスタイルが変化する中、住民一人ひとりのニーズも多様化しています。このため行政の仕事は複雑化し、多岐にわたるようになりました。職員数は減少しているものの業務は多岐にわたるため、職員の業務量は増加しています。さらに、新型コロナウイルスの感染拡大を契機として、非対面、非接触が主流となり、デジタル技術の導入が加速化していることも、DXを推進する一因であると考えています。

自治体DXには、様々なメリットがあります。住民のメリットとしては、役場に来ることなく、いつでもどこからでも各種届出や申請ができるようになることや、行政情報が開示され、オープンデータなどが利用できることがあります。行政のメリットとしては、デジタル技術の活用により労力が削減できることや、提出情報と保存情報のデジタル化に伴い、確認作業の手間が省け、人的ミスも削減できます。また、書類保管が不要になることもメリットの一つです。

自治体DXとは、デジタル技術やデータを活用した行政サービスにより、住民の利便性を向上させるとともに職員の業務効率化を図り、人的資源を行政サービスのさらなる向上につなげていくことが、自治体DXの意義であると考えております。

以上です。

○議長（笠原秀樹君） 高田浩樹君。

○7番（高田浩樹君） 今の町長のご答弁にもありましたけれども、大きなデジタルを捉えていくということで変革を起こしていくという、基本的にはそういう内容だったと思います。

国のデジタル化に関するこれまでの施策なんですけれども、2001年にe-Japan重点計画というのがありました。そこで、全ての国民がITメリットを享受できる社会を目指し、実質的に全ての行政手続の電子化等を行う。業務改革、省庁横断的な類似業務、事務の整理・制度法令等の見直しを実施するとあったんですね。これは改めて言いますけれども、2001年にこれは計画を出されているんです。これは、今、デジタル庁が言っていることとほとんど同じなんです、この言っている内容が。

それから約20年後たちまして、2020年、当時のデジタル改革担当大臣が、我が国のデジタルに関し、せっかく良質なインフラがあるのに、新型コロナという事態でうまく使い切れなかった。日本の過去のインフラ投資やIT戦略は全く役に立たなかったと述べています。この20年の間、デジタルに関し、国は戦略をつくり、目標化、計画化して、その都度様々な、いろんな試みをしてきました。ここで詳細は省きますけれども、本当にこの間、いろんなことをやってきております。

2000年初頭から今と同じような構想を持ち、何が問題か分かっていながら、我が国のデジタル化というのは進んでこなかった、あまりうまく進まなかった。そういった中、新型コロナ対応で他国との比較もあって顕在化し、また、それらの対応とともに、今後の社会情勢の変化を鑑みますと、我が国としては、もうこれはやっていかなければいけないということで、強い意志でもって自治体を巻き込みながら、行政におけるデジタル化の推進に舵を切って、現在のDXの推進があるのだと思います。

具体的には、2020年12月に総務省より自治体DX推進計画が発表され、それからデジタル社会の実現に向けた改革の基本方針、これを打ち出しました。それで、2021年にこの方針等を踏まえて、デジタル社会形成基本法、デジタル庁設置法、地方公共団体情報システムの標準化に関する法律など、いわゆるデジタル改革関連6法が成立されました。このような背景がある中で、自治体DX推進計画を基に、本町のDXは進められていると思うんですけれども、それらの現状、現在地としてどのようなになっているのか伺いたいと思います。

○議長（笠原秀樹君） 総務理事。

○総務理事（杉本恭伸君） それでは、お答えいたします。

当町では、国が定めた自治体DX推進計画に基づき、DXの推進を行っております。この自治体DX推進計画には、6つの自治体が重点的に取り組むべき事項、内容が掲げられています。これらに対する当町の現状をお答えします。

1つ目は、自治体の情報システムの標準化、共通化ですが、これは令和7年度までに、自治体が使用する住民情報や税情報など、18業務のシステムを国が定めたシステムへ移行するものですが、現在、現有システムと新システム間の適合度合いと乖離度合いの分析を行っております。

2つ目は、マイナンバーカードの普及促進ですが、2月19日現在のマイナンバーカードの申請率は81.06%、交付率は67.19%で、県の年度末目標である申請率80%をクリアしております。

担当課では、普及促進を図るため、夜間延長窓口や休日窓口の開設、出張申請、

各種イベントでの臨時窓口の開設などを行っています。また、職員が各種会議や地元集会において、マイナンバーカードの取得を依頼しております。

3つ目は、行政手続のオンライン化ですが、これは国が指定した27手続きについて、住民がオンラインで手続きするところができるシステムですが、これは既に運用を行っております。

4つ目は、自治体AI、RPAの促進ですが、役場に多く寄せられるお問合せについて、今年度からウェブ上に自動で回答を表示するチャットボットを活用し、対応しています。

5つ目は、テレワークの推進ですが、テレワークができる環境は既に整備されており、これまでにコロナ感染症の濃厚接触者となった職員がテレワークを実施しています。

6つ目は、セキュリティ対策の徹底ですが、町では個人番号を利用する、個人番号利用事務系と、財務会計や庶務事務を行うLGWAN系、外部インターネットの接続やサービスを提供するインターネット接続系の3つのネットワークを分離する三層分離の対策を実施し、セキュリティ対策を行っております。

以上です。

○議長（笠原秀樹君） 高田浩樹君。

○7番（高田浩樹君） 今、DXの推進の現状についてお聞きしましたがけれども、この推進、どのようにやっているのか、組織体制について伺いたいと思います。

○議長（笠原秀樹君） 総務理事。

○総務理事（杉本恭伸君） 当町のDXは、令和4年4月に情報統計室から名称を変更したDX推進室が各事業担当課と連携しながら推進を行っております。今後、担当課だけでなく各課からの職員をDX推進委員として選任するなど、庁内で横断的にDXを進められるような組織体制の整備も進めてまいります。

○議長（笠原秀樹君） 高田浩樹君。

○7番（高田浩樹君） 先ほどの現状の際のご答弁で、自治体情報システムの標準化、共通化、あと行政手続のオンライン化に関して話がありましたけれども、これらの2つ、法令の根拠がある、いわゆる法定DXと言われるものです。

これらの内容について、先ほどご答弁もありましたけれども、特に重要なことなので深掘りしてお聞きしたいのと、このシステムの標準化、共通化、これは令和7年度末までの移行と、割と厳しいスケジュールかなと思う部分もあるんですけども、その点に関して見通しどうなっているのかお聞きします。

○議長（笠原秀樹君） 総務理事。

○総務理事（杉本恭伸君） では、お答えします。

先ほどのご質問の答弁と一部重複をいたしますが、自治体システムの標準化、共通化とは、令和7年度までに自治体が使用する住民票などの住民情報や固定資産税などの税情報、児童手当などの福祉情報18業務において、国の策定する標準仕様書に準拠したシステムへ移行するものです。

これまでは、自治体ごとに情報システムのカスタマイズを行っており、改修時の費用が大きく、また情報システム間の調整が負担となりクラウド化が進みませんでした。

今後は情報システムを標準化、共通化することにより、人的、財政的な負担の軽減を図り、各自治体の共同利用が可能になります。現在、システムを運用している福井県丹南広域組合と連携し、令和7年度完成に向けて、国の計画に遅れることなく整備を進めております。

次に、行政手続のオンライン化とは、住民がマイナンバーカードを用いて行政の窓口手続をオンラインで申請することにより、役場に出向く必要があった申請や届出等の手続きをいつでも、どこからでも行うことができるシステムです。妊娠の届出など子育て関係15手続き、要介護・要支援認定の申請など介護関係11手続き、罹災証明書の発行申請の被災者支援関係1手続き、合計27手続きについて、町のホームページから手続きができます。そのほかに、令和5年度からは生涯学習センターなど、一部施設の利用についてインターネットからの予約を予定しております。

○議長（笠原秀樹君） 高田浩樹君。

○7番（高田浩樹君） これまで、現状を中心に聞いてきたんですけれども、本町のDXにおいて、現在明らかにされている課題、また想定される課題と、それらの対策についてお伺いします。

○議長（笠原秀樹君） 総務理事。

○総務理事（杉本恭伸君） 当町のDXの課題としては、デジタル人材の確保と育成、データ漏洩等への対策、デジタル化に伴うシステム導入費や機器の更新費用の増加、デジタルへの移行とデジタル弱者に対するアナログとの両立などがあります。

これら課題に対応するため、まず、デジタル人材の確保と育成については、職員の研修会への参加や県や外部からの人材の派遣が有効だと考えております。また、データ漏洩等への対策については、先ほど申し上げました三層分離対策で、外部メールからウイルス感染を防ぐための無害化処理や情報持ち出しを防止するシステムなどを活用し、データ漏洩等を防止しております。

システムの導入費や更新費用の増加については、新規システムの導入並びに機器の更新に当たり、その費用対効果を十分に見極めながら導入を検討してまいります。

デジタルへの移行とデジタル弱者に対するアナログとの両立については、当面はデジタルとアナログの両立はやむを得ないと考えますが、できることからデジタル化に移行していきたいと思っております。また、デジタル弱者に対しては、スマートフォン教室やパソコン教室を開催し、デジタルに親しんでいただけるよう配慮してまいります。

○議長（笠原秀樹君） 今挙げていただいた課題、どれも重要な課題だと思います。

中で、いくつかちょっとお話ししたいこともあるんですけれども、デジタルがあまり得意でない方の対応についてご答弁がありました。これはとても重要な観点だと思います。

国なんですけれども、誰一人取り残さないデジタル社会に向けてということを行っているんですけれども、これなんですけれども、社会において、これまではデジタルは使える人が使ってくださいねという位置づけから、今は、これからは全員に必要なものになってきたという前提があるからこそ、こういうことを言っているのだと思うんですけれども。民間企業であれば、利益の最大化がその目的でありますから、民間企業のDXにおいては、その目的に応じた対象者を絞っていくということもあるかもしれませんが、一方、自治体であれば、全ての住民が対象になります。誰一人取り残さない観点からDXを進めていく、これは本当に大切なことで、ご答弁にもありました、インフラ、端末、リテラシー、助け合える人や組織とのつながりといったことが、自治体として住民に対してどのようにこれからサポートしていけるのか、いくのか、こういったことが重要になっていくと思っております。

先ほど、データ漏洩等の対策に関するご答弁もありました。それとの関連になるんですけども、今、グーグルであったり、アップルであったり、アマゾンであったり、大型のプラットフォーム企業に対して、個人情報の保護はもちろんのこと、取得しているデータの取扱い、こういったことに関して非常に透明性が求められております。自治体も同様で、ある意味大きなプラットフォームでありますし、本人の主体性を問わずに住民データを集められるといった側面もありますから、より強いプラットフォームとも言えます。

先ほど、データ漏洩等の対策として三層分離対策のご説明がありました。どのように情報を取り扱っているのか、そういった説明責任であったり、透明性などを自治体と住民との信頼関係を築いていく上で、そういったことを意識していく必要がこれからあると考えております。

次の質問に関することなんですけれども、DX推進に当たって重大な問題として、これはあくまで一般的によく聞く話なんですけれども、デジタル化を進めることで、職員の方の仕事が増えるということがあります。毎日生懸命仕事をしている中で、デジタル化によってさらに仕事が増えてしまう。窓口の先であったり、住民と接する部分、他との機関との連携、そういったものにデジタル化が進んだとしても、窓口から中の部分、役場でのルールを含めた内部環境での業務、そういったものはアナログを前提としているものであれば、デジタルで入ってきたものを最終的にアナログに変換して管理したり保存したりしていくということになりかねません。

例えばですけれども、デジタルで入ってきた情報と全く同じ内容のものを転記したり、また紙媒体に出力したり、ファイリングしたり、場合によっては一度アナログに転換したものを再度デジタル化してしまうと、そういうことが起きているということも一般的な話なんですけれども、聞くことがあります。それらは何らかのやむにやまれぬ事情があって、そういうことになっているということなんでしょうけれども、言わば、一部デジタル化が進むことで、職員の方の負担を増やしてしまう。そういうのであれば、最初の町長のDX推進の意義でご答弁された、職員の業務効率化を図り、人的資源を行政サービスのさらなる向上につなげていくといったDX本来の意味から大きく外れてしまうのではないかと考えます。

デジタルで入ってきたものをデジタルで処理し、デジタルで管理し、デジタルで出力していく、デジタルはデジタルのまま活用し完結できるルールを含めた内部環境を整えていくことで、デジタル化のメリットを最大限に生かし、自動化、省力化、省人化できるところを増やしていき、人海戦術で押し切るようなケースを減らしていく、そういったことがこれから重要だと、より重要になると考えます。

DXの推進とともに、それに応じて内部環境を整備していく、これも広くはDXの在り方だと思うんですけども、このことに関しての所見を町長に伺います。

○議長（笠原秀樹君） 町長。

○町長（青柳良彦君） お答えいたします。

総務省の自治体戦略2040構想研究会の第2次報告では、従来の半分の職員でも、自治体として本来担うべき機能が発揮でき、量的にも質的にも困難さを増す課題を突破できるような仕組みを構築する必要があると記されています。

半減した職員で業務を遂行するには、事務の在り方を変える必要があります。オンライン手続を推進するための押印廃止やペーパーレス化、電子決済なども業務改革の一環です。内部環境を整えるためには、業務改革はもとより、組織の在り方も変革していくことが重要と考えております。

以上です。

○議長（笠原秀樹君） 高田浩樹君。

○7番（高田浩樹君） 先ほど、DX推進の組織体制で、今後検討していくんだということで、担当課だけでなく各課からDX推進委員を検討していきたいというお話がありました。どのような形であれ、これは全庁的、横断的な組織体制で取り組んでいかないといけないことでもありますし、そして、何より町長のリーダーシップ、これが大切になると考えております。

次ですけれども、DX推進の意義において、町長のご答弁にもありましたオープンデータの利用があります。

DX推進を今後見据えていくことで、地域で有効活用できるデータを用意するというのも重要だと考えております。例えば人流で、地域の中で人が流れて、いつどこで増えたのか、減ったのか、今そういったことは、個人情報ではなく統計データとしてリアルタイムで予測していくことが、今、デジタル化の社会になって可能になっております。新型コロナ感染の流行の際にはとても注目されましたが、こういったことが、観光客がいつどこで集まるのか、そういったことの過去の分析、現在の把握、そして未来の予測、そういったことにも活用できる可能性があります。

自治体において、デジタルで入力されたものをデジタルで管理し、個人情報の保護もデジタルでしっかり行い、公開においても、職員の方に負荷をかけることなく自動化により活用しやすいデータとしてオープン化を行う。守るべきものは守り、公開していくものは適切な形にして公開していく、そういったデジタルデータの循環により有効活用できるデータを用意していくことが、自治体DXにおける、これから目指す姿の一つであると考えます。デジタル社会形成基本法やデジタル手続法、また官民データ活用推進基本法、公文書管理や個人情報の保護など、こういった整備が進んでおりますけれども、社会がそういった環境整備を進めているということは、そういったことも将来見据えていくということの現れだと考えております。

そこで、本町におけるDX推進において、地域で有効活用できるデータのオープン化について、町長に所見を伺います。

○議長（笠原秀樹君） 町長。

○町長（青柳良彦君） お答えいたします。

国は、自治体が抱える地域課題を住民や事業者と連携して解決するとともに、行政事務の効率化や新たなサービスの創出につなげるため、各種ガイドラインを参考として、自治体が保有するデータのオープン化を促進しています。

当町におきましても、観光振興、子育て支援、高齢者対策、地域経済の活性化等に資するため、民間と行政の連携も考えられますので、今後一般の方が有効に活用できる自治体データのオープン化につきましては、公開できる範囲におきまして、他市町の状況を見ながら判断していこうと思っております。

以上です。

○議長（笠原秀樹君） 高田浩樹君。

○7番（高田浩樹君） まずDXでは、足下でやるのが山積していますので、有効活用できるデータのオープン化というのはすぐには手が回らない部分はあるかなと思います。

ただ、そういったことも、例えば活用できるデータが公開されていくということによって、最近よく聞くEBPMですね、合理的根拠、エビデンスに基づく政策

の立案、そういったものの精度も上がっていくと思いますので、将来的にはそういったことも見据えて、DXを推進していただきたいとお願いします。

先ほどのご答弁の中で、自治体戦略2040構想研究会の報告についてお話がありました。従来、半分の職員でも、自治体として本来担うべき機能を発揮して行くような仕組みが必要なんだということでありましたが、その背景は、2040年に団塊の世代及び団塊ジュニアの世代が高齢になる。その一方で、出生数が年間100万人、今年、昨年度ですか、70万人台になったという話もありましたけれども、大体100万人ほどの世代が20歳代となる、いわゆる人口ピラミッドが棺桶のような形になる、そういった背景が大きくあります。

本町の場合で言いますと、合併当初の18年前、大体2万5,000人近くいましたけれども、現在は2万人、2040年には恐らく1万4,000人を下回る。人口構成としましては、その頃には老年人口と生産年齢人口がほぼ同じになると言われております。合併後数年間は180人ほどで推移した出生数も、近年100人前後になっています。子どもが減っていく、働き手や地域の支え手が減っていく、財政規模も小さくなっていく。本町の場合は、2040年よりも早くからそういった危機が訪れる可能性があるのではないかと考えられますけれども、そういった観点からも、今後のDXの推進、そういったことに期待していきたいところではあります。

そういったところではありますけれども、本町におけるDXの今後の展開について、町長に伺いたいと思います。

○議長（笠原秀樹君） 町長。

○町長（青柳良彦君） お答えいたします。

デジタルトランスフォーメーションといいますと、デジタル技術やデータの活用の方に目が行きがちですが、これはあくまでも手段であり、本来は情報通信技術を行政のサービスに浸透させることで、住民の皆さんの生活をあらゆる面でより良い方向に変化させることが目的です。

最初にお話ししたように、行政を取り巻く状況は変化しており、特に職員数の減少やサービスの多様化が進む中、行政サービスの質を高め、住民の皆様に満足していただくためには、これまでどおりの固定観念や慣習による業務の進め方をいま一度見直すことは必要不可欠なことです。DXをこれからの時代に対応するための業務改善の絶好の機会と捉え、組織全体で推進し、今後も住民の皆様へより快適なサービスの提供を行ってまいりたいと考えております。

以上です。

○議長（笠原秀樹君） 高田浩樹君。

○7番（高田浩樹君） 期待しております。

いろいろと多岐にわたり議論をしてきましたけれども、繰り返しになりますけれども、今日の自治体DXの大きな流れの源泉には、ここずっと20年以上、国のデジタル化の政策がうまくいかず、それがコロナ対応で明らかになり、近年になって国が本気で自治体を巻き込みながら、本腰入れて行政のデジタル化を推し進めているということ。そして、何より人口動向や多様に広がる公共サービスを含めた社会環境の変化、そういったものを見据え、現状のままの業務の在り方では自治体としての本来の機能を担うことも、より良い住民サービスを実現していくことも困難な状況になってしまうといった背景があるからとだと考えられます。その大きな流れの中に本町も例外なくありますし、さらにその中にDXがあると考えられます。

町長のご答弁で、DXはあくまで手段とありましたけれども、私も全く同じ意見でございます。表層的なことにとらわれることなく、デジタル化により真に住民サービスの向上に寄与するところへ取組みを重視し、個人に寄り添い、より良い地域社会の実現を目指していくことが重要でありますし、役場内においてはデジタル化のメリットを最大限に活用でき、内部環境を整え、地に足のついた、より着実な、より実効性のあるDXを推進していただくことを期待しております。

そして、DX推進に当たっては、誰一人取り残さないデジタル社会であったり、個人情報の保護を含め、多様なデータを扱う本町と住民との信頼関係の構築、有効活用できるデータのオープン化といった観点も、また見据えていただきたいと思っております。

話はちょっと変わるんですけども、昨年の後半頃から現在に至るまで、チャットGPTに代表される、いわゆる誰でも活用できるAI、こういったものが月々とリリースされております。このような生成AIを用いれば、文章プログラミング、画像、音声、動画、楽曲など、普段私たちが話す言葉、自然言語でもって、低いハードルですごく高いクオリティのものをつくり出すことができるようになってきました。本当に、この1年前では考えられなかったことが今現実で起きています。技術革新というのは本当にいつ何が起こるか分からない。そして、どういふ影響をこれから及ぼしていくのか予想もつかない。今は、もう本当にただただ毎日驚いているばかりです。

とはいえ、AIが何かの意思を持って勝手にやることはありません。人間がやろうとすることを強力にアシスト、サポートしてくれますが、何らかの意思を持って勝手に動くということはありません。我々が、人間が持つビジョンであったり好奇心、それが強力なコマンドとなってAIを動かすことができます。そのためには、目的に向かって適切にAIを活用していくためには知恵や技術も必要です。

ちょっと話がそれちゃいましたけれども、日常の暮らしの中で、一般的に活用できるAIの普及が現実味を帯びてきました。これから、今すぐではないでしょうけれども、いずれは行政において活用、どのように活用していくかということの検討に入るときも来るのかなと思います。まだまだちょっと先の話ではありますが、そういったことにも期待していきたいと思っております。また、議会内におきましても、議員の皆様とともに、議会のDX推進を努めていきたいと考えております。

私からの一般質問を終わります。

(午後0時4分終了)