

桐生市長

荒木恵司様

D X 推 進
に 関 す る 提 言 書

桐生市議会総務委員会

はじめに

令和2年12月、日本政府において「デジタル社会の実現に向けた改革の基本方針」が決定され、目指すべきデジタル社会のビジョンとして「デジタルの活用により、一人ひとりのニーズに合ったサービスを選ぶことができ、多様な幸せが実現できる社会～誰一人取り残さない、人に優しいデジタル化～」として、自治体におけるDX(デジタル・トランスフォーメーション)の推進が示された。

各自治体においては、まずは、「自らが担う行政サービスについて、デジタル技術やデータを活用して、住民の利便性を向上させる」とともに、「デジタル技術やAI(※1)等の活用により業務効率化を図り、人的資源を行政サービスの更なる向上に繋げていく」ことが求められる。さらには、データが価値創造の源泉であることについて認識を共有し、データの様式の統一化等を図りつつ、多様な主体によるデータの円滑な流通を促進することによって、EBPM(※2)等により自らの行政の効率化・高度化を図るとともに、多様な主体との連携により、民間のデジタル・ビジネスなど新たな価値等が創出されることが期待されている。

また、令和3年9月1日には、デジタル社会に必要なDX推進を行い、その共通機能の整備と普及、促進を行う政府機関として、日本のデジタル社会実現の司令塔として「デジタル庁」が発足した。その後「デジタル社会の実現に向けた重点計画」が閣議決定され、このビジョンが目指すべきデジタル社会の計画として掲げられた「デジタル社会の実現に向けた構造改革」及び「デジタル田園都市国家構想の実現」は、国・自治体が歩調を合わせて取り組むデジタル社会の実現に向けた基本戦略であり、自治体においても両戦略に基づいた取組が期待されている。なお、これらのビジョンの実現のためには、住民に身近な行政を担う自治体、とりわけ市区町村の役割は極めて重要であるとされており、自治体においては、まずは、「1 自らが担う行政サービスについて、デジタル技術やデータを活用して、住民の利便性を向上させる」とともに、「2 デジタル技術やAI等の活用により業務効率化を図り、人的資源を行政サービスの更なる向上に繋げていく」ことが求められるとともに、DX推進を行うに当たっては、住民等とその意義を共有しながら進めていくことが重要である。

本委員会ではこれまで、東京都渋谷区、愛知県大府市及び静岡県静岡市における先進事例の研究等を通して委員会で協議を重ね、RPA(※3)やテレワーク等、DX推進の新たな手法を導入した自治体の行政視察も実施して、その内容を柔軟かつ積極的に取り入れていくことは、「桐生の未来への投資につながるもの」として委員全員の意見一致を得たことにより今回、積極的な事業展開を要望し提言とする。

本提言書が今後の桐生市の発展に大きく寄与する施策の一助になればと考えるものである。

令和5年2月16日

桐生市議会総務委員会

委員長	工藤英人
副委員長	近藤芽衣
委員	歌代公司
委員	関口直久
委員	山之内肇
委員	佐藤幸雄
委員	岡部純朗
委員	福島賢一

※1：A I：Artificial Intelligence の略。人間の思考プロセスと同じような形で動作するプログラム、あるいは人間が知的と感じる情報処理・技術とされている。

※2：E B P M：Evidence-Based Policy Making の略。統計や業務データなどの客観的な証拠に基づく政策立案のこと。政策の企画をその場限りのエピソードに頼るのではなく、政策目的を明確化したうえで合理的根拠（エビデンス）に基づくものとするものである。

※3：R P A：Robotic Process Automation の略。人間のみが対応可能と想定されていた作業や、より高度な作業を、ルールエンジンやAI、機械学習等を含む認知技術を活用して代行・代替する取組のこと。

政策提言事項

(窓口サービスのデジタル化及び職員のテレワーク導入による業務改善の実施について)

桐生市においては既に、D X推進を実施している中で、令和3年4月1日より組織の機構改革を実施し、総務部 D X推進室を新設し、その後はデジタルデバインド（情報格差）対策事業の実施、庁内の申請書等における押印の見直し（廃止）の取組、桐生市電子地域通貨「桐ペイ」の導入と運用等を行っていただいたことは理解している。しかしながら、さらなるD X推進を実行するには、国が推し進めるデジタル社会の実現に向けた重点計画である「自治体D X推進計画」において、その6つの「重点取組事項」の中で特に、下記の2項目については、令和7年1月予定の新庁舎供用開始に合わせたスケジュールを考慮し、その業務を実施していただくための提言を行うものとする。

記

1. 窓口サービスのデジタル化について

窓口サービスのデジタル化は、職員の窓口業務の改善を行い、P C入力等の単純な事務作業についてR P Aのシステムを取り入れることにより、ロボットが代行することによる、コスト削減と品質向上に繋がり、更に業務スピードが格段にアップすると考えるので、導入していただきたい。

また、その導入効果により削減できた時間は、市民サービス向上に繋げていただきたい。

2. 職員のテレワーク導入による業務改善の実施について

職員のテレワークの導入は、庁内の全部署への導入は難しいと考えるが、窓口業務を除き、事務処理等の業務を抜粋して、時間や場所に拘らない業務遂行が可能となるテレワークを活用していただきたいと考える。

この様に職員のテレワークの導入は、行政改革において、利便性が向上する取組と考えるが、やはりD X推進において、本市での導入には市長によるトップダウンが必要であると考え、段階的に業務改革を進めていただきたい。

以 上

【参考】

●自治体D X推進計画【第2.0版】（令和4年9月改定）

・重点取組事項

- ① 自治体の情報システムの標準化・共通化
- ② マイナンバーカードの普及促進
- ③ 行政手続のオンライン化
- ④ A I・R P Aの利用推進**
- ⑤ テレワークの推進**
- ⑥ セキュリティ対策の徹底