

令和6年1月22日

四日市市議会

議長 樋口 龍馬 様

総務常任委員会

委員長 太田 紀子

総務常任委員会行政視察報告

総務常任委員会が行政視察を行いましたので、その結果を次のとおり報告いたします。

記

1. 視察日時 令和5年7月26日（水）～7月28日（金）

2. 視察都市 東広島市、周南市、宇部市

3. 参加者 太田紀子 早川新平 荒木美幸 竹野兼主
 平野貴之 村山繁生 森 康哲
 (随 行) 羽尾祐輝

4. 調査事項 別紙のとおり

【東広島市】

1. 市勢 市制施行 昭和 49 年 4 月 20 日
 人 口 196,608 人（令和 2 年 1 月 1 日現在）
 面 積 635.15 平方キロメートル
2. 財政 令和 5 年度一般会計当初予算 944 億 4000 万円
 令和 5 年度特別会計当初予算 325 億 6034 万円
 令和 5 年度企業会計当初予算 129 億 3889 万円
 合 計 3879 億 660 万円
3. 議会 条例定数 30
 4 常任委員会（総務、文教厚生、市民経済、建設）

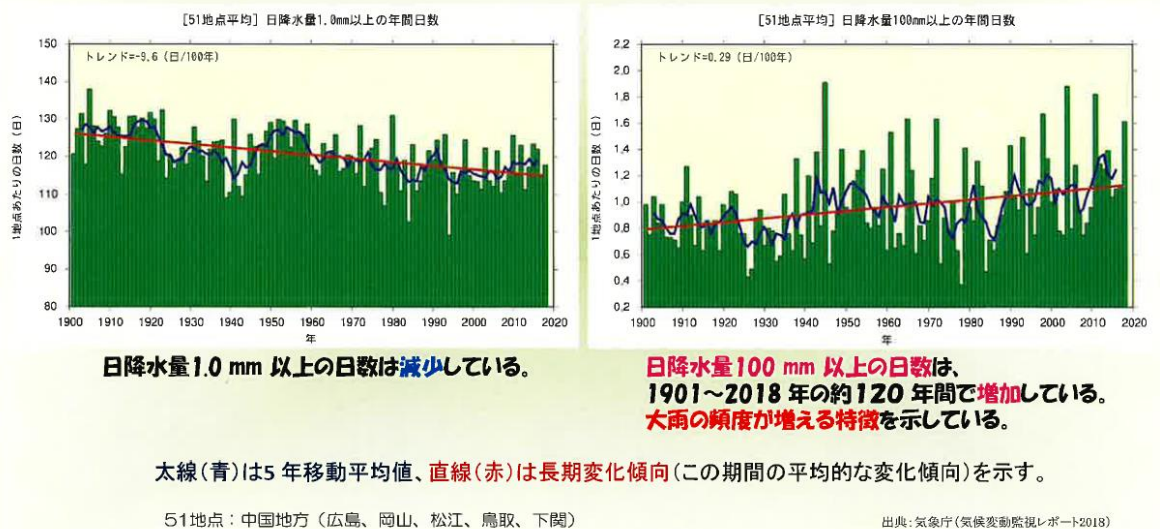
4. 視察事項 災害対応と防災教育について

(1) 日本における大雨等の発生頻度について

- ・日降水量 1.0mm 以上の日数は減少しているが、日降水量 100mm 以上の日数は、1901年から2018年の約120年間で増加している。

⇒大雨の頻度が増えている。

- ・平成26年8月広島豪雨災害では線状降水帯が形成され、甚大な被害が生じた。
- ・平成29年7月九州北部豪雨災害では、7月5日と6日の2日間で7月の月間降水量平年値を大幅に超える降雨があった。



(2) 土砂災害計画区域等の指定状況について

- ・広島県は全国と比較して、土砂災害警戒区域の総区域数が突出して多く、それほど土砂災害への警戒が必要な土地である。
- ・それらを踏まえ、「本市で土砂災害が発生するのは明らかであり、備えが必要である」との判断になり、広島大学との共同研究を申し出た。

(3) 大学連携政策課題共同研究事業について

- ・東広島市では、平成30年4月から広島大学内に「東広島市政策課題共同研究部門を設置し、大学の知的・人的資源をまちづくりに活用する「大学連携政策課題共同研究事業」を実施している。この事業には市提案型共同研究(ニーズ型)と大学提案型共同研究(シーズ型)の2種類があり、VR映像の作成については、市提案型共同研究(ニーズ型)で大学側へ作成を依頼した。

(4) VRを活用した防災体験・訓練ソフトの開発について

- ・当該VRは大学と自治体の共同研究としては日本初のVRである。
- ・平成30年7月豪雨の調査研究の成果を反映したものである。
- ・作成した目的は、梅雨時期や台風シーズン等の豪雨時において、自主防災組織をはじめとした地域防災力の強化である。
- ・当初は土砂災害に対する備えとして作成する予定であった。しかし、4月に共同研究を始め、7月には実際に土砂災害が発生してしまったため、その災害の調査結果を反映したものの内容を変えたという経緯がある。
- ・平成31年4月にVRが完成してから約8500人に体験してもらった。
- ・平成30年7月の土砂災害で被害が大きかった地域を優先的に回り、VRを体験してもらい、防災教育を行った。

(5) 防災教育で心がけていること

- ・小学生よりも中学生や高校生に防災教育をすることで、高齢者など他の方と一緒に避難していくことに繋がる。
- ・若い時から避難するタイミングを覚えてもらうことで、同じように災害が起きた時に被害を少なくすることができるのではないかと考えている。

(6) なぜ消防局がVR映像を作成したのか

- ・多くの場合、啓発動画などは危機管理担当部局が作成するが、本市は消防局が作成した。
- ・理由は、平成30年7月の土砂災害である。災害発生時には119番通報が鳴りやまない状況であった。通報後、平常時であれば約10分で現場に到着するが、その時は平均で約34分、最長で2時間25分も時間がかかった。
- ・消防局でも優先順位を付けて対応していたが、通報件数が多すぎたので手が回らなかった。そのため、少しでも通報件数を減らせる方法はないかと考え、疑似体験してもらうことで災害に備えてもらうためのVRの作成に至った。

(7) 視察議員のVR体験



(VRを体験する議員)

- ・ヘッドセットを装着し、操作端末からVR動画を再生する。
- ・シナリオは自動で進んでいき、シナリオの各所で体験者に安全に避難するための質問を投げかけてくる。
- ・隣のスクリーンに体験者の視界が映写されているので、体験者以外の議員も同じ画面を見ることができる。

(8) 委員からの主な質疑

- Q. VR体験をした参加者はVR体験の前後でどのような意識の変化があったのか、把握しているのか。
- A. VR体験をしてもらう前に、どの時点で自宅などから避難をする決断をするかを聞いており、VR体験後に認識の違いや、判断する時点がどう変わったかを聞いている。
- Q. 間違った選択をするとどうなるのか
- A. 行動を思い留まり、正しい選択肢を選び直すようなシナリオになっている。
- Q. 新たな機能の追加など内容の更新を検討しているのか。また、どのくらいの費用がかかるのか。
- A. このVR動画は4種類あり、当消防局は無償で動画データの提供を受けた。当VR動画を製作するための予算は約120万円で、県から広島大学へ委託している。その後、広島大学から東京の映像製作会社へ100万円で委託したと聞いている。
- Q. 広島県内の他の自治体にも同じものが配布されたのか。
- A. 県内の消防本部が県へ希望を出すことで配布を受けることができた。VR動画を再生する機材が必要になるため、限られた自治体の消防本部だったと記憶している。

- Q. 本件を含めて、危機管理担当部局は防災、減災にどのように関わっているのか。
- A. 地域の防災訓練は危機管理担当部局と管轄の消防署と一緒にやっている。発災時には災害対策本部が設置されるが、それは危機管理担当部局が運営する。日頃から危機管理担当部局とは密に連携を取っている。
- Q. 学生への啓発は小学生か中学生のどちらなのかを確認したい。
- A. 小学生のVR動画の視聴は、立体視の機能への影響が懸念されている。そのため、当VR動画の対象年齢は中学生以上としている。
- Q. 中学校に在籍する3年間で1回だけ体験するのか、1年に1回体験するのか、頻度はどの程度か。
- A. 中学校によって異なり、学年ごとに体験する学校もあれば、毎年中学1年生に体験する学校もある。
- Q. このVR動画は行政からVR動画の製作を依頼して、共同研究を行ったとのことだが、VRを製作しようと考えたきっかけは。
- A. 防災センターをリニューアルする際に、火災から避難するVRを導入しており、土砂災害の学習にも応用できるのではないかと考え、このVR動画を製作した。
- Q. 発災時に正常性バイアスが働き、被災する人がいる。VRはそれを疑似体験する装置だが、これを使って市民へ講座を開く際に、気を付けている点を聞きたい。
- A. 正常性バイアスにとらわれて判断に迷う質問をしたり、正常性バイアスに惑わされずに命が助かった事例を紹介したりしている。
- Q. 土砂災害警戒区域に住む住人や、津波の浸水域に住む住民に対して、引っ越しを促すような働きかけはするのか。
- A. まず、自分の家が災害区域の中に入っているかを確認してもらい、もし、その中に入っているようであれば、発災時の避難場所を決めてもらうなど、災害に備えてほしいと案内している。

【周南市】

1. 市勢 市制施行 平成 15 年 4 月 21 日
人 口 143,827 人（令和 2 年 4 月 1 日現在）
面 積 656.29 平方キロメートル

2. 財政 令和 5 年度一般会計当初予算 710 億 8000 万円
令和 5 年度特別会計当初予算 316 億 7893 万円
令和 5 年度企業会計当初予算 1019 億 2703 万円
合 計 2046 億 8696 万円

3. 議会 条例定数 30
5 常任委員会
(企画総務、教育福祉、環境建設、予算決算、議会だより編集)
2 特別委員会
(公益財団法人周南市文化振興財団における不祥事に関する調査、周南市市民館跡地の利活用に関する調査)

4. 視察事項 周南公立大学について

○事前質問への回答

(1) 公立化による変化について

ア 応募倍率に変化はあるか

入試方式／年度	2023 年度	2022 年度	2021 年度	2020 年度
年内入試（推薦・総合）	374	147	136	239
年明入試（一般・共通テ）	2344	1886	151	160
合計	2718	2144	287	399
志願倍率	9.7 倍	7.7 倍	1.0 倍	1.4 倍

・公立化する前（2022 年度）の入試は応募倍率が跳ね上がっている。これは、本学に限らず、私立大学から公立大学に変わった大学は全国で 11 大学あるが、全ての大学でこの現象が起こっている。この原因は 2022 年度の入試は、入試の時点では私立大学なので、入学試験の方式は受験科目の少ない私立型で公立大学に入学できるためである。

- ・入試を行う前は「志願者数 1000 人」を目標にしていたが、実数はその 2 倍の 2144 人だった。
- ・全国的には、公立化後には受験者数は落ち着く傾向があるが、本学は翌年の入試ですらに受験者数が増えた。
- ・公立化するにあたり重要な要素として捉えていたことは、周南市や周南圏域から入学してくる学生の割合である。一般的には、入学倍率が跳ね上がると県外からの入学志願者が増える。それに従って、周南圏域を含めて広くは山口県内からの入学者が減るのではないかと考えていた。本学の場合は、まずは周南圏域からの入学者を増やすということで、高校と連携して、推薦制度を取り入れながら、周南圏域の学生を増やしていくことを考えている。

イ 通学する学生と下宿する学生の比率に変化はあるか

資料2 地域入学者数

	2023 年度	2022 年度	2021 年度	2020 年度
全入学生	341	343	182	296
日本人のみ	338	338	155	262
山口県外	258	224	112	192
山口県内	79	119	70	104
周南圏域（周南・下松・光）	28	30	17	30
周南市	22	17	7	11

- ・本学は元々県外からの入学者が多い傾向があった。資料の中の周南圏域と周南市からの入学者が家から通う学生の人数と見ることができる。周南市からの入学者は 2020 年度と比較すると、公立化後には 2 倍になっている。
- ・令和 5 年度に文部科学省が出した速報値では、経済経営学科で非常に高い倍率になっている。その理由としては、一般受験の定員が 140 人と少なく、そこに受験者が殺到したことが推測される。
- ・本学の目標では、その年度の入学者のうち、山口県内からの入学者を 3 割にして、卒業生のうち 4 割を地元に残したいとしている。これは公立大学として最重要の使命だと考えている。つまり、志願倍率の上昇と同時に優秀な学生を地域に残すことが最大の使命である。
- ・下宿学生は全体の 7 割、自宅等からの通学する学生は 3 割となっている。

ウ 設備の変化はあるか

- ・既存の校舎を解体し、新校舎を建設している。次年度に学部・学科の改変を行う予定であり、看護学科を新設する予定である。その実習棟を建設している。実習棟の1階と2階は地域に開放する場所を作る予定である。
- ・スポーツ健康科学科が入るアスリートサポートセンターを設ける計画があり、施設改修に入る予定である。

エ 組織の変化はあるか

- ・徳山大学は学校法人だったが、周南公立大学になって公立大学法人に変わった。
- ・また、規定する根拠法は変わるが、教育研究施設としては大きく変わらない。

オ 補助金等の資金の変化はあるか

- ・私立大学の際は文部科学省を通じて補助金を受けていたが、公立大学に変わったことにより、総務省の方から大学が設置されている自治体に補助金が交付され、その補助金が公立大学法人に入る。
- ・補助金額は学生数によって決まり、公立化前後で比較すると約4500万円増額している。
- ・経営的な面で考えると、私立大学のとときの学費は1人あたり年間88万円であったが、1人あたり54万円である。その差額は34万円でその分は減収となっている。受けた補助金と相殺すると、大学の収支としてはあまり変わらない。

(2) 公立化の過程について

ア 公立化における学内の反応は

- ・学生は、学費が安くなることを喜んでいて、また、学びに対して意欲的な学生が増えた印象である。推薦入学の評定平均も上がっており、それに伴い、学力も上がっている。
- ・教職員向けに研修を行い、公立化後の大学像について説明してきた。学内の雰囲気も変わっている。
- ・今までの男女比は男：女で8：2だったが、公立化後は7：3となっており、1年生に限れば6：4となっており、女子率が上がっている。
- ・公立大学になって以前よりも地域との関わりを考える学生が非常に多くなった。ボランティアではいくつもボランティアをする学生が出始めたことや、ゼミでの活動を通して、市街地の方々と交流を持つ学生もいる。「地域をどう良くしていくか」と考え

る学生が本当に増えたと感じている。

- ・周南市は化学コンビナートが栄えており、四日市市と産業構造が非常に似ている。周南地区のコンビナートは脱炭素が非常に大きな課題であり、そのような地域の持つ課題を共同研究などで解決できればと考えている。
- ・経済学部の教員が市の政策に関わることや、地域の産業の活性化や中小企業の後継者不足の問題などの研究活動を活発にしていきたい。

(3) 施設見学



- ・看護学科が入る校舎の建設現場や教室、図書館など、施設内を歩いて見学した。
- ・施設見学中には部活動、サークル活動や運動場の活用方法、食堂等について議員から質問があり、適宜、大学側から回答があった。

(4) 委員からの主な質疑

- Q. 財源はトータルで見ると減ったとのことだが、不足分は市から補填されるのか。
- A. 財源が不足する分は、旧・徳山大学の運営資金を充てている。将来的には、学部の設置により、均衡化していく。
- Q. 新設される看護学科は、他学科に比べて学費は高くなるのか。
- A. 公立大学は学部学科の系統にかかわらず、一律 53 万 5800 円に統一されている。明確な決まりがあるわけではないが、どこの大学も基準額に合わせているところが多い。
- Q. 旧・徳山大学から持ち越した資金が尽きたときは、大学をどう運営するのか。
- A. 総務省が学部学科の系統ごとの費用基準を出しており、その辺りを考えながら経営を考えていく。

- Q. 資料2「地域入学者数」の「日本人のみ」のところで、公立化前は留学生が30人前後いたようだが、公立化後は5人前後と減っている。この理由は、県内に卒業生の4割を残していくという大学の方針のために、意図的に留学生を減らしているのか。
- A. 私立大学のときは、定員充足のための広く集めていた事実がある。公立化後は大学の使命を考えて、留学生を全く受け入れないというわけではなく、一定の留学生は受け入れたい。学ぶ意欲のある留学生を絞り込んで受け入れたいという方針に変わった。
- Q. 公立化に合わせて志願者数が跳ね上がったということは、入学する難易度も上がったと考えられるが、偏差値はどう変化したのか。
- A. 公立化前は、いわゆるボーダーフリーだった。近年は調査する団体によってかなり幅があるが、だいたい50前後の偏差値帯で推移している。
- Q. 周南市と四日市市には両方に東ソー株式会社の事業所がある。高卒は地元で採用、大卒は東京で採用と聞いているが、地域での大卒採用を検討してもらったことはあるか。
- A. 本学には、教育研究審議会、経営審議会という2つの外部の有識者が入っている会議体がある。そのうち、教育研究審議会に東ソー株式会社の重役の方に入っていた。そういった企業との関わりは、今後も大事にしたい。しかし、大卒の採用は一括して本社採用なのは変わらない。東ソー株式会社を含めた関係会社や子会社がコンビナート地帯にはたくさんあるので、そのような地元企業からは地元の学生を採用したいという強い希望が寄せられており、期待に応えたい。
- Q. 以前、東ソー株式会社の上層部の方と話した際には、「地元の学生を採用したいが、学生のレベルが足りていない」と話していた。その点はどう考えるのか。
- A. 本学がいかに優秀で評価される人材を出すかに尽きると考える。採用を約束してもらうのではなく、学生の実力で本社に採用してもらえるような学生を輩出したい。東ソー株式会社以外の地元企業に採用してもらえるような学生を輩出し続けなければ、本学の存在意義がないと考える。
- Q. 令和5年3月の卒業生で、地元で就職した学生と地元を離れた学生の割合はどうか。
- A. 地元で就職した学生は37.8%だった。令和4年は47.1%だった。年によって企業の求人が変動するので、多少の変化はある。
- Q. 公立化にあたり、苦労したことをいくつか教えてほしい。

- A. 本学の方針をどう伝えていくかが一番苦勞した。2019年の周南市長選後から公立化の議論が始まったが、議会や市民からは「なぜ徳山大学を公立化する必要があるのか」と聞かれた。市民説明会を開き、周南地域の活性化のために、大学の果たす役割を説明して回った。批判もあったが、それを真摯に受け止め、どうやって地域に還元していくかを説明し、市民には理解してもらった。有識者会議を開き、約1年議論をしてもらい、徳山大学の公立化には効果があると判断を受けた。その後、市議会で公立化について議論してもらった。
- Q. 企業からは工業系の学部がほしいと要望があるが、理系大学には多額の費用がかかると聞いている。周南公立大学へは地元企業からの要望はあったのか。
- A. 工学系の要望は非常に強かった。周南市が地元企業にアンケートを取ったところ、圧倒的に工学系の学部の設置の希望が高かった。ご質問のとおり、工学部系を設置するには相当な投資が必要である。一方で、周南市のコンビナート企業の多くは、大卒の卒業生を本社採用するので、人材が地域に残らない。要望と人材の現状の差を正確に把握できなかった。そのため、情報系の学部を設置した。高額な設備投資が不要で、かつ、経済学部と共同でデータ解析を行うなどの連携を生かして、学生を輩出しようと考えた。
- Q. 教育研究審議会の中では理系学部の設置に関する議論はあったのか。
- A. 議論はあったが、複数の要因から、工学系の学部ではなく情報系学部の設置が望ましいという結論に至った。

【宇部市】

1. 市勢

市制施行	大正 10 年 11 月 1 日
人 口	169,429 人（令和 2 年 4 月 1 日現在）
面 積	286.65 平方キロメートル

2. 財政

令和 5 年度一般会計当初予算	699 億 4000 万円
令和 5 年度特別会計当初予算	412 億 7900 万円
令和 5 年度企業会計当初予算	204 億 3850 万円
合 計	1316 億 5750 万円

3. 議会

条例定数	28
4 常任委員会（総務財政、文教民生、産業建設、予算決算）	
2 特別委員会	
（市役所周辺地区にぎわい創出検討、人口減少・少子化対策調査）	

4. 視察事項 宇部市デジタル市役所推進基本計画・（仮称）宇部市DX推進計画について
 - (1) 全体像について



- ・本市で様々な分野でデジタル化の推進が求められていた時に、まずは市役所が率先してデジタル化を進めていかなければならないという方針のもと、市長直属の部局として総合戦略局という部署を立ち上げ、その中にICT地域イノベーショングループを設けて、取り組みを開始した。
- ・総合戦略局は部局横断的な取り組みを行える部局であった。
- ・令和元年3月の宇部市役所新庁舎移転を期にAIやロボティクス等の革新技術等を活用して、行政コストの低減と業務生産性の向上、様々な行政サービスがいつでもどこでも分かりやすく利用できる市役所を目標として、宇部市デジタル市役所推進計画を策定した。
- ・基本理念は「地域活力あふれるスマート自治体・宇部市」であり、スマート自治体を推進していくことを標榜している。計画期間は2019年度から2022年度の4年間である。

(2) 基本方針について

取り組みについて
UBE 宇部市

施策

<div style="background-color: #d32f2f; color: white; padding: 5px; border: 1px solid #d32f2f;"> 基本方針1 「行かない、待たない、書かない」 市民生活の 利便性向上 </div> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-top: 5px;"> <ol style="list-style-type: none"> 1. 申請届出・納付手続の電子化 2. 行政手続オンライン化の推進 3. ワンストップサービスの推進 4. 窓口案内の電子化 </div> <p style="font-size: 8px; margin-top: 5px;">■利用者中心の行政サービス改革を推進し、「市役所に行かなくてもよい」「市役所で待たなくてもよい」「市役所で書かなくてもよい」など、利用者の立場に立った行政サービスの実現を目指します。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 電子マネー、電子サインの導入 ・ 総合窓口の設置 ・ 窓口案内システムの導入 ・ 行政手続きのオンライン化 など
<div style="background-color: #e67e22; color: white; padding: 5px; border: 1px solid #e67e22;"> 基本方針2 「いつでも、どこでも、誰とでも」 行政運営 の効率化 </div> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-top: 5px;"> <ol style="list-style-type: none"> 1. ICT活用による業務の効率化 2. 問い合わせ対応業務の効率化 3. コミュニケーション活性化 4. デジタル・ワークスタイルの実現 5. 業務の標準化・共通化 6. 意思決定の迅速化 </div> <p style="font-size: 8px; margin-top: 5px;">■業務プロセス改革を継続的に進めるとともに、業務の自動化・省力化につながるAI・IoTの積極的な活用により、人的・財政的負担の軽減を目指します。また、業務のデジタル化により、ワークスタイルの流動性・可塑性を高め、働き方改革やオフィス改革につなげます。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ テレワークの推進 ・ AI・PRAの活用促進 ・ ペーパーレス化 ・ フリーアドレス化(Wi-Fi整備) など
<div style="background-color: #2980b9; color: white; padding: 5px; border: 1px solid #2980b9;"> 基本方針3 地域課題の解決 </div> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-top: 5px;"> <ol style="list-style-type: none"> 1. オープンデータの活用推進 2. 地域におけるAI、RPA等の革新的ビッグデータ処理技術の活用推進 3. 地域の生産性の向上 </div> <p style="font-size: 8px; margin-top: 5px;">■行政データを含むビッグデータやAI等の革新的技術の活用を地域や民間企業においても促進し、地域の生産性向上を図るとともに、医療・福祉など市民生活に密着する地域課題の自発的解決を目指します。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ データ活用 ・ スマート農業・水産の促進 ・ デジタルデバイド対策 など
<div style="background-color: #34495e; color: white; padding: 5px; border: 1px solid #34495e;"> 基本方針4 情報通信基盤の整備 </div> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-top: 5px;"> <ol style="list-style-type: none"> 1. サービス連携の拡大 2. 庁内ネットワークの最適化 </div> <p style="font-size: 8px; margin-top: 5px;">■庁内で稼働するAI・IoTを安定的に運用するため、最適化された庁内ネットワークの構築を目指します。また、構築にあたっては、民間サービスとの連携など、外部ネットワークとの接続を視野に、情報セキュリティにも十分配慮します。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ テレワーク環境整備 ・ 庁内ネットワークの最適化 ・ 地域医療ネットワークとの連携 など

- ・ 基本方針1および2は、主に行政内部の効率向上に関する目標である。

(3) 基本方針①に基づく具体的な取組について

取組の結果について

基本方針①
「行かない、待たない、書かない」
市民生活の利便性向上

①電子マネーの導入

- ▶スマート申請サービス
- ⇒マイナンバーカードを利用し、オンラインで支払い・発行が可能
- ▶POSレジ(キャッシュレス対応)
- ⇒市民課・税フロアへ導入
- ▶納付書スマホ・クレジット決済



②総合窓口の設置

- ▶総合窓口支援システム
- ⇒市役所1階の窓口で各種証明書をワンストップ取得
- ▶くらしの手続きガイド
- ⇒ライフイベントの際の手続きについてweb上で案内



③案内ロボットの導入

- ▶窓口受付案内システム
- ⇒受付番号の発券状況をweb上でも確認可能
- ▶証明書自動交付機設置
- ⇒マイナンバーカードで住民票などを自動交付する機器をコンビニ、市役所、万倉、吉部ふれあいセンターへ設置



④電子サインの導入

- ▶一部の申請で書かなくてもよいを実現
- ⇒申請に例外が発生しやすい手続きに向けておらず、対象の拡大が課題



⑤行政手続きのオンライン化

- ▶公共施設予約サービス
- ⇒広島、山口の自治体で共同利用することでコストカット
- ▶電子申請サービス
- ⇒旧サービスの「うべ電子申請サービス」に加えて、「LoGoフォーム」の運用を開始



- ・スマート申請サービスはマイナンバーカードを使用して、一部の業務ではあるが、オンラインでの支払いや発行が可能になっている。
- ・総合窓口の設置は新庁舎建設の目玉事業のひとつである。総合窓口支援システムには力を入れている。総合窓口とは、転居、結婚、出産、死亡等のライフイベントに伴う様々な手続きを、原則としてこの1つの窓口で完結させることができる窓口である。総合窓口の職員は、窓口に来た市民の申請内容を聞き取り、総合窓口支援システムを操作することで、申請のその後の手続き案内リストを出力する。また、本人確認が必要な手続きについては、総合窓口で本人確認を行い、本人確認した情報はその後に行う手続きを行う窓口にも引き継がれる。市民が複数の部署を行き来することなく、一筆書きのように、手戻りなく、市民が気持ちよく手続きを完了させることができるようになっていく。
- ・電子サインの導入に関しての課題は、活用されているのが一部の手続きのみであり、また、地区市民センターでの手続きは電子化できていないので、紙申請が併存していることである。結局は、PDFファイルと紙媒体の申請書をそれぞれ保管しており、職員の手間になっている。また、来庁した市民の方に申請内容を確認してもらうため、

記入してもらった申請書をPDF化するのだが、その処理時間が発生し、市民を待たせてしまっている。さらに、なるべく大きいタブレット端末で確認してもらっているが、高齢者からは「見にくい」という声も寄せられている。

(4) 基本方針②に基づく具体的な取組について

取組の結果について
UBE 宇部市

基本方針②


「いつでも、どこでも、誰とでも」

行政運営の効率化

①フリーアドレス化 (Wi-Fi整備)


- ▶ 本庁、市民センター、図書館などのWi-Fi機器更新
- ▶ 全職員にノートPC配付

⇒ノートPCの配付によるフリーアドレス化
※コロナ等の影響により、完全フリーアドレス化は断念



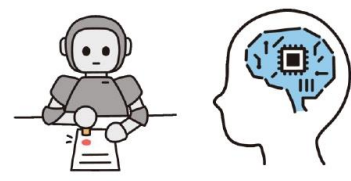
②テレワーク活用促進

- ▶ 各部にテレワーク用モバイルルータ配付
- ▶ 全職員にノートPC配付
- ▶ ビジネスチャット(LoGoチャット)の普及



③AI・RPAの活用促進


- ▶ RPAについて
- ⇒業務数を年々増加し、現在は全18業務でRPAを実施し約1,000時間の業務時間削減
- ▶ AIについて
- ⇒AI-OCRやAI議事録により業務時間を短縮



④ペーパーレス化


- ▶ ペーパーレス会議・協議
- ▶ 議会のペーパーレス化

⇒議員:タブレット、職員:ノートPC



⑤WEB会議

- ▶ 全ての部等に会議用ノートPC配付
- ▶ 各課にインターネット用PC配付



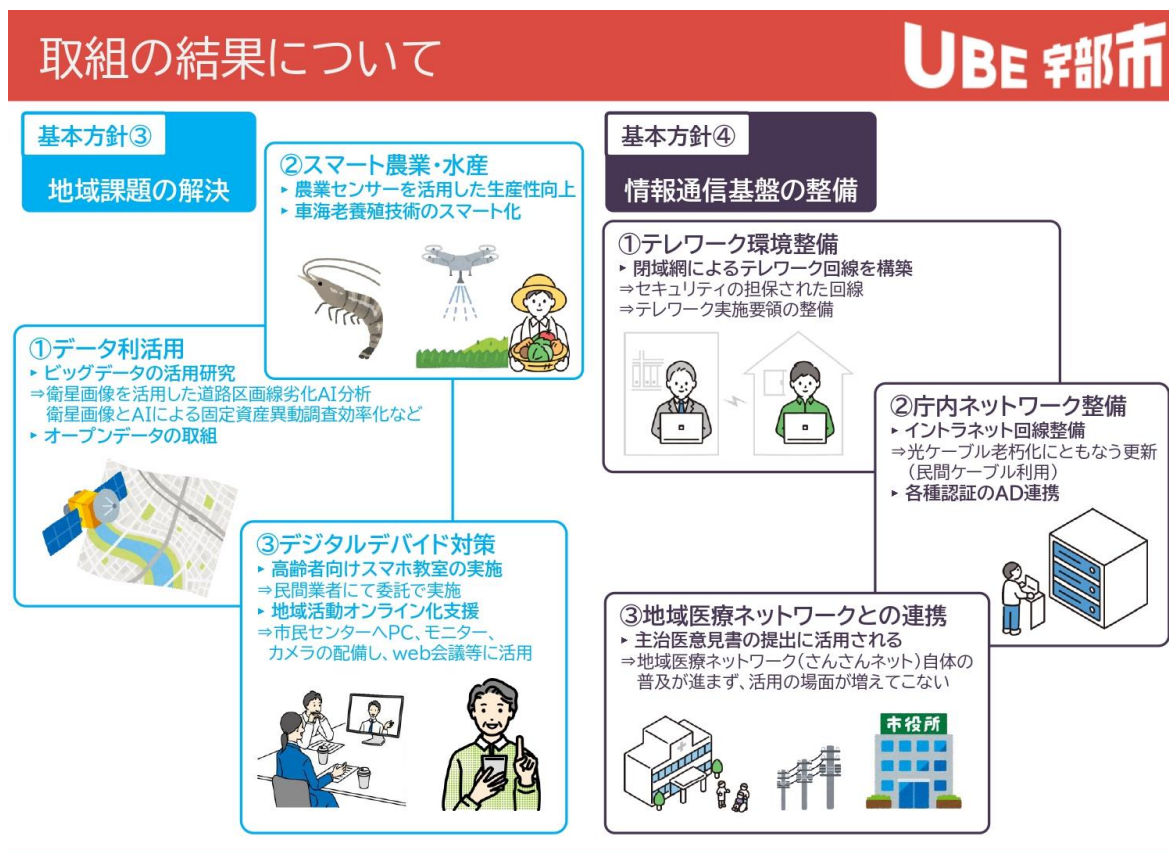
- ・新庁舎はWi-Fi環境を整備しており、職員はモバイルPCを自由に移動することができるので、庁舎内のどこでも誰とでも一緒に仕事ができる状態である。
- ・フリーアドレス化は、新型コロナウイルス感染症の影響を受けて断念した。感染者が庁内を自由に移動して、感染リスクを高めてしまうことは避けるべきだとの理由だった。フリーアドレス化の目的やその必要性など、実施について考え方や課題を整理する必要があると考えている。色んな職員が色んな場所で働くことで、今までにないアイデアが生まれる可能性がある。コミュニケーションの活性化のためだけに行うことはリスクが高いため、慎重に判断する必要があると考える。
- ・テレワークについては、チャットツールの導入により職場とコミュニケーションを取りやすくなり、「職場に電話する必要がなくなったため、テレワークを実施しやすくなった」との声があった。全ての課題を解決できたわけではないが、テレワークを行うため

の環境は充実してきたと考える。しかし、過去の紙媒体の書類を参照したい場合や、個人情報を取り扱う業務が多くあり、それらをデータ化したとしても、そのデータをどこにどうやって保存すれば安全かなど、別の課題が出てきてしまう。その点がテレワーク推進の阻害要因となっている。

- ・色々なところで情報を守りながらモバイルワークができることや、有事の際にモバイルワークは有効だが、今後の活用方法を考えた上でどこまで環境を整備していくかを考えたい。
- ・阻害要因があるものの、出張先で上司から決裁をもらうことができることや、資料を共有してもらいながら判断を行う点は非常に有効だと考える。
- ・18 業務でRPAを活用しており、年々拡大している。年間約 1000 時間の業務時間の削減ができています。この実績値を非常に重要だと考えており、例えば各職場から 1000 時間削減可能と報告が来た場合には、本当に 1000 時間の業務時間を削減できたかを検証してもらい、実績値を報告してもらっている。他市町と比較すると削減率が低いかもしれないが、確実に確認した実績であることに自信を持っている。
- ・RPAを活用するにあたって、AIの精度は 100%ではないため、正確に入力されているかを人の目で確認する必要がある。その点では、作業効率が上がったとは言にくい。そのため、費用対効果を見ながら導入する必要があると考えている。また、既にRPAを導入した業務でも、本当に業務効率が上がっているのかを検証している。
- ・AIを活用するに当たっては、AI技術の自治体業務への適否の判断を非常に慎重に行っている。自治体業務は確実性が求められるので、AIを導入すると言うと聞こえはいいが、判断を誤ると大きな問題になる。例えば、JRでAIを導入して乗り換え案内をするのであれば、利用者はAIから提示された情報を参考にする程度だが、自治体業務でAIを活用し、AIが利用した市民に汎用的な案内をしてしまうことは、重大な問題につながる危険性がある。そのように、利用者が求めている情報の重要度が全く違うにもかかわらず、「AIを導入した」という実績だけを重視することは避けたいと考えている。
- ・議会のペーパーレス化については、議会で使用する資料等の問題から完全に紙を使わないというところまでには至っていない。議員への報告が電子化されるだけでも効率が上がり、議会事務局の業務負担も減る。
- ・議員からの意見として、タブレット端末ではなくモバイルPCの方が使い勝手が良かったという意見があった。資料を作成する際には、タブレット端末よりもモバイルPCを

使った方が操作しやすいので、今後、使用する機種を変更する際にはモバイルPCで検討したいという声があった。

(5) 基本方針③④に基づく具体的な取組について



- ・本市にはJAXAがあるので、地元の民間企業や県と連携して衛星データの活用実証を行っている。専門家の意見を聞いたりもするが、現状では、行政への活用にはまだ検討が必要である。しかし、民間企業の産業創出には活用できる可能性があるため、県と連携しながら活用方法を見つけたい。
- ・本市は空港があることにより水産資源には恵まれていないが、秋穂の車海老が有名である。車海老の養殖等の何かの部分でデジタル技術を入れることにより、漁業を中心に水産業にデジタル技術を波及させていきたい。漁業関係者から意見を聞くと、ノウハウが属人化しているので、誰でも熟練の漁師のノウハウを活かすことができることは、非常に価値があるとの意見をもらっている。
- ・地域医療ネットワークとの連携とは、大規模病院を中心とした医療機関が中心に行っており、市民が大規模病院を退院した後に地域の医療機関を受診する際に、病院間が相互連携できれば、地域医療が向上するのではないかと考えて、取り組んでいる。宇部市は

非常に医療機関が多く、医療機関の間で連携が必要だという意見を基に、様々な検討を行っている。当初は協議会を設立しても参加医療機関が少なかったが、主治医意見書の提出をきっかけに、行政の取り組みに関して医療機関からの信頼を得て、徐々に枠組みを増やしてきたという経緯がある。今後の見通しは不明だが、医療は今後も必要なものなので、担当部署と協議していきたいと考えている。

(6) 本市の今後の進め方について

今後の課題について

UBE 宇部市

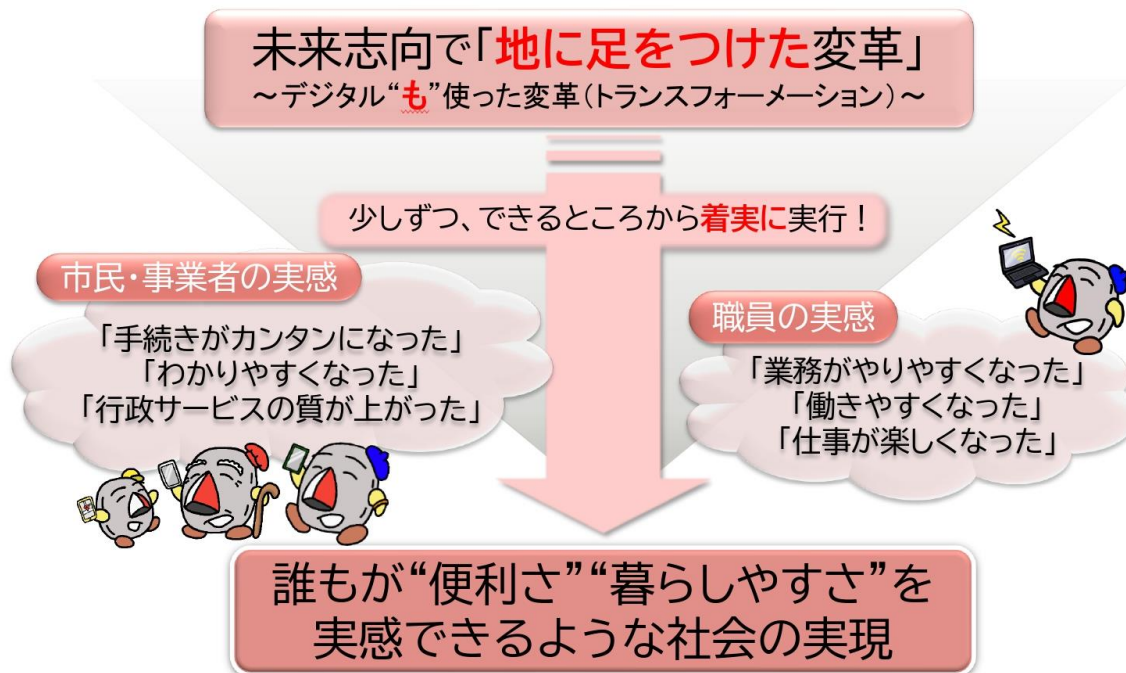
デジタル化からDXへ

デジタル化 Digitalization	DX Digital Transformation
・ 既存業務のデジタル化による 業務効率化	・ デジタル技術を活用し、 業務を 変革 させる

未来志向で地に足をつけた**抜本的変革** ⇒「DX推進計画」の策定

- ・ 単なるデジタル化だけで業務効率が改善する業務もあるが、デジタル技術を使って、業務を変革させなければ業務効率化を達成できない業務も多くあるため、今求められているのが、DXである。これらを含めて、本市ではDX推進計画を策定している。

■目的(宇部市が目指すDX)



- ・本市でデジタル化を進めるにあたり、成功した事例もあるが、失敗した事例もたくさんある。それらの失敗事例を部署内で共有しつつ、宇部市DX推進計画(案)の内容を検討している。
- ・この中で、職員の実感を項目として挙げている。市民サービスを追求することによって職員が疲弊して、次の展開ができなくなる場合がある。そのため、職員の実感については、市長、副市長にも説明して、内容に盛り込んでいる。職員が良く思えない取り組みは、見かけ倒しであり、破綻しがちである。そのため、今後につなげるためにも、敢えて職員を計画の全面に出している。「誰もが」の部分には市民、事業者、そして職員が便利さや暮らしやすさを感じる社会にしたい。

計画策定の目的

- 市民・事業者・市職員など、誰もが“便利さ”や“くらしやすさ”を実感できるような社会を、デジタルも使った変革(トランスフォーメーション)により実現するために策定します。

計画策定の背景・位置づけ

【国の進め-各都府県の変化】 自治体の業務執行体制上の課題 2040年頃にかけて顕在化する社会変化-課題 【宇部市の取組】 宇部市新庁舎建設基本設計(令和3年(2018)3月) 宇部市デジタル市役所推進基本計画(令和3年(2019)4月)

新型コロナウイルス感染症の流行による社会変化

デジタル社会の実現に向けた改革の基本方針(令和2年(2020)12月) デジタル改革推進法(令和3年(2021)5月) デジタル社会の実現に向けた重点計画(令和3年(2021)6月) デジタル庁創設(令和3年(2021)9月) デジタル田舎都市国家構想総合戦略(令和3年(2022)12月) 第五次宇部市総合計画(令和4年(2022)12月) 4年*

宇部市DX推進計画

- 第五次宇部市総合計画の個別計画として、「宇部市デジタル市役所推進基本計画」(R1～R4)を継承し、「第五次宇部市総合計画 基本構想」(R4～R13)に掲げる将来都市像の実現に向けた取組をDXの視点で下支えるものとしします。

計画期間

- 令和5年度から令和8年度までの4年間とします。なお具体的な取組内容については、総合計画や国・県の政策動向等を踏まえ、随時見直しを図ります。
- 本計画の実行性を担保するための具体的な行動計画(アクションプラン)は別途、令和5年度中に策定します。

基本理念とその実現に必要な視点

【基本理念】

未来志向で地に足をつけた抜本の変革
 ～職員・組織が変わり、行政サービスが変わり、
 地域・産業が変わる宇部市DX～

宇部市DXを担う市職員の働き方、意識、組織風土を変革することで持続可能な行政運営体制を構築します
 これまで以上に、市民・事業者の視点に立った行政サービスの提供や産業・地域の変革を実現するため、未来志向で施策・事業を立案し、地に足をつけた(≒考え方をしっかり持ち、着実な)取組を進め、宇部市の持続可能な発展を目指します

【基本理念の実現に必要な視点】
 理念の実現のため、上記の視点をもって施策・事業のPDCAサイクル(計画・実施・評価・見直し)を実践します。

職員・組織の変革のための視点(行政サービス、産業・地域の変革の前提)

- ✓ 前例を疑う
- ✓ 目的志向・ゴール志向
- ✓ 障壁となる制度は率先して取り除く

行政サービスの変革のための視点	産業・地域の変革のための視点
<ul style="list-style-type: none"> ✓ まずアナログの業務改革を徹底 ✓ 次にデジタル技術をフル活用 ✓ 今後、市民接点はデジタル化を原則 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 技術起点ではなく、課題起点で施策・事業立案 ✓ 事業者が自律的に課題解決に向けて取り組むよう支援 ✓ 課題解決の手段を十分に検討し、最適な手法を選択 ✓ 実証実験ありきでなく本格運用を見据える ✓ 補助金や交付金ありきでなく将来の財政負担も見据える

- 一番初めに市職員のことを書いて、持続可能な行政を構築し、運営していくことを表明している。その次に、市民・事業者という利用者の視点からもしっかりと運営していくことを書いています。
- 「基本理念の実現に必要な視点として」の部分は、「やらない理由付けをしない」という意味で記載している。法律は変えられないが条例は変えられるので、条例改正でより良くなるのであれば、率先して実行するということを表明している。
- 既存の業務をそのままデジタル化することが有益な場合もあるが、実益を求めるのであれば、必ず業務改善や職員の意識改革が必要になると考える。業務をデジタル化するにあたり、その業務の目的や意味、処理手順を見直すことになる。その上で、真に宇部市にとって価値のある業務なのかを各課に判断してもらっている。
- デジタルは効果を大幅に増大させるという社会的認識があるが、そもそも施策の内容が間違っているのであれば、デジタル化によって施策の悪い部分を増幅しかねないと考えており、各部署での業務の精査は慎重にしてもらっている。
- 現状の施策の手法が最適なのかを全体最適の視点でしっかりと評価した上でDXに取り組んでいきたい。デジタル化が目的ではなく、業務改善や最適化の先にデジタルがあるという考えで未来をデザインしていきたいと考える。

基本理念	基本方針	取組の方向性
<p>未来志向で地に足をつけた抜本的変革</p> <p>職員・組織が変わり、行政サービスが変わり、地域・産業が変わる宇部市DX</p>	<p>1 行政DXによる市民サービスの充実</p> <p>◆市民が「市役所に行かなくてもよい」「市役所で待たなくてもよい」「市役所で書かなくてもよい」窓口を目指し、オンライン手続やスマート窓口をさらに充実するとともに、提供する市民サービスに関する情報をタイムリーにわかりやすく発信します。</p>	<p>(1) マイナンバーカードの普及促進</p> <p>(2) 行政手続のオンライン化の拡充</p> <p>(3) スマート窓口の拡充</p> <p>(4) 情報発信のデジタル化推進</p>
	<p>2 行政DXによる業務効率化・業務継続性強化</p> <p>◆適正化や効率化が求められる業務について、BPRの手法を取り入れるなど、アナログやデジタルを問わず業務効率化を推進するとともに、柔軟な働き方を実現することで、行政としての業務継続性を強化します。</p>	<p>(1) BPRの取組推進</p> <p>(2) AI・RPAの利用拡大</p> <p>(3) デジタルワークスタイルの推進</p> <p>(4) 自治体情報システムの標準化・共通化</p> <p>(5) 内部統制の強化</p>
	<p>3 DX推進の基盤となる庁内環境整備</p> <p>◆継続的なDX推進に必要な庁内環境について、組織体制、人材(職員)、情報セキュリティ対策の観点から整備を進めます。</p>	<p>(1) ICT活用にかかるPDCAサイクルの構築</p> <p>(2) DX人材の確保・育成</p> <p>(3) セキュリティ対策の徹底</p> <p>(4) デジタル原則に基づく規制の点検・見直し</p> <p>(5) データ利活用の推進</p>
	<p>4 産業DXによる産業力の強化</p> <p>◆地元産業の経営基盤強化の取組を進め、地域産業の自発的な発展を目指します。</p>	<p>(1) 経営基盤の強化</p> <p>(2) デジタル技術の活用推進</p> <p>(3) 産業人材の育成</p>
	<p>5 地域DXによる活力あふれる地域社会の実現</p> <p>◆デジタル技術を活用した地域におけるコミュニティ活動のさらなる活性化や、全ての市民がデジタル技術の恩恵を受けられる地域社会の構築を目指します。</p>	<p>(1) 地域社会のデジタル化</p> <p>(2) デジタルデバйд対策</p>

- ・この体系に記載があること以外にも、子育てや福祉、教育にもDX推進計画の考え方を適用していく。その上で、個別の計画を策定していく。

(7) 委員からの主な質疑

- Q. 行政のデジタル化でよくある事例は、各部署がシステムを導入するにあたり、それぞれで業者を見つけ、それぞれで契約し、システムの打ち合わせをしている。その結果、複数のシステムが入り組んだ状態になっている。貴市はどのように対処しているのか。
- A. デジタル推進課は発足時に全部署に対して「当課には仕事はなく、課題は全て原課が持っているので、デジタルに関する困りごとを各課にもらいにいく」と宣言した。庁内の統率をしてしまうと、全ての担当課になってしまうが、それは本意ではない。基本的には原課が行い、その原課から当課に相談があれば、少しでも困りごとの解決に向けたいい助言ができるように努めるというスタンスを貫いている。庁内のデジタルに関する情報が当課に集まる仕組みを作っている最中である。
- Q. 「報告のあった業務の削減時間を検証してもらおう」と説明があったが、各部署がその積算をどのように検証しているのかを把握しているか。
- A. まず、原課におよその削減時間を提出してもらおう。そして、RPAで行う処理を精査

し、内容を決定する。決定した内容を、RPAを実行する業者に提供し、実際の作業時間を計測してもらい、毎月、作業時間を報告してもらっている。4ヶ月から半年に1回で業者にアンケートを取り、業者として業務時間の削減につながっているかを評価してもらう。最後に、その内容を原課に確認してもらい、効果があるかを検証してもらっている。この時に人事担当部局に依頼していることがあり、効果があったとしても人員は減らさないことを約束してもらっている。人員が減ってしまえば、業務負担を削減したにもかかわらず、削減前の負担に戻ってしまうため、効果がなくなってしまう。

Q. 所属など組織の業務時間の削減は目標も立てやすく、十分に工夫も可能だと考えられるが、職員個人の業務時間の削減もデジタル技術の活用によって可能なのか。

A. 可能である。ある程度、作業内容が定型化されていれば、作業の一部を自動化し、自動で処理が進んでいる間に違う作業をすることができる。そのためには、業務の分析が必須であり、作業内容の取舍選択や最適化が必要になる。

Q. 本市も議会のペーパーレス化をしているが、議員から「タブレット端末だけではいくつもの資料を同時に見ることができず、議論の際に資料を参照しにくい」との意見があった。民間企業では、書類の整理だけはペーパーレスにして、会議など資料を活用する場面では、紙資料を用意するという事例もある。どのように考えるか。

A. デジタルと紙資料の両方を上手に使うことが大切だと考える。本日の視察対応でも、資料のほとんどはデジタルだが、大事なものはすぐに確認できるように紙資料を持ってきている。「こんなことができたならデジタル資料が見やすくなる」というものは、システム改修を検討するが、紙が最適だと考えるところは、無理にデジタル化しない。成功している自治体に話を聞くと、目的の8割を達成しているのであれば、残りの2割までは完全に手を付けていない。なので、デジタルと紙のハイブリットで良いと考える。

Q. マイナンバーカード普及のための独自施策はあるか。

A. 独自施策はない。他市の成功事例を取り入れるとともに、申請から発行までの業務過程を見直すことにより、申請者へ手渡す時間が短縮できたため、交付率が徐々に良くなってきた。

Q. 手続きの一筆書きについて、例えば、申請書類が4枚あって、全てに名前と住所を書く必要があるとすると、貴市の総合窓口では、それらは記入不要になるのか。

A. 総合窓口の職員が聞き取りを行えば、最初から記入しなくて良い。基本的には電子サインを行うのみだが、金券などのチケットの発券を伴う場合などは、申込書等への記入が必要になる。

Q. 公共施設予約サービスの部分に「広島、山口の自治体で共同利用することでコストカット」と記載があるが、内容を詳しく教えてほしい。

A. 本市の方針として、行政サービスは自前で持つものではないと考えている。近年ではサブスクリプションが普及してきており、積極的に利用すべきだと考えている。すぐに始められるし、すぐに止められるので、柔軟に動きやすい。複数自治体と一緒に発注をかけることでスケールメリットを活かすことができる。1市でごとに同じことをしなければならないのであれば、共同で行い、費用を抑えた方がいいと考え、同じ悩みを抱える自治体とともに共同利用している。元々は広島県が発注を行い、県内の市町に参加を呼び掛けて参加者を募り、共同利用していた。そこに山口県が相乗りして協定を結んでいる。

Q. 同じシステムを利用しているのであれば、例えば宇部市民が広島県の施設を予約することは可能なのか。

A. 可能である。本来は、県内の全自治体が同じシステムを利用することが望ましいと思っている。例えば、宇部市民でも隣町の公共施設の方が距離的に利用しやすい市民もいる。その時に、自治体ごとに利用対象者が異なることや、利用システムが異なると不便であると考えている。また、リスク管理の観点からも共同利用が望ましいと考えている。

Q. お悔みに関する手続きもワンストップで済むのか。

A. 可能である。総合窓口支援システムを導入する際に課題になったことがお悔みに関する手続きの多さである。身内が亡くなって動揺している親族が手続きに来ることを考えると、このお悔みに関する手続きこそ、最初にワンストップにすべきだという考えだった。

Q. 本市のお悔みに関するワンストップ化は、執行部からの答弁では、市内に各所にある地区市民センターとの公平性やシステム構築の観点から、実現は難しいと答弁をもらっている。貴市ならばどのように対応するのか。

A. あくまで私見だが、少しでも多くの人に利益が出るのであれば、まずできることから始める必要があり、公平性の優先度を下げて考えるべきだと思う。また、地区市民センターの位置づけを考える必要がある。仮に本市がその課題に取り組むのであれば、地区市民センターの人員配置を考えれば、地区市民センターで同じサービスを提供することを重視するよりも、もっと別の新たなサービスをする必要がないかと考える。予算の制限もあるので、まず本庁舎で試行してみて、利便性が上がるのであれば、予算要求して各地区市民センターにも広げていくという手順が考えられる。少しでも取り組みを進

めないと利便性が向上していかないので、人口比率や地域性を検討して、実施する方法を検討していかなければならないと考える。

Ⅲ. 各視察都市の所感

(1) 東広島市

東広島市で視察した事項について印象に残った点は、「災害を身近に感じてもらい、日ごろから備えてもらうことの大切さを伝える」という点である。仮想現実で災害発生時の状況や災害発生の予兆を学んでもらうことで、実際に発災した際に適切な対応ができる。小学生以下はVR機器の使用に制限があるものの、中学生以上の若い段階から疑似体験してもらう意味は大きい。平成30年に土砂災害を経験しているからこそ、防災意識の重要性を軽視しない施策であると感じた。また、この施策は、平成30年の土砂災害発生時に多数の通報に対応しきれなかったという経験を踏まえて、減災の取り組みとしても位置づけられており、実際の経験を基にしていることから、意識の重みを感じた。

質疑応答の中で、正常性バイアスに関する質問があった。大規模な災害で正常性バイアスが働くことにより、逃げ遅れたり、判断に迷って被災したりする場合がある。防災教育に関する出前講座では、身近にある具体的な事柄に例えて、正常性バイアスを疑うことを教えるとのことだが、発災時にはテレビやラジオ、スマートフォンから大量の情報が入ってくる。そのため、正常性バイアスを疑うことは、今後は非常に重要になると考える。

本市では、令和6年5月に防災教育センターがリニューアルオープンする予定である。その中には災害体験ゾーンがあり、地震体験VR・防災シアターが導入される予定である。東広島市とは想定する災害が異なり、大地震が発生した時の映像であるとのことだが、多くの市民に体験してもらい、本市の防災意識を高める必要があると考える。

(2) 周南市

今回の視察では、旧・徳山大学が公立化して周南公立大学になったことによる変化について、大学側から説明を受けた。公立化したことによる主な変化は2つある。①全国的に見ても、公立化する直前の入学試験では応募倍率が跳ね上がる傾向があるが、

周南公立大学では、公立化後も依然として高い応募倍率を維持している。②公立化前は30人前後の留学生が入学していたが、現在は5人前後となっている。公立化前は定員充足の意味もあったが、公立化後には応募倍率が跳ね上がっていることもあり、真剣に学ぶ意欲のある留学生を受け入れるという方針が変わった。

周南公立大学の設置にあたっては、本市と同様に地元産業界から工学系学部の設置に関する要望が強かったが、工学系学部の設置を検討したところ、相当な設備投資が必要だと見込まれたため断念し、情報系学部を設置したとのことである。この点については、本市議会でも同様の議論がある。工学系学部の設置を要望する大規模企業の多くは、周南圏域の外に本社があり、そこで採用するため、学生は地元を離れてしまう。そのような地元の要望と人材雇用の現状に差があり、さらなる現状把握が必要であるため、経済学部と連携を図ることもできる情報系学部を設置したと説明があった。そのような課題はあるものの、大規模企業の関連会社や子会社は地元企業であり、それらの企業への就職もあるので、工学系学部の設置の需要は確実に存在する。これらの変化や課題は、本市の大学設置に関しても参考になるものである。

(3) 宇部市

宇部市では、庁舎の建て替えに合わせて、「宇部市デジタル市役所推進基本計画」に基づき、デジタル化を進めてきた。いくつもの取り組みが行われる中で、特に力を入れた事業が「総合窓口の設置」である。総合窓口とは、様々なライフイベントに伴う手続きを、総合窓口支援システムという統括システムを使い、1つの窓口で完結させるための窓口である。説明の中では、お悔みに関する申請を取り上げて、動揺している親族が手続きに来ることを考えると、最初にワンストップ化すべきという意識で取り組んだと説明があった。この点については、本市議会で質問があり、考え方や運用を参考にできると考える。

また、宇部市デジタル市役所推進基本計画を継承した計画である「宇部市DX推進計画(案)」について説明を受けた。この計画は、「未来志向で地に足をつけた抜本的改革」を基本理念に置き、宇部市役所庁内の意識改革や業務効率化を検討する過程でデジタル技術の活用を検討し、その考えを地域課題の解決などに応用していき、徐々に市全体のデジタル化を進めていくことを掲げている。説明の中で繰り返し強調されていたことは、デジタル技術の導入が目的ではなく、デジタル技術を活用した業務時間の削減や業務効率化が目的であり、導入ありきで話を進めるべきではないとい

うことである。デジタル技術の導入により、結果的に業務改善が図られることはあるかもしれないが、多くの場合は無駄な手順や、そもそも必要なか分からない業務が多くあり、それらを削った上で、職員が必ずやらなければならない作業以外の部分をデジタル技術で代替できるかを検討すべきだとの説明があった。この点については、本市でも同様に議論する必要がある、取り入れるべき視点であると考え。