

高山市行政経営本部 第2回「DX推進部会」結果報告

【日時】 令和3年5月27日（木） 午前10時00分～12時

【場所】 高山市役所地下 大会議室

【出席】 21名
部会メンバー19名（うちオンライン参加1名）
外部有識者2名

【概要】

第1回でメンバー間の目的意識の共有に若干不安があったことを受け、外部有識者の中村真由美氏が「自治体DXの必要性や重視すべき点」について話題提供され、改めて目指す方向性の共有が図られた。

その後、4グループに分かれ「デジタル技術を活用した業務改革」と題したワークショップを行い、各グループが選択したテーマについて、業務フローの見直しなどの意見交換を活発に行い、模造紙にまとめた資料発表により全体で共有した。

6月14日（月）第3回の開催に向けて、計画骨子（素案）を提示し、意見交換のための準備を依頼した。

【詳細】

1. オープンデータ

- 第1回を受け、メンバーから提出されたオープンデータの概説（年齢別人口、市HPアクセス数、市場価格の動向、EV急速充電気設置個所、市道・農道路線など）
- メンバーによる質疑への回答（エクセル機能との調整など）
- 「総務省地域情報化アドバイザー」下山紗代子氏の助言を紹介（機械判読性を高めるポイント、国の定めるデータの記述ルール、ファイル名の付け方など）

2. 話題提供（外部有識者「中村真由美氏」）

①自治体におけるDXの必要性

- (1) 公務員の人的リソースの増加は見込めないため、業務遂行に向けては構造的な改革が必須
- (2) デジタル化は、馴染めない人を排除するものではなく、多様性に寄り添える温かいもの（一度良い仕組みを作れば受益者が増えても費用増加がほぼなく、定型的な処理が人の手を離れるため、全ての市民に対し、レベルに応じたアプローチによる温もりある対応が可能となる）
- (3) 民間サービスが競争により良化する「顧客体験」に慣れた市民が増えるなか、行政サービスにおける「顧客（市民）体験」の低水準さが浮き彫りとなり、市に対する市民の不満足が増加（居住地選択にも影響する恐れ、札幌市さっぽろ手続きナビの事例紹介）
- (4) 民間のDX投資が旺盛ななか、行政部門にも強力な追い風が吹いている絶好の機会

②自治体DXで重視すべき点

- (1) デジタルツールの導入はDXの一側面に過ぎず、重要なのはチャレンジや変化を受入れ、失敗を成功の糧とするような組織文化（職員の意識）の醸成
- (2) 市民が接するフロントオフィス、職員が作業等するバックオフィスは連動するため、一方のみではなく全体最適を図ることが投じる経費や作業効率のうえでも理想。全体で進められない場合は、最終形を意識したうえで段階的に推進
- (3) 既存の条例やガイドラインも変更は可能であるため、既成概念に捕らわれず考えることが重要。課題とその原因を捉え、解決策や障壁への対応を検討し、解決のための方法論の一つとして「デジタル技術の活用」がある。課題解決につながらないなら「デジタル技術の活用」は必要なく、手段と目的を混同しない
- (4) 情報主管課が各分野におけるデジタル化の実動役となることは困難なため、各担当課が主体性を持って推進に取り組む姿勢やマインドが重要。他都市の良い事例から学ぶことも効果的

3. ワークショップ ～デジタル技術を活用したBPR（業務改革）～

- A～Dの4グループに分かれ、40分程度の議論と模造紙への書き込みを経て、各グループから発表を行った
- 各グループで決定したテーマは次のとおりで、現行の業務内容（市民の手続き含む）と業務フローを書き出し、効率化の工夫や手順等の見直し、デジタル技術（メール、L o G oフォーム、R P A、k i n t o n e、電子決裁システム、キャッシュレスなど）の活用による業務改善について、各グループとも非常に熱心な議論が行われた
 - A：郵便による戸籍等証明書交付請求
 - B：消防団員の個人情報（更新）管理
 - C：道路占用許可申請
 - D：各種補助金の交付申請
- いずれのグループもペーパレス化やオンライン化を見越した業務フローが報告され、出来るところから段階的に進める手法もあり得ることを確認した

4. 計画骨子（素案）

- 国の計画や他都市の例を参考に体裁のみ整えた「たたき台」であると念を押し、第3回における意見交換に備え、各自で準備することを依頼

《連絡事項等》

- 6月（1か月間）、構想段階から市民や事業者の意見を聴取するためのWebアンケートを実施（DX推進に向けて市に期待する取組み、配慮してほしいことなどを自由記述）
- 部会の会議は限られているため、仕事上の困り事の共有や解決策の検討など、ビジネスチャット（Rocket.Chat）を使ったコミュニケーションが図られると良い

以上