

高山市行政経営推進本部 第4回「DX推進部会」結果報告

【日時】 令和3年8月17日（火） 午後15時00分～17時10分

【場所】 高山市役所2階 201・202会議室

【出席】 21名

部会メンバー18名、ブランド戦略課職員1名

外部有識者2名（うちオンライン参加1名）

【概要】

冒頭、これまでの市の取組みの経過、県のDX推進計画の進捗を踏まえた今後の予定を共有した後、デジタル化の推進に伴うデジタルデバイド（情報格差）を構造的に捉え、あるべき対応などについて概説した記事を紹介し、メンバーで共通認識の形成を図った。

その後、ワークショップ「所属をまたいだ連携」として、「移住者支援」と「おくやみ窓口」を取上げ、それぞれの担当者から実施内容等について資料に基づき概要説明した後、2グループに分かれ、各テーマについて、実際の申請書類等も確認するなかで、利用者目線によるサービス向上や効率化に向けた方策等について意見交換を行い、各グループからの発表により全体で共有した。

【詳細】

1. 開会

第3回の部会以降、推進委員会や推進本部といった部会の母体となる組織での議論などを進め、骨子（成案）を取りまとめた。今後、県のDX推進計画との整合を図り、10月の市議会委員会協議、パブリックコメント等を経て1月までの策定を目指す。

2. デジタルデバイド（情報格差）について

- ・デジタルデバイドは、ICTインフラやアクセシビリティ、リテラシーなどの各課題が階層構造となっており、各階層に対し講ずべき措置が異なる。
- ・デジタルデバイドへの対応に向けては、現場目線、利用者中心の視点に立って、変化し続ける技術に対応しつつUX（利用者体験）の課題を探索しつづける必要がある。
- ・究極には、デジタル格差の是正ではなく、ソーシャルインクルージョン（社会的包摂）の施策を含めた対応が必要となる。

【メンバーコメント】

- コロナワクチン接種の予約（基礎疾患有りの方の余裕枠の一般開放）について、自身は様々な方面から情報を得て予約しようと試みたが、夫はデジタルに強いが行政に感心がないため知らなかった。デジタルデバイドは高齢者等の話と感じていたが、無関心ゆえにサービスと結びつかない例があると実感した。
- UXデザインやデザイン思考により、デジタルデバイドに対応していこうといった話があったことについて、第1回部会で「DX」には狭義と広義の意味があると紹介したが、デザインも同様

で、狭義では、システムや画面の作り込みの話だが、広義では、システムを使う前後を含めたUX（利用者体験）を時系列により「設計」していく営みのことで、その方法論がデザイン思考となる。

3. ワークショップ「所属をまたいだ連携」

テーマ①「移住者」の相談支援・各種助成制度の利用等（ブランド戦略課）

テーマ②「死亡者」に関する各種手続き「おくやみ窓口」（行政経営課）

資料に基づきそれぞれ概要説明。その後、2グループに分かれ、実際の申請書類等も確認するなかでの意見交換を実施、最後に各グループから、主な意見を発表し全体で共有した。

【メンバーコメント】

- 移住者について、移居前、移住時、移住後のプロセスで必要な情報や手続きが大きく異なるのでは。UXデザインによりストーリー設計をするうえで、注意すべきと感じた。
- おくやみ窓口について、職員の待機時間などの課題があるとのことだが、遺族の悲しみに寄り添い、待たせない対応ができていているという点では、UXデザインやデザイン思考により整えられていると感じた。

【1グループ】

テーマ①「移住者」

- 相談カードの内容をLoGoフォームに入力する作業負担が大きい。
⇒AI-OCRによりテキスト化したり、タブレットの配置により初めからデータで作成する方法も考えられる。
- 移住者支援の各種補助金について、リーフレットによりサポートセンターで概要を説明し、実際の申請は各課で受けることが多い。
⇒ワンストップ化に際しては、各種補助金の添付書類を洗い出し、移住者としては1通出せば手続き間で融通できるような見直しも考えられる。（ワンスオンリーの原則）
- 現在は各担当課の窓口での手続きが多く、サポートセンターでの窓口一元化のメリットをあまり発揮できていない。
⇒移住者にとっては、顔見知りとなったコンシェルジュが各課にまたがる手続きをサポートしてもらえることが安心感につながっている面もあるのではないか。
- 各種補助金について、「高山市内に住民登録していること」という要件が設定されているケースが多く、移住者から相談を受けても、対象とならない場合がある。
⇒市民（納税者）に対するサービス提供という前提から通常ある要件だが、移住者の利用を想定するような助成制度は、「数か月以内に市内に住民登録すること」などといったルールに見直すことも考えられる。

テーマ②「おくやみ窓口」

- 各課でアナログ（代筆）により作成している申請書も少なくない。（kintoneのLGWAN側では書式にデータを印字する環境が現在はない）
⇒EXCELやLoGoフォームでの対応も考えられる。

- 来庁して手続きされる方も高齢の方が多く、サポートが必要である。
- 書類の不足などは繰り返し来なくても良いよう、返信用封筒を渡す等の方法をとっている。

【2グループ】

テーマ①「移住者」

- 現在でも各課窓口に行く移住者が多く、ワンストップ化が十分できていない印象である。
⇒他課の助成制度等を認識しておらず、案内できていない事案も考えられるため、連携した対応が求められる。
- 移住関係の各種補助金の利用有無により移住者を把握しているが、助成制度の終了により、捕捉できなくなる（条件が変化）してしまう。
⇒住民異動届に欄を設けたり、市民課窓口で転入者にアンケートを行うことによる把握を検討してはどうか。

テーマ②「おくやみ窓口」

- 市民の利便性が向上する一方で、職員の待機時間が負担となっている。
⇒1人でほとんどの手続きに対応できるように育成した職員を新たに配置（既存職員によるシフト体制により確保）してはどうか。
- 必要なデータ項目を整理し、各課の転記等による申請書類作成を不要とできないか。
⇒LGWAN 側に kintone 連携ソフト（プリントクリエイター）を導入すれば帳票印刷できようになるが、現時点で対応していない。
- おくやみ窓口の最適な配置の検討が必要である。
- おくやみ手続ハンドブックのデザイン性向上を検討する必要がある。
- オンライン予約を導入できないか。

《連絡事項等》

最終第5回の部会は、11月頃に本文（案）を提示した上で、全体総括を含めて実施予定日時場所を決定のうえ案内させてもらう

以上