

令和4年12月定例会 地方創生・行財政改革特別委員会の概要

日時 令和4年12月20日（火） 開会 午前10時 1分  
閉会 午前11時40分

場所 第3委員会室

出席委員 小久保憲一委員長

永瀬秀樹副委員長

高橋稔裕委員、美田宗亮委員、白土幸仁委員、田村琢実委員、齊藤正明委員、  
松坂喜浩委員、井上航委員、橋詰昌児委員、白根大輔委員、柳下礼子委員

欠席委員 なし

説明者 [企画財政部]

堀口幸生行政・デジタル改革局長、

山口達也行政・デジタル改革課長、

石川貴規行政・デジタル改革課デジタル政策幹、

三橋亨情報システム戦略課長、石曾根祥子地域政策課長

会議に付した事件

情報技術の活用・DXの推進について

### 高橋委員

- 1 DXビジョン・ロードマップには数多くの事業があるが、各部の既存事業と併せて進めるに当たり、DXを優先度の高い課題として時間や予算、人材を割けるような仕組みや体制となっているのか。
- 2 AIチャットボットについて、AIの育成手法は幾つかあるが、どのような手段を検討しているのか。また、県民から電話で受けた相談内容について、ディープラーニングを利用する手法があると聞かすが、具体的に検討しているのか。

### デジタル政策幹

- 1 DXについては、特定の部局だけで進めるのではなく、全庁横断の検討を進められるよう、プロジェクトチームによる推進体制を整えている。現在、全庁で400名が参加し、分野ごとにユニットを組み、様々な課題に取り組んでいる。また、DXは知事直轄のプロジェクトに指定され、高い優先順位に位置付けられている。機会があるごとに知事から職員に強いメッセージを発信し、デジタルに関する職員の意識向上を図っている。人材育成も進めていく必要があるため、必要なスキルや目指す人材像を明確化させていくところから検討を進めていきたい。
- 2 AIの教育は負担が大きいため、県民サービスを良くしていく最適な方法を幅広い選択肢の中で検討しており、AIの教育方法について、具体的な検討は進んでいない。電話のやりとりのノウハウ蓄積が財産になるという認識は持っており、活用手段について今後も情報収集に努めていく。

### 高橋委員

DXを優先度の高い課題として進める仕組みやフォロー体制があるのか。

### デジタル政策幹

今後、DXを推進していく上での重要な課題の一つとして検討していきたい。

### 美田委員

- 1 政策は費用対効果の視点を持つことが重要である。庁内主要システムの再構築について、予算規模が大きくなることが見込まれるが、総額でどれくらいか。また、いつ頃の完成を目指しているのか。
- 2 ペーパーレス化やリモートワークの推進について、会社の情報を持ち帰り、紛失したり盗まれたりするなど情報漏えいの危険がある。例えば、喫茶店などWi-Fiのセキュリティが弱い場所で仕事をする場合もあると思うが、セキュリティはしっかり守られているのか。
- 3 市町村のデジタル化は、テレワークやペーパーレス化から着手するケースが多いとのことだが、現在、本県と同程度にペーパーレス化が進んでいる市町村の割合はどれくらいか。
- 4 本県と民間団体が連携して開催している、IT事業者と県内市町村のマッチングイベントについて、10月と11月に実施した際の目標数値を伺う。

## 情報システム戦略課長

- 1 人事システムは約5億円、給与システムは約4億円の規模で構築し、今年度10月から稼働している。そのほか、今後構築するシステムとして、財務、旅費、文書管理システム等がある。今年度から構築している財務会計システムは、約18億円の構築費用を見込んでおり、旅費、文書管理システム等はこれから構築する予定のため費用は未定である。これらの基幹系業務システムについては、今年度から開発を進めており、令和7年4月の稼働を予定している。
- 2 通信機能はWi-Fiではなく、閉ざされたネットワークを使用するため、情報漏えいは基本的にはないと考えている。また、遠隔操作でデータを消し、通信を遮断することもできる。さらに、ハードディスクの記憶領域は暗号化しており、仮に情報が抜き取られたとしても読み取ることはできない。なお、紛失時の受付窓口は24時間365日対応している。
- 3 本県と同程度であるかは不明だが、本県が実施したアンケート調査の結果で、ペーパーレス化を実施していると回答した市町村は、65.1%となっている。内訳は、市が77.5%、町村が43.5%で、差が生じている。
- 4 明確な目標数値ではないが、1、2件でもよいので、デジタル田園都市国家構想交付金の申込みにつながるように実施したものである。実際に、デジタル田園都市国家構想交付金の申込みに向けて、事業者と協議を始めている市町村もあることから、引き続き働き掛けていきたい。

## 美田委員

- 1 財務会計システムの開発に当たって、民間のシステムを活用することは検討したのか。
- 2 マッチング事業について、費用対効果の観点から、目標値を定めた上で事業を進めるべきと考えるが、どうか。

## 情報システム戦略課長

- 1 現在開発している財務会計システムのほか、文書管理や旅費システムについて、少しでも費用が抑えられるよう民間のサービスを活用し、個別のカスタマイズを抑えるような開発を検討している。
- 2 初めての試みであったため、今回は目標値を設定していなかったが、今後同様の取組を実施する場合は、目標値を定めて実施したい。

## 橋詰委員

- 1 人事給与管理システムについて、他県と共同利用したとのことだが、ほかに県レベルでの共同利用の事例はあるのか。
- 2 オンライン申請については、高齢者などオンラインを使用できない方への支援が大切である。民間では、株式会社NTTドコモなどの通信事業者が教室を開いている。実際には市町村が実施することになると思うが、県として、どのようにサポートしていくのか。
- 3 本県と県内全市町村でスマート自治体推進会議を構成しているとのことであるが、年間の会議の開催回数及び形式を伺う。

## 情報システム戦略課長

- 1 都道府県レベルの事例はない。

- 3 定期総会を年に1回実施しているほか、年3、4回ほど情報セミナーや県からの情報提供、他市町村の先進事例紹介などを行う臨時総会を実施している。また、県が取りまとめ役となって、市町村単独では開催できないような高度な研修を行っている。さらに、幾つかの専門部会を設け、AIやRPAなど特定の分野についての意見交換などを実施している。

### デジタル政策幹

- 2 現在、株式会社NTTドコモと包括的連携協定を締結し、主に高齢者にスマートフォンの使い方を教えるスマホ教室を実施している。令和3年度の実施回数は65,794回で、参加人数は177,967人である。このような教室に抵抗感がある方が頼るのは、最も身近な行政の窓口である市町村であり、今年幾つかの市町村へ訪問して、デジタル・ディバイド対応について意見交換を行った。現時点では、スマホ教室が一番効果的だと考えている市町村が多く、決定打になる新しい対策はまだ見つかっていないが、専門部会など検討の機会があれば参加したいという市町村もある。今後、意見交換を重ね、有効な対策について検討を進めていきたい。また、埼玉県立大学の学生ボランティアが、地元の自治会を通じて高齢者にスマホ教室を実施し、参加者に好評である。当教室の更なる展開について、情報交換及び検討を進めていきたい。

### 橋詰委員

- 1 スマホ教室に参加されない方に対するサポートについて、市町村と取り組んでいくとのことだが、具体的に今後実施するものはあるか。
- 2 市町村間で温度差があることや、市町村の財政が厳しいことを考えると、本県のシステムを市町村が共同利用できるような仕組みを考えることが必要である。スマート自治体推進会議で年に数回情報提供を行うだけでなく、県として、より積極的なアプローチが必要と考えるが、どうか。

### デジタル政策幹

- 1 デジタルに苦手意識を持っている方は、スマホ教室に自分からは参加せず、支援が行き届かない場合もあると考える。市町村と具体的にどのような方法がよいか協議し、困っている方々の気持ちに寄り添った支援を検討していきたい。

### 情報システム戦略課長

- 2 本県と市町村が共同利用しているものとして、電子申請システムがある。県が契約や研修の実施などの業務を負担し、共同運用することで各市町村の費用負担を減らす取組であり、現在57団体が参加している。コロナ禍で電子申請を使用するケースが多く、市町村でも好評である。また、使いにくい等の意見については、スマート自治体推進会議の電子申請の部会で協議し、事業者に改善を要求することなども県で取りまとめている。このような取組により、市町村をしっかりと支援していきたい。

### 白根委員

- 1 AIチャットボットの指標がアクセス数となっているが、県民サービス向上のためということであれば、解決率を指標とすべきと考えるが、どうか。AIチャットボットの活用には難しい部分もあり、また、本県独自に検索エンジンを開発しているので、当検索エンジンを活用してほしいと考えるが、データの分析と活用方法について、どのよう

に考えているのか。

- 2 行政手続のオンライン化を進める上での阻害要因を解消するためには、法令の阻害要因となる部分を可視化する必要があると考えるが、どうか。

### デジタル政策幹

- 1 AIチャットボットは様々な課題があると認識しており、検索エンジンの利用に絞ることも選択肢として考えられる。利用状況等を客観的に検討した上で、根本的な見直しを行う。また、AIチャットボットで蓄積したデータの有効活用を目指しているが、現状のデータは新型コロナウイルス感染症に関する定型的なものが多く、幅広い行政の企画立案やビジネスに応用していくことには向いていない。先行事例を研究しながらシステムの改良を図っていく。

### 行政・デジタル改革課長

- 2 デジタル庁を中心に、規制の見直しに取り組んでいる。本県においても、先月から全庁での調査を行っており、今後、結果を踏まえて解決策を検討したい。

### 柳下委員

- 1 デジタル化の基礎となる「第1段階」の成果が着実に表れているとのことだが、具体的にどのように表れているのか。また、ペーパーレス化による不便な点はないのか。
- 2 デジタル化支援ツールの活用による柔軟な働き方の改革は、どのように進んでいるのか。また、行政効果を伺う。
- 3 AIは休みなく働く強みがある一方、未知の課題に対する柔軟な対応は不得手とのことだが、具体的にどのような点か。
- 4 行政手続のオンライン化率の進捗状況と県民サービスの向上との関係はどのようになっているのか。
- 5 オンライン手続の利用率が年々高まっているが、申請に占める割合は3割未満にとどまっている理由を伺う。
- 6 オンライン申請を利用できない方のため、申請方法の選択肢の確保や民間と連携したサポート等を実施するとのことだが、具体的な内容を伺う。

### 行政・デジタル改革課長

- 1 コピー使用量は令和元年度比55%削減である。リモート会議も拡大し、業務効率化や意思決定のスピードアップにつながっている。ペーパーレス化には最初は戸惑いもあったが、慣れると従来の紙を前提とした仕事の進め方よりも効率的であると実感している。
- 2 在宅中や移動中に、リモートでの説明や会議が可能となるなど、情報共有のスピードは格段に上がった。コロナ禍の感染防止対策という視点から、デジタルツールの利用が進んだとも考えている。効果を数値化することは難しいが、こうした取組を加速させることで、職員の多様な働き方を更に進めていく。

### デジタル政策幹

- 3 AIは言葉の意味ではなく、言葉や文字が使われるパターンを覚えて学習していく。同じ意味でも別の言い回しのものや新たに出てきた言葉など、教えられていないことについては対応できないため、膨大なデータと長い時間をかけて教育する必要がある。

- 6 株式会社NTTドコモと包括的連携協定を締結し、スマホ教室を実施しており、令和3年度の実施回数は65,794回、参加人数は延べ177,967人である。

#### 情報システム戦略課長

- 4 オンライン化率の推移については、令和3年2月で14.7%、令和3年4月で53.3%、令和4年4月で67.3%となっている。令和3年4月に一気に増えたのは、押印の廃止が大きく進み、オンラインで申請ができるようになったためである。県民にオンライン申請を使っていただくことが目的であるため、オンライン申請の利用率が上がっていくことが、県民サービス向上に寄与するものと考えている。オンライン申請の利用率は、令和2年度は21.5%だったが、令和3年度は28.3%で約3割となっている。利用されている手続としては、今年度は、新型コロナウイルス感染症の「抗原検査キットの申込み」などが多く、自宅からオンラインで手続できるということは、県民にメリットを感じていただけたものと考えている。
- 5 当課及び手続を行う所管課での広報が足りていないものと考えている。毎年2月と3月に市町村と共同で、電子申請の推進月間として集中的に広報しているが、こうした取組を通じて利用率を高めていきたい。

#### 柳下委員

デジタル化を進めるに当たって、地方自治体として、個人の考えや思いを受け止めながら、憲法で保障されている権利をしっかり守っていくことを基本としてもらいたいが、どのように考えるか。

#### デジタル政策幹

御意見を真摯に受け止めて対応していく。デジタル化への対応が難しい方に対しては、行政が直接サポートする体制を整えるような形で、デジタル化に伴う問題を解消していくことが必要であると考えている。「人にやさしいデジタル化」を進めていくために、一人一人のニーズに合った支援を行っていきたい。

#### 松坂委員

スマート自治体推進会議を通じて、県と市町村が連携してデジタル化に取り組む体制は整備できたとする一方で、県内市町村のデジタル化に対する意欲や熟度は、団体ごとに温度差が大きいとのことである。また、市町村は厳しい財政運営をしており、県からの財政的支援の必要性を感じるが、どうか。

#### 情報システム戦略課長

本県は市町村への財政支援は行っていないが、国ではDXなどを推進する市町村に向けた財政支援として、デジタル田園都市国家構想交付金を用意している。この交付金は様々なタイプがあるが、既にほかの自治体で実施している好事業を、横展開で自団体に適用するようなものについても、交付金が受けられる。県としては、先ほど説明した事業者とのマッチングなどで、ほかの自治体で実績のある取組を紹介していただき、市町村が国の交付金を獲得できるように支援を行いたい。

#### 井上委員

- 1 庁内業務のデジタル化に伴う成果について、ペーパーレスの進展により、コピー使用

量の減少や業務効率化が進んだほか、今まで紙を保管していたスペースが活用できるようになったことも考えられる。具体的な数値としてどれくらい改善したのか、今後の県庁舎建替えの議論の中でも、数値が必要になると思われるため、伺う。

- 2 行政手続のオンライン化の阻害要因について、例えば、資料添付をデジタルデータにする方法などの改善により、オンライン化を実現する方法もあると考える。このような取組は積極的に進めていくべきだと考えるが、現在取り組んでいるもの、又は今後取り組む見通しがあるものについて伺う。

#### 行政・デジタル改革課長

- 1 デジタル化によって過去の紙文書がどれくらい減るか、庁内に簡易なヒアリング調査を実施した結果、各課でキャビネットを5、6台程度削減できる試算である。こうしたスペースの今後の利活用について、現在検討している。
- 2 現行の電子申請システムには画像の添付機能がある。添付画像でどの程度真正性を確保できるかという課題はあるが、その機能によってオンライン化できる手続もあると聞いている。そのような手続については、現行の電子申請システムを活用して進めていきたいと考えている。

#### 井上委員

- 1 ペーパーレス化によるスペースの活用について、ペーパーレス化の効果を確認するためにも、今後しっかり調査を行うべきと考えるが、どうか。
- 2 今後、行政手続のオンライン化ができそうな取組の調査等について、検討し進めていくということでしょうか。

#### 行政・デジタル改革課長

- 1 本庁各課が100以上あるため、実際に進めていく上での課題を踏まえ、段階的にしっかりと調査をしていく。
- 2 定期的にオンライン化の状況の調査を実施しているので、その結果も踏まえ、庁内への働き掛けを進めていく。

#### 白土委員

- 1 県民満足度調査の結果では、「誰もが使いやすい行政デジタルサービスの構築が重要」という回答が73.2%であったが、県民が何を求めていると考えているか。
- 2 DXとは、単にデジタルに置き換えるということではなく、県民の行動原理を変え、社会や組織の構造を変えることである。現在進めているのは、DXの入口であるデジタル化の段階であり、今後、第3段階に進んだ際には、経費だけがかかり、効果がなく、やめた方がよい取組が出てくると考える。そのような取組について、今後どのように投資していくのか、ただ続けるのではなく期限を区切るという理念が必要と考えるが、どうか。
- 3 行政手続のオンライン化率が67.3%となっているが、この分母について、全ての行政手続を対象としているのか、オンライン化ができる手続を対象としているのか伺う。オンライン化ができる手続を分母としているのであれば100%を目指すべきだが、全ての行政手続が分母である場合は、どこまで目指すのか。
- 4 マイナンバーカードの普及が進まないと、DXが進展しないのは共通認識だと考えている。一方で、マイナンバーカードを全県民に取得してもらうのは難しい。そのため、

マイナンバーカードではなく、既に全員に付与されているマイナンバーで、全ての手続ができるようにシステムを構築しない限り、デジタル化が終了せず、DXの段階に入らないと考える。マイナンバーだけで手続ができるようにならないか。

### デジタル政策幹

- 1 県民が生活する上での行政機関との接点において、いかに負荷を掛けず、利便性を向上させていくかが重要である。その目的から外れないように取組を進めていきたいと考えている。
- 2 現在のDX推進計画及びDXビジョン・ロードマップにおいて、全体としておおむね10年後に実現していきたいと想定している。

### 行政・デジタル改革局長

- 2 当面のデジタル化については、できることは全て行うとともに、効果検証をしっかりと行い、投資のメリハリをつけ、本当に必要なものを厳選してDXにつなげていく覚悟で臨みたい。

### 情報システム戦略課長

- 3 電子申請の可否にかかわらず、条例や規則等において必要な手続という観点で広く捉えている。例えば、令和4年4月現在では、4,351の手続が分母となっている。また、目標については、県民にどれだけオンラインで手続きしていただくかという視点で定めており、具体的には、5か年計画において、行政手続のオンライン利用率を令和8年度までに50%とすることを目標としている。
- 4 マイナンバーで情報連携が進むと、オンラインでの手続も進み、マイナンバーカードを使用しなくても可能な手続が増える。ただし、現在、福祉、税、災害の三つの分野でしかマイナンバーが使用できないことになっている。国でも検討していると聞いているが、この分野を広げることで連携できるデータが増えると、更にDXが進むと考える。国の動向も見ながら、しっかり取り組んでいきたい。

### 白土委員

行政手続のオンライン化率について、分母がオンライン化できる手続とできない手続が混在していると、県民はオンライン手続ができないことを前提に考えてしまうなど、分かりにくい。オンライン化できない手続は除外し、分母を全てオンライン化できる手続にすることで、オンライン化率も上がっていくと思われる。分母の調整は非常に重要であると考えるが、どうか。

### 情報システム戦略課長

都道府県によってはオンライン化できる手続を分母にしているところもある。本県では、従来、全ての手続を分母にしてきたが、分母の調整について今後検討していく。