デジタル化推進特別委員会行政視察概要

1　視察月日　　令和５年11月８日（水）～11月９日（木）

2　視察先及び視察事項

（１）熊本県

　　くまもとＤＸ推進コンソーシアムの取組について

（２）福岡県北九州市

　　マイナンバーカードを活用した「書かない窓口」の取組について

3　視察委員

委員長　大　岩　真善和

委　　員　かざま　あさみ

　　同　　麓　　理　恵

視察概要

１　視察先

熊本県

２　視察月日

11月８日（水）

３　対応者（役職名）

デジタル戦略局デジタル戦略課主幹　　（受け入れ挨拶及び説明）

デジタル戦略局システム改革課長補佐　（説明）

４　視察内容

（１）くまもとＤＸ推進コンソーシアムの取組について

ア　くまもとＤＸグランドデザイン

県内全体のＤＸを推進していくための、産学行政共通の羅針盤であり、熊本県知事と民間有識者からなる「ＤＸくまもと創生会議」において議論を重ね、策定された。県政の最終目標である、「県民幸福量の最大化」につながる２つのビジョンを掲げ、デジタル技術を活用した実現の方向性を提示している。

イ　くまもとＤＸ推進コンソーシアムの設立・会員状況

「くまもとＤＸグランドデザイン」の産学行政による具体化のための組織であり、令和４年６月に産学行政間の連携を推進させることを目指し設立された。事務局を熊本県に設置しており、会員数は令和５年５月30日時点で439団体である。ＤＸに関心・意欲がある企業、団体、大学及び自治体等を対象としている。

ウ　コンソ―シアムの主な取組

主な活動内容は①ＤＸ機運の醸成、②情報発信・情報交換、③ＤＸ推進に関する具体的プロジェクトの３つである。

①ＤＸ機運の醸成

キックオフイベントやオープンイベント、ＤＸセミナー、データ活用ブートキャンプ等のイベントを開催した。

②情報発信・情報交換

専用サイトを開設し、会員向けの情報発信やコミュニティー形成の支援を行っている。企業マッチングの支援アプリも構築中である。

③ＤＸ推進に関する具体的プロジェクト

ＤＸによる社会問題解決に関する企画提案を募集し、32の提案があり、そのうち３件が採択された。

エ　質疑概要

Ｑ　ＴＳＭＣ台湾の半導体を誘致していると聞いたが、場所、国からの補助金額及び時期等の詳細を教えてほしい。

Ａ　場所は菊陽町で、国から4000億円の出資がある。企業が誘致されるのは喜ばしいことだが､一方で交通渋滞等の不安要素もある。2024年８月から稼働予定であり、1700人の雇用が創出される。その内台湾からの人材を５００人程度と見込んでいるが、その方々の住居や学校をどうするかといった課題がある。

Ｑ　企業、政府や地方公共団体等、及び大学等の産官学で推進しているとのことだが、学にあたる大学等との取組内容を教えてほしい。

Ａ　県が事務局機能を行い、熊本大学、熊本学園大学及び東海大学などの大学や専門学校と横断的な連携を図っている。

Ｑ　企画提案の中からどのように採択されたのか。

Ａ　書類による一次審査及び対面の面談を行なった。民間のデジタル人材を雇用しているため、その方々の意見を参考にしている。

Ｑ　採択されなかった提案に関してはどのように取り扱うのか。

Ａ　企業が独自に実施している企画もあるため、そのような事例を全てまとめた上で各部局に共有し、取り組めそうなことがあれば実施していく予定である。

Ｑ　企画応募について、県外からの応募も可能としている理由は何か。

Ａ　県内の課題解決を第一の目的にしているものの、新たなサービスとのマッチングについても考慮し、県外からの応募も可能としている。県外からは福岡や東京からの応募もあった。

Ｑ　県庁内のシステム改革についてはどのような取組を行っているか。

Ａ　フリーアドレスや在宅勤務の実施をはじめとして、県庁でのみ使用可能だったＰＣを軽量ＰＣにして持ち歩けるようにすることや、新たなモニターの導入などを行った。またハード面では、ロゴチャット(チャットツール)やＷＥＢ会議システムの導入を行なった。

Ｑ　デジタル化の状況について、現在どのようになっているか。

Ａ　導入したものを全て使用できているかというと難しいところがある。紙での決済や内部の対面打合せなど、特に福祉分野に関わる領域では、デジタルでない文化が残っている。

Ｑ　ＢＰＲや仕事のやり方、ＵＩ／ＵＸの改革についての工夫や実施内容についてはどのように取り組んでいるか。

Ａ　予算要求を紙ではなく電子へ移行した。また、年間件数２００以上の手続きがある部署が２００箇所程度あるが、添付書類が不要かつ申請数の多い手続きからデジタルに移行しており、押印についても２、３年前に廃止している。さらに、市町村窓口のＤＸを推進するためにデジタル人材を県で雇用し、市町村の現場を回ってもらっている。

（２）委員所見

企業（産）と大学等（学）と連携しプロジェクト事例の創出をしている点について非常に勉強になった。今後も引き続き採択された企業の取組にも注視していきたい。

また、庁内におけるＤＸの推進を組織全体に浸透させていくためには、個々人の意識の改革や、部門間のデジタル格差の解消及びＤＸを推進していくことへの理解や納得感が重要であると感じた。

（会議室にて説明聴取及び質疑）

（熊本県庁正面玄関前にて）

視察概要

1　視察先

福岡県北九州市

2　視察月日

11月９日（木）

3　対応者

デジタル市役所推進室デジタル政策監　（受け入れ挨拶及び説明）

デジタル市役所推進室担当係長　（説明）

4　視察内容

（１）マイナンバーカードを活用した「書かない窓口」の取組について

ア　スマらく区役所サービスプロジェクト

スマらく区役所サービスプロジェクトでは、「書かない」、「待たない」、「行かなくていい」市役所の実現を目標に、関連部署からの総勢１６６名体制となるワーキンググループを立ち上げた。

統合データーベースを使いワンストップサービスを進めてきたものをさらにバージョンアップさせ、支払いについてはキャッシュレス、相談についてもリモートで行うことができるよう進めている。

「待たない」ための取組としては、キオスク端末による予約システムを導入し、総合案内で適切な案内を行うことで、窓口を回らなくていいワンストップサービスの実現を目指している。また、紙申請だったものをデジタルにシフトし、申請されたものをデータで一箇所に集約していく予定である。

また業務に関しても、効率化を図ることで、生み出されたマンパワーを市民が本当に必要な相談や支援などのコア業務へシフトしていくことを目指している。

イ　「書かない」窓口の実証

スマらく区役所サービスプロジェクトの中の一つに「書かない窓口」がある。13年前のワンストップサービス立ち上げに続く取組であり、グラファー社の手続きガイドを加工して使用することで、オンラインでの窓口手続きが可能となっている。

作業簡素化については、マイナンバーカードの読み取りをＯＣＲ機能で読み取り文字入力できるようにしたことにより、数枚あった

書類を一気に制作できるようになった。

また、職員の負担軽減にも役立っており、案内漏れによるリスクの低減、市民に対する説明の効率化、職員の対応レベルの一定化などの利点が挙げられている。

ウ　質疑概要

Q　ノーコードツールとしてどのようなツールを採用しているか。

A　市役所の業務管理等をキントーンで行っている。行政のセキュリティを維持できること、ユーザー数が多いことなどの利点があるため、採用したものである。職員の評判もよく、現在は全職員8000人分のアカウントを調達しており、職員が自ら使いやすくなるようアイデアを出し、ツール内で相談・提案・実装までができるものとなっている。

Q　ＤＸ推進と、実際の働く職員の現場との温度感があるとのことだが解消法はあるのか。

A　課題の１つであると認識しており、解決のためＤＸ人材育成プロジェクトを実施している。令和５年度は各所属部署にＤＸ変革リーダー約８００人を置いており、令和７年までに2400人のＤＸ人材の育成を目指している。また、スキル習得をするための取組として、ＤＸスクールという学ぶ場の提供を行っている。

Q　区や局を越えた推進の方法について、どのように取り組んでいるのか。

A　北九州市は７区あり、運用上の違いは多々ある。しかしながらたどり着くところは一緒であるため、今後はやり方の部分についても統一を図っていきたい。また、現場から、現在のフローを全て把握しているから必要がない、新しいものを使いたくない、現場が混乱するといった理由から、フローを変えたくないという反発が、特にベテラン職員からあがっている。そのため、申請後の処理も同じフローでできるよう、バックヤードを整えることも検討している。

（２）委員所見

同じツールを全職員で使用しており、部門間で使用頻度の差はあれども、概ね使用できているということで、ＤＸ推進の在り方について勉強になった。ＤＸ人材育成に関しては本市においても急務であり、育成する体制・組織作りや、ＤＸについての学び・理解について、スピード感を持って対応していく必要があると感じた。

（会議室にて説明聴取及び質疑）

（北九州市役所前にて）