

## 2021年03月16日 令和3年第2回定例会（第3日）議事録

○丹下大輔議員 無会派の丹下大輔でございます。

それでは、通告に従いまして、ポストコロナ社会を見据えた大局的な観点でのデジタル化推進につきまして、質疑・質問を行います。

さて、人類とウイルスの攻防は佳境に入り、今や新型コロナウイルス感染症がもたらす影響は、目の前の最も大きな危機として存在しています。この危機の本質とは何か。それは、世界中の社会、地域、企業、家族、そして個人が脅威に対し、時同じく並行して直面する同時性を内在しています。まさに、新しい生活様式による新たな日常の到来、加えて、世界が同時並列的にポストコロナ社会へとパラダイムチェンジする姿は、歴史的、大局的視点に立てば、近代システムの終えんを意味すると言っても過言ではありません。これら世界中が構造的メガチェンジという分水嶺にたたずむ中、我が国に目を転じれば、我々はどのような社会をつくり、生き抜いていくのか、今、多くの日本人が自問しています。

その中で、首都圏一極集中の解消をはじめ、大地震や疫病などの国家的リスクを分散する統治構造、すなわち真の分権改革を切望する声が高まりを見せています。また、これまで再三指摘されながらも遅々たる歩みにすぎなかったデジタルサービスの活用、いわゆるICT化やキャッシュレス化などの非対面・非接触型手段が市民生活において急速な広がりや常識化している事実は皮肉と言わざるを得ません。

さて、これら時代的潮流を背景に、令和3年度今治市一般会計予算では、デジタル化に向けた取組が散見されます。とりわけ、議案第21号「令和3年度今治市一般会計予算」歳出2款1項1目行政改革推進費のうち、RPAの導入は、自治体の労働力不足解消と業務の効率化に有効な手段として、本市のデジタル化、あるいはスマート自治体への転換を図る上で重要な一歩となることが期待されます。

そこで、1点目、RPAの導入に対し、以下3点をお尋ねいたします。

当初予算の説明では、RPA活用による業務の効率化に向けた実証と職員研修とのことですが、1つ目に、実証と職員研修の具体的な取組内容について伺います。

2つ目として、RPA導入による今後のランニングコストをお示してください。

3つ目に、RPA導入と活用により、本市職員の配置や業務の効率化において期待される効果をお聞かせ願います。

次に、市長施政方針での本市におけるデジタル化推進について伺います。

さきに示された施政方針では、強力なデジタル化の推進と超スマート自治体への体質変革に向けた決意にあふれていらっしゃる、時代的要請を踏まえれば、極めて期待するところであります。さきに述べたとおり、世界中がコロナ禍で、同時性という構造的課題と中長期的なポストコロナ社会を遠望すれば、本市を取り巻く環境は、激化する国際競争と国内における地域間競争の波にさらされ、今後、これらの競争で勝ち残れるかは、時代の趨勢たるデジタル化を一刻も早く、どこまで進められるかが鍵を握ります。現状に甘んじ、デジタル化を進めなければ、時代の趨勢に取り残されるだけでなく、今後、市民間での定着が常識化、普遍化する新たな日常というニーズを的確に捉えた本市の市民サービスに大きな影響を及ぼしかねません。

私も、中村時広愛媛県知事主催の勉強会、LS21 において、AIの飛躍的な最新技術の特質に触れてまいりました。また、昨年8月に、四国初となるローカル5G用無線局の本免許を取得した愛媛CATVによる基地局と端末を使用してのデモンストレーションの視察や、ローカル5Gを活用した来島海峡大橋コンテンツ体験サイクリングの実証実験への参加を通じて、第4次産業革命とも称される最新技術を目の当たりにすることで、デジタル技術の演繹的可能性による地域活性化への期待をかみしめた次第であります。

ところで、本市では、本年2月1日よりAI総合案内サービスが本格稼働しています。今後のデジタル化推進の大きな一歩につながると考えますが、まずは1点目、AI総合案内サービスの取組内容について伺います。併せて、今後の汎用性についてもお聞かせ願います。

次に、2点目、デジタル人材の確保と育成についてであります。

デジタル化を推進する上での要諦は、重層的なデジタル人材の確保と育成が不可欠となります。この人材は、大きく2つに分類されます。1つは、AIで言えば、ディープラーニングの実装やプログラミングを駆使する、いわゆる専門技術者。そしてもう一つは、デジタルの言葉を理解し、専門技術者とコミュニケーションを取りながら現実の課題と組み合わせ、解決に導く人材です。

一方で、国、地方問わず、実情は大変深刻なデジタル人材の不足という課題に直面しています。経済産業省の推計によれば、2030年に国内のIT人材は最大で79万人の人材不足を予測しており、今後、政府や企業はもとより、各自治体間で激しいデジタル人材の争奪戦の様相を呈することは明らかであります。

他方、これら人材確保に向け、先駆的な事例は福岡市であります。福岡市では、行政サービスのデジタル化を進めるため、DX戦略課を新設。さらに、民間で経験を積んだ技術者らを募集、採用し、DXデザイナーとしてサービスの利便性向上に取り組

まれています。例えば、福岡市内のスタートアップや東京都内などの遠隔地において、ITスキルを持つ人材が副業やテレワークで週に一、二回の勤務も想定しており、これら勤務条件を柔軟にすることで、経験者を幅広く集める工夫をしています。この取組からも、まさに経験を積んだデジタル人材を民間から広く求めることも一考の価値があります。

また、現在、愛媛県議会で審議中の令和3年度当初予算では、デジタルトランスフォーメーション推進事業費のうち、愛媛県内の県市町職員や県内事業者を幅広く対象に、デジタル人材の育成としての基礎研修、専門研修、推進リーダー育成研修を展開する予算が計上され、愛媛県もデジタル化推進に向けた人材確保と育成の強化に注力する意思が読み取れます。先進的な取組を展開する他市や愛媛県の動向も踏まえれば、まさに本市が先んじて政策を総動員し、戦略的にデジタル人材を多く確保、育成することは、他の自治体よりも比較優位に立ち、ひいては将来の企業誘致や本市のブランドづくりに資すると考えます。以上を踏まえ、今後、本市のデジタル化推進の鍵を握り、焦眉の課題である人材確保と育成について、本市のお考えをお聞かせください。

次に、3点目、本市のデジタル化推進の体制について伺います。

施政方針では、デジタル化推進の司令塔となる担当課を設置と示されました。先進的な取組を進める横浜市では、部局間を横断し、CIO、つまり情報化統括責任者をトップとして、全局長が参加するオープンイノベーション推進本部という庁内横断的な推進会議を設け、全庁的な推進体制を確保しています。また、情報化の基本方針についても、その行動計画は各局の事業が関わっていることから、副市長をトップとする仕事改革推進本部会議という庁内横断的な会議体が設置されています。

今後、デジタル化推進の司令塔は、CIOをはじめとするトップマネジメントの在り方がより重要性を増します。そこで、本市も既存のセクショナリズムを打破して、部局横断的な全体での取組を鳥瞰し得る推進体制の構築が急務と考えますが、本市が描く今後のデジタル化推進の体制についてのお考えをお聞かせください。

また、さきの施政方針では、デジタル化を推進していくロードマップを示すとも述べられました。デジタル化の推進は市民の期待と関心も高く、全ての事業分野を網羅し、横断的な課題解決につながる一方で、デジタル分野への投資は、よりよき市民の暮らしと公共サービスの改善や産業政策における新たな成長を目的とすれば、ある種の青天井になりかねません。いつまでに、何に、どれほどの予算規模で実施するかを全貌を明らかにすることも不可欠であります。また、実現の過程における具体的なロードマップを示す上で、今後本市は、デジタル技術を通じて何を実現するのか、いかなる変革を生み出すのかといった基本理念を定め、市民への明確なビジョンを提

示するデジタル総合戦略の策定も視野に入れた取組も必要と考えますが、今後のデジタル化推進の展望についてもお聞かせ願います。

以上でございます。

○近藤 博議長 答弁を求めます。

○徳永繁樹市長 丹下議員御質問の市長施政方針についてのうち、1番目、本市におけるデジタル化推進についての2点目、デジタル人材の確保と育成について、3点目、デジタル化推進の体制について、4点目、今後の展望についてに關しまして、私から答弁させていただきます。

まず、2点目、デジタル人材の確保と育成についてでございます。

デジタル化を推進するためには、幅広いデジタル戦略を、統括組織を横断して改革をマネジメントする最高デジタル責任者、いわゆるCDO、マネジメントを専門的知見から補佐する人材、さらには各分野の専門知識を持ったデジタル専門の人材が必要となり、議員御指摘のとおり、そうした人材は既に全国の自治体で争奪戦が始まっている状況と言っても過言ではございません。

本市のネットワークにより、国や民間企業から意欲と能力のある人材の受入れや、愛媛県や県内他の団体との人材のシェアリングを視野に入れながら、本市のデジタル化に必要な人材の確保に注力してまいります。

一方で、AIやRPAなど、新しいデジタル技術を行政サービスに取り入れていくためには、職員においてもデジタル技術を活用するため、知識や能力の向上に努め、新しい技術を積極的に活用するための意識づけが必要でございます。そのため、まずは職員を対象とした研修の機会をこれまで以上に増やし、デジタル化に関する基本的な知見と意識の向上を図ってまいります。

次に、3点目、デジタル化推進の体制についてでございます。

先ほど申し上げました、私が目指す本市のデジタル化を牽引する人材を確保、育成していくとともに、こうした人材がしっかり力を発揮できる体制づくりが重要と考えております。やるからには、デジタル化で全国の先頭を走れるような超スマート自治体を目指してまいります。先ほど永井議員の御質問に答弁させていただいたように、本市におきましてもしっかりと実施体制を整えるために、本年4月、デジタル化推進の司令塔となるデジタル戦略室を設置し、横断的に組織全体を連携しながらデジタル化を強かに推進してまいります。

次は、4点目、今後の展望についてでございます。

コロナ禍によって、社会のデジタル化の波は一気に加速しております。また、国に

おきましては、昨年 12 月に自治体DX推進計画を策定、地方自治体が目指すべき方向性が示されたところでございます。こうした状況に対応するため、まずは今治市役所におけるデジタル化を加速させ、超スマート自治体への変革をいち早く成し遂げなければなりませんし、同様に、地元企業の皆さんにも同じ未来を見据え、各分野で積極的にデジタル化を進めていただく中で、共に力を合わせて今治市の経済を新しい成長へとつなげていかなければなりません。

財源の課題もありますが、本市においては、国や愛媛県の動き、産業界など、各分野の動向を注視しながら、爆走するデジタル化への地域社会の変革に向けて、私どもが目指すべき今治市のビジョンを描き、デジタル化推進のロードマップを策定し、市民の皆様へお示しすることによって、Society5.0 時代にふさわしい便利で快適な行政サービスをはじめ、様々な分野の市民一人一人がその利便性を享受できるようなデジタル化を着実に推進したいと考えております。

その他の御質問につきましては関係理事者から答弁させていただきますので、よろしく願い申し上げます。

○越智 透企画財政部長 丹下議員御質疑の議案第 21 号「令和3年度今治市一般会計予算」についての1番目、歳出2款1項1目行政改革推進費についてに関しまして、私からお答えさせていただきます。

まず1点目、RPAの導入についてのうち、1つ目、実証と職員研修の取組内容についてでございます。

RPAの導入については、児童手当現況届業務、固定資産税納税義務者の移動整理業務、マイナンバーカード交付管理などの3業務を想定しており、これらの業務の処理手順をプログラミングし、その効果を検証してまいりたいと考えております。また、職員研修については、RPAの基本的な機能紹介や先進事例の研究に加え、導入後のメンテナンスやプログラミング作成管理の技能習得を目的としております。

次に、2つ目、今後のランニングコストについてでございます。

RPAの導入に係る2ライセンス分の年間使用料は約 250 万円でございます。先ほどの3業務において、RPAが本格稼働した場合には、業務の処理にかかる時間を年間約 2,300 時間短縮できると見込んでおります。また、同一時間帯での使用が重ならなければ他の業務でも稼働することができるため、対象業務を追加し、RPAの稼働率を高めていくことで、より効果が期待できると考えております。

最後に、3つ目、想定される職員配置と業務効率化の期待される効果についてでございます。

RPAによる業務効率化の効果は、事例を積み重ねることで段階的に現れてくるものと考えておりますが、将来的には、業務効率化により生まれた人員を対面サービスや企画立案などの業務へ戦略的に配置することで、さらなる住民サービスの向上を目指しております。

RPAを活用することで、職員自らが業務負担の軽減を実感し、意識の向上やRPA活用の拡大が図られ、業務効率化の好循環につながっていくことを期待しているところでございます。

以上でございます。

○矢野隆治総務部長 丹下議員御質問の市長施政方針についての1番目、本市におけるデジタル化推進についてのうち、1点目、本市の「AI総合案内サービス」の取組内容と今後の汎用性についてに関しまして、私からお答えさせていただきます。

本市のAI総合案内サービスは、昨年度の実証実験を経て、本年2月に本格導入いたしました。このサービスは、市民が問合せをパソコンやスマートフォンからすることができ、24時間、365日利用することが可能です。取組内容としましては、住民票、印鑑登録、戸籍、引っ越し、ごみ、子育てなど24分野に対応しており、約1,700の質問に答えられるようになっております。2月の利用数は約1,000件でございます。

今後の汎用性につきましては、利用情報や利用者のアンケートを参考にしながら回答内容や対象分野を増やしていき、サービスの充実を進めてまいりたいと考えております。

また、本システムのAIは、情報を効率的に学習し、より早く、賢く成長していくようになっております。4月から開始予定となっております愛媛県との回答の連携を行うなど、AIが学習する環境をより充実させていくことにより、市民の皆様が利用してよかったと思うサービスを目指してまいりたいと考えております。

以上でございます。

○近藤 博議長 以上で答弁は終わりました。

再質疑・再質問はありませんか。

○丹下大輔議員 議長。

○近藤 博議長 丹下大輔議員。

○丹下大輔議員 本日は、大局的な視点、デジタル化の推進ということで、市長の施政方針に対しての質問をさせていただきました。恐らくこれから5年、10年のタイムス

パンをかけて、このデジタル化というものに対し、本市も向き合っていかなければなりませんし、やはりこの時代の潮流というものにはあらがうことができない中で、どう市民サービスの向上を遂げていくかという、今、非常に重要な局面だと理解しています。

このデジタル化を進めていく意味での本質は何か。それはやはり、この人材をどう確保していくかということだと私は思います。職員の研修も重要であります。しかし、どうやって外部からの人材を供給、確保していくか、私はそこがこのデジタル化推進の鍵を握ると思いますので、4月からデジタル戦略室も設置されると答弁がございましたけれども、そうしたところでの検討を重ねていただいて、ぜひこの労働市場政策、あるいは成長戦略ともつながってきます。その意味において、市民サービス向上と本市の新たな成長につなげていただくべく、このデジタル化推進、一層の取組強化を図っていただきますことを提案させていただきます。私からの質疑・質問を終えたいと思います。

以上でございます。

- 近藤 博議長 再質疑・再質問なしと認めます。  
以上で丹下大輔議員の質疑・質問を終わります。  
明日、定刻から本会議を開きます。  
本日はこれをもって散会いたします。

以上