

特別区議会議員講演会(令和5年度第2回)

DX推進の意義と事例紹介

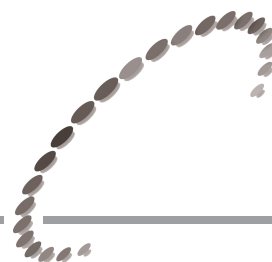
講演録

講師：(株)政策創造研究所 吉田 大祐

事例紹介：墨田区企画経営室ICT推進担当課長 松本 輝之

日時 令和5年11月2日(木)
場所 東京区政会館 20階会議室

公益財団法人 特別区協議会



目 次

	頁
講 演 録・・・・・・・・・・・・・・・・	1

この講演録は、令和5年11月2日に行われた講演の
内容を集録したものです。

講師挨拶

【吉田氏】

皆さん、こんにちは。政策創造研究所の吉田と申します。今日はD Xのことでお話をさせていただきたいと思います。

最初に自己紹介ということで、政策創造研究所というところは、自治体向けにD X、スマートシティなどのコンサルティングをやっている会社でございます。それ以外に、ご紹介いただいた墨田区を含めましていくつかの自治体のC I O補佐官であるとか、D X関係のアドバイザーなどを行っているところでございます。

テーマ説明

では、講演の内容に入ってまいります。私からは大きく3点お話をさせていただきたいと思います。

一つはD X推進の意義、二つ目として施策の動向、それから3点目が取組み事例。この取組み事例は第2部で墨田区の事例をご紹介しますので、私からは簡単にご紹介をさせていただきたいと思っています。

D Xによる社会・産業の変革例（小売業）

まず、D X推進の意義でございます。

最初に、デジタル・トランスフォーメーションとは何かというところで、釈迦に説法とは思いますが、デジタル技術やデータを活用して社会や産業を変革すること、簡単に言うとこれがD Xでございます。D Xでこういうような場でお話をさせていただくと、具体的にD Xって何をやったらいいのかわからないというご質問が必ず上がるのですが、もう既にD Xというのは当たり前のように普段の生活の中で触れているものだということを少しお話させていただきたいと思います。

一つは小売業の例なのですが、一昔前は例えば何か物を買おうといったときには百貨店であるとか、スーパーだとかに行って買うということだったのですが、最近はネットショッピング、Amazon であるとか楽天であるとか、そういったe コマースが台頭してきて、ご存じのとおり、今、百貨店などが淘汰されているというような状況もございます。まさに産業構造が変革されてきたということでございます。

こういった小売業におけるD Xが進むと、更にその社会構造の変革ということで小売業のグロー

バル化、「越境E C」という言い方をしますけれども、要は海外に物を売りやすくなった、逆に海外の物を買やすくなったということで、例えば Amazon を見たことがある方はご存じだと思いますけれども、中国製の製品が普通に今 Amazon の中で売られております。ある商品を買ってみて、物が届いてみたら中国から届いてきたというようなことが普通にあるわけでございます。

逆に、例えば日本の化粧品だとかそういった物も海外で売りやすくなりました。30 年前ぐらいはやはり中国に物を売ろうとか、東南アジアに物を売ろうというとその販路の拡大、物流だとかのハードルが高かったのですけれども、今はかなりこれがやりやすくなっているということが言えるわけでございます。これは、その小売業の当事者がD Xということは多分あまり意識していないだろうと思いますけれども、デジタル技術などを活用して社会や産業を変革している、まさにD Xの事例と言えるわけでございます。

D Xによる社会・産業の変革例（航空運輸業）

また、航空運輸業でございます。昔はJ A LとかA N Aとかそういったところがほぼほぼ寡占の市場だったわけですが、最近はいわゆるL C Cというのがかなり普及してきております。こちらもデジタル技術だとか、あるいはデータをかなり活用して、それだけではないのですけれども、そういったD Xでかなりコストを削減してきております。

最近ではL C Cを利用するという方も結構多いと思うのですが、こういう形で産業構造が変わってきますと、最終的に、例えば地域振興であるとか、あと地域への投資拡大、そういった社会構造の変革といったところまでつながるということが言えるわけでございます。従来のJ A LとかA N Aのコスト構造だとなかなか飛ばせないような路線、それでもL C Cのコスト構造だったら飛ばせるという、そういう新規の路線というのがかなり出てきております。あとは、増便も含めてですけれども典型例が沖縄の離島です。石垣島とか宮古島とか、昔はJ A L・A N Aだと1日1往復ぐらい、定員100人ちょっとの小さな飛行機が飛んでいただけで、例えば明日みたいな連休の初日というともう飛行機がなかなか取れないような状況だけれどもホテルは割と取れる。輸送、飛行機のキャパシティーというのはかなりタイトな状況だったのですけれども、観光のオフシーズンだとかを考えるとJ A L・A N Aのコスト構造だとやはり1便以上はなかなか増やせないということがあったわけですが、最近ではL C Cが沖縄の離島にもかなり飛ばしてきておりまして、このコスト構造でいけば何便かは飛ばせる、そうすると、皆様ご存じのとおり、今、宮古島とかは投資がものすごく集中して不動産なども上がってきているというような状況が生まれてきているわけでございます。L C C以外にもクルーズ船が止まれるようになったとか、いろいろな要因はありま

すけれども、やっぱりLCCというものの役割というのは非常に大きくて、デジタル技術を使ってコスト構造を下げてきたというところが、まさにDXの事例と言えるかと思います。

DXによる社会・産業の変革例（その他）

それ以外にも、皆様の生活の周りの中でDXというのがいろいろあるわけでございます。例えば自動車の製造業、こちら今、東京ビッグサイトのモビリティショーをやっておりますけれども、昔はモーターショーと言われていました。今はモビリティショーと言われていて、モビリティというのが移動の機構みたいなニュアンスらしいのですけれども、昔のモーターショーのときは自動車の関係の出展が中心で、今開かれているモビリティショーの内容を見ますと、自動車産業だけではなくて、例えば空飛ぶクルマであるとか、あとはドローンの関係、それから電動スクーターとか、本当にいろいろな移動手段が出展されてきております。

例えば、ドローンとかそういったものはスマートシティの関係でもデジタル技術としてかなり使われてきております。あとは、車そのものも今はかなりデジタル技術を使ってきておりますので、例えばテスラ、これはもう基本、注文はネットでやるということでございます。それでコストを下けているというわけですが、そのような形で自動車製造業もDXの荒波にまさにさらされてきている、自動車業界としてもDXの流れの中で変革していこうということに一生懸命取り組んでいるというような状況でございます。

それ以外にも旅行代理店業とか、あとは書籍の発行・販売業、放送業等々いろいろな業界で実はDXによる変革というのは起きている、皆様も生活の中で恐らくは多々接しておられることだと思います。

DXは「目的」ではなく「手段」（LCC）

次からは、DXは「目的」ではなくて「手段」というところをいくつかご紹介をさせていただきたいと思います。

まず、先ほど取り上げたLCCですけれども、会社の目的としてはやはり売上げとか利益をアップしていこうというお話なのですけれども、そのための手段として何があるかというところで、例えば機体の統一化であるとか機内サービスの簡素化・有料化、機体整備の外部委託化などと併せて自動チェックイン機の導入とか、スマートチェックインの導入といったデジタル技術の活用であるとか、あとは、ダイナミックプライシングとよく言われておりますけれども、その需給の状況に応じて運賃も変えていく、過去のお客様のデータなどを分析してプライシングをしているということ

ですけれども、これもデータの活用ということでございます。

今映しているのは成田空港の第3ターミナルの写真です。こちらの第3ターミナル、ご存じの方も多と思いますけど、主にLCCが使うターミナルでございます。去年、私も初めて成田からLCCに乗ったのですけれども、まさに第3ターミナルに行くとこんな感じで、行かれた方もいらっしゃるかと思うのですけれども、とにかく人がいないのですね。機械が整然と並んでいる、自動チェックイン機とか、あとは、奥のほうに見えているのは多分荷物の預け入れみたいな機械だと思いますけれども、本当にこんなような感じでほとんど人がいない。私もちょっと分からないことがあって聞きたかったのですけれども職員を探すことにものすごく苦労しました。それぐらい機械化をして、とにかく人を減らしてコストを下げている、徹底してやっているなという印象でございました。

DXは「目的」ではなく「手段」（働き方改革）

次に、働き方改革のお話をもう一つだけさせていただきたいと思います。今までは民間の話で自治体はあまり関係がなかったのですけれども、この辺から多少自治体にも関わってくるところになります。

働き方改革の目的という、よく言われているのは職員満足度の向上であるとか、生産性の向上、あるいは優秀な人材確保、そういったところを目的としてこういった改革を進めていこうというわけですが、手段としては人事・労務制度の見直しであるとか、手当の見直し、職員の理解醸成・PRだけでなく様々なデジタル技術も活かしながらテレワークなども実現していく、こういうことでございます。

何を言いたいかというと、私も自治体に関わって何十年もたちますけれども、どこかで手段が目的になってしまう。これはDXに限らず、事業が進んでいくと、あれ、これ何の目的でやっているのだって何となくぼやけてしまって、働き方改革などいろいろな自治体さんを見ているとまずシステムを入れましょうという話によくなるのですが、いや、ちょっと待ってください、もうちょっと手前でしっかり検討することがあるのではないですかという話もするのですけれども、システムというの分かりやすいのですぐシステムを入れましょう、テレワークのシステムを入れましょうとか、リモート会議システムを入れましょうというの何となくやった気になるというか進んだ感じがしてくるのですけれども、それは本当に働き方改革につながっているのですか、ワーク・ライフ・バランスの実現にどれだけつながっているのでしょうか、人材確保にどれだけ効果がありましたか、その辺が何となく進めていくうちにぼやっとしてくるということがありまして、皆様議員さ

んですので執行側に問い詰める側だと思うのですけれども、そのようなことが自治体としてもよくありまして、DXについてもご多分に漏れずとされているところでございます。

DXは「目的」ではなく「手段」（公共交通政策）

あとは、公共交通政策、これも地域の移動手段の確保ということで、23区はあまり関係ないかもしれないのですけれども、私、新潟のほうで自治体のアドバイザーなどもやっております、バスに乗ると本当に空気を運んでいます。人口が3万人の妙高市というところのアドバイザーもやっているのですけれども、本当に公共交通が成り立たないというか、立地適正化計画をつくってDID（Densely Inhabited Districts：人口集中地区）という集中の地区を決めて、そこに行政機関であるとか、あとは医療であるとか、教育であるとか、そういったものをそのDIDの中に集めていくという取組をしているというような、本当に地域は人口減少の中で大変な状況にありまして、そういった中でバス路線もう本当に立ち行かない。この辺は運転手不足ということで最近もニュースでかなり出てきておりますけれども、深刻な地域課題になっているということでございます。

ここでもデジタル技術の活用というところ以外にも当然いろいろな手段がある中で、AIオンデマンド交通の導入であるとか、MaaS（Mobility as a Service）の導入、そういったことも手段として組合せをして目的を実現していこうということでございます。

DXであること

DXであることということでいくつか例示をしておりますけれども、デジタル技術を活用して人口減を食い止めるであるとか、あるいは産業を振興する、カーボンニュートラルを実現する、健康を増進させる、そういったものはDXと言えらると思います。

DXではないこと

では、DXではないことということで、「〇〇システム」を導入するというのは何の目的のためにやっているのですか、何を変革するのですか、それが明確でないものはDXではないと言えるかと思えます。

例えばですが、ペッパーくんは覚えてらっしゃいますでしょうか。4、5年前ぐらいに結構流行りまして自治体でもこぞって導入したのですが、ペッパーくんは3年リースなのでございますけれども、3年たってリース期限が満了したらもうほとんど返却されてきてしまった、継続意向がほとんどない。この辺はやはりペッパーくんを入れるということが目的になっていて、具体的にそれで

何をしようとしたのか、何を解決しようとしたのか、その辺が見えなかったのだらうなという、私も当事者の一人として反省といいますか、こういう形だと意味がないとは言いませんけれども、社会とか産業を変革するためにデジタル技術・データを使っていくという形にしていけないといけないということです。

あとは、ポケモン GO ですけれども、これが出てきたときにポケモン GO を活用して観光振興をしましょうというのが出てきました。好きな方もいらっしゃると思うのですが、それもぽつと出てきてすぐぽつとなくなりました。ポケモン GO を入れることが目的みたいになってしまった。

あと、この最後の右側のマーク、何かは申し上げますので、ご関心があれば後ほど調べていただければと思います。

D Xにおいて活用しうるデジタル技術

次に、D Xにおいて活用しうるデジタル技術ということです。今までのお話の中でもいくつかキーワードが出てきておりますけれども、大体このような技術があります。皆様それぞれ思い入れのある政策とか施策があると思います。それを実現しようとしたときに何か使える技術はないかなということで、観光とか、インフラ維持とか、教育、健康医療など、いろいろな自治体で取り組んでいる施策ベースで大体このような技術がありますというところを整理したものでございます。

データ活用とは

ここまではデジタル技術の話をしたのですが、もう一つ、データの活用というのもD Xの大変重要なテクノロジーなわけでございます。ただ、データ活用とは具体的に何をやっていいのか分からない、ぴんとこないという方が非常に多くて、正直、これは国も含めてなのではございますけれどもデータを使って政策を立案しようといった考え方もありますけれども、なかなか進んでいないという印象がございます。

私は、データ活用というのを四つに分けて考えてはどうでしょうかということをよくお話ししております。

一つは現状を「見える化」すること。

二つ目は定量的な「目標設定」をすること。これは最近、well-being（地域幸福度）指標というのがいろいろなところで取り上げられてきておりますけれども、これも目標設定の一つ。

それから、目標を実現するための施策を「仮説立案」すること。

最後に、目標や施策効果を定量的に「評価」すること。

こういう四つでデータを活用してみてもう一度はどうでしょうかということでございます。

政策立案・評価におけるデータ活用例（人口増対策）

次のページはその活用例ということで、人口増の対策について例示をお示しするものです。

現状の「見える化」、例えば今年度の人口は100万人でした。定量的な「目標設定」として例えば10年後に120万人にしましょう。「仮説立案」として、では人口を増やすためにどうするのかという話なのですけれども、例えばある地区の再開発で10万人増やしましょう、それから子育て世代の転入で10万人増やしましょう、トータル10年間で20万人増やしましょうというような「仮説立案」をするわけでございます。大事なのはやはりその施策を「評価」していくということで、例えば中間年度での人口が115万人だったとすると、目標というか、中間年度としては上々の評価ではないでしょうかということと終わってしまうとデータ活用の意味がなくなってきてしまいますので、それを仮説ベースで検証してみると、ある地区の再開発はプラス12万人です、これは目論見を上回る、これはよかったですね。でも、子育て世代の転入が5年後の目標10万人に対して3万人しか増えていません、これはもうちょっと力を入れなければいけませんねということで、では子育て世代の転入についてもう少しいろいろと施策を検討していきましょう、そういうようなPDCAの流れになるわけで、このような見方をしていくというのは一つ考えられるということでございます。

データの価値…「21世紀の石油」

データについてはよく「21世紀の石油」などという言い方をされておりまして、その経済効果みたいなものも出ておりますので、後ほど金額とかをお読みいただければと思います。

以上が、DXとは何かと意義についてのお話でございました。

DX関連の施策動向

続きまして、DX関連の施策動向ということで、この辺は本当に釈迦に説法と思いますので説明は細かくは省きますけれども、デジタル改革関連法ということで様々な法律がもう既に出てきています。それから、自治体DX推進計画というのが総務省からも出ておりまして、表にありますとおり、六つの重点取組事項というのがございます。これについて、多くは期限を切って各自治体で進めなさいということで国が計画を定めているものでございます。自治体情報システムの標準化・共通化も、その六つの重点取組事項の中の一つに含まれているということでございます。

あとは、マイナンバーカードの普及促進とか行政手続のオンライン化等々でございます。

デジタル田園都市国家構想について

それから、やはり避けて通れないのがデジタル田園都市国家構想ということで、岸田政権もかなり力を入れておられることでございます。デジ田の交付金、今年度とか昨年度の補正でもたしか1,800億円規模つきましたけれども、皆様ご所属の自治体の中でも活用されているところもあるかと思います。こちらの来年度の内閣府の概算要求を見ますと拡充要求されておりますので、年末に向けてどれぐらいが通るか分かりませんが、恐らくは来年度もそれなりの規模でデジ田の交付金が用意されると思いますので、皆様の自治体の中でも自主財源だけでやるということではなくて、そういった国の財政支援の措置なども積極的に活用していただけないかなと思っています。

D Xの取組み事例

四番目がD Xの取組み事例でございます。ここで、最初にちょっと一服ということで、千葉市のスマートシティ推進のイメージ動画というのがYouTubeに上がっておりますので、そちらをご覧くださいと思います。

(動画視聴)

今、ドローンの薬の配送というのがあります。これは、今年の1月に航空法が改正されて市街地でもドローンを飛ばしやすくなっております。東京都でも医薬品のドローン配送の実証実験をやったりもしております。

ありがとうございました。大体、自治体でD Xとかスマートシティというときにどんなメニューがあり得るのかというのを6分ぐらいの動画の中に埋め込まれていまして、ご紹介をさせていただきました。この後少しだけ残りの時間の中で事例をご紹介させていただくのですが、後ほど墨田区から事例の紹介がありますので、飛ばす感じでお話をしたいと思います。

観光分野におけるSNSのデータ活用事例

一つは、観光分野におけるSNSのデータ活用の事例でございます。

最初に、観光の市場規模のお話をお示ししておりますけれども、ご存じのとおり、訪日外国人の市場というのは圧倒的に拡大していく、国内は緩やかに減少していくということで、やはり観光振興を図るならインバウンドだよねという、当たり前のことですが、数値としても裏づけられ

ているという話です。

このマトリックスは Trip Advisor という英語の観光口コミサイトを分析したものです。横軸がその口コミの件数、これが高いか低いかというところで要は集客力を表しているということでございます。縦軸は口コミがやはり食べログみたいに5段階評価になっているわけですが、それを何段階で平均として評価されているのかというのを取ったものが縦軸、これは観光スポットの満足度ということでございます。これで四つのカテゴリーに分かれていて、この右上の Successful に持っていけばお客様は多数来ていただけるという期待が持てるわけですが、それぞれの観光スポットにおける状況をプロットしております。

私がC I O補佐官をやっている墨田区は東京スカイツリーがあり、集客力、口コミの数はもう都内の観光スポットの中でもトップクラスなわけですが、満足度ということでいくとそれほど高くない、つまり一回は行きたいけど一回行けばいいというそんな観光スポットで、いみじくもスカイツリーと東京タワーの二大タワーがほぼ同じ場所にプロットされてきているわけです。では、東京スカイツリーは今後インバウンドの施策で何をやっていこうかということ、要は魅力を高める、魅力向上、それをやっていって Successful のカテゴリーに持っていく。PRを一生懸命やってももう知名度が高いので、やらないということはないのでしょうけれどもそこはあまり力を入れてもしょうがなくて、もっと魅力を高めてリピートしてもらい、そういう方向で施策を打っていかねばいけない。

あとは、左上の Potential というエリア、ここは集客力というか口コミの数はそんなにないのだけれども満足度は高い、あまり知られていないスポットなのだけれども行ってみたらすごくよかったという、そういうスポットなわけです。魅力的なスポットなのにあまり知られていないというのはすごく残念です。では、インバウンド向けにPRに力を入れていこうということになるわけです。こんな形で、やみくもにPRだけやるとか、そういうことではなくて、その観光スポットのデータを基にした効果的な施策を打っていくということも一つデータ活用として考えられるというお話でございます。

さいたま市の事例

あとは、公共インフラ点検分野でのドローンの活用とか、行政事務分野ということで、私がさいたま市のDXアドバイザーをやっている関係でさいたま市の事例です。ここは人口増が全国トップクラスという羨ましい自治体なのですが、そこでも10年後ぐらいには人口のピークを迎えるということで、さいたま市で取り組んでいるのは、保育園、保育所のAIの入所選考ということ

で、大体 8,000 人ぐらいの児童さんの入所選考を、今まで 2、30 人の職員がやっていたものを AI を使って数秒で終わらせましょうというようなこともやってきております。この辺は、都市部の自治体ですともうしかすると同じようにその効果が見込めるかもしれません。

ちなみにこれを、新潟の柏崎市というところで情報政策官というのをやっているのですが、さいたま市でこんな取組があるのですねとご紹介したら柏崎市は要りませんと言われました。要はほとんど第 1 希望で通ってしまいますというお話ですので、柏崎市みたいな地方ですとあまりこういうニーズは出てこないかもしれないというところです。

DX 先進自治体（伊那市の事例）

最後に、DX で進んでいるという自治体、23 区の中でもメディアで多く取り上げられている自治体もありますけれども、私がいくつか見させていただいている中で進んでいる自治体の共通項にどういうことがあるのかというのを 4 項目ほど挙げております。

特にやはり首長・副首長の強力なリーダーシップ、私がお会いした中で長野県の伊那市というところがあります。人口 6 万人ぐらいのところ。ここに白鳥市長さんという方がいらっしゃって、伊那市というのは DX でかなり先進事例として取り上げられている自治体さんなのですが、この白鳥市長が DX とか、スマートシティをとうとうと 40 分ぐらい語られる方でございます、本当に造詣の深い方でいらっしゃいます。この市長がいてこの DX の取組なのだなという思いを強くしましたけれども、すばらしいと思ったのは最初に書いてある手段が目的化していないというところ。白鳥市長の思いというのが地域循環社会をつくりたい、地域にいろいろなリソースがあるわけですが、人口減少社会の中でどうしても東京だとか、外部のリソースを頼っていかないとこれからの地方はやっていけないというのが一般論なのですが、そうではなくて、例えば人もそうなのですが、経済、エネルギー、教育、医療、そういったものを地方の中で循環させて地域を成り立たせていきたいということに強い思い入れを持っている市長さんでございまして、その思いを実現する施策の一環として、エネルギーの関係なのですがペレットという、皆様ご存じないかもしれませんが、木材を砕いたストーブとかで使う燃料がありまして、それを伊那市は林業のまちですので、間伐材という、ある程度木材を間引きして日当たりをよくしないと木材がよく育たないというので定期的に間伐で間引きをするわけですが、そこで出てきた木材をそのペレットに使っていく。そのペレットを作る工場も作ってしまっていて、それから住民の方がペレットストーブを導入するための補助金メニューもつくったという中で、効果的に間伐するためにどうしたらいいのかということにデジタル技術を使っていまして、ドローンとか衛星写真を使って

この部分は伐採したほうが良いというようなことを判断するのに地元の信州大学の先生のご指導もいただきながらいわゆる林業のDX、そういったところでもデジタル技術を使ったりしている。すごいと思ったのは、その林業のDXというものが目的になっているのではなくて、地域循環社会をつくりたいという中で林業のDXもやるし、ペレット工場も作るし、住民の方のペレットストーブ導入の補助金メニューもつくるということで、一連の流れとして施策を実現しようとしている。そういった中でデジタル技術を活用していくというのはとてもすばらしい取組だと感じたところでございます。

おわりに

最後、ほかにも言い足りないことが少しあるのですが、時間の関係もございまして私のお話は以上で終わりとさせていただきたいと思います。ご清聴どうもありがとうございました。

質疑応答

【質問者】 本日は貴重なご講演ありがとうございました。

本編も大変勉強になったのですが、導入の標準化の移行のお話がとても生々しくて、さらに、関心がいってしまいまして、今、委員会で聞いたら、標準化とガバメントクラウドに上げることはほぼ同じ作業だと思っているので両方の作業を兼ねて行うことで経費削減をする、移行する計画をしている自治体が多いのではないかと考えていたのですが、我が区に関してはまだそこも決めていない、標準化をしてから移行するかもしれないとかそういうお話が最近ありました。そこを別作業にするのか、一気にやってしまうのかというところ、ほかの自治体さんでどういう傾向にあるかというところをお聞かせいただけますでしょうか。

【吉田氏】 ありがとうございます。

標準化と共通化を同時に行うのか、それともどちらかを先行させて後にもう一方をとということのご質問と理解をしました。

やはりそこは自治体さんとか、あるいは事業者さんによってまちまちだと私は感じています。同時にやったほうが一番効率的ですよということでお勧めされる業者さんもありますけれども、最初に標準化だけやって、その後に最後にガバメントクラウドへ上げていくというようなご提案をされる事業者さんもありまして、それは一概にどちらが良いとか悪いとは言い切れないかなと考えております。

【質問者】 ありがとうございます。自治体によってそこはフラットに選択されているのだと理

解しました。

【質問者】 本日はありがとうございました。

各自治体、基幹系を既にクラウド化しているところ、していないところがあるので、昔、総務省がやろうとしていた自治体クラウドですか、これに対応しているところと、あと全く対応していないというところがあると思うのですが、今後このガバメントクラウドに移行する際にそこで何か大きな差異が出てくること、例えば費用とか移行の作業がとてつもなく大変になってしまうとか、そういう差異が出てくることはあるのでしょうか。

【吉田氏】 弊社のクライアントの中でも自治体クラウドのグループもあります。やはり差異といますか、国の言い方としては、今、既存の自治体クラウドについては合理的な理由がない限りガバメントクラウドへ移行してくださいというのが国の考え方でございますので、ガバメントクラウドを上げるのは努力義務ではありますが、基本的によほどの理由がない限りはガバメントクラウドを上げていくということになるかと思います。

ただし、その差異という意味では、やはりご指摘のとおり、費用としては、自治体クラウドそのものが経費削減のために取り組んできて実際に成果を上げてきたということで、経費そのものはかなり下げている状況の中で今度は標準化・共通化をやりましょうという、ベースラインがもともとかなり適正化されているところが多いので、逆に標準化・共通化したときの移行経費とか、運用経費が単独の自治体以上に高くなっている。弊社のクライアントの自治体さんだけではなくてほかの自治体クラウドのグループの状況なども幾つか聞いたりしているのですが、単独以上にやっぱり費用増が大きいなという印象はございます。

墨田区事例紹介

講師挨拶

【松本氏】 皆さん、こんにちは。墨田区の企画経営室 I C T 推進担当課長の松本と申します。本日、メインとして吉田様の講演が先ほどございましたが、吉田様が本区の C I O 補佐官でいらっしゃるというご縁がありまして、墨田区の取組についてご紹介させていただく機会をいただきました。本日はよろしくお願いいたします。

まず、本日のアジェンダでございます。

最初に簡単に本区のご紹介をさせていただいた後、行政情報化に関する計画について大まかな部分のみご説明をさせていただこうと思います。その後は本区の取組について 13 事例、ちょっと張り切って持ってきて過ぎてしまったのですが、ご紹介させていただければと思っております。事例紹介が中心ということでご理解いただければと思いますのでよろしくお願いいたします。

墨田区の紹介

では、早速墨田区のご紹介でございます。本区は墨田川と荒川に挟まれた部分にございまして、内陸河川も含めた多くの川に囲まれたようなまちになっており、面積は 13.77 km² となっております。ブロックとしては 5 ブロックということで、江東区、葛飾区、足立区、江戸川区とご一緒しているという形でございます。

産業的な成り立ちとしては、大田区と並んで中小企業、工場のまちというのを昔から標榜しております。中小企業支援に古くから取り組んできた区でございます。

また、歴史的には、ちょうどこの地図の真ん中辺りのところにスカイツリーがあるのですけれども、スカイツリーを中心に北が向島区、南が本所区ということで、二つの区が合併した区になっております。向島区は江戸時代の農村が中心だったあぜ道を中心とした路地のようなものがいっぱいあるまち、一方で、本所区のほうは、東京大空襲の被害を大きく受けましたので、その後、戦後の復興の中で計画、都市づくりをしていったので道路が中心になっているという、南北でかなりまちの様相が違ような区でございます。そういった経緯もありまして、本区では施設が南北 2 か所にあるようなところも多いという特徴があります。

人口が 1995 年まで減少傾向だったのですが、都心回帰や半蔵門線の開通といったことも受けまして、増加傾向に変わっており、最新（令和 5 年 10 月 31 日時点）では 28 万 3,931 人、人口密度も 1 平米当たり 400 人を超えているという状況です。

予算は、総予算、一般会計予算で 1,269 億円、職員数は 1,800 人ほどとなっておりますが、この

ほか会計年度任用職員が 1,000 人ほどというような状況になっております。

墨田区の計画と方針について

では、次、本区の行政情報化に関する計画についてのご説明でございます。

本区では、昭和 38 年に初めて汎用コンピュータというものを導入いたしまして、その後、情報化の取組を行ってきましたが、平成 15 年から 16 年にかけて内部情報システムの導入というちょっと大きな取組をさせていただきました。そこをきっかけに、それに先駆けてという形になりますが、平成 13 年からここに書いてありますように行政情報化推進計画を策定し、その後、5 年に 1 回ごとの改定を行っているという状況です。直近は令和 3 年度末に改定した第 5 期計画となっております。

第 5 期計画からは、基本的な考え方を共有する行財政改革推進計画と一本化したという形になっております。こちらでも両方の名前が併記されております。大きな方向性としては、ここに書いてあるとおり、ICT やデータを活用し、区民の利便性の向上と業務改革の取組を徹底することで利用者中心のサービスを実現するというところを目的としております。

方針を踏まえた行政情報化の視点について

また、この方針を踏まえた行政情報化の視点としてこちらに三つ掲げさせていただいております。

一つは利用者目線でのデジタル化、二つ目がデジタルを前提とした業務改革、三つ目が公民学連携で地域課題を解決する仕組みづくりというところでございます。

ここで掲げている考え方を、まとめると、職員が便利で、かつ、区民が便利な行政サービスを、デジタルの活用も取り入れて業務改革を行った上でつくり上げていきたいと思いますというところでございます。行政サービス、目的は区民福祉の向上というのが最終的な目標かと思えます。

一方で働き方を含めた区民の生活が多様化しておりますので、しっかり行政サービスを活用していただくためにはサービスの提供方法も含めて使いやすい必要があるかなと思っております。

また一方で、自治体の業務というのが技術的な対応も含めまして非常に増えているかなと思っております。職員数の減少、事務量の増大が同時に起こる 2040 問題、こちらは耳にされたことがあるかもしれませんが、総務省が指摘をしているところでございます。これらを考え合わせると、区民サービスを向上させるための時間を確保するという意味でも、職員が真に必要な業務に集中するという選択が必要だなと思っております。そのためにデジタル化を含めた業務改革によって職員側の効率化、あと、区民サービスの向上を同時に行っていきたいと、そのような考え方で進めているところでございます。

本計画の中ではK P I（Key Performance Indicator:重要業績評価指標）を定めております。事業の進捗を管理するためのものございまして、上から手続きのオンライン化、キャッシュレス決済、オンライン相談、あと幾つかの指標を設定しております。各所管が積極的に取り組んでいただいているようなところもございまして、指標の推移については現在は順調かなと思っております。

【事例紹介】

では、概括的なところは以上とさせていただきます、ここから事例のご紹介をさせていただければと思います。

デジタルデバイド解消事業について

一つ目の事例がデジタルデバイドの解消事業です。

D Xの推進を自治体がしようとなったときに最も課題になるのが、デジタルを使えない方はどうしようかというデジタルデバイドの問題かなと思っています。なかなか難しい問題でございまして、個人的にはデジタルの活用が難しい方にはこれまでどおりの手法も含めて提供していくとか、そういったところが基本になるかなとは思っております。

一方で、現時点では難しいけれども学習意欲がある方、使ってみたいとおっしゃる方はたくさんいらっしゃいますので、そういった方に学習する機会をつくるということを、本区の区内の大学やスタートアップ企業と連携して事業化したというのがこちらの事業になっております。本区の老人クラブ、都内でも最大の加入率と聞いております。それを活かして老人クラブの会員を対象としたスマホ講習会という形で実施をしております。

具体的な事業内容ですが、これはスマホ講習会なのですけれども、まず前半の講習会では基本的なスマホの使い方として文字の入力、写真撮影といったところと併せて「みんなチャレ」というアプリの使い方を学んでいただきます。こちら習慣化アプリというものでございまして、具体的には1日の歩く歩数を皆さん目標にさせていただきます。講習会終了後はしばらく3か月ほど期間が空きまして、その間にみんなチャレ内でこの講習会の中でつくっていただいたチームの中でウォーキング歩数を記録していただくとともに、今日、目標の歩数を達成したよということであったりだとか、歩いているときにこんな景色が見られたという写真を送っていただいたりとか、そういった形で目標の進捗も含めてチーム内でコミュニケーションを取っていただくということをやっております。これによって、コミュニケーションしながらスマホの動作に実際に慣れていただくというところです。そして3か月後にL I N Eやインターネット、キャッシュレス決済など発展的な内容を学んでいた

だくという、そういったような形の講座になっております。

講座の実施結果ですが、アプリの継続率が9割ということですからかなりの方がこちらをしっかりと使っていたと。また、終了後のアンケートでは6割の方がスマホを使って交流するように変わりましたとお答えいただいております。スマホの使い方だけではなくて運動意識の向上によるフレイルの予防、あるいはコミュニケーションの機会による地域のつながりの創出など複数の効果が同時に上げられる事業であるかなと思っております。こちら少し珍しい事業ということで、今年度、東京都さんがデジタルに関する取組を表彰するDXアワードというものを開催されていらっしゃるのですが、そちらに今応募させていただいている事業でございます。

自転車ヘルメット助成事業について

では、次の事例に移ります。次は、自転車用ヘルメットの助成事業でございます。こちら電子申請を活用した事例となります。

ご存じかと思いますが、道路交通法の改正に伴って自転車利用時のヘルメット着用が努力義務となりました。本区では、これを支援するための事業として、ヘルメット購入者に対し1個につき最大2,000円を補助する事業というのを8月から開始しております。対象については、原則ヘルメット取扱店で購入時の助成ということになるのですが、議会の皆さんからもいろいろご意見をいただきまして、改正道路交通法の施行日から事業開始までちょっと期間があった形なのですね、ですのでその期間までを遡及して個人を対象に助成をしましょうという形になりました。ここの個人助成で活用したのが電子申請サービスというところです。

これまで個人に助成金をお支払いしようという事業をやると、区民の方はまず申請書を取り寄せて、紙ベースの申請書に記入をして押印をして、本人確認書類と口座が確認できる書類のコピーを印刷して、それを取りそろえて持参や郵送をしていただくということで非常に手間がかかる状況でございました。こういった負担の軽減という考え方から、実施する所管課と私の部門のところでいろいろ協議をさせていただきまして電子申請サービスを活用することとしました。

本区で導入している電子申請サービスが簡単に申請フォームを作成できるほか、マイナンバーカードによる本人認証に対応しているサービスになっております。一般に助成金を支払う場合は申請書や請求書に対する押印が必要になりますが、マイナンバーカードの本人認証に対応することで押印に代えることができるということで、最初から最後までデジタルで一貫した事務が可能になりました。

実施した結果、10月31日時点ですが、電子申請が84件、大体半数がオンライン申請という状況

になりました。デジタル申請サービスを活用することで、区民の負担軽減を実現できた例であるかなと思っております。

保育のオンライン相談について

では、次の事例に移ります。次は、保育のオンライン相談でございます。

本区では、就学前のお子さんをお持ちの方に対して、認可保育所、認証保育所等の預け先に関する情報提供、また、一時預かりだとか、ファミリーサポートセンターの子育て支援サービスに関する情報提供と、そういったものを全て合わせて専任のコンシェルジュが相談を受ける、保育サービス相談事業といったものを行っております。本事業はもともと対面で行っていたものですが、コロナウイルスとかもありましてなかなか対面は難しい時期がございましたので、その時期に検討をして、昨年度からオンライン相談に替えさせていただきました。

オンラインは気軽にできるとかそういったところのご想像がつくかと思うのですが、それと違った形での反響といったものをいただいております。海外から墨田区に転入する予定の保護者さんから、「海外からなかなか情報がつかめないので安心できた。」であるとか、あるいはご両親だけではなくて遠隔地に住んでいらっしゃる祖父母の方も一緒にご参加いただいてそこでお話できたのでよかったとか、あるいはきょうだいがいる保護者さんからは、「きょうだいの保育があるので来庁する時間がなかなか取れなかったのだけれども、オンラインであれば可能になったので相談できました。」というお声もいただきました。

この相談、区の公式ホームページ上に空き状況が分かるカレンダーを表示しております。ユーザーさんはそちらを参照した上で予約をしてという形になっております。オンライン相談のメリットというのが場所を選ばないということになるかなと思いますが、その部分が我々の想定を超えて区民の利便性につながった事例かなと思っております。こういったことも考え合わせると、利用者中心のサービスというところ、なかなか我々側はかなり難しいのですが、しっかりニーズをつかんでいく必要があるなというふうに感じています。

学校連絡・情報共有サービスについて

では、次の事例に移ります。

次は、学校における連絡・情報共有サービスというものでございます。

本事例は、教員の働き方改革と、あと区民の利便性向上を両立したというような事例でございます。教員の負担軽減、ひょっとしたら本日いらっしゃる皆さんの区でも課題になっているか

もしれないと思いますが、これまで子供の欠席連絡等、本区においては教職員が電話、あるいは連絡帳で対応しているという状況でございました。電話ですと保護者の方は朝の忙しい時間にお電話をする必要がありまして、また一方で、教員側は授業前の時間が取られてしまって、また複数児童からの欠席があると電話対応に追われてしまうというような状況でございました。そのため、このシステムを令和3年度に試行導入して、昨年の令和4年度から区立の全小・中学校で導入をいたしました。欠席対応については、ウェブで送っていただくこともできますし、電話でも機械音声で自動で受けることができます。また、電話は多言語対応しておりますので、日本語がなかなか難しい方であっても電話で対応が可能という形になっております。これによって保護者の方自身の状況に合わせた連絡が可能になりまして、教員は欠席連絡に対応することが基本的には不要となりましたというところでございます。

効果としては年間5,075時間が削減されたということで、かなり大きな削減効果があったかなと思っております。電話の最大のデメリットとしては、同じタイミングで双方が対応しなければいけないという同時性というところかなと思っておりますので、ウェブツールをうまく使うことでその対応ができた事例ではないかなと感じております。

おくやみコーナーについて

では、次の事例でございます。次はおくやみコーナーでございます。

本区で行革的な取組とデジタルを併せて検討を構築したというような事例でございます。皆さんの自治体でもおくやみコーナーをやっていたらっしゃるところがあるかと思いますが、ご家族が死亡された場合、死亡届の提出以外にも様々な手続きがございまして、かつ、それが個人によってかなり異なるという状況がございます。本区では死亡届の提出時に関連する手続きを掲載した冊子をお渡しして、それをご確認いただいて皆さんに回っていただくという形を取っていましたが、関連する手続きに何があるのか把握するのが難しい、あるいは窓口をいっぱい回らなければいけなくて待たされることも大変、あと、各窓口で何度も氏名や住所を書かされるというお声をいただいております。ここが課題となっておりました。先行する自治体さんがいっぱいいらっしゃいましたので、そういった事例も踏まえて、住民異動を所管する窓口課、行政改革を担当する行政経営担当、そして私どもICT推進課の3者で事業のあるべき姿から構築をしたという形でございます。

まず、おくやみコーナーのスタイルですけれども、大きく2パターンが世の中にはあるかなと思っています。

一つは、コーナーでは情報提供だけを行って、窓口を回るの自体は住民の方にしていただくとい

う「持ち回り型」と呼ばれるもの。もう一つは、住民の方がいらっしゃったらそこに座っていただいて入れ替わり立ち替わり職員がやってくる「ワンストップ型」と呼ばれるもの、この2種類があるかなと思っております。

持ち回り型のほうは、お分かりの方であればかなり時間が短縮できるということでこちらはこちらでメリットがあります。

一方で、ワンストップ型は、当然のことながら区民の方は移動が必要ないので負担は少ないと、それぞれメリット、デメリットは異なるかなと思っておりまして、我々のほうで利用者中心のサービスという観点でいろいろ検討した結果、両方を提供して、区民の方がどちらを使うかを選ぶという「ニーズ対応型」という形でサービス提供させていただく形といたしました。

また、電子申請ツールによる予約制を入れております。こちらを入れることでお待たせする時間を少なくするということとともに、予約時に一定の基本情報を入れていただきます。そうすると、対象となる手続の判別、あと、各手続の必要事項の事前記入、いただいた情報を基に印字してしまいうことができるような形とさせていただいております。

また、持ち回り型の場合も各課に事前に情報共有しておりますので、優先的に事務を行わせていただけるということでスムーズなご案内が可能な形となっております。このような形で実施することで、必要な手続の確認がウェブツールでできる、待ち時間が減少する、記入事項が減るという、そこを合わせて実施したような事例となっております。

行政側の学びについて

本件の我々の学びとしては、事務フローをしっかりと精査するということが大事だということでございます。先ほど吉田補佐官の話でも目的と手段がずれてはいけないよというお話がありましたが、達成する目標をしっかりと議論した上で適切な事務フローを執行して、そのフローを最適化するようなデジタルツールを入れていくという一連の流れを行うことで、しっかりと目標を達成するという仕組みかなと思っております。本件は新規事業の立ち上げということで行った事例ですが、既存事業を改善する場合も考え方としては同様なかなと思っております。

学童クラブのDXについて

次は、学童クラブのDXというところでございます。

具体的には入室申込のDX化でございます。こちらは職員の業務改善と区民サービスの向上を双方狙ったような施策となっております。これまでの話をするとな全部紙でしたということになるので

すが、入室申込みをされるときは紙の申請書を保護者の方に書いていただいて、入室を希望する学童クラブに提出していただくという仕組みでございました。区側はそれを受領した後に手書きのものをデータに打ち込んで、指数をエクセル等で計算して入室の振り分けをして、それを更に基幹系のシステムに入れるというところを全部手作業でやっていたという、非常に職員側の負担も大きい状況でございました。

東京都が区市町村における行政手続等デジタル化支援事業というものをやっております、昨年度は我々もそちらに応募させていただいてこの事業の再構築ということに取り組ませていただきました。検討の大きな流れは先ほどのおくやみコーナーの話と同じなのですが、東京都からの受託事業者と一緒にまずは既存の事業の流れ、業務フローを書き出しまして、改善すべきポイントの洗い出しを行いました。当初は所管としては申込みをオンライン化するという、そののみを考えていたのですが、業務フローを書き出したことで指数計算や、あるいは入室の振り分け、最後に基幹系のシステムに入力をするというところも一連の流れだよねということが理解できまして、それを全部デジタル化してしまおうという話で、全体を再構築しようという形でやらせていただきました。

具体的に行ったことは、まず申請を電子申請ツールで受け取るということ、受け取ったものについて指数計算と入室振り分けを指数化するツールを入れるということ、最後に基幹系システムにデータを取り込むときにはRPAを使って自動化するという三つのことをやっていただきました。これによって全ての申請がオンラインで行われた場合ということですが、必要時間がもともと 2,649 時間だったのですが 94 時間になるということで、削減率としては 99.65%と非常に高い効果が望めるかなと思っております。区民から見た場合も、24 時間、自宅から申請可能になったということで利便性の向上につながったかなと思っております。本事業は単なるツールの導入ではなく、事務フローをしっかりと把握して改善できたという事例かなと思っております。

【業務改善】

では、ここからは業務改善に係る部分ですので、少し省略しながらお話しさせていただこうかなと思います。

RPAの導入

一つ目、RPAの導入でございます。

RPAは、ロボティック・プロセス・オートメーションの略語でございます、パソコン上の操

作を自動で反復して行ってくれるプログラムというところでございます。本区においては、税務課と国保年金課という大量に単純な動作を行う業務がある部署で進んでおります。もともと令和元年度頃から検討が始まったのですが、若手と、あと業務をよく知る職員でプロジェクトチームをつくり、検討を行い、導入してきたというような経緯がございます。

効果のところになりますが、税務課は昨年の 27 事業で自動化を図りまして、年間で 2,704 時間、削減率は 50%になりました。RPAはこういった単純に大量に作業するものの処理というところも得意なのですが、これからシステムで運用するものが増えていくとシステム同士がうまく連携できないということが発生してくる可能性がありまして、そういったところもRPAを使ってその間を取り持つといったことも含めて今後有効な技術かなと思っております。

生成A I の利用検討

では、次になります。生成系A I、こちらは検討を行いましたという事例でございます。皆様ご存じと思いますが、生成系A IはチャットGPTとかそういったものが代表されるものでございまして、自然言語、我々の場合は日本語で指示を出すことで、文書とか画像とか様々なものをA Iがつくれるというものでございます。

本区では検討するに当たって二つの取組を行っておりまして、一つは実証実験として庁内 100 名ほどに使っていただいてアンケートを取るというところ、もう一つが、これはちょっと珍しいのですが、区内大学である IUさん、情報系イノベーション専門職大学というところがあるのですが、その学生さんと職員と一緒にワーキンググループを組みまして活用方法やルールを含めて検討しました。現在はこのワーキンググループは終わりまして、その発表を受けて活用に向けたガイドラインの策定を含めて庁内の調整を行っている最中でございます。

オンライン Room の設置

次は、オンライン Room の設置です。

こちらは執務室の改善という話なのですが、皆さん、ご存じかどうか分かりませんが、自治体はネットワークが非常に複雑になっています。多くの自治体では住民基本台帳系を扱うマイナンバー系と呼ばれるネットワーク、それと切り離して我々が通常業務を行う LGWAN系というネットワーク、最後、インターネットという三つのネットワークを分離して作業と仕事を行っております。異なるネットワークでは情報の行き来ができないということで、これによって何が起るかということ、分離している自治体の職員は Web 会議ツールのようなインターネット系のサービスを使うこと

が難しいということなのですね。当然、全く対策していないわけではなくて各課に専用端末を配るといったこともさせていただいているのですが、端末にマイクとカメラをつないでといった準備が大変だということで活用が進んでいなかった状況でございます。

そこで整備したのがこのオンライン Room です。ディスプレイが映っているかと思うのですけれども、Web 会議ツール、またカメラ、マイクを全て内蔵しておりまして、ここに会議のURLを送るだけで Web 会議に参加ができるという形になっています。ちょっと区役所らしくない木目調の内装を使いまして、楽しい気持ちで利用できるという環境を整えました。これは非常に利用率が高くなっておりまして、参加した職員もリテラシーが低くてもやりやすいということも含めて非常に好評な取組になっております。

区議会のペーパーレス化

次に、区議会のペーパーレス化。本日、議員の皆さんですのもう取り組んでいらっしゃる区もあるかもしれませんが、本区の区議会は議会改革に今積極的に取り組んでいるところでございまして、その取組の一つがペーパーレス化ということになります。昨年度から段階的にこの Side Books というアプリを取り入れていきまして、今年度は全てペーパーレスという形で行っている状況でございます。区議会事務局、区議会議員の皆さんも完全にペーパーレスですし、我々のほうも完全にペーパーレスということで、私の手元にも予算書や決算書は来ないという状況でございます。ですので、議員さん側だけでも 40 万枚以上の紙が削減できているというところでございます。

D X 人材育成研修

次に、D X 人材育成研修でございます。

こちらは人材育成のための研修ということで、我々、D X の X の部分をどう考えていくかという問いについて、業務が新たに今このとき発生したらどういうふうにやるのでしょうかという視点で見直すということが必要かなと思っております。本研修はそのプロセスを学んでいただくような研修になっております。5 人ほどのチームを組んで、実際の業務を材料に業務フローを書き出して、見直しの策を考えて発表するという研修でございます。この発表会に区長や副区長も参加をいただいております、また、研修自体を一つのプロモーション素材と考えており、全 6 回の研修なのですけれども 1 回ごとにまとめペーパーをつくり、それを庁内に発信し D X の機運醸成にも活用している状況です。

執務室のリニューアル

あと二つでございます。

一つが、執務室のリニューアル、こちらはいわゆるフリーアドレス化でございます。それと合わせて二重床、OA床と言うのですけれども、ちょっと浮いたような形の床を取り入れたという事例で、これは今年度、我々の課でやらせていただきました。デジタル、ペーパーレスという部分になるかと思うのですが、やはり執務室の機能と一緒に必要になってきますので、その実証実験としてやらせていただきました。

e' sumida の発行

最後です。e' sumida の発行ということで、こちら庁内広報用の冊子でございます。様々な取組事例について庁内向けに不定期に発行しております。DXは我々デジタル部門だけが旗を振ってもなかなか進まないという部分がございます、実際に実務を担当している所管課がやる気になってもらわないといけないというところです。実際に頑張っていた職員を取り上げて、そういった方をヒーローにするという形で庁内の機運醸成を行っているというところでございます。

おわりに

駆け足になりましたが、私からの紹介は以上でございます。

本区は決して先進的な区ではありません。我々が過程の中でどんなことを考えてやっているのかというところをご参考になればなと思ってお話をさせていただきました。

私からのご説明は以上です。どうもご清聴ありがとうございました。

質疑応答

【質問者】 ありがとうございました。

幾つか教えていただきたいのですが、まず基本的なことで電子申請の項目数ですか、どのぐらいあるのでしょうか。

【松本氏】 電子申請、今三つのツールを使っております、国が運営するぴたりサービスというものの、あと、東京都が市町村と一緒につくられている東京都の共同運営と呼ばれるところの電子申請ツール、あと、今年から入れたのはLoGo チャット、LoGo フォームと呼ばれる民間のサービスになります。電子申請の数自体は今詳細な資料をちょっと持ち合わせていないのですが、LoGo フォームについてはかなり使われ出したというところでございます。

【質問者】 ありがとうございます。

あとハンコ、これは墨田区に関してもハンコはまだ残っている状況なのでしょうか。

【松本氏】 ハンコレスについては、今、総務課と一緒に取り組んでいるところではございます。正直なところ、令和元年度ぐらいから取り組んでいると思いますが、まだかなり残っているというところではございます。

【質問者】 ハンコが残っているところ、項目というのかな、業務に関してはなかなか電子申請とかそういったものが進みにくいという理解でよろしいですか。

【松本氏】 そうですね。ハンコを押すことというのが例えば条例や規則で定められてしまうとなかなか難しい部分もございますので、そこは規定の改定も含めて考えていくということになるかなという形でございます。

【質問者】 最後に、これはアバウトな質問になってしまうのですが、各所管、各業務、この電子申請化、とても進んでいるのだなというふうに肌で感じています。そういうカルチャーですかね、どうしてそういうカルチャーが醸成されているのかというのは非常に個人的に注目しておりまして、各所管、例えばこういうおくやみとか、ヘルメットとか、学童クラブとか、所管からそういう意向みたいなものが出てきているのか、それとも I C T 推進のほうからやってみないかと働きかけがあって多いのか、そういう文化の醸成に関するところ何か事例等も含めてあれば教えていただきたいと思います。

【松本氏】 ありがとうございます。

文化があると言っていたき、すごくうれしいです。ありがとうございます。

我々、そこを一番実は気を遣いながらやっているところでして、どうしても我々の部門は情報システムの管理運用を行っているので、安定的な運用という観点ではもともと断るのが仕事みたいなところが結構あったというところがございます。今、我々も I C T を推進する担当に名前が変わりましたというところもございますので、できるだけ相談が来たときにノーと言わないということを中心に気をつけてやらせていただいています。一回そういった人間関係ができていくと、その後、ではこれもできないかなといったような相談が所管課のほうからも上がってくるようになるということであまりうまく連鎖し始めたかなというふうに感じているところでございます。

【質問者】 今日ありがとうございます。

電子化を進めるという意味合いでは簡素化していくところから進めるということで非常に好ましいかなというふうに思うのですが、簡素化されていく中での区の財政面で手数料とかそういう面では何か変化が出るのでしょうか。

それからあと、この間うちの区でもちょっと起こったのが、サーバダウンしたときに窓口業務が滞ってしまって、数日元に戻すのに時間がかかったのですが、その間に区民の皆さんが窓口にお見えになるのですよね。お見えになったときにはもうペーパーで受けたやつをためてしまうのですよね。ためた後に後でそれをまた入力するから、それが全部終わらないと基本的には稼働しないのですよね。そういったことに対する対処というのも何か考えていらっしゃるのですか。

【松本氏】 ありがとうございます。

まず手数料の部分ですが、手数料収入という意味では大きく変化していないかと思いますが、キャッシュレス系のプラスで乗ってくるような手数料については区で基本的に負担をしておりますので、そこはやっぱり若干財政負担としては増えてきているのかなというふうに感じているところでございます。

もう一点のサーバダウン等の対策というところですが、システムは確かに止まってしまうとどうしようもないと、専門家に直してもらえないというところが正直ございまして、我々、基幹系のシステムについては構造を2段階にさせていただいています。うちはデータセンターを使っているのですが、データセンターとの通信が途切れたとしても現場の端末で一次請けができるというふうに基本的にはしております。なので、現場の端末のほうに止まってしまう限りは一回受けることはできるというふうにさせていただいています。

ただ、私が来る直前だったのですが、庁舎の停電がございまして、停電してしまうとどうしようもないので、そういったものについてはおっしゃるように紙で一回お受けして、それをためて後で処理するというような処理をさせていただいている状況でございます。

【質問者】

具体的な事例の確認をお願いしたいのですが、自転車のヘルメットの助成事業で、これは電子申請分は購入した分を個人から出していただく説明なのかという確認と、それからベースは自転車の販売業者さんに助成するのがベースになっているか、個別ですみませんが、その仕組みについて教えてください。

【松本氏】 すみません。そこは分かりづらいところで、ありがとうございます。

基本的におっしゃるとおりの仕組みで、もともと我々区のほうで想定していた仕組みとしては、事業の開始日以降に購入された方について自転車のヘルメットの販売店のほうで書き留めていただいて、もともと事業者さんには2,000円引きで売っていただいて、そのリストを我々のほうで預かりして、まとめて自転車屋さんにお支払いというところが基本です。ただ、遡及分についてはこの方式が取れません。なので、そこについては個人から直接こういうふうに買いましたと

いう申請を受けてやるという形になりました。ここは個人の部分になりますので、電子申請を活用したというような形でございます。

【質問者】 本日は大変にありがとうございました。

墨田区様の様々な事例を伺いまして、先ほど文化の醸成というお話もあったのですが、伺いたいのは、今回、ICT推進の部署があつて、そちらで基本的には各部署からの依頼を断らないとお話があったのですが、このシステム構築といいましようか、あと改修ですとか、そういったことは外に出すような外注、委託をするということがメインなのか、それとも墨田区様の中で、基本的にはICT推進課の中でこの構築、改修をするという内製化でやられているのかちょっとその辺を伺えればと思います。

【松本氏】 ありがとうございます。

外注か、内製かというご質問かと思いますが、基本的には本区の場合はほぼほぼ外注ということになります。システムのプログラミング自体を我々担当のほうでやることはございません。我々のほうで所管課と一緒に考えるのは、業務フローをちゃんと考えているか、その考え方はどうか、そのときにどういうツールが使えるか、区のネットワーク上でそれがちゃんと動くかみたいなのところについて一緒にご相談に乗っているという形でございます。