

令和 2 年 9 月 定例会 一般質問

通告 2

質問 当町における行政のデジタル化について

答弁 先端技術の活用について調査・研究に努めます

8 番 江口 智子 議員

【質問：江口 智子 議員】

8 番、江口智子でございます。当町における行政のデジタル化について質問いたします。

菅新政権の発足に伴い、国はデジタル庁の創設を決定しました。もとより、2022 年度末までに行政サービスを 100% デジタル化するとの国の指標に加え、10 万円の特別定額給付金をめぐり、マイナンバーカードの問題点が浮き彫りとなったことで、デジタル行政のインフラが早急に整えられていくと思われます。

中標津町においては、町内全域への光回線整備の事前加入申し込みが 686 回線となり、数年中には町内どの地域の住民であっても、等しく光回線によるネット環境が利用できる体制が整う予定です。

総務省による専門小委員会の取りまとめによると、行政デジタル化の目的は、住民サービスの充実と自治体職員の働き方改革、すなわち効率化であると二つの角度から論じられています。

以前、IT 業界はドッグイヤーと言われ、人間の 1 年に 7 年分成長する犬と同じ速度で技術が進化していると言われていましたが、その後はマウスイヤー、1 年に 18 年分成長するネズミに例えられています。

町長は所信表明の中で、「IT 化によるスマート農業の推進はもとより、教育、観光、地域住民の生活の充実に努める。」と述べておられます。

これほど進化が目覚ましい分野で、今後デジタル化をどのように推進していくのか、そのお考えを住民サービスの充実と職員の働き方改革の両面より伺います。



【答弁：町長】

江口議員御質問の、当町における行政のデジタル化について御答弁申し上げます。

議員の御質問にもありましたとおり、町内全域への光ファイバー回線の整備を、令和3年度中に完了する見込みであります。これによって地域の情報通信格差は解消され、行政のデジタル化など、住民生活の向上に向けた取り組みを進める上で、最低限必要な基盤整備が整うものと考えておりますので、今後、スマート農業の推進をはじめ、様々な分野での技術革新に期待を寄せているところでございます。

今後のデジタル化の推進について、住民サービスの充実の面で申し上げますと、マイナンバーカードへの健康保険証や免許証の統合など、行政のデジタル化によって住民の方々が窓口に出向くことなく、自宅や職場からいつでもオンラインで手続きが出来るようになることや、教育分野におけるオンライン授業をはじめ、遠隔による行政サービスを享受することが可能になるなど、利便性の向上の観点からも重要な取り組みだと考えております。

すでに道内の市町村が加入する北海道電子自治体共同運営協議会により、住民票や印鑑証明のコンビニ交付など、電子申請サービスのための基盤は整備されておりますので、今後に向け、電子申請の鍵となるマイナンバーカードの普及による利用者の拡大を図るとともに、電子申請を行える窓口申請を拡大していき、地域住民の生活の充実に努めていく考えでございます。

一方、職員の働き方改革の面から申し上げますと、情報通信技術を積極的に活用していくことは、行政運営の簡素化・効率化が図られるだけではなく、現在も収束が見通せない新型コロナウイルスの感染防止対策としてのテレワークの導入なども含め、自治体職員の働き方を考えていく上で重要なことと認識しております。

A I、人工知能、それからR P A、作業の自動化ということですが、こういった先端技術の活用により、これまで人の手で処理していた定型的な業務を自動処理することで、業務の効率化等の効果が期待されるとともに、今後の人手不足への対策や職員の働き方改革にもつながるものと考えておりますので、今後、導入に向け調査・研究を進めてまいります。

菅新政権においては、日本社会のデジタル化の司令塔となる「デジタル庁」の創設に向け作業を進めており、今後、デジタル化に向けて集中的な改革、必要な投資が行われることが予想されますので、政府の動向に注視するとともに、引き続き先端技術の活用について調査・研究に努めてまいりますので、御理解をお願いいたします。

【質問：江口 智子 議員】

8 番、江口智子でございます。町のデジタル基盤整備が着々と整えられていくことに、大きな期待をするところであります。

既に多くの自治体では住民がパソコン・スマホから利用できる、SNSによるサービスを提供しています。

1 例を挙げれば、昨年 5 月に使用料が無償化されたライン公式アカウントの地方公共団体プランでは、AI やチャットボットによる住民票等の各種申請や粗大ごみの 24 時間受け付け、地域住民が必要としている情報のセグメント配信、災害時に現在地を入力することで最寄りの避難所を通知、自治体の開設する「ふるさと納税」サイトへのラインアカウントでのログインなど、枚挙にいとまがないほどの多種多様なサービス展開となっています。

AI やRPAによるサービスは、時を選ばず利用できる住民側の利点と職員の業務の簡素化・効率化という点で双方のメリットが合致していますので、費用対効果を検証しつつ、調査・研究を進めていただきたいと思います。中でも早急に検討していただきたいのが、SNSによるプッシュ型の一斉情報配信です。

私自身、連日町のホームページ等を確認し、必要と思う情報はシェアするだけでは見てもらえないため、大切な部分をスクリーンショットに収めるなど、わかりやすい形にして、フェイスブックやライングループで発信し、多くの方から感謝の声をいただいております。コロナ関連の支援金や給付金情報、町のプレミアム付商品券販売に関する情報、花火の情報、また選挙が無投票になったことなど、その情報元の多くは町のホームページであり、だれでも検索してクリックすれば見ることができる情報ですが、このプル型と呼ばれる情報を自ら拾いに行かなくては見ることでできない形態では、必要性を感じない人、機器の操作に慣れない人に見つけてもらうことが難しく、せっかく発信した情報が必要な人に届かないことになりかねません。

そこで、プッシュ型と言ってラインの友達登録のように簡単な登録さえしておけば、登録者に迅速かつ確実に情報を配信することができる形を検討していただきたいと思います。

全町民に届くわけではありませんが、それでもコストをかけずに最大多数に届ける方法の一つとして有効であると思います。現在、町で行われている災害等の情報を届ける緊急情報メールやFM放送と合わせて、広報誌では間に合わない情報をこまめに住民に届ける必要性とその方法について、デジタル行政の活用に関する町長のお考えをお聞か

してください。

【答弁：町長】

再質問にお答え申し上げます。

議員おっしゃるとおり、どうも役場のシステムというのは、見に来ていただくというのが重視されているところでございますので、おっしゃるとおりプッシュ型、いわゆるキキボウのような、こちらから積極的に発信するということを、ぜひ研究を進めてまいりたいと思いますので、御理解を賜りたいと思います。