

（午後3時50分 再開）

○議長（小林 弘君）休憩前に引き続き、会議を開きます。

日程に従い、一般質問を行います。

順番8、8番 杉本君。

〔8番（杉本俊彦君）登壇〕

○8番（杉本俊彦君）それでは、コロナ禍の中で日本全体では自殺する人が増えたとかいうふうな話が出ておりますが、橋本市においては、実は総務省のデータからしますと、令和2年度、5人の自殺者の方で増えてはおりません。かといって、コロナ禍で苦しんでいる人がいないということではありません。ただ、自殺者がそんな全国的にどこもかしこも増えているわけではないということが、今回、総務省のデータから分かるので、頭に入れておきたいと思います。

それでは、市民サービスの向上のためのデジタル化について質問させていただきます。

本市におけるITシステムの導入は、行政事務の効率化のためだけを考えていませんか。私の求めるところは、市民の行政に対するコミットメントを引き出すためにこそ、デジタル化が必要と考えているのです。

手続案内、オンライン申請、窓口のペーパーレス化やアウトソーシングなど、本市を大きく変えていくためには市民とのコミュニケーションを活発化させ、市民の行政に対する主体的な提案を得ることだと思えます。改善・訂正・変更・改良など情報を集めることで、短期間でより良い方向に向かうことができますし、修正・変更も可能であります。

そのためにも汎用的なクラウドサービスを利用することで、コストパフォーマンスを得ることが重要かと思えます。市のデジタル化

についての考えをお聞かせください。

以上、壇上での質問を終わります。

○議長（小林 弘君）8番 杉本君の質問、市民サービス向上のためのデジタル化に対する答弁を求めます。

総合政策部長。

〔総合政策部長（上田力也君）登壇〕

○総合政策部長（上田力也君）市民サービス向上のためのデジタル化についてお答えします。

令和2年12月に政府から自治体DX推進計画が公表され、自治体の情報システムの標準化・共通化、行政手続きのオンライン化、AI・RPAの利用推進、テレワークの推進など重点取組事項が示されました。

本市においてもデジタル技術やデータを活用して、行政事務の効率化、住民の利便性の向上を図るための取組を進めているところで

す。まず、行政事務の効率化については、定型的なパソコン操作を自動化することで事務の効率化を図るRPAの活用によるメール保存作業の自動化、新型コロナウイルス対策としてのテレワークシステムの導入など、業務フローの見直しと合わせて、新たな技術の導入を図っています。

次に、住民の利便性向上に係るデジタル化については、令和3年度に電子窓口の構築、令和4年度に電子申請の構築を予定しています。そのため、今年度から住民移動等の手続きが多い課を中心に構成する行政手続き電子化検討部会を行政改革推進本部内に設置し、住民が利用しやすい仕組みを検討しているところです。

今後も、住民の利便性向上と行政サービス

の向上の双方で効果が発揮できるようデジタル化を進め、技術を有効活用できるよう取組を進めます。

○議長（小林 弘君） 8番 杉本君、再質問ありますか。

8番 杉本君。

○8番（杉本俊彦君） 答弁ありがとうございます。この中の令和3年度に電子窓口の構築、令和4年度に電子申請の構築を予定に対してですが、具体的にどんな格好の窓口、あるいは住民が市役所に来てどこに行き、どうするのかを教えてください。

また、その下にあります行政手続きの電子化検討部会を行政改革推進本部内に設置し、住民が利用しやすい仕組みを検討しているという回答でしたが、住民が利用しやすい仕組みとは、例えばどんなことを考えていますか。住民が利用しやすい仕組みとして、現時点で考えている具体的な内容を、今聞いたことをまとめて答えてもらえればありがたいです。

○議長（小林 弘君） 総合政策部長。

○総合政策部長（上田力也君） 現時点でどのような仕組みをイメージしているのかということについてお答えさせていただきます。

ライフイベントごとに必要な行政手続きや関係する窓口、必要書類、申請時の持ち物など、市役所に来なくてもパソコンや携帯端末から事前に把握できる仕組みの構築を想定しています。これまでのように市役所の複数窓口への問合せやホームページで何度も検索したりしなくても、チェックボックスというのを設けて、その候補を選択していくことで必要な手続きを案内したり、あるいは情報確認をするページの作成を予定しております。

そして、構築に際しては、ライフイベント等で実際に市民の方と接する機会の多い課の職員を中心に構成する、壇上でも申し上げました検討部会というのを設置して、既に進め

ているという、そういう状況でございます。

○議長（小林 弘君） 8番 杉本君。

○8番（杉本俊彦君） ありがとうございます。前回は話に出したんですが、オンラインでも住民にとっては顔の見える対応のほうが安心できるというふうな、また問合せに際して、画面上に手続き内容と併せて担当者の顔が出るウェブカメラを使った対応ができないものかということも考えられるんですが、いかがでしょうか。

○議長（小林 弘君） 政策企画課長。

○政策企画課長（中岡勝則君） ウェブカメラを使っての対応ということは、技術的には可能だと考えています。ただ、全てのお問合せに職員がウェブカメラに出て対応するのは、現時点では運用面で課題があって困難であるというふうに考えています。ただ、課によっては面談を必要とする業務、場面も想定されることがありますので、必要な手続きに限定した運用というのは、今後検討の余地があるというふうに考えております。

以上です。

○議長（小林 弘君） 8番 杉本君。

○8番（杉本俊彦君） ありがとうございます。次、市民サービスの向上のため手続きの案内などを進めていくとのことですが、具体的にどう便利になるのかお答えください。

○議長（小林 弘君） 政策企画課長。

○政策企画課長（中岡勝則君） 先ほど部長も答弁させていただいたところとかぶるかもしれませんが、まず市役所に来ていただく時間をわざわざ取っていただかなくても、インターネットを利用して手続き方法確認できるとか、申請書の提出が行く行くはできるようになります。併せまして、電子申請によって電子データとして資料をこちらが受け取るによりまして、それによってシステム処理というのをすることで市民の方に回答する

というか、応答するまでにかかっていた時間を短縮することができるという効果も併せて見込んでおります。

○議長（小林 弘君）8番 杉本君。

○8番（杉本俊彦君）導入する場合はクラウドサービスを利用することとなるのでしょうか。

○議長（小林 弘君）政策企画課長。

○政策企画課長（中岡勝則君）電子申請等、インターネット環境で利用するサービスということになりますので、運用コスト等を考慮しますと、クラウドサービスでの利用を考えています。また今後、情報通信技術というのはますます加速というか、進化していくということも考えられますので、できる限り汎用性と柔軟性を持ったサービスとして導入したいというふうに考えています。

以上です。

○議長（小林 弘君）8番 杉本君。

○8番（杉本俊彦君）市民が使いやすい便利になるようにしてほしいのですが、どうでしょうか。

○議長（小林 弘君）政策企画課長。

○政策企画課長（中岡勝則君）電子窓口、電子申請につきましては、サービスを提供している事業者というのはやはり複数あります。その中でも導入に際しましては、金額だけではなくてホームページとの連動とか、使いやすさという市民目線に立った利用のしやすさというのをまずは考えていきたいというふうに思っておりますので、先ほども部長の説明の中にありました庁内の部会等、窓口を担当している課の職員等による使用の検討ということも含めまして、今後利用しやすい内容ということで考えていきたいと思っております。

以上です。

○議長（小林 弘君）8番 杉本君。

○8番（杉本俊彦君）電子窓口とか電子申請

については、市役所の窓口にタブレットを置くとかというのも考えられていらっしゃるのでしょうか。

○議長（小林 弘君）政策企画課長。

○政策企画課長（中岡勝則君）手続きに関しましては、オンラインで可能ということになりましたら、市役所に来なくてもできる、できる方については自宅で完了するというのがございます。ただ、窓口に来られた方に関しまして、そういった仕組みを窓口にも導入することで、手続きに関しては一定の手続きもれが防げるとか、そういったところを利用することによってサービスの向上というのは図れると思っておりますので、今後、窓口に対してもタブレット等の利用が可能かどうかという検証も含めまして、前向きに検討をしていきたいというふうに考えております。

○議長（小林 弘君）8番 杉本君。

○8番（杉本俊彦君）市役所に行かなくても手続きなどができることで便利になるが、顔が見えたほうが安心する方もいるので、顔が見えるウェブカメラを利用した窓口ができなにかお尋ねします。

○議長（小林 弘君）政策企画課長。

○政策企画課長（中岡勝則君）先ほどもお答えさせていただいたんですけども、技術的には可能なんですけど、運用面で課題も思うところがあります。ですので、今後検討ということでの余地はあるというふうに先ほどお答えさせてもらったとおり、まずは電子申請、電子窓口というのを構築した上で、その後どういう展開ができるかということについてはこれからの検討ということでご理解いただけたらと思います。

○議長（小林 弘君）8番 杉本君。

○8番（杉本俊彦君）導入にあたっては、実際に課題となるのは人員の配置と考えられますが、窓口の人を増やせますか。

○議長（小林 弘君）政策企画課長。

○政策企画課長（中岡勝則君）電子窓口、電子申請をこれから構築して利用していただくというところと言うと、今まで全て市役所にお問い合わせいただいたりとか、来ていただいたりという方が、パソコンや携帯端末で確認することで、自分是可以るよ、私是可以るよという方も増えていくかと思えます。そうした方がまず市役所に問合せを頂いていた時間というのがなくなるということでしたら、業務の改善というか、業務上、そういった方への対応の時間が減ってくるということも想定されますので、一定そういったところの本来、市役所で今までやっていたことがなくなった分、丁寧に対応をしていかないといけない業務については、そういったところに業務の割り振りというのを重点的にすることが可能かと思えますので、そういったところに考えていきたいというふうに思っておりますので、ご理解いただけたらと思います。

○議長（小林 弘君）8番 杉本君。

○8番（杉本俊彦君）高齢の方やパソコンがない方へのフォローは考えられていますか。

○議長（小林 弘君）政策企画課長。

○政策企画課長（中岡勝則君）電子窓口、電子申請につきましてはオンライン化というところになりますので、もちろん市役所に来ていただかなくても手続きや確認ができるということになります。ということは、例えばですけど、今後、調整は必要なんですけど、公民館とか地域にある市の施設にでもそういった端末を置くことで、市役所に来なくても地元の近い市の施設に行けば、そういったことを教えてもらえたりとか、申請までできるような仕組みというのはすぐにできるように思います。ただ、内部の調整であつたりとか、今

後、業務上の調整であつたりとかは必要になってくるので、そういったところも今の時点では、検討としては可能かなというふうに思っております。

以上です。

○議長（小林 弘君）8番 杉本君。

○8番（杉本俊彦君）いっぱい聞いても進んでいっとるみたいで、びっくりするぐらいデジタル化を進めていっとるんやなど。今回、国が9月にデジタル庁をつくるということなんで、同じように地方自治体もガバメントクラウドの活用というので先行事業として出ておりますが、橋本市もどンドン突っ込んでいっているというのが分かったので、安心してこの9月のデジタル化に向けて、橋本市も新しい橋本市が見せられるような形に進んでいっているんだというのが分かりましたので、今回の一般質問はこれで安心して終わらせていただきます。

○議長（小林 弘君）8番 杉本君の一般質問は終わりました質問は終わりました。

---

○議長（小林 弘君）お諮りいたします。

本日の会議はこの程度にとどめ延会し、明6月22日午前9時30分から会議を開くことにしたいと思います。

これにご異議ありませんか。

〔「異議なし」と呼ぶ者あり〕

○議長（小林 弘君）ご異議がありませんので、そのように決しました。

本日は、これにて延会いたします。お疲れさまでした。

（午後4時8分 延会）