

## 令和4年第2回定例会委員意見概要及び提言の方向性について

前回（6月15日）の特別委員会において、重点調査項目に関して出された各委員の意見概要は以下のとおりであり、これらの意見を総合し、委員会としての提言の方向性をまとめた。

### 重点調査項目2 自治体DX推進におけるICT推進・活用について

#### （5）区役所における業務改善・働き方改革について

##### ① ICTを活用した業務改善について

意見概要		提言の方向性	
①	ICTを活用した業務改善については、ボトムアップ型の組織づくりと全体工程のマネジメントの両輪で全体最適化を図っていくべき。（中妻委員）	1	<b>【ICTを活用した業務改善の推進プロセス】</b> ICTを活用した業務改善に向けては、ボトムアップ型の組織づくりと全体工程のマネジメントの両輪で全体最適化を図っていくとともに、懸念点を明確にした上で、リスクマネジメントを行いながら進めていく必要がある。また、専門的な分野であるため、全体像が伝わるように現時点での達成度を示すなど、データに基づいた報告を行うべきである。
②	ICTを活用した業務改善については、懸念点を明確にした上でリスクマネジメントを行いながら進めていくべき。（田中委員・吉田委員）		
③	ICTを活用した業務改善については、全体像が見えるように現時点での達成度等を示した上で、データに基づいた実施計画の報告を行うべき。（南雲委員）		
④	AIやRPAなどのツールを導入する場合は、新しい情報を取り入れるとともに、費用対効果が高いと判断できるツールについては積極的に導入していくべき。（内田委員）	2	<b>【ツールの導入及び活用促進】</b> AIやRPAなどのツールを導入する場合は、常に新情報にアンテナを張るとともに、費用対効果が高いと判断できるツールについては、積極的に導入する必要がある。また、活用にあたっては、さらなる全庁的な展開が求められるが、一連の業務をすべてツール任せにするのではなく、最終的な判断は職員が行えるように努めるべきである。
⑤	文字起こしシステムの入替えを検討する場合は、新しい情報にアンテナを張り、認識率がより高いものを導入できるよう検討すべき。（こんどう委員）		
⑥	AIやRPAの活用については、さらなる全庁的な展開を検討すべき。（寺田委員・山田ひでき委員・山田貴之委員）		
⑦	AIやRPAについては、あくまでツールとして使用し、最終的な判断は職員が行えるようにすべき。（山田ひでき委員）		
⑧	AIやRPAツールの活用については、対応できる職員の増加を目的とした人材育成を継続的に行うべき。（寺田委員・中妻委員）	3	<b>【IT人材の育成及び専門職の確保】</b> AIやRPAの活用には、職員の人材育成を継続的に行い、専門性の向上を図る必要がある。また、CIO補佐業務においては、社会情勢に反映して導入コストが高くなる傾向があるが、専門職の確保についてはさらなる研究を進めるべきである。
⑨	CIO補佐業務は、社会情勢に反映して導入コストが高くなる傾向があるが、専門職の確保についてはさらなる研究を進めるべき。（山田貴之委員）		
⑩	AIやRPAの活用は、業務効率化及び作業時間の削減が期待できるため、より一層の区民サービス向上に向けた取組を進めるべき（寺田委員・山田ひでき委員）	4	<b>【削減時間の活用及び効果検証の実施】</b> AIやRPAの活用は、業務の効率化や作業時間の削減が期待できるが、安易な人員削減は避けた上で、さらなる区民サービスの向上を図る必要がある。また、効果検証に当たっては、所管課へのヒアリング等も併用し、適正な評価を行うべきである。
⑪	AIやRPAの活用は、作業時間の削減につながるが、その時間的余裕をもって安易な人員削減を行わないよう注意する必要がある（山田ひでき委員）		
⑫	AIやRPA導入の効果検証については、作業の削減時間だけではなく、所管課へのヒアリング等を併用し、適正に評価すべき。（山田貴之委員）		

## ②テレワーク環境の整備について

意見概要		提言の方向性	
⑬	テレワークについては、子育てや介護に対応した形や防災協定自治体とのワーケーションといった新たな実施形態を模索するなど、基礎自治体として目指すべきテレワークのあり方を明確にすべき。(南雲委員)	1	<b>【テレワークのあり方】</b> テレワークについては、子育てや介護等の多種多様な事情に対応した柔軟性や新たな実施形態の模索に加え、危機管理の視点から、平時においても実施できるような環境を整える必要がある。また、基礎自治体として、日頃から区内の状況を肌で感じる必要性が高く、テレワークになじまない業務も存在することを踏まえ、将来的にめざすテレワークのあり方を明確にするべきである。
⑭	テレワークについては、BCP等の観点から平時においても実施できるような体制づくりを検討すべき。(寺田委員)		
⑮	テレワークの活用については、子育てや介護、病気療養等で本当にテレワークを必要としている職員が活用しやすい環境を整備すべき(山田ひでき委員)		
⑯	チャットツールについては、課内で使う風土がなければ使用しづらくなってしまいうため、導入直後のサポートとチェック体制は継続的に行うべき。(内田委員)	2	<b>【テレワークの活用における留意点】</b> テレワークやツールの活用については、誰もが使用しやすい風土づくりと検証に基いたリスクマネジメントを講じる必要がある。また、テレワークの導入による超過勤務が発生しないためにも、働き方改革に即した形で導入されるよう勤怠管理や就業規則の精査を行うべきである。
⑰	テレワーク環境の整備に向けては、内部統制の取組を活用し、リスクの検証を行うべき。(吉田委員)		
⑱	テレワークの活用拡大については、超過勤務の発生を防ぐため、職員の働き方改革に即した形で導入されるよう勤怠管理や就業規則等を検討する必要がある。(山田ひでき委員・山田貴之委員)		
⑲	テレワークの活用拡大については、業務内容の精査、配備機器の増加、VPNの採用等を引き続き検討すべき。(中妻委員)	3	<b>【業務内容等の精査及び新規ツールの導入】</b> テレワークの活用拡大については、安全性や利便性の観点から業務内容や設備環境の見直しを行う必要がある。さらに、新規ツールについては、蓄積型の情報共有ツールの導入に向けた検討を進めるべきである。
⑳	テレワークの活用拡大については、安全性及び利便性の観点から既存の環境について見直しを図るとともに、新たな回線環境についても検討を行うべき。(寺田委員)		
㉑	テレワークにおけるツールについては、ビデオ会議やTeams等の蓄積する形の情報共有ツールの導入を目指し検討を進めるべき。(南雲委員)		