

自治体DX調査特別委員会 活動報告

【目次】

- 1 付託調査事件 P 1
- 2 建議理由 P 1
- 3 活動方針 P 2
- 4 重点調査項目 P 2
- 5 スケジュール P 2
- 6 調査経過 P 3
- 7 提言 P 4 ~ 1 1
- 8 委員協議会 P 1 2 ~ 1 3
- 9 委員構成 P 1 4

1 付託調査事件

自治体DXに関する調査

2 建議理由

我が国では、急速な少子高齢化の進行により、生産年齢人口が減少し続けるとともに、2040年には高齢者人口がピークを迎えると予測されている。すべての自治体において若年労働力の絶対量が不足し、経営資源が大きく制約されることから、住民サービスを持続的かつ安定的に提供するためには、既存の制度・業務を大胆に再構築する必要がある。

しかしながら、今般の新型コロナウイルス感染症の拡大に対応していく中で、行政手続きのオンライン化をはじめ、AIやRPAの活用による業務の効率化、テレワークの推進などにおいて、様々な課題が顕在化した。

令和2年12月には、国において「自治体デジタル・トランスフォーメーション（DX）推進計画」が閣議決定され、自治体に取り組むべき事項と内容を具体化するとともに、国の支援策などが示され、デジタル社会の構築に向けた取組をすべての自治体において着実に進めていくことが打ち出された。

このような状況の中、区は、令和3年1月に策定した「いたばしNo.1実現プラン2025」において、重点戦略の一つとしてDX戦略を掲げた。ポストコロナ時代に向けた変化を変革の好機と捉え、新たに策定した「板橋区ICT推進・活用計画2025」と連携しDXを推進することによって、区民サービスの質を高めていくこととしている。

DXでは、ICTの活用・浸透を促進し、既存の価値観や枠組みを覆すような変革によって、行政手続きのデジタル化・オンライン化やオープンデータのさらなる公開等により、区民サービスの向上やビジネスチャンスの創出の拡大が期待できる。また、AIやRPAの活用、テレワーク環境の整備等により、業務改善や働き方改革を推進していくことも求められる。さらに、令和3年度から区教育委員会が本格実施する「GIGAスクール構想」との施策連携の可能性を研究しつつ、タブレット端末等のリソースの様々な分野での活用を検討していく必要がある。

議会としては、ポストコロナ時代における「新たな日常」を見据え、区民サービスの向上や持続可能な区政経営を実現するために、個人情報保護やセキュリティー向上の観点を踏まえつつ、自治体DXの推進について調査を行う必要がある。

令和3年5月21日建議

3 活動方針

ポストコロナ時代における「新たな日常」を見据え、区民サービスの向上や持続可能な区政経営を実現するために、個人情報保護やセキュリティー向上の観点を踏まえつつ、自治体DXの推進について調査・提言を行う

4 重点調査項目

- 1 自治体DX推進に係る情報管理のあり方について
- 2 自治体DX推進におけるICT推進・活用について
 - (1) 情報システムの標準化・共通化の対応について
 - (2) 行政手続き等のデジタル化・オンライン化について
 - (3) 行政データの活用・情報発信について
 - (4) GIGAスクール構想との施策連携の可能性について
 - (5) 区役所における業務改善・働き方改革について
- 3 自治体DX推進における人材育成等について

5 スケジュール

決定した活動方針・重点調査項目をもとに、令和3年第3回定例会の特別委員会において2年間の調査スケジュールを以下のとおり決定した。

	令和3年度 (2021年度)			令和4年度 (2022年度)			
	3定	4定	1定	2定 ^{※1}	3定	4定	1定
重点調査項目	1 自治体DX推進に係る情報管理のあり方について ○情報管理のあり方について						
	2 自治体DX推進におけるICT推進・活用について	○情報システムの標準化・共通化の対応について ○行政手続き等のデジタル化・オンライン化について(視察等も検討) ^{※2}	○行政データの活用・情報発信について	○区役所における業務改善・働き方改革について	○GIGAスクール構想との施策連携の可能性について		
	3 自治体DX推進における人材育成・確保について					○人材育成・確保について	
報告事項	○関連する報告事項があった場合は、適宜、報告を受ける。						
提言の検討	○議題に対する意見 → ○前回意見の確認	検討サイクル	検討サイクル	検討サイクル	検討サイクル	検討サイクル	○新たな提言の提案 ○2年間の検討を踏まえた最終調整を行う。
活動報告					○活動報告骨子(案)の確認	○活動報告(案)の確認	活動報告完成

※1 特別委員会の調査経過や執行機関側の事業の進捗状況に応じて、3定以降の調査スケジュールの時点調整を行う。

※2 視察については、閉会中に行くことも考慮し、調整する。また、議論の状況を踏まえ、必要に応じて講師を招致しての勉強会等を行う。

6 調査経過

開催年月日	調査事項等
令和3年 5月21日(金)	議題 ・正副委員長等の互選について
6月11日(金)	議題 ・板橋区におけるデジタルトランスフォーメーションの推進について
9月30日(木)	議題 ・情報管理のあり方について
10月29日(金)	委員協議会(講演会) ・個人情報保護法令和3年改正法と自治体の対応について
12月6日(月)	議題 ・情報システムの標準化・共通化の対応及び行政手続き等のデジタル化・オンライン化について
令和4年 2月22日(火)	議題 ・行政データの活用・情報発信について
5月23日(月)	議題 ・正副委員長等の互選について
6月15日(水)	議題 ・区役所における業務改善・働き方改革について
10月3日(月)	議題 ・GIGAスクール構想との施策連携の可能性について ・活動報告(骨子案)について
12月8日(木)	議題 ・自治体DX推進における人材育成等について ・活動報告(素案)について
令和5年 2月21日(火)	議題 ・活動報告(案)について ・委員会の終了について

7 提言

特別委員会として決定した重点調査項目における提言は以下のとおりである。

重点調査項目 1 自治体DX推進に係る情報管理のあり方について

背景・課題

個人情報保護制度については、地方公共団体や民間事業者等の団体ごとに規程及び運用の相違があり、データ流通の支障となり得ることなどが問題とされてきた。こうした背景を踏まえ、国は、令和3年5月に「デジタル社会の形成を図るための関係法律の整備に関する法律」を制定した。個人情報保護法、行政機関個人情報保護法及び独立行政法人等個人情報保護法の三本の法律が「個人情報保護法」一本に統合され、地方公共団体の個人情報保護制度の全国的な共通ルールが規定されることとなった。

区では、令和5年度の施行に向け、区への影響等の周知に加え、区民に不利益が生じることが無いように、また、個人情報を適正に管理すべく区の情報管理のあり方を検討していく必要がある。

I 区における個人情報保護制度のあり方について

【個人情報保護制度の官民一元化】

- 令和3年公布のデジタル改革関連法の施行に伴う個人情報保護制度の官民一元化に向けて、デジタル社会の目指すビジョンにある「誰一人取り残さない、人に優しいデジタル化」の理念を踏まえることが大切である。区民の利益が守られるよう、区は国と連携して適切な情報管理を行うとともに、今後の区への影響の見通しを区民に周知していくべきである。

【個人情報データの利活用】

- DV被害者等をはじめとする個人情報の保護を徹底するとともに、匿名加工情報にするなどの必要な措置を講じた上で、統計的に得られたデータの利活用の可能性を検討すべきである。

【個人情報保護条例等のあり方】

- 今後の個人情報保護条例等の改正などに向けては、令和3年改正個人情報保護法に基づく内容を踏まえ、区民の利益の保護を後退させないよう検討すべきである。また、区の情報公開及び個人情報保護審議会のあり方については、引き続き、個人情報保護制度の実効性を担保する機能を果たせるよう新たな役割を含めて検討すべきである。

【デジタルトランスフォーメーション戦略の推進】

- 区のデジタルトランスフォーメーション戦略については、令和3年改正個人情報保護法の目的や趣旨を踏まえて、区民サービスの向上や区職員の業務の効率化に資する方向で進めるべきである。

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

背景・課題

我が国では、急速な少子高齢化に伴う人的資源の減退が喫緊の課題となっている。安定的かつ持続的な区民サービスを提供していくためには、ICTを活用したDXを推進していく必要がある。

区では、これまでにAI及びRPAの活用による作業時間の短縮やチャットツール等の導入により、庁内の業務改善を図ってきた。今後は、既存の取組に加え、より一層のICT推進・活用により、区民の利便性及び行政サービスの向上を図る必要がある。また、令和3年度から区教育委員会で本格実施されているGIGAスクール構想との施策連携の可能性を研究しつつ、一人一台パソコン等の様々な分野での活用方法を模索すべきである。

I 情報システムの標準化・共通化の対応について

【標準化・共通化の目的及び導入】

- 自治体情報システムの標準化・共通化には、職員が住民への直接的なサービス提供や企画立案業務などに注力できる環境を構築する目的があることを、庁内で共有することが必要である。また、導入に向けては、補助金が削減・廃止になったとしても、持続的に使用可能なシステムを構築する必要があるとともに、行政サービスの質が後退することがないように努めるべきである。

【アプリケーションの選定基準】

- 自治体情報システムの標準化・共通化は、システム改善やセキュリティ対策における自治体間の差異を解消する可能性があり、適切なアプリケーションの選択が重要なポイントである。そのため、様々な立場の意見を集約して、区として一定の方向性や選定基準を明確にすべきである。

【推進・連携体制】

- 自治体情報システムの標準化・共通化に向けては、各課の推進への支援や、高度なICTスキルを持った経験のある人材等の活用を図るべきである。現状では、スケジュールリングをはじめとする様々な課題があるため、23区で連携するなどして適宜国に意見を上げることが検討する必要がある。また、全庁的なDX推進に関する研修等を通じて庁内の人材を発掘するとともに、ICT活用に携わる女性職員の比率を上げるなど、多様な視点を取り入れて、ITのジェンダーギャップの解消を図っていくべきである。

II 行政手続き等のデジタル化・オンライン化について

【行政手続きのデジタル化・オンライン化等の目的と進め方】

- 住民の利便性の向上と行政運営の簡素化・効率化をもたらす行政手続きのオンライン化は着実に推進すべきであり、中でも今後の一般的な区民サービスの形になると見込まれるマイナポータルを通じたオンライン手続きは発展させるべきである。

【導入に向けた取組】

- 行政手続きのオンライン化は、令和4年度末までにスピード感を持って進めるとともに、適宜国から情報を受けて適切に対応していく必要がある。また、国が示した31の手続き以外の追加や手続きの自動化などの新たな方策の可能性を検討するとともに、オンライン手続きの導入に向けては、業務を行う職員の過重な負担にならないように対応を検討すべきである。

【利用促進に向けた取組】

- オンライン手続きの充実やより一層の活用を図るためには、ホームページ・SNSを用いた発信方法について見直しや再構築を図る必要がある。また、行政手続きのオンライン化はマイナンバーカードの普及が大きな鍵を握っているため、マイナンバーカードの交付状況を注視するとともに、取得に向けた区民の不安を払拭する取組を優先的に進めるべきである。

【行政手続きのデジタル化・オンライン化後のあり方】

- オンライン手続き導入後も、利用者である区民等の声を集約し、改善に向けた分析や検討を行う必要がある。また、行政手続きのデジタル化・オンライン化に当たっては、ベース・レジストリやデータの品質保持、連携活用の重要性を認識して進めていくべきである。併せて、区民の多様な行政ニーズに応えるべく、必要な対面サービスの充実を図るべきである。

III 行政データの活用・情報発信について

(1) データの利活用に向けた庁内データの環境整備について

【データの公開方法】

- オープンデータの公開は、区民が公の利益を得ることにつながるため、人材をはじめとした様々な資源を活用しつつ、優先順位を設定したうえで、更なるデータの種類の拡充することが重要である。加えて、データが有効活用されるためには、データ形式の統一を含めたAPI連携を行える下地などを検討していくべきである。

【データの質の向上】

- オープンデータの質の向上に向けては、民間企業等の活用状況を把握し、適宜内容を更新することが必要である。加えて、職員のデータ作成のスキルアップを図りつつ、区としても積極的にデータの活用を行うことが重要である。

【有用なデータ公開の推進】

- 区開発の各種アプリに使用している情報や写真データについては、個人情報の取り扱いや著作権に留意しつつ、オープンデータ化することが必要である。また、東京都から示されるガイドライン等を注視しながら、他自治体と合わせたデータ形式の汎用性や即時性のあるデータの整備を検討すべきである。

【データの利活用促進】

- 区がオープンデータ化を進める際は、企業等のヒアリングなどの様々な機会から得たニーズを反映しつつ、掲載するデータの優先順位を設定する必要がある。また、利活用を促進するためには、アイデアソンやハッカソンのイベントの誘致など、区民等がデータそのものに触れる機会の創出や民間企業等への利活用支援に向けた新たな手法を検討すべきである。

(2) 各種広報ツール等の利用拡大の可能性について

【各種広報ツール等の運用改善】

- 区民に望まれる広報ツール等の運用を進めるためには、政策的な評価や指標の設定、利用者アンケートを行うなど、PDCAサイクルにより、適宜改善を図るべきである。また、広聴広報課がイニシアチブをとり、区全体で情報発信の在り方を共有し、各所管課の特色が出せる方策を検討すべきである。

【各種広報ツール等の周知・啓発】

- 広報ツール等の区民による利用促進に向けては、様々な機会を通じて周知・啓発に取り組むことが重要である。また、各所管課のSNSツールについては、区のブランディング戦略と連携し、各課で一貫したハッシュタグをつけるなど、情報が的確にターゲットへ届くように活用することが必要である。加えて、区民が気軽に意見を寄せられるようにダイレクトメッセージ（DM）機能の使用を検討すべきである。

IV G I G Aスクール構想との施策連携の可能性について

【G I G Aスクール構想と施策連携の在り方】

- G I G Aスクール構想については、学校現場や保護者との協働により、在り方を検討することが重要である。その上で、学習環境の改善及び教員の働き方改革を見据えたデジタル改革の推進や施策連携の可能性を模索していく必要がある。また、ハンディキャップを抱えた児童・生徒にも対応可能なI C T活用事例を展開すべきである。

【教職員の意識変革及びI C T支援員の拡充】

- G I G Aスクール構想の実現・施策連携に向けては、学校やクラス間の格差を防ぐため、管理職を筆頭に現場を牽引できる人材の配置や研修の充実を図る必要がある。その上で、必要に応じて教職員をサポートするI C T支援員を増員すべきである。

【一人一台パソコンの活用における課題及び留意点】

- 教職員及び保護者の負担軽減のためには、ユーザーエクスペリエンス等の観点も踏まえ、校務システムや欠席連絡をワンストップで行えるアプリ等の導入を検討する必要がある。また、一人一台パソコンについては、ユーザーの使いやすさはもとより、効果検証の結果を踏まえた改善に加え、保護者の意見も取り入れながら情報モラル教育やリスクマネジメントを徹底すべきである。

【学校現場等におけるI C T環境の充実化】

- 各区立施設においては、学校に行きづらい児童・生徒の選択の幅を広げるためにも、W i - F i環境のより一層の整備が求められる。学校現場においては、学習ソフト等の課題を分析し、改善すべき点は事業者に要望していく必要がある。また、モデル校での周辺デバイスの拡充や電子図書等の活用方法を検証した上で、全校的なI C T環境の充実を図っていくべきである。

【教育データの利活用】

- アフターG I G Aのフェーズでは、教育データの利活用が本格化するため、質の高いデータを収集し、安全に共有するための対策を講じる必要がある。また、児童・生徒の情報モラルが向上した後は、自由なディスカッションの中で出た意見や事例共有基盤における好事例を積極的に実践していくべきである。

V 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

【ICTを活用した業務改善の推進プロセス】

- 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。

【ツールの導入及び活用促進】

- AIやRPAなどのツールに関しては、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。

【DX人材の育成及び専門職の確保】

- 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。

【削減時間の活用及び効果検証の実施】

- 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。

(2) テレワーク環境の整備について

【テレワークのあり方】

- 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。

【テレワークの活用における留意点】

- 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づ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。

【業務内容等の精査及び新規ツールの導入】

- 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。

重点調査項目3 自治体DX推進における人材育成等について

背景・課題

ICTの導入・活用においては、専門的な知識を有する人材の不足が課題となっている。自治体DX推進に向けては、内部人材の育成はもとより、官民の連携を強化しながら専門的知識を有する外部人材を活用していく必要がある。

区では、IT推進課の人材育成方針の見直しに加え、令和4年度からは、CIO補佐・情報システムアドバイザー業務委託を行い、外部人材の活用に取り組んできた。今後は、全庁的な研修の充実を図るなど、DXを牽引していく改革マインドとデジタル知識を有する内部人材を育成していく必要がある。また、区の力だけでは限界があるため、CIO補佐をはじめ、大学等の研究機関や民間企業との連携を強化しながら、区の業務効率化と区民サービスの更なる向上を推進すべきである。

I 自治体DX推進における人材育成等について

【DX推進体制等の強化】

- DXの推進に向けては、職層ごとの役割を明確にし、現場で業務改善に取り組んでいくための仕組みづくりや職員の意識改革にスピード感をもって取り組む必要がある。また、システムの標準化をはじめとした業務負担の増加に対応するため、体制強化の検討を行うべきである。

【DX人材の確保及び育成方針】

- DX人材については、求める人物像の明確化や費用対効果を踏まえた計画的な確保が重要であり、技術の陳腐化や人材流出を防止するための新たな学びの機会創出が求められる。また、職員のスキルレベルを可視化し、効率的にリスキリングを行うなど、DX人材の育成に向けた取組を進めるべきである。

【研修内容の拡充】

- 研修については、プログラミング等の具体的なスキルを学ぶ機会の提供や職層ごとの政策形成能力の向上を目的とした、内容の充実が求められる。とりわけ、DX推進に求められる発想力等のスキルは、全職員が早期に習得できるよう取組を進める必要がある。また、コスト面や実効性の観点を踏まえ、オンラインによる開催を検討するとともに、他の官公庁や民間団体等が実施する研修も積極的に活用することで、学びの機会を拡充すべきである。

【外部人材の積極的活用】

- CIO補佐業務等を担う外部人材の活用にあたっては、活用目的を明確にした上で、最新情報を随時取り入れていく必要がある。また、特別職や各所管課が外部人材等との意見交換・情報交換を活発に行うことで、適切な判断を行うべきである。

8 委員協議会

特別委員会の調査活動の一環として、新潟大学法学部教授の鈴木正朝氏を招き、自治体DX調査特別委員協議会を開催した。

1. 日時及び場所

令和3年10月29日（金） 15時00分～17時00分
板橋区役所北館11階 第1委員会室

2. 参加者数

出席委員 11名
委員外議員 15名
合計 26名

3. 講師氏名

新潟大学法学部 鈴木 正朝 教授
(一般財団法人 情報法制研究所 (JILIS) 理事長)

4. 議題

個人情報保護法令和3年改正法と自治体の対応について

5. 当日の様子

杉田委員長より鈴木氏の紹介を行った後、「個人情報保護法令和3年改正法と自治体の対応について」を議題とし、鈴木氏から現状の説明を受け、委員から質疑を行った。



説明を行う講師



説明を受ける委員

(意見交換要旨)

(委員)	これまでに地方公共団体が個人情報保護に当たってきた役割が、法改正によってどのように変化するのか。
(講師)	今後の地方公共団体の動きは、迷ったら個人情報保護委員会に問い合わせるといふ、戸籍事務と似たような動きになると考える。

(委員)	センシティブな相談内容や子育て相談において、情報を適正に使用している状態と個人情報保護法に反している状態の違いについてイメージをつかみたい。
(講師)	キーワードは利用目的である。個人情報同意原則だといふ勘違いが横行しており、ほとんど全国的にプライバシー権とイコールだと思込んでいる。しかしプライバシー権と個人情報は別物であり、個人情報保護法の根幹は、利用目的原則である。つまり、適正な利用目的の範囲内で動くことは許容されている。

(委員)	区の個人情報保護条例の改正が行われるが、改正に向けてのスパンがあまりにも早すぎるのではないか。国と自治体の議論、統一した認識の下で進められていないという発言もあったが、このまま現状のスケジュールで進めてよいものか、見解を伺いたい。
(講師)	私は、大変でも2年間の猶予で十分だと方々で言っている。また、法律が切り替わるだけなので、新条例をつくる話ではない。問題なのは、法律から漏れる分の内部規律をどうするかということである。また、保護水準の低下は、東京都や神奈川県、その他の先進自治体に比べれば落ちるところがあるので、そこのフォローアップを論点として積極的に出していくことは重要である。

9 委員構成

	<令和3年度>	<令和4年度>
委員長	杉田ひろし	杉田ひろし
副委員長	山田ひでき	吉田豊明
理事委員	内田けんいちろう 田中いさお 中妻じょうた	内田けんいちろう 田中いさお 中妻じょうた
委員	南雲由子 山田貴之 こんどう秀人 吉田豊明 寺田ひろし 坂本あずまお	南雲由子 山田貴之 こんどう秀人 山田ひでき 寺田ひろし 坂本あずまお