

令和7年3回定例会委員意見概要及び提言の方向性について

前回（10月2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 業務最適化・効率化に向けた庁内D Xの推進について
（1）デジタル技術を活用した業務改革の推進について

意見概要		提言の方向性	
①	デジタル技術を活用した業務改革については、新たな価値の創造や区民サービスの向上を見据えた取組を推進すべき。（元山委員・内田委員・くまだ委員・大森委員・井上委員）	1	【業務改革の推進の在り方】 デジタル技術を活用した業務改革に当たっては、区民サービスの向上や職員の働き方改革を見据えた取組を推進し、成果を区民に示すことで、行政への信頼性の向上を図ることが重要である。同時に、デジタル化による職員の業務負担や経費の増加の観点も踏まえた効果検証を行うべきである。
②	R P A等の活用により削減された業務時間については、職員の働き方改革や人員の適正配置、区民サービスの向上の観点から効果的な活用を図るべき。（いしだ委員・岩永委員・いわい委員）		
③	行政への信頼を高めるためには、D X戦略に係る現状の取組と成果を区民に周知すべき。（寺田委員・岩永委員）		
④	業務改革の推進に当たっては、デジタル化による職員の業務負担や経費の増加が生じていないかという視点も踏まえ効果検証をすべき。（いしだ委員・いわい委員）		
⑤	情報共有の円滑化、業務の可視化、データの蓄積による課題の発見等に資するため、各種デジタルツールを早期導入・活用し、業務の効率化や属人化の解消に努めるべき。（岩永委員）	2	【デジタルツールの適切な導入・活用】 業務改革の推進に向けては、情報共有の円滑化や業務の可視化に資するデジタルツールの導入・活用及び各種申請手続のオンライン化を積極的に進めるとともに、それらのツールを効率的かつ迅速に導入できる環境整備に努めるべきである。また、デジタルツールの導入に当たっては、デジタルに不慣れな職員へのきめ細やかな対応やセキュリティ対策を強化することが重要である。
⑥	業務改革の推進に当たっては、郵送費にも着目し、各種申請手続のオンライン化を推進すべき。（井上委員）		
⑦	デジタルツールやシステムについては、外部機関の事例把握や積極的な予算の確保等、効率的かつ迅速に導入できる環境を整備すべき。（ひはら委員）		
⑧	デジタル技術の活用に当たっては、セキュリティ対策やインシデント防止策を強化すべき。（いしだ委員・大森委員）		
⑨	システムの導入に当たっては、運用開始前に使用感の検証や意見聴取を行い、使用者の負担軽減に努める等、デジタル化に対し苦手意識を持つ職員へのきめ細やかな対応が重要である。（ひはら委員・くまだ委員）		
⑩	業務改革の推進に向けては、外部人材を積極的に活用するとともに、庁内では課題を掘り起こし、技術提案につなげる人材やデジタル技術の進歩に対応できる人材を育成すべき。（内田委員・いしだ委員）	3	【デジタル人材の育成強化及び外部人材の活用】 デジタル技術の進歩への対応や課題を発掘できる職員の育成に向けては、区がめざすD X推進の方向性を整理の上全庁的に周知し、スタートラインをそろえて着実に実行していくことが求められる。また、人材の育成に当たっては、デジタル分野に興味や適性のある職員に絞った重点育成が肝要であり、職員の知識向上に向けた支援を行うとともに、外部人材の積極的な活用を進めるべきである。
⑪	業務改革の推進に向けては、区におけるI T・I C T・D Xの共通定義を整理し、研修やガイドラインを通じて全庁的に周知する等、スタートラインをそろえて着実に実行していくべき。（元山委員・内田委員）		
⑫	庁内全体でデジタル分野への知見を底上げするためには、職員が知識向上に向け研さんを積めるよう支援を行うべき。（ひはら委員）		
⑬	デジタル分野における専門的な知識の有無によらない組織体制の構築を目指すべき。（井上委員）		

意見概要			提言の方向性	
⑭	よろず相談ＤＸについては、提案型による積極的な相談体制を構築するとともに、出先機関における業務改革の支援ニーズや課題を把握する機会を設け、区民サービスの向上につなげるべき。（寺田委員・くまだ委員・岩永委員・井上委員）		4	<p>【よろず相談ＤＸの体制強化】</p> <p>よろず相談ＤＸについては、提案型による積極的な相談体制の構築を図り、出先機関も含めて支援ニーズや課題を吸い上げる機会の創出を図るべきである。また、相談の質を高め、スピード感をもった課題解決へとつなげるために、ＩＴ推進課職員が直接現場に入り伴走的に支援する仕組みを導入することも重要である。</p>
⑮	よろず相談ＤＸについては、ＩＴ推進課職員が直接現場に入り伴走的に支援する仕組みを導入すべき。（内田委員）			