

多摩市議会：議会報告会



所管事務調査：報告

市民生活と市の業務に 関するDXについて

2025. 4. 20

市議会：総務常任委員会

DXってなに？

DX(ディーエックス)とは、「Digital Transformation(デジタル・トランス・フォーメーション)」の略称で、「デジタル技術によって、ビジネスや社会、生活の形・スタイルを変える(Transformする)こと」とされています。

このDXの手法、考えかた、取り組みを、都道府県や市町村など地方自治体の業務にも活かしていこうというのが「自治体DX」ということになります。

市議会総務常任委員会では「よりよい市民生活や効率的な市政運営をDXにより実現していく」ために、その効果や課題などを調査・研究し、どのように取り入れるべきかを市側に提案することにしました。

調査方法としては、①DX先進自治体等への視察、②DX担当所管(市情報政策課等)からの聞き取り、③上記の①、②をふまえての委員会内での意見交換を行いました。



1. DX先進自治体等への視察の成果

- 新潟県見附市…「書かない窓口」システム導入
- 横須賀市…①介護認定調査におけるタブレットの活用、②相談業務での生成系A I活用
- 「GovTech東京」…区市町村への伴走型支援
- 愛知県西尾市…「LINEの活用」

2. 市からのヒアリング、委員間の意見交換をふまえての市への提案

- (1)「書かない窓口」の早期導入
- (2)介護認定調査のタブレット活用…認定調査、1次判定、認定審査会での2次判定のスピードアップ
- (3)生成系A I活用の前向き導入
- (4)LINE登録者を大幅に増やしLINE入口のデジタルサービスにつなげ、SNS利用のオンライン手続きの充実を図り、住民サービスの向上につなげる
- (5)そのほか留意すべきこと

1. DX先進自治体等への視察の成果 その1

(1) 新潟県見附市…「書かない窓口」システム導入 (2023年10月27日)

●見附市では、策定した「見附市ICT推進計画」に基づく取り組みの1つとして、北海道北見市で開発された「**書かない窓口**」のシステムを導入。

●市役所で、もともと持っている「住民基本台帳」などのデータを活用し、各種証明書、住民票異動届などが必要な市民には直接、窓口に来ていただいて、職員が市民から聞き取りをしながら、**データをもとにパソコンで申請書をつくり、必要な書類を発行するサービス**を2023年1月から開始した。

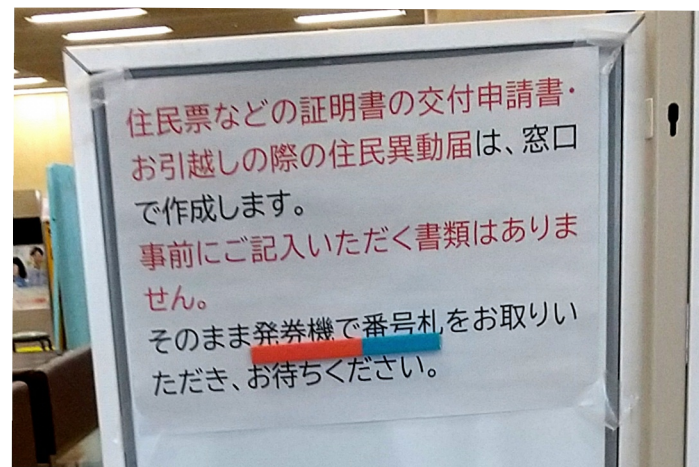
●現在では、市民は、全部で**234種類の書類（申請手続き63、証明受付53、手続き案内118）**が「書かない」でもらえるようになっている。

●ふつう、申請手続き、住民票などの証明書を市役所でもらうときには、事前に申請書に必要な事項を書かなければならず、多摩市でもそのための記入台

があり、書き方がわからなければ、説明員の職員に聞くこともできるが、慣れていないとけっこうたいへん。見附

市で事業開始後、行ったアンケートでは「**86・1%**」の方が「**満足**」と答えている。

●見附市の取り組みは、市民サービスをわかりやすいかたちで直接向上させるDX活用であり、**多摩市にも大いに取り入れることができるのではないかと考えた。**



※新潟市の視察(個々の企業のノウハウを活かすDXプラットフォームづくり、2023年10月26日)は省略

1. D X先進自治体等への視察の成果 その2

(2) 横須賀市…①介護認定調査におけるタブレットの活用、

②相談業務での生成系A I 活用 (2024年7月26日)

①介護認定におけるD X活用

●介護認定調査の際、タブレットに調査結果を直接入力することで、**調査件数が1日3件だったのが4件に増える、データをそのまま認定審査会に出せる、入力時に矛盾するチェック項目がわかる、**などの利点がわかった。

●一方で、従来どおり、紙で調査をおこなっている委託業者もあり完全に移行したわけではなく、また、認定審査会のスピードアップは、まだすすんでいない。

②相談業務への生成系A I 活用

●市民からの相談業務の際、職員と相談者との会話記録は、従来、職員がそのデータ起こしをもとに要約と報告書をつくっていたが、この**要約と報告書作成を生成系A Iを活用しておこな**

い、時間を大幅に短縮し職員の負担を軽減、市民へのサービス向上を図るというもの。

●過去の相談記録について生成系AIによる要約、報告書と、実際に過去に職員がおこなった要約、報告書と比べてもそん色ないということだった。

●データが外部のサーバーに蓄積されるのではないかとの疑問には、そもそも個人情報チャット・GPTに出さないようになっている、また国の指導する三層分離のなかでLGWANという閉域ネットワークのなかで動いているとの答えだった。

●また報告書作成をAI任せにすると、職員のスキルアップにならないのではないか？との疑問には、職員のスキルの向上・継承と、AIを活用した市民サービス向上と、どちらに優先順位を置くかという問題だとの答えがあった。



1. DX先進自治体等への視察の成果 その3

(3) 「GovTech東京」…区市町村への伴走型支援 (2024年7月31日)

「GovTech東京」の役割とサービス

●都内各自治体が抱える課題解決に向け、**伴走型の技術サポートを実施**するほか、**自治体間で共通で利用できるシステムやツールなどを共同して調達・開発する、デジタル教育を通じた人材育成をサポート**するなど、さまざまな角度から市町村と連携した取り組みをおこなっているということだった。



1. DX先進自治体等への視察の成果 その4

(4) 愛知県西尾市…LINEを活用した行政サービスのデジタル化 (2024年10月25日)

(1) LINE普及の取り組み

●西尾市は、2020年(令和2年)8月からLINE公式アカウントの運用を開始し、2024年10月23日時点で、**「友だち登録者数」は141,880人(人口比83%)に到達し愛知県内第1位。**

●登録者数を伸ばすために、市内小・中学校、保育園・幼稚園の全児童・生徒にチラシを配布し、QRコードの活用での登録を促したほか、成人式記念のLINE無料スタンプ配信、LINEを窓口とした新型コロナワクチン接種のオンライン予約申請、デジタルクーポン配布などの取り組みをおこなっている。**この登録者数を伸ばすための独自の努力は、たいへん参考になった。**



(2) LINEを入口とするデジタルサービス

●LINEと電子申請システムとの連携で、**市のL**

INE公式アカウントからワンクリックで申請画面にアクセスできるようにしている。これによって、煩雑な登録手続きを避けることができるうえに、個人情報の取り扱いは、電子申請システム内でおこなうので安全性が保たれるという利点がある。

●**LINEを活用したオンライン申請では、利用者登録が不要で、使い慣れたLINEからのアクセス、オンライン決済の追加等のメリットがある。**特にオンライン決済については、既存システムへの機能追加のため費用が抑えられること、スマート申請対応の申請フォームを自由に増やせる利点が大いいうこと。

●**LINE通報システム**では、市民が公式アカウントから道路損傷、施設内の不具合等の通報をおこなえる、24時間通報可能で、写真や地図情報を使うことで、情報の制度を上げられるということだった。

2. 市からのヒアリング、委員間の意見交換をふまえての 市への提案 その1

(1) 「書かない窓口」の早期導入

(2) 介護認定調査のタブレット活用…認定調査、1次判定、認定審査会での2次判定のスピードアップ

(1) 「書かない窓口」の早期導入

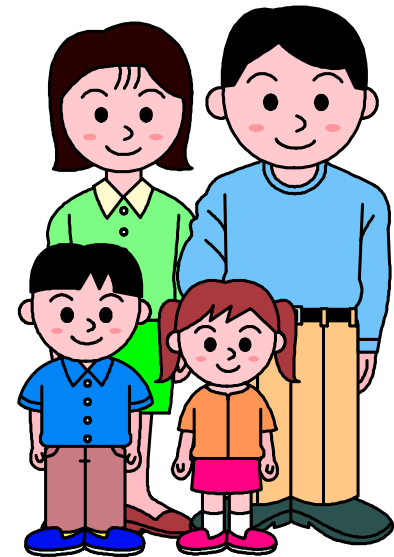
●いわゆる「書かない窓口」については、新潟県見附市等で実施しているように、各所管の業務を洗い出したうえで目標を決めて具体化すること。

●この点で、多摩市で実施した職員による「窓口利用体験」はたいへん画期的な取り組みであると考え。これを活かして、2026（令和8）年度中のできるだけ早期の導入めざして取り組むこと。

(2) 介護認定調査のタブレット活用…認定調査、1次判定、認定審査会での2次判定のスピードアップ

●横須賀市で実施している介護認定調査員による介護認定調査のさいのタブレット活用は、来年度から

市でも導入予定とのことだが、認定調査、1次判定、認定審査会での2次判定のスピードアップを実現すること。



2. 市からのヒアリング、委員間の意見交換をふまえての 市への提案 その2

(3) 生成系AI活用の前向き導入

(4) LINE登録者を大幅に増やしLINE入口のデジタルサービスにつなげる。 SNS利用のオンライン手続きの充実を図り住民サービスの向上につなげる

(3) 生成系AI活用の前向き導入

●横須賀市における生成系AIを活用しての「市民と職員との相談内容(会話記録)のデータ起こしをもとにした要約づくりと報告書づくり」は、**要約と報告書作成にかかる時間を大幅に短縮、職員の負担を軽減し、市民へのサービス向上を図る**というもの。

●多摩市でも、生成系AIを活用して昨年10月から「通知文書やお知らせ文書のたたき台作成、各種施策におけるアイデア出し」について、試行運用を開始している。

●前向きな導入をすすめていただきたいと思うが、これによって、**職員が本来身につけるべきスキルアップが損なわれることのないようにする配慮が必要**。

(4) LINE登録者を大幅に増やしLINE入口のデジタルサービスにつなげる。SNS利用のオンライン手続きの充実を図り住民サービスの向上につなげる

●西尾市での「LINEを活用した行政サービスのデジタル化」の教訓を活かし「**多様で粘り強い取り組み**」で**LINE登録者を大幅に増やすこと**。

●「LINEを入口としてさまざまなデジタルサービスにつなげる工夫」は、LINEに限らない。**さまざまなSNSを利用したオンライン手続きの充実を図り、住民サービスの向上につなげるために、市でもぜひ活用すること**。

2. 市からのヒアリング、委員間の意見交換をふまえての 市への提案 その3

(5) そのほか留意すること①

国への対応

●国は、地方公共団体における**20の基幹業務**(※)で利用するシステムについて、**2025年度末(26年3月)**までに各制度所管省庁が策定する標準仕様に基づいた標準準拠システムに移行することを定め、取組を主導している。

●しかし、**2023(令和5)年度10月の調査時点**で**全国の約1割程度の自治体**が期限までに移行できない状況となっており、現状はさらに移行出来ない自治体が増加している状況。多摩市においても、構築事業者(ベンダー)側からの事業者のリソース逼迫等の事情により、**基幹業務のうち、介護保険と就学の業務において移行期限に間に合わない事態**が生じている。

●全国の自治体の状況および対応可否等について十分な確認を行わず、国から一方的に期限を決めて移行対応を進めればこのような事態になることは想

定できたのではないか。市としては、国に対し、移行にかかる経費が市の大きな負担となることや必要な手続ができなくなってしまうなど、**市民にとって不利益にならないような対応を求めている**。

基幹系20業務

①住民基本台帳、②印鑑登録、③選挙人名簿管理、④固定資産税、⑤個人住民税、⑥法人住民税、固定資産税、⑦軽自動車税、⑧国民健康保険、⑨後期高齢者医療、⑩国民年金、⑪戸籍、⑫戸籍の附票、⑬児童手当、⑭児童扶養手当、⑮生活保護、⑯障がい者福祉、⑰介護保険、⑱健康管理、⑲就学、⑳子ども・子育て支援

※赤字で示した業務…特定移行支援システム(前移行困難システム)

2. 市からのヒアリング、委員間の意見交換をふまえての 市への提案 その4

(6) そのほか留意すること②

DXの財源について

●標準準拠システムへの移行及びDX推進について
その財源は、10分の10の補助率のデジタル基盤改革支援補助金(国庫補助金)のほか、デジタル田園都市国家構想推進交付金や都市長会助成金などを活用しておこなわれるが、**基本的には、国の補助金等でまかなうべきもの。今後とも必要な財源については、国及び都に求めている。**

人材の確保

●DX推進にとって懸念されるのは、財源とともに必要な人材確保。市は、新たに確保するというよりも、現職員のスキルアップで確保するとしているが、基本方向はよいとしても、**特定の職員への過剰な負担にならないような配慮が求められる。**

ベンダーとの関係

●システム・トラブルへの対応では、専門的なところはベンダー等に依頼するしかない部分はあるが、迅

速な対応ができるよう、**ベンダー等との間で、マニュアル等をきちんと整備しておくことを求める。**

個人情報漏えい、目的外利用を防ぐ

●ガバメント・クラウド活用では、ベンダーによる個人情報の漏えいや目的外利用が懸念される。**厳格な管理が執行される契約、また「多摩市個人情報保護条例」等に定めるルールの徹底を図ること。**

ベンダーとは？

商品やサービスを提供する企業や個人。

ガバメント・クラウドとは？

国がAmazon、Google、MicrosoftなどいわゆるCSP……クラウド・サービス・プロバイダー……と呼ばれる超大手企業から借り上げた専用ネットワーク上のサーバー群

ご視聴、ありがとうございました

