

行政調査の概要

委員会名	総務常任委員会	調査期日	令和6年 1月29日～31日	調査先	愛知県豊田市 神奈川県横須賀市
参加者	委員長 本田勝善 副委員長 深谷政憲 委員 関根篤志 古川達也 小野裕史 鈴木洋二 石堂正章 大寺正晃 理事者 西澤久男（情報政策課長） 随員 松谷光晃（事務局）				

調査事項： DXの推進について

【豊田市の基本情報】

- (1)市制施行 昭和26年3月1日 (2)面積 918.32 k m²
 (3)人口 415,393人 (R6.1.1現在)



【豊田市視察の様子：委員長挨拶、豊田市担当課の説明】

1 豊田市の概要

豊田市は、愛知県の中央部に位置しており、中核市・中枢中核都市・環境モデル都市・SDGs未来都市に指定されている。世界最大級の自動車メーカーであるトヨタ自動車が生産拠点を置く都市であり、ものづくりのまちとして産業の発展も著しく、国内の製造品出荷額等は2002年から連続して全国一位である。

一方で、市域の東部は中山間部が多く約7割を森林が占めていることから、都市部に人口の95%が集中しており、多様な文化・スポーツ施設（豊田スタジアム、コンサートホール、美術館、博物館、能楽堂 等々）も都市部にコンパクトに集積されている。

中山間部が多いため、自然も豊かで四季折々の景観とレクリエーションを楽しむことができる原点回帰できる都市であり、特産品では桃やジャンボ梨、ミネアサヒ（米）などが挙げられる。特に果樹については、「果実酒」「リキュール」の製造を推進し、地域資源を活用した農商工連携や6次産業化による特産品づくりにつなげることでブランド化を推進し、地域産業の活性化を図るために、特区認定を申請し「豊田市フルーツ酒特区」に平成25年3月に認定されている。

また、2023年11月16日～19日には、FIA世界ラリー選手権の開催地として53万人の集客があったところである。

2 DXの取組について

(1) DX推進の主な経緯

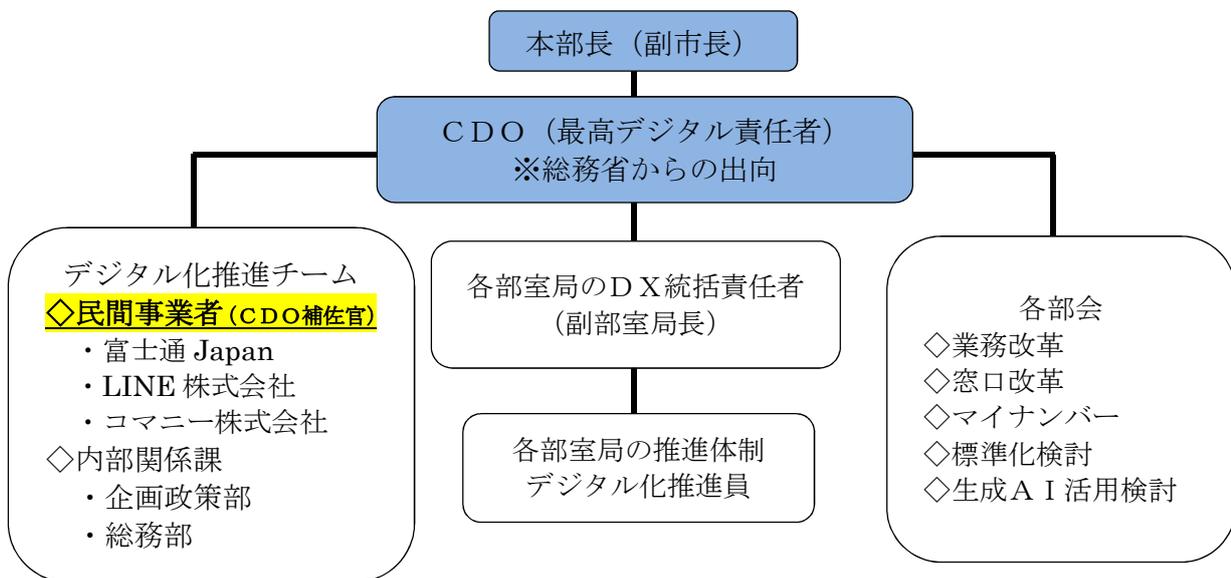
ア 戦略策定・体制づくり・人材育成

2020年に情報戦略課を設立し、**外部からの人材登用**として内閣府からDX専門人材を、総務省からデジタル化推進担当専門監を配置している。

2020年～2023年にかけて、ICT活用ビジョンの策定、デジタル強靱化戦略策定、DX取組方針の指針となる計画の策定の一方で、**デジタル化推進本部会議を設置**し、その中に推進チームや推進員、各部会を体系化し推進体制を整えている。

人材育成としてトヨタ自動車や総務省へ**職員を派遣(2年間)**し、知識の習得に役立っている。そのほか資格取得奨励、e-ラーニング、各種研修会開催を企画している。

【デジタル化推進本部会議体系図】



イ システム等の導入

- ・2020年⇒ オンライン会議、庁内チャット、AI-OCR、AIチャットボット、AI会議録を導入
- ・2021年⇒ AI相談パートナー共同研究開始、全庁業務量調査、RPA導入
- ・2022年⇒ kintone 実証開始、LINE マイナポイント予約
- ・2023年⇒ kintone 実装開始、とよたデータボード(オープンデータ)公開開始

(2) 豊田市デジタル強靱化戦略体系

ア DXの目的・役割

- ・デジタル技術の活用により、将来都市像を実現していくことが目的
- ・新たな価値(今までにない繋がり、新たなサービス等)を創出することが役割

イ DXの定義

変革により新たな行政サービス・組織・プロセスを創り出し、暮らしが楽しめる新たな価値を生み出す。

ウ 10年度に実現・実感したい変化

- ・まちのゴールイメージ

- ⇒行政や民間のデータ連携、市民・事業者が主役、柔軟な働き方 等
- ・市民、事業者のゴールイメージ
- ⇒いつでもどこからでも市役所にアクセス、多様な世代とのつながりや市民・事業者との共働で地域課題解決や活動発展へ 等

エ 職員のDX行動指針

- ・基本的考え方（**市民本位**、誰一人取り残されない、**市民・事業者へ価値を提供**）
- ・職員の行動姿勢（挑戦、**行動**、柔軟な姿勢、**事実やデータの活用**）
- ・検討の進め方（スピード感、**スモールスタート**、目的と手段、**市民・事象者への感謝**）

(3) DX人材の育成

「意識改革」と「知識・スキルの向上」を柱として育成を図っている。



ア 意識改革

外からのインプット（外部有識者や国からの出向職員）や研修事業、組織内新聞による興味誘発

イ 知識・スキル向上

AI勉強会の実施、ITパスポートの取得奨励、情報処理技術者試験の取得推進、実用的ツールの使い方研修会、検定料の補助 等々

(4) 進捗状況・成果

ア オンライン申請・キャッシュレス決済

◇手続きのオンライン化・・・令和6年度末目標値 100%

全種だと 2500 種の手続きがあるが利用度合いが高い約 360 種を対象として推進

令和5年度進捗 52% ⇒ 令和6年度末進捗見込 99% (ほぼ達成される)

◇キャッシュレス決済導入・・・令和6年度末目標値 80%

令和5年度進捗 63% ⇒ 令和6年度末進捗見込 81% (達成される)

イ 各種ツールの導入

AIチャットボット、AI-OCR、RPA、kintone、公式LINE を活用

ウ スマート窓口システムの導入

住民異動届の「書かない窓口」を令和5年6月から稼働。

職員が、来庁者から必要な情報や申請内容を聞き取り「スマート窓口システム」に入力し申請書を自動作成（来庁者は内容を確認し電子ペンでサイン）。

エ BPR（業務見直し）

10課 25業務で、業務委託により各課を伴走型で支援

(5) 今後の課題と取組

豊田市役所の課題

- ①職員数も当然に減少が予想
- ②現状のサービスをいかにして10年後、20年度も提供し続けるか
- ③通常常務で手一杯の状況



これまでに見えてきた事

- ①市民目線ではニーズに合った選択可能な環境に（アナログとデジタル）
- ②職員目線ではアナログ主体からデジタル主体へ、BPR（業務見直し）と環境整備が重要

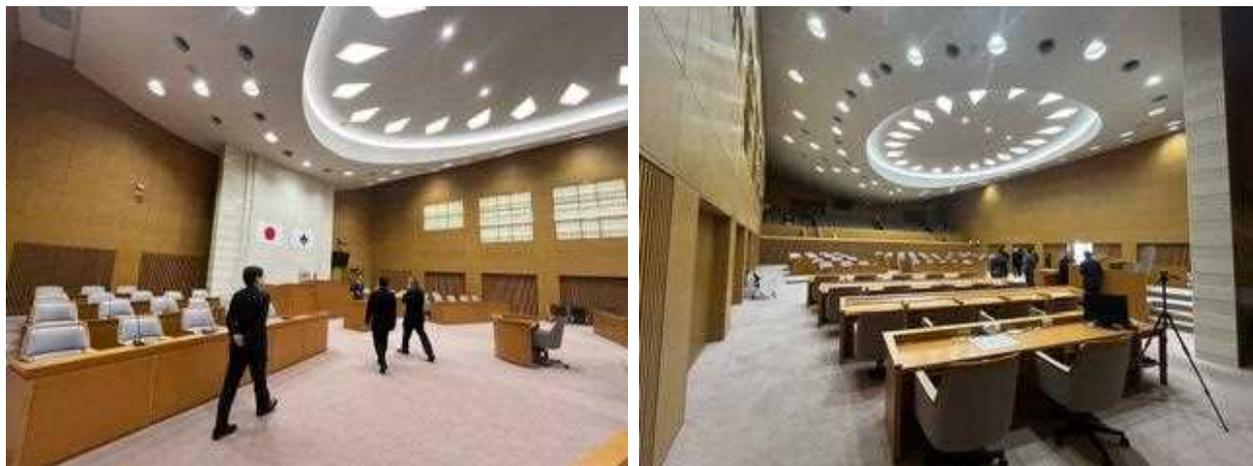


今から始めなければ手遅れにという危機感



重点的な取組として

- ①市民・事業者向けポータルサイト構想
- ②内部事務改革構想
- ③DX人材育成のカリキュラム構築



【豊田市議会議場】

3 質疑応答

(大寺正晃委員)

- Q： 各種ツールの導入部分で、Kintoneはアプリの開発（申請書様式の作成等）として使用していることでよいか。
- A： 例えば一般的なオンライン申請の仕組みは、申請内容が市役所のサーバーに届き、データを職員が出したり保存したりといった作業が発生するが、Kintoneを使うと一連の処理が進んでいくようにできる。例として消防署で救命救急講習を開催する際に、まずは受付時にエクセルデータができるが、そこから処理・活用に向け複数の部署を経由し、データが複数出来るため非効率である。Kintoneは一つのデータを共有して使用することができ、みんなが見れるため進捗管理もできることになる。
- Q： 本部会議で様々な民間事業者と繋がりがあるが、各種ツールを活用する際にもそういった事業者から協力をいただいこうとスタンスと理解してよいか。
- A： 導入については、アドバイザーがいるからその製品を導入するというのではない。入札には関与しないスタンスをお願いしている。
LINEで言うと、まずはLINEを使うという目標があって、その上でアドバイザーとして参加してもらおうといった順番で進めている。
- Q： 外国人の転入転出が増えているが、スマート窓口の対応は。
- A： スマート窓口は日本語がメインであるが多言語対応になっている。ただ、どこまで対応しているかは確認できていない。
窓口で外国人は確かに多いため、レーンを分けて対応している現状である。

(鈴木洋二委員)

- Q： スマート窓口の件で、来訪者に聞き取りをして職員がデータを入力し様々な手続きに活用しているが、市民が単独（来訪しない）で申請を済ませてしまうことも可能か。
- A： スマート窓口システムは市民課の住民異動窓口を導入しているが、国の引っ越しワンストップの紹介では、転出はマイナポータル、転入は必ず市役所となっており、もっと簡略化していこうという段階。転入・転居は完全オンラインで済ませられる状況にないのが制度的な状況。ネックは本人確認だと思う。
- Q： AIチャットポット利用について、アクセス件数が多くかなりの事務軽減につながっていると思うが、職員の負担軽減にどのくらい繋がっているか。市民の反応はどうか。
- A： 目に見えてというのは難しい。実際に電話問い合わせは普通にある。
豊田市で件数が多いのはホームページでどの画面でも「チャットポットに質問する」といったバナーが出るようにしていること、毎月ログデータを各課に展開してQ&Aを増やす努力をしてところにあると考えている。努力した成果はあると思うが目に見えてというのは難しい。
市民の反応については把握が弱いところで、市民モニターに意見を聞くことを始めつつあるが、これからといった部分である。

(石堂正章委員)

- Q： デジタル弱者に対する対応について、デジタル（オンライン申請等）を推進する一方でアナログ（窓口申請等）を選択する方もいると思うが、その辺の考え方を伺いたい。
- A： デジタルデバインドと言われる部分だが、スマホ教室もやっではいるものの回数や人数も

限りがあるためやりきれないといったところ。

高齢者がスマホを使えないかというところでもないため、5年くらいで状況も変わってくる、世代層が変わってくるので、自然とデジタルに移行していくと思う。

ただ、デジタルが全てではないためアナログの良さも活かしながらデジタルを活用していくといった考え。

Q： 災害時の電源確保について、発信する側は万全かもしれないが受け側も電源がないと活用が滞るため考え方を伺いたい。

A： 今回の能登半島地震ではキャリアの通信が復旧しないといった話題もあって、どこからやればいいのかと感じた。豊田市役所自体の災害対応も十分ではなく検討をしている段階であり、電源や電波がどういったところに及んでいないのが実際のところ。

Q： 意識改革におけるキーポイントについてとベテラン職員のノウハウのデータベース化といった内容について伺いたい。

A： 意識改革については、外からのインプットが大事と考え、外部の力、内閣府や総務省から専門官の派遣もいただいた。職員も注目するし徐々に意識も変化してきていると思っている。

データベース化は福祉の分野になるが、AI相談パートナーは共同研究であり、相談を受けた内容を一課に留めずに、社会福祉協議会や関連する外部の組織と共有していくというもの。データベースは出来ていなく、これからやっていきたいというイメージだけだが、どこの窓口に行っても内容が分かる仕組みを作り、また、自動で受け答えできる仕組み（チャットボットのような）があるといいのではないかと考える。

ただ、どこまで個人情報共有の方がよいか課題もあり、大きなところを攻めていく（広範囲で共有していく）必要があるのではないかとということで、この共同研究はいったん終了となっている。

生成AIも出てきており、流れも変化してくると思われる。

(深谷政憲委員)

Q： オンライン化を進める中で、ホームページとかで目的の情報までたどり着けないといったことも感じるが、ホームページのつくりやDXを進めるうえでどのように考えているか。

A： 今は、まずはオンライン申請できる項目を増やしていきましょうといった段階で、徐々に、いかに使ってもらおうかという点にシフトしていくことも必要。

ホームページを工夫する、QRコードを活用するとか、その辺が市民事業者ポータル構想といった中で、手続きがしやすい仕組みづくりを考えていくこととしている。

全く構想はないが、インセンティブみたいな発想もあるかもしれない。

(古川達也委員)

Q： チャットボットに関して、質問したいことに対する回答のフローチャートは職員が自分で作成することでよいか。

A： ツリー方式ではなく、一問一答方式であるためQ&Aは担当課で作成している。

導入時に、ひな形は事業者が作成しているが足りない部分は職員がどんどん増やしている。担当課から情報戦略課に提出してもらい、事業者へ追加を依頼している。

(西澤情報政策課長)

Q： 人材育成について、デジタル化推進員を設置されているが、その職位について。

ITパスポート・e-ラーニング等、職員個人がやっているのか集合でやっているのか。また、成果（浸透）はどうか。

A： デジタル化推進員の職位は指定していないが、おのずと若手になっている。

指定はしていないが、想定は係長手前の主査以下、20代後半から30代をターゲットにしており、実際にそういう職位になっている。

セキュリティ研修は、情報システム課で実施しておりe-ラーニング形式で各自自席で行っている。成果は、研修終了後にプリテストをやっており、ある程度そこで評価していると思う。

ITパスポートとか個々の資格については、人材育成カリキュラムの中で人事課とも話しているが、強制はできないため資格取得のための補助等で手厚くするなど、進め方は考えているところ。

Q： スマート窓口で、申請書はRPAで連携させていると伺ったが、住基システムと記載されているが、それ以外のシステムとの連携は。

A： スマート窓口システムが、市民課の住民異動に限った現状であり、RPAで連携するのは住民記録だけである。今後標準化の作業で変わってくると思われる。

Q： 業務量調査については、庁内全ての業務を実施したのか。順次BPRを進めていくというで考えているのか。

業務量調査は、外部委託であったか。

A： 令和3年度に業務改革が必要ということで、一通り調査は実施し分析も行った。

結果は各課に返しており、各課において改善を期待したが、なかなか進まないという状況が令和3、4年度で見えたため、伴走型支援が必要と判断し、今年度はオンライン申請をデジタル化する切り口でBPRをやりたいところを募り、10課25業務で実施した。

なお、業務量調査は、外部委託により実施している。

4 各委員の所感

(本田勝善委員長)

豊田市では、スマート窓口を令和5年6月19日から開始し、住所異動の転入・転居などについて、市民課、支所出張所において「書かない窓口」を実現している。

市民からは「申請書に記載する事項が署名のみなので楽になった。」「また何度も同じことを記載しなくて済むので手間が省けてよい。」と好意的な意見があったとの説明を受けた。

また、職員からは、市民が手書きでないことで文字の統一、見やすさ、入力ミスの減少、さらに、RPAを活用して住民記録システムへ自動入力され、入力時間が大幅に削減され事務が効率化されたとのことであった。

本市においては、今後DXについて取り組んでいくうえで、様々な課題等も考えられると思われるが、しっかりと対応していかななくてはならないと感じたところである。

(深谷政憲副委員長)

全体を通して、DX推進方針と目票達成に向けた戦略と推進体制が整えられていると実感した。

ICT活用ビジョンのもとデジタル強靱化戦略として①DXの目的と役割、②10年後に実

現・実感したい変化、③豊田市DXの定義、④職員のDX行動指針、⑤施策の柱、⑥各施策の6項目が設定され、推進していくためには、単にデジタル人材の育成では不十分であるとし、意識改革と知識・スキルの向上の両輪を一体的に連動させ、全庁的にデジタル化・DX実現に取り組んでおり、IT・AI・データサイエンス等の各分野で「何を用いれば、何がどこまで出来るのか」を認識する必要性を重要視している。

意識改革では、経営層から一般職員まで、特性に合わせ研修会や意見交換会の開催、知識・スキル向上では幅広い学習機会（eラーニング）の推奨が提供されている。その中でも、現場の推進役（デジタル化推進委員）に対しては、デジタル専門官（総務省から出向）を配置し、継続的な情報発信を通して意識改革に繋げている。

また、実用的な電子申請、AI議事録・RPA等の業務における使い方研修会の実施を実施し、導入後の普及啓蒙が取り組まれている。

さらに、これからの方向性として、今はアナログが多いかもしれないが、将来的にはデジタル主体へ、事務ルーチンを出せるだけ「アナログ主体」から「デジタル主体」の運用へシフトする。そのためには業務の見直し（BPR）が必要であり、環境整備も重要であるとの説明をいただいたところである。

（関根篤志委員）

豊田市デジタル強靱化戦略として、市の総合計画と効果的にリンクされ体系的に非常によく整備されていると感じた。

特に重点事業としているAI相談・スマート窓口で、大胆に令和6年度を目標としていることに自治体としての本気度が窺えた。そこまでの計画に至ったのも、デジタル化推進本部とDX政策検討チームで組織化し、外部有識者を効果的に活用していることからだと考えられた。

基本的な電子申請化もさることながら、キャッシュレス決済を導入し、時代に沿った施策を導入しているのは、全国的にも珍しく民間的な情報収集力があることからだと認識した。課題はあるものの体制構築と戦略プランのすえ方は独自性を感じるものであり、全国自治体が参考にすべき点が多々窺えた。

（古川達也委員）

豊田市のDX推進の取組について視察調査を行ったが、「今ある業務の適正化」という観点から「目標を設定し徹底的に進めていく」と言うスタンスと、そこからの「意識改革・デジタル化の実現（知識・スキルの向上）」を視野に進めた人材育成などの話が大きく印象に残った。

また「書かない窓口」を令和5年6月より実現しているとの事で、令和2年に情報戦略課を設立してから3年でシステム等の導入、AIの活用を実現したスピーディなDXへの対応は見習わなければと強く感じた。

豊田市は産業と自然が融合し、街中にも様々な施設が存在している。しかも聞けばラリー（WRC）のイベントではなんと53万人の集客があったと言う。もちろんそれはあの「TOYOTA」のお膝元である事だから出来た事ではあったのかもしれないが、あのような街全体から感じる大きな力のうねりがあるからこそ、「アナログからデジタル」のスピーディな対応が可能だったのではないかと感じた。

最後に豊田市のHPにあるAIチャットボットに対しての新たな質問に対する答えなどについて最後は人による判断と言う事なども非常に興味を持たされた。須賀川市もAIチャットボットをHPに実装予定であると聞くが、多くの市民の質問に対し、どれだけ対応出来るのか

がまずは大きな課題であると考えている。

(小野裕史委員)

豊田市においては、国が目指すデジタル社会の実現に呼応し、令和2年に豊田市デジタル強靱化戦略を策定し、それに基づき推進が図られていた。外部（内閣府、総務省）からの人材登用による戦略の策定や組織体制の構築を図り、一方で民間企業（トヨタ）・国（総務省）への職員派遣により人材育成を図るというように、外とのつながりを持って進められている点が特徴的であった。

企業とのつながりも強く、デジタル化推進本部会議のメンバーに、窓口改革や人材育成、デジタル技術の検討など、それぞれの分野に強い企業が名を連ねているところが強みであり、小規模自治体では難しい面があるが、外部から有用な情報を取り入れ選択肢を増やすといった視点は、見習うべき点と感じた。

取組としては、主として窓口のデジタル化を伺ったが、手続のオンライン申請・キャッシュレス決済については、対象をボリュームのある手続に絞って実施されており、目標値（導入率）をしっかりと設定し、取り組まれていた。この目標値の設定は、組織として大事であると思われた。

また、特徴的取組としてスマート窓口が挙げられるが、住民異動の転入・転出・転居の際、必要な情報をシステムに入力することで申請書を自動作成することができ、関連する申請も連動して出力できることで、市民の手間を省けることができること、住民記録システムに入力する際にRPAにより自動入力できることで、滞在時間の短縮にもつながっているとのことであった。こうしたシステム間の連携がDX推進において重要なポイントであると感じた。

(鈴木洋二委員)

豊田市においては、DXの進め方に関する職員の行動指針として、10年後のあるべき姿を見据え、早い段階からスモールスタートで始めていくという考えを持っており、そこにはデジタル化・DXを進めて行かなければ、これからの人口減少に対応していけないとの危機感があったものと考えている。

書かない窓口では、市民から必要な項目を伺い申請に来た人は署名だけですむとのことで、申請者の負担が5分程度緩和されているのでとても良い取り組みであると思った。

一方で、現在のところ市民の方々の反応を検証するまでには至っていないとのことなので、今後は市民の声をさらに反映していくことが必要とも感じた。

AIチャットボットの利用状況については、愛知県の他市に比べて格段に多く市民に活用されていると思われる。

須賀川市でもデジタル化・DXを進める上で、市民が何を出来るのかまだ周知できていないと感じるため、豊田市同様に、市民にできることを周知して行くことの必要性を感じた。

今後人口減少に伴い市も職員の減少が進むものと思うが、仕事の量はさらに多くなることも予想されるため、デジタル化・DXを推進する事で事務軽減につなげ、更に行政サービスの向上に向けて進めていかななくてはならないと感じた視察であった。

(石堂正章委員)

豊田市での【DXの推進について】は、令和3年度からの「第8次豊田市総合計画後期実践計画」「第3次地域経営戦略プラン」を上位計画として、「豊田市ICT活用ビジョン」「豊田

市デジタル強靱化戦略」などの実践計画に則り取り組まれていた。

庁内のDX推進体制として、デジタル化推進本部を組織して、二名の副市長を本部長・副本部長に置き、情報戦略課を事務局として推進している。

また、外部から最高デジタル責任者（CDO）を総務省からの出向者を配置して、併せて民間企業からもCDO補佐官として複数人を選任し、企画政策部、総務部を中心として活動しているとのことであった。

内容として、「DXの目的・果たす役割」「DXの定義」「10年後に実現・実感したい変化」を体系化して、「基本的な考え方」「職員の行動姿勢」「検討の進め方」を明確にして推進しているとの説明をいただいた。

これらの説明を聞いた率直な感想としては、「組織の在り方」「職員とのかかわり方」「目指すべき将来像」「DXの必要性」などに、非常に素晴らしい行動力と実践力、そして発想力を発揮しておられることに、大いに敬意を表したいと思われた。特に感銘を受けたことは、『DXの必要性と将来像を明確にしている』こと、そして『組織体制の要としての外部からの人材の登用』していることであった。

「誰のためのDX化なのか」、そして「取り組むべき職員への指針」「一定の期限を定めているDXを含めた将来像の明確化についての経過と実践方針・体制」に関しては大変参考になった。中でも「外部からの人材の登用」については、非常に感銘を受け、当市でのDX化推進の組織体制の構築に、大いに導入していくべき案件だと認識したところである。

「街づくりはひとづくり」と言われているが、組織づくりもやはり「ひとづくり」だと再認識し、改めてその重要性を勉強した視察であった。よく組織体制づくりに必要な人的要素は、「よそ者・ばか者・若者」と言われているが、豊田市の取り組みはまさにその実践こそが、事業展開を強力に推進していく原動力になるとの教示であり、やはり『黒船』は必要であると考え、当市でも是非とも、国県などからの出向、民間企業、研究施設からの人材の登用に関しても、重要な要素であり必須要件なのではないかと考えた。

また、「デジタル弱者」に関しても、課題を十分に認識しながら、デジタル化のみでは無く、人的なアプローチなどのアナログ的な部分を継続しつつ、両輪での市民サービスを確保していくこと、ハード的なデジタル化にとって必須要件である「電源の確保」についても、市庁舎での電源確保の実態の説明を受け、災害発生時などでの市民向けの対策については、今後の課題であるとのことであった。

当市の【DXの推進】においては、豊田市の様な組織体制の確立、予算の確保はなかなか難しいと思うが、その考え方と実践力は先進事例として活かしていくことが可能であると感じた。

今回の行政調査の視点である【DXの推進】に関しては、将来性、有用性は十分に感じたところであるが、実現までには様々な課題の存在が有るということを含め、改めて大変参考となる案件が教示された。これらの示唆、課題を第一義的な取組案件として、本市における【DXの推進】への重要性、実現性の議論を含めて、全ては「市民サービスの向上へつなげる」という気概を持って取り組んでいかなければならないと感じたので、今後とも情報収集、調査研究を重ねて参りたいと思う。

(大寺正晃委員)

豊田市デジタル強靱化戦略の中身はとても濃く、また、難しいと感じる専門的な言葉もあつが、共に目指すべきものや方向にはわかりやすい文言を使用し、意識の協調や情報の共有にな

っていた。

市民がイメージしやすい窓口業務、「スマート窓口の取組方針」では「行かずに済む」「書かずに済む」「待たずに済む」を指針としていた。

また、デジタル強靱化戦略の体系には5本の施策を立て、その中には「ミライのフツー」（資料参照）という言葉を使い、「ミライのフツーへのチャレンジを加速するデジタル化」や「ミライのフツーを創造するデジタル化」などと言った表現を用いていた。

本計画策定前に行われた徹底的な分析や調査が実効性をさらに上昇させていると感じた。今後は、豊田市デジタル強靱化戦略の重点事業に挙げられた以下の項目について更に調査研究を進めていきたい。

- ・システムの標準化・統一化について
- ・多様化する相談内容に対応できるシステムについて
- ・上下水道管の劣化予測や衛星を利用した漏水調査について
- ・スマート窓口について



【豊田市議会議場にて：集合写真】

調査事項：DXの推進について

【横須賀市の基本情報】

- (1) 市制施行 明治40年2月15日
- (2) 面積 100.81K m²
- (3) 人口 374,325人 (R6.1.1現在)



【横須賀市役所：正面入口】

1 横須賀市の概要

横須賀市は、神奈川県南東部に位置しており、三浦半島の中央部に位置しており半島の多くの面積を有している。東側は東京湾、西側は相模湾と海に面しており、市の中央部は山間部や急傾斜地が多い地形を成している。

東京都心まで電車でおおよそ1時間の距離と恵まれた場所に位置しているが、東京都心や横浜市といった大都市圏を通過する主要幹線や路線から南下する位置にあることが、人を呼び込む上で少々ハンデとなり得るとの説明があった。

明治40年2月15日に市政施行、平成13年4月1日には中核市に移行している。非常に歴史のある都市であり、戦前には軍港都市として栄え、幕末には浦賀にペリーが来航したことでも有名である。

現在も、アメリカ海軍基地及び自衛隊基地（海上・陸上・航空）が置かれており、また、浦賀ドックや砲台跡など軍事遺構も点在しており、軍港都市としての名残を感じさせる。

特産品としては、海軍カレーが有名であるが、その他に横須賀市にあるドブ板通りが発祥の地とされるスカジャン、農産物では横須賀キャベツが挙げられる。



【横須賀市視察の様子：委員長挨拶、説明聴講】

2 DXの取組について

- (1) DX推進（※横須賀市ではデジタル・ガバメント推進）のきっかけ

都市戦略課による試算により、横須賀市の職員は人口減少の影響により20年後には3/4、その先は1/2に減少するとされており、一方で行政の役割や業務は決して少なくならないことから、この先市役所が成り立たない、効率的な行政運営は必然との危機感から推進に至っている。

※デジタル・ガバメントとは

行政のデジタル化を進め、それを契機に小芸サービスの内容や提供方法、行政組織のあり方などを刷新する。併せて、社会的課題の解決を進め、安全安心かつ公平、公正で豊かな社会の実現を目指すこと。

○デジタル・ガバメント推進の背景

【背景】

人口減少（生産年齢人口の減少）、労働者のニーズの多様化（育児や介護との両立）、国の動き（スマート自治体への転換）、デジタル手続法の施行（行政手続は原則オンライン）



令和元年 12 月 10 日

トッパン・フォームズ（株）とデジタル・ガバメント推進の包括連携協定締結



令和 2 年 4 月 1 日 デジタル・ガバメント推進室設置

○デジタル・ガバメント推進室の体制



※設置当時は6名であったが現在は29名体制へ

(横須賀市作成視察資料から抜粋掲載)

(2) デジタル・ガバメント推進方針の策定（令和2年4月）

ア 目的

- ・利用者中心の行政サービスの実現
- ・新たなイノベーションを創発できる地域の実現

イ 推進の4つの柱

- ・行政サービスのスマート化
- ・行政事務の効率化
- ・民官連携の強化
- ・デジタル・ガバメントを推進する職員の育成



【横須賀市視察の様子：推進室長の説明】

(3) 改革へ

ア 課題

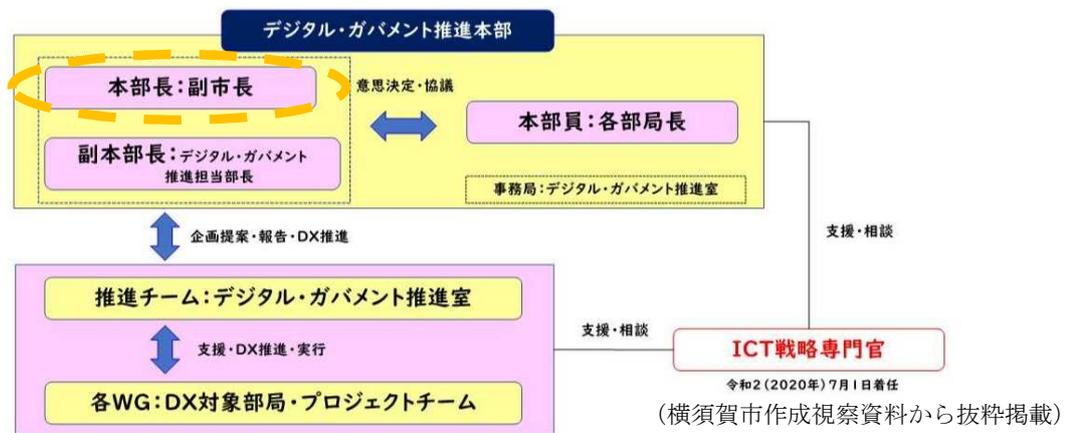
- ・ 公務員気質の壁（今のままでも良い、別に困っていない、昔からこのやり方）
- ・ 日常業務に追われ業務改善まで進めない
- ・ なんでもプリントアウト、紙資料へのメモ習慣
- ・ システム導入等の新規予算獲得が難しい 等々



担当部局だけでは限界であるため組織横断的な仕組みの構築へ

イ デジタル・ガバメント推進本部の設置

本部長である副市長に大ナタを振ってもらった。「〇〇までに〇〇を実施すること！」全部局がDX推進に前向きな取り組みを展開へ。



ウ 改革事例

やる気のある所管課へデジタル・ガバメント推進室が突撃！
業務改革を地道に進めてきた。

○令和2年度 住民異動窓口の実践「書かない窓口」

改革前 繁忙期の市民の待ち時間が「100分」を超過！



令和2年6月1日 住民異動窓口研究ワーキンググループを発足



- ★重要 利用者目線での現状 (As-Is : アズイズ) の把握
利用者目線でのあるべき姿 (To-Be : トゥービー) の検討
※業務を知るために 200 業務を可視化 (時間も含め) して業務フローをまとめる作業を実施。【BPMN ビジネスプロセスモデリング】
※この作業の中でシステムと人による作業の選別を行っている。



窓口システムの導入 (オンライン申請により窓口で QR コードを発券)
申請書サポートシステム・タブレットの導入 (一度の申請で複数の申請書に反映)
市民対応ナビシステムの導入 (分かり易い手続ナビでグッドデザイン賞受賞)

↓
改革後

引っ越し手続について、繁忙期の待ち時間 **100分から38分に短縮へ!**
令和4年度「夏のDigi 電甲子園」ベスト4入賞

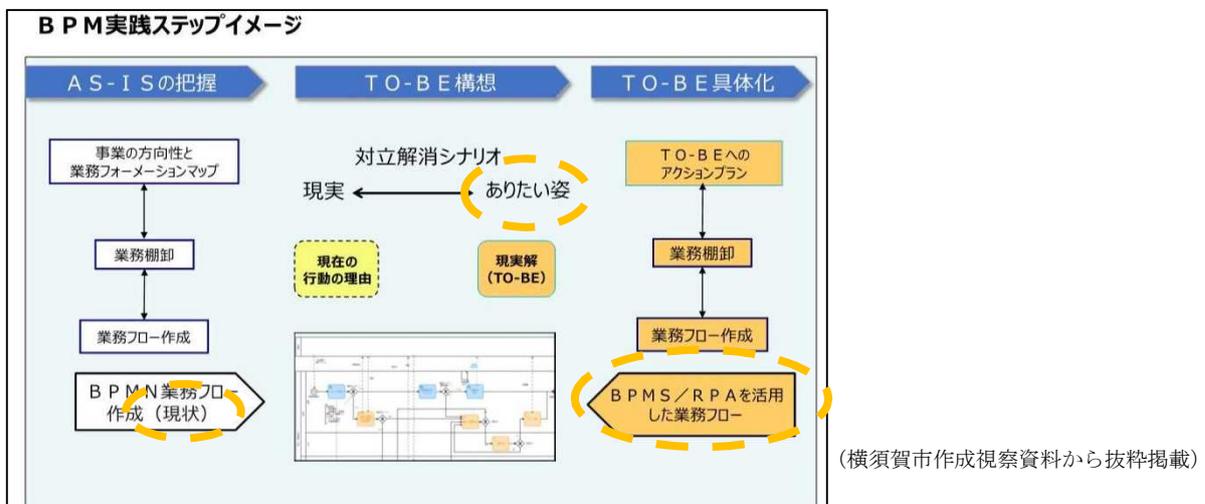
以上のほか、様々な業務改革が図られており、デジタル・ガバメント推進室設置からまる3年が経過し、市役所内の雰囲気が変わったとのこと。

(4) 職員の意識改革

DX推進の根幹につながるとの認識から8日間の「BPMワークショップ研修」を実施。

所属長の参加を必須としており、BPMは横須賀市のDXの根幹であり、「BPMなくしてDX改革なし」というほど重要視している。

業務担当となって1・2年目の職員の「気づき（何でこんなやり方で仕事するの?）」から研修テーマが挙げられ、研修参加が続いている。



2-1 ChatGPTの導入について

(1) 導入経緯

ChatGPTについては、2023年3月頃からマスコミでも大々的に取り上げられていたが、横須賀市では同年3月29日に市長の「面白いから」との指示で導入を検討することとなった。同年4月3日には「ChatGPT活用検討チーム」を立ち上げている。

セキュリティ面での検証も行い、横須賀市サーバーを經由してChatGPTを使用する場合は、規約により二次使用されない事を確認し、情報の安全性を担保して導入へと進んだ。

また、ChatGPT報道については同年4月以降も加速し、横須賀市においては「導入するなら自治体初を狙おう!」として、4月18日にマスコミにリリースを行い、それが大きな話題として取り上げられ、現在に至っている。

この報道により、個人、企業、マスコミなど様々な繋がりも出来たとのことである。

(2) 職員に周知している使用上のルール

横須賀市においては、LoGoチャットとの連携によりChatGPTを使用しているが、使用上のルールは非常にシンプルである。

① 機密性の高い情報や個人情報、守秘義務のある情報は書かないこと

② 回答が正しいとは限らず、あくまでもAIによる回答であることを認識し、最後は人が判

断すること

- ③ 情報は最新ではなく、2021年10月以降の情報は学習していないことを理解すること
- ④ インターネットの公開情報からしか回答されないため、庁内の情報、ルールなどは反映されないことを理解すること

※個人情報の漏洩については、そもそも職員には情報セキュリティポリシー遵守の義務があることや、住基台帳などの個人情報をChatGPTに学習させる訳ではないため、「次元の異なる話」との説明をいただいた。

(3) 実証スケジュール・経費

- ・ 4/18 (火) マスコミリリース
- ・ 4/20 (木) ChatGPT活用実証開始
- ・ 4/27 (木) ~5/2 (火) 第1回中間アンケート

利用方法に課題が散見された。

- ・ 5/15 (月) チャットGPT通信 創刊号 配信
(使い方、注意事項、ミニ問題等掲載しテコ入れ)
- ・ 5/23 (火) チャットGPT通信 第2号配信
- ・ 6/5 (月) 実証結果報告、ChatGPT本格導入

※実証中の経費としては1万円弱（人件費除く）

※上記の「チャットGPT通信」は、「ほぼ週刊」で配信されており、表紙の絵を生成AIで作成するなど、遊び心を入れつつ、ChatGPTを有効に活用する上で職員への浸透に役立っている。(使い方を職員が熟知することが極めて大事であるとの視点)

(4) ChatGPT導入以降の取組

- ① AI戦略アドバイザーの配置
⇒横須賀市出身でこの分野の第一線で活躍する「深津貴之」氏を迎え、様々な場面で参加をいただいている。
- ② 職員の更なるスキルアップ
⇒深津貴之氏の監修による「(仮称)GPT活用スキル強化プログラム」を導入しスキル底上げを行っている。
これまで2回の研修を実施し、いずれも400人超の参加である。
- ③ 横須賀市生成AI合宿型研修の開催
⇒100を超える自治体から問い合わせがあるため、横須賀市が蓄積したノウハウを公開するため令和4年1月に2日間の日程で開催（毎年実施を予定）

(5) 新たな取組

- ① 問い合わせ対応ボットの運用開始
⇒横須賀市のChatGPTに関する問い合わせに対して対応（職員4人分の減に相当）
- ② 生成AI活用ポータルサイトの開設
⇒民間事業者と連携し、自治体が生成AIに関する情報を共有するサイト「自治体AI活用マガジン」の運営を開始（先進自治体が参加し活用事例等の発信をしている。）

③相談業務における生成A Iの実証実験

⇒民間事業者と連携し「A I相談パートナー」サービスを実施

住民相談を対象に、音声認識やデータ分析技術のA I活用により相談員の業務支援、相談内容の要約、主訴の記録票補助などに活用予定

④C h a t G P T活用コンテスト

⇒好事例の横展開や職員のモチベーション向上のため、優秀賞を選定し事例を紹介

(例：エクセルのマクロ作成やデータ処理の照会、研修資料の添削 等々)

⑤A Iを活用した建築確認申請ルールの自動判定システムの共同実証実験

⇒建築申請業務の条例・規則が自治体毎に異なり建築企業側の負担となっているため、A Iに学習させ適合を自動判定

2-2 横須賀市が目指すもの

デジタル・ガバメント、DX推進による業務の合理化

職員の執務時間・人的資源を確保

市民に対し「**Face to Face**」でより多く寄り添うことを可能とする。

市民が本当に便利になったと思われるだけでなく、職員がより身近になったとも思っていたいただけるような事業を積極的に推進する。

3 質疑応答

(関根篤志委員)

Q： C h a t G P Tは、職員一人一人のP Cで活用できる環境なのか。パスワードなりセキュリティ対策はどのようになっているのか。

A： ログチャットから入ることができるため、そのアカウントを保有していれば全員使用可能である。職員同士で通話するような環境で使用が可能である。

(鈴木洋二委員)

Q： 住民異動窓口の効率化について現状とオンラインによる入力した内容の活用の流れについて伺いたい。また、一回の入力でどこまでの手続に共有できるのか。

A： まず、情報を入力すると窓口でQRコードが発行され、それを窓口に見せるとQRコードを読み取り、入力した内容が窓口で確認することができる仕組みとなっている。住民異動の申請資料、引っ越しの届出については活用できる。

Q： デジタル化を進めるうえ抵抗もあったようだが、どのように浸透を図ったのか。

A： 改革しないことは悪だということをいかに伝えていくかに尽きると思う。

人口減少は明らかであり、今、推進しなければ間に合わないことを訴えていく必要がある。本当に変わるまでにはまる3年かかった。

(古川達也委員)

Q : C h a t G P Tの活用について活用の幅が広いが、独自に作成されているチャットG P T通信について伺いたい。

A : 1週間単位で発行しており、ネタ探しで苦労している部分はあるが、4人の職員が輪番で記事を書いており、職員向けに様々なC h a t G P Tの使い方を掲載している。

(大寺正晃委員)

Q : C h a t G P Tの将来的な活用について、国や各自治体の動きなどの流れを予想しているか。

A : デジタル庁には生成A Iの使用を規制はしないでほしいと要望している。使いやすい環境を提供してほしいと。結局は自治体で使う使わないといった差は出てくるので、使わないと損だと思いきり使っているところ。

個人情報の漏洩が心配だとする自治体が多いが、使ってみると個人情報を入力シーンは想定できない。恣意的に入力しない限りあり得ないと考える。

Q : 外国人も多いと思うが、外国人に対応したシステムなどはあるのか？

A : C h a t G P Tは様々な言語が可能だが、市民向けには解放しないので、市民に現場で話しているのはグーグルレンズをお勧めしている。また、自動翻訳の実証実験を行ったが本格導入には至っていない。

(石堂正章委員)

Q : 東日本大震災を経験しライフラインの重要性を認識したところであるが、災害時の電源確保については、どのような対応か。

A : 非常用電源での対応と考える。ロゴチャットであればインターネットから渡れるので、スマートフォンが使用可能であれば、C h a t G P Tは使用可能である。

また、災害時の避難の際、職員には自分の飲み物と食料、モバイルバッテリーは持参するように招集命令がかかることになっている。

Q : D Xには予算も多額になると思われるが、どのくらいの規模になるか。

A : 年間だと約8,000万円であり、議会の承認を得て枠として確保させていただいている。当初は1,000万円規模だったが、毎回補正予算を計上する状況であったため、必要性を認めてもらい現状に至った。投資効果と決算額をしっかりと報告し、無駄な支出はなく、実際にはもっと少ない事業規模である。職員の業務改善効果や市民サービスの向上が不明瞭な事業は実施しないようにしている。

(小野裕史委員)

Q : こうした業務に関しては担当者も専門性が求められると思うが、専門的な知識を有する職員が担当しているのか。

A : 私の場合を例にすると、2001年に情報政策課で担当者として在席した経緯があり、当時は経済産業省のI T装備都市研究事業といった実証実験に携わった経験がある。

最初は全く分からなかったが、当時ネットワークやプログラムの勉強をするところから始まった。かなり前の経験のみであるが、やっていることは変わらないと感じている。

(西澤情報政策課長)

Q： 書かない窓口について、住民から窓口で申請を受け取った後のバックヤードでの処理について、システム連携なのかマンパワーを要するのか。また、対象は住民異動届だけなのか、あるいは付随する国保とか年金とかも連携しているのか伺いたい。

A： バックヤードの方はRPAを導入したが、現場の方が従来のやり方を踏襲する意向が強く、RPAを上げた経過がある。今は自動実行せず手打ちをしている。

住民異動の方は、国保とか年金とかまでは一本化されており入力される仕組みとなっている。

Q： 研修についてはセキュリティ研修を含め様々あると思うが、eラーニング形式でよいか。

A： ほぼeラーニング形式であるが、新任課長研修と新採用研修は対面で行っている。毎年行っているセキュリティポリシー研修はeラーニングで行っている。

4 各委員の所感

(本田勝善委員長)

横須賀市では、令和元年12月10日にトッパン・フォームズ株式会社（現在のTOPPAN エッジ（株））とデジタル・ガバメント推進に関する包括連携協定を締結し、令和2年4月1日にデジタル・ガバメント推進室を設置、当初は6名の職員で業務を推進していたが、現在では29名に増員しDX推進に取り組んでおり、その行動力に目を見張るものがあった。

デジタル・ガバメント推進室では、デジタル業務改革による効率的な行政運営を目指すとして令和2年4月に「デジタル・ガバメント推進方針」を策定しており、横須賀市におけるデジタル・ガバメントを推進する目的は、

- (1) 利用者中心の行政サービスの実現
- (2) 新たなイノベーションを創発できる地域の実現

を目指すことを掲げている。

また、目的の実現に向けて4つの柱を掲げており、

- ①行政サービスのスマート化
- ②行政事務の効率化
- ③民官連携の強化（※この「民」と「官」の順番が重要と感じた。）
- ④デジタル・ガバメントを推進する職員の育成

など積極的に取り組み、この3年間で大きな成果を上げていた。

(深谷政憲副委員長)

横須賀市のデジタル・ガバメント推進の展開のスピードに驚かされた。令和2年4月1日に職員6人のデジタル・ガバメント推進室が設置され以降、全庁的な展開を進めるなかで現在では29人体制と聞いて、その本気度を感じた。

目的として掲げられているのは、1つ目は、利用者が「すぐ使えて」「簡単で」「満足できる」利用者中心の行政サービスの実現、2つ目に、社会的課題の解決に繋がる新たなサービスや技術が生み出されるイノベーションを創発できる地域の実現を目指すとしている。

推進の4つの柱は、①行政サービスのスマート化、②行政事務の効率化、③官民連携の強化、④推進する職員の育成の4点である。推進室長によると、改革に向けてスタートしたものの、現実は思ったより厳しかったとのことである。「今のままで良いとする公務員文化」「日常業務

に追われ、業務改善まで進めない」「メールや添付ファイルを何でもプリントアウト、紙資料へのメモ習慣」などである。

また、横須賀市であっても人口減少は避けられず、20年後（2040）の職員数は3/4に、その先も1/2…との厳しい将来予想のもと「自治体戦略2040構想・スマート自治体への転換」を図るべく、推進室が業務所管課に出向き、業務フローを作成し、抵抗もある中で業務改善を地道に進めてきている。そして「デジタル・ガバメント推進室設置から3年経過して、DXが浸透？市役所の雰囲気が変わった！」とも言われていた。説明者の推進室長の熱量に圧倒されたが、29人体制で「決して担当課任せでなく伴走型で取組む」体制があつての進捗（成果）であると強く感じた次第である。

（関根篤志委員）

まずもって、推進室長の熱意と行動力によって横須賀市のDXが猛烈に推進していることがよく理解できた。聞くところによれば、かつて情報系の部署に所属していた経過はあるものの、室長自身は特段デジタルに特化した経歴や経験もないなかで、これだけの知識と供給力があるのは、ご本人の努力の成果であり、そこに市長や上司の大きな信頼が伴つての成果とを感じる。

ご自身がおっしゃっていた役所体質の問題点を十分理解したうえで、街を本気でデジタル先進都市にしたいという目標を掲げ行政全体を動かす、こういった職員を育成できることが、横須賀市が全国的に抜きんでている理由であると思える。特にChatGPTの活用が抜きんでおり、須賀川市で活用する場合の模範例と考えていきたい。

（古川達也委員）

DX推進の取組について経営企画部次長兼デジタル・ガバメント推進室長よりお話を伺ったが、非常に多くの取組について学ぶことができたと共に、特に印象に残ったのが推進室長の圧倒的な熱量・人間力・行動力であった。「何が何でもこの事業（DX）を成功させる！」と周りの人間を巻き込み、職員達の意識改革を進め、結果、チャットGPTを全国の自治体に先駆けて導入し、マスメディアや全国の自治体から注目を浴びたという事は、横須賀市の宣伝としては金額には換算できないほどの効果があつたのではないかと感じた。無論、それはDXと言う部分にはあまり関係のない話ではあるが、職員達のDXに対するモチベーション、興味に大きく影響を与えたのは間違いのない事実であつたと思われる。

また、予算に関しても当初年間1,000万規模から始まったが現在では8,000万円にまで認められているとの事で、横須賀市がDX、そしてデジタル・ガバメント推進室に大きな期待を賭けている事が伺えた。

さらに、推進室が創刊し、職員が読める「チャットGPT通信」の創刊号を拝読させて頂いたが、非常に内容が素晴らしく、出来れば現在まで発刊されている全てのチャットGPT通信を読みたいも思った。

こういった「遊び心」をもってDXへの理解を深めていく事は須賀川市でも有意義なのではないかと感じた。

（小野裕史委員）

令和2年4月にデジタル・ガバメント推進室を設置しDX推進に取り組んでおり、きっかけは人口減少に伴う職員数の減少である。組織内部の試算では20年後の職員数は現在の3/4に、更にその先は1/2に減少する見通しであり、行政の課題は減らない中で市役所そのものが成り

立たないといった危機感から、効率的な行政運営が必然となったことや国の動向等が相まってDX推進へ舵が切られたとのことであった。

非常に多くの情報について説明をいただいたが、特に注目したのは業務改善に向けたBPM（ビジネス・プロセス・マネジメント）の取組であり、住民異動手続で繁忙期の待ち時間に10分を要していたが、手続に要する200業務の所要時間とフローを可視化することで改善点が明確となり、システムを導入することで38分まで短縮することができたことは大きな成果（改革）と言える。この業務の見直しのプロセスは非常に重要である。

また、ChatGPTの先進自治体としても有名であるが、市長の「面白い」の一声から利用が開始され、有効に活用が進んでいた。行政でその機能を活かすためには、利用方法を十分に職員に浸透させることが重要なポイントであり、横須賀市では週刊で「チャットGPT通信」を刊行して活用事例を紹介するなどの努力を重ねているが、これも生成AIを活用して作成されていた。活用の広がりを感じているシステムであり、本市においても導入にあたっては、機能を活かすためにも、職員へどう浸透を図るか、継続していくかが重要である。

更に、「人」の重要性を改めて感じたところであり、DX推進に限ったことではないが、事業を先導するリーダーの存在や熱量や知識、積極性が必要不可欠であり、今回の視察においては、デジタル・ガバメント推進室の行動力が非常に高いと感じた。

その背景にあるのは、組織全体（あるいは経営者）の考え方であり、本市においても、組織としての明確な方針の必要性も考えさせられた。

最後に、豊田市及び横須賀市で共通して考えさせられたことは、人口減少、職員減がおのずと進むのであろうが、職員を減らすことが前提ではなく、限られた人数の中でマンパワーを生かすような考え方、取組が必要不可欠になる。デジタルの力で対応できること、人しかできないことをすみ分けていく、選択していくことが重要である。

また、DXの取組は手段であり、目的は市民の福祉増進・サービスの向上であり、自治体の業務効率化の先に市民へどのように還元されるかといった視点を忘れないようにしなければならない。

さらに、両自治体は共に人口や財政規模が大きく異なり、全国的にもDXを先導するリーダー的自治体であるため、本市に置き換えて考えた時に、取捨選択は必要不可欠である。

(鈴木洋二委員)

横須賀市のデジタル化・DXについても、豊田市と同様に今後の人口減少に伴い職員も減少することになるが行政の業務量が減ることはないので、先を見据えて進めなくてはならないという事であったと思う。

取組にあたり行政組織内での浸透も難しい事があったとのことである。窓口対応でも相当量の処理をするにあたり、市民に待ち時間を負担させていた事が改善に向けた契機となり、デジタルを活用した窓口の改革に向かい、その結果、申請フォームの改善など、書かない、行かない窓口へつながって行った。何より市民に使いやすいフォームがグッドデザイン大賞になるなど大きな評価を得る結果となった。

また、土木関係部署ではDX推進に対してかなりの抵抗もあったと伺ったが、デジタル・ガバメント推進室が積極的に担当部署に入り込むことにより、今はかなり効率良く進むようになったとのことであった。

チャットGPTについては、LoGoチャットとの連携の取り組みは進んでいると感じた。今後デ

デジタル化・DXを進めて行く上で、参考にすべき取組であると言える。

横須賀市においては、市長、副市長が取り組みに積極的であるとともに、議会としても前向きに取り組みを受け入れているようであった。本市においても市民サービスの向上に向けて積極的に取り組むべきであると感じた次第である。

なお、あくまでもデジタルの活用は手段であり、行政事務の向上は市民の為の利便性向上であることが大事であることを忘れてはならないと感じた。

(石堂正章委員)

横須賀市の【DXの推進について】は早く、平成8年度より「情報システム等の整備」に取り組んでいること、それ以降での「庁内システムのデジタル化への取り組み」、その後の「デジタル・ガバメント推進室」の取り組みについて説明を受けた。

庁内の『DX推進』体制としては、副市長を本部長とする「デジタル・ガバメント推進本部」を組織して、副本部長兼任のデジタル・ガバメント推進担当部長、事務局としての「デジタル・ガバメント推進室」を置き、『「デジタル・ガバメント」とは、行政のデジタル化を進め、それを契機に、行政サービスの内容や提供方法、行政組織のあり方などを刷新する。併せて、社会的課題の解決を進め、安全安心かつ公平、公正で豊かな社会の実現を目指すこと。』と銘打ち、その取り組みを精力的に推進していた。

また、令和2年には「デジタル・ガバメント推進室」を、担当部長をトップに、ICT戦略専門官、デジタル・ガバメント推進室長を置き、総勢29名体制で活動しており、主な活動内容として、「少子高齢化に伴う生産年齢人口の減少」「20年後職員3/4、その先職員1/2」などの将来の課題を明確にして、総務省との連携、民間企業との包括連携協定を締結し、推進しているとのことであった。

併せて、ヘルスケアデータ連携・分析システムの構築と活用した『スマートシティ』の構築を目指し、基本理念として「テクノロジーはあくまで道具であり、市民の幸福を実現する取り組みを実装していくこと」として、ChatGPTの導入を始めとしたAIの活用に積極的であるとのことでした。

これらの説明を聞いた率直な感想としては、「職員とのかかわり方」「導入すべきテクノロジー」の経過と取り組み方に関して、素晴らしい行動力と分析力、そして発想力を発揮していることに、大いに敬意を表したいと思った。

特に感銘を受けた「職員とのかかわり方」については、公務員の気質を熟知している、推進室長を切り込み隊長として、行政事務の悪循環の打破するために、庁内横断的な組織・改革の仕組みをつくり、長年の努力を重ねながら、打破につながる方法として「To-Be BPMN業務フロー」などを駆使して、デジタル化へ向かう意識改革を継続し、職員のやる気醸成を行ってきていることであった。

また、デジタル化、DX推進、AI技術の導入に当たっては、それによる市役所業務の合理化を追求し、職員の執務時間・人的資源の確保を考え、なによりも『市民に対し「face to face」でより多く寄り添うことを可能とする』として、横須賀市のデジタル・ガバメント、DX推進は市民の皆様が本当に便利になったと思われるだけでなく、職員がより身近になったとも思ってもらえるような事業を積極的に推進するという、実践方針・体制に関して大変参考になった。

また、「デジタル弱者」の対応に関しても、課題を十分に認識しながら、ChatGPTなどの導入による副産物として、人的アプローチの時間的な向上を実現してくとのことであった。

当市の【DXの推進】においては、横須賀市の様な組織体制の確立、予算の確保はなかなか難しいことと思うが、将来性、有用性は充分に感じ取ることができたので、実現までには様々な課題の存在が有ると思うが、大変参考となる案件について教示されたので、これらの示唆、課題を第一義的な取組案件として、本市における【DXの推進】への重要性、実現性の議論を含め、全ては「市民サービスの向上へつなげる」という気概を持って取り組んでいかなければならないと感じたので、今後とも情報収集、調査研究を重ねて参りたいと思う。

最後に、今回の行政調査で説明をしていただいた推進室長からは、特筆すべきものがひしひしと感じられ、やはり「人」というものが、文字通りに「キー」になっていると改めまして感じ、再認識させられる視察となった。

やはり物事を進めるのは、「人」の存在がキーポイントであり、取り組み方はもとより、人材の手当、発掘が大きなポイントとして注視していくことが肝要であり、重要であると感じたので、「ひとつづくり」という観点も念頭において活動して参りたい。

(大寺正晃委員)

横須賀市経営企画部デジタル・ガバメント推進室は、デジタル業務改革による効率的な行政運営を目指している。

横須賀市では人口減少問題を抱えており、市の試算では職員数が20年後に3/4、その先は1/2と予想しており、効率的な行政運営は必然と捉えている。一方、窓口や手続きに関しては今後ますます多様化すると考えられ、デジタル・ガバメントの推進に力を入れる。

トッパン・フォームズとのデジタル・ガバメント推進に関する包括連携協定を経て、2020年4月1日にデジタル・ガバメント推進室が設置されている。

すぐ使えて、簡単で、満足できる「利用者中心の行政サービス」と「新たなイノベーションを創発出来る地域の実現」を目指している。

以下、気になった事例を報告する

◆実践事例 書かない窓口

住民移動窓口研究ワーキンググループを発足させ、オンラインで申請をサポートし誰ひとり書かない窓口を目指した結果、繁忙期の待ち時間を100分から38分に短縮された。

◆実践事例 健康部DX化

増員2名で健康部のDXに着手しRPAを導入(約5人分の削減効果)し、コロナのピークを乗り越えられた。

◆実践事例 BPMワークショップ研修の実施

職員の意識改革のため、実践研修プログラムを参加部署ごとにテーマを設定し5年がかりで実施した。各部署ともに、最初は否定的であったが現在は気づきによる改革が進行中。

◆実践事例 AI相談パートナー及びChatGPT

様々な利用法を通して効率化のみならず満足してもらえる行政サービスを目指している。ChatGptの活用促進のための入力練習やガイドの発行を積極的に行い職員や議員の理解度アップに努めている。実証の結果では特に文書作成事務の効率化が認められたことから、本市においても効果的な導入ができるようさらに調査研究を進めたい。



【横須賀市議場にて：集合写真】