

## デジタル化推進特別委員会行政視察概要

1 視察月日 令和3年12月22日（水）～12月23日（木）

2 視察先及び視察事項

（1）福岡県宮若市

申告書類のデジタル化と職員の業務効率化について

（2）佐賀県

テレワーク導入によるワークスタイル改革について

3 視察委員

副委員長 竹野内 猛

委員 安西 英俊

同 木内 秀一

## 視察概要

### 1 視察先

福岡県宮若市

### 2 視察月日

12月22日（水）

### 3 対応者（役職名）

議会事務局長（受け入れ挨拶）

総務課情報政策担当課長（説明）

### 4 視察内容

#### （1）申告書類のデジタル化と職員の業務効率化について

##### ア 窓口サービスのデジタル化の取組

宮若市では、2020年4月の新市庁舎完成に合わせて、窓口サービスのデジタル化の取組を実施することとした。

窓口サービスのデジタル化を推進する上での問題は、

- ・庁舎が老朽化し手狭で施設がタコ足状に分散していること
  - ・通路が狭く来庁者の動線が確保できないこと
  - ・執務室の構造に問題があり書類や機材の整理ができないこと
- の3点である。

問題を解決するためには、新庁舎の建設と窓口業務の改善が必要であり、後者について、

- ・市民を歩かせない、待たせないこと
- ・同じことを何度も聞かない、書かせないこと
- ・各種証明書（住民票等）は発行窓口を集約すること
- ・可能な限りICTを活用して事務効率を向上させること

の4点の基本方針を設定した。

宮若市では、窓口業務の改善のため、「総合支援型窓口システム」を構築することとした。また、検討を進めるために関係課職員による宮若市窓口業務改善ワーキングチームを設置した。具体的には、事務フローの見直しを行った上で、住民異動（全27種類）ごとに問診フローを用意し、来庁者は最初に問診フローを作成しその内容に基づきその後の必要な手続きを進めて行くので、手戻りやたらい回しなども起きにくいシステムの設計となっている。

## イ 質疑概要

Q ワーキングチームを設置する際に工夫した点は何か。

A 各業務に精通した係長クラスの職員を選出したことにより正確なフローを作成することができた。

Q システムで対象とした事務フローについて教えてほしい。

A 住民異動に関する全ての業務（27業務）をターゲットにしている。

Q 当システムに係る予算状況はどのようになっているか。

A 決して十分とは言えない状況であり、国としてDXを押し進める以上は、もっと財政面での補助を期待したい。

## (2) 委員所見

長年課題となっていた窓口サービスの改善をデジタル化により対策を推進する際に4つの基本方針を定めているが、その前提となる事務フローを27業務すべて洗い出してまとめられている点が肝になっていると感じた。

本市においてもDXを推進する際に、精密な事務フローを各区局が作成し共有するとともに、方針・目的を具体的に示す必要があると改めて感じた。

また、「デジタル化ありき」ではなく「市民サービスの向上」を根本目的に改善を進めていることなど、本市のDX推進のための重要な示唆を多数いただいた。

デジタル化の前提となる業務フローの整理についても、重複や曖昧さの排除など、市民の分かりやすさ、利便性を第一に再構成を図り、かつ対応する職員によって差が出ないように（誰でも対応できるように）標準化も図っていることに感銘を受けた。宮若市窓口業務改善ワーキングチームの設置により多くの部署を検討に巻き込むことでスムーズに成功裏に導けた点は興味深い。

本市においても「デジタル化をどう進めるか」ということではなく、「市民の利便性の向上と職員の働きやすさ」を実現することこそが目的であるということを経験して進んでいかなければならないと、再認識した。

最後に、予算も充分にない中、業務のデジタル化に孤軍奮闘される宮若市の担当者が、「横浜市はデジタル化推進特別委員会まで作り、議会と行政が目的を共有して一緒に歩んでいることが羨ましい」とおっしゃっていたことも印象的で、ぜひとも力を合わせて、理想的な

成果を出せるようにしたいと、思いを新たにしました。



(市役所内会議室にて説明聴取)

## 視察概要

1 視察先  
佐賀県

2 視察月日  
12月23日（木）

3 対応者  
総務部デジタルイノベーション室副室長（受け入れ挨拶及び説明）

## 4 視察内容

（1）テレワーク導入によるワークスタイル改革について

ア 佐賀県のワークスタイル改革に向けた取組

佐賀県におけるテレワーク勤務は、「在宅勤務」「サテライトオフィス」「モバイルワーク」の3形態を定義している。

平成20年1月全国に先駆け都道府県初の在宅勤務制度を導入したが、最初は制度を導入しただけで広がらなかった。職員の福利厚生ではなく、テレワークによりワークスタイルを変革するため、平成25年8月からサテライトオフィスの設置、モバイルワークの導入、平成26年10月からテレワークの全庁展開を実施している。ワークスタイル変革によりペーパーレス化も加速された。

こうした取組をとおし、テレワークは「最良の働き方」ではないが、これからの日本社会において、必要な選択肢の一つではあると考えている。

イ 質疑概要

Q 制度導入について、非常にスムーズに進んだ印象を受けたが、それはなぜなのか。

A 知事が、率先して取組を指示していたことが成功の大きな要因となっている。

Q システム構築において重要なことは何か。

A 既存製品をカスタマイズもせず利用しているが、いかに各々の形態に最適なシステムを選択するかがとても重要である。

Q これから本格的に進めようとしている本市への助言はあるか。

A 横浜市のような大規模自治体では、まずは小さい単位でのモデル実証を積み重ね、効果検証しながら拡大を図ることが現実的だと思う。

## (2) 委員所見

佐賀県で、災害発生時及びコロナ禍におけるテレワークの活用において、改めて職員研修等を行うことなくスムーズにテレワークやオンライン会議の活用ができている状況は、それまでの数年にわたる地道な取組が実を結んでいると感じた。

本市のような大規模自治体では、まずは小さい単位でのモデル実証を積み重ね、効果を検証しながら拡大を図ることが現実的だと思うとの御意見は、共有すべき点だと思う。首長の本気度が必須な要素だとも改めて感じた。

テレワークを「在宅勤務」「モバイルワーク」「サテライトオフィス」としっかりと定義し、それぞれの仕事やライフスタイルに合わせて選択できるように推進しているとのことも示唆的だった。

テレワークの導入では抵抗も大きく、多様なワークスタイルの試行ということからスタートし、経験させることで、テレワークへの物理的・心理的なハードルを下げたという発想の転換は重要である。

やはり「行政のデジタル化」が目的ではなく、効率的な仕事で職員のライフワークバランスも図り、県民サービスの向上にも寄与することが根本目的であり、この順番を間違えてはならないということを再認識した。

佐賀県のこれまでの経緯や課題を踏まえ、本市での課題を模索し、デジタル化の推進に生かしていきたい。



(県議会議事堂内の会議室にて説明聴取)