

会 議 録

附属機関又は 会議体の名称		令和3年度 第1回豊島区行政情報化推進本部
事務局(担当課)		政策経営部情報管理課
開催日時		令和3年6月4日(金) 13:30 ~14:18
開催場所		庁議室(本庁舎5階)
議 題		議案 (1) 豊島区DX推進方針(素案)について 報告事項 (1) 公文書管理の適正化検討PTについて (2) 区公式LINEの開設について (3) R3年度情報化推進関係の予定について
公開の 可否	会 議	<input type="checkbox"/> 公開 <input checked="" type="checkbox"/> 非公開 <input type="checkbox"/> 一部非公開
		非公開・一部非公開の場合は、その理由 行政機関における政策意思決定過程途上に位置付けられる会議であるため
	会議録	<input type="checkbox"/> 公開 <input type="checkbox"/> 非公開 <input checked="" type="checkbox"/> 一部非公開
		非公開・一部非公開の場合は、その理由 行政機関における政策意思決定過程途上に位置づけられる内容を含むため
出席者	部 員	副区長(本部長)、政策経営部長(副本部長)、区民部長、保健福祉部長、子ども家庭部長、総務部長、教育部長、企画課長、行政経営課長、情報管理課長
	事務局	広報課長、総務課長、行政経営担当係長(行政経営)、情報担当係長(セキュリティ)、情報担当係長(システム)、情報担当係長(ICTインフラ)、情報担当係長(デジタル化推進)、デジタル化推進員
<p>本部長 ただいまより第1回行政情報化推進本部を開催します。</p> <p>はじめに報告事項からお願いします。</p> <p>報告事項 (1) 公文書管理の適正化検討PTについて</p> <p>[事務局:「報告事項(1) 公文書管理の適正化検討PTについて」を説明]</p>		

(質疑)

本部長 昨年度のペーパーレス・ハンコレス PT を改組して、新しい公文書管理システムの在り方も含めて、職員の皆さんの業務の効率化にもつながるような形で検討を進めて、皆さんに共有したいと考えておりますので、よろしく申し上げます。

報告事項 (2) 区公式 LINE の開設について

[事務局：「報告事項 (2) 区公式 LINE の開設について」を説明]

(質疑)

本部長 この件については対外的には発表していますか。

事務局 区のホームページにおいて公表しております。

本部長 区公式 LINE の「防災情報」から MAP 型混雑探知システムへの直接のリンクはありますか。

事務局 MAP 型混雑探知システムについては防災危機管理課で現在ホームページを作成中ですので、公開され次第リンクを張らせていただきます。

本部長 それはいつごろになる予定ですか。

事務局 本日中には完了する予定です。

本部長 台風シーズンまでに間に合うようにしていただければと思います。

議題 (1) 豊島区 DX 推進方針 (素案) について

本部長 報告事項 (3) については今後の予定ということで最後に回させていただいて、議題に移りたいと思います。

こちらの議題については、説明に入る前に、何のためにこの方針を策定するのかということについて、ご説明いただければと思います。

事務局 本年度の重点テーマとして「デジタル化推進」を掲げておりまして、デジタル化推進員さんも迎え入れて、これからどんどん進めていくこととなります。デジタル化を進めていく先には DX という世界が待っているわけですが、「DX」というのは非常に定義が広くあいまいで、DX

を進めていく中で同じ方向を向いていくために、きちんとピントを合わせていく必要があるということです。そこで、DX 方針を定めさせていただいて、職員が DX を進めていくうえでの指針とするために、この資料を作りまして、現在とりまとめを進めているところです。

DX 方針そのものについては、昨年度第 4 回行政情報化推進本部においても、検討を進める旨ご報告させていただきまして、その後デジタルガバメント検討 PT の中で議論を進めさせていただいたところでございます。

今後は「(仮称) DX 推進計画」として一体的に取りまとめて、最終的には基本計画にそのエッセンスが盛り込まれていくということにつながっていきますけれども、本日はその素案をお示しいたしまして、皆様にご議論いただきたいという主旨でございます。

背景については以上です。

〔事務局：「議題（1）豊島区 DX 推進方針（素案）について を説明〕

（質疑）

本部長 ご説明ありがとうございました。ご出席の委員の皆さんに、ご感想でもご意見でも結構ですから、ご発言をいただきたいと思います。

部員 ご説明ありがとうございました。豊島区においては本年度がまさに「DX 元年」というところなのかなと思いますけれども、他区における先進的な取り組みというのは、何か調査されているのでしょうか。

本部長 それ以外にはありますか。

部員 もう一点、本年度の取り組みの目玉、あるいは着地点といったものがありましたら、教えていただきたいと思います。

事務局 まず、デジタル化という点については、これは 23 区においては各区ともに情報化推進計画などを立てて、部局ごとにオンライン化を進めるという形で取り組んでいるところです。方針などについて「DX」と銘打って進めている区については、まだ少ない状況です。

本部長 「DX」と言っているかどうかにかかわらず、先進区の取り組み状況については調べてありますか。

事務局 先進区と言われているのが、A 区と B 区でして、A 区については、区民がスマートフォンを利用できるように、デジタルデバイドの解消に積極的に取り組んでいますほか、全体的に区民を交えたデジタル化というものに取り組まれています。B 区については、庁内のデジタル化をかなり進めていると聞いていまして、テレワーク等も進めております。また、行政手続のオンライン化についても、23 区の中では最も進んでいます。

本部長 二点目の「着地点」についてはどのように考えていますか。

事務局 それぞれの取り組みについての着地点があると思いますが、まず「区民行政サービスのデジタル化」の取り組みについては、行政手続のオンライン化をデジタルガバメント PT で検討を進めているところがございます。その他、オンライン相談システムについても、並行して導入に向けた検討を進めているところです。

本部長 本年度の着地点は特に想定していないということでしょうか。

事務局 はい。

本部長 現時点ではまだそこまで考えていないということですね。総務部長はこの回答でよろしいでしょうか。

部員 わかりました。

本部長 他区の取り組みについては、これから調べられるところは調べていただいて、先進区について、具体的にどのような方針を持っているとか、こういう内容があるとか、そういった成果がありましたら、ご報告いただければと思います。着地点についても、次回の本部までには見えてくるのではないかと思いますので、次回にご説明いただければと思います。

部員 当部ではまさにオンライン化、キャッシュレス化について進めているところであります。本年度につきましては、7月から電子申請で転出の届出ができるようになりますので、そういったひとつひとつ作業を丁寧に進めながら区民にわかりやすいように進めて行ければと思っております。

また、マイナンバーカードがデジタル化の基礎になるものと思っております。本年度はマイナンバーカードの区民全体の交付率 69.9%を目指しております、このような基礎的な部分を作っていくのも当部の仕事だと考えております。

本日先ほど事務局より区民行政サービスのデジタル化や業務フローの改善についても説明がありましたが、各課の課長さんも含めて話し合いながら、これを進めていけるように、頑張っていきたいと思っております。

本部長 DX 推進方針については何かご意見はありますか。

部員 本年度については「区民向けサービス業務フロー改善」ということと、次年度に「業務改革」ということですが、区民向けサービスと業務改革は重なる部分も多いと思っておりますので、そのあたりの流れを次回の本部で詳しくお話いただければと思います。

部員 区民が行う行政手続というのは、単なる書類のやりとりだけではなく、それを介して職員

と顔を突き合わせてコミュニケーションをとる場としても活用してきただけに、すべてをデジタル化してしまうということについては、少なからず抵抗があるのではないかと思います。ただ、それを補う手段は他にもあると思いますので、スマート化を目指す一方で、区民に寄り添って必要な支援を行っていく、そういった意味での業務改善が必要ではないかと思います。課長たちとも相談して、業務内容を見直しながら、デジタル化やスマート化を考えていきたいと思っております。

本部長 すべて非対面でいいのか、それが本当に区民サービスの向上になるのかということだと思いますが、これはなかなか技術的に補うことが難しいものがあると思います。この点についてデジタル化推進員さんはいかがでしょう。区民の皆さんのニーズをしっかりと捉えていくのに本当につながるのかという部分で。どうでしょうか。

デジタル化推進員 その点については、資料の中にもあるように、「利用者目線」ということが中心になってくると思います。デジタル化についていけない方々もいらっしゃいますし、逆にお忙しくて対面でのやりとりが難しい、子育て世代の方々もいらっしゃるので、そういった区民ひとりひとりの状況や、それに対応する職員ひとりひとりの状況に合った形で、「利用者目線」でサービスを最適化していくべきだと思います。またその中でも、ニーズが多様化していきますので、最大公約数的に対応して、少数のニーズを切り捨てるということが、これからは許されない世の中になってくると思います。ですので、区民ひとりひとりに寄り添った形でのサービスが求められるということで、そこに向けてベストエフォートで取り組んでいくということが大事ではないかと思います。

本部長 おっしゃる通りだと思います。

部員 資料3 ページ目の「豊島区におけるDXの定義」の部分についてですが、「利用者＝職員の在り方」というところで、「職員自身が簡単・便利になる」という表現には違和感を覚えます。業務改革を進めることで、例えば人的な資源を区民サービスの向上につなげていくとか、もしくは、「デジタル技術を活用して、利用者が簡単・便利になる」という表記について、「利用者が」のところを「区民が」という表現にしたほうが、主旨がストレートに伝わるのではないかと思います。

本部長 「簡単・便利になる」というのは、わかりやすい表現ではありますが、事務局にはもう一度検討していただきたいと思っております。

部員 よく言うのが「DX」というのが単なる「デジタル化」とは違うということで、サービスの改善をということですが、なかなか一足飛びには難しいものですので、資料の「DXの課題と道のり」の図の坂道のように、まずは「デジタル化」から始めようということで、でも最終的には「DX」まで進めていこうという方針の建付けはその通りなのだろうと思っております。

一方で、まだまだ職員の皆さんには「デジタル化」と「DX」の区別がほとんどついていない状

態で、それをどのように浸透させるのかというのが難しいところだと感じました。

もう一点、職員も変わらなければいけないという話がありましたが、デジタル技術にあわせて、職員の動き方をどう変えていくのか、しっかりと考えていかななくてはならないと思います。

事務局 先ほどのデジタル化推進員さんのお話の中にもありました通り、対象者ごとに必要とされる情報ですとか、あるいはその情報の提示の仕方であるとか、いろいろ工夫をしていかないと、結局「わからない」という方が出てきてしまうので、情報発信については非常に悩ましいところだと思っています。

副本部長 先ほど部員からもご意見がありましたけれども、コロナ禍になって、やはり都市に集まる人と人との接点の中で生まれてくるものがあるということと、デジタル化というので似たようなところがあって、デジタルで解決できることもあれば、人と人との関わりの中で解決できることもあるということ、まず感想としては思いました。

資料については、いろいろ整理いただきましたが、やはり 9 ページの「DX の課題と道のり」が重要で、これを皆さんと共有して、「こういう課題を乗り越えないと、DX の真の姿は見えてこないですよ」ということをしっかりと認識しながら、これから進めていければと考えております。

事務局 以前他自治体を視察した際に、「デジタル化を進めて効率化を図ることで、余った人員を対面サービスに振り分けることで、対面サービスを向上させる」というような話を伺いました。

本部長 まさにそのようなことも目標になってくるだろうと思います。

部員 「デジタル化」というのだけであればイメージもつきやすいですが、「DX」と言ったときの「X (トランスフォーメーション)」をどのように捉えるかというのが、私自身も難しいと感じておまして、先ほど「簡単・便利」というのがトランスフォーメーションだというご説明もありましたが、どういう視点なのかということがもう少し具体的にしないと、共有していくのが難しいのではないかと思います。

もう一点、現在、後期基本計画の策定に向けて取り組んでおります。その総論の部分と庁内向けの各論の部分に、どこまで「DX」あるいは「デジタル化」を掲げるかという点を整理して、本年度中にまとめて示したいと思っておりますので、ご協力のほどをよろしくお願いいたします。

本部長 最後にデジタル化推進員さんから何かございますか。

デジタル化推進員 多くご意見がありました DX の「X (トランスフォーメーション)」については、これは「考え方をガラッと変えましょう」ということでして、例えば製造業においては、プロダクトアウトからマーケットインへということで、顧客中心ということに考え方が変わってきています。おそらく行政においても、これまでプロセスドリブンで、決められた手続きですということで、書式や仕事の流れを作ってきたのが、先ほど出てきたように、多様化する区民の皆さ

んの生活や必要とされるデバイス、求められるサービスレベルというものに対して、顧客中心で物事を発想できるかどうか。これからは実際にサービスが提供できるかということではなくて、ユーザー中心、顧客中心で物事を考えられるかなんです。「これはこういうものだからできません」というふうにやってしまうのではなく、「できるかどうかはわからないけれど、区民の皆さんを中心にして考えてみたら、こういう風にやっていきたい、こういう風にできたら皆さんもっと喜ぶよね」というふうに、発想をまず変革する、逆転させることができるかというのが、変革のひとつのポイントなのではないかと思います。

本部長 ありがとうございます。皆さんのご意見を聞くことができ非常に有意義だったと思います。特に、多様化する顧客ニーズを、こちら側の行政目線ではなくて、顧客の側に立って、利用者目線でというところが、まさにそうだと思います。DX 方針の内容にも、そのような考え方をもう少し色濃く入れたほうが良いと思います。「便利になる」というのはどういうことなのかということは、これはまさに顧客にとって便利になるということではなくてはいけないので、その視点というのは、非常に重要なご指摘をいただいたと思います。

また、区民の情報リテラシーというのも課題としてはあって、押し付けであっては決してサービス向上にはならないので、その視点ももう少しあってもいいと思います。DX 推進方針については、ただ楽になるというのではなくて、いろいろな顧客がいる中で、DX に取り組むためには、そういった視点が非常に重要なのだということがわかるように、修正していくとよいのではないのでしょうか。

いずれにしても、DX 推進方針については本日で決定ということではなくて、これから計画を策定していくプロセスの中で、方針も深化させつつ、最終的には方針と計画がセットでできるようなものと思っておりますので、引き続きご指摘を賜りますよう、よろしく願いいたします。

—議題については継続審議—

報告事項（3）R3 年度情報化推進関係の予定について

〔事務局：「報告事項（3）R3 年度情報化推進関係の予定について〕

（質疑なし）

〔14:18 終了〕

提出された資料等	資料 1 : (仮称)DX 推進計画の策定に向けた豊島区 DX 推進方針(素案) 資料 2 : 公文書管理の適正化検討 PT について 資料 3 : 区公式 LINE の開設について 資料 4 - 1 : 令和 3 年度 情報化推進関係の予定 資料 4 - 2 : デジタルガバメント PT 活動予定
----------	--