

# 会 議 録

- 1 名 称 第4回 北九州市DX推進懇話会
- 2 議 題 等 令和5年度の取組について
- 3 開催日時 令和5年5月15日(月) 14時から15時30分
- 4 開催場所 北九州市役所本庁舎5階 プレゼンテーションルーム
- 5 出席した者(構成員)の氏名
- |          |       |       |
|----------|-------|-------|
| 遠藤 直人    | 遠藤 禎幸 | 甲木 正子 |
| 隈本 覚(座長) | 重永 西子 | 勢一 智子 |

## 6 経過(構成員発言内容)

- いくつか、質問・コメントをさせていただく。
- ① キャッシュレス決済の推進について、デジタル化には不可欠な仕組みだと思うが、これまでの取組状況の成果としてどのぐらいキャッシュレスが進んだか、また市内のキャッシュレスの普及状況を伺いたい。自身も様々なところに行く中で、コロナを契機にキャッシュレスが進んだが、コロナが収まるにつれて現金に戻っているような雰囲気もあると感じる。特に小規模事業者やキャッシュレスだとお金を使い過ぎてしまうことを心配するような人たちが現金に戻るような印象があって、懸念している。
- ② BPRについて、DXの前提として業務改革をしていくことが肝であると認識しており、早くからお願いはしてきたが、この進捗状況や取組成果を教えていただきたい。BPRの進捗で、現場の職員の方も仕事のやり方も少し変わってきたかと思う。本当であれば、若い世代の現場の職員に直接話を聞きたいところだが、進捗把握としてどのように捉えているかを教えてほしい。
- ③ デジタルデバインド対策についても、特に高齢化が進む中で非常に重要だと思っている。今後、市民センターに拡大をするということだが、地域コミュニティの再形成と兼ねて、二つの効果をねらうような機会にできるといいと思ったため、ご検討いただけるとありがたい。
- ④ オフィス改革に関して、コピー用紙の調達枚数やコピー料金の削減という指標の説明があったが、どの業務で削減ができたかというような現状が分かっていたら教えていただきたい。
- ⑤ 北見市の事例紹介があったが、自身がコロナ以前に北見市の書かない窓口を視察に行っており、当時からのブラッシュアップの積み重ねで現在の形があると思う。この

ことについては、もうここまで他の自治体で仕組みができていますので、それをうまく北九州スタイルとして取り込んでいけば、想定通りの効果が出るように感じるが、何か支障があるようなことがあるのであれば教えていただきたい。昨今のデジタル社会において、特に民間企業ではコロナ前から一つのパソコン上で手続きを完結するような仕組みを導入している状況を見ると、個人的には今回の取組は少し今更感も感じている。

《市》 ① キャッシュレス決済について、私どもとしては市役所手続きのキャッシュレスを担当しており、市内の状況というのは把握していない。

推進の方向性は2種類あり、一つはスマートフォン或いはオンライン手続きの中で、キャッシュレスで支払うというようなことがある。このことについては、それぞれの部局がそれぞれの手続きの中でキャッシュレスを進めており、我々としてはデジタル窓口の中においてキャッシュレスでできることの紹介をしている。

また、デジ室が主体となって取り組んでいることの一つとして、Pay Payとの協定締結がある。協定を締結することで、比較的安価な手数料で市内の様々な公共施設の窓口でPay Payの導入ができています。現在、公共施設が約200施設があるが、15施設においてPay Payを使用できるようになっている。

3月頃からは、市民課窓口での証明書等の手数料の支払いでマルチ決済ができるような仕組みも導入している。それについては、デジ室としては導入の際に伴走支援という形で支援をした。

《市》 ① キャッシュレスに関しての参考情報として、本市ではコロナ禍の頃に地域通貨ということでペイチャという電子マネー制度を設け、市内の様々な事業者に登録いただいた。平成28年度が直近のデータになるが、市内の商業施設が約9000店舗と言われている中で、概ね2割超～3割弱にあたる2000から2500の事業者に登録をいただいております。市内のキャッシュレスの状況として一つの目安になろうかと思う。

《市》 ③ デジタルデバインド対策についてだが、昨年度は市内の130の市民センターのうちの希望をいただいた30ヶ所でデジタル活用講座を実施した。定員が1ヶ所で10人程度であったので、概ね300人ぐらいの方が参加をされて、皆さん満足をいただいたと認識している。

また、昨年はデジタル活用相談会を、市民センター或いは大型商業施設で5ヶ所3回ずつ、計15回を実施した。これは事前申込みをいただき1対1で30分間相談をいただくような内容である。今年度は、それらを国の資金も活用しながら大幅に強化することで、130市民センターすべてで実施するよう計画している。これまでの取組の中でいただいた声も踏まえ、活用講座に併設する形で相談する場所も設け、活用講座と相談会を一体的に行うこととし、また同じ方が複数回参加できるような形を想定して

いる。

《市》 ③ 質問の中で、地域コミュニティの再形成というところがあったため、補足させていただく。市民センターは、地域コミュニティ形成の場所ということで、本市では各小学校区に作っているが、実際のところ、近年では周知のとおり地域コミュニティがだんだん希薄になってきており、市全体として有事の際の対応等、様々な課題があると認識している。今回、市民センターでのデバインド対策の中で地域コミュニティの再形成という視点はなかったと感じており、市民センターの担当も含めて、どういったことができるか我々も考えていきたい。

① また、キャッシュレスのことだが、小規模事業者が現金に戻っている背景には手数料の問題があると思う。ただ、現状としてほとんどの市民の方はキャッシュレス決済に対応しており、市で15施設しかやってない、またPay Payのみしか対応できてないという点は、改善すべき点であると感じている。市民の利便性向上のため、キャッシュレスをどこでも使えるような方策を考える必要があると思っている。

《市》 ② BPRについて、我々としてもDXを効率・効果的に推進するためにはBPR前提だということで、令和3年度の下半期から市役所のすべての業務を対象に一つ一つの作業手順を調査した。作業の種類や作業時間、取扱い件数、職員がやるべきかどうかなど含め調査を行い、漏れなく100%全ての課から回収をした。取りまとめの結果として、市全体で5万9000業務、年間の作業時間としては1300万時間の仕事量があることが分かった。その上で、各現場の感覚として職員がすべきかどうかという振り分けを行ってもらった結果、職員がすべきと思う仕事が全体の49%程度、あとの51%は職員でなくてもいい、デジタルや民間に任せてもいいという認識であることが分かった。

こういった全体像が見えたうえで、次はどこに効果的にデジタル入れていくかとか、仕事のやり方を変革していくかという視点で一つ一つの作業をつぶさに見る詳細調査を行っている。

詳細調査は、放課後児童クラブの利用料に係る業務や就学援助に係る業務等、市民の方に近いような5業務程度をクローズアップして、現場と議論しながら現状の業務フローを踏まえた改善後の業務フローとマニュアルを作る作業を試行的に行った。結果としては、概ね6~7割の仕事は現場でやらなくても良いというような結果が出てきている。今後も引き続き分析を行っていくこととしており、今年度も予算をとって職員の負担軽減につなげていくよう考えている。

④ オフィス改革によるコピー用紙削減効果だが、特に議会関連の業務については、これまでは答弁書案の作成と修正を繰り返す行方の中で、1議会終わると職員1人1人で不要となった紙資料が大量に溜まっていたが、現在はこれが一切なくなった。特にデジタル室では、すべてモニター上で作業を行い、最終資料を市長に納品するときのみ紙を使

っている。モバイル端末の活用もあり、カラー印刷もほとんどなくなったため、コピー使用料も以前と比較して 20 分の 1 程度になっている。

ただ、オフィス改革の効果が紙削減のみではコストに見合わない。今回のオフィス改革により、共用フロアが 20%程度増えているが、執務スペースが 20%不要になったと整理することもできるため、全庁展開の際は行革効果としてフロアの削減という視点も入れていきたい。

⑤ 北見の例についてだが、本市では平成 22 年に全国に先駆けて住民記録や保健福祉関連などの様々な業務システムを市民課 1 ヶ所で見ることができる仕組みとして、統合データベースを作ったという過去がある。当時、北見市もこの統合データベースを見に來られて採用されたのが今の形であるが、それから 10 年経って我々の方が遅れてしまっているという状況。

北見市と本市の違いは、データの入力方法にある。本市では区政事務センターという窓口と別の場所で集約処理する形をとっているが、北見市の場合は現場で直接入力ができるようにしており、ここが市民をお待たせする大きな差異になっている。

我々が 3 年間で実現するとしているのは、国の自治体情報システム統一・標準化との整合もある。ご指摘のように、すでに他の政令市でも同様の仕組みを取り入れていることを考えると、統一・標準化と切り離して窓口サービスを進めるという道筋もあるかと思うが、この点は費用対効果も考慮しながら検討したい。

いち早く市民に利便性の高いサービスを提供したいという思いは一緒であり、頑張っていきたい。

- システム改修との調整については、全体のバランスがあるので、内部でしっかり検討いただきたい。

議会対応がペーパーレスになった事は効果として大きいと思った。紙の枚数だけでは効果は大きくないが、これまで紙ベースでの作業に割いていた職員のマンパワーを時給換算すれば、効果として大きいと思っており、ぜひもう少し深い形で効果検証をしていただきたい。

デジタルデバインド対策を全市民センターに拡充という話で、気候変動適応法が改正される中で、熱中症対策として公共施設を中心にクーリングシェルターにして避暑をするという内容が盛り込まれた。クーリングシェルターの代表例は市民センターであり、避暑のタイミングと合わせて、地域の方々に集まって一緒に勉強というのもいいと思う。関連する分野の施策をうまく集めて進めていただければと思う。

キャッシュレスについては、各課での取組だと市民インパクトも大きくなりにくいので、市としての打ち出しが大事と思った。

《市》 キャッシュレスについて、個別の取組では進捗が図りにくいので、どこかのタイミ

ングで一斉に号令をかけてやっていくようなことも念頭に置く必要があると思う。

コピー用紙の件については、まさに職員の負担軽減こそが大きいと思っている。議会の勉強会も、画面を見ながら行うことによって、その場で修正ができ、作業負担軽減に繋がっているため、今後横展開を進めていきたいと考えている。

- 市民センターでのデジタルデバインド対策に関して、本年度は 130 館で、複数回の参加も OK ということだが、コロナが明けて市民の関心も高いこともあり、市民の参加希望が多かった際に指導員の数が足りるかについて懸念している。

《市》 昨年度は委託事業者から講師を出してもらった。今年度、非常に多くの講師が必要になることは覚悟しているところ。今年度は、市民文化スポーツ局生涯学習課と連携して実施していくことを想定している。講師も、昨年度と同様に委託先をお願いするよう考えており、130 館での実施に耐えうるように講師を派遣してもらおうよう考えている。

- 以前の説明では、講習会に大学生を活用するような案があったかと記憶している。例えば、災害支援のようなものであれば単純なマンパワーでも差支えないと考えるが、デジタルデバインド対策では教える内容が非常に重要であり、安易に大学生のボランティアを使っていいかという点で懸念をしている。

市民文化スポーツ局では NPO 関連の事務も行っていると認識しているが、NPO 等に委託するようなことは考えられるか。

《市》 昨年度の委託先は docomo であったが、ベースとしての講師は国の教育を受けた方を派遣いただき、それに加えて大学生の支援員をつけてもらったところ。今年度は大学生の支援員配置は考えていない。NPO の委託も考えておらず、しっかり講習ができる事業者へ委託をするよう準備したい。

- デジタルデバインド対策の周知方法はこういったイメージか。

《市》 これまで同様に、市政だよりで全体的な周知を行いつつ、市民センターだよりの中で、受講者を募集するというのが現時点のアイデアであり、市民センター毎の申し込み制を考えている。

- 市民センターで講演を依頼されるような機会があるが、その際にセンターの方たちからは、来館するメンバーが固定化しており、市民センターで様々な講座をしていても常連しか足を運ばないというような悩みを聞く。

せっかくスマホ講座を実施しても、本当に受講すべき人は講座開設自体を知らずに

受講する機会を失っている可能性もある。市政だよりや市民センターだよりも、きちんと目を通す人はしっかり読んで、市の主催する行事に足を運ぶが、見ない人は全く見ていないような状況もあるため、その点を解決しないと広く市民に行き渡らないと思う。せっかく国の補助金を活用してやるということであれば、是非広く市民に周知をしていただきたい。

考えられる方策として、デジタルネイティブ世代から、その親に対して、住んでいる地域の市民センターについて、防災拠点やクーリングシェルターなどの情報と合わせて教えてもらう、というようなことも考えられる。または、高齢者の視聴率が高いようなテレビ番組の間に市の広報を入れるようなことも考えられる。そういった広報にも注力しないと、せっかくの施策が行きわたらないのではという危惧がある。

もう一点、窓口支援員の配置の説明があったが、どういった方を配置する予定か。

《市》 区役所窓口で来庁者に様々なサービス支援をする業者があり、現在も総合案内窓口などを担当しているが、そういった業者に委託をする予定。各区役所で、同様の業者にマイナポイントの申込み支援など委託をしており、その延長線のように考えている。

支援の内容について、マイナンバーカードは取得したものの、スマホを持っていないような方もおり、保険証の紐付けや公金受取口座の登録がスマホを持たないからできないということでは困るので、そういった支援をしていくよう考えているところ。

○ 今朝、区役所の担当職員の方と会話をする機会があったが、なかなか話が通じないようなことがあった。この件は、非常に属人的なことだったのかもしれないが、市民からすればそれが職員であれ、委託業者であれ同じことなので、窓口で対応をされる方は特に重要だと認識している。窓口で相談に来た方に対しては、しっかり対応しないとオンライン化のブレーキになるため、窓口対応担当者の選定はよろしく願いたい。

また、キャッシュレス決済に関して、高齢の方にとってスマホ決済はハードルが高く、以前にクラウドファンディングを展開しようとした際も、分からない、不安等で拒否をされることがあった。高齢の方は交通系カードだったら持っているかと思うので、交通系カードも使えるようにすれば、キャッシュレスに拍車がかかるように思う。

《市》 広報の件については、行政の永遠の課題だと認識している。デジタルデバインド対策に関して、ターゲットは概ね70～80代の方だと認識している。市民センターでの実施ということで、基本的には市政だより等での広報を考えているが、より身近なところで口コミ案内等も積極的に行っていきたいと考えている。また、高齢者施設などもあるため、そういったところにも案内ができればと思っており、できるだけ1人でも多く受けていただけるように広報に努めていきたい。

- 行政手続きに関して本当に困っているのは、共働きで働いていて、時間内に区役所に行けないような人たちだと思っている。高齢の方たちに対する講習会も必要だが、働く世代の人たちが時間に関係なく手続きができるようにすることが本当に重要であり、今後は一層そうなるべきものだと考える。その点、窓口での話ということで北見市の事例は少し古いように感じている。

全体的な話として、一つ一つの施策には非常に説得力があるが、この施策をやったらの指標にどこまで近づくか、ゴールイメージが分からないという点で説得力が欠けていると感じた。今回は予算案ということで、今後もっと予算を削る必要が生じたとき、効果が薄いものが分からないと、どれを削るかが分からない。

今後、行かなくていい・書かない・待たない市役所を目指すという点は分かるが、オンライン手続き支援員配置や窓口サービスは「待たない」に該当し、肝心の「行かなくていい」がどこにあるのかが分からない。

職員の方々は、感覚的にどれがどこに効くかということが分かっていると思う。感覚的な話も重要だが、効果をデータとして定量的に評価しなければ、終わりがどこかが不明瞭になる。こういった点においても、デジタルをうまく使っていくといいと思う。

《市》 我々として目指すべきは、いかになくていい市役所、これが基本だと思っている。その上で、どうしても窓口に来る方はいるので、行政としてそこも掬う必要があると認識している。

いかになくていい市役所の実現は、基本的に3年後を目指しているが、その間の取組として、窓口に来られた方も待ち時間を極力短くしていこうということで、取組を掲げているところ。

《市》 これまでの取組で、オンライン化できたものは多数あるが、実際に利用いただいているものが2割しかない。オンライン化をするのに一生懸命になってしまい、PRができてないという状況である。4大証明書（住民票、戸籍、印鑑証明、市税証明）は、今すべてコンビニで取得ができるが、実際にコンビニ交付を利用いただいているのは全体の1割程度。今後、マイナンバーカードも約8割に行き届くことを考えれば、もっと普及しなくてはいけない状況であり、今年度はPRに力を入れたいと思っている。

区役所での手続き数のベストテンとそれぞれのオンライン利用状況も把握ができており、今後手を付けるべきターゲットも見えてきているので、今年度はターゲットを絞ったオンライン利用率の向上を図っていきたい。

《市》 行政として、デジタルになれない人への対応を言われることが多く、それもあってデジタルデバインド対策等の取組が全面的に見えてしまうところもある。いかになくていい市役所については、基本的なベースとして取り組んでいくよう考えている。

《市》 今後デバインド対策の需要は下がってくるものと認識している。市民センター来館者の固定化も課題であり、広く市民に知っていただけるような周知方法については、検討していきたい。

- デジタルデバインド対策が必要な弱者は、高齢者だけではなく、貧困格差により教育が受けられない、デジタルツールが取得できないなどによることもあるかと思うため、すべての方に行きわたるよう、きめ細やかに進めることが大事だと思う。

《市》 我々としても、行かなくていい市役所の部分に傾注するよう考えている。その上で、どうしても区役所に来られて手続きをされる方について、書かない、待たないというところで取り組んでいきたい。