

開 会 午後1時25分

●中川賢一委員長 ただいまから、大都市税財政制度・DX推進調査特別委員会を開会いたします。

報告事項であります。勝木委員からは、欠席する旨、届出がございました。

それでは、議事に入ります。

第2次札幌市ICT活用戦略の取組状況についてを議題とし、資料に基づき、理事者から説明を受けます。

●加茂デジタル戦略推進局長 札幌市では、まちづくりにおけるICTの活用を進めるため、2025年3月に、第2次札幌市ICT活用戦略を策定し、戦略に沿ってICTの活用を進めてまいりました。

本日は、第2次札幌市ICT活用戦略の取組状況について、ご報告をさせていただきます。どうぞよろしくお願いいたします。

それでは、資料につきまして、スマートシティ推進部長のほうから説明をさせていただきます。

●朝倉スマートシティ推進部長 第2次札幌市ICT活用戦略の取組状況について、お手元の資料に沿ってご説明させていただきます。

資料の右上にページ番号を記載しておりますが、全部で6ページございます。

早速ですが、1ページをご覧ください。

第2次札幌市ICT活用戦略の概要についてご説明いたします。

資料の中段、戦略の構成と期間についてです。

基本戦略の期間は、令和6年度から13年度までの8年間としており、デジタル変革の基本理念として、誰もが最適なサービスを受けられ、デジタルの利便性が実感できる、人が中心のデジタル変革を掲げるとともに、その理念の実現に向けた六つの視点として、サービス利用者の利便性向上やオンライン化の推進などを定めております。

2ページをご覧ください。

ICT活用施策につきましては、ICT分野の技術の進化や、取り巻く情勢の移り変わりが早いことを踏まえて、令和6年度から9年度までの4年間を計画期間としております。

また、基本理念の実現に向け、行政・産業・地域の三つの分野を設定するとともに、各分野のデジタル変革の推進に横断的に寄与する三つのリーディングプロジェクトを強力に推進することとしています。

資料中段のピンク色の部分をご覧ください。

リーディングプロジェクトとして、市民と行政の接点、フロントヤードの変革、官民データ連携の推進、デジタルワーク環境の整備を定め、それぞれ、「こう変わる！」の部分に記載の変革を目指しております。

資料下段をご覧ください。

行政・産業・地域の各分野のDXについて、それぞれ二つの施策を設定して取組を行っております。

各分野の進捗につきましては、次ページ以降で順次ご説明いたします。

3ページをご覧ください。

行政のデジタル変革についてです。右上のグラフの部分になります。行政のデジタル変革の指標として、札幌市の行政手続におけるオンラインカバー率を設定しており、2031年度、令和13年度までに100%にすることを目指しております。

棒グラフの左から2番目、2024年度の実績は55.8%となっております。

資料左側の進捗状況の二つ目の項目をご覧ください。

令和8年度からは、デジタル戦略推進局行政DX推進室を総務局改革推進室に移管・統合し、業務の見直しとオンライン対応を含めたデジタル技術の活用をより強力に推進します。

この体制の下、令和8年度は、オンライン化に関して多くの市民が利用する各保健福祉部の手続を優先的に取り組みます。

資料下段の左下をご覧ください。

リーディングプロジェクトのフロントヤードの変革に係る取組として、窓口支援システムを導入することとしており、令和8年度予算案に計上しております。

本システムにつきましては、令和9年度から豊平区で実証実験を開始し、令和12年度までに全区の導入を目指しています。

右下をご覧ください。

リーディングプロジェクトのデジタルワーク環境整備の取組として、昨年9月に職員の業務パソコンについて、安全性を確保したクラウド環境へと移行するとともに、Google Workspaceを導入しております。これにより、検索性の向上、共同作業や生成AIの活用による業務効率化が可能となりました。

4ページをご覧ください。

産業のデジタル変革についてです。

指標は資料右のグラフのとおりですが、DXに取り組もうとしている市内企業の割合を設定しておりまして、2031年度までに50%とすることを目標としております。

左側をご覧ください。

進捗状況といたしましては、令和4年度から3年間にわたり、DXの普及啓発や人材育成に加え、補助金交付等の取組を行ってきたところですが、令和6年度の指標では29.3%と伸び悩んでいるところではあります。

資料右下のとおり、今後の対応については、国の重点支援交付金を活用し、プッシュ型の支援や伴走支援などを実施する予定でございます。

5ページをご覧ください。

地域のデジタル変革についてです。

資料右上になりますが、指標につきましては、デジタル化が進んでいると実感している市民の割合を設定しており、2031年度までに70%を目指しております。

左側の進捗状況ですが、この指標は、まちづく

り戦略ビジョンの市民アンケートで把握しており、2024年の実績は58.4%と順調に伸びておりません。

主に増加した分野は資料左側の2項目めになりますが、移動・交通、産業・観光、教育の3分野となっております。さっぽろえきバスナビやGIGAスクール構想などが影響していると考えているところです。

資料左下をご覧ください。

リーディングプロジェクト、官民データ連携の推進として、札幌市ICT活用プラットフォームの機能強化を図っております。

具体的には、行政のオープンデータだけでなく、民間企業が保有するデータを掲載するホームページを運営するとともに、企業向けにデータ活用セミナー等を開催しております。

資料右下は、地域への影響が大きい代表的な取組として、防災・減災DX、持続可能な雪対策推進事業を資料として掲載させていただきました。

最後に6ページをご覧ください。

人材の確保・育成についてです。

背景として、デジタル変革を牽引する担い手の不足、情報システムの安定稼働を担保する担い手の不足という課題から、今月初めに札幌市デジタル人材育成方針を策定いたしました。

本方針では、資料中段に記載のとおり、目指す人材像を大きく三つの区分に定義し、育成・確保を進めることとしております。

まず一つ目、デジタル技術を活用する一般行政職員です。全職員を対象とした研修等により、デジタルリテラシーの底上げを図ります。

次に、二つ目、本方針の核となるDX推進リーダーです。各職場における業務課題を特定し、デジタル技術を活用して改善を主導する役割を担います。

最後に三つ目、高度デジタル人材です。全庁的視座から、市のデジタル基盤全体を構築、維持、発展させる人材です。

情報システム部におけるOJTを通じた育成の強化に加え、新たに採用試験におけるデジタルコースの新設に向けた検討を進めます。

推進体制は、デジタル戦略推進局が中心となり、全庁的な連携体制の下、人材の確保・育成及び育成した人材の積極的な活用を推進してまいります。

●中川賢一委員長 質疑を行います。

質疑はございませんか。

●山田一郎委員 私からは、札幌市ICT活用戦略の中間報告のうち、人材の確保・育成の部分について質問をいたします。

デジタル人材の不足は、国においても、デジタル庁が国家的課題として繰り返し指摘しているところであり、これは本市も決して例外ではなくて、課題として共通の認識をしているところがあります。

今回の中間報告では、本市が直面する課題として、デジタル変革を牽引する担い手の不足が位置づけられておりますが、これは裏を返せば、人材確保・育成が進まなければ、本戦略そのものの実現が困難になるという認識であると考えております。

その中で、今説明がありましたが、目指す人材像と育成活用施策では、一般職員のデジタルリテラシー底上げの研修であったり、職場の課題をデジタル技術を活用して解決するDX推進リーダーの育成、高度デジタル人材は情報システム部内のOJTによって育成するというものであります。

そこで、まず質問ですが、DX推進リーダー及び高度デジタル人材について、実際に現場で中核的役割を担える水準に到達するまで、どの程度の育成期間を想定しているのか伺います。

●朝倉スマートシティ推進部長 DX推進リーダー及び高度デジタル人材の育成期間についてお答えいたします。

DX推進リーダーは、デジタル技術や業務改善

に関する知識を習得するほか、実際の課題解決に生かせるよう、実践を通して、デジタルツールの活用方法に習熟する必要があると考えております。

そのためには、知識等を段階的に学ぶ期間として1年、自身が所属する部署において実践に取り組む期間として1年、合わせて2年を育成期間として想定しております。

また、高度デジタル人材については、各基幹系システムに関する知識に加え、システム利用部署の業務内容も把握させるため、情報システムにおけるOJTの研修を実施する予定です。

これまでの情報システム部職員の育成状況を鑑みて、高度デジタル人材としての育成期間は6年程度と見込んだところでございます。

●山田一郎委員 ありがとうございます。

今、答弁でも、DX推進リーダーが、知識に1年、実践で1年の2年と。高度デジタル人材に関しては6年ということで、一定の期間を要するという答弁でありました。

一方、これまで札幌市のDX、これが必ずしも大きく前進してこなかった要因の一つとして、現場の最前線にいる職員が、生成AIやRPAといったデジタルツールを日常業務の中で当たり前活用して、自ら業務プロセスを見直していく、いわゆる改革マインドを持った人材が十分に育ってこなかった点もあるのではないかと感じております。その意味でも、各職場において、この業務改善を主導するDX推進リーダーの役割、これは期待するところではあります。

また高度デジタル人材については、民間のシステムベンダーと対等に議論できる専門性や庁内業務システムへの理解、民間でやるのと庁内業務と両方やるものですから、育成に6年かかると、一定の年数を要すると思います。

この育成していくということについては大変賛成ではございますが、ここで一つ懸念がございます。デジタル技術の進化のスピードと、本市にお

ける人材育成のスピードの間に生じるタイムラグであります。

ご承知のとおり、昨今の生成AIをはじめとするデジタル技術は、もはや年単位ではなく、数か月、場合によっては数週間単位で大きく変化しており、時間をかけて人材育成を進めたとしても、その時点では技術や前提そのものが変化している可能性もあります。

そこで伺いますが、デジタル技術の進歩やDX推進のスピード感に、内部人材の育成だけで追いつけるかどうか、お考えを伺います。

●朝倉スマートシティ推進部長 デジタル技術の進歩やDX推進のスピード感に内部の人材育成だけで追いつけるかという点について、お答えいたします。

DXの推進に当たっては、すぐにデジタル技術を導入するのではなく、各種制度や業務フローをしっかりと把握した上で、業務改革から取り組む必要があると考えております。

そのため、まずは各種業務に関する知識と経験を有する内部人材に、デジタル知識やスキルを身につけさせるということを優先し、育成を進めることとしたものでございます。

また、IT企業等での勤務経験があるなど、既にデジタルの知識を持ち、DX推進に意欲的な職員の活用を行うことで、取組のスピードを高めることも視野に入れているところでございます。

なお、生成AIやクラウド技術の急速な発展に伴い、数多くのデジタルサービスが提供されていることから、各業務現場に合ったサービスのマッチングなどに当たっては、外部の専門的な知見の活用について、さらに検討を深めてまいりたいと考えております。

●山田一郎委員 ありがとうございます。

今、答弁にありましたとおり、DXを進めるということ、今回の市役所のDXですと、デジタルの知識に加えて、行政の知識や経験ですとかも重要な要素になりますので、この市役所の内部の人

材育成を急ぐことについては一定程度理解するものであります。

また、今の答弁でも、内部人材の育成に加えて外部の専門的な知見についても活用していきたいという答弁でありました。

一方で、現在、DXやデジタル分野における高度専門人材につきましても、自治体間だけでなく、民間企業との間でも獲得競争が非常に厳しくなっており、また、民間の高い給与水準を踏まえますと、自治体が従来どおりの採用の枠組みだけで人材を確保していくことは、なかなか難しい状況にあるものと認識しております。

こうした中、他都市では、副業、兼業といった柔軟な働き方で民間のトップ人材を登用するなど、新たな取組も進められております。

そのため、外部人材の活用に当たりましては、常時関与していただく形だけではなくて、例えば特定プロジェクトへの参画であったり、最新技術動向に関する助言や、個別課題の課題解決に向けたスポット的な支援など、必要な場面に応じて専門的知見を効率的に取り入れていく視点も重要であると考えます。

今回の中間報告全体を見ても、DXの推進の成否は、先ほども言いましたが、技術ではなく人にかかっているところを感じたところであります。限られた人的、また財政的資源の中で、札幌市のDXを着実に前進させていくためにも、内部人材の育成を進めるとともに、外部の専門的知見を効果的に活用していく取組を進めていただくことを求めまして、私からの質問を終わります。

●森 基誉則委員 私からも、デジタル人材の確保・育成について質問をさせていただきます。

言うまでもなく我が会派としても、デジタル人材の確保・育成は、本市の行政運営を持続可能なものとするために、極めて重要な課題であると認識しています。

札幌市においても、行政のデジタル変革を牽引する人材の不足や、情報システムを安定的に運用

管理していく担い手の確保といった観点から、デジタル人材の育成は、まさに喫緊の課題であると受け止めているものと推察します。

今回策定された人材育成方針では、各職場において、業務上の課題を的確に把握し、デジタル技術を活用して業務改善を主導するDX推進リーダーと、本市全体のデジタル基盤を構築し、維持し、さらには発展させていく役割を担う高度デジタル人材を育成するとの説明がありました。

しかし、この説明だけでは、利用者の役割や求められるスキル、担うべき責任の違いについて、やや分かりにくいかなという印象を受けました。

そこで、共通認識を持つための最初の質問です。DX推進リーダーと高度デジタル人材、それぞれどのような働きを期待しているのか、具体的なイメージを伺います。

●朝倉スマートシティ推進部長 DX推進リーダーと高度デジタル人材の具体的な活動イメージについて、お答えいたします。

DX推進リーダーには、周りの職員や上司とともに、業務上の問題点を整理・分析し、実際にデジタル技術を用いて解決するという働きを期待しております。

具体的な取組例としては、日常的に繰り返し発生する事務処理を、効率化するアプリを自ら作成して職場内で共有し、職場全体の作業時間を減らすといったことなどを想定しております。

次に、高度デジタル人材は、システム事業者と交渉・協議できる専門的な知見を持ち、情報システム部にて、システム利用部署とシステム事業者の橋渡しを円滑に行える職員であり、安定的に確保するために、これまで以上に計画的に育成する必要があると考えております。

具体的な取組例は、大規模なシステムプロジェクトにおいて、システム利用部署のニーズを捉えて、開発計画の立案を行うとともに、発注者としてシステム事業者を主導し、適切な実行管理を担うことであります。

●森 基誉則委員 ただいまの答弁から、DX推進リーダーと高度デジタル人材の役割の違いについて、一定程度理解させていただきました。

そうなると、全庁的にDXを力強く推進していくという本市の方針を踏まえれば、少なくとも各職場に1人は、DX推進リーダーを配置していくことが望ましい姿ではないかと考えます。

その上で、育成目標として示されている人数は105名と、ちょっと中途半端な人数であるんですが、明確な数値が設定されているのが気になりました。

そこで、次の質問です。DX推進リーダーは2028年度までに105名の育成を目指すとのことですが、なぜ105名なのか、もっと多くの人数を育成することはできないのか伺います。

●朝倉スマートシティ推進部長 DX推進リーダーの育成目標が105名であるという理由についてお答えいたします。

本市機構には部という単位がございますが、病院局の医師が統括している、いわゆる診療科の部長を除きますと、部という単位が100程度ございます。

まずは令和10年度までに、各部1名ずつ配置するということを目標としたところでございます。

また、1年間に研修を受講する人数としては35名を予定しておりますが、これは1年目の研修及び2年目に想定している各所属での実践過程において、研修講師及びデジタル戦略推進局がしっかりと支援できる人数として設定したところでございます。

DX推進リーダーの育成は、来年度が初年度ということもあり、まずは確実に35名のDX推進リーダーを誕生させたいと考えているところでございます。

●森 基誉則委員 全体で大体100部ほどあって、各部署に1名ずつと。で、1年間に35名ずつ育成していくということですがけれども、育成人数の考え方については理解しました。

この答弁内容に加えて、正直、予算上の制約なんかも背景にあるのではないかと勘ぐってしまうところではありますが、肝になるのは、より多くの職員が実践的なデジタルスキルを身につけ、それぞれの部局で主体的に活躍していくことであると考えます。

そのためにも、できる限り多くの職員に研修を受講する機会を提供し、裾野を広げていく取組を進めていくべきです。

今回の人材育成方針では、研修等による既存職員の育成に加え、高度デジタル人材の確保策として、新たに一般事務職の中にデジタルコースを設置すると聞いています。

そこで、最後の質問です。この採用の区分や人数などはどのように考えているのか伺います。

●朝倉スマートシティ推進部長 デジタルコースの採用区分、採用数についてのご質問でございました。

採用に当たっての試験区分や採用数については、人事委員会事務局及び職員部と詳細について協議を進めているところでございまして、現段階では未定です。

高度デジタル人材としての役割をしっかりと果たせる人材を採用できるよう、他都市の事例も参考にしながら、関係部局とともに鋭意検討してまいりたいと考えております。

●森 基誉則委員 まだ決まっていないところもあるようですが、デジタル人材の採用については、幅広くというのがキーワードになると考えます。

その意味で、社会人経験者からの採用も一つの選択肢になるんじゃないかなと考えているわけですが、そもそもデジタル人材の需要は民間企業においても高く、給与面でも公務員より厚遇されている例が多いのが現状です。

しかし、東京などでシステム関連業務に従事してきた人の中には、札幌へのUIJターン転職を希望する層も存在しています。

本市の社会人経験者採用試験においても、親の介護や地元札幌への貢献を動機として受験する人が少なくないと聞きました。

こうした人材は、給与条件よりも仕事の内容や住環境を重視し、腰も据えて働きたいという意欲を持つ傾向があります。

そのため、本市としては、これらの層にも関心を持ってもらえるよう、受入環境の整備を進めていくことが重要であると念を押して質問を終えます。

●森山由美子委員 私からは、第2次札幌市ICT活用戦略の中間報告のうち、フロントヤードの変革について質問をいたします。

先ほどご説明がございましたとおり、第2次ICT活用戦略では、誰もが最適なサービスが受けられ、デジタルの利便性が実感できる、人が中心のデジタル変革の実現に向け、行政・産業・地域の三つの分野を設定し、各分野のデジタル変革の推進に横断的に寄与する三つのリーディングプロジェクトを強力に推進することとしております。

その一つとして、フロントヤードの変革が掲げられ、「区役所に行かない」を選べるように、オンライン手続の推進を行うとともに、「区役所に行く」を選んでも簡単に分かりやすい窓口にすることを目指しております。

デジタルに強い方々にとっては、オンライン手続の推進は非常に有効である一方で、オンライン申請などに不慣れな方や、対面で相談をしたい方にとっては、区役所で手続できる環境は非常に大切であると思います。

区役所に来て手続をする方の利便性向上を図る方策が、窓口支援システムであると思います。

そこで質問ですが、この窓口支援システムとはどのようなものか伺います。

●朝倉スマートシティ推進部長 窓口支援システムの概要についてお答えいたします。

窓口支援システムは、区役所窓口のうち、来庁される市民の約半数が訪れます、戸籍住民課窓口

に導入を予定しているものでございます。

現在は、市民にあらかじめ住所変更の届出書等を記入してもらっている状況です。

システム導入後は、直接窓口に来ていただいて、職員が必要事項を聞き取り、届出書等を作成する、いわゆる書かない窓口を実現するものです。

システム導入によって、市民がどの用紙にどのような内容を記載してよいか迷うことや、住所変更の届出の際に併せて請求することの多い住民票の請求書、マイナンバーカード関連の申請書といった戸籍住民課において行う複数の手続において、何度も住所や氏名を書くことを解消できるものと考えております。

●**森山由美子委員** 窓口を訪れる方が約半数であるという、この戸籍住民課窓口には、手続ごとの届出書や証明請求書がたくさんあって、市民から分かりにくいとか、どのように記入したらいいか分からないという声を聞いたこともあります。

ただいまご答弁いただきましたように、職員が聞き取りで書類を作成してくれるようになることは、市民にとって分かりやすい窓口になるものであり、負担も減り、非常に期待をするところでございます。

さて、次に、職員側の視点で伺います。

市民の方にとって大きなメリットがあるシステムであっても、実際に運用される職員の方々の負担が多くなるシステムであっては、現場が疲弊してしまい、持続可能な取組にならないものと考えます。

こうした観点から、職員負担を軽減するためのシステムとして役割を果たすことができるものなのか、気になるところでございます。

そこで質問ですが、窓口支援システムは実際に運用する職員にとっては、どのようなメリットがあるシステムなのか伺います。

●**朝倉スマートシティ推進部長** 窓口支援システムの導入による職員のメリットについてお答え

いたします。

住所変更の受付の場合、職員は新住所の確認以外にも、住所変更前後での世帯構成の変更の有無や続柄に疑義があった場合の戸籍の確認、マイナンバーカードの保有の有無など、様々な確認をしており、事務を自信をもって適切かつ迅速に行えるようになるまでには、一定の経験が必要なところではあります。

窓口支援システム導入後は、職員用ガイダンス機能の搭載によって、システムが効率よく確認できる手順を示してくれるため、経験の浅い職員であっても、不安なく安定的な業務が可能となります。

また、システムで作成した届出書は、印字された内容を来庁者と一緒に確認してもらうこととなりますが、このことにより、聞き間違いなど、入力ミスを防止することに加えて、現在バックヤードで別の職員が行っております審査業務を軽減できるものと考えております。

●**森山由美子委員** 市民だけではなく、職員にとっても業務負担の軽減につながるということで、市民と職員、両方にメリットのある有用なシステムということで理解をいたしました。

さて、最後にシステム開発の部分について伺いをいたします。

いわゆる窓口支援システムと呼ばれるシステムは、多くの都市で導入が既にされており、その多くは国の共通仕様書に基づいて民間企業が開発しているパッケージシステムと聞いております。

しかし、札幌市では、既存の住民記録システムの改修で、窓口支援機能を獲得する予定と聞いております。既に全国の多くの自治体に導入実績のあるシステムを入れたほうが、これまでのノウハウなどを活用でき、確実な効果を期待できるのではないかと考えます。

そこで質問ですが、窓口支援システムの導入に当たり、なぜ札幌市では、既存の住民記録システムの改修とするのか伺います。

●朝倉スマートシティ推進部長 窓口支援システムの導入手法についてお答えいたします。

パッケージの窓口支援システムを導入する場合、住民基本台帳データが格納されている住民記録システムとの連携が必要でありまして、多くの都市が採用しているこの手法は、一定の費用がかかることが想定されたところではあります。

一方、本市の住民記録システムは、大都市特有の事務にも効率的に対応できるよう、全国的に珍しく独自開発したものでございまして、様々な機能を追加することが可能なものでございます。

そこで、住民記録システムを改修し、住民記録システムそのものに、窓口支援機能を持たせる手法も並行して検討を進めてきたところではあります。

こうした二つの手法を精査し、比較検討したところ、住民記録システムの改修でも、パッケージシステムと遜色がない機能の実現が可能であること、また、費用面についても、初期費用及び運用経費が安価であることから、住民記録システムの改修による窓口支援システムの導入を選択したということになります。

●森山由美子委員 様々な検討を重ねた上で、既存システムの改修による窓口支援機能の導入を選択したということは理解をいたしました。

ただ、パッケージシステムの導入に比べて、システム改修での導入は、自由度が高いことの裏返しで、適切な機能を実装するために、きめ細かな検討が必要であり、難易度がより高いものと思っております。

これからの具体的な改修が第2次ICT活用戦略で目指すフロントヤードの変革の成否に大きな影響を与えるものと考えますので、本市によりふさわしいものとなるよう、しっかりと改修内容を検討・開発することを要望いたしまして、私の質問を終わります。

●長屋いずみ委員 私からも、第2次札幌市ICT活用戦略の中間報告のうち、行政のデジタル変革について3点伺います。

2031年度までに、原則として全ての行政手続をオンライン化することですが、デジタル化に当たって個人情報の保護を厳格に行い、住民からの信頼を得ることが不可欠だと考えます。

2024年時点で、オンラインカバー率は55.8%となっております。

そこで、まずオンライン可能と整理している業務とは、どのような範囲を指しているのか伺います。また、分母となる総数と現状認識について伺います。

●岩田行政DX推進室長 オンライン化が可能な手続の範囲と総数、現状認識についてお答えいたします。

市民や事業者から札幌市に対して行われる申請、届出、請求、申込みなどのうち、法令上の制約等があるものを除いた6,400種類ほどの手続がオンライン化の対象範囲と考えております。

オンラインカバー率は、市役所で発生している手続の総件数のうち、オンラインで申請可能な手続の件数の割合であり、令和6年度の実績については55.8%で、目標達成に向けて着実に進めてきたものと認識をしております。

●長屋いずみ委員 2026年度は、多くの市民が利用する保健福祉部を優先的に取り組むとされております。

保健福祉の窓口は、生活困窮者、高齢者や障がい者などの手続を行うことが多い場所です。2025年第1回市民意識調査での第2次札幌市ICT活用戦略について、職員と対話できないのが不安、が約2割という結果もありました。

コンビニやオンラインは便利と分かっている市民は多いと思っておりますけれども、やはり対面で、窓口のほうが安心と思われる方も一定数おられるということです。住民それぞれのアクセスしやすい対面窓口を併設することが現実的だと思います。

そこで、法律上、面談が必須とされている手続などを除き、オンライン化を進めていくとお聞きしましたけれども、困り事は多岐にわたりますの

で、そういった場合は窓口において柔軟な対応をされるのか伺います。

●岩田行政DX推進室長 オンライン化と窓口との関係等についてお答えいたします。

オンライン化の取組は、申請者である市民や事業者に対して、来庁での申請という従来の方法に加えて、オンライン上でも申請できるという新たな選択肢を提供し、利便性を実感いただくことを目的とするものです。

このため、現在の窓口でのサービス水準が後退するようなことはなく、各窓口においては引き続き、申請者の困り事などに応じて、柔軟な対応が行われていくものと認識しております。

●長屋いずみ委員 後退することはないということでした。本戦略は、人が中心のデジタル変革を掲げており、利用している市民の意見を聞きながら進めることが必要と考えます。

そこで、次の質問ですけれども、現在の評価指標は、オンライン化率など量的指標が中心ですが、DX推進の評価指標に、住民満足度、支援につながった件数、相談機会の確保など、質的指標を加えるべきと考えますが、ご見解を伺います。

●岩田行政DX推進室長 指標設定の考え方について、お答えいたします。

申請手段を来庁にするか、オンラインにするかは、市民一人一人のご希望に応じて選択いただけるよう、多様な手段を提供することが市民サービスの向上につながるという考えの下、戦略では、実際のオンライン申請数ではなく、オンラインカバー率を指標に設定したところです。

また、デジタル化が進んでいると実感している市民の割合といった、市民目線に立った指標も設定しており、行政手続のオンライン化を推進し、多くの市民にデジタル技術の利便性を実感していただくことが重要と考えております。

●長屋いずみ委員 市民目線の設定もあるということでした。

市民の個人情報を守ることは行政の基本的責務

です。セキュリティー対策においては不備がないように、また、オンライン申請手続で便利になることと対面サービス、どちらもあってこそ、行政サービスの向上になると思います。

デジタル変革は大きな可能性を持つ一方で、その恩恵を受けにくい方々への配慮も不可欠です。検証しながら進めていただくことを求めて質疑を終わります。

●脇元繁之委員 私からは、第2次札幌市ICT活用戦略で示されている、デジタル変革の推進に寄与する三つのリーディングプロジェクトのうち、行政のデジタル変革についてお伺いをしたいと思います。

その前に、今これだけ、これ原稿3行ぐらいなんですけど、いっぱいICTとか、デジタル何ちゃらとか、リーディングプロジェクトとか横文字ばかりで、分かる人には分かるんですけども、分からない人は全然分からない。ICTって何ぞや、情報通信技術というものだというので。DXって何だ、デジタルトランスフォーメーション、デジタル技術によって、人々の生活やビジネスをよりよいものに変革するという。

横文字がたくさんあるので、僕もなかなか、明日58歳になるんですけども、こういう横文字も、一生懸命勉強しながら、まちづくり、一緒に取り組んでいきたいなど、そんなふうに思いますので、よろしく願います。

さて、そんな中で、デジタルワーク環境の整備に関する代表的な施策として、昨年9月から職員の業務パソコンを、安全性確保の観点からクラウド環境に移行したことと併せて、情報資産へのアクセスと検索性の向上、共同作業や生成AIの活用による業務効率化を可能にしたとあります。

そこで、まずこのうちの生成AIの活用ということについて、実際にどの程度、各職場で利活用されているのか、その実態を把握しているのであれば教えていただきたいと思います。

●岩田行政DX推進室長 生成AIの利活用の

状況についてお答えをいたします。

Google Workspaceを導入したことにより、業務にパソコンを使用する全職員、約1万6,000人が安全に生成AIサービスであるGeminiを利用できる環境が整い、直近1か月では1日当たり、約4,300人の職員が利用しているところです。

当室では、職員向けのポータルサイトを作成し、生成AIへの指示文のひな形や活用方法の情報発信のほか、庁内各局に対し、生成AI活用の個別支援を行っており、これまでにデータ抽出や手書き資料の読み取り、勤務シフト表の作成など、約20件の伴走支援を実施してまいりました。

なお、Gemini以外にも各部署における個別のサービスとして、生成AIによる多言語お客様案内サービスの導入や、孤独・孤立対策として、AIによるお悩み相談サービスの実証等にも取り組んでいるところでございます。

●脇元繁之委員 ありがとうございます。

パソコンを使用する全職員、約1万6,000人が安全にGeminiですね、これを利用できる環境が整って、1日当たり約4,300人の職員が利用しているということでありました。

また、職員向けのポータルサイトを作成して、庁内各局に対し生成AI活用の個別支援を行っている。各部署における個別のサービスとして、実証等にも取り組んでいるということでありました。

今の答弁をお聞きしていると、市役所内で実に多くの職員の方々が生成AIを利用して、利用促進のための個別支援や伴走支援にも力を入れていることが分かりました。

確かにこの生成AIは、何かを検索するにも、文章を作成するにも、大変便利なツールではあります。

一方、よく言われているのが、この人工知能にあまりに頼り過ぎると自分で考えることが少なくなり、人間としての思考能力が低下したり、だん

だん手書きなどで文字を書けなくなるおそれもあるといった指摘もなされているところでもあります。

そんな時代の申し子のような生成AIの登場ではありますが、行政における業務の効率化を目指すあまり、生成AIという文明の利器に振り回される、もっと言えば、人間がAIに使われているような様相になっては本末転倒だと思います。

そこでお尋ねしますが、業務の効率化と、生成AIの活用についての基本的な考え方を改めてお示しいただければと思います。

●岩田行政DX推進室長 業務の効率化と、生成AIの活用に係る基本的な考え方についてお答えいたします。

人口減少などの社会的な変化に対応し、行政サービスを維持・向上させていくためには、生成AIを含むデジタル技術を活用し、生産性を高めていくことが不可欠であると認識をしております。

一方で、委員ご指摘のとおり、生成AIに頼り過ぎると、職員の文書作成力や企画力が低下するといった懸念もありますため、業務での活用に当たっては、職員の能力の維持と生成AIによる効率化を同時に追求する必要があると考えております。

具体的には、上司が若手職員に対し、初めから生成AIに業務を委ねるのではなく、まずは自ら考えさせることや、AIの回答をあくまで素案として捉え、職員同士で議論を重ねさせるなど、各職場において思考力を高める人材育成が必要と考えております。

これらの基本的な考え方については、研修等の機会を通じて職員に徹底するよう周知してまいります。

●脇元繁之委員 ありがとうございます。

行政サービスを維持・向上させていくために、デジタル技術を活用し、生産性を高めていくことが不可欠。だが一方で、職員の文章能力や企画力

が低下するといった懸念もある。業務での活用に当たっては、職員の能力の維持と生成AIによる効率化を同時に追求する必要があるという認識と受け止めました。

そういった懸念等も含めて、研修等の機会を通じて職員に徹底するよう周知するというものであります。

ただいまの答弁で、行政サービスの維持・向上に向けた生成AI活用の不可欠性と、一方で懸念される職員の思考力低下に対する認識を伺いました。

これらを踏まえ、最後に私から要望させていただきます。

まず業務の効率化や省力化において、AIの使用は、もはや避けて通れない必須の取組であると考えます。市役所内でも、直近で1日当たり約4,300人の職員が活用しているとのことですが、DX推進の強力なエンジンとして、さらに活用範囲を広げていくべきと考えます。

ただ、一方で、最も重要なのは、AIはあくまでも業務の補助であるということを明確に認識することであります。

答弁にもあったとおり、AIに頼り過ぎて、その回答をうのみにするのではなく、正確性を調査・検証するファクトチェックを徹底した上で、それを素案として、職員同士で議論を深め、最終的には人間が責任を持って判断を下すということ。これは私自身にも同じことが言えますが、このプロセスこそが、まちづくりにおける行政の質を担保するものであると考えます。

文明の利器に頼り過ぎるのではなく、それを使いこなす姿勢を磨き、AIの利便性を最大限に享受しながらも、職員一人一人の思考力や創造性を高めていく。そのようなデジタル変革を力強く進めていただくよう、また、できるだけ横文字も分かりやすいような言葉で表現していただくよう強く要望いたしまして、私の質問を終わります。

●中川賢一委員長 ほかに質疑はございません

か。

(「なし」と呼ぶ者あり)

●中川賢一委員長 なければ、質疑を終了いたします。

以上で、委員会を閉会いたします。

閉 会 午後2時13分