

## 島根県 ICT 総合戦略策定委員会（第 5 回）

### 議事概要

1. 日時：令和 4 年 2 月 1 5 日(火)10:00～11:30
2. 場所：自治研修所 講堂
3. 次第
  - (1)開会
  - (2)島根県挨拶
  - (3)議題
    - ・島根県 ICT 総合戦略（最終案）の検討
  - (4)意見交換
4. 出席者：別紙「出席者名簿」のとおり
5. 議事要旨

#### 【パブリックコメント】

村上委員

- 戦略策定までのながれの確認だが、パブリックコメントの前に議会報告とか知事説明をすると、パブリックコメントや市町村からの意見を大きく反映することができないのではないか。

事務局

- パブリックコメント、市町村からの意見により、変更が必要な場合は修正を行う。

村上委員

- パブリックコメントについては、松江市と個人の方 1 名より意見があり、的を得た指摘をされていたが、県の回答では、意見は参考にさせていただくが、8 割方は戦略に反映はしないという回答になっており、意見が生かされていない印象を受けた。その理由が、スケジュール等の問題であるならば、やり方を考えるべきで、戦略を具体化していくためには対話は重要であり、もう少し戦略に反映してほしい。例えば第 2 章の基本方針だが、最初はずっと社会情勢とか県政の課題のことが書かれていて、わかりにくいという指摘が松江市からあり、私もそのように感じた。こういった指摘の多くについてダイジェスト版を作り対応すると回答しているが、本編の読みやすさはやはり必要だと思う。

事務局

- スケジュール等の問題ではなく、パブリックコメントでいただいた意見をもとに各部局と協議、調整し、その上で今回の回答としている。これが完成版というつもりではなく、今後もいろいろ対話、意見交換を重ねながら、時勢、社会情勢等々に応じて修正を繰り返していく。

野田会長

- 今日いただいた意見もまた最終案に反映するようにお願いしたい。

岩井委員

- ダイジェスト版はいつごろ作成、また公表される予定か。

事務局

- 本戦略は、今年の 4 月 1 日から施行と考えており、それに合わせてダイジェスト版を作成し、みなさまに確認いただくというスケジュールで考えている。

岩井委員

- ダイジェスト版は、わかりやすい内容になるよう工夫をしていただくことを期待している。

佐竹委員

- 以前、町の総合計画や総合戦略を作成したことがあるが、ダイジェスト版こそ住民の方に一番見られるものであり重要であると認識しており、よく作り込んでいただきたい。

事務局

- ダイジェスト版については、理解しやすい形にさせていただく。みなさまへの提示については、また相談させていただきたい。

### 【組織体制】

野田会長

- 今後の進捗管理について、令和 4 年 4 月の主要組織改正の概要や今後の推進体制なども含めて事務局から説明していただきたい。

事務局

- 補足として付けた令和 4 年 4 月主要組織改正の概要抜粋という資料で説明させていただく。
- これまで情報政策、庁内の行政、行政内部のデジタル化、地域情報化などについて地域振興部にある情報政策課で所管していたが、来年度からは、庁内のことについては総務部の情報システム推進課を新たに設置して、行政内部のデジタル化を総務部門、人事、財政などと一体的に進めることとなった。
- 地域振興部には、地域政策課の中にデジタル戦略室を新設し、地域の情報化、自治体 DX を進めていく市町村、民間等と連携して、ICT を活用して戦略的に施策を推進する。本戦略では、第 4 章で島根創生の推進を掲げて、こういったことを強力に進めていくために、新たにデジタル戦略室を設置した。市町村の支援・連携はデジタル戦略室で進めていく。

野田会長

- 総務部の情報システム推進課で県庁の DX 化を進め、地域振興部地域政策課のデジタル戦略室で市町村と民間と連携し ICT を活用した施策を実行するようになるが、今後の進め方も含めて、委員からも意見を伺いたい。

吉岡副会長

- デジタル戦略室の体制としては何名くらいで、専任は何人くらいいるのか。

事務局

- 体制については、現在調整中である。

岩井委員

- 情報システム推進課は県内部の DX を主に担う。デジタル戦略室は、市町村課とも連携し庁外の DX を担うという認識でよいか。

事務局

- その通り。

岩井委員

- 今後の推進体制をしっかり周知して、窓口を明確にしてほしい。

金築委員

- 確認だが、今回の組織改正に伴い、施策集に書かれている担当所属は今後修正していくのか。
- 副知事をC I Oにし、次長級がメンバーの戦略会議を設置するようであるが、デジタル化は加速する中で、実行力があり、先駆的に物事を捉える方をメンバーに入れて進めていただきたい。

事務局

- 課名等については、今後ローリングをかけ修正していく。
- 機動的に実効性のある政策の推進を行うため、デジタル戦略室が旗振り役となり、しっかりとした体制で進めていく。

村上委員

- 施策集について、数値目標が書けない場合でも、1年ごと、場合によっては半年ごとぐらいの細かいスケジュールを立てて、来年のいつまでに何を達成するのかをきちんと記載しなければ、進捗管理するのは難しく、今後、施策集を詳細化する段階では、数値目標の設定を各課に強く働きかけてほしい。

吉岡副会長

- 本戦略では、地域産業への波及も非常に大きなテーマであり、デジタル戦略室とITOCがうまく連携して進めてほしい。

事務局（地域振興部長）

- デジタル戦略室というのはどちらかというと県民視点であり、ITOCは県民視点だけでなく企業視点も必要であり、両方で役割分担を上手に図っていく。

村上委員

- デジタル戦略室の役割については、産業振興との線引きが難しいが、他の都道府県の類似部署から情報収集をするとよい。

事務局

- 民間、企業、様々な職種、分野、団体と意見交換しながら進めていく。

## 【市町村との連携】

岩井委員

- 市町村支援連携について、具体的にどのようなことを今後検討しているか、現時点での案があれば教えてほしい。

事務局

- 市町村支援については、市町村が自治体DXをどのように進めていくか、システムの標準化・共通化といったことが大きな課題であり、来年度以降も丁寧に意見交換をしながら、市町村の要望に対して応えていく体制を整える。

#### 岩井委員

- 県にはDXの旗振り役として強力で推進をしていただきたい。市町村は、DXに関して情報が圧倒的に少ないと思っており、県から積極的に情報発信や情報共有をしていただきたい。現在、松江市がデジタル計画を策定中で、今パブリックコメントを実施しているが、内容がわかりやすく市町村職員に非常に参考になるものだと思っており、この取り組みを県から各市町村に情報提供してほしい。
- 前回の委員会でコミュニケーションの手段としてビジネスチャットといったツールの導入について提起したが、デジタル庁が開設しているデジタル改革共創プラットフォームだとインターネット環境から自治体職員が参画できるものになっており、先月から益田市は参画をしたが、コミュニケーションに役立っており、こういったツールを活用して、市町村職員がいろんな情報共有しながら、一緒に取り組むという体制が必要であると思う。県独自のチャンネルというのも作成ができ、ぜひ島根県でも作成していただき、県内の職員が自由にコミュニケーションできる場があればいいと思う。

#### 事務局

- 共創プラットフォームについては、県でも一部参加している職員はいるが、島根県としてのチャンネルについては、今後こういった形が良いのか今後検討していきたいと思う。

#### 村上委員

- 市町村支援のところについて、施策集には書かれておらず、今後市町村からの意見要望を聞いてということで、例えば具体策を2022年度中に作成するとか次のステップでは施策に盛り込んでいただきたい。
- 国の取り組みであるガバメントクラウドへの移行が2025年に迫っており、半年ごとぐらいにスケジュールを切って市町村と一緒にやっていく必要があると思う。
- セキュリティ対策の見直しも今国が進めており、パブリックコメントでは国のセキュリティの取り組みを参考に県でも検討するとあるが、多くの進んだ自治体は、国の示すことを鵜呑みにせず、各自治体独自で国の方針に反しない範囲で各自治体独自のセキュリティと利便性の両立を図っており、そういった取り組みを県独自或いは県と市町村一緒になって検討していかないといけないと思う。
- このような市町村と一緒になった取り組みは、ぜひ施策の詳細化の中で一つの案件として立てて、今後検討してほしいと思う。

#### 事務局

- 市町村支援の具体策について、今後市町村とも意見交換しながら民間サービスの活用というの、大きなテーマだと思っており、市町村の意向も確認しながら、こういったことが県としてできるか考えていきたい。

#### 佐竹委員

- 私個人の感覚だが、美郷町民は町民であると同時に県民であるわけで、具体の施策については、もう県でデジタル戦略室を作られたというところもあって、その中に市町村や民間と連携するというのが明記されており、これはすべての項目において市町村との連携がなされるということだと思っており、どの施策も民間企業や市町村ありきと読み取れば、特に市町村との連携・支援というのは、項目立ては不要であると個人的には思う。私も委員として市町村支援を進めさせていただき、十分に取り込んでいた

だき、非常にありがたいと思っており、引き続きよろしくお願ひしたい。

村上委員

- 佐竹委員が話されように各施策について当然市町村と連携しているのだから、市町村連携の項目立てはなくてもいいと思う。庁内のデジタル化に関しては、次のステップでやはり何らかのことは書いた方がいいと思う。小さい自治体になると、庁内の標準化、ガバメントクラウド対応はリソースが足りなくて手が回らないケースがあるので、やはり県がサポートしたり県内市町村が協力して取り組むってことは、特に今後 3 年間すごく重要になると思っており、これについては項目立てをして明記しておく必要があると考える。

事務局

- 市町村システムの共通化・標準化については、2025 年と決まった期限があり、これについては市町村ともよく話をしながら 2025 年移行を目指して、予定を立てて工程表のもとできちんと進めていく。

村上委員

- ガバメントクラウド標準化に関しては、デジタル庁や総務省が行っているが、未完成な部分が多く、国から言われることを鵜呑みにするのではなく、自治体としての意見をきちんと伝えるべきである。市町村単位だとなかなか声を上げにくいので、県がまとめて声を上げたり、知事会を通して声を上げるなど、今のうちから考えておいたほうがよい。国がやるから間違いないという前提ではなくて、きちんと機能しなかった場合などのリカバリー方法も含めて、県と市町村で取り組むことが重要である。

## 【電子申請】

村上委員

- パブリックコメントでの電子申請利用率の目標値 5 年後 17%は低いという意見についての回答が、国が電子申請をするかもしれないので、県の運用してる申請はこの程度であるという回答になっているが利用率というのは、県がやろうが国がやろうが、民間がやろうが、その合計が利用率になるので、もっと高い数値目標が示せるのではないかと思う。

事務局

- 利用率の目標値については、県が汎用サービスで利用して市町村と共同で使用している電子申請サービスの目標値であり、県の全ての行政手続の中でこの電子申請サービスを利用している手続の割合を示しているが、この中には国のオンラインサービス・メールなどでのオンライン申請の手続は含まれていない。そのような中で、現在電子申請サービスで利用件数・利用率の高い手続が、この電子申請サービスから国のサービスに移行することとなるため、その移行により割合が低くなることを想定している。電子申請サービスの利用率は、現状では 17%を目標としているが、今後、オンライン化できていない手続を電子申請サービスでオンライン化して 20%を超えるような取り組みにしていきたいと思う。とはいえ、行政手続のオンライン化というのは電子申請サービスに限るものではないので、様々な手段でオンライン化を進めて、住民サービスの向上に努めていく。

村上委員

- 数字がわからないから県の電子申請サービスのみを目標とするのは少し違うかなと思う。

- 国のぴったりサービスは使い勝手が悪いと評判になっており、むしろグラフアールとか民間が提供しているサービスをどんどん市町村が導入し、それを県がまとめて導入することで、ディスカウントして利用できるとか、そういうことを考えていかないといけない。
- 県の電子申請サービスの利用率を増やすという目標よりも、使い勝手の良い電子申請サービスをいかに県が市町村と一緒に、入れていくかということに施策を書き換える方が現実的だと思う。グラフアールのサービスなどはバックエンドでは国のサービス使っており、フロント部分が民間サービスというふうに考えるのがよい。進んでいる市町村は導入しており、そのようなところと意見交換して進めてほしい。

#### 事務局

- 県の電子サービス利用率とするかどうかは、また調整させていただきたい。

#### 村上委員

- オンライン利用率 100%を目指す必要はなく、窓口に来て相談しながら手続きをしたい方も一定数はいるので、そういった事情の人にそれぞれ対応ができる体制が取ればよい。北見市とか深谷市でやっている書かない窓口っていうものを国が補助金を出して全国に導入を進めようとしている。窓口に来て職員の方と相談しながら、職員の方が入力してあげる形で、申請書類を県民が書かなくていいというようなサービスも有効だと思う。その組み合わせをどうやって市町村に入れていくか、それを県がどうやってサポートするかが重要である。

#### 佐竹委員

- 今の県の電子申請システムについて、利用者側からすると、ちょっと使い勝手が悪いところがあるのが現状で、美郷町もこのしまね電子申請サービスで住民票とかいろいろな申請の準備をしているが、いざ使おうとなった時に、例えば I D・パスでログインするというような煩雑を考えると、田舎の町というものもあるので役場に行ったほうが早いなどということもある。今年度いろいろと検討していく中で、県には話しているが、ラインと連携して、その LINE の公式サイトから直接県の電子申請サービスにつなげていくということを考えている。利用者側からすると、ラインからスムーズに繋がるようにすることで、県の電子申請サービスを意識せず、普段使っている SNS から入り口として入ればさらに効果を発揮するではないかと思う。

#### 村上委員

- 電子申請できるサイトについては、国なり県が独自に申請サイトを作るのではなく、既存の民間のサイトを利用するのがよいと思う。

### 【人材育成研修】

#### 岩井委員

- 本戦略について、実際に取り組んでいくに当たり、なぜこの取り組みが必要なのかを人材育成研修を通じて学べるように県がリードして行っていただきたい。
- 益田市での事例を紹介すると、村上委員と埼玉県深谷市で書かない窓口を導入された職員 2 人を講師に職員を対象に研修を行った。管理職と 30 代の職員も必須にして、市議会議員の方も参加されて合計 100 名程度で行った。参加された方の意見としては、村上委員からお話されたサービスで

ザイン思考という考えが大変参考になったという意見があり、こういった考えは今まで自分たちにはなく、やはり提供者目線でこれまでやってきたことに気づかされた。このサービスデザイン思考というのを考えて、仕事にこれから取り組んでいきたいという前向きな意見を聞くことができ、このような研修は必要であると改めて感じた。この研修の動画を益田市の職員限定で youtube で公開し、当日研修に参加できなかった職員も多く視聴しておりニーズがあったということが伺える。

- 県の研修でも、こういった職員限定公開のセミナーチャンネルというのを設定し、多くの職員に研修を受講する機会、先進事例を学ぶ機会を提供してほしいと思う。益田市では人事課主導でセミナーチャンネルを新たに設置することになり、県でもそのような取り組みを検討していただきたいと思う。

#### 事務局

- 人材育成は非常に大切なことだと考えており、県でも職員向けの研修というのは各種行っているが、来年度以降さらに拡充する。今年度は、DX 推進セミナーということで幹部職員向けの研修を先日行ったところでもある。
- 引き続き、そういった研修を設定し、市町村の方にも一緒にテレビ会議などでの受講していただき、参加できなかった方の動画での受講を含めて、人材育成には力を入れていかないといけないというふうに考えている。

#### 村上委員

- 益田市で行ったものと同じ内容の研修を 2 日前ぐらいに県でもさせていただいた。研修を受けた時は意識が上がるが、翌日にはもう日常業務に忙殺されて、忘れてしまうというケースが多々あるので、日常業務に一部でもいいのでどう生かしていくか、研修後のフォローについて研修担当の方にも意識していただくと思う。日常業務に活かしないと、どうしても変化が起きないので、例えば私がよく話している資料の説明を省略して会議の時間を短くして議論を多くする会議改革など、そういう一個一個の積み重ねが重要であると思う。
- 県が利用している v-cube は、ユーザーインターフェース、機能的にも遅れていると私は思っており、zoom なり teams なりに切り換えたほうが使いやすくよいのではないかと思う。

#### 事務局

- 研修については、そのあとのフォロー、日常業務にどう反映させていくかということが大切ということで、今後の研修で、生かしていきたいというふうに思う。

#### 【今後について】

##### 野田会長

- 今後、本日出た意見を反映して、最終案として議会への報告と公表を予定している。修正などの対応については、会長の私の方に一任いただきたいがよろしいか。

##### 全委員

- 異議なし

以上