

令和3年度 情報政策等調査特別委員会 地方都市行政視察調査報告書(案)

I 視察先及び調査事項

視察日	視察先	調査事項
令和3年 12月23日(木)	愛知県	日本マイクロソフト株式会社との連携・協力に関する包括協定の締結について
令和3年 12月24日(金)	静岡県 袋井市	マイナンバーカードの普及・活用について

II 調査内容

愛知県

1 県の概要

日本のほぼ中央に位置し、大都市圏を抱える県としては、森林や農地の割合も高く、比較的緑豊かである。屈指の農業生産県、全国一の工業生産県として日本の産業発展をリードしている。平成17年(2005年)には、「2005年日本国際博覧会(愛知万博)」が開催された。また、令和元年(2019年)には、G20愛知・名古屋外務大臣会合が開催された。2026年には、4年に一度開催されるアジア最大級のスポーツの祭典「第20回アジア競技大会(2026/愛知・名古屋)」の開催が予定されている。

- 面積：約5,170 km²
- 人口：推計751万2,158人(2021年12月1日現在)

2 調査の経過

愛知県議会議事堂を訪問し、当区議会情報政策等調査特別委員長挨拶、愛知県議会事務局議事課長挨拶の後、調査事項について担当職員から説明を受け、質疑応答を行った。

説明担当：総務局総務部情報政策課DX推進室長
総務局総務部情報政策課DX推進室長補佐

3 説明内容

(1) 愛知県における情報化の取組

愛知県では、情報通信技術に関わる総合指針として2002年3月に「あいちITアクションプラン」を策定して以来、累次のICTプランのもとで、情報化の推進に取り組んできた。「あいちICT戦略プラン2020」の計画期間が終了することを受け、2020年12月、新たに「あいちDX推進プラン2025」を策定し、2021年度からは、新たなプランのもとで取組を進めている。

(2) 「あいちDX推進プラン2025」の概要

- 計画期間：2021年度～2025年度（2020年12月策定）
- 趣 旨：県のICT利活用・DX推進の今後の展開の指針を示す。
- 位置付け：「あいちビジョン2030」（2020年度策定）や「あいち行革プラン2020」（2019年度策定）の取組をICT利活用により加速させ、DXを推進する。
- 推進体制：愛知県DX推進本部（本部長：知事）

【主な取組内容】

① 県行政の効率化・DXの推進

- ・ 先進的なICTを取り入れた業務変革
（AI・RPA等のデジタル技術の活用による業務効率化の推進、情報システムの構築・更新時における技術トレンドへの対応等）
- ・ ICT環境のモバイル化
（デジタル・ワークスタイルの実現のための環境の整備、情報・知識の共有化）
- ・ 行政手続のデジタル化
（行政手続等のオンライン化、マイナンバーカードの普及、マイナンバー利活用の推進等）

② データの活用

官・民における積極的データ活用

(オープンデータ化の促進、データ分析・活用、
行政データ連携の推進)

③ 県域 ICT 活用支援

県全体の情報化の推進

(市町村のデジタル化支援、産業競争力強化のためのデジタル化・
DX の促進、ICT の社会実装等)

④ デジタル人材育成

デジタル人材の育成

(即戦力としての人材育成(庁内)、産業人材育成、ICT 教育、
県民情報リテラシーの向上)

(3) 行政のデジタル化に向けた取組

○ 行政手続のオンライン化

- ・オンライン化可能な行政手続について、2025 年度までの原則オンライン化。
- ・収納事務のキャッシュレス化について検討。

○ AI・RPA の活用

- ・2020 年度から本格導入。2020 年度は、感染防止対策協力金の交付業務を始め 18 業務で活用。
- ・会議録等を自動作成する AI を活用した音声認識システムの導入。

○ テレワーク

- ・2020 年度までに県庁のネットワークに接続可能で在宅勤務等で活用できるテレワーク用端末を 1,100 台配備。
- ・県内の庁舎等 8 か所及び東京事務所に、サテライトオフィスを設置。

○ 人材の確保・育成

- ・2021 年度から民間企業等職務経験者を対象とした職員採用候補者試験(大卒程度)に「ICT」の試験区分を新設。

- ・人材の育成を計画的・効率的に推進するため、2021年8月、目指す姿、求められる能力や人材を設定した上で、身につけるべきICT知識を体系的に整理した「愛知県職員デジタル人材育成計画」を策定。

○ 市町村との連携

- ・「電子申請・届出システム」、「共同利用型施設予約システム」、「電子調達共同システム」を市町村と共同で運用。
- ・2019年1月、あいちAI・ロボティクス連携共同研究会を設置。2020年11月から、希望市町村による「AIを利用した総合案内サービス」、「AI-OCR」の共同調達・利用開始。

○ Web会議への対応

- ・2020年4月から、Web会議用ツールの活用開始。6種類のWeb会議用ツールが利用可。
- ・2020年度、2,270件の会議等で利用。2021年度上半期の利用は、前年度比約10倍。

○ 民間事業者との連携

- ・2020年12月、日本マイクロソフト株式会社と、県の行政施策に関わるDXを推進するための包括協定を締結。
- ・民間企業等への派遣研修の実施（13社）。併せて、民間企業等からの受入研修を実施（7社2団体）。現在、DX推進室では、民間企業4社との相互交流を実施。

○ その他

- ・ビジネスチャットの導入。
- ・ペーパーレス会議システムの導入。
- ・5Gアンテナ基地局設置ワンストップ窓口の開設。
- ・日本マイクロソフト株式会社の支援を受け内製によるチャットボットの構築。
- ・高齢者のデジタルデバインド対策として、市町村のスマホ教室等へ「高齢者デジタルサポーター」を派遣。（2021年度～）

- ・ドローン、遠隔臨場などの活用 など

(4) DX推進に関する包括協定

【概要】

2020年12月、日本マイクロソフト株式会社と、県の行政施策に関わるDXを推進するための包括協定を締結

- ① デジタルを利用した学校教育に関すること
- ② 行政のデジタル化・DXによる県民の利便性向上に関すること
- ③ デジタル人材の育成に関すること
- ④ その他、県のデジタル社会の実現に関すること

【実績】

○ チャットボットの構築支援

- ・「愛知県感染防止対策協力金」に関するチャットボットの構築支援

○ 学校教育に関する支援

- ・端末や Teams 等の使い方講座実施
- ・授業活用に関するオンラインセミナー実施
- ・商業高校へのコミュニケーションツール・開発ツールの活用授業・授業支援
- ・ACE（あいちクラスルーム・エバンジェリスト）事業の支援

○ セミナー講演

- ・「愛知県産業立地セミナー2021 IN 東京」での企業講演

○ デジタル人材育成計画の策定支援

- ・「愛知県職員デジタル人材育成計画」（2021年8月）の策定に当たったの検討支援

○ デジタル人材育成研修の実施

- ・県職員向けのデジタル人材育成に関する研修を実施
 - － 行政デジタル化・DX推進啓発研修（2020年度）

ー デザイン思考研修はじめ5研修（2021年度）

（5）産業分野のDX支援（あいち産業DX推進コンソーシアム）

2021年11月5日、地域の経済団体、大学、金融機関、行政等が一体となって連携し、施策を展開する「あいち産業DX推進コンソーシアム」を設立した。県内企業のDXを、様々な方法で支援している。

目的：産学行政が連携し、県内企業がDXへの理解を深め、実践することを促す。

メンバー：コンソーシアムの目的に賛同する企業、団体、教育機関、行政機関等。会費・参加費等は無料。（12月14日現在、150を超える企業や団体が参加）

取組：・デジタル技術活用の経営者向けセミナーの開催
・IT企業のデジタルツールにおける企業マッチング支援 等

（6）あいちDX推進プラン2025関連施策

【県行政の効率化・DXの推進】

- ・行政のデジタル化
- ・行政改革推進費
- ・テレワーク環境整備費
- ・県行政事務用パソコン等運営費
- ・社会保障・税番号制度システム運営費

【データの活用】

- ・自動車安全技術推進事業費
- ・あいち朝日遺跡ミュージアム管理運営費（システムを用いた所蔵品管理）
- ・観光デジタルマーケティング推進事業費
- ・ジブリパーク周遊観光促進事業費 など

【県域ICT活用支援】

- ・デジタル技術活用促進事業費
- ・中小事業テレワーク導入支援事業費
- ・児童福祉施設業務体制確保対策事業費
（ICT機器の活用等による相談支援体制の構築）

- ・スーパーシティ構想推進費
- ・MaaS実証推進事業費
- ・自動運転社会実装推進事業費
- ・スマート農業推進事業費
- ・野菜集産地整備事業費
(スマート農業技術の開発と普及) など

【デジタル人材育成】

- ・ロボカップアジアジャパンパシフィック大会開催費
- ・高等学校再編整備費 (工科高校におけるデジタル人材育成)
- ・ICT活用教育推進事業費
- ・県立学校情報化推進事業費
- ・教員研修ICT化事業費
- ・インターネット適正利用促進事業費
- ・大学連携・魅力向上支援事業費
(デジタル技術を導入・活用できる人材の育成)
- ・短期課程訓練費
(在職者訓練、雇用セーフティネット対策訓練)
- ・就職氷河期世代デジタル人材育成事業費 など

4 主な質疑応答

(問) 管理職がICTの推進に否定的で、推進しようとする職員と衝突があった場合はどのように解決していくのか。

(答) 管理職が、業務の効率化のためにICTを推進することに対して反対することは考えにくい。ICTを使えばもっと楽になるのでは、というマインドセットが必要なため、研修を行っている。

(問) テレワークを進めるに当たっては、テレワーク業務を作り出す必要があったかと思うがどのようにしたのか。

(答) テレワーク化できる業務量を目標値として設定していないため、現場で考えてもらう必要があると考える。実際は、現在の業務の中で、対応できる業務にテレワークを導入している。

(問) テレワークは、コロナ禍の前から検討していたのか。

- (答) 2020年1月から、出張先での利用を主な目的として、当時100台導入したPCで試行し、その後のコロナ禍では、在宅勤務も実施できることとなった。また、サテライトオフィスも導入している。
- (問) 配備したPC等のイニシャルコスト、ランニングコストはどの程度か。
- (答) PCは1台数十万円。セキュリティ上の点で、ネットワーク代が高価となったためである。
- (問) 1,100台のPCを配備して、テレワークはどの程度実現できたのか。
- (答) 多い時で、3～4割程度であった。PCの台数にも限りがあったため、ネットワークにつながらないPCでも、申請によって自宅に持ち帰って使用できるようにしたり、自宅のPCでも、セキュリティソフトを確認した上で使用を認めたが、ネットワークにつながらないとできない業務も多かった。
- (問) 人材の育成・確保の観点から、各部署の業務担当者が同時にICTの担当者でないといけないと考えるが、この場合、ICT部門との役割の違いをどう捉えているか。
- (答) 現場から相談があった際に、ICT部門が対応する形としている。まずは現場の担当者に、ICTでできることを理解し、業務に活かしてもらい、専門性が必要なときに、ICT部門や業者に相談する体制にしないといけないと考える。
- (問) 「DX推進本部」内の「情報セキュリティ対策会議」の在り方や構成員はどのようになっているのか。
- (答) 県の情報資産に係る情報セキュリティ対策を推進するための庁内組織で、各局の主管課の課長と関係課長で構成されている。
- (問) Microsoft365やTeamsは働き方改革に資すると考えている。現在は一部導入とのことだが、本格導入の予定はあるか。
- (答) 現時点で、Microsoft365にシステムやツールを統合・集約する計画はない。クラウドファーストの考えがある中で、どこまでを民間クラウドで情報管理をするのか、慎重に考える必要がある。
- (問) 民間企業4社との相互交流はいつから実施しているのか。
- (答) DX推進室の設置に伴い、令和3年度から実施し、期間は原則1年間と

している。相互交流は、以前から他部署でも行っている。

(問) 相互交流の効果は。

(答) 民間企業での業務経験から寄せられる意見等により、業務を見直すきっかけとなっている。また、ベンダー等とのやりとりの際に、IT用語の通訳的役割を担ってもらえている。

(問) 県議会のDX化も進めているのか。

(答) 県議会もデジタル化に向けて検討を進めていると聞いている。ネットワークなどの技術的な相談は行政側で受けている。

(問) チャットボットの構築について、構築手法や内製した理由は。

(答) ローコードツールにより、Q&Aを作成し、Webサイト上に埋め込む形で構築した。構築までのスピードを優先し、内製することとした。

(問) チャットボットを構築した効果は。

(答) 2021年1月～6月末で1万9千件を超える問い合わせに対応した。

(問) 他部署へのチャットボットの普及は考えているのか。

(答) 子育て分野など他の分野で使用する場合、契約上の問題や使える範囲、容量等の問題により障害があるため横展開できていない。

(問) 国がデジタル庁を設置したが、県として国との連動をどのように捉えているか。

(答) 現状で、デジタル庁からの地方公共団体向けの要請等は見えていないところだが、国の動向には遅れないように検討しなくてはならない。また、オンライン化やシステムの標準化など、多くは市町村が対象となっているが、それぞれシステムが異なるため都道府県は介入しづらい。一方で、補助金など、軽微的な事務も発生した場合などは、県として役割を果たしていかななくてはならないと考えている。

(問) 職員の中でDX推進のマインドは浸透していると感じるか。

(答) RPAの活用事例が増えていることから、浸透していると言えるかもしれないが、現場の個々の業務がどうなっているかについては現段階では評価できない。

(問) 「愛知 I C T 戦略プラン 2 0 2 0」で、5 年間やってきた成果があまり出なかったとのことだが、課題は。

(答) 「愛知 I C T 戦略プラン 2 0 2 0」は、今と構成が異なるものの、引き続きマイナンバーカードの普及は課題と捉えている。

(問) デジタル人材を各部署に置いた効果は。

(答) 育成したデジタル人材を各部署に配置するのではなく、各所属において、知識の有無に関係なく「D X 推進マネージャー」などと充て職とし、I C T を活用する役割を与えたうえで、研修を行うこととしている。

(問) 人材交流について、民間企業から派遣されているのは何人か。

(答) D X 推進室を含め、1 5 人前後である。

(問) 職員の削減につながっているか。

(答) 業務の効率化により削減できた時間を、超過勤務の削減や住民サービスの向上に充てることが重要であり、職員削減の議論に発展させるのは望ましくないと考えている。

静岡県袋井市

1 市の概要

静岡県西部に位置し、東は掛川市、西は磐田市、北は森町に接しており、豊かに広がる田園地帯と美しい茶畑、太田川や原野谷川、南には遠洲灘と、自然環境に恵まれている。また、「遠州三山」をはじめ、歴史ある寺や神社が点在し、歴史的・文化的資源も豊かである。江戸時代には、東海道五十三次の宿場の数で、日本橋から数えても、京都三条から数えても27番目の「どまん中」の宿場町として栄えた。

- 面積：108.33 k m²
- 人口：8万8,144人（2021年4月1日現在）

2 調査の経過

袋井市役所を訪問し、袋井市議会議長挨拶、当区情報政策等調査特別委員長挨拶の後、調査事項について担当職員から説明を受け、質疑応答を行い、当区情報政策等調査特別副委員長が挨拶を行った。

説明担当：ICT政策課長

ICT政策課主幹兼DX推進室長

ICT政策課DX推進室副主任

ICT政策課専門官

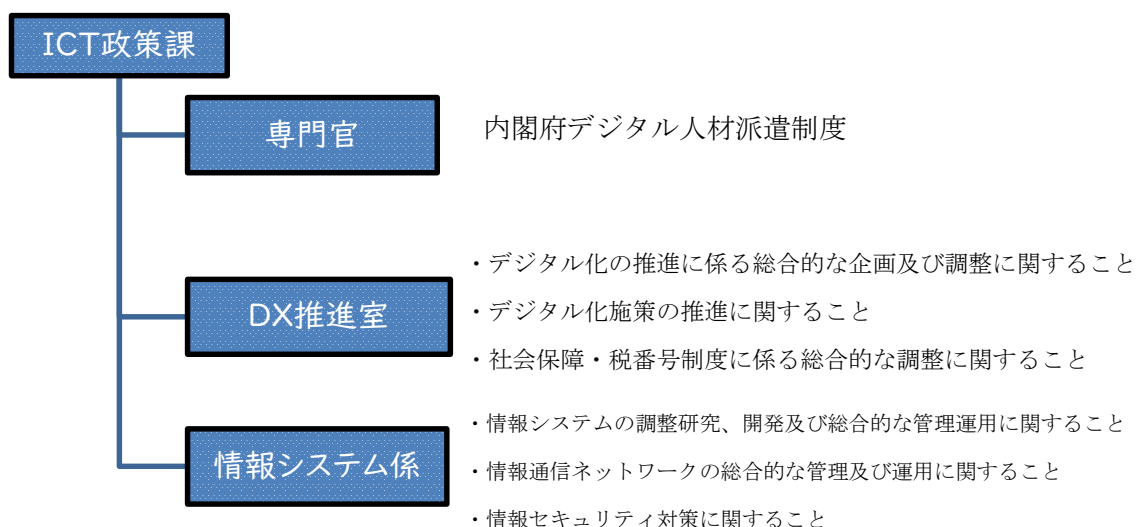
市民課参事兼マイナンバーカード係長

3 説明内容

(1) 組織体制について

事業実施時、マイナンバーカードの交付は市民課で行っており、マイナンバーカードの普及に関する業務はICT政策課で行っていた。令和3年度からは、市民課にマイナンバーカード係を新設し、正規職員2名、会計年度任用職員11名が専属でカードの交付業務、普及拡大、利活用促進についての業務を担当している。

(参考) ICT政策課の体制



(2) 袋井デジタルキャンペーンについて

ア 事業の概要

2020年12月、マイナンバーカードの普及とデジタル化の推進を目的として、市民のマイナンバーカードの取得を促すとともに、市民が同カードを使った電子申請の方法で応募すると、抽選で最大5,000人を対象に、5,000円相当のキャッシュレス・ポイントを付与する取組を実施した。

- 対象：マイナンバーカードを所持している袋井市民
- 申込期間：2020年12月20日～2021年1月31日
- 事業費：3千万円

イ 事業の目的・背景

【目的】

- マイナンバーカードの普及促進
- 市民の電子申請の利用促進
- 市民・市内店舗等のキャッシュレス決済の促進

【背景】

- コロナ禍を起因とする「あたらしい生活様式」の取り入れ
- 県内の中でも低いマイナンバーカードの取得率

ウ 利用方法

STEP 0 : マイナンバーカードを取得

STEP 1 : マイナンバーカードを使用し、応募（電子申請）

STEP 2 : キャッシュレス・ポイントを取得

STEP 0 : マイナンバーカードを取得

平日の庁舎での申請サポートに加え、休日に市内商業施設で「マイナンバーカード出張申請サポート」を実施した。2021年度には、商業施設に加え、地域のコミュニティセンターでも実施した。

◆ 申請件数

【2020年度】

市内商業施設：計 17 日間実施。2,248 人が申請。

【2021年度】

市内商業施設：計 16 日間実施。500 人が申請。

コミュニティセンター：計 37 日間実施（予定）。

1,942 人が申請（12月22日時点）。

STEP 1 : マイナンバーカードを使用し、応募（電子申請）

電子申請サービスは「Graffer スマート申請」を活用した。2021年2月から、住民票の写し、所得・課税証明書、納税証明書等のオンライン交付請求サービスを開始する予定だったため、事前に体験してもらう狙いもあり、「Graffer スマート申請」を活用することとした。

◆ 申請方法

- ① スマートフォン、マイナンバーカード、署名用電子証明書を用意
- ② 「Graffer」のアプリをダウンロードしたスマートフォンで QR コードの読み取り
- ③ 申請情報の入力
 - ・申請者区分
「本人」または「15歳未満の代理」を選択
 - ・ポイント付与対象のキャッシュレスサービス
3つからキャッシュレスサービスを選択
 - ・署名用電子証明書暗証番号を入力
6～16桁の暗証番号を入力
 - ・マイナンバーカードを読み取る

STEP 2：キャッシュレス・ポイントを取得

市から当選者あてに、当選メールを送付し、当選者はサービスに応じてチャージする。

◆ サービス

PayPay、d払い、WAON（事業者は公募により決定）

エ 電子申請の支援について

○ 支援端末の設置

マイナンバーカードの読み込みには、スマホに NFC の読み取り機能が必要であるため、カードを所持している電子申請をしたくても対応機種を所持していない方は応募できない。そのため救済措置として、市役所 1 階ロビーに支援端末を設置した。

○ 問い合わせへの対応

事業の性質上、マイナンバーカード作成に関する問い合わせや、申請の操作方法、キャッシュレス決済の利用方法など問い合わせの種類が多岐にわたるため、電話問い合わせに AI 自動応答システムを導入した。

オ 周知・啓発について

市の広報紙、ホームページ、メルマガ（LINE）等に加え、新たに WEB 広告として、袋井市民を対象としたバナー広告を配信した。

カ 結果

応募数：約 3,700 件

- 応募数のうち、約 25%が 60 歳以上であった。
- スマートフォンからの申請：2,604 件（全体の 69%）
- 窓口からの申請：1,173 件（全体の 31%）

キ 取組効果（2021 年 3 月 31 日時点）

マイナンバーカード申請件数（率）と交付件数（率）

	2020 年 10 月	2021 年 3 月
申請件数	24,494 件	31,375 件（35.44%）
交付件数	20,014 件	28,919 件（32.67%）

ク 市民の反応

電子申請後、5段階で評価できるアンケートを実施した。

回答件数：1,714件

1～5までの5段階評価のうち、

低評価（1～2）：29%

高評価（4～5）：40%

意見

- ・自宅に居ながら登録できるのは便利
- ・市作成のマニュアルがあったので、とても簡単だった
- ・サイトを行ったり来たりするのではなく、1つのページで完結してほしかった

全体的には、アプリのUI（ユーザーインターフェース）についての意見が多かった。

ケ 事業後の課題と今後の取組

【課題】

- 電子申請の利用は低調
- 10代～20代への周知

【今後の取組】

- マイナンバーカード普及の取り組みは継続していく。
- マイナンバーカードの利用シーンを拡充させ、市民の利便性を向上させる。
- インターネット広告など、若者の目につきやすい媒体を活用する。
- 県立高校や新型コロナウイルスワクチン接種会場での申請受付を検討する。

(3) マイナンバーカードの交付実績（2021年12月12日時点）

2021年12月12日時点で、県内2位。

人口：88,286人

交付件数：42,594件

交付率：48.25%

4 主な質疑応答（概要）

- (問) キャッシュレス・ポイントの付与を抽選制にした理由は。
- (答) 電子申請で受け付けたものを予算内に収める仕組みが必要だったため。実際は5,000人に到達しなかったため抽選にはならず、申請者全員に付与することができた。
- (問) 一般的に、申し込みの期限を過ぎた場合、次のキャンペーンを期待する人が出るのが想定されるため、キャンペーン後の申請件数が低下する可能性が高いと思われるが、特に申請の落ち込みはないように見受けられるがどう分析しているか。
- (答) キャンペーン終了後も申請する市民が多く、出張申請を第2弾で実施した。コロナ禍で、市民がマイナンバーカードの必要性を感じたことや、2021年4月までの国のマイナポイント事業が申請増の要因と分析している。
- (問) 実際には抽選に至らなかったとのこと、すぐに第2弾を行わなかったのはなぜか。
- (答) 事務負担の増や年度末までに実施する時間も取れなかったためである。
- (問) 市民の反応として、アンケートではアプリのUIにネガティブな意見が多かったとのことだが、どのように課題として捉えているか。
- (答) 今後活用していく電子申請の仕組みに、課題を反省する。今回の施策では、市民に電子申請を早く利用体験してもらい改善につなげていく狙いもあった。
- (問) 事業後における電子申請の利用が低調な理由をどう分析しているか。
- (答) 市民が求める手続きが電子化できていないと分析している。市民から求められるサービスの電子化を増やしていきたい。
- (問) キャンペーンにおけるWeb広告はどういった媒体に出していたのか。
- (答) 媒体は、Google検索広告、Googleディスプレイ広告、Yahooディスプレイ広告で、合計表示回数が586,292回、1回あたりの表示単価は0.31円、合計クリック数は2252回だった。
- (問) 「Graffer スマート申請」の施設利用料等への利用展開は考えているか。
- (答) 目的に合わせてシステムを選択する予定である。利用者や施設側の声を

聞きながら検討する。

(問) マインバーカードの IC チップ内の空き領域を活用し、サービスを展開する予定はあるか。

(答) 職員の身分証や図書カード、避難所での本人確認など意見は出たが、現場の課題感と進める側の思いが一致しなかった。今後はそういった利用は進んでくると思うため、既存の民間のアプリケーションに行政サービスを上乗せすることも検討したい。

(問) 世代別の普及率をどう分析しているのか。

(答) 子育て世代は出張申請には積極的と分析している。年齢が上がると申請率が高くなると分析している。

(問) 電子申請をする中で各所管の部署で理解が進まずにうまくいかなかった例はあるか。

(答) 電子化の必要性は感じているが、技術的な面の理解が進んでいないのが現状。研修の機会を通じて業務全体を見直し、必要な部分を電子化するために、各部署を個別に支援している。