

〔8番 徳島純次 登壇〕

○8番（徳島純次）

それでは議長のお許しをいただきましたので、質問させていただきます。私は2点内部統制制度についてと業務システムの自動化についてお伺いいたします。

内部統制とは組織目的達成を阻害する事務上のリスクを識別、評価し、その対策を講じることによって事務の適正かつ効率的な執行を確保することとされています。飛騨市は第四次行政改革大綱において、人口減少により資源、モノ、ヒト、カネ、時間が限られることが見込まれる中で、現在においても業務量が増え、内容も多岐にわたり複雑化しており、このままでは適切な事務の執行ができない可能性が高く、限られた財源、人員で適正かつ効率的に市民サービスを行う仕組みが求められていることから、内部統制制度を導入しますと規定しています。内部統制について4点お伺いします。

1点目、内部統制制度の評価について。飛騨市は2020年8月から内部統制の運用が開始され、2020年12月1日～翌年5月31日間の評価を2021年6月1日に行い、10月15日に市ホームページに公表されています。

この評価期間6か月間に洗い出された各種業務に潜在するリスク管理件数は2,225件、顕在化したリスク66件、業務を見直し、リスク対応が取られた件数83件となります。リスク顕在化率は、管理事案数の3%という結果で、評価時点で未然防止策が機能しており、おおむね妥当な体制であると評価されています。

評価からさらに1年以上制度を運用され、2021年12月1日～2022年8月31日までの内部統制リスク管理件数は2,224件、内部統制リスク顕在化事案の件数は21件と伺っています。これらを踏まえ内部統制の運用2年経過しての評価及び今後の検討すべき課題がありましたらお聞かせください。

2点目、情報共有と類似事案防止について。飛騨市内部統制基本方針に「リスク顕在化したときは、部長会議において事案のてんまつ・再発防止策を報告し、他部局で同様のミスが発生しないよう情報共有及び注意喚起を行う。」とあり、2021年6月1日定期評価の評価結果には、「顕在化した事案は、対応が収束した後に庁内幹部職員会議において報告、共有し、その内容を全ての職員に周知しました。」とあります。

また、顕在化の原因は、「担当者が交代した場合の引継ぎが不十分であったことによる。」「事務処理方法を十分に理解していないことによる確認不足によるものなど顕在化した事案は、些細な注意を払うことで防止することができるものが大半を占めていました。」と公表されています。

2021年12月1日～2022年8月31日までのリスク顕在化事案件数21件の顕在化の原因は、確認不足によるもの。事前に確認すべきことを怠った。前任者からの事務引継ぎができていない。事務処理していると思います。

「顕在化した事案は、対応が収束した後に庁内幹部職員会議において報告、共有し、その内容を全ての職員に周知しました。」とありましたが、どのように周知されたのか、各部署においてリスク管理案件の見直し、確認作業を確実に行われてリスク顕在化の未然防止に利活用されているかについて伺います。

3点目、業務システムの自動化。2021年第4回定例会の高原議員の一般質問「各種業務のチェ

ック体制」についての都竹市長の答弁において、「業務を行う上で誤りがない、ミスがないというのが理想ですが、そもそも人が作ること、やることですから、ミスは起きるものだという認識で掛かっておりまして」と述べられていますように、人はミスをするもので、大人の集中力が持続する平均時間は45分～50分であり、最長90分と言われている中で、職員の注意力、集中力に頼るのは限界があると思います。

同じ市長答弁の中で、「気を付けなくていい方法、ミスを起こす部分を回避してしまえば、ミスは起こらないわけです。あるいはミスの原因となる人間が行う業務とか事務をRPAとか各種システムの導入に置き換えれば、ミスは回避できる」とあり、2021年度当初予算にRPA会議録作成支援システムが実験導入され、会議録作成時間の短縮に貢献していると聞いています。

飛騨市は今後どのような業務にRPAやRPAとAI-OCRの組み合わせ等による自動化を適用できると考えているのか伺います。

4番目、内部統制に関する評価の公表について。飛騨市の内部統制の定期評価の期日は、毎年12月1日、6月1日に行うとしています。初回の評価は2021年6月1日に行われ2021年10月15日にホームページに公表されましたが、2021年12月1日及び2022年6月1日の定期評価結果が公表されていません。飛騨市内部統制基本方針の5章の取り組み状況の公表において、「リスクが顕在化した場合や、基本方針に重要な変更を行った場合には、適宜、市のホームページにおいて公表する。」としています。6月1日の評価については評価日からの経過日時の関係で、準備中と思いますが、2021年12月1日の評価日の評価は9か月経過しても公表がありません。市の見解と今後の評価結果の公表についての方針を伺います。

◎議長（澤史朗）

答弁を求めます。

〔総務部長 谷尻孝之 登壇〕

□総務部長（谷尻孝之）

内部統制制度につきまして4点のご質問をいただきました。一括してお答えいたします。

まず、1点目の内部統制制度につきましては、令和2年度8月に導入、運用を開始しており、現在約2年を経過したところです。ご質問の評価と課題についてですが、まず評価としては、制度運用後に初めて公表した令和2年度の評価結果にもあるように、現在のところ、制度運用上の問題は特にないと捉えております。

内部統制は、地方自治法第150条の規定を根拠として、都道府県及び指定都市に実施が義務付けられているのに対し、本市を含むその他の市町村については努力義務とされています。この上で本市が実施する内部統制は法に基づく内部統制ではなく、あくまで市独自の仕組みと位置付けております。

なお、現時点で県内において法に基づく内部統制を導入しているのは岐阜市、羽島市、安八町の三市町と少なく、この状況からも、本市の取り組みは現時点で、なお試行的取り組みであり、今後、継続していく中で見直しを重ね、磨き上げていくものと言えます。この点が課題ともいえ、継続的に取り組んでいくことで本市の規模や組織に適したよりよい仕組みを確立していく必要があると考えております。

次に2点目の情報共有と類似事案防止についてお答えいたします。本市の内部統制の仕組みに

においてリスクが顕在化した場合は、対応を終え、事態が収束した後に、所管部署において当該リスク事案の概要、原因、対応、再発防止策を文書化し、市長まで報告することとしております。

その後、直後に開催される部長会議において所管部長による報告を経て全部長に情報共有、各部長から所属職員へ会議結果等と合わせて展開するとともに、庁内イントラネット上にも掲載し全職員へ周知することとしております。おのずと職員はリスク事案の発生経緯を知ることとなりますので、自分ごととして捉え、自らの業務等においても注意を払うことに繋がります。なお、人間が行うことですので、事案の周知によって完全防止することまではできませんが、少なからず同様の事案発生の抑止力となり得ているものと考えております。

3点目の業務システムの自動化についてお答えいたします。人間が行うことである限り、ミスなく完璧にこなすというのは困難であり、どこかでミスは生じるものと言えます。通常職員が行っている業務の中で、例えば紙媒体の情報を電子データ化する、あるいは一定のデータをシステムに入力するといった単純作業は、その量が多くなればなるほどミスが起きる可能性が高まります。こうした単純作業は、それを得意とする機械やロボットに行わせることでミス発生の確率を抑えることが可能です。RPAへの転換やシステム導入によってリスク顕在化を皆無にすることは困難ですが、少なくともそれらを活用することで業務上のミス発生の確率は軽減できます。このため、業務のRPAへの転換やシステム化、あるいは効率化及び職員の負担軽減の面からも業務自体の外部委託についても積極的に進めていくことが必要と考えております。

最後に4点目の内部統制に関する評価の公表についてお答えいたします。令和2年3月に策定した飛騨市内部統制基本方針の中にもあるように、リスク顕在化事案のうち、多くの市民に影響を及ぼすような重大事案については、発生の都度、報道発表することとしており、また、基本方針の重要な変更等を行った場合に適宜公表することとしております。

一方で、本市の内部統制は法に基づくものではないため、年1回の報告書の作成といった手続は実施しないこととしており、本来は評価結果等を公表する必要はありません。

しかし、令和2年度は内部統制導入初年度でもあったことから、年度を通じた評価結果をまとめ、市ホームページで公表したところです。市としては、義務ではないものの、事務上のミスによって市民にご迷惑をおかけした事案など、業務上発生したリスク事案の概要については公表していくことが適切と認識しております。このため、当面の間は令和2年度同様のスケジュール感で評価結果を公表していきたいと考えております。

〔総務部長 谷尻孝之 着席〕

○8番（徳島純次）

内部結果の類似事案の防止についてなんですが、確かに人がやることですからミスは起きます。起きたときにそれを横展開していくということだと思んですが、部長会等で周知をして各課に持ち帰って各職員の方に周知をすると、周知された職員は、自分の業務に照らしてチェックを行うということなんですが、課として洗い出したリスク事案があると思うんですが、その課として、そのリスク事案の中に今回、顕在化したものが含まれているか、いないかのチェックというのは、その各課ではやらないんですか、もしくはリスク事案、顕在化したものが、課の中にまだ相当するものがあるのではないかなという課としての、もう一度リスク事案の洗い出し等みたいなことは行わないんでしょうか。

◎議長（澤史朗）

答弁を求めます。

□総務部長（谷尻孝之）

ただいまの件でございますけども、半年に一度、各部署において見直し作業をしているところでございます。そういった中で、今ほどおっしゃられたように、他部署の事案であっても、自分のところで横展開ができるものである。もしくは自分の中であってさらにその要因が似ているようなものにつきましては、その時その時で、そういったものについて新たに上書きしていくというか、方策を変えていくというような形を取っているようなところでございます。

○8番（徳島純次）

3番目の業務の自動化について少しお伺いしたいと思います。業務のシステムの自動化、これは行政のシステムの中では業務を効率化することにも入っていますし、内部統制だけではなくて、先ほどおっしゃられたような効率化ができますし、それから、働き方改革の一環にもなっていると思うんですね。ですから、次の質問のところとダブるんですが、内部統制兼働き方改革の1つでもあるということなのでお伺いします。

それで、自動化、RPAとか、またはAI-OCRを使った業務を適用していくときに一番いいのは、もう手入力がなく電子で入力されたものをそのまま横展開していくというのが一番いいと思うんですが、そのときに各システムのフォーマットが統一されていないと、横展開するのも非常に難しい部分がある。特にこのOCRが一定の業務手続きに従って行われる定常業務に関して導入するのは非常に有効な手段なんですけど、そのときに、例えば、市民1人の情報を入力する。出生したときに受け付けるところでも入力する。また税のほうでも個人の入力をするというふうにして、その個人の情報があちらのシステムでも、こちらのシステムでも入力するというふうになっていて、それぞれ入力しなければいけないというふうになっていけば非常に手間なんですね。受け付けしたときにOCRによって関連するものがあるところに一元的にデータが自動的に入ってくるというふうにすると、非常に効率的で、その効果も大きいと思うんですが、そのためにはフォーマットを統一しなければいけない。

例えば、人の名前、私だったら徳島純次という名前ですけど、入力するときに徳島と打って、空白を入れて純次と打つのか、徳島純次と連続して打つのかによってフォーマットが違うんですね。そういうふうにして入力するところのフォーマットを統一しておかないと、なかなか自動化というのはうまくいかないと思うんですが、これからシステムを統一していこう、それから、OCRを大いに導入していこうというふう考えた場合に、このフォーマット等を各業務システムのフォーマットを逐次これから見直しをして統一していく、今すぐにはできないわけではないんですけど、時間はかかるかもしれませんが、そうしないと、今後ますます人口減少が起きて職員の数が減ったときに難しくなっていくのではないかなというふうに思うんですが、この辺の考えはどうなんでしょうか。

◎議長（澤史朗）

答弁を求めます。

□総務部長（谷尻孝之）

多少食い違う部分もあるかと思いますが、例えば、今言ったとRPAなんかもそうなんですけど、

これはどちらかというと既存のデータをどう加工していくかというものです。そうすると全く同じことを各課がやっているものならばフォーマットを一緒にしてやっていけばいいことなのですが、結局、個々の業務において、例えば、請求書を出すという業務があるとすると、いわゆる材料ですね。何を幾らで買って、いつ使ってというような材料があるんですけども、そういったものが、各課が全く同じものであるなら同じフォーマットを使ってやっていけばいいと思うんですけど、そうではないとすると個々の業務によってRPAのストーリーというんですけども、ストーリーを作っていかなければいけない。

ですので、同じものであるとするなら、確かに横展開はできると思います。ただ、なかなかそれが各課においてできない。これは1つの業務をやる中で、どちらかというとボリューム感は軽減できるものであって、RPAとシステムとしては横展開がいっぱいできるんですけども、業務としてはどちらかというと深みにボリューム感での経験ではないというような形になります。

それから先ほど戸籍のような話もそうなのですが、基本的には、戸籍のほうでそういったものを入れると全ての組織でそういったものを共有できるような仕組みになっておりますので、当然見れる範疇というのは決まっているんですけど、そういうふうになっていきますので、そういったものは、もう既になっているところでございます。

○8番（徳島純次）

今の件、1つの業務の中での仕事の流れ、それを自動化するというのはあって、ただ、予算のことを考えると、そこにそれだけのお金を投入して、それに見合うかどうかというふうになると、1つの課のある業務だけを考えると非常に投資効果は悪くなるだろうと思うんですね。よほど大きなシステムでない限り。そうなったら、やっぱり横展開で横にも、そのRPAを利用して同じような一連の業務ができるようにしたほうが、私はより有効性があるのではないかという意味を考えると、やっぱり今すぐではないでしょうけど、先ほど言ったようないろいろなフォーマット等を統一するだとか、ああいうものを今後やっていく必要もあるでしょう。多分その業務システムの中で、基幹の部分ではできているんだろうとは思いますが、そういうものを含めてやっていかなければいけないのだろうと思うんですけど、そういうふうにしていくことを考えていただきたいなと思うと、やっぱり予算関係でRPAを導入するのは非常にいいと分かっているもなかなか、今のこの内部統制、ミスをなくすことだけを考えた場合に投資できる範囲が縮まっていくのではないかと思うんですけど、その辺のボリューム感というのはどうなんでしょうか。たくさん業務に対応できるようなものであると考えられているのか、現在のシステムのままでは、ある程度限られているからあまり適用できる範囲というのは少ないと考えられているのか、その辺どうなんでしょうか。

◎議長（澤史朗）

答弁を求めます。

□総務部長（谷尻孝之）

実際の運用としましては、例えば、先ほど申しましたように、ある部署で請求書を出す業務があるとすれば、そういった材料を集めた上で、いわゆるストーリーを走らせて業務を行うわけでございます。例えば、それを自宅に帰る前にセットしておいて帰ると明日の朝でき上がっているというような状況です。そうすると、その端末を次に私のほうの部署で今度はこういった業

務に使いたいからといってそれを借りて行ってやっているという状況で、それがパソコンそのものを持って歩いているというような状況の中で、特にそれによって何か業務が詰まっているとか、そういうことはなく、どちらかと円滑に動いているような状況とようなのが実際のところですよ。

ただ、一方で議員がおっしゃられたとおり、まだまだそういったこれができる業務がほかにもいっぱいあるかと思えます。ところが、やっぱり特にパソコン業務なんかですと、得手不得手も当然ありますし、それと、職員自体もこういったものをこういうふうを活用すればできるんだというところが、まだまだ広がっていない部分もありますので、そういったことは今後もしっかり講習会とか開いて横展開していきたいというようなことは考えています。

○8番（徳島純次）

今後、RPAだとか、AI-OCRを導入していこうとすると、それなりの知識が必要だろうと思うんですが、市の場合は外部に委託する。どこに適用できるか、どういうふうにシステムを変えるかというのを委託するというのと、それから内部の職員でやるという方式とあると思うんですが、もし内部の職員でやろうとすると、ある程度の知識がいると思うんですが、その辺の職員に対するICTの知識教育みたいなものは、今後、考えられているのか、それとも現在の職員で十分その知識を持っている方がいるから必要ないと考えられているのか、その辺どうでしょうか。

◎議長（澤史朗）

答弁を求めます。

□総務部長（谷尻孝之）

2つの側面があると考えておまして、1つには、今の自分の業務において、何がそういったシステム化できるかとか、外注できるかというそのの気づきですね、そこがまず1点。

それから、もう1つはやっぱりツールとしてこういったものがあるんだというところももう1点。これが組み合わせたところで初めて進んでいくと思うんですが、今おっしゃられた特にシステムの話、OAとかそういうところにつきましては、できるだけ若い職員を中心に講習とか、勉強会をしていきたいというようなことを考えています。

○8番（徳島純次）

ぜひ、職員さんに深くではなくてもいいんですけど、部長がおっしゃられたように、自分の業務に対してどういうふうにしたらより楽に仕事ができるか、変な言い方ですが、それをどう機械化、自動化していけるかという気づきが大切だと思うんです。それがなかったら先に進まないの、そういうような気づきができる程度の業務に対する知識だとか、ICTに対する知識というのは、やっぱり一人一人の職員も必要だろうと思うんです。そのシステムを構築することまでは必要ないと思うんですが、どうやったらそういうことを成し得るか、またこうやったらより楽に仕事ができるようになるし、ミスがなくなるよというものがあると思うんですが、そういうものを積み重ねていけば、市長が言われているように適用範囲が広がって、機械がやって人間のミスを少なくしていけるだろうというふうに思いますので、ぜひその点についても力を入れて職員の教育のほうもよろしくお願ひしたいと思います。

それでは、2点目に移ります。働き方改革の実現に向けた取り組みについて。地方自治体の業務は、住民のニーズは多様化し、複雑化する一方で、業務の効率化は進まず、少子高齢化や人口

減少の影響もあり、自治体の人員確保は深刻な課題となっていますし、職員の長時間労働も問題となっています。

飛騨市も人口減少により介護現場や保育現場は人員不足の状況にあり、加えて2020年より新型コロナウイルス感染症での半強制的な働き方の変化に対応する働き方改革が必要と考えます。働き方改革の実現に向けた取り組みについて伺います。

1つ目、働き方改革の実現に向けた取り組みの中間点における評価と今後の課題について。飛騨市第四次行財政改革大綱の4章、目指すべき行財政改革の役割の取り組みの1つとして、事務事業の見直しによる業務の効率化、働き方改革の実現に向けた取り組みがあります。取り組み期間を総合政策指針に基づき、令和2年度から6年度までの5年を期間としています。2.5年が経過した現時点での働き方改革の進み具合、取り組みの評価、及び見えてきた今後の課題を伺います。

2つ目、働き方改革の実現に向けた取り組みの1つの柱であるテレワークについて。事業の見直しによる業務の効率化、働き方改革の実現に向けた取り組みの1つにICTを活用し移動時間を節約することや多様な環境へ対応できる柔軟な働き方を可能にするテレワークへの取り組みがあります。

市は令和2年度より自治体テレワークシステムの実証実験に参加し、自宅や外部から職場の端末にリモート接続する実証実験を行い、令和3年度は在宅勤務やモバイルワーク用の端末及び回線を用意し、コロナ過にも対応できるよう、勤務継続性の強化を図るということで、自治体テレワークシステムの100アカウントを各部署に割り振り、利用可能職員の増加を図る事業を行っていますが、日常業務において何人の職員がテレワーク業務を行っているのか、それによる効果はどのようなものがあるのか、テレワークを推進する上での課題は何があるのかについてお聞かせください。

◎議長（澤史朗）

答弁を求めます。

〔総務部長 谷尻孝之 登壇〕

□総務部長（谷尻孝之）

それでは、1点目の取り組みの中間点評価と今後の課題についてお答えいたします。市では、第四次行政改革大綱の中で4つの取り組みの柱を定めており、その1つが事務事業の見直しによる業務の効率化です。

これは、社会生活の急激な変化によって行政需要が年々複雑・多様化する中で、限られた財源と職員によって各種課題に対処するためには、業務を効率化し、職員が対応するための環境を整えていくことが重要な課題であるという考えに基づくものでございます。

これまで、市ではこうした環境整備のため、主に自動化への取り組みを重点的に進めてきました。具体的には、議会等におけるペーパーレス化、業務へのRPA・AI-OCRの導入、会議録作成システムの導入があります。特に会議録作成システムについては、議会事務局において議事録等作成に要する作業時間を従前の60%程度に削減できたことに加え、他の所属においても各種会議録等の作成において70%～80%程度の削減効果があったことから、職員の負担軽減の面からも一定の成果を挙げており、評価できるものと考えております。

また、紙媒体の情報を電子データ化するA I - O C R、パソコンにおけるデータ入力等の作業を自動で行うR P Aについても、一度に大量の処理を要する定型業務、例えば、補助金交付事務、施設使用料徴収事務、新型コロナウイルスワクチン接種関連業務において活躍した実績があり、職員からも好評を得ております。

ただ、これら自動化に関するツールは汎用性が高く、様々な業務に効果が期待できる一方で、その活用には一定の知識と技能習得のための時間が必要であるとともに、職員の中でも得手不得手があるのが実情です。今後、業務効率化のために、さらなるI C Tの活用が想定される中で、知識技能習得のための長期的な取り組みが必要であり、全庁的に情報リテラシーの底上げを図ることが課題であると考えています。

また、業務効率化のための今後の大きな取り組みとして、可能な限り業務を外部委託していくことを検討しております。例えば、職員が毎月、毎週、あるいは毎日従事するような定型業務を外部委託することができれば、これまで当該業務に従事していた職員は、企画・政策立案に関する業務に携わることが可能となります。

また、多くの職員が携わるといった事務事業自体を外部委託することができれば、当該事務事業に要する時間に加え、人件費の縮減にも繋がります。今後、各部署と協議を重ね、外部委託可能な業務等を洗い出していきたいと考えております。

続きまして2点目のご質問、テレワークの実施につきましては、平成29年度頃より、当時開催予定だった東京オリンピック・パラリンピックに向け、開催期間中の交通混雑の緩和のため、特に首都圏において一斉実施を呼びかけるなどの運動が展開されていましたが、首都圏の状況とは大きく異なる本市においては、その必要性や柔軟な働き方に向けた選択肢としては、あまり重要視されていなかったと認識しております。

そこへコロナの感染拡大が始まり、人との接触による感染リスクを減らす必要性に迫られた結果、全国的にインターネットなどのネットワークの活用が急速に進むこととなりました。本市においても、庁内会議や職員研修にZ o o mなどのオンライン会議ツールを導入することで、人との接触を避けながらも、今までどおり意思疎通を図りつつ、移動にかかっていた時間を有効に利用することとなり、大きなメリットがあったと考えております。

お尋ねのテレワークを行っている職員数ですが、消防職や福祉職など、現場対応を主務とする職員を除く一般行政職245人中、テレワークシステムに登録している職員数は約120人で、第7波の影響が大きかった8月中の利用者数は延べ163人でした。1日あたりに換算すると7.4人が利用したことになります。

また、本年度から同時接続を140件まで可能とする拡張を行っており、実質的に希望する職員全体が使用できる環境が整っているものと考えております。

これによって、新型コロナウイルス感染症の影響で出勤停止となった職員でも、無症状の場合には自宅にいながら業務を行うことができ、業務の停滞を最小限に抑えられたことが大きな効果として挙げられます。

また、L o G oチャットという自治体向けチャットツールの導入により、テレワーク中の職員との連絡はもちろん、昨年度の大雪や先般の神岡町での火災などの非常時において、リアルタイムでのやり取りが容易となり、状況に応じて迅速に判断し対応することが可能となった点も大き

なメリットとなっています。

他方で、テレワークを推進する上での課題といたしましては、1点目に職員の勤怠管理が難しいこと、2点目に基幹系システムの利用ができないことが挙げられます。

このうち、勤怠管理につきましては、職員による事前申請と業務の開始と終了の報告による自主申告に併せ、ネットワークログの事後抽出による確認により、勤務実績把握の徹底に図ることとしております。

しかし、基幹系システムのテレワーク利用につきましては、元々、基幹系システムがセキュリティー上の問題からOA系のネットワークから切り離されていることから、技術面からも、国のガイドライン上からも、現時点において実現は不可能であり、業務の大半で基幹系システムを使用している部署においては、テレワークに移行することが難しい状況にあります。

〔総務部長 谷尻孝之 着席〕

○8番（徳島純次）

働き方改革の実現に向けた取り組みという中で、今年度、行政DXデジタルトランスフォーメーションの推進というのが計上されていますけど、これも業務上のICTを推進してくということになるんですが、ここにはこれを支援するICT相談員を置くというふうになっているんですが、これは本庁に置くのか、各振興事務所にも置くのか、何人ぐらい相談員を配置するのか、ちょっとお伺いいたします。

◎議長（澤史朗）

答弁を求めます。

□総務部長（谷尻孝之）

現在、情報システム系のほうに1名の方を配置しています。

○8番（徳島純次）

相談員が各部署からの問い合わせに電話で答えるということになるのでしょうか。

それとも、電話ではなかなかやりとりが難しいような案件の場合は、例えば、神岡からあった場合は、神岡にその都度出かけて相談を受けるというようなことを行うのでしょうか。

◎議長（澤史朗）

答弁を求めます。

□総務部長（谷尻孝之）

ケースバイケースによるかと思えますけども、基本、担当者のほうにこちらのほうに来ていただくような形になろうかと思えますが、それこそZoomであったり、そういったものでも十分対応できるかと思えます。

○8番（徳島純次）

あと、今の行政DXを推進して行えば、働き方改革の取り組みも進んでいくのではないかなと思うんですが、市民からのいろいろな申請なんかを、今は紙ベースも多いのではないかなと思うんですが、例えば、オンライン化して、各家庭からパソコンで申請できるようにするとかいうようなものを増やしていくというふうには考えられていませんか。

◎議長（澤史朗）

答弁を求めます。

□総務部長（谷尻孝之）

まさしく今おっしゃられたようなことというのは、新型コロナウイルス感染症のワクチン接種のときに皆さんが利用された、いわゆるスマートフォンとか、パソコンから申し込まれたというところに繋がるかと思います。

それはまさしく今後のDXに向けて大切な1つと思いますので、各部署の中でそういったことが対応できるものであれば、積極的に推進していきたいと思います。

○8番（徳島純次）

ぜひ、オンラインの申請とか、それから先ほど言いました作業の標準化、フォーマット標準化等を推進していただいて、行政の効率化を目指していただくと同時に、各職員のミスを少なくして、少人数でも回っていくような市役所を目指していただきたいなというふうに思います。これで僕の質問は終わります。

〔8番 徳島純次 着席〕