

令和6年12月定例会 地方創生・行財政改革特別委員会の概要

日時 令和6年12月18日（水） 開会 午前10時
閉会 午前11時44分

場所 第3委員会室

出席委員 藤井健志委員長
横川雅也副委員長
栄寛美委員、尾花瑛仁委員、阿左美健司委員、日下部伸三委員、
渡辺大委員、田村琢実委員、野本怜子委員、白根大輔委員、
橋詰昌児委員、松坂喜浩委員

説明者 [企画財政部]
堀口幸生行政・デジタル改革局長、横溝隆夫デジタル政策幹、
藤井大司行政・デジタル改革課長、橋口純子情報システム戦略課長、
田中秀幸地域政策課長

[県民生活部]
山口将毅青少年課長

[産業労働部]
前田雄一雇用労働課副課長

会議に付した事件
情報技術の活用・DXの推進について

栄委員

- 1 情報技術の活用とDXの推進について質疑させていただきたい。資料の3ページ目であるが、電子申請に関して、2点伺う。電子申請サービスのグラフを見ると、電子申請システム利用件数が、令和5年度は減少しているという状況になっている。令和3年度、4年度は、コロナ関連申請が多かったため利用件数が急増したものと思う。まず1点目として、新型コロナ関連申請としてどんな手続が多かったのか、電子申請手続の利用傾向について伺う。
- 2 行政手続のオンライン利用率を上げるためという観点で質疑をする。手続自体のオンライン化は、令和6年4月時点で84%となっており、着実に進んでいると感じている。オンライン利用率は、令和5年度で36%となっており、増加はしているものの、まだまだ県民がオンラインの環境に追いついていないようにも見える。先日、例であるけども、マイナンバーカードを使い、コンビニエンスストアで印鑑証明を取得した。地元の春日部ではこうした手続で市役所に行く必要がなく、また順番を待つこともなく、便利な手続になっている。春日部では手数料が、印鑑証明を取ると300円、市役所に行くと支払う。令和4年から令和7年の期間限定となっているけれども、コンビニで書類を取得すると、一通10円というサービスをしており、こうした取組をすると、使ったことがない方も使ってみようかなと、新たな方法に誘導するためには非常にいいのかなというふうに感じている。電子申請については取っつきづらいとか、うまくできるのか不安だなという方もいらっしゃると思うので、まず一度使ってもらって、利便性を実感していただくことが利用率向上につながると考えている。そのためにも電子申請への誘導策であるとか、広報活動による利用のハードルを下げていくことを念頭に置いた周知というものも必要かと感じている。電子申請への誘導策であるとか、県民への周知についてどのように考えているのか、御所見を伺いたい。

情報システム戦略課長

- 1 新型コロナウイルス感染症に関連した手続であるが、新型コロナウイルス感染症と診断された方の感染の報告手続、こちらは約170,000件。抗原検査キットを使用された方の報告手続、こちらが約120,000件、抗原検査キットの無料配布の申込み手続、こちらが約90,000件などとなっている。次に、電子申請手続の利用傾向については、令和5年度は、全体としては減少しているものの、電子申請システムの利用件数のうち、新型コロナ関連を除くと、令和3年度は約330,000件、4年度は約390,000件、5年度は約630,000件であった。これらを増加率で見ると、令和5年度は、前年度比で61%の増加、3年度に比べると約91%増加しており、年々増加傾向となっている。
- 2 電子申請を使っていただくための誘導策、県民への周知について、委員のお話のとおり、申請者が使ってみたら便利だったと実感していただくことが電子申請を普及させる重要なポイントであると考えている。例えば電子申請の誘導策では、本日の資料3ページの下段の方に記載しているが、消防設備士講習という手続がある。こちらが、電子申請とキャッシュレス決済をセットでできるようにしており、講習の申込みと手数料の支払いが一度で済む。これで便利だということを、消防関係の団体を通じて周知した結果、電子申請の利用率が前年度の0から83%と一気に向上した。今後も電子申請の利便さを実感していただけるように、ワンストップ化、キャッシュレス決済など、利便性向上

に努めるとともに、便利さが伝わるような広報を工夫し、必要な情報が申請者に確実に伝わるよう、関係団体等と連携した広報を行っていく。

栄委員

- 1 1点目の利用傾向、コロナの間の、抗原キットの申込み等々多かった状況が分かった。別のホームページの方からいろいろ調査をしてみたが、令和5年度の電子申請届出サービスの利用状況というものも載っており、電子申請の利用が多かった手続きが上位から載っていたが、上位の方から見ると、県民へのアンケート調査であるとかそういった調査の類とか、クイズの申込みとか、クイズプレゼントの関係、そのほかの意見募集というのが、もう圧倒的に多くなっている。そういった意見募集等々、県が集めたい情報というもののテーマであると、かなり上位に来るが、そのほか、例えば申請書を提出したいとか、そういった県民の側が便利に使いたいというようなものは、なかなか利用が伸びてないのかなというふうにも感じている。利用される県民の皆さんが便利になったと感じていただけるように、今後どう展開していくのか、考えを伺いたい。
- 2 誘導策や周知に関して、利用のハードルを下げるという観点が大事かと思う。県の方でお試し電子申請というような取組もやっているようだが、私は知らなかった。本番の手続きであるといういろいろ入力しないといけないことがたくさんあるので、1回使ってみないと、何が必要なのかも分からないし、その中でお試し電子申請というのを積極的に活用してもらおうと、実際に自分が手続きするときにスムーズにできるように促せると思う。私が知らなかったぐらいであるから、皆さん知らないのかなという感じであるけれども、この辺りも含めた周知の問題かなと思うが、考えを伺っておきたい。

情報システム戦略課長

- 1 アンケートの方が圧倒的に数多くて、手続きの件数が上がっていないというようなお話だったかと思う。アンケートと申請を比べると元々の母数が違ってきてしまうため、結果の件数から見ると差が出るという傾向は、確かにおっしゃるとおりかと思う。一方、今後の展開を考えると、申請だけでなくアンケート等で、まず経験していただくようなところもあっていいのかなと考えており、申請は、システムの利便性を上げるであるとか、関係団体の方々と協力してオンライン申請のお願いをしていくというのがあるが、まずトライしていただくというところでは、アンケートとか、そういったものも活用していく方向かなというふうにと考えている。
- 2 お試しサービスでハードルを下げて、活用を進めるべきではないかというお話だったかと思う。こちらについては、御指摘いただいたので、関係団体だけでなく、電子申請サービスは市町村も使っているので、市町村とも連携して、こういったサービスでまずやってみてもらって、実際に電子申請を使っていたできるように努力していきたいと考えている。

橋詰委員

- 1 DX推進について、知事の肝煎りで大分推進されてるというのは承知しているが、その中でやはり最終的に県民にとって、利便性、デジタルデバインドをなくしていくという、その観点でということでお話をさせていただいてる中で、それが一番近いのは、やはり市町村であると思うので、その点で2点伺いたい。資料2ページ、TXの推進の中で、(3)の中でデジタル人材の育成ということで、デジタルスキル向上の中で、先ほどあったデジタルツール、三つ紹介されてる中で、特に生成AIについては、大分全国的に

やってきてるんだと思うが、その中で、eラーニングという形で研修を受けたのが、全職員のうち3,986人ということであるが、これは最終的には、全職員、7,000人を超える職員がいると思うが、そこまで目標にするのか。その辺のビジョンというか、将来性、まずは研修をということだと思うので、目標などについてお聞かせいただければと思う。

- 2 デジカフェの利用者数446人というのが、果たしてこれが多いのか少ないのか。これを増やしていくことが底上げになるのかどうか、数についてお考えをお示しいただければと思う。
- 3 4ページ目の市町村との連携ということで、やはり一番気になるのは、本当に市町村の単位、自治体のデジタル化というか、申請業務が一番メインだというふうに思っている。県としても申請業務があるとは思いますがそんなにはないと思っているので、それよりも市町村で推進していかなければいけないと思う。その中で毎回、ニーズを踏まえた的確な支援という形でやっていただいているが、具体的に今、(2)のところの県による支援の中でDXよろず相談窓口を開設したということであるが、これは実際どれぐらい利用されたのか。またそこから、実績というか、それができたかどうかということをお伺いしたいと思う。というのは、やはりこの後の②市町村DX推進ネットワークの中でも、現場からの意見というのは出てくるんだろうなと思うし、①と②とよろず相談窓口とネットワークとの関係は私もちょっとよく把握はしてないのだが、要は現場からの意見が実際ここで上がってきて、またそれが改善につながったことがあるのか、この辺についてお聞かせいただきたい。

デジタル政策幹

- 1 まず、生成AI等の研修の方であるけれども、現在3,986人という形であるが、こちらの方、1人残らずということではないが、まだまだ生成AI、kintone等を使いこなすべき人材がいると考えているので、より多くの、全てではないが、ほぼほとんどの職員に受講していただけるよう取り組んでいきたいというふうに考えている。
- 2 デジカフェの方であるが、446人ということで、関心のある方にかなり入っていたいて、議論も活発に行っていたいて、こちらの方についてもまだまだ向上の余地があると思うので、県の方でもまた中で、参加者でチャットグループを分けたりであるとかそういった工夫もしているので、今後もそういう工夫や周知を行っていききたい。

情報システム戦略課長

- 3 約70件ほど御相談を頂いており、例えば相談の具体的な内容でいうと、DXの推進をどうしたらいいかであるとか、庁内の機運を高めるためにどういうことしたらいいかであるとか、あとは、こういう研修がやりたいんだけど支援してくれないかとか、そういったような御相談を頂いている。これを受けて県では、必要に応じて人材派遣などの支援を行っている。

橋詰委員

- 1 例えばデジカフェ等で何かやっている中で、アウトプットというか、何かそういう成果があればお示しいただきたいと思う。
- 2 市町村から相談を受けて、県からもサポート、人材派遣もしているということだと思うが、十分対応はできているのか。声が少ないのか、それとも人がまだ足りないのか等、

その辺の見極めというのはどういうふうにお考えなのか。

デジタル政策幹

- 1 デジカフェの方は内部で、例えば、日々のデジタルに関する困り事相談が職員同士で教え合って解決したり、生成AIをはじめ、ツールの活用事例に詳しい方が教えて、それを初心者の方が参考にしているとか、そういった活用事例がある。

情報システム戦略課長

- 2 まず、支援の前提として、全市町村に対して、困り事や課題を聞くヒアリングをまずやっており、ここから酌み取れることもある。また、現在の人材派遣の実績資料にあるが、こちらは4市2町という状況であるが、こちらも、まだ活用できることに気づいていない市町村もあるというふうに感じているので、こういったところについては、県の方から積極的に働き掛けることで、支援につなげていきたいと考えている。

尾花委員

資料4ページの1番下の行、国・地方を通じた業務システムの共通化について現在国が検討中とあるが、国と地方を通じて共通化するシステムというのは、例えばどのような業務があるかというところを、幾つか具体的に挙げていただきたいと思う。

デジタル政策幹

国・地方を通じた業務システムの共通化ということであるけれども、国の方では今具体的な例として今、12のシステムを、まず進める対象として議論を進めており、具体的なものとしては、入札参加の資格審査システムであるとか、環境法令に係る申請届出システム、それから建築確認電子申請システムなど、こういったものを対象としている。

尾花委員

全国どこでも実施しているような事務というのは、共通システムにした方が効率的であるし、共有化についてはどんどん進めていただきたいのであるけれども、具体的に国と地方の間でどういう協議が行われているのかを伺いたい。というのは、国の方で出している計画を見てみると、例えば今日、標準化に関する方向性とか見てもシステムの統一というところもよくよく見ると、地方公共団体が共通のクラウド基盤に構築することで、共通のハードウェアOSなどを利用することとなっていて、つまり既存のシステム自体をガバメントクラウドに載せてるだけみたいなパターンが結構見受けられるので、最近出てる議論で、実は標準化するものを新しいシステムを作るわけじゃなくて移行だけすると、コストが1.9倍になるじゃないかみたいな話も出ると思う。こういう話が出る背景というのは、地方自治法上での自治権の尊重を、やはり国の方が気にするという背景があると思うが、例えばシステムをある程度共通化したとしても、載せるもの自体がちゃんと自治権にのっとったものであればいいところを、ある種の拡大解釈という言い方が適切か分からないが、システムまでばらばらになってると結局コストが削減できないという問題がある。意外と国の方から言いにくいところというのもあるのかなと思うるので、市町村や国との意見交換で、どういう認識をされてるかを伺いたい。

デジタル政策幹

国の方でもこれまでの費用負担の考え方、共通化をどう進めていくかということについ

て、国と地方の間で協議の場が、一部の自治体と対面の場合もあるし、オンライン等の場合もあるし、書面での意見照会という場合もあるが、こういった形で、何度か協議が行われている。具体的に地方の方からは、本県も含めて、委員のおっしゃったことにもかかってくるが、どの業務を共通化するのか十分に踏まえて検討してほしいであるとか、導入経費だけでなく運用経費もきちんと考慮してくれという意見も出ている。現在、共通化のニーズが高いということでまず先行的に進めて効果が出るだろうということ、国も考えた上で、引き続き意見交換をしながら、具体的にトータルコストを最小化するであるとか、きちんとしたものになるように検討を進めているということである。国の方でも、本年度末までにスケジュール等を取りまとめるということをしているので、県の方でも、こういった状況をきちんと注視して、必要な意見等を申し上げるようにしていきたいと考えている。

阿左美委員

- 1 資料4ページ、先ほどの橋詰委員のところとかぶっている部分もあるが、市町村DXに対する支援ということで、登録人数28人とあるが、この人たちというのは、どのようなスキル、能力というか、キャリアを持つ人材なのか。要するに、それで市町村に派遣する場合に、市町村とちゃんと話し合いができた上で派遣しているのかどうか。
- 2 資料の中にも、kintoneを使って、みたいなところで、様々な開発した業者さんであるとかベンダーさんなんかと、いろいろやり取りはするとは思いますが、そういった中に、各事業者なんかでも、得意なところとそうじゃないところがあると思うので、得意分野同士がかぶってしまったとか、親和性というか整合性というか、仕事のやりやすさに影響が出ないとか、その辺で、各システム間、こういった作業をしたいというときに、システム間の連携や調整はちゃんと図れるようにしているのか。

情報システム戦略課長

- 1 デジタル人材データベースの関係で、どのようなスキルやキャリアを持つ人材がいるのか、市町村と話し合いができているのかというお尋ねだったかと思う。スキルやキャリアであるが、例えばIT企業出身のコンサルタントの方、自治体の情報セキュリティに精通した元自治体の職員の方、あとはオープンデータの研究者などの方に登録をいただいている。市町村との協議状況であるが、先ほども少し話が出たが、市町村とは、ヒアリングであるとか、よろず相談窓口での相談を通じて十分に調整協議をした上で、人材派遣の支援を行うという形で進めている。
- 2 各システムの開発や再開発を各事業課が企画をしたときに、情報システム開発評価というのを行っており、そちらの中で、そのシステムにどのような機能が必要かとか、それにかかる費用は幾らかということの評価をしている。こういった中で、ほかのシステムと重複するような機能があれば、それはこちらのシステムでもあるというようなアドバイスをしたりすることが可能という仕組みを持っている。こういったことを通じて各システム間でそごが生じないような形も含めて、各事業課と調整しながら、システム開発を行うという体制を取っている。

阿左美委員

資料の方には、登録人数28人で支援実績4市2町ということであるが、県内63市町村あるので63分の6で、まだ1割未満ということである。やるならばもっと早くやった方がいいと思うので、そういった、いつまでにどうするかという目標設定みたいなもの

があるのかどうか。

情報システム戦略課長

市町村支援実績は4市2町となっているが、目標設定としては、今年度開始した事業であり、30を目標としている。御指摘のとおり、現時点での利用は1割未満と想定を下回っている。この理由であるが、まずデジタル人材の派遣を依頼するために、市町村側でデジタル人材に何を依頼するかが具体的にないといえないところもある。人手不足の市町村の場合、そこまで課題の把握であるとか、整理が追いついていないようなことも起きているという状況である。このため、市町村が派遣サービスを利用しやすいように、住民窓口のデジタル改革といった、分かりやすいパッケージメニューを用意したりすることで、いわゆる一人情シスのような小規模自治体に対しても、積極的な活用ができるように、今後も働き掛けを行っていきたい。一旦、年度ごとに、この事業を進めることとしているので、まだ今年度期間があるので、各市町村に積極的に働き掛けて、30を何とか達成するように努力をしていきたいと考えている。

阿左美委員

今の目標の件だが、63市町村のうち30自治体を目標にしているということは、残りの33は、県が手をかけなくても大丈夫そうだというふうに思ってるのか、その辺をお聞かせいただきたい。

情報システム戦略課長

目標数30としたところであるが、こちらは残りの33は支援しなくていいと考えているわけではない。特に一人情シスの自治体であるとか、小規模な市に関しては、そういった外からの手を入れることで、より市町村DXが進められるような、後押しをしてあげられるというふうに考えており、こういったところを優先的に支援することで、30市町村を支援するというように考えている。

白根委員

- 1 資料2ページについては皆さん御質問いただいたが、これは人材が不足する中で成果を出していこうという話だと思うが、これ私は非常にいい取組なのかなと思っている。というのは先ほどお話があったとおり、地方自治体でもワンオペでやっている方もいらっしゃるという中で、基幹業務の20業務の標準化のときもそうだが、結局大きい自治体ほど、コスト高、人材が足りないとか、なかなか難しいという話であるので、ここについてもう一度、この目指すところというか、この人材育成に関して、成果についてと同時に、その業務あたりの効率化に関して、今日も新聞でAIに関して出ていたけれども、ちょっともう一度その取組について、今後目指すところというのはどういうところなのかというのを、御教示いただきたい。
- 2 資料3ページの統合型GISに関してであるが、現在、各部署で、例えば3Dハザードマップや、下水道関係、浸水リスクハザードマップとかは、県土整備部が所管している。障害者トイレに関してのマップに関しては福祉部であるということだと思うが、その今、DXの方で全庁でやっていると思うのだが、マッピングの方に関しては、重ね合わせて分析や利用と書いてあるけれども、実際そういった全庁型の内容の取組を行っているのか。そういった会議体というのがあるのかどうかを確認したい。

デジタル政策幹

- 1 委員御指摘のとおり、kintone、こちらノーコードツールということで、職員でも、ある程度、研修等は必要であるがそれほど深い知識がなくてもアプリが積極的に作れるいうところで、基本的にそういった、職員でもできるものはどんどん内製化を進めていきたいというふうに考えている。一方で、市町村であると20業務をガバメントクラウドに移すとかこういった複雑なものであるとか高度なもの、大規模なものは、やはり専門家の、専門的な事業者の力も必要であるので、職員ができるものとできないものを見極めて、それぞれ役割分担した上でシステム開発を進めていきたいというふうに考えている。
- 2 会議体についてあるが、現在全体としてDX推進プロジェクトを設けているが、ただ、まだ現時点でGISについて全庁的な情報交換等を行っている状態ではないので、ちょっとこのあたり、せっかく今年度は関係課も増えてきたので、こういったところがきちんと意見交換とか、情報共有する場を設けていきたいと考えている。

渡辺委員

- 1 資料1ページ目、(3)のところで、「第2 デジタライゼーション」とある。ここで、デジタルで仕事のやり方を改革というふうにお話があった。それと4ページ目のところで先ほど阿左美委員が質問されたが、市町村への派遣というところとも関連すると思う。市町村の方でも、課題の把握が追いつかないから、なかなか県の方にも要請ができないという話があったが、これは県でも同じ事態が発生していると思っていて、このデジタライゼーション、デジタルで仕事のやり方を改革とあるが、今民間で先進的なDXが進んでいる企業での取組なんかを県庁は知らないのか、どこまで民間と県庁の差があるのかというのが分かっていないと思うのであるが、その差分を分かっている人材は、どこに配置されていて、どのくらいいるのか。
- 2 (4)のところで、ペーパーレスだったり、作業の自動化・省力化というところの可視化がされて素晴らしいと思うのであるけれども、今後ほかの業務についても取組状況を可視化していくと、DXが進んでいるところはいいが、進んでいないところを責めるみたいな感じになってしまうと、暗い可視化になってしまうので、明るい可視化が大事だと思う。いいところを褒めていき、よく県庁の皆さんが言われる、横展開するとか、県庁内で共有するみたいな、明るい可視化に向けての考え方についてお聞かせいただければと思う。
- 3 2ページ目で、デジタルツールの活用でノーコードツールの活用とあるが、これはどのぐらいの人数が使えるようにするイメージなのか、その辺をお聞かせいただければと思う。
- 4 その下、生成AI、本県専用の生成AIを構築とあるが、これを県庁で自前で作るとお金もかかり、質も大してよくないということになると思うが、法人向けのチャットGPTとかを使うイメージで記載されているのか、そこをお聞かせいただければと思う。

デジタル政策幹

- 1 民間との差分を把握できるような人材がどのようになっているかということであるけれども、まず、基本的に外部の専門人材をコンサルティングであるとか、いろんな形で意見をいただいているという形は前から進めており、この形でまず情報収集等に努めている。一方で、県職員の方でも以前から、人数はちょっとすぐに申し上げられないが、随時民間経験者、これはもともとデジタル専門ではないが結果としてデジタルの方も含めて、

今も後ろに何人か控えているが、こういった者を採用して、それぞれの、特にDX関係の重要な部署に配置している。それから、昨年度試験をして今年度からDXの採用枠を設け、今年度、数名採用している。こういった形で、民間人材を中途採用とかもしくはDX関係の新規採用、それから、外部人材のコンサル的な活用をしており、県職員が中心になって進めているが、随時そういった知見の収集に努めているところである。

- 2 可視化の問題であるが、委員御指摘のところ、これまでは可視化できてきたのがそのペーパーレスであるとか、割と地味なところだった。第1段階だったという部分があるので、今後第2段階で県民サービスの向上、先ほどのGIS等の話もあるので、こういったものも積極的に発信していくように取り組んでいきたいと思う。責めるようなことになってはいけないということで、例えば今年度のタスク・トランスフォーメーション、TXを全庁に取り組んでもらって、全課所に取り組んでいただいているのであるけれども、どんどん表彰しようという取組も今進めているので、そういった、明るい、前向きな部分をどんどん進めていきたいと考えている。
- 3 ノーコードツールの活用であるが、こちらの方は、まだトライアル的な使い方の職員も多いが、既に500人程度がアプリ作成等を行っている。こちらの方で最終的には、例えば各担当に2人ぐらいがノーコードツール使いになれるというふうに考えると、最終的には4,000人ぐらいが使えるようになるかと想定はしている。
- 4 最後が生成AIの件で、資料の方にはこのように書いているが、実際にはチャットGPT等をベースにした民間のサービスを活用している。民間のサービスであるがきちんと県専用に区画を作っていただいて、セキュリティ等の問題を解決したということであるので今後も民間の力をしっかりと利用して進めていきたいと考えている。

渡辺委員

課題の把握というのを1個目に言ったと思うが、その課題のところ、3ページ目のところに電子化の阻害要因の解消が挙がっていて、国が電子化を阻害する規定を設けているために進まないという課題がある、というお話があったと思うが、それは押印や署名を廃止していくという流れで、その押印・署名がないと、ほとんど自筆で書く物もないし、ハンコもないという状況であるから、原本が副本かって分からない状況になっていると思う。その状況で、この原本の解釈を変えることで、この課題を解決できる可能性みたいなものが検討されているのか。

行政・デジタル改革課長

原本をどう見ていくかということであるが、資料にもあるとおり、御指摘のとおり原本の提出が必要という処理は非常にある。それが特に国の手続で、そうしたものが多いところではある。一つはそもそも我々がいつも検討する中では、原本が本当に必要なのかということも改めて考えて、解釈を検討しているということは事実である。一方では、国が発行する書類などでは、今回はパスポートの関係では、戸籍の関係がバックオフィス連携できるようになったりしたが、やはり、その証明するものが化体されているものである、その化体されているものも動かさないとすると、この連携をどう見ていくかということからはしっかり注視しながら進めていきたいというふうに考えている。

野本委員

- 1 余りDXのことがよく分かってないので、ちょっと初歩的な質問になってしまうかもしれないがお許しいただきたい。資料1ページ目の作業の自動化・省力化で、RPAで

8, 710時間、AIで3, 123時間削減されたとあるが、この数字はどうやってはじき出しているのか。そして、生み出した時間を県民サービス向上に活用とあるが、これは具体的にはどのようなことを指しているのか。

- 2 2 ページ目の全職員のデジタルスキル向上というのは、大体分かったが、例えばやる気のある方が、もっと自分で勉強したいとか、そういった資格、知事がITパスポートを取ったという話もあったと思うけれども、そういった資格取得に対して勉強ツールや、何らかの支援というのはあるのか。
- 3 3 ページ目、「3 デジタルを活用した県民サービスの向上」で、こちら今も何回かお話が出ているが、電子化の阻害要因として県の方でも43%とある。こちらは具体的にはどのようなことで、改善は見込めるのか。

デジタル政策幹

- 1 RPAや音声認識AIの算出の方法であるけれども、まずRPAについては、手作業の自動化ということで、例えば、職員に支払う手当を計算するとき、今まで手作業で1件2分だったものが1分になったと、こういう場合であれば、1件当たり1分省略できる。これに年間の処理件数をかけて、それぞれの業務で足し上げて算出している。それから音声認識AIの方であるが、いろいろ調べた結果、庁内の会議で活用すると大体平均2.6時間程度の削減効果があるということで、これに、やはり年間処理数をかけて算出したものである。実際に生み出した時間をどう活用しているかということであるが、事例の一つとしては、例えば県が講演会をしたときに、これまでは当然講演会を見た人しか中身が分からなかったが、それを音声認識AIで文字起こしをして、ホームページに掲載することで、講演に参加されなかった方も概要が分かるようになったという事例がある。
- 2 デジタルスキル向上でどんな支援をしているかということであるが、例えば知事のお話があったITパスポートであるとか、基本情報技術者試験などの資格取得であるとか、あとは実践的スキルの習得をやりたいという職員に対しては、民間のeラーニング講座等を無料で受けられるような事業を実施している。それから、先ほどデジカフェのお話があったが、この中でITパスポートの過去問題を配信したり、あとは実際に、デジカフェについては取得を目指しているという人がオフ会のようにリアルで集まって勉強会なども実施しており、こういったことのトータルで職員のスキル向上を後押ししている。

行政・デジタル改革課長

- 3 県にも電子化の阻害要因があるということについては、具体的にどのようなものがあるかということと、今後の改善ということであるけれども、県が阻害の主体となっているものは、資料にあるとおり43%ある。こちらは直接的には県の要綱や要領など、対面での状況確認が必要であるとか、書類の原本提出が必要などの規定を定めているものが多いところである。このうち、改善が見込めるものについてであるが、例えば本年6月に、これまで書類の原本提出を求めていた手続について、対面での提出以外の方法を認める規定の改正を行った結果、手続のオンライン化ができた事例というものもある。このほかにも、対面により聞き取りを行っている手続に関しては、他県ではZoom等を使っている場合があると聞いているので、本県においても、導入することが可能かどうか、しっかり検討していきたいと考えている。全般的に規定の見直しと併せて、デジタルツールの活用をどうしたらいいかという両面から、解消に努めていきたいというふうに考えている。

野本委員

1点目に関してであるが、この間の県民満足度調査で、DXについて全く知らない・余り知らないという割合が85%で、かつ、行政手続、公共サービスの利便性向上を74%の方が望んでいる。これ一つのアンケートではあるが、やはりこのDXを進める目的であるとかゴールというのが、県民にもっと共有されていかないと、理解というのが進んでいかないのかなと思うが、この、まだそのDXの良さというのが県民に下りてきてない段階だというのは承知しているが、もう少しこの第3段階の新たな価値やサービスの創出というのが、こういったものになるのかということをもっとやはり語っていただければと思っており、その辺に関していかがか。

デジタル政策幹

県民満足度調査の方、余り芳しくなかったということであるが、まずちょっと渡辺委員の質問にもかぶってしまうが、やはりこれまではちょっとペーパーレスであるとか地味な取組が多かったという部分もあり、なかなか県民への情報発信が十分ではなかったということで、そういったところをまず、今後は第2段階ということで、GIS、メタバース等、こういったものも増えてきたので、しっかり情報発信をしていきたいと考えている。その上で、やはり委員おっしゃるように最終的なゴールということで、まずは県民サービスが向上して便利になって、例えば、いろんな情報をホームページで発信するであるとか、しっかりと情報発信に取り組んでいきたいと考えている。

日下部委員

生成AIについてちょっと質問したいが、私は全く素人で生成AIというのはよく分かっていないのであるが、これ県の公文書の、今までの法律とか条例とか、条約との整合性のチェックに使えないのかということをお聞きしたい。これなぜ聞かかかというと、今年、男女共同参画苦情処理委員から出た勧告を、知事が英語が堪能だから、国連の女子差別撤廃条約の原文と、忠実じゃないということで修正されたということを御記憶かと思うが、非常に事務局がお粗末だと思う。その苦情処理委員が国連の条文、英語であるから、全部読んで精通しているわけではないので、この辺は全部AIに入力すれば、出てきた勧告文が整合性があるかって、これはやはり事務局がチェックするべきと思うのだが、このAIではそういうことはできないのか。

デジタル政策幹

原文が英語だったという点について、こちらについては、まず生成AIの方は翻訳も結構得意としており、翻訳したものを要約するという機能も持っているので、こういったことで整合性の確認には使えるかなというのがある。日本語同士とかでも、文章同士を比較してどこが違うとか、こういったことも得意にしており、また細かい部分では通常の誤字脱字等のチェックにも使える。ただ人間と同じく完璧ではないので、最後にもう1回人間の目できちんとトレースして確認する必要があるが、いろんな場面で、翻訳、要約、比較、校正等に使えるというふうに考えている。

日下部委員

既にそれができるということであれば、今回のように知事が指摘したものも、修正するというか、未然に防げたという理解でよろしいか。

デジタル政策幹

結果論でもあるのでなかなか難しい部分でもあるが、生成AIの方は、人間と違って中身を理解しながらやっているわけではなくて正に機械的にやっているので、ちょっと繰り返しになるが、よくハルシネーションとか言われる、間違った答えをする部分もある。そういったことで、完璧ではないということはあるけれども、人間が漏れてしまったものをチェックするであるとか、人間の作業を効率化するという部分には使えるように考えているので、繰り返しになるが、可能性としては、こういったものを活用すれば、ミスの削減につながるかなとは考えている。

松坂委員

各委員から出た質問とも関連するが、3ページの、電子申請サービスのオンライン化率についてである。3年で30%ほど上がってきてるのはよろしいことだと思うが、84.1%となっているが、県の実際のところの分母との数というのはどうなってるのか、教えていただきたい。

情報システム戦略課長

このオンライン化率の分母にあたる手続数については、4,472件である。このうち、オンライン化に対応している手続数、分子に当たるのが3,759件で、計算するとオンライン化率84.1%となる。

松坂委員。

この84.1%の中で、先ほどから話が出ている今後の課題というところ、書類の原本提出、対面が必要だとかということであるが、個々の数でいくと、もうこの辺が限界なのかどうなのかというのが、やはり重要になってくるのではと思う。先ほどもいろいろ見直したとか、課題の整理もしなくてはならないわけであるけれども、その辺どのように考えているのか伺う。

行政・デジタル改革課長

大きなところ、県の阻害要因が43%と、かなりあるが、この辺りのところは、形式上は県の判断で改正できるというところはあるが、一つ一つ見ながら対応を進めていきたい。方向性としては、ちょっと一例であるけれども、水質検査を行うときに検体現物を提出して、その場で申請してもらった方が効率的なものとか、そういう特殊な事情があるもの以外については、できる限り我々の方でデジタルツールの、今後の技術の進展を見ながら、解消に努めていきたいと考えている。一方で国が阻害要因となっているものもあるので、そちらの方は引き続き国に強く要望していきたいと考えている。