

# 総務常任委員会記録

令和元年10月17日(木)午前10時00分～午前10時20分(9階908会議室)

## ○出席委員(9名)

委員長	白川 敏明	副委員長	鈴木 正実
委員	羽田 房男	委員	後藤 善次
委員	高木 克尚	委員	大平 洋人
委員	尾形 武	委員	村山 国子
委員	宍戸 一照		

## ○欠席委員(なし)

## ○議題

1. 所管事務調査について
2. その他

---

午前10時00分 開 議

(白川敏明委員長) 総務常任委員会を開会いたします。

議題は、お手元に配付の印刷物のとおりでございます。

所管事務調査についてを議題といたします。

本日は、前回皆様からいただいたご意見をもとに、正副委員長手元で所管事務調査案として取りまとめさせていただきました。

なお、前回の委員会で、RPA等、先進技術の活用ということで決定させていただきましたが、調査としては、人口減少等の社会変化を見据えた持続可能な行政のあり方という視点から、そのための手法の一つとして、RPAやAIなどの技術の活用について調査したいと思います。

お手元の案については、議長への申し出に必要な調査事項、調査目的、調査方法、調査期間を記載しておりますので、読み上げさせていただきます。まず、調査事項、人口減少等の社会変化を見据えた持続可能な行政のあり方に関する調査。

次に、調査目的、現在、本市を含め日本全体が人口減少局面に突入し、今後生産年齢人口も減少し続けることによる労働力の不足が危惧されており、総務省の調査会では、地方自治体が住民生活に不可欠な行政サービスを提供し続けるためには、職員が、企画立案業務や住民への直接的なサービス提供など職員でなければならない業務に注力できるような環境をつくる必要があると指摘しています。それと同時に、AI、RPA等のICT技術が飛躍的に発展を遂げるなど、自治体行政を取り巻く環

境も変化しており、行政のシステムや業務プロセス等にも変化が求められてきている。こうした状況を踏まえ、さまざまな変化に対応していくための将来を見据えた、より効率的かつ持続可能な行政に資することを目的とするということでございます。

あとは、ごらんのとおりでございます。

なお、RPAなどの当局の現状としては、9月定例会議の一般質問での答弁などにもありましたが、ことしの2月から5月にかけて2つの課の業務において実証実験を行ったところであり、その際に課題となった点について、早期導入に向けて検討するとの答弁がなされているところであります。

よって、調査としては、RPA等の導入の是非ではなく、これからそれらの先進技術を長期的に活用していく上での課題や今後の市全体の業務改善につなげるためにはどうすべきかといった、将来を見据えた視点での調査としたいと考えております。

以上が正副委員長の案ですが、この案についてご意見がある方はお述べください。

(羽田房男委員) 非常に強調されているのがAIとかRPAということで、持続可能な業務ということになった場合に、さまざまな形で、フェース・ツー・フェースというか、人と人のかかわりが主体的にならざるを得ないということで、あくまでこれは効率化というものではなくて、補完をするという、そういう視点でなければ、この所管事務調査の目的が達成できないのではないかと。これは、調査の中で具体的に議論して進めるということになるかと思えますけれども、持続可能な行政のあり方ということになりますと、非常に、少子高齢化ばかりではなくて、今回の災害の問題、例えばインフルエンザとか、さまざまそういうものの蔓延とか、そういうものもありますので、そういう大きな、大枠な意味で、何か焦点を職員の業務量といいますか、それとAIとの関係をどういうふうにするのだという、それは私たちのやるべき調査ではないというふうに思っておりますので、今後の調査の過程の中でも、そのことについてはしっかりと議論しながら進めていかなければならないというふうに意見として申し上げたいと思います。

以上です。

(白川敏明委員長) わかりました。それは当然ではないかと思えますので。

それでは、これで大体よろしいでしょうか。

【「なし」と呼ぶ者あり】

(白川敏明委員長) それでは、所管事務調査についてはこのように決定しまして、議長へ申出書を提出したいと思えますが、よろしいでしょうか。

【「異議なし」と呼ぶ者あり】

(白川敏明委員長) それでは、ご異議ございませんので、案のとおり議長へ申出書を提出させていただきます。

それでは続きまして、調査スケジュールについて協議したいと思います。

資料を配付させていただきます。

【資料配付】

(白川敏明委員長) それでは、所管事務調査スケジュール案をごらんください。調査スケジュールにつきましては、まず当局説明を行い、その後、行政視察などを行い、最終的には来年6月の定例会議での委員長報告を目指したいと考えております。視察先や参考人招致などを行うかどうかといった調査の詳細については、今後皆様から再度ご意見を伺いまして、決定したいと考えております。

そこで、本日は、大まかなスケジュールとしてこのような案でよろしいかご協議いただき、よろしければ、当局説明並びにその後の進め方を協議するため、次回の日程を決定できればと思います。

なお、正式な決定ではございませんが、行政視察を行う場合、日程の確保が重要となるため、その予定をする期間の日程の確保もあわせてお願いしたいと思います。

まず、来年の6月定例会議において委員長報告、提言を行う予定とした現時点でのスケジュール案について、正副委員長としては案のように進めていきたいと思いますが、いかがでしょうか。

【「異議なし」と呼ぶ者あり】

(白川敏明委員長) では、よろしければ、このとおり進めさせていただきたいと思います。

なお、次回以降の正式な日程については、最後に皆様にお諮りしたいと思いますので、よろしくお願いたします。

次に、当局説明について協議したいと思います。

資料を配付させていただきます。

【資料配付】

(白川敏明委員長) 先ほどのスケジュールのとおり、正副委員長としては、まず当局より現状についてなどの説明を受けたいと考えております。その内容としては、これまでのICTの活用実績についてとして、導入の目的や事例、実証実験や導入に至るまでの経過や導入業務決定までの経過、実証実験を行った業務について導入前後の比較、導入しての効果や課題等について、(2)として、今後想定されるICTの活用について、このような項目で当局から説明を受けたいと思いますが、いかがでしょうか。

(後藤善次委員) このICTの活用実績に入る前の前段というのかな、職員の方たちがICT化に進むことに対しての考え方というのですか、要するに先ほど羽田委員がおっしゃったように、フェース・ツー・フェースは、これは大切なことで、なおさら重要化していくと。その中であって、職員数は今後人口が減っていくのと同時に減っていく。少数精鋭の人たちの職員が求められるという環境になっていくということに対してのICT化の必要性みたいな、そういうところもやっぱり職員の方のお話でお聞きできないかなと思ったのですけれども、どうですか。導入の目的となってしまうと、もう導入ありきみたいな、何かそんな。

(高木克尚委員) それは③ではないの。③で全部その辺は包含してしまうのではないの、これ。

(村山国子委員) これは、やった結果とかだものね、③については、事例について。

(高木克尚委員) 結果も聞くわけでしょう、これ。

(白川敏明委員長) それでも含まれるのですけれども、最初の①のICT導入の目的及び必要性というところで説明していただくか。

(宍戸一照委員) 目的の中に必要性が包含されるということでしょう。入るといっても、なぜ目的として入れるのかというのでは、必要性ばかり入れているわけだから、目的化しているわけだから。

(後藤善次委員) 調査事項が、当初AIであるとか、RPAとかというところがあったのですけれども、今回はそのもう少し、持続可能というところにまで含んでいただいたので、その前段のところというのはやっぱり確認するべきではないのかなという気がいたしました。

(羽田房男委員) それと同時に、先ほどのご説明では2月から5月までに実証実験をやっているというようなご説明があったのですが、効果と課題ということになりますと、これはいかがなものかなと。その2月から5月に実証実験をやって、2課の中で実証実験をやっていて、それで効果と課題というものは、そんな短時間で総括できるものなのかなというふうに、これも調査の過程の中で議論ということになりますけれども、当局説明の中でそれはお聞きすればいいのかなというふうに思いますけれども、余りにもちょっと飛び過ぎたかなという、こう思っていたものですから、後藤委員もおっしゃるように、調査の前段で、目的、調査をどういうふうにするのだといったら、ここが一番、船出するときが一番、海がどういう状態なのか、前がどういう状態なのかということをしっかりと現状確認というか、しなければならぬので、どういう目的で、この目的の課題の中で、調査の中でどういうふうに進めるのかということが皆さんの、私は後藤委員がおっしゃったの、なるほどなというふうに思いますけれども、それも調査の過程の中でご説明をしていただければ、それはいいのかなと。なかなか当局説明といってもそこを詳しく正副委員長もまだ突っ込んで調査していない、調査というか、当局から聞いていないというふうに思いますので、調査の過程の中でその辺も十分ご説明を願うというところをお願いできればと思います。

(宍戸一照委員) 今羽田委員のおっしゃることもわかるのだけれども、全てこれ導入に向けての試行なわけだ。テストケースとしてやっているわけだから、結局それが結論になっているわけではないし、それを総括している段階での経過を聞くわけだから、別にその部分においてはこだわる必要性はないと思うの。答弁をいただける範囲でいただくわけだから。

(高木克尚委員) 俺は、さっき羽田委員が言ったことが一番印象深くて、やっぱりフェース・ツー・フェースという役所が本来あるべき姿は皆さんどう考えていますかということのを逆に先に聞きたいなという思いはありますけれども。その大切さはわかっているでしょうねと。

(鈴木正実委員) そういった話なんかもお聞きしながらというふうには思っているのですが、まずフェース・ツー・フェースになるために、本当に手がかかって時間だけとられるような業務を幾らかでも少なくしていくことによって、その人たちが自分たちで市民と面談できたり、あるいは職員同士で議論ができたりという、そういう環境整備をするという中では、先ほど出ているRPAというのはま

ず1つ重要なキーワードになっているのだと思うのです。先ほど後藤委員がおっしゃったような必要性というのは、その必要性をどのように捉えているかまで含めて調査をしなくてはならないのかなというふうに私自身感じて、委員長とは話をさせていただいているところです。

(高木克尚委員) それは、職員がそこを意識しているかどうかというのを聞かなければならないのではないですか。

(鈴木正実委員) ですから、そのところです。もちろんそのところは、当然今おっしゃったような、これから行政サービスだけニーズがどんどん細くなって行って、手だけかかるようになっていく。それは、やっぱり人と人が面談していかざるを得ないところがふえていくというのはもう将来的に見えているのではないか。そのときに、本来、高次元の業務と低次元の業務というわけではないですけども、なるべく人手をかけないでも処理できるものは、それは機械的に処理をしまって、あいている時間で今言った人と人との対面の時間にするとか、そっちのほうに向けていく時代になりつつあるのだな。その実態なんかを、必要性とか、それをやっぱり職員の皆様から生の声で伺っていかなくてはならないなというふうに委員長とはしゃべっておりました。

(高木克尚委員) それは、後藤委員が言うように、最初に聞かなければならないのではないのということ。

(白川敏明委員長) それも含めて、先ほど来の①でICT導入の目的、そして後藤委員からも必要性とあったのですが、現状も当然聞くのは当たり前のことだと思いますので、それも含めて進めていきたいと思いますが。

(羽田房男委員) 正副委員長がそういうことであれば、よろしいのではないのかなというふうに思います。ただ、当局の説明の中で、具体的にこれに沿った中での今出された意見、職員はどういうような立ち位置で、例えば事務処理であれば、パソコン導入とワープロと手書きのときと、どういうふうに変化をしたのかとか、誰が見てもわかるわけです。そういうものは、それは職員の業務を補完することであって、主体的に市のさまざまな業務をコンピュータ、AIが担うということではなくて、あくまで補完をするということですから、そういう意味では調査の中で私たち、今出された意見を当局の説明の中でしっかりといいただければ、その方向性も見えてくるのかなというふうに思いますので、詳しくご意見をいただければ。

(白川敏明委員長) それでは、皆様のご意見を集約して、次回にお示しできればと思います。

(宍戸一照委員) まとめたやつを次回に出してください。大体今の意見はもうまとまっているわけだから、そこをペーパーに起こしていただいたやつを文書として出してもらえばいいと思います。

(白川敏明委員長) それでは、皆様からいろいろなご意見も出していただきましたけれども、ほかに何かございますか。

(尾形 武委員) 本市でもICT導入、AI導入してやった経過はあるのですけれども、試験的ではないのですけれども、スタートしたということで、これは所管事務調査の聞き取り調査はどこの窓口、

どなたから聞くの。

(書記) 政策調整部の情報政策課というところがRPAであったりICT関係の一番まとめ役になるので、そちらになります。

(白川敏明委員長) よろしいですか。

【「なし」と呼ぶ者あり】

(白川敏明委員長) それでは、以上で総務常任委員会を終了いたします。

午前10時20分 散 会

総務常任委員長 白 川 敏 明