

○議長（井上光三君）

続いて通告２番　４番　井上和男君の一般質問を行います。

４番　井上和男君。

○４番議員（井上和男君）

これより通告に基づきまして一般質問をさせていただきます。先日９月１日にデジタル庁が発足いたしました。もとより、２０２２年度末までに行政サービスを１００％デジタル化する国の指標により、デジタル行政のインフラが早急に整備されていくと思われます。総務省による専門小委員会の取りまとめによると、行政デジタル化の目的は、自治体職員の働き方改革、すなわち、行政運営の効率化と住民サービスの充実であると、２つの角度から論じられております。以前、ＩＴ業界はドッグイヤーと言われ、人間の１年に７年分成長する犬と同じ速度で技術が進化していると言われていましたが、その後は、マウスイヤー１年に１８年分成長するネズミに例えられています。これほど進化が目覚ましい分野で（１）の質問であります、自治体職員の働き方改革、行政運営の効率化への取り組みについて伺います。

○議長（長澤健君）

政策秘書課長　早川竜一君。

○政策秘書課長（早川竜一君）

ただいまのご質問にお答えいたします。行政デジタル化とは、これまでアナログ、紙を前提としてきた行政手続きから、デジタルデータを前提とした行政手続きへ移行していくこととされております。行政手続きのオンライン化が注目されていますが、バックオフィス、これは後方支援を言いますが、それを含めた一連の業務プロセスをデジタル化することです。国、自治体のシステムの統一、標準化を行うこと、マイナンバーカードの普及促進を進め、各種給付の迅速化やスマホによる行政手続きのオンライン化など、デジタル社会の実現に向け、今月１日デジタル庁が発足しました。

こうした中、町では本年度からＡＩ－ＯＣＲ、これは人工知能、光学式文字読取、ＲＰＡ、これは仮想的労働者といいます。を導入し、業務の効率化に取り組んでいるところであります。既に保育所入所、ふるさと納税、報酬等振込処理の業務でＡＩ－ＯＣＲ・ＲＰＡを活用しており、これまでの作業時間に比べ、大幅に短縮されるとともに、業務の効率化につながっております。

こうしたことから、今後もデジタル化できる業務を選定し、ＡＩ－ＯＣＲ・ＲＰＡを活用して、職員の働き方改革とともに、業務の効率化を図って参りたいと考えております。

○議長（長澤健君）

４番　井上和男君。

○4 番議員（井上和男君）

回答の中で、A I と R P A という言葉が出てきております。この言葉について簡単に説明をしてくれますか。

○議長（長澤健君）

政策秘書課長 早川竜一君。

○政策秘書課長（早川竜一君）

ただいまのご質問にお答えいたします。A I とは人工知能のことを言います。R P A とは、人間がコンピュータを操作して行う作業をソフトウェアによる自動的な操作によって代替することを申します。

それとO C Rという言葉も先ほど使いましたが、このO C Rとは、手書きや印刷された文字を、光の反射の強弱によって、スキャナやデジタルカメラで読み取り、コンピュータに情報を入力する装置のことを申します。以上です。

○議長（長澤健君）

4 番 井上和男君。

○4 番議員（井上和男君）

それでは次の質問に移らせていただきます。行政データ化の2つ目の目的であります、住民サービスへの充実への取組みについて伺います。

○議長（長澤健君）

政策秘書課長 早川竜一君。

○政策秘書課長（早川竜一君）

ただいまのご質問にお答えします。町では、さまざまな分野においてデジタル化を推進し、住民サービスの向上に努めております。

こうした中、山梨県市町村総合事務組合が管理運営する、行政手続きの電子化共同処理「やまなしくらしネット」を県内でもいち早く活用し、社会体育施設の予約、児童手当、保育所入所、介護保険などの電子申請が、個人のパソコンやスマートフォンから申請できるシステムを導入してまいりました。

また、子育ての悩みを解消する電子母子手帳アプリ「ふじすく」は、本町独自のデジタル化として推進しているところであります。

こうしたことから、今後も住民の皆さまが必要とするニーズを把握し、電子申請サービスの充実を図りながら、住民サービスの充実につなげて参りたいと考えております。

○議長（長澤健君）

4 番 井上和男君。

○4 番議員（井上和男君）

ありがとうございます。

それでは3番の質問に移ります。町からの情報はホームページに掲載されます

が、プル型と呼ばれる、情報を自ら拾いに行かなくては見ることのできない形態では、必要性を感じない人や機器の操作に慣れない人に見つけてもらうことが難しく、せっかく発信した情報が必要な人に届きません。

そこで、ブッシュ型といって、町の公式LINEへ友達登録を行うだけで、登録者に確実に情報を配信することができます。そして、公式LINEへの登録者が5千人を超えたと聞きます。今後の公式LINEへの登録者増加へ向けた取り組みについて伺います。

○議長（長澤健君）

政策秘書課長 早川竜一君。

○政策秘書課長（早川竜一君）

ただいまのご質問にお答えします。町のLINE公式アカウントは、昨年6月に運用を開始し、町政情報やイベント、防災行政無線の内容などを発信してまいりました。こうした中、LINEを用いた新型コロナワクチンの接種予防システムを導入したことで、これまで700人であった登録者が8月末には5500人に達しました。

これにより、町民の3分の1以上の皆さまに情報伝達ができることとなります。こうしたことから、今後も住民の皆さまが必要とする情報を把握し、町と住民の皆さまをつなぐ情報発信手段として、SNSの特性を活かし、旬な話題の提供や、読みやすさの工夫を行うことで、登録者の増加を図って参りたいと考えております。

○議長（長澤健君）

4番 井上和男君。

○4番議員（井上和男君）

再質問です。発信元は現在3つの課のみですが、今後、この発信元を増やしていくという検討は行っているのでしょうか。

○議長（長澤健君）

政策秘書課長 早川竜一君。

○政策秘書課長（早川竜一君）

ただいまのご質問にお答えします。昨年6月に運用を開始して、これまで約240件のLINEを使つての情報発信をしてまいりました。各担当での発信が困難な場合は、広聴広報担当が発信してきたという経緯もこれまでございましたので、今後は担当ごとに発信ができるような操作や作業方法を伝達して、SNSの特性を生かした情報発信手段として、活用の拡大を図って参りたいと考えております。

○議長（長澤健君）

4番 井上和男君。

○4番議員（井上和男君）

ありがとうございました。以上で終わります。

○議長（長澤健君）

以上で通告2番 4番 井上和男君の一般質問を終わります。