



## DX（デジタルトランスフォーメーション）の進め方について

政進会 市川 洋一



**問** 昨今、コロナ感染症の対応において、地域・組織間で横断的にデータが活用されていないなど、さまざまな課題が明らかになったことから、デジタル化の遅れに迅速に対処するとともに、新たな日常の原動力として、制度や組織のあり方などをデジタル化に合わせて変革していくことが求められています。総務省が策定した自治体DX推進計画では、自治体が取り組む施策として、推進体制の構築、6つの重点取り組み事項、地域社会のデジタル化などが挙げられています。今後の方向性について伺います。

**答** （市長）：自治体DX推進計画の推進には、全厅的に取り組む必要があることから、令和4年3月に推進体制を構築しました。また、デジタル化の動きは加速化しており、推進準備室の設置に向け検討中です。自治体DX推進の意義は、デジタル技術を活用することによる市民の利便性向上と事務の効率化であると認識しております。今後も国の動向を踏まえ、全厅的に取り組んでまいります。

**（理事兼市長室長）**：計画には、自治体の情報システム標準化・共通化やマイナンバーカードの普及促進など6つの重点施策が掲げられております。情報システム標準化・共通化では、地方税や社会保障に関する分野など20の業務が対象となっています。地方公共団体情報システムの標準化に関する法律において、標準化基準に適合したシステムの利用が求められており、目標年度が令和7年度末となっているため、全国の自治体において、その準備を行っているところです。

- ・海老名市の令和2年度財務4表
- ・他の質問



## 窓口サービスの向上策に関する現状と今後の方向性について

志政会 藤澤 菊枝

**問** 地方自治体における窓口対応は、市民にとって一番密接な関係にあり、そのあり方は大変重要なものです。市では総合窓口を開設し、さらに民間委託を実施するとして、積極的な姿勢でサービスの維持向上を図ってきたものと思っています。現在の窓口サービスの状況や今後の方向性について伺います。

**答** （市長）：総合窓口の考え方は、来庁された方が迷わず、また、幾つもの窓口を渡り歩くことなく手続きができるようになります。コンシェルジュを配置し、市民が庁舎に入るところからサービスを開始し、窓口手続きは来庁された方ではなく従事者が動き、可能な限りワンストップで行っています。今後は待ち時間を少なくしていくための取り組みとして、書かない、待たない、行かない窓口を目指し、デジタル化を進めてまいります。

**答** （市民協働部長）：混雑や滞留防止のため、マイナンバーカード交付手続きのオンライン予約、混雑情報のリアルタイム配信、待ち時間の外出時に順番が来たらメールでお知らせするシステム、キャッシュレス決済などを導入しています。

**問** 総合窓口のデジタル化に関する取り組み状況を伺います。

**答** （市民協働部長）：手続きをする方がスマートフォンなどで事前に届け出内容を入力すると、窓口での確認や処理が大幅に短縮できるスマート窓口の準備を進めています。令和5年1月以降、準備が整い次第、順次導入する予定です。



- ・他の質問



## 学びの保障と教育格差について

立憲民主党 たち 登志子

**問** コロナ禍における本市の学びの保障について伺います。

**答** （教育部参事）：オンライン授業を実施しており、ウェブ会議システムを活用し、教師と児童生徒が同時双方向でやりとりをしながら授業を行う取り組みや、課題を提示し、オンライン上で提出などを行う取り組みなどがあります。

**問** 不登校の児童生徒への学習の支援について伺います。

**答** （教育担当理事）：各学校では、教室以外で学ぶことができる場を設置し、教室に行くことができない児童生徒に教職員や支援員が個別の学習支援を行っています。学校以外の学びの場は、市の教育支援教室や、他にも民間の不登校支援団体があり、昨年度より不登校支援団体連絡会を設け、情報交換や課題の共有、解決を進めております。

**問** 不登校の児童生徒の保護者への経済的支援や補助など必要だと思いますが、経済的支援について伺います。

**答** （教育担当理事）：現在は各家庭への支援制度はありませんが、団体との協議の中でもひとつつの課題となっていますので、引き続き協議を進めてまいります。

**問** 経済格差による教育格差、学習支援について伺います。

**答** （教育長）：生活困窮世帯の中学生を対象にライフ・スタディサポート事業を実施しています。この事業は、生活習慣の定着や居場所づくりを行うことで学習意欲などを向上させ、進学や社会的自立を促し、貧困の連鎖を防止することを目的としています。令和元年度は中部地区、今年度は北部地区で事業を開始し、年齢の近い大学生や高校生が指導することで気軽に相談できるなど学習面以外でも貴重な場となっています。

- ・市役所周辺地区の一般保留区域について
- ・消防職員の定年延長について
- ・他の質問

- ・市役所周辺地区の一般保留区域について