

○議長（吉田敏郎）

引き続き一般質問を行います。

2番、佐々木昇議員、どうぞ。

○2番（佐々木昇）

2番議員、佐々木昇でございます。

本日は、通告に従いまして1つの項目について質問させていただきます。行政サービスの在り方と今後の方針は。

本年5月から、新庁舎供用開始に合わせ、組織・機構が見直され、町長の公約でもあったワンストップサービスが開始されました。新型コロナウイルス感染症の影響で、一時期、昼休みの一部の時間を閉鎖するなど、当初の想定とは異なる部分もありましたが、半年が経過した中で現在の窓口サービスの形に落ち着くまでの経過を踏まえ、窓口サービスの在り方を検証し、今後も、さらに窓口サービスを向上させていくべきだと考えます。

また、現在、自治体には「スマート自治体」への転換が求められています。これは、労働力が減少していくことで生じる2040年問題が背景にあり、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、本来業務に注力できるような環境をつくる必要があると考えられているためであります。

本町でも将来を見据え、スマート自治体の実現に向けた取組が必要と考え、町の見解をお伺いします。1、新庁舎供用開始に伴う窓口サービスの現時点での課題は。2、職員の接遇力向上への取組と成果は。3、A I（人工知能）、R P A（パソコンのマウスやキーボードの操作のソフトウェアによる自動化）などのI C Tを行政サービスへ活用していく考えは。4、スマート自治体の実現に向けた取組策は。についてお伺いします。よろしくお願いします。

○議長（吉田敏郎）

町長。

○町長（府川裕一）

それでは、佐々木議員の御質問にお答えをいたします。

本町では、これまでも行政サービスの向上を目的に、様々なデジタル化の取組を進めてまいりましたが、コロナ禍におけるサービスの在り方や、国の動きを受けて、さらに行政サービス手法のデジタル化について検討していく必要があると考えております。

それでは、1点目の新庁舎供用開始に伴う窓口サービスの現時点での課題について、お答えをいたします。

念願の新庁舎が完成をして、今年5月、供用開始となりました。新庁舎では、住民サービスの向上を目的に、それまでの旧庁舎では環境的に実現が難しかったワンストップサービスの実現に取り組んでまいりました。業務開始前の検討過程では、新庁舎での良質な窓口サービスを実現するため、平成30年度から開成町窓口の在

り方検討プロジェクトで検討し、「職員が積極的に動くこと」、「接遇による住民サービスの大切さを意識した対応をすること」の2つの基本方針を決定いたしました。

具体的には、1つ目は、正面入り口付近にフロア案内を設置して庁舎案内などを行うこと、2つ目は、総合案内課に総合案内を設置して総合的な案内や各種証明書の発行を1か所で対応すること、3つ目は、転入・転出や出生や婚姻などのライフイベントに関連する手続をワンストップで行うこと、4つ目は、住民が複数の窓口で用件がある場合もワンストップサービスの実施や、出納室以外でも各窓口で手数料の収納を行うことという取り組みとしておりました。

残念ながら、新庁舎での業務を開始した5月は既にコロナ禍であり、現在も役場への来庁は用事のある方に制限させていただいておりますが、ワンストップサービスの実現をはじめ、住民の利便性は飛躍的に向上したと認識しております。一例として、転入時に行う一連の手続の所要時間を計測した結果では、平成28年は平均1時間42分かかっていたものが、新庁舎での平均は52分となり、大幅な時間短縮が図られております。住民の方は移動せず、担当職員が交代して全ての手続が1か所の窓口でできるワンストップサービスの成果と捉えております。

今後も住民の皆様の声に耳を傾けながら、より質の高いサービスの提供に努めてまいります。

次に、2点目の職員の接遇力向上への取組と成果について、お答えをいたします。

職員の接遇については、「良質なサービスを提供できる職員」、「町民に親しまれる職員」を求められる職員像として掲げ、新庁舎での執務開始に合わせ、平成29年度から3か年にわたり接遇力の向上に集中的に取り組んでまいりました。具体的な取組として、3年計画の1年目は意識改革、2年目は聞くこと、3年目は話すことをテーマに、様々な庁内研修の実施と研修機関が実施する研修に派遣するなど、職員の接遇力向上に努めてまいりました。

新庁舎でのワンストップサービスが順調にスタートできているように、その効果は着実に現れてきていると捉えておりますが、求められる職員像の実現に向け、引き続き接遇力の向上に努めてまいります。

次に、3点目のA I、R P AなどのI C Tを行政サービスへ活用していく考えはについて、お答えをいたします。

A Iとは人間の知的営みをコンピューターに行わせるための技術のことで、処理の中でコンピューターが学習し人間に代わって自らが判断を行うもので、「人工知能」と呼ばれるものであります。次に、R P A、「ロボティック・プロセス・オートメーション」の頭文字を取ったもので、従来、人間が行っていた複数の処理業務などをコンピューターやロボットが操作や作業を記憶することによって自動化する技術であり、「仮想知的労働者」と呼ばれることもあります。

これらの技術を日常、行っている業務のうち定型化できる業務に用いることで、業務の効率化、生産性の向上、事務コストの削減などが期待でき、R P Aの取組は

官民間問わず広がっておりますが、自治体におけるR P Aの取組は、都道府県や政令指定都市を中心に導入や導入に向けた検討が進められております。取組事例として、昨年10月に神奈川県政策研究センターが公表した自治体を対象に行ったアンケート調査結果では、都道府県・政令指定都市の導入が約50%となっており、対象業務として財政・会計・財務分野での導入事例が最も多い結果となっております。

本町においても、行政手続などのデジタル化は重要な課題の一つとして捉え、各所属の中堅職員13名を構成メンバーとする開成町I C T利活用ワーキンググループを本年10月に設置をし、町民サービスの向上や業務の効率化などに資するデジタル化の取組について検討を開始いたしました。R P Aは、このワーキンググループの検討テーマとしても取り上げており、実現に向けて今後も研究を進めてまいります。

次に、4点目のスマート自治体の実現に向けた取組策について、お答えをいたします。

スマート自治体とは、A IやR P Aなどの技術を活用し、職員の事務処理を自動化したり標準化された共通基盤を用いて効率的にサービスを提供したりする自治体のことを言います。本年9月に就任した菅総理は、デジタル庁創設の構想を掲げ、国全体として行政手続のデジタル化に向けた動きが加速しつつあります。

本町としては、国などが進めるデジタル化の対応をはじめ、サービス向上や業務の効率化を目的としたデジタル化について、開成町I C T利活用ワーキンググループを中心に検討を進め、検討結果に基づき、できることから順次、具体化してまいります。また、デジタル化を進めるための課題の一つとして、高齢者などのデジタル技術の恩恵を受けにくい、いわゆるデジタル弱者への配慮も大切であることから、窓口サービスについてもしっかりと対応してまいります。

以上です。よろしくお願いいたします。

○議長（吉田敏郎）

2番、佐々木議員。

○2番（佐々木昇）

御答弁をいただきまして、順次、再質問させていただきます。

まず、新庁舎供用開始に伴う窓口サービスの現時点での課題と職員の接遇力向上への取組と成果、この辺を一緒に質問させていただきたいと思います。

来庁者さん、この辺の対応ですけれども、これ、私も何人かの方に御意見をいただきましたけれども、正直、来庁された方、それぞれ御意見がありますので、何が正解かというのはやっぱりなかなか難しいというところであります。そういった中で、現在、町はどのような考え方で行政窓口サービスを行っているのか、伺いたいと思いますけれども、まず、新庁舎供用開始当初には、職員の方が窓口案内、入り口のところですね、しておりましたけれども、現在、これは行われていない形で、総合窓口での対応ということで行われておりますけれども、当初の窓口案内での対応、こういったものも、どのような評価検証をした結果、現在のスタイルになった

のか、お聞かせいただきたいと思います。

○議長（吉田敏郎）

総合窓口課長。

○総合窓口課長（高橋靖恵）

佐々木議員の御質問にお答えさせていただきます。

当初は、プロジェクトの中で基本方針を定め、4つの具体的な取組を定めたところであります。その1つの中にフロア案内を正面入り口付近に置きますということになっていましたが、5月と6月、7月、5月から7月までの3か月間に部・課長をはじめ1階フロアの全職員でフロア案内を実施いたしました。その際に、職員にアンケートを採らせていただきました。その中の1つに、フロア案内について、コンシェルジュにつきまして御意見がありました。役場に初めて来られる方については案内が必要ですけど、2回目以降、来られる方については、もう声をかけられなくても、御自身で御用がある課のほうに直接行くということになっていきますよというアンケートの結果もありました。

あとは、役場に来られる方には、楽しいことで来られる方、もちろん悲しみで来られる方とか、いろいろな様々なシチュエーションの方がいらっしゃいます。その際に、フロア案内が当初の予定では挨拶をすとかということでしたので、挨拶で声をかけてもいいものなのか、悪いものかというところがありましたので、一旦、ここではコンシェルジュのほう、フロア案内をやめさせていただきまして、その代わりに真正面のところに総合案内、総合窓口課の職員がいますので、そこに分からない方が来ていただいて、最初に挨拶をさせていただきますので、分からない方は来ていただいて、分かる方は直接、課に行ってくださいような方法を現在では取らせていただいております。そうなったのが、8月1日から実施をさせていただいて現在に至っております。

以上です。

○議長（吉田敏郎）

町民福祉部長。

○町民福祉部長（亀井知之）

ちょっと補足をさせていただきます。

そもそもフロア案内を置いたということは、新庁舎のオープンのときに、慣れていない町民の方がかなり多いだろうというのが、まず1つ。それと、構造的に新庁舎の入り口から総合案内までの距離が結構長いということもございました。こういう物理的な面。さらに、窓口の非常勤職員がまだ全然慣れていないということで、1回、2回の交通整理をしなければいけないだろうというような判断から、置きましょうという話になったわけです。

これを7月末でなくしたということなのですが、理由としては、町民の方が新庁舎に慣れてきたというのが、まず1つあります。正面の総合窓口での対応もかなりできるようになって、背後の職員との連携も、これは、まだ試行錯誤しているところ

ろも若干ございますけれども、かなり円滑に回ってきているだろうということが2つ目。もう1つが、想定よりもコロナの影響があってロビーが混んでいないわけです。そういう状況の中で、少ない職員を一定期間、回したとしても、拘束をすることになってしまうということはいかななものかなという判断もございました。

結果的に7月末でやめさせていただいたのですが、繁忙時には、その事業に係る担当課の職員がロビーに出て、当然、案内をするということもありますし、また、迷っているような方がいらっしゃいましたらば、正面の窓口の非常勤職員がロビーに出て行って、さっと案内をするというようなことも可能になってございますので、特に町民の方からの案内に対する苦情等のお話はございませんし、今のところ、そういう対応をさせていただいていると、そういうことでございます。

以上です。

○議長（吉田敏郎）

2番、佐々木議員。

○2番（佐々木昇）

ありがとうございます。

ちょっと細かいことになりますけれども、1階で窓口案内、この辺を現状やめられた形になっているということですが、2階で、これも窓口案内的な対応をされていると、私、見受けられるのですけれども、これを置かれた町の考え方。先ほどの窓口案内、1階の対応との整合性。その辺と、2階の窓口案内、常時、そこに職員が現在いるわけではなく、何か、ちょっと、いたり、いなかったりというような状況にあるというようなお話を聞いているのですけれども、この辺、しっかり統一、やるならやる、やらないならやらないというようなところで統一したほうがいいのかなと思うのですけれども、その辺について町の考えをお伺いしたいと思います。

○議長（吉田敏郎）

企画総務部長。

○企画総務部長（秋谷 勉）

基本的に、2階は新規のお客様というのはそうそうないだろうと。業者のほうが大体多いでしょう話だったのですけれども、2階の場合は、基本、階段を上がってすぐのところに、今現在は午前中のみ非常勤職員を置いてございます。ただし、そこは、パソコンも持って、そこで座って仕事をしながらということですので、先ほど亀井部長からお話がありました拘束してしまうということはありません。御自分の仕事をやりながら、お客様が来たときには対応できるということで。確かに、1人に対応してしまっていれば、もう、ほかの人は無理ですし、午後は基本的には郵便の仕分のところの業務をさせていただいているので、午前中のみ。

それも、一般の個人のお客様は大体、午前中に来客される方が多いというような、これまでの統計の結果、午前中、いただければ、まあまあカバーできるだろうということで置いてございます。基本的には、自分の仕事をしながらできるので、

そこで、いていただいているというような判断で置いてございます。

以上です。

○議長（吉田敏郎）

2番、佐々木議員。

○2番（佐々木昇）

分かりました。それなりに検証した結果、今の状態だということは理解いたしました。

それと関連するかもしれませんが、窓口へ直接、行かれる方もおられると思いますけれども、そういった方への対応、これが少し遅れるというようなお話もちょっと聞いております。これは2階に限りませんけれども、これは、私的に感じているのは、職員は仕事に集中しているというようなところもあると思いますけれども、あと、見ている限り、仕事をしているところが高さ的に来庁者さんが見えにくいような、そんな感じも見受けられますけれども。

でも、やっぱり来庁者さんにとっては対応をしっかりしていかなければいけないということで、この辺の対応について、窓口の職員さん。今、午前中、2階窓口の職員がいるというようなこともありましたけれども、いられないときとかも業務に携わっている職員の方たちの意識の統一とか、また、そういったときの状況、こういったものの職員さん同士の情報共有、そういった機会、そういった場はあるのか、今のその辺の現状をお聞かせいただきたいと思います。

○議長（吉田敏郎）

企画総務部長。

○企画総務部長（秋谷 勉）

今の御質問は、2階が主ということでよろしいでしょうか。1階も含めて。

○2番（佐々木昇）

1階も含めて。

○企画総務部長（秋谷 勉）

1階も含めて。では、取りあえず2階のほうのお話でございます。確かに、2階には、先ほどお答えしましたとおり、午前中は案内の方がいらっしゃいますけれども、午後は郵便のほうの業務に入ってしまいますので案内士さんがいらっしゃいません。そうすると、業者なり、お客さんが来られたときに、職員が今のお話だと気づくのが遅れる場合もある。

それは、確かに、場合によってはあろうかと思います。職員が出払っていて、もともと職員数が少なかったりすると気づくのが遅れるということもございますけれども、やはり、その辺は、お客さん側を向いている職員がアンテナを張ってということで、その辺は今後も職員のほうに、気配を察するというわけではございませんけれども、よく気を遣って見ていてくれというようなお話は続けていきたいなと思ってございます。

以上です。

○議長（吉田敏郎）

総合窓口課長。

○総合窓口課長（高橋靖恵）

御質問にお答えします。

1階につきましては、1階の、まず窓口案内の場所なのですが、入って真正面のところに総合窓口というところがあります。そこはハイカウンターなのですが、そこには必ず1名の総合窓口課の職員が常時いるようにさせていただいています。そのすぐ後ろに座れる席が7か所ほどありまして、そこには1階フロアの五つの担当課から職員が順番に2名ずつ配置されています。あと、医療保険担当、総合窓口課の職員が1名と非常勤職員が2名いて、そこでお客さんが左右に行ったときには、例えば、キッズコーナーの前とか、あとは出納室のほうとかに行った場合には、その第2番目にいる職員が声をかけるように心がけているというところであります。

以上です。

○議長（吉田敏郎）

2番、佐々木議員。

○2番（佐々木昇）

分かりました。こういったことも、完璧にというのもなかなか難しいとは思いますが、ですから、先ほども言いましたように、対応が遅れたときなんか、職員さん同士でその辺の情報を共有するような、そういった場というのが必要かなと、そして改善していくようなところが必要かなと思うのですけれども、そういった場というのが現在どうなっているのか、再度、お聞かせください。

○議長（吉田敏郎）

総合窓口課長。

○総合窓口課長（高橋靖恵）

お答えさせていただきます。

5月7日、供用開始当初から、1階フロアの部を越えて課長さんたちで定期的に打合せをさせていただいております。お客さんの対応が、まず、まずかったときには、その場でいろいろ、反省の意味を込めまして、こういう事例があったというところで。では、次、改善するにはどうしたらいいかというところで、大体、月に1回ぐらいの頻度で、それをさせていただいているところであります。今後は、それをまた続けていって、よりよい住民サービスにつなげていきたいと思っております。

以上です。

○議長（吉田敏郎）

総務課長。

○総務課長（中戸川進二）

職員の接遇の質の向上という部分で、今、総合窓口課長が自主的な取組として質の向上を図っているというお話をさせていただきましたが、一応、総務課として、次の職員研修にも関わってくるのですが、接遇サーベイ研修という研修を一応、今

年度、計画をしてございます。これについては、私どもが委託した専門の接遇の知識にたけている業者さんが実際に現場の窓口を、職員対応している場面を窓口に入って見て、チェックをして、改善点等を直接指導してくれるような形。そういったことを中でも情報共有しながらやっていくということで、一応、研修としては、そういった計画もしてございます。したがって、自助努力でできる部分と専門家を入れてできる部分と、二段構えで取り組んでいく予定でございます。

○議長（吉田敏郎）

2番、佐々木議員。

○2番（佐々木昇）

ありがとうございます。これからも、そうやって職員の情報共有をしていただきながら、改善するところは改善していくような体制で取り組んでいっていただきたいと思います。

それから、現在、1階も基本的には総合窓口での対応ということになっております。先ほど部長の答弁にありました、職員が控えているということですが、この辺、来庁者さんにどのような形で。総合窓口の職員さんがいて、後ろに職員の方が並んでおられるというようなところで、対応は、どのような形で対応されているのか。また、ワンストップサービス、これもうまく機能しているということですが、その辺も含めて、1階、現在、どのような形で対応されているのか、再度、お聞かせいただきたいと思います。

○議長（吉田敏郎）

総合窓口課長。

○総合窓口課長（高橋靖恵）

御質問にお答えさせていただきます。

お客様が来られたときの職員の対応方法ということでよろしいでしょうか。

○2番（佐々木昇）

はい。

○総合窓口課長（高橋靖恵）

お客さんが、まず正面に来られたときには、ハイカウンターの前にいる職員がどのような用件か伺います。その中で1階なのか2階なのかの用件を聞き取りまして、ふるいにかけます。もし1階だったとすれば、まずは総合窓口課なのか、それとも1階にあるほかの担当課なのかというところで選別いたしまして、後ろにいるバックヤードの職員に声をかけまして、お客様と一緒に左右にありますローカウンターのほうに行ってください、そこで対応するということになります。

それは担当課が直接、1か所だけの御用件の場合にはそうなりますけど、それが、もしライフイベントに伴うものであれば、総合窓口課の職員が必ず行きまして、その際に聞き取りシートというもので、どのようなお手続き、何課のお手続きがどんなものがあるのかというところを聞き取りまして、先に総合窓口課が、転入でしたら転入届に書いておいていただいて、その後に、転入の入力をしている間に、ほかの

課の案内をその際に済ませるということになります。

以上です。

○議長（吉田敏郎）

2番、佐々木議員。

○2番（佐々木昇）

ありがとうございます。

これも細かいところかもしれませんが、今のお話を聞いて、後ろの職員の方がおられるということで、職員さんの負担、この辺がちょっと気になっているのですが、その辺というのは大丈夫なのか。今後、そういうところもいろいろ考えているのか、ちょっとお聞かせいただきたいと思います。

○議長（吉田敏郎）

総合窓口課長。

○総合窓口課長（高橋靖恵）

ただいまの御質問にお答えさせていただきます。

まず、総合窓口課の職員についてお伝えをさせていただくのであれば、医療保険担当と、もともと総合案内というところで雇用させていただいております会計年度任用職員になりますので、そこは大丈夫かなと思うのですが。

ただ、1階フロアの5つの課の担当職員が、そこに常時2名いらっしゃいます。その課の方たちというのは、左右の課にお任せしているので、やはり負担だという声も聞こえてくるところはありますが、負担にならないように1時間ずつとか交代をされている場合もあります。1時間でしたら全集中してお客様に対応するということで、どんな役場の業務があるのかということも勉強になりますし。あとは、ハイカウンターにいる窓口案内の者が、一度、そこが引けてしまったときには、そのフォローに入っていただくようにもなりますので、大丈夫かなということで、総合窓口課のお手伝いをさせていただいているということになります。

以上です。

○議長（吉田敏郎）

2番、佐々木議員。

○2番（佐々木昇）

私もちょっと口が足りなかったのですが、やはり業務を抱えながらの対応ということで私も負担の方が気になったのですけれども、この辺も、やっぱり、多少、職員の方が負担というのもあるようですので、この辺も考えながら今後、取り組んでいていただきたいと思います。

続きまして、接遇力の向上の取組の質問をさせていただきますけれども、平成29年度から3年計画で接遇力の向上に集中的に取り組んできたということで、これは私も承知しておりますけれども、成果として、答弁ではワンストップサービスも順調にスタートできているということで、効果は着実に現れているということです。今後、接遇力向上に努めていくということで、ぜひ、これからも、この辺、

向上の取組を行っていただきたいと思いますのですけれども。

先ほど課長からも答弁がございましたけれども、ちょっと気になっていた、今年度はどのような取組というふうに思っていたのですけれども、これからということで行うということは分かったのですけれども、具体的に、これからどのような日程といいますか、あれで接遇力の向上の取組を行っていくのか、今年度、お聞かせいただきたいと思います。

○議長（吉田敏郎）

総務課長。

○総務課長（中戸川進二）

ただいまの御質問にお答えいたします。

まず、今年度の全体の研修の計画でございますが、コロナ禍ということがございまして、派遣研修につきましては、基本的に、研修の実施側が、もう研修をやらなという判断を出しているといった状況がございます。したがって、接遇を含めた全体の派遣研修については、今年度はなかなか行けていないというのが実態でございます。

そういった中でも自主的な研修の実施を何とかやっているということに加えて、実は、接遇に限って申しますと、昨日も接遇リーダー研修ということで、これは南足柄市、近くでやっている広域でやっている取組の研修の1つですが、そちらにも行っております。実は、本日も新採用職員を対象とした派遣研修、南足柄市で研修に行っております。そのほか、先ほど申し上げた接遇サーベイ研修など、今年度、実施をしていく予定でございます。

以上です。

○議長（吉田敏郎）

2番、佐々木議員。

○2番（佐々木昇）

今年、コロナ禍という大変な時期ですけれども、そういった中での接遇力向上に向けての研修等を行われているということで、これからも、ぜひ、接遇力向上に向けた取組を行っていただきたいと思います。

窓口サービス、この関係の答弁で、先ほど、今後も住民の声に耳を傾けながら質の高いサービスの提供に努めていくということでしたけれども、これは非常に大切なことだと思っていますので、今後も積極的に町民の方の声を吸い上げていただきたいと思います。

新庁舎が共用されてから、私もこれまで町民の方の御意見を聞かせていただきましたけれども、正直、様々な御意見、先ほども言いましたけれども、あります。でも、そういった中で私が聞いている限りでは、高評価のほうが正直、私の聞いた話ですけれども、高評価のほうが多いということで、この辺は評価させていただきたい。一番は、来庁のときに、さっき課長から課題があるようなところもありましたけれども、私が聞いていると、挨拶、来庁時、帰庁時のときの挨拶、お声がけを

してくれるということ、これは結構、皆さん、評価していただいていると聞いております。

業務的なサービス、これが問題なく行われているから、こういう話にもなるのかとも思いますけれども、来庁者の方の評価というのは、来たときと帰るとき、この辺の対応、この辺の評価というのが多く出てきますので、ぜひ、今後も。課題があるところに対応していくというのも、それは当然必要だと思いますけれども、そういった強みをもっと強くしていくというようなところも考えられますので、ぜひ、こういった、今、挨拶的なところで評価をいただいています。再度、職員一つになって意識を統一した中で、この辺の強みも、もっと強くしていただきたいと思います。これは、私、意見として言わせていただきたいと思います。

続きまして、A I、R P AなどのI C Tを行政サービスへ活用していく考えはと、こちらスマート自治体の実現に向けた取組策はということで、ちょっと一緒に質問させていただきたいと思いますけれども。午前中、同僚議員の質問、この辺とちょっとかぶってしまいますけれども、石田議員から了承を得て、迷惑にならない程度の質問ということで了承を得ていますので。

1つ私が気になった、気になったというか聞きたいのは、ワーキンググループ、こちらについて、中堅職員が中・長期的というところのお話がありましたけれども、この辺、各事業、個々の事業が始まってからもこのワーキンググループが何か携わっていくのか、その辺を確認させていただきたいと思います。

○議長（吉田敏郎）

どちらがいきますか。企画総務部長。

○企画総務部長（秋谷 勉）

携わっていくというのは、導入を決めたシステムなりなんなりについて、導入後の運用まで携わっていくかといえば、それは各所管で、導入、運用は各所管になると思います。その前の、先ほどの石田議員の質問のときに答えましたように、町民サービスの向上の中で8項目ほどの項目立てをしていろいろな検討もしていますし、業務の効率化ということでも検討していると。全部で15項目ですか、区分けをして検討しています。

その中で、実現の可能性ですとか、もちろんコストの面もあります。あと、町民サービスにどれだけ優先度が高いか等を判断しながら、可能なものから手をつけていくという、その順番決めるみたいなのところを一番の目的としてワーキンググループ。それで、これをぜひ入れていこうということであれば、その所管課。複数にまたがれば、また、所管同士の中で、また次へ、導入から活用まで進めていくというふうな流れと御理解いただければと思います。

○議長（吉田敏郎）

2番、佐々木議員。

○2番（佐々木昇）

分かりました。導入した後は各所管でということですが、これ、私、午前

中の石田議員と重なるかもしれませんが、やはり国のほうで、もうデジタル庁を設置したということの一つの目的として、やっぱり縦割り、デジタル化の縦割りのようなところの弊害をなくそうということでデジタル庁を設置したところもあります。ぜひ、私も、今後検討していただきたいと思います。町でも、こういう専門的な所管的なもの、やはり私も考えていったほうがいいと思いますので、その辺は私からもお願いをしておきたいと思います。

続きまして、人材の関係のほうに移りたいと思います。ＩＣＴ、ワーキンググループの中で、専門的な知識を持った人材というのがワーキンググループの中にどの程度おられるのか。やはり、こういった専門的知識を持った人材というのが今後必要になってくると思うのですけれども、その辺についてお聞かせください。

○議長（吉田敏郎）

総務課長。

○総務課長（中戸川進二）

ただいまの質問にお答えいたします。

専門的な知識を持った人材という意味では、正直言って、いないという状況でございます。ただ、それぞれ担当している分野の中でＩＣＴに造詣が深い知識を持っている職員が集まってワーキンググループを編成していると。そういったことから、できるだけ。こういったワーキンググループは、比較的、班長レベルのワーキンググループというのが一般的なのですが、今回は中堅職員、若手職員をターゲットにしながらワーキンググループを編成しているといった状況でございます。

○議長（吉田敏郎）

２番、佐々木議員。

○２番（佐々木昇）

分かりました。外部人材の登用とか、そういった形を取っている自治体もかなりあるのですけれども、今の答弁を聞いた中で、開成町ではそういうところも考えていない。

そういった中ですけれども、御存じだと思います。国で地域情報化アドバイザー派遣事業という取組をしております。事業の目的として、「ＩＣＴを活用した取組を検討する地域に対して、ＩＣＴの知見、ノウハウ等を有する専門家を派遣し、地域におけるＩＣＴ利活用に対する助言、提言、情報提供等の支援を行うことにより地域によるＩＣＴ利活用を促進し、活力と魅力ある地域づくりに寄与するとともに、地域においてＩＣＴを活用した取組の中核を担える人材を育成することを目的とする」ということで、アドバイザーに対する費用は総務省が負担するというところで、ぜひ、この制度を活用してはと考えているのですけれども、いかがでしょうか。

○議長（吉田敏郎）

総務課長。

○総務課長（中戸川進二）

ただいまの御質問にお答えいたします。

そういった外部人材につきましては、検討の過程、もしくは導入の過程で、そういった人材が必要と判断されたときに積極的に活用させていただければと思います。

また、このワーキングの1つの狙いといましては、様々な意見交換をしながら、実際に自分たちが発案したものを1つずつ実現させていくことによって、いわゆる成功事例を重ねていって職員全体のスキルアップ、については組織の活性化、こういったことにつなげていきたいという狙いも1つございます。したがって、外部人材を導入して組織を専門的に育てていくというよりも、できるだけ若い年代の職員が自由に意見交換をしながら自分たちができることを着実にやっていくと、それによって組織を活性化していくといったことに力点を置きながらやっていきたいと考えてございます。

○議長（吉田敏郎）

2番、佐々木議員。

○2番（佐々木昇）

ありがとうございます。

最後になります。ちょっと時間がないので早口になってしまいますけれども、ぜひ、私、このワーキンググループ、期待したいと思うのですが、その中で、官民データ活用の推進に関する計画ということですが、これは平成28年に官民データの活用推進基本法が制定されて、この中で都道府県には策定が義務づけられております。市町村には努力義務とされておりますけれども、国では平成29年に世界最先端IT国家創造宣言・官民データ活用推進基本計画というのが策定され、神奈川県でも、県民の安全・安心や利便性の向上と行政内部の業務全般の効率化を実現するため、ICT及びデータを積極的に活用していくこととし、令和元年に神奈川ICTデータ利活用推進計画が策定されております。本町でも、このワーキンググループに、ぜひ、この計画策定していただきたいと思っておりますけれども、いかがでしょうか。

○議長（吉田敏郎）

総務課長。

○総務課長（中戸川進二）

お答えいたします。

中・長期的な視点で、やることを整理していくといったことの中で、このワーキングの使命を果たしていく、一定、結果として、こういった計画的なものに当たるのかなと考えます。

以上です。

○議長（吉田敏郎）

2番、佐々木議員、どうぞ。

○2番（佐々木昇）

ぜひ、よろしくお願いします。

これで私の質問を終わりにいたします。

○議長（吉田敏郎）

以上で佐々木議員の一般質問を終了いたします。