

令和3年11月19日

四国中央市長 篠原 実 様

四国中央市議会議長 吉田 善三郎

### 「デジタル化の推進について」に対する提言

四国中央市議会基本条例に基づき、総務市民委員会において、デジタル化の推進について、理事者と勉強会を重ねるとともに調査研究した結果、全ての市民の暮らしの向上に留意したデジタル化を進めるよう提言します。

#### 提言に当たって

デジタル改革関連法が本年9月1日に施行され、同日デジタル庁が発足し、行政サービスのデジタル化に向けての取組が本格化しています。また、愛媛県・市町DX協働宣言の下、行政運営の効率化や行政サービスの向上を掲げて「チーム愛媛」での取組を進めています。

自治体DX推進計画（令和2年12月25日、総務省）では、デジタル技術等の活用により、住民の利便性を向上させるとともに、業務効率化を図り、人的資源を行政サービスのさらなる向上につなげていくことを求めています。一方で政府は、ニューノーマルへの移行に併せて、ショックセラピー型で急ピッチにデジタル化を進めることとしており、短期に行政サービスに変革がもたらされることにより、市民は期待とともに不安を抱くことと思われま

す。よって、全ての市民が利便性を享受し、誰もが安心して使える市民に優しいデジタル化を進めるとともに、さらなる市民サービスの向上に資することができるよう、以下のとおり提言します。

#### 記

##### 1 窓口サービスの利便性を図ること

政府が進めるマイナポータルを活用した、31 手続のオンライン化に速やかに取り組むとともに、その他の手続について、勤労者や多忙な子育て世帯などが来庁せずに、スマートフォンでいつでも手続ができるサービス導入を進めること。また、高齢者や障がい者が、来庁時に書かずに簡便に手続ができるよう対策を施し、市民サービスの向上に努めること。

##### 2 業務効率化により市民サービスの向上に努めること

AI・RPAの活用による業務改革に努めるとともに、業務改善によって生じる余力（リソース）を生かし、相談業務をはじめとする市民とのコミュニケーションや、今後の行政需要に対応する施策の充実を図り、市民サービスの向上に努めること。

3 デジタルデバイドの解消のための対策を実施すること

デジタル化の推進に当たっては、誰一人取り残さず、全ての市民が恩恵を受けられるよう配慮するとともに、情報端末を持たない人を含めたデジタルデバイド解消に向けた具体的な施策を実施すること。

4 情報セキュリティ対策を徹底すること

デジタル化による個人情報の取扱い・漏えいに対する市民の不安を払拭するために、情報セキュリティ対策を徹底すること。