

令和4年2月24日

四国中央市議会議長 井川 剛 様

四国中央市長 篠原 実



## 「デジタル化の推進について」に対する提言の反映状況報告

四国中央市議会より提言のあった件について、下記のとおり報告いたします。

### 記

#### 1 窓口サービスの利便性を図ること

自治体 DX 推進計画の重点取組事項である「行政手続のオンライン化」につきましては、国の動向を踏まえながら、2022 年度末までに手続可能とできるよう努めるとともに、手続に必要なマイナンバーカードの普及促進に取り組みます。

また、市民窓口センターでは LINE を活用した申請手続の実証実験を行っておりますが、手続のオンライン化を見据え、市民の利用頻度の高い窓口を中心にタブレット端末を配備し、書類に記入することなく、簡易に手続ができる仕組みや、新型コロナウイルス感染症対策として社会的関心が高まったキャッシュレス決済の導入の検討を進め、市民が利便性を享受できるデジタル化に取り組みます。

#### 2 業務効率化により市民サービスの向上に努めること

限られた人的資源の中で、多様化するニーズに応じていくためには、AI・RPA を活用した業務効率化は優先的に検討すべき事項です。福祉分野など市民からの相談や問い合わせの多い分野から、データ入力作業など定型的な事務作業をデジタル化し、相談体制の質的向上、施策の充実が図られるよう AI・RPA を活用した業務改善に取り組みます。

### 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

情報端末の所有率は年齢層が上がるとともに低くなっており、デジタル化の進展は高齢者が情報弱者となりやすい傾向にあります。

市の申請・相談窓口にもタブレット端末等を配置、職員が窓口業務の一環としてタブレット入力支援を行い、誰もが情報端末に触れる機会を提供し、デジタル化への不安を払拭しながら、利用者目線で市民に優しいデジタル化の実現に努めます。

### 4 情報セキュリティ対策を徹底すること

本市では、国が示している情報セキュリティポリシーガイドラインに準じて、セキュリティ対策を行っております。また、行政手続のオンライン化に対応させるべく本市セキュリティポリシーの改定を行います。

今後、加速化するデジタル化の進展による業務効率、利便性の向上が図られた際にも、ハード面での適切なセキュリティ対策を導入するとともに、毎年行っている情報セキュリティ研修の内容を充実させ、個人情報保護法や個人情報保護条例に則り、適切な運用に取り組みます。