

市政一般質問発言通告書（会派代表・**個人**）

令和 8 年 2 月 19 日

多治見市議会 議長 様



会派名

新生自民

2 番議員

氏 名

亀井 芳樹

質問題名	デジタルで生み出す「ゆとり」と、市民一人ひとりに寄り添う対面サービスの充実について
質問要旨	多治見市が策定した第 5 次情報化計画および多治見市庁舎 DX 推進基本方針に基づき、本市が目指すべき行政 DX の真の目的と、その先にある住民サービスのあり方について伺います。 現在、本市ではデジタル技術を活用した事務作業の効率化が進められていますが、これは一部の業務改善で終わるべきものではありません。行政 DX の本質的な価値は、テクノロジーの導入によって徹底的に事務負担を軽減し、そこで生み出された貴重な人的リソースや空いた手を、機械では決して代替できない、住民一人ひとりに寄り添う直接的な対面サービスへと大胆にシフトさせていくことにあります。 自治体が目指すべき姿は、DX でリソースを創出し、その余力を直接住民サービスに回して市民の幸福度を高めることです。こうした観点から、現在の進捗と今後の展望について質問いたします。
質問項目①	書かない 待たない 行かない 窓口の実現に向けた進捗と課題について 現在のオンライン申請の普及状況、および基幹システムの標準化に伴う窓口業務の具体的な変化について伺います。あわせて、特に高齢者の皆様が書かずに済む、待たずに済む対面窓口を全庁的に広げていくための課題を伺います。
質問項目②	生成 AI をはじめとする先端技術の活用による庁舎業務の効率化について 現在、生成 AI を実際の業務にどの程度取り入れており、それによって事務作業の効率化で生み出された時間を、具体的にどのような市民サービスへ還元していくお考えか、今後の展望を伺います。
質問項目③	デジタルデバйд対策と自治会 DX への支援体制について 現在実施しているスマホ教室をどのようにブラッシュアップし、より効果的で市民のニーズに即した支援へと繋げていくのか、市の考えを伺います。あわせて、自治会 DX を市としてどう支援していくのか伺います。
質問項目④	変革を加速させる専門人材の登用と職員教育について 各部局の具体的な課題解決に直接関与し、実務を牽引できる体制で外部人材を登用すべきと考えますが、現在の検討状況を伺います。 あわせて、それぞれの役割に応じた専門的な教育を通じて、組織全体のデジ

	タル マインドセットをどう醸成していくのか伺います。
質問項目⑤	デジタルの単年度ビジョン策定と成果の見える化による行政経営について技術革新のスピードに合わせて 1 年ごとに具体的な目標と戦略を更新し続ける、デジタルの単年度ビジョンを主軸に据えた行政経営が必要だと考えます。今後の市政運営において、こうしたマネジメント手法を取り入れるお考えはありますか。あわせて、計画の中に具体的な数値目標や KPI を盛り込み、経営の PDCA を回していくお考えを伺います。
質問の相手方	企画部長