

令和4年度 第3回瀬戸市ICT活用・DX推進協議会 議事録

開催日時	令和5年3月20日（月） 午後2時から4時まで				
開催場所	瀬戸市役所 北庁舎5階 全員協議会室				
出席委員	8名	欠席委員	2名	傍聴者	0名
事務局	瀬戸市 経営戦略部 駒田部長 情報政策課 梶田課長、久保井主幹、岡田専門員兼係長、 水野主任、中村主任、大澤主事				
会議内容	<p><b>1. 議事</b></p> <p><b>瀬戸市のICT活用とDX推進の進捗状況について</b> 上記について報告資料にて事務局から取組みの進捗状況を説明した。</p> <p><b>各委員からの取組みに関する意見・質疑応答</b> <b>(後藤副会長)</b></p> <p>報告内容にある各施策については、達成指標値の裏側にある推進側のアナログ的な努力も多少推し測ることができたと感じつつ、このように各取組みの進捗状況を要所、要所で確認できる機会の重要性をあらためて感じました。</p> <p>DXの世界では、施策の担当者にタスクや知識が集中してしまうような状況が往々にしてあるかと思えます。そこで、「DXしくみやしかけ、取組みがどのように動いていて、今どんな状況にあるのか」という点を皆で客観的に共有し、且つ、適宜見直していくことが大変重要であり、それが「創って終わりではない血の通ったシステム」であると考えます。そのような意味で、今回報告いただいた庁内のDX推進員による座談会などは極めて有意義でシステムの質を上げていくための一つの推進力になると考えます。</p> <p><b>(事務局 久保井情報政策課主幹)</b></p> <p>DX推進員の座談会では「メールボックス棚の書類の有無をICTで監視できれば便利」という要望が挙げられましたが試行錯誤中で解決には至ってはおられません。しかしこのような座談会を持ったからこそ、現場のリアルなニーズが得られるものと考えていまして、ご示唆にありましたようなシステム・しくみづくりの地道に模索してまいりたいと考えます。</p> <p><b>(藤川委員)</b></p> <p>後藤副会長からもお話がありましたが、施策の進捗に関して定量的な指標（KPI）を関係者全員で共有してPDCAを回していくことは重要であると考えます。また関連しまして、当初の設定指標による進捗測定が困難であ</p>				

<p>会議内容 (続き)</p>	<p>る場合に、あらためて測定のあり方を考え直す議論をされている点も感心いたしました。</p> <p>個別の課題で棚センサーの話題にもありました通り、DX推進員座談会のように複数の方々の多様な知恵や知見が交流したところに、まさにデジタル変革（DX）が生まれる可能性が高いと感じますので、このような座談会は今後も継続していただき、是非良い成果につなげていただきたいと思います。</p> <p><b>(事務局 久保井情報政策課主幹)</b></p> <p>DX推進員の座談会では、先ほどの棚の監視のように解決に至っていないものもあれば、対応が簡単な要望故に解決できたものもありました。多様なニーズが出てくる中でDXの模索をしてみたいと思います。</p> <p><b>(穴山委員)</b></p> <p>キャッシュレスの取扱い数は、例えば市民課における現金を含めた取扱いの全件数における割合が報告で示されていますが、QR／バーコードによる決済数が既にクレジットカード・電子マネーのそれより多いことから、取引の軸足は既に前者に移りつつあることを読み取ることができました。</p> <p>RPAについては、どこから手をつけたらどれぐらい効果があるかを可視化できるBPRの支援ツールがありますので参考にしてください。</p> <p>また、AI-OCRについても、愛知県の場合はLG-WANをベースにした適用事例が豊富にあるので、是非それらも参考にしつつ推進していただければと思います。</p> <p><b>(事務局 久保井情報政策課主幹)</b></p> <p>AI-OCRの適用に関しては、ご助言いただいた県内の事例も参考にしつつ本市でも鋭意推進したいと考えます。</p> <p><b>(寺田委員)</b></p> <p>施策の達成指標に関連して、例えば学校のGIGAスクールの取組みで「支援員の支援回数」のような単なる数値だけでは真の実態把握は難しいかと考えます。例えば「学校内で使うタブレットを自宅に持たない生徒が復習をしたい場合にはそれを自宅に持ち帰りたい」という当初の想定外のニーズが出てきたとします。実はそのような事こそ丁寧に対応すべきであり、それらの対応や改善の実績は冒頭の支援員の支援回数よりも大切な目線と捉えるべきと考えます。</p> <p>また、報告資料の最後にある市のデジタル化のビジョンに関連して、現在、比較的先進的な自治会では市から発出される情報をデジタル化して回覧・共有の迅速化を図ろうとしているし、消防関係ではデジタルによる情報共有が</p>
----------------------	--

<p>会議内容 (続き)</p>	<p>進むと地域の消防団も含めた活動の一層の迅速化・効率化が期待できると考えます。</p> <p>以上のような点をうまく取り込んで改善し、市全体のDXを推進していたければ、後藤副会長も言及された「構築してそれで終わりではないしくみ・しかけ」になっていくと考えますので、今後も期待しています。</p> <p><b>(事務局 久保井情報政策課主幹)</b></p> <p>学校関係で当課が関わっているDXの取組みをご紹介しますと、気象庁の警報や注意報の発出状況を監視するしくみを小中学校に導入することを最近試みましたが、いざ学校に出向いてみると、このしくみを運用できる専用のパソコンをお持ちでない学校も多くあり、しくみの実行方式を再検討していき、当初の想定外の状況を現地・現場で知ることとなりました。</p> <p>学校や消防の関係ではDXのニーズが少なからずあるようですが、今ご紹介した例にもあります通り、これらの対応には、現場での試行錯誤も含めて相応な時間を要すると認識しました次第です。</p> <p><b>(田中委員)</b></p> <p>コロナワクチン接種の予約システムの運用については、ICT活用として評価できる取組みであると考えます。</p> <p>次に、マイナンバーカードについてですが、今後どのようなメリットがあり、どのように使えるのかを年配の方々にもよくわかるような情報展開をお願いしたいと考えます。関連して「コンビニ交付で取得した課税所得証明書は、高校就学時の特定の制度に向けた書類として有効ではない」ということを聞きました。証明書の用途の細部やルールなどを、より理解しやすくしていただくと助かります。</p> <p>キャッシュレス決済は市でも徐々に対応しつつあるとのことですが、庁外施設の駐車場回数券はキャッシュレスでは購入できないということがありました。実際にその時ご対応いただいた市職員の方もご存じなかったことがあるため、キャッシュレスの運用細部についても庁内の情報共有も確実に進めていただきたいと考えます。</p> <p><b>(事務局 久保井情報政策課主幹)</b></p> <p>この協議会でご報告していますキャッシュレス決済については、窓口の「証明書類の発行手数料」が対象になっており、おっしゃる通り、市で全てがキャッシュレスで対応しているということではないので、広報する際は受け手がよく理解できるように一層の配慮が必要と考えます。</p>
----------------------	---

<p>会議内容 (続き)</p>	<p><b>(原委員)</b></p> <p>地域活動における紙媒体による情報共有では、個々人が必要とする詳細情報をICTの活用で得ることができるようなしくみ、例えばQRコードなどで詳細情報を取得できると良いと考えます。</p> <p>自分が居住する地域では50周年の節目に今後、防犯・防災・環境の分野に注力していくのですが、とりわけ防犯カメラの有効活用を考えています。</p> <p>また、今後、ゴミの分別でQRコードをかざすなどしてより間違いのない処分が進むでしょうし、渋滞・電車事故情報等の迅速な共有がICTで進むと利便性が高まると考えます。</p> <p>最後に地区に唯一あったコンビニエンスストアの営業終了に伴い、現在は、証明書のコンビニ交付を利用できなくなっているため、地区の交流センターや最近増えてきたドラッグストアにこのサービスを設置いただくと助かります。</p> <p><b>(事務局 久保井情報政策課主幹)</b></p> <p>市民にとって便利でタイムリーな情報発信の重要性をあらためて認識させていただきました。今年度に刷新を予定しているアプリ「せとまちナビ」の機能・運用においてよく考慮していくべき課題と考えます。</p> <p><b>(事務局 梶田情報政策課長)</b></p> <p>コンビニエンスストアが撤退した地区では、証明書コンビニ発行の利便性を享受できなくなっている点をご指摘いただきありがとうございます。必要な書類は全てマイナンバーカードのオンライン申請で後日に郵送等で届くという形が理想的ではありますが、その対象となっている手続きについてはご報告にもある通り目下のところ全てではないという状況です。</p> <p><b>(安田会長)</b></p> <p>委員の皆様の貴重なご意見に感謝申し上げます。</p> <p>先ず全体の話として、報告いただいた達成指標(KPI)で評価することは重要ですが、利用者である市民の声もよく吸収していただき、それにどう対応しているかという点も今後、是非大切にしていきたいと考えます。</p> <p>CGキッズに代表される人材育成の取組みについては、受講生のその後の職業選択につながるような、ロールモデル作りも念頭に推進されると良いと考えます。</p> <p>GIGAスクールの取組みにおけるグッド・プラクティス(好事例)の共有が報告されていますが、このように努力されている生徒・先生方をしっかりと評価するしくみが大切ですし、他ではこんなことやっているという認識が良い発想の連鎖になっていくと考えます。</p>
----------------------	--

オープンデータの推進については、各課が持っているデータをうまく連携させて市の新たなサービス・施策につなげるような取組みを、例えばDX推進員の座談会などで共有すると、部局の垣根を越えた施策につながると考えます。

保育園のDXの取組みについては、まずは「あいち電子申請・届出システム」の利便性を保育士の先生方に認知いただいたわけですが、今後は皆で知恵を出し合っただけで次につながる施策へとぜひ育てていただきたいと考えます。

AIチャットボットについては、市民の間にAIで応答するだけではなく、職員が対話の相手として登場し対応するようなしくみの導入も検討いただければと考えます。

デジタルデバインド対策は、継続性が重要で今後は次のステップ、受講者の方々のICT活用知識がさらに向上するようなプログラム・しかけづくりも大切と考えます。

メタ・バースの「バーチャル瀬戸」は、これまで多くの方がアバターで来場されたとのことですが、それらの方々の行動を分析して次の活用に生かしていただきたいと点と、仮想空間にリアルなデータも落とし込んで「デジタル・ツイン」として発展させていただくことも念頭に進めていただきたいと考えます。

最後の説明にある「瀬戸市ICT活用・DX推進ビジョン」は解りやすい内容となっていますが、この図を起点に各個別の施策の説明にリンクさせるなどして、そこからまた全体像に戻ってくるような構成にすると、見る側にとって理解が深まり利便性も増すので、そのような見せ方も今後検討して下さい。

## 2. 閉会

### (安田会長)

本日も貴重なご意見・ご提案・情報をいただき、ありがとうございました。来年度の協議会での報告内容にも期待を寄せつつ、今回の議事を終えたいと思います。進行を事務局にお返しします。

### (事務局 梶田情報政策課長)

会長による議事の進行、そして委員の皆様からの大変有益なご意見・ご示唆に対して、心より感謝申し上げます。

次年度の協議会につきましては日程など別途ご相談申し上げながら進めてまいりますのでよろしく願いいたします。

### (事務局 駒田経営戦略部長)

本日はご出席並びに極めて貴重なご意見を賜り、厚く御礼申し上げます。

DXの重点取組みはロードマップに沿って約2年間推進し、DXの基礎となる部分については、おかげさまでほぼ形を成したと認識しています。

今後の取組みでございますが、とりわけマイナンバーカードの自治体としての利活用を念頭に鋭意取組んでまいりたいと考えます。引き続きご指導を賜りたく、何卒よろしくお願い申し上げます。

**(事務局 梶田情報政策課長)**

それでは、これにて本協議会を閉会とさせていただきます。本日は誠にありがとうございました。

以上