

令和6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7年3月27日（木） 午後2時から4時まで				
開催場所	瀬戸市役所 北庁舎4階 庁議室				
出席委員	8名	欠席委員	2名	傍聴者	1名
事務局	瀬戸市 経営戦略部 富田部長 情報政策課 梶田課長、桐山主幹、竹山課長補佐兼係長 大矢主査、水野主任、山田主任、大澤主任				
議 事					
1. 瀬戸市挨拶 (経営戦略部長（副市長挨拶文代読）)					
本協議会は今年度で4年目を迎えまして今年度最後の3回目の開催となりました。これまで委員の皆様にご尽力とご協力のもと瀬戸市の ICT・DX に関する取り組みは着実に前進してきたと考えているところでございます。改めて深く感謝申し上げる次第でございます。 今後も市民サービスの更なる向上を初め、デジタル技術の活用による効率化や新たな価値の創出といった目標に向け、皆様とともに進めていく所存でございます。 本日の会議では、これまでの活動を振り返り今後の課題、それから更なる方向性について皆様にご議論をいただきたいと思っております。簡単ではございますが代読とさせていただきます、本日よりお願いいたします。					
2. 会長・副会長挨拶 (安田会長)					
皆様お忙しいところお集まりいただきましてありがとうございます。季節も春っぽくなってきました、桜もちらほらと咲くようになりました。 私どものキャンパスもこの前卒業式を迎えまして、非常に穏やかな中卒業生を送り出すことができました。これから入学式を迎えますが、今度は入学式まで桜が持ってくれるか心配であります。 本日は先ほどご案内がありました通り、第3回瀬戸市 ICT 活用 DX 推進協議会ということで委員の皆様方におかれましては、今年度 ICT 活用 DX 推進が本市においてどこまで進んだかということをご報告いただくことを踏まえ、我々としてその進捗状況をしっかりと確認するということに加えて、ぜひこれからもさらに瀬戸市の ICT 活用、DX 推進に向けてこうした方がいいのではないかとこのころの、忌憚のないご意見を賜いますよう、よろしくお願いしたいと思います。					

(後藤副会長)

皆さん本日もどうぞよろしくお願いいたします、先日教育界の方でちょっとしたニュースがありまして海外のデジタル教材を使った教育の成果が比較的マイナスな評価をされるというニュースが先日流れていました、こういった DX も無関係ではないと思いますが、まさにその DX を進めること自体の文化を作り上げていくところが本当に試されており重要になってきていると思います。デジタルだったものをいきなりアナログに戻すとか、アナログだったものをデジタルにするとかそういう単純な発想だけの部分ではなく、きちんとしたメリットを市民の生活レベルに落とし込んだところでどう実現していくか、ここがすごく重要だと思いますのでそういったところに向けてまた今日も議論を進めていければと思っています。どうぞよろしくお願いいたします。

(安田会長)

それでは次第に従いまして、今回の議題を進めていきたいと思います、DX 重点取り組み事項の進捗状況につきまして事務局よりご説明をお願いします。

4. 議事（事務局説明）

「瀬戸市DX重点取り組み事項のロードマップ」の今年度実績について
報告資料にて事務局から説明した。

5. 各委員と事務局による質疑応答・意見交換

(安田会長)

ありがとうございました。概要の説明をいただいたと思いますが、委員の皆様もう少し深掘りしたところの質問がおりかと思うのでそこも含めまして、ご意見いただければと思います。順番に穴山委員をお願いします。

(穴山委員)

ご説明ありがとうございました、それでは何点か質問させていただきます、まず2番のAIチャットボットでの生成AI活用ですが、これは質問、問い合わせを受けたものについての回答を作るシーンで、直接AIから回答させるものではなく回答案を生成AIを使って、案を作るところまでを省力化するという取り組みで、住民の方に対して生成AIが直接回答する形にはなっていないという認識でよろしかったでしょうか、というのが一点目でございます。

あともう一つが、13番のAI-OCRは愛知の共同利用の一つと認識はしていますが、現在のダウンロード数しか書いてなかったんですが、どれぐらいの帳票の電子化といったところに寄与しているのかを少し数値的にわからなかったので、具体的に何業務何帳票ぐらいをAI-OCR利用したのかわかるのであれば教えていただきたいと思います。

(安田会長)

今の2件につきまして御回答いただけますか。

(事務局 山田主任)

まず一点目のAIチャットボットについてお答えさせていただきます。現在このAIチャットボットで生成AIによる回答については、回答案を作成する部分を担っておりますので、直接市民の方に対して回答をするものではございません。今後そういったものも検討していければと思っております。

(穴山委員)

ちょっとすいません聞き忘れましたが、今回のタイプはインターネット上にある情報から回答案を作るという形になっているのか、専用のRAGを使用してそれから回答文書を生成しているのか教えてください。

(事務局 山田主任)

今回RAG機能は使用しておりません。瀬戸市のホームページの情報から、生成AIを利用し回答案として提示しており、各課がその情報に不足している部分等を修正して、回答として作成しております。

(事務局 大矢主査)

AI-OCRですが、資料の右肩に記述がございます1337読み取りユニットのダウンロードで、実際これがどれだけの本数かというのが今手元に資料がございません。

(安田会長)

はい、ありがとうございました。私も気になるところが、将来的には瀬戸市さんはどんな思いでしょうか。

(事務局 山田主任)

令和7年度にはRAG機能を持った生成AIが使えるということは考えております。今現在はまだそういった機能を持ったもので試しているわけではないので7年度以降実現できるかどうかです。

(安田会長)

はい、結構だと思います、まずは一般的なものを使っていきましょうという非常にステップとしてはいいと思います。しっかりと進めていただければと思います。

よろしいでしょうか。ありがとうございました。

それでは続きまして高田委員、よろしくお願いいたします。

(高田委員)

よろしくお願いいたします。まず毎年このような形で、多数の項目に取り組んでいた
だき、かつ今回数字が表記してあり、いろいろな意味で議論ができるような状況、また
進捗状況がわかり非常にありがたいと思ひ拝見をさせていただいたところです。

その上で一つ質問ですが、8 番のメタバースについて、自治体様自身の生産性の向上
に資する DX という側面もありますし、市民の方に何らかの価値を提供できる、という
側面での DX もあると思いますが、8 番にはクロスする部分があると思ひながら拝見して
おりました。

お伺いできればと思ひたのが、DX の側面と地域振興の両方のアプローチが必要なのか
と思ひましたが、地域振興が本来の目的であることを踏まえた際、DX の側面での苦労が
何かとあるかと思ひますが、この観点で、ご苦労、課題等がありましたらお伺いできれ
ばと思ひました。よろしくお願いいたします。

(事務局 梶田情報政策課長)

メタバースに関しましては、元々の始まりが、IT の人材育成として Seto CG Kid's
Program を開催しておりますが、その中でデジタル作品の発表する場であったり、みん
なで共有する場というところでコロナ禍もあり、リアルで集まれなくなったというところ
で、その代わりになる場としてメタバースを Seto CG Kid's で使い始めました。その
中で既存のものでなく瀬戸市の町並など再現出来たらと、中心市街地を再現しました。

一番の意味合いが ICT 人材育成ですが、せっかく中心市街地が再現できているなら、
観光・商業にも使えるのではないかということで、いろいろな方に周知をしながら、一
緒になってやってくれる方を探していこうと思ひ進めてきました。

今回の有料広告ですが、ポスターを掲示し EC サイトへ誘導するとか、そういった仕
組みを企業様と一緒に進めていけたらと思ひています。

社会情勢も見ながら、今後どのレベルまでやっていくかを考えていく必要があると思
っております。

他市町の状況では不登校の子どもたちの集まりの場としての活用事例などもあります
ので必要となれば考えていく必要があると思ひています。今のところは ICT 人材育成と
商業観光振興という 2 本立てで進めております。

(安田会長)

ありがとうございました。メタバース関係ですと後藤先生も考えているところがある
と思ひますが、今の質問に関連して何かコメントとかありますか。

(後藤副会長)

私もちょうどメタバースについてご質問しようと思ひていました。
このバーチャル空間を生かした企業紹介ブース広告募集予定でこれは非常に面白い試み
だと思ひていまして、こちらが進んでいくと、よりメタバース空間内で何かアクション
を起こすこと自体のメリットが、企業様とかに伝わっていくと思うので進んでいくとい

いと思います。

現時点でこの広告を出したいという企業さんがあるか、具体的なお話があったりするのでしょうか？

(事務局 竹山情報政策課長補佐)

有料広告募集ですが、この3月から募集を開始したところでございましてホームページには掲載しておりますが、残念ながら今のところ問い合わせがない状況でございます。これからPR等をどのようにしていくかを検討中でございます。

(後藤副会長)

ぜひプロトタイプなのかサンプルなど魅力的に見える広告の出し方があるとかかなりイメージしやすくなると思います。

多分これからはリアルな広告からデジタルもありますではなく、おそらくデジタルから入っていき、その先にリアルがあるという流れが出てくる、若い人たちはまさにそちらの流れになりつつあると思っています。

デジタルから入ったときに印象的な何かが置かれており非常にインパクトがあり、そこからリアルの世界で繋がっていく入口になっていくと思いますので、ぜひそこところは楽しみにしつつ期待しています。

(安田会長)

ありがとうございました。このメタバースで質問ではなく応援として、イベントをいろいろやられていて、どれぐらいの滞り者というかリピーターなど訪問者数はどのようなイベントのときにどれぐらいの人たちが来ているかの分析はどの程度されているのか、分析すると結構見えるものがあると思っていたのでそのあたりいかがでしょうか？

(事務局 竹山情報政策課長補佐)

このプラットフォームでは来訪者、滞り者を具体的に取得することはできませんが、その日のうちに何人アクセスしたかを取得することはできます。

平均滞り時間までは今日は手元に資料を持っておりません。

例えば夏のCGKid'sのイベントですとかあるいは11月のデジタルまつりで、新しい機能やゲームをつけてイベントという形でPRをしています、その日だけ増えるというような状況です。

令和6年度で言いますと普段は大体10人から30人、イベントの日になると100人単位で急に伸びてくるというような状況ですので、その辺のPRの仕方によっては、子供向けのコンテンツが今は多いので、夏休み冬休み春休み等は多少期待できるかと思っています。

(安田会長)

今お聞きして、やはり若い人が来ているのかという感じがしますよね、やはりこの広告募集の話になってきますと、広告を出す側としてはどれぐらいの集客が維持できるかが一番大事なポイントだと思いますので、それがないまま広告は出せないと思いますので、その辺も少しお考えいただいて、こういうイベントではこういう層が来そうとの情報を蓄積し利用されるといいと思います。

それともう一つは学校などと何か連携できないかと思いました。

学校行事まではできないかもしれませんが、デジタル理解のある先生と市役所が連携し課外活動の中で、このバーチャル瀬戸を使って何か、利用してみるとか、市民への周知をいろいろな角度からやっていくのも一つの方法と感じた次第です、学校との連携を将来考えていただければと思いました。

それでは続きまして藤川委員よろしく願いいたします。

(藤川委員)

今年も資料を拝見してきちんと KPI を立ててそこを追っていらっしゃるというのはすごく良い見え方だと思っております、その中で2 ページ目にあります自治体フロントヤード改革の推進のところになります、実は標準化の次にくるのはこのフロントヤード改革だと思っております、今情報収集というお話でしたけれども、具体的にどんな内容が上がっているかというところがもしあれば、差し支えない範囲で教えていただきたいと思っております。

様々な自治体様のお話を聞くとやはりここに取り組んでいく中、例えばオンライン手続きだったら上位 10 個をまずやってしまえば、全体の 90%がオンラインになっていくというような意見もありますので、今瀬戸市さんはどんなところを注目していっているのか、注力していこうとされているのかをお伺いしたいということと、これはまさしく住民サービスの向上にも繋がると思うんですけども、逆に自治体の職員の皆様の仕事の改革にも繋がっていくところかと思っています。

バックヤード改革についても少しお伺いしたいと思います、それに繋がりまして窓口デジタル化をしていくとなりますと、やはり使えない人たちをどうしていくのかという観点で、6 ページにありますデジタルデバインド対策、ここが非常に重要になっていくかと思います。

その中で一度受講者として参加した方が、講師としても参加していくというこのシステムは非常に良いエコシステムになっていくだろうと今日聞いておりました。

この一度受講者として参加して次に講師として参加された方たちが、どんなモチベーションでどんな感想を持っているかというところ、もしご存知でしたら教えていただきたいと思います。よろしく願いします。

(事務局 梶田情報政策課長)

フロントエンド改革の部分になりますが、先ほど委員も言われたように、まず今は7 年度の 10 月に向けて標準化・共通化に移行できるように進めてバックヤードを固めて

おり、フロントは書かない窓口であるとか、キャッシュレスであるとか、これまで DX を進めてまいりましたので、今その運用を進めています。最終的にはもっと市民にも便利で、職員にももっと効率よくと考えていますので、まずはバックヤードを固め、バックヤードシステムの仕様が固まってくると、それに対するフロント周りからどうやってデータを持っていくかというところ、RPA を利用したり自動化できないかを考えていきます。

職員がユーザーエクスペリエンスを実感しないとどこに問題があるかも見いだせないと思います。

また、申請方法についても今まで通り紙での申請と電子での申請が混在すると窓口での処理が二重になってしまうので、

窓口では職員の補助のもとタブレット等での申請を行っていただき受付処理は窓口申請、電子申請ともに同じ流れにし処理を統一し R P A などで自動化できれば入力の手間なく、転記ミスも無くなるので、あとはチェックに時間をかけるということにすれば、待ち時間も少なくなり、職員にとっても便利になり省力化できると思っています。

（事務局 竹山情報政策課長）

デジタルデバйд対策につきまして今はまちづくり協働課が出しております「まちの課題解決応援補助金」というものを活用しながら、NPO 団体さんと協力をして、地域の公民館であるとか自治会さんを中心に回っているところでございます。

先ほどの受講された方が講師をされるという話ですが、例えば午前中に自治会の会長さんや役員さんで「スマホで L I N E ぐらいは送れる」という抵抗のない人たち 5 人ぐらいに、一旦基本的なことを打ち合わせしながら説明し、午後から地域の一般の高齢者の方に来ていただいて、1 人あたり 5 人程度につけるように、1 講座で大体 20 人から 25 人が限界だと聞いてます。

この狙いは、見ず知らずの NPO、専門家の人から教えてもらおうとそれっきりなんですけれど、地域のあの人に聞けば分かるというネットワークづくりが狙いで開催しております。

また来年度からは少し視点を変えまして、防災対策、防災の場でも、例えば災害用伝言板であるとか、あるいは LINE だとか、もっと基礎的なことを言うとスマホでライトが使えますよというようなところから草の根的に広げていけたらということも考えております。また一方でデジタルリサーチパークセンターの指定管理者でもデジタルデバйд対策の講座を開催していますが、その中で大学の先生ともタイアップをして、ドローンを飛ばしてみたりとかを高齢者の方に体験していただいて、スマホに興味を持ってもらうという取り組みも予定しているところでございます。

窓口業務をすべてオンライン化して「家から全部申請できます。皆さん利用してください。」ということは、いきなりは無理だと思いますので、少しずつ進めていけたらと活動をしているところでございます。

(藤川委員)

ありがとうございました。まずフロントヤードの方はまずバックヤードをしっかり固めてから手戻りないようにその上にフロントを重ねていくということで理解しました。

デジタルデバインドの方もコミュニケーションの場も一緒に作っていくという考え方がすごくいいと思っていて、確かに私もスマホをうまく使いこなせるかという難しいところをコミュニケーションを取りながら教えてもらい、モチベーションも上がっていくだろうと思いましたので、今後も進めていただきたいと思います。

ありがとうございました。

(安田会長)

ありがとうございました。フロントの話ですが、待ち時間が短くなるというのはすごくわかりやすい指標だと思っていて、すぐにできるのかわかりませんがそれを目指してデジタル化を進めていただくと、市民の皆さんもわかりやすいと思います。それからデジタル支援のところも本当に私たち自身も研究を行っていますが、これは本当にいい取り組みで、今まさにご説明いただいた通り、顔が見えるというコミュニティの中でデジタルデバインドを解消していこうというコミュニティにとってとても大事なポイントだと思いますのでこれはぜひお続けいただいて進めていただきたいと思います、我々の経験でいくとデジタル支援員の方々のスキルを少し整理されていくとより良いかと思います。

今何となく使える人というイメージだと思いますが何をもって使えるのかをもう少し要素分析していただき、それに合った方々はどういう人たちなんだろうということがわかってくるので、そんなことも将来的にお考えいただけると良いと思いました。

それからバックヤードの話につきましては、職員の皆さんのモチベーションはどんな感じでしょうか。デジタル化に対して市役所の中でどういった意味でやっていこうという雰囲気になっているのか、どうなんでしょうか。

(事務局 梶田情報政策課長)

職員の意識調査はしたことがありませんが、見ていると今でさえ手一杯で一生懸命やっている状況ですが、窓口職員はほとんど仕事に追われて他のことを考えられない状況で、これをもっとこうするといいよねということまで考えが及ばず、マニュアルに従い一生懸命やっていかないと間に合わなく期限があるものばかりという状態なので、皆さんのモチベーションを保ちながら、将来のための苦労をお願いしているので、我々も上手にコントロールしていかないと、とは思いますが取りかかりが既に遅かったとも思い既に少し厳しい時期に来ていると思います。

(安田会長)

どの組織も同じだと思います、民間企業さんはトップダウンで進めていると思いますが、どうしても大学とかも結構遅いんです。

ちいさくてもいいので、成功事例を見せ続けていくしかないと思いますので、ここにいらっしゃる方が、職員の皆さんを引っ張っていかれる方々なので、そうではない皆さんに少しずつこんないいことがあるんだよということをお見せして、ぜひモチベーション高く進めていただけると、バックヤードの進め方も早くなると思います。

(事務局 梶田情報政策課長)

そうですね、その部分はD X座談会において、成功した事例紹介をしてD X推進に対し意識をしてもらっています。

ただ課に持ち帰ったときに忙しい中、なかなか他の職員に伝わらず何かうまく進める方法がないかと考えています。まずはDX推進員に対して成功事例を見せる、あるいは考えてもらう意識を醸成するということを引き続き行っていこうと思っています。

(安田会長)

ありがとうございました。それでは続きまして寺田委員よろしく願いいたします。

(寺田委員)

私も初年度から係わってきたなか、市民・地場産業の立場なので、テクニカルなこととはわかりませんが、気づかないうちに浸透していればいいのですが、今回実績を出していただいているこの数字が、人口12万後半から13万ぐらいの市の中で多いのか少ないのか、また職員の方の負担がどれぐらい減り、その分他の行政サービスにまわっていくところが見えてくると多分市民の人もこういうことで自分たちの生活が変わっていくということがよりビジュアル的になってくるのではないかというのを一つ思いました。

また高齢者の方々にスマホだとかいろいろなことを説明するといってもこちらが声掛けしても一部の方、自治会の関係者しかみえないと思います。

別の話になりますが、警察協議会の立場もあり、警察は警察でどうやったら振り込め詐欺だとか闇バイトだとか車盗難とかを何とか抑制できるかということをしごく考えています。

それでいきますとどこに高齢者がたくさんみえるのだろうとなりまして、免許証の受け渡しをするときにその発行待ち時間を利用したり病院の清算の待ち時間などを上手に利用して、協力してやっていけないかなど、少し発想を変えていくと、もう少し上手な浸透の仕方があるのではないかと思いますし、公式ラインのデジタル会員証の発行で瀬戸蔵ミュージアムと瀬戸市美術館が入館料が無料になりますというのは、これはこれで大事なことだと思いますが、例えばこの8番のメタバースと合わせて瀬戸蔵など昔からの瀬戸の技術が集約されており、そこに行かないと見られないものなどを、このメタバースの中で見せられるような工夫を入れていただくともう少し広がりがあり、企業も広告を出しやすいとか、いろいろなことがあるのではないかと思います。以上です。

(安田会長)

いろいろな立場からお話がありました。
どなたか答えていただきましょう。

(事務局 梶田情報政策課長)

高齢者に届かせるという意味では、スマホ相談会を今回初めて行ったりもしましたが講習会など待ちの姿勢なので、確かに先ほどのみえそうな場所へ行くのも確かに面白い
と思い、今後の参考にできればと思っております。

(寺田委員)

1 番の自治体のフロントヤード改革の中で、全職員からワーキンググループの公募を行い、12 名の応募があったというのが多いのか少ないのかは一つの課で 1 人ずつでないとなかなか 12 名の方が一生懸命頑張られても浸透していかなかったりとか、やはりもう少し広い目を見た方がいいのではないかと思います。

(事務局 梶田情報政策課長)

このワーキンググループは行政課主導で開庁時間をどうするか、また市民サービスセンターの今後などの話をするなど事務改善をやっており、なおかつそれぞれの課というよりは窓口業務のある課の職員を集めているのでおそらくこのぐらいの人数になったのだと思います。

まずは職員が自分たちでいかに業務を改善しようかと思っている方が 12 名いるのは本当にありがたい話で、これだけ忙しい中思ってくださいるところで、この人たちの思いをしっかりと受け止めて、それを DX でどれだけ改善できるかというところを我々が応援できればと思っています。

(安田会長)

ありがとうございました。
DX 座談会の参加者は何名ぐらいでしたか？

(事務局 梶田情報政策課長)

それぞれの課で 1 名か 2 名で総勢 50 名程度です

(安田会長)

そちらの方は結構出ている状況ですね。

(事務局 梶田情報政策課長)

はい、課に 1 人は必ず DX 推進員を指名していただいています。少人数で話をしているので有効であると思っていますので、それをしっかりと続けていきたいと思っています

す。

(安田会長)

そこから新しいアイデアが出てくると思いますので、期待したいと思います。
ありがとうございました。それでは原委員よろしくお願いします。

(原委員)

最近私が市役所の窓口で体験した、とてもアナログなお話をさせていただきたいと思います、母親のマイナンバーカードの更新手続きに伺いました。

私の母はもうかなりの高齢で、その代わりに私が手続きをしましたがマイナンバーカードの受付窓口はいつもすごく混んでいるんです。

大して難しいことをやっているわけではないのでしょうけれど私達にとっては、前にもらった資料を間違えて持ってきてしまったり、記入が間違っていたりで、窓口でとても待った挙句、ご担当の方が親切な方で何とかしようとして散々待った挙句、駄目になってしまいました。

家に帰って古い書類を探し再来庁して何とかできました。

窓口には市役所の職員さんもおられれば、パートの方や派遣の方もお見えになるのだろうと感じたのと、1人1人の職員のスキルにもものすごく差があるんだろうと思いました。

窓口の職員の方には高いコミュニケーションスキルと、マイナンバーカード更新の基本がわかっていて、本人確認をどうするのか、それを基本の手続きでやるのかなど、本当は難しくないのでしょうけれど、判断が求められる。

それをスキルの低いご担当の方がやると、あれやこれやで、駄目でしたということになってしまうのであれば、例えば窓口での質問に対してAIチャットなどで調べて、これは許せる範囲でこの方法があるとかこれは絶対許せないとか、ユーザーの方にもこういう仕組みだから今あなたがやっていることは無理ですよ。などはっきり言ってくれて10分で終わったほうが、時間を損しなくて済んだと思いました。

そういうところで職員の方が使うデジタルツールやデジタル教育、そういったことが進むといいと思いました。

(事務局 梶田情報政策課長)

市民向けのチャットボットをホームページで出していますが、職員が見ればOJTに使える部分はありますが、やはり市民向けに必要な質問事項のお答えとかが載っていますから、今後市役所のありとあらゆる情報を登録すれば市役所の職員向けのOJTという使い方もあるとは思いますが、質問数であったり、ライセンス数であったりというのがありますので、そのあたり検討していきながら進めていきます。

今回の問題が窓口に伝わっているのか、どこに問題があるのか我々が考えていき、そこにデジタルがうまく使えるようになればいいと思うので、そういうお声をどんどんいた

できればと思います。

ありがとうございました。

(安田会長)

今の原委員のお話は実体験に基づく貴重なお話だったと思います。

それからデジタルを進めるために人間側のしっかりとした対応が必要だということを改めて感じさせていただきました。

また、今回のようなケースを積み上げていきそれをどういう仕組みで対応していくのか、ただお話を伺っているとフロントもいっぱいいっばいで、やる余裕がないとの話でしたが、やはり市民サービスを考えるとここは必要ではないかという感じがするので、どのようなことができるかわからないですけど、今の原委員の経験値をフロントで共有できるような仕組みも必要ですね。

(事務局 梶田情報政策課長)

我々で言えばシステム対応で職員からの問い合わせがあったときに、パターン分けしスキルとして残せるようにトラブル対応記録を残しています。

そういったものが窓口にもあり職員が情報共有し、問題をみんなで考える仕組みがあり対処までの方法を残せるようにすればとは思っています。

(安田会長)

本当にそう思います、DXを進めていく上で根本のところだと思いますのでそこはぜひ何かできるところから進めていただけるように、問題として持っていただくというところが大事だと思います。

(事務局 梶田情報政策課長)

よく他の市町では新人職員がグループを組んで、手続きを一通り体験してみて、すごく時間がかかったというのをアンケートで残すことをやっている市町もありますので、実現するとどこで時間がかかっているのかが見えやすいと思いますので皆さんの協力が得られれば実現したいと思います。

(安田会長)

ありがとうございました。それでは大森委員よろしくお願いします。

(大森委員)

先ほど来、行政の話も取り入れていただいていますけれども、今行政は行革という言葉に飲み込まれそうな状況です、ここにロードマップがあるように行政の中ではDXの推進について計画的に進めているところでございます。

一定のところまで今整備が終わってきたところでございます。先ほど安田会長がおつ

しゃった通り、私が先頭を切って引っ張るべき立場でございます。

毎回この会議の中で、なかなか整備に職員がおいついてこないお話をしますが最近では DX の推進を職員が肌で感じられる時期に来ていると思っています。

行革というものに踏み入れていこうとするとまた一つ大きな問題がありまして、市役所まで来なくても証明書などを土日でも取得できるサービスセンターが 2 ヶ所開設しておりますが、DX が進んだおかげでほとんどの証明書がマイナンバーカードがあればコンビニで取得できるようになり、サービスセンターはもう閉鎖しようというところになっておりますが、今まで開いていたものを閉じるというところが、市民サービスの停滞に取られがちで、しっかりと説明する必要がありますが閉鎖すると不便になるとの意見がたくさん出まして、有ることに安心感をお持ちになっていて、無くなるとどこかで困るのではないかという話もありまして、一方で DX を進めいろいろと便利な世の中になっているのですが、やはり今あるものを閉めるということに関して、行政はすごく思い切りが必要ですし、やはり市民の理解を完全に得ない限りはサービスの停滞と捉えられとつくづく感じておりまして、やはり行革の中で時間の短縮、最終的には市役所に来なくてもいろいろな手続きが済ませられることを目標に進めておりますので、次第に小さくしていく必要がありますが、その小さくする過程において我々が率先して DX を推進することで、市民の皆様を広げていく必要があると思います。

先日紙を購入する費用が減っていないという話で、そんな状況を職員が口にするようになったということが、すごく前進はしていると感じております。

ありがとうございます。

(安田会長)

ありがとうございました。

最後のところで、こういうところからお進めいただけるといいと思います。

日本がどうしてもデジタル化が遅れてしまうのは、今まさに大森委員のおっしゃったようにあまりにもケアをしすぎるところもあると思うのです、全く切り捨てろというわけではありませんが、精神的なところで議論されてもというところがあると思いますので。ただ市側としてはこれを閉じることによって、どこにこのサービスを移転し、結果的に市民サービスを継続するという説明をしっかりとすれば、市民は納得すると思いますのでそれはぜひ進めていただければと思いました。

ありがとうございました。それでは後藤委員お願いします。

(後藤副会長)

かなりいろんなところが見えてきたという感じがします、まず最初にこの資料も含めてですが、本当に今まで進めてきた議論が点のものが線になり線のものが面になりという形で本当に少しずつ着実に進んでいるところが実感できると思いますし、またその面だったものが、さらに今度立体的になっていくというところだと思いますが、それをどう立体化していけるかというところですね、そこがまだまだ課題が多い部分だろうと思

います、もちろん庁内の中では手に取るようにいろいろと見えてきた部分もあり、これも非常に素晴らしいとは思いますが、やはりこちらの努力がまだ市民に伝わっていないというところがおそらくあると思います。そこをどう伝えていくかというところが、まさに今いろいろなところで出てきたアイディアかと思います。

この1年間原委員のもとで組長の防災担当ということで、原委員の仕事を身近で見させていただいて、もっとこの辺のところ、デジタル化すると効率よくできるのではないかという部分は山ほどあるんです。

原委員がそれぞれデジタル化された部分がありますがそれを配布する手段がなかったりなどいろいろあります。

LINE でグループを作ってもその LINE グループに対しての理解だとかを含めてなかなか追いついていけないところもあり、かなり忍耐力を持って活動されているところを間近に拝見させていただきました。

こういった市の中でやられている努力が市民生活の向上に繋がっているのだと思いますがやはりそこで頑張ってみえる人たちが、もう少し報われるというかやっててよかった、あるいはやりやすいというところが、一つでも二つでもいいので、何か目に見えてわかるような方法があるといいと思います。

普通に生活していても、今の私のような立場でなければ、多分 DX が進んでいるとは実感できないですね。

月に一度広報が配られてきたり回覧板が回ってきたりそれも全部紙ですね。

そういう意味では市民の方から何か市に対してアプローチをしなければ、DX がこんなふうに議論されて進んでいるなんて市民の立場からすると、全く知る由もないというところがあります。

そこを何とかして市民側に伝えていく方法がないかというところが、この会議に参加して私自身すごく思うところですし、いろんなところでいろんな方々が骨を折られて頑張ってみえる時期だとは思いますが、その人たちが倒れてしまっただけでは意味がないと思いますしそこを何とか繋げていく方法がこのような会議の中からアイディアでも出していければいいと思います。

先ほど言われたようないろいろなクレームとか、ある種の市民の愚痴みたいなものは全部 AI が聞いてしまうというのも方法だと思います。

人間が聞くからいろいろトラブルが起こるので、AI だといつでも聞けますから、また聞いたものを全部分析すればいいわけですね、そこはもう機械的にやってしまえば、それはそれで面白いものができるかもしれませんし、何か一つ市民側が瀬戸市の DX はこれだみたいなところがわかりやすい形でできるとすごくいいと思いますし、もっと贅沢を言えば何か一つ日本で初めてがあると、すごくいろいろなものに対するアプローチがしやすくなりますし、外からの瀬戸市に対するアプローチもあると思います、今は他の市に出かけられていろんなところの事例を学ばれているケースもかなりあると思いますけれども、やはり瀬戸市に学びに来ていただくという流れにも繋がっていき、長期的な目で見ればそれが一番のゴールではないとは思いますが、何かそういうところも含

めて DX の流れを全体で作っていきけるのが、まさに今我々が進めようとしているところではないかと今日改めて実感した次第です。

(安田会長)

ありがとうございました。

非常に幅広い総評をいただいたと思いますありがとうございました。

私からも皆さんのコメントの中で発言させていただきましたけれど、全般的に皆さんがおっしゃられたように KPI に基づいて、数値がしっかり出されていて評価としては非常に安心な数字が表れて、評価できる場所です。

ただ先ほど後藤委員も市民から見て瀬戸市のデジタル化の進捗状況が見えないとの話は、多分皆さんもお気持ちは持っていられっやと思いますし市役所の皆さん方もそのような感じを持っていられっやと思うのでこれをどうするかといったときにいろいろやり方はあるかと思いますが、一つは私が前から言っているように、成功事例を小さくてもいいので市民向けにしっかりと見せていくということが大事だと思うんです。

こんなことができていんだよということを、どんな小さなことでもいいので、見せていくと瀬戸市としてデジタル化に関しては、積極的に進めていくので、ぜひ皆さんにも協力してほしいということで、市民と対峙するのではなく市民と一緒にデジタル推進をしていく中で成功事例を見せていかないといけないと思うので、そんなことをぜひお考えいただけるといいと思います。

それから先ほどもありましたけれども、原委員のように頑張っておられる方とか、職員の中で頑張っている人たちの評価をしっかりとしていくことによりモチベーションにも繋がりますし、より高くなっていくと思いました。

私からは以上ですが、まだお時間がありますので委員の皆様言い足りないこととか質問がありましたらどうぞ。

(穴山委員)

6 ページの ICT 施設の利用促進の CGKid' s の申し込み数が 5 年度に比べると 4 分の 1 ぐらい減っているようですが、これは募集の方法とかを変えたのか、募集方法が良くなかったのかこの辺りをどのように分析されているのかを教えてください。

あともう一点標準化なんですけど、7 ページの 12 番になります。

今年のお正月に、オンプレ環境で、住基と印鑑の標準化対応されたと思いますが、今年の 10 月ガバメントクラウドに移行するということで進んでいくと思いますが、4 月からガバメントクラウドの利用料がこれまで国が負担していたものが自治体さん負担になります。

これまではどちらかというとサーバーはずっと電源を上げておいた方が安全だということで、ずっと OS とかを起動されていたと思いますが、パブリッククラウドの世界に入りますと、OS 稼働時間イコール課金されているという形になりますので我々の方で作業する現場の人間にも徹底していきたいと思います。

夜中、土日に止めることにより利用経費が半分ぐらい減りますのでコストカットについても取り組んでいきたいと思います。

(事務局 竹山情報政策課長補佐)

CGKid's の申込者数が昨年度と比べて減っているところですが、

大きな点は二つほどありまして一つは市の他のイベントと重なってしまい、集客を取り合う形になってしまいました。

夏休みに行いますのでいろいろなイベントがあるところが一つです。もう一つはこの講座の中で CG を教えていますが、特別ゲストの方とのコラボメニューによってお子さんたちが魅力的なゲストに会いたいと思うとか、興味を引くような内容だと思っていただけののが非常に大きいです、令和 5 年度は愛知県警さんとのコラボで、「こども警察署」を作ろうというイベントが行われ、小学生の皆さんには非常に魅力的に受け取っていただいたと思います。ゲストでは少女雑誌に連載された瀬戸市出身のマンガ家さんにオンラインで参加いただき、令和 5 年度は非常に多くの方に申し込みいただきました。

令和 6 年度はみなさんも知っているゲームなどに関わっているプロの CG クリエイターをゲスト講師という形でお迎えしたのですが、こういった先生たちに話が聞けることの魅力がイメージしにくかったということも申込者数が減っている要因になります。

指標が申込者数ですが、受講者には定員がありまして、申し込みが多ければ抽選になり、実際に受講できた方は 80 人から 90 人ぐらいでございます。これは令和 5 年度も 6 年度もほぼ同じ数でございます。

(安田会長)

ありがとうございました。後藤委員よろしいですか。

(後藤副会長)

これも市民目線になりますが、広報誌が自宅に届きポストから持ってきて開き、あるイベントの QR コードを読み込んで申し込みしようと思いましたがもう満員ですとなりました。

それだけ人気があることはすごくいいことだと思いますが、市民からすると何か別のルートがあってそちらでも申し込まれた人がいるのかと思ってしまうところもあります。

入口としては QR コードですがその先が何かデジタルに繋がるわけですね。

そういったときに何か疑問に思うとそこだけが残ってしまう、なぜもう少し工夫できないのかと思ったりもしました。

DX そのものの問題ではなくおそらく DX に関わる運用の仕方工夫一つで変わることもいっぱいあるのではないかと思います。

そこが実は人間の知恵の絞りどころで、そういうことで変われることは山ほどあるような気がします。

全部 DX で解決しようとする手詰まり状態になることもあります、実はもう少し知恵を絞れば減らせる業務があったり、あるいは満足度を上げられることがあったり、実は山ほど DX の裏側にあるのではないかと思います。

(安田会長)

ありがとうございました。皆さん今回も非常に貴重なご意見をいただきました、議事の進行にご協力いただきましてありがとうございました。

本日の議題は以上になりますので、ここから事務局にマイクをお返ししたいと思います。

(事務局 梶田情報政策課長)

委員の皆様、今回も有意義なご意見ご質問ありがとうございました、本日の協議内容は後日 E メールにてご確認いただき協議会議事録としてホームページで公開させていただきます。

また次年度の協議会につきましてはペーパーレスで開催したいと思います。

次年度の協議会についても後日ご相談したいと存じますので、よろしくお願いいたします。

最後に経営戦略部長の富田より閉会にあたりましてご挨拶申し上げます。

(富田経営戦略部長)

本日の挨拶文を生成 AI で作成したものを参考として事務局から受け取りましたが、このように作成できますと、担当者の方に挨拶文を書いていたという申し訳なさや少し減りますし、それと同時にこういった技術の進歩に感謝し嬉しさを覚えるところでございます。

会議の中でも、寺田委員から待ち時間の有効活用についてお話がありましたが、瀬戸市ではゴミの分別収集だとか減量化に取り組んでいますので、待ち時間にこんな方法がありますとか、分別はこうしようとか、あとは DX・ICT 進めていますというようなことを PR する取り組みでもできればと思っています。

また原委員、後藤委員がおっしゃっていた、人間だから生まれてしまうトラブルもあると思います。

携帯電話会社などは問合せ窓口がチャットしかなく、最後に役に立ちましたか？とアンケートを取るところがあり、そのやり取りの中で次の改善が全てデータ分析できるようになるといいと思います。

民間企業ですと電話窓口さえ無いことがよくあり、そんなことが市役所で実現できればと思っています。

原委員の事例ですと、せっかく来ていただいたので何とかしたいという職員側の思いと、2 度来てもいいから早く終わりたいという市民側の思い、それぞれの考え方もあり、いいところも悪いところもあるかもしれません。

私どもも改善に向け情報技術を駆使し様々な課題解決できれば、市民サービスが向上していくと思っております。

終わりのない取り組みになっていきますが、これからも積極的に取り組んでまいりますのでお知恵を拝借したいと思います。

本日どうもありがとうございました。

(事務局 梶田情報政策課長)

それではこれにて令和6年度第3回の瀬戸市 ICT 活用 DX 推進協議会を閉会いたします。

以上