

令和8年度 第1回瀬戸市ICT活用・DX推進協議会 議事録

開催日時	令和 8 年 7 月 2 9 日（水） 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	1 名	傍聴者	1 名
事務局	瀬戸市 企画部 篠田部長 情報政策課 桐山課長、竹山課長補佐、大矢主査 水野主任、大澤主任				
議 事					
1. 瀬戸市挨拶 (川本市長) 皆さんこんにちは。川本でございます。本日は大変お忙しい中、瀬戸市 ICT 活用 DX 推進協議会の今年度第 1 回目の会議にご出席をいただきましたことを心から感謝を申し上げます。 この協議会も今年度で 6 年目を迎えまして、瀬戸市のデジタル化は、窓口の利便性の向上、業務の効率化、またデータ活用による新サービス創出へと着実に進んでおるところでございます。 その中で皆様からのご意見やアドバイスが私達の計画に反映され、少しずつ成果をあげることができております。今後も市民の安全安心を最優先に、透明性、説明責任を確保しつつ、デジタル格差の是正、教育・産業の DX 推進、セキュリティ、プライバシー保護を両立させることが肝要でございます。 この協議会はそうした意見交換の場として、委員皆様の知恵を集結いたしまして、ともに未来を描く重要な機会となっております。 最後に私個人といたしましても、DX 推進が市民の生活向上にどれだけ寄与できるか非常に期待をしておるところでございます。 引き続き活発なご議論を重ねていただけるよう、よろしくお願いを申し上げます、本日も大変お世話になりますが、どうぞよろしくお願いいたします。					
2. 委員紹介 (後藤委員（金城学院大学）) 皆さんこんにちは。金城学院大学の後藤と申します。 今大学ではマルチメディアセンターという、おそらく日本で唯一マルチメディアセンターという名を冠してるところはここだけではないかというぐらいの、やや時代遅れな名前ではありますがそのセンター長をやらせてもらっています。 その業務をやっていますといかに情報政策課の方々が、いろいろとご苦労されている					

かということが、結構手取るようにわかるところがございます。

こういった DX を進めていく中で、自分たちの視点というか市民側の視点と推進する側の視点をいかにうまく融合させていくかみたいところは結構大事なところで少し難しいところだと日々感じながらやっております。

私自身は社会情報学が専門分野になりますので、普段社会情報学の主流から外れますがコンテンツ系のことをいろいろやっておりますしてエンジン製作ですとかラジオ番組制作ですとか、それに加えてCGとか、来年からデジタルアプリケーションにも関わり幅広いことをやっています。どうぞよろしくお願いいたします。

(浦田委員)

皆さんこんにちは。名古屋大学大学院情報学研究科の浦田です。

後藤先生は私の研究の先輩でして、私がちょうど修士で大学院に入ったときに、博士でいらっしやって、一緒に研究活動をしていました。

私は、デジタル技術の社会実装を研究としていて総務省地域情報化アドバイザーやデジタル庁のオープンデータ伝道師などもしております。その他、DX 関係の委員等を担当してまして、愛知県とか名古屋市、あとは岐阜県の委員の他、遠いところだと金沢市の委員をやっている、複数の市町のDX の状況等もいろいろ聞いているので、瀬戸市にもそういったところをうまく生かしていければいいと思っております。よろしくお願いいたします。

(穴山委員)

日立システムズの穴山です。

前任者から引き継いで4 年目になります。

日立システムズの中では公共社会事業グループといってこの自治体を含んでいるところが公共、あと社会では電力だとかそういった事業をやっている事業部を担当しております。

この会議も入った頃はデジタルイゼーションという言葉が真っ盛りだったと思うんですが、やはり4 年も経つとDX という言葉も多様化してきて例えばグリーン政策で言うとGX と言ってみたり、最近ではAI もAX というように、DX にとどまらずかなり広がってきたと思っております。

今回のこの推進委員会の中での検討内容というのは、私は自治体の事務システム系の情報化というところを主に担当していますが、市民との接点の場での活用をいろいろ検討されていると思っておりますので、これは私も逆に知見として仕入れさせていただいて、会社にフィードバックしていきたいと考えております。

今年度もよろしくお願いいたします。

(後藤委員 (NTT 西日本))

NTT 西日本後藤です。

私も事業者立場で、部署としましては社会基盤営業ということで昔の公共営業を入社以来 30 年近く愛知県および東京、東京が多いんですけども、東京の省庁を長く担当していたので、文化省であったり総務省であったり、経産省であったりを担当しながら今は愛知県全体の自治体さんの営業担当のマネージャーをやっております。瀬戸市さん以外にもこういった形で委員を務めたりもしておりますし、あとは NTT 西日本は今、西日本エリアですので 915 ぐらいの自治体を見ておりまして他の自治体でこんなことをやっていると言ったことも情報として多く入ってくるものですから今回のこの瀬戸市さんの DX を推進するにあたって、他市の事例であったりとか、いろんなものをこちらに情報提供できるように委員として務めたいと思います。よろしくお願いします。

(高田委員)

こんにちは瀬戸商工会議所専務理事の高田でございます。

担当は地域産業振興ということでございますが、中企業小企業レベルではもうそれぞれの企業様の方でいろいろなことはされておられまして、そこに商工会議所がタッチすることはあまりないような状況です。

どちらかといいますと、個人事業主さんとか 5 名とか 10 名の企業の皆様のお支えをしている立場でございますけれども、まだまだ FAX が主流であり、強制的に紙が出力されることによって、自分の視野の中に入ってくるという点では連絡漏れがなく、メールは気が付かなければ分からないということでございますので、AI セミナーとかいろいろ企画しますが、私どもがご支援申し上げている企業様はなかなかデジタル化が進まないところが多いのが現実で、そういった視点での意見になると思います引き続きよろしくお願いいたします。

(原委員)

こんにちは、私は西陵連区連合自治会で自治会の活動をしております。

私の仕事は愛知県の農業総合試験場で鶏とかうずらとか名古屋コーチンを飼育する現場の作業をしております。

なぜこのような話かという、自治会にしましても、畜産関係の公の機関にいたしましても、もうデジタルと程遠いところに存在しておりまして、もう恥ずかしくて内容は言えないような状況です。

私の立場はデジタルデバイド対策とありますけれど、私自身がデジタルデバイドにならないように今日は、一生懸命勉強していきたいと思います。よろしくお願いいたします。

(中川委員)

こんにちは、瀬戸市教育委員会教育政策課の中川と申します、よろしくお願いいたします。

今年度より教育 DX を担当という形で務めさせていただいております。

昨年度までは中学校で勤務をしていました。

5年前にもファーストギガという子供たちにタブレット端末が入ったとき活用について携わらせていただいております。今回またセカンドギガというタブレット端末が全て更新されて新たなステージでまた本庁にお勤めさせていただくことになりました。今日いろいろな幅広いことをお聞きして学校の現場にも生かすことができたかと考えております。よろしくお願いいたします。

(大森委員)

はい皆様こんにちは副市長の大森と申します。

行政代表ということでございますので、皆さんとともに勉強していきたいと思っております。

この会議に出て痛切に思ったことは世の中の DX の進むスピードに比べてやはり行政の内部での DX の推進は非常に遅れているのを痛感しております。

この DX があらゆる場面で必要になってきた時代この急速な発展はやはり新型コロナウイルス、これが大きな影響を与えていると私は思っております。

行政といたしましても、この新型コロナウイルスを機に DX を何段階もステップアップした行政機関もございます。

行政の中でも 70%の職員が AI を使って行政作業をやる自治体もある中で、我々もぜひ進めていかなければと思っております。

先だって市長と私が出席しこのメンバーが出席する市長との話し合いの場面があって、そこで私の方からは、職員に私と市長がまず AI を使えるようにしてほしいとお願いをしましたので、今後はそういった勉強も前向きにしていきたいと思っております。

よろしくお願いいたします。

3. 会長・副会長選任

(会長の選任)

協議会設置要綱第 7 条第 2 項に基づき、会長の選任について出席委員に諮ったところ、穴山委員から後藤委員（金城学院大学）の会長就任の推薦があり、拍手をもって承認された。

(副会長の選任)

同じく協議会設置要綱第 7 条第 2 項により、後藤会長からの指名によって浦田委員が副会長に選任された。

(後藤会長より挨拶)

では皆さん改めてよろしくお願いいたします。

新しく今年からご参加いただいた方も見えますけれども、ぜひこの場で皆さんの意見交換、あるいはご議論をいただければと思いますのでどうぞよろしくお願いいたします。それでは早速議題を進めて参りたいと思っております。まず最初に事務局の方より資料に

沿ってご報告をお願いいたします。

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」の前年度実績及び今年度予定と「瀬戸市ICT戦略推進プラン・官民データ活用推進計画」について報告資料にて事務局から状況を説明した。

5. 各委員と事務局による質疑応答・意見交換

（後藤会長）

はい、ありがとうございます。

では続いてお名前順に各委員からのご意見やご質問をいただければと思います。まず浦田副会長からよろしくお願いいたします。

（浦田副会長）

ご説明ありがとうございました、着実に一つ一つの項目に対してしっかり取り組まれているという印象を受けました。ちなみにこの瀬戸市DX重点取り組み事項のロードマップが令和8年度版より抜粋と書かれていますが、このロードマップの全体の今後がどうなっているかを聞かせていただきたいと思いますがいかがでしょうか。

（事務局 桐山情報政策課長）

DX重点取り組み事項のロードマップにつきましては、毎年見直しをしております、今年度も4月に見直し、来年の3月までのスケジュールとなっております。

令和3年度に「瀬戸市ICT戦略推進プラン・官民データ活用推進計画」を5年計画として作成し、国の計画も参考に重点取り組み事項として毎年見直しをしています。

（浦田副会長）

わかりました。この16項目自体も見直しはされているということですか。

（事務局 桐山情報政策課長）

はい、しております。

（浦田副会長）

わかりました。最近、これまでのICTとやるべきことも変わってきているという印象がありますので、そういったところも踏まえてこれからも検討いただけるといいと思いました。

あとオープンデータに関しては、国はホームページを丸々オープンデータ化してくださいというPDL（Public Data License）を推奨していて、なかなか他の市町村でそれを採用するのは、難しいと思いますが国はこれを進めていたりすることから、瀬戸市さんで

も従来型のオープンデータでデータを公開するよりも AI によっていろんな情報が使われるようになってくるところを踏まえて検討いただけるといいと思いました。

生成 AI の関係ですけれども、昨日、小牧市の職員の方と話をしている、小牧市では生成 AI 関係の研修などにかなり力を入れてきたことで、職員の働き方がすごく変わってきたという話を聞きました。

例えば、会議にも皆さんタブレットやパソコンを持ってきて、音声を録音して、すぐに議事録ができるような状態になってきているそうです。これまで会議の後に時間をかけて作業していたようなことも、かなりやらなくてよくなっていて、「怖いくらいにみんなが使っている」とおっしゃっていました。

一方で、使えていない方はどうなのですかと聞いたところ、かなり置いていかれている状況で、そうした方は危機感すら感じているのではないかと、という話もありました。

瀬戸市さんでは今どのような状況なのか、また、これから先、生成 AI の活用をどのように進めていかれるのか、そのあたりを少し聞かせていただきたいと思います。

(事務局 竹山情報政策課課長補佐)

今先生からお話がありました PDL につきましては、ぜひ活用できるように検討してまいりたいと思います。貴重な情報ありがとうございました。

生成 AI 自体は令和 7 年の 4 月から導入をしておりますして全職員が使える状況で既に運用しているところでございます。

ただこういった新しい技術は導入しても、よくわからないから怖いという人は使っていないということがありますので、今年度は職員向けに生成 AI についての研修を情報政策課職員により行い、もっと気軽に触ってみましょうと広げていきたいと考えております。

また、会議ですけれども基本的には既にタブレットあるいはノートパソコン等を会議室に持ち込んで、電子データを見ながら会議を進めているところでございますし録音につきましても各課の方で積極的にこういった機材で録音をしその後、文字起こしの生成 AI がございますのでそちらに入力して、議事録を生成して、文章生成 AI の方で要約したりするというような使い方は既に始めているところでございます。

(浦田副会長)

わかりました。もう一点、業務のツールで、小牧市では、以前電話だったのがチャットベースで LoGo チャットに変わり、さらに Teams に変わったという話もありましたが瀬戸市さんの状況はいかがですか。

(事務局 竹山情報政策課課長補佐)

基本的にはまだ電話はものすごく活躍しているところでございますが、グループウェアでチャットに近い機能を持っておりますので、それで運用しております。

また、LoGo チャットも一部導入しておりますが、ライセンスの費用対効果の関係で、

全職員に行き渡っていないで各課の代表者しか使っていないのでその辺は今後広げていくかどうかは検討したいと思っています。

(浦田副会長)

わかりました、ありがとうございます。

小牧市はマイクロソフト系で揃えていった経緯で、LoGo チャットだったのが Teams に移ったり、Teams ベースなので、皆さんスマホで使っていて、テレワークとかもやりやすい話があったりするるので、導入するにあたっては、一部だけではなく、皆さんが使える環境にしていくことも大事かと思ったので伺いました。ありがとうございます。

(後藤会長)

ありがとうございます。

それでは続いて穴山委員よりお願いいたします。

(穴山委員)

それでは、マイナンバーの関係で確認させていただきたいのですが、今現在令和 7 年度の 82%は普及率か保有率ですか、瀬戸市の人口ではなくて瀬戸市の人口の中でカードを保有できる人のうち 82%ということなんでしょうか？母数を確認させてください。

このマイナンバーはそういう意味では取れる人に対しては普及しきっているのではないかとも思ったので、確認ということでもまず回答していただければと思いますが、どうでしょうか？

(事務局 桐山情報政策課長)

普及率の母数につきましては、瀬戸市の人口です。

(穴山委員)

そういう意味だと本当に持てる人はもうちょっと少ないわけで、ほぼほぼもう行き渡ったと見てもいいのではないかと思ったわけなんですけど、そんなことはないですか？

(事務局 桐山情報政策課長)

国の方が全人口に対しての交付枚数で出しておりますので同じように瀬戸市も人口に対しての普及率を出しております。

(穴山委員)

ただ、実際に乳幼児とか小さい子とか持たないじゃないですか。そういう意味で多分ほぼほぼ行き渡ったのかなと思っています。また普及促進ということで今コンビニの交付の値段を安くするということなんですけど、手数料を安くするっていう効果もあるんですけど、これによって多分今まで窓口に来られた方がコンビニを利用したり、この市庁舎に

来てもこの庁舎に設置されている交付機から証明書を取るということで、窓口の緩和に繋がっていると思われますがこのあたりは KPI として何かウォッチしていくようになっているのでしょうか？

(事務局 桐山情報政策課長)

現在手元に資料が無いのでお答えできませんが、市民課の窓口の近くに交付機が設置しており、マイナンバーカードをお持ちの方につきましてはそちらをご案内させていただいて、利用者数は市民課が把握しております。

(穴山委員)

そうですね、それで全体の効果を見ていけばいいと思います。

同様のことがもう一つ、5 番のキャッシュレス決済とか国が e L T A X を進めろと言っているからやるのではなく、これによってどれぐらい納付のチャネルごとに活用されたかのデータを捉えた方がよろしいと思っています。

当然そのあたりの税目別にどのように収納されてたのかもウォッチされるということでしょうか？

(事務局 桐山情報政策課長)

そうですね、すでに税務課の市民税あるいは資産税等につきましては eLTAX を数年前から運用しております。それ以外の料金も今年度の 10 月以降で順次進めていく予定でして、税関連の利用数も現在、集計しておりますので今後も業務別で集計していきます。

(穴山委員)

どこで収納され滞納率がどうなったかのウォッチをしていくといいと思いました。

職員端末は全て AI 生成が使える環境になっていると聞きましたがこれはコモンズ AI とかでしょうか、無料で使え自治体さんではだいぶ普及されているようですが。

(事務局 桐山情報政策課長)

瀬戸市では行政機関向けの生成 AI を使っています。こちらについては LGWAN 上のシステムになりましてセキュリティも確保されたシステムとなっています。

(穴山委員)

自治体さんではコモンズ A I を使っているところが半分以上と聞いていたので確認させていただきました。

(後藤会長)

はい、ありがとうございます。

それでは続いて後藤委員よろしくお願いいたします。

(後藤委員)

まず、感想と伺いたいところで、今年度の実績等を見ていってまずはきちんとシステムの標準化をすすめられたのが、いろんな自治体さんがすごく困っているところで、残り 1 業務を残して全部できたところが素晴らしいと思いました。

あと、途中のご説明でもありましたが、例えば地域アプリを作ったが LINE に変えましたとか、あとは公衆 Wi-Fi については私どもも過去にいろんな自治体に導入してもらいましたがほとんどの方がスマホで Wi-Fi を繋げずに 3G、4G、5G で繋げるような時代になってきたので、そこを途中で止められたのもすごく評価に値する。いわゆるスクラップアンドビルドがきっちりできていいのはとてもいいことだと思います。

どうしても行政は続けることが大事であつたりしますが、やめることがすごく難しい中で、きちんとそういう判断をされているのは瀬戸市の DX を進める上では非常に重要なことだと思います。

あと、LINE の登録者が一時キャンペーンを行ったことですごく増えたとのお話がありました。今私が住んでいる自治体では全市民に 5000 円のデジタル商品券を渡すという取り組みをし世帯普及率が 8 割ぐらいで 4 万とか 5 万の登録者がいるみたいな話を聞いていて、もらえる方としては嬉しいのですが本当にその普及の仕方でいいのかという思いもあって、ここを普及させていくところをお金をばらまくことが本当にいいのか、ばら撒いて入ってもらってそこからきちんとした情報発信をしていければ継続してくれるのかなとかいうのはあると思うんですが、そういうやり方で増やしている自治体もありました。

あとは愛知県の県庁なんかは今、Teams を使ったりしている中で、瀬戸市ではやはり電話がメインで内線でやり取りをされていると思いますが、デジタル戦略官の方とお話をしているなかで、今はもう Teams を全部導入し内線電話を極力かけないようにしチャットファーストを 1、2 年前ぐらいからやっていて、まずはチャットで今電話かけていいとかですね、これについてどう思うっていうのをデジタルで残しながら、いわゆる IT に気を使いながら仕事をするというやり方を、かなり普及されていると聞いています。

これは瀬戸市役所ですと、顔も見える距離にいらっしゃるので、なかなか難しいかもしれませんが、そういうことを取り組んでいる自治体さんもいらっしゃいます。

あとは、この全体の項目の中で、浦田委員からもありましたこの 16 の項目を AI の出現によって検討を他に変えていかれるんじゃないかとかのご指摘ご意見もありましたが、この資料を見ていてもおそらく AI を使って作ったんだろうなというところもいろいろ見えてきますし、ある程度使われているんだと思うんですが、今後は議事録に関しては、もうほぼ AI を使いながらやっていますよという話もありましたしそういった効率化ができる部分はどんどん使えばいいと思っていて、予算の兼ね合いもありできることとできないことはあるんですが、どんどん使っていきながら市民サービスを良くする方にもっといけるような何か取り組みを事務事業として起こすのか、もしくはツールとして使うだけなのかはわかりませんが、そのような形をされるといいんじゃないかと思います。

以上です。

(後藤会長)

はいありがとうございます。今のご意見に対して何かございますか？

(事務局 竹山情報政策課長補佐)

ご意見ありがとうございました。

地域アプリを LINE に替えたりであるとかフリーWi-Fi の終了といったところでございますけれども、時世を見ながら導入し、その後使ってみて保守料など費用対効果を考えながら、新しいものを入れつつ古いものについては精査しながらやってまいりたいと考えております。

ちなみにフリーWiFi は基盤の関係で終了を選択しましたが、委員さんがおっしゃったように、行政は基本的に「続けていこう」ですから、ある程度のお叱りがあると思っていましたが、意外と数件電話がかかってきて困るとのご指摘を受けた程度でしたので今後も継続については精査してまいりたいと思っております。

それからチャットベースでの仕事をされている自治体もあるということでこれも貴重なご意見ありがとうございます。

その辺も今後瀬戸市で職員間のツールとしてそういったものがないのではないかと検討をしてみたいです。

顔を見ながら直接話をするのもメリットがあって気分次第で出る出ないとか見たけどほっておくとかそういったデメリットになってはいけないのでその辺の使い方を含めて、いろいろ私達も研究しながら導入していければと思います。ありがとうございました。

それから AI でございますが先ほど申し上げましたように運用を開始しておりまして、これからまだ使っていない人もたくさんいますのでそういったところを広げてまいりたいと思います。ただ悩みが従量制の課金で契約していますので使う人が多いとそれだけお金がかかっていくというところがありまして、そこが悩ましく財政当局との交渉がなかなか難しいところでございます。

とはいえ効率化できるところはどんどん効率化して、住民の皆様と接するところをより丁寧にしたとか、あるいは新たなツールを導入したりとか、そういったところに使っていけるように考えていきたいと思っております。ありがとうございました。

(後藤会長)

はい、ありがとうございます。

では続きまして高田委員の方からよろしくお願いいたします。

(高田委員)

それではまず一つ目の自治体フロントヤード改革の推進でお聞きしますが、具体的に

窓口改革について10月からどのようなことをどういうふうにやられるのかを簡単でいいですのでご説明いただきたいのと、こういったものが進んでいくと例えば住民票を異動すると各窓口と連携されると思いますが、どこまでどのように連携されるのか、また窓口へ行かなくても良くなるのかその辺の動きを教えてくださいと思います。

2点目ですが、AIチャットボットの総合案内サービス運用ここへ来る前に使ってみました。

これが今年度から変わったとのことですが、それなりの想定できる答えが返ってきましたので非常に良かったと思います。

ただAIチャットボットは瀬戸市が公表している情報をもとに情報を出してこれられると思いますので、日頃から市役所の方々が最新の情報を正確に出せるかが重要だと思いますので随時進めていただければと思います。

あと生成AIを使うのはいいんですが、同じような問いかけをすれば同じようなパターンしか返ってこないと思いますので職員の皆さんが基礎知識を習得した上でこれを使って自分なりに役所に合ったものに修正していかないと、ただ単にできたものを利用してると職員の質が逆に劣化していかないかというのが心配されるところだと思いますので、またその辺も気をつけていただきたいと思います。以上です。

(後藤会長)

はい、ありがとうございます。ただいまのご意見に対して、事務局の方いかがでしょうか？

(事務局 桐山情報政策課長)

それでは一つ目になりますけども、フロントヤード改革の推進では現在、市民課が窓口業務委託業者の協力を得て運用していますが10月からは、委託をやめまして自前で窓口を担っていきます。それに向け国が推進しています窓口DXSaaSの導入を予定しています。

そのシステムを導入することによって書かない窓口を継続していきさらに機能向上していきます。

現在のシステムはマイナンバーカードの中に基本4情報の氏名、住所、生年月日、性別が登録されています。こちらをカードリーダーで読み込み申請書に転記し残りの情報は手書きの運用ですが、窓口DXSaaSは瀬戸市が保有している住民情報については連携することができますので、より書かない窓口が拡大していきます。

また窓口DXSaaSは各課間の連携も可能ですので各課を巻き込んでの導入を進めています。

二つ目のご質問のAIチャットボットにつきましては令和7年度末までは問答集を職員が作っていき、それに対して市民の方が質問を投げると、職員が作った答えの中から返していましたが、今年の4月からは生成AIが瀬戸市のホームページの中から回答を作成しますので、今まで以上に回答率は上がるのではないかと考えております。

あと最後に生成 AI の使用方法については委員さんのご指摘の通りで、これを信用しきって使うと問題が起きる可能性が高いですから、職員が生成 AI を理解した上で、ルールに従って活用するように引き続き全職員に周知していきたいと思っております。ありがとうございました。

(後藤会長)

ありがとうございます。では続いて原委員お願いいたします。

(原委員)

重点取り組み事項の内容で 1 番のフロントヤード改革を見ておりますと非常に進んでいるという印象があるのですが、自治会で活動している私が関係する窓口では本当に進んでいるのか、全然動いていない気がしています。

どこの会社さんでもそうでしょうけれども、その組織の帳票を見ると、古い帳票新しい帳票を見ると、業務改革、仕事の改善が進んでいるかどうかの経緯がよくわかるのですが、どうも私どもに関する申請書類の帳票等々は、変わっていない感じがするんですね。基本手書きをベースにした申請書類になっているからです。

例えばホームページからワードで保存してその申請書に打ち込もうとすると、すごく使いづらいという感じがしますので、ある申請書類を出すのに生成 AI に関係する資料を読み込ませて、瀬戸市さんの用紙も読ませて、これ自動で作ってという、ある程度のもので出来ました、ただその様式としては、瀬戸市さんが要求する正しい様式ではないんですよね、情報内容は網羅されていますがその辺の見直しは必要ではないかという気がします。

一つ事例ですが、防災訓練がありまして、防災訓練の中で安否札を出したか出さないか、その集計を市の方は自治会に要求してきます。これはすごく負担なのです組長さんや会長さんにとっては。

去年の 11 月の防災訓練では集計が大混乱しました。議員さん方参加してもらいましたし、瀬戸市の職員さんも、2 時間防災訓練の間中計算していて、なんじゃこれっていう話になっちゃったんですね、そこで今年 6 月の防災訓練では、こういうことはよくないと思って、OCR でそれを実施しました。

すごく心配したんですよ、自治会の会長さんや協力してくださる方は結構高齢者の方が多くて、スマホがあまり得意でない方もいるので。

それで組長さんにはもとの資料は手書きで書いてもらい、瀬戸市さんの様式でなくて私どもが作った西陵の様式に置き換えてもらって書く部分を減らしています。

必要最低限の数字を書くだけで数字も桁をわかるようにしスマホのチャットで事務局に送らせて、それを AI に読ませるために OCR のときに間違いにくくする様式に工夫しました。

そういった工夫をして定例会で訓練をしました。

会長さんたちにダミーのデータシートを写真に撮って西陵の事務局に送ってもらう練

習もしてうまくいきました。

データ受信してから 30 分以内に全部まとめたシートができましたので、ただ人間が数字を書いたものを読ませるとどうしても間違えます。

それは人間がやってもいっぱい間違っているんだからいいかなと思いました。

そういう活用の仕方もあるって AI、デジタルですね、そういうことをやることによって本当の DX、そういう考え方やその文化に近いところまで変えていけるのではないかと思います。

この重点取組み事項を見るとやはり素晴らしくこれやっていかなくてはいけないけれど、実際私も含めてやる仕組み、やれなければ周りの人が助けてあげて、結果は公表しますという仕組みを回しながらいけば、本当に草の根の部分でもある程度は変わっていく、それこそ本当に DX トランスフォーメーションになっていけるという気はします。以上です。

(後藤会長)

はい、ありがとうございます。

非常に本質に近い意見も出ましたがいかがでしょうか？

(事務局 桐山情報政策課長)

貴重なご意見ありがとうございました。

手書きの申請書類については私どもも AI-OCR を使っておりまして、申請書類の作り方によっては間違いが起りやすいのでいかに読み間違いが少ない書式にするかを私どもも考え進めているところでございます。

あと防災訓練のお話で私も組長を務めさせていただいてましてグループ LINE を使っています。

月に 1 回の組長会議がございまして、いろいろな資料をいただきます。例えば体育祭ですと参加される人を報告してくださいですとか、そういった報告をグループ LINE で行っております。

ただ回覧はアナログで回覧を作って、1 週間から 10 日で戻ってくるので閲覧者の記入をいただいたものを写真で撮り会長さんに共有するというのをやっておりますが、組長の中のお 1 人の方は、LINE ができないということで、その方はアナログで組長さんの家のポストに投函するという対応をしています。

そのようなデジタルデバインドもあったりして全て統一は難しいですが、ただこういうことをやっていかないといけないと思います。

原委員もいろいろとご苦労されていますので、こういったご意見もいただいて今後我々の事務も改善できればと思いました、以上です。

(後藤会長)

ありがとうございます。では続いて中川委員よろしく願いいたします。

(中川委員)

多言語化に対応ということで、市内の学校にもいろいろな国から来ていただいているので、多言語化というのがすごく問題になっている部分があります。

そういった部分で多言語化できるようなものがあって活用がこのようにできるというものがあれば教育にも広げていただけると親御さんとともに安心して過ごすことができることに繋がると思いますので、そこはお願いできたらと思います。

あと教育現場と連携をしていただいております、いろいろな研修会をやっていただいています。

ちょうど生成 AI についてということで研修を情報政策課さんが中心となってやっていただいております、教員も任意で参加ということでしたが各校から集まり 30 名定員がオーバーして参加できない方も見えたというような状況でした。

それぐらい教員の方もアンテナが高くなってきている部分ではあると思います。

AI については、これからはすごく大きいことだと思いますし既に子供たちも AI を使っており、タブレット端末が貸与されていますがそちらではなくて、家の携帯とかで AI をどんどん使ってしまうという現状もありまして小学校の 4 年生 5 年生になると、いろいろな場面で AI でこうやって作ってきたとかいうようなことを子供も言うようになり、活用が始まっているという現状はあるので、このまま先ほどの委員さんのお話にもあったように、誤った使い方であったり考えなくなってしまうといけないということでどのように AI を使っていこうというように今、職員の方に周知をしてこれから 2 学期から徐々に AI はこういうものだよっていう勉強をしっかりと、こういう危険があることであつたりとかも丁寧にやっていきながら徐々に子供たちにも生成 AI の使い方を十分にやっていかなければ、誤った方法に進まないように今準備の方もしています。

また、今なくてはならないのは Teams です。

市の方で整えていただいておりますので、Copilot を使い業務の改善には大きく寄与しております。

今まで手で作っていたものが瞬時にできあがります、先日アフリカから来ている子がいるからこの国の紹介をしてあげたいということで、アフリカの白地図に国を囲って、その国のことを紹介する資料を作ってくれるんです、それを廊下とかに貼ってあげるとその子が来ている国はこういうふうなんだということが瞬時にわかって、今までだと手で全部作っていたようなものが子供たちにもとってもいいものですし職員にとっても時間が軽減できるということで、本当にありがたいもので Teams は子供の安全確認であつたりとかで、いついつ登校しましたとか遅刻してきたりとか、朝連絡がなくて登校しない子だつたりとかを把握し漏れがないようにやり取りができるということで、本当にその部分は今となってはなくてはならないです、職員室まで走って戻って電話をしてとかつていうようなことをやっていたのが、今所在確認できないので職員で探してくださいとかを連絡したりそういった部分のやり取りというのは非常にありがたいと思いますのでぜひ進めていきたいのですが、自分の立場としては学校間の格差をなくし先生たちが便

利に安全に使ってもらえるというような準備をしていくのも役割ですので、そういうところも情報政策課さんの力をお借りしながら進めていくことができたかと考えております。

(後藤会長)

はい、ありがとうございます。

ただいまのご発言に対して事務局から何かございますでしょうか？

(事務局 竹山情報政策課長補佐)

ご意見ありがとうございました。多言語化のツールは情報政策課でも何かそういったツールの情報が得られれば、関係部署とも情報連携しながら進めてまいりたいと思いますのでよろしくお願いいたします。

ちょうど先週に教職員の方向けに今年は生成 AI というテーマで ICT 活用研修を 2 日間西陵小学校で行いまして一日目が西陵小学校の先生方が 30 人ぐらい、2 日目は西陵小学校を除く先生方を対象に開催させていただきましたが、会場の都合で 30 人程度が限界ということで各学校から均等に出ていただけるようにして出席していただき、研修の成果を各学校に持ち帰りいただく形で開催したところでございます。

テーマによっては数人しか集まらないときもありますが、やはり生成 AI に関してはすごく関心が高いということを実感いたしました。

その中でも情報政策課としてお話させていただきましたが今委員さんがおっしゃったように、特に AI は必ずハルシネーションと呼ばれる間違っただけの情報を流してくる可能性が非常に高いものですから、特にお子さんたちは AI が言った通りにやっしまい間違っただけの事を知ったかぶって言うぐらいならいいんですけれども、それこそそんなにしんどいなら、もう死んじゃいなよみたいなこととかを答えてしまったりとか、あるいは某プロ野球球団の監督の娘さんが困って生成 AI に相談をし、だったら児童相談所に相談してごらんと言われて、お悩み相談ぐらいの気楽な感じでお電話されたんじゃないかと想像していますが、結果は皆さんご存知の通りです。

そこに人間のお友達なり人間の大人、お母さんが介在していれば、児童相談所にまで言わなくてもいいんじゃないって言ってくれる人がいたならそこまでならなかったのではないかと思います。

教職員の先生方は本当に大変な時代だと思いますけれどもお子さんたちがそこを暴走しないように、教育の方をよろしくお願いしたいと思っております。

また Teams については今日も各委員さんから聞いておりますので今後どのくらい使えそうなのかを研究してまいりたいと考えております。以上です。

(後藤会長)

はい、ありがとうございます。

では一旦ここまでのところで大森副市長、いかがでしょうか？

(大森委員)

皆さんの貴重なご意見を聞きながら、本当に DX 推進というものがいかに今の世の中で重要なのかをよく認識したところです。

先ほど原委員もおっしゃっていましたが我々行政が扱っている以上どうしても地域の方々と連携をしていろんなことを進めるのが大切かと思います。

ある行政機関では 70%以上の職員が AI を使うことで予算も削減ができるとの話もあります。

市長が多忙なため挨拶ができないというと、タブレットで市長を映し出して挨拶をするという、いろいろな方法で行政と地域で連携して進んでいるところもあります。

先日も新聞に載っていましたが、自治会の会長さんを 17 歳の高校生がやってしまうという非常に驚いた記事でありましたがなぜできるのかはやはり AI や DX、これを活用してたくさんの情報をたくさんの方々に一気にお知らせができる、こうした世の中が進んでいる以上我々もこれを使わない手はないということ、それから使うことを市民の皆様様に丁寧の説明をしていく必要があるということ。

今コンビニで証明書を取得すると 100 円安くできる、この宣伝方法が良かったのか非常に窓口へ来る方が減って、コンビニ交付を利用される方が増えている。

これによって 1 回経験していただくと、わざわざ市役所に来なくてもコンビニで取得できるということを覚えていただけたと思います。

こうした少しずつの努力ですけれども、やはりやってみる、覚えてみる、そして便利さを実感していただく、これの繰り返しと思っています。

笑い話ですが車に乗ってお見えになった方がたまたま私の前で探し物をしていて、どうしたのですかと聞いたら、車の鍵をなくしたと言われるんですね。

来た道を探していたら車の鍵があったんですが一緒に付いていったらその車ドアを開けるのに鍵穴があっても鍵がいない車で、エンジン始動もボタンのプッシュで行う車なんですね。

その方になぜこの鍵を落とすと困るのですかと聞くとその方は私は必ず鍵を使ってドアを開けるのが癖なんですという話をされたんです。

その癖というものが我々が何かに挑戦しようとするときに非常にハードルになっているんだということがわかって、市民の皆様にもこういった DX 推進について何がどれだけ進んで何が便利になり何が皆さんのためになるということを細かく発信をすることが行政の役目と思っており、今後は一つずつ積み重ねていきたいと思った次第です。

(後藤会長)

はい、ありがとうございます。

そうしましたら、私の方からもいくつか質問も含めて聞かせていただきます。

昨日も熊本で大きな地震がありましたが、そういった非常時に対する DX を進めていくにあたって、市民がどういうところで、DX の恩恵を実感できるのか、もちろん日々の

いろいろな、例えば窓口へ行かなくていいとか、コンビニでいろいろ取れるとかも大事なんですけども、いろいろなシステムに慣れていくところがあるので本当に困ったときに助けてもらえるのはすごく重要な視点だと個人的にはすごく思います。

そういう場面でも DX が役立つと本当の意味での DX が浸透しているところに繋がっていくと思ったりもします。

非常に難しい点だとは思いますが、お聞きしたいのはああいった災害に対するリスクマネジメントといいますか、いろんな形でのバックアップもそうですけれども、普段セキュリティというかいわゆる個人情報での対策はかなりされているとは思いますが、災害とかそちらの面でのリスクマネジメントに関して課題もおそらくたくさんあると思いますが、現状どういうところにあるのかをお聞かせいただけるとありがたいです。いかがでしょう。

(事務局 桐山情報政策課長)

災害に対しての DX 活用としては、LINE が使えないかと防災安全課の担当と話したりはしています。ただこれも全市民が瀬戸市の公式 LINE を友だち登録していただかないと行き渡らないですから、なかなか LINE だけでは難しいのはわかっています。

あと、昨日の熊本地震でも通信が不安定とのニュースもでていましたので、そういった際にはどうやって市民 1 人 1 人に伝えられるかを考えていかなければいけないというところで、全てを DX で解決するのは難しい部分もありますが、ただそういったところを考えていかなければいけないとは思っております。

リスクマネジメントについてはこの重点取り組み事項の中にあります標準化により、国が管理しているデータセンターに住民情報システム関連のデータを移しています。

これは今年の 3 月までに終わるということで全国的に進めている業務になりまして、瀬戸市では報告しましたとおり 20 業務中 19 業務は既に終わっておりまして、こちらについては、いわゆるクラウド上にあり関東方面にあるのは分かっていますが我々も場所を特定することはできません。

関東でもし大災害がありまして何かしら災害の影響を受けた場合には、関西にもバックアップデータを持ち災害等に備え運用しています。

災害が起きた際には速やかなシステムの復旧が大事であると思っています。例えば停電等で済むような状況であれば、我々は自家発電機や無停電電源装置もございますので、災害の状況に応じて対応していくことは考えています。

(後藤会長)

はい、ありがとうございます。

バックアップだと対策はもう既にされていると思いますが、日頃からのシミュレーションも含めて AI を非常時に活用できる方法はどんなものがあるのかとか準備の仕方も含めて、必ず災害に直面するときがあると思います。そういったことを考えておいたときにどういったことができるのか、準備しうるのかっていうところを AI の活用も含め、人

の動きも含め、そこを事前に IT を使いながら、というところが DX の重要なところでもあると思うのでその辺のところの仕組み作りを災害が起こってからやっていたら遅いと思うので、日頃からいかにどう動けるのかを事前にどう考えていけるのか、あるいは考えているのかが、どの分野でもすごく重要になってきていると思います。

特に最近の異常気象とかいろいろ見えていますと重要性は高まってきていると感じたものですからお聞きした次第です、ありがとうございます。

あと教育の視点も加わってくるのですけれども、いろんな形で将来デジタルを使いこなすことができる人たちをどんどん育てるっていうところにも貢献されていると思います。教育の現場でもいろいろとされていると思いますけれども技術を教えるっていうことは結構いろんなところでされていると思いますが、子供たちにマネジメント力とか、いわゆるその場を取り仕切る力だとか、先ほどおっしゃったように高校生が自治会の会長さんができる時代になってきたことは多分そういうデザインをすることができるのはおそらく経験とか知識量とかってということだけではない何かがおそらくあると思うんです。だからそういうマネジメントをしていくっていう力がこれからの子供たちに技術に加えて備わってくると、さらに幅広い育成とか人材がどんどんできてくると常日頃から私も思うところがあるのでその辺のところ、何か今取り組まれている教育の視点から、現場の方からの声だとか、あるいは要望であるとか、あるいは何かこういふところもちょっと補足した方がいいんじゃない不足してるんじゃないみたいなのところがもしあれば教えていただければというふうに思うんですけどもいかがでしょう。

(中川委員)

ありがとうございます。

おっしゃる通りで生成 AI があくまで一つのツールにすぎないっていう形で、タブレットを使って調べたりするのももちろんツールの一つというような形で、瀬戸市としては協働型課題解決能力を大事にしており、それをやるためにはソーシャルスキルとなる人と人との関わりというのがコロナ過でかなり途切れてしまっているんでソーシャルスキル、人との繋がり方だったりとかを勉強して、対話的に学んでいくという形、そうじゃないとなかなか今までは喋るなというのから始まってしまった子たちなのでそれがなくなってどういうふうに対話させてあげたらいいかということのスキルから学んでいくというような状況でそれをやって要は先ほどのマネジメント力だったりとか、発表だったりとかお互い一緒に勉強していくという、自分にもう 1 回振り返ってというような勉強のスタイルで今瀬戸市としてはやっていこうという形になっておりますので、その中のツールとしてうまく自分を表現するための多分生成 AI でやると、自分の思った通りできて、自信を持って発表できることが増えてくるのかなっていう。

あくまで絶対それに答えを求めるっていうのではなく、自分の考えにちょっとプラスアルファしてもらったりとか意見をもらったりとかってというような形で使っていきましようということで、これから生成 AI を使っていこうと思っているんですが、あくまで人と人との大事だということと一緒に勉強をしていくよっていうような形では取り組んで

おります。

(後藤会長)

ありがとうございます。

非常に力強いお言葉をいただけたかと思いますが、やはり学生見ても思いますが生成 AI は Word とか Excel を使えるようになりましょうとはちょっと違うような気がするんです。そういう使えてしまえばいいというものではなくて、その活用の仕方の裏側に人との繋がりみたいなものを、どのようにそこに反映させていくことができるかということところがちゃんとデザインできる力が根本的に備わっていないと本当の意味での生成 AI 活用できるという意味ではなかなかない部分があるのかなというふうに思っているところがあります。

例えば人を励ますとか、人のいいところを引き出すとか人の経験値をどこで生かすとかっていうそういうところも含めて、何か必要になってくるスキルなんだと思うんですよ。なのでそういうのが瀬戸市さんが取り組まれるいろんな IT に関係するような、現場であるとかそういうところにも、じわじわと浸透していくとおそらく 10 年後、全然違った形の人たちが他の市町村では生まれない人たちが瀬戸市では生まれてくるというかそういう優秀な方々が育っていくところも何かあるのかなって思ったりもするので、今日の明日ではできることはないと思いますけれども何かその辺をちょっと私自身も日頃感じながらというところがあるので発言させていただきました。ありがとうございます。

(後藤会長)

他に何かありましたらいかがでしょうか？

(穴山委員)

先ほど事務局の方から質問に明確に回答してなかったのではないかとということで一点意見させていただきます。書かない窓口のイメージを教えてくださいって言ったことに対して、テクニカルな回答になったと思いますが私のイメージですけど、従来昔の市役所というのは取りたい証明書、1 個 1 個に自分の名前と住所と、世帯なのか、自分本人だけなのかとかいろいろ自分で申請書を書いて窓口提出していたのが、最近の市役所では職員の方が対面で受け付けて、その方にどんな用途で来たのかという要件と私は本人ですよっていう証明だけでその職員の方が代わりに代行して申請書を起こしてくれて、来庁者の方が自分でサインするだけで申請書は発行される窓口のことを書かない窓口のイメージだと思います。私が補足させていただきました。

(事務局 桐山情報政策課長)

その通りでございます。

(事務局 竹山情報政策課長補佐)

お配りした重点取り組み事項の 2 ページのところでございますけれども、フロントヤード改革の推進のところに絵が書いてありまして、マイナンバーカードとか運転免許証等の身分証明書をスキャナーで読み取り住所とか氏名とか、いわゆる 4 情報を読み取り、その後に職員が一問一答の形で、事前に用意された質問をし答えていくと、最終的に必要な手続きが分かり手続きそのものの申請書類が書かずに聴き取った情報によりできあがるというような形になっています。

それで間違いないか本人に確認いただきまして、さらに各課に連携する必要があるれば案内書が印字され、それを持って各課に行っていただき印字されている二次元コードを読み取ると何々さんですねという形で情報を連携することを想定しています。

(穴山委員)

あと先ほど原委員からのお話で自治会の方で安否確認を取っているとのことで、例えば昨日の地震ですが、うちの会社だとどうなっているかということ、地震が起きてほぼ全社員に対して、安否確認通知が配信され、それに対して今私はどこに居て無事なのか、怪我したのかとか今仕事中なのか、出張中なのかそんなステータスを簡単な質問で返していくわけなんです、それをやると無事ですとすぐ通知するようになっていてその 1 時間後ぐらい後に回ってきたのが震度 5 のエリアで従事している職員に対しては、何人で今何%回答来ていますという仕掛けになっています。そういった簡単な安否確認も今はいろいろあると思ってますので、そういうツールをぜひ自治会に配ってあげるといいんじゃないかと思ってお話聞いてました。

(事務局 竹山情報政策課課長補佐)

貴重なご意見ありがとうございます。

こういった形で実施するのが良いか担当部署等とも話をしながら少しでも改善できていければと思っております。

(後藤会長)

では最後の総括として浦田副会長からお願いします。

(浦田副会長)

はい、皆さんお疲れ様でした。

いろいろな意見が出てきたと思いますけれども、やはり生成 AI の活用をこれからどう進めていくかが大事になると感じました。

今日のテーマにもあったデジタルデバインドについてですが、ちょうど小牧市でもいろいろこれまでやってきたけれども、これからどうしていこうかという段階にきているという話を聞きまして、一定の活動は続けていかなければいけないけれども、きりが無いというか、これからどうしようというところが困っていると伺いました。

瀬戸市でも続けていくという書き方だったと思いますし、一方で名古屋市からは子供

会の担い手のお母さんたちが、もうちょっと関わられるような仕組みができないかみたいな話であるとか、自治会の DX みたいな話とかも上がっていることを思うと、やはり地域の担い手になるような方たちをうまくデジタルで参加できるようにとか、続けていけるようにするようなところも、これからは各市町がやっていかななくてはならないところかなと思っています。

あわせてデジタルの中でもやはり生成 AI の影響が大きく、これからは AI のデバイトとして、AI が使える方と使えない方で差も出てくると思うと、そういったところもしっかり考えながら進めていく必要があるんじゃないかなと思って聞いていました。

一方でオープンデータのときに 7 市町連携で検討会を行い、私も参加させていただきながら進めてきたことを思うと、こういうデジタルや DX の取り組みは、7 市町で一緒に検討して、うちでこういうことやったらよかったよとか、そういうことをやるとこういうことが起きるからみたいな情報交換ができるような場もあったらいいんじゃないかと思ったので、どこが事務局になるか難しいかもしれませんが、うまくそういう横との繋がりも作りながら、他の市町の事例にもアンテナを張って、参考にしながら取り組んでいかれるといいんじゃないかなと思いました。以上になります。

(後藤会長)

はい、ありがとうございます。

まさにこの会議が立ち上がったときからずっと一貫しているところは、本当に血の通った DX といいますか、そういった本当の意味できちんと役に立つ市民の方々にもそうですし、それを使っているの方々にもそうですし市役所の方々もそうです。いろんなご努力をこれからもしていかれと思います。

引き続き瀬戸市の DX がそういった形で進んでいくように我々もご協力できればと思いますので、引き続きよろしくお願いいたします。

今回も議事進行にご協力いただきましてどうもありがとうございました。

では本日の議題は以上としまして事務局の方にお返ししたいと思います。

(事務局 桐山情報政策課長)

委員の皆様、今回の有意義なご意見とご示唆大変ありがとうございました。

これまで同様、協議会内容は議事録として資料とともに公開させていただきますので、毎回お手数で恐縮ですが、本日内容のご確認についてもよろしくお願いいたします。また次回、第 2 回は書面開催とし、10 月を目途に中間報告資料をお送りいたしますので、よろしくお願いいたします。

では最後に企画部長の篠田より、閉会にあたりまして一言ご挨拶申し上げます。

(篠田部長)

企画部長の篠田でございます。今日は貴重なご意見いろいろ賜りましてどうもありがとうございました。

昨日会議で人の話を聞く機会がございまして、それは Z 世代といわれる今の大学生とか 30 歳手前ぐらいまでの人たちの考え方の特徴であるとか、いろんな身の処し方についての特徴についての話の中に、その世代の方々とか、AI との向き合い方についてのパートがありまして、何年間にわたってそういう層の人たちの相手をして分析をしていらっしゃるライターの方のお話でしたが、二、三年前までの AI との付き合い方は、履歴書とかを書く事柄について、いわゆる学生のときに力を入れたことなどを条件付けして作成するような使い方をしていたのが 2、3 割で、それがどんどん増えていき、2 年ぐらい前にはもう 7 割ぐらいの人がそういうことをする。しかし去年あたりでは、もう学生はほぼ 100 パーセント AI 使っているようです。

ただし先ほども出ましたが、向き合い方使い方が、そういう使い方ではなく、相談相手、あるいは言ってもらいたいことを想定して相談し癒されたりする、そんな使い方をする人たちが増えてきたという話を改めて聞いて、そうなのかなと思いながら、自分の子供なんかも頭に浮かべながら役所の新人なんかも頭に浮かべながら聞いておりました。

今皆さんいろんな場所でいろんなことで DX、AI も含めて進んできましたが、結局は自分の頭で最終的には考えて結論を出してことに当たるところをブラッシュアップしていかないといけないと思っておりまして、今皆さん方のご意見を聞きながら改めてそのようなことを考えていた次第であります。

貴重なご意見をたくさんいただきまして本当にありがとうございました。

次回以降も楽しみにしております。

(事務局 桐山情報政策課長)

これにて、令和 8 年度第 1 回瀬戸市 ICT 活用・DX 推進協議会を閉会いたします。

以上