

令和7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7年7月14日（月） 午前10時から正午まで				
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 富田部長 情報政策課 桐山課長、竹山課長補佐、大矢主査 水野主任、山田主任、大澤主任				
議 事					
<p>1. 瀬戸市挨拶 (大森副市長)</p> <p>本日はお忙しい中、瀬戸市ICT活用DX推進協議会にお集まりいただきましてありがとうございます。</p> <p>本来であれば市長が皆様に挨拶するところですが、本日は残念ながら上京しておりこの場に参上することができませんので私から一言ご挨拶させていただきます。</p> <p>本協議会につきましては毎回活発な意見交換等々を皆様をお願いしながら、ICTの活用、DX推進で皆様方との協議を重ね進めている最中でございます。</p> <p>ロードマップの項目一つ一つを充実させ、市民サービスの向上と行政運営の推進に役立てていきたいと思っております。</p> <p>令和3年にこの協議会を立ち上げ今年度で5年目になりますが、皆様方のおかげで一定の成果を出しており感謝申し上げます。</p> <p>今回は令和7年度第1回でお2人の新しい先生方に参加いただいております。</p> <p>名古屋大学から浦田様、NTT西日本から後藤様この2名の方に新たに加わっていただき、皆様方の意見を聞きながら進めていきたいと思っておりますので、よろしく願いいたします。</p> <p>2. 委員紹介 (後藤委員（金城学院大学）)</p> <p>私の専門は社会情報学でして、最近では映像コンテンツ、ラジオコンテンツなどSNS等を含めて外向けに発信していくことを学生も含め研究しております。</p> <p>どうぞよろしくお願いいたします。</p> <p>(浦田委員)</p> <p>後藤委員と同様に社会情報学分野におけるデジタル技術の社会実装を研究テーマにしており、企業や自治体などと連携し、様々な実証実験をしながら研究活動をしています。</p>					

また、総務省の地域情報化アドバイザーもしていますので、いろいろな自治体に派遣されていろんな情報交換等もしております。

他自治体の DX 委員、総合計画の委員も経験がありますので、この会議にも活かしていきたいと思いますのでよろしくお願いいたします。

(穴山委員)

民間企業の立場で参加させていただき 4 年目になります。

今年度は国の政策であるシステムの標準化とかガバクラ移行といった期限の年になり、かなり多忙な年と考えておりますが、並行してこの DX も検討していかないと来年度以降の事業の柱がなくなってしまうと思っておりますので一緒に検討していきたいと思っています。

今年度もよろしくお願いいたします。

(後藤委員 (NTT 西日本))

私は長く文科省などを担当する部署におり、国の補助金を使いながら DX を推進していく業務に就いておりました。

国の補助金などをうまく使いながら、財政の負担を軽減させながら DX を推進できるような推進役になれたらと思っております。

よろしくお願いいたします。

(高田委員)

商工会議所では 6 年目になりますが、零細企業では連絡は FAX に頼るとか、まだまだ根強く残っています。

そういった観点も含め瀬戸市の ICT 活用 DX 推進に少しでもお力になればと思います。

よろしくお願いいたします。

(原委員)

私は地域で防火防災、交通防犯等担当しており、やはり自治会もなかなか ICT 化が進みにくいところがございますのでしっかり勉強していきたいと思っています。

よろしくお願いいたします。

(寺田委員)

私も後藤先生と一緒に最初から出席をさせていただいており、最初の 2 年は教育委員として教育分野のことを触れさせていただき、今は地場産業という立場で出席をさせていただいております。

9 月には瀬戸物祭りが開催されますが、こちらの PR とか各広報を若い子たちが考えていますが、なかなか風通しの良い形で情報が伝わっていかないので、この会議で勉強させ

ていただきたいと思っております。

また20日には選挙がありますが選挙戦自体はSNSも活用して公選法も変わってきていますが、投開票は超アナログだと思っておりますのでそういった点も含め勉強させていただきます。

よろしく願いいたします。

(大森委員)

私は平成2年に入庁しその当時はワープロが主流で一生懸命覚えたことが初めての仕事でした。それからDXが進み今では机の上には1台、2台のパソコンを置いてというところもあります。

ただ我々が行っている行政というのは、先ほど寺田さんからも発言がありました超アナログな職場であり、なかなかDXに馴染むことが難しいと思っており、市民サービスという、老若男女全ての方を対象にしていますので、市民サービスを低下させないため、いかにDXを人々にわかりやすく優しく伝えることができればと思っております。

この会を通じて一歩でも2歩でも瀬戸市がDX推進できるように思っておりますのでよろしく願いいたします。

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)

この会には立ち上げの頃から関わってきましたが、単にアナログだったものをデジタルにするだけではなく、血の通ったDXを目指して議論をしてきたと思います。

今回の資料を拝見させていただいたところ、少しずつ表に出始めてきているところもあり瀬戸のDXでは市民の側から進んだということが実感できていくところが重要だと思いますので、皆様のお知恵をお借りしながら議論を進めてまいりたいと思っておりますのでどうぞよろしく願いいたします。

4. 議事(事務局説明)

「瀬戸市DX重点取組み事項のロードマップ」の前年度実績及び今年度予定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

(穴山委員)

6番のマイナンバーカードの普及促進ですが、石破政権では給付金を今年度中に配るというお話をしております、マイナンバーカードを持ちかつ口座登録をしている方については速やかに給付金が給付できると考えますが今マイナンバーカードの発行が何%ぐらいまで進んだのか、また今年度の給付金は、単に世帯の人数だけではなく、子育て世帯、非課税世帯と複雑な式になっていると思いますが準備状況等どうでしょうか。

(事務局 桐山情報政策課長)

マイナンバーカードの普及率は今手元に資料がありませんが8割ぐらいの方が既にマイナンバーカードをお持ちかと思えます。

また、給付金関係でのご質問ですが、瀬戸市におきましては前回給付金の際に、国がより早く給付できるようにシステムを構築し、そのシステムを瀬戸市で導入しましたのでマイナンバーカードをお持ちの方につきましてはスマホ、タブレット、パソコンを使い簡単に申請していただき登録口座に給付ができますので、次回給付金を配る際にもそのシステムの利用も検討していくことになると思っております。

(後藤委員)

様々な取り組みを拝見しまして市民向けサービスであったり庁内の情報化、いわゆる職員業務DX化を着実に進められていると感想を持ちました。

その中で我々も企業としてよくやっているのが、テレワークの推進ですが、今日私は10時からこちらで業務があるということで、朝7時から9時まで家で業務をしていました。

会社のネットワークに繋げメールを見たり、資料作ったり、社内のファイルサーバーにアクセスをしながら業務を行い社員に指示を出したりといったことをした上でこちらに来ました。

今日は午後から家に戻ってテレワークを行います。民間企業ということもありますが、職員の方はおそらく自分はテレワークを何月何日にやりますということを申請し、その日の午前だけ午後だけとか1日だけというやり方をしているのではないかと推察します。

我々は、電車が止まった子供が急に熱を出したとかになると、午前中は在宅しますと申請が来たりでかなり柔軟にテレワークであったりとか分断勤務ができるようになってきています。

ゆくゆくは職員の確保であったり、大災害が起こったときでも業務を止めないという意味でもこういったものをうまく使いながら、先進的に進められてもいいのではないかと思います。

(事務局 富田企画部長)

ご指摘ありがとうございます。コロナ過のときには試してみましたが、やはり窓口業務が中心の部署では非常に厳しい状況があります。

それから個人情報を含めた情報管理が課題だと思っています。

また組織としては少人数の係もあり電話を取るにしてもスマホが1人1台配られているわけではないので、そういったところが遅れているところだと思いますが将来的には、例えば育児休暇を取らないまでも仕事のサポートができる体制であったり、障害者の雇用であったり、そういったところに夢を膨らませていくべきかと考えています。

(高田委員)

6年度の実績、今後の見通しにつきましても、本当にしっかりやっていただいているというのが第一印象です。

AIチャットボットを以前使いましたが自分が疑問に思っていることに対してなかなかうまく質問ができず的外れな回答が返ってくると電話した方が早いということになってしまっているところがあります。

デジタルデバインドに関しては、商工会議所でご支援している事業者の皆様も、決まった手順から外れてしまったり思ったように動かなくなると挫折する人が多くいらっしゃると思いますので、そういった方に対し商工会議所もご支援していくべきと思っています。

メタバースですが少しずつ進んでいると理解はしていますが、入るきっかけがないと見てもらえないところが課題になると思いますので、そのあたりの考慮も必要だと思います。

(事務局 竹山情報政策課長補佐)

おっしゃるように入るきっかけをどのように作るかがむずかしいところで、現在、小中学生向けのCGデザイン講座、あるいは愛知県内の高校生以上の学生さんを対象にしたCG講座など次世代クリエイター育成事業を開催しており、その成果発表の場として利用しており、参加した児童生徒さんや関係者の参加、また、イベント開催の時には一時的に参加者の増加は見られますがなかなか難しいところでございます。

参加者を増やす仕掛けを作成するにも費用がかかりますので、その費用対効果をどう考えるかなど課題も多く、インターンシップの学生の皆さんにアイデアを出していただいたりという取り組みを去年から始めており、そのほかに何かできないかを探っているところでございます。

最近ですと市内小学校の授業としてバーチャル瀬戸の体験をし、メタバースやVRの可能性についてアイデア出しを行ったと聞いております。

また全国的にはメタバース空間で一对一のミーティングを行ったり、引きこもり不登校対策の事例も報告されております、またオンライン市役所を開設している自治体もあり、今後バーチャル瀬戸も試行錯誤を続けていきたいと思っております。

(後藤会長)

どこもメタバースの有効活用に関しては、苦慮している部分ではないかと思いますが、やや強引でもメタバースの中でしか買えないものがあるとか、メタバースの中でしか会えない人がいるとか、その中だけ、そこに行かないと得られないものがあることが最初のきっかけとしては重要ではないかと思います。

しかし現実問題難しいところもありますが検討していただければと思います。

(原委員)

私は町内会自治会の立場からお話をしたいと思います。

この活動を行っていますと補助金の申請、占有許可など、いろいろな届け出承認をお願いしたり、許可をもらったりすることがあります。

私どもに関する届け出方法は全く変わっていないという印象です。

あいち電子申請届け出システム利用促進を行っている割には、自治会に関するところでは、相変わらず紙中心が多いと思います。

実際窓口に行きますと、担当者の方たちは熟練の方が非常に多く、ファイルの位置とか覚えてましてあつという間にファイルが出てきて、問題点を一緒に相談していただきます。

逆にそういう方たちがお見えになってシステムが進まないのかとも思いますし、先ほどお話があったテレワークの件で、やはり窓口で職員がいないと業務が進まないという裏腹の関係もあり、それに頼りきりになりテレワークも進まない、という部分もあるのではないかと思います。

自治体事務は比較的画一化しやすいと思うので、ぜひ電子申請システムを進めていただけると、私どもも同じ書類を何回も作らなくて済みますし、無駄が非常に省けて、市役所の中の情報整備も進むのではないかと思います。

(事務局 桐山情報政策課長)

電子申請については、現在約 60 申請ほどホームページで受付していますが、ご質問があった自治会関係の申請はないようです。

電子申請の様式作成は現場が行なっておりますが、情報政策課としても種類を増やしていきたいと思っておりますので、事務改善も含め進めていきたいと思っております。

(後藤会長)

ありがとうございます。IT 化、DX 化に関しての問い合わせは他にありますか。

(事務局 富田企画部長)

情報政策課にはないと思います。

今教えていただいたのは多分防犯灯が一番多いと思っています、占用料は 5 年に一度の更新があり、更新業務だけでしたら電子申請もできると思いますが、新規は図面が必要であったりとかありますが、現場にはお伝えさせていただきますし、これからもあったら

いいと思うものがありましたら教えていただきたいと思います。

オンライン手続きに関しては充実させつつあるところではございますが、今 60 を超える申請種類があり、まだまだこれを増やしていきたいと思っております。

(寺田委員)

情報発信アプリの利用促進、新しく追加された 12 番の DX 推進を実感できるということに興味があり、実際に私は瀬戸市の LINE 登録をしており、すごく便利だと思います。

例えば燃えるゴミの日の朝 7 時に通知が送られてきたり、缶瓶の日もそうですし、夏休みに向けた子供たちのプログラム募集の通知とかが受け取れます。

また、バーチャル瀬戸散歩だとか充実してきていると思いますが、利用してもらう方をどうやって増やしていくかと登録者数が今何人ぐらい見えますか。

(事務局 桐山情報政策課長)

現在の登録者数は 1 万 2000 人前後でございます。

(寺田委員)

この 1 万 2000 人は瀬戸市の人口に対して多いか少ないかを判断し、便利さを周知して登録者を増やすべきだと感じました。

バーチャル瀬戸の企業広告募集のその後と活動内容を教えていただきたいと思いません。

(事務局 竹山情報政策課長補佐)

広告募集に関してはホームページに掲載していますが今のところ希望企業はありません。また個別に企業への売り込みとかはしていません。

(事務局 桐山情報政策課長)

LINE 登録者数に関してはご指摘いただいた通り 1 万 2000 人が少ないと感じております。

全国的にはポイント付与制で登録者数を増やす方法もありますが財源の問題もあり、瀬戸市でもとはなかなかいきません。

登録する人がメリットを感じるような、情報提供をしていき周知をしていく地道な活動が必要だと感じております。

(寺田委員)

デジタル会員証も登録しましたが市内施設に無料で入場できるだけでなく、もう少し利用価値をつけて広げるべきだと思います。

バーチャル瀬戸については 9 月に行われる瀬戸物祭りとはタイアップして何か PR をす

るとか、暑い時期なので高齢者向けに企画をするとか、切り口を変えて考える必要があるのではないかと思います。

(後藤会長)

ありがとうございます。市民の方から見て色々なところで PR していることが見えるように、イベントの申し込みもそこからでないといけないとか、いろいろな方法があると思いますので、検討をよろしくお願いいたします。

(大森委員)

最近では、取り組み事項の 7 番の各種証明書のコンビニエンスストア交付利用促進が進んだ証として、現在市内に 2 ヶ所あるサービスセンターを廃止する運びとなりました。

これは大きな成果だと思っておりますが、ただ廃止をするということは市民の皆様にとっては大きなマイナスと受け取られます。

コンビニエンスストアでは対人で証明書を取得できません。

それに対してサービスセンターは職員がおりますので行かれる方にとっては職員との会話で安心感が得られます、そのあたりの心のケアもしつつ進めるべきであったというのが大きな反省点です。

ただこのような DX を身近に感じていただくためには、我々としては大きな判断でありましたが、サービスセンターをなくすということが一つの市民サービスに繋がるというところを市民の皆様にも少し自覚をしていただく、また、我々として必要だったのは丁寧な説明、無くすこと以上に丁寧な説明が必要だったというのが反省点で残っております。

やはり世の中何でもそうですが、我々行政で行うことに関しては市民の皆様の見解を聞く耳を大きく持って進める必要があります。今水道料金、下水道使用料金の値上げを計画しておりますが、これはまた高いハードルがあります。

電気代、ガス代は値上げとなると、テレビなどで報道され納得する方も多いと思いますが、同じライフラインの中でも行政が担っているものに関しては大きな差があり、我々としては説明責任がかなり大きいと思っております。

こういったデジタルに関しても説明責任がありますので、市役所の ICT 活用、DX 推進の目的を明確にし多くの市民の方にご理解を得ていく必要があるのを強く感じております。

(後藤会長)

まだお時間がありますがその他何かありますか。

(穴山委員)

1 点目は AI チャットボットで上手く質問ができないというご意見がありましたが、入

力時に、例えば質問する人の役割だったり立場だったり何か補助するようなインターフェースになっているのか、この辺りどう改善しようとしているのか何かお考えがあればお聞かせいただきたい。

2点目は標準化の関係で今年度が期限で今進めています、ここにきてデジタル庁の方から運用コストが非常に高止まりしており、元々コストを押し上げていることに機能要件があり、例えばセキュリティだったり、稼働率であるとかのしきい値が元々非常に高く、その分コストに跳ね返っていると思いますが9月には要件が緩和されていきますので、いろいろな選択肢があると思いますのでコストの最適化に向けても何かお考えがあるのかお聞きしたいと思います。

(事務局 竹山情報政策課課長補佐)

AI チャットボットについては愛知県内の市町村と共同調達しているシステムを導入しております。

このシステムは、入力された質問に対してその回答に紐づける変換のところをAIが関与しており、その回答は全て職員が制作したものがテーブルになっています。

したがって「瀬戸物祭はいつですか」という質問を職員が作り、「9月の第2週に開催されます」という答え、ここを繋ぎ合わせる場所だけが現状のシステムでございます。

ですのでユーザーインターフェースとしましてはお客様が単語なり文書なりをベタ打ちをするだけで、用意した質問のQAに結び付けられるようであれば回答が返ってきますが、そこができないと回答できません。

このQA作成の部分で生成AIを使って効率的にやろうというのが2番の取り組みでございます。

世の中には市のホームページなりを検索し回答を自動で生成してくれるという生成AIを使ったシステムが出始めていますので、近い将来そういったシステムに切り替えていきたいと情報収集をしています。

(穴山委員)

今おっしゃったのはRAGとして瀬戸市に特化した情報を持ち、そこから検索できるようにしていくということをおっしゃったのかと思いますが、私が言ったのは質問する上で市民の立場であるとか、私はこういう状況で質問しているんです、みたいなところを補完するようなところを簡単に選べるようにして、それを一緒にAIに問合せしてくればより回答率が上がるのではないかとお話をさせていただきました。

(事務局 桐山情報政策課長)

標準化の関係では今年度の1月に標準化対応する予定でございます。

住民情報システムについては、既に標準化対応はしていますが、まだガバメントクラウド上には載っておりません。

こちらにつきましてはコスト削減は当然考えていきます。

全国では既にガバメントクラウド上にシステムを載せて、運用開始しているところがいくつかありまして、その団体がどうすればコスト削減できるかを数十ページに渡り資料を作成し各市町村に提供されており、その資料をベンダーに提供しコストを下げられないかを検討している最中です。

先ほど具体的に稼働時間を減らすとの意見もありましたが、今はオンプレミスです。システムを稼働していない時間は電気代ぐらいがかかっている状況ですが、ガバメントクラウド上に載せると、サーバーの電源が上がっているだけで利用料がかかることで、サーバーの電源、サービスを落とすことによりコストが下げられるということもありますので、使用しない夜間にシステムをダウンさせることが可能かどうかなどを、今ベンダーさんの方と詰めている状況でございます。

ただ一番大事なのは安全確実にシステム稼働させることなので、そこを担保した上でコスト削減を検討してまいりたいと思います。

(後藤会長)

ありがとうございます。浦田副会長からご意見いただきたいと思います。

(浦田副会長)

今回の資料を見ていて全体として受けた印象ですが、最近総務省では「地域 DX」として、行政サービスの効率化を行う「自治体 DX」と、地域課題の解決をデジタルで行うといった「地域社会 DX」という二つの形で整理されておりまして、瀬戸市さんもこの自治体 DX についてはかなり丁寧に一つ一つ対応されている印象ですけれども、地域社会 DX といった部分は、既に取り組みされているところもあるとは思いますが、まだこれからいろいろできるところがあるのではないかと感じました。

瀬戸市さんは今後、ぜひそういう地域課題解決のためのデジタル化といったところにも取り組んでいかれるといいと思いました。

全国的にコロナ禍以降、交付金などもあり、かなり頑張っている自治体さんは自治体 DX といった部分を、いろいろやられてきているという印象があります。その一方で地域社会の DX はまだこれからというところで、例えば金沢市では自治体 DX はかなり色々なことを行ったので、これからは地域社会の DX だということで組織も改変され、デジタルの部門がもう少し地域課題の対応ができるような形に変えていくとの説明を受けましたので、他市町の事例なども見ながら、行政だけでなく企業や大学なども連携して地域社会の DX、地域課題解決といったところも取り組んでいかれると良いのではないかと感じました。

スライド 4 のマイナンバーカードの利活用ですが、事例として博報堂さんが朝日町で行っている LoCoPi という事例が総務省では有名になっていて、マイナンバーカードをかざして地域ポイントがもらえ、そのポイントを貯めて地域の特産物がもらえるという仕組みで、デジタルの接点を作るところとして、カードが実際に町の中で活用されているという事例があります。必ずしもその形が正解かどうかわかりませんが、単純な手続きに

使えるだけでなく、もう少しまちのためのことができるようになっていけばいいと思っております。

次にスライド 6 のデジタルデバインド対策ですけれど、今伺った感じだと講習会なり勉強会の開催を色々されていると思いますが、私達の研究室は 2021 年からデジタル相談会を開催しております、講義形式ではなく 1 対 1 で相談に乗るという形にしています。

元々は、高齢者さんがデジタルを使うときに困っていることについて、大学生が一つ一つ教えてあげるといった形で行っていましたが、毎回大学生を連れて行くのが大変ということで、名古屋市北区では「デジタル支援ボランティア」という高齢の方ですけれどもデジタルに強い方たちを育成して、その方たちが相談に乗れるようにしていますし、小牧市では昨年からは、高校生であれば LINE の使い方とかであれば問題ないということで、高校生と大学生と一緒に教えるというような取り組みもしていますので、相談形式もあっていいかなと思えました。

先ほどサービスセンター廃止の話もありましたが、やはり丁寧な説明というところと、何かデジタルで困ったときに聞きに行ける場所があれば、市民の方も安心できるかと思っておりますので併せてそういったところ整備されるといいと思えました。

次が、スライド 7 のオープンデータのところです、オープンデータについては 2016 年から私も瀬戸市さんと一緒に 7 市町で進めてきました。その中で自治体標準データセットの整備といったところは一段落ついたということで昨年度末に解散となってしまったこともあり、今後、推進していくのが大変になるのではないかと考えております。

一方でデジタル庁の方からは、自治体標準データセットだけではなく、公共データ利用規約という PDL をホームページ全体に適用してくださいという依頼になっておりまして、ホームページを丸ごとオープンデータ化してくださいということになります。

国のサイトは順次適用されていると聞いておりまして、なぜそうなるかという、今、生成 AI が普及したことによってホームページに載っている情報がほとんど AI で使われる時代になっていることもあり、ホームページに載っているものはできるだけ多くデータにしていきたいと思いますという動きもありますので、今後、瀬戸市さんでも考えていかれるといいと思っております。

最後はスライド 8 の AI-OCR、9 の RPA のあたりですね。今までの業務をデジタル化していく中で必要などころかと思いますが、最近の自治体の DX 研修の内容では、BPR が大事ということで、BPR 研修にかなり力を入れているような印象を受けております。

あるべき姿を見直して、そこに必要なデジタル技術を提供するという形なのでそのあたりも今後、瀬戸市さんでも進められるといいと感じました。

(事務局 竹山情報政策課長補佐)

いくつかいただいた中でデジタルデバインドに関しましては、講習会だけでなく、相談会を催したらというような御指摘でございます。

まだ本年度の予定を立てている最中ですが、昨年度は市役所の会議室を使いまして、どなたでも来ていただけるスマホ相談会

を開催しましたので、また今年度もそういった取り組みを続けていきたいと思っております。

(事務局 桐山情報政策課長)

14のAI-OCRと15のRPAにつきましてはDX推進員座談会という各課の職員を集めまして、ツールの紹介と事例紹介をし相談を受けましたら、情報政策課の経験者が一緒に考え対応してまいりました。

フロントヤード改革について動き出しており、その中で先ほどご指摘がありましたBPRも含め、システムを理解した上で、瀬戸市の事務をどう合わせると効率が良くなるかというところを、これから1年かけて検討していきたいと思っております。

(後藤会長)

いろいろ皆様のご意見を伺っていますと、やはり向かっている方向性としては同じなのかと思います。

DXのシステムで対応していかななくてはいけないところについてはコスト面も含めて着実に進めていく必要があります、標準化や法律改正への対応とかいろいろあると思いますけれどもそこも着実に進めていく。

ただ一方で、それを導入した後、そのシステムを使う人たちはそのシステムの恩恵をどう享受していくのかというところは、やはりその意識改革と教育、人材育成あとはその運用面を別々で考えるというよりそこをいかに一体化して考えていくかが重要な要素だと思いました。

先ほど高田委員もおっしゃったように、チャットボットを使ってうまく質問ができないという点も含めて、これは多分、コミュニケーションを取るのが苦手だったり、あまり得意でないか、積極的に取りたくないからこそその選択肢ではない部分があるのかもしれませんが。逆に、他の人とコミュニケーションを取るのが得意な方でも、チャットボットに何か尋ねることには気が進まないという場合もおそらくあるでしょうし、いろんな人が自分の都合でいろいろと使っている部分があると思います。そのような中で、先ほど副市長も言われたように、何かをたたむときには、やはり自分の視点で考えれば「ないよりはあった方がいい」という意見が多くなると思います。そして、それに対する丁寧な説明責任は、日々の業務の中ですでに皆さんが行っていると推察します。そのことに関しては、本当に頭が下がる思いですが、その中で新しい考え方、またはこうしたものを進めるための文化的な土台を瀬戸市の中でどう作っていくかが重要だと思います。そのためには、第一歩として教育が必要だとも考えました。

それぞれの組織で行われている教育は、一方的な知識の伝達ではなく、みんなで学び合い、支え合う形をどう構築するかが大切です。今の大学でも、一方的に教員が知識を学生に教えるスタイルはかなり失われてきていると思います。ですので、それを学び合いの場に変えていき、実践を通してトライアンドエラーを繰り返しながら問題解決方法を生み出すという基盤を作っていないと、誰かが何かをしてくださいと言っただけでは進ま

ないのではないかと思います。

そういった点で、瀬戸市は積極的に取り組んでいることをアピールできるのではないかと強く感じています。

これが瀬戸市の DX の一つの特徴ともなり、他の市町村からの評価にもつながっていくでしょうし、最終的には瀬戸市民が享受できる生活上のメリットにじわじわとつながっていくのではないかと思います。

ただ、これだけのことを同時並行で進めることは大変なご苦労があるでしょうし、毎年の努力に感謝します。

今年は、市民がどのように DX を実感できるかという視点も新たに加わり、これは一つの大きな進化だと思います。

このような視点で、瀬戸市の DX が本当に多くの人にとって意義のあるものになればと強く思いました。

(浦田副会長)

それでは最後にコメントさせていただきます。

よく言われることですが、デジタル技術はあくまでもツールであり、それが目的になってはいけないという、進め方のポイントがあります。実際に、その目的を明確にし、利用者視点を大切にしながら進めていただきたいと思っています。

また、先ほど後藤先生が言われていた「みんなで学び支え合う」という点について、私も高山で地域社会の DX に向けたさまざまな活動を行っており、市民や地域の事業者に向けてデジタルを学べる機会を提供してきました。6年間取り組んできた結果、最近では地域の方々の意識が変わってきており、最初はデジタルに対してよくわからないという反応が主だったものの、今は具体的に何かに使いたいという相談が増えています。

DX の成功には5、6年かかることが一般的ですので、そのプロセスを理解し、覚悟を持って取り組んでいくことが大切だと考えています。

(後藤会長)

今日も有意義なご意見いただきましてありがとうございました。

それでは進行を事務局にお返ししたいと思います。

(事務局 桐山情報政策課長)

委員の皆様今回も有意義なご意見、ご示唆、ありがとうございました、これまで同様の協議会の内容につきましては資料と共に議事録を市ホームページに公開させていただきますので、お手数をおかけしますが、議事録に関しては、後日皆さんにご確認していただきますのでご協力をお願いいたします。

次回第2回は書面開催としまして、10月頃をめどに中間報告をさせていただきますのでよろしくをお願いいたします。

閉会にあたりましては、富田企画部長から一言御礼を申し上げます。

(富田企画部長)

いろいろご指摘いただいた中で、私たちが常に市民対応やデジタルデバインド対策を考えているのですが、つい臆病になりがちです。

しかし、この会議を終えると、少し勇気をいただけて感じております。とはいえ、皆さんから期待される宿題は非常にハードルが高いことも事実で、委員からも指摘があったように、一步一步進めていかなければならないという気持ちがあります。

特に今回もこの会議で話題になったシステムの標準化と共通化によって、フロントヤード改革を大幅に進めていく必要があると考えています。

この点については本当に力を入れていきたいと思っており、DXを進める中ででてきた余力を丁寧な相談窓口に充てていき市民に対するサポートを充実させていくことが目標であると感じています。

さらに、人口減少社会という背景の中で、自治会からの参加もいただいておりますが、担い手不足に対する問題もあり、DXが重要な役割を果たすと考えています。

この問題解決にも取り組んでいきたいと思っておりますので、引き続きご協力を賜りながら進めていきたいと思っております。本日は本当にありがとうございました。

(事務局 桐山情報政策課長)

これにて、令和7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