

令和7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8年3月30日（月） 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	なし
事務局	瀬戸市 情報政策課 桐山課長、竹山課長補佐兼係長 大矢主査、水野主任、大澤主任				
議 事					
<p>1. 瀬戸市挨拶 (川本市長)</p> <p>皆さま、本日はお忙しい中、瀬戸市ICT活用・DX推進協議会の今年度第3回目の会議にご出席いただき、誠にありがとうございます。</p> <p>この協議会も5年目を終えようとしています。</p> <p>この5年間、私たちは地域に根ざしたデジタル技術の活用を進め、ICTを通じて市民の皆様がより便利で豊かになるよう努力してまいりました。</p> <p>その中で、皆様からのご意見やアドバイスが、私たちの計画に反映され、少しずつ成果を上げることができました。</p> <p>この協議会は、そうした意見交換の場として、委員皆様の知恵を結集し、共に未来を描く重要な機会となっています。</p> <p>本日も事務局からの報告に続いて、質疑応答と意見交換の時間を設けていますので、皆様のお考えをもとにより良い方向性を見出していただければと考えています。</p> <p>最後に、私個人としても、DX推進が市民の生活向上にどれだけ寄与できるか、非常に期待しています。引き続き活発なご議論を重ねていただければ幸いです。</p> <p>2. 会長・副会長挨拶 (後藤会長)</p> <p>皆様こんにちは。よろしくお願いいたします。先ほどの市長のご挨拶もありましたように本協議会が5年目ということでもかなりいろいろなものが進んできたと思います、当初から申し上げているように血の通ったDXを瀬戸市で全国にできるだけ先駆けるような形で進めていこうとの話があったと思います。今年度最後の会議で次年度に向けての重要な会議だと思っておりますので、本日も皆さんの活発なご議論をよろしくお願いいたします。</p> <p>(浦田副会長)</p> <p>皆さんこんにちは。5年目ということですが私自身は今年度から参加させていただ</p>					

ております。今日も資料を見たところすごくいろいろな取り組みが進められていると思います。

事前に、何のためのデジタル化でデジタル技術を使う目的をしっかりと考えて取り組んでいくことが大事だと思いますし、その上で、さらに利用者視点で使う人たちが便利になるような形で取り組みを広げていけるといいんじゃないかと思っております。

よろしく願いいたします。

(後藤会長)

では次第に沿いまして今回の議題を進めさせていただきたいと思っております。

まずですね DX 重点取り組み事項の進捗状況について事務局の方からご説明をお願いいたします。

3. 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。

4. 各委員と事務局による質疑応答・意見交換

(後藤会長)

はい。ご説明ありがとうございました。では本件につきまして委員の皆様からのご意見やご質問等をお願いできればと思います。では委員の名簿に沿っていきたいと思しますので、穴山委員お願いします。

(穴山委員)

では何点かご質問させていただきます、政策の13番システムの標準化共通化ということで、年末年始で主要業務の移行はされて先週の3連休に最後の戸籍と附票、就学が移行されて計画の19業務を全て終えたということで、これは明日が国の最初の期限ですがそれに間に合ったということで、いろいろご苦勞をされお疲れ様でした。

我々もいろいろ尽力させていただいて、無事済んだと思っております。

そういう意味では標準化に関しては特にこの後ないのですが、その次の政策っていうことでは、この一番に書いてあるフロントヤード改革というのが重要なのかと思っております。ただこの冒頭に書いてある書かない、あと待たせないと行かないってなっていますが、デジタル庁の方で認定されている窓口DXaaSは書かない窓口が基本なので、書かないと待たせないとということについてはいいのかもしれませんが行かないというところに関してもこのワーキングの中でご検討されるということでよろしいのかを一点確認させていただきたいと思っております。

あともう1点ですね。

電子申請の登録の実績が令和6年に比べて大体70書式ほど減っているんですが、これは登録してる書式の累計なのか新規に登録した書式数であるのかどちらなのかを教えてくださいたいと思いました。

(後藤会長)

ではただいま重要なご指摘もあったかと思いますが、事務局の意見をお願いします。

(事務局 竹山課長補佐)

今2点ご質問をいただきました、まず1点目オンラインで行える手続きを少しずつ増やしていきたいと考えており、オンラインでできる手続きの情報交換を、業務担当者が集まったところでBPRも議論しながら広げていければと考えております。

もう一点電子申請の登録様式が10%ぐらい減っているところですが、愛知県の手続きを共同利用しており令和6年度末に新システムに代わり、その更新のタイミングに合わせて、未使用様式を削除したことが若干減った要因で今後少しずつ増やしていきたいと考えています。

(後藤会長)

行かないこと自体が悪いことではないと思いますが、行った方がいいこともあると思いますしその辺のケース別の事例集のようなものは現在ありますか。

(事務局 桐山課長)

ケース別に整理した表はありませんが、市役所へ来る用事でわざわざ会社を休んだり、そのために時間を割く必要がなく、24時間365日、場所を選ばずスマートフォン等で申請できるので、利用者にとっては便利になるというところで申請書式を増やしていきたいと思っています。

それにより市役所での対面相談に時間を割けるようになりますので、必要な人だけが来庁し今まで以上に親切な対応ができると思っています。

(後藤会長)

市民の方々にその辺の情報提供も大事だと思います、自宅からできる手続きを知るだけでもいいと思いますし、むしろこういうケースは積極的に来てもらった方が早く解決することもあると思うので、その部分での情報発信も利用者側にとってはDXが進んでいる実感に繋がってくると思います。

(事務局 竹山課長補佐)

瀬戸市公式LINEのメニューにつきまして、よく利用するであろう項目をトップに配置し、もう一つのデジタル市役所にオンライン手続きというボタンが配置してありタッ

プすると市民向け、事業者向けを選択後にシチュエーションごとに申請に進むことができ、案内に繋げております。

それでも窓口に来てくださったお客様に対しては、今後はオンラインで申請できますとの案内パンフレットを作成し呼びかけています。

(後藤会長)

電子申請ができること自体を知ってもらうことが大事だと思いますのでその辺も進めていただけるといいと思います。

それでは、後藤委員よろしく願いいたします。

(後藤委員)

県内の自治体さんを見ている立場から質実剛健にきちんと DX 化を進めていると感じます。

今年度は標準化対応でどの自治体さんもすごく大変だったので、なかなか様々なものに手を出せない状況の中でフロントヤード改革であったり、市民の方への啓発という部分に関しても、非常に力を入れながらやっているということはこの実績から受けました。

一方で県内の自治体さんでは国の補助を上手に使いながら DX を進めているという印象を受けますが瀬戸市さんはあまり使われていないように思いました。

あとは愛知県さんが共同利用という形でいろいろなシステムを提供してしまして、OCR とか公共施設予約また入札の関係もそうですが、そこは一部使ってはいると思いますが、そういった国の財政的な部分、あとは県の共同利用とかを使うことによって、市の財政負担を減らすこともできるのでそういう視点を持ったらどうかと思いました。

おそらく来年ぐらいから標準化が終わりそういったところも力を入れるんではないかなと思った次第です以上です。

(後藤会長)

はいありがとうございます。非常に重要なお金に関するところなど、ご指摘もあったかと思いますが何か計画などあればお願いします。

(事務局 桐山課長)

今のご意見についてですが、電子申請や施設予約、AI-OCR などは愛知県の共同利用に参加しています。

また、来年度導入予定の窓口 DXSaaS につきましては、補助金申請を行いました但不採択となりました。

本市としても補助金で対応できる事業につきましては、補助金を活用していきたいと思っています。

(後藤会長)

ありがとうございます補助金の申請も書き方次第だと思いますのでそういうところも含めて情報共有していただければと思います。

ありがとうございました。では続きまして高田委員、どうぞよろしく願いいたします。

(高田委員)

会長がおっしゃられたように、DXに関して、職員の方が丁寧親切に市民の方それから事業者の方に対応していただくというのが大前提にあると思いますので、そこはよろしくお願ひしたいと思います。

質問ですが、2番のAIチャットボットの利用件数、これが若干下がっている点と正答率が伸び悩んでいるところは分析できる範囲で結構ですので、教えていただければ。

それからもう一点、14のAI-OCR利用のところで読み取りユニットCSVダウンロード数がこちら減っていますが、教えていただければと思います。以上です。

(後藤会長)

はいありがとうございます。では事務局の方いかがでしょうか？

(事務局 竹山課長補佐)

まずAIチャットボットですけれどホームページの下の方にキャラクターができて、そこにキーワードを入れると、このページですよというご案内をするようなシステムでございます。

最初から調べたいことがわかっている方は、ブラウザの検索機能であったりライフシーン、あるいは組織のページから探していくなどこの質問数の上下というのはそんなに注意なくはないのかと思っています。

例えば何らかの新しい交付金が出たりとか新しい手続きがでてくれば質問は当然増える傾向にあると思っています。

正答率につきましては、今まで使っていましたシステムが愛知県の共同利用型のもので、事前に想定問答を作っておきまして、市民の方が質問をした際に入力していただいたキーワードがこれに結びつく流れになり、そもそものQ&Aがないとわかりませんでしたという結果になりますので、その後のレポートにより想定問答を追加していく作業を行っています。

そのため今まで想定してなかった質問が来ると正答率が下がっていくといったところでございます。

次年度は、共同利用から外れて新しいチャットボットを独自に導入する予定で、これは事前に用意したQAになれば瀬戸市ホームページでの検索をしますので、ホームページのメンテナンスさえしてあれば、そこで答えが出るという仕組みなので正答率は改善するのではないかと思います。

(事務局 大矢主査)

OCRの件については、業務の中で紙媒体を電子化したいという引き合いが結構ありまして、たまたま令和7年度のダウンロード数が少なかったと思っており、相談も多くなってきておりますので、利用は進んでいくと思っております。以上です。

(後藤会長)

はい、ありがとうございます。今の高田委員の御指摘も結構重要なポイントだと思います。

やはり生成AIに関しては、一般的に使えるツールが増えてきており年々いろいろな方々のリテラシーレベルは上がっていくはずだと思います。その中で個々のAIチャットボットを使って、どういう回答を求められているのかは、その分析を進めることである種の重みづけみたいなものができていき、傾向がわかってくれば、そこに特化して何か注力するとかもできるかもしれませんし、そういった分析から何かできてさらにそれが生かしていけるとかなり有用な運用になっていくと思います。

(事務局 竹山課長補佐)

ありがとうございますデータはカテゴリーごとに質問内容が確認できる仕組みがありますので、会長がおっしゃっていただいたように分析し、情報発信に生かしていきたいと思えます。

(高田委員)

使う側がどういったキーワードを入力すれば良いのか、3、4回チャットボットに質問して期待する回答が無ければ諦めるというパターンですので、回答を用意していただくというのは非常に有効な手段だと思います。改善を進めていただければと思います。

(事務局 桐山課長)

先ほどカテゴリーごとで集計できると説明しましたが、過去の実績を踏まえるとごみの質問についてはチャットボットの検索割合が大幅に減少しています。原因として、瀬戸市公式LINEでごみの分別などの情報を充実させたことにより、LINEでの検索へ流れているという分析をしています。

会長がおっしゃる通り、この結果を踏まえ、今後さらに見極めていく必要があると考えています。

(後藤会長)

はいありがとうございます。

では続いて原委員の方からよろしくお願いいたします。

(原委員)

はい9番のデジタルデバイドと12番の市民が実感するDX、それに関して感じていることをお伝えしたいと思います。

全体のお話だと思いますが自治会活動で多くの申請を行います。同じような申請を毎年毎年行います。この業務に関して、全くと言っていいほどDX化が進んでないと感じています。

その原因を自分たちの方から見たときデジタルデバイドの問題、例えば私どもの中でも、事務員さんはものすごく優秀な人を揃えています。生成AIでプレゼン資料もすごいものを作ってきます。

事務局長をやっている私も生成AIを使っていろんな文章を作ったり、整理をしたりしています。

そういう使いこなしている人と、使いこなせていない人。これは格差が広がっている。これはやむを得ない。私が言いたいのは、瀬戸自治連合会という会があります、私どもの上層部なんですけど、そこが全くそのメスが入れていないんじゃないだろうかと思います。

状況は想像するに、おじいちゃんおばあちゃんが集まっている中でそういうこと言たって、と思いますがここを改善する必要があると思います。

行政と瀬戸自治連合会は非常に近いところにあると思いますが私達が申請をするような窓口業務の改革は進んでいかないとします。

全く同じような資料を準備して同じように出すんですから、それこそ電子申請でもやれると思います。

ぜひそこを進めてもらいたいと思います。デジタルデバイド対策として災害に結びつけてやる。これは本当素晴らしいことだと思います。

ですが、災害だけではなく、実際のこういう自治会の活動も加えていただけたらと思います。以上です。

(後藤会長)

はいありがとうございます。非常に鋭いご指摘で資料にでてきていない、ある種のDXを進めていく上での盲点にもなりやすいような部分のご指摘であると思います。その辺のところに関してはなかなか情報政策部門だけでは進めるのが難しい部分もあるかと思いますが、何かこういう取り組み、あるいは考えなどあればと思いますが、いかがでしょうか。

(事務局 桐山課長)

自治会に関しましては、先日開催された3月議会において、自治会に関して議員の皆様からご質問をいただきました。自治会全体のデジタル化が遅れており、加入率が低下傾向にあることから、維持・増加を図るべきとのご指摘があり、自治会の業務の多くが依然としてアナログである点をデジタル化していくべきだと認識しています。この点については、コミュニティ推進課が自治会を担当していますが、担当課だけではデジタル

化の専門性を賄い切ることが難しいため、情報政策課と連携して推進していく予定です。また、東明連区ではLINEを活用していると伺っており、内容を確認したうえで情報共有を進めたいと考えています。以上です。

(原委員)

はい、どうもありがとうございます。またそういうアプリがあればご紹介いただければありがたいと思います。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。なかなかメスが入れないところにメスを入れる作業は大変だったりもしますがDXを進めていく上ではかなり大事なプロセスだと思います。

LINEとかわかりやすい方法で何かをすとか、例えばサンプルのフォーマットを提示してあげるのもあるかと思いますが、いろいろな方法があると思いますのでその辺が進んでいくといいと思います。ありがとうございました。

では続いて寺田委員お願いいたします。

(寺田委員)

全体に資料は綺麗に作成していただいています但し専門用語で記載されていてわからないので補足説明いただけるとありがたいです。

(事務局 竹山課長補佐)

窓口DX S a a Sは書かない窓口と言われ、お客様が市役所の窓口での申請書記載時に住所・氏名を何回も同じことを書かなくてよく、また、マイナンバーカードや運転免許証等をお持ちの方はカードリーダーに読み込ませることにより住所・氏名等を読み取り書かなくて良くなります。

転入・転居など申請手続きの際には一問一答形式でお聞きすることにより他課への案内を漏れなくでき、お聞きした内容は他課でも共有し同じ事を何度も聞く必要がなくなるというシステムをネットワークを通じて利用するものです。

BPRとは業務改善のことで窓口DX S a a Sを導入すると同時に行うことで事務の効率化を図るのが目的です。

(寺田委員)

ありがとうございます。

何がどう変わったのか、普通に生活していてなかなか分からないのでそういったところをPRしていただけるといいと思います。

重点取り組み事項の実績に、開催しました、行いました、とか実施しましたとありますがその後どうであったかまでは踏み込んでいなくて今後どうやっていくかも知りたい

ところでは。

AI チャットボットに関しては、たまたま法人の印鑑証明が欲しくて利用しましたが、なかなか正確な答えがないものから、答えやすいような質問をしていくという、なんか逆じゃないかなと思うようなことをずっとやっていて、もう少し使い勝手がいいようにならないのかと、正解率が下がったとのご説明がありましたが満足度を上げていく方法を知りたいところです。

LINE も本当に使いやすく、すごく改善されていますが、1年間の登録者数の増え方が2000人で本当にいいのかと思いますし、小学校や自治会とかを取り込めばもっといいものになっていくと思いました。

以上です。

(後藤会長)

はいありがとうございます。非常に重要な、特に市民がDXを実感できるというところがこの部分なのかと思います。

では浦田先生、いかがでしょうか。

(浦田副会長)

まず全体を見て思ったところですが、私が最近、行革の審議会等によく参加していることもあって、この資料では、今後、どうされようとしているのかが書かれておらず、来年度改善するのか、このまま続けていくものなのかが読み取れないので、何かそういった記載があるといいと感じました。

まず一つが、デジタルデバイド対策ですが、このICT支援員がどういう方々で順調に育っていて、問題なく活動できているのかという点について伺いたいです。今年度の2月に各務原市の地域情報化推進員の研修を担当させていただき、その方たちのレベルがすごく高く、独自に作られた団体とのことでしたが、他市の例なども参考に瀬戸市も地域で支えていけるような形ができるといいと思いました。

「市民がDXを実感できる」については周知していますというところにとどまってしまうので、こういった点で、何かアンケートなどをとられていますでしょうか。アンケートを取るにしても結果をどう見ていくのかが難しいところかと思いますが、やはり市民が感じたりイメージができていないとなかなか成果になっていかないと思うので、ぜひここは大事にしていきたいと思います。

3点目が職員のためのDXのところですがフロントヤード改革の話とも繋がるんですけど、窓口改革の関係で窓口の開庁時間の見直しなども検討されているかどうかについて伺いたいです。先日、小牧市では開庁時間見直しをされまして、DXを進め開庁時間を短くするとして、4時までになっています。反発もすごくあったとの話ですが、職員さんたちは4時以降は自分たちの仕事を片付け5時には帰れるとおっしゃっていたので、やはりデジタルを使ってうまく効率化だったり、地域の方が自宅から利用できるようにということを進めていくと職員さんの働き方改革にも繋がるのではないかと思うので、

瀬戸市さんが今どういう状況なのかを伺いたいと思いました。

また、補足ですが、先ほど自治会向けのデジタル化のところでは、私が知っている例ですと、北区でLINEのオープンチャットでやり取りしていると聞いています。私達が提案したBANDというコミュニティ団体向けのLINEのようなツールでは、グループ用のカレンダー機能があったりファイルを保存できるフォルダの機能があったり、写真のアルバムを作ってそれをみんなでコメントをつけたり、出欠管理のアプリがあったりで、皆さんが操作に慣れてれば、地域の方たちが使いやすくするような仕組みもありますので瀬戸市の方でもそういったものが広がるといいかと思って聞いておりました。

(後藤会長)

はいありがとうございました。ただいまのご意見に対して事務局の方からございますか。

(事務局 桐山課長)

まず、デジタルデバインド対策については、瀬戸まちの課題解決応援補助金を活用して実施しました。来年度は情報政策課で予算を計上し、デジタルデバインド対策を推進します。先ほどご紹介いただいた各務原市のデジタルデバインド対策については、今後、関係部局と連携して学んでまいります。

市民がDXを実感できる取り組みについては、窓口に来庁される市民の方やオンライン申請を利用された方を対象にアンケートを実施し、今後の進め方をより一層便利になる方向へ検討していきます。以上でございます。

(後藤会長)

では大森副市長の方から何かございますか？お願いします。

(大森委員)

今皆さんの話を聞きまして、職員のためのDX推進、また浦田先生からありました開庁時間の変更というところで、非常にたくさんの職員と時間をかけて今進めている最中です。やはり市民のための窓口業務も、今話題になっている、来なくてもいい、書かなくてもいいそういったものが本当に行政サービスとして成り立つのかというような話から、窓口時間の短縮には職員は抵抗があるといったところを感じています。

ただ現在では小学生が1人1台タブレットを持ち既に社会生活を送っているというところからすると、もう時代はそちらへ向かっているのが前提条件であると思います。

その中で我々が行政機関として市民の皆様にDXの推進を投げかけ意識構築をする必要があるのではないかと感じているところがございます。

行政側から見てもDXの推進というものは先ほど先生方がおっしゃっている通り今を評価してしまうとそれ以上の進歩がないように思います。今に対して次何をやるかは非常に大きな目標設定としては必要な事項であり市民とともに一步一步進めていくことが

大事ではないかと思っております。以上です。

(後藤会長)

はいありがとうございます。

一つずつ着実にというところも多分あると思いますけどおそらく現場皆様方日頃からまずはこの DX そのものを進めるというところで、標準化への対応であったりシステムの運営管理もそうですけれどもかなり業務量が多い中で、さらにそこで市民に対してどういう形で情報提供するかとかのバランスがおそらくあると思います。ただこれは発信の仕方次第ではそういう姿勢を瀬戸市が持っているということを出すことは非常にメッセージとして重要な部分であると思うので、そこはありとあらゆるツールを使って示していくというか発信し続けることが大事なのかと思います。

やはりデジタルにするというだけではなくデジタルにしたことによってどういう形で市民の方たちの生活が豊かになるのか、あるいは良くなるのか便利になるのかということを示していかないとわからない部分もおそらくあると思いますので、情報をどんどん発信してもいいのかと思いますし、いいことばかりではなくてこういうことやったら失敗しましたという情報も場合によっては出していいと思います。

あとは最後の職員のための DX 推進というところで、5年間やってきた中である種の盲点になっている部分であるとか DX もすごく網羅的にされているところはあると思います。それでもやはりまだ薄いところがおそらくあると思うんです、あるいは濃くしているつもりでも恩恵に預かっている人々にとって、意外と濃く写っていなかったりであるとか、あるいは薄いと感じられている部分の温度差が出てくる時期だだと思いますので、例えば庁内でアンケートを取られたりする予定があるのかいかがでしょうか。

(事務局 桐山課長)

全職員へのアンケートはまだ実施していませんが、DX ツールの活用方法は、DX 推進員の座談会や IT 推進員を通じて庁内に周知・共有するよう努めています。

先生がおっしゃる通り、アンケートはまだ実施していないため、その点は持ち帰って検討したいと思います。

(事務局 竹山課長補佐)

DX に特化した全職員へのアンケートではありませんが、企画担当部署から業務改善についてのアイデア募集はありました。その中で DX を活用し改善できそうなものは今後の業務の進め方の参考にしようと思っています。

そのアンケートの中には、すでに利用しているツールでもできることもあり、各ツールが職員に知られていないと思いますので、来年度は研修を少し増やして、庁内での意識の共有レベルを高めていきたと思っています。

(後藤会長)

はいありがとうございます。もちろん情報政策課内のいろいろな情報共有も含めて必要な部分があると思いますけれども、やはり先ほども言ったように、庁内の中での温度差だとかあるいはそういう意識に対する違いみたいなところが、あまりにもありすぎたりすると、うまく進むものも進まなかったりする部分もあると思います。自分の担当ではないのでなかなか口を出せないところがあるとしたら、そういうところを集めるだけでもずいぶんと参考になる部分だと思いますしその情報収集、あるいは意識の共有みたいなところも目的として何かの方法でできるといいと思ったところでもあります。

(穴山委員)

この資料で、一つ一つの施策に対して KPI が表示されていますが、やはり元となっている狙い、目的に対してどうだったのかという観点では記載されていないと寺田委員からご指摘があり、この政策がどう市民の満足度が上がったのか上がってないのかわからないとの話も出たかと思っています。私は、例えば、AI-OCR とか RPA とかが DX の政策としてはすごく利用していることはわかるんですが、やはりこの利用した、例えばダウンロードの回数ではなくて AI-OCR を適用した業務が適用前と適用後でどれぐらい時間短縮できたとか、工数を削減できたとか、その辺りのことで例えば職員の工数をこれぐらい減らすことができましたとかそういう形で評価できるといいのかなと思っています。

現行業務にどれぐらいっていうところがないのであれば、それぞれの施策をやったときのビフォーアフターをちゃんと設定して効果を測定しておくっていうことが、今後は必要なのではないかと感じました。

あと市民向けには AI というキーワードが入っていますがやはり庁内の職員のための DX のところでの、AI の使い方、例えば議事録なんかも、今ではほとんどが AI が録音したデータを基に議事録の骨子を作ってそれを確認してもらうというような形になっていますのでそういう意味では、紙に起こしたり、レコーダーを聞き直してということがだいぶ減ったんじゃないかとは思っていますので、そういったところに活用して行って、職員の工数を減らしてより効率的な仕事ができるようになると思いますので、まず職員での活用の推進をぜひやっていただければと思います。以上です。

(後藤会長)

ただいまのご意見に関して何かございますか。

(事務局 桐山課長)

生成 AI につきましては、職員向けにテンプレートを作成しマニュアルとして纏めています。

(穴山委員)

国の方でも LGWAN のセグメントで無料で使える生成 AI を提供されていると思います

ので、そういったことを活用されるのと、さっき言った議事録とかになるとやはり Office との連動で Copilot を使ったり、Teams とかで会議をするときに録音させておけば、あとは議事録が勝手にできてしまうとかそういったところですから工数を削減できると思いますのでぜひトライしていただければと思います。以上です。

(後藤会長)

はい。ありがとうございます特定の部分に関しては非常に重要な点だと思います。積極的にこういった資料にもどんどん反映していただいて、あるいは市民向けの情報提供のところにももちろん反映していただいてもいいかと思います。

(高田委員)

今日は産業界を代表して来ていますが、あまり産業界が関わることはありませんが何かサービスできることがあればよろしくお願ひしたいというのが一点と、いろいろな事業とか取り組みに関して、職員の方が目的目標をわかっていないと何もならなくて、手続きだけを IT 化、ICT 化しても、それは市役所のレベルが下がっていくのではないかと思います。しっかりと職員の方の意識、やることが目的ではなくて、どこに達するためにこの事業を行うのが要だということを職員の皆さんが考えながら仕事をしていただけることを願っております。以上です。

(後藤会長)

はいありがとうございます、非常に重要なコメントがありました。

やはり本質的なところとしてその部分は非常に重要だと思いますし、DX を進めるとこの組織でもそうだと思いますが意外とボトルネックが足元にあたりすることは結構ありますのでそういうところが少しでも取れていくといいと思います、そのための情報共有であったりだとか、あるいはいろいろなコミュニケーションであったりだとかそれは既に進めている部分もあると思いますが、さらに進めていただければと思います。

(寺田委員)

資料を読ませていただいてすごくいろいろなことを取り組んでいただいて、いろいろなところで導入をされていると思いますが、浸透普及がすごく課題になっていると思っています。

情報政策課の皆さん一生懸命いろいろなことを作って落とすしていてもなかなかどこかで、止まっているところがある印象ですし、全庁的に DX といってもやはり当事者の方が事務に追われてなかなかできていないのかなと思いますし、ICT の活用の取り組みの状況で、私も 4 年前まで教育委員をやっていたので、気になって見ていたんですけど小中一貫校教育の推進というところでも、この推進の令和 3 年度からの数字実数とか見ても、綺麗な数字が本当ですかと思います。

この生徒たちの指数の表示が綺麗な数字になっていて、コマ数も多分1時間とか2時間とか最近だと3時間ぐらいのコマ数を子供たちにやってもらっていると思いますが理解度が5年やって85%で止まっているとか特別支援学級の子たちも2時間の間同じようにやって同じような進捗で終わっていて他の4枚のシートを見ると、具体的な数字が出ている。

教育部のものに関してはすごく簡略化されているというか、来年度に向けて結果とその次にどう生かしていくかっていうところが本当にできているのか、子供たちのことは大切なことだと思うのでその辺もしっかり次年度に向けて協議をしていただきたいと思いました。

(事務局 桐山課長)

おっしゃる通り、情報政策課と教育政策課、あるいは学校教育課との連携には実際には課題がある部分があります。しかし教育政策課は独自に計画を策定・推進しており、今後はその計画を理解したうえでお伝えできればと考えています。

(寺田委員)

元々スタートが小中一貫教育ではなくアクティブラーニングだとか子供たちにAIを使ってもらい、先生たちの負担も減らしていきその余剰時間がまた子供たちの違うところに使えるというスタートだったはずですけど、多分現場の先生の負担があまりまだ変わっていないのかと思うので、その辺はここだけと言わず可能であれば現場の先生も含めていっていただきたい。

(後藤会長)

そうですねやはり見た目だけではなく実質的なところで、そういったところも変わっていくといいと思いますのでよろしく願いいたします。

教育現場との連携で言いますと、先ほど浦田先生の方からもありましたけれども、学生さんとか高校生の方々の学びのスタイルがプロジェクトベースになってきているので。そのプロジェクトベースの産学連携みたいなところで、先ほどの支援員の方たちとの何かコラボレーションとかをしていくのも一つありだと思います。全てを庁内だけで解決するというのではなくいろいろな人たちとの共同関係の中で進めていけるものもたくさんあるのかと思いましたのでぜひそういうところも含めての教育現場、教育機関とも連携しながら何か進めていけると、さらにいいものになっていくのかと思います。

(浦田副会長)

お話を伺っていて、やはりもう少し地域とかのDXもこれから取り組まれるといいのではないかと考えています。

総務省も地域DXを自治体DXと地域社会DXと分けられていて、なかなか地域社会DXは今までやられてこなかった分野になると思いますが、やはりそういう地域課題解決の

DXであるとか、地域産業のDXみたいなところをこれから進める必要がありますし、今年度に愛知県であいちDX推進プランを作りましたが、そちらはまさに産業と地域社会と行政のデジタル化といった形で、とてもいい形の計画となっていますので、そういった他自治体の例も参考にされるといいのではないかと思います。

また、私が知っているところだと、高山で研究しているので、どうしてもその事例になってしまいますが、高山市としても地元の産業をデジタルでもっと盛り上げたいといったところがあるので、事業者さん向けのDXセミナーとか、しかも伴走型で参加してくださった企業に半年とか寄り添ってそのDXをサポートしていくといった事業をやられていて、そういうやり方等もあるかと思いますので、ぜひ瀬戸市の産業が活性化するようなDXをどう作っていけばいいのかについても、これから取り組まれるといいのではないかと思います。以上です。

(後藤会長)

何かただいまのことに関してありますか。

(事務局 桐山課長)

そうですね、なかなか産業分野へ情報政策課が直接関与するのは難しく、商工観光課が主に担当しています。そのため、このDX推進計画の範囲をどこまで広げられるかは難しいと考えています。

(浦田副会長)

よくわかっています、他の市でもどうしても縦割りのうちではできないのです、と言われましたのでどこも同じ状況かと思いますが、やはりそういう状況だと進まないと思うので、何かうまく連携を取りながらデジタルを進めていただくといいと思っています。

(後藤会長)

そうですねやはりこういう課題はどこの市も抱えている部分は共通してあるとは思いますがやはりそこで、先ほどのデジタルデバイド対策のICT支援員のような方であったりとか、あるいは実際に原委員とか寺田委員のような地元でご活躍されている方々の意見であるとかを上手に活用させていただきながら、頼らせていただきながらということも大事だと思います。

物事も意外と外から言っただけだと、早く進むところも多分あると思うので、組織的な壁があるのであれば外側から変えていく方向をうまくデザインするのも一つの方法だと思いますし、例えば、穴山委員が地元に戻られれば、相当な戦力になりますのでそういう方々が地元地域の中には山ほどみえて、実際にそういう仕事をされてきた方々が地元で何か、例えばリタイアした後でもいいのですけれども活動をされる、あるいは活躍されるケースもたくさんあると思いますし、そういう方々をうまく見つけてくるの

も大事だと思いますしそういう方々の力を上手に活用させていただきながら進めていく方法も大事だと思いますので、何か両面というか両輪で動いていけると非常にそれが瀬戸市らしい DX の形を作っていくことにもなると思いますので、ぜひ何か無理のない範囲でご検討いただけるといいのかと思います。

(寺田委員)

今後藤先生が言われたことは本当にその通りだと思います。私どもの地区には日立系のオフィスの方が多いんです、トヨタ系の技術の方もいらして、ゆくゆくは定年されますので。

少し話がずれますが、私達の中に、シニアクラブが四つあってものすごく立派な活動をやっています、おじいちゃんおばあちゃんが本当に素晴らしい活動をやっています。

だけどそのおじいちゃんおばあちゃんたちだけで何かの許可申請書を出すときに、突拍子ないことをへっちゃらでやっちゃうのですね。

そういうときに私の自治会の世話役が間に入りうまくいくことがあります。何が言いたいかというと、自治会とか団体が申請することもデジタル化してくるとなると、そういう元気なおじいちゃんおばあちゃんがもっとむちゃくちゃやるかもしれないなど、そういうときに私どもの中の技術系の方のお力を借りその間に入ってお助けする。

そんなことができれば瀬戸市でももっと DX が広がっていくんじゃないかなと思います。

もう少し自治会も変わる必要があるよね、という流れになってきていて、そういう流れの中で前向き思考で技術力のある若い人が加入する循環ができるといいと思うので、ぜひお願いいたします。以上です。

(後藤会長)

ありがとうございます。この会議にはそれこそそういう技術的なバックアップをしていただく方もみえますし、それこそ産業界を代表して産業面からもバックアップしていただける方もみえますし地元でも活躍されている方もみえますので、何かうまくそういった連携なのかそういう力を一方的に町内の方からだけではなく相互に力を発揮し合えるような DX というかそういう環境も構築していけると、さらにこの5年目を過ぎて成熟期に入っていくという中でより良い DX になっていくのかと思うのでそういった方面から何か取り組みあるいは検討を進めていけるといいのかと思います。

(高田委員)

商工会議所とか市の地域産業振興会議なども含めまして、SNS を活用した商品 PR をしましょうとか、どういうふうにアピールしたらいいとか、そういったことはセミナーや講習会を会議所とか地域産業振興会議の方で行っています。やはり会議所の会員さんに直接情報が届く場合が多いものですから、会員さんの支援というのが会議所の仕事ではありますが、地域の産業振興も一つの仕事でもありますので、今ここで出た話は産業

界全体の課題なのかと思っております。

また、市の計画とは、なかなかまとまってやれるものではないとは思いますが、協力してやれるところがあればぜひお願いしていきたいですし、またそういう方が増えれば、また違う力が発揮できるのかもしれないので、よろしくお願ひしたいと思ひます。以上です。

(後藤会長)

では最後に大森副市長
何か追加でございましたらお願ひします。

(大森委員)

いろいろ貴重なご意見をいただきましてありがとうございます。

少し前になりますが横須賀市へ視察に行くことができました。

職員の70%ぐらいが生成AIを使って業務を行っており職員が非常に少ないんです。

役所の中でほとんどAIがやってくれ、窓口に来たお客さんは窓口のタブレットを利用することでほとんどが解決し、解決しないものに関しては、職員が支所などに出向いていき役所の中には職員がほとんどいない状況です。

出向いて行ったところは対面で対応しますが、お役所自体が非常にスマートになって職員は何をやっているかというところの再開発をやりたいとか、こういった再開発がしたいというところ、ここで職員が手を動かし業務発注する必要もない。

非常にコンパクトな市役所の業務形態でしたが、その説明を聞いたときに本当にこれでいいのかなと思ひながらも、住民の方がそれに慣れてくるとこのやり方がいいというようになると誰もそれに反発しないというところにちょっとびっくりしたんですが、果たして我々が向かっている今の行政のDX推進というのはそこへ向かっているのか、どういった方向へ向かっているのかDX推進を一生懸命やっていますが目標がしっかりと定まっていなくて、最終目標に向かって、どんなスキルを持った職員でどのように計画的に進めるかは、今まだ不透明ではないかと思ひます。横須賀市は全国的にもDX推進が進んでおりほぼ完成形です。

全国から視察が来て役所に入ると職員がほとんどいないのにびっくりし、本当にこれが市役所かという感じなのです。

私としてはそこまで望むことができないと思ひながら、今この会議の中で一つ一つ皆さんと対話をしながら、どの部分をDXに任せてどの部分を職員が担うかの目標設定をしないといけないのではないかと思ひ私の経験上の紹介をさせていただきました。ありがとうございます。

(後藤会長)

やはり、副市長であったり市長さんあたりがそういった意識を持って見えるのが市としてもすごく重要な部分であると思ひますのでぜひその辺の瀬戸市としての向かう先み

たいなところが一つ明確になってくるとそこを目指して皆さんの意識や行動も多分変わってくる部分があると思いますので、ぜひそういったところをどんどん打ち出していただいで進めていくのがいいと思います。

では最後、浦田先生の方から追加でございますか。

(浦田副会長)

自治体の皆さんはDXで困っているところはあると見ていますけれど、やはり市民の方たちにとってといったところを考えながらうまく対話をしながら進めていかれることが大事だと思います。また、市民の方のリテラシーも変わってくるので、その方たちがどういう形を望まれているのかを見ながらうまく伝えることが大事かと思っています。

(後藤会長)

はいありがとうございます。

皆様、議事の進行にご協力いただきありがとうございます。では本議題は以上としましてここからは事務局の方にお返ししたいと思いますよろしく願いいたします。

(事務局 桐山課長)

ありがとうございました、それではこれにて令和7年度第3回瀬戸市ICT活用DX推進協議会を閉会いたします。

以上