

令和5年度第3回大府市有識者懇話会 要点記録

日時：令和5年7月21日（金）

午後2時～4時

場所：委員会室1

出席委員（敬称略・五十音順）

委員 天野 隆興

委員 浦田 真由

委員 中谷 純之

ファシリテーター（敬称略）

池田 哲也

大府市

市長 岡村 秀人

CIO 補佐官 高島 康隆

企画政策部長 新美 光良

総務部長 間瀬 恵

教育部長 浅田 岩男

法務財政課長 平野 陽介

行政管理課長 近藤 豊

デジタル戦略室長 新美 清和

市民課長 今村 みよし

保険医療課長 田中 嘉章

学校教育課長 大山 容加

法務財政課副主幹 安藤 隆祐

法務財政課財政係長 橋本 有司

企画広報課企画政策係長 鈴木 康幸

（事務局）

企画広報課長 太田 雅之

企画広報課広報広聴係長 藤原 美佳

企画広報課広報広聴係主任 樋口 大樹

テーマ

自治体 DX の加速化に向けて

1 市長あいさつ

2 市政提案

【行政等におけるデジタル活用の加速化に向けて】

- ・ 大府市のデジタル化は進んでおり、更なる高みを目指せる立ち位置にいらっしやる。
- ・ イノベーションは、我が国では技術革新と誤認・誤訳されがちだが、異なる要素を組み合わせることで社会を革新することである。
- ・ 愛知県では、「AICHI X TECH (アイチ クロス テック)」と銘打ち、県庁内の各所属が抱える課題の解決を図るため、ICTを活用した解決策を提案する企業を募集・マッチングし、実証実験を行っている。令和4年度には、9件の実証実験を行い、うち2件を令和5年度に実用化した。
- ・ 中小企業が、自社のために独自開発した技術やシステムは有用なものが多い。大府市内企業の好事例として、簡単な設計のIoTシステムでデータを蓄積して、スモールスタートが可能なサービスを外販しているものがある。
- ・ 行政がデジタル化を進める直接の目的は、「持続可能な形で行政サービスを提供するため」である。総務省と内閣府とが事務局を務める「第32次地方制度調査会」の答申に、そのことが明確に示されている。行政サービスが、デジタル化により一定の水準で持続可能な形で継続していくことが、住民等にとって最も重要なことであり、継続してこそその利便性の向上である。
- ・ 予算書の電子化など、従来の技術や慣習を前提とした体制を変革する必要がある。
- ・ 普段の雑談には大切な一面があるが、勤務時間中に喫煙所や閉鎖的な井戸端会議で行うコソコソ話をするのは程度問題。例えば職場内では、ビジネスチャットを活用して、みんなで「雑談」をしてはどうか。
- ・ 大府市は、特別定額給付金で独自システムを開発し、スピード感を持った取組をされた。このように、インハウス・エンジニアリングの体制を維持することは大変重要である。現在も、自庁で開発したそのシステムを活用していると伺っており、カスタマイズが可能であると共に、デジタルに関する知見が庁内で蓄積・継承される効果がある。
- ・ DX推進のためには、デジタル化の前に業務そのものの見直しが必要である。そして、次にデジタル化を経てDXが実現されるのである。小さなことをコツコツ積み重ねていく必要がある。
- ・ 在宅勤務の「当たり前化」が大事である。
- ・ 全てがデジタルやペーパーレスである必要はなく、熟読や精査をするときは紙を使うなど、目的に応じて対応することが肝要である。また、経済産業

省が主張するように、全てのビジネスパーソンが、デジタルリテラシーを習得することが重要である。

- ・ 話題の生成 AI について、AI は初めて世間を騒がせたものではなく、4 回目の「ブーム」であり、もはやブームではない。一般に、新技術は一過性のブームがはじけて 30~40 年後に本物になっていくとされる。
- ・ 組織の DX を進めるためには、デジタルの専門分野の人材だけでなく、経済産業省が主張するように、全てのビジネスパーソンがデジタルリテラシーを習得していく必要がある。
- ・ デジタル化に際しては、信頼できる専門家への相談が重要であり、一定の公益性を有する者と連携することが推奨される。(県の「デジタル技術導入モデル実証事業」及び一般社団法人生成 AI 活用普及協会の紹介)

3 意見交換

- ・ デジタル庁が「書かない窓口」を進めている。市役所の住民サービスの向上を踏まえ、オンライン手続きやマイナンバーカードの活用を進めている。
- ・ データ連携により、虐待などのリスクのある子どもを見つけるシステムについては、大変新鮮だった。本市でもうまく活用できたらと思う。
- ・ 市だけでなく、教育委員会や病院まで含めた、部局を超えたデータ連携・分析のハードルをクリアした、新潟県佐渡市のモデル事業は、素晴らしい。
- ・ システムや技術で解決できるが、そこから現場に介入して子どもたちに手を差し伸べるのは、ICT では難しい。現場の職員の力が必要になる。
- ・ デジタル化を進める際に、現場の負担軽減や理解向上のため、デザインワークショップが有効である。
- ・ 議事録と議事要旨とは異なる。文字起こしだけならデジタル技術に頼ってよいが、重要な部分の取舍選択は人間にしかできない。生成 AI への過度な依存により、若い人が議事要旨を作れなくなることを懸念している。
- ・ 大府市は、ペーパーレス化、フリーアドレスが進んでいた。また、子育て世代の方の利用も踏まえ、在宅ワークを導入している。近年、ゲリラ豪雨などの急な雨・風が多い。デジタル防災の重要性を感じている。
- ・ 本市では、企業と連携協定を結ぶことが目的化し、次の一步を踏み出せていない。協定を活かした必要な事業を立案したいと思っている。
- ・ 窓口の混雑予測について、大変素晴らしいと感じた。マイナポイントの対象となるマイナンバーカードの申請期限の際は、本市でも大混雑だった。銀行などでも取り入れている手法を参考にし、利便性を向上させる方策を検討したい。
- ・ 岐阜県高山市の窓口混雑予約は、マイナンバーカードの申請以外の窓口の

混雑状況を公表している。マイナンバーカードは、延期が繰り返されており、AI での予測が困難である。

- ・ データの地産地消として、地元で活用してもらえるよう、商店街や地元住民へデータ分析結果を分かりやすく伝えるようにしている。そうすることで地元の方たちの反応も変わってくる。
- ・ 外国人観光客が多い岐阜県高山市では、多言語対応の取り組みも検討中である。画像認識で人の国籍情報を収集することは技術的には可能だが、見た目だけで判断することに倫理的な問題があるので、実装していない。
- ・ 愛知県が「あいち観光動態ウォッチャー（おでかけウォッチャー）」というデータ分析ツールを導入している。このサービスは、多数のスマホアプリからユーザの GPS 情報を集約し、属性情報と組み合わせ提供するものである。県が本サービスの利用料を負担し、希望する全ての基礎自治体や観光協会等にデータを提供している。ただ、あくまでもツールであって、データをどのように活用するかが重要である。
- ・ 地元の高校や中学と連携し、高校生向けのデータ分析の勉強会を企画し、地域に役立つ取り組みを進めている。デジタル支援のボランティアは高齢の方が行うことで同世代の悩み解決につながる。ある方の事例では、芸能人の写真を友達に送りたいという動機からデジタル機器の操作を学ぶ方もみえた。
- ・ デジタル化の視点として、持続可能性を大事にしている。生成 AI については、市で指針を示し、実証実験をしている。あいさつ文などで試してみたが、地域性が考慮されていなかった。上手に活用したいと考えている。
- ・ ChatGPT に代表される生成 AI は、新たなディープラーニング技術を使用した対話型の AI である。しかし、過度な依存や情報漏洩などの課題もあり、行政側が持続可能な方策を考えることが重要である。
- ・ データの要約は部局間の連携や外部情報の取り込みに役立つが、重要な政策の発信は役人の責任として行うべきである。また、自ら発信する文書は人の手で起草・作成することが、学習機会の確保という観点においても、現時点での最適解である。一方、外部の情報を要約する際には、生成 AI を活用するとよい。
- ・ ChatGPT の使用には、ルールを適切に定めることが重要である。また、高度な検索を行う場合は、プログラムそのものを理解していないと解決ができないので、プログラムが分かる人材の確保が必要である。
- ・ 産官学の立場から、たくさんのデジタル化の材料をいただいた。できるところから、スピード感を持って、取り組みたい。