

令和3年度 第二回高岡市DX推進会議 議事録

- 1 日 時 令和4年1月21日（金）10時～11時
- 2 会 場 高岡市役所 8階 801会議室
- 3 出席者
(1) 出席委員 8名、オブザーバー1名
- 4 会議次第
(1) 開会
(2) あいさつ
(3) 高岡市DX推進方針（案）に対する意見募集等の結果について
(4) 意見交換

.....
○以下は(4)の発言要旨

※意見と回答はその趣旨を変えない範囲で要約してあります。

(5) 高岡市DX推進方針（案）に対する意見募集等の結果について

○事務局より資料内容説明

- ・資料No.1-1 高岡市DX推進方針(案)に対する意見募集等の結果について
- ・資料No.1-2 意見概要
- ・資料No.1-3 高岡市DX推進方針（案）

● 座長

今回全体的に非常にポジティブなものが多かったという気はするが、全体的にこんなふうにしてほしいとか、こんなところに気をつけて欲しいといったコメントが多かったのかなと思う。

委員の皆様からもコメントそのものに関してや、反映の仕方についてなど、ご意見をいただきたい。

● 委員

女性ネット高岡の定例会でこのお話をしたところ、皆さんが他人事でそれは違う世界の人たちのことだね、孫にしてもらうからいいわといった世代の方たちがほとんどであり、そもそもDXとは何かと言われたりもした。

自身の仕事の関係では、電子入札ではインターネットエクスペローラーが使えなくなり、e d g eに切り替わるということで、例えばそのやり方を対応する窓口はどこなのか。不具合の対応など市のホームページでのチャットボットなどでできるのか。

● 事務局

市の関連するシステムは様々ある。実は、すべてのシステムで使用するブラウザが統一されているわけではなく、ブラウザによって特性がある。基本は各種システムを使われる時には必ずサポート窓口というものを設けているので、まずはそこに問い合わせさせていただくことになる。来年度から実施するチャットボットの中でもある程度のことはできていると思っているが、このITの世界は順次状況が変わっていくので、そのあたりを市民の皆様には引き続きわかりやすく周知していくため、方法について検討していく。

● 委員

我々の会の中でもDXについて話をする機会があり、部員の中では道路のアスファルトの陥没部分を写真に撮り、市役所に送ることで修繕してもらえる、そういう部分で大分デジタルが進んでいるなど感じているといった意見があった。一方で、小規模事業者のなかで、デジタル弱者にとっては、給付金の申請が面倒くさいからやらないといった方も多くおり、商工会議所、商工会としてもいろいろサポートはしているが、申請していない方が結構いるので、セミナーなど実施

してもらえればと思う。

- 事務局

パブリックコメントの中にもあったが、事業者の方を中心に税関係の申告も含めて、まだまだ広まっていない、そういう方々を救ってほしいというものがあつた。

一般の市民生活の中でも高齢者の方々へのデジタル対策を、という声が大きいということで、まずはそういったところから広げていきたいと考えており、通信事業者様のご協力のもと、地域の方々を対象にした教室を実施しているところである。事業者様の中でも申請手続きについて便利だな、と感じていただける方がいれば、口コミのようなかたちや会合の場で共有するとか、メリットがあるならやってみようという意識の造成を商工会の中でも広げていただければ、我々としてもそういった方の支援についてどういったことができるのかなど、ご提案も受けやすい。

- 委員

初心者向けのデジタルの教室について、教室が必要といった時点で高齢者の方にはすごいハードルであると考えている。行政のデジタル化が進んでいるが、高齢者の方がそれによってとっかかりが難しい、困るといった方が多い。手続きをする側（市役所側）にとって高齢者の方がデジタル化についていけないといった場面で困るといったことはあるか。

- 事務局

入力すべき情報や取るべき手続きは市民の方々の実態に応じたものにしていかなければならないということが大前提であり、定型的なものはチャットボットを提供したりなどあるが、どうしても事情を伺わないと判断できないもの、聞いて初めて分かるものもあり、ヒューマンの作業は必ず残っていくと思っている。そういった部分は窓口できちんと対応しながらやっていきたい。個人的意見かもしれないが、高齢者だからデジタルが弱いといった図式は成り立たないと思っており、可能な方、意欲のある方はお問合せいただければお応えしていく。一方で、体の都合等により難しいといった方には、当然窓口での配慮についても十分サービスを確保していく。

- 事務局

たくさんいただいたご意見の中でDXという言葉自体が分かりにくかったり、これが進むことでみんなにどういうことがあるのかというところを、皆様に取り付きやすい形でいろいろな周知の方法を考えていかなければいけないと考えている。

先ほど申したとおり、高齢者だからデジタルに弱いといったことはないと考えており、例えば全盲の方でもIT機器を使うことで社会参加をされているという事例もある。以前、初級者向け講座を行っていた際に、90歳の男性の方がiPadを使っていたような事例もあり、私たちも現場に行くと気づくこともある。引き続きどのような周知をすると取り付きにくいと思っている方に興味を持ってもらうか、といったこともやっていかなければならないと考えている。

- 座長

非常に重要なポイントだと思っている。とくにDXの話、デジタルの話をするとうちでも技術の話になりがちだが、私自身、実はDXの本質は技術ではないと思っている。むしろ生活や価値観といった、そういうところが変わると思っている。そういった部分をこれから先に出していければいいのではと思う。いずれにしても住民の方々に、こんな便利な世界になる、こんなまちになるんだというイメージをわかりやすくというのは伝える側の役割だと思うので、これからいろいろな形で工夫をしてくれるといいかなと思う。

- 委員

商工会議所会員は約3,000社、商工会は約1,200社、会員には新規事業者、高齢者の方も多く、今後、セミナーみたいなことに興味のある方は結構多くいらっしゃる。行政として出前講座のような準備はされているのか。

- 事務局

出前講座は委員の方が想定されている内容による。例えば機器の取り扱いやシステムとしてどうか、デジタルとは何か、といった内容であれば私共の情報政策の視点からお応えできるし、出前講座も可能である。ただし、いわゆる専門の商工系の制度に適用したシステムの運用など

になってくるとなかなか対応できかねる場合もあるので、ご相談いただければ、私共でできる限り対応していく。

- 委員

商工会でも補助金や給付金の申請では、代行業者がいて、利用する場合はすごく多く手数料を取っている。そういうのもかわいそうだと思うし、我々商工会の職員もいろいろサポートしているが、そういう機会があればまたお願いします。

- 座長

今の委員のコメントはすごい大きな可能性を感じている。市役所の方に講座のようなプログラムを準備してもらうのも一つの手だが、今日の話の中でいくつかポイントがあったが、住民の方や高齢者の方にそういった講座をするのと経営者向けにするのは全然違うと思う。経営者向けにはおそらく商工会などと一緒に作る場があればいいと思う。

- 委員

大きく分けて市民向けのデジタル化と市役所内部のデジタル化になると思うが、市役所内のデジタル化ではペーパーレスやAI・IoTといったところまで、おそらく市役所内全体から挙がってきた声が反映されているものと思うが、どれだけ紙の削減になったとか、どういった成果があったのか、何らかの形で挙げていただければ市内の事業者様に対して、市役所でここまで生産性が上がったからうちでもやってみようといったようなきっかけになると思う。

- 事務局

実際、市役所の業務については収入、利益という面では測れるものではないので、どれだけ削減ができたかといったものに目がいく。一方で、DXを進めるというのは、さきほどの座長のコメントのとおり、視点ややり方を変えて効率を高めるというだけではなく、事務そのものの内容も変わってしまうので、何と比較すればいいかというのは我々も悩んでいるところである。例えばDXでこうだった、事務の見直しでこれだけだった、となかなか積算するのは難しいが、事務処理時間が1件当たり何分短縮されて、年間で何件あり、その節減された部分をヒューマンでやるべき事務に注力できるといった置き換えの世界を想定しており、そういったことを市民の皆様にはわかりやすくお伝えできるかというのは見せ方の問題、課題だと受け止めているので、考えさせていただきたい。

- 委員

市役所がモデルケースのようになってもらえればと思う。

- 座長

今、事務局から説明したとおり、数値化はすごく難しいと思う。コスト対効果とは、今までと同じことをデジタルで効率化するのであれば、コスト削減の部分で数値化しやすい。ただ、これはデジタル化の話でトランスフォーメーションはそもそも価値を変えるので、これまでできなかったことややってこなかったことをやるために変革するのがDX。繰り返すが、今までやってきたことをデジタルを使って効率化するのがデジタル化、今までできなかったことを変革するためにデジタルを使うことがDX、と考えるとDXは数値化がすごく難しい。これまでだれもやってこなかったことにチャレンジするから面白いが、それを上手に伝えていくということがこれからの課題になってくると思う。

- 事務局

次回の会議は2月24日（木）午後1時半から開催予定。
これにて閉会とする。

以上