

## 令和7年度 高岡市DX推進会議 議事録

1 日 時 令和7年6月3日（火）13時30分～15時00分

2 会 場 高岡市役所車庫棟 会議室

3 出席者 出席委員6名、オブザーバー1名

### 4 会議次第

(1) 開会

(2) あいさつ

(3) 委員の紹介

(4) 座長の選出

(5) 議事

- ・高岡市DX推進アクションプランに係る令和6年度の実績について

- ・高岡市DX推進アクションプランの改定（案）について

- ・意見交換

(6) 閉会

○以下は(5)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) 議事

○事務局より資料内容説明

- ・資料No.1 高岡市DX推進アクションプランに係る令和6年度の実績について

#### ● 座長

高岡市DX推進アクションプランに係る令和6年度の実績について、ご意見を伺いたい。

#### ● 委員

現在、市全体の手続きが何件で、そのうちの何割が電子化できたのか。電子申請を上手く活用できている市民もいれば、そうではない（把握していない、知っているけど利用していない）市民もいる。そういった部分を分析していく必要がある。また、大事なことは、窓口に来ないようにすることであり、そういった観点で検討していくことが重要である。

#### ● 事務局

現在、対面で行っている業務に関してはデジタル化の変換への過渡期となっており、電子申請できる業務の数自体は増えているが、それに伴い分母が広がっているため利用率は下がるというジレンマに陥っている。現在、申請と決済に関してデジタル化を進めており、後は証明そのものがデジタル化すれば申請件数のかなりのものがデジタル化できると考えている。ただ、年に数件の手続きや一生に一度といった手続きも拾う場合には高齢者の方もスマートフォンを使える状況が必要となってくる。

#### ● 委員

Maasシステムについて、公共交通全体のデジタル化・オンデマンド型にしていく流れは市全体の交通計画として動いているのか。全体としての計画を作っていくうえでは、市民との対話・共同・理解が重要になってくる。

#### ● 事務局

Maasシステムに関しては市民協働型の地域交通システムとして地域の方と相談しながら進めていく手法をとっており、市全体としては高岡市地域公共交通計画に基づいて実施している。高岡市は地方都市としては公共交通の種類・選択肢が非常に多く、骨格的な公共交通網をきっちり確保していきたいと考えている。

市民協働型の地域交通システムの運行形態については、タクシー事業者と組む場合や、自家用車を使う場合など、高岡では4つのタイプがあり、どのタイプが良いかは地域の方々に選択していただいている。選んでいただいたタイプを基に試行期間を設け、将来的には地域の実情に応じた運行形

態、及び運行密度にしていくという形を取らせていただいている。

市全体としては骨格路線を、地域にはその骨格路線までをつなぐ手段を確保していただくという手法で、市民の移動の利便性を高め、公共交通全体の維持を図っていきたい。

- 委員  
出生届のオンライン申請については医療機関と連携しているか。  
医療機関からのオンライン申請できる案内はなかったと思う。
- 事務局  
医療機関には市民の方々に、出生届の手続きがオンライン申請でもできることを PR していただく必要があると考えており、担当部局を通して周知してまいりたい。
- 委員  
AI チャットボットではより深い、一歩踏み込んだ内容の回答がほしい。
- 事務局  
AI チャットボットを導入するときにはかなり議論した。内容を深くしすぎると例外的な取扱いが多くなり、逆に使いにくかったこともあり、詳細についてはホームページに案内するという形式を取っている。
- 委員  
システム導入後にちゃんと使ってもらえるか、使いやすいかといったところを検証して、繰り返しアップデートしていくことが大事。  
「どこでも市役所」など高岡独自の取り組みをアピールしていくとよい。
- 委員  
「書かない窓口」の取り組みについて、バックヤードの改善にも繋がっている好事例であると思う。  
県内で情報を共有できる場があればよい。
- 委員  
市が行っている取り組みを届ける手段として、商工会青年部も手伝えるところがあると思う。パートナーとして市民の皆さんに情報が届けられるように手伝いたい。

#### ○事務局より資料内容説明

- ・高岡市DX推進アクションプランの改定（案）について

- 座長  
高岡市DX推進アクションプランの改定（案）について、ご意見を伺いたい。
- 委員  
能登半島地震を教訓に、軌道衛星を使用した非常時の通信手段の確保が求められている。有事があってから機材の設置や使用を開始するのは難しいので、その通信手段を普段使いしながら機材を扱える人材を増やすことが重要だと感じている。1台は常備運用をすることを含めて検討できないか。
- 事務局  
防災に関しては、二重三重にシステムが用意されている状態であり、現状では導入が難しいと考えている。市単独ではなく複数の地域で共有、連携できるような汎用性の高いものを選択していく必要があると考えている。
- 委員  
給食管理システムは、給食の食材を提供している民間事業者への受発注も対象となるか。
- 事務局  
対象となる。

- 委員  
他市で給食の牛乳工場をデジタル化の観点で見に行った際に、紙の伝票が学校側から大量に送られてくるため対応に苦慮されていたことがあった。今回導入されるシステムでは、この問題がクリアされるのであれば、民間にとっても非常に良いことだと思う。
- 委員  
窓口案内・窓口業務のデジタル化が関係してくると思うが、窓口を利用するときは仕事の休み時間など合間に手続きをすることが多い。そのような利用もあるため、予約した手続きに関して必要なものや所要時間が分かると大変助かる。また、オンラインでできる手続きは誘導を行うと良い。
- 事務局  
手続きの所要時間に関して、相談に来る方の事情や内容で大きく変わってしまうため、前もって伝えるのは難しくその部分をご理解いただきたい。当日窓口で必要な書類が足りなかったということは市としても避けたいため、できれば事前に AI チャットボットを利用し確認していただきたい。
- 委員  
システムで窓口の手続きにかかる所要時間を出すのは難しいと思う。ただ、大体の手続きについては統計的にかかる時間が出せると思うので、それを利用して標準的な手続きにかかる、目安時間等を出すとよいのではないかな。
- 座長  
最後に、高岡市DX推進アクションプランの改定（案）について、皆様ご了承いただけたということではよろしいかな。
- 委員  
了承した。
- 事務局  
これにて、閉会とする。

以上