

令和6年度 高岡市DX推進会議 議事録

1 日 時 令和6年8月5日（月）10時00分～11時30分

2 会 場 高岡市役所車庫棟 会議室

3 出席者 出席委員7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) 事務局の紹介
- (5) 議事
 - ・高岡市DX推進アクションプランに係る令和5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
- (6) 意見交換
- (7) 閉会

○以下は(6)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5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5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%がオンラインで申請されたのか。大事なことは、どれだけデジタルを使ってもらえたか、またその数字を追いかけて分析することである。
- 事務局
富山県電子申請サービスで申請受付している手続きについては、市全体の申請受付件数は11,490件、そのうちオンラインでの申請割合は約19.1%であった。
- 委員
ノッカルは、路線バスの立ち行かない部分を補うなどの役割が期待されているのか。位置づけは。
- 事務局
高齢化で免許を返納される方も増える中で、骨格的公共交通路線にアクセスしにくいエリアの方などがどのように路線にアクセスするかが地域の課題になっている。その手段として、地域の方々と相談させていただきながら、市民協働型の地域交通システムを試行し、本格運用に移行するというかたちを取らせていただいている。
事業者の定時定路線と、特定の地域から骨格的公共交通にアクセスするための地域主体のものを合わせて、市内の移動利便性を高めていくという考え方を高岡型コミュニティ交通と位置づけている。
- 委員
行政と市民との間の意思決定のプロセスについて、高岡市は、せっかくデジタル市役所のようなかたちで市民とデジタルサービスとの接点を進めているので、アナログとデジタルの両方をうまく活用して納得のいくものにしてほしい。
- 委員
最近、住民票などを取得するため窓口へ来たが、体感として以前より待ち時間が短く感じた。キャッシュレス決済の導入や記載台の配置換えなどにより、アナログとデジタル両面から整備をされて

いることがわかった。

- 事務局
コンビニ交付を利用される方が増えていることも要因かと思うが、昨年度窓口課において旧動線で市外から転入手続きをした場合どのくらい時間がかかるのかを実際に職員が窓口体験調査をすることで課題の洗い出しを行い改善したところもある。また、国のガバメントクラウドの導入などに合わせて更に見直していきたい。
- 座長
各課において、他の窓口の良いところを真似して、横展開してほしい。
- 委員
TAKAOKA アプリについて、高齢者の方を対象にしているようだが、非常に面白いと思う。また『資料 No. 1-2_高岡市 DX 推進アクションプラン』令和5年度取組実績一覧によると、通院支援システム（HOPE LifeMark コンシェルジュ）の運用開始がされているが、TAKAOKA アプリと別立てせずに合わせればよいのでは。
通院支援システムはどのように使うのか。
- 事務局
通院支援システムは、市民病院で導入しているシステムであり、診察順の通知が届いたり会計が後払いできるサービスである。高岡市民病院をご利用の方々が対象である。
TAKAOKA アプリは、高齢者の方の健康づくり、生きがいくくり対策としてのメニューを揃えている。アプリの機能については、今後増やしていければということで検討は進めているが、導入時点ではそのようなイメージでやっているの、どこまでどうできるか長い目で見ていただければ有難い。
- 座長
高岡市は、色々な取組みをされているので、せっかくだから住民に説明するためにデジタルの広報誌を作るのもよい。
色々な結果も出始めているので、やっていることをきちんと市民の皆さんにアピールして、ご理解いただくということが大事である。このメンバーもそれを見ながら話をした方が伝わると思うので、ぜひやっていただけるといいのではないかな。
また、現在はデジタル系のサービスアプリやその他様々なサービスが導入されてきているが、デジタル系のサービスの難しいところは入れたらおしまいではなく、入れたところがスタートである。そこから、「使いやすい」「ほんの少しくうしてほしい」「これにつながると嬉しい」など様々な声を聞いてフィードバックすることは絶対に必要であり、そこからサービスを改善してより満足度を上げる、リピートをしてもらうということも指標に入れていただければよいと思う。

○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
アナログだが、地域の皆さんで見守りをしてくださいということをやっている。それに関してデジタル的な面でも一緒にやっていけたらいいのではないかなと思っている。
- 事務局
今、おっしゃられたことについて、こちらでもデジタルで全てをまかなえるとは考えていない。
今回の TAKAOKA アプリでは、要支援者が見守りを希望する場合、要支援者・支援者双方にアプリを入れ、要支援者の情報をお知らせするという機能が追加された。
同じような形で、マゴコロボタンというものも導入し、これもデジタルだがボタン操作になる。
いわゆるスマホやデジタルデバイスに対して抵抗がある高齢者の方に利用を促していくため、デジタル、アナログそれぞれの手法を並行して今年から行っている。ただ、現場では当然、（協議会さ

んがされているような) フェイストゥフェイスの対応は絶対に無くならないし、必要である。そういうことはもちろん認識しているので、できるだけそこに割くエネルギーの負担を軽減できればということで、進めさせていただいている。

- 委員

アクションプランで AI-OCR のことや RPA のことは若干触れているが、職員サイドの視点から、テレワークやグループウェア的なもののこと、三層分離など様々な制限がある中でどう使いやすくするかなども大切。働き方改革のような人事部門でやっていることは、アクションプラン以外のどこかにプランなど何かあるのか。

- 事務局

プランというものはないが、今、国の方では、ネットワーク環境の将来像について話が出ているところであり、そのような話も含め、これからどのようにしていくのが最適なのか検討を始めたところである。

- 委員

いわゆる働きやすい環境をデジタルで皆さん自身も作らないとおそらく厳しいと思う。業務効率の改善はもちろん、人が採用できなくなるということがある。この時代にテレワークもできない職場環境では人が集まってこない。外向けに、デジタルで働きやすい環境です、というのは大事な視点である。

- 事務局

これから人口減少ということで、我々も人的資源の確保というのは当然課題として認識している。そういった意味では、現在ある人的資源を、行政として絶対欠かせないフェイストゥフェイスでの相談業務や窓口対応などにエネルギーをどれだけ割けるか。

DX を活用することで、窓口業務をはじめ市役所業務のあり方を変革する過渡期が今だと思っているので、今の期間をうまく乗り越えられればと考えている。

今後、職員が市民の方々に個別対応できるような体制づくりができれば、満足度を上げていけるのではと思っている。

- 委員

29 ページにあった災害対応力の強化について、課題などは。

- 事務局

実はシステムの構築途上で能登半島地震があったため、災害時にこのシステムはまだ使えていない。ただ、そういった中で様々な対応をし、ノウハウを得たところもある。これから災害対応の際にどのようなことが必要になるのか確認の上で、システムを有効に活用できるよう議論していきたい。

- オブザーバー

データ連携基盤や電子契約、施設予約など様々なシステム導入が予定されているところかと思う。先ほど言われた災害対応の話についても、意見交換をさせていただいている。県ではデジボックスという実証事業があり、様々なテーマで課題解決に取り組んでおり、今年度は、市町村の方から課題をいただいてテーマ設定をしている。今回の震災時に、避難所の運営面で、非常に混乱したという話があり、今年はその実証実験を行い、実装に繋げ、避難所の受付などの管理がスムーズに進むようにできればと考えている。

これは他市から提案いただいたことではあるが、おそらく県内市町村共通の課題だというふうに聞いており、成果など共有させていただいて、もし高岡市でも取り組めるようなものであれば、ぜひやっていただきたい。

- 委員

例えば全国で先進的な取り組みを行っている市町村や、手本にしているような市町村はあるか。

- 事務局

分野によるかと思う。業務、行政規模にもよる。ケースバイケースで、業務によって本市のやり方に近いところを参考にさせていただくケースもあるし、同じような行政レベルのところを見たとき

にああいう風に変えれば効率的であるというやり方自体を見直すケースもある。

- 座長

とてもいい質問だと思う。

参考になりそうなところはぜひ調べていただき、情報共有してもらえれば。

また、(先に委員が仰られた)皆さんの環境や働き方に関係するところだが、改定版の1ページ目、高岡市DX推進方針というものがあり、柱として社会のデジタル化と行政のデジタル化がある。社会は住民そのものがデジタル化を感じられるというところで、行政のデジタル化はおそらく住民サービスを中心としているのではないかと思うが、この裏側に皆さんが使われる環境があるはずで、今それが表に出てきていないのではないか。大切なことなので、それを一つ項目として追加してもいいのかもしれないと感じた。

今のページに基本理念、市民がゆとりと豊かさを実感できるデジタル社会となっており、やはり市民が変化を感じられるのが大事だと思っている。どのような感じでいくかはわからないが、やはり指標に住民視点をもう少し手厚くしていただけたといいかと思う。住民が、デジタルをどういうふうに感じているか、電子申請できるようになったことをどういうふうに感じているかなど。またデジタルだとリピート率とかもわかり、かかった時間や満足度などの把握ができる。あとは推奨で、「あれが良かった、使ってみたら？」等言われるような、横に広がるものが望ましい。

数値化するなど、住民視点で色々な指標を可視化してもらえると、これだけ成果があったということがしやすくなるので、ぜひ取り入れていただけたら良いと思う。

- 事務局

計画を進めていく上では、アウトプット、要は何をやったかということを考えがちだが、皆様からは住民目線でアウトカム、要はどういった結果を出したのか、どういう評価が得られているのか、そういったことが重要じゃないかということで、今後はきちんとPRした上でそういう視点からも進めていきたい。

行政として、将来的にはデジタルの地域社会も目指していかなければいけないと思っており、また一方で先ほど介護関連のお話もあったが、一人一人で状況は異なりケースバイケースの部分はある。どうしても対面が必要になり、デジタルで処理するにはなかなか難しい分野があるのも事実である。そういったところとデジタルでできるところをきれいに切り分けられるわけではないが、意識をしながら社内のデジタル化、行政サービス、そしてその裏にある職員のワークライフバランスについても意識しながら進めていきたいと思っている。

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とよろしいか。

- 座長・委員

了承した。

- 事務局

これにて、閉会とする。

以上