

令和6年度 SDGs 未来都市鶴岡 デジタル化推進有識者会議 (会議概要)

- 日 時 令和7年3月19日(水) 午前10時～11時40分
- 会 場 Zoom (オンライン会議)
- 出席委員 天野 隆興 委員、大西 宏昌 委員、大橋 康史 委員
小澤 一仁 委員、神尾 文彦 委員、佐藤 理沙 委員
渡邊 賢一 委員
- 欠席委員 渋谷 真子 委員、渡辺 理絵 委員
- 傍 聴 者 2名

○ 会議概要

- 1 開会
- 2 挨拶
- 3 委員紹介
- 4 座長選出

・委員総意により、神尾文彦委員を座長に選出。

○座長挨拶

ここ1、2年、生成AI等の技術革新など、社会的な浸透のスピードが非常に高いものがある。国でも特に、地方創生の枠組みが大きく変わってきている。今までは、デジタルそれ自身を推進していくことに力を置いていたように見受けたが、今は地方経済、生活環境創生という目的をはっきり出し、その前提としてデジタル化を打ち出す、と変わってきた。その中で、鶴岡市のデジタル化戦略をどうするかだが、鶴岡市のデジタル化の取り組みはこの規模の都市では先行的に進められており、いくつかの都市では鶴岡市の事例を参考に取り組みたいという声もいただいている。委員の方々の様々な意見を参考にし、私もまとめることに精力を尽くし、今のデジタル化戦略の確認と、今後の方向性について、有意義な意見が取り交わせたらと思うので、よろしく願います。

5 報告・協議

・事務局より、資料説明。

○座長

次の2点を分けて伺いたい。1点目は鶴岡市デジタル化戦略と鶴岡市総合計画後期基本計画について着実にデジタル化を進めていく方針を立てているが、今後5年間を目途に、市としてどのようなことに留意すべきか、という点。2点目は次の新しい取り組み分野は、という点だが、重なっているところもあるかもしれないので、議論を通じてもうまく整理できたらと思う。まずは1点目について、事前にいただいた意見を確認し、ポイントがいくつかあると思っている。1つはデジタル化戦略が市民に向けてどのような効果や認識があり、それらを踏まえ、今後この取り組みをそのまま強化して進

めるか、あるいは少し改善していくべきなのか、という点、2つ目は技術的な観点として、生成AIを含めた進展をこのデジタル化の取り組みにどう取り込むべきか、という点、3つ目は鶴岡市以外、山形県や国、あるいは産学官金労言といった他の主体との連携のあり方、という点。それから、鶴岡市らしさや、総合計画などの上位計画のミッションをどう図るべきか等々、他にもポイントがあれば触れさせていただきたい。

○委員

全体的には着実に物事を進められている印象で素晴らしいと思う。今後は、使っている人たちにとって役立つサービスか、といったユーザーエクスペリエンスを意識していくことが非常に大事なステージに入っていると思う。資料を見ると、行政手続きはやること自体が面倒くさいと思われているようであり、それをあまり意識しないのでできる環境になると、デジタル導入してよかったところが見えてくると感じる。母子健康保健の取り組みはすごくよいと思うが、そのように行政手続きをすることが、他のことと一体となって進む取り組みができるとうい。ただ、その際は、個人情報等が民間に流れてしまう可能性といったセキュリティを意識する必要があると思う。

教育に関して、小中学校で全員タブレット端末等をもって授業で活用していると思うが、デジタル技術をどう活用して教育をしていくのかという方向性が資料から見えない。デジタルを使うからこそできる教育という部分と、デジタルから変えない方がよい部分があるが、数値化すると見えてくるところがあるので、鶴岡市の中でどういう方向性を目指し、どういう活用方法をしているかが見えるとよい。

○委員

同じく着実にいろんな施策が進んでいると感じる。施策が進んでいるからこそ、デジタル化戦略に書かれたデジタル実装社会でやりたかったことに対して、どこまでリーチしているのか、何かしら分かりやすい指標で見て、市民と共有していくタイミングに来ていると感じる。先ほど座長から「デジタル化自体の推進から、デジタルが社会的目的のための手段に変わりつつある」という話があったが、まさにその通り。20年前の国のe-Japan戦略ⅠからⅡも同じことをやろうとした。ただ、e-Japan戦略Ⅰでは、高速回線のようなデジタルのインフラを作ることが目的だったので、成果も計測しやすく推進しやすかったが、e-Japan戦略Ⅱの利活用が変わった瞬間、指標が見えにくいこともあって、すごく推進しにくくなった。鶴岡市がデジタル化の市民アンケートを継続して取っているのはよいことだと思うので、例えば思い切って点数づけしてもらうなど、どうゴールに近づき、どこが足りてないかということの評価する、よいタイミングだと思う。

→座長

全体アンケートをとるやり方もあれば、個人の性質に応じてとるやり方もあるだろうが、それをやると際限がなくなることもあり、市民ニーズといっても、誰を、どの世代を対象にするか、世代によってニーズが変わる可能性もあるなど、難しいところがあると思うが、どう進めたらよいか。

→委員

例えば、企業では、お客様満足度を点数化した調査を行ったり、カスタマーサポートに電話した後にその対応を Web 上で点数をつける調査を行ったり、個別の意見を指標化して評価することは一般的に実施されている。正しい結果が出るかは分からないが、全数アンケートではなく、何かにレスポンスした方や、特定のセグメントをモニタリングして、デジタル実装社会の進捗度を確認すると、様々な気付きがあると思う。

→鶴岡市長

国は、こどもまんなか社会として伴走型支援に力を入れており、鶴岡市も、例えば 荘内病院は周産期医療に力を入れ、母子保健も誰一人取り残さない視点でやってきた。出産を控えた、あるいは、出産をした方に対し、どのくらいデジタルでの満足度アップに貢献しているかは把握していないので、担当者から市長、あるいは有識者の皆様まで共有し、伴走型支援という目標に対し、デジタルツールでどう満足しているのかを測っていくのは重要である。

→鶴岡市担当部局

母子モを導入し、市からの通知を送っている。個人としても母子モを入れ、子どもの写真をアップして、記録したり、振り返ったりしている。このような使い方は市民の方から教えられたものであり、このような評価が満足度に繋がっていると思うし、さらにいろいろな要望等が出てくると、それに対応して工夫していけるのではと考える。

→座長

満足度は認知から行動に現れてくると思う。行動が一番わかりやすいが、認知や意識をしっかりと把握できるか。これはプラスの効果だけではなく、障害がないということも効果の一つだが、これをどう考えていくかも重要なポイントかと思う。

○委員

デジタル化を始めた当初に比べ、今は当たり前になってきていると感じる。一昨年くらいではホームページからのダウンロードも大変という声が聞こえたが、今は当たり前と感じる。郊外地域では、スマートフォンを持っていても使い方が分からないという高齢者がコミセンに来るので、コミセンに市役所職員が教えてくれる端末があるとよい、とコミセン職員は話している。また、いまだに市役所から紙で大量に書類が送られてくるので、もっとデジタル化できないか、鶴岡市とコミセン職員のグループウェアのようなものできないか、と思う。

○委員

AI をもっと活用できるとよいと思った。デジタル化戦略が始まった当時は、まだ AI の使い道も性能も今ほど進んでなかったと思うが、これから AI が当たり前になってくる中で、まずはどのような活用の仕方ができるのかの検討を始めるとよいと思った。愛知県では AI のチャットボットを導入したり、東京都では文書を AI の手助けを借りて一緒に作成したりしている。デジタル庁でもさらに推進していきたいとして、補助

や促進する制度も整備されると聞いているので、この観点もあつたらよいと考える。

→座長

生成 AI を行政サービスやデジタル化推進の中にそのまま入れ込めるか、業務フローの見直しや他システムの連携の仕方を変える必要があるのか、といった点はどうか考えるか。

→委員

まずはどんなペインがあるのかを明らかにする必要がある。市民目線のペインと、職員目線のペインなどから、現時点のデジタル化推進で解決できるならそれでよいと思うが、さらに AI を使ったらどうか、と組み合わせて解決案を作り、どうペインが解決できるのかといったフローが必要かと思う。

○委員

市民サービスは充実してきている一方、職員の業務効率化も欠かせない。音声データから議事録を作成する際に生成 AI を活用する自治体も広がっていると思う。対面の相談の音声をデジタル化し、生成 AI を活用すると、内容を要約し、アセスメントを作ることまでできるので、負担がかかっているところを AI にカバーさせることも必要かと思う。それらを使いこなすための人材育成も合わせて取り組んでいかないといけない。

また、業務のやり方を変える面では、キントーンなどを使って生産性を上げている自治体も多いと思うので、そういう取り組みも進めていくとよいのではないか。

→事務局

キントーンのようなノーコードローコードツールの導入を進める予算を計上した。使い方のイメージとして、市役所が持つ備品台帳や、各種計画の進捗状況の管理などを、ツールを活用して最新情報を組織内で共有することで日常の業務効率を上げる取り組みを考えている。また、キントーンは 300 の自治体で導入されているので、他の先進自治体とも情報共有しながら庁内業務効率化につながるアプリの導入や開発を進めると合わせ、デジタル人材の育成も人事部門と一緒に取り組みたい。

→委員

しっかり取り組まれているのがわかったので、是非進めていただきたい。

○座長

生成 AI を使って業務効率化された後に、その時間を使って別の行政サービスに充てたり、創造性に貢献したりする話がある一方、データのセキュリティの問題など、注意しなければならない部分もある。

D から X (トランスフォーメーション) と言われているので、あるべき姿を見据えながら、何のために生成 AI 等を使って、デジタル化戦略の中に AI の活用をどう入れていくのかは今後検討していただければと思う。

○委員

昨年 7 月の豪雨被害に関わり、早急な対応を行ったところであるが、県側と被災自治体側の情報に不一致が多く、例えば、どこの避難所に何人いるか、といった情報が不一致ということもあった。鶴岡市も LINE 活用などに取り組まれているが、最近の災害は激甚化する傾向があるので、周辺の自治体や国、県との情報連携といった広域化を意識するとよいと思う。

→事務局

防災の取り組みで紹介している防災情報のプラットフォームは様々なデータを一元化できるようなシステムだが、まだ実装に向けて整理しているところである。県でも広域的に進めるとして県内市町村との協議会を設けて、防災 DX として避難所情報のデジタル化を来年度に向けて協議するという情報を得ているので、広域的な基盤については、重複投資といった点も避けながら連携して取り組みたい。

→座長

PMH のように国が基盤を作ってそれに連携するもの、鶴岡市で独自に基盤からアプリまで作るもの、基盤は国に任せてアプリは市町村で開発するもの、どこの地域を見ても非常に悩みながら進めている。デジタルガバメントとして、基本的なものは全て国でやる方針だが、鶴岡市、他の市町村、県がどういう住み分けで構築していくのかは、情報を見ながら柔軟に変えていかないと後戻りする領域もあるかもしれないし、連携と同時に重複投資を下げっていく視点も重要かと思う。

→委員

そのような部分も非常に重要と思うが、まだ事例づくりの段階なので、デジタル庁や国の方針といった情報をどう取っていくのか整理しながら、どんな仕組みがよいのか、という議論から始めるのが現実的と思う。

また、デジタル化の推進とともに、その産業を鶴岡に誘致したり、スタートアップを加速化させたりといったところも、行政としての一つのデジタルのあり方なので、産業誘致、産業創造も今後強化してもよいと思う。

○座長

やり方や指標、どの市民を対象になどはいろいろ考えながら、市民目線でもう一度その効果の確認をする必要がある。生成 AI はリスクを踏まえながら効果が高いところに入れ、また、県や国の動向、あるいは産学官民連携を踏まえるとともに、産業創造の観点も必要と思う。

朝日庁舎では様々なフロントヤード・バックヤードの改革に取り組んでいるので、庁舎空間を利用する市民がどう満足度や利便性を感じるのかといった貴重なデータが集まる。これは他自治体や国の参考になるデータと思うので、個人情報に留意しながら公開するようなことも試行してはどうか。システム構築の優先度について、市民目線でいろいろな生活基盤を作ることが、新しい産業誘致や、二地域居住などで新しく来る人への一つの魅力になると思う。先行投資的なところがあるかもしれないが、しっかりとした生活基盤をデジタルで作ることが重要かと思うし、それが総合計画後期計画にある人材育成や産業振興との連携になる、そういう段階にきていると思う。

○委員

徐々に行政のデジタル化は進展しているので、今度は地域全体のデジタル化といったローカルハブに移行すると思う。その意味で海ブドウの陸上養殖は面白いと思うので、何か一つ産業を作って人を呼び込めたらいいのではないか。行政のデジタル化は他自治体と比べてもやることに違いはないが、デジタルローカルハブは鶴岡市らしい違いが出せると期待している。

→座長

デジタルを一つの競争領域として見ると、各企業が自分たちの収益のためにデジタル化をするわけだが、そこにうまく鶴岡市が入って誘導していくためにはどうしたらよいか。

→委員

一つの切り口として、鶴岡市はゼロカーボンシティ宣言を行っていて、市としてごみ焼却発電などに取り組んでいると思うが、そこに集約されている企業へのアプローチにデジタルの力が使えると思う。また、市民のエコの意識の醸成にもデジタルの力が使えると思うので、企業や市民全体を巻き込んだエコな活動ができると面白いのではないか。

→座長

カーボンが目に見えるわけでもなく、減ったのが今の取り組みか過去の取り組みによるものかも分かりにくく、最近の国際情勢ではカーボンニュートラルの優先度も下がっているといった様々な動きがある中で、デジタルの力を使って、鶴岡が先行してカーボンニュートラルに取り組むメッセージがあってもよいと思う。

○委員

日本全体としてデジタル人材が明らかに不足している状況で、高専だけではなく、大学の文系も含めてデジタル人材を育成している。鶴岡高専では、専門コースでなくても、生成AIのファインチューニングといったレベルまで勉強している時代になってきている。鶴岡市や商工会議所、野村総研から協力をもらいながら、起業や社会課題を解決する能力をつけ考えていくアントレ人材を育てる授業を続けていて、ビジネスコンテストに学生が応募して賞を取ってくることもあるが、実際に起業するまではできていない状況である。学生は、大人が思いつかないアイデアを思いつく素晴らしい点がある一方で、専門知識は不十分なので実現する能力は不足している。教員でヘルプできることはするが、教員だけではなく、産業界の支援として、社会との接点を持ちながら勉強できる環境づくりをしていくのがよいのではないか。

ずっと鶴岡で生活している学生でも、地域課題を考えるとという取り組みにおいて、意外と自分の自治体の特色を知らないことが多い。例えば、調べ学習として調べてもらうが、鶴岡のことだけを調べてしまい、他との比較がない。これはインターネットのようなデジタル技術を使うと効率的に情報収集できる分野である。学生の視線は非常に斬新なものがあるが、そこに行政や産業から社会課題のような情報提供をしても

らうと、興味を持つ学生もいるので、最初から学生目線で作る部分と産業界から情報をおろしてもらう両方がある。そういう上手く連携できる取り組みを探して考えていく必要があると思う。

○座長

産業と企業と地域と学术界が上手く連携できればよいが、連携といっても器が大きいほど組織化自体が目的となって連携が進まないケースもよく見るので、どうしたら上手くいくかはこれからの課題と思う。

また、この有識者会議もそうかもしれないが、大都市圏など他の地域から鶴岡に来てもらって一緒にデジタル化戦略を議論したり、鶴岡の企業に経営をアドバイスしてもらったりと、デジタル人材の交流といった形でデジタル化を推進していくこともある。

○委員

今のデジタル庁は関係人口創出に関心があり、そこに様々な補助金の制度があるので、デジタルを活用し、関係人口の関わり度合いに応じて何かしらアプローチすることを検討してもよいと思う。

○委員

起業人材が少ないという話に関し、先日、山形大学の学長とディスカッションした際に同じような課題感を抱いていた。学生の半数は福島や宮城などの県外から来ているので、卒業すると山形県から出ていくという課題があり、鶴岡高専も同様にグローバル人材を育てたいという意図もあると思うが、地元で起業、就職してくれる学生がいればという思いもあるかと思う。例として、長井市の DX コンテストを紹介したい。これは全国から応募が来るコンテストになっているが、その理由は、グランプリを取ったアイデアに、長井市として起業支援をすると宣言しているからで、実際に実装に動いている。こういうアイデアも面白いと思う。

○委員

防災のデジタル化に関しては、新しいデジタルツールの導入の裏側で、20 世紀に整備した防災無線などの防災インフラを納入していた企業の技術者が 50 代中心になっているという話を聞いたことがある。若い人材はデジタル分野に向かい、技術リソースのジェネレーションギャップが日本のベンダー企業にあると思っている。10 年後には、20 世紀に整備した防災インフラを更新できない時代が来るかもしれないという懸念を持っている。そうすると、コミュニティセンターの人がサポートするのか、現在の防災インフラを一気にデジタルツールに置き換えるか、それ以外の代替手段を用意するかなどを考えないといけなくなる。防災のデジタル化と合わせて、現在の防災インフラをどうマイグレーションしていくのかも見極めていく必要があると思う。

○委員

山形県沖地震、能登半島地震の時から、各家庭内に個別受信機が欲しいという声が、地区住民から非常に多くあがっている。近隣自治会では各家庭に個別受信機を置いていて、鶴岡市の広報も各家庭に届き、録音機能があるので、不在になっていても、家に帰ってから聞けるという状態になっている。屋外防災無線は全く聞こえないので、市からのお知らせがあるたびに、コミセンや職員個人の電話に、今の放送が何だったのかという問い合わせがくる状態になっている。LINE で市からのお知らせを全部とれる方はよいと思うが、利用できない方もいるので、すべてデジタル化ではなく、アナログなものも一つはあったらよいと思っている。

○座長

計画ではローカルハブとウェルビーイングコミュニティを掲げている。ローカルハブは産業の活性化、起業、地域産業の成長、外部企業からの協力とあったが、鍵は人材であり、産学官連携での意識づけや社会的経験を考えるのがよいと思う。ウェルビーイングは、一つ一つプロジェクトを推進しながら、チェーンになっている生活、移動、防災、エネルギーを実現するために、市民の目線で必要なデジタルや、インフラの部分も盛り込み、最終的に求められているサービスを考えて追加で実施しなければならない部分もある。総合計画の実施に向けて、デジタル戦略を連携させ、デジタル化の取組を再評価していく必要がある。

○委員

市の職員がどれくらい効率化を感じているのか知りたいので、市民からのアンケートだけではなく、コミセン等の職員も含め、職員の方々にもアンケートをとって、どこをデジタル化すればよいのか聞いてもらえたらと思うので、検討お願いしたい。

6 その他

7 閉会