

令和7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8年3月23日(月) 午前10時0分～11時30分
- 会 場 Zoom (オンライン会議)
- 出席委員 鶴見 修 氏 (天野 隆興 委員代理)、大西 宏昌 委員、
小澤 一仁 委員、神尾 文彦 委員、佐藤 理沙 委員、
渋谷 真子 委員、渡邊 賢一 委員、渡辺 理絵 委員
- 欠席委員 大橋 康史 委員
- 傍 聴 者 2名

○ 会議概要

- 1 開会
- 2 挨拶

- ・ 座長は要綱において委員の互選によることとされ、前回会議においての神尾文彦委員が選出されたことから、引き続き、神尾文彦委員が座長を務める。

○ 座長挨拶

前回会議は昨年(令和6年)の3月19日に行い、1年が経った。今回は佐藤市長が就任されて5ヶ月になる。次のデジタル戦略あるいは市政に向けて、着実に動くということが非常に大きな鶴岡市の動きかと思う。

またデジタル関連については、朝日庁舎の取り組みは非常に大きな取り組みであり、全国的に注目されるデジタルに関する社会実証である。途中経過として、朝日庁舎の利用が進んでいるのか、課題がどのあたりにあるのかをご説明いただければと思う。

2021年にデジタル化戦略が策定され、5年が経過する。民間企業では3年ぐらいが中期計画であり、5年経つということは、今までの取り組みを振り返った上で、次のデジタル戦略をどういう方向で進んでいくのか決めていかなければならない。

委員の方々には事前にいただいているご意見、問題提起を踏まえながら、次のデジタル戦略の方向性ということを中心にご意見をいただければと思うのでよろしくお願いする。

3 報告・協議

- ・ 事務局より、資料説明。

○ 座長

議題は大きく2つある。

1つ目は2021年度から今まで展開してきているデジタル戦略、とりわけ昨年1年に加速化したデジタル戦略の主な事業についてのコメント、それから今後、市としてどういうふうなところに留意して現状進めるべき事業に取り組んでももらいたいかということについてご意見をいただきたい。

2つ目が、今後、佐藤市長のもとで、デジタル戦略をさらに強化する、あるいは分野的に今まで取り上げられていないがやるべきである事業の提案についての2つに分けさせていただきたいと思うのでよろしくお願いする。

デジタル化はキーワードとして誰1人取り残さないというものがある。一方で、行政サービスを誰1人取り残さないということになると行政コスト、事務負担、行政負担が大きいものである。そこでデジタルをうまく使い、リソースが制約される中で、市民一人一人に、行政サービスをいかに届けるかという観点が非常に重要と思う。その上で、行政サービスが市民にデジタル化を通じて使われるか、認識されているか、ユーザーインターフェ

ースに馴染んでいるかということについては、再度検証した上で、ブラッシュアップしていかなければならないと思う。

もう1つは、行政サービスの提供の仕方、朝日庁舎では4つぐらいのタイプがあったと思う。フルデジタルで提供するケースもあれば、職員の窓口を挟んで行政サービスを提供、あるいはATM 端末など、様々な手段で提供していると思う。デジタル、行政サービスのあり方、業務の効率性やBPRなどの方向性について、皆様方と議論したいと思う。

あとは人材の話や鶴岡市の行政職員のデジタル化への対応についてもご意見を伺いたい。

最初にインターフェースや市民のデジタルサービス、使い勝手、活用度についてご意見をいただきたい。すべてのサービスを強引に行政で使ってくれというわけにはいかないが、必要なときに効率的・効果的に、市民が行政サービスを受けられる体制にしておく必要はあると思う。市民アンケートによると、スマートフォンの利用率が高まっていることだったが、一方で情報の入手手段として市公式LINEは市広報と比較すると少ない。市公式LINEのインターフェースを簡素化したり、利用を促進させたりするような仕組みが必要と思う。

○委員

社内でkintoneやPower Appsを使って、業務改善の仕組みを作っているが、少しでもインターフェースが悪く、迷ったり、面倒くささがあつたりすると社員は使ってくれない。とことんまでインターフェースの簡素化を迫ることが利用してもらうためのポイントだと思う。鶴岡市のLINEの工夫は素晴らしいと思うが、今後、いろいろなもの増やしていくときには、そういった概念を取り込んでいくことが大事かと思う。

○委員

20代後半から30代頭はSNSを使って情報を得る世代だと思うが、公式LINEから情報得ているという話はなかなか多くは聞かない。SNSは自分たちが見たいものしか流れてこないような仕組みになっている。公式SNSの更新頻度は多くはなく、観光に関する発信は多いが、行政サービスや自分の身になるようなLINEでの通知やお知らせが基本的に少ないと感じる。鶴岡市の動きに基本的に興味を持っていないであろう世代にとっては、公式LINEを登録する意味がないと思ってしまうので、登録するとどのような情報が得られるかということを知りたい。鶴岡市役所に行ったから知れるということではなく、日常的にも知れるような広報の仕方を考えていかなければならないと思う。

使い勝手については、防災に関して、鶴岡市の公式LINEにあるマイタイムラインは、たくさんクリックしなければならず、簡単に使えるものではないと思う。マイタイムラインを公式LINEで作るというよりは、それを確認しながら、自分たちで、メモなどの紙媒体に起こすというような形のやり方だったので、マイタイムラインを活用するという強みもこの公式LINEにはないかと思った。情報発信の仕方と中身の濃さを重要視した方が、私たちの世代にも届いてくるのではないかと思う。

→座長

目的のサイト、情報に最小限の動作で到達するという配慮が必要と思う。必要な情報を探して、サイトを開いても、その情報が見られないということは非常にもったいない。使われるための仕組みとして、効果的な方策があれば伺いたい。

→委員

公式LINEや公式SNSがあるということを知りたい。市役所でお知らせしていたり、紙媒体の広報に書いてあつたりするが、普段の日常で流れているというものではない。例えば、これから花見があるので、桜の写真を撮ってハッシュタグをつけて投稿しましょうなど、市民の皆さんと鶴岡市を盛り上げる中で、鶴岡市のSNSを知ってもらったり、一緒に登録してもらったりというようなキャンペーンを観光PR含めてセットで行うことができれば、大

きなお金をかけずに周知ができるのではないかと思う。

○座長

市民の生活や人生の中で必要な情報や興味がある情報を、サイトなどを見て自然に得られることも必要かと思う。市公式LINEやデジタル化、行政サービスの提供に関する市民の意識、改善ポイントを伺いたい。

○委員

公式LINEの利用率の差というのが気になった。地区住民は、三瀬地区の公式LINEを非常によく見ている。防災無線が聞こえないという声が三瀬地区に限らず聞こえ、防災無線の情報を三瀬地区の公式LINEで流して欲しいという声がある。市の公式LINEもあるが、情報が多いため、自分の住んでいる三瀬地区の公式LINEから流してほしいということだった。市と地区との連携をできればと考えており、市から、今からこういう広報を流すという連絡をいただければ、三瀬公式LINEでも流せるかと思う。郊外地域の自治会や町内会等と連携して発信する手段があれば、もっと周知できるかと思う。

○座長

防災無線は聞こえにくく、オンラインではなかなかできないとなると空白ができてしまう。そこを解消する効果的な手段が重要であるが、一方で、コストや効率性の問題もあるため、そこをどうするかがポイントだと思う。行政サービスは効率化が図られる一方で、利用者が制度を理解し、適切なタイミングで自ら利用するという利用者負担もある。行政サービスに対する利用者の理解、制度の理解をどのように浸透させていくかについて伺いたい。

○委員

デジタル利活用について、デジタルを使う市民の数を増やしていくことが第1ステージとしてあったと思う。ある程度デジタル利活用が当たり前になってきて、デジタル利活用は自己責任でしてくださいということが多いと思う。いわゆる情報弱者と言われるような情報をうまくとれない人たちやデジタルの利活用を上手くできない人たちが損をしてしまう側面もあると思う。デジタルの利活用では、全部自分で解決して、自己責任でしなければならないということが今後問題になると思う。システムの簡素化と必要な情報をどこから持ってくるかということが今後必要になると思う。

今は多くの人何かを調べるときには生成AIを活用していると思うが、現状の生成AIは嘘をつく、いわゆるハルシネーション言われることがあり、仕入れた情報が本当に正しいのかということ、その情報が鶴岡市に当てはまっているのかということが今後問題になってくる。この解決策を今後検討していく必要があると思う。方向性としては生成AIをうまく利活用する、鶴岡市にローカライズしたサービスとして提供していくという形が必要かもしれない。嘘をつかない生成AIを作る、ローカルなLLMを作るといったことは難しい部分もあると思うのでどのように進めていくのかを気にしている。

現状、デジタルの利活用では、デジタルに不慣れな人に対して、使える人が教えるなど、デジタルをうまく利活用できる人の業務負担が増えるということもある。そういったところの仕組みづくりを重点的に考えなければならないと思う。

→座長

相談対応や情報の確からしさの確認を誰がサポートすればよいか。

→委員

他の自治体でごみ分別システムをAIを使用して開発するという話があり、回答の精度は95%ぐらいだったが、残り5%が正しくないなので、実用化を見送ったという例があった。そういうことを考えると生成AIを使うのは難しく、なかなかいい手立てがないと思

っている。そうしたところを人がカバーしていくことになるかと思う。

○座長

朝日庁舎で取り組んでいる書かない窓口は、アナログの業務が間にあり、フルアナログとフルデジタルの間を実験しているところである。アナログの部分をなくすのがいい一方で、多様なネット住民サービスや行政サービスに対して、窓口やアナログの部分がなくなることに對する懸念もあると思う。

○委員

窓口のデジタル化は入口のところなのですぐにはできると思うが、紙の部分が一部でも残ってよいという方針ではなかなか進まないため、一気に通貫でデジタル化をしないといけない。BPRの観点を入れて、ドラスティックにトップダウン的に行うということが必要だと思う。特に弊社の電子決裁などを他の自治体様に入れているが、市長、副市長から、今後は電子決裁を行い、紙決裁は認めないという方針をトップダウンで周知していただくのが一番浸透率がよく、定着もする。こうした観点は今後必要だと思う。スマートフォンの普及が進んでいるので、アナログを残さずに、データの発生源からデジタル化してデジタル完結する仕組みを真剣に考えていかなければならないと思う。

会議資料に、延べ200名程度の有志の職員が研究会等で周知をしているということや、デジタルデバイドの是正というところで、高齢の方々にも使い方を周知するということが必要だという話も出ているが、これを有志の職員が取り組むというのは大変であり、そこを評価してあげる仕組みや制度、体制を整備する必要があると思う。ボランティアの善意に期待しているとなかなか進まないと思う。

→座長

フルデジタル化は、最初からフルデジタルにするのか、段階的に複数の手段を設けてフルデジタルにするのか。どのタイミングでフルデジタル化するのがいいのか。

→委員

紙が残るとするのは各業務システム間でのデータの連携ができていないからだと推測される。標準化も終わっているという話だったが住基から税から社保へといったデータの連携ができる仕組みを整備するのが先かと思う。そこが整備されると紙は残らないと思う。

○座長

既存の業務をしながら、ボランティアでデジタルへの対応を自らの意思でやりたい人がやるということでは、誰もやりたくないと進まなくなる。人事や報奨でできるかということについてはまた議論があると思う。

○委員

弊社が地域活性化企業人で人材派遣している美濃加茂市では、業務のオンライン化により効率化が進み、もともと8時半から17時15分だった開庁時間を9時から16時45分に短くした。時間を変更する際はどれだけ時間の効率化ができたか、時間短縮しても市民サービスに影響は出ないという根拠を提示した上で、開庁時間を短くした。働く人口が減っているがしなければならぬ仕事はエリアが広いので働き方を変えていかなければならない。時間の短縮は今後、自治体でも必要な取り組みと思う。

○座長

デジタル化の効果は把握した上で、どのように実際の効果に役立てていくかということでは重要な指摘だと思う。市民DXあるいはユーザーエクスペリエンス、行政窓口の意識改革などご提案いただいたが、行政の窓口対応はどのように進めていけばよいか。

○委員

3点あると思う。

1つが公的情報へのアクセスが紙からデジタル化していくのは全国的、全世界的に進んでいるので、そのまま進めていくのがよいかと思う。一方で、得られた情報でどのように行政サービスを改善していくかということが大事な部分かと思う。12万人ぐらいの人口が、毎年1500人ずつ減っているという状況だと思うが、これは国全体の人口減の大体4倍ぐらいの速さである。その中で今後何が起きるのかということを集めたデータの中からどうリハーサルして、先んじた政策を打っていくのかということが、非常に重要だと思う。市民サービスのデジタル化、ペーパーレス化ということが完了しているかと思うが、その先をどうするかというポイントである。

2つ目が、人口は減っているが、クールジャパン戦略だと、定住人口だけではなく、交流人口にも公的サービスや政策を施していくということを考えている。具体的に言うと日本国全体では、1年間に海外から大体4000万人ぐらい来ており、鶴岡市の人口の400年分である。産業としては27兆円産業になっている。そうした新たな関係人口をどのように市民の行政サービスにつなげていくかという未来型戦略をどう考えていくかということも大事ではないかと思っている。

3つ目が、今後2050年に鶴岡市の人口が7万人台になる可能性がある中で、どのように定住している人口だけではなくて、交流している人口も鶴岡市の仲間として考えながら、新たなコミュニケーションDAOのような形で政策を打っていくかということも今後の行政リーダーシップの事をなせるところではないかと思いながら、データを見させていただいた。

○座長

交流人口については次の大きなテーマとしても取り上げさせていただきたい。

データ活用については全体として指摘も少なかったので、集まってくるデータを次の新しい政策・制度、行政サービス、インフラ、計画づくりそのものにどう役立てていくのか。デジタル技術とデータは両輪なので、この両方を上手く活用するのが重要かと思う。

行政のデジタル化、デジタル窓口を市民、大学、それから農業を含めた産業から見た時に、もっともっとデジタル化の効果を高めるためにどのようなことが必要か。

○委員

人口が減少していく中で、生産年齢人口、いわゆる労働者という意味のマンパワーを補充していく役割として、例えば外国人が、想定されているかと思う。そのときに、例えば市民サービスの窓口において、そうした方々へも恩恵があるような形でDXを進めていくということが効果的ではないかと思う。また、技能実習生制度に関して、山形県の場合は、農業に携わっている技能実習生の数が非常に少ないという特徴がある。鶴岡は非常に農業が盛んな地域であり、今後こうしたところにもDX化の中で、恩恵があるといいと思う。農業に関して、資料の中では農業に関する記述が少なく、農業×DXというような意味では獣害対策が想定されていると思うが、この間に1つクッションとして、農業分野のデジタル人材育成もあるかと思う。こうしたことも視野に入れると、DX化が360度に展開していくのではないかと思う。

○座長

デジタル化の取り組みのPRは市民の直接の行政サービスにも貢献するが、行政がデジタル化で市民のために、地域のために努力していくという姿勢を地域社会に広めるという効果もある。地域居住や交流人口、関係人口といったときに、どこが一生懸命その地域のデジタル化に取り組んでいるかということを見る人は見ている。行政や市民、地域のためにデジタル化を頑張っているということを市民向けはもちろん、対外的に広げていくこと

も必要だと思う。あとは住民自身の意識や制度、リテラシーをどのように普及させていくか。

提供する側の行政の業務効率化について、デジタルとアナログの棲み分けは、思い切ってデジタルに振らなければならないというご指摘もいただいた。またその結果得られたデータの活用、それを支える行政側、産業側の人材について議論になった。

これから、マクロ的な、地域活性化、地域経済振興を含めて、新しいデジタル化の推進の方向性について、改めてご意見いただきたい。

それでは、事務局より新しい施策やその背景についてご説明いただきたい。

○事務局

現在の第二次の総合計画が令和10年度の計画期間で、その中でデジタル化戦略というのは令和4年度から実行しており、基本的に総合計画と整合性を図りながら取り組むというような方向性である。

次の総合計画となる第三次の総合計画については、令和8年度から準備作業を進め、令和9年度から本格的な作業に移行するというような予定である。

デジタル化戦略についても、これまでの取り組みの進展や生成AIなどの技術動向を踏まえ、次期の総合計画と一体的にさらなる充実・深化を図っていく必要があると認識しており、次の総合計画が掲げる都市像とそれを実現するためのデジタル化の施策を記載するデジタル化戦略の整合を図ることを目的に、来年度から準備に入りたいと考えている。

○座長

行政サービスをデジタル化しつつ、まちづくりや経済にデジタル化の効果を波及させていくような施策に受け取った。委員の方々からも、人口減少が進んでいく中で、あるいは地域創生、地域活性化という観点で、デジタルデータをいかに使っていくべきかというご指摘いただいたので、そのあたりについてご発言いただきたい。二地域居住や関係人口といった、今までの定住人口ではなく、いろんな人から鶴岡に来ていただいて、一緒に地域を担ってもらい、地域活性化に貢献してもらおうということが重要だと思う。その中でふるさと住民登録制度が国でも始まっている。

○委員

ふるさと住民登録制度を総務省が推進しているが、次の施策作成にあたっては関係人口創出に向けた、何か施策が必要ではないかと思う。

今回の会議にもDiscordが使われているが、どのような経緯でDiscordを使用することとなったのか伺いたい。

→事務局

Discordというのは、市民の皆さんと一緒に行政がまちづくりを行うということや計画を作成するような場において、従来はリアルな会議に参加し、パブリックコメントで最後に聞くということが一般的だったが、途中から参画していただく手段として、どういったデジタルプラットフォームがいいかということのを令和6年度検討した中で、Discordが無料で比較的導入しやすく、双方向のコミュニケーションができるという特性に着目した。具体的には図書館の計画や構想づくりや委員の皆様との連絡に活用しており、そのような経過で今試行的に使っているという状況である。

→委員

そうした市民参加型の1つの手段や方法としてDiscordを導入し、実際に使用しての評価と振り返りはした方がよいと思う。関係人口の方々を増やすにあたって、住民以外の人たちにもDiscordの間口を広げるかどうかということも今後考えていくことで、このDiscordが関係人口創出に寄与できるかと思う。

○委員

この会議をきっかけにして Discord を知ったが、これを選んだ理由をご回答いただいたので納得した。市民の声を集めるプラットフォームにするということで、資料に記載があったと思うが、市民の方々がこれを利用する見通しについてどのように考えているのかを伺いたい。

→事務局

見通しということについて、まだ試験段階というところのため、これが一般的に市民の皆さんが有効的に活用するかどうかは我々も見定める必要があると考えている。ただ、Discord というのは比較的若い世代を中心に使われているため、そういった世代の巻き込みというところは多少意識している。実際6年度の図書館の基本構想づくりにおいては、初めてということもあり、数十人の方が参加したというような状況であった。また、匿名性があるため年代・年齢層などは把握していないというのが実態である。

→委員

今回の DX 化の話は割とチャレンジというところが大きいと思うが、他自治体で同じように Discord を使って、市民の声を集めるというところで、一定の効果を発現しているようなところはあるのか伺いたい。

→事務局

愛媛県で行政主導ではなく、いわゆる DAO という考え方で、行政主体、民間主体といったプロジェクトが Discord 上で、100 ぐらい動いているというのは把握している。ただ気になるのはそこを動かす人が日常的にいなければならず、自然発生的には生まれにくいというところが課題というふうに考えている。

○委員

Discord でコメントを返信するにあたって、正直使いにくいというのが私見としてあり、市民の人たちが意見交換できるのかということを見ると、難易度が高いと思う。Discord に限らず、どうやったらもっと違う方法で意見交換ができるか、例えば長野県の佐久市ではリモート市役所 Slack サロンというものを使って地域交流などを広げており、様々な方法を検討した方が良いと思う。

○座長

いろいろ改善の方向や事例もあるようなので、すべての年代についてということではないが、市民向けのさまざまな手段もあると思う。市民の声を集めるプラットフォームが外側から見たときにまちを PR することにつながると思う。

データやデジタルの関係では、地域活性化にあたり、デジタルデータの活用やホームページの発信の仕方など、何か工夫する余地があるか。

○委員

データの活用と工夫で言うと重みづけをしたほうが良いと思う。

未来への投資で考えると、今早急に手を入れなければならないのが次世代、農林漁業であると思う。

次世代で言うと小学生の数が現在の約半数になると考えている。そうなったときに、鶴岡市の人口を支える上で、次世代とどういうふうに鶴岡市の経営をしていくのかといったところで対小学生に対する対策というのは喫緊であると考えている。

もう1つが農業漁業についても従事者が減ってきており、農業漁業×テックというデジタル化が必要。

3番目として、今日本政府も注目する分野として、体験経済というものが非常に活性化してきている。具体的に言うと、出羽三山などの精神文化などに1つの経済価値がつくよ

うになっており、新たな経済が生まれてきている。

そのような中で鶴岡市が保有している有形無形の文化価値が新たな産業になることは間違いないと思うので、先ほどの次世代・農林漁業も含めてどうそれをブリッジしながら、鶴岡市ならではの体験を1つの新しい経済として、地域に落としとしていくかといったところは大きいポイントではないかと思う。

→座長

取り組みやソリューションなどもPRして、全国に注目されるような取り組みにつなげていくということが最終的には将来の創出に有効であり、それを経済政策につなげていくというご意見だったかと思う。

市民アンケートを見ると、移動に関しての話題が結構出てきている。色々な方々からご指摘いただいたが、デジタル化と交通サービスは世の中で注目されているところあると思うが、鶴岡らしい形としてどのように実現していくべきか。

○委員

大前提としてどういった2次交通の整備が必要なのかというEBPMがまず入口で必要だと思う。インバウンドの話にもつながるが、外国の方々がどういうルートで鶴岡に来て、どこに行くのか、しっかりデータとして押さえることは必要と思う。それをもとに、どの交通網を整理するかをしっかりと検討する必要あると思う。また、住民の方々が実際に利用する動線、ニーズにあった動線をしっかりと把握し、ダイヤの効率化を行うなど、エビデンスに基づいて、整備が必要かどうかを検討していくことが大事かと思う。医療機関への交通が鶴岡市民の方々の課題になるのは容易に想像できるので、そこは1つ大きな柱かと思うが、まずその入口でいろいろなデータを集めるということはしっかりやっていくべきと考える。

○座長

鶴岡の課題となっているところや、いろいろなところに移動できるような手段を、根本的に整理すれば、もっともっと鶴岡のファンになってくれる人、体験経済を実感してくれる人も出てくるというふうに思う。また市民ニーズもあるので、その市民ニーズの課題をしっかりと解決しつつ、考えていただく必要があると思う。市民ニーズに対するものと、市民ニーズとしてあまり顕在化していないようなものも、もしかしたらデジタル技術を活用して展開していく必要がある部分もあると思う。インフラの老朽化について、市民の方で危機感を抱いていると回答する人があまりいないような感じもする。アンケートを取ってニーズの高いものに対応するのも必要だが、いずれは市や市民に対して危機が起こるようなことに対して、防災以外でも取り組むべき部分というのはまだまだあるかと思うので、デジタルそのものの取り組みもしつつ、デジタルによって効果を発揮するような、まちづくり、交通、医療、インフラにも、政策の対象を広げていくことも考える必要がある。

そういった意味では次の目標をどう設定するのか、アウトプットからアウトカムにそろそろ移管したほうがいいのかというご提案があるため、ご提案についてお伺いしたい。

○委員

KPIといった数値目標を決めてそれが達成された、されていないというのはすごく重要だと思うので、今後続けるべきだと思う。しかし、数値だけ達成されたと言われても、それが何なのかというところが市民には見えづらいと感じている。数値だけを出すよりも、数値を達成したことで結果として市民が便利になったことやどのように社会が変化したのかを示すことは重要だと思う。

○委員

市民にどうやって周知するかというところで1つ、これから敬老会など、色々な自治会

で高齢者が集まる場などがあると思うが、そういった場で公式LINEがありますよ、などの呼びかけがあれば、お金がかからずに多くの方に周知できると思う。また、病院の待ち時間を利用して、公式LINEの呼びかけやチラシを作成し配るなど、あまりお金をかけずに周知できるのではないかと思う。

○座長

場面や年齢層、イベントなど身近なところでPRする方法も検討いただきたい。

人口減少の中で、鶴岡というのは活性化のフロントランナーだと思っているが、地域の魅力発信や関係人口の創出や新産業の創出など、まだまだ鶴岡らしいデジタルデータの使い方はあると思う。また市のあり方や経済活性化の姿、行政サービスのあり方などを市民に提示し、それに向けて、手段としてのデジタルがどこまで貢献しているのかというところを、市民に分かりやすく発信する仕方なども改善していく必要も考えていかなければならないと思う。

4 その他

5 閉会