

令和7年度 地域情報化推進懇談会 議事録

日時：令和8年3月3日（火） 13：30～15：00

場所：本庁舎4階会議室

事務局	<p>【挨拶】</p> <p>お忙しいところお集りいただきありがとうございます。</p> <p>地域情報化推進懇談会ということで、現在の言い方と言うとDX、ICTですが技術の進歩が非常に早く、市役所としても付いていくのが精一杯という現状です。</p> <p>本日は、皆様の知見、市民感覚をもって多治見市のDX、ICTの取り組みについてご確認いただき、またアドバイスをいただくという会議になります。ぜひ、忌憚のないご意見をいただきたいと思いますので、どうぞよろしくお願いいたします。</p>
事務局	<p>配布資料確認</p> <p>それでは次第に沿って、議事を進めさせていただきます。</p> <p>(1) 開催にあたって</p> <p>最初に委員の皆様の紹介をさせていただきたいと思います。 (事務局から各委員照会)</p> <p>4名の委員の方は、1期目ということでよろしくお願いいたします。 なお、1名業務の都合により、欠席の方がみえます。</p> <p>(2) 会長・副会長の選出について</p> <p>会長・副会長については、規定上、互選ということになっております。 まずは、立候補していただける方はございますか。 (立候補なし)</p> <p>それでは、事務局案ということでご提示をさせていただきたいと思いますがよろしいでしょうか。 (各委員 異議なし)</p> <p>会長にA委員、副会長にB委員をご推薦させていただきたいと思いますがご承認いただけるようであれば拍手の方をお願いいたします。 (拍手 多数)</p> <p>それでは、A委員は会長席に移動していただき、一言、ご挨拶をお願いいたします。</p>
会長	<p>会長に選出していただきまして、身の引き締まる思いです。</p> <p>先ほど事務局がおっしゃいましたように、それぞれのご専門の知見と市民感覚で多治見市の情報推進の取り組みに対し意見を申し述べたりする機会でございますので、ぜひ忌憚のない意見をいただきながら会を進行できたらと思いますのでどうぞよろしくお願いいたします。</p>
事務局	<p>ありがとうございました。</p> <p>それでは、懇談会の進め方につきまして、簡単に説明させていただきます。</p> <p>お手元の次第、資料に基づきまして会を進めて参りますが、最初に、多治見市の現状ということで、多治見市の情報化計画についてご説明をさせていただきます。それと合わせまして、多治見市の新庁舎の計画がございます。</p> <p>それを踏まえまして庁舎のDXに関わる基本方針を定めてございます。</p> <p>この件に関しましても、ご報告をさせていただきます。</p> <p>併せて、令和6年度から令和7年度の取り組み事業につきましてもご報告を</p>

<p>会長</p>	<p>させていただき、最後に、令和8年度に重点的に取り組む事業につきまして、ご説明をさせていただきます。          このような内容で皆様からは、忌憚のないご意見をいただければと思います。          それでは、ここから議事進行を会長に進めていただきますので、どうぞよろしくお願ひいたします。</p> <p>それでは皆様よろしくお願ひいたします。          それでは議事に入ります。「議題2 多治見市における情報化への取り組み」          について、事務局より説明をお願ひいたします。</p>
<p>事務局</p>	<p>「資料説明」</p>
<p>会長</p>	<p>ありがとうございます。          多治見市の情報化計画の沿革についてご説明いただきましたがご質問等ありますでしょうか。          無ければ、「議題3 第5次情報化計画と多治見市庁舎DX推進基本方針」          について、事務局より説明をお願ひいたします。</p>
<p>事務局</p>	<p>第5次情報化計画の概要と令和6年度の進捗までご説明をさせていただきましたが、一旦、ここまでご質問、ご意見があればいただきたいと思ひます。</p>
<p>会長</p>	<p>それでは、皆様からご意見、ご質問ありますでしょうか。          私の方から1点お聞ひいたします。          基本施策の「市民サービスを向上させ、多様な活力を創出する情報化」の事業の中で、1つだけ廃止中止というのが1件ありますけども、これはどういう事業で、どのような背景があったのかお聞ひしたいです。</p>
<p>事務局</p>	<p>この事業は、災害が起きたときの避難所に避難者の方のために、Wi-Fi環境を整備するといった事業がございます。防災を担当する課と福祉課が協力し取り組む事業でしたが、現在は、防災担当の課が単独で取り組む形となり、業務の割り振りが変わりました。そのため福祉課は、事業として中止となったと報告をしてきたというところです。          中止ですが、業務をローリングしたとか中止したというところではなく、協議した上で、防災担当課が主導して事業を進めることになったということです。</p>
<p>会長</p>	<p>そうであれば、廃止・中止という表現で書くより、集約とか統合というような項目とした方が良いのではないかと考えます。          複数課に跨るような情報化の施策を1つの課に集約したり、或いは何かの活動自体をこれから集約する可能性もありますので、そういったことは、大変重要ですので、集約あるいは統合といった項目があってもよいのではないかとと思ひます。</p>

事務局	進捗度の評価方法については検討いたします。
会長	他にご意見ありますでしょうか。
委員	基本施策(2)「誰一人取り残されない、安全・安心な情報化」はどのような事業が中心となりますか。
事務局	実施事業はいくつかありますが、分かりやすいものはデジタルデバインド、情報格差に対する取り組みがあります。 情報機器、スマートフォンとかパソコンの扱いが苦手な方がさまざまな情報、例えば、市役所が発信する行政情報を取得できないことで不利益を受けるようなことがないようにスマートフォン教室を開催するといった事業を実施しています。こういった取り組みをイメージしていただければと思います。
委員	情報機器を持っていない方や扱いが難しいという方もいらっしゃると思いますが。
事務局	確かに情報機器を持って見えない方もいらっしゃいます。 しかしながら、マイナンバーカードを利用することで来庁した際の手続の簡素化やコンビニでの住民票などの証明書の取得等も可能となっております。 ご自宅からわざわざ市役所に来ていただくなくてもサービスを受けられるというところで、情報機器を使いこなせれば一番良いかもしれませんが操作をしていただくことだけに重点を置いているわけではなく、負担をかけずに情報を取得していただく取組も含めた事業展開をしています。
委員	この地域においても、特殊詐欺などの犯罪が増えており、予防に必要な情報の届け方や取得の方法をどうするのが課題となっている。
会長	確かに、デジタル情報の取り扱いになれていない方がデジタル犯罪に巻き込まれやすい状況にあり、そこを行政とどう連携して防いでいくのか、どのような政策として進めていくのかは大変重要な部分だと考えます。 他はいかがでしょうか。 それでは、次第にもどりまして事務局からの説明をお願いいたします。
事務局	「多治見市庁舎 DX 推進基本方針」説明
委員	新庁舎の建設につきましては、市民の方も大変関心がある事業だと思うが、「行かなくても済む市役所」となると令和9年の建築工事開始までに、どれくらいの窓口ブースの数や広さが必要となるかなど取りまとめは進んでいるのか。
事務局	今、言われたように、やはり DX が進むと来庁される方の数も少なくなります。また、ペーパーレス化により、執務室や文書を保存するスペースも少なくなるので、基本設計においてもそれを見越して、できるだけコンパクトにしようと作業を進めています。 ただ、やはり技術的に進歩していきますので、その先行きはこれから大きく

	<p>変わってくる可能性もありますが、ご指摘もあったようにスペース的な議論を進めていきたいと考えています。</p>
委員	<p>ABW に対応した執務室の整備ですが、仕事でオフィスメーカーさんと色々な企業のオフィスや工場のリノベーションを取材し、ABW も変化していると思っ ていますが、市役所でも課題があり ABW に取り組まれたと思いますが、ど ういった部分を課題として考え、目標として整備されたのでしょうか。</p>
事務局	<p>まず、最初に働きやすい執務環境という部分があります。 次に、ペーパーレス化の中でモバイル端末を使いながら自由に、自分に合っ たスペースで仕事をする、またその中でコミュニケーションの場をどのよう に作っていくのか、そんな視点で本庁舎の4階フロアをパイロットオフィス として試行し、行政独特の業務も整理をした上で、どうすれば新庁舎が生産 性の高い環境になるか検討していきたいというところです。</p>
委員	<p>大手新聞社のオフィスの ABW の取材をさせていただいた時に、当然、紙文化 でペーパーレスには程遠いイメージの仕事であるが、ABW をしたことで業務 改善がより一層進んだと聞きました。そういった転換を行政が行うのは大変 だとは思いますがこのチャレンジを成功させていただきたい。</p>
会長	<p>今のご意見に関連して、行政の働き方の特色として異動があります。例え ば、3年とか5年で前の課で経験してないことを経験することになるのです が、業務内容は変わっても、働き方自体は変わらないパターンが多いと思 います。 ところが ABW を取り入れると、働き方自体が変わる可能性があり、異動した 職員は、これまでの仕事の文化が変わってしまう可能性があります。 企画部だけでなく全庁的にパイロットオフィスの利点や課題を共有しておか ないと、異動で来た職員はフリースペースですと言われてもいつも同じ席に 座っていたり、机に引き出しが無いことなどに戸惑ってしまうことが予想さ れます。これを機に、全庁的な働き方改革も同時に進めていく必要があるの ではないかと思えます。 こういった働きかけなどはされていますか。</p>
事務局	<p>まさしく今、会長がおっしゃられたようにその課題が目まぐるしくありまし て、今まで紙文化やデスクには必ず引き出しがあり、専用スペースもあると ころで働いてきている。 実際、ABW となりペーパーレス化には積極的には取り組むのだけでも、やは り、まだ、すべてが紙から脱却できていないため、書類をどこに保管しよう とか、専用スペースがないので荷物が置けなくなったなどの声があるよう です。 席につきましても、自由に座っていいのでしょうか、電話機の問題があり、 外部とのやりとりの中で、どうしても固定席になってしまう。 そういった部分の課題をどのように解決しながら、理想の執務環境を実現し ていくかというところは悩ましい課題となっています。</p>
会長	<p>全庁的に量というより質の改革に取り組んでいただきたいと思います。 他には質問等ありませんでしょうか。</p>

委員	感想となりますが、先ほど書かない窓口の取り組みの中で、職員が窓口体験をして40回くらい署名する必要があったと報告がありましたが、私どもも、店舗でお客様に書類に署名いただくことが非常に多いので、職員がそういった取り組みをされていることは非常に素晴らしいと感じ、見習うべき点だなと思いました。
会長	他に質問なければ、次の議題に移りたいと思います。 「議題4 令和6から令和7年度の取り組み結果について」事務局から説明をお願いします。
事務局	資料説明
会長	それでは、「令和6から令和7年度の取り組みについて」ご質問・ご意見ありますでしょうか。
委員	オンライン申請を進めているということですが、どうしてもオンライン申請ができない手続はあるのでしょうか。
事務局	課題として、対面でしかできないものはオンライン化できません。 具体的には、ご本人かどうかの確認が必要となるものは対面でしか手続きができない、どの手続きということがこの場では例示できないのですが、本人確認証を提示していただくことが、法律や条例で決まっている手続きはどうしてもオンライン化できないということになります。 ほかには、現物の書類をその場でご提出いただかなければいけない手続き、後日、郵送やデータでいいのものであればオンライン化できる可能性はありますが。 こういった手続きはオンライン化が困難であるため、100%オンライン化することはできないと考えています。
委員	オンライン化できることが増えてくると、できない手続きに対しての要望や不満が出てくる場合がありますので、それに対し、しっかり説明できるようにしておく必要があると思います。
事務局	委員が言われるとおり、できることが増えていけばいくほど、出来ないことがクローズアップされてしまうので、しっかり説明する必要があると考えています。
委員	今後も市民に対する、スマートフォン講座を開催していくのか。
事務局	次年度以降も開催する予定です。
委員	実際、オンライン申請できることが増え、従来と変わってきていることをどのように情報発信しているのですか。 私は市の取り組みに関心が高い方ですが、案外知らないことも多いです。こんな取組をしてみえるというのも今、この場で知ったということが結構ありました。実際には広報や掲示物でされていると思うのですが、どのような媒体や方法で情報発信されているのでしょうか。

事務局	<p>委員が言われるとおり、まだ周知が十分にされているとは言い難い状況です。広報誌や公式 LINE も開始したのですが、手続きの案内の中でオンラインも可能ですとお知らせしています。そういった、機会を利用しながら周知を進めていきます。</p> <p>逆に委員の皆様から良いアイデアがあれば伺いたいところですが。</p>
委員	<p>LINE は幅広い世代が利用していると思いますが、公式 LINE があることも初めて知った状況です。私自身もうまくアプリなどを利用していきたいです。ホームページなどに書いてあると言われても、どこに記載があるか分からない場合も結構ありますし。</p>
会長	<p>電子化の手続の広報は非常に難しく、電子化でやると、そこに辿りつけない人が必ず出て、電子化方法を紙媒体でやるという、何かちょっと矛盾する方法を取らざるを得ない場合が結構あります。市役所だけでなく様々な行政機関や諸団体と連携しながら進めるとより波及効果が得るのではないかと思います。</p> <p>少し私の感想を述べますと、現在、住まいが A 市で実家が B 市ですけども、A 市も B 市も数年前に庁舎が新築されました。</p> <p>そうしたら、私が小さいころの記憶と比べて、庁舎の中が閑散としているんです。つまりデジタル化が進んで人がいない、人がたくさん来庁していたので何かと思ったら期日前投票でした。</p> <p>電子化が進むと、基本的にかなり庁舎が閑散とすることが予想されて、先ほど事務局がおっしゃったように、執務スペースとか或いは行政サービスに必要なスペースの問題も考えたのですが、本当に必要な市民サービスが行き届いているのか不安になることはあります。これだけ市役所に人がいない、つまり必要なサービスを市民は受けられているのかと。</p> <p>デジタルデバインドがサービスデバインドになっていきます。つまり、サービスに乗り遅れる人は、デジタル化が進んでいくと増えていき、単にデジタルに乗り遅れているだけじゃなくて生活の質も落ちて行ってしまいます。</p> <p>デジタル化を推進していく上で気をつけなければいけないことだと他市の市役所を見た感想です。</p> <p>では先に進んでよろしいでしょうか。</p> <p>それでは「議題5 令和8年度の重点取り組み事業」について事務局より説明をお願いいたします。</p>
事務局	<p>資料説明</p>
会長	<p>ありがとうございます。</p> <p>来年度も情報化計画の3つの柱を中心に事業が推進されていくところですが委員の皆様、ご意見ご質問いかがでしょうか。</p>
委員	<p>「(3) 外部人材の活用と DX 人材の育成」の中で職員の情報リテラシーとありますが資格取得の奨励と資格に対して手当が付くなどはあるのでしょうか。</p>
事務局	<p>そうですね、IT パスポートや情報マネジメントという資格取得に対し奨励金がもらえる制度があります。デジタル推進課は業務の中で資格要件があると</p>

	<p>尚、良いという部所ですので検定料を補助するといった仕組みも設けています。そういった資格者を増やしていく取り組みはしております。</p>
委員	<p>はい、ありがとうございます。</p>
委員	<p>2点ありまして、1点目はマイナンバーカードの取得率というのはどれくらいでしょうか。</p>
事務局	<p>少し前のデータですと多治見市で90%程度だったと記憶しています。</p>
委員	<p>2点目は、デジタルデバインド対策でスマートフォン講座など昨年の実績でどれくらいの方が参加されたのでしょうか。</p>
事務局	<p>私どもが開催したスマートフォン講座は、10コマ計64人の方にご参加いただきました。1コマとなると平均6名で、数だけ見ると少ないですけど、操作がなかなかスムーズにいかない方もみえます。特に初級編に関しては、講師の先生がフォローしたりする時間が長くなることがあります。そうしたところも考えると、たくさん受講者さんを集めて20人、30人っていう単位では厳しいのかなと感じています。</p> <p>ある程度、操作ができるレベルの人であればアプリの利用等の取得も大丈夫かもしれないですけど。いわゆる初級者に対するデジタルデバインド対策となると、なかなか大勢の応募を受けることは厳しいですし、もう1つ福祉課の方も、スマートフォンの講座を開催しましたけど、1コマ定員5人としておりました。そういった講座を数多くやっていく方が効果はあるのかなと思っております。</p>
委員	<p>操作が苦手な高齢者の方などは、案外、家族にやってもらうことも多いと思いますが、今後は、できるだけ多くの市民に講座に参加してもらい、基礎レベルを上げていくような方法がないかという気がしています。</p>
委員	<p>講座がありますよというのは広報で周知されるのでしょうか。</p>
事務局	<p>広報で必ず掲載するようにしています。</p>
委員	<p>地道に開催してみえるのですね。</p> <p>警察でも、スマートフォンのアプリで詐欺バスターなど入れていただくように70名ほどの講話でお願いしたりするのですが、操作を説明してもなかなか追いつかない方がみえます。講座を実施してもなかなか人数が増えないので大人数の講話の場でやっているのですが、市役所の講座の場に警察が伺ったり、警察の講話に市役所側に参加していただいたりすると裾野が広がるかと思っています。</p>
会長	<p>先程も言いましたが、なかなか民間と連携しようとしても民間はそれぞれ独自に開催されるので、行政機関とか或いは各種団体とどのように連携して、講座を体系化していくかっていうところを考えていくことが必要になると思います。だから、基礎的なものを学べばいいだけではなくて、例えばそこにセキュリティであるとか、利便性の問題であるとか様々なものをどう繋いでいくかという発想が欲しいところで、その旗振り役がもしかするとデジタ</p>

<p>委員</p>	<p>ル推進課になってくるかもしれない。先ほど福祉の方でも講座をやられたと言われましたけども、まず庁内で連携をして、そのあと各種団体との連携をしていくというのも重要な視点かと思います。</p> <p>行政のDX化、デジタル化が進みそうだなという印象を持ってそれは素晴らしいと思いました。ただ委員も言われたように、「わからないから、もういいわ」となる世代がまだまだいて、そういう方が市役所に直接、来庁されると思いますが、民間のお店でセルフレジを導入したら、そういった世代がパッと来店しなくなったと。通常のレジもあるにもかかわらず、もう行かないとなってしまふ。</p> <p>そうならないように市役所はデジタル化の推進の発信も大事ですが、多様な形に対応して、利用者が方法を選べるということを発信していくことが大事だと思います。</p>
<p>会長</p>	<p>おっしゃるとおり、デジタル化は選択肢を増やしていくことです。これをなくすと市民に不利益があるというものは無くしてはだめですし、選択肢として残していくことが必要だと考えます。</p> <p>そろそろ時間となりました。皆様、活発なご意見をありがとうございました。それでは、進行を事務局にお返しいたします。</p>
<p>事務局</p>	<p>熱心な議論をしていただきありがとうございました。</p> <p>貴重なご意見をいただき、私ども「あっ」と気付かされるようなご意見が多くありました。今後の取り組みの中で、そういった視点を忘れないように事業を進めさせていただきますのでよろしくお願いたします。</p> <p><b>【確認事項】</b></p> <p>次年度以降の会議の進め方ですが、今回は対面という形で開催させていただきましたが、こちらに来ることが難しいといった場合にはWeb会議も可能かご確認させていただきたいです。</p> <p>委員の方の反対意見はなし。</p> <p>次回、日程調整の中でWeb参加も含めた調整をさせていただきます。それでは、これもちまして地域情報化推進を終了させていただきたいと思っております。今後も引き続きよろしくお願いたします。</p>