

# 第 1 回 多 治 見 市 地 域 情 報 化 推 進 懇 談 会 会 議 録

日時:令和5年7月31日(月)

14時00分～

場所:本庁舎1階第2会議室

1. 開催にあたって(事務局説明)
  - (1) 委員の変更について
2. 第5次情報化計画の策定について(事務局説明)
  - (1) 概要説明[資料1]
  - (2) 今年度の懇談会の進め方について
3. 多治見市における情報化について(事務局説明)
  - (1) 第4次情報化計画の総括について[資料2]
  - (2) 多治見市の情報化に関する評価について[資料3]
4. 市民アンケートの実施について(事務局説明)[資料4]
5. その他

事務局: 皆さん、こんにちは。多治見市情報課の山崎と申します。

ただいまより、令和5年度の第1回多治見市地域情報化推進懇談会を開催させていただきます。

本日はお忙しいところ、出席いただきまして誠にありがとうございます。

多治見市では、現行の第4次の多治見市情報化計画に基づいて、現在、進捗管理をしておりますが、この計画は本年度で最終年度となります。そこで、第5次多治見市情報化計画を策定することとしておりまして、年度内の策定を目指しております。本懇談会で御意見を頂戴しながら進めていきたいと思っておりますので、よろしく願いいたします。配付資料の確認をさせていただきます。

## 1. 開催にあたって(事務局説明)

### (1) 委員の変更について

事務局: それでは、今年度から新たに新任の委員が入られましたので、簡単に自己紹介をお願いします。

各委員: あいさつ

会長: お手元に資料が届いておるかと思いますが、まずは第5次情報化計画の概要と今後の進め方についての説明をよろしくお願いいたします。

## 2. 第5次情報化計画の策定について（事務局説明）

### （1）概要説明

### （2）今年度の懇談会の進め方について

会長： 説明された内容について何か御質問がございますでしょうか。よろしいでしょうか。特にないようですので、それでは、第4次情報化計画の総括について、事務局から説明をいただきます。

## 3. 多治見市における情報化について（事務局説明）

### （1）第4次情報化計画の総括について

会長： 何か御質問、御意見があればよろしくお願いたします。

委員： 改めて見ていくと、行政努力で多治見市はかなり情報化が進んでいるなどというのは分かります。その中で質問ですが、課題で Wi-Fi の設置がなかなか出来ていないということありますが、何が障害となって進められないのか分かりますでしょうか。

事務局： 行政で Wi-Fi を用意しようとする、当然、セキュリティーが確立されたものが必要でして、年間のランニングコストを考えたときに、優先順位をつけて設置していく必要があります。しかし、情報課に専任の管轄はなく、産業観光課や企画防災課などがそれぞれの管轄で取り組んでいくことになりまして、これからは防災や観光、今後は企業支援の観点から優先事項を考慮しながら推進していくことになると思います。

委員： 分かりました。ありがとうございます。

会長： フリーWi-Fi は情報漏洩の懸念がありますので、行政の介入があると安心と考えます。

委員： 災害時は、学校が避難の拠点になるので、避難民の Wi-Fi 活用と、常時における学校の子供たちの Wi-Fi 環境をどのように切り替えるかが重要と考えます。

### （2）多治見市の情報化に関する評価について（事務局説明）

会長： たくさんの資料がありますが、1 ページ目（資料3）に全体の一覧があり、詳細な内容がその後ろに掲載されています。評価結果としては、多くの項目は「良好」という状態で、「やや不備あり」が2点、「先進的」も2点となっています。「やや不備あり」に関して1つ目は、県内42市町村中40団体が行っているホームページ上での意見・要望の受付をおこなっていない点ですね。

もう一つの「やや不備あり」は CSIRT が整備できていない点ですね。ただし、緊急時に対応できない CSIRT というのは良くない。そのため、今の体制のまま CSIRT がありますということであれば、ある程度の条例改正があればいいのではないかと思います、この不備はほとんど本質的な意味はないと思っておりましたが、いかがでしょうか。

委員： 会長の意見に同意します。しかし、まずは、実際に何か問題が起きたときに問題であり、多治見市は CSIRT を設置していないからダメと言われる可能性があると思います。そのため、設置していない場合は、初動で情報課が対応する体制が庁内で確立されていることが重要と思います。また、市のホームページでの意見聴取については、市民がアクセスすべき場所が

明確に示されているかが重要と考えます。必要であれば、市民は各課に直接メールを送るか利用するよう一元的に明示されていることが重要と考えます。

事務局：事務局の立場から見ると、ホームページの問い合わせにおいて最も懸念されるのは、巧妙な迷惑メールの増加です。特に新任の職員や非常勤の職員がこれをチェックする際、開封せざるを得ない状況で、その不安感との戦いを感じています。現代の状況を考えれば、迷惑メールが避けられないと認識しており、メールアドレスを公表する以上は受け入れる必要があると認識しています。この問題を解決するためには、職員が安全にメールを開ける環境を整えることが望ましいと考えています。問い合わせフォームからのメールに関しては、名前や住所、メールアドレスなどの情報がない場合は返信しないという守備的な安全策を採ることで、市民の信頼性向上に寄与できると思っています。また、電話やメールを通じてどんな内容でも連絡が取れる環境を提供することも信頼性向上に繋がると考えています。

事務局：以前、県警の方によるサイバーセキュリティに関する講演が行われ、生成 AI に関する話題も触れられました。今後は、ますます巧妙化し、これまでのように簡単に迷惑メールと判断することが難しくなる可能性があります。実際に、メールアドレスの下部と上部を比較することで違いを見つける必要があります。これは職員のスキルに依存するにもかかわらず、難しさが増していることを感じています。

会長：庁内のシステムをより良い仕組みにしていくことは重要と考えます。

事務局：行政では、仮想デスクトップを使用しているのですが、実際に開いたとしても、実際の被害は発生しない状況となります。しかし、誤って情報を庁内ネットワークに持ち込むリスクはあるため、そのリスクを避けるためにも、入口の段階で対処することが重要と考えています。

委員：実際には、年間で何件くらいの迷惑メールがあるのでしょうか。

事務局：何件とは言えないですが、多くの迷惑メールが来ています。産業観光課など、積極的に多治見市の情報発信をしている部署ほど、多いと思います。

委員：警察には、メール 110 番というものがありますが、どこに相談すれば良いか分からないとか、そもそもメール 110 番を使って良いか分からない人もいます。そんな中、迷惑メールが多いのも実情です。市役所には様々な部署があり、市民はどの部署に問い合わせれば良いか分からないことがあります。介護に関することなら高齢福祉課であるとか、相談内容によって部署が変わってくるので、どの部署に相談すべきか迷うことがあります。そのため、市役所がメールの適切な仕分けを行う仕組みを整えることが重要だと思います。すると、迷惑メールも仕分けで除外できると思います。

事務局：仕分けをする仕組みにすると、問合せフォームに情報が入った時に、ホームページを管理している部署でも分かりますし、記録として残りますので、そのままほったらかしにするというようなことは一切できなくなりますので、市民の信頼性を担保するという意味でも良いと思います。

会長：市役所への問い合わせを行うと、たらい回しとなる印象があり、これは庁内での問い合わせの仕分けが適切でない可能性もあると思います。問い合わせを受けたら、担当課のところでも情報共有されるということが重要と思っています。民間企業の場合は、各担当者がデータベースで情報を確認し、適切な対応を行うという仕組みがあります。自治体としても、問い合わせがあった場合、担当者が状況を把握し、処理が完了したかどうかや、まだ未処理の状態になっているなど情報を共有するシステムを構築することが重要だと考えます。

事務局： データ共有によって民間企業と同様にデータ分析が行われ、特定の質問に対する回答内容が集積される仕組みが導入しています。現在、AI チャットボットを使用して、ホームページ上で自分が知りたい情報を入力すると、その情報について掲載されているページまで誘導してくれる仕組みがあります。これには生成 AI をそのまま使用しているのではなく、職員が Q&A を作成しているため、質問に対する回答が不足していることが課題となっています。そのため、問い合わせフォームで蓄積されたデータを分析し、より充実した Q&A を作成することにより、市民の満足度が高い回答を作成することができると考えています。

会長： 同じ質問に対して担当者が繰り返し対応する必要はなく、入り口の処理をきちんと行うことで、効率化が図られることが良いと思います。

事務局： こうした取り組みを通じて、職員は徐々に新しい使い方や気づきを得ることができ、実践していくことがデジタル変革（DX）の基本と考えています。

会長： それでは議題の 4 番目の「市民アンケートの実施について」を事務局の方からご説明お願いします。

#### 4. 市民アンケートの実施について（事務局説明）

会長： 事前に資料を配布しているため、皆さん既に目を通してと思いますが、調査項目について疑問点などがあれば、ご意見をお聞かせください。

委員： 問 2 の選択肢について、市の公式 Facebook と Instagram を一つにしていますが、分けることはできませんでしょうか。

事務局： 分けるように検討させていただきます。

委員： それから、ここで最もよく使うものに丸をつけてくださいとありますが、複数回答ができると良いと思います。

事務局： 複数回答とすると回答結果が曖昧になることも懸念されるため、検討させていただきます。

会長： よく使用する順に番号を振って記載することも良いのではないのでしょうか。

事務局： 一度、検討させていただきます。

会長： 調査票の見直しについては、用紙の文章を修正するのは容易かもしれませんが、ウェブ回答の編集が難しいかもしれません。

委員： 複数回答による回答結果については、回収数が増えることにより傾向はあまり変わらなくなってきました。したがって、過去のデータを考慮して分析が難しい場合、3 つの選択肢に絞って回答してもらうことがよいと考えます。それから、WEB で答えつつ用紙でも回答されるという二重回答を防ぐ仕組みはあるのでしょうか。少なくとも「WEB で回答していただいた方には用紙での返信は不要です」といった文章は掲載することが良いと思います。

事務局： 承知しました。

会長： ご意見ありがとうございます。調査票については、8 月に入ってから第 1 週ぐらいで 2,000 枚を発送するという事なので、この後見て少し直して欲しいということが出て難しいということですね。

事務局： 申し訳ございませんが、よろしく申し上げます。

委員： 前回の調査では、2,000 人が対象であり回答率は 40%とのことですが、年齢別による回答の状況はどのようでしょうか。

事務局： 年齢別の回答率については、手持ち資料には無い状況です。

委員： 地域福祉計画の調査では、校区ごとに無作為抽出でアンケートを送っていましたが、今回はそのような方法は使用しないのでしょうか。

事務局： 現時点では、校区では分けずに10歳刻みの年齢比率とし、男女比率を均等に保ちながら調査を行うことを考えています。

会長： 全国的な社会調査では、各都道府県全体の人口比をもとに、その中の年齢別という方法で抽出するということをしています。

委員： 回答率が同じということを前提とすると、無作為に選ばれたサンプルですと、一般的には人口比に近い結果となってきます。しかし、若い年齢層は回答率が低いなど、年齢層によって回答率が異なる可能性があるため、年齢別に補正して抽出することは重要と思われます。

会長： そのほか、よろしいですか。特に追加項目の変更という点がなければ、出された意見は検討していただいて、そのほかのことはお任せしますのでよろしく申し上げます。

事務局： ありがとうございます。

会長： ありがとうございました。4番目のアンケートについての議論で議題については終了しますので、この会議の進行を事務局にお返しいたします。

## 5. その他

事務局： ありがとうございました。

次回の日程ですが、10月上旬に第2回目を予定させていただきたいと思います。また改めて日程調整表をお送りさせていただきますので、よろしくお願いいたします。

それでは、以上をもちまして第1回多治見市地域情報化推進懇談会を終了いたします。ありがとうございました。