

令和3年度第1回高山市行政経営推進委員会 会議録（抄）

日 時：令和3年7月9日（金） 14時00分～16時00分

場 所：市役所4階 特別会議室

出席者：委員9名、事務局9名

1. 開会
  2. 会長あいさつ
  3. 副市長あいさつ
  4. 協議事項
- (1) 高山市行政経営方針の進捗について
- ※省略

(2) 「高山市 DX 推進計画」の策定について

会長 本日欠席の委員から意見をいただいているので紹介させてもらう。

[国が重点取組事項として掲げるマイナンバーカード普及促進については、今後、保険証や免許証との一体化、行政サービスを受ける上での利便性向上につながると言われる一方で、マイナンバー制度に対する懸念や重要性の高いカードの携行に対する不安、発行手続きのわずらわしさ等が課題となっている。デジタル行政・住民サービスの向上を進めるためには、マイナンバーカードの普及が不可欠であるため、一層の取得促進に向けて推進していただきたい。]

委員 コロナ禍により、日本は諸外国に対し相当遅れていたことが露呈したため、デジタル庁の創設など仰々しく取組みを進めているが、地に足を付け、原点に立ち返ることが重要である。国では、デジタル庁を作り、県がDX推進計画を作り、さらに市町村でも同様のメカニズムで進めること自体が、日本の後進性の象徴である。

私は東京の地方銀行のデジタル化を支援しているが、そこでも「人にやさしいデジタル化」が重要とされており、そのことを真剣に考えられるかに尽きる。デジタル化はシステムやAIなど最新技術によって、人のしてきた仕事をどれだけ機械にさせられるかである。市役所の業務効率化により、浮いた時間をどのように使うのか、その時間を使いアナログ的な手法をいかに高度化するかが重要である。銀行の窓口職員も、お客様への対応より事務手続きを行っている時間の方が圧倒的に多い。市役所も銀行も事務手続きの相当部分を機械に代替させることにより、職員がお客様に対応する時間をいかに作るかが重要である。「人にやさしいデジタル化」の本質を、どう噛み砕いて市民に納得してもらうかが大きなポイントである。機械化やスマホを使うといったことは手段でしかなく、DXの究極の目的は、人である。高山市の10万人弱の都市の規模であれば、顔と顔が見える、人と人のつながりが保たれており、人を中心としたデジタル化を進めるには相応しいと考えるため、そのように進めてほしい。

若い職員によるプロジェクトチームを作り議論しているが、職員の意識から変え、市の仕事の効率化を進めることが、第一のポイントになる。市民に対して、行政サービスが質的に向上することを理解いただくこと、市民に対するアプローチが第二のポイントである。

例えば、マイナンバーカードを市民に持たせることによって市役所が楽になるだけではないかといった話にならないよう、マイナンバーカードの利用により、市民サービスがどう向上するかを具体的に示すことにより、市民に理解していただくことが重要である。

そのうえで、デジタル化は国や県を待っていては遅れるため、市ができることは速やかに進めることが重要である。市が政策を作ったうえで、国や県の財源を確実に確保できるよう考えればよい。

会長 同じ趣旨の意見を本日欠席の委員からもいただいているので、紹介させてもらう。

〔デジタル化・AI・機械化の進行により、産業・雇用の場でも今後大きな変革が予想され、課題とも捉えられる。DX が推進されることにより、失業のリスクが問題視されている面もあるが、少子高齢化により労働力人口が減少するなかで、新しい働き方や新たな雇用の創出が進み、産業・雇用は大きく変化すると考えられる。DX 推進は、第八次総合計画と連携を図るとされており、「まちづくり戦略」における「地域産業の担い手確保と生産性向上」を進めるうえでも産業分野の DX 推進は、生産性の向上や人材の確保、新たな雇用の創出にも繋がると考えられる。製造業、建設業、商業、農林、林業など各業界の現状やニーズ、課題を共有し、官民が一体となって連携体制を築くなかで進めてもらいたい。〕

DX 推進における少子高齢化における働き方の改革や業務効率化について、具体的には先程の意見のとおりと理解している。

進めるべきことは思い切って進めた方がよい。

委員 企業では、デジタル化による効率化でいかに費用を抑えるかを考えるため、行政では効率化による市民サービスの向上に向けてしっかりと考えてほしい。先日スマートフォンを水没させてしまい、銀行の振り込みなど、何も出来なくなってしまったことにより、デジタル化に馴染んでいたことを痛感した。便利になり市民生活が豊かになればよいと思うが、労働の面に関しては、少し不安に思う部分がある。

委員 私はデジタル弱者にあたる。小中学校ともに校舎の耐震化や児童生徒が皆タブレットを持つ環境となっている。子ども達は適応して育っていくが、「人にやさしいデジタル化」と言われても、私は一体どうすればよいのかと思う。

先日、コロナのワクチン接種を受けたが、予約方法についてはパソコンやスマホで申し込んだ人のほか電話予約した人もあった。パソコンからの人は早くに予約できたが、電話しかない人は後になったと聞いた。

民生委員をしているが、独居高齢者等に対するワクチン接種を確実に進めるには、各戸を訪問して一対一で説明する必要がある。窓口でも自ら手続きするより、一対一で職員に支援される方がありがたい高齢者も多い。独居の方は、窓口で人と話すことも大事である。

私が孫や娘にスマホの使い方を尋ねても、途中で投げ出されるため最終的には自分でするしかない。「人にやさしいデジタル化」という考え方は理解できるが、具体的にはどうなるのが心配である。

会長 現在、65 歳以上の方々へのワクチン接種で、電話やスマホ、パソコンから予約申込を受け付けているため、高齢者のスマホ利用率など、明確なデータがとれている。デジタル弱者

(高齢者)への浸透状況、今後の見込みの分析など、行政のデジタル化の進捗も、見えてくると思われる。市民全員からアンケートをとると同等の効果が得られるのではないかと。

委員 デジタル分野は詳しくないが、様々な意見を聞かせてもらった。最終的には市民サービスの向上にどう繋がるかを切り口として、段階を着実に踏んでいく必要がある。

先程、他の委員から話があったが、まずは職員がどう業務の効率化により空き時間を作り、企画や新たなことに取り組める時間に割り当てることが重要である。そのためには、デジタイゼーションやデジタルライゼーションについても着実に進めていくことが重要である。私の会社でもコロナ禍で働き方を変えるなかで、無駄をできるだけ排除しようといった動きがあり、ペーパーレス化や電子決裁化など、地道な取り組みも重要と改めて感じている。市では、RPAなども導入しているそうなので、時間を捻出しながら新たなことも考えていけるとよい。

委員 先程、機械に任せることにより生み出された時間をどう使うかを、高山方式として考えてほしいとの意見があった。高山市として、例えばスマホを使えない高齢者の方々に対してもきめ細かい寄り添い方ができるような、人にやさしい方法により取組めるとよい。

以前、へき地の一人暮らしの高齢者にスマートフォンの使い方を教え、タクシーを自分で呼んで診療所や買い物に行けるようにする取組みのニュースを見た。一人ひとりにきめ細かい対応により、身に付くのだと感じた。ぜひ高山方式の「人にやさしいデジタル化」を進めてほしい。

また、若い職員でDX推進部会を立上げ、何回も会議やワークショップを重ねる進め方もよいと感じる。研修の一環として、縦割りを排した横断的な取組みともなっており、将来に向けつながり合っている。

先週から全国的に強い雨が降っており、市でも防災に力を入れていると思うが、住民レベルでももっと真剣に取り組む必要があると痛感している。まちづくり協議会や町内会など、互いの顔が見える関係でのアナログ的な活動も防災ではとても大切と思うため、DXとアナログのミックスにより、安全安心なまちづくりを進めてほしい。

会長 DX推進に向けて、「人にやさしいデジタル化」との目指す姿を挙げており、注力しつつ速いスピードで進める必要がある。

一例として、市では押印の廃止を進めており、契約書など一部を除いて押印が必要なくなっている。スピード感をもって一斉に進めていければ速やかな効率化につながるため、できるところから対応することが重要である。

委員 地域の信用組合が積極的に地域通貨の活用に取り組んでおり、浸透も進んでいるなかで、どのような立ち位置で、今後取組んでいくべきかは常に意識している。また、地域通貨の流過程で得られるデータを活用し、市や金融機関が共通の目的や課題を持つことが重要となる。地域の金融機関が生き残るには、地域とともに共存していく必要があるため、地域通貨やビッグデータの活用を通じて共通の目的や課題にどう対応していくべきか検討する必要がある。

委員が言われたように、目的と手段を整理しないとぼやけてしまうため、何のためにデ

デジタルを使うのか、空いた時間をどう有効に使うかといったことは十分検討してほしい。

委員 DXを広義で捉えるということから、市ではかなりの部分ですでにDXを進めていると思う。各部署で取り組んでいることを一度棚卸しし、その延長線で考えていくことが望ましい。

例えば、市税、上下水道料のコンビニでの収納代行も広義のDXにあたり利用者の立場では金融機関や行政の窓口では時間の制限があるが、収納代行なら24時間いつでも好きなときに支払いができる。この会議でも音声認識してテキスト変換するシステムが利用されるなど、広い意味でDXが相当進んでいる。

また、DXには三つの視点があり、行政内部の効率化が図られるもの、市民サービスの向上が図られるもの、両方を同時に達成できるものを整理して進めると分かりやすくなる。各種手数料の決済が課題で、通常のキャッシュレス決済サービスを利用すると多額の経費負担が伴う。市民サービスの向上の面から見るのか、行政コストの増加の面から見るのか、今回の計画を検討するなかで、違う切口でも考えていけるとよい。

会長 高山市ではマイナンバーカードを用いたびったりサービスで16業務が提供されている。各種料金の収納や公金の支払い、プレミアム商品券などを含め、デジタル化によりコスト削減やデータの利活用が図られると思う。スピード感をもって進めることが重要であるため、今後議論してもらいたい。

委員 このような時代のなか、当然DXは必要と思う。今までの行政では市民への周知や指示など、ある意味一方的に進められてきたが、今回の資料からは、市民とともに進めることが大前提とされていると感じる。市民としての役割も当然出てくると思うが、若者から高齢者まで一緒になって進めないと成功しないと思うため、ぜひ市民とともにDXを進めてほしい。

委員 経済活動や市民生活を通じて、自然と蓄積されているデータ（ビッグデータ）にどう価値を見出していくかが、デジタル化のポイントである。例えば、インバウンドの来訪者に対し、どういったデータが集約でき、どのように使うかということ。地域通貨も同様である。

病院のカルテが電子化されていなかったり、大病院間でも連携できる状態となっていないことは大きな問題である。このような具体的な問題を取上げ、先駆的に取組んでいくことが重要である。

現在、東京のIT企業の協力を得て、飛騨地域の高校生に対するプログラミング教育を行っている。高山でも都市圏と同じレベルの専門的な教育が受けられるといった人材育成が重要である。

委員 病院カルテに関連し、薬を6錠以上飲む場合ポリファーマシーといい、多剤の服用は薬の相互作用のリスクなどが指摘されている。服用する薬の調整は医療費の削減にもつながる。

## 5. 報告

(1) 高山市公共施設等総合管理計画の進捗について

## 6. 閉会あいさつ

} ※省略