

(別紙)

総務委員会政策提言

新たな視点でのデジタル活用について

1 はじめに

小平市では、デジタル・トランスフォーメーション(Digital transformation、以下「D X」という)により目指すべき姿や基本的な考え方を示すため、「小平市デジタル・トランスフォーメーション(D X)推進方針」が令和4年1月に策定された。策定の背景には、少子高齢化や人口減少の進展、労働生産力の減少、経済規模の縮小、社会保障費の増大など社会的な課題がある中で、多様化、複雑化する市民ニーズに対応しつつ、持続可能な形で行政サービスを提供し、住民福祉の水準を維持することが求められていることが挙げられている。

また、スマートフォンの普及など、社会全体のデジタルシフトが急速に進展しており、国を挙げてデジタル社会へ対応する動きが加速している昨今において、市民に身近な行政を担う基礎自治体の果たす役割は極めて大きい、とされており、市におけるD Xの推進は喫緊の課題となっている。

市議会においてもD Xの推進については、スマートシティ小平推進調査特別委員会を立ち上げるなどこれまでも継続的に調査研究を進めてきた経緯がある中で、常に進化し続ける同分野については、新たなテクノロジーによる市民サービスの向上に資するものであるかどうか等、検討し続けることが重要であり、今後の小平市のD X推進に寄与するものと考え総務委員会の総意として提言するものである。

2 提言

(1) 職員のデジタル活用について

① 小平市の現状と課題

小平市では会議録の作成等においてA Iを活用している。そうした現状において「相談業務への生成系A Iの活用」について、センシティブな相談内容の取扱い方などの課題について確認することができた。

② 提言内容

ア 問い合わせ等へのA Iの活用

市民からの問い合わせ対応は、職員の大きな負担となっている。問い合わせ等へA Iを活用することで、定型的な問い合わせへの24時間365日の自動応答が可能になり、これにより職員が複雑な案件への

対応に専念でき、市民サービスの向上にもつながることを期待する。

取り組むことでのメリットは以下のことが考えられる。

- ・市民の利便性向上

市民は時間や場所を問わず必要な問い合わせをいつでも行うことができるようになる。窓口に行く必要がなくなるため、窓口の受付時間に時間をつくるのが難しい人や遠隔地に住む人、子育て中の人や、身体に障がいがあり移動が困難な人にとって利便性が高い。

- ・データ管理の効率化

デジタル化により各窓口で収集されるデータを一元管理することにより、異なる部門やシステム間でのデータ連携がスムーズになり、横断的な情報共有が可能となる。複数の部署が連携して効率的に作業ができデータの分析や活用が容易になり、市民ニーズに基づいたサービス改善が迅速に行える。

- ・リモートワークの推進

A I を活用した窓口や電話での相談業務におけるオンライン化により、柔軟な働き方が実現し、職員のリモートワーク推進等のワークライフバランスの向上につながるものとする。

一方で、自治体のデータはサイバー攻撃の標的となる可能性が高く、多くの個人情報を取り扱う自治体では徹底したセキュリティー対策が必要となる。

また職員が適切にデータを運用し、問題があれば速やかに対応できるように、知識やそれを活用する能力の向上が求められる。

イ デジタルワンストップサービスの推進

デジタルで地域課題を解決することを目的に、(1) パーソナライズドポータル（あらかじめ登録したユーザーの好みや属性に基づいて最適な情報が表示・配信される仕組み）、(2) スマホやPC, タブレットなどからの予約・申請サービス、(3) デジタル講座サービス（動画コンテンツの配信など）、(4) オンライン相談サービスの4つを集約し、市役所に来なくてもサービスを利用できる仕組みの構築。

ウ 外部専門人材の活用

人材の希少化や働き方の多様化が進む中、兼業・副業を前提とした外部専門人材を採用し、その知見やノウハウを課題解決のために活用する。

兼業副業に限定する理由としては、優秀な人材の多くは、企業の第一線で働いており転職まではハードルが高いが、自己実現や自分の能力を他分野で活用し、キャリア形成に役立てたい人が増えているため。

取り組むことでのメリットとしては、施策を企画立案・実施するにあたり、高い専門的知見とともに、民間のノウハウや人的ネットワーク等を活用することにより、施策の実効性を上げることができ、さらに、民間人材と一緒に仕事をすることで職員の意識改革や知識の向上も期待できる。

なお、少子高齢化の影響により、自治体においても人材不足は大きな課題の一つだが、特にIT人材の確保が難しく、DX化が進まないケースが多くある。デジタル技術の活用は人材不足の解消につながると考えられているが、そもそもDX化を進める体制を整えること自体が困難なケースもある。

③ その他（補足、先進事例等）

アの参考先進事例：

横須賀市「福祉相談におけるAIの活用」

窓口や電話での相談時に、その音声内容をAIがリアルタイムで業務端末の画面上にテキスト化し、さらに文章の要約能力のある生成AI「ChatGPT」を活用した「相談記録表」作成の実証実験を進めている。これにより職員は、相談内容を一人ずつ個別に「相談記録表」として作成する手間がなくなり、業務負担の軽減と相談業務の充実のために充てることができる。

イの参考先進事例：

東村山市「子育てデジタルワンストップサービス」

仕事と子育ての両立など、子育てしやすい環境づくりに取り組み、「こども子育てデジタルワンストップサービス事業」を推進。

子育てに関連する行政サービスをワンストップ化し、子育てに関する講座の動画配信やビデオ通話を活用して子育てに関する相談にも対応。仕事や移動手段がないなどの事情により市役所に行くことが困難な場合でも、スマホやPC、タブレット等で相談ができ、助産師や保健師が直接対応している。

ウの参考先進事例：

岡山市「外部専門人材の活用」

兼業・副業を前提とした外部専門人材を採用し、その知見やノウハウを課題解決のために活用する。役割としては、担当職員と一緒に仕事をする中で、課題提起や課題解決のための専門的助言などの支援を行っている。

(2) デジタルを活用した戦略的広報・広聴について

① 小平市の現状と課題

小平市の広報分野においては、市ホームページの他にＳＮＳ（LINE、X、YouTube、Instagram）の活用や、防災マップアプリ、ごみ分別アプリをはじめとした情報発信アプリケーションの提供を行っている。しかしＳＮＳの閲覧者が少ないといった課題や、特にアナログな広報手段の一つである市報からは情報を得ることが少ない若年層に市の情報が届きづらいといった課題がある。

広聴分野においては、LoGo フォームを使っのアンケート実施や LINE での女性相談もスタートしたが、デジタルを活用した市民意見聴取手段が少ないことや、ニーズの高い市民相談も来庁しなければ相談が出来ないという課題がある。

加えて、広報・広聴ともに、市民ニーズの分析やデータ利活用が進んでいないため、「戦略的」に市民に届く広報・広聴について検討する必要がある。

② 提言内容

ア 市民と行政の双方向のコミュニケーション環境の整備

パブリックコメント募集の時期のみならず、重要な政策課題については幅広い市民の声を、行政が必要だと判断した時にはいつでも収集することができ、市民の投票で施策の方向性を判断したり、結果を市民にもわかりやすく見える化できる市民参加型の広聴プラットフォームの活用や、ＳＮＳ上での市民意見の募集を通して、幅広い市民意見を政策に反映する等の工夫を行うこと。

また、行政からの一方的情報発信ではなく、地域メディアを含め市民からも地域情報を投稿できる場をウェブ上に構築する等、市民も情報発信側になれる仕組みづくりを行う。

イ 市民一人一人にパーソナライズされた情報の提供

現状の公式 LINE のセグメント配信のみならず、市が持つデータを活用し、申請手続きのリマインドや対象となり得る支援サービスや補助金がある場合にも個別に通知をする等、市民一人一人に合ったプッシュ型の情報発信を行い、必要な支援を受けられる環境を整備する。

実際に申請すれば受けられる補助金を可視化して届けることによって申請漏れが無く、また関心に合わせた支援策の情報を配信することで、新規事業補助金のような新たな取組みに挑戦するための制度活用

を促す。

ウ 申請へのハードルを下げるデジタル活用

外部専門家の助言を受けた、市民にわかりやすく目を引く効果的なデザインの制作と、SNSやデジタル広報誌を活用することによって、市民が情報を取得してから申請をするまでの動線を短くすることで、より行政事業を活用してもらえる発信の仕方の工夫を行う。

エ データの蓄積による施策分析と行政サービスへの反映

市民向けの施策についてはWEBメディアや各種システムを活用したプレスリリースを行うことにより、幅広いメディアに取り上げてもらえるような働きかけを積極的に行い多くの市民の目に入る取組みを行う。広報実施後は、市民へのリーチ率やSNS等の拡散による波及効果、実際にどのターゲット層に効果があったのか、事業対象者の反応等、様々な角度からの分析を行うことで、その後の施策における適切な広報戦略策定やより良い事業構築に繋がる好循環を生み出す。

③ その他（補足、先進事例等）

アの参考先進事例：

市民参加型オンライン共創プラットフォーム（神奈川県相模原市）、市民参加型合意形成プラットフォーム Decidim（兵庫県加古川市）、市民PRチーム いこまち宣伝部（奈良県生駒市）、my village in the pocket（ドイツ）、Vtaiwan（台湾）

イの参考先進事例：

あなたが使える制度お知らせサービス～For You～（千葉県千葉市）、地域データ連携基盤の活用（栃木県那須塩原市）、ふじえだマイアシスト（静岡県藤枝市）、アプリ「LifeSG」（シンガポール）

ウの参考先進事例：

広報プラス（兵庫県加西市）、広報クリニック（岡山県岡山市）、戦略広報・ブランディングアドバイザー（東京都北区）、事業者における各種SNS活用キャンペーン

エの参考先進事例：

PR Analyzer®（東京都千代田区）、WEBメディアPR TIMES 活用（埼玉県戸田市）

(3) 地域丸ごとDXについて

① 小平市の現状と課題

- ・市内公共施設へのw i - f i 環境の整備が順次進められており、各施設利用者が利用できる。
⇒市内公共施設以外へのw i - f i 環境をはじめとしたネット環境の整備は、現状考えられていない。
- ・LINE を活用した公園・道路などの不具合通報システムにより、市民発信の情報を行政が受け取ることができ、スムーズな対応が可能になっている。
⇒現状においては、LINE でのみ対応しており、LINE を利用していない方は利用ができない。

② 提言内容

ア 市民協働による地域全体のDX推進

・シビックテックの導入

※「シビックテック (CivicTech)」とは、「市民 (Civic)」と「テクノロジー (Technology)」を掛け合わせた造語です。市民がテクノロジーを活用して、行政の問題や社会課題を解決する取り組みのことを指します。

イ デジタル技術利用の格差解消

デジタルデバйд対策については、各自治体によって様々な手法で取組がされている。また、様々な企業や事業者も解消へ向けた取組が進められている。実際に現場で取り組んでいる方の参考人招致など、多角的な視点で分析してみると新たな手法や問題点が浮上してくることが期待される。

提言として、既に先進自治体でも行われている、自治会などに職員が出向いて、電子化された行政手続きの方法の講習会や、デジタル機器の操作に長けた地域住民を募り、市が委嘱するなどの手続きを踏んだ上で、(仮称) 地域デジタルサポーターなどを創設し、具体的な手続きを支援する仕組みを地域単位で作っていく。

ウ 環境の整備

・環境の開放

ネット環境は、時代とともに変化が大きく、比較的若い世代においては問題なく整っているが、個々の状況や各世帯等によって異なっていることが課題である。環境整備への再投資を考えるよりも例えば地

域センターや公民館などの公共施設のネット環境を市民に開放することで、多くの市民に利用できるようになる。

- ・ローカル 5 G の導入

※ 5 G は通信事業者が提供するネットワークですが、ローカル 5 G はローカルにプライベートな 5 G ネットワークを構築して利用する通信です。

- ・エリア w i - f i の導入

駅前や商店街等、多くの人が集まる場所へ導入することで、地域経済の活性化や滞留人口の増加につながる。

エ AR (拡張現実) の導入

AR や VR (仮想現実) の技術は既に様々な自治体でも取り入れられているが、デジタルウェアラブル端末の更なる発展と普及が進めば、例えば信号機が赤になった際に、端末を通して AR による視覚情報として表示することが可能となる。市内の道路や場所において、危険な箇所への注意等も情報として表示することも可能であり、広報においても可能性は広がるものである。また市民による情報の更新や追加もリアルタイムで行うことができ、市民協働による広がりも期待できる。

オ 生体認証システムの導入

指紋認証や指静脈認証、顔認証等を導入することにより、スマートフォンやマイナンバーカード、デジタルウェアラブル端末を使用することなく、市内公共施設等で行政手続を行えるようにすることによって、市民サービスの利便性を向上させられる。個人情報保護及びセキュリティの面においては現状課題があるものの、導入への障壁は比較的低いものであると考えられる。

③ その他 (補足、先進事例等)

アの参考先進事例：

シビックテック (福井県、石川県金沢市、滋賀県大津市等)

イの参考先進事例：

デジタル技術利用の格差解消

デジタルの教え手となる高齢者を育成し、高齢者が高齢者を支援する仕組み (愛知県)、渋谷区高齢者デジタルデバイド解消事業 (東京都渋谷区)、デジタルリテラシー向上支援事業 (兵庫県神戸市)、

デジタルデバイド対策事業（香川県高松市）

ウの参考先進事例：

環境の整備

- ・ローカル 5 G の導入（埼玉県越谷市等）
- ・エリア w i - f i の導入

IBARAKI FREE Wi-Fi の整備推進（茨城県）、KOBE Free Wi-Fi（兵庫県神戸市）

エの参考先進事例：

A R の導入

貞子の村巡りー下北山村でさだキャンー（奈良県下北山村）

オの参考先進事例：

生体認証システム

生体認証 I D システム Aadhaar（アドハー）（インド）

3 おわりに

今後の市の方向性としての提言

新たな視点でのデジタル活用について研究を続ける中で、多くの先進事例に出会うことができた。

1 年目はデジタル市役所基本計画、行かなくてもいい市役所プロジェクト、職員の働き方改革の 3 テーマの現地視察を行いつつ、全国の事例について幅広く調査研究を行った。

また、2 年目は、政策課題に沿いながら、外部専門人材やスマートシティ構想、戦略的広報について研究を深めながら各委員が調査を進めることが出来た。

最後に、この先の行政サービスにデジタル技術がどう寄与するのか、分析・検討した上で見極め、国や東京都並びに民間事業者とも連携が行えるよう、常に「新たな視点でのデジタル活用」を念頭に置いた行政対応が必要な時代となっていることを強く申し上げたい。

2 年間かけて幅広く情報収集を行いながら取りまとめた今回の提言について、真摯に受け止め、不断の努力を持って取組を進めていただくことを強く求め、総務委員会の提言とする。