

## 第2回会議までの主な意見

### I 行政のDX

#### 1 DX 推進に向けた方針、コンセプト

・デジタル化には、ビジネスとプロセスを効率化する「デジタイゼーション」とビジネスモデルを変革する「デジタライゼーション」がある。その先の「デジタル・トランスフォーメーション」には、デジタイゼーションから一気に進めるのは難しく、デジタライゼーションから考えることも必要。(浦田委員)

・行政サービスのDX化の目的は、有効な時間を作り出して県民サービスの質をいかに上げていくかにある。(中村オブザーバー)

・デジタルを活用して「利用者視点」に立った使いやすく便利なサービスを提供することで、人にやさしい社会を目指すことが重要。(浦田委員)

・サービスの開発は提供者側が考える「利用者視点」になりがち。開発プロセスの中で、県民が参加するテストを行うなど、「利用者視点」を取り入れてほしい。(松島委員)

・デジタル化しやすいところから取り組むと、デジタルの島ができ、島と島を人がアナログで繋ぐという最悪の状況になる。デジタルでリアル全体を包み込むというコンセプトで取り組むべき。(松島委員)

・これからのDXのイメージは、高山祭の屋台のからくり人形のように、行政側は直接オペレーションするというよりは、オペレーションをするためのデザインをするように変化していくと思う。(松島委員)

#### 2 誰もが利用しやすい行政サービスの提供

・システムの導入にあたっては、一般市民目線でのテストを組み込むことを検討してほしい。(松島委員)

・LINE などの使い慣れたツールを使った取組みは賛成だが、ユーザーがどんどん使うことにより、ユーザー自身が PDCA(Plan→Do→Check→Action) サイクルを回していくことが重要となる。岐阜県ならではの使い勝手の良いものを作っていくしてほしい。(尾関委員)

・県民が DX を実感するには、市町村行政の DX 化が不可欠。(松島委員)

・デジタル化に向けては人々の多様な価値観に寄り添っていく必要があり、岐阜県は、情報基盤(スーパーハイウェイ)、共通利用基盤(セキュリティクラウド)、各分野との交流(各種会議体)という強みを活かし、多様なアクセス手段を提供していくことが必要。(佐野委員)

・県民サービスを上げるという意味では、例えば、目に見えるところで、知事の会見録や県議会の議事録を即座に公表するような、広報公聴の面で県民の知りたい情報提供の改善に結び付けてもらいたい。(中村オブザーバー)

・チャットボットは使われないとダメになるので、誰もが使いやすいものにしてほしい。(松島委員)

・チャットボットを補完するものとして、ニッチな質問は、あらかじめホームページに掲載していくことが大事。(辻委員)

・AI チャットボットにすべて任せるのは困難。問合せ自体を減らす取組が必要。(浦田委員)

### 3 行政手続のオンライン化

・事業を経営する上で、公の申請に紙が多く多大な労力がかかる。DX でこうした点が改善されると本来業務に集中できる。(蒲委員)

・電子申請の総合窓口を作るべき。(松島委員)

・電子調達等の申請において、内容確認のため、受け取った側が紙印刷をするようなことは無くしていかなければならない。(松島委員)

・行政の業務において、書面やファックスや電話で来たものは、誰かが入力し直さなければならない。二度手間、三度手間を無くし、シングルインプットのみにすることがDXの方向性だと思う。(田代オブザーバー)

・県だけでなく全自治体一緒に、全ての入札を電子入札とすることが良いと思う。(辻委員)

・行政のDXと企業のDXは、基本的に分けて考えるべきだろうと思う。(田代オブザーバー)

#### 4 オープンデータの整備、官民データの利活用

・岐阜県は他県に比べてオープンデータの取組みが進んでいる。今後は、オープンデータ活用を一層推進して、データ利活用方面でのサービスを構築することが重要。(遠藤委員)

・行政手続きのオンライン化について、利用される可能性が高い情報は、最初からオープンデータとして公開することが重要。(遠藤委員)

・DXの推進には、官民データ活用推進の観点から、オープンデータを基盤に進めるとともに、DX推進本部と推進協議会(主に市町村)との調整が重要。(遠藤委員)

・オープンデータのニーズ発掘には、まずデータをオープン化することが必要で、政府の基本的な考え方でもある。オープンデータの利活用は官民で議論し、新しい価値の創造に向けて一緒に考えることが重要。(遠藤委員)

・市町村の方からいろいろなオープンデータが出てくるような環境づくりができると良い。(浦田委員)

・有益な行政情報と民間サービスがうまく連携することで、新たな価値が創造される。デジタル化を実現していくためには、官民データの利活用が重要。(浦田委員)

## 5 デジタル社会を支える人材の確保・育成

- ・行政職員や住民・利用者ともに、デジタル活用に向けたリテラシーの向上が必要。(浦田委員)
- ・情報リテラシーの向上には、小さなことでも良いので始めること、挑戦して効果・成果を出していくことが大事。(浦田委員)
- ・行政職員にリテラシーの高い人が居ると、現場を変えられる存在になると思う。行政のDXは、そういったキーパーソンを発見できるかどうか重大な要素となる。(田代オブザーバー)
- ・各部署にリテラシーの高い人が1人はいないといけない。県の取組みとして、リテラシー向上の活動も、DX推進のアウトプットのひとつとしてほしい。(多田委員)
- ・市町村行政のDX推進には、業務プロセスの標準化ができる人材育成の推進体制を確立するかが課題。各市町村の実情に精通し、推進に責任をもって取り組むことのできる、いわばDXプロデューサーが必要。(佐野委員)
- ・市町村単体では人材不足もありDX化は現実的に困難なため、本日のメンバーのような自治体でもなく民間でもない第三者チームをつくるなどの、岐阜県によるフォローシップが重要。(澤委員)

## 6 テレワークの推進等による「新しい働き方」の実現

- ・テレワークに関して、Slack や LoGo チャット(※)などのソフトで行われる非同期型の情報共有が活用されれば、より仕事の効率化が進むと思う。(澤委員)

※Slack や LoGo チャット:ビジネス利用に特化したコミュニケーションツール。チャット機能、グループ作成機能、ファイル共有機能等が搭載されている。

## 7 誰一人取り残さないデジタルデバインド対策

- ・高齢者を含め情報弱者が多いため、どのように解決するかが重要なポイント。(澤委員)
- ・ITとかDXに詳しくない人に一番評判がいいのが動画である。(吉田委員)

## 8 AI・RPAの利用促進

- ・AI・RPAにおいては、その核となるシナリオ作成能力の向上が課題。(佐野委員)
- ・市町村においては人材不足が問題となっており、AI・RPAによる解決が期待される。(佐野委員)
- ・AI・RPAの利用促進について、AIの学習モデルにプライバシー情報が含まれないよう、基となる1次データから非識別加工化をし、利活用することが必要。(遠藤委員)

## 9 サイバーセキュリティ対策の強化

- ・市町村の情報には、DVのような命に関わるものもあり、デジタル化に向けては、個人情報を含むセキュリティ対策が必要。(佐野委員)
- ・取組みがLINEありきとなっていることに驚いた。経営者の立場から一社に依存するのはどんなものかと思う。(多田委員)
- ・特定一社によるシステム、サービスは危険。すぐに乗り換えられるフレキシビリティが必要。(松島委員)

## 10 マイナンバー制度の活用

・マイナンバーカードは本人認証のキーカードである。しまい込むのではなく、どんどん活用する方向で利用促進を図ってほしい。(松島委員)

## 11 自治体情報システムの標準化・共通化

・総務省が進める自治体情報システム標準化対象の17業務は、現行システムの一部であるため、対象外の業務システムの対応が必要となるほか、機能面では、国が示す「実装しない」機能について、代替方法での対応が必要。(佐野委員)

・標準化対象と対象外の業務システムを、現行自治体クラウドと今後構築されるガバメントクラウド等の別環境で稼働する場合、非機能面(レスポンス等)に留意して設計・構築することが必要。(佐野委員)

・標準化対応のシステム改修・構築については、現行システムへの影響が大きいため、標準化の目的にあるコスト削減を実現できない可能性がある。(佐野委員)

・DX への対応は待ったなしであり、岐阜県の強み(岐阜情報スーパーハイウェイ、ソフトピアジャパン、既存コミュニティ等)を生かした取組みが重要。(佐野委員)

## 12 DX の推進体制

・都道府県の DX 推進において、市町村支援は特に重要。市町村単体では難しい県内の市町村間の連携や、自治体セキュリティクラウドを活用した取組みを進める必要があるため、県が積極的に市町村をリードできるようなデジタル化を推進する必要がある。(遠藤委員)

## II 各分野のDX ※第3回～6回にて議論

### 13 新たな地方分散とDX

・多様なアクセス手段で情報を得られることが暮らしやすさにつながっていることをPRし、人を呼び込むというような視点で、担当部署を越えてDXに取り組んでほしい。(中村オブザーバー)

・移住定住政策上の活用になると思うので、チャットボットについては他地域に住む方々にしっかりPRしてほしい。(中村オブザーバー)

### 14 産業のDX

・みんなで知恵を出して、高山市・飛騨市・白川村が導入した電子地域通貨の「さるぼぼコイン」のような楽しく使って嬉しいアプリケーションを作りたい。(多田委員)

・岐阜県は企業への支援が手厚い。企業サポート関連の申請も電子申請化されれば、起業家が岐阜県に集まってくると思う。(吉田委員)

### 15 観光のDX

・観光では、顧客データを実際の誘客にどう結び付けるかが今の課題。(蒲委員)

・オンラインツアー等が急増しているが、こうした取組みが既存の観光産業全体を潤すことができるよう内容等を支援していく必要がある。(蒲委員)

### 16 教育のDX

・県情報産業協会としては、GIGAスクール構想をお手伝いしたい。(辻委員)