

第5回会議までの主な意見

I 総論

・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)

・手段が目的化している例が非常に多い。DX は、なぜ必要で何を変える必要があるのか、ということから考えなければならない。(澤委員)

・デジタルを有効に活用するためには、現状の業務やマネジメントを一度分解し、真なる目的を導き出したうえで業務を再構築するという、高度な思考のプロセスが必要。(蒲委員)

II 行政のDX

1 DX 推進に向けた方針、コンセプト

・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)

・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)

- ・「ホワイトカラーのDX」として、DXの推進には作業を一度抽象化して再構成する業務プロセスの改革が必要。(田代オブザーバー)
- ・大きい組織であればあるほど無駄な業務が依然としてあり、DXの前にオペレーションそのものを見直すというアナログの改革が必要。(蒲委員)
- ・デジタル化においては、その業務方法を選択した理由があることを踏まえた上で、みんなが無駄だと思うことは省いていく方法が良い。(多田委員)
- ・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)
- ・システムは、個別で動くようにデザインしておいて、必要に応じてデータ連携すべきである。(多田委員)
- ・県においてまず重要なのは、経理、総務などの内部事務のデジタル化であり、その業務を圧縮することが、非常に大事である。(永井オブザーバー)

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)
- ・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)
- ・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)

・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)
・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)

・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)

・タグ付け管理機能について、県のホームページなど、対外的なサービスに活用することを検討してほしい。(吉田委員)

3 行政手続のオンライン化

・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)

・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)

・電子申請の総合窓口を作るべき。(松島委員)

・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)

・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)

・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)

4 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)

・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)

・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)

5 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)

・システム標準化は、都道府県がリーダーシップをとって、現場視点のユーザビリティ思考で設計を行い、国の後付けの仕様変更にも耐えられるような設計を十分検討しながら進めることが重要。(遠藤委員)

・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)

6 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)

・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)

・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)

・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)

・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)

・整理整頓され、正確性が担保された使いやすいオープンデータがあると、企業側としては嬉しい(多田委員)

・オープンデータの先の仕組みづくりとして、データ連携基盤を作ることを盛り込んだほうがいいのではないかと。(松島座長)

・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)

7 デジタル社会を支える人材の確保・育成

・デジタルが分かる人が人材ではない。デジタルを使って自分の言いたいこと、やりたいことができる人たちが増えることが必要。(松島座長)

・バンドリングされた、今までの業務や仕組みを一度分解し、真の目的やそのための手段を考え、新しい仕組みを作り出していく人間を作ることが、DX 人

材の育成だと思う。(蒲委員)

・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)

・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)

・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一つとしてほしい。(多田委員)

・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)

・県職員は、DXを理解するためのトレーニングやシミュレーションが必要な段階。DXという手段を使い、業務をどのように分解し、どこにIT技術を用いて再構築するかについて、1日も早く取り組むことが必要。(中村オブザーバー)

・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)

・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)

8 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。

9 誰一人取り残さないデジタルデバイド対策

・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)

・高齢者の方もスマホを使うエンドユーザーである。ニーズがあれば、少し学んでいただき、成功体験を積んでもらうタイミングであると感じる。(松島座長)

・飛騨の山間地等でも、高齢者の方がスマホを覚えることで、ネットスーパーを活用できるようになり、買い物弱者対策につながるが、誰が教えるかということがネックになっている。(田代オブザーバー)

・デンマークでは図書館がIT拠点となっている。デジタルへの要望は高まっており、どこかを拠点に地域で教え合える環境を作れると良い。(浦田委員)

・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)

10 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)

11 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)

12 DXの推進体制

・県のDX推進には、業務の目的に照らし、デジタルも活用して業務を再構築する専門家集団を作ることが必要。(蒲委員)

・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)

Ⅲ 各分野のDX

13 新たな地方分散とDX

・DXの前提として、ユーザー目線を持ち、何が社会課題であるか明確にし、個別最適化、個人化を意識した対応を考えなければいけない。(澤委員)

・社会課題に対し、地域を超えて解決するビジョンを県が示し、市町村をまとめていくようなポジションで、県が、産官学が集まる中間組織をうまく運営していくことが重要。(澤委員)

・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

(中小企業のDX)

・脱炭素社会やSDGsにも考慮し、10年先を見据えたそれぞれの企業の経営戦略が必要である。(辻委員)

・レガシーシステムが膨大なため、担当者は現状システムを使い続けたいというような、いわゆる「2025年の崖」問題を何とかしなければいけない。(辻委

員)

・今一番重要だと考えているのは、地方の中小企業における経理や総務、受発注管理、顧客管理などのミドルバックのデジタル化であり、そういった部門をデジタル化し業務を圧縮することが、非常に大事である。(永井オブザーバー)

・岐阜と東京ではテレワークに対する考え方が違う。テレワークを1年やってきて、時間の節約等のメリットやデメリットが分かってきたので、そのあたりを見極めながら、中小企業に対して、生産性向上にテレワークを使おうという話をしていきたい。(辻委員)

・コロナ禍により小売りや外食業界は、大きな影響を受けている。地方の中小企業や個人経営者は、大手のような資金力等がないので、行政や中間組織的なコミュニティがサポートすることで解決する方法を見つけだせるのではないか。(中村オブザーバー)

・中小企業の IT リテラシーの教育に県として力を入れてもらえると嬉しい。(多田委員)

・中小企業向けのセーフティなクラウドなどの環境に県が取り組んでくれると良い。(多田委員)

・観光地におけるデジタルを活用したプッシュ通知等の手法は、ものづくり企業の付加価値を高めるための発信にも生かせるのではないか。(吉田委員)

(手続きのオンライン化)

・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)

(民間サービス創出)

・日本にはベンチャーに資金を出して育てるという土壌がない。地域で育てていけないといけない。(松島座長)

・ソフトピアの各企業が、地元の課題を解決するためのサービスを作る役割を担い、その結果新しいサービスを作っていきたい。(松島座長)

・マイナンバーカードが実印だとすると、認印に相当するような QR をスマホで持ち、それで認証するというサービスを作りたい。(松島座長)

・MyQR に決済システムなどを付けると良い。そうすれば面白いぎふっこカードのイメージになる。(多田委員)

・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)

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)

・白川村の5G実証実験のように、利用者負担だけでは事業性が立ちにくいことがある。マネーが対価として生まれにくく進まない施策は、マネタイズについて工夫が必要。(田代オブザーバー)

・観光は行政からお金が出ている時は前に進むが、それが終わるとしぼむということが繰り返されている。IT系の人達も同様に、色々なアイデアやベンチャー企業が出てきても続かないという悩みがある。(松島座長)

16 公共交通の DX

・昨今の自動運転化に加え、非接触を前提とした公共交通部門における DX、Maas のニーズの高まりを感じる。(中村オブザーバー)

・モビリティの問題は、優先順位が高いが、陸運関係の法律の見直しに時間と労力を要するため、社会全体で取り組む必要がある。(松島座長)

・過疎地域におけるモビリティの課題を解決するうえで、シェアカーに取り組むことは意義がある。(蒲委員)

・歩車分離がされると、Maas も自動運転もやりやすい。エリアを限定して良い

ので、歩車分離を実現してほしい。(多田委員)

17 教育のDX

・教育のDXで一番の問題は、教師が絶望的に忙しいことである。まず、ここに手を付けるのが非常に重要。(田代オブザーバー)

・教師の多忙である大きな理由は、地域との分担が上手く行かなくなってきたところ。是非、教育現場の声を聞いてもらいたい。(澤委員)

・既存の学科がデジタルツールを活用して、様々なことに取り組むと面白いと思う。(多田委員)

・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)

18 地方創生のDX

・NPOのような営利目的でない活動を行うにあたって、事務局機能を果たす人を確保できないことが大きな問題であり、これをDXでどう解決するのが非常に重要。(田代オブザーバー)

・若い起業家や団体は、経理等の知識がなくとも、クラウドサービスを使いこなすことにより、バックオフィス業務を効率的に行っている。このような知恵の情報共有を事業者間でできると良い。(松島座長)

・地域のDXを進めるにあたっては、「長良川ASP」のように、当事者が使いこなせる設計で作られているということが重要。(中村オブザーバー)

・行政以外に公共の地域資源を活用して課題を解決していく「新しい公共」では、地域課題を解決するコストの負担は、個々の自助努力に委ねられている。DXの領域でも、どのように「新しい公共」を維持していくかが、今後の議論の対象になる。(蒲委員)

19 農林業のDX

・県外で県産材を流通させるために、工務店と客のニーズのマッチングのところでDXが活かされるのではないか。また、工務店の技術継承や地方の森林整備でどのように経済を回していくのかということも、DXで解決できると良い。(澤委員)

・DXで県産材のブランディングができれば、高価格な木材でも売れるのではないか。(多田委員)

・工務店と行政が持っているそれぞれの強みのあるデータを連携し、活用できるような取組みにつながると良いのではないか。(遠藤委員)