

会 議 録

会 議 名 (付属機関等名)		第1回川西市行財政改革審議会	
事務局(担当課)		企画財政部企画政策課	
開 催 日 時		令和 8 年 7 月 31 日(金) 14 時 00 分から 15 時 00 分	
開 催 場 所		オンライン開催(川西市役所 4 階 庁議室)	
出 席 者	委 員	上村 敏之 委員、東 朋子 委員、小田垣 栄司 委員、瀧井 智美 委員、副田 裕次 委員、山本 利映 委員	
	そ の 他		
	事 務 局	阪上 企画財政部長、的場 企画財政部副部長、間森 ICT推進課長、稲治 企画政策課長、上田 企画政策課主査	
傍聴の可否		可	傍 聴 者 数 0 人
傍聴不可・一部不可の場合は、その理由			
会 議 次 第		1. 開会 2. 議事 (1) 中間答申のふりかえり (2) 「川西市 DX 推進アクションプラン」について (3) 川西市の具体的な取組状況報告 及び 意見交換 (4) 今後のスケジュールについて 3. 閉会	
会 議 結 果		別紙審議経過のとおり	

審 議 経 過

(別紙)

1 開会	1 開会
事務局	事務局より開会にあたり連絡事項等を報告
2 議事	2 議事
会長	昨年度、DX推進に向けた中間答申を取りまとめましたが、本日は7月末ということで、この半年間のAIの進歩は非常に著しいと感じております。これは、生産性をいかに向上させるかという点に大きく関わるものと考えております。 私自身も生産性の劇的な向上を実感しており、本日もDX・AIに関する議論が出てくると思いますが、これをいかに行政として取り込んでいくかという点は、行政の体質を劇的に変え得る可能性があるため、しっかり取り組んでいかなければならないと考えております。 中間答申を作成した時点と比べても、状況は圧倒的に進展していると認識しておりますので、きちんとキャッチアップしていく必要があると考えております。よろしくお願いいたします。 それでは、議題に従い、議事を進めさせていただきます。 本日の会議時間は1時間を見込んでおります。15時を閉会時刻として進めてまいりたいと思います。限られた時間ではありますが、よろしくお願いいたします。 それでは、議事(1)から(4)までについて、事務局より説明をお願いします。
事務局	事務局より資料の概要について説明
会長	ただいまの説明について、ご意見をいただきたいと思います。 本日の意見交換の主題、内容については、資料10ページに示されているとおりです。 まず、そのうちDX推進アクションプランについて、ご意見をいただきたいと思いますが、いかがでしょうか。
委員	今回取りまとめていただいた資料と、事前に動画で確認できるように送っていただいたものは、非常に役に立ったと感じました。ページ数が複数あり、自分で読むよりも、動画で読み上げてもらえると非常に目を通しやすく、理解しやすかったと感じております。こういったところから、デジタルツールを上手に活用されているということを実感することができまし

	た。 特に、市役所職員の方々がデジタルツールを使えるようになり、DX人材となっていきたいと思いますという点について、いくつかBPRというキーワードが出てきていたり、ツールを上手に使いこなせるようにという内容が出てきていました。 そもそも業務のフロー自体がどのようなようになっていて、全体を理解した上で業務が行われているのか、それとも部分ごとの仕事になってしまっているのかという点については、私自身、現場感がないため分からない部分もありますが、ぜひビジネスフロー自体がどのようなになっているのかを全体として把握し、それを可視化できるようにして、「この部分はツールが適している」「この部分は人が担うべきである」といった議論ができるようになればよいのではないかと考えております。
会長	審議会の事務局に確認したいのですが、この審議会の資料、現在配付いただいている資料1の説明動画は、ホームページに掲載できますか。 実際の声ではなく機械音声であるため、音声のプライバシーの問題も生じにくいのではないかと思います。 市民に対して、こうしたことを行っているということを開示する意味では、資料だけではなく、動画を開示するというのが、DXの審議会としては非常によいのではないかと考えているのですが、いかがでしょうか。
事務局	皆様にご確認いただいた説明動画につきましては、公開は可能であると思いますが、検討させていただきます。
会長	現時点で可否を判断する必要はありませんので、検討をお願いします。 市民の皆様が資料を見なくても、先ほど別の委員が言われたように、資料を読み込むのは非常に大変ですが、動画であれば非常に分かりやすく、「こういうことをやっているのか」と市民に伝わると思います。
委員	市の方でDXが進められていてすごいと感じているのですが、いくつか確認しておきたいと思うことがあります。 例えば、DX化を進めていく上で、先日のような熊本地震のような災害があった際のシステムダウンに対するリスクヘッジをどのように考えておられるのかという点です。 また、初期費用、イニシャルコストがかなりかかるようなものであった場合、DX化を進めると、アップデート対応や追加の予算等が今後必要になってくるのではないかとと思うのですが、そのあたりの予算や考え方を知りたいと思います。

	さらに、この資料の中で出てきている窓口業務については、「行かない市役所」にしようという方向性の中で、目の前の手続きをオンライン化するだけでなく、プッシュ型の行政サービスとして、川西市民の皆さんに自動で更新通知が届き、手続自体のオンライン化にとどまらず、本人が覚えていなくても、自動で通知が来て、手続が完了するような形で今後進められるのかどうか、その点が気になりました。 それから、職員のところの話ですが、私どものところでもそうなのですが、デジタル化したことによって、逆にミスが増える、あるいは最終データの確認の必要性が高まるということがあります。責任の所在が不明瞭になったり、逆にミスの発覚を遅らせたりするようなこともあるので、その点をどのように考えておられるのかが気になる場所でした。
会長	災害時の対応などは、今後の課題でもあるかと思いますが、事務局、今のところ4点ほどご質問がありましたので、いかがでしょうか。
事務局	まず、ご質問1点目の災害対策、リスクヘッジについてです。近年、従来型の庁内にサーバーを設置するタイプのシステムから、徐々にクラウド型、サービス利用型と言われる形態に移行しており、本市におきましても、基幹業務システムに関しては大部分がクラウド、すなわちデータセンターで運用されている状況となっております。 そのため、災害時にデータが破損・毀損する恐れはかなり低下してきていると考えております。一方で、通信回線や、そもそも庁舎自体の電気設備が停止してしまった場合には、利用する環境がなくなってしまうので、そういった点も含めて対応を図りながら、災害対応についても対策を講じていきたいと考えております。 次に、ご質問2点目のアップデート等によって追加予算が必要になる場合の対策についてですが、こちらも同様に、現在はサービス利用型のシステムが非常に増えてきておりますので、アップデート等もサービス提供の中で対応されるケースが一定ございます。 ただし、やはり人の手がかかる部分については、例えばシステム改修や新機能の追加等に伴い、個別に費用がかかる場合もございますので、そういったところはケースバイケースで必要性を判断していくことになると考えております。 3点目の窓口業務に関連するプッシュ型サービスについてですが、こちらも今後の重要な検討課題であると認識しております。ただ、制度的な面も踏まえますと、まだそこまで到達できている部分は少ないというのが実情です。 委員ご指摘のとおり、そもそも申請自体をしなくてよいほうが望ましいのではないかとこの点については十分理解できますので、そういった点も今後の課題として考えていきたいと思っております。

会長	最後に、4点目の、職員側においてデジタル化したことによって逆にミスが増えたり、発覚が遅くなったりするのではないかというご懸念についてですが、おっしゃるとおり、全てを機械に任せてしまうと、機械頼みになり、人間のチェック機能が働かなくなってしまう懸念はあると思っております。 そのため、デジタル技術や新しい仕組みを導入するに当たっては、その使い方や、それに伴って発生するリスク、注意点なども併せて職員に周知することにより、そういった事態の防止も図っていきたいと考えております。 議題としては、次の「中間答申や市の取組について追加したほうがよい視点や項目について」もご意見をいただく状況かと思しますので、そちらも併せて、ご意見のある方はいかがでしょうか。 今、具体的にBPR、バックヤード、マイナンバー活用などの話も見えてきたと思いますが、いかがでしょうか。
委員	中間答申の内容が、アクションプランに具体的に反映されていると感じており、素晴らしいと思ひながら拝見しておりました。 また、効率化の成果を市民サービスに還元するという考え方が、きちんと骨子に組み込まれている点も非常によいと思います。そうすると、最近AIを活用しても、空いた時間を何に使っているのかということがよく問題になりますよね。効率化しても、内容に凝り過ぎて過剰品質になり、やり過ぎてしまうということもあるので、AI活用によって生まれた時間が、相談業務に充てられた、市民の方との対話に時間を充てられたといったことが、きちんと見える化され、それを市民の方にもメッセージとして伝えられると、これをやっている意味を理解していただけるのではないかと思います。 また、この目標は非常に前向きでよいと思うのですが、どうしてもこうした目標を掲げると、時間の削減やツールの利用率といったところに目が行ってしまいます。しかし、せっかくツールを導入しても、本当に職員の皆さんが働き方が変わったと実感できているのかも非常に重要だと思います。 したがって、何時間削減したか、利用率がどうかというだけではなく、職員の皆さんが実感を持てて、エンゲージメントが上がったとか、その時間の使い方が変わって、しっかり休暇も取れているといったところも、きちんと見ていかれると、よりよいのではないかと思います。 さらに、先ほど別の委員が言われたところにも私も非常に賛成で、そもそも申請しなくてよ

	いもの、今あるものをそのままデジタル化するのではなく、その前に、申請しなくてよいものと、絶対に申請しなければならないものを精査してから進めないと、結局デジタル化はしたものの、市民の皆さんにとって「本当に便利になった」と実感してもらえないのではないかと思います。 そうした整理を行った上で進めていくという点について、私も非常に賛成です。
会長	ご意見として承りました。ありがとうございます。 ほかにいかがでしょうか。
委員	別の委員がおっしゃったとおりなのですが、何か使っていきたいとなったときに、初めから完全なもの、完璧なものを目指しましょうとすると、非常に慎重に進めなければならないことになってしまいます。 そのため、まずは実利を得るためのトレーニング期間であるというような設定をしてあげることが、使う第一歩というか、ハードルを下げることになるのではないかと思います。 具体的に言うと、「使ってみるための練習です」「トレーニング期間です」と言ってしまうということです。その上で、「ミスがあった場合には、そのときのためにきちんと人が控えているので安心してください」といった設定がまず大事ではないかと思います。 そして、実際に使ってくれる人が何割かを超えましたとなった段階で、初めて成果の話に移るべきであり、「3割くらい簡単になっていけばよい」といった程度の、やや緩やかな成果設定にしてあげないといけないと思います。 「このツールが入ったから時間を半分にする」「人員も半分にする」と言われると、最初から「ノー」と言うほうが楽だという気持ちになってしまうので、入口のところの順番をやさしくしてあげることが、先ほどのデジタルデバインドを生み出さない第一歩になるような気がしています。
会長	役所内のデジタルデバインドの話と、住民のデジタルデバインドの話の2つがあると思います。両方に対応しなければならないのですが、今のご意見は、役所内のデジタルデバインドをどうしていくかという話だったと思います。
委員	私は全体的な視点から、DXアクションプランについて申し上げたいのですが、内容的には本当にシンプルで非常に分かりやすいと思っています。 ただ、少し気になるのは、やはり達成指標のところですね。今は令和10年度というところに目標を掲げているということですが、本当にKPIを設定していくことは大事だと思います。

会長	ただ、冒頭、会長がおっしゃったように、まさしく生成AIをはじめとするAIの進展によって、生産性が莫大に上がっている、以前には信じられないほどの状況に変わっているという現状があるので、やはり今掲げている指標について、令和8年度、令和10年度という区切りだけではなく、別にこれをプランに明記する必要はないと思いますが、その数値が妥当か妥当でないかを確認するためのマイルストーンのようなものを置いていく必要があるのではないかと考えています。 しかも、それを適宜、もしかすると年度単位でも少し遅いくらいのスピードで進歩が起きているので、そのような対応が必要ではないかというのが1点です。 もう1つ、実行スケジュールについてですが、今、別の委員がおっしゃったところにも近いと思うのですが、「何をやっていくか」を決めるだけではなく、むしろ研究期間のようなものを設けていくことも必要ではないかと思っています。 行政は、どうしても失敗を許してもらいにくいところがあると思います。失敗を許すということではなく、今は、これまでの経験や成功事例が全く通用しない状況が起きている中で、ものすごいスピード感で変化しつつあります。 DXの時代というのは、どちらかというデジタルデバイドなど、ハードを使ったり、デジタルにつながるということが優先された時代であったと思いますが、今や暮らしの中のデジタルツールの先には生成AIがいるという状況が当たり前になってきています。 そうした中では、失敗するということではなく、いろいろなことにチャレンジし、研究し、正しい方向性を見つけていくということも、何か盛り込んでいくことができればよいのではないかと感じたところです。 こちらもご意見として承ります。 KPIについては、昨年度一旦決めたものではあるのですが、本当にこれでよいのかという点は、社会の動きがあまりに早いため、やはり適宜考えていかなければならないと私も思っています。そのとおりだと思います。 また、特にAIの活用については、手作業でやっているものをDX化・AI化し、機械に置き換えて効率化するという話がありますが、その一方で、やはり創造的な業務にどう置き換えていくかという点もあります。実は、そちらのほうが楽しいのです。 創造性をどう生み出すか、そういったところを見つけていくのもAIのよさなので、単に今の事業、今やっていることをより効率的に行うだけではなく、空いた時間をよりよいものに、
-----------	--

委員	創造的なものに置き換えていくということも、やっていかなければならないと思っています。 そういう意味でこのアクションプランを見ると、少し効率化に偏ってしまっているような気がします。今までの業務を効率的に行おうというところだけに偏っていて、より創造性を持って、よりクリエイティブなものをつくり出すというところが少し弱いかもしれません。 今になって感じたことですが、そういったところも考えていく必要があるのではないかと、皆さんのご意見を伺いながら思いました。 議論が非常に進んでいて、私自身、少し追いついていないような感じもあるのですが、大きく2点あります。 1点目は、おそらく議論は既に進んでいると思うのですが、セキュリティの観点です。近年、大手企業でもサイバー攻撃に遭ったりしているという状況があり、もちろん行政なのでかなり気を付けておられるとは思いますが、そのあたりは市民の方も結構不安に感じられているのではないかと思います。 もう1点は、やはりデジタルデバイドというところで、少しずつ、DXとまでは言わなくてもIT化くらいのレベルでも、市民感覚としては追いつかないことがあり、いざ問い合わせをするとき非常に混んでいてつながらないということもあります。そうした移行期のサービスを手厚くしていただけると、市民の方にとってもよいのではないかと思います。
会長	資料10ページの「中間答申に不足している点」の中に、「デジタルデバイドに対応する具体的取組」という項目があります。事務局がこれを挙げているということは、ある程度、問題意識を強く持っているということだと思います。 特に、年齢で区別するわけではありませんが、高齢者の方は対応が非常に難しくなってきているのではないかと思います。何か、生きづらい社会に移行しつつあるのではないかと直感的に感じます。 そういったところを具体的にどう対応していくのかという点は、市役所の施策をデジタル化していく、あるいはAI化していくということは非常に大事ですが、一方で、そのような部分のケアは行政としてきっちりやっていかなければならないと思います。 具体的にどういう取組があるのかという点について、事務局に伺いますが、現状ではどのような対応をされていますか。役所に来てもらったらその都度対応するという形が基本でしょうか。

事務局	そうですね。デジタルデバイド対策ということで、スマートフォンの操作などについて、地域まで出向いてお教えする機会は設けておりますが、これといって十分にできているという状況ではございません。 そのため、今後取り組むべきこととして、この先、市役所が「行かない」「書かない」など、非常にデジタル化が進んだときに、高齢者の方にとっては行きづらい、やりづらいところが生じてくるのではないかと思います。 そうなってくると、かえって人間的な接触というものが増えてくるのではないかと考えております。例えば、役所に入ったときにディスプレイや機器がいろいろ並んでいて、何をどうしたらよいか分からない、どこをタッチしてよいか分からないという状況が発生するのであれば、コンシェルジュ的な人員を置くとか、一対一で付き添うといった方向に、だんだん流れていかなければならないのではないかと考えているところです。
会長	この部分は、行政がDXを進めるときに、やはり非常に重要だと思っています。いかがでしょうか。
委員	この点は私も非常に気になっていて、私は地域の方々に寄り添ってお話をすることが多いので、気になっておりました。 DX化を進めると言ったときに、地域の側から役所がどう見えているかというところは、まさにこのDXアクションプランの「職員の働き方のバージョンアップ」という表現ぶりにも関わると思います。表現自体はそのままではよいと思うのですが、地域にどう見えているかということは非常に大事だと、いつも思っています。 例えば、これまで地域のほうでは、行政職員の皆さんに求めていたことは、正確に書類を作ってくれる、きっちりした書類をお願いしたらサポートしてくれる、という意識が強かったと思います。 それがDX化で変わることによって、例えば住民の皆さん、市民に対して、もっと伴走支援をしてくれるようになるのであれば、「DX化してよいことがあった」と皆さんに思ってもらえるのではないかと、地域の中ではよく感じています。 その意味で、先ほどおっしゃられたコンシェルジュ的な役割を両輪として持っておいていただくことはよいことだと思いました。 続いて、今後の採用計画も変わってくるのではないかと思いますしながら、お話を聞いていました。つまり、役所の職員として求められるスキルが変わるのだと思います。

会長	それを令和10年までの間に、どのように市民の皆さんに分かってもらうか。今までの行政職員、川西市職員の像とは違う職員像を求めているといけないし、採用していかないといけないし、市民の皆さんにも納得していただかなければならないと思います。 そのような職員像のようなものが、アクションプランの中で見えたらよいのではないかと思います。 デジタル人材を増やすということは、このアクションプランやDX推進の中間答申でも掲げましたが、それ以上に、実は人と人とのつながりのようなところも、先ほどのコンシェルジュの話にありましたように、対応していかなければならないのだと思います。 そう考えると、今後、人材採用のところでも、DXに強い人材だけではなく、これまで以上に、人と人とのつながりをきちんと大切にできる職員に入っていただく必要があるということだと思います。 そういう意味では、コミュニケーションをしっかりとることができる方を採用し、地域にきっちり入っていくということも、基礎的自治体としては非常に重要なことではないかと思います。 そういったところは、今までの議論ではあまり十分にフォローできていなかったかもしれませんので、今後少し修正をかけていく必要があるのではないかと思います。 これは次の資料10ページの議題の中では、「DX推進に係る全体理念の具体化」というところにも関わっていると思いますし、令和10年度以降も継続して強化していくべき考え方だと思います。 ほかにいかがでしょうか。
委員	今の別の委員のお話と、先ほど会長が、効率化だけではなく創造的に、というお話をされていたのが非常に印象に残っています。 アクションプランを見たときに、すごくわくわくする、と言うと少し変かもしれませんが、いろいろなことがアップデートしていくのだと感じました。先ほどの、職員に求められるものも変わるから、その職員をどうアップデートするのか、あるいは時間の使い方が、効率化だけではなく、こういうことに時間が使えるようになって、よりアップデートしていくのだ、ということです。 それが、アクションプランを見たときに、市民の方にも共感してもらえ、職員の皆さんのモチベーションにもつながるような言葉や見せ方に工夫できると、よりよいのではないかと思います。

会長	例えば、9ページには「業務効率の向上」と書いてあります。これはまさに昨年度そのように書いたのですが、やはり効率性を見ているのです。 また、8ページには「市民サービスの向上」と書いてありますが、ここも手順の効率化というところで「向上」としており、実は効率性だけを捉えてしまっています。 もっと、事務事業や施策の質を上げていく、しかもそれをAIを使うことによって実現していくといった部分が、少し入っていない可能性があります。 そういったところは、今後検討していかなければならないのではないかと、個人的には思っています。 そのほうが、役所の中で、「もっとクリエイティブな仕事ができるのだ」ということを打ち出せるので、今までの業務を効率的にやるということも大事なのですが、それ以上に、新しいものを生み出せる市役所であるということのほうが、川西市役所を面白い職場にできるような気がします。 そういうところを、きちんとDX・AIを使って進めていくことが、我々の仕事としてはよいのではないかと考えています。
委員	別の委員がおっしゃっていたように、見せ方というのもすごく大事だと思います。 おそらく、これまでも出てきていたと思いますが、市民感覚としては、「DX化」と言われると、職員は人手不足だから効率化してって、そういう中で人の対応が難しくなっているのだな、というように受け止められるところもあると思います。 また、庁内では業務効率が求められるということについても、かなり切迫感を持って進められているのではないかと思います。そこで、聞ける範囲でよいのですが、職員の皆さんの温度感、現状の雰囲気のようなものをお聞きしたいと思いました。 直接的には言われませんが、「やらされている感」とまでは言わないにしても、業務効率を上げていかなければならない、ついていかなければならないという感覚なのか、それとも「面白そうだな」という感覚を持っている方もおられるのか、そのあたりがどうなのかをお聞きしたいと思いました。
事務局	事務局の担当からお伝えしますと、実際、生成AIを使っていくことで、業務の効率化の部分については、自分でも実感しているところがありますし、「こういうことで使えるのではないか」といった、いろいろな視点が自分の中でも湧いてくるというのは感じております。

会長	個人的には、非常に面白い、よい形だと思っておりますが、実際、庁内の中でも、必ずしも全てが推進的というわけではないと思います。そのあたりのギャップの解消をどうしたらよいのかというのは、担当として考えているところです。 これは、どの部署がどうというわけではなく、人によってさまざまだと思いますが、私は日々、かなりわくわくして生活しており、「これにも使える」といった感じで取り組んでいます。 ただ、難しいのは、行政ですので、さまざまなプライバシーに関わる情報もあります。そのため、私が使っているようなAIの使い方は、そのままではできない可能性もあります。 したがって、その制限を考えながら、どういう形でクリエイティブなことに使うかを考えていかなければならないのではないかと考えています。
委員	最終的にはデジタルデバイドにもつながると思うのですが、本日の議題である「DX推進に係る全体理念の具体化について」「令和10年度以降も継続して強化していくべき視点」というところにも関わると思います。 今挙げられているアクションプランのテーマは、「行かない」「書かない」「待たない」というように、どちらかといえば、「しなくてもよい」ということが示されているのだと思います。 ただ、令和10年度を一つの区切りとしたとき、その先に何を継承していくのかというところを問わなければならないと思っています。資料では、先ほども出ていましたとおり、「市民サービスの充実への還元」と書かれています。 ただ、今回、事前説明の音声データには、おそらく「対面での手厚い福祉相談など、人にしかできないサービスへ再配分する」という言葉が入っていました。やはり今後は、事務上で何をするということだけではなく、削減した時間を使って何を実現していくのか、「しなくてもよくなること」の先に、「人にしかできないこと」という理念をつくっていく必要があるのではないかと思います。 まさしく、それが会長がおっしゃっている「人にしかできない創造の部分」だと思いますし、さらにその先には、民間にはできない、行政にしかできないことがあるのではないかと思います。民間はお客様を選べますが、行政はどうしても選べません。 デジタルが増えれば増えるほど、最後に残るのは、行政の存在意義のようなところになってくるのではないかと思います。ですので、どちらかという、人にしかできないこと、それは行政にしかできないことにもなるかと思ひますし、さらに、各自治体が今後どう存在感を

	発揮していくかという観点からも、川西市ならではのことを明確にしていくところが、次の施策につながっていくのではないかと感じております。 もう1つ、デジタルデバインドについてですが、今考えなければならないのは、生成AI時代のデジタルデバインドであり、これはこれまでのDX時代のデジタルデバインドとは格段に違うのではないかと考えています。 何が正しいか、正しくないかということさえ難しい時代にある中で、今後、今回の資料にもありましたが、全庁的に生成AIを展開させていくということになれば、まず、先ほど事務局からお話がありましたように、個々で進めていく中でも、生成AIの使い方や価値観にはいろいろあると思いますが、行政として導入していくとなれば、さまざまな問題に直面していくことになると思います。 どちらかという、生成AIがつくり出した答えを確かめるやり方がそれで正しいのか、そしてもう1つは、圧倒的に生産性を上げている中で、どこまで任せるかという時代に来ているということです。今の生成AIの次に来ているものとして、生成AIエージェントと言われるものがありますが、こちらになると、効率化どころでも、生産性どころでもなく、圧倒的に人の代替までしてしまえるというところがあります。 そうすると、まさに「人がやらなくてもよいところ」と、「人でしかできないところ」を正しく判断し、やめていくことも必要になってくると思います。 行政でやっていく中で、さまざまな問題に直面し、蓄積されるノウハウや知識といったものが、市民の方の暮らしの中で起こることとも類似してくると思うので、これから導入していく中で得られる知見を市民に共有していくことによって、デジタルデバインドについて、どのような方向性で進めていけばよいのかということも見えてくるのではないかと考えております。
会長	非常に重要な点をご指摘をいただいたと思っています。 全体的に、ほかはいかがでしょうか。
委員	皆さんがおっしゃったお話については、私自身も非常に納得感があります。ただ、いざそれを川西市役所の中で実行しようと思ったときに、どのように実行されるのかという点がかかり気になります。
会長	全体理念のところに一旦盛り込んだ上で、具体的にどうするかというのは今後の課題なのだろうと思います。 そういう整理にして、それでAIの活用についても、本日の議論にあったとおり、いろいろ試

委員	行錯誤しないと分からないことが現時点ではかなり多いと思います。したがって、先ほど別の委員が言われたように、「トライアルである」ということを明確にして、「失敗してもよい」という形で進めていくしかないのではないかと私も思います。 行政には、あまり失敗できないという強い観念があるので、それはそうではないということを確認にし、ある程度失敗できる範囲があることを前提にトライしていただき、慣れていくような形にするのかと思います。 やはり制約がかなりあり、私が使っているAIの使い方と、行政の使い方はかなり違うのではないかとこのところがあります。委員いかがですか。 やはり庁内の情報セキュリティについては、行政は国からの指導もあり、さまざまな形でクローズ化していく世界観の中にあります。一方で、生成AIは、どちらかといえばインターネットにつながっていることが前提の世界から生み出されているものであり、そこに圧倒的な生産性や創造性があるわけです。 もともとAIは情報の塊の上に成り立っていますので、そこから活用していく一方で、クローズ化されている環境ではつなげることができないというところが、やはり民間と比べて圧倒的に違う点として起こり得るのではないかと思います。そこが大きいのではないかと思います。
会長	私たち委員も、自分たちがこう使っているから行政でもできるはずだ、という発想で考えてしまいがちですが、残念ながらそうではないところもあると思います。 したがって、行政はすぐには対応できない面もあると思います。とはいえ、住民の方々の中には、すでにAIをかなり使っている方もたくさんいて、今ではインターネットであまり検索をしなくなってきましたよね。本当に、AIで検索するということになっています。 そうすると、行政も「ホームページに載せていけばよい」という世界ではなくなりつつあるのかもしれませんが。AIで検索して行政サービスを探すという人たちが増えていることに対して、きっちり対応していかなければならないと思います。 つまり、市民の方々が既に行動変容を起こしていることを前提とした行政の在り方を考えていかなければならない時代に入ったと感じています。 これも、情報提供をどうするかという問題が新しい時代に入っていますので、そういったところも考えていかなければならないと思います。
委員	1点だけ、職員さんの内部のことについてですが、やはり「行かない」「書かない」市役所にな

	っていくと、住民と職員さんとの距離感や、知っている人がどんどん少なくなってくるような気がしています。 当然、市役所に来なくなるわけですので、地域の人たちとの顔の見える関係性のようなものが、どんどん少なくなってくるように思います。 その部分について、これまで顔見知りであり、人間関係をきちんと構築してこられた、上司の皆さんや、長く経験豊かに市役所の中で勤務してこられた皆さんの、人と人とのつながりといった部分も、きちんと評価していただけるような形にならないかと思っています。 なぜならば、今後、採用や人材の在り方が変わっていくとすると、人事評価に「AIをどれくらい使えるか」といったものがどんどん反映される未来が出てくるような気がしているからです。 そうすると、人と人が顔見知りであるというような部分が、どんどん評価として下がってくるような気がするので、そうならないように、どちらも並行して評価できるような人事評価の在り方が、今後、令和10年度以降に考えていく局面になるのではないかと思います。
会長	令和10年度以降の全体理念をどうするかというところに関わってくる話かと思います。 現時点では、中間答申で掲げた理念で進めているのですが、それだと効率性を上げることしか考えていない可能性があり、人のつながりというところをきっちりケアしていくような市役所の在り方は、今後考えるべき話かもしれません。 やはり、そういう意味では、DX・AIが対応できないところは人間がやるしかないので、コンピューターが入れば入るほど、人間がやるべきところは明確化していかなければならないということだと思います。
委員	1点だけ質問してもよろしいですか。 このDXというのは、市役所庁内のことだけにに関するものですか。学校のほう、小・中学校のほうもこれには入っていますか。
事務局	市としての取組ですので、教育委員会も含めて対象に入ってくるかと思っております。
会長	私も入っているという認識です。
委員	分かりました。ありがとうございます。

会長	教育機関というところで少し特殊であったり、なかなか進みにくかったりする部分もあるので、そこが置いてきぼりにならないければよいと思いました。 我々も教育委員会のところのイメージをあまり持たずに議論しているところがあると思いますので、今後は教育の現場のことも考えながら進めていく必要があると思いました。 それでは、ほかにご意見がないようでしたら、以上でよろしいでしょうか。 ありがとうございます。 それでは、以上で本日の議事を終了いたします。 さまざまなご意見をありがとうございました。 進行を事務局にお返しします。
<u>3 閉会</u> 事務局	<u>3 閉会</u> 本日いただいたさまざまなご意見を参考にしまして、次の審議会を開催させていただきますので、よろしくお願いいたします。 次回の審議会につきましては、10月下旬を目途に開催予定としております。 それでは、本日の審議会をこれにて終了とさせていただきます。