

第1回岐阜県デジタル・トランスフォーメーション推進戦略会議 議事要旨

1 日時

令和3年2月24日(水) 10:00 ~ 11:00

2 場所

4階 特別会議室

3 出席者

【委員】

氏名	所属・職名
浦田 真由	名古屋大学大学院情報学研究科 講師
遠藤 守	名古屋大学大学院情報学研究科 准教授
尾関 智恵	愛知工科大学工学部 准教授
蒲 勇介	NPO 法人 ORGAN 理事長
佐野 雅哉	(一財) 岐阜県市町村行政情報センター 事務局次長
澤 尚幸	(一社) Community Future Design 代表理事
多田 憲生	(株) 岐阜多田精機 代表取締役社長
辻 博文	(一社) 岐阜県情報産業協会 会長
松島 桂樹	(公財) ソフトピアジャパン 理事長 岐阜県 IoT コンソーシアム 理事長
吉田 香央里	ヤマガタヤ産業(株) 取締役

【オブザーバー】

氏名	所属・職名
田代 達生	(株) 十六総合研究所 主任研究員
中村 紘子	(株) OKB 総研 主任研究員

【県出席者】

氏名	所属・職名
古田 肇	知事
平木 省	副知事
河合 孝憲	副知事
横山 玄	総務部長
阿部 修二	総務部次長(情報化推進担当)
海蔵 敏晃	総務部情報企画課長

4 議事概要

(1) 岐阜県デジタル・トランスフォーメーション(DX)の推進について

まず、事務局より配布資料をもとに「岐阜県 DX 推進の背景」、「コンセプトと柱」、「LINE を活用した行政デジタル化の取組」について説明。

その後、委員が各分野で感じている課題や、新たに必要と感じている県の取組について、意見交換。

【浦田委員】

- ・ AI チャットボットに全て任せるのは難しく、そもそも問合せを減らす取組も併せて必要。オンライン申請によって問合せが減らせていければ良いかと思う。
- ・ そういった取組を進める中で、官民データ連携をもっと進める必要があり、市町村のオープンデータをより活用できる環境づくりができていくと良いと思う。

【松島座長】

- ・ 浦田委員指摘の通り、官民連携が大事。COCOA のことではないが、開発で終わりではなく、開発・運用でより改善していく PDCA をまわしていくことが大事だと思う。

【遠藤委員】

- ・ コンセプトがまとめられており、非常にわかりやすかった。活用する県民にとって有意義なサービスになるのではないか。

- ・岐阜県及び県内市町村は全国の中でオープンデータ取組率 100%を達成しており、また、都市計画図等の自治体所有のデータを統一的なプラットフォームで県民が自由に活用できるなどの、データ利活用のための素地ができています。
- ・国が推進しているスーパーシティ構想等で基盤となる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今後重要になると思う。

【松島座長】

- ・プラットフォームという考え方と、オープンデータの活用を DX の中に組み入れて欲しいと感じている。

【尾関委員】

- ・LINE などの使い慣れたツールで取組が始まるのは良いと思う。
- ・家族間、近所同士等でツールの使用方法を確認するため、地域コミュニティの繋がりを改めて見直すことができる。
- ・そういった意味で窓口の方々の対応だとか、ユーザーが今後、PDCA をまわしていくことが重要になると思う。

【松島座長】

- ・チャットボットは正直であり、使われないとどんどんダメになる。ユーザーインターフェースを含めてみんなが使える物をお願いしたい。

【蒲委員】

- ・観光とまちづくりに関わっている観点から話をすると、例えば長良川河畔の河川活用等の申請で、ペーパーワークが非常に多く、旅館組合等事業者の負担になっている。DX 化でそういった部分が削減されると本来の業務に集中できる。
- ・DMO の観点としては、データを活用したマーケティングというのが叫ばれて久しい。実際には全国のトップを走る下呂温泉の、例えば顧客データの共有とか、そういったものに、他地域はまだ追いついていない。
- ・観光地域づくりのエリアごとに、顧客データ、マーケティングデータを開示できる範囲でどのように共有し、エリアという単位でどうやってマーケティングに活用していくかということが、大きなテーマだと思っている。
- ・着地型観光体験としての長良川温泉博覧会事務局の経験から、手法として独自にシステムを開発して、顧客データを蓄積しているが、それと宿泊客データなどのトータルのデータを実際の誘客にどう結びつけていくか、そういったことが今課題になっている。
- ・観光文脈で言うと、観光の新しいサービスとしてのオンライン体験やオンラインツアーが今年多く行われたが、やはり既存の観光産業クラスターに対して、交通や宿泊の方には、売上げが出ない。観光資源、地域文化のコンテンツのところは直接お金になっている。そのため既存の観光産業から単純にオンライン観光にシフトできるというわけでもない。
- ・地域ブランドや地域コンテンツの担い手が、こういった状況下でも世界と繋がって、採算化を図っていくためには、よりしっかりとした価格で売れるオンラインツアー、オンライン体験等を支援していく必要がある。既存の観光振興との違いを実感している。

【松島座長】

デジタル化しやすいところから取組が始まると、デジタルの島が出来上がる。そうすると、その島と島を人がアナログで繋ぐという最悪の状況になる。蒲さんのご指摘のとおり、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んでいただくようお願いしたい。

【佐野委員】

- ・長年市町村行政の情報化に取り組んできた経験から感じていることは、住民ニーズが多様化してきているということである。
- ・例えば、住民票に旧姓を表示してほしい、印鑑登録証明書に性別を表示してほしいといった多様化するニーズを、行政は吸収していかなければならない。
- ・デジタル化に向けて人々の価値感に寄り添っていかなければならない。
- ・他の課題として情報化人材の育成及びクオリティの確保がある。
- ・市町村の中で取り扱う情報にはドメスティックバイオレンスに関する情報のように、住民の命に関わるような情報もある。
- ・デジタル化に向けてはセキュリティ対策も含めた諸課題をいかに解消するのかという視点で、取り組んでいかなければならない。
- ・岐阜県において、諸課題を解決するための強みが三つある。

- ・一つ目は、情報基盤が充実していること。スーパーハイウェイ、ソフトピアジャパン、VRテクノといった情報拠点が充実している。文字どおり、産学官の知識を集約することができる。
- ・二つ目は、共同利用基盤。国のDXでも標準化や共通化を進めることが挙げられており、全国的に見て岐阜県はこれが最も進んでいる県である。例として、岐阜県セキュリティクラウドによって安全対策が施されており、市町村行政の情報化では私ども情報センターがその一翼を担い、自治体クラウド、標準化・共通化というものがある程度進んでいるということが、強みとして挙げられる。
- ・三つ目は、事務局の方で準備されているような、いわゆる各種分野との交流。各種会議体が設けられているので、活用して意見交換ができると思う。
- ・これらの強みを活かし、多様なアクセス手段を提供していくということがDXの中では必要だと思う。
- ・例えば電子申請の手段として、汎用電子申請基盤の計画があると伺っているが、マイナンバーカードによる申請が既にある。
- ・内容、セキュリティレベル、アクセス手段等に応じて使い分けができるように整理し、住民に提供できるようになれば、住民のためになると思う。
- ・LINEを使ったプッシュ型の情報発信についてはぜひとも展開をしていければと思う。
- ・市町村においては人材不足が問題となっている。AI、RPAによってその解決が期待される。
- ・しかし、AI、RPAにおいて、その核となるシナリオ作成能力の向上が課題である。皆様の知恵をいただきながら底上げをしていけば、県のDXとして、非常に良いものが構築できるのではないかと思う。

【松島座長】

- ・県民がDXを実感するのは、市町村というユーザーフロントだと思う。市町村行政におけるDX化は不可欠だと認識している。

【澤委員】

- ・ここ3年ぐらい、福島県等の自治体へアドバイスをしており、その中で特に重要に感じている点がある。
- ・LINEのチャットボット等の行政サービスをユーザーサイドへサービス適用していく、利用してもらうという点がDX実現の重要なポイントである
- ・高齢者等を含めて情報弱者が多いため、どのように解決していくのかも重要なポイント。
- ・サービスを提供する側の意識が変わらないと、DX実現は難しいと思う。
- ・小さい自治体ではICT担当者が一人であったりと、現実的にDXを広げるのは不可能。
- ・県が主導的に動き、県職員が各市町村をマネジメントするのも方法の一つだが、県の事情もあり難しいと思う。
- ・福島県では、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り活動したことで急速に進んだ。
- ・県がフォローシップをとり、また、市町村の個性や独自性を活かさないで地方創生にならない。
- ・その立ち位置をどう作るかが、今回の戦略の一番の肝だと思う。
- ・当事者として動かせる人材をどれぐらい決めて作っていけるかが鍵だなと感じる。
- ・若手の人の方がデジタルネイティブなので、いいアイデアを持っていると思う。そういう組織がこのプラットフォームの中に入っているのに感動した。非常に期待をしたいと思う。

【松島座長】

- ・サービスの創出ということがとても大事であり、県内すみずみにサービスが行き届くような仕組みがこの場から生まれれば良いかと感じた。

【多田委員】

- ・サービスを受ける側がその良さを享受しないと進まないと思う。
- ・カード嫌いのため使うカードは厳選しているが、ぎふっこカードは使って楽しいため、財布に入れている。
- ・インセンティブとなる、みんなが使いたくなるものがある。
- ・経営者の立場で考えると、今回のLINEありきの計画に少し驚いた。LINEのみに依存するのはどうかと思う。
- ・一方でさるぼぼコインには注目している。
- ・みんなでいい知恵をだして、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と思う

【松島座長】

- ・長年こういう世界にいてよく感じるのが、ある一社やサービスと心ずけてはいけないということ。
- ・すぐ乗り換えられるフレキシビリティが必要だと以前から感じている。そのこともぜひ取組んでほしい。

【辻委員】

- ・非接触を重要視するコロナ禍においては、物品入札を含む全ての入札を電子入札とすることが良いと思う。県だけではなく、全自治体一緒に。
- ・施設予約や学校関連の申請関係全てが電子申請されると良いかと思う。
- ・チャットボットについては、ホームページに掲載されていないニッチな質問が増えていくと思われる。そういった質問のFAQをホームページに掲載していくことが大事かと思う。
- ・市民の意見をデータとして蓄え、CRMのような形で県に対して紹介していければと思う。
- ・岐阜県産産協会としては、ギガスクール構想に対して何かお手伝いしていきたい。

【松島座長】

- ・1つの出来事に対してたくさんの窓口に行かなければならない現状を、そのまま電子申請化しても、たくさんの電子申請をするだけになる。電子申請としての総合窓口を作らなければ効率化とはならないので検討願えればと思う。

【吉田委員】

- ・行政サービスを受ける法人として話をすると、岐阜県には企業の助けとなる細やかなサポートやサービスがあり感謝している。
- ・そのサービスを受けるには窓口へ行ったり、担当と会わないと進めることができないが、オンライン上で実行できれば事業遂行しやすくなり、より多くの起業家を集まってくると思う。そうなれば地方創生にも繋がると思う。
- ・ウェブサイトを作っている経験から、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。

【田代オブザーバー】

- ・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。
- ・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ぬ。この二度手間、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の当面の行くべき方向だと思う。
- ・さるばるコインのようなユニークな取組を紹介していきたい。

【松島座長】

- ・企業と企業との業務が繋がっていないことが問題であるため、県の立場から企業と企業が繋がるような仕組みづくりを支援することが必要だと感じている。

【中村オブザーバー】

- ・人口動態について研究している者からすると、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しっかりPRしてほしい。
- ・テレワーク推進により郊外に暮らすという選択ができるようになった。人を呼び込むというような視点から担当部署を越えてDXに取り組んでほしい。

【松島座長】

- ・移住定住についてはこれから注目されると思う。

【松島座長】

- ・例えば、高山祭の屋台のからくり人形がこれからのDXのイメージだと思う。人手を介さず、人形はいろんな楽しい動きをしてくれる。それは職人の長い経験と知識、技能あって初めてできることであり、人はいないが人形が楽しく動いてくれる。これがこれからの経営の仕組みであり、行政のあり方である。
- ・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。
- ・サービスの創出という点から言うと、一番大きな技術的なイノベーションというのは、移動革命とグリーン革命の二つだと思う。移動革命によって移動手段が大きく変わり、運転

免許がなくても、或いは運転手がいなくてもいろいろできるようになる。これはまだ誰も経験したことのないことであり、その際にどういったサービスを創出できるのかが今後の課題だと思う。

【平木副知事】

- ・行政だけで計画を作るのではなく、皆様のような専門家からユーザー目線、企業と行政の関係、セキュリティ等の意見をお聞きしないといけないと実感した。
- ・DX計画の策定において、できるだけ多くのプレゼンテーション等をいただき、行政の感覚とは異なる知見をいただければと思う。

【河合副知事】

- ・やりやすいところから始めるのではなく、全体のバランスを見て考えていかなければならない。
- ・企業間でのDXをどうやって繋げていくかも今後議論していきたい。