

事前説明時における主な意見

テーマ 戦略を推進するうえで取り入れるべき重要な要素について

- ① 組織としてAIを安心して活用できるようルールや活用範囲を明確化する必要がある。
また、AIと人の役割分担を整理することで、人が担うべき判断や、残すべきアナログ業務を検討しなければならないと考える。
- ② AI活用として「市民サービスの向上」と「内部事務の改善」は分けて考える必要がある。
業務効率化されたことによって、人にしかできないサービス提供に注力するとともに、閉庁時間中の対応などAIだからこそできる市民サービスを提供することが重要。業務効率化だけの使い方でサービス内容が変わらないのであれば、市民として受け取る印象はあまり良くないと考える。
- ③ AIによって生み出された時間を使って、行政として人にしかできない業務を考える必要がある。
行政における市民サービスではAIの活用が逆効果になる可能性もあり、AIによって得たい回答が得られなかった場合、満足度が下がるという研究結果もあるため、導入する業務は慎重な検討が求められるのではないかと考える。
また、特に業務経験の浅い若手職員は、AIを過信して誤った情報発信をしないよう注意が必要だと考える。
- ④ AI導入によって市民サービスやまちの将来がどう変わるのか、市民に伝わる見せ方が大事だと考える。
- ⑤ AIの回答を評価できる人材育成が重要で、若手職員にもAIに頼らない経験を積ませることも大切だと考えている。また、AIなどのデジタルサービスばかりではなく、現場の実態に応じた「人が対応すべき仕事」「残すべき仕事」もあるのではないかと考える。

テーマ 変革の推進として有効な手法や意識付けについて

- ① 市民サービスをより拡充するためには、もっと民間企業と手を組むべきだ考える。
市によるサポートがある事業に対して民間企業間で競争が生まれると、市民サービスの向上だけでなく、企業と市の双方に相乗効果が期待できる。民間企業も市と連携・協働することで対外的な信頼性も得られるためメリットがあるはずである。
- ② AIやDXは自分事の発想になりにくいいため、業務に導入することでどのような変化が起きるかなど、AIを目的ではなく非効率を解決するための手段として使うこと意識付けすることが重要である。
変革の推進としても、この考え方を推進する目的をしっかりと示すことが大事なのではないか。
- ③ 組織に浸透させ意識付けするには、明確な目的と、その目的が達成されることでやりがいに繋がるような目標の設定も重要ではないか。
- ④ 管理職も含めた職員同士のディスカッションの機会を多く持つことは有効で、特効薬はないものとして地道にやっていくことが大事だと考える。
- ⑤ ボトムアップ型の業務改善提案制度で、若手からの建設的な意見も多くみられるため有効だと考えている。
提案に対しては、最終的にはトップが採用可否を直接判断し、可とされた意見を実際に進めていく際には若手社員をプロジェクトリーダーに指名しており、やりがいややる気の醸成に効果がある。

テーマ 子育てしやすさNO.1プロジェクトのバージョンアップについて

- ① バージョンアップの方向性は良い。
病児保育施設の増加、地域でこどもを見守れる体制づくり、民間企業への父親の育休取得の促進における認定制度などがあれば、より子育て世帯が子育てしやすさを実感できるのではないかな。
- ② 支援対象として土台が入ることはとても良い。
土台は若者だけではなく、結婚していて子どもがいない世帯や、転入後に豊中市なら2人目3人目を考えられると思ってもらえることも土台の取組みであると思われるため、土台・出産・子育てもサイクルであるという見せ方にしてみてもどうか。
- ③ 豊中市の子育て施策は現時点でも高い水準にある。
今後は保護者の精神的な安心感やつながりのために子育て世帯が主体的に関わってもらえるような取組みが必要であるとともに、行政サービスだけでなく地域社会全体で支えていくという意識を醸成していくことが重要だと考える。
- ④ 若いころからの支援を土台として拡充することは、このまちは自分を大切にしてくれていると感じやすいため良いと考える。他自治体でアピールしているところが少ないと思われる中学生や高校生に向けた施策や支援としてこの世代にアプローチしても良いのではないかな。
- ⑤ やはり企業を誘致して産業を活性化させることが、結果的に生産年齢人口や子育て世代の人口増につながるのではないかな。市内の再開発の土地などにコワーキングスペースを設置したり、千里中央エリアに企業を呼び込むことが大事だと考える。