

会議録

会議の名称	令和7年度 豊中市情報化計画策定評価委員会 第1回会議				
開催日時	令和7年(2025年)11月28日(金) 10時~12時				
開催場所	デジタル戦略課会議室 (NTT西日本豊中ビル6階 豊中市北桜塚1-4-1)	公開の可否	<input checked="" type="checkbox"/> ・不可・一部不可		
事務局	都市経営部 デジタル戦略課	傍聴者数	1人		
公開しなかった理由					
出席委員	○豊中市情報化計画策定評価委員会委員6名 井上(あ)委員・井上(貴)委員・下條委員・園田委員・野村委員・ 脇浜委員(五十音順)				
席	事務局	都市経営部：玉富次長 都市経営部 デジタル戦略課：橋課長・沖係長・西野主事・南部主事			
者	その他				
議題	1. とよなかデジタル・ガバメント戦略2.0 後継戦略について (諮問)				
審議等の概要 (主な発言要旨)	別紙のとおり				

審議などの概要（主な発言要旨）

発言者	内容
<開会>	
<成立要件の確認>	
事務局	豊中市情報化計画策定評価委員会規則第6条第2項に基づき、委員会は、委員の過半数の出席を必要としている。本日は、委員総数7名中、6名の委員の出席があり、成立要件を満たしている。傍聴は1名である。
<案件1. とよなかデジタル・ガバメント戦略2.0 後継戦略について（諮問）>	
委員長	まずは、事務局よりとよなかデジタル・ガバメント戦略2.0 取組み状況と後継戦略の骨子案について説明をお願いします。
事務局	(資料に基づき説明)
委員長	内容について、各委員に意見を伺う。
委員	取組としては進んでいるが、内外に向けた見せ方、市民への分かりやすさを考えてほしい
委員	よく分析されており、わかりやすい内容だった。デジタル化については、行政内部と対市民サービスで取り組み方等が異なるため、分けて考えた方がいいと考える。近年は研究でもAIの利用が進んでいるおり、AIがない時代に比べると格段に生産性が上がっている。行政内部での取り組みについては、AIをどのように使うかによって、市役所の仕事も変わるとと思われるため、次期戦略でも内部でのAI活用をより強調してはどうか。一方、対市民サービスという面では、デジタルに対して抵抗がある人も一定数おり、サービスの種類が大きく変わることはないだろうと思う。市民サービスにおいては、人と人のコミュニケーションが非常に重要。
委員長	AIの利用においては、ガバナンスをどうするかが重要と考える。市ではどのように対応しているか。
事務局	AIを府内で利用するにあたり、生成AI利用のガイドラインを作成し、このガイドラインに沿った形で、内部利用を進めている。現状、AIでの重要な情報の利用は、学習利用されないことを担保できているものに限定しており、府内では、Microsoft Copilot、Box AI、minnect AIを活用している。
委員長	生成AI利用のガイドラインは公表しているか。
事務局	府内では公表しているが、外部には公表していない。
委員長	生成AIの利用方法について、市民に対して公表できる部分もあるのではないかと思う。
委員	資料3ページ目より、各種証明書のコンビニ交付は約7万5千件だが、証明書発行手続きの母数約36万5千件のうち、コンビニ交付可能な証明書の件数はどれくらいか。
事務局	約30万件はコンビニ交付が可能。
委員	コンビニ交付の件数を伸ばす余地があると考える。市民としては、証明書発行する場合、すぐに手元に欲しいということが多い。オンラインで申請し、

発言者	内容
	<p>申請から1週間程度時間がかかる、また別途郵送料がかかるのであれば、多少待つことになったとしても、その日のうちに証明書を受け取れる窓口の方がメリットは大きい。コンビニ交付可能な証明書30万件については、市役所内にコンビニのマルチコピー機を置いて、窓口の手数料よりも安くコンビニのマルチコピー機で証明書発行できるようにする等、成功体験があれば、「こんなに簡単にできるのであれば次はコンビニでやろう・オンラインでやろう」と市民の方にも響くのではないか。</p>
事務局	<p>来年度以降、市役所へのコンビニ誘致を検討しており、マルチコピー機も設置したいと考えている。</p>
委員長	<p>証明書発行の際、何を発行したらいいか・記載したらいいか、窓口で確認したい、というニーズもあると考える。チャットボット等で相談ができるようになれば、オンラインの数が増える可能性もあるが、何か検討はしているか。</p>
事務局	<p>窓口で証明書発行された市民向けの聞き取り調査では、例えば住民票取得時に本籍地を書いたほうがいいのか、続柄を入れたほうがいいのか等、記載事項を確認してから受け取りたいという要望は認識している。簡単に調べる方法や、どのように案内・周知していくかが重要と考えており、市ホームページにチャットボットを実装する取り組みは実施している。</p> <p>その他、チャットボットについては市公式LINEで、ごみ分別のチャットボットを利用している。</p>
委員長	<p>チャットボットの導入がすすめば、多くの窓口業務において問合せが大分減るのではないか。証明書発行手続きの母数約36万5千件については、すべてオンラインでの取得は可能か。</p>
事務局	<p>約36万5千件のうち、約6万件はオンラインで取得できない。加えて、マイナンバーカードの保有率（豊中市の場合は約8割）が、計算に入ってくる。</p>
委員	<p>行政手続きにおいて、証明書は個人認証のために提出が求められる側面がある。証明書のコンビニ交付の件数が増えるのがいいのか、手続きのオンライン完結を増やすことで、証明書発行件数自体を減らす方がいいのか。もう少し方向性を明らかにされたほうがいいのではないか。 iPhoneでもマイナンバーカードの追加が可能となり、今後スマホでの公的個人認証もより拡大し、コンビニに行く必要もなくなる。最終的には、コンビニ交付件数が減少していくことが望ましいのではないかと考える。</p>
委員長	<p>証明書は行政側で要求する場合だけではなく、民間で要求される場合もある。</p>
委員	<p>民間企業も、オンラインで手続きが可能であれば積極的に取り入れたいと考えるのではないか。例えば、不動産関連の手続きには様々なものが</p>

発言者	内容
	あるが、それらがオンラインで認証できるのであれば、スマホで賃貸契約などの手続きも可能になるだろう。まずは行政が率先してお手本を示すことが重要。
事務局	市役所内部においては情報連携を進めており、豊中市内での手続きにおいては住民票だけでなく、課税証明なども含め、マイナンバーを活用した情報連携により、提出を不要としている。もともと証明書発行件数は年間40万件以上ありましたが、徹底した取り組みにより約36万5千件減少した。行政以外で最も提出先が多いのは金融機関であり、その次が不動産関係。
委員	<p>各種証明書の発行について、全市民が毎年1枚以上発行するケースは少ないと考えられる。発行時期や利用者属性を分析することで、アプローチ先を絞り込むことが可能になる。例えば、大学関係では転入者が多いため、大学が合否通知を送付する際に案内を同封する等、金融機関や不動産関係に加え、さらに絞り込みを行うことで、より効率的な対応が可能になると考えられる。</p> <p>2ページ目の「導入システム件数」について、導入数が増加している傾向は過渡期であるため理解できるが、増加を良しとするのか、減少を良しとするのかによって評価の方向性が変わるために、見せ方や表現方法については検討が必要である。</p>
事務局	システム件数については目標数を設定しているわけではないが、コロナ禍以降、デジタル化やDXを進める中で、管理が必要なシステム数が増加している状況にある。この傾向はデジタル人材不足にも直結する。管理する人材を確保しなければ、システムだけが増え、管理しきれない状態に陥る可能性が高いと考えられる。
委員長	デジタル担当は行政全体の効率化と利便性向上を進める司令塔として機能することが望ましい。現場はそれぞれの担当業務を抱えているため、デジタル担当と現場とのインターフェースが最も重要な要素となる。
委員	<p>現在、市民向けにサービス満足度アンケートや利用状況の調査を実施しているが、豊中市の職員だけでも約4,000人程度いると推測される。職員を対象にした場合、どの程度の回答率になるのかという点に关心がある。市民全体ではなく、豊中市の職員や市内で働く人々を対象にすれば、ほぼ100%に近い回答が得られるのではないか。このような調査は実施しているのかが1点目の質問である。この質問の背景には、インナー広報の難しさがある。組織に属していても、部署単位では情報が共有されても、組織全体でどのような取り組みをしているかが十分に浸透していないケースが多い。この点を確認したい。</p> <p>2点目は、こうしたデジタル化の取り組みを、組織内部と外部にどのように周知していくのか、その手段をどのように考えているのかを伺いた</p>

発言者	内容
	い。施策は非常に先進的で網羅的であり、基礎自治体として利用者に寄り添った視点が盛り込まれていると評価している。しかし、これだけの取り組みを行っていることを、まず内部にどう共有するのか、そして外部にどう発信するのか、その方法について考えを聞きたい。
事務局	市内部については、指摘のとおり職員数は約4,000人である。職員を対象としたデジタル施策の理解度に関するアンケートは実施していないが、節目ごとに動画を活用した情報発信を行っている。今後、セミナーや戦略が策定された際には動画を制作し、課長級以上の職員には必ず視聴させる方針である。外部への発信方法としては、豊中市YouTubeチャンネルで動画を公開し、市ホームページにもリンクを設置している。このような形で周知・広報を進めている状況である。
委員	現在の取り組みは理解した。ここからは提案になる。1つ目は、節目ごとに研修動画を提示しているとのことだが、よりカジュアルな形で、現場で関わっている職員にアンケートを実施してもよいのではないかと考える。派遣職員も含め、証明書発行手続きの利用状況や使いにくさなどを尋ねることで、全体のデータを把握でき、課題が見えてくる可能性がある。現場の職員は生活者でもあり、市民に最も近い立場にあるため、こうした人々を巻き込む取り組みが有効だろう。2点目は、YouTubeでの情報発信に取り組んでいる点は評価できるが、若年層はTikTokなどを利用する傾向が強い。広報部門との連携を強化し、こうしたプラットフォームも積極的に活用する方針を骨子に盛り込むことを検討すべきだと感じる。
事務局	若年層へのアプローチとしてTikTokの活用は検討が必要である。最近はnoteでの投稿も開始しており、広報戦略課と連携しながら取り組みをすすめている。他には、InstagramやXも活用している状況にある。職員向けのカジュアルなアンケートについては、今後参考にする。ただ、市役所職員は勤務場所が市役所であり、休憩時間や部分休暇を利用すれば手続きが容易に行える。一方、市民は来庁のために交通費や移動時間が必要であり、属性が異なると認識している。それでもアンケートの実施は可能であり、参考にしていきたいと考えている。
委員長	対面サービスにおける職員の気づきや困りごとを収集する仕組みはあるか。
事務局	現在、デジタル人材育成プランを策定し、デジタル人材の育成を進めている。加えて、デジタル人材コミュニティを立ち上げ、コミュニティ形成を進めている。掲示板を活用し、日常の気づきや困りごとを共有し合い、各窓口での対応事例や工夫を情報交換する仕組みを、4月から開始した。
委員	デジタルに対する意識の高い職員を集めて進める方法はもちろん有効だ

発言者	内容
	が、別の視点もある。地域メディアの成功事例では、距離のある人を巻き込むことを重視している。デジタル人材になりたいという職員だけではなく、むしろ抵抗感を持つ、関わりたくないと考える職員の意見も取り入れる仕組みを設けてはどうか。発想の転換として提案したい。
事務局	遠い層を巻き込むという視点は考えたことがなかったため、参考にしたい。今回のデジタル人材育成では、デジタルスキルの高さは求めておらず、やってみたいという意欲を重視して人材を集めた。ただ、この方法では、指摘のとおり距離のある層には響いていないと考えられる。今後はその点も検討していきたい。
委員長	デジタル人材のコミュニティについては、Teams等で運用されているのか。
事務局	グループウェア（ガルーン）の中で運用している
委員	資料7ページ目の「政府AI基盤（ガバメントAI）」について、概要を簡単に説明してほしい。
事務局	今後国が構築を進める予定である。マイナポータルとの連携を前提に、自治体が保有する保険データなどを活用し、AIが質問に答える仕組みを想定している。マイナポータルではすでに自己情報開示として税額などの情報連携が行われているが、今後はそれらのデータをAIが活用し、対話型で回答できるようにする構想である。また、この仕組みはガバメントクラウド上に構築される予定であり、住基や保険などの標準システムとの連携が容易になる。国がこうした仕組みを整備し、各自治体に提供する形になると考えられる。ガバメントクラウド上で生成AIを活用し、自治体業務に適用する方向性である。なお、マイナポータルは国が管理しているため、市民が直接利用できる状態になると見込まれる。
委員長	先日、チームみらいがプッシュ型の推進について質問し、総務省の林大臣も賛同していたが、この構想と関係するのか。
事務局	国のプッシュ型はマイナポータルに対する仕組みであり、関係すると考える。市では、昨年、マイナポータルに対するプッシュ型を行った際には、1時間あたり6,000件から7,000件しか送信できないという制約があった。この仕組みを全国規模で運用する場合、送信可能かどうかが課題となる。
委員	ガバメントAIの議論になると、国が中心となり内々の連携に偏る傾向がある。しかし、現在の方向性を見ると、国が進めようとしている仕組みは海外のサービスに依存しつつある。標準化システムのガバメントクラウドも、実際にはAmazonのAWSを利用している。国内でしっかりと賄う体制を整え、デジタル安全保障や経済安全保障の観点からも強化する必要がある。その上で、自治体との連携を重視しながら進める方向に向かってほしいと考えている。
委員	ある専門家によると、データが外部に流出し、サービス提供者が閲覧で

発言者	内容
	きる可能性があるため、特定のオンラインストレージサービスの危険性を強調している。研究者は大量のデータを抱えており、そのバックアップを外部のクラウドに保存するケースが多いが、これは非常に危険だと考える。
委員長	BCPの観点ではバックアップは重要である。ただ、学習可能性も含めて慎重に検討し、注意する必要がある。最近では多くの設計がクラウドストレージに移行している。
委員	子育て関連では、オンライン申請がすでに子ども園などで全面的に導入されており、これがオンライン申請率100%の要因と考えられる。資料P.9の「仕事の生産性向上」に関するKPIでは、年間50万時間以上の削減を掲げている。デジタル活用によって時間が削減されなくても、豊中市ではすでに多くのサービスが充実している。しかし、削減された50万時間で何ができるのかを具体的に示すことで、市民にとってのメリットを明確にできる。市民から見ると、職員の働き方改革は良いことだが、その改善が市民サービスにどう還元されるのかは分かりにくい。例えば、50万時間削減できた場合にどのようなメリットが生まれるのかを段階的に示すことで、職員の働き方改善が市民に直接利益をもたらすことを理解してもらえるだろう。
事務局	年間50万時間以上の削減という数字は今後精査するため、変更の可能性がある。ここで示した業務削減時間は、見える化が必要という考え方から提示している。削減の効果や市民目線でのメリットをより具体的に落とし込み、アピールする必要がある点は指摘のとおりと認識している。最も分かりやすい効果は残業時間の減少による時間外勤務手当の削減、すなわち歳出削減である。ただし、削減だけで終われば新しい業務が生まれない。デジタル化やAI活用によって業務が減り、職員に余裕が生じた場合、その人員を対面サービスや相談業務に振り向けることができる。適正配置を進めることで、窓口対応や対人サービスを強化できる。デジタル化によって市役所に来なくてもよい世帯が増える一方、来庁して相談したい市民には迅速に対応できる環境を整えることが可能になる。このような形で、削減時間を市民サービス向上に結びつけることが重要と考える。
委員	効率化によって生まれた時間やリソースが何に使われるのかを、より具体的に示してほしい。
委員長	デジタル・ガバメント戦略2.0の後継戦略はバックオフィスの業務効率化に重点を置いているように見える。一方、対市民サービスに関する取り組みは総合戦略に記載されており、業務削減はその支援の意味合いを持つ。本来、効率化によって生まれた余力をフロントオフィスで活用し、まちづくりや地域活性化、子育て、医療などに充てるべきだが、その視

発言者	内容
	<p>点が現状の資料には示されていないため、効率化の目的が不明確になっている。総合戦略との結びつきを明示し、削減した時間をどの分野に活用するのかを示す必要がある。</p> <p>現在居住している地域では、地域課題は山積している。高齢化、人口減少、少子化などが深刻であり、都市部と地方ではデジタル化の進展に大きな差があると感じる。都市部は積極的に先を目指すべきだが、地方では雪かきなどの生活課題が優先され、共助の仕組みを活用して町を維持する取り組みが求められている。こうした現実を踏まえ、戦略には地域差を考慮した柔軟な対応が必要だ。豊中市においても共助の仕組みはあるか。</p>
事務局	<p>共助は災害や福祉の分野では当然求められる。デジタル分野でも同様であり、本市においても、地域ITリーダーのボランティア活動によって、スマホ・パソコン活用支援などが行われている。</p>
委員長	<p>都市部ではコミュニティ形成が難しく、その課題をどう解決するかが問われる。デジタル化が進むことで、地域の実態が見えにくくなるため、市民目線をどう取り入れるかが重要になる。この課題に対して、ブロードリスニングを含む多様な手法を導入する取り組みが進められている。</p>
事務局	<p>今後はAIを活用し、ブロードリスニング等の取り組みをすすめていく必要がある。AIの進歩は今後数年間で飛躍的に加速すると予想されるが、その変化を戦略にどこまで反映できるかが課題となる。現在のデジタル・ガバメント戦略2.0策定時には、ここまで進展は想定されていなかつた。AIに関しては常に最新動向を見極め、新しい技術に挑戦し、積極的に活用していく必要がある。</p>
委員長	<p>生成AI利用のガイドラインは、PDCAサイクルの中で常にアップデートする必要がある。学習しないAIのホワイトリストも日々変化しており、以前は安全だったものが危険になる可能性があるため、継続的な見直しが不可欠。</p>
委員	<p>市政報告やタウンミーティングは実施していると思うが、リモートと現地のハイブリッド形式で対応しているか確認したい。もし未実施であれば、対面とリモートのハイブリッドで開催することを提案する。</p> <p>もう1点は研究費の確保である。予算がなければ多様な取り組みは困難になる。例えば、AI窓口の推進や、コールセンターで電話によるクレームや要望を分析・解析する仕組みの導入など、こうした施策に必要な予算をぜひ積極的に確保していただきたい。</p>
事務局	<p>地元説明会は必要に応じて実施しているが、基本的には現地開催となっている。コロナ禍ではオンラインやハイブリッド形式で行ったこともあったと記憶しているが、最近は現地のみでの開催となっている。</p>
事務局	<p>説明会やワークショップでオンラインを併用した事例は少ない。一方、</p>

発言者	内容
	<p>市民の声を聞く仕組みは市としても重要と考えており、現状では市主催の意見交換やワークショップを開催しても、参加層が限られる課題がある。広報・広聴の観点から、新しい仕組みの導入を検討しているところだ。最近では「ピッチ」と呼ばれる取り組みを開始した。これは、役所が抱える課題を提示し、解決策を共に考えるパートナーを募集する仕組みである。今年、市主催で初めて実施している。また、広報については別途広報戦略を策定中である。その戦略には、市民の声を聞くための新しいデジタルの仕組みの導入を盛り込む予定である。</p>
委員	<p>リモートやハイブリッド形式の推進は、民生委員活動や地域のボランティア活動、NPOなど、さまざまな地域活動に有効である。現地に出席できない人も参加できるようになり、年齢やバックグラウンドの異なる多様な人々が集える環境をつくることができる。これにより、幅広い住民を巻き込み、情報共有や情報発信の機会を拡大できると考える。</p>
委員	<p>先ほどの50万時間削減の話にも関連するが、デジタル化を考える際には常に限界を意識することが重要だ。情報にはデジタル化に適したものと、そうでないものがある。この点を無視して情報化を進めると、必ずどこかに歪みが生じる。人間の生活において本質的に重要なのは、デジタル情報よりもアナログ情報である。色、味、におい、肌触り、雰囲気など、デジタルでは再現できない情報が存在し、人間はそれらを基に判断している。限界を無視して過度にデジタル化を進めると、人間のコミュニケーションを歪める要因になりかねない。SNSでの誹謗中傷が問題化している背景にも、こうした無理なデジタル化によるひずみがあると考えられる。文字だけのコミュニケーションでは、人間本来のやり取りは成立しない。人間同士のコミュニケーションの本質は、アナログ情報に言葉を重ねて相手に伝えることにある。</p>
委員長	<p>50万時間で削減できた分は、ぜひアナログ（対面）の対応に充ててほしい。また、共助やコミュニティ創生については、市役所がハブとなって取り組むことが重要だ。委員より指摘があった、予算についてはどうか。民間の力を活用する取り組みも含め、具体的な予算の検討が求められる。</p>
事務局	<p>試行導入は民間企業と連携して進めている。ピッチの他に、地域課題解決支援事業も実施している。この事業では、豊中市が抱える課題を提示し、それに対して自主的に実証実験を行える企業を募集している。市は上限額を設定した費用を負担し、企業と協力して実証実験を進める仕組みである。</p>
委員長	<p>大阪大学と包括連携協定を締結しているため、大学の知見やリソースを活用しながら進められるといいのではないか。その他委員からの意見がなければ、本案件についてはこの程度で終了とする。なお、ただいまの</p>

発言者	内容
	委員からの意見を踏まえ、事務局において答申案の作成作業を進められたい。
<閉会>	