

行政視察報告書

このたび、全国地方議会サミットおよびZVC JAPAN株式会社を視察した概要について、別紙のとおりご報告いたします。

資料その他については、事務局に保管しておりますので、ご高覧ください。

令和5年8月25日

ICTプロジェクトチーム

リーダー 小野 正伸

委員 土田 百合子

委員 加藤 雄太

委員 宮川 拓也

委員 林 一輝

委員 高橋 聖悟

横手市議会議長 寿松木 孝 様

ICTプロジェクトチーム 行政視察報告書

- 期 日 令和5年7月5日（水）～6日（木）
- 視察地 全国地方議会サミット、ZVC JAPAN株式会社

◎全国地方議会サミット 2023

《調査事項：変わる社会・デジタル・あたらしい民主主義
～激変する時代に対応する社会基盤としての議会を実装する～》

《視察の目的》

コロナ禍で生活様式が変容し、凄まじいスピードでデジタル技術の革新が進み、これまでの価値観が激変する時代に突入している。こうした時代に地方議会がしっかりと立ち向かい、的確に対応することが求められていることから、デジタルを活用した様々な先進事例について調査し、横手市議会のデジタル化推進に生かすものである。

《視察の内容》

- ◆基調講演 「激変する時代に対応する議会を実装せよ」
(早稲田大学名誉教授、元三重県知事 北川正恭)

この20年は地方分権推進の20年だったが、ここ数年でデジタル革命が起こった。激変する時代に対応できる議会を実装するためにどう脱皮するか、地方議会がその役割を担っている。

これからの時代は前例主義、ルールオリエンテッドではなく、法律や規則が古ければ変えたりやめたりして、ミッションオリエンテッドでなければいけない。それが議会の役割であり、民意を政策に反映して議員提案の条例を作っていくべきだ。地方議会から地方を変える、地方から国を変えることが求められる。

- ◆特別講演 「デジタルで変わる社会 地方と議会への期待」(動画出演)
(デジタル大臣 河野太郎)

◎国が進めるデジタル化のゴール

人が人に寄り添う、ぬくもりのある社会を全国のコミュニティにつくっていくこと

◎デジタル化のメリット

熊本市はコンビニでの住民票等の交付手数料を10円（窓口では200円）にした。導入開始の令和3年度は7割の市民が窓口交付だったが、今年度は7割がコンビニ交

付となっており、窓口対応していた職員をほかの業務に振り分けられるようになった。一方で、1年間の減収も7,000万近くとなり、今後どうするかが課題。

◎マイナンバーカード活用に関する国の動き

- ・誤った紐づけが生じてしまったことについて

保険証、年金、障害者手帳の情報を紐づけるときに、マイナンバーカードの提出がない状態で紐づけしてしまったことが原因である。同姓同名で同じ生年月日の人に紐づけをしてしまったものであり、マイナンバーカードを確実に提出してもらえれば防げるものであった。マイナンバーカードの提出がない場合は氏名、住所、生年月日、性別の4つの情報できちんと本人確認してもらえれば大丈夫であり、今後は厚労省の省令を改正する予定である。また、公金等の登録もきちんとログアウトしないと次に進めないというシステム改修をした。

- ・活用に向けた具体的な動き

①保険証のマイナンバーカードへの一元化

マイナンバーカードによって一人一人の医療情報を一元的に見ることができるようになる。また、電子カルテをマイナポータルから見られるようにすることで、患者自身が自分の医療情報にアクセスすることができるようになる。日本の医療の質を上げていくベースとなるインフラがマイナンバー保険証である。

②様々な医療費助成のための受給証のマイナンバーカードへの一本化

紙の受給証を一緒に持って行く必要がなくなる。

③書かない窓口

マイナンバーカードで本人確認ができた場合、いろいろな申請書類を書かなくてもいいように窓口SaaSを提供している。また、各種手数料の支払いがオンラインでできるようにキャッシュレスシステムについても実証中。

④保育園入園のための就労証明書の様式統一

様式が自治体ごとにバラバラだと効率が悪い。就労証明書の様式を全国一律同じものにしようとしている。政策は地方分権だが、そのベースとなるシステムや様式は全国で統一すべきだと思っている。

◎デジタル化の恩恵を一番受けるのは移動がなかなか難しい方々である。高齢者や障害者こそマイナンバーのサービスを活用してほしい。

デジタルで変わる自治体・政策

- ◆マイナンバーカード交付率9割超え 都城市のデジタル戦略
(都城市総合政策部デジタル統括課 佐藤泰格)

◎マイナンバーカード交付率96% (令和5年5月現在、市区別日本一)

◎政策推進の黄金則…課題を把握し、その課題に対応する

①申請しやすい環境の整備

*企業、ハローワーク、介護施設等への出張申請補助

*出張申請補助を行うための専用車両の導入

*大型商業施設への常設カード申請ブースの設置

②利活用の促進

*マイナポータルぴったりサービスを活用したオンライン申請（約 300 手続き）

*ふるさと納税ワンストップ特例申請アプリ

③効果的な広報

◎令和3年～5年に立案したデジタル関連新規事業 94 件

◎デジタル化の目的「市民の幸福及び市の発展を図る」

⇒ デジタル化の恩恵を市民に届ける

◎トップ自らデジタル化を発信し、チャレンジし、スピード感を持って進めている

◎デジタル化推進の考え方

①デジタル化は目的ではなく手段

②デジタル化は市民目線で

③非効率をデジタル化しない

◎デジタル化を加速させる 3 要素

①組織：市長 — デジタル総括本部 — 総合政策部デジタル統括課

②人財：DXアドバイザー、デジタル庁人材派遣、デジタル総括課に土木技師配置

③予算：令和5年度デジタル関連予算 12.6 億円（107 事業）

◎特徴的な施策

【全国初】 イベント情報集約サイト、一時預かり等予約システム、デジタルケアマネジメント、マイナンバーカードで認知症予防 など

【その他】 AI による適正スポーツ提案、書かない窓口 など

◆Chat GPT自治体活用実証 横須賀市のデジタル戦略

（横須賀市デジタル・ガバメント推進室 寒川孝之）

◎経緯

2020 年 4 月 LOGOチャット導入

2023 年 3 月 29 日 Chat GPT活用に関する市長指示

2023 年 4 月 3 日 Chat GPT活用検討チーム設立

*方向性「LOGOチャットで簡単にChat GPTを使えるようにする」

◎セキュリティ対策

①API 経由の場合は入力情報は学習には使われない

②入力情報を学習に使われないよう、オプトアウト申請

③職員に機密情報や個人情報を入力しないよう指導

◎個人情報についての考え方

個人情報をChat GPTに学習させるわけではない。個人情報を入力する職員がいた場合、そもそも情報セキュリティポリシーを遵守していないので、その者にパソコンを触らせること自体が大問題。

◎実証中の経費 1 万円弱（人件費除く）

◎職員アンケートから見えた課題

*Chat GPTが得意な用途でない「検索」に多く使われている。

*職員が上手な質問をする必要がある。

*5割近い職員が回答の精度に対して不満を持っている。

◎職員の利用実態

①消防用設備の検査や指導のための文書案を作成

②アンケートの概要を高校生に説明するための文書案を作成

③データ分析のためExcelファイルを作成

④アンケートの設問を作成

⑤自己理解を深めるための壁打ち

◎実証実験の結果

①利用状況（41日間） 利用人数1,913人、ボットに話しかけた数25,897件

②文書作成事務における業務時間短縮の想定（概算）

$1,913人 \times 29.3\% \times 10分 \times 243日 \approx 22,700時間/年$

◎今後の展開

①AI戦略アドバイザーの配置

②職員対象の「GPT活用スキル強化プログラム」導入

③横須賀生成AI合宿所型研修の開催

◆全国初 県内全77市町村との協働電子図書館「デジとしょ信州」

（県立長野図書館長 森いづみ）

◎公共図書館による電子書籍の貸出サービス

①図書館で発行する利用IDでサインイン

②読みたい電子書籍を一度に2冊まで1週間借りられる

③期限が来たら自動返却（返し忘れの心配なし）

◎電子書籍ならではのメリット

①図書館に行かなくても365日24時間いつでも本が借りられる

②文字の拡大ができたり、オーディオブックは耳で聴ける

③読み放題パッケージ（サブスクモデル）の導入で活用の幅が広がる

◎コロナ禍で電子書籍サービスを導入する自治体が全国的に急増したが、導入は単独では難しいという声が多く、市町村と県とが協働して電子図書館のサービスを構築

◎コンテンツ費 ⇒ 基礎自治体で分担・選書

（2022年度：宝くじ助成金、2023年度：負担金+宝くじ助成金）

◎初期構築+プラットフォーム費 ⇒ 県が負担

◎「デジとしょ信州」の実績（2023年5月末現在）

*コンテンツ数21,200点

*ID登録数12,141人（県民の0.6%）

*貸出数67,512冊

*貸出者年代：40代が最も多く全体の21%

⇒ 図書館を利用しづらい現役世代にリーチ

◎各自治体ならではの取組事例

*高森町…学校で地域学習に使う資料を優先的・重点的に電子化

*佐久市…英語の本の読み聞かせでネイティブスピーカーによる読み上げ機能を活用して練習

*天龍村…65歳以上の方にタブレットを配布し、「デジとしょ信州」のアプリをインストール

◎「デジとしょ信州」の重点取組

①読書バリアフリー、②学校連携、③オリジナルコンテンツ

◆デジタル図書館とアクセシブルライブラリー

(株式会社メディアドゥ 電子図書館推進センター 林剛史)

◎デジタル図書館導入自治体数 501 (2023年)

◎デジタル図書館の意義「出版物に触れる機会を創出し、読書人口を増やすこと」

◎見えてきた課題「アクセシビリティの重要性」

◎アクセシブルライブラリー (現在 90 自治体で利用可能)

*電子書籍データを用いた音声自動読み上げサービス

*2022年6月よりサービス開始

*スマホ、タブレット、パソコンで利用可能

オンラインとデジタルを活かす

◆議会デジタル化の必要性 ChatGPTなどの生成系AIとどう向き合うか

(東北大学大学院准教授、都道府県議会デジタル化専門委員会座長 河村和徳)

◎オンライン会議システムをつかった住民との意見交換会を実施 ⇒ 3.8%

【要因】議会内デジタルデバインド、コロナが明けてデジタル化意識低下、予算不足

◎デジタル化を進めるにあたっての留意点

できる人に合わせると反発が起きやすく、できない人に合わせるといつまでたっても進まない。一気に進めないで段階で考える。

◎「アナログをデジタルに置き換える」ではなく「アナログもデジタルも」

◎デジタル・インクルージョンの視点

①民意に応えるためにできる限り出席できる環境を整える

②デジタルでなければ声が伝わらない人もいるという認識

③デジタルであるから声が伝わる人もいる

◆デジタル・オンライン活用最前線 AI 活用による議会の視覚化と市民参画
(取手市議会議長 金澤克仁)

◎取手市議会のICT活用の取り組み

- *オンライン会議の積極的な開催・活用（委員会での採決までの完全オンライン化）
- *オンライン事前説明による議案の事前理解
- *タブレットを活用したペーパーレス化
- *オンラインを併用した意見交換会
- *常任委員会でのハイブリッド型現地視察
- *オンライン研修視察受入
- *GPT技術による要約機能の活用
- *会議録視覚化システムの検証（会議の「見える化」）

◎デモテック戦略協定

- *新しい民主主義の手法を構築するチャレンジ連携に関する協定
- *早稲田大学、(一社)地域経営推進センター、東京インタープレイ(株)、取手市議会

◎音声テック協定

- *本会議・委員会発言内容のリアルタイム字幕表示機能の検証、文字データ要約関連機能の検証など
- *(株)アドバンスト・メディア、取手市議会

◎未来型議会の創造と発展のためには

- ①オンライン・ICT技術の活用
どこでも・誰もが参加できる住民参加型議会へ
災害や感染症にも対応できる柔軟で強靱な議会へ
- ②AI・GPT技術の活用
より身近に、より親しみを感じられる議会へ
限りある人的資源をより政策的な分野へ

◆デジタルで変わる市民と議会 まちだん宮崎市議会DX実証実験より
(Gcomホールディングス株式会社まちだん担当 財前貴玄)

◎実証実験の目的

あらゆる世代に興味を持ってもらえる、開かれた議会を目指すため、IT技術(DX)を使って、市民と議会との距離を縮めること

◎まちだんとは？

スマートフォンやパソコンを活用して、議会と市民が双方向にコミュニケーションがとれるもの(フェイスブックのようなイメージ)

◎活動内容

- *学生と意見交換
- *市民アンバサダー委嘱

- *一般質問後の30秒感想
- *議会報告会のライブ配信

◎実証実験の結果

①市民の参加状況

- *会員数 258 人、訪問者数 6,379 人、閲覧数約 4 万回
- *議会報告会：現地参加 130 人、L I V E 配信 284 P V、アーカイブ 779 P V
- *相談受付：メッセージ総数 115、相談件数 30 件

②実際につながった事例

- *一般質問を傍聴した市民から「まちだん」を通して相談が届いた
- *「まちだん」を通して相談を受けた内容を一般質問で取り上げた

③市民の声

- *議員と直接やり取りができるので、とてもいいツールだと感じた
- *より多くの多様な意見を双方向でやり取りできるようになるのではないか

デジタルが拓くあたらしい民主主義

◆Society 5.0時代のあたらしい民主主義

(早稲田大学マニフェスト研究所事務局長 中村健)

◎選挙マニフェストと人工知能の融合（4年後）

- ◎なぜ誰でも・どこからでも・投票ができるようにならないのか？
- ◎なぜ選挙公約はなぜ選挙の時しか公開されないのか？
- ◎なぜ選挙や政治は“日常生活とかけ離れた世界”と思われるのか？

◆つくば市が取り組む選挙DX インターネット投票実証実験より

(つくば市長 五十嵐立青)

◎つくばスーパーサイエンスシティ構想

インターネット投票、学校での体調管理デジタル化、モビリティ・ロボット活用、自動配送ロボットによる荷物配送サービス、分身ロボット

◎インターネット投票に向けた取り組み

- *高齢者、障害者等、誰もが困難や不便さを感じずに投票できる環境の実現
- *2021年度に市内高校の生徒会選挙で実証、2022年度に1万4,000人規模の模擬住民投票を実施

*つくば市が提案するインターネット投票

- ①投票を希望する人にユニークなコードを発行（≒投票所入場券送付）
- ②コードを利用して投票画面へログイン（≒投票所入場受付）
- ③マイナンバーカードで厳正な個人認証（≒投票用紙発行）
- ④候補者を選択し、投票する（≒記入・投函）

- ⑤投票結果は暗号化し、投票者情報と切り離して分散管理する（≒施錠管理）
- ⑥投票の秘密を保持したまま正確に集計（≒開票・集計）

◆選挙後（無投票選挙）も選挙公報を有権者へ届ける取組
（芽室町選挙管理委員会事務局書記長 山本直也）

令和5年4月23日の町議会選挙は無投票となった。選挙管理委員会では有権者が間違っ
て投票所に行かないよう選挙公報の発行を取りやめた。しかし、町民から問合せ（要望）があ
った。投票に備え、発行の準備をしていたこともあり、町のホームページで周知した。

長野県豊丘村議会では選挙公報は発行しないものの、同様の内容を議会だよりの号外として発行した。

◆新しいスタイルの選挙運動を全国に！『選挙チェンジチャレンジの会』の取組
（つくば市議会議員 川久保皆実）

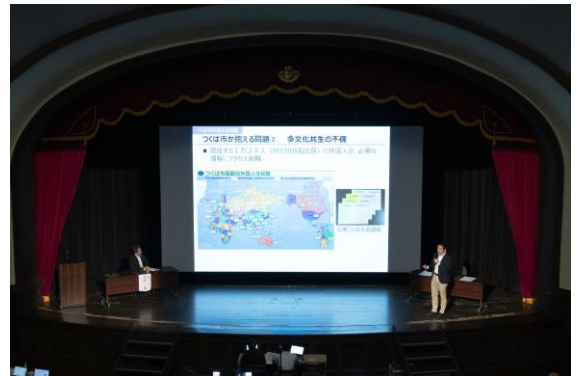
◎すでに3足のわらじを履いており、既存の選挙運動に対する違和感を持っていたため、子育てしながらでもできる選挙の仕方考えた。

◎3ない原則

- ①仕事と育児を犠牲しない
- ②他人のお金に頼らない
- ③既存のやり方にとらわれない

◎新しいスタイルの選挙運動を全国へ展開しようと、選挙チェンジチャレンジの会を設立し、相談会や勉強会を開催している。





【視察を終えて ～委員所感～】

◎小野 正伸 委員長

今回、地方議会におけるデジタルの導入事例や、今後の課題など多岐にわたる研修会だった。特に、「デジタルで変わる自治体・政策」のセッションの中で、宮崎県都城市のマイナンバーカード交付率9割超えの取り組みは、日々、DXに取り組んでいる生の職員の声が聞けて良かったと思う。成果を出せるリスクの取り方は、『前例踏襲は仕事ではなく作業であり、空振りでもいいから打席に立つことが大事。見逃す方がリスク』。また、当局側と市長が「1年でやるべきこと」と「KPI」を「政策合意書」という契約書的なものに取りまとめ、常に仕事の可視化ができていたことが、新しいものにチャレンジする基礎になっていたようだった。

また、「デジタルが拓くあたらしい民主主義」のセッションでは、以前、行政視察で伺った、北海道芽室町の選管での無投票選挙でも選挙公報を有権者に届ける取り組みは、今後の新たな住民サービス（住民参画）であり、全国に広がることを期待したいものである。

◎土田 百合子 委員

東日本大震災、コロナ禍を経験した私たちはデジタル化を、ただ効率化・便利だけでなく次の段階として住民とつながるステージを用意しなければならない。そして、市民にデジタル化を進めるための根拠を示す必要がある。

総務省ではオンラインでの参加は議員の出席扱いにしないとしている。意思決定は少し厳しいが、意見、議論はデジタルでクリアしても良いことになっている。横手市

議会では災害、入院、介護、子育て中などの理由により、議会に出席できない議員がオンラインで参加できるように検討している最中である。

積極的に改革を進め、住民の声を議場で機能するという大事な使命を果たしていきたい。また、次の段階として第2ステージの住民とオンラインでつながる仕組みを作り、誰もが参加できる「開かれた議会」を目指して取り組むことが重要であると感じた。また、新しい取り組みの提案として「議会のオープンデータ化」をみんなが使えるようにすれば、各自治体の取り組みが分かり、検索してみんなで情報共有ができることなど。また、チャットGPTをオープンにして、AIによる議事録の作成、議会広報の作成などの提案があった。メリットも大きい課題もあると感じている。慎重に検討し、まずは災害時や緊急時に参加ができる「オンライン会議」の開催に向けて取り組んでいきたい。

取手市は2年連続で早稲田大学研究所のランキング1位で評価されるほど、デジタル・オンラインを活用し令和2年から予算を取り導入。コロナ禍においても感染症対策会議を実施し、執行部に提言し実現してきた。また、先進的な取り組みとしてオンラインで事前の議案説明が行われ、議会初日まで何回でもユーチューブ等で映像を議事録で確認でき、議案の事前調査ができる仕組みには驚きであった。結果として、カウンターで確認できるような質疑が減少し、何回でも再生して確認し質問ができることが素晴らしいと思う。また、常任委員会の視察をハイブリット型（異なったものの組み合わせ）で昨年実施。具体的には、これまでは委員8人でA市1カ所の視察だったが、A市、B市、C市と3つの市に3人でハイブリット型でオンラインで現地を視察。結果として、単純に3回の費用対効果が生まれたとの感想を述べている。オンラインでさまざまなやり方で実りある視察ができるのであれば取り入れていきたい。今後ますますデジタルを活用し多様化していくことは間違いないと感じた。取手市は今後、どんどん進化していく。これからも注目し学んでいきたい。

宮崎市議会では、DXプロジェクトチームが株式会社飢肥社中とGcomホールディングス株式会社の3者で、「デジタル技術（DX）を使って市民と議会との距離をなくすこと」を目的に令和3年12月より実証実験を行っている。この中で開発したウェブサービス「まちだん」を令和4年8月5日より運用開始している。デジタルで学生と意見交換したり、住民とウェブサービス「まちだん」を利用し、パソコンやスマートフォンで議員とメッセージを直接やり取りすることができる。また、「まちだん」を利用して議員は住民へアンケートを取ることができ、“新しい様式”の意見収集が可能になった全国初の取り組みである。

「全国地方議会サミット2023」に参加し議会の先進的な事例を目の当たりにして、テーマである「地方から激変する時代に対応できる議会を実現せよ」とのメッセージから新たな時代に向けての挑戦、チャレンジが始まっている。素晴らしい全国の取り組みの紹介から学ぶことができた。デジタルに強い議会、市民の満足度を上げることを目指し取り組んでいかなければならないと強く感じた。大隈講堂でのサミットは2回目の参加だったが、来年の「全国地方議会サミット」にもぜひ参加をしていきたい。

◎加藤 雄太 委員

デジタルをテーマとし、多種多様な視点や実績に基づく講演だった。その全てが横手市において活用できる、また合致しているものではないことはもちろん承知しているが、その全てに共通するワードは「もっと人に寄り添える」ではないかと感じた。

ただ単純に業務をデジタル化するのが目的ではなく、その先に「人がやることに意味があること・人がやらなければいけないこと」により時間をかけられるようにすることが重要であると考え。それは即ち「より人に優しい」社会を実現させるために、デジタル化は無くしてはならないものになるのではないだろうか。

特に作業の無駄を省く、情報の正確化を図るものに関しては、今後積極的に取り入れることを提案していきたいと思う。

◎宮川 拓也 委員

早稲田大学マニフェスト研究所などが共催する全国地方議会サミットは300名を超える参加者が集う大規模な講演であった。「変わる社会・デジタル・あたらしい民主主義～激変する時代に対応する社会基盤としての議会を実装する～」をテーマに、各自治体での取り組みや専門家のお話を伺うことができた。

北川早稲田大学名誉教授や河野太郎デジタル大臣の講演をはじめ、11名ほどの各自治体や施設、企業の代表からそれぞれの取り組みや実践事例を紹介していただいた。中でも、横須賀市デジタル・ガバナンス推進室で行われたChat GPTを活用してのデジタル戦略は印象的で、市長の指示でChat GPTをいち早く業務に利用することを決め、市が以前から導入していたチャットツールのLoGoチャットにChat GPTを搭載し、文章作成や要約、翻訳などに活用するというものだった。条件を入力すればキャッチコピーやイメージ画像の生成も可能とのことで、著しい業務の効率化が図られているとのことだった。しかも、これは市職員が1万円という低予算で実現したということで、その職員の有能さに何よりも驚いた。セキュリティや情報の信憑性という課題も挙げられるが、そこは利用する人のリテラシーを徹底することで防げると強調されていた。新たなことに慎重になりすぎず、スピード感をもってトライアンドエラーを行うことで革新的な業務が実現するのだと再確認した。

もう一つ面白い事例としては、取手市のDemocracy（民主主義）とTechnology（技術）を掛け合わせたDemoTech（デモテック）としての取り組みだ。AI音声認識を採用し、本会議や委員会でのライブ中継映像にリアルタイムで発言内容を字幕に起こすというもの。方言や地名にも対応するほど高い正確性を兼ね備えているとのことで、今後同様のシステムが様々な場面で活用されることが期待される。また、会議記録視覚化システムによって、議員の発言履歴をマッピング化し、いつどの場面でどのような発言をしたかをホームページに掲載しているとのこと。これによって議員は自分の発言にこれまで以上に責任感を持つ意識が芽生え、市民にとっては選挙時に議員の判断材料として活用することもできると感じた。

これらの自治体の成功事例や取り組みを参考に、横手市でも益々加速するデジタル社会に備えるために取り組むべき課題や可能性をしっかりと検討していくことが求

められる。

◎林 一輝 委員

●都城市の取り組み

マイナンバーカードの交付率が96%ということでその交付率の高さに驚いた。普及促進の為の具体策も多々あり、横手市でも個人宅に伺う申請補助等を行っているが、それ以外の取り組みで横手市にも取り入れるべきものはあるのではないかと思った。

- ・ハローワーク、介護施設、学校等への出張申請補助
- ・大型商業施設への常設カード申請ブースの設置

等はすぐにでも検討すべきだと思う。

マイナンバーカードの交付率の高さに加え、都城市では12.6億円のデジタル関連予算がつき、107のデジタル関連事業を行っている。これは凄い数字であるが、一方でDX推進による職員の働き方改革への影響は少なく、時間超過や離職率は下がっていないとのこと。市民の利便性向上等の為のDX推進であるが、同じく庁舎の職員にとっても効果のあるDX推進でなければならないと思う。

●横須賀市の取り組み

Chat GPTの導入における個人情報について「Chat GPTに個人情報を入力する職員がいた場合、そもそも情報セキュリティポリシーを遵守していない。次元の異なる話だ」と言われていたが、確かにその通りだと思った。横須賀市で行っているように、しっかりとChat GPTの使い方を職員に周知・共有し、部分的にでもすぐに導入すべきだと思った。キャッチコピーを考える、アンケート作成の参考にするなど、人間よりスピーディーに内容濃くできる業務にのみ使用する。そうやって、今後は庁内でもAIとうまく付き合っていく必要があると思う。

◎高橋 聖悟 委員

全国地方議会サミット2023 in 早稲田大学大隈講堂において、「変わる社会・デジタル・あたらしい民主主義」の表題の下、激変する時代に対応する社会基盤としての議会を実装させるための講義、先進自治体の講義を拝聴した。

●デジタルで変わる自治体政策について

都城市の事例は、マイナンバーカード交付率の高さからくるデジタル戦略についての話であったが、それはさておきながらもデジタル化を進めていくのであれば、目指すところとして、デジタル化の恩恵を市民に届ける、ここが第一義的であり、それをする体制はトップ自らがデジタル化について推進していく姿勢が必要であるということであった。またデジタル化は目的ではなく手段であり、かつ市民目線であるということも言及していた。当然のことと思う。また、デジタル化を推進していく上では人材が非常に重要なポイントであるとのことだった。まあまあの講義だったが、特筆すべきはデジタルケアマネジメントとAIによる適性スポーツ提案という施策だった。

横須賀市ではChat GPTと連携したLoGoチャットというものを導入しており、かなり先進的に最新のトレンドを推進しておるようだった。次の展開としては

高度AI戦略アドバイザーを配置し、生成AI開国の地、横須賀市としてのノウハウで、AIリーディング自治体として邁進していくそうだった。我々も活用できるところは見習いたいところである。

株式会社メディアドゥは、私も個人で訪問研修した企業であり、デジタル図書館については議会において質問もたくさんしている。改めて、図書館のデジタル化については導入できるように努めたいし、さらなるその意義も見つけ、かつアクセシビリティの重要性ということも大変勉強になった。全国各地で導入の実例も増えているようなので、担当当局と話をしてみたい。

●オンラインとデジタルを生かすについて

デジタル、オンライン活用最前線において、取手市議会においてはAI活用による議会の視覚化と市民参画を標榜し、取り組みとして、①オンライン会議の積極的な開催活用、公式な委員会では採決までの完全オンライン化、②オンライン事前説明による議案の事前理解、③タブレットを活用したペーパーレス化、④オンラインを併用した意見交換会、常任委員会でのハイブリット型現地視察、自治体からのオンライン研修視察受け入れなど、官民学の連携で実現を図り、その推進をしていた。未来型議会の創造と発展のために尽力しておるようだった。我々もデジタル化が主な目的ではないが、市民のアクセスの多様化や業務の効率化などのためにスピードを上げて、こういった事例を取り入れていかなければならないと思った。

その他、デジタルで変わる市民と議会「まちだん」宮崎市議会DX実証実験や、議会デジタル化の必要性、Chat GPTなどの生成AIとどう向き合うかという東北大学の教授の話聞いた。

●デジタルが開く新しい民主主義について

ソサエティー5.0時代の新しい民主主義については、早稲田大学マニフェスト研究所と北海道芽室町の選挙管理委員会におけるトークセッションであった。論点としては、「なぜ誰でもどこからでも投票ができるようにならないのか」、「なぜ選挙公約は選挙の時しか公開されないのか」、「なぜ選挙や政治は日常生活とかけ離れた世界と思われるのか」だったが、私としてはまだこんな話をしているんだとつまらなく思った。田舎議会に田舎選挙にありがちな話。進んでいる議員はつまらなかつたろう。まずもって選挙管理委員会も議員も古い体質から抜け出せることが必要である。議員己も政治活動を正すべきである。と、さらに強く思った。

新しいスタイルの選挙運動を全国に「選挙チェンジチャレンジの会」の取り組みについては、新しいスタイルの選挙運動を全国へ、多様な当事者の声が反映させる政治を地方から実現しようという話であった。「3ない原則」で当選できるか、まあわからないでもないが、少し個人的勝手が入っている話であった。まあ時代がそうであるというならばそうであるかもしれないが、地域性や年齢構成等も踏まえて選挙活動はすべきだと思うし、自分の家庭や状況がこうだからそう訴えるだけで、広く、公としての役割を担えるだろうかとも思った。

◎ZVC JAPAN株式会社

《調査事項：議会におけるZ o o m活用について》

《視察の目的》

I C Tプロジェクトチームでは、これまでオンライン会議導入に向けて協議を重ねてきた。また、昨年は県内の先進自治体を視察し、オンライン会議の有効性を確認するとともにその運営手法を学んだ。それを踏まえ、非常時においても議決機関としての機能を維持しオンラインでの会議出席ができるように、令和5年9月定例会での委員会条例、会議規則の改正を目指している。その過程において、現状の委員会室の環境ではハード、ソフト両面で様々な課題があることが分かった。そこで、令和4年12月に横手市と連携協定を結んだZVC JAPAN株式会社を視察し、課題解決の糸口や議会運営に活用できる新しいツールなどについて調査するものである。

《視察の内容》

◎Z o o mが提供する様々なサービス

電話、チャットのサービス（セキュリティを保った状態で使える）、コンタクトセンター、コールセンターなど

◎A Iに対する取り組み

- ・セキュリティなどを意識した上で、ツールの中にもうまく入れ込んで意識せずにA Iの力を使っていけるように考えている。
- ・いろいろなモデルがあるが、議事録作成は中でも一般的なものである。お客様専用の辞書、業界特有の用語もうまく取り込んでカスタマイズすることができる。
- ・チャットやメールの返信案作成、文字起こし、会議内容要約、バーチャルコーチ（話し方を分析してアドバイスする機能）、オンライン通訳などもA Iを活用することができる。
- ・Z o o mの文字起こし機能は無償であるが、翻訳機能は有償であり、月額500～600円。議事録作成のベースにすることができる。

◎「Z o o mする」の範囲の広がり

- ・ドローンやウェアラブルカメラで視察や点検をしながらオンライン会議を実施するなど、物を組み合わせた使い方のほか、オンライン診療にも活用されている。

◎行政での活用事例

- ・Z o o mでは、大分県や新潟県、横手市など全国で12自治体と連携協定を結んでおり、いろいろなテーマを決めて実証実験を行っている。東日本では横手市だけである。
- ・埼玉県庁では1万2,000人の職員がチャット機能を利用している。内部でのコミュニケーションとして、メールだと堅苦しくなり時間がかかるが、知事自ら「チャットファースト」を呼びかけ、スムーズにコミュニケーションを図れるようになった。
- ・札幌市ではZ o o m R o o m sを利用している。電源ケーブル1本だけのシンプ

ルな機器であり、壊れる心配があまりない。また、サポートも手間がかからない。Zoom Roomsは内蔵されているマイクが優秀であり、離れていても声が聞こえる。スマートギャラリーやオートフォーカス、ホワイトボードといった機能がある。金額は60~70万。

- ・新潟県妙高市では関係人口の増加を目指し、テレワーク研修交流施設をオープンさせ、長期滞在による外貨獲得の仕組みを作った。反響が大きく、1年間の想定を3カ月で達成した。新潟市や長岡市からのリピーターが多く、新幹線が通っていることやスキー場が多いこと、国立公園があることが大きな魅力になっている。また、住民票の交付などができる移動窓口号を導入し、災害時の臨時窓口としても活用している。

《質疑応答》

Q：SMSのサービスは利用できるか。

A：電話契約をしているとSMSのサービスが利用できるが、現在日本では対応していない。

Q：Zoomにも電話番号が割り振りされるのか。

A：個人ごとに内線番号を割り振ることができるし、外線番号を割り振ることもできる。1つの番号をみんなで共有することもできる。電話かけ放題プランであれば1ユーザーあたり1カ月2,700円。

Q：自治体からZoom活用の相談があった際に、希望に沿えなかったケースの要因は何か。

A：その場所にネットワークがないというのが一番の要因である。Zoomだけでなんでもできるわけではないので、いろいろと連携しながら進めている。

Q：委員会でオンライン会議を開催する際にライセンスが1つしかなく、複数の委員会で同時に開催できないという課題がある。ライセンスを増やすこと以外に何か方法はないか。

A：短時間で終わる会議であれば、無償のライセンスをフル活用する方法がある。やはり有償ライセンスを購入するというのが最善の方法だが、Neat Barを購入すると40分制限がなくなり、無償アカウントでも複数の会議が開催できる。

Q：毎回ミーティングを設定するのは面倒だが、何か方法はないか。

A：同じものだと知っている人は誰でも入って来られるので、セキュリティの問題が生じてしまう。ただ、定期ミーティングみたいなものであれば、登録しておいてそこにしかつながらないように設定し、チャット画面から検索してビデオボタンを押せば、いちいちミーティングを作らなくてもいい。これは、夜中に災害が起きたときに一発で関係者全員を呼び出すことができ、非常に有効である。ただし、全員がアカウントを持っている必要がある。

Q：他社と比較した際の強みは何か。

A：Zoomの場合、画面に映し出される顔がはっきりしているため、コミュニケーションの質が高まり会話がしやすく、なりすまし防止にもつながる。無償で利用

できるサービスが多いことも特徴である。

Q：省庁や自治体での利用がなかなか広がらないのは、技術革新のスピードと莫大なコストを天秤にかけて様子見している部分があるからだと感じる。Z o o mの将来性も含めて、こうした懸念をどのように払拭していくのか。

A：クラウドサービスの良いところは、すぐに始めることができ、ダメだったらすぐにやめることができるという点である。無償のサービスもあるので、どんどん積極的に使ってもらって、そのメリットをどんどん享受してもらったほうがいいと思う。Z o o mの場合、裏側の投資が大きく、クラウドがつながる先の設備を作るのに莫大なお金がかかっている、そこに他社との差が出てくる。また、新機能の追加に関してはほかにはないものをどんどん追加している。エンドツーエンド暗号化や、会議を小分けのブレイクアウトルームにすることができるのは我々だけである。さらに、透かし機能も我々だけであり、メールアドレスや音声漏洩した場合、どのユーザーが漏洩したか特定することができる。



【視察を終えて ～委員所感～】

◎小野 正伸 委員長

Z o o mの日本法人であるZVC JAPANは昨年末に横手市と「包括連携協定」を締結しており、是非とも実際に訪問してお話を伺いたいと思っていたので、今回はとても良い機会を得た。

コロナ禍の中で、リモートによる情報のやり取りがZ o o mによって飛躍的に向上したが、当社ではそれ以外のまちづくりに関する様々な事業に積極的に関わっており、東日本では唯一横手市とだけ協定を結んでいるとのことなので、今後、互いの優位性を前面に出し、市民サービスの向上と地域の活性化を推進して欲しいものである。

◎土田 百合子 委員

横手市では、ZVC JAPAN株式会社と連携協定書を締結している。協定書の第1条には、「本協定は、横手市とZVC JAPAN株式会社が緊密な相互連携を図

り、双方の資源を活用した事業に協働で取り組むことにより、市民サービスの向上と地域の活性化を推進することを目的とする」となっている。連携事項として

- (1) 高齢者及び障がい者の支援に関すること
- (2) 子育て支援に関すること
- (3) 食育及び健康づくりの推進に関すること
- (4) 少子化対策に関すること
- (5) 教育・文化に関すること
- (6) 地域や暮らしの安全及び安心に関すること
- (7) 環境対策に関すること
- (8) 産業振興及び観光振興に関すること
- (9) 災害対策に関すること
- (10) 行政内部の効率化に関すること
- (11) 前各号に掲げるもののほか本協定の目的に沿うこととある。

横手市議会では、コロナ禍を経験し、緊急時に対応ができるオンラインでの会議を開始しようとしている。横手市とZVC JAPAN(株)(Zoom)と連携協定が結ばれ、今後横手市のデジタル化は一気に推進されることに期待したい。

今回の視察は、はじめに議会事務局と情報政策課とのZoomによるオンラインでの視察から始まった。世界中どこにいてもパソコン・タブレット・スマートフォンがあれば会議は可能なのだ。あとは何をどう使って市民の福祉向上のために利便性を高めていくかが重要である。これから益々高齢化は進み、自宅からのオンラインでの相談体制や書かないワンストップ窓口、文字起こしなど予算の課題もあると思うが提案していきたい。

2019年の「Zoomする」の範囲の広がりや、オンラインでのテレワークや帰省ができなくなった時、また、授業や手話通訳・言語通訳、福祉施設、面接、セミナー・研修、ドローンやウェアラブルデバイス経由での視察・監視・調査、遠隔医療などの説明があった。Zoomが選ばれる理由として、お客様に満足を届ける“Delivering Happiness”、①圧倒的な実績、②品質、③コストとガバナンス、④セキュリティなどである。

海外での活用実績や、海外議会でのZoom活用事例などの紹介もあった。国内行政機関での活用事例では、オンラインでの議会運営を推進した取手市議会のオンライン委員会において表決を行えるようになった事例の紹介があった。また、発話とほぼ同時に文字起こしされ、その文字がZoom上で確認できるようにするなど、「発言の見える化」や議事録作成の効率化を実現している。また、妙高市では住民票の交付やマイナンバーカードの申請などができる車を「移動窓口号」として導入している。利用した住民からは「山間地域の住民は市役所は遠い。来てもらおうと助かる」との話があったという。また、市役所で感染クラスターが発生した時の臨時窓口、災害発生時の現場対策本部としての活用も見込まれている。横手市においては、災害時に使えるアカウントを持つことで深夜でも使用し対応することができるとの説明があった。

今回の視察を通し、横手市議会の課題である複数の委員会で同時にオンライン会議開催が困難であることについては、Z o o mのアカウントが1つしかないため増やすことによって解決することであった。今後は予算の検討をし、お願いすることになる。Z o o m活用のすばらしいプレゼンをしていただき、これからの自治体における活用事例から学ぶことは多くあった。

◎加藤 雄太 委員

現在様々な場面でリモート会議が行われているが、その中でもこのコロナ禍で特に使われてきたと言っても過言ではないのがこちらのZ o o m (Z V C J A P A N社)である。横手市と包括連携協定が締結されており、また私自身も議員の活動内外でもよく利用していたが、今回のように企業様より直接お話を聞くことができたのは大変貴重な時間になった。

オンラインでコミュニケーションを図ることができるのは、実際にその場に行くことが物理的にまたは時間的に困難である場合や、災害等不測の事態が発生した場合の早急な状況確認等、役立つ場面はたくさんある。誰でも使える、使いやすいものを今後も提供してほしいと願うし、私たちもこの可能性に溢れたツールを最大限活かしていけるよう、視点をさらに広げていきたいと感じた。

◎宮川 拓也 委員

無料オンライン会議サービス「Z o o m」を提供するZ V C J A P A N株式会社を訪問し、当該企業の先進的な取り組みと、議会におけるZ o o m活用についてお話を伺った。

Z V C J A P A Nではオンライン会議サービスのZ o o mが有名だが、それだけではなく企業や行政向けに様々なサービスを展開している。クラウドP B X機能を利用し、社外でも内線電話がつながるZ o o m P h o n eサービスを展開していたり、チャットや電話対応を代行して行うコンタクトセンターも備えている。これによって、役所窓口での対応業務を軽減することや、どこにいても業務ができる環境を整備することが可能になる。実際に近年多くの自治体などでこれらのサービスが導入されており、アメリカのホワイトハウスや日本の中央省庁でも導入実績がある。ほかの事業内容を見ても、個人ユーザーよりも法人や行政機関向けのサービスに力を入れているように感じられた。

課題としては、Z o o mというどうしても無料オンライン会議サービスの印象が強いが、それを行政サービスに活用できるという理解を広げられるかが挙げられる。また、デジタルサービスの多様化、技術革新によって新たな企業やサービスが台頭することによって、せっかく導入したシステムが価値を見出せなくなってしまうことなどが考えられる。それらの懸念を払拭し、業界内で確固たる地位を築き、実績を積み上げることが求められると思う。

しかしながら、昨今の行政業務のD X化においてはZ V C J A P A Nの取り組みは効率性と柔軟性を飛躍的に向上させる可能性があると感じている。これらの取り

組みを参考にしながら、デジタル化を進めると共に、効率的な業務遂行と市民サービスの向上を実現することを目指して行きたいと感じた。

◎林 一輝 委員

今回の視察において、自分たちが知らない様々な機能や機器について情報提供をしてもらった。その一つの電話機能を使用した災害時の連絡については、試験的に活用してみるなどして導入の可能性を考えていきたい。

今後は、自分たちだけではなかなか知り得ない活用方法を知っているZoom社の皆様と定期的に打ち合わせや勉強会を行わせていただきたい。連携協定を積極的に活かし、横手市議会のICT活用を促進していければと思う。

◎高橋 聖悟 委員

オンライン会議については、県内自治体に研修ということも数回実施したことから多少のできる感はあったが、今回の研修において、使うとなると会議機能だけではなく様々な機能があること、会議システムがあることがわかり、さらに便利さと有効性を増すことがわかった。横手市とZoom社は提携していることもあり、この機能を使うことになるとは思うが、逆に多機能ゆえに今使っているグループウェア等、連絡ツールのあり方や使い方も考えなければいけないということも思ってしまった。さて、どうしよう！ 良い現地研修だった。

以上、報告いたします。