

第 6 回行財政改革審議会議録

日時

令和 6 年 8 月 1 9 日（月）午後 2 時～午後 4 時

場所

流山市役所 第 1 庁舎 3 階 庁議室

出席委員

小国会長、白澤副会長、青木委員、今井委員、大塚委員、岡村委員、
河野委員、重村委員、洞下委員
・・・（9 名）

傍聴者

・・・（1 名）

欠席委員

大倉委員、近藤委員、熊井委員、首藤委員、古屋委員、山田委員
・・・（6 名）

事務局

総合政策部 須郷部長

情報政策・改革改善課 佐藤課長、渡辺課長補佐、堤係長
芝吹主任主事、門沢主事

議題

- ・第 5 回行財政改革審議会質問及び意見シートについて
- ・次期情報化推進計画の方針について
- ・答申（案）について

添付資料

- 【資料 1】第 5 回行財政改革審議会質問及び意見シート
- 【資料 2】DX 推進体制
- 【資料 3】業務プロセス・業務フロー例
- 【資料 4】次期情報化推進計画の方針内容について
- 【資料 5】答申（案）たたき台
- 【資料 6】行財政改革審議会のスケジュール（案）
- その他：意見シート

(小國会長)

それでは、定刻となりましたので、第6回流山市行財政改革審議会を開催いたします。

なお、予めご報告申し上げますが、流山市では「流山市審議会等の委員の選任及び会議の公開等に関する指針」を策定し、審議会等の会議は原則公開とする旨を規定しております。

本日も、既に、傍聴人の方々にお入りいただいているところですので、あらかじめご了解いただきたいと存じます。

なお、大倉委員、近藤委員、熊井委員、首藤委員、古屋委員、山田委員の6名からは、所用により欠席の連絡をいただいております。

現時点での出席状況は、流山市行財政改革審議会条例の規定人数に達しておりますので、会議は成立していることをご報告します。

それでは、本日の審議会の進行について、事務局から説明願います。

(事務局) 渡辺情報政策・改革改善課長補佐

それでは、本日の進行について事務局より説明します。

まず、配布資料の確認をします。

・会議次第(資料番号なし)

【資料1】第5回行財政改革審議会質問及び意見シート

【資料2】DX推進体制

【資料3】業務プロセス・業務フロー例

【資料4】次期情報化推進計画の方針内容について

【資料5】答申(案)たたき台

【資料6】行財政改革審議会のスケジュール(案)

さらに、意見シートをお配りしております。

なお、開催通知において、前回の【資料6】次期情報化推進計画の答申に向けた方針内容についてをお持ち頂くようお願いしました。

前回ご欠席の委員には、本日あわせて配布しましたが、不足している資料はないでしょうか。

～不足資料確認～

本日の進行については、お配りしている次第のとおり、まず、次第
1として「第5回行財政改革審議会質問及び意見シート」、「DX推進体

制」、「業務プロセス・業務フロー例」について触れ、事務局から説明した上で、質疑応答に進みます。

そして、**次第2**として、「次期情報化推進計画の方針」について、ご審議頂き、**次第3**として「答申（案）」のたたき台に触れたいと思います。

最後に、**次第4**「その他」として、今後の開催予定及び意見シートの取り扱いについて、説明します。

なお、本日も AI による音声認識を活用した会議録作成のため、大変お手数ですが、発言の折には、必ずマイクを使用し、冒頭で氏名を名乗ってください。

また、発言後にはマイクの電源をオフにしてください。

ご協力のほど、よろしくお願い申し上げます。

事務局からは以上です。会長よろしくお願い致します。

（小国会長）

承知しました。

前回ご欠席の委員もいらっしゃいますので、審議に入る前に、これまでの審議について、事務局から簡単に説明をお願いしたいと思います。

（事務局）佐藤情報政策・改革改善課長

かしこまりました。

それでは、説明します。

前回の第5回審議会では、流山市の情報化施策について説明し、皆様からご質疑を頂き、次期情報化推進計画の方針に関するご意見を伺いました。

今回の審議会では、次期情報化推進計画の方針について、さらにご意見を伺いたいと考えております。

（小国会長）

承知しました。

それでは、審議を進めていきます。

次第1「第5回行財政改革審議会質問及び意見シート」についてですが、こちらは資料1、資料2、資料3として事務局から配布されていま

す。

これに関して、事務局から何かありますか。

（事務局）佐藤情報政策・改革改善課長

はい。

資料１では、意見シートでいただきました内容とその回答を記載しました。

資料１については、事前にメールで内容をご確認いただいているかと存じますが、次期情報化推進計画の方針について、この後の質疑の中で、確認したい内容がございましたら、ご発言いただきたいと存じます。

それでは、資料２及び資料３について説明します。

質疑応答については、説明が終わった後に時間を設けますので、予めご了承ください。

～資料２及び資料３について説明～

説明は以上となります。

（小国会長）

ありがとうございます。

事務局から説明のあった資料１から資料３の内容に関して、確認したい点がありましたら、お願いします。

（洞下委員）

資料２に記載されている部会では、書かない窓口、例えば証明書等の交付申請手続に係る受付アプリの導入に関する検討等を行っているのでしょうか。

（事務局）佐藤情報政策・改革改善課長

お見込みのとおりです。

例えば、アプリという切り口でしたら、DX推進リーダー部会で、市役所に来庁せずに証明書等の交付申請等手続が完結できるサービス（通称「行かない窓口」）や、窓口に来庁した市民等が、タブレット等を使用して申請書を簡単に作成できるサービス（通称「書かない窓口」）に

について研究しているところです。

（河野委員）

書かない窓口の運用イメージについて、ご説明願えますか。

（事務局）佐藤情報政策・改革改善課長

書かない窓口というサービスは、お客様の申請書作成の負担を軽減することを目的としていますが、そのサービス内容は、主に、導入するシステムによって異なります。

例えば、タブレットを用いて入力補助を行うシステムや、マイナンバーカードの4情報（氏名、性別、生年月日、住所）を読み取り、申請書に印字させるシステムもあります。

そのため、流山市が目指す書かない窓口のイメージや導入すべき具体的なシステムとはどのようなものかを話し合い、検討しているところです。

（青木委員）

DX推進リーダー部会では、非常に重要なテーマを取り扱っている印象がありますが、DX推進リーダーはどのような役職の方が担っているのでしょうか。

また、部会の開催頻度を教えてください。

（事務局）佐藤情報政策・改革改善課長

DX推進リーダーは、各課から推薦された、あるいは、立候補した職員が担っており、役職を限定することはしていません。

ですから、入庁1年目の若手職員から課長補佐級の職員まで様々な役職の職員によって構成されています。

現在は63名の職員が在籍しております。

開催頻度につきましては、年間、少なくとも5～6回程度の開催を予定しており、令和6年度につきましては、先日、2回目の開催を終えたところです。

なお、DX推進部会では、部会として取り組むテーマを予め設定しており、年度末には、調査研究結果を全庁に向けて報告することになっております。

なお、部会で取り扱うテーマは、毎年度ごとに変更する予定です。

（岡村委員）

統合型 GIS（地理情報システム）活用部会では、具体的にどのような活動をするのですか。

（事務局）佐藤情報政策・改革改善課長

まずは、統合型 GIS というものが、どのようなシステムであるかをご説明させていただきます。

本市では、従来、各部署が個別に地図情報を管理しておりましたが、全職員が同じ地図情報を表示・管理できるようにしたものが、こちらの統合型 GIS というシステムです。

統合型 GIS 活用部会では、職員がより有効且つ効率的にシステムを利用できるよう研修を開催する等して、操作方法や市民向けオープンデータの作成等について、調査研究しております。

（岡村委員）

ご説明ありがとうございます。

追加の質問となりますが、GIS システムの活用事例、例えば、企業誘致に繋がる活用方法や市内の緑化率を算出している等の事例があれば是非教えていただきたいと思います。

要は、住民等が市で何らかの活動をしていく中で、本システムがどのように役立つのか等、もう少し詳しく教えていただけますか。

（河野委員）

岡村委員の意見と併せての発言となりますが、私も、GIS システムの具体的な活用例を教えてくださいたいです。

例えば、AI 等の機能を活用して災害状況の予測を行い、その情報を地図情報の中に入れ込み、市民と共有するといったことはされているのでしょうか。

GIS システムを高度に活用するとなると、ある程度のコストがかかりますが、市民から見て非常に分かりやすいものが出来るという利点があります。

地図情報に限らず、交通情報等でも構いませんので、どのような活用

例があるのか教えていただければと思います。

（事務局）佐藤情報政策・改革改善課長

本市において、現在、企業の誘致や緑化率の把握について、GIS システムを用いて行っている事例はございません。

一方で、河野委員が言及されたハザードマップに関する活用、また、災害用井戸、AED の場所等の情報を地図上に記載したデータを市のホームページでオープンデータとして公開しております。

その他には、民生委員の方々が使用する地図について、職員が GIS システムを利用して配布しています。

具体的には、職員が GIS システムを用いて、民生委員の方々が必要とする要援護者の情報を地図上にインプットしたデータを作成しています。

GIS システムを用いることで、新規に登録する要援護者の情報を民生委員及び自治会に一括で振り分けでき、配付用の地図作成を短時間で行え、効率的な業務を行えるようになりました。

今後につきましても、GIS システムについて調査研究を進め、実務に活かしていく必要があると考えております。

（小國会長）

他にご意見がある方は居られますか。

（今井委員）

書かない窓口については、システムやアプリをどうするかということについて中心に検討しているようですね。

確かにこれらは重要な論点ではありますが、市民の利便性向上を第一に考えますと、フロントヤード、窓口等の環境についてもっと目を向けるべきだと思います。

例えば、事務室や窓口の環境の整備は、DX 推進をより効果的に進めるためには必要となるタスクです。

現状、流山市の執務室の環境は昭和で止まったままのように感じます。

そこで、事務局に質問です。

フロントヤードや執務室の環境改善等について、今後の構想や計画があればご教示ください。

（事務局）佐藤情報政策・改革改善課長

今井委員が仰ったとおり、執務室の環境整備等は重要であると認識しております。

特に、お客様の動線の確保や窓口等での案内業務に関する時間短縮等は優先的に改善していくべき事項だと思います。

また、本市の庁舎は、現在、業務の増加や職員の増員により狭隘化が進んでおりますので、データの電子化やペーパーレスも併せて推進していく必要があります。

これらは一朝一夕で解決できることではありませんので、計画的に進めていくべき事項だと考えております。

（今井委員）

人口の集中具合や交通の利便性を考えると、流山おおたかの森へ本庁舎の機能を移したり、総合窓口を開設することを検討すべきだと思いますが、そういった構想や計画はありますか。

（事務局）佐藤情報政策・改革改善課長

流山おおたかの森には、駅の近くにおおたかの森市民窓口センターを設置しており、多くの方にご利用いただいております。

今後につきましては、本庁舎の窓口のみで受け付けている手続きを、本センターでも受付可能にしていく等、総合窓口の件も含め研究していきたいと思っております。

（大塚委員）

施設予約部会についてですが、こちらの部会では、施設予約に関するアプリの作成等について検討されているのでしょうか。

（事務局）佐藤情報政策・改革改善課長

本市では、公共施設予約システムを既に導入しているため、部会においてアプリの作成等に係る検討は行っておりません。

なお、本システムは、スマートフォンやパソコンを用いて施設予約の申し込み等ができるものです。

例えば、複数の方が同一の場所に同一の日時に予約を希望された場合は抽選を行う等して運用しております。

各施設の予約の空き状況についてもこちらのシステムで確認することができます。

（大塚委員）

ありがとうございます。

では次に、GIS システムについてお伺いしたいのですが、地図情報に公共施設や、上下水道、道路等の耐用年数等の情報の紐づけは行っていますか。

（事務局）佐藤情報政策・改革改善課長

耐用年数に関する情報の紐づけは行っておりません。

現在紐づけを行っている情報としては、基本的な所在地情報や公共施設の概要説明等になります。

（大塚委員）

GIS システムを上手く活用することができれば、インフラ設備等の管理や経年劣化対応を効率的に行うことができると思います。

鉄道会社等でも類似した運用を行っているケースがありますので、そういった手法を取り入れてはいかがでしょうか。

是非ご検討ください。

（洞下委員）

市民の立場から申し上げますと、役所の窓口において、市民を待たせない工夫をしていただけると有難いと思います。

例えば、窓口での手続きを希望する人が、予めオンラインで受付番号を取得でき、時間通りにスムーズに手続きを行えるようにする等、色々な工夫ができるはずです。

職員や利用者が時間を軸にして、効率的な動きができる工夫を模索していくことが重要です。

待たせないことを徹底することで、待合スペース等も小さくできるはずです。

（事務局）佐藤情報政策・改革改善課長

ご意見ありがとうございます。

洞下委員の仰る、時間を軸にするというお考えは大変重要だと認識しております。

現時点では、市民課等で、ホームページ等にリアルタイムの混雑状況や待ち時間の目安を表示するサービスを提供しておりますが、こういった機能を向上・拡張させる等して、窓口対応等を変えていく必要があると思っております。

（河野委員）

GIS システムについてですが、緑化率等の測定に本システムを使用していないというご説明をいただいたところです。

市は、緑化率の測定、そして緑化率の状況を GIS システムを用いてデータ化することについて、あまり重視されていないかもしれません。

しかし、流山市は、「都心から一番近い森のまち」を謳っている一方で、近年は、開発により緑が減っているという側面があります。

実際に流山市内で森とされている場所は限られていますし、その殆どは森とは言えない規模のものです。

街が発展していくにあたり、このような状況は、ある程度避けられないことかもしれませんが、市のブランドの方向性を含めて緑化率の維持等について市と市民等が一丸となって考えていくことは大切です。

データがなければ、市と市民との間で建設的な議論を行うことはできませんので、GIS システムを活用した緑化率を把握できるデータの公表について是非ご検討いただければと思います。

（事務局）佐藤情報政策・改革改善課長

ご意見ありがとうございます。

緑化率の測定及びオープンデータの公表につきましては、今後研究してまいりたいと思います。

（小國会長）

ありがとうございます。

それでは、次第 1 は以上とし、次第 2 「次期情報化推進計画の方針について」に進みます。

事務局から説明をお願いします。

(事務局) 佐藤情報政策・改革改善課長

次第2について、事務局から説明します。

お配りした資料4をご覧ください。

前回の審議会において、事務局から「流山市情報化推進計画の方針として考えられるもの」についてご説明しました。

その後、委員の皆様から頂いたご質疑やご意見をまとめた上で、事務局の考えを記載したものが、この資料4でございます。

～資料4について説明～

こちらを参考に、次第2の審議を進めて頂ければと考えております。

(小国会長)

ありがとうございます。

前回の各委員からの意見について、事務局から考え方が示されていますので、こちらに対してさらに審議を深めて、答申につなげていきたいと考えています。

すでに示されている意見に対する補足や、事務局から示されている考えに対する意見や質問がありましたら、お願いします。

(今井委員)

DXは、市民ファーストの目線で推進しなければならないと思います。

具体的には、市は、市民に直接、市民の利便性向上について意見を求め、その結果をもとに、市は改善を試み、市民に対しフィードバックを行うことが必要だと思います。

(小国会長)

ご意見をありがとうございます。

資料4に記載されている、「ニーズの共有」の部分に、「トランスフォーメーションにつながる市民と行政意見の共有」という事項が入っております。

こちらが、今井委員の仰っていたイメージに近いものではないかと思えます。

市が市民から利便性向上に係る意見の吸い上げ等を行っている事例等

ございましたら、事務局からご説明いただきたいのですが、いかがでしょうか。

（事務局）佐藤情報政策・改革改善課長

例えば、市が市民向けに公表しているシステム等については、その使用に関するアンケートを実施しています。

アンケートでは画面の見やすさや操作のしやすさ等についてお尋ねしており、いただいたご意見につきましては、システムの改善に活かしております。

なお、システムの構成上、実現できないご要望もありますし、次期システム更新までお待ちいただく場合もあります。

なお、いただいたご意見につきましては HP に公開しております。

（今井委員）

アンケートの実施頻度や実施期間について教えてください。

（事務局）佐藤情報政策・改革改善課長

常時、質問や不具合等についてのお問い合わせを受け付けている他、システムの更新時等には改めて利用者に対し、使い心地やご要望についてお尋ねするアンケートを行っております。

なお、後者については、システム更新時等の頃合いに行うため不定期での実施となります。

（今井委員）

不定期の実施であるが故に、吸い上げられない市民の意見もあるかもしれません。

現状、そのようなご対応をされているのであれば、定期的に市民から意見を吸い上げ、短期間でフィードバックすることを実現できる仕組みを推進体制の中に取り入れるべきだと思います。

（事務局）佐藤情報政策・改革改善課長

システムの導入等を行う際には、企画や発注、保守運用という流れがあり、このサイクルの最終段階に利用に係る評価が位置づけられるかと思っています。

このサイクルをうまく回していくためにも、利用者の意見を定期的にお伺いすることは重要だと思いますので、今後、調査研究を行いたいと思います。

ご意見ありがとうございました。

（大塚委員）

DX 人材の育成という項目で気になったのですが、採用面において、IT 専門人材枠を設けての人材募集を行う考えはありますか。

なお、これまでで同様の質問が審議会ではなされていた場合は申し訳ございません。

（事務局）佐藤情報政策・改革改善課長

以前、類似した質問に、人材育成課が回答した際の内容をお伝えしますと、現時点では、IT 専門人材という専門枠を設け、新規採用職員を募集する考えはないとのことでした。

一方で、職員の経歴、例えば前職が IT 系の会社に勤務していた場合や、大学の選考が情報系だった場合は、配属先を決める際の参考事項としております。

また、職員の IT 系の能力、例えば、エクセルのマクロ機能を自由に使いこなすことができる、あるいは、システム関係に詳しい等の能力がある場合も同様に、配属先を決定する際の参考事項としています。

（白澤副会長）

3 点について、お話をさせていただきます。

まず 1 点目についてです。

今後、流山市は、市民や民間企業、そして地域の大学等を巻き込み、協働関係にあるワンチームとして DX を推進していく必要があると思います。

現在、市に求められていることは、これまで市が担ってきた業務を単にデジタル化させることではありません。

市は、協働関係にあるステークホルダーの内の公の機関として、地域間の課題を効率的・効果的に解決をしていくことを期待されているのです。

これらを踏まえ提案ですが、資料 4 において、DX 化を支える要素と

注力すべき課題が記載されていますが、こちらにある「ニーズの共有」という言葉については、共創や協働といったイメージを印象付けるような表現となるよう再考してはいかがでしょうか。

2点目についてです。

2点目は、共創や協働という観点に関連する意見となりますが、市には、民間企業や市民が、市に向けて新たな事業構想等について提案できる環境を整えていただきたいと思います。

これまで、市は、市が提示する仕様書のとおり民間企業等がサービスを提供することを求めていたと思います。

今後は、それだけではなく、共創、協働の観点から、民間企業や市民等が市へ提案を持ち掛ける場を設ける等の工夫があると良いと思います。

これにより、従来にはない内容のサービスが生まれる等、何かしらの変化を期待できると思います。

最後の3点目は、資料4の市民サービスの具体例として提示いただいている、オープンデータについてです。

市は、データを単に公開するだけでなく、共創につなげることを目的に、データの公開方法を工夫したり、オープンデータでどのようなことができるのか、外部に向けてアピールをしていただきたと思います。

そうすることで、市と市民等の対話が始まるかもしれませんし、情報の非対称性が解消されると思います。

(小國会長)

ありがとうございます。

白澤委員からは、答申書に共創に関するフレーズや趣旨等を入れ込むこと等についてご意見をいただいたところです。

こちらの意見について、ご意見のある方はいらっしゃいますか。

(青木委員)

資料4にある行動指針の方向性の部分について、デジタルの共創に関する文言を追加してはいかがでしょうか。

次期情報化推進計画は、基本的には、システム標準化等をメインに据えた計画であると思います。

とはいえ、そこからもう一步踏み込んで、市民や企業等とのデジタル面での共創について言及すると、より深みのある計画になると思います。

また、行動指針として定められている DX 推進について、「業務の効率化、負担軽減による資源の最適化」とありますが、こちらに情報活用の高度化といったワード、方向性を追加すると良いと思います。

なお、情報活用をより高度化させるには、デジタル技術を理解し、活用できる人材の育成が不可欠です。特に、デジタル技術の活用・展開をしていく際の課題設定や課題解決に係る優先順位のつけ方等を適切に行える人材を育てることは重要です。

ですから、人材育成に並行して優秀な外部人材を調達し、有効活用すると更に効果的だと思います。

前回の審議会でも申し上げましたが、情報系知識に特化した専門的な人材を無料で派遣する国の事業がありますので、こういった人材をスポット的に活用し、より高度で効率的、効果的な EBPM、データ等の根拠に基づいた政策立案等にトライしていくべきだと思います。

つまり、市が行うべきことは、大きく分けると 4 つあると思います。

①どのような街づくりを行うのかを明確に設定すること、②①を実現するために、どのようなデジタル技術を使用していくのか決めること、③②を行使できる人材をどのように育てるのか方針立てること、④①～③の計画のスピードアップや職員の能力の底上げに貢献できる専門的な人材を外部から呼び寄せることです。

（岡村委員）

現在、共創というキーワードを軸に議論が進んでおりますけれども、DX 推進において最も重要なことは、市民ニーズを満足させることだと思います。

ただし、すべてのニーズを満足させようとする、システムが肥大化し、職員負担が増大してしまう可能性があります。

そのように考えると市民ニーズのうち、応えるもの、応えるには難しいものといった判断基準を定めることが重要となってきます。

この判断基準が、グランドデザインともいえるでしょう。

では、このグランドデザインを生み出す段階に、共創の手法を取り入れることは可能なのでしょうか。

実際のところは、市が凡そのグランドデザインを設定し、そのグランドデザインをブラッシュアップする段階で共創の手法を取り入れる道筋が現実的だと思います。

また、このブラッシュアップをする時に、私たち市民等がシステムの評価部分となる指標を提案するとより良いデザインができるように思います。

（小國会長）

ありがとうございます。

私も、行政が責任をもって担う段階、共創の手法を取り入れる段階といった区分けは必要だと思います。

資料４の推進体制に関する記述の中で「グランドデザインを描く組織」というワードがありますが、行政主導でグランドデザインを描いていく場合、いかに市民ニーズや外部の知見等をうまく組み込むのかが肝になると思います。

日常的に市民ニーズを把握し業務改善に活かすこと、また、グランドデザイン等の全体構想に関してどの段階で共創の手法を取り入れるのかについては、引き続き市で検討していただきたいと思います。

（事務局）佐藤情報政策・改革改善課長

皆様の仰るとおり、市は、市民の方や事業者の方等、多くの方々と協力して課題解決を図る必要があると思います。

それぞれの得意分野を持ち寄り共有することで、より良い街づくりや業務改革、DX推進が実現できると思います。

我々が気付かない部分もあるかと思いますが、引き続き委員の皆様におかれましては、忌憚のないご意見等をお聞かせいただければ幸いです。

（小國会長）

ありがとうございます。

事務局へ質問です。

例えば、DX推進について、その補佐を行う外部人材の配置等を検討されたことはありますか。

（事務局）佐藤情報政策・改革改善課長

補佐官という役職名を想定して配置を検討したことはありませんが、専門的知識を有する外部人材の方のお知恵をお借りしたことはございま

す。

例えば、システムを導入する際に、金額や内容が適正か否かの報告やアドバイスを行っていただく業務委託を実施した事例がございます。

また、青木委員が仰っていた、国の外部アドバイザーの派遣事業を利用したこともございます。

今後につきましても、外部人材のスポット的な活用等、積極的に取り入れていきたいと考えております。

（洞下委員）

市のホームページについての意見です。

各手続等の詳細を細かくページに掲載するあまり、ページが見つからなかったり、また1つのカテゴリに係る階層が深くなり過ぎて、分かりづらいうという現象が生じているように思います。

そこで提案ですが、市のホームページに生成 AI による Q&A 機能を付与してはいかがでしょうか。

市民は、情報を探す手間が省けますし、生成 AI を活用することにより24時間いつでも対応が可能です。

なお、生成 AI は回答精度を上げるために学習期間を設ける必要がありますので、もし導入をお考えであるならば、早めに着手すべきだと思います。

（事務局）佐藤情報政策・改革改善課長

ご意見ありがとうございます。

ご指摘のとおり、現在、市のホームページについては、見やすさ・情報の探しやすさという観点において改善すべき点があることは認識しております。

一方で、改訂作業等を全庁的に行うとなると、ある程度の時間が必要となりますので、市のホームページに生成 AI の機能を付与することは大変効果的だと感じております。

なお、本市では議事録等作成について生成 AI を活用しております。

こちらの行財政改革審議会の会議録の作成にも活用しており、従来と比べ、作成に要する時間を削減できております。

（白澤副会長）

生成 AI 等を活用したシステムには、洞下委員が仰ったとおり学習期間や実証実験を必要とするケースが多くあります。

例えば、実証実験の際に、共創の手法を取り入れると、より充実した結果を得られるのではないかと思います。

（岡村委員）

事務局に質問です。市民等が抱くであろう凡その疑問は、市のホームページに掲載されている情報で解決できると思うのですが、近年、電話による問い合わせ件数の変化等は見られますか。

（事務局）佐藤情報政策・改革改善課長

具体的な電話での問い合わせ件数につきましては、本日、資料の持ち合わせがないため、お答えすることができません。

ただし、個人的には、電話での問い合わせ件数が減少したという実感はございません。

一方で、問い合わせの手法は、窓口でのお問い合わせや電話のほか、メール、FAX、オンライン相談等と多様化してきております。

一部の事業等では chatbot による自動回答機能を利用しているケースもございます。

電話だと行き違いが生じる可能性があることに対し、メールや chatbot などは回答が記録として残りますので、そういったことに安心を覚える市民や職員は多い印象です。

実際にメールでのお問い合わせは増えてきているように感じます。

（岡村委員）

メールでの問い合わせ対応は職員の方がご担当されているのですか。

（事務局）佐藤情報政策・改革改善課長

お見込みのとおりです。

（岡村委員）

ありがとうございます。

個々の問い合わせ内容には、類似するものが多く含まれていると思い

ます。

chatbot 等を有効活用して職員の方の負担軽減に繋げていただければと思います。

（今井委員）

民間企業には、問い合わせ内容や苦情内容をデータ化し業務改善に役立てている事例が多くあるのですが、流山市は、このようなことは行っていますか。

（事務局）佐藤情報政策・改革改善課長

「市政への問い合わせ」という問い合わせフォームから寄せられた内容については、データベースを作成しております。

一方で、各課に電話等で寄せられる細々とした問い合わせ内容については全庁的に記録をとり、まとめるといったことはしておりません。

（今井委員）

問い合わせ内容や苦情内容をデータ化し、その統計結果を有効活用することは重要です。是非、ご検討ください。

（河野委員）

DX は、近年出現した言葉です。

一方で、DX を推進する目的は、市民の利便性向上や負担軽減など、従来から取り組んできた事項であるはずです。

そのため、DX 推進において要となるのは、基礎的なニーズ調査や適切な指標の設定だと思います。

DX 推進を進める統括部署はこういった点に留意しながら、市の描く大きな計画が実現するよう、各部署を引っ張っていかなければならないと思います。

（小國会長）

ありがとうございます。

事務局に質問です。

現在、市で行っている事業等の効果測定について、その指標の内容や指標のもととなるデータの取得方法についてご教示ください。

（事務局）佐藤情報政策・改革改善課長

流山市では、「まちづくり報告書」という帳票を用いて事業評価を行っています。

こちらの報告書では、各事業を評価する際には、活動指標や成果指標を設定しております。

データの取得に係る代表例としては、まちづくり達成度アンケートが挙げられます。

本アンケートは、市民3,000人を対象に毎年度実施しており、その目的は、まちづくり全般に係る市民の満足度の測定です。

また、本アンケートのうち、市が特に重視している設問の結果につきましては、経年変化を確認しやすいようグラフ化にしております。

情報化推進計画についても適切に指標を設定・管理し、また、その結果を改善に繋がられるよう努めていきたいと思っております。

（小國会長）

ありがとうございます。

これまでの話をまとめますと、今後、市は、まず課題を設定することが先頭にあって、課題を解決すると指標の達成が期待できるということがあると思います。

その結果を生むためのドライバーがあって、そのドライバーを少しずつ動かすことによって最終的な結果に繋がります。

そのドライバーが何かを市で分析し、KPIとして設定することになるということかと思います。

トータルでの設計が必要になると思うので、今一度、全体設計の検討の必要性、これはグランドデザインにもつながるので、そのような内容を答申の中に込めていければと考えます。

（白澤副会長）

まちづくり報告書とまちづくり達成度アンケートについて、コメントします。

まちづくり報告書を確認したところ、その事業評価の指標として、まちづくり達成度アンケートの市民満足度の結果を使用しているものが多いありました。

しかし、個人的には、事業評価の指標は、市民の満足度に関する数値ではなく、各事業の課題解決の進捗状況を把握できるような数値であるべきだと思います。

事業評価は、その事業の課題を明確化し、課題解決に係る進捗度を図った上で行うべきだと思います。

本審議に直接関わる事項ではないかもしれませんが、折角の機会ですので、事務局へお伝えさせていただきます。

（青木委員）

次期情報化推進計画のメインに据え置いてある構想は、基幹系業務の統合についてであるように感じております。

もちろん、本案件が重要であることは認識しておりますが、もっと広い視野で、流山のスマートシティ化構想を描いた計画としてはいかがでしょうか。

高度なデジタル手法を取り入れ、デジタル先進自治体として成長していくビジョンを提示することで、インパクトのある力強い計画になると思います。

また、私も白澤副会長と同様、まちづくり達成度アンケートの結果を、事業評価の指標として設定すべきではないと思います。

まちづくり達成度アンケートそのものについては、市民の満足度の変遷を把握しておくという面でとても有意義なものであると思っておりますが、事業評価の指標には相応しくありません。

次期情報化推進計画では、課題を洗い出せる、課題解決に係る進捗状況を把握できる指標を設定しなくてはならないと思います。

（小國会長）

私も、市が、市民満足度が高水準であることを理由に、思考を停止してしまっただけだとは思っています。

委員の皆様は、次期情報化推進計画に紐づく指標においては、課題を洗い出すことのできる評価システムや指標を設定すべきだと思おえのことだと思います。

皆様のご意見をどのように答申に入れ込むかは事務局と相談が必要だと思っております。

（今井委員）

現在の計画案では、DX 推進におけるグランドデザインが明確に描かれていないように思います。

グランドデザインが不明瞭では、戦略も指標も定まらないのではないのでしょうか。

グランドデザインをしっかりと定め計画の進捗管理を行う統括部門が必要だと思います。

（小國会長）

ありがとうございます。

グランドデザイン、いわばビジョンについてご意見がある方はいらっしゃいますか。

（大塚委員）

どのようなビジョンを描くとしても、持続可能な行政組織を目指すことが前提となると思います。

持続可能な組織を作るためには、デジタルを用いた業務効率化や優秀な人材の確保等、様々な視点からの働きかけが必要です。

いずれにせよ、今井委員が仰るように、明確に目指すべきビジョン、言い換えればゴールとなる姿を設定すべきだと思います。

（青木委員）

個人的に、「子育てスマートシティ」というビジョンが良いと思います。

学校に提出する書類等、子育てという分野を中心にデジタル化を図るというイメージでしょうか。

流山市は「母になるなら、流山市。」という言葉のもとで成長してきた街ですから、そういった流れを汲んだデジタル化を目指すの良いと思います。

（白澤副会長）

デジタル面における先進的な自治体、これが1つのビジョンであるように思います。

また、計画中に共創というニュアンスを盛り込むと、経営改革プラン

ともリンクし、計画同士の関係がより密接になると思います。

（岡村委員）

ビジョンについてですが、既に流山市は、「都心から一番近い森のまち」というビジョンを設定していたと思います。

ただし、これだけですと抽象的すぎますので、このフレーズをスタートに具体性を持たせていく必要があると思います。

（小國会長）

経営改革プランに関する審議の際にも、「都心から一番近い森のまち」に関するご意見がありましたね。

確かに、総合計画において、目指すまちのイメージとして定められているのがこちらのフレーズですから、こちらをベースに考えていくのも1つのアイデアであると思います。

（洞下委員）

そもそも、我々がビジョンを描くということ自体に違和感を感じます。

やはりビジョンというのは、市の代表者たる市長が描くものであり、市長が描くビジョンに対して我々委員が助言や意見を伝えることがスタンダードだと思います。

ですから、答申には、DX 推進に対する目的やビジョンを明確に示してほしいということを盛り込めばよいと思います。

（小國会長）

事務局へ質問です。不勉強で恐縮ですが、市長が、DX に関するビジョンを具体的に示されたことはありますか。

（事務局）佐藤情報政策・改革改善課長

市長から、具体的な指針を示されたという記憶はございません。

一方で、例えば、デジタル技術を活用した業務改革・業務改善を行い、市民の利便性向上や業務効率化を目指すという視点はあるかと思います。

また、単純に課題を解決するだけでなく、メインの課題を解決することによって生じる別の効果、例えば業務効率化を図ることは、職員のワークライフバランスも確保するというような付加価値について、言及

していたように記憶しております。

（今井委員）

ビジョンとは理念であり、組織は、描かれた理念に向かって動いていくものだと思います。

ですから、具体的なビジョンを示されていない環境下で議論を行うのは難しいのではないのでしょうか。

（小國会長）

ありがとうございます。

本日も多くのご意見をいただいたところです。

審議の前半から中盤にかけてのキーワードとしては、市民目線の DX 推進、多様な共創の仕組みづくりやプラットフォームの開設、オープンデータに対する職員の意識改革、適切に PDCA を回すことができる DX 人材の育成、専門的知識を有する人材のスポット活用が挙げられると思います。

なお、中盤から後半にかけては、グランドデザインやビジョン、適切な指標設定について言及するご意見が目立ったように思います。

なお、皆様からお寄せいただいたビジョンのイメージについては、答申の中で 1 例として挙げさせていただきたいと思っております。

また、市長がビジョンを明確に示すことで、そのビジョンをもとに具体的な施策等を効率的に考えられるようになるのご意見も答申に盛り込むことになるかと思えます。

このような想定のもと、事務局と相談しながら答申に審議の要点を反映させていくこととなりますが、皆様よろしいでしょうか。

ありがとうございます。

事務局から何かコメントはございますか。

（事務局）佐藤情報政策・改革改善課長

会長、副会長、委員の皆様、ありがとうございました。

答申の内容につきましては、会長と副会長と相談しながら案を作成させていただきたいと思えます。

(小國会長)

ありがとうございます。

次に、次第3「答申(案)」について、進めていきます。

事務局から説明をお願いします。

(事務局) 佐藤情報政策・改革改善課長

かしこまりました。

お配りした資料5「答申(案)たたき台」をご覧ください。

こちらは、これまでの審議会の説明や審議内容をもとに、答申(案)のたたき台としていったん作成したものになります。

～資料5について説明～

説明は以上です。

(小國会長)

ありがとうございます。

事務局から示された資料をもとに、答申の作成を進め、次回審議会で、次期情報化推進計画について、いったん答申を完成させたいと考えています。

(小國会長)

それでは、次第3「答申」については以上とします。

本日の審議内容も含めて、次回審議会において、答申を固めていきたいと思います。

最後に、次第4「その他」として、事務局から何かありますか。

(事務局) 佐藤情報政策・改革改善課長

まず、資料6の「審議会スケジュール表」をご覧ください。

次回の審議会は9月中旬に予定しておりますが、委員の皆様から、具体的に出欠可能な日程を伺い、出欠可能な方の多い日程を優先し、スケジュールを決定させて頂きます。

もう1点、「意見シート」について説明します。

本日の説明や、審議の中で生じた質問や意見で、審議中に発言ができ

なかったことについては、お手元の「意見シート」に記入のうえ、ご提出をお願いします。

本日、この場で記入のうえご提出頂いても結構ですし、このあとお送りする電子メールに返信する形でお送り頂いても結構です。

9月6日（金）までにご送付頂けますよう、お願いします。

事務局からは以上です。

（小國会長）

承知しました。

それでは、他になれば、以上をもちまして、第6回行財政改革審議会を終了します。

皆様、お疲れ様でした。