

令和4年度 第1回草津市情報化推進懇話会 会議録

■日時：

令和4年6月28日（火）14時30分～15時30分

■場所：

草津市役所502会議室（5階）

■出席委員：

宇野委員、中後委員、中西委員、
西原委員、西村委員、細井委員、横谷委員

■欠席委員：

小郷原委員

■事務局：

総合政策部：荻下理事、吉田DX戦略特別推進員
経営戦略課：小川課長、横江課長補佐、大岡主査、斎藤主査

■傍聴者：

なし

1. 開会

- ・委員7名の出席を確認
- ・荻下理事あいさつ
- ・委員変更、新委員の紹介
- ・事務局の紹介

2. 議事

(1) 草津市情報化アクションプラン工程表について

【事務局】

<資料2～6、参考資料について説明>

【委員】

チャットボットの職員負担軽減とは具体的に何か成果の数字等はあるか？

【事務局】

チャットボットについては24時間質問応答でき、直接電話による職員対応の時間を削減できるものだが、埼玉県戸田市では一人当たり5分程度の削減時間があったとの効果測定をされている。本市において具体的な時間の測定をしているわけではないが、同様に効果があったものと考えている。

【委員】

費用対効果が気になる。「チャットボットの維持管理費に対して負担軽減による人件費の削減で事業費が賄えている」というようなロジカルな説明があってもよいと思う。数字がないと評価がしづらいつ感じるので、数字まで追っていくことができるとうよい。

【事務局】

チャットボットの利用者のアクセス時間帯を見ると、市役所閉庁後のアクセスが4割程度となっており、市民サービスの向上につながっているものと考えられるが、委員ご指摘の「負担軽減」に係る具体的な評価については検討してまいりたい。

【委員】

参考資料1の中で成果指標として、どういうデータを取っているかが見えてこない。例えばチャットボットでいうと年齢であるとかどこに住んでいる等、具体的にどのようなデータをとっているか？

【事務局】

チャットボットでいうと年齢等の情報までは取れないが、チャットボット等で言う質問の中身がどのようなものであるのかや、誤った答えがどのようなものであったかといったことは把握できる。

これらをフィードバックしながら回答率を高めていくことが成果につながっていくものとする。

【委員】

自分自身で健診ネット予約システムの評価の声をきいても、待ち時間がなかったとか混雑なくスムーズであった等の声があった。世の中の色々なものがネット予約できる状況であり、コロナ禍というところで混雑緩和できるというのも非常にありがたいシステムであった。公共施設の予約システムについても市民に役立つシステムだと思つるので、導入に向け進めていただきたい。

【事務局】

健診予約については、過去には保護者の方を非常に長くお待たせして、おしかりをいただいたということもありながら、今はシステムを導入し、健診予約をされる方の97.1%がシステムをご活用いただいているところである。今後もいただいたご意見に対応しながら、よりよい形で提供できるよう運用していきたいと考えている。

【委員】

スマホ講座について、非常に高い評価をいただいたとのことであるが、昨年度1年間実施してこられた中で、令和4年度の講座で新しい取組や手法の工夫等は考えているか？

【事務局】

昨年度の受講者アンケートをもとに、評価の高かった項目や「こういうところを教えてほしい」といったところの意見を踏まえ、草津市の参加者の声に応じた事業計画をしているところ。

【委員】

マイナンバーの独自利用の関係で、現状でどういったものを検討しているか、紹介できる事例はあるか。

【事務局】

庁内で検討をしてもらっているが、実現していないというところで紹介できるような新たな取組はない。

【委員】

スマホ講座の参加者の年齢層は把握しているか。若い方を対象にしているものになるか。

【事務局】

年齢層は75歳以上が49.0%で約半数を占めており、65～75歳未満の方が42.8%、65歳未満の方が8.2%となっていることから、ほとんどの参加者が65歳以上の方であった。こういった状況も踏まえて効果的に周知、啓発や講座の充実に努めてまいりたい。

【委員】

地域BWAは計画を見ると令和4年度だけでなく5年度、6年度と伸びているが、時間をかけて整備をするという意味か？基地局の数は増やしていくのか？

【事務局】

令和4年度に3局の整備を行うが、それをもってしても当初の目標である市内の広域避難所の網羅ができない見込みであるため、引き続き実施していく予定である。

【委員】

草津市では基幹システムの共同利用やRPAの導入など情報化施策について先進的な取組をされているが、その一方で情報化が進むことで、市民の情報を守っていくということも必要になるが、セキュリティ対策に関する取組はどのようなものがあるか？

【事務局】

アクションプランの研修実施の項目の中で「情報セキュリティ等合同研修の実施」を記載しており、本研修については、毎年度、全職員向けに実施しているところであり、今年度も引き続き全職員を対象に実施する計画としている。

【委員】

本アクションプランの内容はコロナ禍というところを踏まえて計画見直しをするべきではないかという意見も以前にあったように思うが、昨年度からコロナに対する対応が変わってきている中で見直しの検討はされているか？

【事務局】

コロナ禍が一つのきっかけにはなっているが、それによらず毎年度アクションプランについては見直しをしながら必要な取組等をプラスしながら進めていっているところである。また、国の示すDXの動向などの観点も踏まえながら、今後も適宜見直しを市ながら進めていく。

3. 閉会

【事務局】

- ・今回の意見を踏まえて、アクションプラン工程表の評価結果については7月中、公表予定であることを伝える。
- ・令和4年6月30日をもって現委員は解職となり、継続してお願いする方もいらっしゃるが、現委員での会議は今回が最終となることから、これまでの本事業へのかかわりについて御礼申し上げるとともに、今後も引き続き色々な形で草津市の情報化にご協力をお願いした。

以上。