

# 令和6年度 第1回 行財政改革推進会議

## 議 事 要 旨

〔日 時〕 令和6年6月28日（金） 午後6時30分

〔場 所〕 昭島市役所 3階 庁議室

〔出席者〕

### 1 委員

田中啓之委員長、荒井康裕副委員長、小池満也委員、佐藤良絵委員、山下俊之委員

### 2 事務局

池谷企画部長、永澤政策調整担当部長、女屋行政経営担当課長、佐久間デジタル戦略担当課長、井上環境課長、小林企画調整担当係長、岡村公共施設再編・調整担当係長

### 3 傍聴者

なし

〔配付資料〕

- ・ 令和6年度第1回行財政改革推進会議 日程
- ・ 資料1 昭島市行財政改革推進会議の進め方について
- ・ 資料2 昭島市中期行財政運営計画の概要について
- ・ 資料3 評価シートについて
- ・ 資料4 評価シート（案）
- ・ 参考1 行財政改革推進会議要綱
- ・ 参考2 行財政改革推進会議委員
- ・ 参考3 評価の判断基準資料1 評価シートについて

〔議事要旨〕

### 1 開会

### 2 部長挨拶

令和6年度第1回目の会議に先立ち、部長より挨拶及び事務局の紹介が行われた。

### 3 議題

#### （1）会議の進め方について

事務局より、「資料1 昭島市行財政改革推進会議の進め方」を示し、会議の公開、会議録（議事要旨）の作成及び公表、報告書の作成、今後のスケジュールについて説明。

今後のスケジュールを説明する中で、第3回会議以降については後日日程調整して決定していくことを確認。

#### （2）評価シート及び評価の進め方について

令和5年度の評価にあたり、事務局より「資料3評価シートについて」を示し、評価を行っていくことを説明。その後、各委員より質疑。

〈質疑応答〉 ◆は委員、○は事務局の発言要旨

◆ 基本的に、昨年度評価方法と同じ考え方でよろしいか。【山下委員】

○ お見込みのとおり。【事務局】

(「会議の進め方について」「評価シート及び評価の進め方について」、委員了承)

(3) 昭島市中期行財政運営計画 令和5年度の評価について

基本方針1「新たな時代に対応したまちづくりの推進」及び基本方針2「効果的・効率的な行財政運営」の(1)について、事務局より資料4評価シート(案)に沿って説明し、その後、各委員より質疑。

〈質疑応答〉

**基本方針1 (3) DX推進による市民サービスの向上**

◆ DXの推進における予算の総額はいくらか。複数年にわたる事業となるが、バジェットコントロールはどの部署が行っているのか。【小池委員】

○ デジタルに関する予算の担当課分を示すことは可能だが、内訳としてDX分と既存システムのメンテナンス分が混在している。DXに関する予算については、すべてデジタル戦略担当に集約して調整・コントロールしている。【事務局】

◆ 複数年計画がどの程度進捗しているのか示してほしい。また、国や都からの補助金分と市独自の予算の内訳も示してほしい。【小池委員】

○ DXは新しい取組がどんどん出てくる分野なので、特に予算については予算編成とその裏付けが難しい部分があるが、次回提示したい。【事務局】

◆ 行政手続きのオンライン化の中のぴったりサービスのうち、新たに申請可能となった3手続きは何か。これに対する市民からの反応はどうか。【山下委員】

○ 保育所関連の手続き等になっている。ぴったりサービスは24時間・365日できるという便利なメリットがあるので、苦情はほぼない。ただし、複雑な手続きだとスマートフォンで行ったときの方が解りづらいこともあるため、紙でもオンラインでも手続きができるという、チャンネルを増やすという考え方でオンライン化を進めている。【事務局】

◆ チャットボットがだいぶ活用され、非常に喜ばしいことだと思っているが、市民からの反応はどうか。チャットボットの回答が中途半端になってしまうことはないのか。【山下委員】

○ チャットボットはいつでも問い合わせができるということで多く使用されている。簡単な分析をしたところ、平日開庁時間内と土日・開庁時間外の利用率は半々ぐらいであるので、今まで直接問い合わせができなかったことについて活用されていると思われる。また、昭島市が導入しているAIチャットボットは職員が作成したQ&AをAIチャットボットが活用して回答するため、回答に限界がある。今後については生成AIが市の既存の資料を読み込むことによって、回答できる技術を活用の仕方を考え工夫しながら導入することを検討していきたい。生成AIが誤答をしてしまうリスクは回避したい。【事務局】

◆ チャットボットがうまく回答できるケースとそうでないケースがあると思うが、利用者が満足したかどうか把握しているか。【荒井委員】

- レポートが毎月出せる仕組みになっており、誤答があったと明らかにわかるものについてはエンジン自体のバージョンアップ、A I 自身及び職員が回答のためのワードの紐づけ作業を行っている。ただし、文章ではなくワードの紐づけしかできないので精度があがりにくい。

【事務局】

- ◆ チャットボットシステムは大事なことだと思うので、期待はしたいが、職員の負担が大きすぎるのでは元も子もない。余地として生成A I のシステムに切り替えれば、効率化が図られるのだろうが、課題が多いとわかった。【荒井委員】
- ◆ 誤答するリスクはどのように克服していくのか。【田中委員長】
- 先進自治体が生成A I の導入に関する取組を始めている。学習させる内容をしっかり整理し、その自治体以外のインターネット上の情報からは回答させない。生成A I は自治体の情報だけを用いて言語化して回答するというのを試していると聞いている。また、一般的な手法として、A I の回答文章の後に正式な関連ページのU R L を掲載し、正式な関連ページを閲覧してもらうという方法がある。【事務局】
- ◆ 行政手続きができるようにするのか、手続きや決定への質疑応答なのか、チャットボットをどの範囲に拡大させていく予定なのか。【小池委員】
- 今、職員が行っているようなコンプレイン対応をチャットボットがやっている自治体はないと認識している。Q & A 的な位置づけに留まる。【事務局】
- ◆ D X という部署が、情報・D X に関するものを統括していく上ではマトリックス表が必要なのではないか。D X 推進部署が苦労しても他の部署が勝手に動き出しては、何もならない。全体のバランスが取れなくなることを懸念している。【小池委員】
- ◆ 全体を統括するのがD X 担当で、上から下に働きかけていくのか、ボトムアップでいくのかわからないが、予算を含めた全体像とその進捗度合を把握する必要がある。別紙でもいいので示してほしい。【山下委員】
- 今後、進捗度合が見えるような形式のフォーマットを検討していきたい。【事務局】
- ◆ 評価コメントの部分に、デジタル戦略部署が中心となり、マトリックスで全体を統括するような形である旨、到達目標を意識しそれに対してどのくらい達成できているか見ていくというような形での進め方をしたい旨、追記を希望する。【田中委員長】

(個別評価、評価について、事務局案にて委員了承)

#### 基本方針2 (1) D X 推進による業務改善・業務改革

- ◆ 実際に行政でR P A を活用している例があるのか。【山下委員】
- 昨年度実際にあった例としては、学童や保育園の入所申請データをR P A で市の基幹系のシステムに入れている。今まで職員が手入力していた作業を、機械が指定したルールのとおり完全に自動化で入力している。【事務局】
- ◆ 民間ではかなりテレワークが進んでいるが自治体はどうか。【小池委員】
- 検討は進めているが、テレワークは個人情報是一切扱えないというルールがあるため、個人情報を扱っている部署が行うのは難しいのが現状である。【事務局】
- 昨年にも伝えたが、自治体の情報がP D F になってしまっていて使いづらい部分がある。オープンデータでの掲載も考えてみてほしい。【田中委員長】

(個別評価、評価について、事務局案にて委員了承)

#### 基本方針 1 (4) 温室効果ガス削減に向けた取り組みの推進

- ◆ 市民 1 人当たりのゴミ排出量がメディアに報道されることがあるが、昭島の状況はどうか。【山下委員】
- 昭島は今 26 市中 11 か 12 番ぐらいと認識している。昭島の環境行政については、ロードマップ的に 2030 年と 2050 年の目標がある。非常に高い目標を掲げているが、着実にできることからやっていく姿勢で進めている。  
地域全体について目標値を達成することについてはなかなかハードルが高いが、まず昭島市がしっかりできる一事業所としての温室効果ガス削減については、前年度比 10 ポイント以上削減が進んでいる。【事務局】
- ◆ ポイント数はどのように算定しているのか【山下委員】
- 各施設に照会をかけて使用電気量と、庁用車の距離数、ガス使用量、そういったものを集約し、集めて各燃料に係数をかけて温室効果ガスを算定している。【事務局】  
(個別評価、評価について、事務局案にて委員了承)

#### 基本方針 1 (1) 市民や団体との連携、参画・協働によるまちづくりの推進

- ◆ 自治会を否定するわけではないが、自治会にこだわる必要はないのではないかと。地域コミュニティの中でどのように何をフォローしていくべきかという点を考え直してはどうか。どのような者がその団体に参画しているのか等切り口を考え直してはどうか。【小池委員】
- 総合基本計画を策定するときにも自治会のありかた、地域コミュニティのありかたの議論をしており、自治会にこだわっているわけではない。今の各市立会館等の公共・市民総合交流拠点を核として、防災の観点から地域コミュニティを作っていくという考え方がひとつある。その中で誰が核となってまとめていくのかというのが難しいところ。【事務局】
- ◆ 防災訓練等には老人会も参加しているが、自治会がどこまで人数把握をし、そこに老人が何人いてその中で歩けない人が何人いる等の情報は自治会の組織上では把握しきれないのではないかと。民生委員は把握しているのか。【小池委員】
- 民生委員が地域のすべての人を認知できてはいないと思われる。また、包括支援センターや民間の居宅介護事業所のケアマネジャーにケアプランを作ってもらっているが、防災に関して、事前に避難行動計画を作っておく必要がある。これから具体的に着手していくことになるが膨大な数であり、時間がかかりそうである。【事務局】
- ◆ 自治会加入率は下がっているようだが、加入率が上がってきていて活性化している団体もある。そのような自治会以外の地域の会や団体への加入数等の情報が掲載されると、評価が具体的にできる。まさに、地域のコミュニティが有機的・重層的に関係されるといった方向の評価や促進になる。評価の部分にそのような統計、その評価の可能性も加えてもらいたい【田中委員長】。
- ◆ 市民総合交流拠点施設について、前の施設と大きく異なる点はどこか。【山下委員】
- 前の施設と異なるのは、施設がオープンする前である現時点から居場所作りの募集を市民に対して行っており、開館してすぐに活動が可能になる点。図書館の分室機能を備え、親子、若い世代から高齢者までが居場所として過ごせる場としていく。駐車場が広く取れない問題があるが令和 7 年 12 月にオープンできるように進めている。【事務局】

◆基本方針1の評価案の中に「新たな時代に対応した」というキーワードがある。今回の会議で課題になっている様々なこと、自治会のあり方や今後の考え方なども、もっと柔軟に自由な新しい発想で取り組んでいくべき。ぜひ「新たな時代に対応」するような観点を持って取り組んでいていただきたい。【荒井委員】

◆加えて、統計的な数字が見えるような工夫を来年度からでもしてほしい。【田中委員長】  
(個別評価、評価について、事務局案にて委員了承)

#### 基本方針1 (2) 効果的・戦略的な情報発信の推進

◆ InstagramとFacebookは無料で連携が可能。Facebookは特に50代から60代の方が見ていて、昭島内の交流グループ等のFacebookもある。ぜひ昭島市としても、Facebookを始めたかどうか。Instagramに掲載すると同じ記事がFacebookに無料で掲載される。【佐藤委員】

○ 検討してみる。【事務局】

◆ ロケーションサービスにおける情報発信についてだが、市への訪問者を増やす、市民がシビックプライドを持てる、移住者を増やす等の数値目標とロケーションサービスの目標値をリンクさせた方がいいのではないか。【田中委員長】

○ ロケーションサービスを通して、その場所が昭島だとわかることが大事だと考えている。ここに行ってみようと思わせる意味での魅力発信が必要。【事務局】

◆ 「あきしまの水」をもっと発信していった方がいいのではないか。給水スポット等のハード面もいいが、プロモーションの方法にもう少し重きをおいて予算付けするのはどうか。せめて市民11万人が「あきしまの水」について知っているようになってほしい。【小池委員】

(個別評価、評価について、事務局案にて委員了承)

◆ 本日の議題はここまでとし、残った項目については次回会議の議題としたい。【田中委員長】  
(委員了承)

#### 4 その他

・第2回行財政改革推進会議…令和6年8月21日(水)午後6時30分～ 庁議室