

会 議 録

会議名 (審議会等名)		(仮称) 相模原市D X推進計画策定検討委員会		
事務局 (担当課)		D X推進課 電話0 4 2－7 6 9－8 2 1 2 (直通)		
開催日時		令和7年8月20日(水) 午後2時30分～午後4時30分		
開催場所		相模原市役所 第1別館1階 開発室A (対面とオンライン会議のハイブリッド方式)		
出席者	委 員	5人(別紙のとおり)		
	その他	4人(株式会社日本総合研究所)		
	事務局	4人(D X推進課長、他3人)		
公開の可否		☒ 可 ☐ 不可 ☐ 一部不可	傍聴者数	0人
公開不可・一部不可の場合は、その理由				
議 題		1 開会 2 議事 (1) アンケート実施結果について (2) 計画案について (3) 実施予定事業について (4) その他 3 閉会		

議 事 の 要 旨

1 開会

2 議事

(1) アンケート実施結果について

事務局及び株式会社日本総合研究所から別紙資料に基づき説明を行った。主な意見については、次のとおり。

(飯島委員長)

全国平均と比べるとデジタル行政サービスの利用は少し進んでいるが、初めて利用する方にはハードルがあるという結果になっているので、その点は改善が必要である。

また、よく使われていても、使いづらいサービスは存在しており、例えば、ごみ出しの手續に関して、ごみの種別を正確に入力しなければオンライン申請を進められないことがあり、こうした場面では問合せ窓口があると便利である。デジタルで完全に置き換えるのではなく、デジタルとアナログのベストミックスが重要であることがアンケートでも示されていると感じる。

(渡邊委員)

デジタルリテラシーが高いことに加え、一度デジタル行政サービスを利用した場合は再度利用する傾向が強く、課題解決の手法としてDXが有用であることが本アンケートの結果から明らかになった。特に、働き世代など時間的制約がある方の利用率は高く、デジタルサービスは時間的制約の解決手段になり得ることが明確になったのではないかと。また、遠方に居住しているなど物理的な制約がある方にとっても有用だと考える。一方で、この先の取組として、行政サービスで対応できない部分を民間サービスへのバトンタッチする施策を実施していかないと、アンケート結果へ応えられないのではないかと。そのためにも、民間のデジタルサービスへの橋渡しをどうしていくのかという視点も肝要である。非常に有効なアンケート結果であると感じている。

(八木委員)

子育て世帯について、対面の行政サービスを希望している方が多いことが特徴的である。子育て世帯では育児疲れにより心理的負担を抱えている場合もあり、対面で話すほうが、安心感があつたり、悩みを打ち明けやすかったりするのではないかと。こうした点からもデジタルとアナログのミックスが必要であると感じた。

(飯島委員長)

デジタルとアナログのベストミックスといっても、様々な方法が考えられるので、その点について留意する必要がある。

(小山田委員)

一度、行政サービスを使った方は、高い割合で、デジタル行政サービスを使いたいという回答があったが、その一方で、一定程度対面を希望する方も存在しており、デジタルの利便性を高く感じながらも、対面と比べて少し劣る部分も感じているのではないかと。時間を問わず対応できるため、利便性を感じてはいるものの、一部不安感があったり、聞きたいところを聞ききれないなど、サービスとしては質が少し落ちると感じている方もいるという結果ではないかと。このため、デジタル化を進めていくべきではあるが、一方で、不満を感じている箇所をモニタリングにより把握し、継続的にサービスの改善を図る施策が必要なのではないかと。

(及川委員)

オンライン手続に関して、相模原市には市 HP やアプリなど一元的な窓口があるのか。

→ (事務局)

すべての手続が集約されているわけではないが、多くの手続は公式 LINE アプリや市ホームページにまとまっている。

→ (及川委員)

子育て世帯は他の世代に比べて、圧倒的に必要な行政手続が多い世代であるが、ネットで調べた情報以上に、実はプラスワンの情報もあることもあり、だったら窓口で聞いてしまう方が早いと考える人も多いと考えられる。子育て世帯が必要とする情報やサービスが一元的に集約されたツールがあると、より利用率も上がるのではないかと。

→ (事務局)

今後の市の課題として、頂いたご意見を踏まえ検討する。

(2) 計画案について

事務局及び株式会社日本総合研究所から別紙資料に基づき説明を行った。主な意見については、次のとおり。

(飯島委員長)

相模原市の CIO はどなたか。

→ (事務局)

市長公室の局長である市長公室長を C I O に任命している。

→（飯島委員長）

推進体制に外部委員は出てこないのか。

→（事務局）

相模原市では令和5年度にフェローを任命しているが、体制図における記載については現在調整中である。

（飯島委員長）

実施する推進体制は記載されているが、計画の進捗を管理するための体制を記載する必要があるのではないか。外部委員会等を置くことも必要ではないか。

（小山田委員）

市民のための計画なので、計画に基づき実施されるサービスが市民目線で使いやすいサービスとなっているか、K P I 的なところをどう定めていくか、どこまでやったら進捗が図れているのか、確認や評価するための体制を記載する必要があると感じた。

（渡邊委員）

D Xによる課題解決の課題抽出については、庁内で照会のうえ、まとめたというプロセスを説明いただいたが、第5章で地域課題の解決が大きな柱になっており、何をどういう風に解決するのかという課題の抽出方法や体制について触れておいた方が開かれたものになるのではないか。市民が何に困っているかを、このように集約していきますという絵があってもよいと感じている。

（飯島委員長）

重点テーマの意味合いは、市の現状を踏まえて速やかに取り組むべき事項であると理解している。市役所全体の目的を考えると、「地域の課題解決・魅力の向上」が最終的には重要である。重点テーマの意味合いが誤解されないよう記載していただきたい。

→（日本総合研究所）

本計画における「重点テーマ」は、オンライン申請など現状を踏まえて速やかに取り組むべき事項の位置づけであることに相違ない。誤解を与えないように表現を検討させていただく。

→（事務局）

重点テーマの取組は市として長期的に取り組む事項ではなく、計画の2年間で目下取り組むべき事項である。誤解を与えないように説明の補足や表現を修正する。

（及川委員）

デジタルデバイドなど専門用語は、例えば「利用格差の是正」など市民が

理解しやすい表現にすべきではないか。

→（飯島委員長）

専門用語で書きながらも、括弧書きや注釈を加えて、理解しやすくなるよう工夫していただきたい。

→（日本総合研究所）

専門用語など、解説が必要であると思われるものについては、フレーム編の巻末に用語集として掲載する予定である。

（小山田委員）

計画の中で、フレーム編の位置づけが明確に分かるよう記載いただきたい。

→（日本総合研究所）

第1章において、「フレーム編」と個別事業が掲載された「アクションプラン」から構成されていることを明示する予定である。

（3）実施予定事業について

事務局から別紙資料に基づき説明を行った。主な意見については、次のとおり。

（及川委員）

生成 AI の活用は今後横展開を図っていくとのことであったが、文部科学省からも正式に通知が出ており、5 つ目の事業として掲載すべきではないか。前回確認した際に、教育振興計画に生成 AI の文言が無かったはずなので、今回の計画にも入らないとなると、方針から漏れてしまうのではないか。

→（事務局）

頂いた意見を踏まえ個別事業として掲載することを検討する。

（飯島委員長）

アクションプランの様式は決まっているのか。

→（事務局）

様式は定めており、事業概要や KPI 等を記載する内容となっている。

Excel 様式としており、各事業 1 ページ程度の想定である。

（飯島委員長）

産業分野の施策と関連してであるが、「情報通信業の誘致、情報通信業の育成」に関しては、情報産業の集積などの表現が適切ではないか。

→（事務局）

表現を修正する。

（小山田委員）

事業一覧について、地域 DX の取組が少ない印象を受ける。行政 DX だけに力を入れていると誤解されないように計画の全体を整理していただきたい。

→（事務局）

第3章の基本方針で示すとおり、本計画では行政DXを中心に組みつつ、中長期的には地域DXに力を入れていく予定である。中長期的には地域DXに注力することが伝わるよう配慮する。

（4）その他

事務局より、フレーム編の計画案（修正版）について、第6回検討委員会として追加の書面会議を開催することについて提案し、承認された。

3 閉会

(仮称) 相模原市D X推進計画策定検討委員出欠席名簿

	氏 名	所 属 等	備 考	出欠席
1	飯島 泰裕	青山学院大学社会情報学部教授	委員長	出席
2	及川 葉月	株式会社エージェント 自治体D X事業部 事業責任者		出席
3	小山田 隆貞	株式会社 きらぼし銀行 連携推進部 次長 (兼任 東京きらぼしフィナンシャルグループ 連携推進部公共連携推進室 室長)		出席
4	八木 彩夏	N T T 東日本株式会社 東京事業部 ビジネスイノベーション部 ビジネス企画グループ		出席
5	渡邊 将文	株式会社MEMOテクノス代表取締役		出席