令和８年第１回亀山市デジタルアドバイザリ委員会　会議録

日　時：令和８年１０月１９日（月）１０:００～１１:０８
場　所：亀山市役所本庁舎３階理事者控室（オンライン会議）
出席者：【委　員】榎並委員（委員長）、遠藤委員、西野委員、中森委員、庄山委員
　　【事務局】DX 戦略室　宮崎室長、田中、羽野、林

１．目　的

第２次亀山市行政 DX 推進計画（素案）について、内容の妥当性や改善点について専門的助言を得ることで計画の質向上を図る。

２．議事内容

（１） 開会・自己紹介

① 事務局（宮崎室長）より開会挨拶。令和８年７月１日付の委員就任への謝辞、新任委員（西野氏）の紹介等を行った。
② 亀山市の状況として、第３次亀山市総合計画が本年度から開始し、組織名称が DX 推進室から DX 戦略室に変更となったこと、令和９年度から実施する第２次亀山市行政 DX 推進計画の策定に向けた会議である旨説明した。
③ 事務局職員および各委員が自己紹介を行った。

（２） 委員長の決定

① 事務局より、亀山市デジタルアドバイザリ委員会要綱第５条に基づき互選により委員長を定める旨の説明。
② 委員長を榎並委員とする旨承認された。
③ 榎並委員長が以後の進行を担当。

（３） 第２次亀山市行政 DX 推進計画（素案）について

１）事務局説明

①　事務局より、計画骨子案（素案）から素案への主な変更点を説明。

・人口推計を、国の推計から「亀山市人口ビジョン」の推計へ修正
・国の政策動向（重点計画等）および AI に関する記述を追加
・情報通信白書のデータを掲載
・テレワーク等の記述を見直し（検証継続、モバイルワークも含め検討）
・前計画の「市民・地域の DX」について、「行政サービスの DX」として位置付けて継続

・将来目標（ビジョン）説明文中「いつでも・どこでも・手間なく」に「安全に」を追加
・進捗把握の指標（案）として「オンライン化した行政手続（累計）400 件以上」「生成 AI 等を活用した職員の割合 80%以上」を仮置きし、助言を求める
・計画期間は 4 年間（総合計画等との整合、着実な推進のため）
・財源確保・他自治体との連携の必要性を追記
・取組項目に、新庁舎整備の記述、情報格差（デジタルデバイド）、自治会のデジタル利活用、Wi-Fi 環境整備等を追記・整理
・共通項目として「AI 利活用」「情報セキュリティ対策」を追加・整理

② 事務局から追加質問
・指標の置き方について
・業務プロセス改革（BPR）の取り組みの進め方について
・DX の成果の見える化について
・AI に関する取り組みの進め方について
・サイバーセキュリティの取り組みの進め方について

2）委員意見（要旨）

① 指標（KPI）の設定
・「オンライン化手続数」「AI 利用率」は導入や利用の量は図れる一方で、市民や職員が得た成果の把握が難しいと感じる。スマホ完結率、オンライン利用率（割合または受付件数ベース）、待ち時間削減、削減できた職員の業務時間などの成果指標と併せて設定するのが良い。具体的には、前半２つはパソコンの利用、紙の利用とスマホの利用を比較検討してビフォーアフターを見定める。時間削減では定量だけではかれない部分があるのでアンケートを併用したりした方がいいのではないか。
・オンライン化において、どれだけ便利になって使いやすくなったという指標を市民目線で作ってほしい。また、既に少しずつ改革されているところであるが課題があれば、それをあげてもらい何を解決していくのか見えるようにしてほしい。
・どういう手続きがあって、どのくらいの頻度があって、対象が誰かといった割り出しが必要。その上で、使い方もスマホで完結しているのかパソコンを使っているのか、手続きによっては証明や写真などが必要であって、自治会の草刈り補助の場合などいろいろな証拠書類を提出するが市によって紙であったり、オンラインであったり、オンライン化であってもバグがあったり使いにくいとかがあるので、何らかの形で完成度を見られるようにしてほしい。

・オンライン化の指標について、三重県では「手続きの件数」ではなく「年間の利用件数（受付件数）」を挙げていて、手続により利用が多い・少ないがあり沢山の方々に利用いただく手続について重点的に取り組みを進めて行くこととしている。
・オンライン化の手続きの数ですが、本来は少ない方がもっといいわけで、よく聞くのは、累計数ではなく割合で表現することが最近のトレンドとなっている。それから、DX で削減された時間であるとか、その削減された時間によって市民サービスに転嫁できる時間について、数値化しにくいことですが、そういった見せ方の工夫が必要になってくると感じる。
②　業務プロセス改革（BPR）の進め方
・研修実施だけでは業務改善に直結しにくく、小さな成功事例の積み上げと横展開が重要である。
・「何をデジタル化するか」よりも「どこに時間がかかっているか」をきちっと見定め、AI の活用をどの順番でやっていくのが一番効率的かを見定めることが今やるべき部分ではないか。
・取組推進にはツールよりも職員の意識の醸成が重要である。
③　AI の利活用
・計画の中で最初の方は AI の導入についての書き込みがあるが、共通項目での具体的な書き込みがない。AI の動向が激しいので様子見をしているのか。
・国は AX/DX を推進しており、今後 AI エージェント等を活用するためのルールづくりを進めるとしている。三重県も同様であるので、そのあたりの書き込みもできればいいのではないか。
・他団体事例では、各部署で AI 活用のイメージが出にくい。このため、一般的な現場課題の共有やヒアリング等を行い、AI 適用が可能な業務を見つけ出すための支援が有効ではないか。
・「何に時間がかかっているのか」と「AI の親和性の高さ」の 2 軸で成果が出やすいものを選ぶのが良い。これから何を AI 化するのかを考える場合にこの指標が良いのではないか。
・生成 AI は最近出来てきたもので、日々進化しており使い方もどんどん変わっていくのが現状である。このため庁内で AI に取り組んでいる職員を集めて情報共有しながら、お互い切磋琢磨しながら使っていくことがいいのではないか。
④　情報セキュリティ
・高市政権になってからセキュリティ関係の話が活発化している。そのような中、亀山市は情報セキュリティポリシーの更新等セキュリティに関し気を使っている。

・機密性３分類と情報セキュリティポリシーの公開義務への対応状況について確認があり、事務局より分類運用を実施している旨及び基本方針を公開している旨説明。
・リモートワークを進めるためにゼロトラスト化についての書き込みがないので、どうするのかがわからない。
・サイバー攻撃の事情が急速に展開していることから、三重県においても毎日のように課題問題が発生している状況であり、そのようなこともキャッチアップしてもらい書き込んではどうか。
・サイバーセキュリティの関係は、対策の主体が行政であるが、例えば一般職員向けの対策訓練まで到達できていないところが殆どであることから、世の中的にはサイバー防災訓練とか一定の啓発を目標とした訓練みたいなこともあるようなので取り入れることがよいのではないか。
・対策の「できている／できていない」の明確化を行い整理した上で、どういうふうに対策をとっていくかを明確にしてはどうか。
・セキュリティ対策のため総務省はASMを早い時期に導入してくると思う。それと同時に、セキュリティで重要なのはガバナンスであり、職員一人一人の意識が高まってないとそこから漏れることが起こるので、ガバナンスをきちっとすることに心掛けて欲しい。

⑤　DX成果の見える化の手法

・デジタル庁が公開している市町村ごとのDX推進状況を参考にして、ダッシュボードのような形で示すのがいいのではないか。
・「待ち時間が〇分短縮」「残業時間が〇時間削減」などを市民や職員に発表するというようなことが分かりやすいのではないか。
・三重県では、KPIではないがモニタリング指標を設けて「ビジネスチャットの使用状況」や「電子決裁の使用状況」などを庁内で見られるようにしている。このように他部署の状況が分かることで自分の部署も頑張るといったことが出てくるので、そういったものを共有するのもよいのではないか。
・他市ではDXの成果を紙で窓口に掲示していた。このようにデジタル発信だけでなく、窓口等での掲示などアナログも含む周知も有効ではないか。

⑥　その他

・全体的によくまとめられている。ただこれから未来に向かってどういう風に便利になるのかというところを実際実行するときに、具体的に現場で起きている問題を拾いながら対応してほしい。
・遠隔地に住む家族に係る手続きの不便さを実感した事例について紹介。
・参照している国の自治体DX推進計画は、来年３月に改訂版が出るのでサイバ

ー攻撃に対するアタックサーフェスマネジメントなどの内容を前提として計画に組み込んでほしい。

3）事務局回答（要旨）

① 情報セキュリティ

・昨今のサイバー攻撃の状況を見ても緊急にセキュリティのレベルを上げる必要がある。また、サプライチェーンリスク等も踏まえ、計画策定時点より状況が変化しているため、もう少し踏み込んだ記載を検討する。

・ゼロトラストについては、本市は三重県の協力を得て EDR を導入しており、侵入されても隔離遮断をするようなセキュリティ対策としている。

② 指標（KPI）

・総合計画等との整合上、現行の仮指標を置いているが、アウトカム指標の設定について課題認識は共有しており、検討を進める。

③ オンライン化

・便利さの市民目線に関しては、職員に対して別の部署が実施した業務改善アイディアポストにおいて、オンラインに関する事項も沢山あることから、そちらを抽出し進めていきたい。

・オンライン化を進めるにあたって、そもそもオンライン化ができないルールの手続きがあるため、アナログ規制の見直しも計画内で推進する。

・オンライン化の手続き・頻度・対象については、全庁的にアンケート等をとって集計している。必要書類については、紙ベースのものが多い傾向である。

④ AI

・昨今のサイバー攻撃は AI を使っていると考えられているが、非常に脅威ではあるが業務効率化に不可欠な技術として、情報漏えいリスクに配慮しつつ内部活用を進める方向である。

⑤ その他

・新たな国の自治体 DX 推進計画について勉強し参考にいたしたい。

（4） その他

・事務局からその他の事項なし。

（5） 閉会

・委員長が閉会を宣言し終了。