

提 言 書

菊 川 市 議 会

D Xの可能性についての提言書

菊川市においては人口減少と少子高齢化が今後も進行し、税収の伸び悩みや社会保障関係経費の増加に加え行政サービスを担う職員の確保も一層困難になることが見込まれている。

菊川市は第3次総合計画において「デジタル技術を活用した市民サービスの向上と効率的な行政運営の推進」として、各種業務のデジタル化と新たなデジタル技術の研究、活用を進めることとしており、行政手続、移動手段、防災など市民生活を支える基盤的なサービスの質を将来にわたり維持・向上させる必要があることを鑑み、菊川市議会では令和8年度の政策討論会のテーマを「D Xの可能性」とした。

菊川市におけるD Xの課題を掘り下げることが目的として、分科会ごとにテーマを細分化し、「行政手続・生成A Iの活用」、「交通インフラ」、「防災」について、現地視察や先進事例の調査などを通じ検討を行った。検討に当たっては、デジタル技術の導入自体を目的とせず、市民サービスの向上、職員負担の軽減及び持続可能な行政運営につながることを確認するとともに、デジタルに不慣れな市民を取り残さないことを共通の考え方とした。

菊川市議会は、政策討論会の調査、検討を踏まえ、全会一致の意見として次のとおり提言する。

提言内容

1 D Xを活用した行政業務の可能性について

行政サービスを担う職員の確保が一層困難になる中、行政手続の利便性を維持・向上させるとともに、職員の負担軽減を図るため、D X及び生成A Iの活用を進める必要がある。生成A Iについては、職員に代わって判断するものではなく、職員の判断を支援し市民への案内を分かりやすくするためのツールとして位置づけることが重要である。また、費用対効果、情報セキュリティ、個人情報保護及び市民の利用しやすさを検証しながら、段階的に活用を進めることが求められる。

(1) オンライン手続の拡充について

出生届等のオンライン申請・QRコード統合決済(L-QR)の対象業務拡大など、マイナポータル(ぴったりサービス)を活用したオンライン化について、来庁が困難な子育て世帯、高齢者世帯、就労世帯等への効果を含め、市民の利便性や費用対効果を総合的に検証し、優先順位を整理しながら段階的に拡充すること。

(2) 菊川市D X推進方針の改定にあわせた生成A Iの位置づけの明確化

次期菊川市D X推進方針の策定にあたっては、令和5年度の職員向け試行実績を踏まえ、生成A Iを独立した重点分野として明確に位置づけること。「自治体D X推進計

画」における「6つの重点取組事項」からK P I 達成状況を検証・公表し、次期方針の目標設定へ反映すること。生成A I は職員の判断を支援し、市民への案内を分かりやすくするためのツールと位置づけ、安全性と効果を確認しながら段階的に活用範囲を拡大すること。

(3) 自治会D X への意向把握

全自治会を対象とした意向調査（アンケート）を実施し、自治会運営におけるデジタル化に対する意識や課題認識、負担感を丁寧に把握すること。調査結果を踏まえ、自治会の意向を十分に尊重しながら、今後の対応の要否や方向性を検討すること。

(4) デジタルデバイドの解消について

市民がデジタル化による利便性を享受できるよう、デジタル機器やオンライン行政サービスの利用に不慣れな市民への支援を進めること。地域でデジタル活用を支援する人材の育成やスマートフォンやオンライン行政サービス等の利用方法を学ぶ講習会の開催など市民のデジタル活用を支援する取組を検討すること。

2 A I オンデマンド交通の導入について

今後、少子高齢化が進む本市においてもA I オンデマンド交通の導入に向けた検討を進める必要がある。近隣市では、この秋から市全域でA I オンデマンド交通の本格導入が予定されており、その前段として実証実験による各種検証を実施した上で導入を決定している。実証実験の結果、市内循環バスと比較してA I オンデマンド交通の方が市民の利便性が高いとの評価が多く、導入を決定したと伺った。交通インフラの整備は、多くの市民が安心して暮らせる環境づくりに寄与する重要な取組である。A I オンデマンド交通の導入が必要になると思われるが、既存の路線バスやタクシー等の交通手段を否定しない方策を考える必要を感じる。今後、導入に向けた実証実験を行い、様々なデータを取得しながら導入を進めていく必要がある。

(1) A I オンデマンド交通は、一部の交通弱者に偏った運用とならないよう改善し住みやすく暮らしやすい菊川市の実現に向け、幅広い年齢層が利用しやすい整備を進めることが重要である。そのため、早急にA I オンデマンド交通導入のための実証実験を行うとともに、A I オンデマンド交通導入に向けて多くの市民の意見を聴取し、より良い交通システムを構築していくこと。

(2) A I オンデマンド交通システムの構築には近隣市との広域連携が必要となる。そのため、市内のみで検討するのではなく近隣市と十分な協議を行い、導入を検討していくこと。

3 防災D X の推進について

アナログの力を活かしつつデジタルを活用し、災害時の関係者間の情報共有体制を強化するとともに、避難所における多様なニーズの把握と対応や住家被害認定の効率化を実施することなどにより、災害発生時に効率的かつきめ細やかな被災者支援を実現するため、平時から取組を進めることを求める。

(1) 災害時の情報共有体制について

地震や風水害発生直後の情報収集は、停電や通信障害によりデジタル機器が使用できない状況が想定されることから、避難所運営組織による目視確認や声掛け、紙媒体による情報共有などのアナログと防災情報共有システムなどのデジタルを組み合わせた情報共有体制を強化すること。また、地域内での情報共有と国・県との情報共有連携を進め、災害時に対応できるよう訓練を実施すること。

(2) 避難者に対する支援のデジタル化

避難所管理システムについてはマイナンバーカード、ＩＣカードなどのメリット・デメリットを検証し被災者に寄り添ったシステムとすること。物資配布システムについては、国のプッシュ型支援、新物資システム（Ｂ－ＰＬＯ）の利用とともに、デジタル技術も活用し避難者に必要な支援物資が届くシステムとすること。

(3) 被災者生活再建支援システムについて

今年度導入される被災者生活再建支援システムについては、罹災証明書の発行業務や住家被害認定調査等を災害発生時に円滑に実施できるよう、平時から研修を行うこと。

(4) 市民のデジタル技術活用能力向上について

職員の研修・訓練とともに、多くの市民が災害の予防から復旧の段階で情報通信技術を利用できるように、庁内各課で連携して広報や啓発に取り組むこと。

(5) 防災ＤＸの継続的な研究推進

導入可能なデジタル技術の活用について、他市町の先進事例等を調査研究し、継続的に検討を進めること。例えば、地域からの映像を含む情報提供システム（道路陥没等の報告機能）の防災分野への横展開など、実現可能な施策の研究を推進すること。

以上