

会 議 録

- 1 名 称 北九州市DX推進懇話会
- 2 議 題 等 DX推進計画における取組の進捗状況について
- 3 開 催 日 時 令和7年11月26日(水) 15時から16時
- 4 開 催 場 所 小倉北区役所 西棟7階 710会議室
- 5 出席した者(構成員)の氏名 遠藤 直人 甲木 正子 隈本 寛(座長)
- 重永 酉子 勢一 智子

6 経過(構成員発言内容)

[構成員]

取り組まれている内容とその進め方は、積極的であり、有効だと思う。特に行かなくてもいいという市役所の実現については、実際の市民の意見を踏まえて80%を超えるような支持をいただいているとすると、非常に効果があることだと思う。

一方で私の専門分野のITの話でいうと、職員 7,000 人に対して、AI・RPAで集約・集中処理による削減時間が、年間 17,000 時間、1 人あたりにすると約2時間。また、ローコードツール活用による削減時間も、年間 81,000 時間、1 人あたりにすると約 11～12 時間。1 ヶ月に直すと、何か効果が出たと言うには寂しすぎる。

何のためにAIを使っているのかというと、DXを推進するための手法としてAIが急速に進んでいって、AIが利用できると思うから使っている。その数値目標は、我々は製造コストの30%としている。なぜ 30%なのかという点もあるが、少なくとも賃金は毎年 5%上がる。5%を皆で守るとなると、70 万時間ぐらいは削減しないといけない。そうした場合、その削減方法を何に頼るのかといった時に、我々は毎年、これから 5%以上削減していかなければならず、恒久的効果があるものという意味でAIにすごく期待をしている。そういうことからすると、AIの目標値をもう少し現実的に設定されて、それに近づくためのAIの技法を検討された方がいいと思う。そんなに難しいものではないと感じている。我々がIT業界という特性もあると思うが、たった半年で15%の削減に成功している。

一方で気を付けてもらいたい問題も起こっており、ChatGPTのライセンスを購入されたとお伺いしているが、ChatGPTは購入しなくても使える。我々の会社もそうだが、これが危ない。これに市の情報を入れれば、インターネットに繋がっているので、全部世界公開されてしまう。それ自身は公開されないが、北九州市のいろんな機密事項であったようなものを問いかけると全部答えてくれる。製造業が非常に困っているのは、今一番新しい製品を作ろうと思って

設計書を作ったときに、これで本当に新しく求める機能が提供できるのかをAI に聞いたら、これが世界に公開されることになる。この時誰かが、いいものないかなと思ったら、こんないいものが転がっている、という話になってしまうことをよく考えていただき、範囲を限定的にされた方がいいと思う。我々が契約しているものは、Copilot がついたライセンスありのもので、セキュリティが担保されており公開されない。オンラインで繋がるものは繋げない、というようなことにしないで、繋げていくけども守っていかなきゃならない、ということを重々考えながら進めていかないといけないと思う。

[北九州市]

AIに関しては、活用推進都市宣言をする中で、社会課題等の解決が 3 年間で累計10 件、アンケートが必要だが市民満足度の向上は 50%。多寡はあるが、作業時間の削減時間は年間 10万時間を目標として掲げさせていただいた。

ChatGPTの機密情報の話については、機密事項・個人情報はいれない、できたものをそのまま使わない、というのはそのガイドライン上には記載している。個人で使っている AI をそのまま仕事で使うといういろんな問題がある。アンケートをとって、どれくらいプライベートで使っているのか、仕事で使っている人がどれくらいいるのか等を調査し、状況を見ながら、今使えるものをちゃんと使ってもらうことを徹底したい。

セキュリティ面で申し上げますと、本市で入れているChatGPTも先回りされないようなAIで、職員が使うものについては、インターネットに出ないような方式で、情報漏洩の防止に努めている。

[構成員]

そこまでされていて、家で使ったものまでは蓋ができないとわかっているが、ここは危ないよという気持ちは、職員にちゃんと理解してもらわないといけない。どんどん大事になって、十万枚ぐらいの資料を全部読めるようになってきている。ありとあらゆるものが、どかんと読まれて、あっという間に回答が返ってくるのがAI。便利だが、どの程度の情報を職員に公開するか、機密を本当に職員に公開する必要があるのかというところから変えないと。今は守れる手段があるけど、これから守れる手段がなくなるということも念頭に置かないといけないと我々自身は思っている。

[構成員]

昨年度も今年度もいろいろな取組をしていることが理解できた。AIの方でも議論があったが、新しい技術を積極的に活用していくのは非常に大事なこと。最先端のことをやっているという自負を職員が持ち、それを誇りにして、難しいことや失敗することもあるかもしれないが、「それでもやっていくことに価値があるんだ」、というようなメンタルを共有できるとさらに良いと思った。

①手続きのオンライン化ということで、昨年度でも 8 割以上で、今年度もかなり進んでいると説明いただいた。確かにオンラインにすることも大事なDXの中心部だが、そもそも、手続き自体が、オンラインとかデジタルを使うことで、紙ベースの時より相当軽くできるようになった、或いは必要な手続きが簡略化できるということもあるのではないかと思う。特に、これは BPRとも関連するが、やはり業務量自体を減らすことができれば、他の業務に充てられる時間が空くということなので、この辺りの、業務本体であるとか、手続き自体がデジタル化されたことによる見直し、またDXを始めた中での改善のような取組はあるのか。

②時間がこれだけ削減できた、という数字を出していただいて、先ほどコメントもあったように職員 1 人あたりにしたらまだまだ少ないかもしれないが、職員にとって、DXによって業務時間が削減されたことを実感できるような事例があればご紹介いただきたい。

③いくつかの項目で、令和 9 年度に向けた目標を赤字で書いているが、同じスライドで紹介している取組の内容の進捗がよくわからない。例えば、紙の使用量削減 50%以上とオフィス改革の関係とか。あとは、デジタル人材の育成について、職員の 3 分の 1 という目標に対して現状での進捗がどの程度なのかというようなところ。もう少し追加で紹介していただきたい。

[北九州市]

①オンライン化に関しては、仕事の中身まで一緒に変えるのが理想だが、今のところ、仕事の中身までしっかり変わったケースは把握できてない。BPRを進めるにあたっては、オンラインと手書きが並行すると非常にきつくなる。オンライン化する取組については、今後BPRを進めていく中で、オンライン化によって手続きそのものも軽くなるといった視点を持ちながら進めていく必要があると考えている。

②時間数の削減に関しては、直接職員の人件費・時間外手当の削減に繋がっていない。DXで時間が減る一方で、新しい仕事が増えてくると、仕事の全体図はなかなか減らない。ただ一部において、減った時間外で新しい事業の企画ができたとか、小倉北区のAI実証のところでご説明した、相談の記録を起こす時間が短くなったことで今までアーカイブできてなかった相談記録を一つにまとめることができたとか、生活保護の現場で被保護者の方に相対する時間が増えたといった声はでている。

③人材育成に関して、約 3 分の 1 の職員、人数で言うと約 2,400 人が目標になるが、現在のDX人材育成研修のブロンズ・シルバー・ゴールドの 3 階層のうち、シルバーの部分の受講数でいうと、令和 5・6 年それぞれ 700 人超で、合計 1,500 人弱。今年度も約 700 人受講

しており、3 年間で 2,200 人弱が受講している。先ほど申し上げた 2,400 人には少し届いていないが、8 割 9 割の数の方が受講している状況。シルバー研修は、最後まで研修を受けて、その後課題提出するところまでと、割と厳しめにしている。課題まで出した方となると少し人数が減るが、少し減ったとしても、毎年最後の課題提出まで終えた方でみて 500 人程度ずつくらいできている。この 3 年間で 2,400 人という目標に向けては、それくらいの数字になるが、人材育成自体は今後も続けていきたいと考えている。2,400 にこだわるのか、さらに上を目指すのかというところも整理していかなければならない。一度受けた方のブラッシュアップ等も含めて、今後の人材育成を引き続き考えていきたい。

ペーパーレスは、令和 5 年度比で 50%以上削減。今年度から、令和 5 年度と比較した紙の購入量のデータを取っている。10 月までの段階で、まだまだではあるが令和 5 年度比 10%減までできている。最初はほぼ同量から始まり、徐々にペーパーレスについて、実際にこういうふうにやったら紙を使わずにできるよ、といった事例を出していくなどして、ようやく 10%まできた。これを増やすべくいろいろな仕掛けを考えていきたい。

[構成員]

確かに、DXに取り組むのも、まだまだ難易度が高いところもあるので、一気にいろんなことが変わるということにはならないと思う。その代わり、いろいろな取組を進めながら、業務のやり方の新しいヒントや改善策が出てくると思うので、どこかの部局で見つけたヒントや改善策を、ぜひこちらの部局でしっかり受けとめていただいて、良いものは横展開するような形で、全体の底上げを推進していただきたい。

ペーパーレスも、なかなか難しいところもあると思う。いろいろな会議に関わるが、タブレットやファイルで資料配布することが増えた一方で、やはり紙でないと見にくいと言って、紙を使われる方も正直いる。この辺りも、社会全体の変化が起こってきて、それと呼応するような形になろうかと思う。一步ずつでも進めていただけると、3 年後 5 年後に大きいと思うので、ぜひ引き続き取組を進めていただきたい。

[構成員]

市民の特に若い世代に対する取組は素晴らしいなと思う。30 ページ目のプログラム(DXリーダー研修プログラム)は、大学生が中心なのか。

[北九州市]

このプログラムは大学生向け。中高生研修というのは、このプログラムの一環で、中高生に対して大学生が先生になって研修を行うという意味。

[構成員]

北九州課題快傑バスターズがよくわからない。お役所はお役所で、固い言葉で構わないと思

う。皆さんから募った提案テーマを6つに絞って、具体的にどうするかというところに対して基金を作ってくれる寄付者を募ったということか。

[北九州市]

人目を惹くネーミングということでつけさせていただいている。「快傑」というのは、ズバツと、困りごとの回答を出すイメージでつけている。

テーマを6つに絞ったというよりは、そのなかから6つのテーマを抽出し、それに対して、具体的に解決に繋がる事業ができる企業等を募集する。寄付者の方はもともといらっしゃる方。バスターズファンドを書いているが、実証寄付基金をいくつかの企業家の方々から出資してもらええる仕組みを持っている企業と連携をして、その中の1人のファンドを今回使わせていただく。ここから募集しているわけではなく、すでにあるファンドをこの事業で使わせていただくかたち。なるべくいろんな方からご提案いただけるように、幅広くテーマ設定している。

[構成員]

仕組みはわかった。ただこれを読むと、提案テーマが抽象的で、何をしたいかよくわかりづらい。課題を起業につなげるということか。

[北九州市]

すでに技術を持っている方が、我々が持っているノウハウだったらこういうことができますよ、とご提案いただく形。来年度の懇話会等で状況をご報告させていただきたい。

[構成員]

①AIリテラシーに関して、メディア業界とかは、今AI業界に情報をとられて困っていますと。そういう取られる側の情報を勝手に取っちゃいけませんよ、というようなリテラシー教育をされているのか。公の組織である市役所がどこかの著作権を侵害するようなことがあってはいけないと思うので、そういう研修はされているか教えていただきたい。

②「待たない区役所」の先進事例、小倉北区役所の取組の中で、利用した人の年齢別の割合を教えていただきたい。

[北九州市]

①AIのリテラシー教育はすごく大事だと思っている。今、職員に対して言っているのは、個人情報を使っては駄目だといったようなところ。また、生成AIが出したものをそのまま鵜呑みにして使うことは駄目だという話もしている。著作権の侵害がないか等、ちゃんと個人の目でチェックしなさいという教育もしている。

現在は、そういったシンプルな話で行っているが、それがどこまで担保されるか、我々もも

う少し踏み込まないといけないと思っている。AI活用推進都市を 7 月に宣言して、リテラシーやガバナンスのところを、そろそろ 1 度考え直したいという時期に来ている。外側から情報を取ってくる視点は今のところなかったの、そういった視点も踏まえて、もう一步踏み込んでいきたい。

[構成員]

ぜひ専門家の先生とかのご助言をいただきながら、取り組んでいただきたい。

[北九州市]

②アンケートについて、年齢層別の資料が手元にないが、若い方が多かった印象。

[構成員]

資料を見ると、小さい子がいるとか、妊娠中とか書いてあるので、若い人かなと思った。それは予想通りというか、おそらく最初にこれを利用するのはその世代だろうと思った。

この会議で何回か出ている、ご高齢の方たちのデジタルデバインド問題。コロナみたいなことがあるとお年寄りの方ほど怖くなって、なるべく出かけたくない人、接触したくないという人が出る。誰も置いていかないというのが役所だと思うので、その方々も引き込むような施策を進めていただきたい。

[北九州市]

我々が去年アンケートとり、今は 75 歳以上の方はまだ 6 割ぐらいしかインターネットを使っていない。ただ、65 歳以上だと 8 割 9 割となるので、ここ 10 年ぐらいの話かとは思っている。ただやはり行政なので、そこはしっかりやっていくということで、予算の話にはなってくるが、この中でもご説明したデジタルデバインド対策を、次年度以降、もう少し広げた形でやれないうか模索していきたい。高齢者同士・世代を超えて教え合う仕組みのようなものややっていく手だてがないか、これから掘り下げていきたい。

[構成員]

1 回も行かなくていいということも進めてもらいたい。本当に行く暇のない人たちがいっぱいいる。特に若い人たちは行く時間がない。全部オンラインでできるということを、早く目指してもらいたい。それによって、さっきおっしゃった方々を手厚く見る時間を取れるようになるので、対応型でやるとか、電話相談をやるとか。これを 100% できると、かなり変わってくると思う。

[構成員]

逆に寂しくなるかも。せっかく小倉北区に戻ってきたのに、結局福岡市のコンビニで取った

り、或いはスマホで頼むと郵送されてきたりする。結局役所に行かなくていいと思うと少し寂しくなるかも。

[北九州市]

本当に来ないといけない方に来ていただいて、その方に親身に対応できる役所になればと考えている。

[構成員]

地域DXの推進ということで、しばらくは大学生を中心に人材育成を行うと思うが、今後どうしていきたいという展望があれば伺いたい。

[北九州市]

我々が市役所の中で、DXを使って困りごとを解決している経験が、地域にも広がっていくということが地域DXだと思っている。例えば、ミライバトンラボであれば、大学生を使って社会課題とか、今は人の話とか意見を集めるというところになっているが、先々、地域の困り事の解決に繋げる仕組みがどうあるべきか考えていかないといけないと思っている。まずは、それをやる人を育てるというところで、今年スタートしている。

今後の展開というところでは、今、理工系人材の育成の話もあるので、中高生の問題、これがうまく回れば、中高生が来ていろんな体験をし、興味を持っていただいて、理工系人材の育成に、将来、今回来ていた誰か 1 人でも 2 人でも、「あの時に大学生に教えてもらったことがきっかけで今、エンジニアになったよね」とか、何かそういうストーリーが描けるといいと思う。理工系人材の育成というと、教育委員会がやるような話に聞こえるが、我々の仕事の中でもそういう意識をもって、少しでも繋がっていくといいと思う。