

令和5年度（2023年度）第1回 熊本市市役所改革推進委員会-議事要旨

1 日 時

令和5年（2023年）7月31日（月） 午前10時から午前11時30分まで

2 場 所

オンライン開催

3 出席委員（敬称略、順不同）

澤田道夫、八幡彩子、森紀子、倉本佐織、森田操、加藤貴司、奥沢明

4 配付資料

資料1 市役所改革プラン2023の進捗状況について

資料2 ChatGPTの検証状況について

資料3 次期市役所改革プラン策定方針について

参考資料1 市役所改革プラン2023（市役所改革第3ステージ）

参考資料2 各取組進捗一覧

5 次 第

開 会

1 総務局長挨拶

2 会長・副会長選任

3 議事

（1）市役所改革プラン2023（市役所改革第3ステージ）の進捗状況について

（2）ChatGPT（チャットGPT）の検証状況について

（3）次期市役所改革プラン策定方針について

会長を澤田委員、副会長を八幡委員に選任

6 議事録（要旨）

議事（1）市役所改革プラン 2023（市役所改革第3ステージ）の進捗状況について

〔改革プロジェクト推進課長〕

【資料1】に基づき説明

〔加藤委員〕

マイナンバーカードについては様々な課題があり、利活用していくためには市民からの信頼を得る必要があると思う。失敗したらやり直すという発想ではなく、特に人為的なミスは職員で二重三重のチェックをするなど、ミスがないように手立てを打ってほしい。

また、秋ごろには保険証との一体化が行われるという話だが、個人情報管理の懸念もある。熊本市も国の方針に沿って秋ごろ実施していく方針か。

〔情報政策課長〕

マイナンバー制度をめぐっては、これまで様々なトラブルが発生しており、制度そのものの信頼を損ないかねない状況である。マイナンバーカードはデジタル社会の実現に向けた重要な基盤ということで、利便性向上に向けた利活用は推進していくべきだと考えている。ただ、その前提として個人情報の保護や国民の信頼確保というものが極めて重要である。今回の様々なトラブルを受けて、国は総点検を実施するということであり、本市も国の方針に従って点検を予定している。国に対しては、総点検などを通じて制度の安定的な運用の確保を強く要請していく。

保険証との一体化に関しては、信頼できる土壌が確保された上での話だと考えているので、国に対してきちんと要望していく。

〔八幡委員〕

マイナンバーカードの申請率・取得率が政令市1位で大変素晴らしいが、熊本市ではマイナンバーカードに関連するトラブル事例は発生しているか。

また、市役所改革プランの検証指標で「区役所窓口の満足度」は目標値に達していないものの高い水準であり、「働きがいを感じる職員」も8割を超えている。一方、「市役所サービスに満足している市民の割合」は、DX化を進めているにも関わらず上昇には繋がっていないのが気になるところ。

「デジタル化等によりリソースを生み出す」と現行プランの目標に記載されているが、具体的にどのようなリソースが生み出されることを想定しているのか。ICT化を進めることで、逆に仕事が増えるという声も耳にするが、どのように考えているか。

〔情報政策課長〕

本市でもコンビニでの印鑑証明書の誤交付や、マイナポイントの別人への付与などのトラブルが発生している。保険証の紐付け誤りは現在のところ無いが、今後国が総点検の結果を踏まえ個別点検が必要なケースを示すということになっている。本市としては、まずはその実態について国に報告をした上で、個別データの点検という話があれば速やかに対応していく。

[改革プロジェクト推進課長]

検証指標「市役所サービスに満足している市民の割合」は、本市の総合計画アンケートで収集している数値だが、「市役所サービス」の対象を限定していないため、例えば交通渋滞や福祉、職員対応等に対して不満をお持ちの方が「不満足」と回答している例も見られる。市役所改革の取組と直接結びつく検証指標ではないことから、今後次期プラン策定と合わせ、検証指標の設定やアンケートの収集方法について見直しを検討する。

また、DXが進むことにより生み出されるリソースは職員と考えている。効率化等により生み出された人員を、例えばまちづくり部門に配置し、まちづくり支援や地域の担い手育成強化に繋げていきたいと考えている。一方でデジタル化に伴い、デジタルデバイス対応といった問題も出てくるが、そういった部分にもしっかり対応して、多くの市民がDXの利便性を実感できるような取組に繋がってほしいと考えている。

[八幡委員]

DXにより利便性が向上しているということの情報発信を強化することで、市民の理解に繋がる面もあると思う。

[森田委員]

私からは二点お尋ねしたい。まずマイナンバーカードの件だが、熊本市でも返納された方はいらっしゃるのと同じく、どれぐらいの数がいらっしゃるのかと、返納後も個人情報が紐付けられたものは解除されないと聞いているが、このことを説明し、理解された上で返納されているのか。勘違いなどのトラブルが起きないようにしているか。

それから、男性職員の育休取得が進んでいる一方で、その分の業務は他の職員で埋めていると聞いているが、逆に時間外勤務や休日出勤が増加しているということはないか。

[情報政策課長]

マイナンバーカードの返納については、令和5年6月の返納の件数は25件。返納理由は「マイナンバー制度に不安を感じる」「制度自体が信用できない」といったもの。返納される際には、マイナンバーカードを返納されても紐付けが消えるわけではないことや、すでに登録されている公金受け取り口座の変更ができなくなること、再交付の場合には1,000円の手数料が必要になるなどのデメリットも説明している。

[改革プロジェクト推進課長]

男性職員の育休取得は全庁的に推進しており、取得者の割合は増加しているところ。育休で抜けた職員の方は、他の職員や会計年度任用職員で対応することとしており、業務分担の見直しや相互にフォローするなど組織的に対応している。時間外勤務や休日出勤の増加については分析を行っていないが、今後も育休を安心して積極的に取得できる職場環境の構築に向けて、適正な人事配置を行っている。

【奥沢委員】

マイナンバーカードで市役所に行かなくても証明書が取得できるようになったことで、私の周りでは歓迎する声をよく聞く。証明書取得のハードルが下がったことで色々な手続きがしやすくなり、私自身は利便性向上を実感している。安全性については、今後追い付いていけばいいのかなと思う。

一つ質問として、フリーアドレス導入について。成果としてコミュニケーションの活性化や自律的な働き方の促進があるが、効果測定はどのように行っているか。

【改革プロジェクト推進課長】

現在は職員への聞き取り調査を行っているが、時間外勤務削減や生産性向上については、ある程度数値的なもので測定する必要があると考えており、その点については今後考えていきたい。

【森委員】

検証指標で「働きがいを感じる職員」とあるが、この職員アンケートの対象者は正規職員か、非正規職員も含むのか。

【改革プロジェクト推進課長】

正規職員のみである。

【森委員】

働きがいを感じるという意見が「8割を超えている」と捉えるのか「8割に留まっている」と捉えるのか、両方の見方があると思う。目標値からするとまだ遠く、基準値からすると低下しており、底上げが必要だと思う。職員が高いパフォーマンスを発揮することが、市民サービスの向上に繋がる第一の基盤である。

市役所を取材していて時々感じるのが、メンタルヘルスに不調をきたす職員が多い。特に窓口対応の職員は、テレワークもできず、職場環境の負担が過重になっている部分があるのではないかと。また最近、過剰な要求や言いがかりを突き付けるカスタマーハラスメントが問題になっている。正当なクレームは業務改善に繋がるリソースだが、理不尽な要求によって職員が疲弊をするということが、市役所に限らずどんな組織でもあると思う。カスタマーハラスメントは、来年から労災の判断基準にも加わる方針ということだが、市役所ではどのような対策を取っているか。

【改革プロジェクト推進課長】

理不尽な要求や長時間・繰り返しの苦情については、担当者任せにせず組織的な対応が必要と認識しており、不当要求防止としてマニュアルの作成や研修等を行い、クレーム対応力の向上を図っている。メンタルヘルスは管理職のマネジメントが重要であり、業務負担の偏りなども含めしっかりと対応し、100%の職員が働きがいを感じることを目指して環境を作っていく。

【森委員】

しっかり取組を進めていただきたい。また、アンケートの対象が正規職員とのことであったが、非正規職員が業務を支えている背景もあると思うので、その方々の意見も把握することが働きやすい環境作りに繋がると思う。

また、職場によってはテレワークがどうしてもできない部署があると思う。テレワークができる部署とできない部署で不平等感や不公平感ができるだけ出ないように、人事配置や仕事のやり方の見直しに取り組んでほしい。

[澤田会長]

私からも一点意見を。消防局の Live119 は、市の行政サービス提供を市民に協力いただき、協働で担っていくもので、非常に重要な取組と認識している。これがどのような成果や効果を上げているか、消防局から公表したり、報道で取り上げていただいたりすることで更なる周知を図り、市民同士の共助に繋がっていくことを期待している。

議事（２）ChatGPT（チャット GPT）の検証状況について

[デジタル戦略課長]

【資料 2】に基づき説明

[奥沢委員]

私は IT 業なので、チャット GPT がどのような評価をされているかと言うと、インターネットが出てきた時と同じくらいのインパクトと言われている。一部自治体では禁止しているところもあるようだが、多くの民間企業ではチャット GPT を使わないという選択肢はほぼ無く、どう使うかというところが世の中の流れと感じている。

質問として二点。チャット GPT は質問する技術に依存するため、研修をしても利用率が上がりにくいと感じているが、熊本市ではどのように考えているか。

また、民間企業ではチャット GPT そのものを使うというより、生成 AI 技術を活用しているような業務に対してチャット GPT 以上のパターンで使おうとしているが、市役所では現在のところどのような使い方を想定しているか。

[デジタル戦略課長]

まず一点目について、確かに研修をしても利用率が上がらないという課題認識は我々も持っている。現在行っている実証実験は、ある程度意識が高い職員が参加しているため利用率も比較的高いが、今後いかに有効に使っていくかが求められる。ユースケース、「どう使えるか」という具体的な活用事例を収集・共有して、業務での活用を考えていきたい。

二点目に関しては、私も例えば挨拶文だけに使うのはもったいないと感じている。文章生成だけでなく、画像の生成 AI や、あるいは RPA と組み合わせで活用するというのも可能性ではないか。また、生成 AI を育てる、ファインチューニングという言い方になるが、熊本地震や洪水などのデータを学習させることで、より熊本市の実情に沿った活用ができる可能性もある。一般的な利用だけでなく、地域の実情に合った使い方を今後模索していきたいと考えている。

〔八幡委員〕

チャット GPT について私自身は未経験だが、大学教授の夫の話では、学生のレポートの書きぶりが変わってきているということで、恐らくチャット GPT を使っていると思われる。短時間で素晴らしい文章を作成してくれる反面、授業内容とは異なる回答もあるようだ。そのため、有効に活用するためには、チャット GPT にあらかじめ学習させることがポイントだと感じている。また、チャット GPT の回答が正解なのか、漏れがないか、回答内容を批判的に捉えるという能力も求められると思う。利便性や効率性を高めるツールとなるために、職員の能力を今後の検証過程や研修でどのように高めていくのか、考えがあれば教えてほしい。

〔デジタル戦略課長〕

チャット GPT を活用していくためには、生成文の真偽や、著作権侵害や人権侵害がないかなどを見極める能力、「情報リテラシー」を高めていくことが極めて重要と考える。そのためには、職員が地域に出て経験を積み、市民が必要としているニーズや気持ちを汲み取ることができる能力を養う必要がある。情報リテラシーの研修はしっかりやっていく一方で、職員自身が現場で経験を積むことで、チャット GPT をツールとして有効に使える真の能力を身に付けて行くことが必要だと考える。

〔澤田会長〕

生成 AI を利用することによって、今後人間が二極化していくのではと感じている。人間の意思決定は、元の案を作り、そこから改善案を作りながら階段を上るように、より良い案に上っていくが、チャット GPT を利用することで階段の一段目を簡単に作れる。そこで二極化が生じ、チャット GPT に作ってもらったことで安心して 0 段目に留まる人と、一段目を作ってもらい二段目から上り始める人とで分かれていく。学生に例えると、チャット GPT に作らせたレポートをそのまま出してくる者は、全く頭を使わない。一方で、きちんと自分で考える者は、二段目から上り始め手直しをしながら AI を使いこなしていく。これによりどんどん格差が広がっていくことが、教育現場においては懸念している。熊本市職員は 0 段目に留まることがあってはならないわけで、一段目をショートカットして、二段目から階段を上れる職員を育てる必要がある。そこをしっかりと念頭に置いて使ってほしい。AI が作ったものをそのまま使うのではなく、「全然ダメだ」と見極めることができる、そのような職員になってほしい。

議事（3）次期市役所改革プラン策定方針について

〔改革プロジェクト推進課長〕

【資料3】に基づき説明

〔加藤委員〕

DX により生まれた人員を地域に充てていただく方針ということで、非常にありがたく感じている。今後、地域活動補助金のオンライン化も進んでいくと思うが、地域活動に携わる人は高齢化しており、オンライン手続きが困難な場合もある。オンライン申請の地域ごとの申請率などを分析し、オンライン申請が出来ていない地域を DX で生み出した職員でサポートするといった支援をお願いしたい。

〔八幡委員〕

加藤委員のご発言にも重なるが、デジタル化には非常に大きなメリットがある一方、デジタルデバイスなどの問題もある。色々なレベルの市民がいらっしゃるので、そういったところに目配りしながらプランを進めてほしい。

〔情報政策課長〕

DXの最終的な目的は、デジタル化で選択肢を増やし、市民の多様なニーズに合わせたサービスを提供することで、利便性向上を実感いただくことだと考えている。デジタル化の恩恵が一部でなく地域全体に広がり、すべての人が暮らしやすいまちを目指して、今後の取組を推進していきたい。

〔森委員〕

先日、他県の児童相談所で、保護要否の判断にAIが示した保護率を参考とし、保護を見送ったという報道があった。虐待やDVなど命に関わる判断に、参考とはいえAIが使われることに対し不安を抱く市民は多いと思う。今後は熊本市においても様々な業務に導入されていくと思うが、どのような業務にAIを活用しているのか、市民向けの説明や公表の想定は。

〔デジタル戦略課長〕

個人情報に関わる部分への活用については、今後実証実験を踏まえて検討していく想定だが、現時点では個人情報は入力しないこととしており、保護や福祉の分野での活用は行っていない。AIは参考情報としつつ、最終的な判断は職員が責任をもって行うべきだと考えている。今後の業務活用に関する市民への説明については、本格導入する際に用途を盛り込んだガイドラインを作成し、示していきたいと考えている。

（総括）

〔澤田会長〕

委員の皆様からは、市役所改革全体の進捗評価やマイナンバーカードの利活用と市民の安心・信頼の構築、また生成AIを市役所職員がどのように活かし今後の市役所改革に繋げていくのかなど、多くのご意見をいただいた。事務局には、これらの意見を今後の市役所改革の参考にさせていただきたい。以上で、本日の市役所改革推進委員会を終了する。