令和７年度　第１回　宇都宮市デジタル共創懇談会　議事録

１　日時　　令和８年２月２６日（木）午後２時００分～４時００分

２　場所　　宇都宮市役所　地下１階　災害対策室

３　出席者

⑴　委員等

別紙のとおり

⑵　事務局

【総合政策部】

総合政策部副参事

【デジタル政策課】

デジタル政策課長，デジタル政策課主幹，デジタル政策課長補佐，

デジタル政策課係長，デジタル政策課総括

４　公開・非公開の別

公開

５　議事

⑴　報告事項

ア　令和７年度における宇都宮市の取組

イ　令和８年度における取組のイメージ

⑵　意見交換

宇都宮市デジタル共創未来都市ビジョンの実現に向けた意見交換

６　会議経過及び主な意見等

⑴　開　会

⑵　会長あいさつ

永井会長

皆さん，今回はまず，先に配布されている資料にありますとおり，これまで宇都宮市において，懇談会の皆様が関係されてきた多くの素晴らしい取組や活動についてご説明いただき，ご意見を頂戴する運びとなりました。続いて，委員各位の領域における活動等をご紹介いただき，課題共有を図ることを主目的として懇談会を進めたいと思います。ご協力のほどよろしくお願いいたします。

⑶ 議　事

【報告事項】

ア　令和７年度における宇都宮市の取組

イ　令和８年度における取組のイメージ

永井会長

では，議事に入ります。

事務局から説明をお願いします。

事務局

（事務局から資料を説明）

永井会長

様々な取組が行われていることを確認することができました。素晴らしい事例を拝見し，新しいモデルのようなものもございますので，ぜひ発表や公表をご検討いただければと期待しております。これは当然計画されていることと思いますし，また，他からも同様の希望が伝わっていることと思います。

改めまして，希望する気持ちも込めて，発表への期待を申し上げました。

それでは，ただいまの説明を受けまして，皆様からご意見・ご質問等がございましたらお願いいたします。

松川委員

様々な取組をなされていて，それぞれ成果も上がっているとお聞きしておりました。

私たちNTT東日本は，パーパス，すなわち存在意義を数年前に策定し，改めて「地域密着」を会社として掲げ，地域の皆様と向き合うことに取り組んでいるところでございます。

やはり日本全国で少子高齢化をはじめとする様々な課題がある中，私どもの会社も例外ではなく，人材確保が難しく，また高齢化が進む中で，先輩社員の退職後の補充が追いついていない，そういう状況でございます。

その中で，DXやAIをいかに業務の中に組み込み，業務を効率化した上で，お客様や地域と向き合うことができるかを，現在，会社の最大のテーマとして取り組んでいるところでございます。

今回，DXやAIに関していろいろとお話がございましたが，特に今年のAI，またAIエージェントについても来年度取り組まれる旨が記載されていました。そこで，より注力されているポイントや，目標を設定して取り組まれているのかどうか，お聞きしたいと思いました。

事務局

まず，AIエージェントについては，まだ試行導入という扱いで，新年度は取り組んでいきたいと思っています。

人口減少社会の中で，行政サービスを維持していくために，DXやAIの活用は必須になっていくものと考えております。これは宇都宮市役所だけではなく，全国的な流れです。

AIの活用全体についても，このAIエージェント以外に，例えばベテラン職員の知識の継承という課題があります。水道局の取組では，ベテラン職員がある知識を持っており，そのような職員がもうすぐ定年退職を迎える中で，そのノウハウをどう引き継いでいくかという課題があります。そこにAIの技術を活用してノウハウを継承していくということにも，今，実証で取り組んでいるところでございます。

AIが単純な作業を自動化する，市民に対する応対の補助をする，政策的な仕事に注力するという面もありますし，また難しいノウハウの部分もAIを活用して継承していくというように，様々な活用の仕方があると捉えているところでございます。ただし，数値目標については，現時点ではまだ明確なものはなく，これから検討していく段階でございます。

松川委員

わかりました。ありがとうございます。私どもの会社でも，まず「習うより慣れろ」という形で，NTT東日本の社員2万数千人おりますが，Copilotの利用権限を全社員にまず付与し，とりあえず使ってみようということで，社員の何名かをピックアップして旗振り役にし，皆さんがGoogleで検索するのと同じ感覚で，困ったらまずCopilotで調べてみようということを進めました。本当に単純なことからでも使わせて，触らせて，少し機運を高めていくような取組もしてきました。

昨年，全員にCopilot権限を付与しましたが，当初は利用率が15パーセントほどでした。近年は80パーセント強となっており，社員2万数千人のうち80パーセントの社員が日頃Copilotを使うようになりました。使いこなせているかどうかは別として，そのような機運を高めながら業務の効率化に取り組んでおりますので，参考になるかどうかわかりませんが，ぜひ目標を設定して取り組まれると，さらに良い結果が得られるのではないかと思いました。

事務局

Copilotのお話がありましたが，我々もMicrosoft 365というオフィス製品（Word，Excel，PowerPointなど）の上位版がございまして，それを新年度後半から全庁導入する予定としております。それに向けて，今150人だけ先行して，デジタル政策課などいくつかの部署をピックアップして導入し，実証としてどのような活用ができるかに取り組んでいるところでございます。

このような新しい仕組みは，導入すること自体はお金をかければできますが，入れただけでは全く活用ができず，市役所の業務にどう活かせるかを研究しながら取り組んでいるところでございます。そういったところも，ぜひ情報交換や共有ができればと考えております。ありがとうございます。

永井会長

ありがとうございます。大変頼もしいと感じたところですが，NTTさんは長年にわたり改革を続けてこられた中で，国際競争力を高めていく方針があり，そういう活動の流れの中で，地域にもしっかりと注力されていると認識いたしました。

藍原委員

先ほどのITパスポートのお話に関連しますが，DX人材育成の中で143人達成ということですが，これは職員全体の何パーセントに当たるのでしょうか。また，他の行政と比較する中でどの程度進んでいるのでしょうか。

もう1点，デジタルデバイド対策の中で，令和8年度においても，引き続き宮デジサポーターの講座を実施していく予定とのことですが，具体的な内容がございましたらお教えいただければと思います。

事務局

まず，人材育成の部分で回答させていただきます。我々職員は3,000人ほどおりまして，そのうち，まずは3分の1の1,000人を令和9年度までにDXを実行する職員として育成しようという目標を掲げております。

この1,000人というところにつきましても，まずは今年度200人，来年度300人，最終年度500人という形で，段階を踏んで少しずつ裾野を広げていこうと取り組ませていただいているところでございます。今年度の目標につきましては200人というところで，それに対して143人を達成しているところでございます。

他の自治体との比較というところでは，ITパスポート試験を受験させようという方針を公表しているところはあまりないため，比較は難しいところではありますが，我々としては大きな目標を掲げて取り組んでいるところでございます。

続きまして，宮デジサポーター事業ですが，令和7年度に目標を前倒しで120名養成を達成したところです。資料にもありますとおり，令和8年度も引き続き養成をしていきたいと思っております。120名で一旦は支援がきちんと行えているところはありますが，活動の活性化等も考えますと，今後も引き続き新しい方にサポーターになっていただき，より地域において円滑に支援を行っていけるような体制を今後も構築していきたいと考えているところです。藍原委員には，引き続きご協力をお願いしたいと存じます。

藍原委員

ありがとうございました。1,000人ということになると，全体の約3分の1ほどになるのということですね。わかりました。

事務局

先ほどの人材育成の話を補足しますと，昨年度までは数名しかいなかったため，100人以上増加したということです。

経済産業省が認定している国家試験でもあり，現在，受験会場が満員で受け入れられないという状況になっているため，増えていくのが少し滞ることもございます。

来年度以降はさらに，習得した知識をもとに，身の回りの業務やプライベートも含め，デジタルをどう活用してスリム化・スマート化していくかを自ら考え，解決していくことを，今後の育成の課題としています。

永井会長

このITパスポートでございますが，宇都宮市の皆様はITパスポートだけでなく，さらに上位の資格を取得している方々も育っているということがございます。牽引していく力として，強力に育成されていくものと考えております。

熊倉委員

熊倉でございます。藍原委員のご質問に関連しますが，デジタルデバイド対策で，社会福祉協議会での事例がありましたね。毎月1回スマホ教室を実施しているということですが，定着率はどのくらいなのか，また何名が参加し，そのうちどのくらいの方がある程度習得できるようになったのかをお尋ねしたいと思います。

藍原委員

教室については，前回も参加した方が約半分程度，新しい方が半分程度です。テーマがいろいろありますので，操作の定着という意味では，なかなか難しいところがあるかと思います。

熊倉委員

続けてご質問させていただいてよろしいでしょうか。私どもは地域のコミュニティセンターでパソコン教室を月に2回実施しているのですが，パソコンで検索しようとすると途中で接続が切れてしまったり，Wi-Fiはあるものの，スムーズに接続できないという状況がございます。

それぞれのコミュニティセンターで，デジタルデバイド対策をするにしても，やはり環境が整わないとなかなか難しいのかなと思いますが，それぞれの地域のコミュニティセンターではどういう状況になっているのでしょうか。Wi-Fiが時々切れてしまったりすることがあるようですが，その点についてお聞きしたいと思います。

事務局

市役所関係施設には，公民館，地区センター，コミュニティセンター，体育施設などいろいろありまして，それぞれにWi-Fi，いわゆる無料のフリーWi-Fiを設置するかしないかということは，各所管でそれぞれの事業目的に応じて検討・決定しているところでございます。全体を一括管理しているわけではありませんが，それぞれの所管の判断で，必要な場合にはフリーWi-Fiを設置しているという状況でございます。

それぞれの施設でつながりやすい・つながりにくいという環境までは，現時点では手元に情報があるわけではありませんが，つながりにくいという環境がもし個別にあるのであれば，所管に伝えることはできますので，ご相談いただければと思います。

桐生委員

ITパスポートのお話に戻りますが，ご質問というよりは知恵をお借りしたいという内容になります。弊社でも市役所と同じように，受験料の補助，そして資格を取得した場合に一時金が支給される仕組みで，資格の取得を促しているところです。ただ，ITパスポートは決してすぐに個別の実務に役立つ内容

ではありません。どちらかというと一般教養というか，先ほどおっしゃったように，言葉がわかるようになるというベースのものであって，そこから自分の業務につなげていくには，また個別の工夫というか，それぞれの取組が必要になります。そうなると，「資格を取ってください」と促しても，「役に立たない」という反応がどうしても拭い去れず，弊社でも取得率がなかなか伸びないという難しい課題があります。

市役所では前の年の数人から 100 何十人に増えたというのは素晴らしいと思います。そこからさらに，もう少し多くの方に裾野を広げるために，「なぜ取得するのか」について，どのような説明や促し方をされているのかお教えいただければと思います。

事務局

主に 2 点あると思っています。

まず 1 点目ですが，皆さんもご存知の方がいるかもしれませんが，令和 2 年ごろから小学校・中学校でもプログラミング教育が必修化されてきているということと，先日，下野新聞社さんで発行された新聞の中にも載っていると思いますが，共通テストにも採用されており，実際の問題内容を見るとかなり難しい内容となっています。時代の共通言語といいますか，義務教育において必要となる基本的な知識という面からも訴えることが一つです。

2 点目が，合格体験記をご紹介させていただくことです。職員の中でも実際，受験する前には「本当に効果があるのか」という声が聞こえてくるのですが，実際に試験を受けた方で「無駄だった」という声はほぼありません。実際の業務との隔たりは確かにあると思いますが，勉強した過程ですとか学んだことが無駄だという認識は，あまりないのではないかと思っておりまして，そういった実例をもって受験していただけるように促しているという状況でございます。

事務局

追加の情報として，今は部長級でも何人も取得するようになっており，一つは管理職が頑張って取得して，それを広めていくという流れがあると考えているところです。

IT パスポートは，「この資格を取るとこの仕事ができる」というものではございませんので，ご指摘のとおりですが，やはりこれをやってみて，一つ自信につながるというか，「自分もまだ勉強できる」「新しいことを取り入れられる」という気持ちになります。IT パスポートを取得した後では，自分自身の意識が大きく変わります。他の職員からも同様の声が聞かれているところです。

それから，デジタルはどんどん進化していくので，ある時点で知識を得たとしてもどんどん古くなってしまう。それは大前提で，変わっていくことに対して前向きに捉えて吸収していくような体質に生まれ変わることが重要だと思います。1,000 人という目標は非常に高い目標で，なかなか難しいと感じておりますが，例えば仕事をしている時に「去年と同じだから今年もこれでよい」という時代も昔はあったかもしれませんが，今はどんどん変わっていかなければならないので，そういう文化を職員に根付かせるためにも良いと考えているところです。

それをどう実務に反映していくかということについては，専門官による研修なども行っておりまして，現時点では，全員が積極的に賛同して手を挙げているわけではないというのも事実です。ただ，やはり新しいことを学んでやっていくということが当たり前の時代に入り始めているという前提で，マイ

ンドセットや意識変革も含めて取り組んでおります。管理職にまず取得してもらうことで，「管理職が取得できるのなら自分たちも」というところや，各部署が選抜・推薦し，その方が自信を持って進めていくことで少しずつ変わってきています。アンケートを見ると，「なぜこのような資格を取らされるのか」という声も一定数見受けられますが，周りが変わっていくと良い方向に変わっていくということを信じてやっておりますので，ぜひ皆様からの強いご支援をいただければ幸いです。

事務局

補足でございますが，職員が 3,000 人いまして，計画で 1,000 人という目標を掲げており，それを引っ張るということで管理職には全員取得するようにという形でやっています。定期的に会議の中で，どこの部の管理職が何人取得しましたということを毎回報告し，取得しなければならない雰囲気を醸成するようにしていますので，そういった要因も大きいと思っています。

桐生委員

確かにおっしゃるとおりで，自分でやってみて，「学べる」，「自分が成長できる」ということを実感する機会にもなりました。本当におっしゃるとおりだと思います。管理職や幹部が実際に率先して取り組むことが重要だということを，市役所のお話を伺って感じました。社に帰って伝えたいと思います。

また，確かに受験の枠が非常に埋まっていて，2 年前でしたが，その時もそういう状況でしたので，受験機会の拡充についてもぜひ働きかけいただければと思います。

天谷委員

IT パスポートは，今の時代だからこそ必要とされているという感があり，おそらく 10 年後には，これが当たり前になって，今の子どもたちには必要ないというくらいになっていくでしょう。実際に市役所では何名の方が受験された実績があるのでしょうか。一般的に合格率は約 50 パーセントと言われておりますので，そうすると 200 名から 300 名ほどが受験されたことになるのでしょうか。

事務局

実際に受験した人数は把握できておらず，受験して不合格となっている方もいるかもしれないため，正確な数字は不明です。一般的には 50 パーセントと言われておりますが，私の感覚では，IT パスポートはテクノロジーやプログラミングだけでなく，マネジメントなど行政職にとって必要な知識も含まれています。受験した方の合格率は，感覚的には 7 割から 8 割程度ではないかと思います。

我々は先ほど申し上げた研修を行っておりまして，400 数十名という単位で，IT パスポート取得に向けた研修をしているところでございます。

天谷委員

おそらくあと 10 年ほどは，このような形で一生懸命スキルを向上させていく段階が続くと思いますし，良い試みだと思います。デジタルはどんどん進んでいきますが，それに関わっていない人たちにとっては，このような機会がなければ関わる機会がないと思いますので，ぜひ広げていただければと思います。

また，次のステップとして，IT パスポートの上位資格もいろいろあると思いますので，そういった資格の取得者数が，さらに次の広がりにつながっていくと思います。

少し話が変わりますが，本当に生成 AI の時代になってきました。AI があると何でも AI に問い合わせることができます。ネットワークがつながらないなど，何かあった時には，すべて AI に問い合わせます。そうすると答えが出る。実際に市役所として今回 IT パスポートを取得したり，AI 活用を少しずつしてきた中で，業務が削減されたり効率化されたりしたという実感はあるでしょうか。

事務局

まず，業務で AI を活用しているのは一部でして，ツールを導入した時にその中に AI の機能が入っているというものがありまして，そういったことで効率化が図れているというのが一つあります。

また，生成 AI を活用できることで，先ほどご指摘のように，いろいろな調べ物を今まで時間をかけて取り寄せていたのが早く集まるといったところで，生成 AI を活用している効果というのは聞こえてくるところでございます。

さらに AI エージェントというのは，今までであれば国の制度を調べて，次に過去の履歴を調べてといった作業を，一括して順序立ててやってくれるという仕組みになっております。試行導入という形になりますが，これを特定の業務において，特定のネットワークの中でやるので，今まで扱っていなかった機密性の高い情報も扱えるようになるというところで，さらに進化できると考えているところです。

天谷委員

様々な業務処理においても，より効率的な処理が可能になります。今まで手動で調べなければならなかったことが，AI によって調査範囲が大幅に広がるということで，業務効率が大きく向上すると思いますので，引き続き推進していただければと思います。ただ，AI もすべてが正解ではありません。そのことを十分に理解した上で，人間がチェックすることを徹底しながら進めていただければと思います。

事務局

ありがとうございます。本市のガイドラインの中でも触れておりますが，AI は誤った情報を出すこともあるという前提で，最終的な判断は職員がするというところで進めてまいります。

永井会長

先ほどの IT パスポートに関する一般的なお話ですが，資格を取得することはゴールではなく過程であり，そのために学習したことが，業務において判断が求められた時に，自分の考えの範囲を広げます。そこから一歩進めて，主体的に取り組んでいくことが重要なのではないかと思います。

その中で宇都宮市は先進的な取組として進めていらっしゃると思います。合格体験記というものは，きちんとまとめて見える化されておりますので，その体験記を積極的に活用し，さらなる発展を遂げていただければと期待いたします。

永井（洋）委員

市の取組について，非常に良い取組だと存じます。特にAIエージェントの試行導入というところですね。マインドセットという言葉も出ていましたが，まさに自分たちの仕事にAIをどう活用できるかを知ることが，まず非常に重要だと思います。実体感を持って改革に取り組めること，また，それがどう展開するかを学べることは，非常に良い機会だと思います。

ITパスポートの座学的なものも合わせて，実際に使うというところが非常に大事だと思いますので，このAIエージェントの試行導入は，あくまでも試行ですので，失敗を恐れずにぜひ取り組んでいただきたいと思いました。

併せて，AIというのは，私自身もインターネットと同じくらいのインパクトがあると思っています。かなりの部分が陳腐化していくこともあろうかと思いますが，スピードも速いということを認識していただいて，学んでいるうちに時代が変わってしまうという点もあります。

何を達成するかという目標も，政策としてどう組み込むかということを起点としながら，今学んでいることを合わせていくということが非常に大事だと思っております。特に何か目的があると学べるということがありますので，今回，AIエージェントの試行導入において業務の目的を明確に持って取り組まれることは，大変良いことだと思います。

私の視点からですと，防災とか災害に関すること，特に気候変動とかもそうですが，ここがDXとAI活用で非常に改善していくと，少ない人数で災害時に対応できる非常に大きな可能性を持っていますので，市政の中で防災・災害といったテーマを据えながら，AIの活用やDXの取組を進めていただけたらいいなと思いました。取組をもう一段進めていただいても良いのではないかという感想を持ちました。

篠原委員

AIエージェントについてご質問させていただきます。私個人的にも素晴らしい取組だと思っており，試行を通じて可能性が広がっていくことを期待しています。

一つ懸念したのは，試行ということで，このAIエージェントの使い方を職員の方が学習するということが大きな目的なのだと思いますが，このAIを活用した結果として出てくる判断・回答の精度を高めるための仕組みをどう構築するかについても，やはり必要ではないかと思います。

それは市役所が手掛けるべきことか，ソフトウェア開発者が担うかという問題はあると思いますが，どのようなデータや資料を読み込ませれば精度が高くなるのかという検証，より具体的に申し上げますと，出てきた回答で誤りがあった事例などを集めていただいて，より正解に近い回答が得られる仕組みを構築されることが望ましいと思いました。それと，やはり最終的にはAIが出した答えに対して，人がどれが正しいのかという判断をすることが必要だと思いますので，そのような最終判断を担う人材の育成も合わせて必要ではないかと感じました。

事務局

ご指摘ありがとうございます。先ほど永井委員からもご指摘がございましたが，この取組においてはうまくいかないこともあり得ると考えており，そこをいろいろと検証していこうと考えているところです。AIが良い回答を出すための取組として，まずAIが参照するための元となるデータがきちんと整備されているか，その内容が正しいか，そういったところも整備していく必要がありますし，職員がAI

に対してどういう命令の仕方をした方がより求めている回答が出てくるか，さらには出てきた回答の中で職員はどう判断すればいいのか，そういったところを検証していきたいと思っているところです。そこで誤りの事例を蓄積していって，なぜ問題があったのか，元のデータの問題なのか，整理が不十分なのか，命令の仕方が適切でないのかなど，そういったところにも取り組んでいきたいと思っています。

そういった中で，我々職員としてもAI活用のノウハウを蓄積していって，なるべく内製化し，次のサービスが登場した際にも迅速に対応できるよう，人材育成においても自ら学んでいきたいと考えているところでございます。

【意見交換】

宇都宮市デジタル共創未来都市ビジョンの実現に向けた意見交換

永井会長

まず，事務局から説明をお願いします。

事務局

（事務局から資料を説明）

永井会長

事務局からご説明があったとおり，この後は皆様方から各団体の今後の取組や課題について，ご発言をいただきたいと思います。順番に取組をご紹介いただきます。

天谷委員

私たちは人を相手にしていますので，AI をなかなか導入しにくい面もありますが，いろいろなものが今，アイデアとして医療の中に入ってきています。

一つは，カルテの記入について，あと数年すればAIが自動的に作成してくれるようになると思います。今，そういう取組が一部始まってきています。もちろん音声認識をして，患者側とドクター側の会話を分析し，必要なものをカルテとして起こしてくる。私が使用している電子カルテでも，すでに取り組み始めています。また，過去のカルテをサマリーとしてまとめる。これはかなり進んだ状態で，良いサマリーをAIが自動的に作成してくれるようになってきています。

医療における事務作業の効率化は，市役所と同様に，今後AIの進歩によってさらに進んでいくでしょう。今まで 1 ページずつめくりながらカルテを確認していた作業が楽になるのではないかと感じています。少しずつ導入してきているところです。

個人的にはほとんどが文書処理の効率化ですが，実際の現場においてAIを活用するとなると，AIとロボットの組み合わせが必要になってくるため，ロボットの技術がまだ日本は弱いかなという気がしています。ただ，確実にこの辺も画像と組み合わせて，ロボットが自動的にオペをしてくれるということは今後始まってくると思います。一部そういう取組も進んできているところです。

AI というのは，私たちが考えていた以上に，より正確な形で様々なことをこなすようになるのだと思います。もちろん，人間の失敗経験を AI に学習させていく必要があります。同じことを繰り返すだけでは，同じ失敗を繰り返すだけですから。今後は学習という観点から，AI をどう育てていくかが課題となります。

あとは皆さんもテレビなどでご承知のように，内視鏡の診断はかなり AI が進んできています。特に大腸や胃については，富士フイルムが積極的に取り組んでおりますが，過去の画像を全部 AI に学習させて，がんの特徴があるかなどを AI で判断したりしています。

今後，宇都宮市において本当に実現したいと思うのは，救急車の出動などにも AI を活用することです。現在はコールセンターで人が考え，人が判断して，どの救急車をどう出動させるか，交通状況なども含めて 1 分 1 秒を争う状況です。これを AI がより的確に判断してくれるようになれば，交通状況もすべてデータとして蓄積していかなければなりませんが，人の生命を守る方向に働いていくのかなと。5 年後，10 年後の目標はそこにあると思っています。ドローンの活用といった話も出てくるかもしれません。

また，身近な話として，毎年感染症に悩まされています。インフルエンザは今年も猛威を振るいました。コロナはそれほどでもないですが，それでも患者は多いです。最近はインフルエンザ B 型も出ています。

AI ほどの高度な技術ではないローテクな取組ですが，宇都宮市の夜間休日診療所においては，患者とのやり取りは基本的にウェブで，画面上でやり取りをしています。直接対面はしていません。もちろん薬を渡す際には手渡しになりますが，医師が端末越しに患者に対応し，その間は看護師が介助するという形です。医師の安全を守るという面も含め，今後さらにインフルエンザ等いろいろな感染症が出てくるでしょうから，その際に 1 対 1 で対面してしまうと医師のリスクもありますので，そういうことを進めながらやっています。

ハイテクを活かすためには，確かなローテクの基盤があってこそハイテクが機能するということを痛感しています。すべてをハイテクに頼ることは難しいですが，一つ一つ失敗を重ねることで次のステップに進めるので，医師会としても様々な取組を進めながら，皆さんの生命を守るよう努めてまいります。

梓澤委員

私は社会福祉協議会ですので，地域福祉の向上というところが使命となっております。テーマとしては，①の高齢者や情報弱者へのデジタル活用支援が主になると考えております。レジュメにも挙げていただきましたとおり，社協でもデジタル推進について，皆様のご協力をいただきながら，スマホ教室などを実施しております。

地域の話を聞きますと，そういった教室に対する高齢者の方のニーズはかなりあるようです。学びたいということで非常に好評だという話を聞いております。

私どもは他にも高齢福祉施設などを所管しておりますので，そういったところでデジタル活用支援のようなことができると，より情報弱者への対応ができてくるのかなと思っております。高度なものではなく，基盤整備の部分で私どもがご協力できることもあると思いますので，ぜひ連携を図ってまいりたいと思います。

中島委員

宇都宮商工会議所でございます。商工会議所には二つの側面があります。団体としましては，宇都宮市内の約 2 万社の事業所のうち，6,200 の事業所に会員となっていただいております。ほとんどが中小企業に分類されており，大企業はほぼ出先機関にとどまる状況です。

今年 6 月に報告書をまとめましたが，管内の事業所に対して，人手不足，賃金引上げ，価格転嫁という 3 点でアンケート調査をさせていただきました。その人手不足・賃金引上げ・価格転嫁といった事業者の経営課題について，いろいろなご意見をいただいたわけですが，おおむね DX 推進という一つのキーワードで解決の糸口が見えてくるという結果が得られました。

それを受けまして，ここ数年間は事業者向けの面で，バックオフィスの DX 推進であったり，ソフトの導入であったりといったご支援を企画したのですが，なかなか活発にはなりませんでした。先ほど下野新聞社の方がおっしゃっていた社内の人材育成のところで，どれだけ意識を高めるか，資格を取らせるかというところであったり，少ない人材の中で DX を推進するための人材をどう育てていくかという，異なる課題も出てまいりました。

一方で，人数の少ない事業者様においては，販路拡大に SNS を活用したり，SNS の情報発信に AI を使っていきましょうということもあります。すなわち，消費者に効果的に訴えかける発信文章としてどのような言葉を使うべきか，それと更新頻度をどのように構成していくかというところで AI を使っていくという，異なる視点も出てまいりました。この点は令和 7 年度・令和 8 年度において力を入れてご支援してきたところでございます。

また，宇都宮商工会議所という職場を振り返りますと，30 名余りの組織ではありますが，やはり AI の利活用という部分と DX 人材の育成という部分については，皆さんからご意見をいただいていたように，非常に大きな課題感を持っております。

一方で，商工会議所は全国に 515 あり，日本商工会議所が各地の商工会議所の支援を行っています。先ほどお話が出ていた AI エージェントに近い形で，これまで商工会議所で経営相談をしていただいたデータを，AI を使って優秀な指導をした方たちのモデルケースとして学習させているというところもありまして，それが活用できるようになると，ある程度全国で統一された相談・対応体制が整うのではないかという期待があります。

AI が出した回答の正否を判断するための人材育成は，やはりどんどん進めていかなければならないと思いますが，一方で，きちんとした対応ができるような動きも出てきているかなと思います。

市の方からご指導の仕組みについて詳しくご説明いただき，本日も多くを学びましたので，事業者支援および商工会議所の DX 推進に役立てさせていただければと思っております。

篠原委員

私ども産業振興センターは「ゆいの杜」に所在しており，栃木ビジネス AI センターを設置・運営させていただいております。こちらのビジネス AI センターでは，県内企業における AI 等のデジタル技術の導入・利活用の促進，DX 化を支援するという形で様々な支援を行っているところです。

私どもの人材育成というところで，ビジネス AI センターで取り組んでいる内容ですが，来年度は AI・DX 推進のために，まず経営者向けの研修を実施します。それから実務担当者向けということで，AI・IoT のスキル習得のための研修を新たに行うことを考えております。さらに新たな取組としまして，親子向

けのプログラミング講座というものも実施を予定しております。

それから，今まで伴走支援という部分が若干手薄なところがありましたので，そういったところを充実するために，DX アドバイザー派遣事業というものも来年度，令和 8 年度から導入していきたいと考えております。

秋間委員

意見交換のテーマの②番に該当するものとして，ご報告すべき内容がございます。栃木県の推薦・指導をいただきまして，栃木県情報サービス産業協会独自の DDA（デジタル認定資格者）の制度を一昨年から設けております。これは最終的には各企業の DX を指導できる人材を目指しており，一昨年は 14 名，今年も 10 名前後が受講し，認定者はその約半数です。10 回の講習会を通じてかなり厳しい内容で，確かな能力を持った人材を育成することを目指してまいりました。

もう一つ，④番目の課題解決に向けたシステム・ツール導入の事例として，栃木県情報サービス産業協会は一般社団法人でございます。非営利団体の会計につきまして，事務局や監査の方は細かいところまでご確認いただいていると思いますが，決算書が完成するまでの過程については，1 年間ほとんど一般の方が閲覧できない状況です。

これをクラウド会計に移行することで，公開性を高め，情報共有を深めることを計画しております。次年度以降の実施を予定しております。

松川委員

やはり今，AI をしっかり使いこなして，これだけの少子高齢化の課題がある中，効率化してしっかりと地域の皆様に向き合うということをやっていきたいと思っています。これは市役所の皆さんも全く同様であり，いかに業務を効率化し，市民サービスの向上と市民の皆様にしっかり向き合うことを実現されるかが重要だと思っておりますので，そういったところのノウハウの共有なども行えればと思っています。

冒頭ではお伝えできませんでしたが，AI をしっかりと使いこなすために，私が今社内で伝えているのは，AI の活用を前提とした業務プロセスに変えましょうということです。業務の中に AI を組み込んでいきましょうということで，営業をはじめとするすべてのプロセスを変えようという取組を進めているところです。そうして生まれた余力を，市民の皆様やお客様との向き合いに充てるという取組に，現在チャレンジしているところでございます。成功するかどうかはわかりませんが，絶対に成功させなければならないと思っており，そういった取組の成果を地域の皆様や市役所の皆様に還元できるよう，チャレンジしてまいりたいと思います。

桐生委員

新聞業界，特に地方新聞業界では，新聞社のデータの AI 活用が最近大きなテーマとなっています。最初は新潟日報さんが立ち上げ，それに下野新聞も参加するという形ですが，「下野新聞生成 AI サービス」というものを昨年から始めました。生成 AI に下野新聞の過去の記事データベースを読み込ませ，AI の学習材料として活用するものです。

ポイントとしては，外部にその情報が流出しないクローズドな環境の AI なので，定期的に更新はして

いくのですが，例えば記者が，機密情報が含まれる記事を書いていて，それを校正してもらう時に，それを AI に読ませてしまうと AI が「こんな情報があるんだ」ということを学んでしまって外部に漏えいしてしまう恐れがあるんですが，それがないクローズドな環境なので，安心して誤字脱字などをチェックしてもらえるという仕組みを，自治体さんとか他の企業様に提案しつつ，社内でも活用しているという段階です。

AI がさまざまな用途に使えることは便利ですが，個人的に課題だと感じているのは，AI にどこまでやらせるかという点です。例えば，機械的な名簿やデータの処理は AI に任せれば良いと思いますが，プレスリリースの文章を AI に書かせることが習慣化してきた時に，果たしてそれが適切なのかどうかという問題があります。もちろん作業が楽になるという意味では良いのですが，そのような状況が続いた場合，記者が記者としての力を養えるかどうかという問題があります。

特に若い記者が，AI が作ったものの良否や不足を判断する力を養わないまま年数を重ねてしまうと，記者・社員としての力が低下してしまうのではないかという懸念があります。チェックする力を並行して育成しながら AI 活用を進めることが重要だという問題意識のもと，現在取り組んでいるところです。

増渕委員

私たちは NPO ですので，企業や市役所の AI に関するお話を聞くと，まず電力消費量が非常に気になります。

私たちはデジタル化には取り組んでいますが，トランスフォーメーションはまだ全くできていない状況です。最近の出来事としては，Slack でデータ共有や情報交換を行っているのですが，無料版では 3 か月前のデータが削除されてしまい，大変困っていたところ，いろいろ調べましたら，アメリカの会社を通すと NPO は無料だということを見つけまして，ようやくデータが復元されるという喜ばしい出来事がありました。

デジタル共創は，最終的にはスーパースマートシティの達成を目指すものだと思っています。大企業や市役所が最先端を走り，サポートも受けながら，個人の IT 化も進んでいる状況ですが，私たちのような中間に位置する組織は，様々なソフトやアプリを活用しているものの，すべて無料版での対応に限られており，なかなか前進できない状況です。NPO は資金源がないため無料版を駆使して活動しているところが多く，全体の底上げを図る際に，個人レベルでは達成できない課題があります。地域づくりの中にそのような支援をうまく組み込んでいただけると，大変ありがたいと思います。

熊倉委員

様々なテーマがありますが，私たちは高齢者が詐欺被害に遭わないための活動をしています。活動の内容としましては，主に寸劇，それから紙芝居，その他紙媒体による説明などです。

様々な詐欺被害がある中で，その詐欺被害のシナリオや台本を作成しておりますが，配役も含めてなかなか大変な作業であり，これを AI で対応できないかと感じるようになりました。皆様のお話を聞きながら，今後のシナリオ作成に AI を活用してみようという気づきを得ることができました。

また，寸劇のほかに現在の状況や被害の状況についてお話しするのですが，口頭だけでは伝わりにくいため，私はパワーポイントを使って説明しています。パワーポイントを使うと皆さんに熱心にご覧いただけます。口頭だけでは紙面上の説明にとどまってしまいますので，パワーポイントの有効性は 20 年近

く前から実感しています。

ただし，一つ問題点があります。プロジェクターについてです。私はノートパソコンを持っていくのですが，プロジェクターがある公民館とない公民館があります。地区市民センターにはプロジェクターが用意してありますし，コミュニティセンターも大体はプロジェクターがありますが，小さな昔ながらの公民館にはプロジェクターがないことがあります。視覚的に見ていただき，そこに説明を加えるという形の 1 時間半ほどの講座は，皆さんに大変わかりやすいとご好評いただいております。少し話題からずれるかもしれませんが，行政の方で，公民館やコミュニティセンターに Wi-Fi とプロジェクターを整備していただけると，さらに効果が上がるのではないかと思います。

藍原委員

熊倉委員のご意見に賛同いたします。ぜひともその件を実現していただきたいと思います。

まず，私たちは意見交換の①番，情報弱者へのデジタル活用支援に該当すると思いますが，先ほどの概要説明にありましたとおり，宮デジサポーター養成事業も計画の 120 名を 2 年前倒しで達成いたしました。

去る 2 月 14 日に，市主催の「宮デジ感謝祭」をライトキューブで開催しましたが，大変盛り上がり，宮デジサポーターの皆さんが改めて仲間として心を一つにしたと実感いたしました。これについては，デジタル政策課をはじめ，私がこの共創懇談会のメンバーとなってから，NTT の松川様，報道していただいた下野新聞社様，また先ほど社協の方からもこの分野のお話がございましたが，皆様のご支援の成果だと深く感謝申し上げます。

ただ，高齢者においてはまだまだ，先ほどのデータにもありましたとおり，使えない方が多くいらっしゃいます。最近は LRT においてもかなりデジタル化が進んでおり，私たち高齢者が最も恩恵を受けています。最近耳にした話として，病院も事前予約制となっており，スマホが使えないと困るという状況もありますので，今後も引き続き取り組んでまいりたいと思います。

今後の進め方としては，既に取り組んでいる部分もありますが，体制として三本柱で考えております。

1 つ目は，以前から取り組んでいる自治会単位での勉強会です。自治会にも様々な課題はありますが，自治会単位で進めていきます。

2 つ目は，社会福祉協議会との連携です。高齢者に最も身近な存在ですので，協議会との連携を図ります。

3 つ目は，市民向けの講座への取組です。参加者の方々が安心感を持って集まってくださるため，市のご協力もいただきながら，集う場として非常に良い効果が現れています。

私からのお願いですが，DX 関係はかなり様々な仕組みが進んでいますが，これは当然ゴールではありません。全市民が活用できてこそ初めて意義があると思います。「作る DX」から「使われる DX」へ，ぜひ推進していただきたいと思います。こうした共創懇談会を通じて様々な成果が生まれていますので，より一層密接に連携を取ってまいりたいと思います。今後ともよろしくお願いいたします。

永井（洋）委員

私の方から④番目の「課題解決に向けたシステム・ツールの導入」というところで少しお話ししたいと思います。

「課題解決に向けたシステム・ツールの導入」というテーマについては，ともすれば導入自体が目的化してしまうという懸念があります。「デジタルを活用した課題解決」という表現の方が，本来の趣旨をより的確に表しているのではないかと考えます。DX を活用する中で課題解決が図られていくわけですが，大きく二つの視点から取り組むことで，スーパースマートシティの実現に近づくのではないかと考えています。

一つは，市としてのデジタル活用です。行政・自治体として，市民の生活における安心安全な環境づくり，防災などにおいて，デジタルをどう活用していくかという点です。

もう一つは産業です。宇都宮市には工業団地も多くあり，ものづくりが得意な市だと思います。その産業に DX を導入し，どう活性化・強化していくか。宇都宮市だけで考えるのではなく，全国の中の宇都宮市と捉えた上で，現在の技術でできることに取り組むことが重要ではないかと考えています。

産業の活性化という点では，先ほどのマインドセットと通ずるところがあります。私自身は農業の AI に取り組んでおり，最近は災害分野にも広げています。データの活用なども可能になっています。

産業については，スタートアップ，特にロボットを製造できるベンチャー企業の誘致が一つの有効な手段ではないかと考えています。

市として DX をどう活用するかという点については，私が事業を行う中で，データがより活用できる時代になっています。私の事業の話をしますと，農業のセンシングデータの収集，ビニールハウスの監視，水量調整装置のロボット開発などに取り組んでいます。物を遠隔で確認する，データを取得する，それをもとに装置を制御するという技術はすでに実現されています。これをどう展開していくかを考えながら，強い地域を作ることで，産業の活性化と良い循環が生まれるのではないかと思っています。

市民の方については，産業の方向性に引っ張られる部分もありますし，皆さんもデジタルデバイドの課題解決に取り組んでいらっしゃいますので，そちらはお任せするとして，自治体がどのようにデジタルを活用するか，産業がどのようにデジタルを使って課題解決するか，この 2 点が重要だと考えます。

永井会長

私からは一般的な観点からお話しします。最近，サイバー攻撃が頻繁に発生していることは皆さんご存知のことと思いますが，昨日午後に全国の 100 以上の自治体のホームページが閲覧できなくなっていました。

比較的早期に気づいたため，AI に何が起きているのか問い合わせてみましたが，報道が少なかった段階だったのか，AI 自体がまだ学習しきれていなかったのか，回答は得られませんでした。

報道は役立ちましたが，発生直後の報道では，「市民からの問い合わせで閲覧できないことが発覚した」，「自治体職員が発見した」という内容が多く見られました。これは対応が遅すぎると感じました。サービスを提供する事業者がサービスを監視することは当然のことであり，そこが自治体と密接に連携を取り，事象発生直後に速やかに対応できるよう，自治体の皆さんが慌てることなく迅速かつ適切な対応を取れる体制・準備が重要ではないかと思いました。これが一つの気づきです。

ホームページが閲覧できなくなったということは，自治体の情報空間のメインの入口が閉ざされてし

まったということで，極めて重要な事態です。特に，日常的なツールとして皆さんが利用しているという環境が整えられている中で，不測の事態によって使えなくなると，極めて大きな影響をもたらすことになります。

例えば，長時間復旧にかかったということが重大な問題だと思いますし，その間に災害が起きてしまったら一体どういう体制が整えられていたのか，手順を確認しておくべきことになります。先ほど災害のお話もありましたが，このような事態をサイバーセキュリティ上の災害と捉えることもできますので，便利さを追求するとともに，安心して使い続けられるよう維持していくことも重要だと改めて感じた次第です。

メインの入口が閉ざされてしまったわけですから，そこからの状況報告や周知をすることはできません。今回は報道関係者の機能・役割の重要性や，別の情報手段の必要性なども改めて認識できた事案であったと感じています。

2 点目ですが，前回のこの会議において，マイナンバーカードおよびマイナ保険証の導入・対応の負担が要因となり，県内において医院やクリニックの運営継続が困難になり，その数が減少しているという深刻な報告がありました。これは重大な問題として，様々な観点から調べて考えてまいりました。もちろんマイナ保険証だけが問題というわけではなく，複数の要素が絡んでいますが，IT・DX の導入は便利になる一方で，別の問題をもたらすこともあると改めて気づかされました。

医療に限らず，一般的に考えてみますと，ICT や DX の導入・進展に際して，インフラやサービスの提供者と利用者のみならず，その中間に位置する人たち，すなわち利用を提供する任務を担う者，または提供者と利用者の両方の側面を持つ者が存在しており，その領域へのサポートの拡充が求められると認識した次第です。

この点については，急速に進化する ICT を踏まえ，デジタルデバイドの定義や捉え方を柔軟に見直していくことが望ましいのではないかと考えています。従来は，ICT を利用できる者と利用できない者の格差をデバイドとして扱ってきましたが，その中間には，利用を提供する機能を担える者と担うことが困難な者という層が存在しています。そのような領域における課題を先んじて把握し，早期対応を図ることが求められています。

中間層も非常に重要な機能を担っています。その存在を意識した課題解決や制度設計を図ることが望まれるのではないでしょうか。

天谷委員

マイナンバーカードについて一点申し上げます。皆さんご存知のとおり，マイナンバーカードによる保険証利用がほぼ義務化となりました。やはり高齢者には難しく，顔認証ができない，暗証番号を覚えていないといった問題があり，大変困っているのが実情です。

当院でのマイナンバーカード利用率は先月・先々月の状況で 60 数パーセントであり，30 数パーセントの方が資格確認証を使用しています。現在，マイナンバーカードに保険証情報を登録している人は 50 パーセントほどと言われています。実際には，医療機関を受診しない方はマイナンバーカードに保険証情報を登録していない場合もあると思われます。いまだ普及が進んでいないのが現状です。

今後の課題として，2 台目の機器の問題があります。1 台目は補助がありました。顔認証の機器と IC カード認証の機器が無料でもらえました。2 台目は自己負担となっており，これが二十数万円の費用となり

ます。さらに専用のコンピューターが必要で，回線もほとんど NTT さんのフレッツ光にしか対応していません。月々のコストも継続的にかかっています。さらに，3 年から 4 年でコンピューターが故障した際に，どこが費用を負担するかという問題もあります。

医療機関の多くが現在厳しい経営状況にあり，診療所の約 3 分の 1 が赤字と言われています。その上さらにデジタル化の推進が求められており，マイナンバーカード関連の機器も 5 年，10 年後には必ず故障します。次に控えているのが，2030 年の電子カルテ義務化の話です。ただ，あと 2 年しかありません。そのことを懸念して医院が閉院してしまうことも危惧されます。電子カルテ化することでデータの収集が容易になります。手書きでは情報が伝わりませんが，デジタル化されていればデータを即座に送信できます。そのことを念頭に置いてデジタル化が進められているのですが，現状はまだそこまでには至っていません。

すべての市民がデジタルを使えるというわけではないことを十分に踏まえた上で，デジタル化を進めていただきたいと思います。インターフェースが簡便になっていけば，誰でもデジタルを意識せずに利用できるようになります。今後，AI を通じて言葉ですべてやり取りできるようになっていくでしょうが，現在はちょうど過渡期にあります。アナログからデジタルへの移行期に，まだ対応できない方やデジタルを意識しなければできないことがある状況を，市としても十分に考慮しながら，デジタルを活用できる人とできない人の両方をしっかりとフォローしていくことが重要だと思います。

効率化という観点においては，デジタル化が最善であることは間違いありません。特に文書，画像，データについてはデジタル化が不可欠です。いちいちファイルから取り出す時代ではありません。ただ，その陰にはまだまだデジタルを使えない高齢者がいます。医師会でもまだファクスを要求する方が多数いますので，そういった弱者がいるということを十分に認識しながら，便利なデジタル化を推進していただきたいと思います。

この問題は，おそらく 10 年後にはなくなっているでしょう。この 10 年間をどのように移行期として捉えていくかが重要だと思います。

事務局

先ほど永井委員からスーパースマートシティについてのご指摘や，デジタル化が目的化しないようにとのご意見をいただきましたが，おっしゃるとおりだと考えております。

宇都宮市としては，スーパースマートシティを実現するための地域共生社会・地域経済循環社会・脱炭素社会，この三つの社会を実現するために，デジタルはその原動力として位置づけています。デジタルは政策の目的ではなく，そういった社会を構築するための手段・原動力と位置づけており，その点を見失わずに取り組んでまいりたいと考えております。

ただ，いろいろと便利になる部分も多くありますので，そちらも進めつつ，ご指摘のとおり，利用できない方もいらっしゃいます。両面を考えながら政策を進めてまいりたいと考えております。

⑷　閉会

永井会長

本日は貴重なご意見・ご説明をいただき，ありがとうございました。本日は非常に多岐にわたる重要な内容をご共有いただきました。

本日の課題共有を契機として，引き続き協調と発展を図っていただければ幸いと存じます。

それでは，ご協力により滞りなく議事を進めることができましたこと，心より御礼申し上げます。ありがとうございました。

以上