

会 議 録

会 議 名	第1回(仮称)八王子市デジタル・トランスフォーメーション(DX) 推進計画策定懇談会	
日 時	令和3年(2021年)7月16日(金) 午前10時00分～12時20分	
場 所	八王子市役所 本庁舎議会棟 第6委員会室	
出 席 者	参 加 者	高瀬 礼子(市民)、奥住 亮香(市民)、浅野 武(市内企業の代表)、 中野 由章(市内大学の関係者)
	事 務 局	中嶋 徹(デジタル推進室長)、小澤 寛(デジタル推進室主幹)、 佐藤 久幸(デジタル推進室主査)、田村 勇磨(デジタル推進室主任)
	そ の 他 市 出 席 者	高村 弘史(デジタル推進専門官)、内田 勝也(CIO補佐官)
欠 席 者 氏 名	なし	
議 題	1 開 会 2 デジタル推進室長挨拶 3 懇談会参加者及び事務局の紹介 4 議 事 (1)懇談会座長の選任について (2)懇談会の目的及びスケジュールについて (3)国・都の動向と本市の取組みについて (4)DX推進計画について(意見交換) ア 計画のビジョンについて イ ビジョンを実現するための基本方針と取組みについて 5 閉 会	
公開・非公開の別	公開	
傍 聴 人 の 数	なし	
資 料	資料1 懇談会の目的と本市のデジタル化の取組み 資料2 八王子とデジタル・トランスフォーメーション(DX) ～目指すべき姿～ 資料3 八王子市情報化計画	

<p>会 議 の 内 容</p>	<p>1. 開 会 (事務局による資料の確認。中野委員から工学院大学のプロジェクト資料の提供があり、参考として追加で配布。)</p> <p>2. デジタル推進室長挨拶 (中嶋デジタル推進室長より挨拶)</p> <p>3. 懇談会参加者及び事務局の紹介 (参加者及び事務局による自己紹介)</p> <p>4. 議 事 (1)懇談会座長の選任について (中野委員を選出)</p> <p>(2)懇談会の目的及びスケジュールについて 【事務局】 (資料1(1ページ～4ページ)について説明)</p> <p>(3)国・都の動向と本市の取組みについて 【事務局】 (資料1(6ページ～16ページ)について説明)</p> <p>(4)DX推進計画について(意見交換) ア 計画のビジョンについて 【事務局】 (資料2(3ページ～19ページ)について説明) 計画のビジョンのほか、それを端的に説明するサブキャッチフレーズについてもあわせてご意見をいただければと思います。</p> <p>【中野座長】 ビジョンは地域共生といった日常的には馴染みの少ない言葉が使われています。そのため、市民目線のサブキャッチフレーズが必要だと考えます。</p> <p>【委員】 説明を聞いても実感がわからない部分もある。知らない会社の人に説明されても不審に思うが、行政がそのようなサービスを説明してくれれば安全だと思える。例えばキャッシュレスについても、今まで体験したことがない人が安心だと思え、使う人が増えていくことを信じたい。</p>
------------------	--

会議の内容

【中野座長】

確かに安心感は大事。それから「信じられる。きっとそうなる、きっとよくなる」という期待感も大事。不安があれば、誰もやらない。

【委員】

安心という言葉があったが、八王子市のキャッチフレーズ「あなたのみちを、あるけるまち。」にあわせて「あなたとともに、安心を」とか言葉を多くせずに分かりやすいものがよい。

【中野座長】

「ともに」という言葉は、まさに「共生」を表すもので、誰かにお願いするとか自分でやるというのではなく、「あなたとともに」というイメージでわかりやすい。

【委員】

ビジョンのサブキャッチフレーズということであれば、「簡単」とかもよい。デジタルは難しいと感じる方が多くて、そこに障壁があると思っているので、その敷居を下げるようなフレーズが良い。例えばここにも書いてある「安心で活力あるまちづくり」とか「人にやさしい」とかはどうか。

【委員】

「難しいのではないか」という気持ちをいかに緩和させるかという点でサブキャッチフレーズは、とても重要。誤解を受けたり、言葉だけが先行したりとかしないようにしなければならない。これまで委員から提案のあった言葉はよいと思う。

【委員】

手続きを簡単・便利にするためにデジタル技術を導入するはずなのに、DXという言葉聞いて始めからついていけないと決めつけてしまうことが考えられる。また、「DX」という言葉では、何をするのが分かりづらい。

【委員】

八王子はとても広いので、何かをしたいときに移動や距離が障壁になることが考えられる。そこにデジタル技術を活用することで、簡単にできるようになれば、市域が広い八王子だからこそ効果が期待できる。

また今は、会議やコミュニケーションをスマートフォンでできるようになった。一方で直接会って話すことも重要で、そのバランスを取ることで、若年層で「地域の付き合いが気薄」とされた課題についても解消される可能性がある。

【委員】

「デジタル素敵！デジタルお得！」といった親しみやすい言葉で、かつ品があるような言葉がいいのではないかな。

会議の内容

たとえばキャッシュレス決済では、目に見えないところで処理されているため、本当に払えているのか、多く支払っていないかという不安がある。「お得」とか「素敵」というイメージで親しみが持てれば、利用が広がっていくのではないか。

【委員】

サブキャッチフレーズは、「あなたとともに安心を」など軸になるキーワードを短い文章にまとめ、それ以外に記さなければならない事項は、下段に※印を入れてまとめればよいのではないか。

【委員】

八王子市に来て25年経つ。身内に大学生がいるが、市の学園都市の取組みを知らなかった。また、高尾山で滝行ができることなど、興味があることでも知らないことがたくさんある。

八王子市は広いので、小・中学校等を活用して、デジタルを体験できると、行政が運営するのであれば大丈夫だろうという信頼があるので活用されると思う。

きっかけ作りが重要で、例えば、ネットで物を買うのは、始めは登録とかが怖いと思う人が多いが、慣れるとそれで買い物するのが当たり前になる。身近の信頼のおける人や行政が体験するきっかけをくれることで、よりデジタルを身近に感じるができるのではないかと思う。

【委員】

歴史と文化でいえば、滝山城跡にいったときに AR で今の景色に昔の景色を重ねて見ることができて、当時をイメージできたが、八王子城跡にはそれがなかったので、導入すればよいのにと考えた。デジタル技術が、生活が便利になるということだけではなく、八王子の魅力を再発見できたり、八王子に住んでよかったなと思えるツールだったりきっかけだったり、つながりに活用できればよいと思う。

【中野座長】

安心、安全、簡単というキーワードが出たが、全てを入れるのであれば「ホウ・レン・ソウ」とか「オアシス運動」のように、キーワードの頭文字をとるのもよい。

イ ビジョンを実現するための基本方針と取組みについて

【事務局】

(基本方針1について資料2(22 ページ～23 ページ)に沿って説明)

【中野座長】

基本方針1について、市民目線で意見をいただきたい。

会 議 の 内 容

【委員】

老若男女がスマートフォンを持つ時代なので、八王子アプリを作って、そこからオンライン申請ができたり観光情報をはじめとする市政情報が得られるなら、やってみようかなと思う。

セキュリティとか情報漏洩が怖いので、それをクリアしたものであれば安心。

【委員】

例えば、高齢で外出が困難だったり障害がある方が、デジタル技術を用いることで家にいながらちょっとした相談ができれば便利である。

マイナンバーカードを取得したが、持ち歩くのは不安がある人もいるので、顔認証とか直接マイナンバーカードを使わなくても済むとよい。あるいは、自宅から申請できれば、わざわざ休みを取って書類を揃えて役所に行くということがなくなる。

不安なことがあれば地域事務所に相談にいければ、安心してサービスを受けたり便利さを実感できる。

【中野座長】

市役所の窓口のあるべき姿も変わっていくと思う。

【委員】

基本方針1に記載されている事項について、セキュリティが確保された上で利便性が向上されればよいと思う。

マイナンバーカードについては、活用方法がわからない。八王子独自で活用方法が拡げられるとよい。また、マイナンバーカードをなくしたときやパスワードを忘れてしまった場合の手続きが分からないので、市がその辺りを周知すれば、カードを持つことに対する敷居が下がると思う。

【委員】

オンライン申請について、自宅で申請し料金を支払い、受け取りだけ事務所に行くということでも、手続きがスムーズになる。

【委員】

市の施設ならどこでもスマートフォンで予約できるとよい。デジタル機器の操作が苦手な人は、最初は苦勞するかもしれないが慣れればできるようになると思う。

【委員】

いろいろ便利なツールが今、スマートフォンに集約されている。またスマートウォッチ等のデバイスも普及してきており、そういったものをセキュリティの確保をしながら活用し、八王子市の魅力を高められるとよい。

<p>会 議 の 内 容</p>	<p>【事務局】 (基本方針2について資料2(24ページ)に沿って説明)</p> <p>【中野座長】 配布した工学院大学附属中学校の取組み資料は、八王子市のふるさと納税のプロモーション動画を作成したときのもの。生徒が市役所や伝統ある市内の会社を訪れて動画をつくった。市外在住の生徒はもちろん、市内在住の生徒であっても「こういったすごい会社があるんだ」という再発見になった。</p> <p>学校側はもちろん、企業側も中学生の目線による動画は役にも立つし、八王子の良さを発見することで、産学公の全てにメリットがあったと思う。</p> <p>八王子の大学に入学した学生が卒業して市外に転出した場合も、八王子の伝道師として全国に羽ばたいていきますので、学生に八王子っていいね、すごいねと思ってもらうことがとても大事だと思います。</p> <p>【委員】 大学コンソーシアム八王子の活動で、学生が市政に提言し、市がそれを取り入れて実現した事業がある。学生にとって自分が関わったことが形になるという経験はとても大事。</p> <p>高校ではプログラミングの授業の必修化が進められており、若い人はデジタル技術を使うことはもちろん、作る力もある。行政は若者を活用し、また実現への支援をすることで双方が貴重な体験を得ることができる。</p> <p>また留学生に対しても、ボランティア等が市の手続きなどの支援をすることで、八王子市に対するよいイメージにつながっていくと思う。</p> <p>【委員】 わたしの出身地では、小学校の横に必ずコミュニティセンターがあって、高齢の方が活動しており、子ども達と高齢者が交流しやすい環境がある。</p> <p>【委員】 単身高齢者の悩みなどを、信頼できる人と一緒に解決できる場所の提供という目的で高齢者いきいきサロンを運営している。ここにデジタル技術を活用できれば運営側が少人数でもいろいろなことが可能になる。デジタル技術の活用にあたっては、若者に支援してもらえると助かる。</p> <p>【中野座長】 高齢者施策の最前線の拠点に、行政や産学公の産のサポート、学生ボランティアなど、このような仕組みや取組みはまさに DX の核になると思います。</p>
------------------	---

<p>会議の内容</p>	<p>【委員】 企業が実施するスマホ教室などで操作の説明は受けられるかもしれませんが、身近な人や一緒にやってみてくれたりする方が身につきやすい。行政の仲介で学生のボランティアの人に教えてもらえるとういと思う。</p> <p>【中野座長】 操作が分からなくなった場合にビデオ通話などを活用できれば、その都度、対面による説明をしなくてもよくなるかもしれません。</p> <p>【委員】 産学公の連携で八王子市を好きになる人が増えれば、未来に繋がると思います。興味のある情報を簡単に得ることができ、またオンラインで簡単に質問できる場があるとよい。</p> <p>【委員】 町内レベルでもっと気軽に繋がれる場所があるとよい。</p> <p>【委員】 ワクチン接種の予約などにおいて、オンライン予約について身内などに教えてくれる人がいるかとか、スマートフォンの所有の有無にかかわらず、同じように予約ができる社会になっていくことを望む。</p> <p>【事務局】 （基本方針3について資料2(25ページ)に沿って説明)</p> <p>【中野座長】 市役所の仕事をデジタル化していこうという話。これは、市民からは見えにくいと思いますし、意見を挙げることは難しいと思いますがいかがでしょうか。</p> <p>【委員】 デジタル人材の育成は、ボランティアの話にもつながりうると思う。</p> <p>【委員】 市役所に行かなくても、スマートフォンで質問を入力したら開庁時間外でもすぐに返答がくるサービスが充実するとよい。市役所の窓口に行く場合でも、伝えたいことをうまく伝えられないことはよくあることだと思うので、予め勉強したい場合にも使える。</p> <p>【委員】 やはり情報漏洩が怖いのでセキュリティ対策は重要。</p>
--------------	--

会議の内容	※ 次回懇談会の開催について 【事務局】 次回懇談会は、9月1日13時30分から開催する。 5 閉会
-------	---