

会議録

会議名	第2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)9月1日(水) 午後1時30分～4時30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)、 木村 一成(都市戦略部広報プロモーション課長)、 野田 明美(未来デザイン室地域づくり担当主幹)、 青柳 志良(市民活動推進部協働推進課長)、 内野 茂樹(市民部市民課長)、 吉本 知宏(福祉部高齢者いきいき課長)
	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)、吉崎 桃子(デジタル推進室主任)、 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	なし	
議題	1 開会 2 市長あいさつ 3 議事 (1)実務を担う所管の職員(デジタルリーダー)の意見について (2)「(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」の素案について【資料2】 4 閉会	
公開・非公開の別	公開	
傍聴人の数	なし	
資料	資料1 デジタルリーダーの意見集約 資料2 「(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」の素案	

<p>会議の内容</p>	<p>1. 開 会</p> <p>2. 市長あいさつ (市長より挨拶)</p> <p>3. 議 事</p> <p>※ 市民アンケートについて</p> <p>【事務局】 (市民アンケートの途中経過について説明)</p> <p>(1)実務を担う所管の職員(デジタルリーダー)の意見について</p> <p>【事務局】 (資料1について説明)</p> <p>【委員】 今回の懇談会に参加している課長と意見交換会に参加したデジタルリーダーは同じ所管課か。またデジタルリーダーは、定期的に活動しているのか。</p> <p>【事務局】 意見交換会には、基本方針に関係が深い所管のデジタルリーダー12名が参加しており、今回出席している5名の課長職と全員が同じ所管ということではありません。また、デジタルリーダーを設置したのは、令和元年11月からで、今回のような取り組みは初めてで、今後も継続して実施していきます。</p> <p>【中野座長】 議論はどのような様子でしたか。</p> <p>【事務局】 限られた時間の中で活発な意見交換が行われ、各参加者が重要と考える5つの課題を抽出しました。意見は、グループ内で話し合いながら、資料1の形にとりまとめました。</p> <p>(2)「(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」の素案について</p> <p>ア 計画の全体構成について</p> <p>【事務局】 (資料2の構成について説明)</p> <p>イ 計画のビジョンについて</p> <p>【事務局】</p>
--------------	--

(資料2(25 ページ～26 ページ)について説明)

【委員】

本文の字が小さい印象。人によっては、読んでみたいという気持ちが失せるかもしれない。

【委員】

デジタル格差をなくすための取組みはあるか。また、デジタルツールを持たない人にどのように対応していくのか。

【事務局】

デジタルデバインド対策としては、スマホ教室の実施や、システムについて分かりやすいデザイン、簡単なデザインとしていくことなどに取り組む予定です。

【高齢者いきいき課長】

高齢者がスマートフォン等を利用していない理由は挙げられているが、60代及び70代の利用率は伸びてきているため、保有している人がこれだけいるというデータも掲載した方がよい。

【委員】

実際に施策を推進していくのは行政が中心であるが、デジタル社会は、市民の当事者意識、参画意識がないと実現しないと考える。八王子市はこんな計画、こんなビジョンを持っているんだ、今市役所はこんなことを頑張っている、自分たちはどうするんだ、というふうに、市民が自分事として考えて、市を誇れるような気持ちになることが必要である。

その意味で、サブキャッチフレーズは、「行政目線」ではなく「市民目線」であるべきだと強く感じている。

【委員】

安全、安心は当たり前のことなので、その言葉は、特に記載する必要がないと感じる。むしろ、もし安全でなかったときに、どういう対応をするのかという方に関心がある。

また自分自身は、アナログ派。仕事もデジタルではなく紙の方がやりやすい。デジタル化について高齢の方はどう感じているかということを見ると、分かりやすさは大切。

【委員】

電化製品などは、慣れないうちは使い方に戸惑ったりするが、使っていくうちに日常に馴染む。デジタルツールについても同じではないか。EC(電子商取引)も、以前はカード登録すら不安を感じる方が多くいたが、発注して実際にものが届く体験をすると、便利さから普及が進む。行かなくていい、しなくていい、という「便利さ」を強調したり、「慣れると

安心」ということもキーワードの一つだと思う。

【広報プロモーション課長】

サブキャッチフレーズについて、「あなたとともに」という言葉は、良いなと思う反面、捉え方によっては行政目線に感じられる言葉でもある。市民と一緒に進めたいと考えたときに、「あなたとともに」は良い言葉であるが、同時に組合せがとても難しい言葉であるとも感じる。

【中野座長】

計画は、中身も大切ですが、ビジョンは期待感を左右するので非常に重要です。

資料2の 25 ページの4行目に「持続可能な成熟都市の実現」という言葉がありますが、市民の皆さまに人口減少社会の中でも八王子は魅力が増していると感じてもらうために、DX を通じて何かできないかという思いがあります。八王子は、東京で一番人口規模が大きい市なので、スケールメリットを出せることができるのではないかと、また、その取組みがグッドプラクティスとして全国に広まればと思います。

ウ 基本方針について

【事務局】

(資料2(27 ページ～28 ページ)について説明)

【委員】

計画の情報量が多く、意見を言うのが難しい。高齢者の中には支援がないとデジタルの活用は困難な方もいるが、支援を他人にお願いすることは、個人情報等の取扱い上、危険なことでもある。一方で、分からないながらも誰も頼らず自分で行うことで、意識しないうちに取り返しのつかない事態になってしまうことも考えられる。例えば市の窓口などにおいて、駆け込んで正しいアドバイスがもらえる場があると安心が高まる。デジタルの活用は、高齢者にとって慣れるまでは非常にハードルが高いことを理解してほしい。

【委員】

子ども110番みたいな、得意な人がサポートできる場所があるとよいかもしれない。

【委員】

オンライン申請について、やり方がわからないときの質問の窓口はあるか。なかなか電話が繋がらなかったり、たらいまわしになったりしないサポートが必要だと思う。

【事務局】

現在、市が利用しているオンライン申請システムは、東京都全体の自治

体が共同で運営しており、そこが実施するサポートはあります。

【委員】

「誰一人取り残さない」という文言は、ビジョンや基本方針の説明に記載しているか。

【事務局】

「デジタルに不慣れな方にもわかりやすい」という文言は使用していますが、「誰一人取り残さない」は入っていません。

【委員】

ビジョン達成のための基本方針ということになると、「誰一人とりのこさない」という文言は、極めて重要だと考える。これは高齢者やデジタルデバイドに限った話ではなく、例えば、身体障害のある方の場合や、経済的問題がある場合、地域的な問題など、色々な状況で、実は、まさか取り残されると思っていた人が取り残される場合もあると思うので、その文言は、基本方針に明文化しておいていただいた方がよい。

【高齢者いきいき課長】

委員がおっしゃるように、高齢者だけでなく、障害者の方の視点も触れるべきだと思う。今回のワクチン接種の予約の際に、高齢者だけでなく障害者の方からもお問合せをいただき、各所管で対応をした経過がある。

(休憩)

エ 基本方針2の主な施策について

【中野座長】

基本方針を一つずつ議論していきます。委員の皆さまに特に御意見をいただきたいところは、基本方針1及び2で、基本方針3については、安全・安心のベースとなるもので、行政目線の内容です。基本方針1については、ある程度、国の方針にそった形になるので、八王子らしさを一番出すことができる基本方針2から始めたいと思います。事務局は、基本方針2について説明をお願いします。

【事務局】

(資料2(40 ページ～48 ページ)について説明)

【委員】

高尾山について、最近では電動車ですで薬王院辺りまで登れるそうだが、そういったことを大いにアピールするとよい。遠方の障害がある方も、八王子に足を延ばしてみたいなと考えるのではないかと思う。

【中野座長】

鉄道の駅などでも、通常のルートの他に車いすの方用のルートがホームページ等で示されています。そういった情報が八王子の観光資源等でもガイドされるとよいかもしれません。

【委員】

民間の旅行会社では、その場所に行かなくても体験・体感できるサービスを始めている。そういったサービスを、日本遺産を始めとする八王子の観光資源において始められるとよい。

【委員】

八王子は交通の便もよいことから、旅行者がリアルとバーチャルで観光を楽しむ際の拠点に八王子になることも可能ではないか。

【委員】

施策⑥のローカル5G という技術について、聞いただけでワクワクする。地域のデジタル化について、このような最新技術が様々な分野に活用されることは夢がある。

【委員】

5Gは、高速大容量、低遅延、同時多接続という特徴があり、車の自動運転などにも活用される技術。5Gの活用ということでは、東京都が協議会を組成し、南大沢でスマートシティの実証実験を行っているが、5Gの技術を有する地元企業と連携しながら、八王子の他の地域でもスマートシティを導入できればよいと思う。5Gは、防災や農業など、幅広い分野で活用可能性がある。

【委員】

施策⑤のオープンデータの促進について、基本方針等を定めて取り組んでいるとのことだが、現状どの程度活用されているか。

【事務局】

15分野の各種データをオープンデータとして公表していますが、十分に活用されているかという点については、疑問が残るところです。

オープンデータ自体は、平成26年に Code for Hachioji 等と連携し、データを出せるところから出していこうというコンセプトで始めました。平成 29 年度から 3 か年は近隣市と連携して、国が示している標準化仕様に対応する形で 10 分野を公開しました。

今後は、企業や市民のニーズや活用方法を把握して進めないといけないと考えており、課題は多いと感じています。

【委員】

オープンデータは、デジタル推進室が管理しているのか。

【事務局】

データは、使用する方が企業あるいは個人かで使いやすいファイル形式などが異なります。一番アクセスが多いデータは人口データで、こちらは毎月更新しています。こういった統計的なものについては、御活用いただいていると感じています。なお、データ更新は各所管、全体管理はデジタル推進室が行っています。

【中野座長】

オープンデータは、誰でも活用できる形で提供することによって、提供した側が意図しなかったような使われ方もむしろ推奨されるものだと思います。色々なデータを分析していくことによってそれをビジネスにつなげていくこともあるでしょうし、問題点の発掘をそれで行うこともあるでしょうし、使う主体も使われ方も様々だと思います。そのため変換しなくても使えるCSVといった形式での提供でないと、オープンデータとはいえないと思います。

【委員】

施策②について、防災無線は聞きづらいことも多いが、こういった情報がスマートフォンに届くと便利である。

【委員】

誰も取り残さずに防災情報などを伝達する環境を作ることはできるか。

【事務局】

様々な手段を使ってお伝えしていく。一つが防災無線。防災無線は室内にいと聞き取りづらいなどの課題があるので、スマホを活用したらどうかとか、デジタルだけでなく、アナログ技術も引き続き活用して、実現していく形になります。ただし、やはり、スマートフォンがあった方が便利な社会になってきておりますので、デジタルデバイド対策は推進していかなければならないと考えています。

【中野座長】

本市における年齢別のスマートフォン所有率だとか、そういったデータはお持ちですか。

【高齢者いきいき課長】

昨年度から75歳以上の後期高齢者の中で介護認定を受けていない方全員に悉皆調査を行っておりまして、その中で「スマートフォンを持っていますか」という質問を設定しています。昨年度は、「45%の方がスマートフォンを保有している」という結果が出ています。

なお、所有している方がSNSツール等をどの程度使いこなしているか

は、不明です。

【中野座長】

通話、メール、SNSなど、機能やツールごとの利用率は、行政側の認識と大きく乖離しているかもしれないので把握したほうがよいと思います。

【地域づくり担当主幹】

未来デザイン室地域づくり担当では昨年度から、中学校区ごとに地域の方とワークショップを開き、今取りまとめ等を行っています。その中で新たなコミュニケーション手段として情報収集・発信ツールがかなりクローズアップされています。コロナ禍であることと、町会・自治会へ加入される方が減っている中で、回覧板というツールが今だいぶ難しくなっています。そんな中で地域の情報の収集・発信をどのようにしていくのかということについて、多様な御意見が出ています。ツールを増やすことも必要ですが、それに加えて人とどうつながって、弱者をどう助けていくのかということも一緒に検討していく必要があると思います。ニーズに合わせた情報収集を新たな技術を活用して進めていくということはよいことだと思いました。

【委員】

施策①の産学公連携について、八王子市は、大学というリソースを活用しきれていないのではないかと感じている。つくば市は、大学数は多くないが、大学の研究の成果、例えば自動ロボットの搬送実験だとか、積極的にそういうものが街中で行われていたり、市民が大学の成果を見たり触れたり感じたりする機会がたくさんある。八王子市も産学公の連携をもっと進めるべきだと思う。

また多摩産業交流センターについて、MICEの誘致など、東放射線が今後変わってくるのではないかと期待しているが、東京都が設置する施設であり、市の関わりを教えてほしい。

【事務局】

東京都が設置する施設ではありますが、有効活用していくための仕組みづくりは重要であり、取り組むべき事項だと考えます。

【委員】

東京都の施設ではありますが、所在は八王子市の中心地。市民にとって、この施設が八王子市にできてよかったと思えるような活用をしていただきたい。

オ 基本方針1の主な施策について

【事務局】

(資料2(30 ページ～39 ページ)について説明)

【中野座長】

施策④及び⑤を併せて検討します。

【委員】

マイナンバーカードを持ち歩くということには抵抗がある。

【協働推進課長】

マイナンバーカードは、今後、免許証や保険証としても利用できるようになり、むしろ日頃から持ち歩きましょうとか、それがあれば何でも使えますという流れになると感じている。また、この流れの中で施策を考える必要がある。

【事務局】

今お話があったとおり、国はマイナンバーカードを保険証として利用できるようにしますが、保険証の交付も続けます。免許証については、2024年度末までに一体化する方向で動いています。

マイナンバーカードの機能のスマートフォンへの搭載についてですが、マイナンバーカードに付いている電子証明書の機能をスマートフォンに付帯させることができるというもので、電子証明書を使う手続き等は、カードを持たなくてもできるようになると国は示しています。

誤解しやすいのが、マイナンバーとマイナンバーカードは異なりますので、正しい理解が必要です。カードを紛失した場合には、番号は変更できませんし、連絡をすれば利用できないようにもできます。市民の方に正しく理解していただく必要があると思っています。理解していただく上で、利便性が上がるということをきちんとお伝えし、取得していただく、活用していただくということを推進していかないといけないと思っています。

【委員】

マイナンバーカード取得率が35.2%では、活用する取組みを始めてもうまくいかないのではないかと。

【委員】

マイナンバーカードについては、徐々に使い道は増えてくると思うので、国が目標としている「令和4年度末に全国民の取得」に併せて各自治体は動くことになる。今は、免許証や保険証など、携帯すべきカード類がたくさんあるが、それを整理する過渡期にきていると考える。その辺りについて、八王子市はどのようにしていくのか。マイナンバーカードを持ち歩くことについては、不安が先行してしまっているの、何とかしないといけないと思う。

【中野座長】

マイナンバーカードの話も出たので、施策①から③をまとめて話したいと思います。

【委員】

歳をとると物をなくしがちなので、一つにまとめるのはいいなと思う。ただ、そのまとめたカードをなくしてしまわないかが不安。

【委員】

施策②窓口改革のワンストップ窓口は便利だと思う。一つの窓口で済むのであれば気が重くならない。

【中野座長】

おくやみコーナーは、とてもよいと思います。遺族は、どんな手続きをしなければならないかわからないですし、そうでなくても身内が亡くなって悲しいし、そのような状況でそこに行けば全てガイドされるのは助かります。

ワンストップサービスは、とても重要な取組みだと思いますが、現実的に対応している所管のみなさんのお考えはいかがですか。

【協働推進課長】

協働推進課は、町会・自治会や市民協働等を所掌している部署になりますが、町会・自治会の皆さまには様々な地域活動・地域課題解決に御尽力いただいている中で、窓口の一本化は、課題になっております。専門性の確保や元の制度が分かれているなど難しい面もありますが、強く推し進めなければならないと感じています。

【市民課長】

本庁に来られて、1Fで住民票を取られて、課税証明は2Fと、この上下の行き来に不便をおかけしていることは、十分に承知しているところです。将来の姿として、いわゆる書かせない窓口などの導入による利便性の向上や、南口総合事務所のように階をまたがない横の動きで手続きが完了するという形で負担軽減を図るといった将来像も考えております。

【委員】

日常生活で字を書くことが少なくなっており、申請書類等を何枚も書かずに済む「書かせない窓口」はよい。

【委員】

施策②窓口改革のあるべき姿で、オンラインで相談できるようになるということはすごくいいなと思う。高齢者にとって自宅で、自分のペースで相談できる選択肢があるということはあるがたい。また、このような体験がデジタルツールに馴染むための学習にもなる。

	<p>カ 基本方針3の主な施策について</p> <p>【事務局】 (資料2(49 ページ～55 ページ)について説明)</p> <p>【委員】 施策⑤の人財の育成は、非常に重要だと思う。大学なども多いので、デジタルデバインド対策のベースを産学公連携で構築できないかも含めて、行政職員の育成だけでなく、将来を担う学生なども含めた市全体のデジタル活用人財の育成計画が必要ではないか。</p> <p>【委員】 施策⑥の職場環境の最適化について、テレワークをできない業務も多いと思うが、効率化につながるのであれば市民にもメリットが生じると思う。ただしセキュリティは徹底してほしい。</p> <p>※ 次回懇談会の開催について</p> <p>【中野座長】 次回の懇談会で素案の最終案をまとめる予定です。10/4(月)13時30分から開催します。</p> <p>5 閉 会</p>
--	--