

会 議 録

会 議 名	第3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)10月4日(月) 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)、 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	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)	
議 題	1 開 会 2 議 事 (1)各所管からの素案に対する意見について【資料1】 (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】 3 閉 会	
公開・非公開の別	公開	
傍 聴 人 の 数	なし	
資 料	資料1 各所管からの素案に対する意見(抜粋) 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 別紙 ビジョンの副題(キャッチフレーズ)について	

<p>会議の内容</p>	<p>1. 開 会</p> <p>2. 議 事</p> <p>(1)各所管からの素案に対する意見について</p> <p>【事務局】 （資料1について説明）</p> <p>【委員】 それぞれの所管の責任を全うするために、意見を出していただいた所管の皆さんに敬意を表したい。真摯な対応が、各意見から読み取れる。一言だけ申し上げると、今の枠にとらわれすぎている部分が多いのではないかと感じた。DX を推進するということは、今までの枠を大きく変えないといけないということ。パラダイムシフトというときになるかもしれないが、「現在の部署」という考えをもう少し広げた建設的な意見もいただければいいかなと思う。</p> <p>(2)計画の素案について</p> <p>ア 素案の主な変更箇所について</p> <p>【事務局】 （資料2について、前回懇談会からの主な変更点を説明）</p> <p>【委員】 「2040 年の姿」は、計画の後方でいいか。まず見せておいて、それを実現するための取組みを示していくという形にした方が良くはないか。</p> <p>【事務局】 本計画で目指す姿は、8ページにある「DX により目指す 2025 年の姿」です。「2040 年の姿」は、あくまでも参考資料としての扱いとして考えています。</p> <p>イ 市民アンケートの結果について</p> <p>【事務局】 （資料2(24 ページ～29 ページ及び 89 ページ～95 ページ)について説明)</p> <p>ウ 計画のビジョンについて</p> <p>【事務局】 （資料2(33 ページ～34 ページ)について説明)</p> <p>【委員】 ビジョンとは少し離れるが、高齢者の方に今回のアンケートを案内した</p>
--------------	--

際、紙ベースでも答えられると伝えたが、ほとんどの方がスマートフォンを活用して回答してくれ、驚いた。行政のアンケートをスマートフォンで答えられたことで、地域におけるデジタルが身近に感じられた。

【委員】

今までもパブリックコメントは実施していると思うが、意見はどのくらい寄せられるものなのか。

【事務局】

テーマにもよります。今回は、市民アンケートでも回答をたくさんいただいていますので、DX に対する市民の方の関心も強くなってきているのではないかと思います。

また、今回のアンケートでは、多くの若い方に御意見をいただいた点も特徴的です。

【委員】

市民アンケートに関しては、大学コンソーシアムへの働きかけが功を奏していたと思うが、パブリックコメントの募集においても、何か対応を考えているか。

【事務局】

広報やホームページへの掲載等、市の規定に従って実施します。

【中野座長】

ビジョンを補足する副題(キャッチフレーズ)について事務局から説明をお願いします。

【事務局】

(別紙「ビジョンの副題(キャッチフレーズ)について」を説明)

【委員】

「優しい」という言葉が良いと思うが、「優しい」の感じ方は人によって異なる。「変わる」という言葉も、一人ひとり違うことを期待してしまうかもしれない。「便利」や「お得」の方がわかりやすいかもしれない。人によってイメージが変わらない言葉を使用した方が良いかもしれない。

【委員】

みんなが同じことをイメージできて良いし、違うことをイメージするのも逆にいいかもしれない。

【委員】

デジタルという言葉を使うなら、「始めましょう、デジタル生活」なども良いと思う。

	<p>【委員】 あえて「デジタル」という言葉を使わずに、わかりやすい未来像を示しても良いかもしれない。</p> <p>【広報プロモーション課長】 アンケートを見ても多くの人がデジタルを使っている中で、「デジタルを使ってみよう」という言葉が響くのが気になる。ただ、今回のデジタルという言葉には、DXという視点が含まれ、「デジタルの使いこなし」よりも少し未来志向で生活自体が豊かに変わるという視点で「デジタル」が使われていると思う。そのあたりが、どこまで伝わるのかというところは、皆さんに御意見をいただきたい。</p> <p>【委員】 デジタル化の取組の中にはコンビニエンスストアを活用したものもあるが、高齢者の中には、コンビニになじみのない人もいる。</p> <p>【委員】 デジタルという言葉は、確かに入れなくてもいいかもしれないが、わかりやすく、どう想像を膨らませていくか。計画に対してより興味がわくような表現であれば良いと思う。</p> <p>【委員】 既にデジタルを活用している人は多いと思う。単なるデジタル化ではない DX の意義が幅広い世代の人に響くと良い。また、デジタルという言葉が多いと少しくどく感じる。</p> <p>【委員】 既に多くの方が使っているので「デジタルを使う」という表現には、違和感がある。本計画における「デジタル」は、生活や仕事のあり方などを大きく切り替えるものなので、「DX」を使わないと正確に伝わらない。「DXで〇〇を実現する」などにした方がわかりやすいかもしれない。</p> <p>【広報プロモーション課長】 「デジタルを使う」という表現でイメージが狭められてしまうのであれば、もう少し幅広い人に響きやすいフレーズの方が良いかもしれない。DXによる社会変革等が、この「デジタル」という言葉で捉えられればいいが、難しいかもしれない。</p> <p>【委員】 「マイナンバーを使ってみよう」とか「スマホを使ってみよう」とかと同じレベルにとらわれないフレーズでなければならない。</p>
--	---

【未来デザイン室地域づくり担当主幹】

目指す姿がキャッチフレーズになるのだと思う。「デジタル」は、ビジョンに入っているので、キャッチフレーズでも使う必要はなく、当たり前が転換される、新たな挑戦・変革等、明るい未来がこれを通じてあるんだということが想像できる表現が良いかもしれない。

【中野座長】

ビジョンとキャッチフレーズをセットで使うか、キャッチフレーズ単体で使うかによって、議論のあり方は変わってきます。セットで使うのであれば、キャッチフレーズに「デジタル」という言葉はない方が良いかもしれません。

【広報プロモーション課長】

デジタルを使うという表現を抜いてみるのはどうか。「デジタルを使ってみよう」を抜いて、「きっと暮らしが変わる」だけにするなど。

【委員】

ビジョンは目指す状態を端的にまとめている。「目指す地域共生社会はどんなもの？」と問われたときに、「優しい」であったり、「便利」であったり、都市部と地域が繋がる、若者と高齢者が繋がる等、目指すべき地域共生社会のイメージがキャッチフレーズになるのではないか。

【高齢者いきいき課長】

キャッチフレーズには、デジタルという言葉はない方が良いかもしれない。ビジョンを強調して活かしたいのであれば、基本方針がこのあと出てくるので、それらをまとめられる表現ができればいいかもしれない。

【委員】

ビジョンの中で説明が必要な言葉は、「地域共生社会」である。キャッチフレーズは、それをイメージできるものであるべき。

～休憩～

エ 基本方針について

【事務局】

(資料2(35 ページ～36 ページ)について説明)

【委員】

身近な場所でスマートフォン等のデジタル機器の使い方を学べるように様々な団体と連携するとしている部分を身近に感じる。具体的には、サイバーシルクロードや地域で高齢者向けの活動をしている NPO 団体等があると思うが、その他、具体的に想定する団体はあるか。

【事務局】

スマートフォンの使い方がわからない方にお教えする場合、1回で理解していただくのはなかなか難しいと思います。また、対象となる方もたくさんいらっしゃると思います。「誰も取り残さないデジタル化」ということを考えると、市が主催する教室で全て対象者を支援するのは困難であり、市の様々な団体と連携して、身近なところに相談できる場所を作ればなど考えています。

【委員】

希望が持てます。

【高齢者いきいき課長】

高齢者あんしん相談センターでも、スマートフォン教室等も実施しています。デジタルデバイド対策は、高齢者に限ったものではなく、例えば障害者の視点も必要であり、障害者福祉課でも支援を行っていると思う。ただ、基本方針なので、具体的な内容をどこまで記載するかといった観点もあると思う。

【委員】

36 ページ(3)行政の業務刷新の内容について、セキュリティについて記載されているのは、デジタルサービスを利用する際の安心材料になるので良いと感じた。

【未来デザイン室地域づくり担当主幹】

学ぶ場所という話の中で、高齢者に考えが行きがちであるが、会社などデジタルにシフトしていくべき団体や、親子でスマートフォンの使い方を考える等、デジタルを「学ぶ」については、幅広い意味合いが含まれると感じている。今回、「学ぶ」機会についての話があったが、広く捉えてデジタルに触れられる機会があると良いのかなと感じた。

【委員】

中小企業の情報化支援等も進めていかないといけないかもしれない。人だけではなく、組織そのものを支援する必要もあると思う。

【広報プロモーション課長】

基本方針1で「やさしい」という言葉が使われているが、「やさしい」という言葉は、いくつかの意味があるので使い方が難しい。ただ、「共生社会」の関連性において「やさしい」は良い表現であるとも感じている。

オ 基本方針1「生活の質の向上」について

【事務局】

(資料2(38 ページ～48 ページ)について説明)

	<p>【委員】 「施策⑥ データの蓄積・共有と政策の実現」について、目的やあるべき姿に「EBPM」という言葉を使うべきか。事業の内容の中に「EBPM」が入るのは良いと思うが、目的やあるべき姿に記載する内容は、見た人がすぐにわかる内容の方が良いと思うので、「EBPM」は分かりにくい。</p> <p>【事務局】 目的やあるべき姿については、わかりやすい表現でなくてはならないと思いますので修正します。</p> <p>【委員】 「施策④ AI等最新デジタル技術の利用促進」の事業の方向性に高齢者の見守り支援が挙げられているが、これは独居の方からすると切実な問題である。もし何か起きたときは、駆け付けて助け合うことになるが、GPS 等を活用して見守りを進めていけたら良いなと感じた。</p> <p>【委員】 「施策③ マイナンバーカードの利活用推進」について、カードの取得は、強制される予定があるのか。</p> <p>【事務局】 2022年度末までほとんどの国民が持つという目標を掲げて、国と地方自治体に取り組んでいるが、強制ではありません。持つことによりオンラインによる手続きなどができるようになります。</p> <p>【委員】 マイナンバーカードを利用して何かができる人と、使わずにサービスを利用する人に分かれる感じか。</p> <p>【事務局】 例えば、オンライン申請であれば、マイナンバーカードを持っていれば、自宅から申請できて郵送で取得することができるようになる予定です。ただ、窓口も今すぐなくなるわけではありませんので、カードを持っていない方は、窓口で手続きをしていただくことになります。</p> <p>【委員】 逆の言い方をすると、マイナンバーカードがないと、オンライン申請が利用できないということか。</p> <p>【事務局】 個人認証が必要な手続は、マイナンバーカードがないとオンラインではできません。本年 12 月から始まる住民票等のコンビニ交付についても同じです。</p>
--	---

【委員】

「施策⑥ データの蓄積・共有と政策の実現」がわかりにくいと感じた。もう少しわかりやすい方が良い。

【高齢者いきいき課長】

「施策④ AI等最新デジタル技術の利用促進」について、「センサーやGPS等のデジタル技術を活用した高齢者の見守り支援を検討します」と記載されているが、例えば認知症の高齢者へのGPS機器の貸出しや高齢者施設の一部における見守りのセンサーの設置は、既に実施している。

【事務局】

表現について調整します。

【委員】

組織又は個人をサポートする団体の認証のようなものもあっても良いかもしれない。デジタルの活用が苦手な方をサポートするような組織の認証や、定年退職後に今まで培った技術・技量を役立たせたいと思っている方に対する認証などにより、地域づくりに加わっていただく仕組みづくりができれば良いと思う。

カ 基本方針2「地域課題の解消」について

【事務局】

(資料2(49ページ～59ページ)について説明)

【委員】

「施策⑥ 地域のデジタル化」について、市が独自にローカル5G等を検討していく予定はあるか。

【事務局】

他の事例を参考に活用できそうな取組があれば検討していきます。

【未来デザイン室地域づくり担当主幹】

地域づくりの中で地域の情報の発信をどのようにしていくか、またどうキャッチするかについて課題となっている。若い人のコミュニケーションツールは、現在、Instagramが主流でFacebookの関心が低い。このような流れに行政はどのように乗っていくのか。地域の魅力発信においてもInstagramが主流になりつつある。地域と行政が様々なツールをまずは使って、新たな方法を探っていくなどの取組みがあっても良いかなと感じた。「施策② 多様な主体による地域課題の解決」の事業の方向性に「コミュニケーションを強化」とあるが、そういうところともつながると考える。

	<p>【委員】 施策④に「ユニバーサルツーリズム」が取り上げられていることに希望を感じる。</p> <p>【広報プロモーション課長】 「施策③ 防犯・防災対策」について、防犯情報については LINE によるセグメント配信を9月から実施している。ただ課題は残っており、防犯情報は防犯課が取得し、広報プロモーション課が LINE で発信していることから、どうしてもタイムラグが発生してしまう。迅速な情報提供という観点から、できるだけ早い発信方法を模索していかなければならないと考えている。また、「施策② 多様な主体による地域課題の解決」の事業の方向性で「ホームページや SNS 等の多様なチャネルを通して」と記載されているが、活用される SNS の流れを見定めることが難しい。Facebook は、最近あまり見ている人がいなくて、発信力としては少し衰えてきている。一時期 Twitter の人気はなくなったが、最近また増えてきていたり、若い人には Instagram が圧倒的に人気だったり。どのチャネルを活用していくかの見定めは、重要になってくると思う。</p> <p>【委員】 防犯情報のタイムラグは、具体的にどのくらいか。</p> <p>【広報プロモーション課長】 タイムラグは数分である。</p> <p>【委員】 発信を所管課が直接実施することはできないか。</p> <p>【広報プロモーション課長】 よりタイムラグをなくすという意味では、必要になってくるかもしれない。また、災害時については、防災課が直接発信することは困難なので、広報プロモーション課が中心となって情報を流すなど、そういった体制も考えている。</p> <p>【委員】 自分が所属する組織には、Twitter 広報チームというものがあり、それぞれのアカウントに発信する権限も付与している。有事は異なる体制も必要かもしれないが、現在の市の方法は非効率な感じがする。</p> <p>【広報プロモーション課長】 参考にさせていただく。</p> <p>【委員】 私のイメージからすると、Twitter や LINE には即時性を求められて</p>
--	--

おり、Facebook はどちらかというと、イベントの告知や活動報告といった広報に役立つ気がする。SNS ツールの使い分け等については考えているか。

【広報プロモーション課長】

それぞれの SNS の特性を活かした発信については、ここで開始したセグメント配信の活用とあわせて、今後検討すべきであると考えている。

【委員】

「施策① 産学公連携ネットワークの構築」の事業の方向性に「実証実験等が実施しやすい環境の構築」とあるが、大賛成である。地域活性化に積極的な企業は多い。

「施策④ 観光資源の活用とユニバーサルツーリズム」について、「ユニバーサルツーリズム」の方が前回までの資料にあった「インバウンド対策」より実施すべき施策に合致していると思う。

「施策⑥ 地域のデジタル化」については、医療・保険・介護と追記したことで活用するデータが限定されてしまった印象がある。

【委員】

「施策⑥ 地域のデジタル化」の事業の方向性に IoT 住宅の普及促進とあるがどのようなイメージか。

【事務局】

住宅マスタープランの取組である「ICT を活用した見守りシステムの整備や支援」や「IoT 住宅の普及・促進を図る」を反映しています。具体的に目指す内容や実施する事業については、費用対効果等を検証しながら調整していくことになります。

キ 基本方針3「行政の業務刷新」について

【事務局】

(資料2(60 ページ～70 ページ)について説明)

【委員】

中核市である八王子市には、特別な権限による自由度はあるか。セキュリティについては、市が独自に考えていくのか、それとも国や都などが関係してくるのか。

【事務局】

セキュリティについては、国から各種ガイドラインが示されているので、その内容も踏まえ実施しています。

【広報プロモーション課長】

デジタル人材の育成は非常に重要であると感じている。

【委員】

「施策② セキュリティ対策の徹底」について、情報漏えいは、技術的な面ではなく、物理的な管理方法や人的な原因で多く発生している。また、市の職員からだけではなく、委託先からの漏えいも多い。そこに対する対策や研修などについて、言及すべきか。

また、「施策③ 業務プロセスのデジタル化」の目的・あるべき姿について、一番大事なことは、常に BPR を行っており、組織が現状に合うよう変化しつづけ、各部署が柔軟に業務プロセスを変革できるようになっている、そのような組織文化の醸成ということではないかと感じる。

ケ 全体を通して

【中野座長】

全体を通して、意見があればお願いします。

【委員】

「2040年の姿」について、イラストを見ると具体的なイメージがしやすい。

【委員】

デジタル化にあたっては、不具合が発生したときでもすぐにシステムを修正したり、迅速に対応できる体制があると良いと感じた。

【委員】

面積が広く人口も多い、また大学が多く立地するなど、八王子市のポテンシャルを活かしたデジタル化を進めていただきたい。

【広報プロモーション課長】

計画の公表にあたっては、概要版を作成すると思うが、市民の方がぱっと見て理解しやすいものを作成してほしい。

【中野座長】

概要版を作成して、興味を持った部分にすぐアクセスできるようにすることで、多くの市民の方に見ていただければいいなと感じています。

今後は、懇談会での意見を参考にして素案を作成し、パブリックコメントに移っていくという流れになっていきます。

今回は、パブリックコメントで寄せられた市民の皆さまからの意見への回答に関して懇談会を開催する予定となっています。

3 閉会