

会 議 録

会 議 名	第4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4年(2022年)1月14日(金) 午後1時30分～3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)、 上川 正高(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	木内 基容子(副市長(CIO))、 中嶋 徹(デジタル推進室長)、倉田 大輔(デジタル推進担当主幹)、 小澤 寛(情報管理担当主幹)、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 副市長(CIO)あいさつ 3 議 事 (1)パブリックコメント実施結果について (2)その他 4 閉 会	
公開・非公開の別	公開	
傍 聴 人 の 数	1人	
資 料	資料1 パブリックコメントで寄せられた意見及び回答案 資料2 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(修正箇所抜粋)	

<p>会 議 の 内 容</p>	<p>1. 開 会</p> <p>2. 副市長(CIO)あいさつ</p> <p>3. 議 事</p> <p>(1)パブリックコメント実施結果について</p> <p>【中野座長】 パブリックコメントの意見は、全部で 13 件ですので、1 件ずつ進めていきます。 事務局はまず 1 件目の御意見について説明を。</p> <p>【事務局】 (資料1番号1の意見の要旨及び市の考え方(案)について説明)</p> <p>【委員】 市の考え方(案)に記載されている「複合イベント」については、例えばお祭りなど、違う目的で集まってきた人たちに広く周知できれば良いのではないか。</p> <p>【中野座長】 2 件目の御意見について説明を。</p> <p>【事務局】 (資料1番号2の意見の要旨及び市の考え方(案)について説明)</p> <p>【委員】 先日、高齢者同士のコミュニケーションの中で、スマートフォン教室に関する情報のやりとりがあった。手続のオンライン化が分かりやすい形で拡充されると良いと思う。</p> <p>【委員】 現段階ではこの回答で良いと思うが、対象手続の拡大に関しては、今後具体的な提案もお願いしたい。</p> <p>【中野座長】 3件目の御意見について説明を。</p> <p>【事務局】 (資料1番号3の意見の要旨及び市の考え方(案)について説明)</p> <p>【中野座長】 現在はどのような支払方法が選択できるか。</p> <p>【事務局】 現在は、施設によって異なりますが、利用開始前に窓口で支払ってい</p>
------------------	---

	<p>ただいているところもあります。</p> <p>【中野座長】 オンラインで完結できるシステムの導入時期というのは、いつ頃を想定しているか。</p> <p>【事務局】 一つの目安としてシステムの更新時期が考えられます。</p> <p>【協働推進課長】 市民センターについて、コロナ禍においては、当日の使用前に支払っていただいているが、元々は事前に支払いに来ていただく仕組みだった。その趣旨は、人気のある部屋が多数あり、当日支払いの場合、直前キャンセルが発生してしまうことがあるため。使いたい方がいるのに、利用されないままとなることを防ぐために、事前に支払いに来ていただく形をとっていた。オンライン決済を導入すれば、事前に来ることなく予約が完結し、サービスを向上させることができると考えている。</p> <p>【委員】 大切な施設を有効活用していただくため、事前にお金を収めていただくことは大事なことである。システム更新時期に導入することが分かっているなら、可能な範囲でその旨を記載することも御検討いただければと思う。</p> <p>【中野座長】 4件目の御意見について説明を。</p> <p>【事務局】 (資料1番号4の意見の要旨及び市の考え方(案)について説明)</p> <p>【広報プロモーション課長】 意見にある個々に必要な情報をすぐに得られるようにしてほしいという面では、市公式 LINE によるセグメント配信を実施している。確実に届けたい情報、例えば災害情報や、多くの市民の関心が高いと思われるポイント還元事業、ワクチン接種などの関心の高い情報に関しては、セグメント配信の設定にかかわらず市公式 LINE 登録者全員に配信するなど、情報によって柔軟に対応している。なお、より多くの方に確実に情報を届けたい場合は、デジタルからは離れるが広報紙に掲載している。</p> <p>【中野座長】 現在の市公式 LINE 登録者数は何人くらいか。</p> <p>【広報プロモーション課長】 1万人を超える程度である。</p>
--	--

	<p>【委員】 登録促進策等は実施しているか。</p> <p>【広報プロモーション課長】 広報紙に QR コードを出している。最近だと、デジタル推進室と国や都が連携して実施しているスマートフォン教室でチラシを配布したり、防災訓練実施時に案内したりしている。</p> <p>【委員】 1万人は少ない印象である。</p> <p>【委員】 自分は、登録している。セグメントの設定を自分に関係のある情報に限定しようかと思ったが、色々登録してみた。そうしたら、職員募集の情報があり、知り合いにお知らせできた。良い経験だった。</p> <p>【委員】 携帯電話を販売する際や機種変更を行う際に、販売店等に協力依頼をして、登録を促してもらうという方法も良いかもしれない。</p> <p>【中野座長】 5件目の御意見について説明を。</p> <p>【事務局】 (資料1番号5の意見の要旨及び市の考え方(案)について説明)</p> <p>【委員】 市が総合案内チャットボットサービスを導入しているということは、広く市民に伝わっているのか。</p> <p>【事務局】 サービス開始に当たって、ポスターの掲載や、広報紙に掲載するなどの周知活動を実施しました。</p> <p>【委員】 せっきくのサービスが市民に伝わっていなければ本来の効果が発揮されない。周知や御案内について、例えば、市民が持ち帰ったりする機会のある封筒等に QR コードを載せておくことも一案かもしれない。ぜひ色々なところで周知していただきたい。</p> <p>【中野座長】 6件目の御意見について説明を。</p> <p>【事務局】 (資料1番号6の意見の要旨及び市の考え方(案)について説明)</p>
--	--

	<p>【委員】 今回の計画を立てるにあたって「誰一人取り残さない」というのは、一番大事にしてきた部分なので、ここの回答は極めて重要だと感じている。このままの回答で良いと思う。</p> <p>【中野座長】 7件目の御意見について説明を。</p> <p>【事務局】 (資料1番号7の意見の要旨及び市の考え方(案)について説明)</p> <p>【委員】 業務プロセスそのものを BPR するということは、極めて重要なことではあるが、御意見は、アナログ的な手法について「防災無線で呼びかける」などを意図していると思う。事務局案は、デジタル化によって「効果的・効率的に仕組みを構築していく」としているのみで、アナログな手法についても具体的に記載しないと、意見を出した方への回答にならないかもしれない。</p> <p>【事務局】 委員からの意見を踏まえ、もう少し具体的な状況がイメージできる表現を検討する。</p> <p>【委員】 今現在、災害等の非常時の伝達手段として、市はどんな手段を持っているか。</p> <p>【協働推進課長】 基本的には、登録制の防災情報メール、LINE、防災行政無線のほか、J:COM が提供しているサービスで防災行政無線が聞けたりと、アナログとデジタルの両方の手法を持っている。また避難指示等、極めて重要な防災情報については、NHK のテロップなどでも流れる仕組みになっており、災害時に取り残される方が生じないよう対策している。</p> <p>【委員】 具体的な表現として「テレビ、ラジオ等を通じて」と入れていただくのも良いかもしれない。御意見の意図は、市民への情報伝達手段に関することだと思う。事務局案だと業務プロセスに関することがメインとなっているので、そのあたりを踏まえ検討していただきたい。</p> <p>【中野座長】 8件目の御意見について説明を。</p>
--	--

	<p>【事務局】 (資料1番号8の意見の要旨及び市の考え方(案)について説明)</p> <p>【委員】 この様々な団体というのは、例えば商工会議所等をイメージしているか。</p> <p>【事務局】 はい。他にも、高齢者サロン等の地域で活動する団体や NPO 法人等の様々な団体が含まれます。</p> <p>【委員】 市が直接サービスを提供できない部分について、市がサービス提供団体をサポートすることにより、支援が必要な方を間接的に支えるという仕組みが構築出来れば、より多くの人に支援が行き渡ると思う。</p> <p>【中野座長】 9件目の御意見について説明を。</p> <p>【事務局】 (資料1番号9の意見の要旨及び市の考え方(案)について説明)</p> <p>【委員】 サブタイトルについては、今までの懇談会で議論を重ねてきたところである。具体的な施策はアクションプランで示すこととしており、骨格部分である計画のサブタイトルは、このままで良いと考える。</p> <p>【中野座長】 10件目の御意見について説明を。</p> <p>【事務局】 (資料1番号10の意見の要旨及び市の考え方(案)について説明)</p> <p>【委員】 DXにより目指す2025年の姿は、素案で示しているイメージ図のとおりで良いと考える。</p> <p>【中野座長】 11件目の御意見について説明を。</p> <p>【事務局】 (資料1番号11の意見の要旨及び市の考え方(案)について説明)</p> <p>【高齢者いきいき課長】 市の考え方(案)の「経済的な状況」の指す部分について、スマートフォ</p>
--	--

	<p>ンの配布や利用料金の負担等も検討していくということになるのか。</p> <p>【事務局】 スマートフォンの配布や利用料金の負担は、今のところ予定していません。</p> <p>【委員】 この計画では、市民が機器の購入等、初期投資することでデジタル化を推進するのではなく、デジタルサービスを広く利用してもらうための検討をしていると認識している。よって、スマートフォンにかかる費用等の援助・補助をするという発想ではなく、経済的な負担を生じさせずに利用できるサービスの提供方針を考えていくということではないかと思う。</p> <p>【事務局】 国や東京都の事業を活用したスマートフォン教室は、現在、無料で実施しています。</p> <p>【委員】 経済状況が厳しい状況にある方も、現在はスマートフォンをお持ちの方も多し。デジタル化を推進していくために何が効果的か、実態を把握して展開していくべきである。</p> <p>【中野座長】 12件目の御意見について説明を。</p> <p>【事務局】 (資料1番号12の意見の要旨及び市の考え方(案)について説明)</p> <p>【中野座長】 市の考え方(案)の「付属機関等」は、具体的にどんなものがあるか。</p> <p>【事務局】 今回のような懇談会や審議会です。</p> <p>【中野座長】 13件目の御意見について説明を。</p> <p>【事務局】 (資料1番号13の意見の要旨及び市の考え方(案)について説明)</p> <p>【中野座長】 これまでの懇談会で委員から、ボランティアや駆け込み寺のような地域コミュニティの中における助け合いの話が出た。このことについて、現在の考えはいかがか。</p>
--	--

【委員】

その後、私の周りでも、何人かの方がスマートフォンを購入した。便利と感じる体験を積み重ねていくことが大切なので、3度目のワクチン予約で活用してもらおうと考えていたが、今回は接種日と会場を指定された接種券が送付された。

困ったとき、役所や企業だけでなく、若い人がとても頼りになる。若い人に聞くと、難しい表現を使わずに教えてくれる。高齢者であっても若い世代の人とのお付き合いがあれば、デジタル化をそんなに怖がることはないと感じる。

また、個人による支援には限界があるので、一人暮らしの方や、家族と疎遠の方々には、公的支援も必要だと思う。一度信頼すると、いくら注意喚起しても教えてくれる人に頼り切って騙されてしまうこともある。「誰一人取り残さないって言っても、私は取り残されるに決まっている」と言っている人もいる。やはり、身近にいる信用できる人に継続的に相談できる仕組みを構築していくことが大事になってくると思う。

【委員】

八王子は、学園都市なので大学がたくさんあり、学生もたくさんいる。学生ボランティアに協力してもらおう方法もあるのではないかな。必要なお金はかけないといけないと思うが、お金をかければ解決できるということでもない。例えば、ボランティアに関わっていただく方にとっても、やりがいや学びを得られるという Win-Win となる仕組みになると良い。

八王子市は、市域も広く、人口も多いので、そういったことが比較的やりやすい土壌はあるのではないかな。

【中野座長】

全ての御意見について、確認しておきたい事項はあるか。

【委員】

番号 2 の御意見のコンビニ交付について、住民票等の発行はコンビニのレジでできるのか。

【市民課長】

コンビニには、多機能なマルチコピー機というものがあり、それを使用して、御自身で手続・交付までを完結できる仕組みである。

【委員】

コンビニ交付で利用するマルチコピー機は、航空券や有償で楽譜をダウンロードできたりする非常に便利な機器である。ただ、多機能であるがゆえに複雑で、操作が難しい。使い方が分からない人には、支援が必要。

	<p>【委員】 番号13の御意見について、「相談の有償化を導入すべき」とあるが、気軽に相談ができる環境を整えていくには、相談は無償の方が良いのではないか。また、相談員は、ボランティアではなく、トレーニングを受けた人が良い。</p> <p>【事務局】 相談員は、個人情報など扱う場合もあるので、信用確保は重要です。有償化すれば解決できるとも限りませんので、どのように信用を担保すべきか検討課題であると認識しています。</p> <p>【委員】 どんな相談でも無料で受けるというのは難しい。内容によっては有償対応も必要かもしれない。</p> <p>【事務局】 「相談の有償化」について、御意見の意図としては、相談を受ける方からお金をいただくという観点ではなく、相談員を無償のボランティアの方のみに頼るのではなく、委員がおっしゃったように、必要に応じて専門的なサポートが受けられる体制も整えてほしいということであると考えています。</p> <p>【委員】 日本ではボランティアと言えば無償だが、欧米においては、ボランティアも有償という認識である。営利目的ではなく、NPO 法人のようなイメージであり、利益が出た場合は社会に還元するような仕組みをとっている。いわゆる、善意の搾取のようになってはいけなく考える。</p> <p>【高齢者いきいき課長】 番号5の市の考え方(案)について、「総合案内チャットボットサービス」を開始しました」となっているが、実際にこれまで何件回答できたか、具体的にこういう質問に対して回答をしています等、具体的な内容も入れたほうが良いのではないか。</p> <p>【事務局】 検討します。</p> <p>【委員】 チャットボットについては、「便利で24時間365日いつでも使える」ということを強調しても良いかもしれない。</p> <p>【中野座長】 他にないようなので、パブリックコメントに関する件については、ここ</p>
--	--

	<p>で終了します。</p> <p>(2)その他</p> <p>【事務局】 前回の懇談会から今回までの間に、国に動きがあり、一部計画を修正した。 (資料2について説明)</p> <p>【委員】 マイナンバー制度導入後のロードマップの図について、黄色に白抜きは見にくい。ユニバーサルデザインから遠ざかってしまう。 「情報化に係る国と本市の取組の経緯」について、デジタルガバメント実行計画が廃止され、デジタル社会の形成に関する重点計画ができたのであるならば、それが分かりやすい配置に変更した方が良い。</p> <p>【委員】 行政手続で、非常に重要なのが、マイナンバーカードに関すること。これがないと、何かサービスを作っても利用することができない。オンライン化を進める前に、オフラインの人海戦術でアナログのマイナンバーカード普及活動も必要ではないか。マイナンバーカードを作ることが怖いという御意見も依然聞かれるので、そういった方々のハードルを下げていくことも必要。民間企業や町会も巻き込むと良い。町会が高齢化が進んでいるが、役員が実際に体験することから始めると、その信頼を通じて普及する可能性もある。1回やってみて、便利とわかると継続利用につながる。</p> <p>【事務局】 マイナンバー関連では、カードの交付率の向上が最優先。委員のおっしゃるとおり、マイナンバーカードが危険と考えている人は、一定数いらっしゃる。丁寧な説明を行い安全性について理解していただくとともに、今後様々な活用方法を検討していく。保険証や接種証明に関しては、市民のニーズが高い部分。例えば、医療証を保険証と一体化させて、生活の中に溶け込んで活用されるよう、市民の利便性を高めていきたい。</p> <p>【委員】 DX 推進に当たっては、市民がマイナンバーカードを持っているということが大前提。いくら良いシステムを作って整備したところで、市民がマイナンバーカードを持っていないければその恩恵を受けることはできない。それを強調していかないといけない。今回のパブコメの回答にも「マイナンバーカードを使えば」という文言を挿入しても良いかもしれない。</p>
--	--

【中野座長】

この計画策定後は、具体的なアクションプランを策定し、本計画を推進していくということになる。最後に、計画をどのように進めていくべきか、特に期待すること、各所管のおいてはどのように DX を推進していきたいか等について、皆様からお話しいただきたい。

【広報プロモーション課長】

シティプロモーションにおいては、DX が進んでいくと、実際に来なくても、八王子の観光スポット等のリアルな体験ができるようになるかもしれない。デジタル技術の活用により八王子の魅力をアピールして、興味を持ってもらい、最終的に実際に八王子に来てほしい。

また、広報紙の媒体について考えていかないといけない。ただ、紙には紙の良さがある。現状、全戸配布しているので、手法はアナログだがプッシュ型の情報発信をしている。また、LINE 等を用いた情報発信も行っている。今後も、デジタル技術を活用し、届けないといけない情報が確実に届く新たな仕組みを検討していく。

【地域づくり担当主幹】

地域づくりの中学校区のワークショップの中でも、地域の課題解決の手段としてデジタル技術の活用の話が上がっている。

地域の中でどのように情報を流していくかは、課題の一つ。若い世代から高齢世代まで、どのようにつながっていけるか。そこにデジタル技術を活用していく必要があると考えている。

紙媒体に慣れた世代と、情報収集を専らデジタルで行う若い世代とのギャップの中で、情報をどう発信していけばいいかについても検討している。少し前は多くの人が Facebook を使っていたが、今、若い人の中では Instagram が主流。しかし、数年後も主流であるかはわからない。多様な意見を参考に、どのように時代の速さについていくか。うまくデジタルを活用しながら、人と人が繋がっていく地域づくりを進めていきたい。

【協働推進課長】

現状、町会・自治体の活動においてもデジタル化の話がよく出ている。実際に、町会の方とお話すると、デジタルは難しいという話が出る一方、ニュータウンの方では、LINE で町会の情報を発信し始めたり、独自にシステムを入れて回覧を始める等、デジタル化が進み始めているところもある。ただ、必要性は認識しているが、よく分からないという理由から敬遠されがちな傾向もあるので、市としては先進事例の紹介や、東京都の地域の底力という補助メニューを活用し、支援していきたい。

デジタル社会への歩みについては、デジタルとアナログを併用しながら進み、最終的にデジタル化に移行するのが理想である。

また、施設の利用に際して、予約システムのカードが施設ごとに必要であるというのは、時代にそぐわないのではないかと思う。そういった部分にマイナンバーカードを活用できないかといったことも含めて検討するなど、マイナンバーカードの利活用推進も積極的に実施していきたい。

【市民課長】

マイナンバーカードは、デジタル社会の基盤となるツールであり、その普及は喫緊の課題であることから、申請及び交付の促進を図っていく。マイナンバーカードの取得率向上に向けて、デジタル推進室と連携して取り組んでいる。あらゆる機会を通じて周知をし、また申請を待つだけではなくこちらから出向っていく、そういったことを商工会議所や大学コンソーシアムとも連携して積極的に進めていきたい。

【高齢者いきいき課長】

以前の懇談会で、高齢者のスマートフォンの保有率はかなり高くなってきているという話をさせていただいた。ただ、実際には、所持していても使っているのは、ほとんど電話だけという人も多い。

昨年10月より開始した介護予防ポイント制度「てくポ」について、実証実験には350人の方が参加した。当初は、スマートフォンの使い方自体がよくわからないという方がかなりいらしかった。そういったことから、高齢者あんしん相談センターやデジタル推進室等で実施するスマートフォン教室を継続して実施していくことが、高齢者のデジタルデバインド問題にとって重要であると感じている。

先ほど委員からも話があったとおり、3回目のワクチン接種の方法については、時間や場所を記載し通知させていただく形に変更した。変更の理由の一つとして、スマートフォンで予約を取れない方がたくさんいらしかったという経過がある。この件においても、スマートフォンの活用に支援を必要としている方がたくさんいることを感じた。

ぜひ「てくポ」をお知り合いに御紹介いただき、介護予防に御活用いただきたい。

【委員】

アナログの良さは当然ある。それを廃してデジタルに取って変えるといったネガティブな捉え方ではなく、それぞれの特長を有効に活用することを検討していただきたい。

まだデジタルにネガティブな感情をお持ちの方は多いと思う。まずは様々な窓口を取りまとめた総合窓口のようなものを設置し、来庁した方がワンストップで用件が済むようにするところから取り組み、いずれは来庁しなくてもよくなるなど、一つ一つクリアしていただきたい。来年度以降の具体的な取り組みについて期待している。

	<p>【委員】</p> <p>コロナ禍において、デジタル技術が一気に進展し、そして普及した。今まで不可能であったことも、様々なことが可能となった。この計画が、八王子市の発展の起爆剤となることを期待している。</p> <p>4 閉会</p>
--	--