

「清水勇人市長と語る」タウンミーティング【北区】

〈開催概要〉

日 時：令和4年10月29日（土） 14：30～16：00

会 場：北区役所

参 加 者：13名（傍聴者1名）

市出席者：市長、デジタル改革推進部

事 務 局：市長公室秘書広報部広聴課

開催テーマ：デジタルでシンカするさいたま市

～デジタルトランスフォーメーション（DX）の推進～

参加者との意見交換

●参加者

〈発言1〉

さいたまデジタル八策のことを知らない若い人は、職員の中にもたくさんいると思います。庁内に全く関係ない人がいないように、各部署から若い人を選び、その人たちの意見を取り入れた形で、デジタル化を進めていくとよいと思います。

それから、デジタルデバイドについて、障害者や高齢者だけでなく、さいたま市に住んでいる外国人や、そういう方を支援しているNPOなどの意見も取り入れてもらいたいです。

また、開会前に流れていた映像で、目白大学と出ていましたが、調べたところ、埼玉大学にも情報科学について研究しているところがあるようなので、5年後、10年後にどうなっているのかも考えながら、デジタル化と少し関係ない人の意見も取り入れてほしいです。例えば災害についてであれば、消防局や警察の方のように、私たちとは違った視点からの意見も取り入れてもらいたいです。

また、計画を進める際には、骨子だけつくって、大きな企業に丸投げするのだけはやめてほしいです。プラットフォームを若い人たち中心で考えてもらい、それを細分化して、市内の中小企業を育てるような形で進めていただきたいです。

〈発言2〉

DX推進に関して、重点的に取り組んでほしい分野について、2点お話しします。

まず、さいたまデジタル八策の「②デジタルで支える新たなさいたま市民生活へ」というところで、今ここで認知症高齢者等の見守りと書いてありますが、介護施設では、独自化されていてマニュアルがないところもあるので、さいたま市として管理や指導をしている介護施設については、しっかりと指導してほしいですし、デジタル技術を使ってサービスの向上を図り、全国1位になるぐらい上げてほしいと思っています。

2つ目は、「④市民の信頼の下、データが変えていくさいたま市へ」についてです。今年さいたま市のコールセンターに電話をしたのですが、問合せした内容については、コールセンターでは答えてもらえず、回答は各部門に振られました。こちらでもすぐには回答してもらえず、何日もかかりました。ですから、そういうところをしっかりチェックで

きるような組織にしてほしいです。同じような質問はわざわざ職員で回答しなくても、ネットで検索すればすぐ済むので、職員にはもっと高度な仕事をしてほしいです。

＜発言3＞

さいたまデジタル八策の「②デジタルで支える新たなさいたま市民生活へ」についてお話しします。

近年、認知症者数が増えていることを、学校の授業やマスメディア等でよく耳にします。私も介護施設でアルバイトをしているのですが、その入居している半数以上の方が認知症者です。厚生労働省が示す認知症者の統計を調べたところ、2012年の段階で全国の認知症者数は462万人とされ、それが2025年には700万人を超えるとの予測が出されていました。この結果を見て認知症者の行方不明者数はどれぐらいいるのかと疑問に感じ、調べてみました。すると、2021年の結果ですが、全国で1万7,636人と過去最高で、年々増加しています。私たちが住む埼玉県では、何と全国2位の1,875人の認知症者が行方不明とのことでした。今後も認知症者が増えることに伴い、行方不明者もおのずと増加していくと思われます。さいたま市は、対策としてさいたま市徘徊見守りSOSネットワークを実施しているとのことでした。しかし、ネットワーク協力機関である施設などの協力だけでは発見に至らないこともあるかと思えます。そのときにデジタルの活用を今以上に行うことで、行方不明者数が減ると予想されます。

一例として、三重県の鈴鹿市では、行方不明者になる可能性がある認知症の高齢者などを対象にした安心見守りシールの交付を始めたそうです。どういうものかということ、あらかじめ対象者の衣服などに専用のQRコードを印刷したシールを貼り付けておいて、対象者が行方不明になったときに発見者がQRコードを読み取ると、事前に登録した家族などの連絡先に通知される仕組みだそうです。ですが、清水市長の説明では、QRコードの取組をもう実施しているとのことだったので、今とても驚いています。でも、このような取組を続け、現在さいたま市が取り組んでいるさいたま市徘徊見守りSOSネットワークを組み合わせることで、早期発見や発見率の向上につながると考えます。これを実施して住み慣れたまちで安心して暮らしてもらえるよう、さいたま市全体で見守る雰囲気をつくってほしいと思います。

＜発言4＞

まず、さいたまデジタル八策についてですが、手続きをデジタル化することで、マイナンバーカードを活用するのは、時代に合った取組でよいと思うのですが、マイナンバーカードの普及率がまだ半分ぐらいということでした。以前、学校にマイナンバーカードの申請のお手伝いに来ていただいたりしたので、そういった取組をもっとしていったら普及率も上がるのではないかなと思いました。

また、デジタル化に伴って配慮してほしい点についてですが、手数料のキャッシュレス化は、高齢者にとっては難しいのではないかと思ったので、わかりやすいようにしたりするなど、高齢者が困らないやり方で行うとよいと思いました。

それから、デジタル化について知る機会がもっと増えたら、デジタル化に関するトラブルもなくなると思うので、市民の知る機会が必要だと思いました。

＜発言5＞

さいたまデジタル八策の「①さいたま市の全ての手続きをデジタルへ」についてです。デジタル化は、課題を解決するための道具の一つだと思うのですが、市民から見た市の問題としては、市のやっていることが見えづらいところがあることです。

この問題にDXを使えば、市と市民の相互理解のために活用できるのではないかと思います。例えば、介護認定の申請をして、要介護度がいくつとわかるまでに、1か月以上時間がかかるのですが、その待っている間に、結果が出るまでどういうプロセスを踏ん

でいるのかとか、どういう事務があって、どうなればゴールで、どうなれば結果の連絡が来るのかという進捗状況について、マイナポータルのようなもので確認できるなど見える化することで、市民は安心できるし、市は説明責任を果たすことができると思います。そういった形で、結果だけでなく過程についても、市と市民の距離を近づけることができれば、一緒にやっている感じがするのではないのでしょうか。こんなにプロセスがあるのであれば、時間がかかって当然だね、と私たちも理解しますし、納得ができれば市民も待てます。今年親の介護認定の申請をしたことから、そのように感じました。

<発言6>

私からは、さいたまデジタル八策の「③市民のデジタルへの道を拓くさいたま市へ」の中にある、さいたま市GIGAスクール構想についてです。現在、学校のパソコンやタブレットに壊れているものがあるあって、修理に出しても、その修理で返ってくるのに時間がかかったりして、一人一台使えない状況があります。パソコンやタブレットが壊れている場合に、自分用のパソコンを持っている人は、自宅のパソコンを安全に学校で使えるように利用環境を整備したり、自分のパソコンを持っていない人のために予備のパソコンやタブレットを多めに準備したりしてほしいと思います。

<発言7>

さいたまデジタル八策の「①さいたま市の全ての手続きをデジタルへ」の、マイナンバーカードの活用について意見があります。

学校でもマイナンバーカードを作っている人は結構いるのですが、自分を含めて、なぜ作ったのかといいますと、ポイントをもらうために作った人が大半です。しかし、このポイントを給付する策は、政府が行っている策だとは思っているのですが、マイナンバーカードを作る状態までの策でしかありません。マイナンバーカードを活用するという意味では、ポイント給付だけでは足りないと思っています、マイナンバーカードについて何も知らない人にもわかりやすい策をつくってアピールしていかないと、活用というのはなかなか遠いものになってしまうのではないかと考えています。

<発言8>

さいたまデジタル八策の「⑥様々な人と、ともにデジタル化を進めるさいたま市へ」に着目し、地域の活性化を目指してeスポーツの拡大を提案します。

初めに、eスポーツを知らない人も多いかと思うのですが、eスポーツとは、電子機器を用いて行う娯楽であり、スポーツのことです。6月に開催された国内大会では約26,000人が来場し、これはさいたまスーパーアリーナを埋め尽くすほどの動員数でした。さらにYouTubeとTwitchの同時接続者数が50万人を超え、近年注目されています。さいたま市内にはeスポーツ施設があり、また高齢者を対象としたシルバーeスポーツといった活動も行われています。

そこで、eスポーツを通じて、高齢者から若年者まで幅広い世代の方同士で交流を深めることで、地域活性化が期待できるのではないかと考えました。規模を拡大するためにSNSで告知をしたり、教育のイベントの一貫として行ったりすることで、幅広い世代の方とのコミュニケーション能力の向上や、高齢者にとっては認知機能の低下予防にもなりますし、様々な世代の方とつながるきっかけにもなると思います。たくさんの方にeスポーツを知っていただき、よりよいさいたま市を目指していきたいと考え、このような提案をしました。

◆市長

>>発言1

さいたまデジタル八策を進めていくにあたり、若い人たちをはじめとして、外国人や外

国人を支援するNPO、埼玉大学や目白大学、消防、警察など、様々なポジションの方々からの意見を集約しながら進めていってほしいというお話をいただきました。

今、さいたまデジタル八策に基づいて具体的な事業をスタートしています。その中で、いろいろな立場の方の視点から御提案をいただくことで、より皆さんにとって利便性が高く、生活に根差した施策を行っていけると思います。「3本の矢」という取組の中で職員や事業者から一度提案をいただいているのですが、さらにブラッシュアップしながら進めていくことは重要なことだと思います。

それから、大手の企業に丸投げをするのではなくて、市内の中小企業なども参画させながら進めてほしい、市民の提案なども踏まえて進めてほしいというお話がありました。そういった点も十分に踏まえながら進めていきたいと思っています。

>> 発言2

介護などにデジタル技術を活用してサービスを向上させてほしいという御提案や、コールセンターへの問合せに関する御意見をいただきました。

問合せについては今、チャットボットを活用している自治体も出てきています。私たちも、チャットボットを導入しようという取組をスタートしていますが、基本的な質問についてはチャットボットなどで対応して、より個別の、また丁寧なお答えが必要なおときには職員が関わっていくことが必要だと思っています。そのことによって、業務の効率化も図れますし、一人ひとりに寄り添った行政サービスが提供できると思います。

また、福祉施設も一部書類の作成などについてはデジタル化が進んできていますが、総合的なサービスを向上させるためにも、私たちも積極的にサポートしていく必要があると思っています。今、この福祉の分野では人材がなかなか集まってこないという大きな課題もありますから、デジタル技術を活用することによって、さらに効率を上げていくことが必要だと思っています。最近、夜間の施設入居者の動きを全て把握できるようになるなど、デジタル化も進んできていますので、私たちも行政としてサポートをしていきたいと思っています。

>> 発言3

認知症について問題意識を持ちいろいろとお調べいただき、御提案いただきました。まさに三重県で実施している取組について、さいたま市でもスタートしました。認知症の方が増え、行方不明になっている方も多く、さいたま市では、防災行政無線で行方不明の方について放送することもありますので、そういう方が結構いると認識を持っている方もいると思います。私たちも、全てをただデジタル化すればよいと思っているわけではなくて、今抱えている様々な課題を解決するための手段として、デジタル技術を活用することが大切だと思っています。認知症の方々への対応も含めて、これからより少子高齢化が進んでいく中で、非常に人材が集まりにくい分野でもありますので、デジタル化でしっかりサポートしていくことは、非常に重要な視点だと思います。そういったことについても、またしっかりと力を入れていきたいと思っています。

>> 発言4

まず、マイナンバーカードについてですが、学校に手続きのサポートに行くなど、私たちもできるだけ、御要望があれば手続きのサポートをしようとして取り組んでいます。また、商業施設などでもマイナンバーカードを作るサポートを始めているところです。これからデジタル化をしていく上で、一つのベースになるものだと思いますので、マイナンバーカードの普及をしっかりと進めていきたいと思っています。

それから、手数料のキャッシュレス化について、高齢者の方々ではなかなか難しいところもあるのではないかとというお話がありました。これから、どうやって高齢者の方々にやさしい環境をつくっていくかがすごく重要なことだと思っています。デジタルを使えるよ

うにする、または使えなくても、「書かない窓口」などで間接的に活用できるようにするなど、考えていきたいと思います。デジタルに対する難しさは、人によって全く違ってくるものだと思います。本日御参加いただいている学生の皆さんは、いわゆるデジタルネイティブと言われて、パソコンやタブレットやスマートフォンがあるのが当たり前の時代で育ったのですが、年代によっては、デジタル機器を操作することに非常にハードルがある方々などもあります。私たちとしては、そういった高齢者や障害者、外国人など、デジタル機器を使うにはハードルがある方でも使いやすい環境をつくっていくことは重要なことだと思っていますので、キャッシュレス化についてもそういった配慮を十分にしていきたいと思っています。

>> 発言5

デジタル化は、課題を解決するための道具だという視点が重要だというお話をいただきました。デジタル化をすることが目的なのではなくて、デジタルでどうやって今の解決しにくい社会課題を解決するか、乗り越えるかということが一番重要な視点なので、そこをしっかりと踏まえながら進めていきたいと思っています。

その中で、介護の申請のお話がありました。今、介護の申請についてはデジタルでできるように進めているところですが、そのプロセスごとに、どの段階まで来ているかをお知らせしていくとよいという御提案をいただきました。例えば、宅配便を送るときに、今、配送倉庫を出ました、今配達中ですとお知らせがあるようなイメージですよね。非常にわかりやすく、さらに、見える化ということについてもすごく重要なことだと思っています。介護認定に一定の時間がかかっている状況があって、これをどうやって短くしていこうか、プロセスも含めていろいろ検討しているところですが、介護認定のプロセスも見える化をすることはすごく重要なことで、行政と市民との信頼や理解を深めていくために大変重要な視点だと思っています。

>> 発言6

さいたま市GIGAスクール構想の中で、端末が壊れ、修理で時間がかかってしまい、その間、使えなくなってしまう問題もあると思います。サポート体制については、私たちもしっかり考えていきたいと思っています。代替りの端末の用意や、自分のパソコンが使えるようにするといった環境についても検討していきたいと思っています。

>> 発言7

マイナンバーカードを作るモチベーションは、ポイントをもらうためにあるが、どちらかというところ、マイナンバーカードをどう使うかがすごく重要ではないか、その使い方を知ってもらうための情報提供や取組をしていく必要があるのではないかという御提案をいただきました。

私たちも、マイナンバーカードを作ってくださいという広報が多いのですが、もう少し、マイナンバーカードを作ると、こういうことが簡単にできますよ、ということをお知らせしていかなければならないと思っています。マイナンバーカードを作っても誰も活用していかないのでは、全く意味がないことなので、マイナンバーカードを作ると、こういうことがわざわざ市役所や区役所に行かなくてもできますよ、こんな手続きもできますよ、こんなメリットがありますよということをもっとお知らせしていきたいと思っています。

>> 発言8

デジタル化を進めていく上で、eスポーツを活用してはどうかという御提案をいただきました。今、非常にeスポーツの競技人口が増えてきて盛んになってきていると認識しているところです。御紹介にもありましたが、それぞれ民間の団体で、eスポーツ協会やシルバーeスポーツ協会ができ、私たちも今スポーツという視点から、eスポーツを振興さ

せていこうという取組をスタートしているところです。このeスポーツのよさは、多世代の交流ができる可能性が高いということが、1つ重要な要素かなと私も思いました。多世代交流をしていく中で、このeスポーツというものを媒体として、いかに世代間の交流を図っていくか、コミュニティをつくっていくかが重要だと思います。そういったことも意識しながら進めていきたいと思っています。

●参加者

<発言9>

お話ししたいことが2つあります。

まず1つ目ですが、現在、学校では生徒全員に1台のパソコンが配備され、教室に1台プロジェクターの設置が行われました。しかし、教科書をはじめ紙の利用がまだ多い状況にあります。そこで、音楽、保健体育など一部の教科の教科書は全て電子化して授業を行った方が、勉強効率が上がり、電子端末をより活用することができるようになると思います。

2つ目ですが、現状はそれぞれの学校や区に図書館があります。そこで電子化できる本から電子化して、さいたま市でいろいろな本を共有できるようにすればよいと思います。

<発言10>

まず、さいたまデジタル八策の「⑥災害にも強いデジタルを安心して使えるさいたま市へ」に関連する事項でお話しします。結論から言いますと、災害時にも使えるようなDXにしていきたいということです。言い換えますと、災害時にこそ、デジタルの能力を最大限に発揮できるような体制にしていきたいです。例えば、被災情報はすぐにわかるとか、この資料にもありますように、罹災証明書がすぐに発行できるとか、言うのは簡単なのですが、そのためには例えば、電気がないというシステムは一切動かないと思いますので、どうやって停電対策をするのかなど、そういうところに力を入れていただきたいと思っています。

それから、災害は1つの災害だけではないと思うので、例えば大きな台風が来ていて、被害が出ているのと同時に、今度は地震が起きるなど、二重、三重の災害が起きたときに、どう対応できるのか、強靱性のあるDXにしていきたいと思っています。

2つ目は、サイバー攻撃対策にも力を入れていただきたいということです。最近によくランサムウェアの攻撃や、DDoS攻撃などがありますので、抗たん性のあるシステムを是非構築していただきたいと思います。

3つ目ですが、さいたま市のお隣の伊奈町でも、DX計画を策定して推進しているということを聞いたことがあるのですが、是非どういことをされているのか確認をして、必要なものはさいたま市にも取り入れていただきたいと思っています。

<発言11>

私は、息子の勤務地がシンガポールなので、このデジタルという問題をとて身近に感じています。シンガポールでどのように仕事をしているのか聞くと、ほとんど会議は英語だそうです。また、孫に、シンガポールで勤務するようになってお父さんは変わったかと聞いたら、「変わらないよ、普通と同じだよ」と、返ってきました。もうそういう時代なのですね。さらに、孫たちはオンラインで教育を受けています。それで理解できるのか聞いてみると、「理解しなかったらしょうがないよ」と返ってきます。

そのような中でさいたまデジタル八策を読んで、心強い思いなのですが、1つだけ心配なのは、これからいろいろな時代に生きる若い人たちの考え方を、どのように取り入れていくのか、ということです。私たちが初めてコンピュータに接したときには、この部屋の半分ぐらいの大きい機械でした。そういう時代のコンピュータに接した経験がありますので、孫たちの生活を見ていると、本当に時代の変化が速いと感じます。

だから、これからの時代を背負う若い人たちに対して、どのように対応していくべきなのか、という視点を持って進めていただきたいと思います。

<発言12>

我々の時代は競争の時代だったので、競争に負けると仕事がないということになるのですが、これからの若い人たちは競争ではなく、達成感をモチベーションに仕事をしてほしいです。若い人にしかできない仕事はたくさんあるはずなので、そういう仕事をしてほしいです。今も行政には若い職員が入ってきてはいるのですが、同じ仕事をずっとやるのが面白いと思わず、モチベーションが保てないために早く辞めてしまいます。若い人たちがいなくなると、幾らよいコンセプトを作っても、それを継続していけなくなってしまいます。ですから、若い職員が達成感を持って仕事ができるようになり、次の世代からも、さいたま市でこういう仕事をしたいという人たちが入ってくれば、仕事を引っ張るのではなくて、押し上げてくれるようになると思います。そういう人たちを育てるような環境をつくってもらいたいです。

また、先ほど災害の話が出ましたが、災害が起きた時に一番困るのはデジタルに関してだと思います。災害が起きるといろいろ壊れてしまい、ハード面で言えば壊れたものは修復できるのですが、集積したデータは、壊れてしまえば元に戻すことはできません。データをどこに置いていたかが非常に重要になってくるのですが、そのデータが海外のどこかにあったときに、何かあって消えてしまったらもうそれまでですし、日本でも災害に強いところに拠点を持っておかないと、もしさいたま市や東京で災害が起きたときに、データが全部なくなってしまっただけでは困るので、その辺をきっちりと調査して、今後何十年にわたって使っていけるような形を考えて、対策を立てておくことが必要だと思います。

<発言13>

今日は、皆さんの意見をいろいろ聞くことができ、来てよかったなと思います。私たちのように年を重ねると、私は割とパソコンには明るい方なのですが、そうではない方が結構います。パソコンなどが使えない方は、例えば住民票が欲しいときには、区役所や支所などに行って、手続きをすることになるのでしょうか。テーマ説明資料に、区役所に行かなくても済むようにオンライン化を進めていくとありますが、賛成です。私が住んでいる地域から区役所は遠く、近くに支所があるのですが、限られた手続きしかできないので、是非オンライン化を進めてほしいと思います。

<発言14>

今日の午前中、大宮区民ふれあいフェアに行ってきました。市役所のブースでバッジを作るイベントがあるのですが、そこに小学生が参加していました。市の仕事に小学生が参加すると、いろいろなアイデアが出てくるので、すごくよいことをさいたま市ではやっているなと感動して、その職員によいことやっていますねとお話ししました。こういうデジタル化を考えると、小学生を市の職員の一部のような形で意見を聞いていくと、もしかしたら我々が発想できないようなことができるのではないのでしょうか。

また、デジタルはとても便利で、私もフルリモートで仕事をしているのですが、外に出ることがあると、体調管理が難しくなってきます。今、さいたま市には健康マイレージというものがあるので、そういうものをうまく組合せながら、さいたま市民がデジタルで健康になるような取組をしてもらえると、市民の満足度の向上にもつながるのかなと思います。そういった健康面も含めてデジタル化を推進してもらいたいです。

<発言15>

私は、さいたま市立高校に通っています。私の通っている高校は全国でも有数のICTの進学校だと聞きまして、実際にiPadやプロジェクターなどが揃った、素晴らしい環

境で学んでいます。生徒は基本的にみんなiPadなどを使いこなすことができるのですが、先生の方があまり使えていない状況がたまにあり、担当の先生によって、せっかくプロジェクターなどがあるのに、活用できている先生と、あまり活用できていない先生がいます。デジタルデバインドという大げさになってしまうのかもしれませんが、そういった差が生まれているのではないかとも思います。なので、教職員の研修などをもう少し充実させて、できるだけそういった差がなくなるようにしていただけたらと思います。

<発言16>

デンマークはDXがとても進んでいる国として知られていると思いますが、そこではITカフェといって、ボランティアが運営する、ITに関していろいろなことを教えてくれる場が存在していて、御年配の方やパソコンに疎い方などがそこで相談をして、行政のデジタル化についていく素地をつくっていると聞いたことがあります。これまでのお話を聞いていて、それに代わるものがさいたま市には必要なのではないかと思います。例えば、民生委員のように、IT委員みたいなものを地域で決めて、デジタルに強い方でボランティアになってくれる方を任命して、その人たちにLINEの使い方や、区役所に行かなくても申請できる方法を教えてもらうことができるとよいと思いました。

◆市長

>>発言9

今、生徒一人一台端末ということで授業を行っていて、デジタル教科書と紙の教科書と両方ある中で、もう紙の教科書を利用しなくてもよい教科もあるのではないかという御提案をいただきました。また、電子図書館の充実というお話もいただきました。教科書制度については国が管轄しているのですが、デジタル教科書も一部導入されることが決定しました。紙の教科書のよさもあると思いますが、徐々にデジタル教科書が増えてくるのかなと思います。

また、体育の授業や部活動では、スプライザという動画のアプリを使って、技術的なチェックをしたり、自分たちでその動画を見ながら、こういうときにはこういうプレーをすべきなのではないかと分析をする取組を始めています。ほかにも、ONE TAP SPORTSというアプリを使って、健康面も含めて教えていく仕組みにもチャレンジしているところです。恐らく、これまでの単に跳んだり走ったり競技を行ったりといった体育の授業が、自分たちで動画を録画して、自分たちでチェックして、どういった努力をしたらよいかを自分たちで考えるものに、変わっていくのだと思います。教育については、今までの与えられた問題をただ解くのではなく、課題を自ら見つけて、その課題をどうやって解決をするのかという、アクティブラーニングという考え方に変わっていく過渡期だと思います。さいたま市GIGAスクール構想は、まだ始まったばかりで課題もたくさんあると思いますが、そういった流れの中で進められています。

また、図書館の電子書籍の充実についても、併せて取り組んでいるところですので、対応できるようにしていきたいと思います。

>>発言10

災害時にこそ使えるDXにしてほしいという御意見をいただきました。一番情報に飢えているのは、まさに災害のときだと思います。私たちも、何度か災害や台風のときに、回線がパンクしてしまった経験をしてきましたので、セキュリティ面も含めて、市民の皆さんが必要としているときに必要な情報をお届けできる体制をつくっていくことは、最も重要なことのひとつだと思っています。

また、複合的な災害や停電対策にも配慮すべきだという御意見もいただきました。今、さいたま市の防災アプリは、地震のような災害と、雨関係の水害のときで自動的に切り替わることになっていますが、複合的な災害が起きた時はどうしたらよいのかについては、

確認をしていきたいと思います。地震があった後に大雨が降る事例はこれまでもありましたので、複合的な災害を意識したものにしていく必要があると思います。

また、サイバー攻撃については、これからもデジタル社会の大きなテーマであると思いますので、特に行政としては、しっかりと対策することが必要だと思っています。

また、伊奈町の取組などのお話もいただきました。伊奈町に限らず、いろいろな自治体とも情報交換をしながら、進めていければと思います。

>> 発言11

シンガポールの英語での仕事や、オンライン授業のお話をいただきました。

少し脱線しますが、中学3年生の英検3級以上の力のある生徒の割合は、日本全体としての目標は50%で、現在は日本全体で47%、埼玉県全体で46.3%という状況です。さいたま市はありがたいことに、86.3%ということで、英語では圧倒的に全国1位という状況です。あるテレビ局がさいたま市の子どもたちに取材をしたのですが、「早い時期から英語“を”学んでいるんですね」という話をしたら、子どもたちは、「英語“で”学んでいるんです」と答えていて、私は、非常に驚きました。英語を学び始めるのは、全国的には小学校3年生からですが、さいたま市では小学校1年生から始めていて、英語の授業数も他の自治体と比べると2倍ぐらい行っています。英語の成績だけがよいわけではなくて、ほかの科目も政令指定都市でナンバー1という状況ですので、子どもたちは非常に頑張っているのだと思います。

これから若い人の考えをどのように活用していくのかが重要ではないかという御意見を、ほかの方からもいただきました。本当に若い皆さんの新しい発想は素晴らしく、こういうデジタル化の中では、私たちの世代では到底考えが及ばないような新しい発想がたくさん眠っていると思っています。ですから、そういった皆さんの活躍の場、提案の場、一緒に取り組んでいく場をつくることは、すごく重要なテーマだと思います。タウンミーティングはこれまで9区で開催してきたのですが、若い世代の皆さんから、私たちが、デジタルデバイドの解消のために高齢者に教えることもできます、というようなお話が何度か出まして、私は非常に頼もしいと思いました。少子化、超高齢社会時代で、どういう国となるのか先行きが見えない状況の中で、若い世代の皆さんの新しい発想などから学ばせていただきながら、一緒にやっていけるような機会をいろいろつくっていききたいと思います。

>> 発言12

若い人の仕事や職場の在り方についてのお話をいただきました。単にデジタル化をしていくだけではなくて、デジタル化を通じてどういう働き方をしていくのか、どのように組織が変わっていくのか、どのように社会全体が再構築されていくのかというお話でもあったなと感じました。行政の中でも、デジタル化によって、在宅でも仕事ができる部分も出てきました。私たちは基礎自治体なので、どちらかということと市民と直接触れ合わないといけない仕事が多いのですが、技術が進んできましたので、在宅でできる仕事もその中にはあるのではないかと思います。私自身も先日新型コロナウイルス感染症に罹患し、10日ほど在宅で仕事をしましたので、そのように感じました。

その中で、若い人たちにモチベーションを持ち続けてもらうための仕組みや、さいたま市で働きたいと思ってもらえる環境をどのようにつくっていくかということは、すごく重要なことだと思います。単にデジタル化をするだけではなくて、課題を解決しながら、将来的には働く人たちにも幸福感を持ってもらうことが重要だと思いますので、そういった視点も忘れずに持っていきたいと思います。

それからデータの管理や蓄積については、今、クラウド化を行政の中でも進めていますので、長期的な視点でしっかり取り組んでいきたいと思っています。

>> 発言13

手続きについては、できるだけ市役所や区役所に来なくてもできるような状況をつくりたいと思っています。もう一方で、デジタルについていろいろなサポートをしても、苦手だから嫌だという方もいます。その方には区役所に来ていただいて、丁寧に私たちが対応することも併せて行っていきたいと思っています。その際には、今までは申請書に名前や住所を書いていたが、マイナンバーカードを持っていると、いちいち書かなくてもできるようにもなってきますので、書かない窓口という取組によって、今までよりも便利に対応ができるようにしていきたいと思っています。

それから、これからの区役所の在り方でいうと、申請や証明書の取得などは、区役所の業務のほんの一部になってくるだろうと思います。基本的には今、マイナンバーカードを持っている方はコンビニに行けば、大半の証明書を取れるようになっていきますので、そういったものを活用していただければと思っています。今後は、一人ひとりに寄り添って相談を受ける、様々なサポートをしていくという部分に、より重点を置くようにしていきたいと思っています。将来的には多分区役所の窓口のレイアウトも大きく変わるのではないかと、ということも議論しています。ちょうど、令和4年4月1日から「子ども家庭総合支援拠点」、6月1日からは「福祉まるごと相談窓口」という2つの窓口を全区に設置しました。これはどういうものかという、例えば子育てをしている御家庭の皆さんに困ったことがあったら、まず「子ども家庭総合支援拠点」に行っていたら、お話を聞かせていただいて、その方に合った支援をしていこう、また、福祉が必要な方がいましたら、「福祉まるごと相談窓口」でお話を聞きながら、こういったサービスや制度が使えますよ、と一人ひとりに寄り添ったサービスを提供していこうというものです。まだ十分に機能していないところもあるかと思いますが、私たちとしては、デジタル化で対応できるところはデジタル化をして、人がやらなくてはいけないところは、できるだけ丁寧に対応できるような環境をつくっていくことで、新しい時代に対応できる市役所、区役所にしていきたいという思いで取り組んでいます。

>> 発言14

若い方の参画についてお話をいただきました。いろいろな場面で、子どもたちも含めて若い皆さんが参加できるような状況をつくっていきたいと思います。

それから、健康についてのお話もいただきました。さいたま市健康マイレージという取組では、いろいろなデータを取りながら行っていますが、それをさらに使いやすく、モチベーションを高められるような仕組みを取り入れていきたいなと思います。さいたま市は、ありがたいことに、市民の皆さんが積極的にスポーツをしてくれるようになりまして、平成22年度は週1回スポーツをする市民の割合が39.7%だったのですが、令和3年度は70.6%まで上がりました。ウォーキングやジョギング、自転車など、いろいろ身近なスポーツに取り組んでいただき、スポーツをする人の割合が高まってきましたが、デジタル化によって、さらに高めていきたいと思っています。

今、浦和美園で行っているスマートシティさいたまモデルの取組のひとつでは、ウォーキングだけでなく、自転車のデータも取れる仕組みで行っていて、これはもちろん御本人の了承をいただいた上で、買物の情報など複数の情報をプラットフォームに蓄積して、健康になるためにはこういうことをした方がよいですよとか、こういうものを食べた方がよいですよという提案ができるアプリをつくって、実証実験を行いました。いろいろ実験をしているものがありますので、それを検証しながら、できれば全市的に展開をしていく中で、市民の皆さん一人ひとりが健康に、幸せに暮らせる環境をつくっていきたいと思っています。

>> 発言15

担当の先生によってデジタル化への対応に違いがあるというお話をいただきましたが、これは教員だけでなく市の職員にも当てはまることなので、しっかり研修をして教育して

いきたいと思います。教える先生がデジタル機器を活用し切れないのは、問題があると思いますので、一気に変えることはできませんが、しっかり研修しながら、教員また職員のブラッシュアップをしていきたいと思います。

>> 発言16

デンマークのITカフェの事例を挙げて御提案をいただきました。さいたま市でも、地域ICTリーダという制度をつくって、その方々を通じてデジタル化を広げていこうという取組を行っています。地域ICTリーダになるための養成講座を受けていただいた方が1,000人ぐらいいるのですが、登録してくれたのが128人という状況です。この地域ICTリーダを増やしていき、そして地域の身近なところで、ここがちょっとわからない、というようなことをサポートしてくれる体制が組めるとよいなと思います。今、公民館や民間企業と協力して、スマートフォンの講座を実施してもらうなど、いろいろな取組を行っているのですが、講座で1回習えば何でもできるというわけではなくて、何回もいろいろなことをやらないと、できるようにはならないと思います。そういったITカフェのようなことが、ボランティアでできるような、そんなまちにしていきたいなと思います。

本日は、本当にたくさんの御意見をいただき、また、いろいろな視点からの御提案をいただきまして、本当にありがとうございました。

私たちも、これからデジタル化を進めていく上で、多くの皆さんの声を聞きながら取り組んでいきたいと思っています。そのためには、デジタル化の技術は日進月歩、常に進化していきますので、それに対応できないといけないと思います。アジャイル型の仕事という言い方もしますが、1つやり始めたら、ずっとそれにこだわり続けるのではなく、どんどんやり方を変化させていく、目標に向かってやり方は変化をしていくが、前に向かって進んでいく、そんなやり方でデジタル化を進めて、市民の皆さんが幸せになれる環境を少しでもつくれるように努力をしていきたいと思っています。

本日は、中学生の皆さん、高校生の皆さん、専門学校の皆さん、高齢者の皆さん、現役で活躍されている皆さん、多くの皆さんに様々な視点から御意見を頂戴することができて、大変私も勉強になりました。

引き続き、さいたま市発展のためにお力添えいただきますよう、心からお願い申し上げて、私の御礼の御挨拶に代えさせていただきますたいと思います。皆さん、本当にありがとうございました。

■ 補足説明

「手数料のキャッシュレス化」について

手数料の納付は、キャッシュレス決済とともに、引き続き現金でも可能です。ただし、キャッシュレス決済を推進する観点から、決済事業者や通信会社との連携等、キャッシュレス決済をしたいが操作方法がわからない方についてのフォローが必要であると考えています。

(出納室 出納課)

「デジタル化について知る機会を増やすこと」について

DXを推進していくうえで、情報の発信、周知・広報は大変重要であると認識しています。市ホームページだけでなく、今回のようなタウンミーティングの場も活用し、様々な場面、あらゆる手法でお知らせしていきたいと考えています。

若い世代でSNSなどを利用する方々や御高齢であまりインターネットを利用されない方など、伝えたい方に必要な情報を伝えられるよう、引き続き、丁寧な周知・広報等に取り組んでまいります。

(都市戦略本部 デジタル改革推進部)

「デジタル化について知る機会を増やすこと」について
要介護・要支援認定の申請をいただいた際に行っている、申請から認定までのプロセスの説明を充実させて参ります。
(保健福祉局 長寿応援部 介護保険課)

「eスポーツの活用」について
eスポーツについては、通常のスポーツと比較し、心身の健康等に対する効果や課題を検証するため、大学と連携し、実証事業を実施します。
(スポーツ文化局 スポーツ部 スポーツ政策室)

「図書館の電子化」について
図書館資料を電子化して、市内でいろいろな本を共有できるようにするためには、出版社、執筆者、挿絵や写真などの著作権者や所有者に許諾をとる必要があります。本の中には、権利者が特定できない資料や、権利者が電子化に許諾を出さない資料が多く、所蔵資料の電子化は難しい状況です。なお「さいたま市電子書籍サービス」内で公開している小説や実用書等の電子書籍については、公共図書館等で貸出許諾済みの資料を専門の業者から購入しています。電子書籍の購入については今後も続けてまいります。
(教育委員会事務局 中央図書館 管理課)

「若い方の意見を聞くこと」について
市立高校4校に「わたしの提案」の専用封筒を設置し、意見を出しやすい環境を整えているほか、年2回、市内中学校にチラシを配布することにより「子どもの提案」を実施し、市のまちづくりに対する提案を聴く機会を設けています。
(市長公室 秘書広報部 広聴課)

「スマートシティさいたまモデルの実証実験」について
当該実証実験は令和元年度に、本市も参画する美園タウンマネジメント協会が主催で実施した「ミソノ・データミライ・プロジェクト」を指しており、現在同実証実験は実施しておりません。
(都市戦略本部 未来都市推進部)

「さいたま市民のスポーツ実施率」について
市民（成人）の週1回以上のスポーツ実施率は以下の通りとなっています。
・平成22年度 39.7%（スポーツに関する市民意識調査）
・令和3年度 70.6%（総合振興計画市民アンケート）
(スポーツ文化局 スポーツ部 スポーツ政策室)

※QRコードは(株)デンソーウェーブの登録商標です。