

「清水勇人市長と語る」タウンミーティング【西区】

〈開催概要〉

日 時：令和4年10月2日（日） 9：30～11：00

会 場：西区役所

参 加 者：13名（傍聴者0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〉

DXについては、メディアでも多く報道されていますので、何となく雰囲気を理解している方が多いと思います。これを自治体が行うことに対して、市民の皆さんは、「お願いしますね」という気持ちでいると思うのですが、DXによって変わることや、受け入れる市民側にとって、知識や機器、環境など必要となってくるものを、行政がしっかり提示する必要があります。

それから、デジタル化が進み、リモート形式が取り入れられるようになると、どこの企業でもチャットボットでの質疑応答が導入されてくると思います。ですが、チャットボットにキーワードを入力するとき、自分が入力する言葉と、チャットボットに登録されている言葉がなかなかマッチしないことがあります。私も何度かチャットボットでやり取りをした経験があるのですが、結局答えに行き着かず、電話で問合せをすることになったので、その辺について何かいい方法を考えていただきたいです。

また、自治体が民間の業者に課題を提案して、解決策を募ることがテーマ説明資料にありました。自治体が求めるものを民間企業が作り出すことになると思いますが、例えばさいたま市のホームページを見ていても、情報は盛りだくさんなのですが、堅いイメージがあり、探しづらいといったことがありますので、そのもの自体にストーリー性を持たせるというか、知らないうちに学べるようなアプリがあるとよいと思います。

ポケモンGOというゲームがありますが、今まだお年寄りの方にすごく人気だそうです。そのゲームのように、お年寄りの方に使い方を教えていないのに、みんなが使えるようなシステムが、本来のデジタル化が進んでいく方向なのかなと思います。

最後に、キャッシュレス決済を推奨するお話がありましたが区役所で補助金などの手続きをすると、クレジットカードを使ってはいけないとか、領収書を持ってこいという話をされます。そういったやり方を頑なに続けているのに、キャッシュレス推奨はおかしな話なので、その辺りからまず変えていったほうがよいと思います。

〈発言2〉

DXについてはデジタル技術を活用して、地震や台風などの災害時に、どこへ避難すれ

ばよいのかがすぐにわかるようにしたり、コロナ禍において、どこの病院へ行けばすぐに診察してくれるのかがわかるようにしたりすることが非常に大事だと感じます。

また、マイナンバーカードについてですが、これが運転免許証やパスポートに比べて浸透していない理由は、使い道がよくわからない点にあると思います。運転免許証やパスポートと同等の機能がついていれば、マイナンバーカードが普及するのではないのでしょうか。

<発言3>

新型コロナウイルスのワクチン接種の予約に関して、政府やメディアがネット予約を推奨していましたが、高齢者にとってネットの予約はわかりづらく、電話での予約の方が多かったと聞いています。また、電話がつながりにくかったとも聞きました。パソコンも携帯電話も持っていない高齢者がいる中で、そういう人たちにどのようにアプローチしていくのか、懸念しています。

もう一つ、私は学校でPTAの役員になっているので、さいたま市GIGAスクール構想についてお話しします。ICT教育を推進していくため、小・中学校の子どもたちに1人1台ずつタブレット端末が渡っているのですが、新型コロナウイルスの感染拡大による一斉休校に伴って、授業でタブレット端末を使い始めたことについて、PTAで保護者にアンケートを取ったところ、その時点では否定的な意見が多かったです。なぜかというところ、まず教員が操作方法を知らない、子どもたちもそれについて行けない、チャットで質問をしても、先生が1人で対応しているので回答が来ない、画面が違うところを映している、など理由は様々でした。

その反面、何かの理由で学校に来られない子どももいるので、そういう子たちに関しては、家にいながら教育が受けられるという面はすごくよいと思います。また、さいたま市GIGAスクール構想によって教員の労務負荷が減るというお話でしたが、現時点では、まだそこまで行っていないのではないかと考えています。なので、子どもたちに対するDXの推進に、重点的に取り組んでいただければと思います。

<発言4>

西区で民生委員児童委員をやっています。コロナ禍において地域の方の見守りをするとしても、接触はしないでくださいと言われてしまいます。高齢者の中には、デジタルで対応できる方もいるので、そういう方とは、例えばLINEの電話でお話することができるのですが、全体的に見ると、家の固定電話しか使えない方が多く、固定電話も今いろいろな問題があるので、留守番電話に設定してくださいという対応を取っています。

そういう中で、アプリなどを使って、西区のいろいろな情報をそれぞれの家庭に届けることができなかと、この3年間ずっと考えていました。高齢者のみの世帯もありますし、単身の高齢者や、日中独居の高齢者もいますので、こういった方々の見守りも必要となります。今、ケアラーの問題もあり、家庭の中のことが見えづらい状況でもありますので、デジタルを活用して、顕在化できる方法があれば教えていただきたいです。

また、私たちの会議はまだ紙ベースで行われていて、できればデジタル化したいと考えていますが、会議や講演会を開くことなど、様々なことにデジタルの活用を提案しても、なかなか進んでいきません。デジタル化が進むような状況を作っていただければ、私たちも活動しやすくなります。小学校や中学校とも関わりがあるので、さいたま市西区や、さいたま市全体がいい形でつながっていきけるような活用ができればよいと思います。

<発言5>

自分の母が施設に入っているのですが、代理で何か書類を取るにしても委任状を提出しなければならず、委任状には母の印鑑と母の署名と私の印鑑と私の署名が必要となり、結婚して名字が変わっているので、戸籍謄本も出してくださいと言われます。まだ印鑑が必要なのではないでしょうか。そういうことも、デジタル化で何とかならないのでしょうか。委任状

が必要と言われることがすごく多いので、そういうものの印鑑文化を見直していかないと、前に進まないと思います。

また、親族が亡くなったとき、亡くなったという書類を区民課に提出しているのに、2、3か月たって高齢介護課から、補助金が出るという書面が来たことがありました。こういう縦割りの影響を考えると、改善していただきたいです。

また、デジタル化にはすごく税金がかかったと思いますが、例えば、人件費が削減されるのであれば、プラスマイナスどれくらいになっているかを、私たちは知りません。私は、たまたまテーマ説明資料を読んだからわかりますが、ほかの市民の方は、市役所のデジタル化がどうなっているかについて周知されていないので、わからないと思います。例えば窓口に行っても、デジタルについてすごく知っている職員と、知らない職員がいるのはまずいと思います。全員が同じぐらいのレベルでないと、市民がデジタル化について聞いたとき、聞いた人によって答えが違ってくるのはよくないと思います。

それから、マイナンバーカードについてです。最近、知人のマイナンバーカードの手続きについて行き、チャージをしてくださいと説明をされたのですが、私たちには当たり前のチャージという言葉が、高齢者にとってはわからないのです。その日窓口には3人ぐらいのスタッフがいたのですが、その3人に対して20人近い人が待っていました。市の担当は一度その状況を見に行ったほうがよいと思います。結局知人は、マイナポイントはもらえないかと帰っていきました。そういうところでも、高齢者には優しくしてほしいです。

<発言6>

私もこれまでの方と同じように、自分の目線からやってほしいサービスはあります。具体的には、保育所の申込みがとにかく煩雑で、紙ばかり使うので、デジタル化をしてほしいです。

ただ、現場からこうやってたくさん声を拾っていただくのはよいのですが、收拾がつかなくなるだろうなと思っています。さいたまデジタル八策を初めて拝見しましたが、8個は多いのではないかというのが、私の率直な感想です。これだけ手を広げてしまうと、1つ1つに対して手を打っていくのもすごく時間がかかるし、やる濃度も密度も下がってしまうとっていて、そうすると、結局私たちが期待しているサービスにはならず、がっかりしてしまうことにならないかと心配しています。

私は会社員なので、会社でもIT関連のことに関わることがあるのですが、基本的には本当に小さいところからスタートしています。少しずつ手を伸ばしていくようにしないと、一斉にやり始めたとしても、全部中途半端になると思っています。テーマ説明資料の中で、さいたまデジタル八策の前に、市民満足度の向上として4つ挙げられていますが、これではよいのではないかとんでいます。さいたまデジタル八策は抽象的な話になってしまっているんで、何か1つ、これだけは確実にやります、という形で具体的に発信した方が、私たちも、なるほどそこからやるのねと納得できると思います。

具体的なお話をしますと、さいたま市のホームページが、中身がわかりにくくて探しづらいと思っています。何回も何回もクリックして、ものすごく階層の深いところに行くと、ようやく目的のページにたどり着けます。なかなか探せないんで、チャットボットというお話もありましたが、既存のホームページの案内をもっとわかりやすくするだけでも、情報を拾える方がたくさん出てくるのかなと思いました。

<発言7>

このタウンミーティングに参加することになり、DXについて調べるまで、書類のデジタル申請ができることを知りませんでした。奨学金の申請についても、何とか時間を割いて自分で窓口に行って申請して、ほかの書類も必要だと言われて戸惑った経験もあります。高校生だと、申請がデジタルでできるのか調べようと思う人とそうでない人の差が結構激しいと思います。高齢者の方への周知はもちろん必要ですが、私たち若い世代にも周知を

すると、私たちから親に伝えて、その親がさらに自分の親に伝えて、と情報がどんどん広がっていくこともあると思います。もっと若い世代が見るようなSNSで発信したり、学校と協力して、授業の時間でDXについて発信したり、YouTubeで簡単な紹介動画をつくったりすると、私たちにとっては情報が入ってきやすいと思います。

<発言8>

デジタルデバイドの対策についてお話します。私の祖母はまだガラケーを使用していて、ITスキルはほぼ皆無です。アプリなどはガラケーに入れられないものがありますし、アプリなどのセキュリティの関係からIDやパスワードが必須ですが、忘れてしまったりログアウトしてしまって、最初から手続きしたりと面倒です。ですから、入門レベルのマニュアル冊子やデジタル機器の操作方法をまとめた冊子を配布して対策をしないと、ITスキルのない方たちにとってはハードだと思います。

<発言9>

私は地域包括支援センターで働いていて、高齢者と接する機会が非常に多いのですが、LINEやメール、楽天でのお買い物など、意外とインターネットを使っている方がたくさんいます。ただ、使える人と使えない人の差が激しいなとも思っています。さいたま市では、地域ICTリーダという人を養成して、公民館などで講座を開いていると思うのですが、そういった講座で、「インターネットを使って体操ができますよ」とか、「お孫さんとLINEを使ってこういう会話ができるんですよ」など、“楽しい”とか“できた”といった部分を高齢者にわかってもらえると、よりスマートフォンを使う方が増えてくると思うので、楽しいと思えるような内容を講座に盛り込んでもらえるとよいと思いました。

◆市長

>>発言1

さいたまデジタル八策によってどう変わっていくのか、また市民に何が必要になっているのかをしっかりと提示してほしいという御意見や、チャットボットの使い勝手は、民間サービスでも優れているわけではないので、そこを工夫する必要があるのではないか、また、ホームページが検索しづらいため、もっとストーリー性を出して、楽しく使えるものにしてほしいという御意見をいただきました。

私たちも、さいたまデジタル八策で市民の皆さんの生活が、どのように利便性が高くなっていくのか、どのように今までよりも負担が少なくなっていくのかについて、もっとうまく広報していかなくてはならないと思っています。

ホームページやチャットボットのお話も出てきていますが、なかなかデジタル機器を使い慣れていない方々には、対面などでできるだけきめ細やかな対応をしていく必要があると思っていますし、ITスキルが一定程度ある方々については、役所にわざわざ来なくてもいろいろなことができる環境をつくることの、2本立てで当面はやっていく必要があると考えています。

その中で、ポケモンGOのお話がありましたが、いかに楽しくデジタルに触れることができるかが、本当に重要な点だと思います。先般、日本旅行と組んでメタバースを行政運営に活用していくことを発表しました。これは実証実験で、まだどうなるかはわかりませんが、将来的には、メタバースの中で、楽しみながら市の情報がわかる仕組みなども含めて、できるだけ使い勝手のいい形になるように、工夫していきたいと思っています。

>>発言2

災害に遭った場合のデジタルの活用方法や、マイナンバーカードの使途が現時点では十分ではないというお話をいただきました。

マイナンバーカードについては、今国の施策として進められていますが、保険証や運転

免許証として活用することになっています。それから、マイナポータルを通じていろいろなポイントをつけるといった、自治体独自の取組なども推奨されています。私たちとしても、マイナンバーカードを持つメリットとなるような取組を強化していく必要があると思っています。

>> 発言3

高齢者が新型コロナウイルスワクチン接種の予約のときに、利用しづらい状況があったため、こういったところでどうアプローチをしていくのかが大きな課題ではないかというお話がありました。最初のころは、コールセンターはパニック、システムはパンクといった大変な状況が続きました。その後、高齢者を含めて、デジタル機器を使い慣れていない方々へのきめ細やかなサービスが必要だということで、区役所や一部図書館、公民館、商業施設などを活用して、インターネットでの予約をサポートする窓口をつくってきたのですが、デジタル化を進めていく上では、このように段階を踏む必要があるのだと思います。いきなり市民の皆さん全員が、デジタル化による恩恵を受けられるというわけではありませんから、例えばデジタル機器が使えない方でも、窓口でいちいち申請書を書かなくてもいいような、書かない窓口をつくったり、役所の業務をデジタル化することで業務の効率化を図り、結果的に利用者の負担を減らしたりと、いろいろなサポートにつなげられるようなことも、併せてやっていく必要があると思っています。

デジタルが得意でない方へのアプローチの仕方としては、公民館など様々な場面で高齢者のスマートフォン教室を実施することが、方法の一つとしてあると思いますが、1回学んだだけで、デジタル機器が使えるようになるわけではありません。さいたま市には地域ICTリーダという方が、高齢の方も含めて128名いますので、この地域ICTリーダの取組を広げていき、身近なところで、継続的に教えていけるような環境づくりも必要だと思っています。

また、さいたま市GIGAスクール構想についてもお話がありました。コロナ禍が始まったころ、一斉休校となった時期がありましたが、そのときにどうやって教育環境を維持するかについて、随分いろんな議論がなされました。さいたま市GIGAスクール構想は当初、段階的に導入していく方針でしたが、コロナ禍を機に、国も含めて一気に進めていこうとなりましたので、教員や子どもたち、保護者の皆さんを混乱させてしまいました。通信環境も十分ではなかったと思います。現在はやり方を改良しながら、また、通信環境も改善されてきていますので、そうした中で、少しずつブラッシュアップをしていくしかないのだと思います。

さいたま市GIGAスクール構想で私たちが目指しているところまで、すぐに100点満点で到達できるわけではないと思っています。デジタル化をしたとしても、どうやってそれをうまく授業の中に生かしていけるのかも、まだまだ研究が必要ですし、教員の中には、年代によってはデジタルが苦手な教員もいます。機械の操作そのものについて十分でない方々については、全市的にサポートに取り組んでいますし、また国の方でも取り組むというお話でしたので、今後も段階的に進んでいくのだと思いますが、できるだけ早く環境を作っていきたいと思っています。

さいたま市GIGAスクール構想は、私も何度か現場を視察しました。よい点は、多くの生徒の状況を、デジタル環境を使って先生が知ることができることで、一人ひとりに寄り添った教育ができる可能性があるものだと思います。

一方で、デジタルだけではできない部分もあって、いろいろな体験をする、経験をするという機会を、教育の中でしっかりつくっていく必要があると認識をしています。そういったことを念頭に、教育分野でのデジタル化を進めていきたいと思っています。

>> 発言4

コロナ禍で一番困ったのは、状況が日々変わっていくことです。ホームページやSNS

を使ってお知らせをするのですが、高齢者になかなか情報が届かない状況が続きました。当時は自治会の回覧板を使うことが難しい状況もあり、多くの皆さんに情報を届けるにはどうしたらよいかのかが課題でした。その中で、SNSを活用したり、テレビ埼玉のデータ放送やさいたま市防災アプリで、防災行政無線の内容を配信したりしているのですが、いわゆる情報弱者と言われる方々に情報をどう届けるかは、現在も課題として続いています。例えば、テレビをついたらパッと文字が出てきて、「今日ごみの日ですよ」とか、「今こういう防災行政無線が流れましたよ」とか、「予防接種を受けてください」とお知らせしてくれるような仕組みができないかなど、いろいろと検討を進めているところです。まださいたま市のデジタル化は、緒に就いたばかりというのが現実だと思います。

その中で、民生委員の皆さんの会議など、いろいろなことを少しずつ実現していくことになると思います。もちろん予算の関係もありますが、少しずつ前に進められるように、とはいえ、急激な勢いでデジタル化の流れが進んでいますので、そのスピードと現実とをしっかりとつなげられるような取組を、これからもしていきたいと思っています。

>> 発言5

高齢者の皆さんへの対応と、あとは行政手続きの委任状、印鑑、署名などが多過ぎるのではないかという御意見をいただきました。

現在、印鑑については省略をするようにはしてきていますが、法律や条例で決められているものの一部については、まだ残っています。これからデジタル化を進めていく中で、これまでセキュリティを確保するために必要だった、印鑑や署名を、どのような代替手段を用いて簡単にしていくかも、デジタル化の大きなポイントだと思いますので、しっかりと対応していきたいと思っています。

市役所の中の情報が縦割りになっているお話もいただきました。これも、使用するシステムが幾つかに分かれていて、全部がリンクしているわけではない現状があります。いろいろ御迷惑をかけることもありますが、こういったこともきっちり標準化していきたいと思っています。

そして、デジタル化によってどのぐらい削減できたかについてですが、現在、これを導入することで何時間短縮できますということを、発表するようにしています。デジタル化をした手続きについて、どのぐらい時間を削減ができたのかを、定期的に皆さんにお知らせをして、デジタル化がどういう効果をもたらしているのかを知ってもらうことも、非常に重要なことだと思います。

また、マイナンバーカードのサポート体制もしっかりと強化していきたいと思っています。マイナポイントを受け取るためのカード申請期限が、12月末まで延期しましたので（開催日時点）、引き続き手続きしていただけるように取り組んでいきたいと思っています。

>> 発言6

まずは、保育所の申込みが非常に煩雑だというお話がありました。保育所だけでなく、いろいろな書類をたくさん添付しなければいけない申込みはたくさんありますので、そういったものをどのように簡便にしていくかも、デジタル化の中で検討を進めていかなくてはならないと思っています。

また、少し手を広げ過ぎているのではないかというお話もありました。私たちとしては、身近にまずできることを中心に進めてきてはいますが、中長期的な視点で取り組んでいかなければならないとも感じています。さいたまデジタル八策は、正式な計画そのものではないのですが、中長期的な目標という位置づけで進めています。お話のあった通り、いきなり全てのことが完璧にできるわけではないと思っています。市民サービスの向上と、業務の効率化という2つの視点の中で、しっかりと優先順位をつけて、着実に取り組んでいきたいと思っています。

ホームページのお話も出ましたが、ホームページが巨大なデータベース化していますの

で、かなり深く入っていかないと、欲しい情報になかなかたどり着けないというのが現状です。これらについても、LINEを活用するなど、身近なものを利用して情報を案内するようにしたり、苦勞しなくても欲しい情報にたどり着けるようなやり方を取り入れたいと思っています。

>> 発言 7

高校生の世代にも、もう少しいろいろな情報提供をしていくことで、若い皆さんから親や高齢者の皆さんにもお伝えができるというお話をいただきました。まさにデジタル化の中心は、デジタルネイティブである若い世代の皆さんが大きな役割を担っていくのではないかと思います。

若い世代の皆さんが、私たちと根本的に違うのは、タブレットやパソコンを使うのに、心理的なハードルがないところだと思います。私は今60歳ですが、最初のうちはメールを使うのもどきどきしたり、LINEを使うのにも、もしちゃんと文章ができていないうちに送ってしまったらどうしようと考えたりと、デジタルを使うのにもいろいろなハードルがありますが、皆さんの世代は、そういったものがあまりなくて、技術的な部分も、デジタルのよい部分もよく理解しているのだと思います。先ほど地域ICTリーダのお話がありましたが、高齢の方が多いのが現状です。そういったところに若い世代の皆さんに入ってもらい、皆さんの御協力をいただきながら、デジタル化を進めていければと思っています。

>> 発言 8

おばあさんのお話をさせていただきながら、デジタルデバインド対策について御意見をいただきました。デジタルデバインドには個人差があって、年代だけで判断できるものではないですし、デジタルについて多少知っている方でも、手続きによってやり方が違ったりと、1個1個やっていかななくてはならないので、本当に難しく大変だなと私も使っていると思います。そういった方に対してどういう提案をしていくのかは、すごく重要なことだと思います。これはもちろん、全てがデジタルでなければいけないのではなく、人によっては区役所に来ていただいて、できるだけ簡単な形で手続きを行えるようにしたり、一方でデジタルに取り組んでいただいている皆さんについては、わかりやすいマニュアルや動画といったやり方でお知らせしたりするなど、もっと私たちも工夫しなければならないと思います。

>> 発言 9

高齢者の中でもデジタル機器を使える人と使えない人の差が結構あるということと、もっと楽しく使えるやり方だと、デジタル化がもっと広がるのではないかと御提案をいただきました。先ほどポケモンGOの事例もありましたが、高齢者の皆さんにわかりやすく楽しく使っていただけるような工夫の仕方は、課題だと思いますので、しっかり検討していきたいと思っています。

●参加者

< 発言 10 >

冒頭に、清水市長から幸福度ランキングですとか、SDGs 先進度調査についてのお話があり、住みやすさや、今後も住み続けたいということをも市民の一人として実感しているところです。

また先日、全国にいる学生時代の友人とリモートで集まったときに、さいたま市がすごくよいまちだという話題になって、これからのライフワークを考えて、移住を検討しても面白いよねという話も出て、すごく誇らしく思った次第です。

今日のテーマのDXについてですが、さいたま市のホームページが使いづらいという話

がりましたが、私は仕事上、ホームページを見ることが多いのですが、暮らしから医療・健康、子育て、観光、事業者向けの情報、市政の情報と、きっちりカテゴリーにわかれていて、個人的には非常に使いやすいと思っています。

また、DXの推進についても、令和2年から推進事業を立ち上げて、マイナンバー申請のサポートですとか地域ICTリーダ、メタバースの実証実験、いろいろな講座の開設、フリーWi-Fiの設置など積極的に取り組んでいるなと思っています。

さいたまデジタル八策の中の一つに、住民一人ひとりに沿った行政サービスの改革を目指すことが必要だとありましたが、そのためには、行政側から住民に必要な情報を積極的に知らせることが必要で、様々な行政サービスを必要としている対象者の方々に、必要な情報をタイムリーに送る、いわゆるプッシュ型の情報提供サービスを検討してはどうかと思います。既に推進されていることではあります、高齢者の方や子育てに従事されている方、健康・医療の情報を必要としている方など、様々な立場の方がいると思うのですが、その方々に、黙っていても必要な情報がよりやさしく、わかりやすく入ってくる仕組みを取り入れられるように、DXを推進していくことが必要だと思います。

そのためには、私たちも、積極的にマイナンバーカードを取得したり、市のLINEアカウントに登録したり、さらには民間企業がいろいろと協力や連携したりすることが前提となると思うのですが、そういう協力をした上で、黙っていても必要な情報が入ってくるように、DXを推進していただけたらと思います。

<発言11>

今日はいろいろな方のお話を伺って、そうだなと思ったことがたくさんあったのですが、いろいろな知恵を持っている方は結構いると思うので、ぜひ頻繁に意見を吸い上げてほしいと思いました。この場で意見を言い切れなかった方もいると思いますし、もっとたくさんの方がいろいろなよい知恵を持っていると思います。せっかくよいものをつくっていきこうという気持ちで、コンセプトをしっかりと決めているのであれば、いろいろな市民の意見を聞く機会を持っていただけると、その場で思いついたことを言うこともできるので、是非またこういった機会をいただけたらうれしいです。

<発言12>

本日タウンミーティングに参加したことで、皆さんといろいろ知恵を出して協力していくことによって、頭の中で考えていることがもしかしたら実現できるのではないかという思いになりました。自分の立場でできることを考えてみると、西区の民生委員役員会など、できることからデジタル化をしていって、例えば指扇地区とか、そういう身近なところから取り組んでいきながら、西区、さいたま市と広げていけたらなと思いましたので、まずは皆さんと協力しながらやっていきたいなと思いました。

<発言13>

防災アプリについて、あまり知りませんでした。埼玉県やさいたま市は、自然災害が少ない方だと思うのですが、例えば地震があったときに、夜中でもNHKにすぐに情報が出ますが、さいたま市で何かあったときに、テレビ埼玉やNACK5がすぐに情報を流すようなシステムをつくってもらえると、テレビ玉をつけたいなとったりするようになると思います。

先日大宮区で火事があり、朝のバスが大混乱したことがありました。みんなバスに乗ってから火事が起きたので、遠回りすることになり、会社や学校に間に合わなくなったのに、どこにもその情報は出ていませんでした。例えばそういう時に、スマートフォンのアプリやテレビ埼玉をつけたら、今どこの道はバスが通れませんかといった情報がわかれば、違うルートで向かうなど、事前に決めることができるようになります。そういった地震以外の情報も防災アプリやテレビで流してもらえないかなと思っています。

< 発言14 >

高齢者が情報弱者に当てはまるのは、誰もが考えるところだと思うのですが、実は若い人で、ICTに精通している方でも、使いこなしているようで、実はあまり使いこなせていないことがあります。一番大きなところは、自分の嗜好に合わない情報は取り入れなくなってしまうフィルターバブルの問題だと思います。新聞やテレビは一方通行で情報が流れてきますが、同じメディアと言われるものでも、スマートフォンなどを使って情報を拾うものに関しては、結構フィルターがかかってしまい、嗜好が合わない情報は、多くの方は目にしなくなります。そこをどうやって解決していくのかなと思います。

先ほどの方の発言にもあったように、例えば防災アプリの中に交通情報が入ってくるようになればよいという意見がある一方で、デジタルに精通した方に言わせると、ツイッターでその情報は結構流れていたよねという話にもなるので、そこをうまく折り合いがつくものにしていただきたいです。知っているつもり、使いこなしているつもりでも、使いこなせていない部分はたくさんあると思うので、格差のあるなしを取り除いて、みんなで1から取り組んでみませんかと声掛けをした方が、我々市民も取り掛かりやすいと感じました。

◆市長

>> 発言10

プッシュ型の広報に積極的に取り組んではどうかというお話をいただきました。必要な情報を必要な人に伝えることの重要性を、私たちも非常に痛感していて、今LINE等を使ってできないのかという検討を始めています。ですが、情報の量が非常に多いという問題もあります。記者発表をして、ホームページや市報に載せたりするのですが、全ての情報が、皆さんのアンテナに残るわけではありません。しかし、情報によっては、この情報はこの層にはぜひ知ってほしいということもありますので、必要としている方に必要な情報をきっちり提供できる仕組みやメディアということが大きな課題だと思っています。

>> 発言11

こういった会を頻繁に開いて、いろんな意見を聴取してほしいという、お話をいただきました。タウンミーティング自体は年に1回しか実施していないのですが、各区でも、区長を中心にいろいろな形で意見聴取を行っています。直接御来場いただく機会も必要だと思いますし、また、オンラインでの開催も可能なのかもしれません。さいたま市には133万人を超える人口がいて、技術や能力や経験を持ち、いろんなことをされている市民がたくさんいます。これからも、皆さんの持っている様々な経験や知恵や、ノウハウを活用させていただきたいと思っていますので、できるだけこういった機会をつくっていきたいと思います。

>> 発言12

民生委員の皆さんと連携することは、情報弱者になる可能性の高い方々とつながることになってくると思います。今、それぞれの区長とも話をしているのですが、何かが起きた時に、区長と連携が必要な人たちが直接連携できるように、メールアドレスを構築していくことも含めて、検討してもらえないかと投げかけている最中です。市の公式な連絡ルートだけではなかなか難しいこともあります。いざというときに、必要な人に必要な情報をきっちりお伝えしていかなければ、安全を守れないケースもありますから、特に民生委員の皆さんにはお力添えをいただければありがたいと思っています。

>> 発言13

>> 発言14

火事の際のお話が出ました。今、事故や災害について、SNSの情報をかき集めて、それで把握するシステムもできつつあります。私たちとしても、区役所や市役所への電話や、現場の職員の声などから状況を把握することはやっているのですが、それ以外のことにはなかなか手をつけられていませんでした。本当はもう少し、いろいろな情報が把握できた中でお知らせをしていくことが重要だと思います。今、防災アプリには事故に関する項目はありませんが、特に大きな事故については、お知らせしていく必要があると思いますので、そういったことも含めて改善をしていきたいと思っています。

デジタル化を進めている中で、よくアジャイル型と言われていますが、私たち行政の仕事もこれからはそうなるのではないかと考えています。今までは、完璧な状況にしてからでないと、施策も制度も進めていくことができませんでした。ですがコロナ禍では、1週間後には何かをしなくてはならないということが何度もあり、一部の業務はとにかく見切り発車でも始めないと、命が守れない、危機を乗り越えられないケースもありました。私たちも、これを実施したときに市民の安全が守れるのか、いろんなりスクを全部さばき切れるのか、でも、やる以上はそういったリスクがあってはならないという中で、葛藤しながら進めてきました。もちろん、これまでやってきた施策は、基本的には極かりスクを排除した中でやっていますが、改善をしながらよりよいものにしていくというアジャイル型の方法も、取り入れていかなければならない分野があると思っています。デジタル化はまさにそういった分野だと思いますので、しっかりと進めていきたいと思っています。

デジタル化を進めていくに当たって、デジタル化をすることが目的なのではなくて、あくまでも市民の生活や、職員の働き方、業務の効率性というものを導き出せることが大前提だと思っていますので、そのことをしっかりと押さえながら、前に進めていきたいと思っています。

本日は高校生の皆さんにも来ていただきました。若い世代の皆さんが、デジタル化の中心ですので、ぜひお力添えをいただければと思っています。

約1時間半にわたりまして、いろいろな御意見をいただきまして、ありがとうございました。課題は山積みではありますが、1つ1つしっかりと乗り越えながら前に進めていきたいと思っていますので、これからもよろしく願います。

■ 補足説明

「チャットボット」について

チャットボットについては、利用者が求めている回答にたどり着きやすいサービスとなるよう設計の検討や導入後にも随時見直しを行ってまいります。

(市長公室 秘書広報部 広報課)

「キャッシュレス決済を推奨すること」について

補助金などの手続きにおいて、ポイントが付与される「クレジットカード払い」や「ポイントカードを提示しての現金払い」については、市から交付された補助金により事業目的としていない個人利益の形成につながることから、その支払いをした経費は原則、補助対象外経費としております。ただし、ポイントを現金換算できる場合は、その金額分を補助対象外経費として減額し、残額を補助対象経費として取り扱っているため、キャッシュレス決済の推奨と相反するものではないと考えておりますので、御理解ください。

また、領収書の提出については、補助金の実績報告書の審査において、補助対象経費にかかる支払の事実(金額、日付、支払先、内容)を領収書等により確認する必要があることから、提出を求めているところです。なお、領収書の提出については、キャッシュレス決済の際にデータでのみ領収書が発行される場合も考慮し、データでの御提出も受け付けております。

(西区役所 区民生活部 コミュニティ課)

「デジタル技術を活用した避難場所の提示」について

さいたま市防災アプリでは、現在地から最寄りの避難所へのルート検索機能を搭載しており、日ごろから自宅や職場などから避難所までの避難経路を確認しておくことで、災害時の迅速な避難行動に役立てていただけたらと考えております。

(総務局 危機管理部 防災課)

「デジタル技術を活用した診察可能な医療機関の提示」について

埼玉県では、新型コロナウイルス感染症など発熱等の症状がある方の診療を行い、必要な検査を行う医療機関を「埼玉県指定 診療・検査医療機関」として指定、公表しております。埼玉県が開設しております「埼玉県指定 診療・検査医療機関検索システム」から、受診できる医療機関を検索することができますので、ぜひ御活用いただければと思います。

また、本市といたしましても、市民の皆様に必要な医療機関情報を提供できるよう、引き続き県の取組に協力してまいります。

(保健福祉局 保健部 地域医療課)

「縦割り構造へのシステムの対応」について

システム標準化の検討においては、円滑なデータ連携を行うことができるよう、システム間の連携を意識して進めております。

(都市戦略本部 デジタル改革推進部)

「マイナンバーカードの申請」について

マイナポイント第2弾の対象となるマイナンバーカード申請期限につきましては、国からの令和4年12月20日付け通知にて令和5年2月末まで延長となっております。

(都市戦略本部 デジタル改革推進部)

「保育施設の申込み」について

認可保育施設の利用申込みについては、現在さいたま市電子申請・届出サービスから電子申請可能となっております。

(子ども未来局 幼児未来部 保育課)

「火災などの情報発信」について

本市では、火災が発生した地域の方へ早期避難を促す事などを目的として、「さいたま市火災情報メール配信サービス」を運用しています。本サービスは、利用登録をされた方に対して、火災情報を電子メールにて配信するものです。

御提言の公共交通機関への影響に関する情報には対応しておりませんが、御意見について関係部署に情報提供させていただくとともに、消防局からの火災情報については、引き続き市民の皆様にとって最も活用し易い発信方法を検討してまいります。

(消防局 総務部 消防総務課)

「防災アプリを活用した交通情報の発信」について

さいたま市防災アプリ内で市内鉄道事業者やバス事業者の運行状況等について確認できるリンク集を設置しています。

(総務局 危機管理部 防災課)