

「清水勇人市長と語る」タウンミーティング【大宮区】

〈開催概要〉

日 時：令和4年10月6日（木） 18：30～20：00

会 場：大宮区役所

参 加 者：14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＞

まず、テーマ説明資料8ページに「市民の声モニターへのアンケート調査を実施」とあり、いつ実施するのかわかりませんが、アンケートを実施することはとてもよいことだと思います。DX推進に向けて、いろいろな人にメールやLINEなどを使って意見を募ることはどんどんやってほしいと思いました。

次にさいたまデジタル八策についてです。「①さいたま市の全ての手続きをデジタルへ」の項目にあるキャッシュレス化とは、カード決済やバーコード決済、交通系ICカードなど、どのような方法で進めているのかわかりたいです。

「④市民の信頼の下、データを変えていくさいたま市へ」では、データの収集・分析・活用をしていくと思うのですが、それは行政でやるのでしょうか。それとも、提携しているデジタル系の会社と一緒にやっていくのでしょうか。行政だけで実施するのは難しいのではないかと考えています。

「⑤災害にも強いデジタルを安心して使えるさいたま市へ」は、デジタルデバイスを使うには電気が必要なので、災害時に電気が使えなくなったらどうしようとか、アプリ等を使う場合も、電気を使わなければならないので、それは怖いなと考えてしまいます。

「⑥様々な人と、ともにデジタル化を進めるさいたま市へ」の、市内企業と協力して市全体のデジタル化を進めるのは、すごくよいと思います。方法として、金銭面で支援したり、表彰したりするなど、どうやって企業と提携していくのか、どうやって推進していくのかわかりたいです。

最後に、「⑧デジタル時代の新たなさいたま市役所へ」についていくつか聞きたいことがあるのですが、今のさいたま市職員の在宅勤務率はどれくらいなのか、行政のDX化で市職員が削減されるのか、また、要らなくなる部署があるのかということです。DX化によって、窓口が削減されるのではないかと想像できるのですが、何年後にどのぐらいの規模になるという計画はあるのでしょうか。また、これまで人が行っていた住民サービスがAIに替わることで、市職員が減るのではないかと不安です。

＜発言 2＞

全体的に段階を追って達成度合いを知りたいです。例えば、初めから全てのことをやろうとしても、どうすればよいかわからないこともありますので、ステップごとに段階を追って審議を進めて、達成できたかどうかを知りたいです。また、達成できなかったときに、なぜ達成できなかったのか、何が足りなかったのかを、市民に発信していただきたいです。

また、一部の人はメールすら扱うことができないので、アナログの手法として、ファックスや電話、窓口業務も残していただきたいです。全てデジタル化をしてしまうと、先日のKDDIの通信障害のように、ダウンしてしまったときに全ての業務が行えなくなるリスクもあるので、ある程度、紙媒体やアナログの手法を残す方向性がよいと思います。

また、全ての市民に、どのようなことがデジタルでできるのか、またそのやり方を発信して、共通認識を作った上で、徐々に推進していく方がよいと思います。共通認識のないまま進めてしまうと、デジタルが得意な人と不得意な人の間にさらに差が生まれてしまうので、全ての市民が共有して、納得をして、徐々にステップアップして、それからデジタル化に移行した方が、市民も行政も、実りある実績が積めるのかなと思います。

＜発言 3＞

DXを進めるに当たって一番大事なものは、プライバシーの意識改革だと思います。これまで日本でDXが立ち遅れてきたのは、漠然としたプライバシー意識が邪魔をして、デジタル化が進んでいなかったからだと考えています。例えば中国では、一人ひとりの行動を全て政府が把握して、管理をしています。日本で、それをそのまままねをすることは非常に難しいですが、人流のデータなど、諸所の個人データをマスキングして、プライバシーに差し支えないようにする潮流は、ようやく日本の中でも出てきたので、これをしっかりとさいたま市の中で先進的に取り入れていくことが必要だと思います。そのためには、市民に正しい情報を発信しなければならないと考えています。この施策を進めるに当たっては、こういったことが便利になり、その代わりに我々のこういうデータを使わなければならない、という正しい情報を広く市民に知らしめることが必要だと考えます。

重点的に取り組んでほしい分野についてですが、平時における手続きもそうなのですが、非常時における対応も重要だと思います。例えば、私は子育て世帯なのですが、夜間に子どもの具合が急変したときに、夜間診療へ連れて行き、ほかの病気が移るリスクを抱えるよりも、個別の病院でオンライン診療ができるサイトがあるのですが、そういったものを利用します。これがさいたま市のサイト上で、さいたま市の夜間診療体制の中で広く使えるようなシステムができて、例えばスマートフォンのカメラで子どもの様子を映したり、声でやり取りしたり、そういったことで処方されるようになると、非常にありがたいと思います。

また、さいたま市はスポーツ施設が充実しているのですが、6か月前から予約をする必要があるなど、非常に予約がしにくいです。これをDX化することで、例えば1週間前にも予約をできるように枠を取っておくなど、いろいろなニーズに合わせたサービスが展開できると思うので、そういったところを期待しています。

＜発言 4＞

さいたまデジタル八策についてですが、少し詰め込み過ぎなのではないかと感じました。デジタル人材をどのように確保していくのかが心配です。

重点的に取り組んでほしいのは、人材についてです。何をしても人はすごく重要ですし、職員の意識改革が重要だと思います。DXにおいては、根本的には今までの仕事のやり方を壊して、新しく組み立てる、リストラのようなところがあり、余剰な人が出てくるので、そのリソースをどう振り分けて行政サービスの向上につなげるのかということに、重点的に取り組んでほしいなと思います。

それから、縦割りや予算の柔軟化にも取り組んでいただきたいです。例えば、デジタル

庁の管轄だから予算があるとか、市民が誰もいない発券場所に職員が座っているのに、区民課ではシュレッダーが壊れても直す予算がなくて、個人情報如山積みになっているような、本末転倒なところがあるので、その辺は柔軟に、何が行政サービスに資するのかを考えて進めていただきたいと思います。

それから、アンケートを実施したお話がありましたが、意識の高い人にアンケートをしても、すごく偏った回答が出てくるのではないのでしょうか。本当に市民が困っている声は現場にあるはずですが、おそらく、市民の苦情や要望をきちんとデータ化するものがないのではないかと思います。私は金融機関に勤めているのですが、苦情は全てデータ化されていますので、そういった意見を分析して、役立てていただきたいと思います。

<発言5>

私は民間企業のシステム部門に勤務していきまして、システム開発のDXに取り組んできました。特にこの数年はRPA、ソフトウェアロボットによる自動化による業務の効率化、堅確化を進めてきました。その上での意見なのですが、DXはうまく進めれば大きな効果を生み出すものですが、従来の外部委託先のITベンダーにお任せという形ですと、なかなかコストメリットが伴わない、いわゆる金食い虫になってしまう可能性が十分あります。言い方を変えますと、事業推進側が主体性を持って柔軟に進めないと、なかなか効果が出ないと思います。

DX推進で失敗しないためには、事業推進側の体制を拡充し、必要な知識、スキルを維持できる環境づくりが重要だと思います。さらに、市職員全体のITリテラシーも引き上げていかないと、継続的な効果がなかなか出ないばかりか、かえってセキュリティ事故が生まれかねないリスクも出てきます。これらの対処法として、情報処理安全確保支援士という国家資格があるのですが、この資格保有者を有効活用することを提案します。

DXの推進によりデジタル化、オンライン化が促進されることで、事業継続や情報漏えいのセキュリティリスクが高まり、それに対する強化が必要になります。情報処理安全確保支援士は、サイバーセキュリティ対策を推進する役割を持ち、かつ国が認めたデジタル人材としては唯一の国家資格となります。定期的な知識のアップデートや、倫理規定の遵守が義務づけられています。この資格は、DX推進を任せられるかどうかの信頼度合いの一つになりますので、ITベンダーの選定にはこの資格保有者を一つの目安としていただきたいと思いますのと、併せてその発注を行う事業推進側にも求められる資格となりますので、ぜひさいたま市の職員の方にも、この資格の取得を推進していただきたいと思います。

ちなみに、政令指定都市は全国で20市あるのですが、そのうち、情報処理安全確保支援士が一番多いのが広島市で3名、その次が2名で札幌市、仙台市、それから1名なのが大阪市、名古屋市、福岡市、京都市、北九州市、熊本市となっておりまして、さいたま市を含む残り11市がゼロ名という状況です。

<発言6>

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」の中で小・中学生に一人一台デジタル機器を配付すると説明があり、実際に私も学校でパソコンを使っているのですが、パソコンを使うことによって、見えにくいトラブルが増えたり、授業の進行の妨げとなることがあります。見えにくいトラブルの例として、課題をデータ化して行うことによって、相手のデータのファイルを保存していない状態で閉じてしまうなど、今までにはない新しいいじめが生まれてしまうと思います。また、授業の進行の妨げの例としては、ファイルが重かったり、Wi-Fiが繋がらなかったりして、授業の進行が遅れてしまうことがあります。こういったところの対策をどのようにしていくのかをお伺いしたいです。

また、「④市民の信頼の下、データが変えていくさいたま市へ」の主な取組のところにも、「ICTを活用した部活動等の実証実験の実施」と書いてあるのですが、実際に実施する

可能性がどのくらいあるのか、現在どのようなことが決まっているのかをお伺いしたいです。

<発言7>

重点的に取り組んでほしい分野についてですが、私の通っている学校では、パソコンを一人一台使うことができるのですが、パソコンのスペックが低かったり、長年使っていると壊れたりしてしまうことが多くなってきているのですが、動画編集などいろいろな活動をしている人が増えてきたので、より性能のいいパソコンが欲しいと思っています。こういう意見があってもあまり変わらないのが実態なので、意見を言いやすく、意見が反映されやすい環境になるとよいと思います。

また、マイナンバーカードについてです。今までにマイナンバーカードに情報を紐づけることでマイナポイントがもらえる取組をしてきたと思いますが、まだ目標達成には遠いということで、達成に向けてほかの取組があるのであれば、そちらも推進してもらいたいです。マイナンバーカードを申請しない理由の中に、マイナンバーカードを持ったとしても利便性が低いことがあると思います。多くの方がマイナンバーカードを取得しないと、機能を増やすことは難しいと思うのですが、将来的にどのようにマイナンバーカードの機能を増やしていくつもりなのかをお聞きしたいです。

◆市長

>>発言1

まず、キャッシュレス化については、デジタル改革推進部から説明させていただきます。

◇市職員

>>発言1

業務によっても異なりますが、クレジットカードに対応しているところが多いのですが、今後、PayPayのように一般的に広く使われているものにも対応していけるように、準備をしているところです。

◆市長

>>発言1

また、市内企業との連携についても御要望をいただきましたが、現在、業務委託の形で連携をしているケースもありますし、行政だけでデジタル化を推進するのは難しいことだと思いますので、普及やシステム構築等を含めて、民間企業のカや技術を活用しながら進めていくことになると思います。

それから、新しいさいたま市の市役所はどうなっていくのかということで、現在ある部署はなくなってしまうのではないかというお話もありました。現状としては、どの部署がなくなるかは想定していませんが、デジタルで手続きができる方がかなり増えてくるので、職員が対面しながら行う手続きに関連した職員については、かなり削減できるだろうと思っています。基本的には、相談であるとか、企画立案であるとか、デジタルではできない分野に、より手厚くしていくことが必要だと思っています。

課によって違いはありますが、現在は、手続き、証明書の発行、相談の3つの機能がそれぞれの課にあります。このうち将来的には、この手続きの部分を中心にかなり縮減することができるだろうと思っています。証明書の発行についても、現在すでにマイナンバーカードがあればコンビニで大半の証明書の発行ができるようになっていて、区役所に来なくても証明書が取得できるようになっていますので、こちらも縮減できるだろうと思っています。

今後のポイントは相談窓口で、なるべく総合窓口化をしていきたいと思っています。令和4年4月1日からは子ども家庭総合支援拠点を10区全てに設置し、6月1日からは、福祉まるごと相談窓口を10区全てに設置しました。子ども家庭総合支援拠点について説

明しますと、子育て世代の皆さんはいろいろな課題を抱えていますので、相談事全てをそこで一旦聞いて、さいたま市にはいろいろな制度がありますから、それぞれその方に合った支援を提供していくものになります。市民の皆さんは、さいたま市にはこういった制度があって、こういった制度が活用できるのかを知らない方も多いため、この総合窓口で対応できるようにしていこうとしています。福祉まるごと相談窓口でも同様のことを実施しています。将来的に、特に区役所については、この相談部分の機能がより高くなっていくイメージだと思っています。

一方で、オンライン化した手続きも、これをどう普及させるかという課題があります。まだまだ広報が十分でないところもあり、現時点で1,500程度の手続きがオンライン化できているのですが、まだ十分活用されていない実態があります。デジタル化に対応できる皆さんについては、できるだけオンラインでの手続きを活用していただき、一方で、高齢者や障害者の皆さんなど、デジタルが苦手な方々も一定数いますので、そういった皆さんには役所に来ていただいて、丁寧に御説明をしながらやっていただこうと思っています。また、書かない窓口というものにも、取り組んでいこうと考えているところです。

>> 発言 2

段階的に達成の度合いを市民に示していくことが必要なのではないかというお話をいただきました。中長期的に取り組むさいたまデジタル八策の中でも、全てではありませんが、例えば約6,000ある手続きを令和7年度までにオンライン化する、というようなスケジュールを立てています。その都度計画をブラッシュアップしていますので、そのタイミングごとに市民の皆さんに御理解いただけるようにしていきたいと思っています。

また、電話やファクスでないと対応できない方もたくさんいるというお話もいただきました。なかなかデジタル機器に対応できない方も一定数いますが、行政としては、そういった皆さんを置いてけぼりにするつもりはありませんので、窓口も残し、丁寧に対応していきたいと思います。

ただ、できるだけデジタル化した手続きを利用していただける方を増やしていかないと、二重のコストになってしまいますので、デジタルで対応できる方々にはデジタル化した手続きを利用してもらえるように、努力をしていきたいと思っています。

また、全ての市民が納得して進めていくことが必要ではないかというお話がありました。できるだけ市民の皆さんに御理解いただけるように、こういった場も含めていろいろとお知らせしていきたいと思っています。デジタル化は、世代や個人差によって理解度や熟練度が大きく変わりますので、デジタルが使えない方や苦手な方も、これまでと同じように手続き等ができる環境を作っていくつもりですが、一方で、デジタルを使える方々の利便性をより高めていくことも必要だと思っていますので、並行して取り組んでいくことになると思っています。

>> 発言 3

プライバシーの意識改革が必要ではないかというお話をいただきました。デジタル化の分野で日本がずっと遅れてきたのは、この部分が非常にネックになってきたのかなと思います。

今、さいたま市でもスマートシティ化をしていこうという取組がありますし、スーパーシティ構想というものもありますが、これは市民の皆さんの御理解が前提となっています。

さいたま市では、浦和美園で、スマートシティさいたまモデルということで、例えば健康データや購買データを収集し、どういう生活をするより健康的なのかという情報を提案させてもらうなど、幾つかの分野にわたるデータを蓄積できるような取組も実施しています。これは基本的にはデータを提供いただく方御自身に了解をいただいた上で実施しています。これを広げていこうとすると、データの取扱い方法やプライバシーポリシーについての御理解が大前提になってくると思います。これがクリアできないと、スマートシテ

ィ化も、スーパーシティ化も進めることができませんので、これによってどういうメリットがあるのか、そのためにどういうデータが必要になるのかをお伝えしながら、また、そのセキュリティの問題も含めて丁寧に説明をしながら、御理解をいただき進めていくことが非常に重要だと思っています。

非常にたくさんのデータが集められるような時代になりました。人流のデータのお話もありましたが、さいたま市も、レンタサイクルのデータなどを、個々のデータがわからない、全体のビッグデータという形で活用できるような協定を結んでいます。自転車がどのような活用をされているのかがわかり、どういった行動をして、どういう購買につながり、どういう観光につながられるかなど、いろいろな使い方ができるのだと思っていますので、そういったデータを正しく使い、市民の皆さんの生活をより豊かにしていくことにつながられるように、市民の皆さんにしっかり正しい情報を提供しながら、理解を深めていきたいと思っています。

それから、非常時の対応ということでお話をいただきました。オンライン診療については、コロナ禍ということで、特に発熱されている方や、PCR検査で陽性になった方を対象にそういった診療が行われています。いろいろな方からの御意見もあり、また技術的には、普段から診ている患者さんでないと、顔色がどうなっているかなど、直接診療をしないと不確かなところがあるのではないかという考えもありますが、オンライン診療というのは重要な視点だと思います。

また、スポーツ施設の予約についても御提案をいただきました。早いタイミングから募集を開始し、早くから予約が埋まってしまう状況がありますので、今後、その使い方について、データも把握をしながら検討をしていきたいと思っています。

>> 発言 4

職員の意識改革や人材の確保が、非常に重要なのではないかという御意見をいただきました。DXを進めていくと言っている私たち自身も、まだまだDXに対して、十分な知識があるとは言えないところがあると認識しています。

デジタル化を進めていくためには、私たちが主体的にどう関わってつくっていくのかという視点を持たなければならず、単にデジタル化した結果だけでは全く意味がないと思います。社会や地域で抱えている課題を解決するために、どうデジタル技術を使って解決をしていくのか、主体的に私たち自身が考えていかなければ、DXにはつながっていきなと思いますので、そういった人材の育成については、しっかり取り組んでいきたいと思っています。

また、予算についての御意見もいただきました。予算は、一部、年度内でも柔軟に対応ができるケースもありますが、予算がそれなりに多くなると、年度ごとに予算を組んでいる関係もあり、すぐに対応ができないケースもあるのが実態です。柔軟に対応できるようなやり方を含めて考えていきたいと思っています。

市民の皆さんからいただいた市長への提案制度「わたしの提案」での御意見や各種団体からの要望、苦情については、全てデータベース化しています。

◇市職員

>> 発言 4

市長への提案制度「わたしの提案」でいただいた御提案については、御提案の内容も回答の内容も、原則市民に公開をしており、また職員間でも共有しています。

◆市長

>> 発言 4

このようにデータベース化をしながら、何が市民の皆さんにとって課題であるのかをしっかりと認識しながら、行政を運営しなければならないと思っています。

>> 発言5

外部委託に頼っているだけでは、相手のいいようにされてしまうのではないかと、事業推進側で主体的にやっていくためのスキルを高め、ITリテラシーをより向上させていくことがポイントだという御指摘をいただきました。技術的なシステムを導入するだけではなくて、研修などを通して、スキルや、主体的に取り組んでいくための能力をしっかりと学んでいくことが重要だと思います。

また、具体的な提案として、情報処理安全確保支援士の資格保有者を活用したらよいのではないかと、また、職員の中で養成するとよいのではないかとという御提案をいただきました。これは検討していきたいと思います。

>> 発言6

学校でデジタル機器を使っていく中で、いろいろなトラブルが増えているというお話をいただきました。使っている中でデータが重くなったり、新しいいじめが生まれたり、いろいろなことが出てきているので、そういったことにどう対応していくのかというお話でした。

さいたま市GIGAスクール構想については、コロナ禍に、十分なノウハウがない中でスタートしました。コロナ禍で学校に来られない生徒や児童がいたこともあり、そういった皆さんに対してどうやって学習機会を提供し続けられるかということで、いきなり開始したので、技術的な面でも、環境的な面でも、トラブルが多かったと思っています。現在は、技術的・環境的な問題にも少しずつ対応できるようになってきましたが、特にデジタル機器やソフトを使うことになると、全ての教員が理解できているわけではないので、技術的なことを解決し、教員をサポートできる人材が必要だと思っています。これは国も含めて、対策をしっかりとしていこうと検討が進められていますので、私たちとしても、デジタル機器に関する質問やトラブルに対してしっかりと対応できる人材を育成していきたいと思っています。

それから、スマート部活動については、3年ほど前から始まっています。最初は浦和南高校のサッカー部とバスケットボール部からスタートしました。どんなことをやっているかということ、試合や練習の風景を録画して、動画に自分でタグ付けをしながら、「試合の中でこういうプレーをしたが、本当だったらこういうプレーをした方がよかった」というように、技術的に確認をしたりするという取組です。それで、教育的な効果として高い結果が出ましたので、一昨年ぐらいから、中学校2校、小学校2校をモデル校として実施しているところです。

去年は、技術的な問題だけではなく、さらに栄養学やメンタルヘルスについてのデータも取らせていただき、総合的に運動能力やスポーツの技能を高めるためにはどのような練習をしたら効率的か検証をするのに併せて、データを使って、生徒自らプログラムを組んで練習をすることに役立てていこうと取り組んでいます。埼玉県も実証的に行っている段階ですので、よりよい形を確立しながら、全市的な取組につなげていきたいと思っています。

>> 発言7

パソコンのスペックについていうと、一定期間が経過するとコンピュータの性能が必ずしも十分でなくなることがあると思います。今回一人一台端末を配布できたのは、コロナ禍もあり、国からの補助金がたくさんあったためにできたことなのですが、例えば5年後ぐらいに性能が落ちてきて、買い替えなければならないとなったときに、全額自治体で賄ってくださいと言われてしまうと、多くの自治体はパンクしてしまうと思います。ですので、その財源を国でしっかり維持をしていただきたいということ、国に対して要望しています。よりよい性能を持ったコンピュータを使ったほうがよいのは当然だと思いますが、

行政が提供するコンピュータになりますので、どうしても一定期間はそれを使っていただく形になってしまおうと思います。

将来的には、もしかしたら個人が持っているパソコンを使って学習する形も出てくるかもしれませんが、まだ、今後どのように取り組んでいくかはわかりませんが、小・中学生に、一人一台端末を配ることになると、ものすごいお金がかかることになっていきますが、せっかくGIGAスクール構想がスタートしましたので、今後、国を含めて議論をしていながら、よりよい環境で皆さんに使っていただけるようにしていきたいと思っています。

また、マイナンバーカードについては、国として今進めているのは、健康保険証として使えることと、来年度以降になると思いますが、運転免許証の機能も認められる方向で検討されています。それ以外にも、例えば保育所の申込みなど、マイナポータルというものを使って手続きがしやすくてできる機能もありますので、それぞれの自治体で検討していくことになります。マイナンバーカードを持っていることで、いろいろな手続きがしやすくなる環境をどれだけつくれるかが、マイナンバーカードの普及にもつながってくると思いますので、そういったことも含めて、デジタル化に取り組んでいきたいと思っています。

●参加者

<発言8>

今年新型コロナウイルス感染症に罹患しまして、さいたま市の保健所と連絡をとることになりました。保健所から電話がかかってくるのはよいのですが、こちらからかけようとすると全然通じませんでした。ここをDXの推進によってどうにかしてほしいと思います。

また、図書館にもDXを取り入れてほしいです。図書館には、郷土資料のように、持ち出し不可の資料がありますが、それをデジタル化することによって、一定のスペースが開けられて、そこを閲覧室として活用することができると思います。もちろん、デジタル化に対応できない方への配慮は必要ですが、小さい図書館の中には、スペースに限界が来ているところもありますので、検討していただきたいです。

<発言9>

私は助産師と保健師として働いています。例えば、赤ちゃんが生まれてすぐ出生証明書を出さなければいけなくても、オンライン化が進むことでその手間が省けて、役所に出向かなくてもよくなるのは非常によいところだと思うのですが、出生証明書の中には、イラストが書いてあるものがあったり、手作りの出生証明書もあったりして、それを提出するのが非常に楽しみにしているお母様もいます。切迫早産などで長い間入院した末にお子さんが生まれた方の中には、出生証明書を出すのを心の励みにして入院生活を送っている方もいますので、すべてデジタル化するのではなく、一定数は紙で提出できることも検討していただきたいです。

また、いろいろな団体の協力を得て進めるというお話がありましたが、企業などではなく、さいたま市にはいろいろな民間団体があり、自分たちの持てる力で市民の皆様楽しんでもらえるように活動しています。私は、保健センターの両親学級や母親学級などを担当することもあるのですが、コロナ禍でかなり縮小されてしまっています。そういうこともあり、必要な情報が得られないままお産される方が増えていますので、民間団体の力も使っていただきたいです。

それから、マイナンバーカードについてです。機能がたくさんあるのはとても素晴らしいと思うのですが、落とした場合や盗まれた場合のセキュリティについて、安心して申請できるように、市民に提示していただきたいです。

<発言10>

私は、コンピュータ関係の仕事をしていますので、さいたまデジタル八策やDXの推進については非常に賛成です。ですが、近くに高齢の母が住んでいまして、最近手続きな

どで呼び出されることが多く、心身の負担が増えていますので、できたらDXの推進をするときに、デジタルが苦手な高齢者などを支える家族などに対しての支援があるとよいと思います。

また、さいたまデジタル八策「②デジタルで支える新たなさいたま市民生活へ」の中に、デジタル技術を利用した認知症高齢者の見守りとあります。私は賃貸マンションのオーナーをしているのですが、高齢者の入居問題として、入居したいと言われても、現状では、孤独死などいろいろな懸念事項があり、お受けすることができないパターンが多いです。資料では認知症高齢者の見守りと書かれていますが、そうではなくて、もう少し一回り広い形の見守りに対して、デジタル技術を活用したり、行政のサポートがあったりすると助かります。

<発言11>

私は幼いころからさいたま市に住んでいるのですが、さいたまデジタル八策など細かく考えられているのだなと改めて感じたので、市民の方々にもこのように考えているということを広めていくべきだと思いましたし、市民の方々の意見を通していただけたいと思いました。

また、デジタルが苦手な方や高齢者、障害者、外国人などへの対応はどのようになっているのかお聞きしたいです。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」の中で、「タブレットによる区役所間における遠隔手話通訳の導入」とあり、目が見えない方への対応なども考えられているのかなと思って聞いていました。防災アプリがあるというお話もありましたが、スマートフォンを持っていない方へはどうやって情報を伝えるのかと疑問に思いました。

<発言12>

マイナンバーカードの申請をしたのですが、申請をするときに様々な手続きがあり、難しいと感じました。デジタルに慣れている私たちの世代でも難しいと感じるということは、高齢者の方にとっては大変な作業だと思うので、もう少し手続きの仕方を簡単にするなど、改善できたらよいと思いました。

また、マイナンバーカードに関して提案なのですが、選挙の投票にマイナンバーカードを活用して、デジタルでできるようになれば、出歩くのが大変な高齢者や、若い世代の人にも、より投票をしてもらえるようになるのではないかと思います。

<発言13>

私の会社でもDXの推進をしているのですが、一番その成否を分けるところが、部署間のデータの共有ができるかどうかというところだと思います。大企業なのですが、いろいろな部署がある中で、DXのニーズをそれぞれが感じて、それぞれでシステムをつくって、そのシステムをデータ上で統合しても、それぞれの部署で管理しているシステム上でしかデータを管理できないと、ほかの部署で扱っているデータを引っ張ってくるできないので、小さいサービス提携にしかありません。

さいたま市も大きな組織ですので、いろんな部局があると思うのですが、それらの各部局が共通のデータバンクからシステムを使える設計にしないと、本当のDXはできないのではないかと思います。同じ轍を踏まないためにも、意見しました。

<発言14>

DXを運用したときに、縦のつながり、横のつながりもあると思うのですが、それを部門ごとに分けていくと、あまり利便性が上がらないと思います。例えば1か所にデータを入力し、かつ部門ごとに全部共有して、1か所で全て完結できるようなシステムをつくらないと、従来型の役所のやり方と変わりがなく、これからDXを推進したとしても、利便

性の向上にはつながらないと思います。

◆市長

>> 発言 8

新型コロナウイルスに罹患したときに、保健所から電話は来るが、かけても通じなかった御経験をされたということでした。今年の夏は、感染者数がピークの頃だったと思います。今、少しずつ改善を図っているところなのですが、軽症の方々については、HER-SYSというシステムに診断したお医者さんから登録していただき、そのシステムからそれぞれの方にメールを送り、そこに容態を入力していただくことになっています。（令和4年9月25日まで）そして、目立って重症化しそうだというときには、その人をピックアップして、保健所や別の専門機関でサポートする方法で運用しています。

また、症状の重い方については、医療機関が直接健康観察をするケースもありますし、重症化リスクの高い方については、さいたま市の保健所が直接健康観察を行うという形を取っています。お話にあったように、質問したいことがあり電話をしても、なかなか通じなかったことは、私たちも重く受け止めながら、連絡がしっかりと取れるような環境をつくっていかねばならないと改めて思っています。

現在は、医療機関からは、基本的には65歳以上の方や重症化リスクのある感染者についてのみ詳細な報告が来て、あとは年齢と人数しか報告が来ないことになっています。新型コロナウイルスの陽性となった方は、My HER-SYSというところに登録をしていただきますと、定期的に病状などを登録することで、健康観察ができる形に変わってきています。

第7波について言うと、ものすごい数の感染者が出ましたから、保健所の手が追いつかなかったこともあったと思います。それについては、お詫びを申し上げたいと思います。私たちも感染者への最初の連絡を基本的には市判断でやろうと、庁内他部署から職員を動員するなど、いろいろなことに取り組んできましたが、それでも対応が十分でなかったと思います。今後の参考にさせていただき、改善ができるようにしていきたいと思っています。

それから、図書館のデジタル化という御提案をいただきました。今、さいたま市の図書館の一部では、電子図書なども収蔵するように変わってきています。図書館もデジタル化によって汎用性が高くなり、多くの方により有効に活用していただけるようになると思いますので、そういったことを含めて取り組んでいきたいと思っています。

>> 発言 9

デジタル化を進めていく中で、アナログ的な部分も重要なので、そういった対応もできるようにしてほしいというお話をいただきました。現時点では御意見をどこまで反映ができるか、まだ何とも申し上げられませんが、出生証明書の事例などは今日知りましたので、そういったことも心に置いて進めていきたいと思っています。全てをデジタル化できるわけではないと思うので、アナログ的なところも大切にしていかなければならないと思っています。

また、さいたま市にあるいろいろな民間団体を活用してほしいというお話もありました。私どもも、民間企業だけをお願いするのではなく、いろいろな民間団体にご協力いただきながら進めていきたいと思っています。さいたま市には、地域ICTリーダという制度に登録してくださっている方が、130名ほどいます。そういった登録をしていただいた皆さんにも御協力いただき、デジタル化の啓発や、いろいろな講座を実施していこうと取り組んでいます。DXの推進は、市民の皆さん、団体の皆さん、事業者の皆さん、全ての力を借りながらでないに進められるものではないと思っていますので、そういった視点は忘れずに取り組みたいと思います。

また、マイナンバーカードの様々なリスクや、リスクを解決するための手段等については、しっかり広報していきたいと思っています。

>> 発言10

デジタルが苦手な方々の家族への支援という視点も必要ではないかとの話をいただきました。新型コロナウイルスワクチンの接種予約の際に、コールセンターとインターネットの両方で受付をしたのですが、予約開始当初は、両方ともパンクしてしまいました。それぞれ増強しながら進めてきたのですが、一斉に全部の自治体の実施しているものから、なかなかコールセンターの人数を確保できず、またシステムの改修にも一定の時間がかかるということで、大変難儀をしたところでした。その中でいろいろな皆さんに御協力をいただき、区役所や図書館、公民館で、インターネットでの予約をサポートしたり、民間の商業施設などでもサポートしていただいたりと、いろいろなやり方で対応してきました。

デジタルが苦手な方がデジタル化に対応できるようにしていくには、その御家族の方や、いろいろな方の力をお借りすることになるのだと思います。特に、今日参加してくださっている中学生、高校生、大学生の皆さんのような、いわゆるデジタルネイティブの皆さんの力は、これからさらに大きくなると思いますので、そういった皆さんの力を借りながら、DXを推進していくことが重要だと改めて感じました。また、御協力いただいた家族の方への支援についても考えていきたいと思っています。

それから、高齢者の入居の問題についてお話がありました。行政としてできる部分と、民間としてやっていただく部分とがあるかもしれません。役割分担も必要になると思いますが、民間の皆さんなどにも相談しながら、行政としてできることを考えていきたいと思っています。

認知症高齢者の見守りについては、QRコードの方法は非常にコストが安いこともあって導入をしたということもありますが、いろいろな形で見守りをできるような状態ですので、どのくらいコストを使ってということも含めて考えていきたいと思っています。

>> 発言11

これから、市民の皆さんにきっちり情報を伝えていくことが、一番の課題だと思っています。特にコロナ禍では、日々状況が変わっていきます。今までさいたま市がいろいろなお知らせをするとすると、そのメインは「市報さいたま」や市ホームページでした。しかし、市報だと校正や印刷に一定の期間が必要となり、新しい情報に書き換えることが難しく、そして市ホームページだと、ホームページを見ない方やインターネット環境にない方がたくさんいて、特に高齢者の皆さんに情報がなかなか伝わらないことが非常にもどかしくもありました。防災行政無線なども活用して注意の呼びかけなども行いましたが、情報弱者と呼ばれる方に、どのように情報を伝えていくのかという課題があります。そういった皆さんだけでなく、情報がたくさんあるがために、必要な情報が埋もれてしまって届かないケースもありますので、私たちが発信している情報がきっちり必要な人に届けられるような仕掛けが、デジタル化を進めていく上で非常に重要だと思っています。プッシュ型の広報も含めて、デジタル化の中でしっかりと取り組んでいきたいと思っています。

また、スマートフォンを持っていない方々への情報伝達の方法として、緊急時に固定電話やFAXを配信する、「災害時防災情報電話サービス」というサービスもあります。また、防災行政無線で流した情報を、防災アプリやテレビ埼玉のデータ放送で確認することができます。いろんな方法を駆使して、多重にお知らせをする仕組みをつくっているのですが、なかなかうまくいかないところもあり、そういったところも含めてこれからの課題だと思っていますので、しっかり検討していきたいと思っています。

>> 発言12

マイナンバーカードの手続きが非常に難しいので、わかりやすくしてほしいという御意見や、また、選挙の投票をデジタル化してはどうかという御提案もいただきました。

投票のデジタル化については、技術的には可能ですが、セキュリティの問題や、どうい

う環境で投票していただくと公平公正な選挙を維持できるかという問題など、幾つかの問題があります。しかし、将来的にはオンラインで投票ができるようにしなければならないと考えていますので、今後検討していきたいと思っております。

>> 発言13

>> 発言14

データの共有化について御意見をいただきました。

さいたま市でも、現時点で基幹のシステムは幾つかあるのですが、それらをきっちり一本化して、データを共有できるようにしていきたいと思っております。ただ、個人情報の問題があり、全ての部署で市民の個人情報を見ることができるようにはなっていませんので、そういった個人情報の問題とも照らし合わせながら構築していきたいと思っております。デジタル化が、一部のメリットだけではなく、全体のメリットともつながっていくように、努力をしていきたいと思っております。

本日は、非常にデジタル化について造詣の深い市民の皆さんにたくさん御参加いただき、私自身答えられない部分もたくさんありましたが、皆さんから素晴らしい御提案をたくさんいただくことができました。また、中学生、高校生、大学生の若い世代の皆さんや、いろいろな現場で活動されたり、経験されたりしている皆さんからも御意見をお寄せいただき、大変貴重な場になったと思っております。

私達も今日の皆さんの御意見をしっかりと受け止めながら、DXを進めていきたいと思っております。まだ意見が言い足りない、もっとこんな提案もある、ということがありましたら、市長への提案制度「わたしの提案」などもありますので、いろいろな形で御意見を頂戴できればありがたいと思っております。

引き続き、DXを推進していけるように、全力を尽くしていきたいと思っております。

本日はお集まりいただき、ありがとうございました。

■ 補足説明

「DX推進に向けて意見を募ること」について

本市のDXに関する取組につきましては、市のHPやタウンミーティングの場を活用するなど、幅広く情報発信を行っており、随時、多くの方々から御意見等をいただいております。

引き続き、事業者の方からの提案を募集する取組を実施するなど、様々な立場の方からの御意見等を聞きながら、本市のDXを推進していきたいと考えています。

(都市戦略本部 デジタル改革推進部)

「キャッシュレス決済の推進」について

キャッシュレス決済は、①納付書のバーコードを利用して決済する場合(市税等)、②窓口において決済端末を利用して決済する場合(証明書交付手数料等)、③電子申請においてオンライン上で決済する場合の3種類があります。

Pay PayのようなQRコード決済については、①及び②はすでに対応しています。③については、現在導入の検討をしているところです。

(出納室 出納課)

「データの収集・分析・活用」について

本市では、様々な業務で蓄積された数値やデータを可視化・分析するため、Power BIという分析ツールを活用した「さいたまシティスタット基盤」を運用し、市政における様々な課題解決のため市内のデータ分析環境の整備を行っております。

その他、埼玉大学より教員を「さいたまシティスタットアドバイザー」として招聘するなど、民間ツールの活用や官学の連携により市政におけるデータ活用を進めています。
(都市戦略本部 デジタル改革推進部)

「スポーツ施設の予約方法」について

屋内スポーツ施設及び屋外スポーツ施設については、利用する月の3か月前から予約することができます。市内のスポーツ施設の稼働率が高く予約が取りづらい状況を踏まえ、「スポーツ施設の整備方針」に基づいて今後の体育館等のスポーツ施設整備を計画的に進めてまいります。
(スポーツ文化局 スポーツ部 スポーツ振興課)

「図書館にDXを取り入れること」について

図書館資料をデジタル化し、WEB上で広く公開するためには、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。現在、デジタル化及びWEB上での公開の許諾が取れた地域資料105タイトルについては、すでに公開しています。ただし、権利者が特定できない資料や権利者がデジタル化や公開に許諾を出さない資料が多いため、今後更に所蔵資料のデジタル化を進めることは困難な状況です。閲覧席が狭く、スペースに限界が来ているとの御意見につきましては、現在、新型コロナウイルス感染症対策として席を縮小しておりますので、御理解、御協力をいただければと存じます。
(教育委員会事務局 中央図書館 管理課)

「保健センターの両親学級や母親学級などに民間団体の力を活用すること」について

保健センターにおいては、コロナ禍においても妊娠・出産・育児に関する必要な情報が得られるよう、動画配信などICTを活用した情報発信を行っています。これらがさらに活用されるよう、地域ICTリーダーや民間団体の活用も検討しながら、デジタル施策にアクセスできる人もその環境が整わない人も含めて、全ての市民に情報が行き届き、安心して出産・育児に臨んでいただけるよう支援をしてまいります。
(保健福祉局 保健所 地域保健支援課)

「防災行政無線での情報発信」について

防災行政無線で流した情報は、防災アプリやテレビ埼玉のデータ放送の他に、さいたまコールセンターにお問い合わせいただければ内容を確認できます。
(総務局 危機管理部 防災課)

「マイナンバーカードの申請手続きを簡単にすること」について

マイナンバーカードの申請や交付時に係る本人確認等については、関連手続きの緩和や本人確認できる場所の拡充等、政府において法改正も見据えた検討が行われているところです。
(都市戦略本部 デジタル改革推進部)

「選挙のデジタル化」について

現行法令上、一部の例外を除き選挙人が直接投票所へ行き自書することが定められているため、スマートフォン等を用いたインターネット投票については認められておりません。
現状としては、総務省が開催する「投票環境の向上方策等に関する研究会」において、ICTを活用した投票環境向上等について検討されていますが、インターネット投票の導入にあたっては、その有効性ととともに、セキュリティ上のリスクや不正投票の防止など様々な課題が指摘されています。実施には法令の改正などが必要なため、引き続き国等の動向を注視していきたいと考えています。
(選挙管理委員会事務局 選挙課)

※QRコードは(株)デンソーウェーブの登録商標です。