

「清水勇人市長と語る」タウンミーティング【岩槻区】

〈開催概要〉

日 時：令和4年10月2日（日） 14：30～16：00

会 場：岩槻区役所

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〉

お話ししたいことが2点あります。

1点目は、私はさいたま市内でコンピューター関係の仕事をしているのですが、業界が多重下請構造になっています。こういったさいたま市の取組の際に、市内の下請業者を優先して使う条件を付けていただければ、私たちの通勤も楽になりますし、市内の税収の増加にもつながるので、よいのではないかと思います。現在の仕事の割合は、東京が10に対して、さいたま市は1ぐらいしかないので、IT推進のように、さいたま市のIT産業を盛り上げるような取組を実施していただけたらうれしいです。

2点目は質問になります。業務の効率化に関わる話ですが、行政手続きのオンライン化ですとか、市役所内の業務の効率化は、さいたま市だけが取り組んでいるわけではなく、全国の自治体で同じように取り組んでいるので、さいたま市独自のシステムを作る必要はないと思っています。こういったことは国に言うことだとは思っていますが、さいたま市としては、どのような形で国と連携しているのかを確認させていただきたいと思っています。

例えば、車の登録で国に手続きをする際、住民票が必要になったとしても、自治体と国の連携ができていれば、住民票を取る必要がなくなりますので、そういった国とのつながりについてどのように考えているかも、教えていただければと思っています。

〈発言2〉

これまでさいたま市はデジタル化が進んでいないと思っていたのですが、先ほど市長から、防災アプリやいろいろな手続きのデジタル化についてのお話を聞き、これだけ進んでいることを、もっと市民の目に触れる形にした方がよいと思いました。

「市報さいたま」も月初に家のポストには届くのですが、通勤中などに、SNSを始めとしたメディアから情報を得ることの方が圧倒的に多いです。特に防災アプリは市民にどんどん普及した方がよいと思います。駅に大きな広告を貼っていただくなど、もっと市民の目に触れることに注力すると、より市民が活用しやすくなるのかなと思います。

令和7年度までにいろいろな手続きをデジタル化していくことも、是非推進していただきたいです。働いている身としては、市役所に行くことなく全てが完結するようになると、

便利になります。市の情報をもっと伝わるようにしてもらえると、市により貢献できることにつながってくると思うので、是非お願いしたいと思います。

<発言3>

行政手続きの全てがオンライン化するお話がありました。保育の分野でチャットボットが導入されたと思いますが、それを拡大して、行政のサービス全般にチャットボットの導入が進むとよいと思います。

また、さいたま市の防災アプリをかなり使っていて、特に雨雲の項目はよく見るのですが、その先のリンク集などは、多くの人にはなかなか見ないと思います。例えばTwitterの項目は、リアルタイムで更新された情報を受け取れるメリットがありますので、年に1回防災訓練を実施するように、そういうページを開いて、防災アプリのメリットを実感するような機会が年に何回かあると、防災アプリの必要性が市民にも伝わるのではないかと思います。

<発言4>

さいたまデジタル八策について、お話ししたいことが3点あります。

1つ目は、「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。私が中学校から高校に上がる際に、直接高校に行って手続きをする機会がありました。今も、高校から大学へ行くための手続きを、県をまたいで行っています。さいたま市のデジタル化が進めば、こういった市や県を越えての手続きが楽になるのでよいと思います。

2つ目は、「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」についてですが、これは是非進めていただきたいです。さいたま市はマイナンバーカードの交付率が平均よりも高いため、ここを強化すれば、災害が起きた際に避難ができていなかったり、避難が困難な住民に対しても、マイナンバーの情報を通じて救助活動が迅速にできたりするのではないかと思います。

3つ目は、「⑥様々な人と、ともにデジタル化を進めるさいたま市へ」についてです。デジタル化は、高齢者が多い地区から推進させていくとよいと思います。というのも、高齢者が多いところでは、どうしても介護など、直接お話しして対応する必要のある方も多いと思うので、デジタル化をすることで人の移動を減らしていけば楽になるのではないかと思います。

<発言5>

お聞きしたいことが2点あります。

1点目は、さいたまデジタル八策「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。いろいろとデータを活用するためには、個人情報の収集や、それをうまく加工することが必要になってくると思っています。

しかし、残念ながら、個人情報をたくさん収集すればするほど、権利侵害のリスクも出てくると思います。情報の漏えいや、他の区に勝手に転居されてしまった事件もありました。その一方で、収集すればするほど、より業務の最適化につながり、市民の幸せの向上にもつながることも事実です。どこで線引きするかはなかなか難しいため、市役所の皆さんで決めるのもよいのですが、例えば「情報はたくさん収集し、より便利になるが、リスクも高い」「情報は少ししか収集しないし、少ししか便利にならないが、リスクも低い」「その中間」というように選択肢を用意し、市議会や公聴会の場に幾つかの選択肢を投げかけて、最後は市民や市民の代理人が選ぶようなやり方が一つあってもよいのではないかと思います。

2点目は、配慮してほしいことについてです。総合的な話になりますが、デジタル化をするとすると、数値化できるもの、アウトプット、アウトカムがはっきりしているものにとどうしても取組が集中しがちになります。ですが、数値で表せない部分、合理化し切れな

い部分、デジタル化し切れない部分も、市の業務にはあるので、そこも見捨てないでほしいと思います。

例えば、高校のころを思い出すと、美術や音楽の時間がありました。あの学習の評価の仕方はすごく難しいと思います。感性を数値化するのはどうしても限界があるので、さいたま市GIGAスクール構想ではその辺りのバランスを取ってほしいと思います。

< 発言 6 >

全ての手続きをデジタル化するお話がありましたが、ホームページに多くの人がアクセスすることで重くなり、見られなくなってしまうことがあるので、その点の改善策があればお聞きしたいです。

◆市長

>> 発言 1

デジタル化を進めていく上で、いろいろと委託をしていくことになると思いますが、その際にIT産業の育成という意味でも、市内の業者が参画しやすい形をつくることは大変重要な視点だと思います。そういったことにも配慮しながら検討していきたいと思います。

次に、国とさいたま市がそれぞれ進めているデジタル化の概略をお話ししますと、いわゆる国で定めている法定受託事務という、国の法律に基づいて市町村が事務を委任されて行うものと、それぞれの自治体が独自に行う自治事務というものがあります。現在国では、法定受託事務を標準化、共通化することを進めています。今は、法定受託事務も自治体それぞれでシステムが違っていたり、記載の仕方もそれぞれ微妙に違うところがあったりして、業務を遂行する上で、いろいろな不都合が生じています。また、それぞれの自治体で委託する形になりますので、コストも割高になります。これを標準化することで、改修の際にも低コストにしていこうというのが、国の取組です。

例えば、窓口で書く申請書の書式も自治体によって違うので、そういうものを全部統一することで効率化を図る取組を、令和7年度までを目標に実施しています。

さいたま市では、法定受託事務に加えて独自で行っている事務もあります。全部で6,000ぐらいの事務がありまして、もちろん他の自治体と共通する部分もあります。自治体の中には同じシステムを使用している自治体もありますが、さいたま市の現状としては、ほとんどの事務を独自で行っているか、埼玉県などのシステムを使わせていただきます。それらも含めてどのようにデジタル化するかということに現在取り組んでいるところです。

>> 発言 2

私たちが取り組んでいることが、まだまだ市民の皆さんに伝わっていないのが現状だと思います。既に、1,500程度の手続きがデジタルでできる状況ですが、まだまだ活用が進んでいません。

市内では10月をデジタル推進月間としていますので、今それぞれの所管ごとにデジタル化に関連した取組をしています。特に子育て世代の皆さんは、スマートフォンのアプリで手続きをすることに、比較的ハードルがない世代ですので、そういった皆さんにも、デジタル化した手続きを利用してもらえるように、もっと広報していきたいと思います。

実際には多くの手続きがデジタル化していて、納税証明書や住民票を取得することができるようになっています。また、マイナンバーカードさえあれば、全国のコンビニエンスストアでさいたま市民の住民票が取れるようになっていますので、市役所や区役所にわざわざ行かなくてもできることがたくさんあることを、積極的にお知らせしたいと思っています。その辺りの努力がまだまだ足りないと感じているところです。

>> 発言 3

防災アプリの活用の仕方や、チャットボットについて御意見をいただきました。

今、いろいろなもののデジタル化をそれぞれの部署で進めているところです。例えば保育所入所選定作業は、今までは職員が対象となる御家庭ごとに1つ1つ点数化をして、その点数を計算しながら、どこの保育所に入れたらよいか決めることを手作業で行っていたため、何日も残業をするような大変な労力がかかっていたのですが、AIを導入することで、短時間で作業が行えるようになり、残業時間が減り、業務を改善することができました。このように、デジタル化でどのような効果が出てきているかも皆さんにお知らせができればと思っています。

また、防災訓練などで防災アプリを使う機会を設けることは、非常に重要だと思っています。防災アプリには、マイ・タイムラインという機能があります。これは、大雨による河川の洪水などの対策として、どのくらい前に避難行動を起こすかなどをそれぞれの御家庭の状況に応じて事前に予定を立てていただくプログラムです。例えば高齢者が一緒に住んでいる場合には、ほかの御家庭より少し早めに行動する必要がありますので、そういった情報を事前にマイ・タイムラインの中に登録をすると、洪水時に自動的にお知らせが出てきます。そのほかにも、避難場所に行くためのルートを明示したり、避難所の混雑状況がわかったりという機能もありますので、そういった防災アプリの使い方を、防災訓練などで積極的に確認していくことは非常に重要だと思っています。

>> 発言4

ちょうど中学校から高校に入るときに、住民票などいろいろなものの手続きをすることがあると思います。高校生ぐらいの皆さんから、いろいろな形で行政との接点が出てきますので、そういった皆さんにもいろいろな情報が手に入れやすいようにしていきたいと思っています。高校生、大学生ぐらいの皆さんはデジタルネイティブと言われる世代で、スマートフォンやアプリなどを使うのに非常に慣れた方が多いので、そういった皆さんのお力もより活用しながら施策を進めていければと思っています。

それから、デジタル化の進め方として、高齢者が多い地区から進めてはどうかというお話がありました。デジタル化の目的は、デジタル化をすること自体が目的なのではなくて、デジタル化によってどのように社会課題や地域の課題を解消するかにあると思っています。お話があったように、例えば高齢者が多い地域で、高齢者の状況を把握していくために、また、介護している方の支援をしっかりとしていくために、デジタル技術を活用してサポートしていくことは本当に重要だと思っています。

私たちも単にタブレットを使って何かをするのが目的なのではなく、デジタル化によってどのような問題の解決ができるのかを、しっかりと市民の皆さんにお伝えしながら、しっかりと進めていきたいと思っています。

>> 発言5

まず、個人情報のお話が出ました。私たちも、個人情報のない統計的なデータについては、できるだけ公表しています。例えば人口数だとか、どの場所に何人ぐらいいるというようなデータで、これは個人が特定されるものではありませんので、こういったデータについてはできるだけ公開をして、民間でも活用してもらえるようにしています。

ただ、個人が特定される可能性がある情報の活用については、さいたま市としてのルールをつくりながら進めています。現在、浦和美園でスマートシティさいたまモデルという事業を実施しています。ここでは、健康データや買物データなど、複数のデータを公開して、例えば少し体重が多くて、もう少し減量したほうがよいということになれば、こういった食べ物を買ったほうがよいですよという情報が流れてくるような仕組みです。そういった横串を刺した情報によって、より高度なサービスを個々に提供できることもありますので、過去に実証実験を実施しました。この実証実験に当たっては、お一人お一人にしっかりと了解をいただいた上で、情報を使わせていただいています。

これから通常の統計的な情報と、匿名化されていても個人に関わる情報については、今後、スマートシティ化が進んでいく中で、慎重に扱っていかねばならないと思っていますので、しっかりと基準などを設けながら、またお話にあったようにいろいろな御意見を伺いながら、構築していく必要があると思っています。

それから、数値化できないものもあるのではないかと御意見もいただきました。最近では数値化できないものを、AIなどを活用しながら評価できる仕組みもありますが、私たちとしては、デジタル化が全てではないので、デジタル化でできるものと、できないものをしっかり把握していく必要があると思います。特に教育分野でのデジタル化の活用については、パソコンを通じて行う学習だけでなく、いろいろな経験や体験によって、感性をより高めていくような教育プログラムも併せて行わねばならないと思っています。そういったリアルとデジタルをバランスよく教育に取り入れていく必要があると思っていますので、その辺りは教育委員会ともしっかりと話をしています。

さいたま市GIGAスクール構想が導入されることのメリットは何かというと、一人ひとりの子どもたちに寄り添いやすい環境ができることだと思います。今までの授業だと、お話をして、わかった人に手を挙げて発表してもらったりしますが、このさいたま市GIGAスクール構想だと、全員がそこに参加することができますし、わかっている子どもとわかっていない子どもを先生は把握することができます。これからの教育スタイルは、自らどういうことを課題と感じて、それを解決するためにはどういうことを調べて、学んでいったらよいのかという、かなり主体的な学びにだんだん変わっていきます。今はその過渡期だと思いますが、数値化できるものとできないもの、デジタル化できることとできないことを十分踏まえながら施策を推進していきたいと思っています。

>> 発言6

市ホームページがアクセス集中により見られなくなることについてのお話をいただきました。災害や事故が起こると、アクセスが殺到してパンクしてしまうケースがこれまでも何度かありました。その都度改善をして、それに対応できるようになってはいますが、さいたま市には約134万人近い人が住んでいて、特に災害のときには知りたい情報にアクセスしたいという思いがかなり強くなりますから、市民の皆さんが一斉にアクセスしたときにどういった状況になるかを十分踏まえながら、デジタル化を進めていきたいと思っています。

●参加者

< 発言7 >

3番のデジタルデバインドについてです。さいたま市は、人口が134万人近いということで、その1%の人がデジタルを利用ができないということは、1万3,000人が使えないということになり、ほかの市町村に比べて非常に影響が出る部分だと思いますので、是非、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」にある市内の企業との連携を進めていただきたいです。

今、携帯ショップでもマイナンバーカードをつくれますというPRをしていると思うのですが、今後はマイナンバーカードの更新手続きも出てきます。市民意識調査によると、岩槻は土地柄、交通の便が非常に悪く、市民から改善を求められている部分だと思います。例えば、郵便局でマイナンバーカードの交付などができるようになれば、わざわざ役所に行かなくても済むようになります。高齢者にとっては、区役所や公民館に行くのにも困難な場合がありますので、是非、市内の企業との連携を進めていただいて、デジタルデバインドの格差を解消できるような取組をお願いします。

< 発言8 >

今日タウンミーティングに参加しているのは、IT会社の方や若い高校生の方など、I

Tのレベルが高い方だと思うのですが、私はパソコンの講師をしていて、そこでは主に、60歳以上の方や専業主婦、子どもたちなど、いわゆるIT弱者と呼ばれる方々に、防災アプリやスマートフォンの使い方を教えています。

小学校では、令和3年4月からスクラッチを使ったプログラミング講座が始まったのですが、裕福な家庭の子どもは、学校で習う前から民間のプログラミング講座を受けていて、学校で習うころには、先生よりも詳しいレベルに達しています。私が教えているのは、所得がそこまで高くなく、民間の講座を受けられない家庭の子どもで、無料に近い形で講座を開催しています。

会社で40年間プログラムをやってきたり、企業でワードやエクセルを使ってきたりして、デジタルを教えることができる人は、世の中にたくさんいます。また、60歳以上の人で、スマートフォンも使えないし、ワードもエクセルもできないけど、世の中に取り残されたくない、孫もやっているから一緒にスクラッチでプログラミングしたいなど、勉強をしたい人もたくさんいます。ですが、なかなかマッチングしません。

マッチングの方法の1つとして、「市報さいたま」がありますが、ほとんどの場合、「市報さいたま」には載せてもらえません。私は、行政に関わりながら講座を開催しているので載せてもらえることが多いのですが、年に数回はスペースがないからと載せてもらえないことがあります。市報に載ると20人ぐらい人が集まるのですが、市報に載らないと数名程度しか応募がありません。公民館で自主的に講座を開いている人は、市報に全く載せてもらえず、みんなプログラミングを身に付けて、すごくレベルの高い人たちなのに、人が集まらないのが現状です。

また、私の場合は載せてもらえるのですが、タイトルしか載せてもらえません。例えば私が先日、「はじめてのスクラッチ ゲームをつくろう」という講座を開催したいと言ったらそんな長いタイトルは載せられないと言われました。結局、「ゲームをつくろう」とだけ載せることになったのですが、プロのゲーマーのような方が来てしまい、マッチングが全然うまくいきませんでした。もう少しどう内容のパソコン講座なのか、タイトルぐらいは載せてほしいと言っても、さいたま市も人口が増えて市報の部数が増えてくるから、どんどん予算がなくなって載せられないと言われてしまいます。

教えられる人と、勉強したい人のマッチングのために、市報を充実させてほしいと思います。

<発言9>

今日はDXについて全くわからないまま来たのですが、テーマ説明資料を見ていると、私は完全にDX難民になりそうだと思いました。私はもうじき70歳になるのですが、近くには80歳ぐらいの高齢者がみんな一人暮らしで住んでいて、彼女たちも全員デジタル難民になってしまうのかなと感じました。資料には、弱者向けの対策をしていくとは書いてあるのですが、具体的なことは全然書いてありません。

私は防災アプリが好きで、よく雨雲の項目を見ているのですが、実際の行動に移すとすると、高齢者は指示された避難行動や避難経路の通りに避難できないのではないかと感じています。私の周りは新興住宅地ではなくて、地震が来たら潰れてしまうだろうなというお家がいっぱい並んでいる古い住宅地で、一人暮らしの高齢者が多いものですから、そういった人たちへの対策が心配です。

<発言10>

お話したいことが4点あります。

まず1つ目ですが、災害に強い情報の伝達方法の一つとして、防災行政無線を使って市民に呼び掛けるのも、よいなと思いました。

2つ目は防災についてです。災害時に実際に避難所に行っても、情報インフラが整っていないと、何も見ることができないことがありますので、パブリックビューイングの要素

を取り入れて、テレビやラジオを避難所で確保するのがよいなと思います。

3つ目は教育についてです。タブレット端末を使ってデータを活用した教育を推進することはよいことだと思いました。これを使えば、社会とか地域の課題をテーマにして討論する機会もより増えるのではないのでしょうか。そうすれば、授業の中でいろいろな社会的な活動もできるようになると思います。

4つ目は防犯についてです。私たちが通学で使用する道などに、防災とは別に、防犯情報についても可視化できるようにするとよいと思いました。地図に、過去の事件のデータを反映させて危ない道を知らせることができれば、より安全に通勤・通学できると思います。

<発言11>

先ほど、もっと市民の目に触れるように広報すべきという意見がありましたが、私もそのとおりだと思っていて、デジタル化がもっと身近になると、市民はデジタル化へ関心を持つようになるのではないかと考えています。

例えば、以前発行されたプレミアム付商品券には、紙タイプとデジタルタイプの2種類がありましたが、高齢者でも、デジタルタイプのプレミアム付商品券を使っている方が多くいました。プレミアム付商品券を全てデジタル化できたら、高齢者もデジタル化をもっと身近に感じることができないかなと思います。

ほかにも防災アプリのお話がありましたが、災害があったときに安否確認ができるアプリがあると、デジタルがもっと馴染んでいくのではないかと考えています。

<発言12>

高校生は行政に関わる機会があまりなく、行政のデジタル化が進んでいるといっても、イメージが湧きにくいので、手続きの様子をドラマのように一本の動画にまとめて、学生に身近なSNSで発信していくと、実感できてわかりやすいのではないかと考えています。

また、テーマ説明資料を読んでも、専門用語が難しくてわからなかったりするので、デジタル化に関する問題や用語などを学べる授業があるとよいと思います。

<発言13>

高齢者だけでなく、若者でもデジタルの使い方がわからない人がいるかもしれないので、デジタル化に関して、文書だけでなく、動画で説明したものがあるとよいと思います。

<発言14>

中学生や高校生は、学校の授業でパソコンなどを使うことが多いと思います。しかし、高齢者は使う機会が少ないので、公共サービスの際にデジタル機器を利用させていくのがよいのではないかと考えています。

<発言15>

確かにいろいろなものをデジタル化するのは、とても便利で、幸福度も上がると思うのですが、高齢者がデジタルに触れる機会が多くはありません。私の親は40代なのですが、それでも私に頼ってしまうこともあり、40代でそんなに困っているのだから、高齢者はもっと困ることが多いのではないかと考えています。ですから、高齢者への対策をもう少し具体的にお願ひしたいと考えています。

◆市長

>>発言7

民間の事業者とより連携をして取り組んではどうかという御提案をいただきました。今、私たちも、特にスマートフォン講座などについては、できるだけ民間の事業者などとも連

携を取りながら進めていくことを考えています。特に、身近な場所でそういった機会をつくっていくのはすごく重要だと思いますので、身近な場所で学ぶ機会が継続的にある状況を、できるだけつくっていききたいと思っています。

また、地域ICTリーダの育成に取り組んでいて、ICTに通じた皆さんに、地域でのICTの推進に御協力をいただいています。こういった皆さんにさらに協力していただき、また、できるだけ多くの皆さんに地域ICTリーダになってもらい、身近な方々にいろいろ教えていただく機会をできるだけつくっていききたいと思っています。

>> 発言8

デジタルについて、教えることのできる人と学びたい人をどうマッチングするかが非常に重要で、「市報さいたま」などの活用を積極的にしていただきたいという御提案をいただきました。

「市報さいたま」は、いろいろな分野からたくさん載せてほしいという声が出ているのですが、紙で発行しているものですから、載せるにも限界が来てしまいます。市報をデジタル化すれば、もう少しコストが縮減でき、よりたくさん情報を載せることも可能になってくるかと思っていますので、私たちも方法をいろいろ考えて、特にデジタル化について学びたい人と教えてもよいと思っている人を、どのように集めてマッチングさせるか、対策を講じていききたいと思っています。

>> 発言9

高齢者はDX難民になってしまうのではないかというお話をいただきました。

新型コロナウイルスのワクチン接種のときに、コールセンターかインターネットから予約をしてもらう方法を取りましたが、多くの方がワクチンを早く接種したいということで、コールセンターも、インターネットもパンクしてしまいました。そういったいろいろな反省点を踏まえながら改善をして、より多くの方々がアクセスしても大丈夫な環境をつくってきたのですが、予約サイトにアクセスするのが難しい方々もたくさんいますので、各区役所や一部の公民館、図書館に受付窓口をつくったり、商業施設の民間事業者の皆さんに御協力をいただいたりしながら、対応してきました。

デジタル化が根づくまでには当然時間がかかると思いますし、全ての皆さんがデジタル機器をしっかりと使えるようになるまでにも、一定期間かかると思います。今までデジタル機器を使ってこなかった方、使い慣れていない方など、ハードルがある方がたくさんいると思います。そういった皆さんにどのようにきめ細やかなサポートができるかが、これからのDX推進に当たっての大きなテーマであると思いますので、引き続き丁寧に進めていききたいと思っています。

>> 発言10

いろいろと具体的な御提案をいただいた中で、パブリックビューイングのような形でお知らせをしてはどうかというお話がありました。

例えば大きな駅周辺にはモニターなどもありますから、そういったものを活用して、災害時にいろいろなことをお知らせしていくなど、いろいろなやり方があると思います。直接スマートフォンを使って情報を得ることができなくても、それに準じる形で情報にアクセスできる方法について、御提案いただいたことも含めて考えていききたいと思っています。

また、例えば役所の手続きについても、今までは役所に来ていただいて、1つ1つ申請書に書く方法でしたが、書かない窓口という、窓口で職員が申請内容を聞き取りながら手続きを進めていく方法もあると思っています。

デジタル化を進めていくことによって、市役所の業務が効率化できると考えていますので、浮いた職員を、相談対応などのきめ細やかなサービスに対応できるようにバランスよく配置をしていくことが、すごく重要だと思っています。そういった取組の中で、デジタ

ル機器の活用が難しい皆さんには、サポートをしっかりとして、DX難民とならないように、また、デジタル化の恩恵を一部の人しか受け取ることができない状況にならないように、考慮していきたいと思っています。

また、防災だけではなく、防犯の可視化も取り組む必要があると思っています。今、セーフコミュニティという取組もやっていますが、その中で犯罪や交通事故について可視化して、注意を呼びかけていくことにも取り組んでいきたいと思っています。

>> 発言11

プレミアム付商品券を例に、身近なところでのデジタル化を少しずつ進めていったらどうかという御提案をいただきました。さいたま市では紙タイプとデジタルタイプの2種類で実施しまして、紙タイプの方が人気はあったのですが、デジタルタイプで購入していただいた方も結構います。デジタルタイプの方は加盟するお店が少なかったのですが、これが同じぐらいのお店が加盟してくれるようになると、より普及するのではないかと思います。今回はスマートフォンを活用したものでしたが、例えばカードを使うタイプなどもあるようですので、私たちも今後に向けて検討しているところです。プレミアム付商品券を販売する際に、紙で印刷すると、物すごい事務コストがかかりますから、地域通貨のようなものが導入できれば、コストも下がりますし、デジタル化を進めることにもつながるのではないかと思います。それを活用して、例えばボランティアをしてくださった方にポイントを付けて、積極的に社会参加をしていただく仕組みをつくったらよいのではないかなど、様々なことを検討しながら、デジタルを用いたいろいろな活用の仕方を考えていきたいと思っています。

>> 発言12

専門用語が難しいので、わかりやすく伝える工夫が必要だというお話をいただきました。横文字や省略語など、そういう言葉がたくさん出てくると、それだけで全然聞きたくなくなってしまいますから、いかにわかりやすく説明するか、理解してもらえるようにするかは、すごく重要なことだと思います。その際には、動画を使って伝えるなど、わかりやすい表現を、できるだけ心がけながら行いたいと思います。

>> 発言13

最近、難しい言葉で書かれた説明書を読むよりも、YouTubeでやり方が説明された動画を見たほうが早かったり、より理解できたりするので、私もYouTubeで動画を見ることがしばしばあります。動画だと文字以上にたくさんの情報がそこに詰まっていますから、動画を使って理解を深めていくこともすごく重要なことだと思います。

>> 発言14

>> 発言15

高齢者がデジタル化に対応するのは難しいので、そこへの対策が非常に重要だという御意見をいただきました。

まさに私の世代もそうなのですが、身構えないとなかなかパソコンが使えない世代もいます。私は今年でちょうど60歳で、ようやくデジタルに少し慣れてきて、タブレットやスマートフォンを使っていますが、若い皆さんのように、何のハードルもなくデジタル機器を普通に使えるという世代ではなくて、いつもどきどきしながら使っています。これは年齢層だけでなく、個人差もすごく大きいと思います。私たちはその個人差にどのように対応しながら、全ての皆さんがデジタル化による利便性や豊かさを感じて、恩恵を受けられるかを考えていかなければならないと考えています。デジタル化によってさらに格差が生まれてしまっているといけないので、十分配慮しながら、DXを推進していきたいと思っています。

若い世代の皆さんをはじめ多くの方から御意見をいただきました。私たちは今いろいろなことに取り組み始めています。まだ手探りのところもありますし、順調に進み始めているところもあります。先日、日本旅行という会社とメタバースの取組を行うことを発表しました。仮想空間の中で楽しみながらさいたま市のことを知っていただいたり、PRをしたり、手続きができたり、という実証実験が既にスタートしています。これからデジタル化によって空間的、時間的な制約がどんどんなくなり、いろいろな働き方ができるようになり、いろいろなサービスが受けられる、提供しやすくなるという環境になってくると思います。その中で、いろいろな世代の皆さんが、このデジタル化の恩恵を享受できるように、私たちもしっかり努力をしていきたいと思ひます。

また、もう一方でセキュリティや個人情報の保護の問題であるとか、デジタル化では対応できない部分についてもしっかりと意識して取り組む必要があると思ひています。全てをデジタル化すればよいというものではないと認識していますし、様々な地域の課題や社会課題などを解決するための手段として、有効にDXという手段を活用して、前に進めていければと思ひていますので、今後ともまた皆さんからいろいろな御意見をお寄せいただければと思ひます。

本日は、日曜日の午後ということで、普段でしたら、のんびり過ごしたり、友達と楽しく過ごしたりする時間ではないかと思ひますが、こうしてわざわざこのタウンミーティングに御参加をいただいた皆さんに、改めて感謝と御礼を申し上げたいと思ひます。

引き続き、さいたま市としてもいろいろなことに取り組んでいきたいと思ひますし、さいたま市にはいろいろな提案制度などもありますので、今日言い足りなかったという方は、そういった制度を活用して、御意見をいただければ幸いです。

本日はありがとうございました。

■ 補足説明

「マイナンバーカードの利活用」について

マイナンバーカードについては、健康保険証としての利用や運転免許証との一体化が予定されるとともに、マイナポータルを活用した様々なサービス展開が期待されているところです。

マイナンバーカードの持つメリットを念頭に、災害時等に限らず、カードの利活用に関する取組を強化していく必要があると考えています。

(都市戦略本部 デジタル改革推進部)

「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)

「ホームページが重くなることへの改善策」について

令和元年10月の台風第19号接近時に、市ホームページへの瞬間的な大量アクセスによる接続遅延が発生したため、災害発生時等の瞬間的な大量アクセスが見込まれる場合においても、市ホームページへの接続遅延の発生を防止するため、ネットワーク回線の分散や専用サーバーの負担軽減を図るCDN(コンテンツデリバリーネットワーク)を令和2年1月から導入しています。

(市長公室 秘書広報部 広報課)

「避難所での情報収集」について

各避難所の防災倉庫には、情報収集のためのラジオを配備し、災害発生時には地域の自

治会によって組織される避難所運営委員会が中心となり避難所の運営として情報収集及び情報の掲示を行うこととしております。なお、掲示・発信に当たっては、視覚や聴覚などの障害者の方へも情報が伝わるよう配慮を行います。

(総務局 危機管理部 防災課)

「タブレット端末を活用した教育の推進」について

タブレット端末を活用した教育に御理解をいただき、ありがとうございます。

御意見のとおり、タブレット端末の活用により、社会や地域の課題をテーマに討論をする授業の機会も増えてきております。例えば、総合的な学習の時間に、町づくり、伝統文化、地域経済、防災など、各地域や各学校のよさや特色に応じた課題を設定し、情報を収集したり、整理・分析したりして、発表や討論を行うような活動に取り組んでいる学校が多くございます。

今後も、タブレット端末を活用した授業を通じて、地域や学校の特色に応じた課題に取り組んでまいります。

(教育委員会事務局 学校教育部 指導1課)

既に複数の学校で、データを活用した授業は始まっています。一人一台端末を使ってデータを活用する授業については、これから更なる進化が求められています。引き続き、効果的なICT機器の利活用について、推進してまいります。

(教育委員会事務局 学校教育部 高校教育課)

「災害時に安否確認ができるアプリ」について

さいたま市防災アプリ内でJ-a n p iやG o o g l eパーソンファインダー等安否確認サービスへのリンクを掲載しているほか、位置情報とテンプレート文書を組み合わせて各種SNSにて発信ができるようになっています。

(総務局 危機管理部 防災課)