

# 「清水勇人市長と語る」タウンミーティング【南区】

## 〈開催概要〉

日 時：令和4年7月23日（土） 9：30～11：00

会 場：武蔵浦和コミュニティセンター

参 加 者：16名（傍聴者4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＞

妻がさいたま市内の小学校で教員をやっているのので、さいたま市GIGAスクール構想についてお話しします。

1つ目は、各小学校にタブレット端末が一人一台整備されているのですが、一方でタブレット端末などのICTを活用することについて、サポートする体制が十分ではなく、先生方に戸惑いや負担が生じているという点です。

2つ目は、ICTの活用について、教育の現場以外の、学校の運営管理などに関するDXが十分ではないといった意見が多いようです。テーマ説明の中で「デジタル総点検」「デジタル再設計」とありましたが、業務のオンライン化など、学校でも進めて欲しいと思います。

##### ＜発言2＞

定年退職してから、いきいき百歳体操といった運動に参加し、私よりも年配の方とお付き合いすることが多いです。デジタル化を進めていただくことはよいのですが、年配の方には、スマートフォンを持っていない方やパソコンが使えない方もいますので、そういった方に配慮することが必要なのではないかと思います。

武蔵浦和コミュニティセンターには、備付けのパソコンを安く借りられる部屋があり、私はそこを自分たちのサークルで利用しています。武蔵浦和コミュニティセンターには設備が揃っているのですが、各公民館にはそのような設備はないので、年配の方がパソコンやスマートフォンを学べる環境を、さらに作っていただけたらよいのではないかと思います。

##### ＜発言3＞

今の方の意見に私も同感です。高齢者や貧困層などにデジタルを学ぶ機会が無いと、せっかくの生活しやすくなるための機会が浸透しないままとなってしまうので、できるだけデジタルデバインド対策をお願いします。

#### < 発言 4 >

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」についてお話しします。私は生まれてからずっとこの南区で過ごしてきたのですが、区役所や市役所は、手続きのための待ち時間が長いイメージがどうしてもあります。もし手続きがデジタル化すれば待ち時間も減ると思うので、デジタル化をもっと進めてほしいと思います。

しかし、スマートフォンやパソコンを使うのは嫌だと言う高齢者もいると思うので、無理に高齢者にデジタル化を進めるのではなく、スマートフォンなどを使いたい方はそれで手続きを行い、スマートフォンなどを使いたくない方は窓口に来て手続きをする、というように住み分けしていくと、窓口の混雑緩和にも繋がりますし、若者と高齢者の両者が住みやすい場所になるのではないかと思います。

#### < 発言 5 >

全てをデジタル化するのは、スマートフォンやパソコンひとつで何でも手続きができてすごく便利だとは思いますが、デジタル機器がないと何もできないような、不便な状況を生み出してしまうこともあると思います。そのような状況を生み出さないためにも、紙を否定する必要はないと思っています。先ほどの方も言っていましたが、デジタルの方がよい人はデジタルで行え、紙の方がよい人は従来通りのやり方で行える対応が必要だと思っています。

また、デジタルが苦手でもデジタル機器を使いたいと思う人がいるのなら、その人達を救い上げるような施策が必要だと思います。例えば、スマートフォンを持っていないくて、さらに使い方もわからないという人には、スマートフォンを安く手に入れられるように補助をして、さらに使い方等の説明をしてくれる機会があるとよいと思います。

#### < 発言 6 >

私は 1990 年にシンガポールに移住し、長期間仕事をしてきました。そこでシンガポールが IT 先進国としてどんどん発展してきたところを見てきました。日本は人口も多いので、簡単にデジタル化を進めることができないことはわかっているのですが、シンガポールでもデジタルデバイドの問題を乗り越えながら進んできたのを見てきました。日本もそこは意識して乗り越えないといけない問題だと思います。

特に気になったのは、マイナンバーの健康保険証利用についてです。これは非常によいことだと思うのですが、今の段階では、マイナンバーカードと既存の健康保険証の両方が使える状態になっています。この状態は、コストがかさんだり、違法な使われ方をされるといった危険があります。これをどうやって解決していくかが 1 番の問題ではないでしょうか。

#### < 発言 7 >

私には中学生の弟がいます。中学生は一人に一台タブレット端末が配られていて、新型コロナウイルス感染症に感染して学校に行けなくなった時に、オンラインで授業を受けるのですが、そのオンラインでの授業が円滑に行えていないと聞きました。詳しく調べてみると、古い情報かもしれませんが、さいたま市の中学校で使えるサーバーが 1 つか 2 つしかなく、全中学校がそのサーバーにアクセスしている状況で、回線が大変混み合っているということでしたので、それを改善してほしいと思います。

#### < 発言 8 >

テーマ説明でさいたまデジタル八策とありましたが、デジタルで全てが便利になるというよりは、デジタルが不便であると感じます。公民館に行ってデジタルについて教えてもらおうとしても嫌な顔をされます。階段が上げられない人を手伝うとか、弱者に優しいさいたま市になってほしいと思います。

## < 発言 9 >

D Xの推進にあたっては、清水市長に陣頭指揮を執っていただき、推進していくというような心構えをお願いします。

D Xを本格的に推進しようとしたら、取り上げるべき課題はたくさん上がってくると思います。当然取舍選択をしないとイケないのですが、その中で取り上げるべきものを見つけるのは、本当に大変なことだと思います。真に取り上げるべきものを取り上げることによって、今後の市民生活が本当に素晴らしいものになってくると思いますし、また、取り上げ方を間違えてしまうと、本当にどうしようもない砂上の楼閣のような、使い物にならないケースが出てくると思います。

例えば新型コロナウイルス感染症の交付金で、いろいろな自治体にお金が配られ、その使われ方を見ていると、無駄な使い方がされているとマスコミでも取り上げられています。そういったこともあるので、市長が陣頭指揮に当たっていただきたいと思っています。「ドラえもん の四次元ポケット」というものがありますが、D Xはそれと一緒に、使い方によっては本当に素晴らしいものができると思っていますので、ぜひお願いします。当然、D Xの推進には膨大なコストがかかってくると思いますが、必要なことには予算をかけて欲しいと思います。

また、取り組んでほしいこととして、高齢者への配慮が重要だと思っているのですが、さいたまデジタル八策などを見てもあまり書かれていません。私はさいたま市シニアユニバーシティに通っていて、そこでもスマートフォンの講座があるのですが、時間はたった90分です。また、公民館でスマートフォン講座があっても、抽選があってもなかなか行けず、行ったとしても、数回で終わってしまいます。高齢者の方がデジタルに習熟できるような機会をもっと増やしていかないと、高齢者にとっては使い勝手の悪いものになってしまうと思うので、高齢者への配慮をお願いします。

## < 発言 10 >

D Xに限らず、市の政策には必ず反対が出てくると思うのですが、その反対する人が例えば100人や1,000人いたとして、それは市全体の何パーセントなのか、ということを考える必要があると思います。

例えば、デジタル化をする際、『手続きを全てデジタル化しましたが、「自分は紙でないと嫌です」という人のために紙ベースのものも残します』としたとすると、コストが二重になってしまいます。デジタルにちょっとついていけない人のために紙を残すのであれば、その紙を残す分のコストは紙を利用する人に負担していただく必要があると思います。市の財源も有限だと思いますので、このあたりも配慮をいただきたいなと思います。デジタルデバイトの問題が出た時に、低い方に合わせる必要は必ずしもないと思います。

市は先進的に進められることは進めて欲しいと思います。紙での手続きを希望する人には、時間をかけて並んで手続きをさせる、一部有料化して本人に負担させる、など、市は自らデジタル化に取り組む人達にとってメリットがあるような進め方をして欲しいと思います。決して弱者を消すという訳ではなくて、デジタル化に自ら積極的な人とちょっとついていけない人との差をつけることも必要ではないかと思います。

## ◆市長

### >> 発言 1

さいたま市G I G Aスクール構想のお話をいただきました。今年度から本格的に始動するということですが、進めるにあたり、タブレットの使い方や情報通信関係の専門的な知識など、デジタルそのものに関する知識と、その使い方に関する知識の二つが求められていると思います。

特に前者については、先生方も年齢層が幅広く、デジタルが得意な方、得意ではない方

がいますので、支援する体制が必要だと思えます。今、各学校で、数名の先生方にエバンジェリストになってもらい、その方にサポートしてもらおう形式を取りながら進めています。もちろんそれだけでは十分ではないので、教育委員会とも連携しながら充実化を図っていききたいと思っています。

また、学校運営の事務的なところについてのデジタル化も必要だと思っています。教育委員会が一体的に取り組んでいるようですが、スピード感も非常に重要なことだと思えますので、あわせて進めていけるようにしていきたいと思えます。

## >> 発言 2

複数の方から、高齢者の方々への配慮の重要性というお話がありました。私達も非常に重要な視点だと思っています。

おそらく、ある程度の年齢以上の人は、デジタル機器に対して、まだ手放しで入り込めるような状況ではなくて、今の 10 代や 20 代ぐらいの、生まれてからずっとスマートフォンやパソコン、タブレットがある世代とはだいぶ違いがあり、精神的な意味も含めて慣れていくことが必要だと思えます。また年齢が上がるほど、理解するのは難しくなる部分もあると思えます。

私達も今、デジタルデバインド対策として公民館の講座や自治会等への出前講座など、いろいろな取組をしていますが、確かに、1 回講座を受ければそれで大丈夫というものではなく、細かなフォローアップがすごく重要だと思えます。今後デジタル化を進めていく上で、希望される方が様々なサポートを受けられる環境を作っていくしないと、絵に書いた餅になってしまうと考えています。

## >> 発言 3

## >> 発言 8

特に高齢者の方々への対応はすごく重要で、丁寧に、できるだけわかりやすく教えていき、また、そういう機会を増やしていく努力をしていきたいと思えます。

## >> 発言 4

区役所はどうしても待つイメージがあるということでした。手続きをするにはどうしても一定の時間が必要となりますが、デジタル化を進めていく事で、待ち時間もほとんどなくなり、わざわざ区役所に来る必要も無くなる、という事も可能になりますので、そういう意味では利便性が高くなります。もう一方でデジタル化は、デジタル機器が使えない方々にとっては、非常に大変なハードルがあるのだらうと思えます。私達も決してデジタル化を強制するつもりはありません。ただ、使いたい方が使いやすい環境を作っていくことが大切だと思っています。

デジタル化へのコストと、対面でのコストと、どうしても二重にかかってしまっていますが、その必要性和コストのバランスを踏まえて、対応していきたいと思っています。

最近では、デジタルでできる手続きの割合が増えてきましたが、デジタルでは手続きができない方もいます。そういった方には窓口で対応することになりますが、デジタル化したことで窓口を利用する人数が減り、その結果、一人ひとりへの対応がより丁寧に、一人ひとりに寄り添った対応ができるメリットが出てくると思えますので、そういった形でデジタル化を進めていきたいと思えます。

ただ、一定の投資をしている以上、デジタル化した手続きを利用できるのであれば、できるだけそちらを選んで利用してもらった方が、コストとしては下がりますので、そういった対策も進めていければと思えます。

## >> 発言 5

デジタルデバインド対策で、紙を否定しなくてもいいのではないかというお話がありまし

た。

市役所の文書管理に関するファイリングについては、基本的には紙を電子化して保管し、一部は紙として保管する形になっています。また、AIやRPAを活用し、紙で作成した資料をスキャナーで読み込み、文字をきちんと認識される形のデータで残すことで、後から検索することができるようになるなど、デジタル化をすることで、その後の処理や活用がしやすくなると思っています。

それから、まだ具体化しておりませんが、将来的には、窓口で手続きをする方も、申請書を書かなくても手続きが出来る窓口を目指しています。必要事項を窓口の職員に伝えることで手続きができるなどの方法を検討していますので、デジタル機器にアクセスしづらい方に対しても、十分に配慮しながら取組を進めていきたいと思っています。また、デジタル機器と付き合いやすくするための環境づくりも、引き続き進めていかなければならないと思います。

## >> 発言6

マイナンバーカードについては、健康保険証との連携を進めていますが、システムが導入されていない医療機関があるという状況です。国では、医療機関に対し早急に対応するようお話をしていますが、それぞれのスピード感がずれているといった課題が日本全体にあると認識しています。

他国がデジタル化をしていく中で、デジタルデバイド対策を含めて、どのように進めてきたかということには、学ぶべき点がたくさんあると思いましたが、そのことも踏まえながら、どのようにすればスピード感を持ってデジタル化を進められるかも考えていきたいと思っています。

## >> 発言7

オンラインでの授業を導入し始めたころは、授業が円滑に行えなかったことが多々あったと報告を受けています。その後、学校の中のアクセスポイントや、容量の問題などを含めてだいぶ改善されたと聞いています。

現在、負荷がかからない方法についていろいろ検証を行っているようですが、例えば、Teamsを使っているときに、参加者全員の画面と音声が入り出している状況だとものすごい負荷がかかってしまうのですが、聞いている側の人の画面や音声がでないように設定をすることで負荷が収まることもあるので、運用の仕方も含めていろいろな工夫をしている最中だと思います。いずれにしても、皆で使おうと思ったときに使えなかったということでは意味がないので、定期的に検証していかなくてはならないと思います。

私も1度デジタルを使用した授業を見に行きました。その中で、教育の現場でデジタル化が進むことによって、生徒一人ひとりと向き合いやすくなる利点があるのではないかと思います。教室に35人とか40人という生徒がいる中で、教員が生徒全員にしっかりと目配りや心配りができるかという、なかなか難しいところがあります。しかし、さいたま市GIGAスクール構想だと、タブレットを使うことで、一人ひとりの意見をしっかりと吸収することができるし、どんな状況かを把握することができるので、使い方によってはプラスの面がたくさんあると感じています。

もう一方で、そればかりになっていけないので、人間の五感を磨くような教育も必要だという話を、教育委員会と総合教育会議などでしています。そういったものをバランスよくやっていくという話を教育委員会からは聞いています。

## >> 発言9

しっかり陣頭指揮を執って進めてほしいというお話をいただきました。デジタル化については、さいたま市DX推進本部を設置しまして、全庁的な体制で進めています。専門部署としては今日来ているデジタル改革推進部が所管をしています。デジタル化をしなけれ

ばいけない部署はたくさんあり、そこに横串を通してDXを推進しているのがこのデジタル改革推進部となります。

例えば、健康に関するデータを取るのに、部署によって少しやり方が違い、二重に投資をしてしまっているケースがあったり、ある部署の技術があれば別の部署の課題を解決できたり、というケースがおそらくあると思います。そういったことにも横串を通しながら、全体としてこのデジタル化を進めていこうということでデジタル改革推進部が一生懸命進めています。

また専門的な知識もあるので、それぞれの所管が目の前の仕事で手一杯になってしまった時に、デジタル改革推進部から、このようにデジタル化をすれば、より効率が上がりますよ、市民サービスが向上しますよと助言するような形でも進めています。

もちろん費用対効果も念頭に置きながら、優先順位をつけて進めているところです。

## >> 発言 10

基本的には、デジタルでできる手続きは、できるだけ全てデジタル化をする、キャッシュレス化を進める、というのが全体の方針です。ただ、私たちは行政ですので、それに対応できない方々への配慮として、デジタルデバイド対策や、窓口を一定程度は残す事も必要だと思っています。最近では、新型コロナウイルスワクチンの予約などもデジタル化していますが、今はワクチンの予約も公民館や区役所、商業施設などでも受け付けています。

デジタルネイティブと言われる若い世代の皆さんと比べると、ある一定の年代以上の方々にとってはハードルが高いところもたくさんあるので、そこに配慮しながら、社会全体としてはだんだんとデジタル化が進んでいくのかなと思っています。

## ●参加者

### < 発言 11 >

私は老人クラブの会報誌に寄稿しています。小さいころから万年筆で原稿用紙に書くことが好きだったので、以前は手書きで寄稿していましたが、担当部署の職員が、パソコンで送ると楽だよと、高齢の私にとっても親切に教えてくれました。今ではとても重宝していて、自分の生活の中でパソコンを使っています。とても感謝しています。

また、DXについて感じる事が2点あります。

1つ目は、近所に住んでいる娘に聞いてみたのですが、1つだけしてほしいことがあると言っています。娘は保育所に子どもを預けて働いているのですが、その保育所に出す書類が紙で、毎年同じようなことを書いて出さなければいけないので、そこをデジタル化してほしいとのことでした。

もう1つは、南区の老人クラブの盆踊り同好会で、健康体操という形で週1回楽しく練習していて、「さいたま市音頭」というものがあると知りました。しかし、YouTubeでいくら探しても「さいたま市音頭」が全然出てきません。彩の国さいたま芸術劇場で、さいたま市音頭をお披露目したという新聞記事を読んだという人がいましたが、それをどう踊るのかがわかりません。私たちは浦和音頭を踊っていますが、大宮には大宮音頭、岩槻には岩槻音頭、与野には与野音頭があってみんなそれぞれ踊っていますので、さいたま市音頭をさいたま市全体に広めるためにも、YouTubeにあげて、誰もがそれを見て、練習できるようになればいいなと思います。

それから、マイナンバーカードについてです。周囲の人から、市の職員の対応が冷たいと言う声がありました。職員にチャージしてと言われたけど、その意味がわかっていないようだったので、説明したら理解してくれました。そういうちょっとしたことがわからないのだと思って優しく対応してあげてほしいです。

## ◆市長

### >> 発言 11

他の意見については後程お返ししますが、まず対応が非常に失礼だったことは先にお詫び申し上げます。

## ●参加者

### <発言 12>

ニュースに出ていたのですが、「グリーントランスフォーメーション（GX）」を政府で進めるということですが、担当大臣も置き、かなり本腰を入れてやると思います。ですから、この際DXと言ってしまうと、先手を打ってそこまでやるんだという心意気を見せてもらえたらいいなと思います。

また、ネーミングの問題もあると思います。このDX戦略を進めるということで、市民としてもっと身近で受け入れられやすいような親しみを持てるネーミングを進めれば、高齢者も親しみが出てくると思います。

あともう一つですが、デジタル改革推進部を作ってDXを推進しているとのことですが、当然開発業者を入れていると思います。コアな開発業者がいて進めていると思うのですが、その中にベンチャー企業を入れて事業を進めると、斬新なアイデアも出てくるし小回りも利くと思います。DXを推進する上では、いろいろな案件が出てくると思いますので、ベンチャー企業を入れて、柔軟に対応していけると面白いのではないかと思います。

### <発言 13>

2番の「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」です。私は18歳ということで、先日選挙の投票に行ってきたのですが、周りの1～2歳上の人を見ると、あんまり投票に行っていないという感覚があるので、選挙をデジタル化して、スマートフォンなどで投票が出来るようにして欲しいです。そのためにはマイナンバーなど揃える所は揃えないといけないので、そこに取り組んで欲しいと思います。

### <発言 14>

3歳の娘がいますので、保育所関係についてお話しします。保育所は紙ベースの手続きばかりで、入園の申請もそうですし、理由があって保育所から子育て支援型幼稚園に転園した際も紙ベースの手続きでしか出来ませんでした。私はたまたま仕事を休めたので問題なかったものの、仕事があるとなかなか申請が出来ない状況なので、その辺をまず改善をして欲しいです。

また、保育所や幼稚園の中でも様々な支払いがあるのですが、今はまだ茶封筒に現金というスタイルが一般的です。最近の親世代は基本的にキャッシュレスで決済していて、現金だと困ってしまう場合が多いので、難しいのかもしれませんが、できればキャッシュレスで保育所や幼稚園への支払いが出来るような形にしていきたいです。

### <発言 15>

2番の「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」です。私は情報漏えいとかサイバー攻撃が心配で調べたのですが、セキュリティインシデントとかサイバーインシデント防止策について、どのように考えているか教えてほしいです。また、ホワイトハッカーなどの専門的な技術者にアドバイザーとして監修してもらったり、DX推進本部に常駐してもらったりしてほしいという希望があります。

デジタルデバインド対策についてですが、銀行のATMやスーパーのセルフレジなどで、タッチパネルには皆さんすごく親しみがあると思うので、役所の窓口でも、タッチパネル形式で住民票等を取ることができるとよいと思います。またそこに、一目でアドバイザーとわかるような方に立ってもらえれば、シニアの方も心強いと思います。さらに、慣れるまで、抵抗感があると思うので、タッチパネルの画面に何を入力して、画面がどう切り替わっていくのかというものを、PowerPointのような形で1枚1枚を見せるよう

な講座を、公民館などで定期的を開催するとよいと思います。

タウンミーティングは過去にも参加しているのですが、毎回Power Pointの資料が素晴らしいです。今回のテーマである「DX」は特にわからない方が多いと思うので、この資料をそのままホームページに掲載していただければ、私はこういうものに行ってきましたと説明するのに、ここのページを見てねと共有しやすいと思いました。

また、ワクチン接種の予約サイトについてです。私の息子が15歳なのですが、15歳だとサイトからの予約ができないことにすごく困りました。15歳未満は電話予約のみとの案内が一文書いてあればよいものの、サイトで予約ができないことがわかるまでに、何度もログインをして、はねられて、ということがありました。このように、デジタルに移行をしようと思っても、なぜかわからないままストップしてしまい嫌になるという方が多いのではないかと思います。

### <発言 16>

デジタルデバイドの問題は非常に難しいと思います。住民票を取ったりできるのは非常によいのですが、全ての手続きをスマートフォン対応させる必要があるのかなと思います。スマートフォンの普及率は増えてきていますので、対応した方がよいのかもかもしれませんが、そうだとすると押し間違いなどもありますし、モタモタしてしまうので、私はスマートフォンで手続きをしたことはありません。パソコンでやる方が楽ではないかと思います。それと、私のようにリタイアしてしまうと、新しく書類が必要となるケースが少なくなります。だから、そこまでデジタル化する必要があるのかなとも思います。

それと、先程保育所でする書類が多いという話がでましたが、これは全くその通りです。信じられないくらいたくさんあります。なぜこのようなものが必要なのか、日本はいろいろな書類を出すことが多いのですが、疑問に思います。

もう1点、セキュリティの問題ですが、これはもちろんハッカーも問題なのですが、大規模災害の時にデータがどうなるかという問題もあります。おそらくしっかりとやっているとは思いますが、データセンターにおいても、バックアップのデータをどこに置くのかはしっかりと勉強していただきたいと思います。

### <発言 17>

市の職員に知り合いがいてお話をしたのですが、出勤や休暇の申請がいまだに紙ベースで管理されていて、それに庶務の方が結構時間を取られていると聞きました。それが本当だとしたら、内部の業務のそんなところもデジタル化できてないのは、デジタル化を論じる以前の問題だと思います。

そういった状況の中で、テーマ説明の中でEBPMとおっしゃっていましたが、果たしてこの市の職員の方にデータ統計の知識や技術が、どれ位あるのかなと思います。サイバーインシデントの知識や、デジタルフォレンジックなどいろいろあると思うのですが、どの程度対応できるのでしょうか。結局DX化を進めるにあたって、最後は「人」です。市の職員の方のデジタルに関する感性や感度が重要になってきますので、職員へのデジタルに関する教育に十分時間を取って、デジタルに関する資質向上に努めていただきたいと思います。

### <発言 18>

私はパソコンサークルに参加しているのですが、パソコンサークルの中でもついていけない方が当然出てくると思います。今、マイナンバーカードについて政府がテレビで一生懸命宣伝していますが、マイナンバーカードの普及率は、年配者の方が高いと思います。私も身分証明書としてマイナンバーカードを有効に使っています。マイナンバーカードが有ることによって大変助かっています。

年配者はマイナンバーカードを結構持っているのですが、マイナポイントについての知



識が無いのが現状だと思います。年配者の方は、マイナポイントを申請すること自体ができないと思います。まずマイナポイントが何に使えるかとか、自分がどんな恩恵を受けられるのかがCMだと全然わからないと思います。ですから、そういった方に向けて、市が、マイナポイントについての広報をする必要があるのではないかと思います。

## ◆市長

### >> 発言 11

まず、職員の対応については先ほども申し上げましたが、お詫び申し上げます。

保育所などのいろいろな手続きに関する書類がたくさんあり、それを何とかできないかということですが、基本的にはおっしゃる通りだと思います。日本全体としても、市としても考えていかなくてはいけない部分もあるのですが、法律上で定められているところであるとか、ルールにしてしまっているところがあり、特に、さいたま市が持っているデータをさらに添付してもらったりするようなケースもあるので、保育所に限らず、このデジタル化でもう少し改善していく必要があると思います。

ただもう一方で、現状の確認をしないといけないと思います。私たちとしては、単に手続きをデジタル化するのではなく、そのプロセスも含めて全部見直しをしていかなくてはならないという考え方のもとにやっていますので、添付書類の必要性や、それに代替できるやり方がないかも含めて検討しながら、DXを進めていきたいと思っています。

また、さいたま市音頭についてですが、私の知っている「さいたま市音頭」は、個人で作ったものなので、その個人の方が御自身でYouTubeに投稿しなくてはならないのかなと思います。また、市でその動画を載せるには、その作られた方との調整が必要になるかと思っています。

言葉だとわからないことでも、YouTubeで動画になっているとわかることがあります。手続きも何でもそうだと思います。今まで文字を読みながらやってみても、何を言っているのかわからなかったものも、YouTubeの動画で説明されるとわかることもありますので、私たちもなるべく動画を活用するように、という方針で進めています。

### >> 発言 12

「グリーントランスフォーメーション」とは、私どもはまだ言っていませんが、グリーンインフラの拡充については、非常に重要なテーマだと思っています。今年度本市は、環境省において「脱炭素先行地域」に選んでいただき、カーボンニュートラル、脱炭素化についての取組を進めています。ネーミングや広報についても、デジタル化の中で私たちが取り組んでいかなければいけないと思います。

また、業者の選択については、それぞれ会社の規模や能力等を踏まえ、ベンチャー企業でも能力があるところは当然チャンスがあるよう適切に、公正な形で業者を選んでいく必要があると思います。

### >> 発言 13

投票がスマートフォンでできるようというお話がありました。今、エストニアではインターネット投票ができるようですが、まだまだ世界的には広がっていなかったり、セキュリティ等いろいろな問題があって難しいところがあったりしますが、投票もスマートフォンでできるというのが望ましいと私たちも考えていますので、検討していきたいと思っています。

### >> 発言 14

紙ベースでの手続きが非常に多いというお話がありました。デジタル化を進めていく中で、手続き関係の見直しはしっかりしていく必要があると思います。あと、保育所や幼稚園への支払いは、現在検討しているところですので、キャッシュレスで支払いができるよ

うにしていきたいと思っています。

### >> 発言 15

情報漏洩やセキュリティの問題についてのお話がありました。特に、専門家を活用するとよいという提案もいただきました。デジタル改革推進部もありますが、特にセキュリティの問題はとても重要な部分ですので、適宜、専門的な知識がある方々をうまく巻き込みながら進めていきたいと思っています。

それから、タッチパネル方式など、受付の仕方については、相談業務と単純な手続き業務とでは、違う部分もあるかと思いますが、市民の皆さんの手続きに対する負担をできるだけ減らした形でデジタル化を進めていくことが必要だと思っています。

それから、ワクチン接種の予約サイトについて、おっしゃることはよくわかります。手続きができないとなっても、何でできないのかわからない。こちらのやり方が悪いのではないかと思って、何回も何回も同じ事を繰り返してしまう。特定の年代層がサイトで予約できないことがわかっていれば、最初からコールセンターにかけて対応してもらったりできるわけですから、そのわかりやすさはすごく重要だと思っています。

手続きのプロセスを画像で提示するお話もありました。私も先日、マイナポイントの手続きをやってみました。紐付けまではそれほど難しくはないのですが、そこから、どのサービスを選んでどのようにポイントを受け取るのかなど、それだけで30分以上かかり、結構面倒なものでした。手続きの方法が全て統一されているわけではないので、一人ひとりに、相談に乗って対応ができるようなやり方も含めて、対応していく必要があると思います。

### >> 発言 16

先ほどもお話がありましたが、できるだけ提出する書類を削減していく事が必要だと思っています。

それから住民票については、スマートフォンでなくても、マイナンバーカードがあるとコンビニでも取得できる仕組みが既にでき上がっています。また、市内でなくても取れますので、市民の皆さんがそれぞれ選んで、自分に都合のよい形を選んでいただくことが必要だと思っています。

### >> 発言 17

まだ組織運営上のいろいろな課題もあります。デジタルデバインド対策について、市民向けのお話をしましたが、職員向けにもデジタルデバインド対策として、研修をやるようにしています。また、いろいろな仕組みの中で、本当はデジタルでできるのに紙でやっているということが残っていると思いますので、それもはっきり変えていく必要があると思います。職員も年齢層の幅が広く、年齢層だけではなく、それぞれ個人によっても得意な方と苦手な方もいますので、そこは内部でしっかりと研修をしながら、意識改革とスキルアップを並行してやっていきたいと思っています。

### >> 発言 18

マイナポイントの細かいやり方についてはなるべく個々に、相談があったそれぞれの内容に対応できる仕組みだとよいと思いますので、対応を考えていきたいと思っています。

基本的なスマートフォンやタブレット、パソコンの使い方を、大方の人はわかっていると思うのですが、手続きによってそれぞれ違いがたくさんあります。先ほどのお話にもありましたが、手続きの途中で止まってしまっても、何が原因なのかわからず何回も同じ事を繰り返して、普通であれば5分でできるような手続きが、1時間半くらい掛かってしまうといったケースもあります。デジタル化の時代に皆さんが慣れていくにはすごく時間がかかることだろうと思いますので、どうやってきちんとサポート体制を組んでいくかが重

要だと思えます。

民間では電話で対応するケースもありますけども、最近はAIを使ったチャットボットを使うケースもありますし、いろいろなやり方を取り入れることで、それぞれの業務が軽減できると思えます。デジタル化へのコストと、対面でのコストと二重にコストがかかる部分もありますが、デジタル化が進めば対面での件数も減りコストの削減にもつながりますので、そういったバランスを見ながら進めていきたいと思えます。

今日はたくさんの方から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。私たちも、さいたまデジタル八策でいろいろ取り組んでいる真っ最中で、内部的にもまだまだ効率化し、もっとデジタル化を進めていかなければいけないことがあります。また、社会全体でデジタル化を進めていくことで、住みやすくなる取組や、サービスが向上する取組をより優先しながら進めていきたいと思えます。

ただ、技術が優先なのではなくて、人が優先ですので、それぞれの人にあったやり方でやっていただく事が一番よいのだと思えます。デジタルを活用することで、より暮らしやすくなる、ということが望ましいと思えますので、そういったことを忘れずに意識して進めていきたいと思えます。

本日は御参加いただきまして、ありがとうございました。

## ◇市職員

### >> 発言 15

先ほどタウンミーティングテーマ説明資料についてのお話がありましたが、ホームページへは、まだ掲載しておりませんでしたので、これから掲載しようと思えます。

## ■ 補足説明

### 「YouTubeに動画を上げること」について

現在、市公式YouTubeチャンネルでは、市の取組を紹介する動画やPR動画などを中心に公開しております。今後、公開する動画の種類につきましては、随時検討してまいります。  
(市長公室 秘書広報部 広報課)

### 「DXを企業と進めること」について

市民サービスの向上と業務の効率化に向けて、本市の課題等をテーマとして事業者に提示し、当該テーマに対応する提案を募集する「DXに係る事業者提案」を実施しています。  
(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、その有効性ととも、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)

### 「保育所の申請や支払いのデジタル化」について

認可保育施設の利用申込みは、さいたま市電子申請・届出サービスから電子申請が可能となっ

ております。

現在キャッシュレス化を予定しているのは、保護者が本市へ支払う保育料等が対象となっております。保護者から私立園への支払い（給食費等）に関しては、市側で納付方法を指定できるものではないため、キャッシュレス化について検討しておりません。

（子ども未来局 幼児未来部 保育課）

「新型コロナウイルスワクチンの予約方法」について

新型コロナウイルスワクチンの15歳以下の方への接種は、実施当初、健康状態を把握し、接種後の体調管理等を相談することが可能な「かかりつけ医」等の個別接種医療機関での接種を主体としていたため、予約手続きが16歳以上と一部異なっておりました。

現在は、接種体制を整備し、16歳以上の方と同様の予約手続きとしており、予約サイト等の御案内につきましても、修正しております。今後も、よりわかりやすい内容になるよう、改善に努めてまいります。

（保健福祉局 保健所 新型コロナウイルスワクチン対策室）

「大規模災害時のデータのバックアップについて」について

大規模災害時のデータの可用性・完全性の担保につきましては、耐震・免震設備等が充実しているデータセンターを利用するほか、遠隔地へのデータのバックアップを行っています。引き続き、クラウドサービスの利用等、最新の動向を注視してまいります。

（都市戦略本部 デジタル改革推進部）