

「清水勇人市長と語る」タウンミーティング【見沼区】

〈開催概要〉

日 時：令和4年7月31日（日） 9：30～11：00

会 場：見沼区役所

参 加 者：14名（傍聴者2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〉

お話したいことが3つあります。

まず1つ目ですが、市ではいろいろな市民アンケートをやっていて、膨大なデータがあると思います。こういったデータに、AIを活用していただきたいです。時代を超えて変わらない市民の要望がある一方で、時代とともに変わる要望もありますから、その辺をAIで活用していただきたいです。

2つ目は要望なのですが、DXを導入することで効率化は図られるのですが、その分時間の節約ができるわけですから、対面での対応を充実してほしいです。身近な例を紹介しますと、以前、見沼区役所くらし応援室に、電柱に街路灯をつけてほしいという要望を出しました。そうしましたら、東京電力に申請をして設置することになりますが、現場を見ないとわからないので少しお時間ください、と回答があり、その後すぐに対応してもらえました。これは対面ならではの要望です。DXを進めたとしても、市民への対面での対応についても忘れないでいただきたいです。

チャットボットという画面上で質疑応答ができるものもありますが、かなりフラストレーションを感じます。あらかじめ想定の問題を用意しておいて、それに対して答える仕組みとなっていて、いろいろな質問がありますから、それを整理することができるという面ではチャットボットもよいのですが、対面できちんと対応していただきたいという思いがあります。

3つ目はデジタルデバインドに関してですが、紙媒体を是非活用していただきたいです。タウンミーティングの資料も、メールで送って、自分でプリントアウトしてもらおう形でもできるかと思うのですが、ある行政とのやり取りの中で、行政側がメールの回答を送ったと言っていたのに、こちらにメールがなかなか届かないことがありました。ですから、メールだけではなく、紙媒体も併用していただきたいです。

日進月歩でDXが推進されていきますが、それに順応できない世代もいますから、高齢者に対する配慮をお願いします。

〈発言2〉

さいたま市にはよいところがいっぱいあるのですが、全国区にはまだなっていないと思っています。一人でも多くの市民が誇りを持てるまちになるとよいと思っています、さいたま市は、古きと新しきの2つのよいところを持っていますので、それを生かした運営をしていただきたいと思っています。

さいたまデジタル八策の中の「①さいたま市の全ての手続きをデジタルへ」と「③市民のデジタルへの道を拓くさいたま市へ」についてお話をしたいと思います。

まず①について、最近すごく便利でよいなと思ったのが、キャッシュレスで税金を払うことができたことです。サラリーマンなので、会社に任せて税金を払っていたのですが、たまたま税金を払う機会があり、日ごろから使っているキャッシュレス決済で払いました。どんどん推進されていて、非常によいと思いました。

デジタル化した手続きを利用する市民によって、どのような手続きを使うか、デジタル化によってどのようなメリットを感じるかが違うと思います。その辺りを踏まえて、さいたま市からデジタル化された手続きを広報することで、市役所自体がどの程度DX化しているかが市民に見えてきますので、広報についても是非やってほしいなと思います。また、さいたまデジタル八策の優先順位を考えて、進めていただきたいなと思います。

次に③のデジタルデバインド対策についてですが、私は、全世代に関わることなので、市民が協力する体制をつくるべきだと思っています。そのつくられた市民の協力体制と色々な企業とが連携しながら対策をやっていただきたいなと思います。単純なデジタルデバインド対策ではなく、AIやメタバースといった新しい技術や、セキュリティ対策、若い世代を巻き込むことなどがすごく大事だと思っています。

<発言3>

さいたまデジタル八策について一読しましたが、横文字が多過ぎます。小学生、中学生が読んでもわかるように、もっと噛み砕いた日本語で書いたほうがよいのではないかと思います。横文字を使えば、あたかも先進的、高尚だと思っている節がありますので、勘違いしないようお願いしたいと思います。もっと噛み砕いて、誰が読んでもわかるような提案をしていただきたいです。

それから、さいたまデジタル八策には「マイナンバーカードを活用しつつ」と書いてありますが、現在マイナンバーカードの取得率が50%（R4.5.1時点）に達していない状況で、果たしてこの年度末に取得率が100%になると思いますか。なぜみんな申請しないのかというと、セキュリティがややふやだからです。地方自治体で大丈夫ですと大見得を切ったところで、不祥事やデータの漏えいが散見されます。マイナンバーカードの取得が進んでいないということは、これを前提にさいたまデジタル八策を推進するのは、考えものだと思います。

最後に、アナログからデジタルへという方向性は、効率化が図れるため間違っていないと思います。ですが、デジタルデバインド対策も必要となりますので、何年までにデジタル化を進めるというようなタイムスケジュールありきではなく、アナログ方式として対面の対応も並行して継続してほしいと思います。

<発言4>

デジタルデバインドについてお話をします。デジタルデバインド対策を進めるに当たっては、100%の対策ではなく、及第点である60%ぐらいの対策で進めてもらいたいです。スマートフォンを持っていないと暮らせない、全員持っていない状態に近いからです、習うより慣れろで、アプリなどを入れてしまう形でよいと思います。

ただ、アプリを使えない方もいます。その方に対しては、先ほどからお話に出ている対面ではなく、ウェブ相談でよいと思っています。LINEやZoom、Teamsなどがありますので、それらを活用した非対面の相談ができればよいと思います。

一方で、90歳以上の超高齢者はどうするのかという話になりますが、この方たちに関

しては対面サポートをするとよいと思います。市役所のサポートはもちろんですが、親族のサポートや、見守り制度、代理人制度などを利用すれば、対応できると思っていますので、是非ともDX推進は、くじけないで進めていただきたいと思います。

<発言5>

私は、意見交換のテーマのうち「重点的に取り組んでほしい分野」として、教育のデジタル化について焦点を当ててお話しします。

GIGAスクール構想は、①教育のデジタル化、②教育者側のスキル向上、③児童生徒への情報モラル教育という流れで進めていくべきだと考えています。

①教育のデジタル化に関して、私自身、学習塾での業務で、生徒に一人一台端末を持たせて授業を進めていく中、効率よく宿題管理や授業準備に取り組むことができました。私がさいたま市の教育実習に行った際に、授業の中でタブレットやスクリーンを活用した光景を何度か拝見しましたが、完全にはデジタル化を実現できていなかったように感じました。教育文化都市として発展していくさいたま市としては、子どもの学びの場の整備と、教員の働き方改革に対して、教育のデジタル化を通して貢献していくべきだと考えています。

また、教育者側のデジタルのスキル向上と、児童生徒の情報モラル教育も、併せて進めていくべきだと考えています。令和2年度の一斉休校に伴って、オンライン授業の導入に戸惑いを覚えたり、インターネットを介したトラブルが見受けられたりしました。行政としては、ICTに精通している民間企業の方々と連携して講習会やイベント実施などで教育者側にノウハウを提供したり、児童生徒に対しては、地域のデジタルに強い大人や学生を呼び、土曜チャレンジスクールなどを利用して、情報モラル教育を促していくのも有効だと考えています。

また、民間企業と連携して、市の財源を圧迫しない程度に、価格もリーズナブルで安全性のある情報機器を選択して、持続可能な教育のデジタル化を推進していくべきだと考えています。

今後とも行政は、民間企業や地域の力を借りることで、粘り強く教育のデジタル化を進めていくべきだと考えています。

<発言6>

高齢者についてお話しします。先ほど子どもにもわかるように書いた方がよいとお話がありましたが、若い人の方がデジタルについてよく知っていて、高齢者の方がデジタルについて全くわからないという人が多いです。

私がゴルフの案内業務をしていますと、半分の方はメールで対応できますが、半分は電話で対応することになります。メールを利用できる環境にないか、環境があったとしても、メールの見方がわからなかったり、返信の仕方がわからなかったりするようです。私も、今スマートフォンでは、電話とメールとカメラを使う程度です。

高齢者はそんなものだというのを、一番市役所の皆さんにわかってもらいたいです。例えば、スマートフォンでボタンを押せば簡単に見沼区役所に繋がるなど、見ただけですぐにわかるような案を考えてもらいたいです。私は、誰もがわかるようにするためにはどうしたらよいのかを考えることが重要だと思っています。

他にも、徳川吉宗の目安箱のように提案箱を作り、そこへ出せば市役所へと通じるような制度など、簡単なことから始めてほしいと思っています。その提案箱の中に、例えば高速道路を見沼から浦和までつなげてほしいとか、地下鉄を浦和から美園を回って大宮までつくってほしいという案が入っていたとしても、将来のために考えてもらいたいです。

マイナンバーカードについては、もっといろいろなことに利用できるようになれば、取得率も上がると思います。

<発言7>

私は本日の参加者の中で一番高齢だと思います。タウンミーティングのテーマ説明資料が送られてきて、DXとさいたまデジタル八策という言葉につられて参加しました。デジタルトランスフォーメーションということで、これまでと何かを変えなければならないということで、年を取ってからですが、勉強をしようと思いました。

それから、面白いなと思ったのがさいたまデジタル八策という名前で、坂本龍馬の船中八策から取ったのだと思います。大政奉還をして、日本が武士社会から新しい社会に変わる、ということになぞらえたテーマだったので、私も参加させてもらいたいと思いました。

船中八策でも、幕政返上や議会開設、人材登用など、いろいろなものがそれまでの社会とは変わっていきましたから、これを今の時代に当てはめるとどうなるかだと思います。今まで皆さんのお話にあったように、光の部分もあるけれど、影の部分も出てきます。その影をどうしていくかが、重要なテーマだと思います。

<発言8>

優先的に取り組んでほしい分野について提案したいと思います。

私は、小学校、中学校、高校と、旧大宮市の学校に通っていました。大宮市が大好きですし、さいたま市も好きなのですが、行政サービスのデジタル化を推進していく中で、DXを活用して地域を知ることが推進すれば、地域を愛する人が生まれ、人のつながりができてよいのではないかと思います。

現地、現物、現認もすごく大事ではありますが、コロナ禍でなかなか難しくもあります。メタバースなどいろいろな技術があるのですから、例えばまちを3Dでつくって、JTBでやっているバーチャル修学旅行のように、歴史の学習や体験をデジタル技術を使ってやったらどうかと思います。例えば、岩槻の人形の作り方とか、鉄道のメンテナンスだとか、見沼区の田んぼに行ってみる体験や、鉄道の歴史の移り変わりや氷川神社、さらにはクーンシティの成り立ちや富岡製糸場とのつながりの歴史学習など、さいたま市の特徴的なものについて学ぶことが出来ると思います。そういうことを知ることによって、地域愛が生まれ、さいたま市に住んでよかったなと思うようになると思います。

さいたま市にはどんどん新しい人が転入してきていますが、さいたま市では、どのように地域の教育を受けるのか気になり調べたところ、冊子が小学校で配られていて、この中で産業について触れているのは1~2ページ程度しかありませんでした。せっかく鉄道博物館があるのに、そういうところがあまり載っていません。もっと体系的に作り、学校教育で活用し、また市民が見たければ、それを見て勉強することができるようにするとよいと思いました。

<発言9>

まず、さいたまデジタル八策についてですが、主な取組の中で、防災アプリを活用した情報配信とありましたが、情報配信だけではなく、アプリに友達登録機能を持たせて、事前に登録をした人と連絡が取れる仕組みがほしいなと思っています。災害が起こると電話回線が混み合い、連絡が取れないことが多いので、電話回線とは別で、簡単に無事ですと確認できる仕組みがあるとよいと思います。

また、重点的に取り組んでほしい分野についてですが、さいたまデジタル八策の「⑧デジタル時代の新たなさいたま市役所へ」にあるように、デジタル化によって様々な書類をデータで管理することで、保管場所や手間も削減できるので、効率化のためにはとてもよいことだと思います。書類の削減によって空いた場所を利用して、市民が交流できる場をつくるなど、デジタル化による効率化を進めても、人と人とのつながりはなくさない工夫が必要だと思います。

最後にデジタルデバインド対策についてです。スマートフォンやパソコンなどを持ってい

ない方は、高齢者が多いと思うのですが、そういう方にもしっかりと情報が行き渡るように、デジタルだけではなくお知らせを配布する必要があると思います。お知らせは全世帯に配る必要はなくなってくるので、例えば、さいたま市独自の情報発信サービスをつくり、そのサービスに登録していない人に配布したり、防災行政無線で要約した情報を話したりすると、全市民に情報がしっかり行き渡って、取り残される人が生まれないのではないかと思います。

< 発言 10 >

D×推進により、手続きなどをデジタル化すると、人員を削減できると思うのですが、そういった削減できた部分を、市民のために活用するような案があるのかお伺いしたいです。

また、デジタルデバインド対策について意見があります。高齢者の中にはインターネットに詳しくない方もいると思うのですが、そういう人をサポートするサービスを充実させてほしいと思っています。私の祖父は高齢で、動くのも大変なのですが、誰かがサポートしてくれるサービスがあると、家族としても安心できます。

私たち学生の世代は、学校で一人一台タブレット端末を持ち、ICTの授業も受けていて、高齢者よりはインターネットについて知っていると思うのですが、私たち学生が高齢者と関わりを持つという点で、手続きを代わりに私たちがお手伝いできる場があるとよいと思います。最近地域の方との関わりがだんだん少なくなってきたので、そういう点からも私たち学生をどんどん使っていただけたらと思っています。

◆市長

>> 発言 1

AIを活用して、市民意識調査やアンケートの結果を分析して、時代とともに変わる市民ニーズをしっかりと把握してほしいという御意見をいただきました。

さいたま市では毎年、市民意識調査を実施していて、ありがたいことに、少しずつではありますが、さいたま市を住みやすいとする評価が上がってきています。平成19年に74%だったのが、令和3年度には85.6%まで上がってきました。そこで出てくる重点的に要望したいことや不満に思っていることもかなり変化してきていますので、そういったことをしっかりと分析しながら、市民の皆さんが何に困っているのか、どういうことを求めているのかを的確に把握していくことは、すごく重要なことだと思います。

また、対面も併せて充実させてほしいというお話がありました。これは本当に必要不可欠なことだと思います。デジタルでアクセスができる方も増えてくるとは思いますが、デジタルだけで済むことはないと思っています。

手続きや申請のほかに、相談業務もあります。デジタル化によってより相談しやすい環境をつくれる部分もあるかと思いますが、対面であることが重要な業務もありますので、デジタル化で人員削減ができるようになれば、対面についてより手厚く充実を図っていくということは、すごく重要だと思っています。

それから、電子的なものと紙の両方を活用してほしいというお話もありました。当面は、紙も電子的なものも両方活用しながら進めていく事になると思いますが、より効率的な使い方として、例えば、印刷物を必要最低限の部数だけ印刷し、それ以外はPDFのデータとして残しておいて、その後さらに必要になったときにデータで提供したり印刷に切り替えたりという方法も含めて、併用は継続していく必要があると考えています。

>> 発言 2

市民が誇りを持てるまちになってほしいというお話がありました。さいたま市は、1位になっている分野が多かったりするのですが、それがまだあまり知られていなかったりしますので、私たちもいろいろな機会にお知らせをしていこうと考えています。

キャッシュレス決済のお話を例に、市民の年齢層や仕事によってメリットが違うので、うまくそれぞれの市民がメリットを感じてもらえるような広報をしていくとよいというお話をいただきました。デジタル化を進めていくには、多くの皆さんにもっと知ってもらい、わかりやすく理解してもらおうことが不可欠だと思いますので、そういった工夫をしながら広報に努めていきたいと思えます。

また、市民が協力する体制づくりが必要だというお話がありました。今の若い世代は、デジタルネイティブと言われ、生まれながらにしてスマートフォンがあり、パソコンがあり、インターネットがありましたが、高齢者は必ずしも壁を感じることなくデジタル機器に向き合える人ばかりではありません。世代によって大分違いがあります。そこをカバーするには、もちろん行政としてもやるべきことをやらなくてはならないと思えますが、市民の皆さんや事業者の皆さんとの協力体制をいかにつくれるかも、すごく重要だと思えます。

地域ICTリーダという方々がいるのですが、この方々にいろいろな活躍の場を用意したり、若い世代の皆さんにも協力をしてもらえないかという呼びかけを、もっと積極的にやっていく必要があると感じているところです。

>> 発言3

横文字が多過ぎるという御意見をいただきました。申し訳ありません。私たちもまだ使い慣れていない言葉がたくさんありますが、若い層にも、高齢者にも、できるだけ理解しやすい言葉を使い、もっとわかりやすくお伝えし、知っていただくということを心掛けていきたいと思えます。

またマイナンバーカードの活用についても御意見をいただきました。マイナンバーカードの取得率100%は、現実的には厳しいことだと思っています。現状として最もセキュリティの高い制度が、マイナンバーの制度ですので、本人確認はどうしてもそこに頼ることになるのですが、100%マイナンバーカードでなければいけないということではありませので、少しでもマイナンバーカードを活用していただけるように、自治体でもいろいろとサポートを考えながら進めていきたいと思えます。

それから、デジタル化はタイムスケジュールありきではなく、対面でのきめ細やかな対応も並行して行ってほしいという御意見をいただきました。これはまさにそのとおりだと思えます。デジタルを活用できる方については、令和7年度ぐらいまでに、パソコンやスマートフォンなどでも手続きができるように整備し、利便性を高めていきたいと思えますが、もう一方で、高齢者をはじめとする、情報通信機器の扱いに慣れていない、わからない方には対面も活用し、より丁寧に対応していくこともセットで行っていく必要があると思えます。

>> 発言4

デジタルデバインド対策は、60%で進めてほしいというお話をいただきました。デジタル機器を市民の100%が使える状況になることは難しいと思えますが、できるだけ多くの方が使える環境をつくっていき、使うことのできない方々についても、しっかりとしたきめ細やかなサポートが必要だと思えます。

特にこの2、3年、新型コロナウイルス感染症の関係で、皆さんにも大変御迷惑をおかけしましたが、情報がなかなかリアルタイムで伝わっていかないもどかしさを、市としてもすごく感じました。新しい情報については、ホームページやSNSを通じて出したりするのですが、そこにアクセスできない方や、アクセスする手段を持っていない方が多くいらっしゃいます。

それに代わるものということで、日中皆さんには御迷惑をおかけしましたが、防災行政無線を活用しました。なぜかという、防災行政無線しか活用できるメディアがなかったからなのですが、防災行政無線で出せる情報は極めて限られていて、ゆっくりはっきりと

言わなければならないものですから、1分ぐらいしか話せません。内容についても防災行政無線なので、それにふさわしい情報でないといけないこともあり、大変なもどかしさを感じたところではあります。発信までに一定の時間がかかっても問題がなければ、市報など別の手段もたくさんあるのですが、リアルタイムで緊急の情報をしっかり伝えることも必要ですので、いろいろな検討をしながら、情報がしっかり伝わるようにしていきたいと思っています。

>> 発言5

教育のデジタル化ということで、教育者のスキルアップの話も出ました。さいたま市GIGAスクール構想が始まった当初は、その部分が大きな課題であったと思います。今、さいたま市では、教育委員会で民間の方の力も借りてGIGAスクール構想の実施をしているのですが、さらに各学校の先生1人～複数名に、エバンジェリストという名称の、技術的なサポートやGIGAスクール構想の相談に乗るといった役割をしていただいています。今まで黒板に白いチョークで書いていた世代の皆さんが、違う形で教育をすることになりますので、少し時間はかかるかもしれませんが、動画を作ったりするなど、いろいろな取組を進めているところです。

また、情報リテラシー教育もすごく重要な視点です。これは一歩間違えるといじめの問題につながってしまうこともあり、情報の扱いは非常に難しい問題だと思います。ですから、そういったことも含めて教育の現場で取組をしているところです。

あと併せて、働き方についてのお話がありました。デジタルを活用することで、子ども一人ひとりにより向き合える機会が増えてきたという状況があると思います。また、子ども一人ひとりの状況を把握しやすい状況になると思います。長時間残業をしている先生方が非常に多いので、先生方の働き方の改革にもつなげていきたいと思っています。

>> 発言6

見ただけで情報がわかるようなものがあるとよいというお話がありました。これは既にプッシュ型の広報ということで、それぞれ必要な人に必要な情報を伝えていくことが可能になってきています。将来的には、例えば男性、80歳、どのような情報が欲しい、ということ登録していただくと、自動的にその情報だけがスマートフォンに入ってくる、というように、その人の必要な情報がわかるようにしていく必要があると思います。

スマートフォンだけではなくて、テレビをつけたら、「今日はごみの日です」とか、「子どもたちの予防接種が今日から始まります」といったいろいろな情報が入ってくるような、デジタル技術についてあまり詳しくない方でも使える環境を作ることが重要だと思っていますので、検討していきたいと思っています。

また目安箱のお話がありましたが、現在、市長への提案制度「わたしの提案」というものもあります。提案をいただいたら、できるだけ早く回答することになっていますので、担当部署から回答するケースも増えていますが、私も必ず目を通します。昔は回答に1か月も2か月もかかっていたのですが、今は数日でお返しができるようになってきています。是非そういった制度も御活用いただければと思います。

>> 発言7

大きく社会が転換するタイミングに来ているが、光と影の部分と両方あるのではないかというお話をいただきました。さいたまデジタル八策の中には光の部分が多いが、影の部分もしっかり認識をして対応すべきだという御指摘もいただきました。まさにそのとおりだと思います。私たちも、影の部分、負の部分にどう対応していくかをしっかり考えていきたいと思っています。

>> 発言8

地域を知っていただくことも、このデジタル化で重要な視点だと思えます。是非そういったことにも取り組みたいと思えます。

>> 発言 9

防災アプリで、連絡を取りたい人に電話の回線とは別につながる仕組みがあればよいという御提案をいただきました。こういったことも是非改良の際には考えていきたいと思えます。

また、効率化の結果空いた場所を、市民の交流ができる場所にしてはどうかというお話もいただきました。そういった視点もすごく重要だと思えます。区役所の中を見ていただくと、書類に埋もれている状態ですので、デジタル化することで、手続きに関するスペースや紙の書類は少なくなり、現在とはおそらく違うレイアウトになっていくかと思えます。職員にとっても働きやすい場所にする必要があると思えますし、相談のスペースを増やしたり、市民の皆さんの交流場所として活用できるように考えていければと思えます。

>> 発言 10

人員削減した部分をどうするのかというお話がありましたが、デジタル化によって人員を削減できれば、その分対面であるとか、きめ細やかに対応する必要がある市民サービスの、より一層の充実を図っていききたいと思えます。

それから、サポートするサービスが必要だという御意見をいただきました。若い皆さんの協力が必要不可欠だと思えますので、是非若い皆さんと高齢者をつなげていくような仕組みをつくりたいと思えます。

< 発言 11 >

デジタルデバイド対策についてですが、高齢者にデジタルデバイスの利便性を知ってもらい、関心を持ってもらえるような施策が必要だと思えます。

例えばスマートフォンについて私の祖母に聞いたところ、スマートフォンを利用しない理由が主に4つあり、1つ目は、スマートフォンの操作の仕方がわからず、電話や写真にしか使わないため、スマートフォンではなくてもよいと思えているから。2つ目は、スマートフォンの講座があっても、家から少し遠いから。3つ目は、スマートフォンにして操作を誤り、詐欺に遭うのが怖いから。4つ目は、講座を聞いたときは理解しているが、家に帰ると忘れてしまう、また、取扱説明書等をもって読んでも、意味を理解することができないから、とのことでした。

解決策として、そのような方たちには、紙媒体を使い市のお知らせを交付したり、高齢者の方が講座に足を運びやすくするために会場を増やしたりするとよいと思えます。また、スマートフォンを日常的に利用している高校生などを講座のボランティアとして募集することで、市民同士の交流にもつながるためよいのではないかと思いました。

< 発言 12 >

対面ではなく、ウェブの対応でもよいのではないかという意見もありましたが、このタウンミーティングもそうなのですが、フェイス・トゥ・フェイスで顔を突き合わせて議論を交わすこと、対話することによって、微妙なニュアンスがお互いにやり取りできますので、私は対面方式の窓口対応が必要なのではないかと思えます。

< 発言 13 >

最初はさいたま市GIGAスクール構想がどのようなことかわかりませんでした。調べてみると、子どもたちがみんなタブレットを使っていました。今まで黒板を使ってやっていたものが機械を通すことで、特に先生からのチェックについては、細かくできるのではないかと思えます。

一番面白いと思ったのは、機械はいくら間違えても怒らないということです。人間だと何度も教えて間違えると怒られますから、機械はそういうことを言わないのがよいなと思います。しかし、個性豊かであるのが人間です。例えば富士山に登るのに、まっすぐに登る人と、遠回りをして周りの景色を見ながら登る人がいて、こういった多様性も大事にした方がよいと思います。義務教育の間は、機械ではできないことを先生に教えてもらうことが必要なのではないでしょうか。

デジタルはよいかもしいかもしれませんが、デジタルには頭をなでて褒めるようなことはできません。美術や音楽などの教育はデジタルだけではできませんし、さいたま市GIGAスクール構想はゆっくりと考えた方がよいと思います。

<発言14>

これまでのお話で一貫して感じたのが、フェイス・トゥ・フェイスの対応を充実させることと、地域コミュニティの活性化を促していくことが重要だということです。

私の祖母も、今年96歳になりまして、電子機器の使い方がわからないと言っています。そういった方々に対しての周知を図るためにも、機械に対して精通している若者や、民間企業の方々の協力が必ず必要になると思います。

さいたま市は、プラザノースやプラザウエストといった地域中核施設や市民会館がとても充実しているので、そういった場所を利用したイベントや講座を開催するとよいと思います。そのために行政は、場所の便宜を図ることや、地域の方々への周知をすること、民間企業に対して誘致を図ることをお願いしたいと思います。

<発言15>

先ほど市長のお話にあった地域ICTリーダの件がすごくいいなと思いました。今までの地域ICTリーダの活動内容だけではない活用の仕方について、是非今後取り組んでいただきたいなと思います。

また、リテラシーの向上という観点で、高齢者や子どものリテラシー向上だけでなく、全市民のリテラシー向上を考えてほしいと思います。

◆市長

>>発言11

スマートフォンを高齢者が使わない要因をおばあさまに聞いて、いろいろ調べてくださりありがとうございます。今のようなお話が、まさにその要因だと思います。高齢者からすると、機械そのものの操作や、それを習おうとしたときの場所へのアクセス、よく詐欺に遭うようなケースもありますので、いろいろな課題がたくさんあると思います。

おそらく高齢者の皆さんは、1回講座を受けただけで理解できたことにはならないと思います。何回か使ってようやく1個ずつできて、使い慣れたから新しいことをやろうとすると、すぐにはできなくて、という形になるので、少しハードルが高いのは確かだと思います。高齢者を含めて、情報機器を利用することへのハードルがあったりする方々へのサポート体制はすごく重要だと思います。そういったことを、行政だけではなく、市民の皆さんや、民間事業者の協力などをいただきながら体制を組んでいくことが非常に重要だと改めて思いました。

>>発言12

>>発言13

フェイス・トゥ・フェイスの重要性を御指摘いただきました。ただ、恐らく対面とまでいかなくても、事務的な処理ができるし、それを希望する方々もいますので、そういった方々に対しては、デジタルで対応するやり方もあるのだと思います。また、これからデジタル社会が進んでいくほど、対面の重要性はますます高まることは、私自身も痛感すると

ころです。

デジタル技術が進んでいく中で、バーチャルリアリティなど、リアルとデジタルの世界が近づいてきていますが、その世界の中で、今の教育で伝えていかなければならないことが全て網羅できるかという、難しいと思います。

今、私が教育委員会の方たちとさいたま市総合教育会議の中で話をしているのは、さいたま市GIGAスクール構想を進めるのと同時に、五感を磨くような機会を増やしてほしいということです。

さいたま市は自然体験として南会津に行って、いろいろな体験をするようにしています。実際に体験すること以上に、子どもたちに伝えられる情報はないと思いますし、そういったものとデジタル化をどうバランスよくやっていくかがすごく重要だと思っています。

>> 発言14

フェイス・トゥ・フェイスが重要だということと、行政だけではなくて、いろいろな主体が連携することが重要ではないかと御指摘をいただきました。これは行政だけではなく、社会全体の話だと思いますので、社会全体が協力しながら、デジタル化によって出てくる負の部分をしてできるだけ少なくしながら進めていく必要があると思います。

併せて、直接人と人がつながっていく、触れ合っていくという機会は、いつの時代でも重要なことだと思っています。デジタル化をすることで人との交流が少なくなってしまうのは意味がないので、人との交流を増やしていけるようなデジタル社会をつくっていかねばならないと思っています。デジタル技術が優先なのではなくて、人にとってより豊かで、便利で、そして住みやすい社会をつくっていく必要があると思いますので、そういったことを念頭に置きながら私たちもデジタル化を進めていきたいと思っています。

本日は、若い世代から高齢者の方までたくさんの世代の皆さんに御参加いただき、御意見をいただきまして、いろいろなことに気づけるような会議だったと思います。

私たちも皆さんからいただいた御意見を参考にしながら、さいたまデジタル八策をしっかりと進めていきたいと思っています。引き続きよろしく申し上げます。ありがとうございました。

■ 補足説明

「さいたま市を『住みやすい』とする評価」について

さいたま市を「住みやすい」とする人の割合は、令和4年度の調査結果においては、87.2%となりました。

(市長公室 秘書広報部 広聴課)

「マイナンバーカードの取得率の向上」について

国の動向を注視しつつ、取得率の向上に向け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)

「取り残される人が生まれない情報発信」について

デジタルを利用しない情報発信手段について、災害時に強いラジオをはじめとするマスメディアや、人が集まる場所にある民間事業者の持つデジタルサイネージ等の広報媒体を活用したり、市民の方が様々な媒体から情報をすばやく取得できるようにするため、テレビのデータ放送、ラジオなど、インターネットを介さない媒体を活用して情報発信を行っています。今後も、行政が発信する情報が受け取れず、取り残される人が出ないよう効果的な情報発信について検討してまいります。

(市長公室 秘書広報部 広報課)

「南会津での子どもたちの自然体験」について

夏は、主に川魚を子どもたち自身がさばいたり、木材を使い作品を創作します。冬はスキー活動を含めた雪国体験活動を行います。令和4年度の活動プログラムは、夏季は22種類、冬季は7種類あり、各市立小中学校が自然の教室でのねらいや目標を達成できるように活動プログラムを選択します。

(教育委員会事務局 学校教育部 館岩少年自然の家)

「地域ICTリーダーの活用」について

地域ICTリーダーのさらなる活躍に向けては、リーダー同士の交流等の横のつながりも含めて、御活躍いただける場の拡大を検討してまいります。

(都市戦略本部 デジタル改革推進部)

「デジタルリテラシーの向上」について

デジタル化が根づくまでには当然時間がかかりますし、全ての方々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、一定の期間かかります。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が、そういった方々をはじめ、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の推進に当たっての大きなテーマであると認識していますので、引き続き、丁寧に取り組んで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)