

「清水勇人市長と語る」タウンミーティング【桜区】

〈開催概要〉

日 時：令和4年9月3日（土） 9：30～11：00

会 場：桜区役所

参 加 者：14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〉

市長から、DXを強烈に進めていく意気込みを聞かせていただいて、大変期待しています。是非ガンガン進めていただければと思っています。

市役所や区役所に行く理由として、何かの手続きや相談があると思います。手続きのDX化はどんどん進めてほしいのですが、相談の部分については、区役所の方とのフェイス・トゥ・フェイスを残してもらいたいです。

例えば電化製品を買って、使い方がわからなくなり、その企業のサイトにアクセスしても、やたらといろいろなことを聞かれて、なかなか目的のページにたどり着けません。私はそれを、「デジタルたらい回し」と言っているのですが、型番を入力しろと言われて、数字のゼロとアルファベットのOがわからなくて間違えるとそこでストップするなど、行きたいところまで行くのに非常に時間がかかります。

ですから、手続きのDX化で人員に余裕ができれば、アナログの相談の部分に是非人を回していただけると、大変ありがたいと思います。

〈発言2〉

重点的に取り組んでほしい分野について、2点意見があります。

まず1点目についてですが、市民や業者とのやりとりの中で発生する、いろいろな書類への不要な押印を廃止してほしいです。前例踏襲や、できない理由を探すのではなく、できるための理由を探すような発想の転換をしていただければと思います。私が勤めている会社でも、ある時期に押印廃止に取り組んだのですが、なくなってみると不要とわかることが多かったので、さいたま市でも是非進めていただきたいです。

2点目は、さいたま市だけではないと思うのですが、例えば相続が発生したときに、金融機関から求められる資料が非常に多いので、金融機関と行政とが連携をして、オンラインでやりとりができるようになるとうよいと思います。私の親が亡くなったときに、いろいろな書類を行政に取りに行ったりするのに、時間もかかるし、書類が足りなかったこともありました。マイナンバーがこれから普及してくればそのような連携も考えられると思うので、長い目線にはなると思うのですが、そういった部分も視野に入れていただけるとあ

りがたいです。

＜発言3＞

幼い子どもがいると、なかなか区役所へ行くのが困難ですし、行けたとしても、子どもがぐずってしまったりすると、窓口でいたたまれない気持ちになってしまうことがあるので、スマートフォンなどで簡単にオンライン手続きができるのがよいと思います。

ただ、支援金や給付金といった審査を伴うものに関しては、きちんと窓口でしかるべき審査が必要なので、アナログの方がよいと思います。

＜発言4＞

DXを進める上で強化して取り組んでいただきたいことが3つあります。

1つ目は、デジタルデバイドの解消についてです。スマートフォンを操作できないなど、デジタルについて非常に不安になっている方がまだ多数いると思います。超高齢社会の中で、デジタルデバイドを解消するために、ユーモアによって、高齢者がデジタルを扱うのが楽しくてしょうがないと思えるような、具体的な施策を考えていただきたいと思います。

それから、ICT-BCPの話がありました。2011年の東日本大震災のとき、私はちょうど宮城県で被災したのですが、まだLINEなどはなく、情報が全く入ってこない状況でした。さいたま市にはもっと先陣を切って、災害時における情報が市民にしっかり伝わるような仕組みを考え、実施してほしいと思います。

最後に、市役所職員の業務の効率化についてです。DXを進めていくことで業務の効率化が進んでいきますが、単にコストカットをするのではなく、アナログ世界で今までできなかったことが、デジタル化によってこういうことができるよ、とアナウンスしてほしいと思います。

＜発言5＞

2点お伝えしたいことがあります。

まず、デジタルデバイドについてです。私の母親は80歳近くになり、今スマートフォンを持たせているのですが、文字の入力などができない状態です。そういう方たちがまだまだいるので、対策として、デジタルに不安がある方用の窓口を是非つくってもらいたいと思います。

もう1つはセキュリティについてです。デジタル化を推進していくと、サイバー攻撃といった別の脅威が出てくると思うので、二重三重の対策を考えていただきたいと思います。市役所では個人情報的大量に持っていると思うので、しっかりと管理をしていただきたいです。

＜発言6＞

私が入会している自治会には、毎週山になるほどの書面が舞い込んできます。その内容を会員の方に通達するのに、班長制度や回覧板制度、掲示板を利用するなどの古いやり方でやっています。事務局でも、自治会としてデジタル化をして、煩雑な仕事を改善していく方向で取り組んでいる最中です。

今日市長から説明のあった方策が早急に取れば、大変うれしく思います。

＜発言7＞

2つお聞きしたいことがあります。

まず1つ目ですが、国ではデジタル庁を設置してデジタル化を進める中で、かなり民間登用をしているという情報を聞いたことがあります。地方自治体でも民間登用はすごく有効だと思うのですが、地方自治体としてどのくらい進められるのでしょうか。

2つ目は、子育てについてです。今、不登校の生徒のために特別授業が受けられるよう

なことも、デジタル化によってなされたところだと思しますので、子育てに対してDXを具体的な施策としてどのように活用していくかをお聞かせください。

<発言8>

私もデジタルデバイドの解消に一番関心を持っています。

キャッシュレスやペーパーレスなど、いろいろなことを推進する関係の仕事をしているのですが、どうしても高齢者を中心に、スマートフォンを持っていなかったり、ガラケーで手続きができなかったりする方が一定数いますので、そういった方々への支援策が必要だと思えます。例えば、口頭で話した内容をデジタル変換するような仕組みを、具体的な施策として検討をしてもらいたいです。

<発言9>

私は、現在高校生で、熊谷市からさいたま市の学校に通っていますが、さいたま市のデジタルに対する積極的な姿勢を感じる事があります。さいたま市の中学校に通っていた友達と話していると、「私は中学3年生のときに学校でデジタルを活用した授業をやっていたよ」という話をよく聞いて、自分の住んでいる市との差をすごく感じる部分があったので、さいたま市だけでなく、埼玉県全体に、教育面で差がないような形でデジタル化を広めていってほしいと思います。

<発言10>

DXを推進し、令和7年度までに全ての手続きを原則デジタル化することは、素晴らしいと思う一方で、最近は情報漏えいなどが多く見受けられることもあり、不安要素もたくさんあるので、情報漏えいに関する対策なども市民へ具体的に提示いただけると、より安心してデジタルでも利用できると思えました。

<発言11>

デジタルデバイス対策として様々な方法があると思います。デジタル端末を持っている方は、講座等で自分のスキルを上げることができるのですが、そもそもインターネット環境がなく、デジタル端末も持っていないという方もいます。現に私の祖父母もインターネットとは無縁な生活を送っていますので、そういった方も今回のDX推進の恩恵を受けられるように、置いていかれないような対応をお願いしたいと思っています。

<発言12>

さいたま市GIGAスクール構想の推進で、小中学生へのタブレット端末の整備は進んでいるように見受けられますが、高速なネット環境の整備は十分ではないように感じられます。これを重点的に進めていただきたいと考えています。

◆市長

>>発言1

手続きのデジタル化はよいと思いますが、相談について、アナログ的にきめ細やかな対応をしてほしい、「デジタルたらい回し」にならないようにしてほしいという御意見をいただきました。

デジタル化を進めることで、市役所や区役所に来なくても手続きができる層がこれからかなり増えてくるだろうと思います。もう一方で、年代による差や、障害の有無によって、デジタルデバイスも生まれます。そういった中で、相談へのきめ細やかな対応は、これから更に私たちが気をつけてやっていかなければいけないことだと思えます。

デジタル化で多くの手続きができるようになると、手続きをする場所はもう少しコンパクトでもよくなるかもしれないので、相談に使うスペースを少し手厚くするように、区役

所の配置を今とは変える必要も出てくるのではないかと考えているところです。

少し話は脱線しますが、今さいたま市では、福祉と子育ての総合窓口化をしています。福祉については「福祉まるごと相談窓口」、子育てについては「子ども家庭総合支援拠点」という窓口を全区役所につくりました。福祉や子育てに関連した相談をする方は、1つの部署だけで終わらないケースが多いものですから、それぞれの状況をしっかりと聞き取って、いろんな課の支援策につなげて、それぞれに合った行政サービスを提供していくという形に変えていこうということで、令和4年4月1日から「子ども家庭総合支援拠点」が、6月1日から「福祉まるごと総合窓口」がスタートしています。

私がさいたま市長に就任したときに、くらし応援室という部署をつくりました。市民の困りごとについて、一旦全部そこで受けて、なるべく早く答えを返していくために導入しました、今回の総合窓口化は、その第二弾として区役所改革の大きな柱になると思っています。

デジタル化を進めることによって、窓口に来なくても素早い対応ができる環境をつくり、一方で、デジタル化すれば市役所が要らなくなるのではなく、一人ひとりに適したきめ細かい対応をより充実させていくことが望ましいのではないかと考えています。

>> 発言2

押印について御意見をいただきました。さいたま市の現状として、対外的な押印は、法律や条例で決められているもの以外のほとんどを原則廃止しました。ただ、契約については、まだ電子契約の導入にまでは至っていないと思いますが、今後もしできる限り、押印をなくす方向で取り組んでいきたいと思っています。

また、相続について、いろいろな書類が必要になるというお話がありました。ちょうど令和4年9月1日から「おくやみ窓口」をつくりまして、行政の手続きについてはワンストップで手続きができる体制にしていますが、民間との連携については、十分にできていない部分があると思います。これは今後の課題として、検討を進めていきたいと思っています。

>> 発言3

子育て世代にとっては、オンライン化が進むことが非常に便利になるのではないかと御意見をいただきました。一方で給付金などの申請については、窓口でやった方がよいのではないかと御意見でした。

子育て世代の皆さんが、小さいお子さんを連れて手続きをするのは、本当に大変だと思います。それぞれ区役所で工夫しながら、遊び場のようなところを設けて、子どもたちがそこで遊んでいる間に手続きしてもらおうなど、対応をしてはいるのですが、オンラインで手続きができればもっと軽便化すると思いますので、できるだけ早急にオンライン化していきたいと思っています。

>> 発言4

まず、デジタルデバインド対策ということで、今、市内全域で、高齢者向けのいろいろな講座を公民館等で実施することや、地域ICTリーダという方々の力を借りることなどを考えています。また、今日来ている高校生、大学生の皆さんのような、いわゆるデジタルネイティブと言われ、おそらく私たちの世代とは根本的にデジタルに対する関わり方が違う世代の皆さんのお力もうまく借りながら、きめ細やかなデジタルデバインド対策ができればよいと思っています。

ICT-BCPについては、東日本大震災や台風の際に通信がパンクして、ホームページにアクセスができないことが、さいたま市でもありました。災害時こそ、行政情報が必要とされていると思いますので、そのときにしっかりと情報提供ができる体制ができていなければいけないと思っています。特にICT-BCP対策にはしっかりと取り組まなければいけないと思っています。

また、市役所職員の業務の効率化についても御意見をいただきました。職員の中でも若い世代は、デジタル感覚を持ち、使うことにもためらいがないと思いますが、幹部職員の中には、少しデジタル端末の使い方に課題があったりする方もいます。そういった中で、デジタル化をすることで作業時間が短くなることはたくさん検証されています。

例えば、保育所の利用調整にはものすごい時間がかかるのですが、これにAIを活用することで、極めて短時間で利用調整ができるようになり、残業時間を大幅に削減することができましたので、そういったものを活用して、働き方改革につなげていきたいと思えます。

>> 発言5

スマートフォンをお持ちでない高齢者や、デジタル機器に触ることに、心理的なハードルがある方もたくさんいると思えます。

例えば、デジタル機器を使えなくても、区役所へ手続きに来たときに、その人が申請書を書かなくても手続きができるような、書かない窓口をつくるなど、行政の中でデジタル化をして効率化を図り、市民の皆さんの手続き上の負担を軽減させていく支援をしていく形をしっかりとつこうと考えています。デジタルデバイド対策として、デジタル機器を使いやすいように講座を開いたりサポートをしたりするだけではなく、そのようなことも併せて進めていきたいと思っています。

また、サイバー攻撃、セキュリティ対策は必要不可欠です。行政が持っている情報には、個人情報がたくさんありますので、そこをしっかりと守っていくために、国等も含めて、一緒にセキュリティ対策の強化をしていきたいと思っています。

>> 発言6

自治会について御意見をいただきました。今年は2つの自治会を選定して、ICTを活用した自治会活動のモデル事業を実施しています。今後それをどんどん拡大していこうと思っています。アプリを活用すれば、通常回覧板で回すようなものについては、班長が回さなくてもちゃんと全員に見てもらえたり、災害のときにその人がどこに避難をしているのかがわかったりします。このようにいろいろな使い方ができるアプリを使い、実証実験を進めています。

もちろん、地域の皆さんがコミュニケーションをとるために、回覧板を回していただくことも重要なことですが、非常に煩雑であることも理解していますので、煩雑さをなくしながら、一方で地域の絆を大切にできるような使い方を、自治会の皆さんとも連携をしながら検討していきたいと思えます。

>> 発言7

民間人登用を積極的にすべきだというお話をいただきました。さいたま市でも今、一部業務で民間人の登用を実施しています。通常はそれぞれの企業に所属している方が、企業に了承をもらって、空いている時間に副業的に対応していただける制度があります。その制度を使って、今、教育委員会のGIGAスクール構想については、4名のかなり高度な技術、知識を持っている民間の方に参画をいただいて、進めています。

各自治体には、市役所内にもデジタルに詳しい職員はたくさんいますが、一方で、民間の力も借りないといけない場面がこれからたくさん出てくると思えますので、是非積極的に活用していきたいと思っています。

それから、子育て世代への施策では、先ほど触れていただきましたが、不登校の子どもたちも、デジタルを用いて授業を受けながら、コミュニケーションが継続できるように、令和4年4月1日から「Growth」という不登校等児童生徒支援センターを立ち上げました。子育て世代の皆さんは、子どもの健康状況など、いろいろと相談をしたい部分もたくさんあると思えます。そういったことにしっかりと対面で対応できるようにしながら、

一方で、毎回市役所に来て相談するのは非常に難しいところがあると思いますし、子育て世代の皆さんはデジタルに対応できる方が多い世代でもありますので、デジタルでも対応しながら、しっかりサービスの充実を図っていきたいと思います。

>> 発言 8

高齢者の中には、デジタルに対応できない方が多いので、先ほどもお話した、書かない窓口ですとか、口頭で申請できるようなことも含めて、私たちもこれから研究をしていきたいと思います。

また、会議録の作成について、今は録音しておく、自動的に文字データに変わってくる仕組みもあります。そういったものと連動させていく中で、利便性の高い窓口の実現が十分可能になってくるだろうと思います。

デジタル化自体が目的なのではなく、市民にとって行政手続きや行政サービスを受けるまでの手続きや取組をできるだけ軽減化をするのが、DXの重要なテーマだと思いますので、そのことをしっかり念頭に置いてやっていきたいと思います。

>> 発言 9

さいたま市だけではなく、埼玉県全体にも、デジタル化を強力に推進してほしいという御意見をいただきました。一人一台端末というのは、コロナ禍があったので、どこの自治体でも一気に進んできたところですが、これからそれをどう活用して、教育を充実させるかは、それぞれの市町村が悩みながら取り組んでいるところだと思います。

私たちは以前から取り組み始めていましたので、埼玉県内全域の市町村と情報の共有をしていきたいと思っています。さいたま市だけが進んでいるわけではなくて、それぞれの自治体で進んでいるところがあると思いますので、お互いに情報を共有させていただきながら、子どもたちの教育に生かし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。一人ひとりの学習の進捗状況や取組を踏まえた対応ができるのが、デジタル化の最大のメリットだと思います。教育委員会ではまだまだ十分ノウハウが完成し切れていないところもありますが、いろいろな自治体と情報を共有しながら取り組んでいきたいと思っています。

>> 発言 10

セキュリティの問題は、非常に大きいと思います。特にマイナンバーは、セキュリティが心配であり使いたくない方が一定数います。マイナンバーのセキュリティ対策はかなり厳密に講じているのですが、認識のずれがどうしてもある中で、もちろん100%完璧なセキュリティはなかなか難しいところではありますが、その安全性をしっかりと説明をしながら、取り組んでいきたいと思っています。

また、さいたま市では、美園でスマートシティさいたまモデルという事業をやっていて、買い物や健康などのいろいろな個人データを、許可をもらって収集し、それらを複合化させることでよりよいサービスを提供できないかという実証実験を行いました。この事業は、システムに対する信頼性がどうしても前提となっていて、しっかりと説明した上で参加をしていただいているのですが、デジタル化を進めていくためには、セキュリティの確保と、信頼関係の創出、しっかりと説明をしていくことがすごく重要になるとと思いますので、そこも併せてやっていきたいと思います。

>> 発言 11

インターネットや、デジタル端末を持っていない世代に対してもしっかりサポートをしていただきたいというお話がありました。こちらは、デジタル化に併せてきめ細やかな対応をしていく中で進めていきたいと思います。

>> 発言12

学校の通信環境についてお話がありました。今学校で、全員が一斉にデジタル端末を使うと、かなり負荷がかかる状況がまだあります。これらも徐々に改善はしてきましたが、今後も検証しながら増強していきます。

このさいたま市GIGAスクール構想が進んでいくと、学校内だけでなく、家庭での勉強のためにも通信環境が必要だということで、さいたま市では、一部補助をしたり、端末をお貸ししたりなどの対応をしています。こういったことはこれから大きな問題になり、自治体だけではなく、国にも考えてもらわなくてはいけない問題だと思っていますので、引き続きしっかりと対応していきたいと思います。

●参加者

< 発言13 >

私は、DXの推進に関して、重点的に取り組んでほしい分野についてお話しします。重点的に取り組んでほしいのは、さいたまデジタルハ策にもあるように、行政手続きのオンライン化についてです。DXの推進と聞いて、多くの方は、システムのデジタル化を想像します。そのため、市民が想像するDXとは、手続きのデジタル化なのではないかと思うので、この点は重点的に取り組んでほしいと感じました。

私は、マイナンバーカード作成のために地元の市役所に行ったことがあるのですが、その際に人が多かったこともあり、結構待たされた印象があったので、この点もデジタル化により改善していただければよいなと感じました。

< 発言14 >

自治体の取組のおかげで、小学校から授業でパソコンを扱う機会がありました。若い人はそういう取組のおかげでデジタルに詳しい人が結構いると思います。その若い人達の中には、機械が苦手な方たちから相談を受け、交流をしたいと思っている人が一定数いると思うので、そういう交流をできる場を設けていただけたらありがたいです。

◆市長

>> 発言13

行政の手続きのオンライン化に、まずは重点的に取り組んでほしいというお話をいただきました。今、証明書の発行については、コンビニに行くのと取れるようになりました。現在は窓口でしかできない手続きもオンライン化して、キャッシュレス決済もできるようにすると、多くの市民の皆さんが、わざわざ区役所や市役所に足を運ばなくてもよくなると思います。

さいたま市の場合は、いわゆる社会増といって、さいたま市以外の自治体からさいたま市に転入をしてくださる方が、転出をされる方よりも多く、特に3月の後半から4月の頭にかけては、区役所もとても混んでしまいます。デジタルでの手続きができるようになることによって、多くの方がわざわざ市役所に出向かなくてもいいような環境を作っていくことが重要だと思います。

現在、令和7年度までに原則すべての行政手続きをオンライン化する目標を掲げていますが、実を言うとまだ細かいところで課題があって、それを解決しながらやっていく必要があります。

いずれにしても、デジタル機器を使える方が、オンライン化した手続きを利用できる状況をしっかりとつくり、今後のコロナ禍や、様々な災害が起こったときにもしっかりと対応できる行政を目指していきたいと思います。

>> 発言14

若い人たちはデジタルに詳しい人も多いので、そういう若い人たちとデジタルが苦手な

人たちをつないで、交流できる機会をつくるとよいという御提案をいただきました。それを若い世代の方に言っていただき、うれしく思います。

20代くらいの人たちと、それより上の世代では、デジタルへの取組の差がすごく大きいと思います。私なども、ようやく少し使いこなせるようにはなりましたが、今の若い世代の皆さんと比べれば、全く使えていないと思います。

そういった、よくわかっている皆さんと、苦手な方とでうまく交流をしていただきながら、どれだけきめ細やかにデジタルデバイス対策ができるかが、このDX推進の大きな鍵となると思いますので、是非そういった機会もつくっていきたいと考えています。

本日は、DXについて、皆さんから御意見をいただきました。今、さいたま市ではさいたまデジタル八策と名付けて、進めているところです。まだまだ十分ではないところもたくさんありますが、これを進めていくことで、市民の皆さんの利便性を高め、市民の皆さん一人ひとりが豊かに、自由に、これまでの手続きなどが時間をかけなくてもできるようになっていくことがすごく重要なことだと思います。

デジタル化を進めていくことだけが目的になってしまって、それを進めていく目的や意義が何かを忘れてはいけないと思っています。私たちとしては、あくまでも市民の皆さんの利便性であったり、一人ひとりの幸せを向上させたりするために、デジタル技術をよりうまく活用していくことを目指しています。

顔を見なくても、全部デジタル技術だけで対応できてしまうことも、問題があるとも思います。デジタル技術を活用することで利便性が上がり、市民の負担は下がっていくが、地域の皆さんの交流は深まっていく使い方ができるように、これからも引き続きさいたまデジタル八策に取り組んでいきたいと思っています。

また、皆さんが活動している中で、御意見や御要望が今後また出てくるかもしれません。その場合は、市長への提案制度「わたしの提案」もありますので、是非教えていただければと思います。

本日は、本来でしたら休日でゆっくりされる時間帯ではないかと思いますが、わざわざ桜区役所にお越しいただいて、DXの推進に当たって、皆様の大変貴重な御意見をいただき、本当にありがとうございました。

皆さんの御協力に感謝を申し上げて、私からのまとめの言葉にさせていただきたいと思っています。どうもありがとうございました。

■ 補足説明

「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)

「転入超過数」について

2021年の転入超過数は10,527人でした。

出典：「住民基本台帳人口移動報告（2021年結果）」（総務省）

(都市戦略本部 都市経営戦略部)