

第2回 SDGs未来都市鶴岡 デジタル化推進有識者会議 (会議概要)

- 日 時 令和6年2月19日 午後3時から
- 会 場 Zoom (オンライン会議)
- 出席委員 天野 隆興 委員、大西 宏昌 委員、大橋 康史 委員
神尾 文彦 委員、佐藤 理沙 委員、渋谷 真子 委員
渡会 俊輔 委員、渡邊 賢一 委員、渡辺 理絵 委員
- 欠席委員 なし
- 傍 聴 者 5名

○ 会議概要

- 1 開会
- 2 協議

①事務局説明

事務局より、会議資料を説明。

②意見交換

○座長

意見を伺う項目は4つあったが、2つに分けて進行したい。1点目は令和5年度の具体的な取り組みや地方創生推進交付金のSociety5.0事業の見直しに対する評価、2点目は令和6年度の事業の推進方法、また、新しく推進していくべきテーマについて話を伺いたい。まずは1点目だが、地方創生推進交付金のSociety5.0で掲げたKPIは説明通り達成している。また、LINEを中心としたプラットフォーム、特に災害に関しては一つの大きなテーマであるが、その他にも鶴岡子育てワンストップ構想、高等学校の通学費補助事業など様々なLINEを使ったワンストップ事業がある。これらに関して意見を伺いたい。

○委員

令和5年度の取り組みについては、デジタル化による作業の効率化や情報の共有化、及び、コスト削減というものが着実に進む成果として高く評価されると考える。他方で、デジタル化を導入した後の効果の測定とか、あるいはそれに基づいて改善が必要となった場合の改善計画という点が資料からはわかりづらかったが、資料 P46 に参考として掲載されている野村総研での成果測定とその後の改善計画のような予定があるのか伺いたい。令和5年度の取り組みのうち、高等学校通学費補助事業は利用率といったデータのエビデンスの表示があったが、それ以外は利用状況に関するデータが示されていないかと思う。実装されているのか、実装されている場合はどのくらいの利用状況なのか気になっている。

○事務局

令和5年度に着手した事業の利用実績については、まだ1年も経っていない取り組みが多いので、利用率が出ないものもある。今の指摘も踏まえながら、効果の捕捉とそれについての改善計画ということでフォローアップに取り組んでいきたい。

○委員

LINEの妊娠7ヶ月アンケートについて、回答率80%程度だったところ、100%を目指すとする。100%になることは好ましいが、80%でも統計的に意味のあるデータが出ることもあるので、データ算出的な扱いはきちんとした方がいい。また、市民アンケートでは「わからない」という回答している方が結構いたのが気になった。これは、普通に特に変化なく生活していれば市役所に行くことはあまりないので、各サービスが進んでいますかと聞かれてもよくわからない状況だと思われる。感覚で答えている場合もよくあると思うので、現状こういうふうな施策ができたということや、評価の軸を提示して評価してもう、あるいは、利用してもらった人からのフィードバックをデータ化していくべきかと個人的に感じた。

○委員

KPIの見直しや改善点について意見くださいとあったが、この数値がもともと何を目標にして立てられたのがわからなかったので、評価のしようがないと思った。例えば鶴岡市民全員に利用していただく目標だとすると、このKPIは何年かかっても達成しないような数値に見えてしまう。そのため、例えば、まちひとしごと総合戦略で掲げている、中都市10万人を維持するということを目標にするので、そこからブレイクダウンした基本目標があり、その基本目標を達成するための施策とKPIとなるとコメントできたかと思った。

○座長

何をもって効果を測っていくのかという問題はなかなか難しく、データを取ることにもコストや時間がかかったりする部分もある。とはいっても単に増加していますということだけで評価できない部分もあり、目標値からさかのぼってくる部分と、先ほどのアンケートの回答率が電子で増えているということも一つの効果かと思うので、どのような指標で測ったらいいか再整理することが必要かと思っている。

○鶴岡市長

成果目標をどうするのかは天野委員指摘の通り、大変重要なことだと思っている。今日、東北大学大学院の皆さんがいろいろ鶴岡を調査してくれて、その報告会があり、4つほど提言してくれたが、そのうち2つが観光と移住だった。私どもは観光消費額といった成果目標を今まで掲げてこなかったが、これから掲げていこうと思っている。移住については、移住者数という成果が如実に出てくるが、そこをしっかりと総合計画の推進、デジタル化戦略の推進ということで改めて考えていかなければいけないと思

っている。その上で、LINE の登録者数を増やそうと取り組んでいるが、指摘の通り、それが一体どういう成果なのかというところまで分析が行きついていない。これはマイナンバーカードの登録者数と少し似ていて、これはデジタル社会の基盤だということで我々も一生懸命取り組んできたが、LINE はコロナのワクチン接種のこともあり、多くの市民の皆様に登録いただいている、いろいろなサービスを使っていけると思っている。各サービス、あるいは、全体的にウェルビーイング社会を目指すうえで、この基盤と成果目標との関係は改めて整理が必要だと思っている。

○座長

他の取り組みも評価は高いが、令和 5 年度の取り組みで災害情報プラットフォームの話は各委員から評価が高い。その上でこういったところを改善した方がいい、とか、ここが懸念あるという意見を何人かからいただいているので、コメントいただきたい。

○委員

LINE の活用で、マイ・タイムラインをみんなにやってもらいというページがあったが、資料だけ見るとワークショップのような雰囲気ですると読み取れた。今は子供たちも一年生から自分のタブレットを持っているので、大人たちだけではなく、子どもたちに対して、学校の避難訓練の時に、マイ・タイムラインを知ってもらって、鶴岡にはこういうのがある、災害の時はこれが使える、と周知して、知ってもらう必要があるのかと思う。そうすると先生や親御さんも一緒に勉強できるかと思った。結局、能登のように電波がなくなったらマイ・タイムラインはオフラインでは使えないのか。電波が遮断された時は一部紙と併用というのもあったが、紙がどれだけ普及しているのか、というところも考えていかないとと思った。鶴岡市の LINE も友だち登録しているが、ここ 1 年間で一番気になったのは 1 月 1 日のような災害時の通知だと思ったので、そこからやっていくのもいいかと思った。

○事務局

お子さん向けの周知というのは非常に素晴らしい観点かと思う。今はまだ一部の地域でこの LINE のマイ・タイムラインの実証の取り組みを始めたところなので、今後対象となる方を広げていくのかと思う。

○鶴岡市

おそらく電波がなくては使えないとなるので、基本的には事前に作ってもらって防災意識を高めるという取り組みかと考えている。そういった意味で学校の避難訓練などで活用してもらうのは一つの手かと考えている。

○座長

もう一つ、LINE での周知だけでいいのかという論点がある。災害が起こった時は複数の手段で周知しないとすべての人にリアルタイムな情報が伝わらない。能登では基

本的に電波がCATVに統合されていたゆえに、CATVの線が破壊されて全くニュースが入らない状況になった。電気や水もそうだが、特にエネルギーと電波が集約されているところ、そこが遮断されてしまって全部不能になってしまうことは避けたい部分もある一方、二重投資をしていくことにも難がある。

○委員

元旦の能登沖地震の時、私の住んでいるところもかなり揺れ、近所の人たちも一斉に外に出てきて戸惑っていて、コミュニティセンターでも多くの方々がパニックだった。鶴岡市からのLINEを確認しようにも1分ごとにすごく長いメッセージが送られ、他のアプリ化の通知もすさまじかったが、結局必要な情報がなかったというような話をしてきた。避難した後、防災無線から何か聞こえたが、中学校に避難していた200人近くが、まったく聞こえず、聞こえないことがより不安をかき立てられて随分ざわついた印象がある。消防のように、どこかで火災があった、緊急車両が向かった、という時は災害情報に電話をして聞くというものと同じように、電話をかけた時に聞けるようなシステムがあるといいのかな、という話をしてきた。当時、停電にならなかったから、そこまでのパニックにはならなかったが、それでも震えていたり、戸惑っていたり、かなり心配していた住民が多くいたことは事実。避難訓練のやり方も自治会単位で改めて考えていかなければならないし、市内の人に至っては、1度も避難訓練に出たことがないからどこに避難するか知らないという高齢者もいて驚いたが、まず自分の避難場所がLINEとかでわかればありがたいかと思った。当時もせっかく自治会公式LINEがあったので、どこに避難するとか、ここで避難所開設しているというのがもっと伝わればよかったかと反省している。ただ、その時は職員もパニックになっていて、デジタルの会議の場ではあるが、当時は紙ベースが非常に多かったと思う。停電にならなかったのも、パソコンで調べることができたが、停電になっていたらもっとパニックになって行動できなかつたと思うので、デジタルも紙ベースも必要なのかと改めて思った。

○委員

能登地震の際に、兵庫県のサンテレビというテレビ局の対応がよかったので共有したい。鶴岡も移住を目指しているし、スパイバーなどで海外の人もたくさん鶴岡にいると思うが、英語に加え、他の国の言語対応がされているのか、LINEも海外の人が登録した時にどういう表示になっているのかがすごく大切だと思った。サンテレビでは、手話であったり、常に様々な言語の字幕を流したり、津波が来るということを様々な言語対応していたそうなので、鶴岡にいる海外の人についても頭に入れながらやってほしいと思った。

○委員

3点ほどある。能登においては、周辺8つくらいの県で18~20日くらいかけて1,020ヶ所くらいの避難所が開設されたと思う。地震発災時に、鶴岡市民向けに、周辺の自

自治体とも連携しながら、避難所にどれくらいのキャパシティがあるのか、また、自治体が用意する避難所のみならず、民間の旅館や一般家庭も含めた避難所情報のシェアができる機能があってもいいのではないかと、ということが1点目。2点目として、体が不自由な方、赤ちゃんがいる方、ペットの状況など、周辺の家族構成がどうなっているかという情報が読みやすく整理され、アーカイブ化されることが非常に重要だと思う。最後に、実際に電気が止まった時に、スターリンクのような衛星通信を使って被災情報が途切れなく出せる、といった通信環境面も必要ではないかと思った。

○委員

今勤めている部門で、BCP（事業継続計画）という被災した時の対応の事務局長をやっている。今回の能登地震では、避難所に来た住民に情報を伝える際に、映すテレビがないのでディスプレイを十数台貸してほしい、という要請をいただいた。他にも、避難所にWi-FiがないのでWi-Fi基地局を臨時で増設してもらえないか、など、いろいろな要請をいただいた。できるだけスピーディーにやっているが、やはりその都度要請が来てから動き出すと、社内確認の時間もかかり、対応が遅くなる。今の時代は情報インフラがないと動けないので、今回の対応を通じて、被災時における情報インフラの復旧や維持の観点で、事前に対応計画を立てておくことが結構大事だと感じた。

また、防災無線が屋内で聞こえない、という話があったが、屋内に入れる個別受信機もあり、そういうものと上手く組み合わせることもできる。被災時にどう情報を繋げるかといったことを、あらかじめ考えおくのが必要ではないかと思った。

○委員

インフラ事業者としては、スマホの基地局向けの光ファイバーを二重三重にしておくとか、一つのエリアを複数のアンテナでカバーするようにしておくとか、電気が来なくなった時のために予備のバッテリーを置くとか、予備のバッテリーがなくなった時に電源車が行くが、今回のような場合は電源車も行けないので、重油で発電する自家発電の装置を用意しておくとか、東日本大震災の教訓を踏まえている準備していたことが非常に役に立ち、通信のインフラは比較的早く復旧できたと思っている。それに加え、被災したエリアでWi-Fiをどうやって使えるようにするか、被害認定でどうやってDXを進めていくか、地域の避難所の避難状況をどう見える化するか、といったことや、自分の最寄りの避難所はどこかを一発で検索できるといったサービス面の対応も進めたいと思っている。

○座長

基本的には今も素晴らしい取り組みをされているので、それに実際に地震が起こった時に上手くすべての人にその効果が行き渡るような仕組みや、いろんなケースを想定しながらの施策を肉付けしていくということかと思う。

2点目としては今後の令和6年度に取り組むべきテーマなどを議論させていただきたい。全体的に4つくらいあるが、1つは現在のLINEの利用者数を広げる、あるいは、

LINE を使いやすくしたり、教育をしたり、また、LINE 以外の窓口といった多様化を進めるといったこと。2 点目はノンペーパーなどの徹底的な業務効率化をもっと推進していくこと。3 点目は産業、観光、移住、グローバル対応といった地域の姿、いわゆるローカルハブといったものに対しての DX をどう進めていくべきか。最後に朝日庁舎をどうしていくのか、といったこと。まず 1 点目についてコメントいただきたい。

○委員

普段、市役所を利用する人が限られている中で、アンケートでも 50～60 代の人たちの回答が多く見えるので、福祉や障害の申請で窓口が使われているのかと思う。代理で行ける場合もあるが、そういう人達の中には市役所に行けない家族構成だったりすることもあるので、移動が大変なのに市役所に行かないといけないといった部分にデジタルが使えるとよい。

○委員

郊外地区のコミセンには住民票や戸籍が必要な方が来る。マイナカードを使ってコンビニでもできる、と案内しても、コンビニでは聞く人がいないので、職員に聞きたい、と窓口にくる。ただ、そこから市役所に連絡するので、すぐに書類が届かず、2 回足を運んでもらう手間がかかる。車が運転できないような高齢者が多かたりするので、窓口で職員がタブレット端末などを使って申請の補助をし、そこで印刷もできればと思った。

また、今年度は多くのコミセンでスマートフォン講座を行っているが、用途は個人個人で全く異なるので、漫然と「スマートフォン講座」とするよりは、鶴岡市公式 LINE の見方や使い方、設定の仕方などテーマを絞って重点的に講座を行うのがいいかと思った。

○委員

業務効率化という言葉はよく出てくるが、業務効率化の先にあるものが今一つわからない。単純に業務効率化して、市役所の人件費などをカットするという話であればそれでもいいが、デジタルを使って部署横断的な取り組みを試みるということであれば、おそらく今まで市役所職員が持っていたスキルと異なるスキルが必要になってくると思う。デジタルを活用するとステークスホルダーが増え、より広い広がりの中で様々なことを決め、物事を進めるファシリテーション的なスキルや、デジタルデザインシンキングみたいな、社会問題で解決すべき問題は何か、というような考え方も身に付けていくべきかと思う。市としてこう進んでいきたいから、市役所としてどういった研修をしたり、知識を蓄えたり、あるいは、今後どういう人材を雇用していかなければならない、といったところまで含めて将来を見ていくべきかと感じている。

○座長

全体として市民にサービスを提供するのと、それに必要な業務のコストは多分 1 対 1

ではない。全体の市民生活からするとそれほど大きくないウェイトのサービスでも行政側が多くコストをかけるならば、もしかしたら優先的に取り組むべきだろうし、その逆もある。そういった効率化の先にある正しい行政サービスや提供のあり方というところも含めて、DX化を契機に新しいサービスのノウハウだったりスキルを見つけたりということも重要ということかと思う。

○委員

令和6年度の取り組みで全庁的な業務効率化というところに大変期待できる内容になっているが、一方で資料P3の目標では生活、産業、エネルギー、農業、交通などもウェルビーイングの対象として推進力を担う項目になっているところ、そこについての情報があまり感じられない。すべてのテーマがデジタルと馴染みがいいばかりではないと思うが、年度ごとで意識するのか、まずは全庁的な業務効率化に持っていくのか、ということも気になった。

○委員

鶴岡市でも子育て世代を中心とした施策展開されていると思うが、子どもそのものに少しフォーカスを当てた施策も今後必要ではないかと思った。子どもの虐待やいじめ、ヤングケアラーの問題など、行政の方からプッシュ型で手を差し伸べることも必要なのではないかと捉えている。子ども家庭庁でもそういった事業を進めているので、自治体や学校、あるいは病院で持っているデータもかけあわせて、そういった子どもを早期発見して支援につなげていく取り組みしかないのではないかと思う。また、ローカルハブ構想を実現するため、観光やふるさと納税、あるいは移住相談のデータなど、今ばらばらに持っているデータをいかに集約化して、プッシュしていくような施策、デジタル市民を増やしていくような施策につなげていく取り組みも併せて必要ではないか。

それと、評価のところ、統計データみたいなデジタルデータと、市民のアンケートでウェルビーイング指標を用いた評価をやっていただくと、その施策を打ったことで市民がどれだけ幸福を感じることができたかというデータを取れ、より次の施策に展開できるのではないかと思ったので、評価の指標のところも少し工夫の余地があるかと思った。

○座長

取得するデータが多くなると難しい面もあるが、データや統計を取ることをデジタル化するといった、データ集約のデジタル化も産業経済の仕組みから重要かと感じた。

最後に朝日庁舎に関してだが、委員の方々の評価が高く、全国的にも非常に注目されていると私自身も思っているが、リアルな空間など他の機能として拡大していく、という話があったのでフォローいただきたい。

○委員

鶴岡市で発災した時に、どういった自治体に連携を要請していくのか、また、周辺で発災した時に、鶴岡市でどう受けていくのかという双方向の避難情報のシェアができるようなシステム構築なども必要かと思った。

○委員

ぜひ朝日庁舎にとどめず、デファクトスタンダードを確立していろいろなところに展開していただきたい。我々も十数拠点を全部フリーアドレス化するのに4、5年かかった覚えがあるが、後半になるとパターンもできた。また、大きい拠点はフロアごとに、玉突きで移しながらやったりもした。中期的なプランを作りながら、市全体に推進いただきたい。

○委員

業務効率化の先に何があるか、という話もあったが、目標が先にあってのバックキャストिंगのような戦略の立て方も効果的ではないかと思った。

○委員

デジタル化されたらいいもの、といったアンケートに対応していくのでは、行政手続き効率化の話がメインになり、多くの市民は少し便利になるのか程度のことしか感じないのではないかと思う。市民から出た課題を個別に潰すこともあるが、観光や移住に向けてのDXということもあるかとは思いますが、夢ある鶴岡市の実現に向けてどうデジタル技術を活用し、外向けの発信をして、市民や外から見ている方も、鶴岡面白そうだと思ってもらえるようにできればと思う。

○座長

市民の方々の利便性と希望と安心を与えることは優先することではあるが、鶴岡らしい将来像を実現するためのDXというのは何なのかということをもう一度整理し、市民にしっかり伝えていくことが重要になると思った。

市民の範囲も、通常の住民のみならず、企業に勤めに来ている方、一時的に来ている方、移住、関係人口、共感を得てくれるような共鳴人口といった人たちにも自分たちの地域をDXでどうPRし、利便性を高めていくかということが重要である。

鶴岡市のとある企業から、DXで簡単にパスポートとれないか、と言われたことがあるが、ローカルハブやグローバル化と言っているのは世界と直接つながる地域だと言っていることであり、そのような地域を目指すために産業という側面だけではなく、市民という側面からも、もっと鶴岡が先進的にデジタルによって、より効率的に業務や取得を進めていく観点もあっていいかと思う。将来あるべき姿を、今の審議を加えてウェルビーイングの観点からローカルハブに必要なDXを実現していくということも必要かと思うが、これは非常に時間やコストがかかるので、2、3年で一気にやるのは難しい。優先順位をどうするかということも非常に重要なポイントであり、震災、防

災はいつ起こるか分からない状況と言えるので、優先的にデジタルのシステムを開発していく、ということではあると思うが、他のところも重要である。

また、何がベースになっているとこのプロジェクトが進むのか、LINE の利用率はすべてに関わるので一定以上ないと、ということもあるし、デジタル、人材の習熟度が高まらないとデジタル化が進まないということもある。どこを伸ばすと全部崩壊してしまうということにならないように、優先順位をつけていくことが必要かと思った。いずれにしろ、今やっている取り組みを強化、あるいは継続してもらいながら、市民、あるいはそれ以外の関係市民も含めてデジタル化の効果が少しでも現れるように続けていただきたい。

7 その他

8 閉会