

## 第2回 鶴岡市SDGs未来都市デジタル化戦略有識者会議 (会議概要)

- 日 時 令和3年5月24日 午後3時30分から
- 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、佐藤 涼子 委員  
渋谷 真子 委員、渡邊 賢一 委員、渡会 俊輔 委員
- 欠席委員 渡辺 理絵 委員
- 傍 聴 者 3名
- 次 第 (1) 鶴岡市のデジタル化の推進について  
(2) その他

### 協議事項

<住民向けアンケートについて>

#### ○座長

まず事務局資料1 ページ目の住民向けアンケートについて、概要や実施スケジュール等について、お伺いしたい。また、具体的なインタビュー要否の考え方についても、現時点の方向性をお伺いしたい。

#### → 事務局

住民の声を反映したデジタルの社会実装に繋げるため、住民アンケートを行う。スケジュールは、7月に実施し、8月に回答を回収・取りまとめを行い、結果を整理したうえで、次回の有識者会議にてご報告したいと考えている。

インタビュー等については、期間が短いという状況があるが、実施できるか検討したい。

#### ○委員

アンケートは具体的にどのような実施方法で行うのか。また、回収率が芳しくないことは考えられるか。

#### → 事務局

現在は、郵送で市民15歳以上を対象に約3000人に案内を出すことを検討している。回答については、インターネットでも実施できる準備を進める。

過去に鶴岡市が実施したアンケートの実績から、回収率は50%程度と想定している。

#### ○委員

類似のアンケートについては、他都市においても実施されており、鶴岡市との比較を行うことにより、鶴岡市の特徴を抽出できることが考えられる。

→ 事務局

他都市との比較を実施することにより示唆が得られることはあると考える。他都市のアンケートデータは、提供いただくことができるか、活用可能か等について確認が必要で難しい状況にある。

<段階的な社会実装の考え方について>

○座長

事務局資料の論点の一つ目として、デジタル技術の社会実装は「住民に身近なテーマ」から優先的に着手し、段階的に「地域全体を変革させるテーマ」へと拡大する方針の是非が挙げられている。取組を進める途中で技術革新が起こる可能性や、各段階に到達するために掛ける時間をどのように考えていくべきか、目標をどう掲げるか等もポイントであるとする。本件にも関連する内容として委員から、ワクチンに関するコメントを事前にいただいていたが、ご意見を伺いたい。

→ 委員

ワクチン接種は、デジタルデバイドの観点からデジタル化に最も取り残される可能性が高い高齢者から実施されている。ワクチン接種の予約において、電話、Web、LINEのどの手段を用いて行われているのか、また、その状況等を把握することは、今後のデジタル化施策の社会実装順序を検討するための示唆が得られると考える。

→ 鶴岡市

ワクチンの接種は、集団接種と個別接種の2種類ある。市で予約を受け付けている集団接種の予約状況実績について回答したい。5月21日20時30分現在の数字で、全体の予約件数は23938件であり、これは市で用意していた予約枠に対してほぼ100%に近い状況である。その予約の方法での割合は、市の公式Webからの予約が約40%、電話からの予約は約37%、LINEからの予約は約23%となっている。

→ 委員

Web、LINEの利用率が想像していたよりも高く、合わせると半数以上であり、デジタル化の素地が鶴岡にもあると感じる。

○委員

住民に身近なテーマから取組を開始する考え方について賛成するが、関係者数が少ないところから取り組む必要はないと考える。ワクチン予約は、従来のシステム導入と比較し、行政も市民も準備期間がじっくり取られなかったにも関わらず、ここまで活用されている。デジタル化を進めていく中で、高齢者やデジタルに馴染みのない市民を、どのように配慮していくかが課題となっている。利便性とユーザビリティは往々にしてトレードオフであるが、バランスを取りつつ進めることが大切であるとする。例えば、手続き等をデジタル化に一本化するのではなく、アナログな方法とも並行して運用することや、コロナ予約でも実践された代替入力サービスを用意する等の事例

が参考になるのではないか。

#### ○委員

ワクチン予約について、自身の周りにも両親の代わりに Web や LINE での予約手続きを行った事例が多くある。このことがきっかけで、普段別に暮らしている家族との会話が生まれたとの声もあった。デジタル化を契機に地域の繋がりを深めるきっかけにもなるかもしれない。知り合いでは分からないことや、教え合うために多くの時間が掛かる場合もあるため、パソコン教室や通信キャリアショップ等で補完してもらえる環境があると良い。ただ、そういった場は躊躇してしまい、地域における知人同士で集まった方が、気兼ねなく参加できるという声も多い。

#### ○委員

ゴミ出しアプリから社会実装することとなっているが、何もかもデジタル化する必要はないと考えている。自身の経験から、毎年行っている障害に関連する補助金の申請は、市役所を訪問し申請用紙を提出しなくてはいけない。障害者は移動が困難なため、これが私にとっては着手してほしい身近なニーズである。

また、アプリが分野ごとに複数ある場合、住民にとって使い勝手が悪くなる。1つのアプリで完結できるようにならないか。

#### → 委員

「スーパーアプリ」という言葉も生まれており、利用者が一つのアプリ上から様々なサービスを楽しむことができるということは重要である。利用者にとって複数のアプリをインストールするハードルは非常に高い。LINE を統一的なインターフェースとして活用し、LINE 上から様々なサービスに遷移する方向性が、現時点のプラットフォームサービスの普及状況からすると、最も望ましいものとする。LINE を活用すれば、住民からの問合せに自動的に応答し、必要な情報を伝えることもできる。

#### → 事務局

本日資料にも参考として掲載しているが、LINE は利用者数が約 8800 万人と非常に普及しているインターフェースであるため、政府から公示されたガイドラインに沿い、有効活用を検討していきたい。

#### ○委員

自身が所属する企業の変革の事例を紹介すると、一番最初に取り組んだこととしては、企業風土の改革であった。社員にとって一番身近なテーマとしては、コミュニケーションツールの導入であり、具体的にはチャットを活用した気軽なコミュニケーションを浸透させるために、Skype の利用を強力的に推進した。組織ごとのチャット回数を集計して公表し、幹部も率先してチャットを利用するなど、小さい取り組みでも一つのことを徹底的に実施して浸透させた。

健康や防災の着手でも、出来るところから部分的に開始して、まずはデジタル化を

浸透させるという考え方があるのではないかと思います。住民の多くがデジタルの恩恵を実感できるよう、小さな取組でよいので、市長が方針を提示して、やり続けることが大切だと考える。

#### ○委員

鶴岡市の企業同士のネットワークを、デジタルを活用することにより、関係者間の距離を縮めることができれば効果があると考えます。また、鶴岡市はSDGs 未来都市を掲げていることから、環境面へも配慮した取組を優遇する等の方針があってもいいのではないかと。例えば、Apple 社は 2030 年までに再生可能エネルギー100%の企業としか取引を行わないという考えを挙げている。

#### ○座長

住民が行政に対して声を届けられる仕組みを、デジタル活用により整備することも有効なのではないかと考える。

### <朝日庁舎改築に伴うデジタル活用について>

#### ○座長

二つ目の論点として、朝日庁舎の改築に伴うデジタル活用について挙がっている。本取組については、鶴岡市の特徴、課題を解決するために有益な施策になるものと考えているし、委員の方からも評価いただいていると思う。バーチャルな世界でのデジタル施策と、リアルな世界での庁舎建替とを、どのように関連付けていくのか、職員向けの働き方改革をどのように行うのか、地域の特徴を踏まえた住民向けのサービスをどのように拡充させていくのか等、様々にご意見を伺うことができると思う。

#### ○委員

現在の業務の流れをそのままデジタルに置き換えるだけでなく、デジタルに即した業務を構築することが必要であると考えます。個人情報扱わない業務等から、テレワークにて実施できるような環境を整備する等、挑戦してもらいたい。

何もかもデジタル化を進めるのではなく、デジタルとアナログを上手く組み合わせた運用を行うことで鶴岡市らしいDXが推進できるのではないかと。

#### ○委員

当社ではオフィス改革としてフリーアドレスの取組を行う際に、ペーパーレスも同時に行った。紙を大量に廃棄し、印刷した資料での社内説明は原則禁止とした。代わりに、会議室だけでなく打ち合わせコーナーにもディスプレイを完備し、パソコンを持ち歩き、どこでも打合せができる環境を整備した。社長室も廃止し、どの役職の社員も同じ執務環境とした。その変革に当たり、取組のフレームを整備し、プロジェクトマネジメントを行うチームを組成し、進捗管理を行った。働き方改革のツールは世の中に多くあるが、ツールの導入に加えて、目標設定と浸透のマネジメントが重要である。

### ○委員

ルーラルエリアの拠点である朝日庁舎が、市全体のDX推進の重要な役割を担うという点が、本取組の特徴であると理解している。地域特性を踏まえた先駆的な取組みを行ってほしい。自治体でなかなか進まない職員のテレワークや、中山間地域の住民の移動負荷を減らす取組、高齢者向けのサポート等について、朝日庁舎の改築を契機に実証実験を行ってみることも考えられる。

地場産業の創出にも寄与するような取組として、ワーケーションを呼び込むことや、就農や移住を促進することを検討していくのも面白いのではないかと。

### ○委員

高専に所属しているため、公務員の働き方改革については、鶴岡市と同様の課題感を持っている。行政の予算の考え方も、デジタルの取組に限っては見直す必要があるのではないかと。行政の予算は年度計画を立て、年度末に正しく執行されたことの確認が行われる。しかし、デジタルはアジャイル的に試行錯誤を繰り返し、進めていくことも必要であり、従来の予算の考え方は馴染まない場面も多い。失敗を一定程度許容し、短期間でフィードバックを掛けながら実証を重ねる進め方をしてはどうか。

業務改革については、従来の業務の流れにデジタルを導入するのではなく、業務の流れそのものを見直す機会ととらえても良いと思う。部署横断的に、また市民、産業界も巻き込み検討を行ってもよいのではないかと。

高専としては、鶴岡市の取組に技術的な面でのサポートに加え、ワークショップ等の実施の際の拠点として後者を活用していただくこともできる。ファシリテーションもできる職員もいる。上手く高専を活用してほしい。

## <地域全体を変革させるテーマについて>

### ○座長

地域全体を変革させるテーマとして、鶴岡市の課題・特徴を踏まえ、「健康医療DX」「防災DX」を優先課題として取り組むことの妥当性について、論点として挙げられている。健康医療、防災は非常に重要なテーマであるので妥当だと考えるが、デジタルの社会実装の進め方や留意点についてもご意見を伺えればと思う。

### ○委員

当社では、防災関連のソリューションを自治体向けにも提供している。そのため、防災分野におけるデジタルの寄与の難しさも感じている。防災は、どうしても人間が対応する必要がある部分も多く、領域も予防～避難前～避難後と多岐にわたるため、防災分野に取り組む際は、テーマを絞り取組むことが必要と考える。

### ○委員

私は海の目の前に住んでいるが、東日本大震災の際、海と道路の境目が分からない

くらいの暗闇でどこに逃げればよいのか分からない恐怖を感じた。そのことを契機に地域で防災訓練をしているが、仕事がある人も多く参加者がなかなか集まらないこともある。避難経路等を十分に認識している人も少ないと感じた。デジタルツールで、避難指示が適切に行われることに期待する声もある。

#### ○委員

デジタルの取組を何から始めるかは重要であると感じる。マイナンバーカードに関して、取得し、実際に活用してみるとふとしたことで便利さを感じられた。マイナンバーカードを普及させることによって、避難所での手続きを簡便にしたり、健康面でも災害時に薬の処方が簡便にできるのではないか。災害時に、自身が処方を受けている薬を把握しておらず、不便だった事例を聞いている。普及を進めるため、マイナンバーカード取得に住民が恩恵を感じられる施策に取組んでもらえればよいのではないか。

#### ○委員

認証等は、マイナンバーカードが必ずしも必要でない場合もある。マイナンバーカードを持ち出せなくても、顔認証によって避難所で本人認証を行い、予め登録されている家族の緊急連絡先に連絡が届くような仕組みも考えられる。平時の取組では、図書館の貸し出し等に顔認証を活用することにより、カードレスにすることが可能である。災害時のためだけの導入でなく、平時の利用とセットで導入することが活用の鍵になると考える。

#### <まとめ>

##### ○座長

マイナンバーカードの意見は実感があり、迫力を感じた。朝日庁舎にて、マイナンバーカードを活用して面白いことができないかとも思った。様々な観点があつたが、最終的には「鶴岡市らしい」というキーワードと目標、KPI を含めてしっかり提示していくのが重要だと思うので、引き続き議論をさせていただきたい。朝日庁舎は単なるデジタル化のためのスペースにとらえるのではなく、デジタルを活用した活性化の一つのモデル地域として、プロセスも含めて試行錯誤していったらどうかという話もあつたので、いろいろな方の知見をお借りして再度検討し、具体的な提案としていきたい。医療と防災のみならず、デジタル化によって利便性向上させる都市サービスは非常に多岐に渡るため、議論の手法についても考えていきたい。住民の方々から離れすぎないように意識しながら、鶴岡市らしく、鶴岡市の課題をうまく解決するような戦略にしていきたいと思っている。