

第16回情報化推進懇話会 議事録

令和5年7月19日（水）14:00～15:00

大津市役所 本館4階 第4委員会室

1 開会

事務局より挨拶

2 会員紹介

事務局より委員及び事務局員紹介

3 議題

大津市DX戦略（仮称）の策定について

-----議題「大津市DX戦略（仮称）の策定」について資料に沿って事務局から説明（略）-----

（事務局）

ここまで、現戦略（大津市デジタルイノベーション戦略）の概要や実施事業の例をお示しいたしましたが、今後の次期戦略（大津市DX戦略（仮称））策定に向け、委員の皆様からご意見をいただきたく存じます。1つは「今の大津市のデジタル化において足りないと思うこと・良いと思うこと」、もう1つは「もっとこんなサービスや取り組みがあると良いと思うこと」です。これはデジタルが絡まなくてもかまいません。

ここまでご説明させていただいた内容に疑問点等もあるかと存じますので、まずは内容についてご質問いただき、お答えをさせていただきます。その後、この2点について皆様からご意見をいただけますと幸いです。どのような内容でも結構ですので、よろしくお願いいたします。

（座長）

ありがとうございました。それではまず、ここまでの説明内容につきまして、ご質問がございましたら、ご発言願います。

（会員）

事業例の説明にありました OTSU POINT につきまして、令和5年3月にサービスが開始して4ヶ月程度ですが、現在の利用者数を教えてください。

（事務局）

OTSU POINT の利用者数についてですが、アプリの登録者数は7月11日現在で275名おられます。

（会員）

その数字は当初の予測どおりでしょうか。

(事務局)

今年度はアプリの登録者 1000 名を目標としておりましたので、7 月時点で 275 名は当初の予測より少ないと感じています。そのため、よりご利用いただくために何か対策が必要だと感じております。

(会員)

大津市の L I N E 公式アカウントの利用者数を教えてください。

(事務局)

本日付けで登録者数が 5 万 3585 名となっております。

(会員)

L I N E アカウントの方は順調に増えているようですので、L I N E アカウントを用いて OTSU POINT の広報をされるというのも、一つの手ではないかと思えます。

(事務局)

ありがとうございます。戴いたご意見をもとに広報を進めていきたいと思えます。

(会員)

大津市 D X 戦略（仮称）策定の項目に産業のデジタル化とあり、具体的には中小企業のデジタル化の支援が挙げられていますが、どういった内容を想定されていますか。

企業の皆さんも D X 化に関心があるようですが、中小企業にとっては人材の育成が大きな課題になっています。人材育成についての補助などはお考えでしょうか。

(事務局)

商工労働政策課では中小企業へのヒアリングを通じて、デジタル化に向けた課題についての認識を深めています。次期戦略での取り組みとして、人材育成についての講習会や、どの程度デジタル化が進んでいるのかを診断するような取り組みなどを考えておりますが、詳細は所管課と協議し、どういったサービスが求められているのかを判断しながら戦略を策定していきたいと考えています。

(会員)

商工会議所でも、企業の社長に入っただいて、D X 委員会を組織しているので、ヒアリングなどの協力をいただければと思えます。

(事務局)

所管課とも調整しながら進めていきたいと思えます。

(会員)

D X化の目的について教えてください。

D X化には市民主導の小さい政府としての側面と、行政主導の大きい政府としての側面がありますが、大津市のD X化はどちらを目的とされているのでしょうか。先ほどの説明を聞いていると、現状は大きい政府としての側面が強いように感じますがその認識でよろしいでしょうか。

(事務局)

短期的には、まず行政主導でD X環境の整備を進めるという点で、大きな政府としての役割が強いかと思います。それがある程度浸透すれば、市民主導へシフトしていくということもあるかと考えています。

(会員)

少子化問題と物価と給与の問題は市民の関心が高いと感じていますが、今後次期戦略を立てていく中で、大津市としてこの2点を問題視されているのでしょうか。

(事務局)

少子化については部長会議でも取り上げられており、市全体として問題意識を持っており、景気対策については、市の規模でできることが限られており、市単独での対応は難しいと考えています。

(座長)

既に意見の部分も出ているところかと思いますが、ここまでを質疑応答とします。続いてご意見がございましたらご発言をお願いいたします。

(会員)

行政のデジタル化による利点の一つに、市民からの意見や要望が得やすくなり、行政と市民との間の風通しが良くなる、ということがあります。行政の仕事に対して市民からのフィードバックをかける方策については何かお持ちでしょうか。

(事務局)

実現可能かどうかは今後検討が必要ですが、今一番ご利用いただいているのがL I N Eなので、L I N Eを用いて意見や要望を伝える仕組みが出来れば良いと思っております。

(会員)

若い世代はテレビからではなく、S N Sから情報を得て、また発信するという特徴があります。子育て世代である20代~40代が気軽に意見できるようなS N Sを市で構築し、幅広くたくさんの意見を収集し、A Iを用いて分析を行って欲しいと思います。

(事務局)

ご意見ありがとうございます。次期戦略の8つの項目と推進手法の中に「EBPMによる推進・政策への貢献」という項目を挙げております。市民の皆様の意見を集めて分析していく取り組みに力を入れていきたいという思いがありますので、このDX戦略の中でより効果的に進められる方法を研究しながら反映させていきたいと思っております。

(座長)

私の方からも、他の会員の方同様に、次期戦略の8つの項目と推進手法のページについて意見させていただきます。「テクノロジーの最適な活用・インフラの整備」という項目がありますが、先日、突然のTwitterの読み込み制限等があり、Twitterで情報発信を行っていた自治体は頭を抱えていると思います。コストとリスクは表裏一体ですから、市のような公的な立場は、「最適」も大切ですが、なんとしても情報を届けるという「頑健」な姿勢もあっていいのではないかと感じました。DXを進めると、活用できる人にとっては便利ですが、乗り遅れる方も様々な世代にいらっしゃると思うので、デジタルデバイドの問題も忘れることはできないと思いました。

(会員)

現行戦略の事業実績件数についてですが、大津市が尽力を積み重ねた結果が数字に表れていると思います。感謝を申し上げます。手続きのオンライン化や、税金や水道ガスの使用料がキャッシュレスで支払いができるようになったことは市民にとってもDX化を実感できる取り組みだったと思います。これから大津市に期待することは、以前から大津市が取り組んできた子育て支援の取り組みをもっとアピールして、若手の子育て世代の誘致に取り組んでいただくことです。さらに、DX化に拘らず、大津市の税収を増やすような施策をご検討いただきたいと思います。

(事務局)

貴重なご意見ありがとうございます。参考にさせていただきながら次期戦略を策定していきたいと思っております。

(座長)

他にご意見が無ければ、引き続き事務局より説明をお願いいたします。

-----他自治体での取り組みについて資料に沿って事務局から説明（略）-----

(事務局)

ここまで次期戦略の策定にあたって参考としている他自治体の取り組みについてご紹介しましたが、次期戦略の策定について、再度、委員の皆様からご意見をいただきたく存じます。1つは「市民視点にたってサービスを検討すればもっと良くなると思うこと」、もう一つは「こういったデータを活用・分析すればもっと良くなると思うこと」です。行政が保有している情報だけでなく、民間が保有している情報の観点も含めていただいて結構です。

具体的でなく、ひらめきや思い付きのようなもので構いませんので、ご遠慮なく、たくさんのご意見

をいただければと思います。

(座長)

ありがとうございました。それでは先ほど説明のあった2点につきまして、ご意見がございましたらご発言願います。

(会員)

育児サービスは人によって欲しい支援が異なると思うので、SNSのようなものを立てていただいて、困っている内容を書き込めば、それについての体験談やアドバイス、使えるサービスが分かる、もしくは少なくとも今自分がこういう事で困っているということが書き込めるような形のものがあれば良いと思います。

また、ゴミ出しやリサイクルについてですが、例えば大型の家電などはリサイクルも処分も地域によって取り扱いが異なり複雑なので、大津市でのリサイクルの取り組みや処分方法が分かるような、自治体ローカルなSNSの利活用ができると良いと思います。

最近、子どもの虐待に関連するニュースをよく目にします。家庭内で起こっていることなので、警察はなかなか介入できませんが、何か子ども達を守る方法は無いでしょうか。何か様子がおかしいとか、虐待の恐れがあるのではないかとというときに、周りの人が報告できるようなSNSの利用方法があってもいいのではないかと思いました。

(会員)

北見市の書かない窓口の取り組みは素晴らしいと思います。高齢者の方の中には、書く作業が億劫な方がいるので、こういうサービスはすぐにでもしていただけるとありがたいです。

手続きのオンライン化についてですが、市民と行政の2者間ではオンラインの手続きで完結していても、そこに例えば商工会議所を含めた3者、4者間で手続きが可能になるような仕組みができないかと感じました。

(会員)

他自治体の取り組みの中で参考になる例をご紹介します。この例では、土地家屋の納税状況と水道の支払いデータを合わせて空き家を特定する試みをされました。大津市の場合は水道とガスの支払いデータをお持ちです。他の企業のデータも使えるということであれば更に電気の支払いデータを追加できます。水道・ガス・電気のデータに土地家屋の納税状況、住民税の納税状況をかけ合わせれば、空き家の特定だけでなく、どの地域に空き家が多いかなど傾向の分析もできると思います。特定した空き家を子育て支援や、地域の集会所などに活用できると思いました。

(座長)

私からも一つお話しさせていただきます。

数年前、保育園の利用申請をする際に、市役所の窓口で何時間も話を聞いていただいた経験があります。本当に困っている人は自分がそもそも何に困っているのかが自分で整理できていない。何の手続き

をすればいいのか、誰に相談したらいいのか分からない。実際に市役所の窓口に行ってみて、こんなに親切に対応していただけるということを初めて知って、手続きを行う前にまず相談ができるということを市民の皆さんに広く知って欲しいと思いました。SNSはいつでもどこでも匿名で相談することができるというメリットがありますが、対面相談のメリットも大事だと思います。これまでされてきた直接話を聴くというサービスはぜひ今後も維持して頂きたいです。

育児はみんな不安だと思います。DXを使って、これまでにない角度から相談できる環境ができればいいと思います。

-----閉会-----