

## 令和3年度 宇都宮市地域情報化推進懇談会 議事概要

### ■ 日 時

令和3年11月24日（水） 午後3時から午後5時まで

### ■ 会 場

宇都宮市役所14大会議室（本庁14階）

### ■ 出席者

平手委員，中島委員，坂入委員，武田委員，小倉委員，熊倉委員，永井委員，荒川委員

### ■ 議 事

#### (1) 情報化推進に係る取組状況等について

事務局から、「令和2年度の情報化推進の取組状況及び令和3年度の取組」，「Uスマート推進協議会の取組状況」，「うつのみやデジタルスクエアの概要」の説明

#### (永井会長)

- 委員の皆様からご意見を頂戴したい。

#### (武田委員)

- 興味深い実証実験がたくさん行われていることを改めて知った。
- 実証実験の効果が認められたと説明があったが，例えば，回遊促進プロジェクトにより，売上がどう変化したかなどのデータはあるか。

#### (事務局)

- 当該実証実験において，売上との相関は把握していないが，クーポン利用が人々の回遊を促すことは確認できた。

#### (武田委員)

- 宇都宮スマートシティモデル推進計画は令和4年度までだが，その後，実際に導入するのか。

#### (事務局)

- 現計画は令和4年度までだが，各実証実験によって得られた成果や課題を踏まえ，順次課題を解決しながら実装に向け取り組んでいく予定である。

#### (武田委員)

- 先進技術のAIを活用したMaaSプロジェクトは，市民が暮らしやすくなる良い取組だと思う。

#### (永井会長)

- ・ 多数の事業が展開されていることや、詳細な内容等を初めて知る部分もあっただろうし、各領域で既に参画・指導しているところもあるだろう。引き続き、ご意見を頂戴したい。

#### (坂入委員)

- ・ デジタル関係については5月末にとちぎビジネス AI センターを設立した。そこで、中小企業向けにデジタルに関する支援を行っており、5月末にオープンしてから今まで80件ほどの相談があった。
- ・ 中小企業の経営者は年齢が高い人が多く、デジタルに関する支援が必要である。
- ・ 最近、栃木県で「デジタルハブ」を立ち上げたが、栃木県産業振興センターの取組がデジタルハブと上手く結びついていると感じている。
- ・ また、3月まで日光の環境配慮型・観光 MaaS に携わっていたが、宇都宮市も LRT や MaaS などに取り組みられているため、今後、連携などを図っていければよいと思う。

#### (中島委員)

- ・ 最近の動向として、事業者は EC サイトの構築により、店舗に来ていただけない方への販路拡大や、設備等を導入して人材不足を解消し、働き方改革に尽力している企業も多くなっている。
- ・ 一方で、小規模事業者では導入コストの問題や、すぐに導入効果が把握しにくいことがあり、売上が低迷している時期に ICT を導入・活用することにためらいがある。
- ・ また、税務申告の制度が大きく変わろうとしているので、経営計画を立てるうえで ICT を活用することは避けて通れないと考えている方の相談が増えてくることが予想される。
- ・ 宇都宮市をはじめ、情報化の支援をされている方と連携しながら、事業者に寄り添った支援を実施していきたい。

#### (平手委員)

- ・ 宇都宮市社会福祉協議会において、情報システムを活用している事業は、生活困窮者に対する相談事業と日常生活自立支援事業があり、生活困窮者に対する相談事業は、厚生労働省のシステムを利用している。
- ・ 日常生活自立支援事業とは、認知症高齢者や知的障がい者といった判断能力が低下している方の金銭管理や福祉サービスの利用を支援するサービスであり、これは、栃木県社会福祉協議会のシステムを利用している。
- ・ 今は制度ごとにシステムが構築されているため、すぐに統一するのは難しいと思うが、情報をデータベース化すると包括的な支援ができると思っている。
- ・ 業務の効率化については、生活困窮者からの相談内容をシステム入力する作業に手間がかかっており、相談件数が前年度は860件だったが、今年度は4800件に増えている。
- ・ また、ボランティアの日常生活自立支援員はシステムを利用できないため、手書きで支援記録を作成している状況であり、これらの作業については、システムを効率的に活用する必要があると思っている。

- ・ 他にも、社会福祉協議会には全体で170名の職員がいるが、まだ出勤管理も、手作業で管理しており、改善したいと思っているが、ランニングコストの問題や情報化を検討するにも目の前の業務に追われて、手を付けられないのが実態である。
- ・ 今後、一人世帯の高齢者が増えてくると考えられるが、現在、見守りサービスを実施していると、年間数件ほど自宅で倒れているところを発見するケースがあるため、スマート面談などの様々な見守りケアシステムが進んでいるようなので、活用していくとよいと思う。
- ・ コロナ禍でイベントや講座が中止になっているため、今後はICTを活用した講座の開催や交流についても進めていきたい。
- ・ また、災害が発生すると立ち上げられる災害ボランティアセンターでは、被害者の情報を把握しづらいという課題もある。

#### (荒川委員)

- ・ 我々の会社は50人ほどで構成されており、中でも、ITソリューション部というところでは、HPの構築も含めたシステム開発やIT企業と顧客との仲介や営業を行っている。
- ・ 今年の10月からITソリューションに係る営業部門が足利銀行本部へ異動した。これには、足利銀行全体として、顧客に対しICTを推進していこうという流れがある。
- ・ 行政からの依頼も多く、具体的には、ITソリューションを取り入れた体育館の設営やITを活用した市民向けのスポーツドックの構築などといった取組の検討を進めている。
- ・ 情報化の取組の中で一番重要となるのは、データの蓄積であり、それを施策に反映していくことであると考え。そのため、データ利活用を推進している宇都宮市の取組は非常に関心が高い。
- ・ また、少子高齢化に伴い交通の需要は高まりつつあるため、LRTや公共交通機関の整備と併せた情報化の取組は、将来を見据えた素晴らしい取組であると思う。

#### (熊倉委員)

- ・ 私は、主に高齢者を対象に寸劇を通した詐欺被害防止・啓発活動を行っている。しかし、コロナ禍によって、依頼が大きく減少してしまった。令和元年度は130回程度実施していたが、令和2年度は数回、令和3年度でようやく10回程度実施できた状況である。
- ・ そうした背景もあり、栃木県の男女共同参画センター「パーティ」において寸劇の動画配信を行った。これは、我々にとってのデジタル化に係る取組の一つであるといえる。
- ・ しかし、視聴者が「パーティ」の利用者に限られるといった課題があるため、今後については動画配信等を引き続き行っていく一方、リアルでの寸劇を通した出前講座を開催していく。
- ・ コロナ禍によってリアルでの会合ができなくなってしまったが、会員同士の連絡手段は結局、郵送であった。そこにデジタルが活用できなかったのは、会員のほとんどが高齢者であるため、ネット環境が無かったり、スマホ操作が十分にできなかったりといった課題があったからである。
- ・ このようなことを踏まえ、今回の資料にもある通り、宇都宮市においては、「デジタルを学べる機会の充実」をぜひ積極的に行ってもらいたいと考えている。
- ・ しかし、一方でアナログ的な支援も必要だと思う。

- ・ 私自身、民生委員の活動もしているが、昨今のコロナ禍により、高齢者宅への訪問がほとんどできなくなった。郵送を用いた安否確認に手法を変えたが、回収率が6割程度であったり、民生委員への情報共有が半年後になってしまったりなど課題が多く見受けられた。
- ・ また、新型コロナウイルスのワクチン接種予約に関して、ネットでしか受付できないため、抵抗感がある方やワクチン接種そのものを諦めてしまう方が一定数いた。
- ・ こうしたことから、デジタル化も必要だが、支援が必要な方には、アナログ的な対応も必要であると思う。

#### (永井会長)

- ・ そもそもデジタルは何のためにあるのかという視点である。

#### (小倉委員)

- ・ 我々は、市から委託を受けてまちづくり活動を行っており、どちらかというエンドユーザーに近い存在だと認識している。今回の議事に関しては、「非常に難しいことをやっているな」というのが率直なところである。
- ・ 我々の活動業務における実情を述べると、ここ最近ネットやオンラインを活用している人が増えたという実感がある。ボランティア団体等の情報発信においては、HPの構築というよりもGoogleで検索してヒットすることが重要であることから、FacebookやTwitterの活用を我々の方で案内している。
- ・ また、オンライン会議の相談が非常に増え、活動団体向けに手引書を作成した。こうしたことから、今現在の地域活動においては、かなりの確率でネットに触れざるを得ない環境になったといえる。
- ・ 先日のある自治会において意見交換した際、興味深い意見があった。「デジタルが利用できないんだったら、できなくていい」というものだ。さらにこの意見で興味深いのは、「できない人には紙媒体を用いる等対応を決め打ちできる」という点であり、自分も「なるほど、そういう視点もあるか」と思った。デジタル技術の進展に順応できる市民も多くいる一方、福祉的課題がある人にはアナログ対応にする等、必ずしもデジタルオンリーではなく様々な手段を用いて行っていくべきだと思う。

#### (永井会長)

- ・ 今回、宇都宮市の説明で情報化の取組が多岐にわたるということが分かったが、それによる効果やそもそも「デジタルはどのようにあるべきか」について明らかにしていくのが重要であると考え。
- ・ 各委員から述べられたいくつかの課題に対して、市の考えを伺う。

#### (事務局)

- ・ まず、補足にはなるが、日光 MaaS についてはすでに実施事業者等とコミュニケーションをとっている。本市においては、大谷などの観光地のほか、今後はLRTの乗車そのものを目的とした来訪者も多くなると予想されることから、引き続き MaaS については、域内外での効果的な連携を視野に入れながら検討を進めていく。

- ・ また、個人情報の取り扱いは非常に難しい。新しいデジタル技術の導入により、生活などの利便性向上への期待がある一方、不安の声にどう対応していくかも大変重要であり、そのためにまずは、デジタルに関する理解促進を図る必要がある。
- ・ Uスマート推進協議会において、多種多様な分野でデジタル技術を活用した実証に取り組んでいるが、見守りなどを含む安全・安心の分野については、これから実施に向けた検討を進めていく必要がある。
- ・ デジタル化に関しては、あらゆる人がその恩恵を受けられるようにしていくことが重要ではあるが、行政としてはアナログでの対応も重要であり、それらの両立こそが行政におけるデジタル・トランスフォーメーションだと考えている。

#### (永井会長)

- ・ 宇都宮市においては、ネット環境が整備される以前から、統計情報を活用した施策立案を行っている。
- ・ 今までのそういった活動を活かして、情報化の取組や市民に対する支援に取り組んでもらえればと思う。

#### (坂入委員)

- ・ 農作物の収穫や工業製品の精査に AI を活用する等といった「本来、人が作業していたもの」が機械やデジタルに置き換わる中で、どこまで機械化するのが課題に挙がるが、すべてを機械化・デジタル化するのではなく、組み合わせることが重要である。
- ・ 仕事を AI や機械に奪われるのではなく、組み合わせることで、新たな職が生まれ、障がい者や社会的弱者の就労支援に繋がるケースもある。
- ・ 政策においても、こうした発想の転換が重要になってくると考える。

#### (武田委員)

- ・ 行政の立場においてはデジタルとアナログ両方の支援が必須となる。
- ・ オプトイン・オプトアウトという考え方があるが、例えば「これをしたら個人情報絶対守られる」という明確なプロセスが示されれば市民は安心すると思う。スマートシティの構築にあたっては、個人情報の保護を重視し、きちんとその体制が整備することで全国的なモデルケースになると思う。

#### (事務局)

- ・ 各委員の意見や他市の事例も参考にしながら検討を進めていきたい。

## (2) 第4次宇都宮市情報化計画の改定の方向性について

事務局から、「次期情報化計画のイメージ、計画体系の比較」、「他市の状況」の説明

#### (永井会長)

- ・ 各委員から事務局からの説明事項に対して、意見を頂戴したい。

- ・ 体制ということではなかなか具体的には言いにくい部分もあるかと思うが、マネジメントの視点からはいかがか。

#### (平手委員)

- ・ 長期的なビジョンを示しつつ、毎年の状況を見て計画を策定していくやり方はいいと思う。
- ・ しかし、情報化に関する事業は費用が多くかかる。そこで、例えば、どのくらいの費用がどの分野でどのような取組にかかるのか、費用の裏付けも含めてそれらが中期的に示されたものがあると、より進めやすいのではないかと思う。

#### (事務局)

- ・ 同じ時期に改定を予定している総合計画と連動して策定を進めていくことで、中期的な取組の実現可能性について、一定の担保を図っていききたい。
- ・ また、費用面の課題もあるが、まずは地域における課題についての議論を充実させていきたい。

#### (永井会長)

- ・ 30年前にネットが社会的に使えるようになり、当時も新しいものになるビジョンが示されたが、振り返るとほとんど変わらない部分もある。つまり、社会の中では、時間軸が早く進むものとゆっくり進むものが混在していると思う。
- ・ 計画を策定していく上では、様々な課題があるが、その中に「時間」に対する考えも入れ込み、それぞれ時間軸の異なるものを適切に組み合わせしていくべきだと私自身も思っていたところであるため、今回の計画策定に係る方向性については賛成である。

#### (荒川委員)

- ・ 私も市の考えの通りだと思う。
- ・ 今回の資料にもあるように、令和3年度の実施内容が昨年度に比べ、3割程度増えたことを踏まえると、計画の段階で全てを網羅する必要はないし、逆に網羅しようとしても時間の無駄になってしまう可能性が考えられる。
- ・ また、毎年予算を組んでいると思うので、それと併せて検討していくほうが合理的だと思う。

### ■その他（「スーパースマートシティ」の広報について）

#### (永井会長)

- ・ 市民に分かりやすく説明するのは容易ではないが、こうした取組はやったほうがいいと思う。

#### (小倉委員)

- ・ マンガにすると、どうしてもわざとらしく見えてしまう。

- ・ やはり中には、斜に構えて見られる方もいる。我々もよくマンガやアニメを使おうとするが、どうしても、そこに対するアプローチが課題となってくる。
- ・ しかし、そうした一定数の意見も加味して今回作成していると思うので、いいと思う。

**(事務局)**

- ・ 今回は、今までにないような注目の仕掛けの一つとして、人物像を定めた上で、マンガを用いて周知を行った。今後については動画やバーチャルなどといった多様な媒体の活用も視野に入れながら、引き続き「スーパースマートシティ」についての理解促進を進めていきたい。

**(武田委員)**

- ・ 今回のペルソナを活用したアプローチはいい取組だと思う。
- ・ 今後は、ソーシャルメディア、いわゆる「tiktok」などの SNS を活用した周知等は検討しているか。

**(事務局)**

- ・ SNS は非常に拡散力に優れている反面、いわゆる「炎上」等のデメリットもあるため、多方面の方々から意見をもらいつつ、効果的な手法を検討していきたい。

**(武田委員)**

- ・ 例えば、任意団体に委任するようなやり方は検討しているか。

**(事務局)**

- ・ そういったことも含め、適切な方法について今後さらに検討を進めていく。