

令和4年度 第1回宇都宮市地域情報化推進懇談会 会議録

■ 日 時

令和4年6月9日（木） 午後2時から午後4時まで

■ 会 場

宇都宮市役所 災害対策本部室（本庁舎地下1階）

■ 出席者

《宇都宮市地域情報化推進懇談会委員》

天谷委員，半田委員，中島委員，見形委員，武田委員，小倉委員，熊倉委員，永井委員，齋藤委員，齊藤委員，鈴木委員

《宇都宮市（庁内）ビジョン検討チーム》

総合政策部副参事（スーパースマートシティ担当），行政経営部経営管理課長，
行政経営部経営管理課主幹（行政デジタル改革担当），行政経営部財政課長，
総合政策部政策審議室長，総合政策部政策審議室主幹（総合計画担当），
総合政策部スーパースマートシティ推進室長，市民まちづくり部みんなでまちづくり課長，
保健福祉部保健福祉総務課長（課長補佐代理出席），
環境部環境政策課長，経済部産業政策課長，都市整備部都市計画課長

■ 議 事

(1) 報告事項『第4次宇都宮市情報化計画の改定の方向性及び，次期計画の策定体制』

事務局から、『第4次宇都宮市情報化計画の改定の方向性及び，次期計画の策定体制』
の説明

(永井会長)

- ・ 前回の懇談会（令和3年11月開催）における委員の皆様の貴重なご意見を踏まえた改定の方向性及び新しい策定体制の説明であったが，このことについて委員の皆様からご意見を頂戴したい。

(天谷委員)

- ・ 今回の説明だけでは，市がこれまで取り組んできたものが具体的に見えてこない。

(事務局)

- ・ 例年，第4次宇都宮市情報化計画の体系に基づいた取組を掲載している資料をお示ししており，次回は用意したい。

(天谷委員)

- 当該資料は承知しているが、市がどのような取組を行い、どのような成果が上げているのか実感できてない。
- これまでの市の取組とその評価を市民に発信しないと、計画策定についても、市民の理解を得ることはできないと思う。

(事務局)

- 今後、情報発信力をより強化していく必要がある。

(永井会長)

- これまでの懇談会は、年に1度、前年度にどのような取組を実施したか、今後どのように取組を見直していくかについて報告があり、それに対して委員と意見交換を行ってきた。
- しかし、その進め方自体が、現代のデジタル化のスピードに追い付けなくなることもあり、昨年度からは、各委員と市で議論を行いながら計画改定について検討してきた経緯がある。
- 天谷委員の意見のとおり、情報発信の面では改善が必要かもしれないので、新たな計画策定とあわせ、加速させていくことが肝心と思う。

(斉藤委員)

- 「(仮称)宇都宮市デジタル社会形成ビジョン」と「(仮称)デジタル化推進タスク」の2層に分けて策定するとの説明があったが、一般的に2層の計画を策定するならば、まず「ビジョン」を策定の上、それに基づいた「タスク」を定めていく流れになると思う。それぞれの策定スケジュールをお聞きしたい。

(事務局)

- 「ビジョン」の策定を先行させつつ、並行的に「タスク」の策定を進め、双方を令和5年2月まで完成させていく予定である。

- (2) 協議事項 『「(仮称)宇都宮市デジタル社会形成ビジョン」策定の進め方について』
事務局から、『「(仮称)宇都宮市デジタル社会形成ビジョン」策定の進め方について』
の説明

各委員了承

(3) 協議事項『「(仮称)宇都宮市デジタル社会形成ビジョン」等の構成について』

事務局から、『「(仮称)宇都宮市デジタル社会形成ビジョン」等の構成について』の説明

(永井会長)

- ・ 事務局から説明があった資料「別紙6」の2つのテーマについて、まずは「テーマ1」について、各委員より意見をいただきたい。

(天谷委員)

- ・ 医療分野では、電子カルテが普及するなど、デジタル化が進んできている。
- ・ 電子カルテは、医療機関側では患者の情報をパソコンへ入力する時間が負担となるが、患者に対しては、診断内容をビジュアル化し、わかりやすく伝えることができるなどの利点がある。
- ・ また、オンラインのレセプト請求が進んでおり、全国でどれぐらいの患者さんがどのような病気にかかっているかなどのデータを取得しやすくなっており、このデータを健康診断と組み合わせ受診勧奨をするなど、新たな動きも出てきている。
- ・ さらには、国が進めている「オンライン資格確認」については、患者が持参したマイナンバーカードと顔認証での本人確認により、患者自身が自分の情報をマイナポータルで閲覧できるもので、現状では、約2割程度の医療機関において普及している。
- ・ 国はマイナンバーカードの保険証利用も進めているが、患者は持ち歩きたくないと考える傾向が強いと感じている。
- ・ 私が運営する病院では、「オンライン資格確認」を先行的に開始しており、便利さを感じる一方で、最新のデータが反映されるまでに時間を要するなどの課題も見えてきている。
- ・ また、「オンライン資格確認」の導入に対しては国の補助制度があるが、主にイニシャルコストを対象としており、ランニングコストが医療機関側の負担になっている点も課題だと思う。
- ・ 「テーマ1」とは別の話になるが、「ビジョン」で目標だけを掲げるだけではあまり意味がなく、市の各部門がデジタル施策案を出し、本懇談会において議論していくことが必要だと思っているので、市に検討いただきたい。

(半田委員)

- ・ 歯科医においても、電子カルテをはじめ、レントゲンなどにおいてもデジタル化が進んでいる。
- ・ 天谷委員からもマイナンバーカードの保険証利用の話があったが、患者の負担になると考えている。

(中島委員)

- コロナ対応などの支援金制度については、国は申請方法をオンラインに統一しており、電子申請サポート会場も用意されているが、対面申請用窓口は設けられていない。
- 商工会議所にはオンライン申請ができなかったとの問合せがあるが、そもそも申請方法についての情報がなかったという話を多数聞くことがあり、天谷委員の意見のとおり、情報発信力の強化が課題であると思う。
- また、宇都宮商工会議所ではデジタルを活用した支援事業を行っているが、まだ低調な状況であり、例えば、経営相談については、窓口相談が令和3年度に5000件以上であったのに対し、オンライン相談は4件であった。
- 要因については、オンラインへの抵抗感や窓口相談への慣れが考えられ、デジタル技術を使って改善しようという姿勢にまだ慣れていないと感じている。
- また、情報システムに関しては、クラウドなどの新しい技術を使う際に、うまくデータの移行ができるかなど、既存システムの改修に対する不安感が大きいことから、事業者も新たな投資を行うことができない現状もあると思っている。
- 一般的に生産性向上の観点でデジタルの活用が有効とされるが、セキュリティ対策など、事業者には様々な不安があり、なかなか一歩を踏み出すことができていないのが現状である。

(永井会長)

- マイナンバーカードについては、本来はデジタルの番号を個人に割りあてれば良いものを、アナログのカードと紐づけてしまっているなど、活用を進める上で課題が出てきていると思う。
- こうした状況ではあるが、宇都宮市独自のマイナンバーカードの活用方法を考えても良いのかもしれないと感じた。
- また、本懇談会は、デジタルを活用したいという方々の活動を支援する施策を積極的に考える、また、その支援は一体どういう手法が良いかを考える、といった幅広い議論の場であるべきと思う。
- それらを拾い上げて、応援していくような体制を考えても良いのではないかと市に申し上げたことがある。

(見形委員)

- 農業分野は、どちらかというと「デジタル化」については、まだ遅れていると感じており、最近では、稲作の中で無人の機械が稼働しているところがテレビ等で取り上げられていたが、このような技術は、これから発展していくものであると思っている。
- 一方で、ハウス施設園芸では、デジタルを活用した栽培管理への移行が進んできている状況もある。

- ・ 農業分野において、デジタル技術をなかなか導入できない要因としては、基幹的農業者の減少や高齢化の進行などがあげられるが、国の成長戦略の中では、コストを下げた農業経営を成り立たせるスマート農業、いわゆるデジタル化を推進していくとしている。
- ・ また、脱炭素社会に向けた国の「みどりの食料戦略」についても、国は成長戦略の一つ位置付けており、2050年までに25%を有機農業とする目標が掲げられているが、現状の農業者の年齢構成の中で、果たして対応ができるかといった問題もある。
- ・ 我々としても、これからは、デジタル技術を導入・活用しながら、少ない人数でも大面積の農業が行える体制作りを進めているので、各団体においては、農業分野についても、興味を持っていただけると幸いである。

(武田委員)

- ・ 私達の団体はデジタルを支援する側であり、協会に対する要望や相談事の件数は昨年よりも増えている。これまでは、個々の要望・相談の内容を事務局からそれぞれの会社に伝え、対応する流れであったが、現在は様々な団体と連携しながらDXを推進していこうと考えており、まずは、協会内の委員会で要望・相談の内容を精査し、組織として解決できるかといったテーマを持つなど、組織変革をしているところである。
- ・ 先程、全体のビジョンと個々のデジタル化に係る話があったが、DXを進めるにあたっては、その組織全体の戦略を定義した上で、どこをデジタル化するかという視点が重要と認識しており、単にデジタル化を進めていくと最終的に生産性が低く、効果が薄いものになってしまうため、私達の団体としては、まずは全体的なビジョンを策定した上で、個々の取組をどうするかを定めていくことが重要と考えており、今回のビジョン策定は非常に良いものであると思っている。
- ・ また、デジタル分野は変化が早いため、その変化にできるだけ早く柔軟に対応していくことが必要であり、アジャイル型で取り組んでいくことは非常に素晴らしいことだと思っている。最近ではWeb3.0やメタバース、NFTといったジャンルも国が進めているので、宇都宮市としてもどのように取り組んでいくのか興味がある。
- ・ VRはこの10年間で広がっていくと思うが、リアルとVRがどう融合して、生活が便利になるかを考え、「ビジョン」の中に盛り込んでいくと良いと思う。
- ・ 加えて、行政における個人認証がDXを進める上で大事なポイントであると思う一方で、利便性を追求するあまり、市民を取り残すような施策の展開は良くないと思う。
- ・ ある都市では市民にQRコードを配布し、それを行政の窓口で読み取ると、個人情報を書かなくても申請手続きができるなど、独自の取組を行っている自治体もあるので、宇都宮市として、例えばマイナンバーを使ってあらゆる行政手続きをできるようにしていくなどの方針も「ビジョン」に含まれていると良いと思っている。

(小倉委員)

- 市民団体として、一般の市民の方に近い立場からの発言になるが、自治会も含めボランティアの団体など、市民視点で見ると、デジタル化については日常と密接しており、デジタル技術を活用する機会は多くなったと感じている。
- 本懇談会に参加させていただいて、様々な専門用語を聞くが、市民の方たちがそれらを理解して、自分たちがその利益を享受でき、かつ、どのような危険性があるのかを十分に理解している人は少ないと思っており、それを踏まえ、どのようにデジタル化に取り組んでいけば良いのかを考えるのが、この懇談会の姿であると個人的には理解している。
- 新型コロナウイルス感染症の拡大があり、対面で会うことが困難な状況であったことから、パソコンなどにチャレンジし、デジタル技術を活用して繋がりを作ろうと努力された団体や自治会があるなど、デジタルの活用が進んだと思っている。
- また、私の身近で良い取組と感じているのが、コロナ禍により、人との繋がりが希薄になってしまった高齢者などに、民生委員がスマホで連絡がとれるよう、使い方を教える支援を始められた事例である。
- 今後、デジタルに強い人材の育成を行っていく中で、例えば、民生委員の方や我々のような地域と関係が深い団体向けに、スマホの使い方をわかりやすく教える内容の研修会などを開催してもらい、その受講者がさらに地域の高齢者などに教えていくような取組があると、デジタル化が進む中でも、皆に手を差し伸べ、一緒に歩む社会作りができるようになると思った。

(熊倉委員)

- 消費生活リーダー連絡協議会で主に行っていることは、高齢者が特殊詐欺などの被害に遭わないための啓発活動であり、参加者には一人暮らしの高齢者が多くいる中で、話を聞いてみると、デジタルに関する意識は低いと実感する。
- また、契約書等がデジタル化されていくことについて、デジタルに不慣れな高齢者にとっては、どのように扱えばよいかわからないなど、全てがデジタル化されることは、少々難しいと感じている。
- 私は民生委員で地区の会長をしているが、新型コロナウイルスのワクチン接種の第1回目の時は、「電話が繋がらない。どうすればよいか」などの問合せが一人暮らしの高齢者から民生委員にたくさん寄せられた。
- 2回目の接種の時には、地域包括支援センターなどでWeb入力の手伝いをするという取組があり、民生委員も関わったが、支援を歓迎する方もいた一方で、支援を拒否された事例もあり、ワクチン予約のWeb入力支援の取組は良かった点もあるが、難しい点もあると感じた。

- また、民生委員の取組として、例年、一人暮らしの高齢者の自宅に訪問調査を行っていたが、コロナ禍であるため、令和2年度と令和3年度は郵送により調査を実施したところ、その回答返送率が5割から6割であり、地域によっては、ほとんど回答がないところもあり、高齢者に電話連絡したところ、スマホを持っているから「LINE」で連絡してほしいといった声もあり、「LINE」が高齢者の救いになるかもしれないと思った。

(永井会長)

- 国のデジタル改革関連法案ワーキンググループにおいても、デジタルは目的ではなく、手段に過ぎず、その上で、誰ひとり取り残さない、人に優しいデジタル化を進めていくことが提言されている。
- デジタル化を進めるにあたっては、デジタルのツールを学んでいくことや、デジタルの環境を整えることも重要であるが、アナログを活用して総合的に優しい社会を作っていくことも重要なのではないかと感じている。
- 総合的な視点で見ると様々な課題はあるが、デジタル化が進み、データの流通が加速していくことで、様々なものが変革していくと考えられる。
- こうした中、データをデジタル化し、流通させることについて、宇都宮市は「オープンデータ」を早期から提供しているが、それを流通させるための仕組みとして、データの機械可読性を高めることが肝要であり、そのアウトプットとして人に優しいものやサービスを提供していくことが重要と考える。
- また、分野を跨ぐデータ連携を進めていくためには、データの標準化やデータの取扱いに係るルールへの対応を急ぐ必要もあり、その中で、データを利用した施策を展開していくことが肝心であると考えている。
- さらに、デジタル化の前と後で一体何を変えていくのかという点で考えると、これまでのデータは、年に1回の調査結果など、年単位で提供されてきたものが、デジタル化が進展することで、リアルタイムで鮮度を保って提供されることになり、そのデータと電子地図を組み合わせるなど、便利な形でアウトプットされる機会が増えていくと考えられる。
- そうしたことを踏まえ、今後は、データの提供に係る時間と新たに利用できるデータをどう活用していくかを想定しながら、データを連携する基盤を検討していくことが重要であると思う。
- ここで委員の皆様にお願いがあり、市ではオープンデータの公開に努めているところではあるが、データがどのように活用されているのかを把握するため、委員の皆様の各分野において、データがこのように活用されていると情報提供をいただきたい。データの提供側である市としても、そのフィードバックを次の取組へ有効的に活用していけると考えられるので、ご協力をお願いしたい。

(齋藤委員)

- ・ 現在、新聞業界においては、紙だけの媒体では、限界があるという現状があり、下野新聞では、すでに「SOON」というニュースサイトと、スマホアプリを活用した新聞の電子版を発行しているが、デジタル化は避けて通れないものであると捉えている。
- ・ デジタル化は必ずしも正解が1つではなく、様々なやり方があると考えており、「SOON」を立ち上げた以降も、試行錯誤を続けながら今の状態にある。
- ・ 下野新聞では、今年度から「紙もデジタルも」という視点で取り組み始めており、電子版では、朝刊だけではなく、電子版内の夕刊を開始し、お悔やみ情報やお昼の段階のニュース等をお伝えしている。
- ・ 今年の5月末からは、夕刊を6時と7時半の2回に分け発信するとともに、「SOON」でも、毎日正午に午前中のニュースをプッシュ通知で送信し、読者との接点を増やす取組を行っているなど、より愛される新聞として、地域ジャーナリズムを守る使命を全うしていくことが必要と考えている。
- ・ しかし、これまで朝刊を専門としてきたこともあり、記者の仕事への取り組み方に対するマインドの変革が課題となっている。
- ・ また、事件事故などの発生情報は、市民一人ひとりがSNS等の利用により、発信者として成り立っている時代であり、特に若い人たちは情報収集能力や発信能力が高く、速報性という部分が非常に重要となっている。
- ・ さらには、インターネットが世界中に普及した現代では、新聞、テレビ、ラジオ等のメディアの垣根がなくなっており、単に原稿を書き、写真を撮るだけではなく、動画取材もこれからは非常に重要であると考えている。
- ・ 電子版の新聞では、動画へ誘導することができるため、そういった優位性・有用性を深めた発信を行っていき、読者の信頼・信用に応えていく努力を続けていきたいと考えている。
- ・ デジタルは便利なものであるが、東日本大震災の際に、東北の新聞社では、新聞が発行できず集会所などの壁に新聞を掲示して情報を提供するなど、情報の大切さを改めて痛感させられた事象もあったため、デジタル化を進めていく一方で、アナログ的な取組も大切にすべきと思っている。

(齊藤委員)

- ・ 通信事業者であり、デジタル化を推進する立場の人間として、5点ほど話したいと思う。
- ・ まず、1点目だが、当社では在宅勤務を推進しており、NTTグループ全体では週の8割、5日出勤するうちの4日を在宅勤務するように定められている。
- ・ しかし、東京では8割の目標が達成されているが、栃木支店では約5割に留まっており、社内でも地方と東京都に差が生じていることから、まずはウェブ会議のような小さな取組から始めて普及させていくことが重要であると考えており、こうした取組から地方の利用率を上げていくことが必要ではないかと思っている。

- ・ 近隣の群馬県や茨城県などでも同じ状況だと思っており、ウェブ会議の活用などが、普及するように取り組むことができれば、東京から人口が転出している状況もあるので、地方と東京のギャップを埋める方法の1つとして有効と考えている。
- ・ 2点目は、デジタルの導入を検討している企業の中には、デジタルサービス等を自社内で開発していこうという流れがある。これは、デジタルサービス等の開発に係るハードルが下がっているという背景もあり、自社内で人材を育成し、開発していく風潮が強まっているが、これは行政でも同じ傾向だと思っている。
- ・ デジタル技術を実装・活用できる人材を組織の中で育成していく流れが、今後加速していくことが考えられ、この点も地方と東京の差を埋めるための重要な施策と考えている。
- ・ 3点目は、現在、自治体などで実施しているIT導入補助金は、主に初期費用等を支援するものが多いと思うが、現在、デジタルサービスの主流となってきたサブスクリプション形式のサービスの導入には適していないことから、行政には、今の時代に合った補助の在り方について、是非検討してほしいと思っている。
- ・ 4点目は、「ビジョン」等で設定するKPIは、わかりやすいものとすべきと考えている。
- ・ 例えば、紙の使用量削減は、環境面にもデジタル化にも寄与するものであることから、削減する枚数を目標に掲げるなど、市民にもわかりやすいKPIを設けた方が良いと思う。
- ・ 5点目は、最近、岸田首相が「岸田トークン」を配布するなど、新しく面白いことに取り組んでいく流れがあることから、宇都宮市も、自治体初となる未来的で面白い取組にチャレンジしていただきたい。

(鈴木委員)

- ・ 金融機関でもデジタルを活用した取組が進んできており、マイカーローンなどをインターネットから申し込み、一度も金融機関の窓口に行かずに完結する、いわゆる「Web完結型ローン」の取り扱いが全国的に広がっており、利用する人が増加している傾向にある。
- ・ 「Web完結型ローン」は、金融機関側の人件費削減や事務手続き負担軽減のほか、金利が安いこと、利用者側にも非対面で申し込むメリットがある。
- ・ 行政は、このような発想で取り組むことは難しいと思うが、非対面で手続きを完結させることは事務負担を軽減させる効果があるため、行政にも十分メリットはあると考えられる。
- ・ 今後、デジタルを活用した行政サービスを提供していく際は、市民の利用状況を適切に評価できる指標を設けるとともに、e-tax等の電子申請を利用した場合は税率が優遇されるなど、利用者側にもメリットがある仕組みを検討していくことが重要であると思う。
- ・ 一方で、最近では、コロナの給付金を目的とした特殊詐欺が発生していることから、行政がデジタルを活用したサービスを実施する際は、十分にセキュリティ対策を実施していく必要がある。

(天谷委員)

- ・ インフラにデジタルを活用していくことで、より便利になるものもあると思っている。
- ・ 例えば、バスの運賃決済の方法として、現在はバスカードよりも Suica の利用が主流になっているが、これも 1 つのデジタル化である。また、5G などの通信環境がより一層整備されれば、新たな取組も増えてくると考えられるため、行政としてもインフラを整備する事業者への支援なども含め、積極的に取り組んでほしい。
- ・ また、先程、データの標準化という話があったが、電子カルテについても、他のシステムに容易に移行可能な標準的なフォーマットが必要であると思った。
- ・ マイナンバーカードについては、コンビニで住民票を取得できるなど、良い取組もあるが、実際に利用されなければ意味がないと思っている。
- ・ デジタル化を進めていく上では、インターフェイスをやさしくすることが最も重要なことであり、利用者の使いやすさを意識しなければならないと思う。

(永井会長)

- ・ 続いて、「テーマ2」の『デジタル化を進める上で市民・事業者・行政が共有すべき「基本方針（行動規範）」』について、委員の皆様より意見をいただきたい。

(天谷委員)

- ・ まずは、利用者目線にたち、使いやすく便利なサービスを提供することを意識することが重要であると思う。
- ・ 人間は、いかに生活を楽で便利にできるかという視点があると思うので、人々を便利で幸せにするためのデジタル化が一番の理念だと思っている。

(永井会長)

- ・ その他のご意見は、各団体・企業内においても議論いただいた上で、事務局が後日配布するヒアリングシートに入力して提出いただきたい。