令和６年度　第２回宇都宮市デジタル共創懇談会　会議録

■ 日　時

令和７年１月３０日（木）　午後３時から午後４時まで

■ 会　場

宇都宮市役所　議会棟３階　第２委員会室

■ 出席者

≪宇都宮市デジタル共創懇談会委員≫

永井会長，天谷委員，宮前委員，中島委員，篠原委員，秋間委員，永井（洋）委員，藍原委員，熊倉委員，宮崎委員，笹原委員，桐生委員，松川委員，鈴木委員

≪宇都宮市≫

井出ＣＤＸＯ補佐官，亀澤主幹，大久保主幹，福富課長補佐

■ 議　事

⑴　令和７年度における宇都宮市のＤＸに係る取組のイメージについて

・　令和７年度における宇都宮市のＤＸに係る取組のイメージについて事務局より説明の上，質疑応答

► 質疑応答

【篠原委員】

・　行かない窓口は非常に素晴らしいと思うが，開設時間はどのようなイメージか。市職員が対応するので，開庁時間に合わせると思うが，庁舎が空いてない時間帯，あるいは休日等に使いたいというニーズもたくさんあるかと思い，そういったところで利用が可能になるとありがたいと思う。職員が実際に対応するには制限があると思うが，ＡＩ技術を活用してできると素晴らしいと考える。

【事務局】

・　具体的なところはこれからであるが，現状は，お客様からチャットを受け付ける時間は２４時間を想定している。職員が回答する時間は，通常の勤務時間などの範囲で回答する仕組みを考えている。また定型的なものについては，ＡＩで回答するのもあるかと思うが，現在予定しているものとしては，有人のチャットを想定しており，どちらかというと非定型的な相談業務などで活用できればと考えている。

【藍原委員】

・　資料７ページ「ＤＸ実現タスクに掲げた目標の達成状況」について，行政内部に比べて市民向けは

あまり進んでないように思える。特に，「デジタルサービスの恩恵を享受している市民の割合」や，「マイナンバーカード普及率」が芳しくない。もう少し市民の実情を直視していただきたいと考える。

【事務局】

・　市民視点もしっかりと持って取り組みながら，「デジタルサービスの恩恵を享受している市民の割合」を高めてまいりたい。

【桐生委員】

・　資料７ページの「デジタルサービスの恩恵を享受している市民の割合」という言葉が具体的にどのようなイメージなのかがわからない。誰でも享受しているような気もするし，してないような気もするし，具体的にどのような設問で市民に質問しているのか。

【事務局】

・　こちらは市民向けのアンケートの中で，「デジタルサービスの恩恵を受けられていると感じているか」という質問でこれまで継続して聞いてきたところである。

【桐生委員】

・　比較していくことが大事である。同じ質問を繰り返してそれの推移を見るべきものだと思うので，引き続き数字を注目していきたい。

【笹原委員】

・　事務手続きなどは大分効率化できて，利用者の恩恵に繋がっていると思うが，情報発信の部分で，例えばＱＲコードは，イベント名の記載があれば，関心がある方はそこから探るが，施設名称だけの記載だと内容がわからず情報が届かないという話は，当財団にも意見として届いているので，そういった部分も恩恵とは分けて考えていった方がよいと感じている。

【永井会長】

・　サービスの恩恵を享受しているというのは，聞き方も難しく，それを集計することも難しいと思う。この質問は継続して統計を取得し続けることと合わせて，何をどのようにどういうグループの方が享受しているかということを少し分類できるように取得の仕方を工夫されてはいかがかと考える。
・　庁内ＤＸ人材の育成確保，この人材育成は極めて重要なテーマになっているが，この人数が着実に増えているということは望ましいことだと思う。その中で，これが実際業務にどのような効果を表しているかを，もし見えれば把握したいと思うが，今すでに見えているか。

【事務局】

・　どのような効果が表れているかについては，本市のＤＸ取組事例集の中でまとめて公表している。これらの取組をもっと増やしつつ，どこかの部署でやっているＤＸの取組が他の部署にも横展開して

全庁的にＤＸを進められるようなことを期待している。

【宮前委員】

・　資料１０ページ「行政手続きに係るリモートの相談窓口の設置」について，いろいろな行政事務の手続きがあるが，例えば福祉関係の相談なども含まれるのか。

【事務局】

・　将来的には，申請はオンラインでできるようになり，それに係る申請の仕方などをチャットで相談できるようにするといったところを目指しているが，現在想定しているものでは，例えば，女性相談などの業務において，チャットで気軽に相談できる環境を作って，始めていきたいと考えている。その先に委員がおっしゃられたようなところも見据えてやっていきたい。

【宮前委員】

・　例えば，社会福祉法人は当協議会だけではないが，いろいろなところで市からの委託を受けて相談事務をしており，実際に行政の福祉サービスから漏れるような市民は，社会福祉法人に相談に行くが，社会福祉法人においてもチャットでの対応も将来的には必要になってくるということか。社会福祉法人はまだまだ紙ベースであり，デジタル化が遅れている。法人もいろいろな団体があるので，市と同じく対応するとなると，かなり厳しいところも出てくると思う。実際に役所でそのような対応をしている中，相談者が社会福祉法人に相談に行ったときに，なぜここは対応できてないのかという苦情が出てくる可能性もあり，将来的にもし何かあるのであれば，検討していただけるとありがたい。

【事務局】

・　当然利用者の利便性というところもあるが，運営側の意向も考えていく必要があると思っており，そこは十分，両面を考えた上で進めていきたいと考えている。

【福富課長補佐】

・　行政手続きに係るものと大きく掲げているが，実は市の中でも，一体どの相談，どの手続きでこういったものが使えるかということは検証しながらやっていかなくてはならないもので，全ての市の相談やサービスで一気に導入するということではない。まずは，このような対応を望む市民のニーズがそもそもその相談の中にあるのかをしっかり聞きながら，適したところに順次入れていく。それを見ながら，場合によっては市だけでなく，そのようなニーズがある団体の方で，もし使っていきたいということであれば市の実績やノウハウを共有しながら，一緒に市民が恩恵を受けられるような関係を作っていきたいと思っており，まずは来年度，試行的にやらせていただいて，その結果もこのような場でフィードバックできればと考えている。

【亀澤主幹】

・　デジタル技術だけであれば簡単に入れられるが，誰も使えないようなシステムを入れるつもりはな

く，まずはできる人にやってもらうというところを主眼において，今回取り込むというところできっかけ作りとして捉えていただければと思う。

【永井（洋）委員】

・　私の経験からであるが，ＫＰＩには副作用もあり，ＫＰＩをゴールとして設定すると，周りの人がそれを勘違いして動き始めるところがある。単なる指標として，達成しなければいけないゴールにするのか，そうすると今度は，創造性や，新たな発見・気付きなどが失われるケースがあり，どちらかというと大事なのは，このビジョン，どんなＤＸにしていくかということをみんなで描くような形が取れると，ＫＰＩが紐付くかと思った。ＫＰＩだけ見るとこれだけもう達成したＤＸの先にどうなるのかというのが見えにくくなっていると感じた。

【福富課長補佐】

・　策定した当時は，提供者側の指標が中心になっており，先ほど藍原委員からもご発言のあった通り，「デジタルサービスの恩恵を享受している市民の割合」というところに，どれだけその活動が反映されているのかは直接的には測れていない部分がある。例えば，行政手続きのオンライン化も数としては大分進んでいるようには見えるが，果たしてそのオンライン化したものを，市民の皆様が実際にオンラインで申請していただけるようになったかは見ていかなくてはならない。ただデジタルに変えるだけではなく，しっかり使っていただけるように，常にサービスを考えながら，「ただオンライン化しただけではなくて使ってもらえるようなオンライン化」のようなものも含め，取り組んでいければと思っている。そういったものは，ＫＰＩには出てこないが今後の課題として捉えさせていただければと思う。

【宮崎委員】

・　取組を強化するポイント８ページ以降については，それぞれの施策について，非常に意義深いと感じた。７ページで元々設定されたＫＰＩに対する振り返りをして，８ページ目のところで①から⑤の取組を強化しているのかと思うが，ＫＰＩからどのような振り返りをして，この①～⑤が特にこの施策に繋がったかというところが聞いていてわかったところとわかりにくかったところがあると感じた。市民の皆様にいずれ公表される際にはそのあたりの紐づけが市民の皆様によりわかりやすく繋がっているように見えるようにするとより効果があるかと思う。また，この場でどういった繋がりでこの個々がそれぞれどこを強化されたいから選んだかについても，ご教示いただきたい。

【事務局】

・　参考でつけている，現在ローリングしているタスクの中で，紐付きの状況を示している。例えば，１６ページの社会文化教育分野のデジタル活用のデジタルアーカイブについては，地域経済循環社会に貢献するデジタルというところで，①のスーパースマートシティ実現に向けたデジタルのサービスの提供として展開しており，これが，さきほどの市民がデジタルの恩恵を享受できているか，こちらのＫＰＩの達成につながっていくことを期待している。

【宮崎委員】

・　１６ページの左側にあるビジョンのところが決まっていて，そこから紐付けられて取り組んでいくということが理解できた。公表する際に，紐づけがきちんと見えるようにしていただければより良いと思う。

【松川委員】

・　１３スライド目にある，市民によるデータを活用した地域課題解決の機運醸成について，大変興味がある内容であり，２月２日に開催されるイベントを聞きに行きたいと思っているが，こうした営みは短期で仕上がるものではなく，中長期的な目線でいろいろ考えていかなければならないと思う。次年度，しっかりやっていくということであるが，どれぐらいのスパンでこの取組をしようとしているのか，また，このアーカイブは公開されるのか。このプログラムが見ることができるとありがたい。

【事務局】

・　スパンについては，こちらは明確に定めているものではなくて，市民の方と一緒に共創していくということで進めていきたいと思っており，短期でなく中長期的に機運醸成を進めていければと考えている。アーカイブについては，参加者に確認した上で，宇都宮市オープンデータポータルサイト上でも既にいくつか事例を掲載しているが，そこに追加して行って，オープンデータ利活用の事例をさらに充実させることで，オープンデータの利活用に繋げてまいりたい。

⑵　意見交換

【天谷委員】

・　医療分野は，デジタル化の波が非常に速いが，患者様のみならず医者も乗っていけていない。去年１年間で全国７００件が廃業しているが，その理由の多くは，デジタル化に乗っていけないといことが半分を占める。また，年をとってもうマイナンバーカードの保険証が使えない，これは切実な問題であり，この会議に出るような人たちは何となく使えるが，実際にはお年寄りの方は使えない。今開業医の平均年齢が６５歳くらいになってきており，宇都宮でも２０４０年，今の開業医が半分になる，これは全国でも同様のことが言われているが，そういう時代である。何とかしていかなければならないが，さらに加速させてしまったのが今回のデジタル化である。デジタルはあくまでもツールであり，人を苦しめてはいけないものである。良いものを作れば，ｉＰｈｏｎｅのように絶対普及する。市でも，市民が飛びつくような便利なものを作れば絶対そっちの流れに行く。だからいろんなアイディアを出し合って，デジタルが人の生活を幸せにするような，そのようなデジタルの使い方をしてほしい。あくまでも弱者をより弱者にしてしまうのは絶対駄目である。今回はとにかく国が弱者を追い込んでしまった。でもこれはもう絶対にいけないことである，政治のこと言っても仕方がないが，今，立憲民主党で，また保険証を戻すことを国会に提出するなどの話も出ており，別に戻らなくてもいいが，何らかの状態で弱者を救済できるようなことを初めからある程度考えながらデジタル化していかないと駄目であり，それだけ知っておいていただきたい。

・　また，少し話題が変わるが，私は中枢の方で救急のことについて取り組んでいる。数年以内にできるかものと思うが，今は，救急車を呼ぶとセンターが各病院に受けられるかどうか電話するのだが，１分１秒も無駄である。たらい回しになることも多く１月以降非常に多かった。そこで，どのようなシステムを考えるかという話になり，その患者さんの状況を初めに全部共有し，手を挙げたところが引き取るということができないかを今始めようとしている。これは市レベルでなく，県レベルでそのようなソフトを作れないかなと考えている。そうすれば，手を挙げた中で一番その患者さんにとって良いところっていうのが選べるのではないか，もちろん最終的には調整しなくてはいけないと思うし，どこも手を挙げないかもしれない。そうしたら，そこからまた取れるか取れないかという話は，今度は人間がやっていく話になるが，デジタルはそのような活用の仕方もできるので，みんなにいっぺんにグループＬＩＮＥのように発信して，それでどこか手を挙げてくれれば，今みたいなたらい回しはかなり防げるのではないかと思っている。
・　あとは，医療について今進めているのは電子処方。マイナンバーカードからこの処方箋を電子で送ろう，院内処方しているところは院内処方しているところでも電子で中央に集める。これから進んでいけば，災害時に誰がどんな薬を飲んでいるかすぐわかるので，そういう面ではいいかと考えている。でも，もっと簡単な方法があり。災害時にレセプトを開示してくれれば，その人がどういう病気で，どのような状況かが，全部載っている。でも，国はやってくれない，これがわからない。災害だから，その人の許可を得てレセプト開示してくれれば良いのに，そういうことをやってくれない。新たなシステムを立ち上げてまたお金使ってしまう。そういう無駄なこともたまにやっている。医療の方で今話題になったのはそんなところである。
・　とにかく幸せになるためのＩＣＴであり，ＤＸであり，不幸にするＤＸはあり得ない。さきほど，チャットの話題があったが，電話であるとオンタイムで対応しなければならないが，チャットやメールは，前もって質問しておけば後から返ってくるという点で非常に良いと思う。しかし，受けるほうはＡＩを活用しないと大変である。電話は切ってしまえばよいが，チャットはいつまでも残っている。このあたりは，自分たちの仕事量などを考えながら，どういう分野でどう使っていくかをしっかりと考えなくてはならない。まだまだ人がやらなくてはならないところもあるので，人がやらなくても良いところ，そこをどうやってＤＸ化していくか，それはもうアイディアをみんなで出し合うことしかないと思う。その中で，これをＤＸで何とか解決できるというものを進めていけば良いと思う。ＤＸだったら便利だというものが提示されれば，いつの間にか使われる。そうしたらどんどんＤＸが進んでいくと思う。ＤＸではないところにＤＸを置こうとすれば，やはりそれはそこで停滞してしまうと思う。自分が明日これあったらいいな，これなんかＤＸで解決できたらいいなというのを積み重ねてそれを解決していけば，良いＤＸができる，それが一番の方法だと思っています。

【井出ＣＤＸＯ補佐官】
・　デンマークでも国民がデジタルを使って非常に幸せに暮らしている。それはどのような考えでそうなっているのかを紐解いていきたい。また，最近デジタル倫理など，社会の誰か特定の人にベネフィットがあるわけでなく，社会にとってどうなのかという考え方がある。また，市ではデジタルを使うユーザーの方，それが市民だったり職員だったりするが，そういう視点で考えて，なぜ困っているの

か，何を本当に欲して「こうしているのかっていうことを考えるような思考，よくデザイン思考とかサービスデザインなどあるが，それらを踏まえてデジタルの使い方がどうあるべきかを考え，いろいろなものを取り組み始めている。全てが最初からうまくいくわけではないが，ぜひ皆さんから忌憚のないフィードバックいただき，それをもとに宇都宮市とか栃木県がもっと素晴らしい地域になっていくことをしていきたいと思うので，ぜひ定期的にフィードバックいただけるとありがたい。

・　また，先ほどのＫＰＩの話については，あるべき姿，ありたい姿をどう描いたらいいかということで，いろいろ苦心して今やっているところであり，ＫＰＩの指標を見直しても良いのかと考えており，そういったとこもぜひご指摘いただければと考えている。指標が達成することが目的化しないよう，オンライン化して何か意味あったのかと言われたら皆さん不幸になることなので，そういったことをぜひ忌憚ないご意見を，この場でもいただければと思う。

【天谷委員】

・　埼玉県であのような事故があったが，インフラのマッピング化進んでいるのか。やはりインフラが古くなっていって，どこが危ない，どこが安全だということは，市として真っ先にやらなくてはいけないデジタル化である。どれぐらい進んでいるのか。

【福富課長補佐】

・　３Ｄ都市モデルというものがあり，宇都宮市内の３Ｄデータは作られているが外形的なものであり，今回のような陥没の原因は水道や下水道管だと思うが，そういったものへの対応として，現在ＡＩ劣化診断など順次入れており，把握するところから始めている。

【亀澤主幹】

・　宇都宮市では，緊急通報システムといって市民の方が道路の陥没や特定外来種を発見したら，写真を撮って送る通報システムがある。予防ではないが，対応のデジタル化は一定出来ているという認識は持っている。今ちょうど過渡期であり，自治体ごとにバラバラであるが普及しており，そういったところはデジタルを活用して良いと考える。

【永井会長】

・　宇都宮市は，内水については，シミュレーションを行ってマッピングして情報提供するような活動も進んでいる。それをさらに発展させていくということがポイントかと思う。

【天谷委員】

・　またどんなときでも予防的にできることが一番良く，それを予測できるのがデジタル化だと思う。

【永井会長】

・　その他，いかがか？各皆様の団体の取組等をぜひご紹介いただければと思う。

【藍原委員】

・　高齢者のデジタルデバイドに関して取り組んでいる。皆さんのいろいろなご意見を確認しながら，これから進めていきたいと思う。実は今日午前中に今泉のコミュニティでスマホ教室があり，セキュリティや詐欺関係をテーマに行った。参加者が約２０名弱で大半が女性，６５歳以上の高齢者だった。自由討議になったときに，デジタルに関してほとんど使えてないということがわかってくる。先ほど天谷委員の方であったが，６５歳以上の方が追い込まれていく，まさにその実態である。実際，去年は１００名近くに勉強会を実施したが，中身は，高齢者で超初心者，電話以外使ってない人がほとんどであった。それでもスマホ３年ほど前から持っているというが，実際見てみるとタッチ操作がうまくいかない，相談する人が近くにいない，いても何度も聞いてしまい，なかなか聞きづらい，そういう話を去年もその前の年も同じような内容であった。実際高齢者については，結局勉強会をしてもなかなか難しい。だから何度も何度もやりながら進めていく以外はないか思う。微力ではあるが，今後とも続けていこうかと考えている。それで，今現在宮デジサポーターという形で，市の方で取り組んでいるが，人数的に相当増えてきた。こういう人たちを有効活用して，今現状２０％ぐらい活動しているが。あとの８０％をどういうふうに使っていこうかというところで，今デジタル政策課といろいろ話しながら，これから組織化して進めていこうと考えているので，皆さんのご協力をいただきたい。

【熊倉委員】

・　先ほど話があったが，以前は固定電話を皆さんご家庭にお持ちだったが，固定電話でオレオレ詐欺が流行り，例えば一人暮らし高齢者の場合には，ご家族の方から電話はもう解約をしたい，そしてスマホの方がいいということで，スマホを持たされた方が多くなった。ただ，固定電話の場合には，宇都宮市で補助があり，撃退機器を貸し出すということで，ずいぶん機器を借りている市民もいた。その後，撃退機器が搭載されている電話機がずいぶん普及したものの，先ほど話したとおり，本当に家の電話はもう使わないからやめてしまった，そしてスマホは友達同士でＬＩＮＥのやり取りができるから便利だということで持っている方が結構多い。ところが先ほどお話あったように使い方がわからないということと，それからスマホに変なメッセージや着信が入り，それをうっかりタップしてしまうというようなことで詐欺被害に遭うとか，新たな形で起きてきている。私達の団体は寸劇を通して，詐欺被害に遭わないための活動をしているが，高齢者に聞くと，本当にスマホは便利だけれど，もし被害にあうような電話がかかってきたり，メッセージがあったりしても，それをどのような使い方で撃退していいかわからないというようなことをよく耳にするので，このまま現在７０代８０代の方がデジタルをうまく活用するというのが非常に難しいのではないかと思う。さらに，私達の団体もやはり皆さん高齢化しており，問題になるのは，行政からのいろいろなメッセージ，あるいは相談，そういうことについても，パソコンにしてもスマホにしても，どういうふうにホームページに入っていいかとかそういうことが全くわからないというようなことで，やはり一番の頼りになるのは紙媒体であるというような話も頻繁に耳にする。高齢者あるいは情報弱者へのデジタル活用を支援という，それがなかなか今うまくできてない状況なので，それをどのようにしたらいいのかなというのが今私達の団体でも模索しているところである。

【永井（洋）委員】

・　デジタルデバイドが生まれる世の中になっていることを抑えようとする努力はなかなか難しいと思う。生まれてくる課題に対してデジタルを使う，顕在化するあるいは既知の未来を予測するものに対して活用するのは非常にシンプルで，そこにまっすぐ進められるので，デジタル化がどんどん進む。私達の事業の例で最近非常に引き合いが多いのが水門の開閉装置である。スマホで遠隔で水門を開け閉めできる装置を開発したが，全国から問い合わせがある。これが生まれたのもやっぱり皆さんが困っていて，もうこれ管理できない，台風も最近も多くて怖い，それでも何とかしなくてはいけないということで開発する。それは知恵を絞って物ができる。そこにはあのデジタルデバイドも何もなくてパソコンでポチっとやる場所もある。このようにしてデジタルが生まれてＤＸの発展に繋がっていく。先ほどのこの指標を作っていくことも大切だが，このようにしてデジタルの事例が生まれてくる。先ほどの医療の分野の救急車もそうだが，本当に切実なものがあり，それがこういうふうにして解決できたというもの，こういったものが底上げ的に積まれていった先に皆さん描いているＤＸに繋がるのではないかと思う。そういう視点でも，ぜひＤＸ推進を考えていただきたい。

【天谷委員】

・　ＮＴＴはそういうものに対する対策は何か考えているか。詐欺については，通信業者が何か考えていかないと，スマホ関連の詐欺は止まらないと思う。

【松川委員】

・　ＡＩを使って，詐欺電話をかけてくる人の特徴みたいなものを捉えて，警告を鳴らすみたいな課題解決ソリューションみたいなものを今試行的にやっている。

【天谷委員】

・　市が開発するのは無理だと思うので，やっぱりＮＴＴがそういうものをインフラの１つとして開発するのは，市民を守る，国民を守る，また，スマホを普及させるという意味でも必要だと思う。

【松川委員】

・　私たちは固定電話側であり，同じグループ会社がやっているが，同じようなことは取り組んでいかなければいけないと思っている。

【鈴木委員】

・　中小企業のＤＸ推進については，金融機関としてもＩＴ化の支援に取り組んでいるが，自治体がこのような支援をしていくことは非常に有意義なことだと思う。それを民間で取り組んでいくとなると，一時的には，そういった取組が着目されて，全国の金融機関がかなり力を入れて取り組んでいる状況であるが，今，課題になってきているのは，それに取り組んだ結果いわゆるマネタイズ，民間企業なので，最終的には収益，利益に繋がっていくっていうことになっていかないと，なかなかその事業を維持していくのが難しい。そういった中で，クラウド系のサービスや，サブスクリプションのサービ

スなど，非常に機能が備わっていて，安価に利用ができるが，その導入を支援していくことで，収益を得られないと，なかなかそのようなサポートの取組を継続していくのが難しいというのが，課題となってきている。私どもシンクタンクであるが，部門としてはＩＴ部門としてパソコンの販売からサーバーの構築，ネットワークの敷設とか，様々対応させていただいて，地元の企業様の支援をさせていただいているが，なかなかＤＸのサービスについては，キントーンもそうだが，売上に計上できる金額が小さく数をこなさないとなかなかその事業化するのが難しいというのが最近の課題になっている。とはいえ，やはり地元の中小企業様がご負担投資できる金額も限られているので，様々な補助金とか助成金をご紹介しながら，お役に立てるように活動を継続していくことは変わらず取り組んでいきたいと思っているが，民間としてはそういった課題も抱えているというところは共有させていただきたい。

・　それともう１点，先ほどチャット等のリモートの窓口であるが，私はコールセンターの運営とか，ＡＩを使ったチャットなどのサービスを活用したお問い合わせの対応の運営に実際に携わってきた経験があり，やはりどういう分野に活用していくかをしっかり決めて，ＡＩを活用するにしても，ＡＩ自体をしっかりブラッシュアップしていかないと回答が陳腐化し，有人対応であれば，実際に相談業務に対応する担当者をいかに孤立させないかという体制作りも並行して検討いただかないと，なかなか機能していくは難しいと思う。

【永井会長】

・　高齢者の皆様が抱える詐欺であるとか，同じその他のリスクに対するこの心配・懸念は，なかなか減る様子は見られない。これをどうしていこうかというのは深刻な課題で，市だけで対応できるものでもないし，電気通信事業者や総務省，警察などの連携が必要な課題であって，実際の連携は動いているかと思うが，今述べられた方々の懸念について，市としては何か取組を行っているか？

【事務局】

・　市としては，行政サービスに対しても，それに関わるスマホの基本的な操作も含めて，本庁や各地区市民センターなどに，デジタル活用支援窓口を設置しておりまして，そういったところで気軽に相談ができる体制を作っている。また，藍原委員の方からもありましたが，宮デジサポーターという地域のボランティア養成をしており，近くに携帯ショップがない方ですとか，そういった相談できる場所がないという方に対して，本当に気軽に聞ける人が近くにいれば，デジタルの切り口ではなくても，世間話の延長からデジタルのことも聞けると，そういった環境をできれば目指していきたいというところで取り組んでいる。

【永井会長】

・　これは取組継続をお願いできればと思う。

【亀澤主幹】

・　高齢者等情報弱者への支援は，地に足ついた取組ということで，非常に労力がかかる事業である。

その中でも，詐欺などのセキュリティ対策の普及啓発については国が「１０か条」を周知しているが，そのあたりの周知を行っているところである。それと窓口での支援や，身近な人に相談できる環境づくりを公共がやると非常に信頼を持っていただけており，マンパワーの問題がある中にあっても，やはり課題認識は高いものであり，行政の方で行っている。

・　今後は，高齢者以外でもデジタルに関する事件が起きていくことになり，若年層でも特に小中高生などデジタルネイティブ世代も，便利がゆえにそういった怖いとか逆にない中でデジタル使っていく，そういったデジタルシティズンシップの取組も，市の方では教育の視点でやっていく。
両輪かつ個別スポットで，全部をやるのはなかなか難しいが，やはりそれは継続的に周知していく中で，皆様のお力をいただきながらやはり取り組むものと考えている。

【笹原委員】

・　文化創造財団としては，今回，文化財のデジタル化など，文化の面にも陽を当てていただいてありがたいと思っている。これは，「都市ブランドを高める社会づくり」というビジョンのなかで掲げられているが，次の世代に残していくという点で大変重要だと思うので，特に無形の文化財や高齢の担い手が後世に残すことが難しくなっているものにも目を向けて保存していく視点，また，地震など災害時への備えとして，東北のある美術館の事例で，データとしては保存していたが，津波で流されてしまったという話も聞いており，貴重な文化資源を残すための方策としてのデジタルの活用について，今後も重点を置いて考えていただきたい。

【天谷委員】

・　子供たちの教科書が多い。教科書が重くて，側弯症を生んだりしているのも事実なので，デジタル教科書は考えてほしい。あとは名物先生の授業のアーカイブ化も重要である。良い授業をする先生をアーカイブして他の先生が見たら勉強になるので，そういった取組もぜひ行っていただきたい。

【井出ＣＤＸＯ補佐官】

・　教育はまちを支える一つの魅力である。今ちょうどＧＩＧＡスクールの第２弾があり，これから来年度にかけて公開されていくが，今ちょうど小中学校に一緒に視察してですね，どのようにデジタルをうまく使ったりとか，ご指摘のことも含めて何とかしていきたい。あと宇都宮市だけの問題ではないので当然栃木県とか国としてというところもあると思ので，そういった要望も上げていかなければと思っている。ただ皆さんの声を上げていただかないと教育現場で変わっていかないので，皆さんもぜひ興味を持って携わっていただきたい。

【亀澤主幹】

・　教育分野については教育委員会が所掌しているところであるが，デジタル部門の視点から申し上げると，学校において，デジタルがまだ浸透していない中にあっても，先生たちには，サービスデザインの視点からデジタル教科書の何が良いのかを検討頂き，デジタル部門へのフィードバックを通じて，デジタルの有効性を示していく必要はあるかと思う。国の方としては併用ということで指針は示され

ており，これから検討が進むものと考えているが，今回ご発言あった旨，教育委員会の方にお伝えしたい。

【熊倉委員】

・　私は民生委員もしており，その中で小学校の評議員をしているが，授業参観をしていると，コロナ以降，小学生の皆さんがデジタルでどんどん授業を進めている。それがいいかどうかは別としても，中には，うまく漢字がよく読めないとか書けないとかそういう障害を持っているお子さんが，デジタル教科書になると理解しやすくなる，通常は教科書に書いてある言葉そのものを理解するわけなのだが，それが理解できないお子さんもいらっしゃるわけで，映像であるとそれが非常にわかりやすいというような話を先生から聞いたところであり，デジタルを併用するのが一番いいかと思う。これからの子供たちは非常にデジタルの活用をうまくできるようになると思うが，デジタルの世代の子供たちが大きくなったときに，どのようになるのだろうかなというようなことについて，特にデジタル関係の分野にお仕事を持ってらっしゃる方はちょっとお考えいただければありがたい。

【井出ＣＤＸＯ補佐官】

・　ぜひ皆さんも学校とか見に行っていただけるといいかなと思う。授業のやり方も全然変わっており，先生たちも非常に工夫してやられている。宇都宮市としてはＩＣＴの支援要員を各学校に１０００名配置している。一方，児童や生徒がそういう怪しいウェブサイトに行って危ない出来事があるという良くない側面もあり，その辺をどうやっていくのかは，学校だけじゃなくてやはり家庭も一緒に対応していかないと難しいので，デジタルリテラシーを上げていくっていう意味では，家庭をどうしていくのかも一つのポイントかと思う。

【天谷委員】

・　そこがインフラを作っているＮＴＴの仕事である。ドコモ au 全部そうだが，そこをどうブロックするかは，いくらだってインフラがブロックできるわけだからできるわけである。例えば，前に家の電話だったら電話番号をブロックできたが，それは，携帯だって本当はできる。ただ家の電話の場合では同じようにデータベースがあってこの電話は繋がらないとなっていた。それは携帯電話でも本当はできるのだが，まだそこまでやっていない。携帯はもう少しセキュリティをいくつかランク付けて子供だったらこういうのが見られない，今までもやっているけど，もう少ししっかりとやれば，違ってくる。老人に対してはこういうセキュリティ，子供に対してはこういうセキュリティという，やはりそれはＮＴＴがこれから一生懸命取り組んでいかなくちゃいけない事業である

【松川委員】

・　ＮＴＴは通信の秘密みたいな非常に難しいデリケートなところもあるので，通信のところでシャットアウトするということと，そうではなくてその下のネットワークのところでシャットアウトするという多分２つのパターンがある。今はどちらかというと後者の方でいろいろ弊社も一緒にやらせていただいている

【天谷委員】

・　中国はシャットアウトしてしまうが日本ではそれはできないから，選ぶ側がセキュリティの段階を選んで，何を遮断するかを決められるような取組をＮＴＴがしないと社会を守れない。もちろん教育として学校の取組も重要である。

【井出ＣＤＸＯ補佐官】

・　私も企業に勤めていて，訓練でＡＩが作った詐欺メールをクリックしてしまうときもあって，実際巧妙になっているので，市民の方々は本当にデジタル使えるという得意な人でも引っかかってしまうと思うので，どうしていくのかというのは結構重要かと思う。

【永井会長】

・　データベースがあって攻撃してくる悪意のあるものを遮断するということが，世界はずいぶん急速に変化しており，昨日はこの番号が危険だったけど今日はこの番号は安全である。それが日にちではなくて，もう時間や分で高速に変化する，止めろと言われても止めにくい，法の制約もあるという状況の中で，私達はいかに自分や組織の安全を守っていくかという，とても難しい問題である。それはＮＴＴのみではなく，いろいろな機関との連携が当然必要になってくるので，利用者を保護するという観点，利用者からこういう問題があるという話を聞いて，組織的に取り組んでいただければと思う。

【中島委員】

・　商工会議所は中小・小規模事業者の団体である。やはり皆さんおっしゃっている通り，お医者さんも６５歳が平均であるということだったが，経営者の方も全国的には６０歳を若干超えたぐらい，県内で言っても，同じぐらいの感じであるが，やはりＤＸについてはアナログからデジタル化に進んでいるという過渡期で，まだ大きく進展してないと感じている。商工会議所としても，何か中小・小規模事業者のために何かできるかを考えて，現在，企業様に向けてアンケート調査をさせていただいている。そちらでは，どういった支援が必要なのかっていうことの率直伺っている。3 月に公表できるような形で今情報収集を行っている。
・　参考資料のところ，１５本枚目のスライド，地域共生社会に貢献するデジタルの部分で，デジタルに不慣れな人にも優しい社会作りというところで，新しい項目で老人福祉センターにおけるｅスポーツ体験会の開催というのが入っているが，どのような経緯で入れることになったのか。商工会議所として宇都宮市に予算化措置要望というのを毎年出させていただいているが，令和５年度予算化要望の中にｅスポーツの項目を入れさせていただいたが，反応があまり良くなかったので令和６年度は削除したところである。どのような経緯なのかちょっとお聞かせいただきたい。

【事務局】

・　こちらについては，まだローリング作業中で確定しておらず，現時点でのご参考として，見ていただきたい。

【中島委員】

・　昨年末だが，１２月２８日に栃木県庁がライトキューブでｅスポーツの大会を開いた。それは大変好評で，９０００人くらい集まった。これが介護現場や老人福祉施設で使えると非常に有効だというような考え方もあるようなので，ぜひご検討いただきたい。

○　その他

特になし。