

行政D X調査特別委員会報告書

令和7年5月27日

宇都宮市議会議長 塚 田 典 功 様

行政D X調査特別委員会

委員長 内 藤 良 弘

本委員会は、令和5年10月2日の本会議において設置され、「デジタル社会の実現に向けた人づくり，環境づくりについて」，「デジタル技術を活用した市民サービスの向上について」の調査研究を行ってまいりました。

令和6年5月29日の中間報告に引き続き，このたび最終報告として取りまとめましたので，その経過と結果について次のとおり報告いたします。

委 員 名 簿

(令和7年5月27日現在)

委 員 長 内 藤 良 弘

副 委 員 長 郷 間 康 久

委 員 河 田 敦 史

同 石 川 京 樹

同 若 林 芽 育

同 岡 本 源二郎

同 小 室 かな子

同 大久保 順 也

同 秋 成 大

同 菅 原 一 浩

同 長谷川 武 士

同 中 塚 英 範

同 成 島 隆 裕

同 馬 上 剛

同 今 井 政 範
(令和6年7月19日辞任)

同 熊 本 和 夫

目 次

I	調査の経過	1
1	委員会の開会	
(1)	第1回委員会から第13回委員会まで	
2	先進都市の視察調査	
(1)	福島県福島市，デジタル技術を活用した市民サービスの提供	
(2)	北海道函館市，デジタル技術を活用した市民サービスの提供	
II	提 言	5
	付託調査事項：デジタル技術を活用した市民サービスの向上 デジタル社会の実現に向けた人づくり，環境づくり	
1	デジタルを活用した市民生活の質の向上	5
(1)	自治会DX推進のための支援	
(2)	情報発信サービスの強化	
(3)	デジタルサービスのさらなる活用	
2	市民へのデジタルサービスの周知・普及	17
(1)	情報アクセシビリティの向上	
(2)	デジタルサービスの効果的な周知	
III	む す び	26
	参考資料（中間報告書提言部分抜粋）	27

I 調査の経過

1 委員会の開会

(1) 第1回委員会（令和5年10月2日）

議長の招集により開会され、委員会条例第6条の規定に基づき、正副委員長の互選を行い、委員長に内藤良弘議員、副委員長に郷間康久議員を選任した。

(2) 第2回委員会（令和5年10月18日）

ア 付託調査事項の中で特に取組が必要と考える課題や、それらを解決するための提言の方向性などについて意見交換を行った。

イ 今後の会議の進め方について確認し、デジタル社会の実現に向けた人づくり、環境づくりについてから調査することを決定した。

(3) 第3回委員会（令和6年1月19日）

D X推進に係る本市の現状や課題などについて執行部から説明を受け、質疑等を行った。

(4) 第4回委員会（令和6年2月14日）

ア 令和6年1月22日、23日に実施した先進都市の視察調査（東京都渋谷区、滋賀県）に係る視察報告書の作成について協議した。

イ デジタル社会の実現に向けた人づくり、環境づくりについての課題やそれらを解決するための取組・方向性などについて意見交換を行った。

(5) 第5回委員会（令和6年3月26日）

先進都市の視察調査やこれまでの委員会での各委員の意見を項目ごとに分類し、現状、課題、目指すべき姿について意見交換を行った。

(6) 第6回委員会（令和6年4月15日）

先進都市の視察調査やこれまでの委員会での各委員の意見を踏まえ、提言の具体的な内容について意見交換を行った。

(7) 第7回委員会（令和6年5月8日）

ア これまでの委員からの意見等を踏まえ、執行部に提言すべき事項について総括を行った。

イ デジタル社会の実現に向けた人づくり、環境づくりについて、委員会の中間報告を提出することを決定した。

(8) 第8回委員会（令和6年5月28日）

中間報告書（案）について、取りまとめを行った。

(9) 第9回委員会（令和6年9月25日）

デジタル技術を活用した市民サービスに係る本市の取組や課題などについて執行部から説明を受け、質疑等を行った。

(10) 第10回委員会（令和6年11月5日）

ア 令和6年10月7日、8日に実施した先進都市の視察調査（福島県福島市、北海道函館市）に係る視察報告書の作成について協議した。

イ デジタル技術を活用した市民サービスの向上についての課題やそれらを解決するための取組・方向性などについて意見交換を行った。

(11) 第11回委員会（令和7年1月24日）

先進都市の視察調査やこれまでの委員会での各委員の意見を踏まえ、提言の具体的な内容について意見交換を行った。

(12) 第12回委員会（令和7年4月25日）

ア これまでの委員からの意見等を踏まえ、執行部に提言すべき事項について総括を行った。

イ デジタル技術を活用した市民サービスの向上について、委員会の間報告を提出することを決定した。

(13) 第13回委員会（令和7年5月23日）

報告書（案）について、取りまとめを行った。

2 先進都市の視察調査

(1) 福島県福島市及び北海道函館市の視察調査

福島県福島市及び北海道函館市の「デジタル技術を活用した市民サービスの提供」について調査をするため、令和6年10月7日から8日までの2日間にわたり視察を行った。

ア デジタル技術を活用した市民サービスの提供について（福島県福島市）

福島市は、特に高齢者向けの取組が評価され、日本DX大賞2024の行政機関・公的機関部門で優秀賞を受賞している。市内関係団体のトップで構成する協議会や、デジタル人材バンク登録者、他自治体、民間企業といった多様な連携体制を構築し、情報共有や合意形成を図っており、幅広い意見の集約や高度かつ効率的なデジタル化の実現に結びついていると感じる。

福島市の町内会加入率は7割を超えており、町内会における情報伝達・共有の迅速化や地域コミュニティーの維持に向けて、電子町内会推進事業を実施し、現在865町内会のうち40町内会が参加、令和4年度の調査では情報伝達手段として約3割で電子回覧板が主体となるなどの効果を上げている。

一方で、実際には電子と紙の併用で回覧しているケースも多く、情報伝達のスピードの効果が限定的であることや、町内会内の担当者の負担が大きくなっている部分もあることから、町内会や自治会のデジタル人材の発掘・育成、デジタルに不慣れな会員のフォローなどは各

自治体共通の課題であり、本市においても、自治会存続のため対策が急務であると感じた。

イ デジタル技術を活用した市民サービスの提供について（北海道函館市）

函館市では、ONLINE市役所の機能性を充実させ、市民への情報発信に力を入れるべく、市公式LINEをリニューアルした。情報の受信設定は、市のお知らせや災害緊急通報、市電運行など7種あり、利用者アンケートによると特に津波への関心が強く、災害情報のニーズが高い。地域によって警戒する災害は様々だが、災害関連は各自治体で最も重視すべき情報であると再認識した。申請可能なオンライン手続も充実しており、登録者も順調に増加しているが、増加人数だけを意識するのではなく、サービスを実際に利用する人を増やしていこうという姿勢は見習うべき点である。

そのほか、独自の健康アプリでは、市内の飲食店と健康メニューの提供などで連携しながら、利用者同士で歩数を競い合うイベントもありゲーム性が高く、高齢者に好評で、市民のアプリ活用を促すためには、必要な情報の最適化と楽しんで触れてもらう創意工夫が大切であり、本市アプリの機能性強化や最適化・集約化に向けて大変参考になった。

Ⅱ 提 言

本委員会においては、デジタル社会を実現する上で、昨今の著しいデジタル技術の発展に行政として早急に対応することが求められていることから、行政におけるD X実現に向けた課題の解決に寄与すべく提言を行うため、「デジタル社会の実現に向けた人づくり、環境づくり」及び、「デジタル技術を活用した市民サービスの向上」を調査項目とし、このうち、「デジタル社会の実現に向けた人づくり、環境づくり」について、中間報告を取りまとめ、令和6年6月、議長に提出したところである。

その後、デジタル技術を活用した市民サービスの向上について、本市の現状と課題を整理し、先進都市の視察調査や委員間での意見交換を重ね、市が取り組むべき事項を取りまとめたことから、以下のとおり提言するものである。

1 デジタル技術を活用した市民生活の質の向上

(1) 自治会D X推進のための支援

自治会は、地縁に基づき市全域で組織され、住民相互の親睦や交流に加え、防災、防犯、環境美化、交通安全、子育て支援や福祉など、安全・安心な市民生活を支える基盤であり、地域まちづくりの要として、市にとっても重要なパートナーである。

本市には、現在、784の単位自治会が組織されているが、令和6年4月の調査で市全体での自治会加入率は61.2%となっており、昭和56年(1981年)からの約40年間で本市の世帯数は約2倍に増加した一方、自治会加入世帯数は約1.3倍の増加にとどまり、年々、自治会加入率が低下している。社会環境やライフスタイルの変化に伴い、市民の世帯構成や住居、働き方の状況なども大きく変化しており、こうした変化が自治会加入率の低下にも大きく影響していると考えられる。

全国的にもこれらの傾向が見られており、総務省の自治会等に関する市区町村の取組についてのアンケート調査によると、平成22年度から令和2年度までの600市区町村における自治会等の加入率の平均の推移は、平

成 22 年の 78.0%に対し、令和 2 年には 71.7%、6.3 ポイント低下し、88.3%に当たる 530 の市区町村で加入率が減少している。複数の自治体による自治会を対象に行ったアンケート調査によれば、地域活動への参加が難しくなっている主な要因の一つとして、時間が取れないことが挙げられている。さらに、住民の立場からは、自治会等の活動や運営方法が今の時代に必ずしもマッチしておらず、魅力的な活動として捉えられていないことも要因の一つという指摘がある。

福島県福島市では、令和 6 年 4 月現在、865 町内会が組織され、町内会加入率は 72.9%となっている。コロナ禍において、重要度及び緊急性の高い情報を地域へ迅速に伝達させる必要性が求められたことをきっかけに、令和 2 年度から希望のあった 4 町内会で電子町内会モデル事業を開始し、令和 4 年度には電子町内会推進事業として 38 町内会まで取組を広げ、事業を本格化させた。令和 6 年度は、全体の 5%に当たる 40 町内会が電子町内会として参加している。

電子町内会推進事業では、市から町内会への通知・回覧文書の送付方法を紙文書の送付から電子メールに転換した。市から電子データで通知・回覧文書を受け取った町内会内の担当者は、電子メールや L I N E 等を活用して住民に文書を送付する。文書の回覧をデジタル化させることで、住民への情報伝達スピードを格段に上げることができる。従来、自治会の回覧板が回ってくる順番によって、住民の情報を知るタイミングが異なっていたが、電子メールや L I N E 等を活用することで、時間・場所に制限を受けることなく、情報を得ることができ、情報の発信・受信の時期も明確化される。

これらが電子町内会推進事業における市からの通知・回覧文書の送付を電子メールに移行した取組の目指す姿だが、実際には、電子メールや L I N E 等を受け取ることが難しい住民もいることから、多くの電子町内会では紙文書と電子データが併用されている。一部、従来どおりの回覧板での回覧が続いても、回覧先の軒数が減ることで当初の目的である情報伝達スピードは速くなっている。

本市においても、共働き世帯が増加しているライフスタイルの変化を踏

まえると、時間・場所に制限を受けることなく、情報を得ることができる回覧板のデジタル化は、特に、デジタルツールに慣れ親しんでいる若い世代にとって使い勝手のいい仕組みといえる。

また、安全・安心な市民生活を支える自治会活動の維持・向上のためには、働き世代にも合った自治会の運営方法をさらに検討を進めていく必要がある。自治会費の集金については、利便性が高いキャッシュレス決済の導入についても検討が求められる。

デジタル技術の活用は、自治会活動に時間が取れないという住民の課題や役員負担の軽減にも寄与するものであることから、市民の多様なライフスタイルにも合わせられる、利便性の高いデジタルサービスを自治会が積極的に取り入れられるよう、さらに自治会DXを推進していくべきである。

今後、自治会DXを推進していくに当たっては、福島市の電子町内会推進事業のように、デジタルツールの導入に抵抗が少ない、積極的な自治会から取り組みを開始することが最適である。各自治会で独自にデジタルシステムを導入すると、市が支援を行う際にそのシステムのばらつきにより、統一的な支援が難しくなる可能性があることから、モデル自治会を選定し、市と連携してDXを進めていくモデルケースを作ることにより、統一的な支援体制を確立させるべきである。デジタルツールに不慣れな自治会については、先行自治会で確立されたモデルケースを活用してDXに取り組むことで、効率的にデジタル化を進めることができる。

本市で既に実証事例もあるデジタル回覧板だが、今後、各自治会に普及させていくに当たっては、従来、回覧板が持っていた近隣住民とのコミュニケーションを取る機会をつくれる等のメリットや、デジタルに不慣れな住民への支援にも考慮しながら、市民生活の質の向上のため、自治会DXを推進していくことが重要である。

(2) 情報発信サービスの強化

ア 観光情報等の発信の充実

令和5年宇都宮市観光動態調査によると本市への観光客入込客数は約1,271万人となっており、対前年比で約192万人増加している。本市宿泊

者の73.6%は、本市以外の観光地も訪問しており、特に、日光をはじめ那須や鬼怒川方面を訪れている比率が高い。また、本市を訪問した際の宿泊場所としては、本市での宿泊が35.5%で最も高く、次いで、日光市が31.9%、那須町が14.5%、那須塩原市が12.3%と続く。年代別にみると、本市と回答したのは、男性では20代、女性では20代・30代でそれぞれ高くなっている。

来訪のきっかけとなる情報源は、旅行雑誌・ガイドブックが19.5%で最も高く、次いで、再来訪が16.8%、テレビが15.7%となっている。年代別にみると、20代はXやインスタグラム、ユーチューブの割合が高く、SNSでの情報発信が若い世代の本市への来訪のきっかけとなっている。

デジタル技術を活用した観光情報の発信ツールとしては、青森県青森市で、青森市観光ナビゲーションアプリ「青森市観光ナビ」を提供している。青森市観光ナビは、青森の観光名所やおすすめのモデルコースを紹介しているほか、カレンダーから旬のイベント情報を検索することもできる。また、興味を持った観光施設やイベント開催地をそのまま出発地や目的地に選択し、公共交通機関での経路や所要時間などを検索することもできるほか、観光施設で使えるクーポンの掲載などもあり、市民のお出かけや、市外からの来訪者に向け、観光情報を発信している。

本市には、宇都宮観光コンベンション協会による宇都宮観光公式サイト「宇都宮観光ナビ」があり、魅力的な写真を掲載した観光スポットの紹介や、観光目的に合わせた特集ページ、モデルコースの紹介が行われている。また、地産地消アプリのロカスタでは、本市産農産物を販売している直売所や地産地消のメニューを提供する飲食店情報を調べたり、それらの店舗への経路を検索することができる。観光をメインにした官公庁のアプリとしては、県の観光アプリ「とち旅」もあるが、SNSなどのデジタルツールと親和性が高く、本市での宿泊から観光にもつながる可能性の高い、若い世代の取り込みに向けては、既存のデジタルサービスを有効活用しながら、本市に特化した観光アプリの開発についても検討していくべきである。

コロナ禍以降は、マイクロツーリズムにも注目が集まっており、市外からの来訪者のみならず、市民に向けても観光情報の発信は求められている。

本市においては、多くの有形・無形文化財を有し、二荒山神社を中心とした門前町や、宇都宮城の城下町として栄えた姿を残しつつ、大谷石産業の営みによる独特な景観などが市内各所でみられ、多様な文化に触れることができる。また、地域の隠れた魅力を一人一人の興味・関心に合わせて提供することは、観光地と、市民を含む観光客とをこれまでにない形でつなぎ、新しい価値の創出にも寄与する。こうしたことから、観光客の満足度を高めながら、地域経済を活性化し、持続可能な観光の形をつくっていくためにも、SNSをはじめとした各種メディアツールやデジタルサービスをさらに積極的に活用していくべきである。

イ イベント情報の発信の充実

本市では、イベント情報を広報紙、市ホームページやSNSで情報発信するほか、市公式LINE教えてミヤリーのメニューからもワンタップで市ホームページのイベント情報を閲覧できるよう設定している。これらは、市民が積極的に各種ツールを活用すれば情報を取得することはできるが、自ら情報を取りにいかねば情報を収集することはできない。そのため、ホームページに掲載されているイベントカレンダーをアプリ等に落とし込み、広く情報を公開することで、市民が気軽にイベント情報を一括して得ることができるようになるのではないかと考える。

イベント情報の発信手法としては、新潟県新潟市で、全国初の取組として、カレンダーシェアアプリ「Time Tree」を活用し、広報紙や市ホームページに掲載されているお出かけ・イベント情報を公開カレンダーにまとめて発信している。新潟市の市政世論調査によると、市民の市政情報に対する年代別取得満足度は、60代以上の世代に比べて、20代から50代が低い傾向にあり、これらの世代への情報提供が一つの課題となっていた。そこで、全国で20代から40代を中心に2500万の登録ユーザーがいるTime Treeの自治体向け公開カレンダーを活用することにより、これまでよりも、より多様な世代に情報を届けようと取組を開始。今後は、お出かけ・イベント情報のみならず、子育て関連の講座・イベント情報などテーマ別の情報発信やその他の活用方法についても検討していくこと

としている。

新潟市のようにカレンダーアプリを活用することで、市民のみならず、市外からの来訪者も気軽に利用できることから、効果的な情報収集の手法の一つとして活用を検討していく必要があると考える。

(3) デジタルサービスのさらなる活用

ア 市民目線に立ったデジタル技術の導入検討

これまで市民が本市公共施設を利用するためには、利用予約を行ったあと、使用許可申請書の提出や支払い等の手続のため、事前に施設窓口に行く必要があった。また、使用料の支払いは現金のみであったため、利用者からキャッシュレス化を求める声があるなど、使い勝手や利用者の利便性の面で課題があった。

そこで本市では、利用者の利便性向上のため、従来からの利用予約方法を見直し、令和7年4月に公共施設予約システムをリニューアルし運用を開始した。公共施設予約システムでは、施設の空き状況をリアルタイムで確認できることに加え、システム上で予約も可能となったほか、オンライン決済にも対応させることで、施設の窓口に行くことなく、いつでも、どこでも、予約から支払いまで完結することができるようになった。また、地区市民センター等においては、これまで施設利用者の予約日程の重複を避ける調整のため、3か月ごとに開催していた調整会議に代わり、日程調整をシステムによる抽選で行うことができるようになったことで、利用者が予約のためだけに事前に施設を訪れる必要がなくなり、市民の利便性の向上が図られるとともに、施設としても貸館業務の効率化につながった。

このように、従来のアナログな手続や業務をデジタル化し、情報の共有や処理の効率化を推進することで、行政サービスの質や業務の効率性を向上させることができる。重要となるのは、従来のやり方にとらわれることなく、利用者の視点から業務や手続の在り方を抜本的に見直すなど、組織に根づいた慣行をより良い方向に変えていこうという意識である。今後も、現状の課題や利用者の利便性を考慮し、市民の目線に立って必要性を見極めた上で、デジタル技術の導入検討を進めていくべきである。

イ 健康管理・福祉サービスの充実

(ア) 高齢者支援の充実

本市の総人口は、平成 29 年までは増加傾向にあったが、平成 30 年に減少に転じ、令和 5 年 9 月末現在で 512,184 人となっている。また、年齢区分別にみると、0～14 歳人口及び 15～39 歳人口は減少傾向が続いている一方、40～64 歳人口及び 65 歳以上人口は増加傾向が続いている。

高齢者数は、後期高齢者数を中心に増加傾向にあり、令和 5 年 9 月末現在 134,941 人となっており、将来推計によると、本市の高齢者数は今後も増加し続け、令和 8 年には約 137,000 人、令和 22 年には約 151,000 人となり、高齢化率もそれぞれ 27.1%、32.8%と上昇していくことが見込まれる。

高齢者を取り巻く環境の動向として、本市の高齢単身者世帯及び高齢夫婦世帯はともに増加傾向にあり、平成 17 年から令和 2 年までの 15 年間でそれぞれ約 1 万世帯増加し、令和 2 年には高齢単身者世帯が 22,945 世帯、高齢夫婦世帯が 23,337 世帯となっている。一般世帯に占める割合も増加してきており、高齢単身世帯と高齢夫婦世帯を合わせた割合は、令和 2 年で約 20%となっており、将来推計によると、本市の高齢者単身世帯数及び高齢夫婦世帯数はともに今後も増加を続け、一般世帯数に占める割合もさらに上昇し続けていくことが見込まれる。

独り暮らし高齢者などの高齢世帯が増加していく中、高齢者が生きがいを持ちながら住み慣れた地域で安心して暮らし続けていくためには、医療や介護などの公的サービスはもちろん、生活上の困りごとに対する多様な支援や介護予防、社会参加が必要となる。

静岡県藤枝市では、令和 2 年度にコミュニケーションロボット「P a P e R o i」を活用して高齢者の見守りと楽しい生活をサポートするサービス「みまもりパペロ」の実証実験を行った。みまもりパペロは、顔検知機能や音声認識 A I 技術、クラウドサービスを融合した機能を持っており、高齢者を見守るだけでなく、ロボットとの会話や、家族と

のメッセージ・写真などのやり取りを通じて、独り暮らしの高齢者の孤独感を緩和し、家族による高齢者の見守りと豊かな生活をサポートする。

さらに、藤枝市は、有事の際に高齢者と離れて暮らす家族に代わって警備会社が緊急時に対応できるよう体制を整備、警備会社は緊急通報メールを受信すると高齢者に電話をかけ必要な措置を取るほか、電話への応答がない場合は高齢者宅を至急訪問し、安否を確認するなど、ロボットを活用して高齢者本人や離れて暮らす家族が安心できるサービスを展開した。

利用した高齢者からは、「家族と写真やメッセージのやり取りが自然にできるようになった」「家の雰囲気が明るくなった」「家族の安心につながった」などの具体的なメリットが挙げられ、みまもりパペロ事業に対する好意的な評価が得られた。

本市で取り入れられているオレンジセーフティネットは、民間事業者が提供する認知症高齢者等の見守り支援のためのアプリで、認知症の方が行方不明となった際に、スマートフォン上で行方不明者に関する情報の共有を行い、捜索協力者が捜索、早期発見による事故防止や保護の迅速化を図ることを目的としている。本市では、このようなデジタルサービスも活用し、認知症による行方不明のおそれがある高齢者が住み慣れた地域で安心して暮らすことができるよう認知症高齢者地域生活安心サポート事業に取り組んでいる。

本市において、高齢化率及び核家族化に伴う独り暮らし高齢者はさらに増加していく見込みであることから、今後は、認知症高齢者に対する取組に加え、高齢者世帯を見守る仕組みの検討も必要であり、緊急通報を可能とするコミュニケーションロボット等のデジタル技術を活用した取組の導入によって、高齢者本人や遠方に住む家族が安心して生活できるように支援に取り組むべきである。

(イ) 健康増進に係る取組の充実

これからの超高齢社会を市民が健康で活力あるものとしていくため

には、健康を増進し、発病を予防する一次予防に重点をおいた対策をより一層強力に推進していく必要がある。市民一人ひとりの主体的な健康づくりに加え、高齢期を見据えた若い世代からの健康づくりや、社会環境の質を高めていくことがこれまで以上に重要となる。

本市では、健康ポイント事業として、歩く、自転車に乗るといった運動や、体重の計測、健診の受診の自己管理、健康づくり活動の成果としての体重の適正化といった健康づくり活動に取り組むことでポイントが付与され、貯まったポイントに応じてサービスや特典が受けられる、うつのみや健康ポイントアプリを提供している。アプリでは、ポイントが付与される活動記録のほかに、運動量や体重の推移の確認、家族・友人等で互いの獲得ポイント等を確認できるグループ機能、アプリ参加者の平均歩数、自転車での平均移動距離、累計獲得ポイント等のランキングの確認、指定された場所に訪れ、チェックインするとポイントを獲得できるウォークラリーイベントへの参加等ができる。

鳥取県では、生活習慣を改善し、生活習慣病の発生予防等を進めていくための取組として、糖尿病予防プログラムを職員等で試行実施した。このプログラムでは、最新の I C T 機器や医療機器を活用し、3 か月にわたってバイタルデータのセルフモニタリングと生活習慣改善指導を行った。セルフモニタリングで血糖を 24 時間リアルタイムで測定できる最新の機器を用い、プログラム期間の最初と最後の各 2 週間を常時測定し、その上で、期間中を通じて体重や血圧、歩数による運動量も記録、これらのデータを基に保健師による遠隔の生活習慣改善指導を実施した。短期間の試行実施の中では、体重は参加者の 68% が減少したほか、血圧では 79%、歩数も 63% の参加者に測定数値が改善されたという結果が出ている。

この取組の中では、デジタル技術の活用により、遠隔面談で指導を受けられ、長く時間を奪われることなく、定期的に保健師の適切なアドバイスを受けられたことから、参加者のプログラム継続率を高く維持できたという効果が確認された。場所や時間に縛られることなく、専門家のアドバイスが受けられることや、ウェアラブル端末の装着でリアルタイ

ムに測定データの確認ができることで納得感が伴い、利用者の行動変容を促すことができる。

北海道函館市のはこだて健幸アプリ H a k o b i t は、本市のうつのみや健康ポイントアプリと同様の基本的な健康管理・ポイント付与機能のほかに、食事内容や睡眠、たばこ・酒などの嗜好品に関する健康のセルフチェックによるポイントの獲得、消費カロリーの推移の確認や、市内の飲食店と健康メニューの提供などで連携したり、アプリ参加者同士で歩数を競い合うイベント参加などもあり、より健康意識を高めることができる機能や継続性の維持につながるゲーム性の高い機能が搭載されている。

うつのみや健康ポイントアプリは、参加者が活動を継続できるよう効果的な機能を搭載しているが、今後、市民のさらなる健康の維持・増進のためには、食事内容の記録など健康管理に欠かせない食事に関する機能の追加や、健診受診の有無のみならず、健診結果を管理できる機能の拡充を検討すべきである。また、市民の健康づくりにつながるデジタル活用に向け、専門家や先進的な取り組みをしている企業等と連携を図り、ビッグデータや A I の活用を積極的に推進して、予防医療や予防介護につながる施策を効果的に行い、市民の健康寿命増進と生活の質向上に取り組むべきである。

ウ 多様な行政分野への最新技術の活用

行政に A I 等の最新技術を導入することにより、大規模定型処理の自動化や、ベテラン職員・専門職員のみが有する長年の経験・専門知識が必要な判断、人間にはできなかった高度な判断等を通じて、職員の業務の効率化や市民サービスの向上を実現するといったメリットがある。既に一部の自治体では、職員の業務効率化や市民サービスの向上、地域課題の解決に向けて A I 等を活用する事例が出てきており、今後は、より多くの自治体で A I 等の最新技術の導入が進められていくことが予想されることから、本市においても、先進事例の研究を随時進め、著しいデジタル技術の飛躍に対応していく必要がある。

本市でも様々な行政分野においてD Xを推進しているが、上下水道分野では、令和5年度から水道管路の漏水調査において、土壌や交通量などの環境ビッグデータや水道管路データについて、A Iを活用して分析し、管路ごとの劣化レベルを予測診断することで、管路更新計画の基礎資料に活用するほか、漏水調査実施区域の絞り込みにも活用し、漏水の発見等で成果を上げており、本市における最新技術の活用の好事例の1つである。

(ア) 市民の問合せ対応への活用

本市には、市民のための問合せ窓口として、市政情報コールセンター「おしえて宮」が設置されており、市の業務に関するよくある問合せ、特に、各種証明書を取るための手続方法や施設の開館情報、イベントの案内などについて質問集に基づき電話交換手が回答、対応している。内容が専門的なものについては、担当する部署につなぐなどの対応を取っているが、問合せが多い時間帯などは電話応答の待ち時間が長くなっているという声もある。

大阪府守口市では、以前から、ごみの分別等に関する相談に対し、チャットボットを活用するなど応答の自動化を推進していたが、依然として、市民からの電話による相談件数も多い状況が続いていた。そのような中、市民サービスの向上とともに事務の効率化を図ることを目的として、A I電話自動応対サービスを活用したごみ排出に関する応対自動化の実証実験を開始した。A I電話自動応対サービスでは、ごみの品名別の分別方法や居住地区によるごみ収集日・年末年始の収集スケジュールなどの問合せについて、複数回線の同時接続により待ち時間を解消し、24時間対応することができる。

この実証実験では、A I電話相談とごみ分別ガイドのチャットボットを並行して稼働させたところ、有人の電話相談の件数が約15%減少、事務の効率化が図られた。また、業務時間外における利用が全体の約50%を占めていることがわかり、時間外・休日に関わらず、時間の制限なく市民の問合せに対応することが可能となったことで市民サービスの向上にもつながった。

本市においても、市民からの問合せに対してA I 電話自動応答を活用することで、問合せの電話が集中したとしても、A I 電話自動応答が窓口となり、市民を待たせることなく対応することが可能となり、市民の満足度の向上につながると考える。また、導入コストはかかるものの、有人の電話対応業務の人員を削減することも可能となり、A I は、問合せ内容を学習・蓄積できるため、利用が進むほど現場の負担軽減にもつながる。さらに、A I 電話自動応答では、様々な言語に対応することができるため、異なる言語圏の市民の問合せにも対応することが可能となり、どのような市民でも、いつ問合せても、統一された対応を取ることができる。A I 電話自動応答なら、有人の電話対応業務の労力を抑えながら、24 時間 365 日市民対応が可能になり、夜間帯や土日・祝日でも、市民の求めるタイミングで架電できることから、市民生活のさらなる満足度向上が期待できる。こうしたことから、本市においても、A I 電話自動応答サービスの導入を検討すべきである。

(イ) 農業分野での活用

農業を取り巻く環境は、目まぐるしく変化しており、農業者の減少や高齢化の進行により、農業における生産力の維持・向上が課題となっている。これら農業従事者の様々な課題への対応のためには、少ない労力で効率的に農業を行うことが重要であり、A I 等の最新技術を用いたスマート農業の実現が求められる。

本市においては、水田の水管理システムやドローンなどスマート農業機器の導入に対する助成のほか、ドローンの操作技術習得に係る講習費用の助成に取り組んでいる。また、J Aにおいて、新たなスマート農業の取組として、衛星画像による生育状況や気象情報などをA I が総合的に解析し、最適な作業時期や肥料の適切な散布量などを提示するシステムを用いた栽培の実証を進めていることから、本市としても、J Aと連携し、新たなシステムやこれまでの導入事例などについて、広く農業従事者に周知し、スマート農業の促進を図っていくべきである。

(ウ) 環境保全分野での活用

本市における不法投棄発生件数は減少傾向にあるが、各地域別の不法投棄発生件数では市内中心部より周辺部での投棄が多い傾向にあり、職員や地域の監視の目が届きにくい状況にある。このように、人の力だけでは解決が難しい不法投棄対策には、発生予測や可視化などについて先進事例を参考にしながら、A I カメラやドローン、デジタルサイネージ等を導入するなど、積極的にD Xを推進して環境の保全に努めるべきである。

(エ) 救急分野での活用

救急分野については、高齢化等により、救急車の出動件数の増加、現場到着や医療機関収容までの所要時間が長くなるなど、市民の生命を守るため、救急活動の効率化・迅速化、質の向上が必要とされており、I C T等の最新技術を用いた医療機関との連携強化、業務の高度化・能率化が求められていることから、デジタル技術を活用した救急隊と医療機関の情報連携システムを構築すべきである。情報連携システムの構築に当たっては、救急搬送では市外の医療機関へ搬送することから県域で足並みをそろえて、救急活動における情報管理の効率化を進めていくべきである。

2 市民へのデジタルサービスの周知・普及

(1) 情報アクセシビリティの向上

ア 市民が情報やサービスにたどり着ける環境の整備

本市では、宮っこ子育てアプリやみやみ水ポータルなど市民生活の利便性向上に資するデジタルサービスを各分野から数多く提供しており、それらの行政D Xに係る取組は高く評価するものであるが、多数あるデジタルサービスに市民が必要なときにアクセスできているかという点については課題が残る。部署ごとに各種サービスが展開されており、市民の認知度に差がある、ホームページ・S N S上で情報が画一的になっていて埋もれ

ている、データの利活用が十分ではない、アプリの利用率が伸びていないなどの課題に対して、まず、サービスへのアクセス窓口となる基盤が必要である。

(ア) 各種サービスにつながるポータルアプリの充実

本市では、スマートフォンの保有率やSNSの利用実態から、ICTとの親和性が高い子育て世帯をメインターゲットとして、令和2年度から子育てLINE教えてミヤリーの運用を開始した。LINEを活用したAIによる自動応答サービスの導入により、24時間365日、いつでもどこでも気軽に子ども・子育て分野に関する問合せが可能となったほか、行政情報をプッシュ型で配信することにより、登録者の利便性向上を図った。以降、機能強化を重ね、令和6年度には、全ての世代を対象としたサービスへと拡充し、市公式LINEをリニューアルさせた。

リニューアルに当たっては、既存ユーザーへのアンケート調査やDX専門官を加えた市民へのモニター調査などを行い、利用者の立場に立ったメニュー項目や操作性を重視し、誰でも簡単に欲しい情報にアクセスできるよう設計を行った。また、プッシュ型の情報配信を5分野から17分野に拡大させたことや、同時にリニューアルした市公式ホームページとの連携強化により、様々な分野について問合せが可能になったことで、子育て世帯に限らず、広く市民の利便性向上を図っている。

さらに、市民が使い慣れているLINEアプリから、子育て支援のための宮っこ子育てアプリや、従来から需要の高いごみ分別アプリ「さんあ〜る」に誘導できるようにするほか、防災・災害情報としては、国土交通省が提供している川の防災情報、市避難所開設状況管理システムなどの幅広い分野の市民生活に身近で、利便性の高いサービスをまとめている。教えてミヤリーをポータルアプリと位置づけ、活用することにより、各種デジタルサービスへのアクセスを容易にすることができている。

令和6年9月現在の教えてミヤリーの友だち登録者数は、約21,000人となっており、リニューアル後、順調に利用者を増やしている。各種デジタルサービスの認知度の課題はあるが、まずは、ポータルアプリとして教

えてミヤリーの普及をさらに促進し、市民が分かりやすく、確かな情報源から安心して情報を選択することができるよう、引き続き、取り組むべきである。

(イ) 市民目線に立ったデジタルサービスの整理

現在、市ホームページには、デジタルサービスを一覧にまとめたページは存在せず、各所管・各事業のページにそれぞれサービスの案内がある状況で、その事業を目的にホームページにアクセスしてきた市民に対してはサービスを普及できるが、その便利な体験をした市民がほかのデジタルサービスにつながる機会は確保されておらず、サービスの周知・普及が不足している部分がある。

災害などのいざという時の情報収集手段となるデジタルサービスとしては、気象情報、指定河川氾濫注意情報や土砂災害警戒情報など様々な防災情報を配信する登録制の防災情報メール、避難所の検索や現在地からのルート確認、現在地に連動した防災情報が受信できる防災アプリ「全国避難所ガイド」による避難所情報等の提供、さらに、市内で避難所の開設が必要な状況になった際の避難所の開設状況と混雑状況が確認できる宇都宮市避難所開設状況管理システムや、市民の関心が非常に高い河川の監視カメラ映像、水位計の計測値の情報提供サイトが整備されている。

市民が災害時に身を守るために必要な情報をアプリやホームページ等で適切に提供しているが、どのサービスからどんな情報が得られるのか、どのサービスを選べば欲しい情報にたどり着けるのか、一見では判断しづらいことは課題である。現在、市ホームページでは、防災・災害のページにデジタルサービスに限らず、様々な防災情報がまとめられているが、そこからさらにページが細かく枝分かれしており、どこにアクセスすれば欲しい情報にたどり着けるのか判断が困難である。そのほか、全国避難所ガイドと宇都宮市避難所開設状況管理システムはどのような使い分けをするべきなのかなど、行政の考える用途が市民に十分に伝わっていない可能性がある。行政としては、多くの情報を端的に市民に

伝えることができるようサービスの整理が求められる。

兵庫県神戸市では、人口減少や少子高齢化の急速な進展にともなう地域課題や新しい社会変容に対応していくため、データやデジタル技術の活用を通じて、市民生活の豊かさと利便性の向上、地域課題の解決を図るスマートシティの実現を目指しており、その取組の一環として、市からのお知らせ、地域ニュース、イベント情報など、生活に役立つ幅広い情報をまとめたウェブサイト「スマートこうべ」を開設している。スマートこうべでは、便利なアプリ・サイト等のデジタルサービスが所管に縛られず、防災・安全、子育て・教育、健康・福祉などの分野ごとに一覧でまとめられている。併せて、どのようなサービスなのか、画像と簡単な説明文で紹介されている。

本市も神戸市のスマートこうべのような、どのような対象に向けて、どのような情報が発信されているサービスなのかが文章でもデザイン・ビジュアルでも一目でわかり、所管に関わらず、サービスを活用する市民の目線で分野ごとにまとめられたサイトを開設すべきである。

また、広報紙での情報発信においても、市公式LINEや宮っこ子育てアプリのQRコードを単体で掲載するのみではなく、各種デジタルサービスを一覧で掲載し、どのようなサービスなのか、どういう使い方ができるのかを紹介することで、市民が、まずデジタルサービスの存在を認識し、そこから興味のある分野を選んでデジタルサービスに触れる機会を創出するような周知手法も実施すべきである。

情報が散逸してしまっているという問題は、市やその関係機関のSNSでも見られる。市公式として取り扱われているアカウントのほかに、イベントや実行委員会、各所管課でもアカウントを運用しており、1つのアカウントを見るだけでは、市民が欲しい情報を受け取れない可能性がある。市ホームページには、市やその関係機関のSNSアカウントを一覧にしたページが存在しているが、階層が深く、市民がそのページにたどり着くことは困難である。アカウントによっては、更新頻度が低いものや、登録者が非常に少ないものもあることから、情報発信媒体の整理・統合も行っていくべきである。

イ 市民にとって見やすい、使いやすいサービス

市民の生活に身近な情報であるごみ分別については、ごみの分け方や出し方、収集曜日などをいつでもどこでも簡単に検索できるごみ分別アプリ「さんあ〜る」や、市ホームページでもごみ分別について情報発信を行っているほか、市公式LINE教えてミヤリーのAI自動応答サービスでもごみの分別について問合せることができる。

しかしながら、ごみ分別を例にとると、市民がどのようなときにごみの分別を調べるのかといえ、珍しいものを捨てるときや複数の要素を持つ判断に迷うものを捨てるときだと考えられ、調べようとしたときに、現状のデジタルサービスでは、何度も入力が必要であったり、ホームページの階層が深くなかなか必要な情報にたどり着けないということがあり、すぐには情報にたどり着けないことを悟って諦めてしまう可能性もある。本市が提供しているごみ分別に関するどのサービスを利用しても、多くの場合は市民の求める情報は公表されているものと考えるが、その情報に市民が容易にたどり着けるようにサービスが設計されているかという点については課題がある。このように、現在提供している各種デジタルサービスや情報の入手の容易性などについて、市民にとって見やすいサービスであるか、使いやすいサービスになっているか、各種サービスについて再度検証するべきである。

本市では、DXの推進に当たっては、年齢や障がい、デジタル機器の操作の得意・不得意などにより情報格差が生まれないよう、市民目線のサービス設計や個人の能力に応じた様々な選択肢を用意するなど、デジタルデバイドの解消に取り組んできたが、各種デジタルサービスにおいても、様々な世代を対象としつつも、高齢者などのデジタルに不慣れな層でも操作が容易なUIデザインを提供していくべきである。

(2) デジタルサービスの効果的な周知

ア 時機や対象者を見極めた周知

本市では、令和4年度から、妊婦健診や予防接種、子どもの身体発育曲線などの管理に加え、子どもの成長記録や健康データを家族間で共有する

ことができる子育て支援アプリ「宮っこ子育てアプリ」の配信を開始した。

このアプリでは、子どもの予防接種について、出生日と接種状況などから最適な接種スケジュールを自動で算出し、予定日が近づくとプッシュ通知でお知らせが届くよう設定できるほか、幼児健診の予約、妊娠・出産、子育てに関するお知らせや親子・子ども向けのイベント情報の受信、市内の保育施設の検索や空き状況の確認もできる。また、A I 自動応答サービスを搭載した市公式LINE教えてミヤリーや本市の子育て情報を集約したポータルサイト宮っこ子育て応援なびとも連携していることから、手軽に子育てに関する疑問の問合せや情報の収集ができる機能が搭載されており、妊娠から出産、子育てまでをサポートするアプリとなっている。

宮っこ子育てアプリの登録者数は、令和6年11月時点で約20,000人となっている。周知の手法としては、公共施設でのチラシの配架や、妊娠・出産のタイミングに窓口で対象者にチラシの配付を行っているが、利用者にとっての利用のメリットが十分に伝わっておらず、他の民間アプリで代用できると考えられてしまい利用が広がっていない現状もある。本市のゴミ分別アプリ「さんあ〜る」は、本市の情報に特化して代替品のないアプリだが、宮っこ子育てアプリは、本市で子育てをする市民を対象としたアプリとしての利便性やメリットが利用者に理解されていない部分もある。民間にも様々な子育て関係のアプリが存在する中で、対象となる市民に対し、行政が所管するアプリから妊娠・出産、子育てに関する情報を直接受け取ることができるメリットなど、市独自の特色を周知していくべきである。

さらに、宮っこ子育てアプリをデジタルサービス活用の入口として、ライフステージごとのDX支援へと効果的につなげられる環境を構築することが重要である。市民生活のさらなる利便性向上を図るため、宮っこ子育てアプリの周知と併せて、サービスの対象となる年代、その家族等を父親向け子育てデジタルブック「Be a Miya Papa.」や、女性の健康情報サービスであるルナルナ等の関連性のある保育・教育、医療・福祉などのデジタルサービスの利用につなげられるような包括的な周知戦略を実施していくべきである。

また、宇都宮市まちづくり活動応援事業では、自治会、育成会、各種実行委員会等の地域団体、NPO、企業等の団体が広く地域のまちづくり活動等の情報発信を行うことができるよう、また、意欲ある市民が誰でも活動情報等を簡単に入手できるようホームページを整備し、活動参加のきっかけづくりと、活動継続への励みや、活動団体の活力向上につながるよう、市民協働のまちづくり活動を支援している。

この事業では、参加手続やポイント管理をアプリやホームページ上で行っているため、参加者はスマートフォンやパソコンの操作を一定程度習得しており、また、まちづくり活動に意欲的な個人・団体が集まっていることから、ICTと親和性を持つこの個人・団体に対して、デジタルサービスを周知・普及していくことは非常に効果的である。

このように、周知手法としては、新しく市民を募って周知・普及するのではなく、老人クラブ連合会の集会や市民福祉の祭典の参加者などの既存の組織や、参加者の属性に一貫性が見られるイベント等で、対象となるデジタルサービスを周知・普及していくべきである。

各種デジタルサービスの周知に当たっては、これまでも市主催イベント等で広く普及活動を進めているところであるが、より戦略的なサービスの浸透策や周知範囲の拡大が図られるよう、ウェブバナーの周知効果が検証されている、インターネットを活用した函館市のアプリ普及の取組等を参考に、本市においても、より戦略的に、対象となる市民に対し、関心のある情報を効果的に届けられるよう取り組むべきである。

イ お得感・便利さを実感できる体験による普及

デジタルサービスを普及させるためには、いかに体験の機会を設けるかが重要となる。渋谷区では、高齢者のデジタルデバйд解消事業のスマートフォン活用支援の中で、健康活動に取り組むとデジタル地域通貨が付与されるアプリを利用し、さらに、事業に参画する大学生サポーターの支援を受けながら、デジタル地域通貨を実際に店舗で使用する体験会を実施した。

福島市では、物価高騰対策として、市民生活支援、地域経済の回復と市

民・地域のデジタル化を推進するため、プレミアム付デジタルクーポンの販売を行った。デジタル機器等に不慣れな市民に対しては、紙のクーポンを併用するのではなく、市内 14 か所にサポートデスクを開設し、購入支援を行った。著しくデジタル化の進む社会の中で、福島市の事業以外でもデジタルを活用した手続等が必要になる可能性があり、その際にも市民がデジタルに不慣れであることを理由に取組に参加できないということがないよう、このデジタルクーポン事業では、市民がサポートデスクの支援も活用しながら、プレミアム付クーポンを取得するというお得な体験を伴いながら、デジタルにも親しむことができるよう事業が進められた。

本市でも、うつのみや健康ポイントのアプリ登録者数は令和 5 年度時点で約 43,000 人と、本市で提供されているアプリの中でも非常に多く、自身にプラスになる健康活動で同時にポイントが貯まるというアプリは、お得な体験によるデジタルサービスの周知・普及に最適である。本市の他のデジタルサービスについても、市民がお得感や利便性を感じられるような入口をつくることで、デジタルと聞いてハードルが高く感じる市民のサービスの利用につなげることができる。広く市民へのサービスの普及のためには、お得感や便利さを実感できる取組を行っていくべきである。

また、令和 6 年度から開始した女性の健康情報サービス「ルナルナ」の有料機能の無料利用についても、女性活躍推進の事業の一環でありながら、お得感を実感できる機会であることから、アプリ利用の本来のメリットと同時に、本市デジタルサービス活用のきっかけとなるよう周知を行っていくべきである。

さらに、市内の道路に関する損傷等や、河川の状況、公園の遊具の破損、ごみの不法投棄などについて通報できる市民通報システム「宮ココ」は、誰でも地域の環境の不具合を手軽に市へ通報できる便利なシステムであるが、認知度に課題がある。宮ココを利用し、身の回りの地域の不具合を解消した利用者による実例を市民に広く周知するなど、より多くの市民にサービスへの関心を持ってもらえるよう工夫が必要である。

そのほか、利用がさらに便利になる地域内交通の予約・配車システムの活用や、安心・安全のための L i v e 119 の利用方法のなど、身近なデジ

タルサービス利用のメリットを十分周知していくべきである。

これらを進めていく上で、高齢者などデジタルに不慣れな方に対しては、出前講座の開催や宮デジサポーターの派遣、スマホサロンの設置などのデジタルデバイド解消のための支援をさらに充実させながら、誰一人取り残さない、人にやさしいデジタル化に取り組むべきである。

Ⅲ む す び

本市では、目指すまちの姿であるスーパースマートシティの実現に向け、人とデジタルをまちづくりの原動力に、NCCを土台とした地域共生社会、地域経済循環社会、脱炭素社会の3つの社会の構築を加速化できるよう各種施策に取り組んでいる。デジタル技術は、市民生活の質の向上や多様化・複雑化する地域課題の解決に資する鍵であるとともに、新しい付加価値を生み出す源泉でもあることから、今後、より一層、デジタル技術を活用したDXの推進が求められている。

本市におけるデジタル技術の施策・事業への活用状況については、各分野において、市民を対象としたデジタルサービスが積極的に展開されていると認識しているが、DXの推進に向けては、利用者目線・市民目線に立ったデジタルサービスの活用が重要である。市民にとってのサービスのわかりやすさ、使いやすさを念頭に、庁内で連携しながら、部局の枠を超えて各種デジタルサービスを整理し、部局横断的なデジタル施策の中で個別のサービスの強化やサービスのさらなる周知徹底に取り組んでいくべきである。本市のデジタルサービスが市民にとって、身近で便利、安全・安心な情報ツールとして、十分にその役割を果たせるように、前例にとらわれることなく、不断に見直しを行い、迅速かつ柔軟に改善を繰り返すアジャイル型でデジタル化に取り組んでいくことを求めるものである。

本委員会の提言に基づき、あらゆる分野における社会課題の解決のため、DXの推進による市民サービスの向上を目的とした効果的なデジタル施策が展開されることを大いに期待する。

参考資料 中間報告書（提言部分抜粋）

Ⅱ 提 言

本委員会においては、デジタル社会を実現する上で、昨今の著しいデジタル技術の発展に行政として早急に対応することが求められていることから、行政におけるD X実現に向けた課題の解決に寄与すべく提言を行うため、「デジタル社会の実現に向けた人づくり、環境づくり」及び、「デジタル技術を活用した市民サービスの向上」を調査項目とし、このうち、「デジタル社会の実現に向けた人づくり、環境づくり」について、本市の現状と課題を整理し、先進都市の視察調査を行いながら意見交換を重ね、調査研究を進めてきたところであり、他に先行して提言すべきとの意見でまとまったことから、以下のとおり提言するものである。

1 デジタルデバイド対策，デジタル人材育成

本市のスマートフォンの世帯保有率は、令和4年の調査では93.3%と、令和3年の全国調査88.6%より高く、市民に広くスマートフォンの普及が進んでいる状況にある。このような中、D Xの推進にあたっては、年齢や障がい、デジタル機器の操作の得意・不得意などにより情報格差が生まれないよう、市民目線のサービス設計や個人の能力に応じた様々な選択肢を用意するなど、人に優しいデジタル化に取り組んでいくことが重要である。

（1）宮デジサポーターの育成

インターネット利用状況調査では、インターネットを利用していない割合が13.9%となっており、そのうち70歳代が占める割合が58.2%と、高齢者がデジタル機器を十分に活用できていない現状があり、より多くの市民がデジタルの恩恵を受けられるよう、デジタルデバイド解消に取り組んでいく必要がある。

このような中、本市では、高齢者等のデジタル機器に不慣れな方が身近な場所で相談でき地域で支え合う新たな仕組みとして、スマートフォンの

操作方法などを教える地域ボランティアである宮デジサポーターを令和5年度から養成し、これまで40名のサポーターを養成したところである。

高齢者をはじめとしたデジタルデバイド解消のためには、各地域に1人の宮デジサポーターがいるような環境を整備すべきであり、ボランティア意欲のある市民を、サポーターとしてさらに育成していくためには、受講しやすい講座の検討が必要である。

また、デジタル機器の操作に不安のある高齢者が、デジタルに対する前向きな姿勢を育むことができるよう、愛知県では、デジタルに不慣れな高齢者に対し、同じ高齢者の目線でスマートフォン操作の説明や相談に応じることができる高齢者サポーターを育成しており、本市においても、効果的なデジタルデバイド対策を行うためには、ターゲットを明確にした取組が必要であり、引き続き、高齢者サポーターの積極的な育成を推進していくべきである。

(2) 宮デジサポーターの活動支援

地域の中でデジタルデバイド対策を進めるためには、宮デジサポーターの活動を地域の中に広げ、有効活用していくべきであり、自治会単位で取り組む場合には、自治会の中でデジタル機器操作に不安を持つ人を集め、宮デジサポーターが勉強会を開催し、デジタル機器への苦手意識の解消やデジタル化を進めることが重要である。

また、各地域にある老人クラブやふれあい・いきいきサロンなどの高齢者の居場所づくりの取組など既存の場を活用して、世代の近い高齢の宮デジサポーターが同じ目線でスマホ操作を教えたり、学生ボランティアなどの若者が講師となって世代間交流を行う講座を開催するなどの方法も有効であると考ええる。

デジタルデバイド解消のためには、宮デジサポーターをどのように地域の中でつなげていくのかが大きな課題であり、自主的な取組を期待する一方で、宮デジサポーターを有効活用するため、本市としても、宮デジサポーターと地域や関係団体とのマッチング支援を進めるべきである。

（３）デジタル機器の活用支援の充実

多くの市民がデジタルサービスの恩恵を受けるためには、スマートフォンの基本的な機能を使いこなせるようになる必要があり、デジタル機器操作に不安を持つ人のための身近で気軽に相談できる場の創出が必要である。

渋谷区では、高齢者デジタルデバインド対策として、65歳以上のスマートフォンを保有していない区民を対象に、スマートフォンを２年間無料で貸し出し、機器やアプリの活用を支援する実証事業を実施し、アンケート結果によると、スマホサロンのような予約不要で何度でも気軽に聞ける場所がデジタルデバインドの解消に資する支援となっている。

このようなことから、本市においても、スマートフォンの操作等をいつでも気軽に相談できる場所を設けることで、市民生活のデジタル化の推進やデジタルデバインドの解消につながっていくと考えられることから、まずは、モデル地区を設定し、デジタル機器の操作に不安を持つ人が気軽に相談できるスマホサロンの設置を検討すべきである。

また、企業においてもスマートフォンの使い方講座は開催されているが、自身がスマートフォンを購入したキャリアでないと行きにくいことなどもあり、渋谷区の実証事業でも、行政の取組だから安心感があり参加しやすかったとの声もあることから、市の事業として学べる場を提供することが重要である。

なお、スマホサロンのような場において、スマートフォン操作を教えるに当たっては、簡単な言葉や粘り強く丁寧な説明で、個人のレベルに合わせた難しいすぎない教え方が必要であることから、企業が持つノウハウを活用するなど、企業と協力しながら取り組むことも有効と考える。

（４）子どものデジタルリテラシーの向上

デジタルの恩恵を最大限活用するとともに、安全性の確保などの課題を解決するためには、デジタルを利用する側のリテラシーの向上も重要であり、安全な使い方を身に着けることが求められている。

スマートフォン等のデジタル機器を持つ小中学生が増え、生活習慣の乱

れや個人情報の流出による犯罪被害、ネットトラブル・いじめなどが年々増加している状況にある中、本市では、こうした問題から子どもを守るため、小学校低学年から段階に応じた系統的な情報モラル教育を行うとともに、「スマホ・ケータイ宮っ子ルール共同宣言 Ver.2」を策定し、小学校低学年から段階に応じた系統的な情報モラル教育やスマホ・ケータイ問題についての出前講座を実施するなど、児童生徒への指導啓発を行っている。

SNSやネットゲームの利用が普及した社会において、デジタル機器の使い方を誤れば事件や事故に巻き込まれる可能性が非常に高いことから、子どもたちの安全を守り、デジタル機器の適切な活用をすすめるためには、デジタルリテラシーに関する教育を強化すべきである。

2 デジタル社会基盤の強化

社会のデジタル化により、あらゆる分野でデジタルを活用した社会課題の解決が期待される中、DXの基盤となるデジタルインフラの重要性が高まっており、マイナンバーカードなどを広く普及させることでデジタル社会基盤の強化を図ることが重要である。

(1) マイナンバーカードの普及

令和6年3月末における総務省のマイナンバーカード調査によると、本市のマイナンバーカード保有率は73.8%で、中核市で35位となっており、本市のマイナンバーカードの普及率は決して高いとは言えない状況にある。

令和4年度のデジタル庁のマイナンバーカード未取得者へのアンケートによると、未取得の理由として、「情報流出が怖い」が35.2%、「申請方法が面倒」が31.4%、「メリットを感じない」が31.3%となっており、マイナンバーカードを取得することで市民生活の利便性の向上が図られる一方で、セキュリティに不安を感じる市民も少なくないと考えられる。

保有枚数率全国3位の都城市では、申請場所の増設に加え、誰一人取り残さない、人にやさしいデジタル化の目標のもと、市役所に出向くことやインターネット申請が難しい人の自宅へ市職員が出向く取組も行い、情報

流出などに不安を感じている人にも寄り添い、対面で丁寧に不安を解消する努力を続けた。

マイナンバーカードの普及により、市民生活の利便性向上とともに、職員の業務効率化等が期待できることから、本市においても、より一層、申請しやすい環境の整備やマイナンバーカードに対する不安の解消などに取り組み、デジタルインフラを整備していく必要がある。

マイナンバーカードの普及などデジタルインフラの整備・推進に当たっては、デジタルサービスを利用して利便性を実感できるような体験機会を創出することによる、市民のデジタルに対する苦手意識・不安感の解消や、市民がメリットを感じることができるよう取組の充実が必要である。

(2) デジタル機器・技術の整備

デジタル社会の実現に向けて、本市でもソフト・ハード両面において様々な取組が進められているが、DX実現のためには、その基盤となるデジタルインフラの整備が欠かせない。

GIGAスクール構想のもと市内小中学生に一人一台貸与されたタブレット端末や校内に整備された無線LANなどのDXの基盤となるデジタルインフラは、適切な更新と予算の平準化など適切な時期を見極めて計画的に進めていくことが重要である。

また、本市が提供している交通系ICカード*to t r a*の機能の進化により、今後、利用者の様々なデータを収集・活用し、観光客の人の流れなどを把握することも可能になるほか、観光拠点の交通結節点にWi-Fi環境の整備が進められており、キャリアと連携して利用者の年代や性別などの情報が得られるようになり、観光事業への活用も期待できる。

さらには、近年、研究が進められている都市空間に存在する建物や街路を立体的な地図データに重ね合わせることで都市空間そのものを再現する3D都市モデルは、公共工事の工期の短縮や防災・減災の取組などでの活用が期待されている。

これらのデジタル技術の整備は、DX実現のためには欠かせない取組であり、様々な関係団体と協力しながら、早急に研究を進めていく必要があ

る。

3 庁内D X人材の育成・確保

D Xを実現し、市民により寄り添った行政を実現するためには、全職員のデジタルリテラシーを底上げし、専門性の高いD X人材の発掘・育成・適正配置をすることで、D X組織の確立を目指すことが重要である。

(1) 庁内D X人材の育成

本市では、令和5年度から市長をトップとする宇都宮市D X実現本部を設置するなどD X推進体制を強化しているところであり、全職員を対象にD Xマインド研修を実施し、職員一人一人の意識改革を進め、職員のレベルに応じたデジタル技術の理解やデジタルリテラシーの向上を図っているところである。

D Xを各部署で推進していくためには、職員一人一人が業務効率化の必要性を理解し、自らデジタル化に取り組んでいく意識の醸成と高度な知識やスキルの習得が必要であり、職位階層に応じたD Xマインド研修に加え、D X人材の発掘が大変重要であるほか、管理職のD Xマインドの醸成など組織的な取組が必要である。

福井県では、デジタルスキルを身につける研修に加え、業務改善を継続的に実施できる人材の育成を目的に、ロールプレイングによって組織としての役割分担や協働の方法を学び、デジタルツールのづくり手と使い手双方の立場を経験することができる、J C a m p というプログラムを実施しており、本市においても、福井県の取組を参考にしながら、当事者意識の醸成や意識改革を行っていくべきである。

また、D Xに係る著名な外部人材を揃えている本市の状況を生かし、専門的な知識や経験を学ぶことができる研修を行っていくほか、新規採用職員に対して手厚くD X研修を行い、人材の底上げを行っていくなど、スピード感を持って人材育成を進めていくことが大変重要であり、人材育成手法としては、民間企業に職員を出向させ、最新の知識や経験を庁内に持ち帰り、共有することも有効であると考ええる。

一方で、職員の中にもデジタルツールの活用等に苦手意識を持つ職員がいることも想定されることから、使いやすいツールの導入や取り組みやすいシステムの構築などの工夫に加え、職員が意識を統一してモチベーションを高められるよう、取組内容が明確になるような研修名称を付けることも、効果的であると考える。

（２）D X人材の確保

少子高齢化の影響による労働力不足は公務員においても例外ではなく、本市も入庁希望者が減少することが予想される中、D Xの専門的な人材の確保や、A IやR P Aの導入などD Xを推進し、人材不足に備える取組を進めていかなければならない。

優秀な人材の獲得は、自治体間のみならず民間企業とも競合しているため、採用試験にD Xに関する項目を設け、潜在的なD X人材の発掘を行うなど、D X人材に特化した職員採用枠の設立を検討すべきである。

また、本市では、地方での就業を考えている優れた人材の呼び込みや地方回帰を検討している企業の誘致促進等を目的に、C I C T o k y oに宇都宮サテライトオフィスを設置しているが、C I C T o k y oには大企業やベンチャー企業をはじめとする多種多様な入居者による活発な交流が行われ、I Tエンジニアも多数活動していることから、D X人材に特化した職員の採用に当たっては、宇都宮サテライトオフィスのネットワークを活用することも検討すべきである。

4 業務のデジタル変革とスマートワークの実現

地域や市民に向けた取組とあわせ、行政内部においても本格的な人口減少社会の到来を見据え、業務のデジタル化を推進しなければならない。そのため、執務環境を全面刷新しデジタルを最大限活用することで、いつでもどこでも職員の能力が最大限に発揮される環境を整備していくことが重要である。

（１）C h a t G P Tの活用

横須賀市では、総合的かつ全庁横断的にD Xを推進するためデジタル・ガバメント推進体制を構築し、各部署のD Xに係る取組の年度目標を立て、いつまでにどのような取組を行うのかを可視化し、その進捗と成果確認を行っており、全庁的にD X推進への積極的な意識改革と具体的な取組を展開している。

その中で、自治体専用ビジネスチャットツールのL o G oチャットの導入や全国の自治体で初めてC h a t G P Tの全庁的な活用実証を開始し、現在では、L o G oチャットとC h a t G P Tを連携させ、全職員が通常業務の中でC h a t G P Tを活用できる状態となっており、活用実証アンケートでは、C h a t G P Tは一定の利用率があり、業務効率向上を実感する職員が多く、継続利用の意向も高い。

生成A I活用の懸念事項としては、個人情報の漏洩の可能性等が挙げられるが、横須賀市では、まずは、新しいデジタル技術を導入し、実際に活用することによって、職員の情報セキュリティポリシーやスキルのさらなる向上につなげている。

本市においても、令和5年度にL o G oチャットを、令和6年度からC h a t G P Tの全庁的な使用を開始したところであるが、D Xの推進による業務効率化を図り、市民サービスを向上させていくため、積極的なC h a t G P Tの活用や研修の充実を図るべきである。

(2) スマートワークの推進

本市においては、事務の効率化・スリム化のため、レスペーパー化やスマートワーク導入に取り組み、職員の効率的な執務環境の整備を図っているところである。

しかしながら、内部管理部門と窓口業務のような市民サービス部門では導入に格差があることから、専門チームによる業務削減に係る事務フローの洗い出しのもと、職員の業務効率化の先にある市民サービスの向上を見据え、スマートワークの推進に係る指針を定め、積極的に導入を進めていくべきである。

なお、スマートワークの実施に当たっては、オンライン会議システムの

整備や、文書共有・管理のためのセキュアなプラットフォームの導入など、職員がどこからでもアクセスできるクラウドベースの勤務環境を整備する必要があると同時に、職員のデジタルリテラシー向上を目的とした定期的なワークショップやオンライン研修など、デジタルスキル向上のための継続的なリスキリングが必要である。