

デジタル社会検討特別委員会委員長報告

令和6年8月2日

デジタル社会検討特別委員会の御報告を申し上げます。

当特別委員会は、情報通信技術の活用を通じて、社会に変革を促すデジタル・トランスフォーメーション、いわゆるDXが世界の潮流となる中、国はデジタル庁の設置をはじめ、デジタル化の取組を加速化する方針を打ち出す一方、デジタル化は行政分野にとどまらず、コロナ禍を機にテレワークを導入する企業が急増し、教育や医療でもデジタル技術の活用が大きく進み、都市部と同様の仕事を地方でできるなど、地方創生を加速させるチャンスとも捉えられることから、デジタル機器の扱いに不慣れな方や経済的に端末が持てない方への支援、情報格差、いわゆるデジタルディバイドへの対応などの諸課題も含め、さまざまな角度から調査し、提言を行うため、令和2年12月に設置されたものであります。

そのような中、国においては、令和3年9月にデジタル庁を発足させ、デジタル社会の形成に関する施策を迅速かつ重点的に推進しているところであり、それらの施策や各省庁の取組も含めた工程表などを定めた「デジタル社会の実現に向けた重点計画」を策定しました。

このビジョンの実現のためには、住民に身近な行政を担う自治体の役割が重要であります。

そのため、自治体自らが担う行政サービスについて、デジタル技術やデータを活用して、住民の利便性を向上させるとともに、デジタル技術やAI等の活用により業務効率化を図り、人的資源を行政サービスのさらなる向上につなげていくことが求められているところであり、国は、目指すべきデジタル社会のビジョンの実現に向けた取組を進めているところです。

また、「デジタル社会の実現に向けた重点計画」等における各施策について自治体が重点的に取り組むべき事項・内容を具体化し、国による支援策等を取りまとめた「自治体DX推進計画」を策定し、その後、自治体がDXに取り組む際の標準的な手順を「自治体DX推進手順書」で示したところであり、自治体において着実にDXを推進することを求めています。

一方、本市におけるデジタル化に係る取組としては、令和3年3月に「いわき市ICT利活用社会推進計画」を策定し、計画を推進することにより情報通信技術の利活用による地域情報化を進め、安全・安心、快適便利な魅力と活力のある豊かな社会づくりを推進しております。

また、ICT利活用社会推進計画を踏まえ、市民サービスやワークスタイルの変革など、DXによる課題解決の取組等に係る重点戦略として、令和3年12月には「いわき市行政DX戦略」を策定しました。

このほか、デジタル社会の目指すべき姿を実現するため、職員全体のデジタルリテラシーの向上に取り組み、DXを推進できる人材を育成していくことが重要となっていることから、本市におけるデジタル人材の育成を計画的かつ着実に推進することを

目的として、本市が目指す職員像や職員に求められる能力等を設定するとともに、必要となる取組をまとめた「いわき市デジタル人材育成基本方針」を本年2月に策定しました。

さらには、DX(ディーエックス)に係る取組として、いわきニュータウンを対象に、AIやIoTなどの先進技術やスマート技術を活用した取組を含めたモデル的地区開発を推進する「いわきスマートタウンモデル地区推進事業」を実施しているところであり、当該事業では、官民共創のもと、コンソーシアムを組成した上で、事業の推進と併せて各スマートサービスの導入システムを構築し、地区全体や市全体が抱える課題の解決につなげ、地域に根差したサステナブルなまちづくりが実現できるよう、取組を進めております。

本委員会は、発足後、こうした動きを注視しつつ、本市におけるデジタル化の進捗状況を確認し、また、他の団体等における取組を参考とするため、令和4年9月定例会の中間報告で申し上げた活動以降も、様々な調査・研究に取り組んできました。

具体的には、いわきコンピュータ・カレッジとの意見交換においては、デジタルディバイドに関して、デジタル化の潮流と対策等についてご意見を伺い、東日本国際大学との意見交換においては、介護福祉DXへの取組状況や、今後設置される予定の、(仮称)デジタル創造学部の検討状況を把握することができました。

このほか、先進地視察としましては、兵庫県神戸市を視察し、神戸市におけるDXへの取組状況について説明を受け、先進事例に対する理解を深め、また、東京都渋谷区を視察し、高齢者のデジタルディバイド解消に向けて取り組んでいる先進事例を確認し、取り組む上での課題等を把握しました。

これら、執行部及び他団体等のデジタル化に向けた活動の調査・研究から見えるデジタル社会の実現に向けた課題等について、本委員会で調査・協議を行い、執行部におけるこれまでの取組の継続を基本としつつ、今後取り組んでいくべき課題とその対応策等を取りまとめましたので、提言として御報告いたします。

大きな1点目、行政のデジタル化については、3つの課題があると考えております。

1つ目の課題はペーパーレスの見える化推進です。

ペーパーレスを推進することにより具体的にどの程度の効果を得ることができるのかを可視化する必要があると考えます。

このことを踏まえ、職員認証複合機を導入するなど、枚数の比較検証はもとより、ペーパーレスの生産性の向上、効率化をより分かりやすく分析・検証し、関連する政策形成に役立てることを提言します。

2つ目の課題、外部からのアクセス環境の整備については3点提言があります。

そのうち、1つ目として、今後の人口減少、とりわけ生産年齢人口の減少や超高齢社会に伴い、市税収入が減少し、歳入規模が縮小することによる将来の見通しが不透明な状況下で、厳しい財政運営を迫られる中、今後のためにも、効率的で効果的、そして適切な行政サービス体制の仕組みづくりを進めていかなければならないことから、自治体の行政手続きをオンライン化する取組を進め、利便性の向上を図るため、オンライン申請、審査、電子交付、オンライン決済等の機能を網羅する操作簡潔なシステムをさらに導入・推進することを提言します。

2つ目として、行政DX推進の見える化とさらなるスピードアップについてであります。

広報紙や市公式ホームページへの掲載のほか、市公式SNSなどでの発信等、様々な広報媒体を通じて市民の皆様へ周知を図っており、さらに、令和5年7月から市民利便性の向上に資する手数料納付を伴う各種証明書のオンライン申請を開始し、オンライン申請の利用拡大を図るなど、行政DXのさらなる推進に取り組んでいるところですが、さらなる見える化とスピードアップを図るべきと提言します。

3つ目として、デジタル財産・資料を官民で効率的に活用・共用するための体制構築についてであります。

保育所・幼稚園、各種避難所等の公共施設の保有データについて、機械判読かつ二次利用が可能なデータ形式であるオープンデータとして市公式ホームページに掲載し、また、オープンデータの活用事例を掲載することで、民間事業者等によるアプリの開発を促進するなど、地域の課題解決等を目指していますが、さらなる取組の拡大と強化を図るべきと提言します。

3つ目の課題、市職員の業務効率化・生産性向上の推進については3点提言があります。

そのうち、1つ目として、目指すべきデジタル社会を実現するため、行政のデジタル化では、人員削減のためではなく、人的資源を市民への対応が直接求められる分野に振り向けて、市民サービスの向上につなげていくことが大事であり、市当局としては行政のデジタル化を、いわき市ICT利活用社会推進計画に位置付け、ICTを活用した簡素で効率的な行政運営に取り組むことにより、人的資源を効果的に活用し、適正な定数配分により、市民サービスの向上に取り組んでいるところですが、定数配分については市民への直接的なサービスの強化につなげるよう提言します。

2つ目として、知りたい行政情報へのさらなるアクセス強化、平易化については、市民の利便性向上に加え、職員の業務負担軽減を図るため、市公式ホームページおよび市公式LINEから利用できる、AIチャットボットを運用しているところですが、当該事業により得ることができる業務負担減は、市職員の人員削減ではなく、労働時間の短縮に生かすべきと提言します。

3つ目として、職員の事務効率化、生産性向上の促進を図るため、庁内からの問合せ対応に係るFAQシステムの導入やRPA適用業務の拡大、職員がどこでも業務ができる環境整備に取り組んでいるところですが、さらなる事務効率化、生産性の向上を図るべきと提言します。

大きな2点目は、デジタル人材の育成についてです。
庁内DX人材の確保・育成及び優秀なデジタル人材や企業を確保・誘致するための戦略として、本市のスマートシティ推進やDX推進等のため「地域活性化企業人制度」を活用して、外部の専門人材を受け入れ、その知識・技術を生かした取組を進め、また、企業版ふるさと納税等を活用した施策を展開しているところですが、さらなる人材の確保・育成など、全庁的な戦略として取り組むべきと提言します。

大きな3点目、デジタルを生かしたまちづくりについては、3つの課題があると考

えております。

1つ目の課題、デジタル社会を推進する取組については6点提言があります。

そのうち、1つ目として、地域社会のデジタル化ですが、これは、本市の広域性によるもので、地域医療や防災とも関係しますが、住んでいる場所が市街地か中山間地域に関わらず、市の重要な情報を同時に受け取る、もしくは同時に発信することができれば、独り暮らしの社会的弱者と呼ばれる方や、中山間地域でなかなか人がいないような地区に住んでいる方などを含め、色々な情報のやりとりができること考えることから、デジタル化の持つ双方向通信を活用することにより、社会的弱者と呼ばれる方から情報発信することができる仕組みを構築することを提言します。

2つ目として、社会的孤立対策、つながり強化のためのデジタルの活用についてですが、社会的孤立は、家族やコミュニティとの接触がない、または希薄な状態を言い、本人の思いとは関係なく、他者とのつながりのない状態です。

現在、本市にあっても、望まない孤立や孤独が増えているとされています。

これは心身ともに大きな影響を与える状況であり、デジタル技術やツールの活用により、人のつながりの強化を進めていくべきと考えることから、スマートフォンやタブレットといった、必要な方が利用できるデジタル通信機器の貸与等の支援制度の創設、活用しやすいサロン相談窓口設置等、支援活動の強化、及びいわきコンピュータ・カレッジをはじめとした市内の情報通信関連職業訓練を実施する施設や大学生等を含めた外部人材を活用したサポート体制を拡充することを提言します。

3つ目として、所得アップのためのデジタルツール活用による就労支援についてですが、家庭の状況により就労に困難を抱える人を企業に結び付けたり、テレワーク就労により活用することは、所得アップや低所得者の雇用状況改善にもつながるだけでなく、デジタル人材不足の解消も期待できるため、低所得者の方が就労するために必要となるデジタルスキルの習得やデジタル人材として育成するための支援策を実施することを提言します。

4つ目として、都市OSの開発に向けた取組として、現状では市内の民間企業が多くのレガシーシステムを抱えて運用していますが、これらのシステムを改修するための助成や補助について検討することを提言します。

5つ目として、高齢化や過疎化、それに伴い減少する交通手段の確保への対応として、バスロケーションシステムを導入した利用促進、利便性向上、オープンデータ化、効率的な運行管理、及びキャッシュレス決済システムを導入した利用促進、取得データの活用による運行の効率化に加え、グリーンスローモビリティを活用したオンデマンド交通の実証等に取り組んでいるところですが、これらについては継続的に取り組み、さらなる推進を図るべきと提言します。

6つ目として、スマートタウンの推進については、数十年単位の視点で世代を超えた活性化を考慮し、今後とも継続して取り組むべきであると提言します。

2つ目の課題、市民・団体との協働による取組については6点提言があります。

そのうち、1つ目として、スマートフォンを使っていない人にも、使うだけで便利になる、楽しいとわかってもらえるイベントの開催や、機器の無料貸出し、スマホ教室といった取組を実施する団体に対して支援することを提言します。

2つ目として、いわきコンピュータ・カレッジをはじめとした市内の情報通信関連

職業訓練を実施する施設の研修や講座を活用したデジタルディバイド対策の推進についてですが、デジタルディバイド対策の必要のある方が興味を持ち、それらの方々が来場しやすいような、研修や講座の活用方法を検討する必要があると考えます。

そのため、現在実施している研修や講座を、デジタルディバイド対象者へ、わかりやすく丁寧な説明を行い、デジタル機器への興味・関心を高めることや利用者を幅広く増やすこと、及び研修や講座を実施するための講師を増やす仕組みを構築することを提言します。

3つ目として、行政や市内企業のデジタル化・DX推進のサポートについてですが、行政や各産業におけるデジタル化及びDXが加速する中、本市のデジタル社会を推進するためには、専門知識を有する人材の活用が重要となっており、いわきコンピュータ・カレッジをはじめとした市内の情報通信関連職業訓練を実施する施設は、コンピュータ・情報処理に関する知識・技術を教育・訓練し、地域社会、情報社会の進展に貢献・対応できる人材の育成を図っていることから、その専門性を活用し、行政や市内企業のデジタル化及びDX推進をサポートしていただくなどの体制を構築することを提言します。

4つ目としては、全市的な意識醸成とスキルアップについてです。

デジタル社会の実現に向け、デジタルディバイド対策は大きな課題ですが、その解決に向けて、社会のデジタルに対する意識の高揚も大切と考えます。

また全市的な意識の高揚には、あらゆる分野の方々に多面的な面で協力をいただいた上でのサポート体制の構築が不可欠であると考えことから、資源の創出、洗い出し、有効活用の仕組みづくり、情報発信を推進することを提言します。

5つ目としては、教育学術機関との連携強化、活用についてです。

地域の高等学術機関との連携を強化していくことは、本市の行政DXの推進やSociety5.0の社会の実現に向けた取組に非常に重要なことと考えており、民間の学術研究の地域への教育浸透という、なかなか行政では出来ないことを、行政が協力をして実施するという視点・考えを持ちながら、地域のデジタル人材の育成及びスキルアップ等、地域社会全体的なデジタル社会のボトムアップを図ることを提言します。

6つ目として、デジタルシチズンシップについてですが、GIGAスクールによりデジタルは子供たちにとって日常使いするツールになる一方、大人世代にとっては、旧来の学校管理・授業スタイルへのこだわり、オンラインコミュニケーションへの抵抗・不慣れ、慎重な保護者と学校との共犯のような関係など、自分たちが経験していないため不安に襲われるモラルパニックに陥る可能性があることを踏まえ、子供たちがデジタル社会の一員として、よりよく生きていくための資質・能力を身に付け、メリットとリスクのバランスを取るデジタルシチズンシップ教育を推進することを提言します。

3つ目の課題は、地理的特性を踏まえたデジタルを活用したまちづくりです。

本市の地理的なメリット・デメリットについて、デジタル分野における専門家との意見交換の中で挙げられた、ICTを活用したまちづくりの戦略の中の一つとして、首都圏からの距離・交通アクセス・自然気候・既存産業などの「いわきの地理的なメリット・デメリット」の分析の重要性を、これからのまちづくりのコンセプトとして本市の考え方に取り入れることは重要であると考えことから、デジタルを活用した

戦略的調査・評価・活用の仕組みづくりや体制づくりを進めるべきと提言します。

大きな4点目、医療・福祉分野に関するデジタルの取組については、4つの課題があると考えております。

1つ目の課題は、医療等のデジタル化です。

デジタルを活用し、オンラインにより医師と患者がつながることにより、医師が患者のその日の健康状況がわかる数値や情報を得ることにより、患者が家にいても診療を受けることができる、在宅医療、在宅介護の支援体制の充実を図ることを提言します。

2つ目の課題は、情報の連携強化による診療の効率化についてです。

医療分野におけるICT・AIなどの活用を促進し、AIホスピタルのような新しい技術の導入や、現場で働く人たちの負担軽減、サービスの質の向上を図るため、電子処方箋や電子カルテ情報等の標準化などによる、効率的な医療の提供や患者の利便性向上は非常に大切であり、こうしたデジタル技術を活用して、具体的にどういった施策を展開するかを念頭に置きながら、電子カルテ、診療報酬改定DX、医療情報プラットフォーム等の医療DXの推進に係る課題を解消することを提言します。

3つ目の課題は、現場におけるDX化についてです。

介護の現場において、介護の研修を推進することや、介護職における人材の確保は、非常に重要です。

そのためには、力仕事をロボットに頼るDX化のみならず、環境全体をシミュレーションし、ユーザーの世界を仮想的な世界に置き換えるテクノロジーであるVRや、シミュレーションした環境で現実の環境を拡張するテクノロジーであるARの使用を支援するとともに、様々なデジタル機器を活用し、熟練者の持つ勘や経験則などのスキルを、生体指標測定等により数値を可視化することで継承できる取組を支援することを提言します。

4つ目の課題は、福祉の分野におけるデジタル機器活用の推進及び人材育成支援についてです。

福祉分野のロボットが活躍すると、それによって助かる人たちも多いと考えることから、マッスルスーツ・睡眠センサー・歩行支援ロボット等、福祉分野でよりよい働きが期待できるデジタル機器導入に係る補助金等の支援策を提言します。

大きな5点目、デジタルディバイド対策については、3つの課題があると考えております。

1点目の課題、裾野を広げる取組については7点提言があります。

そのうち、1つ目として、情報格差、デジタルディバイド解消の促進については、必要な政策であり、デジタル弱者と言われている人が年齢的に偏る傾向があるため、様々な人に関わってもらいながら課題にどう対応すべきか、検討する必要があるということを踏まえ、学生の活用や、デジタル技術を習得した支援員の育成と活用、孤独をなくすための家族・友人がサポートしやすい環境づくりやコミュニティーに参加しやすい仕掛けづくりなど、世代間交流も同時に行いながら、継続的にサポートするといった各種取組の実施を提言します。

2つ目として、全市的なスキルアップについては、社会全体のデジタルに対する意識の高揚が大切であり、そのためにはあらゆる分野の方々に多面的な面で協力をいただいてのサポート体制の構築が不可欠であると考えており、裾野の広い事業創出のための柔軟な仕組みづくりや情報発信をすることを提言します。

3つ目として、スマートフォンに親しみが持てず抵抗を感じている人は自分から積極的に購入することはないと考えられることから、スマートフォンに慣れるきっかけとして期限付き無料貸与制度及び活用支援制度を創設することを提言します。

4つ目として、これらの事業実施にあたっては、振り込め詐欺などにもスマートフォンが悪用されている状況を踏まえ、使い方や予備知識を習得させる取組も併せて実施することを提言します。

5つ目として、スマホ教室や相談窓口の開催、学生等との連携を活用したお助けキャラバンやスマートフォン活用支援とサロンを融合したスマホサロンの活用といった、先進自治体で既に取り組んでおり、効果が出ている事業について、本市独自の手法で取り入れることを提言します。

6つ目として、スマートフォン貸与制度やスマホ教室に目を向けてもらうため、著名人に高齢者のデジタルディバイド解消に向けた助言やPR活動等の役割を担うシニアデジタルデビュー大使として就任いただき、これらの取組の実施にあたって協力いただくことを提言します。

7つ目として、イベントの企画についてですが、インターネットになじみのない人にも楽しさをわかってもらうため、利便性を実感できるイベントを開催することを提言します。

2点目の課題、高齢者を支援する取組については2点提言があります。

そのうち、1つ目として、高齢者対策について、誰一人取り残すことなく高齢者を含む全ての市民がデジタルの恩恵を受けられる基盤を築くため、市において高齢者を対象としたデジタルディバイド解消施策を積極的に展開するとともに、祖父母など身近な高齢者にデジタル機器の使い方を教えることができるデジタル活用支援員といった、若年層を育成することを提言します。

2つ目として、高齢者がデジタル機器を使用したくなるようにするための、高齢者を対象としたスマートフォン無料貸出し、スマホ教室・スマホ相談窓口等の事業を実施することを提言します。

3点目の課題、家庭への支援については2点提言があります。

そのうち、1つ目として、デジタル機器の利用促進を広めるという点では、スマホ教室の活用といった方法も大切ですが、一部の人の活用にとどまる可能性が高く、スマホ教室を利用しない他の多くの人々が各個人で機器の利活用方法を習得するのは容易ではないことから、わからないことがあったときにすぐに操作方法等を聞ける、家族間同士で教えあう状況をどう作るかを探求することを提言します。

2つ目として、経済的サポートを受けてデジタル機器を手にしたとしても、様々なアプリが開発されるなど、技術革新がさらに進んでしまうことから、それらを活用できるような、利用者がレベルアップする体制をどう構築するかも同時に検討することを提言します。

以上、これまでの委員会で各委員から出された意見を取りまとめて御報告いたしました。

市当局におかれましては、今般の提言を踏まえつつ、日進月歩で進化するデジタル技術を適切なタイミングで取り入れられるよう、先進的な技術の導入事例について積極的に情報収集を行い、他自治体の先進事例等を調査・研究し、機を逃さずにさらなるデジタル化を実現し、また、デジタルを活用した施策については、PDCAサイクルの徹底を図り、定期的な進捗管理と効果測定に努め、施策の評価・実績の把握につなげるようにするなど、今後においても、本市デジタル社会の実現のさらなる推進に御尽力いただきますよう要望いたします。

最後に、当特別委員会の設置以来、貴重な御意見を賜りました関係機関・団体並びに市当局の皆様の御協力と御配慮に対し感謝いたしまして、デジタル社会検討特別委員会の報告を終わります。