

平成 30 年度第 1 回 吹田市情報化推進懇談会 議事録

- 1 開催日時：平成 30 年(2018 年)11 月 9 日（金曜日） 19:00 から 20:40 まで
- 2 場 所：吹田市役所 高層棟 4 階 特別会議室
- 3 開催内容：「平成 30 年度第 1 回 吹田市情報化推進懇談会 次第」に基づき開催
- 4 配付資料：別添のとおり
- 5 参 加 者：配付資料「吹田市情報化推進懇談会委員一覧【資料 1】」のとおり（敬称略）
- 6 議 事 録：次第 4 ディスカッション (1) 効果的な ICT 利活用 (2) 市民視点の窓口サービス

発言者	内容
座長	<p><事務局より市民アンケートの結果説明></p> <p>説明が終わりましたので、何か御質問がございましたらお願いします。ございませんでしょうか。副座長はいかがですか。</p>
副座長	<p>概要を見せていただきまして、アンケートを 3,000 件発送され、その結果 1,000 件少しの回答があったということですが、これは無作為に抽出されたもので、そのほとんどが郵送で返ってきたということですか。</p>
事務局	<p>ほとんどが郵送となりますが、アンケートに QR コードを載せておりますので、WEB からも回答できるものとなっています。</p>
副座長	<p>その結果として、60 代以上の人が多く、全体的に年齢層が高いという状況ですね。これは年齢層が均等になるように出されたわけでもないということですね。</p>
事務局	<p>そうですね。</p>
副座長	<p>それから、また次の 5 年を計画していくに辺り、1 番多様に使って行かれる世代の方々の声をもう少し聞いてみたいと思います。確かに何でもかんでも IT とか ICT と言われても、やはり現状生活されている特に高齢の方は、その部分がすごく扱いにくいということが現実だと思いますが、次の 5 年を見据えてということであれば、吹田市に限らず、日本全体にもっと情報化、ICT の活用も進んでいくと思いますので、そういう世代にもう少しコアにアプローチしていくというのも良いかなと思いました。</p>
座長	<p>ありがとうございます。資料 2 の 4 ページにも、記載していただいていますように前回の懇談会で皆様からいただいた御意見というのはきちんと聞き取っていただいて、4 ページにありますようにきちんとこのようにやりましたということですので、今回もこの会議で出た意見というのは、決して無視されるわけではなくて、重く受けとめていただいて、できるだけ実現というところに持って行っていただけたと思いますので、今御説明いただいたところで、何か御意見とか御質問は何かございますか。</p>
A 委員	<p>今アンケートを見せていただきましたが、回答いただいた 1,100 件の中で、2 番のインターネットの利用状況、ほぼ 9 割の世帯で「インターネット利用したことがある」と書</p>

	<p>いただいておりますが、確かにこのグラフにもあるように「利用したことがある」という、何らかの形で利用したことがあるという感じなのかなと思いました。実際そのアンケートの回答数も郵送がほとんどでWebからの答えというのは134件ということで、インターネットが使える環境にはあるものもしかしたら十分に活用されていない方が多いのかなという思いもしました。逆に若い世代の方では、例えば新聞の購読がないとか、メールアドレスを持っていない、LINE（ライン）だけでつながっているという方も非常に多いという風にお聞きしていますので、年齢構成も拝見しましたら、やはり回答をいただいた方は紙でしっかりと御対応くださる御高齢の方、あるいは中高年から上の世代の方が多のかなという風に結果を見せていただいて思った次第です。</p>
座長	<p>結局、多様化というところがこのようなところにして、やはりアンケートのフリーコメントにもありますように「全てICTではできない」という意見もあり、使う人も色々なメディアを色々な手段で使いますので、多様化ということで、どれか1本ということでは恐らく全部に行き渡らないというのが多分あると思います。</p> <p>他に何か御意見はございますか。</p>
B委員	<p>アンケートの結果概要の7番で、SNSで見たい吹田市の情報というところで、Facebook（フェイスブック）とLINE（ライン）が載っているのですが、吹田市は7月からTwitter（ツイッター）をしているかと思えます。Twitter（ツイッター）は登録をしていなくても外から簡単に見ることができたり、防災情報等がとても検索しやすいので、何か災害があったときに自分の自治体だけじゃなくて、例えば私だったら、親が住んでいる自治体の情報がほしいときも検索するんですけど、ここにTwitter（ツイッター）が載っていないのは何か理由があるのか少し気になりました。</p>
事務局	<p>Twitter（ツイッター）やYouTube（ユーチューブ）についても御回答いただいておりますが、ここには回答が多かったものを載せております。残念ながらTwitter（ツイッター）はLINE（ライン）よりは少なかったという状況となります。</p>
B委員	<p>Twitter（ツイッター）とYouTube（ユーチューブ）と他にもありますか。</p>
事務局	<p>ブログとInstagram（インスタグラム）等になります。</p>
C委員	<p>基本的なこととなりますが、第3期計画のいわゆる施策について、前回の意見を聞いて施策の31件がプラスアルファされているところですが、第4期計画を策定する際に現在の施策をそのまま生かしていくのか、それともそれは一度無しにして、その辺りをもう一度精査をしていくのか、その辺りの方針は何かございますか。というのも、このままいけば、施策がどんどんと増えてしまうことになるかと思えます。</p>
事務局	<p>吹田市の場合は5カ年計画となりますので、基本的には新たに全面的に見直しをしていきたいと考えております。</p>
C委員	<p>そうしますと、ここにある施策というものは、次回の懇談会までに何らかの形で出てくると思ってよろしいですね。</p>
事務局	<p>はい。</p>
座長	<p>進行の時間の関係もありますので、質問を含めて次のディスカッションのところで先ほどの質問も含めてお願いしたいと思います。それでは次第4のディスカッションに入っていきたいと思います。ここが本日のメインになりますので、よろしく願いいたします。</p>

座長	<p>す。お手元のディスカッション資料をご覧ください。まず、2つテーマがございますが、本日のディスカッションのテーマ1「効果的なICT利活用」について事務局より説明をお願いいたします。</p> <p><事務局より「(1) 効果的なICT利活用」についての説明></p> <p>説明ありがとうございました。ディスカッションに移りたいと思いますが、まずこの1番のテーマですけれども、御説明いただいたように、(1)の国の施策から(2)の吹田市の施策にかみ砕いていき、このようなことをしようということですが、私は大学でIT関係の仕事をしていますので、この1番の「効果的なICT利活用」というのは、どちらかというと、国から出ているものなのですが、これはサービスをする側から見た利用者目線の提案ですよ。それから、実際にサービスを受ける側の本当の利用者目線というのが、方向が少しずれているということがこの世界のよくあることで、ICTに関しますと、多額のお金を使わなければならないのですが、その多額のお金について、サービスをする側は良いと思って使っているのですが、サービスを受ける側はそこまで必要としていないということがあります。高額なお金を使うにもかかわらず、使う側からすると余り報われないと感じているようなことを本学でもあります。恐らくそのようなことがこの案件でも起こり得るという風に考えておきまして、ここでディスカッションをいただきたいのは、今申しましたように、これらのサービスする側から考えた利用者目線ということなのですが、本日お越しいただいている皆様はサービスされる側になるわけですから、サービスされる側から見て、(国や自治体等の)上から見た利用目線というのは本当に正しいのかというところのいわゆるベクトルを合わさなければならないと思うのですが、実際にこれで良いのかという視点で考えていただければと思います。基本方針の1、2、3ということで吹田市が進めようとしています、市民の皆様はこれで良いのかというところを、御議論いただければと思います。</p>
D委員	<p>意見というよりは質問となります。中核市を目指されていますが、目指す中での方針を聞かせていただきたいのですが、中核市になるにあたって情報化のところでは何を意識されているのかと思います。</p>
副市長	<p>中核市移行について、最も大きい点は保健所を市が直接運営するということになります。保健センターという施設を持っていて、保健所が隣にある現状ですが、そこで途切れているサービスというか、どうしても行政は縦割りと踏み込めない領域というのがあります。例えば福祉サービスの指導監査や無認可の保育所等は市の管轄ではありませんので、本来は知りませんよということになります、逆にそちらの方を十分チェックしないとイケないと考えます。一元管理をしていくことによって、それらについても同じ視点を持って見ていけると思います。保健所では、食品衛生のチェックをしていたりするのですが、それらは当然市民の方は安全だと思っておられるのですが、どのレベルで行っているかは見えないものです。そのため縁の下の力持ち的な役割が結構多くなります。そのような情報を出して行って、安全であることを情報提供していければ、例えば保育であったり食であったり、本当は皆様がすごく敏感な部分となりますので、府が行っていることが駄目だとは言いませんが、市が行う方がきめ細やかになるものと考えます。</p> <p>市は直接市民と繋がっていますので、より責任を持って業務を行っていきますし、何かあれば市民の方もすぐにお越しいただきやすいかと思います。</p>
座長	<p>他に何かございますか。</p>
E委員	<p>残念ながら私は吹田市民ではないので、利用者目線のところがあまり分かっておらず恐</p>

	<p>縮ですが、この基本方針1、2、3のところでは、1番については市民が便利になるということですから、利用者側としては、全く反対意見というかネガティブな要素はないと思います。「市民を守るICT」についても、先ほどアンケートにありましたように、災害の情報等については求められていますから、市民目線でいけば必要な情報であり、必要な施策であると感じます。問題は、3つ目の「行政経営を支援するICT」というところが市民目線でみるとよく分からないなと感じます。ここに先ほどおっしゃったように多額な費用をかけて、市民がどのようなメリットがあるのかというのは非常に分かりにくい部分があるのかなと思います。もう少し分かりやすく、あるいは言い方を変えた表現の方が良いのかなと感じます。</p>
座長	<p>何か今の御意見に対して、吹田市の方から何かありますか。</p>
行政経営部長	<p>基本方針の中では、役所側の目線で言うと内部環境と外部環境があると思います。ですから、この基本方針の1や2については、どちらかといえば、市民の皆様にとっての環境を重視させていくことです。基本方針の3番目については、市役所の内部環境を整えていくというものとなります。これは何のために行うかということ、幾らでも施策がありますが、人を増やせる状況ではありませんので、AIやRPA等を利用して業務改善を図っていくことで効率化も図っていかねばいけませんし、また、時間を産み出すことで窓口の対応を充実する等、よりきめ細かな対応をすることが可能となります。それによって住民サービスにつながっていくものと考えます。私も実は内部協議において、「行政経営の支援」という言い方は少し堅いと言っておりましたが、内部環境を整えていくという意味で基本方針の3としております。</p>
副市長	<p>御報告させていただきますと、例えば地域に直接関係するものでいうと、保育所選考については1カ月ほどの時間を費やしていましたが、AIで行くと5分で行えたという実証実験の結果がありますので、検証が必要となりますが、現在その検討に既に入っています。私は福祉のサービスは、やはりFace to Face（フェイストゥフェイス）で行わないといけないことが多いと思います。ただ、できるだけそれを手厚くするためには、事務の簡略化をして、人をそちらに注力するような環境づくりをしていく必要があります。現在は業務も多様化していますので、AI等を含めて、システムができることはシステムで行い、人を減らすという意味ではなく、必要なところに人を充てるという政策を進め、業務の効率化を目指したいと思っております。限られた人的資源ですので、業務効率化することでリソースを捻出し、その捻出できた資源でより良いサービスを市民に提供するということですね。御質問にもあったようにもう少し噛み砕いて書かれた方が良いのかなという感じもしますが、そのような御意見があったということでもよろしく願います。</p>
行政経営部長	<p>「行政経営部」という名前があるので、「行政経営」という言葉を使ってしまっていますが、副市長が言いましたように、内部環境を整えていくことで、外部向けのサービスを図っていくということになりますので、もう少し工夫がいるのかなと思っています。</p>
座長	<p>その他何かございますか。</p>
F委員	<p>書かれていることはごく当たり前のことなので、反対のしようがないですが、もう少し詳しい項目が出たときに意見を言わせてもらおうかなと思っております。それから、先ほどのアンケート等で年配の方がIoTだけにしないほしいということは書いてあったのですが、逆に年をとって家から出なくなったら、むしろそれが使えるような環境をどのように整えていくかというのは今から検討してほしいと思っております。私も色々な商工会議所のセミナー等を開くときに、どうしてもメールだけでなくファックスの記</p>

	<p>載を付けていますが、これはいつなくなるだろうかと思ってもなかなかなくせない実状です。そこで、これも私の主観が入っていると思うのですが、吹田市のホームページが少し暗いですね。デザインがなんとなく残念だということと、やはりアンケートではスマホがまだ少ない状況ですが、実際、一般的なものはスマホがもう突出して多い状況です。そのため、モバイルフレンドリーについて、もう少しホームページに対応してほしいと思います。というのが、トップページはモバイルフレンドリーですが、次のページからは普通のページとなっており、また、ページによって青色で下線が入っているのでリンクが分かるページもあれば、そうでないページもあるので、そこで操作が分からない人が出てくると思います。</p>
A委員	<p>同様にホームページの件になりますが、1つ良かったと思うのは障がいをお持ちの方への対応を非常に早い段階からしていただいたというのはありがたいと思っています。音声読み上げソフトや色々な反転表示にも対応してくださっています。先ほどもお話がありました。現在、御高齢の方の障害をお持ちの方は、実際にはネット環境がなかなか十分使いこなせてない方も多いのかもしれないですけれども、本来はそのような方こそ、ますますネットの利用をしていただいて十分な情報持っていただけたら良いと思っています。そのためには逆に言えば、利便性についての丁寧な説明とか、取扱いについての親切な説明がやはり必要になるのかなと思います。それから2つ目の市民を守る、例えば広報の充実や危機管理の充実ということですが、今年は本当に地震から始まって、台風の被害、吹田市は本当に色々な災害被害がありまして、社会福祉協議会でも初めて災害ボランティアセンターを立ち上げて、そのボランティアセンターのTwitter（ツイッター）とかFacebook（フェイスブック）から情報発信させていただいたのですが、吹田市のホームページにリンクを貼っていただいたことで、市民の方だけではなく、全国の色々なところからボランティアに来ていただいたんです。本当に延べ2,000人の方がボランティアとして吹田に市民の方だけではなくて、本当に色々な所から来ていただきました。ホームページでの情報発信というのは、ある意味、吹田市として全国に発信する良いチャンスでもあるので、その辺りの活用を十分していただければと思います。災害に関する情報については、地震、台風が2回来たりとか、例えばTwitter（ツイッター）だけの発信だったものが、次に見ると掲示用のPDFという形で出していただき、公共施設への掲示ができるような形で提供いただいたので、私の住んでいる近くの公民館で掲示いただいたり等、自治会の掲示板にそれを掲示していただいたことがありましたので、その面で言いますと、今現在、高齢者の方でそのような情報を得にくい方には、掲示ということで、比較的タイムリーな情報が届けられていたのかなと思っています。今後は情報アクセスができる方とできない方の差を、どんどんなくしていくことが1番望ましいと思っています。</p>
座長	<p>貴重な御意見ありがとうございます。別に吹田市さんの駄目出しをする場ではありませんので、きちんとしていただいているところはやはり良く受け取ってもらえているということで、達成感も感じていただいたかと思います。</p>
C委員	<p>この1ページの基本方針の部分ですが、1と2については地域の情報化、3については行政の情報化、この2本柱だと思っています。その中で今、世の中で求められているのはまさに副市長が言われたオープンな、この辺りまで市が検討を進めている、この辺りを知ってほしいというような内容をどこに入れるかということになると恐らく1になるかと思っています。本来0番目にオープンな行政のためのICTと書くのか。あるいは、1の中にそれを盛り込んでいくのか。これは今後議論しておく必要があります。それから、3においては少し気になることがありまして、「業務の総合的な見直し」とありますけれども、吹田市においては、もう既に全体最適については行われ、既に全体最適の中で業務の運用をやっておられるはず。きっと求められるのはもう1回見直すというもので</p>

	<p>はなくて、継続的な見直し、日々の具体例を申し上げますと、今、国が言うには、自治体クラウドを推進していくべきと言っています。このようなものは絶対にできないと私は思っていますけれども、小さい自治体ではできるのです。それでも進めていかなければならないとすれば、本当にどこまでやっていけるのかということを常に考えていると、隣の市がどうなの、うちもこうなのという意味で、全体的な見直しというよりもむしろ日々それを常に見直しているという方が適切ではないか、そのような感じはします。もう1つゴロで言えば、「市民のための」というのは当たり前であって、「サービスデザインのためのICT」とすれば、全部ICTが入りますよね。</p>
座長	吹田市の方は何かございますか。
副市長	<p>私は1つ目の話で、確かにこの中に抜けていると思うのが、いわゆるオープンデータ、これをもっと取り込まないといけないですし、それで行政が行っていることの理解も進むだろうし、それをういて市民側から色々な提案がいただけるので、その部分が抜けていると感じました。1、2、の中に入るのかというと、切り出した方が良くかもしれないと思いました。国の政策を当然私もそのまま実行するというのではなくて、取捨選択しなければいけないと思っています。それを最近も痛感したことが、私もe-Taxということで、確定申告をさせていただいていますけど、税務署がマイナンバーカードから離れようとしている状況なのです。余りにも使いにくいということで。暗証番号で行う仕組みを導入するため、それを市役所の玄関でもアピールさせてほしいという御相談がありました。それ自体は良いのですが、税務署ですらマイナンバーから離れていくような発想に入っているということなので、やはり国の政策をそのまま鵜呑みにするというよりも取捨選択をしながらこの中でどれを進めていくのか、はっきり申し上げると国の政策に反対するわけいきませんが、積極的にいくのか、状況判断をしながら進めていくかを取捨選択する必要はあるものと感じた次第です。</p>
座長	ありがとうございます。副座長は何かございますか。
副座長	<p>今、副市長がおっしゃったようにオープンデータの活用、ICTの利活用ということであれば、それこそ行政が本当にたくさん持っている色々なデータ、それはやはり積極的に活用しながら、行政は全て今の社会に必要なものをサービスとして提供していくというのは限界があると思いますし、今後、行政というのは、いうならば小さくなっていくことがあると思うのですが、小さくなるけれども、その中でさらに先ほどおっしゃったようにその業務の総合的な見直しの中で、その関係の中でどのように最善を尽くせるのかということは考えておられるということが分かりました。しかし、一方ではその膨大なデータをオープンデータとして活用していくためには、すごくたくさんの作業があり、ハードルが高いということは分かっていますが、ただそれを大変だからということで、先送りをするにしても限界が出てくるのかなと思いますので、その辺りのところがどのように進んでいるのかということも、逆にお聞きしたいところではあります。</p>
B委員	<p>私はこのような場に2回も参加させていただいていますが、情報化についてはまだまだ勉強中の身なので、一市民として情報化について詳しくないというような市民の人も分かりやすい基本方針なのかな、という目線を見た時に正直分らないと感じています。正直、例がなければ多分分らないものになっているなのというのがまず第1印象としてあったので、1については、例のほかにも米印(※)で注釈も付いていたりとかしますし、これを見たときに市民が興味を持って見られるのかということは今考えていました。</p>
座長	やはり最初に戻りますが、サービスする側から見たこの方針について、これだけを見れば分かるかどうかということなのですね。まだまだ御意見があると思いますが、時間も

座長	<p>限られておりますので、2番目のテーマに移らせていただきたいと思います。</p> <p>2番目のテーマは、もう少し身近なところで市民視点の窓口サービスというところのテーマです。それでは、事務局の説明をお願いいたします。</p> <p><事務局より「(2) 市民視点の窓口サービス」についての説明></p> <p>ありがとうございました。ディスカッションということで、市民視点の窓口サービスという点について、御意見等ございましたらどうぞ。</p>
A委員	<p>私は、吹田市さんの Twitter (ツイッター) を災害が発生した当時から始めましたが、10月末まで、保育所の申込みで窓口が混雑して、Twitter (ツイッター) で初めて窓口での受付の待ち時間が発信され、そのようなこともされているということを改めて見ました。ただ、やはり必要な方に情報が届くようにしてほしいと思います。不要な方にとっては別にこのような情報はいらぬということもあったかと思えます。今は開業医においても、予約システムを導入されているところがほとんどですので、市役所でも窓口でそういったサービスが受け入れやすいかなと思えますが、やはりここでもやっぱり年代による格差があると思えます。これをどのように対処されるのかというのが課題になるかと思っています。それから、地域支援センターがいま高齢者のさまざまな問題を受け付けてくれる施設だということをやや市民の皆様にも周知ができてきたかな感じますが、実際、親御さんの問題で子供世代が連絡を取るとか、出向くということが多い状況で、まだまだ電話で連絡したりとか、直接出向いたりとかアナログな状況です。そのため、特に子供世代の方にとっては、ウェブでの連絡や問い合わせ等についても今後できれば良いと感じます。</p>
座長	<p>貴重な御意見ありがとうございます。他に御意見はございますか。いかがですか。</p>
F委員	<p>Twitter (ツイッター) があるということは今日初めて知りました。プッシュの情報ということで言うと、それを細分化していったら自分で選択できるので、少し便利になるのかなとは思えます。</p>
座長	<p>他にはいかがですか。</p>
E委員	<p>質問となりますが、2ページ目の「市民視点の窓口サービス」とは1ページ目との関連で言うと、基本方針の1を具体化された表現をされているのかというところが少し疑問に思えます。基本方針の2と3のところはなぜなのかところが、それを単純に分かっていないので御説明いただければと思います。</p>
座長	<p>どうですか、御説明いただけますか。</p>
事務局	<p>テーマの2は、先ほどの市民のためのサービスデザインの部分を細分化したイメージで、市民の方に分かりやすいようなイメージということで、今回分かりやすい例を挙げております。また、先ほど、行政経営の表現が少し分かりにくいという御意見もありましたが、やはり内部のシステムの話になるので、分かりにくい部分もありますし、実際に使っていくのが行政側であるというところで、今回のテーマとしては1番のところを想定させていただいております。</p>
F委員	<p>ということは2番についてはまた別途考えられるということですね。</p>

事務局	<p>そうですね、2番については、例は少し分かりにくいですが、例えば災害のときにどのように情報発信していくか等について、本市にもシステムがありますが、それをどのように活用して使っていくか等についても検討しております。</p>
F委員	<p>そちらについては私も非常に興味があるので、併せて検討されるのが良いのかなと思っております。</p>
座長	<p>ありがとうございました。他はいかがですか。</p>
D委員	<p>業務改革ということは、生産性のところにも関わってくるのかなと思うので、電子化はやはり初期投資はすごくかかっても、後々のオペレーションのところですごく生産性が上がるのではないかなと思いますし、窓口で書類を出してというよりも、やはり家で打ち出したいという市民の気持ちもありますので、少しお金がかかっても、少しでも早く実現していただければありがたいなと思います。</p>
副座長	<p>うちの法人は吹田の市民交流活動センターを指定管理者として運営していますが、施設のWEB予約システムの導入というところで、来ていただいた上で、部屋をいくつか日付ごとに、例えば1カ月先の予約を取ることを何度か行うとなれば、その都度、住所から何から全部を書いていただくという作業をさせていただいています。市民交流活動団体さんであれば、3か月先を押さえていただくということで、それらをひたすら書いていただいて、書類を発行するような作業を延々としているわけです。それこそ本当に御高齢の方がお使いになることも多かったですし、それだけの作業というのはとても労力のかかる話ではないかなと思いますし、我々も書いていただかない限りは、それから先の手続きが進まないの、ひたすらそれを見守るしかないというようなとてもお気の毒な状況があります。確かに御高齢の方はこのようなITは苦手とおっしゃる方もいらっしゃいますが、今は結構スマホが使われたりしますし、うちの施設もスマホ対応に全部ホームページを作り変えています。最近は事業の予約ということもほとんど、インターネットから入ってくるということで、電話とか市報を見てというのは、以前よりも少なくなってきたというところがありますので、ましてや施設の会議室の利用については、やはり予約システムが導入されると随分その利便性が高まるかなと思います。オール吹田という事を対象にしながらですが、やはり来なければ予約ができないという話になっていきますので、わざわざ予約のために、交通費を使って来ていただいて、それで手続上何か変更があったりすると、またそれに来ていただいたり繰り返すことになることがあるので、これが導入されるとそこは楽になるかなと思う一方で、今度はウェブだけになってしまうと顔の見える関係性が一方では失われていくところも考えられます。これについては、導入した暁にどのように改善していけば良いのかということを別の角度で考えなければならぬかなと思います。</p>
座長	<p>今の御意見で、マイナンバーに関して、有名な先生が産経新聞等に載せている記事で、マイナンバーは結局名前と住所とそれとプラスアルファの情報ぐらいしか今はないので、私のところでもそうですが、市役所に行くと、まず住所を書くのがすごく苦痛なんですね。それから、名前を書いていくところを、マイナンバーを書くだけで済ますというようなことを行えば、もっとマイナンバーも活用できるし、市民の書く負担は結構減ると思うのですが、それをさらにITを使ってオンラインで行えるというようなことをすれば良いと思います。国はやらないのかもしれませんが、吹田は行こうといったように、先進的にできないのですか。</p>
C委員	<p>それはできません。ちょうど良い話だからこれを見てください（資料を回覧）。それはとある自治体で、お年寄りが来られたときに、タブレット端末を渡して、マイナンバーカ</p>

	<p>ードを使うと情報が出てくるんです。それを、フロアマネージをされる職員がお年寄りの方に、ここをこのように書くんですよと説明できるものとなっています。全部書く必要はないわけです。そのような活用の技術ができています。ただし、これはお金がかかるんです。サービスとお金のかかり具合をどこで天秤にかけるかという話なるので、先ほどの非常に大きい話というのが、基本方針の1と2をサポートするためにやはり3のところでお金をかけていかざるを得ないと考えます。それを、市民の人にとどのようにして分かってもらうかという、これが実はかなりの部分を占めるわけです。それは結局、先ほどのオープンデータとは違って、これだけのサービスを行っていくためにはこれだけのコストはかかるということを市民の皆さんに理解してもらうための努力、それをこれから市がどのように進めていくのかなというところなんです。ここで1つ例を出しますと、おそらく行政の情報化を担当する皆さんが非常ににお困りになっている事例です。私たちが通常使う端末はWindows 7、Windows8から10には自動的に変わっているんですね。ところが、吹田市の中にも何千台というWindows 7端末があるわけです。これを10に変える際には膨大な費用がかかるんですね。このようなことはきっと市民の皆さんは知らない。でも、それは本当にお金がかかるということをいかに分かってもらうのかという仕組みをこれから考えていく必要があると思います。</p>
座長	ITはお金がかかるものということですね。
B委員	<p>色々な世代の方に、誰でも手続きができるという視点で考えると、あまりITを推進していくのはどうかという声が上がるのは、高齢の方も多き時代なので仕方がないのかなと思いますが、高齢の方をサポートする方っていうのは必ず存在します。子供世代がサポートしていたりとか、1人の方でしたらケアマネジャーさんがサポートしたりという状況がありますし、窓口対応においても存在します。さっきの病院の話でもそうなのですが、やはり予約システムというのはとても便利で、やはりそういう高齢の方で体が悪い方は役所に行って待つということがとても辛いので、サポートする人の存在があり、ITを活用していけば、自分がより良いサービスを受けられるという実感が感じられるようになっていくと思います。そのようなサポートも含めたPRというのは、やはり高齢の方には、IT以外でPRしなければいけないと思いますが、PRしていくことが必要だと思えます。5年10年たつとITの世界もどんどん変わっていくのと同様に、5年10年たつと高齢の方の常識もどんどん変わっていくものだと私は思っていますので、10年後20年後に高齢になる世代が今は60代だとすれば、ITには十分に対応できている世代が高齢になっているので、ショッピングをネットでされるのが当たり前前の時代が絶対に来ると思います。今の高齢の方の意見も確かに膨大な量がアンケートでも返答がありましたけど、そこだけを考えるのではなくて、将来の高齢者に対して、窓口の利便性に関してはITをどんどん取り入れてほしいと思いますし、若い世代として高齢の方をサポートすることについても、私たちもしていきたいと感じました。</p>
座長	全体として何か他に何かあればどうぞ。
E委員	こういった行政のIoTで進んでいる他市等、参考になっているところがあれば教えていただけますか。
事務局	先ほど御紹介がありましたが、東北の会津若松市では、住民票を取るためにもタブレットを使って御高齢の方の傍に座って、職員が使い方を説明しながら、待っている間に住民票が出てくるようなシステムが先進であると考えており、参考にしていきたいと考えております。
副座長	行政の皆さんがこのようなICTを使って色々と、今の時代に合った形で情報発信してい

	<p>くということに積極的に取り組んでいただくと、例えば吹田市の住民の中には自治会という制度があって、先ほどの危機管理のことも含めて、行政が全てを行うというよりも、自助、共助、公助のうちの共助の部分を支える仕組みとがあると思います。しかし、自治会離れのようなこともあり、あまり関わりたくないという方も増えてきているということがあると思います。近隣の市でいうと、生駒市でもまだ実際には取り組んでおられないと思いますが、回覧板1つについても電子回覧版のようなものを考える必要もあります。今は回覧版を中心として、行政の情報が自治会に入ってから手元におりてくるという仕組みになっていますが、自治会に入らなければ情報が来ない状況です。しかし、色々な御都合で、例えば今だと夫婦共働きで働いておられるとか女性がどんどん社会に進出しているってということもあるので、なかなか自治会の活動ができないけれども地域で起きている情報等は知りたい、しかし、それがなかなか手元に届きにくいというところがあります。そのため、電子媒体を使いながら、情報を入れていくということで電子回覧版というような考え方についても、色々な住民からのアイデアソนมたいな形で意見を出し合って検討することを市役所の場の中で行えれば、いざという時にはりセーフティーネットになると思います。その辺りの活性化も含めて、このようなICTの活用ということも御検討いただければうれしいなと思います。</p>
<p>座長</p>	<p>ICTの利用者を増やすということでは、うちの自治会では行っていましたが、パソコンが不要であれば寄付を求めています。それを、自治会の会館で利用して教育に利用するということがあります。そのようにしてパソコンを使える人を増やしているということもあります。それから、少し細かいことですが、コンビニ交付サービスを自治体で行っているところは、私は正直分らないですが、大学は学生の色々な証明書、最近ではアプリで発行できるようになって、スマホのアプリで操作して機械にかざすだけでも出てくるというものがあり、その場で操作しなくてもよくなっています。コンビニでの手続についても、できるのは便利だと思うのですが、実際やっていると後ろに並べられたりした結果、暗証番号を入れて間違えたりすると冷や汗をかくこともあります。あれについても、予約ではありませんが、何か事前に登録しておいた上で、端末等を持って行ってかざすだけで出てくるというものがあればと思います。それには、ひょっとすると現金でなくて、電子マネー等を利用して、お金を持ち歩かなくてもよくなれば、もう一歩進むのかなと感じたりします。ここには特に載ってなかったので恐らくそういうことをしている自治体はないと思いますが、世界的にはキャッシュではなく、電子マネーを利用していく流れになっているので、現物のお金をなかなか利用しないということもあります。私もほとんどクレジットカードを利用したり、コンビニに行ってもスマホで支払をしているので、小銭はほとんど現金がなくても済むような、生活になっています。やはり、住民がそのような生活をしているので、市役所もその状況にいずれ合わせて行かなければならないと思います。それから、多分吹田市さんは、それほどお金に困っていないのだと思うのですが、ふるさと納税のところの話はどのようにされるのかと気になっています。現在はとても色々なところで、ITを使って全国からお金を集める努力をしている自治体がありますが、その辺りについては、資料にも表現がなかったので、お金には困っておられないと思ったのですが、その辺りはいかがですか。</p>
<p>副市長</p>	<p>ふるさと納税については、正直、余り積極的に進めてこなかった状況で、ふるさと納税の趣旨を考えた時に、そこに吹田市が前に出て行って、お金を集めるというのは、ふるさと納税の趣旨と少し違うのかなと思っております。また、これまで、マクドナルドハウスやガンバのスタジアムの寄付を募ってございましたので、そちらをメインで行っていたという状況があります。ふるさと納税に力を入れるよりも、スタジアムであり、マクドナルドハウスの移転が先だろうということで進めてまいりました。ただ、これからは当然考えていかなければいけないこともあります。吹田市で文化財等の修復をしていくようなところに、もし御協力いただけるならお願いしていきたいと考えていますので、今</p>

座長	<p>後検討させていただきたいと思っています。</p> <p>時間が迫っておりますが、この際何か言っておきたい方はどうぞ。</p>
B委員	<p>さっきもおっしゃっていましたが、「市民を守る ICT」という事例がここになかったのがすごく残念だなと思いました。地震台風とすごく災害が続いて、今市民の関心事はやはり災害時にどのように生き抜くかとか、生活していくかとか、どのように情報を得ていくかということにあるのかなと、私も生活をしながら、子育て世帯の方と話をしても思います。このような基本方針が3つ出ている中で、この窓口サービスだけを事例に出されたという時点で、市民の目線と若干離れているような、少し残念な気持ちも私は受けました。今回は時間がなくてできないのかもしれないですけど、やはり窓口サービスは行政にとっては毎日繰り返される日々の業務として、とても身近に感じられるかもしれないです。しかし、災害というのはいつ来るかも分からないし、そんなに頻繁に来るものではないからこそ、そのような有事のときにその要請ができることっていうのは訓練が積めるものでもないと思いますし、ある程度構築して準備をしておかないと、本当に必要なところに必要な情報が届かないと私は思っています。そのため、目先のことではないにしろ、やはりこのようなところに防災のことは足していただきたいかったという気持ちもありますし、議論をしたかったというのが正直な気持ちです。すみませんが、最後に補足させていただきます。</p>
副市長	<p>危機管理については、今回の懇談会の切り口ではなく、危機管理の切り口でお話できる場所があれば1番良いと思います。というのも、考えていないわけではなくて、Twitter（ツイッター）等色々なことを行っておりますが、今はどのような情報手段が1番取得しやすいかについても検討しています。アナログの手段も必要であると考えますし、ファックスがあった方が良いのか、あるいは電話をかけてほしいという御意見もあります。登録した電話に対して、地域ごとに音声情報が流れるようなことはできないのかということも危機管理室に検討するように指示しています。電話は誰でも持っておられますので、そのような伝達手段や、その方の情報をどのようにしたら取得できるかということもきめ細やかに考えていかなければならないと思います。御指摘いただくのも当然なのですが、Twitter（ツイッター）で流したとしても、子どもさんがお住まいの家庭であれば届くでしょうけど、どうしても届けられない方もたくさんいらっしゃいます。中にはスピーカーをつけて放送してほしいという意見もありますが、台風の時には聞こえせんしね。そのような意見を実際に市民の方からいただいています。そのため、色々な情報伝達手段を考えて、どの程度届くのかを十分に検討する必要があります。</p>
座長	<p>しっかりと考えていただいているということですね。終了時間が迫っておりますので、副座長、何か御意見はありますでしょうか。</p>
副座長	<p>もう一度懇談会があるとお聞きしておりますが、何よりも、本当に次の5年を見据えて、これだけ ICT の普及推進ということで、色々議論をされているというのはやはり近年の話だなと思っております。これから先の5年というのは、またさらにこの辺りの状況が刻々と変わっていくということがあるかと思えます。色々な国の施策や市の施策については、やはり提供する目線で作られるものだと思いますけれども、それをブラッシュアップしていくとか、利用者の視点に立って作っていくということに関しては、しっかりと市民という立場の方が色々関わっていくことが必要であると感じます。窓口のことについても、色々な方法が考えられるとおっしゃるように、施策を立てていくプロセスにおいてもしっかりとそれを使う側の立場の声をしっかり届けられるような場をきちんと設けていただきたいと思います。また、技術がどんどん進んでいくプロセスに関しては、やはり市民がそのプロセスにおいても触れられるような、見ていけるような、色々</p>

座長	<p>な意味でオープンに会議をしながら進めていただけたらうれしく思います。</p> <p>時間が過ぎておりますので、本日のディスカッションは、この辺りで終えたいと思います。2月にもう一度懇談会が開催されますので、改めて御意見をいただければと思います。</p>
----	---