

第3回瑞浪市情報化推進会議議事録

| | |
|-------|---|
| 日 時 | 令和元年 11 月 5 日（火） 19 時 00 分から 20 時 25 分 |
| 場 所 | 瑞浪市役所西分庁舎 1 階会議室 |
| 出 席 者 | 伊藤 治会長、築瀬 洋一郎副会長、河口 敦子委員、足立 安博委員、 工藤 美佐子委員、向井 保子委員、加藤 幸枝委員、荻山 利幸委員、 小木曾 都委員、安藤 徳之委員、有賀 和秋委員、伊藤 明芳委員 |
| 欠 席 者 | 大竹 徳久委員、籾 秀樹委員 |
| 事 務 局 | 正村 和英、梅村 修司、加藤 博史、水野 貴祥 ITbook：青木 由美、吉川 基徳、河合 利香（記） |
| 傍 聴 者 | 1 名 |

【会議録】

《会長あいさつ》

会長

本日は、第3回目の瑞浪市情報化推進会議となる。第1回目では、国策を踏まえて瑞浪市の現状を把握していただいた。第2回目では、アンケート調査をもとに、瑞浪市の情報化の現状について事務局より報告を受けた。本日の会議では、第1、2回の会議内容を踏まえた情報化推進計画の骨子について協議を行う。

《議事》

「(1) 第2回瑞浪市情報化推進会議議事録（案）について」

事務局

1 ページ目の「諮問賞」を「諮問書」へ修正する。

「(2) 第4次瑞浪市情報化推進計画の骨子について」

委員

「第4次瑞浪市情報化推進計画」の骨子について事務局より説明を行った。

委員の方々の生活と結び付けることで、「第4次瑞浪市情報化推進計画」について理解が深まると思う。可能な範囲で構わないので、近い将来の変化を認識していただき、市民にとって便利になるかを考え、「第4次瑞浪市情報化推進計画」へ反映していきたい。率直な意見・質問をお願いしたい。

| | |
|-----|--|
| 委員 | 情報の取得先の 86.7%が広報となっているが、市民サービスの認知度は 20%未満と低い結果となっている。現在の広報では、適切な市民サービスの発信ができていないのではないかと。 |
| 事務局 | 広報にて月 2 回情報を発信しており、アンケート調査では妥当な回数であるとの回答が多かったため、原因は内容にあると考える。毎年季節ごとに同様の内容を発信している傾向があるので、情報の内容を検討していきたい。 |
| 委員 | マイナンバーカードは、利用価値を示さないと普及は難しいのではないかと。 |
| 委員 | 市民には、マイナンバーカードを利用して、どこまでの個人情報取り扱い扱われるのか不安に思っている方が多くいる。マイナンバーカードは、今後、必要なツールであることを認識してもらう事が重要だと考える。 |
| 事務局 | 当初、国の計画では、「e-Tax（国税電子申告・納税システム）」の利用にマイナンバーカードが必要であることから、マイナンバーカードを普及させようと考えていたが、実現には至らなかった。現在は、マイナンバーカードを普及させてから、サービスを充実させようと考えているのではないかと。現時点では、来年 10 月から還元率が 25%となるマイナポイントの利用や、国民健康保険をマイナンバーカードへ切り替える等の施策を検討している。国の動向を確認しながら、瑞浪市の人口規模・費用対効果を踏まえ、マイナンバーカードの普及を検討することを「第 4 次瑞浪市情報化推進計画」に謳ったうえで、広報等で普及を図るべきと考えている。 |
| 委員 | 「第 3 次瑞浪市情報化推進計画」のアンケート調査と比較して、「絆メール」と「市政直行便」の認知度が低下している理由は把握しているかと。 |
| 事務局 | 「絆メール」等、立上げ当時は話題性もあり、登録される方も多かった。新たに広報等での周知が必要だと思う。また、時代とともに情報媒体も変化し、メールの利用者数が減少している傾向にある。現在は LINE が普及しているので、瑞浪市では LINE でも情報発信を行っている。「重点施策①：周知する情報の種類による広報媒体の最適化」で示すとおり、時代に合わせて最も効果的な情報媒体を選択し、情報発信を行っていきたくと考えている。 |
| 委員 | 人によって情報収集の方法は異なるため、行政で調整して情報発信 |

| | |
|-----|--|
| | <p>を行うことが重要だと考える。</p> |
| 委員 | <p>SNS は情報の信頼度が低い場合もあり、不安に感じるかもしれない。一部のサービスは危険かもしれないが、使ってみると生活の中で安定していることが実感できる。</p> |
| 事務局 | <p>SNS は拡散されることに利点があるため、利用している。瑞浪市では、情報の信頼を得るために、次の2点の対策を行っている。1点目は、LINE で情報発信を行うが、情報についての受付は行わないこととしている。2点目は、「重点施策①（個別施策）：公式 SNS と HP の連携」で示すとおり、LINE に瑞浪市ホームページのリンクを貼り付け、情報の正確性を確認できるようにしている。また、Instagram も同様に、瑞浪市ホームページの情報を確認できるように情報発信を行うことを考えている。</p> |
| 委員 | <p>行政窓口でのキャッシュレスサービスはあまり普及していないが、瑞浪市では積極的に取り組む姿勢があるとの認識でよいか。</p> |
| 事務局 | <p>アンケート調査では、3割の方が「市の税金や施設使用料をキャッシュレスサービスで支払ってもよい」と回答していることから、支払いの選択肢の1つとしてキャッシュレスサービスを前向きに検討する必要があると考えている。</p> |
| 委員 | <p>商店街では、かなりキャッシュレスサービスが普及している。市がキャッシュレスサービスを導入することで、よりキャッシュレスサービスが普及すると思う。</p> |
| 委員 | <p>AI・RPA について、説明してほしい。</p> |
| 事務局 | <p>AI・RPA には、人が行っている作業を自動化する働きがある。例えば、AI で人が書いた文字を識別し、RPA で識別した文字を自動入力することが可能になる。</p> |
| 委員 | <p>了解した。身近なものでは、Google 音声検索が挙げられる。</p> |
| 委員 | <p>「第3次瑞浪市情報化推進計画」の情報化推進会議では、行政サービスで市民の悩みの解消や望みの実現、情報共有が目的として行われていたこともあり、わかりやすい議論だった。今回は、国の施策に合わせて情報化を推進することが優先されているのではないかと懸念している。市民が情報化を望んでいけば問題ないが、高齢者や情報弱者が置き去りになる施策となることを懸念している。</p> |

| | |
|-----|--|
| 事務局 | <p>「第3次瑞浪市情報化推進計画」では、ITを利用して情報の双方向性を実現するために、SNSの利用を開始した。しかし、SNSで情報を拡散していく中で、信憑性が薄れることが疑問視されていった。国は防災情報をSNSで発信することを推奨しているが、SNSの信憑性に対する回答はない。現在、AIを利用して災害情報を発信する案が挙がっているが、進展していない。国がこのような現状の中、瑞浪市では、市民の意見を聞くために、市政直行便の利用やホームページ上でメールを利用した問い合わせサービスを行い、区町会等からも意見を頂戴している。このように、全てを情報化しようと考えている訳ではない。瑞浪市には高齢者やパソコン・スマホが利用できない方も多いため、電子媒体を利用されない方にも情報が届くように市民への情報発信方法を整理することが「第4次瑞浪市情報化推進計画」だと考えている。</p> |
| 委員 | <p>自治会に入っていないと情報を得られないため、自治会に入っていない市民への情報提供方法を検討する必要があるのではないかと。</p> |
| 事務局 | <p>自治会へ入っていない方の大半が若者であると想定されるため、若者に対してはホームページ等の電子媒体での情報提供が適していると考えます。</p> |
| 委員 | <p>若者のアンケート回答が少ないが、どのようにアンケート調査対象者を選定したのか。これでは正確なアンケート結果は得られていないのではないかと。</p> |
| 事務局 | <p>無作為に1000人の市民を抽出し、アンケートを配布した。このような市政アンケートは高齢者から回答が多くなる傾向がある。若者の意見を得るために補正して年齢を分けてしまうと、無作為抽出ではなくなり、現状の瑞浪市を表すことができるかわからなくなる。</p> |
| 委員 | <p>そのとおりではあるが、この結果では若者の意見を反映する意思がないように感じられる。表現方法を工夫する必要があるのではないかと。</p> |
| 事務局 | <p>若年層の意見として、SNSの利用やキャッシュレスなどに対する意見が出てきている。高齢者は、自由記述欄に多様な意見を記載しており、危機感をもっていると感じている。このことから、既存の媒体を今回の情報化でも取り込んでいきたいし、若年層に対しては、マイナンバーカードやキャッシュレスなどについて、情報化推進計画に盛り込むことを考えている。</p> |

| | |
|-----------|--|
| 委員 | 防災ラジオを市民へ配布しているが、高齢者は開封せずに放置している可能性が高い。電池交換の時期がきたら、自宅を訪問して確認してはどうか。 |
| 事務局 | 担当課へ伝える。 |
| 委員 | 「情報化」という表現は固く、市民に浸透しにくいいため、「人にやさしい情報化」等、市民が受け入れやすい表現方法を検討してはどうか。瑞浪市は窓口でのコミュニケーションがとても素晴らしく、対応が丁寧だと認識している。このように、人にやさしい瑞浪市であってほしい。 |
| 事務局 | 了解した。市民の意見を聞く瑞浪市であることを記載し、親しみやすい表現を検討する。 |
| 委員 | デジタル化に対応できない高齢者に対して、代わりに電子処理等をしてもらえる自宅コンセルジュの派遣を検討してはどうか。 |
| 委員 | 岐阜地方法務局多治見支局まで行かなくても、登記簿謄本をオンライン取得することはできないか。 |
| 事務局 | 国の出先機関であるため、国の動向を確認して、瑞浪市でも取得できるか検討する。 |
| 《その他》 | |
| 事務局 | 第4回瑞浪市情報化推進会議は11/29（金）19時から開催する。 |
| 《閉会のあいさつ》 | |
| 副会長 | 長時間お疲れさまでした。今回も委員の方々に真剣に協議していただいた。本日の意見が反映されることで、素晴らしい「第4次瑞浪市情報化推進計画」が策定されると思う。ありがとうございました。 |