

第 2 回 多 治 見 市 地 域 情 報 化 推 進 懇 談 会 会 議 録

日時：令和元年 11 月 12 日（火）

午後 14 時 00 分～

場所：駅北庁舎 4 階第 3 会議室

議 題

1. 第 1 回会議録の確認
2. アンケート結果について
3. 第 3 次情報化計画の総括について
4. 第 4 次情報化計画の骨子について

事務局： 本日はお忙しい中、ご出席を賜りまして誠にありがとうございます。それでは会に先立ちまして企画部長からご挨拶をさせていただきます。

事務局： みなさんこんにちは。本日は第 2 回目になりますが地域情報化推進懇談会にお集まり頂きましてありがとうございます。前回は 8 月末ということで 2 か月ほど開いておりますが、前回お話ししましたように、今年度の懇談会の大きな役割として情報化計画の見直しということです。この 1 年間をかけて新しい計画を作っていこうということで、それに向けて皆さんからご意見をいただいて進めさせていただいております。前回は現在の計画の状況とアンケートの内容についてご検討頂きました。本日はアンケート結果のご報告と最終的な現在の計画の評価、課題の整理をさせていただきます。そして、次回以降に計画の案について議論いただければと思っております。皆さんから活発なご意見をいただければと思っておりますのでよろしく願いいたします。

事務局： 本日進行をさせていただいております渡辺と申します。委員がお一人兼松様から太田様に変更になっております。どうぞよろしく願いいたします。それでは会長に進行をお願いしたいと思います。

会 長： 議事に沿って進めさせていただきます。まずは前回議事録の確認です。

1. 第 1 回会議録の確認（事務局説明）

〈議事録を確認（修正箇所を確認）〉

2. アンケート結果について（SRC 説明）

会 長： ありがとうございます。何かご質問やご意見等ありますでしょうか。

委員： 2ページの有意差の説明で「▲、▼、△、▽」の違いを教えてくださいたいと思います。

S R C： この有意差について説明させていただきますと全体のパーセントに対して、それぞれクロスをした時に信頼性があるかどうかというものを示しているものです。簡単に言いますと「▲、△」は全体のパーセントより高いもので有意性があるもの、全体のパーセントより低いものは「▼、▽」になっています。

会長： 偶然にコインを投げて裏表が出る確率は 50%ですが、もしそのコインの表の出る確率が 70%で裏の出る確率が 30%であった場合、偶然の確率からすると、あまりにも 70%が多すぎます。これは何か意味があるのではないですか。偶然の産物ではありませんよねということを示しています。

例えば、7ページにある普段の情報入手先で「スマートフォン」の 10 歳代が 69.2%となっています。これはスマートフォンの利用に関して他の選択肢に比べてかなり偶然ではない、かなり意味のあるまさに有意な差があったということです。他を見ると 40 歳代のところで 39.8%となっていますが、このパーセンテージは偶然としても出る可能性はありますねということでこの数値の意味はありませんねということです。この数値に意味があると言って実際に意味がなかったと間違える確率が、そこに書いてある 1%、5%の確率でありますよということです。1%間違える確率ということはかなり間違わないという統計上の数値のことです。「▲、▼、△、▽」がついていることはこの数値は偶然ではなく、意味がある数値ということを示しています。

報告書の数値を見ても特に違和感はなかったように思います。唯一、[資料2] (P.11) 問3-1の満足していない理由で「どこにあるかわからない」が倍増しています。この理由としては、スマートフォン利用者が圧倒的に増えたことによって、小さな画面では市のホームページの様々な情報が見にくいし調べにくいので、どこにあるかわからないというように解釈しました。これに対してどうするかというと、最近では様々な企業でお客様サービスの中で始めていますが、今まではよくある質問の項目が並んでいて、「お支払いについて」や「アプリについて」、など並んだ Q&A があるにもかかわらず、オートチャットみたいなものを作って質問するようなシステムを作っています。オートチャットの方が柔らかい対応の印象を受けます。

調査結果をご覧になって何か質問がありますでしょうか。

委員： この設問 1～4 から読み取れることとしては、若い世代は新聞離れをしていると思います。行政という面からみると、どのような形で若い世代に行政がやろうとしている方向性を知らせるかが課題かなと感じましたが、いかがでしょうか。

会長： どこの市町村も同じことで、10 代の人たちが市役所に期待すること何かありますか。20 代後半ぐらいになって子育てを始めた時に何かはわかりますが、ここでは 10 代といっても 15～19 歳なので高校生か大学生なので、ほとんどその人たちが直接市と関わりを持つことはまずないと思います。何かあればそれは親を通してのことなので、彼らは市に対して何も興味を持たないし、市の情報発信に対しても興味を持たない気がします。20 代でもどうかとい

う気がします。ここに住むようになって家族ができた時に住民として初めてホームページを見るような気がします。しかし、そういう意見も重要で若い人たちにどうアピールするかというところは、どこの市町村も同じ課題を持っているのではないかと思います。

委員： 今われわれが進めている地域情報化を推進していくポイントとして、もっと若い世代に目を向けるべきなのか、今言われたような家族を持ったところに目を向けるべきなのかどうか。今の話からすると10代や20代の若い世代の特に単身者は興味を持たないので、興味を持たないところにいくら情報を提供しても無意味なのかというところを議論していただければと思います。

会長： これは第3次の評価及び第4次に向けてどういう考え方を持つかということだと思います。行政としては、万遍なくが正解だと思いますが非常に難しいところだと思います。

委員： 75歳の方もたくさんいらっしゃいます。調査結果のまとめの中に「今後は高齢者をはじめとし、インターネットや携帯電話で防災情報が入手できない人への対応が課題になります」とありますが、これに対しては何かしなくてはいけないと思います。10代や20代の方はやろうと思えば学校や親、スマホなどから情報を取りにいけることができると思います。しかし、高齢者の方（70歳以上）はスマートフォンからはおらず、新聞から情報を入手している人が66.7%となっています。アンケートを見ても70歳以上の方は他の年代とは違うような数字が出ています。情報弱者と言いますか、もしかしたら情報を自分から取りにいけることができない。イメージとしておじいちゃん、おばあちゃんであり外にでない、家にいる人は広報たじみが情報の入手手段だと思います。しかし、防災の時は広報たじみでは情報は入手できないので何か考えないといけないと思います。市が力を入れるべき情報分野の施策でプッシュ通知を配信することに力を入れるべきと回答が多かったのですが、スマホを持っていない、外にも出ない人に対し、どうプッシュ通知をするのですか。私たちは何とかなるが、より高齢の方への対応はどうなりますか。

会長： 75歳以上の人の条件は独居か独居じゃないかなど属性から様々な条件で考える必要があると思います。

会長： 9ページの行政に関する情報の入手先で、10～20歳代で広報たじみを見ている人が多い理由がわかりません。高校生や20歳の方がなぜ見ているのか。

事務局： 会長がご指摘したように我々も少しびっくりしています。作成している市の担当者ができるだけ若い人にも興味を持ってもらえるような記事を頑張って作っているというようなことは思っています。ただそれが公式的にそれを狙っているというようなことは聞いていませんので、我々も少しびっくりしている結果となっています。

会長： 今ここで言われたことをまとめると、テレビにしても広報たじみにしても防災無線にしてもプッシュ型の情報を市民の方たちは求めていると思います。インターネットやホームペー

ジには積極的にアクセスしないと見ることはできないので、若い人たちは何かすることはできると思います。一方で、何となしに流れてくるという環境での情報も大事なのではないかと考えると、広報たじみにしても手元に届いて、一般の新聞よりは身近な情報やお知らせが載っているのだから必ず見ておかなければいけないと思っていただけていると思います。新聞はお年寄りよりは時間があるときに読んで、テレビはつけっぱなしにしてみんな見ているという構図は読み取れるような気がします。

読み取り方や解釈がいろいろあって、なかなかそれに対して結論が出ないのですが、今のご指摘について頭に取り留めながら第3次の進捗状況や第4次の計画に反映させていければと考えています。

それでは続いて、議事3の「第3次情報化計画の総括について」を事務局の方からご説明をお願いします。

3. 第3次情報化計画の総括について（事務局説明）

会 長： ありがとうございます。何かご質問やご意見等ありますでしょうか。

以前は新聞や広報よりHPは即時性があったが、今はHPは即時性があるとはいえなくなっています。SNSで情報を知り、詳細をHPで確認するという流れに変わってきました。HPは階層、わかりやすい言葉などの見やすさも大切であるが、検索のしやすさも大切だと思います。

アプリに属性を登録することで必要な情報をプッシュ型で通知することが大切と思われると思います。

委 員： 課題の順番に重要性等、何か意味がありますか。

事 務 局： 説明した順番から抜き出しているような形になりますので、特に意味はありません。

委 員： どれも大事な課題だとは思いますが、災害発生時の対策ということで、情報化としては避難所の通信環境の確保に重点においてやられるということでしょうか。

事 務 局： 情報という切り口で避難所の情報を確保していく視点はありますが、もし他の視点があればアドバイスいただければと思います。

委 員： 避難所を開設する職員の中でも被災されている方もいると思います。多治見市に災害があった時に被災されている人がそういった対応ができるのでしょうか。そのあたりも多治見市だけではなく、東濃5市もしくは他市町村との連携というものがあるといいと思います。被災された人、被災された人を助ける人、救助する人への情報伝達が意外とできないという現状がありますので、多治見市の情報化の在り方も多治見市だけで考えずにもっと大きな視点で考えていかないといけないと思います。

事 務 局： もちろん他市に住んでいる職員もおりますので、その都度災害時の想定で訓練をしていますし、今おっしゃられたように土岐市の職員だけど多治見市に住んでいる方もいらっしゃる

ます。そういう方からの情報を得て、多治見の情報も得て、救助すべき場合は救助する、もちろん土岐市に行かなければならない場合もありますので、そういったことも含めてお互いに連携をしていければと思っています。

会 長： 第3次計画の順番通りに課題があげられているという解釈ができると同時に、今後の課題なので優先度や重要度を考えて、市民向けだったら1番から3番の優先度が高く、4番や5番、7番は市役所や中の話なので優先度が低いといったやり方もあると思います。

事 務 局： 会長にご指摘いただいて、優先度は必要になるのではないかと思います。今回資料4の方で説明させていただきますが、特に多治見市にとって第3次はにぎわいの創出の優先度が高かったと思います。しかし、今回の第4次では安心・安全、防災といった視点がむしろ高まっているのではないかとということで位置づけを変えていきたいと思っています。これにつきましてはまた後程ご説明させていただきます。

委 員： 前回の時も質問させていただきましたが、HPの見やすさと鮮度で、情報発信は各課が主導で更新できますか。

事 務 局： できます。

委 員： 情報課が取りまとめ秘書広報課が閲覧するということではないのですか。

事 務 局： HPは基本的には事業を持っている担当者がベースは作ります。それを直属の上司が確認をします。その後に広報の担当に回って内容の確認等をして外に公開されます。

委 員： 情報課や秘書広報課がチェックしているのでは遅いのではないかと思います。そういうわけではないのですね。

事 務 局： 最終的には秘書広報課の広報担当のチェックを受けて外に出るという形になりますので、そこにUPしたいという話が集中すれば、その分滞る可能性は否定できません。

委 員： あくまでも担当課の中での効率よくやってオンタイムでアップできるということですか。

事 務 局： はい、そうです。市役所のHPも数年前までは各課が各課の様式でHPを作っていました。例えば、道路のことは見たいというと道路河川課の独自のページがあったり、福祉のことは見たいというと福祉課の独自のページがあったりしました。様式の統一もとれていないようなページもありました。今ですと音声に変えるためのアクセシビリティの向上や見やすさ等を踏まえて、様式を数年前から統一してこういう階層で作らしようということで変更してきました。その中でしっかりHPも出すまでの承認を得ていく手順というものも統一して、まず自分が作る、直属の上司が見る、最後広報の担当者が見るという形になってきたので、昔より逆に言うとしっかりした分、時間がかかっているかもしれません。階層化している中

で1個のボタンから枝分かれしているところもあったり、逆に1個のボタンから1個の情報しかなかったりするところもあるので、そのあたりは秘書広報課の方でも上手く階層のバランスなどがとれないか取り組まれているので色々工夫はされていると思います。

会長： あらかじめ準備できるものは広報に掲載し、タイムリーなものは SNS を使っていくのだと思います。SNS は担当者がまずいと思えば引っ込める。SNS は担当者の人となり何となく感じられるようなものでもいいのかなと思います。メディアによって、速度と濃度は違うと思います。

委員： 学校ごとに児童の人数に差があります。職員をどのように配置していくのか等を考えていくと、ICT でどこまで支援ができるのかといった課題としてはないのでしょうか。ここには書いていないのですが、資料3の別冊においては多治見市の学校 ICT 環境整備計画を作ったと書いてあります。その辺について教えていただければと思います。

事務局： [資料3別冊] (8) (9) で教育関係の記載があります。特に (8) については無線 LAN の環境の整備や ICT 環境整備計画を策定したという中で、ICT 機器を使って学校間の共通的な資料を使用、学校間の連携を図る等はこの中に入ってきます。小規模校だから情報が少ないということがないように計画が書かれていると考えております。

会長： 大阪の高校では子どもたちが持っているスマホを授業で使う取り組みをやっているところもあります。多治見市の方でも第4次計画が終わる頃にはもしかしたら中学生もタブレットを持って歩く時代になっているかもしれません。自分の端末を学校教育で使うとなった時にそれなりの責任は発生します。たとえ個人であっても変なサイトを見に行ったりとか、発信されても困ります。企業で言えば BYOD (Bring your own device) と言って、企業の中の社員や従業員が会社の仕事をするための ICT 機器は自分のものを使いましょうということです。なぜなら設備投資をしなくてもいいからということと、自分の端末だったら大切に扱うと思うからです。公式の端末はぞんざいに扱って壊したりなくしたりもすることもありますが、自分のパソコンやタブレットだったら壊すこともなくすこともないと思います。その代わり給料や手当をつけてやっていきましょうということで導入の経費を削減するというところもあります。もしかしたら学校も10年以内に自分の端末を使って学習する時代が来るときに、学校の中で使うのであればインターネットの出口をきちんと管理しないとダメだと思います。いくら個人のスマホだからと言って、学校に行っている間はコントロールする仕組みは必要だと思います。

事務局： 学校の ICT は文科省の方からも推進するよう言われています。それに基づいた計画づくりをやっています。来年度から10年くらいの計画で、今まではパソコン教室がありました。しかし、それをやめてタブレット化して各教室でやりましょうとか、先生が使う教材もアプリ化して、それをみんなで使えるようにしましょうという話もあります。また、もう一つは校内 LAN もあります。今までは学校単位でやっていたものを市全体で統一してやっていくということでほぼ計画が出来上がりつつあります。令和2年度から実行に移していくことになり

ます。

会 長： それでは続いて、議事4の「第4次情報化計画の骨子について」を事務局の方からご説明をお願いします。

4. 第4次情報化計画の骨子について（事務局説明）

会 長： ありがとうございます。骨子についてご説明頂きました。第3次及び市の総合計画、アンケートの結果からも「安全・安心」が浮かび上がってきたのがわかりました。言葉に拘ると、安全・安心なのか安心・安全なのか順番はどっちにしますか。

事 務 局： 第3次計画では「安全・安心」ということで「安全」の方が先になっています。

会 長： わかりました。「安全・安心」の順番にするということですね。

〔資料4〕6. 実施施策（1）安全・安心のところ、今までの災害時や防犯・防災の安全・安心もありますが、安全・安心の中には通常の生活における子育て支援や高齢者支援も広い意味での安全・安心なのかなという気がします。それを緊急的なもの、日常とは違うという意味での安全・安心と捉えるのか、もう少し広めに捉えるのか、もう少し考えていただければと思います。

例えば、認知症高齢者支援と書いてあるのは、認知症の高齢者を支援という意味ですか。それとも認知症・高齢者支援という意味のどちらですか。

事 務 局： どちらかというと認知症高齢者の方です。

会 長： 元気なお年寄りではなくて、認知症気味の方への支援ということですね。

事 務 局： 要支援になる手前の健康管理を含めての意見も上がってきますので、どちらも含められる書き方の方がいいかもしれません。

事 務 局： 今のご質問の中で資料No4の別冊の3ページの下2つの新規の項目です。まだ担当課がやりたいというアイデアベースですが、下から2つ目が認知症高齢者、一番下がフレイル（身体が衰えてきている方）に対する対応等で、別の使い方をしていきたいという考え方があるようです。

会 長： 第4次の骨子として何を含めるのか何を省くのか等、何かご意見ございましたらお願いします。

委 員： マイナンバーカードを先進自治体の例を参考にしながら、何か良い活用法はありますか。

事 務 局： 他の先進自治体ではマイナンバーカードを利用して図書館の貸し出しカード、保健・福祉の情報が一括で取れるなど、色々利用ができたりするとは聞いています。国が定めた一律の

サービスはあります。各自治体個別でやってくださいという働きかけはあります。

事務局： 元々自分たちで独自利用を考えてやってもいいですよという発想の中で出てきているのですが、実は単独で独自利用するのは難しいです。そもそもカードを持っている人が少ないこともあります。よく言われているのがコンビニ交付はこれを使ってやりましょうというのは1つの具体策としてあるのですが、それがなかなか進まないのも、最近国が保険証の代わりにという考え方を示しています。これでかなり普及するのではと考えてはいます。

委員： カードを作るのにすごく時間がかかりました。その後何も使うことがありませんでした。ある時パスポートの期限がきれて、戸籍謄本を取るのにマイナンバーカードがあればコンビニで取得できるということを知りまして、とても便利だと思いました。

事務局： この計画の中に交付に対して我々行政が皆さんに取得しやすいような働きかけや PR など はしていきたいということは記載してあります。

会長： 現在、何に使えるのか、今後何に使われていくのかということが私たちは全くわかりません。ネガティブなイメージだけはつけられているので、それを払拭するのが難しいと思います。

そろそろ時間が来ますので、ご提案の骨子に従ってもう少し細かい内容をこれから考えていくこととなります。

それでは今後について事務局の方からご説明をお願いします。

事務局： 熱心な議論ありがとうございました。次回は12月にやりたいと思っておりますが、資料の関係で1月にずれ込んでしまうかもしれません。できるだけ早く皆様にはご提案させていただき、ご検討していただく場を作りたいと思っておりますので、よろしく願いいたします。その際に計画の素案を提出させていただき議論の資料とさせていただきたいと思っておりますので、よろしく願いいたします。それでは、以上をもちまして第2回多治見市地域情報化推進懇談会を終了させていただきます。ありがとうございました。