

第1回 多治見市地域情報化推進懇談会 会議録

日時:令和3年3月22日(月)

午後14時00分～

場所:本庁舎5階 第1委員会室

議 題

1. 委員委嘱状交付
2. 第4次多治見市情報化計画の策定経緯と概要について
3. 第4次多治見市情報化計画初年度における進捗状況及び新規事業について
4. その他

(企画部長挨拶)

企画部長：委員の皆様、ご多用の中お集まりいただき、ありがとうございます。

1年前の特別定額給付金（ひとり10万円）の業務を企画部が中心となって行った。その際、「マイナンバーカードがあればオンラインで手続きできますよ」という触れ込みでスタートしたが、結果的に多治見市においてマイナンバーカードを用いてマイナポータルで手続きされたのは1%程であった。多治見市は東海地方の10万人都市としてはトップクラスの速さで99%の支給を終えた。なぜそれだけ早くできたかという点、紙で申請をしていただいて、人海戦術で挑んだからであり、非常に早く、正確にできたという皮肉な結果となった。今後数年のうちにオンライン上での各種申請ができるような社会にしなければいけないという挫折も味わいつつ、人の力でかなりのことができるという両方を味わった。

また、多治見市役所では最近、庁議をリモートで実施することが増えてきた。今までは会場へ出先機関から担当者が出向き、報告をして承認を得ていくという形であった。会議の進み具合によっては担当者が長いときには何十分も待たされるということも発生していた。しかし、リモート開催としてからは、自分の順番の5分前まで自席で業務をこなすことが可能となった。実際にやってみると、多くの職員は「意外と良い」という印象を受けている様子である。

昨今の状況は、なかなか一歩踏み出せないでいた組織に黒船がやって来たような状況といえる。慌てて対応するなか、挫折することもあるが、最終的には市民サービスにつながらないと意味がない。人口が減少する中であって、何とか直接的に市民にメリットが伝わるような仕組みを手探りながら一步一步進めていきたい。

活発な議論をしていただき、今後の方針に生かしていきたい。

(資料確認)

1. 委嘱状交付

(委員委嘱状交付)

(会長・副会長選任)

立候補者なし。事務局案で会長、副会長を選任。

2. 第4次多治見市情報化計画の策定経緯と概要について

(資料No.1を事務局より説明)

3. 第4次多治見市情報化計画の進捗状況及び新規事業について

(資料No.2を事務局より説明)

事務局：(補足説明) 第4次計画策定時には新型コロナウイルス感染症というものがなかったため、それを想定していない事業計画となっている。今回、新規の8事業のうち、3事業がコロナを想定した新たな事業として想定している。

(質疑)

委員：防災アプリのダウンロード数を教えてほしい。

企画部長：今、5,000件程である。多治見市の世帯数が約40,000世帯なので、世帯換算すると1割を超えたところ。

会長：防災アプリは多治見市独自のものか、既存のものを多治見市仕様になっているのか。

企画部長：既存のアプリを多治見市仕様にカスタマイズしたもの。もともと県内の他自治体が導入しており、検討結果、一番適切ということで導入した。一番の課題である防災行政無線が聞き取りづらいということを解決するために、メール配信も行っているが、アプリを導入することで文字化したり、録音された音声情報を提供できるようにしている。また、目が不自由な方へは来年度以降に防災行政無線の戸別受信機の設置を補助していく。アプリか戸別受信機どちらかを利用することで情報を確認できるようになる。

会長：なぜこの質問をしたかという、既存のものをカスタマイズしていると多治見独自の機能を盛り込むことが難しいのではと考えるから。今は防災アプリだが、様々な情報を属性にあわせてプッシュ型でも通知していくような多治見市の総合アプリにしていけばダウンロード数も多くなるはず。総合アプリへ発展させていくには、既存のもののカスタマイズ版では難しい。

企画部長：防災関係でいうと一人ひとりの個別の避難計画を作りましようとしている。体の不自由な方などは一律の計画での対応は難しい。これが来年度以降の多治見市の防災上の課題とし挙げている。アプリでは地域を選んで地図情報と連携して避難所へ行くことができるが、個別のプッシュ通知までにはなっていない。今後、これの改良版やほかの手法も含めて、ご指摘のことについて勉強していく。

会長：LINE等のSNSはどこの人がダウンロードしているかわからないため、ピンポイントの情報提供がづらい。総合アプリであれば、ダウンロード時に属性や欲しい情報を登録してもら

うことで特定の情報を狙って届けられるようになるので、既存のものに頼らず、逆に多治見市がやりたいことができるのではないかと。LINE については数日前の情報管理の問題の関係で、利用停止する自治体が多数ある。全機能が停止となると非常に厳しいものがある。市役所と市民が他の組織を経由しないで繋がるほうが市民も安心するのではないかと。

情報課長：以前、職員 40 人程が LINE の活用についての研修を受けた。統一的なプラットフォームとして、防災情報や観光情報、子育て情報などが一つの画面で全部選んでいけるような説明を受けた。今は個々の部署でアプリを導入したり、対応をしているので、統一的なものがあればよいという考えもある。

会長：LINE は総合的なプラットフォームになっているから多治見市の情報というのはほかの情報に埋没されやすい。友達とのチャットや企業情報の中に多治見市の情報が入ってきても埋没してしまい、本当にタイムリーな情報提供が見落とされる可能性がある。総合アプリが独自のものが良いと言っているのは、スマホのホーム画面にアイコンが一つ増え、情報の件数が表示される。LINE だと他のメッセージと合計で表示され、友達からのメッセージなのか、企業情報なのか、多治見市からのメッセージなのかわからなくなるのでは。

企画部長：防災アプリについては導入後 3 ヶ月程度。ご指摘の点をすべて実現させることは厳しいが、今後の方向性を一定程度持たせられるか防災担当へ検討課題としていきたい。

会長：既存のプラットフォームを使うことは非常に簡単で便利だが、市独自のサービスを展開することは難しいのでは。

会長：次に、Wi-Fi の環境整備について、未整備施設というのはどういうところがあるのか。

事務局：多治見駅とその周辺や、近年新たに整備したモザイクタイルミュージアム、大規模改修をした総合体育館については Wi-Fi が整備されているが、その他の観光施設や公共施設においては指定管理者制度を導入しており、指定管理者の独自の取り組みとして Wi-Fi の整備を行っている施設もある。施設や管理者によって整備状況がバラバラであり、状況をまとめられていない。そもそもニーズがあるのかもわからない。

場所によっては線の敷設が物理的に難しいということもある。

会長：コロナ禍において、それぞれの自治体や組織において、これから推進しようとしてきた ICT 整備などが急激に進展するとともに、思いがけない形でやらざるを得なくなったときに、今までやろうとしていたことが本当に適切であったかの洗い直しのきっかけになる。Wi-Fi の整備は第 3 次計画から引続きの事業だが、政府が進める携帯電話料金の引き下げなどで、20GB、30GB という通信を当たり前に行うことができるようになると、Wi-Fi に接続して通信を節約するという考えがなくなると、本当に各施設に Wi-Fi を整備する必要があるのかという考えになる。1 年間で「形が変わった」というものが結構あるのでは。こういう計画も柔軟にもう一度見極めることが出てくるような気がする。

企画部長：学校の GIGA スクール構想については、元々 3～4 年かけて全小中学校へ児童生徒の端末、大型モニター、無線 LAN の環境整備を行う予定であった。ところがコロナ禍で国から将来への投資にも交付金がつくこととなり、一気に一年で整備をした。その中で、どういう使い方ができるのかというソフト面が一番大切であり、そこを豊富化させる取り組みを教育委員会の中で 1 年間行っていただいた。

委員：端末などをどう活用していくのかというと、まだまだこれから。共有ソフトを活用することになっているが、現場としてはこれからという感じ。

会長：本来だったら数年間かけて行う事業を前倒ししているので、現場は混乱していると感じる。一人一台端末については諸外国が行っていることを日本でもやろうと言っているのだが、本当に日本の教育風土、学校風土に合うのか、できるのかということを懐疑的に思っている。ハード面を整備したから教育は全部よくなるということはない。

企画部長：ここ1年の動きは課題に対して一つひとつ積み上げてきたものではないので、ゆがみが色々なところに出てくる可能性はある。

委員：防犯カメラの設置補助について、多治見市では昨年の4月から補助事業（半額補助）が始まった。防犯カメラの有益性は明らかであり、安全なまちをつくるためにこの事業を進めていきたい。映像、画像の管理については市のガイドラインにあわせる形で確実に進めていきたい。

QRコードを用いた見守りシール事業については、市長と署長が協定書を結んでおり、市と警察と一緒に訓練を行った。しかし、まだまだ登録者が少ない。登録者数が増えれば、素早い対応につながる。ただし、これは発見されてからの作業なので、いかに行方不明者を早く発見するかを探っている。GPSのついた靴を用いた実験も行ったが、認知症の方がその靴を履くとは限らず、結局はデータが取れないケースがあり、人海戦術や、同報無線を使うこととなる。

岐阜県警では防犯アプリを導入している。犯罪情報、事件情報がわかり、3月からは行方不明者の登録情報ができ、多治見署管内を設定しておく、3市の情報を受け取ることができる。また、身の回りの状況を登録していくパトロールのようなゲーム形式の機能もある。

情報には必ずサイバー攻撃の脅威がある。ウイルス対策を強化する必要がある。SNS等を活用した悩み相談も多いが、万が一個人情報盗み取られるような事案が発生すると、逆に相談しにくくなるため、十分注意しておく必要がある。便利なものを有効活用する時代だが、情報の取り扱いには慎重に願いたい。

会長：QRコードを用いた見守りシール事業は多治見市独自のものか。

委員：多治見市独自の取り組みである。

会長：ぜひ県下全体へ広げていきたいと思う。県警の防犯アプリの機能として取り入れ、それぞれの地域で情報を出せるとよいのではないか。行方不明者の個人情報などはどうなっているのか。

委員：ニックネームを登録する形になっている。

会長：QRコードを読み取ることで位置情報と時間情報がわかると非常に有益。この機能を総合アプリに連携させることで、よりダウンロード数は向上すると思う。それぞれのアプリをいくつもダウンロードすることは面倒くさい。多治見市民にとって「これいるよね」というような総合的なアプリがあれば“ダウンロード数＝市民数”に近くなっていくのではないかと。

企画部長：総合アプリみたいなものは究極的な目標になると思う。

会長：それが進めば、市民は手続きのために市役所を訪れなくてよくなる。簡単な質問もAIチャットボットなどを活用して、自分が気になるワードに対する回答がもらえ、回答が見つからない場合はホームページの該当箇所はオペレーターへつなぐとなると、職員の窓口対応が減

り、負担が軽減するのではないか。

情報課長：県主導で AI チャットボットを来年度導入するというので、準備を進めている。また、県下の多くの市町村では県主導のもと、LINE を活用したオンライン化を進めているところであった。

会長：一つのシステム、一つの基盤にすべてを乗せることは危険なこと。分散することは難しいが、代替の方法を用意しながら行うことが大切である。

4. その他

会長：今年一年は予想外のことが起こって、すべての国民生活に影響を与えた。劇的に変わった事柄などで、参考になるようなことがあればお話ししたい。

委員：金融機関には変わらず窓口に行きに来る方がいた様子。逆にステイホームの状況下で古い通帳を見つけ、普段手続きに来ない方がたくさん来た様子。

委員：映像コンテンツの作成に関して、顧客はもともと旅行代理店やスーパーマーケットが多かったが、そういったところの広告がストップするケースがあった。逆に新規の問い合わせが急増した。問い合わせの内容は新卒採用のための説明会が開催できないため、学校等からプロモーションの映像コンテンツを求められるということで、これまでに映像を作ったことのない企業からの問い合わせが非常に多かった。今まで IT に縁遠かった企業まで IT の意識がついてきたのではないかと思う。

委員：学校では緊急事態宣言下でいろいろな制限があった。合唱ができないとか、マスク着用時でも互いの距離を保つようにといった内容の指導があった。友達と勉強することが楽しいという子どもたちが、隣と席を離れて勉強していて、小学校ではあまり見かけない光景である。ただ、1 年もたつと、教師も子どもも慣れてきている。学校にも情報機器がたくさん入ってきていて、これからの活用など急激な変化があるだろうが、対応していかなければならない。

会長：すべての業種で今までやっていたことがほぼできなくなった。確かにそれはマイナスになったことは多いが、例えば ZOOM の利用が日常化したり、プラスになった面もある。これまで疑いもしなかったところが、できなくなったことによって、逆に本当にそのスタイルでしかできないのか、もっといい方法がないのか、効率的な方法がないのかという発見の期間になったのでは。教育が変わってくる、企業活動が変わってくる、これがアフターコロナになったときに元に戻るのかというところではなく、時間や費用が節約でき、負担が減るようなことはアフターコロナも変わらない。新しいことに気づくきっかけになった。

委員：リモート会議の機会は少ないが、この会のように集まって行うときの臨場感のように意思の疎通や、感情とか、人柄とかがわかるようになればいいが。

会長：リモート会議は規模と、参加者・主催者との関係性で開催のしやすさが変わる。私たち大学の教員の会議は関係性がフラットで、結構いろいろな意見を言い合える。画面を通じるので雰囲気を感じられないこともあるが、メリットもあると感じる。通常の授業や会議では私語は許されないが、リモートの場合、拠点内では私語が許される。ミュートしている間に拠点内のメンバーで授業や会議の内容について相談をしたり、質問し合うことができ、自分の応援者を作ることができる。通常の授業や会議では応援者がいないとなかなか質問や発言がしづ

らい。リモートでは拠点ごとで私語の有効活用ができる。

企画部長：県内の市町村が集まるような会議はリモート開催になっている。新型コロナ対策等について、県庁の説明を多治見で参加して聞くわけだが、部長が代表として出席し、その横で担当者2～3人が説明を聞く形で参加している。そのため、説明会中に職員同士で相談をしたり、認識の共有を図ることができ、ものすごく合理的な場面があると感じている。ただ一方、庁議で試行錯誤してわかったことは、大人数の参加者の拠点が複数あると、收拾がつきにくく、非常に上手な司会者が必要となること。

会長：中学校や高校が休校になったことで、子どもたちがSNSを長時間利用する機会が増えたと思う。警察関係でそのことによる影響はあったか。

委員：中学生がスマートフォンを手に入れて、新幹線を利用して遠方まで出かけてしまう事案があった。スマホがあれば乗換検索や地図アプリを使用してどこへでも行けてしまう。我々が幼いころは岐阜県から名古屋に行くことも不安であったが、時代が変わっていることを感じる。この事案はスマホの位置情報を利用して、他県の県警と連携して、解決をした。プラスにもマイナスにも働くのが「情報」ということを認識してほしい。

会長：小学生といえども、大人の知恵と財力を持った時代といえる。昔はお年玉を両親に管理してもらったが多かったが、今は「自主性」の名のもとに自分で管理させていて、何万円も持っている子どももいる。「子どもだから」という先入観が通用しないケースがある。

(閉会の挨拶)

情報課長：非常に熱気のある議論であった。ありがとうございます。いただいた意見を柔軟に取り入れながら、計画を推進していきたい。次回は2年目の報告、評価ということで来年のこの時期に開催する予定である。

－以上－