

第1回 多治見市地域情報化推進懇談会 会議録

日時:令和5年3月7日(火)

午後 15 時 00 分～

場所:駅北庁舎4階 第2会議室

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の進捗状況及び新規事業について
4. その他

(開会の挨拶)

企画部長：現在多治見市は第4次情報化計画を推進している。

本日はこれの進捗管理を中心に行っていく。

せっかく皆様にお集まりいただいているので、情報化に関して忌憚のない意見をいただき、今後の多治見市の情報化の参考になるような意見もいただければと思う。

(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。事務局案として村瀬委員を会長、岩田委員を副会長に選任。

情報課長：新たな委員もいらっしゃるので、まず、第4次情報化計画の策定経緯と概要について説明させていただき、計画三年目の進捗状況と新規事業について説明をする。これらについて委員のみなさまから忌憚のないご意見を頂きたい。

その後、「4. その他」では自由な意見交換を考えている。今般のコロナ禍の影響を受けて、皆様の組織、会社で行われている新たな取組みや、そのメリット、デメリット等行政の参考になるようなことも含めてざっくばらんにご意見をいただければと思う。

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)

(質疑)

- 会長：LoGo フォームを利用するときには認証キーを発行するのか、物理的なカードを発行するのか、どのような形で行うのか。また、そのような仕組みを多治見市独自で行うと、マイナンバーカードの利用が普及した際にはマイナンバーカードとの二重の体制になってしまう。現状と見通しについてどのようにお考えか。
- 情報課長：国の進めるマイナンバーカードを使用したオンライン申請「ぴったりサービス」は厳格な本人認証を利用している。LoGo フォームについてはそこまで厳格な本人認証を必要としない申請などでの活用を想定している。
- 国はぴったりサービスのメニューをどんどん増やしている。LoGo フォームで行う申請もぴったりサービスのメニューに追加されるかもしれない。その前段階として LoGo フォームの活用を考えている。
- LoGo フォームでも本人認証を行うオプション機能はあるが、今のところ多治見市はそれを採用していない。今後、ぴったりサービスの浸透が遅ければ、そういった機能の利用も考えていかなければならないと考えている。
- 会長：最初のパスワードを発行する際には厳格な本人認証が必要かもしれない。そのやり方は確定申告でマイナンバーによる本人認証の他に ID、パスワードによる認証方式というものがあるが、その方式がこれにあたる。どちらが市民にとって安心感があるかという点、都度マイナンバーカードを利用して認証をするより、ID、パスワードを利用したほうが便利だと感じると思う。
- 情報課長：国の動きとして、マイナンバーカードを持ち歩くというスタイルに加え、スマートフォンに認証機能を搭載する考えを持っているので、現状はどちらも想定して考える必要があると思っている。
- 会長：マイナンバーの認証機能がスマートフォンに入れば様々なアプリと連動して、多治見市の様々な申請が可能になると考えることができる。
- 情報課長：ぴったりサービスは国が一括でユーザーインターフェイスを開発しており、全国の自治体どこでも同じのところへ接続する。そこから都道府県や市町村を選択して入っていくため、使い方は全国共通である。国民はシェアのあるものを利用することが一番使いやすいと考えると、将来的にはぴったりサービスに統一されていくのかと考える。
- 会長：これまで地域独自の情報化を推進してきたところがあるが、国の方針によって方向転換を迫られているところもあると思う。これまでやってきたことが無駄になってしまうと考えると、国の方針に従ってやっていくことが一番いいと思う。しかし、全国同一システムで運用していると、どこかでトラブルがあった時には全国、全市町村がサービスを利用できなくなる。全然関係のない土地でのトラブルが多治見市にも影響することになる。
- また、自治体 DX が叫ばれ、自治体が独自色のある取り組みをする中で、国の動きとずれてしまうと、無駄な投資をしたということになってしまうかもしれない。
- やることのひな型やインターフェイス、基幹システムの方針などが早く決まると自治体は対

応しやすいと思う。

委員：多治見市では Instagram や Facebook で情報発信をしているが、Twitter をやらない理由はあるのか。

Instagram と Facebook は連動しているが、防災アプリと SNS が連動することはないか。

事務局：防災アプリと SNS が連動する機能はない

委員：この防災アプリは多治見市オリジナルのものか。

事務局：他市でも採用されているものである。多治見市独自のカスタマイズはあるかもしれない。

委員：SNS はいろんな種類のものがある。「あれもこれも登録しておかなければ」ということになると情報を取りこぼしてしまう。情報が連動し、一つの SNS に登録しておけば様々な情報を受信できるようになるといいと思う。

委員：マイナンバーカードが運転免許証の機能を持つようになるといわれている。良いことだと感じている方が多いのではないかと思う。運転免許証機能が付いたマイナンバーカードが身分証明でき、保険証機能があり、行政手続も行えるとなれば便利だと誰しも考えるところ。情報管理のことであったり、運転免許は各都道府県の公安員会で発行しているため、全国で統一する必要があったり、システムがダウンしたときの問題があったりするが、便利になることは進めていくべきだと思う。

岐阜県警は防犯アプリを作っている。

このアプリは偽電話詐欺や、強盗事件の発生情報や、認知症高齢者の行方不明事案、安全運動などの情報を発信している。

アプリと防災行政無線とおりベネットワークがリンクしている。一つのところに情報発信をしているからいいということではなくて、リンクできるところはリンクし、たくさんの人に情報を伝えることが大切になってくる。こういう観点をもって進められると良いと思う。

一方、セキュリティの問題も考えながら利便性を高めていくというところの難しさを感じている。

会長：県警の防犯アプリは様々な機能があり、普段の散歩を「パトロール」として、歩くごとに階級が上がっていくという面白い機能がある。

委員：様々なところでアプリの照会をしているが、なかなか普及しない。いくら情報を発信しても、受け取る側がアプリを入れたりしないと、情報を受取ってもらえない。スマホを持っていない特殊詐欺の被害者層の高齢者には情報が届かないとなると、防災無線のほうが情報が伝わることもある。自分達が情報発信をすれば、みんなに届くと思っはいけない。

会長：県警アプリでは「パトロール」の機能を使いながら散歩して高齢者や子どもたちの見守りもできる。もっと市民がアプリを使用して、積極的にかかわれるように 110 番通報ではなく、カメラ機能、GPS 機能を使って、危険個所や道路の破損個所や防犯上危ない場所など通報できるといように発展していくと良い。

会長：マイナンバーカードが免許証として使えるようになるという話もあるが、実際の運用上での疑問がある。免許証が本人確認証として活用されている理由は、カードリーダーなどがいないということが大きな点だと思う。券面を見ただけでわかるというのが本人確認証としては一番大切なことなのに、リーダーにかざさないと情報がみられなくなってしまう。最近

はクレジットカードでもカード番号や名前の表記が無いものも多く、自分のスマホで確認するということになる。これは一見セキュリティ上は良いことに見えるが、どこかでシステムが止まると情報を確認できない、情報を読み取り、表示するメディアが無いと確認できない。これはすごく困ることである。交通取り締まりなどでもいつも読取端末を携帯しておく必要が出てくる。今の免許証は見るだけでわかる。電源もいらずに確認できる免許証機能をマイナンバーカードに集約して本当に大丈夫なのかと思う。

会長：マイナンバーカードを持ち歩くことが危険だという誤解がまだ残っている。免許証の番号は様々な意味が含まれているが、マイナンバーの12桁には何の意味も含まれていない。免許証のほうが個人に関する情報が含まれているといってもいいかもしれないが、マイナンバーカードは危ないというイメージが根強い。マイナンバーカードを本人認証のためのカードとして持ち歩いてもらうためにはまだ数年かかるような気がしてしまう。

会長：今後想定されることについて話していきたい。

職員の内部業務が効率化されれば、市民との窓口対応などに力を入れられるようになる。これは市民の側にとって良いことである。

新庁舎建設と行政手続のあり方についても考えなければならない。

岐阜市役所は大きな新庁舎ができ、3階くらいまでがすごく広い窓口である。新しい庁舎になり、いろいろとシステム化されているのだろうけど、「この手続きはあちら、この手続きはこちら」という対応になっている。一度座ったら「今日はこれと、これ」と手続を伝えると、ずっとそこで対応できるようなワンストップ化ができないかと考えているが、それはできるのであろうか。

情報課長：イメージとして持っているのは、まずはオンライン申請の普及。市役所に行かずに、自宅で申請などができるということが一番だと思っている。しかし、100%の人がそれをできるようになるとは想定していない。むしろ、デジタルにすごく慣れていて、市役所には行かない方と、困っていて市役所に来る方と二極化していくと予想する。困っている方が皆デジタルに対応できるとは思わない。簡易な申請については、例えば総合窓口課のようなところで、オンライン申請の延長のような形で、職員がタブレットを利用しながら対応する。そうではない込み入った内容の場合は担当課へ案内をするなど、工夫次第ではやり方はあると思う。ただし、大きな考え方の転換になるので、組織機構も含めて、全庁的に考えていかなければいけないことだと思う。技術的には可能になってきていると思う。

会長：ワンストップ化のためには、市役所に行かなくてもいい手続方法、システム化が大前提だと思う。それができればワンストップ化は可能だと思う。オンライン化されていけば窓口でも市の職員と市民がタブレットを使いながら「これと、これですね」という対応ができる。これはオンライン申請になっているからできる話である。オンライン申請に対応していなかったり、端末ごとにアクセスできる情報が違っていると、それぞれの窓口に行かなければならなくなる。税務情報は税務課の職員、福祉情報は福祉課の職員しかアクセスできない事務分掌から、総合窓口課の職員は様々な情報へアクセスができることになれば、セキュリティ意識を高く業務にあたる必要はあるものの、実現は可能になる。多治見市の体制や情報セキュリティポリシーなどでは実現可能か。

情報課長：おそらく総合窓口ができたとしても、通常のオンライン申請の延長として、サポートしなが

ら手続はできると思うが、込み入った話になれば当然専門の担当を案内することになる。こういうことは市民の側も専門の職員と話をすることを希望していると思う。困っていることについては担当の職員に寄り添ってもらいたいという思いもあって来庁されていると思うので、そういう分け方で不満が出るということはないと思う。ただ、本当に簡単な手続をしたいときはオンラインを使って、例えば転入であれば、水道の手続などもインターフェースの工夫次第で可能になる話だと思う。

会長：先ほど SNS などの情報の連携の話が出たが、市民が色々情報を求めることと、市が「今は〇〇の時期です」など情報発信ができることが大切。これまでは広報誌に掲載するとか、防災行政無線を利用するという方法があったが、様々な情報があふれる現代では市からの情報が埋没してしまうことがある。今は SNS など様々な方法で情報を伝えようとしていると思うが、例えば「多治見アプリ」というようなものを作り、すべての情報を集約してはどうか。多治見市民は多治見アプリを見れば、防災や防犯の情報も出てくるし、手続の案内も出てくる、ワクチンの案内も出てくる、そして「今〇件」と情報の数がわかるようになる。そして、アプリの中から様々な申請や登録、予約ができるということになればアプリの中に必要な情報を流し込めばよくなる。アプリが各部署への入口となっているだけとなればそのアプリは非常に軽いものになる。多治見市民であれば「必ず多治見アプリが入っている」ということにならないかと地域情報化を考えるとときにはいつも思う。それは時期尚早ということとか、技術的には難しいということはあるのか。

委員：警察としては県警アプリを多くの方に入れていただきたいと思っているが、なかなか普及しない、周知が難しいということがある。手取り早い方法は、スマホを購入したときに既に入っていればいい。多治見市民の購入者にはみんな入っているということが携帯電話会社とタイアップできれば、普及して、活用が進んで、いいなと思うが、企業と行政の関係もあるので、なかなか難しいことかと思う。マイナポイントのキャンペーンでマイナンバーカードの普及を進めたというようなことがないと難しい。防犯や防災はいつ起こるかわからないという性質のもので、「今は必要ない」と思われると難しい。

会長：個人が様々なサービスを利用して、様々なところに接続に行くよりも、多治見市のサーバーで管理されている多治見アプリから入っていくことでセキュリティが確保される。また、ユーザー登録時に本人認証を ID、パスワード方式か、マイナンバーカードの認証方式か選択させることで、登録内容によっては重要度の高い申請ができる、そこまで求めない方は簡易に利用でき利便性を感じられるということになる。

これが今後の多治見市の情報化で望んでいることであるが、それが難しいことであるのかどうか。多治見市民がそういったものを望んでいるのか、逆に「また新しいアプリができた」とネガティブに捉えられてしまうのかということもある。

情報課長：見極めが必要だと思う。総合プラットフォームがあり、すべての情報がそこで得られることはすごく便利だと思う一方で、チャット GPT、AI の発展であつという間に自分の求めている情報を集めることが可能な時代になり、総合プラットフォームがどれほど求められているのかということはある。また、10万人という都市で総合プラットフォームを設けることにどれほどの投資対効果があるのかと考える。マイナンバーカードでもプッシュ式で情報提供が

できる機能が盛り込まれていて、市町村の情報を得られるという想定で国は進めている。技術的にできるかと問われれば、全部できると思うが、選択肢が多いため、見極めることが必要だと思う。

会長：市民が面倒な作業をせず、アプリの認証だけで全部のことができれば、セキュリティは高いし、利便性もあるということになるとそれなりに価値はあるのかなと考える。
一つのアイデアとして申し上げる。

4. その他

会長：with コロナから after コロナとなっていく中で、皆さんが所属している組織、会社、住んでいる場所などで何か参考になるような取組みなどはあるか。

会長：授業をオンラインで行うことになり、デジタルコンテンツを作る手間があった。
会議はほとんどオンラインになり、同じ学内であっても zoom での会議となった。

委員：zoom 会議が増え、映像を見せたり、資料を共有できる点では非常に便利でやりやすいので楽だと思う。

これを多治見市民の生活に置き換えられないかと考えたとき、「どう情報を発信するか」を主に考えているかと思うが、「どう情報を市民に発信させるか」ということも大切だと思う。
名古屋市緑区はハッシュタグや SNS の検索でも全然出てこないという課題を抱えていて、「#緑区」とつけて市民が大量に情報発信ができないかという事業を行った際に、やったことが市民講座であった。コロナ前であったのでリアル開催をして、Instagram の更新の仕方や YouTube のアップロードの仕方という内容を行ったら結構参加者が集まった。いまは zoom を使用して、インフルエンサーを招いて講座を開いて、SNS の利用を広げていくと、市民から多治見市の情報がどんどん発信され、多治見市の情報に触れる機会が作れると思う。こういう講座の開催などにも zoom は使えるのではないか。

会長：「行かなくても良い」窓口サービスの話があったが、9時から17時まで開いている zoom があっても面白いのでは。ミーティング ID が公開されていて、市民が zoom に入って問い合わせができると面白いなと思った。

情報課長：アイデアは面白い。対応する側は人間ではないかもしれない。

市役所の業務自体がメタバースの中でやるようなことになる時代が来るかもしれない。チャット GPT の発展もあるので。

会長：チャット GPT はネット情報を集めてきて文書を作るので、ネットの情報が間違っているとウソを書くことになるので、信用できないことがある。

子どもがチャット GPT で宿題をやってきたら、今までのインターネット検索以上のものを書くので、先生が騙される可能性がある。

ただ、チャット GPT は問いかけに対して答えるパターンはほぼ一緒。そして、その情報が正しいかは“自身で確認するように”という論法である。

子どもたちは自分たちで言葉を紡ぐ必要もないため、チャット GPT を使って文章を完成さ

せてくるということが増えるかもしれない。

委員：子どもたちが学校内でチャットでつながることができるか。

委員：ロイノートアプリでチャット機能もあるが、不適切な交流や、授業に関係のない交流がないように、大画面にチャットの画面を映し出したりして抑止を図っている。

委員：チャットの中で自分が見たくないことが書いてあったり、何気ないいじりが心に留まってしまふことがあると思う。ネット社会が進むと、それが気になって教室から出て行ってしまうとかいうこともあり、何が引き金になるかわからない面もあるので、怖いと感じる。

会長：子どもたちに「大人が見ているよ」という意識を持たせないと、ネット空間でいじめや誹謗中傷が起きてしまう。大画面で見せるということはそういう抑止の意味だと思う。ほかの第三者が見ているという抑止力になる。

子どもたちに自宅で共同学習していいですよといった瞬間に危ないことが起きるかもしれない。何か対策はしていますか。

委員：教師も常に見ていられるというわけではない。自宅に持ち帰った時には共有を外すこととしている。

会長：自宅に帰ったら他者との共有をやめ、自宅学習用の教材を使うのがいいかもしれない。

委員：端末には教育委員会が指定したアプリしか入らなくなっている。容量も大きくないため、色々入れることもできないし、勝手にアプリを消すこともできないので、そういった対策はできている。

委員：駅南のプラティに新たな施設がオープンする。地域の新しい情報発信拠点となる。融資や預金などの金融的なことではなく、非金融的なセミナー、課題解決、お悩み相談などをやりたいと思っている。

静岡の信用金庫がデジタル活用支援の講座を市と連携して開催している。信金の利用者は高齢の方が多いので、デジタルの面で課題を抱えている方が非常に多く、来店される方にスマホ講座やマイナンバー講座を行ったらすごく好評だったという事例があったので、そういったことができればと考えている。

実施施策一覧のところで「デジタルデバインド対策が開催調整をしたが実施できなかった（実施施策（2）-⑨）」とあるが、何か理由があるのか。

情報課長：国が民間企業に補助金を出すという事業があり、これを活用して、デジタルデバインド対策として、デジタルに不慣れな方にスマホの使い方の講座をするなどのような事業を予定していた。ある事業者と調整し、多治見市内で年間48回くらいの講座開催を計画していたが、国の補助金が不採択になってしまった。

明確な不採択の理由はわからないが、申請が多数あったのも要因の一つかもしれない。

こういった事業を引き続き国は行っていくようなので、民間企業で国の補助を受けられるようであれば、多治見市としてはやりたいし、やっていかなければいけないことだと思っている。

協力していただける企業を積極的に探していきたいと思っている。

委員：その補助金は総務省のデジタル活用支援事業か。

情報課長：その通り。

委員：当方も制度について調査をしているところ。

委員：青年会議所の活動はコロナ禍でできなくなってしまう、ストップしている。

我々は多治見のまちのために何らかの運動を起こしているつもりでいるが、発信するツール、媒体というものが無い。コロナ前から Instagram と Facebook はやっているが、Facebook は友達申請しなければ見れないし、Instagram についてもフォロー、フォローバックしてもらわなければ見れないので、なかなかフォロワーが増えない。

フォロワーを増やす取り組みとして、まずは多治見の企業を訪問させていただき、フォロワーを増やす活動をしており、今年度は 100 件くらい増えている状態。

フォロワーを増やすアイデアがないか聞きたいと思っている。

会長：組織の SNS や企業の SNS はやっぱりユーザー側が、「組織の活動紹介」「企業の企業活動のもの」と構えてしまう。極端なことを言えば、「宣伝かな」とか、商品を紹介して購入を促されるという先入観を持ち、宣伝臭さを感じてしまう。公的機関もそうだが、自分たちの伝えたいことだけを伝えているからユーザーのニーズを拾えない。

参考になるかわからないが、企業 YouTube だが、すごく話題になっているのが、「有隣堂しか知らない世界」というものがある。神奈川の書店だが、宣伝をしない。書店員が好きなこと、興味があることをとにかくプレゼンをする。でも売る気は全くないし、有隣堂では売っていないものを紹介するとか。宣伝臭さがないということで 20 万人のフォロワーがいる。この立ち上げについて書籍化されていて、売れている。これは組織、企業や担当している方に何かしらのヒントになるのではないかと思って紹介した。

委員：警察署のホームページでは YouTube で還付金詐欺の手口を紹介する動画を載せている。動画は手口を簡単に理解してもらえなものになっているが、ホームページ自体がなかなか閲覧してもらえない

会長：組織が出す情報は上司の確認が必要であったり、担当者に自由度がない。多くの成功事例は「この範囲ならやっても良い」という自由な幅が持たされていて、自由に書いて、自由に出している。その結果、担当者の人柄や性格が伺えるような SNS になって人気が出る。広報誌に書いてあるような内容しか出てこない企業や組織の SNS は情報が面白くないので見てもらえない。

役所の SNS でも企業の SNS でも、お堅い組織であれば、投稿の一言、一言が問題になってはいけないので、上司の許可を得たり、稟議に回って通ったものしかないため、情報は古く、個性が見えない。こういうジレンマがあり、難しいところ。

(閉会の挨拶)

情報課長：今後は意見を参考にしながら、最終年の評価と第 5 次計画の策定を進める。

次回の懇談会では第 4 次計画の評価と、次期計画の策定キックオフとして、夏ごろの開催を予定している。

また、計画策定にご意見いただきたく、年 3 回程度の開催を見込んでいます。その際は出席をよろしくお願いいたします。

－以上－