

令和5年度（2023年度）第3回函館市デジタル化推進協議会

会議録

○ 開催日時：令和5年（2023年）11月6日（月）18：30～20：00

○ 開催場所：函館市本庁舎第1会議室

○ 出席者

委員：奥野委員，三上委員，永澤委員，堀井委員，市村委員，堀田委員

（委員名簿順 [6名]）

市側：[企画部] 阿部部長，山口次長，上野課長，上戸主査，松林主事

.....

次 第

1 開 会

2 議 事

(1) 函館市のデジタル化に関する市民アンケート調査結果（速報）について

(2) （仮称）函館市デジタル変革推進ビジョン（素案）について

3 その他

4 閉 会

・・・・・・・・・・ 1 開 会 ・・・・・・・・・・

(事務局 上野課長)

ただ今から令和5年度第3回函館市デジタル化推進協議会を開催する。

本会議については、原則公開で行い、会議内容については、開催後に本市のホームページで公開する。

本日の会議は都合により倉山副委員長および佐藤委員が欠席となり、委員6名での開催となることをご報告する。

以後の進行については奥野委員長にお願いする。

・・・・・・・・・・ 2 議 事 ・・・・・・・・・・

(1) 函館市のデジタル化に関する市民アンケート調査結果（速報）について

(奥野委員長)

本日は2件の議題がある。1点目は函館市のデジタル化に関する市民アンケート調査結果（速報）、2点目は（仮称）函館市デジタル変革推進ビジョン（素案）についてである。

はじめに、議事（1）函館市のデジタル化に関する市民アンケート調査結果（速報）についてである。事務局から説明をお願いする。

(事務局 松林主事)

【資料1】に基づき説明

(奥野委員長)

ただいまの説明について、何か質問や意見等ないか。

(三上委員)

非常によくまとめられていて、大変貴重な情報だと思う。

提言であるが、次回、このようなデジタルに関するアンケートを行う際には、利用機器の中にスマートウォッチも含めた方がいいのではないかと思う。

近年、スマートウォッチは相当普及してきていて、これを使うか使わないかで健康に関する意識が相当違うようである。もしかしたら市のサービスで健康増進を目的としたサービスをスマートウォッチに展開させることも可能なのではないかと考える。

(奥野委員長)

これは問5・問6の、利用している機器の中にスマートウォッチを入れるべきだということである。

最近、健康促進や維持のための機器としてのアプローチが非常に普及しており、実際に私もこの前、階段を踏み外したときにスマートウォッチから警告が鳴った。そういう経験を踏まえると、これからはリストに入れていくべきだと考える。

(堀井委員)

感想のような話になるが、10 ページの上部に函館市からのお知らせの入手方法がある。この下から3番目の回答に函館市公式の SNS とあり、この多くは公式LINEだと思うが、この回答が141人である。一方で、スマホを利用している人は、約500人との回答である。その割合からすると、まだまだ登録者が少ないなと感じる。また、巻末の最後のアンケートで、防災や防犯、交通の情報をデジタルで得たいという市民の声もあり、せっかくの公式LINEをまだ知らない人が多いのではないかと思う。

実は、私もこの春に移り住んできたが、夏頃に初めて公式LINEの存在を知った。10月にものすごい強風の日があったが、あの日、ちょうどこの公式LINEに、市役所から市電が強風でストップしたとの情報があったため、それを知って別の交通手段を取ることができた。もし知らなかったら、困っていたと思う。

そのため、市の広報で繰り返し発信していくと、防災情報はもちろん、防犯情報や様々な情報をリアルタイムに得られるため、非常に良いツールだと思う。

(奥野委員長)

公式LINEの関係について、事務局から追加の情報があればお願いします。

(事務局 上野課長)

公式LINEは、昨年9月に運用を開始し、今では約2万3千人が登録している。

9月の開設時に幅広く広報紙や報道機関を通じて広報し、転入者には転入手続き時にお知らせしている。

公式LINEに関しては、来年の1月にリニューアルを予定しており、その中で防災情報などの緊急情報を自動で発信できるよう機能の拡充を検討しているので、そのタイミングで改めて周知を進めていきたい。

(奥野委員長)

恥ずかしながら、私もこの協議会に関わることになって登録した。それまでは、函館市ANSINメールでいろいろな情報を受信できたので、それで十分かと思っていたが、公式LINEに登録してみるといろいろな情報がそこに集約されていて、メッセージにはリンクが貼られくるので、とても便利だなと思っている。

1月のリニューアルで、具体的にどのような点で使いやすくなるのか、事務局から説明をお願いします。

(事務局 上野課長)

まずは、防災の関係である。現在の情報発信は職員が手入力で行っているため、突然起こる地震や津波、北朝鮮のミサイルなどに迅速に対応できていないのが現状である。

今後は、そのようなものに対しても自動発信ができるような機能拡充を考えている。

他にも、いろいろな手続きが公式LINE上でできるよう、マイナンバーカードを使った本人確認の機能やキャッシュレス決済の機能を導入し、証明書申請を自宅にいな

らできるようにすることを考えている。

(奥野委員長)

それは非常に楽しみである。広く周知されて利用されることを願っている。

それでは他にも意見、感想などあるか。

(市村委員)

アンケート結果から、高齢者層の間でデジタルツールへの興味の欠如、必要性が感じられない、セキュリティの不安、使い方の不明などが主要な懸念としてあげられている。これはある程度予想された結果だが、これらの点はデジタルデバイドを埋める取り組みに起因するのではないかと考えられる。しかしながら、全ての人々がデジタル技術を利用できるわけではないため、デジタルを利用しない人々も含めた社会を考慮する必要がある。

加えて、デジタル化の恩恵についての意見も寄せられている。私は、恩恵は直接的なものと間接的なものの両方があると解釈している。直接的な恩恵とは、デジタルツールに初めて触れる人々が享受する利点であり、一方で間接的な恩恵とは、デジタル利用者が増加することで、窓口対応等が効率化され、来客一人ひとりに割くことができるリソースが増加する。デジタル化にともなって、アナログ対応も充実することでデジタルが苦手な方も恩恵を受ける可能性があるということである。これらを考慮すると、デジタル化は直接的かつ間接的な恩恵をもたらすと私は感じている。

(奥野委員長)

間接的な恩恵の部分をビジョンに盛り込んでいくことや、周知していくことは難しいと思うが、どうしてもデジタルが使えないと不便になってしまうんじゃないかという危機感を感じる方が多く、その間接的な恩恵を受けられるということがなかなか伝えにくいと思うが、事務局からそれについて何か考えはあるか。

(事務局 上野課長)

基本的にはデジタルに係るビジョンということで、デジタル技術で様々なことができるようにということが前面にくるが、誰一人取り残さないというキーワードもあり、自分ではできないと考える方が一定数いるということも念頭におきながら、デジタル化を推進していきたいと考えている。

(奥野委員長)

他に何か質問等はあるか。

(なし)

(奥野委員長)

それでは、以上で、函館市のデジタル化に関する市民アンケート調査結果（速報）について終了する。

(2) (仮称) 函館市デジタル変革推進ビジョン (素案) について

(奥野委員長)

続いて、(2) (仮称) 函館市デジタル変革推進ビジョン (素案) についてである。事務局から説明をお願いします。

(事務局 上戸主査)

【資料 2-1, 2-2】に基づき説明

(奥野委員長)

はじめに「7. 推進を支える取組」について質問や意見はあるか。

(三上委員)

デジタルデバイド対策について、今回特に強調された点は非常に評価できる。

公共のサービスにアクセスすることの難しさは、利用できないことだけではなく、使いづらさにも関わってくる。

私自身の経験だが、昨年海外から日本への帰国した際に、QRコードを用いたワクチン接種記録の提出や入国手続きオンラインサービスへの情報入力で手間取ることがあった。行政サービスには明確で容易な手続きが求められるが、その内容や意味の理解が困難な場合がある。

この点に関して、スマートフォン教室等での情報端末操作の支援だけでなく、市のサービス利用方法に特化した講習を行うことがより効果的であると感じている。そういった具体的なサポートを通じて、デジタルデバイドを解消し、すべての市民が行政サービスをスムーズに利用できるようにすることが重要だと考える。

また、デジタルデバイド対策については、使いやすいシステムの構築も重要だと考えるが、私たち未来大学にはデザイン系の教員等がいる。この使いやすさに関して、教員等と「使いやすい行政のデジタルサービスを提供する」という議論をする機会を設けるとより良いのではないかと考える。

(奥野委員長)

デジタルデバイド対策についてだが、事務局から行政サービスの利用方法に関して、何か市民に対して講習や案内を行って等々の取り組みについてなにか補足はあるか。

(事務局 上野課長)

例えば、昨年9月に公式LINEをはじめた時に、できるだけわかりやすいように、チラシだけではなく、具体的な手続き方法をまとめたリーフレットを作成した。また、市で行っている高齢者大学で公式LINEのPRを行っているが、具体的な操作研修等はこれまでできていない部分であるため、今回の議論の内容や、この後のビジョンに関する議論を踏まえて進めていきたいと考えている。

(三上委員)

私が行政のデジタル化で非常に良くなったと思うのが、税金等の納入に関してであ

る。QRコードを使って支払いができて、いちいち銀行に行かなくても済むようになったところだと思う。そういう部分に関してお年寄りも使えるよう、内容を絞って具体的な操作研修等を実施すると良いのではないかと考えている。

LINEは確かに日常のサービスとしていいが、それよりも本質的な行政手続きに関する使い方を説明する機会やサイトがあっても良いと考える。

(奥野委員長)

他に、意見や質問などがあればお願いします。

(堀田委員)

デジタルデバインド対策がやはり重要だと感じている。

アンケート結果にも、デジタルデバインドへの意識が反映されていることが明らかである。多くの方が認識しているように、一部の高齢者にとってはデジタル機器の使用が難しく、直接的な恩恵を受けにくい状況が存在している。市村委員が指摘したように、デジタル化の進展は、デジタルを活用できない人々にも間接的な恩恵をもたらす可能性があるが、それをどう発信していくかが重要である。

この背景を踏まえ、19ページの「目指す姿」の行政の項目に、デジタル技術を利用することで行政の窓口業務が効率化され、結果的にデジタルツールを使えない人々が窓口でより手厚いサービスを受けられるという内容を行政分野の項目に記載することが一つの情報発信手段ではないかと考える。

(奥野委員長)

行政の項目に記載するというのは効果的であると思う。事務局の方で追加をお願いします。

前回のたたき台をもとに、大変簡潔にわかりやすくまとめており、先ほど説明された内容には、前回議論で意見のあった点は概ね含んでいるため、今回の意見を加えることで、非常に良くなると思う。

他には、意見等はあるか。

(永澤委員)

市内中小企業に対するリスクリング支援についてである。

近年、リスクリングという用語が頻繁に使用されるようになった。リスクリングの定義については、経済産業省のページでは、「新しい職業に就くために、あるいは今の職業で必要とされるスキルの大幅な変化に適応するために、必要なスキルを獲得する、させること」という記載がある。職業におけるスキルの要求が大幅に変わる現象は、企業が新しい技術革新を導入する過程でしばしば見受けられる。経営者は自社の将来像と進むべき方向性を定めた上で、従業員が技術革新に遅れを取らないよう、継続的な研修を実施することが一般的である。当面は、これらの研修は会社の運営における重要な取り組みの一つとなると思う。

一方で、新しいスキルを習得することが、新しい職業に就くための足掛かりにもなり

得る。これには転職をはじめとする様々な可能性が含まれており、単なる技術の更新を超えて、キャリアの発展や変化にも大きな意味を持つ。

言いたいことは、経営層も社員も、リスクリングの具体的なイメージをまだ持ち合わせていないというのが現状で、多くはエクセルやパワーポイントの使用ができれば十分という考えだが、その程度の理解ではパソコン教室のレベルを出ることができない。社会のさまざまなシステムにおいて、生産性の向上、工数の削減、省力化などの要素を複合的に進めることが求められている。行政が中小企業のリスクリング支援に取り組む場合、進め方の一つとして、リスクリングの具体例を挙げる方法が効果的であると考え

る。

例えば、サラリーマンにとって、年末調整は毎年避けられない業務の一つである。このプロセスを効率化するため、国税庁は年末調整の電子化を推進し、無料のソフトウェアやアプリを提供している。理想としては、企業がこれらのツールを導入することで、業務を簡素化し、一度セットアップを行えば、次年度以降も引き継ぎが容易になり、必要な保険料控除データをダウンロードして即座に使用できるようになることを目指している。

しかし、実際には企業がこれらのシステムを導入する際の初期設定や環境構築のハードルが高く、社員が個々にソフトウェアを利用して年末調整を行うためには、多大な時間を要する事前準備が必要である。特に中小企業においては、このようなデジタル化への移行が困難であり、結果として従来の紙ベースでの処理の方が効率的であると感じられている。

したがって、企業が技術導入のメリットを実感するためには、どのようなスキル習得や環境構築が必要か、具体例を挙げながら進めていくことが一つの方法である。リスクリングは、このデジタル移行をスムーズにし、全ての企業にとってメリットをもたらすための重要なステップと考えられる。

(奥野委員長)

リスクリングに関してビジョンとしてはこのようにまとめているが、具体的にどう進めていくかという点の意見である。

今、永澤委員からお話があったような今後の推進方法であるとか、行政も含めて、今後どういう方向で進めていくかということについて、事務局から何かあるか。

(事務局 上野課長)

中小企業のリスクリング支援の関係について、企業側のメリットを明確にすることは取り組みを推進させるために重要なことだと考えている。中小企業のリスクリング支援については、経済部でDX推進ラボを組織し、様々な企業課題等に取り組んでいることから、そこと連携しながら取り組んでいきたいと考えている。

(奥野委員長)

リスクリングに関しては、確かに非常にわかりにくく、これまでリカレント教育と言

われてきたものと何が違うのかとか、私たちが戸惑うことが多く、行政側についてもそうだと思う。現状は少し混沌としているが、今後、国の方針も徐々に明確になると想定されるため、その点を見据えながら、このビジョンに基づいて進めていくことになると思う。

(永澤委員)

リスクリングは転職を志向するリカレント教育とは異なり、継続的に職業で価値を創出し続けるために必要なスキルを学ぶことである。そのため、あくまでその職業や業務において付加価値を作り続けるためのものであるということを念頭に置いて、一定の範囲内で取り組む方が良いのではないかと思う。

(奥野委員長)

「7. 推進を支える取組」は、これで終了する。

(奥野委員長)

次は「8. 推進体制」についてである。

1枚の絵にまとめているが、こちらについて意見をお願いします。

(市村委員)

推進体制については、基本的にはこのような形で良いと思う。一つ気になる部分といえば、ワーキンググループの検討フローだが、取り組む課題という部分が1回で終わりではなく、それを行った上で新たな課題が出てくることを考えると、ここはイメージとしてはPDCAサイクルのように連続的な改善プロセスが好ましいと思う。

(奥野委員長)

単に一直線のものではなく、少しずつ改善しながら向上していくという取り組みである。これはそのような形でまとめ直していただくということで問題ないか。

(異議なし)

(奥野委員長)

ほかには、意見等はあるか。

(なし)

(奥野委員長)

前回のたたき台に、他都市の取り組みを参考に、コアメンバー、メンバー、事務局に加え、ワーキンググループ。それぞれの役割も入れているため、大変わかりやすくまとめていると思う。

この部分に関しては、進めていく中でまた改善や修正が必要になってくると思うが、まずはこの形でスタートしたいと思う。

「8. 推進体制」は、これで終了する。

(奥野委員長)

それでは最後になるが、「ビジョンの名称」についてである。

こちらについては、前回、三上委員から意見があった通り、「DX」を避けながら、わ

かりやすい名称を考えているが、はじめに三上委員から意見をお願いする。

(三上委員)

この案、非常に良いと思う。

ずっと続いていく上でもわかりやすいと思う。

(奥野委員長)

デジタルトランスフォーメーションを日本語でわかりやすく表現し、その視点が伝わるような名称だと思う。他に意見等はあるか。

(なし)

(奥野委員長)

それではビジョンの名称は「函館市デジタル変革推進ビジョン」ということで進めていただければと思う。

(奥野委員長)

全体と通して、何か意見等あるか。

(市村委員)

「9. ロードマップ」であるが、前回、ある程度の目安を設けた方がいいということで私から意見をした。

中期から長期にかけての部分で、中期の部分の最後に「データやデジタル技術を活用して最適化されたまちの検討」という一文があり、これはDXを進める上で、段階的に進めるデジタイゼーションの最適化の部分にあたると思うが、デジタルトランスフォーメーションにおいて、長期の部分に一文を加えるとすれば、「最適化されたデータやデジタル技術を活用して、新たな価値が創出されるまちの検討」という一文が入っているといいのではないかと思う。

(奥野委員長)

事務局の方はよろしいか。

(事務局 上野課長)

問題ない。

(市村委員)

もう一点あるが、函館という街はその歴史文化が重要な魅力の一つであり、これをより価値あるものにするための方法として、デジタル技術の活用が考えられる。

具体的には、デジタルコンテンツを通じて歴史文化に対する関心をさらに高め、観光客を惹きつける施策が考えられる。それにより、歴史に興味を持つ人々が函館を訪れる際に、デジタル技術を用いることでより深い体験を提供できる可能性があり、このようなアプローチが函館観光のさらなる発展に寄与すると思われる。

したがって、目指す姿を検討する上で、このデジタルの活用を含めた内容を加えることが望ましいと考える。

(奥野委員長)

これについても、事務局の方は問題ないか。

(事務局 上野課長)

現在も縄文遺跡における VR の取組などもある。文言については整理するが、そのような内容を追加することは問題ない。

(奥野委員長)

私もデジタルアーカイブの研究をしているので、貢献していきたいと思う。

(永澤委員)

目指す姿に関連して、本日、未来大学の学生たちが地域の事業に関して私たちに相談に来た。彼らは地元の観光、飲食業界のデータを活用して、新サービスやビジネスプランを提案するプロジェクトに取り組んでいて、彼らの目標は、提案するプランを地域の既存の観光ビジネスにどのように結びつけ、顧客に利用してもらうかを見出すことである。

現在、デジタル技術を駆使した観光コンテンツのセールスやその利用が主流になりつつあるが、この分野ではまだまだ発展の余地があると感じている。数多くの観光サービスが存在しながらも、デジタル化の一手手前で停滞しており、多くの魅力的なサービスや地元のツアーが人々の目に留まっていないのが現状である。デジタル技術を利用することでこれらの観光商品をより多くの人に届けられると考えられる。

このような、デジタルを活用することによって観光商品の拡大に繋がる取り組みについて、文言に工夫が必要であるが、ビジョンの内容に含めてもいいのではないかと思う。

もう一点、産業経済の分野に農林水産業以外で、あまり具体的なものが出ていない。2週間ほど前の話であるが、商工会議所主催でロボット DX 体験展示会を開催した。

当日は70名が参加し、大変意義のある会であったと考えているが、今回、開いてみて思ったのは、やはり見たことも触ったこともない状態で足を運んでみて、「百聞は一見にしかず」で、こんなに便利なものなんだということを体感してもらえたことが収穫としては非常に大きかったということである。

作業支援ロボットの販売会社さんからのプレゼンテーションもあったが、作業支援ロボットが人の仕事を奪う、取って代わるということではなく、人の仕事をサポートする役割として共存することで、負荷の削減に繋げる、業務の効率化に繋げるというのが作業支援ロボットの本来の目的という話を聞き、私自身一つ新しい考え方が加わった。

そこで、産業経済の分野について、表現はちょっと工夫が必要だが、各種の業務支援ロボットやツールを普及させることで、効率化や負荷削減を目指すというような内容を追加してはどうかと考える。そうするとより産業経済分野での活用イメージがつかみやすくなると考える。

(奥野委員長)

観光に関しては魅力的な情報発信にとどまらず、もう少し踏み込んで記載した方が良

いのではということ、産業に関してはDX人材不足の課題に対して、作業支援ロボットを活用して効率化や負荷の削減が可能だということをより明確に記載していくべきじゃないかということだが、事務局からなにか意見があるか。

(事務局 上野課長)

観光については、担当部局と相談をしていきたい。

また、産業経済についてであるが、市内で先進的な取組を行っている企業であるとか、この分野で導入すると良いといった事例があれば、参考にお聞きしたい。

(永澤委員)

展示会の当日は、具体的に導入済みの地元企業や店舗の事例も紹介しており、私どもの商工会議所で発行する会報誌に特集を組むので把握はしている。

そういった企業等を実際に見に行ったり、オーナーの声を拾ったりということは、先方の承諾があれば可能だと思うし、そういう事例をまた中小企業や小規模事業者の活用事例という形で示していくこともできる。

(市村委員)

私もそこに参加させていただいて、ちょうど相談に来た方が知り合いの方だったが、蕎麦屋さんをやっている、人材を募集してもなかなか人が来ないと言っていた。そういったところで人を採用するコストを考えるより、配膳ロボットを導入した方が効果的だと判断して、前向きに検討していたという話を聞いた。飲食店等では、人を募集しても集まらない部分を補う手段として、ロボットの活用を検討している現状がある。

(奥野委員長)

以前議論したが、場を作るという意味で、そういう事例を共有するような場を、中小企業を中心に充実させていくことが必要ではないかと受け止めた。

・・・・・・・・・・ 3 そ の 他 ・・・・・・・・・・

(奥野委員長)

その他、各委員から何かあるか。

(なし)

事務局から何かあるか。

(事務局 上野課長)

協議会の議事録について、取りまとめ次第、委員に確認のうえ公表予定である。

(奥野委員長)

他に何か質問等はあるか。

(なし)

・・・・・・・・・・ 4 閉 会 ・・・・・・・・・・

(奥野委員長)

これをもって、令和 5 年度第 3 回函館市デジタル化推進協議会を終了する。スムーズな議事進行へのご協力に感謝する。

以上