

令和6年度 第2回 長崎市DX推進委員会

日時 令和6年11月13日（水） 13：30～15：00

場所 市役所9階 中会議室 ※現地及びオンライン

結果

議題1 長崎市DX推進計画の骨子について

○事務局から、施策体系の変更点、主な取り組み内容・成果指標、素案、アンケートの集計結果等について説明した。

議題2 その他

○事務局から、次回は3月頃に長崎市DX推進計画の成案についてご報告させていただく旨を説明した。

主な質疑等

議題1 長崎市DX推進計画の骨子について

委員：前回、進捗状況の評価は、読み取りづらい部分もあったが、今回は、基準値の根拠や説明があって非常にわかりやすくなったと思う。

委員：長崎市内で無償のWi-Fiを整備することは観光需要という観点からよいと思う。また、まだ大都市レベルではないが5Gの時代になり、どのように大容量の情報を交換していくか、活用してくかを考えるべき。電子申請システムに関しては、活用させていただいたが、土日になると職員がおらず、緊急の連絡先もないので、つながらない。働く人への運用をどのようにしていくのか考える必要がある。

事務局：観光Wi-Fiに関しては、長崎市の主要な観光施設はすべてWi-Fiを整備している。引き続きニーズを踏まえて検討していく。5Gについては、長崎県が担当をしているため、エリア拡大に向けた取り組みなど、引き続き県と連携して取り組んでいく。電子申請サービスについては、回答が一致しないかもしれないが、紹介させていただくと、市民アンケートで長崎市のオンラインサービスを利用しているか聞いたところ、利用しているのは10%ほどだった。引き続き利用していただけるように手続きのオンライン化を進めたり、オンラインで申請だけでなく支払いができる機能を追加したが、使い勝手がよいように機能を見直していく必要があると思っている。また、市民アンケートにおいて、オンラインの手続き

を利用したいというニーズは 62%あったので、使い勝手がよい仕組みを提供していく必要があると思う。緊急の連絡先については、理解ができていないかもしれないが、長崎市のコールセンターなどもあり、また、現在検討段階ですが、チャットボットという、人がいなくても機械で 24 時間いつでも応答できるものも検討していきたい。

委員：市民アンケートについて、3,000 人に配布されたとのことだが、どういう人に配布したのか。例えば年齢層に分けた配布など、アンケートの結果に大きく関わるため聞きたい。

また、情報格差が生じていると思う市民が 67%いるということで理解してよいか。

次に、成果指標は、5-1 便利で使いやすい行政サービスの基準値が 10.8%となっているが、これはアンケート結果からきているのか。また、3 年後に 30%にするために、どういう考えがあるのか聞きたい。また、5-2 の業務の見直しと働き方の改革に関しては目標値が下がっているのかなぜか。

事務局：アンケートの配布に関しては、幅広い方の意見を聞くために年齢層・地区に偏りがないように条件を設定し、その中からランダムに選び、配布した。約 1,000 件の回答をいただいており、統計の専門事業者に協力をいただいたが、1,000 件の回答があれば長崎市の意見が反映されるという見解だった。情報格差については、市民アンケートの結果、どちらかといえばそう思うという回答を含めると 91%の方が情報格差が生じていると感じており、重く受け止めている。この他にも、アンケートでは、インターネットの利用状況も質問したが、やはり年齢が高くなるにつれ、利用率が低下し、手続きがわかりにくいとの意見もあるため、使えない人をサポートするため、これまでもスマホ教室やパソコン教室を開催しているが、スマホサロンでは身近な場所で寄り添った形でサポートし、社会福祉協議会とも連携させていただきながら取組の拡大を進めているところで、身近なところから情報格差を解消していきたいと考えている。また、成果指標について、5-1 は長崎市が提供するデジタルサービスの利用率で、基準値の 10.8%はアンケートでの回答結果を使用している。3 年間で 10.8%を 30%にするのは厳しく、今年オンライン決済ができるように機能の追加を行っているが、現状では不十分なので、新たな取組を拡充させるとともに、使えない人をサポートしながら、より便利に使えるように機能を追加して拡大していく。また、国民の 8 割がマイナンバーカードを所有しているので、これを活用した取り組みについても重点的に検討していく必要があると考えている。5-2 の指標については、職員の勤務時間について、時間外が非常に多く、職員に負担がかかっているため、効率的に仕事ができるように環境を変えていくというところで、6.7%というのは、時間外の上限を超えている職員の割合で、少しずつ減らしていき、5%に目標値を設定している。

委員：高齢者を相手にすることが多く、情報格差は非常に問題である。スマホで QR コードを読み込めない人が結構多い。9 年度までに 20%縮めるにあたって 3 年間でどのような施

策をするのか具体的な取り組みを聞きたい。誰一人取りこぼされないデジタル化を進めるには、高齢化が進んでいる現状は避けては通れないので、重んじてほしい。

委員：スマホの技術の向上に関しては、一人一人のニーズも違うので、丁寧に対応していくことが一番の近道だと感じる。急に使用できなくなったときなどに、すぐ教えてくれる人がそばにいる方が一番いいと思うので、地域の中で教えてくださる方を育てていくという方向性を持っている。また、情報提供ですが、スタジアムシティの利用は、スマホの会員登録などが必要になり、実生活に即し身に着けたいというニーズが増えている。

次に、資料に「教職員の業務効率化を図るため、校務 DX を推進します。」とあり、課題・現状として「学習系ネットワーク」と「校務系ネットワーク」を用途によりパソコン 2 台で使い分けるなど非効率な業務環境とあるが、こどもの細かな変化や病気、家庭環境も含まれており、重要な個人情報であるため、物理的に離れたという経緯があるが、セキュリティ対策が強固になり安心できる環境になったと理解してよいか。

事務局：教員委員会の所管で、汎用のセキュリティが確保されたクラウド基盤の中で、ネットワークの統合を図るもので、国も含めた日本全国で取り組んでいるものである。ネットワークが 2 つ物理的に分かれていると業務の効率化が図れないので、セキュリティを確保したうえで統合し、業務の効率化や負担の軽減を図るというものである。

委員：セキュリティ対策を行うと思うが、事故が起こると大変なので、推奨されていても、慎重なセキュリティ対策をしてほしい。

委員：クラウド基盤上で、逆にクラウド側がセキュリティの担保をしているということになるかと思う。利用する教職員の方々の IT リテラシーやサイバーセキュリティのリテラシーと併せて重要なポイントだと思うので、環境の変化に合わせて、習得の機会を検討していただければと思う。

委員：前回の会議の際に、スマホサロンは市が指定している事業者に連絡をして、申し込みを行わないといけなため、協議会でスマホの指導できる人を育成して、身近で教えていただける仕組みを考えていると話した。電話で予約をしてから教えてもらうのは質問を忘れてしまう可能性があり、身近で 1 分話せば解決することがたくさんある。指導する人を自治会で養成し、その経費を市が負担していただければスムーズだと思う。できなければ、自己負担でもやろうと思っているが、回答をいただきたい。

事務局：担当部局と協議し、回答をさせていただく。身近なところでデジタルに関する悩みが解決できる地域が必要だと思っているため、取り組みを進めていきたい。