

令和5年度第2回区政モニタ一会議議事録

令和6年1月27日（土）午前10時から正午

北区役所別館 研修室

総務部区長室

第2回区政モニター会議議事録

- 1 日 時 令和6年1月27日（土） 午前10時から
- 2 場 所 北区役所別館2階研修室
- 3 テーマ 北区のデジタル・トランスフォーメーション（DX）への取組とこれから
- 4 出席者 情報政策課長、情報政策課係長、区長室長、区長室主査、区長室職員、
区政モニター 15名

1 . 開 会

◎区長室長

皆様、おはようございます。

お時間となりましたので、ただいまから令和5年度第2回の区政モニター会議を始めさせていただきます。

本日、司会をさせていただきます、区長室長と申します。よろしくお願いします。

モニターの皆様、今日のご多忙の中、そしてまた大変寒い中、お集まりいただきましてありがとうございます。今回、2回目ということでございます。

次第のほうでは区長挨拶ということをして、予定していましたが、やはり公務がこの時期重なっておりまして、大変申し訳ございませんが欠席ということですので、区長から挨拶のほうを預かっておりまして。モニター会議、本当に率直な意見、忌憚のないご意見を聞きたいということ、そしてまたDX、今日デジタル・トランスフォーメーションということでお題目になっていきますけれども、これは区長が公約として掲げている区政の推進には、大変皆さんのお声を聞きたいというところもありますので、本当に忌憚のないご意見をいただきたいということを仰せつかっておりますので、この場を借りてご報告を申し上げます。よろしくお願いいたします。

資料ですが、次第と座席表、それから後ほど情報政策課から説明がある中で使う資料、あとパワーポイントのテキスト、この2点がございます。漏れはありませんでしょうか。大丈夫でしょうか。ありがとうございます。

それでは早速、今回「北区のデジタル・トランスフォーメーション（DX）への取組とこれから」というテーマで、皆様にはご意見をいただくということでございます。

本日の出席者をご紹介します。

情報政策課長でございます。

◎情報政策課長

情報政策課長でございます。よろしくお願いいたします。

◎区長室長

情報政策課係長でございます。

◎情報政策課係長

よろしくお願いいたします。

◎区長室長

あと、スタッフとして区長室職員でございます。後ほどテーブルのほうに入らせて

いただき、皆さんの補助をさせていただきますので、よろしくお願いいたします。

それでは、これからまず情報政策課係長より、資料に基づいてご説明をさせていただきます、その後、各グループでグループワークをしていただくという形になります。グループワークの中で質問がありましたら、都度お声かけをいただければと思います。最後にグループごとに発表していただくということですが、班として、形としてまとめるというのではなくて、こういう意見が出ましたという程度の発表でよろしいですので、よろしくお願いいたします。

あと、今回の発表者は、前回同様事前に指名をさせていただいておりますけれども、どうしてもちょっと苦手ということがありましたら、それはグループ内で調整をしていただければと思うので、よろしくお願いいたします。

議事録は、前回同様作成をいたします。お名前が出るようには絶対にしませんが、内容が分かるような形での議事録を作成いたしますので、よろしくお願いいたします。

それと、前回同様ホームページ、この会議の風景を撮りますけれども、どうしても顔はという方がいらっしゃいましたら、各テーブルの職員のほうにお申し付けいただければと思います。

進行については以上でございます。よろしいでしょうか。

それでは、早速説明に入らせていただきます。情報政策課係長、よろしくお願いいたします。

3 . 説 明

◎情報政策課係長

改めまして、おはようございます。情報政策課係長です。本日はよろしくお願いいたします。

私なんですけれども、こちらに書いてあるとおり、北区の政策経営部情報政策課というところに所属してございまして、こちらの部署はあまり皆様となじみがないところかなんていうふうに思っているところでございます。今日はちょっとお題も、デジタル・トランスフォーメーションなんていう言葉がございまして。

私、自己紹介させていただきますと、昭和47年生まれで、今年で52歳になるというところでございます。区役所歴ですと大体30年ぐらいおりまして、実はこの情報政策課に来たのが3年前でございます。その前は何をやっていたかという、皆さんも多分身近な清掃とかリサイクル、こちらが1番長くて大体通算で14年ぐらい、そちらの部署にいました。なので、今日の情報政策と書いてあるので、あまり皆様になじみのない部署だということで、難しいのではないかとと思われる方もいらっしゃるかと思いますけれども、全然そんなことはないので、ちょっと肩の力を抜いて聞いていただけたらというふうに思っております。よろしくお願いいたします。

早速、こちらのスライドを使って説明をさせていただきます。お手元の資料と全く同じものですので、後ほどご確認いただければというふうに思います。

まず皆様、このDX、デジタル・トランスフォーメーションってご存じでしょうか。CMなんかでよくDXなんて言っているCMがございまして、言葉にはちょっと聞

いたことがあるかなという方もいらっしゃるかと思うんですけど、あんまりちょっと普段の生活の中でデジタル・トランスフォーメーションなんて言いませんよね。なので、今日はちょっとここを解説していきたいと思います。

まず、こちら、このデジタル・トランスフォーメーションは誰が言ったのかということですが、2004年にスウェーデンのミューン大学の教授のエリック・ストルターマンさんが、この言葉を初めて言ったのが世界初とされているところでございます。このときに、ストルターマンさんが何と言ったかということ、こちらの下の方に書いてあるのですが、「DXは人々の生活のあらゆる側面にデジタル技術が引き起こしたり、影響を与える変化」と。これ、言葉としては何か分かるのですが、何言ってるかちょっと私、初めは分からなくて、かなり学者さんの話なのかな、なんていうふうに思ったところでございます。

これを今日、分かりやすくスライドのほうをご用意しますが、このDXというふうにあるのですが、こちら、「D」はもちろん「デジタル」という意味でございします。この「X」が、「トランスフォーメーション」といいます、トランスフォーメーションを日本語に訳しますと、交差するとかいう意味がございまして、それを英語表記にするとき、この「X」を使って言うということですね。これ初め、私はこの文字だけを見たときに、デラックスとかと思ひまして、なんて豪華な仕組みをつくっていくのかな、なんて思ったところでございますが、そういうわけではなくて、このデジタルとトランスフォーメーションというのをいまして、このデジタルは日本語に言いますと情報技術というふうに訳せますので、トランスフォーメーションがこの変革ということでございします。なので、この情報技術を使った変革というのをやっていくんだというところが、このDXということでございます。

このDXなんですけど、もう1つ、デジタル化なんてよく皆さん聞いたことありますよね。これと、実は言葉的にはデジタルが使われているので似ているかな、なんていうふうに思われるんですけど、これ全く実は違うということでございます。このちょっとスライドのほうに出ますけども、デジタルについては人手のかかっていたサービスを、このデジタル、情報技術を活用して自動化したり作業を効率化することを行います。これは今あるものを、このデジタルを使って自動化していくと効率化するというものが、このデジタル化というところでございします。

このDXのほうなんですけども、こちらは情報技術いわゆるデジタルやデータを駆使して、作業の一部にとどまらず、社会や暮らし全体がよりよい、より便利になるように大胆に変えてくれよと、変革していくというのが、このDXということ。DXはどちらかというと、デジタルのほうは手段なんですけども、DXは目的ですね。このDXをするために、デジタル化を使っていくというような形で覚えていただけたらというふうに思っているところでございします。

北区のほうが、このデジタル・トランスフォーメーション、どうやっていくのかなというところで、実は昨年3月に「きたDX推進方針」というのを立てました。これは何かといいますと、新しい行政サービスを実現するための将来像と職員の行動指針ということで、我々自身どうやっていくというところを決めたものでございします。それを区民の皆様に宣言するというようなものでございします。

これは何かといいますと、中身のほうはホームページとかにも載っているのですが、ご興味のある方は見ていただきたいのですけれども、「全ての人が変革された行政サービスの恩恵を受けることができる」、よく聞いたことあるかもしれませんが、誰ひとり取り残さない北区を実現していくんだということでございます。これは、全ての人という皆様、区民の皆様とか、事業者の皆様というのが一般的なのですけれども、我々職員も含めて、この全員がこのサービスの恩恵を受けるようにしていくんだというような意気込みで考えたものでございます。

ちょっとここ、ショッキングな書き方をしているのですが、区役所も変革しなければ生き残れない時代になってきました。というのが皆様ご存じのとおり、世界的に見ますと、ニュースでやっていましたけど、GDPが今まで第3位をずっと守っていたものがドイツに抜かれ第4位になってしまったと、これから日本は少子高齢化とか人口減少、この経済規模が縮小しちゃうんですね。こうすると何が起きるかといいますと、この社会を支える人の行動力、これとかお金、経費が少なくなってしまうんですね。人が少なくなれば、それだけ経済活動が縮まりますので、そういった意味で少なくなってくると。これをDXすることによって、何を目指しているかといいますと、この少ない労働力と経費で最大の行政サービスを提供していきたいというふうに考えているのが、このDXということでございます。

私も、ちょっとここで余談なのですが、今までこの30年区役所をやってまして、ここ数年非常にショックというか驚いたことがございまして。今、若い方が離職されるんですね。起業されたりとか、ほかの企業に移られたりとか。今まで区役所は通年で、20歳ぐらいで入ると60歳まで勤めるというのが大体でしたけども、今はそんなことはないです。結構入れ替わりがありまして、私の部署も情報政策課という先ほど紹介した部署も、ここ3年で2人ぐらい転職されたりとか、新しく起業されたりとかしております。そんなような状況の中で、区役所も変わっていかなくちゃいけないのだなというのが、今回のこの宣言計画の元ですね。

宣言したから、どういうことやっているのというところで、今日ちょっと事例を2つほどご紹介したいと思います。1つ目がAIチャットボット、2つ目がRPAというふうに読めますけども、これはロボティクス・プロセス・オートメーションというのが、このRPAと言われているものでございます。これをちょっとご紹介したいと思います。

皆様、AIチャットボットは聞いたことはございますでしょうか。こちらが北区のホームページです。これはスマートフォンでも大体同じようなデザインに映りますけど、この左下にいるのが実はチャットボットと言われるものでございます。これを押しますと、LINEのような画面が出てくるんですね。上のほうに書いてあるんですけど、「こちら東京都北区のAIチャットボットです。AIがあなたのお困りごとをサポートします。」と書いてますけども、AIが回答してくれるわけじゃないんですね。皆様の探したい情報を、このAIが探してくれるというような仕組みでございます。ちょっと今、こちらのほうに打ち込みをしますね。ちょっと運動したいな、なんて思ったときに、このトレーニングジムについてということで聞いてみますと、ここでAIが考えまして、区役所のホームページから情報を持ってきます。これ読みま

すと、トレーニングが利用可能な施設は北区の場合、1つ目が桐ヶ丘体育館、滝野川体育館、赤羽体育館がありますよと。いろいろ注意事項がありまして、詳しくは最終的にはホームページ見てくださいねということなんですけども、これはなかなか、トレーニングジムというのを探そうとすると、このページにたどり着くまでがすごくホームページは大変ですので、このAIチャットボットを使いますと、こういったものを「トレーニングジム」という言葉をAIが考えまして、それに適した回答を持ってくるということでございます。

今、すごくきれいな形で回答しましたが、このAIチャットボット、実は昨年1月ぐらいから導入しまして、日々ブラッシュアップというか、リニューアルしているところがございまして、この学習をさせないとホームページのどこ、例えばホームページを変えたばかりだと探してくれないんですね。この学習するのを我々がやっているというところで、こういうAIチャットボットというのがございます。これは皆様のスマートフォンでもご利用いただけますので、ご興味があれば使っていただければというふうに思っております。

スライドのほうに戻しまして、2つ目のこのRPA、ロボティクス・プロセス・オートメーションなんですけども、こちら、RPAとは人間のパソコン操作を自動化するソフトウェアの一種でございます。さっき、ロボットといったら手とか足が生えているような、機械のようなものをイメージされる方もいらっしゃるかと思うのですが、これ実はソフトウェアロボットといいまして、いわゆるプログラムの一種でございます。今までは手作業で、区役所の作業ですと、大量データを扱う作業は時間がかかったり、人間がやりますので非常にミスが出てきたりということがございます。これをこのRPAを使って定型的であれば、大量データを高速で正確な作業が可能となります。このRPAのプログラムロボットは、この繰り返しする作業がすごく強いんですね。だから、どういう作業をやってくださいという指示をすると、ロボットがやってくれます。これ、私の事例ですけど、メールを職員に送る作業があったんですね。これ、実は3,000件くらいありまして、ちょっと1人でこうやっているとすごく時間がかかって。このRPAを使ってやりますと、私が3時間ぐらいかかったところを大体2、30分やっちゃう。作業を覚えさせれば、その作業どおりやってくれます。しかもミスがないんですね。私、この3時間かけてミスを2回とか3回とかしちゃうのですが、それが全くないということで、こういったものを活用して作業していくというふうに思っております。このロボットが、パソコンの画面のマウスやキーボードの動きを記憶することによって、人の顔になりますよというのがこれですね。

今、2つほど言いましたが、じゃあ結局何なのかということで、AIチャットボットのほうは区民の皆様から見ますと、いつでも問い合わせることができるという、ホームページ上におりますので、職員のほうはいわゆる勤務時間しかお答えできませんので、そういった意味でいつでも問合せができますよというところと、あと先ほどの繰り返しになりますけども、探したい情報をAIが人工知能でございまして、こちらが探してくれるというところが1つでございます。

このRPA、ロボティクス・プロセス・オートメーションに関しましては、職員の繰り返し作業を、このロボットプログラムで行います。これ、皆様に一見関係ないか

なというふうに思われるかと思うのですが、実はこれ、RPAを使って、職員の時間に余裕ができるんですね。そうしますと、できた時間で区民の皆様の相談を受けたり、新しいサービスを提供することを考えなきゃいけないということが、このRPAの利点ということでございます。

ちょっと、区役所の話をしたんですけど、「皆様、DXしていますか」なんて書いてあるのですが、最初に言葉、DX自体がちょっと分かりづらいというところがあったんですが、皆様ご経験は何かありますか。DXに関わったとか、私体感じたわというのがあれば、あんまりないですよ。ちょっと今日、事例を見ていただくと、これもというのがあるんですけども、一般的にはモバイルオーダーと言われるものですね。これはお店に着く前にスマートフォンとかで注文すると、お店に着くと商品が出来上がっているみたいなサービスがモバイルオーダーという。これはちょっとあんまり使わないかなというところもあるんですけども、次のこれが結構皆様は使われるかなというところ。今、スーパーに行くとやっぱり人手が足りないというのがありますよね。なので、セルフレジ、会計のときにお金を機械に入るとカチャカチャと計算してくれて、お釣りを出してくれるみたいな。このセルフレジも、DXの一環というふうに言われるところでございます。

あと、3つ目がフードデリバリーサービス。これもあんまり使われなかなと思うのですが、結構今は収まりましたけど、感染症が世の中に広まったときに聞いたことはあるかと思うんですけどUber Eatsとか、配達してくれるサービス、これをフードデリバリーサービスといいます。これはスマートフォンで注文すると、お近くのUber Eatsの方が届けてくれるみたいな、そういったものです。

四つ目が配車サービス。これもちょっと似たようなものですが、スマートフォンなんかを利用しますと、配車サービスを押しただけで近くの車が、タクシーみたいなものを呼んでくれるというところです。今までタクシー会社にお願いすると、これから行きますという結構20分ぐらいかかったりとかするのですが、これは本当にお近くの、スマートフォンの中からお近くの車を選んで配車をしてくれるというようなサービスというのが世の中にございます。

最後になりますけど、こちらが月額制の動画配信サービス。皆様、映画が好きな方とかいらっしゃいますかね。今までやっぱり映画館、映画館は映画館のよさがあると思うのですが、いわゆるビデオのレンタルショップみたいなのが世の中にございました。最近見かけないと思いませんか。結構、実はなくなっているそうです。この月額制の動画配信サービスというのが始まりまして、お家の中で自分の好きなものが見られる。しかも好きなものを見ると終わった後に、わざわざ向こうの裏側でAIが働いているのですが、好きな好みのものを、あなたの好みはこれですと次の見たいものを出してくれるのです。これが、この月額制の動画配信サービスが広まった理由でございまして、これがありますとやはり自分で探しに行くというよさも私はあるかとは思いますが、なかなか足を運ぶでするよりも、ご自宅で自分の好きな、好みに合った映画が観れるというようなものが広まってございます。

こうやって見ていただくと、皆様何か1個ぐらい触ったことあるかな、なんていうふうに思いますので、皆様の生活の中にDXというものが実はあるのだということを

ご理解いただけたらというふうに思っています。

今日、こちらのグループワークの補助シートを作成させていただきました。これから北区のほうで取り組みたいものを、ちょっとグループワークでご意見をいただけたらというふうに思っています、お題目を3つほどご用意させていただいています。窓口DXというふうに書いてございますが、我々区役所、やはり区民の皆様との接点は窓口がやっぱり一番大きいというところがございますので、ここを何とかよいものにしていきたいなというふうな思いがございまして、今日こちらのお題目をさせていただいています。

1つ目が、書かない窓口ということで、今画面に出てございますが、北区に期待するDX・デジタル化。質問1、書かない窓口でございますが、この書かない窓口というのは何かといいますと手順が2つございまして、1つ目はこちらでございます。マイナンバーカードと運転免許証ありますね。こちらをこの機械に読み取らせるということで、本人確認書類を読み取らせると自動入力働き、お名前を自動で判別してくれるのです。そうしますと何が起きるかといいますと、今まで役所の窓口で、住所とかお名前をペンで書いていましたよね。これをこちらの免許証とかを使って、申請書を印刷すると。簡単に言いますと、この書類をくださいと言ったときにかざすと、住所とお名前の部分を書いてくれる。ただ、この機械も万能じゃないので、何が必要ですかみたいなところは、もしかしたらチェックする必要があるかもしれないのですが、お名前と住所とかを書かなくていいというのはすごく負担が軽くなるかなということで、こういったものを考えているところでございます。

2つ目の、こちらキオスク端末。こちらは皆様もご経験があるかと思うんですけども、コンビニエンスストアなんか置いてある、いわゆるマルチコピー機のことです。マルチコピー機で今現在、住民票とかが取れるようになってございまして、今後その場も拡大していくというところもございまして、このマルチコピーで今、夜間でも使えるというところがメリットでございます。あと、簡単にはちょっとなかなか慣れが必要かもしれませんが、セキュリティーのほうも安心してご利用いただけますよということで、このキオスク端末というのをご利用しているところでございます。

これ、お使いになられた方とかいらっしゃいますかね。結構、いらっしゃいますね。これ、1回使われるとすごくいいなというふうに思われますが、何がいいかなというところとちょっとすみません、こちらいきなり3番目が出ちゃっていますけど手数料が安いんですね。区役所の窓口よりも安く住民票が手に入るというところがございます。我々が考えているのが、先ほど言いましたように、これ簡単と言っているんですけど、なかなか使いづらいというところがございます、これを区役所の中に置いたらどうか、なんていうふうに思っているところでございます。

これは区役所のほうに置くだけじゃなくて、置いたらこの操作を案内する人を配置したいというふうに思っています。そうすることによって、ちょっと機械になじまないという方が、操作方法を職員に教わりながらできるかななんていうふうに思っています、こういったものを導入したいかななんていうふうに思っているところでございます。

3番目の利点は先ほど言いましたように、窓口の価格よりも安く、この住民票が手に入るというところでございます。こういったものを窓口のほうに導入できたらなと思っていますところでございます。

3点目なのですが、こちらがいわゆる電子申請サービス。ちょっと、これを聞いちゃうとなかなか身構えるところもあるんですけども、これは何かといいますと、スマートフォンなんかで申請できますよというところまでは皆様ご存じだと思うんですけど、それをデジタルでやることによって、区役所の内部でも業務の改善ができますよというところを踏まえたところでございます。こちらも24時間いつでも利用できますし、自宅とか外出先、どこでも利用できると、手軽で簡単と書いていますが、難しいところでございまして、昨年の10月から区役所の電子申請サービスをリニューアルしまして、ちょっとスマートフォンに特化した形のサービスを入れてございますので、もし機会があればぜひご利用いただければと思います。

これ、窓口も全然関係ないじゃんというふうに思われる方もいらっしゃるかと思いますが、実はこれを若い方なんかは結構使えることがございますので、若い方が使えると何が起きるかという、区役所の窓口に来なくていいですね。ということは、窓口が空くんです。そうすると、今まで住民票を取るのにすごく並んでいたところが緩和されるということがございますので、こういったものを利用できる方はこちらの利便性の高いものをご利用いただいて、窓口に来られる方の時間を多く取れるというところがございます。こういったものを考えてございますので、この窓口の1つのサービスとして、オンライン申請サービスも併用していきたいというふうに考えているところでございます。

ここまでが、今日のグループワークのお題でございまして、こちらのグループワークの紙の説明をさせていただきます。それぞれ、今ご説明させていただいたサービスがあるんですけども、それごとにこちらの点数を5から1まで書いてありますが、上の書かない窓口ですと導入してほしいかというところか、なくていいかというところで、感覚で構わないので点数をつけていただいて、その点数を選んだ理由をひと言添えていただきたいんですね。どうしてそう思ったのかというところをひと言いただければと思います。それを基に、皆様のグループワークをお願いできたらなというふうに思っているところでございます。

それぞれ、キオスク端末、電子申請も同じように点数をいただいて、それを選んだ理由を皆様に討議していただきたいというふうに思っているところでございます。

4. グループ討議テーマ

◎区長室長

ありがとうございます。

それでは、各グループでグループワークということをお願いしたいと思いますけれども、まとめは各グループの担当職員が行います。今、こちらの各自お手持ちの補助シートのほうにまとめていただければと思います。丸をつけて、空いてるところに理由、こんなところ、思うところも含めて書いてもらえればと思います。

◎情報政策課係長

じゃあ、グループワークのときに、もし何か分からないことがあったりとか、ここを聞きたいよというのがあれば、私が回りますので、そのときにお声がけいただけたらと思います。よろしくお願いいたします。

◎区長室長

各班、大体まとまってきたでしょうかね。一通り、書かない窓口、キオスク端末、電子申請、一通りご覧いただいて、意見の交換いただいたところですかね。そろそろお時間も迫っておりますので、まとめに入っていただければと思います。

その間にいま一度、解説がありますので、よろしくお願いします。

◎情報政策課係長

すみません。今、各テーブルで皆様のご意見をまとめていると思いますので、私のほうから最後に1つ、ご紹介をしたいと思います。

こちら、手前に出ているのが総務省、国が考えている区役所・自治体の窓口というところで、今こういうのをやりたいというふうに言っていて。自治体フロントヤード改革なんていう名前をつけまして、窓口をこういうイメージしたらいいんじゃないかと今、国は考えてございます。

1つ目はAで書いていますけど、まさに電子申請になるんですかね。自宅で予約とか、スマートフォンからオンライン申請できますよと。

もう1つが、Bと書いていますけども近場で、これリモート窓口を活用して行政手続をサポートしますよと。今の役所に行かないとなかなかできないので、ちょっと北区のイメージだとあんまりないかもしれませんが、以前出張所があったのをご存じですかね。ああいったような単位で職員を置いて、相談を受けると、その相談を基に申請をするというのがこのリモート窓口でございます。

次は庁舎なんですけども、北区の場合もいろいろ新庁舎なんてこれから話が出てきますけども、国が考えているのはこちらの調査のほうでして、左上にありますように、セルフ端末、人によってサービスを分けて。自分でできる方はこのセルフ端末を使っていただく、集約したワンストップ窓口というのがございます。個別の相談が必要であれば、こちらの相談、総合窓口では予約システムと書いて、個別のブースでは丁寧な相談対応できるんですと。この相談するときも、紙ではなくて、データで対面でやっていけたらどうかななんていうのがあって。また、こういった窓口にすることによって、空きスペースがどうしても出ますので、そういったものをこちらの右上の住民スペースの拡大ということで待合だったりとか、住民の皆様が交流するために使えるようなスペースを設けたらどうかなというのを国のほうは考えています。

これと、ちょっと先ほど私、マイナンバーカード不安なんだよねなんていろんなところでお話を聞きましたけども、やっぱり自治体と住民との接点の充実化というところで、どうしても本人確認が必要になっていきますので、やっぱりこのマイナンバーカードのさらなる利用活用シーンというのを国は考えてございまして、こういったものを例えば例で載っていますけども、避難所の受付をマイナンバーカードでやったらどうだという、今回ちょっと石川のほうもありましたけども、準備が整っていないというのがございましてできていないと思いますけども。将来的にはカードがあれば、

公共のサービスが受けられる。例えば避難所で、支援物資をその方に届けることができる、個別に例えばですけども障害のある方であれば、障害のある方に必要なものを届けるというのができるかなと。

また、もう1つが地域公共交通における利用ということで、今M a a Sって聞いたことはありますか。地方へ行くとなかなか車が捕まらないとか、なかなか交通の便が悪いというところをカバーするような仕組みの中で、マイナンバーカードを使えたら。これは北区ではあんまりないかなというところがありますけども、利用の1つはやっぱり避難所、こちらがやっぱり混乱しますのでカードなんかを活用して、その方に必要なサービスを届けるというのを国が考えているところでございます。

ちょっと絵だけ見るとすごくきれいに見えるので、これ本当にできるかななんて思うんですけども、正直言うとここの個別ブースで、こんなオープンなところで個人情報話を話したら、ちょっと怒られちゃいますよね。だから、実際には違います。あくまでイメージとして情報を紹介しますけども、北区でもこういったものをこれから考えていかなきゃいけないのかなというところで、皆様にぜひ引き続きご意見をいただけたらなというふうに思っているところでございます。

お時間をいただきまして、ありがとうございます。

◎区長室長

ありがとうございます。各班、担当の方はどうでしょう。大丈夫ですか。

◎区政モニター

時間あるのでちょっとひといいですか。

今、避難所で使えるんじゃないかという話があったじゃないですか。ちょっと実態に全然合っていないと思うんですけど。じゃあ、今被災していて、家潰れていて、マイナンバーカードをいつもポケットに入れている人なんかいないじゃないですか。取ってこいと言うんですか、これは。

◎区長室長

今のはすみません。一例で。

◎区政モニター

いや、一例があまりにもかけ離れていると。今、輪島のほうであれが起きている状態で、これを言ってしまうから行政は全く分かっていないと僕は思うんですよ。

すみません、申し訳ないんですけど、ちょっと今黙ってられなくて。

◎区長室長

分かりました。ありがとうございます。

◎情報政策課係長

すみません。補足なんですけども、全てのことをこれでやろうというふうに思っています。

◎区政モニター

いや、だから例で挙げること自体が、今の時代というか、今の時期に合っていないと僕は思う。

◎情報政策課係長

ぜひ、そういったご意見も受け止めながらやっていきたいと思います。ただ、先ほ

どちらのチームに行ったら、「マイナンバーカードを持っていませんよね」と言ったら、「いや、持っていますよ」と言われて、持ち歩いている方もいらっしゃるんだなというところはあります。

◎区政モニター

ふだんは持ち歩いてますよ。あの被災した瞬間に、ポケットに入れている人はいるんですか。

◎情報政策課係長

確かに時間帯とかもありますけども、お出かけでもし持っていれば、そういったものを活用できるんじゃないかというだけで。

◎区政モニター

そうになったら、この人は持っていて、この人は持っていない、あなたは駄目ですよとなっちゃうじゃないですか。

◎情報政策課係長

そうですね。そこをちょっとカバーするような仕組みは大事だと思います。まさにおっしゃるとおりでございます。これがないからサービスを受けられないというわけではなくて、あればよりその方に合ったサービスが届けられるのではないだろうかという、あくまでも1つの例でございます。

すみません。ご説明がなんかあんまりうまくなくて申し訳ないです。ほかにも何かあれば、この時間でお受けいたしますが。

◎区政モニター

先ほどのご説明で、近場でということで出張所の話がありましたけど、出張所自体も今数は少ないですよ。そこはどう考えても、例えば巡回バスを使って何か月に1回は回るとか、要は出張所は固定も必要だけど、ありとあらゆるところに出張所を置くわけにもいかないし、コストを考えるといろんなことがあると思うんですけど、やっぱり自宅にパソコンがない人、でも区役所までは行けない人、独居の人とか、そういう人をどうやって救い上げるか。このご説明の中に「全ての人を救い上げる」とあるんだけど、救い上げるためにはどういう仕組みがあるかということがちょっと抜けているような気がしましたけど。

◎情報政策課係長

ありがとうございます。

すみません、私の例えがよくなかったのかもしれないんですけど、一応、区のほうでも今、実は出張窓口みたいなものが、一部やっている部分もございます。皆様の地区じゃないかもしれませんが、桐ヶ丘の団地のほうで、やっぱりなかなか区役所まで手続に来るのができないというときに、住民票の交付を一時期やったりとか、税証明書をしたりとかというのはやっておりますので、今おっしゃっていただいたように、まさに全ての人を救うということであればやっぱり近場でやらなきゃいけないというところがございます。

今、テレワークという言葉は聞いたことありますか。テレワークの中に実はサテライトオフィスという話があるんですね。片仮名ばかりちょっと何か分かりにくいなと思いますけど、要はオフィスじゃない場所でオフィスを構えてやるということも、こ

れからはできてくるのかなと思います。また、そこで受付をするからには、先ほどもちょっとご指摘を受けましたけども、個人情報の問題がどうしてもございます。我々職員が個人情報を身軽に持ち歩くというのはなかなかできないものですから、そういった課題もございますので、その中で出張の窓口をこれから考えていきたいかなというふうに思っています。

◎区長室長

では発表、各班から5分以内ぐらいで収めていただければと思います。

それでは、1班のほうからよろしいでしょうか。

◎区政モニター

私たち1班のほうで、この窓口DXについて。

まず、最初に書かない窓口について、これ平均点が4ですかね。出た意見としては、老眼鏡がなくても見えるような大きさにしてほしいと、これは私が言ったんですけど。薬局に行ったら、今マイナンバーカードを必ず出さなければいけなくなったんですけども、そのマイナンバーカードの識別をするのに文字が小さくて老眼鏡を持っていかなかったものですから、よく見えなかったということがありました。

それから時短になるし、順番を抜かれたりすることがなくなって、非常にやりやすくなるでしょうか。あと、迅速にことが運ぶので、非常にいいんじゃないか。

ただ、もう1つ出たのは、住民票くらいは取る必要があるかもしれないんですけども、今のところそんな頻繁に住民票とか、そのような書類をそろえる必要がないというのが現状そんなところじゃないかなというふうに思います。

次はキオスク端末について、お願いします。これは、平均点が4.8ぐらいですかね。いつでも利用できるし、とにかく1回使ってみたんですけども、あれほど便利なものがないということがありました。あと1つ、やっぱりコンビニで使うのは非常になくした方もいたみたいで、ちょっと難点があるなということもありました。あと、やっぱり、区役所に実際に行って相談することが非常に大切ではないかという意見もありました。

次は電子申請についてお願いします。これも平均点は4.6ぐらいですかね。

ただ、これはまだ全然使ったことがないので、非常に希望は見えるんですけども、どういうふうに使ったらいいのか、どういうものが使えるのかというような、まだちょっと経験していないので、非常に期待は大きいんですけども、ちょっとどういうふうに使っていくのか、まだはっきりしていないということだと思います。私も使ったことがありません。

ただ、同じグループの方がe-Taxを使ってみて、非常に手続きが楽だった。ただし、最後の確認を怠ってしまったということがありました。

最後に、DXでやってほしいこと。

まず、1つ目。商業経済では必要と思いますが、役所で必要か不明です。できれば前向きに取り組みたいが機会がない。家族が亡くなったときの申請はDXでワンストップでできてほしい。やっぱりこういう、実際にそういう区役所はあるらしいですね、北区ではありませんけども。ごみの分別確認。

その他の意見としては、お悔やみ窓口は入れ替わり、立ち替わりいろいろな部署の

職員が来てくれる。先ほど言いましたけれども、実際に今度の新しい北区役所に期待することという、1回こういう会議があったときもあったんですけども、ワンストップ方式が北区でも採用されたら、非常にいいんじゃないかなという話が出ました。

取り留めもないまとめ方でしたけれども、以上で終わりたいと思います。ありがとうございました。

◎区長室長

ありがとうございます。お悔やみ窓口はもう既に区のほうでも研究はしているというところですので、すぐできるかどうかは別として、やっているところは実際にありますから。ありがとうございます。貴重なご意見、ありがとうございました。

続きまして2班、お願いいたします。

◎区政モニター

2班の発表でございます。よろしくお願いします。着座で失礼します。

まず、書かない窓口に関しては、便利になればうれしい、窓口で書く作業に負担感を感じている。それからデジタルとアナログ、どちらでも共存できるようにしてほしい。それから、住民の利便性向上に最も重点を置くべきで、住民に寄り添った行政のDX化をしてくださいと。それから、デジタル障害のリスクが不安ですと。それから、人の動きがなくなり、経済の活性化につながらないのではないかとという心配があると。それから、窓口の手続がボケ防止になるのではないかと。それから、デジタル化によって、カスタマーハラスメントが増加していると聞くと、これは大丈夫かというのと。あと、分かりやすく使いやすい仕組にしてほしいという、ちょっと点数が前後していますので、いいという意見と若干心配があるという意見が混在しています。

次にキオスク端末ですが、急ぎの書類の取得が必要なときのシステムエラーへの対応が不安だということ、先ほどと同じように利便性が高まるならうれしいということ。それから、住民側の利便性が高まったら役所の人員が削減できる分、住民税を減らしてもらったり、住民のニーズが高いところにマンパワーやお金を投入してもらえんだろうか。それと、取れる書類の種類を増やしてほしいと。

電子申請。ここに関しては、仕組を使いたいと思うが、なかなか難しいという意見と、煩雑な手続が簡単に便利になるなら、うれしいという意見がちょっと集約されている状態です。

最後に、DXでやってほしいことというのは、効率化ができれば、役所の人員は削減できるのではないかと、そうしたら住民税が減税されるのか。それと、もう1個は新たな住民のニーズの収集という、意見の収集のほうにもDX化を進めてもらえないのかということ、同じですね、区民のニーズを拾い上げるのにDXを活用していくべきだと。先ほども何回か出ましたが、システム障害の対応が不安ですと。業務プロセスの効率化だけではなく、住民の利便性向上が最優先ではないかということ、あと最後に直接関係がないかもしれないですけど、区内のWi-Fi環境を充実することで、住民の利便性向上やDX化につながっていくのではないかとという意見が出ました。

以上です。

◎区長室長

ありがとうございます。利便性を向上させるところと、役所に来なくなっちゃった

りすることによる、逆にそれが例えば、お年寄りが出なくなっちゃうことがよくないとか、顔を合わせることが必要だとか経済が。そういった、逆の捉え方を問題提起いただいたのは、非常に参考になるのかなと区のほうでも思ったところです。

先ほど、どの班でも出ていると思いますけれども、DXで便利になって、要は人員に余裕ができたり、お金が出てくると、その分、ほかのところに回すというのが、まさに相談のところとかに手厚くしていく、必要なところに回していく、それが行政として今の考え方なのかなというふうに思っているところでございます。ありがとうございました。

続きまして、3班お願いします。

◎区政モニター

3班の発表をさせていただきます。

点数4.6ということで、皆さん大体同じようなところに行っているかと思います。

まず、グループでの討議で出た意見ということで読み上げていきたいと思います。窓口に行って、申請書を書かなくても出てくるのは楽だと思う。他人のデータが出てきた問題があった、システム的な問題を解決する必要がある。非常に不安ですよ。マイナンバーカードが安心して使用できるようになるとよい。申請書が出てくるだけだが、証明書が出てくるよりはよいのではないか。個人情報がないので、パスワードがたくさんあるので不安である。カードに貼り付けているパスワードの大文字小文字の識別がない、できない。パスワードの精度が低いのではないか。英数字の識別がうまくいってないというのが問題ではないか。

これは私もパスワードが幾つか、いろんなところで使っているんですけども、どれがどれだか分からなくなるのは結構あります。

じゃあ、次に行きます。キオスク端末、点数は5点ということで。セキュリティが担保されていないのであれば、使いたくない。マイナンバーカードを前提にして考えていることが問題だと思う。マイナンバーカードは不安、安心できないので使いたくない。マイナンバーカードを使用していない仕組みであれば、導入するべきであるということ。この仕組み自体はいいと思うんですけど、ただマイナンバーカードの不安があるのでというだけですね。

それから、電子申請は点数が4.6ということでした。マイナンバーカードは関係ないと思う。リアルな情報をネットに反映するだけ。区のサイトのUI（ユーザーインターフェイス）が使いにくい。UIが古いので、UIをチェックするような業者を入れてはどうか。UIがよくなれば、使用する人がもっと増えると思う。区内にある大学の学生を入れてUIをチェックしてもらうのもよいと思う。学生にとってよい勉強になるのではという意見がありました。

それから、DXでやってほしいこと。申請できない年代の方への対応はどうか。それから、情報セキュリティの確保。スマホに何もかもするのはどうか。

以上でございます。よろしくお願いします。

◎区長室長

ありがとうございました。

やはり、マイナンバーカードそのものとか、システムエラーが不安とか、コンピュ

一タが絶対ではないということへの不安というのは、やっぱりつきないのかなというふうに思ったのと、いわゆるユーザーインターフェース、いわゆる使い手にとってのというところの配慮ですね。これがこれから大事になってくるのかなという貴重なご提言をいただいたというふうに受け止めているところでございます。

５．事務連絡

◎区長室長

では、こちら１班から３班の発表を踏まえて、情報政策課長からひと言、感想・所感を述べさせていただきます。

◎情報政策課長

皆様、本日はお疲れさまでございました。情報政策課長と申します。

最初、この区政モニター会議の中でのこのお題、ＤＸ、デジタル・トランスフォーメーションということを出したときに、なかなか情報政策課自体が皆様になじみのないところございまして、このお題についてもなかなか議論が活発にならないんじゃないかなという、ちょっと不安はあったんですけども、本日の様子を見させていただいて、皆様の生活の中にもＤＸ、また区役所に対する期待といいますか、こういったところをこうしてほしいというようなご意見をたくさん頂戴しまして、本当にありがとうございました。１番最初にお示ししました、誰ひとり取り残さない北区を目指しまして、これからも施策を取り組んでいきたいと思っております。

それぞれ、書かない窓口、キオスク端末、また電子申請、それぞれご説明しましたが、それぞれ利便性が高まるのであれば、取り入れてもいいんじゃないかというようなご意見がありました。ただその反面、逆にシステム障害ですとか、なかなか苦手な高齢者、障害の方はどうするんだといったところもご意見たくさん頂戴しましたので、私のほうから、当然情報政策課としても考えなくてははいけませんし、それぞれ担当部署のほうにも本日いただいたご意見をお伝えさせていただきまして、よりよい北区に、皆様の生活が豊かになるような北区にしていきたいと思っておりますので、今後ともどうぞよろしくお願いいたします。

本日はどうもありがとうございました。

◎区長室長

お時間が過ぎていきます。最後何かこの機会に、このＤＸに対して何かご質問等があれば。あまり表に出てこない情報政策課ですので、何かあればこの機会にぜひ。よろしいですか。

実は私、前に広報課長、シティプロモーションの課長で、この区政モニターを何度かやっているんですけど、おそらく今回が１番盛り上がったと思います。というのは、やはり生活と密着してかつ、自分たちとどうなんだという、それを多分皆さん、本当に一生懸命考えていただいた成果なのかなと思っています。区政の場でもこれを貴重なご意見として、これからのＤＸを進めるに当たっては参考とさせていただければと思います。どうもありがとうございます。

それと、今回をもちまして、今年度の区政モニターの日程は終了となります。本当

にありがとうございました。

6 . 閉 会

◎区長室長

以上をもちまして、令和5年度2回目の区政モニター会議を終了させていただきます。また、2年間にわたり区政モニターの活動をいただきまして、本当にありがとうございました。