

# 袋井市 I C T 活用に関する意見書

令和 2 年 11 月

袋井市議会  
I C T 活用特別委員会

## 目 次

第1	はじめに	.....	P 2
第2	袋井市の現状	.....	P 3
第3	調査・研究対象と研究テーマの設定	.....	P 4
第4	研究テーマに対する現状と課題	.....	P 5
第5	提言		
	・研究テーマに対する提言	.....	P 7
	・今後のICTに対する提言	.....	P 10
	・“新たな日常への対応”等に対する提言	.....	P 12
	・“デジタルデバイド（情報格差）解消”に対する提言	.....	P 13
第6	おわりに	.....	P 14

## 第1 はじめに

国は、少子高齢化や人口構造の変化に対応すべく、65歳以上の高齢者人口が最大となる2040年頃の自治体が抱える若年労働力の絶対量の不足などの行政課題を整理し、「自治体戦略2040構想研究会」を平成29年10月に立ち上げた。同研究会は『人口縮減時代のパラダイムへの転換』を求め、自治体が従来の半分の職員数でも本来の機能を発揮できるように、AI・ロボティクスを使いこなすスマート自治体への転換、自治体の情報システムや申請様式の標準化等を掲げている。国はこれらの検討結果を踏まえ、「デジタル・ガバメント実行計画」を令和元年12月20日閣議決定をし、国や地方公共団体、民間によるデジタル化を推進し、行政の在り方をはじめ、社会全体の最適化を目指している。

併せて、令和元年5月に成立し、同年12月に施行となったデジタル手続法は、国、地方公共団体を含む社会全体がデジタル化し、情報通信技術の便益を享受できることを目指している。この中で、行政手続のデジタル化のための必要事項のひとつに「行政手続のオンライン原則」を掲げており、国へは原則化、地方公共団体へは努力義務を課している。また、個別施策でも、住民基本台帳法、公的個人認証法、マイナンバー法が本人確認情報の保存及び提供、公的個人認証などについての行政のデジタル化を求めている。

こうしたなか、新型コロナウイルス感染症の全世界への蔓延により、私たちの暮らしや経済は大きな打撃を受け、その政策課題の解決手段のひとつとして、ポストコロナ時代を見据えたデジタル化推進の機運は一層高まることとなった。このため、Society5.0の実現に向け、様々な分野でデジタルによる改革を推進し、デジタルで人、モノ、コトが繋がるスマート社会をスピード感をもって構築する必要性が生じている。

しかしながら、先の特別定額給付金の給付に伴う行政手続の遅れをはじめ、各種の緊急給付事業における省庁間や国と地方自治体との情報連携の不足などが顕在化し、世界各国と比べても我が国の電子政府の実現の遅れが大きな問題となっている。

時あたかも、9月16日に発足した菅内閣は、こうした現状を打破すべく、各省庁のデジタル化を推進する司令塔としてデジタル庁を令和3年秋までに新設することを掲げた。今後、各省庁や地方自治体、行政機関はもとより、民間ともデータ連携できる仕組みを構築し、行政手続全般の迅速化を目指すとともに、各省庁のシステムの一括調達を進め、データ様式の統一化にも着手することとしている。

いずれにせよ、我が国もデジタル変革の時代に入り、しかも、コロナ禍にあってデジタルを活用した価値の創造や新たな生活様式が一層求められてきている。ICT活用特別委員会としては、こうした状況を踏まえ、本市における子育て、教育、福祉、産業振興、防災、防犯、行政経営などの各種の政策課題の解決に向け、ICTやデータの効果的活用について調査・研究をし、ウィズコロナ、ポストコロナ時代の新しい暮らしや社会を目指し、ここに意見書として提言を取りまとめる。

## 第2 袋井市の現状

本市の電算業務は、旧袋井市で、昭和45年度に給与計算を計算センターに委託したのを始まりとし、旧袋井市・旧浅羽町とも行政事務の電算化を推進してきた。

旧袋井市と旧浅羽町が合併した後の平成21年度からは、新市の情報化を計画的に推進するため『袋井市ICT推進計画』を策定。平成25年度には『第2次袋井市ICT推進計画』を策定し、市民サービスの向上や事務の効率化、ICTを活用できる人材育成等の「行政のICT化」に取り組んできた。

また、教育部門にあつては、袋井市教育委員会が、平成28年1月に『袋井市教育情報化推進計画』を策定し、「分かりやすい授業の実践」「児童生徒の情報活用能力の育成」「効率的な学校運営」を基本方針に、電子黒板機能付きプロジェクターの整備やタブレット端末の導入、情報活用の実践力育成など10事業を中心にICTを活用した教育の推進に取り組んでいる。

こうしたなか、ICTの進化によって市民生活におけるICTの利用が拡大するとともに、その利用により生成されるデータの流通量が飛躍的に増大し、行政のみならず、まち全体のデジタル化が求められるようになったことから、平成31年3月に『第3次袋井市ICT推進計画・官民データ活用推進計画』を策定した。

本計画では、ICTの進化による近未来を予測し、総合計画における政策や取組などとICTやデータを関連づけ、多角的に検討を加えた上で、本市における将来的なICTとデータ利活用の方針を定めている。その基本理念は「多様性に富んだスマート社会を実現し、誰もが豊かさを実感できる未来を創る」とし、基本方針には「ICTを活用できる人づくり」「ICTでつながる地域づくり」「ICTで価値を高める産業づくり」を掲げ、行政課題の解決にICTやデータを活用した具体的な31施策を政策分野別ICT・データ活用提案として提示している。

そして今、コロナ禍の現状を受け、袋井市新型コロナウイルス感染症対策本部より示された『今後の暮らし・経済対策～アフターコロナの経済社会を見据えた成長戦略～』においては、3つの視点のひとつに「ICT等を活かした新たな成長戦略に向けた支援」を掲げ、具体的事業としては、「ICTの活用による学びの保障事業」「マイナンバーカード普及促進事業」「行政手続における押印廃止及び電子申請の推進」「デジタル前提の行政サービス提供事業」などを推進することとしている。

### 第3 調査・研究対象と研究テーマの設定

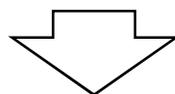
本委員会では、調査・研究を進めるにあたり、ICTやデータ利活用に関する事業・取組についての情報を共有化するため、『第3次袋井市ICT推進計画・官民データ活用推進計画』及び『袋井市教育情報化推進計画』に基づき実施されるICT重点事業・取組17項目について当局に説明を求め、当局や委員間での議論により理解を深めた。

次に、限られた時間の中で効果的・効率的に調査・研究を進めるため、ICT重点事業・取組17項目の中から、今後のまちづくりにとって特に優先度の高いものとして8項目を選定し、さらに技術的な側面から研究テーマを5項目にまとめ、調査・研究を行うこととした。

なお、令和元年12月に国が提示した「GIGAスクール構想」については、喫緊の課題として捉え「タブレット・Wi-Fi等学習環境整備」と合わせて調査研究することとした。

#### 1 ICT施策重点事業・取組の選定（17事業→8事業）

優先順位	分野	事業内容	備考
1	防災	I o T河川水位観測等システム	L P W A通信網の整備に関する事業・取組を集約
	協働	I o T地域見守りシステム	
	産業	I o T農業（水田I o T水管理システム）	
2	防災	防災情報配信システム	平時、有事の際の行政情報を伝達する情報配信システムの構築に向けた取組で集約
	市民	W e b情報配信システム	
3	教育	タブレット・W i - F i等学習環境整備	I C T支援員の加配、G I G Aスクール構想にも言及
4	市民	マイナンバーカード利活用調査研究	
5	市民	R P Aによる行政事務の効率化	業務改善研修にも言及



#### 2 研究テーマの設定

- 1 L P W A通信網整備とI o Tの利用推進
- 2 情報配信システムを活用した市民への積極的な情報提供
- 3 G I G Aスクール構想の実現
- 4 マイナンバーカードの利活用
- 5 R P Aによる行政事務の効率化

## 第4 研究テーマに対する現状と課題

5つの研究テーマの現状と課題について、次のとおり整理した。

### 1 LPWA通信網整備とIOTの利用推進

#### (1) IOT河川水位観測等システム

近年、局地的な豪雨により、短時間に水位が急上昇するケースが増えている。小規模河川や水路、用水、多少の雨でも冠水する道路やアンダーパスなどもあるなか、人的な監視に十分な監視体制を取ることができず、対応が困難な事態が想定される。

#### (2) IOT地域見守りシステム

子どもに対する見守りについては、小学生等が事故や犯罪に遭遇する場面が見受けられるなか、国はスクールガードボランティアの強化を提唱しているが、ボランティアの担い手不足や高齢化が顕著となっており、平成30年度及び令和元年度には山名小学校で専用端末を保有する家族の所在地や移動履歴を提供する実証実験が行われている。

また、高齢者に対する見守りについては、高齢化の進展に伴い徘徊高齢者が増加し、見守る家族等の負担増が懸念されている。令和元年度には「はいかいSOSネットワーク」においてGPS機能とスマートフォン等のアプリを使って行方不明の認知症高齢者を探す模擬訓練が行われている。

子どもや高齢者に対する見守りは、現時点では家族内での見守りにとどまっているが、24時間、365日の見守りには限界があり、今後は地域での見守りも考えられる。地域で見守る場合には、誰が対象者を監視し、その情報をどこまで地域で共有化するのかといった個人情報の取り扱い等が課題となる。

#### (3) IOT農業（水田IOT水管理システム等）

水稻経営は、田植や収穫等の作業の機械化による大幅な省力化とこれに伴う経営規模の大型化が進められてきた。一方、水管理については未だに手作業で行われていることから農家の負担感は大きく、さらなる経営の効率化を阻む要因になることが懸念され、平成29年度から令和元年度にかけて水田水管理ICT活用コンソーシアムの実証実験が行われている。

また、獣害対策のイノシシ捕獲については、罟を仕掛けた檻を1か所ずつ巡回して捕獲状況の確認をしており、地元や猟友会などの関係者にとっての負担は大きい。

### 2 情報配信システムを活用した市民への積極的な情報提供

本市の情報発信は、紙媒体である広報ふくろいに加え、市ホームページ（HP）や市公式ブログ・市公式SNS（Twitter・Instagram、フッピーのTwitter、Facebook）等で行っている。また、平成30年度から各コミュニティセンターのLINE公式アカウントも段階的に開設され、地域の方々に役立つ情報をWebを通じて配信するなど、Webによる情報配信の重要性は年々高まっている。

こうしたなか、パソコンやスマートフォン等情報端末を持たない者や持っていない者も活

用することが困難な者に対する情報リテラシー向上に向けた支援が求められる。

また、スマートフォン所有率が8割超（東京地区：82.2%）となるなか、市の情報配信は、スマートフォン利用を基本としたものになっていない。加えて、市HPにおいて各種申請書類等の配信は行われているが、押印の必要性などから、自宅等からの申請はできない状況である。

### **3** G I G Aスクール構想の実現

令和元年12月に同構想が打ち出される以前、文部科学省は新学習指導要領の実施を見据え「2018年度以降の学校におけるICT環境の整備方針」を取りまとめるとともに、当該整備方針を踏まえ「教育のICT化に向けた環境整備5か年計画」を示していた。

本市では、国の方針を踏まえるなかで令和2年12月末を目途に高速大容量の通信ネットワークを整備するとともに、令和4年度末までに段階的に1人1台の学習者用端末を整備することとしていたが、国はコロナ禍にあって緊急経済対策として同構想におけるハード・ソフト等に対する国庫補助の追加措置を決めたため、これを活用し、令和2年11月末までに1人1台の学習者用端末（5年リース）を前倒しして導入することとした。

これにより、当初の方針から大きく前進することとなったが、子どもたちの「主体的・対話的で深い学び」の実現に向けては、ICT環境を十分に活用した授業力の向上や運用面の工夫、さらには端末更新時の費用等が課題となる。

### **4** マイナンバーカードの利活用

マイナンバーカードは、新型コロナウイルス禍の特別定額給付金事業による注目度の向上も追い風となり、本市の交付率も令和2年7月5日現在17.13%（国：17.55%、県：16.30%）と県内で上位に位置するものの、未交付者の割合は高く、利活用に向けたさらなる普及拡大が必要である。また、マイナンバー導入当初の個人情報漏洩等に対する懸念が未だに払拭されていないことやマイナンバーカードの利用シーンが拡大できていないことなどが普及の妨げとなっていると考えられる。

### **5** R P Aによる行政事務の効率化

今後ますます市民ニーズや行政需要が高まる一方、2040年頃には、人口減少により若年労働力の絶対量や財源が不足することが予想されるため、従来の半分の職員数でも機能する自治体を目指すことが求められている。

このため、本市では、令和3年度保育所入所申込事務にR P Aを導入することになり、その効果が期待されている。

また、現代社会において働き方改革が叫ばれるなか、業務時間の短縮や生産性向上などの実現も求められている。

今後は、R P Aを活用することによってデータがデジタル化されることから、A Iによるデータ分析などを取り入れたさらなる業務改善が課題である。

## 第5 提言

課題解決に向けた本委員会による調査研究結果を踏まえ、次のとおりICTの活用について整理し、それぞれについて提言することとする。

### 【研究テーマに対する提言】

#### 1 LPWA通信網整備とIoTの利用推進

##### ＜重点3事業への共通の提言＞

LPWAの持つ低電力・低コストで長距離通信ができる反面、画像データは送れない等の短所を補完するため、他の通信方式との併用により、効果的、効率的、経済的な整備に努められたい。

なお、LPWA通信網整備による各IoT技術の活用については、3つの重点事業として(1)～(3)、それ以外を(4)として提言する。

##### ＜重点3事業への個々の提言＞

#### (1) IoT河川水位観測等システム

ア 近年の異常気象による豪雨等の被害を最小限に抑えるため、LPWAによる通信基盤を整備するとともに、常襲内水氾濫箇所へ水位計を設置し、河川の水位観測が行えるよう、システムを導入されたい。

- ・小規模河川豪雨災害時情報発信 18箇所程度
- ・常襲冠水箇所豪雨災害時情報発信 5箇所程度

イ 災害時の状況判断に欠かせない画像データを得るためのLTE等を活用したモニター設置などにより現場を可視化されたい。

ウ 国や県の観測データと連携するとともに、袋井市防災センターにおいて効果的、効率的に情報を一元化し、市民へ情報提供できるよう研究・検討されたい。

エ 市内のアンダーパス（高尾、下地、新池）における通行車両の水没被害等を未然に防ぐため設置したLPWA通信網を活用した水位計と連動した信号機等を設置するなど、交通規制体制の整備について検討されたい。

#### (2) IoT地域見守りシステム

ア 子どもに対する見守りについては、登下校、塾や習い事の際に保護者が子どもの安否を確認できるシステムの導入をLPWA通信網の活用も視野に検討されたい。

イ 高齢者の徘徊に対する見守りについては、GPS端末を靴のかかとやキーホルダーに仕込んで携帯させるなどし、居場所を常時確認できる仕組みを検討されたい。

ウ 地域での見守りにおける個人情報の取り扱い等の運用面については、関係者と慎重に協議して進められたい。

#### (3) IoT農業（水田IoT水管理システム等）

ア 水田の水管理の労力軽減のため、水田IoT水管理システムを導入し、農家の労力軽減を図られたい。導入に際しては、高額な設置費用への対策として、スマート農業の推進に対する事業費補助金など、支援策についても研究されたい。

イ 農作物に対するイノシシ等の獣害に対し、LPWA通信網を活用した檻の開閉センサーを設置するなど、効率的な獣害対策を図られたい。

ウ 農業用ため池に対する豪雨等による災害への備えとして、監視必要箇所を選定のうえ、LPWA通信網を活用した水位センサー等を設置し、常時監視が可能な体制を敷かれたい。

エ 排水機場にLPWA通信網を活用した水位センサー等を設置し、豪雨災害に対する初動体制の強化を図られたい。

(4) その他（重点3事業以外への提言）

ア 水道検針業務の省力化のため、水道メーターのスマートメーター化とLPWA通信網を活用したデータ取得による検針業務について、試験導入している先進自治体の事例等を参考に研究されたい。

イ 学校における児童・生徒等の健康管理のため、温湿度センサー等を設置することにより、教室や体育館など、離れた場所で測定結果を可視化することで、適切な熱中症対策を行えるよう研究されたい。

## 2 情報配信システムを活用した市民への積極的な情報提供

(1) 「メローねっと」の普及推進

気象情報や同報無線内容など、必要な情報が迅速により多くの市民へ伝わるよう、「メローねっと」の普及（登録者の増加）に努められたい。

(2) Web情報配信システムの充実

ホームページによる情報提供をさらに充実し、市民が必要とする情報を正しく、迅速に提供できるよう努められたい。

また、スマートフォン利用を基本とした情報配信に対応可能なシステムの構築に努められたい。

(3) 電子申請の推進

他市町に先行して取り組んでいる押印の廃止を進めるとともに、業務の標準化、データ化などの環境づくりを着実に進められたい。

(4) デジタルデバイド（情報格差）の解消

ICTリテラシー向上の取組はもとより、入力作業が苦手な者には音声認識・文字認証・顔認識等を活用するなど負担を減らすとともに利用方法の相談に応じ、広報ふくろい、同報無線などの従来の情報伝達手段も使うなど、十分な配慮に努められたい。

また、今後ますますスマートフォン等の情報端末の必要性が高まるなか、情報端末の利活用に関する講座を行っている民間通信業者等との連携も含め、支援策を検討されたい。

## 3 GIGAスクール構想の実現

(1) ハード面の対応

5年後の端末入れ替えについては、一定数はLTE等の常時接続可能な端末にするなど、使い分けを含めた運用を行うとともに、多台数同時接続における安定性やこれまでは困難であった大容量コンテンツの短時間での送受信が可能となるなどのメリッ

トが見込まれるローカル5G等、新たな通信技術導入についても研究・検討されたい。

また、端末等入替時の財政負担については、全ての自治体の共通課題となると考えられるため、他の自治体と連携し、国・県へ働きかけるなどその軽減に努められたい。

#### (2) ソフト面の対応

教育に使用するアプリ等は、従来の教科書での学習において、新学習指導要領に示す「主体的・対話的で深い学び」を実現するうえで、教科書で教えることの質をより高めるよう使用されたい。

また、1人1台端末の配備を効果的に学習に反映できるような体制づくりが急務である。授業に関わる全ての教員がICTを効果的に活用できる人材となるよう、これを技術的にサポートするICT支援員の確保に努められたい。

#### (3) 家庭学習時における通信手段の確保

新たな日常への対応として、学校の休業等の際に、端末を家庭学習用に貸し出す場合には、各家庭の通信環境の差が学力の差とならないよう配慮されたい。

#### (4) 自治体間の調整等

教員の異動が多い磐周地区内の自治体間において、導入する端末やアプリケーション等については、可能な限り方向性を合わせられるよう調整されたい。また、システムの共同利用や標準化についても研究されたい。

### 4 マイナンバーカードの利活用

#### (1) カードの普及推進

マイナンバーカードは、今後、健康保険証や運転免許証としての利用が見込まれるなど、市民生活に不可欠なものになるため、マイナンバーカードに対するセキュリティ上の心配の解消など、市民に対して丁寧に説明し正しい理解を促進されたい。カード申請については多様な機会を設けるとともに、十分なサポートに努めるなど、積極的な普及に取り組まれたい。

#### (2) カード空き領域の活用

市民サービスの向上のため、多くの市民にとって有用なものとなるよう先進事例等を十分に研究し、積極的に活用されたい。

### 5 RPAによる行政事務の効率化

#### (1) RPAの利用拡大

本市初のRPA導入事例である保育所入所申込事務の結果を正しく効果検証したのち、他部署へノウハウを提供し、庁内全体に水平展開できるよう努め、職員の業務省力化に繋がられたい。

#### (2) AI等他のシステムとの連携による効率化

AIとの連動によるさらなる効率化、AIチャットボットの利用拡大など、他のシステムとの組み合わせによるさらなる業務の効率化の研究・検討に取り組まれたい。

## 【今後のICTに関する提言】

本委員会では、上記のとおり5つの研究テーマの課題解決に向けて調査・研究を進めてきたが、委員会を進めるなかで近い将来普及が見込まれる「今後のICT」や新型コロナウイルス感染症の影響に伴う「新たな日常への対応」等についても、調査・研究し、次のとおり提言することとした。

また、行政のデジタル化を推進するうえで特に懸念される「デジタルデバイド解消」についても併せて提言することとする。

はじめに、今後普及が見込まれる主なICTの活用について、次のとおり提言する。

### 1 オープンデータ・ビッグデータ

#### (1) オープンデータ化の推進

本市が保有する情報を二次利用可能なオープンデータとして積極的に提供し、新たな産業の創出や市民生活の利便性の向上を図るとともに、行政の透明性・信頼性の向上に努められたい。

#### (2) ビッグデータの積極的な活用とEBPMの導入

EBPM (Evidence-based Policy Making : エビデンスに基づく政策立案) は、政策の根拠を明確にし、限られた資源を有効活用することによって、市民により信頼される行政の推進を目指す取組である。

行政による統計情報と民間が持つデータを掛け合わせ、ビッグデータを組み合わせることによって、様々な課題に対してどのような政策が効果的か極めて有力な判断材料となり得ること、また眠れる地域資源の発掘に繋がる可能性を秘めていることから、本市の政策立案に積極的に導入されたい。

特に、今後の商業・観光業の振興に大きなヒントをもたらす可能性が高いため、同分野への積極的な活用を検討されたい。

なお、自治体が保有する個人情報を含むビッグデータの取扱いについては、現在、国において検討がなされているところであり、検討の動向を注視しつつ適時適切に対応するとともに、導入にあたっては、ビッグデータを効果的に活用するため、適切なデータ分析ができる人材の育成、または外部人材の活用も含め検討されたい。

### 2 5G

日本においては、本年からサービスが開始され「5G元年」とも言われているが、本市で本格的に活用が可能になるのは令和5年度頃と見込まれている。「高速・大容量」「低遅延」「多数接続」といった特徴を生かした様々な活用が考えられ、従来は解決が困難であった社会課題の解決に繋がることも期待されることから、今後の活用に向けて先進事例等の情報収集に努められたい。

### 3 音声認識・文字認証・顔認識

今後加速化する行政のデジタル化のなかにおいて、いわゆるデジタルデバイドにより、入力作業の苦手な方たちが、様々な行政サービスを受ける機会等に格差が生じることがないように、音声認識・文字認証・顔認識を活用するなど市民の負担を減らすよう努められたい。

### 4 VR（仮想現実）、AR（拡張現実）等

VRやAR等の技術は、自治体においては地域文化や観光振興における活用が考えられ、現状では光の当たっていない文化財などを観光資源化することなども考えられることから、今後の活用を視野に入れ、先進事例の情報収集等に努めるとともに、観光振興をはじめ、教育面や文化振興などにも有効な手段のひとつとして研究されたい。

### 5 クラウドコンピューティング

近年様々な分野で活用が進んでいるクラウドコンピューティングは、電子自治体の基盤構築にも活用して、地方公共団体の情報システムの集約と共同利用を進めることにより、情報システムに係る経費の削減や住民サービスの向上等を図るほか、東日本大震災の経験も踏まえ、堅牢なデータセンターを活用することで、行政情報を保全し、災害・事故等発生時の業務継続を確保することが期待される。

一方でクラウドサービス事業者のデータセンターに設置された物理サーバ等の故障リスクや事業者と市との間のネットワークのダウン等のリスクも存在するため、活用には十分な備えを行うとともに、オンプレミス（自主運用型）と使い分けるなど、効果的な利用に努められたい。

### 6 ブロックチェーン

「データの改ざんが極めて困難な仕組みとなっていること」、「分散台帳によって、データ消失やサービス停止の懸念が極めて小さいこと」から、様々な分野における応用が検討されているブロックチェーンは、将来的には自治体での利用も考えられ、応用事例として、物資の需要と供給に関する情報の登録や管理にこの技術を用いることで、信頼性の高い状態での情報流通が可能となり、災害時に必要としている人・場所に適切な物資を届けることが可能とされている。

しかし、実装段階にある活用事例は多くないため、セキュリティ強化のための他の様々な技術とともに、今後の活用も視野に入れ、広く情報収集・研究されたい。

## 【“新たな日常への対応”等に対する提言】

“新たな日常への対応”を含めた必要な項目について、次のとおり提言する。

### 1 職員の働き方改革の推進

#### (1) B P R (Business Process Re-engineering : 業務改革)

現在、行政改革に向けた職員研修の一環として行われているB P Rの取組については、電子市役所の実現に向けて市民目線でサービスを見直し、必要に応じて様々なデジタル技術を活用することで、市民サービスの向上と業務の効率化が図られるため、全庁的な取組に繋がりたい。

#### (2) テレワーク・W e b会議 (オンライン会議)

新型コロナウイルス感染症対策により、急速に導入が進んだテレワークやW e b会議については、これを好機と捉えて働き方改革の一環として進められたい。

このうち、W e b会議については、本委員会の研修会においてZ o o mによる会議の実践に取り組んだところであり、会議を円滑に行う上で、一定の統一ルールや運用方法を設けることが重要と感じたところである。すべての職員がW e b会議に参加できるようマニュアルの作成や研修を行うなど、W e b会議を行いやすい環境づくりに取り組まれたい。

#### (3) A Iによる業務支援

将来の職員の減少に備え、ベテラン職員の経験・ノウハウをA I等に蓄積し、それを若手の職員の業務支援等に反映させる方法なども研究されたい。

### 2 来庁者等の感染症対策

新たな日常への対応として、来庁の機会等を減らすことが重要であるが、市役所をはじめとする市公共施設入館時の感染症拡大予防対策としてサーモグラフィ等による検温の導入等についても、併せて検討されたい。

### 3 中小企業等におけるデジタル化の推進

コロナ禍において、大企業等では様々なI C Tを活用し、テレワークやW e b会議等、新たな日常への対応を進めているが、I C Tに関する知識やスキルが不足する中小企業等については、市においても可能な限り情報の提供や相談に応じるなど支援に取り組まれたい。

### 4 産学官民の連携によるデータ基盤の構築

産学官民の連携に基づくI C Tやデータの利活用により、新たな価値創出や地域課題解決、産業や地域活性化に繋げるため、企業や大学などの研究機関、行政がW e bを利活用して本市I C T関連情報の共有を図る取組は有効な手段と考える。

本委員会の行政視察において、スマートシティを実現するための“都市O S”によりI o t共通プラットフォーム(データ連携基盤)を構築し、産学官民での取組を実践されている「スマートシティたかまつ推進協議会」など、先進事例を参考に推進されたい。

## 【“デジタルデバイド（情報格差）解消”に対する提言】

今後行政のデジタル化が加速するなか、この流れから取り残される市民が出ることを懸念される。デジタル化に伴う情報格差が行政サービスを受ける機会の損失に繋がり、結果として社会からの孤立を生まないように、次のとおり提言する。

### 1 ICTリテラシー向上の取組

ICTリテラシー向上のための講座の実施、または講座を実施する民間事業者等との連携など、より多くの市民がICTを活用できるような支援策を検討されたい。

### 2 新たな技術による支援

ICTを活用するうえで障壁となる情報端末への入力などについては、バリアフリーの考えに基づき、音声認識・文字認証・顔認識等の新たな技術を可能な限り活用するなど、全ての市民にとって負担が少ない方法を用いるよう努められたい。

### 3 様々な情報提供手段の確保

市民への情報提供については、デジタル化の過渡期にあるため、市HPやメローねっとなどに加え、従来の紙による広報ふくろいや同報無線など、様々な情報伝達手段を使うとともに、情報弱者を含む全ての市民に情報が行き渡るよう努めること。

## 第6 おわりに

新型コロナウイルス感染症の収束が見通せない状況下、新内閣の目玉政策のひとつとしてデジタル庁の創設が掲げられ、行政のデジタル化を強力に推進する姿勢が明確に示された。DX（デジタルトランスフォーメーション）は、もはや時代の要請であり、本市においても、ICTやデータを活用し、効果的・効率的に行政サービスを提供する「電子市役所（デジタルガバメント）」への転換を積極的に推進する必要がある。

コロナ禍で示された骨太の方針2020では、原則として書面・押印・対面主義からの脱却が求められており、実現にあたっては、これまでの業務の前提を足元から見直す必要が生じ、意識の変革が必要である。それには非常に大きな労力を要すると想定されるが、本市が電子市役所への転換を目指す上で避けては通れない。転換にあたっての予算確保と人材の育成も大きな負担になると想定されるが、国は骨太の方針2020の中で“新たな日常”の実現への方向性の一つとして“デジタルニューディール”を打ち出しており、今後数年間は様々な財政的支援策が講ぜられる可能性が高まっている。国の支援策の積極的な活用をはじめ、近隣自治体等の広域連携によるシステム導入やスマート自治体研究会が掲げる自治体アプリケーションの「サービス利用式」への転換など、コストの削減を十分に図りたい。

いずれにしても、Society5.0の到来にあたり、ICTの活用シーンは“高速・大容量”“低遅延”“多数接続”を特徴とする5Gが令和5年度中には市内にも概ね行き渡るなど、さらに拡大を見せそうな様相を呈しているため、今後も予想できない新たな技術が登場し、大きな変革をもたらされる可能性が高い。こうしたことから、国の動向等を常に注視し、様々な行政課題に対してどのようなICTを活用するのが効果的であるか常に情報収集と分析に努めるとともに、施策の展開は、国との連携を図りつつ、今後のあるべき姿をバックキャストし、技術の進展や情勢の変化等必要に応じて柔軟に見直しを図る必要がある。

おわりにあたり、“新たな日常”への転換において市民生活が大きく変化するなかで、「日本一健康文化都市の実現」を目指すため、第3次袋井市ICT推進計画・官民データ活用推進計画の基本理念「多様性に富んだスマート社会を実現し誰もが豊かさを実感できる未来を創る」に基づき、3つの基本方針のもと、5つの基本施策を着実に進めることが必要である。しかし、デジタルデバイドの解消や効率化の追求等により市民が冷たさを感じることも懸念される。そうした点にも十分配慮のうえ、ICTやデータ利活用の効果を引き出すことによって、誰もが豊かさを享受し、人や地域が新たな絆で繋がり、価値を創造し続けることを可能とされたい。