

令和2年度 第4回八千代市情報化推進協議会 会議録

日 時 令和3年3月10日(水) 午前10時30分から正午まで

場 所 市民会館 3階 第3会議室

議 題 八千代市ICT利活用推進計画(素案)について

出席者 委員 金子委員(会長)  
市川委員  
折笠委員  
石井委員  
岩本委員  
(欠席)石原委員  
(欠席)町塚委員  
(欠席)根本委員  
(欠席)樫委員

事務局 荒井情報管理課長  
小川副主幹  
糸賀主任主事  
若林主事

公開又は非公開の別 公開

傍聴人 0名

定刻，会議が開会し，荒井情報管理課長及び金子会長の挨拶，配布資料の確認があった。

---

議題1 八千代市ICT利活用推進計画（素案）について

---

【金子会長】

それでは，議事に入らせていただきます。

まずは議題について，事務局の方からご説明をいただいて，その説明終了後に皆様からの質疑応答或いは意見交換という形で進行させていただきますので，ご了承のほどよろしく願いいたします。

大変お手数ですが，ご発言の際はマイクのボタンを押してからご発言をいただくと，議事の録音スムーズにいくかと思っておりますので，ご協力のほどよろしく願いいたします。

それでは事務局の方から説明の方お願いいたします。

【小川副主幹】

それでは，「八千代市ICT利活用推進計画（令和3年度版）（素案）」につきまして，ご説明をさせていただきます。

説明にあたり，まず今年の1月に書面にて開催いたしました「第3回情報化推進協議会」におきまして，委員の皆様からご意見を頂戴いたしました「八千代市ICT利活用推進指針」につきましては，現在3月15日まで，パブリックコメントを実施しているところでございます。

推進指針の作成にご協力をいただき，ありがとうございます。

本日は，その推進指針に基づき，ICTの効果的な利活用を確実に推進し，現在策定中である「八千代市第5次総合計画前期実施計画」に位置付けられる施策「スマート自治体の推進」の実現を目指すため，具体的な取り組み項目を示した「八千代市ICT利活用推進計画（令和3年度版）（素案）」を作成しましたので，ご説明をさせていただきます。

以下，「八千代市ICT活用推進計画（令和3年度版）（素案）」の名称を「本計画」と略して説明をさせていただきます。

今日は，本計画の改善すべき点などにつきまして忌憚のないご意見をいただければと考えております。

では，配布いたしました資料の説明をさせていただきます。

まず，参考資料1につきましては，「自治体DX推進計画への対応」といたしまして，総務省が昨年暮れ令和2年12月25日に策定いたしました「自治体DX推進計画」における6つの重点項目に対して，本計画での八千代市の取り組み方法及び推進計画を記載しているものでございます。

続きまして，参考資料2について，「八千代市第3次情報化推進計画からの取り組み項目移行」につきましては，今年度で計画期間が終了いたします「八千代市第3次情報化推進計画」に位置付けられた取り組み項目に対し，本計画に移行して位置付ける，または位置付けないことを，理由とともに記載しているものです。

なお，本計画に位置付けた取り組み項目につきましては，参考資料1で示した「自治体DX推進計画」への対応や，参考資料2で示した現行計画からの取り組み項目の移行，並びに，各所属から本計画への位置付けの希望があった取り組み項目などを総合的に勘案し，選定し策定したものでございます。

では、本計画についての説明をさせていただきたいと思います。

初めに、1ページ「第1部 計画の基本的事項 第1章 計画」の位置付けですが、本計画は上位計画の推進指針に基づきまして、ICTの効果的な利活用を確実に推進していくための、具体的な取り組み項目を示したものでございます。

イメージ図にあるとおり、本計画に位置付けた取り組み項目は、調査検討を経て、総合計画実施計画に移行し、総合計画実施計画に掲げ掲げた施策「スマート自治体の推進」の実現を目指すものでございます。

次に、2ページ「第2章 計画の内容」についてです。

初めに、「I 計画期間」についてですが、「総合計画実施計画」の計画期間とあわせ、令和3年度から令和6年度までの、4年間における向こう3か年といたします。

次に、「II 推進体制」でございますが、現行計画同様に「八千代市電子自治体推進本部」が中心となって推進して参ります。

次に、「III 計画推進にあたっての課題」でございますが、昨今のICTを取り巻く環境を踏まえ、主に三つの課題に対応する必要があると考えております。

一つ目は、令和2年12月25日に策定されました「自治体DX推進計画」への対応となります。

こちらの詳細につきましては、参考資料1をご確認いただければと思います。

二つ目は、新型コロナウイルス感染症対策の防止を目的とした新しい生活様式への対応となります。

新しい生活様式とは、皆さんご存知の通り、新型コロナウイルスの感染拡大を防ぐため、飛沫感染や接触感染、さらには、近距離での会話の対策をこれまで以上日常生活に定着させ、持続させていくような生活様式となります。

三つ目は、八千代市独自の課題となりますが、現在、新庁舎整備に向けまして、全庁的な保存文書の50%削減を目指しているところでございますが、こちらに対しての対応と考えています。

次に、「IV 取り組み項目の策定方針」ですが、「III 計画推進にあたっての課題」を踏まえつつ、推進指針で示した3つの施策ごとに、優先順位や緊急度、計画期間内での総合計画実施計画への移行の可能性を考慮し、選定いたしました。

なお、本年度は初年度の計画となるため、当該策定方針とあわせて、現行計画からの取り組み項目の移行、また、各所属から本計画の位置付けの希望があった取り組み項目を総合的に勘案して策定いたしましたところでございます。

最後に3ページ「V 進捗状況の公表」についてですが、現行計画と同様、市ホームページで、本計画の取り組み状況を公表して参ります。

4ページからが、具体的な項目となっております。

4ページ「第2部 計画(令和3年度版)の方策 第1章 取組項目一覧」についてですが、指針で示しました3つの柱に対し、6つの取り組み項目を位置付けいたしました。

1つ目の柱「行政サービスのデジタル変革による市民生活の利便性の向上」に対しましては、「行政手続きオンライン化の促進」及び「マイナンバーカードの活用促進推進」並びに「電子決済サービスの導入(キャッシュレス化)」になります。

2つ目の柱「行政事務のデジタル変革による生産性の向上」に対しましては、「AI及びRPAの活用」及び「データ共有化の推進」になります。

3つ目の柱「利便性・生産性の向上とセキュリティ強靱化の両立」に対しましては、「情報セキュリティ監査体制の強化」になります。

なお、事前にデータで、送付させていただきました、別紙1の4ページにつきましては、「情報セキュリティ専門人材の活用」と記載させていただいておりますが、正しくは「情報セキュリティ監査体制の強化」となること訂正して、お詫び申し上げます。

次に、5ページ「第2章 取組項目の内容」につきましてですが、現行計画と比較し、2つの変更点がございますので、ご説明させていただきます。

一つ目の変更点は、進行の段階を示す推進予定年度の矢印についてです。

進行の段階は、一つ目の段階が、「調査・検討」など移行前の段階を示すものです。

二つ目の段階が、「結果取りまとめ」など、実際に移行する方向性を決定する段階を示すものでございます。

三つ目の段階が、「移行」など実際に総合計画実施計画に移行が完了されたものを示すものでございます。

今回、追加したのは、これらの三つの段階が繰り返し行われ、継続として取り組みを推進する必要がある状態を示すものとなります。

継続して取り組みを推進する必要がある状態としては、例として、「マイナンバーカードの活用促進」が該当しますが、この項目につきましては、総論として全体的にとらえており、実際に実施計画へ移行する際は、各個別の具体的な計画が、取り組み項目として、この当該項目から派生し、分岐し、総合計画に位置付けられることとなります。

そのため、総論として、本取り組み項目は、調査検討等の三つの段階を継続して行うこととなります。

次に、二つ目の変更点として、課題対応についてです。

先ほどお話をさせていただきました「第1部 第2章 III 計画推進にあたっての課題」の3つの課題に対して、どの課題に対応しているかを示したものです。

先ほど申しあげました、3つの課題というのが、自治体DX推進計画への対応。

それから、新型コロナウイルス感染症の流行による「新しい生活様式」への対応。

そして三つ目として、市庁舎整備に向けた、紙保存文書の削減。

この三つの課題について、どのように対応しているか、示したものです。

次に、推進指針の3つの柱ごとに具体的な取り組み項目を説明させていただきます。

6ページになります。

一つ目の柱である「行政サービスのデジタル変革による市民生活の利便性の向上」についてです。

「1-1 行政手続きオンライン化の促進」につきましては、現行計画にも位置付けられている項目となり、令和3年3月1日に切り替わりました、第4次電子申請サービスでは、マイナンバーカードを用いた公的個人認証機能により、身分証明書の提示が必要だった手続きもオンライン化が可能となることで、さらなる行政手続きの拡充を図るものでございます。

課題の対応につきましては、課題の全てに対応するという事で、表の中で、それぞれマルをつけているということです。

なお、課題2「新しい生活様式の対応」につきまして、窓口での申請がなくなることから、窓口での

飛沫感染，また接触感染がなくなることが期待されております。

また，課題3「保存文書の削減」につきましては，各種申請書類が電子化されることで，紙の削減が期待されるものでございます。

次に「1-2 マイナンバーカードの活用促進」について，現行計画では，平成30年度に取り組み完了となっているところですが，「自治体DX推進計画」の重点取り組み項目であること，また，現行計画における当時の推進部署から，再度位置付けの希望があったことから，本計画においても位置付けをしているところでございます。

マイナンバーカードの活用促進することで，先ほどの「1-1 行政手続きオンライン化の促進」にも寄与し，また，社会保障税関係の申請時に課税証明書などの添付書類が削減されるなど，市民サービスの向上が図られます。

課題対応につきましては，課題1及び課題3に対応しています。

次に「1-3 電子決済サービスの導入（キャッシュレス化）」についてです。

現行計画にも位置付けている項目となりますが，計画期間内での取り組みが完了しなかったこと，かつ現行計画における推進部推進部署から位置付けの希望があったことから，本計画においても位置付けをしているところです。

課題の対応につきましては，課題2に対応しています。

これは，「新しい生活様式の対応」ということで，窓口での現金の受け渡しがなくなることで，接触感染，飛沫感染がなくなることが期待されています。

次に7ページ，二つ目の柱である「行政事務のデジタル変革による生産性の向上」についてです。

「2-1 AI及びRPAの活用」につきましては，令和元年度に取り組み完了となっているところですが，「自治体DX推進計画」の重点取り組み項目であること，また，現行計画における当時の推進部署から，再度位置付けの希望があったことから，本計画においても，位置付けをしているところです。

AI-OCRまたRPAにつきましては，現行計画では，「職員課における時間外集計業務」及び「教育総務課における学校伝票処理業務」に対し，本格導入して業務の改善が図れたところでございますが，本計画でさらなる拡充を図り，一層の業務の改善を目指して参ります。

また，本取り組みにおきましては，AI-OCR以外のAI技術の活用も検討して参ります。

課題の対応につきましては，課題1と課題3に対応しています。

次に，「2-2 データ共有化の推進」につきましては，現行計画にも位置付けている項目となりますが，現行計画内での取り組みが完了しなかったこと，かつ，現行計画における推進部署からの位置付けの希望があったことから，本計画においても位置付けをしているところです。

本計画におきましては，各部署が保有するデータを，他部署でも共有し活用できる仕組みを構築するなどデータの共有化を推進し，施策立案への反映または業務の効率化を図って参ります。

課題対応につきましては，課題3への対応と考えています。

具体的には，「保存文書の削減」として，紙媒体でしか保存されていない情報をデータ化及び共有化することで，紙の削減が期待されます。

最後に8ページ，三つ目の柱である「セキュリティ強化と利便性の両立による安全な行政サービスの提供」です。

「3-1 情報セキュリティ監査体制の強化」につきましては，平成30年度に取り組み完了となって

いるところですが、「自治体DX推進計画」の重点取り組み項目であること、また、情報セキュリティにつきましては、日々進化しているサイバー攻撃等に対応する必要があることから、本計画におきましても、位置付けをしているところです。

課題対応につきましては、課題の1に対応しています。

以上で、「八千代市ICT活用推進計画（令和3年度版）（素案）」の説明は終わりでございます。皆様からの忌憚のないご意見を頂戴できればと考えております。よろしく願いいたします。

#### 【金子会長】

ありがとうございました。

それでは、ただいま事務局からご説明がありましたけれども、これについて、ご質問或いはご意見等があればご忌憚のないお話をさせて頂いていただきたいと思います。

挙手の上、マイクのスイッチを押して、ご発言をお願いいたします。

#### 【石井委員】

色々あるのですが、「行政手続きのオンライン化」でマイナンバーカードの利用の推進は、非常に必要なことだと思います。

私自身の経験から申し上げますと、今回初めて、確定申告でe-Taxをやったのですね。

この場合、毎年鬱陶しかったのが、必ずこの時期に、千葉西税務署まで行って、大体半日以上かかりますね。

でも、今年は特に、事前の申し込みが必要とかで色々あったので、思い切ってパソコンを買わないといけないと。

カードリーダーもいるのですね、マイナンバーを入れるカードリーダーを置かないといけないと。

カードリーダーは二千円ぐらいですけど、パソコンは高いですね。

インフラをある程度揃えないと、e-Tax申請はできないのですよ。

それを今年はやって、非常に便利ですね。

やっぱり、e-Tax制度自体がよくできたシステムで、本当に使い勝手がいいですね。

そういうことを踏まえたら、このマイナンバーカードの推進はある程度必要だと思うのですが、個人個人が実際にやるには、ハードルが高いと思いますね。

私みたいに確定申告で、やらないといけないからやったのですが、一般の人がそこまでやるニーズがあるかどうか。

だから、使い勝手が、非常に難しいわけですね。

非常に必要な確定申告については、個人がそこまでやる必要があるのですよ。

だけど、一般にこれが広がるには、かなりハードルが高いかなと。

確定申告のような業務がいっぱいあるかということ、あんまりないですね。

e-Taxは非常にタイムリーで、いいシステムだと思います。

これはマイナンバーカードを使わないとできないわけで、そういう意味では非常に、いい制度だと思います。

さらに、官庁関係でこういうのがあるかどうかと言ったら、頭に浮かんでこないということですよ  
ね。

広がるにはハードルが高いということで、個人個人がある程度コストを使って、ある程度インフラを  
整備しないと、マイナンバーカードのシステム利用は広がっていかないかなと。

なかなか難しいなという課題がありますね。

私の意見から、それを申し上げます。

次に「1-3 電子決済サービス」について、テーマに挙げるぐらいの、課題、何か必要性があるのか  
という。

ある程度広がっているのに、さらにこれをテーマに挙げてやるだけの案件があるかどうか、ちょっと  
疑わしいなと。

説明していただきたいですね。

どこら辺を、これからさらに深掘りしていくかというのが見えてこないのですね。

それが2点目。

3点目は情報セキュリティの話です。

最初に人材の話が出てきたので、私はびっくりしたのですが、セキュリティは日進月歩、どんどん進  
歩していくわけで、人材養成しても無理ですよ、これね。

だからほとんどの大企業でも、いろんなシステム会社に委託して、その都度、最新の技術を導入して  
いるのが現状なのですね。

だから、やっぱり人材育成は無理ですよ。

日進月歩、どんどんサイバー攻撃が高度化していますので、その人材を育成することは無理ですね、  
はっきり言って。

だから色々な専門家に委託して、ほとんどの企業はサブスクリプションでやっているみたいですね。

どんどん技術は進歩するので、一番新しい制度・システムに対応できるよう、そういう専門の会社に  
委託しているのが現状です。

従って、人材育成するのは難しいと思います。

ただ、このセキュリティ監査体制を強化するというのは、何をやるのか見えてこない。

それも説明していただきたい。

以上、3つですね。

よろしく申し上げます。

#### 【金子会長】

石井委員ありがとうございました。

まず1点目整理させていただきますが、マイナンバーカードの活用による確定申告の事例を挙げてい  
ただきましたけれども、大変メリットの大きいことであると。

ただ、そこに至るハードルは決して低くはないというご指摘・ご意見がありました。

あと2点、ご質問があったと思います。

キャッシュレス化を深掘りする観点について、どういった視点でキャッシュレスをここに挙げてある  
かという点。

あとはセキュリティに関するご質問ということで、事務局の方でお答えいただけますでしょうか。

#### 【小川副主幹】

まず、電子決済からさせていただきたいと思います。

電子決済に関しましては、実は今年度もこのコロナ禍という中で、色々と市役所の中でも議題になったところではございます。

県内の市町村で、現状約6割程度で、何らかの交通系マネーや、所謂QRコードを使った電子決済というものを導入しているということを担当部署から伺っていました。

具体的にどのようなことかと言いますと、例えば住民票ですとか、各種証明書を取得する時の、所謂交付手数料といったものになります。

よく、住民票で350円とかあるかと思うのですが、そういった交付手数料です。

それから、あともう1点が、いわゆる公金と言われている税金や国民健康保険料など、そういったお一人お一人が市役所に納付をいただくもの。

その2種類がございます。

その2種類について、やはり今こういうご時世にもなってきていますので、接触を控えるポストコロナということで、導入をしていきたいなというふうに考えています。

実は、電子決済サービスにつきましては、「自治体DX推進計画」の中には入ってはいないのですが、こちらについては、国の方から取り組みをしていくことが望ましいですと。

このポストコロナ禍においては、ということでは、私どもも、どれぐらいのニーズがあるのかというのを、今調査をしているところです。

具体的に、今考えているターゲットにつきましては、今申し上げた窓口での証明書の交付手数料、それから、所謂公金の収納ということを考えています。

それが、今、電子決済の考えているところです。

#### 【荒井情報管理課長】

マイナンバーカードについての質問がありましたが、やはりマイナンバーカードに関しては、いかに活用できるかといったところ。

今年、令和3年になりまして、マイナンバーカードの申請数がぐっと増えてきています。

というのは、今、マイナンバーカードを持っていない方々に、封書でQRコード付きの申請書を一斉に国から送付しているところです。

直近2月1日の八千代市は、5万7731枚、全住民の28.9%が、マイナンバーカードをお持ちになっています。

参考として、千葉県では26%、全国では25.2%ということで、そんなに大きく、八千代市が普及しているわけではありませんけれども、千葉県或いは全国と比較すると、若干普及しているのかなというところではございます。

マイナンバーカードですが、実際に今月から、一部の市町村で、健康保険証としての利用が開始されておりまして、令和6年度からは、運転免許証との一体化ということで、国の方で準備が進められているところです。



さらに、民間サービスでは、例えばオンラインバンキングであるとか、或いはオンライン証券の口座開設。

また、住宅ローンのオンライン計画などにおいて、本人確認のためのマイナンバーカードの利用というのが始まってきているところがございます。

マイナンバーカードを、全ての国民に持っていただくことができますと、行政と国民の新たな関係というものが構築できますし、今までの国と国民、市役所と住民という関係も変わっていくのではないかと考えております。

そういったことで、このマイナンバーカードの普及ということは、新しい時代の行政システムというものには、なくてはならないものではないかと考えているところです。

#### 【金子会長】

ありがとうございます。

あともう1点、セキュリティに関するご質問があったかと思えます。

#### 【小川副主幹】

最後に、セキュリティのことに関して。

セキュリティにつきましては、先ほど委員の方からお話がありましたように、技術が日々進歩していることに伴いまして、当然その求められる内容というのも変わってくるのかなと考えています。

情報セキュリティポリシーというものを、八千代市として作っているところで、それを職員が都度確認をしていただきながら、仕事をしているところです。

その情報セキュリティポリシーの作成について、総務省が改版している「地方公共団体における情報セキュリティポリシーに関するガイドライン」というものを準則といたしまして、八千代市で守らなければならない部分というのを、手を加えているところです。

それに伴って、セキュリティポリシーの中で、国が示す準則の中でも監査を行いなさいということになっており、ただ、ポリシーを渡したから職員が必ずそういうふう動くかという、なかなか、日々の業務の中でそこを放出してしまうということもございますので、監査をしているところがございます。

その監査について、かなり技術的なお話もあるのですが、私どもが監査をする際、監査の中期計画ということで、3年スパンでこういうことを目指していこうということで、計画を立てているところなのですが、八千代市のホームページをその都度、ご覧なられた方もいらっしゃるかと思うのですが、令和2年度の1年間で、技術的な部分での情報の漏えいというのは起きていないのですね。

情報漏えいがあると、その都度ホームページでも公表させていただいているのですが、非常にお恥ずかしい話、郵便の誤封入ですとか、ちょっとしたミスで間違った方に伝えてしまったといったことが、今年度多々ございました。

NPO法人の日本ネットワークセキュリティ協会というところが、2017年度に行いました「情報セキュリティインシデントに関する調査報告」というのがありまして、やはりそこで情報漏えいが、問題になっているのだと。

例えば、誤操作や置き忘れとか、そういった人間の人的な要因によるところが約47%、5割弱あり

ますと。

その5割弱の情報漏えいの中で、紙によるものが4割近くあります、ということです。

1年に1回、全庁の職員を対象として、セルフチェックということで、気づきの場ということをやっているのですけれども、どうしても、紙の情報に対する取り扱いが非常に薄いところがあります。

ですので、本当に基本中の基本だと思うのですが、紙の情報の取り扱いのところを、もう少し取り組んでいけないかという思いと、先ほど申し上げました国から示されている「地方公共団体における情報セキュリティポリシーに関するガイドライン」というのもございますので、そちらの2つで、情報管理課の職員が先頭を切りまして、全庁の監査をして、インシデントを1件でも減らすのだと、目指すところはゼロなのですけれども、そういった思いで、これからもやっていこうと。

実は監査については、ある程度、PDCAサイクルができて上がってきましたので、それでいけるかなと思っていたところ、今年かなりの情報の漏えいが出てしまったこと。

そして、これから先、今回のこの計画の中でも、市民の利便性の向上、それから行政の生産性の向上ということで、デジタル技術によるところが大きくなると思うのですが、今度、人間がちょっとした誤操作をして情報漏えいが出てしまうと、紙の比ではないぐらいの影響度があるかなということを考えてございまして、このセキュリティ監査につきましては、十分に情報管理課もきちんとしていく。

それから、全庁的にも、情報の取り扱いについてきちんとしていくのだと、強化をして参りたいという項目です。

以上でございます。

#### 【金子会長】

石井委員、今のお答えでよろしかったでしょうか。

#### 【石井委員】

結構ですけど、ひとつ聞きたいのですが、セキュリティのところなのですが、具体的に色々なセキュリティのシステム会社と契約して、情報漏えいしないようにコントロールすることも必要じゃないかと思うのですが、他の市町村はどうか分かれば教えていただきたい。

特に、システムをついた情報漏えいを、大企業は非常に神経質にコストをかけて対応しているみたいなので、これ市役所もやったほうがいいかなと。

#### 【小川副主幹】

今、ご指摘いただきました、システムのセキュリティというお話かと思うのですが、私どももシステムを入れる時には、十分にセキュリティというところに関してかなり重きを置いてございます。

実は今日、このテレワーク用の端末を持ってきているのですが、これは、本庁のサーバーが覗けるものなのですが、これを導入する時にも、国からこういう基準でテレワークの端末の取り組み、準備してくださいということで、まずその基準はあるのですね。

その基準を受け、事業者を示しています。

ただ、基準はざっくりと記載しているので、事業者と十分に「これはどういうことなのだ」ということで、いろいろと話をしています。

例えば、パスワードとあともう一つの要素、2要素認証ですとか、そういったところを十分に考えた上でやってございまして、それはセキュリティポリシーの中に謳っているところでございます。

各市も情報セキュリティポリシーというのは、国から示されている準則ございまして、そこに則った形でやっているというふうに伺ってございます。

具体的なところはちょっと、やはりオープンにはできないのですが、そういうふうに伺っているところでございます。

以上でございます。

**【金子会長】**

ありがとうございました。

石井委員よろしいでしょうか。

**【石井委員】**

はい。

**【金子会長】**

いかがでしょう。

今までのお話なども含めて、繰り返し申し上げますが、ここは協議会という場ですので、皆様の素朴な疑問、実はこんなことが分からないとかですね。

これはおそらく多くの市民の皆様も同じようなご質問を持つ可能性がありますので、ぜひご発言をいただきたいと思えます。

**【岩本委員】**

協議会の運営、並びに資料の作成等ありがとうございました。

幾つかご質問させていただきたい項目がございます。

まずマイナンバーカードの件ですけれども、確かに八千代市の取り組みとしては、マイナンバーを持ってない方への通知ですとか、ホームページへの公開などというところで、取り組みがなされていらっしゃるのかなというふうには拝見しています。

ただ一方で、通知が送られてきても、「なぜこれを手間かけて作らなくちゃいけないのだ」というのが多分、まだ持ってない人の思いなんじゃないかなというふうに推察しています。

実際作って使っており、手間がかかることは知っているのですが、そこに対してこれを作るとこんないいことがあるのですよという、その強烈なそのメリットの部分をもっとアピールしていかないと。

多分、せっかくその申請書を送っても、ちょっと効果が生きてこないのかなというところは、八千代市の取り組みを見て感じています。

そのメリットの部分と使い方の両輪が大事かなと思っていて。

先ほど石井委員からも、e-Taxの件でマイナンバー使って申請できますと、私も今年やったのですけれども、あれ実は今のスマホでもできますと。

そういった、もっと便利な使い方みたいなのところの周知というのが、八千代市がやるかどうかは別と

して、ちょっと弱いかなという気はしています。

その2点が、多分このマイナンバーの活動の具体的なところで落ちてくるのかなと思うのですが、念のため、言及させていただきたいと思います。

また、二つ目のコロナ並びにテレワークに関して、参考資料を拝見させていただいたところ、テレワークはすでにPC導入済みということになっていますが、これはどのぐらいの導入規模なのか。

例えば、明日からのすごいロックダウンが始まったときに、みんな市役所に来なくても仕事ができるレベルまでテレワークがなされているのか。

それとも、例えば30%なのか50%の人は来ないと、市役所の業務は成立しないのかどうか。

また、ざっくり、ここまでどのぐらいできているのかというところが、ちょっと確認させていただければなと思っています。

テレワークとはいうものの、今日この会も「face to face」になってしまっているのです、会議のリモート化というところについては、どのような状況なのかというところを教えていただくと嬉しいです。

三つ目としてはペーパーレスのところなのですが、これは質問というよりは意見になるのですが、ちょっと率先してやろうと言っているところが、まず削減をしないと駄目なのかと思っていて、平たく言うと、この会議でももっと紙を減らす余地があると思っています。

こういう取り組みは、全組織を巻き込まないと成立しないので、まず言い出した側が、しっかりやらないと、多分皆ついてこないというところはあるかなと思っています。

#### 【荒井情報管理課長】

マイナンバーカードですが、私もそうなのですが、マイナンバーカードを持っていることにすごく不安があります。

これを失くしたらどうなっちゃうのだろうという。

そういったことは、皆さんやっぱり感じられていると思います。

それで、国の方では令和4年度中を目指して、スマートフォンへの電子証明書の機能の搭載ということが検討されているということ、聞いております。

今、委員がおっしゃったように、やはりマイナンバーカードをこれからいかに活用していくことができるか。

さらに、行政として、こういった使い方ができるという、そういったところに関しての周知というのは、非常に大事になってくるかと思しますので、その点につきましては、持ち帰って関係部署には伝えたいと思います。

#### 【金子会長】

あと、ご質問としては、テレワークの導入実績、活用状況がありました。

あとは、実際にリモート会議はどれぐらいあるのかとかいったような、定量的な把握ができれば、お答えいただきたいと。

鋭いご指摘で、今私もこうやって紙広げて、メモを取る観点から、どうしても紙というのが年代的に手放せない。

今や、タブレットでメモを取るといったことも、当たり前これからなっていくのでしょうかけれども、そういったご指摘がありました。

今のご質問とご意見について、事務局の方から何かあればお願いします。

#### 【小川副主幹】

まず、テレワークのことでお話をさせていただきたいと思います。

実は、国が取った資料によると、2019年度末の資料になるのですが、都道府県、政令市でテレワークを導入している団体が約87%に対して、市区町村では3%にとどまっているという状況でございます。

八千代市がテレワークを導入いたしましたのは、昨年10月からです。

国の調査の方でもあるのですが、市区町村が3%になってしまうのはなぜかという、まだ窓口業務がかなりあるということがございまして、八千代市でも、50台同時にテレワークができる環境を導入したのですが、どうしても窓口業務があるところの使用率が非常に低いといったところでございます。

今日ちょうど職員課から出ていたのですが、導入から10月から半年が経過し、延べ人数なので、1人の方が1週間使っているとか、1ヶ月であるとかまでは入っていないのですが、延べ人数では職員約1300人いるのですが、70名ほどしかまだ使っていないというのが現状ですので、どうしてもこれは先ほど委員の方からもご指摘があったかと思うのですが、市役所の仕事で窓口業務は、どうしてもしょうがないというのは1つあるのですが、紙を主体で仕事をしている、すいません私も今紙を持っているのですが、紙を主体とする文化がありまして、どうしても紙がないと仕事の仕方がわからないというのですかね、そういったことがございまして、まだ70名ほどにとどまっているところでございますが、その一方で、70名の職員なのですが、このテレワークをすることで、仕事の仕方が変わったという意見をいただいています。

仕事の仕方が変わって、この市役所の方に出てきた時の仕事も、その仕事のやり方自体が変わったのだと、非常にスピーディーにできるようになったという話がございます。

今ここで会議をしているのですが、私ども、今持ってきている端末で、例えば、本庁に今いる職員に「この資料どこにあるかな」と聞くと、はね返りがくるようなものが今あるのですけど。

そういったコミュニケーションツールも入ってまして、仕事のやり方が変わったということがございます。

まだ半年ほどしか経っておりませんので、先ほどのペーパーレスの話もリンクするかと思うのですが、仕事の仕方というのを伝えて、説明していく場がないと広まっていくことがないのかなということがあります。

そして、Web会議のお話になるのですが、テレワークと非常に密接に関係するお話かなと思うのですが、実は職員が内部同士でやる会議は、Web会議で今できる環境なのです。

この内部情報パソコンとよく私たち言っているのですが、このパソコンが誰もがすぐテレビ会議ができる状況になっていまして、今日も、午後にかなり職員同士がウェブ会議をやるよという環境が今できてきているというところでございますが、その一方で、外部の方、今日のこの協議会の場もそうなのですが、こういった外部の方と接する機会について、まだ対応が弱いかなと思っているところで

タブレットを使って会議をするということは、今やっではいるのですけれども。

なかなかこの人数で、所謂正式な会議の場では、まだその構築ができていないところがございます、今後、色々とやり方やインフラ面で考えていかないといけないところかなというふうに考えているところでは。

ペーパーレスの話で、先ほどご意見いただきまして、非常に私も今紙を持っている意味で申し訳ないなと思っているのですが、ペーパーレスについては、実は今、このパソコンから打ち出す紙が全庁で年月30万枚ほど、打つていうという状況でございます、それだけ新たな紙が生まれている。

それだけ新たな紙が生まれているということは、紙を打ち出す手間だとか、その資料を渡す手間だとかを考えると、そういったところでも業務の効率化に繋がっていないのかなと考えておりまして、テレワークやWeb会議やペーパーレスというのは、この三位一体で推進をしていかないといけないものなのかなと考えているところでは。

#### 【金子会長】

ありがとうございました。

岩本委員いかがでしょうか。

#### 【岩本委員】

様々な取り組みをされているところはよくわかりました。

ありがとうございます。

皆さんの取り組みが、頑張っておられるというところは理解しました。

ただ、横同士だとお願いレベルになってしまって、例えば「紙を削減しましょう」と声をかけても、「こっちにはこっちの事情があるのだ」ということになってなかなか進まないということがあると思うので、一般的な企業だと社長とかがその強力なダイレクションを通して、全部門に、例えば10%削減とか20%削減とか、具体的な目標値出して強制的にやらせるみたいなことするのですけれども。

ただ、市役所とかそういう公の団体が可能なかどうかちょっとわからないのですが、そういうことを考えていたりするのかどうかというところが一つと、あと今ちょっと話の中に入れましたけど、今の状況で30万枚出ているという話をされましたけど、各部門でどのぐらい出ている、それを今年どのぐらい減らすのか、次どのぐらい減らすのかといったところまでは踏み込んで、データが出ているのかどうかという点はいかがでしょう。

#### 【小川副主幹】

紙の削減の話からですけれども、先ほども本計画の中でも、「紙を50%減らしましょう」ということで、実はこれについて庁舎建て替えに関しまして、紙を50%減らしましょうという掛け声がありました。

これは、八千代市庁舎整備検討委員会委員長から出ています。

ただ、その具体的な取り組み項目というのがやはり皆さんわからないので、紙を減らすといっても、どう減らしていいのかとか、何を減らすのかというのはやはりわからない。

先ほど岩本委員からもご指摘があったところだと思うのですが、私どももその30万枚の紙につ

いて、この部署がこれだけ出しているというのは、全庁に毎月周知をしているところです。

「ここのプリンターから、これだけ出ていますよ」いうふうにアナウンスはするのですが、その数字を見て、多分自分の1枚の紙の積み重ねが、こうなっているのだというふうに見る職員が多分、今いないのかなと思っているのです。

ですので、上からは「紙を減らしましょう」という、私たちも「その紙がこれだけ出ていますよ」ということは言っているのですが、具体的にどう減らしていいかが分からないということから、そのためにこの今回の計画の中では、具体的に「こういうことをやって、この部分で紙を減らしていきましょう」というところまでをブレイクダウンした形でございます。

ここから先、一つ一つの取り組みをしながら、紙をいかに減らしていけるかというのを進めていきたいなと考えているところです。

#### 【金子会長】

今日は、一応、お昼までということ想定して会議を進めていこうかと思っておりますけれども、他に何かこの機会に。

第4回と、今年は少し回数も充実させて新しい情報システムのあり方ということを考えていきたいという場として開催をしておりますが、他にご意見或いはご質問があれば。

#### 【折笠委員】

色々と説明ありがとうございました。

私自身も、住んでいる地域は違いますけれども、参考になるものがたくさんありました。

まず、やっぱり皆さんからも意見が出ましたマイナンバーのカードなのですけれども、やはり便利さが伝わらないというところが大きな課題だと思います。

私の住んでいるエリアでは、やっぱり保険証と一体化されますよという封書が届いたのですが、何となく管理されてしまうのではないかという不安、落としてしまう不安、さっきおっしゃったところなのですけれども。

それに対して、便利さがどう上回るかっていうところが、すごく課題だと思っていて、そこをみんながこう納得できるようになり、本当に命令されて「絶対これをやらないと」というような義務化とかされる方がいいのかどうかちょっとわからないのですけれども、そういったことがないとなかなかな推進が進まないのかなあというのが、私個人でも感じている課題です。

きっと皆さんも同じことを考えてらっしゃるのではないかなと思います。

そこに良い解決策があったらいいなというのは思います。

例えば、税金が1%、2%少なくなるとか、何かすごくメリットがあったらみんな飛びつくのだろかなとか、その具体的なよさがあったら、すごくいいなと思います。

確か、浦安市に何かで訪問したとき、キャンペーンで、「ナンバーカードにすると3000円のキャッシュバックがあります」みたいなものがやっているときがあって、なんか東京にお住まいの方がそこで、その申請をしたら申請できたみたいで、それは多分全国の施策だったようで。

あのエリアには関係ない施策だったのですが、それも行ってみて窓口でこんなのやっているのだと気がついて、その方が家族の奥様の分とかもやられたのですけれども。

キャッシュバックPRとかは、結構引っかかってくるのかなっていうのが、一つ個人的なマイナンバーカードに関する課題かなと思っているところです。

あともう1点、文書の中で新庁舎に向けて、全庁的に保存文書の削減50%の目標というのがあります。

今、八千代市様の方では、AI-OCRで紙のデータ化をトライしていただいていると聞いているのですけれども。

その先にちょっと課題があるなと思っていて、紙をデータ化するのは、これから先、とても大切だと思うのですが、紙をたくさんデータ化してしまうと、サーバーの量が増えてしまって、何でもかんでもAI-OCRみたいな考えもいいのですが、なんかこう縮小したり、データをチェックしたりとかする。

やっぱり保存期間とか、そういったものをしっかりやっていかないと、うちの会社でもそうなのですが、いつもサーバーが足りなくなりました。

紙はなるべく、うちも削減ということで、データを作ると。

みんなが同じデータを、自分のサーバー側にコピーしてしまったりとかして、重い資料が、各々のパソコンに保管されて、サーバーが足りなくなるみたいなことも、結構な課題が出ていますので、なんかそこら辺のルールとか、もうすでにあるのかもしれないのですけれども、老婆心ながら、ご参考にしていただければと思います。

#### 【金子会長】

ありがとうございました。

今、折笠委員からのご指摘ありました。

まさにマイナンバーカードを、我々マイナンバーカードっていうと、やっぱりカードの方に注目をしてしまいがちですが、私はおそらく、そのカードということよりも、ちょっと言葉悪いのですけれども、各個人に番号が振られることによって、その番号で、いろいろな状況、市民の状況。

例えば、ちょっとよくないのかもしれないけど、管理というお話もありましたけれども、収入がどれぐらいあるのか、これから健康保険が一体化すると、これから健康状態がどうなるのか。

運転免許がもし一体化すると、どんな資格を持っているのか、或いはもしかしたらそれが教育の方に活用されるとすると、例えばどんな学歴を持った人なのか。

或いは、どんな社歴経歴を持った人なのかということが、一元的に、個人を特定する材料としてそこに全部紐つくということの方が、これメリットでもあり、また我々にとってはちょっといろいろ心配のあるところではあるかと思えます。

おそらくマイナンバーカードについては、そのメリットは双方、もう行政側のメリットもさることながら、我々やっぱり市民がどれだけメリットを享受できるか。

いろんなことを考えると、確かにマイナンバーカードを1枚持っていれば、病院に行っても困らない。

或いは、例えば運転するときもそれが使える、銀行でも使えるとなれば、おそらく利便性は高くはなるかと思いますが、そこにやっぱり、こういう一つの情報で、すべてがもしかしたら、本当に盗まれてしまうのではないかという不安。



メリットの提示ということもさることながら、それをどうやって保全していくのか。

おそらく、これもセキュリティに関する、内容の大きなポイントにはなるかと思います。

折笠委員から、もう一つサーバーのご指摘がありましたけれども、やはり何でもかんでもデジタル化して、保存すればいいというものでもなく、おそらく、今後のいろんなことがそのサーバー、或いはネットワーク上でやりとりされる中で、どういった情報をどういう形で保管しておくのがいいのか、或いは、どこまでをリアルな情報として、あとはどこか倉庫のようなところに保管すればいいのかどうか。

それは何年たったら保管するのかといったような、そのデータをどう扱うかという非常に大きなテーマを含んだご意見だったというふうに認識しております。

そういったことも含めて、長期的に渡ったその推進指針と推進計画を進めていただけると、マイナンバーカードの活用だけではなくて、市民生活によりメリットのある情報システムの構築がなされるのではないかなというふうに考えます。

これも私の方からも、皆さんのお話を伺ってからの私見でございましたので、何かの参考にしていただければと思います。

それから、市川委員、商工会議所の方からの観点から何かご指摘ございますか。

先日G o T o E a tのお話もいただきましたけれども、何かその後そういった取り組みのご意見があれば

#### 【市川委員】

そうですね、意見ですかね。

コロナの関係でいろんな経済対策で、例えば持続化給付金ですとか、家賃支援給付金ですとか、八千代市さんも、給付金があったかと思うのですけど。

持続化給付金とか家賃支援給付金は、オンラインの申請しかできないような形だったので、デジタル化で、すごく便利でいいなと思っているのですけど。

メールアドレスがないとか、パソコン持ってない、スマホを持ってないとか、そういった方の中にはいらっしやって、ご相談にたくさん来たので、そういったついていけないような方のことも、ちょっと考えていかなきゃいけないのかなというのを思いました。

#### 【金子会長】

ありがとうございました。

今、市川委員の方からもご意見ありました。

これは冒頭に石井委員もおっしゃってございましたけれども、やはりパソコンを持っているか、或いはカードリーダーがあるか。

そもそもメールアドレスを持っているのか、スマホ持っているのかというところで。

出来ることと出来ないこと、或いは知ることが出来ることと、出来ないこと。

デジタルデバインドという問題が発生する可能性のあるという、ご指摘でありました。

確かに、補助金や給付金の申請は、オンラインでないと出来ないものも徐々に出てきているようですので、これからデジタル機器を持つことが、もう半ば義務づけられるような可能性も出て参ると思っております。

おそらく、これも国の施策、或いは都道府県の施策も踏まえて、どう状況を見守っていかなければいけないと思うのですけれども。

八千代市さんの方では、どのようにデジタルデバイドの解消というのを取り組んでおるか参考までに教えていただければと思います。

#### 【小川副主幹】

デジタルデバイドの件に関しましては、指針の中で、前回の会議の中でもご意見を頂戴いたしまして、指針の中にデジタルデバイド対策ということで、まず総論の中に入れてあります。

今、その総論を受けて、これから具体的な取り組み項目を行っていくということになりますので、各取り組み項目を行う際に、デジタルデバイドの対策というのは、その中でやっていこうと考えています。

今、「自治体DX推進計画」の中でもデジタルデバイド対策ということで、国も支援をしていきますよということが言われております。

まだ具体的には出てきてないのですが、ただ一つ、実証というのですかね、やった取り組みといたしまして、デジタル活用支援員さんというのを置かまして。

他自治体さんとかが、デジタル活用支援員さんというのを活用して、所謂携帯電話の使い方ですとか、あとパソコンの使い方ですとか、マイナンバーカードの活用の話ですとか、そういったお取り組みをされているということで聞いています。

ですので、またその具体的なことにつきましては、これから国の方からもあるかと思うのですけれどもそこに注視して、具体的な各取り組み項目の中で、デジタルデバイド対策はしていきたいなというふうに考えてございます。

#### 【荒井情報管理課長】

デジタルデバイドのことなのですけれども、やはりデジタル改革ということには、誰1人取り残されないという視点が不可欠になってくると思います。

これは、例えば、高齢者の方や、障害がある方、そういった方に。

或いは中には、デジタルに苦手意識がある方がいるかもしれないです。

そういう方に使い勝手、UI・UXが良い行政サービスというものを提供していかなければいけないというふうに考えています。

参考なのですけれども、国の動向で、これは国のデジタルガバメント閣僚会議というものがあるのですけれども。

そこでは、デジタル社会の実現に向けた改革の基本方針ということで、誰もが参画できて、個々の能力を創造的最大限度に発揮できる包摂性、多様性のあるデジタル社会の形成を図る。

そのために、アクセシビリティの確保、年齢、地理的条件や経済的状況等に基づく格差の是正等によって、すべての国民が公平、安心、有用な情報にアクセスできる環境の構築を図ることが、決められています。

あくまで参考ということで。

**【金子会長】**

ありがとうございます。

短時間ではありますけれども、大変、この素案に基づいたお話で、幅広いご意見が出てきたと思います。

他に何か、ご意見・ご質問、まだこれは言うておかなければいけないことがあるよということがあれば承りたいと思いますが。

皆様よろしいでしょうか、はい。

私の方から最後に、これは先ほど岩本委員からもお話がありましたけれども、この会議は非常に重要な協議会というふうに位置付けられています。

皆様のお手元の資料にありますように、この行政サービスの色々な変革については、もう情報管理課さんが絡まないところがないということです。情報管理課さんを中心に、行政の業務改革にどんどん邁進して行っていただきたいと思いますが、繰り返しになりますけど、もし、こういった会議もリモート会議で成立できる可能性があれば、この情報化推進協議会から、まず率先して、リモート会議を対外的な会議への運用に。

公開の会議ですので、傍聴をどういうふうに受け入れるかといったことも、積極的にご検討いただきながら、情報化推進協議会を皮切りに、電子化、リモート会議化を進めていくような方向でご検討いただければ、また何らかの役に立てるのではないかなというふうに考えておりますので、ご検討のほどよろしくお願いたします。

では、もし、ご意見が特になければ、本日の議題以上ということできさせていただきたいと思います。

本日も皆様の大変貴重なご意見をいただきまして、ありがとうございました。

本日出てきた意見、質問、また後日、補足等のご発言があれば、議事録等でのご提示で補っていただければというふうに思います。

また、今日の発言が、この行政の改革に何らかの役に立てていただけるように、ご検討をお願いしたいと思います。

以上で議事は終了とさせていただきますが、事務局の方から何か連絡はありますでしょうか。

**【糸賀主任主事】**

今後の予定といたしましては、事務局で今回の議事録の案を作成後、前回同様、委員の皆様にご電子メールにて、来週中に送付させていただきたいと思っておりますので、発言内容等のご確認をお願いしたいと思います。

その後、皆様のご確認後、概ね本日から1ヶ月以内に市ホームページにて公表させていただきますので、よろしくお願いたします。

また、今回の議題の「八千代市ICT利活用推進計画（令和3年度版）」につきましては、3月中に策定を行いまして、4月上旬までには、市ホームページの掲載や、図書館の配架等で、市民の皆さんに公表したいと考えております。

**【金子会長】**

ありがとうございました。

それでは本日の情報化推進協議会，以上とさせていただきます。  
皆様，お忙しいところありがとうございました。