

磐梯町デジタル変革に関するオンライン審議会記録

(第3回審議会)

会議日時	令和3年1月27日(水) 午後3時00分 開会			
	午後3時57分 閉会			
場 所	オンラインにより開催			
出席者数	委員定数 6 名中 出席者 6 名			
出席委員	椎名 毅		小山ひろみ	
	中元淳二		桂 Jasmine 末利子	
	大久保光伸		前田諭志	
欠席委員				
出席した者	磐梯町 CDO	菅原直敏		
	デジタル変革戦略室長	穴澤竜一		
	地域おこし企業人	星 久美子		
書 記	デジタル変革係長	長 泰志		
付議事件	<p>(1) 報告事項 ① 磐梯町町民のスマホ所有率調査について</p> <p>(2) 協議事項 ① デジタル変革について</p> <p>(3) その他 審議会の日程について(定例化について) 原則；毎月第3水曜日 15：00～ 次回、第4回 2月17日(水) 15：00～</p>			
会議の概要	(別記のとおり)			

【会議の概要】

- ・ はい、それでは定刻となりましたので、ただいまから第3回磐梯町デジタル変革審議会を次第により進めさせていただきます。2の会長挨拶でございます。椎名会長、よろしくお願いいたします。(穴澤)
- ・ 改めましてよろしくお願いいたします。今回3回目デジタル変革審議会ということで、自由闊達な議論をさせていただきたいなというふうに思います。それと同時に、前回すいません。本当に音声環境の非常悪いところですね、なかなか議論に十分に参加できないで、誠に申し訳ないなと思います。それでは、議事に入りたいと思いますが、まず、報告事項として室長の方からですね、磐梯町のスマホ所有率の話をしていただければと思います。(椎名)
- ・ はい、それでは、私の方から磐梯町民のスマホの所有率調査につきまして、ご報告させていただきます。資料共有させていただきます。2020年、昨年でございますが、町民の健康診査の調査の際に、インターネットが使える環境の調査を実施してございます。調査によりますと、回答率約85%で2884人の方から回答をいただきました。
全体的に見ますと約半数の方がインターネットが使える環境でございました。特に環境が整っている年代が40代ですね。40代の方で約75%が整っておると。70代になりますと25%ぐらいに落ちてしまう。今80代90代はかなり少ないというような結果になってございました。今後ですね、町の方と致しましては町民の特に高齢者向けのデジタル化ということで、AIスピーカーなどの導入を検討しているところでございます。この辺の課題解決の参考にこれらの資料をして、これらの資料を参考にして参りたいと考えております。私からは報告といたしまして以上でございます。(穴澤)
- ・ 今仰ったAIスピーカーの話もちょっと合わせてしていただけると、よろしくお願いいたします。(椎名)
- ・ AIスピーカー、まだまだ検討の段階でございますが、高齢者世帯、特に一人暮らしの世帯に導入を図りたいということで今、検討に入ったところでございます。今、一人暮らしの世帯につきましては、非常通報装置的なものがございまして、何か体調が悪くなった場合は、運営している会社の方に非常通報が入るといのはシステムでございます。
今回のAIスピーカーにつきましては、町から様々な災害情報、あるいは、ご本人が知りたい情報等もある程度知りえるということもございまして、何よりもですね、話し相手になっていただけるというのが高齢者につきましては、期待される効果だと思っております。民生委員の方が調査していただいた高齢者のニーズと致しましては、話し相手が欲しいというような中身が、結果が出てございます。
当町は今冬期間でございますので、なかなか雪道を歩いてですね、ご近所さんにお茶飲みに行って話し相手になっていただくというような状況にございませぬので、こういった冬期間なんぞは特にですね、AIスピーカーが話し相手になっていただければ、高齢者の方においてはですね、ある意味生きがいとかかそういうのに結びつくのではないかと考えているところでございます。
中身についてはこれからのご検討でございますので、制度設計等も含めまして決定いたしましたら、また、この審議会の方にはご報告させていただきたいと思っております。(穴澤)
- ・ はい、ありがとうございます。素晴らしいで話すよね。あとは予算とインターネット環境というところ

という気がします。皆さん、ご意見ある方はぜひ仰ってください。(椎名)

- ・このインターネットが利用できるっていうのは、端末を持っているかどうかという意味ですよ。回線に関しては、この使えるって言う方は、回線はあるって理解でいいんでしょうか。(前田)
- ・はい、回線の調査ではなくて、スマホかパソコンを持っているかっていうようなことで今回は調査をさせていただきました。(穴澤)
- ・その、スマホは持っているけど、インターネットが使えるかどうかかっていうところは、一応使っているっていう、使おうと思えば使えるっていうことで良いですかね。情報発信すれば受け取れる状態ではあるかっていうことなんですけど。(前田)
- ・はい、スマホは持ってますが、例えばAIスピーカーですと、どうしてもwi-fi環境が必須になってくるんですが、そういった環境にないご高齢の方が結構いらっしゃいます。スマホだけは持ってるっていう方が。そういった方にどうやってAIスピーカーを導入していくかっていうのが、これからの一つの検討課題になってくるなあとは感じておりました。(穴澤)
- ・スマホの回線、携帯の回線で受け取るのはおそらくできるんだろうなと思ったんですけど、スマートスピーカー、AIスピーカー使って情報を上げる方ができるかどうかっていうのが、少し気になったので、質問させていただきました。はい、ありがとうございます。(前田)
- ・はい、ありがとうございます。その辺は、それこそ前田さんから後ほどアドバイスがいただければありがたいなと思っておりますので、こちらこそよろしく申し上げます。(穴澤)
- ・はい。(前田)
- ・すみません、私からも1点コメントよろしいでしょうか。はい、画面を一つ共有させていただきます。総務省さんのこちらの情報通信白書って、毎年今公開されてるものなんですけど、私も、今、AIスピーカーと聞いて、その裏にあるのはあのインターネットだと思うんですよ。この報告も実はまずは携帯の保有率があって、次に、今このデバイスを持っていますかっていうことで入ってきているんですけど、AIスピーカーだと、デバイスが固定になってしまうので、ちょっとサービス設計とどうやって進められていくのかなって辺りが、今、少し気になりました。
この場でまだですね。未開示な情報だと思うので発表できなくてもいいんですけども、例えば既にウーバーイーツとか、BABAチャンネルとかですね、世の中には便利なサービスがありますので、そういったサービス、話し相手というのもすごい大事なニーズだと思うんですけども、それ以外の本当のニーズ、手続きが必要であるとか、お買い物が必要であるとか、そういった目的に応じて、どういうサービスが使えるのかといったあたりをご検討いただけるといいのかなという風に感じました。私からは以上になります。(大久保)
- ・はい、すみません。最高デジタル責任者。すみません、失礼します。まさに今、委員が仰ったように、ニーズから把握していくことがすごく大切だなという風に思っております、今回、スマートスピーカーに関しては、いきなり町の単費で導入というよりも、今、企業さんの方で実証実験をしたいという部分もありまして、そこら辺でその実証実験をする中で、そこら辺も合わせて可視化をしていきたいなと

思っております。

で、結果的に町民の方にとってみたら、スマートスピーカーじゃなくてタブレットの方がいいですよとか、いろんな、たぶんそういうところも見えてくると思いますので、そこら辺は逐次この審議会にあげて、色々のご意見をいただけたらなあと思います。はい。(菅原)

- ・ はい、他にございますか。ありがとうございます。(椎名)
- ・ はい、AIスピーカーを設置される場所なんですが、例えばダイニングでテーブルまわりなのか、それともテレビ前でリビングにいらっしゃるところなのか、普段、磐梯町の方がどこで生活の長時間を過ごされておられるか、何かを問いかけたたり、何かを知りたいと思われる場所がどこなのかってのがわかれば、例えばコロナが明けて外出なさった後でも、長時間おられる場所から読み解いていくライフスタイルってのが浮き彫りになってくるかなと思うので、そのあたりも実証実験の時に抑えていただけたらなあと思いました。以上です。(小山)
- ・ はい、どうぞ、どうぞ。(椎名)
- ・ テーマが誰一人取り残さないという所だと思うんですけど、例えば高齢者の方が使うもので、DXが必要なものって結構ケアマネさんが使う前提アプリ開発されていたりとか、解除者がいる前提で開発されてるものが多かったりすると思うですね。
そういう時に例えば、AIスピーカーを訪問サービスの時のチェックインに使うとか、介助者の方、訪問される方のフローに組み込むとより生活に密着するのかなと思いました。以上です。(桂)
- ・ あ、すいません。ありがとうございます。まさにスピーカーを置く場所とかですね、また、その人の生活実態というところも、やっぱり高齢者と私たちはとひとくくりにしがちなんですけれども、おそらくそれぞれの生活がありますので、やっぱりそういうところも合わせて、ちょっとどういう形がいいのかなってというのは、とりいれてやってまいりたいと思います。(菅原)
- ・ はい、ありがとうございます。きほど、CDOの方からお話しありましたように、実証実験に向けて、今、実はですね、高齢者の方のライフスタイルの調査を始めたところでございます。なかなか全員調査はできないんで、一応10名程度無作為に本当の一人暮らし、あと、ご夫婦、高齢者のご夫婦で、ご夫婦高齢者世帯を調査しました。
今、在宅中はどういった活動をされているのか、今、冬期間ですのでテレビ見てるとか、除雪ってというのが、在宅中は多かったですね。夏場ですと、畑に行かれたとか、あるいは、グランドゴルフに行ってるというようなライフスタイルが、今、見えてきましたので、そういうのをですね、含めましてこれからこういったサービスがいいのか、これから検討して行きたいなと考えているところでございます。
(穴澤)
- ・ はい、ありがとうございます。いろいろたぶん議論をすると実証実験に向けて提示をしていく論点みたいなのがたくさん出てくるかなって気がするので、随時ご報告頂ければ、こちらの皆さんでも、貴重なご意見をいただけるような気がします。あと、先ほど前田さんから回線の話がありましたけど、もしかしたら、回線状況とかについても町の方で調査をしていただいたほうが、よりスムーズに実証実験に入れるのかなという気がします。ありがとうございました。

引き続き、次の協議事項、デジタル変革について菅原さんからお願いします。(椎名)

- ・ それではですね、今ページの方を共有させていただきます。皆さんの方に映ってますかね。はい。本日の協議事項として、今日のテーマデジタル変革についてというところがございますので、デジタル変革について、今、町がちょっと抱えておりますの現状、課題、そして、展望と皆さんご検討頂きたい論点について少しご説明をさせていただきたいと思います。

磐梯町ではデジタル変革、デジタルトランスフォーメーション、DXともいいますが、進めております。町としては、デジタル変革を自治体と住民とがデジタル技術も活用して住民本位の行政を再構築するプロセスという形で定義をさせて頂いております。で、その上で3点ほど今日はテーマがございます。まずは、デジタル変革の推進体制についてということでございます。

今、磐梯町では戦略室が7月1日に設置されたのを皮切りに、地域おこし協力隊、地域おこし企業人と様々な人材の拡充を図っているところになります。なので、プロパーの人材と、そして、地域おこし協力隊みたいな形で外部から役場の方に入ってくれてきた人材、更には、民間でも自分の立場を持ちながらパラレル的に入ってる人材ってことで、ハイブリッドな組織で運営をさせて頂いております。

その理由ですけれども、国の方のDX推進計画12月25日に発表されましたけど、あそこでもありますように、基本的にデジタルを進めるにあたって、役場の中のプロパーの人材だけではですね、専門性や知見において、やっぱり限界がございます。そういった意味では、外部の人材なども関わって頂きながらともにやっていくという運営形態をさせて頂いております。

そのうえで課題なんですけれども、2点ありまして、まず一点目なんですけれども、DX戦略室におきましては全庁横断的な組織なので、副町長の横に特出しで出て、他の課を全部横串で刺すような組織図になっているんですが、やはり、課によってですね主体性とか協力のレベルに温度差がどうしても生じてしまうところがありまして、そういった意味で、温度感という部分が課題としてひとつあります。

あともう一つは、だんだんと今、組織とか作って足腰を固めて、実践の段階に入っておりますが、先ほどのスマートスピーカーの一つの例だと思いますけど、そういった中で専門的な知見の必要性というのがますます高まってきちいる形になります。

例えば、分かりやすいところでいいますと、来年度1年間をかけてシステムもですね、いわゆる自治体のオンプレミス型ではなく、完全クラウドにできないかみたいなことを挑戦していこうと思ってるんですけど、そうやってきますと、方向性や決断はできてもそこに、ある程度専門的な方が町の側にいて、設計を一緒にやっていくとか、セキュリティの考え方みたいなことができないと、やはり難しいんで、そういった人材を入れていく方向で来年度予算編成を組んでいく予定になっております。

ただ、そういった中でやはり感じることもなんですけれども、いろんな外部の人材に関わっていただければいいけど、今の既存の行政の対応の在り方ですね、スキームのあり方が、そういった人達に関わってもらうために、なんか適した形になってないみたいな感じになっている。

例えばですね、どうしてもこうなんか時間で労働管理してみるとかですね、週何回出勤するとかですね。磐梯町はそれをクリアしてやってくることもあるんですけど、なので、そういったものが、まだ、世の中で定まっていないので、こういった勤務体系や待遇の在り方を含めて、既存の枠組みでは対応が難しいところに試行錯誤してるところに課題があったりします。

で、そういったところで、こういったところ目指したいのかってところなんですけど、まずは、やっぱ

り、今、メディアとかでも磐梯町の取組は、本当にありがたいことに、多く取り上げていただくんですが、内部の職員の人たちにとっても、やっぱり PR をしていったって、もっといったい何をやってんのか、何をしていけばいいのかってことを考えている状況作ってきたいなということと、来年度に関しては、CDO 補佐官等の形で私、CDO を中心として他にも色んな人材にかかっているんですけども、そういった人たちが本当に、なんというんですかね、適正な形、待遇等で入っていけるような環境も作っていただけるといい風に思っております。

そのような論点なんですけど、他の課を主体的にするにはどうしたらいいのか、みたいなところが、まず、1 点。で、2 点が DX を推進するためにはどのような専門的な知見を持っている人材が入ってきたらいいのか。もちろん、私どもでも、ある程度考えてはいるんですけども、逆に皆さんみたいな広い視点視点で、こういった人材が必要なのではないかみたいなご意見もいただけたらと思います。で、3 点目、専門的な人材に関わっていただくための勤務体系、待遇の在り方という、試行錯誤でやっているんですけども、今、多くの自治体が抱えている悩みでございまして、クリエイティブな人材の関わり方みたいなところで、ご議論いただけたらと思います。

続いて、職員のデジタルリテラシーの向上についてでございます。現状はですね、CDO が設置されて以来ですね、CDO が中心となって職員の研修を全員に対して行なって参っております。あとは、体験型の研修として、今年度は全職員がテレワークをワーケーションスペースで体験をするという取り組みも行ってございます。更にはですね、Teams みたいなチャットツールのアカウントも昨年末に全職員が無料版ですけども、取得をしまして、それを活用しながら、だんだんとその業務の連レクツールを移していくみたいなことも、させている最中でございます。

課題なんですけれども、入門研修という形で基本全職員に私の方からさせていただき、最低限のボトムアップははかられた形になってはいるんですけど、とはいっても、能力にばらつきがあったりもするので、今後こういった形がいいのかなというふうな課題を抱えております。

あとはですね、チャットツールとかもですね、導入して使えるようになる結構便利になるっていう形で、内の執拗なんか本当に活用してですね積極的にやってる職員がいる一方で、最初の第一歩っていうのが、なかなかあるみたいで、なかなかアクセスをしないみたいな、ノンアクティブな職員が出てきてしまう。必要なくて使わないっていうのであれば、それは構わないんですけど、やっぱり、お互い必要性を、片っ方が必要性を感じていて向こうがアクセスしてこない、難しいみたいな所に、やっぱり課題を感じています。

あとはこれはもうちょっと発展的な意味ですけども、今、ボトムアップの研修をしてますけど、いい意味で能力値のたかいというかもっともっとレベル上げていけるような職員たちがおりまして、そういった職員たちに対して、逆にこういった能力を身につけさせていけばいいのかな、みたいなところも課題を感じております。

展望としては、全ての職員が最低限のデジタルリテラシーを持つことによって、ツールを最低限使えるようになることによって、自分らしく働ける環境を作っていきたいということと、あとは能力・意欲のある職員がもっと高度なデジタルリテラシーを習得して町をけん引してく、そういった核になってほしいなという風に思っております。

なので、論点としては、職員に求められるデジタルリテラシー、スキルセットとあってのは、いったいどういうものなのかということと、あと、Teams も含めてなんですけども、こういったツールをみんながもっと主体的に使っていくための設計ってどういうふうにできるのかということであったり。

あと、3番目は、職員にどの程度までの高いデジタルリテラシーをもとめたいか、当然システムエンジニアになるわけではないので、みんながプログラミングをする必要はないのかもしれないですけど、どこまでやっていったらいいのかなという部分です。

最後ですけれども、住民のデジタルリテラシーの向上についてということなんですが、DXの取り組みが取り上げられるとですね、町民の方たちも比較的マスメディアをご覧になる方が多いので、やっぱり磐梯町いろいろと目立ってるねってことは伝わるんですけども、逆に議会から、町民の方からやっぱり、じゃあ、だから何みたいな話にやっぱりなってくるころはあります。なので、そこで分かりやすい取り組みみたいなものが結構期待されてるなということは、議会からもご指摘もいただいております。あとは、誰一人取り残さないという点から町民のデジタルリテラシーを向上させていく取り組みを、今、準備し始めています。

で、課題なんですけど、やっぱり、とはいっても、また磐梯町ICT化が遅れている自治体なので、新しい事業に取り組んでことが、なかなか難しいところもあるということと、町民んいより沿った形で、デジタルリテラシーを、先ほどスマートスピーカーを入れる際にも、どういう形でデジタル活用支援員みたいな方を委嘱してやっていく方向性は来年度もあるんですけども、そういったところでどう寄り添っていけばいいのかっていうところ。

3点ですね。情報インフラにアクセスできない人も当然いるわけでありまして、そういった意味では情報通信端末を持ってない町民に対してどういう風にアプローチをするか。先ほどスマホの調査だったんで、あれイコールインターネットやってる人ではなくて、もうちょっとインターネットをやってる人は7割・8割はいると思うんですけど、とはいっても、その1、2割の人たちにどう訴求していくのかっていう部分があります。町民に対しては、わかりやすい取り組みと、町民本位の行政を作っていくということとですね、町民の共助によってデジタルでチラシを向上していく仕組みなんか用いて作っていけばいいなというのがあります。論点としては、分かりやすい取り組みって、いったいどうゆう風にみせていけばいいのかなということであったり、来年度、デジタル活用支援という形で各地域にですね、デジタルのわかる人を寄り添った形で支援する人達を置いてこうと思ってるんですが、何に取り組んでいったらいいのかということであったり、あとはですね、先ほどのスマートスピーカーみたいな件もそうですけど、最終的に情報通信網にアクセスできない人、あるいは、しようしない人なのかもしれないですけども、そういった人たちに対して、どうやって巻き込んでいくのかいう。以上、こういった部分に関して皆様にご協議いただけたらと思います。お願いします。(菅原)

- ・ はい、ありがとうございます。話は多岐にわたると思いますので、適宜皆様方からご意見をいただきたいなという風に思います。

とりあえず、私の方からアイスブレイク程度にひとつ話をしたいと思いますが、どのくらい、どのくらい要するに他の課というか、他の職員の方々が、取り組んでくれていて、どの位取り組んでくれていないですかね。

そこにあるのって何なのかいうと、民間の人を入れた時に、その人がぽっとポジションについたりとか、ぽっと権限を持ってしまったりすると、プロパーの人たちがやる気を失う問題もあるでしょうし、働き方をある程度区切ったうえで民間の人入れてきたとしても、重要性が分からないから取り込まないのか、単なる人的な関係で協力したくないからしないのか、どういう感じなんですかね。

主体性を向上させるために必要ことって、実際、誰がどのくらい協力してて、誰がどのくらい協力して

ないかってところから紐解い切った方がいいのかなって気がしました。(椎名)

- ・ はい。では、私から。そうですね今の形でいうと、イメージとしてはですね、デジタル変革戦略室の距離感が近ければ近いほどやっぱり、コミット感っていうか、アクティブ感は上がってくる部分があって、離れて行けば行くほど、なんていうんですかね、アクティブ感が減っていくというイメージがあります。

なので、戦略室の職員は当然そうなんですけど、近接領域の政策課の情報系の職員等々は、普段から一緒にプロジェクトを組んでいたりでするので、結構あのアクティブになります。あとは、町民課で、今、窓口のプロジェクトやってまして、そこでマイナンバー100%みたいな取り組みをやってると、当然プロジェクトが動いてくるので、やらざる得ないというか、あとは教育課の方も、今、BPRで最初に始めたので、そこはこう打ち返している。

一方で、今、全職員がそこにあって、町長訓示とかそういったものもそっちで流すようにしてるんですけども、そういったところに対してもリアクションがあるのかかどうかわからないとかですね、そういったところもあたりします。

で、どちらかと言うと必要性を、何か卵と鶏の関係みたいなんですけど、やってみれば必要性を作れんですけど、必要性があるからやらないのか、みたいなちょっとそんな感じです。室長いかがですか？

(菅原)

- ・ はい、まだ、デジタル化って部分が皆さん各課でご理解をいただけないっていうのが現状じゃないかと思います。DX戦略室が設置されて、すべてそっちのほうでやっていただけるんだろう、ある意味他人任せなところがあるのかなと私は感じておりました。

ただですね。この間、昨年の7月に戦略室ができて、議会辺りにつきまして、かなりデジタル化の方をできるところから導入させていただいております。委員会におきまして、各課長がZoomを使って説明をしたり、あるいは、庁議につきましては、今年の1月から完全ペーパーレス化というよなことも図っておりますので、徐々にそういった部分は浸透しつつあるかと思いますが、なかなか、まだ、デジタル化は戦略室の仕事だというような認識におられる方が多いのかなとおもっております。

これからですね、町の最上位計画でございます、総合計画の審議会等も、今回はコロナ禍の中において、オンライン会議で開催したいと思っておりますので、そういったところを各課に見せていくことが、普及なり職員の主体性の向上に繋がっていくのではないかなと思っております。非常に地道な活動になるのかなと考えております。(穴澤)

- ・ ありがとうございます。

とは言えあれですよね。チャットツールやその他を使ったと、テレワーク等、オンラインで自宅から仕事をするというかみたいなこと自体は、職員の皆様方も実現は出来始めてるわけですね。

働き方改革という意味で行くと、こちらが推進したことが、職員の皆様方の働き方につながってということがまず一番の入口なのかなって、思います。

どうしてもなんですか、役所の消極的権限争いみたいなところはしょうがないかなと思って。それはうちの仕事ではない、おたくの仕事です、部署同士の押し付け合いみたいなのは、当初あるのは仕方がないかな。皆さん、いかがですか。(椎名)

- ・ よろしいでしょうか。大久保です。

素晴らしい取り組みだと思います。目的も明確ですし、アプローチに関してもですね。デジタルが遅れてるというご発言がありましたが、そんなことないかなと、教育もしっかりされてますし。

やはり課題になるのが、まさに自分事化をどうしていただくこととあるので。自走する仕組みづくり、ポイントがいくつかありまして、やはりの外から人が来てですね、その人達にやってもらってるだけだと、なかなか自走するまで行くのは非常に大変だと思いますので、ワクワクするようなですね、関わってる人たちがモチベーションに繋がるようなこと、先ほどのあの資料にもあったんですけど、例えば管理をされるんじゃなくて、能力を開花するんですとか、あとはですね、他にもですねアーリーハーヴェスト的なあの成功体験ですよ、本当に小さなこと、ルールを変えなくてもできることとかで、成功体験していただいて、その次のステップに進むというようなプロジェクトを選ぶのも、ひとつの策かなと思いました。

で、セキュリティのところも、これまでは機密性を高めるために、じゃあ、このツールを使ってくださいっていうのがあったかと思うんですけど、透明性を高めるんですと、なので、リモートで活用、リモートワークを実現しながら、透明性を高めることで、機密も保って行きますと、ただの言い換えかもしれないんですけど、一人ひとりのモチベーション上がるところってそういったところだと思いますので、コメントをさせていただきました。私からは以上です。(大久保)

- ・ はい、どうぞ。どうぞ。ジャスミンさんお願いします。(椎名)
- ・ はい、今、大久保さん、仰られたように成功体験がすごい重要だと思っていて、もっと言うと、ちょっとゲーミフィケーション要素があったり、ここはこういうポイントがめっちゃいいですまないのが可視化されていたり、いいところが可視化されている状況があると、いいかなと思いました。
あともう一つが成功体験の反対で嫌な思いを減らすポイントが、情報共有の仕方かなと思っていて、オフライン、デジタルじゃない書類、例えば書類の整理だとしたときにいつものフォルダにいれたるからで、通じちゃったりするんですよ。デジタルの場合は、ここのこれを更新しましたってリンク貼ってあげるのが親切だったりするので、そこをお作法的な、こういう情報共有をしたほうが親切ですよっていう事例を浸透させると、嫌な思いをする人が減るんじゃないかなと思います。以上です。(桂)
- ・ はい、ありがとうございます。(椎名)
- ・ よろしいですか。
僕も似たような意見なんですけど、ここにいらっしゃる皆様は、おそらく、そういうような状況かなと思うんですけど、今って、だいたい、社内とか組織の内部でほとんどメール使わないですよ、チャットを使っていれば。
メールは外部とのやり取り、チャットがつながってない外部とやり取りに使うと思うんですけど、少なくとも内部では、うちもそうなんですけど、ほぼメールを使うってことはない状態になっているので。まずは、そういう状態を目指すというのが分かりやすいかなと思います。
そのためには、先ほど菅原さんが仰ってたように、そ町長からの訓示とか、そういったものは全部ここにきますとか、Teamsに情報は全て集約されるっていう状態にして、それを理解してもらってということが、必要なかなって思います。
やっぱり、そのその辺りは、ジャスミンさんが仰ったような、ゲーミフィケーション的なことかもしれないんですけど、毎日何かしらそこにその重要な通知が入っていて、見るのをその習慣化するみたいなと

ころなのかな。なにかしら、問い合わせですとか、業務に必要な情報がアップデートされてそこに、こう入ってくる、私もこの Teams の中にインテグレーション的な機能があるのかどうか分からないんですけど、なんかその繋ぎ込みみたいのができるのであれば、ここに情報が流れ込んできて集まってくるみたいな形にできると、その日業務をスタートしたら、まず Teams 見ようっていうような形になるのかなと思いました。以上です。(前田)

・ あ、はい、会長。(菅原)

・ はい、はい、どうぞ。(椎名)

・ ありがとうございます。

ちっちゃな成功体験を作ってもらってことを、やっぱり私どもでも意識しなきゃいけないなと思っていて、うちの室長が一番小さな成功体験をこうやっていったら、今、もう審議会までオンラインでやろうって提案するまでなってしまったみたいな、一番のうちのアイコンでもあるんですけど、なかなかちっちゃな成功体験の巻き方を、ちゃんとやってかなきゃいけないなっていうのを改めて認識をしました。

その意味で、成功体験もそうなんですけど、先ほどやな思いさせないって、やっぱり大切に嫌な思いをさせちゃうと、いままで積み上げた来たものが崩れ去ってしまって、もうやらないって閉ざされてしまうので、やっぱりそこもできるだけなくしていくっていうところをやっていく。

そういうところを含めてゲーミフィケーションみたいな形でどンドン、どンドンやっていく形をやってことと。もう一方は、ちょっと強制的です。業務なので、先ほど前田さんが仰ったように、そこに情報を集約して、通知して、もう、ここ見なきゃ業務できないよっていう状態にするみたいな、両方をうまく組み合わせてやっていくといいのかなという風に思いました。はい。(菅原)

・ はい、ちなみになんですけど、ゲーミフィケーションする時のインセンティブで、毎回同じインセンティブだと飽きちゃうんですね。例えばボタンがあるとして、押した時に必ずいいものが出るのは分かっているけど、何が出るかランダムっていうのが一番押したくていいです。

たぶん、それ踏まえてゲームをみると、みんなそうだと思うんですけど、毎日くるガチャとか。

そういう、押したら楽しいボタンがあるような設計だと、みんなアクセスするかもしれないですね。以上です。(桂)

・ よろしいですか。(中元)

・ はい、お願いします。(椎名)

・ ちょっと私でもですね、いろいろ役所でですね、こういったデジタルリテラシーの向上っていうので、ちょっと色々やってたことがあって、私の経験からするとですね、やっぱり、いろんなあのツールとかを職員の方っていうか、役所の中で使っていく中で、やっぱり、色々わかんないところとか、どうやって使ったらいいのかなっていうのを、簡単に聞けるような人が、やっぱりそばにいないとなかなか皆さんは使えなくなっちゃったりするんですね。

色々使ってみたいんですけど、例えば情報システム室っていうと、ちょっと距離が遠いなってことですぐそばの中にいる人に詳しい人っていうのがいて、そこに色々ツールとかの使い方を聞いて、どんど

んこういう風に使えるんだっていうので、先ほどいった成功体験じゃないんですけど、自分もこういう風になるだったら、使ってこっていう形でいろいろ、どんどんツールを使ってもらうようなところが、ちょっとあったと思うんで、そういった、やっぱり、部署内で詳しい人がいて、簡単にすぐ聞けるような環境づくりっていうのは、必要なんじゃないかなという風には考えます考えました。以上です。(中元)

- ・ 実際になんていうですか、候補者みたいになっているんですか。

要は専門的知見を別に今現状持つてゐるわけではないけれども、この人リテラシー高いな、意欲もあって、勉強したい感じの人って、いるんですかね。それがその各部署に例えば一人ずつ配置されてると、結構いいことが起きたりとか。あと、その人たちが、雑談ベースでイップスのシェア会みたいな、失敗談のシェア会みたいのができたりすると、結構良かったりするのかなって思っていたんですけど。

ユーザー側でベンダー側と同程度のスキルセットじゃなくても、ユーザー側で適切に発注できたりとか、適切に支持ができた程度のリテラシーを持つてゐる人をどれだけ作るかとか、思っております。

はい、感想程度で恐縮ですが、すみません、菅原さん。(椎名)

- ・ はい、先ほど中元さんが仰ったように、身近に聞ける人を配置することってすごく大切だと思ってるんですが、それで一応、デジタル支援員という庁内のスキームはございまして、各課に一応最若手の職員ってことで、機械的に割り振ってゐるんですけども、立て付け上戦略室とも兼務させる形で、連絡調整を含めて、人間が配置はしてあります。

ただ、やっぱり、そこの意識感も結構ばらつきがありまして、今の悩みは、このバラツキがもうちょっと平準化されて、自分たちが課の中でよりそう人間なんだよということをもっと意識を持ってやっていけるようにしていきたいなっていうのが、従前から課題としてはすごくあります。はい。(菅原)

- ・ なるほど、少しよろしいですか。リテラシーっていう話が出てたので、あんまり難しい言葉は使わなくていいんですけど、Teamsとかチャットがどう便利なのかっていう説明とかはあったほうがいいのかと思うんですけど、

チャットって、いわゆる非同期的なそのコミュニケーションツールじゃないですか。例えば聞きたいことがある人が窓口対応していただいたら、その間にこうチャットで送っておけば後で返信がもらえるとか、上の方が忙しい、忙しい方に対してそのまま急ぎじゃない場合はチャットで送っておいて、その忙しい方がちょっと時間ができた時にまとめて返信するみたいなことができるツールだと思うんですけど。

そういったところで、私が聞いたことあるのは、磐梯町じゃないんですけど、会津若松市役所で知人が勤めていて、結構ストレスだと言っていたのは、庁内で他の部署に電話をかけて担当の方いますかって言ったら、打ち合わせ中ですか、窓口対応中ですか、外出していませんかっていうので、かなり連絡がつかないと。メールはメールで送っておくんですけど、メールはどちらかという自分で取りに行かないといけなくてツールなので、そういった時はチャットに入れておくと返事がもらえるんですよ。逆に問い合わせがあったときは返事を返すんですよみたいな。そういった意味とかを説明を添えてあげられるといいのかなって思いました。(前田)

- ・ すみません。よろしいですか。(大久保)

- ・ はい、ありがとうございます。(椎名)
- ・ 今、私がですねあの担当してる省庁で、ちょうどあの12月にあの官房庁中心にあのワークショップ開催してですね、今、個別の分科会っていうようなフェイズまで来てるんですけど。
4つにテーマが絞られて、そのうちのひとつがツールの利活用だったんですね。その中で Teams を使っているの、例えば先ほどのあったようなですね、皆さん見て欲しいところには@オールで皆さんにご通知します。個別にメンションをしたければ、Slack 等と一緒になので、そのやり方を教えると。ただ、デジタルデバイスでやはり幹部クラスの方々の立場に立ってみると、そもそもそれを見る必要がなかったり、連絡手段としても、紙の方が効率が良いというようなこともいくつか挙げられるので、ユーザーを誰に置いて Teams に合わせるっていうのが、非常に重要になってくるのかなと思いました。あと、もうひとつですね。ツール関連で、Teams で内線電話を移行しようと思って検証してる課室があるんですね。ただ、電話かかってくると、全部代表番号しかわからないので、どこからの企業からの電話か分からないんですけど、それもひとつあるかなと。やはりアンケートとかワークショップやって、かなりの声が集まってきたのが、電話の受取、特にその若い人たちからですね、課題として挙げられたので、今、私の場合は、もう、直接自分の Teams にかかってくるようにはなってるんですけど、特段問題発生してないので、今すぐできる事としてはあのひとつ試してみるのもありかなと思いました。はい、以上です。(大久保)
- ・ ところでですけども、時間も時間もあと少し、15分ぐらいですかね。職員の話、それから、それ以外の話でも、例えば、住民のデジタルリテラシーの向上みたいなことでも、皆さん、ご意見があればぜひお願いしたいなと思います。(椎名)
- ・ あ、すいません。(中元)
- ・ はい、お願いします。(椎名)
- ・ 住民のリテラシーに関連してちょっと私今やってるところで、今、女性のための、私、会津大学の方で、女性のための IT キャリアアップ講座って、いわゆる全くパソコンとか触ったことないって方に対して、色々パソコン使ってプログラミングをできるまで一応色々研修してもらってという講座があるんですけど、その講座の目的の一つとして、IT 企業になり、いろんな企業さんに対してそうそういう IT を使って就職していただくっていう、今、ちょっと講座をやってます。
その中でですね、最近ちょっと話としてあるのは、学校の方ですね、中学校・小学校の方で、最近 IT 教育をやるので、そこでですね、ちょっと生徒さんに対して、色々この ICT を教える ICT 支援員っていうのを、たぶんそれぞれの学校さんに配置させるっていう話が、県の教育庁をはじめとして、今、やってですね。ちょっとそちらの方に、今、私の講座の女性なんかを派遣できないかって、ちょっと話をやっています。
そこでですね、割とちょっと先ほどお話を聞いていたデジタル支援員と ICT 支援員と学校の方の、話としては割と似てんのかなと思ってまして、学校の方の ICT 支援員って、何を求められてるかっていうと、やっぱり、最初に生徒さんなんか、タブレット使ってはデジタル教科書なりを見てですね、色々ホームページ作成してっていうのをたぶん学校の方でやるんですけど、そこでですね、最初にやっぱり、ICT 支援員の人がかがやっぱり求められているのは、パソコンをまず、うまく操作できる、それか

ら操作できることを教える、それからそのシステムのトラブルがあった時にどういう風に対応するってのは多分一番。システムの運営の方ですねこういったところですね、最初に結構 ICT 支援員のスキルセットしては求められてんのかなって認識してまして。

こちら先ほどの話のあった、住民の方ですね対するデジタルリテラシーの向上に関しても、ICT 支援員の方が最初にはスキルセットとしては、最初、パソコンが使えるとか、それから実際にそのパソコンで障害が起きた場合に、色々対応してもらえると、そういうところですね、まず、最初にメインにして広めていくのがいいのかなという風にちょっと思いました。以上です。(中元)

- ・ はい、ありがとうございます。菅原さん、なんかあります。(椎名)
- ・ はい。今仰ったように、支援する側ですね、このスキームは磐梯町は、もう、今、職員に関しては、内部においてはデジタル活用支援員を置き、地域においてはデジタル活用支援員って形で送ってことが決まってるんですけども、やっぱり、何を支援するのか、どういうスキルセットが必要なのかをちゃんと可視化をして、ある程度平準化をしてやっていかないと、どうしても属人的な能力によってしまうところが多いので、4月、特に地域の方の支援員は4月に委嘱をしてスタートしていくんですけども、そこまでにやはり、そこら辺の可視化していきたいと思っておりますので、そこらへんは逐次、Teams等々でもご助言いただけたらという風に思います。お願いします。(菅原)
- ・ ちょっと追加で、先ほどの ICT 支援員方は、確か文部科学省の方が実はスキルセットっていう形で、こういった形でいわゆる支援員の方が能力が必要かっていうのがあったんで、ちょっとそちらの方は参考までにあとでお送りしますので、お願いします。(中元)
- ・ お願いします。ありがとうございます。(菅原)
- ・ デジタル活用支援員って、どのくらい要するに地域の方々に、コミュニケーションとればいいですかね。民生委員さんとかみたいな感じで配置できると理想です。(椎名)
- ・ 一応、制度設計は室長の方が今担当してるから、ちょっと簡単をお願いします。(菅原)
- ・ 私の方からご説明させていただきます。今、考えておりますのが、磐梯町でテレワーカーの研修会を開催させていただきました。その受講生から一部支援員になっていただく方、あと先ほど申し上げました AI スピーカーを導入するにあたりましては、特に民生委員さんのご協力が必要不可欠になるかと思っておりますので、民生委員の中から一部支援員になっていただきたいと思っております。
過日、民生委員の総会がございまして、その中で民生委員の方々の方には、民生委員の方のインターネット環境、あるいは、AI スピーカーの中身をご説明させていただきまして、3月からはですね、実際に AI スピーカーをまずは、民生委員の方に体験して頂きたいということで今進めておるところでございます。(穴澤)
- ・ ありがとうございます。やっぱり、あの地域に入り込んでる民生委員さんっていうのは、大きなチャネルになるだろうと思いますが、問題は、民生委員の高齢化ですかね。民生委員自身が高齢化しているので、その人達自身がリテラシーを持ち合わせていないところがあるかなって思っていますね。
何か他に皆様方ご意見ございましたら。あと、もっとこういうことを検討した方がいいみたいなことがある方は仰っていただきたいなと思います。

はい、ありがとうございます。(椎名)

- ・ 町民方、それぞれだとは思いますが、頑張って新しい知識を得ても使いたい理由っていうのが、どのあたりにあるのかなっていうのが、少し気になっていました。

AI スピーカーももちろん素晴らしいなと思ったんですが、先ほどの普段のライフスタイルの中で、グランドゴルフみたいな単語も出ていたと思うんですが、今お家の中で何か楽しみを例えば将棋なのか、デジタルの囲碁なのかかわからないですけども、これを使ったらこういうことができるんだよっていうその楽しさの入り口まで伝えてあげると、やってみようかなという風に促しやすいのかなと思います。

女性ですと、おしゃべりしたいとかで電話でお話しされたりとか、何が何でもズームでもチャレンジして、お話しされるような方もいらっしゃると思うんですけども、その楽しさのところと掛け合わせるといいのかなと思います。以上です。(小山)

- ・ いいですね。デジタル井戸端会議。おばあちゃんたちが Zoom の前で井戸端会議する、いやあ、いいと思いますよ。(椎名)

- ・ ちょっと、室長、一回どっかで実験的にやってみたらいいじゃないですか。(菅原)

- ・ はい、今、高齢者の方のライフスタイル、引きこもりをしてる中ですね、やはり、今、冬期間ご近所さんとなかなかお茶飲みができないっていうのは、ひとつのストレスになっているですね。かなり多いみたいです。

あと、中にはですね、一人暮らしの心の方ですと、必ず毎日夜 10 時に首都圏にいる娘さんから電話がかかってくるそうなんです。それを確認してからお休みになるというようなこともございましたので、そういった部分をですね AI スピーカーの方で、安否確認も含めて活用できるようにしていけば、より皆さんにですね楽しくっていうか、便利に使っていただけるようになるのかなと感じておりました。ありがとうございます。(穴澤)

- ・ その兼ね合いで言うと、関係しているのかどうかかわからないですけど、私の知り合いで、家族が分断して、国境を跨いで家族が生活しているようなご家庭で、Zoom でもいいんですけど、なんでもいいんですけど、つなぎっぱなしという状況をつくるわけですよ。

そうすると生活そのものを、監視してたり、しなかったりする状況が起きるわけですけども、それは親と子の関係とか夫婦の関係とかで全然問題なく、問題ないわけですよ。

例えば私のおじいちゃん、おばあちゃんが東京にいるその娘さんとか、息子さんとかと、つなぎっぱなしにしていくとこういうメリットがありますみたいな話としてはあり得るかなって気がしました。

何か他にありますか、皆さん。もし、特になければ、そろそろしたら室長にお戻ししようかと思います。(椎名)

- ・ はい、ありがとうございました。それでは、私の方からその他ということで、一点ご提案をさせていただきたいと思います。本審議会の日程についてでございますが、ある程度ですね定例化を図りたいと考えてございます。

具体的には原則毎月第 3 水曜日の 15 時からでお願いしたいと思います。そういたしますと、次回第 4 回は 2 月の 17 日水曜日 15 時からになるうかと思います。

皆様の都合が悪い場合はですね調整して頂くということで、ある程度目安として設定をさせて頂きたいと考えておりますが皆さん、どうでしょうか。はい。(穴澤)

- ・ もし、固定的に今後、要するに、この時間はこれってみたいな同じく定例化してる予定がこの時間にある方は別として、定例化するっていう事自体はよろしいのではないかって思いますし、次回からということですけど、大丈夫ですか。

皆さん、大丈夫そうなので、これで進めたいと思います。(椎名)

- ・ はい、ありがとうございます。ではですね、原則第3水曜日ってということで、よろしくお願ひしたいと思います。どうしても都合がつかない場合とかはあらかじめ Teams の方にいただければ、私の方でまた調整さん等を使って調整させていただきたいと思っております。

審議会につきましては、以上でこれで閉じさせていただきたいと思いますが、もし、お時間が許される方につきましてはちょっとお残りいただければありがたいなと思います。(穴澤)

以上で審議会を終了し、閉会する。

