

磐梯町デジタル変革に関するオンライン審議会記録

（第 6 回審議会）

会議日時	令和３年５月２６日（水）午後２時００分開会			
	午後３時０２分閉会			
場所	オンラインにより開催			
出席者数	委員定数５名中出席者５名			
出席委員	椎名毅		桂 Jasmine 末利子	
	中元淳二		前田諭志	
	小山ひろみ			
欠席委員				
出席した者	磐梯町 CDO	菅原直敏	地域活性化起業人	星久美子
	磐梯町 CDO 補佐官	大久保光伸		
	デジタル変革戦略室長	小野広暁		
書記	デジタル変革係長	長泰志		
付議事件	(１) 報告事項 ① 令和３年度 DX 戦略の進捗について (２) その他 ① 審議会の日程について 次回（６月）審議会の開催について			
会議の概要	(別記のとおり)			

【会議の概要】

- ・ それでは、皆さんこんにちは。ただいまから第 6 回磐梯町デジタル変革審議会を開催させていただきます。
まず、椎名会長よりご挨拶をいただきたいと思います。(小野)
- ・ はい、おはようございます。今回で6回目の審議会でございますけども、次回こそはということで、リアルにやるということで後でご説明があると思います。ぜひ皆様から活発なご意見をいただきたいと思いますと思う次第でございます。そでは議事に入りたいと思います。よろしくお願いします。(椎名)
- ・ はい、それでは審議会設置要綱の規定によりまして、椎名会長座長にて進めていただきますよう、よろしくお願いいたします。(小野)
- ・ はい、それでは、まず最初の報告事項について、1項目目ですけど、令和3年度DX戦略の進捗状況についてということで、室長からご説明をよろしくお願いいたします。(椎名)
- ・ はい、それでは画面の共有をさせていただきます。(小野)
- ・ はい、お願いします。(椎名)
- ・ 画面の方、映っておりますでしょうか。(小野)
- ・ 大丈夫です。(椎名)
- ・ 令和3年度DX戦略の進捗につきまして説明をさせていただきます。役場内事業として行っているもの、あとは対外、町民向け事業として行っているものに分けて説明をさせていただきます。
まず、1点目、役場内事業に関してでございます。まず、(1) デジタル活用推進員ということで、これは役場内の全て課と共同で進めている事業でございます。で、まず一番としまして、デジタル活用推進員の業務、以前も説明させていただきました、BPR（業務最適化）への協力、システム改修への提案、庁舎内システムのトラブル対応というようなものが業務となっております。②番といたしまして、この活用推進員のキックオフミーティングが来週開催する予定となっております。
(2) 番BPRでございます。こちら全課とともに進めていきたいと考えております。各課のアンケートとヒアリングを6月から実施をいたしまして、方針決定を9月の予定となっております。いよいよ具体的にBPRに取り組んでいくというものでございます。
(3) 番システムの更新であります。こちらはデジタル変革戦略室で行っておりますが、こちらです、今、情報系のシステムをどのようにするかということをお各専門家の方々から勉強会を開催させていただきながら、システムを検討しているというところでございます。
(4) 番セキュリティポリシー策定。これもデジタル変革戦略室となっております。こちらにつきましても、専門家の方々の勉強会を開催させていただきながら、内容について検討しているというところでございます。
続きまして、町民、対外的な事業でございます。(1) 番広報でございます。ここに関しましては、非常に重要なものであるというふうに理解してございます。これもすべての課と一緒に企画をして

いるところでございます。①番磐梯弘報という紙の広報誌がでございます。弘報の弘が弘法大師の弘になっているのが、磐梯町の特徴なんです、これもデザインの見直しでございます。まず文字よりも目で見て直観的でわかりやすいデザインの変更、2つ目の情報量が多い、いろいろこちゃこちゃと書かなければならない記事につきましては、QRコードを使って町のホームページにリンクするようにして、紙面をすっきりとしていきたいということを今取り組んでおります。②番です。磐梯弘報7月号、こちらでDXの特集を行いたいと思っております。DXの取り組み、これまで1年やってまいりました。これまでの取り組み、これからの取り組みというものを分かりやすく町民にお伝えしたいというものであります。7ページフルカラーで今デザインを進めているところでございます。③番、各課の情報発信力の強化ということでございます。各課でホームページ、SNS等、情報発信を行う、いろんな様々なシチュエーションがあるかと思いますが、その際にどのように発信したらより伝わるのか、より分かりやすいのかということにつきまして、DX戦略室の方でアドバイス、ご協力をさせていただきますよというものであります。2点目は、各課で取材、マスコミの方から取材を受ける場合につきまして、協力をしてよりよい情報発信をできるようにしていきますよということに取り組んでおります。こちらにつきましては、取材を受けるという依頼、オファーがあった場合につきましては、DX戦略室の方に教えていただきまして、こんな形にすればより良い情報発信ができるんじゃないかというアドバイスを差し上げて、それが実際どのように報道されたかというようなデータをとって、蓄積してまいります。これによって、もっといい取材における広報というものを検討していくというものを今進めております。

(2)番でございます。Aiスピーカー活用による高齢者支援。こちらNTTデータ様と官民共創事業で取り組んでいるものでございます。実証実験第2段階、第1段階につきましては、前年度に一旦完了しておりますが、現在、高齢者の方々の見守り支援に使える実装アプリの機能の検討を行っているところでございます。6月、来月にはですね、民生委員の方々のご協力をいただきまして、実証実験に協力いただける、参加いただける高齢者の方々を募集して、7月と8月に実際に実験を行ってみて、終了後のアンケートを行っていくという流れで進めてございます。

3番目のデジタル活用支援員というものでございます。Aiスピーカーの実験に合わせて制度を試行してみようと考えてございます。こういったデジタルの機器を入れていくことによって、デジタルデバイド、いわゆるデジタル機器が解からないよって方々のために、そういったものを支援する人達を地域に配置していきたい、置いていきたいというものでございます。今回はAiスピーカーの実証実験に合わせて行いますので、民生委員さんの方々の中でやってもいいよというような方、あとは地域の中でそういったものを手伝ってもいいよというような方につきまして、高齢者の方々のAiスピーカーの使用支援にご協力いただきたいというようなものでございます。こちらはアイデアではございますが、新年度、本格的に施行するというようになったときには、デジタルネイティブと言われているような、いわゆる子供の時からデジタル機器をつかっているような中学生とか、そういった方々に参加していただくというのは、ひとつのアイデアかな。実際に動くときには、民生委員さんと一緒に高齢者宅に行ってもらって、いろいろやってもらって、高齢者との触れ合いをするということもひとつのアイデアはないかというふうに考えてございました。

4番目、マイナンバーカード取得100%。これは町の町民課の方と共に進めている事業でございます。こちら国のマイナポイント付与の期間が終わりまして、伸び悩んでいるような状況でございます。こちらですね、磐梯町、今までスーパーがなくなってしまって、買い物も大変だよって今ま

でやっていたんですけど、ようやくリオンドールさんというスーパーが磐梯町にお店をオープンしていただけるということになりました。6月の末ごろオープン予定なのでございますが、その中にコミュニティスペースというものがございます。そのコミュニティスペースにつきましては、町民の憩いの場であるとか、そういうものでございますが、そこにですね、マイナンバーカードの出張窓口を設けましょうと。そこで申請の受付をいたしましょうというような予定になってございます。その取得推進のためにインセンティブ、何か差し上げますよというようなものにつきましても、なにかないかということで、現在調整中でございます。

最後、(5) 番の地域デジタル通貨でございます。これは、商工観光課とあとは町の商工会さんと一緒にすすめている事業でございます。こちらにつきましても、地域デジタル通貨に関しまして勉強会を開催しております。通前ですと、地域経済の振興ということで、とくとく商品券という紙のものを発行していたわけでございますが、今年はそれにプラスαでデジタルとくとく商品券をやりたいということになりました。こちら7月15日に発売するわけでございますが、25%のプレミア。10万円買うと、なんと12万5千円になるというものでございます。それを12,500千円分発行するということでございます。こちらスマートフォンのアプリを使ってお金のやり取りをするものでございます。こちら事業者の方々にですね、ぜひこういうのを使ってみてくださという説明会を5月21日と20日の2回開催しまして、町内24事業者の方に参加いただいております。こちら現在申し込みを受け付けしているところでございます。このとくとく商品券で実際に使ってみたアプリにつきましては、利用者や事業者の方より出された課題、要望等につきましては、次回のシステム検討、デジタル通貨アプリの方に繋げていきたいというふうに考えております。続きまして、職員向けで先ほどから勉強会、勉強会ということをやっておりました。着色していないところについては、これまで行った4回の勉強会の実績になります。上から地域デジタル通貨ということで、飛騨信用組合の古里様に講義をいただきました。飛騨信用組合 さるばるコインという老舗の地域デジタル通貨がございまして、そちらの方のお話を伺いました。2つ目がマイナ決済ポイント経済圏ということで、株式会社 インフキュリオンの丸山様からお話をいただきました。こちらについては、いろいろな決済の仕方とかいろいろ勉強させていただいたところです。3つ目のシステム検討。こちらは日本マイクロソフト社の廣瀬様からお話を伺いました。とても専門用語があまり出てこない、素晴らしい講義でございまして、予定時間をはるかにオーバーするほど盛り上がった内容でございました。4点目につきましては、システム監査、コビット、ISMS とということで、まだ本人の内諾をいただいておりますものですから、名前は載っておりませんが、元外務省のCIO補佐官の方から講義をいただいております。今後シビックテック、ローコード開発主体の自治体事例、国の動向等々の勉強会を行っていく予定でございます。こちらはDX推進室だけではなくて、全ての職員に呼びかけて興味のある方はぜひ見てね。録画した動画につきましては、講師の方のご了解さえいただければ、アーカイブして、保存して、職員の方が後からでも見れるというようなことを進めております。

以上でございますが、CDO、CDO 補佐官の方から補足がありましたら、よろしくお願いいたします。
(小野)

- ・ ありがとうございます。菅原さんと大久保さんからそれぞれ補足があればお願いします。(椎名)
- ・ 私の方からは特段、今出た事実のとおりですので、補足はございません。逆に勉強会等々でCDO補

佐官の大久保さんの方にお骨折りをいただいておりますので、その辺を含めてよろしくお願いします。(菅原)

- ・ 私の方からは勉強会のコンセプトについてご紹介させていただきますと、大きく2つの柱を走らせています。ひとつは、町民の方々とマイナンバーの普及に向けてですね、先ほども室長の説明の中で100%の取得を目指していますというのがありましたが、町民の方々のメリット、セキュリティを強化しますとか、ポイントいただけますとか、そのあたりを訴求していくことが大事だと考えましたので、他の自治体の事例としてさるばるコインの話をついたりですとか、マイナンバーだけではなくてですね、決済とかポイントの経済圏、あとはデバイスあたりも含めてですね、包含した知識をつけていただくというために、インキュリオンさんからお話をいただいたりしています。

一方で、システムの方は勉強会というよりも既存の磐梯町のシステムをご説明をして、そこに対してどのような構成が取りえるかというのをフラットにアドバイスをいただきながら、ディスカッションしているというふうに進めています。特にこのあたりは、デジタル庁ですとか、総務省の自治行政局にて標準のガイドラインに落とし込めていないようなクラウドのアーキテクチャーのところがありますので、例えば総務省のですね、CIO補佐官に今後アドバイスをいただいたり、先ほどご紹介のあった監査ですとか、認証の専門家の方からアドバイスをいただくということで、手戻りが発生せず、事故も起こらないような進め方をとっているというような状況でございます。

はい、私からの補足は以上になります。(大久保)

- ・ はい、ありがとうございます。結構多岐にわたる内容を今の現状の進捗ということでご説明いただきましたけれども、いくつかのお話に分けて議論した方がいいのかなというふうに思います。まずは庁内の方ということで、従前から議論してきたお話の現状の進捗ということだと思います。各課共同のものと、デジタル変革戦略室単独でやっているものと、大きく分けて二つあるんだと思うんですけど、とっかかりに私からアイスブレイクの的に質問をさせていただきますが、デジタル活用推進っていうか、実際の各課のデジタル変革を進めていくために、配置していく、アドバイスをしてくれる人達みたいなのですが、どのくらいできていて、どんな感じになりそうですか。まず最初のとっかかりとしてお伺いしたいなと思います。(椎名)
- ・ はい、デジタル活用推進員、概ね大きい課にはひとり、小さい課には2つの課に1人ずつについている状況です。正直ですね、今まで磐梯町役場では、ずっとWindowsを使って、officeを使わずずっとやってきましたよ。個人のデジタルデバインド、どれだけ機械が使えるかというのは、かなり個人差がございます。できるだけ若い方を選んでいただいて、できるだけそういったものが分かる人たちを選出していただいているところでございます。こちら辺につきましては、今後我々の方から、そういったデジタル活用推進員、ミーティングをする中でもうちょっと細かい説明をしていて、BPRではこういったことをやらなきゃいけない、DXとはこういったことですよ、システム改修とはこういったことですよということを事細かに丁寧に説明をして、理解をしてもらっていくというようなことを考えてございます。中には専門的知識を持っている職員もいて、実際はシステムの改修等にも関わってもらっている他の課の職員もございますが、デジタル活用推進員というのは、専門的なものではありませんが、今後各課から出てきてもらって、積極的にデジタル化、

D Xに関わってもらうという人たちでございます。こういった人たちを、我々デジタル変革戦略室の方で一緒に育てていくといいますか、そんなことを考えているところでございます。以上です。(小野)

- ・ はい、ありがとうございます。皆さんから随時何かご意見ご質問等あれば、ぜひ、ためらわずジャンプインをしていただきたいと思います。

あともう1点、私の方からアイスブレイクとしてもう一つくらい聞いておきます。

BPRの各担当課、すべての課の皆様方の協力具合というか、どんな感じですかね。(椎名)

- ・ はい、お答えいたします。BPR やりますよっていう方針につきましては、当然示しておりまして、課、職員ともその認識は持っているというふうに思っております。ただBPR、実際どういうもので、どういった形で進められるのかということにつきましては、認識がまだないというふうに思っております。ですからそちらにつきましては、デジタル活用推進員も含めまして、各課の長、実務を担っている係の長、ここら辺に丁寧に説明をしまして、いったい皆様の業務のどこをデジタル化していけばいいの、それともそこはやらなくてもいいの、どうすればその業務をもっと適正化できるのかなっていうところを説明して、これから意識をもって一緒に進んでもらうというようなところでございます。ここが庁内デジタル化の一番のポイントになってくるのかなというふうに考えているところでございます。以上です。(小野)

- ・ はい、ありがとうございます。皆さん、ぜひジャンプインしてください。
実際まだあれですか。細かい業務にプライドを持っている方々ってたぶんあると思うんですけど、そういうところで抵抗意識みたいのが出てきて反発でできているみたいな状況ではまだないってことですね。(椎名)

- ・ 正直、デジタル変革戦略室でやってることじゃないのというような感覚はどうしてもあるという、どうしてもお役所というのは、縦割りなものでございますから、そういった感覚はどうしても持ってしまうもんだと思います。ですので、我々デジタル変革戦略室のは3年間しかない組織で、実は1年間もう終わるですよということを話しながら、だから皆さんがあと2年後の自走に向けて我々一緒にやっていくんですよということを説明して理解しながら、理解をもらいながら進めていってのが今の現状であります。たぶん、ここをこうやって入れるよというふうに上から押し付けていくと、たぶんおそらく、反発も批判もいろいろ出てくると思いますので、そこら辺をいかにお互いに、苦しくなく、楽しくやっていくか、どっちにしろ導入時っていろいろと苦しいことがあると思うんですけど、そこらへんをいかにうまくやっていくかということが我々デジタル変革戦略室の室員に求められていると思いますので、そこら辺が我々の最大の課題だと思っているところでございます。(小野)

- ・ はい、ジャスミンさんありがとうございます。(椎名)

- ・ はい、業務上でどんどんデジタル化を進めるうえで、前に大久保さんが細かいインセンティブ設計があるといいとかアドバイスくださったかと思うんですけど、そういうのって今何か実践されているってことあるのでしょうか。(桂)

- ・ 大久保さん、お話しできますか。(小野)
- ・ はい、すみません。まだ私は実務ですねB P Rの中身、C D O補佐官に着任して2か月経ちましたけど、案件見られてないんですが、進める時に例えば、皆さん既存の業務があるので、それに加えて改善しなきゃいけないわけじゃないですか。その抵抗勢力となりうる人達は一定数いらっしゃると思ってるんです。ただ、これをやりきると入口から出口まですべてデジタル化ができて、リモートワークなり、働き方改革にもつながりますっていうのを明確に皆さんと足並みを揃えて、ビジョンをですね、共通の意識を持ったうえで進めていくのが一番よろしいのかなと思ってます。ので、6月から業務分析に入りますっていうことなんですけども、業務分析って1日のうちにメール何分やりました。やりとり何してます、電話連携何分ですみたいなところから始めるわけなんですけど、いきなりテンションの上がらない分析から入る訳じゃないですか。先にこの業務はこうあるべきだっていう未来像をお見せした方がいいのかな。それが具体的なインセンティブにも繋がってくることだというふうに感じてるところです。ジャスミンさん、ありがとうございます。(大久保)
- ・ ありがとうございます。全部がデジタル化した時に一番失われるのって組織の間の余白だと思うんです。ずっと席に座ったり、リモートワークになるので。結構リモートワーク主体の企業だと例えば、誕生日が来たときにアクセスするとすぐいろいろ表示されるとか、そういう細かい楽しい仕掛けとか用意したりするいろんな事例がネットに出ていると思うので、取り入れらるといいのかなと思いました。以上です。(桂)
- ・ 勉強になりますね。ぜひ検討のアジェンダの一つにですね、大きく組み込ませていただこうと思います。ありがとうございます。(大久保)
- ・ ありがとうございます。今の話面白いですね。失われる余白の中になんかヒントがあるような気がします。なんか業務分析するプロセスの中で、実は休憩室の中でだべっている時間が3分くらいあります。みたいなこととかも割合業務分析の中にいれて分析できるといいですね。
なんか他にはありますか。
菅原さん。(椎名)
- ・ 私からちょっと補足的といいますかね、この間、業務量調査は昨年の今頃の時に終わっていて、なぜそこからB P Rが進まないかという理由なんですけど、何点かございまして、まず1点目は単純に言うとはやはりBPRというのはかなり工数が割かれる事柄なので、片手間ではできないって形になって、ようやく今回デジタル変革戦略室がしっかりとした組織になって、ただ、その中においてもやはりそのための特別な部隊がないと厳しいなというところなので、まずは、しっかり実務で汗をかって把握してフローを作っていけるという人材をどう把握するのかってのを今検討をしております。当然やり方としては、外部の人材を入れてくとか、事業者を入れてくとかいろいろやり様はあると思うんですけど、そういうところでまず1点あります。
2点目なんですけれども、実はこちらのが本質的な部分なんですけれども、BPRというのはビジネス プロセス リエンジニアリングの省略で、業務改革というところなんですけど、私自身が実際ちょっとこれを見ていて思ったんですけど、確かにBPRは必須というように言ってきたんですけども、しかし、あまりにも業務フローとか業務のところに注目しすぎてしまったのではないかな。というの

はですね、業務フローを改善するという狭義のビジネス BPR と、事業だとか施策だとかプロジェクト自体を仕訳けてしまうという、ビジネス リエンジニアリングみたいな感じですね。それとあとは、もっと上流にいくと、制度だとか、法律だとか、条例だとかいわゆるシステムですね、システムのエンジニアリングというものが結構相互に絡み合っていて、これらを大局的に関係者の中で方向性を作ってやっていかなければならないというふうに思っておりまして、そう考えますと、BPR の R はリデザインじゃなからうかというところも今感じておりまして、そこも含めてちょっと大枠の方向性を検討しているところでもあったりするっていうところですね。なので、ちょっとそこを早めに方向性、BPR の方針ですね、これが今ちょっと行ったり来たりしてしまっているの、そこを定めてやっていきたいと思っておりまして、そのためには先ほどありましたようにビジョン設計からやっていかなければならないので、どういうビジョンでやっていくのかというところで、一番分かりやすいのが、もうデジタル変革戦略室がそうであるように、いつでも、どこでも、だれとでも働ける、楽しい職場みたいな、そのことによって何が起こるのかということを設定していくと、自ずと結果的にそこから全部パッとやっていけるみたいなところがあります。

あとは次いでに今の課題意識として皆さんにすごい細かいところでご意見をお伺いしたいのは、最近テレワークの文脈でいろいろ語られるとおもんですけど、磐梯町の役場が昭和型の島型オフィスになっていて、アイランドっていうのはどうなんだろう、逆にそれも全部フリーアドレスにすることによっても、物理的に変えてしまうことで、またそっちも変わっていくという相互の影響もあるので、ちょっと島型オフィスについての皆さんの率直な意見を、純粋に細かいところなんですけどお伺いしたいなと思っております。(菅原)

- ・ はい、ありがとうございます。皆さんぜひご意見あればお願いします。
ジャスミンさん手上げてますか。(椎名)
- ・ いいですか。(桂)
- ・ いいです。手の上がっているところがカメラから見えませんでした。(椎名)
- ・ すみませんでした。フリーアドレスに変えた時、島型のオフィスって今までに人生で1年くらいしか経験がないんですけど、島型オフィスがフリーアドレスに変わった瞬間にいたことがあるんですね。その時に何が起きたかという、ロッカーの取り合いになったんですね。みんな机に物をしまっておくものという認識があるので、すごくいろんなものをため込んでいるんですよ。おやつからお昼ごはんまで。すごい水を何本も入れている人とか。なので、ロッカーが潤沢にあるかどうか結構スペースとるじゃないですか。なんかあれ、意外と大事なんだってこともいまちょっと思い出しましたっていう話でした。以上です。(桂)
- ・ 確かに今1職員1机がある種私物のようにタグ付いているところがあると思うので、結構今重要な視点かなと思いました。(菅原)
- ・ はい、大久保さん、ぜひお願いします。(椎名)
- ・ フリーアドレスのところ、私も金融機関で何度か試みたんですけども、どうもですね、幹部クラス、上の人は、自分の特定の位置をとりたいていうのがあってですね、毎回同じところに座られ

るですよ。そういう方はそこでいいような気がするんですよね。そうじゃないと周りの若手の人達も気にしてしまうというところがあるので、強制的にフリーアドレスです、無理に交換する必要はなくて、一定層の人はコミュニケーションとらないで集中してやりたいですっていう人はいらっしゃるかもしれないので、そこは丁寧に聞いて上げる必要があるかなと思いました。(大久保)

- ・ はい、ありがとうございます。小山さん、手上げてくれているのが見えなかったです。すみません。(椎名)

- ・ オフィスの場合、島型か、よくある楕円にして皆が円卓を囲むとかいろんなレイアウト設計があるんですけど、目的を何にするかによってオフィス設計って変わってきまして、例えばプロジェクト毎でチームを組むというような会社であれば、ある程度フリーアドレスにしたりですとか、島型にして自分の小さい机をドッキングできるようにしたりみたいな作り方をすることもありますし、横軸連携を促して、仕事中というよりも、ちょっとブレイクタイムを設けた時にいろんな情報共有をしてもらいたいというのであれば、皆が座れる休憩スペースにちょっとソファがあるとか、なんでもない話をできる場所を設けていくみたいな作り方をすることがあるので、どういう目的で何をしたいかによるかなっていうのは話を伺っていて思っていました。

もう1点が、みんなで自分がどこにプロジェクトとして参加しているかっていうのを可視化するのは非常に大事で、お城を造るときに石垣から積んでいくんですけど、今3年間で1年目で今ここまでの石垣ができましたと。でも皆さんの力が必要で、反対勢力の方もおられると思うんですけど、その人たちがここを協力してくれることによって、3年でこういうお城ができるですっていうような、皆が参加型で自分も参画しているという意識を持っていくのは非常に大事ではないかなと思ってお話を伺っていました。はい、ありがとうございます。(小山)

- ・ はい、ありがとうございます。前田さんお願いします。(椎名)
- ・ 僕もちょっと、経験といいますか、うちもオフィスの中は島型になっているんですけど、窓際にはスタンディングのデスクがあって、移動してもいいってふうにしてあるのと、ビルの中には共有のスペースがあるので、そっちでやってもいいとか、さらに遠くなると家とリモートでもいいとかになっているので。僕もそうなんですけど、オフィスじゃないと集中できないって人はオフィスに来るし、席は固定の方がいいって人は同じ席に座るし、そうなると選べるっていうのが大事なのかなと思いました。あと、全体的な話でちょっとコメントしたいんですけど。(前田)

- ・ どうぞ、どうぞ。(椎名)
- ・ 役場内事業と町民、対外事業があって、BPRは菅原さん話されていたように結構つらい作業なのかなと思っていて、目的がよくわかっていない状態で作業も全部洗い出せとか、デジタル化して効率化しろって言われると、なんかすごいキツキツに詰められている感じがしてつらいように思ったんですけど、やっぱり中と外を両方デジタル化して繋ぐんだっていうような話ですとか、基本的に役場の仕事って、町民のためのサービスだと思っているので、最終的には町民に向けて良いサービスを提供するためのものなんだっていうような、中と外をデジタル化してどう繋がるのかみたいなのが、イメージできているとそういう業務も少し前向きに取り組んでもらえるのかなと思いました。(前田)

- ・ はい、ありがとうございます。仰るとおりのいい意見だなと思いました。中元さん、何かございますか。ご意見よろしくお願いします。(椎名)
- ・ ちょっとBPRのところ私も気になっていて、いま菅原さん仰っていたように、ちょっとレイヤーのところで業務のことを考えなければいけないのかなと。あまり欲張りすぎちゃったりすると、マンパワーとことか、なかなか時間も決まっているということで、この辺のところはなかなか難しいところかなというふうに感じています。慎重にビジョンを決めてもらって、完全に2年でできるかたちでまとめてもらえたらいいのではないかなと思いました。以上です。(中元)
- ・ はい、ありがとうございます。今の皆さんの議論を拝見していて、ちょっと最後のコメントをひとつだけ申し上げたいんですけど、個人的な経験でいうとオフィスに関しては、僕、個室オフィス以外に座ったことがあまりないので、まったくエジブル (eligible) じゃないので、これに関して議論に参加できる人間じゃないんです。それは本当に申し訳ないんですけど、オフィスのあり方とBPRってたぶん連動してます。ものすごく連動していて、オフィスのあり方を例えばこう決めた時に、そういう状況でも仕事ができるように何を決めなきゃいけないのか、そういう話のような気がしますけどね。オフィスのあり方自体はたぶんBPRよりは庁内の理解がとりやすいと思っていて。窓口業務以外は、漫然となっていくんですか、行政が持っている担当業務毎に根拠条例だって、根拠法だったりが入れられているのが、おそらく漫然とそうだからそうじゃないですか。だからその課毎の区切りとかもやめてみたりして、本当に人が座りたいところで仕事をする、家で仕事できるということをやろうとしたときに、障害となるものは何なのかみたいところでBPRを考えるのでしょうね、きっとね。BPR そのものを目的化すると、本当は我々がやっちゃいけないと思いながらビジネスのプロセスそのものを、ココとココだけをデジタルに置き換えるみたいな、矢印4つを3つに減らしたうえで真ん中のひとつをデジタルに変えるみたいな、そういう細かい作業になっちゃいそうな気がしますけど。というのが、私の感想です。

自分のオフィスの経験じゃない、もうひとつの経験だけひとつ話をすると、2年くらい役員をやっていた会社で、この会社オフィス移転したと同時にフリーアドレスにしたんですね。オフィスの一番ど真ん中にテントを置いて、スノーピークと契約して、会社の中がスノーピークのキャンプ仕様になって、会社の中でなぜかキャンプをしている感じになって、キャンプファイヤーの前で打ち合わせをするようなコンセプトで、なんか打ち合わせとかをしたりして、この椅子座りにくいんじゃないかなとか言っていたりしたんですけど、なんか従業員の皆様方は結構職場にいると楽しそうにしていたんで、やっぱり楽しいって大事だになって、すごく当たりまえの結論で恐縮ですけど。職場が楽しくあるみたいなことって結構大事だなと思っています。実際その会社は上場しなかったんで、今業績がどうなっているか僕もよく知らないですけども、いや悪くないですよ、NTT データかなんかの子会社なんですけど。たしかオフィスツアーとかも受け入れていていたので、見に行ってみたら面白いと思います。

あとDMMのオフィス、面白かったですね。入口のところパブリックスペースみたいのをとって。すごいここで仕事したら楽しそうだなと。壁一面緑化されているんです。ここは外部者だれでも入っていいですみたいなスペースで、なんかご飯食べながら仕事したりとか、打ち合わせしたりできる。内はデジタルそのものでした。なんかオフィスから考えてみるのもいいじゃないですか。て

いうのは僕の個人的感想です。恐縮です。(椎名)

- ・ 先ほど来いろんなご意見をいただいて、さきほど前田さんの方から話し合ったように基本は選択できるとが大切だと思っていて、何のためかという、職員本位の働き方をつくるためなので、まず選択というところがあると思うんですね。

というのと、もう一つはですね、島型のオフィスというのは、特に役所の場合はヒエラルキーがしっかりしていて、課毎に作っていくみたいなのところがあって、結局そうしているのですが、実は、私自身がやっていると、そもそも先ほど会長の方からお話ありましたけど、全てにおいて課がある必要があるのか、その根本的なシステムの部分のところを実は見直していく時期に行政体もかかっているのではないかという仮説がありまして、そうなってくると役所の業務って3つにおおざっぱにいて分けられるんですけど、まず、フロントの窓口、手続き業務のところ。だからこれはもうその分野に関わらず全部行政手続き課ってところにまとめて、これは縦割り業務だと思うんですね。で島型が合うのかもしれない。

それと後はバックオフィスの事務を担う行政事務課みたいな。それ以外は全部あとはプロジェクト単位で動いて、むしろ超えてしまったほうがいいところでもありますので、そうなってくると、もうプロジェクト単位で動く、つまり企画立案部門というのは、むしろフリーアドレスに馴染むというところもあって、実際問題、チャットの Teams ベースではどんどん、どんどん、課をまたいで仕事が起こってしまっている。実はオフラインとオンラインの齟齬が生まれているところもあって、そういう意味では、オフィスのレイアウトを変えていくのは、そういう意識を変えていく一番分かりやすいところでもあるのかな。なので、先ほど会長が仰ったように BPR の業務だけのフローだけ見ていると、BPR のための BPR になってしまっていて、システム全体からのこういうあり方からこうやっていかなければならないと感じているところでございます。(菅原)

- ・ はい、ジャスミンさん、お願いします。(椎名)
- ・ 組織のあり方っていう意図があるのではれば、接触の frequency とかを考えるのがいいのかなと思って、毎日来てそこに座って物理的に接触するので、しかも回数を重ねることですごい強力なボンディングっていうか、絆が生まれるきっかけになると思うんですね。なので例えば、住民課とか結構機密に関わる場所は定めたほうがいいのかもしれませんが、例えば、広報の方とかはフリーアドレスで他の組織内広報をするようにしましょうとか。できるだけ違う人の隣りに座りましょうとか。できれば庁内の情報発源、パフェとか、そういうところで仕事をしましょうとか。そういうセレンディピティが生まれやすいような frequency の設計みたいなのもちょっと意識するといったかなと思いました。以上です。(桂)
- ・ 私からもよろしいでしょうか。(大久保)
- ・ はい、お願いします。(椎名)
- ・ 今のお話まさにコミュニケーションデザインだと思っておりまして、先ほど椎名さんからですね、すきま時間のコミュニケーションが大事だとかいうお話がありましたけど、BPR のしょっぱなにコミュニケーションデザインも組み込むと、おそらくテレワークとフリーアドレス両方絡んでくると感じました。この後課題で出てくるのが、今中央省庁でまさにですねテレワークの実施率ですとか、

働き方改革の一環でリモートで働いていても、残業時間の管理を厳格化してるんですけども、追加でログをとらなければいけなくなってくるので、例えば Google さんのオフィスってどこの場所に行っても、ID カードと会議室の設定全て同じなんですね。日本で入ろうが、シンガポールで入ろうが全て統一されているので、ログもとれるし、ユーザーもどこの場所に行ってもできますので、磐梯町だと Living Anywhere とかも、そういう機器も統一すべきですし、あととれるログ、ロケーション情報、あと認証するデバイスすべて一本化していくことが最適化に繋がる話かなと思いました。私からは以上です。(大久保)

- ・ はい、ありがとうございます。みなさん、ご意見あります、大丈夫ですか。
はい、ありがとうございます。前田さん、お願いします。(椎名)
- ・ 今のことに少し関係するかと思ったんですが、BPR にも少し関係しそうだと思ったんですけど、席の配置によって余計な仕事が発生するパターンって、割とよくあると思うんですけど、入口に近いとか、電話機が近いとか、そういうのも見直した方がいいかなとは思いました。電話を良く取ってくれる人と、席は離れているので取りにくい人がいたりして、最終的には、半分以上が営業の電話なので、クラウドの代わりに電話をとってチャットツールに飛ばしてくれるサービスとかを導入して、電話は一切鳴らないようにしたんですけど。そういうものを入れたりですとか、役場に行くと思うんですけど、入口の近くにいらっしゃる方が、ちょっとどこに行けばいいかなってしていると、直ぐに対応してくださって、ちょっとお邪魔して申し訳ないなという気分になってしまうので、そのあたり導線とかも含めて整理すると良いかとも思いました。以上です。(前田)
- ・ はい、ありがとうございます。小山さんが手が挙がっていますね。ありがとうございます。(椎名)
- ・ 今の前田さんの話もそうなんですが、オフィスの自由化といいますか、フリーアドレスにした時に起こりうる問題として、Facebook のシンガポールのアジアのヘッドクォーターとかの職場もそうなんですけど、自由にしてしまうとどうしても帰属意識がなくなってしまって、それってその場所に来てもらうために、例えば食堂作ったりですとか、来る人に対するサービス設計が次に必要になるというようなことが起きているので、例えば電話ばかり取ってくださる方の本当にいる場所を、ここにいてもらうためにどういう仕掛けをするかって、それはリアルとバーチャルどちらも両軸で考えて設計していく必要があるなって日々設計するときに考えています。なので、目的のビジョンのところもそうですし、ここにいるユーザーとか使い手が何に困っていて、逆にどういうふうに業務に関わってきて欲しいか、そのあたりの可視化が必要になるかなとは思いました。以上です。ありがとうございます。(小山)
- ・ はい、ありがとうございます。中元先生、何か最後付け加えていただくことがあります。(椎名)
- ・ 席の話で言うと、やっぱり役場の中でどういうふうに働きたいにかかってくると思うんで、職員のパターンとしてワーキンググループみたいのを作って色々職場の型みたいのをいろいろ議論してもらって、そこで何か決めていった方がいいのかなというふうに思いました。すいません、簡単ですけど以上です。(中元)
- ・ はい、ありがとうございます。という感じで役場の中の話はそのくらいで一旦きって、対外事業の

話をちょっとしますか。それでまとめますか。はい。

対外事業についていろいろご説明いただきましたけど、皆さんからご意見とかあればよろしく願います。今までの話の流れで話をちょっと振ると、例えばインセンティブ設計とかをこの地域デジタル通貨とかでできるといいんだらうなっていうのはすごい僕は思って聞いていました。だから役所の中のボーナスとか役所の中の俸給とかみたいな話で議論をすると、ほぼほぼしんどいので、ちょっとしたデジタル通貨が貯まっていくみたいなのがいろいろいいのかなと思います。だからそれはもう別途予算としてなんか、ちょっとした報酬用のデジタル通貨を予算としてとって、それ相応の予算をとって、デジタルツールに換金して、ちょぼちょぼあげていくぐらいがいいのかなと思って聞いていました。対外事業の件で1, 2, 3, 4, 5点ご説明いただきましたけど、皆さんご意見ございましたらぜひよろしくお願いします。

僕からちょっと聞きたいんですけど、Ai スピーカーの件とかはどんな感じですか。これうまくいくといいですね。(椎名)

- ・ Ai スピーカー、非常に使っていて、声で操作ができて、声で検索ができて、結果が聞けるという事に関してすごくいいものなので、本当にこれが高齢者の方々が使いやすいように、どうしても高齢者の方々がいうのは、だいぶ高齢者の方々がインターネット接続率が高くなってまいりました。でも、今そういったインターネット環境にない方々に、こういったものを本当に使っていただきたいですが、それに対するやはり拒否感とか、そういったところがないように、本当に使い勝手がいいものを提供していきたいなと思っておりますが、やはり高齢者の方々がこういったデジタル機器に関してはちょっと及び腰になるというところがございますので、そこら辺の説明を丁寧に行っていきたいというふうに考えています。以上です。(小野)
- ・ 絶対に高齢者向きのはずなんですよね、Ai スピーカー。絶対に向いているはずなので、いいと思うんです。
皆さん、ぜひご意見ください。よろしくお願いします。
はい、ジャスミンさんありがとうございます。(椎名)
- ・ はい、最近個人的にあった気づきの共有なんですけど、この間ちょっと仕事が忙しくて日本橋のオフィスの近くに一泊したんですね。朝チェックアウト前にテレビをつけて9時くらいのワイドショーの時間帯。アパレルの服の商品の CM が出ていたんですけど、一番最後のこの会社のこの商品がいいですよ。一番最後に続きは折り込み広告でって言ってたんですよ。それが結構私は続きはWebで世代なので、すごいびっくりして。でも、やっぱりこの時間帯にテレビを見る人は、ちなみにそのCMの前は老人でも大丈夫な掛け捨てじゃない保険だったんですけど、そんなセグメントの人達にはまだまだ折り込み広告なんだ。うちの会社でも折り込み広告に絞ったコミュニケーションの仕方っていうのも検討はしているんですね。デジタル化率を上げるっていうのが目標だとは思いますが、いきなりデジタルって抵抗があると思うんですよ。なので10年くらいは紙も併用しますよという案内を一回出してあげると、もしかするといいかもしれない。ハードルが下がるかもっていうのと、それで一番うちの社内で折り込み広告検討したときに一番良かったのが、セグメントをすごく絞れるんですよ。もう絶対紙しか見ない、絶対郵便の振込でしか決済しない人っていうので、すごく絞れるので、その人達に向けるだけのコミュニケーションデザインだと、あれもこれも

てしなくてよく、すごい楽だったんで、なんかあれもこれもっていうのをやめるためにデジタル化になるのをちょっとやけてみるとか、逆の発想ですよ。たぶん、やってみるといいかなと思いました。以上です。(桂)

- ・ 興味深いですね。ありがとうございます。前田さん何かもしよかったですか。(椎名)
- ・ そうですね。デジタル機器がとか、インターネットとかが高齢者に馴染みにくい理由のひとつに、基本的にインターネットって検索ワードを入れたら結果が帰ってくるという構造ですよ。なので、何かのアクションがあってレスポンスがあるっていうものなので、IT の仕組みって基本的には。それがちょっと慣れにくいっていうか。そのあたりに慣れてもらうっていう意味では、うちも子供が Ai スピーカーを結構僕よりも使いこなしているですけど、知らない使い方って結構あるので、そういうのを調べ上げて教えてあげるとか、いつからそういうのができるようになったか分からないですけど、ダジャレを言ったり、逆さ言葉みたいなのを言ったり、しりとりをしたりとか、結構色々できるんですよ。ほとんどの人が天気を聞か、音楽をかけるくらいしか使っていないんじゃないかと思うんですけど、結構いろんな事ができるので、そういうのを教えてあげるっていうのを、ちょっとここは知見がないところなんですけど、アクションをしてからレスポンスを得るという形ではなくて、Ai スピーカー側から定期的に投げかけをするみたいな事とかも、それが機能的、技術的に実証内容に入っているのであれば、実証されてみてはどうかと思いました。はい。(前田)
- ・ はい、ありがとうございます。Ai スピーカーで遊んでいる人達の YouTube とか結構面白いですよ。2 台の Ai スピーカーを会話させて、面白いしりとりやったりとか、掛け合い漫才みたいのをやったりとか、ああこういう使い方あるんだなと思います。本当我々の知らない使い方をする人は結構いっぱいいるということです。
中元さん、もしよろしかったら、こちらの町民、対外事業方でご意見とかもしあれば、ぜひよろしくお願いします。(椎名)
- ・ 地域デジタル通貨の話なんですけど、磐梯町でこれからやろうとしている地域デジタル通貨って、会津大学でもデジタル通貨を使っていて、食堂とか売店で白虎って言うんですけど、私結構早めのユーザーになっていて、確か 2 番目だか 3 番目でユーザーになったんですけど、やはり最初の方にいろいろ試行錯誤があってですね、ブロックチェーンという技術を使っているんですけど、レスポンスがちょっと遅かったりですとか、うまく扱う人が試験できなかったりとか、最初はいろいろやっていたんですが、次第に慣れていくと皆さん便利っていう感じでどんどん広まっていくんで、このへん長い目で見るといろいろ使っていく中で見えてくると思いますんで、その辺色々と吸い上げてもらって、広げていただけると、すごくいい取り組みだと思います。はい、簡単ですけど以上です。(中元)
- ・ はい、ありがとうございます。小山さん、もしなんかご意見あればぜひお願いします。(椎名)
- ・ さっきの前田さんの話を受けてになるんですが、ちょうどこの間中国のライブコマース事業をマーケットで触ることがありまして、その時やはり日本はライブコマースがどうしてもなかなか浸透しないのかっていう時に、ジャパネットタカタさんが分かりやすいんですけども、一方的なインフォメーションでこれがいいと思った時にアクセスをするっていうのが日本人の割と強い特徴であるとい

うのが国別で出て、前田さんが仰ってたように、例えば毎週、毎朝7時から音楽が流せる、目覚ましになるとかでもいいと思うんですけど、最初はまず楽しいだこれはっていうような入口でハードルを下てあげるところを設計にするとデジタルに向けても入っていきやすくなるのかなと思いました。以上です。ありがとうございました。(小山)

- ・ なるほど。先ほどの前田さんの話と今の小山さんの話面白いですね。なんか感覚的な話で大変恐縮ですが、田舎の高齢者の方々ってなんか情報に対する受け身なスタンスとかありそうな気がしますね。積極的に私はこれがしたいですって言って Ai スピーカーに語りかけるより、ジャパネットタカタからの宣伝を見て、ああいいと思うなって言って買うみたいな感じの。この感じのスタンスの差は結構、本質化もしれないなと思って小山さんのご意見を聞いていました。はい。
そろそろお時間も時間なので、今日の協議はこれくらいにしてもいいかなというふうに思いますが、最後皆さんからまとめなり、ご意見なりなんなり、ぜひご発言があればぜひお願いします。(椎名)
- ・ では、私からよろしいでしょうか。(大久保)
- ・ はい。(椎名)
- ・ 職員の皆様とですね。庁内で DX の取り組みの一環として、マイナンバーですとか、デジタル通貨も含めて、ペルソナを設定して、カスタマージャーニーマップっていうのを作る取り組みを進めているところです。その後でどういうチャンネルが適しているのですか、先ほどの折り込みの広告だとか、Ai スピーカーも入ってきて、スマホも入ってくるし、タッチ決済できるようなものも入っていくのかなと思って、ぜひカスタマージャーニーマップができて、いくつかパターンがお示しできると思いますので、次回のこの審議会なり、その次々回あたりでこういったチャンネルの設計といいますか、リアルとオンラインを繋ぐあたりは、仕組みが必要だというふうに非常に感じましたので、アドバイスいただけますと非常にありがたいと思っております。私からは以上です。(大久保)
- ・ はい、ありがとうございます。素晴らしまとめになったような気がします。何か皆さんからご意見がなければ、ボールを室長にお返しします。はい、ありがとうございます。(椎名)
- ・ はい、ありがとうございました。その他でございますが、次回6月の審議会でございますが、ずっとリアルで磐梯町においでいただいてということをお話してまいりましたが、なかなかちょっと状況が許さないようなことでございますので、6月でもですね、オンライン開催ということでございまして、日程的にですね、予定どおり第3水曜日、6月16日午後3時からということでスケジューリングしたいと思うのですが、よろしいでしょうか。(小野)
- ・ 皆さん、大丈夫ですか。(椎名)
- ・ はい、ありがとうございます。(小野)
- ・ はい、大丈夫そうです。ありがとうございます。(椎名)
- ・ こちらにつきましては、後ほどまた Teams の方でい共有をさせていただきます。どうもありがとうございます。
それでは皆様、他に何かございますでしょうか。よろしいでしょうか。はい、それでは第6回磐梯

町デジタル変革審議会、以上を持ちまして閉会させていただきます。皆さん、どうもありがとうございました。（小野）

以上で審議会を終了し、閉会する。

