

令和3年度第1回大分県行財政改革推進委員会 会議録

日 時：令和3年7月21日（水） 14:00～16:00

場 所：県庁舎本館2階 正庁ホール

委 員：出席18名

岩崎美紀、岡野涼子、小川芳嗣、川田菜穂子、工藤妙子、権藤淳、佐藤宝恵、佐野真紀子、篠原文司、高橋とし子、武田喜一郎、千野博之、長哲也、中野五郎、丹羽和美、日野康志、松尾和行、幸和枝

欠席2名

佐藤寛人、下田憲雄

事務局：知事、尾野副知事、黒田副知事、総務部長、関係部局長、行政企画課長、人事課長、財政課長ほか

行政企画課長	<p>ただいまから「令和3年度第1回大分県行財政改革推進委員会」を開会いたします。</p> <p>はじめに、今年度新たにご就任いただきましたお二人を紹介させていただきます。</p> <p>お一人目は、公認会計士の小川芳嗣委員。</p> <p>お二人目は、株式会社豊和銀行取締役頭取の権藤敦委員でございます。</p> <p>ここで、小川委員、権藤委員より一言ご挨拶をお願いいたします。</p>
小川委員	<p>はじめまして。公認会計士の小川でございます。前任の公認会計士の河野光雄先生からの引継で拝命いたしました。県の皆様には、平成の最後の3年間の包括外部監査で包括外部監査人として色々お世話になっております。そういう関係もありまして、河野先生から引き継いだ次第です。よろしく願いいたします。</p>
権藤委員	<p>皆さんこんにちは。豊和銀行の権藤でございます。どうぞよろしくお願い申し上げます。</p>
行政企画課長	<p>小川委員、権藤委員ありがとうございます。なお、本日下田委員は所用のためご欠席となっております。それでは、開会にあたり知事からご挨拶申し上げます。</p>
広瀬知事	<p>皆さんこんにちは。今日はお暑い中御出席いただきまして誠にありがとうございます。心から御礼を申し上げます。</p> <p>今回から委員の皆様方は、新しい任期ということで、今御挨拶いただいた小川委員、権藤委員は新任でございますけども、他の皆様方は再任とい</p>

うことをごさいますて、いずれにしましても新たな任期をお引受けいただきまして、ありがとうございます。

ただの委員会ではなく、色々と皆様方にも調査やヒアリング等をしていただいで、大変有意義なご意見やご指摘をいただいでおります。引き続き、これからもよろしくお願ひ申し上げたいと思ひます。

さて、皆さんご存じのとおり、今大分県は、この行財政改革推進委員会の皆様方の御指導をいただきまして、令和2年度から大分県行財政改革推進計画を遂行中のごさいます。5カ年計画ということのごさいますて、次世代型のスマート県庁を目指して改革を進めてるところのごさいます。

行政をできるだけ電子化をして、県民の皆さんの利便性を向上する。行政も効率的にスピーディーに行えるようにするということが狙いであります。

このような中で、新型コロナウイルスの騒動がでてきました。新型コロナウイルスは、できるだけ人と人が接触をしないように、距離を保ってコミュニケーションをとるということのごさいますて、遠隔の仕事やウェブ会議などが必要になってきてる。キャッシュレスもそのような中でずいぶん進んだのではないかと思ひてます。行政におきまして、進めてるスマート県庁の動きもコロナ禍の中で大きな影響を被り、いい影響も含めて前に進まざるを得なかったというところもあるわけのごさいます。コロナ禍の中例えば、国民1人あたり10万円の特別定額給付金がありましたけども、あの給付の時に外国に比べてずいぶん時間がかかった。デジタル化が進んでいればもっと早く必要な人に給付することができたと言われたものであります。また、ワクチンの接種をやらせていただいでるが、打つべき人に対してワクチンの摂取券を配る。また、ワクチンを打った方については、終わったことを登録し、どのくらいの人かワクチンを打ったのか、どの地域がどのくらい足りないのかがといったようなことがリアルタイムでわかるようにできていれば、もっと楽にできたのにと、これもデジタル化の遅れがずいぶん批判されてるわけであります。

他方で、自慢ではないんですが、大分県ではこの期間に、飲食店営業時間短縮の要請を行ひまして、それに協力してくれた方に対して、協力金をお支払いするという制度があったわけのごさいます。この、5月、6月にあります。そのときに担当の部の方で、できるだけ電子化をしようということごさいますてスマートフォンで申込ができる。そして申し込まれたらそのまま決裁等も電子で動かし、スピーディーに給付しようということごさいますて、今のところ、8割の方が電子申請をしていただいでおり、ほとんどの方は2週間で給付を行うことができます。いいにせよ悪いにせよ実例があり大変大事だなあと思ひてるところのごさいます。

今日は、このスマート県庁、行政のデジタル化につきて、皆さん方に色々と各方面から議論いただき、スマート県庁の推進に活かさせていただきたいと思ひてます。大変お忙しいところ恐縮のごさいますてどうぞ

よろしく願い申し上げます。ありがとうございました。

行政企画課長 次に、会長の選任をお願いしたいと思います。あらかじめ配布しております委員会設置要項をご覧ください。要綱第5条第1項の規定により、会長は委員の互選により定めることとしていますが、皆様ご意見等はありませんでしょうか？

～一同意見なし～

よろしければ事務局に腹案がございます。御案内申し上げてよろしいでしょうか。

～一同異議なし～

ありがとうございます。それでは、権藤委員に会長をお願いいたしたいと思います。いかがでしょうか。

～一同異議なし～

ありがとうございます。それでは権藤委員、会長席へお移りください。

～権藤委員、会長席へ移動～

それでは、改めまして、権藤会長よりご挨拶を賜りたいと思います。権藤会長、よろしくお願いします。

権藤会長 改めまして、豊和銀行の権藤でございます。ただいま本委員会の会長を仰せつかりました。どうぞ、よろしくお願いいたします。全くの新参者でありまして不慣れでございます。

また、大変重責のため、胸がバクバクして、重圧に押しつぶされそうでもありますけれども、活発な議論、建設的な議論、実のある議論ができるような委員会の運営をしていきたいと思っておりますのでご出席の皆様方のご協力をお願い申し上げたいと思っております。

行政企画課長 ありがとうございます。

議事に入ります前に、要綱第5条第3項に基づき、権藤会長より会長代理のご指名をいただきます。

権藤会長 はい、それでは千野委員、よろしくお願いします。

行政企画課長 ありがとうございます。それでは議事に入りますが、要綱第6条により、会長に議長をお願いいたします。

権藤会長 それでは、お手元の私大に基づきまして進行したいと思います。

まず、本日の会議の公開についてご確認させていただきたいと思っております。本日は非公開として審議すべき内容はございませんので公開としたいと思います。よろしいでしょうか。

～一同異議なし～

ありがとうございます。それでは、公開とさせていただきます。

それから、議事に入る前に、私から一言お願いでありますけども、本日の資料は委員に事前に提供されています。1人でも多くの委員の皆さん、せっかくですので必ず一つ二つご質問やご意見等をいただきたいと思いますので、説明者におかれては、説明を簡潔に要領よくやっていただければと思っております。

それでは議事に入ります。

本日の大きなテーマは行政のデジタル化ということであります。これが3つの取り組みに分かれております。

それではまずはじめに、行政のデジタル化①電子化の取り組み状況について事務局より説明をお願いします。

行政企画課長

資料 P1～P16 の内容を説明

権藤会長

はい、ありがとうございました。それでは取り組み状況についてご意見のある方をお願いします。はい、佐藤委員。

佐藤（宝）
委員

佐藤です。本日はよろしく申し上げます。数ヶ月前のことなので、改善されていたら大変すみません。一つお聞きしたいことがあるんですけども、マイナンバーカードの申請、私も実際オンラインで申請をして、意外にと言ったらあれですが、すごく簡単でした。デジタルネイティブの若い世代の方たちは、本当に簡単に申請ができるのかなと思っています。ただ、何点かあり、子供の分も一緒に申請をしました。16歳と21歳の子です。その子らのマイナンバーカードを取りに行くのは、各市役所又は支所なのですが、本人でないといけないということで、例えば、21歳の息子は県外にいますので、帰ってくるまで待つか、委任状か何かが必要だった感覚がある。申請するまでは本当にスムーズだった。ただ、受け取る時に難儀かなという感想がありましたのでそのあたりは改善できるのかどうかお尋ねしたいです。以上です。

行政企画課長

おっしゃるとおり、マイナンバーカードの受け取りは原則本人が来庁する必要がある、例えば学業や仕事で多忙との理由では代理人への交付はできないこととなっています。成年後見人のみが来庁する場合は、法定代理人であることが確認できる書類（戸籍謄本等）があれば交付ができることとなっています。いずれにしても、本人確認と利便性とのバランスになりますが、ご指摘いただいたことについては、改めて市町村とも共有したいと思います。

佐藤（宝）

ありがとうございます。受け取る側のマイナンバーがそこでしっかりと

委員	<p>確証されて、家族も紐付いて間違いないということで保証ができると思いますので、そこのところは改善をよろしくをお願いします。</p>
権藤会長	<p>他にご意見等はありませんか。はい、では岩崎委員をお願いします。</p>
岩崎委員	<p>中小企業診断士の岩崎でございます。よろしくお願いします。</p> <p>私としては、行政のデジタル化は非常に大賛成ですし、いろいろな局面で非常に便利に活用させていただいていますが、気になっている点をいくつか述べさせていただきます。</p> <p>一つは、電子申請自体は資料にもあるとおり、簡便になっている印象はあるが、そのバックヤードで紙が増えたりしていないだろうかという疑問が一つあります。私自身も、色々と事業をさせていただく中で、国への報告が紙で求められてきたり、あるいは、押印を廃止するために署名にする。署名になるとデジタル化ができないので紙になったりしています。申請の電子化を急ぐがあまりに、裏でものすごい紙の量が増えているというのが最近の実感としてあります。</p> <p>また、例えば県の制度で、国の補助金に採択された事業者に対し、さらに、自己負担分を負担するという素晴らしい制度があるんですけど、そちらの制度でも、国から採択された事業者であるにもかかわらず、国に出した紙をまたコピーして県に出さないといけない。100枚200枚という単位のコピーがあるんですが。それって本当に必要なのかなと。ひょっとすると、表面上のデジタル化を急ぐがあまりに中身がついて行かないとか、不正防止の観点ですとか、監査の対策ですとか、色々事情はあると思いますが、本当にそれが必要なのか、真のデジタル化にちゃんと向かえているのかをすごく疑問に感じています。実際にデジタル化を進めていく中で、ものすごく紙が増えているので、必要性のチェックを是非皆さんにさせていただきたい。そもそも進んでいるかと疑問に思っているところです。私からは以上です。</p>
商工観光 労働部長	<p>商工観光労働部長の高濱でございます。本当に本末転倒ということにならないように、誰のための電子化なのかというところで、ともすれば我々行政側、自分たちの効率を良くするために電子化しようという思いになりがちな場合があります。そうではなくて、申請する方が、いかにコストを下げるか、手続を減らすかという観点で、その結果我々も楽になるという優先順位を間違えないようにしっかりとやっていきたいと思っておりますし、国の補助金のあとの県の補助金についても、改善すべきところはたくさんあると思っておりますので、色々ご意見いただきながら改善していきたいと思っております。ありがとうございます。</p>
総務部長	<p>大変ありがたいご指摘ありがとうございます。例えば内部処理でいいま</p>

すと、せっかく電子申請してもらっているのに、中で処理するとき印刷して処理しているという実態があったり、あるいは紙の申請様式をそのまま電子化しているので、本来であればその際にこの部分は簡略化するなどすべきだが、まず電子化しろって上から言われているものだからとりあえず形だけ電子化したものの、実際は役に立っていないということもありますので、まさにご指摘いただいた真のデジタル化という観点から進めていきたいと思います。

それから、補助金の例がありましたけども、デジタル三原則のワンスオンリーで、一度言えばその情報は本来みんなで共有すればいいはずなんですけれども、残念ながら国と県と市町村でバラバラの情報を持っているので、そのあたりについても問題意識を持って我々内部としても進めていきたいと思います。

権藤会長

銀行は、インターネットで消費者ローンを申し込んでも、銀行サイドではそれを打ち出して手入力をしているという状況がつい最近までありました。同じようなことが県の方でも行われているのかなという印象がしました。

ではそのほかご意見はありませんか。

では、武田委員お願いします。

武田委員

行政のデジタル化はどんどん進むだろうと予測しております。伺ったところによると、県庁の中でも、知事がトップに立ち、お二人の副知事もという体制で全庁的にやられているので先は明るいなと感じているんですが、例えばデジタル化というときに我々が一番気にするのが、中のロジックがどうなっているかということよりも、UI（ユーザーインターフェイス）やUX（ユーザーエクスペリエンス）についてです。

一つの例として皆さんに見ていただきたいんですけども、画面で2ページです。書いている内容は本当に素晴らしいことなんですけれども、生命保険の約款を見ているくらい細かな字で、しかも今回から完全にデジタル化ということで印刷物もない。私ももう年ですので、もう見えないんです。これは逆行だと言われるんでしょうが、自分で印刷して持ってきています。バランスといいますか、本当にデジタル化したいのであれば、iPadをもっと大きい16インチくらい、今のは10インチくらいですかね、大きい画面にしていただければ私も印刷しなくても良い。このバランスを注意深く見ていただきたい。

それから、総務部長が言われたように今までの申請書をただ単に電子化するという話ではなくて、これを機会に、本当に入力しやすいUI、使いやすい、UXでいうと使っていて気持ちが良いものを。今回この資料を作っていたいただいた方に申し訳ないが、各部の資料でフォントが違う。各部が責任を持って書かれた資料で、せめてフォントぐらいは統一していただきたい

い。今は非常に目に優しいデジタルフォントもできている。せめてそういったところも注意深く見ていただいて、気を遣っていただいて、真の意味で皆さんが使いやすい、使って気持ちが良いシステムを作っていただければと期待しております。

行政企画課長 全くおっしゃるとおりでございます。小さい画面で皆様に不自由おかけしていることをお詫び申し上げます。我々としても、本気度をしっかりと示せるように、また、ユーザー目線を忘れないように改善を一つ一つ図ります。申し訳ございませんでした。

電子自治体推進室長 電子自治体推進室長の小石でございます。お世話になります。大分県の電子申請システムを市町村と一緒に運用しているわけですが、非常にUI・UXに優れていないというか、使いづらいと利用者の方からそういった声も聞いておりますので、違うシステムがないのかということで、検討を今進めているところでございます。

また、電子申請されたときのアンケートでお声を聞くようにしたいと考えています。そういったことをやりながら、ユーザーにとって使い勝手の良いものにしていきたいと思っています。

権藤会長 他にはありませんか。

はい、日野委員お願いします。

日野委員 九重町の日野でございます。資料 11 ページですが、本当は見えていたくないのでございますけれども、状況を見ていただければおわかりだと思いますが、私どもの町はマイナンバーカードの普及が大変遅れているという状況でございます。

今現在ですが、月に2回、時間外の2時間を活用して、マイナンバーカードの普及として、広報やHP等で呼びかけをしていますが、なかなか普及促進につながっていないというのが現状です。

一つは、このマイナンバーカードを活用するため、100%のデジタル化に進んでいかなければならないとは思いますが、健康保険証との一本化がどうなっているのか、保険証は継続して併記であるのか。運転免許証についても令和6年度とのことで、これも併記でやるのかどうか。そうしたところがやはり必要性の問題だろうと思います。特に私どもの町は高齢化が進んでおり、紙媒体を活用した方がわかりやすいという高齢者もおり、紙とデジタルが併用して続いていくということになると業務量も増えてきます。そうした方向性が少し見えると良いのですがどうでしょうか。

(福祉保健部長)

福祉保健部長の山田でございます。

健康保険証につきましては、現在、プレ運用をしているところで、試行

ということで県内では 10 の医療機関や薬局にカードリーダーを置き、実際に使えるような形になっています。

今後の日程としては、国の方がカードリーダー読み取り機器を希望する医療機関に無償で配布しており、大分県内では 6 割の病院等、病院だけだと 86.9%がすでに申し込んでいる状況です。だんだんと機器の整備が進んでいる状況です。10 月から本格運用を目指して準備を進めている。ただ、町長が言われたとおり、保険証も使用できる形になりますので、当面、併用ということで、病院側は事務が繁雑になることもありますが、令和 4 年 3 月には 9 割程度、令和 5 年 3 月には概ねすべての医療機関に行き渡るような計画で進めています。

権藤会長

では他に。はい、中野委員お願いします。

中野委員

臼杵市も、(マイナンバーカードの普及促進について) はっぱをかけているところですが、今まで臼杵市は市民カードを発行し、土日や閉庁後もその市民カードでいろいろな申請ができるようにしている。市民の 50%以上がこのカードを持っているという状況だったので、マイナンバーカードの利便性を感じなかったということもあったが、これからは、デジタル庁など将来のことを考えると、まずは交付率を上げていくことに全力を挙げている。

例えば、今年の 3 月から専用の職員を 3 人雇い、申請専用のタブレットも 5 台導入し、出張受付も行っている。金融機関とタイアップし、金融機関を訪問した人に勧めたり、市内の民間企業に対し出張申請をしたり、あるいは自治会等へ出向き、理解をいただける方に対して、タブレットで申込をしていただくということをやっている。

また、土日や閉庁時に対応できるよう、関係かでは土日も開庁して対応するなどしている。この 3 ヶ月でおよそ 7%ほど交付率が伸びている。

もう一つは、書かせない窓口、マイナンバーカードを保有している方が窓口申請にきたときは、名前だけ書けばすべて職員が処理するということをやっています。大分県では臼杵だけだと聞いている。このような形で、とにかく普及率を増やすということ、マイナンバーカード保有者に対する利便性を向上させる取組をしています。

さらに、長期的に考えているのは、若手の職員を中心に 100 年市役所検討委員会を設立し、2~3 年先の市民サービスをどのようにしていくのか、あるいは効率化していくのかということに加え、今後人口が減ってくるので、どうすれば庁舎に出向かなくても申請ができるようなネットワークを作っていくかということについても、検討を始めている状況です。以上です。

権藤会長 はい、ありがとうございます。そのほかございませんか。はい、松尾委員をお願いします。

松尾委員 松尾です。一つお伺いしたいのは、総務省が進めている自治体クラウド、これを取組めば、試算では3割近くの経費が削減でき、職員も他の行政サービスに取り組みると言われている。そして何よりも、災害時に堅牢なデータセンターに行政データを集めておけば、仮に南海トラフ等の大きな地震があり、市役所等が被害を受けてもデータは無事になるのだから、これは良いシステムだなと思います。情報漏洩等のセキュリティ対策も含めて。県や市町村は、今後どのような方向性を持ってこの自治体クラウドに取り組んでいくのかをお聞かせいただきたい。

総務部長 自治体クラウドというのは、各市町村が個別にシステムを抱えて福祉や税などのシステムを持つのではなく、クラウドで共通に持つことによってコストを下げようということでご指摘のとおり、一般的に3割のコストが下がると言われています。

大分県では、豊の国 **IaaS** を多くの市町村が使っている状況になっています。これが将来どうなっていくのかということなんですけども、今政府の方でデジタル庁の動きがあります。その中で、市町村の基幹的な17業務（住民や税、福祉など）を標準化・共通化していこうという動きがあり、ガバメントクラウドという政府全体で一つのクラウドを作り、それを利用するという大きな話になってきている。となると、コスト面では1,700の市町村のコストは下がるが、一方で各都道府県はすでに自治体クラウドを導入し運用もしているため、政府が今後どのように動いていくのかということに注視しながら今後の取り組みの方向性を考えていかないとはいえないと思っています。

権藤会長 ありがとうございます。はい、長委員をお願いします。

長委員 日田の長と申します。武田委員が発言されたUIに関連しますが、一般論として電子申請にも色々とレベルがあって、例えば住民票を取るとか、印鑑証明を取るとかはすぐに結果が出る。コンビニで簡単にできる。こういうレベルのものと、税金の申告などは、考えながら時間をかけて電子申請を行う複雑なものがある。簡単なものは説明も不要でコンビニ等で簡単にできるが、ちょっと複雑なものになると、スマホやPCからということになる。我々はPC世代なので、PCからアクセスをすると、スマホなどの狭い窓より1画面で多くの情報を見ることができる。サイトがスマホ向けに作っているものが多く、例えば今日私バスで来たんですが、バスの予約をクリックしても進まない。これはスマホ向けに作っているためで、悪戦苦闘して進むことができた。要は、県が電子申請のスキームを作るときに、

共通のものを。先ほど説明者が「クリックしてください」と言いましたが、スマホの場合は「タップ」ですね。だから明らかに間違っている。だから、PC とスマホで共通のインターフェイスを作っていただきたいというのが一つと考えています。

もう一つは、ワクチンの予約があり、すぐにアクセスしたが集中して進まない。利用者側が不安になる。セッションが切れたら再度ログインとなり大事となる。なので、太い回線が必要。今日の朝のニュース見たら、コロナ禍で恋人同士が LINE 電話を 2 時間していると。つながっぱなしで通信手段を使っている。いざというときに通信手段が貧弱であれば、いくら仕組みが立派で利用できたとしても通信できなければ何にもならない。そういったインフラ整備も必要ではないかと思えます。

商工観光
労働部長

商観労が担当している部分で、例えば時短協力金の例で申しますと、共通のインターフェイスと言うことですが、我々は、PC で見たときは PC で最適に、スマホの時はスマホで最適な画面で手続をしていただけるようなインターフェイスを作るようにしています。利用者がこういった形で申請するのかを想定しながらしっかり UI・UX を考えていきたいと思っています。

ネットワークの方は利用形態がどんどん変わってきています。例えば写真を撮るサイズもどんどん大きくなってきたり、おっしゃったように LINE でずっと話したりというような状況もあります。こういった状況を踏まえながらネットワークもしっかり見ていきたいと思っていますし、また、電子申請の対象者がどの時間帯にどれだけアクセスが集中するのか等を踏まえて、サーバについても考えていきたいと思えます。

権藤会長

他にご意見等はよろしいですか。

佐野委員

まず、質問させていただいて良いですか。マイナンバーカードの普及促進の件で、県ではどのようなことをしているのかを教えてください。

総務部長

県というよりは、国・県・市町村含めて普及促進をしまして、従来のことを言うと、マイナンバーカードを普及するために、市町村では土日や夜間でも対応するなど、地道なことをしているが、それではなかなかこれまで進んで来なかったのが、最近一番大きく伸びた要因というのは、国の方が、平たく言えばマイナンバーカード取得者に対して 5,000 円あげますというような、お金で釣るような方法で全国的に普及を促進したことだと思っています。

ただ、取る方からすると、取らないと不便があるのかということない状況なので、そこを、先ほどの健康保険証であったり運転免許証であったり生活上で当たり前持つカードと一体化していくようなことをしないと、最

最終的には進んでいかないというのが政府全体の方向性かなと思っています。

佐野委員

その中で、具体的にどのような普及促進をしているのかということなんですけれども、私は、某基礎自治体のマイナンバーカード普及促進の事業に関わらせていただいたんですが、なんとというか、市町村はものすごく一生懸命やっている。私に関わったところは、しっかりと予算も付けて、自前（自治体内）のアイデアだけではもう進まない。であれば外部の人のアイデアも入れて業者に頼んでもっと普及できるように考えようというところまでやっているところもある。このような事例も県内の市町村にあるので、この声を県が吸い上げてほしい。現状ネックになっていることや逆に成功事例などあれば、県と市町村で連携・共有して、ネックの部分を県がサポートするような仕組みになってほしいと思います。

もう一つは、電子申請等の利用促進のために PR を強化していると記載があるが、利用促進の PR だけではなく、県がスマート県庁を目指していくんだっていうことの PR も必要だと思う。マイナンバーカードの普及促進もそうだが、結局のところ、スマート県庁でありながら、スマート県民にならないと進んでいかないのかなと思う。そういった中で県民への意識付けとして電子申請等を使っていただく協力をお願いにもなるのでそういった PR をしてもらえればと思います。その中で先ほどお話しで出たマイナンバーカードにどれだけメリットがあるのかという話もあるが、いずれカードが生活の中で必要になってくるんですとか、県でいうと、災害等の発生時に安否確認ができるようになりますとか、見守りサービスもできるんですとか、そういうところを明確に PR しつつ大分県はスマート県庁を目指してるんだということも外向けにアピールするのはどうかなと思います。

総務部長

まさにスマート県民というのは非常に大事なご指摘だと思います。できればそうなっていくと世の中大きくかわっていく。ほぼすべての人がマイナンバーカードを持つ世の中になったとすれば、他のカードを持たずにマイナンバーカードさえあれば図書館やスーパー、または災害等による避難時も所有者の様々なことが特定ができるので、今までの行政のやり方が、民間サービスも含めて抜本的に変わる世の中になる。こういうことはやはり県民の皆さんに理解してもらうことが必要。我々も長期的にそういった方向を目指して頑張っていこうと思います。

権藤会長

はい、ありがとうございました。続いてどなたかご意見はありますか。
はい、では幸委員お願いします。

幸委員

城南学園の幸です。よろしく申し上げます。先ほど児童手当現況届の例

が出てましたが、かなりの前年比の申請があったということですが、まさに子育て世代の方がある程度電子申請を特に違和感なくできる世代ではないかと思った結果です。

高等学校を経営しているが、直接親が申請するものがあるかなと考えました。例えば、就学支援金であったり大分県奨学会の奨学金とか、奨学給付金とか、こういった申請についてはまだまだ紙媒体で、ものによっては添付書類をつけたり、連帯保証人の印鑑が必要だとか、保護者の通帳コピーが必要だとか、いろいろな面でかなりの紙がついて回ってきます。

高校生の保護者も30代～40代が主なので、ある意味この世代は電子申請を積極的に活用できる世代だと思います。行政でデジタル化を進めていく中である程度進めやすいポイント（ターゲット）というのがあるのではないかと思うので、そういったところから進めていくと、今後何十年後かに向けても、いろいろな申請の場面で慣れていくという環境も必要だと思います。先ほどの説明の中で、このような年代や世代など、デジタル化を進めていくポイントの考え方があるのかを教えてください。

総務部長

やはり、若い世代の方が、電子申請になじみが深いと考えています。今回の児童手当現況届も30代40代の方がメインターゲットなので、こういった方に一度やってもらおうと、実は口コミで広げているという実態もあるようです。こいつは輪の広がり念頭に置いてやっています。

就学支援金についても、法律改正され、マイナンバーカードと銀行口座を紐付ける事が可能になったので、マイナンバーを書けば税務情報を引っ張れる。そうすればスマホ等からの申請もできるようになります。このようなことを実感していただき、広げていただくとスマート県民と言われる方々が増えていくのかなと思っています。

権藤会長

先ほど商工観光労働部長からお話しがあった時短要請協力金の件で、実は私は単身のため毎日外食をしております。その店主が5月に1回目の申請をしたと。96項目くらいあるんですかね。2回目の申請も、1回目と同じ項目を入力する必要があったということで、紐付けされてるはずなのに、2回目も全く同じ内容を入力しないといけない。デジタル化以前の問題だと思います。ユーザーに対して負担をかけている現実もあるので、見直していただきたいなと思います。

もう一つは、16ページの論点整理で、様式・システムの標準化とあります。今後システムの構築等で投資が出てきたときに、今はバラバラの仕様になっていると思うんです。今は、県は県、市町村は市町村で動いていると思いますが、それを今後標準化するなりしていかないとコストに耐えられないのではないかと。地方税も、1,700の自治体でそれぞれ納付書が違っていたということも今後かわっていくんだろうが、県においても仕組みが市町村と別々で走っていると、小さな市町村は対応できなくなって

くることもあるので、場合によって県が面倒を見るとか、市町村でいうと、勝手にいいますが、大分市が小さな市町村も併せて運用していくとかしていかないとコストに耐えられないのではと思います。そのあたり、県で何か対策を考えてはいかがかなと思います。

総務部長

先ほど、松尾委員から自治体クラウドの話もありましたが、これまでは、様式やシステムにも自治がある。ということで各自自治体でバラバラに作ってきたという実態があるが、一般論で大分市のような大きな市町村は自前で作っている。小さいところはソフトを活用したりだとか、あとは自治体クラウドのような共通のクラウドを使うというような取組をしてきました。それが今、政府全体でどうなっているのかというと、税や戸籍、住民票、福祉など、いわゆる基幹的な 17 業務と言われているものについては、全市町村統一して標準化をしていこうという大きな流れになっています。まずはその状況を見ないといけないと思っています。難しいのは、すでにバラバラで構築しているシステムがある中で、どのように整合性を取っていくのかという話になるのでそのあたりはよく注視していきたいです。

産業的にいうと、様々なベンダーが受注していたものを一つのベンダーが受注することにもなります。それはそれでどうなんだっていうのもあり、いろいろな論点がデジタル庁の中ではらんでいるため、そこを注視しながら進めていきたいと思っています。

商工観光
労働部長

我々も当初は 1 回目入力いただいたものは不要とする方向で考えていました。

実は 1 回目の申請の中で、「申請許可番号」を入力いただくのだが、その入力ミスがあったり、申請していた住所と出てきた住所が違うものがあったりした。実際に何が起きたかという、その修正等の確認作業に時間が相当かかってしまったんですね。

そして、1 回目の申請と 2 回目の申請までの間に支給が遅れた人たちがたくさん出てきた。こういった中で、間違っただけで再度申請されると困るということで我々も計りにかけ、申請者の負担が 1 階の申請でだいたい 30 分程度かかります。当時、満足度も 8 割の方に満足していただいていたということも踏まえて、目的を申請者にいち早くお金を届けることに切り替え、2 回目に手間をかけてしまうが、そこはもう一度記載していただくと。ただそのときは間違い等がないように色々注意書きをし、正しく申請していただくようにした。こういった形で今回対応させていただきました。ただし、理想はおっしゃるとおり 2 回目を簡略できればよかったが、現場でこのような混乱があったので対応させていただきました。そういった声もアンケートでいただきながら改善に努めています。ありがとうございます。

権藤会長

他にご意見はありますか。はい、小川委員。

小川委員

個別の話ではありませんが、公認会計士をやっている関係で電子化が進むと、監査の方もやり方を変えなくはいけなくなってきた。このとき、二つのフェーズに分けて考えています。

それは、デジタイゼーションとデジタルイゼーションです。

デジタイゼーションは、単にアナログだったものをデジタル化すること。デジタルイゼーションは、デジタルの力を活用して、新たな業務（ビジネス）スタイルを変革すること。業務の見直しを伴うような話し。この二つのレベルに分けて観察していくわけです。

今回はどちらかというとデジタイゼーションである。アナログのものをデジタルに変えることが中心の話かなと思うんですけど、そういうときはUIとかの問題が出てくると思います。デジタルイゼーションになると、データを使って業務を効率化していくという話になります。業務の見直しでワークフローを変えるとかそういう話になる。実際にそういうこともされて給付金などをスピーディーに出されるようになったということもあるだろう。はっきり分けられる話ではないが、デジタルイゼーションが進めば、住民側のメリットが見えてくる。そうなれば、住民もマイナンバーカードを持つという考えになりますので、デジタルイゼーションに今後力を入れて考えていただきたいと思うところです。

商工観光
労働部長

私は、デジタルではなくDXを担当していますのでその観点でお答えします。

まさにおっしゃる通り、DXにも第一段階、第二段階、第三段階のレベルがあり、我々もなるべく高いレベルのものを発揮していきたいと思いますが、そのためにはまずはできるところからしっかりやっとうと。その際には、そこで止まることなく、さらに上のレベルを目指していきたいと思っています。

権藤会長

他はよろしいですか。はい、では工藤委員

工藤委員

工藤でございます。私はマイナンバーカードを推進し始めたころに申請をして作りました。それで、今年更新の案内が来ました。もうそんなに年数が経ったのかと思ったが、その間一回もマイナンバーカードを使うことがなかったんです。それで、IDやパスワードとかも完全に忘れてまして、一般市民からすると、これを申請して持つてるとで有利だ、便利だというところがないとなかなか普及つながらないと思いますので、身近なところでカードを持っておいた方がいいよという手だてを何か考えてほしいと思います。

それから、コロナワクチンの接種予約をするときにコールセンターにつ

ながりませんでした。それで、子供に手伝ってもらい、子供がスマホからすると簡単にできました。でもこれは、スマホを使いこなせる年代だからできたことで、アナログの私からすると、子供がいて助かったが、年配の人はとても苦労したんじゃないかなと思ってます。でも、スマホからできたことはとても便利でした。

権藤会長

先ほど総務部長が言われていたマイナンバーカードと銀行預金口座の紐づけについて補足させていただくと、残念ながら今回の法改正では、消費者の方には義務付けはせず、銀行サイドには聞く義務があるんですけども、消費者は選択できるようになっています。

したがって今全国で、マイナンバーカードに預金が付いている率というのは、全国で4%です。したがってほとんど付いていない状況なので、給付金等に利用することはほとんどできない。銀行でも4%。

ぜひ本日参加の皆さんは、マイナンバーカードに銀行口座を紐づけていただいて、いいきっかけを作っていただければ非常に助かります。

それでは、他にご意見がなければ次の項目に移りますがよろしいですか。

それでは次に、行政のデジタル化②キャッシュレス化への対応について事務局より説明をお願いします。

行政企画課長

資料 P17～P21 の内容を説明

権藤会長

はい、では行政のデジタル化②キャッシュレス化へのたいおうについてご意見がある方をお願いします。

では中野委員、お願いします。

中野委員

白杵市の取り組みを紹介させていただきます。

コンビニ収納はずっと前からやっていますが、今年の1月からスマートフォン決済アプリを入れまして、スマートフォンでのキャッシュレス化ということに取り組んできました。特に、基幹的な住民税や固定資産税などに関して、電子マネー等も利用できるようにしている。

この半年間での実績は約1,400件でした。ただし、クレジットカードの方は本体のシステムとの調整が難しいのですぐには入らないが、白杵石仏の入館料では、クレジットカード決済は可能となっている。市の全体としてはクレジットカード決済については検討しているところです。

また、4月にはキャッシュレス決済普及促進事業ということで、キャッシュレスを使った場合は、20%のプレミアムポイントをあげますということで1か月間実施しました。目的の一つは、コロナ禍において人と接しない、非接触で決済ができるようにということ、もう一つは、市内のいろいろ

るなお店が、キャッシュレスの体制を整えることによって、観光客の方々も含めて利便性を上げていくということ、一つの契機にしたいということで、国の助成金を活用し実施しました。結果的に1か月で、対応する店舗が113件増え、今は400を超える店舗で実施しており、1か月で38%、キャッシュレス対応の店舗が増えた。将来的には、市民や観光客なども含めて利便性高さが広がっていくと考えています。

権藤会長

はい、ありがとうございました。臼杵市さんの取組内容についてご説明いただきました。他にご意見はありますか。はい、では篠原委員お願いします。

篠原委員

社会保険労務士の篠原です。

論点がずれるかもしれませんが、私の分野のキャッシュレスというと、給与のデジタルマネー払いというのが、国の方でも審議が活発化しています。昭和22年にできた労働基準法は現金払いが原則ですが、大半は金融機関に対しての振り込み払いが例外として認められています。それらの大展開時代になるというのは間違いなく、いわゆる〇〇ペイのような資金移動業ですね、これを国は令和3年度中に本格的に道筋を立てると、4月の労働政策審議会の中で議論されています。これは数年のうちに法律化されると思っています。

当然、県内の中小企業もそれに対応していかないといけないが、スマート県庁ということで県民をリードしていく立場になる県が、職員さんへのデジタルマネーでの給与払いについてどのように考えているか。もしあれば教えていただきたいです。

総務部長

正直言いますと、今のところは全く考えておりません。デジタル払いができるということは新聞等で承知はしています。確かソフトバンクがそういうことやっていこうという報道を見ました。自分たちの身に置き換えて、今のところは検討していませんでしたが、ご指摘いただきましたので、スマート県民に我々も率先してなれるように、しっかり検討していきたいと思えます。

権藤会長

私も以前はクレジットカード関係の会社のいたので一つ。

資料18ページに記載のある、「窓口におけるキャッシュレス」というのと、リモートというんですか、「オンライン決済」ですね、申請もオンラインです。その対価といいますか、申請から決済までをオンライン化することで冥利があるのかなど。

窓口でのキャッシュレスというのも大事なのかしれませんが、それはこれまで現金を渡していたのがキャッシュレスになる程度の効用であって、むしろ、24時間・365日に在宅でやれること、例えば昼間窓口に行けない

方々を救っていく必要があるのかなと思います。

なので、申請から決済までオンラインで一体化していくべきなのかなと思います。そこについてはいかがでしょうか。

総務部長

まさにご指摘のとおりであります。18ページの資料の①と②・③は同じキャッシュレスといっても別物で質が違います。②・③については、ご指摘の通り電子申請とセットでキャッシュレスもオンライン化するという話で、①の方は単純に窓口隊を非接触にしてキャッシュレス化する。②・③はシステムの改修が伴うので、システム改修を含め時間がかかるが、こちらがまさに本丸であり、しっかり時間をかけてやっていかないといけない課題だろうと思っています。

権藤委員

はい、ありがとうございます。はい、岩崎委員。

岩崎委員

私も、中小企業の小規模、特に商店で導入するときに、導入すれば売り上げも上がる客単価も上がるというデータが実際に出ていて、進める場面が多いが、それでも皆さん嫌がるのは手数料の話だと思います。

今夏から、手数料が無料だったところも上げるよという話になっている中で、個人的には行政でどんどん導入してほしいとは思っていますが、そこには当然手数料が発生する。この手数料をカバーしても便利になるあるいは効率化が進んでいる方向になっていることを県民に見せた方が良いのかなと。手数料も税金として払うとなると反感もあるのかなというところが少し気になっているところです。

もう一つは通信状況の問題で、特にスマートフォンで行うときに、回線がつながりにくく、キャッシュレス決済がしっかり行われないうことが現場で時々起きている。どちらも悪気はないのに取りっぱぐれてしまうといったことも実際にあったりしますので、この辺のインフラ整備が津々浦々小さな支所にまでいきわたるといいなと。その辺の配慮の必要性も気になっています。

総務部長

ご指摘の通り、短期的にはコスト増になると思っています。クレジットカードも数%の手数料が発生するのでその分がコスト増につながりますが、コスト減を考えると、たとえば今現金を扱っているので、それを扱う職員の人件費であったり、現金をなくすことのリスク管理の問題だったり、そういったものを長期的に見るとある程度全体で釣り合えばいいかなと思っています。税金のクレジット払いについて、海外では払う側が負担するというのが一般的だと聞いたこともあります。ものによっては業者側に負担を求めるといふこともあるかもしれません。そういったところも含め、相対的に考え検討していきます。

権藤会長	<p>はい。では、他にご意見がなければ次に移ります。</p> <p>それでは項目の最後、行政のデジタル化③デジタルデバインド対策について事務局より説明をお願いします。</p>
DX 推進課長	資料 P22～P33 の内容を説明
権藤会長	はい、それでは項目③デジタルデバインド対策についてご意見をお願いします。では岡野委員。
岡野委員	<p>NINAU（になう）の岡野でございます。このデジタルデバインドに対して普段仕事で学校現場での講師を派遣する仕事している。その中で、要望として非常に多いのがデジタルや SNS、スマホとフォンに関することを教えてほしいということ。しかし、実際にはなかなかそういう方が地方や地域にいないというのが現状で、アテンドするのに困っています。それと紐づけて思ったことは、どうしても高齢者の方と若い方だと、デジタルデバインドの差はできてくると思いますが、先ほどのデジタル化支援員のように、雇用の受け皿となるような仕組み作りが急務であると思います。そういう方がいることで、学校現場や高齢者も支援が受けられるという体制づくりが非常に大きいと思っています。</p> <p>学校現場で今年からギガスクール構想で一人一台タブレットが導入されているが、先生方がまだまだ、例えば Zoom でつないで授業するとか、それ自体のスキル、IT リテラシーが深くないから、こちら側でその段階まで段取りを組んで行わないといけない現状もあります。そういうときに、市の教育委員会の専門の方に来ていただいて、先生にレクチャーをしてもらって進んだという実情もあります。</p> <p>ぜひ、このデジタル活用支援員は幅広く必要となりますし、若い方々は皆さん IT リテラシーが高いので、さらに上の DX の推進というところも含めて、UI ターンで働きたいという方々の受け皿になるような土台は作ってもいいのではないかと考えています。</p>
商工観光 労働部長	<p>デジタルデバインドは商工観光の方で担当していますのでお答えします。</p> <p>やはり、気軽に相談できる人が身近にいるというのは大事で、例えば我々県庁でも、パソコンで「んん？」となったときに、「〇〇さん、すぐに来て」と言ったり、身近に「この人に聞けば大丈夫」という人がいるということが大事で、高齢者のみならず、学校においても、職場においてもそういった人がいることが大事かなと思います。人脈だけでやればいいというわけではないので、今、キャリアさんともいろいろと相談したり、福祉保健部が実施している高齢者のオンラインサロンを通じてそのコミュニティ、地域のリーダーに担ってもらおうとか、こういったきめ細かい対応をしていきたいと思っています。</p>

DXの関係でUIターン者の受け皿にということですが、まさにそういうところになってもらいたいなと思っていますし、例えば、やり方として副業とかそういったところから軽く入り、「自分は大分に求められてるんだ」と思っただけであれば実際に来てもらえるだろうし、このような入れ物の施策を関連付けていきたいと思っています。

権藤会長

他にご意見はありませんか。高齢な方々の視点からのご意見とか。はい、では高橋委員。

高橋委員

高橋と申します。

高齢者の施設を経営しておりますので、高齢者の視点から発言させていただきたいと思います。

今回、このデータをいただいて本当に80歳以上の方々がこんなに使っているのかと思い、いろいろな層の方々に聞いてみました。うちの施設は、非常に元気な方からデイサービスに行く手前の人までが来るいろいろな段階があります。

まず、元気館とって、非常に元気な方で自分で介護予防するために来られている方々で、平均年齢78歳の方々です。10名のうちスマホを持っているのは9名で持っていないのは一人。

次の段階で特化型デイと言って、筋肉を鍛えればデイにいかなくていいと思われる方々。3か月間毎週一度来ていただいて、2時間筋力トレーニング的なことをしている。平均年齢86歳です。5名の方に聞いたところ、スマホを持っている方が2名、持っていない方が3名でした。

その次に、フレイル予防しておかないともっと大変なるよという方々。月に2回来てもらいお話ししながら体操したりする。平均年齢は90歳で8名来ていた。スマホを持っているのは3名。ガラケーを持っている方が1名、持っていないのが4名ということでした。

この方々に県の意向を話して、いろいろと聞いた。肯定的な意見（持っている人の意見）は、ラインなどを使って家族などと話をしたり、写真を送ってもらったりしているとのこと。一番面白いと思ったのは、スマホがあると、病院等での待ち時間でいろいろと調べたりでき、暇つぶしにもなるからとてもいいと。なるほどなと思いました。

否定的な方々は、使いこなせていないんだと。電話とメールしか使えない。IDやパスワードなどもあって難しいからと。それと、知らない情報（勧誘や詐欺）が多く来るので、怖いということと、お金がかかって困ると。これもそうだなと思いました。通信料など。スマホを使ったかんたん決済（キャッシュレス）はしていない方がほとんどでした。何かに巻き込まれそうで怖いと。それから持つことが重たいとも。

持っていない方々の意見は、スマホは難しいしよくわからない。覚えられないから持たない。知らない。家に固定電話があるので全く困っていま

せんと。生活に困っている認識がない。これについてもそうなんだなと思いました。

ですので、こういったことを考えると、持つことのメリットをどのようにPRしていくかということ。高齢者にこれを使っていただく目的は何なのかということをしかりとみていただきたいと思います。

かえって、Zoom ができたり、行政から「この書類に写真を撮って送ってください。それだけで済みますよ」となること。それでいいのかと。一人暮らしで、外に出る楽しみ、役場に行くというのは、80、90代の高齢者にとっては「ちょっとおしゃれして行かない」という感じ。ですから、そういう方々にとっての楽しみというわけじゃないが、外に出る機会を遮断するようなことっていうのはやめていただきたい。

もっとターゲットを絞って、私たちの世代がわかるように教えていただいて、80歳代など的高齢者に対しては、やりたい人だけやるといったもう少し優しい視点を持ち、切り捨てることはしないでほしいなと思います。

商工観光
労働部長

ありがとうございます。まさにその否定的な部分については、高齢者だけではなく、我々もうなづいた部分ですので、皆さんそのあたりは思っているのかなと思います。

デジタルデバイドを深く考えると、大事なものは、県民のレベルを上げようとするのではなく、個別に目的をもってなぜやるのかを考えなければいけない。例えば、時短要請の電子申請でいうと、ターゲットは決まっています。その方々に対してどのような申請方法がいいのかを考えて実施しました。そういった観点でいうと、目的が第一にあって、その中でどのような申請方法がいいのかを考えないといけない。

我々もデジタルデバイス対策と言っていますが、すべてを電子化しようというわけではなく、目的を達成するための手段としての一つの選択肢がデジタルであると。そこから漏れる人を拾っていくという行政でありたいと思っています。

権藤会長

はい、丹羽委員お願いします。

丹羽委員

丹羽でございます。実は今日ワクチン接種2回目を接種し、今ふわっと熱が出てきて、皆さんのお話が二重のように聞こえています。皆さん副反応お気を付けください。

情報弱者というといつも高齢者、障がい者と大体くられてしまいますが、高齢者の中にも健康で活動的なアクティブシニアと言われる方々は、まったく情報格差が生じない方と言っても過言ではないと思うんですね。

それから、障がい者と言っても身体・知的・精神障がい、また身体障がいの中には、視覚・聴覚障がいなど、さらに難病の方々もおられます。それぞれに様々な障がい特性があります。

デジタルデバイドの解消には、機器の開発とか、例えば字幕放送などの手段で情報格差が防げる方と、情報リテラシーやメディアリテラシーの向上を望むことが難しい方々に分かれます。この「情報の取得に関して配慮を要する方々」が一定数おられることも事実です。認知症や重度の知的障害の方々は数を数えられても金額はわからないとか、エンターキーは押せても書いている内容の理解が難しいなども実はあります。そこは、人や代行のサービスなどによってデジタルデバイドの解消をすることになると考えます。

中には、スマートフォンを楽しんでおられる方々もいますが、逆に課題も大きくあります。先日実際にあった事例なんですけれども、「おめでとうございます。現金が当たりました」という言葉巧みなメールに回答してしまい、通帳とキャッシュカードを送ってしまった。それが詐欺に使われ、被害者なのに加害者扱いされてしまうということを先月対応した次第です。いつの時代も悪い方に活用する方はいるので、例えば県警など当事者以外の方々がリスク回避をする仕組みを構築してもらえるといいのかなと思っています。

おおむね、大多数の方々に対する電子化の流れについては十分だと思えますが、解決をしないといけない情報格差というのはやはり災害時です。この災害時の情報格差は命に係わることなので、解消は絶対必要です。その中で非日常に極めて弱い方々に対する対策をいかに日常のことで対策しておくかが非常に大事だと思います。

災害時避難行動支援者に対して、令和3年5月から「個別避難計画の作成」が市町村の努力義務となりました。情報の整理を電子化することによって、権限を持っている方が時に応じてきちんと開放し、日ごろからの訓練に活かすということの日常が必要だと思います。これは、デジタルデバイスだけでは語れないところです。災害時、要配慮者に対する情報を自治会長さんたちが、誠実な取り組みの中で自宅の洋服タンスなどの中に鍵を付けて保管しているようなことに頼ってはいけないと思っています。皆さんがデジタルに強くなるというのは不可能なので、総務省が示す優しいデジタル化の中にこういうことも含めていただければ、安心・安全につながるのではないかと考えます。

商工観光
労働部長

ありがとうございます。様々なキーワードをいただきました。デジタルデバイスというところだけで解決しようとはせずに、この課題は様々な部局が一緒になって解決していくものだと思います。

まずは一步一步となるとは思いますが、多様な方々に対する配慮、そういった方々にやさしい現状を作っていきたいと思っています。

福祉保健部長

私先日ですね、89歳の父親と父親のスマホを買いに行きまして、高齢者用のスマホはずいぶん使いやすくなっているんですね。こういった IT

機器は日々進歩していて、本当に使いやすくなっているということで、特に障がい者の方々もこういうハンディキャップを情報機器で補えることもあると思います。そういった可能性が広がっていくのは素晴らしいことだと思います。

高齢者についても、一步踏み出すまでは高い壁があるが、使ってみてこれは便利だというふうに思っただけのようにデジタルデバイド向けの講習会等を開催しているところです。通いの場をオンラインですということを経験で考えたときに、ワクチン接種も広がってなく、コロナ感染も拡大している時期に予算組みをしたこともあり、高齢者を閉じ込めるといったことは毛頭なく、一番いいのはやはりみんなで集まって体操したり、顔を合わせるということが何よりです。なので、幸いにも高齢者のワクチン接種は今月には終わりますし、大分県は通いの場への参加率が日本一ということで、ぜひさらに進めていきたいと思っております。

災害時の対応につきましては、個別の避難計画を全市町村と連携して策定を進めているところです。一人一人の方々が、災害が発生した時にどのような行動をとるかということを決め細かく計画を作るということで市町村が頑張っているところです。

権藤会長

ではほかに、はい、川田委員。

川田委員

大分大学の川田です。具体的な意見や要望というよりは抽象的なお話になって申し訳ありませんが、気が付いた点がありましたのでお話しさせていただきます。

先ほど、情報化にも発展段階があるとお話をされていましたが、このデジタルデバイドに関してもいろいろ段階がありまして、今の段階であれば機器を使えるかどうかという操作の問題になっていると思いますが、もう少し進んでいて、今の若い方々を見ていると、非常に多くの情報が一つのツールで一本化してきますので、情報の取捨選択や重要度など、本当に本人にとって必要なものなのかと言ったような見極めを判断するスキルを身に着けることが必要かと思えます。

今大学では、授業もいろいろな連絡事項もオンライン化しておりますが、いろいろな情報をメールや SNS で発信するんですが、届いていなかったり、届いてはいるが理解していなかったりと、毎日毎日たくさんの情報が一方的に送られてくるがゆえに、本当に必要な情報が届いていないといったような事態があります。それで、最終的に連絡がつかないと電話をしたりするが、電話にも出てくれないといったこともある。そういった生活者として、情報の取捨選択などのスキルをつけていくというのはもちろんあるかと思えますが、これは、発信する側に配慮やいろいろな工夫をする必要があると思っております。

そういった意味で、県としていろいろな生活者に向け、これから日々い

ろいろな情報を発信してくということになるんですが、その情報発信等のシステムなどのルール作りを、より考えていただく必要があると思っています。

抽象的な意見で申し訳ありませんが、機器の操作というところの一步先のこういったデジタルデバイドの問題を考えていくべきではないかと思えます。

商工観光
労働部長

ありがとうございます。情報があふれている中から適切な情報を取り出すスキルもありますし、前提として我々が届けたい情報をしっかりと届けたいというアクションをとってもらうことが目的ですので、その目的に向かうためにどのルートをとっていくのかということも考えていきたいと思っております。

また、逆に問題なのは、情報ソースが限られている人も結構いまして、テレビや新聞等から幅広く情報を入手していたところから、例えば私の息子もほとんど YouTube しか見ないとなっていたりしますので、今我々が届けたい人がどのような情報ソースで見ているのかということもしっかり把握しながら、また情報を広げるといってもしっかりと考えていきたいと思っております。

権藤会長

はい、岩崎委員。

岩崎委員

中小規模の事業者間のデジタルデバイドに絞って意見を言いたいと思えます。

今は過渡期だと思いますが、この過渡期のデバイドをだれが埋めるのかと考えたときに、導入サイドが先ほどの階段から降りてきて、だれでも使いやすいインターフェイスにしてやっていくということもありますが、実際今大分県で半分以上の事業者が 60 歳以上という状況です。このような中で、あの階段の 1 段 2 段も登れない方たちが、例えば給付金（各市町村施策もすべて含む）の申請ができないときに、誰がそれを埋めているかというと、現場の経営指導員たちが、自分たちの本来の仕事をする時間を割いて、スマホ講座などに時間を当てているという現状があります。これは、田舎になればなるほど起こっています。このことを過渡期だから仕方がないとし、先ほど（商工観光労働）部長が言われた「この人に聞けば大丈夫」という人を、指導員たちだと位置づけるのか、そうではなくてそこに何か別の配置が必要なのか、あるいはそういう支援がないと上ってこれない人たちは切り捨てるのか。事業者は自分の事業のことなのである程度ほかの県民よりはドライに割り切る部分もあってしかるべきかなと思えますが、現状、現場の指導員たちはそういわれればやらないといけないし、そこに時間を割いているということがある。このような問題に対し、何か支援をいただけるものなのか、あるいはそれでも上って来いという話なの

か、そのあたりの真意があればと思い意見させていただきました。

商工観光
労働部長

まずは、最初にお見せした階段ですね。今の図だと3段くらいで止まっていますが、それを限りなく下に降りていくことはやっていきたい。時短協力金でいうと、今時点で1回目、2回目合わせて1万件ほど申請が来ている。そのうち7割の方が電子で出している。なので、7,000件は電子で、3,000件は紙で出てきている状況です。もう一つ別の事業継続支援金というのを新たに7月からやっているのですが、まだ申請初期ということもあって9割の方が電子申請出している。なので、降りていけばそのくらいの方々までは出してくれるんだなということがわかってきました。ただ、今は何でも経営指導員に頼っているという状況もあるので、そこは商工団体の方々と経営指導員の負担の具合等を見ながら様々な施策を考えていきたいと思っています。

権藤会長

はい。他にはありませんか。
千野委員よろしいですか。なにかご意見はありませんか。

千野委員

弁護士の千野でございます。私自身がデジタル化をしていない人間でありまして、今日ほとんどコメントすることがないなと思いながらお話をお伺いしていました。

デジタルスキルがない方とある方との間でアクセス障害が生じるということは行政にとっても問題だろうと思います。そこは行政の効率化とか財政的などところは度外視して改善が必要かと思います。

業務がある程度デジタル化され、我々も対応しているのですが、困るのがトラブルになった際に、すぐに対応ができない。私のところは隣に対応してくれる会社があり、すぐにトラブルが解消されるんですが、すぐに解消されないとストレスになります。そのあたりはどう対応するのかは問題なのかなと思います。

それから、キャッシュレスなどのデジタル化の中で気にしているのは、決済をした際の領収が手に入らない。結局それをプリントアウトせざるを得なくなってしまい、かえって面倒だということも出たりするので。こういった利用者サイドの負担をどうカバーするのも問題。

今回の会議と直接関係はしていないが、個人情報に関して法改正がされた。これについて賛否両論ありますが、その法改正に基づいて行政がどのようにデジタル化していくかについては、8月3日に日弁連の方でセミナーを行います。これは弁護士に限らず参加できると思いますので、ご興味のある方は日弁連にお問い合わせいただければと思います。

商工観光
労働部長

やはりトラブルの時に、だれに聞くこともできない、どうしていいかわからないとなると一番ストレスがたまるので、我々もこの電子化を進

める際、いかにトラブルが起きたときにスムーズにそれを解決できるかという観点でやっていきたいと思っています。

キャッシュレスの具体例でありました領収の打ち出しの件ですが、理想的にはデジタル証明で事務が完結するところまでデジタル化が進めばいいということですが、現実的にそれが難しいという問題もあります。そこは、目指すべきものとしてはデジタルで完結させることではあるが、そこまでのステップをどう踏んでいくかということは考えていきたいと思っています。

また、デジタル化の中でも個人情報の取り扱いは非常に大事な部分です。県としても、しっかりと情報の保護をしながらもデータを活用するというバランスをしっかりと取っていきたいと思っています。

権藤会長

はい。私の方から最後に一つ。

若干辛口のお話になりますが、資料 24 ページに先ほどの階段の絵があります。私がこれを最初に見たときにちょっとドキッとしました。それは何かというと、この階段が、どちらかというと行政サイドが県民サイドに対して上から目線の感じがした。行政サイドはできている。県民市民は上がって来いというような感じがした。

むしろ行政サイドは、基本的に県民を下から持ち上げていくというような絵にすべきではないのかなと感じました。この絵が行政の視点で作られているのではないかというのが私の率直な受け止め方でありました。あくまでも県民の福利厚生を県が高めていくのであるとすれば、この階段の絵は少し違和感がありました。

はい、では議題については以上になります。

続いて報告事項ですが、時間の都合で①～③は次回に持ち越しをさせていただきます、報告 4 大分県マリンカルチャーセンターについて事務局より説明をお願いします。

農林水産部長

資料 P54～P55 の内容を説明

権藤会長

はい。ありがとうございます。

では、この報告事項について何かご意見はありませんか。

よろしいですかね。

それでは、報告事項についてもこれで終了します。以上をもちまして本日の委員会を終わりたいと思います。

本日は、委員の皆様様の様々な視点で、前向きなご意見をいただきまして、行財政改革の取組内容について、議論が深まったのではないかと思います。

事務局におかれましては、本日の委員の皆様からのご意見を十分に踏まえて、今後の行財政改革に取組んでいただきたいと思います。

最後に知事からよろしいでしょうか

広瀬知事

権藤会長が、「初めての委員会で足が震える」とおっしゃっていましたが、今日もまたひどいことになるなと思っていましたが予想通りですね、相当いじめられたような気がします。ありがとうございます。この調子で引き続きお願い申し上げます。

デジタル化につきましては、本当に幅広いご意見をいただきました。大変勉強になりました。それにしても大事なものはデジタルスキルとかデバイドの問題の冒頭に話がありましたが、デジタルライゼーションを県で進めるにあたって、デジタル的な物事の考え方を議論していかないといけないと思いました。これからは、アナログと違い、シンプルにスピーディーに実行していくといったデジタル的な発想が大事なんだということを肝に据えとかないとデジタル化を進めるにしても一部だけ切り取って進めたような気持ちになりがちなので全体としての考え方もまとめておかないといけないなと思いました。

それから、デジタル化を進めるにあたっては、行政の効率化の前に県民の視点にたつて、県民のために何をすべきなのかということをお忘れしないようにしたい。そこを忘れて、よく県（行政）の効率化の観点から議論されることもあるので、そこは十分に気を付けておかないといけないなという気がしました。

行政の効率化についても、マイナンバーカードの話や、システムの話もありましたが、できるだけシステムとしては市町村も含めて幅広くやっておいた方が効率がいいものができるということになりますのでそういった市町村や国との連携についても考えないといけないなと思いました。

最後にデジタルデバイドについて、階段の絵がありましたが、降りるのではなく押し上げるんだという話がありました。非常にありがたいお話だったと思います。

そんな気持ちで、だれも取り残さず皆さんを押し上げながら、それでもデジタルデバイドの問題があるからここでやめようということではなく押し上げながらデジタル化を進めていくという方向は堅持していかねばいけないと思います。その時にやはり大事なことはセキュリティの問題だと思います。情報漏洩や外部からの攻撃など、いろいろなリスクを伴いますので、そこを防げるようにシステムを統合したり、このあたりの兼ね合いが非常に難しいなという気がいたします。これについてもいろいろと教えていただきながら進めていきたいと思っています。

本当に今日は大変貴重なご意見をいただきましたありがとうございます。

行政企画課長

以上をもちまして、令和3年度第1回大分県行財政改革推進委員会を終わります。本日は誠にありがとうございました。

-----終了

※委員等の発言内容について、重複した発言部分等を事務局において整理の上、会議録を作成しています。

[記録作成：総務部行政企画課]