

第 1 回仙台市デジタル化推進検討懇話会議事録

日時:令和 2 年 12 月 25 日(金) 15:00~16:25

場所:第二委員会室

【自己紹介兼デジタル化に対する視点】

○櫻井委員

櫻井と申しますよろしくお願いたします。私は現在仙台市内におきまして株式会社ライフブリッジという会社を経営しております。

私はもともと中学卒業まで仙台にいましたが、そこから 10 年ほど海外にいました。1999 年から 2006 年までは、東京で証券会社で銀行のインフラ系のITの業務、主にマーケットデータと呼ばれる世界にいました。

現在は「インバウンド屋」というふうに自分で呼んでいるのですけれども、この東北におきまして、外国人の観光客の誘客の専門とする会社を経営しております。

私が今回の懇話会に寄与できることは大きく二つあると思っています。

一つは、先日、市長にもご参画をいただいております「宮城ワーケーション協議会」というのを立上げまして、テレワークの推進や、仙台市という都市におけるワーケーションの意義であるとか、そういうところを仙台市としても一緒に並走していただければと思っています。県の方でも観光の振興委員を勤めておりますが、そこには観光庁のアドバイザリーボードメンバーでもある陣内さんがいらっしゃいまして、DXが絶対だということ、すべてDXを絡めていかないと駄目だという話をしていました。私も賛同してございまして、そういった観光の分野ではワーケーションという知見を共有できればと思っています。

あともう一つ、インバウンドですが、今現在、弊社でYouTubeチャンネルをいくつか持っておりますが、そのうちの 하나가、欧米向けとしては多分日本最大の観光情報発信チャンネルですが、こういったいくつかのチャンネルを使いながら、ライブコマースを行っております。具体的には、東北または仙台における、地方と地方の物産を世界に直接売り込むD2Cです。YouTubeなど SNS を使った越境ECをしっかりと取り組んでいきたいと思っております、今までどうしても東京を経由する必要があり、それは中間コストを落とすこととなります。売る側もそして買う側もありがた

いような、そんな取り組みというものをこのデジタル化ということで進めていければと思っております。

また、先ほどの総務省さんから出たばかりの資料で言いますと、3 ページの裏で、自治体DXとあわせて取り組むべき事項という「地域社会のデジタル化」や「デジタルデバインド対策」につきまして、私もデジタル化の取組みを進めていきたいと思っておりますが、特にやはり、この高齢化が進行している中で、なかなかスマートフォンなどが使えない方々も多いのも事実であります。そういうところで、仙台市という、ある意味、市民の方々と直接お話ができるような自治体として、その高齢の方々向けのスマホ教室など、行政がデジタル化を進めていく中で、アナログで教えてデジタル化を進めるといふ、そういうすごく地道な活動というのも必要じゃないかと思っております。どうぞよろしくお願いいたします。

○佐藤(博)委員

佐藤でございます。どうぞよろしくお願いいたします。

私はICT機器の販売施工メンテナンス業を営んでおりまして、日々、様々な業種業態の企業様を中心に、ICTを利用いただくことによって、どんな効率化ができるか、コストが下げられるか、または情報が共有できるかという観点から、課題解決のコンサルティングをやらせていただいております。

私が申し上げるまでもなく、このような状況の中で、急激に各企業さんの意識もDXに向けてどんどん進化しておりますけれども、そうは言いますが、すぐに生まれ変わるといふことはなかなか難しいので、今どんな手順で、それを一つ一つやっていくべきか、ということについて、各企業様が悩みながら取り組んでいらっしゃるな、と強く感じています。

是非この仙台市の取組みを、早い段階から、仙台市民の皆さんに、どんどん発信をしていただいで、今日具体的にこれからやるという取組みのお話があったのですが、こんなこと進めているということをお伝えいただくことで、一つになって、その方向に向かっていけるのではないかと、大変期待を持っております。微力でございますので、どんなことが力になれるか分かりませんが、皆様のご意見を伺いながら、一生懸命取り組ませていただきたいと思いますので、どうぞよろしくお願いいたします。

○佐藤(真)委員

皆さんこんにちは。佐藤です。仙台市のPTA協議会の副会長を今年度からさせていただいております。

まして、私自身は、仙台市立鹿野小学校のPTA会長をさせていただいております。

こちらに参加させていただいた目的としては、皆様のお顔を拝見すると、おそらく素人代表ということで、参加させていただいていると思います。

一般市民のデジタルに対して疎い人間が、参加させていただくというのは、一市民の意見として皆さんに考えをお話できたらなというふうに思います。デジタル化ということに関しまして、私が思いますのは、先ほどいただいた資料の中で、誰 1 人取り残さない、人にやさしいデジタル化ということ、これがすべてだと思います。櫻井委員も先ほどおっしゃってくださったように、高齢化が進む中で、デジタル化を取り入れていくのは、お年寄りにとってはとても大変なことだと思います。もちろん、進めていく上でメリットデメリットはたくさん出てくると思いますが、デメリットがあるので、進めないかといったら、そういうことではなく、皆さんを取り込んで、どのようにして、やさしいデジタル化を進めていけるかということだと思いますの。私の素人の考えもお聞きいただきまして、お役に立てればと思います。よろしく願いいたします。

○須藤委員

皆さんこんにちは。株式会社エスツーの須藤と申します。

我々は、瞬間的にホームページにアクセス数がどんどん集まるようなサイトを落とさないようにするという、日本屈指の技術を持っている会社と自負していきまして、主な仕事は、有名なアイドルやミュージシャンのチケット販売のサーバーから、全国自治体の、仙台市はまだやっていませんが、全国自治体の災害時のサーバーを我々管理しております。我々は秋田県秋田市にある会社ですが、3 年前に仙台市から移転させていただいた会社です。出た理由は様々ですが我々、実は雇用が変わっていきまして、ひきこもり、寝たきり、あとグローバル人材を、徹底的に昔から採用している会社で、いつも東北大学さんには大変お世話になっておりますが、今秋田市の事務所には、国籍でいうと 8 か国のメンバーと、ひきこもりの方を預かって正社員になった者が何人かと、これ仙台市の方もかなりいます。あとは寝たきりの、ベッドの上で働いている正社員もいます。私たちはそういう方にやさしい会社のつもりではなくて、彼らがいつか私の会社の役員になれる、そういう夢を作っているような、技術があれば、ITの先端の選手になれるという、そういう変わった採用をしております。もともと直接海外の求人イベントや、寝たきりの人たちにも直接連絡をしてオンラインで面接しようと、いうことをやってきて、人にあまり会わない中で、仙台秋田に人の採用をふやしてきた会社です。我々の仕事は 80%が東京で 20%が海外になります。最近ではカナダ、インド、アイルランド、オーストラリアというところとずっと古くからテレビ会議で会議をやっている会社でして、

我々特にコロナになっても働き方が変わらなかったという面でいうと、新しいやり方というようなことに関しては、皆様よりちょっと先にやっていてその分詳しいかなと思っています。そういった面とともに、技術サイドのお話などの我々のプロのアイデアや、働く人間を幸せすることをモットーにさせていただくようなITの推進をしていただけると幸いと思って今回参加させていただきました。どうぞよろしくお願いいたします。

○館田委員

東北大学のIIS研究センターの館田と申します。

仙台市が東北大学に運営資金を出す形で、2010年から活動している産学連携の組織で、仙台市と一緒に地域の産業を、主にICTなどを活用して振興していく取り組みを、もう丸10年以上やっている組織です。東日本大震災が、IIS研究センターができて1年後に起こりましたが、特に被災が大きかった水産業や水産加工業で、働き手がいなくなり、設備もなくなり、どうやって復興するのかということに、AIやIoTを活用したりして取り組んでいます。例えば、人が集まってお魚をさばいていたものの一部を、画像を使ったりロボットを使ったりして、人がたくさん雇えなくても何とか仕事を続けるためにいろいろなソリューションを提案しています。また、それが仙台市のIT企業の方々の仕事に繋がるよう、一部は高度な技術は東北大学の技術シーズを使ったりしながら、取組むことをずっと続けております。地域の産業振興においてデジタル化を10年前ぐらいから進めているような組織になっています。

仙台市はIT企業がすごく多く、東北の中では一番集積しているところですが、IT化やデジタル化が進んでいるかということ、実は全然進んでない。宮城県も同様ですけれども、周りがやってないから別に俺たちいいよ、って感じのモチベーションの方が非常に多いと感じます。国全体で見るとデジタル化への取組みは明らかに西高東低で、東北地方が遅れているということを実感しております。先ほど佐藤博美委員がおっしゃいましたけれども、仙台市はこんなにどんどんデジタル化をやっているよ、まだやってないのか、ぐらいの、焦る気持ちを起こしてもらうことも必要かと思います。はったりでもいいので、やっています、ということを発信し、それが少しずつ市民の中にも広がって行って、身近な取り組みになっていただくと良いのかなと思っています。どうぞよろしくお願いいたします。

○中村委員

中村です。よろしくお願いいたします。

私はアクセンチュアっていう会社に所属をしています。所属したのは 2011 年なので、本当に震災の年です。

その前まではシリコンバレーのサンマイクロシステムズにいましたが、サンマイクロシステムズはオープンでフラットを目指した、プラットフォームの会社なんです。

やはり日本も東京一極集中のピラミッド社会が随分続いてきたので、それを変えたくて、震災復興で一番時間がかかるだろうなという福島県の会津若松市に、センター作ることを 2011 年の 6 月に決定して、8 月から会津若松に居を移して活動しています。

ちょうどそろそろ 10 年になるわけですけど、一番の目的は 12 万人の規模の街でも継続できるまちをつくらうと。

その時に考えたことは、デジタルという有効なツールを活用した職場を作ろうということです。あと職場は支店とか営業所とか工場ではなく、あくまでも東京都レベルと変わらない仕事が地方でもできる、ということをしよと。そもそも会津大学というITの単科大学があったこともその理由です。ただ、訪問したときに感じたのは、会津の方々には大学を誘致したいという思いが強かったからか、誘致することがゴールになっちゃったのかなあとということで、全く、街づくりに会津大学が生きていないという感じがいたしました。それで大学との連携を始めました。ITの専門大学なのでエッジの効いたエンジニアはたくさんいるのですが、全く社会学を教えていなかったのも、我々はソーシャルサイエンスの授業の必要性を提言して、この 9 年間人材育成を行いました。特にデータサイエンティストが中心ですけど、やはり、デジタルの時代は中核にビッグデータがあるので、データが宝の持ち腐れにならないようにということで、その人材が、できれば東京に就職せず、会津に残っていただきたいなという計画でした。結果、昨年度、国の予算を使わしていただいて 500 名ぐらいのICT集積ビルができて、この 12 月に満室になりました。東京からの異動が進んでいましたがコロナの影響もあり行き来ができなくなっていますが、会津のオフィスの方は、オープンに、今も活動できています。そういうモデルもぜひ仙台に紹介させていただいて実現できたらと考えています。もともと仙台に拠点作らなかったのは、仙台はやはり政令市なので、なかなか実証事業には大き過ぎるということがあり、まずは日本を変えるのに、実証事業に向けた規模の街の方が非常にスピーディーに進められるので 12 万人の会津若松にしました。その成功例を大都市に移転していった方が早いかなと考えていました。実は大都市のプラットフォーム基盤も会津モデルの採用が進んでおります。クラウドの時代ですから、地域のモデルが大都市で使えないという、ことはなく、リソースの課題はクラウドがすべて対応してくれるので、本当に大きい小さいとかもない時代に入ったと思います。仙台は東北の雄なので、ここがハブにならないと東北が本当に衰

退してしまうなということを非常に危惧していますので、会津で学んだことをどんどんオープンにしていきたいと思います。よろしくお願いします。

○会長

私、本江から簡単にご紹介したいと思います。先ほどもちらっと言いましたけども僕は畑違いでして、工学部ではありますが都市・建築学専攻、普段は建築の設計のことを教えています。

ただ、建築ですからコンクリートや木や鉄でできているのですが、何のためにあるかっていうと、この会の趣旨に寄せていうと、情報のやりとりをするために建物は建てられる。オフィスにしても、劇場にしてもマーケットなんかもしかするとそうですけれども、人が情報や物を持ち寄ってそれを交換してやりとりをするために、ほとんどの建物は作られている。ですので、情報技術が変化すると建物も変わってしまう。ということで、まさにITや情報のハンドリングの仕方が違う社会になると求められる建築の姿が変わる。だから、建築を作る人は情報がどうなっているかを知らなければならぬということ、建築学科の中に、僕が担当している IT コミュニケーションデザイン分野というのがあります。コミュニケーションのあり方が変わると建築が変わるというわけで、私もコミュニケーションについて一応はアンテナを張っており、かつ、それが空間にどう反映されてくるのか、そのことを、身体があって、フィジカルな空間が必要な私たちのためにどう翻訳するのかというようなことを、問題意識としては常に持っています。具体的にはオフィスとか、ワークプレイスの設計であるとか、小さい会議室の設計とか、家具とか、逆にもっと大きな都市空間の公園とかね、駅前広場とか、そうしたものを設計にどう反映するかというようなことを行き来しながら扱っている、というのが、私の専門のところでございます。そこからもう少し幅広に、建築に限らず、一般的なデザインの問題を扱うということでデザイン思考、デザインシンキングと言われるような教育プログラムを大学の中でやっています。東北大学は明治以来の割と堅い学部しかなくて、デザインとかはないんですよ。ですので、建築のデザインが一番世に言うデザインに近いところだということもあるので工学部の中で、横串でデザイン教育を行うセクションなんかも担当しております。この仙台市のいろいろな取り組みが適切なデザインで行われることに期待をしております。ITに関していえば素人代表の 2 人目というところだと思いますが、IT がふさわしく、人に使ってもらえるようにするという面では、いろいろ申し上げられることもあるかなと思って、委員をお引き受けをした次第です。会長をやるのはやっぱり僭越だなと思いつつ、会議の進行をやらせていただければと思いますので、皆さんが忌憚なく意見をいえるような感じを作ることが私の仕事かなと思っています。ともかくリラックスして言いたいことだけ言う、我々の責任で何か文章を作るとい

うことはないということですので、言いたいことだけ言うって一番いいやつなので、遠慮のないようにお願いします。最後は事務局の方々が引き受けてくださいますので、万事率直に進めていければと思いますのでどうぞよろしくお願いいたします。

【具体的なアイデアについて】

○中村委員

これから計画を作るので、入口として一番重要だなと思うことだけお伝えしたいと思います。例えば、他の都市のスマートシティで私がコンサルをやって経験したのですが、何で入ったかっていうと、ちょっと危険な言葉がもうすでに出ていますけど、ファストチャレンジという方針です。ファストチャレンジは、市民に早く成果を見せるという観点でやるべきところはやるべきです。が最初にグランドデザインがないまま突き進むことほど危険なものはなく、それなりに進んだところでバラバラになってしまっていることに気が付いたときは後の祭りになっているケースがあります。これが日本全体の、今回やり直さなきゃいけなくなった自治体のシステムがバラバラとなっている状況と同じなんです。日本には顧客第一主義的なあまり使わない方が本来いい言葉だったのですが、お客様の言う通りに作ってしまったら 1700 の自治体システムができ上がったという経験をしています。結果論で、よくベンダーロックインとかベンダーが悪いみたいな批判する人もいるのですが、それをオープンに変えたくない状態まで既得権化しちゃったので、そのあとは確かにロックインという問題が出ました。一番最初の入口は顧客第一主義みたいな考え方から、お客様の言う通り作るということが、自治体ごとにバラバラになって病院がバラバラになって保健所が繋がらなくてっていう、今の状態が起きて、すべてをやり直すために、デジタル庁設立の話につながっています。この点を絶対に繰り返さないようにしなければなりません。なので、一番最初に、僕実は第 5 回のデジタル庁の準備委員会でも勉強会をさせていただいたのですが、地方の自治体のシステムとスマートシティみたいに市民向けのサービスと、国のシステムが全部繋がるので、どこを標準化してどこを共通化して、どこを統一するかっていう全体設計がないと、この半年の議論が、今どこの話なんですかっていう話になってしまうと思います。各地が地域のために自由に進めるべき領域を徹底的に議論するのがすごく重要です。独自にやるところと、標準で統一したところの切り分けをきっちりやって議論やっていくと、いい成果が出ると思います。今日の総務省の資料もそうなんですけど、まだまだやわらかい状態で標準化する、と言っているだけなんですよね。本当に標準化というドキュメンテーションで、この国が標準化できるかというのは、僕たち本当に相当疑問があって、また標準化対応パッケージっていうのは、カスタマイゼーションするんだろうな、と

思っており、このままだと本当に日本が良くならないので、そういうことをぜひ、東北のトップである仙台市が例示をすることがすごくいいんじゃないか、とに思います。ぜひ、議論は、どのレイヤーの議論をしているか、ということをきっちり定義しながら話していくと、すごく有効な半年になると思います。

○会長

ありがとうございます。標準部分と、独自の部分と、それについてのグランドデザインが必要な大変重要なご指摘だったと思います。国が標準にしてそれに沿ってやれっていうところはそうすりゃいいので、淡々とやるという部分もあると思いますし、どこが独自でやれるのかってところの切り分けと今この話が出ているのかが大事だというのは、重要なご指摘だと思います。だからスタンダードで、ミニマムに縛る部分はあるからそこまでは当てにしてよろしいと。その地域差であるとか、個別対応の部分をごとまで置くのかというようなところについての切り分けを意識しながら話す必要があるだろう、というところをご指摘の通りかだと思います。ありがとうございます。というような感じで口火を切っていただきましたんで、いろいろなお話をさせていただければと思います他いかがでしょうかね。

○櫻井委員

櫻井です。中村委員からもお話があったところでいうと、G2GなのかG2Bなのか、G2Cなのかって話ですよ。G2B2Cかもしれない。何かやりやすいところからってことだと思いますけど、多分それって市役所内の手続きの関係が多分やりやすいのが一つと、あとはG2B2Cからここで言うMaaSがそれに当たるんじゃないかなと思いますけど、MaaSは泉区のパークタウンの新しくできる朝日町がモデル地区になりつつあるということはお聞きをしています、MaaSでは僕はやっぱり九州の、西高東低まさに西という福岡がNO1だと思っています。「マイルート」ですよ。やっぱり西鉄さんと、あとは福岡市などが取り組んでおり、ルートを探すとグーグルマップよりも正確にいろいろ出てくる。そこが観光と連動して消費に繋がるという形は、仙台市は札仙広福という中で、仙台という名前が入っていますので、ぜひその辺はG2B2Cという形で、このMaaSには取り組んでいただきたいです。

あと、市役所内でできることっていうと、私が仙台市に対してよくプロポーザルをさせていただくと、コロナ禍においてもやっぱり市役所でのプレゼンを求められる。実は佐賀県のプロポーザルでは全部佐賀に行かずにできました。ですので、これからはビデオ会議でのプレゼンでもいいのかな

あとというふうに思っています。あともう一つ、建築系の友人の話ですけど、建築の手続きはいろんな課にわたり、いろんなところで承認の許諾をもらう必要があります、それが面倒くさいっていうことを言われています。それを例えば、ICTを活用することで、判子みたいなものがもらえるようなことができれば、スムーズにそういう許認可が行われるのではないかなと思います。

○会長

G2B や G2C とかで、ガバメントと言っても国から県から市からいろいろあるし、建設の仕事だと、市役所へ行って、さらに消防、警察などへも行かないといけない。あっち行ってこっち行ってですよ。本当にそれは大変で、誰にも何にもいいことない。なので、そういうのを、こうさっといけるといいなというのは誰もが思うと思います。MaaSで福岡が進んでいるのは有名な話だし、札幌仙広福って言う割には、仙台にそんなにすごいところはあんまりないじゃんって思うところもありますが、規模は大きいけど、こういうところで、力を発揮していただければいいなとまさに思うところでございます。

○須藤委員

私、もう一つ日本ハッカー協会というちょっと珍しい協会に入っているのですが、東北では僕ぐらいしかいないと思います。我々守る仕事をやっている関係で、一方でサイバー攻撃を仕掛けることが上手な会社のもんですから、いろいろな企業や団体などから、セキュリティ会社に攻撃をかけてくれという内部テストのために要請される仕事が結構多く、そういう観点から一つ。日本ハッカー協会ではみんな言うことなんですけど、中村さんおっしゃる通り、今まで単発でプロポーザルがあり、それぞれデータベースが繋がっておらず大変使いづらいものができているというのはありますが、一方でこれを繋げていくと、また繋げたことで危険性がある。

僕たちが把握しているサイバー攻撃は、1 個のサイトへの攻撃で 1 万種類以上あります。1 万種類以上の技術が 1 年間でどのくらい変わるかというと、2000 種類ぐらいまでは日々新しい技術が出てきます。役所セキュリティの要綱がいつも変わっていないのを見ると大丈夫かと思えます。昨日覚えた新しい技術があるんですけど守れますか、5 年に 1 度のプロポーザルで本当にいいのかな、と思います。

サーバー技術も 1 年間で 600 機能の新しい技術が開発されています。それを我々は常に勉強して覚えて、という、このぐらいの進化速度でITは毎月毎月覚えて、新しい技術を覚えなきゃいけない。特に、システムを作る技術より、我々がやっているインフラ、セキュリティの技術で、何かあった

ときにすごいみんな困るんですね、なので世界の進化速度はものすごく速いのだと思います。これがたまにプロポーザルで1年前に受託した仕事を納品するのが1年後、1年後にはもうその技術も僕ら遅いと思っていて、もうそのセキュリティポリシーじゃ危なくないですかと思うところも正直あります。セキュリティも、そのインフラ周りも取ってしまった業者さんのせいになりがちですけど、先日の東京証券取引所の事件の時に何が一番僕悲しかったかというと社長の辞任です。大事故起こった時に市長をクビにできるんですかって話かもしれないですけど、我々インフラが事故を起こした時に人のせいになるのが、ちょっと悲しくて。発注した先の会社のせいですよ。トラブルが起きなかったら明日新しい技術や新しい製品出てこないの、まだ多分トラブルだらけのITのインフラの世界です。だから急速に伸びています。そういう観点の中で何か守るっていう言葉を使うのであれば、今までのプロポーザルの形を変えていくしかないんじゃないかなというのは私すごく思っているところです。5年前のパソコンとかあったらやばいなと思っています。こないだ僕遊びでインターネット回線をさしてみましたけど、1分間に2万個ぐらいウイルス入っていました。そういうのも、すいませんちょっとそういう観点でちょっとお話をさせていただければと思います。

○会長

会計年度の縛りがあってね。なので何か計画決めるのにこんな懇話会をつくって4回も話をしないと何も進まないっていう時点でもう駄目だっていう感じがしますけれども。そのスピード感自体を変えていくっていうことが求められていますよね。上辺のテクニックを手に入れるだけでは駄目で、体質改善が本当にできるんですか、ということが問われていると思います。

○中村委員

すごい大切ですよね。テクノロジーだけでなく市民に対するサービスも、1年後では本当遅いと思います。我々スマートシティをやっていて、新しいサービス開発は長くても3ヶ月です。短いと本当に2週間後ぐらいにサービスインします。使われないのは捨て、使われるのはどんどん伸ばしますっていうぐらいの、アジャイル型でどんどんやっていかないと。ただ、おっしゃる通り発注側の行政のタイミングという課題も現実あるので、スマートシティ推進協議会みたいに、市も入っているが市の外側に組織を作ると良いと思います。すべて議会マターになると、タイミングが最短でも議会都度になるので民間のスピードで動けるような団体も作りながら、市役所内部の話と、あと市民向けの話とか、市民の本当に大切なデータをお預かりする業務とか、それぞれ本当にセキュリティが重要になるので、そういうふうに切り分けながら取り組むと良いと思います。市役所のこの

スピード感は、今のところやむを得ないですね。これ言ってもしょうがないので。ただ、スピード感をもって進めることができるような新しい組織も考慮されているといいと思います。

あと発注者責任だけじゃなくて、受託側がすごい責任重いです。アウトカム発注っていうのを我々は提言しているのですが、こういう性能出しますって言ったその性能が出ない間は検収しないっていうように、発注者がもうちょっと厳しくないといけないと思います。日本は受注側に甘いので、だからIT業界が正直育っていないのです。マイナンバーカードはご存知の通り今9000億円も使っていて、普及率20%強という状況は有り得ないですよ。9000億円使ってJ-LISが止まるって意味がわからないことがこの春起きましたけど。こういう発注を国もやってきたので、その反省がデジタル庁になるんでしょうけど。もう本当に、ぜひそういう発注の仕方と、外の組織とかを少し絡めると、今のお話に少し耐えられる環境がつかれるかもしれないと思います。

○会長

そうですね。おっしゃる通りだと思います。専門的すぎて何を言っているか分からないみたいなことがあれば、僕らも勉強する機会でもありますので、遠慮なく割り込んで今の何ってというのを聞いていただければと思います。だってここで話していることを市民に説明しなくちゃいけないですから。何かわからないこと話していましたっていうことだと我々も責任とれないので、我々も説明してあげましょうという態度ではないにせよ、それがどうして問題なのかっていうことをきちんと説明して理解してもらわないと市民と協働できないので、少し、気をつけながら話さないといけないと、これ自戒を込めつつ、思っているところであります。ほかにいかがでしょうか。

○館田委員

DX化の計画策定にあたっては、はじめに中村委員がおっしゃったように、国が決めて落としてくるので、仙台市として独自性を発揮できないところと、仙台市として独自でやっていけるとところと、パターンをはっきり分けた上で、仙台市ならではのところについて我々の意見をいろいろ出しながら考えていただければいいのかなと思います。

その独自の取り組みの中では、私は結構このファストチャレンジという言葉は、ディズニーランドのファストパスみたいな響きで何かお得な感じがして、面白いし、いいかなと思っています。いろいろところでファストチャレンジした結果、これがこんなふうになっていますよという見せ方が大切かなと思います。

KPIはこの後、いろいろな施策の方に落ちてくと思いますけれども、日々の進捗がきちりデジタ

ルデータで見えるような形になっているとよいと思います。経営ダッシュボードみたいな感じで、例えばハンコレスはどれぐらい進んだのかということ、グラフで市民でもわかる簡単なイメージで見せるなど、今仙台市の中で、デジタル化が進んでいる状況をわかりやすく見せることができると、仙台市でデジタル化をやっているな、と実感できていいのかなあと思いました。

あとそれが進んだときに、デジタルの成熟度というか、例えば仙台市の市役所としての成熟度とか、市民の、それから市内の産業のデジタル成熟度みたいなものが、こんなふうに変わってきましたってということが、少し長い目でも把握できるような指針なども考えながら進めていただくといいいのかなと思っていました。

経産省でDX認定制度のようなちょっと重たい制度もあるみたいですがけれども、そこまでいなくても例えば仙台デジタル宣言とか、仙台市の中でこんなことしたらデジタル化しました、と宣言できるような仕組みとか、私たちデジタル化やっていますっていうのを、市役所から率先垂範で、わかりやすく伝える、という辺りを少し考えていけるといいのかなと思いました。

○会長

何を指標にすればいいですか。

○中村委員

例えば市民参加率みたいなのはすごく重要ですね。例えば会津若松市の市民ポータルは、8万9000人の約75%の市民が使っているんです。ヘビーユーザーは20%程度ですが。本当に市民の人が必要とするサービスをつくれるかどうかにもかかっている、みんなが本当に参加できる、高齢の方々も参加できるのをどうするかっていうことを、一点突破していくとそれができる。やっぱり霞ヶ関でどう考えても、市民と接してないので、全然彼らを批判しているわけじゃないんですけど、彼らはちょっと優秀で枠組みまではつくれるんだけど、実際に市民の考えを拾うのは、やっぱり市役所など基礎自治体の役割になるので、そこを本当に上手く連携しながら進める上で、市民の参加率みたいなのはすごく重要だと思います。エストニアは99%、デンマークは90%の参加率ですけど、日本はまだまだ参加率が低い。その理由は何なのかっていうことを追求して、それを仙台が取り組み成功例を示す、それが多分一番モデルになるんじゃないかなと思いますね。

○櫻井委員

先ほどの取り組みの中で、実証実験をやっている電子回覧板、あれが僕一番いいなと思って、

あれで正直仙台 100 万人やっていくと間違いなく苦手な地域も出てくるはずなんですよ。実証実験地域には大倉も入っていて平均年齢が80歳くらいですもんね。高齢者がいる地域でそれ実証実験できたんだったら、仙台市は回覧板を全部電子化します、その代わりに、公民館とかそういうところでちゃんと丁寧にその高齢者の方々に、その使い方などを教えていく。そういうことされたから会津ポータルとかは、使用率高いと思いますよ。そうすると数字が出てくると思います。そういう意味では仙台市デジタル宣言の中に電子回覧板が僕はすごく画期的なことだと思いました。

○会長

発行する度にこの間よりもちょっと上がったとか頭打ちだとか、なんかやりながら、新しい施策をやると伸びたとか、なんかそういう小さいことでもいいので指標があって、それ伸びています、これはどうも難しいです、なぜでしょうっていうふうな、話がやりながらできると、すごくよさそうですね。

○佐藤(博)委員

私どもの会社は卸町なんですけれども、今日タクシーで、ここに来る途中で思ったのですが、卸町って宝くじが、ものすごく当たるらしくて、実はこの寒いのに 40 人ぐらい行列ができていました。それを見ながら、これってそのままスマホで宝くじを買えたら、すごく便利だなんて思いながら来ました。やはり市民の方が非常に興味関心のあるものから具体化をして、発信していくっていうことが、すごく大事であるという風に感じていますし、人間みんな欲がありますので、自分にとってメリットがあることには、一気に浸透しやすいと思いますので、これ我が社もそうですけれども、分かりやすい所からの発信を、例えば、先ほどのデジタルで指数を示すということも、皆さんがよく目にするものについての発信のあり方を、この計画の中に組み入れていただけるといいかなと思います。また、中村委員からもありましたけれども、どの部分を我々が検討したらいいのかということについては、今日初めてということもありますが、次回以降、その辺のところはもうちょっと具体的にになると、ぶれずに、お役に立つことができるのかなというふうに感じながらお話を聞かせていただきました。

○会長

わかりやすいところから攻めましょうというのはいいと思います。だけど基本的には役所なので、みんながワクワクして楽しんでやれるところは民間が儲けながらやればいいので、役所に行くのは

どうしてもしょうがないから行くことが多くなりますので、あんまりワクワクしながら市役所行くってことはないわけなのですが、どういう検討をすればいいのかってことはあるとは思いますが、みんなが私のことだと思えるようなことを、ちゃんと出していくのは大事なことだという感じがいたしますね。

○佐藤(真)委員

お話を聞いていて、グルグルッとこういろいろ考えてみたものの、多分理解しているのは2割ぐらいかなというふうに感じています。伺っていて、私が大事にして欲しいと思うところは、デジタル化をすることによって、何が便利になるのかをまず示すことが一番なのかなというところだと思いますのは、特にお年寄りなんかは、今の時点で、不便と思っていることがあったとしても、そこに新しいことを取り入れるのに、これをすればどうなるのかわからないと、やはり一歩踏み出すことが難しいと思います。先ほど回覧板の話が出ましたが、回覧板によって便利になったという実証があって、実感していくというところが必要だと思います。例えば市役所の受付で、こういったことが便利になりますよということを、まず先に丁寧に説明することで、進んでいくのかなと思います。マイナンバーカードに関しましても、カードを、どのように普及していくか、そのカードを手に入れることによって、何ができるようになるのかを、どう説明していくかが大事なのかなと感じます。

○中村委員

今のお話をわかりやすくしゃべってみますね。まずマイナンバーカードが普及しない理由は、当たり前ですよ。市民にとって良いサービスがほぼないんですから。あれは普及しなくて当たり前なんですよね。市民にとってより良いサービスがあるからマイナンバーカードが普及するという順番でなければならない。

例えばスマートシティで、市民がいいと思わなかったら誰も参加しないんですよ。例えば会津若松市の市長と8年間徹底的に話し合ってきたことは、市長である前に市長は市民、市民が必要とするサービス以外は作らないってことです。あと商工会議所の会頭が幾ら偉くても、商工会議所の会頭の言うことを聞くのではなく、あくまでも商店街がどういうふうには生産性上がって利益が上がるのかっていう、例えば現在のキャッシュレス決済は、加盟店が手数料を数%負担しなければならないが、デジタル地域通貨を提供できれば手数料ゼロにできる。現場が喜ばないシステムをいくら導入しても本当にしょうがない。これが実はDXってやつで、本当に市民が中心なんです。

我々は「三方よし」というのを必ずルールにしているんですが、三方というのは、市民がまずよくなって、市民がよければその市民の集合体である地域は必ず良くなる、そこで産業を起こしている人たちも必ずそのあと良くなっていく。20世紀は、全部国が決めたり大企業が決めたり、首都圏、東京の真似事を地方がやったり、という時代でした。DXは完全に真逆から来るので、人間中心で市民発想でいいものじゃない限りはやるべきじゃないっていうぐらいの方がいいと思います。佐藤さんが理解できないサービスは、多分進めると間違えます。

あと、例えばエネルギーで言うと、佐藤さんの家にスマートメーターが入っているのは多分もうご存知だと思いますけど、スマートフォンで使用電力が見えるようになると、主婦の方々って3割ぐらい削減するんですよ。例えば我が家のうちの妻はもう掃除機使うのをやめました。すごい使用電力量が跳ね上がるので本当にびっくりしますよ、乾燥機とかもすごい上がります。うちの妻はごみをほうきで集めて吸うだけ掃除機を使います。その結果、会津若松市は大体3割ぐらい省エネになりました。という、家庭は3分の1電気代下がるっていう直接的な効果もありますよね。すごくわかりやすいじゃないですか。例えば本当に電気代が1万円ぐらい安くなっていますし、社会はすごく省エネでSDGsになっているのですよね。あと再エネの会社は、そのデータを見ると、この季節はどのぐらい再エネの電気が使うんだっていうのがもうわかるので需要予測データとして産業は今度使うんです。このような三方よしの関係でやっていると、市民もいいし、社会もいいし、産業もいい。このモデルで考えていくと、なんか行政の人もワクワクするし、企業の人も市民もみんなワクワクするんじゃないかなと思いますね。

○会長

おっしゃる通りだと思います。なんかわかりやすいように作る必要があって、こういう取り組みが始まってこういう委員会に呼ばれると、やっぱり新しいものに抵抗がない人が集まっちゃうんですよ。今の我々は特殊な集団で、新しいシステムが来るとわくわくして使う人達ばかりで、非常に偏った、いわば新しいもの好きバイアスがかかってますので、新しいことでも誰にでもできるだろうって思っちゃう。大間違いですよ。できれば変えたくないんです。ほとんどの人は。今やっていてこれで大丈夫だから。何か3割ぐらい安くなるんだったらちょっと頑張るかなっていうのはありますけど、それなしで、今まで紙でやってきて何にも困ってなかった回覧板を、急にちっちゃいスマホの画面で見なきゃいけないって、メリットじゃないですから。送る方はすごいメリットだけど、受け取る方にはメリットがない。なんかそこら辺で、我々は初回の戒めとして、いきなり戒めるのはなんですが、時流に乗ってどんどんやんなきゃいけないところもあるけど、それだけだと、

まさに僕らが今やらなきゃいけないことの中には、そういうブレーキをかけるという意味ではないんですけど、何かどういう価値提供ができるのかっていうことは意識をしながらやればならないのだ、というところはおっしゃる通りだと思います。

○櫻井委員

まさにそのメリットを見せる。これを使ったらどんなことがいいのか。ガラケーからスマホへの変換がそれだと思っています。皆さんはほぼ今スマホになっているんですけど、じゃなぜスマホに変えたのかっていうことを考えると、いわゆる僕らみたいな、そのアーリーアダプターではなくて、そうじゃない方々がなぜスマホに変えたのかって大きな理由はLINEなんですよ。結局、孫とのコミュニケーションというすごいメリットが見えたから、スマートフォンに変えましたという方がすごく多い。多分マイナンバーカードもメリットがまるっきり見えないじゃないですか。でも実はあって、知らない部分も多いと思いますが、それがちゃんと市が情報を出してないから。僕はちなみにマイナンバーカードの一番のメリットってコンビニで住民票や印鑑証明がとれることで機械にピッと置くだけ出てくるんです。あれが便利過ぎて。だからそれで僕はマイナンバーカードは便利だと思ったんですけど、そのコンビニで住民票取れるという事実を何人の人が知っているんだろうっていうふうに思った時に、もちろん市は市でちゃんと伝えていると思いますが、もっとちゃんと伝えないと多分伝わらないんだろうなって僕ちょっと思ったりします。

○会長

おっしゃる通りだと思います。マイナンバーカード、現状では全然メリットないもんね。なんか個人情報教えて、税金をたくさん取られてしまうじゃないかと思っていたりもするし、何か新しい仕組みがあるところは誰かへの利益誘導があるに違いないみたいな気分もあったりして疑心暗鬼になるところもあります。そういうのを克服して、ちゃんとユーザーにメリットがあるようにすることが必要なのかなと思います。

○須藤委員

僕らは人が嫌がる新しいことを勉強するのが生業として、ちゃんと先に覚えて教えることでビジネスになるというのが、我々のベンチャーのスキームだと思い、常に新しいことをやっています。秋田市に行くと、何々局長さんから課長から皆さんが、仙台市でやってないという言い方します。あと仙台市でやったけど、うまくいってないという言い方もします。

これ会津ではないかもしれませんが、秋田市は皆さん自信がないので常に仙台市の事例を見えています。仙台市が新しいデジタルの導入と実証実験を進め、良い悪いを早くやっていただかないと、このままだと秋田はもう本当に進まないです。危機感を持ってやっていただくと、仙台市が導入する5年後にうまくいったことをようやく秋田は真似する。仙台市でうまくいったから議会を出そうっていう話が出ているぐらいです。本当にショックです。本当に、リーダーシップという面と言うと、会津もそうですが秋田市もそうです。東北には横手市やもっと田舎の何とか市がありますが、そこより先に失敗していただくのもリーダーシップの一つだと思っていて、どんどんどんどん仙台市にはチャレンジをしていただく、それが、残りの東北の市町村が見て追いかけているということ意識していただきたい、私今日これだけお願いしたい次第でございます。

○会長

失敗も含めて今やっていることをどんどん出すって先ほどから出ている話もそうだしなんかこうぱっちりでき上がってから示すじゃなくて、これ初めて始めました、これは駄目だったからやめましたみたいなのも示しながらいくと、あるリーダーとしての責任を果たせるのではないかという重要なご指摘だったと思います。他いかがでしょうか。ずっとしゃべっていると思うので、適当な時間で一旦は区切らないといけないと思いますが、僕が思っていたことを一つだけ話すと、何ていうかな、内部のわかっている人同士で効率化するための改良はどんどんやったら良くて、国の標準に合わせて、リファクタリングをするっていうことはどんどんやったらいいと思います。ただ、市はやっぱり現場で、街の人たちとのインターフェースを担っていて、ルーチンワークのことは、もうぱっとやれるようにするのでいいんですけど、市のいくつかの仕事は、お客様の方が初めてで、どうしていいかわかんないみたいなことがいっぱいあるじゃないですか。何かイメージで言うと生活保護の申請をすとか、何か特定の病気になっちゃったんで助けて欲しいと、公助を求めるような時っていうのは、多くの場合その当事者が弱っていて、助けてください、でも手続きが煩雑みたいな時にどうするかっていうことなので、その時に手続きナビがあるからこちらをどうぞ、というのってやっぱりあんまりいいことじゃないと思いますよね。どんなに精緻にユーザーインターフェースを作っても必ずぎくしゃくするし、何言われているのかわかんないみたいなことで突っかかっちゃって、できないから諦めちゃうみたいなことが、弱っている人だから起こるので。そういうプロジェクトワークのとき、初めてやる時のことはちゃんと、誰かが世話をしてあげて、こういうふうにやれば大丈夫ですよって、こう事情を汲みながらやるみたいなのは残さなくちゃいけないって、この効率化したシステムと心細い人の間に、インターフェースが必要で、もしかするとシステムの外

の話かもしれないけど、でもそこをちゃんと作るっていうことをやらないと機能しないし、こんな素晴らしいシステムがあるのにどうして使ってもらえないんだろうって途中でやめる人がいっぱいいる、みたいなことになっちゃうと思うので、何かその一皮外のインターフェースのところは、大事で、それは、国が多分あんまり目がいけないところなので、自治体ではがっちりやってもらいたいというふうに思います。なので、システムの内部の方向、効率化というのは当然だけでも、それがどういうふうに人に価値を提供するか、どういうふうに人を助けるのかってところの、インターフェースとか、ユーザーエクスペリエンスって言ったりします、体験自体をきちんと作るってことは自治体の仕事で、そこは結構独自性が出せる部分だと思いますので、ワンストップで誰かがやるんで、わかっている人が手伝いがすごく早くできて、内部的にも整合性のあるものがつくれるみたいなことがあると思うので、そういう部分の話もここでできるといいなと思います。冒頭に言いましたけどもデザインの仕事があって、今日見ていた仕事の中にデザインって言葉が全然入ってなくて、エンドユーザーに対して価値のあるものを作るっていう、視点があんまりなくて、内部のエンジンだけ強化するみたいな話になっているのはちょっと具合が悪いんじゃないかなという感じを持ちましたので、そうしたところも話をしていければいいかなと思います。もうまとめにかかっていますが、大変頼もしいメンバーが集まって、市の方としてはいろいろ言われて大変という感じかもしれませんが、遠慮なくお話をしていけるような場にしていきたいと思いますので、引き続きご協力をお願いしたいと思います。今日はこんなところで、あんまり初回から言いすぎると、やりにくくなっちゃうかもしれないので、このぐらいにしておければと思います。