

令和6年度（2024年度）第2回熊本市社会教育委員会議 議事録

【開催日時】 令和7年（2025年）2月4日（火）10:00～12:00

【開催場所】 熊本市役所 本庁舎12階会議室

【出席者】

■ 社会教育委員

八幡 彩子 委員
加藤 貴司 委員
田川 智恵子 委員
中川 保敬 委員
原 幸代子 委員
萱野 晃 委員
杉本 誉弘 委員
濱本 伸司 委員

《欠席者》

林田 真 委員

■ 事務局

池田市民生活部長

《生涯学習課》

原武課長
松崎主幹
福田主査
魚住社会教育主事
平野主事

《関係課》

情報政策課長	桂 貞雄
デジタル戦略課長	杉本 健吾
地域政策課長	小関 秀典
高齢福祉課副課長	椛木 史雄
保育幼稚園課主査	松岡 香
動植物園副園長	松本 充史
地域教育推進課長	原口 琢哉
救急課長	丸山 修

<会議内容>

- ・【報告】 令和6年度熊本市生涯学習庁内関係課連絡会議について
- ・【報告】 金峰山自然の家について
- ・【議事】 市民がDXに対応できるよう支援する方法について

発言者	発言要旨
	【開会】
【報告】	令和 6 年度熊本市生涯学習庁内関係課連絡会議について
生涯学習課	生涯学習庁内関係課連絡会議は、熊本市生涯学習推進計画の進捗状況や効果の把握等を行うとともに、庁内関係部署の連携を図ることを目的として開催しています。 今年度は、10 月 29 日に全 37 課で実施しました。内容としては、今年度 1 回目の社会教育委員会会議での意見を共有するとともに、意見を踏まえた今後の生涯学習推進について協議しました。 協議結果を踏まえた今後の取組について、まず、1 つ目の自宅で学習できるコンテンツ一覧の作成及び掲載については、生涯学習課で取りまとめ、1 月末に市のホームページへ掲載しました。 2 つ目の適切な検証値と目標値の設定については、庁内関係課連絡会議で関係課にも依頼していますので、中間見直しまでに検討していきたいと思います。 3 つ目の地域活動のなり手不足対策やボランティアの確保については、9 月に、なり手不足をはじめとする課題とその対策について、自治協議会を構成する団体の担当課に照会を出し、その担当課や各区総務企画課、まちづくりセンターと共有しました。今後は、その結果を基に関係課と連携しながら、なり手不足対策やボランティアの確保について具体的な対応策を検討していきたいと思います。 また、生涯学習推進計画で重点として挙げている取組をより多くの公民館で実施していくために、令和 7 年度の公民館重点事業に、計画の内容をこれまで以上に盛り込んでいくことを、12 月の社会教育主事会で各公民館の社会教育主事へ依頼しています。
【報告】	金峰山自然の家について
地域教育推進課	金峰山自然の家が今年の 4 月 1 日にリニューアルオープンします。新しい金峰山自然の家が多くの方々に親しまれることを願い、本市の小学生を対象に愛称募集を行い、選考の結果、愛称を「ヤマガラビレッジ」に決定しました。 新しい自然の家は、定員 170 名の全 22 室あり、和室やバリアフリー室、化学物質過敏症の方へ配慮した客室を用意しています。また、バーベキュー広場やテントサイトなども整備し、こどもから大人まで様々な年代の方々に自然体験を楽しんでいただける施設となっています。 主な利用は、熊本市立の小学校 5 年生の集団宿泊教室ですが、学校の受け入れがない時期には、一般団体の受け入れを行うこととしており、既に NPO 等からの利用申込みがあつているところです。 さらに、年間 20 回程度の主催事業を指定管理者（金峰山ビレッジ株式会社）が企画・実施し、新たな利用者の掘り起こしにも努めることとしていま

発言者	発言要旨
	す。心豊かで、たくましい青少年の教育活動を支援するとともに、誰もが豊かな自然に親しみながら、学び、遊び、考える、自然体験の拠点施設となるよう取り組んでいきます。
杉本委員	旧金峰山少年自然の家の職員は、社会教育主事が配置され、熊本市が直営でやっていましたが、今回指定管理になるということで、以前金峰山でやっていたことは引き継ぎをされているのでしょうか。または、金峰山に携わっていた人を配置しているのでしょうか。
地域教育推進課	職員については、現在選考途中ですので、どのような方々が配置されるのかはまだ把握していませんが、社会教育関係の方やキャンプ協会で活躍された方など、専門的な知識や技能を持っている方が配置されるということは聞いています。これまでの活動に加え、様々なメニューがあると聞いていますので、以前よりもいろいろなプログラムができると考えています。
加藤委員	中央公民館を指定管理に出すときは、職員の中に社会教育主事を置くという規定があったと思いますが、新しい金峰山自然の家にはそのような規定はないのでしょうか。
地域教育推進課	要求水準書の中に、社会教育主事、社会教育士、教育免許状を有する社会教育専門家の配置ということが盛り込まれていますので、必ず配置することによって進めています。ただ、まだ誰が配置されるかは把握していません。
中川委員	金峰山自然の家だけで社会教育をやれるわけではないので、県立や国立の施設とも連携していただきたいと思います。
地域教育推進課	県立や国立の施設とも十分連携を取りながら取り組んでいく予定です。また、民間の団体とも連携しながら取組を進めていきたいと考えています。
【議事】	市民がD Xに対応できるよう支援する方法について
生涯学習課	8月に開催した第1回社会教育委員会議でも、オンラインの活用法や自治会などの役員のなり手不足について意見があり、庁内関係課で対策を共有する中で、解決策の1つとして、DXの活用が実施・検討されている事例がありました。また、第2次生涯学習推進計画でもデジタル化の推進を挙げており、生涯学習におけるデジタル環境の整備や市民のデジタル化対応の支援を行うこととしています。 そこで、今回は議事を「市民がD Xに対応できるよう支援する方法について」とし、生涯学習推進の観点から議論を進めていきたいと思います。 資料としては、議論の前提となる、現在市役所内で実施しているDXの取組、デジタル利用者の増加に向けた取組、D X化への課題をまとめたものを配布しています。 資料には、社会教育の枠を超えた様々な取組を記載していますが、今回は、資料にある取組について深く議論していくのではなく、それらを基に、市民がデジタル化の恩恵を受けることができるように、市民のデジタル化対応の支援について生涯学習の観点から議論を進めていきたいと思います。

発言者	発言要旨
【質疑応答等】	1 現在市役所内で実施している DX の取組について
加藤委員	コンビニ交付サービスについて、開始から現在までの利用件数の変化を教えてください。
地域政策課	マイナンバーカード制度自体は平成 28 年度より開始しており、併せて住民票等の証明書がコンビニで取得できるようになっています。熊本市では、住民票の写し、印鑑証明書、戸籍の証明書、税関係の証明書がコンビニ交付の対象となっています。 コンビニ交付の利用件数の推移についてですが、当初はカード交付率も少なかったということもあり、平成 28 年度の利用件数は 6,297 件でした。それ以降は、交付率が上がるにつれてコンビニ交付件数も増えており、平成 29 年は約 14,000 件、平成 30 年度は約 27,000 件、令和元年度は約 51,000 件、令和 2 年度は約 107,000 件、令和 3 年度が約 187,000 件と上がっています。 令和 4 年度は、コンビニ交付に関するマイナポイント制度の第 2 弾が始まったということもあり、約 300,000 件で、令和 5 年度は約 459,000 件となっています。今年度は、11 月末時点で約 300,000 件ですので、令和 5 年度を超えるくらいのコンビニ交付件数になるのではないかと考えています。 コンビニ交付の割合は約 56%となっており、多くの方に利用いただいているという状況です。
加藤委員	コンビニ交付が 7、8 年でこれだけ増えるということは良かったと思います。これまでいろいろな手立てがあったと思いますが、他のことをやっていくときにも参考になるのではないかと思います。
加藤委員	地域コミセンの実証実験事業について、取組の状況とその課題を教えてください。
生涯学習課 (地域活動推進課)	地域コミュニティセンターの運用は、地域団体で組織された「運営委員会」が指定管理として受託しています。その従事者の多くは、高齢者や主婦等の地域で主体的に活動をされている方です。 その予約や会計処理については、エクセルや手計算といった手法で運営しておりますが、その引継ぎや市への報告等、煩雑なものがあり、課題とされてきました。また、エクセル管理では、個人開発となることから故障した場合の対処が困難であり、市への報告まで影響するといったことが発生しておりました。さらに、施設の予約は、電話又は来所による空き状況の確認が必要であり、利用者の利便性にも課題がありました。 これらの課題を解決するため、インターネット予約による利用者の利便性の向上及び利用者の拡大、指定管理者の管理の負担とリスクの軽減を目的とし開発されたものです。 中央区所管 17 施設中、15 施設が利用しており、予約システムの機能としては、これまでの予約は電話や FAX、来所での受付を行っていましたが、

発言者	発言要旨
	インターネットでの予約が可能となり、また、インターネット上で部屋の規模や状況を 360 度カメラで確認可能としています。 管理者用の機能としては、集計業務、領収証の発行、市への報告の一部をシステム確認とすることで簡略化するなど業務の簡素化による事務効率も向上しています。 課題としては、スタート時に手作業からシステム管理となることから、区役所と指定管理者でのやり取りが出てくることです。こちらについては、運用マニュアルとともにレクチャーを行っています。
加藤委員	これから先、DX を進めていく上で大事なことだと思うので、可能であればコミセンの運営委員会の会長研修などでも、このことについて検証し、課題と良かった点を広めていくと良いのではないかと感じました。
加藤委員	地域支援事業について、取組の状況とその課題を教えてください。
生涯学習課 (地域活動推進課)	ICT 事業として、まちづくりセンター単位で実施しており、地域によって課題は様々ですが、共通の課題として、各団体の会長が年度単位で交代し、スキルが地域に定着しないということがあります。そのため、数年にわたり勤務する地域コミュニティセンターの主事にスキルを身に付けてもらい、地域に広げてもらうようにしているという事例もあります。
杉本委員	「ICT を活用した地域支援事業／北区」とありますが、他の区では実施しないのでしょうか。また、地域支援事業はどのようなシーンでの活用を行っている（想定している）のでしょうか。
生涯学習課 (地域活動推進課)	他の区で同様の活動はありませんが、中央区において、手法は異なりますが、スマホを活用した支援事業等を行っています。また、活用シーンとしては、町内会における LINE による情報発信や自治会計、広報誌の作成など幅広いシーンで活用いただいています。
杉本委員	北区でやっているなら他の区でもできると思うので、他の区でも実施していくべきだと思いました。
加藤委員	くまもとポイント事業について、市民の参加状況を教えてください。
生涯学習課 (地域活動推進課)	令和 7 年 1 月 27 日時点の利用状況は、利用件数が 370 件、延べ参加者数が 2,012 人となっています。 令和 6 年度は試験運用として、市が主催するボランティア、イベント、講座等への参加にポイント付与を実施しました。また、自治会等にご協力いただき、モデル事業として地域活動や災害避難訓練等についても参加者にポイント付与を行っており、令和 7 年度より本格運用を行うこととしています。
加藤委員	ポイント付与のメリットをもう少し打ち出して欲しいと思いました。また、どういう活動に参加するとポイントがもらえるのかをもっと市民に広報した方が良いと思います。良い事業だと思うので頑張っていただきたいです。

発言者	発言要旨
原委員	現在の DX の利用状況と利用者の年代別構成を教えてください。また、市民への DX の徹底した周知が肝要だと思いますが、これまでの周知方法を教えてください。さらに、DX の推進は、住民への質の高いサービスの向上と無駄をなくして職員の負担を軽減し、業務への注力・事務の効率化につながると言われていますが、その効果を教えてください。
生涯学習課	DX の範囲が広く、それぞれの担当課で取り組んでおり、また、単純に集計できるものではないため、いただいたご質問について、それぞれの代表例や取りまとめができる事例を紹介します。 まず、現在の DX の利用状況と利用者の年代別構成について、事例として②の行政手続のオンライン化をあげると、令和 5 年度は 1,271,445 件の利用がありましたが、利用者の年代別構成は把握していません。 また、⑰の動植物園のキャッシュレス決済の利用状況は、入園料が約 9%、遊戯施設使用料が 0.1%、寄付金が 60%となっており、こちらも年代別構成は把握していません。 次の DX の周知方法については、取組ごとにホームページや市政だより、SNS、掲示板などで広報していますが、市全体のものとして、電子申請の広報を説明します。電子申請は、利用者と市側の双方の効率化ができるものであることから、市ホームページのトップ画面及び公式ラインの基本メニューにアイコンを設定し、電子申請をまとめたページに飛べるようにしています。 最後の DX の推進の効果については、自宅やコンビニで申請等が完結することによる市民の利便性向上と、窓口来庁者の減少による業務効率化につながっているという意見がありました。また、提出書類の処理にかかる時間や手間の削減につながったという意見もあり、市民側と職員側ともに事務の効率化につながっていると考えています。 例として、公立保育園のキャッシュレス決済をあげると、1 園あたり月約 60 時間の削減が見られ、1 人に換算すると 1 日 15 分の効率化が図られたとのことでした。一方で、動植物園の入園料に関しては、券売機 7 台とキャッシュレス端末 3 台で対応していますが、実際はキャッシュレスよりも券売機の方が効率良いとのことでしたので、一概に効率化されたとは言えない状況です。
原委員	2025 年問題ということで、後期高齢者が多くなる年代になっていきますが、そのような人たちが取り残されないようにしていくことが重要だと思います。後期高齢者にも分かりやすく、安全で安心して使えるような DX 推進を望んでいるところです。 また、周知方法について、私もホームページを見てみたところ、電子申請については動画で案内してあり、非常に分かりやすかったです。文字を読む

発言者	発言要旨
	のは苦手な方もいると思いますので、動画や図などを用いて工夫していただければと思います。 DXの推進は、市民の理解なくしてはできないことですので、その点も配慮しながら進めていただければと思います。
八幡委員	比較的アクセスや利用が容易なものから、ICTスキルや志向性が高くない人にはレベルが高いものまで混在しているように思われます。実際に使ってみて使いやすいか、利用された方の感想や普及度などがうかがえると審議の参考になるのではないのでしょうか。
生涯学習課	現在すべての取組で把握しているわけではありませんが、例として③のキャッシュレス決済の推進では、令和5年度のキャッシュレス利用率は約4%となっており、多様な決済手段に対応するため、決済ブランドの標準化とセミセルフレジの導入に取り組んでいます。 また、令和5年度に保育園児の保護者に対するアンケートで「延長保育料などのキャッシュレスシステムがあると便利だと感じますか」という問いに対し、「はい」と回答した人数の割合が53%、「どちらかといえばはい」が37%という結果でした。
林田委員 (事前質問)	DX化によって本来は必須条項でない情報を得ようとする傾向があると思います。一般論として、デジタルなのでついでにアンケートへの回答を求めているということも見受けられます。できるだけ簡素で使いやすいフォームを心がけていって欲しいです。
生涯学習課	今後フォームを作成する際に十分気を付けて作成していきたいと思います。
【質疑応答等】	2 デジタル利用者の増加に向けた取組について
加藤委員	「介護予防サポーター養成講座においてLINEやZOOMの操作研修を行うほか、民間企業と連携し地域公民館等で高齢者を対象としたスマホ教室を開催している。」とありますが、地域公民館の館だけ借りて開催しているのでしょうか。それとも、地域公民館と連携して開催しているのでしょうか。
高齢福祉課	民間企業と連携して開催する高齢者を対象としたスマホ教室については、地域公民館と連携して開催するというものではありません。スマホ教室を開催する上で必要なスペースが確保できる施設として、地域公民館などの施設を借りて実施しているという状況です。場所を決める際には、高齢者支援センターささえりあの職員が、地元の方と話し合いをして決定しています。 また、介護サポーター養成講座は様々な場所で実施しており、オンライン会議をするにあたって必要なスキルを学ぶ講座は、市民会館を利用して開催したことがあります。

発言者	発言要旨
杉本委員	公設公民館の主催講座及び地域公民館で行っているパソコン講座やスマホ講座にはどれくらいの受講者がいるのでしょうか。また、受講された方は受講後、パソコンやスマホのスキルアップに努めているのでしょうか。
生涯学習課	2024 年 12 月末現在で、公設公民館で実施しているパソコン・スマホ関連講座は 78 講座で、延べ 1,651 人の参加をいただいています。受講された方の受講後のスキルアップまでは把握していない現状です。
杉本委員	パソコンやスマホのよろず相談のような機会を提供している公民館はあるのでしょうか。
生涯学習課	公民館職員による相談窓口や参加者同士で学び合う場を設定している公民館があります。また、高校生による相談会を実施している公民館もあり、疑問点をピンポイントで質問、解決できる場として好評を得ています。
杉本委員	どれぐらいの公民館で実施しているのでしょうか。
生涯学習課	把握している数としては、職員による相談窓口を実施している公民館が 1 館、月 1 回参加者同士で学び合う場を設定している公民館が 1 館です。
杉本委員	社会教育主事として公民館で働いていましたが、利用者の状況からすると、講座中は理解していても受講後に忘れてしまい、同じ方が再度講座を受けに来るということが多々ありました。1 回の講座では身につかないことが多いため、相談できるところをつくっておくと良いのではないかと思います。 また、私が公民館に勤めていた時は、パソコン講座を受講された方たちが、教える側になるというシステムができていたと思います。そのような機会があれば、学んだことを生かすことができ、助かる人も出てくるのではないかと思いますので、ぜひ考えていただきたいです。
生涯学習課	昨年度、中央区の公民館を中心に、スマホの使い方を高校生のボランティアに 1 対 1 で教えてもらうという講座を実施し、今年度も東区の公民館で実施しました。受講者は、自分が分からないところをメモして持って来られるので、それに対して高校生が実際にスマホを使いながら回答してくれています。受講者に対して一斉に同じ内容を指導するのではなく、自分が分からないところをピンポイントで教えてもらえるため、そのようなことも今後広げていければと思っています。
田川委員	高校生のボランティアに対して、くまもとアプリのポイントを付与しているのでしょうか。していない場合はぜひ付与していただきたいです。 また、分からないことは人に聞くだけでなく自分で調べるということも教えていただきたいです。
市民生活部長	今年度は、くまもとアプリ自体が試用期間ということで、限定した活動のみにポイントを付与しています。現在、来年度からの本格稼働に向けて、対象の活動を地域活動推進課で検討しているところですので、参考にさせていただきます。

発言者	発言要旨
八幡委員	ICT 端末を所有しない、所有しているがほとんど利用しない、一人暮らしの高齢者、家族等によるサポートが得られるかどうか等によって、デジタルの利用度は異なってくると思われます。市民（高齢者や高齢者をサポートする家族、地域や福祉関係者、初心者等）対象の公民館等での講習会の機会を充実させるとともに、市役所窓口や郵便局、福祉施設等、市民が立ち寄りやすい、利用頻度が高い窓口等で、職員のサポートのもと、実際に端末を使って手続き等をやってみて経験値を高めていく機会を積み重ねることで、利用増加につながることもあると思います。
林田委員 (事前質問)	デジタル難民にとって年に一回の申請よりも「スマホで電車、バス」「スマホでお買い物」「スマホで友達と約束」など日常使用で「便利さ」や「楽しさ」を体感してもらうことが先決のような気がします。 彼らにとって、デジタル化で自分はむしろ不便になったと感じており、ますます疎外感が増し、社会的なサービスを受けられなくなっていくと思います。今後の行政サービスのDX化を推進するにあたっても重要な課題だと思います。積極的な支援が必要なのではないでしょうか。
原委員	パソコンやスマホを所有していない方へも日常生活におけるデジタル化の恩恵や利便性等をアピールし、普及啓発に取り組む機会を重視する必要があると思います。
生涯学習課	生涯学習課としても、DX の推進を行う上で、市民へのサポートを充実させ、1 人でも多くの方に便利さを体感してもらうことが大事だと考えていますので、いただいたご意見を踏まえ、関係課と支援方法等を検討していきたいと思います。
【ご意見等】	3 DX 化への課題について
八幡委員	高齢者など、DX 化に対応できない方は必ずいらっしゃるので、デジタル弱者への対応については十分に配慮していただきたいです。
加藤委員	デジタル機器に不慣れな高齢者へのサポート体制の充実が特に必要だと思います。高齢者は、一度講習会を受けてもすぐ忘れてしまう方が多いと思いますので、まちづくりセンターの職員の皆さんに根気よく対応（指導）してほしいです。
原委員	デジタルデバインド対策として、「自分の生活には必要ないと思っている」「どのように使えばよいか分からない」と思っている人が多いことを念頭に取ることが大切だと思います。特に、高齢者には「英語表記が多く理解できない」「文字の大きさや図形が見にくい」「操作方法が分からない」など、より具体的で親しみやすい環境を整えることが大切だと思います。 また、WEB サイトの改善をシニア視点で行い、分かりやすく安全で安心であることをアピールして欲しいです。
生涯学習課	市役所のデジタル部が所管する「くまもと DX アクションプラン」においても「デジタルデバインドへの対応」を掲げており、デジタルデバインド対策の

発言者	発言要旨
	重要性を認識しています。 現在は、各区役所や公民館において初心者向けスマホ講座や LINE の使い方講座、ICT に関する相談対応等の取組を行っており、今後もこのような取組を拡充し、誰もが身近な場所で適切なサポートが受けられる環境づくりに努めてまいります。
杉本委員	デジタル機器の操作が苦手な人はどうしてもマンツーマン指導が必要になると思います。そのため。マンツーマン指導ができるような機会を提供する必要があるのではないのでしょうか。他郡市の事例では、中、高校生がデジタル機器の操作が苦手な高齢者に対してマンツーマン指導を行っているところもあります。
生涯学習課	先ほど述べたとおり、一部の公民館で公民館職員による相談窓口や高校生による相談会を実施しています。また、中央区においては地域 ICT 推進拠点（くまもとデジタルサポートセンター）にて、マンツーマン指導を実施しています。
原委員	デジタルに関する専門知識を身に付ける職員の育成と、その知識を活用し、より実践的なスキルを身に付けられるような人材配置や在熊外国人向けの多言語化が必要だと思います。また、民間企業との連携・協力により、様々なノウハウを活用して、楽しい体験型講座（例えば日常生活に密着した具体例を用いた講座）の実施や操作方法が分からない時にいつでも相談でき、アドバイスを受けることができる専用オペレータの設置も重要だと思います。
生涯学習課	いただいたご意見のうち、デジタル人材の確保・育成に向けては、令和 6 年度から、庁内各分野の DX 施策の中核を担う「DX 推進リーダー」の育成研修や、高度専門スキルの習得に向けた資格取得の支援などに取り組んでいるところです。
林田委員 （事前質問）	企業内においても、デジタル格差の問題は深刻になってきています。現在の社会保障制度（定年延長、再雇用年齢の引き上げ）や人手不足によって、高齢者の雇用は必須になってきていますが、急速なデジタル環境の変化についていけない方が急増しています。経験をもった雇用延長者の学びなおしの場が必要な気がしています。
生涯学習課	雇用対策課で、「多様な人材の活躍促進事業」を実施しており、テレワーク入門講座やパワーポイント講座、オンラインお仕事講座など、スキルアップを支援するための e ラーニングを活用した講座を開催しています。 令和 6 年度の参加状況としては、講座全体で延べ 85 名、そのうち高齢者は 13 名となっています。
濱本委員	デジタルリテラシーを大幅に削減する AI エージェントを活用したシステムの構築をすれば良いと思います。これから数年で安価で劇的に性能の良いものが急激に普及していくと思われますので、DX 化の課題も変わってくるのではないのでしょうか。

発言者	発言要旨
生涯学習課	まず、AI エージェントとは、設定された環境やフィードバックに基づいて作業を実行し、データの分析、意思決定の支援、問題解決など多岐にわたる作業を自動的に実行するものであり、生成A I よりも業務処理に特化したものだとの認識をしています。現在市役所では導入しておりませんが、課題解決に向けた1つの方法として参考にさせていただきます。
杉本委員	これまでの話で、一部の地域だけでやっているという取組がいくつかありましたが、一部だけでなく、もっと広げていくことが必要だと思います。私が公民館に勤めていた時は、公民館の重点事業としてすべての館で取り組むという体制がありました。DX に関しても、すべての公民館で取り組んでいく体制が必要だと思います。
田川委員	市民に広げるためには、身近に使って便利だということが重要だと思います。住民票の取得などは日頃あまり機会がないため、それよりも病院の予約などを自宅で簡単にできるというような、生活に密着した便利さを開発・周知していった方がいいです。
原委員	社会情勢の変化により、日常生活の中でも DX が当たり前になってきていると感じています。1つのイベントを申し込むときにも、はがきなどではなく、ネットでの申し込みに変化してきています。つまり、高齢者などネットが使えない人は、そういうイベントに参加できないということになります。 そのため、デジタルデバインド対策としては、日常的にこれが使えるようになると、こういう楽しみもあって、こういう恩恵が受けられますということをアピールしてほしいと思いました。
萱野委員	本来は、市民が DX に対応できるようにするのではなく、DX の方がハードルを下げて簡単に利用できるようになるべきだと思います。しかし、高齢者などが取り残されているという現状ですので、身近なところで支援が必要だと思いました。 また、国は DX 化による目の前の利便性だけを訴えるのではなく、DX 化が進んだ先の生活の豊かさについても伝えていって欲しいと思います。
八幡委員	熊本市役所の DX 推進委員会に参加させていただいていますが、「行かない、書かない、ワンストップ窓口」を実現するためのイメージの提案がありました。それによると、受付で何をしたいかを告げるだけで、職員の方が手続きに必要なものを準備し、1つの窓口で手続きが済むという構想をしているとのことでした。また、熊本市役所だけではなく、銀行などの手続きにもつなげていけるような構想もされているとのことでした。 その一方で、認知症などの意思決定に問題を抱えるような方の場合、どういった手続きをしていったらいいのかというような研修が必要ではないかと思いました。

発言者	発言要旨
	また、市役所に行かずに自宅で手続きができるようになると窓口の混雑緩和になる一方で、市役所に行き、人と関わることで得られる情報もあると思うので、市民がどう使い分けていくのだろうと思いながら委員会に参加していました。
濱本委員	AI が進化している中で、ちょうど市役所のホームページもチャットボット入れてパワーアップしていますが、おそらくここ数年でボイスボットのようなものが日常的に出てきて、劇的に変わっていくと思っています。そこにどう対応していくのが重要になると思います。 また、今の社会に合わせていくと、どうしても市役所の課や業務が増えていくと思いますが、それでは成り立たないと思いますので、DX を生かしながら、自助・共助・公助という視点で、業務の必要性を抜本的に考えていく必要があると思います。
八幡委員	以前の熊本市役所のホームページでは、なかなか目的のページにたどり着かないということがあり、窓口に行って実際に職員の方に尋ねた方が確実ではないかと思っていました。しかし、AI がこれからいろいろ学習をして、例えば、やりたいことを入力すればそのページに導いてもらえるということになると、さらに利便性が向上すると思いました。そのためには、AI を育てる私たちの関わり方も重要になるのではないかと思います。
中川委員	昔は利便性による空き時間があつたはずですが、今はただお金を稼ぐことだけを考えるようになり、忙しくなっていると思います。本来は、人間がやるべき豊かさの時間に充てるべきだと思うのですが、その時間はなく、忙しいばかりになっており、今後もおそらく忙しくて人間が壊れていく世界につながっていくのではないかと危惧しています。もっと人間本来の豊かさを求めていく活動を続けていくべきだと思います。 DX と言うと、課題等を解決して DX 化が進んだ先にどのような世界観があるのかが分からないので、生涯学習・社会教育としてどういう世界をつくりたいのかをもう少しはっきりさせると良いのではないかと思います。そうすることで、何をどうアプローチしていくのが出てきて、みんなが納得できると思います。 また、くまもとポイントについても、ポイント付与の先の利益を打ち出せるとより良いのではないかと思います。
原委員	中川委員がおっしゃったことは、将来的に私たちの生活はどう変わっていくのかということにつながっていくと思います。豊かさとは何かということがみんなに問われていくところではないかと思いました。 また、IT 用語はカタカナ（新語）が多く、なかなか理解しづらいため、市のホームページのようにカッコ書きで説明するなどの配慮が必要ではないかと思いました。今回の資料でも、一部説明が不足している部分があると思いましたので、市民向けに配慮をお願いしたいと思います。

発言者	発言要旨
	さらに、外国の方々への対応についても全庁的な取組の一環として考えていただきたいと思っています。
田川委員	今回この会議に出席して、目指す社会観をきちんと具体化して、何が必要で何を切り捨てて良いのかということを考えることが1番大事だと感じました。便利さやお金だけを求めるのではなく、熊本市が今後どのような市になるのかを私自身が考えていく必要があると思いました。 デジタル化という言葉はみんなが言っていますが、実際に体験して、これもデジタル化だったのかと気づくこともいまだにあります。形にするのはものすごく大変だと思いますが、頑張ってくださいと思います。
加藤委員	DXに対応できる市民がいなければDX化は進まないと思いますので、杉本委員がおっしゃったように、DXに向けた支援を全公民館で実施していくとより良いのではないかと思います。 また、行政手続きのオンライン化については、操作が難しい方へのサポートが必要であり、市役所改革推進委員会では、DXにより余裕が出た職員を支援に回すという話が出ました。その1つとして、地域担当職員が地域の方へ根気よく指導・助言してほしいと思いました。市民からすると、いつでも相談できるような場所があった方が良いでしょうと思いますので、余裕ができた職員をデジタルデバイド対策に回して行って欲しいと思いました。 また、総合行政事務センターという構想があると聞きました。市役所の各種申請を1つの場所でやると効率化につながるかもしれませんので、ご検討いただければと思いました。
中川委員	部活動の地域移行が問題になっており、その課題が指導者の人材不足だと言われていますが、指導者の役割をAIにさせるのはどうかと考えています。今までは指導者がやる内容をすべて決めて、こどもたちが動くという指導者主体の体制でしたが、これからは生徒が主体になり、やる内容を自分たちで調べて決定し、指導者がそれをサポートしていくという形にしていけば良いのではないかと思います。
	【閉会】