

## 第2回くまもとポイント懇談会議事録

- 1 日時 令和6年（2024年）2月2日（金）14：00～15：30
- 2 場所 熊本市国際交流会館3階 国際会議室
- 3 出席者 別添のとおり
- 4 次第
  - （1）アプリについて
    - ・前回の振り返り
    - ・くまもとアプリ開発状況について
  - （2）くまもとポイント制度の検討状況について

※敬称略

- （1）アプリについて【くまもとアプリ開発状況について】

（熊本市社会福祉協議会：宮原氏）

デジタル身分証については個人情報を表示させない方が良いのではないかと思います。

ボランティアミニアプリについては地域のボランティア活動については対応が出来ると思うが、参加人数が多い大規模災害時の災害ボランティアには難しいかと思う。

（ポケットサイン社：下村）

1点目の個人情報の表示について、デジタル身分証左上の部分に「表示」ボタンがあり、こちらを押すと氏名を含めてすべての情報が出ている状態となる。左上の表示を押すと「非表示」ボタンに変わったが、「非表示」ボタンを押すと、名前以外の項目が全て目隠しされて、隠れている状態となる。資料上の画面で名前等出ているが名前以外を隠す機能をすでに備えている。

2点目の災害ボランティアについて、今回はアプリの方を見ていただくということで、職員画面は見えていないが、基本的にはアプリを使っていないと使えないという機能というよりは、アプリを使っていない方でも受け入れられるような機能を備えようと考えている。実際に災害ボランティアも同じだと思うが、防災の方では職員が使う管理画面があり、全員が全員アプリを利用するわけではないので、アプリを使っている方はアプリを使って受付し、アプリを使っていない方は従来の紙と同様に手入力で受付を行う方法やアプリは使っていないがカードは持っている方はカードを使って4情報（氏名、住所、生年月日、性別）を吸い上げて受付を行うことができる機能を職員用の管理画面で備えている。

**(熊本市社会福祉協議会：宮原氏)**

表示については問題ないと思う。

災害ボランティアについては、災害ボランティア保険の問題などもあるので、その点についても考えておく必要はある。

**(託麻北校区第2町内自治会：千代田氏)**

事務局に質問がしたい。このアプリはボランティアに参加する人に何らかのメリットを与え、地域の担い手不足解消という目的と防災時の受付事務や避難者情報等を把握しようとすると思う。利用する側としてはこの2つのものを1つのアプリでやろうとしている気がする。この点についてどう考えているのか。

**(事務局)**

防災については、日頃から備えておくという事が大事と考えている。今回、元旦に大規模な地震があったが、いつ起こるかわからないときにこのアプリを備えておくというところで常時持っていていただきたい。しかし、ただ持っているだけでは使うことがなく、いつ使うかわからないものをダウンロードすることに抵抗がある方を想定し、平時に使う機能として、地域活動の担い手不足やボランティアを増やしていくという課題解決のためのボランティア機能をアプリに実装している。防災とボランティアをあえて1つにまとめて、平時でも災害時でも使えるというアプリを作りたいと思い、今開発を進めているところである。

**(白坪校区第7町内自治会：田上氏)**

避難所受付について2点伺いたい。

1点目は、災害時の避難所について、避難時の登録後に避難情報の修正や削除は出来るのか。別の避難所に行ったときに前のデータは上書きされ、新しい避難所では再度設定できるのか。

2点目は、避難所以外に避難されている方の対応について、今回能登半島地震でも65%の方は体育館や集合場所などの避難所に避難しており、35%の方たちが別のところにいる。35%というのは結構大きな数字だと考えるがそういった方たちもこのシステムで対応できるのか。

**（ポケットサイン社：下村）**

まず 1 点目について、今すぐに共有できるデモ画面がないが、複数避難所開設時に避難所を移った場合にデータがどうなるのかということについて回答したい。基本的には避難所で受付を行った時点のデータは熊本市で保管する。そのため、最初に A の避難所で受付をし、その後避難所 B に移った場合は今度避難所 A ではその避難所を退所したというデータが残り、避難所 B にその方が受付をした情報が残るようになる。

そして、先ほどアプリ以外の受付を手入力で出来ると話したが、手入力で受付した方は職員の管理画面でその情報が修正できるようになっており、アプリで受付した方は基本的にアプリから情報を変更できるようになっている。そのため、氏名や住所を間違えてしまった場合や同行者の数を間違えたときは、あとからでも変更可能となっている。

2 点目については質問をもう一度お願いしたい。

**（白坪校区第 7 町内自治会：田上氏）**

体育館や集会所などの避難所に避難された方たちはデータを取れると思うが、避難所以外に避難されている方の情報としては、このシステムで対応できるのか。

**（ポケットサイン社：下村）**

直接的な回答としては現時点でのシステムでは同じような導線では難しい。なぜなら、基本的には事前に職員用の管理画面で避難所を作成すると受付用の二次元コードが作成され、それを事前に避難所に置いておくことを想定している。そのためどうしても仮設で急遽作った避難所であると、二次元コードを管理画面で作成しておくことが難しい。

避難所受付とは異なるが、今回は共有していないが実はこのミニアプリの中に、自分の避難状況を更新する機能があり、今は避難所受付となっているが、例えばこの他にご自宅で自宅待機されている方や車中泊をされている方を対象にこういった自分の避難状況を更新するという機能を用意している。これを応用する形で仮設の避難所を 1 個追加し、仮設の避難所に避難するという形で避難状況を更新し、情報を送信していただくと、送信時に GPS で端末の位置情報を一緒に送信するようになっているため、それを職員の管理画面を使って、仮設の避難所に避難しているということを把握できる機能は備えている。そのような形が一つ対応できるかと思う。

**(特定非営利活動法人くまもと災害ボランティア団体ネットワーク：樋口氏)**

前回欠席させてもらったが、なかなかわかりやすいと思っている。

質問が2点。1点目は、災害ボランティアの受付に別のシステムを使用している場合の情報の整合というのは将来考えられているのか。

2点目は、災害時のボランティアを受けたい側の人に対しての情報入力というのは考えられているのか。

**(ポケットサイン社：下村)**

1点目については、想定としてはある。今回のケースだと熊本市ですでにNTTの防災情報システムが導入されているため、やはり防災ミニアプリを入れるのであればそこの連携は必須だということで、実際に今回の取組としてNTTのシステムと連携する部分を同時に開発している。

現在、まさにちょうど先週くらいから連携の試験が始まっており、今年度中に連携部分も実装するところ。同じように災害ボランティアの方も既存のシステムとの連携という部分は、実際にそのシステムを運営されている方との調整は必要だが、連携していきたいと考えている。

2点目の方は質問の確認だが、ボランティアを受ける側の情報入力というのは、具体的にどのようなことを想定しているのか伺いたい。

**(特定非営利活動法人くまもと災害ボランティア団体ネットワーク：樋口氏)**

例えば私が被災したとして、「家の中の片づけをお願いしたい」という時は、手っ取り早くこのシステムからニーズを要請できないか。そういうことができれば早いと思う。

**(ポケットサイン社：下村)**

正直に申し上げて、現時点でそのような想定はなかったため、現状ではそのような機能はない。ただ、確かにそういった機能があればかなり便利だと思う。これ以降、ひょっとすると来年度という形になるかと思うが、そのような機能も順次拡張させていきたいと考えている。

**(熊本市社会福祉協議会：宮原氏)**

デモ画面にペット同伴ありと書いてある。ペット同伴というところは気を付けた方が良

い。能登半島の災害の時に「ペットを連れてきてはダメ」と言われたらしい。

**（ポケットサイン社：下村）**

先ほどご覧いただいたペットの画面について、まず現状熊本市の防災上で行われているロジをそのまま一旦システムに落とし込んだものとなる。紙での記入内容をそのまま落とし込んだものだが、今ご指摘いただいたとおり、受け入れ可能かそうでないかは避難所によっても異なると思う。このあたりは熊本市と細かいところはすり合わせながらシステム面でも調整していきたいと思っている。

**（白坪校区第7町内自治会：田上氏）**

先ほど避難所ではないところに対してはGPS機能がついた分に対応可能との話だったが、例えば、災害の時にボタン一つ押せばGPS機能でだれがそこにいるか把握ができ、そこに人を派遣する等の機能は出来ないのか？

**（ポケットサイン社：下村）**

システムの十分対応可能。問題になるのは、その際にその情報を完全に市の防災の方で処理するのか、それとも消防などと連携して対応を取っていくのかというところ。どちらかというシステムというより運用面での調整が多いと思う。そのあたりの細かいところのすり合わせが出来たら、システムでは十分今後の改修で対応可能かと考えている。

**（傾聴ネットキーステーション：土井氏）**

熊本は外国の方の居住も多い。そのような方達も同じようにマイナンバーカードとの連携が必要なのか？

**（ポケットサイン社：下村）**

今回防災の方に改修を加えて、マイナンバーカードを必ずしも必須とせずに、マイナンバーカードをお持ちの方はマイナンバーカードから吸い上げた情報（氏名、住所、生年月日、性別）を直接アプリに表示し、マイナンバーカードを利用しない方は受付時に手入力で情報を入力する導線を想定している。

(傾聴ネットキーステーション：土井氏)

例えば、通訳が必要かの情報が登録される方が良いと思う。

(ポケットサイン社：下村)

今時点ではそのような機能はないが、画面の下に自分の情報を登録する「マイページ」という機能があり、こちらで自分のアレルギー情報を登録することができるようになっている。

これと似た形で通訳が必要な方は「自分は通訳が必要だ」という項目を新たに追加して登録すると通訳が必要だとわかるようなシステムに改修するという対応が一つ考えられる。

(傾聴ネットキーステーション：土井氏)

併せて障害をお持ちの方で「車いすが必要」というのも入れ込めるのか。

(ポケットサイン社：下村)

ご認識のとおり。特に我々も避難時の要支援者の方に対して、どのような対応が一番良いのかということは、各自治体の防災担当者と話し合いながら、どのような機能に落とし込んでいくと良いかを検討している段階ではある。まず一番簡単な対応として、自分の属性情報として支援が必要だという項目を追加することは考えられる。

(傾聴ネットキーステーション：土井氏)

ボランティアミニアプリに活動証明書が出てくるが…。

(ポケットサイン社：下村)

今実装したデモ画面がないが、イメージとしてはそのようなイメージである。

(傾聴ネットキーステーション：土井氏)

それは画面上で見せるだけか。

(ポケットサイン社：下村)

基本的には PDF の形で出力できるようにしようと考えている。

(傾聴ネットキーステーション：土井氏)

それは証明書の保管は長期でできるのか。

(ポケットサイン社：下村)

保存は可能。

今、熊本市と最終調整を行っているところは、その発行された証明書をどのように検証するか、そもそも誰が検証出来て、こういった形で検証させるか、その仕組みの最終のところの調整を行っている段階。

(傾聴ネットキーステーション：土井氏)

アンケートを取るのであれば、できればアンケートに答えた場合にもポイントを出してもらえたらよい。

(ポケットサイン社：下村)

開発チームに情報を共有させていただく。

(託麻北校区第 2 町内自治会：千代田氏)

ボランティア活動証明書だが、これは紙でどこかが出力してくれるのか。それとも先ほど言われた通り画面上で、自分のスマホに残っているものを確認するだけなのか。

(ポケットサイン社：下村)

まずアプリ内で、PDF の電子的な形式で出力できるようにしたいと考えている。そちらを保存していただいて、もちろん画面上で電子的にやり取りしても良いし、電子メールなどでやり取りしても良いし、それを紙に印刷して提出することも全く問題ないと考えている。

**（託麻北校区第2町内自治会：千代田氏）**

活動証明書を受け取る学校等への周知も必要だと思う。

高校生はボランティア証明書を求めることが多い。今は紙で作成しているが、アプリの画面を確認する学校の先生が認証してくれるよう十分な周知をお願いしたい。

**（白坪校区第7町内自治会：田上氏）**

ダウンロードについて質問したい。

アプリの方からダウンロードとあるが、QRコードを読ませることでダウンロードもできるのか。年配の方達はスマホで設定と言ってもなかなか難しいと思うが、そこはどのようなのか。

**（ポケットサイン社：下村）**

そこはご認識のとおり。専用のQRコードを読み取ってもらうと直接アプリストアに移るので、そちらからダウンロードすることも可能。

※敬称略

**（2）くまもとポイント制度の検討状況について**

**（熊本商工会議所青年部：浦野氏）**

ポイントのインセンティブに関して触れていたが、今の検討段階でも構わないので協賛店舗集めにあたっての選定基準等があればお示し願いたい。

**（事務局）**

その基準は協賛店舗の基準ということか。

**（熊本商工会議所青年部：浦野氏）**

認識のとおり。先ほどアプリ内でもそれぞれの店舗や掲載する商品やサービスに関しての情報が出ていたが、正直、無償提供というところで登録したい業者も限られてくるかと思う。例えば、この店舗は掲載できるが、ここは掲載出来ないなどの基準があれば教えてもらいたい。

**(事務局)**

協賛店舗の基準というのは今のところまだ検討していない。地域活動を頑張っている方を応援してくださる企業様にぜひご協力いただきたいと思っているが、こういったものが提供いただけるのかも全く未知数。そのため、アドバイスや助言などもいただけるとありがたいと考えている。

実際に令和6年度から、協賛いただける企業様に事業の趣旨をご説明し、ご協力をいただきたいと考えている。

**(特定非営利活動法人くまもと災害ボランティア団体ネットワーク：樋口氏)**

活動の範囲について、これは将来的な話になるかと思うが、例えば熊本のNPOが他県で活動計画を提出したときにアプリで認証が可能か。逆に、熊本市と協定を結んでいる他県の市町村からボランティアが必要というときにその活動を対象とするのか。その点についてお考え伺いたい。

**(事務局)**

そういったことは多々あるかと思う。実際、熊本市からもたくさん今回の地震で応援に行っている方がいることを認識している。そういった方向も検討できればと思うが、現時点ではまずはこの基準でスタートさせていただき、このアプリの運用やこの事業そのものの制度設計を固めていきたいと考えている。

この事業自体、横展開も必要になってくると考えており、実際アプリの利用者に関してはリリース時から特段その利用を熊本市民に限りはしないため、広く使っていただきたい。その中で他県等、市域だけではなく、広く発展していくようなものに育てていければと考えている。さまざまな調整が必要になり、時間は必要かと思うが、そういった部分も必要な視点かと考えている。

**(中島校区防災連絡会 藤原氏)**

2点確認したい。1点目は、ポイントの有効期限について、資料2の5ページにあるが、具体的な期間の想定はあるか。6年度はポイントが貯まっていくだけであり、また、活動として頻繁にあるわけではないため、有効期限はできれば長くしたほうが良いと思っている。

2点目は、資料2の8ページの抽選会について、抽選会参加券に交換とあるが、具体的な抽選会のイメージはあるのか。

**（事務局）**

まず1点目のポイントの期限については、今のところ大体1年と想定している。試用期間の令和6年度に溜まったポイントは特段その交換先がないため、これについて有効期限を延長する方向で考えている。実際にポイントの交換が本格的にスタートすると大体発行から1年ぐらいを考えているところ。そこも様々な意見あるかと思うが、運用していきながら変更も可能かと思っている。

2点目の抽選会について、こういった機能を持たせたアプリを開発している。これも用途の検討の一つであるが、やはり共通クーポンについては金額が小さいものとの交換というところもあり、日常使いを想定している。年に1回もしくは2回は大きめの抽選会を実施し、そこには資料記載の市が提供するプレミアムな体験や協賛企業様からのなんらかの提供品等を追加できたらよりインセンティブとしてクーポン以外の楽しみが出てくるのではないかと考えている。

**（白坪校区第7町内自治会：田上氏）**

災害時を想定し、避難所の受付を任意の拠点で暫定的に実験をするのはどうか。7年度の本格稼働後すぐに能登半島のような災害が発生したら何もできないと思う。

**（事務局）**

ご説明が不足しており申し訳ない。

試用期間としてスタートするのはポイント制度の部分。避難所の受付等については本格的に全ての指定避難所200か所にQRコードを配布し、リリース後すぐに使えるような形にする。

実証実験については、また防災部門のほうと検討させていただくが、実際アプリの機能として、リリース時点で避難所受付については使えるような形になっている。

**（防災計画課長：大住）**

実証実験的な取組をされてはどうかというご提案だったかと思うが、これについては2月の下旬頃1校区既に選定をしている。住民の方にお集まりいただき、実際にアプリで受け付けをされる方、マイナンバーカードを使用される方、従来の方式で行う方を比較し、アプリがどのような効果があるかということや運用上の問題がないかなど検証を行い、令和6年度からアプリでの受け付けができるようにしているところ。

**（熊本市社会福祉協議会：宮原氏）**

ポイントのところでお尋ねしたい。5 ページのところで、どれだけのポイントがあればクーポンに交換できるのか。100 ポイントがあれば200 円に交換ができるのか。

**（事務局）**

200 円程度の商品やサービスと交換できると想定している。

**（熊本市社会福祉協議会：宮原氏）**

1 回でも活動に参加すれば、ポイントをクーポンに交換できるということか。

**（事務局）**

1 活動100 ポイントという想定だが、クーポンについては100 ポイントで1 枚になるのかはまだ検討中。交換自体は令和7 年度から想定している。

**（熊本市社会福祉協議会：宮原氏）**

ポイントは無期限というものが多い。1 年間に1 回しか使わない人だったら消えてしまう。ポイントは無期限で溜まっていく方が魅力を感じるのではないか。

**（事務局）**

検討してまいりたい。

**（熊本商工会議所青年部 浦野氏）**

抽選会の参加券について、個人的な目線かもしれないが、ボランティアで貯めたポイントを抽選券に交換した時に外れる可能性がある点に対してどうかと思っている。アプリをダウンロードして使うことにより、そこに助け合えるつながりをつくっていくことが目的だと思うが、とにかくユーザーが増えないことには難しい。例えば、資料2 記載の熊本城マラソンの優先出走権のようなものは応募したい人が多いと思う。こういった景品は、月1 回無償で抽選に参加できるような間口を広げてよいのではないかと思う。

**(託麻北校区第2町内自治会：千代田氏)**

ポイント付与対象活動の基準について、この中の2つ目に「活動者に報酬を与えない活動であること」とあるが、例えば校区で行う場合、一部手当という部分が発生することがあるが手当が報酬なのかちょっとしたお手伝い賃なのか、そのあたり判断基準についてはどう考えているか。

**(事務局)**

有償ボランティアのような形のボランティアもあり、実費という形で例えば草刈り機の燃料代などそういったものを支給している活動もあるかと思う。様々なパターンのボランティアがある中で一体何を対象にするかは検討中。まずは、全く無償の活動からスタートし、こういった活動を対象とするか等の議論は深めていったほうがよいかと思っている。様々な意見をいただきながら検討していきたい。

また来年度以降も議論を行う想定であり、実際に自治会の活動参加状況や参加者を増やしたい活動等具体的な話ももらえるとありがたい。

**(大学コンソーシアム熊本：坂口氏)**

ランク制度について質問したい。事務局の方で、ランクアップのメリットとして何か考えているか。

**(事務局)**

ランク制度については、ランクを達成したからなにかがもらえるというようなことは今のところ想定をしていない。ただ令和6年度は特にポイントの交換等もないため、何らかのポイントをストックしていくモチベーションを保つために金銭的なものには交換しないような形でモチベーションを保つための仕掛けの一つとしてランク制度を考えている。

たくさん活動される方と全く活動に参加されることがなく、今回初めて活動に参加される方など様々な方がいると思う。そのため、活動回数によってランクを上げていくとよいかというところも現在検討している。また、このアプリの開発の最初の段階での想定では、このポイントやインセンティブをもとに様々な方が活動に参加するきっかけになれば良いと思っているため、ランクアップの回数についてもハードルが高くないよう少し考えていきたいと思っている。

**(大学コンソーシアム熊本：坂口氏)**

抽選会のプレミアムな体験にランクで応募できるできないという差をつけると頑張るモチベーションになるのかと思う。

また、アプリをみると応募するときに応募数を表示しているかと思うが、応募総数と当選数が表示されているほうが、当選確率等を応募するときの参考にできるため良いと思う。

**(事務局)**

今後の改修等に活用していきたいと思う。

**(座長：石坂)**

令和6年度から開始する分と令和7年度から開始する分について皆様の認識にずれがあるかもしれないので事務局から整理してご説明願いたい。

**(事務局)**

まずこのアプリのリリースについては、今年度末の3月末に考えている。アプリのリリースと同時に、ポイントコンテンツについてはポイントの付与は可能。ただこちらについては貯まっていくだけという状態。ボランティアミニアプリについては、こちらは稼働後にボランティアへの応募と、開始・終了のQR読み取りでポイントが貯まっていくことになる。ただ、これについて、募集されるボランティアは市が主催するボランティア活動からスタートしていきたいと思っている。防災ミニアプリはリリースと同時に稼働するため、指定避難所200か所についてはQRコードが張られる想定。有事の際、令和6年度からこのアプリを使って避難所のほうに入れるというような形になる。2月の末に実証実験をさせていただきたいと考えている。

災害ボランティア受付の部分は、ボランティアミニアプリから活用ができるように考えている。こちらのほうも運用の仕方について社協と話をしたいと思う。こちらもリリースと同時にできるような形で考えている。

**(中島校区防災連絡会 藤原氏)**

来年度はいよいよ始まるということだが、市民の皆さんへの周知活動という具体的に何かこれからの流れが決まってるのか教えていただきたい。

**（事務局）**

アプリのリリース自体が3月末になるため、3月の市長記者会見であるとか、そういったところでの周知をまずさせていただきたい。

タイミングによるが、市長からこういったアプリを作成し、リリースされる旨を周知したいと思っている。また、リリースとあわせてチラシやポスターなども準備し、各市の施設等に掲示したいと思っている。また、専用のホームページも作成し、そちらにもチラシやポスターから飛ぶリンクを貼り、ホームページのほうを見ていただきたい。また、使い方動画等のアプリに関する動画についても作成したいと思っている。ホームページやSNSを通じてご覧いただけるような形で広報していきたいと思っている。

**（中島校区防災連絡会 藤原氏）**

せっかくの制度なのでごく一部の利用の方だけになってしまうともったいない感じがする。十分な周知をお願いしたい。

**（白坪校区第7町内自治会：田上氏）**

周知の関係だが、やはり災害関係のボランティア活動については、町内自治会関係を中心とするものが多いと思う。そこで周知ができれば浸透も早いと思う。QRコードを載せた回覧などを各家庭に回すことができれば、年配の方たちも家庭で見ることが出来るかと思う。

防災関係は令和6年度から本格稼働ということだが、防災訓練でも避難されていることを仮定しながらやっていくような訓練があってもいいのかと思う。

**（事務局）**

防災訓練の進め方等についてまた防災部門のほうとも話をし、検討する。

**（託麻北校区第2町内自治会：千代田氏）**

主催団体の基準の中に「熊本市のみ」とあるが、「のみ」を外してもらいたい。

**（事務局）**

外すことは想定しつつも、まずはこのアプリの周知と制度の確立をしたいと思っている。  
まずは熊本市内での活動に絞り、スタートしていきたい。

**（託麻北校区第2町内自治会：千代田氏）**

実は6年度から（校区で）緑の基本計画アクションプログラムとの連携が始まっている。  
早速6月から何かをやろうかと考えているところ。その中で、市の担当課から「熊本市主催にするか、それとも共催にするか」と問合せがあった。我々は共催と考えていたため「のみ」だとそのプロジェクトを非常にくまもとポイント事業に申請しにくい。

**（事務局）**

そのところも検討させていただきたい。

**（傾聴ネットキーステーション：土井氏）**

献血はボランティアに入るか。

**（事務局）**

そのところは検討していなかった。

**（傾聴ネットキーステーション：土井氏）**

ご検討お願いしたい。

**（事務局）**

検討する。

終了