

令和3年度 みえDXボードミーティング 議事録

1. 日時：令和4年1月18日（火）16：00～17：30

2. 場所：オンライン

3. 参加者：

ボード委員

株式会社浅井農園 代表取締役 浅井 雄一郎 氏

特定非営利活動法人 Gender Action Platform 理事 大崎 麻子 氏

株式会社ソニーコンピュータサイエンス研究所 代表取締役社長 北野 宏明 氏

株式会社ガルテン 代表取締役 村上 萌 氏

三重県

最高デジタル責任者 田中 淳一

デジタル社会推進局 局長 三宅 恒之

デジタル社会推進局 副局長 横山 啓

デジタル社会推進局デジタル戦略企画課 課長 大坪 恵子

デジタル社会推進局デジタル戦略企画課 班長 長井 健治

デジタル社会推進局デジタル戦略企画課 係長 武田 朱羽

4. 議題：①挨拶

②「三重県デジタル社会の未来像 2050」（仮称）に向けた県民ヒアリングの結果
と取りまとめ案について

5. 結果概要：

①挨拶

三重県最高デジタル責任者 田中 淳一

10月、11月に三重県内各地で、県民の皆さんからお話をお伺いし、デジタル社会の未来像を描いた。その未来像を実現するためにはどのようなことが必要かについて、三重県として検討を行ったところである。本日の会議では、デジタル社会の未来像の実現に向けたデジタル活用の主な観点について、ご意見をいただきたい。

三重県デジタル社会推進局長 三宅 恒之

昨年9月に新知事が就任し、現在、次期総合計画を策定中である。今回みえDX県民ヒアリングでお聞きした県民の皆さんの意見や、本日ボード委員各位からいただくご意見等も踏まえて次期総合計画を考えていきたい。また、県庁の中もいろいろ変えていかなければいけないと考えている。忌憚ないご意見をいただきたい。

②「三重県デジタル社会の未来像 2050」（仮称）に向けた県民ヒアリングの結果と取りまとめ案について

※事務局より、資料に基づき説明。

（北野委員）

全体に漏れもなくかなりまとまっており、方向性もはっきりと出ている。今後は、どのように具体的な実行案に移していくかがポイント。

「県民の皆さんの生活」のデジタル活用の主な観点にある、県民一人ひとりという点については、行政としてできる部分と、民間や一人ひとりがデジタルの恩恵をどのように享受し、新しいライフスタイルになっていくかというところだが、行政がやるべきことは行政サービスの100%デジタル化など、明確になっている。例えば新型コロナウイルス感染症関連で、給付金関連事務やワクチン接種にかかる事務手続き等もデジタル化できればよりスムーズに対応できる可能性もあり、緊急事態だけでなく平時においてもデジタル化は非常に重要なので、行政としては着実にやっていく必要がある。

一方、最終的に全員が平等にデジタルを活用し恩恵を得られることはもちろん重要だが、デジタルに苦手意識がある人もいる中で、多様な対応が必要となる。デジタルの取り入れ方も人それぞれということを経験して、あまねくサービスを供給できるように、ハードルは高くなっていくが知恵を絞らなければいけない。

また、生活という意味ではライフスタイルの多様性、これを突き詰めて行った時のダイバーシティとインクルージョンに尽きる。場所が違えば完全にどこでも同じにはならないが、具体的には例えば非常に速いインターネットが安定して提供されているからどこでも仕事ができる、物流もショッピングや必要なものが問題なく手に入れられるなど、三重県のどこに住んでも多様なライフスタイルの選択肢があるように、すでに取り組みされていることを更に推し進めることも必要。

しかしながら、デジタルになると時間に余裕があるかどうかはその人次第。自分自身は、在宅でオンライン会議ツールを利用することで忙しくなった。ただ、逆に思うのは、都内だと都会で息抜きをしに行く場所あまりないが、もし近くに海が広がっていたり、山があるから山を少し歩いたりなどができれば、相当気分転換にもなるため、自然があるところに住めるのは非常にいい。三重県も南北に長く、例えば北勢地域は名古屋にも近く都市空間があり、伊勢志摩や東紀州はまたそれぞれ違う雰囲気があって、かなり多様性がある。地域ごとに特性が異なり、どの地域に住むかという選択肢があることは非常に面白い県だと思う。

（田中CDO）

デジタルを敬遠している方、苦手意識がある方がおり、多様な方々に多様な対応をすることは、本当に重要。

例えば行政サービスで言うと、三重県内でも書かない窓口が広がりつつある。これは政府

も推し進めているが、デジタルが苦手な方が市役所等の窓口に行き、自身で何か入力をしなくても、口頭で伝えると窓口担当が入力してくれる。この取組自体は直接デジタルではないが、デジタルで誰もが恩恵を得るという意味では、デジタルデータ化することで多様な方々に多様な対応をしていくことについては考えていきたい。

また、DXによって一人ひとりの時間に余裕が生まれるという点について、北野委員はデジタルでむしろ時間に余裕がなくなったという話は、自分自身にも同じ変化があったという気づきがあったが、今回の表現とは事柄が異なると理解している。

(北野委員)

例えば音声認識も非常に精度が高いものが出てきており、書かなくてもしゃべっていただいて、それを窓口担当が簡単にチェックするなど、効率的にできると思う。デジタル化するときに、全員がデジタル化を同じような形でしなければいけないということは、まったく多様ではない。そのため、デジタル化の恩恵が多様性だとすると、その多様な対応をできるということが非常に重要である。これまでは、公平性が重要と考えられる場合、誰もが同じことをできないものは使えないという考えがあったと思うが、それだと進まない。多様なサービス形態ができるという工夫をしていくということが、本当のデジタル化の成功の要因になるのではないかと。

(村上委員)

移住者や県民の方について多く盛り込まれており、取りまとめに書かれていることが実際に進められるといい。自分が三重県民だとしたら懸念は特にないと思う。ただ、例えば実際にお金が見えないクレジットカードではなく現金を使いたいなど、デジタル化が不安な方、怖いと思う方は一定数いる。今の取りまとめが立派にできている分、デジタル化が怖い方にとって自分だけが分かっていないのかもしれないという不安を取り除くことも必要。取りまとめと、掲げられているキーワードが昔見た未来を描いた漫画のような世界になっていけばいくほど、他人事になっていくとも感じる。自身の身近な例でいうと、自分はお悩み相談を月2回程度しているが、お悩み相談をすればするほど自分の思考を理解する人が増え、ファンが増えていく実感がある。他の誰かの悩みへの回答にすごく共感したり、同じことで悩んでいるのは自分だけじゃなかったと気づけたりすれば全然違う。綺麗などころだけではない思考に寄り添うことが非常に重要だと思うため、今回ワークショップを進めた中で出てきた課題等を、同じ課題を感じている方が自分だけではなかったと分かるように、コンテンツ化することが必要ではないかと。

現在地をよく知ることという点では、2050年は自分自身としてもその時の年齢を考えればやはり少し先のことであるため、大変かもしれないが一年後にどんな恩恵があるのかといった、直近で何が起きるのかを細かく伝えることで、それなら自分も活用してみようと思えるようになるのではないかと。自分自身も、運営している媒体が「NEXTWEEK

END」で、直訳すると「次の週末」だが、それは人を動かしたくてその距離感にしている。数年後、何十年後や、あるいは今日というところと近すぎたり遠すぎたりする中で、人がやっと自分ごとにして聞いてくれる距離感は、絶妙なラインで週末だと考え、これなら自分でもできるかもしれないと思わせるために、「NEXTWEEKEND」としている。その点で言えば、2050年には三重県が素晴らしい県になるかもしれないというのはよく分かるが、次の週末何が起きるのかというところを、もう少し伝えることで本当に自分事になるのではないかな。

AIやデジタルが遠いものを感じてしまう不安等を言ってもいいんだということ、後ろ向きだけでなく前向きだが不安な部分を伝えられる行政なんだということを見せるのも本当に大事であるし、窓口等で聞かれた声等をコンテンツに変えることで、一人に答えるのではなく一つのお悩みを多くの方に見てもらえることができるため、非常に重要。

(田中CDO)

本当にそのとおり。お悩み相談をすることによって、ファンが増えるというのは本当にそうだと思う。DXやデジタルを進めていく上で、ポジティブに捉えてくれる方を増やしているかなといけな。もしポジティブじゃなくても、味方・仲間という意識を持ってもらえるといい。そうしたときに、悩み相談をやると心理的な距離感が縮まったり、思考に寄り添えたり、困っている人を支援するというだけではなく、話を聞くということも必要なかもしれない。

(大崎委員)

社会全般に関することであるため、取りまとめは非常に大変だったのではと思う。

北野委員のご発言の、多様な対応は非常に重要なキーワード。デジタル社会が進展していくことで、例えば障がいを持っている方々、母語が日本語ではない方々、ひとり親世帯など、多様な方々にとって、特に行政サービスのデジタル化は大きなメリットを生むことが可能と思う。今回のインタビュー、ワークショップ等に障がいをお持ちの方、外国人の方、2050年に人口のボリュームゾーンの80代の女性になるようなシニアな方々から、例えばどのような未来像というのが提示されたのか、教えていただきたい。

また、非常に大事だと思うのは孤独を感じずに暮らしていけるということ。最近いくつかの国際会議等の中で、Z世代のメンタルヘルスが非常に大きな問題としてとらえられていた。Z世代というとサステナビリティに敏感だったり、多様性に敏感だったり、これからの世界を牽引していくという非常にポジティブなイメージが強いが、Z世代の人たちに、今の大きな地球規模の課題は何かを聞くと、気候変動という言葉が返ってくるのではと予想する場面でも、メンタルヘルスという言葉が多く出てくる。これは日本も同じではないかと思うが、あまり前面に出てこないため、しっかりと見ていくのが大事。若年層や、増加していく中高年の一人暮らしの世帯の方々が、孤独を感じずに暮らしを楽しむために、どうデジ

タルというものが活用できるのかが具体的に出てくるといい。

行政サービスのデジタル化と同時に、それを補完するものとしてNPOの活動がこれから重要になってくる。新型コロナウイルス感染症関連で、自分自身も参画していた女性への影響と課題に関する研究会では多くのデータを使って女性への影響を実態調査したが、結果として女性の自殺の急激な増加や、シングルマザー世帯の困窮などが出てきた。そんな中で、孤立している女性たちやひとり親世帯にもっとアウトリーチをかけていく必要があることから、内閣府の地域女性活躍推進交付金制度として、今年をあえて自治体とNPOが組んで、積極的にアウトリーチしていくタイプの活動を支援する枠組みを作った。

自治体の場合、申請主義的な部分があるが、そうではなくてアウトリーチしていく、その主体になれるのはNPOだと思う。NPOが、この全体像の中にどう位置付けられていくのかを聞きたい。

(田中CDO)

今回のワークショップやインタビューの中では、できるだけジェンダーと世代に意識をして話を聞いたところではあるが、障がいのある方、母国語が日本語ではない方には今回は参加いただけていないため、今後しっかりとコミュニケーションしていきたい。

また、2050年は80代の女性がボリュームゾーンであるという点に一つの視点を置くことは必要だと思う。加えて、一人暮らしの世帯が非常に増えるということについて、より重視しなければいけないと感じた。中でも中高年の、特に男性が多いところではないかと思うが、男女比は半々ぐらいか。

(大崎委員)

女性の方が長生きするため、一人暮らしの女性の方が数は多くなる。ただ、中高年の男性の特徴としては外に出て来ない、ネットワークを作りづらい、孤立しがち、といったことがある。つながりを作るという点では、女性は地域とのつながりがあり、子供や孫世代との関係がより親密である傾向も見られるため、孤立を防ぐ、孤独感を感じずに暮らしていけるという課題においては男性に向けた取組が必要。

(田中CDO)

その点も踏まえ、孤独を感じない時空を超えた新たなコミュニケーション等についても、未来像の中で描いたところではあるが、もう少し深掘りしていきたい。

また、アウトリーチは非常に重要であるし、村上委員の発言にもあったように前向きだが不安を感じている等、デジタルにおいて様々な感覚の方々がいらっしやる中で、自分が置いてきぼりになっていると感じないように、またデジタルに対する苦手意識が連鎖していかないように対応が必要と考えている。そのために、今までは申請方式だったものを、デジタルの一つの特徴でもあるプッシュ方式で情報を提供していけるようになると、非常に大き

な変革になると思う。

どんな立場の方でもスマホを持たない選択があまりなくなっていくのではないかという中では、プッシュ型で情報を提供し困り事に対してのアプローチができるようになっていく可能性があるということについては、もう少し描けた方がいいのかもしれない。

(浅井委員)

DXの取り組みは、これまでできなかった社会課題が解決されていくというところに魅力があると思うが、三重県民の県民性、文化等、もともと三重県の良いところは変えなくてもいい。ワークショップの中で、三重県の良いところについての発言はどれぐらいあったのか。そういうところはもっと大事にしていけばいい。三重県としてDXについて検討をしているが、DXは日本全体の同じ課題である。三重県のレポートとしてまとめていくにあたっては、三重県のいいところを大切にする、そして三重県の地域から社会課題を解決していくという視点でまとめる必要があるのではないか。三重県だけの課題というのはそれほどないのではないかと思うため、本来は三重県らしさを出していく必要はないのかもしれないが。

資料中の図にある、4つのカテゴリ分けの「県民の皆さんと社会」と「社会の構造」、特に「社会の構造」について引っかかる。中心に県民の皆さんの生活を置かれたのはすごく良いと感じており、暮らしの次に社会というのも分かるが、その次の社会の構造とうのが分かりにくいと感じる。

また、今回のワークショップは県民の皆さんが対象となっており、経済や産業などのDXに関する話は出てきていないが、学生が社会に出るときには当然三重県の経済、産業界がもっとDXも進んでいて、収益性が高い等、いい会社がたくさんあるといったことが大事なのではないかと思う。

一つ心配しているところとしては、DXが進んでいったときに、無人格の取り組みや仕組みが増えていくのではないかということ。格差の問題もそうだが、便利なのはいいが冷たい、無人格な取組が増えていくと、三重県が目指すあったかいDXから遠ざかってしまうため、注意が必要ではないか。

(田中CDO)

無人格な冷たい取組への懸念については、まさにそのとおり。組織や企業の論理のDXだけでなく、一人ひとりのウェルビーイングに向かっていかなければいけないという意味で、あったかいDXを打ち出しており、まさに同じ課題意識を持っている。それが三重県だけで抑止できることなのかが分からないところはもちろんあるが、CDOやデジタル社会推進局長等の責任ある立場にある人たちがずっと言い続けることが、少しずつ影響を与えていくことになのではないかと感じており、常に発信し続けることが大切ではないかと思っている。

ご質問のあった、三重県の良さについては、ワークショップの一つの議題としても、2050年、社会が変化したとしてもどうしても絶対残したいものは何かということも話し合っており、三重の世界最高の食材、緑豊かな自然、人間性、三重の酒、鈴鹿山脈、ウミガメが来る砂浜など、多くの意見が出ている。

ご意見にあったように、DXは三重県だけの課題ではないが、だからこそ、いち早く課題解決していったところが地域間競争に勝っていくというようなことはあると思う。また、それは日本の中の地域間競争だけではないところに巻き込まれていくのがインターネットのいいところでもあり恐ろしいところでもあるため、その中で三重が勝ち残っていける、生き抜いていけることが大切と考えている。三重県らしさが、今の取りまとめ案では削がれている部分はあるかもしれないため、少し工夫を考えてみたい。

資料の4つのカテゴリについての意見については、社会の構造のところ若干違和感があるとは感じていたため、よく検討してより分かりやすい表現をしていきたい。

(北野委員)

DXというとテクノロジーっぽい感じがしてしまう。極端なことを言えば、デジタルだと思われたら負けだと思う。例えばスマホを持っている前提という話があったが、スマホを忘れたら何もできないデジタルは非常に不便である。スマホが壊れた、忘れたときに、どのように利便性を保つか、やろうと思えばできる。例えば、顔や音声、指紋認証によりコンビニ等で個人のQRコードが表示され、それを使えば何とかかなるとなればスマホじゃなくても一日くらいなら生活できる。デバイスがないといけないというのは、デジタルの弱い側面でもある。デジタル化しなければ、デバイスを持っていなくても生活ができるはずだが、デジタル化する際にデバイスを持っていることが大前提というのはサービスとしては逆行してしまっている。そういう意味では、デジタルだからこうだというボトルネックが存在するデジタル化は負け。また、デジタル化のために勉強するというのも、サービスのデザインからすると勉強させたら負けである。例えば、アップルのiPhone、Mac等はUIが素晴らしいため、マニュアル等を読まなくてもすぐ使えるが、他のOSの場合は分厚いマニュアルを読まないと使えなかったりした。その点では、今後この取りまとめ案に基づき事業を実装していくときに、デジタルだから利用者に勉強してもらう必要があったり、ハードルが高くなったりするようなシステムやソフトウェア、ITベンダー等は使ってはいけない。テクノロジーは黒子なので、テクノロジー感が前に出てはいけないということが非常に重要である。一足飛びになかなかいかないかもしれないが、目指すべきところとしてはそういう姿だということは妥協しないでやるべき。

また、地域間競争の点では、三重は世界にいきなり繋がるべき。そこに三重の発展があると思う。自分も三重が好きでよく行くが、三重県には伊勢神宮や椿大神社、鳥羽や志摩、賢島の自然、伊勢海老、あわび、松坂牛、お茶などの豊富な食材など世界で勝負できるリソースがある。短いタームから言うと、アフターコロナは強烈的なインバウンド需要が来るため、

そこで三重県がどれだけハイバリューなインバウンドサービスを提供するかが勝負どころである。現実的に考えると日本はシュリンク（縮小）マーケットであり、人口が減少して経済成長があまりないため、経済成長率も高く人口も多いアジアやヨーロッパ、アメリカ等と三重県の魅力で直接つながり、県内外のスタートアップとの連携に加え、三重県から世界を目指すスタートアップができるということも可能と思う。スタートアップと言えばテクノロジーのイメージがあるが、日本が強い食やツーリズムで、世界と勝負できるようなスタートアップや、国際的な連携をするということもあり得る。三重県は南北に長くやや移動が大変なので、セントレアから鳥羽にいきなり飛んでくるような空飛ぶタクシーのネットワークを作るなども含めた地域開発とデジタル化が連動して進み、デジタルのネットワークがあって、医療等いくつかのキーインフラに不安がなければ、三重に住みたい、長期滞在したいという人が出てくると思う。そこをちゃんと整備していくことは、地元の人へのベネフィットにもなり、人も呼び込めて、国際的な競争力も強くなっていくのではないかと。アンビシャスなことを考える余地が非常に大きいのではないかと。

一方、南海トラフ地震をどう乗り越えるかは非常に大切なところ。デジタルだけではなく、防災とも連動しながらだと思いが、サステナビリティが非常に重要となってくる。グリーンイノベーションやSX（サステナビリティトランスフォーメーション）などいろんな言い方があるが、そういった点と連動しながら進める必要があるというのが大枠のところである。

（田中CDO）

ある意味テレビと同じような、直感的に誰でも簡単に操作ができて、あるいは操作しなくとも、いつの間にか、生きているだけでデジタルの恩恵が得られている状態が理想状態ではある。

また、食や観光等のスタートアップをしっかりと創出していくということも必要。確実に日本はシュリンクしていくため、いかにして外貨獲得をするか、海外の人からどれだけ選ばれるか、そしてどれだけお金を落としてもらえるかということが重要である。

また、長期性や住みたい、というところを実現するためにはもちろんモビリティについての議論はあるが、医療、防災、教育という基本的なところは、ある程度クリアしないとけないと思うため、注力していく必要があると考えている。

（北野委員）

土地や食材等のポテンシャルを考えれば三重でも一泊10万～20万で販売できるようなホテルは非常にたくさん作れる。富裕層の呼び込みはサービスの質への要求やサプライチェーン等への影響力が大きいと、富裕層のトップノッチで一泊20万円以上に値するホテル等をどれだけ作れるかが一つのポイントではないか。

高齢化もあり、医療の点についてが一番二の足を踏むところだと思う。若い人はあまり気にしないが、ある程度高齢の人が少し移住してみたいとか、二拠点にしてみたいと考えたと

きには、そこが不安要因になる。

(三宅局長)

北野委員のご意見については、特に行政手続きのオンライン化としてスマホで全部できるようにという意識で取組んでいたが、視点が違うというのは非常に勉強になった。また、委員の皆さんのご意見を聞き、非常に近視眼的になっていたという気付きにもなった。もう一度、頭を切り換えなければいけないと感じる。

(田中CDO)

委員の皆さんからいただいた意見それぞれに非常に学びが深かった。村上委員のご発言で、お悩み相談をするとファンが増えるという話は、特に重要な話だと思った。自分ではなかなか浮かばない、目がいけない視点であった。このあたりをもう少し説明いただきたい。

例えば三重県で、デジタル社会形成を進めていく時に、お悩み相談をやるとしたら、どんな媒体でどんなふうにやるといいか。

(村上委員)

お悩み相談は、自分の考えを嫌らしくなくちゃんと伝えるチャンスでもある。スローガンのように掲げると、自分事と感ぜない人が読み飛ばしてしまうようなところだが、悩んでいる人に対して答えると読む気持ちが違ってくる。ちゃんと伝えるためにも綺麗なコピーもいいが、お悩み相談をすることで伝えるチャンスになると考えるとよい。

事例として、まずは今回実施したワークショップ等で出された不安や課題等を活用することから始めてもいい。悩みに対してちゃんと答えているということが分かるだけでも、人は集まりやすくなる。せっかくワークショップを実施したので、そこをコンテンツ化するのはよいと思う。

大崎委員の発言にもあった、デジタル化に対して、メンタルヘルスが解決できるのかというところは非常に大きな問題だと思っている。デジタル化によって村やお祭り、助け合い、人間らしさ、談笑といったものから遠ざかるのが怖いと思う方は多いと思う。しかし、デジタル化と掲げている中で、お祭り等がなくなってしまうのではといったことを言いづらいという人もたくさんいると思うため、素朴な疑問としてデジタル化したら私は孤独になってしまうのではないかな等の具体的な悩みを伝えてもらえるようになればなるほど、悩んでいる方には私だけじゃなかったんだという安心感を与え、三重県がそれらの悩みに対して答える、伝える機会がつけられることも大切。

北野委員のご発言にあったように、デジタル化とはこういうことかと思わせるよりは、三重県は何か感覚がいい、といったことを自慢したくなる具体例を増やし、それが陰で全部デジタル化によるものだったというのがいいのではないかな。

(大崎委員)

徹底的なオープンデータ化は非常にいい。男女別データやジェンダー統計がオープンソースで常にアクセスできるようになると、NPOの活動にも非常に役立つと思うので、ぜひ取り組んでほしい。NPOも社会課題の解決を担う一つの主体者であるため、オープンデータを活用する主体としてNPOも入れてはどうか。

日本は、他国ならそろっているような男女別データやジェンダー統計等、データを探すのが難しい。オープンデータ化を徹底することで、地域の課題を洗い出していくうえで、ジェンダーの視点を含めより実態に即した政策や計画の策定が可能となる

また、日本の観光情報は英語の情報等で海外の方が日本人以上によく知っているが、実際の予約などの手続きは外国語対応ができていないことが多いようだ。

日本語能力が限定的だった場合にたくさんの機会を取り逃がしてしまっているのではないかな。

(大坪課長)

各委員からいただいたご意見をふまえ、取りまとめ案を調整する。

以上。