

2021 年度春季（第 44 回）国際コミュニケーション・フォーラム
3 日目（2021 年 10 月 1 日開催分）グラフィックレコーディングまとめ

○基調メッセージ

行政のデジタル化の現在地・東京都の取り組み



東京都副知事
宮坂学さん

元
ヤフー(株)
社長！！

行政が変わるには
10年かかるかも。
長い目で見ていく
つもりです。

民間は2000年代からデジタル化を進めてきたが行政は令和になっても
取り組みが遅れている。ここだけでも3兆円、71万人の機会損失！
民間の仕事のやり方とバージョンを揃えよう
東京都の職員数は半減している。
限られたマンパワーで同様のサービスを提供するためにはデジタル化を！



非接触・非対面のサービス・QOSの向上など
情報提供側から受け手側の立場に
立って実施します

社会の恩恵にあずかれない人を取り残さないために行政がある！
デジタル化のためには水面下の制度・ルールを変える必要がある！

現在取り組んでいること

5つのレス(ペーパー、はんこ、キャッシュ、ファックス、タッチレス)

ペーパー
レス

はんこ
レス

キャッシュ
レス

fax
レス

タッチ
レス

判子の改革は・・・

押印廃止のルール化、デジタル化を実施
押印数18000件→11000件を廃止に
さらに4500件を廃止予定！

saasも
進めています

他にもfaxは95%削減、電子決済や行政手続きの
デジタル化・ワンストップ手続きなど推進中

人にやさしいデジタルガバメントの実現方策



モデレータ
情報通信学会
庄司彦さん



三重県 CDO
田中淳一さん

三重県ではあったかいDXを進めています

デジタル社会推進局2021年4月に発足！
当初は回い組織だったが半年で
スタートアップらしい組織になった

みえDXセンターを立ち上げました

デジタルの日を定めたり
三重県版アイデアボックス
を始めたり

ビジョン・誰もが住みたい場所に住み続けられる三重県
ミッション・みんなの想いを実現する「あったかいDX」
バリュー・当事者意識、時間はコスト、やれることはやるべきだ

毎月すごい勢いで
新しいことをうちだしています！

田中さんから見た
行政の課題感をクリアする
ために決めました！

デジタルの観点だけで
見ているのは問題解決
出来ない！

青森の地域情報
ポータルサイト
Locoty青森立ち
上げました！

青森ではいまだに「faxでしょ？」

行政に民間が足並みを
揃えてしまっている



わたな(株)
山田晴彦さん

現物があって顔を合わせることで
安心感を得ているのでは？

デジタル改革で格差が
あってはならない。
青森は取り残されている。

行政と民間の役割を
一度壊していくのが
GovTECH企業の役割では

デジタル社会、消費者・個人にとっての
メリットを実感できていないのでは？

デジタルデバイドの問題だけなのか？
データ提供するだけで課題解決できるのか？

環境や人権、教育などそれぞれの主体が解決していく
+
国や行政がデータを提供したりデジタルの環境整備
+ CSRやESGの視点を取り入れるなどビジネスの在り方の問題も



カブタ、リテ消費者会議
古谷由紀子さん

「だれ一人取り残さない」は、SDGs2030の理念

ヒトのトラストは
マイナンバーカード

DXにはトラストが必要



Q：個人や消費者の不安感に
どう対応するの？

市町にも意識の差がある。
個人と同じ。フラットな
コミュニケーション



Q：消費者保護の観点では？

教育・啓発でも取り残される人が居る
従来の見守りの仕組みを活用する



Q：市と仕事している中での課題感？

固定観念を取り去る必要がある

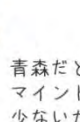


15分おきに
電話掛かって
くることも

ツールをこっさり使いこなしている職員が
人事異動でFAXと紙の部署に行く可能性が
あるのでデジタル化に消極的になる



技術の話は消費者側からは専門的で
わからない。わかり易く説明する
+ 消費者が知りたいことに答える
必要あり！



青森だと同ような
マインドの人は
少ないかな・・・

個人を受益者ではなく
主体としてよりよい社会を
作る取組が必要では

マイナンバーカードは
「カギ」「ハンコ」「身分証」
の3役を担います！

加賀市の
マイナンバーカード
普及施策支援を実施し
68%突破！

デジタル化の変化と課題はコロナきっかけに
・本人確認は窓口来訪→接触と移動を減らす
デジタル化の目的が変わった
これまでの制度や仕組み、現場の業務のダブルスタンダードがある
人と人との繋がり。デジタルを教え合う取組も実施

デジタルに振り切って、そこで生み出された余力を
人や生活の部分にシェアしていければ良い！

デジタルこそ、人に優しい？

デジタルによって信頼を可視化できる！
可能性に賭けて行きたい



使いこなせない人が不利益を被ることを救済
していくそこが無いと優しさだけでは不十分

デジタルだけが
難しいのではない
必要性を感じているか

デジタルデバイドだけでなく
幅広い目線で地域と一緒に
課題を解決していく

デジタル化は地域の人が
進めていく必要がある