

令和5年度第4回茅野市DX推進協議会 会議録

日時 令和6年1月24日(水) 18時00分～19時00分

会場 議会棟大会議室

(出席者)

DX推進協議会 濱田会長、原田副会長、寺澤副会長(オンライン)、吉澤様、竹内様、矢澤様、熊谷茅野市地域創生政策監

事務局 田中、牛山、須田企画幹、今 CDO 補佐官、藤澤、伊藤、光内様

(欠席者)

DX推進協議会 守屋様

1 開会

—事務局 田中—

2 会長あいさつ

○濱田会長

今年もいろいろ皆様にはお世話になると思うが、よろしくお願いを申し上げて挨拶とさせていただきます。

—議事進行を濱田会長に交代—

3 報告事項

(1) 外部評価委員会(DX基本計画)の進捗状況について 資料1

—外部評価委員会における DX 基本計画の策定スケジュールおよび進捗について事務局より説明—

- ・今年度のスケジュールは資料1のとおり、第12回会議(1/23開催)までの進捗を反映している。
- ・年度末までに議論を集約した内容をまとめたい。
- ・1/23時点で議論が行われた項目のまとめ(概要)について説明
 - ・意見の反映・参加の促進:市民が自分ごととして情報を受け取り、DXの取り組みに参加できるように必要な人に必要な時に、必要な情報と参加の機会を提供する(だれに(ターゲット)、なにを(主体性と共感)、どうやって(手法)の観点)こと。また事業の継続的な運営、改善を目的とした意見の集約、反映、見える化のサイクルの仕組みを構築する。
 - ・学びの場の提供:学ぶ側(市民)を、自ら学ぶことができる層、興味やメリットが学ぶきっかけになる層、現状に不満がなく学ぶ必要性を感じない層の3層に定義し、それぞれに最適な学びの場を提供すること、また継続的に有用な学びの場の提供を行うため、それぞれの層の市民がアプローチしあう仕組みを構築することで、デジタル人材の育成とデジタルを活用しなくても恩恵を受けられる仕組みづくりを行う。

質疑・意見交換

○原田副会長

AIなどは若い世代は問題なく使えるが、高齢者はなかなか使いこなせないということと、もう一つは誤情報が山のようにあるということが一つ問題で、情報を判断するのが結局人間である。偽物は偽であるということ判断するAIはないわけなので、真偽を見極めるためにどのような手段があるのかが一つ問題として残ると思う。

○濱田会長

そこが一番大きな問題で、今まで以上に読解力であったり、いろいろな知識が逆になるようになるんじゃないかと感じている。

○吉澤 諏訪中央病院院長

学びの場の提供であるとかはいい試みだと思う。病院でも様々な電子機器やツールを使っていて思うが、必要だから出来てきたものであるが、製品やツール自体が発展途上段階の時が一番困る時がある。

使いづらくてエラーが起こってしまうとどうしようもなく先に行けない。また、これは病院に限らず様々なオンラインサービスなどをやる時も、続けざまにエラーが出てしまったり、こっちが悪いのか、向こう(サービス)が悪いのかわからないなどのことが起こると、先に行くのがもう躊躇されてしまって、日を置いたら今度はすんなりうまくいったりとか、システム改善されてバージョンアップしたら、前は使い勝手が悪かったものが驚くほど進歩していて、もっと早くやればよかったということがあるので、やはりこの学びの場というものはとても大事だと思う。

また、学ぶにも学びやすいとか、使いやすい使いづらいいによってデジタルに取り組もうとした人が心折れてしまわないような、そういったものを使っていくことも必要。とっかかり、入り口の部分がすごくハードルが高いと、そこでこけて、もう二度とデジタルなんかということが出てこないことをぜひやりたいと思いますので、その辺りは大変かと思うが、使う側の気持ちだとそんなところである。

○竹内 茅野市社会福祉協議会事務局長

今後も具体的なところを期待したいところだが、いろいろな学びの場の提供には学校や企業や地域などがあると思うが、一発だけではなく、継続的な学びの提供支援が大事かと思っている。その辺りでも継続的という部分をちょっと強調したいと思う。

○濱田会長

どんどんどんどん変わっていくと思うので、やはり学び続けるような状況が必要かとは思っている。

○矢澤 茅野市金融団幹事行代表

年齢層で言うと、若年層や、中間年齢層の方たちは比較的コミュニティを作りやすい状況はあると思うが、一方で会社を辞められた方とか年配の方は、徐々にコミュニティを作りづらく、昔は、老人クラブとかそういった地域ごとのコミュニティが結構あった

が、だんだんとそれも今は崩壊しつつあるというような感じがするので、そういったところで個別な学びの場というところが今後必要になってくるんじゃないかというような感じはする。

○熊谷 茅野市地域創生政策監

市民が自分ごととすると行った時に、単に日常生活や仕事上の課題をだすのであればそれはそれでよいと思うが、やはりデジタルで何ができるのかということに加え、社会がどうあるべきかということを知らないと、具体的にデジタルでどういう社会を作りたいのかという深いところまでの提案というのは、学びの力がないと難しいと思う。

例えば、今実験しているリーバーも、当事者である市民からはオンラインで診てもらえればなどという課題は思いもしなかったと思う。小さなお子さんを抱えている家庭であれば、夜 子どもが急変した時にどうしたらいいの？と思った時には、当然のごとくご主人が車で中病の救急まで連れて行けばいいんだとか、もしくは重篤な高齢者が急に具合悪くなったら救急車を呼べばいいんだという結論に行ってしまうと思うが、そうではなく、オンラインで問診して、そして診断してということをするれば、お医者さんも困らない。救急車も発動しなくていい。それで社会が便利になり、お子さんも適切な処置がすぐできるというような発想には至らなかったと思う。

救急車を呼べばいいとか、救急窓口へ運べばいいと思い込んでいる考えから、社会がどうあるべきかということ的前提を考えておかないと、発想は出てこないのではないかと思うので、やはり学びというのは大きいかなと思う。

ですので、まずは「何を学ぶのか」ということをちょっと明確にした方がいいと説明を聞いていて改めて思った。社会はデジタルで変えられるんだというような、そういうところを学ぶと同時に、デバイスだなんだというわかりにくい言葉や、このボタンを押しちゃうとシステムが壊れちゃうんじゃないか、個人情報を入れると盗まれちゃうんじゃないかという、わかりにくさや不安というのも、学びの中で優しく解いていくことが必要かと思っている。やはり DX に参加する前の大前提としては学びが絶対に重要であることは分かるが、それでは一体「どういう学びが必要なのか」というところなんです、スマホだとか、パソコンの扱い方だけじゃない、社会の課題的なところを学ぶべきかと今改めて思った。

○濱田会長

どういうふうに学んでいくかということも大事。今、我々の身の回りで知らない間にデジタル化は進んでいる。例えば私自身もテレビをインターネットにつなげているが、ほとんどインターネットが役に立っておらず、ただテレビを見ているだけなので、おそらくそういう方は多いんじゃないかと思う。また、車であつてもどこかに近づくとピーピー音が鳴るし、バックで早すぎると急ブレーキがかかるし、曲がる時も勝手に曲がっていく半自動のように知らない間になっている。

いろいろなものが知らない間に変ってるんだなと最近実感しているところだが、そういういったことも含めて、これがこうなっているんだということを、みんなが知っていかなければいけない時代になっている。そういう意味で、学びと言っても、なにか読むとか、

ちょっと教えてもらっただけだとわからない、実際に自分で動かしてみるとかそういうものも含めてやっていかないと、リアルには感じ取れないかという感じはする。そういう場をどういうふうに設けていくかというのが重要ではないかと感じている。

(2) データガバナンス部会の進捗状況について 資料 2

ー外部評価委員会における DX 基本計画の策定スケジュールおよび進捗について事務局より説明ー

- ・データガバナンス部会について。DX 基本計画における4つの柱のうちの「ルール作り」「データ連携」の項目については、有識者に検討いただきたいとの意見の元、DX 推進協議会に書面決議で設置について承認をいただき 10 月から検討に入っている。
- ・10月～11月を情報確認期間として検討にあたっての他自治体の先進事例などの情報のインプットを行い、12月～2月を検討機関として内容の検討を行い3月にはまとめ及び DX 外部評価委員会において市民目線の精査を行っていく予定。

質疑・意見交換

○濱田会長

データに関する重要な部分というのは、やはり誰も心配事だと思うが、ちゃんとデータ管理されていてデータが漏れていないかなどの安全性やセキュリティというのが、かなり重要だと思う。個人のデータが漏れるといろいろなことに使われていくということがありますから、そういう点が一番心配な部分という気はする。

(計画に)どこまで書けるかというのは当然、書ければ書けるほど使い勝手は逆に悪くなっていくので、その辺りは相反がおそらくあるとは思いますが、例えば病院は病院の中で完結すればおそらくそれでいいと思うが、今後デジタルが進んでいくと、外で事故が起こった時にその人のデータを取り出す必要が出たときにどうするかというのはあると思う。

○吉澤 諏訪中央病院院長

どうしても電子カルテから抜き出す必要がある場合には、個人で簡単にはできなくて、かなりのブロックがかかるようになっていきますけども、その分使い勝手が悪いと聞いている。

○熊谷 茅野市地域創生政策監

結論として、市民が安心して利用できるようにすることを目的とするならば、裏を返せば市民の不安に明確に応えることが必要であり、市民の不安にちゃんと対応しているんだよということが、イメージとしても実質としても答えになっているようなものが作ればと良いと思う。吉澤先生がおっしゃったような内部的な規律はもちろんのこと、それが市民にとって不安を解消する一助になっているんだという事をちゃんと伝える必要があるのではないかと感じている。

自分自身が一市民として思うとすれば、サービス設計がどうだこうだというよりも、まず自分がオプトインして、何かのサービスを2つ3つ同時に利用したいと思った時に、

自分の住所、氏名、年齢などの基本情報を今、いつ誰がどこで見たり、利用しているのかをログが取れるような、自分のデータがどこで扱われているのかが明確になっていくことが必要かと思う。

もう一点は、なりすまし、フィッシングだとかそういうものが一番怖いので、オプトインする時の個人認証に、生体認証を入れていくのか、生体認証とマイナンバーを併用するのか、どういうものにしていくのかという茅野市の対応が、市民感覚としては一番安心安全につながる入り口かというような気がする。その辺りをデータガバナンス部会で議論いただければと思う。

○濱田会長

便利さとセキュリティは先ほど言ったように相反しますので、どこまで便利にして、どこまでセキュリティをかけるかというのは相当議論がある。しかし今は、昔に比べてインターネットバンキングなども結構皆さん使うようになっている。おそらくあれは安心だと思っているからであって、二段認証など、いろいろなことやっているのだから、そういうものを色々入れながらということだと思う。逆に言うって使ってみないとわからないということもある。

○熊谷 茅野市地域創生政策監

個人がシステムに接触する、それと、システム内部で安全性を保つ、そのシステムが他のシステムから攻撃を受けないかみたいなものが大きな組み立てだと思うが、やはり自分のデータがどう扱われているのか、入り口の部分でなりすましが無いのか、などといった市民感覚として本当に不安なことは、どんどん市民の声を聞きながら、データガバナンス部会で答えを出していくような形になっていくといい。

○須田企画幹

安全を担保することは市民からすると自分では出来ないこと。それを担保してくれるような、この場合でいうとデータガバナンス部会という組織が継続的にウォッチしているということ自体がある意味、安全性の担保である。

例えば一つ一つのサービスごとにそのセキュリティの仕組みが全然変わってくる。ですので、新しい事業を立ち上げる時に、その事業をデータガバナンス部会がちゃんと見ているということがちゃんと明記されていることが大事である。

一方でもう一つ記載しておきたい点があるが、どんなに素晴らしいシステムを作ったとしても攻撃されることはあるし、もしかしたらそこには何かの穴があるかもしれないということも前提に、あるということがわかったり、何か指摘をされた時にそれに対して柔軟に対応するんだということもちゃんと定義すること。

デジタルには唯一の正解はないので、正解がない中で、それでも推進するためにはどうしたらいいかという、やはり常に振り返りをしながら柔軟に対応して、前に進んでいくということも原則として書いていくということを議論させていただいている。

○濱田会長

その点は重要なところ。データと言っても、レベルがある。そこを安心させるような仕組みづくりがやはり必要かと思う。そうでなければ、参加者をいくら募ると言っても、安心感がなければなかなか参加してくれない。

(3) 令和6年度事業の方向性について 資料3

－外部評価委員会における DX 基本計画の策定スケジュールおよび進捗について事務局より説明－

- ・茅野市には健康カルテというシステムがある。今後、母子健康手帳の紙運用を電子化していきたい。そして、病院やオンライン診療とのデータ連携を構想している。
- ・例として、お子さんの予防接種の紙の問診票をデジタル化することで、今まで保護者、医師、市の職員が問診票を1枚1枚記入して手入力して管理していたものが、必要最小限の入力で済む。
- ・また、市役所で所有する予防接種記録や健診記録をオンライン診療などと連携することで、それまで医師が原因の特定のために予防接種記録を問診し、保護者の方も手帳を見ながら一生懸命伝えることに割いていた時間を、公的記録で医師が情報を確認できることで原因の特定が容易になり、保護者も今伝えたいことを伝える時間が確保できるようになる。
- ・令和6年度の事業の方向性としては、市内の課題を解決する方向性と、デジタル田園健康特区としての先進事業の方向性を大きく分けて考えている。
- ・具体的には、災害時のデータ連携や、消防団員のアプリを活用した活動支援、あるいは学校と保護者の方の連絡帳の電子化の他、政策的事業として、小児オンラインかかりつけ医やデジタル母子健康手帳などを国の補助を受けながら実施を予定している。

質疑・意見交換

○原田副会長

オンラインというのは、将来はおそらくそれが主流になるのかもしれないが、今のところはほとんどの場合うまくいく。しかしながら、そこにうまく当てはまらない症例が出てしまうと、例えばワクチン接種で言うと、1人でも副反応で亡くなったという極めて稀な例が出ると、それがものすごく強調されますから、一気にワクチン接種中止というような結論になってしまう場合もあり得る。9割方問題がなかったとしても少数のうまくいかなかった例をどういうふうに拾い上げていくか。小児オンライン診療でも、ほとんどの場合は熱があつたら、解熱剤を使っていいですよというような指示で問題なくても、そこから外れた事例が出てくると、そのまま脳炎になって死亡してしまったなどという人が出てきた場合に、それはオンラインだからいけないんだという話になっていってしまう。ですから、そういうところにどう対応していくかということも課題になるかと思う。概ねは大丈夫だが、極めて稀な例が出た時に批判的になって全てが終わりになってしまうということがないようにするには、どうやったらいいのかということは難しいと思う。

○濱田会長

その稀な例が強調されて、全てがそうなるような報道がされてしまう。結果として、実際にリアル（対面診療）だったら大丈夫だったんじゃないかという議論になってしまう。

その辺は難しいところで心配。

○吉澤 諏訪中央病院院長

母子手帳の話は非常にいいなと思って聞いていた。分厚い妊婦健診のクーポン券が来ますけども、あれが毎回毎回紙ベースで回っているという認識はあまりなかった。紙ベースだと忘れてきてしまう妊婦さんや、大事なものだと思わなかったと失くしてしまふ人もいる。そういった観点からも、運用もすごく合理的になるでしょうし様々な記録が残ることで、母子手帳とは言いますが、例えば海外に行った時にワクチンの記録が後々響いたりしてどこかに行ってしまうと探すような過程もありますし、少年期、青年期、壮年期になっても必要な医療情報が紙ベースの手帳が無くなってしまったらもうわからないということではなく、データとして形に残るというのは、これからは非常に大切なんだろうと思ひ、これも一つの典型例としてこういう成功体験が他にも広げていけるんじゃないかと思う。大変期待している。

○原田副会長

マイナンバーカードで受診する人であれば、電子カルテで健康診断の情報を見ることができる環境にはなっている。

○竹内 茅野市社会福祉協議会事務局長

地域まるごと病院機能の中でいろいろやられている中で、医療的なところとあわせて介護分野を連携しながらやっていってくれるといいと思った。おそらく入ってきていると思うが、その辺りも少し強調して、医療と介護の連携も必要かということと、対象者としてやはり高齢者だけではなく、障害者の方々も居ますし、外国籍の方も居ますので、そういった部分を広くサービスが提供できたらいいと思う。

○矢澤 茅野市金融団幹事行代表

人間の記憶は年数を重ねるごとに曖昧になっていたり、わからなくなってしまうもの。デジタル化していくことが、その人のいろいろな記憶の代わりになるということでもありますので、やはり必要なんだなと感じる。

○熊谷 茅野市地域創生政策監

①(各種職域・団体への対応(負担軽減))は地域住民のこんなのが便利になればいいというのに応えていくような感じで、地域課題というのは極めて重要だと思う。②(母子にやさしい DX)③(地域まるごと病院機能)の場合はサービス提供に関わっているエッセンシャルワーカーなどがいかに楽になるか、自分の持っているデータがどのように他で生かされるかといった極めて社会を変えていくのに重要な発見ではないかと思う。特に②や③の場合は、実証調査業務、いわゆる国の補助金を使ってやっていると思うので、ぜひ事業が終わる時に、何が便利になったのか、誰が便利になったのか、これによって社会がどう変わっていくのかというようなことを、明確にわかりやすくPRしてもらえるとよい。

例えば、入院中の患者の排泄支援では、夜になるとトイレに行きたくてしょうがないと何度もナースコールをする度に、看護師の皆さんは、さっきしたでしょう。とか下腹部を押さえて、おしっこ溜まってないと思うよ。とか、一生懸命に説明したり説得するのだが、患者本人たちは尿や便が出ないということをすごく悩んでいる。これが、ポケットエコーが一本あるだけで看護師が患者と確認し合いながら、膀胱の中にはまだ無いでしょうとか、便はまだ奥の方にあって降りてきてないというような合意ができることで夜勤をしている看護師さんはすごく楽になる。

そういったわかりやすいメリット。これが社会をどう変えていくのか、働き方をどう変えていくのかというのを、ぜひPRしてもらいたい。

○濱田会長

いろいろな形でここ(資料)に3つありますが、重要な点が多いというふうに思っている。学校と保護者をつなぐというのも、学校自体が今、働き方改革と言われているところで、この間ようやくファックスじゃなくてというのが出たぐらい。

いろいろな形でデジタル化を進めるべきところかという気はしている。そういう意味でここに書いてあることというのは、ぜひ進めていただければというふうに思っている。

データに関するところは、色々あるかと思うし、皆さんが賛成なわけではない部分もあるかと思うが、いろいろ形で参加者をいかに増やしていくかだと思う。

5 その他

なし

6 閉会

—事務局 田中—

以上