

令和3年12月定例会一般質問

通告 6

質問 デジタル化推進における住民サービスの向上について

答弁 情報格差の解消及び住民サービスの方策を検討します

8 番 江口 智子 議員

【質問：江口 智子 議員】

8 番、江口智子でございます。デジタル化推進における住民サービスの向上について、以下2点にわたって質問いたします。

1 点目はプッシュ型配信の開始についてであります。昨年9月定例会の一般質問で広く住民のデバイスに通知をするプッシュ型での情報配信を要望し令和3年度に予算計上されております。以前伺ったときはLINEの公式アカウントを利用する見通しとのことでしたが、開始予定時期など、現在の進捗状況はどのようになっているのでしょうか。



2 点目は、デジタルデバイドの解消に向けて質問いたします。政府はマイナカードの普及促進及びコロナ禍における経済対策であるマイナポイント2万円分の付与を閣議決定し、明年1月、事業の開始が見込まれます。当町において、昨年の定額給付金の申し込みをマイナカードで行った住民は415件と全体の3.7%にとどまりますが、町民生活部では休日夜間窓口を設けるなど、マイナカードの交付率を上げる努力をしております。町内の70代80代の高齢者からも、時代の趨勢によりマイナカードとスマホは持たざるを得ないという声も多く聞かれ、実際免許証を持たない高齢者が写真付きの身分証としてマイナカードを取得した事例も耳にしております。

そこで懸念されるのがデジタルデバイドと言われるデジタル機器を使える人と使えない人の分断です。マイナカードを取得しデジタル機器を持ったものの使い方がわからないために、マイナポイント申請や健康保険証への紐づけができない、キャッシュレス決済のやり方がわからないなど、デジタル化の恩恵を受けることができない方々が少なからず存在します。

高齢者に限らずこうした住民に対し、例えばマイナポイントの申請ヘルプ窓口の設置や説明会の開催、無料の機器を設置し、いつでもマイナポイントの申請ができる携帯シ

ヨップ等、民間事業者の案内、キャッシュレス決済の理解を促進し正しく安全に使うためのスマホ教室開催等、取り残される人を生まないための対策が必要と考えます。

以上2点について町長のお考えをお聞かせください。

【答弁：町長】

江口議員御質問のデジタル化推進における住民サービスの向上について御答弁申し上げます。

まず1点目ではありますが、プッシュ型配信の開始につきましては、普及率の高さ及び政府機関をはじめ導入する自治体も増加していることから、本町におきましてもLINE公式アカウントの開設に向け、セキュリティ確保や複数のカテゴリから希望する受信情報を指定できるセグメント配信等に対応するシステムを選定及び運用に係るルール策定を進めているところでございます。年度内には町民の皆様へ御案内できる予定でございますが、町民、地域、行政をつなぐプラットフォームの役割としての期待も高いことから、早期に運用開始できるよう作業を進めてまいりたいというふうに考えております。

次に、2点目のデジタルデバイドの解消に向けてでございますが、議員御指摘のとおり、デジタル庁が発足し国を挙げて社会全体のデジタル化が進められていく中で、デジタル技術を使いこなせる方とそうでない方の情報格差については配慮していかなければならない課題だと認識をしております。

また、今後ますますデジタル化が進展し、行政のデジタル化をはじめ、様々な場面でデジタル技術が取り入れられていく中、だれもがその恩恵を享受できる社会としていくためには、住民にとって身近な行政サービスを提供する市町村の役割は、より重要になってくるものと考えております。

マイナポイントの手続きを例に挙げますと、パソコン等の操作が不慣れなため手続きに苦慮しているお客様に対しましては、役場窓口を設置しております設定支援コーナーにおいて個別にお手伝いをしているところでありますが、議員からの御提案にもありました国の行うデジタル活用支援推進事業により、携帯事業者が開催するスマホ教室等の案内につきまして、すでに中標津町内の事業者でも実施されておりますので、このような民間事業者の取り組みを町民に紹介するなど、スマホの利用を生活に定着させていく活動も必要だと考えております。

今後、行政のデジタル化を進めていく中で、高齢者に限らず全ての人がデジタル技術

を活用できる社会を目指し、住民ニーズの把握に努めるとともに、民間事業者の取り組みも踏まえながら、情報格差の解消及び住民サービスの向上に向け様々な方策を検討していきたいと考えておりますので、御理解を賜りますようお願い申し上げます。

【質問：江口 智子 議員】

8 番、江口智子でございます。

先頃、根室市が市民向けにごみの分別アプリをリリースしました。L I N E の公式アカウントの A I チャット機能を使えば、捨てたいごみの分別や収集日の通知等も可能とされており、今後、L I N E で一元化した住民サービスの拡充に期待をします。

プッシュ型の情報配信はセグメント配信とのこと、住民にとっては欲しい情報を選択できる利用価値の大きいものであります。現時点でこういった項目を予定しているのかお聞かせ願います。

【答弁：町長】

御答弁申し上げます。

L I N E による情報配信に当たりましては、先ほど申し上げましたとおり、欲しい情報を選択できるセグメント配信を導入する予定でございまして、具体的な分類項目としましては現在整理しているところでございますが、議員の話もありましたごみの分別におけるチャット機能につきましては、本町においても導入する考えでございます。

また導入後においても、住民の方の声を聞かせていただきながら、より良い運用に努めてまいりますので、御理解賜りますようお願い申し上げます。

【質問：江口 智子 議員】

8 番、江口智子でございます。

マイナカードを新たに作った場合、5,000 円分のマイナポイント付与のためには現金 2 万円のチャージ、または買い物が必要です。普段は現金払いでクレジットカードも利用しない方がポイントの付与先はコンビニのカードくらいしか持っていない、このような方がコンビニで 2 万円分の買い物をするには何カ月かかるのかという声が聞かれます。一方でキャッシュレス決済 PayPay を利用すれば、北電や北ガスなどの電気ガス料金、中標津町では国民健康保険税、住民税などの税に加えて、住宅使用料と毎月の固定費で無理なくポイントの還元を受けることができます。L I N E ペイでも同じ項目が決

済できるようです。

最近、別海町では水道料金、保育料、老人施設使用料などの支払いにも PayPay の適用範囲を拡大しましたが、中標津町でも町に納める支払いへの範囲を拡大し、住民はこうした固定費の支払いを在宅で請求書払いできポイントも還元されるというキャッシュレス決済の恩恵について、マイナポイントとセットでの勧奨が必要ではないでしょうか。

キャッシュレス決済は難しそうだ、よくわからないという人に対しLINE公式アカウント運用開始の際は、例えば登録した住民に町としてコロナ禍による経済対策として、地方創生臨時交付金を活用した独自のポイント付与を行うなど、キャッシュレス決済への敷居を低くし、実際に利用してもらう動機付けとしてはいかがでしょうか。

【答弁：町長】

御質問に御答弁申し上げます。

公共料金などの支払いにおきまして、多様な支払い方法を導入していくことは、住民の利便性を向上する上でも検討していく必要があるというふうに考えております。キャッシュレス決済におきましては、ポイント還元やマイナポイントの付与といった、利用者にとってメリットになることは認識をしております。さまざまあるキャッシュレス決済サービスにつきましては、あくまでも民間企業の行う事業でありまして、行政として利用勧奨を行うことは難しいものと考えておりますが、キャッシュレス決済サービスを利用することによる利点等を住民にお知らせすることは、マイナンバーカードの普及にもつながるものと考えております。

行政としてできること、民間企業だからできることがあると思いますので、官民連携しながら住民サービスの向上に努めてまいりますので、御理解を賜りますよう、お願い申し上げたいと思います。

また、町独自のポイント付与につきましては現時点では考えてはおりませんが、今後、経済対策としての効果と調査研究を進めてまいりたいというふうに考えております。

以上でございます。