

「佐世保市DX戦略(案)」に対するご意見の内容と回答

No.	意見箇所	意見	回答
1	自治体情報システムの標準・共通化	<p>●該当箇所 P.81の課題2「自治体情報システムの標準・共通化」が一番近いでしょうか。長崎県全体の標準化を目指した提案です。思い付きで書いているので細かい部分はお容赦ください。</p> <p>●内容 長崎セキュリティクラウドがあるのですから、県内の自治体が必要なリソースを持ち寄って長崎県クラウドシステムを作ってはいかがでしょうか。各自治体がそれぞれ調達している仮想サーバを全て統合するイメージです。例えば平戸市のサーバ更改のタイミングで佐世保市の仮想サーバに機器を追加する形で佐世保市のサーバに統合。同様にその他の自治体も統合していく。(サーバの追加が容易なHCIが理想です)</p> <p>【メリット】</p> <ul style="list-style-type: none"> 自治体ごとに持っていた予備のリソースが集約され、全体的に調達コストが下がる サーバーの運用保守を統合することで運用コストが下がる 市役所からサーバが無くなることで電気代が下がる →別途集約先自治体に負担金を支払う必要があるが、全体的にはコストが下がるはず 自治体ごとに機器の入れ替えを実施できるので今までの調達スケジュールに影響は無い HCIであれば新しい機器を追加して古い機器を削除するだけで入れ替えが完了 AzuruやAWSよりもコストメリットが出る 国内メーカーで機器を用意できるため、パブリッククラウドと比べ国外に出ていくお金が少なくなる <p>【デメリット】</p> <ul style="list-style-type: none"> サーバ設置拠点が災害にあった場合にサービスを継続できるか心配 →県南と県央、県北の自治体に設置してリスク分散 →法定点検による停電でも仮想マシンを移動することで運用を止めなくても良くなる 拠点間の通信品質が心配 →通信キャリアと要相談 <p>以上</p>	<p>ご意見いただき、ありがとうございます。</p> <p>ご提案いただきました「長崎県クラウドシステム」についてですが、佐世保市は国の方針に則り、標準化対象システム(住民基本台帳等、事務処理の大半が法令で定められており、機能の標準化が可能なシステム群)について、「ガバメントクラウド」(政府・自治体の情報システムについて、共通的な基盤・機能を提供する複数のクラウドサービスの利用環境のこと)に移行するよう検討しております。</p> <p>また、ガバメントクラウドに移行できないシステムについても、ご提案いただきましたように、クラウドシステムによる共同利用の視点をもって検討してまいります。</p>

「佐世保市DX戦略(案)」に対するご意見の内容と回答

No.	意見箇所	意見	回答
2	自治体情報システムの標準・共通化	<p>全般的に概要レベルでの方向性がわかりブループリントとしてよいものだと思います。この後の実行フェーズで組織文化の変化、DX情報の浸透、実行に関わる調整と導入等重要なフェーズに入ってきますが、是非ともやり切りたいと思います。</p> <p>今後詳細を詰めていかれるとは思いますが、過去自治体DXに関わったものとして、一部ではありますが、経験則含めてコメントいたします。</p> <p>P12、P23、P81 自治体情報システムの標準・共通化 「自治体の情報システムの標準化・共通化？ 目標時期を2025年度とし、「(仮称)Gov-Cloud」の活用に向けた検討を踏まえ、基幹系17業務システムについて国の策定の策定する標準仕様に準拠したシステムへの移行へ対応するための準備を実施」とありますが、こちらは現時点での総務省の方針だと思います。以前、総務省のデータで佐世保市は単独クラウドを検討しているという資料を見ましたが、方向性は変わらないでしょうか。コストやメンテナンスや、共通基盤提供によるアドオン開発があることを考慮するとGov-Cloudが望ましい気がしますが、恐らくシステムの独自性の観点から難しいとの判断されたのだと思料します。単独クラウドを進める場合、各部、課単位で設計思想の異なる既存基幹システムが複数導入されているかと思いますが、BPR含め要件定義を再度行い導入するのは難易度が高いため、プロジェクト担当者の方々を理解、サポートする体制が重要だと思います。また、システム連携を考慮した場合、マイナンバーを軸としての設計が必須だと思います。</p>	<p>ご意見いただき、ありがとうございます。</p> <p>総務省の「佐世保市では単独クラウドを検討している」という調査結果につきましては、現在、国の方針に則り、標準化対象システム(住民基本台帳等、事務処理の大半が法令で定められており、機能の標準化が可能なシステム群について、「ガバメントクラウド」(政府・自治体の情報システムについて、共通的な基盤・機能を提供する複数のクラウドサービスの利用環境のこと)に移行するよう検討しております。</p>
3	業務効率化	<p>P12、P77、自治体のAI・RPAの利用促進職員減、業務増のトレンドが続くことが想定される中、AI・RPAの導入は非常に有効で、クラウド型で統括管理が可能なAutomation Anywhereをすでに進められている点は素晴らしいと思います。既存業務への適用可能性が高いものから導入しつつ、さらに今後利用を広げていかれるにあたっては、業務全体を見直し、再設計の中で適性があるものとないもので分けて導入を決めていけるとより幅が広がると思います。</p>	<p>BPR(業務改革)の観点を意識し、フロントからバックオフィスまで一連の業務全体を見直したうえで、導入効果を高められるよう検討してまいります。</p>
4	業務効率化	<p>P30、P81 DX戦略全体像 DX構想全体を踏まえた共通基盤が必要だと思いますが、この辺りはどのような構想で進めるのでしょうか。ビッグデータを取得した後の解析においてデータ保持、連携ができなければ市民サービス向上、コストカット、職員の皆様の工数削減等、効果がうすくなってしまいます。また、その基盤を提供し、基板上でアプリ・システムが追加開発しやすいような環境を提供することは、アプリやシステムが独自に乱立し、データの互換性がなくなることを防ぐためにも、重要な点になると思います。(アプリやシステム等はあくまでタッチポイントであり、時代や用途によって変化。データが重要。)。また、DX促進にあたっては規制緩和や、過去にとらわれない仕様・解釈の変更等が必要となりますので、こちらにも柔軟に対応していただきたいと思料します。</p> <p>西九州させば広域都市圏の中核都市として、上記の点は大変重要だと思いますので、初期段階からスコープに入れ、是非とも佐世保市のみでなく圏域の発展をリードしていただければと思います。</p>	<p>「様々なデータを活用した業務の高度化」(P.77)において、データの利活用が進むよう、以下の2つの取組を検討しているところです。</p> <p>①長崎県「データ連携基盤」の活用 長崎県において、県内市町のオープンデータを集約する「データ連携基盤」プラットフォームの構築を進めています。佐世保市のオープンデータについても、このプラットフォームに連携し、活用してまいります。</p> <p>②庁内共有データプラットフォームの構築 ①以外のデータの共有・連携につきましても、「共有データプラットフォーム」(佐世保市役所内で保持するデータを一元管理するプラットフォーム)を構築するように検討しております。</p>

「佐世保市DX戦略(案)」に対するご意見の内容と回答

No.	意見箇所	意見	回答
5	What-DXで何を指すのか-	<p>佐世保のDX化は、『地域に根付くデジタル革新』であってほしい。このことが、地元であり故郷である佐世保へ向けた私の願いです。そして、このため次の三点をささやかな願いとしてここにコメントさせていただきます。</p> <p>1. 佐世保の情報産業についての見通しを盛り込んでほしい。</p>	<p>幅広いご意見いただき、ありがとうございます。</p> <p>1. 佐世保市の情報通信産業の見通しについて 佐世保市では、DXを推進するうえで、本市情報通信産業の成長発展は不可欠なものと考えております。 そのため、本市では、IT企業のサテライトオフィス誘致促進や、ITベンチャー・スタートアップ創出促進などの施策を通して、本市の情報通信産業の活性化を図るよう取り組んでおります。 この考え方については、DX戦略中、「What-DXで何を指すのか-」(P.21)の「にぎわい・活力に溢れた、スマートで魅力ある地域」「様々なプレイヤーがつながり、共に考え・創るまち」に盛り込んでおります。</p>
6	—	<p>2. 市民の個人情報をどのように取り扱うのかというポリシーを市民に分かる形で盛り込んでほしい。</p>	<p>2. 個人情報の取り扱いポリシーについて ご指摘のとおり、市役所では多くの個人情報を扱っており、そのセキュリティについては市民の皆様の関心の高いところであると考えております。 個人情報の保護については、佐世保市個人情報保護条例に基づき、厳重な管理をしているところですが、ご指摘のとおり、その周知については市民の皆さまに伝わるよう、わかりやすくお示しできるよう努めてまいります。</p>
7	デジタルデバイス対応	<p>3. 利用者のリテラシーに合わせた施策を目指してほしい。</p>	<p>3. 利用者の情報リテラシー DX戦略中、「多様化におけるDX重点課題と到達像」(P.72)において、「デジタルデバイス対応」として、「市民・事業者は、窓口対応や市からの行政サービスの提供において年齢や障がい・言語を問わず、DXのメリットを享受することができる」ことを到達像として掲げており、ご提案いただきましたように、すべての人がそれぞれの情報リテラシーに合わせた使いやすいサービスを提供できるよう意識して取り組みます。</p>
8	—	<p>4. 各項目に関する意見</p>	<p>4. 各項目に関する意見 そのほか、DX戦略の各項目に関して数多くのご意見をいただき、ありがとうございます。いただいたご意見を市役所内で共有し、参考にしながらプロジェクトを検討してまいります。</p>

※意見の詳細は別紙のとおり

佐世保市DX戦略（案）についての パブリックコメント

令和3年12月16日

目次

目次	1
概要	2
はじめに	2
『地域に根付くデジタル革新』	2
佐世保市DXへ三つの願い	3
1. 佐世保の情報通信業	3
佐世保の情報通信業は輸出額ワースト1	3
DX化で進む佐世保市の空洞化	3
佐世保の情報通信業についての見通しを知りたい	3
2. 市民の個人情報	3
地方公共団体における情報セキュリティポリシー	3
DX化による市民の不安	4
市民にわかるセキュリティポリシーを記載してほしい	4
3. 利用者の情報リテラシー	4
佐世保におけるデジタルリテラシーのばらつき	4
利用者のリテラシーに合わせた施策を目指してほしい。	5
まとめ	5
各項目へのコメント	6
メンテナンスに関する諸問題	6
精度と検品の問題	6
アジャイル並びにスモールスタートの重要性	7
情報漏洩と[]の事例	8
佐世保観光DXの可能性	9

佐世保市DXへ三つの願い

私がこの度、コメントさせていただきます佐世保DX戦略（案）への三つの願い。それは次の事で御座います。

1. 佐世保の情報産業についての見通しを盛り込んでほしい。
2. 市民の個人情報をごどのように取り扱うのかというポリシーを市民に分かる形で述べてほしい。
3. 市民のリテラシーに合わせた施策を目指してほしい。

このことについて、それぞれ詳しくコメントさせていただきますたく存じます。

1. 佐世保の情報通信業

佐世保の情報通信業は輸出額

ワースト1

経済産業省より提供されておりますRESAS（地域経済分析システム）を拝見しますと、2015年時点で、私たちの長崎県佐世保市、その域内の産業別純輸出額を見ますと、今回DXにおいて直接的に関わる場所の情報通信業は、ワースト1でありまして、▲566億円となっていることが記載されております。

DX化で進む佐世保市の空洞化

これまで行政のインフラ整備で土木・建築を中心とした道路・橋・建物などが整備されて参りました。それに比べて、このDXにかかわるインフラ整備はどうなるでしょうか。佐世保では

地元の情報通信業が少なく、先程申しました通り、そのほとんどを外部の事業者に頼っているところでもあります。

今回企画される佐世保DX戦略（案）ですが、その多くは都市部の事業者がベンダーとなり実施されることでありましょう。実際問題、佐世保市のIT事業者は土木・建築業者に比べれば未発達であるため、行政レベルの案件を受託できないことはあると思います。しかし、だからといってそれをそのまま放置致しますと、事業者、従業員並びに若者の流出を招くことは当然起こってくることと思われます。

佐世保の情報通信業についての見通しを知りたい

こういったことから私といたしましては、一連のDX化推進と佐世保の情報通信業をどのように舵取りされていくのか、その見通しについて伺いたたく存じます。

2. 市民の個人情報

地方公共団体における情報セキュリティポリシー

佐世保市DX戦略（案）、楽しく拝見させていただきます。ここでは市民の個人情報の観点からコメントさせていただきたいと思ひます。同資料のp12、「セキュリティ対策の徹底」の項目におきまして、「地方公共団体における情報セキュリティ・ポリシー」を踏まえたセキュリティポリシーの見直しということが明記されております。

実際に総務省のページから「地方公共団体における情報セキュリティポリシーに関するガイドライン（令和2年12月発表）」を拝見しますと、サーバ管理などの物理的セキュリティ、職員の遵守事項などの人的セキュリティ、技術的セキュリティ、運用などについて述べられています。大変しっかりしており、安心できるところです。

DX化による市民の不安

一方、市民の個人情報がますますDX化していくにあたり、これらのポリシーや佐世保市独自のセキュリティ・ポリシー等により市民の個人情報がしっかりと守られているのだ、ということが市民に伝わっていく必要があると思います。私が聞くところによりますと、学校で保護者の方が学校におけるDX化とセキュリティについて先生に質問されたところ、うまく返答していただけなかったとか、あるいは、介護分野におきまして要介護度や生活保護などの他の人には見せたくないような情報が、DX化によってどこから漏れてしまうのではないだろうかという不安の声が聞かれました。

佐世保市の様々なところでDX化が進んでいく一方で、それを扱う現場の皆様はセキュリティの専門家という訳ではないだろうと思われまます。したがって、市民がDXを利用する中で生じてくる一連の不安に対して、何かしらのわかりやすいメッセージを発していただく必要があるのではないかと愚考致します。

市民にわかるセキュリティポリシーを記載してほしい

元々の資料であります「地方公共団体における情報セキュリティポリシーに関するガイドラ

イン」は、専門的な内容も多く含む非常に難解な資料で御座います。そのため、佐世保市のDXにおけるセキュリティポリシーを市民に分かる平易な表現でアピールをしていただきたい。そのことによってDX化に市民も安心して協力していただけるのではないかと考えております。

3. 利用者の情報リテラシー

先にも述べました通り、佐世保のPC保有率は比較的低いですが、スマホについては一定程度の普及が見られます。一方、仕事の現場では比較的高齢の方が頑張られているところも多く、デジタルデバイスを利用する力についてはそれぞれの分野でかなり開きがあるように思われまます。

佐世保におけるデジタルリテラシーのばらつき

例えば、佐世保DXを戦略（案）p42、右下におきまして「地域一体での子育て支援の実現に向けた先進技術やデータ利活用による支援強化」の項目のところ放課後児童クラブなどという記載がありますが、私が聞いたところによりますと、放課後児童クラブにおきましては、おじいちゃんやおばあちゃんがボランティアでやっていたりするため、この分野のネットリテラシーは低い傾向にあると指摘してくださった方がいらっしゃいました。

また、観光分野におきましては、同p33、観光における背景の中「観光DXの推進」の箇所デジタルパンフレット、デジタルマップ、各種商品券の電子化ということが述べられておりま

すが、実際に都会や海外から観光にくる利用者のデジタルリテラシーはこういった施策の水準よりも高い、すなわちもっとスマホやデジタル決済を使いこなしている利用者であるものと考えられます。

このように、佐世保においては、それぞれの最終利用者や事業者の間、更にはDXを推進しようとする都会ベンダーとの間でデジタルリテラシーのばらつきが大きいものと思われます。適切な施策とするためには、利用者の実態にあった施策を行っていく必要があるかと存じます。

利用者のリテラシーに合わせた施策を目指してほしい。

そういうわけで月並みなコメントではございますが、ぜひそれぞれのDXを推進におきまして利用者のリテラシーに合わせた施策を目指していただきたいと思います。どうぞよろしくお願い致します。

まとめ

『地域に根付くデジタル革新』ということで、釈迦に説法とも思いますが、3つの願いについてお話させていただきました。

一つには、佐世保の情報産業についての見通しを盛り込んでほしい。次に、市民の個人情報をどのように取り扱うのかというポリシーを市民に分かる形で述べてほしい。最後に、市民のリテラシーに合わせた施策を目指してほしい、ということコメントさせていただきました。

あくまで一市民の意見で御座いまして、少しでも佐世保のDX戦略がよりよいものになる様お祈りすると共に、私も一市民として佐世保のDX

化と更なる佐世保の飛躍に貢献できるよう尽力する所存で御座います。

各項目へのコメント

ここまでコメントを述べてきましたが、この章以降は佐世保DX戦略（案）におきましてそれぞれのページについて、個人的な初見を述べたものです。私はDXの専門家という訳ではないですが、万に一つでも参考になる点があれば幸いです。

メンテナンスに関する諸問題

先だって令和3年11月に、金融庁が██████に対しシステム障害の件で業務改善命令を出したニュースが御座いました。██████における個別の事情、すなわち複数銀行合併による複雑なシステム設計、メンテナンスやシステム運用の視点を欠いた予算及び業務執行が問題点として指摘されております。今後、佐世保市のDX化が、この佐世保市DX戦略（案）のように進捗していくことは、この事件、全く他人事という訳にはいかなくなってくるという風に思われます。

佐世保市の自治体合併は、平成17年頃から吉井町、世知原町、宇久町、小佐々町、江迎町、鹿町町と順に合併し、これが平成22年3月ですから現在の佐世保市は合併してまもなく十年になるかと思えます。無事、十周年を迎えられましたことは大変めでたいことです。合併してしばらく経過していることからDX化の推進におきまして██████のようなトラブルが生じる可能性はそれほど高くないかもしれません。しかし、将来的に見た場合どうでしょうか。DX化が進み、佐世保市のデジタルな生産性が高まるに連れて他の合併が必要になってくるかもしれません。合併でないにしても、共通のシステムを利用したり、お互いに情報を融通させる必要が出てくるかと存じます。その点におきまして、

佐世保市DX戦略（案）資料のp15にあります西九州させば広域都市圏、そして本文、2行目に記載のあります「周辺地域のDXも牽引していく」という点は、御指摘の通り、非常に重要であると実感致します。

すなわち、このDX化が推進される最初の段階で、こういった点を見越して周辺地域との連携を行う。完全に共通化する必要はないにしても、あらかじめ佐世保市は「このような仕組み、システムでやっているんだ」ということが近隣の自治体に伝わっていれば、近隣の自治体もそれを参考にして似たようなシステムになってくる可能性は高く、その場合、将来的に西九州させば広域都市圏内が非常に安定したDX運用を行えるようになるかと存じます。その意味におきまして、「周辺地域のDX牽引」、非常に期待をしておりますのでどうぞよろしくお願い致します。

精度と検品の問題

2021年12月10日、ワクチン接種記録システムにおきまして500万件の誤登録があったことがデジタル庁より明らかにされ、ニュースとなりました。

DX化は単にデジタルな設備やアプリケーションを導入すると考えるのではなく、設備を利用してデジタルなデータを製造すると考える方がいいのではないかと個人的に思います。

製造現場では当然のことですが、精度という指標がとにかく重要になってきます。特にこの佐世保DX戦略（案）では精度についての記述が一切ありません。市民向け資料ですから不要であるということであったかもしれませんが、目標とする精度については発注元であるDX推進室の皆様において、指針を持っておられなければ、誤ったシステムを導入し、誤った運用に

至ってしまうことは想像に難くないことであります。

先のワクチンの事例で言いますと、約1億件のうち500万件の誤登録でありますから、全体としてのシステムの精度は95%程度とすることができます。その意味でシステムに問題があったとは必ずしも言えません。最初の企画の段階で精度に関する指標を持たず、チェックする体制を持っていなかったことに問題があると言えるでしょう。なぜならば、95%程度の精度であれば、1000件程度の検査をしてあれば、500万件の大問題になる前に手をうつことができたはずだからです。

この点について、DX化のもつ本質的な難しさは、様々な作業が自動化されることで非常に便利になる反面、そういった誤ったデータや処理であっても、非常に高速かつ大量に発生してしまうという点です。

ワクチンや■■■■の例から、十分な予算をつぎ込んだり、優れた業者を選定しても、この点はいくまで発注者が行うべき目標設定であり、この部分の舵取りは発注者がおこなわなければならないのであらうと思われま

アジャイル並びにスモールスタートの重要性

さて、また話は変わりました、佐世保市DX戦略（案）p24にありますアジャイルなPDCAサイクルの整備について述べさせていただきます。結論から申し上げますと、このことは非常に重要であることを共感しているということになるかと思ひます。

当方は、スタートアップやベンチャー企業のプロジェクトと関わる中でこのスモールスタートが如何に重要であるかを痛感しているところ

であります。ご存知の通り、ベンチャーやスタートアップなどの新規事業ですが、その成功率は低く、7~8%程度と言われております。このことは、私達がリスクをとって、また相応の資金ならびに時間、人員を注ぎ込みましても、プロジェクトを結実させることは非常に難しいことを示しております。

その訳は、勿論一言で簡単に言えるものではないのですが、誤解を恐れずあえて申し上げるとすれば、『機動的な方向転換ができない』ことにあります。

一つ事例をお話させていただきたいと思ひます。とあるスタートアップのプロジェクトで家族向けのカメラを開発していました。投資家様から資金を集め、ユーザーからの声も集め、量産し、販売していくこととなりました。あるタイミングで家族向けのカメラとして展開するには更なる開発費用の投下が必要ということが分かりました。この時、とある警備会社からぜひこのカメラを使いたいという引き合いがありました。しかしながら、投資家様から投資していただいたお金は、家族向けのカメラを開発するという名目で集められたものであり、警備会社向けのカメラを開発する風に方針を転換することは非常に困難でプロジェクト自体が頓挫してしまうこととなりました。

勿論、スタートアップにおける開発とDXの推進ということは全く同じではないと思ひます。しかしながら、この事例のように貴DX推進室においても同じ状況が起こることは十分に考えられます。例えば、ある部署のDX化のために導入したシステムが他の部署や他の人々の目に触れるにつれて、ぜひそういうものを使いたいとか、こういうことはできないだろうか、という相談が出てくる可能性は十分にあるかと思ひます。

潤沢な予算で対応していけばいいといえませんが、こういったケースにおける問題は、「早い段階での最適化のしすぎ」によって生じてくるように思われます。というのは、最初に導入する部署の運用ややり方にきちんと合わせてシステム開発をしてしまいますと、他の引き合いに対して柔軟に変更できないということが起こってくる訳でございます。もし、最初にはかける予算が少なく、開発もざつくりした状態であれば、そういった引き合いも踏まえて、最終的にきちんとお金をかける段階で非常に融通の聞くシステム開発に至ることができるかと存じます。これが私がアジャイル開発やスモールスタートを非常に重要と考える所以で御座います。

またこの引き合いや他のところで利用したいという希望は、全く予想外のところから飛んでくるものがほとんどであり、事前に机上で予想することは不可能であるように思われます。そのため、まさに佐世保市DX戦略（案）p24、DXプロジェクトのサイクル（例）で述べられていますように、こまめな実証評価、スモールスタートを行っていただき、ぜひこのDX推進プロジェクトを成功に導いていただきたいと願っております。

また、先程述べました事例にあります通り、予想外の場所からニーズが掘り起こされる可能性がありますので、この試験的な実証・評価の段階において、全く関係がなくとも他の部署や関係者へと成果を発表され情報共有されることを若輩ながらお勧め致します。もし、似たシステムを必要とする部署が出てきた場合には、それぞれを一から開発するのに比べて非常に少ない追加費用で、広いニーズに対応できる可能性があります。釈迦に説法かとも思いましたが、ともかく一市民としてこの佐世保市DX戦略の成功を祈っております。

情報漏洩と の事例

情報漏洩に関する問題は非常に重く、全国的にニュースになってしまうことから極めて厄介で御座います。特に、市役所等で扱われる個人データが流出してしまいますと、移住者が佐世保への移住を控えたり、企業が誘致を控えたりということへも影響を与える可能性があり、肝が冷えるところです。

一方、経営の分野ではこういった重大な情報漏えいに対する対応として、
の対応が評価されております。

年月の、顧客情報漏洩に関する一連の事件で当時の社長は、家族のように信頼していた従業員から犯人が出てしまったことから、安易にデータを盗める職場環境を作らない、厳格な対策を講じることがかえって従業員を守ることに繋がると考えていると述べています。¹

の
において、この一連の事件と対応について「同社は、事件発覚後に調査チームを立ち上げて対応を進めると同時に、マスコミや捜査機関に対しては、すべての情報を公開すると共にお詫びに徹することで世間に真摯な対応をイメージづけることができました。」と述べられております。またこれに加

え、先進的で厳密な管理・利用体制、問題発生時の対応を構築としたという点で非常に評価されております。

勿論、企業と行政では異なる点多々あるかと思いますが、同じ佐世保の組織として、仮に問題が起こったとしても真摯で誠実な対応である、と評価されるような取り組みであってほしいと願っております。

佐世保観光DXの可能性

さて、次の話は、佐世保市DX戦略（案）p33～36にかけて述べられております観光におけるDXについてであります。現場においてこういった活動の推進が非常に泥臭く地道な作業であることは存じております。この章は多少批判的なところがありますが、佐世保市の健全な発展のため、私の分かりうるところをどうかお話しさせていただきます。

p33にある観光客数の現状、すなわち、平成30年の観光客数が6,012,868名に対して令和2年の観光客数が3,174,995名で、向こう2,837,873名の減少、約47%減というこの異常事態に対して、同p33にありますデジタルパンフレット、デジタルマップ、商品券の電子化、といった比較的、常識的な取り組みで本当によろしいのでしょうか。勿論、この減少の大きな要因はコロナ禍であり、おさまれば回復するということがあるかもしれませんが、しかし、こういった事柄に全国的に予算が流れる中で、この大変厳しい逆境を力に変えた自治体が、コロナ明けの観光においても力を発揮するものと思われます。

少なくとも、私が聞き及んでいる範囲においても、例えば佐世保に船が寄港した後、中国などの観光客が下船する訳ですが、彼らが主に利用する[]やその他の決済方式、また免税などにアーケードや近隣の商店は対応しておら

ず、結局、買わずに素通りして大村や博多へと流れていくという話はコロナ以前から聞いている話で御座います。今は対応できるようになっているのでしょうか。

デジタルパンフレットですが、現在においてネットショッピングに主に利用されるデジタルパンフレットめいた媒体というのは写真であり、動画であります。そもそもそういった素材を各商店は有しているのでしょうか。デジタルマップができることは分かります。しかし、この画像並びに動画といったデジタル素材に関する問題が解決されない限り、意味がなからうと思われます。以下は、佐世保において[]で「食事」と調べた時に出てきたものです。

その後は、パンフレットだろうがマップだろうが、非常に低い予算、すなわち民間の自助努力程度で様々なコンテンツ展開ができると思われ
ます。個人的には佐世保市において[]や
[]のマップで検索したとき、非常に豊かなコ
ンテンツがどんどん出てくる、という風になっ
ていただきたいです。

極端な話、非常に有名な観光や食品の写真家
の方をお呼びして佐世保市をまるごとデジタル
素材にするんだと、そういったぶっ飛んだこと
も考えられます。

商品券のデジタル化については、そもそも意
図がよくわかっていないところもあり、申し訳
ありません。デジタル決済をするには他の様々
な決済があり、一時的なシステムである商品券
を電子化することに費用対効果があるのか、金
券のセキュリティとしてきちんとした準備がで
きるのか非常に心配をしているところです。か
えて逆に紙の商品券のクオリティにこだわ
り、インスタやSNSに映えるような、もらった
人が感動するような紙の商品券を作るなどの方
法も考えられます。

デジタルを利用するということは、単に紙媒
体をデジタルに置き換えるということではな
く、そのユーザーの一連の利用シーンに対して
新しい生活、新しい提案をするということであ
ると個人的に信じております。

この章は批判的になってしまいましたが、あ
くまで一市民の意見でありまして、こういった
ことをやるべきなどと申すつもりは毛頭ござい
ません。ただ、この章の頭に述べました通り、
観光分野におきまして、このコロナ禍のすさま
じい逆境の中、これを如何に活かして大きく羽
ばたいてゆくかはまさに貴DX推進室のお力にか
かっている、そういうことを申し上げたい所存
で御座います。

勿論、非常にこだわって撮影しているところ
もあります。現在のスマホユーザーはネット
ショップなどに使われている非常に撮影に配慮
した画像に見慣れているため、こういった写真
ではユーザーの心に響いていない可能性があり
ます。他にも、カタログを制作するということ
で一生懸命写真を写真を撮影したとしても、こ
ういったネットへの情報発信として、きちんと
活用されていかなければ、デジタルによる観光
の促進というのは絵に書いた餅であろうと個人
的に思います。

逆に言えば、このコロナ禍で予算がある時に
こういった素材をきちんと作ってさえいれば、

農林水産におけるネット通販の 進行

それでは次に、佐世保市DX戦略（案）におきまして、p37～40において述べられている農林水産とDXについてコメントさせていただきたいと思えます。この章は非常によくできており素晴らしい案と思えます。というのも、ご存知の通り、元々、農林水産業は総じて設備産業であり、新しい機械を入れたり、そのための予算を用意したりすることについては抵抗がなく、むしろそれぞれの事業者もロボットがほしいとかドローンがほしいとかよく言っているように思われます。

ただ、一点だけ述べさせていただきたいことがあります。それは、現在進行しているネット通販化です。■や■などの家電メーカーは、旧来、家電量販店などの卸売業者を通して商品を販売していましたが、現在ではどんどんネットショップを利用した通販が進んでおります。また、最近では自動車メーカーの■が今年10月、新車をネット販売するということがニュースになりました。こういったネットを利用した通販化がますます進行しています。勿論、農林水産に関する商品は、鮮度や輸送の問題があるため、簡単に通販化することは困難があることでしょう。しかし、ふるさと納税を中心に食料品をネットで購入するという生活スタイルが少しずつですが確実に進行しています。したがって、単にDXによる生産性の改善ということだけではなく、ネット通販への対応もぜひ検討していただきたく存じます。勿論、既存の農林水産事業者はこういった業態転換はそれほど得意ではないように思えます。私の周りの農家さんなどでもあまりネット通販に前向きな声は聞きません。すでに民間でやって

いる事業者さんもあると思いますが、このコロナ禍を通じて、そういうことに前向きに取り組んでいきたいというところがありましたら、DXの観点からの支援をお願いしたいと希望するところで御座います。ネット通販は、やりたくないからやらないという訳にはいかない時代がやってきているのかもしれませんが、こういったことへの取り組みが、ひいては佐世保市DX戦略（案）のp38にあります取る組むべき課題、すなわち、「担い手の確保・継続・育成/生産性・付加価値の高い農林業・漁業の実現/安心・安定して生産できる環境の実現」につながっていくのではないかと愚行致します。

保健福祉におけるデジタル情報の 充実

p57より説明のあります保険福祉についてお答えさせていただきます。挙げられている問題点は非常に適切であると思われれます。一方でその解決策というDX化につきましては少々、検討の余地があるのではないかとと思われれます。

例えば、同p57のオンライン相談という話がありますが、ここで重要なのは待ち時間の短縮と窓口負荷の軽減であると思われれます。その時、こういったメール予約からオンライン相談という形をとりますと、電話による応対と同様かあるいはそれ以上の窓口負荷を作ってしまう可能性が御座います。そのことによって結局窓口の人員が足りなくなり、待ち時間の短縮ができないとなることは十分に考えられることで御座います。一方、例えばオンライン情報の充実、保健福祉について相談をしようとか、情報をしりたいとってアクセスしてきたユーザーに対し、動画による解説やチャットボットによる応対を行い、更に複雑な相談については個別

のチャット、電話等によって対応するという
ことの方がやや適切ではなからうかと思われま
す。実際、大手企業の中で多くのユーザー対応
を必要としている楽天などはそのようになって
おり、効率よくサポートをさばくという点にお
いて、学ぶべき点は多いように思われます。

同p57におきまして、「市民に関連する情報
を一元的に管理」という記載があります。この
ことは、DX化において比較的好くある事例であ
りますが、その一方で市民のデータ管理につ
いてのセキュリティ並びに運用ポリシーが極めて
「重大」になってくるという点を憂慮せざるを
得ません。特に、一般的に行われておりますデ
ジタル関連事業において、例えばSNSやイン
ターネット通販サイトなどではユーザーの個人
情報の管理を行っております。しかしながら、
今回、扱われるユーザーの情報、すなわち要介
護レベルや生活保護の状況といった情報は、お
そらくこれまでインターネットが日本社会の中
で利用されてきた中で、利用されたことのない
タイプの情報群であるかと思われます。そして
これらの情報はもし流出等した場合、佐世保市
市役所行政の信頼を失墜させるのにならず、市
民において精神的苦痛並びにその他の甚大な被
害が生じうる事柄であるように思います。勿
論、クレジットカード情報と違い、直接的に金
銭を伴うものではありませんが、詐欺等に用い
ようとする攻撃者による攻撃、並びにこれらの
情報が共有される事業所において、従業員等の
閲覧による情報漏洩は十分に想定されること
で御座います。従いまして、もしこれらのデー
タ化を実行される場合には、SNSのようなデー
タ管理レベルではなく、銀行等のデータ管理レ
ベルに近いシステムの強度やセキュリティポリ
シーが求められるように思われます。

またシステムがダウンした際の対応につ
いても十分な準備が必要となってしまうのでし
ょう。

意見を述べていない範囲につ いて

都市整備、防災、行政経営並びに推進体制
について、今回の私のパブリック・コメントに
おきましてはコメントを差し控えさせていただきました。
その訳は、それらの分野につきましては私及び私の交友関係の中でそれに詳しい人
材にあてが付かなかったからであります。

行政の現場において専門的に実行されている
であろうこれらの分野におきましては、特に詳
細な検討が必要かと思われます。その点におき
まして今回、私が適切な意見を述べることで
できなかったことは大変反省をしているところで
御座います。

ご存じのように、今回検討されていらっしゃる
DX戦略（案）と、ここで述べられている
各分野において、適切な意見を述べることで
できる人というのは原則として、ITとその該当分
野の両方に経験のある横断的人材でございます。
こういった人材は佐世保市内においてもお
そらくあちこちに存在しているものと思われま
すが、日常的にこの横断的能力が仕事等で発揮
されているという訳ではなくそのほとんどが埋
もれているといっても過言ではありません。こ
ういったチームメンバーを揃えることの困難さ
は私も痛感しているところです。

今回、私どもでコメントさせていただいた各
分野において様々な懸念やデジタル化における
現実上のズレが存在するように思われまし
た。そのため、私がコメントしていない都市整
備、防災、行政経営、推進体制といった事柄に
つきましても同様の性質を備えている可能性は
高く、ぜひこの点につきましてもご検討いた
だきたいと思う所存で御座います。