

令和 3 年 3 月 5 日

佐々木(正)委員

まず、デジタル化におけるデジタル活用について、今回も質問させていただきます。特に高齢者の対応についてをテーマとして質問させていただきます。

神奈川県は昨年 3 月にフェリカポケットマーケティング株式会社と協定を締結して、このたび、情報銀行アプリ、ワタシポストをリリース発表したということでした。今、このデジタル化の中で、日本を支えてきた豊富な経験を持つ御高齢者の方々に優しくなければいけない、デジタル化は高齢者の皆さんに使いやすくしていくことが一番大事なのではないかと私は思っています。いろんな経験が豊富で、資金も豊富な高齢者の方々に多く活用していただける体制を県としてどこまでできるか、民間もそうやっています、そういうようなところを含めて質問したいと思います。まず、情報銀行の枠組みで県がフェリカポケットマーケティングと締結をした狙いについてお伺いいたします。

デジタル戦略担当課長

多様化する県民ニーズに対して効果的な対策を講じ、デジタル化を推進していくためには、ビッグデータを含む様々なデータを積極的に利活用していくことが必要と考えております。

そこで、官民が一体となってビッグデータを含む多様なデータの積極的な利活用を推進するため、新たなデータ流通の仕組みである情報銀行の認定制度の第 1 号認定事業者であるフェリカポケットマーケティングと連携することになりました。

フェリカポケットマーケティングは、ICT を活用した社会課題の解決に取り組み、地域活性化に貢献するという経営ビジョンを掲げておられます。この経営ビジョンの下、これからの地域活性化に、情報銀行の仕組みにより地域に眠っている官民データを利活用することで、質の高いサービスを提供し、県民の生活の質の向上につなげることを目指していることから、県の様々な事業と連携し、事業推進に貢献するものと考えています。

佐々木(正)委員

ビッグデータの活用は非常に大事でありますし、前回は質問させていただきました。

一方で、EU の一般データ保護規則なんかもあり、情報提供、個人情報の管理については、戦略的な面と守らなくてはいけない点、非常にそのバランスがどうか、今は特に厳しくやっていることもあり、日本は何倍も外国から遅れていることもあります。また、そういう様々なプラットフォームなんかに既に様々な個人的な情報が抜かれているという危惧もなきにしもあらずであります。そういうことを含めて今後どうやっていくか、特に、ワタシポストについてはどのようなものなのか、具体的にお伺いします。

デジタル戦略担当課長

今回リリースされたアプリには、県民が御自身の生年月日や性別、郵便番号などの情報をアプリに登録していただきます。登録する情報を、どんな目的で、

どんな業種の事業者に提供するかは、それぞれの分類ごとに御本人が提供の可否を設定することが可能となっています。

登録・設定された情報は、情報銀行事業者のフェリカポケットマーケティングが安全に管理するとともに、その情報に基づいて、県民それぞれに合ったお得情報や、企業や店舗等の事業者から自分に合ったお知らせやクーポン、アンケート、広告などが配信されるなど、暮らしに役立つ情報をお届けできるようになっております。

また、今回のリリースで提供されているワタシSDGsの機能として、日々の生活の中でのSDGsにつながる小さな社会貢献活動をアプリ上でチェックすることでアプリ上にポイントがたまり、たまったポイントはイオングループで利用できるポイントが抽せんで当たる仕組みとなっています。

今回のリリース時は、ワタシSDGsのSDGsチェック機能のみですが、将来的には未病改善の取組の推進を目的とした活動やイベント参加でのポイント付与、アプリを通じてアンケートに回答することでポイント付与をされるなど、情報配信を希望する事業者からのポイント付与等も想定しています。

佐々木(正)委員

非常に大事な取組だと思います。

情報をフェリカポケットマーケティング株式会社さんが入手するわけですが、これは、個人情報の極めてシビアなところを抜いて、この情報は会社のみ活用できるのか、ほかの事業者も活用できるのか、国の個人情報保護法に基づく様々な法律ができてきましたが、この情報は一元管理しながら幅広く活用がされるのか確認させてください。

デジタル戦略担当課長

データ利活用の仕組みとしては、まず、御本人から登録いただいたデータは、情報銀行を運営するフェリカポケットマーケティングがしっかりと管理してまいります。フェリカポケットマーケティングが管理する情報銀行に対して、登録されている情報を例えば、先ほど御説明したクーポンをお届けしたい、あるいはイベント情報をお届けしたいといった、事業者から自分たちの事業に活用したいという問合せがフェリカポケットマーケティングにきます。そうしたときに、例えば、その中で、こういった地域にお住まいの、これぐらいの年代の女性に情報をお届けしたいといったとき、その依頼に基づきフェリカポケットマーケティングがリストを作成して、その人たちにフェリカポケットマーケティングが代わりになってクーポン等を配信するようになります。そのため、事業者に直接データが渡ることはございませんので、あくまでもフェリカが依頼を受けて個人が分からない形でデータを活用していくという仕組みになっております。

佐々木(正)委員

分かりました。

これを様々な県の施策でやっていくので、これからどういう人をターゲットにアプリを使っていこうと考えるのかについて質問します。マーケティングの戦略として様々な広告が個人に打ち出される、しかもそれは望んでいるものが入るだけであるということですが、それを活用する事業者は自分のところの商

品、製品をもちろん売りたいわけですね。そうすると本当の必要な情報というものの、個人が必要なものが本当に入るのかどうかやはり限界があるのか、そこだけ教えていただきたい。

デジタル戦略担当課長

まず、先ほど仕組みについて説明しました御本人が設定する機能というところで、例えばクーポンを受け取りたい、イベント情報を受け取りたい、お得情報を受け取りたいといった、何が目的で情報を欲しいかは御自身で設定できるようになっております。

あわせて、どういった業種の事業者から情報が欲しいかも細かく設定できるようになっています。例えば金融は嫌だ、流通はよい、あるいは健康は嫌だといった細かい設定ができますので、本人の好みに合わせて要らないものは来ないようにすることができるようになっています。

佐々木(正)委員

そういうことで法律もできているわけですからそれでいいんだとは思いますが、何か全て網羅できる感じが今の段階ではしないので、また追って議論させていただきたいと思います。戻って、私は高齢者の皆さんが使いやすい、情報を得やすい、どこで様々できるとか、いろんなことにこれを使っていけると思うんですが、いかがでしょうか。

デジタル戦略担当課長

近年、高齢者のスマートフォンの保有率は増加しています。民間の調査ですが、60歳から79歳で9割を超える方々がモバイル端末を保有されています。そのうちのスマートフォンの保有率が約8割となっていて、アプリが目指す狙いとして、幅広い年齢層の方に広く使っていただきたいと考えています。高齢者においてもスマホの保有率が一定程度の広がりを見せているので、広く利用していただきたいと考えています。

佐々木(正)委員

広く使ってもらうためには、どのように高齢者に利用してもらうことが必要だと考えているか伺います。

デジタル戦略担当課長

アプリでの分かりやすい説明や操作しやすい画面づくりはもとより、様々な場面を通した利活用におけるサポートを行うことが大事だと思います。

具体的には、アプリのダウンロード方法やアプリの使い方、ポイントの受け取り方などについてコールセンターなどにより説明する方法に加えて、ポイントが付与される加盟店やイベント等において直接御説明する方法、さらに、分かりやすい動画などを作成して、これを県や連携する事業者のホームページ等で御案内する方法があるかと考えています。

佐々木(正)委員

様々な対応についてもどのように考えているのかお聞きしたい。まず、例えばダウンロードという言葉自体が高齢者は何だか分かんない、そういうところまで細かくやらないと本当に使ってもらえるかすごく疑問なんですよ。構えとしてはあるんだけど結局訳分かんない、やっぱり私は無理だとなっちゃわなようにまでかみ砕いてやっていただくときにすごい力を発揮すると思うんで

すよ。御高齢者のノウハウ、経験はやっぱり若い人たちにないものがあるし、いろんな意味で世の中のことが分かっている方々が使うことによるメリットを考えると、そこにシフトしていくというぐらいの思いでやったほうがいいと思っています。その辺についてどのように考えているのか、それを教えていただきたいのと、それから、今回SDGsということで推進している会派としては非常にありがたいと思っているんですが、マイME－BYOカルテも今後しっかりとやっていかなきゃなんないと思っています。昨年度のこの委員会でも言っていたことですが、そこについての官民連携の考え方についても伺います。

デジタル戦略担当課長

先ほど御説明しました様々な使い方ですが、御指摘いただきましたように、言葉一つとってももしかしたら分かりづらいところがあると思います。フェリカポケットマーケティングは様々な地域で地域通貨、地域ポイントの事業もやっておられますので、そういったところで培われた問合せに対するノウハウなどを活用しながら、また、こういった説明をしていく中で、高齢者の方からいただく御意見や御質問を反映させていきながら、よりよい、分かりやすい説明をやっていきたいと思っております。

もう一つのマイME－BYOカルテについては、協定を締結する際にマイME－BYOカルテをはじめとした未病の取組との連携を想定に入れていますので、今後、ポイント連携などを視野に入れて連携した取組を進めていきたいと考えております。

佐々木(正)委員

分かりました。

ぜひ、ダウンロードというフレーズなんかが日本語でどうやって説明するのかといったことも含めて御高齢者に優しい説明をして活用していただかないといけないなと思っております。

それから、前から申し上げていますように、マイME－BYOカルテについては、東芝さんはゲノムデータを健康診断のときに1万人以上社員さんから集めています。県がやるデータ分析、あるいは収集は民間には到底かなわないというところで、官民が一体としてデータを活用していくことは、いいことなんですが、ヘルスケア・ニューフロンティア推進本部室から今度デジタル戦略本部室に移ったということなので私は逆に言えばすごくよかったなと思っております。そういうことも含めて、東北メディカル・メガバンクといったところとの連携は非常に大事になってくると思いますので、今後もぜひ連携していただければと思います。既にやっていると思いますが、よろしくお願いします。

その上で、民間事業者との連携において、今まで民間が一生懸命やってきて、それを活用していく方向性、私いいと思うんですが、そもそもデジタル化を進めるに当たって県が主体的に高齢者に取り組むべきだと思うんです。そのことについてはどういうふうに考えていますか。

デジタル戦略担当課長

ICT・データ利活用推進計画において、計画推進の視点としてデジタル・ディバイドの防止を掲げています。デジタル・ディバイドとは、年齢、身体的

な条件や地理的な制約その他の要因に基づく、デジタルの利用の機会、または活用のための能力における格差のことでして、デジタル化における高齢者への配慮、対応についてももしっかり取り組んでいくことを位置付けております。

具体の取組としては、県のホームページやSNSなどで県民に提供する情報に対して、加齢や障害などの身体的な条件や利用環境による制約を受けることなく情報を得られ、利活用することができる環境を構築するためのウェブアクセシビリティの確保があります。ウェブアクセシビリティの確保では、使用される文字や色などによって見やすいものの使用や、利用環境によって見づらくなならないような設定、音声で読み上げるソフトなどへの対応などについてルールを定め、県が提供する情報に対して誰もが利用しやすい環境の構築を推進しております。

佐々木(正)委員

非常に大事だと思います。高齢者対応がますます重要だということも認識をいただいているということで私は非常にありがたいなと思っています。しかし、人材確保がやはり行政においても重要であって、前から申し上げているんですが、民間も、データを読める、解析できる、そういう人材を本当に躍起になって確保しようとしている、また、世の中もこういうデータを活用しているいろんなことを解析して、それを世の中に役立とうとしている人たちを輩出しようとしています、まだ非常に全然足りない。民間が先にやはり多くの給料払って確保していること考えると民間の連携が必要です。CIOが神奈川県に来たことも大きなことではあるんですが、勝ち負けがあってはいけないけども、こういう人材を今後確保していく自治体がやはり勝利をしていくんじゃないか、先行していくんじゃないか。そういうこと考えるとデータマネジメントのデータサイエンティストを雇っていくということも大事なんじゃないかと思いますが、人事課長、どうですか。

人事課長

今、非常に重要な御指摘をいただいたと思っております。昨今、公務員と民間との壁の高さというようなことも世の中では様々言われていて、我々も、今回の特にコロナ対応の中で非常に県庁の外から来ていただいた方々に大変な御活躍をいただいたことがあります。ここで一部少し説明させていただきますと、CIOをはじめ、いわゆる非常勤的なお給料で、普通に民間企業に委託をしていけば1,000万円クラスのお金を払わなきゃいけないようなシステムを、県の職員として構築をしていただいたということもありました。こういうことも含めて私どもその垣根を少しでも取っ払っていきたいという思いもありますし、また、採用のほうも来年度、例えばICT系の人材をどのように採用していったらいいかということも正に検討を始めているところです。非常勤のほうも、兼業ができますので、そういう法令の制約の中でどのような工夫ができるかを、今回のコロナ禍での経験も踏まえてさらにいろいろと工夫をしてまいりたいと思っています。

佐々木(正)委員

大事な御答弁をいただいたと思っています。

最後にもう一回戻りますが、高齢者対応が重要になってくる中で人材確保を

含めてどのように今後していこうと考えているのか伺います。

デジタル戦略担当課長

県では、今後、本格的な少子高齢化や人口減少が進行するものと見込まれます。このような状況の中で、デジタル化を推進する上での高齢者への配慮、対応は必須の取組になると考えております。このため、この取組に必要な人材確保は重要な課題で、県職員だけで解決できるものではなく、ノウハウのある民間との連携や外部人材の活用が有効だと考えております。

民間との連携や外部人材の活用については、具体的には、高齢者の利用も多いLINEから、先ほどもありましたとおりCIO兼CDOに来ていただいていますし、メルカリからも行政実務研修員が来ていただいています。それぞれのサービスにおける高齢者対応のノウハウをアドバイスいただきながら、県としてデジタル化における高齢者対応をしっかりと進めていきたいと思っております。

また、近年、高齢者のスマートフォンの保有率が増加していることから、スマートフォンを所有している方々を対象としたWi-Fiのつなぎ方やアプリのダウンロードなどを、さっき話ありましたが、分かりやすく説明するとともに、セキュリティー対策といった説明会や相談会等の必要があると考えており、そうした対応ができるよう検討するとともに、ほかの有効な対応も併せて検討していきたいと考えております。

佐々木(正)委員

分かりました。要望として、ICT・データ利活用推進計画に高齢者の方々に優しい推進をすることを私は明記すべきだと思います。今は幅広く全ての年齢の方にと書いてあるが、日本を支えてきた、地域を支えてきた人たちに還元していくのが、やはり行政の役割の一つじゃないかと。検討していただければと思います。よろしく願いいたしたいと思います。

次に、予算の案にも載っています高相合庁の建て替えについて幾つか聞いてみたいと思います。建て替え手法として駐車場に仮設庁舎を建設するということですが、この利用時間、時期と入所する機関についてお伺いしたいのと、やはり仮設なので利用者にどうしても不便が生じる可能性があると思うんです。この点について現時点で把握していることを併せてお伺いします。

総務局管理担当課長

仮設庁舎の設置については、来年度、基本設計を行い、その後、実施設計、設置工事を経て、令和5年度の供用開始を予定しています。

また、仮設庁舎に入居する機関については、現在の高相合同庁舎に入居している機関、具体には相模原県税事務所、相模原南水道営業所、県央地域県政総合センター高相分室、県警本部の県民の声・相談室暴力相談窓口等6機関が入居する予定となっております。

また、今回の仮設庁舎を設置するに当たり、利用者に関しては、仮設庁舎の設置上、限定的な建物の設置、借り上げを予定している関係上、現在、国や市の確定申告や、あと猟銃等講習会等の会場として使用していただいている大会議場などの機能については仮設庁舎に設置をしない予定となっております。

また、現在駐車場となっている敷地に仮設庁舎を設置することから駐車場の

台数が減少するほか、従前からの課題でありました道路に接する部分が狭いことから、合同庁舎の前にあるあずまや、バス停も含めてなのですが、その扱いについて検討する必要があると承知をしております。

佐々木(正)委員

駐車スペースが少なくなるので、庁舎の利用者の利便性、安全性に十分注意することが必要になると思うんですがどうするのか。それから、建設工事なので地元市の相模原市といった関係機関との調整が必要だと思うんですが、現在の調整状況はどうなのでしょう。

総務局管理担当課長

これまで、高相合同庁舎の駐車場については、高相合同庁舎の来庁者の利用のほか、相模原年金事務所を利用される方にも御利用いただいていた。今回、駐車場の利用台数が減少することから、来庁者の利便性を損なわないように、近隣の公共機関、例えば相模原市南区役所の駐車場等を高相合同庁舎の利用者が利用できるようにするなど、必要な対応を検討、調整してまいりたいと思います。

また、現在での関係機関との調整状況についてですが、仮設庁舎の設置について相模原市が開発や建築に関する許認可権限を持っていることから、建築要件等に関する調整を行っております。

また、土壤汚染等に関しても市の担当課と調整を進めております。

そのほか、先ほど答弁しました駐車スペースに関しては、相模原年金事務所等との間でも話を進めている状況です。

今後についても関係機関と適切に調整を図ってまいりたいと考えております。

佐々木(正)委員

最後に、住民への丁寧な説明が必要だと思うんですが、今後の予定についてお伺いします。

総務局管理担当課長

仮設庁舎の設置に当たり、市の条例等においては周辺の住民等への説明等々は規定されていません。しかし、周辺の住民の方の関心が高い高相合同庁舎の建て替えに係る一連の工事の一つであるとともに、また騒音の発生等々も予想をされることから、工事について周辺の住民の方等に丁寧に説明を行ってまいりたいと考えております。

佐々木(正)委員

ぜひ、安全・安心、そして住民の方に丁寧に説明していただければと思います。

最後に、指定管理施設へのコロナの影響についてお伺いしたいんですが、施設の管理に必要な経費が指定管理料として支払われているわけですが、指定管理料の額については様々な算定の仕方があると認識しています。予見ができないこのコロナが起こったときには指定管理料についても追加をしたということですが、その内容がどういうものなのか、それから、収入が下がってしまった経費の減を差し引いて指定管理料を支払ったということですので、指定管理者から第三者への再委託の金額は経費の減要素に含まれているということで、再委託に係る追加の支払いはなかったと考えていいのか、その辺の仕組みと支払

い方について伺います。

行政管理課長

指定管理料ですが、管理運営に必要な経費と利用料金をはじめとした収入の差額により算定をしています。

また、管理運営に必要な経費には、設備の保守点検や警備など業務の一部を第三者に委託する場合、指定管理者が再委託先に委託料として支払う経費を含んでいます。

また、指定管理料は、指定管理者が県が求めるサービス水準を確保した上で指定管理業務を行い、利用料金の増収や経費の節減等の経営努力により余剰金を生み出した場合や、物価変動、金利変動によって指定管理者に損害・損失が発生した場合であっても、基本的に契約金額の変更は行わないこととしています。

ただし、指定管理業務の開始後に、開始前には予見し得なかった特別な事情があった場合には、県と指定管理者とが協議を行い、必要に応じて指定管理料等を変更することとしています。

そのため、今回のようなコロナの感染拡大防止への対応についても、県と指定管理者の契約である基本協定に基づき、令和2年4月から各施設の全面再開までの間の影響額について、令和2年度2月補正で指定管理料を追加しています。

また、コロナの感染防止対策として施設を閉館した場合、清掃・警備などの再委託に係る経費は、通常、業務を行わなければ、委員御指摘のとおり減額することとなります。そのため、今回2月補正においても、指定管理者と再委託先に対する指定管理料の追加については行われなかったと承知しています。

佐々木(正)委員

それは安心しました。ほかの業種もそうですが、コロナの影響で再委託された業者が経営的に厳しい状況になっているので、指定管理制度の中でそういった業者に対しての救済対策はないのかという点は。

行政管理課長

県が直接の契約関係にあるは指定管理者になります。9月補正の対応では、契約に基づき、コロナの感染拡大防止のための閉館、事業の中止、利用料金の還付といった、収入の減を経費の減と差引きをして契約金額を変更しています。県は指定管理者の再委託先等々の取引先とは直接の契約関係にはありませんので、再委託先等に対する損失補填については、指定管理者制度の中で対応することはできないことになっています。

ただし、県は指定管理者に対しまして施設の円滑な管理運営を目的として契約金額の変更を行っており、本来の目的とは異なりますが、このような追加の支払を行うことによって指定管理者の経営の安定の一助になるものと考えています。

佐々木(正)委員

最後に、再委託先までなかなか見られないことは分かるんですが、今、大手の企業が内部留保で関係事業者になかなかお金が行かないということもあり非常に世間的には問題になっているわけですが、県は指定管理者にどのように関

与していくのか。それから、緊急事態宣言下、また再延長になると決定しているようなので、9月補正に引き続き、今後どういう対応していくのか最後をお願いします。

行政管理課長

指定管理者制度は、施設の特性に応じて、民間の活力を活用することにより、サービスの向上、経費の節減を図ることとしています。指定管理者と再委託契約先との契約については、民間活力というか、民間のノウハウに当たることで、基本的には県は介入する立場にはございませんが、公の施設の管理運営の適正を図る観点では、指定管理者に対して指導を行う必要があります。

そのため県は、施設所管課において、定期的に、あるいは随時に指定管理業務の実施状況や収支の状況等を確認することで、施設の管理運営状況をモニタリングしています。そのモニタリングの中で、例えばコンプライアンス上の問題がある場合などで、事実関係を確認の上、指導を行うこととなっています。

また、現在も緊急事態宣言下にありますが、今後の対応については、緊急事態宣言終了時点での判断となりますが、令和2年度9月補正時と同様の対応を行って、コロナ禍にあっても指定管理施設の円滑な運営を図っていきたいと考えています。

佐々木(正)委員

最後に要望ですが、今おっしゃっていたモニタリングをしっかりと県は行って指定管理施設の円滑な運営を確保していただきたいと思います。以上です。