

第1回 神戸市スマートシティ推進会議 議事要旨

1. 日時 令和2年11月16日(月) 10時00分～12時00分

2. 場所 神戸市役所4号館 本部員会議室

3. 会議次第・議事要旨

(1)開会

(2)議事

①委員からの講演

講演1:アクセント・イノベーションセンター福島 センター共同統括

中村 彰二郎氏

講演2:一般社団法人 コード・フォー・ジャパン 代表理事

関 治之氏

②委員、構成員による質疑及び意見交換

<質問1:委員>

- ・ 市民参加率 13%の壁※を越えるためには、市民がサービス提供されていることを認識し、メリットを実感する必要があると考える。
- ・ 市民にサービスを提供する為に、会津若松市ではどのようなPRを実施されたか。例えば、中小企業を巻き込んだり、市民向けのプロモーション活動はされたか。

※マイナンバーカード、COCOAなどの市民向けサービスの利用率は13%で停滞する傾向がある。(中村様ご講演内容)

<回答1:委員>

- ・ 会津若松市でサービスをリリースする際、留意していることは、小さな規模(100 人単位のコミュニティなど)向けにサービスをリリースし、そこで効果を創出することである。そこから、口コミ等で広げることを意識している。当然、啓発のための大規模なイベントの実施などもしているが、市民自らサービスのメリットに気づき、自主的に広めてもらうことに重きを置いている。
- ・ 例えば、会津ではキャッシュレス決済の手数料をゼロにする取り組みなども検討しており、市民や事業者にとって目に見えるメリットを矢継ぎ早に提供することを大切にしている。
- ・ これらの結果として参画率が 3 割程度に届けば、①市民がサービスを利用する、②メリットを享受する、③口コミで広がる、④参加率が向上する。という好循環になると考えている。いずれにしる、13%の壁をいかに早く超えるかを考えなければならない。

<質問2:委員>

- ・ スマートシティやスーパーシティを実証実験で終わらせないためには、スマートシティ構想におけるデータやアーキテクチャが、現在の自治体制度や実際の市民生活の現状と整合的であることが必要と考える。その際、外部の企業や有識者だけでは分からないような実際の地域データや仕組みを把握していくことが必要となる。そこで、関様も講演されていた「ともに考え、ともにつくる。」ひとを増やすことが重要だと考える。
- ・ 市民が受け身で参加するのではなく、市民が自発的に参加したいと思うためのインセンティブをどのように作り上げていくべきだとお考えか。

<回答2:委員>

- ・ スマートシティでは、外部有識者による会議も重要だが、住民目線で物事を考えることが特に重要となる。市民サービスをより良くするためには、スマートシティを推進する人がその地域の住民となって発言に責任を持ち、住民を巻き込んでいくことが必要である。そして、推進者自

身が市民であることを強く認識した上で、問題発掘に取り組んでいくことが重要である。例えば、会津若松市では市長などのトップが出る会議で、役職名ではなく個人名で議論する時間を設けている。個人の立場で議論する事で、組織横断的なアイデアや面白いサービスが生まれてくる。これらを拾い上げていくこともスマートシティの役割の一つと考える。

- ・ 会津若松市では、市民に対するインセンティブとして、デジタル地域通貨のリリースを検討している。

<質問3:委員>

- ・ スマートシティ・スーパーシティを推進させていく上で、自治体の位置づけや役割をどのようにお考えか。また、市民から信頼されるためには、どのような運営をすべきであろうか。

<回答3-1:委員>

- ・ 会津若松市のように新しく法人を設立し、その法人に運営主体を担っていただく方法がある。また、自治体側でデータ管理・運用を実施している例もある。一方、一企業がデータを保有するケースは、データ管理の透明性の観点から少ない。
- ・ サービスを作っていく過程において、どのように従来からの地域の活動と連携して取り組んでいけるかが重要となる。

<回答3-2:委員>

- ・ スマートシティで提供するサービス領域ごとに地元企業の代表者を選出した上で、各領域のデジタル化を進めるための専門家を配置する。これにより、地域の現状と世の中の最新情報を双方向の視点から考えることができる。
- ・ スマートシティ推進協議会の代表は、市民が一番安心できる方を据えるべきだが、スマートシティを推進する段階に応じて代表者を変更しても良いと考える。会津若松市では、推進協議

会の立ち上げ当初は市長が代表であったが、ヘルスケア分野への注力をきっかけに中核病院の理事長に交代した。

- ・ 神戸市が今後、策定予定の基本構想を踏まえ、地元企業の代表者が構成員として参画されることが望ましい。

<質問4:事務局>

- ・ オプトインを行えば、個人情報保護法による規制に抵触しないだろうか。また、個人情報の目的外収集・目的外利用についてどのようにお考えか。

<回答4:委員>

- ・ スマートシティを進めていく上で、「情報は市民のものである」ということを前提に置くべきである。さらに、市民のデータを行政が預かっていることを明確にし、医療データが患者自身のものであることを明示することが重要。データ利活用に関する本人の事前許諾であるオプトイン方式は、基本的に個人情報保護法には抵触しない。
- ・ 会津若松市では、市民はそれぞれ自らの意思で自分のデータをスマートシティ会津に提供しており、目的・データ利用に関わるプレイヤーを全て明確にした上で、サービス単位でのオプトインを厳格に行っている。これにより、市民と運営主体との信頼関係が醸成されていくと考えている。
- ・ 市民参加率が3～5割と上昇するにつれて、オプトアウト(街にセンサーを設置するなど)も実施可能となっていく。ただ、立ち上げ初期は、市民との信頼関係を構築することを念頭に置いてオプトインを行い、目的外利用を絶対にしないことをガバナンスとして明確にすることが大切である。

<質問5:構成員>

- ・ 個人情報保護法の適用に関してお聞きしたい。市民参加率が約 6 割を超えるとオプトアウトとして対応していくことも可能だと理解した。しかし医療情報はセンシティブな情報であるので、オプトアウトまでは取りえないと思っているがどのようにお考えか。

<回答5:委員>

- ・ オプトアウトの実施判断は、住民による投票(自治法で定められている住民投票ではない)の結果次第であると考え。オプトアウトを行うためには、①サービス単位オプトイン、②分野包括的オプトイン、③スマートシティ全体のサービスに対するオプトイン、④住民による投票、⑤オプトアウトの順番で実施していくことになる考える。
- ・ 会津若松市はサービス単位オプトインを行っているが、一般社団法人スマートシティ会津も組織として個人情報保護法の対象となるため、個人情報保護委員会を有している。国内では、オプトアウトでのデータ活用はできないと認識している。
- ・ 加古川市におけるオプトアウトの事例(カメラ設置など)では、市長による住民への根気強い説明が住民の承諾につながったと捉えている。

<質問6:構成員>

- ・ 会津若松市では、サービスごとにオプトインを取られているのか、包括的にオプトインを取られているのかお聞きしたい。

<回答6-1:委員>

- ・ 必ずサービス単位でオプトインを取っている。サービスが新しくリリースされた際には、再オプトインを取っている。市民自身がサービス提供の必要性を感じなくなれば、システム上の設定からオプトインをいつでも取り下げることができる。市民にオプトイン実施の選択権を与えてお

くことが、市民との信頼関係を構築することにつながる。

- ・ エストニアでは、誰が自分のデータにアクセスしたかを市民が把握できるサービスを展開している。これは、自分の情報を自分で管理するという考え方に基づいている。

<回答6-2:委員>

- ・ 医療の個人情報には法律で厳密に規定されている。オプトアウトでデータを使うために制定した次世代医療基盤法によって、①医療機関等から認定事業者への医療情報の提供、②認定事業者から利活用者への匿名加工医療情報の提供ができるようになった。一方で、医療データを個人の同意の元に収集することの難しさに直面している。

<質問7:構成員>

- ・ Decidim による市民参加について、計画立案や予算編成の可視化をすることは総論として理解できるが、運営主体が自治体でない方が良い場合があるのかお聞きしたい。

<回答7-1:委員>

- ・ Decidim は各地で実証実験段階にあり、この方法が正解かどうかは検討中である。
- ・ 例えば加古川市の場合では、市が運営主体となっている。コード・フォー・ジャパンは、市と市民との議論の取りまとめなどを行うファシリテータ役を担っている。取り組み施策に対する予算などのゴールを設定・反映させる力が必要になる。

<回答7-2:構成員>

- ・ 市民からの声をどのように施策に反映させるかについては、加古川市のような市民参画型のプラットフォームにて議論の場を作ることが方法の一つにある。神戸市では、市民からいただいた提案を題材に施策に結びつけた例もある。一方で、市民からの提案は部分的なものに留

まっております、スマートシティの文脈ではより俯瞰的に物事を捉える必要があると考える。

<質問8:事務局>

- ・ 閣様の講演の中で、幸福や市民の生活の満足度を目指して取り組んでいくべきというご意見があったが、幸福度の KPI をどのように細分化して目標値を定めていくべきかについてお聞きしたい。

<回答8-1:委員>

- ・ 幸福度の目標値設定には、①客観的に測れる指標としてインデックス化する、②主観的な指標としてアンケート調査を実施するという2種類の観点があり、これらを組み合わせて目標値を設定すべきだと考える。

<回答8-2>

- ・ スマートシティづくりにおいて、市のサービスや行政等をデジタル化しても、直ちに市民の方が幸せになるとは限らないことを理解しなければならない。海外の取り組みでは、デジタル化を進めても市民の幸福(人が優しくなった、思いやりを持てるようになったかなど)に結びつかなかった事例が複数ある。人々の幸せの構成要素を踏まえて、テクノロジーやテクノロジー以外の解決方法を活用することを冷静に判断していくことが必要となってくる。
- ・ スマートシティ・インスティテュートが、リバビリティとウェルビーイングについての指標を無料で公開している。神戸市の指標も存在するので、ぜひご活用いただきたい。指標は①客観的指標、②主観的指標から構成されている。客観的指標には12カテゴリ45KPI(住みやすい環境か、自分の居場所があるかなど)がある。主観的指標では、客観的指標と同様の内容をアンケートにて収集している。主観的指標と客観的指標には結果が一致している項目やギャップがある項目があり、より客観的な観点から政策のEBPMを組むことで、市民が幸せになることを測

れる仕組みを持たれることが大切だと考える。

- ・ 海外ではスマートシティをつくるのではなくて、スマートシティズンになるための道具立てをデジタルで用意するという順番で物事を考えている。バルセロナではスマートシティをつくるのではなく、デモクラティックシティ(民主主義の再定義という位置づけ)をつくるという意見が出ている。
- ・ ただ単にテクノロジーを入れるだけではなく、ゴールを見誤らずにスマートシティづくりを進めていただきたい。

<質問9:委員>

- ・ 会津若松市らしさについて、どのように捉えているのかお聞きしたい。イベント等でオンライン化を進めると、地域の特色がなくなってしまうのではないかと危惧している。神戸では、神戸らしいスマートシティを作っていきたいという想いがある。

<回答9:委員>

- ・ デジタルはあくまでサービスの枠組みを提供しているだけであり、データによって客観的に提示したサービスをユーザーが利用することで初めて「らしさ」が出てくる。
- ・ 会津若松市では、インバウンド顧客を呼び込むことを目的に、5年前からデジタル DMO を組成している。「らしさ」は地域のコンテンツなので守られるべきであり、また海外に向けて展開するにはアプローチ方法を考えなければいけない。会津若松では、地域のらしさやデータを押し売りのように海外に発信することをしていない。アクセスする相手側の目線から考えて、適切なコンテンツを提供している。
- ・ また、会津若松市では街の開発に極力手を加えず、デジタル技術を活用して会津若松市自体の良さを市民に伝える姿勢を貫いている。各地域の「らしさ」は、リアルとデジタルの世界の中間地点にあるものだと考えている。会津若松市では、オランダ アムステルダムのリトロフィッ

ト型スマートシティ※を参考とした。

※スマートシティは、どのような空間をスマート化するかによって、「新規開発型」と「レトロフィット型」の二つに分けられる。新規開発型は、何もない場所にゼロベースで都市開発を行うもの。レトロフィット型は、住民が住んでいる既存の都市をスマート化するものである。

<質問 10: 委員>

- ・ テクノロジーを活用した IT ツールの作成と並行して、人を育てる仕組みを考えていく必要がある。また、市民の方からアイデアを集める際にはファシリテータが必要だと考える。デジタル改革ボックスの事例では、運営側の努力によって円滑にプロジェクトが進められている。
- ・ 加古川市において、当初はコード・フォー・ジャパンの方がファシリテートされていると聞いたが、その後加古川市にサービスを実装させていくためには、市民の方にもファシリテーションスキルやデジタルプラットフォームに関する知見が必要になると感じている。その点について、今後の計画や想定をお聞きしたい。

<回答 10: 委員>

- ・ プロジェクトの立ち上げ当初は、コード・フォー・ジャパンでサポートするが、今後は市民ファシリテータのような中間層がスマートシティの推進に寄与すると考えている。
- ・ 台湾の市民参加型プラットフォームにおける事例では、各省庁など行政の方がファシリテーションを学んでおり、自分たちの施策を市民へ届ける努力をされている。また、加古川市ではファシリテータ養成制度を検討している。加古川市のプラットフォーム検討における参加者は高校生が多く、全体の6割強を占めている。高校生からはポジティブな意見を出されることが多く、ポジティブな意見が集まると単なる要望や意見で議論が終わることが少なくなっている。
- ・ 今後は、①高校生のようポジティブに人と関われる人材を増やすこと、②市民ファシリテータのような中間層を育てることに注力して取り組む予定である。

<質問 11:委員>

- ・ デジタルの活用に慣れていない層(高齢者など)を取り込むためのアプローチ方法について教えていただきたい。

<回答 11-1:委員>

- ・ 高齢者層が使いたくなるコンテンツをつくるのが、デジタルを利用する上でのハードルを下げることにつながると考える。会津若松市では、あいづっこプラス(学校と家庭をつなぐプラットフォーム)を 4 年前から開始している。このサービスは親と学校が情報共有するためのサービスであるが、親と同数の ID を祖父母が取得している。これは、お孫さんの状態を確認したいという意欲が、スマートフォンの操作方法を覚える煩わしさを上回っているということである。
- ・ エストニアがスマートフォンで選挙投票ができる仕組みを作った背景には、高齢者対策が根底にある。寝たきりの高齢者に投票所まで来ていただくことが難しいため、郵送ではなくデジタルを活用して選挙の投票ができる仕組みを考えられた。このような発想が、これからの日本には必要だと感じている。
- ・ 高齢者の中にはデジタルが苦手な方がいることも事実であり、スマートシティ推進協議会の運営にスマートフォンショップを参画させることも対策の一つである。今後は高齢者に対して、①積極的な教育と②高齢者の命を助けるためのデジタル防災に取り組んでいく予定である。ご高齢の方だからこそ、絶対にとりこぼさないためのアプリやサービスを考えていくべきだと考えている。

<回答 11-2:構成員>

- ・ デジタルが苦手な方や動けない方に対しても、社会参加ができる仕組みを作っていく必要がある。

<回答 11-3:構成員>

- ・ 市民としての子供の意思を如何に尊重して、施策に反映させていくのかに向けて、今後は IT を活用しながら取り組み内容を検討していきたい。

<総括1:委員>

- ・ スマートシティにおいて、要求されるニーズが場所によって様々であり、市民の方々と合意を取り続けながら取り組みを進めていくことが重要である。
- ・ 日本の社会を考えた際に、20~30 年後を見据えた投資や準備について、現時点から課題を想定した検討を進めるべきである。正解はないが、神戸市が目指すべきゴールを明確に据える必要があると考える。

<総括2:委員>

- ・ 本日皆様にお話しいただいた内容をどのように実現していくかを考えなければならない。そこで、アーキテクトが目標を設定し、その目標に向けてどう実現していくかを考えていく役割を担っていく。アーキテクトには、IT 系だけではなく、人間系としての思考も必要になる。
- ・ スマートシティの実現に向けて、市民に対して①どんな価値を提供するのか、②何のために実施するのか、を伝えることが重要である。また、時間軸(一度作ったサービスを繰り返し作り続けていく)・空間軸(身の回りだけではなく幅広く周辺環境を考慮する)・意味軸(目標を設定する)といった観点を押さえながら全体を俯瞰していくのがアーキテクト人材である。また、まちづくりを進めることと人材を育成することを並行して進める必要がある。
- ・ 神戸大学はじめ、地域に大学があることは神戸市の大きな魅力であるので、日本をリードするようなスマートシティを作り上げていっていただきたい。

<総括3:委員>

- ・ 神戸市がスマートシティを実現する上では、人間中心の目線に立ち、デジタルを活用した市民に役立つサービスを提供すること、及びオプトインをとっていくことが重要だと理解した。第二回では、市民から提供されたデータを元にどのようなサービスが提供可能であるか等に向けて、議論を進めていきたい。全5回のスマートシティ推進会議を通して、神戸市のスマートシティのあるべき姿を明確にさせていく。

(3)閉会

(以上)