

第3回 神戸市スマートシティ推進会議 議事要旨

1. 日時 令和3年1月25日（月） 10時00分～12時00分

2. 場所 神戸市役所1号館 14階大会議室

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：慶應義塾大学大学院システムデザイン・マネジメント研究科 教授

白坂 成功氏

講演2：総務省情報流通行政局地域通信振興課長

金澤 直樹氏

②委員、構成員による質疑及び意見交換

●庄司委員

- ・事務局から提示いただいた神戸市スマートシティ推進体制（案）について、「市民・観光客・企業」の多様性を意識していくことが重要である。神戸市スマートシティのKPIにおいて、市民参画数を確認するだけでは、参画いただく市民の属性に偏りが生じる可能性があるため、多様性の観点もKPIに加えていくべきである。バルセロナでは、住民の属性や職業の多様性を把握した上で、街への施策検討を行っている事例も見られる。
- ・今後、「様々なサービスを次々に試して、生みだせること」が神戸市スマートシティの強みになるだろうと考えられる。一方で、「サービスをやめることが出来ること」も大事な観点である。サービス創出に関するルールを定め、新たなサービスの検討に過去の取組結果を活かせる仕組み作りが必要となる。

●白坂委員

- ・KPIに多様性の観点を加える際には、まず、多様性を定義すべきである。多様性の指標としては、年齢・性別・職業・世代などが挙げられる。
- ・「新規スマートシティサービスの提供数」をKPIとすると、確実に成果が出るようなサービスばかりになってしまう。新しいイノベーションを生み出しやすくするために、例えば「サービスの実証数」をKPIとすべきではないか。

●石山委員

- ・市民参画数のKPIにおいて、世代ごとの施策を検討していく事が重要である。例えば、サービス利用者の世代別内訳から高齢者の利用状況を把握することで、高齢者にとって

使いやすいサービス案を考えることができる。

- シェアリングサービスの提供を検討する際には、市民自らがサービスを創出し、或いは場などを提供できるという特徴を認識してはどうか。例えば、災害発生時に市民が自宅を避難場所として提供することなどが考えられる。このような市民自身のアセットやスキルなどを街に還元できる仕組みを、シェアリングサービスによって取り入れることができる。

●下山委員

- ・スマートシティの推進における多様性の重要性を理解している人同士がサービスについて議論をする場合、デザイン思考の活用は効果的だと考える。一方で、多様性の重要性を理解していない人を巻き込むためにはどのような手法があるかをご教示いただきたい。

●白坂委員

- ・デザイン思考を通じて多様性の重要性への理解を深めてもらう場合、対象者が①専門性の高い方々、②論理的な説明では納得しない方々、③納得もしていないが反論もしない方々の3パターンによってアプローチ方法が異なる。
- ・①の専門性の高い方々に対しては、多様性について論理的に説明すると納得していただけることが多い。例えば、認知バイアスや多様性の理論は論文として公開されているので、それらを用いれば、エビデンスとともに説明ができる。そして、新しいことを考えていく上では、自分の知っている範囲で考えただけでは限界があるということを理解してもらうことが重要になる。
- ・②の論理的な説明では納得しない方々に対しては、アクセンチュアの中村様が言われている「スマートシティアーキテクトの役割は理解と説得である」という言葉にもある通り、情に訴えかけるようなウェットな方法で理解を得ていく必要がある。
- ・③の納得もしていないが反論もしない方々に対しては、①②の方々よりさらに理解いただくことが難しくなる。そのような方々は、多様性の価値を認めてもいないが反発もしないので、アプローチすること自体が難しい。

● 関委員

- ・スマートシティへの市民理解を深めるための市民とのコミュニケーションの手法に関して、デザインシンキングやワークショップなどに積極的に参加いただける市民の皆さん以外の方々とコンセンサスをどのようにしていくかが重要になってくる。
- ・例えば、町内会といったリアルな場を活用して、従来型のワークショップや説明会を実施していくなどリアルな場でのコミュニケーションが大事だと実感している。一方で、リアルな場でのワークショップは参加人数が限定されるので、実施結果をオンラインで公開するなど、より広く人々とコミュニケーションを図っていける工夫が必要になる。
- ・海外における市民とのコミュニケーション方法として、シビックユーザーテストンググループという活動が広がっている。これは新しいサービスのプロトタイプを積極的に検証する市民グループのことであり、プロトタイプを利用した時の率直な意見を発信している。この活動は、神戸市が提供するネットモニターの仕組みに近く、神戸市のスマートシティの推進においてネットモニターの仕組みを活用することは大変意義があると考ええる。
- ・神戸市は、エリアによって市民の属性や地域特性に多様性が見られるため、それらをどう活かすかを検討していく必要があると考ええる。

● 南雲委員

- ・スマートシティの展開が進むと提供サービス数も増加していくため、市民にとってはスマートシティの全体像がわかりづらくなり、コミュニケーションがうまく図れなくなるといった課題が生じてくる。
- ・また、スマートシティを進めていくうえでは、サービスの「企画数」と「実際に提供したサービス数(実践数)」にギャップが生まれてしまうことがある。スマートシティの進展に伴い、企画数が増加していく一方で、実践数の割合が低くなる傾向があり、実践から得られるフィードバック数も少なくなるケースも懸念される。
- ・実践と実践によって得られるフィードバック、そしてフィードバックを踏まえて計画、体制、KPI などを変更していく柔軟性が必要であり、スマートシティを推進する組織体制は、硬直的なトップダウン型ではなく柔軟性を持たせることが重要である。

○森企画調整局情報化戦略部長

- ・神戸市のスマートシティを分かりやすく説明できなければ、利用する市民にもその意義や内容が伝わらず、KPIの達成も難しいと考える。今日の議論で、市民からのフィードバックが得られる小さな範囲で、サービスを実証していくことが重要であり、また、サービスを実証していく場合、その過程での失敗や市民からのフィードバックをもとに改善策を検討し、また運用ルール等は利用する市民からのフィードバックによって随時見直していくものであり、ルールの作成自体に時間を浪費すべきではないと改めて理解できた。加えて、特定のエリアに対して、スマートシティに係る住民サービスを早期に複数実証していくことが重要だと感じた。
- ・神戸市のスマートシティとして特定のエリアに絞って取り組みを進めることは、様々な地域課題を洗い出すことにつながり、スマートシティとして必要な要素を機能的に把握できるようになると考える。

○工藤教育委員会事務局総務部長

- ・特定のエリアや小学校区から実証を始めていくべきだという意見が挙げられているが、教育委員会でも神戸市の教育インフラ環境の整備を進めている。今年4月に10万人を超える全ての児童・生徒に対して端末を提供する準備をしておき、また、保護者への連絡ツールの実装も予定している。この会議での内容を教育委員会でも共有の上、参画できる分野や取り組みについて議論を進めていく。

○馬場危機管理室長

- ・デジタル防災サービスについて事務局よりご紹介いただいたが、防災分野では、普段から市民が利用しているサービスが、有事の際にも利用できる仕組みを作ることが重要となる。また、防災分野に関心の高い市民は防災サービスを利用するが、関心が低い市民はサービスの利用が進まない状況であり、防災啓発や避難情報の提供に苦勞している。
- ・防災分野でのサービスを考える上で、神戸市においては震災対策の他に土砂災害対策や帰宅困難者対策なども考慮しなければならない。市民全員に対して、一律なサービス提供をすることは難しいと認識しており、市民への情報伝達の方法は工夫していかなければならない。防災関連の実証実験をする際は、エリア毎の多様性も考慮する必要がある。

●齋藤座長

- ・神戸大学ではスマート化を進めており、現在は学生のデータ活用を検討している。慶應義塾大学でも電子学生証の実証に取り組んでいると認識しているが、導入状況について白坂様に教えていただきたい。

●白坂委員

- ・電子学生証の実証実験は、慶應義塾大学の一部の学部学科から導入を始めており、好意的な意見が多いと聞いている。まだ、慶應義塾大学全体として導入が始まっている状況ではない。

●齋藤座長

- ・神戸大学では学生個人の学習歴などを収集し、各学生に応じた指導ができるようになることを目指している。神戸市スマートシティの取り組みに合わせて、神戸大学として連携を進めていきたい。その際、慶應義塾大学とも連携を図っていきたい。

●中村委員

- ・アイデア創出の方法に関しては、白坂様が講演された「システム×デザイン思考」の内容を基に進めていくべきである。神戸市では既に約 650 を超えるサービス等が提供されており、アイデア創出の際の強みになりうる。
- ・これまでの議論で、神戸市スマートシティの概念論が整理されてきたので、今後はより具体的な話をしていくべきである。例えば、神戸市スマートシティサービスのイメージをより具体的にするために、サービス毎にペルソナを設定するなどである。ターゲットとする世代層をサービス毎に想定することで、実際と想定に参加者の違いを確認でき、将来的には全世代型のサービス展開も考えられるようになる。サービス検討の際には、市民の利用期間についても考慮しなければならない。
- ・市民中心のサービスの考え方として、「省エネ化サービス」を例に挙げると、市民が省エネ化に貢献できると感じるだけではなく、自身が支払う電気代も安くなったという実利が伴う実体験の提供が重要である。この体験がロコミとしてコミュニティに広がっていくことで、市民中心のスマートシティが形成されていく。今後は、実証実験を小規模で複数取り組み、状況に応じて実証実験を早期にやめる判断が必要になる。
- ・デジタル地域通貨などの決済分野のサービスを検討する上では、市民や地域の心を掴むためのメッセージを慎重に検討しなければならない。例えば、「データを収集・活用して、良い街にしていましよう」というメッセージでは、市民・地域に思いが届かない。会津若松市では、デジタル地域通貨の手数料をゼロにして、円と交換できる仕組みを整備している。この仕組みによって、会津若松のほぼ全店舗が参画を表明している。会津地域スマートシティ推進協議会としては、購買履歴の明細を取得でき、「三方よし」の考えを実現している。
- ・今後は上記のような具体論を事務局案として皆様に提示した上で、ハッカソン等によって市民の合意を得ていくことが重要だと考える。

○碓永環境局副局長

- ・環境という観点において、事務局からもご紹介いただいた「イイことぐるぐる」は、現在約 9,000 ダウンロードいただいているが、防災分野と同じく環境分野に対する市民の関心度が低く、ダウンロード数が伸びていない。
- ・「イイことぐるぐる」では、環境にやさしい行動に取り組むことでポイントを獲得できるが、ポイントが低すぎるという声もいただいております、魅力を感じてもらえていないことが課題として挙がっている。サービスの原資については、企業様のご協力によって支えられている。今後も企業と連携しながら市民の利用者数を増加させていく。

○藤岡企画調整局担当部長

- ・本会議では、神戸市スマートシティの取り組みの中で公共が果たす役割について問われていると認識している。デジタルデータプラットフォームとしての環境整備を公共が進めていく際、民間側からもサービス提供ができる仕組みを取り入れていく必要がある。デジタルデータプラットフォームの構築について示唆をいただきたい。

●南雲委員

- ・スマートシティの前提として官民連携データ連携基盤などのプラットフォームの構築を掲げる考えは、市民のニーズに基づかないトップダウン型のアプローチとなってしまう危険性があり、避けたほうが良い。官民連携データ連携基盤の構築では、市民のニーズに基づいたデータ収集を行い、基盤が持つべき必要最低限の機能について検討すべきではないか。
- ・ただ、これまでのような、実証実験だけで終わってしまう取り組みを繰り返すことは避けなければならない。そのために、目指すべきゴールを見据えた上で、アーキテクチャ・デザインへの理解と実践を繰り返していくことが必要になってくる。

●越塚委員

- ・スマートシティにおいて、プラットフォームはあくまで道具の一つであることを認識すべきである。他都市でもスマートシティに関する取り組みが進められているが、考え方や取り組み内容がパターン化されてきている。「市民目線」というキーワードをもとに議論が進められているが、今までのスマートシティでも都市や地域にとって特に重要な課題に取り組んできたようには見えない。取り組みやすい課題から、検討を進めているように見える。
- ・今後は、スマートシティの時間軸について考えていくことが重要であり、スマートシティの取り組みを10年以上継続していく覚悟が必要になってくる。

(3) 開 会

(以上)