

日高市DX推進計画（案）に対する意見（市民コメント）について

提出者5名

意見数18件

番号	該当箇所	意見提言など	市の考え方
1	全体へのご意見	<p>本計画は行政が策定するもので公用文に該当します。公用文の作成に当たっては基準やガイドラインがあります。</p> <p>① 正確に書く、分かりやすく書く、気持ちに配慮して書く。市民にとって分かりやすくなるよう仕上げてほしいと思います。</p> <p>② 常用漢字表に原則拘束されます。平仮名が妥当かと思われる言葉の表記については、よく検討ください。</p> <p>③ 送り仮名の記載も難しい言葉があるので、十分確認してください。</p> <p>④ 「等」が多く散見されます。本当に必要かどうか再度よく見てください。</p> <p>⑤ 難しい言葉には、そのページに用語解説が記されていて分かりやすいです。ただ、「サービスデザイン」などは、少し難しく感じられます。市民の立場に立ってほかにも用語解説が必要かどうか再度検討ください。</p>	<p>市の考え方</p> <p>ご意見を踏まえ、再度確認を行い、必要な修正をいたします。なお、用語解説につきましても見直しをいたします。</p>
2	P36 業務の集約化	<p>DX推進計画を実行させていくことは、行政改革の一環です。行政についてはとかく、「行政の縦割り」、「横の組織との連携不足」などと芳しくない指摘をされることがあります。職員皆様努力されていると思いますが、これをまた契機に「市役所がよくなった、便利になった」と言われるよう期待しています。</p>	<p>ご意見を念頭に置き、事業を進めてまいります。</p>
3	DX情報の収集、業務への反映	<p>DXについては、世の中、日進月歩の毎日です。国、県、地方自治体、民間から様々な情報が次々と入ってくると思います。市としては取り入れようと思うと予算、人的な投資も必要になります。このことが本当に市民のためになるか、投資対効果を見極めながら進めていただきたいと思えます。</p>	<p>ご意見のとおり、デジタル技術は飛躍的に進化を続けており、様々な情報があります。しかし、それらを安易に取り入れるのではなく、市民の利便性向上が第一であるため、「サービスデザイン」を念頭に置き、真に必要な技術かどうかを検討し、見極めながら進めてまいります。</p>
4	全体へのご意見	<p>●デジタル化が必要なデータを見極める</p> <p>行政サービスを提供するために必要となるデータは多岐にわたる。しかし、すべてのデータをデジタル化する必要はない。デジタル化をするということはデータベース化するという事であり、そのデータがいろいろな行政活動を行う上で検索された、引用され、相互に連携することで行政活動の効率が良くなる場合、デジタル化もデータベース化も意味がない。したがってまずは行政全体を見渡してデジタル化が必要な情報を選別することで、効率の良いデジタル化を進めることができると思えます。</p> <p>（参）、ヨーロッパの国々は地続きで、昔から日常的に人の流れがあり、住民の把握がとても難しい状況にあった。したがって住民の管理をする上で必要に迫られて、住民データにIDを割り付けてデータベース化することが行われ、それに行政サービスがリンクして行われるようになった。マイナンバーカードだけを普及させることはできない。</p>	<p>ご意見を踏まえまして、事業を進めてまいります。</p>

番号	該当箇所	意見提言など	市の考え方
5	全体へのご意見	<p>●国が担当するデジタル化、地方自治体がやらなければならないデジタル化を分けて対応する 地方自治体が提供している行政サービスのほとんどが全国共通の行政サービスであり、それに加えてその地方独自の行政サービスがある。全国共通の行政サービスについては全国どこでも同じサービスが受けられることが必要であり、当然それらのサービスについては国がデジタル化を行い、データベースの管理や行政サービスを提供するためのネットワーク、アプリを構築する。地方自治体は国が開発したシステムを利用することになると考えています。国との密な連携が必要です。</p> <p>地方自治体独自のサービスについては、当然、デジタル化、データベースの構築、サービスを行うためアプリの開発などを自ら行い、サービスを提供しなければならないと思います。しかし、地方自治体の活動で独自の活動、あるいは手続きはほとんどなく、近隣の市町村、あるいは全国の市町村と同様な活動だと思われる。その場合は独自にシステムやアプリを開発することは無駄で、共通化したシステムを利用するのが良いと思う。</p>	<p>市での考え方 国と地方自治体の責務や連携を図ることについて、デジタル社会形成基本法に定められております。また、国は「自治体DX推進計画」を策定しており、そこには国の支援策や自治体に取り組むべき事項・内容等が示されております。さらに、自治体DX推進手順書として、全体に係るものやシステムの標準化・共通化に係るもの等が示されております。</p> <p>本市のDX推進にあたりましては国の計画や手順書に沿った対応と併せ、国、県及び近隣自治体の動向にも注視しつつ対応してまいります。</p>
6	全体へのご意見	<p>●デジタル化に必要な要員と組織の構築を推進する デジタル化を進め、IT技術を駆使して行政の効率化を進めることで、行政の組織や業務内容が大きく変化します。行政サービスは向上し、サービスレベルが飛躍的に向上する（するはず）と、それに伴う不具合やさらなるサービス品質の改善や効率の向上に向けたたゆまない課題や作業がモグラたたきの様に次々に発生します。これらに速やかに対応してゆくことができないとデジタル化は頓挫してしまいます。</p> <p>したがって、ITエンジニアの養成と職員の意識改革が早急に必要になります。外の業者に依頼できることもあるかもしれませんが、その多くはセキュリティや個人情報の壁があるために役所内での対応が必要になります。早急な組織の構築を考えなければなりません。</p>	<p>ご意見のとおり、本市のDXを推進していくためには職員の意識改革が必要であると認識しております。組織体制につきましては、引き続き市全体で検討してまいります。</p>
7	全体へのご意見	<p>●マイナンバーカードの携帯・提示が必ず必要なのか？ マイナンバーカード、あるいはマイナンバーは、行政サービスを受けるための個人認証に使われる。個人データにアクセスするためには、個人認証サーバーから個人データにアクセスするための暗号化キーを取得しなければならない。しかし、個人認証のために常にマイナンバーカードが必要なのだろうか？携帯電話番号からマイナンバーカードを呼び出し、個人認証を行うなどの手軽な個人認証の方法が無いが、検討してほしい。</p> <p>(参考)マイナンバーカードに保険証の機能や運転免許証の機能を入れ込もうとしていますが、海外のeIDカードは個人認証に必要な最低限の情報しか入っていません。フィンランドのようにeIDカードでどこでも無料で（すべての医療ではありませんが）医療が受けられますが、これは医療データベースができていて、どこかの医療機関でもeIDで患者の医療データを読み出すことができるため、健康保険データが組み込まれているからではありません。肝心なのはデータベースの構築であり、個人認証のシステムです。</p>	<p>マイナンバーカードを保有されている方は、一部スマートフォンではございますが、マイナポータルアプリにおいて「スマホ用電子証明書」搭載サービスが国から提供されています。こちらを利用することにより、マイナンバーカードで利用できるサービスをスマートフォンだけで完結することができますので、どうぞご活用ください。</p> <p>また、本市のサービスの検討に当たっては、利用者の利便性の向上に着目し、進めてまいります。</p>
8	全体へのご意見	<p>●既存のデータのデジタル化 新たに入力されたデータはデジタルデータで入力され、データベースに蓄積されてゆく。それではそれ以前に蓄積された紙のデータでどうするのか？ そのまま紙で保存管理されるのか、あるいはデジタルデータに入力し直すのか？ データベースを効率よく運用するためには、古いデータも可能な限りデジタル化してサーバーに記録される必要がある。この作業は人手で行う力仕事に近いものになるので、かなり大変だと思う。地方自治体にとってはこれが大きな負担となるのではないのでしょうか。</p>	<p>ご意見のとおりと認識しております。精査しつつ、進めてまいります。</p>

番号	該当箇所	意見提言など	市の考え方
9	全体へのご意見	<p>改定された令和6年3月策定の日高市・DX推進計画について感じたことは、全体的に禅問答の様な概念的な内容で、日高市のDX計画の具体的な姿が見えてこない。市民向けの公開資料は簡潔にまとめたものにしてほしい。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ どのような体制・組織でDXを進めるのか？ ・ 国が進めるDXに対応するチーム。地方自治体が独自で行うDXに対応するチーム。 ・ 必要な予算、人件費やIT機器の導入費用、維持管理費用は確保されているのか、あるいは検討されているのか？ ・ DX対応を行うにあたり、IT化する項目の優先順位をつけて対応しているのか？ 	<p>令和4年度に策定しました日高市DX推進基本方針を受けまして策定します本推進計画では、本市のビジョンを実現するための3つのテーマごとに施策と取組、ロードマップをお示ししております。計画に基づき、段階を踏みながら進めてまいります。また、全体を要約した概要版も作成いたします。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 体制・組織について 基本方針でお示ししておりますとおり、組織全体で進めてまいります。 ・ 予算等について 施策の推進と併せて、段階的に検討してまいります。 ・ 優先順位付けと対応 市民の利便性向上が第一であると考えております。利用者の一連の行動に着目し、サービス全体を設計する「サービスデザイン」を念頭に置き、推進計画にお示しておりますロードマップに基づき、進めてまいります。
10	全体へのご意見	<p>DXに関して長期的な計画を作成しこれを実行することは素晴らしい事であると思っておりますが、ここに計画されていることは抽象的で具体的なイメージがわいてきません。大事なことは我々がかかえている問題に焦点をあててそれをDXの視点から解決し生活を豊かにするという思考だと思っております。</p> <p>東京都のDX計画は都が抱えている問題を解決するためにDXを推進し都民のQOSを高めQOLを豊かにするという視点で取り組んでいるように思っています。このやり方がベストかどうかわかりませんが、都のDX推進状況をみるとDXが確実に実行され、それによってどのような問題が解決できるのかが見えるようになってきていると思っております。詳細な状況把握までしていませんが、私が強調したいことはスピーディーにDXを推進し進捗状況が見えるようにしてほしいというお願いです。今市政に必要なことはDXファーストの視点で手続きや業務を変革することであると思っております。</p>	<p>内容が抽象的である部分がある理由といたしまして、現段階でご提示する施策がデジタル技術の急速な進化によって今後、時代や市民のニーズにそぐわなくなる可能性があるためです。本推進計画で重視していることのひとつに、利用者の一連の流れに着目し、サービス全体を設計する「サービスデザイン」がございます。ご意見に記載いただいている東京都の計画と本市の推進計画の表現に違いはございますが、本市も同様に真に利便性の高い行政サービスを提供できるよう、「サービスデザイン」を念頭に置き、進めてまいります。</p>
11	全体へのご意見	<p>私は日高市の北公民館でパソコン教室を約10年実施してきました。何年か前に北公民館にWiFiの設備が導入されたということでアクセス方法を確認して使ってみました。インターネットには接続できたのですが動画を再生しようとしたら全く動きませんでした。がっかりしたことを記憶しています。今この通信環境が改善されているか確認していませんが、市政で実施していることが確実に市民のサービスにつながっているのかレビューしていない実態を感じていました。これもDXの一環であると思っております。これらの通信環境を改善するだけで市民のパソコン知識に関するレベルが変わってくると思っております。ぜひご一考下さい。</p>	<p>今後他の行政サービスの見直しと併せまして検討してまいります。</p>

番号	該当箇所	意見提言など	市の考え方
12	P4 推進計画の目的と背景	7年間を計画してありますが、3年、5年、最終系を7年としてできれば身近で効果があるものをテーマアップしこれを推進し、その効果が見える化することでDXの理解者を多くつかめることが出来るかと思えます。その手始めに、現在、月一回区長宅に届ける『区長連絡票』をテスト的にデジタル化することを提案します。スピード感もって仕事するには、必要な事案が発生した際（例：街路灯切れ、舗装壊れ、カーブミラー壊れた、道路標識壊れた・・・）、市役所が業務を行ってない時でも、速やかに連絡できる仕組みを構築する。その手段としてスマホの利用が有るかと思えます。何時でも、どこでも、誰でも、出来るようにして頂きたい。既に、東電やNTTではこれに類するDXを導入し迅速な対応をしてもらってる事実を何度も経験している。	本推進計画では「みんなにやさしいまち」のテーマにおいて、地域の生活・活動を支える仕組みやサービスにより、市民の生活の困りごとが解消され、本市の活力が高まることを目指す姿としております。頂いたご意見ご提案を踏まえまして、事業を進めてまいります。
13	P12 みんなにやさしいサービス	『優しく強く』本当に強い人は皆に優しくなれます。弱い人を誰一人残さないようなシステムを構築することを目指して下さい。これからは国際化で日本人の働きでは少なくなりますが、外国籍の方々も安心して住めるような街にする為に、多言語に対応できるDXを推進してください。（外国籍の人達の方がスマホ等のデジタル機器を容易に活用している	基本方針におきまして本市のビジョンを「みんなが快適に住み続けられる自然とデジタルが融合したまち“MY HIDAKA”」としております。こちらは、多様性を理解し、誰もが安心して暮らすことができる『M』みんなに『Y』やさしい社会の実現を目指しているものです。ご意見も踏まえ、事業を進めてまいります。
14	P26 市民参加型のデータ収集とオープン化	データ収集することで結果として本当に求められている事も見えてきます。行政区の最小単位は、区（自治会）です。日高市には80区（？）があり、その代表者は区長で有り一番身近な課題（困りごと）が集まる場所です。今は、アナログで課題が集まっても、解決するとそこでなくなってしまいます。貴重な、情報資源を無駄にしては勿体ないです。これを有効活用する為にデジタルデータとして取り込む仕組みを作る事が必要です。 具体的には、自治会員向けに区長が作成した文書、子ども会の文書、老人会（？）が発行した文書、地域のイベント等を何時でも、何処でも、誰でも、閲覧できる入れ物（プラットフォーム）を用意出来ないか？これにより、ペーパーレス化が図られ、環境にもよく、情報の民主化が進められます。 つまり、DXを活用して、地域、住民、市が活性化できる仕掛けづくりをする。 DXを利用して、『田園（？日高市）に都市の活力を生み出せれば』より発展すると思えます。	ご意見を踏まえまして、事業を進めてまいります。
15	P40 職場環境の整備	現在の市役所のスペースでは無理が有るかも知れませんが、デジタル化を進めることで不要な紙ベースの書類が不要になり部屋もスッキリすると思えます。 スーパー、デパート、工場、物流センター等は、無駄無く、効率よく、風通しよくデザインされています。風通しを良くすることで職場の空気も良くなると信じてます。 市長室も含め風通しを良くし、スッキリした職場環境にする事で情報がスムーズに流れ結果として市民に喜ばれる市役所になると思えます。 必要な情報が、何時でも、何処でも、誰でも、迅速に確認できるよう『見える化』を進めて頂きたい。特に、区長要望や一般要望との進捗を『見える化』して頂きたい。	ご意見を踏まえまして、事業を進めてまいります。
16	P45 人材育成	多様化、複雑化に対応する為に、DXを活用することは得意とするところと思えます。複雑怪奇な確定申告も、今やパソコンやスマホで正確に素早くできる時代です。 定年退職後は、全てパソコンのe-taxで申告し約1時間以内に完了します。 これを、手作業で行った場合は、正確性にかけ、自分も苦しみ税務署職員も大変な労力を費やし全体の工数を考えると莫大です。社会全体を見回せばDXを進めることで効率化出来る事は沢山あります。その為には、デジタル人材は欠かせません。 市民だけでなく、市役所等全体にとってより良い仕組みを考えられる人材を育成してください。『若い人を選抜しサポート体制作りをする』ことも検討願います。	ご意見を踏まえまして、事業を進めてまいります。

番号	該当箇所	意見提言など	市の考え方
17	P46 人材育成	<p>アナログからデジタルへ移行にあたり反対勢力はつきものです。アレルギーも有ります。でも食わず嫌いと言う言葉もあります。チョットしたきっかけでデジタルを好きになる事もあります。あきらめずに丁寧に指導してください。その便利さに気づき、もっと早くからやっておけばよかったと言う言葉も耳にしています。</p> <p>農作業をするに、何時までも『マンノウ』で畑をうなうのはつらいです。今は、耕運機やトラクターがありしかも自動運転の時代になっています。</p> <p>辛い仕事から解放する為にも、DXは必要なツールとなり、社会全体が良くなる事なので強力に進めて下さい。</p> <p>『個別最適⇒全体最適』 自分だけが良いのでは前進しません。社会全体を良くするためにDX活用を推進してください。</p>	<p>ご意見を踏まえまして、丁寧に对应してまいります。</p>
18	全体へのご意見	<p>DXという言葉だけが、ひとり歩きをしているように感じます。その言葉自体は、市民にとっては特に必要ではないです。また、行政もこの言葉を使うことによって、なにか達成感を得ているのではないのでしょうか。大事なのは当然、それを利用した市民生活の利便性の向上だと思います。情報は、すべてスマホで見れるようにすべきです。市役所サイトは、現在、スマホでも見ることは出来ますが、基本的には、小さすぎて見づらく、そしてなかなか必要な情報に辿り着けません。デザインレイアウトはもっと熟慮すべきです。QRコードで情報案内しているのなら、スマホで簡単にアクセスし情報に到達できるようにするのは当然です。（さらにもっと詳しく見たい人にはPCで見ていただく、という流れかと。）この基本方針の資料もスマホで見れるべく、ブラウザで表示できるようにすべきかと思えます。LINEでのお知らせも始めてるようですが、見やすいLINEの画面から、クリックして市のページにアクセスすると、いきなり見づらくなる。これは、本末転倒とも言える問題かと思えます。そこを始めないと、市民と行政の距離は近くなりません。市民と行政をつなぐのは、スマホ。というくらい大事なことだと思います。スマホの使い方自体も、市役所サイトで説明できるよう努力すべきかと。難しい言葉をならべるよりも、「スマホをさわればすべての情報にたどりつく」というのが理想だと思います。それを実現させることが、DXの推進につながっていくのではないのでしょうか。</p>	<p>ご意見を踏まえまして、事業を進めてまいります。</p>