『稲沢市ＤＸ推進計画（案）』に対するパブリックコメントの実施結果

１　募集期間　　　　令和３年１２月１日（水）から令和４年１月４日（火）まで

２　意見提出者数　　７人

３　意見件数　　　　２２件

４　提出されたご意見の要旨と市の考え方
（ご意見は、文意等を損なわないように要約・補足等をさせていただいております。）

〇全体

№.	項目	市民から寄せられた意見	市の考え方
1	全体	今回の計画（案）内容を見る限り、2027 年の計画終了段階でも、市役所でのデジタイゼーション、市民サービスへのデジタライゼーションまでしか認識出来ず、スマート都市ＩＮＡＺＡＷＡへのデジタルトランスフォーメーション（最終的にどうあるべき姿、どのような新たな価値が創造されるのか）が不明確に感じます。今回の計画（案）内容では、顧客（市民）側の立場からはせいぜい窓口サービスでの手続き簡素化、利便性向上、キャッシュレス対応が期待出来る程度で、とてもトランスフォーメーションと呼べる段階には至らないと懸念致します。例えば、今後のカーボンニュートラルを見据えて、ネットワークインフラ構築により、無人（有人でも良いが）電気バスを、市内各拠点を経由して運行させて、また顧客（市民）が乗車したい時にスマートフォンで呼べば１０分後にはバスが到着するみたいな新たな価値が創造される提案内容までには至っていないのでしょうか。そこが非常に残念に思われます。ただし、政府のターニングポイントが 2025 年とされており、その期限が迫る中、ＤＸ推進の基	本計画は、国が策定した「自治体ＤＸ推進計画」に示される自治体情報システムの標準化を始め行政手続きのオンライン化など、自治体が取組むべき重点取組事項を基本に令和 2 年 3 月に策定した「稲沢市ＩＣＴ化推進計画」を増補、改定した計画となります。計画の推進に際しましては、市全体において目指すべき姿を実感できる施策の実行とＰＤＣＡサイクルによる改善に努めてまいります。いただきましたご意見につきましては、ご指摘のとおり、政府のターニングポイントである 2025 年までにデジタル化の基盤整備は必須であり、その中で、何をやるのか、また何ができるのか、を考え優先順位を定めなければなりません。デジタル技術の進歩が日進月歩で加速している中、発想の転換、トランスフォーメーション実現に向け、本市のデジタル化への取り組みもスピード感を持って進めてまいりたいと考えます。

		盤構築は急務、必須と考えますので、今後も是非スピード感を保って推進頂ければと考えます。	

○3 章　基本計画

2	施策番号１－１ マイナンバーカードの普及促進	マイナンバーカードの促進は、市民にとっては情報の漏洩、犯罪など問題が起こってからでは解決できないことがある。	マイナンバーのセキュリティ対策は、法整備によるルールや罰則のほか、その運用システムにいたるまで、厳格に管理されています。また、マイナンバーを収集し保管する義務のある企業にも、そのルールや罰則が適用されます。
3	施策番号１－１ マイナンバーカードの普及促進	マイナンバーの危険性は、まったく払拭されていません。一度漏洩したら、取り返しはつきません。まだまだデジタルの安全性は確立していない現状です。	
4	施策番号１－３ 窓口のデジタル化	高齢者は、デジタル難民と言われています。対面でゆっくり話を聞いてもらわないと、書類の意味を理解できません。またスマホやパソコンがない市民の方もいます。アナログを大切にしていくことが、人を豊かにすると思います。この計画には反対です。	窓口のデジタル化は、対面での相談や、職員による対応が無くなることを意味するものではありません。窓口において利用者の負担を減らし、迅速に手続きを進められる手法の１つとしてデジタル化を進めてまいりますが、今後も親切、丁寧な説明を心がけてまいります。 また、デジタル機器の扱いに不慣れな方に、高齢者等スマホ教室の開催など、デジタルを意識せずにサービスを利用いただいたり、スマホやパソコンを活用できることを目指した施策を進めてまいります。
5	施策番号１－３ 窓口のデジタル化	窓口のデジタル化で、対面での相談、プライバシーに関わることなど、経験を積んだ対応、専門的知識が求められる場合など対応できない。人の配置はどうなるのか。住民サービスの低下につながるのでは。	
6	施策番号２－１ 地域社会のデジタル化	他自治体が導入しているマイシティレポートについて検討してほしい。	道路の異常、公園施設の破損など、身近な地域課題に対しスマホアプリを使って市民がレポートすることで市民と行政が課題を共有し合理的、効率的に解決していくマイシティレポートの有効性は認識しております。他市の状況等を踏まえ、業務所管課と共同して調査研究を進めてまいります。
7	施策番号３－３ ＡＩ・ＲＰＡ等の利用促進	他自治体を参考にごみ分別アプリの導入を検討してほしい。	令和２年度に県内自治体と共同でＡＩチャットボットを導入しており、市民の方にはそちらをご活用い

	(7ページ)		ただくようご案内しております。今後は回答精度の向上に努めます。 ごみ分別アプリの導入については、将来的には導入を考えておりますが、時期については、現在のところ未定です。
8	施策番号３－４ テレワークの推進	テレワークは自治体職員のリストラに繋がり、総合的な住民サービスが後退します。	テレワークについては、ＩＣＴを活用して時間や場所を有効に活用できる柔軟な働き方であり、職員一人ひとりのライフスタイルに合った多様な働き方を実現できる手法の１つとして理解しております。
9	施策番号３－５ セキュリティ対策の徹底	セキュリティ面の強化で安心して利用できるシステムの構築と、またトラブル、災害等により利用したい時に利用出来ないといった事が無い様に、バックアップ体制の構築、強化、その明確化（計画（案）への盛り込み）も、是非ともお願いしたいと考えます。	計画案では、職員研修を通じたセキュリティ対策など、主に人的セキュリティを中心とした施策を示しております。システム面など技術的セキュリティも含めまして、本市では別に定めております「稲沢市情報セキュリティポリシー」に基づき、情報セキュリティ対策の徹底に取り組んでおります。また、業務システム等のクラウド化を進めることで、災害時のＢＣＰ（災害時等における業務継続化計画）対策にも努めてまいります。
10	施行番号３－６ デジタル人材の育成	ＤＸ推進委員に研修を受けさせるだけで全体の意識改革をどのように図るのか。 担当課にまとめる機構はあるのか。	ＤＸの推進は全庁横断的に展開することが求められており、ＤＸ推進員に対する研修は、ＩＴスキルの向上とデジタル技術を活用した業務改善の担い手の育成を目的に、ＲＰＡの構築、データの利活用、業務システムの最適化など、各種研修を受講、効果測定を踏まえた実効性のある内容とします。また、ＤＸ推進員は、研修で得た知識と経験を活かし、事務の効率化、市民サービス向上にむけた施策の立案など、ＤＸ推進の新たな担い手として活躍していただきたいと考えております。

○4 章　計画の推進

11	１．計画の推進	市役所や市の組織で働く人の意見集約やコンセンサスについてはどのように同意を得られているのでしょうか。	本計画は、市職員で構成する「稲沢市ＩＣＴ化推進計画策定委員会」にて審議され、計画内容の承認をいただいております。

○5 章　ＤＸ推進のためのアクションプラン

12	施策番号１－１ マイナンバーカードの取得率及び市民の利便性向上	総務省の全国年齢別取得率によると、現役世代の中で比較的２０代、４０代の取得率が低い傾向にある。稲沢市はどうか。同様に取得率が低ければ、この世代への対策をどう考えるか。	マイナンバーカードの取得率については、稲沢市においても全国の状況と同様な傾向にあると考えられます。稲沢市の取り組みとしましては、若年層やファミリー層が多く訪れる大型商業施設（リーフウォーク稲沢等）において、月に１回（第３日曜日）マイナンバーカード出張申請サポートを実施しております。また、市役所１階市民ホールにあります行政情報モニターに総務省が作成した広告を放映しています。
13	施策番号２－１ 高齢者等へのスマホ教室の開催	多くの高齢者に学びの機会を与えてほしい。年間受講者数は何名くらい考えているのか。	年間１５０名ほど受講することを目標としております。また総務省のデジタル活用支援推進事業等も活用して受講者の拡大を進めてまいります。
14	施策番号２－１ 避難所・公共施設等への公衆無線ＬＡＮの整備	公共施設の対象は。市民センターや公民館は対象か。	令和４年度整備予定の公共施設は、図書館、美術館、公民館等２６施設となります。供用開始時期については、ホームページ等で周知させていただきます。
15	施策番号２－１ ＩＣＴ活用に関する官学・官民協働	民間からの協働は企業の意向に従わざるを得ず、利益誘導につながりかねません。	官学・官民協働は、行政、企業、大学などが対等の立場で共通の目的達成のために、共に取り組むことですので、ご指摘いただいた利益誘導は発生しないと考えます。
16	施策番号２－２ 公開型ＧＩＳの利活用	１３８マップのような多面的地図情報の構築を期待する。子育て・教育・介護・医療など身近な情報を優先して構築してほしい。	公開型ＧＩＳの利活用については、市民の方の利便性向上に向け、公開する地図情報を関係各課と検討してまいります。

17	施行番号３－1 行政情報システム標準化移行に向けた取り組み	複数の自治体が共同システムを利用する自治体クラウドは、国が作る鋳型に収まる範囲施策しか行えなくなります。住民サービスが後退するのでは。	自治体クラウドは他団体とシステムを共同利用することで、システム管理に係るコスト削減、情報セキュリティの強化、またＢＣＰの観点からも有効だと認識しております。 また、本市独自の施策を実施する場合は、自治体クラウド上に個別システムを調達することで費用対効果が見込まれるものと考えます。
18	施策番号３－２ 保育園業務支援システムの導入	過去、スマホを使って通園確認（記録）する試行テストが実施されたと思うが、今後の活用計画は。	保育園業務支援システムを試行テストしたところ、良好な結果が得られたことから、導入に向け検討していきます。
19	施策番号３－３ ＡＩ・ＲＰＡを活用した事務の効率化推進	ＤＸ活用の目的は業務改善（省力化や業務品質向上）である。担当部署がやらされるのではなく、主体的に強い意志をもってＤＸを活用して業務改善を推進されることを期待する。	ＤＸ推進員はＩＣＴスキルの向上とともに、デジタル技術を活用した業務改革の担い手としての側面を持ちます。職員自らがＲＰＡを構築するなど、主体性を持った業務改善に向けた取り組みとして職員研修を充実してまいります。
20	施策番号３－３ ＡＩを活用した音声認識システムの導入	文字起こしの議事録は時間を要すると共に付加価値が低い。早急に改善を求む。一方、要約議事録についても電子白板を利用する等の工夫や改善が必要ではないか。	令和４年度に会議録作成に係るＡＩ音声認識システムを導入する予定です。電子白板等につきましては、その運用方法も踏まえ、検討させていただきます。
21	施行番号３－４ テレワークシステムの有効活用	現場の意見を反映させる方法がないとハレーションが発生するのでは。	市役所には、窓口業務や相談業務などテレワークには馴染まない業務も多く、全職員を対象にテレワークを行うことは困難です。しかしながら、新型コロナ感染症対策や子育てなど、多様な働き方が求められる現在、テレワークシステムの活用は有効と考えますので、課長級で組織するＤＸ推進本部幹事会にて職員の意見等を吸い上げて反映させるなど、活用に向けた方策を全庁で共有したいと考えます。
22	施行番号３－４ テレワークシステムの有効活用	テレワーク推進と働き方改革の推進はどのように関連があり、具体的に何を狙ったものか。	