

おがきDXビジョン（案）に対する意見と市の考え方

【概要】

- ・パブリックコメント募集期間：令和4年1月7日（金）～2月7日（月）
- ・意見提出方法：直接持ち込み1件、郵送0件、ファクス0件、電子メール6件、電子申請総合窓口2件
- ・提出人数：9人
- ・意見件数：14件

【おがきDXビジョン（案）に対する御意見】

| No. | 意見 | 市の考え方 |
|-----|--|--|
| 1 | <p>ビジョン位置づけにも記載されていますが、『スマートでスリムな行政運営』を確立するためには、これからの時代は、業務のデジタル化、市民が気軽に活用できるデジタル化が必須だと思います。</p> <p>そして、このデジタル化を急速に進めていくためには、国の施策のところに記載されている『誰一人取り残さない、人にやさしいデジタル化』という考え方が文言だけに終わらないよう、常に念頭におきながら進めていく必要があると強く思います。</p> <p>この岡崎市も生産年齢人口の減少が数年先に迫ってきていることを考えると、このコロナ禍で出掛ける（行政への手続きにも）ことも躊躇するような不自由さを感じている、今この機会をチャンスと捉え、デジタル化を急速に進めていく必要があると思います。</p> <p>その為には、やはりマイナンバーカードの普及が急がれるところかと思いますが、高齢であればあるほど、紙媒体や、行政に直接出向き職員の方に相談しながら手続きの方が安心して確実に感じられると思いますし、長年そういう体制できている状態を、デジタル化にするために、マイナンバーカードを作ってくださいと勧められても、中々受け入れることが難しいのではないかと感じます。</p> <p>ですから、このコロナ禍を機に、【今のままだと】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・今後も変異を繰り返し、毎年新種の大流行が繰り返される可能性。 ・その度に、感染を心配しながら行政まで手続きにこななければならないこと。 | <p>本市のデジタル化、DXを推進していくにあたり、いただいた御意見にあるような、利用者の視点に立ち、デジタル技術に苦手意識をもつ方でも分かりやすい、使いやすい仕組みや方法とすることは重要なことと考えています。本ビジョン案の基本戦略3-1において情報格差や障壁の解消に向けた取り組みについてお示ししていますが、このような利用者視点に立った行政サービスの構築も格差解消に向けた取り組みの一つと考えています。</p> <p>また、利用者目線に立ったサービス構築ができる職員の育成や民間等のノウハウの活用も図ってまいりたいと考えています。</p> |

・この先の人口減少に伴い、職員の人数も減少することを考えると、コロナ禍でも窓口で長時間待たされることになる可能性。

など、機会あるごとに、具体的にかみ砕いて伝えていく努力が必要なのではないかと思います。それと同時に、ITに触れたことのない高齢者や、あらゆる障害を持っている方々にとっても、分かりやすく、やり易い、デジタル化を進めていかなければならないと思います。

極端なことを言えば、例)自宅のプリンタに接続の(点キーのような)機器を取り付ければ、自宅でマイナンバーカードを差し込んで、住民票という箇所をクリックすれば、行政とつながり自宅で住民票が手に入るというようなシステムになれば、おそらくほとんどの方がマイナンバーカードを取得するのではないかと、私は思います。

仮にこの例)のような身近で簡素化されたシステム作りができれば、(もちろん、手数料のことや、セキュリティ等についてクリアしなければならぬ問題は多々あるかと思いますが。)本当の意味で誰一人取り残さない、人に優しいデジタル化になると思います。

また、それを実現していくには、システムをつくっていく人材が、ITに慣れていない市民側の気持ちに寄り添い、あらゆる状況を想像し、また実際の声を反映させて制作していくことが重要だと思います。

デジタル人材の育成に際しては、IT技術が優れていて実際に制作する人達とは別に、色々な想像力を働かせ、市民側の気持ちに寄り添い、実際の声を反映してアイデアを出せる人材も、チームとして必要なのではないかと思います。

今後の人口減少を見据え、コロナ禍で若い人たちが高齢者にワクチンの予約方法を教えたように、また、災害ボランティアのように、IT人材も含め、あらゆる分野で人材バンクを作り、いざという時共助できるようにしておくことも大切かと思いました。

これからデジタル化を急速に進めていく上で「この体制をデジタル化する為にどうしたらよいか？」が一番に考えるのではなく、「ITが苦手な方や高齢者、障害者の方々がこの体制をデジタルで利用するためには、どういう気遣いが必要なのか？」という視点を是非もっていただきたいと切に願います。

| | | |
|---|--|---|
| | <p>利用する側の市民が（ITを使用したことがない人も）どんな人でも、あまり苦も無く活用できるデジタル化を是非岡崎市には目指していただきたいですし、不自由をしいられた、このコロナ禍をいいタイミングとし、いち早く対策をこうじていかれるといいのではないかと思います。</p> <p>また、そのように考えてデジタル化を進めてくことが、岡崎市の特徴的な施策となり、転入者の増加にも繋がって、生産年齢人口の緩やかな減少へ繋がられるのではないかと思います。</p> | |
| 2 | <p>私自身デジタルができないため、ついていけない時代と考えます。できる人たちのための世の中ではなく、できない人たちも豊かな生活を送ることができる世の中のシステムとしていただきたいと考えます。</p> | |
| 3 | <p>基本戦略3 - 1の「環境整備や取組みを推進します」について、まずはWi-Fi環境等の整備が優先されると思いますが、生活圏にある身近な既存コミュニティを活用する等の、市民によるシニア向けの自主的な「デジタル(デバイス)について学び合い教え合える場」の普及活動を推奨する旨明記してはどうでしょうか。</p> <p>私自身(団塊世代)の活動体験から感じている次のような理由によります。</p> <p>理由、1. 超高齢社会において核家族化や独居化が進む中コロナ禍もあって、手軽にデジタルデバイスに触れられ楽しく集える場の促進は、認知症・介護予防(教える側教わる側双方)にも効果的で多様な次世代型コミュニティの形成を後押しする事にも繋がり「誰もがデジタル技術の恩恵を受けられる地域社会の実現」に資する取組みと思います。</p> <p>2. 当市では既に別途デジタル活用推進事業がスタートしていると思いますが、我々市民の身近なところには学区市民ホームや町公民館・集会場等が多くあり未だその活用余地があると思われます。</p> <p>3. 地域には、一概に高齢者と言っても80歳台でスマホを使いこなす方や、定年退職後パソコン教室へ通う方も多数おられる等一様でなく、当初自治体の協力を得ながらも工夫次第でシニアがシニアを教える自主的な運営の構築は可能と思います。</p> <p>4. 健幸志向の高い後期高齢者人口の急増を間近に控え、シニアに優しいLINEアプリのダウンロードが進めば、この層に対しても「岡崎市LINE公式アカウント(友だち数人口比約5%)」のプッシュ配信を活</p> | <p>御意見いただきました、既存コミュニティの活用による、「デジタル(デバイス)について学び合い教え合える場」の普及は、本ビジョン案「図15」で図示した基本戦略3-1の取り組みのうち「地域住民・民間との連携」の一つの事例となりうるものかと考えます。</p> <p>本基本戦略における取り組みの検討にあたり、いただいた御意見を参考にさせていただきますと思います。</p> <p>また、現在、本市ではLINEやメール等を通じて市政情報や子育て情報等を発信しているところですが、いただいた御意見にありますように、デジタル技術に親しみのあるシニア世代の増加により、このような世代のかたに向けた情報提供手段の多様化・実効性の向上が期待できるものと考えています。</p> |

| | | |
|---|--|---|
| | <p>かす事が出来、シニアが居ながらにして健幸情報が受けられる等のインフラが整い、正におかざき DX ビジョンが言うところの「一歩先の暮らし」に近づく道筋ができると考えます。</p> | |
| 4 | <p>DX については、これから活用していかなければならない有効な技術であることは認識していますが、多くの可能性があり、どのように活用していくのかが分からないというのが正直な感想です。国の方針もあり、ビジョンとしては網羅されていて、何にでも対応できる計画だと評価します。</p> <p>当ビジョンを展開していくためには、具体的な目標とタイムスケジュールを示すことが大事だと考えます。「 年には、 はこうなりますよ。もう市役所で手続きする必要はなくなりますよ。」などといった市民に分かりやすい変化を示し、それを達成していくことで、DX というものが理解されていくと思います。</p> <p>個別施策集をみるとある程度具体的な記述もありますが、内容をもっと具体的にすることで、市民に期待感が生まれると思います。</p> <p>危惧されるのは、施策集の所管部署が 関係課とある施策です。関係課は DX ビジョンをどう受け止め、施策を推進していくのでしょうか。デジタル人材の育成も進められますが、そういった人材がいない関係課では、まったく施策が進行しないといった事態も考えられます。施策を進行させることでデジタル人材を育てるという手法もあると思います。関係課には、進めるべき施策を課題として示し、サポートし、進行状況をチェックして、施策を進めることが必要です。個々の事例を実践し、積み重ねることが大事だと思います。</p> <p>人材育成では研修が予定されていますが、研修を受けた職員にそれぞれの所属部署での DX 施策を提案させ、良い施策は取り上げて、実施していけば、より人材育成につながると考えます。</p> <p>DX ビジョンを推進する組織が、各課の業務に DX を活用することを常に念頭に置き、サポートとチェックを行って、実践することが必要だと考えます。</p> | <p>デジタル技術は日進月歩であり、個々の取組を取り巻く国県の動向や制度の整備なども予測が難しいため、本ビジョンでは活用方針や考え方をお示しすることが重要と考え、個別の指標等は設定していませんが、今後、ビジョンの見直しの際に、進捗の検証を行うとともに、その状況を踏まえて指標等の設定について検討してまいりたいと考えています。また、市民が利用することで利便性を高める施策の成果については、基本方針 1 に掲げる「デジタルで便利になる市役所」を実感していただけるよう、積極的に公表してまいりたいと考えています。</p> <p>また、DX 施策について庁内横断的に検討・情報共有し、全庁一体となって DX の推進を図ってまいります。</p> |
| 5 | <p>公共施設の老朽化が進むなか、デジタル化への変革が必要とされているいま、なるべく早めの対応が必要と思われます。</p> <p>しかし、その対応は、連携をしっかりと確認すること、ミスチェックをする係も設けることが必要だと思われます。</p> | <p>業務のデジタル化、DX の推進にはその前提として、業務手順や当事者関係を整理し可視化しておくことが重要であると考えています。このような取り組みにより業務内容が客観的に漏れなく把握できることから、例えば業務手順の中に事務誤りを確認する手順を</p> |

| | | |
|---|--|---|
| | <p>私ごとではありますが、このたび、行政と児童相談所の連携に不備があり、子どもの給付金をいただくための申請書が郵送で送られてこないということがありました。給付金のお知らせがなかったので、問い合わせをしてわかったことです。</p> <p>このように行政の対応は、市民が積極的に問い合わせをしないと、漏れが見つかることがあります。仕事の漏れがないように、連携とミスチェック係について考えてください。</p> | <p>加える等の改善を図ることも効果的に行えるのではないかと考えています。</p> |
| 6 | <p>私がプライベートで市役所へ訪れる機会は少ないのですが、昨年引っ越しの手続きに元々住んでいた市と転入先の市役所へ訪問しました。</p> <p>手続きのために休暇を取る必要があったため、開庁時間外でも手続きができ、かつ1箇所（転入先のみ/オンライン）で全て完結すると楽だなと思った記憶がございます。</p> <p>市民の負担も大幅に軽減されるため、基本戦略1-1は市民にとって、大きなメリットになるかと思いました。</p> | <p>基本戦略1-1にお示したように、市民の利便性向上に向け、いつでも・どこでも手続きができる環境を整えることは重要であると認識しています。本戦略に基づき、電子申請の拡充やキャッシュレス決済の推進等を図ってまいります。</p> |
| 7 | <p>各市内でデータ同士を連携させ、ゆくゆくは全国で繋がるのが望ましく感じます。</p> <p>またオンライン手続きや問い合わせが可能になると市役所には窓口が多く、どこに向かえば良いかわからず、庁内を歩き回ると言ったようなことも、大幅に解決されるように思います。市民への時間還元にもつながります。</p> | <p>マイナンバー制度に基づく行政機関間の情報連携の仕組みの整備等、国においても市民の負担軽減に資するよう、データ連携の取り組みが進められているところです。</p> <p>本市におけるデジタル化の取り組みにおいても市民の負担軽減を図るという視点を踏まえて検討を進めてまいります。</p> |
| 8 | <p>セキュリティ面の担保も重要ではありますが、完全なデジタル化を目指す上ではある程度オープンにする領域も必要かと思えます。デジタル化に必要な情報と線引きの制定が今後の課題となるように感じました。</p> | <p>デジタル化の推進においてデータの利活用は重要な要素の一つであると考えています。市で扱う情報には公開情報から個人情報を始めとした機密性の高い情報まで様々なものがありますので、法令や国等の定める情報セキュリティ</p> |

| | | |
|---|---|--|
| | | <p>ティに関するガイドライン、本市の定める情報セキュリティポリシーに則り、情報セキュリティに配慮しながら適切に活用してまいります。</p> <p>また、本ビジョン案の個別施策3-2-1に掲げたように、オープンデータの整備拡充により、地域社会におけるデータ利活用を推進してまいりたいと考えています。</p> |
| 9 | <p>市役所からの情報も積極的に市民に届ける必要があるかと思えます。</p> <p>市政施策がどれほど良くても市民に届いていないことも多く、市民の不満もほとんどが”市の説明不足”によるところが多いように感じます。</p> <p>このすれ違いもデジタル活用で改善されると、より住みやすさや満足度の向上に繋がるのではないかと思います。</p> | <p>分かりやすく、適切なタイミングでの市民への情報提供は重要な市民サービスの一つであると考えます。</p> <p>デジタル技術を活用し、市民への情報提供を効果的に行うことは、本ビジョン案における基本戦略1「デジタルで便利になる市役所」の趣旨にも通じるものと考えますので、手法等について情報収集に努め検討してまいりたいと考えます。</p> <p>また、行政サービスの提供・構築に携わる職員がサービス利用者の視点に立った業務遂行ができるよう、研修等を通じて育成を図ってまいりたいと考えています。</p> |

| | | |
|-----------|--|---|
| <p>10</p> | <p>個別施策 2-1-7：デジタル技術の活用による保育業務及び幼児教育業務の効率化について、以下のような背景から提案させていただきます。</p> <p>背景</p> <ul style="list-style-type: none"> ・保育士の園、園外での事務作業が大変多いこと ・事務作業が多いため、園外に持ち帰って作業をせざるをえず体力的にも大変なこと、また、近年データの事故が多くなり管理も厳しくなっていること。 ・事務データの情報が紙や、前任者の個人持ち文書と様式や形態がさまざまである。情報の一元化と、情報が紛失しない様な対策が必要なこと <p>提案</p> <ul style="list-style-type: none"> ・現在紙で管理しているものや、さまざまな形態で管理している文書、日々作成すべき書類などを全て一元管理できるソフトの導入を行う。 ・保育士の事務作業ができる時間が限られている、その時間内にも日々作成すべき書類が簡易に作成できるようにする。 ・入力は管理でき、かつ携帯端末からの登録も可能とし、データは全てサーバ室（クラウド）で管理する。 ・登園管理などは園児の顔認証で管理し、登園、降園の状況をリアルタイムに把握 ・保育士は iPad などの携帯端末で登園管理を把握 | <p>当該個別施策に関連して、令和4年度に保育業務の業務改善に取り組む予定です。この取り組みでは主に保育課職員が実施する業務を対象とすることを想定していますが、いただいた御意見に示された背景についての本市の状況を勘案しながら、御提案いただいた事項を参考に、最適な方法を検討してまいりたいと思います。</p> |
|-----------|--|---|

| | | |
|----|--|--|
| 11 | <p>個別施策 2-1-10：校務の情報化について、以下のような背景から提案させていただきます。</p> <p>背景</p> <ul style="list-style-type: none"> ・新型コロナの影響で、小中学校の休校が目立っている。 ・小中学校の児童、生徒一人ずつにタブレット端末が配布された。 ・休校により授業遅延が発生している。 ・コロナの状況で先生が罹患したら、さらに授業の遅延が発生する。 <p>提案</p> <ul style="list-style-type: none"> ・専用ソフトを導入すれば、相互で確認できる授業が実現できるが、予算が大変かかると思います。とりあえず、YouTubeなどの動画無料動画サイトを利用し、「ビデオ授業」を実施。児童・生徒へは授業後のレポート提出などで運用開始。 ・先生、生徒で相互確認ができる（安価な）専用ソフトの導入の導入ができるようになったら、そこからオンライン授業の開始。 | <p>当該個別施策の実施にあたって、いただいた御意見に示された背景についての本市の状況を勘案しながら、御提案いただいた事項を参考に、最適な方法を検討してまいりたいと思います。</p> |
| 12 | <p>ICT教育に関しては子供だけではなく大人も巻き込んだ教育体制が確立できれば、岡崎市だけではなく、日本の成長スピードが加速するだろうと考えています。例)配布タブレットを活用した、大人に協力してもらうことを前提とした宿題</p> <p>岡崎出身の方は地元愛の強い方が多いように感じられます。ICT教育を受けた子供たちが、地元就職すればデジタル人材の確保にもつながり、長期的な視点でのメリットも多いように思われます。</p> | <p>ICT教育の推進については本ビジョン案の個別施策 3-2-3 でお示ししているところですが、当該個別施策の実施にあたって、いただいた御意見を参考に、最適な方法を検討してまいりたいと思います。</p> |
| 13 | <p>第4章の基本方針 に掲げられた市民が享受するサービスの向上や役所内の業務の効率化が先に来ることは理解できるが、基本方針 -2にあるデジタルを活用できる地域社会の実現についても、他市に先駆けてP o C的な取り組みを行なっていただきたい。</p> <p>(例えばごみの収集について言えば、ごみの種類・量・場所がリアルタイムに把握され、その状況に応じた最適な収集車台数、収集時間、ルート決定等)</p> | <p>御意見いただいたごみ収集の事例等、地域社会を豊かにできるデジタル技術の活用方法について情報収集に努め、取り組みを検討してまいりたいと考えております。</p> |
| 14 | <p>マイナンバーカードを持っています。しかしながら、スマホが有りません。色々ポイントがあるような事ですが、これからは全て「デジタル化」推進の基本がスマホ前提なら、まず、行政によるインフラとして市民全員一律権利、としてのスマホ化をして頂きたい。</p> | <p>御意見いただいたような市民へのスマートフォンの支給や購入費用の助成といった事業は考えておりません。</p> |

| | |
|--|--|
| <p>具体的には支給してもらるか、費用負担して下さい。 差が出ないように均等、平等な行政サービスの責任を持っていただけたら、と思います。</p> | <p>確かに、スマートフォンが広く普及している現代においてはスマートフォンの利用を念頭に置いた行政サービスの構築は重要であると認識しておりますが、スマートフォンをお持ちでないかたやデジタル技術に苦手意識をお持ちのかたにとっても分かりやすい、使いやすい行政サービスとするという観点もまた重要であると考えています。</p> <p>行政サービスの構築にあたっては利用者視点に立ち、置かれた状況に応じて等しくデジタル技術の恩恵を享受できるようなものとなるよう努めてまいります。</p> |
|--|--|

いただいた御意見は、趣旨を損なわない程度に要約した箇所があります。