

「茂原市デジタル・トランスフォーメーション（DX）推進基本方針（案）」に対するパブリックコメント（意見募集）の結果について

茂原市総務部総務課

「茂原市デジタル・トランスフォーメーション（DX）推進基本方針（案）」の策定にあたり、実施いたしましたパブリックコメント（市民意見募集）手続に際し、お寄せいただいたご意見の概要と、ご意見に対する市の考え方を取りまとめましたので、下記のとおりお知らせします。

※いただいたご意見については、明らかな誤字・脱字、固有名詞を除き、原則として原文のまま掲載しておりますが、趣旨が同様と考えられる意見につきましては、補足・分類して掲載しています。

記

1. 意見等の募集期間

令和4年2月16日（水曜日）～令和4年3月16日（水曜日）

2. 提出人数および件数

3人 21件

（提出方法 電子提出2人、持参0人、郵送0人、ファクシミリ0人、電子メール1人）

3. 提出のあった意見と市の考え方

No.	意見の趣旨	意見に対する市の考え方
1	高齢者に対するDXの進め方を明確にしてほしい。 市民の30%以上が高齢者で、今後も増加することが予想されているので、茂原市の取り組み方を知りたい。	高齢化の現状及び今後については、ご指摘のとおりと考えています。 いただいたご意見を踏まえ、高齢者を含めたすべての市民がデジタルサービスの恩恵を受けられる社会の実現に向けて、「3.個別の取り組み（アクションプラン）(3)デジタル化の実現に向けた環境整備」に位置付けた「②地域社会のデジタル化支援」及び「③デジタル・デバйд対策」の取り組みの充実に努めてまいります。

No.	意見の趣旨	意見に対する市の考え方
2	P6 2(5)実現すべきビジョンについて、実現すべきビジョンにおいて本庁事務業務の分野のデジタル化が主で、それも大切ですが、市民が ICT 活用において変容をもたらしてほしいのは、日々の暮らしに密着し利用するサービスの質の向上です。 市民に直接接し、市民生活を支える対人援助の福祉、保健などや近年災害が多発する状況から防災など市民の安全・安心につながる分野の、市民目線での ICT 活用をどのように図るのか具体的にお示し下さい。	「1.はじめに (1)DX とは」に記載のとおり、本基本方針は DX を推し進めることで、デジタル技術を活用して市民や職員の不便を解決し、利便性を向上させるとともに、業務改革、業務プロセス改革を実行し、生産性を向上させることで、限られた財源・資源の選択・集中により、市民サービスの向上に資することを目指すものです。 本基本方針は、福祉、保健、防災などの各分野の下支えとなる DX について定めたものであり、個別具体的な分野における ICT 活用までは言及しておりませんが、いただいたご意見を踏まえ、各分野において適切に ICT が活用され、市民サービスの質の向上が図られるように努めてまいります。
3	P8 3 個別アクションプランについて、事務分野が主のアクションプランになっていますが、福祉、保健、防災など市民の日々の生活に関わる事柄についてどのように取り組むのか具体的にお示し下さい。	本基本方針で推進を図ろうとする DX は、福祉、保健、防災など市民の日々の生活に関わる各分野の下支えとなるものです。 いただいたご意見を踏まえ、具体的には「各種手続のオンライン化」や「情報システムの標準化・共通化」等の取り組みを推進することにより、福祉、保健、防災などの各分野において「行かずに済む市役所」「書かずに済む市役所」を実現させ、市民の利便性向上と業務の効率化に資するよう努めてまいります。
4	P16 3 (2)② 定型業務における RPA 導入の推進について、保育所入所判定、健康診断に関する業務への RPA 導入が掲げられていますが、保育所現場への RPA システム導入が今、求められています。 子どもへの保育の質の向上、保護者の利便性、保育士の働き方改革に効果を発揮します。	本基本方針で推進を図ろうとする DX は、子育て支援をはじめとする各分野の下支えとなるものであり、個別具体的な分野における ICT 活用までは言及しておりませんが、いただいたご意見を踏まえ、子育て支援の分野において適切に ICT が活用され、市民サービスの質の向上が図られるように努めてまいります。

No.	意見の趣旨	意見に対する市の考え方
	厚労省は、保育所の ICT 活用など「業務の改善・業務再構築のためのガイドライン」(令和 3 年 3 月)、「令和 3 年度保育関係予算概算要求」(厚労省子ども家庭局保育課)の P5、P31 で、業務の ICT 化に伴うシステム導入や得られる効果の例をあげています。 保育現場は、子どもの保育の他に、日誌、指導計画(年、月、週、日)、連絡帳、園便り等々、事務が多く過重な仕事量で労働時間内に終わらず、サービス残業、ながら休憩など放置できない課題です。 厚労省は、ICT 化の事務作業の簡素化で業務量削減に有効な手段として、保育の周辺業務(保育に関する計画、記録、保護者との連絡、登降園管理などの業務)の費用の一部を補助し後押ししています。 更に、コロナ禍で、保護者参加の行事など制限の中で、保育の「見える化」などで保護者とのコミュニケーションに欠かせなくなっています。 また、保育所現場でのデジタルへの抵抗感があったとしても、先進例(千葉市などの公立園での経験)に学び、ICT 活用の意義などの研修、現場との伴走型での丁寧な対話と技術伝達などで誰一人取り残さない移行が可能です。 市長は 3 月議会で、来年度予算の重点に子育て支援をあげ、また、令和 3 年度市長と話し合う会の動画配信で、保育所の DX 推進について「保育士の業務軽減、働きやすい環境に有効。現場の保育士の意見や他市の取り組みを確認、本市に適したシステムの導入検討」と回答しています。 保育所利用の世代は最も ICT を活用し、茂原市の活性化を担う世代でもあります。	

No.	意見の趣旨	意見に対する市の考え方
	ます。 旧来のままの保育所の運営では、市が子育て支援事業を積極的に進めていることの効果が薄れます。 様々な ICT システムが開発され、その市に合った利用が可能になっています。 以上のことから、RPA 導入推進にあたり、保育所の ICT システムなどの導入を個別アクションプランに加えて下さい。 もし、難しい場合は、その理由をお答え下さい。	
5	計画は 5 年となっていますが、評価や進捗状況などの公表はどのようにされるのでしょうか。	「3.(5)実効性の担保 ①基本方針の進行管理」に記載のとおり、それぞれの個別取り組みが基本方針の趣旨に照らして実施されているかどうかについて、年度の終了時にチェックシートを作成し、進行管理を図ります。 進行管理の結果については推進本部において検討し、次年度以降の取組に反映できるように努めますが、いただいたご意見を踏まえ、市民と情報共有する旨を追記します。
6	計画に記載されていない業務のデジタル技術の活用はどのように推進されるのでしょうか。	「3.(5)実効性の担保②基本方針のバージョンアップ」に記載のとおり、デジタル技術は日進月歩で進化しており、社会情勢も目まぐるしく進歩していることから、推進本部における検討の結果、計画に記載されていない業務においてデジタル技術の活用が必要と判断された際には、いただいたご意見を踏まえ、基本方針を適宜バージョンアップし、新たな技術を活用できるよう努めてまいります。
7	全般について、デジタル化は世界の潮流からすれば避けられないものであるし、速さや手軽さなどでその利便性は非常に高いことは承知している。一方で悪意に対して脆弱性が指摘されていて、危	「2.基本方針の概要 (1)基本方針策定の背景と将来像」に記載のとおり、デジタル化の遅れに対する迅速な対処だけでなく、長期にわたって感染拡大を防ぐための「新しい生活様式」の原動力とし

No.	意見の趣旨	意見に対する市の考え方
	陰性があるから、手を出すべきでないという意見もある。 マイクロソフトなどが月一程度で更新プログラムを送ってくるが、悪意の方が先行している。病院が乗っ取られたり、大企業が機能しなくなったりしている。日本中が DX を推進する中で、能力の高い人材をどのように選び出し、又、多くの人材を集められるのか。特にデジタルに疎い高齢者は基本を知らず、使い方も十分理解しないで使おうとするのでどこをどうすればよいのかわからず、結局諦める。高齢者でも自ら必死に勉強すればできるが、他人が勉強させようとしても無理である。高齢者にとってはトランプの神経衰弱と同じである。説明されている日本語が理解できず、さらにやったことをすぐに忘れるのである。最初から懇切丁寧に何度も何度も同じことを繰り返し、かみ砕いて教えれば可能であるかもしれない。	て、社会全体の DX が求められています。 DX を推進する上で、悪意への対応、情報セキュリティ対策の徹底は必須のものでありますので、いただいたご意見を踏まえ、引き続きセキュリティ対策に努めてまいります。 また、DX 推進人材の育成につきましては、現在勤務している職員の育成に努めるとともに、本基本方針の目標年次である令和 7 年（2025 年）までには、現在、小・中・高校や大学等でデジタル機器を活用しながら学んでいる世代、いわゆる「デジタル・ネイティブ世代」が登用されることも視野に入れ、適切な人材確保に努めてまいります。 高齢者等のインターネットやデジタル機器の利用が不慣れな市民等に対しては、いただいたご意見を踏まえ、いわゆる「デジタル・デバイド」の解消に努めてまいります。
8	全般について、どのように本当に能力の高い人材を選ぶことが出来るのか、また、どのように多くの能力のある人を集めるかである。	前述のとおり、現在勤務している職員の育成に努めるとともに、将来的にデジタル・ネイティブ世代が登用されることも視野に入れ、適切な人材確保に努めてまいります。
9	全般について、コロナ禍でどのように普及していくか。	コロナ禍を契機として、テレワークやリモート会議等の新たな取り組みが急激に広がっている現状に鑑み、逆にこれを好機と捉え、市民等の利便性向上と業務効率化に資するよう、DX 推進を加速化してまいります。
10	全般について、デジタルが出来ない人（多くは高齢者）のネットワークづくりというが、個人情報保護の壁をどう潜り抜けるのか。ワクチン予約で分かったことだが、最初はパソコンで予約が取れた人も 3 回目はパソコンではできずに電話	前述のとおり、高齢者等のインターネットやデジタル機器の利用が不慣れな市民等に対しては、いただいたご意見を踏まえ、いわゆる「デジタル・デバイド」の解消に努めてまいります。

No.	意見の趣旨	意見に対する市の考え方
	を 40 分つなぎっぱなしでやっと取れたという人もいる。できない人というのは固定ではなく、ネットワークは常に変化せざるを得ないようだ。	
11	全般について、デジタル化に乗れない職員はどうなるのか。そのような職員は結局、取り残され、ノイローゼになり、引きこもり、退職せざるを得ないことになる。	「3.個別の取り組み（アクションプラン）(4)推進のための体制整備②DX 推進人材の育成」に記載のとおり、各職員が適切に対応できるよう、研修等の充実に努めてまいります。
12	全般について、悪意に対抗できる能力の高い職員は市にいるのか。乗っ取られたら、どうするのか、重要事故の発生が 0 なのはとりあえずはよいが、発生した場合の対応を公表も含めて決めておくべきである。それとも重要事故でないというつもりか。	「3.個別の取り組み（アクションプラン）(3)デジタル化の実現に向けた環境の整備①セキュリティ対策の徹底」に記載のとおり、情報セキュリティポリシーの正しい理解が図られ、重要事故の未然防止と発生した場合の適切な対応に資するように、セキュリティ研修を実施してまいります。
13	P4 図 1 最下段について、令和 22 (2040) 年の人口は対策を打った場合であって、やらなかった場合は 7 万人になるという総合計画なのに、80,107 人がすでに独り歩きしている。人口を併記して 8 万人は条件付きであることを明示すべきである。	本図は P4 本文 4 行目以降の少子高齢化・人口減少の進展に関する記述を補完するものとして、年齢階層別の人口割合を説明するため、総合計画を抜粋して掲載したものでありますので、このままといたします。
14	P4 下から 6 行目について、「あらゆる業務についてデジタル技術の活用の検討」というが検討する前からできない業務もあるだろう。検討しましたという形だけ作って言い訳するのは意味がない。	ご指摘のとおり、業務にはデジタル技術を活用できるものと、人間にしかできないものがありますが、デジタル技術の活用により限られた財源・資源の選択・集中を図り、人的資源を効率的に投入することによって、さらなる市民サービスの向上に努めてまいります。
15	P6 図 3 について、「個別の取組中①マイナンバーカードの普及促進」とあるが、カードのメリットが感じられない。医療データがどの医療機関でも閲覧できるようになれば良いが。それによって医療費の削減になるはずである。	マイナンバーカードのメリットの一つとして、マイナポータルからご自身の薬剤情報、医療費通知情報、特定健診情報等が閲覧できるという利点がありますので、いただいたご意見を踏まえ、マイナンバーカードのメリット等の PR を図り、普及促進に努めてまいります。

No.	意見の趣旨	意見に対する市の考え方
16	P8 KPI の表について、マイナンバーカードの交付率の目標値が 100%なのは目標だからよいが、実際には全員に配布するのは無理だと思う。マイナンバーカードに関し情報漏えいなどはないのか。	マイナンバーカードについては、「令和4年度中にほとんどの住民がマイナンバーカードを保有していることを想定する」という国の方針に基づき、普及促進に努めてまいります。 マイナンバーカードを紛失、盗難等された場合は、マイナンバー総合フリーダイヤル（24 時間 365 日対応）で利用の一時停止手続きを行うことができます。 各行政機関が持っている個人情報それぞれ厳重に管理され、行政機関同士のやり取りではマイナンバーではなく暗号化された符号が使われるため、第三者がマイナンバーをもとに個人情報を引き抜くことはできません。
17	P15 について、「会議録作成支援システム」というが、削減目標値はあまり効果があるとは言えないし、そもそも、システムというような大げさなものでなくても、音声認識や自動翻訳などの機能がこれまでより飛躍的に改善されている現在では、今あるアプリで、十分なのではないか。	AI を活用した会議録作成支援システムについては、一般的な音声認識や自動翻訳アプリと異なり、本市の地名や独特の言い回しなどの学習を積むことで、より効率的な運用が可能となるものです。 いただいたご意見を踏まえ、課題に「地名や独特の言い回しなど、より効率的な音声認識が図れるよう、AI に蓄積した音声データを学習させる必要がある」という記述を追記します。
18	P17 について、市の行政サービスは市民に直結していて、テレワークは無理と自ら認識しているにもかかわらず、やれない・やらないの判断ができないのは、なんのパブコメなのか。テレワークの導入はやるべきではない。	ご指摘のとおり、業務にはテレワークで対応できるものと、テレワーク対応が難しいものがありますが、感染症予防の観点から、個人情報の保護に配慮したテレワーク環境を整備する必要があると考えております。
19	P19 ②について、避難所に Wi-Fi を設置するという話は聞いていたが、自動販売機に設置するとは思わなかった。巷で言われているフリーの Wi-Fi とどう違うのか、フリーの Wi-Fi のセキュリティは脆弱と言われているのだが。	自動販売機の収益の一部を Wi-Fi の設置や運用にかかる費用に充てることで、費用負担をなくす運用形態は、他の自治体でも事例が見られるところです。 設置に当たっては、総務省の定めた「Wi-Fi 提供者向けセキュリティ対策の手引き」を元に仕様を定めております。

No.	意見の趣旨	意見に対する市の考え方
20	P20 ③について、デジタル活用講習会は令和4年度からでも前倒しで行うべきである。	ご指摘のとおり、デジタル活用支援員の活用促進については、できるだけ早期に実施できるよう、今後とも事業者等と協議を重ねてまいります。
21	P23 について、DX の策定経過を見ると非常に頑張ってきたことが理解はする。	ご意見として承ります。