

新城市デジタルトランスフォーメーション（DX）推進計画（案） パブリックコメント実施結果

No.	ページ	提出された意見	市の考え方
1	13	問題点:行政手続きのオンライン化率について、パーセンテージで示されているが、具体的な項目が無い。 ページ6において、将来の可能性として、DXの取り組みを推進することで、この可能性を最大限伸ばしていくとあるが、これについて、企業からの申請等のオンライン化がどの程度進められるのかが示されておらず、これでは将来の可能性を最大限伸ばせる計画とは言い切れない。	オンライン化する具体的な項目や方法については、必要な手順のワンストップ化やBPR等、他の取組と合わせて検討を進めていきたいと考えています。そのため、今後の検討を進める中で具体的な項目について明確にしていきたいと考えています。
2	14	問題点:教員に対する支援や学校の業務等に関するデジタル化、DXの計画が書かれていない。 行政側が目指す値が定められているが、これは教員にとっての負担となりうる計画である。したがって教員の負担増により、オンライン交流授業が実施されたとしてもその内容が意味のあるものにできる準備期間が設けられるか疑問である。管轄が違いかもかもしれないが、地方行政として一体となって取り組むべき問題であると考え。「新城の三宝」を生かした教育コンテンツの充実とあるが、これについても準備期間が設けられるか疑問であり、形だけの授業となる可能性が高く感じる。	本計画の基本理念である「利用者目線で進める市民サービス改革」の利用者には、サービスを利用する市民はもちろんのこと、業務としてサービスの提供、運用、管理を行う職員も含まれています。本項目につきましても、受給者である児童生徒側の視点のみではなく、提供者側である教員の視点にも立って、関係機関とも協力しながら取組みを進めてまいりたいと考えています。なお、目標数値につきましては、別で取りまとめている「市長マニフェスト取組状況報告書」における目標値を参考に設定しています。
3	19	問題点:ICT技術の活用により負担が増える可能性があること。 地域内住民の意見を集約するツールやオンライン会議などがあるが、新城市の65歳以上人口は16,065人であり、3人に1人以上が65歳以上である。つまり、3人に1人以上が意見を集約するツールやオンライン会議などに対して不慣れであると言える。したがって、比較的若い世代に対して、65歳以上からツールなどに対して質問が集中すると考えられ、その世代にとっては逆に負担が増えてしまう可能性がある。行政が周知活動を行ったとしても、参加しない、もしくは移手段の問題により参加できない可能性が有り、また継続的に使用しない場合、すぐに忘れてしまう可能性が高い。情報技術に親しくない人にとっても使いやすいシステムを導入するか、意見集約ツールにおいてはOCRを活用することで手書き文字をデータ化することが考えられるが、高齢者の各文字は達筆であることも多く正しく認識されない可能性も高く、その処理によって更に負担が大きくなる可能性もある。	本計画の基本理念に則り、特定の世代に過度な負担がかからないよう利用者目線に立った手段を確立していきたいと考えています。また、他の取組事項であるデジタルデバインド対策も併せて行うことで、デジタル技術に不慣れな方への対策も同時に行ってまいります。
4	20	問題点:目標述べ700人は65歳以上の人口に対して5%未満の数値であること。目指すべき姿の2項目、デジタルネイティブがすでに持っている、豊富で実践的な知識を全市的に共有できる環境が整備されている状況に対して何も目標が無いこと。 5%未満の人口に参加してもらったところで地域間格差、世代間格差を解消することは不可能である。 デジタルネイティブがすでに持っている、豊富で実践的な知識を全市的に共有できる環境の整備はどこに行ったのか。	この目標数値は、あくまで行政主体となって行う教室への参加者数を挙げています。デジタルデバインド対策については、自助、公助、共助によりきめ細やかに行っていく必要があると考えています。そのため、自助や共助の取組みに関しては、民間事業者や市民の皆様にもご協力をいただくよう、今後具体策を検討してまいりたいと考えています。
5	21	問題点:5G利用可能エリア拡大、高速インターネットへの接続可能エリア拡大、市内の携帯電話不感地域の解消について、携帯事業者としてはメリットが全くないが、働きかけをすることで本当に改善が可能と考えているのか。 5G利用可能エリア拡大について、5G通信を利用しなければ体験できないサービスは現在どの程度普及しているのか。サービスの普及が無い限り、優先順位として不感地域の解消のほうが優先されるべきではないのか。 高速インターネットへの接続可能エリア拡大とあるが、1Gbps、2Gbps、10Gbpsはそれぞれ理論値であり、実測値ではない。そのため、2Gbpsの契約よりも1Gbps契約の回線の通信速度の方が早いということは往々にしてある。2Gbpsや10Gbpsのエリアを拡大するよりも安定して1Gbps契約回線でその理論値の半分以上の速度が出ることを優先するべきではないのか。	ICTに関する分野は加速度的に進歩しており、今後5G通信に対応したサービスもどんどん拡充していくものと考えています。また、国は、「デジタル田園都市国家構想」では、デジタル技術を活用して都市部と地方との格差を是正することを目指しており、「デジタル田園都市国家インフラ整備計画（令和4年3月29日総務省策定）」において、現状30%台の5G人口カバー率を令和12年度末に99%にするの目標を掲げ、各事業者に対し支援を加速させることとしています。デジタルインフラ整備に関する取組みは、本市単独で進めることは困難であることから、このような動きを追い風にしながら各事業者に対し働きかけを強めてまいりたいと考えています。
6	23	問題点:時間外労働の削減による人件費削減は職員の給与減少に直結する。果たしてそれで職員の活力は向上するのか。 時間外労働を削減することで基本給を上げるなど、そういった取り組みがなければ給与がほしい職員としては時間外労働を短縮するメリットが存在しない。市民の満足度を向上させるのも大事ではあるが、職員の満足度も向上させなければ、市は持続可能であるとはいえない。 また、ICT技術を効率化による人件費削減のツールとしてしか考えていないように感じる。その認識が誤りであるとも考える。ICT技術を利用することで今までに無かった付加価値を付けるなど、削減一辺倒ではなく、付加価値をつけていかなければならないと考える。結果として費用がかさむ可能性もあるが、それを行わなければ新城市は他の市の住民から魅力的で無い市と見られ、人口増加が見込めない。	ICT技術を活用した業務効率化により多様な働き方やワークライフバランスを実現することは、職員の満足度向上に大きく寄与するものと考えています。また、ICT技術の活用による業務効率化の真の目的は、これまで人の手で行っていた単純作業をICT技術に置き換えることで、市民対応や政策立案等真に人が行うべき業務に注力できる環境を整えることにあると考えています。
7	24	問題点:テレワークを行いにくい雰囲気があるという理由で改革が進められていること。 26ページにて、統計や業務データが十分に活用されずとあるが、まさにこれである。アンケート調査等を行い、限られた資源の中でどこを改善する必要があるのかを考え効率的に改善を行うべきである。	貴重なご意見として承ります。 今後、職員の意識改革を図るとともに、真に阻害要因となっている項目を洗い出し改善することで、目指すべき姿を実現していきたいと考えています。
8	24	問題点:テレワークを実施できた場合のコミュニケーション不足に対して目指すべき姿が策定されていないこと。 テレワークにおけるコミュニケーション不足を問題視しているが、それをどのようにして解決するのか、解決策や目指すべき姿が存在していないこと。	テレワークにおけるコミュニケーション方法については、今後テレワーク環境全体を検討していく中での課題として整理していきたいと考えています。

No.	ページ	提出された意見	市の考え方
9	24	<p>問題点:現状の「一部のみ実施」から目標の「総務企画部門職員の30%が年間を通じてテレワークを行う環境を整備」について、進捗しているように見えるが、全体としてみれば一部のみ実施のままであること。</p> <p>令和4年度新城市組織機構図には、総務部、企画部、自治振興事務所、市民環境部、健康福祉部、産業振興部、建設部、上下水道部、鳳来総合支所、作手総合支所、市民病院、経営管理部、会計課、消防本部、教育委員会、議会事務局、監査委員事務局があるが、総務企画部門職員とは経営管理部の総務企画課を指す言葉であると考えられ、この内30%とは、全体からして一部のみではないのか。その他部門でも同時にテレワークを導入し少しずつ広げて行く必要があるのではないのか。</p>	<p>総務企画部門とは、市民病院経営管理部総務企画課のことではなく、窓口部門や現場対応部門以外の内部事務部門（例えば総務部門や企画部門等）を指しています。総務企画部門との表現が分かりにくいため、「総務部門、企画部門」に修正させていただきます。なお、目標値の30%は確かに全体から見れば一部にとどまりますが、まずはテレワークに取り組みやすい内部事務部門から常態的にテレワークに取組む環境を整えるとともに、窓口部門や現場対応部門等現状ではテレワークに取組むことが難しい部門についても、テレワークの阻害要因となる項目に一つ一つ対処しながら徐々に導入を進めていきたいと考えています。</p>
10	25	<p>問題点:最終年度の目標数値が低すぎる。5社（個人事業主を含む）とあるが、個人事業主のみであれば最低で5人の利用にとどまることになる。果たしてこの取組の成果が現れたと言えるだろうか。この程度で市が魅力的な場所であると認識されると考えているのか。2020年、2021年と取り組みを行い、現状0件とあるが、ここに予算を使うことは正しいのか。</p>	<p>ワーケーションに関しては、国が掲げるデジタル田園都市国家構想において「転職なき移住」を実現するための取組みとして推進されているとともに、市長マニフェストにも位置づけられるなど、重要な取組みであると認識しています。まずは目標である5社を目指しながら、より高い目標も目指しているよう進捗管理を行いながら取組みを進めていきたいと考えています。なお、目標数値につきましては、別で取りまとめている「市長マニフェスト取組状況報告書」における目標値を参考に設定しています。</p>
11	26	<p>問題点:新たな価値創造のための取組とあるが、データの洗い出し、立案のもととなったデータの明確化は新たな価値創造と言えるのか。</p> <p>現状が時代遅れすぎるだけであり、それをようやく現代に合わせた方法にするというだけのことである。なぜ2022年になるまでエピソードベースでの立案がされ、多数派の意見に流されその内容の正当性が検証されないまま物事が進んでいたのか。政策立案ではないが、ワーケーションに対する取り組みが顕著であると考え。エピソードベースで取り組みがあることを知り、それを市でも行いたいと考えただけであると考えられ、企画時点で集客性に疑問がある状態であったと考えられる。</p>	<p>たまたま見聞きした事例や経験（エピソード）のみに基づいた政策立案では、課題への対応や市民ニーズとのマッチングにおいて、必ずしも最適解が導き出されるとは限らず、政策効果の測定に重要な関連を持つ情報や統計等のデータを活用することで、真に必要な対策や本質的な市民ニーズを把握することができ、最適な対応を行うことが可能になると考えます。また、データを活用することで、変化が生じた要因についての事実関係をデータで検証することができ、最適なタイミングでの政策の見直や新たな対策の立案が可能となるとともに、エピソードベースでは把握できなかった新たなニーズを発見することもできると考えています。現状の見直すべきところは改善しながら、EBPMの推進により、最適な政策立案による新たな価値創造を目指していきたいと考えています。</p>
12	27	<p>問題点:目標100%とあるが、オープンデータの掲載がある部署の割合であり、例えば1件のみデータを掲載すればその部署はクリアしていることになる。果たしてこれは積極的にオープンデータの利活用を促進する取り組みと言えるのか。</p> <p>現状、オープンデータとして公開できるデータをリストアップし、そのデータの中で掲載をする割合を目標とするべきである。このままでは形式上行ったということにできるが、オープンデータの利活用を促進する取り組みとは言えない。</p>	<p>オープンデータの推進については、国の「デジタル社会の実現に向けた重点計画（令和4年6月7日閣議決定）」においてもその重要性が明文化されており、今後ますます活用が広がっていくものと思います。本市では、まずはオープンデータの重要性に関する全庁的な共通認識のもと、各々自らが主体的に所有するデータを公開していく環境を整備し、多様なデータが公開されている状況を目指していきたいと考えています。</p>
13	28	<p>問題点:現状の「大学や研究機関、企業との関係性が薄いため、アクションをかけることができない」に付いて目指すべき姿が策定されていないように思える。この状態では産官学が連携できる状態に持つていけるとは考え難い。</p> <p>目指すべき姿に共通認識のもとWin-Winな関係が構築とあるが、それに対して具体的に取組む目標が存在しない。</p>	<p>主体となる部署だけでなく、組織全体としてより深い連携を行うことで、多様な部署がこの連携をきっかけとした様々なアクションを起こすことができると考えています。また、産学官連携による取組事業の内容についても、単に実績作りの取組みではなく、それぞれが持つ強みを最大限発揮しながら、お互いが対等な立場で協力し合うことでWin-Winな関係を構築し、持続可能な取組みとして有益なものである必要があると考えています。目標に掲げる産学官連携による取組事業の内容についても、このことを踏まえたものとしていきたいと考えています。</p>
14	30	<p>問題点:CIOが情報に対する専門的知見を有しているわけではないこと。DXを推進するという目的で、何にどのように取り組んでいけばよいかわからない状況において、年12回の外部からのアドバイスでそれが解決できるとは考え難い。</p> <p>「首長やCIOが必ずしも専門的知見を有しているわけではないため、情報政策推進に関する強力なリーダーシップが発揮しづらい。」とあり、目指すべき姿に「情報政策推進に関して、専門人材からの助言のもと、首長やCIOによる強力なリーダーシップが発揮されている。」とある。CIO補佐官を任命し、補佐官から助言を受ける回数を年12回以上にするとあるが、これでは問題は解決しないと考える。この資料からして、CIO補佐官はアドバイザー的立場であり、権限を持たないと考える。市の業務を改善するのであれば、CIOとして外部からの人材をフルタイムの職員として取り入れる必要があると考える。CIOが情報に精通していないのであれば、そのCIOのする決議は情報に精通していないものが通す決議であり、最高情報統括責任者としてふさわしくないと考える。現在のCIOである副市長は1985年入庁、人事課長、財政課長を経て総務部長を経験していることがわかる。副市長は豊橋市に席を置く情報関連会社の参与として名前があるが、参与とは経営幹部の下位にあって業務管理を行うものに用いられるものであり、現場経験があるとは考え難く、したがって情報に精通しているとは考え難い。専門的知見を有する人材からの的確な助言と言うが、その人物が市の業務に対して理解が深いとは言えない。専門的知見を有する人材をフルタイムの職員として登用し、市の業務状況や環境を理解することでようやくDXを推進することが可能であると考え。また、外部の人材を登用するに当たり、情報の専門的知見を有する人材は人権費が高いことが挙げられ、避けられる傾向にあると考える。しかし、登用するだけのメリットは有ると考える。また、情報化することで職員の仕事が失われるという意見も発生すると考えるが、一方で23ページに人口減少により職員数増が見込めないなか、住民ニーズの多様化による業務の高度化、複雑化により職員の負担が増加していると有り、その職員の担当の仕事は減るかもしれないが、その分他の部署の業務に当たることで、住民ニーズに応えられる役所となると考える。</p>	<p>国の「自治体DX推進計画」では、CIO（最高情報統括責任者）は、庁内マネジメントの中核であり、庁内全般を把握するとともに部局間の調整に力を発揮することができるよう、副市長等であることが望ましいとされています。また、CIOのマネジメントを専門的知見から補佐するCIO補佐官等については、外部人材の活用を積極的に検討するよう明文化されています。このことから、本市ではCIOに副市長を充てるとともに、CIO補佐官として専門的知見を有する外部人材を充てるとしています。また、CIO補佐官の勤務形態については、他の先行自治体の例を参考に、アドバイザーとして就任していただいています。</p> <p>目標として掲げる数値につきましては、回数だけではなくその内容も重要になると考えています。本市にとって有益な助言が得られるよう、市のDXの取組みを加速させ、活発な意見交換ができる環境を整えていきたいと考えています。</p>

No.	ページ	提出された意見	市の考え方
15	31	問題点:情報リテラシーの向上に関する職員研修の開催を年1回から年1回以上にするとあるが、果たして効果的か。情報リテラシーの向上に関する職員研修の開催前と後で職員のリテラシーがどれだけ向上したか、具体的に数値化し、それを目標に定める必要があると考える。	職員の情報リテラシー向上に関する指標につきましては、今後取組みを進める中で数値として示せるように整理し、そのデータを活用してより効果的な策を講じられるようにしていきたいと考えています。
16	32	問題点:情報セキュリティ対策の徹底とあるが、結局職員に対する教育は31ページの取り組みと同じである。また、現状、ネットワーク構成、機器及びセキュリティ対策ソフトの更新サイクルの情報がまとめられていないことは重大な欠陥であり、セキュリティ対策ソフトの脆弱性をつかれた攻撃に対して無防備であることを公開しているだけである。情報部門の職員が情報セキュリティに対して意識が低いことは大問題である。	ネットワーク構成、機器及びセキュリティ対策ソフトの更新サイクルの情報は、現在職員個人の知識として保有されているため、今後情報部門内において最適な形で共有すべく、作成、更新してまいります。また、現在情報部門の職員が有しているレベルの情報セキュリティ意識及び知識、スキルを、今後どのように継承していくかということ課題として認識しており、人事異動や人材育成の面からも検討するべきであると考えています。もちろん、デジタル技術の進化にあわせて、現在の職員に対しても、情報セキュリティに関する知識、意識をより向上させるための取組みは欠かすべきではないと考えています。
17	37	問題点:走りながら考えるについて、本意見提出書類を考える。この形式では、職員が左のページ数と右の意見を照らし合わせながら読む必要がある。また、多くの提出された意見についてまとめる際、それぞれのページごとに意見を割り振ることに職員のリソースが割かれることになる。本来であれば、DX推進の一環として意見の提出形式を改善する必要があると考える。情報技術に詳しくない人が意見を提出できるよう、今までの形式を維持することも重要であると考え、ページごとに意見を提出できるようなフォームを作る事によって職員の負担が軽減されると考える。	意見提出用紙については、提出される意見の数やボリュームが、意見提出者それぞれであることを考慮し、該当ページと意見の大きな枠を備えた書類を参考様式として用意しホームページにアップロードしたものです。また、意見の提出方法においては、新城市パブリックコメント実施要綱第5条において意見の提出方法が定められているため、本計画のパブリックコメントにおいて独自のウェブフォーム等を利用することはできませんでしたが、いただいたご意見については今後検討させていただきます。