令和8年度にいただいたご意見・回答

日付	分野	組織・人事・行政経営・DX推進
7月6日	ご意見	窓口対応に関する苦情のご連絡 突然のご連絡失礼いたします。 本日、マイナンバーカードの更新手続きのため、高山市役所を訪れた両親が、職員の方の対応について大変不快な思いをし、心を痛めて帰宅いたしましたので、事実をお伝えし、改善をお願いしたくご連絡いたします。 【経緯】 ・マイナンバーカードのパスワード再設定の手続きにて、パソコン操作に不慣れな両親が大文字・小文字の入力に手間取っておりました。 ・その際、担当職員より、まるで理解力を疑うかのような、突き放した言い方をされました。 ・高齢者への配慮に欠けた、冷たい態度であったとのことです。特に高齢（80代）の父に対する言い方がひどかったと聞いております。 ・両親が「もう結構です」と伝えると、態度が一変して急に丁寧になったとのことで、この点についても両親は大変悔しい思いをしております。 【お願いしたいこと】 ・当該職員への事実確認と、必要な指導 ・高齢者や機器操作に不慣れな方への窓口対応について、改めての研修や見直し 両親は「もうこの市役所には怖くて行きたくない」とまで申しており、行政サービスへの信頼を大きく損なう出来事であったと感じています。事実確認のうえ、真摯にご対応いただけますようお願い申し上げます。 以上、よろしくお願いいたします。
	回答	このたびは、窓口の職員対応で、ご両親に不快な思いをさせてしまい、大変申し訳ございませんでした。 ご両親は暗証番号がわからないとのことであったため、暗証番号を再設定できること、また暗証番号はご自身で決めていただく必要があることを説明させていただきました。 その際、ご両親が暗証番号を設定される際のご負担や難しさに、十分な配慮ができず、寄り添った対応ができておりませんでした。 対応した職員には、今後はお客様のご状況を踏まえながら、より丁寧に寄り添ったご案内を行うよう指導いたしました。 また、高齢の方や機器操作に不慣れな方への窓口対応についてのご意見を、真摯に受け止め、窓口での説明手順や方法、機器操作に関するサポートについて、課内職員全員で再確認を行います。 今後は、お客様に寄り添った丁寧な対応に努めるとともに、朝礼なども活用しながら、窓口対応への意識を徹底してまいります。 この度はご意見をいただきありがとうございました。
10月5日	ご意見	都市計画課に行ったが、メモに書いてくれた字が小さくて分かりにくい。 年金について聞いたら、最初かわかりません、と言われた。
	回答	窓口で不快な思いをされたとのことで誠に申し訳ございませんでした。 今後、職員の対応についてこのようなことがないよう、改めて来訪されるお客様への対応について徹底するよう職員間で確認させていただきました。

10月27日	ご意見	DX化で、市役所に行ったり、わざわざ書類書かなくてよくなり、使いやすくなり、ありがたく感じています。 ただ、昨今の、企業や官公庁などからのサイバー攻撃による情報漏洩のニュースや、市の取引業者からの情報漏洩の報に接し不安に感じています。 対策済みかとは思いますが、普段便利に使わせていただいている一市民として不安に思う点があり、メールを送らせていただきます。 以下、2点お答えいただければと思います。 「セキュリティ運用に関して」はセキュリティのことですし、長くお手間でしょうから、回答はなくても結構です。もし答えられることがありましたら、答えられる範囲で教えていただければと思います。 【質問】 1．早急に対応しないといけない事案が出た場合、すでに決定した予算を別の項目に使えるのでしょうか。（制度として） 2．上記のようなことをした前例はありますか。 1．セキュリティ・運用に関して 現在は認証情報を取得し、コロナ禍で広まったVPN経由で正規ルートから突破される事案が多いように思います。今後はDXで導入に伴って利用が広がる生成AIによる攻撃が増えると思います。（プロンプトでの不正指示、人には読めない埋め込み、など） ●受託事業者、閉鎖したネット環境、データのバックアップ先、などすべてが信用ならない状況でもデータの復旧はできますか。 ・システムの復旧はしても、データのバックアップまでは責任もたないように感じますが、リアルに保存しているデータの定期的な復旧確認、バックアップデータが汚染されていないかの確認はできていますか。 ●IoT機器の乗っ取りに対する対応 ・ネットに繋がっている機器の把握と、その脆弱性は把握されていますか。 ・水道・ごみ処理・防災無線など。市民の重要なインフラにおいて、ネットから侵入された場合、ネット回線を遮断しても動くシステムですか。 ・防災無線は一度でも乗っ取られると被害が大きいと思いますが、ネットに繋がらない仕組みになっていますか。 ●ブラインド訓練は防災訓練に入っていますか。 机上訓練ではなく、ブラインド訓練が必須と考えます。単純なフィッシング、官公庁など信頼できるところからの心理誘導をともなうメールなど。 知識があろうがなかろうが、その行動が正しいか正しくなかろうが、非常のときに動ける人は貴重です。皆のリテラシーを底上げしていくのはもちろんですが、立場に関係なく「動いた人」「動いてしまった人」に先に知識を持ってもらうほうが、投資対効果がよいと思います。 ●使っているID（人やAI含め）は把握されていますか。（退職者など使っていない人やシャドーAI、取引先）など。 また、ダークウェブなどに漏れていないかのモニタリング→漏れていたら変更。はされていますか。 ●増加するだろう費用については計算に入っていますか。 今後生成AIの技術が進み、業務に導入すればするほど、セキュリティ維持のための追加費用は増えますが、予算として計上してありますか。 ●初期対応の職員について 今回、いろんな場所からの情報漏洩があり、いくつか問合せをしました。同じ情報が漏れていましたが、その際の対応が違いました。 ・コールセンターと思われる人（普段の業務を把握していないため、分かりませんの回答、いつどのようにするのかが答えられない） ・社員が対応しているところ 「分かったら随時（時期はいわない）HP上で報告する」、「該当者にはメールで案内する」業務の流れを把握しているため、「退会したい」や「情報変更するには」という質問に的確にこたえられる。 悪い情報ですが、情報をすぐに出す。どこまでどのように出す、が想定されているように感じました。利用者からどのような質問がくるかも、かなり練られていました。企業はすべて電話に一元化できますが、市の場合は窓口対応が増えます。窓口や電話で抑え込める体制ですか。

●可能であれば、デジタルを担う部署にアナログ対応できる人がいればと思います。
地元取引先、関係各所の脆弱性を把握するにしても、ネット環境に明るくない人の「問題ない」はあてになりません。同時に詳しい人間の「当たり前」は大多数にとって当たり前ではありません。
実際に回って機器を見て、担当者を見て確かめる。地味ですが、今のリテラシーだとつなぐ人が必要な気がします。
インシデント発生時では、システムに関する部署に問合せが集まり復旧が遅れないように、アナログ対応や復旧できる専任者がいればと思います。
2.今回の市の情報漏洩広報から感じた、早急に対応してほしいこと
◆情報漏洩時の情報の伝え方、今後お願いしたいこと
・トップページ目立つ位置（通行止め情報の辺り）に、「個人情報漏洩関連の情報」の固定設置。
今回の情報漏洩のお知らせは、通常のお知らせと同列での扱いでした。
・情報漏洩の場合、情報が随時更新されていきます。初期は小さな漏洩情報と思われていても、あとから重要な情報が漏れているという事例も多くあります。
情報漏洩の事案については、ある程度落ち着くまで、トップにリンクをおき、漏洩先情報だけでなく、市が現在把握していること、市の現在の対応、今後の方針を時系列にしてほしいです。
トップ＞情報漏洩関連＞個別事案対応事例。
また補足情報として、国・県など市民に関連する情報もあれば、あわせて載せてほしいです。セキュリティ上伝えられない、分かっていないならそれを伝えてほしいです。
隠していないと思われたほうが、問合せ対応を減らせるかと思います。
◆なりすましメールの対策
フィッシング詐欺などのなりすましなら、まだ判断できますが、市を装った「災害発生メール」や「インフラ止まります」、「税金未納」、「利用料のお知らせ」などのデマなどがあれば、市の情報発信を信じられなくなります。
災害配信メールのアドレスが洩れれば、「これまでメール配信サービスは無料でしたが今度から利用料徴収します、つきましては―」というのもできそうに思います。
そのようななりすましメールに対し、現在の市のメールは対策が弱いように感じます。
●DMARC設定とBIMIの導入（なりすまし対策）
すでに別の方法で対策されていたらすみません。気になったことです。
・高山市のドメイン（ml.city.takayama.lg.jp）はDMARCチェッカーで（v=DMARC1; p=none; pct=70）となっていました。いまもこのままの設定だとすると、なりすましができると思います。なるべく早くp=rejectへの移行をお願いします。

・BIMI（メールの横にあるロゴ）については継続費用がかかりますが、メールを公式で使用するのであれば、市民や利用者のリテラシーに頼るのではなく、発信する側の責任としてできるだけのことはしていただきたく要望します。

・市や市の管理する関係機関など、独自ドメインをもつところへのDMARCの設定。
インフラ系など市民になりすましメールの送信元として利用される可能性がある企業などへの導入。
メールや電話では連絡しないのであれば、その旨の広報。

●直リンク減らす（可能な限り）
昨今のフィッシングメールの増加のなか、企業のメールでは「メール内のリンクはフィッシングの可能性がある」の注意書きや「メール内にリンクは載せません」「メール内でログインを促しません」「金銭を要求しません」というようなものが増えています。
メールしか使わない、文字を大きくしてみる。とりあえず高山市と書いてあれば大丈夫、という人たちに、気をつけてというのは実質無理かと思います。
市のメールの性質上リンクをなくすことは難しいと思いますが、注意喚起はしていただきたいです。
ただ、直リンク廃止し、「すべては公式ウェブページ」へとすると今度はウェブページの改ざんやリスティング広告などへの対応をしなければならなくなります。
（URLでの見分けも難しくなってきました）
上記をふまえ、現在のメールやラインなどデジタルでの伝達方法の強化と、アナログでの連絡網の確立を要望します。最悪、定期的な掲示板なのでしょうか。

		●広報 メールアドレスも、差出人も、電話番号も偽装が可能です。 そのような手口を、広報などで周知しておいたほうがいいように 思います。 ●広報無線の充実 上記のようにデジタルがあてにならない場合、無線にたよることになると思いますが、現状ハウリングできこえなく、メールやラインで確認しています。ネットにつながっていないアナログで音声伝達のできる手段の確保をお願いします。 無線がネット制御の場合はネットが通じなくても使える手段。 最後に人口減少化、現在のサービスを維持するためにはAIの導入は必須ですが、技術の陳腐化に対応するために新たな費用(システム維持、トークン、電気代など)は増えると考えます。 定着し、便利になったら戻すのは難しく、一度組み込んだシステムの改修も大変です。 海外生成AIを利用する以上、世界情勢などなんらかの理由で突然使えなくなる可能性はあり、また急激に価格を上げられた場合でも、受け入れるしかありません。特に物理インフラに食い込んでいる場合は選択の余地がなくなります。水道や道路など老朽化のすすむ物理インフラに加え、外部要因でどこまでランニングコストが上がるかわからないデジタルインフラを、規制や法の整備がおいつかない段階でどこまで導入するのか。直接的に命にかかわらなかった技術を、命や生活に影響するインフラとしてどこまで組み込むのか。人口減少・税収減少のなかで日常サービスを維持するためにどこまでAIを導入するか。 当初のDX導入のころと状況が変わり、利便性とセキュリティがトレードオフの関係になったいま、一度考えていただければ思います。セキュリティを厳しくするだけだと、業務を円滑に回すために人はハックします。業務外でもっと便利な技術があればなおさらシャドーAIを利用します。業務を増やすだけでなく、窓口の開いている日数や時間を減らして固定し、その分の余裕でAIへの対応にあてるなど、「やるな」と縛るのではなく、人の脆弱性(疲労・プレッシャー・規則・善意・楽をしたい)などを考慮して仕組みを整えていただければと思います。上記の備えはサイバー攻撃だけでなく、地震や水害など他の災害へも有効な手段と考えます。
	回答	市政に対してご心配をいただきありがとうございます。ご質問のきっかけとなりましたサイバー攻撃に限らず、急遽の対応が必要となった場合の自治体の予算制度の考え方についてお答えします。 1. 早急に対応が必要な事案が生じた場合、すでに決定した予算を別の項目に使えるか(制度として) 市の予算は、市議会の議決を経て成立していることから、原則としては、内容を変更する場合には議会の議決が必要となります。もっとも、災害対応 やサイバー攻撃のように緊急性が高く、議会を招集して議決を得る時間的余裕がない場合には、次のような方法で対応します。 1)市長の権限による補正予算の専決 地方自治法(第179条)に基づき、議会の議決を経る前に、市長が補正予算を定めることができる場合があります。この場合も、その後に開催される市議会で承認をいただくことになります。 2)予備費の活用 年度当初の予算に計上されている予備費は、予定外の支出に備えるためのものであり、緊急に支出が必要となった際に活用することがあります。高山市の令和8年度予算では、総額2億円を計上しています。また、上記のほか、不用が見込まれる予算を整理した上で、必要な経費に振り替えるといった対応を取る場合もあります。 2. 上記のようなことをした前例はありますか はい、あります。 例えば、自然災害への応急対応や、大雪に伴う除雪費用の増額などについて、上記の方法により対応することがあります。令和8年度においても、9月の大雨により道路や農地などに被害が生じたことから、土砂撤去や災害復旧に向けた測量等の費用について、予備費を活用しています。