

第3回DX推進部会\_意見交換まとめ

分類1	分類2	内容
意見	位置付け	・計画の位置付けの図が不明確なため、関係計画との関連性等を分かるようにした方が良い
意見	基本姿勢	・「業務改革」を「デジタルシフトの原則」と言い換えているが、業務改革はデジタル技術の活用は必須ではない（単なる事業廃止でも該当）ため、違和感を感じる
意見	基本姿勢	・ルールを敷かれた中での議論では、実際に使いやすい物からは離れてしまう恐れがあるため、ボトムアップの手法により、良い仕組みづくりをできると良い
意見	基本姿勢	・効率化の観点だけではなく、現行のシステム・制度の欠陥から発展させた方が良い
意見	基本姿勢	・制度や仕組みを一度作って終わりではなく、意見を取り入れて改善していくことを忘れないようにしたい
意見	基本姿勢	・行政内部のデジタル化は進める必要があるが、利用者側の完全なデジタル化はすべきでない（アナログ手法を残しておくべき）
意見	基本姿勢	・まずは小さな目標から取り組んで行く必要がある（スモールスタート）
意見	基本姿勢	・人事異動に備え、業務マニュアルの定期的な見直しを習慣づける必要がある
意見	目指す姿	・高齢者も多く、市域も広い地域柄から「人にやさしいデジタル化」という概念は、とても良いと感じる
意見	目指す姿	・「人にやさしいデジタル化」のところに、中村さんから紹介のあった「ハイタッチ、ロータッチ、テックタッチ」の考え方を入れると良い
意見	目指す姿	・子どもから高齢者まで誰もが簡単に利用でき、便利さを実感できる社会が望ましい
質問	目指す姿	・目指す姿などは、いつ時点を目指したものか分からない。計画期間の終期なのか、もっと先の将来か →いったん計画終期に目指す姿となるが、不断の取組みのため、将来の姿としても大きくは変わらない姿を想定しているが、全体を通してよく検討する
質問	KPI	・KPIはどのような指標を考えているのか →オンライン申請の割合、マイナンバーカードの普及率などを想定しているが、具体的には今後、検討していきたい
意見	地域特性	・計画では、「高山市だからこそ持っている特性／課題への取組みは？」と言われることが多いため、「活力」の項目で地域特性を活かした取組みが多く書かれているが、「地域との協働で進める」という視点がもう少し分かりやすく出ると良い
意見	地域特性	・背景に、高山ならではの豊かな「自然」と共存するスマートシティのイメージを追加した方が良い
意見	地域特性	・人、自然、機械（デジタル）の共生の考え方について、言及すると良い
意見	地域特性	・高山ならではの特性、課題にもっと触れた方が良い
意見	スケジュール	・オンライン申請など、いつまでに達成したいのかわかるようにした方が良い
意見	取組み	・三つの柱「便利」「快適」「活力」のうち、「活力」だけ名詞のため、異なる類語が良いと感じる
意見	表現	・「市民へのサービス」の部分と、「市役所内での取組み」の部分は、分けて書いた方が分かりやすい
意見	GIS	・災害時の情報共有が課題であるため、GISを活用した担当課と危機管理課、県等との連携を進める必要がある
意見	GIS	・農地（税情報）の管理を紙や記憶に頼っているため、ドローンやGISを併用し効率的な管理を行いたい
意見	HP	・周知や広報の方法の工夫が重要。札幌市の手続きナビ等と比較して、高山市の公式Webサイトは閲覧者にとって分かりやすい状態になっていない
事例	SNS	・東京都渋谷区のSNS（LINE）を活用した電子化・業務オートメーションなど生産性の向上が参考となる
意見	移住	・高山に住んでいる若者（デジタルネイティブ世代）が、帰ってきたくなるような魅力あるまちづくりを目指せると良い
意見	移住	・市外に住んでいる人も、高山に住みたいと思えるような魅力あるまちづくりを目指せると良い
意見	オンライン化	・市民が窓口に来なくても良い市役所を実現できると良い
意見	オンライン化	・市民や団体などへの重要事項の連絡などが毎回、紙媒体であるため、電子化できると良い
意見	オンライン化	・書類の不備があると、手続きがスムーズにいかず支障となる
事例	オンライン化	・石川県加賀市のスマートフォンで完結できるオンライン申請システム「LoGoフォーム電子申請」が参考となる
意見	研修	・DX推進部会員だが、LoGoフォームやkintoneの使い方が分かっていない。そのような状況ではなかなか業務改革していくことは難しい
意見	研修	・職員（特に高齢層）の意識改革のための研修が重要となる
意見	研修	・スマートフォンは、現在使用していない高齢者等に一番使ってもらいたい。始めるのにハードルがあるが、実際に使ってもらい便利と分かることが重要であるため、docomoなど事業者と連携したスマホ教室の開催は重要である
意見	研修	・市が市民を対象に、知識やスキルを伝える出前講座を実施する。そのためには「高山市情報伝道師（仮称）」など、教えることに特化した専門家の存在が重要となる
意見	研修	・高齢者には時間に余裕のある人も少なくないため、スマートフォン等の使い方を教え、新たな知識を得た人は周囲に伝えたい心理を利用し、各地域での勉強会を数多く行うなど人づてに広がっていくような取組みに効果があると考え（ITに詳しい人は、面倒がって、ITに弱い人に教えないため）
意見	公共交通	・一部地域の公共交通（バス）は電話予約しないと利用できないため、スマホ等で予約できるような見直しができると良い
意見	公共交通	・バスにGPSを設置し、市民がいつでも運行状況や走行位置をリアルタイムで参照できるようにできると良い
意見	公共交通	・公共交通の利用促進のための乗車券（割引券）を紙で提供しているため、電子化できると良い
意見	効率化	・カメラで読み込むことにより、各種帳票の処理ができ、効率化が図られると良い
意見	効率化	・施設予約などの期限設定が足かせになるため、手続き自体を見直し、不要な手続きを廃止したり、手続きの方法を増やせると良い
意見	サービス	・サービスの窓口となるデバイス（スマートフォン等）を持ちたくても持てない人、持つ意志のない人への対応として、市が貸与する方法があっても良い
意見	サービス	・人が介在することによる安心感があるため、市役所内に各種手続きを案内する「コンシェルジュ」が居ると良い
意見	実験	・「実証実験」という言葉に夢があると感じる。自治体ではつくばみらい市が有名だが、あれこれ試してみるにより実際の導入へのハードルが下がるのではないかと考える。「実証実験を行ったら、実導入しなければならぬ」という風潮もなくなると様々な取組みが進むのではないかと
意見	体験	・DXを身近に体験できるような場があると良い

第3回DX推進部会\_意見交換まとめ

分類1	分類2	内容
意見	体験	・誰もが楽しんで参加できるような環境（位置情報ゲーム、地域の魅力発見RPGゲームなど）ができると、まちの活性化につながるのではないかと
意見	庁内連携	・具体的な取組みについては、関係各課からの意見を集約していく作業が必要であり、その作業を経ない段階では、多くの取組みを出す必要はないのでは
意見	庁内連携	・補助金支給事務において、申請内容をデータ化し、庁内で連携できるようにするほか、国や県の制度とも連携できるようにできると良い
意見	庁内連携	・1つの事業に対し、対象経費を分割し、複数課から助成する補助制度を運用しているが、紙管理のため事務処理に手間がかかり、誤りの恐れもあるため、データ管理に移行できると良い
意見	テレワーク	・テレワークの推進と言いつつ、現状、テレワーク用のパソコンの台数が限られており、部で1名しか利用できず、充電が必要となるため連日の使用ができないなど制限が多く、いつの間にか誰も行っていないのが現状である。都市部と異なり、通勤電車に乗る人が少ない高山市役所でテレワークはそぐわないなど、どこまで取組むのか判断が難しいところもあるが、働き方の選択肢が増えるのは良いことであるため、現状を変えるべき
意見	テレワーク	・テレワーク用パソコン又はタブレットの台数を増加すべき
意見	働き方	・庁内での業務上のやりとりを、対面や内線電話から、急がないものはメール等へシフトすべき
意見	標準化	・「地域情報プラットフォーム（システム間の連携を円滑にする技術・業務面の標準仕様、それに準拠したシステム）」の導入により、都市間の連携を図ったシステム整備が進むと良い
意見	福祉	・医療・介護の現場の従事者の意見を聴き、負担軽減が図られると良い
意見	福祉	・市民のなかには耳が不自由など、意思疎通が難しい方があり、対応が課題となる
意見	マイナンバー	・「マイナンバーカードと健康保険証などのワンカード化」については、国主導が進められており、市からは動けないことが多く、従前のカードが残り、結局ワンカードとはならないため、市の計画への掲載には消極的である
意見	マイナンバー	・「マイナポータル・びったりサービスにおけるUI・UXの改善」について、UI・UXは全市区町村共通であるため、市としては国に意見を上げることはできるが、改善に至るかは国次第のため、市の計画への掲載には消極的である
意見	マイナンバー	・マイナンバーカード普及の「円滑化計画」について、カードを所持していない職員もあるため、担当課だけではなく全庁的な取組みが必要である
質問	質問	・市のDX推進計画に、国のDX推進計画に含まれる取組み事項は全て入れる必要があるのか →重点取組事項、取組むべき事項と示されており、特段の理由がなければ掲げていくべきものと捉えている
質問	郵便局	・郵便局との連携によるオンライン手続きとは？ →表現が妥当かはともかく、地域の人口が縮小するなか、全国でユニバーサルサービスを展開する郵便局として、行政等と連携した業務の多角化を進める動きがある。市の業務の一部や地域課題（買い物支援など）の解決につながる事業を、双方の連携により実施していく取組みを想定したもの
事例	電子契約	・茨城県などでは、田口さんから紹介のあった「電子契約サービス」を導入するなど、自治体でも今後、普及することが予想される
意見	官民連携	・「共創プラットフォーム」に関連して、市民によるITなどテクノロジーを活用した課題解決の取組み「シビックテック」の考え方を取り入れるようにできないか。民間主導によるCode for Japan(Gifu)のTakayama版の設立
意見	見直し	・DXは年単位では遅く、短期間での改善が必要なため、「効果検証し、見直す」とある具体的な期間や程度を定めた方が良い