

パブリックコメントの結果について

【意見募集の概要】

案件名	高山市DX推進計画について
募集期間	令和3年10月25日(月) ~ 令和3年11月25日(木) (32日間)
担当部・課	総務部 行政経営課

【集計結果】

意見提出人数	11 人
意見数	30 件

【意見の検討結果】

項目	
① 修正します	意見に基づき、原案を修正するもの
② 意見として承ります	原案は修正しないが、今後の取組の参考とするもの
③ 原案のとおりとします	検討した結果、修正しないもの
④ その他	原案に関する意見でないもの(感想や質問)に回答するもの

【意見及び検討結果等の一覧】

No.	項目	意見(概要)	検討結果及びその理由
1	進め方(考え方)について	成果(結果)のみではなく、出来ばえ(内容)にも着目すると良いのではないかと。	②意見として承ります 結果と内容を踏まえた分析評価を行い、より良い取組みへと活かしてまいります。
2	進め方(考え方)について	「効率重視」「効果重視」の視点で、国県と足並みを揃え、デジタルイノベーションから取組みを進めてもらいたい。「効果重視」においては、例えば観光統計について、年1回ではなく、四半期毎に中間報告を行えるようにするなど、適時的確な情報により政策決定できるようにすることが重要である。	②意見として承ります 前段はいずれも重要な視点と捉えており、推進にあたり十分留意します。後段は国から「行政データの原則オープン化」の考え方が示されており、観光統計に限らず、「オープンデータの充実」等の取組みのなかで、積極的なデータの公開と活用を進めてまいります。
3	進め方(考え方)について	経団連が、団体や組織がどのDXのレベルにあるか、どう条件を整えば次のレベルに移行できるか定義した「協創DX指標」を参考に、どのような段階を経てDXを推進していくか、市として定義することが必要である。	③原案のとおりとします 経団連が2020年5月に公表したDX推進に向けた提言書では、「協創、経営、人材、組織、技術」の5つの要素をレベル1から5までのマトリクスで表した指標が示されています。要素毎に段階を追ってレベルアップを図るといった進め方は有効と捉えますが、国の自治体DX推進計画や手順書に沿って計画を組み立てていることから、計画実践のうえでの検討課題とさせていただきます。
4	表現、構成等について	パブリックコメントの公表資料が直観的に分かりづらいと感じたため、会議用の資料とプレゼンテーション用の資料を分け、プレゼン用で周知した方が、分かりやすくなるのではないかと。	①修正します 出来るだけ分かりやすい内容とするよう計画策定を進めるほか、今後の周知に際しては、ポイントを絞った概要版を使用するなど、より伝わりやすい方法等についても工夫してまいります。

No.	項目	意見(概要)	検討結果及びその理由	
5	表現、構成等について	明朝体のフォントを読むのが苦痛な人もあるため、誰もが見やすいように作成されたUD(ユニバーサルデザイン)フォントを使用した方が良いのではないかと。	②意見として承ります	ご意見も参考に、できるだけ誰もが読みやすい表現等となるよう配慮します。
6	表現、構成等について	ポイントとなる部分はイラストを使用するなど視覚的に示したうえで、細かな説明は最後にまとめるなど、分かりやすい構成としてはどうか。	①修正します	ご意見も参考に、できるだけ誰もが分かりやすい表現等となるよう配慮します。
7	SDGsについて	DXを進めるうえでSDGsと相反する取組みが発生することがあるため、両面から検討し、アンバランスとならないよう判断していく必要がある。	②意見として承ります	市では、最上位計画である総合計画において、SDGsの推進を位置付けています。DXを推進するうえにおいても十分留意し、また庁内外との連携を図って進めてまいります。
8	オンライン申請等について	デジタル庁に働きかけ、全国共通の申請項目となるよう統一し、顔認証により本人確認を行うだけで手続きできるような環境を早急に整えてもらいたい。	②意見として承ります	基幹情報システムの標準化・共通化など、法令等に基づき全国的に進められているものは、自治体として適切な対応を進めてまいります。その中で、国等へお願いすべき内容は、要望してまいります。
9	オンライン申請等について	平日の日中に市役所の窓口に出向くことは難しいため、「行かなくてもよい市役所」を速やかに実現してもらいたい。	③原案のとおりとします	件数の多いものや市民に身近な手続きなどを優先し、できるだけ速やかな(段階的な)オンライン化を進めてまいります。
10	キャッシュレス化について	税や公共料金の口座振替(新規・変更)の手続きについて、金融機関の窓口等へ出向かず、オンラインでできるよう速やかに対応してもらいたい。	③原案のとおりとします	市では現在、一部の納付書に表示したバーコードを利用し、スマートフォンアプリやクレジットカード、インターネットバンキング等のキャッシュレス決済に対応しているところです。「キャッシュレス化の推進」の取組みのなかで、決済可能な歳入科目の拡大と合わせ、ご意見いただいた口座振替手続きのオンライン化についても、導入に向けた検討を進めてまいります。
11	キャッシュレス化について	税や公共料金の口座振替に利用できる口座について、インターネット専用銀行やインターネット支店に対応できるようにしてもらいたい。来年から施行される指定納付受託者が提供する口座振替サービスに対応し、口座振替の増加による効率化を促進してはどうか。	③原案のとおりとします	一部税目については、eLTAXを通じた地方税共通納税システムにより、令和5年度よりインターネット専用銀行等も含めて納付可能となるよう、全国的な準備が進められています。指定納付受託者制度については、スマホアプリ等により柔軟な納付が可能となる環境整備であり、市と納付者双方にメリットが大きいと捉えているため、制度の活用に向けた検討を進めてまいります。

No.	項目	意見(概要)	検討結果及びその理由
12	双方向のコミュニケーション等について	学校から保護者への連絡は、子どもの体調不良など緊急の場合を除いて電話ではなく、メールやLINE等により知らせてもらいたい。メールマガジンのように一方通行ではなく、保護者から学校へ返信できる仕組みも整えてもらいたい。	②意見として承ります 学校から保護者への連絡については、児童生徒の体調不良など緊急の際は電話を利用し、学校からの諸連絡については「保護者お知らせメール」又は紙文書を利用しているところです。 保護者から学校へのご質問やご意見等については、直接、学校に電話や文書等によりお知らせいただいております。現在のところ、SNS等の利用は考えていません。
13	双方向のコミュニケーション等について	平日の日中に市役所の担当課に電話で相談することが難しいため、LINEで知らされた内容等について、LINEで質問、回答が完了できるような環境を整えてもらいたい。	②意見として承ります 現在のところ、市公式LINEのリッチメニューに配置したAIチャットボットによる質疑応答に対応しているところです。 各種手続きのオンライン化推進のなかで、双方向にデジタルでコミュニケーションできる環境の充実に向けて、SNSの利用も含め具体的な手法等を検討してまいります。
14	情報セキュリティについて	デジタル化が進むことで便利となる一方で、セキュリティ面での不安も大きい。大切な市民の情報資産を外国のサーバで管理するといったことは避けてもらいたい。	③原案のとおりとします 「情報セキュリティ対策の徹底」を取組み体系の一つに掲げ、重点項目として取組みを推進することとしています。 ネットワークが世界的に拡大・進展している状況のなか、一概に外国に所在するサーバを除外することは困難ですが、高度なセキュリティ要件を条件にするなど、情報システム等の調達にあたっては、十分留意してまいります。
15	情報セキュリティについて	個人情報民間企業に提供されたり、GAFと呼ばれる巨大IT企業に利用されたり、サイバー攻撃に対する脆弱性があるなど個人情報保護に非常に不安がある。このように国や行政に信頼が置けない状況でのマイナンバーの普及、口座情報との紐づけ等は進めるべきではない。	③原案のとおりとします 「情報セキュリティ対策の徹底」を取組み体系の一つに掲げ、重点項目として取組みを推進することとしています。 国が法令に基づき進めているマイナンバーの利用拡大に向けた議論を注視するとともに、市の条例に基づく独自利用については、懸念等を抱かれぬよう十分留意し、検討してまいります。
16	情報セキュリティについて	個人情報保護を第一に考え、政府や民間企業に個人情報を提供する場合、本人に許可を得ること、個人情報の利用者や時期、目的などを条例で定めてもらいたい。	②意見として承ります 市では、「個人情報保護条例」に基づき厳格な運用を行っており、ご意見いただいた内容は満たしていると考えています。 今後、全国的な個人情報保護法制の一元化が予定されていますが、個人の権利利益の保護を念頭に進められており、引き続き、個人情報の保護は十分担保できると考えています。
17	情報セキュリティについて	デジタル化により利便性が増す一方、個人情報の安全性がどう確保されるのか強い懸念を持つ。メリット・デメリット双方を説明したうえで、個人情報保護には万全を期して進めてもらいたい。	③原案のとおりとします 「情報セキュリティ対策の徹底」を取組み体系の一つに掲げ、重点項目として取組みを推進することとしています。 計画に掲げる取組みの推進に際しては、様々な機会を捉えた市民や事業者の皆さまへの説明会等を設け、セキュリティ対策を含め、ご理解いただけるよう努めてまいります。
18	デジタルデバイス対策について	公表資料にあるとおり、デジタル化により行政に余裕を生み出し、一人ひとりに寄り添った対応を進めてもらいたい。	③原案のとおりとします 当市におけるDX推進にあたっての中心となる考え方と捉えており、実現を目指し、取り組んでまいります。

No.	項目	意見(概要)	検討結果及びその理由
19	デジタルデバイス対策について	デジタルになじみの薄い高齢者等に対しては、デジタル化に対する不安や恐怖心を払拭していく必要がある。国や市が個人情報保護を徹底するという基本姿勢を示したうえで、身近な住民が利便性や安心感を伝えられるような取組みが重要ではないか。	③原案のとおりとします ご意見いただいた内容は、いずれも重要な視点で、そのように進める必要があると捉えています。 具体的には様々な手法が考えられますので、市民や事業者の皆さまのご協力もいただきながら、推進してまいります。
20	デジタルデバイス対策について	誰もがインターネットに接続して利便性を感じたり、IT機器の操作に慣れてもらうことが重要なため、市内の様々な場所にタブレット端末等を設置してはどうか。	③原案のとおりとします デジタル機器を使用可能な市民にはできる限り自己所有いただき、デジタル化の恩恵を享受いただきたいこともあり、今年度、市が設置する一般開放端末を縮小した経緯もありますので、直接的にご提案の内容を実施する考えはありません。 高齢者等を対象に地域に身近な場所でデジタル機器やオンライン申請を体験できる機会を設けるとともに、行政等の各窓口でもタブレット端末等により申請を受けられるような環境を目指してまいります。
21	各分野での取組みについて	コロナ禍からの観光面の回復が見込まれるなか、京都市のオーバーツーリズムの教訓も参考に、空いた観光エリアや駐車場を案内するアプリなどのデジタル技術の活用が、地域の魅力を伝えブランド向上にもつながると考えられる。	②意見として承ります 「新しい日常」に適応した観光振興策の展開や賑わい創出に向けた取組みが必要と捉えており、ご意見いただいた内容のなかでも、駐車場案内やまちなかの混雑状況の可視化など、実施中の施策もあるところではあります。 内容のブラッシュアップや拡充を進め、より高い施策効果を発揮していきたいと考えているため、事業者の皆さま等のご協力もいただきながら、推進してまいります。
22	各分野での取組みについて	デジタル化はカーボンニュートラルなど環境問題とも関りが深いため、再生可能エネルギーの活用促進のため、まずは国と市が共同した財政支援等により企業の取組みを促進し、市民レベルまで段階的に浸透を図っていく必要がある。	③原案のとおりとします SDGsの推進に資するDXとして、環境分野における取組みも重要と捉えています。 再生可能エネルギーの活用促進に向けては、これまで市でも様々な取組んでいるところであり、今後も積極的に進めてまいります。
23	各分野での取組みについて	自然災害が多発するなか、誰もが安心して生活できる環境を整えるため、再生エネルギーやデジタル化を活用した事前の備えが重要となるのではないかと。	②意見として承ります 災害への事前対策は重要と捉えており、電気自動車等から給電する装置の整備、指定避難所への公衆無線LAN環境の整備、ドローンやGISを活用した災害時の情報収集など、様々な取組みを進めているところです。 今後も災害に強い強靱な地域づくりに努めてまいります。
24	各分野での取組みについて	DXの活用により、高校卒業後も飛騨地域で働きながら有名大学の授業が受けられ、卒業資格が得られるようなことが一般的になれば、経済面や地域の人口減少・少子化対策の面でもメリットが大きいのではないかと。	②意見として承ります 若年人口が先細りとなるなか、多くの大学では社会人を対象としたリカレント教育(生涯学習)が推進されているとのことで、コロナ禍による「リモート」の普及も受けて加速が見込まれるところではあります。 市としてもメリットが非常に大きいと捉えていますので、(一財)飛騨高山大学連携センターや事業所との連携のなかで、促進を図ってまいります。

No.	項目	意見(概要)	検討結果及びその理由	
25	各分野での取組みについて	DXの推進により、飛騨地域に住まいながらも大手企業で勤められるような企業誘致や環境整備を進めてもらいたい。	③原案のとおりとします	ご意見いただいた内容は、重要な視点で、そのように進める必要があると捉えています。具体的には様々な手法が考えられますので、事業者の皆さま等のご協力もいただきながら、推進してまいります。
26	各分野での取組みについて	市内大型店舗内に、DXを活用し、健康情報を入力すれば適切なメニューが注文できるような健康管理に着目した市営食堂を開設してもらいたい。	③原案のとおりとします	市営食堂を開設する考えはありませんが、市民の健康増進に向けたDXの取組みは重要と捉えていますので、様々な進めてまいりますと考えています。
27	推進体制について	DX推進のための組織については、アナログ(高年)、移行期(壮年)、デジタル(若年)の各世代の人材が混ざり合った柔軟な編成が求められる。特にアナログとデジタルの両方を知る移行期(壮年)の世代をキーとして、技術面ばかりに傾倒せず、人と人のつながりを優先し、次世代に託していけるような組織体制が望まれる。	②意見として承ります	ご意見いただいた内容は、いずれも重要な視点で、そのように進める必要があると捉えています。まずは、行政内部や行政サービスのデジタル化を進めつつ、地域のデジタル化のあるべき姿や推進に向けた組織体制等については、ステークホルダーの皆さま等との意見交換を踏まえ、今後具体化してまいりたいと考えています。
28	官民連携について	地元企業や市内に参入している大手企業、医療機関や交通事業者などとの連携により、企業のデジタル化を進めるとともに、身近な住民や家族が利便性や安心感を共有していけるような取組みが重要ではないか。ゼロから創るだけではなく、地域で普及の進む地域通貨との連携を強化した取組みも考えられる。	②意見として承ります	ご意見いただいた内容は、いずれも重要な視点で、そのように進める必要があると捉えています。市内で活動する様々な分野の事業所との連携、地域通貨の活用促進など当市のDXにおける重要なテーマと捉えており、事業者の皆さま等のご協力もいただきながら、推進してまいります。
29	官民連携について	IPA(情報処理推進機構)の「DX認定制度」を取得済の企業から各種有識者を選定したり、助成・優遇制度の対象とするなど、DXに関心を持ち、推進の意識が強い企業から連携を進め、他の企業経営者にも意識付けをしていくことが有効ではないか。	③原案のとおりとします	審議会等に参画いただく有識者の選定に際しては、ご提案の資格等も含め、会の目的や役割など特性に応じ、適切に判断してまいります。民間の取組みを促進するための方法は、ご提案のようなものも含めて様々ですが、目的や内容に照らし、適切と考えられる手法を検討してまいります。
30	その他	入力フォームにファイルを添付できなかったため、添付可能なファイル形式やサイズ等を明記してもらいたい。	④その他	システム運営事業者と協議しますが、現状は次のとおりです。ファイルは無害化されたうえで添付されます。exe、batなど実行形式以外は全てのファイル形式に対応しており、サイズの上限は10MBです。