

## 「小樽市自治体DXに関する全体方針(案)」に対して提出された意見等の概要及び市の考え方等

1	意見等の提出者数	3人、1団体
2	意見等の件数	42件
3	上記2のうち計画等の案を修正した件数	6件
4	意見等の概要及び市の考え方	

No.	意見等の概要	市の考え方等
1	本計画は自治体DX推進計画の取組事項に沿って取組事項が示されており、特に情報化・オンライン化が先進自治体と比べて著しく遅延している(周回遅れしている)とか、高齢者が多いなどの小樽市の特性を反映していなく、計画の全面的な見直しが必要と認識する。	本方針(案)は、自治体が重点的に取り組むべき事項・内容を具体化している「自治体DX推進計画」に基づき、庁内での共有を目的に、今後、本市が目指していく方向性及び取組についてビジョンとして整理したものです。情報化・オンライン化や高齢者への取組も含めて整理しておりますので、案のとおりいたします。
2	小樽市の状況としてDX推進視点(情報視点)での市民の状況が未記載である。次のようなことを記載すべきである。 ①ホームページ開設をしているが市民の利用がほんの一部にとどまる ②高齢化率が高まり、デジタル難民率が高まる可能性が高い	ホームページの市民利用率は不明ですが、情報発信として第3章(2)情報発信・情報公開で触れているほか、今後、高齢者となる年齢層の方については、既に、スマホ等に関する一定の経験・知識をお持ちの方が多いと考えておりますので、高齢化率の上昇が単純にデジタル難民率には直結しないものと考えため、記載は見送りさせていただきます。
3	次に関する記述が全くなく、本計画策定は原点に戻りやり直しすべきである。 ①財政的な処置に関すること ②基本的方向性である「市民の利便性向上」及び「職員の生産性向上」を定量的に測定する(把握するため)の手段について(2件) ③PDCA運営による進捗管理	本方針(案)は、自治体が重点的に取り組むべき事項・内容を具体化している「自治体DX推進計画」に基づき、庁内での共有を目的に、今後、本市が目指していく方向性及び取組についてビジョンとして整理したものです。ビジョンであることを明確にするための説明を第1章(4)本方針の位置付けに追加いたします。 また、全体的な取組状況の取りまとめを行うこととしておりますが、定量的に把握する手段などについては、今後、検討してまいります。
4	基本的方向性である市民の利便性向上と職員の生産性向上のどちらが優先事項なのか示して欲しい。	本方針(案)では、「市民の利便性向上」と「職員の生産性の向上」のいずれも進むべき目標と定めておりますので、優先順位を決めることは難しいものと認識しています。
5	「スマートフォンで完結できる仕組み」とあるが、一般的なPC、各種タブレットは対象外なのか？対象とすべきと考える。	オンラインによる行政サービス等で利用される機器として、スマートフォン以外に一般的なPCやタブレット等も対象として考えております。 なお、スマートフォンは、多くの方が日常的に利用されているデジタルツールであることから、本方針で目指すべき方向性である、市民が時間や場所に関わらず行政サービスを利用できる仕組みを、具体的にイメージできる表現として、「スマートフォンで完結できる仕組み」としたものです。
6	「全てをデジタル化するのではなく、対面による窓口対応も考慮」とあるが、原則市民視点で全業務をオンライン化することとし、窓口対応も残すと言う表現にすべき。	趣旨としては、デジタル技術への対応が難しい方に、デジタル以外の方法を残す必要があると考えているものです。このため、本文を「全てをデジタルのみの手続等にするのではなく、必要に応じて窓口など対面による対応を行います。」に修正します。

No.	意見等の概要	市の考え方等
7	市民の利便性向上を掲げていますが、デジタルデバインド対策でシニアスマホ教室だけを例示していますが、そもそもスマホなどの電子通信機器を持っていない人はどうなるのでしょうか。不利益が生じそうで心配です。DX後、本当に今まで通り対面対応だけですべての決済がスムーズにできるのでしょうか。	デジタルデバインド対策として、デジタル技術への対応が難しい方に、デジタル以外の方法を残す必要があると考えており、電子機器をお持ちでない方についても手続などができるように努めてまいります。
8	「自席に固定されず、紙に囲まれず」を表現するのはペーパーレスではなく、フリーアドレスである。効率的な多様な働き方を加味すると庁外での勤務、電子会議での決定・決裁を意識して別な用語を掲げるべきと考える。	業務を効率化し生産性を向上するためには、業務全体のデジタル化を進める必要があり、これまでアナログ(紙)だった部分について、あり方を見直す必要があります。 このため、デジタルを活用した業務の効率化を、より具体的にイメージできる表現として「ペーパーレスな職場環境を目指す」としたものであり、御意見にあります庁外勤務や電子決裁などを実現し、BPRを進めることにも繋がるものと考えております。
9	職員の生産性向上のサブテーマがペーパーレスな職場環境かのような表現となっているがとても違和感を感じる。生産性向上を前提としたBPR業務改革が主役のはず。	
10	行政手続のオンライン化とテレワーク(フリーアドレス化)などにより市役所の事務室スペースは大幅に削減できることが期待できる。これも行政の生産性向上として位置付けられる。こういうことを基本事項として示すべきではないのか。	第2章(2)職員の生産性向上で「自席に固定されず、紙に囲まれず、効率的で多様な働き方に対応している市役所を推進します」としているところであり、御指摘の執務スペースの削減についても含まれると考えますので、案のとおりといたします。
11	主な取組事項にAI・RPAの利用を促進しますとあるが、これは手段であって目的ではない。記載しない方が良い。	「自治体DX推進計画」に挙げられている「自治体DXの重点取組事項」に合わせ、主な取組事項としておりますので、案のとおりといたします。
12	全体方針(概要)に本方針に記載のない各課の個別システムについてはデジタル推進室がDX化を支援するとあるが、これは市民(利用者)の視点からは異なる複数の操作を強いらられる可能性を秘めていることを指す。行政への入り口だけでなく、基本的な操作を統一するなどの共通的なことに関する施策があるべきである。ワンストップサービスの実現は言うまでもない。これらを基本的な考えとして示すべきである。	基本的な操作を統一することは望ましいと考えておりますが、今後のシステム導入はカスタマイズせずに使用することが基本になると想定しているため、基本操作の統一を方針とすることは難しいと考えております。 なお、窓口の在り方については第3章(1)手続等のオンライン化・窓口改革で記載しており、書かない窓口を含むあり方を検討することとしています。
13	手続等のオンライン化について、現在窓口で対応しているどの業務がオンライン化されるのか具体的にでない。可能な部分から実施などと言う無計画的な表現はやめるべき。少なくとも戸籍の発行、戸籍5大届け(出生、死亡、結婚、離婚、養子縁組)のオンライン化、パスポートの新規発行・更新のオンライン化などについて言及すべき。	本方針(案)は、本市のDX推進ビジョンとして策定するものであり、詳細な部分は今後の検討事項としており、個別事項について記載していないところです。 なお、手続等のオンライン化については、「全庁的な洗い出しを行い、可能なものから積極的にオンライン化を推進」することとしており、今後、市民の利便性やオンライン化のしやすさなどを考慮しながら優先度を付けて取り組む方針です。
14	自治体の情報システムの標準化・共通化で支援されると想定される自治体の行政手続のオンライン化はマイナンバーカードを前提としないのか？	情報システム標準化との連携が想定されるオンライン手続については、マイナポータル経由と見込まれますので、マイナンバーカードが必要となる認識です。
15	「マイナンバーカードの普及促進に努めます」とあるが、市民がアクセスする行政システムが採用する認証基盤はマイナンバーカードを前提としているのか？前提とすべきと考えている。	電子的に本人確認を必要とする場合は、マイナンバーカードを用いた「公的個人認証サービス(JPKI)」を想定しています。

No.	意見等の概要	市の考え方等
16	<p>デジタル化のためには、本人確認に間違いがないかが重要だと思うのですが、本人認証についてはどのように考えているのでしょうか。マイナンバーカードを持っているとか、ID やパスワードを知っているとかのみで、済ますのでしたら心配に思いません。きちんと、人間の目で本人の顔を確認するとかするのでしょうか。窓口で年も性別も違う母親の代わりに申請しようとした時、職員から「本人様ですか？」と問われて、驚いたことがあるのですが。</p>	<p>「行政手続におけるオンラインによる本人確認の手法に関するガイドライン」では、オンライン手続における対面での本人確認に相当する手法として、マイナンバーカードとパスワードによる個人認証とされているところです。</p> <p>なお、対面による手続では、マイナンバーカードの提出のみならず、券面情報を確認することとしています。</p>
17	<p>自治体の情報システムの標準化・共通化とは別に自治体の行政手続のオンライン化はシステム構築されるのか？そのときに行政手続のオンライン化はマイナンバーカードを前提としないのか？</p>	<p>手続オンライン化には、新たにシステムを構築する以外にも、マイナポータルやWebフォームを活用するなど、複数の手段がありますので、市民の利便性やオンライン化のしやすさなどを考慮しながらシステムを選定してまいります。</p> <p>また、オンラインによる本人確認を必須としない手続もあると考えられることから、マイナンバーカードを用いない手続もあると考えます。</p>
18	<p>新総合体育館の設備予約システム、入退室管理システムなどは本計画に織り込むべきである。</p>	<p>本方針(案)は、本市のDX推進ビジョンとして策定するものであり、詳細な部分は今後の検討事項としており、個別事項について記載していないところです。</p> <p>なお、予約システムは全庁的なシステム導入時に合わせて検討することを想定しております。</p>
19	<p>「SNSの更なる活用など、情報発信や情報公開に努めます」とあるが、現在の広報おたるでの周知率が60パーセント程度に留まる現状を打開することを狙いとして、小樽市の情報発信母体となるべく意気込みを示すべきである。</p>	<p>これまでも広報おたるやホームページ、SNSにより情報発信を行っておりますが、これからも、色々な手法を検討しながら情報発信・情報公開に努めてまいります。</p>
20	<p>公開型GISについて説明が不足しています。システム統合・公開に向けた検討とあるが、消防、水道、都市計画などの部署で使用している地図の統合を意味するのでしょうか？そうであれば縮尺や精度が異なることから市民への公開視点では統合は無意味です。町レベル(桜1丁目など)の行政境界からなるポリゴンベースの地図から早期に公開し、行政コード(町レベル)と対応したオープンデータの拡充が先行すべきと理解します。</p>	<p>GISシステム統合については、情報の集約・共有を図るとともに、システム運用・保守管理の効率化を図るものです。</p> <p>GISは位置に関する情報を視覚的に表示できるものですが、複数の情報の重ね合わせができますので、公開データを統合することでより効果的な情報提供が可能になるものと考えます。</p> <p>また、オープンデータについては、本方針(案)にありますとおり、積極的な公開に取り組む方針です。</p>
21	<p>オープンデータの拡充については小樽市条例が存在しなく職員がその責務を認識していないことが課題です。</p>	<p>オープンデータの活用については、「官民データ活用推進基本法」が定められており、条例を定めなくとも同法に基づきオープンデータに取り組んでいかなければならないものと認識しております。</p> <p>なお、オープンデータの拡充については、本方針(案)にありますとおり、積極的な公開に取り組む方針です。</p>
22	<p>国が定めた自治体DX推進計画に準拠して小樽市が各種施策に取り組むにあたり、平均的な情報化が行われている自治体と比べて小樽市は遅れていると認識していることから、他の自治体と同じスタート地点に立つためには色々と実施すべきことがあると理解している。例えば文書で保存されている行政情報の電子化とその情報を市民に公開するオープンデータの拡充などである。これについて現状と基本的な考え方を特記すべきである。</p>	<p>文書の電子化は第3章(8)ペーパーレス化に向けた取組で、オープンデータについては第3章(2)情報発信・情報公開で考え方や取組方針を記載しているところです。</p> <p>なお、既存文書の電子化については、保存年限やデジタル化による効果を勘案しながら、取扱い等について、今後、検討してまいります。</p> <p>また、オープンデータの拡充については、本方針(案)にありますとおり、積極的な公開に取り組む方針です。</p>

No.	意見等の概要	市の考え方等
23	チャットボットは市職員が回答をこれからも継続的に作成し続けることが前提となります。職員の生産性向上の観点から本当に有効な施策なのか疑問です。	チャットボットの導入により、市民の利便性の向上はもちろんのこと、職員の電話対応時間の減少も見込まれ、その時間を生産性向上につながる取組に振り向けることが期待できます。 より効果的な取組とするためにも、継続的にチャットボットの回答をメンテナンスする必要はありますが、全体として、職員の生産性の向上につながるものと考えます。
24	「デジタルデバインド対策に努めます」とあるが、デジタルデバインドの意味合いとして①デジタル技術を活用できる人とそうでない人の間の貧富の差が拡大、②デジタル技術を使いこなせない高齢者世代の孤立化が考えられるが後者として記載しているようだ。前者についてはどのように考えているのか？ふれあいパス的な概念が高齢者がスマホを使う場合に必要になるのではないか。	デジタル技術を活用できるかできないかが、貧富の差の一つの要因となることもあると思いますが、他にも様々な要因によって貧富の差が生じるものと考えます。 なお、本方針(案)では、デジタルデバインド対策は、自治体DXを推進していく中で、情報通信技術を活用できる人と活用できない人との間に、生活の利便性などの面で格差を生じさせないための取組として捉えております。
25	デジタルデバインド対策がシニアスマホ教室のみなのは全くおかしい。スマホから行政アプリを使いこなすまで身近に指導・支援できる体制を考えるべき。町内会などを巻き込んだ活動が必要と認識する。	デジタルデバインド対策については、国の主な支援策等を勘案し、スマホ教室を取組事項として掲載しているところです。 今後の具体的なデジタルデバインド対策の取組につきましては、いただいた御意見も参考に、連携のもとで進められるよう検討してまいります。
26	小樽市自治体DXに関する全体方針(概要)のうち、「3 取組事項、(4)デジタルデバインド対策」について、個別の取組として、「シニアスマホ教室」のみが記載されているが、町会及び総連合町会事務局においてもネット環境が未整備または不十分である。今後益々加速度的に進むICT社会に対応していく(取り残されない)ために、市として積極的に両者に対する対策(支援)に取り組むことが必要なことから、「町会等へのデジタル環境の整備」を表記すべきと考える。	本方針(案)は、本市のDX推進ビジョンとして策定するものであり、詳細な部分は今後の検討事項としており、個別事項について記載しておりませんが、町会活動のデジタル化の推進も今後の課題と考えておりますので、町内会はコミュニティ組織の中心として、市民生活に直結する組織であることを踏まえ、いただいた御意見を参考に検討してまいります。
27	自治体情報システムのFit&Gapを実施中と思うが、Gapへの対応方針を現時点で定めるべきではないのか？基本的には自治体情報システムに小樽市が合わせるとし、システム改修経費の発生を抑制することを原則とし、本計画に明示すべきではないのか。	標準化・共通化に関しては、「地方公共団体情報システムの標準化に関する法律」において、「標準化対象の事務処理に係る情報システムは、国が定める標準化基準に適合しなければならない」とされており、基本的に改修は認められていません。このため、Gapは業務の在り方を再検討するほか、システム改修は想定していないため、案のとおりといたします。
28	小樽市行政システムのどの部位が自治体情報システムに置き換わるのか、何が残るのか明示して欲しい。	「地方公共団体情報システムの標準化に関する法律」において、標準化の対象となる事務は、以下の20業務となります。(13ページに対象業務を記載します。) 住民記録、固定資産税、個人住民税、法人住民税、軽自動車税、就学、介護保険、障害者福祉、印鑑、選挙人名簿管理、国民年金、国民健康保険、後期高齢者医療、生活保護、健康管理、児童手当、児童扶養手当、子ども・子育て支援、戸籍、戸籍の附票 また、上記以外の住宅、福祉医療等のシステムが残ることになります。
29	次のような共通事項に関する仕様とか市民(利用者)への影響などが不明である。 ①認証基盤に関すること ②文字特に外字に関すること	①デジタルによる本人確認は、マイナンバーカードを用いた「公的個人認証サービス(JPKI)」を想定しています。 ②戸籍などで使用している外字の対応については、自治体情報システム標準化・共通化では氏名等に使用する文字を、「行政事務標準文字」として国が整備し、自治体独自に登録されている外字をこれに対応させることとなっております。
30	AI、RPA、チャットボットなど、機械だけ済ます業務を設定しようとしています。的確に業務を遂行できているかのチェックを人間が行う体制は考えられているのでしょうか。問い合わせたらAIが見当違いな回答をしたなど起こらないか心配です。	RPAなどの導入に当たっては、その特性を踏まえ、単純作業における処理の自動化等、人間でなくてもできる作業に活用しますが、結果のチェックや最終的な決定については職員が行います。また、生成AIの回答をそのまま利用することは考えておりません。

No.	意見等の概要	市の考え方等
31	知識・課題の共有促進について、「簡単な打合せなどの置き換えを進める」とあるが、これでは職員の生産性向上はほとんど実現されない。打合せには意思決定するもの、情報共有するもの、進捗管理するもの、事前説明など色々あるが、コミュニケーションツールの活用などにより、事前説明の省略など大きな効果を得られることは自明である。すでに業務分析(職員の行動分析)などは実施済みと想定するので、対面会議の半減などの数値目標で意気込みを示すべき。	本方針(案)は、自治体が重点的に取り組むべき事項・内容を具体化している「自治体DX推進計画」に基づき、庁内での共有を目的に、今後、本市が目指していく方向性及び取組についてビジョンとして整理したものです。 取組の具体的な対象などについて今後検討することとしているため、定量的に把握する手段などについては、今後、検討してまいります。
32	コミュニケーションツールとして商品名Teamsが記載されるが必要なのか。	御意見を踏まえ、表記を修正(削除)します。
33	ペーパーレスについて、紙で保存されている文書のデジタル化が示されていない。	紙で保存されている文書のデジタル化については、保存年限やデジタル化による効果を勘案しながら、取扱い等について、今後、検討することとしているため、本方針では具体的な内容として示していないところです。
34	電子決裁についてはワークフローを導入することで早期に実現できる。文書管理とは切り離して早期実現を目指すべき。	決裁文書については、保管、公開、廃棄など管理が必要なことから、電子決裁と文書管理は切り離さずに一体的に整備すべきものと考えます。
35	自治体DXに関する全体方針の文中で、「ペーパーレス」となっているけど、「ペーパーレス」にしたほうが良いのではないのでしょうか。なぜなら、総務省の「自治体DX推進計画」や他の自治体・企業では「ペーパーレス」と示されているので、あえて、その名称に足並みを揃えない理由はないはずです。	「ペーパーレス」の表記については、「自治体DX推進計画」と統一したほうが良いと考えますので、いただいた御意見を踏まえ、表記を「ペーパーレス」に修正し統一いたします。
36	基本的事項である情報セキュリティ対策の強化の視点から職員が使用する端末のタブレット化ではなく端末にデータを保持しないシンククライアント化を大前提とすべき。	御意見にありますとおり、紛失・盗難のリスクがありますので、セキュリティ対策として、原則、端末にデータを保持しない運用を行っております。 なお、タブレット端末においてもシンククライアント対応が可能です。
37	停電や原因不明のネット障害などが起こった時、業務ができないなどのトラブルが発生しないか心配です。こういうことが起きても人の手だけで業務が遂行できる体制は組まれているのでしょうか。(2件)	各種情報がデジタル化されているため、トラブルが発生した場合に人の手だけで業務を完遂することは難しいものと考えておりますが、非常用電源を配備し停電に備えているほか、複数の回線による接続など、システムの停止を起りにくくする対策を行っております。
38	推進体制については市民(利用者)を複数入れるべき。DXに関する施策が具体化する前から市民から幅広く意見を求めるべきである。	推進体制については、市役所組織における取組の実施体制として定めたものですので案のとおりいたします。 なお、施策の実施に当たっては、「サービス設計12箇条」に基づくサービスデザイン思考を踏まえ、市民のニーズ把握に努めながら進めてまいります。
39	デジタルにどうしても対応できない職員はどのようになるのでしょうか。また、デジタル化で職員の採用基準は、どうなるのでしょうか。デジタルが苦手な人は解雇されたり、不採用になったりするのでしょうか。	採用基準に関しては、通常の職員にデジタルスキルを含めておりませんので、それを理由に不採用(解雇)とすることはありません。 なお、職員研修において基本的なデジタルスキルの習得などを実施しており、職員全体のデジタルスキルの底上げを図っているところです。
40	本計画の作成部署については総務部デジタル推進室と思われる記載になっているが、裏表紙の記載から本計画の編集部署がデジタル推進室であり、責任部署ではないことを暗示しているとも理解できる。CIOをトップとしたデジタル行政推進本部を責任部署として記載すべきである。さらに責任部署のメールアドレスも追記すべきである。	本方針の作成者は小樽市であり、担当部署はデジタル推進室となります。表紙及び裏表紙に記載するとともに、担当部署のメールアドレスも追記いたします。

\* 同じ内容の意見が複数ある場合は、「意見等の概要」の最後に件数を記載してください。

\* 計画等の案を修正した場合は、「市の考え方等」の欄に修正箇所を併せて記載してください。