

会津若松市情報化推進計画（案）についてのパブリックコメントの結果

募集方法及び結果は下記のとおりです。

- (1) 募集期間 令和2年1月28日（火） ～ 令和2年2月28日（金）
- (2) 提出方法 かんたん申請システムによる提出（2人）、郵送による提出（1人）
- (3) 意見件数 16件（3人）
- (4) 意見の要旨と市の考え方 ※趣旨を損なわない程度に要約しています

No.	意見の内容	市の考え方	関連する項目
1	一部の市職員のPC操作に非常に時間がかかっている場合があるため、一定ラインの基準を設け、職員のITリテラシーを向上してもらいたい。	「デジタル人材の育成」に関する取組は、市民の方だけでなく、市職員も対象としておりますので、頂いたご意見を踏まえ、職員のITリテラシー向上のための取組を進めてまいります。	（基本方針） ・取組みの方向性について ・取組の基本となる観点 項目G「デジタル人材の育成」
2	平日に窓口へ行くのが難しいため、土日でも限定的に窓口業務をしていただきたい。	情報化を推進することで、窓口サービスのデジタル化・オンライン化などにより、市役所を訪問せずとも手続きできる環境の整備は可能と考えておりますので、そういった方向性での取組を検討してまいります。 なお、土日の窓口業務の実施につきましては、ご要望として、窓口所管課へ申し伝えます。	（基本方針） ・取組みの方向性について ・取組の基本となる観点 項目A「デジタル・バイ・デフォルト」 項目F「先端技術の活用」
3	市が提供するWEBサービスは、サービスごとにテーマが異なり、利便性が悪いため、統一した操作しやすいインターフェースを提供していただきたい。	今後のWEBシステム更新やサービス導入に際しては、システム利用者の利便性や使いやすさを考慮した更新・導入ができるよう、検討してまいります。	（基本方針） ・取組みの方向性について ・取組の基本となる観点 項目B「データやシステムの標準化・全体最適化」
4	ネットでの申請などが出来るようになると、業務量が減るのではないか。	窓口での手続きなどをデジタル化・オンライン化することにより、ご指摘のような業務量の削減のみならず、窓口へ訪問せずに手続きができるなど、市民サービスの向上に繋ぐことができると考えておりますので、頂いたご意見を参考にしながら	（基本方針） ・取組みの方向性について ・取組の基本となる観点 項目A「デジタル・バイ・デフォルト」

		今後の取組について検討してまいります。	
5	情報の収集・分析により、ネット診療の他、無人タクシーやゴミの収集など、地域へのテクノロジーの還元ができるのではないかと。	データの分析や利活用を推進することにより、分析結果を社会情勢や市民ニーズに沿った事業へ活かすことが出来ると考えておりますので、頂いたご意見を参考にしながら、今後の取組について検討してまいります。	(基本方針) ・取組みの方向性について ・取組の基本となる観点 項目H「データの分析・利活用」

No.	意見の内容	市の考え方	関連する項目
6	高齢者分野では年に数回、地域ケア会議をしており、課題解決をするためさまざまな方法や地域の声を聞いている。 高齢福祉課や障がい者支援課からの連携や意見交換も必要ではないかと。	頂いたご意見を参考に、事業を実施する所管課と連携・協議しながら、情報化に関する取組を検討してまいります。	(アクションプラン)全般
7	ICT化自体には賛成している。 ただ、観点として「アプリや電子機器を配置して使ってもらおう」ことではなく、「アプリや電子機器の存在をわざわざ意識しなくても、ICTの恩恵が受けられる」ことが必要である。 アプリや電子機器といった「デジタル手段の拡充」はあくまでICT化におけるプロセスのひとつでしかなく、主目的はそれによって生活を便利にしていくということだと考える。	ご指摘のとおり、ICT化を推進するにあたり、アプリや電子機器の利用を強いることなく、市民の状況に応じた多様な手段でサービスを提供するためのデジタルシフトが重要であると認識しております。 取組を行う際には、その点を十分に踏まえて、情報化を推進してまいります。	(基本方針) ・計画の目的 ・基本理念
8	ICTで生活を便利にするための方向性のひとつとして、許可を取ったうえで市民のプライベートな情報にもアクセスできるようにす	国は、個人の行動や状態等に関するデータ（パーソナルデータ）の適切かつ効果的な利活用を推進するための取組を進めており、市もこういっ	(基本方針) ・取組みの方向性について ・取組の基本となる観点 項目H「データの分

	<p>る取り組みが望ましい。 プライベートな情報を一切用いない ICT は、結果としてあまり役に立たないデータしか得られず誰も利用しない、といった成果になりがちである。 リスクとの兼ね合いにはなるが、情報の暗号化など、適切な処理を行えば、プライベートな情報を活用することも十分検討可能ではないか。</p>	<p>たパーソナルデータの利用価値は高いものと認識しております。 これらパーソナルデータの利用には本人の同意を得ることが必須であり、またデータの取り扱いに細心の注意を払う必要があることから、国の動向や取組事例を踏まえながら、活用について検討を行ってまいります。</p>	<p>析・利活用」</p>
9	<p>公開されるデータは、その量よりも、相互参照性・リアルタイム性が高い方が便利なデータになりやすく、活用用途も広がる。 原則すべて公開するという方針は賛成だが、ある程度の取捨選択があっても良いのではないか。</p>	<p>オープンデータには、行政の透明性の確保という側面があるため、原則すべて公開としていますが、データを利用する方の意見も踏まえたいと考えております。 行政が保有するデータのうち、利用ニーズが高いものは、優先的に公開調整を行うなどの対応を行ってまいります。</p>	<p>(基本方針) ・取り組みの方向性について ・取組の基本となる観点 項目D「オープン・バイ・デフォルト」</p>
No.	意見の内容	市の考え方	関連する項目
10	<p>「情報機器が使いづらいという人のために、紙の申請フローを残しておく」というバックアッププランが ICT 普及を阻害するという言説をたまに見るが、個人的にはそうは思わない。 タブレットを設置したとしても、何らかの理由でそれが使えないため、結果的に人の手に頼らざるを得ないという状況はどのようなケースにもあり得る。 個人的には「第三者の手を介する今まで通りの手段はそのままの利便性とし、ICT 化した手段を</p>	<p>様々なサービスで使用する情報等をデジタル化することにより、利用者に合わせた多種多様な手段で情報やサービスを提供することができると考えております。 こうした受け手に合わせた多様な情報・サービス提供手段を構築するなど、利用者への配慮や公平性を確保しながら、取組を進めてまいります。</p>	<p>(基本方針) ・取り組みの方向性について ・取組の基本となる観点 項目E「情報格差(デジタルデバイド)への配慮」</p>

	使うことでより便利・有利にサービスが得られる」という方向性が望ましいと考える。		
11	先端技術を活用する取り組み自体は良いが、それが目的になってはいけないと考える。	先端技術の活用には、技術そのものの導入が目的ではなく、それを利用した業務効率化や市民サービスの利便性向上などの成果が重要であるとの視点を持ちながら、取組を進めてまいります。	(基本方針) ・取り組みの方向性について ・取組の基本となる観点 項目F「先端技術の活用」
12	スマートシティ AiCT を始めとして「地元に残せる」環境が整いつつあることは喜ばしく思う。 また、昨今は社会情勢の変化により、テレワークという働き方が広く認知され、場所にこだわらず人材を確保する行動様式もじょじょに広まりつつある。 しかしテレワークは、地方の案件よりも首都圏の案件の方が単価などの条件面で勝るため、地方に人材を残しながら地方の仕事をしてもらうためには、場所の重要性もさることながら、条件面の有利性も必要ではないか。	会津大学で技術や知識を学んだ人材を地元に残すという取組は、スマートシティ AiCT に様々な企業が入居している状況などから、徐々に実現しつつあると考えております。 このような取組事例を土台にしながら、情報化推進の取組を進めてまいります。	(基本方針) ・取り組みの方向性について ・取組の基本となる観点 項目G「デジタル人材の育成」

No.	意見の内容	市の考え方	関連する項目
13	移行のためのコストは嵩むが、既存パッケージをそのまま導入し、過剰な改修を加えないといった「パッケージに業務フローを合わせる」進め方が、将来	現在の業務フローにシステムを合わせるのではなく、システムが効果的に活用できるように業務フローを見直すことが重要と考えております。 システムの標準化・全体最	(アクションプラン) ・観点A：デジタル・バイ・デフォルト ・観点B：データやシステムの標準化・全体最適化

	<p>的なランニングコスト減を見込めるため、望ましい。</p>	<p>適化を進めるうえでこの点を意識し、取組を進めてまいります。</p>	<p>「庁内における各種システム導入の標準化」</p>
14	<p>母子健康手帳そのものの携帯性は電子化せずとも高いため、敢えて電子化を拡充するのであれば、医療機関などでマイナンバーカードやその他の本人確認手段によって間接的に母子健康手帳の確認が行え、提示を求められないといった方向での利便化が望ましい。</p>	<p>頂いたご意見を参考に、事業を実施する所管課と協議しながら検討を進めてまいります。</p>	<p>(アクションプラン) ・観点A：デジタル・バイ・デフォルト 「母子健康手帳の電子化の拡充」</p>
15	<p>ICT化としてタブレットを配置し、タブレットにペンで入力させるといった方法になってしまうと、利便性の向上に繋がりにくいため、本人認証等により利用者の入力・記入が最小限の手間で済むといった方向での利便化が望ましい。</p>	<p>窓口対応の一例として、タブレット端末を用いて受付を行う際、タブレットにペンで署名を記入しづらい場合は、利用者の氏名や住所などが既に入力された申請用紙を印刷し、紙面に署名を行っていただくなど、利用者に合わせて対応を行っております。</p>	<p>(アクションプラン) ・観点A：デジタル・バイ・デフォルト 「タブレット端末を活用したより効率的なネットワーク環境の整備」</p>
16	<p>ICT化が推進されることにより、市内のICTに関わる仕事が増え、それによってICT関連事業が活発になることは、自分がITエンジニアリングに携わる身として考えると、単純に歓迎すべきことではある。</p> <p>ただ、可能であれば、ICT推進に直接関わりのない人や、ICTを利用しない人にも、その恩恵が届くというものであるべきとも思う。</p> <p>ICT化によって、市民生活が豊かになるきっかけや、働き口をもらたしてくれるのであれば、これほどうれしいことはない。ただ、そのためには、より具体的で、成果につながる綿密な議論が必要不可欠だと感じた。</p>	<p>基本理念に掲げる「協働・共創のためのデジタルシフトの推進」により、市民の誰もが積極的にまちづくりに参加できる環境を整備し、地域の課題解決や活力の維持・発展につなげることを目指し、積極的なICTの活用が進むよう、取組を進めてまいります。</p>	<p>(基本方針) ・基本理念</p>

	この取組が広く市民にとって便利なものになることを願ってやまない。		
--	----------------------------------	--	--