

高岡市DX推進方針(案)に対する意見募集等の結果と考え方について

1 意見募集期間

令和3年 11 月 25 日(木)から令和3年 12 月 21 日(火)

2 周知方法

- ・ 本庁舎、伏木・戸出・中田・福岡支所での縦覧
- ・ 市公式ホームページ、市公式 SNS(Facebook、Twitter)、電子申請

3 意見募集結果

- ・ 意見件数 26 件(8人)

- 【内訳】(1)高岡市 DX 推進方針(案)に対するご意見 13 件
(2)今後、社会のデジタル化を進めるにあたっての自由意見 13 件

4 意見に対する考え方

(1)高岡市 DX 推進方針(案)に対するご意見 … 13 件

市の考え方	件数
①ご意見を踏まえ、方針(案)に反映することとしたもの	1
②ご意見が方針(案)の考え方に含まれている等、主旨を同じくするもの	9
③現在、既に実施しているもの	2
④個別の理由により、参考とさせていただくもの	1

(2)今後、社会のデジタル化を進めるにあたっての自由意見 … 13 件

市の考え方	件数
①ご意見を踏まえ、方針(案)に反映することとしたもの	2
②ご意見が方針(案)の考え方に含まれている等、主旨を同じくするもの	7
③現在、既に実施しているもの	4
④個別の理由により、参考とさせていただくもの	0

5 意見概要

(1) 方針(案)に関するご意見

No.	ご意見	考え方	推進方針への反映等
1	人材育成の目的で地域に下したら、結局他の施策と同様に同じようなメンバーがやりくりして行うのが目に見えている。ただでさえ後継者探しに苦労している地域にとっては、そのメンバーが忙しくなるだけのような気がする。	・初心者向け教室のほか、新たに地域におけるデジタル活用をサポートする人材の育成に向けた「中級者向け教室」を実施し、市民のデジタルリテラシーの向上を図ります。	P17に記載済 施策の柱1「社会のデジタル化」の個別施策(中期)の中でNo.2「デジタルデバインド対策」について記載しています。
2	行政手続きのオンライン化等の実施に当たっては、希望する人が確実に使えるように、NPOを活用して講習会を開いたり、一緒に行ったりするサポーターの育成を行ったり、市民同士で支え合える仕組みづくりを行っていただければ幸いです。	・NPO団体等との連携のほか、新たに地域におけるデジタル活用をサポートする人材の育成に向けた「中級者向け教室」を実施し、市民のデジタルリテラシーの向上を図ります。	P17に記載済 施策の柱1「社会のデジタル化」の個別施策(中期)の中でNo.2「デジタルデバインド対策」について記載しています。
3	行政手続きのオンライン化、電子申請対象手続きの拡大などを短期の目標として掲げ、今年度中にも実現しようとしておられることに大変感心しました。コロナ禍で人が集まる場所に行きづらいことに加えて、人手不足で会社を休みにくい現状もあります。休憩中に必要な手続きを済ませられるようになれば、多くの人が生きやすい社会が実現するものと思います。確実に実行をお願いします。	・高岡市DX推進アクションプランのスケジュールに基づき、施策を着実に実行します。	P18、19に記載済 施策の柱2「行政のデジタル化」個別施策(短期)の中でNo.2「自治体の行政手続きのオンライン化」、No.3「電子申請対象手続きの拡大」について記載しています。
4	行政手続きのオンライン化では、これまでの業務フローの見直し(Business Process Re-engineering、以下BPRと記す)が重要とされています。オンライン化の実現過程でBPRを実践して頂きますようお願いいたします。BPR無くしてはDXの成功はありません。	・今後、国における「自治体情報システムの標準化」が進められていく中で、合わせて行政手続きのオンライン化に関する業務フローの見直しが図られる予定です。	P18に記載済 施策の柱2「行政のデジタル化」個別施策(短期)の中でNo.2「自治体の行政手続きのオンライン化」について記載しています。
5	マイナンバーカードの普及を推進していくにあたり、カードを持つ利便性を高めてほしい。国が進める銀行口座や健康保険証との紐づけなどカード1枚で各サービスが受けられるのは大変便利。その他にも、各市町村での各申請手続きもカード1枚で完結できるよう利便性を高めてほしい。	・現在、マイナンバーカードを利用することで、添付書類の省略や手数料の削減などが図られています。 ・令和4年1月1日から、マイナポイント事業第2弾が開始され、マイナンバーカード取得者にインセンティブを付けた普及促進の取り組みを実施しているところです。	P18に記載済 施策の柱2「行政のデジタル化」個別施策(短期)の中でNo.1「マイナンバーカードの普及促進」について記載しています。
6	マイナンバーカードに関する周知は、すでに行っているのではないかと。現在の取り組みと違い、何を具体的にやるのか示してほしい。単に普及を促進しても、市民がマイナンバーカードを活用しなければ意味がないのではないかと。利用率など、分かりやすい目標などがあればわかりやすい。	・令和4年1月1日から、マイナポイント事業第2弾が開始され、マイナンバーカード取得者にインセンティブを付けた普及促進の取り組みを実施しているところです。今後、健康保険証や公金口座の登録に対しても、マイナポイントが付与される予定です。 ・健康保険証のほか、今後、運転免許証としての利用が予定され、国の制度拡大に合わせ、新しい取り組みを市民の皆様に分かりやすく周知していきます。	P18に記載済 施策の柱2「行政のデジタル化」個別施策(短期)の中でNo.1「マイナンバーカードの普及促進」について記載しています。
7	マイナンバーカード普及のために、ポイントの上乗せを行うなど、行政独自の支援を行うことで普及率を高めていただきたい。(例)マイナポイントの上乗せ等	・現在、市立図書館でマイナンバーカードによる図書の貸出、予約等のサービスを実施しています。 ・令和4年1月1日から、マイナポイント事業第2弾が開始され、マイナンバーカード取得者にインセンティブを付けた普及促進の取り組みを実施しているところです。今後、健康保険証や公金口座の登録に対しても、マイナポイントが付与される予定です。	令和4年1月1日から、マイナポイント第2弾を実施しています。
8	オンライン会議は出前講座や消防本部のみではなく、行政が関連している会議は、なるべくオンラインで行うように努めて頂きたいです。それにより、会場費や交通費の削減、コロナ対策につながるのではないかと思います。 また、市民向けの相談窓口(子育て相談、在宅医療、在宅介護)をオンラインで行う事ができれば、市民サービスの向上に繋がるのではないかと思います。	・現在、介護認定審査会をはじめとする各種会議や、妊産婦・親子健康相談、各種セミナー等、可能なものについてオンラインで実施しています。 ・令和4年度は出前講座、消防業務へ拡大する予定です。	P21に記載済 施策の柱2「行政のデジタル化」個別施策(短期)の中でNo.7「オンライン会議の拡大」について記載しています。
9	自治体の情報システムの標準化・共通化にあたり、税金徴収に関する手続きを電子化し利便性を高めていただきたい。市民税の支払調書・源泉徴収書・事業者の固定資産台帳など電子化させることで、紙発行によるコスト削減ならびに提出に関する利便性が高まる。	・現在、e-TAXやeLTAXによる電子申告や個人市民税、法人市民税の電子納税を実施しており、ペーパーレス化が図られています。 ・今後、電子納税の対象税目が固定資産税や軽自動車税にも拡大される予定です。(令和5年4月)	P24に記載済 施策の柱2「行政のデジタル化」個別施策(中期)の中でNo.1「自治体の情報システムの標準化・共通化」について記載しています。
10	税金徴収等の電子申請に関して、誰でも簡単に手続きができるよう、サイトをより分かりやすくするなど工夫していただきたい。	・現在、e-TAXやeLTAXによる電子申告や個人市民税、法人市民税の電子納税を実施しており、ペーパーレス化が図られています。 ・国税庁のWEBサイトは、誰でも簡単に手続きができるよう、FAQをはじめ、年々改善が図られています。	P24に記載済 施策の柱2「行政のデジタル化」個別施策(中期)の中でNo.1「自治体の情報システムの標準化・共通化」について記載しています。
11	事業に対し、業績評価指標等の数値が設定できるものに対しては、現状数値、目標数値を設定し記載すれば良いと思います。	・高岡市DX推進アクションプランは、現在、令和4年度を中心とした事業体系であり、今後も見直しを進めることとしています。現時点では、試行的な事業も含むため、本格導入等の計画を立てる段階で数値目標等の設定を検討していきます。	高岡市DX推進方針に考え方を反映 事業の実証を進め、本格導入等に合わせた数値目標等の設定を検討していきます。
12	「中小企業者その他の事業者の経営の効率化～」との表現があるが、第186回通常国会において小規模基本法及び小規模支援法が成立したことを鑑み、小規模事業者を条文に含めるべきではないか。	・平成26年度に成立した「小規模企業振興基本法」と令和3年度に成立した「デジタル社会形成基本法」との関係性については、国において整合性が図られているものと考えています。	法制度に対する参考意見とさせていただきます。
13	DX推進によって人々の生活をよりよいものとするため、ソーシャルサービスの徹底活用により、各個人に適した情報サービスが受け取れる仕組みを作っていただきたい。 今回のワクチン接種におけるラインでの自動予約や接種日前の通知など利用者目線に立った利便性の高いものでした。ワクチン以外にも、育児に関する給付金や住宅取得・税金情報など各個人に応じた有益な情報が自動的に取得できる機能があればすべての世代に優しい社会の実現につながると考えます。 各個人に適した情報についてはデータ蓄積やAIを活用した分析によって、的確かつ迅速な情報発信が可能になると考えられます。行政情報の受け取りや申請をソーシャルサービスを介して双方向にやり取りできる情報環境の整備を期待します。	・現在、ライフスタイルの多様化やコミュニケーション機会の拡大に対応するため、SNSを活用した情報発信や意見の募集等を実施しています。引き続き、各人が求める情報に適したものとなるよう手法を検討していきます。	現在、ツイッター、フェイスブック、LINE、インスタグラム等のSNSを活用した情報発信、意見募集等の取り組みを実施しています。

(2) 今後、社会のデジタル化を進めるにあたっての自由意見

No.	ご意見	考え方	推進方針への反映等
1	そもそも表題の『DX』がわからない。注釈なり付ける必要があると思う。	・目次上段に注釈を記載しています。	目次上段に注釈を記載しています。
2	社会のデジタル化を進めていくには、デジタル弱者と呼ばれる方も含め、DX推進することで、どのようなメリットがあるのか、市民に分かりやすい周知徹底をお願いします。	・方針案に、基本理念「市民がゆとりと豊かさを実感できるデジタル社会の実現」を明記するほか、市民の皆様に分かりやすく親しんでいただけるような取り組みを検討します。	高岡市DX推進方針に反映 基本理念をキャッチコピーとして表紙に追加するほか、市民の皆様に分かりやすく親しんでいただけるような取り組みを検討します。
3	高岡市が進める、DX推進方針に市民が親しめるような、キャッチコピーがあればいいのではないかと思います。	・方針案に、基本理念「市民がゆとりと豊かさを実感できるデジタル社会の実現」を明記するほか、市民の皆様に分かりやすく親しんでいただけるような取り組みを検討します。	高岡市DX推進方針に反映 基本理念をキャッチコピーとして表紙に追加するほか、市民の皆様に分かりやすく親しんでいただけるような取り組みを検討します。
4	デジタル化を進めると同時に事務効率化による市職員数の削減など行政のスリム化にも取り組んでいただきたいです。	・高岡市DX推進方針では、デジタル技術の活用を前提に現行の行政事務やサービスのあり方そのものを見直し、市民サービスの向上や行政事務の効率化に取り組みます。	P10に記載済 「3基本的な考え方」の「(2)基本理念及び施策の柱」の「②施策の柱」の中で「行政のデジタル化」について記載しています。
5	次世代の感覚にあわせた思い切った改革を期待しております。	・高岡市DX推進方針では、デジタル技術の活用を前提に現行の行政事務やサービスのあり方そのものを見直し、市民サービスの向上や行政事務の効率化に取り組みます。	P10に記載済 「3基本的な考え方」の「(2)基本理念及び施策の柱」の「②施策の柱」の中で「行政のデジタル化」について記載しています。
6	デジタル化は大変いいとは思いますが、高齢者にとっては手の届かない分野で「もう無理、出来ない」としか感じられない。	・初心者向け教室のほか、新たに地域におけるデジタル活用をサポートする人材の育成に向けた「中級者向け教室」を実施し、市民のデジタルリテラシーの向上を図ります。	P17に記載済 施策の柱1「社会のデジタル化」の個別施策（中期）の中でNo.2「デジタルデバイド対策」について記載しています。
7	DX推進とあわせて取り組む事項としてデジタルデバイド対策も強化していただきたい。デジタル機器利用に関する教室の開催以外にも高齢者を対象とした出張サポートや専用窓口の設置、民間業者を活用した電話サポートの充実など市民全員がデジタル化に抵抗なく対応できるよう、市民に寄り添った行政であってほしい。	・コロナワクチン接種予約や国のマイナポイント事業では、コールセンターや特設ブースの設置、民間事業者の協力による支援体制の強化など、市民へのサポート体制の充実を図っています。 ・今後も各事業の特性や状況に合わせた対応を検討していきます。	P17に記載済 施策の柱1「社会のデジタル化」の個別施策（中期）の中でNo.2「デジタルデバイド対策」について記載しています。
8	年末調整等で導入された「押印」の省略に代わる本人の意思確認の手段を我々技術者も行政と一緒に議論する時期にあるのだと思います。	・マイナンバーカードのICチップに搭載されている「公的個人認証」は、他人によるなりすまし申請や電子データの改ざんを防ぎ、確実に本人確認が可能となる仕組みです。今後、マイナンバーカードが普及することにより、カードが電子的な本人確認の役割を果たすものと考えています。	P18に記載済 施策の柱2「行政のデジタル化」個別施策（短期）の中でNo.1「マイナンバーカードの普及促進」について記載しています。
9	マイナンバーカードの普及が進まない要因として、個人情報漏洩などセキュリティに関する不安が挙げられます。情報化が進む中で、セキュリティ強化は必須であり市民に対し、情報漏洩が起こった際の行政の対応策など分かりやすく発信をしていただければと思います。	・マイナンバー制度では、制度面では法の定める場合以外の特定個人情報の収集・提供等の禁止、システム面では個人情報の分散管理、マイナンバーを直接用いない情報連携、通信の暗号化など、制度面、システム面、両面において多面的、多層的に保護措置を取り、安全を確保しています。 ・マイナンバーカードの利活用が増えるなか、住民の不安を払拭し、安心して利用していただけるよう、制度について分かりやすく丁寧に周知します。	P18に記載済 施策の柱2「行政のデジタル化」個別施策（短期）の中でNo.1「マイナンバーカードの普及促進」について記載しています。
10	高岡市も、市の歳入増加や人口増加を目指して、デジタルツールの使いこなしや、簡単なデータ分析ができるように、デジタル人材の職員を増やされたら良いと思います。その為に、職員の皆さんのデジタル化教育を検討されては如何でしょうか？	・国を挙げてDXが求められる中、変革を意識し新たな時代に柔軟に対応できるよう、自治体DX推進研修やデジタルツールを使った業務分析・課題改善研修などを実施しています。今後も様々な機会を通じて、職員のデジタルリテラシーの向上を図ります。	〈参考〉 新たな時代に対応するための自治体DX推進研修やデジタルツールを使った業務課題改善研修などを通じ、デジタルリテラシーの向上を図るなど、職員の専門的スキルを高め、デジタル人材の育成に努めます。
11	情報モラルの指導で子供たちを脅して怖がらせるのではなく、子供たち自身が自分たちでよりよい社会を創っていくという意識を高めていくことが大切だと思います。学校はその枠の中で子供たちを生活させ、大きな失敗をしないように見守りながら、子供たちの社会性を育てていく場だと思います。 デジタルシチズンシップの教育への転換を推進してください。	・これからのデジタル社会を生きる子供たちにとって、ITリテラシー（情報モラル）教育は非常に重要です。 ・学校では、高岡市教育委員会が作成した「情報活用能力の系統表」をもとに、段階を踏んでICT機器の活用能力や情報モラルについて指導を実施しています。	〈参考〉 高岡市教育委員会が作成した「情報活用能力の系統表」をもとに、ICT機器の活用能力や情報モラルについて指導を実施しています。
12	中小・小規模企業においては、企業文化や、人的リソース、費用面、技術面など、多くの課題があり、DXの実践が進んでいない。その一方で、自社の将来に対する危機感からDXに取り組み、変革に繋げている事例もある。中小・小規模企業でのDXとは何なのか、DXによって何を指すのかを理解していただくために、DXの取り組み事例や成功体験を広く紹介することも必要だと思う。	・市では、「未来につなぐチャレンジ事業」において市内事業者のデジタル化への取り組みについて支援しており、本制度を活用された事業者の取り組み事例をはじめ、国や県、商工会議所等の支援機関における支援制度、活用事例についても幅広く周知していきます。	〈参考〉 「未来につなぐチャレンジ事業」の取り組み事例や国や県、商工会議所等の支援機関における支援制度、活用事例についても幅広く周知していきます。
13	税の徴収に関して電子化を進めるうえで、申請方法など丁寧に説明していただけるよう、個別相談窓口の設置など、スリム化を進める箇所と手厚くする箇所メリハリを持たせた行政運営を期待したい。	・現在、税の徴収に関しては、国においてe-TAXやeLTAXなどの電子的な申告に加え、窓口での相談も実施されています。 ・市においては、市民税や国民健康保険税などについて個々の状況に応じた納税相談を行っているほか、平日に納付や相談の時間がない方のため、休日・夜間の納税相談窓口なども実施しているところであり、引き続き丁寧な説明に努めていきます。	〈参考〉 市では、個々の状況に応じた納税相談のほか、休日・夜間の納税相談窓口などを実施しており、引き続き丁寧な説明に努めていきます。