

はだのDX推進計画（案）に対するパブリック・コメントの実施結果について

1 意見募集期間

令和7年11月19日（水）から12月18日（木）まで

2 意見募集の周知方法

広報はだの11月15日号、市ホームページ及び市公式LINE

3 計画案の公表方法

- (1) 市ホームページへの掲載
- (2) 公民館、図書館及び駅連絡所における閲覧
- (3) 本庁舎行政情報閲覧コーナーにおける閲覧
- (4) デジタル推進課における閲覧

4 意見提出方法

郵送、FAX、電子メール、電子申請及び持参の方法による

5 提出された意見の内容及びその取扱い等

内容分類		件数	意見等への対応区分（※）					
			A	B	C	D	E	
計画本編	1 計画の趣旨	1	1					
	2 現状分析と課題	2			2			
	3 計画の全体像	3	1		1		1	
	4 重点事業							
	5 進行管理と評価							
	6 資料							
重点事業・個別事業集	重点事業	①フロントヤード改革・バックヤード（窓口業務）改革の推進	1		1			
		②生成AI・RPAの利活用の推進						
		③DX人材の育成						

内容分類			件数	意見等への対応区分 (※)				
				A	B	C	D	E
重点事業・個別事業集	個別事業	<1> 市民サービスの 利便性向上を推進する取組						
		<2> 行政の業務効率化を実現する取組	1		1			
		<3> 豊かで安全な暮らしを支える取組	3		3			
その他全般			12		2	9	1	
計			23	2	7	12	1	1

※ 意見等への対応区分

- A：意見等の趣旨等を計画案に反映したもの
- B：意見等の趣旨等は既に計画案に反映されていると考えるもの
- C：今後の取組において参考とさせていただくもの
- D：計画案に反映できないもの
- E：その他（感想、質問等）

## はだのDX推進計画(案)に対するパブリック・コメントに寄せられた御意見・御提案等

【区分】

A:意見等の趣旨等を計画案に反映したもの B:意見等の趣旨等は既に計画案に反映されていると考えるもの  
C:今後の取組において参考とさせていただくもの D:計画案に反映できないもの E:その他(感想、質問等)

No.	計画案	該当箇所	施策No.等	項	御意見・提案等の概要	区分	御意見等に対する考え方
1	計画本編	1 計画の趣旨	—	4	計画の名称がICT活用からデジタルトランスフォーメーションに変わった。思い切ったと思う。なぜ名称を変えたのか、なぜDT (Digital Transformation)ではなくDXなのか。その真意やこの言葉に不慣れな方へわかりやすく伝えて欲しい。	A	計画名称を「はだのDX推進計画」に改めたのは、単なるICT活用にとどまらず、業務やサービスの在り方そのものを変革する(トランスフォーメーション)という姿勢を明確にするためです。御意見を踏まえ「DX」の注釈について、より詳しい解説に修正します。
2	計画本編	2 現状分析と課題	2-1	10~12	農作業人材不足をDX支援の取り組みとして行っていない、議会でも複数の議員から援農ボランティア制度の管理や広報などに改善を求める質問があった。市内の人手不足への支援を計画に追加すべきと考えるがどうか。	C	農作業人材不足におけるデジタル技術の活用について、担当部局も含め、今後の取組を検討する際の参考とさせていただきます。
3	計画本編	2 現状分析と課題	2-3	18	庁内職員アンケートにおいて、「約7割が『十分に組み合わせていない』と感じている結果となった。」とある。職員の意識調査において、DXの重要性は理解しつつも実践できていない現状が浮き彫りとなっている。この主たる要因は、通常業務の多忙さにより、新しい技術習得や業務フローの見直しに割く時間が物理的に確保できないことにあると推察される。DX推進を実効あるものにするためには、デジタルツールの導入を先行させるのではなく、まず業務改革により不要な業務を廃止・削減し、職員のリソースに余力を生み出すことを最優先すべきである。その上で、職員がDX研修や改善に充てる時間を業務時間内に確保する「タイムマネジメント改革」を、人事評価制度と連動させて強力に押し進める必要があると考えるがどうか。	C	本計画では、デジタルツールの導入そのものを目的とするのではなく、業務の見直しや効率化と一体的にDXを進めることを基本的な考え方としています。業務改革や職員の働き方の見直しについては、今後の取組の中で、「はだの行政サービス改革基本方針」や「職員づくり基本方針」をはじめ、その他関係部局と連携しながら、引き続き、取り組んでいきます。
4	計画本編	3 計画の全体像	3-3	23	P23右上のイラスト下「定型業務の効率化・自働化」は「定型業務の効率化・自動化」ではないか。P30「理想的な姿」では「定型業務が自動化」と記述されている。	A	御意見を踏まえ、表記を「自動化」に修正します。

## はだのDX推進計画(案)に対するパブリック・コメントに寄せられた御意見・御提案等

【区分】

A:意見等の趣旨等を計画案に反映したもの B:意見等の趣旨等は既に計画案に反映されていると考えるもの  
C:今後の取組において参考とさせていただくもの D:計画案に反映できないもの E:その他(感想、質問等)

No.	計画案	該当箇所	施策No.等	項	御意見・提案等の概要	区分	御意見等に対する考え方
5	計画本編	3 計画の全体像	3-4	24	公開から活用してこそそのDX遭難・林野火災対策として、山岳通信の強化、山小屋・登山口の情報伝達DXを明記すべきである。また行政区の管轄により火災注意報・警報の基準をはかる雨量等の観測地点が異なるので自動的に最適な情報の発信・広報・活用をはかれるよう早期検知に対応したDX計画が必要だと思う。併せて林野火災注意報・警報との連動やAI煙検知、赤外線監視、ドローン等の早期検知技術を検討することも追加していくべきだと考えるがどうか。	C	防災分野における情報の収集・共有・伝達の高度化は、DXの重要な活用分野の一つであると認識しています。担当部局も含め、今後の取組を検討する際の参考とさせていただきます。
6	計画本編	3 計画の全体像	3-6	26	2040年問題を見据えて、2040年までの将来像とあるが、ICTの進歩は今まで以上に急速な進歩を遂げているので、この計画で掲載している将来像はもっと早く実現されるかもしれない。	E	本計画では、2040年問題を見据えた中長期的な視点を示していますが、デジタル技術の進展が非常に速いことは認識しています。そのため、重点事業・個別事業集は、計画期間内においても、社会情勢や技術の発展に応じて柔軟に施策の見直しを行う仕組みを設けています。
7	重点事業・個別事業集	重点事業	①	5~10	<ul style="list-style-type: none"> <li>・証明書発行などの窓口が常に混雑している状況について、なぜこれほど来庁者が多いのか、他市と比べてどうなのかを改めて分析する必要があると感じている。</li> <li>・オンラインやコンビニ交付でできる手続があることを知らずに来庁している市民も多いのではないかと。「市役所に行けば何とかできる」という意識が根強く残っている可能性もあり、デジタル化と併せて、市民への分かりやすい案内や誘導が重要だと考える。</li> </ul>	B	窓口の混雑状況や来庁者の動向を詳細に把握・分析し、改善につなげていくことは、重要な課題であると考えています。重点事業として掲げている「フロントヤード・バックヤード(窓口業務)改革の推進」において、窓口予約の仕組みづくり、オンライン手続の拡大、コンビニ交付の活用促進などを通じた、来庁者の負担軽減と窓口業務の効率化を図ります。

## はだのDX推進計画(案)に対するパブリック・コメントに寄せられた御意見・御提案等

【区分】

A:意見等の趣旨等を計画案に反映したもの B:意見等の趣旨等は既に計画案に反映されていると考えるもの  
C:今後の取組において参考とさせていただくもの D:計画案に反映できないもの E:その他(感想、質問等)

No.	計画案	該当箇所	施策No.等	項	御意見・提案等の概要	区分	御意見等に対する考え方
8	重点事業・個別事業集	<2>行政の業務効率化を実現する取組	2-4 2-5	33 34	行政が扱う情報は個人情報をはじめ極めて重要であり、ウイルス感染やシステムの脆弱性を突く攻撃に日頃からさらされていることを踏まえ、強固なセキュリティ対策を継続的に講じるべき。	B	安全で信頼性の高い行政サービスを提供するため、情報セキュリティ対策は、重要な取組と考えています。 本市では、行政事務系ネットワーク、マイナンバー利用系ネットワーク及びインターネット系ネットワークを物理的に分離しており、強固なセキュリティ基盤を構築しているほか、万が一のウイルス感染時における緊急時対応計画の策定や全職員による情報セキュリティ研修の受講、情報セキュリティ内部監査の実施など、様々な方法で対策を講じています。 引き続き、セキュリティ水準の維持向上に取り組み、市民が安心して行政サービスを利用できる環境を整えていきます。
9	重点事業・個別事業集	<3>豊かで安全な暮らしを支える取組	3-1	38	様々なことが急速にデジタル化され、高齢者などのデジタル機器の操作に不慣れな市民にも理解しやすいシステムやサービスが求められるので、そういった方への配慮もお願いしたい。	B	スマートフォン教室の拡充や窓口での丁寧なサポート、専門用語を使わない分かりやすい画面設計など、利用しやすい環境づくりに、引き続き、取り組んでいきます。
10	重点事業・個別事業集	<3>豊かで安全な暮らしを支える取組	3-1	38	デジタル分野の説明にはカタカナ用語が多く、言葉そのものに拒否反応を示す方も一定数存在する。デジタル機器に不慣れな市民にも理解しやすいシステムやサービスが求められる。 また、年代によってはタッチ操作自体に不安を覚える方もおり、できるだけ操作回数を少なくし、ミスしても戻りやすいシンプルなものが必要ではないか。	B	国が掲げる「誰一人取り残されない、人に優しいデジタル化」も踏まえ、本市においても、専門用語を極力使わない分かりやすい説明やスマートフォンに不慣れな方へのやさしい操作設計が重要であると考えています。 また、デジタル機器が苦手な方への支援として、スマートフォン教室の実施や窓口でのサポートなど、丁寧な対応を継続していきます。
11	重点事業・個別事業集	<3>豊かで安全な暮らしを支える取組	3-1	38	・高齢者などデジタル機器の操作に不慣れな市民にとっては、「自分から申請しなければ(補助金などを)受けられない」という仕組み自体が理解されていない場合もある。 ・市からの通知やお知らせも、文字が小さく読みにくい、内容が分かりづらいといった声があり、結果として制度があっても活用されていないケースがあるのではないか。 ・今使える世代だけでなく、将来高齢者になる世代も見据えて、できるだけ負担を感じずに使える仕組みを今のうちに整えていくことが重要だと感じている。	B	計画本編「3-4 共通事項(デジタルデバインド対策)」で示しているとおり、デジタルに不慣れな人がいることを前提に、必要に応じて、アナログ手段を併用し、取組を進める方針としています。 また、個別事業「3-1 スマートフォン教室によるデバインド対策」を通じて、誰もが安心してデジタル機器やサービスを活用できる取組を推進していきます。

## はだのDX推進計画(案)に対するパブリック・コメントに寄せられた御意見・御提案等

【区分】

A:意見等の趣旨等を計画案に反映したもの B:意見等の趣旨等は既に計画案に反映されていると考えるもの  
C:今後の取組において参考とさせていただくもの D:計画案に反映できないもの E:その他(感想、質問等)

No.	計画案	該当箇所	施策No.等	項	御意見・提案等の概要	区分	御意見等に対する考え方
12	その他全般	—	—	—	アウトプット指標に加えて、アウトカム指標での評価を行うとのことだが、例えば業務改善での時間削減効果を出すにあたり、業務量調査は実施するのか。	C	本計画では、アウトプット(実績)に加えてアウトカム(成果)の把握を重視しており、業務改善の効果を的確に評価することが重要であると考えています。 RPA等の業務改善につながるデジタルツールの導入については、各業務のヒアリング調査を実施しながら推進し、その中で、現状の業務量と改善効果を併せて把握するものと考えています。
13	その他全般	—	—	—	市民が行政サービスにアクセスする際、入口が複数あると迷いやすいため、機能を一つのアプリに集約していく方向性が望ましいと感じている。現在はLINEで提供しているメニューも多いが、LINEでは対応できない手続が増えるのであれば、市民が迷わず利用できる総合的なアプリを検討してもよいのではないかと。また、アプリは使いやすさが最も重要であり、複雑な画面構成になると市民が離れてしまうため、シンプルなデザインと直感的な操作性が必要。	C	市民が迷わずに行政サービスへアクセスできるよう、利用者視点で分かりやすい仕組みを整えることは重要であると認識しています。 LINEや既存サービスとの役割分担を整理しながら、市民が使いやすい形での集約化や利便性向上について検討していきます。
14	その他全般	—	—	—	防災、上下水道など、現場作業が不可欠な分野では、デジタルだけで完結しない領域が多い。特に、災害時には通信障害などが発生する可能性もあるため、デジタル化の推進と併せて、判断力やアナログ手段を維持することも必要と考えている。DXを進める上でも職員の育成・サポート体制を強化してほしい。	C	デジタル化やDXは、行政運営を支えるための手段の一つであり、防災や上下水道など、現場対応や専門的判断が不可欠な分野においては、災害時の通信障害等も想定し、アナログの手法や現場での判断力を、引き続き、確保することが重要であると認識しています。 その一方で、現場業務を支える裏側の工程(情報共有、点検記録、職員配置、データの蓄積・分析など)には、デジタル技術が有効な部分もあると考えています。 そのため、関連計画との連携を図りながら、現場力を損なうことなく、業務全体として安全性・効率性を高めるデジタル活用のあり方を検討していきます。
15	その他全般	—	—	—	2040年問題を見据えたDX推進計画の中で「職員数の減少」についても明記されているが、具体的に想定される職員数があると市民にとっても分かりやすいのではないかと。	D	将来の職員数については、社会情勢、制度改正、技術革新、業務内容の変化等、多くの不確定要素があり、現時点で具体的な数値を計画に明記することは難しいと考えています。

## はだのDX推進計画(案)に対するパブリック・コメントに寄せられた御意見・御提案等

【区分】

A:意見等の趣旨等を計画案に反映したもの B:意見等の趣旨等は既に計画案に反映されていると考えるもの  
C:今後の取組において参考とさせていただくもの D:計画案に反映できないもの E:その他(感想、質問等)

No.	計画案	該当箇所	施策No.等	項	御意見・提案等の概要	区分	御意見等に対する考え方
16	その他全般	—	—	—	<p>                     税込減による財政悪化・公共施設・道路などのインフラの老朽化に備えて、公共施設再配置計画、公共施設保全計画がある。「はだのDX推進計画」は、広く捉えると、巨大な「インフラ」でもある。職員が減少する中でも持続可能な自治体運営をデジタル化・DXで支えるための推進計画はあるが、将来に向けてのデジタル化・DXに係る財政計画が盛り込まれていないが、どのように考えているのか。                 </p>	C	<p>                     本計画では、個別の財政計画までは示していませんが、限られた財源の中で効果的なDXを進める考え方を基本としています。具体的な事業費や財政措置については、予算編成や個別事業の検討過程において適切に判断していきます。                 </p>
17	その他全般	—	—	—	<p>                     「最小の経費で最大の効果」という行政の命題がある。自治体には建物や人、モノを最適化する行政計画がある。この「はだのDX推進計画」には見当たらない。例えば、パーキンソンの法則というのがある。その第二法則には「過剰なシステム導入」や「高機能マシンの要求」などへの抑制策があげられている。「人・モノ・カネ」に最適化と同様の「聖域なき改革」である。今後も肥大化しつつあるといわる「ICTシステム」の最適化計画が必要と思うがどうか。                 </p>	C	<p>                     DXの推進に当たっては、システムを導入すること自体が目的とならないよう、既存システムの整理・統合や費用対効果を踏まえた導入判断が重要であると考えています。今後の取組においても、事業単位又は全庁的な視点でのシステム最適化を念頭に推進していきます。                 </p>
18	その他全般	—	—	—	<p>                     東京都の町田市と同等の富士山噴火時の降灰災害への対応をDX計画に記述を追加することを求める。降灰シミュレーション、市民周知自動化等、火山災害を踏まえたDX施策を総合防災計画と連動して盛り込むべきである。例えばAIナビゲーターに「降灰時の行動・除灰ルール・仮置き場・優先道路・避難判断(30cmライン)」を会話で案内させる、防災訓練等においても訓練導線にする。優先除灰拠点や道路を地図データ化し職員・委託・関係機関で共有し、道路啓開・物流の意思決定を早くする。火山情報・降灰予報の収集→庁内配信・市民配信を自動化計画にある「情報収集・伝達」をDXで省力化そして最大限の活用をお願いする。                 </p>	C	<p>                     防災分野における情報の収集・共有・伝達の高度化は、DXの重要な活用分野の一つであると認識しています。担当部局も含め、防災分野におけるデジタル活用の考え方や方向性については、今後の取組を検討する際の参考とさせていただきます。                 </p>

## はだのDX推進計画(案)に対するパブリック・コメントに寄せられた御意見・御提案等

【区分】

A:意見等の趣旨等を計画案に反映したもの B:意見等の趣旨等は既に計画案に反映されていると考えるもの  
 C:今後の取組において参考とさせていただくもの D:計画案に反映できないもの E:その他(感想、質問等)

No.	計画案	該当箇所	施策No.等	項	御意見・提案等の概要	区分	御意見等に対する考え方
19	その他全般	—	—	—	<ul style="list-style-type: none"> <li>デジタル化やDXの推進は、時代の流れとして避けられないものであり、今後ますます進んでいくことは理解している。一方で、市民の理解や受け止め方がそのスピードについていけているのかという点には不安も感じている。</li> <li>将来的にはデジタルが当たり前になるとしても、当面はアナログとデジタルが混在する過渡期であり、その前提に立った丁寧な進め方が必要ではないかと感じている。</li> </ul>	B	市民のデジタルへの理解や利用状況には個人差があり、アナログとデジタルが混在する過渡期であると認識しています。「3-4 共通事項(デジタルデバインド対策)」で示しているとおおり、デジタルに不慣れな方がいることを前提に、必要に応じて、アナログ手段を併用し、取組を進める方針としています。
20	その他全般	—	—	—	<ul style="list-style-type: none"> <li>出生届、子育て支援、各種相談や予約などについて、「どこが空いているのか」「今何ができるのか」が一目で分かる仕組みが重要だと感じている。</li> <li>産後ケアや一時預かり保育など、現状では電話で問い合わせをして、自分であちこち探さなければならない場面が多く、特に子育て世代や忙しい市民にとっては負担が大きい。若い世代は民間サービスと同じ感覚で行政サービスを見るようになっており、一覧性やリアルタイム性がより求められているのではないかと。</li> </ul>	C	市民が行政サービスを利用する際に、「何ができるのか」、「どのように手続すればよいのか」が分かりやすいことは重要であると認識しています。一覧性やリアルタイム性の向上については、今後の具体的な取組を検討する際の参考とさせていただきます。
21	その他全般	—	—	—	<ul style="list-style-type: none"> <li>子どもの入学や進級に伴う手続、学校からの多数の書類やお便りなどについて、共働き世帯が増える中で、従来の紙中心のやり方は大きな負担になっている。また、先生や学校ごとに手続や締め切りが異なることもあり、保護者・学校双方の負担軽減の観点から、デジタル化による整理や一本化が期待される。</li> <li>紙で配布されている資料についても、デジタルで代替できるものは多いのではないかと印象を持っている。</li> </ul>	C	共働き世帯の増加など、社会環境の変化を踏まえ、子育て・教育分野における手続や情報提供の在り方を見直すことは、重要な課題であると認識しています。令和6年4月から、学校から保護者への連絡をデジタルで行う「保護者連絡ツール」を導入し、お便り等について紙からデジタルによる配付に切り替えているところです。また、行政部門からの保護者へのお知らせについても、同ツールを活用しています。こうした既存の取組により、一定の負担軽減を図っているところですが、いただいた御意見は、今後の運用の参考とさせていただきます。

## はだのDX推進計画(案)に対するパブリック・コメントに寄せられた御意見・御提案等

【区分】

A:意見等の趣旨等を計画案に反映したもの B:意見等の趣旨等は既に計画案に反映されていると考えるもの  
 C:今後の取組において参考とさせていただくもの D:計画案に反映できないもの E:その他(感想、質問等)

No.	計画案	該当箇所	施策No.等	項	御意見・提案等の概要	区分	御意見等に対する考え方
22	その他全般	—	—	—	<ul style="list-style-type: none"> <li>・市の事務において、DXの必要性は理解されているものの、例えば福祉部門の部署で「何をどうデジタル化すればよいのか分からない」という戸惑いも感じられる。</li> <li>・単にツールを導入するのではなく、業務のどこに課題があり、どう改善すればよいのかについて、デジタル推進課のより踏み込んだ支援や助言が必要ではないかと感じている。</li> </ul>	B	これまでもデジタル推進課では、RPAの実装をはじめ、電子申請・地理情報システム(GIS)などのデジタル活用について各部署の業務フローも確認しながら、業務改善も含めた支援を行ってきました。 今後も、重点事業として掲げている「生成AI・RPAの利活用の推進」において、業務プロセスの棚卸や改善も踏まえながら、取組を拡充していきます。
23	その他全般	—	—	—	<ul style="list-style-type: none"> <li>・電子地域通貨や市独自アプリについては、利便性向上への期待がある一方で、ユーザーが増えなければ持続性が難しいのではないかと懸念もある。</li> <li>・ポイント付与だけに頼らず、市民にとって「入れておけば便利」と感じられる仕組みづくりが重要であり、どのような機能が求められているのか、広く意見を集めることも有効ではないか。</li> </ul>	C	市独自アプリは、市民の利便性向上が期待できる一方で、継続的に利用される仕組みづくりが重要であると認識しています。 いただいた御意見は、今後の取組を検討する際の参考とさせていただきます。