

「（仮称）茅ヶ崎市デジタル化推進方針（素案）」についての パブリックコメント実施結果

－ご協力ありがとうございました。－

1 募集期間 令和5年1月27日（金）～令和5年3月7日（火）

2 意見の件数 20件

3 意見提出者数 5人

4 意見提出者年齢

年代	10代以下	20代	30代	40代	50代	60代	70代以上	不明
人数	0人	0人	0人	0人	0人	0人	5人	0人

5 内容別の意見件数

	項 目	件 数
1	情報セキュリティに関する意見	1件
2	地域社会のデジタル化に関する意見	5件
3	デジタルデバйд対策に関する意見	3件
4	方針全体に関する意見	4件
5	方針の進め方に関する意見	2件
6	パブリックコメントの実施に関する意見	5件
合 計		20件

 = 一部修正を加えた項目

茅ヶ崎市企画部デジタル推進課デジタル推進担当
0467-82-1111（内線 2711）
e-mail: digital@city.chigasaki.kanagawa.jp

(意見及び市の考え方)

■情報セキュリティに関する意見（1件）

（意見1）（1）それは、マイナンバー取得者は日本全体でまだ70%余程度と聞きます
（2）医院によっては、マイナンバ（保健証）使用器具が無いところあり。故障しているところありと聞く。あります（3）個人情報が漏れると心配している人もあります。（4）それはカードを第三者に預けさせられたり、個人情報（暗証番号含む）書されたり、みられたり（のぞかれたり）（言されたり）あります
この事実は上記含む公的及び準公共機関でもあると聞きます
重複するかも知れないか、個人情報が漏れぬよう最大の配慮なしに推進はありえません

（市の考え方）

デジタル化の推進にあたっては、本方針でも「安全・安心なデジタル化」を位置付けており、引き続き情報セキュリティ対策を講じ、市民や事業者の皆様の大切な情報を様々な脅威から守り、信頼度の高い行政サービスの提供を目指してまいります。

■地域社会のデジタル化に関する意見（5件）

（意見2）会計年度任用職員の募集では、茅ヶ崎市役所はホームページからPDFをダウンロードし、手書きで職歴や作文を作らせているが、藤沢市役所ではe-kanagawaによるエントリーを既に始めていて、便利です
デジタル化を推進する上で、インターネット（e-kanagawa）をもっと活用し推進して欲しい。

（市の考え方）

令和2年8月に改訂した「茅ヶ崎市デジタル・トランスフォーメーション推進方針」では、方針の1つとして「ICTを活用した非対面・非来庁型行政サービスの推進」を位置付け、オンラインによる各種手続等を進めてまいりました。

今後につきましても、本方針の「地域社会のデジタル化」に記載のとおり、デジタルファーストによるサービスの提供を踏まえ、ご指摘いただきました会計年度任用職員の募集も含めた更なる行政手続のオンライン化に取り組んでまいります。

（意見３）「防災ラジオ」での防災関連アナウンスについて、デジタルでの音声だと思えますが、非常に聞きにくい。デジタル技術が進んでいるので、もう少し、「防災ラジオ」での行方不明者等の情報も含め、もう少し、人間の音声に近い放送にして欲しいと思います。

（市の考え方）

防災ラジオへ配信するシステムは、入力した文字情報を元にシステムが判断し、音声に自動で変換する仕様になっており、イントネーションなどは市の配信操作上では調整ができないため、聞き取れ無かった場合のために、防災ラジオの聞き直しボタンで再度確認できることをご案内しております。

防災行政用無線が聞き取りづらい等の難聴対策として、防災ラジオを導入しておりますが、このほかにも、ちがさきメール配信サービスやホームページへの掲載、テレビ神奈川データ放送や電話応答サービスなど、放送内容を文字や音でご確認いただけるよう、取り組んでおります。

（意見４）コロナ禍によってオンライン会議が進められ、講座や講演会もオンラインで実施されています。この実績から市政に関する課題をオンラインで議論できるようにしてください。これは市側の一方的に説明するものでなく、市民と行政との議論、市民同士の議論の場をイメージしています。

（市の考え方）

本方針では、「地域社会のデジタル化」に取り組むこととし、デジタルファーストにおけるサービスの提供を位置付けております。

想定される主な取組の１つとして、オンライン相談を掲げており、いただきましたご意見にある「オンラインでの議論」においても検討してまいります。

（意見５）推進方針では、「非来庁型行政サービス」「e-kanagawa システム」などの従来から進めていることをさらに実施することでした。ただ、「最新の」「知りたい」情報を常に取得できるよう、「効果的な情報発信」を行うということが、新しいことだと思います。これをしっかり書き込みイメージできるようにしてください。

（市の考え方）

市民の皆様に向けた情報発信については、様々な媒体・ツール等を活用しておりますが、一層的確な発信を行うよう努めてまいります。

(意見6) ① 地域社会のデジタル化 (デジタルファーストによるサービスの提供) 「ICTを活用した非対面・非来庁型行政サービス」の推進

→ ■顧客視点の使いやすいサービスとなることを希望します。

→ ■ICTに不得意な方々もそのサービスを受けられるために③の方針・施策にしっかり取り組んでいただきたい。

(市の考え方)

本方針に基づく施策の推進にあたっては、「使いやすさ」「満足度」を踏まえることとし、デジタルデバйд対策をはじめとする、「人にやさしい」デジタル化を実現できるよう取り組んでまいります。

■デジタルデバйд対策に関する意見（3件）

(意見7) デジタルが出来ぬ人、マイナナンバ未取得者の配慮なしに更なる普及にないと思う それは 概要版Ⅱ4 安全・安心なデジタル化 誰も取り残さないデジタル社会の実現をお願いします

それはⅢその他・・・の充実を望む

(市の考え方)

デジタル化の推進にあたっては、本方針でも「安全・安心なデジタル化」を位置付けており、誰も取り残されないデジタル社会の実現に向け、きめ細やかな支援を実施することで人にやさしいデジタル化の実現を目指してまいります。

(意見8) この推進方針を読んで「誰もが安心して等しくデジタル化の恩恵を受けられる」とは思えず、逆に、使える人と使えない人の格差が生まれると思います。そんなことはありませんか。「誰もが安心して等しくデジタル化の恩恵を受けられる」ことの説明を追加してください。

(市の考え方)

本方針の「デジタル課推進における基本的な考え方」では、これまでの取組を踏まえ、今後の方向性を明示しております。

特に、市民討議会において、「デジタル化により置いて行かれる人が出てくることへの懸念」が挙げられており、デジタルデバйд対策をはじめとする、「人にやさしい」デジタル化を前提に取り組むこととしております。

誰も取り残さないデジタル社会の実現に向け、安全・安心なデジタル化を進めてまいります。

(意見9) ③ 安全・安心なデジタル化 (誰も取り残さないデジタル社会の実現)

→デジタル庁の重要施策のもとに、茅ヶ崎市として実効的な活動を積極的に進めていただきたい。

・「デジタル田園都市国家構想 基本方針」→「デジタル推進委員の取組」

→■茅ヶ崎市主導で「ちがさきデジタル推進プロジェクト」を作っていただきたい。
以下、その具体的な案を提案します。ご検討をお願いします。

(参考情報)

デジタル推進委員の取組 | デジタル庁

https://www.digital.go.jp/policies/digital_promotion_staff/

■■■「ちがさきデジタル推進プロジェクト」(案) ■■■

(目的)

茅ヶ崎市在住の IT に知見のある多くの市民が「デジタル推進委員」となり、デジタル庁が提供する教材・動画を活用し、そのコミュニティから有益な知見を得て、デジタル機器やサービスに不慣れな方に対し、きめ細かなサポートなどを行うことで、茅ヶ崎市全体として、デジタル社会の利便性を誰一人取り残されず享受できる環境を作っていく。

(サポート対象のデジタル機器・サービス)

- ・スマートフォン (iPhone、Andoroid)
- ・スマートフォンアプリソフト各種・Web サービス各種
- ・基本サービス 電話・LINE・Web ブラウザ・SNS
- ・茅ヶ崎市役所が発信する各種情報の閲覧・活用
- ・① ICT を活用した非対面・非来庁型行政サービス
- ・防災関連のアプリ・Web サービス

(施策例)

(1) 茅ヶ崎市が自ら「デジタル推進委員の取組」に協力する組織となる。

下記情報によれば、兵庫県・長野県長野市・石川県加賀市などが協力組織の一員となっており、前例がある。

(参考情報)

ご協力いただいている企業・団体等の一覧 | デジタル庁

https://www.digital.go.jp/policies/digital_promotion_staff/cooperation/

(2) 増加する IT シニアを積極的に登用

茅ヶ崎市在住の IT に知見のあるシニアに「デジタル推進委員」になっていただき

地元の IT に不慣れな方々の指導を行っていただく。
茅ヶ崎市が「デジタル推進委員の取組」活動を後援することで、
「お墨付き」「大義名分」「新しいコミュニティへの参加」「無所属不安の解消」
などのシニアに響くメリットが生まれ、
茅ヶ崎市在住の IT に知見のあるシニアが、推進活動に参加しやすくなる。

(3) 高校生・大学生を積極的に登用

茅ヶ崎市内の高校・大学・教育機関に協力を仰ぎ、IT に知見のある高校生・大学生に
「デジタル推進委員」になっていただき、地元の IT に不慣れな方々の指導を行っていただく。
学生にとっても、多世代による意義ある社会活動に参加することで、多くの学びが得られる。

(4) まちちから協議会の協力を仰ぐ

多くの茅ヶ崎市の組織を束ねるまちちから協議会の協力を仰ぎ、
「デジタル推進委員の取組」に協力する組織になっていただく。

(5) ちがさきサポセン主導で IT に知見のある各市民活動団体・NPO の協力を仰ぎ、
各団体が連携し、デジタル推進プロジェクトの推進エンジンとなっていただく。

(6) プロジェクトの運営の工夫や積極的な広報を行う。

- ・「デジタル推進委員」の茅ヶ崎ローカルコミュニティの発足
- ・「デジタル推進委員」の知見をシェアできる仕組みの構築
- ・SNS や Web を通じた市民に役に立つ情報発信

(市の考え方)

安全・安心なデジタル化を推進するためには、デジタルデバйд対策をはじめとする
支援の仕組みを構築することが重要だと認識しております。

いただきましたご意見も踏まえながら、本市が実施すべき事項について検討してまいります。

■方針全体に関する意見（４件）

（意見１０）デジタル化は推進して欲しいと思います。
私も即（すでに）にマイナンバーを取得しております。
当（仮称）茅ヶ崎市デジタル化推進方針（素案）P13 ３学識経験者の意見「・・・（１）茅ヶ崎市においても柔軟に対応し各事業を進める必要がある。（２）・・・セキュリティの重要が増している・・・重要システムが・・・攻撃や故障・・・機能不全になることが無いよう十分なセキュリティ検討するとともにインシデントの対応マニュアルの整備やBCPの構築が必要である」
（２）方針への反映
・・・市民や職員が安心して使えるデジタル基盤を構築してまいります。とありま
更なる充実を望みます

（市の考え方）

本方針においては、令和５年度から７年度までを適用期間としております。

期間内における市へのご意見や、最新技術の状況、国や県の動向を踏まえながら、誰一人取り残されることなく、多様な幸せが実現できる、人にやさしい茅ヶ崎を目指し、デジタル化を推進してまいります。

（意見１１）現状の改善を望む そして普及・推進を望む

（市の考え方）

デジタル化を推進していくにあたっては、単なるＩＣＴ機器等の導入だけでなく、既存の事業実施手法等の見直しが不可欠であると考えております。

利用者の「使いやすさ」や「満足度」を踏まえながら、取組を推進するとともに、丁寧な周知等も併せて行ってまいります。

（意見１２）この方針素案では、デジタル化で何をめざすか全体像がつかめませんでした。市民生活がどのように変わるかも含め方針素案の冒頭に、分かりやすく「何をめざすか」を書いてください。

（市の考え方）

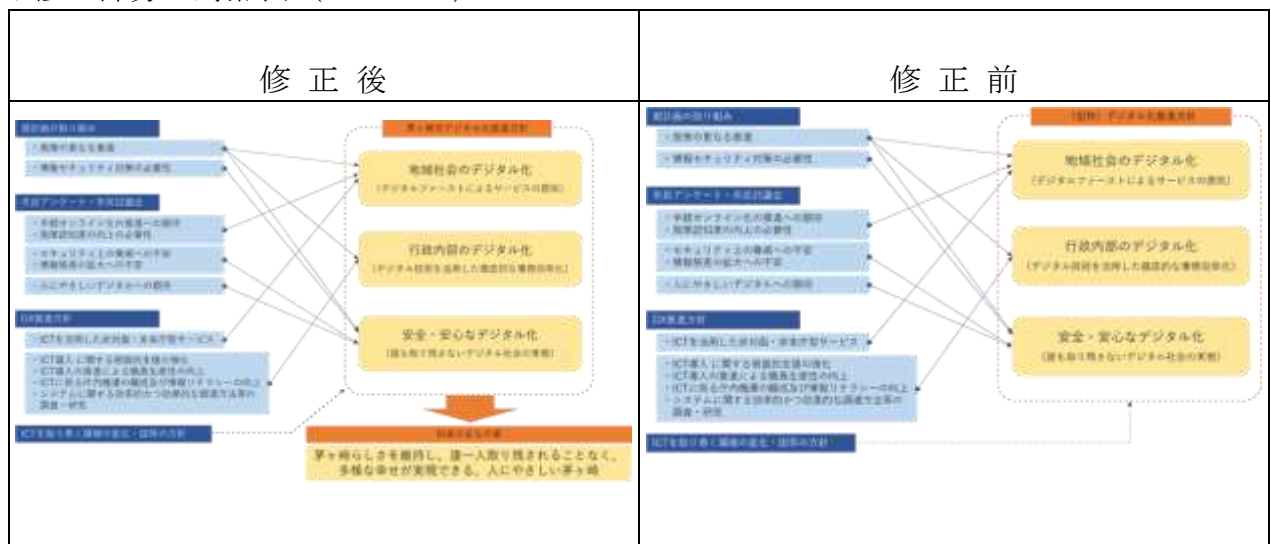
本方針では、デジタル社会形成基本法に位置付けられた基本理念である「ゆとりと豊かさを実現できる国民生活の実現」、「国民が安全で安心して暮らせる社会の実現」、「利用の機会等の格差の是正」等を実現できるよう、「地域社会のデジタル化」「行政内部のデジタル化」「安全・安心なデジタル化」の３つのデジタル化に取り組むこととし、それぞれの目指す姿及び現状を記載しております。

また、併せて、これらのデジタル化に取り組むことにより、「誰一人取り残されることなく、多様な幸せが実現できる、人にやさしい茅ヶ崎」を目指すこととしており、方針4ページの趣旨及び6ページに記載の図表を修正いたします。

◆修正部分の対照表（4ページ）

修正後	修正前
1 方針の趣旨 略 職員が目前の課題に対して、環境の変化や社会的な要請等を踏まえ、<u>デジタル社会形成基本法に位置付けられた基本理念を実現できるよう、柔軟にデジタル化等に取り組んでいくこととします。</u> 略	1 方針の趣旨 略 職員が目前の課題に対して、環境の変化や社会的な要請等を踏まえ、<u>_____</u> <u>_____</u>柔軟にデジタル化等に取り組んでいくこととします。 略

◆修正部分の対照表（6ページ）



（意見13）やたら横文字を使っています。使い方を考え直すべきです。
 たとえば「デジタルデバインド」の使い方は「情報格差（デジタルデバインド）」とすべきで、ほかもこのようにしてください。

（市の考え方）

本方針では、デジタルデバインド対策のように市民の皆様に馴染みの薄い用語も使用しており、資料編において用語解説を掲載しております。

デジタル化の推進にあたっては、こうした用語解説や注釈を活用するなど、分かりやすさにもしっかりと配慮してまいります。

■方針全体に関する意見（２件）

（意見１４）更なる推進には②学者の意見③現状（運用）改善④当パブコメ含め市民の声をもっともっと直接聞きすすめて下さい

（これまでの市民討論会やアンケートの仕方・パブコメの仕方改善

（市の考え方）

本方針の策定にあたっては、市民アンケートや市民討議会を実施し、様々なご意見をいただいてまいりました。

デジタル化の推進にあたっては、引き続きニーズ等をしっかりと把握しながら取り組みを行ってまいります。

（意見１５）② 行政内部のデジタル化（デジタル技術を活用した徹底的な事務の効率化）

「DX 推進方針に基づいた、RPA ツールや AI 技術活用」の推進

→ ■計画に対する成果の定量的・継続的な評価を希望します。

（市の考え方）

本方針に基づく取り組み内容につきましては、年度ごとに「取り組み内容」「課題」「今後の展望」などを記載した形で取りまとめることを想定しております。

いただきましたご意見も踏まえながら、取組がしっかりと推進するように進捗管理を行ってまいります。

■パブリックコメントの実施に関する意見（５件）

（意見１６）①（１）コロナ禍が過ぎようとしています。当パブコメの説明会を実施して欲しかったです。（２）当パブコメ含めパブコメの目的に沿って進めて欲しです。（３）その内容別紙添付

このことについて（パブコメについて）

・パブリックコメントの全般についても言えると思いますが、特に１月下旬～３月上旬のパブリックコメントについて

・種々のパブリックコメントを実施することは良いことと思います。しかし

①パブリックコメント意見募集のPR（啓発）をもっと十二分にそして解りやすく、そして市民が応募しやすく実施して欲しいと思います。

（９）これまでもパブコメの応募少ないと思うパブコメの意味（目的）を失わないように実施して欲しい

（１０）パブコメに必要な制度です改善・工夫し目的に添うよう実施願う

(市の考え方)

パブリックコメント手続は、計画の策定や条例の制定をはじめとした、市の基本的な政策等の決定過程において、市民の皆さまからご意見をいただける重要な市民参加の機会であると認識しています。

パブリックコメント手続の実施にあたっては市政情報コーナーのほか、市広報紙やホームページ、メール配信サービス、Twitter、市役所内デジタルサイネージの活用に加え、広報掲示板及び公共施設への掲示、まちぢから協議会連絡会を通しての周知等、様々な媒体や方法を組み合わせながら周知啓発しているところです。

本パブリックコメント手続の実施にあたっては、説明会は実施しておりませんが、パブリックコメント手続の実施に先立ち、市民アンケート及び市民討議会を実施し、市民の皆さまのご意見を幅広く伺いながら素案を作成してまいりました。今後とも計画策定等の際には、説明会やパブリックコメントをはじめとした市民参加の方法を適切かつ効果的に実施してまいります。

(意見 17) それは(1) 市広報掲載場所(欄)が一定でなく見逃してしまうおそれあります。

(2) 記事(見出し含む)が自治推進課担当とあり内容を誤解したりし(分)解りづらい。

(3) 提出期限が2月25日までもあり解りづらい。誤解してしまう

(4) 1月号に掲載してもよいパブコメもあったのでは

(5) それ以上に市広報(ちがさき広報)に掲載されてないパブコメもあったと思う。
それはどうPR(啓発したのですか)。

(市の考え方)

茅ヶ崎市市民参加条例においてパブリックコメント手続は、計画等の案が具体的になった段階で実施することを規定しています。この度、案件ごとに必要な手続、スケジュールを設定した結果、2月1日号への掲載といたしました。

広報紙作成にあたっては、多くの市政情報をより分かりやすく掲載するよう努めておりますが、紙面に限りがある中で、全ての記事を大きく掲載することが出来ません。その号に掲載する記事の内容に応じて、掲載する欄や量を総合的に整理することで、より多くの市政情報を皆様に認知していただけるよう工夫しております。

パブリックコメントの掲載については、広報紙上において、まずは実施中の案件を知っていただくため、案件をまとめて表記し、網羅的に確認できる形としています。今後につきましても、ご意見等も踏まえつつ、それぞれの内容や媒体に応じたわかりやすい情報発信に努めてまいります。

(意見18) (6) 市の広報掲載パブコメは12件ですがある市議通信(チラシ)は14件と記載(件名記載)また「現在多くのパブコメ(パブリックコメント)募集」と記もあります。またある●●は14件ある市議16件?とも言っていたどうなっているのですか

(7) また市議会で市議長に「こんなに短時間にこんなに多くの案件議論できないと発言(提言)があったとかどうなったのですか?

(8) このことは市民からも意見が出せない出しにくいことにもつながりパブコメの意味(目的)がなくなってしまうことにもつながると思う

(11) 図書館(市)等パブコメ(素案)資料十分置いてなく不足資料あったとか

(12) パブコメ意見の回収漏もあったとか・・・以下省略

(市の考え方)

この度、各個別計画ごとに必要な手続、スケジュールを設定した結果、同時期に14件のパブリックコメント手続を実施することとなり、広報紙をはじめとした様々な媒体や方法を組み合わせながら周知啓発しました。

茅ヶ崎市市民参加条例におけるパブリックコメント手続とは、計画等の案が具体的になった段階で実施することが規定されており、月ごとの実施案件に制限を設けるなど、平準化を図ることは困難であると考えています。

一方で、同時期に14件のパブリックコメント手続を実施することから、各計画の概要等を把握いただけるよう、公共施設等の提出意見の受付場所において閲覧用資料として各計画の一覧表を配架していることや、「茅ヶ崎市実施計画2025」を含めた12件については、規定よりも10日間長く実施期間を設けることで、計画内容をご確認いただく時間や意見作成の時間を確保できるよう努めております。資料については、不足した際には補充をするなど多くの市民の皆さまにご意見をいただけるよう環境を整えております。

意見用紙の回収漏れに関しましては、今後このようなことがないように、パブリックコメント実施に係る意見用紙及び意見箱の取扱いに関する周知を行い、再発防止に努めております。

(意見19) 「実施計画2025」がこの1月には、パブリックコメントの対象になっており、さらに「デジタル化推進方針」など15事業がパブリックコメントの対象になっています。どうしてだろうかと疑問を持ちました。よく考えると、15事業は、「実施計画2025」の各論だからと解釈し、考えられない数のパブリックコメントになったのでしょうか。何があったか分かりませんが・・・。

このため、パブリックコメントの大事な要素である意見交換会などが実施されません。これでは、「市民参加をしました」という形式だけのパブリックコメントになります。行政自ら条例を「大切にしない」という現実をみせつけられました。

多くのパブリックコメントを実施されると私には数種類のパブリックコメントしか参加できませんので、市は私のパブリックコメントの参加したい意思を妨げたことになり

ます。これは私だけことでなく、多くの市民が同じことです。
まず、このことを回答してください。

（市の考え方）

この度、各個別計画ごとに必要な手続、スケジュールを設定した結果、同時期に14件のパブリックコメント手続を実施することとなり、広報紙をはじめとした様々な媒体や方法を組み合わせながら周知啓発しました。

茅ヶ崎市市民参加条例におけるパブリックコメント手続とは、計画等の案が具体的にになった段階で実施することが規定されており、月ごとの実施案件に制限を設けるなど、平準化を図ることは困難であると考えています。

一方で、同時期に14件のパブリックコメント手続を実施することから、各計画の概要等を把握いただけるよう、公共施設等の提出意見の受付場所において閲覧用資料として各計画の一覧表を配架していることや、「茅ヶ崎市実施計画 2025」を含めた12件については、規定よりも10日間長く実施期間を設けることで、計画内容をご確認いただく時間や意見作成の時間を確保できるよう努めております。資料については、不足した際には補充をするなど多くの市民の皆さまにご意見をいただけるよう環境を整えております。

本パブリックコメント手続の実施にあたっては、説明会は実施しておりませんが、パブリックコメント手続の実施に先立ち、市民アンケート及び市民討議会を実施し、市民の皆さまのご意見を幅広く伺いながら素案を作成してまいりました。今後とも計画策定等の際には、説明会やパブリックコメントをはじめとした市民参加の方法を適切かつ効果的に実施してまいります。

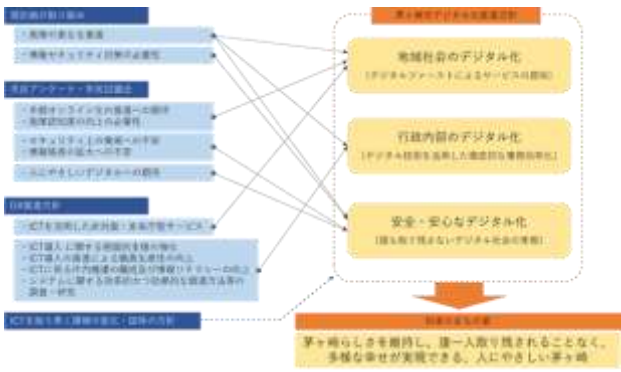
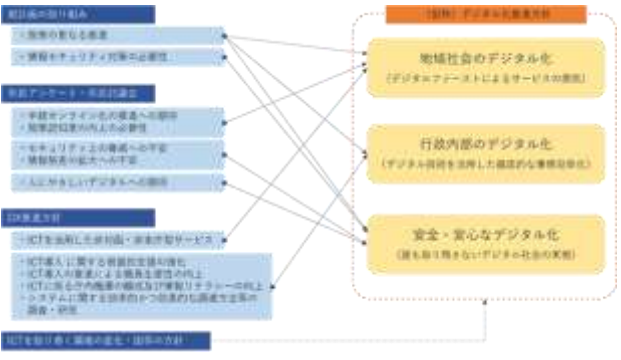
（意見20）「デジタル化推進方針」（素案）の概要が「茅ヶ崎市のデジタル化を推進するための基本的な方針について定めるものです」とあります。これは方針素案の概要ではありません。どんな内容かの概要をつくってください。
概要は、パブリックコメントを募集する際に、広報紙、ホームページに載せ、さらに、本文にも載せてください。これも改善してください。

（市の考え方）

本方針については、これまで策定してきた計画書ではなく、「本市におけるデジタル化を推進していくための考え方や行動の基本を示すもの」であり、「デジタル技術の活用を推進し、あらゆる分野における創造的かつ活力がある発展が可能となるデジタル社会を実現する」ため、職員が目前の課題に対して、環境の変化や社会的な要請等を踏まえ、柔軟にデジタル化等に取り組んでいくことを趣旨としております。

パブリックコメント実施時の概要については、いただきましたご指摘を踏まえ、より分かりやすい記載となるよう努めてまいります。

「（仮称）茅ヶ崎市デジタル化推進方針（素案）」
パブリックコメントの実施結果（新旧対照表）

修正 後	修正 前
4 ページ 1 方針の趣旨 略 職員が目前の課題に対して、環境の変化や社会的な要請等を踏まえ、<u>デジタル社会形成基本法に位置付けられた基本理念を実現できるよう、柔軟にデジタル化等に取り組んでいくこととします。</u> 略	4 ページ 1 方針の趣旨 略 職員が目前の課題に対して、環境の変化や社会的な要請等を踏まえ、<u>柔軟にデジタル化等に取り組んでいくこととします。</u> 略
6 ページ  図：3つの方針	6 ページ  図：3つの方針