

パブリックコメント手続 実施結果
「茅ヶ崎市デジタル・トランスフォーメーション推進方針 2030（素案）」

1 募集期間 令和8年2月17日（火）～ 令和8年3月18日（水）

2 意見の件数・意見提出者数 28件・9人

3 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	2人	0人	2人	2人	3人	0人

4 内容別の意見件数

	項目	件数
1	茅ヶ崎市デジタル・トランスフォーメーション推進方針2030（素案）全体に関する意見、要望	8件
2	暮らしのDXに関する意見、要望	11件
3	行政内部のDXに関する意見、要望	2件
4	安全・安心なDXに関する意見、要望	6件
5	パブリックコメント全般に関する意見、要望	1件
6	その他意見（匿名の意見等、提出要件を満たしていないもの）	件
	合計	28件

5 意見への対応区分 ※「パブリックコメント手続に関する意見、要望」、「その他意見」として整理したものを除く。

対応区分	説明	件数
反映	意見を受けて計画(素案)等に一部修正を加えたもの	1件
対応済み	すでに計画(素案)等に記載されているもの又はすでに対応しているもの	4件
参考	計画(素案)等への反映は困難であるが、今後、取組を推進する上で参考とするもの	22件
	合計	27件

6 条例、計画等の公表日（予定） 令和8年4月17日（金）

茅ヶ崎市企画政策部デジタル推進課デジタル推進担当
0467-81-7124（直通）
e-mail: digital@city.chigasaki.kanagawa.jp

(意見及び市の考え方)

■茅ヶ崎市デジタル・トランスフォーメーション推進方針 2030（素案）全体に関する意見、要望（8件）

(意見1) (対応区分：参考)

【素案全体に対して】

「より便利に」の目標でのデジタル化素案作成、ご苦労様です。「より便利に」とは今までは便利でなかったところがあった、ということですよね。これ自体は当然で、非難されるべきことではない、今後の課題と思います。とすれば、行政自身がこれまでの不便と考えていたところがあった、そこと比較させて改善される目標を明記するのがいいと思います。同時に、良かれと思って、改善したつもりが、一方でかえって不便をもたらす、そういうこともよくあることですから、こちらにも目を配ってほしい。

(市の考え方)

本方針では、「これまでの取組を踏まえた今後の方向性」において、現状の課題認識や市民ニーズ等を明らかにした上で、これらと呼応する形で3つの方針ごとに目指す姿を設定しました。施策の推進にあたっては、「使いやすさ」や「満足度」など、ご指摘の視点にも十分に配慮しながら、取り組んでまいります。

(意見2) (対応区分：対応済み)

当パブコメ表紙記「本方針は、従前の方針の基本的な考え方を踏襲しつつ、本市におけるデジタル・トランスフォーメーション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、2030年を見据えたDXの指針として位置づけるものです。」

「単なる業務のデジタル化にとどまらず、デジタル技術を活用した業務や組織、サービスの在り方そのものの変革をより一層推進していくことを目指します。」

「これまでの取組の成果や課題を踏まえ、3つの方針の内容の整理・見直しを行い、時代の変化やデジタル技術の進展に対応したものとアップデートしました。」

この策定の趣旨、案件の概要、意見聴取のポイント等について賛成ですので積極的に進めて欲しいです。

(市の考え方)

本方針では単に既存の事務をデジタルに置き換える「デジタル化」に留まることなく、デジタル技術を活用し、市民の皆様の利便性向上や業務のあり方そのものを再構築する「トランスフォーメーション（変革）」に取り組むこととしております。

「3つの方針」を軸として、時代の変化に応じて手段やサービスのあり方を柔軟に見直しながら取組を進めてまいります。

(意見3) (対応区分：参考)

市の窓口のマイナンバーカード申請（交付）や再交付や暗証番号の変更に非常に時間が掛かっているとも聞きます。この対応の改善も必要と思う。

マイナンバーカード利用で医院で利用で連絡事項の項目で選択意味が分からず困っている人がいます。この改善も分かりやすく、誰にも！

上記の中には「市民アンケートでの意見」の中にもあると思います。ですから、当パブコメの意見、アンケートの意見、その他も含め進めて欲しいです。

なので、(3) 3つの方針「茅ヶ崎らしさを大切にしつつ、誰一人取り残すことなく、多様な幸せが実現できる「人にやさしい茅ヶ崎」を引き続き目指します。」実現を望みます。ですから、それら克服して。

「情報通信技術（ICT）の発展は目覚ましいものがあり、携帯端末の普及や公衆無線 LAN サービスのアクセスポイントなどの増加により、インターネットの利用はより身近なものとなりました。」「ICTを活用した安全・安心なまちづくり」「ICTを活用した効率的な行政経営」により「ICTを活用した茅ヶ崎市の魅力ある未来づくり」を望む。

(意見4) (対応区分：参考)

【P8 マイナンバーカードについて】

保険証とのひもづけは情報漏洩の不安などあったが、利用すると確定申告時などとても便利。図書カードにマイナンバーカード、スイカのひもづけもできるが、マイナンバーカードの暗証番号はいいが、スイカの暗証番号はいちいち不便と感じ、やめてしまった。

セキュリティーの面で考えられていると思うが、結果、図書カードのみを出して貸し借りした方が結局早い気がする。ひもづけにして便利なものとそうでないものがあると思う。

(市の考え方)

マイナンバーカードにつきましては、令和7年12月時点で保有枚数率が8割を超えるなど、デジタル時代の必須ツールとして普及啓発に努めております。

いただきましたご意見を踏まえながら、市民生活に密着した利活用方法を今後も検討してまいります。

(意見5) (対応区分：反映)

P 6

「II 基本的な考え方

4 デジタル・トランスフォーメーション推進における基本的な考え方

(2) これまでの取組を踏まえた今後の方向性

① 茅ヶ崎市デジタル化推進方針の取組状況について

⇒「kintone」というサイボウズ社ノーコード業務アプリ構築クラウドサービスの名称が明記されています。（ジチタイワークスの記事でも茅ヶ崎市の Kintone 採用が公知情報ではありますが。）

もし、ここに商品名の明記が必要でなければ、一般名称と思われる「ノーコードツ

ール」などと記載してはいかがでしょうか。

(市の考え方)

いただきましたご意見のとおり、特定の製品名やサービス名を明記することは適切ではないと判断したため、当該箇所の表記を「ノーコード・ローコードツール」という一般名称に修正いたします。

◆修正部分の対照表

【6ページ】

修正後	修正前
<p>「行政内部のデジタル化」については、「ノーコード・ローコードツール」や RP</p> <p>A、電子申請システム等の様々な ICT ツールを導入し、利活用することで業務処理時間の短縮や情報共有の効率化などの成果が得られました。しかし、各ツールの利活用実績は増加しているものの、活用できる組織・職員に若干の偏りがある傾向にあります。</p>	<p>「行政内部のデジタル化」については、<u>kintone</u> や RP</p> <p>A、電子申請システム等の様々な ICT ツールを導入し、利活用することで業務処理時間の短縮や情報共有の効率化などの成果が得られました。しかし、各ツールの利活用実績は増加しているものの、活用できる組織・職員に若干の偏りがある傾向にあります。</p>

(意見6) (対応区分：参考)

P9、10

「II 基本的な考え方

4 デジタル・トランスフォーメーション推進における基本的な考え方

(3) 3つの方針

① 暮らしの DX (デジタルファーストによるサービスの提供)

5年間で特に力を入れる取組

・行政手続のオンライン化

令和8～12年度：オンライン化率100%・行かない窓口実現に向けた調整・実装」

⇒行政手続きのオンライン化率100%を目標とすることについては、ぜひ進めてください。窓口手続きはもちろんとし、行政と民間との報告や書類やりとり（以下：やり取り）の全てにおいて、オンライン化できない課題を見える化して、課題となる事項がないものは、期限を定めてオンライン化していただきたいです。具体的には、民生委員・児童委員の月次報告なども紙での報告をオンライン化していただきたいです。一方、手続ややり取りのオンライン化を実現したとしても、業務フローの後続に目的別システムが実在することにより、デジタル⇒アナログ⇒デジタルとなり、職員の手作業やAI-OCRやExcel RPAを使った疑似DXが発生し、工数削減につながらないことなどは、標準化・共通化を含む後続システムの更新や、を待つという判断も許容して

よいのではないのでしょうか。事務に携わる職員の方々の負荷が増えるものは、後続業務がオンライン対応（API 実装等）できるまで、オンライン化を延期してよいと考えます。

また、これらの取組みに加えて、デジタルデータの取得や作成において、行政機関にありがちな阻害要因（Excel ファイルのセル結合や見栄えのための空白列の挿入）の排除について所管課からガイドラインを提供したり庁内研修を通じて、ぜひ職員の方々に実践していただきたいです。（行政文書起案時の手引きのように具体的なツールとして提供していただきたいです）

（市の考え方）

本方針では、「暮らしのDX」に取り組むこととし、デジタルファーストによるサービスの提供を目指しております。この取組の実施にあたっては、行かない窓口の実現を目指すなど、市民等が便利で使いやすい行政サービスの提供を受けることができるよう努めてまいります。

併せて、「行政内部のDX」にも取り組み、入口から出口までのすべてデジタルで完結するなど、デジタル化そのものが目的化しないことに留意しつつ、データの取扱いも含め、業務プロセスの再構築に取り組むことで、徹底的な事務の効率化を目指してまいります。

（意見7）（対応区分：参考）

P 1 0、1 1

「Ⅱ 基本的な考え方

4 デジタル・トランスフォーメーション推進における基本的な考え方

（3）3つの方針

② 行政内部のDX（デジタル技術を活用した徹底的な事務の効率化）

・想定される主な取組

テレワーク推進の記載部分

・自治体DX推進計画重点事項

⑧テレワークの推進」

⇒国の3層分離の原則に基づき、在宅ワークやテレワークを推進する場合、 α' モデルだと、J-LISのゲートウェイから行政事務ネットワークにアクセスするなどが必要となる認識です。 β' モデルに移行すると、原則としてインターネット環境で仕事をする環境になります。（LGWANへアクセスを一定の条件や手法で許可する方法）。行政事務に利用するPCへのログインに生体認証を基本とし、性悪説を前提にセキュリティを構築するなどが前提となりますが、生産性は向上すると思います。

具体的には、インターネット環境で仕事をすることで、クラウド型グループウェアをフル機能で利用でき、例えば基礎自治体での仕事上必要となる、庁舎の電話番号での通話が可能になったり、庁内の連絡を勤務場所にとらわれずにグループChatや個人あてのChatなどで行うなどが考えられると思います。ぜひ、具体的にモデル移行の検討を「5年間で特に力を入れる取組」欄に記載するなど積極的に取り組みください。

(市の考え方)

β' モデルへの移行につきましては、国においても三層分離の見直しの検討などが進んでおり、今後の国の方針や技術動向を注視しながら検討を進めてまいります。

なお、無線 LAN 環境の構築やビジネスチャットツールの導入など、デジタル技術を活用した業務効率化にも努めており、引き続き取り組みを進めてまいります。

(意見 8) (対応区分：対応済み)

当市他のパブコメ「茅ヶ崎市行財政経営改善戦略（改定版）」でも ICT（デジタル）のことを書きましたので、当パブコメのこともこのことも踏まえて実施して欲しいです。

(市の考え方)

デジタル・トランスフォーメーションを推進するにあたっては、関連計画等とも整合を図りながら取り組んでまいります。

■暮らしのDXに関する意見、要望（11件）

(意見 9) (対応区分：参考)

DX によるまちづくりの観点では他のまちとの連携も非常に重要になると思いますが、例えば都市 OS のような環境を設け、被災時の人流シミュレーションや、新たな施設への投資の際への判断や、イベント実施時の効果測定等を行い、より市民及び湘南全体に対して効果のある取組を実施出来る基盤があると良いと感じました。

(市の考え方)

都市 OS の導入により、ご提案の被災時シミュレーションに加え、交通と観光データを連携させた渋滞緩和など、分野横断的なデータ活用による新たな市民サービスの創出が期待できると認識しております。

広域連携の重要性も踏まえ、国や県の動向を注視しつつ、他自治体との連携や効果的な基盤のあり方について研究してまいります。

(意見 10) (対応区分：参考)

【暮らしのDX デジタルファーストによるサービスの提供】

私は自治会長 6 年、民生委員 6 年、老人会会長 4 年を経験しました。その実感から、今困っている課題を提起させていただきます。高齢者人口は増加しつつあり、老人会は需要は増大しているけれど、需要を満たす組織活動が衰退しています。老人会は会長が高齢でやめると交代が見つからず会の解散、が多発しています。

老人会組織の維持には大きなパワーが必要で、会長を務める 70～80 代の高齢者はこのパワーを持っていません。言い換えれば現状の持ち合わせのパワーでこなせるような組織維持の手段が欲しいのです。そこにデジタルDXの力を使えないか。組織時に必要な仕事は会員名簿、会計、会員コミュニティのための機関紙、各種イベントの運用、相談会議の開催と記録、などが定常業務であり、そのほかに、公的補助金をいただくので、そのための会計処理はそれなりに厳格さを求められます。例えば責任者（通常は会長）の身分がたとえば個人ナンバーなどで明確になれば、事務作業の厳

格化は緩めてもイイのではないか、その他いくつかの事務処理はデジタルDXによって高齢者の会長の負担で解決できるのではないか。

(市の考え方)

高齢者の皆様の生活を豊かで健全なものにしていく上で、活動主体に係る役員の高齢化や事務の負担は大きな課題である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、関係部署とも情報を共有し連携を図り、本市が実施すべき事項について検討してまいります。

(意見11) (対応区分：参考)

8 ページ「暮らしのDX」について

子どもの医療費を免除する紙をカードで発行、もしくはマイナンバーの紐づけしてほしい。図書館のようにバーコードで利用できるようにするのも良いと思う。(スマホで利用可)

商品券の配布も紙ではなく、使い切りのカード (Vanilla カード) のようにしてくれると助かる。(こちらもバーコードとかでスマホで使えると良い)

(市の考え方)

国が進める医療DXの一環として、デジタル庁が令和5年度より自治体が保有する医療証の情報をデジタル化し、マイナ保険証と紐づけるための共通基盤であるPMH (Public Medical Hub) の構築を行いました。

本市におきましても、7年4月から小児医療費・ひとり親家庭等医療費・重度障がい者医療費助成においてPMHの運用を開始しており、対応している神奈川県内の医療機関を受診される際は、紙の受給者証を提示することなく、マイナンバーカード1枚で受診が可能となっております。

また、商品券の配布方法につきましても、利便性の向上の観点から重要な視点であると考えており、公金受取口座の活用など、誰もが使いやすくより便利な手法を検討していくため、今後の参考とさせていただきます。

(意見12) (対応区分：参考)

【P6 (2) これまでの取組を「踏まえた今後の方向性」】

従来の茅ヶ崎市デジタル化推進方針の内、「地域社会のデジタル化」の範囲が誤っています。

このため新方針での「暮らしのDX」の範囲でも大きくシステムの抜けが生じています。「書かない窓口」などはあくまで庁内業務システムの範囲なので「行政内部のデジタル化、行政内部のDX」に含めた方が良いでしょう。ここでのテーマはあくまで「地域社会」「暮らし」です。

(市の考え方)

「書かない窓口」は、方針策定に係る市民アンケートで多くの要望をいただいた「窓口の待ち時間や混雑の緩和」につながる取組です。市民の皆様が行政手続に費やす時間や心理的負担を軽減することは、市民の皆様の利便性を向上する取り組みであることから、「暮らしのDX」の取組として位置付けております。

(意見13) (対応区分：参考)

【P6 (2) これまでの取組を「踏まえた今後の方向性」】

「地域社会のデジタル化」＝「暮らしのDX」の範囲については、【暮らしの情報】【防災】【市民活動団体のサイト】の3つ要素を基に、実際にどのシステムにて実現していくかを検討していくことが必要です。必ずしも市の予算だけで実現するものではありませんが（受益者負担など踏まえ）、市の担当課にあたっては推進役や標準化の設定などの役割が必要となります。

(意見14) (対応区分：参考)

【P8 ①暮らしのDX 目指す姿】

スマートフォン1つあれば、暮らしに必要な（あるいは役立つ）情報や防災情報、地域のイベント情報など得ることができ、しかもわかりやすく表示される（従来の単なるPDFリンクなどでなく）。一方ではデジタル化により従来の紙媒体の作成、印刷、配布のコストを削減し（一部紙が必要な方には簡易版などで対応）、また自治会費の集金なども電子決済などを利用して人手のかからない、在宅時間等に束縛されにくい仕組みづくり。

(市の考え方)

本方針では、「暮らしのDX」を位置付けており、デジタルファーストによるサービスの提供を目指しております。

取り組みの推進にあたっては、社会構造の変容にも柔軟に対応し、便利で使いやすい行政サービスの提供を受けられるよう、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。

(意見15) (対応区分：参考)

【P8 ①暮らしのDX 想定される主な取組み】

一般的にいう「自治会等サイト、電子回覧板、広報誌など」といった暮らしに身近な機能を茅ヶ崎市としてどのような仕組みで実現をしていくか。現状でも「市のホームページ」「市の公式LINE」「まちぢから協議会連絡会」「各地区のまちぢから協議会」「各地区の自治会」のホームページなど多数あり情報レベルもまちまち。一度全体でどのような情報が必要とされ、どこに配置し、またどのような機能を追加可能か（例：電子マネーによる自治会費支払いや役員間の連絡。不要品と欲しい人のマッチング・・・等々）を調査・検討し、今後どのように適材適所に再構築を進めていくか。

(市の考え方)

特集や市政情報を幅広く届ける「広報紙」、市の情報を網羅的に掲載している「ホームページ」、プッシュ型で即時性の高い「公式LINE」など、各媒体の特徴を踏まえながら、効果的な情報発信をおこなってまいります。必要な情報を、正確に、わかりやすく、全ての市民の皆さまに等しく提供できるよう、重層的な広報体制を構築し、今後も取り組みを推進してまいります。

(意見16) (対応区分：参考)

【P8 ①暮らしのDX 想定される主な取組み】

8 ページ：「① 暮らしのDX (デジタルファーストによるサービスの提供)」

【意見の要旨】

「オンライン化率 100%」という目標に加え、「完了率」と「UI/UX (使いやすさ)の向上」を評価指標として明記していただきたい。

【意見の内容・理由】

素案では「行政手続のオンライン化率 100%」が掲げられていますが、市民アンケートでも「使いにくい」という声がある通り、システムは提供して終わりではありません。画面が複雑で途中で離脱してしまえば、「行かない窓口」は実現しません。

重要なのは「市民が一人で迷わず最後まで操作できたか (完了率)」です。重要なシステムを導入・更新する際は、リリース前に多様な年代の市民 (高齢者等も含む) によるテストモニターを実施し、UI/UX を徹底的に改善するプロセスを方針に盛り込んでいただきたいです。

(市の考え方)

本方針においては、UI/UX に係る評価指標の設定はしておりませんが、「使いやすさ」「満足度」は取り組みにおいての基本的な考え方としております。

多種多様な行政手続の精査を行う中で、いただきましたご指摘の視点も含め、まずは行政手続のオンライン化の拡充に取り組む中で、検討を深めてまいります。

(意見17) (対応区分：参考)

8 ページ「① 暮らしのDX」におけるマイナンバーカードの活用、および10 ページ付近「③ 安全・安心なDX」

【意見の要旨】

「医療・健康」「防災」分野におけるマイナンバーカード等を用いたデータ連携を、最優先事項 (命を守るDX) として推進していただきたい。

【意見の内容・理由】

市民アンケートでも関心の高い「医療・健康」「防災」分野において、デジタル基盤の活用を最優先で進めるべきです。

災害時の避難所でのスムーズな受け入れや、救急搬送時に本人の同意のもとで医療・服薬データを瞬時に確認できる仕組み (PMH: 自治体・医療機関をつなぐ情報連携基盤など) は、単なる「便利さ」を超えた「命を守るDX」です。茅ヶ崎市が率先して、市民の命と健康を守るためのデータ連携基盤を構築していくことを方針に明示していただきたいです。

以上となります。医療や介護、地域福祉の現場からも、市の前向きな取り組みを応援しております。「誰も取り残さない温かいDX」の実現に向けて、ご検討いただけますと幸いです。よろしくお願いいたします。

(市の考え方)

本市では、救急隊がマイナンバーカードを活用して傷病者の情報を把握する「マイナ救急」や、医療機関等との情報連携基盤である「PMH」の活用を進めております。今後においても、マイナンバーカードの特性を活かした更なるサービスの検討を進めてまいります。

(意見18) (対応区分：参考)

【P8 e-kanagawa 電子申請システムについて】

何回か利用し、利便性は感じた。茅ヶ崎市のメール配信にて募集はあるとの事で、申し込もうとしたが、申し込みができない状態に（募集終了）なっていて、さらに増員枠があるとの市のメール配信だったが、できなかったのもので、担当課に電話連絡し、対応してもらった。電子申請システムに反映されてからのメール配信が望しい。せっかく申し込みをしようとしても、あきらめてしまう人もいるのではないかと思う。

(市の考え方)

行政手続のオンライン化を推進するにあたっては、市民等の皆様が便利で使いやすいと実感していただく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を踏まえ、市民等の皆様が迷わずスムーズに手続を行うことが出来るような行政サービスの提供に引き続き取り組んでまいります

(意見19) (対応区分：対応済み)

【P8 キャッシュレス化】

市民課での支払がキャッシュレスでできるのは、非常に便利。

(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ております。引き続き、最新技術の状況や国・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てまいります。

■行政内部のDXに関する意見、要望（2件）

(意見20) (対応区分：参考)

AIの活用におけるKPIとしては利用率の増加では無く、利用による目的達成のための効率化を定める方がDXも主旨に合っているのでは無いかと感じました。

AI活用ではローカル環境にAIの基盤を設け、LAGを活用することで、市役所内の多くのデータを瞬時に解析し、複雑な対応を簡単に把握することや、データの取得が容易に行えます。

人に依存した働き方からの脱却としてはLAGの活用はAI活用として適していると感じました。(職員向けと市民向けにLAGの公開範囲を設ける事で市民としてもホームページ上などで必要な情報へのアクセスが容易になり満足度向上及び職員への負担減が見込めるかと思われまます。)

(市の考え方)

現在、本市における生成 AI の利用については徐々に増加してきている状況であり、まずは職員が日常業務の中で活用し、その可能性を実感することが重要であると認識しております。

実際に活用する中で、ツールとしての特性を職員自身が正しく理解した上で、ご提案いただいたような RAG の構築による情報へのアクセスの簡素化や、市民向け FAQ へ移行し、「行政内部のDX」に努めていきます。

(意見 2 1) (対応区分：参考)

9 ページ付近：「② 行政内部の DX (デジタル技術を活用した徹底的な事務の効率化)」

【意見の要旨】

業務効率化によって生み出された「人的資源」を、具体的にどのような「対人サービス (アナログの支援)」に振り分けるのか、そのビジョンを明記していただきたい。

【意見の内容・理由】

生成 AI や RPA 等の導入による徹底的な事務効率化には大賛成です。一方で、市民目線では「それで具体的に行政サービスがどう良くなるのか」が見えにくい部分があります。

「デジタルで事務作業を極限まで減らし、その分浮いた職員の時間を、複雑な福祉相談や困難を抱える世帯への訪問支援など『人にしかできない温かい対人サービス』を実施する」ことこそが DX の真の目的であることを、本方針の柱として強く打ち出していきたいです。

(市の考え方)

「行政内部のDX」を推進し、業務プロセスの再構築や、事業の統廃合も踏まえた見直しを行うことにより生み出された人的資源については、注力すべき分野に配置することを目指す姿に位置付けております。

企画立案や相談業務など、来たる 2040 年に向けて計画的に実施することが重要だと認識しており、いただきましたご意見を踏まえながら、取り組みを進めてまいります。

■安全・安心なDXに関する意見、要望 (6 件)

(意見 2 2) (対応区分：対応済み)

セキュリティ面では市役所内 PC の無線利用において、デジタル証明書を利用したセキュリティ向上や、UTM、閉域網を利用した対策は必須ですが、NDR を利用した振る舞い検知等、現代の攻撃手法に沿った対策が必要かと思われまます。(既に対応されておりましたらご放念下さい。)

(市の考え方)

市役所内 PC の無線利用における本市の対策状況につきましては、国等のセキュリティガイドラインに則した対策を図っており、また、ネットワーク等の常時監視による異常検知・防御体制を構築し、運用しております。今後も最新の攻撃手法を注視しな

がら、情報セキュリティ対策を行ってまいります。

(意見23) (対応区分：参考)

【誰も取り残さないD社会の実現】

新しい便利な機能の導入は、これと引き換えに新機能を使えない人々にとってはマイナスにもなりうることはよくあります。例えば来庁せずに用が足りるのは便利ですが、来庁しての対面サービスが極端に不十分になることもありうる。

スマホで解決はいいのだが、スマホを使いこなせない人々にとっては、敷居が高くなって、かえって不便となる。新しい便利さと引き換えに、障がい者や高齢者の日常生活が脅かされることが無いように。DXは市民生活ファーストを幅広く捉えて進めて欲しい。

限られた資源で解決しなければならないので、かなりの工夫が求められると思いますが。茅ヶ崎市の「売り」が幅広い市民の日常生活の向上であること、それを自慢できる茅ヶ崎市で合って欲しいと思っています。

(意見24) (対応区分：参考)

民間では商店、銀行等のカードが多すぎて作りきれず、持てず困っている人もいます。

また、スマホ対応についても同様に店の支払いもデジタル対応があっても現金対応や店員を呼んでいる人もいます。この状況を踏まえて当計画を実施して欲しいです。

(市の考え方)

本方針では「安全・安心なDX」を方針の柱の1つとして掲げており、例えば、来庁しない市民には負担軽減、どうしても来庁が必要な市民には「書かない窓口」の活用など手厚いサービスを提供し、誰も取り残さないデジタル社会の実現を目指すこととしております。

取り組みの推進にあたっては、DXによって利便性を向上させるのと同時に、それを使いこなすためのきめ細やかな支援も不可欠であると認識しております。

単なる格差是正にとどまらず、市民の利用促進のための仕組みを構築するなど、誰もがデジタル化の恩恵を享受できるよう努めてまいります。

(意見25) (対応区分：参考)

・ 医院での受診時、マイナンバー受診は個人情報も守られ、そして便利さもあり、良いとも思っています。

・ 銀行等での引出しは基準が相当異なっています。そのことを銀行員も知らない人も居ます。

・ 市民の人が病気になったり、相続等で暗証番号が分らず困っている人もいます。印鑑通帳でも手続きできるとか種々の啓発(PR)ももっと必要と思います。

・ また最近こんな新聞記事もありました。「AIは人に寄り添ってくれるようにも見える。感情の行為の行き違いなど精神的ストレスもない。だがそれは利用者をつなぎとめるためのアルゴリズム作用にすぎない。」とか。

・ またご存知と思う、大手企業が今サイバー攻撃被害の再発防止策とガバナンス体制

の強化に取り組んでいます。

・・・・・・以下略

種々のことも参考に積極的に当デジタル・トランスフォーメーション推進方針 2030を進めて欲しい。

(市の考え方)

本方針の推進にあたっては、誰もがデジタル化の恩恵を享受できるよう取り組みを進めるとともに、定期的な情報セキュリティ研修や監査を実施することで、市民等の情報を守り、信頼性の高い行政サービスの提供を目指してまいります。

(意見26) (対応区分：参考)

【該当箇所】第二章 4(3)③

安全・安心なDX(誰も取り残さないデジタル社会の実現)について(素案11~12ページ)

【意見の趣旨】

「市独自の継続的な支援スキーム」の構築にあたり、高額な民間委託に頼るのではなく、「防災など公共性の高い分野を中心に、地域の市民活動団体・NPOと協働した費用対効果の高い独自の支援スキームを構築する」という方向性を、「5年間で特に力を入れる取組」の項目内の「デジタル・インクルージョンに向けた取組の展開・拡充」(12ページ)の具体例として明記し、推進していただきたい。

【理由・背景】

素案において、国のスマホ教室事業終了後を見据え、「市独自の継続的な支援スキームを検討していく」と明記された点(素案11ページ「現状及び課題項目」内)を高く評価します。この独自のスキームを検討するにあたり、行政と地域の市民活動団体が協働する「市民参加型の支援スキーム」が極めて有効かつ持続可能であると考えます。

すでに市内のNPO法人がスモールスタートとして湘北地区で実施した。

「スマホでWeb活用 無料講座(防災軸)」(2025年10月開催)では、汎用的なキャリア講座とは異なり、市の防災マップや自治会情報(まちぢから協議会連絡会サイト等)の活用に特化した「地域カスタマイズ」を実現し、参加者の95%が内容を理解し高い満足度を得ました。

さらに、通信事業者等等への民間委託の受講者1人あたりのコストに対し、市民参加型では約20分の1で実施可能であり、行政の費用対効果および持続可能性が極めて高いことが実証されています。

特に「防災」領域における情報弱者へのサポート(災害時の情報取得、マイナンバーカードのスマホ搭載による避難所での活用など)は、将来の災害レジリエンス(強靱性)向上に直結する極めて公共性の高い事業です。市民が今まさに必要としている「リアルな地域課題」を行政にフィードバックしつつ、官民が連携して支援を行う「茅ヶ崎モデル」の構築を強く要望します。

(意見27) (対応区分: 参考)

【P11 ③安全・安心なDX 想定される主な取組み】

①シニア世代

総務省デジタル活用支援推進事業(2026年3月まで)の終了に伴い、スマートフォン講習会やパソコン講座の主体を特定民間事業者と通信キャリアから従来の市民活動団体と通信キャリアの組合せに戻し、常設型の「スマホ・PC質問窓口」を復活させ、DX時代に対応するための市民へのサポートを行政として用意する。

②低所得者層など

低所得者層などネット環境のない市民に対しては、通信キャリアとも協力して、デジタルデバイスやモバイルWIFIを無償あるいは低額にて貸与する。

③一般市民・子ども

学校教育の場でのネット犯罪対策やセキュリティ教育の導入、講師派遣など。

(市の考え方)

安全・安心なデジタル化を推進するためには、市民の皆様に寄り添った継続的な支援体制の構築が不可欠であると認識しております。

支援体制の構築にあたっては、先進事例の調査研究とともに、地域との連携も視野に入れながら、持続可能な仕組みを検討してまいります。

■パブリックコメント全般に関する意見(1件)

(意見28) (対応区分: 参考)

パブリックコメント意見(等)募集について

当「パブコメ」の意見募集をもっとPR(啓発)したり、説明会も実施して進めて欲しいと思います。他のパブコメのほとんどが応募者が非常に少ないので、それを克服しないとパブコメの意味がなくなってしまうと思います。

①ほとんどの(多くの)パブコメ(パブリックコメントの意見募集で、これまでいつも(ほとんどの件が)応募者が非常に少なかったと思う。パブリックコメントの意味(公意募集)(市民の意見募集)の意味からしてももっとPR(啓発・多くの情報発信)等したり色々な工夫をしてほしい。

②上記と関連ありますが、市広報ちがさき情報欄に当パブコメの募集が記載されておりますが、多くの市民は見逃し見落とし等をしてしまわないでしょうか。

③パブコメの意味からしても市民に説明会開催するのが原則と思う。

④説明会(パブコメの)開催した(茅ヶ崎ゴルフ場等)パブコメは、パブコメ等の説明会参加者も多く、パブコメ応募者も非常に多かったと思う。

⑤R4年度2月のパブコメは・十数件あったと思うが、R5年度のパブコメは2月5件(1から2月かけ3件)前年度の1/3に件数が減りました。更なる工夫をお願いします。

(評価すると同時に時期的にやむを得ないと思うところもありますが色々な配慮がないと市民は適切に応募できないと思う。

用語解説についても、今まだ分からない人が多いと思います。前記もしましたが、説明会や学習会、懇談会等を開催して欲しいと思います。

(市の考え方)

パブリックコメント手続きは、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、市民の皆様からご意見をいただくことができる重要な市民参加の機会であると認識しています。

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、X、LINE、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、まちぢから協議会を通しての周知等、様々な周知啓発を行っており、広報紙の作成にあたっては、多くの市政情報をより分かりやすくお伝えできるよう努めておりますが、紙面に限りがあるため、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調整し、より多くの市民の皆様へ情報を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手続きをはじめとした市民参加の方法の実施にあたっては、案件に応じて様々な方法を組み合わせて実施することとしており、今後も市民参加機会の充実を図るとともに、積極的な情報提供に取り組んでまいります。