

## 延岡市DX推進計画（案）への意見募集の結果

### ＜意見の概要と本市の考え方＞

No	分類	意見の概要	本市の考え方
1	現行計画	令和3年～令和7年「延岡市情報政策推進計画」では、どんな目標を立ててどれくらい達成出来ましたか。	現在の「延岡市情報政策推進計画」では、市民一人ひとりのニーズに合った行政サービスの提供を行うことで、市民が主体的に考え行動できる市民が主役のまちづくりや、安心・安全で、豊かさや利便性を実感できるデジタル社会の実現を目指すため、「市民にやさしいDX」、「地域を変えるDX」、「都市が輝くDX」の3つのプロジェクトの中で、51の事業について具体的な目標（KPI）を設定しデジタル化を推進してまいりました。令和7年度末でそのうち73%が目標を達成する見込みとなっております。
2	計画全般	延岡市DX推進計画を読みましたが、正直良くわかりません。人口は確かに減少していますが、市役所は5年前と変わってないと思う5年間後も変わらないと思いますが、5年後延岡市役所は具体的にどのように変わりますか。	令和3年度からの5年間を計画期間とする「延岡市情報政策推進計画」では、行政手続のオンライン化やマイナンバーカードの普及・活用促進など、市民の皆様の利便性を図るとともにデジタル技術を活用した業務効率化などにも取り組んでまいりました。 新たな計画の計画期間においては、オンライン申請の拡充や窓口改革の推進等により、市民の皆様の「行かない、書かない、待たない」行政手続さを目指すとともに、AIを活用した新たなサービスの提供についても検討してまいります。
3	計画全般	延岡市（市役所）には、沢山の問題・課題があると思いますがDX推進計画を推進する事で本当に沢山の問題・課題を解決し延岡市民一人一人に寄り添った暖かいサービスを提供する事が出来ますか。	デジタル技術の導入により、業務の効率化を図ることで時間を確保し、その時間を活用して市民の皆様の声に耳を傾けることなどにより課題の把握に努め、その解決を目指してまいります。
4	計画全般	KGIとKPIの例えについて減量3ヶ月で○kg減量する例えは、よくわかりますが、本文中の重点方針とKPIについては、わかりにくいです。%でなく1年後に窓口待ち時間を○分→○分に短縮するなら解りやすいです。曖昧な表現でなく誰もがわかる定量表現で書いて下さい。	窓口待ち時間については、手続きの種類や混雑状況によって変動するため、一律に具体的な「○分→○分」といった表現で示すことが難しいことから、「窓口待ち時間50%短縮」というKPIを設定しておりますが、市民の皆様が具体的な改善を実感できるよう努めてまいります。
5	計画全般	<ul style="list-style-type: none"> <li>●デジタルが苦手な人、分からない人、携帯電話やスマホを持たない人については、どのように考えていますか、私も・スマホでは、電話かメールを使うのがほとんどです。</li> <li>●業務効率化は必要だと思います。高齢者やデジタルが苦手な人にとっては、困ることもあると思います。高齢者が取り残されないように、相談窓口・丁寧な対応も残していただきたい。</li> </ul>	デジタルが苦手な方やスマホを持たないの方々のために、「デジタルデバйд対策」を重点方針の一つとして掲げています。スマホ教室の定期開催や、地域の要望に応じた講師派遣を継続し、高齢者等が気軽に集まれる「スマホサロン」の実施も検討しています。また、市民を「スマホ活用支援員」として養成・任命することで、地域全体でデジタル化を支える体制を構築し、デジタルが苦手な方々への丁寧なサポートを提供してまいります。このことにより、多くの皆様が電話やメールだけでなく、様々なデジタルサービスの利便性を実感していただけるよう、きめ細やかな支援に努めます。

## 延岡市DX推進計画（案）への意見募集の結果

### ＜意見の概要と本市の考え方＞

6	計画全般	延岡市のパブリックコメントを見ると、凄く沢山の資料を作っていますが、DX推進計画を進める事で逆に延岡市の職員には大きな負担になっているのではないですか、DX推進計画を進める事で職員の業務効率化になり時間外削減となりますか。	<p>新たな計画は、本市を取り巻く社会情勢を踏まえ、「デジタルの力で人と人、人と地域がつながり、多様な挑戦によって希望が育まれるまちづくり」を実現するための羅針盤として策定したものです。本計画では、市の業務において窓口（フロントヤード）改革等により、定型業務の自動化などを進めることで、職員の業務負担の軽減を図り、削減された時間等を市民との対話や新たな市民サービスの企画検討につなげていきたいと考えています。</p> <p>この取組に関する目標は、内部業務の処理時間を70%削減することを目指しています。</p>
7	計画全般	DX推進計画には、デジタル（スマホ）の良いところのみ書かれていますが、テレビや新聞ではいろいろな弊害（振り込み詐欺電話、迷惑メール、偽の動画、サイバー攻撃、個人情報流出、等々）があり心配です。	<p>詐欺、迷惑メール、サイバー攻撃、個人情報流出といった弊害やリスクについて、本市では、全職員に対するセキュリティ研修の継続的な実施や内容の充実、情報セキュリティポリシーの定期的な改定などに取り組んでおり、これを継続していきます。また、市民向けに実施しているスマホ教室では、ネットにおける防犯対策を学ぶ機会として、今後も内容の充実を図ることにより、デジタルに対する不安を払拭できるよう取り組んでまいります。</p>
8	計画全般	南海トラフ大地震発生時にスマホの防災アプリが機能しますか、停電して家や電柱やいろんな機器が壊れて、一部の固定電話しか使えないのではないですか。	<p>大規模災害時における情報通信手段の確保は極めて重要であることから、本計画では、防災アプリの普及促進に加え、「災害時でも確実に情報が届く多層的な情報通信ネットワーク」の運用を目指します。本市では、災害時でも衛星通信を利用して主要な避難所でスマートフォン等が利用できる、耐災害性の高い本市独自のネットワークを整備していますが、今後も、停電時や通信インフラが損壊した場合でも、多角的な手段で市民の皆様へ情報伝達ができるよう、対策を講じてまいります。</p>
9	計画全般	問題に対してボタンを押したり、選択したり、答えを渡したりする者は人であり取扱う職員です。よく勉強したり、研修して下さい。 間違っても既成の項目に拘（こだわ）り、決め付けないようにして下さい。 説明の苦手の方は何回も説明すると、わかってくれると思います。	<p>本計画では、「庁内のDX人材の確保・育成」を重点方針の一つとして掲げ、職員研修の実施や外部専門人材の活用を通じて、職員のデジタルスキルだけでなく、市民の皆様の多様なニーズを理解し、的確かつ分かりやすく説明する能力の向上を図ってまいります。</p> <p>生成AIの活用に関してもAIが生成したものについては、必ず職員が責任を持って確認を行っていくなどのルールについて研修等を通して徹底を図ってまいります。</p>

## 延岡市DX推進計画（案）への意見募集の結果

### ＜意見の概要と本市の考え方＞

<p>10 計画全般</p>	<p>計画書冒頭の「計画策定の背景」の最後の一文に、「デジタルの力で人と人、人と地域がつながり、多様な挑戦によって希望が育まれるまちづくり」とあります。人を中心に置いてすすめる考えを冒頭に述べられ心強く思います。デジタルの力は確かに業務の効率化・合理化・スピード化・通信等情報化の世界を変え我々の生活環境は一変してきました。さらに現在の社会情勢はこの革新の一層の推進を余儀なくしています。この計画の強力な推進に大いに期待しています。</p> <p>しかし人と人、人と地域のつながりについては不安な面があります。デジタルの力はそのつながりを強固にする反面、希薄にする側面もあるように思います。今日の生活の中でそう感じる一事例を上げてみます</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・スマホや通信機が自在に扱えずシステムついて行けない、孤立してしまう</li> <li>・電話の「音声に従って進んでください」。自分はどこを選択するのか分からなくても聞き返せず完全に一方通行。特に高齢者には一方通行は精神不安やシステム不信となる</li> <li>・医師と患者の関係。検査の高度化、その利用環境の進歩で信頼度の高い検査結果がすぐどこでも見れる。すごいことなのだが、現実の診察現場の光景は大げさに言えば「医師は患者の顔は見ずパソコンばかり」みている。患者にとって医師との会話が一番の安心なのだが・・・何がこうさせているのか。医師個人の問題ではない何かが・・・こんな関係が行政業務改革の結果「行政窓口」と「市民」との間に起こらないこと</li> </ul> <p>AI活用は一気に進みそうです。不安があっても進めねばならないテーマです。強力な推進を期待しています。私は今85歳の堂々の高齢者、新しいシステムを苦手とする孤立候補者の最前線。この立派な計画書を読みこなすことは困難、ましてや意見などできず愚痴っぽい内容になり申し訳ありません。</p>	<p>本計画の目指すべきビジョン「デジタルでつながる「人」と「地域」～多様な挑戦が希望を育み未来を創る～」は、デジタルの力で業務を効率化し、そこで生まれた時間や人手を「人と人、人と地域のつながり」を強化することに再投資するという考えに基づいています。人と人、人と地域のつながりについては、以下の取り組みを行うことにより、デジタルが進んでも不安がないよう取り組んでまいります。</p> <p><b>デジタルデバインド対策：</b> スマホ教室や高齢者等が気軽に集まれるスマホサロン、市民の中から希望された方を養成・任命したスマホ活用支援員の配置により、デジタル機器の操作に不安を感じないよう、丁寧なサポートを提供します。誰一人取り残さない社会の実現を目指します。</p> <p><b>行政窓口の改革：</b> フロントヤード改革（「行かない、書かない、待たない」窓口）により、職員の業務効率化を図り、そこで生まれた時間を「きめ細かな相談業務」や、市民一人ひとりに寄り添った対話に充てることで、デジタル化が進んでも「温かい行政窓口」を維持・強化してまいります。</p> <p><b>AIの活用：</b> AI等の革新的な技術進歩により、私たちの生活は大きく変わろうとしています。AIは一人ひとりの市民の皆様へ寄り添えるツールでもあります。AIを活用した新たなサービスの提供についても検討していくことにしています。</p>
<p>11 計画全般</p>	<p>ざっとですが、資料は拝見しました。また、地方自治に関する一般刊行物から、政府のデジタル化推進の構想も、少しは理解しました。</p> <p>申し上げたいのは、人間の幸福とは何か、という基本点から、もう一度問い直されたら、如何でしょうか？勿論、私も考えます。</p> <p>デジタル化という世界を被う波は、誰も止める事が出来ないと思います。デジタルによる利便性の向上は、実感をした事もあります。一方で、産業革命以降の人類の歩んで来た道筋をたどると、私達は本当に、幸せになったのでしょうか、暫定的な答えとしては、+（プラス）もあれば-（マイナス）もある。</p> <p>例えば、生産物の飛躍的拡大、自動車の普及はかつて公害問題を生みました。プラスチックゴミは、海洋で問題になっています。又、原子力の発見、発明、地球温暖化等、人間が豊かさを求めると、必ずといっていい程、負の部分を生みます。人間は、それら一つ一つ克服しながらここまで来ました。デジタル技術の発展、普及は、一つ一つじっくりと検討しながら、進めるべきと考えています。</p>	<p>本計画は、デジタル化を進めることで「市民のウェルビーイング（幸福）を最大化する」ことが計画の背景となっております。ご指摘の通り、デジタル化には利便性の向上というプラス面だけでなく、情報流出の問題などマイナス面も存在することから、計画では「情報セキュリティ対策の徹底」を重点方針に掲げ、リスク管理を徹底することとしています。</p> <p>デジタル技術の導入・活用にあたっては、その影響を多角的に分析し、市民の皆様一人ひとりの幸福を追求しながら、負の側面を克服し、持続可能なまちづくりに貢献できるよう、慎重かつ着実にDXを推進してまいります。</p>

## 延岡市DX推進計画（案）への意見募集の結果

### 《意見の概要と本市の考え方》

12	計画全般	<p>計画のタイトルにDXが付くと仰々しくて市民には判りづらいと思う。市民にわかりやすいデジタルとかの言葉がかつよするなど、かみ砕いた表現にすべきでは。</p>	<p>「DX（デジタルトランスフォーメーション）」という言葉は、単にデジタル技術を導入することだけではなく、デジタル技術やデータを活用して、市民の皆様の生活や体験をよりよくしていくという意味合いで日常的に報道などでも使われていることから、「DX」という言葉が社会的に認知されてきていると判断し新計画に使用したところでは。</p> <p>また計画の中でも、DXの取組を推進することで、どのようなことを目指すのかということが直感的に理解いただけるようイラストなどを多く盛り込んだところでは。</p> <p>今後、施策の推進にあたっては、誰もが理解しやすい言葉で、具体的な取り組みや市民生活への影響を分かりやすく丁寧に説明していくよう努めてまいります。</p>
13	その他	<p>難しい事は、分かりません。申し分けございません。でも、他国では、サイレンの音に怯えているのに、平和で普通の生活を営める事は、幸せだと感じています。この様な平和で安全な生活が出来ているのは、皆様の御努力の賜物だと思っています。これからも、皆様の御努力により、各国と連携して(会議を開いて)この様な生活が、続けて出来る様、宜しく願い致します。ありがとうございます。(いつだったか、山の木を伐採した後、植樹していた場所がありました。それを目にしたとき、胸をなでおろしました。)</p>	<p>今後の人口減少や大規模災害への備えに対応していくためには、デジタルトランスフォーメーション（DX）を推進していく必要があるため、本計画においては、これらの社会情勢を踏まえ、「デジタルの力で人と人、人と地域がつながり、多様な挑戦によって希望が育まれるまちづくり」の実現を目指しています。</p>