

## 清瀬市 DX 推進計画（案）に対して提出された意見等の概要及び意見に対する市の考え方

令和4年3月15日から4月5日までの間、清瀬市 DX 推進計画（案）に対する意見募集を行った結果、3人の方から4件の意見が提出されました。

そこで、これらの意見に対する市の考え方を取りまとめましたので、清瀬市パブリックコメント実施要綱第8条及び第9条の規定により次のとおり公表します。

### 1. パブリックコメントの概要について

- |             |   |
|-------------|---|
| (1) 意見の募集期間 | 令和4年3月15日（火） から 令和4年4月5日（火） まで  |
| (2) 資料の閲覧場所 | 市ホームページ、各地域市民センター、中央・駅前図書館、生涯学習センター、男女共同参画センター、児童センター、コミュニティプラザひまわり、清瀬けやきホール、市役所本庁舎行政資料コーナー、情報政策課 |
| (3) 提出方法    | 情報政策課窓口、郵送、ファックス、電子メール（市のホームページ専用フォーム）  |
| (4) 意見応募者数  | 3人  |
| (5) 意見件数    | 4件  |

## 2. 意見等の概要及び意見に対する市の考え方

No.	ご意見（原文）
1	<p>せっかく DX を目指すのであれば、ということで、「みんなの市政」という概念スキームを提案します。具体的には、市民と市政との間の相互協力を可能とするシステムの構築、ということになります。現在、あちこちの市町村で実施されている「道路不具合通報システム」。イメージとしては、これの拡張版です。</p> <p>道路の不具合通報にとどまらず、たとえば、大雨時に冠水情報を通報してもらうことで、リアルタイムに状況が把握できますし、その情報は今後の治水計画にも役立ちます。また、昨今のコロナ禍のような、自宅療養を余儀なくされるケースでの感染者の状態把握や援助支援なども、設計次第で可能となります。</p> <p>以上はあくまでも一例であり、このような枠組みさえあれば、その他の様々な応用も考えられます。（たとえば災害時の被害状況の迅速な把握など）市民が手軽に入力できるインターフェースを備えていること、GIS が活用できること、それがこのシステムの主な機能要件となります。</p> <p>システムの構築には多額の予算が必要です。デジタル庁に基盤を作ってもらおうよう働きかけるのもありますが、近隣の市町村と共同で調達しても良いと思います。経費の削減になりますし、なにより、システムを共通にすることでインターフェースが同一となるため、災害や突発的な事故などで職員の手が足りなくなった場合の自治体間での人的な応援などもスムーズに行えることが期待できます。</p>

<p>No. 1 に対する 市の考え方</p>	<p>DX の推進では、ご指摘の通り、市民参加が重要と考えています。国においては、自治体DXを進めるべく『デジタルの活用により、一人ひとりのニーズに合ったサービスを選ぶことができ、多様な幸せが実現できる社会』と基本方針を掲げているため、多くの市民のみなさんの意見を聞きながら、事業展開していく予定です。</p> <p>ご意見いただいた道路不具合などの市民からの連絡システムは、p24 の行政手続きのオンライン化が該当します。市民がインターネットを利用して簡単に連絡でき、位置情報の機能などを搭載した電子申請システムを令和4年度から試験的に導入しています。また、本格的なシステム導入にあたっては、近隣市と共同で調達することを予定しており、経費削減を図ります。</p> <p>ご意見を受けて、計画の該当部分に「市民が手軽に利用でき、位置情報の機能などを搭載したシステムの導入</p>
-----------------------------	---

を目指すとともに、近隣市と共同調達することによって、経費削減を図ります」を追記いたします。

No.	ご意見（原文）
2	<ul style="list-style-type: none"><li>・個人情報保護の視点が気になっていて、3月議会の市の答弁で17項目について、民間企業に委託すると答弁されていました。民間企業に委託すると、個人のプライバシーが民間企業に行くことで、企業の儲けに使われてしまうのではないかと心配しています。先日の報道で、ラインの国内情報が、中国の関連企業からアクセス可能な状態になっていたと報道されていました。このようなことが起きないための、契約はどのような条件で契約を行うのでしょうか。</li><li>・窓口対応が無人化することが決められていますが、一定程度の人が、無人化に対応できない人たちが、いらっしゃると思うので、その人たちの対応を具体的に検討してほしいと思います。</li><li>・現在私は、電柱の電気の切れや、道路の陥没など市役所に連絡するときは電話で行っていますが、これを携帯から直接写真を取って送ることができると、とても便利だと思います。ぜひシステムを作してほしいと思います。</li></ul>

No. 2 に対する 市の考え方	<p>1点目については、p16の標準準拠システム導入に関するご質問として承りました。ご指摘の通り、標準準拠システムに該当する20業務（現在は、17から20に業務範囲が拡大）は、民間企業に委託します。ただし、民間企業との契約では、個人情報の秘密保持や目的外利用の禁止などの内容を記載しセキュリティを担保しますので、個人情報を企業の儲けに使われることは一切ございません。</p> <p>なお、委託を予定しているデータセンター（ガバメントクラウド※）は、ISMAP(政府によるクラウドセキュリティ評価制度)の評価を受けたクラウドサービスで管理され、厳格なセキュリティ対策が施されます。また、サーバーが管理されるデータセンターの物理的な所在地は、日本国内であり、合意を得ない限り、一切の情報資産は日本国外へ持ち出すことはできません。</p> <p>また、ガバメントクラウドと市役所間のネットワークは、インターネットと非接触の専用線で接続される予定です。このため、ご指摘のラインのように他から本市の個人情報がアクセスされる環境にはないので、ご安心いただければと存じます。（現在も市役所とデータセンター間は専用線を利用）</p> <p>※ガバメントクラウド＝国がデジタル化を進める上で活用するためのプラットフォーム。標準準拠システムは、</p>
---------------------	--

	<p>原則、ガバメントクラウド上へ構築する。</p> <p>2点目については、デジタル化による窓口の体制に関するご質問として承りました。デジタル化後の窓口ですが、オンライン申請を可能にしていくことで、直ちに、職員の数を減らすことにつながるとは考えていません。タブレット端末を窓口を設置し、市民の負担軽減や手続きの時間短縮を図っていくことで、市民サービスの向上を図りますが、必要に応じて、その操作をサポートする職員の配置は考えてまいります。</p> <p>3点目については、p24の行政手続きのオンライン化に関するご意見として承りました。No1で回答した通り、該当部分に「市民が手軽に利用でき、位置情報の機能などを搭載したシステムの導入を目指すとともに、近隣市と共同調達することによって、経費削減を図ります」を追記いたします。</p>
--	--

No.	ご意見（原文）
3	個人情報の件が気になっております。先日の市議会で17項目を民間企業に委託すると、市が答弁していました。残りの3項目は市役所の独自サーバーを使うことになるのか、どの項目がそれにあたるのか明らかにしてほしいと思います。

No. 3 に対する市の考え方	p16の標準準拠システム導入に関するご質問として承りました。20業務全てについて、ISMAP(政府によるクラウドセキュリティ評価制度)の評価を受けた民間企業のクラウドサービスで管理します。17業務は、当初から標準準拠システムの対象となっていました。残り3業務(戸籍、戸籍附票、印鑑登録)は、令和4年1月に標準準拠システムの対象として追加されました。
-----------------	--

No.	ご意見（原文）
4	初めてパブリックコメントをさせていただきます。 「清瀬市DX推進計画」を全般的に見させて頂きました。本計画は良くできていると思いますので、計画通り進めていただきたいと思います。ただし、本計画を進めるに当たり支障になると思われるのが、PCやスマホを利用できないと自ら言われる高

齢者がおられることです。清瀬市のオープンデータで最新の年齢別人口を見ましたが、60, 70, 80 歳台が 10, 20 歳台より多い様に見受けられます。

このため、市の DX をより効果的に推進するためには、「6. 2. 6 地域社会のデジタル化（スマートフォン体験会の開催等）」（31 ページ）にある、デジタルデバインド対策、特に高齢者に対する取り組みを数値目標を立てて取り組む必要があるのではないかと思います。折角市役所側で情報発信やヒアリングを DX を使って行っても利用者が活用できなければ意味がありません。特に PC やスマホに興味はあるけど使えない老人を中心とした利用説明会、あまりこれらに関心を示さない老人に対しては、PC、スマホを使うとこんなに便利になります等の取り組みを人数等を年度目標に入れて対応していただくと本 DX 推進計画がより良いものになるのではないかと思います。

No. 4 に対する 市の考え方	ご意見のとおり、国が掲げる「誰一人取り残さない、人に優しいデジタル化」を実現するためにも、デジタルデバインド対策は、重要な施策だと考えています。ご意見を受けて、「スマートフォン体験会は、東京都と連携し、年4回以上（参加者の合計80人以上）の開催を目標とします。」を追記いたします。また、スマートフォン体験会以外にも、国、東京都、清瀬市独自の施策を交えながら、デジタルデバインド対策に取り組んでいきます。
---------------------	---

### 3. パブリックコメントによる変更箇所（新旧対照表）

旧	新	変更理由
<p>24 ページ (略)</p> <p>本市では、東京都区市町村が共同で運営する電子申請サービスを利用していますが、令和5年3月末に当該サービスを止め、電子決済機能が実装され、直感的な操作でフォームの作成が可能なツールへの切り替えを予定しています。切り替え後は、所管課でフォームを作成することから、積極的なオンライン化が期待できます。</p> <hr/> <hr/> <hr/>	<p>24 ページ (略)</p> <p>本市では、東京都区市町村が共同で運営する電子申請サービスを利用していますが、令和5年3月末に当該サービスを止め、電子決済機能が実装され、直感的な操作でフォームの作成が可能なツールへの切り替えを予定しています。切り替え後は、所管課でフォームを作成することから、積極的なオンライン化が期待できます。</p> <p><u>また、市民が手軽に利用でき、位置情報の機能などを搭載したシステムの導入を目指すとともに、近隣市と共同調達することによって、経費削減を図ります。</u></p>	<p>ご意見を受けて、市民が手軽に利用でき、近隣市と共同調達し、経費削減を図ることを追記。</p>
<p>31 ページ (略)</p> <p>令和3年度に、東京都と連携して、スマートフォン体験会を開催しました。スマートフォンをお使いでない方や、操作に不慣れな方に対し、楽しみながらスマートフォンや各種アプリの活用を体験し、学ぶことができる、教室形式の体験会です。令和4年度以降も、体験会の開催を継続します。</p> <hr/> <hr/> <hr/>	<p>31 ページ (略)</p> <p>令和3年度に、東京都と連携して、スマートフォン体験会を開催しました。スマートフォンをお使いでない方や、操作に不慣れな方に対し、楽しみながらスマートフォンや各種アプリの活用を体験し、学ぶことができる、教室形式の体験会です。令和4年度以降も、体験会の開催を継続します。</p> <p><u>スマートフォン体験会は、東京都と連携し、年4回以上(参加者の合計80人以上)の開催を目標とします。</u></p>	<p>ご意見を受けて、スマートフォン体験会の目標値を追記。</p>