

「昭島市デジタル化推進計画（素案）」のパブリックコメントへの回答

1. パブリックコメントの実施結果

- (1) 実施時期 令和3年12月17日～令和4年1月17日
- (2) 意見提出者 3名
- (3) 提出された意見数 10件（15項目）

2. パブリックコメント意見への回答

意見NO	意見	回答(案)	修正有無
1	◇デジタルデバインドへの対応 個人情報保護については、国の委員会に任せるのではなく、市としてあらゆる手立てをつくして市民が安心できる個人情報保護・情報公開につとめてほしい。	最新のデジタル技術に対応すべく、ハード面の情報セキュリティ対策を重層的に実施するとともに、全職員を対象とする情報セキュリティ研修や、個人情報を扱う職員に対する情報セキュリティ研修など、職員一人一人の意識の向上に努め市民の信頼に応えてまいります。また、個人情報保護や情報公開につきましても、条例等の適切な運用に努めてまいります。	有
2	◇デジタルデバインドへの対応 ○すべてをデジタル化するのではなく、アナログという選択肢も残してほしい。 ○デジタル化が進むと、すでに65才以上の住民は、情報取得や行政サービスを受けられなくなる。これは、本人達の努力不足で片づけられない課題である。行政側のデジタル化を進めるだけではなく、デジタル機器が使える市民を増やす工夫・支援を希望します。行政主催の研修を実施するだけではなく、自治会と協働での取組もあると思う。	行政手続のデジタル化を推進する上で、デジタル機器を苦手とする方や、デジタル機器を全く使わない方がいらっしゃることは認識しております。本計画にも記載したとおり、誰一人取り残さない人に優しいデジタル化の実現に向け、行政手続や行政事務のデジタル化により利便性の向上や効率化を進めるとともに、それにより生み出した時間を窓口での申請等、対面による市民サービスに振り向けることで、デジタルを苦手とする方へのサービスも充実してまいります。また、デジタルデバインド対策の具体的な取組として、施策21.「スマートフォン・インターネット活用教室の開催」や施策22.「ICTサポーターの育成」等を計画しております。なお、施策を実施するには、自治会の協力は欠かせないことから、「自治会との連携・協働」を本文P.101に追記いたしました。	有
3	◇Free Wi-Fiの拡充 通信料金の負担軽減のため、自治会会館や集会所にもFreeWi-Fiを設置してほしい。	公共施設における「Akishima City Free Wi-Fi」サービスにつきましては、順次充実を図ってまいります。これにより、市立会館の会議室等におきましても、Free Wi-Fi を利用してのWeb会議やWeb研修会等の開催が可能となります。なお、現在、自治会会館や集会所への設置予定はございません。	無
4	◇電子行政サービス利用状況 過去5年間の電子行政サービスの利用状況を見ると、各種証明書の交付請求がほとんど利用されていないことがわかる。その要因について、どのように分析しているのか。	電子行政サービスの利用状況を見ると、手続きがWebで完結する手続は、比較的多くの方に利用されておりますが、各種証明書のように、Webでの申請はあくまでも事前申込であり、実際に証明書を受け取るためには来庁を要するような手続きは利用が少なくなっています。また、コンビニエンスストアにおける証明書の交付も始まっていることから、Webでの事前申込ニーズが無いものと思われます。また、市民アンケート調査の結果からは、「存在自体を知らなかった」という回答を最も多く頂いたことから、市民への周知も不十分であることが伺えました。今後、	無

意見 NO	意見	回答(案)	修正 有無
		Web で可能な手続を増やすとともに、操作性の見直しを図るなど、市民の利便性の向上を図ってまいります。あわせて、広報・PR活動にも注力してまいります。	
5	◇デジタル人材確保 現状の職員ではデジタル化の推進は大変だと思いません。デジタル人材確保には計画が必要だと思われま	令和3年度には内閣府の事業を活用してのデジタル戦略アドバイザーを設置し、専門家の立場から本市のデジタル化への支援を行うとともに本市に即したDX研修等を実施してもらうことで、DXに取り組むべき人材の育成にも努めております。また、令和3年度の職員採用試験により、情報処理に関する資格を有する職員採用を実施するなど、デジタル人材の確保・育成に向けた取り組みを始めております。なお、デジタル人材の確保・育成は、本市のみならず26市、そして東京都においても共通の課題であることから、共同での調査研究にも取り組んでおります。	無
6	◇ビッグデータの利活用について 国が保有する個人データを民間企業とともにビジネスで扱うことは、人権侵害と思われる。個人の資産や思想、行動までデータを一括管理する超監視社会は望んでいません。預金封鎖や行動制限も可能とし、格差を拡大するのではないかと。	国の目指すSociety5.0(超スマート社会)は、個人情報一元管理を目指しているものではないと理解しております。様々なビッグデータをAIにより分析し、国民が必要とするサービスや施策を効率的かつ効果的に提供することが目標であると認識しております。引き続き、市民の皆様にご不安や疑問を抱かれぬように、厳重かつ適切な管理に努めるとともに、目的外利用等についても生じることがないよう適切に取扱います。	無
7	◇情報セキュリティ対策 インターネットが普及して以来ずっとセキュリティ対策はいたちごとこであると思いますが、マルウェアやサイバーテロ等、自治体職員の対応は可能なのか。	各自治体は、インターネットに接続するネットワーク環境と個人情報を取り扱うネットワーク環境を物理的に分離しております。あわせて、様々なセキュリティ対策を重層的に講じることで、強固な情報セキュリティに守られた環境を構築しております。また、職員の意識向上を図るため全職員を対象とした情報セキュリティ研修を毎年実施するとともに、情報部門の職員は本市のネットワーク環境を構築した事業者のSEによるOJTにて様々な専門的な技術身につけていただいております。また、危機管理マニュアルや業務継続計画を策定するとともに、サイバー攻撃等が発生した際に対応する訓練を受けた職員による組織(CSIRT)の設置に向けた取組も進めております。デジタル技術は日進月歩でありますことから、悪意を持った攻撃も巧妙化・高度化してまいります。本市の情報セキュリティ対策につきましても常に進化させることで、市民の個人情報を安全・確実に守ってまいります。なお、具体的な仕組みやシステム構成につきましては、情報セキュリティの観点から公開しておりません。	無

意見 NO	意見	回答(案)	修正 有無
8	<p>◇電子行政サービスの拡充</p> <ul style="list-style-type: none"> ・小学校体育館の予約の電子化 ・イベントの市報掲載申請の電子化 ・市民会館へのポスター掲示申請の電子化 	<p>各種申請等の電子化を推進することは、本市の目指すべき目標でありますことから、担当課と調整の上、電子行政サービスの拡充につとめてまいります。</p>	無
9	<p>◇学校教育におけるICT化の推進</p> <p>○小学生のタブレット教育が紙ベースでの教育よりも本当に効果があるのか、もう一度検証をお願いします。効率が良いと思われる反面、子どもへの脳や視力への悪影響、精神的苦痛、ブルーライトや電磁波の影響などもあるのではないのでしょうか。</p> <p>○字を書かず、画面を見るが多くなり、字を書けなくなっている若者が増えていると聞きます。特に子どもの頃はきちんと書くこと、話すことが大事だと思います。タブレット教育に行き過ぎないように、注意をお願いします。</p> <p>○タブレットに頼ることなく、先生との対面授業を大切にし、直接触れ合う機会を無くさないように欲しいと思います。</p> <p>○タブレットの自宅への持ち帰りは選択制にしてください。家にPCがある家庭など、持ち帰りが不要な家庭もあるかと思えます。</p> <p>○学校公開と保護者会が全てオンラインになりましたが、音声も画像も悪く、誰が何をしているのか、誰が何をしゃべっているのかさっぱり分かりません。コロナ対策なのであれば、一律にオンラインを推し進めるのではなく、半数は教室で、半数はオンラインにするなど、工夫をお願いします。</p>	<p>全児童・全生徒及び教職員に対するタブレット端末等の配備は完了いたしました。現在、教育現場における効果的な利活用方法について様々な取組を進めているところであります。いただいたご意見につきましては、担当部署にも展開し今後のICT教育の参考とさせていただきます。</p>	無
10	<p>◇テレワーク環境整備事業の推進</p> <p>民間企業では従業員のテレワーク推進により、その街の経済悪化が懸念事項になり、また効率の悪さから出勤を選択する者が増えていると思います。また、行政については、仕事の効率化により、余った時間を何に充てるのかというのは大きな課題だと思います。テレワークを進めるのはよいと思いますが、きちんと検討をしながら進めて頂きたいと思います。</p>	<p>地方自治体におけるテレワークにつきましては、進んでいないのが現状であります。これは、個人情報を扱っている業務が大半を占めており、これらを管理するシステムに対し外部からのアクセスは一切禁止していることから、在宅での業務は困難な状況であります。また、直接市民との窓口を持たない一部の職場において実証実験を実施しているものの、長期間での実施には至っておりません。サービス規程等の整備も含め、本格実施までには検討すべき事項が多数あることから、引き続き実証実験による検証を進めるとともに、先進的な取組も参考としながら、地方自治体における効果的な運用形態について調査研究を進めてまいります。</p>	無