

（仮称）二宮町デジタル化推進計画（案）に対するご意見と町の考え方

募集期間：令和4年8月26日（金）から9月26日（月）まで
意見数：8件（電子メール6件、電子申請2件）

番号	意見の概要	町の考え方
1	二宮町デジタル化推進は国の「自治体DX推進計画」に準じて活動推進されますが、製造業DXコンサルタントを仕事にしている目で意見を記します。 先ず、「二宮町デジタル化推進計画 基本方針」ですが、国のデジタル化方針や手順書に従い簡潔にまとめられてますが、具体的なデジタル化イメージが出ていないと思います。 二宮町らしい方針で「子育て」、「福祉」関連の行政手続きのデジタル化とされてますが、自治体システム標準化17項目の全てが町民にとって必要なことであり優先度を含めてロードマップが必要と考えます。 今後の二宮町の成長(人減少の歯止め)のためにも前面に押し出すべきと考えます。 町の基本方針にも記してありますが、『デジタル化』は、昨今の社会では必須のインフラ整備になります。 日本産業界ではデジタル化の遅れが世界から見ても遅れどころか2周回遅れとすら言われている体たらくな状況が今の日本です。OECDで最も生産性の悪い日本の原因がここにあることは事実です。 日本のデジタル化の遅れの中で自治体DXを推進するのは、困難多きことと推察しておりますが、やらねば減びるとの覚悟で頑張りたいと思います。 (1) 活動の進め方についての所見 DXという言葉自体を知らないあるいは抵抗を持つ町民及び町職員も多い(製造メーカーも同様)と推測されます。 ・DXの言葉遊びは止めにして(国策定の手順書にもAI、ARP、BPR、SaaSなど判り難い横文字が多い)二宮町として目指すデジタル化による“普通の言葉”のゴールを考えるのが最初にやるべきことと思います。 言葉を変えるとデジタル化ビジョンの策定となります。 ・次にそのビジョンに対して『見える化』出来るかの検討になります。 『見える化』が可能か？ということはデジタル化が可能と判断できます。また『見える化』は前述した“DX知らない”“DXアレルギー”の人たちに判り易い説明となります。 *製造業ではダッシュボード開発と称しております。 ・このビジョンに基づきブレークダウンして活動計画(ロードマップ)作りになると思います。 取りあえず計画段階における、私自身の知見に基づく意見であり参考になれば幸いです。	ご認識のとおり「見える化」することがわかりやすさにつながり、多くの人とビジョンを共有することにつながると考えています。また、DXの取組みを成功させるためには、良い意味で多くの人を巻き込みながら進めていくことと捉えています。 今回、お示した計画（案）ではなるべく平易な言葉を使うこととし、難しい言葉には注釈および用語集をつけています。 今後も一人でも多くの方に関心をもっていただけるよう、表現には配慮してまいります。また、本計画にも記載のとおりPDCAサイクルを回していくことでプロジェクトの進捗管理を進めていくことから、各取り組みの目標設定および優先度を含めたロードマップの策定を進めてまいります。
2	デジタル化に向けての定量的な目標（KPI）の設定について 「二宮町デジタル化推進計画（案）」を拝承し、現状の定量的な分析が足りていない印象です。デジタル化とは、今行っている（アナログ的な）行為を可視化し、ICTを利活用することで改善を図るものです。そのためには、問題解決すべき事柄を何らかの方法で定量的に分析し、ボトルネックが何かなど予測・検証した上で、具体的な施策とその評価方法を検討・実施した上で、施策実施後の再評価で次のPDCAサイクルを回し続けることと理解しています。例えば、「現在二宮町役場に来る町民が1日当たりどの位居て、その数が何を何時デジタル化し、どの位減らすかと」といった目標値示して頂ければ、政策に理解が分かり易くなると思います。 以前は国内のコンピュータ会社で40年近くシステムエンジニア（SE）として民間企業の様々な分野でコンピュータシステムの設計・構築に携わって来ました。業務の見える化や業務プロセスの鳥観図作成、現状の数値的な分析といった作業経験が多数あります。協力要請頂ければ、可能な範囲でご支援致します。	本計画は、二宮町においてDX（デジタル・トランスフォーメーション）を推進する上で計画年度である令和7年度に町が目指す状態を示しています。別途取りまとめる予定のロードマップにより詳細な目標設定およびその進捗管理に努めてまいります。

番号	意見の概要	町の考え方
3	・計画案全体について 計画案内に記載はありませんが、目指す姿(目的)は「Society 5.0 for SDGs」の実現と推察します。 この場合、デジタル化(ICTの活用とDXの推進など)推進そのものが目的とするような表現や計画項目は「COCOAJ」のような利用者不在のシステム導入など目的と異なる計画の推進になることを危惧します。 デジタル化(ICTの活用とDXの推進など)は利用者の利便性などを向上させる「手段」であることを明確に表記すべきだと思います。 ・計画案の「4.デジタル化により目指す将来像」、「5.デジタル化へ取り組むための7つの柱」について以下3点のリソースが必要と考えます。 1)ネットワークインフラ(住民が無料か安価で利用できる) 2)利用者端末(住民が無料か安価で利用できる)の充足 3)町の運用体制 1)ネットワークインフラ 住民が利用できる町の拠点へ有線、無線合わせて複数の大容量回線の設置を行い、個人で回線や端末を用意できない方や使えない方への公開と合わせて公平なサービス提供機会を得られるものと考えます。(回線は複数方式かつ暗号化が必須) 2)利用者側端末の充足 計画案で触れられている「スマホ教室」は有用とは思いますが、申請などを「スマホ」で行うことは現実的でないと考えます。配信された内容を視聴するなどの用途は「スマホ」で十分ですが、例えば、職員の方が「スマホ」を使って現在の業務を処理できるか。という観点で考えると画面表示、入力機能の点で申請などに「スマホ」を使う選択肢は現実的ではないと考えます。(町からのプッシュ通知には有効と思います) パソコン、タブレット、通信機能のあるゲーム機を所持している住民の方はこれらの機器で十分申請内容の入力に対応できると思いますが、「スマホ」のみ所有者やデジタルデバイスの未所有者には無料で使用可能な端末を役場へ行くよりも簡便に利用できる選択肢が用意されることが必要と考えます。 3)町の運用体制の確立 仮に、24時間365日の申請オンラインが実現しても、利用率が0の曜日時間帯も発生します。また、システムの稼働中は緊急時の対応要員を用意することが必須となるので町の負担増になります。回線など機器類も行政サービスを提供するシステムも安定稼働のためには定期的なメンテナンスが必須です。運用日、時間の設定(例えば月～土の7時～21時にオンライン申請が可能となれば利便性はかなり向上すると思います)と、外部業者(インフラ、サービス運用とも)の活用により職員の方の負荷軽減と適切なコストの検討していただきたいと思います。また、外部業者を適切にコントロールできるように、担当部門以外の職員の方も含めた職員の方全員のリテラシー向上は継続的に取り組む必要があると考えます。PDCAを十分機能させていただきたいと思います。教育内容の一部は住民への公開講座として共有しても良いかと思います。(私感で申し訳ありませんがICT関連業務に30年以上携わってきた中で、障害やトラブルの原因は人的要因が最たるものでした。近年のメガバンクや携帯キャリアの大規模障害などもそうでした) 単純に行政サービスのデジタル化ではなく、行政と住民が一体となってICTを活用するIoTを実現した自治体となれば、町の特徴(特産品)とすることができると思います。住みたい町の魅力向上にもつながると思いますので、十分な検討の上、推進いただきたいと思います。	ご認識のとおり、デジタル化は手段であり、本質は住民の皆さまの利便性向上や課題解決を実現し将来にわたり持続可能なまちへと変革をすることです。なお、デジタル化は手段であることをより明確にするために、P4の記載を一部変更しました。

番号	意見の概要	町の考え方
4	この計画は、大きく2点で方向性を示す必要がある。 1. 具体的に、数値や目標がない。 例えば、職員を削減するとしたら、現状の1/2、1/3する必要があるとか、部署の数を半減させるとか、書類の量を1/10、1/20にするとか。かつ、現在の町のシステムには何が足りないのか分析すらない。今あるシステムでなぜ効率化が進まないのか、分かっていないのではないか。 明快な目標がなくては、計画が立てられない。一般の企業では、こうした目標を立ててから、そのためのストーリーを作るはずで、目標がないままデジタル化しても、役に立たないものを作るだけとなる。 2. 他の市町村の実施内容を研究すべきある。 現状の町の計画案は、IT企業に依存した場合、よく出てくる計画案の形式である。この内容は、AIだDXだとか新しい技術を使うなどと調子が良いが、どの自治体に出しても通用するわけで、本来あるべき中身がない。こんな方式に乗っているのは、いつまでたっても現状をクリアできない。経済性もない。 参加させる対象としては、大学などの研究機関、金融機関の研究所、専門企業などのプロの参加が必須である。具体的には、国内外で成功している例があるはずで、そうした参考例を広く知る必要がある。すでにあるものを知り、まず他の良さ可能な範囲で取り入れるべきである。他の市町村でやっているものであれば、実現性は高く経済的であるからだ。 そうした社会的常識を実施した後、二宮町での特色あるデジタル化案を作るべきと思う。特に、少子高齢化対策や人口減少対策など将来を見据えた町の変貌にどのようにシステムを変えるべきかなど課題はあるはずである。最初から、AIだDXだと振り回す前にやるべきことは、多くあるはずだ。	本計画は、二宮町においてDX（デジタル・トランスフォーメーション）を推進する上で計画年度である令和7年度に町が目指す状態を示しています。各取り組みの目標設定および優先度を含めたロードマップを策定し進捗管理に努めてまいります。 また、ご指摘のとおりDXの推進をしていく上で町の現状を把握し、課題を解決していくためには広く他市町村の取り組み内容を把握し、研究をしていくことは大変有効な手段だと考えています。本計画の中でもお示しをしておりますが、デジタル推進室が中心となり、各課と協力をしながら他市町村の取り組みの把握を行いつつ、課題解決に向けた組織づくりに取り組んでまいります。 また外部アドバイザーの相談体制も整備することとし、さらに必要に応じて産学公の連携についても模索してまいります。
5	マイナンバーカードの利用について 1. 図書カードをマイナンバーカードで利用できるようにする。 ・入室、退室の管理 ・本他資料の貸し出し、返却 ・写真があり本人確認が容易 など	マイナンバーカードの利活用の機会を増やしていくことは、デジタル化による利便性向上やカード普及の面において重要なことと捉えています。カードの利用機会については町民の皆さまが利便性を感じていただけるよう、町事業の中でも活用のための研究を進めてまいります。
6	マイナンバーカード普及に際しての意見 1. 町のHPに公開数値の掲載 本年8月末時点で当町のマイナンバーカード交付率は、総務省発表データによると45.2%となっています。この普及率を高めるためには、マイナンバーカード取得による利便性を住民に訴える必要があります。マイナポイント第2弾ではマイナンバーカードによる健康保険証対応があります。厚生労働省が公開した最新値では、当町でも12か所の医療機関と薬局が8月21日時点で対応済でした。このような事実を早急に公開すべきと具申致します。 2. 電子申請サービスの手数料無料化 当町でも住民票の申請など様々は、電子申請サービスが可能となっておりますが、申請した公的証明書は、役場に行き手数料を支払い行って受け取る必要がある理解しています。そこで、マイナバーカードが特定の普及率に達するまで一時的でも手数料を無料にし、郵送取得できる対応を図っては如何と具申します。 3. 添付資料 総務省及び厚生労働省から公開されたデータを基にグラフ化した資料を添付します。必要があれば、Excelデータもご提供可能です。	
7	選挙管理 ・マイナバーカードで本人確認、投票用紙を本人機械から受け取る。 選挙投票人がカードリーダーでスキャンする。本人確認が必要なら管理の人材が確認する。 *現状は本人確認は、していない。リストとの照合のみ。 ロジック的な作業が減る。人員の削減 確実なデータ管理が行える 将来は、カードで投票を行うことがデジタル化のゴールと思います。 ただし、情報セキュリティなどの構築が必要。 1 1月の町長選挙からしたらどうですか。	

番号	意見の概要	町の考え方
8	・デジタル化にあたって早急に取り組んでほしいこと7項目です。 ①マイナンバーカードの普及率を上げるのは国のポイント付与だけではなく、町内での使用機会を増やし、マイナンバーカード所持メリットを高めることが重要です。例えば町内各種の登録証（町営プールや体育館の会員証・図書カード・印鑑登録証）や町内各種補助券等（500円タクシー券・にのバス乗車券・プレミアム商品券）や庁舎内決済等がマイナンバーカード提示で完了できるようにすると良いと思います。 ②情報漏洩の多くはシステムの脆弱性ではなく、作業者の自宅持ち帰り時等のヒューマンエラーです。そこで年一回の研修では少なく、パソコン起動時に情報セキュリティの重要性を喚起し、7日ごとに情報セキュリティの学習が終了しないとパソコンが使用できないアプリを導入するぐらいの緊張感がが必要です。 ③日本では、当時のデジタル大臣が「自分はパソコンも扱えないが秘書ができるから問題ない」と回答していたが、コロナ対策として自分でアプリを作成した台湾の大臣とかなり国のデジタル化の進み具合が異なるように、デジタル化の旗振り役が肝となります。そこで推進本部構成員がひとりでも日本の元大臣と同様程度の考えの場合は大変困るので、現場をよく知る各ワーキングチームが主体となり、職員の事務作業が大幅に削減され町民とのコミュニケーション機会が増加することを主眼に、デジタル推進室が内容を取りまとめ、推進本部がサポートに徹することが賢明と考えます。 ④町民依頼の役場事務処理において、マイナンバーカードの提示と一回の入力処理で、全て各機関に連携できるようにすればヒューマンエラーが無く、短時間で正確な運用が可能になります。例えば「保険証の世帯分離」を選択した場合、該当項目を入力とマイナンバーカードの提示で、住民票の分離から保険証の分離と年金生活者支援給付金手続き等の関連手続きが、漏れなく一括処理できるようにしてほしいです。 ⑤庁舎内のデジタル化だけでなく、分離型小中一貫校（町立小中学校）のデジタル化を最優先的に進めてほしい。NHKで取り上げられた、残業時間4割削減した一色小学校規模の千葉県柏市立手賀西小学校のデジタル化の例を参考にするとよいと思います。 ⑥自然災害の時、連絡だけの一方通行の屋外拡声器の補完システムとして、聴覚障害者等に配慮した町から対象地域へのきめ細かい案内や各地域からの問い合わせ等に対応できるメールやLINE等を希望者から順次導入することです。例えば、避難所開設地域のみへの開設案内、高齢者避難指示地域のみへの案内、生存確認、要救助者からの依頼、被災状況の通報、協力要請、物資不足情報等に有効活用できます。 ⑦庁舎建替えや小中一貫校等の大きな町政課題に対して、現状は、議員及び支援者の意見や1年以上の時間をかけて、数百名の数回のアンケート、十数名の数回のミーティング、各地区数回の地域説明会をしても、参加者の実数は住民の割にもものみたない程度の民意で十分であると考えられているが、現在ではタイムリーでスピーディーに何回も多く民意を安価に集計分析公表できるメールやLINE等を活用したアンケート等の仕組みを積極的に利用することができます。メール登録受信で町政への住民の積極的参加のきっかけとなりますし、1週間程度で配信集計分析公表が可能なことで、タイムリーでより多くの民意を安価に確認ができることは、町政のスムーズな進捗を促すと思います。	マイナンバーカードの利用機会については、町民の皆さまが利便性を感じていただけるよう、町事業の中でも活用を推進していくための研究をしてまいります。 情報セキュリティについては、業務用端末等については既に物理的なセキュリティ対策をしていますが、ご指摘のとおり職員のセキュリティへの意識を高く持つことが何よりも重要です。今後も継続的に職員のセキュリティ意識を高めていくための取組みを進めていきます。 一方で、デジタル化を着実に進めていくためには職員全体の情報リテラシーを高めていくことが重要です。町のデジタル化の取組みを骨太なものとして進めていくため、デジタル化への各課個別の取組みやその効果、研究の内容等を広く庁内でも共有をしていきます。 他市町村の事例も参考にしながら、デジタルツールを使うことで住民の皆さまの利便性向上や地域課題の解決を推進することを最大の目標とし、同時に内部業務の効率化も達成していけるよう、この取組みを進めてまいりますと考えております。