

第2次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7年9月26日（金）から10月27日（月）まで

意見数：4件（電子メール1件、電子申請3件）

番号	意見の概要	町の考え方
1	<p>第2次二宮町デジタル化推進計画（案）を拝見しました。方向性や課題について共感出来、実現に向けて応援したいと考えております。高齢者への対応を含めて難しい問題も多いと感じますが、対応出来ない人を置いていかない事は前提としつつも第一に行政・町民どちらにも負担の少ないICT活用したサービスの利用を勧める事を考えていただければと思います。</p> <p>ホームページで確認した際に、まずは来庁の案内となります。そこをまず第一にオンラインを案内するなど道筋からICTへ誘導するなどいただくと、こちらとしても選びやすくなるかと思えます。</p> <p>デジタル化推進計画の中に周知方法としてのホームページの構成、ラインの構成の変更も検討いただければと思います。</p> <p>どうぞよろしくお願い致します。</p>	<p>ご指摘いただきました「対応できない人を置き去りにしない」との視点は、デジタル化を進めるうえで非常に重要であり、町としても最優先に考えるべきポイントと認識しております。その上で、行政や町民の双方にとって負担を軽減し、利便性が高いICT活用サービスを導入・運用することは、住民サービス向上のため欠かせない取り組みです。今後、計画の具体化にあたり、町民の皆様がサービスを選びやすく、使いやすいように事前の周知や導入方法についても十分に配慮してまいります。</p> <p>また、町のホームページの構成についてご指摘をいただきましたことにつきましても、貴重なご意見として受け止めております。特にオンライン対応を優先的に案内するなど、利用者がICTの利便性を自然に感じ、選択しやすくなる工夫は、デジタル化を促進する上で重要な視点と考えます。ホームページを活用した情報の周知・案内のあり方については、具体的な改善案も含め今後検討してまいります。</p>
2	<p>1. コスト削減目標</p> <p>町内財政の健全性が不十分である中でデジタル化によるコスト削減を定量的な目標を添えて計画に盛り込むべきであると考えます。町内広報の印刷・配布について例を上げると、LINEで配信をしながらも多くの冊子が印刷され自治会等を通じて配達されている。若年層からするとインターネットで閲覧可能であり、そのままゴミ箱に捨てられているケースも多くあるのではないだろうか。希望者だけ印刷して郵送する方がコストは下がるのではないかと。広報紙は一例であるが利便性だけにフォーカスせずにトレードオフとなりがちコスト面に対する考慮を行い、デジタル化を通じたコスト削減目標を定量的に設定してほしい。また、その達成状況を年次で振り返り公表すべき。</p> <p>2. 街の担い手としての居住体験につながるDX</p> <p>前述の広報紙の配布に関連し、金銭的なコストもさることながら、自治会のメンバーとして配布する作業自体が人手不足の昨今にある中で労働力の価値を軽視しているように強く感じる。これは居住体験として非常にネガティブに働く。二宮町に移住を考える30代の同年代に対してフラットなアドバイスをする際にこうした点をネガティブな側面として伝えることになってしまっている。</p> <p>このような実質的に住民の負担となっているような側面について棚卸しを行い、デジタル化を通じて負担軽減・居住体験の改善に向けて観点を持つべき。</p> <p>3. 地域インフラのDXの方向性・目標設定</p> <p>第2次二宮町デジタル化推進計画は行政サービスを中心としたデジタル化について取り扱われているが、今後ますます交通やゴミなど地域インフラレベルでのサービス低下が予測されるのは明らかでこの点に対する取り組みを盛り込むべき。コミュニティバスの問題など、急速に発展する小型バスの自動運転の実証実験を誘致するなどしてほしい。攻めとしてのDXがない点は今後ますます健在化するであろう問題をわかりながらも放置しているように感じられる。この町にちょうど良いデジタルを標榜するのは賛成だが、バスの減便が続くなどこの町にちょうど良くない利便性が起きるのは明らかでこうしたイノベーションを志向した取り組みをしない限りほかの日本の多くの自治体がたどる道をなぞるに過ぎなくなるのではないかと強く危惧する。</p> <p>交通・ゴミ問題など、明らかに今後10年でますます利便性低下が問題となる領域についてデジタル・DXの取り組みから目標設定をして公表してほしい。</p>	<p>1. コスト削減目標</p> <p>町として、デジタル化を活用することで財政効率化を図り、コスト削減につなげる可能性を模索しております。ただし、単純な削減だけに焦点を当てるのではなく、住民サービスの質や公平性を維持しつつ効率的な運用を検討していく方針です。具体的な数値目標の設定については、今後の検討課題として慎重に進めてまいります。</p> <p>なお、広報紙につきましては既に「印刷物の全戸配布」と「オンライン配信」を併用するハイブリッド型の対応を実施しています。一方で、希望者への限定配布に移行することで、コスト削減の可能性もあることも認識しております。しかしながら、限定配布へ移行する場合には、配布対象者の識別方法や、その運用の複雑さが課題となるほか、広報紙を確実に必要とする人々へ情報を届ける責任がある点も重要です。コスト面のメリットだけでなく、住民の多様なニーズや公平性・利便性を十分に検討しながら、最適な方法を模索してまいります。</p> <p>2. 街の担い手としての居住体験につながるDX</p> <p>デジタル技術を活用することで、町民一人ひとりの負担軽減や「居住体験」の質を向上させる施策の重要性について、いただいたご意見は大変貴重だと感じております。自治会配布の作業や住民の労働負担がネガティブな側面を持ち得ることは、昨今の人口構造の変化や地域コミュニティの希薄化に伴い、町としても認識している課題です。行政としては、自治会活動が自主的な性格を持つものであることを尊重しつつ、住民が負担を感じることなく住みやすいと感じるための環境整備に向け、支援の可能性を慎重に検討してまいります。</p> <p>3. 地域インフラのDXの方向性・目標設定</p> <p>ご指摘いただきました交通やゴミ収集など地域インフラに関するDXの取り組みについては、非常に重要な視点であると認識しております。行政サービスのデジタル化を中心とした取り組みに加え、地域全体の利便性向上を目指した「攻めのDX」を進めていくべきとのご意見には同意いたします。</p> <p>現在、AIやロボット技術のイノベーションが加速度的に進展している状況を踏まえ、特定の技術に限定した政策がリスクを伴う可能性を認識しながら、最先端技術やその社会実装状況、また関連法規制の動向を注視しつつ、遅れることなく地域インフラに関する課題解決に取り組んでまいります。専ら理論上の計画に留まるのではなく、実践的な取り組みを視野に入れ、課題解決型で具体的な施策を検討していく予定です。</p>

番号	意見の概要	町の考え方
3	<p>◇防災・災害時対応におけるデジタル化</p> <ul style="list-style-type: none"> ・安否確認におけるデジタル化 ・防災のためのスマホの活用方法の周知 ・災害時におけるデジタル機器の充電設備の充実化 など <p>◇生成AI活用</p> <ul style="list-style-type: none"> ・既に先進的取り組みを行っている他の地域行政の先進事例を積極的に取り込むべき <p>◇デジタル活用による町のプロモーションのさらなる強化</p> <ul style="list-style-type: none"> ・観光協会などの組織のデジタルコミュニケーション力もさらに強化して移住促進や交流人口の増加を目指してほしい。 	<p>◇防災・災害時対応におけるデジタル化</p> <p>防災対策にデジタル技術を活用することは、住民の安全を守るうえで重要であり、その効率化による多くのメリットが期待されます。しかしながら、デジタル化をスムーズに実現するためには、運用上の課題を解決する必要があります。それには、デジタル機器の利用方法の周知や教育を通じて住民の理解を深めること、災害時に確実な通信環境を確保する仕組みを整えること、停電を想定した電源設備の充実を図ること、そして、デジタル化が困難な場合にも対応できる情報伝達手段を併用することが含まれます。これらの課題解決を念頭に置きながら、今後の防災体制の構築を進めてまいります。</p> <p>◇生成AI活用</p> <p>生成AIは、行政サービスの効率化や町民とのコミュニケーション向上において大きな可能性を秘めた技術であり、二宮町ではすでに文書作成や事務作業のサポートツールとして活用を始めています。今後は他自治体の先進事例や技術革新の動向を継続的に把握しながら、生成AIの活用範囲を拡大していきます。これにより、地域に適応した新しいソリューションの導入や、最新の技術を行政機能に取り入れることで、さらなる業務効率化と町民サービスの向上を目指します。</p> <p>◇デジタル活用による町のプロモーションのさらなる強化</p> <p>観光協会などの組織によるデジタルコミュニケーション力の強化は、移住促進や交流人口の増加に向けて非常に重要であると認識しております。町としては、観光協会が主体的に取り組むこれらの活動が円滑に進むよう、必要に応じて連携や支援を行いながら、地域の魅力がより効果的に発信される仕組みづくりを後押ししてまいります。</p>

番号	意見の概要	町の考え方
4	<p>①ビジョンでは、もっと少子高齢化に伴う町職員と税収の不足をふまえた具体的な行政サービスの最終形を提示すべきである。その姿を全町民と共有することでデジタル化に対する町民意識を高めることができる。 （例:24時間365日全ての手続きをスマホで行い、不明な点はAI応答で行う）</p> <p>②JICAホームタウン問題で抗議電話が殺到し業務が停滞した事例を考慮し、災害対策の一環として抗議電話のAI対応等を検討してほしい。</p> <p>③時間と経費削減になる為、他の地域が開発導入したものを積極的に検討してほしい。（例:国土交通省荒川下流河川事務所のAIを活用した自動応答システム）</p> <p>④二宮町公式Lineアカウントを活用して町からの情報発信だけではなく、町民からの直接のタイムリーな情報収集に活用してほしい。（例:全町民アンケート実施や住民の提言を載せ一定の賛同人数があれば町で検討する機能や不審者や不審電話の町への通知機能や道路電柱街路樹等の町への危険情報通知機能）</p> <p>⑤高齢者に活用してもらえるように、エンディングノートを作成時に緊急連絡メールアドレスを登録し二宮町公式Lineアカウントで死亡診断書とマイナンバーカードの写真を町に送付すると行政手続きが開始し必要な資料や案内動画が事前登録されている人にメール送付される機能を検討してほしい。</p> <p>⑥高齢者に二宮町公式Lineアカウントを利用してもらうように、高齢者が集まる催しで、高齢者が興味ある内容を実演してほしい。（例:豪雨の最中でも、自宅で、防災無線の内容を文字で確認でき、葛川の増水状況を映像で確認できる。通信料無料で会話できる）</p> <p>⑦一人住まいの高齢者に負担がかかる地区役員の仕事である回覧板と集金を二宮町公式Lineアカウントで住民個人が閲覧と送金を実施できるよう検討してほしい。</p>	<p>①少子高齢化に伴う町職員や税収不足などの課題については、社会的・経済的変化の不確定性や地域ニーズの多様性が影響し、一概に行政サービスの具体的な最終形を提示することは難しいと認識しております。しかしながら、町民との「目指す方向性」の共有は重要であると考えており、より効率的で住民に寄り添うサービスの導入を目指してまいります。技術や社会情勢の変化に柔軟に対応しながら、持続的に改善を進めることで実現してまいります。</p> <p>②③ ご指摘いただいたAIの活用について、生成AIや自動応答システムに関する課題は、ハルシネーション（誤情報生成）への対応や対象となるデータの品質が大きく影響する点、さらに運用化に向けた慎重な検討が必要である点については十分認識しております。また、他地域で導入されたAIシステムをそのまま使用することは困難であり、対象となる流域河川や地域特性にあわせた専用のデータやチューニングが必要となることも重要な前提事項として認識しています。そのため、導入に当たっては、正確性と信頼性の担保を重要視するとともに、運用体制や住民への利便性の影響を総合的に見極めていく必要があると考えています。</p> <p>④二宮町公式LINEアカウントを活用した町民からの情報収集は、双方向のコミュニケーションを深める可能性を秘めた有意義な提案ですが、慎重な検討が求められます。運営体制の負担増が見込まれるため、適切な人員配置や対応方針の整備が欠かせません。また、寄せられた情報の信憑性や誤報への対応が課題となるため、情報精査の仕組みを構築する必要があります。さらに、個人情報保護への配慮やセキュリティ強化が重要であり、住民のプライバシー保護を徹底した運用ルールの策定が求められます。システム開発に伴う技術的課題や費用面も考慮し、費用対効果を慎重に評価する必要があります。そして、LINE利用者に限定される公平性の問題や、住民の期待が誤解を招く恐れに対応するために、運用方針の周知と丁寧な説明が不可欠です。</p> <p>⑤高齢者が安心して行政手続きを進められるような利便性向上の可能性を示しており、有意義な視点だと考えます。しかしながら、実現に向けていくつかの懸念事項があります。まず、死亡診断書やマイナンバーカードといったセンシティブな個人情報をオンラインで送付する場合、情報漏洩のリスクへの対策が不可欠です。次に、利用者の操作性を考慮し、機能が複雑になりすぎないように配慮しつつ、十分な利用者支援が必要です。また、全ての高齢者がLINEやメールなどのデジタルツールを活用できるわけではないため、対象者に合わせた公平性も課題となります。加えて、システム構築と運用には多大な費用と技術的な準備が必要となるため、費用対効果の検討も欠かせません。これらの懸念を踏まえつつ、慎重に検討する必要があると考えています。</p> <p>⑥高齢者の方々が二宮町LINE公式アカウントを活用できるよう、通いの場や催しの中で、防災情報やICT活用方法に興味を持てる内容を実演・紹介する機会を設ける方向で検討を行います。ただし、システム構築や通信料無料サービスなどの具体的な課題については、慎重な検討が必要です。</p> <p>⑦二宮町公式LINEアカウントによる情報閲覧や送金の仕組みの導入は魅力的な方法であるものの、実現するにはシステム構築のコストや個人情報保護の観点で十分な検討が必要です。また、住民がデジタルサービスに対して快適にアクセスできる環境や理解を促進すること、さらには地区役員の負担軽減と住民の暮らしやすさを両立できるバランスを図る仕組みを整える必要があります。これらの懸念を踏まえつつ、慎重な検討が必要があると考えています。</p>