

「相模原市ICT総合戦略(案)」に関する パブリックコメント手続の実施結果について

1 概要

近年における情報通信技術の進展や国の政策動向を踏まえ、本市において情報及び情報通信技術の活用を推進するため、現行の「相模原市ICT活用推進計画」の後継の計画として、「相模原市ICT総合戦略(案)」をとりまとめ、この度、市民の皆様等からのご意見を募集いたしました。

その結果、5人から26件のご意見をいただきました。

お寄せいただいたご意見についての意見募集の概要、ご意見の内容及びご意見に対する本市の考え方を次のとおり公表します。

なお、いただいたご意見につきましては、計画に基づく今後の取組に活かしてまいります。

2 意見募集の概要

- ・ 募集期間 令和元年12月 5日(木)～令和2年1月14日(火)
- ・ 募集方法 直接持参、郵送、ファクス、電子メール
- ・ 周知方法 市ホームページ、情報政策課、各行政資料コーナー、各まちづくりセンター(城山・橋本・本庁地域・大野南まちづくりセンターを除く)、各出張所、各公民館(青根・沢井公民館を除く)、各図書館、市立公文書館、広報さがみはら

3 結果

(1) 意見の提出方法

意見数		5人(26)件
内 訳	直接持参	0人(0)件
	郵送	0人(0)件
	ファクス	0人(0)件
	電子メール	5人(26)件

(2) 意見に対する本市の考え方の区分

ア：計画案等に意見を反映するもの

イ：意見の趣旨を踏まえて取組を推進するもの

ウ：今後の参考とするもの

エ：その他(今回の意見募集の趣旨・範囲と異なる意見など)

(3) 件数と本市の考え方の区分

項 目		件数	市の考え方の区分			
			ア	イ	ウ	エ
	前計画の評価と検証	2		1	1	
	取組姿勢について	2	1			1
	施策と事業の展開について	2		1	1	
	施策 1 - 1 利便性を高める行政サービスの推進について	2		2		
	施策 2 - 1 行政事務における電子化の推進について	1			1	
	施策 2 - 2 デジタル・ワークスタイルへの転換について	1		1		
	施策 3 - 1 データ利活用の推進について	2			2	
	施策 3 - 2 魅力的な地域づくりに向けた情報発信について	4	3		1	
⑨	施策 3 - 3 ICT教育・人材育成の推進について	9		3	6	
	計画の推進について	1			1	
合 計		26	4	8	13	1

(4) 意見の内容及びご意見に対する本市の考え方

通番	意見の趣旨	市の考え方	区分
前計画の評価と検証			
1	<p>今回の成果指標設定時には、前回の成果目標を達成できなかった原因をどのように改善するかを踏まえた、成果指標を設定する必要があると考えます。</p>	<p>前計画の成果目標を達成できなかった原因を踏まえた成果指標の設定が必要であると考えており、本計画では、この考えに基づき、成果指標を設定しております。</p> <p>具体的には、現状分析や今後の社会動向等を見据えた中で、ICTを活用した場合の効果予測や業務影響を確認する等、成果指標の裏付けとなる根拠を重視することを取組姿勢としており、この姿勢を意識した中で、各成果指標を設定しております。</p>	イ
2	<p>今回計画では「自慢したくなるまち『さがみはら』」の達成に向けて、市民が自主的に活力を生み出す取組を具体化する必要があると考えます。</p> <p>Web・アプリ・SNS等のデータをもとにAIを活用した市民ニーズの分析・予測を行い、市民の声を更に反映した取組を検討されてはいかがでしょうか。</p>	<p>Web・アプリ・SNS等から市民の声に繋がるデータを収集し、市民ニーズの分析・予測に活用することは、市民の自主的な活力の醸成に役立つものと考えております。また、市民ニーズを適切に捉えた施策の展開に向け、AIを活用した市民の声の分析・予測につきましても、有効な手法の一つであると考えられますので、いただいたご意見につきましては、今後の取組の参考とさせていただきます。</p>	ウ

通番	意見の趣旨	市の考え方	区分
取組姿勢について			
3	<p>これは個人的な印象ですが、P6にも説明があるので、「根拠」ではなく、「KPI」などの言葉に変更し、注釈で説明の方がしっくりくると思いました。</p>	<p>K P I は、事業の取組結果を客観的に評価するための指標であり、ご意見のとおり、事業の達成状況を測る根拠ともなりますが、あくまでも評価の指標としての意味合いが強いことから、「指標」を意味する用語として使用しております。</p> <p>一方、取組姿勢で掲げております根拠は、K P I の設定も含め、計画全般の様々な取組における成果の裏付けを示す用語として使用しております。</p> <p>以上の考えから、K P I と根拠は、別の表現とさせていただきます。</p>	エ
4	<p>関連する方針で多く登場するBPRについても明記しておく方が良いかと思いました。サービスデザイン思考に基づく業務改革（B P R）の推進などデジタル・ガバメント推進法案にも多用されているため。</p>	<p>B P R につきましては、計画全体を通して重要な要素として考えております。</p> <p>「第3章 - 4 取組姿勢」で、その考え方を明確に示すよう記載を追加させていただきます。</p>	ア

通番	意見の趣旨	市の考え方	区分
施策と事業の展開について			
5	<p>ねらいとして業務の継続性を阻害するリスクを取り除くとの記載がある。予見されるリスクに対しては、リスク発生を未然に防ぐための防止策の立案（記載有）</p> <p>実際にリスクが発生した場合の事前対策の立案の両面から検討するべきと考える。</p>	<p>業務の継続性を阻害するリスクにつきましては、未然の防止策とリスクが発生した場合の事前対策の両面からアプローチすることが重要と考えております。</p> <p>実際にリスクが発生した場合の事前対策の立案につきましては、「相模原市業務継続計画」で取り組みを行っており、引き続き両面からのアプローチに留意し取り組んでまいります。</p>	イ
6	<p>施策の目標値(KGI)が定量効果もしくは定性効果のどちらかしか記述されていないが、それぞれの施策の目標値は、双方存在すると考える。</p> <p>【施策2-1での例】</p> <p>定量効果：作業時間短縮（記載有）</p> <p>定性効果：市民とのコミュニケーション時間の確保による、満足感の醸成 / 好感度の向上</p> <p>【施策2-2での例】</p> <p>定量効果：生産向上による残業時間の短縮</p> <p>定性効果：業務生産性の向上を実感した職員の割合（記載有）</p>	<p>本計画では、基本理念の実現に向けた取組姿勢として成果重視を掲げており、成果の達成状況の評価が最も重要であると考えていることから、施策の目標値(KGI)については、全て客観的な定量効果が図れる目標値(時間、割合、件数等)を設定しております。</p> <p>また、定性効果につきましては、施策の目標値としてはあえて設定しておりませんが、前述の定量効果を設定する際に、ご意見にあるような定性効果も考慮した中で、検討させていただいております。</p>	ウ

通番	意見の趣旨	市の考え方	区分
施策 1 - 1 利便性を高める行政サービスの推進について			
7	<p>利便性を高める行政サービスの推進においては、マイナンバーカードの普及・活用も考慮し、政府が推進するマイナポータルのはっきりサービスを活用することで、各種電子申請を実現・促進してはいかがでしょうか。さらに、マイナポータルには住民へのお知らせ機能・公金決済機能もあり、これらの併用も検討することで更なる利便性向上が図ることができると思います。</p>	<p>電子申請の促進に向けて、マイナポータルのはっきりサービスは有効な手段であり、本計画においても、「施策 1 - 1 利便性を高める行政サービスの推進」の施策に紐づく事業として、マイナポータルや電子申請の促進に取り組む予定となっております。</p> <p>また、お知らせ機能や公金決済機能等の他の機能についても、行政サービスの利便性向上に役立つことが見込まれることから、効果的な活用方法について、引き続き検討してまいります。</p>	イ
8	<p>マイナンバーカードの普及・利用促進等、国・政府の動向に左右される部分も多々あるが、そのような環境下においても、積極的に利用者目線に立ち、各種手続きにおいてこれまで以上に、市役所に来なくてもいい市民サービス、紙を書かなくてもいい市民サービスの実現に向けて取り組んで頂きたい。その際、現行の紙とデジタルの二種類の運用が併存することになるが、あくまで利用者目線に立ち、職員の運用の手間についてはICTを積極的に活用することで職員の稼働増にならないような仕組みを整えて頂きたい。）</p>	<p>本計画では、「施策 1 - 1 利便性を高める行政サービスの推進」を施策として掲げており、電子申請の利用促進等の事業に取り組む予定となっております。</p> <p>また、ご懸念のとおり、単に利便性の向上を追求し、職員の稼働増を招くことがないように、必要に応じて業務フローの見直しを行うとともに、ICTを積極的に活用することで業務の効率化も図ってまいります。</p>	イ

通番	意見の趣旨	市の考え方	区分
施策 2 - 1 行政事務における電子化の推進について			
9	<p>今後の生産年齢人口の減少やそれに伴う職員定数の削減等を考慮すると、単独市のみで様々な改革に取り組むことに量的・質的限界があるため、近隣市や同規模の自治体等と連携しながら、業務の標準化や効率化に積極的に取り組んでいくことが求められると考える。</p>	<p>近隣市や同規模の自治体等との連携による業務の標準化や効率化は、自治体間で共通する課題の解決に向け、一定の有効性が見込まれるものと考えておりますので、いただいたご意見につきましては、今後の取組の参考とさせていただきます。</p>	ウ
施策 2 - 2 デジタル・ワークスタイルへの転換について			
10	<p>職員の業務生産性を向上させるためには、ツールや物理的な環境整備だけでなく、現状の庁内事務（業務目標・プロセス・成果など）を見える化し、必要なICT技術を活用した改革が必要になると考えます。</p> <p>庁内事務の改革については多大な労力を要するため、まずは調査範囲を特定業務に絞り、業務ワークフロー図の作成（業務プロセスの見える化）を検討されてはいかがでしょうか。</p>	<p>デジタル・ワークスタイルへの転換を進めるにあたり、業務ワークフロー図の作成等の業務プロセスの見える化は必須と考えておりますので、いただいたご意見を踏まえ、引き続き各事業に取り組んでまいります。</p>	イ

通番	意見の趣旨	市の考え方	区分
施策 3 - 1 データ利活用の推進について			
1 1	データ利活用について、官民でのデータ流通を促進していくためにはオープンデータ・統計データの提供数を増やすだけでなく、より民間企業のニーズに即したデータを提供する必要があると考えます。「非識別加工情報」の提供・活用を検討・促進してはいかがでしょうか。	非識別加工情報の提供・活用については、データ利活用の促進において有効と考えておりますが、同時に情報セキュリティ上のリスクも含んでいることから、いただいたご意見も参考とさせていただきながら、最適なデータ利活用の在り方について引き続き、検討してまいりたいと考えております。	ウ
1 2	オープンデータ化が促進されていく中で、個人の重要情報を保持する自治体として今より更なるセキュリティを意識した個人情報の取り扱いが必要だと考えます。個人のITデータを安心して預ける情報銀行の利活用を検討されてはいかがでしょうか。	情報銀行の利活用については、プライバシー保護に関する問題も含んでいることから、法整備や制度の確立等の状況を注視してまいりたいと考えております。	ウ

通番	意見の趣旨	市の考え方	区分
施策3-2 魅力的な地域づくりに向けた情報発信について			
13	ともだち× 友だち へ変更	ご意見のとおり、計画案の記載を、「友だち」に修正させていただきます。	ア
14	30,000件× 30,000人へ変更	ご意見のとおり、計画案の記載を、「人」の単位に修正させていただきます。	ア
15	友だち登録30,000人設定の根拠がわかるといいです。	ご意見のとおり、計画案の記載を、根拠を含めた記載内容に修正させていただきます。	ア
16	市民からの理解度を深めLINE公式アカウントの登録件数を増加させるために、教育、行政、警察、医療、企業など地域が一体となり、子供や若者を支援するための、ICTを活用した情報共有の仕組みを検討されてはいかがでしょうか。	様々な関係者を含め、地域が一体となって子供や若者の支援に取り組むことは重要であると考えております。こうした取組によってICTを情報共有の仕組みとして活用することは、有効な手法の一つであると考えられますので、いただいたご意見につきましては、今後の取組の参考とさせていただきます。	ウ

通番	意見の趣旨	市の考え方	区分
⑨ 施策3-3 ICT教育・人材育成の推進について			
17	<p>今後の情報化社会の中で、単なるICT活用だけでなく、ビッグデータ等の最新ICT動向に追随する能力が要求されてくると想定します。そのためには、職員がICTに関連する企業等と人事交流することによるICT・データリテラシーの向上を検討されてはいかがでしょうか。</p>	<p>最新のICT動向に留意しながら、状況に応じて適切なICTの利活用を選択していくためには、職員のICT・データリテラシーの向上は必須と考えております。</p> <p>ICTに関連する企業との人事交流等は、職員のICT能力向上に大きく寄与するものと考えており、積極的に機会を設けてまいりたいと考えております。</p>	イ
18	<p>これからの時代、ICTを所与のものとして活用できる職員が求められている。その中でICT教育の重要性は従前より高まっており、ICTの利活用に関して職員間の隔たりをなくすような取組みが必要不可欠になる。これに関しては、行政部局のみならず、教育委員会や学校現場の教職員においても同様のことが言える。「新時代の学びを支える先端技術活用推進方策」に挙げられているような学校現場でのICT機器の活用については、従来紙でやっていたことを単にデジタルに置き換えるのでは意味をなさず、従来紙ではできなかったことをデジタルを活用することによって、新たな知の発見が生み出されるようなアプローチを目指すべきである。</p>	<p>ICTに関する人材育成として、教職員を含む全ての職員がICTを活用して新たな価値を生み出すことができる知識やスキルを身につけることは、必要不可欠であると考えております。</p> <p>本計画では、「施策3-3 ICT教育・人材育成の推進」で具体的な取組を推進するとともに、学校現場においては、学校の情報化推進検討会にて検討を進めてまいります。</p>	イ

通番	意見の趣旨	市の考え方	区分
⑨ 施策3 - 3 ICT教育・人材育成の推進について			
19	<p>防災拠点を増やすために、公民館の活用 及び 00000JAPAN の登録が必要と考える。他自治体における参考事例は以下の通りとなる。</p> <p>https://www.city.toda.saitama.jp/sos/hiki/154/joho-e-toda-spot.html</p> <p>00000JAPAN(ファイブゼロ・ジャパン)災害時に被災者等がインターネットに接続できるよう通信事業者等が公衆無線LANのアクセスポイントを無料で開放するサービス。</p>	<p>防災拠点におけるICTの利活用については、情報セキュリティの安全性と一体的に取り組む必要があります。</p> <p>防災拠点における00000JAPANの利活用につきましても、有効な手法の一つであると考えられますので、いただいたご意見につきましては、今後の取組の参考とさせていただきます。</p>	ウ
20	<p>様々なICT教育を提供するために、SINET の登録やテレビ会議システムが必要と考える。</p> <p>SINET(学術情報ネットワーク)日本全国の大学、研究機関等の学術情報基盤として、国立情報学研究所(NII)が構築、運用している情報通信ネットワーク。</p>	<p>様々なICT教育を提供する手法については、引き続き検討する必要があるため、いただいたご意見につきましては、ICTを活用した効果的な教育環境の在り方を検討する際の参考とさせていただきます。</p>	ウ
21	<p>公民館から様々な学習サポートを得られるようにするために、リモート支援サービス(テレビ会議システム)が必要と考える。</p>	<p>様々な学習サポートを提供する手法については、引き続き検討する必要があるため、いただいたご意見につきましては、ICTを活用した効果的な学習機会の提供について検討する際の参考とさせていただきます。</p>	ウ
22	<p>どのような教育プログラムを展開しているか把握するために、情報伝達する仕組みも検討する必要があると考える。</p>	<p>教育プログラム等の様々な情報をより多くの市民に伝達することは、情報コンテンツと同様に重視すべき事項であり、伝達の仕組みにおいても積極的にICTを活用すべきであるものと認識しております。</p> <p>本計画では、効果的な情報伝達の仕組みづくりに向けて、「施策3 - 2 魅力的な地域づくりに向けた情報発信」を施策として掲げており、施策に紐づく様々な事業に取り組む予定となっております。</p>	イ

通番	意見の趣旨	市の考え方	区分
⑨ 施策3 - 3 ICT教育・人材育成の推進について			
23	母子家庭や低所得者帯に対して教育支援を行うために、時間外学習できる無償のICT教育コンテンツの提供が必要と考える	<p>様々な事情を抱えた方々に幅広い学習機会を提供することは重要であると考えます。</p> <p>時間外学習できる無償のICT教育コンテンツの提供につきましても、有効な手法の一つであると考えられますので、いただいたご意見につきましては、ICTを活用した効果的な学習機会の提供の在り方を検討する際の参考とさせていただきます。</p>	ウ
24	時間外学習ができるようにするため、リモートICT支援員を確保する必要があると考える。	<p>ICTを活用した効果的な学習機会を提供する際に、適切な人材の確保も重要であると考えております。</p> <p>リモートICT支援員の活用につきましても、有効な手法の一つであると考えられますので、いただいたご意見につきましては、ICT教育を担う人材の確保について検討する際の参考とさせていただきます。</p>	ウ
25	ICT教育のフォローアップのために、公民館や自宅からICT教育コンテンツを利用できる仕組みも必要と考える	<p>ICTを活用した効果的な学習機会を提供する際に、場所を問うことなく復習や予習に取り組むことができることは、極めて重要であると考えております。</p> <p>いただいたご意見につきましては、ICTを活用した効果的な学習機会の提供について検討する際の参考とさせていただきます。</p>	ウ

通番	意見の趣旨	市の考え方	区分
計画の推進について			
26	<p>計画の進行管理の項で、重点事業は半年ごと、その他の事業は1年ごとに事業の進捗及び取組実績を実施主体が自ら評価した上で、必要に応じて改善を図るとあるが、少なくとも重点事業の成果指標は半年ごとに定性/定量目標を設定すべきと考える（直近1～2年程度で良い）。</p> <p>他の自治体（指定都市レベル）ではICTの進展のスピードが速いため、1～2年でICT戦略と数値目標の見直しを実施していることが多いためである。</p>	<p>ICTの進展を考慮すると、事業の成果指標は、半年単位に設定すべきものであるとのご意見であります。本計画においてもICTの進展に遅れをとることなく、成果指標の達成に向けて迅速かつ臨機応変に対応していく方針です。</p> <p>具体的には、各事業は、計画段階や導入当初の取組予定や想定に固執することなく、その時々状況に応じて最適な技術や手法に見直すなど、柔軟性に留意して取り組むとともに、重点事業については、半年単位で進捗状況の点検や成果指標の見直しを行い、成果指標の変更、次年度の事業の継続や廃止の判断に繋げてまいります。</p> <p>なお、定性目標につきましては、施策の目標値としてはあえて設定しておりませんが、定量効果を設定する際に、定性効果も考慮した中で、検討させていただいております。</p>	ウ