

猪名川町デジタル活用推進計画（案） に対するパブリックコメント及び町の考え方

意見募集期間：令和8年5月21日～令和8年6月22日

意見提出者数：3人

提出意見数：19件

■猪名川町デジタル活用推進計画(案)について提出された意見の概要と町の考え方

番号	意見提出者	頁	章	該当箇所	意見の概要	意見に対する考え方（対応）
1	1	6	4	(1) フロントヤード改革ー窓口業務の改革推進	行政手続のオンライン化だけでなく、「書かない窓口」など住民と行政との接点の改革を進める必要があるとされています。 また、オンライン化に加え、対面・非対面を適切に組み合わせ、住民との接点を多様化・オムニチャネル化するとされています。 役場に行きたくても行けない方にとって、自宅でスマートフォンやタブレットから手続きや相談ができる仕組みは大きな支えになります。 「書かない窓口」だけでなく、「行かなくてもよい窓口」「自宅から相談できる窓口」という視点も、計画の中に明記していただきたいです。	ご意見のとおり、本計画ではオンライン申請・デジタル手続の普及、マイナンバーカードの取得促進、デジタルデバйд対策の充実などを通じて、デジタル社会の構築に向けた取組を進めることを基本方針としております。 これらの取組により、スマートフォンやタブレットからの申請、オンライン相談など、役場に行かなくても必要な手続きや相談ができる環境を整備していくものであり、計画の中に包含しておりますので、原案のとおりとします。
2	1	6、7	4	(1) フロントヤード改革ー窓口業務の改革推進	基幹業務システムの標準化と併せて、フロントヤードの手続きを直接データで対応し、バックヤードの基幹業務システム等とのデータ連携を徹底することで、人手を介さない業務フローの実現や入力業務の削減を進めるとされています。 データ連携による業務効率化は必要だと思います。一方で、福祉や介護の相談では、住民が同じ内容を複数の窓口で何度も説明しなければならないことがあります。データ連携を進める際には、単に行政内部の入力作業を減らすだけでなく、住民が何度も同じ説明をしなくてよい仕組み、必要な支援につながりやすい仕組みとして活用していただきたいです。	ご意見のとおり、デジタル手続法に定めるワンスオンリーの原則およびコネクテッド・ワンストップの原則は、住民が一度提出した情報を繰り返し提出することを不要とし、複数の手続やサービスを一体的に提供することを目指すものです。 本計画では、行政内部の入力作業の削減だけでなく、住民が同じ内容を何度も説明しなくてよい相談・手続環境を実現していきます。 複数の窓口にまたがる相談分野において、必要な支援につながりやすい相談の仕組みづくりを進めてまいります。

3	1	7	4	(1) フロントヤード改革ー窓口業務の改革推進	業務改善により生まれた人的リソースを最適に配置し直し、窓口業務でも、より手を差し伸べるべき方への相談業務等、きめ細やかな業務にシフトしていくとされています。 マイナンバーカードの取得支援体制の強化、オンライン申請や窓口における利用業務の拡大、本町独自の活用方法や民間サービスとの連携について検討するとされています。 この方向性はとても大切だと思います。デジタル化によって生まれた余力は、単なる人員削減ではなく、支援が必要な方への相談対応に充てていただきたいです。特に、認知症の方、障害のある方、ひとり暮らし高齢者、家族支援が少ない方など、制度や手続きにつながりにくい方に対して、より丁寧に寄り添える体制づくりを期待します。	ご意見のとおり、デジタル化による業務効率化で生まれた人的リソースは、単なる削減ではなく、支援を必要とされる住民に丁寧に寄り添うための相談体制の強化に充てることが重要であると認識しております。 本計画では、マイナンバーカードの取得支援体制の強化、オンライン申請や窓口での利用業務の拡大を図るとともに、本町独自の活用方法や民間サービスとの連携についても検討してまいります。 こうした取組により生まれた余力を、お一人お一人の状況に応じて丁寧に寄り添える窓口体制の構築に繋げてまいります。
4	1	7	4	(2) フロントヤード改革ーマイナンバーカードの取得支援・利用の推進	マイナンバーカードを活用したオンライン申請の拡充は必要だと思います。ただし、認知症のある方や障害のある方、高齢の方の中には、本人だけで操作や手続きを完結することが難しい方もおられます。本人の意思確認や個人情報保護を大切にしながら、家族、ケアマネジャー、相談支援専門員、民生委員などが適切に支援できる仕組みも検討していただきたいです。	ご意見のとおり、マイナンバーカードを活用したオンライン申請の推進は重要である一方で、認知症のある方、障害のある方、高齢の方など、ご本人だけで操作や手続きを完結することが難しい場合があることを十分に認識しております。 本計画では、機器やサービスの利用に不慣れな方、あるいは利用が困難な方もデジタル化の恩恵を実感できるよう、11 ページ「(2) デジタルデバйд対策」において、サービス提供者側での支援体制の整備を進めることとしております。 その中で、デジタル化によって誰も取り残されない相談・申請環境の整備を図ってまいります。

5	1	8	4	(3) バックヤード改革—情報システムの標準化	住民サービスの向上を目指すとともに、業務全体のコストを抑え、他ベンダーへの移行を可能とし、基幹業務システムの統一・標準化を進めるとされています。 情報システムの標準化については、業務全体のコストを抑えることや住民サービスの向上が目的とされています。そこで、標準化により実際にどの程度コストが抑えられるのか、また移行後の運用経費が現在と比べて増えるのか減るのかについて、可能な範囲で分かりやすく示していただきたいです。また、標準化による効果が住民サービスにどう反映されるのか、具体的な説明が必要だと思います。	情報システムの標準化については、これまで自治体ごとに個別最適化されていたシステムを共通化することで、長期的には運用コストの抑制や、他ベンダーへの移行の容易化を図ることを目的としております。 一方で、標準化後の運用経費については、移行直後は一時的に増加することが見込まれるため、5 ページ「(2) システム整備の考え方」に記載のとおり、運用の最適化に取り組むこととしております。 ただし、将来的な費用の見通しは、物価上昇や為替変動など外部要因に左右されるため、現時点で具体的な数値を公表することは困難であります。 標準化による効果については、国・地方公共団体が連携して進めるDXの一環として、データ取得の即時性が向上し、施策の企画・実施段階において、必要な対策をよりの確に把握し、効果的な施策を迅速に打てるようになることが期待されます。 また、共通 SaaS の利用推進により、災害時や急激な経済変動など、緊急的に生活支援が必要となる場面でも、迅速な給付や状況把握が可能となり、クラウド上で公共サービスを継続的に提供できる体制が整備されます。これにより、危機時においても住民を確実に支えることができるようになります。 これらの効果は、国が示す「国・地方デジタル共通基盤」の基本方針に基づくものであり、本町も同方針に沿って整備を進めてまいります。
---	---	---	---	--------------------------------	---	---

6	1	8	4	(4) バックヤード改革－国・地方デジタル共通基盤の整備・運用に関する基本方針に基づく共通化等の推進	国の共通基盤を活用し、本町独自のシステム開発を最小限に抑えることで、システム導入・維持管理コストの削減を図るとされています。また、共通基盤を活用したオンライン手続きの拡充やデータ連携の強化により、住民が時間や場所を問わず行政サービスを受けられる環境を整備するとされています。 機器やサービスに不慣れな人、機器の利用が困難な人や利用しない人にも、サービス提供者側の対応によりデジタル化の恩恵を実感できること、ユーザビリティやアクセシビリティに最大限配慮することが記載されています。また、デジタルに不慣れな方に対し、操作方法だけでなく、何ができて、どのような課題を解決できるかを分かりやすく情報共有するとされています。 「システム導入・維持管理コストの削減」とありますが、導入時の費用だけでなく、移行後に毎年必要となる運用経費、保守費用、委託費用などの見通しも重要です。国の共通基盤を活用することで本当に経費削減につながるのか、また一時的に経費が増える場合はどの程度で、将来的にどのような効果が見込まれるのかを、住民に分かりやすく説明していただきたいです。 また、「時間や場所を問わず行政サービスを受けられる環境」については、役場に行けない高齢者や障害のある方、認知症の方、移動手段が限られる方にこそ届く仕組みとして、具体的に整備していただきたいです。	番号5で示しているとおり、国の共通基盤を使うことで、長い目で見てシステムの費用を抑えることを目指しています。 移行の直後は費用が増えることが見込まれますが、できるだけ負担が大きくなるよう工夫していきます。 また、オンライン手続きやデータ連携を進めることで、時間や場所にとらわれず行政サービスを受けられる環境を整えます。高齢の方や障害のある方など、役場に行きづらい方にも、必要な支援がきちんと届く仕組みをつくっていきます。
---	---	---	---	---	--	---

7	1	11	5	(2) デジタルデバ イド対策	デジタルデバイド対策は、ぜひ具体的な実施方法まで計画に入 れていただきたいです。高齢者、認知症のある方、障害のある方、 スマートフォン操作に不慣れな方に対して、自治会館、公民館、 地域包括支援センター、福祉事業所など身近な場所でスマホ相談 や申請支援を受けられる体制を検討していただきたいです。 「オンラインでできます」だけではなく、「一緒に操作を手伝 ってくれる人がいる」「何ができるのかを分かりやすく教えてく れる」ことが必要だと思います。	本計画では、町としてデジタルデバイド対策を進める方針を 定めています。具体的なやり方は、今後の事業ごとに決めてい きますが、ご意見の内容も大切な視点として受け止めています。 高齢の方、認知症のある方、障害のある方、スマホ操作が苦 手な方にも、身近な場所で相談や申請の支援が受けられるよう にすることをしっかり検討していきます。 分かりやすく伝えることを大切にしながら、誰も取り残さな いデジタル化を進めてまいります。
8	1	11	5	(2) デジ タルデバ イド対策	アクセシビリティの確保は、障害者だけでなく幅広い国民にと って利便性向上につながるとされています。 障害のある方や高齢者にも使いやすい仕組みは、結果としてす べての住民にとって使いやすい仕組みになると思います。文字を 大きくする、音声案内を用意する、分かりやすい言葉にする、ス マートフォン画面でも迷わず使えるようにするなど、具体的なア クセシビリティの工夫を進めていただきたいです。	年齢や障害の有無にかかわらず、すべての人が迷わず使える デジタル環境を整えることは、行政サービスの質を高め、住民 の利便性向上にも直結します。 誰にとっても使いやすい仕組みを標準として整備し、安心し て利用できるデジタルサービスの実現に取り組んでまいりま す。
9	1	12	5	(2) デジ タルデバ イド対策	地理的な制約、年齢、性別、障がいや疾病の有無、国籍、経済 的状況等にかかわらず、誰もがデジタル化の恩恵を享受できる 「誰一人取り残されない」デジタル社会の実現を目指すとして います。 「誰一人取り残されない」デジタル社会を目指すのであれば、 役場に行けない方、書類を書くことが難しい方、説明を理解する ことが難しい方、家族に頼れない方を具体的に想定した組み が必要です。 デジタル化は、得意な人だけを便利にするものではなく、困っ ている人を支える仕組みとして進めていただきたいです。	計画に掲げる「誰一人取り残されない」デジタル社会の実現 に向け、地理的な制約、年齢、性別、障がいや疾病の有無、国 籍、経済的な状況等にかかわらず、誰もがデジタル化の恩恵を 享受できる環境づくりを進めます。 具体的な状況を想定し、実際に困りごとを解消できる組み を整備してまいります。

10	2	1	1	(1) 本計画の趣旨について	デジタル社会形成基本法(令和 3 年法律第 35 号)第 15 条のとおり、国と自治体は相互に連携を図る必要はあるのですが、この計画を策定する根拠は第 14 条(国との適切な役割分担を踏まえて、その地方公共団体の区域の特性を生かした自主的な施策を策定し、及び実施する責務を有する)が妥当だと思われます。	ご指摘のとおり、本計画はデジタル社会形成基本法第 14 条に定められた「国との適切な役割分担を踏まえ、地域の特性を生かした自主的な施策を策定・実施する責務」に基づくものとして位置づけることが適切であると考えます。 第 15 条にある国との連携は重要でありつつも、本計画の中心となるのは、自治体が地域の実情に応じて主体的に取り組むべき施策であるため、根拠法を第 14 条に改め、自治体としての責務と役割をより明確にしていきたいと思います。
11	2	1	1	(2) 本計画の対象期間について	「令和 13 年度（2031 年度）以降についても、自治体 DX 推進計画の改定を注視し、同様に見直しを行う。」としていますが、本計画の中で、計画期間外のことについて触れるのは控えたほうが良いと思います。 なお、法律で国が計画を策定することが義務付けられているため、「自治体 DX 推進計画」と同様の計画が策定されと考えられるため、令和 13 年度(2031 年度)以降にも同様の計画が策定されることを否定するものではありません。	ご意見のとおり、今回の計画期間の外の内容に触れている記述は、計画の範囲を超えていることから、当該部分は削除いたします。

12	2	2	1	(1)組織体制について 組織体制のトップには、CIO が据えられており、町長は体制外を想定しているものと見受けられます。その上で、町長として計画の推進に対して「強いコミットメント」を持つべきであるという姿勢を記載しているのであれば、ここに町長を記載すべきではないと思います。記載するのであれば、「1.はじめに」内で項を設けて次のような形で記載すべきだと思います。 ・取組の姿勢 デジタル化の推進に当たっては、(町)職員が「デジタル社会形成基本法」の基本理念や「自治体デジタル・トランスフォーメーション (DX) 推進計画」を深く理解し、町長自らが仕事の仕方、組織・人事の仕組み等の変革に強いコミットメントを持って取り組む。 ※記載不要：計画内で「組織体制の整備」として挙げられていますが、体制(組織の形)だけでなく「役割分担」として記載されており、混同すると、わかりにくくなります。組織図(体制図)を書いて、イメージをしたほうが良いと思います。体制に町長を入れるのであれば、町長が CIO を指揮する記載を含めなければ、関係が不明確になります。その場合は、次のような形で町長を位置づけるのが妥当だと思います。 [町長] CIO を通じて DX の推進策を実施する。仕事の仕方、組織・人事の仕組み、組織文化・風土そのものの変革も必要となるため、自らがこれらの変革に強いコミットメントを持って取り組む。	本計画の推進体制は、総務省の 自治体 DX 推進計画 を参考に構成しており、町長は体制外ではなく、町政全体を統括する立場として、CIO を通じてデジタル化の推進を指揮する位置づけとしています。 そのため、組織図においては町長を最上位に置き、CIO が町長の方針のもとで DX 施策を具体的に推進するという役割分担を明確にする観点から、原案の体制を維持することが適切であると判断しています。
----	---	---	---	---	--

13	2	2	1	(1)組織体制について	[行政改革・法令・財政担当部門] 必要があることを言及するだけでなく、実行する記載にすべきなので、次の表現が妥当だと思います。 「図っていく必要がある」→「図っていく」	ご指摘のとおり、行政改革・法令・財政担当部門については、単に「必要がある」と述べるだけでは取り組みの実効性が伝わりにくいため、実際に取り組むべき事項として明確に記載することが適切であると考えます。 そのため、表現を改め、担当部門が主体的に取り組む姿勢を示してまいります。
14	2	5	3	(2)システム整備の考え方	アプリケーションの説明が必要だと思います。	ご指摘のとおり、アプリケーションについては読者によって理解度が異なるため、必要な説明や注釈を補うことで、計画の内容をより正確に理解していただけるようにすることが重要です。そのため、該当箇所に注釈を加え、用語の意味や対象範囲を明確に示すことで、計画の分かりやすさと透明性を高めてまいります。
15	2	5	3	(2)システム整備の考え方	①の「20 業務」とは、基幹系 20 業務(児童手当、子ども・子育て支援、住民基本台帳、戸籍の附票、印鑑登録、選挙人名簿管理、固定資産税、個人住民税、法人住民税、軽自動車税、戸籍、就学、健康管理、児童扶養手当、生活保護、障害者福祉、介護保険、国民健康保険、後期高齢者医療、国民年金)だと思われますが、その記載がありません。末尾にでも、記載が必要だと思われます。 ④「都道府県の共同調達」としてはありますが、猪名川町が参加するのは兵庫県のみが想定されます。一方で、広域行政を行うことを想定するのであれば、近隣市町を含めることも検討すべきだと思います。	ご指摘のとおり、①で示す「20 業務」については基幹系 20 業務を指すものであり、読者が誤解なく理解できるよう、該当業務を注釈として明記いたします。 ④の「都道府県の共同調達による横展開の推進等」については、兵庫県による共同調達を代表例として記載したものであり、近隣市町との広域的な連携や共同調達の可能性も含む表現となっています。

16	2	6	4	(1) フロントヤード改革—窓口業務の改革推進	「地方公共団体が優先的にオンライン化を推進すべき手続」のURL を掲載したほうがいいと思います。	ご指摘の「地方公共団体が優先的にオンライン化を推進すべき手続」については、参照先を明確にすることで読者の理解が深まる一方、外部サイトの構造変更によりリンク切れが生じる可能性があります。 このため、URL の掲載は行いませんが、参照先を文章中でより具体的に示し、読者が必要な情報に確実にアクセスできるよう、記載を分かりやすく整理してまいります。
17	2	11	5	(2) デジタルデバイス対策	ア 「機器・サービスに不慣れな人のほか、機器等の利用が困難な人や利用しない人も、サービス提供者側での対応によりデジタル化の恩恵を実感できること」を根拠として、機器等の利用をしない人にも、利用者と同等のサービスを保証するものと、デジタル化の恩恵を受けることが限られると思います。そのため、「きめ細かく提供すること」とした部分を「きめ細かく提供できるよう努めること」に改めたほうがいいと思います。	本項目において「サービス提供者側での対応によりデジタル化の恩恵を実感できること」と記載した趣旨は、デジタル機器を利用される方だけでなく、利用されない方に対しても、結果として手続の円滑化や窓口での待ち時間の短縮など、デジタル化の恩恵を広く行き渡らせるという基本的な考え方を示したものです。 ここで述べているのは、サービス提供者が工夫することで、機器を利用しない方にも一定のメリットが及ぶという方向性を示したものであり、利用者と同等のサービスを必ず保証することまでを求めるものではありません。 したがって、「きめ細かく提供すること」を「きめ細かく提供できるよう努めること」に改める必要はなく、原案の表現で適切であると考えます。

18	3	6	4	4. 重点取組事項	デジタルファーストの考え方と、「書かない窓口」の導入などの項目が、整理されていない印象です。 まず、デジタル手続法の3原則については、自治体の運営にも関する大きな項目であり、その内に住民との接点に関する項目が入るものだと思います。 そして住民との接点として、「オンラインでの手続き」と「書かない窓口」などがあると思います。これらについては、住民との接点を効率化することにつながり、行政の効率化につながるという形です(計画案に記載の内容)。 庁舎空間の活用については、ここではデジタルファーストの実践をした結果として生まれるものだと考えられます。 また、データドリブンの考え方を否定するものではありませんが、説明の内容から、EBPM(Evidence-Based Policy Making)に近いものだと思います。 公金収納については、第6次猪名川町総合計画後期計画(デジタルの利活用による利便性の向上)にも2029年度までに導入とされていることから、時期を明記してもよいと思います。 テレワークの推進については、多様な働き方ができるという意味や効率的な働き方ができるという意味でも有効だとは思いますが、これが「働き方改革」の切り札とまで言い切るのは妥当か疑問です。この書き方では、テレワークの導入により働き方改革が完了するととらえられることにもつながりかねません(勤務時間の流動化や特別休暇などは不要ととられる)。	デジタル手続法に定める基本原則は、自治体行政全般に関わる大きな枠組みであり、その一つとして、住民との接点を改革する「フロントヤード改革」を位置づけています。ご指摘のとおり、オンライン手続や「書かない窓口」の導入は、住民との接点を効率化し、結果として行政運営の効率化につながる取組として整理しています。 また、フロントヤード改革の進展により、窓口業務の見直しや来庁者数の変化が生じ、庁舎空間の新たな活用可能性が生まれることは、ご指摘のとおり本計画の流れに沿うものです。 データドリブンな行政経営については、政策立案に資するEBPMに限らず、日常業務の改善や業務プロセスの見直しなど、より広い範囲を含む概念として記載しています。 公金収納におけるeL-QRの活用については、本計画の対象期間内における取組スケジュールを1ページ(2)に示しており、総合計画後期計画との整合性を踏まえた記載としています。 テレワークの推進については、従来の地方公務員の働き方にとらわれず、多様で柔軟な働き方を可能とする点から記載したものであり、フレックスタイム制や特別休暇など、デジタル以外の働き方改革を否定する趣旨ではありません。「働き方改革の切り札」との表現は、テレワークが働き方改革の一要素として大きな効果を持つことを示したものであり、これのみで働き方改革が完結するという意味ではありません。
----	---	---	---	------------------	---	--

19	3	11	5	4. 自治体DXの取組とあわせて取り組むデジタル社会の実現に向けた取組	(1)デジタル実装の取組の推進・地域社会のデジタル化として挙げられている内容が、限定的に思われます。 人口減少問題に対しては、出生率を高めるための取組などがあげられるべきで、子育てしやすい環境の構築等を挙げるなどが必要。例えば、子育てに有用な検診や予防接種などに関する情報の提供や処理を挙げるなど。さらに、町内移住・定住者向けであれば、働く場の創出や安心して便利に過ごすための方策としてオンデマンドバスなどの充実を挙げるなど(適切な例を思いつきませんでした)。 電子黒板は、そのような施策の一つとして位置づけられているように記載されるべきだと思います。 なお、財源については可能な限り補助金を活用するとしていますが、補助金が付かないから事業を行わないということがないようにすべきですし、デジタル活用推進事業債の活用についても、必要性を精査しつつ、財政負担とのバランスを考えるべき。 デジタルデバйдについては、デジタルファーストの考え方を基本としつつ対応すべき事項であり、安易な対策のため、効率化が不当に損なわれることのないようにすべきだと思います。	本項目では、現時点で明確に目標設定が可能な取組について記載しており、地域社会のデジタル化に向けた具体的事業のすべてを網羅する趣旨ではありません。記載の有無にかかわらず、デジタル実装の取組の推進および地域社会のデジタル化に資する事業については、今後も必要に応じて着実に取り組んでまいります。 財源の確保にあたっては、補助金の活用を含め、事業の必要性と財政負担のバランスを総合的に勘案し、持続可能な形で事業を進めることを基本とします。補助金の有無のみをもって事業実施の可否を判断するものではなく、デジタル活用推進事業債の活用についても、必要性を丁寧に精査したうえで適切に対応してまいります。 デジタルデバйд対策については、ご指摘のとおり、デジタルファーストの基本方針を踏まえつつ、行政の効率性が不当に損なわれることのないよう、適切に取り組んでまいります。
----	---	----	---	--	--	---