

第2期由利本荘市DX推進計画(案)への パブリックコメントの結果について

○実施期間：令和8年2月17日（火）～3月9日（月）

○意見および提案者数：3人

○意見および提案件数：11件

No	項目	意見の内容	意見等に対する本市の考え方
1	計画全体	<p>現状のDX進捗について、本市が指標にて「あまり良いポジションにない」ことを比較的冷静に自己評価していること、それを受けて、総花的ではあるものの項目としてはかなり網羅的に計画を策定しており、DX推進に市として積極的に取り組まれる姿勢に共感いたします（個々の課題への具体的な対応方針等については個別に意見があるので後述します）。</p> <p>一方、私の経験から、行政組織におけるDXの推進で一番重要で、かつ一番難しいことは、記載されているサービス設計12箇条のような姿勢や、もっと根本の部分で、「いまのやり方を疑い・変える」、という強い意志を職員・組織にどう根付かせるか、だと考えます。しかし失礼ながら、やや「掛け声」的な記載が多く、具体的にどう意識浸透するかの決意があまり見えません。</p> <p>意識浸透にはいろいろなアプローチがありえますが、たとえば、「庁内資料を3年間で90%ペーパーレス化する」というドラスティックなやり方もあります。不可能・無謀に見えるかもしれませんが、実際、広島県では、R2年度比でR4年度で90%削減を達成しました（1500万枚→150万枚）。当然、当初は庁内に極めて強い抵抗感があったものの、知事（当時）の強い意志とモニタリングをもって推進し、結果「やったらできた」のです。このアプローチのよいところは、全庁全職員が当事者（ジブンゴト）になり、非常に高い目標であるために、個々が工夫する義務から逃れられないことです。また、システム有無を含めて「できない理由」のほとんどは、「やったらなんとかできるもの」だということに否応なく気づかされ、成功体験とともに、変革意識の浸透の一助になることです。</p> <p>DX推進計画を成功させるため、行政の組織体質をバージョンアップするには、全庁職員（特にベテラン管理職クラス）から強い反発があるくらいの具体的な施策と強い決意が必要と思います。DX計画を成功させるには、ベテラン管理職が反発するほどの強い決意と具体施策が必要。</p>	<p>ご指摘のとおり、行政組織において「いまのやり方を見直し、変革する意識」を職員に浸透させることは、DX推進の中でも特に重要で、かつ難しい課題であると認識しております。</p> <p>頂きましたご意見も参考としつつ、各種施策の具体化を進めてまいります。</p>
2	第2章4 推進体制	<p>DX推進委員会の下に、BPRを推進するための部会を置き、具体的な目標や進捗の各部課の改善検討のサポート、部課横断で対処しなければならないことのサポートなどを行うことを提案します。各部課に任せていても進みません（部課にとっては、進める“動機”が少ない。変更の調整稼働がかかり、変える事のリスクを負う）。BPR部会が責任と権限をもって推進し、評価される仕掛けが必要ではないかと思えます。</p> <p>（本来は、民間のように、DXも含めて各職員の個人評価をシビア・適正に行い、人事考課・昇給にピビッドに反映させることにより、推進の正当な動機を作ることが本質ですが、行政の評価システムとして早期に実現することはほぼ不可能と認識しています）</p>	<p>DX推進委員会の元に設けられている「DX検討作業部会」や、各課所に配置する「DX推進リーダー」を中心として、BPRをはじめとした本推進計画記載の各施策について具体化を進めてまいります。</p>
3	第3章1 内部業務DX	<p>(03)テレワークの推進</p> <p>表の表記「4年後（2030）に希望者全員」と本文表記「2027年度以降は、希望する職員がテレワークを実施できるよう、」に微妙な差異を感じますが、27年度中に、希望する職員全員・職務上必要な職員・管理職以上全員がテレワーク体制を完備すべきです。昨年、毎年のように気候災害が発生しており、その即応性向上や、逆に職員の負担軽減（自宅から臨時災害会議へ参加可能）等のために早急に進めるべきと考えます。</p>	<p>ご指摘のとおり、災害対応や職員の負担軽減の面からも、テレワーク体制の整備は早急に対応を進めるべき事項と考えております。本市運営上の制約等を総合的に考慮しつつ、可能な範囲から早急に環境構築を進めてまいります。</p>

No	項目	意見の内容	意見等に対する本市の考え方
4	第3章1 内部業務DX	(04)デジタル人材の育成 「DX推進リーダー」の考え方は悪くないと思いますが、生成AIの劇的な進歩により、従来のDX推進人材の素養が大きく変わろうとしています。いわゆる「AI民主化（AIによるコンピューティングの民主化）」です。デジタルスキルや知識は今後それほど重要ではなくなり、論理的思考力、構成力、指示力等がより重要になってきます（すでになっています）。現状は、従来型DX素養も重要ですが、急激に変化しますので、求める人材像については、変化に敏感に・柔軟に追求していくことが必須と考えます。この点、極めて重要で強く推奨します。 また、基盤技術（ネットワークやセキュリティ、ガバクラ対応等）については、引き続き高度な情報技術が必要となります。高度専門人材は、制度を活用した派遣を前提とされていますが、いい人材をもし直接登用できたら、それは当市の強い武器になりえます。可能性は必ずしも高く無いとは思いますが、自力採用についても前向きに考えるべきです。今後も人材難で「取り合い」が続くことは確実であり、自ら努力する姿勢も重要ではないでしょうか。ただし、高度情報職の給与制度は市場をよく見て見直すべきかもしれません。広島県においても、今年度、かなり思い切った改定をしました。	デジタル人材の育成をはじめとした本推進計画記載の各施策については、情勢や進捗状況等にあわせ、毎年改訂を行うこととしております。ご指摘頂いた「求める人材像」につきましても、外部環境や総務省指針（人材育成・確保基本方針策定指針）の改訂状況等を鑑みつつ、適時適切に検討してまいります。また、高度専門人材の登用についても、本市運営上の制約や外部環境の変化等を総合的に考慮しつつ、実現可能性を探ってまいります。
5	第3章1 内部業務DX	(05)業務フローの見直しと電子決裁等デジタル技術の活用による効率化 4年後に60%は極めて低い目標と言わざるを得ません。2年で60%か、3年で80%、4年であれば、最低でも90%かと思えます。実際、可能であること（本気度の問題）は他の自治体で証明されていますし、なにより、「安全に達成できる目標」としか感じません。しかも、ほぼシステムを理由としており、「事情により」システムが間に合わなかったので達成できなかった、個々の努力のせいではない、と「説明」できる未来が予測されます。	本数値目標については、本市と類似する他自治体の状況等を鑑みつつ、設定したものととなります。本市運営上の制約等を総合的に考慮しつつ、電子決裁システム導入を検討し、目標達成に努めてまいります。
6	第3章2、市民サービスDX	(11)行政手続のオンライン化 目標は意欲的と思えます。しかしながら、自治体（地域）ごとに手続きのボリュームも異なると思えます。できればデジタル社会の実現に向けた重点計画における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」の外側も含めて、市としてどのくらいの申請があり、3、4年でどのくらいのパーセンテージの電子申請化を目指すのか、という目線も併せて持たれるのがいいと考えます。 また、オンライン化にあたり、必須なのが、申請フォーマットの見直しと関連手続きの（極力）一体化のチャレンジです。他行政でありがちなのが、現在の紙手続きをそのままオンライン化することです。とにかくスピーディにオンライン化する、という意味はありますが、紙申請は、極力少ない面積（紙）に二次元的・デザイン的に情報を配置した申請書を使うことが多いです。スマホなどのインターフェースを考えると、むしろ直線的（1行1情報、下に長くてOK）な入力の方がフィットします。また、申請Aに対して、多くの場合、「申請Bが必要」であったり、両方申請する人が多い、ということがあります。ありがちな理由は、申請Aは●部だが、付随する申請Bが■部というようなことです。このような時、部局の都合を超えて、ユーザーの目的を中心において、最も効率的な申請を実現できないか、を検討すべきです（例：申請Aで住所氏名を入れれば、付随的に必須となる申請Bでは入力を省略できる等）。したがって、オンライン化を全庁的に進めるにあたって、そのようなチェックポイントを共通に準備しておくことが肝要だと考えます。 上記に関連して、加えますと、UI/UXにできるだけこだわるべきです。私（当社）は、eTAX、eLTax、社会保険系のシステム等、電子申請できるものは全て電子申請していますが、行政・公的機関のシステムは、UI/UXが非常に悪く、また統一されていないため、強くストレスに感じることが多いです。分かりやすい例で申し上げますと、氏名を入力する際、多くのシステムでは姓と名が別々のフィールドであることが一般的ですが、あるシステムでは一つのフィールドに下記、姓と名の間にブラクを入れねばなりません。このような画面構成・入力ルールなどのUI/UXガイドラインをしっかりと統一して全庁で対応することがユーザー（市民）にとって重要です。	システムの仕様上の制約等を鑑みつつ、頂きましたご提案も参考とした上で、目標達成に努めてまいります。

No	項目	意見の内容	意見等に対する本市の考え方
7	第3章2 市民サービス DX	(16)AI等新技術の活用 強気にサーベイ・導入を推進することを提案します。現状、すでに秋田、由利本荘地域の多くの企業において、事務作業等ではインターネット検索と同等レベルで普通に活用されるようになっていきます。行政の活用においてセキュリティ等のリスクから制限が厳しいことは承知していますが、結果として、加速度的に民間と行政のAI活用のレベルに差が広がりがつつあることを認識すべきです。いくなれば、1990年代後半から2000年代前半、民間ではひとり1台のパソコンが当たり前になりつつあった時代に、行政では、島や課に1台というギャップがあり、業務効率で大きく差がついていました。同じことがまたこの時代に起きようとしています。行政NWとは切り離れたインターネット接続端末等、広域自治体とは異なる基礎自治体のネットワークの軽さを活用し、AI活用度の向上とAIに対するリテラシーの向上をもっと加速すべきと考えます。なお、AI市場においては、まだスタンダードの趨勢が決していません。去年まではChatGPTが優勢、去年末から一気にGeminiが追い越し、最近では、DifyやClaude CoworkによるエージェントAIの目覚まし進化があります。今までのようなITツールに対する感覚ではなく、日々、市場は変わる、という認識で情報収集に積極的になることが必要です。	頂きましたご提案も参考としつつ、目標達成に努めてまいります。
8	第3章2 市民サービス DX	(26)光ファイバ網（YBネット）民間譲渡の検討 光10Gの早期整備で移住者含めてリモートワーク促進	総務省の調査によれば、2024年3月末現在、本市のFTTH世帯カバー率は95.64%であり、本市におけるブロードバンド基盤の整備については、おおよそ完了していると認識しております。なお、提供帯域の増速予定等につきましては、電気通信事業者にお問い合わせください。
9	第3章3 地域社会DX	(27)公共交通におけるデジタル技術の活用 (34)ICTを用いた遠隔診療の推進・医療MaaS導入の検証 統一ケアモビリティプラットフォーム（介護タクシーネットワーク予約 SaaS）の開発・導入による「介護難民」救済の提案 1. 意見の提出に至った背景と現状の課題 私は現在、東京と由利本荘市の2拠点生活を送っている医師です。現在、市内の義母の介護に携わっておりますが、帰省のたびに「介護タクシー手配の困難さ」という深刻な壁に直面しています。通院予約のために何社もの事業者にかけても空きがなく、家族やケアマネジャーが手配業務だけで疲弊していく現状を目の当たりにしてきました。医師の視点からも、移動手段の欠如により適切な受診が阻害されることは、高齢者の健康維持や地域医療・福祉の根幹を揺るがす「移動の危機」であると痛感しています。 2. 意見の主旨 「第2期由利本荘市DX推進計画（案）」における「地域社会DX（公共交通におけるデジタル技術の活用）」および「医療・福祉DX」の重点施策として、市内の介護タクシー事業者の配車・予約を一元管理できる**「介護タクシーネットワーク予約 SaaS アプリ（統一ケアモビリティプラットフォーム）」の構築・導入**を強く要望します。 3. 本市の構造的課題とアナログ手法の限界 本市では2045年に高齢化率が49%に達すると推計されており、介助を要する移動需要の増加は不可避です。しかし、現状は以下の「情報の断片化」により需給が著しく阻害されています。 一予約業務のブラックボックス化: 電話による個別予約のため、空車状況が外部から見えず、ケアマネジャーの本来の業務を圧迫しています。	県内最大の面積を有する本市にとって、市民生活の足の確保と交通空白地域に対応するため、地域の実情に応じた持続可能な地域交通の実現が必要でです。その中でも、今後も進行が続く高齢化に向け、買い物や通院をはじめとした日常生活の移動支援など、高齢者への対応が特に重要であると考えております。 ご意見いただいた、介護タクシー予約SaaSについては、搬送事業者や居宅介護支援事業所など関係する当事者のニーズを見極めつつ、AIオンデマンド交通との連携についても検討してまいります。

No	項目	意見の内容	意見等に対する本市の考え方
		<p>一制度の複雑性: 介護保険適用と自費（福祉タクシー）の混在、車両設備（車椅子対応等）の条件合致を電話一本で確認するのは限界に来ています。</p> <p>4. 具体的な提案内容（DX による解決策） 市が主導し、地域の全事業者（個人・法人・NPO）の空車状況をリアルタイムで一元管理できる SaaS プラットフォームを導入すべきです。</p> <p>1. リアルタイム空車検索・予約: 家族やケアマネジャーが、車椅子対応や保険適用の可否を条件に検索し、即座に予約できるシステム。</p> <p>2. 事務処理の自動化: ケアプラン連携や介護保険の請求処理を効率化する機能。</p> <p>3. AI による最適化: 走行ルート of 計算や需要予測により、事業者の稼働率を向上させる仕組み。</p> <p>5. 開発済みのプロトタイプ（MVP 版）のご提案 本提案の具体性を高めるため、実際に動作するプロトタイプアプリを私自身で開発いたしました。</p> <ul style="list-style-type: none"> - 特徴: 高齢者や家族が使いやすい「シルバー・デザイン（巨大な文字・ボタン）」を採用。 - 技術構成: React 19 および Firebase（サーバーレス）を活用。初期費用や保守コストを極小化しつつ、リアルタイムな予約管理を実現しています。 <p>6. システム仕様の概要</p> <ul style="list-style-type: none"> - 利用者向け: 条件合致車両の自動抽出、予約ステータスのリアルタイム確認。 - ケアマネジャー向け: 担当利用者の一括スケジュール管理、代理手配機能。 - 事業者向け: ワンタップでの予約承認、車両特性管理、二重予約防止ロジックの搭載。 - 運用配慮: 介助・移動時間を考慮した「バッファ時間の自動確保」機能を実装。 <p style="text-align: center;">※個別の URL は事務局において省略した</p> <p>7. 期待される効果と計画との整合性 本提案は、計画案に掲げられている「AI オンデマンド交通」を補完し、さらに踏み込んだ「生活インフラとしての DX」となります。</p> <ul style="list-style-type: none"> - 家族・介護者の負担軽減: 遠方からでも手配可能な安心感の提供。 - 事業者の Win-Win 向上: 電話対応の削減と、リソースの最大活用による収益性改善。 <p>8. 結びに代えて まずは一部地域や協力事業者による小規模な実証実験（PoC）から開始することをご検討いただけないでしょうか。</p> <p>単なる交通効率化に留まらず、地域社会のセーフティネットをデジタルで再構築する「生活インフラ DX」として、本計画への反映を強く要望いたします。</p>	

No	項目	意見の内容	意見等に対する本市の考え方
10	データ活用	<p>行政には、膨大なデータがあり、これは公共の資産です。由利本荘市でもオープンデータの公開に取り組んでおられますが、まだまだ不十分と考えます。さらに、現状公開されているデータは、いわゆる「AIReady」ではありません。たとえば人口統計情報などでは、100年前の第1回国勢調査からフォーマットがあまり変わっていません。人間がみればある程度見やすいですが、AIやITシステムでは認識しづらい形式になっています。いま、世界の趨勢は、様々データは、「AIReady」なデータ形式で蓄積活用する、過去のデータもできれば「AIReady」形式に直していく、という動きです。これはデータの力を最大限活用するために極めて重要な姿勢であり、当市においてもこれからの時代にあった「データ整備指針」を作成して、貴重なデータ資産を最大限に活かす為データの「AI Ready」化に積極的に取り組むべきと考えます。</p>	<p>頂きましたご意見も参考としつつ、各種施策の具体化を進めてまいります。</p>
11	他自治体とのDX/AIに関する情報交換・連携	<p>当市の限られた人的資源では、取り組みや情報が限られると思います。県内・県外の自治体と積極的に交流し、情報やノウハウを蓄積し、よい取り組みがあれば積極的に「まねる」べきと考えます。例えば、東北地域のDX/AI推進活動の活発な市町にアプローチし、連携の場を模索することも有用ではないかと考えます。</p>	<p>頂きましたご意見も参考としつつ、各種施策の具体化を進めてまいります。</p>