

## 1. 提案内容

今回のパブリックコメント募集の件ですが、まずは基本理念に相反していると思います。全町民からコメント募集とうたってますが、ネット環境、PCタブレット端末スマホ等HPを閲覧できない町民や、尚且つ操作的にQRコード読み取りやGoogleフォーム、ワード等操作できない町民に対し皆さんの意見を聞かせてくださいと言っても、当町の現状人口の65歳以上が50%を超える現状考えても今回のコメント募集の在り方に先ずは疑問を感じます。ただHP見てコメント募集とうたっても、資料含め何パーセントの町民が理解できるのか非常に疑問です。最低でも公報に資料を（出来ればもう少し分かりやすい内容のものを）掲載して募集すべきだと思います。

- ① 真の町民のニーズとは何かというのが全く見えません。私個人的には概要版の内容は良い悪い別として十分理解できますが、あくまでも国（総務省）言われたからやるというのが凄く感じられます。ということは上から目線ではなく町民が求めているニーズを吸い上げ把握して明確化することが第一段だと思います。
- ② ニーズを明確化するという事は町民から広く意見を聞いたり今現在のインフラ含め町民の理解度ををしっかりと把握し使いこなせるようする施策を含め必要かと思います。分科会、ワーキンググループ等町の職員だけではなく独立した専門家や町民も交えきちんとした議論を行いたロードマップを作製すべきではないか。分科会、ワーキンググループは今までの様なあて職者の集まりではなく、きちんと人選していただき目的意識を共有して議論を行う集まりにすべきです。
- ③ デジタル化を推進するうえで常につきまとう問題は、セキュリティ対策と運用問題です。セキュリティーについては、概要版に書かれている国が用意したクラウドを使うからとか安全と言う次元ではないです。私自身過去にシステム開発運用のコンサルティングに関わった経験からすると、データ、回線インフラ回り、当然ハードもですがバックアップはもちろん多重化は必須ですし、外部、内部から侵入を防ぎデータ漏洩対策はもちろん、トラブルは発生するというのを前提にトラブル対策を策定していただきたい。システムが止まったら何もできないということが一番困ります。セキュリティー対策と運用トラブル対応は費用も人的資源も必要になると思います。当然のこのようにランニングコスト、メンテナンス費用等明確にさせていただき費用対効果の公表含め評価が必要です。

④ 最後になりますが、デジタル化と言っても全てが人です。何事も押し付け  
るのではなく利用者目線に立ち運用願いたい。

【回答】

貴重なご意見をいただきありがとうございます。

インターネットを用いたパブリックコメントの募集方法が「基本理念に相反している」という部分についてまずご説明します。

町内にインターネット等の扱いに不得手な方が少なくないということはお指摘のとおりかと思われまます。そのため、パブリックコメントの手法があたかも、そのような方々を排除するような形をとったように受け止められたかも知れません。しかし、高齢の方でも普段からスマホを使いこなしている方もいれば、若い方でもスマホは使っているけど、こういった情報に興味の無い方もたくさんいることを認識しており、あらゆる方からくまなく意見をいただくために、様々な媒体を併用して浸透に努めようとするとう時間がかかりすぎるという現実があります。今回の調査では、まずインターネット環境をご存知の、ある程度の知見をお持ちの方からまずご意見をいただくことを目標としました。

このことは、町の行政サービスの中に情報技術の導入をなるべく早く進めるために最善の道だと判断したこととご理解ください。

今回共有している内容は国が公開している情報ですが、情報技術の専門知識が一定程度要求される資料も含まれています。これらは、役場の一般的な職員が情報化を目的として共有理解すべきレベルのものでもあります。したがって、（上でも述べましたが）あくまでも資料を理解可能な方々にご意見を伺うという意味でのパブリックコメント募集になっているとお考えください。

①総務省の流れに沿って、DX 推進を行っていることは事実です。その理由の一つは、総務省は戸籍、年金、保険などの基幹的な情報システムについて、標準的な接続ルールを定め、地方自治体のシステムの統合をある程度機械的に進める準備ができている状態となっていて、どの自治体であっても、財政と人的資源の手当があれば、容易に情報システムを導入することができている段階になっております。基幹システムは基本的に構造の決まったデータベースであり、町民のニーズの中でも、今後その本質に大きな変化は起こらない部分とも言えます。

②DX 化という言葉には、情報化という手段を用いて実現可能な改革を成立させようという意味があります。変革的な手段によって、町民のニーズに応えるということは、DX 本来の目的でもあることから、様々な問題解決の手段を提供できる潜在的可能性があります。現段階で我々のもとで実施を検討している解決方法は、町政の一般的な問題を革命的な情報化手段によって解くというレベルのものではなく、役場内の諸作業に情報化を持ち込むことで能率化を図るという対応にとどまっています。この状況にあるのは当町だけではなく、市町村の大多数では、情報技術を適用して解決することが可能な一定程度の共通の解決策があるに過ぎないのです。

現在、当町で実施しようとしている情報化の手順は、同じような環境にある先進事例を参考にし、多くの事例のなかから木古内町に適した解決策を列挙し、一番価値のあるものから実施するというもので、一定の効果は期待できると考えています。導入事例の見落としを防ぐため、パブリックコメントを活用しており、具体的な問題がある場合には、それらを共有していただき、その問題の影響度を見極め、計画に加えていきたいと考えております。

また、必要に応じ専門知識を有する方の意見を聴く機会はもちろん、ロードマップ（年次計画）についても5ヶ年を目途に策定する予定で、今後も町民のみなさんにこれからの情報化について共に考えていただける環境づくりをすることが大事だと考えています。

③・④セキュリティやそれに関連した保守運用の問題は情報システムと切っても切れない問題です。現在の情報システムについて述べますと、運用については類似の規模の自治体では情報専門職員を配置することが困難で、一般業務との兼務というのも珍しくありませんし、当町においても財政面から、十分なクラウド資源を利用できる状況にあるとは言えず、工夫をこらしながら日常業務を行っているのが実態です。

また、セキュリティについては、場合によっては悪意をもった部外者がパスワードを聞き出すために詐欺的手口が存在するなど、ソフトウェア、ハード面の知識にとどまらない包括的な運用知識をもつことも重要です。このような状況のなか、体制強化策の一つとして職員の情報技術研修を実施しているところです。

デジタル化はあくまでも手段にすぎません。時代にあった合理的な体制をつくるために、地域住民をはじめとする利用者みなさまのための運用を心がけます。