

岡山市 DX 推進計画（素案）への ご意見募集（パブリックコメント）の結果について

1 意見募集の概要

(1) 意見募集期間

令和3年12月17日（金）～令和4年1月17日（月）

(2) 閲覧場所

- ・政策企画課、情報公開室、各区役所
- ・本市ホームページ

(3) 意見提出方法

本市ホームページ入力フォーム、電子メール、ファクス、郵送、持参

(4) 意見提出先

岡山市政策局政策部政策企画課

2 意見募集の結果

(1) 意見数 62

<内訳>

区分	法人	個人	計
計画全体	5	10	15
計画本編	20	5	25
工程表	11	11	22
合計	36	26	62

※一部のご意見について、市の考え方を作成する都合上、一つの質問を分割し、複数の質問として掲載しているものがあります。

意見の概要と意見に対する市の考え方

該当箇所	意見の概要	意見に対する市の考え方
計画全体（意見項目数：15）		
計画全体	<p>DXによる「住みやすく躍動感のある」まちづくりのテーマは良いと感じました。</p> <p>施策分野①～③の内、②市民サービスの向上に力を入れていただきたいと感じますが、そもそも「市民サービス」という施策が「市役所業務の市民に対するサービス向上」という狭い枠組みになってしまい、少し残念な印象でした。</p> <p>そのため、P.6の施策分野②～市民サービスの向上～の内容が4年をかけて実施するテーマに対して、弱い印象がありました。</p> <p>マイナンバーは国の普及促進もあり、キャッシュレス決済もはや当然の流れという中でまちづくりテーマに合うような、強い期待感を満足させる施策が無いように感じました。お忙しい中の立案に対するご意見で大変恐縮ではございますが、海外や国内の他市事例等参考に目玉となるような、もう少し「ささる」施策があると良かったように感じました。政令都市規模の岡山市として、福岡市等のIT化の勢いも参考に頑張っていたらいいと思います。</p> <p>また、行政事務効率化について、「カスタマイズ無し」が常にコスト削減に当てはまるとは限らないと思います。もしかすると他の政令指定都市で導入したシステムをそのまま同じものを入れた方が安上がりかもしれません。また、カスタマイズ無しにすることで、現状の市民サービス低下につながる可能性もあるように思います。</p>	<p>基礎自治体として施策のフィージビリティも踏まえながら利用者目線でのDXを推進するとともに、工程表についても不断の見直しを図ることとしています。</p> <p>また、システム標準化については、標準準拠アプリのカスタマイズは行わず、標準オプション機能の対象範囲を見極めつつ、独自施策アプリ等のあり方を検討していきます。</p> <p>その他、ご意見については、今後の取組の参考とさせていただきます。</p>
計画全体	<p>市民や小規模事業者におけるデジタル・デバイドの是正に資し、なりすましや不正申請などの防止、ひいては市民の権利利益実現のために、行政書士が、申請者の代理人として直接支援を行えるシステムを構築していただきたい。</p>	<p>行政手続きのオンライン化に伴う、代理申請のあり方についてはマイナポータルの代理人登録機能も参考にしつつ検討していきたいと考えています。</p> <p>ご意見については、今後の施策・事業の参考とさせていただきます。</p>
計画全体	<p>行政手続きのデジタル化における、既存の各種手続きの抜本的見直しや添付書類の省略実現に向けた分析評価、サービス提供後のシステムの改善等においてこれらを検討すべく、市が設置する委員会、有識者会議、ワーキンググループ等へ行政書士を登用していただきたい。</p>	<p>ご意見については、今後の施策・事業の参考とさせていただきます。</p>
計画全体	<p>私は、DX推進計画について強く反対します。国においても情報保護の基盤がなっておらず、個人情報データをデータ化し管理されることへの不安しかないからです。</p> <p>「住みやすく躍動感ある」まちづくりを掲げておられますが、この計画が私たちの幸福に直結しないと考えます。岡山市民の幸福を願っているのなら、より多くの世代に計画の賛否両論を問い、意見を踏まえたうえで実行していただきたいです。例えば進行中であるコンパクトシティに置いて、高校の友人間では反対の意見が多数であるように感じます。同時にこの計画を知らない生徒もいたことから、市民を巻き込んだ取り組みがなされていないと考えます。</p> <p>よってDX推進計画に強く反対します。</p>	<p>個人情報の保護や不正利用の防止をはじめとする情報セキュリティを徹底することに加えて、A I等の活用における透明性の確保や市民への説明責任を果たすことによる信頼性の確保によって安全・安心なDXを推進していきます。</p>
計画全体	<p>全国的DX推進の中、同じような取り組みならば、国や県と共同で推進したほうが効率的です。また、移転や転居に伴って、各都市でばらばらの規格であると、市民サービスに弊害が発生します。独自の利点がある観光や環境、地域社会等のDXは推進し、共通の仕組みのほうが有益である場合は、あえて共通にするといったメリハリのある計画を推進くださいますようお願いいたします。</p>	<p>システム標準化やマイナンバーカードの利用促進などを進めるとともに、岡山連携中枢都市圏においては、行政サービス提供機能の最適化を目指すこととしています。</p> <p>その他、ご意見については、今後の取組の参考とさせていただきます。</p>
計画全体	<p>当計画書の、どの箇所を読み込めば、岡山市殿の強い志を感じられますか？</p>	<p>DXによる「住みやすく躍動感のある」まちづくりを推進することとしており、基礎自治体として施策のフィージビリティも踏まえながら利用者目線でのDXを推進するとともに、工程表についても不断の見直しを図ることとしています。</p>
計画全体	<p>「住みやすく躍動感のある」まちづくりとありますが、これを推進した将来のビジョンはどこに示されていますか？今後示されますか？</p>	<p>本計画は岡山市第六次総合計画を上位計画とする個別計画であり、DX推進によって総合計画の3つの将来都市像（①経済・交流都市、②子育て・教育都市、③健康福祉・環境都市）の実現につなげるためのものです。</p>

意見の概要と意見に対する市の考え方

該当箇所	意見の概要	意見に対する市の考え方
計画全体	「住みやすく躍動感のある」まちづくりとありますが、テーマとしてこれを進めた将来の市民生活は、どのようなものと考えられていますか？	子育てや教育、健康福祉、防災といった分野でデジタル技術を幅広く活用し、市民の安全・安心で快適な生活を実現することとしています。
計画全体	推進体制について「DX関連施策に係る方針案の策定、進捗管理」とありますが、 ①別添の工程表に記載された各項目の進捗状況は定期的に市民に公開されますか？ ②また、その実施効果等について公開されますか？ (単に実施した、しないではなく当初考えられていた効果が得られたかどうか進捗管理)	岡山市DX推進本部において工程表の進捗管理を図るとともに、必要な情報については随時公表することとします。 また、KGIやKPIに相当する成果指標については、本計画の上位計画である岡山市第六次総合計画の付属資料に掲げています。
計画全体	推進上の視点に利用者目線によるDXとありますが ①このパブリックコメントを実施していること自体の、より多くの市民の声を聴くための広報とか、ホームページ上の見せ方、誘導の仕方はどのような工夫をいたしましたか？ ②また、地域経済の発展と市民一人ひとりの幸せとありますが、地域企業に対してはどのような意見を聞く機会を設けていますか？教育機関も同様です。	①市公式のLINE、ツイッター、FacebookといったSNSによる発信、各区役所の窓口にパブリックコメント実施の旨の資料を設置し、多くの人に気づいてもらうよう広報をしました。 また、市の広報誌にパブリックコメント募集の旨に合わせてQRコードを掲載し、ホームページの意見フォームにアクセスしやすいよう周知しております。 ②今回のパブリックコメントにおいても、多くの地元企業の方々からも参加いただけており、貴重な意見をいただいているところです。今後とも包括連携協定なども活用してまいりたいと考えています。
計画全体	安全で信頼性の高いDXの推進とありますが当計画書を読むと、DXを推進する上では、あらゆるデータの利活用が必要と感じました。その中で情報セキュリティに関しては徹底するだけしか記載がありません。どのような施策を通じて徹底されるのでしょうか？これは個別の問題にとどまらずこの計画全体に関係すること認識しています。	掲載しているものは市の実施するセキュリティ対策の一部ですが、本素案の工程表5ページにセキュリティ対策の施策を掲載しています。テクニカルなセキュリティ対策と、個人情報保護制度やセキュリティポリシーを順守し、セキュリティ対策の徹底に努めています。
計画全体	素案が策定された経緯について分かりかねますが、デジタルを活用するという手段が目的化しているような印象を持ちました。広島県では、デジタル技術の活用ありきではなく、課題解決を起点としたDXを目指していて、目的と現状のギャップ分析からはじめています。そのような過程を経ないと、技術先行型のまちづくりに陥ってしまう気がしてしまいました。	本計画は計画本文にもあるとおり情報化施策の段階的発展や近年の取り巻く環境の変化を踏まえて策定するものです。 岡山市におけるDXは市民をはじめとする利用者にとってアクセスしやすく快適で価値あるものでなければならないとの認識の下、基礎自治体として利用者目線のサービスデザイン思考に基づいて課題解決型のDXを推進することとします。
計画全体	「岡山市DX推進計画【素案】」の4頁に「サービスデザイン思考」とありますが、ペルソナ分析のようなものは実施済みなのでしょうか。例えば電子政府ランキング上位のデンマークではペルソナを複数描いて、それをもとにポータルサイトのUI・UXを設計した事例があります。「岡山市DX推進計画工程表（素案）」の4頁の行政手続きのオンライン化や7頁の働き方改革の推進など、住民や庁内の職員のペルソナを描くことが重要だと思いました。	サービスデザイン思考に基づくDXに取り組むための端緒として、業務の見える化（全量業務調査）に着手したところです。 その他、ご意見については、今後の取組の参考とさせていただきます。
計画全体	DXは前例がない試みで、先行している自治体も発展途上というのが実態かと思えます。そのため、DXの実践においては、失敗もある程度許容しながら、トライ＆エラーを繰り返していくしかないのではと考えています。千葉県市の市川市や福島県の磐梯町では、基本方針や行動規範の中で失敗を糧とする、失敗を責めてはいけなとあります。 岡山市DXの推進上の視点においても、同様のマインドを全職員が共有しているといいのではないかと感じました。	本計画の進行管理においては、アジャイル型の手法も加味しつつ、工程表についても不断の見直しを図ることとしています。 その他、ご意見については、今後の取組の参考とさせていただきます。
計画全体	総合計画を全て網羅することは不可能ではないか。特に地域社会のDXについては、その活用効果が高いと予想される事項や総合計画実施課題の解決が優先される事項に絞るべきと考える。 コンパクトシティを標榜するのであれば、地域交通＞子育て含む教育＞防災環境の整備が優先され、その次に観光（インバウンド）、産業振興と考える。	本計画は岡山市第六次総合計画を上位計画とする個別計画であり、施策のプライオリティやフィージビリティも踏まえながら工程表に基づいて段階的に取り組んでいきます。

意見の概要と意見に対する市の考え方

該当箇所	意見の概要	意見に対する市の考え方
計画本編（意見項目数：25）		
計画の進行管理	PDCAサイクルに基づいた進行管理とありますが、PDCAサイクルを回すにあたり、KPIのような中間指標が必要だと思います。KPIの設定はこれから実施する予定でしょうか。またKPIをモニタリングする役割はどの役職が務めるのでしょうか。	岡山市DX推進本部において工程表の進捗管理を図ることとしているほか、KGIやKPIに相当する成果指標については、本計画の上位計画である岡山市第六次総合計画の付属資料に掲げています。
推進体制	岡山市DX推進本部は、全庁的・横断的な推進体制と理解してよいでしょうか。総務省「自治体デジタル・トランスフォーメーション推進計画」では、DX推進組織の全庁的・横断的な体制構築が必要とあります。岡山市DX推進本部が庁内の各組織とどう関わるのか、全庁的・横断的な性質を持っているのか（例えば、各課から2名兼任して組成等）、気になりました	推進体制記載の「局長級等」と省略記載をしている部分については、局、区、室それぞれすべての長とすべての局長級職員にて構成しており、全庁的・横断的に取り組む体制となっています。幹事会については、政策、行革、人事、財政、情報各部門の部長級または課長級で構成し、機動的かつ推進力を備えた体制を設置しています。
推進体制	総務省「自治体デジタル・トランスフォーメーション推進計画」にて、地方公共団体の中には政府CIO同様、自治体CIOを設置する団体もあり、2019年時点で1,528団体が設置していると報告されています。自治体CIOは部局間の調整が主な役割で、副市長などの上位の役職の方が適任とされています（事例：高知市）。CIOという役職名でなくても、部局間の調整を行う役職はあるべきだと思います。岡山DX推進本部内ではどの役職がそのような役回りをする想定でしょうか。	岡山市では最高情報統括責任者（CIO）を市長とし、最高情報統括責任者補佐監（CIO補佐監）はデジタル担当部長をもって充てています。部局間の調整についてはデジタル担当部長以下政策局デジタル担当が担当します。
推進体制	総務省「自治体デジタル・トランスフォーメーション推進計画」では、外部専門人材の活用を積極的に検討するべきと有ります。佐賀県多久市では民間事業者に委託して、社員（SE）を庁内に常駐させたり、大阪府では、ICT系コンサル企業に市町村の取組み状況の分析、先進事例調査・市場調査などの支援を依頼していますが、岡山市DX推進本部内は全てプロパーなのでしょうか。あるいは、特定の役職は外部人材を登用する予定なのでしょうか。	岡山市DX推進本部はすべて市職員で構成されており、DX人材を育成していくには時間を要することから、民間企業等職務経験者採用にデジタル区分を設けて専門人材の採用に努めています。また、外部専門人材の活用については、「DX推進戦略マネージャー」として2名就任いただいており、本計画の策定や推進について支援いただいています。
推進体制	計画を推進するためには、専属の推進部隊を設立する必要があるのではないかと。専任された方が責任をもって時間をかけて取り組まなければ、現実との掛け持ちでは推進力が落ちてしまう。	今年度よりデジタル担当部長をはじめとし、専任で計画推進にあたる政策局デジタル担当を設置しており、行政改革推進室、情報システム課やICT推進課と協力・連携して取り組んでいます。
推進上の視点	「利用者目線によるDXの推進」とありますが、そもそも計画本体や工程表は、現時点でどのくらい利用者目線を担保できているのでしょうか。福島県はDX推進基本方針の策定の段階で、地元の大学、県内市町村、民間事業者などと8回にわたる意見交換会を開催しているそうです。構想段階からサービスの利用者を巻き込むことが重要と考えます。	計画策定にあたっては、外部人材であるDX推進戦略マネージャーを2名委嘱しており、利用者目線も含め適宜ご意見をいただくとともに、本パブリックコメントの実施による意見募集を行っています。
推進上の視点	利用者目線によるDXの推進とあるが利用者である市民の声はどのように反映されるのか。実際のサービスを利用する市民がどういったことを問題と感じ必要としているかなど、意見を取り込む仕組みなどを取り入れるべきではないか。	行政手続きのオンライン化や情報システムの標準化、共通化など市民の利用に関連する個別の事業を推進する際にはシステム担当のみではなく、直接市民に接する窓口担当者も含めたワーキンググループを作成することにより市民の皆様の利便性を考慮したいと考えています。
推進上の視点	「市民をはじめとする利用者にとってアクセスしやすく快適で価値あるものでなければならないとの認識」とあり、情報アクセシビリティの言及であると認識いたしますが、その後に続く施策についての資料の中には「アクセシビリティ」という単語が全く見受けられません。 政府で閣議決定された「デジタル社会の実現に向けた重点計画」の中に「誰一人取り残されない、人に優しいデジタル化」があることを踏まえると、岡山市DX推進計画の中にアクセシビリティ、とくに情報アクセシビリティの分野についての具体的な施策を盛り込んでいただきたいと強く願います。	利用者目線によるDX推進に記載のある「市民をはじめとする利用者にとってアクセスしやすく快適で価値あるもの」とは情報アクセシビリティを含むサービスの利用しやすさについての言及です。推進上の視点とは個別施策よりも上位概念であり、すべての施策に対し、利用者目線（情報アクセシビリティを含む）で取り組んでいきたいと考えています。

意見の概要と意見に対する市の考え方

該当箇所	意見の概要	意見に対する市の考え方
地域社会のDX	地域社会のDXであるからには、岡山市らしさが必要だと思います。 例えば、SDGs・ESDについて岡山市は先進的な取り組み行ってきた実績があります。DXはSDGsを実現する手段の一つです。長年培ったネットワークと実績を活かしたプロジェクトの創成と人材の育成に取り組み、地域に根差したSDGsの実現をDXで支援しても良いと思います。	指定都市としての現場力と総合力を兼ね備えた岡山市として、利用者目線でのDXを推進していきます。その他、ご意見については、今後の取組の参考とさせていただきます。
地域社会のDX	政令指定都市である岡山市として、岡山市ならではの計画であれば、地方都市におけるDXの実施意義があるのではないのでしょうか。 例えば、岡山市の姉妹都市としてシリコンバレーで有名なサンノゼがあります。60年以上も続いた歴史ある国際友好都市のブランド力を生かし、サンノゼー岡山仮想シリコンバレー上に最先端の技術やサービスを集め、企業誘致、仮想国際交流、デジタル観光やMaas、中小企業や新事業支援、研究開発支援、IT人材育成等のDX推進ならば、岡山市ならではのDXが可能ではないのでしょうか。	指定都市としての現場力と総合力を兼ね備えた岡山市として、利用者目線でのDXを推進していきます。その他、ご意見については、今後の取組の参考とさせていただきます。
地域社会のDX	DXによる〇〇の実現と記載している中で、岡山市として地域の産学に対してどのような立ち位置でリードしていくのでしょうか？ また、地域の産学と共創をお考えでしょうか？ そうであれば、その仕組みづくりはどのようなものを計画されていますか？	犬島への光ファイバーの整備を民間団体との公民連携で行っているほか、地域の大学と包括連携協定を締結してプログラミング教育の取組なども生まれてきており、引き続き様々な主体と連携・共創することとします。
地域社会のDX	デジタル田園都市構想に沿った内容も盛り込まれるべきで、整備中の新市民会館でのローカル5Gを活用したデジタルコンテンツ配信などにも取り組むべきと考える。	現在整備中の岡山芸術創造劇場ハレノワは舞台芸術を中心とした施設であるものの、ライブ配信などの映像コンテンツの活用も想定していることから、高速大容量等に対応した通信環境の利活用については、ニーズとコストのバランスも考慮しつつ、可能な限り最新技術への対応ができるよう検討を進めてまいります。
地域社会のDX	うらじゃ祭りをICTやデジタルを活用して踊り手・観客にとっても、安全かつ、より楽しめる祭りにして盛り上げて欲しい。	令和2年度・令和3年度のうらじゃ祭りの代替イベントにおいて、YouTubeを活用したライブ配信を実施しました。今後もICTやデジタル技術を活用した取り組みを検討していきたいと考えております。ご意見については、今後の施策・事業の参考とさせていただきます。
地域社会のDX	地域社会のDXとありますが、交通分野について特に言及されていませんでした。公共交通の分野については、本計画の対象から外れるのでしょうか。例えば、MaaS×医療、MaaS×観光、MaaS×防災など、複数の交通サービスをシームレスに統合するMaaSの概念を飛び越え、異業種との積極的な連携によって新たなビジネスを創造するBeyond MaaSと呼ばれる考え方も最近で注目されています。そのような施策は想定されているのでしょうか。	MaaSや自動運転などの新技術については、必要に応じて検討することとしており、現時点では計画に記載する段階に至っておりません。
地域社会のDX	①大学にはNIIが推進しているSINETという全国の大学・高専が接続する文教ネットワークがあります。SINETクラウド上に学術や文教のサービスが利用でき、しかも、最先端の認証の利用可能です。1校1校ばらばらのサービスやシステム、ネットワークを導入するよりも、SINETに接続することにより、均一のサービスやシステム、セキュリティを効率的に導入できるものと考えます。②教員や学校の負担を減らすため、ICT支援員を育成すれば、雇用の問題も解消するのではないのでしょうか。	①SINETの導入については、今後、国の実証事業の結果等を踏まえ、研究してまいります。 ②については既にICT支援員を配置しております。
地域社会のDX	DXによる「子育て・教育都市」の実現にて、GIGAスクール構想の実現による人材育成が標榜されていますが、育った人材を岡山県にとどめる施策はあるのでしょうか？ ITツールの活用が得意な人材は、岡山県外に流出してしまうのではないかと懸念があります。市として何か対策を講じる予定があるのでしょうか。	ご意見のとおり、GIGAスクール構想により、情報活用能力の育成に努めることとしております。また、若者の地域定着を図ることは非常に重要と考えております。 人材を留める施策としては、市内企業の情報誌の作成・配布や岡山市合同企業説明会を開催することで市内企業への就職を支援しています。また、企業の立地を進めることにより、IT関連職種をはじめとした雇用の創出をしていきたいと考えています。
市民サービスの向上	市民サービスの向上、行政事務の効率化について ①一般企業で置き換えると、顧客満足(市民サービス)の向上と、生産性の向上(事務の効率化)を述べられていると考えてよろしいでしょうか？ ②これらを推進していく結果、市役所内ではどのような効果を期待されていますか？ ③そのことが市民にどのようなメリットを提供できるとお考えでしょうか？	①お見込みのとおりです。 ②、③自らが担う行政サービスについて、デジタル技術やデータを活用して、住民の利便性を向上させるとともに、デジタル技術やAI等の活用により業務効率化を図り、人的資源を行政サービスの更なる向上に繋げていくものです。

意見の概要と意見に対する市の考え方

該当箇所	意見の概要	意見に対する市の考え方
市民サービスの向上	LINE等でプッシュ型の情報発信が行われていますが、全市民向けの情報と認識しています。情報の分類や地域によって細やかな情報発信があれば、利用者数増加が期待できます。 また、災害時の情報は人命にかかわる内容のため、各言語に翻訳した定例文で通知することが望ましいと考えています。 例) 災害時の通知、ゴミ出し日の通知、公民館等での地域イベントの通知、提出書類の通知、各種健診等の通知 等	公式LINEでの情報発信について、登録者の興味や関心、居住地域に応じた情報が必要とされている情報をきめ細かく配信できるよう今後検討してまいります。 いただきましたご意見については、今後の施策・事業の参考とさせていただきます。
市民サービスの向上	書かせない、待たせない窓口は良いと思いますが、さらに進んで、チャットボットの活用だけではなく、来させない窓口の推進がもっと必要な気がします。	「行政手続きのオンライン化」を推進することで、来庁不要で手続き完了となる手続きが増えていくと考えています。来庁にともなう負担軽減だけでなく、新型コロナウイルス感染症まん延防止の観点からも来庁不要となる「行政手続きのオンライン化」を進めていきたいと考えています。 但し、こうした手続きに利用するスマートフォンやパソコンなどを利用されない方もいらっしゃいますので、来庁された場合でも、できる限り「待たない」、「書かない」などデジタル化の恩恵が感じられるように進めてまいりたいと考えています。
市民サービスの向上	マイナンバーカードの普及に伴い、ますます情報セキュリティ対策の徹底は課題となります。 近年、高度サイバー攻撃に代表されるサイバー攻撃はますます高度化、巧妙化しています。従来IPやポートレベルのセキュリティでは対応しきれなくなりつつあります。次世代型ファイアウォールの導入によりアプリケーションレベルの防御を導入してはいかがでしょうか。	従来型ファイアウォールの問題点、クラウドの活用も踏まえたゼロトラストの考え方も取り入れるなど、サイバー攻撃に強いネットワークの構築を検討してまいります。
市民サービスの向上	従来、セキュリティと利便性は相反するといわれていますが、利便性が損なわれると業務の効率性が低下します。庁内のセキュリティですが、部局やセグメントにより分離するのではなく、担当者の属性や権限による業務ごとのネットワーク認証を実施してはいかがでしょうか。 市民サービスの向上とともに、市民のセキュリティの確保も課題となります。パスワードによるセキュリティでは、パスワードの流出が不安です。FAIDOに代表される、パスワードをやり取りしない認証が良いのではないのでしょうか。パスワードではなく認証は市民のデバイスによる認証（認証したという問い合わせに回答するだけ）ですので、利便性も確保できます。	新たな認証方式の導入も含め、セキュリティと利便性の両立を実現できる方策を検討してまいります。 ご意見については、今後の施策・事業の参考とさせていただきます。
行政事務の効率化	自治体業務は、紙媒体の資料が多く、経年劣化・破損・紛失等の課題がある。また、紙媒体での管理では市民の問合せ対応の際に資料を探すのに時間がかかることが想定される。 紙媒体を電子化（画像ファイル等）し、キー情報の登録を行うことで、検索時間の短縮が図れる。検索時間の短縮から、市民を「待たせない」市役所となることが期待される。	ご指摘の通り、依然として紙媒体中心の業務となっており、これらのデータ化を進め、データ利活用により市民サービスの向上に努めていきたいと考えています。
行政事務の効率化	デジタル人材の確保・育成にて、実践的なスキルアップ研修との記載があります。研修プログラムは岡山市で独自に作られるのでしょうか。それとも民間企業のサービスを活用することを想定していらっしゃるのでしょうか。	職員の育成において、デジタル技術を活かした業務改革意識の向上やICT基本知識の底上げに努めています。その中でスキルアップ研修プログラムについては市独自のもので民間サービスの双方を比較し、適切なものを選択していきたいと考えています。
行政事務の効率化	DX人材の育成について、ITスキルのないゼロから育成することはとても難しい。ベンダーに任せるところは任せて、職員に求められるスキルを重点的に教育すべき。「RPAが使える人」「データ分析・活用ができる人」など、求められるスキルセットを細かく定義し、職員がそれぞれに特化することも考えられる。不足する人材を外から招聘するためにも、非常勤やリモートワークなどのワークスタイルを準備する必要がある。	ご意見のとおり、DX人材を一から育成するには時間を要することから、職員の採用において「デジタル」区分を設け、人材の確保に努めています。また、職員の育成においては、デジタル技術を活かした業務改革意識の向上やICT基本知識の底上げに努めています。その中でスキルアップ研修プログラムについては、市独自のもので民間サービスの双方を比較し、適切なものを選択してきたいと考えています。 外部人材の活用については、「DX推進戦略マネージャー」として2名に委嘱しており、オンライン会議などを活用しながら支援をいただいています。
行政事務の効率化	「書面主義からの脱却」との表現があるが、ゼロカーボンに取り組もうというのであれば、もうちょっと前向きな表現をしたほうがいいのでは。	ご意見を受けて、「ペーパーレスの推進」を追加しました。

意見の概要と意見に対する市の考え方

該当箇所	意見の概要	意見に対する市の考え方
工程表（意見項目数：22）		
工程表全般	「岡山市DX推進計画工程表（素案）」にて、以下の個別施策については、所管部局が設定されていませんでした。全庁的な取り組みとはいえ、取りまとめる部局があるのではないのでしょうか？ 「オープンデータの推進」、「デジタルデバイス対策」「行政手続きのオンライン化／マイナンバーカードの普及促進」「キャッシュレスの推進」「システムの標準化・共通化の推進」「BPRとAI・RPAの活用」「デジタル人材の確保・育成」	お見込みのとおり、全庁的な取り組みについては関係局が多岐にわたるため、局の記載を省略しています。 全庁的な取り組みの統括は「政策局」となり、各々ワーキンググループを立ち上げ、推進して参ります。
工程表全般	工程表から優先順位・事項が読み取れない。 全てを同時スタートするのではなく、全体ビジョンや総合計画に則った優先事項が考慮されるべきと考える。	本計画は岡山市第六次総合計画を上位計画とする個別計画であり、施策のプライオリティやフィージビリティも踏まえながら工程表に基づいて段階的に取り組んでいきます。
地域社会のDX 医療・福祉分野	①医療・福祉分野に、犬島におけるオンライン健康相談とありますが、犬島のような有人離島だけでなく、医療資源に迅速にアクセスできない人（交通空白地域にお住いの方など）は岡山市内にもいらっしゃるのではないのでしょうか。②またAIを活用したケアプランの作成（愛知県豊橋市）や③AIによる保育入所選考の自動化（埼玉県さいたま市）といった取り組みも出て来ています。このような取り組みについては検討されないのでしょうか？	①犬島における試行的実施の効果検証を踏まえ、交通空白地などへのオンライン健康相談等の必要性について検討してまいります。 ②AIを活用したケアプランについては、平成30年度に「AIを活用したケアプラン作成支援事業」を実施し、その効果とともに、本市が目指す実用までには多くの課題があることがわかりました。引き続き、先進的な取組等に注視しながら、研究してまいりたいと思います。 ③については、既に入園一括選考管理システムを導入しており、これはいわゆるAIではありませんが、入園選考作業の大幅な効率化を図ることができています。
地域社会のDX 医療・福祉分野	リモートでオンライン健康診断もですが、市民病院のオンライン診療やオンラインによる診療予約等もご検討いただきたいです。	ご意見については、市民病院の運営団体へお伝えさせていただきます。
地域社会のDX 医療・福祉分野	2022年度は犬島においてのオンライン健康相談等となっておりますが、岡山市においても過疎により地域医療機関への通院等も厳しい方もいらっしゃると思いますのでそういった地域へのオンライン診療等もご検討いただきたいです。	犬島における試行的実施の効果検証を踏まえ、過疎地域などへのオンライン健康相談やオンライン診療等の必要性について検討してまいります。
地域社会のDX 医療・福祉分野	「犬島におけるオンライン健康相談等の在り方、体制の検討」とありますが、ファイバ活用以外に、離島のため移動手段が船舶以外にないため、「かかりつけ医との相談で、薬局等からの薬」の運搬として「ドローン」を利用した配送サービスを民間事業者や郵便局等と連携して実証実験してみたらどうか？ 陸地の場合とはあきらかに条件不利地域のためニーズがあるのでは。	ご意見については、今後の施策・事業の参考とさせていただきます。
地域社会のDX 防災分野	事業項目追加のお願い ・「内水氾濫災害ゼロ」を目指しデジタルを活用した防災力の向上を進めます。 （内水氾濫に関する各種データの収集と市災害HPでの公開） 上記の補足 ・海拔0Mの用水路への受水樋門、排水樋門の開閉状況及び排水ポンプの稼働数、毎分の排水量状況、排水目標推値を市災害HPにてリアルタイムで確認できるシステムの構築 温暖化のため、前線停滞時や台風接近時の降雨量が以上なため、用水路がオーバーフローし内水氾濫災害が発生するため	ご意見については、今後の施策・事業の参考とさせていただきます。
地域社会のDX 防災分野	防災分野はWEB版ハザードマップ運用のみとなっておりますが、防災DX事例として、Specteeというソリューションが最近注目されています。AI等の最先端の技術を活用したSNS災害情報サービスですが、大分県や愛知県豊田市などで有効性が確認されて、導入されているようです。無料トライアルもあるそうなので、災害が多い時期に仮運用してみてもよいのではないのでしょうか。ハザードマップ以外にも防災DXの取組みは色々ありそうだと思います。	この度のDX計画には記載しておりませんが、岡山市ですでにSpecteeシステムを導入しています。
地域社会のDX 観光分野	観光分野について、岡山市内のイベント紹介サイトがさまざまなサイトで分散されているため、AI機能などを利用して、イベント情報集約サイトを導入してはどうか。（参考：大津市事例）ユーザ目線としては、いろんなサイト検索の煩わしさから解放されたいニーズがあるため。	今後の観光サイトの管理運営において、いただいたご意見を参考にユーザーの利便性向上に努めます。

意見の概要と意見に対する市の考え方

該当箇所	意見の概要	意見に対する市の考え方
地域社会のDX 観光分野	「岡山市DX推進計画工程表（素案）」の観光分野ですが、取組み範囲が少し狭いように感じました。AIを活用したコンシェルジュアプリ、AR技術を活用した観光地案内サービス、町ぐるみで生体認証を取り入れた手ぶら観光、デンマークカードのような観光地周遊のためのオンラインパスなど、観光地を磨き上げるための施策はたくさんあるような気がします。	現在、観光地を磨き上げるために、VR技術を活用した観光コンテンツの制作を進めております。今後も観光客の満足度を向上させるため、デジタル技術を活用してまいります。ご意見については、今後の施策・事業の参考とさせていただきます。
地域社会のDX オープンデータの推進	オープンデータ活用について、新型コロナウイルス対策サイトの構築の経験でオープンデータは単に利活用だけではなく整備(行政側)のスキル・コストがかかることがわかっています。オープンデータの整備は防災・医療・地域活動あらゆる分野の核となります。シビックテックの活用についてもっと踏み込んで頂きたい。 また、地域ICTボランティアについては既に各公民館内に同様の組織が存在し、各団体が連絡会という形で市とボランティアが連携する形は存在しています。既存の組織を活用・拡充することでかなりスケジュールを短縮可能ですのでご確認ください。	オープンデータは市民参加・官民協働による地域課題の解決、新たなビジネス創出による経済の活性化に資するものと考えています。ご意見のようなシビックテックやICTボランティアの活用についても、今後の施策・事業の参考とさせていただきます。
地域社会のDX 地域活動分野	【地域活動分野】について、静岡県島田市の事例を参考に、岡山市が実施したい地域住民向けのコミュニケーションツールの普及等に協働してくれる民間事業者を募集してみたらどうか。まずは電子町内会サイトを運営している団体へアプローチしたらどうでしょうか。	各電子町内会の運営は町内会が行っており、今後さらに普及するよう、町内会と協議していきます。
地域社会のDX デジタルバйд対策	デジタルバйд対策ですが、①障害者向けに画面読み上げソフトなどの活用も視野に含めたほうがよいのではないかと思います。②また、職員のリソースはなるべく割かない形として、例えば、愛知県が進めているような高齢者デジタルサポーター（同じ高齢者の目線で情報機器の操作方法などの説明や相談に応じる65歳以上の者）を育成、登録、派遣するというやり方も良いと思いました。	ご意見いただいた画面読み上げソフトの活用については、市のHPも読み上げソフトに準拠した作りをするなど一部対応しており、引き続き今後提供するサービスについても考慮していきたいと考えています。デジタルサポーターについても今後の施策・事業の参考とさせていただきます。
地域社会のDX デジタルバйд対策	デジタルバйд対策として犬島での超高速ブロードバンドの利活用がございいますが、岡山市の一部においても光回線等が整備されていない地区もある認識です。そういった地域へもブロードバンド提供等ご検討いただきたいです。	本市における超高速ブロードバンド未整備地域は、民間ベースでの整備が順次進んでいるところです。ご意見については、今後の施策・事業の参考とさせていただきます。
地域社会のDX デジタルバйд対策	岡山市中区沖元地区の南約40世帯のデジタルバйдの完全解消と超高速ブロードバンドの利活用が可能となるようにしてほしい。 現状では、教育における端末の持ち帰りの家庭学習や、サラリーマンのテレワークも不可能である。ADSLは存在しているが、これは超高速ブロードバンドとは言えない	沖元地区については、複数のサービス提供事業者により超高速ブロードバンドサービスが提供されている地域ではありますが、一部未整備の地域については、サービス提供事業者に状況を確認し、働きかけていきたいと考えています。
市民サービスの向上 行政手続きのオンライン化	「事業者向けの行政手続きについても、オンライン化を進めることで、事業者の手続きに係る負荷軽減を目指します。」とありますが、具体例として、業者登録申請様式の標準化（せめて県内）と電子化、入札参加から契約までの電子申請化に取り組んだらどうか。事業者は自治体ごとで様式の異なる用紙による届け出に膨大な時間がかかっていると推察され、大いなるニーズがあると思われます。	競争入札参加資格審査申請の様式については毎年利便性に配慮した見直しを行っております。頂いたご意見も踏まえて、引き続き今後の施策に取り組んでまいります。

意見の概要と意見に対する市の考え方

該当箇所	意見の概要	意見に対する市の考え方
市民サービスの向上 行政手続きのオンライン化	市スポーツ施設の利用予約などはオンライン化されているものもありますが、利用料金の納付について施設窓口への現金持参以外の納付方法の多様化にそろそろ取り組んでほしい（コンビニ納付やオンライン納付、キャッシュレス化など）。運営が指定管理や財団など複数あると思われるので、納付手段を一元化できる事業者や民間サービス事業者を活用した対策など運営団体への財政面の支援など含め検討したらいかがでしょうか。	ご意見については、今後の施策・事業の参考とさせていただきます。
市民サービスの向上 行政手続きのオンライン化	「窓口の手続きについて、書かせない・待たせない窓口を目指します。」とありますが、具体として、マイナンバーカードを所持した市民が窓口で諸手続きする場合、住所・氏名等何度も同じことを書かなくて済むような取組を年次計画化してほしい。カード普及率アップしても役所窓口で肝心の手続きにつかえないと便利さを実感できないため、さらにはすべての手続きがオンライン化するまではまだまだ時間がかかると推察されるため。（ライフイベント時の手続き等は特に）	「行政サービスのオンライン化実施の3原則」の一つであるワンストップは必須と考えています。書かせない窓口についても同様に考えており、2025年度に一部試行を予定しております。
市民サービスの向上 行政手続きのオンライン化	放課後児童クラブや保育所入園関連の手続きの電子化について、優先して取り組んだらどうか。特に、共稼ぎ世代の親、クラブ運営が指定管理や地元運営団体となっている児童クラブについては、特に利用市民の世代はパソコン・スマートフォンなどの操作リテラシーはあまり問題とならないこと、市直営でないため効率化と利用者目線での投資が遅れそうなおため。	保育施設の入園手続きについては、既に電子申請を導入しています。また、ご意見については、今後の施策・事業の参考とさせていただきます。
市民サービスの向上 キャッシュレスの推進	学校関係の支払いをキャッシュレス化を。社会全体がキャッシュレス化すると現金を持ち合わせないことが多く、学校の支払いが未だに現金一択だと非常に不便です。また、教員も預かり金を管理する仕事も減る為、良いのではないかと感じます。	給食費については、公会計化に伴いキャッシュレス化など効率的な徴収方法を検討しています。ご意見につきましては、今後の施策・事業の参考とさせていただきます。
市民サービスの向上 セキュリティ対策の徹底	従来までのセキュリティ対策ではなく、ゼロトラストセキュリティの考えに基づいた取り組みが必要なのではないか。ガチガチのセキュリティを構築するのではなく問題が発生することを前提とした対策が必要ではないか。	クラウドサービス利用やテレワーク実施の要請が高まる昨今の情勢を踏まえ、ゼロトラストセキュリティの導入についても検討してまいります。
行政事務の効率化 デジタル人材の確保・育成	デジタル人材の育成・スキルアップは、若手職員だけではなく、組織全体で実施すべきと考えます。例えば栃木県では、首長（県・市長）に対するトップセミナーや全職員を対象にした役割に応じた研修を実施しています。役割ごとに求められるマインドやスキルが異なるため、同様の取り組みが好ましいと思いますが、岡山市DXでは、育成・スキルアップのメニューをどこまで検討されているのか気になりました。	デジタル人材の育成・スキルアップは組織全体で取り組むことが重要と考えており、個々の職員のデジタル技術を活かした業務改革意識の向上やICT基本知識の底上げに努めています。ご意見については、今後の施策・事業の参考とさせていただきます。