

**浜松市 DX 推進計画（案） パブリック・コメント
主な意見と市の考え方**

意見（ページ等） 内容	案に対する 反映度	市の考え方
<p>◆情報セキュリティの確保に関する意見 3件（P.7） 要望 9（P.7）</p> <p>個人情報 leaked という報道をしばしば目にする。情報セキュリティの確保は本当に大丈夫なのか疑問に思う。また、leaked 時の責任の所在や対象方法が具体的に見えてこない。</p>	その他	<p>本市では、国のガイドラインに準拠した浜松市情報セキュリティポリシーを定め、サイバー攻撃や情報漏洩などが発生した際の対応について定めており、情報セキュリティポリシーに基づき対応していく。</p>
<p>◆個人情報の保護に関する意見 6件（P.12） 要望 27（P.13）</p> <p>個人の情報が安易に企業に提供されることも心配である。</p>	その他	<p>個人情報の保護に関する法令を遵守し、DX 推進計画を推進していく。</p>
<p>◆マイナンバーカードの普及に関する意見 3件（P.28） 要望 47（P.28）</p> <p>マイナンバーカードについても、推進して、市民全員に持たせようとしているが、これには反対である。</p>	その他	<p>マイナンバーカードを普及し活用いただくことは、市民の皆様の利便性を向上するだけでなく、行政や民間企業においても事務の効率化を図れるという側面がある。マイナンバーカードの普及においては、引き続きカードを取得することによる利便性向上や安全性について周知していく。</p>
<p>◆用語の解説に関する意見 3件（P.33） 要望 59（P.33）</p> <p>「KPI」「RPA」「BPR」は直訳が浮かばなかったため、用語の解説がほしい。</p> <p>要望 60（P.33）</p> <p>…「オープンデータプラットフォーム（ODPF）」「ペーパーレス化」「インフラ環境」…などの重要なことばの解説がない。…</p>	案の修正	<p>以下の用語について、「6 用語の解説（P24～）」に掲載する。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ KPI ・ RPA ・ BPR ・ オープンデータプラットフォーム (ODPF) ・ ペーパーレス化 ・ インフラ環境
<p>◆高齢者や障がい者への配慮に関する意見 3件（P.45） 要望 89（P.45）</p> <p>デジタル化は一見便利さを強調されるが便利だからすべていいとも限らないと思う。高齢や障害などのためにスマホ・パソコンなどからのアクセスができない方がいることも配慮していただきたい。</p>	今後の参考	<p>本計画では、「人が中心、デジタルは手段」を基本的考え方に掲げる中で、対面による対応を希望する方については、従来どおり対面での丁寧な対応を行っていく。</p> <p>また、デジタル機器に不慣れな方にもきめ細かいサポートができるよう取組を推進していく。</p>

浜松市 DX 推進計画(案) に対するご意見ありがとうございました

市民の皆さんからの提出意見と
その意見に対する市の考え方の公表



令和4年9月から10月にかけて実施しました浜松市DX推進計画(案)に対する意見募集(パブリック・コメントの実施)に貴重なご意見をいただきましてありがとうございました。

意見募集を行った結果、市民等52人から182件のご意見が寄せられましたので、それらのご意見とご意見に対する市の考え方を公表いたします。

ご意見につきましては、項目ごとに整理し、適宜要約し掲載しております。

また、お寄せいただきましたご意見を考慮して、「浜松市DX推進計画」を策定し、令和5年1月からの実施を予定しています。今後とも、浜松市のDX推進に対するご理解とご協力をお願いいたします。

なお、この内容は、市ホームページ(<https://www.city.hamamatsu.shizuoka.jp>)にも掲載しております。

令和4年12月

浜松市デジタル・スマートシティ推進部
デジタル・スマートシティ推進課

〒430-8652 浜松市中区元城町103-2

TEL 053-457-2454

Eメールアドレス

dsc@city.hamamatsu.shizuoka.jp

募集結果

【実施時期】	令和4年9月15日から令和4年10月14日
【意見提出者数】	52人
【意見数内訳】	182件 (提案 1件、要望 121件、質問 60件)
【提出方法】	持参 17件、郵便 1件、電子メール 35件、 FAX 52件、説明会等 77件
【案に対する反映度】	案の修正 3件 今後の参考 35件 盛り込み済 3件 その他 141件

目 次

1	はじめに（意見数 5件）	3ページ
2	推進体制等（意見数 14件）	5ページ
3-1	目指す方向性と基本的考え方（意見数 7件）	8ページ
3-2	基本的考え方	
①	人が中心、デジタルは手段（意見数 7件）	11ページ
②	個人情報の保護とプライバシーへの配慮（意見数 9件）	12ページ
③	変化を先取りし、新たな価値を創出する （組織・制度・職員意識の変革）（意見数 1件）	14ページ
④	小さく始めて、改善を繰り返す（意見数 3件）	14ページ
⑤	システム所有からサービス利用へ（意見数 3件）	15ページ
4	目指す方向性を達成するための取組項目（意見数 0件）	16ページ
5-（1）	デジタル活用による市民サービス向上の取組	
①	行政手続きのオンライン化の推進（意見数 3件）	16ページ
②	書かないワンストップ窓口の推進（意見数 6件）	17ページ
③	キャッシュレス決済の推進（意見数 2件）	19ページ
④	電子契約・電子請求の推進（意見数 0件）	19ページ
⑤	情報発信や相談等のスマート化（意見数 3件）	19ページ
⑥	デジタルを活用したコミュニケーションのUD化 （意見数 1件）	20ページ
⑦	デジタル活用のサポート（意見数 6件）	20ページ
⑧	オープンデータ化の推進（意見数 8件）	22ページ
⑨	マイナンバーカードの普及及び利活用 （意見数 17件）	25ページ
⑩	セキュリティ及び個人情報の適切な取扱いの確保 （意見数 3件）	29ページ
5-（2）	自治体の生産性向上の取組	
①	LGX 推進に向けた組織・職員意識の変革 （意見数 2件）	30ページ
②	LGX 推進に向けたインフラ環境の整備 （意見数 3件）	30ページ
③	テレワーク等柔軟な執務環境の整備（意見数 1件）	31ページ
④	ペーパーレス化の推進（意見数 1件）	31ページ
⑤	情報システムの標準化・共通化（意見数 3件）	32ページ
⑥	デジタル活用による業務改革の推進（意見数 0件）	32ページ
6	用語の解説（意見数 12件）	33ページ
その他	（意見数 62件）	37ページ

1 はじめに（5件）

質問 1	そもそも DX とはどのようなことか。
-----------------	---------------------

【市の考え方】その他

DX は、よく IT との違いを対比されます。IT は、「今までアナログでやっていたことを単にデジタルに置き換えること」、DX は、「デジタル・トランスフォーメーション」の略で、「デジタルをベースに、今までの制度や人々の考え方などを変革する取組・アプローチ」です。本市の DX 推進計画では、市役所において DX を進めることにより、「市民の皆様にご利用だと思ってもらえるような取組を進めていくこと」、そして、「職員の業務の効率化を目指していくこと」を位置づけています。

質問 2	国で様々な法律が制定されており、政令指定都市がこのような法律に最初に対応していくのではないかと思うが、他の政令市はどのような動きをしているのか。
-----------------	--

【市の考え方】その他

国（総務省）が自治体 DX 推進計画を策定しました。このような中で、他都市についても、概ね昨年度から今年度にかけて計画を策定している状況です。本市は、今回の DX 推進計画に挙げている取組項目について、令和 2 年度から市長を本部長とする推進本部のもとで取組を進めてきましたが、7 月施行の浜松市デジタルを活用したまちづくり推進条例の中で、本計画を市の計画として策定するということを位置づけたため、まずは条例を施行し、その後に計画を策定するという流れとなっています。全国的には、昨年度から今年度にかけて計画を策定しているというのが大まかな動向となります。

要望 1	<p>計画の策定趣旨に「国の各種の法律の制定を踏まえ」とあるが、浜松市はデジタルファースト宣言やデジタル・スマートシティ構想により取組をスタートしているものと思っていたため、国の法律の後追いでやっていると感じ少しがっかりした。もう少し先に進んでいると期待をしていた。以前、書かない窓口の話をさせていただいたが、その時には既に20～30の自治体を実施していた。浜松市は来年から開始ということで、先進的な他自治体に遅れているというイメージで受け取った。先行して取り組み、前に進んでいくことを希望する。</p>
-----------------	--

【市の考え方】今後の参考

本市では、国に先んじてデジタルファースト宣言をし、取組を進めています。しかしながら、国の法律の中で自治体の役割が位置づけられることがあり、法律ができた後にその法律に基づいた条例や計画を市がつくっていくということがあるため、「法律の制定を踏まえ」という言葉を使っています。そのため、遅れをとっているということではなく、取組は先んじて行っている状況です。

書かないワンストップ窓口については、既に実施している自治体があります。今年度、国では、全国の自治体のデジタル化の取組を後押しするためデジタル田園都市国家構想推進交付金を用意し、良い取組は各自治体でもできるように先行事例を紹介しています。このような中で、本市はこの交付金を活用し、今年度、書かないワンストップ窓口の導入を進めているところです。今後も、他自治体に先行して取組を進めていくことと、他自治体の良い取組は取り入れていくということを織り交ぜながら取組を進めてまいります。

要望 2	<p>計画のはじめに記載される「電子行政」や「官民データの活用を加速する」について、個人情報やデータの蓄積のタネにされプライバシー権侵害や官民癒着の構造により「行政の公平性や平等性が損なわれる」危険があるため、GDPR 並みの全国的に自己情報コントロール権が確立するまでは止めてほしい。また、インフラ会社やキャッシュレス決済事業者は「手数料収入」で成り立つので市内の中小の店舗がやっていけない問題が噴出するのではないか。</p>
-----------------	--

【市の考え方】その他

本計画は、基本的考え方のひとつに「個人情報の保護とプライバシーへの配慮」を掲げ、人に寄り添ったデジタル活用を目指すものです。

個人情報の保護については、本計画を含め、個人情報の保護に関する法令を遵守し、取組を推進してまいります。

質問 3	<p>“官民のデータ活用”のデータの具体的内容を示してほしい。</p> <p>曖昧で大雑把な表現ではやがて全てが対象とされ、企業と行政に好都合な情報が自在に収集活用されかねない。またそのことを都度、市民個人が知ることは不可能で、市民の生活感からかけ離れた世界で進められてしまうことにも危機感を覚える。無力な一市民としては、まずは警戒心をもって、行政の姿勢を問うものである。</p>
-----------------	--

【市の考え方】 その他

「官民データ」とは、官民が保有しているデータが対象となり、その定義は官民データ活用推進基本法と同様です。官民データの具体的な例として、本市では、防災分野では「避難所」・「津波避難場所」、統計分野では「年齢別人口一覧」等、それ以外でも多くの分野でオープンデータとして公開しております。

2 推進体制等（14件）

質問 4	<p>笠間市のパブコメにはCIOを置くとかかれていた。浜松市は市長が本部長、副市長はデジタルを所管する副本部長が一人とデジタルを所管しない副市長も置くということか。</p>
-----------------	--

【市の考え方】 その他

本市ではCIOをデジタル・スマートシティ推進部を事務分担する副市長が担っております。また、デジタル・スマートシティ推進本部は市長を本部長、CIOである副市長を副本部長として設置しています。

要望 3	<p>推進体制について、全庁にわたるデジタル化では市民や企業からの苦情が予想されるのであらかじめ「苦情処理窓口」を作るべきである。</p>
-----------------	---

【市の考え方】 その他

推進体制に関するご意見として承ります。

質問 5	<p>推進体制の説明があり、デジタル・スマートシティ推進課の行政の方と、浜松市フェローの方で管理を行うようだが、外部の方というのは浜松市フェローという専門家の方のみになるか。</p>
-----------------	---

【市の考え方】 その他

専門家の方については、アドバイザーという形でフェローの方が6名おり、デジタル・スマートシティ全般、データ利活用などの専門分野について、ご助言をいただきながら進めていきます。その他、専門性が必要な業務において直接職員が行う場合には、実務や研修を通じて専門性を高めていきます。また、民間事業者に委託する場合は、その専門性を活用し事業を進めていきます。

要望 4	外部人材の活用は“効果的な DX 推進のため”だけに利用するおつもりなのか？中身の精査、見直しも必要ではないか？時には後退してでも、市民が安心して暮らすための制度にしてもらうためにも、第三者の立場で市民に不利益のないよう、公正公平に推進してもらいたいものである。
-----------------	---

【市の考え方】 その他

効果的な DX 推進には、中身の精査や見直しも含むものと考えております。

要望 5	4 ページに「証拠に基づく政策立案 (EBPM)」と書かれているが「EBPM」とは何なのか説明もない。わざわざ「EBPM」などと英語の略号で言わなくても日本語で「証拠に基づく政策立案」で充分ではないか。また「EBPM」について、説明してほしい。
-----------------	--

【市の考え方】 その他

国（内閣府）策定の「経済財政白書における EBPM の手法」の表現を参考に記載しております。

なお、「EBPM」については、本計画解説版 P4「データを活用した政策立案や評価の推進」に解説を記載しております。

質問 6	USB 紛失の問題等があったが、浜松市でこのようなことがあっては困る。安全に対する取り組みについて教えていただきたい。
-----------------	---

【市の考え方】 その他

本市では、情報セキュリティポリシーや標準契約書において、個人情報の複製や持ち出し、受託者の従業員に対する教育、委託業務終了時のデータの廃棄等について規定し、その遵守によりセキュリティ対策を行っています。

今回の事件を受け、直ちに外部委託時のセキュリティ対策の確保を改めて周知するとともに、個人情報保護の徹底をしております。

質問 7	情報セキュリティのシステム構築については、職員だけで取り組むのは限界があるため、アウトソーシングなどということもある。大切な情報を他人に任せることにもなるため、外部に委託する際の人や会社をどのように選んでいるのか。
-----------------	---

【市の考え方】 その他

外部委託する際には、情報セキュリティポリシーや標準契約書において、個人情報の複製や持ち出し、受託者の従業員に対する教育、委託業務終了時のデータの廃棄等について規定し、その遵守によりセキュリティ対策を行っています。

要望 6	DXが進むと、情報資産が膨大になると思う。情報セキュリティ対策の徹底や ICT ガバナンスの確立は 100%の取り組みをしてほしい。新聞沙汰になると悲しい。部署内でのガバナンスを徹底してほしい。
-----------------	---

【市の考え方】 今後の参考

本市では、国（総務省）の「地方公共団体における情報セキュリティポリシーに関するガイドライン」に則り、ネットワークやシステムなどの物理的なセキュリティ対策や職員への教育など、人的なセキュリティ対策などに努めています。

また、外部へ委託をする際には、情報セキュリティポリシーや標準契約書において、個人情報の複製や持ち出し、受託者の従業員に対する教育、委託業務終了時のデータの廃棄等について規定し、その遵守によりセキュリティ対策を行っています。

要望 7	私は浜松市民ではないが、他の自治体に悪い前例を作られてしまうと、それを全国の自治体に横展開される危険性があるので、意見を提出させていただく。DX は、アマゾンやグーグルなどのクラウドサービスを使用するので、日本人の個人情報が海外に流出する懸念が大いにある。サイバー攻撃を受けた際や個人情報が漏れた時の対処体制や具体的な方策を緻密に構築してから導入するべきである。
-----------------	---

【市の考え方】 今後の参考

本市では、国のガイドラインに準拠した浜松市情報セキュリティポリシーを定め、サイバー攻撃対策や情報漏洩などが発生した際の対応について定めており、情報セキュリティポリシーに基づき対応いたします。

要望 8	個人情報がもれた時や、サイバー攻撃など被害をうけた時の責任の所在があいまいである。また、問題が起きた時の対処は、全く具体的になっていない。
要望 9	個人情報が漏れたという報道をしばしば目にする。情報セキュリティの確保は本当に大丈夫なのか疑問に思う。また、漏れた時の責任の所在や対象方法が具体的に見えてこない。
要望 10	個人情報が漏れた時や、サイバー攻撃など被害を受けた時の責任の所在を明確にしてほしい。また問題が起きた時の対処を具体化してほしい。

【市の考え方】 その他

本市では、国のガイドラインに準拠した浜松市情報セキュリティポリシーを定め、サイバー攻撃や情報漏洩などが発生した際の対応について定めており、情報セキュリティポリシーに基づき対応いたします。

要望 11	セキュリティの確保についても、もっときちんとした対応が必要と思う。
------------------	-----------------------------------

【市の考え方】 今後の参考

本市では、国のガイドラインに準拠した浜松市情報セキュリティポリシーを定め、サイバー攻撃や情報漏洩などが発生した際の対応について定めており、情報セキュリティポリシーに基づき対応いたします。

質問 8	ICT ガバナンス…透明性の確保について、どの様にすれば透明性の確保ができるのか。
-----------------	---

【市の考え方】 その他

ICT ガバナンスにおける透明性の確保は、情報システムの調達における透明性の確保を指しております。調達において、「情報システムの企画・調達・運用に関する適正化ガイドライン」を定め、一部の事業者に偏らないよう合理的な調達単位を検討することなど、競争性、透明性の確保に努めることとしています。

3-1 目指す方向性と基本的考え方（7件）

質問 9	DX で目指す姿の市民と共有出来る説明をお願いしたい。
-----------------	-----------------------------

【市の考え方】 その他

デジタルは、人口減少及び少子高齢化をはじめとする社会課題に対応するための「手段の一つ」として重要であると認識しており、令和4年7月1日にデジタルを活用したまちづくり推進条例を施行しました。また、市の施策を総合的かつ計画的に実施するため、条例に基づく基本指針（デジタル・スマートシティ構想）を策定し、本計画は条例に基づくデジタル・ガバメント（電子行政）分野の計画として策定するものです。

要望 12	<p>「目指す方向性を達成するための取組項目」(p7)で二大別して「デジタル活用による市民サービスの向上」と「自治体の生産性向上」としている。</p> <p>「デジタル活用による市民サービスの向上」というと、いかにも良さそうに聞こえるが、具体的に①から⑩の項目を見ていくと、実際には「デジタル活用による窓口の市民サービスの生産性向上」のことだと、この文書では理解できる。</p> <p>窓口時間が1人あたり何秒か短くなっても、市民は嬉しくない。今でも職員は忙しそうである。窓口時間を1人あたり何秒か短くすることを職員が強制されても、たぶん職員は嬉しくないだろうと想像する。</p> <p>否定はしないが、窓口の時間が短くなることだけが市民サービスの向上では寂しいのではないか。「デジタル活用による市民サービスの向上」が「デジタル活用による窓口の市民サービスの生産性向上」にならないようにできる手段を浜松市は実践しているのだろうか。</p> <p>「デジタル活用による市民サービスの向上」も含めて、すべての「市民サービスの向上」の全体像をまずきちんと示してほしい。真の市民サービスとは市民生活を少しでもよくする自治体の全体的施策のことで、窓口はその一部、入口のひとつだと考えるが、違うのだろうか。</p>
------------------	---

【市の考え方】その他

デジタルは、人口減少及び少子高齢化をはじめとする社会課題に対応するための「手段の一つ」として重要であると認識しており、令和4年7月1日にデジタルを活用したまちづくり推進条例を施行しました。また、市の施策を総合的かつ計画的に実施するための施策として条例に基づく基本指針（デジタル・スマートシティ構想）を策定し、本計画はデジタル・ガバメント（電子行政）分野の計画として策定するものです。

要望 13	<p>直接、対面で市民一人ひとりの口調・表情などから、そのひとの心・苦勞・心配をアナログ的に読み取ることも大事な市民サービスのひとつと思う。</p>
------------------	--

【市の考え方】今後の参考

基本的考え方の一つ「人が中心、デジタルは手段」で示しておりますとおり、デジタル活用はあくまで、安全・安心、便利で快適な市民サービスを実現するための手段です。窓口にお越しになった方への対応はこれまでと同様に丁寧・親切に行ってまいります。

要望 14	「デジタルを活用」という表現が理解できない。
------------------	------------------------

【市の考え方】その他

本計画では、「人に寄り添い、安全・安心だと感じていただく」ためにデジタルを活用することを掲げております。また、各取組においては、例えば、「仕事を休まなくても夜間にスマートフォンから手続きができた」、「区役所や協働センターに行かなくても、近くのコンビニで住民票が取得できた」等、実際に身近なところで「便利になった」と市民の皆様実感いただく事例をつくっていくことが大切だと思っております。便利になったと実感いただけるよう計画を推進してまいります。

要望 15	立案の考え方及び論点について、デジタル活用による市民サービスの向上は良いとしても、「自治体の生産性向上」と言う表現は根本的に誤りである。総務省自治体 DX 推進計画には 「生産性向上」は見出しにもなっていないし、一か所だけうしろのほうで見かけたが、「住民と理想を議論しながら進めるべきだ」とはっきり書かれており、この案にはその大事な部分が完全に欠落している。「行政の業務効率化と人材育成でデジタルセーフティネットを構築」としたらいかがか。
------------------	---

【市の考え方】その他

目指す方向性と基本的考え方に関するご意見として承ります。

要望 16	「生産性向上」について、まるで業務委託で人事給与の引き下げをし、「公共サービスの大量削減」と言っているように聞こえ、SDGs 未来都市の理念と全くかけ離れた相容れない表現であるから絶対やめるべきである。SDGs は女性や障がい者でもその持てる能力を社会の中で生かし、自己実現を図るという素晴らしい目標であり、自治体の中でも人材として活躍されてきているはずである。弱者に向き合うべき行政の業務を、単位当たり仕事量で人事を評価することは、時代に逆行した誤りであり、許されない。マイナンバー制のパンフレットに「行政の効率化により、公平公正な社会で人を大切にすることを目的」とある。
------------------	---

【市の考え方】その他

目指す方向性と基本的考え方に関するご意見として承ります。

要望 17	自治体の「生産性向上」とは、なにか？浜松市は公共の行政である。地方自治の本旨を守ってほしい。
------------------	--

【市の考え方】その他

地方自治法においても、第 2 条第 14 号で「地方公共団体は、…最小の経費で最大の効果を挙げるようにしなければならない。」と規定されており、自治体の生産性向上は、持続可能な自治体運営を行う上で必要なことと認識しております。

3-2 基本的考え方

① 人が中心、デジタルは手段（7件）

質問 10	「人が中心、デジタルは手段」とあるが、どのような意味か。
質問 11	「人が中心でデジタルは手段」の具体的な方法がわからない。

【市の考え方】その他

デジタルの活用は目的ではなく、社会活動や都市運営を支援する手段です。全てをデジタルに移行するのではなく、デジタルの活用により選択肢を増やし、市民サービスを向上することを考えております。

提案 1	「基本的考え方①」で「人が中心、デジタルは手段」と言っている。これは浜松市が「人が中心、そのためデジタルはただひとつの手段」と考えているわけではないと思う。手段はいろいろある。 誤解が生じないように、「人が中心、デジタルは手段」を「人が中心、デジタルはそのための1つの手段」に変えてほしい。
---------	--

【市の考え方】その他

DXを推進するための基本的考え方として規定しており、誤解が生じる表現ではないと認識しております。

要望 18	「人が中心、デジタルは手段」の具体策が見えない。デジタルの利便性を越える危険性を制禦するシステムが必要である。
----------	---

【市の考え方】その他

本計画では、「人が中心、デジタルは手段」を基本的考え方に掲げる中で、例えば時間や場所にとらわれず手続きを行いたい方は、オンラインで申請いただき、これまで通りの対面による対応を希望する方については、従来どおり対面での丁寧な対応を行ってまいります。

また、デジタル機器に不慣れな方に対してもきめ細やかなサポートができるよう取組を推進してまいります。

要望 19	「人が中心、デジタルは手段」とあるが、情報漏れがあちこちで起きていて、非常に心配で不安…というより、信用できない。 そのような状況で何故“推進”しようとするのか、あまりにも無責任ではないか？
------------------	--

【市の考え方】その他

本市では、国のガイドラインに準拠した浜松市情報セキュリティポリシーを定め、サイバー攻撃や情報漏洩などが発生した際の対応について定めており、情報セキュリティポリシーに基づき対応してまいります。

要望 20	人が中心と言うのであれば、現在、職員の半分近くが非正規というゆがんだ状況を転換して、正規職員を増やしてほしい。 働いている職員が安心して責任を持って働ける市役所になっていないと市民のために存分にサービスできる市役所にはならないのではないか。
------------------	---

【市の考え方】その他

基本的考え方に関するご意見として承ります。

要望 21	先走った表現をするのではなく、分かりやすい言葉を使い地道に進めていくことが大事である。「人が中心」ではなく「人のため」、生活を快適にするための仕組みである。
------------------	--

【市の考え方】今後の参考

本計画における「人が中心」は、個々の人に寄り添ったデジタル活用を意味しております。

② 個人情報の保護とプライバシーへの配慮（9件）

要望 22	一番心配なのは、個人情報の洩れや詐欺の事。便利になるほど手をかけて注意していく方向で進めてほしい。
------------------	---

【市の考え方】今後の参考

個人情報の保護に関する法令を遵守し、DX推進計画を推進してまいります。

要望 23	個人情報国が国の管理・監視下におかれ、人権が無視される社会になっていくのではないかと思ひ恐ろしくなる。また、民間会社に好き勝手に使われるのではないか。
------------------	---

要望 24	市はこれまでも、個人情報の漏えいをやらかしている。そのリカバリはとてつとて十分とは言えないと思う。情報は洩れたらもう取り返しがつかない。そのことに対しひどく軽く扱われている。個人情報保護は、この案でもより一層軽視されると思う。 しかも、新聞報道から職員のせいになっていることが読み取れる。職員が本当にかわいそうである。
------------------	--

要望 25	<p>個人情報は今でさえだだ洩れの状態なのに「配慮します」「努めます」だけでは誰も信頼しない。</p> <p>欧米のような個人情報保護法の体制が日本には無いことを前提にすべきである。</p>
要望 26	<p>まだ、個人情報保護の具体的な対策ができていない。</p> <p>また、日本は、自己情報コントロール権も、確立していない。大切な事だから、これを先に実現してほしい。</p>
要望 27	<p>個人の情報が安易に企業に提供されることも心配である。</p>
要望 28	<p>宮城などでも推進されているデジタル・スマートシティだが、市民の個人情報保護の観点から鑑みると、セキュリティの脆弱性が指摘されるし、企業が容易に市民の個人情報を入手できるようになるなんて、大変不安要素が多いと考える。</p> <p>社会保険庁の年金保険料の着服や個人情報管理不備に見られるように、国の行政自体の情報管理が杜撰であるのに、国からのお達しを受けて地方自治体が言いなりになる必要も言われもないと思う。</p> <p>個人情報を売り渡すようなことをしないで頂きたい。</p> <p>デジタル・スマートシティの根本から、市民に詳細を通達、情報公開をし、議論を広くしてから、安全管理を万全にした上ででなければ、到底納得、承認できる計画ではない。</p>

【市の考え方】 その他

個人情報の保護に関する法令を遵守し、DX 推進計画を推進してまいります。

要望 29	<p>個人情報の流失が起きている。職員募集が減っているのにサービス向上はできない。外部へ仕事を回すのは個人情報の流失、利用される。</p>
----------	---

【市の考え方】 その他

個人情報に関するご意見として承ります。

要望 30	<p>デジタルを推進していくには、個人情報を守る体制が十分になっているべきである。</p> <p>個人情報保護委員会は、拡充されている？拡充する計画があるか？待っているのではなく、積極的に、個人情報が漏洩しないための対策をやってほしい。</p> <p>企業が個人情報を利活用する事には、反対である。オプトイン方式で、事前に了解をとれば、別だが、とてもその余裕はないだろうと思う。</p>
----------	---

【市の考え方】 その他

個人情報保護委員会に対するご意見として承ります。

③ 変化を先取りし、新たな価値を創出する

(組織・制度・職員意識の変革)(1件)

質 問 12	「変化を先取り」とはどのようなことの変化を先取りするのか。
-----------------------	-------------------------------

【市の考え方】その他

社会情勢の変化や市民ニーズの多様化などの変化に対し、柔軟に対応するとともに新たな価値を創出していきます。

④ 小さく始めて、改善を繰り返す(3件)

質 問 13	「小さく始める」とはどのようなことか。例えば、「書かないワンストップ窓口」等の取り組みをまずはやっていくということか。また、どこかで試験的にやって広げるということか。
-----------------------	---

【市の考え方】その他

時代変化のスピードが速いため先を読みづらく、また、市民の皆様の価値観も多様化している中で、時間をかけて最初から大規模にデジタルを取り入れるのではなく、まず取組を始めて改善を繰り返し、より良いものにしていくという考え方で進めていくことを「小さく始めて、改善を繰り返す」と表現しています。

要 望 31	基本的考え方の「小さく始めて、改善を繰り返す」とあるが、最も悪いシステムの構成の仕方であると思う。システムというのは、まずは土台をしっかりと作っておくことが大切である。5階建ての建物を作ろうと土台を作ったものに対し、後から6階、7階にすることが建築ではできないように、システム開発でもできない。あるいは、形としてできたとしてもあちらこちらで問題が起こるシステムになる。まずは、しっかりとしたシステムの土台をつくるということを最初にやっていただきたい。その上で一つ一つを実行していくようにしていかないとまずいというのが私の考え方である。
-----------------------	---

【市の考え方】今後の参考

いただいたご意見は、部分部分でシステムをつくってしまうと部分最適となり全体最適にならないというご指摘だと思われるため、ご指摘も踏まえながら取組を進めていきたいと考えております。

要望 32	「小さく始めて改善を繰り返す」とは、見切り発車で起きた混乱をとりつくろうということではないか。 度重なる変更で、費用が大幅に増額されたのをデジタル庁の施策で見ている。 市民の声をよく聞き、拙速で安易な進め方はやめてほしい。
------------------	---

【市の考え方】その他

時代変化のスピードが速いため先を読みづらく、また、市民の皆様の価値観も多様化している中で、時間をかけて最初から大規模にデジタルを取り入れるのではなく、まず取組を始めて改善を繰り返し、より良いものにしていくという考え方で進めていくことを「小さく始めて、改善を繰り返す」と表現しています。

⑤ システム所有からサービス利用へ（3件）

質問 14	この計画の基本的考え方にある「システム所有からサービス利用へ」というのは、LINE 等をさらに活用していくということか。
------------------	--

【市の考え方】その他

「システム所有からサービス利用へ」というのは、行政が業務で使っているシステムについて、市独自のものを構築して利用するのではなく、民間が提供しているクラウドサービスを利用し変化に柔軟に対応していくということです。メリットとしては、より良いサービスが提供されたときに柔軟に変えていくことができることが挙げられます。

LINE については、市民の皆様が普段使っているツールを接点として、情報を提供しています。市民の皆様が情報を収集する際にツールを選択できるようにしていきます。

要望 33	解説版 p6 基本的考え方の「所有からサービス利用へ」について、これはクラウドサービスに依存したデジタル化を意味すると思うが、その場合情報漏洩やセキュリティの脅威を受けた時、責任の所在があいまいになってしまう官民連携のデメリットがある。大抵は民間が賠償責任を負うことになって行政は責任逃れができるのではないか。
------------------	---

【市の考え方】その他

情報セキュリティ対策の徹底や ICT ガバナンスの確立は重要であり、まずは情報セキュリティの対策を徹底します。情報セキュリティの脅威があった際は浜松市セキュリティポリシーに基づき対処してまいります。

要望 34	「システムの所有からサービス利用へ」の説明にあったクラウドのデータについて、クラウドや他のシステムを使用するとなると非常に危険である。日本で「LINE」が多く利用されているが、世界では11番目である。「LINE」は無くなるかもしれない。「LINE」のように既に存在するものを利用し、多くのことを作り込むのは危険であるという発想がない。
------------------	---

【市の考え方】その他

「システム所有からサービス利用へ」というのは、行政が業務で使っているシステムについて、市独自のものを構築して利用するのではなく、民間が提供しているクラウドサービスを利用し変化に柔軟に対応していくということです。メリットとしては、より良いサービスが提供されたときに柔軟に変えていくことができることが挙げられます。

LINEについては、市民の皆様が普段使っているツールを接点として、情報を提供しています。市民の皆様が情報を収集する際にツールを選択できるようにしていきます。

4 目指す方向性を達成するための取組項目（0件）

5-（1） デジタル活用による市民サービス向上の取組

① 行政手続きのオンライン化の推進（3件）

質問 15	計画を推進することで業務効率化が行われるということで、例えば行政手続きについては70%までオンライン化対応をすることであるが、業務が効率化されることで、職員の人数が減ったり、職員に関する費用を抑えることに繋がっていくのか。
------------------	---

【市の考え方】その他

取組によって「市民の利便性が増すもの」、「職員の業務効率化に繋がるもの」、若しくはその両方に繋がるものがあります。例えば、行政手続きのオンライン化では、申請ができる方は市役所に来なくても手続きができるようになるため、市民の利便性の向上に資するところが大きいです。一方で、オンラインで申請が来たものを、一度プリントアウトして職員が入力している業務効率化には繋がらないですが、現状はシステムの関係上職員が入力するものもあります。オンラインで受け付けた申請は、システムまでデータが一元的に入っていくところまで繋がっていくと職員の業務効率化も進んでいくため、最終的には業務効率化も目指しています。

こうした中で、人口減少や高齢化が進み新たな行政課題への対応も求められているため、持続可能な自治体運営を行ってまいります。

質問 16	行政手続きのオンライン化の推進について、刻々と変化する OS(オペレーションシステム)が変わった場合でも行政手続きは出来るのか？ ※バージョンアップも含む
------------------	--

【市の考え方】 その他

行政手続きのオンライン申請を行う場合に申請者が利用する端末における OS、ブラウザのバージョンアップには、サービス提供事業者が随時対応します。

質問 17	オンライン申請はどこで確認することができるのか。
------------------	--------------------------

【市の考え方】 その他

浜松市の公式 Web サイトでご確認いただけます。

② 書かないワンストップ窓口の推進（6件）

質問 18	基本的考え方の「人が中心、デジタルは手段」はその通りだが、デジタル活用を教えても全員が使えるようになるとは限らない。そのような中で、書かないワンストップ窓口では代理で申請するという形ができるのか。
------------------	--

【市の考え方】 その他

書かないワンストップ窓口は、窓口での手続きにおいて、職員が聞き取ることでシステムに入力し、申請書が作成されます。代理で申請できる手続きや、その際の条件等については、窓口におけるこれまでの対応と同様に対応していきます。

質問 19	書かないワンストップ窓口について、用件を聞き取って届出書等を市が作成後に本人が OK を出しても、OK を出した後に読み返したら違っていたということが想定されるが、その際に修正等がきちんと行われるのか。データ化してしまうと、そのデータ自体が残ってしまう。手書きの場合は修正ができるが、書かない窓口でも修正ができるのか。
------------------	---

【市の考え方】 その他

書かないワンストップ窓口は、窓口での手続きにおいて、職員が聞き取り、システムに入力したものを本人が確認して署名をするため、申請者は本人となります。手書きによる申請の際も、本人が書いたものを確認して入力し、そのあとはシステムにおいてデータで管理するという運用です。書かないワンストップ窓口においても、もし職員が聞き間違えた場合は、確認いただいて違うところは修正ができます。申請内容をしっかり確認しながら対応してまいります。

質問 20	「書かないワンストップ窓口」について、電子署名、代理署名の導入は考えているか。
------------------	---

【市の考え方】 その他

書かないワンストップ窓口は、窓口での手続きにおいて、職員が申請者から内容を聞き取りし、システムに入力したものを出力し、申請者本人が内容を確認して紙に署名するものであり、電子署名（サイン）を行うのではありません。また自署が困難な方の代理署名については、書かないワンストップ窓口の導入に関わらず各手続きの根拠法令に基づき対応します。

質問 21	書かないワンストップ窓口の推進について、記載をすることが苦手な人には朗報と思うが、職員の負担が増すことになり、他の業務に支障を及ぼし結果人件費の増につながらないか？
------------------	--

【市の考え方】 その他

書かないワンストップ窓口では、従来、手書きされた届出書を受け取り、人の目で点検した後システムに手入力するという、一連の受付事務の流れが効率化されることにも繋がります。

具体的には、書かないワンストップ窓口のシステムで聞き取りをしながら申請書を作成すると、システム入力に必要な届出情報が同時にデジタルデータとして作成されますので、その後のシステム入力処理を自動化することができます。

また、窓口対応の職員が市民から聞き取り届出書を作成することにより、職員の負担が増すことを危惧されていますが、届出情報の誤記入防止や文字の視認性向上から、受付後の事務における手戻り防止や事務処理の正確性の向上も期待できるため、届出業務全体としては職員負担が軽減されます。

質問 22	書かないワンストップ窓口の推進について、聞き取り時、周りの人(訪れた人)に情報が洩れない工夫はされるか？
------------------	--

【市の考え方】 その他

隣り合うカウンターの間に仕切りを設けるなどの物理的な対応の他、お客様に伺う内容や示していただくものを会話せずに手差しで確認するツールの用意など、先行実施自治体を参考に運用の工夫を検討します。

質問 23	窓口での申請におけるタブレットの活用はしないのか。
------------------	---------------------------

【市の考え方】 その他

「書かないワンストップ窓口」は、職員が聞き取り、システムに入力することで申請書が作成される仕組みになっております。

③ キャッシュレス決済の推進（2件）

質問 24	キャッシュレス決済の推進について、決済アプリは指定されるか？
------------------	--------------------------------

【市の考え方】その他

浜松市では、決済代行業者を選定する際に、利用者の利便性をより高めるため、クレジットカード、電子マネー、QRコード決済の中から2種類以上の決済手段に対応できることを条件にしています。

なお、各キャッシュレス決済手段の中で取り扱うことができる種類は、契約する決済代行業者により異なりますが、証明発行窓口等ではクレジットカード及び電子マネーはそれぞれ7種類、QRコード決済は8種類を取り扱っています。

質問 25	キャッシュレス決済について指定管理者は全施設導入するのか。
------------------	-------------------------------

【市の考え方】その他

指定管理施設への導入は、基準を設け、推進してまいります。

④ 電子契約・電子請求の推進（0件）

⑤ 情報発信や相談等のスマート化（3件）

質問 26	取組事項の体系⑤「情報発信や相談のスマート化」とはいったいどういう意味か？具体的に教えてほしい。 以前のようなたらいまわしや「こちらではありませんので」的な対応をしないということか？ワンストップも実現するということになるのか？
------------------	--

【市の考え方】その他

ホームページやSNSなどでの情報発信やLINEチャットボットにより、場所や時間にとらわれず、必要な情報を入手することが可能となります。

質問 27	LINEチャットボットはどのように利用すればいいのか。
------------------	-----------------------------

【市の考え方】その他

浜松市LINE公式アカウントに登録していただくことで利用できます。

浜松市のコールセンターに問い合わせが多い住民票や戸籍、税金などの手続きに関する質問に対し、自動応答で詳細が記載されたホームページを案内しております。

要望 35	p12「相談窓口」は、デジタルに不慣れな市民に親切な場にしていただきたい。スマホには「国税庁からメッセージ」など詐欺メールが頻繁に配信されているので、被害を受け困っている市民はかなりいると思う。行政は全体の奉仕者なのだから、窓口で市民が困ってしまうことのないようにお願いしたい。
------------------	---

【市の考え方】今後の参考

ホームページや SNS などでの情報発信や LINE チャットボットにより、時間や場所にとらわれず案内や相談対応することを目指しておりますが、区役所等の窓口での相談は引き続き対応してまいります。

⑥ デジタルを活用したコミュニケーションの UD 化（1件）

要望 36	「情報発信や相談等のスマート化」、「デジタルを活用したコミュニケーションの UD 化」で色覚・色盲の方に対して、市 HP などユニバーサルデザインの文字があってもいいのでは。
------------------	---

【市の考え方】その他

市のホームページではユニバーサルデザインフォントを採用しており、文字の見やすさに配慮しております。また、市のホームページを作成する際は、アクセシビリティチェックを必須としており、文章読み上げソフトの妨げになる文字列がないように努めております。

⑦ デジタル活用のサポート（6件）

質問 28	生涯学習の講師を通じてスマホの教え合いをしていると伺ったが、春野地域にもいるのか。
------------------	---

【市の考え方】その他

「生涯学習講座」を各協働センターで開催しています。各地域の協働センターにおいて、その地域性を生かしながら様々な講座を実施する中で、高齢者を中心に「スマホを使いたい」というニーズが高まっていることにより、生涯学習講座の一環としてセンターでスマホ等のデジタル関連講座を開催しています。

一方で、「教え合える体制」づくりは、令和 4 年度においてモデル的に水窪地域で取り組んでいます。

質問 29	水窪地域でのスマホを教え合える体制づくりの取り組みには、業者が入っているのか。協力隊を入れている、地元の人たちがやっている、WILL などの外部団体が入るなど、どのような形でやっているのか。
------------------	---

【市の考え方】その他

水窪地域での「教え合える体制」づくりは、NPO 法人まちづくりネットワーク WILL に委託して実施しております。

質問 30	9月から導入された協働センターの公衆無線は開館時間しか利用できない。24時間利用できない理由は何か。
------------------	--

【市の考え方】 その他

公衆無線 LAN は、協働センターの利用者を対象としたものであるため、開館時間内にご利用をいただいております。

要望 37	デジタル活用には疎く、手続きの仕方等も周りに聞きながら乗り遅れないようにしている。先日、実家を訪ねたときに両親からマイナポイントの申請について聞かれたが、そのままになっている。キャンペーンがあっても、それを自分の中に落とし込んで利用できない人もいる。せっかくサービスがあるのに利用できない人へのサポートがあると、平等感があってよいと感じた。家族がいない方、高齢者、デジタルが苦手な方が一定割合いるため、そこへのサポートを大事に考えてほしい。
------------------	--

【市の考え方】 今後の参考

高齢者の方々が「はじめてみよう」と思うきっかけづくりやスマホ講座の開催などにより、サポートをしてまいります。今年度新たに、水窪地域において地域で教え合える体制づくりに取り組んでいます。スマートフォンを持っていない高齢者の方も、きっかけを提供すると、「生活の中でスマートフォンを使うなんて夢にも思わなかったが、今では買い物もできるようになり生活が豊かになった」とおっしゃっている方もいます。デジタル活用を始めてみるというきっかけをつくっていきたいと思います。また、家族だけでなく地域の中で教え合える体制をつくることで、人と人の繋がりも強くなると考えています。令和4年度は水窪地域でモデル的にやっていますが、他地域での横展開も考えているため、こうした取組を進めてまいります。

要望 38	デジタル人材育成については IT の素養がある人たちを自治体内でもっと増やさないとスピード感をもった対策は難しいと思う。そのためにも IT 企業を呼び込み技術者人口を1万人増やすとかの目標があって良いかと思う。 自治会の地域内にそういった人が増えれば、足もとのコミュニティ内でのデジタルデバインド対策にもなるかと思う。
------------------	--

【市の考え方】 今後の参考

浜松市デジタル・スマートシティ構想では、第一期（2020年度～2024年度）重点分野に「人材育成」を掲げ、DX人材の育成に取り組んでおります。

また、デジタル技術活用に不慣れな方を対象に、スマホ講座の開催や身近に相談できる体制づくりに取り組んでまいります。

要望 39	<p>スマホ等デジタル関連講座の開催について、講座の回数が少なすぎるのでは？約 80 万人の人口に対し 2022 年度末 80 回/年、1 回の定員が 10 人として、1 年に 800 人しか受講できない。本年度、三ヶ日協働センターで開かれた講座は申込開始から 1 時間で満員になった。スマホを持たない人向けは空きがあると言われ申し込みした。こちらも開始から 4 時間後ですでに半分以上埋まっていた。中身は非常に分かりやすく受講してよかったと思う。スマホを持たない、持っていても使えない高齢者が多い。デジタル難民にならないよう対策を願う。</p>
------------------	---

【市の考え方】今後の参考

各協働センターやふれあいセンターにおいて、来年度以降も、スマホの使い方講座等、生涯学習講座におけるデジタル関連講座を実施してまいります。市のスマホ等デジタル関連講座の他、スマホショップや金融機関なども開催しており、官民連携で取り組んでまいります。

また、今年度新たに、水窪地域でモデル的に地域で教え合える体制づくりに取り組んでおり、来年度以降横展開を考えております。

⑧ オープンデータ化の推進（8 件）

質問 31	<p>「オープンデータプラットフォーム」は市役所の中に築くのか。それとも、どこかの会社や半官半民の組織の中に築くのか教えてほしい。</p>
------------------	---

【市の考え方】その他

オープンデータプラットフォームは、オープンデータを取り扱うシステムの名称で、パブリッククラウド上に構築し、稼働しています。

質問 32	<p>オープンデータプラットフォームについて、浜松市の各部課が所有する浜松市民のデータを、浜松市外あるいは日本国外のどこともわからないクラウドに集約することは、サイバー攻撃によるデータの強奪や災害による消失の危険に対して何の保障もない。災害やサイバー攻撃への具体的対処方法を述べてほしい。</p>
------------------	--

【市の考え方】その他

オープンデータには、市民の皆様の個人情報に含まれておりません。

質問 33	<p>オープンデータプラットフォームを構築しているクラウドの容量を教えてください。</p>
------------------	---

【市の考え方】その他

特に容量という概念はございません。

質問 34	オープンデータプラットフォームを構築しているクラウドの予算を教えてください。
------------------	--

【市の考え方】 その他

構築時のクラウド関連の予算は 9,820 千円 です。

質問 35	オープンデータプラットフォームはどこのクラウドにどのような条件・契約で利用しようとしているのか、計画の準備段階・準備している契約条件を教えてください。
------------------	---

【市の考え方】 その他

パブリッククラウドは Amazon Web Services (AWS) となります。AWS の選定に当たっては、公募型プロポーザルで選ばれた事業者によって、「配信性能」「冗長化」「セキュリティ」等の要件に基づいて評価し、適当と判断されたことから採用しています。なお、国のガバメントクラウドにも AWS が選定されています。

質問 36	「第三者によるアプリ開発促進」とあるが、市民の情報を「もうけ目的の企業」に「オープン」に売り渡すことはないのか、誰でも危惧せざるをえないのではないのか。すべての企業をブラック視するわけではない。浜松市が個々の企業を白か黒か灰色か、どういう基準で判断し選ぶのか、教えてください。
------------------	--

【市の考え方】 その他

国（総務省）はオープンデータを以下のとおり定義しており、本市の公開するオープンデータについてもこれに則っています。したがって、オープンデータを活用して利益を得ることは問題なく、また、データの活用の際に本市が何らかの基準に則ってその可否を判断することはございません。

■オープンデータの定義

国、地方公共団体及び事業者が保有する官民データのうち、国民誰もがインターネット等を通じて容易に利用（加工、編集、再配布等）できるよう、次のいずれの項目にも該当する形で公開されたデータをオープンデータと定義する。

1. 営利目的、非営利目的を問わず二次利用可能なルールが適用されたもの
2. 機械判読に適したもの
3. 無償で利用できるもの

（出典：総務省 HP「地方公共団体のオープンデータの推進」）

総務省 HP の URL :

https://www.soumu.go.jp/menu_seisaku/ictseisaku/ictriyou/opendata/

要望 40	<p>p15に「デジタルによる市民サービス向上の取組 8 オープンデータ化の推進」という表題が出ている。</p> <p>「オープンデータ化の推進」だが、「誰に対してオープンなのか(誰に対して開かれているのか)」という問題が答えられていないと思う。</p> <p>浜松市全体として、浜松市の持つ情報・データをそれぞれの部課で秘蔵するのではなく、プライバシーに配慮しつつ、職員全体として、あるいは全市民として共有するのが情報・データ管理の基本だと思うが、浜松市はどうお考えか。「オープンデータ」なるものは、そういう考えに立っているのか。</p>
-----------------	--

【市の考え方】 その他

国（総務省）はオープンデータの意義・目的を以下のとおり位置づけ、本市の公開するオープンデータについてもこれに則っております。また、オープンデータは個人情報を含まないことから、ご指摘いただいている「プライバシーに配慮しつつ、職員全体として、あるいは全市民として共有する」という部分にも適うものとなっていると考えます。

■オープンデータの意義・目的

1. 国民参加・官民協働の推進を通じた諸課題の解決、経済活性化
2. 行政の高度化・効率化
3. 透明性・信頼の向上

（出典：総務省 HP「地方公共団体のオープンデータの推進」）

総務省 HP の URL :

https://www.soumu.go.jp/menu_seisaku/ictseisaku/ictriyou/opendata/

要望 41	<p>浜松市長は「協働」という言葉が好きなんだと聞いた。もしそうであるなら市民と行政、市民と会社の関係も対等平等の協力関係を目指して欲しいと思う。もちろん、現状は全然そうになっていないと思う。</p> <p>浜松市の各部課のもつデータを「オープンデータ化」という場合に、市民を単にサービスの受け手・消費者としてとらえているように感じられる。市民をサービスの受け手・消費者としての側面から見るのではなく発言者・生産者としてみないと、大きな誤りを犯すのではないか。</p>
-----------------	--

【市の考え方】 その他

オープンデータ化された行政情報は浜松市民を含むすべての方にご利用いただけます。市民の皆様オープンデータを利活用いただくことで、そこから新たなアプリやサービスが生まれ、誰もが発信者・生産者となれる環境を整備しております。

⑨ マイナンバーカードの普及及び利活用（17件）

質問 37	マイナンバーカードの利活用について、国の施策ということもあり市が独自に推進するのはなかなか難しいかもしれないが、現状マイナンバーカードを作っても活用の場がない。利活用の場を市が独自に広げることができるのか。
------------------	---

【市の考え方】 その他

マイナンバーカードは、健康保険証と一体的に利用でき、今後は運転免許証が一体化される予定です。また、令和5年5月にはAndroid版においてカードの機能がスマートフォンに入ってくることで、スマートフォンで完結できるということが国の取組として進んでくるため、より利便性が増すと考えております。

このような中で、市としてできることは積極的に進めていきたいと考えておりません。

活用の機会の一つとして、コンビニ交付があります。マイナンバーカードを持っていれば、住民票等が必要なときに、窓口まで行かなくてもコンビニで取れるようになっております。また、オンライン申請を推進していくにあたり、オンライン上でのなりすましを防止するため、厳格な本人確認が必要な手続きは、マイナンバーカードを使って本人確認を行います。

また、民間の窓口での本人確認時には、運転免許証の提示を求められることが多いと思いますが、本市の窓口では、「マイナンバーカードをお持ちですか」と聞いております。国は、本人を証明する手段としてマイナンバーカードを普及させており、本市では50%を超える方に申請いただいているため、窓口でもまずはマイナンバーカードを持っているか確認するという取組を進めております。

質問 38	マイナンバーカードの更新時期に案内はくるのか。
------------------	-------------------------

【市の考え方】 その他

マイナンバーカード及び電子証明書の有効期限の2~3か月前を目途に有効期限通知書がご自宅に送付されます。

質問 39	マイナンバーカードの暗証番号を設定するが、暗証番号が分からなくなった場合、窓口に来ないと変更ができない。オンラインで暗証番号の変更ができるようになるのか。
------------------	---

【市の考え方】 その他

オンラインでの暗証番号変更については、国における運用の部分になりますが、現在は、オンラインでは変更することができません。

なお、署名用電子証明書の暗証番号については、コンビニエンスストアでの再設定が可能です。

質問 40	マイナンバーカード関係のお話があったが、すでにマイナンバーカードを持っている場合、新規取得でのポイントは付与されないのか。
-----------------	---

【市の考え方】 その他

昨年度実施されたマイナポイント第1弾は、新規取得によって5,000円分のポイントを取得できるものでした。今回のマイナポイント第2弾の20,000円分の内訳は、新規取得で5,000円分、健康保険証の利用申込みで7,500円分、公金受取口座の登録で7,500円分、合計20,000円分となりますが、第1弾で新規取得の5,000円分のポイントを取得していた場合には、新規分は付与されません。健康保険証の利用申込みで7,500円分、公金受取口座の登録で7,500円分の合計15,000円分は付与されます。

質問 41	以前マイナンバーカードの書き換えをしており、そのときは、ポイント付与が実施されていなかったが、今回新規の扱いでポイントの付与はあるか。
-----------------	---

【市の考え方】 その他

昨年度実施されたマイナポイント第1弾は、新規取得によって5,000円分のポイントを取得できるものでした。今回のマイナポイント第2弾の20,000円分の内訳は、新規取得で5,000円分、健康保険証の利用申込みで7,500円分、公金受取口座の登録で7,500円分、合計20,000円分となります。第1弾で新規取得の5,000円分のポイントを取得していなかった場合は、今回の第2弾で取得することが可能です。

質問 42	スマートフォンでもポイントの手続きは可能か。
-----------------	------------------------

【市の考え方】 その他

基本的にスマートフォンで手続きすることが可能です。手続きが分からない場合には、国のマイナンバー総合フリーダイヤル（TEL:0120-95-0178）若しくは浜松市マイナポイントコールセンター（TEL:050-5211-6098）を活用ください。

質問 43	DX 推進計画とマイナンバーカードとの関係性の説明をお願いしたい。
------------------	-----------------------------------

【市の考え方】 その他

DX 推進計画で掲げる取組項目の一つに「マイナンバーカードの普及及び利活用」があります。

マイナンバーカードは身分証や健康保険証としての機能だけでなく、住民票の写しや税証明書などをコンビニで取得できたり、本人確認が必要なオンライン手続きが自宅でスマートフォンからできたりとデジタル社会の基盤となるものです。

マイナンバーカードを市民の皆様に使っていただくこと、また、「カードを持っていると便利だ」と感じていただけるような利用機会を拡大していくことを本計画での取組の一つに掲げています。

要望 42	マイナンバーカードについて、コンビニ交付などもあり便利だと思っているが、将来的には家のパソコンから手続きができるようになるとよいと思っている。
------------------	---

【市の考え方】 その他

現在、e-tax での確定申告など、一部の手続きについて、パソコンによるオンライン手続きが可能となっております。また、今年度浜松市で導入する汎用電子申請システムにより、行政手続きのオンライン化を進めており、その中で、署名や押印が必要な申請についても、マイナンバーカードを利用してオンライン申請が可能になるように進めております。

要望 43	マイナンバーカードの取得促進について、担当部署がいくら旗を振っても、窓口職員の対応がよくないのはいかがなものかと思う。先日、市民の方がマイナンバーカードを作りに行った際、窓口の職員が、毎日飽きるほど同じ説明をしているということが態度に出ており、対応が悪かったと聞いた。一方で、自分が窓口申請に行った際は、非常に対応がよかった。担当窓口の職員がどのような対応をするかで計画の進み方も変わってくると思う。
------------------	--

【市の考え方】 今後の参考

マイナンバーカードをはじめデジタルを活用した取組を進めていく際は、住民接点の部分が大事だと考えております。窓口職員の対応次第で、マイナンバーカードやデジタルを活用した取組に対する理解や印象が違ってしまいうというご指摘と理解しました。いただいたご意見を窓口の部署と共有して、より良い対応ができるように取り組んでまいります。

要望 44	マイナンバーカードの取り組みについて、自分のスマホで簡単にできるという話のみを聞いてやってみたが、スマホが NFC 対応ではなかったためできなかった。次に自分のパソコンでやってみようと思い、カードリーダーを買ってパソコンにつないだが、専門のソフトをインストールしないとできなかった。そして、窓口に向って申請ができた。「スマホで簡単にできる」と聞いた方は信じてしまうが、条件については何も説明がないため、丁寧に説明していただけるとありがたい。
------------------	--

【市の考え方】 今後の参考

分かりやすい説明を心掛けてまいります。また、国の制度・取組であるため、国にもわかりやすい説明を求めていきたいと思っております。

要望 45	「マイナンバーカード」の普及に多額の税金を使っていることに不信がある。時々カードの情報が漏れても「申し訳ありませんでした」と頭を下げればそれで終わりということにも疑問がある。
要望 46	マイナンバーカードの普及活動はやめてほしい。特に「エサ」をつけての普及活動は、税金の使い方がまちがっている。
要望 47	マイナンバーカードについても、推進して、市民全員に持たせようとしているが、これには反対である。

【市の考え方】 その他

マイナンバーカードを普及し活用いただくことは、市民の皆様の利便性を向上するだけでなく、行政や民間企業においても事務の効率化を図れるという側面があります。マイナンバーカードの普及においては、引き続きカードを取得することによる利便性向上や安全性について周知してまいります。

要望 48	政府はマイナンバーカードの普及率を上げようとしているが、ポイントを付けても難しい状況である。運転免許証や健康保険証ともひも付けをしようとしている。これからもマイナンバーカードの個人情報の漏えいが心配である。
------------------	---

【市の考え方】 その他

マイナンバーカードを普及し活用いただくことは、市民の皆様の利便性を向上するだけでなく、行政や民間企業においても事務の効率化を図れるという側面があります。マイナンバーカードの普及においては、引き続きカードを取得することによる利便性向上や安全性について周知してまいります。

また、マイナンバーカードにはプライバシー性の高い情報（銀行口座や年金情報）は入っていないことに加え、高度なセキュリティで管理されているため、マイナンバーカードから個人情報が引き出されることはありません。

要望 49	データ情報はセキュリティが大事なので、どのように確保するのが大前提になる。コンビニのコピー機に免許証の取り忘れ等があるが、コンビニで住民票・戸籍票を取得する際、プリントして忘れてきてしまったらどうするのか。そのような仕組みをしっかりと考えて、実際にコンビニで行っていいのか考えないといけない。
------------------	--

【市の考え方】 その他

マイナンバーカードにはプライバシー性の高い情報（銀行口座や年金情報）は入っていないことに加え、高度なセキュリティで管理されているため、マイナンバーカードから個人情報引き出されることはありません。

要望 50	マイナンバーカードは違憲の疑いがある制度である。現在以上の利活用は反対である。
------------------	---

【市の考え方】 その他

マイナンバーカードに関するご意見として承ります。

要望 51	マイナンバーカード、5年に1度市役所へ行かなくてはならない。保険証が取り止めになると言うが、保険証は家に毎年届くので、便利。カードで自分がどんな保険になっているか、自分自身は判らない。逆に役所や病院だけが判るのはおかしい。
------------------	---

【市の考え方】 その他

電子証明書の有効期限は5年と定められており、5年ごとに更新していただく必要があります。更新については各区役所や市内11協働センターで手続きが可能となっておりますので、お近くの窓口で手続きを行ってください。

加入されている健康保険証情報については、マイナポータルから確認することができます。

⑩ セキュリティ及び個人情報の適切な取扱いの確保（3件）

質問 44	セキュリティ及び個人情報の適切な取扱いの確保について、この仕組みの開発に携わった人が情報を外部に持ち出せない仕組みになっているか？
------------------	---

【市の考え方】 その他

本市では、情報セキュリティポリシーや標準契約書において、個人情報の複製や持ち出し、受託者の従業員に対する教育、委託業務終了時のデータの廃棄等について規定し、職員による定期的な確認を行っております。

質問 45	セキュリティ及び個人情報の適切な取扱いの確保について、取扱いデータを許可された人以外にアクセスが起こった時に、履歴を記録し発生した場合、追跡調査を行なうことができるのか？
-----------------	---

【市の考え方】その他

住民情報を扱うシステムでは、アクセスログを記録しています。

質問 46	セキュリティ及び個人情報の適切な取扱いの確保について、情報セキュリティの継続対応の予算は総開発費の如何ほどか？ また継続的に予算確保ができるか？
-----------------	--

【市の考え方】その他

継続的にサーバ機器やソフトウェア等の予算を確保し、セキュリティ対策を行っております。

5－(2) 自治体の生産性向上の取組

① LGX 推進に向けた組織・職員意識の変革（2件）

質問 47	p18「外部との連携を図る」とあるが、自治体内部の「生産性向上」の外部とは誰を指しているか。
-----------------	--

【市の考え方】その他

国や他の自治体、民間企業、団体、NPO 法人等、浜松市以外を「外部」としています。

要望 52	p18「DとX人材」について、市の職員は私の知る限り良い市民のお手本として規範的な行動をされ、地域のリーダー的存在である。プライバシー保護と守秘義務の倫理観を身に着けた人材育成ということも掲げていただきたい。
-----------------	--

【市の考え方】その他

LGX 推進に向けた組織・職員意識の変革に関するご意見として承ります。

② LGX 推進に向けたインフラ環境の整備（3件）

質問 48	LGX 推進に向けたインフラ環境の整備について、現在マイナンバー利用事務はネットワーク分離されているか。
-----------------	--

【市の考え方】その他

ネットワーク分離されています。

質問 49	ロードマップのネットワーク体系の見直しが年度内となっているので、年度内に分離してテレワークを推進していくということか。
-----------------	---

【市の考え方】 その他

ネットワーク体系の見直しは、クラウドの活用など、新たな需要に対応するもので、令和4年10月に実施いたしました。テレワークは、コロナ禍の対応として、テレワーク用の端末で実施しております。

要望 53	p19 「より新しい技術を活用し」について、新しい技術はすぐ使えなくなる可能性があることを考慮しておかなければならない。
-----------------	--

【市の考え方】 今後の参考

いただいたご意見は、今後の参考とさせていただきます。

③ テレワーク等柔軟な執務環境の整備（1件）

要望 54	p20「テレワーク等柔軟な執務環境の整備」について、必要であることは否定できないが、公務員としての働き方が電気に強く依存したものになることはいざという時の行動に反映できない事態に陥る恐れがある。
-----------------	---

【市の考え方】 その他

本市では、業務継続計画を策定し、災害時などの対応を定めております。テレワークの推進による場所にとらわれず働ける環境整備は、パンデミックの際の業務継続に資するものと考えています。停電時の対応も含み総合的に対応してまいります。

④ ペーパーレス化の推進（1件）

質問 50	ペーパーレス化の推進について、刻々と変化する OS(オペレーションシステム)が変更され、インストールされた古い OS では対応が出来ない時がある。その場合の仕組みはどのように考えているか？
-----------------	--

【市の考え方】 その他

庁内で利用する機器は OS のサポート期限に合わせて定期的に更新しております。また、システムを導入する際には対応 OS を確認し、利用予定機器で動作可能か確認しておりますので問題ないと考えております。

⑤ 情報システムの標準化・共通化（3件）

要望 55	「情報システムの標準化・共通化」はその自治体独自の多様な住民サービスをつぶしてしまう危険があると思う。
要望 56	「情報システムの標準化・共通化」は、国民の個人情報把握され、国民を監視・管理できることになり、危険である。
要望 57	情報システムの標準化・共通化は市民を国に差し出すもので地方自治の存在価値を自ら捨てることである。 何でも国のやり方に無批判に従うべきではない。

【市の考え方】その他

情報システムの標準化・共通化に関するご意見として承ります。

⑥ デジタル活用による業務改革の推進（0件）

6 用語の解説（12件）

要望 58	KPI という言葉が資料の中の用語の説明に載っていない。
要望 59	「KPI」「RPA」「BPR」は直訳が浮かばなかったため、用語の解説がほしい。
要望 60	これらの新しい言葉を市民に使用するなら、きちんとした用語解説を載せることが必要である。浜松市は p24 から p25 に「用語説明」22 個を載せることでお茶を濁しているが、ここには「DX」「オープンデータプラットフォーム(ODPF)」「ペーパーレス化」「インフラ環境」「ICT」…などの重要なことばの解説がない。 載せられている言葉の解説も不十分と思うが、そのことは時間がないので略す。 実際の計画には、もっと詳しい適切な用語集を市民の具体的要望を聞いて、補充してほしい。

【市の考え方】案の修正

寄せられたご意見により、浜松市 DX 推進計画（案）の一部を修正いたします。ご指摘いただいた用語につきまして、以下のとおり「6 用語の解説（P24～）」に掲載いたします。

なお、「DX」については、本計画解説版 P3「1 はじめに」に解説を記載しております。また、「ICT」は、本計画解説版 P3「1 はじめに」に記載のとおり、「情報通信技術」となります。

○KPI

「Key Performance Indicator（重要業績評価指標）」の略。目標を達成するための取組の進捗状況を定量的に測定するための指標。

○RPA

「Robotic Process Automation」の略。普段人が行う定型的なパソコン操作をソフトウェアのロボットが代替して自動化するもの。

○BPR

「Business Process Reengineering」の略。既存の業務プロセスを詳細に分析して課題を把握し、全体的な解決策を導き出すことにより、業務の効率化や利便性、正確性の向上を図る取組。

○オープンデータプラットフォーム (ODPF)

オープンデータ化した「統一データベース」から市公式ホームページの作成のほか、民間事業者が提供する AI スピーカーやチャットボット等のサービスに接続可能なプラットフォーム。

○ペーパーレス化

紙で運用されていた文書・書類・資料などを電子化して活用し、業務効率化やコスト削減を図ること。

○インフラ環境

ネットワーク環境やモバイル端末の配備等、場所にとらわれない働き方などを支える基盤となる環境。

要望 61	用語の説明をつけていただいたのはありがたいが、ここに DX もつけていただきたい。
要望 62	DX 推進計画の DX とはどのような意味か調べるとトランスフォーメーションでトランスが X と略されることが分かった。資料の中の策定趣旨などに、浜松市 DX 推進計画の目指すところが書かれてるが、DX の説明が用語集にないので、ぜひ入れていただきたい。

【市の考え方】盛り込み済

本計画解説版 P3 「1 はじめに」に、「DX」の用語の解説を記載しております。

要望 63	「ICT ガバナンス(管理)」とは何か、説明もない。説明を入れてほしい。
----------	--------------------------------------

【市の考え方】盛り込み済

本計画解説版 P4 「2 推進体制等」に記載のとおり、「『情報システムの企画・調達・運用に関する適正化ガイドライン』(2022 年 4 月策定)に沿って情報システム等を調達し、システムの品質向上や調達プロセスの標準化・透明性の確保、情報化に要する経費の抑制を図ること」となります。

要望 64	<p>まずカタカナ・英語使用が多く、国語辞書には載っていない言葉が多い。「DX」「デジタル・スマートシティ」などの、これらのカタカナ・英語はまだ新しく国語辞書には載せられていないというより、永久に載せられることもなく、うたかたのように消えていくことばなのではないかという印象を持つ。10年、20年経つと単なる「古文書(こもんじょ)」化してしまう用語を正式の自治体文書に使うことは、どうなのか。</p> <p>文書は、これらの新しいカタカナ・英語を多用することで、これは正しいと聞こえるような言葉の使用に耽溺している印象がある。いや、新しいカタカナ・英語に酔っているような感じさえする。</p> <p>カタカナ・英語用語を使うなど言っているのではない。これらのカタカナ・英語用語偏重を改めて、市民でも理解できる普通用語を多用してほしい。</p>
------------------	---

【市の考え方】今後の参考

用語の解説が必要だと思われる用語については、本文若しくは用語の解説にて、その用語の意味を掲載しております。

また、市民の皆様の説明の際は、分かりやすい表現で説明してまいります。

要望 65	<p>「デジタル」とは「アナログではない」ということは市民は知っているが、「デジタル」とは何か、「デジタル化」とは何か、専門家として小学生でもわかるように説明してほしい。</p>
------------------	---

【市の考え方】その他

本市では「デジタル」を「先端的な技術やデータ」と位置づけております。また、「デジタル化」とは「先端的な技術やデータ」を活用することを示しており、デジタル活用により安全・安心、便利で快適な市民サービスの実現を目指してまいります。

要望 66	<p>まず、DX、UD化やLGX推進などをはじめとする、いきなり盛りだくさんの英単語やカタカナの羅列に、大変違和感を感じる私である。この新しいデジタル文化はいかにもアメリカ的なイメージで追ってくる。もう少しわかりやすい日本語の用語に置き換えて発信してくださるつもりはないか？すべての世代に優しい取り組みでなければならないと思う。</p> <p>横文字が目立つ発信は警戒心を高め、物事の本質をうやむやにする可能性がある。</p>
要望 67	<p>まず、「計画(案)」を一読して感じるのはカタカナで表記された言葉があまりにも多いということである。そもそも「DX」そのものが一般にはなじみがない言葉だし、「ニューノーマル」「デジタル・スマートシティ」「フェロー」「デジタルツール」「セキュリティポリシー」「オープンデータ化」「ICT」「LGX」などなど、これらを正確に理解し、説明できる市民は極めて少ないはずである。こうした社会一般に常識化などしていない、言い換えれば日本語になっていない言葉を羅列した文書は初めから市民の理解など期待などしていないものであったのだろう。</p>

【市の考え方】 その他

用語の解説が必要だと思われる用語については、本文若しくは用語の解説にて、その用語の意味を掲載しております。

また、市民の皆様には説明する際は、分かりやすい表現で説明してまいります。

要望 68	<p>DXの意味判らなくて、浜松市DXでタブレットで判明、とにかく、判りにくい言葉、法律で読みづらい。</p>
------------------	---

【市の考え方】 その他

本計画解説版P3「1はじめに」にDXの用語の解説を記載しております。また、用語の解説が必要だと思われる用語については、本文若しくは用語の解説にて、その用語の意味を掲載しております。

市民の皆様には説明する際は、分かりやすい表現で説明してまいります。

要望 69	<p>最近色々新しい言葉が出てきて、これから用語の説明も増えてくると思うが、この資料だけでは用語を調べるのが大変である。可能であれば最新で単独の用語集のようなものを作成してほしい。</p>
------------------	--

【市の考え方】 その他

用語の解説に関するご意見として承ります。

その他（62件）

質問 51	デジタル・スマートシティ構想とは。説明をお願いしたい。
----------	-----------------------------

【市の考え方】 その他

浜松市は、令和元（2019）年10月のデジタルファースト宣言に基づき、デジタル・スマートシティ政策の指針として、令和3（2021）年3月に「デジタル・スマートシティ構想」を策定しました。

構想では、浜松市がデジタルを活用した取組を行っていく上で目指す方向性や基本原則を位置づけているほか、観光、ウエルネス（健康）、教育、防災など様々な分野において、2020～2024年度（第一期）に重点的に取り組んでいく項目を掲げています。

質問 52	デジタルを活用したまちづくりとは。説明をお願いしたい。
----------	-----------------------------

【市の考え方】 その他

「デジタルを活用したまちづくり」は、令和4（2022）年7月1日施行の「デジタルを活用したまちづくり推進条例」の条例名に用いられている表現で、「先端的な技術やデータなど、デジタルの力を最大限に活用しながらまちづくりを進めていくこと」を表しています。

《「デジタルを活用したまちづくり」の取組例》

- ・ ドローンを活用した農薬散布などによる省力化
- ・ AI等を活用した健診（検診）の受診率向上
- ・ 自動運転やドローンによる物流、オンライン診療等による生活のサポート

質問 53	デジタルで我々市民の生活はどの様になるのか。説明をお願いしたい。
----------	----------------------------------

【市の考え方】 その他

例えば、行政手続きのオンライン化により、平日は忙しくてなかなか窓口に行くことができない方が、いつでもどこでもスマートフォンを使って手続きができるようになります。

また、書かないワンストップ窓口が導入されると、届出書の記入などに係る手間が省けたり、窓口での待ち時間が短くなります。

さらに、情報発信や相談のスマート化が進むと、自分が欲しい情報が選択できることで、それぞれにとり必要な情報を必要な時に得られたり、オンラインで健康や医療に関する相談ができるようになります。

質問 54	業務改革も大切だが、地域の方が理解できる取り組みが必要であると感じた。デジタル活用による市民サービス向上などの他に、地域課題を解決するようなサービスを行う予定はあるか。天竜区は課題が多くあり、DXで地域課題を解決することで他市との差別化もできる。地域課題が解決するようなDXの取組があれば伺いたい。
------------------	---

【市の考え方】その他

デジタルの活用により、市民生活の質の向上や地域課題の解決に繋がっていくと考えております。

市民サービスの向上については、区協議会のオンライン開催や、行政手続きのオンライン化、書かないワンストップ窓口もその一つであるため取組を進めてまいります。

地域課題解決については、官民連携で市民の皆様とも一緒に取組を進めていきたいと考えております。例えば、春野地域でもスモールスマート農業としてドローンによる農薬散布などが行われています。また、林業分野においてもドローンを活用した取組が進んでいます。事業者の皆様や市民の皆様と連携し、デジタルを活用した取組を進めてまいります。

質問 55	春野でも、医療や交通の分野で市と検討を進めている。色々教えていただいているが、なかなかついていけないところもあった。市民サービス向上の取り組みがあるが、市民と行政でかなり温度差があると感じる。デジタルファースト宣言をしてから3年だが、現時点での手応えはあるか。また、自治体の生産性向上についても、行政職員への手応えはどうか。
------------------	--

【市の考え方】その他

市民サービス向上については、宣言をしてから体制を整備し、デジタル・スマートシティ構想を策定するなど、基盤強化の取組を進めてきました。そうした中、今回の計画で位置づけている「行政手続きのオンライン化」は、平日に休みが取れない人が自宅でスマートフォンを使って手続きできたり、「書かないワンストップ窓口」は、書類を書く手間が省けて便利になるなど、いよいよ市民の皆様にも便利だと思ってもらえるような取組をお示しできていると感じています。そこは手応えとして、市民の皆様にも実感できる取組を推進してまいります。

業務改革については、庁内外の打合せ等でもテレビ会議を活用したり、AIを活用し音声の文字起こしができるようになったりと、具体的な取組の導入が庁内でも進んでいます。効率化による働きやすさを職員にも実感できるよう取り組んでまいります。

市民の皆様と行政で温度差があると感じるということですが、地域に入って市民の皆様と直接話をしたり汗をかくといったところがまだ足りていないというご意見と認識しました。人口減少や高齢化などの課題に対し、市民の皆様と一緒に持続可能な地域づくりをデジタルを活用しながら推進してまいります。

質問 56	この計画は、SDGs のどの目標に相当するのか。
-----------------	--------------------------

【市の考え方】 その他

本計画は、SDGs17 の目標のうち「11 住み続けられるまちづくりを」に繋がる計画であると考えております。

質問 57	地震や災害などで電子化されたデータが使えなくなってしまうことはないのか。
-----------------	--------------------------------------

【市の考え方】 その他

自然災害やパンデミック（感染症等の世界的な大流行）、サイバー攻撃の脅威（コンピュータシステムに対する電子的攻撃など）、その他トラブルによる障害が生じても最少限の都市機能を維持し、早急に復旧できるよう配慮した、システムや体制の構築に努めてまいります。

質問 58	デジタルを活用した市民サービスの向上について、市民にデジタルを身近に感じてもらうような取り組みをどんどん試験的にやっていく必要があると思う。 また、デジタル化による区の再編への影響等があれば教えていただきたい。
-----------------	--

【市の考え方】 その他

人口減少をはじめとした社会課題への対応の一つとして、区の再編やデジタルの活用があると認識しております。区の再編に関わらず、市民サービスの向上や自治体の生産性向上に繋がる取組についてはしっかりと進めてまいります。

本計画については、例えばオンラインで申請できる手続きはオンライン化を進めるなど、取組の一部を既に始めております。

質問 59	学校の教職員に対する、ICT の活用、スキルアップ・指導はどのようなになっているか。
-----------------	--

【市の考え方】 その他

教職員に対しては、ICT の基本的な操作や必要なスキル等に関する各種研修を行っているほか、教育分野の情報化推進リーダーの育成、ICT 活用事例の共有などを行っております。

質問 60	スマホ等の講座やマイナンバーカードの申請サポートについて、高齢者の集まりに出向いて、活動をしているか。
------------------	---

【市の考え方】 その他

地域の協働センター等では、スマートフォンの使い方などに関する講座を開催しております。開催時は協働センターだより等を通じてお知らせしており、高齢者の方を始め多くの住民の方にご参加いただいております。

また、マイナンバーカードの出張申請サポートでは、地域における 10 名程度の集まりで「サポートが必要である」というお話をいただければ、集まりへ出向き、サポートを行っております。

【マイナンバーカード出張申請サポート（浜松市 HP リンク）】

<https://www.city.hamamatsu.shizuoka.jp/dsc/bangou/syuttyousinnsei.html>

要望 70	<p>シルバーの方は定期的に集まりを開催しているため、そのようなところに市から出向いて行って、話をしたり便利さを広めてほしい。協働センターで宣伝していても、興味がある人しか行かないため、集まりがあるとところにそちらから出向いていくようにしないと、広がっていかないと思う。</p> <p>協働センターでも Wi-Fi が繋がるようになり、自分たちも勉強会をやる時など便利でありがたいと思っている。しかし、実際に利用して「便利だな」と思わない限りは、分からないし広がっていかない。実際に便利さを感じる人たちが増えていけば、ロコミでも広がっていく。分からないと投げ出しがちだが、オンライン化で手続きがかえって楽に済んだり、文字を書くなどの面倒さがなくなる便利さがあると思うので、なかなか広がっていかないところに市から出向いて行って広げてほしい。</p>
------------------	---

【市の考え方】 今後の参考

いただいたご意見は、今後の参考とさせていただきます。

要望 71	<p>デジタルとは「データ化したもの」のため、それをどのように生活に活かすかが ICT 化で、個別のシステムを複合的・有機的に結び付けるのが DX である。DX ができれば快適な社会になると思うが、まだ先になることをしっかり説明した方が良いと思う。</p>
------------------	--

【市の考え方】 今後の参考

本計画においては、専門的な用語について可能な限り分かりやすい表現を用いて記載しています。ご意見いただいたように、DX の推進はこれからの部分もあると認識しておりますが、まずはオンラインによる手続き、書かないワンストップ窓口などに取り組み、「デジタルによる変革」に向けて各取組を進めてまいります。

要望 72	「デジタルは手段」という話があった。デジタルは業務の効率化には非常に役立つし効果が大いと思うが、以前、相続の手続きをした際、窓口職員の対応が素晴らしかった。顔を合わせて説明を受けお互いの気持ち分かり、また、行政書士に頼まなくても手続きができた。市役所の職員は PC ばかりを見ていて、人と話をしてくれるかどうか時々不安になる。デジタルが進んだとしても、基本的な精神は忘れずにいてほしい。
-----------------	---

【市の考え方】 今後の参考

本計画では、「人に寄り添ったデジタル活用」を目指す方向性として掲げております。業務の効率化と併せて、直接市民の方と関わる業務において引き続き丁寧に対応ができるよう取組を進めてまいります。

要望 73	自治会の関係書類が多く、DX を活用し書類の簡素化もしていただきたい。
-----------------	-------------------------------------

【市の考え方】 今後の参考

いただいたご意見は、今後の参考とさせていただきます。

要望 74	「デジタル活用やデジタル化とは具体的にどのようなことか」あるいは「ワンストップ窓口で具体的にどのようなになるのか」など、外来語が多いこともあり高齢者は抵抗があるため、計画を見ただけで「もういいや」という感じになっていることが多い。用語の解説もあるが、初歩的な疑問も現実にあることをご承知いただいで進めていただきたい。
-----------------	--

【市の考え方】 今後の参考

計画の推進に当たっては、各取組について市民の皆様へお知らせや説明をすることが大切だと考えております。市民の皆様へ説明をする際は、専門用語等を別の言い方に置き換えるなど伝える工夫をしてまいります。

デジタルの活用において、本計画では、「人に寄り添って、安全・安心、便利だと感じていただく」ためにデジタルを活用することを掲げております。

また、計画では各取組の詳細を説明していますが、例えば、「仕事を休まなくても夜間にスマートフォンから手続きができた」、「区役所や協働センターに行かなくても、近くのコンビニで住民票が取得できた」等、実際に身近なところで「便利になった」と市民の皆様へ実感いただく事例をつくっていくことが大切だと思っております。実感いただける事例をつくっていけるように、本計画を推進してまいります。

要望 75	住民票や住所変更に関する手続きがよりよくなると聞き、大変よいことだと思っている。先日、住所が変更になったため引佐協働センターへ行ったが、「北区役所へ行ってください」と言われた。そのようなことがなくなれば、大変よいことだと思う。
------------------	---

【市の考え方】 今後の参考

デジタルを活用していく中で、市民の皆様に「便利になった」と実感いただけるよう取組を進めてまいります。

要望 76	デジタルを活用した取組を進める中で、災害対応も含めて取り組んでほしいと思う。台風による大雨で停電した場合、コンビニ等も営業ができない。このような状況が長期間続いた場合どうなるのかということも含めて、対応の中に入れていただけるとありがたい。
------------------	---

【市の考え方】 今後の参考

浜松市デジタル・スマートシティ構想では、第一期（2020年度～2024年度）重点分野に「見守り・災害対応」を掲げ、災害対応分野にも取り組んでおります。

いただいたご意見は、今後の参考とさせていただきます。

要望 77	スマートフォンを持つ小学生も多いと思うので、デジタル教育を進めることが重要だと思うが、デジタルについて学校で学んだことを発表する機会を設けるのが良いのではないかな。
------------------	--

【市の考え方】 今後の参考

浜松市デジタル・スマートシティ構想では、第一期（2020年度～2024年度）重点分野に「教育・子育て」を掲げ、ICT教育の推進等に取り組んでおります。

いただいたご意見は、今後の参考とさせていただきます。

要望 78	DXは市民の生活が良くなるだけではなく、他自治体との競争に勝つための方策も考える必要があると考える。企業を呼び込むこと、新たな住民を呼び込むことでDXに必要な費用をその税金で賄うという発想もあるかと思う。その発想がないとDXの費用は既存予算とのゼロサムが一部はあるものの、多くは税金を増やすことになってしまうか、他の必要なものとのトレードオフになってしまうのではないかな。 そういった意味でスマートシティとも関連してくるが新たにマネタイズできるものに結び付けるDXが必要なのではないかな。例えばリモート開発が可能となったいま首都圏から移転先を考えるIT企業を誘致するためのDXとか。 本推進計画ではそういった視点がどこにあるのか不明。
------------------	---

【市の考え方】 今後の参考

本計画は、デジタル・ガバメント（電子行政）や官民データの活用を効果的に推進するための計画です。

いただいたご意見は、今後の参考とさせていただきます。

要望 79	<p>浜松市の情報システム全体と「浜松市 DX 推進計画(案)」に関する質問である。台風 15 号で崩落した天竜区土砂について『静岡新聞 10 月 7 日(夕刊)』(1)面「起点に盛り土 8000 立法メートル」の記事は市民からの過去の通報は 4 件あったが、いずれも異なった部課で受け付け、「庁内で情報が共有されていなかった」「庁内の情報共有に関するマニュアルなどはない」と述べている。</p> <p>このことと「浜松市 DX 推進計画(案)」は関係ないとしたら、関係がない方がおかしいので、「浜松市 DX 推進計画(案)」に重大な欠陥があり、是正または計画の中止を迫るほどの重大なことではないかと考える。</p> <p>憂慮すべき「庁内の情報共有に関するマニュアルなどはない」現状について、深い検討をしてほしい。</p>
------------------	--

【市の考え方】 今後の参考

本計画は、デジタル・ガバメント（電子行政）や官民データの活用を効果的に推進するための計画です。

いただいたご意見は、今後の参考とさせていただきます。

要望 80	<p>災害の時にデジタルは頼りになるのか？これまでの大災害の時にも頼りになったのはマンパワーである。市の職員はとても大事である。</p>
要望 81	<p>災害時、電気が止まったとき、デジタルでは対応できない。</p>

【市の考え方】 今後の参考

本計画は、デジタル・ガバメント（電子行政）や官民データの活用を効果的に推進するための計画です。

いただいたご意見は、今後の参考とさせていただきます。

なお、自然災害やパンデミック（感染症等の世界的な大流行）、サイバー攻撃の脅威（コンピュータシステムに対する電子的攻撃など）、その他トラブルによる障害が生じても最少限の都市機能を維持し、早急に復旧できるよう配慮した、システムや体制の構築に努めてまいります。

要望 82	<p>「浜松市 DX 推進計画(案)」では、「デジタル」という用語だけが目立つ。しかし通常、デジタルという概念はアナログという概念と対(ついで)にして生きてくるはずの概念である。</p> <p>「デジタルとアナログ」は社会と自然を考える基礎的な視点の 1 つだと私も思う。しかし、ここでは詳しく展開している余裕はないが、「デジタルとアナログ」「量と質」というように物事の両面をきちんと見ないと誤るのではないかと思う。</p> <p>また「デジタルとアナログ」は社会と自然を考える基礎的な視点の 1 つであって、すべてではありえない。そのことが「推進計画(案)」には欠落している。つまり偏った思考になっているのではないか。</p> <p>きちんとアナログのことも計画に含ませてほしい。市民生活はアナログである。具体的で感覚と感情に満ちたものである。アナログなことを重視しないとデジタルのような抽象的な世界は生きてこないと思う。</p>
------------------	--

【市の考え方】その他

デジタルは人口減少及び少子高齢化をはじめとする社会課題に対応するための「手段の一つ」として重要であるとの認識のもと、本計画はデジタル・ガバメント（電子行政）や官民データの活用を効果的に推進するための計画です。

また、本計画では「人に寄り添ったデジタル活用」を目指す方向性として掲げております。取組の推進に当たっては、デジタルやアナログが持つそれぞれの良さを組み合わせながら進めてまいります。

要望 83	<p>スマホを使いこなす人は、コロナ対策の食事券なども応募できるけれど、そうでない人はかやの外である。いろいろな不信があり、デジタル化へは賛成できない。</p>
------------------	--

【市の考え方】その他

本計画では、目指す方向性として「人に寄り添ったデジタル活用～安全・安心、便利で快適な市民サービスの実現～」を掲げる中で、スマートフォン等のデジタル機器に不慣れな方にもきめ細やかなサポートができるよう取組を推進してまいります。

要望 84	<p>この計画を進めるにあたって相当な費用がかかると思うが、しっかりと効果が出るように進めてもらいたい。</p>
------------------	--

【市の考え方】今後の参考

本計画の推進に当たっては、市民サービスの向上や自治体の生産性向上に繋がるよう、目的を明確にしながらか各取組において効果を出せるよう進めてまいります。

要望 85	デジタル化による業務の効率化によって職員にゆとりが生まれると思うが、その分充実した住民サービスの提供をお願いしたい。特に、デジタル化についていくことができない人たちへ手厚い支援をお願いしたい。
------------------	--

【市の考え方】 今後の参考

デジタル化による業務の効率化を図る中で、新たな社会課題も出てきているため、そうした課題にも対応できるようにしてまいります。

スマートフォン等のデジタル機器に不慣れな方にもきめ細かいサポートができるよう取組を推進してまいります。

要望 86	なぜXを使うのか疑問だった。DTでも良いのではとも思ったが、世界的に英語圏ではXで表現されているので、DXで動いているのだと思った。
------------------	--

【市の考え方】 その他

「Transformation」（トランスフォーメーション）の接頭語である「Trans」を「X」と表記する習慣があるため、一般的に「デジタル・トランスフォーメーション」を「DX」と略しています。

要望 87	障がい者・高齢者を含む、時代と状況に乗ることが難しい人々への配慮はどう考えておられるか？これまで通りの対面对応を残したうえで、人間性を重視した行政の在り方を追求し続けてほしい。
------------------	--

要望 88	人が中心の社会こそ温かく希望を持ち生きられる社会へ デジタル社会は今の社会の中で高齢の方がたくさんいる中で本当に大事だろうか？
------------------	--

要望 89	デジタル化は一見便利さを強調されるが便利だからすべていいとも限らないと思う。高齢や障害などのためにスマホ・パソコンなどからのアクセスができない方がいることも配慮していただきたい。
------------------	---

【市の考え方】 今後の参考

本計画では、「人が中心、デジタルは手段」を基本的考え方に掲げる中で、対面による対応を希望する方については、従来どおり対面での丁寧な対応を行ってまいります。

また、デジタル機器に不慣れな方にもきめ細かいサポートができるよう取組を推進してまいります。

要望 90	デジタル・スマートシティ推進課には詳しい方が多いと思うが、一般の方には分からないことが多々ある。シニア世代の方に会議に参加してもらい使いやすいシステムを作成したという話を聞いたことがあるため、実際に使う方も交えていただけると良いと思う。
------------------	--

【市の考え方】 今後の参考

本計画では、「人が中心、デジタルは手段」を基本的考え方に掲げる中で、デジタル機器に不慣れでもきめ細やかなサポートができるよう取組を推進してまいります。

いただいたご意見は、今後の参考とさせていただきます。

要望 91	市民の暮らしはデジタル化によってよくなるのではなく市民の実態に合わせ痛いところに暖かい対応がされることが一番だと思う。データ化し画一的な対応になる事に危惧する。職員がさらに減ることになるのも心配である。性急に進めないでほしい。
------------------	---

【市の考え方】 その他

本計画では、「人が中心、デジタルは手段」を基本的考え方に掲げる中で、市民の皆様がそれぞれの状況に応じた選択をすることができるよう、取組を推進してまいります。

要望 92	デジタルは事務処理等では利便性があるが、出来ることは限られている。職員の削減こそが第一の目的ではないか。 人の力こそ大切にしてほしい。 また、デジタルを使えない市民に対する配慮が見えないのも問題である。
------------------	---

【市の考え方】 その他

本計画は、人に寄り添ったデジタル活用により、安全・安心、便利で快適な市民サービスの実現を目指すものです。ご意見のように、デジタルの活用には効率化の側面もありますが、計画で掲げる目指す方向性や基本的考え方に基づき、取組を推進してまいります。

また、「人が中心、デジタルは手段」を基本的考え方に掲げる中で、対面による対応を希望する方については、従来どおり対面での丁寧な対応を行うとともに、デジタル機器に不慣れな方にもきめ細かいサポートができるよう取組を推進してまいります。

要望 93	デジタルの技術を生かすのは、必要だと思う。でも、例えば、浜松市職員を減らすのではなく、手厚いサービスのために、拡充すべきだと思う。
------------------	---

【市の考え方】 今後の参考

本計画は、人に寄り添ったデジタル活用により、安全・安心、便利で快適な市民サービスの実現を目指すものです。ご意見のように、デジタルの活用には効率化の側面もありますが、計画で掲げる目指す方向性や基本的考え方に基づき、取組を推進してまいります。

要望 94	デジタル化を進めることで、より一層の職員減らしが行われると思う。それは、則市民サービスの低下になる。
------------------	--

要望 95	「浜松市 DX 推進計画(案)」についてのパブリック・コメントに意見を述べさせて頂く。 推進計画を実施されると市職員の数が減らされる心配がある。現在でも非正規職員が多くなっているため、正規職員が増員されることは考えられない。
------------------	---

【市の考え方】 その他

本計画は、人に寄り添ったデジタル活用により、安全・安心、便利で快適な市民サービスの実現を目指すものです。ご意見のように、デジタルの活用には効率化の側面もありますが、計画で掲げる目指す方向性や基本的考え方に基づき、取組を推進してまいります。

要望 96	<p>浜松市はなぜ拙速に行政のデジタル化を進めようとするのだろう。</p> <p>今回の「浜松市 DX 推進計画(案)」は「デジタルファースト宣言」「デジタルを活用したまちづくり推進条例」策定に続く、その具体化計画として位置づけられているようである。</p> <p>しかし、浜松市当局が期待するように浜松市民の社会の市政のデジタル化への理解や共感は進んでいない。先の「デジタルファースト宣言」も唐突なものであったし、「デジタルを活用したまちづくり推進条例」も市民への十分な周知もないまま強引に制定された。どれだけの市民が「条例」があることを知っているのか疑問である。ほとんど知らないと言っているまいだろう。</p>
要望 97	<p>いまだによくわからないことも多い中で、意見するのも申し訳けないが、わからないまま進められることが問題があるのではないかと思う。どれだけの人がこの計画を知っていて内容を把握できているのかこのままの状態が進められることに不安を感じる。</p>

【市の考え方】その他

計画の推進に当たっては、各取組について市民の皆様へお知らせや説明をすることが大切だと考えております。窓口や出前講座、または各取組を進める中で、市民の皆様へ丁寧に説明をするとともに意見を伺いながら取組を推進してまいります。

要望 98	<p>日本が遅れている理由は、私共のような世代が長い間行ってきたからだと思う。若い方はアンテナが高く、本来であればもっと早くに推進すべきであった。以前、給付金の給付があった際とても時間がかかった。デジタル活用をすればすぐに給付できたと思う。デジタルに関して、日本はまだまだ遅れていて、説明を聞いても分からないことが多い。総務省のサイトも分かりづらく、コロナの接触アプリ「COCOA」も効果を発揮できなかった。もっと、用語やデジタルのサービスが普及していかなければならない。今回の浜松市の計画は誰がみても分かりやすい表現にしてほしい。</p>
----------	--

【市の考え方】その他

計画の推進に当たっては、各取組について市民の皆様へお知らせや説明をすることが大切だと考えております。市民の皆様へ説明をする際は、専門用語等を別の言い方に置き換えるなど伝える工夫をしてまいります。

デジタルの活用においては、本計画では、「人に寄り添って、安全安心、便利だと感じていただく」ためにデジタルを活用することを掲げております。

また、計画では各取組を言葉で説明していますが、例えば、「仕事を休まなくてもスマートフォンから手続きができた」、「区役所や協働センターに行かなくても、近くのコンビニで住民票が取得できた」等、実際に身近なところで「便利になった」と市民の皆様へ実感いただく事例をつくっていくことが大切だと考えております。実感いただける事例をつくっていけるように、本計画を推進してまいります。

要望 99	私は、「浜松市 DX 推進計画(案)」には反対である。少なくとも数年をかけて行政のデジタル化の意義を市民に丁寧に説明してほしい。「急がば回れ」という先人の知恵がある。性急に「行政のデジタル化」を進めようとするれば、かならず社会の分断化を招き、負の遺産を将来に残すことになる。
------------------	---

【市の考え方】 その他

デジタルの活用は、市民の利便性向上に資するとともに人口減少及び少子高齢化をはじめとする社会課題に対応する上で重要であると認識しております。

また、計画の推進に当たっては、各取組について市民の皆様へお知らせや説明をすることが大切だと考えております。窓口や出前講座、または各取組を進める中で、市民の方へ丁寧に説明をするとともに意見を伺いながら取組を推進してまいります。

要望 100	この計画は、9月の広報にパブコメ実施と知らせたが、「デジタル化」は今、サイバー攻撃や警察が苦慮している「特殊詐欺」で社会を大きく混乱させる要因になっているものであり、周知期間が短すぎてじっくりその計画を理解するのも困難なので、人権の条例が一年間議論されたように市民に分かり易い言葉で提案しなおしをすべきである。「官民データ活用推進基本法」にかかわる社会を大きく変える計画なので住民が知らぬ間に強引に進めてしまうのは止めてほしい。広報を20日すぎに見た人もおり、周知期間があまりに短すぎて不公平である。延岡市の計画には、「安全安心で市民の幸せのためにデジタルを活かす市役所」と書かれていた。この計画には「活用を加速する」とあるので、市が強引に進めようとする、行政を信頼できなくなる。「市役所を名乗る詐欺」も横行しているのだから。
-------------------	---

要望 101	今回の「浜松市 DX 推進計画(案)」も意見募集期間初日に浜松市のホームページで公開され、周知期間と1ヶ月の意見募集期間が同じという乱暴なものであった。これだけの大きな変化をもたらす「計画」の市民への周知期間が1ヶ月というのはとても信じられない。1年以上の時間をかけて、各地域で説明会を開き市民の意見を聞くなどの余裕が浜松市にはないのだろうか。1か月前にホームページで公表された「計画(案)」をどれだけの人が目にすることができたのかさえ担当部局は把握していないはずである。さらに「計画(案)」の中身を市民の半数以上が理解できると想定して作成したとはとうてい思えない。
-------------------	---

【市の考え方】 その他

浜松市パブリック・コメント制度実施要綱に基づき、意見募集の期間等を設定したものであります。

<p>要望 102</p>	<p>周知の方法が非常識。 市広報では全く意味がわからずホームページを見なければ何のことか理解出来ない。広報紙に企業の宣伝を載せるスペースがあるなら、このような大切な案を載せるべきである。 公表から意見募集が一ヶ月、しかも市民になじみの無いカタカナ語の多用で、用語の説明を見ながら読み込む必要がある。 企業にやらせた結果なのだろうか。</p>
<p>要望 103</p>	<p>まず、全体に関してだが、とても幅広く、市政全体に関わるような大きな計画である。 この中には、市のシステムそのものに関わる事と共に、市民の生活に直結する事も多い。 だからこそ、このパブコメのように、パブコメ開始の日に詳細を発表して、その後1か月というスケジュールは短すぎる。 市民は、いろいろと詳しい事はわからないので、調べたりしないと、意味がわからない。 システムについても、大胆な改革だからこそ、時間をかけて、議論する事をする必要がある。</p>

【市の考え方】その他

浜松市パブリック・コメント制度実施要綱で規定された周知方法に基づき案の公表について周知しているとともに、同要綱で規定された公表方法で計画案を公表しております。

<p>要望 104</p>	<p>この案について、疑問・反対の意見を述べる。 市のこの案についてのアナウンスに大いに疑問を持つ。「広報はままつ」でのアナウンスで、果たしてこんな大事な住民に関わることを十分周知できるのか？「DX」等どれほどの市民が理解できるのか？市のホームページを見ないとわからないことになっているが、どれほどの市民がアクセスしたのか？「パブリック・コメント」は広く市民に意見を求める制度である。広く知らせようという意思はないと思う。</p>
--------------------------	---

【市の考え方】その他

浜松市パブリック・コメント制度実施要綱で規定された周知方法に基づき案の公表について周知しているとともに、同要綱で規定された公表方法で計画案を公表しております。

要望 105	意見募集終了と市の考え方公表の間の期間・時間が大変短いと感じる。よって修正の時間は果たして考慮されているのか疑問を持っているところである。そのうえ施行は新年1月1日となっている。すでにこのように出来上がったものへの意見をどう反映するおつもりか、教えてほしい。
-------------------	---

【市の考え方】その他

浜松市パブリック・コメント制度実施要綱に基づき設定した期間中に市民の皆様からいただいたご意見を参考に、市の考え方の整理や計画案の修正等を行ってまいります。

要望 106	LGX など英語がわからない人は意見も出ないわけで、こんなパブコメでは考える期間も少ないし、「市民目線」が無いに等しい。何のためにシンポジウムで広井良典先生の講演を聴いたのか。人権の条例も延期したように協議会等も利用し理想を語り合える議論をしなければ市民の幸せにはつながらない。
-------------------	---

【市の考え方】その他

「LGX」などの専門用語については、本計画解説版において、その用語が掲載されているページまたは「6 用語の解説」にて解説を掲載しております。また、市民の皆様へ説明をする際は、専門用語等を別の言い方に置き換えるなど伝える工夫をしてまいります。

本計画案のパブリック・コメントについては、浜松市パブリック・コメント制度実施要綱に基づき設定した期間の中で、市民の皆様からご意見を募集したり、区協議会でご意見を伺っております。

要望 107	市民の理解が得られていないDX推進計画を進めるのは止めてほしい。
-------------------	----------------------------------

【市の考え方】その他

本計画は、国の各種法律や総務省「自治体DX推進計画」を踏まえ、また本市の「デジタルを活用したまちづくり推進条例」の第6条第2号の規定に基づき策定するものであり、人に寄り添ったデジタル活用によって、安全・安心、便利で快適な市民サービスの実現を目指すものです。

要望 108	なぜか、全体に急げ急げと進められているような気がして仕方ない。怖い！これは市民目線ではなく、国策の先取り、一番乗りで名を挙げたいの？としか受け取れないのだが？お答えいただきたい。
------------------	---

【市の考え方】その他

個人の見解・意見として承ります。

本計画は、国の各種法律の制定や総務省「自治体 DX 推進計画」の策定、本市の「デジタルを活用したまちづくり推進条例」の制定を踏まえ策定するものであり、人に寄り添ったデジタル活用によって、安全・安心、便利で快適な市民サービスの実現を目指すものです。

要望 109	このパブコメ案は時間不足の中で作られたように思われる。デジタル化はこの 10 年で急速に進んだためこの波に乗り切れていない職員や市民がいる。無理に進めるとデジタル画面に触れる時間の長い人ほど身体と精神的にも不調をきたす。持続可能なのか非常に心配、市民全体が安心して進んでいける方策を考えてほしい。
------------------	--

【市の考え方】その他

個人の見解・意見として承ります。

本計画は、「浜松市デジタルを活用したまちづくり条例」第 6 条第 2 項に基づき策定するものであり、計画の推進は、条例の目的でもある「全ての市民の皆様が安全・安心で幸せに暮らし続けることができる持続可能な都市の実現」に寄与するものと考えております。

要望 110	市の行政の中に、企業、それも地元というより東京などのコンサル会社とか大手企業とかが入り込み、市が持つ膨大な市民の個人情報を使って「“儲ける” システム」だと思う。
要望 111	市政の中に大手の民間企業が入り込み、税金を使い、市が持つ市民の個人情報を業務に利用することが出来る。行政がなすべき重要な事項を民間企業に任せるのは危険である。
要望 112	民間企業の人材を活用して市政のシステムを整え、オープンデータ化で、市の持つ個人情報を企業が自由に使って金もうけをするための案だと理解した。市民を裏切る行為である。

【市の考え方】その他

本計画は、個人情報を企業が活用できるようにすることを規定するものではないです。

要望 113	<p>「広報はままつ」10月号に、「始めよう！デジタルを活用したまちづくり」の推進記事が掲載されている。7月に「浜松市デジタルを活用したまちづくり推進条例」が施行され、それを受けての推進記事だが、最も気になる点は、個人情報保護の点である。浜松市は「個人情報は保護される」といつているが、何が心配かと言えば、「もし個人情報がもれた時は、どうするか」という規定が、「浜松市個人情報保護条例」にも、この条例の中にもはじめから念頭においていない点である。</p> <p>少し前に、浜松市で「個人情報」が洩れた。そしてこの条例である。「個人情報は洩れる」という前提のもとで、そうなったときの罰則規定を含めて、その対策を条例化しないで、口先だけで、「個人情報は保護される」といつても、絵にかいた餅である。</p> <p>もともとこの推進条例は、個人情報をもとに、それを民間企業が利活用することで、デジタル推進が図れると、考えられている条例である。しかも、個人情報をもとに、民間が様々に自分たちの利益のために活用するとなれば、浜松市は、民営化されたのかと言いたくなる。</p> <p>よって、この条例の施行には反対である。</p>
-------------------	--

【市の考え方】 その他

計画案に対するものではなく、浜松市デジタルを活用したまちづくり推進条例に関するご意見として承ります。

要望 114	<p>デジタル化の問題点はさらに深まっている。コンピューター社会そのものを警戒する余地を無視しないでほしい。個人情報の掌握で、個人の実存が無視され、大局的策略に乗せられたまま、個人は知らぬ間に手がかりのない世界に置いてきぼりにされないか？</p> <p>デジタル社会の人間性無視を危惧する。</p>
-------------------	---

【市の考え方】 その他

計画案に対するものではなく、個人の見解・意見として承ります。

要望 115	<p>デジタルは専門知識が必要なのに、パート化の人たち、気の毒に！役所の職員！</p>
-------------------	---

【市の考え方】 その他

計画案に対するものではなく、個人の見解・意見として承ります。

要望 116	<p>市民のために使う予算（教育・福祉）へ予算を！！</p>
-------------------	--------------------------------

【市の考え方】 その他

計画案に対するものではなく、個人の見解・意見として承ります。

要望 117	役所のコンピューターの統一されていない。
------------------	----------------------

【市の考え方】 その他

計画案に対するものではなく、個人の見解・意見として承ります。

要望 118	企業にお金(税金)が流れる分、それをどこから持ってくるのか？直接市民に関わる福祉や教育・医療等から持ってくることになるだろう。やはり市民サービス低下である。私は、この案に反対する。
------------------	--

【市の考え方】 その他

計画案に対するものではなく、個人の見解・意見として承ります。

要望 119	「デジタルファースト宣言」→「デジタルを活用したまちづくり推進条例」→「浜松市 DX 推進計画」→「浜松市 DX 推進計画」に基づいた「個別計画」へと手順を踏むことで「市民の理解が得られた」と強弁したいとしか理解できない。
------------------	---

【市の考え方】 その他

計画案に対するものではなく、個人の見解・意見として承ります。

要望 120	多くの市民を置き去りにして進めなければならない施策など、決して市民の生活をより良いものにしていくものにはならないだろう。浜松市は国の方針に積極的に従うことで補助金を得ることを市政の基本方針にしているように感じる。それは地方自治を放棄していく、まさに自治体の自死というべきものである。
------------------	---

【市の考え方】 その他

計画案に対するものではなく、個人の見解・意見として承ります。

要望 121	電気に依存しきった業務で データ活用に血眼になるとコンピューターを冷やすため CO2 が増えるのではないか。
------------------	--

【市の考え方】 その他

計画案に対するものではなく、個人の見解・意見として承ります。