

「スマートシティ推進構想（案）」に 対するパブリック・コメントの ご意見と回答について

◎募集期間

令和4年7月20日（水）
～令和4年8月21日（日）

◎ご意見の件数

3件

江津市政策企画課

1. ご意見と市からの回答

ご意見①

Society5.0やDXの考え方は、平成29年コミュニティ化の根拠に合致している。中央の市役所ではインフラを、各支部においては地域福祉(町づくり)を行う。そのためには、改革の考え方で示されているように、「あらゆる事業や業務について例外なく根本から見直し、不可逆的な転換を図る必要がある」と同感する。

同じような業務が複雑に重なりあっているように思える地域福祉関係にある、市役所と社会福祉協議会の業務を整理する。

現状議会の必要性から議論し、市民に分かりやすく意味ある議会改革及び議員報酬見直し(日当性)等を行う。

そのうえで、他地区の真似をすることなく、小さな江津だからこそできるSociety5.0 DXを行ってくださることを期待しています。

回答①

本構想に掲げるスマートシティの実現には、人口減少社会に対応したうえで、市民サービスを維持向上させるため、現状の事業や取り組み等の見直しが必要になります。よって、ご指摘いただきました社会福祉協議会や市議会においても、同様の改革を進める必要があると考えます。

本構想は、市の行財政改革として推進するため、行政組織内部の改革を第一として取り組むこととしています。そのうえで、様々な市民生活にもスマートシティの仕組みが取り入れられるよう、取り組んでまいります。

ご意見②

いつも 新市長をはじめとする市の執行部、市議会、江津市役所、江津市政運営の皆様のご苦勞には頭が下がります。

今回スマートシティ構想推進に向けてのDXの推進プランについて拝見した内容からわたくしの意見を提案させていただきます。

まず。時代の流れも含めて、江津市がDXの推進によって少しでも住みやすい町になる。この計画の推進についてはその趣旨目的も含めて賛同するところです。これからの江津市の規模や予算。人口の減少も含めて今までとは違った見方考え方で住みやすい市の新しい姿を模索する。このアイデアについては今後強く期待していこうと思います。

しかし。今回のDXを推進するプランについて拝見させていただくと。よく企業が失敗する推進計画の流れを感じざるをえません。端的に言えば、このままのプランでは高額の予算を使って導入推進を考えるけれど、思うように利用の効果が上がらず使いづらさの不満だけが残る。費用の対価効果が上がらない導入になるのではないかと心配します。例えば、ギガスクール構想導入後の江津市のタブレットを使ったりリモート授業の推進や、学校内でのタブレットの利用推進が思うように進んでいるかといえば現実にはなかなか難しいところでしょう。行政としてはどうしてそうなったかの検証を十分にされているのでしょうか？ このDX推進事業でも同じ失敗が起こりそうで心配しています。世間一般に言われているのは、「失敗する原因はDX推進ありき。そこからプランを構築すると失敗するケースが多い」そのように言われます。導入にかかわった業者だけが利益を上げる流れです。

ポイントはここにあります。

何事、例えば条例とか政令がそうですが、設置制定のスタートは「まずこういうことをしたい。」という明確なプランが必要ではないでしょうか？

例えば、

- ・それを利用して窓口業務を行う人が少しでも楽になるようにDXを推進して行く
- ・市民の声が少しでも早く行政に届くようにDXを推進して行く
- ・江津市の取り組みがきちんと市民に伝わるようにDXを推進して行く

とか具体的な利用場面が見えなくてははいけません。

もっと簡単に言えば、市民の声を。行政に向けてきちんと反映するために推進して行くとかこうした市民目線に立った目的が、あるいはそれを活用する立場の職場における皆さんの目線に立った目的がスタートラインにあって、そのためにどうDX推進をして行きどのような効果が上がるか？ということを考えないと効果は出づらいと言うことです。

しかし、そのためには利用する人々の声を聞いたり、活用する皆さんの意見を反映したりとDXシステムの構築には当然費用もかかるし、時間もかかります。安くあがるパッケージもののプランを他の行政団体と同様に扱って導入することが使いづらさやかえって手間暇を増やし、結果わずらわしさを残してDXを推進した効果が感じられない。

そしてそのように市民に評価されたらこのDX推進計画は失敗です。

とくに3つの改革の中で、市民サービスの改革、業務プロセスの改革、人と組織の改革とあります。確かに人と組織の改革は正しいと思いますが、市民サービスと業務プロセスについては、改革ではなくて向上でなくてははいけません。

それがスタートラインに立つ計画を意識して導入から、直接利用される市役所の皆さんの使いやすさ、そしてその恩恵を受ける市民の便利さを目指すという目的が明確になった導入を期待したいのですが、このプランでは申し訳ないですが、導入ありきで物事が進むように感じます。

推進体制について専門家やアドバイザーによるサポート体制を構築とありますが、一番のサポート体制の中心は市民であり、利用する市役所職員だと言うことをきちんと考えて推進を進めるべきです。

さらにギガスクール構想が今の状態がどうかという評価をきちんとなされていない現実を見ると評価等については、推進本部における状況の検討ではなくて、市民や市役所職員の声をこそ反映する評価をきちんと考えていただきたいとおもいます。

言葉足らずで申し訳ないですが、文面でのわたくしの表現力ではこれぐらいしか表現できません。もし必要があれば私の意見をまた参考にさせていただくためにお声がけ頂ければと思います。

この事業をとうして、江津市がもっと住みよいまちになることを期待しております。

頑張ってください。

回答②

本構想は市の行財政改革として推進するものです。これまでの行財政改革は市予算と職員数の削減を大きな目的としてきました。しかし、今回推進する第6次行財政改革では、人口減少が進む社会において予算と人員の減少を大前提とし、そのような中であっても持続可能な自治体となることをめざすものです。従来の行財政改革とは内容等が大きく異なるため、考え方や方向性を明示した推進構想を策定するものです。今後、この構想に基づいて具体的な事業や取組みを決定し、推進することとしています。

DX推進の失敗へのご懸念につきましては、まさにご指摘のとおりであると考えます。ツールやシステムなどのハード整備自体が目的化することによって、市民サービスの向上や社会課題の解決などの本来の目的が見失われてしまうことは絶対に避けるべきものと考えます。

本構想を推進するにあたっては、DXの推進に関する正しい理解の促進、このような失敗の法則に陥らない仕組み、市民の皆様のニーズや各職場の職員の意見等の調査などは不可欠であると理解しております。

今後、本構想を市役所全体の取り組みとして推進するスマートシティ推進本部の活動や、スマートシティの実現に向けた具体的な事業等を定めるアクションプランには、上記の内容を十分に反映し、適切に事業を推進してまいりたいと考えます。

ご意見③

人口減少が進む本市において、今後、市職員の減少も大きな課題。

業務の効率化を図るための自治体DX事業は必要であり、DX推進で市民サービスが向上し、市民に還元されることに期待したいところです。しかし、そもそも「DXとは」「ローマ字、カタカナ標記はわからない」と高齢化が進む本市では、一部市民には受け入れられていないことではないでしょうか。今回の「スマートシティ江津推進構想」（案）、内容、目的が抽象的だと感じました。

そして、一番気になったのは、

4. 3つの改革

(1) 改革の考え方

本構想においては、国の計画に示された項目に対応する義務的なDXと、本市の状況に応じた自主的なDXという2つの取組み……

※構想案から抜粋

「国の計画に示された項目に対応する義務的なDX」とは何かをもっと具体的に表現された方が分かりやすいと思いました。

そして、国からの「義務的なDX」が、本当に本市に必要不可欠なものなのか。DX関連の事業者とセットで、予算（税金）だけ消化し、一部業者だけが儲け、あとは使い物にならない負の資産だけが残る。これでは意味がありません。

「国の義務的DX」と「本市の自主的DX」をどのような割合で検討されるのか知りたいところです。

市民の生活スタイルは、日々変化しています。

日常的な動向調査、アンケート・意見収集などもっと市民の声を聴き、自主的なDXに反映して頂きたいと考えます。

回答③

①DXの取組みに対して、「そもそもDXとは」または「ローマ字、カタカナ表記はわからない」というご意見は、一般的にも少なくなかないものと理解しています。このため、デジタル庁の「デジタル社会の実現に向けた重点計画」では、具体的な取組みの前提として「誰一人取り残されない、人に優しいデジタル化」という考え方を掲げています。本市においても、国の考え方に沿ったうえで、人に優しいデジタル化を改革の大前提として取り組んでまいります。

②本構想は考え方や方針を示したものとなるため、概念的で抽象的な記述が中心となっています。今後は、本構想に掲げた3つの改革に基づいて具体的な取組みを決定し、アクションプランとしてとりまとめる予定です。

③本構想に記載した義務的DXとは、国の「自治体DX基本計画」にある重点取組項目のうちの「自治体の情報システムの標準化・共通化」及び「行政手続のオンライン化」を念頭においたものです。これらの取組みのシステム構築に係る費用は国からの支援制度が設けられています。ただし、この支援制度の申請は令和4年度を期限とされているため、今年度中に必ず取り組まなければならないという意味で「義務的」と表現したものです。この2つの項目については、日本全体の仕組みを再構築するものであり、利用者の利便性を向上し、自治体の事務や予算的負担の軽減につながるため、本市としても取り組むべきものと考えます。

④本市の「自主的なDX」とは、マイナンバーカードを利用した手続きの拡大、市役所窓口での手続きのデジタル化などが考えられます。サービスの向上と効率化を念頭においたうえで、本市の状況に応じたシステムや仕組み等の導入をめざしてまいります。また、ご指摘いただいた「負の遺産」とならないように、市民ニーズの把握や導入後の効果測定等についても、実施方法等を検討してまいります。