

庁内各課から寄せられた意見と回答

NO.	課	該当箇所	指摘内容・意見	対応方針・回答
1	ゼロカーボンシティ推進課	P6・8	DXで効率化した分を政策立案や市民サービスの提供など、人にしかできない業務に専念できる効果が示されていますが、これをもっと強調すべきだと思います。 福祉などの相談業務のほか、生活環境に関する様々な調整に要する業務などを充実させることを市民にわかりやすく示していく必要があると思います。	意見を参考に、業務の効率化のビジョンの順番を修正。 「職員は、業務の自動化等により、政策立案や市民サービスの提供など、人にしかできない業務に専念できます」を1番目のビジョンへ。
2	市民課		まだあまりイメージ出来ないで、実際の業務でどのようになるか体験してみたい。 市民→いつでも手続きできる。職員→対応時間がのびるのか？市民が便利になるうえ職員の負担も減るところを見てみたい。	例えば、「コンビニ交付の利用推進」の取組では、利用を促すことで ・市民 → 市役所に来なくても手続可能（利便性向上） ・職員 → 窓口での対応時間が削減（業務の効率化） に繋がると考えられる。 具体的な取組については、どこかの部署だけではなく、全庁的にアクションプランとして定め、取り組んでいく。
3			デジタル活用になり市民はすごく便利になると思う。パソコンや携帯を使いこなすことの出来ない方のために、サポートを重視していただくと良いと思う。 窓口で対応していて、市民の方が使用してもらえることが一番大事。マイナンバーカードさえも高齢者は大変みたいなので、一人暮らしの方など利用できるように対応が必要だと思います。	P7にも記載のとおり、高齢者や一人で暮らす人など、一人ひとりのニーズの違いに合わせて、手続きの仕方や情報の受け取り方を選べるようにして、市民の利便性の向上に繋がられるよう努めていく。
4		P10	鹿島市がめざす職員のDXリテラシーのあり方について ・すべての一般職員の箇所で「デジタルを当たり前にする文化」の「当たり前」を削除または言いかえが出来ないか。 DXは市民を誰一人取り残さない取組みと考えるため、職員に対しても同様だと思う。 ・「当たり前」という表現を使うことによって、職員一人一人に対する意識づけには有効だが、抵抗感・プレッシャーを感じる職員もいると思う。	意見を参考に、意識づけも目的の一つであるため、ニュアンスは変えずに、「デジタルを日常的に使える文化」へ修正。
5		P4	基本理念（ミッション）について、「みんなが住みやすく暮らしやすいまち」をDXで実現するために具体的に何を進めるか例示があればより分かりやすいと思う。（ふるさと納税のワンストップ特例申請を電子化する、子育て支援アプリで予防接種の管理が出来るようになるなど）	基本理念を実現するためにめざす将来の姿の達成イメージについては、P7～9で記載しており、具体的な取組については、アクションプランにおいて別に定めている。
6		P5 10行目	職員の行動指針「DXは庁内組織の縦割りを排し垣根を取って進めます」について、組織の縦割り垣根というのが一番ネックになってくと思う。皆が「自分がその課、係にいたら」という思いで考えていく土壌が必要。役職がしっかり取組むことが大事。	職員の行動指針については、DX推進の原点とし、常に心に留めておき、また折りに触れて原点に帰ることで、DXの意義を組織に根付かせるものであり、役職付の職員は、特に率先して取り組んでいく。
7		P6 2行目	人材育成について、引っ張っていきける人をどんどん作ることが大事。1課に1人はいて欲しい。得意な人とか。	P10にも記載のとおり、求められるDXリテラシーと対象職員のなかで、「DXをけん引する職員」を明記しており、庁内全体で、そのような職員を増やすよう取り組んでいく。
8		P7	市民の利便性向上について、HPの検索性をよくするため、AIチャットの導入を提案する。	具体的な取組については、アクションプランにおいて別に定めている。
9		P7	マイナンバーカードの活用の促進が必要。何に、どうやって使うのか等、カードを持っていても分かっていない人が多い。	マイナンバーカードを利用した「市民の利便性向上」に繋がる取組については、アクションプランにおいて別に定めている。
10		P7	市民の利便性向上について、デジタル化でのインターネットが苦手な方などが手伝って貰って手続きが出来るとなっているが、それだけで仕組みなどについての説明会を開くことによって、市民の関心が高まり理解が深まると積極的に使ってもらえるようになると思います。	「仕組みなどについての説明会の実施」などの具体的な取組については、アクションプランにおいて別に定めている。
11		P7 17行目	「窓口等で待つことなく手続きできる」について、手続きの時間や窓口で記入する時間は抑えることができるが、窓口での待ち時間は必ず生じる。待ち時間もなくなると誤解される表現となっている。（手続き完了までは待ち時間が生じる）	見込まれる効果としては、「窓口等で待つことなく手続きできる」と記載しているが、めざすビジョンとしては、「市民は、手続きの手間を最小限に抑えることができます」としているため、原案どおりとする。
12		P9 3行目	「根拠理解し、基本的なシステム操作できる」について、研修や勉強会もしっかり取り組んでいく体制が必要。独学・係内・課内・庁内とケースバイケースで。	人材育成についての具体的な取組については、アクションプランにおいて別に定めている。それ以外でも意見のとおりケースバイケースで、学んでいくことが必要。

NO.	課	該当箇所	指摘内容・意見	対応方針・回答
13	建設住宅課	P3	戦略(案)が大きな方針的な内容となっており、2年毎に見直す項目等があるかと感じる。効率化も踏まえ、基本4年程度の見直しとしてはどうか。※「社会状況が大きく変化した場合は、速やかに見直すこととします。」は必要。	基本方針は、8年間を通じた内容であり、具体的な取組である「アクションプラン」を2年ごとに見直す。「社会状況が大きく変化した場合は、速やかに見直すこととします。」も引き続き記載する。
14		P7	ビジョン①~④については住民の利便性向上に繋がる内容ではあるが、具体的にどう良くなるのかイメージがつかないと感じる。具体的な例を提示したほうがよりイメージが湧くと思います。(例)①パソコンやスマホを使い、どこにいても○の申請・手続きが可能 など	どのように良くなるかイメージしやすいように、P7の下部に見込まれる効果と達成イメージを記載している。
15	教育総務課		戦略(案)に対する意見はありませんが、参考に他市の活用事例を提示していただければと思います。	他市の活用事例は、各課各分野の取組毎に異なるので、取組毎に活用事例を収集することが必要。
16	人権・同和対策課	P9~10	苦手な人が技術を身につけるまで研修やサポート体制が必要。 スキルの差が差別にならないようにしておくことが大切。(良好な人間関係、気兼ねなく聞けるなど)	研修やサポート体制などの具体的な取組は、アクションプランにおいて別に定める。「差別にならないように」については、P8の業務効率化のビジョンでも掲げている「互いにサポートしあって」が大切。
17		P9~10	「人材」ではなく「人財」としている意図は何か。	人財は、英語で言うところの「human capital(人的資本)」。言葉の通り、コストや時間をかけることでより大きな存在に成長し、富となって貯えられ、活かされていく可能性や期待を込めている。
18			大枠は理解でき、推進していくべきだと思う。この戦略を策定して、まず職員がとりかかるところを示してほしい。具体的なイメージができていない。	P5に記載している「職員の行動指針(バリュー)」を心構えに、具体的な取組については、各課各分野毎にアクションプランとして定め、推進していくこととしている。
19		P11	マイナンバーのトラブルが報道されるなか、いかに個人情報の保護を担保できるかが課題だと思う。	情報セキュリティについては、対策を確実に講じたいと考えている。
20		P11	人がやることだからミスはある。情報漏洩する前にミスカバーする仕組み、ミスを見つける仕組みが必要ではないか。個人の責任にしないこと。	P11にも記載のとおり、全職員を対象とした情報セキュリティ研修や内部監査を引き続き行い、必要に応じてその他対策を講じていく。
21		表紙	表紙のタイトル又はサブタイトルに「基本方針」を記載した方が良いと思う。3ページ(2.3期間)を読まないで本計画の位置づけが読み取れない。	基本方針については、P5の体系図イメージのとおり、基本理念(ミッション)の次に位置しているため、表紙には記載しない。本戦略の位置づけに関しては、趣旨の説明の後が望ましいと考えられる。
22	P2~3	各計画へ将来的なデジタル化の考え方を反映させるのであれば、各分野別計画欄の「など30の計画」として抽象的にまとめるのではなく、具体的にすべての計画名を挙げた方が良いのではないかと感じる。各計画を策定している原課は把握できずうやむやになって計画見直しを行わないと思う。具体的な計画名を挙げないのであれば、本意見の冒頭部分の表現はやめたほうが良いと思う。	本来であれば、各分野別計画の一つひとつの計画名を記載しなければいけないが、P3の図は、あくまで位置づけのイメージ図であるため、原案どおりとする。また、デジタル変革(DX)の推進は、市全体としての方針であるため、各課でも把握しておくべきである。	
23	P4	基本理念(ミッション)の今の市民目線がどうなのかを理解していることも、謳ったほうが、寄り添い方に説得力がある。イメージ図で『サポートが受けられる』とあるが、サポート対応の長期化が懸念され、かえって負担になるのでは。よって市民のDXの意識の底上げも目標とする点も、盛り込んだほうが良いような…	市民目線に立つということ、P4にも記載しているとおり、市民の立場に立って、一人ひとりに寄り添って進めるという認識である。また、そのためには、長期的なサポートが必要な人にはサポートをしなければならない。市民の意識の底上げは、今回ビジョン策定のための課題の洗い出しの中で出てこなかったが、今後の見直しが必要であれば、盛り込んでいく。	
24	P7	市の取組が市民によくわかる/DXによる市民の利便性向上は結構だし、その流れに乗れる若い市民には歓迎されるかもしれない。ただ、高齢者の対応はどうされますか?たぶん自分には関係ないと最初からシャットアウトされます。多くの市民が使ってくれなければ、自己満足のそれこそ無駄な行政サービスになります。フォローする姿勢もセットで示すべきだと思います。「市民スキルアップ講座」など、優しさのあるページも大きな理念の中に表現していいんじゃないかと思	P7の9行目にも記載しているとおり、一人ひとりにとっての「便利さ」はそれぞれ違っている。そのため、高齢者にとっての「便利さ」、ニーズにあった手続や情報の受け取り方などが選べるように推進していく。また、行動指針でも「DXは利用者目線に進めます」と示しており、利用されるような仕組みを構築することが必要。	
25	都市計画課	P8	「職員同士のコミュニケーションのしやすさを向上させ」とあるが、①~④のビジョンとのリンク性が読み取りにくい。デジタル化によりコミュニケーション向上というのは、明確な説明が無いと違和感を覚える。	例えば、ビジョン①「互いにサポートしあって、ムダなくスムーズに仕事ができます」を達成するために、チャットツールなどの活用などにより、職員同士のコミュニケーションのしやすさを向上を図ることも取組のひとつである。
26		P8	ビジョン④では最適な場所(リモート?)で仕事できると記載されている。ビジョン③の見込まれる効果に余裕を持って丁寧に市民対応ができると記載されている。リモートになった場合、市役所に出勤する人数が減ることになるので余裕を持つことができるのか。また市役所での対応者の負担が大きくなるのではないかと感じる。少ない人数また、誰でも対応できるように業務の効率化、共有を図る必要がある。	ビジョン④「最適な場所・環境で仕事ができます」の実現のための取組としては、リモートワークだけではなく、役所内においても最適な場所・環境で仕事ができるなど、様々な取組が考えられる。また、意見のとおり、少ない人数・誰でも対応できるように「互いにサポートしあって、ムダなくスムーズに仕事ができます」といった項目も掲げている。

NO.	課	該当箇所	指摘内容・意見	対応方針・回答
27		P11	<p>・本書に記載するものでもないとは思いますが、サーバー室の入退管理はもっと厳格化できるのでは。履歴管理、権限認証、カメラ設置など。・執務スペース（PCや書類が見える又は触れることができる範囲）に比較的自由に市民や議員が入り出ることができる環境は、風通しは良いかもしれないが、物理的セキュリティ対策を検討するうえで、一度検討があってもよさそう。</p> <p>・DXの「どこでも仕事できる」面での課題で、今後PCやデータの外部持出しが多くなると想定される。人的対策で研修などを行ったとしても、ありがちなのがPCほかデータ媒体の紛失と思います。万が一紛失した際に中のデータが見れないような対策も必要では。</p> <p>・パソコン収納部の施錠で万事対策済みのように読み取れるが、強化すべきところはあるのではないかと。休日・時間外における入退庁時のセキュリティ強化を図るべきと思う。電子認証による解錠・施錠を取り入れると、セキュリティ強化に加え、入退庁時間管理も同時にできるのでは。</p>	<p>セキュリティ対策の具体的な取組については、今後も市民の皆さんに安心して市役所や市の行政サービスを利用していただくために、さまざま対策を講じていく。</p>
28		P12	<p>最新のITリテラシーは、若者の方が長けているのでは。また、外部の働き方を経験（出向含め）してきた職員も市役所とは違う環境を知っているかもしれない。特に業務改善方法などは、DX組織に属さないまでも、誰でもDX推進室に直接提案しやすい、意見を言いやすい仕組みがあってよいと感じた。←DXを牽引する職員にもなり得るのでは。</p>	<p>戦略策定にあたり、市民意見募集や職員アンケート調査で出た「課題・意見」からめざすビジョンや具体的な取組は設定している。また、P12の推進体制の図中にもあるとおり、事業主管課の意見吸い上げをしながら、全庁的に推進していく。</p>
29	下水道課		<p>鹿島デジタル変革戦略アクションプラン（個別取組シート）にて提案中</p>	<p>具体的な取組については、引き続き各担当課でも、検討し取り組んでいく。</p>
30	農林水産課		<p>DX推進のための事務作業（恒常的な業務）が増えないようにしていただきたい。また、身近な全庁的な業務の改善には惜しむことなく時間と予算を使って改善していただきたい。決算審査・統計調査・実施計画・主要成果・定期監査など、恒例の業務で削減・簡略化できるものは思い切って削減し、様式もワード・エクセルではなく、フォーマットで金額や文字もある程度IPKから引っ張って来るように（ミスの改善＆チェック時間の削減）ぜひ進めていただきたい。新たな取り組みのためには、現在の恒常的な業務を思い切って削減しないと、人材も時間も余裕ができませんと思います。全庁的に毎年企画や総務課から照会がくるようなものは基本的にフォーマット入力、早急にデータ更新へ切り替えを。</p>	<p>具体的な取組については、アクションプランにおいて別に定めている。また、アクションプランの見直しのタイミングでの取組の一つとして、参考にする。</p>
31	会計課	P9	<p>人財育成について、苦手意識を持つ職員を少なくする、とあるので支援員やコールセンター設置などあればいいと思う。</p>	<p>人財育成のビジョン④「主体的に新しい知識・技術の習得に勤め、デジタル技術を積極的に取り入れることができます」の実現により、見込まれる効果として「すべての職員の情報リテラシーが向上し、苦手意識を持つ職員が少なくなる」としている。支援員やコールセンターなどは、取組のひとつとして今後参考にする。</p>
32	総務課	P8	<p>ファイリングシステムにより誰でも文書はすぐに検索できるはずですが。ページ下部のイメージイラストは書類が積み上げられているがこのような取扱いはしていないはずですが。</p>	<p>課題を洗い出す中で、「書類が山積して必要な情報をすぐ取り出すことができている」なども課題としてあり、ビジョンの中で「紙の書類を探さなくとも、すぐ必要な情報を取り出すことができます」といった項目も挙げている。また、記載しているイラストは、あくまでイメージである。</p>
33		全体	<p>DXをめざすなかで職員の意識改革が一番最初の目的ということはおよそわかったが、ついていけるか心配。</p>	<p>P10に記載のとおり、各職員がどんな知識やスキル等を身につけていくのかを示す「職員のDXリテラシーのあり方」のすべての一般職員に求められる項目について、まずは意識する。</p>
34	保険健康課	P1・P3ページ など	<p>本案はDXに関する基本理念や行動指針を示すもので、具体的な施策・手段を示すものではないと理解していますし、そのため本案への意見としてはふさわしくないものかもしれませんが、1点だけ意見させていただきます。 本案を含め新たな変革を実現するために必要な具体的な施策には、『人と金』が必要不可欠と思います。本案にも行財政運営プランとの関係性や人財育成の観点、トータルコストへの意識など明記されています。しかしながら、具体的な戦略（アクションプラン）を実現するにあたってまず課題となるのは、市予算を含めた財源の確保です。補助金など一般財源以外の財源確保への努力は当然ながら、現状予算確保にあたっては財政部門より『スクラップ＆ビルド』のもと当該部署での財源確保を求められ、実施計画や市総合計画とは切り離された議論をされることがあります。ここでの議論では『トータルコスト』は年次ごとのものであり前年度との比較で議論されます。本案の戦略を予算化する際も、同様の議論が懸念されます。一方でDX実現に伴う『トータルコスト』は、長期的な『人』を含めた財源や、住民の『時間・コスト』を含めたものを示すのではないのでしょうか。ただし、市の財政状況についても理解をするものでありますし、既に『人』（機構改革）については実施済みであります。つきましては、市全体の予算の中での『スクラップ＆ビルド』を示し、その余剰財源を新たな変革実現のための財源とするシステムが必要なのではないのでしょうか。本案と両輪となるべき行財政運営プランの見直しや、具体的に透明性のある（総合計画から市予算編成の実現に向けた）財政計画の整備を求めます。</p>	<p>意見のとおり、今後も続く見込まれる少子高齢化・人口減少社会などの社会情勢の変化に対応し、持続可能なまちづくりを進めるために、DXに取り組んでいく。また、P5の行動指針に記載しているとおり、DXは「人」や「時間・コスト」を含めた「トータルコスト」を意識して進めるという心構えで推進していく。</p>

NO.	課	該当箇所	指摘内容・意見	対応方針・回答
35		P3	DX戦略と国の法令、計画との関係性を示す準拠の矢印は双方向ではなくDX戦略←国の法令、計画では。	矢印を「⇄」から「←」へ修正。
36	福祉課	P2 9行目	「職員一人ひとりの意識の改革」について、グループウェアやロゴチャットを利用していない（理解していない）職員がいると思う。所属長からの指導だけでは職員の意識改革はできないと思うので、DX推進室からの継続的な指導（研修会など）が必要だと思う。	具体的な取組については、アクションプランにおいて別で定める。 人財育成の柱の中の取組のひとつとして、今後参考にする。
37		P5 13～14行目	「職員のICTスキルの上昇」について、職員毎にICTスキルが違うのでICT研修会等でスキルアップを図らなければいけないし、ICTのサポート体制の充実（問合せの際は分かりやすくサポートするなど）も必要だと思う。	具体的な取組については、アクションプランにおいて別で定める。 「人財育成」の柱の中の取組のひとつとして、今後参考にする。
38		P8 1行目	「職員は、互いにサポートしあって、ムダなくスムーズに仕事ができます」について、業務で各職員が作成したエクセルデータ（起案文書や決算統計の確認表など）など他の職員が使って業務の効率化が図れる部分が多々にあると思われる。そのようなデータの全庁的に共有化（情報発信）してほしい。	具体的な取組については、アクションプランにおいて別で定める。 「業務の効率化」の柱の中の取組のひとつとして、今後参考にする。
39			職員の給与明細はデジタル技術の活用で必要な方のみ紙で打出すように対応（個人で明細が見られるように）すれば、職員の作業時間の削減につながるのではないかと思います。	具体的な取組については、アクションプランにおいて別で定める。 「業務の効率化」の柱の中の取組のひとつとして、今後参考にする。
40		P8 4行目	「職員は、紙の書類を探さなくとも、すぐに必要な情報を取り出すことができます」について、ファイリングシステムをICT（システム）化にすることで、紙の削減及び必要な情報を適宜取り出すことができると思われる。	具体的な取組については、アクションプランにおいて別で定める。 「業務の効率化」の柱の中の取組のひとつとして、今後参考にする。
41		P7 4・7行目	「市民は手続きの手間を最小限に抑えることができます」「事務の流れ（フロー）を見直して無理や無駄をなくす改革を行い、必要などころはデジタル技術を活用して効率化し、職員の作業時間を削減します」について、ひとり親家庭等医療費助成の申請・入力効率化ができないか。	アクションプランの中で、「RPA・AI-OCRの導入」も挙げており、「ひとり親家庭等医療費助成の申請・入力」は適用可能と考えられる。
42			全体	全体的にカタカナ文字が多いようですので注釈や漢字表記に代えたりした方が理解しやすいと思います。
43	生涯学習課	P1	「デジタル」という言葉が、どういうものを指しているのか文章のなかで少しわかりにくいと思うので、もう少し説明を付け加えた方がいいと思いました。	デジタルとは、パソコンやスマートフォン、デジタルデータ、メールやチャットなど様々な機器や仕組みなどを指すため、「デジタル」についての説明は記載していない。
44		P2	戦略の概要全体として、職員が進めていくような形になっていますので、市民の皆さんが、置いて行かれてるような印象を受けます。市民と共有しながら市民職員みんなで実現を目指すような内容担ってもいいのかなと思います。	P2にも記載しているとおり、本市のDXの必要性や方向性を市民と職員が共有することが本戦略の目的であり、市民が「誰一人取り残されない」ための取組も、アクションプランの中で定めている。
45		P7 4行目	施設の予約は、「スマホ」や「ネット」で出来るほうが便利です。 自分も「キャンプ場」を予約する場合、県内に十数か所キャンプ場がありますが、電話ではなく、空き状況も含めて「スマホ」や「ネット」でできるのが「一か所」だけなので、自然とそこのキャンプ場になってしまいます。 決済は現地払いやカードでも行えますが、セキュリティが怖いので現地払いしています。 (志布志市のふるさと納税サイトでのカード情報漏洩) 平谷キャンプ場や体育施設、市民文化ホールなど、早めに対応できたらと思います。 「スマホ」や「ネット」が苦手な方もいるので、電話予約と併用になりますが。	施設予約のオンライン化の取組については、アクションプランの取組の一つとして挙げている。 また、セキュリティ対策は十分に考慮してうえで、取組を推進していく。