

柏市DX推進ガイドライン（案）に対するご意見と市の考え方



市では、「柏市DX推進ガイドライン（案）」について、令和4年2月9日から3月10日にパブリックコメントを活用して意見を募集しました。その結果、2名の方から6件の意見が寄せられました。貴重なご意見をお寄せいただきありがとうございました。いただいたご意見及びこれに対する市の考え方は次のとおりです。

No	ご意見	市の考え方
1	<p>1申請あたりの待ち時間の短縮計画と結果を出して欲しい。 例えば住所変更 現状) 市役所に行く(○分) 申請書を書く(○分) 呼ばれるまで(○分) 窓口で住所変更対応(○分) マイナンバー変更で呼ばれるまで(○分) 変更手続き(○分) 国民健康保険の変更で呼ばれるまで(○分) 変更手続き(○分)</p> <p>対応後) WEBで事前申請(○分) 市役所に行く(○分) ○○(○分) ○○(○分)</p> <p>という形で現行と対応後イメージを構築、 時間を予想し実測すれば、住民がどのくらいの手間が短縮されるのか、具体的に分かりま すし、効果のアピールもし易いかと思います。</p>	<p>いただいたご意見のなかでご例示いただいたように、「待ち時間・申請書等記載不要のスマート窓口」「行政手のオンライン化」といった「つながる市役所」の実現にあたりましては、市民のみなさまに効果を実感していただけるよう進めることが特に重要であると認識しております。施策効果の公表方法につきましては、ご意見いただいたように、施策実行前後の変化がわかるよう、現状把握及び効果指標の設定、効果検証の方法について研究してまいります。</p>

柏市DX推進ガイドライン（案）に対するご意見と市の考え方



No	ご意見	市の考え方
2	<p>①片仮名や英文字の言葉が多く、計画案そのものがわかりにくく感じられ、市長以下職員のご理解は十分であるのかと疑問を持っています。</p> <p>②10ページに市役所の方がスマートフォンを教えると捉えられる絵があるが、そのような施策を行われてよいものか不安を感じる。スマートフォンは個人の持ち物であり、その契約は個人がそれぞれの電話会社と交わしているものであるのに、市役所の方がその内容を知るような事柄を教えたり、万が一機械の破損などがあった場合の責任を問われたりできるのか心配。市役所の方が個人の持ち物に触れてよいのか。そのような希望をもつ人がいるか調べているのか。</p> <p>③16ページに多様な主体との連携とあるが、同じページには子守や介護を市役所の方が行っているような絵があり、内容が矛盾しているようなおかしさを感じる。民間の活力を活用するなどといったことが昨今言われているようだが、他の会社ができるようなことに人を割くような余裕が市役所にあるのか。</p> <p>④17ページに時間を重点的に振り分けていくものがあるが、市役所の方が自ら考える仕事がないにも含まれていないように感じる。柏市ならではの独自性のようなものはないのか。</p> <p>⑤この意見募集の結果をどこかで閲覧することはできるのか。</p>	<p>①市民のみなさまにとっても分かりやすい計画となるよう、計画には用語解説を含めることを検討してまいります。</p> <p>②10ページ「スマートフォンが使えるようになった！」というイラストは、市民・地域のデジタル化サポートにおけるスマートフォン教室の開催をイメージしたものです。スマートフォン教室につきましては、柏市の市民公益活動団体が開催しており、参加者から「丁寧に分かりやすく教えていただき、ありがとうございました。また利用したいです」など、好評の声をいただいているとのこと。このことから、スマートフォンやパソコンといったデジタル機器の使い方を学ぶことができる場を希望される市民の皆様が多くいらっしゃるかと認識しておりますので、このような機会を増やしたり、学びをサポートする施策に取り組んでまいります。</p> <p>③16ページ「多様な主体との連携」は地域課題を民間事業者等と連携しながら解決していくこと、「職員が地域に向向いて市民の皆様を直接サポート」は職員が地域に向向いてお話を伺うなどより市民の皆様に寄り添った支援を行うことをイメージしたものです。</p> <p>④17ページ「時間を重点的に振り分けていくもの」として、「データ分析・利活用」「市民との対話、市民ニーズの把握」「企業・団体との連携」「教育、自己研鑽・資格取得」を掲げています。これらを通して、柏市ならではの地域課題を解決してまいります。</p> <p>⑤柏市ホームページ及び情報・業務改善課（本庁舎3階）で閲覧可能です。</p>