

第3次ICTまちづくり推進計画（案）パブリックコメント（意見公募）とその対応について

1 パブリックコメントの実施概要

- (1) 意見等募集期間 令和7年10月14日（月）から令和7年11月14日（金）まで
- (2) 計画（案）の公表場所 校区コミュニティセンター15箇所、市役所情報公開コーナー、市役所情報政策課、市ホームページ
- (3) 意見等提出先 公表場所に設置した意見回収箱に投函、電子メール
- (4) 意見等提出状況

2 提出された意見等に対する考え方

意見等への対応：「①現計画案を修正します」「②現計画案に包含しています」「③事業実施時等に取り組みの参考とします」

ページ	行数等	意見等	意見等に対する考え方	意見等への対応
9	下段	「ICTを活用して利便性を向上」「業務プロセスを抜本的に見直し、ICTを活用した自動化や標準化を進めます。」 これらはDXの目的を「効率化」としており、「市民体験（CX）の向上」が主語になっていません。市民QOL（生活の質）の抜本的な向上を最上位理念として掲げるべきです。また、施策目標も「年間手続件数」や「内部効率」など行政側指標ではなく、市民が行政サービスを利用する際に得られる成果（例：待ち時間の短縮、サービス利用満足度の向上）として設定すべきです。	本計画は、基本理念「すべての世代に、やさしいICTで快適なまちづくり」を最上位の目的としています。これはご指摘の「市民QOLの向上」を目指すものに他ならず、「市民中心の視点」の重要性は、本計画案の構成において反映していると考えています。この理念のもと、基本方針1「市民サービスの向上・拡充」は「市民体験（CX）」の向上を直接の目的としており、P11からの各施策はその実現に向けた取り組みを記載しています。 ご指摘の施策目標は、計画の実効性を担保し、実行管理を行うための指標として設定しています。これらの指標を達成することが、結果として「待ち時間の短縮」や「満足度の向上」といった市民の成果に繋がるという構造で設計しています。 本計画案は市民中心の視点を根幹に据えていると判断しており、計画案の修正は行いませんが、今後の施策展開の際に参考とさせていただきます。	③事業実施時等に取り組みの参考とします
36~37	10~12 6~11	これらは従来型の「管理・助言体制」に留まっています。情報政策課を副市長直轄の「DX戦略室（仮称）」に再編し、BPR（業務改革）と市民サービスのリデザインを主導する体制への移行を求めます。また、人材育成の目標を「ツール活用」から「変革を設計・実行できる人材育成」へと明確に転換すべきです。	実効性のある推進体制が不可欠であるというご認識は、私どもも同様です。本計画案では、副市長をCIO（最高情報責任者）と位置づけ、全庁的なDX推進の最高責任者としてリーダーシップを発揮する体制としています。また、庁議で部署横断的な戦略を決定するため、ご提案の「DX戦略室（仮称）」が担うべき機能は、この体制で実質的に確保されるものと考えます。 人材育成についても、単にツールが使えるだけでなく、自ら変革を主導できる人材の育成が極めて重要です。本計画案では、P34の施策10「高度なデジタル技術を活用できる職員の育成」において「企画立案支援のための人材を確保する仕組みを構築する」ことを掲げています。これは、ご指摘の「変革を設計・実行できる人材」の育成を具体化したものであり、計画推進を通じて育成に努めてまいります。 ご意見の趣旨は本計画の目指す方向性と合致しているため、まずは本計画案に定める体制と方針で実効性の確保に努めます。	②現計画案に包含しています
全体	全体	DXは「デジタル技術の導入」ではなく、職員の働き方と市民サービスの設計思想を同時に変える取組です。現計画には、職員の働き方改革（リモート・チームワーク・越境協働）や、市民起点のサービスデザイン（共創・プロトタイプング・ユーザーテスト）に関する記述が見当たらず。改訂では、DXの基盤としてこれらを明確に位置づけ、職員が創造的に働ける環境（例：リモートワーク導入による年間残業率〇%削減）と、市民が共にデザインできる行政（例：プロトタイプ評価後のサービス満足度〇%向上）の実現を目指すべきです。	ご指摘の通り、DXが単なるデジタル化ではなく、働き方や市民の皆様との関係性を再構築する変革であると深く認識しています。本計画案では、その思想を基本方針2「業務の効率化・自動化の推進」に込めています。特に「業務プロセスを抜本的に見直し」との一文は、従来の働き方を根本から変革する「働き方改革」への決意を示したものです。 また、「市民起点のサービスデザイン」という視点も重要です。最上位の目的である基本理念「すべての世代に、やさしいICT」には、提供者側の視点だけでなく、利用する市民の視点に立ち、共にサービスを創り上げる「共創」の精神が内包されていると考えます。 ご提案の具体的な目標設定は、今後の効果測定において重要な指標です。本計画案は大きな方向性を示すものであるため、定性的な指標もありますが、今後の施策実行段階において、いただいた市民起点の視点を忘れず、効果を検証しながら進めてまいります。	②現計画案に包含しています
5	11	糸島市のICTまちづくり推進計画における生成AIの記述は、単なる技術進展の一つとして扱われていますが、総務省白書が示す通り「爆発的な進展」段階にあり、日本の利用率（26.7%）は米中と比較して著しく遅れています。これは「使い方がわからない」とことによる新たなデジタルデバイドを生む国家的な課題です。 ついでに、第2章の現状認識において、生成AIを「世界的な開発競争の激化」「主要国に対する日本の明確な遅れ」「新たなデジタルデバイドの発生」という強い危機感と戦略的文脈で明記すべきです。これにより、第4章の市民向けAI、庁内AI、デジタル人材育成といった施策が、この国家課題に対応する必然性のある戦略として、より強く位置づけられます。	ご指摘の点は、国の戦略において重要であると理解しております。一方で、本計画は糸島市が策定するものであるため、国家間の課題認識を直接的に記述するよりも、技術の進展が市民生活の向上などの基本方針にどう繋がるかという、より身近な視点を重視しております。 そのため、計画案の修正は行いませんが、今後の施策展開の際に参考とさせていただきます。	③事業実施時等に取り組みの参考とします
7	14	計画案に記載の「6つの社会の姿」は、国の重点計画の初期の枠組みです。同計画は「毎年改訂されている」との認識は正しいものですが、デジタルによる最新の「デジタル社会の実現に向けた重点計画」では、より進化した具体的な計画が公開されています。古い前提認識のままでは、国の最新の優先課題とのズレが生じかねません。 第2章(3)の記述を、最新の「デジタル社会の実現に向けた重点計画」の枠組みをもとにしたものに更新すべきです。その上で、第4章の糸島市の各施策が、国の「最新の」優先課題とどのように連動しているのかを再点検することが望ましいといえます。	本計画案で引用している「6つの社会の姿」は、国のデジタル社会の実現に向けた重点計画（2025年6月13日）において、政府として引き続き追求していくべきものとされています。そのため、現在の国の最新の優先課題に連動した各施策を設定しています。 その上で、最新の重点計画で示されている取組の方向性と重点的な取組などを考慮した計画としています。 また、本計画は社会情勢の変化等に応じて適宜見直しを行うこととしており、今後の事業推進においても、国の最新動向を継続的に注視し、適切に反映してまいります。	②現計画案に包含しています
15	15	「オンライン相談」と「やさしい生成AI」の施策を連携させ、AIをオンライン相談の一次窓口（FAQ・トリアージ）として計画に明記することを提案します。 これにより、専門家による24時間対応の負担をAIで軽減しつつ、市民の利便性向上を図ります。将来的には、蓄積された相談データをAIの精度向上や新たな政策立案に活かす「改善ループ」の構築も可能です。 ただし、本分野は非常にセンシティブなため、以下の2点を必須要件とすべきです。 ・AIの役割は「診断・助言」ではなく、「情報提供」と「専門家への振り分け」に厳密に限定する。 ・利用者がいつでも人間の専門家に切り替えられる導線を確認する。	ご指摘いただいた「オンライン相談」と「生成AI」の連携は、市民サービスの向上と業務効率化を両立する有効な視点であり、本計画が目指す方向性と合致するものです。一方で、ご指摘のとおり、相談業務は、相談内容等がデリケートな内容を含む恐れがあるため、AIの役割の限定や安全性確保など、慎重な検討が不可欠であると認識しております。 いただいたご意見および要件については、今後の個別事業を検討する上で有効な選択肢として参考とさせていただきます。	③事業実施時等に取り組みの参考とします

ページ	行数等	意見等	意見等に対する考え方	意見等への対応
全体	全体	<p>「すべての世代に、やさしいICTで快適なまちづくり」のための「デジタルデバイド解消」であるならば、取組も高齢者に限定せず、これらの多様な層を対象に含めるべきです。</p> <p>たとえば、キャリアブランクのあった子育て世代や、PC業務に不慣れな「ブルーワーカー」などの中年層なども深刻な当事者として挙げられます。</p> <p>「高齢者」と一括りにせず、「スマートフォンを持っていない層（導入支援）」や「持っているが使いこなせない層（活用支援）」など、ターゲットのフレームを変えて施策を設計すべきです。</p>	<p>ご指摘のとおり、デジタルデバイドは多様な層に存在することを認識しております。</p> <p>その上で、「高齢者向けデジタル講座」は、行政手続きのオンライン化や災害時の情報伝達など、市民生活の基盤となりつつあるスマートフォンの活用を主な目的としております。この分野では特に高齢者層の支援ニーズが高く、喫緊の課題であると考えております。</p> <p>また、ご提言いただいたPCスキル向上支援は、就労支援など別の観点から重要な課題と認識しています。</p> <p>以上の理由から、本計画案の記載は修正いたしません、今後の施策展開の参考とさせていただきます。</p>	③事業実施時等に取り組みの参考とします
18	19	<p>「デジタル講座受講者数 1,100人」は活動目標であり、成果目標ではありません。目標を「受講者が何ができるようになったか」という「成果」に変えるべきだと強く提言できます。</p> <p>例えば、「講座受講者のうち、マイナポータルの利用登録を自力で完了できた人の割合」「市のオンライン電子申請を1回以上利用した人の割合」「デジタル相談窓口のリポート相談件数の減少」など、より具体的に「成果」を測れる目標を設定すべきです。</p>	<p>本計画における「デジタル講座受講者数 1,100人」という目標は、まずは多くの方にデジタルに触れる「機会」を広く提供するという、事業の目的を示す指標として設定いたしました。</p> <p>一方で、ご提案の「何ができるようになったか」という成果を測る視点も大変重要ですが、これまでの取り組みの実感として、受講者毎に、習熟度やニーズも様々であり、成果指標の設定が困難です。</p> <p>以上のことから、計画（案）の修正は行いませんが、いただいたご意見の趣旨は、今後の施策推進において重要な視点として活用させていただきます。</p>	③事業実施時等に取り組みの参考とします
21	工程表	<p>電子契約はコスト削減と時間短縮に直結する重要なDX施策です。しかし、本格導入を令和11年度とする計画は、他自治体の実績に比べ遅く遅すぎます。</p> <p>すでに全国300以上の自治体で導入実績があるSaaS等を活用すれば、仕様作成から調達までを1年で終え、早期に試行運用を開始することは十分可能です。</p> <p>導入が遅れるほど、削減できるはずのコストと時間の損失が続きます。創出できたリソースを市民サービスへ還元するためにも、この「すぐに実行できる改革」を最優先で進めるべきです。</p>	<p>電子契約がコスト削減や時間短縮に繋がる重要な取組であり、システム導入のみであれば早期導入可能である点は、本市も同様に認識しております。</p> <p>本計画の工程は、単にシステムを導入するだけでなく、事業者に対する説明や事業者側の準備期間、関連規定の整備といった他施策との連携も図り、導入効果を最大化するための準備期間を考慮したものです。計画に沿って着実に進めつつ、ご指摘の趣旨を踏まえ、国等の動向を注視し、可能な限り早期の導入に努めてまいります。</p> <p>以上の理由から計画の修正は行いませんが、いただいたご意見は今後の事業推進における貴重なご意見として参考とさせていただきます。</p>	③事業実施時等に取り組みの参考とします
27	工程表	<p>工程表では、R8に更新する端末（耐用年数4年）の「次期更新方法の検討」がR12に設定されています。しかし、R12に検討を開始した場合、調達・設定が間に合わないリスクがあります。</p> <p>「次期タブレット端末の更新方法等の検討」の開始時期を、R12年度から「R10年度」または「R11年度」に前倒しすべきです。</p> <p>これにより、R11年度中に次期末の仕様決定や予算要求、調達プロセスを完了させることができます。</p> <p>これにより、R8に導入した端末の耐用年数が切れるR12の4月（年度開始）に、シームレスに新しい端末環境を児童生徒に提供することが可能となり、学習の空白期間を防ぐことができます。</p>	<p>取組の方向性に関して、使用期間に関する記載内容を修正いたしました。</p> <p>旧：「耐用年数（4年）の経過に備え、」 新：「使用期間を5年程度と想定し、」</p>	①現計画案を修正します
30	15	<p>現在の「1年で1つの業務フローを構築する」という計画は、進化の速い生成AIの特性と合っていない。また、「構築数」というストック目標では、達成後に進歩が止まる恐れがあります。</p> <p>AIは変化が速く不確実性が高いため、「小さく試して改善する」を高速で繰り返すアジャイル型のアプローチが不可欠です。そこで、目標を「職員がAIで業務改善を続ける文化の醸成」に据え、指標も「継続的な利用率」や「業務改善時間」といった利用（フロー）と成果を測るものに変更すべきです。</p> <p>工程については、総務省のガイドブックにある横須賀市の事例が参考になります。全庁的なパイロット期間として「業務効率化コンテスト」などを実施し、職員を巻き込みながらアジャイル的に業務の洗い出しと活用文化の醸成を進めることを提案します。</p>	<p>目標設定に関するご意見ですが、本計画に掲げた目標は、AI活用の着実な第一歩として、特定の業務で効果や課題を見極め、モデルケースを確立するためのものです。この過程で、自治体特有の課題を検証し、今後の全庁への浸透を進めます。</p> <p>「構築数」は最低限の目標であり、ご提案いただいた「利用率」や「業務改善時間」といった指標は、今後の効果測定において重要な視点として参考とさせていただきます。</p> <p>なお、アジャイル型の考え方は、計画中には記載していないものの、本計画を進めるうえで、重要な思想と認識しており、人材育成等において浸透を図ります。</p>	③事業実施時等に取り組みの参考とします
31	全体	<p>1年で1つの業務フロー構築という目標はスピード感に欠け、達成後に取り組みが停滞する懸念があります。目標は「構築数」ではなく、「業務改善時間」や「職員発の改善件数」といった継続的な成果を測る指標に変更し、職員が自ら業務改善を続ける文化の醸成を目指すべきです。</p> <p>また、効率化の手段を「ノーコード」に限定すると施策の可能性を狭めるため、表計算ソフトやSaaSなど多様な選択肢を検討すべきです。これらの技術習得には学習が不可欠なため、「デジタル人材の育成」計画と連携し、職員が勤務時間内に学習・開発できる時間を計画に明記することが望まれます。</p>	<p>上記同様の回答となります。</p> <p>また、ノーコードツールのみではなく多様な選択肢を検討すべきとの意見ですが、現計画のもとで統合型GIS、RPA、電子申請、会議システム等の多様なツールを用いて改善を進めてきているため、これらを組み合わせることで、本取組ではあくまでノーコードツールに特化した取組、内容かつ指標としています。</p>	③事業実施時等に取り組みの参考とします
34	20	<p>「全部署に1人以上」という目標は、特定の担当者に依存する旧来のモデルであり、市全体のDXは実現できません。他自治体のように、全職員がデジタルを「自分ごと」として業務改善に取り込む「全職員の底上げ」を目指すべきです。</p> <p>また、計画が座学研修に偏っており、「70:20:10の法則」という業務経験（70%）や他者との学び（20%）の視点が不足しています。庁内に学び合う「実践コミュニティ」を設け、業務での実践を共有する文化を醸成することを提案します。</p> <p>さらに、目標が「スキル習得」という手段に留まっています。本来の目的である「市民サービスの向上」や「業務の効率化」に繋がる、業務時間削減やサービス適用件数などの具体的な成果目標を設定すべきです。</p>	<p>ご指摘のとおり、全職員の底上げが重要と認識していますが、本取組は、全職員のスキル向上のため、各部署の中でリードする人材を育成することを目的としています。</p> <p>研修内容について、ご指摘いただいた視点は、参加者によるワークショップや実業務における改善事例発表などを研修に取り入れてまいります。</p> <p>また、目標設定は、全ての取組における最終的な成果は「市民サービスの向上」等となりますが、本取組の目標としては、現計画の内容で進めます。</p>	③事業実施時等に取り組みの参考とします

ページ	行数等	意見等	意見等に対する考え方	意見等への対応
36	全体	<p>「DX推進に係る部署横断的な実行」プロセスは、400人規模の組織において、すべての「実行」承認を副市長に求めるものであり、アジャイル（機敏）な実践を妨げる致命的なボトルネックとなっています。計画の体制を見直し、DXの推進において「意思決定プロセス」を以下のように複線化すべきです。</p> <p>① 全庁的なシステム導入（従来型）：現状通り、庁議・副市長決裁とする。</p> <p>② アジャイルな「実行（パイロット）」：意思決定の権限を、副市長からDX推進の実行部隊（例：新設するDX推進室や各課長レベル）に大幅に権限移譲することを明記する。</p> <p>DXの成否は"Agility"（機敏性）が分けます。特に変化の激しい生成AI時代に突入した今、現場が「小さく試し、素早く学び、すぐ改善する」サイクルを回せるよう、意思決定のボトルネックを解消することが不可欠です。</p>	<p>ご指摘いただいたボトルネックについて、全ての実行に関する「承認」を副市長に求めるものではなく、各部課等において、ICTを最大限活用することと記載しています。</p> <p>ご意見の趣旨は本計画の目指す方向性と合致しているため、まずは本計画案に定める体制と役割で実効性の確保に努めます。</p>	②現計画案に含まれていません
36~37	全体	<p>情報収集・外部連携・進捗管理といった権限と実務が情報政策課に集中しており、「現場主導・全員参加」でDXを進める上で、全庁のボトルネックとなる懸念があります。この課題を解消するため、以下の体制見直しを提案します。</p> <p>(1) 進捗管理責任の各課への移譲 P.37「各部課等の役割」に、各課が自ら担当する施策の実行と進捗管理に第一義的な責任を負う旨を明記します。</p> <p>(2) 情報収集・外部連携の複線化 体制図を見直し、国・県や外部アドバイザーとの連携窓口を情報政策課に限定せず、各課も直接連携できる体制とします。</p> <p>(3) 情報政策課の役割の再定義 情報政策課の役割を「実行・管理」から「支援・取りまとめ」へと転換します。具体的には、「各課のDX自走を支える全庁的基盤（ツール、ガイドライン等）の整備・支援」および「各課の進捗を取りまとめ、課題解決や横展開を促進する」こととします。</p>	<p>(1) 各部課等の役割として、ICTを最大限活用することを記載しています。これは、各課が自らの業務へのDX推進する必要性を示すものです。</p> <p>(2) 各部課等の役割として、「所管業務のDX推進について情報収集に努める」と記載していますので、連携窓口を限定するものではありません。</p> <p>(3) ご指摘いただいている内容について、情報政策課の役割に記載の方向性と合致するものとらせています。</p> <p>ご意見の趣旨は本計画の目指す方向性と合致しているため、まずは本計画案に定める体制と方針で実効性の確保に努めます。</p>	②現計画案に含まれていません