

「第5次西宮市情報化推進計画（素案）」に対する 意見提出手続（パブリックコメント）の結果を公表します

「第5次西宮市情報化推進計画（素案）」に対する意見提出手続（パブリックコメント）について、ご意見の概要とそれに対する市の考え方をとりまとめましたので公表します。

貴重なご意見をいただきありがとうございました。

いただいたご意見は、原則として要約したものを記載しています。

個人・団体等への誹謗中傷など市が不適切と判断した内容や、個人等が特定される内容については、記載していません。

1. 意見募集結果概要

【意見募集期間】 平成31年1月1日（火）～平成31年2月3日（日）

【意見提出者数】 7名

【意見提出件数】 32件

回答分類別

回答分類	説明	件数
素案に記載済の内容です	いただいたご意見の内容は既に素案に盛り込まれています。	5
素案を修正します	いただいたご意見をもとに素案を修正します。	5
今後の参考・検討とします	素案の修正はしませんが、いただいたご意見は今後の参考（検討）にします。	20
素案のとおりとします	ご意見の反映や対応が困難、または、市の考え方と方向性が合致しない内容です。	0
その他	素案の内容と直接関係のないご意見、感想等（～に該当しないもの）	2
	合計	32

2. ご意見の概要及び市の考え方について

	素案の項目 (ページ)	ご意見の概要	件数	市の考え方	回答 分類
1	全体	色使いが綺麗だと思います。	1	ICTに関する計画は専門的な用語等により、難しくなりがちですが、手にとって読んでいただきやすいよう工夫させていただきました。	
2	全体	第4次西宮市情報化推進計画よりも個別施策が具体的に記載されており、今後どのようなことに取り組むのが分かりやすいです。	1	新たに目標年度までのロードマップや概要イメージを付け加えた事や文章もなるべく簡潔にするなど工夫させていただきました。	
3	第3 西宮市の 現状と課題 (4ページ)	「1.他中核市との情報化推進現状比較」の調査対象が中核市(48市)となっていますが、各表の凡例にある、30万人未満の市、30万人以上50万人未満の市、50万人以上の市がそれぞれ総数で何団体あるのかを明示していただきたい。	1	中核市調査対象の凡例にある人口規模別について記載いたします。	
4	第3 西宮市の 現状と課題 (6ページ)	表の「地域コミュニティ・ボランティアの支援」が太字斜体(本市で実施・検討の無い情報化施策)になっていますが、本文中では「西宮市でも、自立的で魅力ある地域コミュニティを支えるための取組みを実践しています。」との記述があり、矛盾している印象があります。	1	表中「地域コミュニティ・ボランティアの支援」太字斜体部分について修正いたします。	

	素案の項目 (ページ)	ご意見の概要	件数	市の考え方	回答 分類
5	第3 西宮市の 現状と課題 (6ページ)	「デジタルデバインド」の格差解消に向けて、音声ガイド スや災害支援等、豊富な優良コンテンツの存在が、市民に いかに認知され、適切に有効活用されるかは大切な事 と考えます。P6では、「デジタルデバインド」の格差解消の ため、住民開放端末機の設置とありましたが、スマートフ ォン(スマホ)等も普及し、大多数の人にとってデジタル が身近になっているので、今後、e-ラーニング等による情 報提供やシステムの操作手引きをするなどがあれば、市 民にとって有難いと感じます。	1	システム操作マニュアルの整備にとどまらず、シス テムの使いやすさを向上させるよう検討してまいり ます。	
6	第3 西宮市の 現状と課題 (6ページ)	また、学校教育の中で、情報化を進めていくような取り組 みがあれば、「デジタルデバインド」の格差解消につながる のではないかと考えます。	1	学習指導要領に則って、適切に進めてまいります。	
7	第3 西宮市の 現状と課題 (7ページ)	3段落目に、今後力を入れるべき3つの分野として「情 報セキュリティ」「第二庁舎ネットワーク等整備」「デー タ利活用」を挙げられていますが、本編のここまででこれら 3分野に触れられていないため、唐突感があります。 何故、この3分野に力を入れるのかの説明が必要かと思 います。	1	ご指摘の部分について説明を追記いたします。	
8	第3 西宮市の 現状と課題 (10ページ)	2019年は第4次情報化推進期間中ですが、第5次を 進めようとする前にどこまでが達成されたのか、まずは 結果の情報を提言されるのが先ではありませんか。	1	第4次西宮市情報化推進計画の進捗状況につきましては、10ページ図表3-5及び参考資料の第4次 情報化推進計画事業(アクションプラン)進捗状況に 記載しております。	

	素案の項目 (ページ)	ご意見の概要	件数	市の考え方	回答 分類
9	第3 西宮市の 現状と課題 (11・12ペ ージ)	各業務システムの導入においてメーカーやベンダーに丸 投げしてしまい、業務運用、維持費用が増大することがな いように、職員様への教育とローテーション(異動)を適 切なサイクルで実施すべきと考えます。	1	ご意見につきましては今後の施策への参考とさせて いただき、費用面・運用面で負荷が増大することのな いよう職員のスキル維持や向上等に取り組んでまい ります。	
10	第3 西宮市の 現状と課題 (13ページ)	プライバシーバイデザイン、セキュリティバイデザイン に対する本市の取組みは触れられておりませんが、今後 の個人情報やセキュリティに関する新法、改正法への対 策として、検討・研究してみたいかがでしょうか？情報 システムのみを対象とするのではなく、業務プロセス全 体で対応する必要はありますが。	1	ご意見につきましては今後の施策への参考とさせて いただき、利用者のプライバシーの尊重やセキュリ ティを適切に確保しながら、利便性の向上に資する 研究をしてまいります。	
11	第3 西宮市の 現状と課題 (14ページ) 第6 個別施策 (33ページ)	平成33年には、市の危機管理センター機能を備える第二 庁舎での業務が開始されると同時に、防災情報システム が導入される予定とのことで、その中に従来の被災者支 援システムにとらわれず、防災情報システムと融合する ことと記載がありますが、防災情報システムとは具体的 にどのようなものを明確に定義する必要があると考えま す。	1	個別施策(防災情報システムの導入)の概要イメージ を踏まえて進めてまいります。	
12	第3 西宮市の 現状と課題 (15ページ) 第6 個別施策 (35ページ) 西宮市第二庁舎 ネットワーク等 整備計画 (6ページ)	安全性確保のためのネットワーク分離や、新たな市民サ ービス展開のための随時の変更・追加へのスムーズな対 応、様々なセキュリティ製品の連携が可能なネットワー ク技術(ネットワーク仮想化)も検討要素に加えるべきで はないでしょうか？	1	ご意見につきましては今後の施策への参考とさせて いただき、ネットワーク仮想化によるメリット・デメ リットや費用対効果を研究してまいります。	

【回答分類】 素案に記載済の内容です 素案を修正します 今後の参考・検討とします 素案のとおりとします その他

	素案の項目 (ページ)	ご意見の概要	件数	市の考え方	回答 分類
13	第3 西宮市の 現状と課題 (17ページ)	「(3)にしのみやオープンデータサイト」は、西宮市公式ホームページのトップページに直接のリンクがあれば良いと思います。現在は、検索から飛んでいく形になるので、せっかくの取り組みがアピールできていないのではないのでしょうか？	1	市公式ホームページにつきまして、いただいたご意見を参考に、必要な情報に容易にたどり着けるよう適時改善を図ってまいります。	
14	第3 西宮市の 現状と課題 (17ページ)	データ利活用においては、西宮市という限定されたエリアだけでなく、隣接する阪神エリアの自治体等とも連携して、広域でサービスを楽しむよう検討されてはいかがでしょうか？	1	近隣自治体とも連携し、取り組んで参ります。	
15	第5 推進体制 (22ページ)	各専門部会で行われている内容を教えてほしい。	1	各専門部会で検討している特定課題について記載いたします。	
16	第6 個別施策 (29ページ)	マイナンバーカードは、若年者層よりも高齢者層へ交付/普及している傾向とと思っているが、高齢者層でも使い勝手の良いオンラインサービスは、あまり無いと感じる。貴市においては、「マイナンバーカードの普及により、ますますオンラインでの手続きが求められます。」と現状と課題を認識されているが、高齢者層も意識したオンラインサービスを拡充していくようお願いします。	1	高齢者層はもとより様々な世代の人々にとって、使いやすく分かりやすいオンラインサービスを提供できるよう引き続き取り組んでまいります。	
17	第6 個別施策 (31ページ)	平成31年～平成35年までの研究期間となっているが、現段階で費用対効果が期待できそうな分野があれば前倒して具体的な研究を進めるべきと思う。研究に当たっては、費用対効果の観点だけでなく職員の不正や事故防止及び、情報セキュリティ対策等の最新技術への追従の観点で外部に委託したほうが長期的にみて良い業務もあると思う。是非、全体最適に繋がるように研究を進めてほしい。	1	今後、アウトソーシング可能な業務の研究や、セキュリティ等利用環境の研究を随時進めてまいります。	

【回答分類】 素案に記載済の内容です 素案を修正します 今後の参考・検討とします 素案のとおりとします その他

	素案の項目 (ページ)	ご意見の概要	件数	市の考え方	回答 分類
18	第6 個別施策 (31ページ)	業務継続の観点でも、クラウドサービス活用の検討をお願いします。	1	ご意見につきましては今後の施策への参考とさせていただきます、適材適所でのクラウドサービス活用を検討してまいります。	
19	第6 個別施策 (33ページ)	twitter や LINE 等、即時性のある SNS 等メディアを活用し、迅速、効果的な自助、共助につながる市民参加型の情報発信、情報共有手段の導入検討もお願いします。 カメラや SNS 等の情報を活用し、交通制御等の領域にも利活用ができるものを検討をお願いします。	1	ご意見につきましては、今後の施策への参考とさせていただきます、個人情報の取扱いに配慮しながら各種情報の利活用を進めてまいります。	
20	第6 個別施策 (34ページ)	新消防緊急情報システムに更新し、最新技術を取り入れ、消防活動の効率化を図るとともに、防災情報システム等とのシステム連携などを進めると記載がありますが、「防災情報システム」等とのシステム連携は不可欠と考えますが、具体的な連動のイメージを示す必要があると考えます。	1	No.11 に同じ	
21	第6 個別施策 (36ページ)	蓄積データの2次的利用においては、校務情報と学習記録データを有効につなげ、学びの可視化を通じた教員の学習指導や生徒指導等の質の向上にも取り組んでいただきたい。	1	ご意見につきましては、国の第3期教育振興基本計画等、各種指針も踏まえ、今後の施策への参考とさせていただきます。	
22	第6 個別施策 (36ページ)	文科省が提言している学校の働き方改革の一環として、貴市の現在の運用業務に沿った校務系システムやグループウェアの改善や、教員の適切な勤怠管理の仕組みについて検討されてはいかがでしょうか。	1	ご意見につきましては、学校現場の負担が軽減できるよう、今後とも校務系各システムの改善に引き続き努めるなど、施策への参考とさせていただきます。	

	素案の項目 (ページ)	ご意見の概要	件数	市の考え方	回答 分類
23	第6 個別施策 (37ページ)	滞納者等の情報利用を促進するため、新滞納管理システムの参照用端末の活用又は業務用端末の導入等の利用の拡充についての記載がありますが、実践的な滞納整理を行うには、システム効率化の観点だけでなく、市民と対話して適切な滞納整理・債権管理が実施できるように担当課様の体制整備と訓練が不可欠と考えます。	1	ご意見につきましては、今後の施策への参考とさせていただきます、効率的で効果的な滞納整理の実現に向けて取組みを進めてまいります。	
24	第6 個別施策 (38ページ)	他システム連携をする際、 ・紙媒体の「市政ニュース」「西宮市議会だより」 ・ホームページ ・動画の「にしのみやインターネットテレビ」「本会議インターネット中継」 の紙媒体-Web-動画の3つが連携することを検討してはどうか。 たとえば、「市政ニュース」を読んで興味をもった記事について、2次元バーコード等からホームページや動画にすぐアクセスできる。 また、「西宮市議会だより」で一般質問要旨を読んで、さらにくわしく知りたい場合に、2次元バーコード等から議事録や該当の「本会議インターネット中継」の一般質問の動画にアクセスできるなど。 せっかくのコンテンツをアクセス少なく埋没するのはもったいない。利用状況の高い「市政ニュース」をポータルにして、情報発信してはどうか。	1	ご意見につきましては今後の施策への参考とさせていただきます、各種媒体の連携強化を研究してまいります。	

	素案の項目 (ページ)	ご意見の概要	件数	市の考え方	回答 分類
25	第6 個別施策 (40ページ)	年々高齢者が増加し、それに伴い介護保険を使ってサービスを利用する人口が増えてくると予想される。西宮市においては、15～64歳人口は減少傾向にあるが、65歳以上の人口は増加しており、人口比で見ると現時点で25%近くを占めている。そのため今後、要介護認定の判定となる対象者数の増加が見込まれ、定期的開催される介護認定審査会に参加する、外部の医療・保健および福祉の専門家の方の負担および介護保険業務に係る職員の負担も増えると予想される。そのため、AIの技術を活用して、要介護認定の判定業務の軽減を図るような仕組みを考えた方がよいのではないかと思う。また介護保険業務負担を軽減させることで、速やかに要介護対象者がサービスを受けることができると思う。	1	ご意見につきましては、今後の施策への参考とさせていただきます。	
26	第6 個別施策 (40・54ページ)	AI・IoT・RPA、およびソサエティ5.0(Society 5.0)も含めて、西宮市様をはじめとする基礎自治体では体を成さない可能性もあるため、現時点で未確定要素が大きい技術に対して活用を広げる必要はないと考えます。当面は、技術的に触れるだけとし、実践するのであれば、流れに踊らされないよう、西宮市独自の考えを確立した上で、費用対効果及び住民第一義のサービスに直結するよう十分な検討が必要と思われる。	1	費用対効果及び利便性向上について十分な検討を進め、最適な手法を検討してまいります。	
27	第6 個別施策 (41ページ)	市民向け帳票の電子送付について、紙でも電子でも市民が選択できるようにしてほしい。またこれまでの帳票を単純に電子化するという手段の変更だけで終わらず、デザイン・文言を見直し、理解しやすい帳票に見直すよう、中身も改善してほしい。	1	ご意見につきましては今後の施策への参考とさせていただきます、利用者の利便性向上のため随時研究してまいります。	

【回答分類】 素案に記載済の内容です 素案を修正します 今後の参考・検討とします 素案のとおりとします その他

	素案の項目 (ページ)	ご意見の概要	件数	市の考え方	回答 分類
28	第6 個別施策 (42ページ)	利用者の関心を引く情報をタイムリーに発信することで、市政に対する理解を深めるとともに、市に対する愛着を高めるとありますが、社会問題となりつつある負の課題や問題点にも焦点を当てる事が必要ではないでしょうか。	1	ご意見につきましては、今後の施策への参考とさせていただきます、適切な情報発信に努めてまいります。	
29	第6 個別施策 (44ページ)	寄せられた市民の声のデータベース化が目標となっておりますが、その先のデータ分析や市民へのフィードバック方法の記載があったほうが、効果が分かりやすいように思えます。	1	データ分析や市民へのフィードバック手法の研究を進めてまいります。	
30	第6 個別施策 (46ページ)	非来庁型市民サービスの拡充についての検討はいかがでしょうか？	1	ICTを活用した窓口手続の電子化に取り組んでまいります。	
31	第6 個別施策 (48ページ)	「ICTを活用した有効性と効率性の高い内部統制の整備」や「内部事務の改善」との記載がありますが、「内部事務の改善」を行われずとも具体的に別記載にもRPAの導入等を検討すれば比較的容易に実現可能と考えます。	1	個別施策「AI・IoT・RPA等を活用したBPR」と併せ、最適な手法を検討してまいります。	
32	参考資料	中核市情報化推進計画調査における本市(西宮市)の取り組み状況をより分かりやすくするために、「実施済」検討中」を記載していただきたい。	1	ご指摘の部分について追記いたします。	

3. 「第5次西宮市情報化推進計画（素案）」にかかる修正箇所対応表

パブリックコメントの意見を受けて修正した箇所一覧

	意見	修正前	修正後	素案 ページ
1	3	記載なし	30万人未満の市：7市、30万人以上50万人未満の市：35市、50万人以上の市：6市	4
2	4	表中「 地域コミュニティ・ボランティアの支援 」	表中「地域コミュニティ・ボランティアの支援」 (太字斜体を通常書体に変更)	6 及び 参考 資料
3	7	記載なし	3段落目 以下の説明を追加 昨今の社会情勢や市の環境に鑑み、	7
4	15	記載なし	各専門部会で調査・検討する特定課題は、次のとおりです。 「行政手続オンライン化推進専門部会」...市が扱う各種申請・届出業務、行政手続等についてインターネット等ネットワーク上で行うシステムの構築に関すること。 「統合型GIS専門部会」...全庁的な地理情報システム(以下「GIS」という)の構築及びGISデータに関する情報共有と有効活用などの運用管理に関すること。 「データ利活用専門部会」...庁内データのオープンデータ推進、庁内外データの活用による現状把握や将来予測といった分析、AI・RPA等の新たな技術を用いたサービスや価値の創造など、様々なデータ利活用に関すること。	22
5	32	記載なし	「実施済」、「検討中」がわかるマークを追加	参考 資料

パブリックコメントの意見以外で修正した箇所一覧

	修正前	修正後	修正理由	素案 ページ
1	デジタルデバイド対応(音声認識対応等)	デジタルデバイド対応(音声 <u>操作</u> 対応等)	4 7 頁のアクションプラン名と文言統一したため。	2 5
2	国民健康保険加入者と保健・福祉分野とのデータ分析	国民健康保険 <u>等</u> 加入者と保健・福祉分野とのデータ分析	5 3 頁のアクションプラン名と文言統一したため。	2 6
3	国民健康保険加入者と保健・福祉分野とのデータ分析 (図表内) 国保加入者の保健・福祉分野の分析	国民健康保険 <u>等</u> 加入者と保健・福祉分野とのデータ分析 (図表内) 国保 <u>等</u> 加入者の保健・福祉分野の分析	より正確な表現としたため。	5 3