

【区分凡例】

- ①計画に追加・修正 ②計画に趣旨記載済  
③計画の実施段階で参考にする ④その他（個別要望/今回の意見募集の趣旨・範囲と異なる意見など）

No	質問	回答	区分
1	この度はDX推進計画（案）について意見提出の機会を頂き、誠にありがとうございます。お忙しい市政業務の中で計画を取りまとめられた関係各位のご尽力に敬意を表します。 DX推進計画は、須坂市における行政サービス向上および業務効率化を推進する上で極めて重要な位置付けにあるものと認識しており、基本的な方向性については大いに意義あるものと感じており100%賛成です。一方で、実行計画を拝見した際、いくつかの点において更なる進め方の具体化が必要ではないかと感じましたので、僭越ではございますが下記の通り意見を申し述べさせていただきます。		
1(1)	1)DX化目的 須坂市行政DX化の本来の目的は、DX化そのものではなく、以下の行政価値の向上ではないでしょうか。 ①業務効率化・生産性向上 ②職員負担の軽減・人手不足対応 ③住民サービスの質・利便性向上 etc. 中でも①&②で、職員平均昇給率が2025年度1.39%であるように、毎年吸収すべく生産性が向上を図っていくことが、事業縮小化するよりも元気で明るい財政運営を維持する上で焦眉の急、一丁目一番地ではないでしょうか。	基本目標4に「職員負担の軽減」に関して記述します。その他のご意見につきましては参考にさせていただきます、本計画の推進を図ってまいります。	① ③
1(2)	2) DX化目的の数値化 目的は数値化しないと進捗も成果も検証できず、結果としてPDCA（「計画→実行→評価→改善」）のサイクルが形骸化してプロジェクトが進まないと思います。説得力を持たせるには、“なぜ数値が必要か”を理念ではなく行政運営の機能として、例えば以下のように具体的に説明するのが効果的だと思います。 ・業務効率化・生産性向上 ① 人件費換算削減額 ▲20% ② 外部委託費削減 ▲20% ・職員負担の軽減・人手不足対応 ① 残業時間 ▲50% ・住民サービスの質・利便性向上 ① 窓口待ち時間 ▲30% etc.	個別施策の取組項目でアウトプットとアウトカムを掲載させていただき、できる限り数値化・指標化を図りました。今後は、各施策の取組状況表に基づき、PDCAサイクルによる進捗管理を実施して、本計画の推進を図ってまいります。	②
1(3)	3) DX化目的達成に向けての指標 目標達成に向けた進捗状況を数値で測るための指標としてKPI（重要達成度指標）を設定することが肝要かと思えます。例えば、業務効率のKPI：紙帳票枚数 住民サービスのKPI：電子決裁率 etc.	頂いたご意見につきましては参考にさせていただきます、本計画の推進を図ってまいります。	③
1(4)	4) DX化進め方、組織 目標達成のためには、「部門最適」ではなく「全体最適」が肝であり、市長トップのステアリングコミッティ（統括推進体制）が不可欠だと思います。ご提案の資料では全てが部署ごと（縦割り）で進める部門個別DXの限界が見受けられます。クロスファンクショナル（部署横断型）でないと、恐縮ですが絶対に進まないと思います。 例えば高齢者に対するサービス：福祉課介護+介護保険+税負担+民生・見守り+病院+地域包括センターなど組織横断的な情報の一元化（DBの構築）でないとケアも充実しませんし、部署ごとで共有、変更履歴もわからない、膨大なエクセル業務に日々朝から晩まで向き合わなければなりません。ちなみにエクセルは大半がDX化には当たらないと思います。	本計画の推進に当たっては、市長を議長とするDX推進会議を設置して、各部署局長をメンバーに取組施策の総合調整を実施いたします。ご意見をいただいた組織横断的な情報連携によるDX推進が図れるように取り組んでまいります。	②

1(5)	<p>5) DX化予算 プロジェクト組織、専任人材、予算計上（風呂敷を広げず優先順位決定、年度ごと全社的テーマの落とし込みと予算、ROI（費用対効果計算））は不可欠であり、各部署からの片手間参加、予算が無いでは本気度が全く感じられないと思います。</p>	<p>ご指摘の事項を踏まえて、本計画の推進を図ってまいります。</p>	<p>③</p>
2	<p>予算をかけずに実現する、既存ツールの活用と情報発信の最適化について</p> <p>新たなシステム導入予算をかけずとも、運用の工夫だけで市民の利便性を向上させる「0円DX」の視点を計画に盛り込んでください。具体的には以下の徹底を求めます。</p> <p>1.Googleマップ等の「民間プラットフォーム」上の情報整備 市有施設（窓口、公園、観光施設等）のGoogleビジネスプロフィールを公式に管理・更新してください。市民の検索行動の起点は公式サイトではなく地図アプリです。無料で利用でき、かつ即効性のある情報伝達手段です。</p> <p>2.申請様式の「入力可能なデータ」での提供 ホームページで公開している申請書等は、PDFだけでなく、Word/Excel形式や入力可能なPDF形式でも公開してください。システム改修をしなくとも、これだけで「自宅で入力できる」というデジタル化の恩恵が得られます。</p> <p>3.二次利用可能なデータ形式（Excel/CSV）の公開徹底 「ゴミの日」や「避難所」などの生活情報は、画像やPDFだけでなく、テキストデータとして活用可能なExcelやCSV形式を基本として公開してください。これにより、市民が自身のカレンダーやマップアプリで活用しやすくなります。</p> <p>【理由】 これらは新たな予算措置を必要とせず、職員の意識とワークフローの変更のみで実現可能です。「お金をかけないとDXはできない」という考えを脱却し、今ある資産を最大限活用して市民の負担を減らす姿勢を計画で示してください。</p>	<p>予算をかけずともDX推進は可能であるという考えは非常に重要な視点と考えており、ご指摘の個別業務の改善策については施策の優先順位に基づき、検討してまいります。</p>	<p>③</p>
3	<p>1. 総論：実効性を担保するための「ガバナンス」と「アジリティ」の確立 本計画案が4分野34項目の具体的取組を掲げた点を高く評価します。しかし、急速な技術革新と庁内の意識差に対応し、計画を「絵に描いた餅」にさせず確実に実行するためには、単なるツールの導入を超えた強力なガバナンス（統制）と、変化に即応するアジリティ（俊敏性）が不可欠です。デジタル庁が掲げる「誰一人取り残さない、人に優しいデジタル化」を実現するため、以下の修正を提案します。</p>		
3(1)	<p>(1) 成果指標（KPI）の「率」への変更と判断期限の明記 【該当箇所】 第4章 取組項目 全般（工程表のアウトプット欄） 【意見・要望】 現在の工程表にある目標値の多くが「件数」や「人数」の実数目標ですが、人口減少下では達成度の正当な評価が困難です。大阪府四條畷市等の事例を参考に、可能な限り「利用者比率（％）」や「デジタル化率」をKPIとして設定してください。また、「研究」「検討」としている項目については、先送りを防ぐため、いつまでに可否を判断するかという「判断期限（デシジョンポイント）」を工程表に明記することを求めます。</p>		
3(2)	<p>(2) BPR（業務改革）の徹底と「スマート窓口」の先行実施 【該当箇所】 第4章 4. 行政・教育DX（取組10、31、32等） 【意見・要望】 デジタル化の前提として、既存業務そのものを廃止・標準化するBPRを徹底してください。千葉市等の指針にあるように、システムの導入自体を目的とせず、「書かない・待たない・行かない」窓口（スマート窓口）を実現するための業務フロー見直しを計画の冒頭に強く明記すべきです。</p>	<p>ご指摘頂いたBPRに基づく既存業務の見直しは、外部人材によるDX支援も検討しながら進め、「スマート窓口」に関しては、住民と行政との接点（フロントヤード）である窓口業務、電話対応、オンライン申請等に加えて、バックヤードにおける業務も含めて、全体最適を図ることとしております。</p>	<p>② ③</p>

3(3)	<p>(3) 生成AI活用の全庁展開と「プロンプト」の市民還元</p> <p>【該当箇所】 第4章 4. 行政・教育DX (取組25 生成AIの活用)</p> <p>【意見・要望】 生成AIの活用を一部の組織に限定せず、安全に利用できる環境を全職員へ早期配備することを計画に前倒しで位置づけてください。全職員がAIを使いこなす事務を効率化することで、創出された時間を「市民一人ひとりの温かな対話」に再投資する体制を求めます。また、庁内で効果のあった「プロンプト (AIへの指示文)」を市民や地元事業者に公開し、地域全体の生産性向上に寄与する取組も検討してください。</p>	<p>生成AIについては2026年度中に導入予定としており、全組織・全職員で利活用が図れるように取り組んでいきます。また、プロンプトを公開している自治体があることは認識していますが、市としてプロンプトを公開するかどうかは現時点で未定です。</p>	<p>②</p> <p>③</p>
3(4)	<p>(4) 「ネット隣組 (仮称)」とアウトリーチ型支援による共助の強化</p> <p>【該当箇所】 第4章 2. 地域DX (取組7、12、17等)</p> <p>【意見・要望】 本市の強みである「隣組」をデジタルで補完する「ネット隣組 (仮称)」の構築を提案します。長野県のDXアクションプランにある共助の仕組みづくりと連動し、電子回覧板や安否確認ツールを導入してください。また既存の公式LINEから利用できる道路通報機能など自治会業務の軽減につながるツールの活用普及、あわせて、高齢者等へ行政側から外向く「アウトリーチ型」の活用支援 (宮崎県都城市等の事例) を明記し、デジタルデバイド解消への強い意志を示していただきたいです。</p>	<p>自治会業務のデジタル化支援として、自治会運営支援システムの導入による配布物のデジタル化を進めます。なお、災害時の安否確認機能を有するシステムもありますので、導入時の要件とすることを検討してまいります。</p> <p>また、公式LINEの活用やデジタルデバイドの解消に関するご意見は参考にさせていただきます。</p>	<p>②</p> <p>③</p>
3(5)	<p>(5) 「年次見直し (ローリング)」によるアジャイルな計画運営</p> <p>【該当箇所】 第1章 3. 計画期間 および 第6章 計画の推進体制</p> <p>【意見・要望】 5年間固定の計画は形骸化のリスクがあります。福島県磐梯町が採用する「OODA (ウーダ) ループ」の考え方を取り入れ、現状の「必要に応じて見直し」という受動的表現を改め、「アクションプラン (工程表) を少なくとも毎年度更新 (ローリング) する」旨を明記してください。変化を前提とした能動的な進捗評価と計画変更のルール化を求めます。</p>	<p>第1章 3. 計画期間に記載の「必要に応じて見直し」という表現は「中間年度に見直し」に修正します。また、取組については、推進会議の中でPDCAサイクルによる進捗管理を実施していくこととし、第6章 計画の推進体制に、その旨を追記いたします。</p>	<p>①</p> <p>③</p>
3(6)	<p>(6) 推進体制における「横串の調整権限」の強化</p> <p>【該当箇所】 第6章 計画の推進体制</p> <p>【意見・要望】 部署ごとの温度差を解消し全体最適を図るため、デジタル活用推進室に、各課の施策に対して指導・調整できる強力な権限 (勧告権や予算配分への関与等) を持たせることを明文化してください。または、外部人材の知見を意思決定に直結させる仕組みにする、全庁横断的にマネジメントが可能な副市長をCIOに任命するなど計画が確実に推進する体制になっているか再確認の上、計画に明記していただきたいです。</p>	<p>本計画の推進に当たっては、市長を議長とするDX推進会議を設置して、各部署局長をメンバーに取組施策の総合調整を実施いたします。デジタル活用推進室はDX推進の中核部署として、本計画の進捗管理、組織横断的な施策の調整、DX推進ワーキンググループの運営を通じて、本計画の確実な推進を図ってまいります。</p>	<p>②</p> <p>③</p>
3(7)	<p>(7) 全庁的な「デジタル情報発信力」の強化と戦略的広報</p> <p>【該当箇所】 第4章 1. 市民DX、4. 行政・教育DX 全般</p> <p>【意見・要望】 デジタル化の利便性を市民が享受するためには、情報を「いかに届けるか」という全庁的な情報発信戦略の強化を計画の柱に据えてください。東松島市の事例にあるように、情報の「取得」のみならず「発信」をDXの要と定義すべきです。現在、各課で発信内容や頻度にバラつきが生じる懸念があるため、公式LINE、SNS、AIチャットボット等を組織横断的に活用した「プッシュ型」発信を強化してください。また、長野県の指針に基づき、職員の「情報発信力」を高める研修を推進し、市民が「自分に必要な情報」を迷わず得られる環境整備を要望します。</p>	<p>情報発信については、2026年1月策定の「須坂市デジタル広報戦略」に基づき、進めてまいります。</p>	<p>④</p>
4	<p>須坂市DX推進計画 (素案) に示されている「子育て支援制度情報の集約化とプッシュ型情報発信」について、市民意識調査の結果や計画内の関連事業を踏まえたパブリックコメント案を作成しました。</p> <p>パブリックコメント案</p> <p>【該当箇所】 第4章 取組項目 1 市民DX 「子育て支援制度情報の集約化とプッシュ型情報発信」 (11-12ページ)</p> <p>【意見の要旨】 子育て世代の負担軽減につながる非常に期待の高い施策である一方、情報の「質」と「他システムとの連携」を重視し、真に利便性を実感できる仕組みを構築してほしい。</p>		
4(1)	<p>1. 情報のパーソナライズ (最適化) の徹底について 計画では、国の子育て支援制度レジストリを活用し、適切なタイミングでプッシュ型発信を行うとしています。市民意識調査において、30~40代のデジタル化期待分野として「子ども・子育て」が最も高く (39.2%)、多忙な親にとって情報取得時間の削減は大きなメリットです。しかし、自分に関係のない情報が頻りに届くと、通知そのものをオフにしたり、重要な情報を見逃したりする「形骸化」が懸念されます。子供の年齢、居住地、過去の利用履歴等に基づき、「自分に今、必要な情報だけが届く」高度な最適化を研究・導入の条件として進めてください。</p>	<p>ご指摘いただいたように「子ども・子育て」分野におけるデジタル化の推進は、利便性の向上に寄与できるものと考えております。</p> <p>情報の通知の有無や取捨選択、内容をどのようなものにするか、という部分につきましては、主にはアプリケーション側に起因しているものと理解をしておりますが、児童に合った情報の最適化について研究してまいります。</p>	<p>③</p>

4(2)	<p>2.複数の子育て関連アプリ・システムとの一本化（ワンストップ化）本計画には、「母子保健事業」でのスマートフォンアプリ配信や、部活動地域移行に伴う「連絡アプリ」の導入など、子育てに関わる複数のデジタルツールが並んでいます。市民の立場からすると、用途ごとに異なるアプリを使い分けるのは煩雑です。「他課とも連携し、迅速に情報を得られるようにする」という方針通り、一つの入り口から全ての情報にアクセスできる、あるいは既存の「母子手帳アプリ」等と統合された、ワンストップなユーザー体験を目指してください。</p>	<p>主に未就学児向けの母子保健アプリと、部活動に用いる連絡アプリ等、性質・対象者・用途・実現機能も異なるアプリを同列に扱うことは、かえって混乱を招く可能性があると考えており、ある程度の単位でアプリ自体を切り分けることは必要と考えます。一方で、機能が限定的なアプリの乱立といった状況も好ましくないと考えられるため、適切なアプリ活用について研究し、利便性を実感できる仕組みを構築してまいります。</p>	③
4(3)	<p>3.プッシュ通知から「申請」へのシームレスな連携 アウトカムとして「申請そびれ・忘れ等を防ぐ」ことが掲げられていますが、通知を受け取っても、そこから改めて別のサイトで申請手続きが必要になるのでは不十分です。全年代で最もニーズが高い「オンライン申請の拡充」と連動し、「プッシュ通知をタップすれば、そのまま必要事項が自動入力された状態でオンライン申請が完了する」仕組みを早期に実現してほしいです。</p>	<p>いただきましたご意見を参考に、プッシュ通知からオンライン申請までの「ワンストップサービス」について研究してまいります。実現が難しい場合でも、何らかの形で通知から申請までの手続きの一連性を確保できるよう検討してまいります。（例. 申請時URLを掲載しておく等）</p>	③
4(4)	<p>4.データの正確性と信頼性の担保 市独自の制度情報の登録・管理を適切に行うとしていますが、制度改正時のデータ更新の遅れは、市民の混乱を招きます。特に手当や助成金などの金銭に関わる情報は、常に最新かつ正確なデータが反映される運用体制を、担当課（子ども課等）だけでなく全庁的な協力体制のもとで構築してください。</p>	<p>正確かつ最新のデータ掲載のため、担当課の更新管理と合わせて、ご指摘のような運用体制が実現できるよう努めてまいります。</p>	③
4(5)	<p>デジタルデバインド（情報格差）への配慮 プッシュ型発信の恩恵を全ての世帯が享受できるよう、スマホ等の操作が苦手な保護者や、多言語対応が必要な世帯へのサポートも忘れないでください。デジタル化が進むことで、逆に「通知を受け取れる人だけが得をする」という不公平感が生じないように、既存の広報手段との併用についても柔軟な検討をお願いします。</p>	<p>ご指摘いただいたように、DXの推進を図っていくという一方で、情報機器の利用の有無により享受できる行政サービスに差異があってはならないと考えております。サポートが必要と思われる世帯には、紙などの既存の方法を用いて個別に情報提供するなど、柔軟な対応を心がけてまいります。</p>	③
5(1)	<p>ページ番号14</p> <p><b>【意見内容】</b> 自治会役員の高齢化と負担増が課題となる中、単なる配布物のデジタル化だけでなく、AIによる業務の自動化を強力に推進すべきです。国の施策では、パブリック・コメントの集約や定型業務のAI活用が進められています。自治会においても、会議録の自動作成（文字起こし・要約）、行事スケジュールの自動調整、デジタル回覧板を通じたアンケートの自動集計、さらには災害時の安否確認データのAI解析による迅速な状況把握などが可能です。</p> <p><b>【修正・反映の要望】</b> 取組項目7に、**「生成AIやRPAを活用した自治会事務（会議録作成、集計業務等）の自動化支援」**を具体策として追記してください。役員の事務負担をAIで極小化し、創出された時間を「隣組」の対面による見守りや交流に充てられる「持続可能な共助モデル」の構築を要望します</p>	<p>現状、生成AIやRPAは内部事務に限定し、活用しています。自治会において活用する場合、新たな費用が発生すると思われるため、費用対効果や優先順位に基づき、検討する必要があると考えます。</p>	③
5(2)	<p>ページ番号24</p> <p><b>【意見の概要】</b> 市の業務への生成AI導入に賛同します。国が「ガバメントAI（仮称）」の構築や各府省へのAI統括責任者（CAIO）の設置を進めていることを踏まえ、本市においても単なるツールの導入に留まらず、組織横断的なガバナンス体制を明記すべきです。</p> <p><b>【修正・反映の要望】</b> 「組織横断的なAI活用推進チームの設置」および「全庁共通の生成AI利用ガイドラインの策定」を項目として追加してください。また、AIによって効率化された時間を、市民との直接的な対話や伴走型支援といった**「人間中心のサービス」**に再投資する姿勢を基本理念と結びつけて記載してください</p>	<p>毎年各課から推進されたDX推進リーダーを中心に、組織横断的に生成AIの活用方法については検討してまいります。また、第4章 取組項目25「生成AIの活用」の概要に記載の「利用ルール」については「生成AI利用ガイドライン」に修正します。その他のいただいたご意見については、取り組みに生かしてまいります。</p>	① ③

5(3)	<p>ページ番号9</p> <p>【意見内容】</p> <p>基本理念「DXで豊かさとしあわせを実感できるまち須坂」に賛同します。この具体化にあたり、国が2025年6月に決定した重点計画の主要方針である**「AI・デジタル技術等のテクノロジーの徹底活用による社会全体のデジタル化の推進」**を本市の根幹に据えるべきです。人口減少による労働力不足を、AIを最大限活用した効率化・省力化で克服し、そこで得られたリソースを付加価値の高い住民サービスへ投入する姿勢を明確にする必要があります。</p> <p>【修正・反映の要望】</p> <p>「効率化」の目的を単なるコスト削減ではなく、**「人間同士のつながりを豊かにするための時間と心のゆとりを創出すること」**と定義し、削減された時間を市民との「直接的な対話」や「伴走型支援」に再投資する方針を明記してください。</p>	<p>基本目標の一つに「住民目線より便利な行政サービスの提供を目指す」こととしており、DXによる行政の効率化の先に市民の方々に「豊かさとしあわせを実感」していただけることを基本理念とさせていただきます。</p> <p>具体的な再投資には触れていませんが、DX推進で実現する業務効率化や生産性向上は、質の高い行政サービスの向上や市民生活の利便性向上を図ることにより、自治体の持続可能な運営基盤の確立につながるものと理解しております。</p>	②
6	<p>ページ番号</p> <p>1</p> <p>ご意見</p> <p>私は北旭ヶ丘町で公民分館長をしています。市と町とのオンラインの構築をお願いします。</p> <p>1須坂市への講座の受講の申請。(生涯学習センターや生涯学習課やプラザ公民館)</p> <p>2交付金の申請や提出。</p> <p>3旭ヶ丘ふれあいプラザとのWEB会議等</p> <p>4自治会や公民分館へのパソコン導入支援。</p> <p>5分館報のSNS化やインスタグラムやホームページでの情報伝達支援</p> <p>今、活動の中でここをどう進めるか悩んでいます。</p> <p>ご支援をいただくとありがたいです。</p> <p>以上、よろしく申し上げます。</p>	<p>2026年4月から政策推進課において、パソコン・スマホに関する相談会を月1回実施予定ですので、ご活用ください。</p>	④