

■ 第2次岬町DX基本計画（素案）に対する意見募集の結果について

貴重なご意見、ありがとうございました。いただいたご意見と町の考え方は、次のとおりです。

■ 意見募集の概要

- (1) 募集期間 令和8年6月12日（金曜日）～令和8年7月1日（水曜日）
- (2) 募集方法 情報公開コーナー（役場1階）、淡輪公民館、文化センター、保健センターに閲覧用の資料を備え付けるほか、町ホームページで基本計画（素案）を公表しました。
意見は、所管課窓口への書面による提出、郵送、ファックス、電子メール、HP 回答フォームで受け付けました。
- (3) 意見提出者 1人（内訳 岬町住民1人 その他0人）

■ 意見の内容 「反映」の表示 A: 意見を反映する B: 意見を一部反映する C: 今後の参考とする D: 反映できない、意見の趣旨や内容が具体的に回答不能など

No.	ページ	意見	対応方針
1	P7	「みんなでつくる恵み豊かな温もりのまち”みさき”」→「みんなでつくる恵み豊かな温もりのまち”みさき”」	A: 意見を反映する 「みんなでつくる 恵み豊かな温もりのまち”みさき”」に改めます。
2	P7	「・・・同戦略が掲げる「デジタルを活用した地域課題の解決と魅力ある地域づくり」の実現に向け、・・・」とあるが、「岬町デジタル田園都市構想総合戦略」に「デジタルを活用した地域課題の解決と魅力ある地域づくり」という記載が見当たらない。	B: 意見を一部反映する 岬町デジタル田園都市構想総合戦略の「IV 戦略の推進 (1) 岬町デジ田総合戦略の推進に向けて」において、基本目標の実現に向けて、デジタルの力を活用しながら施策を推進する方針を掲げています。この内容を「デジタルを活用した地域課題の解決と魅力ある地域づくり」としてまとめたものです。 一方で、鉤括弧があることで、引用しているものと解されることから、鉤括弧は削ります。
3	P8	表の国の計画「デジタル田園都市構想総合戦略」→「デジタル田園都市国家構想総合戦略」	A: 意見を反映する 「デジタル田園都市国家構想総合戦略」に改めます。
4	P10～ P15	重要業績評価指標の評価基準が不明確。それぞれの指標に対する評価基準や評価結果の理由などについて明記すべき。	C: 今後の参考とする 本計画における第1次計画の総括については、計画に定める各取組みの実施状況を「取組内容」欄に記載するとともに、「○達成 △一部達成・継続中 ×未達成」の3段階により評価を行っています。各取組みの評価結果については、取組内容欄において実際に実施した内容や未実施の内容を記載しており、評価理由の説明として位置付けています。 いただいたご意見については、第2次計画の推進にあたり、評価基準や評価結果の根拠がより明確に伝わるよう、記載方法を工夫してまいります。
5	P10	「施策①行政手続きのデジタル化」の「電子決済システムの導入」の取組内容は正しくは下記ではないか。 町税・国民健康保険などにスマートフォン決済アプリ、会計課・住民課にキャッシュレス決済端末、コミュニティバスにICカード決済、町税・国民健康保険・介護保険の納付にコンビニ納付を導入。	D: 反映できない 町税・国民健康保険のコンビニ納付については、第1次計画策定以前から既に実施しており、第1次計画の成果・取組内容として記載することは適切ではないと考えることから、原案のとおりとします。

No.	ページ	意見	対応方針
6	P12	「施策①デジタルデバйд(情報格差)の解消」の「電子申請サポート体制を整える」の取組内容について、電子申請サポート体制というのは実際に電子申請を行う際の問い合わせ対応や申請のサポートを行う体制を整備することと考える。スマホ教室ではスマートフォンの操作に不慣れな方に対する基本的な操作方法やアプリの使用法についての講座であり、電子申請のサポートとは目的や取組が異なるのではないか。また、書かない窓口(申請書作成支援システム)についても手続きにおける申請書作成の手書きの負担を軽減する為のものであり、電子申請サポートとは異なるのではないか。	C:今後の参考とする デジタル庁が示す「書かない・待たない・回らない窓口」の方針においても、電子申請の推進と窓口のデジタル化は補完関係にあるものとして位置づけられており、デジタルに不慣れな方が段階的に電子的な手続きへ適応できる環境を整えることが、デジタルデバйд解消の観点から重要とされています。 こうした考え方から、本計画ではスマホ教室や書かない窓口を含むこれらの取組を、住民が電子申請へ円滑に移行するための一体的なサポート体制として位置づけており、「電子申請サポート体制を整える」という取組名はこれらを包括的に示したものと考えております。 一方で、ご意見にあるような電子申請時の直接的な問い合わせ対応や操作補助の体制については、現時点では十分に整備できていない部分があることも事実です。引き続き、住民の皆様が電子申請をスムーズに行えるよう、サポート体制の充実に取り組んでまいります。
7	P13	「施策②デジタルインフラの普及」の「防災拠点等 Wi-Fi 環境の整備」の取組内容について、岬町 DX 基本計画(第1次)においては「災害発生時の情報伝達手段や日常における ICT の活用機会を確保するため、防災拠点や公的拠点への Wi-Fi 環境の整備を推進します。」となっており、必要な取組は災害時の Wi-Fi の開放ではなく、整備の推進である。その為、取組内容へは岬町 DX 基本計画(第1次)の計画期間内において、新たに Wi-Fi 環境の整備を行った施設を記載すべきではないか。	C:今後の参考とする 岬町 DX 基本計画(第1次)における本施策の目的は、防災拠点や公的拠点への Wi-Fi 環境の整備推進です。 役場庁舎・各小学校については、計画策定以前から執務室や教室等には Wi-Fi 環境が存在していましたが、災害時に住民の皆様が実際に避難・利用する箇所には Wi-Fi 環境が整備されておらず、災害時の一般開放体制も未整備の状況でした。 本計画期間中において、これらの場所に Wi-Fi を新規整備し、災害時の一般開放体制を構築したことにより、災害発生時に住民の皆様が避難先で情報収集やご家族との連絡に活用できる環境が整備されたものと考えており、「防災拠点等 Wi-Fi 環境の整備」という施策目的を達成したと判断しています。 一方で、計画期間中に新たに整備した場所や取組の前後関係が伝わりにくかったという点においては、今後の計画策定・進捗管理において、取組の前後関係や成果がより明確に伝わるよう、記載の工夫に努めてまいります。
8	P15	「施策③行政のデジタル化の推進」の「AI・RPA 等の ICT 技術を活用」の取組内容について、「生成 AI 等利用のガバナンス」の内容が不明確。生成 AI 等利用に対する規則や管理体制の整備など、もっと具体的に明記した方がよい。	C:今後の参考とする 第1次計画期間中、生成 AI は技術の急速な進展が続いており、国や他の自治体においても活用方針の整備が進められてきた過渡期にありました。本町においては、この状況を踏まえ、まず複数の生成 AI による実証実験を実施し、業務での活用可能性や課題・リスクを把握することに取り組みました。 第1次計画の総括においては、計画期間中に実施した取組内容の記載にとどめることが適切と考えることから、現時点での記載の修正は行いません。 一方で、ご意見にある規則や管理体制の整備など、生成 AI 利用に関するガバナンスの具体化については、第2次計画において「生成 AI を活用するためのガイドラインを整備する」

No.	ページ	意見	対応方針
			ことを位置付けており、安全に活用できる環境の整備に取り組んでまいります。
9	P16	アンケート結果について、各アンケート項目の結果を基に「デジタル化基盤と期待」「デジタル化の要望項目」「デジタル化の課題」に分けて形で記載しており、内容も短く簡略化されているが、これによりアンケートの質問内容と多少ずれが生じているように思われる。例えば、「オンライン化利用意向：85.8%」はおそらくアンケートの「Q5. 行政手続きのオンライン化についてお聞かせください (1) スマートフォンやパソコンから利用できる手続きが増えたら、利用したいと思いますか。(N=106人)」の「ぜひ利用したい：33.0%」と「利用したものがあれば利用したい：52.8%」を合計したものと思われるが、そうであれば「オンライン化利用意向」ではなく「行政手続きのオンライン化利用意向」になると思う。また、「デジタル化の要望項目」は「Q4. 岬町のデジタル化への取り組みについてお聞かせください (3) 今後、どのようなデジタル化に取り組んで欲しいですか(複数選択) (N=106人)」の上位3つを記載していると思われるが、他にも「マイナンバーカードの活用：39.6%」は「デジタルインフラ整備：40.6%」と割合に近い。「個人情報漏えい懸念：70.8%」は「Q7. デジタル化全般についてお聞かせください (1) インターネットやSNSなどが普及することについて不安や感じていることはありますか(複数選択) (N=106)」の「個人情報の漏洩により、個人情報が不正に利用されるのではないか：70.8%」を示していると思われるが、あくまでもインターネットやSNSなど普及されることにより不安であり、「個人情報漏えい懸念」だけだと齟齬が生じると思われる。さらには「デジタルサービスの周知不足」というのは具体的にアンケート項目にはない為、おそらく自由記述から読み取ったものと思われるが不明確。その為、それぞれの内容がアンケート項目のどの部分から導きだされたのかを明記すべきではないか。職員アンケートについても同様。	C: 今後の参考とする 本素案に掲載しているアンケート結果は、実施したアンケート調査の結果を総合的に整理し、可読性を考慮して総括したものです。しかしながら、いただいたご意見のとおり、簡略化・総括した記載により、元のアンケート項目との対応関係が不明確になっている点については、今後の参考とさせていただきます。 アンケート結果の記載にあたっては、元のアンケート項目との対応関係が明確に伝わるよう、表現や出典の明記について改善してまいります。職員アンケートについても同様に対応いたします。
10	P18	【行政運営】としての方針に「デジタル化＝仕事が増える」という状況を打破し」と記載されているが、アナログからデジタルへの転換期においては二重管理やスキル習得などによって一定期間は仕事が増えるといった状況になるが、その後きちんとデジタルへの移行が完了すれば本来であれば業務負担は軽減されるはずである。「デジタル化＝仕事が増える」といった状況になっているのであればその原因を明らかにし、解消しなければならない。その為、基本方針と1しては、「デジタル化＝仕事が増える」と	D: 反映できない 「デジタル化＝仕事が増える」という表現は、職員アンケートで明らかになった課題に対する問題意識を明確に示すものです。 本計画は、基本方針においてめざす方向性を示した上で、その実現に向けた具体的な取組内容を「5. 基本方針の実現に向けた施策」に位置づける構成としており、基本方針の中に具体的な手段を記載することは想定していません。 ご指摘にある「アナログ業務の残存」や「デジタルとアナログの二重管理」といった課題

No.	ページ	意見	対応方針
		いう状況を打破する為に具体的に「何をするのか」を明記すべきではないか。P5の「(2) 岬町の現状と課題」の職員の声において、「通常業務の多忙さや予算・スキル不足から、デジタル化による業務効率化の実感が乏しく、「アナログ業務の残存」や「デジタルとアナログの二重管理」が課題となっています。」と記載されているが、これらの課題を解決に向けた方針が必要ではないか。	の解消に向けては、「5. 基本方針の実現に向けた施策」における具体的な取組の中で対応することとしており、引き続き職員が業務効率化を実感できる環境づくりに取り組んでまいります。
11	P20～ P25	基本施策と施策がどちらも丸囲み数字になっており、混在して分かりづらい為、基本施策を丸括弧囲み数字(例：(1))、施策を丸囲み数字(例：①)とした方がよい。	A: 意見を反映する 基本施策を丸括弧囲み数字に改めます。
12	P20	「施策②行政窓口のデジタル化とアナログのベストミックス」の「・・・書かない」「待たない」窓口・・・」は「書かない・待たない」窓口に統一した方がよい。	A: 意見を反映する 「書かない・待たない」窓口」に統一します。
13	P21	「マイナンバーカードの普及促進」の取組み内容の「マイナンバーカードの専用窓口を設けるとともに、更新期限を迎えるカードの更新が円滑に進むよう取り組みます。」はマイナンバーカードの手続きの円滑化や更新漏れ防止に対する取組であり、普及促進とは異なると思われる。普及促進への取組として「マイナンバーカードの必要性や利便性についての啓発の促進」としてはどうか。	B: 意見を一部反映する ご指摘のとおり、「マイナンバーカードの普及促進」における現行の記載は、専用窓口の設置や更新の円滑化に重点が置かれており、普及促進の取組として重要な必要性や利便性についての啓発の視点が不足している点については、ご意見を踏まえ修正することとします。 なお、現計画では「マイナンバーカードの活用促進」において、オンライン化や健康保険証との一体化など利便性向上に向けた取組を別途記載していますが、こうした取組の周知・啓発を住民に広く伝えることは、カードの新規取得意欲の向上にも直結するものであり、「普及促進」の取組として明確に位置付けることが適切と判断します。 このため、「マイナンバーカードの普及促進」の取組内容を以下のとおり修正します。 「マイナンバーカードの必要性や利便性についての啓発を促進するとともに、専用窓口を設けるなど、カードの取得・更新が円滑に進むよう取り組みます。」 これにより、啓発の推進を普及促進の柱として明確に位置付けるとともに、「活用促進」に記載している利便性向上の取組と相互に連携させることで、マイナンバーカードのより効果的な普及につなげてまいります。

No.	ページ	意見	対応方針
14	P21	「施策④ キャッシュレスサービスの拡充」について、「行政手続きのキャッシュレス化を推進し、住民が時間や場所に縛られず納付・決済できる環境を整備します。」と記載されているが、キャッシュレスはあくまでも現金を使用しない決済サービスの事である為、住民が時間や場所に縛られずに納付・決済できる環境の整備というのは「オンラインサービス」ではないか。その為、下記に修正してはどうか。 施策④ オンラインサービスの拡充 行政手続きのオンライン化を推進し、住民が時間や場所に縛られず納付・決済できる環境を整備します。 ■今後の取り組み オンラインサービスの拡充 ■取組み内容 ・オンライン申請の継続提供と対象手続きの拡充を図り、各種行政手続きをオンラインで完結できるサービスをめざします。 ※「公金収納のデジタル化（eL-QR（地方税統一QRコード）の活用）」についてはそのまま。	B:意見を一部反映する 本計画の施策①「行政手続きのオンライン化」において、既にオンライン決済機能の導入や電子申請の拡充が取組内容として位置付けられています。施策④を「オンラインサービスの拡充」とした場合、施策①と内容が重複し、計画全体の構造が不明確になるおそれがあることから、施策名の変更は行いません。 施策④は、窓口でのキャッシュレス決済の拡充と eL-QR を活用した公金納付に特化した施策として、施策①とは明確に区別して位置付けることが適切と考えています。 ただし、目標の表現について「時間や場所に縛られない」という記述がオンラインの特性と混同されやすいとのご指摘を踏まえ、以下のとおり修正します。 【目標】 「行政手続きにおけるキャッシュレス決済の導入・拡充を推進し、住民が多様な決済手段で納付・決済できる利便性の高い環境を整備します。」 【取組内容①】 「窓口におけるキャッシュレス決済の継続提供と対象手続きの拡充を図り、住民が多様な決済手段で各種行政手続きを完結できるサービスをめざします。」
15	P23	「施策② 情報発信(提供)の最適化・強化」について、「LINE 公式アカウントや Instagram などを活用し、住民への情報提供に努めていきます。」と記載されているが、住民に情報を受け取ってもらう為には情報を発信するだけでなく、まずはLINE 公式アカウントや Instagram で情報を受け取れるように登録してもらう必要がある。その為、KPI(重要業績評価指標)に「LINE 公式アカウントの友達登録数」を追加してはどうか。Instagram は町外へのまちの魅力発信という側面もあり、LINE 公式アカウントの方が町内向けの要素が強い為、KPI としてはLINE 公式アカウントだけでよいと考える。	A:意見を反映する 住民に情報を確実に届けるためには、情報を発信するだけでなく、まず住民にLINE 公式アカウントを登録していただくことが前提となります。登録者数の拡大なくして情報提供の効果は十分に発揮されないとのご意見を踏まえ、KPI の追加を行います。 また、Instagram は SNS の特性上、町外への魅力発信という側面が強く、町内住民向けの情報提供ツールとしてはLINE 公式アカウントの方が適していることから、KPI としてはLINE 公式アカウントの友達登録数を設定することが適切と判断します。 このため、施策②「情報発信（提供）の最適化・強化」のKPIに「LINE 公式アカウントの友達登録数」を追加します。
16	P24	「施策② 庁内デジタル化の推進」について、「ペーパーレス化の推進」の取組み内容を下記に修正した方がよい。 「・・・行政手続きや庁内のデジタル化を促進します。」→「・・・行政手続きや庁内のペーパーレス化を促進します。」	A:意見を反映する 取組名を「ペーパーレス化の推進」としているにもかかわらず、取組内容の末尾が「デジタル化を促進します」となっており、取組名と内容の表現が一致していないとのご指摘を踏まえ、修正を行います。 電子申請・電子契約の拡大やペーパーレス会議システムの活用は、いずれも紙の使用を削減することを目的とした取組であり、「ペーパーレス化」という表現がより適切であることから、取組内容の記載を以下のとおり修正します。 「電子申請・電子契約の拡大や情報共有ツール・ペーパーレス会議システムの活用を進め、

No.	ページ	意見	対応方針
			行政手続きや庁内のペーパーレス化を促進します。」
17	P20～ P25	「データの共有・活用の仕組みの構築」「町内事業者・団体等への支援体制の整備」など岬町DX基本計画(第1次)のKPIで一部達成・継続中や未達成だったものについては、本計画(第2次)でもKPIを設定すべきではないか。なお、KPIを設定する上では他と同様に数値目標を設定した方がよい。	C: 今後の参考とする 第1次計画において未達成・継続中となった項目については、第2次計画においても引き続き取組を推進していく観点から、KPIを設定することが望ましいとのご意見は参考とさせていただきます。 一方で、「データの共有・活用の仕組みの構築」「町内事業者・団体等への支援体制の整備」については、取組の性質上、進捗を数値で測ることが難しい項目であることから、現時点では数値目標を伴うKPIの設定は行わず、引き続き取組内容として計画に位置付けることとします。 進捗管理については、取組の実施状況や達成度を定性的に評価・報告する形で対応するとともに、今後、適切な指標の設定が可能となった段階でKPIの設定についても検討してまいります。

■お問合せ先 岬町総務部デジタル推進課 〒599-0392 大阪府泉南郡岬町深日 2000-1 電話番号：072-492-2721（直接電話番号ダイヤルイン）