

小田原市DX推進計画の改定に対する市民意見の募集結果について

1 意見募集の概要

政策等の題名	小田原市DX推進計画の改定
政策等の案の公表の日	令和8年1月15日（木）
意見提出期間	令和8年1月15日（木）から2月13日（金）まで
市民への周知方法	意見募集要項の配布（市内公共施設、ホームページ、政策調整課窓口）

2 結果の概要

提出された意見は、次のとおりです。

意見数（意見提出者数）	10件（2人）
インターネット	2人
ファクシミリ	0人
郵送	0人
直接持参	0人
無効な意見提出	0人

3 提出意見の内容

パブリックコメントで提出された意見の内容とそれに対する市の考え方は、次のとおりです。

〈総括表〉

区分	意見の考慮の結果	件数
A	意見を踏まえ、政策等に反映したもの	0件
B	意見の趣旨が既に政策等に反映されているもの	0件
C	今後の検討のために参考とするもの	9件
D	その他（質問など）	1件

〈具体的な内容〉

(1) 計画全体に関する内容

	意見の内容（要旨）	区分	市の考え方（政策案との差異を含む。）
1	<p>本計画改定案では、（１）～（５）の重点施策として、行政サービス改革、デジタルデバイス対策、データ利活用、デジタル人材の育成・確保等が掲げられており、方向性としては理解できる。一方で、全体を通して、先進技術の導入や他自治体の取組事例が前面に出ており、現在の小田原市の行政サービスにおいて、市民や現場が具体的に何に困っているのかという課題起点での整理や、これまでの取組に対する評価・フィードバックが十分に示されていない点が気になる。</p>	C	<p>デジタル技術導入の際の課題整理、実装後の評価などにつきましては、デジタル技術導入の判断や最適な運用のために重要であると考えております。</p> <p>今後、計画を大幅に改定する際にこれらの視点についても検討してまいります。</p>
2	<p>行政サービス改革は、新しい技術を導入すること自体が目的ではなく、現行の制度・手続・情報提供の中で生じている構造的な課題を解消するための手段である。まず、どこに支障や非効率が生じているのかを明確にし、その解決策として必要な対策を検討した結果、デジタル技術が有効であれば導入する、という順序が不可欠であると考えている。</p>	C	<p>デジタル技術の導入は課題解決の手段であることを認識し、導入が目的化しないように、導入に係るプロセスを精査しながらデジタル化の取組を進めてまいります。</p>
3	<p>また、「誰一人取り残さない」という理念の重要性には異論はないが、この考え方が、すべての市民を同一の手段に合わせる運用につながると、かえって利便性が低下するおそれがある。ITを活用できる市民にはデジタルの利便性を十分に享受できる環境を提供し、ITの利用が難しい市民には別途支援的な手段を用意するという、複線型の行政サービス設計を明確に位置づける必要があると考える。</p>	C	<p>デジタル化の推進と並行し、デジタル機器の利用に不慣れな方に対して、デジタルデバイス対策を実施するとともに、デジタル機器の利用状況に応じた手法でサービスを受けることのできるような仕組みを構築することは重要であると認識しております。</p> <p>今後、計画を大幅に改定</p>

			する際にこれらの視点についても検討してまいります。
4	本計画改定案では、これまで実施してきた DX 関連施策や事業について、うまくいった点、課題として残っている点、方向性の再検討が必要な点といった評価やフィードバックが十分に示されていないように見受けられる。公共事業は一度始まると見直しや中止が難しくなる性質を持つため、過去の取組を振り返り、学びを整理した上で次の施策につなげていくことが重要である。本計画においても、可能な範囲で評価結果や課題認識を示し、それを踏まえた方向性を明確にすることで、計画の実効性と市民への説明責任がより高まると考える。	C	デジタル技術導入の際の課題整理や実装後のデジタルの取組に対する評価を踏まえ、各事業の方向性を明確にすることは重要であると考えておりますが、本計画においては個別事業の進捗管理などは実施していないため、今後の計画の大幅な改定時にそれらの視点についても検討してまいります。

(2) 基本理念と全体像に関する内容

	意見の内容（要旨）	区分	市の考え方（政策案との差異を含む。）
1	<p>市民向けデジタル施策における利用実感の向上について</p> <p>市民意識調査において、行政サービスのデジタル化に対する満足度が低いことが示されている点から、今後は施策の実施有無ではなく、市民が「分かりやすく・使いやすい」と実感できる状態の実現が重要と考える。</p> <p>具体的には、申請・問い合わせ導線の整理、FAQ・チャットボット等の精度向上、利用データに基づく継続的な改善など、運用フェーズでの改善活動をアジャイル・ガバナンスの</p>	C	デジタル技術の活用は市民の利便性向上につながるものですが、実際に利用して効果を実感していただくためには、運用時においても操作画面やシステムへの導線などを改善し、より利用しやすいシステムにしていく必要があると考えているため、今後の事業展開の参考とさせていただきます。

	枠組みの中で継続することが有効と考える。		
2	<p>パートナーシップ型ガバナンスの実効性確保について</p> <p>民間活力の活用を実効的なものとするためには、PoC や短期間・小規模な業務改善支援など、行政側・民間側双方にとって着手しやすい関与形態を複数用意することが重要と考える。計画の実行段階において、こうした柔軟な関与スキームが整理されることを期待する。</p>	C	<p>デジタル技術の導入による課題解決の取組においては、行政と民間がお互いの強みを生かして連携することが重要であると考えておりますので、今後の事業展開の参考とさせていただきます。</p>

(3) 重点施策に関する内容

	意見の内容（要旨）	区分	市の考え方（政策案との差異を含む。）
1	<p>デジタル人材の育成・確保については、目的として専門性の高い人材の確保が掲げられている一方で、実行策は主として職員研修等にとどまっているように見受けられる。高度な専門人材を大量に確保することは現実的に難しいとしても、人数は限定的であっても、システム設計やデータ構造、外部事業者の提案を評価・判断できる専門性を持つ人材を、行政内部に専門職として確保する必要があるのではないかと考える。従来の専門職が建築・土木に偏ってきたことを踏まえると、行政運営の基盤が情報・デジタルに大きく依存する現在において、デジタル分野の専門性も不可欠な専門職の一つとして位置づける視点が求められる。</p> <p>実際、自治体では、導入時点では要件を満たし</p>	C	<p>デジタル人材の育成や確保については、専門的な知識を持つ人材の確保に限らず、デジタル化による業務改善の意識を持った職員の育成も含め、重要な事項であると認識しておりますので、今後のデジタル人材に関する事業展開の参考とさせていただきます。</p>

	<p>ていても、運用開始後まもなく制度変更や業務見直しに対応できず、拡張性のないシステムを使い続けざるを得なくなっている例も少なくないと感じている。こうした背景には、発注・設計・評価段階における行政側の判断力不足や、外部 CTO 等への過度な依存が影響している可能性もあるのではないか。</p>		
2	<p>行政業務 DX における定着・横展開の重要性について</p> <p>重点施策「行政サービスの改革」において、RPA 等の導入実績が示されているが、一般的に行政 DX では、導入後の業務定着や効果検証、他業務への横展開が十分に行われず、部分最適に留まるケースが少なくない。</p> <p>そのため、業務整理 (As-Is / To-Be) の明確化、効果指標 (時間削減、件数削減等) の設定、定期的な改善・見直し、を一体的に行う「伴走型の運用支援」を、計画上も意識的に位置づけることが有効と考える。</p>	C	<p>デジタル化の取組については、導入のみではなく、効率的な運用や他業務への展開などが重要な事項であると認識しておりますので、今後の計画の大幅な改定時にそれらの視点についても検討してまいります。</p>

(4) 具体的な事例に関する内容

	意見の内容 (要旨)	区分	市の考え方 (政策案との差異を含む。)
1	<p>複線型の行政サービス設計の必要性は、地域における回覧板の運用にも当てはまると感じる。現在、町内会等では紙による回覧が前提となっているが、実際には回ってきた時点で情報としての役割を果たしておらず、行事や申込期限が既に過ぎていることも少なくない。</p>	C	<p>電子回覧については、複数の単位自治会で、役員の負担軽減や地域住民同士の新たな繋がり等、目的をもって進めていただいているところであり、その効果を見極めながら自治会総連合でも検討し</p>

	<p>ITを活用できる住民にとっては、町内単位のデジタル掲示板等により即時に情報が確認できる仕組みの方が合理的であり、一方で、ITの利用が難しい住民に対しては紙による回覧を継続するなど、情報提供手段を分けて設計することが現実的であると考えます。こうした整理を行わなければ、比較的若い世代にとって、地域活動や町内会への加入動機を失わせている状況が続き、地域コミュニティの持続性にも影響するおそれがある。</p>		<p>てまいります。 ご意見につきましては、今後の事業展開の参考とさせていただきます。</p>
2	<p>行政サービス改革の具体例としては、情報公開請求に対する回答の電子化を位置づけることが考えられる。現在は紙による交付が前提となっており、1枚ごとの費用負担や、分量が多い場合に市民側でスキャン作業が必要となるなど、情報公開制度の利用意欲を下げる要因となっている。電子的な方法による交付を可能とすることは、市民の利便性向上にとどまらず、行政の透明性を高め、公文書を市民の共有財産として活用していく基盤づくりにもつながると考える。</p>	D	<p>情報公開請求に対する写しの交付は、紙のほか電磁的記録を保存した CD-R 等による交付も行っております。</p>

4 提出意見と関係なく変更した点

文中の字句など、全体を修正しています。