

「旭川市dX加速化方針（案）」に対して寄せられた意見と市の考え方

○意見提出期間：令和6年12月6日（金曜日）から令和7年1月6日（月曜日）

○意見の件数：4人（6件） 計6件

No.	寄せられた意見	市の考え方
1－1	2025年大学入試共通テストからは「情報」が受験科目と成り、情報社会が益々進んで行く事に成る。市で採用する大学新卒職員は2029年以降、受験科目として「情報」を学んだ「デジタル化当たり前」世代が層と成って年々厚みが増して行き、「デジタルが苦手」とデジタルを避ける事が出来無い時代がもうすぐ底迄来ている。あらゆる手続きが来庁不要で、オンラインで完結する。業務システムとのエンドトゥエンド接続に寄り、業務の効率化が図られる。日本一の窓口を目指しデジタル・IT技術を活用し、限られた資源での市民サービスの向上と職員の業務効率化を図る。職員一人一人のデジタルリテラシーが向上し、必要に応じたICTツールの活用に寄り業務改善が図られる。	頂いた御意見は「旭川市dX加速化方針（案）」で示しました内容と概ね同じであり、方針に賛同いただいたものと考えます。今後は本方針に基づき取り組んでまいります。
1－2	（その他）道北全域の年末年始は、毎年12月29日～翌年1月3日迄が休みと成る。年末年始の業務は、1月4日から全ての業務が始まる。	頂いた御意見は参考とさせていただきます。
2－1	開庁時間外に行っている救急、火災、災害対応や休日・夜間の届出受付に加え、オンライン化が進まず要望の多かった事業者向けの手続きに付いても、あらゆる手続きをオンライン化し、将来的にオンラインで出来無い手続きの0化（ゼロ化）を目指す。マイナンバーカード（公的個人認証）を利用して各種オンライン手続きが出来る。行政サービスを利用する際の選択肢が増え、市民の利便性が向上する。市内のネットワーク環境の格差が無く成る。業務効率が向上し、職員が業務のデジタル化にストレス無く対応出来る。	頂いた御意見は「旭川市dX加速化方針（案）」で示しました内容と概ね同じであり、方針に賛同いただいたものと考えます。今後は本方針に基づき取り組んでまいります。
2－2	（その他）道北全域とも年末年始は、毎年12月29日～翌年1月3日迄が休みと成る。年末年始の業務は、毎年12月28日が最後で、毎年1月4日から全ての業務が始まる。	頂いた御意見は参考とさせていただきます。
3	私は市内の居宅介護支援事業所で介護支援専門員として働いています。介護保険に関する申請や届け出等は、ほぼすべてが紙による申請となっているため、多いときは週に何度も市役所まで足を運ばなければなりません。また、月初めは要介護認定の申請が集中することで介護保険課の窓口が混雑しており、窓口業務を担当している職員さんも大変そうです。 本人による要介護認定等の申請のみではなく、有資格者による代行申請についてもオンライン化・デジタル化することで、介護支援専門員の負担軽減に繋がると共に窓口業務の効率化にもつながると思います。今後、介護支援専門員の数が減っていくことが予想されており、限られた人材で多くの高齢者を支えていくためにもご一考いただければと思います。	介護保険に関する手続きのうち、要介護・要支援認定の申請など一部の手続きにつきましては、従来の窓口や郵送での申請に加えて、国のマイナポータル（ぴったりサービス）を活用したオンライン申請での受付を行っているところです。 方針の目指す将来像として「市民・事業者等のニーズに添った行政サービスを提供する市役所」を掲げており、頂いた御意見を参考に、今後とも引き続き、市民はもとより事業者にとって利用しやすい環境づくりに取り組んでまいります。

No.	寄せられた意見	市の考え方
4	今回の市のDX方針に記載された内容、例えば「市民・職員のためのハッピーな姿への模索」「デジタルが活用できない人を置いてけぼりにせず、アナログと併用すること」「やりっぱなしではなく、状況を確認しながらPDCAを回していくこと」等、とても素晴らしいことだと感じました。当然、課題はいろいろあると思いますが、ぜひ強かに押し進めていただければと期待しています。 そのうえで1つ提言ですが、サイバー攻撃はいつどのように仕掛けられるか分からない状況であり現実的なリスクと言われています。市民の重要情報を多数扱っている市役所ですので、攻撃やそれに基づく不具合が発生した際、24時間365日すぐ対処できる業者やバックアップ体制、万一の際の市民等への迅速な補償等にも備えておくべきと考えます。どれだけ優れたシステムであっても今は完全に防御しきれる時代ではありませんので。世の中にはそうしたリアルタイムでのバックアップ体制付きのサイバーリスク保険が、東京海上さん始め大手損保会社にはあります(保険会社にはサイバーリスクの専門組織やネットワークもあるそうです)。DXに関する委託業者がそうしたサービスや補償に加入しているかご確認のうえ、そうした大手損保会社のようなリスクの専門会社ともよく連携を万全な対応で臨まれた方がよいと考えますが、いかがでしょうか。	方針の推進マインドで「セキュリティ意識を常に持つ!」としており、dX推進上、セキュリティの確保は大変重要であると認識しております。ランサムウェアやサプライチェーン攻撃など、近年複雑化・高度化するサイバー攻撃等に対応するためには、これらの動向の把握や人材育成等が不可欠と考えていることから、「7. ロードマップ」の「取組3」に「セキュリティ対策の徹底」に取り組むとしており、サイバー攻撃等へのセキュリティ対策の重要性から、「セキュリティポリシーの見直し」を「常に変化するサイバー攻撃等への対応策の検討・実施、セキュリティポリシーの見直し」に修正します。頂きました御意見を参考に、受託事業者のセキュリティ確保も含め、ハード・ソフト両面から、より万全なセキュリティ対策に取り組んでまいります。