

「恵那市DX推進計画（第3期恵那市ICT活用推進計画）」（案）に対するパブリックコメントの結果と市の考え方

1. パブリックコメントの概要

募集期間：令和8年1月26日（月）～2月25日（水）

対象者：市内に在住か在勤、在学の方／市内に事業所をゆうする個人か法人、その他の団体

提出方法：市役所（情報政策課）へ持参、郵送、ファックス、専用フォーム

2. 意見の数

1通（1人）（専用フォーム1通）

3. 意見と市の考え方

No.	受付日	意見・提案	市の考え方（案）
1	2月4日	<p>私は現在、市外在住ですが、出身は恵那市であり、恵那市には60歳以上の祖母および父母が居住しています。</p> <p>そのため、今後の行政サービスのデジタル化が家族の生活に直結する立場から、意見を提出します。</p> <p>1. 計画（案）への評価</p> <p>本計画（案）が掲げる「人を大切にするDXで、暮らしをもっと便利に安心に」という理念や、基本姿勢として「誰も取り残さない（高齢者、障がい者、外国人、子育て世帯も安心して利用できる環境を整える）」を明記している点は、非常に重要であり、ぜひ最優先で推進していただきたいと考えます。</p> <p>また、基本方針として「市民サービスを便利にするDX」を掲げ、行政手続や相談をデジタルで簡単にし、誰もが安心して利用できる仕組みを整える点にも賛同します。</p> <p>2. 懸念（整備したのに使われないリスク）</p> <p>計画（案）には、市民意識調査の結果として、次の課題が示されています。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・コンビニ交付サービスの周知不足（「知らない・わからない」が42.8%）〔計画案 p.17〕 ・インターネットを利用しない理由として「操作方法がわからない」が依然高い割合〔計画案 p.20〕 ・市政情報の取得手段が広報や回覧板など、紙媒体が中心〔計画案 p.18〕 <p>この状況では、オンライン手続やデジタル市役所の整備のみを先行させると、利用できる層に効果が偏り、「便利になったはずなのに、家族は困ったまま」という状態が生じる懸念があります。</p> <p>したがって、計画（案）の狙いを実現するには、機能の整備と同時に、周知と支援（使える状態づくり）を計画の中核に位置づけていただくことが重要だと考えます。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。</p> <p>1 計画（案）への評価について</p> <p>ご意見では、「人を大切にするDX」を理念に掲げた点や、「誰も取り残さない」姿勢について、高くご評価いただきました。本市としても、本計画で最も重視している視点であり、計画推進の根幹として位置付けております。</p> <p>引き続き、すべての市民が安心して行政サービスを利用できるよう、利便性向上と包摂性を両立した取り組みを進めてまいります。</p> <p>2 “整備したのに使われない”リスクへの懸念について</p> <p>ご指摘のとおり、デジタルサービスは整備するだけでは十分ではなく、市民の皆さまに活用いただくことが重要です。本市の市民意識調査においても、</p> <ul style="list-style-type: none"> ・コンビニ交付サービスの「知らない・わからない」が42.8% ・インターネットを利用しない理由として「操作がわからない」が依然として高いこと ・行政情報の取得方法が紙媒体に偏っていること <p>などの課題が明らかになっております。</p> <p>これらの状況を踏まえ、市としても周知や学習支援の充実は重要な視点と認識しています。今回いただいた貴重なご意見は、今後の施策を進めるうえでの参考とさせていただきます。</p>

No.	受付日	意見・提案	市の考え方（案）
1	2月4日	<p>3. 全体提案（3つの方向性） 上記を踏まえ、次の3点を提案します。</p> <p>① 市民向けの入口を統一し、迷いにくい設計にすること 計画（案）では「デジタル市役所の構築」として、行政手続・予約・通知・情報提供のスマートフォンによるワンストップ化を推進するとしています。 この効果を最大化するため、手続を「サービス別」ではなく、「引っ越し」「子育て」「介護」「災害時」など人生イベント別に整理し、必要書類、手順、次にやること、問い合わせ先までを一本道で示す設計を強化していただきたいです。 高齢者にとっては、個々の機能が増えることよりも「迷わないこと」が利用の前提になるためです。 また、「誰も取り残さない」の理念との整合をより強固にするため、手順カードや広報掲載等の作成にあたっては、色弱の方にも見やすい配色、外国籍の方にも伝わる配慮など、バリアフリーの視点を一言添えて検討いただけると有効だと考えます。</p> <p>② オンライン化と同時に、伴走支援を制度として用意すること 「操作方法がわからない」が課題として明示されている以上〔計画案 p.20〕、オンライン化の推進と同時に、困ったら助けてもらえる導線を標準装備として設計する必要があります。 窓口・電話に加え、公民館等の地域拠点でのサポート、予約制で職員や支援員と一緒に操作できる仕組みなど、実際の生活者が、一度つまずいたら終わりにならない支援体系が重要です。 これは、計画（案）が掲げる「デジタルデバイド対策の推進（学習機会や支援体制の確保）」を具体化するものです。</p> <p>③ 周知を「既存の広報媒体（紙媒体）とのハイブリッド」で設計すること 市政情報取得が紙中心である実態〔計画案 p.18〕を踏まえ、紙媒体を「弱点」ではなく「強み」として活用し、紙からデジタルへ自然に接続する導線設計（QR、短い手順、問い合わせ先の明記、窓口で配布する手順カード等）を強化していただきたいです。 周知不足（42.8%）〔計画案 p.17〕が既に課題として明確なため、周知の仕組みを計画の中核に置くことが実効性につながると考えます。</p>	<p>3 ご提案いただいた3つの方向性について</p> <p>（1）市民向けの入口の統一と迷わない設計について ご提案の「人生イベント別の整理」「色弱・外国籍の方への配慮」などは、誰もが使いやすいデザインに不可欠な視点です。 本市としても、 ・行政手続の“ワンストップ化” ・人生イベント別の導線強化 ・アクセシビリティ（色・表記・言語等）の向上 を進める方針であり、今回いただいたご意見については、広報誌などの作成時にあたって配慮すべき点として、今後の参考とさせていただきます。</p> <p>（2）オンライン化と同時に伴走支援を制度化することについて 市民の皆さまが「困ったときに相談できる環境」を確保することは、デジタル利用を広げる上で重要な視点であると認識しています。 本市では、スマートフォンの基本操作などを学べるスマホ教室を継続して開催しているほか、 ・視覚障害者生活情報センターぎふによる視覚障害者向けスマホ教室（R6・R7） ・上矢作地域での地域スマホ教室（R7） など、利用者の状況に合わせたきめ細かな支援にも取り組んでいます。 今回いただいたご意見は、今後の施策を検討する際の参考とさせていただきます。</p> <p>（3）紙媒体とのハイブリッドによる周知強化について 市民意識調査でも、紙媒体が主要な情報源となっていることが示されており、紙を「弱点」ではなく「強み」として活用するという視点は大変重要であると認識しています。 ご提案いただいた ・QRコードによる導線 ・手順の簡潔化 ・問い合わせ先の明示 といった点は、紙媒体による情報提供の改善において有益な視点です。 今回お寄せいただいたご意見は、広報紙や窓口配布物などの周知の在り方を検討する際の参考とさせていただきます。</p> <p>以上を踏まえ、P22「現状整理」に「デジタルと紙媒体を併用し、色覚特性や外国籍の方への配慮を含むバリアフリーな情報提供を目指す」という文言を追加させていただきました。</p>

No.	受付日	意見・提案	市の考え方（案）
1	2月4日	<p>4. 持続可能な推進体制に向けた段階的導入の提案（3点）</p> <p>計画（案）では、令和8～11年度を「整備期→展開期→定着期→評価・次期構想期」の4段階で進めるとしています。</p> <p>この進め方に合わせ、以下の施策を小さく始めて大きくする形で取り入れることを提案します。</p> <p>提案1：紙の手順カードを窓口・公民館等に配置</p> <p>背景（計画案が示す課題）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・周知不足（コンビニ交付で「知らない・わからない」42.8%）〔計画案 p.17〕 ・「操作方法がわからない」が依然高い割合〔計画案 p.20〕 <p>具体策（例）</p> <p>A5程度の手順カードを作成し、次の場所で配布・配置する。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・本庁舎・各支所の窓口 ・各地区公民館 ・図書館等の公共施設 <p>カードの仕様（例）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・スマートフォン画面の実画像（または極力それに近い図） ・大きな文字、3ステップ程度の短い導線 ・「困ったときの相談先（窓口・電話等）」を必ず明記 ・色弱の方にも見やすい配色、やさしい日本語等の配慮を検討 <p>対象サービス（優先例）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・コンビニ交付 ・公共施設予約システム ・ごみ分別アプリ ・オンライン申請（住民異動等） <p>KPI（例）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・配置施設数／配布枚数 ・「カードを見て来た」等の問い合わせの簡易把握 ・対象サービスの利用・問い合わせの推移 <p>提案2：広報誌に「今月使えるデジタルサービス」固定枠を新設</p> <p>背景</p> <ul style="list-style-type: none"> ・市政情報取得が紙中心〔計画案 p.18〕 ・周知不足が課題として明確〔計画案 p.17〕 	<p>4 段階的導入案のご提案（手順カード・広報特集・ミニ相談会等）について</p> <p>ご提示いただいた具体的な段階的導入策（手順カード、広報枠の設定、公民館でのミニ相談会など）は、実行のしやすさや費用対効果の面からも非常に参考となるご提案です。</p> <p>本計画における「整備期」「展開期」を進めるにあたり、</p> <ul style="list-style-type: none"> ・手順カードの作成・配布 ・広報紙でのデジタルサービスに関する特集の在り方 ・ICTミニ相談会の実施手法 <p>など、いただいたご意見は、今後の施策を検討する際の参考とさせていただきます。</p>

No.	受付日	意見・提案	市の考え方（案）
1	2月4日	<p>具体策（例）</p> <p>広報えなに、毎月の固定枠（例：1/4ページ程度）を設け、1サービスを毎月紹介する。</p> <p>掲載要素（例）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・QRコード ・3ステップ手順 ・よくあるつまずきポイント（1つだけ） ・問い合わせ先（安心材料として） ・色弱配慮・やさしい日本語等のバリアフリー配慮を検討 <p>KPI（例）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・掲載回数（年12回） ・掲載後の問い合わせ・利用の変化（可能なら月次で簡易把握） ・広報誌アンケート等での有用性評価 <p>提案3：公民館での月1回ミニ相談会（地域サポーター方式）をモデル実施→拡大</p> <p>背景</p> <p>計画（案）には、これまでの取組として「高齢者・障がい者向けスマートフォン活用教室」があり、目標732人に対し参加578人（77.7%）という実績が示されています。〔計画案 p.13〕</p> <p>このこと自体は前進ですが、今後さらに「いつでも相談できる導線」に近づけると、継続利用に結びつきやすいと考えます。</p> <p>具体策（例）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・公民館で「デジタル何でも相談会」を月1回開催（1時間程度） ・相談員：地域のICTが得意な方（現役世代、退職者等）を「デジタルサポーター」として委嘱 ・相談内容：行政手続だけでなく、LINEや写真整理など“生活の困りごと”も扱う（参加動機が上がる） ・まずはモデル地区で試行し、効果検証後に拡大（計画の段階推進とも整合） <p>なお、こうした相談会や市民が自主的に教え合う場を効果的に運営するため、各地区公民館等の公共施設におけるフリーWi-Fi環境の整備状況の確認と、必要に応じた拡充も併せてご検討いただくと幸いです。</p> <p>KPI（例）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・実施地区数（モデル→拡大） ・相談件数 ・満足度 ・自分でできた事例（簡易な定性記録） 	

No.	受付日	意見・提案	市の考え方（案）
1	2月4日	<p>5. 「成功体験」の共有（口コミ・波及効果） 高齢層においては、「近所の人が使っていて便利そうだった」「実際にやってみたらできた」という成功体験の共有が、利用の後押しになり得ます。</p> <p>そのため、相談会（提案3）等で得られた活用事例や市民の声を、可能な範囲で「広報えな」等で紹介、「自分にもできそう」という安心感を波及させる仕組みも有効だと考えます。</p> <p>これは、周知不足という課題への対応としても効果が期待できます。</p> <p>6. 3施策の相乗効果（狙う導線） 【認知】 広報誌で「今月のサービス」を知る（紙→デジタル） 【理解】 窓口・公民館の手順カードで試せる（周知不足・操作不安を減らす） 【相談】 困ったら相談会や支援導線で聞ける（継続利用へ） 【波及】 成功体験を広報等で共有し、「自分にもできそう」を広げる</p> <p>この流れにより、「知らない→知っている→使える→使い続ける」を段階的に実現でき、計画（案）が掲げる「誰も取り残さない」を実装段階で担保できると考えます。</p> <p>7. 結び 本意見書で提案した施策は、いずれも計画（案）の方向性（デジタル市役所の構築、デジタルデバイス対策、情報提供手段の高度化等）と整合しつつ、段階的に導入しやすいものだと考えます。</p> <p>私の家族のような高齢者が「デジタル化で取り残される」のではなく、「デジタルで暮らしが便利になった」と実感できる、真に人を大切にするDXの実現を期待しております。</p>	<p>5 成功体験の共有（口コミ・波及効果）について 市民の皆さまの成功事例を広報等で紹介する取り組みは、利用促進に有効であり、本市が目指す周知の方向性とも一致するものと認識しています。</p> <p>ご提案いただいた、</p> <ul style="list-style-type: none"> ・デジタル活用の成功体験を広報やSNS等で紹介すること ・「自分にもできそう」と感じられる事例を発信すること <p>といった視点は、デジタルサービスの理解促進において重要なものです。</p> <p>今回いただいた貴重なご意見は、今後の周知施策を検討する際の参考とさせていただきます。</p> <p>6 総括 いただいたご意見は、</p> <ul style="list-style-type: none"> ・本計画の理念である「人を大切にするDX」 ・誰も取り残さない環境整備 ・市民視点での使いやすさの追求 <p>といった方向性と重なるものであり、計画を進めていく上で大変参考となる内容です。</p> <p>今回お寄せいただいた貴重なご意見は、今後の施策を検討する際の参考とさせていただきます。</p>