

1. 意見募集の結果

自由記載欄（問5）意見提出件数 85件

【問5】其他のご意見をご自由にお書きください。

<意見の内訳>

区分	件数	主な意見
プラン全体	25件	
行政運営の効率化と生産性向上	1件	
市民の利便性の向上	10件	
マイナンバーカードの普及促進	2件	
情報セキュリティの確保	6件	
テレワークの推進	2件	
スマートシティ	7件	
地域経済の活性化	2件	
情報リテラシーの向上	19件	
デジタル人材の確保と育成	11件	
合計	85件	

※ユーザーローカル テキストマイニングツール
(<https://textmining.userlocal.jp/>) による分析

<自由記載欄（問5）の反映状況>

区分	件数
A：ご意見を計画案に反映させるもの	4件
B：ご意見の内容が既に計画案に含まれているもの	9件
C：計画案には反映しないが、今後の取組の参考にするもの	28件
D：計画案に賛同・期待するもの	4件
E：其他のご意見等（質問、感想含む）	40件
合計	85件

「静岡市デジタル化推進プラン（2021-2030）（案）」に関するパブリックコメントの自由記載欄（問5）集計表

＜集計表の主旨＞ 問5の自由記載欄にご意見をいただいた方について、市の考え方を示しました。

＜意見の取り扱いについての分類＞
 A：ご意見を計画案に反映させるもの
 B：ご意見の内容が既に計画案に含まれているもの
 C：計画案には反映しないが、今後の取組の参考にするもの
 D：計画案に賛同・期待するもの
 E：その他のご意見等（質問・感想含む）

No.	区分	意見等要旨	市の考え方	意見の反映状況
1	プラン全体	デジタル化への方針や使用する技術など方向性についてははっきりしているが、人材教育や費用、デジタル化後の住民への負担などが考えられるため、より具体的な内容をよりはっきりさせることで新たに増えてくるものがあるのではないかと。	本プランは、デジタル分野の変化が著しいことなどから、社会情勢の変化とともに適宜見直しを予定しております。各施策の具体的な内容を検討する中で、プランにも反映できるように進めていきます。	C
2	プラン全体	どのようにデジタル化を広めて生活の中に入れていくのか。	デジタル化については、まずは身近な課題から解決していき、その際の周知の方法も随時適切媒体にて行えるよう検討いたします。	E
3	プラン全体	デジタル化が進んでいることは分かったが、現状で何を利用できるのか、これはデジタル化が難しいなどがわかるようにしてほしい。		E
4	プラン全体	主に高齢者の方々に対する対応になると思うが、あえて気を使わず、どんどん押し進めてしまった方が良いと思う。高齢者の多い地域では過度に対応しすぎるといくら時間をかけてもデジタル化はなかなか進まない。保守的で抵抗のある人も、若い人や行政が自分たちに手を焼いてくれない、構ってくれないとわかると、ある程度の人を考えて頑張ってついでこうとするとと思う。今の行政には、このくらい思い切ったことをした方が良い。	本プランでは、「誰もがデジタル化による豊かさを享受できる地域社会の実現」を目指す姿としており、誰もがデジタル化の恩恵を受けられるように推進することが重要であると考えております。 ご意見のとおり、スピード感を持ってデジタル化の推進を図るとともに、デジタル・デバイドの解消に向けた事業を併せて進めていきます。	C
5	プラン全体	地域の行政サービスにはどのようなものがあるか、どうやって利用できるのか、知る機会があまりない。サービスの説明や案内をまとめた地域の公式アカウントをLINEなどの連絡ツールで作ってくると、あまり関心を持っていないターゲット層にも触れる機会が増えると思うので今の若い層の活動場所に合わせたデジタルサービスを作ってみて欲しい。	ご意見ありがとうございます。 本市のデジタル化の推進に対する幅広い周知が図れるよう今後の取組の参考にさせていただきます。	D
6	プラン全体	取り組みを知らない人たちでも便利になったと感じるようにしないと駄目と感じた。知らなければそもそもその取り組みを活用できない。何が便利になったのかわからない。		E
7	プラン全体	今後の社会ではデジタル化を積極的に取り入れるべきだと思った。対面、書面でのやり取りや、押印主義など現在の日本では無駄なことを重視していると感じる場面が多くある。必要な文化は残しつつ不要なものを捨てる取捨選択をしっかりと取り組んでいくことが大切だと考える。	本市では、行政のデジタル化に伴う業務効率化等を図るため、押印廃止を進めております。今後も押印廃止を進めるとともに、対面及び書面でのやり取りの見直しについても検討を進めていきます。	C

「静岡市デジタル化推進プラン（2021-2030）（案）」に関するパブリックコメントの自由記載欄（問5）集計表

No.	区分	意見等要旨	市の考え方	意見の反映状況
8	プラン全体	ニーズに対応してシステムを構築していくことが大切だと思った。	ご意見ありがとうございます。	E
9	プラン全体	本プランの本論が、「第1章」の「第1節」、「紙」から「データ」が社会基盤となる時代背景の「変革」から始まっているが、そもそも市のデジタル化を推進する大きな理由（根拠）は、「はじめに」の文中で「Q8」に指摘した箇所にある「利用者のニーズや視点」というところに着目したい。市民がこれまで市民生活をする中で、生活における困難や不満を明らかにし、「我がまちの将来をどのようにしたいか」という市民の声を深堀して、確固とした「目的」を構築しない限り、「紙からデータ」といった「表層的」な手段を目的とする表層的なプランに終わる恐れがある。国際社会のデジタル化から何周も後れを取ってしまった我が国は、国を挙げてデジタル化を推進することは、今更避けて通ることはできない最重要課題ではあるが、そこで優先されるべきは、「これからの静岡市がどうあるべきか？」「市民はどうあるべきか？」といった「Why」を市民と行政が共有することだと思う。Whyが明確になれば、次に手段（How）が発想され、その手段を具現化策（What）が見えてくる。このようなステップを踏んで、市民と行政の腑に落ちた「Transformation(変容)」が可能になる。その手段が「D」(Digital)であると思う。「X」即ち「Transformaton」は、SDG'sの「Sustainable」に通じるものでもあり、時代の変化に対応可能(変容し続ける)な社会づくりが「DX」の本旨だと思う。	プラン本冊p44に示したとおり、市民をはじめ地域と共に考えとにも取り組む「共創」を取り入れた施策を進めてまいります。そのうえで、DXを推進していくために、今後の取組の参考とさせていただきます。	C
10	プラン全体	デジタル化を望まない人のために従来のアナログな方法を残すことで、トータル費用が割高になることを危惧する。	様々な事情でアナログな方法が必要な場合もあると考えられますが、デジタル化の推進にあたっては費用対効果等を十分に検討して進めていきます。	C
11	プラン全体	これが「静岡市」のデジタル化推進プランか、と思うと、絶望的な気分になった。巷に溢れるトレンドワードを並べた上に、国が示した計画をほとんどそのまま持ってきただけのプランにしか見えず、静岡市の近い未来の姿がイメージできず、作成者が、このプランを推進していくことによって静岡市がどのような姿になってほしいのか、が描けないまま作っているとしか思えない。各部局から、取りあえず意見を出させた感が強く、総花的で、かつ、実行できるのかが不明で、静岡市を良い方向に進めていけるのかも不明なものばかりに感じる。コロナ禍の終息が見えず、その対策のために多額のお金を使っている現状において、行政の施策には「選択と集中」が必要と考える。施策を多数あげてあるプランが良いプランという時代は過ぎている。	デジタル化の推進にあたっては、労働人口の減少に伴う行政の人的資源不足解消のため、様々な側面から行政運営の効率化を図らなければならないと考えております。本プランは、デジタル化に関する方向性や指針を示すものと位置付けており、各事業の実施にあたっては費用対効果等を十分に検討するとともに、プランの見直しを適宜行うことで効果的な施策を実施できるよう進めてまいります。	C
12	プラン全体	紙でやっていたものが電子化されるので自然には優しい気がします。	ご意見ありがとうございます。	E
13	プラン全体	「こうなったらいいな」という案が現実になってほしいと思いました。	ご意見ありがとうございます。	D

「静岡市デジタル化推進プラン（2021-2030）（案）」に関するパブリックコメントの自由記載欄（問5）集計表

No.	区分	意見等要旨	市の考え方	意見の反映状況
14	プラン全体	現金で生活保護者に支援金をわたしてしまうと、パチンコなどギャンブルにそのお金を使ってしまふ可能性があるため電子マネーで支給してほしい。	ご意見ありがとうございます。	E
15	プラン全体	市民の利便性が上がり良いと思う。		D
16	プラン全体	静岡市は様々な場面でデジタル化をはかっているのだと知ることができた。		E
17	プラン全体	僕は今後も静岡市に住み続ける予定のため、これからの市が楽しみです。		D
18	プラン全体	現代は色んなサービスがスマホやPCでできてしまうため、わざわざ市役所など実際に行かなければいけない場合を毛嫌いしてしまう若者が多いと思う。先延ばしにしてしまうこともあるので、オンライン化が進めばいいと思う。（選挙などもそういう理由で若者離れは多いと思う。）	ご意見ありがとうございます。オンラインを活用した市役所の利便性向上に取り組んでまいります。	E
19	プラン全体	MicrosoftForms等を利用したアンケート方式の方が、気軽に回答でき、なおかつ、詳細な回答も得られやすいと考えられる。	ご意見ありがとうございます。今回のパブリックコメントは電子申請サービスの活用を行いました。今後の取組の参考とさせていただきます。	E
20	プラン全体	デジタル姉妹都市の提案（デジタル分野においてビジネス、教育、福祉、子育てなどの領域で先頭を走る都市と「デジタル姉妹都市」を締結し、切磋琢磨する。）	ご意見ありがとうございます。今後の取組の参考とさせていただきます。	C
21	プラン全体	今回のパブリックコメントは、今後静岡市における「デジタル化推進」に向けての指針を定める重要な内容となっている。 とりわけ「デジタル」ということで、比較的若い世代にも関心が高いテーマであり、特にその年齢層の意見を広く集める必要がある。 しかし、今回のパブリックコメントの告知に、SNS(静岡市公式アカウント：FB、LINE、Instagram、※Twitterは未確認)を使用していない。 これでは、Q7で懸念している、一定の層（パブリックコメントを提出する）の意見しか反映されない施策になってしまう。 ぜひ、静岡市民のたくさんの意見を集約するための「告知」にも力を入れていただきたい。	ご意見ありがとうございます。 今回は、若い世代の意見を募集するため、市公式twitterにて周知いたしましたが、ご指摘のLINEやFBでの投稿は緊急性の高い情報を扱うこととしているため、今回は活用しておりませんでした。今後、多くの方々へ情報を告知するため、ご意見を参考に検討してまいります。	C
22	プラン全体	官民連携して、静岡に新たな仕事が創出され、新たな税収が生まれ、市民が豊かな暮らしができるようプランの推進に努めてください。	ご意見ありがとうございます。 経済、財政、生活面を充実していくよう、官民連携のあり方を検討してまいります。	E
23	プラン全体	紙での広報の配布をやめるか頻度を減らしてほしいです。近所の人に聞いても読む人はいませんでしたし、配布するのも面倒です。お願いします。	ご意見ありがとうございます。	E

「静岡市デジタル化推進プラン（2021-2030）（案）」に関するパブリックコメントの自由記載欄（問5）集計表

No.	区分	意見等要旨	市の考え方	意見の反映状況
24	プラン全体	静岡市は大都会に比べると、交通手段が不足していたりするため、足を運ばなくても自宅で行うことができるのは、とても便利で時間を有効に使うことができるので良いと思った。ただ、高齢者の方には、デジタル化する際に困難な部分が出てくるなとも思った。	ご意見ありがとうございます。 利便性の向上とデジタル・ディバイド解消の両立を図るべく取り組んでまいります。	E
25	プラン全体	デジタル化を推進することで、私たちのような若者にはとても良い印象を与えると思う、高齢者への対応はどうなるのか。個々の考えがしっかりしていないと、デジタルの中でも不備が多くなってしまい、結局大変になってしまうと思う。	ご意見ありがとうございます。 利便性の向上とデジタル・ディバイド解消の両立を図るべく取り組んでまいります。	E
26	行政運営の効率化と生産性向上	インフラの設計施工管理には図面が付き物ですが、BIM/CIMデータの取り組みは行わないのでしょうか。 概要版では、「最新技術の導入検討」という記載がありましたが、BIM/CIMは民間企業ですでに取り組みが始まっています。 国交省では公共工事でのBIM/CIMデータの活用ロードマップが示され、2023年までに原則化が図られますが、静岡市では導入はないのでしょうか。	インフラの整備、管理についてもデジタル技術の活用が必要なことからプラン本冊P42に示しておりますのでご参照ください。なお、個別施策となるBIM/CIMにつきましては、今後の導入に向けて現在検討を進めているところです。	C
27	市民の利便性の向上	市役所への問合せがオンラインでできるようになるととても便利ですが、レスポンスの早さが重要になると思う。このことについてどのような対策や形をとっていききたいか。	プラン本冊p41に示させていただいたように、AI技術をはじめとしたデジタル技術の積極的な活用による行政運営の効率化を進めるとともにSNS等を活用した場所や時間にとらわれない迅速な行政対応などレスポンスの速さを意識した施策を実施できるよう進めてまいります。	C
28	市民の利便性の向上	地域や国が使うアプリやウェブサイトは見づらく、使いづらいと思う。自分たちだけでサイトやアプリを作ることはいいと思いますが、もっと多くの人（10代～30代くらい）から意見を聴き、作ったらいいと思う。	ご意見ありがとうございます。 市民に使いやすいものになるよう検討を進めていきます。	E
29	市民の利便性の向上	手続の期限や指定日の通知があるオンライン手続きにすることによって、手続きのし忘れなどを防ぐことができると思う。	ご意見ありがとうございます。 行政手続のオンライン化を進める中で、利用しやすいサービスになるよう検討してまいります。	E

「静岡市デジタル化推進プラン（2021-2030）（案）」に関するパブリックコメントの自由記載欄（問5）集計表

No.	区分	意見等要旨	市の考え方	意見の反映状況
30	市民の利便性の向上	マイナンバーカードをスマホで申請して家でできて便利だと思った。しかし、マイナンバーカードの受け取りは、市役所に行かなければならなかった。結局は市役所に行く必要があるので、一度も行かなくて済むようになるといいなと思った。	ご意見ありがとうございます。 現在のところ、マイナンバーカードの受け取りにおいては、本人確認が必須であるため、ご来庁をお願いしております。	E
31	市民の利便性の向上	更新のためだけに役所に行くのはめんどくさいから、デジタル化をして、ネット上からできればとても楽。	ご意見ありがとうございます。 行政手続のオンライン化を進めることで、「いつでも」「行かず」に行政手続ができる環境を整備していきます。	E
32	市民の利便性の向上	市役所に行かなくても良い様な取り組みが実現してほしいとよく感じる。		E
33	市民の利便性の向上	アプリ等で、例えば、「あなたが申請できる手当」など条件に合った手当などを一覧で見ることができれば、条件を満たしているのに申請せず、困っている方々に役立つかもしれない。行っているかもしれないが、実際に市役所などに行く場合にも待ち時間をリアルタイムで見て、その場になくても順番がわかればいいと思う。	本市では、各区役所戸籍住民課等の窓口について、混雑状況をお知らせする「混雑ランプ」を市HPで公開しております。 「あなたが申請できる手当」を一覧で確認できるサービス等の導入については、今後の取組の参考にさせていただきます。	C
34	市民の利便性の向上	デジタル化で簡略化されても、料金が対面で手続きするときより高くなってしまっ ては利用者も増えにくく、デジタル化の推進に影響を及ぼすと考える。	デジタル化施策の推進にあたっては、費用対効果を十分に検証し、利用しやすいサービスになるよう進めてまいります。	C
35	市民の利便性の向上	これまでは証明書発行手数料を現金で支払っていたが、これからはオンライン上で決済ができるようになるのか。	ご意見ありがとうございます。 オンライン決済の導入については今後検討していきます。	E
36	市民の利便性の向上	遠い市役所まであるいは公民館まで行かなくてもコンビニで済むなら、自動車の使用量が減って脱炭素化できる。	ご意見ありがとうございます。	E

「静岡市デジタル化推進プラン（2021-2030）（案）」に関するパブリックコメントの自由記載欄（問5）集計表

No.	区分	意見等要旨	市の考え方	意見の反映状況
37	マイナンバーカードの普及促進	<p>電子申請を押し進めるにあたっては、本人確認できることが必須であり、そのためにはマイナンバーカードの普及が肝要である。</p> <p>マイナンバーカードなしでは、Aさんから申請があったとして、その申請が本当にAさんからなのか、Aさんに成りすました別人か判別できない。（マイナンバーカードであれば、カードに格納された鍵を使用した電子署名と公的認証局による証明で本人確認が可能）</p> <p>マイナンバーカードの取得により個人情報を盗まれるのではないかと不安に感じ、マイナンバー制度に反対する人たちが存在するが、そのような人たちの不安をどう払しょくするか考えることが必要。</p> <p>市役所の職員でもマイナンバーカードがどのような技術で安全性が確保されているか知らない人が大部分であると思う。</p> <p>マイナンバーに格納された鍵やP K Iなどの安全性を担保する仕組みを市役所の職員が理解し、住民へ正しく安全性を伝えられるように努力すべきであると思う。</p>	<p>マイナンバーカードの普及促進のため、広報紙等による啓発活動や国の取得促進策との連携等を進めていきます。</p> <p>また、マイナンバー制度およびマイナンバーカードの安全性等についても、住民の皆様へ丁寧な説明を行ってまいります。</p>	C
38	マイナンバーカードの普及促進	<p>マイナンバーカードの活用</p> <p>施策集には「マイナンバーカードの普及促進」が挙げられている。「普及促進」が未だ目的になっていることは問題である。マイナンバーカードを活用のレベルにしなければ意味がない。マイナンバーカードにより、コンビニエンスストアで住民票などを取ることができるようになったことは進歩だとは思いますが、これを更に一歩進める必要があると考える。そこで、マイナンバーカード自体が自分の証明書であるので、各種申請・契約時に必要となる住民票や課税証明書等を取得せず、それ自体を提示することで手続きができるような仕組みの構築を提案する。実際にはカードを提示するだけで証明になるのか、というところがあるので、コロナワクチン接種証明書のように、スマホアプリでいつでもダウンロードできる仕組みが望ましいと思う。なお、この仕組みを、最初に静岡市役所における申請等手続きに活用できないか、検討することが必要と考える。</p> <p>なお、これを進めて行くことで、手数料支払いの必要もなくなる可能性についても検討する必要があると考える。</p>	<p>本市のマイナンバーカード普及率は41.3%（令和4年1月1日現在）であり、普及促進と活用の両面から取り組んでいく必要があると認識しております。</p> <p>ご提案のマイナンバーカード及びマイナンバー制度の活用施策については、今後の取組の参考とさせていただきます。</p>	C
39	情報セキュリティの確保	<p>デジタル化が進んでいく中で個人情報の保護はとても大切だと思う。家の電話に迷惑電話がきたりするなど気を付けていてもどこからか個人情報が漏れてしまっているという点があるため市役所での手続きなどは大切な情報でありデジタル化をしていく際に十分に個人情報の保護についてもコストをかけていくことが必要だと思いました。</p>	<p>本市では、「静岡市情報セキュリティポリシー」に基づいた情報セキュリティ対策の実施や状況に即した見直しを行っております。</p> <p>同時に、新たな脅威に関する情報収集や職員への研修を通じて情報セキュリティレベルの維持・向上を図ってまいります。</p>	E

「静岡市デジタル化推進プラン（2021-2030）（案）」に関するパブリックコメントの自由記載欄（問5）集計表

No.	区分	意見等要旨	市の考え方	意見の反映状況
40	情報セキュリティの確保	犯罪に利用されないシステムにしてほしい。	本市では、「静岡市情報セキュリティポリシー」に基づいた情報セキュリティ対策の実施や状況に即した見直しを行っております。同時に、新たな脅威に関する情報収集や職員への研修を通じて情報セキュリティレベルの維持・向上を図ってまいります。	E
41	情報セキュリティの確保	もし、個人情報が出たら、どのように対応をするのか、考えているか。		E
42	情報セキュリティの確保	データのパンクはしないのか。データ漏洩しないか不安である。		E
43	情報セキュリティの確保	プライバシーの保護は当然のことである。		E
44	情報セキュリティの確保	デジタル化が進むことで不安を感じる面として、個人情報の漏洩やデータ改ざんがあるためセキュリティーウィルス対策を徹底して行っていただきたい。		E
45	テレワークの推進	静岡市役所内のテレワークの環境整備 コロナ禍の終息が見えない現状において、テレワークが行える環境の整備は官民間問わず求められている。民間はコロナ禍後も見据えてテレワークの環境整備を進めているようだが、行政についてはなかなか進んでいないのではないかと考える。行政で進まない理由が、ハードウェア・ネットワークといった環境を先行して進めているが、肝心の制度面の環境整備を進めないためではないかと考える。制度面、特に人事管理面においてテレワークを行いやすくするための制度面での環境整備を推し進めることを施策集に書き込んでほしい。	現在本市においてはテレワーク等の実証実験を行っており、勤怠管理の方法その他の制度面についても検証中です。コロナ禍、コロナ後の社会にあってはテレワーク等が重要な制度となってくるため今後の参考とさせていただきます。	C
46	テレワークの推進	通学時間をもたないと感じるので、これから社会人になって働くようになった時もっとテレワークが進んでほしいと思った。	ご意見ありがとうございます。	E
47	新たな価値の創出（スマートシティ）	デジタル都市モデルの構築を進める内容も盛り込んでほしい。さらに、オープンデータ化を進めることも盛り込んでほしい。	プラン本冊p64,p65において、オープンデータの推進と3D都市モデル構築業務を示しており、今後各事業を進めていきます。	B
48	新たな価値の創出（スマートシティ）	プランの実現にあたってはスピードも重要であり、特定分野においては「アジャイル」的に進めていくことも必要と考える。検討にあたってはかかわる企業が、消費者だけでなく従業員の事も含めて尊重し対応していくことが重要。そのような意識を関係者間で醸成させる活動も必要と考える。	デジタル化施策の実施にあたっては、アジャイル的な手法を取り入れながらスピード感を持って取り組む必要があると考えております。また、プラン本冊p44に示したとおり、行政、市民、企業、大学など様々なステークホルダーが参画できるネットワークの仕組みを構築できるよう取組を進めてまいります。頂いたご意見は今後の参考とさせていただきます。	C

「静岡市デジタル化推進プラン（2021-2030）（案）」に関するパブリックコメントの自由記載欄（問5）集計表

No.	区分	意見等要旨	市の考え方	意見の反映状況
49	新たな価値の創出（スマートシティ）	プラットフォーム構築の役割 スマートシティを推進する上では、産学官の連携を円滑に進めるためのプラットフォームが重要な役割を果たすと思われるが、現在のプランでは、市の内部に閉じた推進体制のみが記載されている。 なお、プラットフォームの運用を通じてデジタル化の推進を図る際には、企業の役割を最大限活用することが考えられる。例えば、神戸大学法学研究科の中川丈久教授は、スマートシティの構築にあたっては、AI技術および現場のニーズを熟知し、日々創意工夫を模索する企業側の役割を重視すべきと主張している。	プラン本冊p44に示したとおり、今後は企業や大学などとの連携を強めるため、新たなスマートシティの推進主体を立ち上げを進めてまいります。	B
50	新たな価値の創出（スマートシティ）	住民の合意形成について スマートシティを実現するには、住民データの利活用が不可欠だが、同時に必要なのが、データ提供者から意味のある形で同意を得ることである。しかし推進プランでは、利活用によってもたらされる結果について書かれているが、住民の合意を得る手続きについて明確に記載されていない。 なお、台湾には、「vTaiwan」という市民参加型のデジタルプラットフォームが存在する。住民参加のもとでスマートシティを進めていく上では、こうしたシステムも参考になると考えられる。	ご意見のとおり住民データの利活用には住民の合意が必要になりますので、今後スマートシティの検討を進める上で、頂いたご意見を参考とさせていただきます。	C
51	新たな価値の創出（スマートシティ）	医療介護のDXについて 静岡市を含め、現在の日本社会が抱える問題の一つは、介護を必要とする高齢者が増える一方で、介護の担い手が足りないという問題である。それゆえスマートシティ構築にあたっては、こうした問題にどのようにアプローチするかを明確にする必要があるが、現在のプランでは必ずしも明確にされていない。具体的には、誰もが安心できる遠隔の見守りシステムの開発、オンライン遠隔診療システムの開発（例：（平安グッドドクター）、情報銀行を活用した質の高い介護サービスの開発等が挙げられる。	プラン本冊p44に示した通り、今後、本市の強みを活かせる様々な課題の掘り起こしと分野間の連携によるサービス創出を進めてまいります。 また、本プランは社会情勢の変化等の状況に応じて見直しをすとしており、スマートシティの分野として検討する上での、ご意見として参考とさせていただきます。	C
52	新たな価値の創出（スマートシティ）	一見デジタルに関係のないような地域・事業課題をデジタルで解決していく「組織」とその「仕組み」⇒例：企業のDX、不登校、人口流出、子育てへの不安、保育士不足、教師不足などの課題をどうデジタルで解決していくか。それを実行していく組織を作る必要性があるのではないか。この結果スマートシティにつながると考える。	プラン本冊p44に示したとおり、行政、市民、企業、大学など様々なステークホルダーが参画できるネットワークの仕組みを構築できるような取組を進めてまいります。頂いたご意見は今後の参考とさせていただきます。	B

「静岡市デジタル化推進プラン（2021-2030）（案）」に関するパブリックコメントの自由記載欄（問5）集計表

No.	区分	意見等要旨	市の考え方	意見の反映状況
53	新たな価値の創出（スマートシティ）	マーケティング力強化 市民意識調査は毎年度実施しているが、それを一歩進める施策を検討すべきと考える。統計の部署に、データ分析の部署を創設し、SNSに流れているビッグデータ、あるいはプッシュ型のアンケートの回答等を分析することで、「静岡市民が今、何に困っているのか何を欲しているのか。」といったことを探り出し、そこに集中するための施策を提案する、といった流れを作り出してほしい。	本市では、例年実施している広報課の市民意識調査を始め、各課においても必要に応じて調査、パブリックコメント等を実施・分析し、施策に活用しております。 デジタル技術の進展に合わせた手法を検討しながら、データを活用した施策形成につながるよう、頂いたご意見を今後の参考とさせていただきます。	C
54	地域経済の活性化	デジタル化を進め、作業が効率化されることは大変すばらしい。しかし、推進の影で、ペーパーレス、はんこレスによって製紙業やはんこ業があらさまに追いやられていて、少なからずデジタル化の印象にも悪影響があると感じる。そのため、「業務用の紙やはんこを作らなくなった代わりに、こんなものを作っています。」といったPRを行政の補助を取り入れながら行うことで、産業保護と好印象を達成できるのではないかと。	ご意見ありがとうございます。 デジタル化の進展に対するご意見として、今後の各産業に配慮した取組の参考とさせていただきます。	C
55	地域経済の活性化	街中とオクシズという両極端によってしまっているように感じた。南幹線、清水、草薨、安倍川（駅）、用宗など、電車やバスで少し行っただけで魅力のある地域はたくさんある。静岡市をまんべんなく活性化させていただきたい。	ご意見ありがとうございます。	E
56	情報リテラシーの向上	デジタル関係が苦手な方も理解しやすいようにする必要がある。	プラン本冊p67に示したとおり、デジタル・デバイドの解消を目的とした高齢者向けの情報リテラシー向上の事業に取り組んでいます。	B
57	情報リテラシーの向上	特に高齢者に多い、デジタル機器を使いこなせない方への対応が気になる。	今後も誰もがデジタルの恩恵が受けられる社会を目指せるよう、取り組んでまいります。	B
58	情報リテラシーの向上	インターネットを活用してデジタル化を推進しても、高齢者の中にはインターネット環境がない人や、通信量が少ない人がいる。また、スマートフォンの使い方がわからない人や、購入への一歩が踏み出せない人もいると思う。よって、デジタル化を推進するために、全市民のインターネット環境について支えることを提案します。	プラン本冊p67に示したとおり、デジタル・デバイドの解消を目的とした中山間地域における民設民営での光回線を整備や情報リテラシー向上のための事業に取り組んでいます。今後も誰もがデジタルの恩恵が受けられる社会を目指せるよう、取り組んでまいります。	B

「静岡市デジタル化推進プラン（2021-2030）（案）」に関するパブリックコメントの自由記載欄（問5）集計表

No.	区分	意見等要旨	市の考え方	意見の反映状況
59	情報リテラシーの向上	デジタル機器が苦手な高齢者を中心とした方々には、対面での対応が求められると思う。いくらデジタル機器の使い方を説明しても理解できない覚えられない方は必ずいると思うのでそういった方々を取り残さない取り組みは必要だと思う。また、デジタル化に抵抗がある方々への理解を求めていくことも大事だと思う。	プラン本冊p67に示したとおり、デジタル・デバイドの解消を目的とした高齢者向けの情報リテラシー向上の事業に取り組んでいます。今後も誰もがデジタルの恩恵が受けられる社会を目指せるよう、取り組んでまいります。	B
60	情報リテラシーの向上	このデジタル化は、高齢者が取り残されては、地域が活性化していかないと感じた。そのため、スマホの使用方法を高齢者に教えたり、手厚いサポートを行ったりした方がよいと考えられる。それと、デジタル化をするならば、端末代や通信料を考え直す必要があるのではないのかなと思った。	プラン本冊p67に示したとおり、デジタル・デバイドの解消を目的とした高齢者向けの情報リテラシー向上の事業に取り組んでいます。今後も誰もがデジタルの恩恵が受けられる社会を目指せるよう、取り組んでまいります。	B
61	情報リテラシーの向上	デジタル化を推進するにあたって具体的な策を理解することができたが、高齢者に対しての具体的な提案がなく、より上の世代に対してわかりやすいデジタル化をするべき必要があると思った。		B
62	情報リテラシーの向上	デジタル機器が苦手な方々（年配の方々）への説明会や、やり方が載っている紙を送るなどした方が良いと思った。	プラン本冊p67に示した通り、デジタル・デバイドの解消を目的とした高齢者向けの情報リテラシー向上のための事業に取り組んでいます。今後も誰もがデジタルの恩恵が受けられる社会を目指せるよう取り組んでまいります。	E
63	情報リテラシーの向上	分かりやすい手順（3, 4段階）でできるような手続きであれば年配の方も取り組みやすいと思う。	先進国においてはサービスの提供側の目線からではなく利用者の使いやすさを考えたサービスデザインの考え方が導入されており、ご意見の通り利用者目線の少ない操作で目的の情報、手続きへアクセスできることが理想と考えます。より良い行政サービスが提供できるよう、頂いたご意見を今後の参考とさせていただきます。	C
64	情報リテラシーの向上	デジタル人材の確保と育成が必要なのはよくわかる。しかし、「市民中心の」、「誰もが」となると、高齢者や、電子機器を持っていない市民たちの声はどうするのか気になった。	ご意見ありがとうございます。デジタルの利便性や恩恵を理解していただく機会を提供しつつ、今後の社会情勢の変化を見ながらデジタル技術の進展に応じたサービスや情報機器の活用が難しい方への支援を検討してまいります。	E

「静岡市デジタル化推進プラン（2021-2030）（案）」に関するパブリックコメントの自由記載欄（問5）集計表

No.	区分	意見等要旨	市の考え方	意見の反映状況
65	情報リテラシーの向上	デジタル化が進むと取り残されてしまうのは、高齢者であると思う。そして、今デジタル化が思うように進まない原因の一つに高齢者がデジタル化への不慣れさや分からなさがあると思う。でも、その意見ばかりを聞いているといつまでも紙ベースのものから抜け出せないと思いますから、1回全部デジタル化に変えて、わからない人たちに1番最初に手厚く教える人たちを置けば少しはデジタル化が進むと思います。		A
66	情報リテラシーの向上	年齢や地域によって情報格差がある。特におじいちゃんおばあちゃんには、デジタル化の動きはむずかしい。少子高齢化で老人が増え、過疎化などの問題もある中、情報格差は進行してしまうのではないか。この問題に注目する必要があると思った。		A
67	情報リテラシーの向上	デジタルが苦手な老人などの自宅に訪れて使い方等を教える事業が必要であると思う。		A
68	情報リテラシーの向上	社会課題の解決や利便性の向上が最も求められるのは、移動手段や通信手段が徐々に減っていく高齢層ではないか。一定以上の高齢者はデジタル機器が苦手ではなく、そもそも拒否反応がある。触ること自体に抵抗感を感じている。各家に端末を配るとか、わかりやすいインターフェースにするなどの使い古された方法ではなく、高齢者が触ってみようかと思うようなカタチが必要ではないか。地域自治会の隣組や班単位で高齢者の中からデジタル化推進委員を選び、彼らが各家を訪ねて、例えば申請や届け出を代行し、またスーパーなどへの発注も代行し、段々と利便性を浸透させていき、一人また一人と機器を使える人が増えていくような、地道な活動は必要ではないかと思う。取組事例に書かれたような、デジタル化を理解する方に向けた施策ではなく、「情報リテラシーの向上」のボリュームをもっと大きくし、これを3つ目の柱として具体的な施策を考えることが必須だと思う。取組事例の一つとしてあげて、デイサービスや福祉施設でスマホに接することや、生涯学習施設で勉強会に参加すると書いても、その程度の位置づけなんだと感じてしまうのではないか。高齢者に浸透させるためには、もっともっと多様で多面的な施策が必要だと思うがどうか。		ご指摘を踏まえて、プラン本冊p67に多様な施策に取り組むことで情報リテラシー向上を進めていくことを追記しました。
69	情報リテラシーの向上	地域単位で、高齢者に対してのデジタル教育をボランティア形式でもっと広めていくべきだと感じた。	ご意見ありがとうございます。現在の講座や体験会の実施のみならず、今後の高齢者向けの施策の検討における参考とさせていただきます。	E

「静岡市デジタル化推進プラン（2021-2030）（案）」に関するパブリックコメントの自由記載欄（問5）集計表

No.	区分	意見等要旨	市の考え方	意見の反映状況
70	情報リテラシーの向上	高齢者のリテラシー向上も重要な課題ではあると思うが、100%の人に行き届くことはないと思う。高齢者などにも使いやすいシステムを用意することが重要だと思う。	ご意見ありがとうございます。 市民の皆さんに向けたシステムづくりの参考とさせていただきます。	E
71	情報リテラシーの向上	デジタル化とあるが、高齢化にはどの様に対応していかなければいけないのかも考える必要があると思った。	ご意見ありがとうございます。 現在ご高齢の方々にもデジタル機器を楽しみながら受講できる体験会の開催など、年齢によらずデジタル機器に触れる機会の創出に取り組んでおります。ただし、全ての方々がデジタル機器を利用することは難しい面もあり、課題として検討してまいります。	E
72	情報リテラシーの向上	デジタルネイティブ世代は既にデジタル化に対応している。 問題なのは銀行ATMの操作すらおぼつかない人たち（主に高齢者）である。 このようなデジタル化に恐怖を感じている人々に夢のようなDXを語っても理解されない。 肝要なのは、デジタル化にネガティブなイメージを持っている人たちにデジタル化は怖くないと思わせること。具体的には、行政が携帯キャリア等と手を結び、高齢者向けスマホ教室などが気軽に受講できる環境を整備することが必要だと思う。その意味で、プランにある（4）情報リテラシーの向上は非常に良い事業であり、真っ先に推し進めるべきものだと思う。	ご意見ありがとうございます。 ご意見にもありますように、現在ご高齢の方々にもデジタル機器を楽しみながら受講できる体験会などの開催に取り組んでおります。今後も、参加した方のご意見などを参考に、デジタル機器に対する恐怖心を払拭できるような機会となるよう進めてまいります。	E
73	情報リテラシーの向上	高齢者はどのようにデジタル化に慣れることができるのか。みんながスマホを持たなければいけないのか。	ご意見ありがとうございます。 デジタルの利便性や恩恵を理解していただきつつ、今後の社会情勢の変化を見ながらデジタル技術の進展に応じたサービスや情報機器の活用が難しい方への支援を検討してまいります。	E
74	情報リテラシーの向上	DXが進むことで生活が豊かになることは素晴らしいですが、情報機器、IoTやICTの利活用ができない方、そもそも情報機器を持っていないという方に対して無償で利用できる情報機器の設置などデジタルデバインドへの取組が今後注目されてくるなど感じた。	ご意見ありがとうございます。 デジタルの利便性や恩恵を理解していただきつつ、今後の社会情勢の変化を見ながらデジタル技術の進展に応じたサービスや情報機器の活用が難しい方への支援を検討してまいります。	E

「静岡市デジタル化推進プラン（2021-2030）（案）」に関するパブリックコメントの自由記載欄（問5）集計表

No.	区分	意見等要旨	市の考え方	意見の反映状況
75	デジタル人材の確保と育成	<p>「DXの司令塔となる職員の確保」について。 行政知識に加え、高度なデジタル知識に精通している人物と書いてあるが、そのような人はごくわずかだと思う。このような人材をどのように確保するか具体策を検討すべきだと思う。仮にそのような人材を外部から招へいするとしても、年収何千万円も稼ぐ人であり、破格の条件でなければ来てくれないと思う。</p> <p>「庁内の情報リテラシーの向上」について。 デジタル知識の習得やスキルの把握をするためにIPAが実施してる国家試験である「ITパスポート試験」や「情報セキュリティマネジメント試験」の受験を推奨し、合格者数を目標値をして設定するとよいと思う。合格者に報奨金を出し、資格取得を推奨するの一案だと思う。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。 ご指摘の通り、デジタル人材は全国的に不足しており、更に行政事務にも精通した人材は限られていることから、今後の課題であることは十分認識しております。 また庁内職員のリテラシー向上に対する試験制度導入の考えにつきましては、頂いたご意見を参考とさせていただきます。</p>	C
76	デジタル人材の確保と育成	<p>デジタル人材の確保と育成は大きな課題ですが、現在はローコード開発やRPAなど専門知識がなくても業務改善は進められる。職員がスキルを習得し、まずは身近なところから業務改善に着手してはどうか。これは個々の最適化を目指すのではなく、デジタル化により効率を高める体験を通じて変革の意識づけを図り、さらなるデジタル活用につなげることが狙いである。単なる個別最適に陥らぬよう、全体的なコントロールは欠かせない。まずはものごとが一步動くよう、きっかけ作りが必要かと思う。</p>	<p>本市においてもローコードツールやRPAの導入実証実験を行い職員のスキル向上を図っているところであります。頂いたご意見を今後の参考とさせていただきます。</p>	C
77	デジタル人材の確保と育成	<p>「デジタル分野（プログラミング等）に精通したトップクラスの人材が一人欲しいのか」、それとも「ある程度デジタル分野に関する知識を持った人材が複数欲しいのか」どちらかといえばどちらを優先して行政の人材を集めているか知りたいと思った。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。 デジタル化のためには、デジタルに精通したトップクラスの人材によるデジタル化の舵取りと、それを実行するデジタル人材の確保と育成の両方が必要と考えております。</p>	E
78	デジタル人材の確保と育成	<p>もともとスキルを持っている人を優遇するのもいいが、すでにいる人材の中で、興味のある人を育成するのも良いと思う。大学や専門学校と連携し、積極的に勧誘するのも良いと思う。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。 今後のデジタル人材の確保・育成について参考とさせていただきます。</p>	E
79	デジタル人材の確保と育成	<p>プログラミングの知識がなくても、システムの開発ができる魅力的なツールであると感じた。今後はデジタル人材がより必要になるため、若いときから育成しなければならない。そのため、ローコードツール研修を義務教育の期間で学ぶことができる環境が必要だと感じた。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。 今後のデジタル人材育成の検討の際に参考とさせていただきます。</p>	E

「静岡市デジタル化推進プラン（2021-2030）（案）」に関するパブリックコメントの自由記載欄（問5）集計表

No.	区分	意見等要旨	市の考え方	意見の反映状況
80	デジタル人材の確保と育成	今後の将来を考えたときに、デジタル人材の育成の重要性は増すことと思われます。国境なき経済として世界と伍していくために静岡市のみならず日本国として早期にデジタル人材を確保する必要があると考えます。人材の育成はすぐにはできない為、10年先、20年先を見越して今すぐに教育の場に主としてデジタル教育を実施し、ITリテラシーの向上とデジタルスキルの習得に力を入れるべきと思慮いたします。難しいところではあると思いますが、これまでの教育概念にとらわれることなくカリキュラム自体の見直しを行い、同教育の時間の捻出を検討していただきたいと思います。	ご意見ありがとうございます。 現在は、ギガスクール構想に基づくデジタル教育の拡充を開始したところであり、今回頂いたご意見は、今後の教育環境の整備についての参考とさせていただきます。	C
81	デジタル人材の確保と育成	DXのデジタル人材民間交流（出向など）⇒ネットワークの構築を商工会議所青年部で構築できる。	ご意見ありがとうございます。 人材育成には多様な取組を行うための異業種間連携が一つの方法と考えており、今後の施策の参考とさせていただきます。	C
82	デジタル人材の確保と育成	義務教育段階の子供たちに対しての積極的なアプローチ（例：テックキャンプ、ギフトドキャンプ、インターン等）・ICTプログラムの策定・意欲のある子供たちに向けての企業インターン等	ご意見ありがとうございます。 義務教育だけでなくデジタルに精通したトップクラスの人材も必要と考えており、今後の人材育成の参考とさせていただきます。	C
83	デジタル人材の確保と育成	デジタル人材の不足は各企業においても深刻な問題。特にDXの司令塔となるCIOは、単なる教育や研修では育成できないのが最大の悩みである。中堅・中小企業レベルでのCIOの求められる姿、デジタル知識などを具体的に明らかにできれば、地域、企業のDXは早く進展すると思う。	ご意見ありがとうございます。 今後のデジタル人材の確保策として、引続き検討してまいります。	C
84	デジタル人材の確保と育成	静岡県だけでなく日本全体を見てもデジタル人材不足の課題があるがデジタル人材の確保や育成を進めていく上でどのような政策があるのか。私たち大学生は何をしていく必要があるのか。私たちがデジタル人材になるためにはどうすべきなのか気になった。	ご意見ありがとうございます。	E
85	デジタル人材の確保と育成	人材育成について、10年をかけた具体的な人材育成プランを策定していただくと子育て世代としてはより安心する。（例：リテラシー層（小中高生）、専門家層（高専・大学等）に応じて教育プログラムを作成）」	ご意見ありがとうございます。 本プランは社会情勢の変化等の状況に応じて見直しをすとしており、今後の人材育成の参考とさせていただきます。	C