

伊勢原市フロントヤード改革推進方針(案)のパブリックコメントの実施結果について

1 パブリックコメントの概要

(1) 意見募集期間

令和6年12月2日(月)～12月27日(金)

(2) 周知方法

広報いせはら12月1日号、市ホームページ、いせはらくらし安心メール、市公式SNS

(3) 方針案の閲覧場所

市役所1階ロビー、各公民館、図書館、市民活動サポートセンター、市ホームページ、担当窓口

(4) 意見提出方法

住所又は所在地、氏名又は名称及び連絡先電話番号を明記し、意見等について、電子申請か電子メール、郵送、ファクシミリ、直接担当へ持参

(5) 提出意見数

7件(5名)

2 意見及び市の考え方について

(1) 対応区分と件数

対応区分	件数
A：御意見を踏まえ、方針案に反映するもの	2件
B：御意見の趣旨が既に方針案に反映されているもの	0件
C：今後の施策や事業の参考とするもの	4件
D：御意見として承ったもの	1件

伊勢原市フロントヤード改革推進方針(案)のパブリックコメントの実施結果について

2 意見及び市の考え方について

(2) 意見及び市の考え方

	意見・提案等の内容（要約）	対応区分	市の考え方
1	各種申請書は、重複する内容を何度も記載することが多く煩雑に感じており、窓口によっては、隣の方と近く、プライバシーへの配慮が不安なところもある。また、同じ申請内容に関して、職員によって説明が違い、複数回来庁が必要なものもあった。 窓口に行かなくてもオンラインで手続きが可能が増えれば市民にとっても大変助かると思う。 ただし、高齢者や障がい者などシステムが使えない人たちへの支援体制もきちんと整えてほしい。特に、障がいサービスは、自分で申請する必要があるため、必要としている人たちに確実に情報が届けられることや、手続き方法等に関する相談窓口が機能することは重要だと考える。	A	「行かない窓口」や「書かない・待たない窓口」の実現に向けては、行政手続のオンライン化の拡大やシステムの導入だけでなく、年齢や身体的・社会的条件等によらず、皆がデジタル技術の恩恵を享受できるような支援体制の整備を進めます。本年度もシニア向けスマホ講座を各公民館で開催し、定期的にICT講座を行っていきます。 また、定型的な手続をより簡潔にすることで、相談業務等を手厚くサポートできる環境を整備するほか、必要な方に必要な情報が確実に届けられるような、プッシュ型行政サービス(行政から住民に対して積極的に情報やサービスを提供する形態)の拡大に向けて取組を進めます。 なお、方針（案）ではⅡ-2-①の2つ目の項目を、「年齢、身体的条件等によらず、誰もがオンラインサービス等を利用できるよう支援します。」と記載します。
2	「書かない・待たない窓口」には音声認識や手書き認識での入力も可能とし、高齢者をはじめ、タッチパネル操作が不得意な人、見えにくい人、難聴の人等、様々な市民にも優しい対応の「窓口」であってほしい。	A	「書かない・待たない窓口」の実現に向けては、マイナンバーカードの読み取りや、職員の聞き取りなどにより必要な情報を取得することで、デジタルネイティブ(デジタル技術やインターネット環境とともに育った人々)な方だけでなく、年齢、身体的条件等により、デジタル技術の利用にハードルがある方でも、利便性を享受できるよう、来庁者目線に立った取組を進めます。 なお、方針（案）ではⅡ-2-①の2つ目の項目を、「年齢、身体的条件等によらず、誰もがオンラインサービス等を利用できるよう支援します。」と記載します。

伊勢原市フロントヤード改革推進方針(案)のパブリックコメントの実施結果について

2 意見及び市の考え方について

(2) 意見及び市の考え方

	意見・提案等の内容（要約）	対応区分	市の考え方
3	ガバメントクラウドの進捗がイマイチのようなので、投資コストの観点ととりあえずのつながりが目的かもしれないが、行政が情報インフラにLINEを使うのはセキュリティとノイズの面で有りなのか疑問に思っている。他がやってるから良いというロジックでもないと思う。 （個人的には家族限定でしか使えないアプリ）	D	LINEは、国内での利用者が多く双方向のコミュニケーションツールとして有用だと考えます。 本市では、国のセキュリティ要件を満たしたクラウドサービスを利用し、LINEを通じてイベント予約や申請手続など様々な機能を提供しています。 引き続き、セキュリティ面に十分配慮し、市民サービスの向上に取り組んでいきます。
4	伊勢原駅に出先機関があるが、必要性もしくはなぜ有人でなければいけないのかと思っている。そもそも、そこで個人番号カードを使ったサービスはできないし、それなら別にコンビニで良いんじゃないのかと思う。	C	伊勢原駅窓口センターについては、マイナンバーカードやそれを使用したコンビニ交付の普及状況なども鑑みて、引き続き在り方を検討していきます。
5	住民向けにはスマートフォンの行政アプリが一番使いやすい（今現在全ての民間組織はそうなってるし）だろうと思っている。そもそも、現在はパソコン使わない（持たない）世帯も多いため、ブラウザ版のページはたとえば調達・職員採用関連とかパブリックコメントとか用途限定で良いと思う。	C	本市では新たなアプリケーションをインストールする必要がなく、既に多くの方が利用しているLINEをスマートフォンツールとして活用しており、必要に応じて市LINE公式アカウントからブラウザ版ページへのリンクを掲載しています。 各行政サービスの対象となる方々の属性などにも配慮し、より効果的かつ利便性向上に繋がるサービスの提供を進めていきます。

伊勢原市フロントヤード改革推進方針(案)のパブリックコメントの実施結果について

2 意見及び市の考え方について

(2) 意見及び市の考え方

	意見・提案等の内容（要約）	対応区分	市の考え方
6	行政業務全般におけるDXの推進は、積極的に展開すべきであり、フロントヤード改革は、窓口サービスの今後のあるべき姿として非常に理にかなっているため、その推進に賛同する。利用者は市役所窓口に行く必要がなくなり、大きな利便性を享受できると考える。一方、デジタル機器に不慣れな高齢者やセキュリティ面で不安を抱く市民に対しては、丁寧な対応が求められるが、状況を見極め、対応体制の縮小も可能であるとする。 予算不足は理解するが、市庁舎の明るい改装を希望する。旧式トイレや施設全体が暗いなど、老朽化が目立つ。他施設なども、市民が満足して利用できるよう維持管理の向上をお願いする。	C	めざす窓口サービスの実現に向けて、効果的なデジタル技術の活用とともに、来庁者目線に立った取組を進めていきます。 市役所本庁舎等の老朽化への対応については、公共施設等総合管理計画や個別施設計画に基づき、計画的に修繕・維持管理を進めていきます。 なお、子育て支援の拠点として、お子様連れの方に寄り添った設備・機能を持った新築の分庁舎を令和7年4月のオープンにします。
7	市役所に行かなくてもよい手続きを増やすのは良いことであるが、一方で、行く必要がある手続きがあるものの、伊勢原駅には駅窓口センターがあるが、愛甲石田駅にはない。愛甲石田駅周辺にも窓口センターを置いてほしい。石田も伊勢原市であるがなにもかも伊勢原駅中心に行政が進んでいる。	C	「行かない窓口」の実現に向けて、行政手続のオンライン化の拡大とともに、年齢や身体的・社会的条件等によらず、皆がデジタル技術の恩恵を享受できるような支援体制の整備を進めていきます。 また、駅窓口センターについては、マイナンバーカードやそれを使用したコンビニ交付の普及状況なども鑑みて、引き続き在り方を検討していきます。