

軽井沢町DX推進計画策定に関する パブリックコメントの結果

2025年 1 月

情報推進課DX推進係

実施概要

募集期間	2024年（令和6年）12月2日（月）から2025年（令和7年）1月8日（水）まで
資料の入手方法	- 町ホームページ https://www.town.karuizawa.lg.jp/www/contents/1731026925596/index.html - 軽井沢町役場 情報推進課
意見の提出方法	ながの電子申請サービス、電子メール、FAX、郵便、持参

実施結果

意見件数	5件
意見に対する対応	
1 計画（案）を修正する。	0件
2 計画（案）に盛り込まれており、修正しない。	1件
3 計画（案）を修正しないが、今後の取組において検討又は参考とする。	1件
4 検討の結果、計画（案）を修正しない。	1件
5 その他（質問への回答、状況説明など）	2件

該当項目	意見の内容	町の考え方	対応
第3章 基本施策			
1 住民サービスのDX (2)書かないワンストップ窓口の推進	移動式のDXサポート車両、コミュニティセンターでの支援窓口など、役場まで出向かずとも、手続きや相談が行えるDX窓口を設置。	現時点で、デジタル化に向けた体制が整っていない状態のため、まずは窓口の在り方を整えます。移動庁舎・支援については、いただいた意見も参考とします。	3
第3章 基本施策			
1 住民サービスのDX (4)デジタル活用のサポート (デジタルデバイド対策)	一過性の講演ではなく教育プログラムが必要。セキュリティよりリテラシーが重要。毎週、公民館分館や学校など地域コミュニティでのトレーニングやマンツーマンのサポートも要る。その為に、シニア・トレーナ育成やエスカレーション先のサポーター、コーディネーターなどが必要。	ご認識のとおり。具体内容については実施フェーズ時に参考とします。	2

第3章 基本施策

1 住民サービスのDX

(5) 情報受発信力の強化

情報を階層化しユーザー視点でのカテゴリ分類を行う。所管課毎ではユーザーから、わかりにくい。何を探したいかを先に考える。キーワードやタグなどから、ユーザーが条件を絞って情報を見つけやすく。アーカイブ情報も検索可能にし、過去の記録を容易に参照できる仕組み。よくある質問を集約しFAQセクションを充実させる。

カテゴリ分類については、新ホームページ掲載に向け詳細なカテゴリ分けを実施しています。（例：大分類「暮らしの手続き」の中に中分類「ごみ・環境・動物」さらに小分類「ごみ・リサイクル」等で細分化）また、関連記事や類似する情報については、AIにより表示されることで、利用者が必要な情報にたどり着きやすい仕組みを導入しました。

分かりやすい情報受発信についてはいただいた意見を広報担当に共有しご指摘も踏まえながら取組を進めていきます。

5

第3章 基本施策

1 住民サービスのDX

(6) マイナンバーカードの普及・利用の促進

マイナカードを使いたくない市民に対して、紙の申請フォームを窓口でデジタル化（入力）をサポート。マイナを使わない場合でも、IDとパスワード、SMS認証などでオンライン手続きを可能に。

紙の申請フォームの入力については、書かない窓口の実現によって、住民の記入負担を軽減していきます。

ご意見の中にあるマイナンバーカードを使いたくない方への代替えIDやPWについては、町から複数の本人認証環境を提供することは利用者の混乱につながることから、国が提供する環境（マイナンバーなど）を最大限活用していく方向で検討していきます。

4

該当項目	意見の内容	町の考え方	対応
第3章 基本施策 2 行政運営のDX (5)テレワークの推進	テレワークに適した行政事務や移行が可能なものは、現状そう多くないのでは。そうであれば、テレワークを無理に推進するのではなく、出張サービスや移動窓口などの強化注力の方が効果的だ。なお、職員が一部の日程で在宅勤務しつつなど、ハイブリッドで柔軟な働き方の推進を否定するものではない。	テレワークに適した業務、人材のリソース配分についてはBPRにより現状のやり方を見直す、ペーパーレス化を進めることで、柔軟に検討していきます。 移動庁舎・支援については、いただいた意見も参考とします。	5