

令和2年度 第3回市政モニターアンケート
「行政のデジタル化」の集計結果からの考察

利便性の向上とコスト削減への期待が大きい

紙での仕事や手続きを電子化することで、市民の利便性向上と更には人件費等のコスト削減に繋がることを期待されている。

こうした対応は、3年を掛けずに実現することが求められており、スピード感をもって取り組んでいく必要がある。

セキュリティへの不安の解消が必要である

デジタル化や無料 Wi-Fi、マイナンバーカードに関して、個人情報の漏洩や流出など、セキュリティに不安と感じる意見が多くある。また、マイナンバーカードに関しては、紛失時や悪用の不安を感じる意見もある。

デジタル化を進めるためには、セキュリティへの対策とともに、不安を解消するための説明や周知に取り組むことが重要である。

周知するには、メリットや必要性をアピール

行政が市民に使ってほしいと考えるアプリはいろいろあるが、「コロナ対策になる」とか「ポイントが付いて得になる」など、市民が必要性を感じた場合には使われるが、そもそも知らないというものも多い。

市民に使ってほしいアプリを用意する場合には、アプリの周知とともに、市民目線でその必要性とメリットをアピールする必要がある。

また、マイナンバーカードに関しても、国の進める方針に沿いながらも、市民が便利と感じるサービスを行うことが普及につながる。

デジタル弱者を取り残さないための簡単な仕組みが求められる

高齢者や外国人、デジタルを苦手とする人が取り残されないかと心配する意見がある。デジタルを苦手とする人でも使えるような簡単な仕組みやサポートが必要である。