

「デジタル・トランスフォーメーション(DX)推進計画」に対する
意見募集(パブリックコメント)の実施結果について

1 意見募集(パブリックコメント)について

【募集期間】

令和3年(2021年)12月1日(水)から令和4年(2022年)1月4日(火)まで

【意見を提出できる方】

市内在住・在勤・在学の方、または市内に事務所・事業所を有する法人や団体

【閲覧場所】

デジタル推進室、市政資料室、市民部各事務所、各市民センター、各図書館

【提出方法】

電子申請、郵送、電子メール、FAX、窓口への持参

2 意見提出者数及び提出方法の内訳

【提出者数】

4名

【提出方法の内訳】

電子申請	郵送	電子メール	FAX	窓口への持参
3名	—	1名	—	—

【意見件数】

13件

3 意見の要旨と市の考え方

番号	意見要旨	市の考え方
1	行政がデジタルによる変革に着手するにあたっては、市民に理解していただくことが肝要であり、その広報にあたっては、広報誌やホームページ等だけでは不十分である。 デジタル・トランスフォーメーションの内容について、市民の理解を深め積極的にかかわってもらうため、市の各部門の成果や公益的な活動を行う組織等も参加した複合イベントを開催してはどうか。	DXの推進にあたっては、市民を始め企業、大学、町会・自治会などの多様な方々に計画のビジョンや市の取組等を理解していただき、協力しながら進めていくことが必要不可欠だと考えています。 市のデジタル化の取組等につきましては、市が実施するスマートフォン教室やイベント等のほか、多様な主体と連携して周知していきます。また、御意見をいただきました複合イベントの実施につきましても検討を進めていきます。

2	<p>一番期待することは、窓口での手続きを自宅からオンラインでできるようになることです。市役所の手続きについて、コロナ禍等により外出を控えたい人が、自宅からでなくても、せめて近くの郵便局やコンビニ等でできるようにして欲しい。</p>	<p>現在も子どもとその家庭に関する手続、保健衛生・医療に関する手続及びイベントや講座の申込等についてスマートフォンやパソコンからオンラインで行うことができます。</p> <p>令和3年（2021年）12月1日からは、住民票の写しと市・都民税の課税（非課税）証明書について、マイナンバーカードを利用してスマートフォンからオンラインで申請・決済し、郵送で受け取れるようにいたしました。また同日付で、上記証明書等に加え、印鑑登録証明書及び戸籍謄抄本等について、マイナンバーカードを利用してコンビニエンスストアで取得できるようにいたしました。</p> <p>今後もオンライン申請の対象手続の順次拡大を進めるなど、市民の皆様の行政手続にかかる負担軽減を図ります。</p>
3	<p>市役所だけではなく市の関連施設や市が支援している施設等の利用申請や支払いについて、オンラインでできるようにして欲しい。</p>	<p>施設利用者の手続にかかる負担軽減を図るため、市の施設（指定管理者導入施設を含む）の予約から利用料の支払いまでをオンラインで完結できるシステムの導入について、現在のシステム更新時期等を踏まえ検討していきます。</p>
4	<p>市から発する情報について、デジタルという視点から、個々に欲しい情報をすぐに得られるようにして欲しい。また、市民に確実に知らせなければならない情報が適切に届くような体制にして欲しい。さらに、市の情報だけではなく、国や都、近隣の市区町村の情報も連携して得ることができれば市民の利便性が高まる。</p>	<p>本市では、公式LINEアカウントからの配信で新型コロナウイルス感染症に関するお知らせのほか、災害発生時の防災情報やイベント情報など、市からのお知らせを幅広くお届けしています。令和3年（2021年）9月1日からは、同アカウントにおいて、欲しい情報のジャンルを設定することで、興味のある情報だけを受信できるようになる「セグメント配信」を開始しました。</p> <p>また、政府が運営するオンラインサービスで自分専用のサイト「マイナポータル」では、お住まいの市区町村のほか、全国の市区町村の子育てや介護をはじめとする行政サービスの検索や、個人にあった行政機関等からのお知らせをオンラインで受け取ることができます。</p> <p>今後も引き続き、情報の効果的な周知に取り組んでまいります。</p>
5	<p>仕事等により開庁時間に相談できない時等のために、チャットシステムを導入して欲しい。</p>	<p>本市では、市の業務に関する様々なお問い合わせに対し、24時間365日、AIが対話形式で自動応答する「総合案内チャットボットサービス」を令和3年（2021年）9月15日に開始しました。チャットボ</p>

		<p>ットサービスは、市公式 LINE の基本メニューから、また市ホームページに表示されるキャラクター「はっちお〜じ」をクリックすることをご利用いただけます。</p>
6	<p>デジタル化の恩恵を得られない人や家庭の方々にも、等しく遅れのないようにデジタル化を進めて欲しい。</p>	<p>「誰一人取り残されない、人に優しいデジタル化」を進めるため、令和3年度（2021年度）は国や東京都の制度を活用した参加費無料のスマートフォン教室を実施しています。今後も引き続き同様の教室を開催するとともに、身近な場所で気軽に支援を受けられる仕組みづくりにも取り組んでまいります。</p> <p>また、デジタル機器の利用が困難であったり、利用しない方についても、窓口での手続の負担軽減など、デジタル技術を活用した取組みを進めていきます。</p>
7	<p>災害等非常時にはデジタルよりアナログな手法のほうが確実な場合がある。災害時に限らず、うまくデジタルとアナログが連携できるような体制を構築して欲しい。</p>	<p>大規模な災害時には、ホームページやソーシャルメディアのほか、防災行政無線、広報車、ケーブルテレビなどの様々な媒体を活用して、災害情報、被害状況などについて広報することとしています。災害時に限らず、デジタル技術と対面や手作業等といった従来の手法のそれぞれの特長を活かした体制・仕組みを構築していきます。</p>
8	<p>市と町会・自治会との連携をより強化するシステムや、一人暮らしの学生等、町会・自治会に加入していない方々へも情報が届く仕組みを構築して欲しい。</p>	<p>町会・自治会を始め企業や大学等、様々な団体との連携をより強化するため、オンライン会議などのデジタル技術の活用を検討していきます。</p> <p>また、市の施策、イベント及び防災等に関する市政情報について様々な状況の市民の方へお知らせするため、LINE、Twitter 及び Facebook の公式アカウントを活用して発信しています。</p>
9	<p>計画のサブタイトル「時間や場所の制約を超えて 社会を豊かに」について、計画内容をより具体的に伝える文言とするよう再検討して欲しい。</p>	<p>サブタイトルは、計画のビジョン「デジタル技術の活用により人と人のつながりを深め、地域共生社会を実現する」を補完するため、デジタル技術が可能にすることと目指す社会について表現したものです。</p> <p>計画内容につきましては、本計画の基本方針及びその施策でご説明し、また令和4年（2022年）の夏ごろまでに本計画に基づき策定するアクションプランで具体化いたします。</p>
10	<p>DXにより目指す2025年の姿を理解するため、より具体的な例を載せて欲しい。</p>	<p>DXにより目指す2025年の姿の具体的な例や取組及び数値目標につきましては、令和4年（2022年）の夏ごろまでに本計画に基づき策定するアクション</p>

		プランでお示しします。
11	基本方針1 施策⑤「デジタルデバインド対策推進」の目的・あるべき姿の「年齢、性別、国籍、障害」の中に「貧困」「収入の高低」などを加えて欲しい。	基本方針1 施策⑤「デジタルデバインド対策推進」の目的・あるべき姿の「年齢、性別、国籍、障害の有無等」を「年齢、性別、国籍、障害の有無、経済的な状況等」に修正します。なお、デジタルデバインド対策は、様々な理由によりデジタルの活用が困難な方の全てを対象としています。
12	アクションプラン作成に際しては、男女共同参画の視点から附属機関等の参加者の選考をして欲しい。	本計画策定にあたって開催しました懇談会の参加者（市民、市内企業の代表及び市内大学の関係者。関連する所管の課長職を除く）は、男女共同参画の観点から、男女比率が等しくなる構成としています。なお、アクションプランの策定においては、附属機関は設置しない予定です。
13	DXに際しては、市民がどれだけICTを活用するかが重要であるが、多様化したニーズに応えるためには、各地域拠点に広範囲なICT利用を相談できるサポーターの配置が必要である。体制は、気軽に相談できるものであるとともに、オンライン講習会やオンラインイベントを多数実施し、「できるようになる」「便利に使いこなす」ことも支援していくべきである。 ICT利用の相談においては、高齢者だけではなく子ども向けにもインターネットセキュリティやマナーなどを啓発する必要がある。 当該相談体制は、ボランティアで構築するのではなく、相談員の信用等を担保するため、相談の有償化を導入すべきだと考える。	「誰一人取り残されない、人に優しいデジタル化」を進めるためには、身近な場所で気軽に支援を受けられる仕組みづくりが重要であると考えており、市内の様々な団体と連携して、デジタルの利用が苦手な方やデジタル利用に関する意識啓発等を地域で支援する体制を構築していきたいと考えています。 また、相談にあたる方の知識習得支援や信用確保の必要性は認識しておりますので、内容に応じて安心して相談ができるような体制づくりを進めていきます。