

## 別紙【DX推進計画】パブリックコメント募集結果

区民の皆様からいただいたご意見については、趣旨を損なわない範囲で要約または一部を抽出しています。

該当箇所			回答（区の考え方）
No.	頁	項目	意見要旨
1	3	DX推進の基本的な考え方	デジタルにより行政効率化を図ることは正しいが、デジタルの活用の有無は区民の判断に委ねられるべき。「デジタル」でなくても、「行政へのアクセスが妨げられない」ことを基本方針として明記するべき。
2	4	DX推進の基本的な考え方	デジタルライゼーションについて、何人に対しても「行政へのアクセスが妨げられる」ことはあってはならない。紙の広報を受け取る権利。あるいは、デジタルでなくても、区役所と契約、協定を結ぶ権利が妨げられてはならない。デジタル以外の手法での行政とのアクセスを拒絶してはならない。
3	7	施策体系	アプリケーションレイヤーとサービスレイヤーの分離という視点が欠けていると思う。デジ庁のものが良いとは思えないが、アプリケーションレイヤーは他の自治体も含めて共通性のあるもののほうがコスト的にもメリットが大きいのではないか。施策ごとの縦割りにしか見えず、効率が悪すぎる。
4	11	目標 1	窓口DXや手続きのオンライン化推進にあたっては、デジタルに不慣れな方、日本語が得意でない方、障害を持つ方など、すべての人が等しくDX化の恩恵を受けられるような配慮をしていたきたい。デジタルに不慣れな方々に対しては、スマホ・PC操作に関する講座を開催するなど、デジタルデバインド解消の施策も必要と考える。また、既存の手続きや紙の申請様式をそのまま電子入力化、オンライン化するだけでなく、手続きそのものの統廃合などの見直しも期待する。
5	12	目標 1	「郵送請求の場合の郵便料徴収」デジタル以外の手法で行政とアクセスする際に「特別の受益者負担」を課すのは、「法の下での平等」に反する。デジタル以外の手法を「差別」する施策は行うべきでない。

本計画の目標の一つに「一人ひとりにあったやさしい行政サービスの提供」を位置付け、デジタルによるサービスに完全移行ではなく、デジタル技術やデータを活用して、多様化する一人ひとりのニーズにあった行政サービスを提供していくとしています。

国が進める自治体フロントヤード（住民との接点）改革の主旨に基づき、従来の窓口に加えてオンライン申請・相談など多様なアクセス方法を用意し、誰もが平等に行政サービスを受けられる区役所を目指してまいります。

デジタル技術を活用したサービスやシステムの構築においては、費用対効果を十分に考慮することが重要です。

地方公共団体情報システム標準化のように他団体と足並みを揃えて検討することも含めて、開発コスト及び将来的な運用コストを考慮し、財政負担を抑えながら最適なサービスやシステムを導入してまいります。

本計画では、区民や職員を含め、誰もがデジタルの恩恵を享受できるサービスのデザインを目指しております。

区は、これまでスマートフォン活用推進講座等の開催を通じて、デジタルデバインドの解消を進めてまいりました。頂いたご意見を参考にしながら、引き続きデジタルデバインド解消に向けた取組を進めてまいります。

また、手続きのオンライン化にあたっては、業務改革（BPR）の視点を重視し、必要な手続や業務プロセスの見直しを図ることで、より効率的な行政サービスを実現してまいります。

現在区で行っている各種証明書の郵送請求についても申請者に郵便料を負担いただいております。

オンライン・キャッシュレスなど、DXの推進にあたっては、従来の窓口、郵送請求等とのサービスに格差が生じないように、配慮しながらデジタル化を進めてまいります。

該当箇所				回答（区の考え方）
No.	頁	項目	意見要旨	
6	12	目標 1	区の窓口のキャッシュレス化と区内事業者のキャッシュレス化の振興の問題は全く別の観点でとらえるべきで、一つの施策に纏めていいようなものではない。窓口の問題はサービスレイヤーの話で、区内の経済振興の話とは達成目標が異なるので分けるべき。	<p>区においては行政サービスの利便性向上のほか、区内事業者・中小企業の支援等、あらゆる分野でのDXを推進しております。</p> <p>行政サービス・産業振興について今回区民の皆様になじみのある「キャッシュレス」というカテゴリでまとめさせていただきましたが、ご指摘のとおり個々の事業に係る目標は別途定める必要があります。</p> <p>いただいたご意見ふまえ、各事業における目的を明確にし、その達成に向けてそれぞれのDXを進めてまいります。</p>
7	14	目標 1	区営駐輪場の登録申し込みのオンライン化、一時利用の際の手続き、決済の利便性向上についても検討いただきたい。	<p>本計画では、「区民サービス向上」と「業務効率化」を目的に、令和12年までに原則すべての行政手続きをオンライン化することを目指します。優先度を考慮しながら段階的に拡充を進めます。</p> <p>また、一部の区営駐輪場で導入されている一時利用のキャッシュレス決済についても、引き続き優先順位を設けながら推進します。</p> <p>さらに、未導入の手続については、それぞれの特性に応じた最適な決済手段の導入を検討していきます。</p>
8	16	目標 1	例えば広報業務にLINEを使ってしまうなどアプリケーションレイヤーと一体化したサービスを取り入れた結果、相互利用できない縦割りのサービスになっているものが多い。オンライン化の課題が少ないものというのが事業者のサービスが使えるものということなら間違えて、サービスのオンライン化の課題を少なくするようなアプリケーションレイヤーを開発することが優先度が高いことだと思う。	<p>本計画では、「区民サービスの向上」と「業務の効率化」の実現に向け、令和12年までに原則すべての行政手続のオンライン化を目指しています。</p> <p>オンライン化の課題とは「対面での本人確認の必要性」や「機密性の高い情報の取り扱い」等、法制面や情報の取り扱いリスク等を意図しております。</p> <p>手続き件数及びこれら課題の少なさを基に優先度づけをし、着実に手続きのオンライン化を進めてまいります。</p>
9	17	目標 1	マイナンバーカードの取得は「任意」であることを、計画書の中で明示すること。区民に対して、マイナンバーカード所持の有無で、行政サービスの展開に「差があることはあってはならない	<p>マイナンバーカードは、運転免許証を超える国民の約77%が保有しており、身分証明書及び様々なサービスに利用できるツールです。</p> <p>本計画においては、そうしたツールも活用しながら、住民サービスへの接点を多様化し、あらゆる区民ニーズに対応していくを目指しています。</p> <p>マイナンバーカードの取得は任意であること及びカード保有の有無に関わらず平等なサービスを前提に自治体DXを進めておりますのでご理解くださるようお願いいたします。</p>

該当箇所				回答（区の考え方）
No.	頁	項目	意見要旨	
10	19	目標 1	<p>保育園申請のDX化を希望。</p> <p>申請者の負担緩和だけでなく、事務局側の負担緩和を目的としてほしい。保育園希望に関する不満解消にも役立つと考える。</p> <p>（例）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・一次申込時に第一希望A園に落選、第二希望以下のB園に内定</li> <li>・A園辞退者がいた場合、二次申込時にA園を希望可能</li> <li>・まずは一次申込時にA園希望者向けに再募集をしてほしい</li> </ul> <p>申請や各種連絡のデジタル化により検討の余地が生まれるのではないか。SNSなどで好評価が共有されれば、子育て家庭の流入にも繋がる。</p>	<p>本計画では、区民サービスの向上を目指し、令和12年までに原則すべての行政手続のオンライン化を目指しています。保育園の入所申請及び各種届はすでにオンライン申請に対応済みであり、対象の申請書類も順次拡大を予定しております。</p> <p>また、オンライン手続きの拡充とあわせて、オンライン申請情報と業務システムとの連携を進めることにより、職員の事務効率化を推進してまいります。</p>
11	19	目標 1	<p>ぴよぴよサポート、および、にこにこサポートのマッチングDXを希望。</p> <p>前もってサービス希望日を決めることが出来ず、なかなかサービスがしづらい状況。タイミーといった時間勤務マッチングの仕組みを活用(もしくは参考)とすることで、「前回利用から3ヶ月以内であれば、利用の24時間前まで申請可能」といった運用は可能か。</p>	<p>ぴよぴよサポート、にこにこサポートのサービスのご利用は、各委託事業者の申込みフォームで受け付けております。</p> <p>いただいたご意見を委託事業者にも共有し、サービス利用にあたっての利便性の向上を図ってまいります。</p>
12	20	目標 1	<p>子育て支援施設のオンライン手続きを拡充希望。</p> <p>具体的には、キッズな大森の利用申し込みを全て電子化して欲しい。現時点では、基本電話受付のみで月初の電子申請も最終的には電話確認が必須。申込者および施設担当者ともに工数がかかる仕組みだと感じた。</p>	<p>本計画では、「区民サービスの向上」と「業務の効率化」の実現に向け、令和12年までに原則すべての行政手続のオンライン化を目指しています。</p> <p>当該業務のオンライン化の拡充も着実に進めてまいります。</p>
13	20	目標 1	<p>子育て専用ポータル、〇〇ポータル、〇〇申込システムなど、複数のHP、ポータル、システムが乱立するのは避けて欲しい。あらゆる手続きを統合的に利用可能な「大田区民ポータル」のようなものを目指してほしい。</p>	<p>区では大田区ホームページやLINE公式アカウントなどを活用し、区政情報の総合的な発信や各種手続の案内を行っております。</p> <p>区民一人ひとりにとって最適な情報を提供するため、引き続き区ホームページやLINE公式アカウント等のサービスの充実及び連携により、区民の皆様がさらに簡便かつ効率的に行政サービスを利用できる環境を整えることを目指してまいります。</p>
14	21	目標 2	<p>図書館については、世間では極めてDX化されているサービスなのに大田区はそれ以前の基本的な施設サービスとしての遅れが大きすぎる。</p> <p>「モノづくりの街」と言われながら理工学書、技術系専門書が乏しく、区外からの貸し出し申請時に窓口で用紙へ必要事項を手書きで記載させることは公共サービスとは言えず、このような状況の上でDX化することはムダである。</p>	<p>区では、これまでICタグを利用した自動貸出サービス等の導入などデジタル技術も活用しながら図書館サービスの向上に取り組んできました。一方で、DXの推進においては現行の事務手続きやプロセスの見直しも重要です。</p> <p>いただいたご意見を参考にさせていただきながら、引き続き大田区にふさわしい選書やオンラインによるリクエスト申請など、図書館サービス全般の改善に取り組んでまいります。</p>

該当箇所				回答（区の考え方）
No.	頁	項目	意見要旨	
15	24	目標 2	<p>公的情報をオープンデータとする際にアプリケーションレイヤーで公開することは避けなければならない。あくまでサービスレイヤーでオープンデータ提供サービスとして提供すべきである。</p>	<p>オープンデータを推進することは、区政の透明性・信頼性の向上だけでなく、多様な主体によるデータ利活用の促進を図り、既存の区民サービスの高度化や、地域課題解決に資する新サービスの創出に資する重要な取組です。</p> <p>区では、現在、ホームページ上の専用サイトでオープンデータを公開しています。</p> <p>今後も都や国の動向も踏まえながら、データに関するニーズの収集やデータ整備に取り組み、効果的な運用方法を検討してまいります。</p>
16	31	目標 3	<p>防災対策として、各避難所や区営設備において公衆無線LAN(WiFi)の配備、充実を図って欲しい。</p>	<p>区が運営する文化施設や、大規模集会施設、複合施設、特別出張所などには、公衆無線LANを配備しております。</p> <p>その他の公共施設についても、施設の特性および利便性・ニーズ、また災害時の対応を考慮し、最適なネットワーク環境の整備を検討してまいります。</p>
17	35	目標 3	<p>粗大ごみの収集において、ごみ処理券を店舗で購入せずに済むよう電子決済の仕組みを導入して欲しい。(横浜市などのように)</p>	<p>本計画では、区民サービスの向上に向け、キャッシュレス決済の推進を目指します。</p> <p>いただいたご意見を参考にさせていただき、サービスの特性を考慮しながら、最適な決済手段の検討を進めてまいります。</p>
18	36	目標 3	<p>ユーザー属性に合わせたリッチメニューの出し分けも可能。また、子どもの補助金（amazonギフト券）がSMSで届くが、不案内で詐欺通知に見えるので、LINE通知メッセージの方がユーザーフレンドリーかと考える。</p>	<p>区では、大田区ホームページやLINE公式アカウント等を通じて、区政情報の総合的な発信や各種手続の案内を行っております。</p> <p>いただいたご意見を参考にさせていただきながら、区民一人ひとりにとって最適な情報提供方法の検討を進めてまいります。</p>

該当箇所				回答（区の考え方）
No.	頁	項目	意見要旨	
19	41	目標 4	<p>視覚障害者は情報障害とも言われている。視覚的情報が入手できないことで手続きの遅延や、誰かの支援を借りて処理せざるを得ないことが日常的になっている。これは偏に、DX計画推進の段階において、そういう存在が抜け落ちて開発されていることに大きな問題があると思っている。見えないからできないのではなく、元々のシステムが対応していないため、視覚障害者が障壁を感じている。</p> <p>今回のDX人材の求められるスキルにはアクセシビリティについて一切記載されていない。</p> <p>DX推進において、DX職員はすべての人が視覚障害者が活用しているスクリーンリーダーについて認識を持ち、開発においてもアクセシビリティについての視点を常に意識し、開発・推進に取り組んでいただきたい。DX推進は見栄えが良いとか、処理しやすいことが目的ではない。窓口に行きたいけど行けない、行きたいけど容易ではない区民にとって重要な取り組みとなる。ひとりひとりにあった、誰もが手続きしやすいことが本来あるべき姿であることを主眼に、よりよい区政となることを望む。</p>	<p>本計画では、一人ひとりにあったやさしい行政サービスの提供を目標に位置づけ、利用者の視点でつかいやすく、区民や職員を含めた誰もがデジタルの恩恵を受けられるようなサービスをデザインすることを目指します。</p> <p>システムやサービスの設計・構築においては、様々な区民の目線から使いやすいサービスを考える「サービスデザイン思考」を重視します。</p> <p>また、こうした「ユーザー目線」をDX人材に必要なマインドの一つと定めています。</p> <p>誰もが使いやすいサービスの提供に向けて、いただいたご意見も参考に、アクセシビリティ(誰もが情報や機能を支障なく利用できること)、ユニバーサルデザインの視点も踏まえながらDXの取組を進めてまいります。</p>
20	なし	その他	<p>宜しくお願い致します。</p>	<p>本計画にご意見を提出いただき、ありがとうございます。</p> <p>引き続き区民の皆様ががより便利に行政サービスを利用できるようDXを推進してまいります。</p>