

(仮称)国立市DX推進計画(素案)に対する意見募集(パブリックコメント)の実施結果

1. パブリックコメントの概要

- (1) 意見募集期間 令和5年1月13日(金)から同年2月2日(木)まで
- (2) 意見提出者数 5人(20件)

2. いただいた意見・質問の内容及び市の考え方

No	対象箇所	意見の概要	市の見解	修正の有無
1	計画全体(表題)	<p>「DX」を「デジタルトランスフォーメーション」と読ませるのは(正しいとしても)一般的には馴染みがあるとはいえません。</p> <p>「国立市DX推進計画」をもっとわかりやすい言葉で表記するための検討や整理はありましたか？</p> <p>そもそも「デジタルトランスフォーメーション」自体がよくわからない語句ですが、せめて「DX」に「デジタルトランスフォーメーション」のルビ(よみがな)を添えるくらいの配慮がほしいところです。</p> <p>なお、そういったこともあってか「自治体DX推進」を「自治体行政デジタル化推進」と表現しなおしている自治体もありますが、そのほうが市民に説明する姿勢として“分かりやすい”です。</p> <p>また総務省の資料(2020/12/25)では表題が『自治体デジタル・トランスフォーメーション(DX)推進計画』となっており、「DX」はあくまでも略語としての配置になっていることに好感がもてますので、念のため申し添えておきます。</p>	<p>デジタルトランスフォーメーションとは何か、ということ及びデジタルトランスフォーメーションをDXと表記することについては、P3の「はじめに」に記述がありますが、表題においてはご指摘を踏まえ、「DX」に「デジタル・トランスフォーメーション」のルビ(よみがな)を添えます。</p>	有
2	計画全体(副題)	<p>「市民一人一人によりよいサービスを提供できる行政をめざして」とあります。とはいえ構成や達成目標などは総務省『自治体デジタル・トランスフォーメーション(DX)推進計画』(2020/12/25)によりそったものになっています。</p> <p>国立市が自発的に策定に動いたものというよりも、国からの要請に応じたものという印象をうけます。</p> <p>したがって、むしろ「行政のデジタル化の集中改革を強力に推進するために」(前掲総務省資料の「はじめに」から引用)といった副題のほうがふさわしいと考えます。</p> <p>「市民一人一人によりよいサービスを提供できる行政をめざして」が国立市“らしさ”であれば、ベンチマーク(指標)を設定して、「市民一人一人」への達成度を測定する必要がありそうです。</p> <p>素案にはそのような記述(市民への達成度の測定)が見あたりませんでしたので、該当する部分があればご指摘いただけますか？</p>	<p>本計画は、その対象範囲を「まずは『行政内部』」(P7)と定めていますが、DXに取り組む目的は、あくまで「市民一人一人の生活を支え、豊かにしていくこと」(P18)ですので、この目的に沿った方向性を宣言する内容として、副題を「市民一人一人によりよいサービスを提供できる行政をめざして」としています。</p> <p>なお、本計画の対象範囲を行政内部としていることから、市民への達成度を成果目標として直接的に設定したものではありません。</p>	無

No	対象箇所	意見の概要	市の見解	修正の有無
3	P10 国の動向	「5つのデジタル原則」および「デジタル田園都市国家構想」についての意味が不明です。 紙面には余裕があるので、割愛することなく簡潔な解説を望みます。	ご指摘を踏まえ、「デジタル原則」及び「デジタル田園都市国家構想」についての記述を追加します。	有
4	P11 都の動向	些細なことで恐縮ですが「市区町村」と「区市町村」とが混在しています。 私的な文書での“ゆれ”はありがちなことですが、公用文でのこの種の“ゆれ”は気になります。 意味あいの違いをご教示願います。	本計画の原則として「市区町村」と表記することとしています。ただし、東京都から発出される文書では「区市町村」と表記されていることから、東京都発出文書からの引用文、東京都を主語とする文及び固有名詞においては「区市町村」と表記しています。 P11においては、固有名詞の部分において「区市町村」と表記しています。	無
5	P12～P13 社会的背景	些細なことで恐縮ですが「地方公共団体」と「地方自治体」とが混在しています。 意味あいの違いをご教示願います。	本計画の原則として、国との対比で表記する場合は「地方公共団体」、それ以外の場合は「地方自治体」又は「自治体」と表記することとしています。ただし、引用文及び固有名詞においては、原文の表記のままとしています。 P12においては国との対比で表記する場合に該当することから「地方公共団体」、P13においては国との対比での表記ではないことに加え、引用文中の表記との統一を図ることから「地方自治体」と表記しています。	無

No	対象箇所	意見の概要	市の見解	修正の有無
6	P14 本市の現状と課題	<p>「本市の人口」とは住民登録者数でしょうか、国勢調査数でしょうか？ 国立市には学生住民が多そうなので、住民登録者数よりも国勢調査数が目立って多いのではないかと推測します。 注目にあたいるような違いがないならば、その旨お知らせください。</p>	<p>出典元の「国立市第5期基本構想第2次基本計画」P45～P47では、住民基本台帳人口に今後の開発等を加味した市の独自推計を行っており、本計画ではその数値を引用しています。また、出典元においては、国勢調査に基づく国立社会保障・人口問題研究所発表の推計との比較を行っており、市の独自推計の方が増加傾向が長く継続し、各年の推計数値も大きくなっています。</p>	無
7	P17 本市の現状と課題	<p>「ICTを利用したサービスが充実していると思う(わりと思う)市民の割合は1割から2割程度となっており、市民サービスにおけるICT利用は不十分な状態」との説明があります。 ところがグラフを見て一目瞭然なのは、注目すべきはそこではない、ということだと思います。 「わからない」との回答が圧倒的に多いのです。(常に6割以上) 「市民サービスにおけるICT利用は不十分な状態」と判断していますが、それは曲解で、「市民サービスにおけるICTの利用」とはそもそも何なのか理解(あるいは受容)されていない、というのが素直な“数字の読み方”だと考えます。 さらにいうと「ICTの利用者が少ないこと」と「ICTの利用先が少ないこと」とは切りわけて考える必要があります。 「ICTを利用したサービスが充実している」とする割合が少ないことが、すなわち「市民サービスにおけるICT利用は不十分な状態」と解釈することは慎重さに欠けています とはいえ「ICTを利用したサービス」を利用したくない、あるいは魅力を感じないとする市民が多いのであれば、だからこそ「ICTを利用したサービス」に誘導したくなる動機は理解できます。 なお、意識調査などを引用するときには、設問文と選択肢もあわせて引用すべきだと考えます。</p>	<p>「あまり思わない」、「思わない」及び「わからない」と回答した市民の割合が8割前後となっていることから、ICTを利用したサービスそのものを周知して理解していただく取組が不足していることが伺われ、そのような取組の不足も含め、本市による市民サービスにおけるICT利用が不十分な状態と分析しています。「わからない」との回答も念頭に置いた分析であることが分かりにくい記述であるため、記述の追加を行います。 なお、「ICT利用が不十分な状態」とはあくまで市の取組が不十分である状態を指しており、より多くの市民の方に利用したいと思っていただけるサービスをより多く導入することを目指していくことを前提とした表現です。 意識調査の結果の引用方法に関するご指摘を踏まえ、設問文を原文で引用します。なお、選択肢については、図10の中での表記に加え、本文中にも全て引用します。</p>	有

No	対象箇所	意見の概要	市の見解	修正の有無
8	P18 本市においてDXに取り組む意義	<p>「こうした社会情勢や生活実態を踏まえたうえで、本市におけるDX推進とは、デジタル化によって職員のマンパワーを産み出し、それを人的資本として捉え、市民サービスの拡充に積極的に振り分けていくとともに、将来にわたって魅力あるまちであり続けていくために、行政や地域が抱える課題の解決にデジタルを活用し、これまでになかったような新たな価値や社会資源を産み出していくことによって、前例のない新たな時代に確実に対応していくことであると考えます。」</p> <p>このパート(部分)は本計画の核になるものでありながら、上に引用した記述はワンセンテンスが冗長であることもあって、感性に伝わってくるものがありません。</p> <p>DX推進の先にある利便性(ベネフィット)を“絵に描いた餅”のように鮮やかに描いてほしいと思いました。</p> <p>とはいえデジタル化の消費社会への普及は、長期的に見積もっても20年程度です。</p> <p>その信頼性や堅牢性、さらには混乱時での回復力といった側面はまだ評価や習知が定まったものではなく、「DX推進」を旗印に“一点突破全面展開”を期待するのであれば、いささか危険ではないかと、念のため申し添えておきます。</p> <p>そういった意味では、次に引用する記述は本計画の表紙に(宣誓のように)掲載してほしいと思いました。</p> <p>「まちづくりの基本理念として「人間を大切にする」を掲げる本市においては、決してデジタル化することを目的とするのではなく、市民一人一人の生活を支え、豊かにしていくことを目的として、「DX」に取り組んでいきます。」</p>	<p>ご指摘を踏まえ、一つの文をできるだけ短くすることも含め、表現を修正します。</p> <p>なお、本計画の副題は、「市民一人一人によりよいサービスを提供できる行政をめざして」としており、本計画の対象範囲が「まずは『行政内部』(P7)である一方で、DXに取り組む目的は、あくまで「市民一人一人の生活を支え、豊かにしていくこと」(P18)であることから、この目的に沿った方向性を宣言するものです。</p>	有
9	P19～P21 計画の基本方針及び視点	<p>素案19ページを読むと、計画の基本方針及び視点が記載されている。</p> <p>この国立市のデジタルトランスフォーメーション推進計画、また基本方針を実現するために必要な視点3つを読んでも、データに基づく政策立案という視点が無い。</p> <p>データに基づく政策立案ということ、基本方針または視点を含ませるべきではないかと考えるかどうか。</p>	<p>データに基づく政策立案は、本市においても重要な視点であり、また、本市においてDXに取り組む意義の1つとも考えられます。</p> <p>ご指摘を踏まえ、P18「本市においてDXに取り組む意義」の中で、データに基づく政策立案に関する記述を追加します。</p>	有
10	P19～P21 計画の基本方針及び視点	<p>今年、一橋大学にソーシャル・データサイエンス学部ができる。</p> <p>国立市と一橋大学との間で、自治体DXの分野での連携を深め協力を仰ぐべきではないか、協定なども含めて考えて頂きたいかどうか。</p>	<p>現在、本市と国立大学法人一橋大学との間においては社会連携に関する協定を締結しており、その内容としては、人材育成、地域振興・まちづくり及び行政経営といった、DXの分野においても重要な事項が含まれています。一橋大学との間で意向を確認することが前提となるため、本計画への具体的な記載は行いませんが、DXの分野における連携の可能性を探った上で協力を要請していきます。</p>	無

No	対象箇所	意見の概要	市の見解	修正の有無
11	P19～P21 計画の基本方針及び視点	「Smart & Smooth」「Social Inclusion」「Security & Convenience」 こういったキャッチフレーズのような英単語の並びにこそ読み方を添えてください。	ご指摘を踏まえてルビ(よみがな)を添えます。	有
12	P22 重点取組事項の整理	「書かせない」「行かせない」「スマートな」窓口の実現、ということが、利用者(市民)本位で進むことを願います。 他市の事例ですが、操作画面(インターフェイス)の操作性がシステムの更改ごとに悪くなります。 システム業者(?)にとって顧客は市役所で、エンドユーザー(市民)への気配りがなく、いっぽうで担当職員にとっても利用者(市民)のユーザビリティに配慮する職場風土がないのかもしれない。 「あんしんな」市役所の実現、に続いて「非デジタル(デジタル化のできない又はすべきでない市民サービス)の対応充実」とあり、右側には「デジタルデバインド対応」「デジタル人材の育成」の二つの分岐があります。 非デジタルをめぐる領域はもっと広範で複雑で多岐にわたるのも注目していましたが、整理が中途半端だと思いました。 素朴な疑問ですが「書きたい」「行きたい」「もたもたしたい」を望む人たちは取り残されていくのでしょうか？	取組の方向性として、重点取組事項(10)デジタルデバインド対策(P36)では「電子申請サービスを行う際は、利用者にとって見やすくわかりやすいものとなるように努めます。」と記述し、重点取組事項(11)デジタル人材の育成(P37)では「本市の基本理念のひとつである『ソーシャル・インクルージョン』の理念のもと、デジタルデバインド対応(誰にでも分かりやすいデジタルサービスの構築)の観点を持った人材の育成を目指します。」と記述しており、利用者(市民)のユーザビリティに配慮する職場風土の醸成に努めていきます。 なお、デジタル化の負の側面として、オンライン化を推進していくことによって移動(歩行)する機会が減少してしまうといった側面があること(P18)も認識し、オンラインではない窓口での受付を廃止する予定はありません。	無
13	P23～P37 重点取組事項	絵と数字のある四角いマーク 文字も書かれているようですが何と書かれているのか判読できません。 したがって本文との脈絡も理解できません。	P22最下部「本計画の『重点取組事項』とSDGsとの関係」を示したものであることを、各々の重点取組事項に明記します。	有
14	P23～P25 重点取組事項 (1)行政手続のオンライン化 (2)キャッシュレス決済の推進	テニスコートをレンタルする際、すべてPC上でできるようにしてほしい。今は申し込みはできるが、抽選後体育館に行き支払いを済ませる必要があるし、雨や都合キャンセルで払い戻しする際も体育館に行く必要がある。	手数料等のキャッシュレス決済は、電子申請を推進する上でも重要となるため、テニスコートを含めた市の施設や窓口におけるキャッシュレス化を推進し、申請の電子化が可能なものから積極的に手続のオンライン化に取り組んでいきます。	無

No	対象箇所	意見の概要	市の見解	修正の有無
15	P26 重点取組事項 (3)マイナンバーカードの利活用	マイナンバーカードは、行政的には「個人番号カード」と表記するのが適切だと考えますが、なぜ「マイナンバーカード」と表記するのでしょうか？ 「ぴったりサービス」とか「マイナアシスト」とか、こういったふんわりとした言葉の陳腐化は思いのほか早いので、さきざきが思いやられます。 お役所にふさわしい(信頼性と堅牢性のある)言葉の選択と使用を期待します。	本計画で使用している文言は、法律上の表現を原則として意識しつつも、より一般化している表現があれば、そちらを優先して使用しています。 「マイナンバーカード」についても、より一般化している表現として使用し、用語解説(P43)において法律上の表現である「個人番号カード」を付記しています。	無
16	P28 重点取組事項 (5)情報システムの標準化・共通化	「(基幹業務システムを堅牢なデータセンターに移行)これにより庁舎が被災等で壊れても市民の重要な情報が安全に守られる環境となりました。」とあります。 この記述から連想するのは「レジェンドシステム」です。 現代の軍隊や宇宙船はデジタルの塊であるいっぽうで、旧来のアナログシステムすなわちレジェンドシステムでの運用も可能としている、とのこと。想定外の事態(正確にはそれも想定内の事態ということですが…)が発生しても手作業で克服するための体系がレジェンドシステムと呼ばれ、長い年月にわたっての信頼性や堅牢性さらには回復力がいまなお担保されているようです。 「庁舎が被災等で壊れても市民の重要な情報が安全に守られる環境」は重要なことです。 とはいえデジタル端末がなければ被災時などでの行政対応ができなくなるのであれば不安です。 デジタル化が進んだ活動領域の歴史は思いのほか短いものです。 都市部での地震災害が次に起きれば、デジタル社会の脆弱性という側面があらわになることと私は推測します。 行政分野のDX推進にあたっては、いっぽうで手作業技術の保存にも手当てが必要だと考えます。	庁舎被災時の対応に関しては国立市事業継続計画において定めておりますが、DX推進に伴う所要の変更を含め、定期的な内容の見直しと訓練による検証を行っていきます。	無
17	P31 重点取組事項 (7)テレワークの推進	■テレワークを実施しやすい庁内環境を構築・検討(庁内LAN無線化・携帯電話・Web接客ツール等)していきます。 と加筆する。 テレワーク環境が不十分な職場では連絡手段がメールのみで、市民側からすれば職員がいないのと変わらず、そのことがテレワークの阻害要因となり得ます。メール以外の連絡手段も確保することが市民サービス向上につながります。例えば、テレワーク者に貸与する携帯電話を一定数確保すること、Web会議システムを活用して相談を受け付けること、転じて母子手帳交付事務で先行しているように、庁内接客においてもタブレットを使用した接客を導入することなどが挙げられます。	ご指摘のとおり、テレワークの阻害要因としては連絡手段や接客ツール等が不十分であることが挙げられると考えます。 「取組の方向性」として記載した「テレワーク環境と庁内環境のシームレスな環境」の構築に当たっては、ご指摘の内容を含めて検討していきます。	無

No	対象箇所	意見の概要	市の見解	修正の有無
18	P32 重点取組事項 (8)紙中心の庁内手 続の電子化	<p>市役所で日常的な業務に起因して発生する文書は、これまで大量にあったものと思います。</p> <p>とはいえペーパーレス化と公文書保存との関係が市民の立場としては気になるところです。</p> <p>たとえばデジタル文書の世代管理です。</p> <p>「都内の最新の感染動向について」(最終更新日 2022/10/06)</p> <p>は、とても興味深い統計記録で、歴史的な価値をもつ記録として後年には評価されるかもしれません。(私自身もたびたびPDFでアーカイブしました)</p> <p>こういった文書の保存期間の年月はどのくらいで、すべての世代が保存されているのでしょうか？</p> <p>本計画素案には「保存年限を超過したデータの廃棄(削除)の徹底を行います。」とあります。</p> <p>しかしデータ廃棄(削除)を差し止める手続(効力)を、予備的に担保する必要がありますと考えます。</p> <p>また、この「(仮称)国立市DX推進計画(素案)に対する意見募集(パブリックコメント)」では紙文書の交付を希望しましたが、断られました。</p> <p>デジタル文書と紙文書とは(あえていうまでもなく)それぞれに長短があります。</p> <p>特にページ数の多いものは紙文書での提供“も”望みます。</p> <p>パブリックコメントでの紙文書の交付には、市民参画をうながすためにも、むしろ積極的に希望に応じる必要があると考えます。</p>	<p>文書の保存年限は、紙媒体でもデータ媒体でも同一です。また、紙媒体を保存する書庫の容量に限度があることと同様に、データ媒体を保存するサーバの容量にも限度があり、安易に容量を増やすのではなく、それ以前に保存年限の規定を順守した運用を徹底することを趣旨として記述しています。</p> <p>なお、パブリックコメントの実施において、紙媒体の閲覧用資料及び意見用紙を市役所及び各市民プラザに配置するとともに、同内容のデータ媒体(PDFファイル)を市ホームページに掲載しています。データ媒体に印刷の制限設定は行なっておらず、各種のプリンタ又は印刷サービスで印刷可能です。</p>	無
19	P37 重点取組事項 (11)デジタル人材 の育成	<p>デジタル人材の育成について、国の方針等を見ると、次のような記述があります。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・『デジタル社会の実現に向けた改革の基本方針』には、「行政と民間のデジタル人材が効果的に連携して業務を進める」との記述あり。 ・『デジタル社会の実現に向けた重点計画』には、「デジタル人材が民間、地方公共団体、国を行き来しながらキャリアを積むことのできる環境を整備する」との記述あり。 ・『自治体DX推進計画』には、「市区町村と外部人材のマッチング機能の強化を図るため、民間人材紹介会社と連携し、市区町村が外部人材を募集するための更なる環境整備に取り組む」との記述あり。 <p>しかしながら、本素案の「第4章 DX推進に向けた取組(11) デジタル人材の育成」の取組の方向性や取組内容、成果目標の中には、民間についての具体的な記述がなく、国の方針等を具体化したように見えませんでした。</p> <p>もっと民間についての記述があった方がよいと思います。</p>	<p>本市単独で外部人材を募集することは困難である一方で、東京都が令和5(2023)年度に設立を予定している新団体「GovTech(ガブテック)東京」では、市区町村と外部人材のマッチング機能を持つことが予定されています。</p> <p>ご指摘を踏まえ、取組の方向性として、「GovTech(ガブテック)東京」を通じ、外部人材と連携した上で、デジタル人材の確保や育成を行う旨の記述を追加します。</p>	有

No	対象箇所	意見の概要	市の見解	修正の有無
20	P38 用語解説	<p>アルファベットをそのまま読めばよい略語はさておき、たとえば「GovTech」というのはどのように読めばよいのでしょうか？</p> <p>“誰も取り残さない”ためには、まず言葉の理解を共有することがたいせつであり、読み方をしめすことは対話姿勢の“標準化・共通化”の一つだと考えますが、用語解説では読み方の記載がありません。</p> <p>新語あるいは行政用語の英単語については読み方は不要だと判断しましたか？</p>	<p>アルファベット表記の固有名詞については、正式な読み方の確認ができていなかったことから、ルビ(よみがな)を添えていませんでしたが、ご指摘を踏まえ、本市の内部における一般的な読み方を添えることとします。</p> <p>また、一般名詞でアルファベットのそのままの読み方でないものについても、ルビ(よみがな)を添えます。</p>	有