

## 豊島区DX推進計画（素案）パブリックコメント実施結果について

- ・実施期間 令和4年4月1日（金）～4月21日（木）
- ・周知方法 広報としま4月1日号、区公式ホームページ、区公式Twitter掲載
- ・閲覧場所 区ホームページ、行政情報コーナー、区民事務所、図書館、区民ひろば、当課
- ・受付状況 Eメール4名、郵送1名
- ・提出意見数 17件

### 【区分凡例】

- 対応……………素案の修正を行ったもの
- 既記載済……………既に計画素案に掲載しているもの
- 対応不可……………素案の修正ができないもの
- 個別要望/質問等…個別具体的な要望や質問等

No.	記載ページ・関係ページなど	ご意見等の概要	区分	区の考え方
1	・施策3-1-5「ICTを活用した子育て支援」(P23・46)	コロナが長期化していて、孤立している家庭が出ているため、NPOや企業と連携して、デジタルソーシャルワーク（プレアウトリーチなど）を活性化させる必要がある。	既記載済	施策3-1-5「ICTを活用した子育て支援」におけるこれからの取り組み例として、「SNSアプリ活用によるデジタルソーシャルワークの検討」を掲げております。今後検討を進めてまいります。
2	・施策3-1-8「ICTを活用した教育改革」(P46)	特別支援学級、通級指導教室、子育て支援センター、区民ひろば、教育センター、体育館などの連絡手段として、豊島安心安全メールやGoogle meetなどを活用させる必要がある。イベントの中止や延期を当日9時すぎに電話連絡で回すのは、職員にとっても、利用者にとっても、負担が大きい。	既記載済	施策3-1-8「ICTを活用した教育改革」におけるこれからの取り組み例として、「連絡ツールやオンライン申請など、ICTを活用した保護者の利便性向上」を掲げております。今後検討を進めてまいります。
3	・施策3-1-5「ICTを活用した子育て支援」(P46) ・施策3-1-8「ICTを活用した教育改革」(P46)	感染拡大防止のため、特別支援学級、通級指導教室、子育て支援センター、区民ひろば、教育センター、児童相談所などの面談、参観、講座がオンラインでできるようにするべきである。延期や中止が多くなるのは良くない。	既記載済	施策3-1-5「ICTを活用した子育て支援」や施策3-1-8「ICTを活用した教育改革」におけるこれからの取り組み例として、SNSアプリ活用による相談事業の検討や、特別な支援を必要とする児童・生徒に対するICTを活用した更なる支援の充実を掲げております。今後検討を進めてまいります。
4	・施策3-2-3「多様なツールを活用した情報発信・情報交流」(P24・47) ・施策4-1-2「区民のICTリテラシーの向上」(P26・47)	帰省中に回覧板が回らないなどの事象がたびたび起きているため、回覧板の電子化も必要。大きめの集合住宅で、回覧板がなかなか回らなくて困ることがたまにある。	既記載済	施策3-2-3「多様なツールを活用した情報発信・情報交流」におけるこれまでの取り組み例として、地域SNS「ピアッザ」の導入などを行って参りました。また、施策4-1-2「区民のICTリテラシーの向上」におけるこれからの取り組み例として、「各町会におけるSNSの活用支援の検討」を掲げております。今後も引き続きSNSやアプリなどを活用した情報交流の電子化の検討を進めて参ります。
5	・施策3-1-8「ICTを活用した教育改革」(P47)	一部の小学校が既に実践しているが、他の学校でも給食だよりや保健だよりを電子化してほしい。配布をやめた方が、職員の負担も減るし、ペーパーレスになってコスト削減になる。	既記載済	施策3-1-8「ICTを活用した教育改革」におけるこれからの取り組み例として、「連絡ツールやオンライン申請など、ICTを活用した保護者の利便性向上」を掲げております。今後検討を進めてまいります。

No.	記載ページ・関係ページなど	ご意見等の概要	区分	区の考え方
6	・方針3「民間との協働・データ利活用による新たなまちづくり」	不法投棄があった場合に、清掃事務所に住民がメールで連絡できるようになると、清掃事務所の負担が減るし、警察とも圧倒的に連携しやすくなる。電話連絡だと、清掃事務所と警察が連携しにくい。	個別要望/ 質問等	不法投棄への対応は、投棄場所によって管理者が異なります。 「ごみ集積所」の場合は豊島清掃事務所が、「区道・都道・国道上」の場合は各道路管理者が、「区立・都立公園」の場合は各公園所管が、それぞれ利用に支障が生じないように、警告書の添付やその後の回収などを行います。 こうした不法投棄物についての区各課（豊島清掃事務所・土木管理課・公園緑地課）へのEメールによるご連絡は、区ホームページ上の各ページ最下部の「お問い合わせ」からご利用いただけます。 今後は、区の各種事業の中で、区民の皆さんから情報提供をいただくためのSNSアプリ活用等の検討も進めてまいります。 なお、私有地への不法投棄は、所有または管理している方ご自身が処理・防止等対応することになります。
7	・施策1-2-1「オンライン申請」(P19・44) ・施策1-2-2「オンライン相談」(P19・44)	通所受給者証の申請、更新、変更の手続きを、電子化したり、面談をオンラインでできるようにしたりすべきである。似た書類を何度も書いたり、郵送したりするのは、役所と利用者の負担が大きく、面談も感染対策のためにオンラインにしてほしい。	既記載済	施策1-2-1「オンライン申請」におけるこれからの取り組み例として、申請対象手続きの拡大などを掲げています。また、施策1-2-2「オンライン相談」におけるこれからの取り組み例として、オンライン相談対象事務の拡大などを掲げております。今後検討を進めてまいります。
8	・施策4-1-2「区民のICTリテラシーの向上」(P26・47)	P39で施策として記載されている「スマホ教室」において、「高齢者・子育て世代向けに、”正しいオンライン診療の知識やアプリの使い方を身につけるためのコンテンツ”追加」をご検討いただきたい。	既記載済	オンライン診療については、厚生労働省及び各医療機関が行うものであり、特別区である豊島区として直接かかわることはありません。しかしながら、区民の健康推進策として、医療機関等と情報共有を行うデジタルツールの導入を行ったり、スマートフォンを活用した新たなサービスを導入する際には、区民の皆さま向けのデジタル機器教室も同時に行っていただくことを民間事業者に働きかけるなどの取り組みを行ってまいりました。引き続き、区民の皆さんの健康推進や利便性向上につながるようなデジタル化の取り組みについて、検討してまいります。

No.	記載ページ・関係ページなど	ご意見等の概要	区分	区の方針
9	<ul style="list-style-type: none"> <li>・第1章2項 計画の基本的な考え方</li> <li>・第1章3項 計画の目的</li> <li>・第2章1項 5つのDX推進方針</li> <li>・第2章2項 DX推進方針ごとの施策と取組み</li> <li>・第3章1項 計画の推進体制</li> <li>・第3章2項 計画の進行管理</li> </ul>	<p>豊島区DX推進計画（素案）を拝読しました。肝心要の「計画の目的（3.1）」には 明確な目的の記述が見当たりません。</p> <p>具体的には</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 区民サービスの向上</li> <li>2. 事務処理の効率化</li> </ol> <p>この二つの目的であろうと 推測します。その為には、区民に対する必要なサービス業務（窓口手続きとオンライン手続き）を残らず列挙した上で、その一つ一つを具に検討した上で 如何様にすれば 迅速に且つ簡潔に区民に対してサービス提供ができるか その具体策を決めた上で実行に移す事がDX推進の基本課題ではないでしょうか。更にまた 事務処理の現状を一つ残らず列挙して 無意味な事務は廃止して 不可欠な事務は具体的に如何に効率化を図るか検討して実行に移す事が目的ではないでしょうか。不明確な目的で着手すると 目標の目的地には到底 到達はできません。時間と労力の無駄遣いとなります。</p>	既記載済	<p>本計画は、今後豊島区においてDXを確実に推進するために定めたものであり、計画策定の目的として、『これまで以上にスピード感を持って行政サービスのあり方を見直し、デジタル技術やICTを効果的に活用してDXを推進し、効率的で質の高い行政サービスを提供する「人にやさしいデジタル化社会」を実現するため（8ページ 第1章3項 計画の目的）』としています。</p> <p>そして、DX推進により目指す姿を「あらゆる人、あらゆる世代がデジタル化の恩恵を享受できる“人にやさしいデジタル化社会”」とし、これを実現するためのDXに関する方針と施策を定め、具体の取組み例を示すことで事例の横展開を促進することとしています（7ページ 第1章2項 計画の基本的な考え方）。</p> <p>お示しいただいた「区民サービスの向上」と「事務処理の効率化」については、「5つのDX推進方針（16ページ 第2章1項 5つのDX推進方針）」として定めさせていただいております。</p> <p>それぞれの方針については、それぞれ何を推進するのか施策と取組みを例示したうえで、全庁横断的に進めてまいります（17ページ～27ページ 第2章2項 DX推進方針ごとの施策と取組み）。</p> <p>さらに、これらの取組を着実に進めるため、計画の推進体制、計画の進行管理を定めております。</p> <p>いずれにしましても、これらの取組みを行うことで、豊島区のDXを進めてまいります。</p>
10	<ul style="list-style-type: none"> <li>・「2.1 5つのDX推進方針」（P16）</li> </ul>	<p>多くの区民の情報を扱うので、安全保障上問題のある通信関連機器やサービスを利用するべきではない。</p>	個別要望/質問等	<p>デジタル技術活用やDX推進において、セキュリティ対策の重要性は認識しております。DX推進計画の中でも5つのDX推進方針の一つとして「セキュリティ対策の徹底（16ページ 第2章1項 5つのDX推進方針より）」を掲げています。引き続き適正で安全な行政サービスの提供を行って参ります</p>
11	<ul style="list-style-type: none"> <li>・方針3「民間との協働・データ利活用による新たなまちづくり」</li> </ul>	<p>行政はLINEを使うべきではないと思うが、どうしてもというのなら、行政から区民への一方的な通知のみとすべきである。</p>	個別要望/質問等	<p>民間事業者が提供するデジタルサービスの導入にあたっては、その安全性等について十分に検討いたします。</p>
12	<ul style="list-style-type: none"> <li>・「施策1-3 対面窓口の更なる効率化」（P20）</li> </ul>	<p>電子マネーについては全ての事業者の利用を可能にしてから広報すべきである。</p>	個別要望/質問等	<p>電子マネーの導入にあたっては、多様な決済システムの1つとして、1つの事業者からスタートし、事業者の拡充の都度、広報をしてまいりました。今後も、電子マネーの種類の拡充に併せ、区民の皆さまへの周知を図ってまいります。</p>

No.	記載ページ・関係ページなど	ご意見等の概要	区分	区の考え方
13	・「2. 1 5つのDX推進方針」(P16)	インターネット上に住民票などの情報は絶対に載せるべきではない。 クラウド上で情報を一括管理すると、ハッキングされたとき大量のデータが流出する恐れがある。	個別要望/ 質問等	デジタル技術活用やDX推進において、セキュリティ対策の重要性は認識しております。DX推進計画の中でも5つのDX推進方針の一つとして「セキュリティ対策の徹底(16ページ 第2章1項 5つのDX推進方針より)」を掲げています。引き続き適正で安全な行政サービスの提供を行って参ります
14	・「施策1-3 対面窓口業務のさらなる効率化」(P20)	P19には、「行かなくても済む区役所」とありますが、P20には、「来ても待たせない区役所」「書かせない」との記述があります。区民の立場でのDXを進めるのであれば、「行っても待たせない区役所」、または「来庁しても待たせない区役所」ではないでしょうか。そして、書かせないというのは命令形です。「書く必要のない」ではないでしょうか。表現に区の姿勢が表れています。	対応	「来ても待たせない区役所」⇒「来庁しても待たせない区役所」 「書かせない」⇒「書く必要のない」 にそれぞれ文言を修正いたします。
15	・「2. 1 5つのDX推進方針」(P16) ・「3. 3 オープンデータの活用」(P25)	P25:DXを進めるためには、マイナンバーカードの普及が必須だと思います。個人情報が漏れるのではないかと懸念を抱く人が多くいます。特に、今後、オープンデータの取り扱いに関しては、個人が特定されるようなものが流れないように、慎重に扱っていただきたい。	既記載済	デジタル技術活用やDX推進において、セキュリティ対策の重要性は認識しております。DX推進計画の中でも5つのDX推進方針の一つとして「セキュリティ対策の徹底(16ページ 第2章1項 5つのDX推進方針より)」を掲げています。引き続き適正で安全な行政サービスの提供を行って参ります
16	・「1. 4 計画の期間」(P8) ・「2. 3 DX実現に向けたステップ」(P28) ・「3. 1 計画の推進体制」(P30) ・「3. 2 計画の進行管理」(P31)	P28のDX実現に向けてのステップに達成する目標年度の設定がありません。 このDX推進計画が2025年までのものであるならば、「DX自治体」の実現は3年後の2025年なのではないでしょうか。はっきりと、目標年を設定、表記しないと実現できず、先送りになるのではないかと懸念します。	既記載済	今回策定する「豊島区DX推進計画」は、8ページに記載の通り、基本計画の期間に合わせて2025年までの計画としています。28ページに記載の図は、基本計画に示すDXにより目指す姿を実現するためのステップを模式化したものであり、必ずしも2025年までに実現するものではありません。DX推進にあたっては、30・31ページに記載の通り、着実な進行管理を行いながら取り組みを進めてまいります。
17	・「2. 1 5つのDX推進方針」(P16) ・「3. 1 計画の推進体制」(P30)	DXを推進するにあたっては、2015年に新庁舎に移ったときに開設されたワンストップサービスのような発想が必要だと考えます。DXを取り入れることによって、どんなに区民が便利になるかをアピールしなくては進まないと考えます。 特に、DXを推進することによって、区民にとって、たらい回しのような印象を受ける行政の縦割りシステムに、横軸を通すような業務連携、効率化を期待します。	既記載済	本計画では、16ページに記載の通り、DXの推進によって目指す姿・5つの推進方針を定めており、区民サービスの向上はその方針のうちの一つです。また、進行に当たっては、30ページに記載の通り、オールとしまでDXを推進するため庁内横断的な連携をとりつつ、しっかりと推進体制を構築したうえで取り組んでまいります。

※No. 14～17はパブリックコメント実施期間外に受け付けたご意見ですが、締切後まもなくであったため、対応いたしました。