

# 「豊島区 DX 推進計画（2026 - 2029）」の策定及び計画案に係る パブリックコメントの実施結果について

## 1. 実施結果の概要

### （1）実施期間

令和7年12月15日（月）から令和8年1月15日（木）まで

### （2）周知方法

①広報としま：令和7年12月15日号へ掲載

②区ホームページ：令和7年12月15日（月）から令和8年1月15日（木）まで

### （3）閲覧場所

情報政策課、行政情報コーナー、区民事務所、図書館、区民ひろば

### （4）意見募集方法

直接持参、郵送、FAX、メール、電子申請により募集

### （5）提出意見

計9件（郵送1件、メール1件、電子申請7件）

## 2. 意見の概要と区の考え方

別紙のとおり

## 3. 結果の公表

### （1）閲覧期間

令和8年4月15日（水）～令和8年5月15日（金）

### （2）周知方法

①広報としま：令和8年4月15日号へ掲載

②区ホームページ

### （3）閲覧場所

情報政策課、行政情報コーナー、区民事務所、図書館、区民ひろば

番号	ご意見等の概要	区の考え方
1	<p>① 区公式LINE について、情報漏洩等セキュリティ上のリスクが心配である。外国籍の方にとっての使いやすさも踏まえ、他ツールについても検討してほしい。</p> <p>② 手続きの際に同じ情報を何度も書いているため、入力の手間が省けると良い。</p> <p>③ オンライン診療、迷惑電話・迷惑行為の通報システム等についても導入に向けて取り組んでほしい。</p>	<p>① 区公式LINE で扱う個人情報については、国のセキュリティ認証及び区が定めるセキュリティ水準を満たす安全な環境で管理しています。今後、新たに活用するツールについても、情報セキュリティの確保を前提に安全で使いやすいツールを選定してまいります。</p> <p>② 本計画では、来庁者に何度も手続きを求めない「ワンストップ」「ワンスオンリー」の方針を掲げており、来庁者の利便性が向上するよう具体的な取組みについて検討を進めてまいります。</p> <p>③ オンライン診療や迷惑電話等の通報システムについては、ご意見も踏まえ検討を進めてまいります。</p>
2	<p>生成 AI を画像生成に活用するにあたり、著作権についてはどう考えているのか。</p>	<p>現在、区の内部では生成 AI の活用を文書の生成・翻訳等に限定しています。今後、画像や動画の生成にも活用が広がる可能性を踏まえ、ガイドライン等において著作権保護に関するルールの整備を検討してまいります。</p>
3	<p>① 区民の個人情報を扱う上で安易に利便性だけを追い求めるのは避けてほしい。セキュリティ対策に関しもう少し記載があると安心できる。</p> <p>② 「職員業務の自動化・省力化」は良いことであると感じたが、各業務の棚卸を行うために時間と労力がかかると、窓口が混雑するなど区民サービスに影響が出るのではないかと。</p>	<p>① デジタル技術の活用にあたり情報セキュリティの確保は大前提であるため本計画では個別に記載しておりませんが、今後も個人情報の保護と利便性向上のバランスを取りながら DX を推進してまいります。</p> <p>② 業務の棚卸や見直しに伴い、庁内では一時的に業務負荷が増えることが想定されますが、こうした状況が区民サービスに影響しないよう必要な体制等を確保しながら取組みを進めてまいります。</p>

番号	ご意見等の概要	区の考え方
4	<p>① 介護と子育て中の立場から、教育 DX にはぜひ力をいれてほしい。デジタル教科書は全国的に既に導入が進んでいて有効であることは証明されていると思うので、早急に導入してほしい。</p> <p>② プロジェクションマッピングやデジタル花火について、他自治体の事例では反対意見もあったがどう考えているのか。</p>	<p>① デジタル教科書の導入については、国の方針も踏まえながらスピード感を持って対応してまいります。</p> <p>② プロジェクションマッピングやデジタル花火については取組みの一例をお示ししているもので、実際の取組みについては区民の皆様のご意見や費用対効果なども踏まえ検討してまいります。</p>
5	<p>区で使用する通信キャリア・通信機器・サービスにおける情報漏洩等セキュリティ上のリスクについては最新の注意が必要である。</p>	<p>サイバー攻撃等新たな脅威への対策も含め、情報セキュリティの確保に引き続き努めてまいります。</p>

6	<p>① 庁舎総合案内について、当面は対人対応を基本に AI で補助する体制を維持し、無人化は段階的な検討としてほしい。</p> <p>② 来庁者の動線上、実効性が低いコンシェルジュ等の配置については見直し、当該人件費を削減の上、必要性の高い業務へ再配分してほしい。</p> <p>③ メタバース、プロジェクションマッピング、VR 等については新たな予算を投入せず、効果が客観的に確認されるまで予算措置を保留してほしい。</p> <p>④ 職員の応対品質向上や事務効率化に直結する業務での AI の整備・活用を最優先してほしい。</p> <p>⑤ 広報としま等の印刷物については、デジタル配信を基本とした方向に見直ししてほしい。 な ICT 基盤を構築してほしい。</p> <p>⑥ 国の方針や動向を踏まえつつ、国産クラウド等とのハイブリッド構成の検討を進め、データ主権・可用性の観点から持続可能</p>	<p>① 総合案内での AI 活用については、来庁者への影響も踏まえ、当面は有人対応と並行して実証を進めるなど段階的に取り組んでまいります。</p> <p>② コンシェルジュなどの対人業務における DX や事業の見直しで捻出された財源や人員は、職員が本来担うべき業務など必要性の高い事業等に再配分してまいります。</p> <p>③ サブカルチャー分野における取組みについては、小規模な実証を経てからの本格展開とするなど、費用対効果にも十分留意したうえで取組みを進めてまいります。</p> <p>④ 業務の効率化と区民サービスの向上、それぞれで効果が見込まれる事務については AI を積極的に活用してまいります。</p> <p>⑤ 広報としま等の印刷物については、ホームページをはじめ、SNS (X、LINE) などを積極的に活用しつつ、各印刷物の目的や性質等を踏まえ、紙媒体との併用など利用者のニーズに応じた柔軟な対応を図ってまいります。</p> <p>⑥ 今後のネットワーク環境については、安全性、データの可用性、運用の効率性など、様々な視点を踏まえながら当区に最適な環境となるよう再構築を進めてまいります。</p>
<b>番号</b>	<b>ご意見等の概要</b>	<b>区の考え方</b>
7	<p>① 電子カルテや診療記録の共通 DB 化等、健康に関する施策のデジタル化を進めてほしい。</p> <p>② VR 技術等を活用した文化体験について、ターゲットに合わせてアプローチしたほうが良いのではないかと。</p>	<p>① 電子カルテや診療報酬の共通データベース化については、マイナンバーカードの活用拡大や関係主体での検討状況も踏まえ、必要な取組みについて検討してまいります。</p> <p>② VR 技術等を活用した文化体験については、ターゲットに合わせたアプローチを行うとともに、世代や嗜好に関わらず誰でも様々な文化体験ができる VR 環境の整備を目指してまいります。</p>

8	<p>窓口 DX など、住民に一番近い取組みや業務の改善は早急に進めてほしい。特に、窓口での手続きについて、各窓口での情報連携なども必要であると考えているが、その点について区はどう考えているのか。</p>	<p>行政手続きでは複数の窓口での手続きが必要になるケースも多く、窓口 DX を進めるうえで、各窓口との情報連携は欠かせない視点であると認識しています。本計画では、来庁者に何度も手続きを求めない「ワンストップ」「ワンスオンリー」の方針も示していますので、各窓口での情報連携等により来庁者の利便性向上を実現していきます。</p>
9	<p>① 北欧諸国では、デジタル教科書の使用が学力低下や心身の不調など子どもたちへ悪影響を及ぼすとして、デジタル教材書から紙の教科書へ再び戻る動きが出ている。紙の教科書や実験・体験も通じてバランスよく学べるように進めてほしい。また、小学校で児童に貸与されるタブレットは重く、毎日の持ち帰りが大変であるため、学校での充電・保管もできるようにしてほしい。</p> <p>② 総合案内の無人化について、目が見えない方や、理解が難しい方などの対応はどうするのか。</p>	<p>① デジタル教科書の活用については、国の動向を踏まえながら、子ども達の学びの質の向上につながるよう様々な点を考慮して検討を進めてまいります。児童用のタブレットは、学習道具の一つとして、いつでもどこでも活用し、使いこなすことができることを目指し家庭に持ち帰るものとしています。これに伴い、登下校時の荷物が重くなっていることから、宿題で使うもの以外の教科書は学校に置いて帰ることも可能としています。今後も子どもたちの負担を少しでも軽減できるよう、学校の実情を考慮しながら、対応については引き続き検討してまいります。</p> <p>② 総合案内の無人化に際し、目が見えない方などサポートが必要な方への対応については、有人での対応をご用意するなど必要な体制を確保しながら活用を進めてまいります。</p>

番号	ご意見等の概要	区の考え方
9	<p>③ 豊島区公式LINEは今も便利に活用しているが、情報漏洩等セキュリティ上のリスクが心配である。</p> <p>④ 災害発生時のスマホでの避難登録について、避難時にスマホを持ち出せない場合はどう対応するのか。また、大勢の人が一斉に避難所のWi-Fiを利用することができるのか。</p> <p>⑤ 保育園見学の予約をオンライン化することは賛成であるが、実際の見学については、動画では良い面しか確認できない場合があるため、保護者が足を運べるようにしてほしい。離乳食講習会や母乳・卒入教室等は、実際に同じ悩みを持った保護者がつながりを持ってたり共感できる機会のため、対面とオンラインの両方で開催してほしい。</p> <p>⑥ この計画はスマホ等を持っていることが前提になっているが、スマホ等を持たない、持てない場合も考慮し、「すべての人がつながる」寄りそえるようなDX推進計画にしてほしい。</p>	<p>③ 区公式LINEで扱う個人情報については、国のセキュリティ認証及び区が定めるセキュリティ水準を満たす安全な環境で管理しておりますが、引き続き個人情報が適切に管理されるよう、区としても必要な対応に努めてまいります。</p> <p>④ 避難受付については、全ての方にスマホアプリでの登録をお願いするものではなく、発災時にスマホをお持ちでない方は現地で紙の名簿にご登録いただくなど柔軟に対応してまいります。また、避難所のWi-Fiについては当時接続数に制限はありますが、今後の状況も踏まえながら、接続環境の改善・強化を図ってまいります。</p> <p>⑤ 保育園見学や各種講習会のオンライン化については、オンラインに一本化するのではなく現地開催も組み合わせるなど、利用者のニーズに合わせて参加形式が選べるよう柔軟に対応してまいります。</p> <p>⑥ 本計画ではスマートフォンなどデジタル機器の保有の有無にかかわらず全ての方がデジタル技術の恩恵を受けられる環境の実現を目指しております。スマートフォンの活用だけでなく、窓口DXや福祉・健康現場でのデジタル化など、多くの方に効果を実感いただける取組みについても実現に向けてしっかり取り組んでまいります。</p>