

「第七次総合情報化基本計画 中間のまとめ」に対するご意見（パブリックコメント）及び市の対応方針

NO	対象箇所		ご意見	市の対応方針
	頁	項目		
1	1	ウ 本計画におけるDXの定義	「変化を恐れずに」は期待しています。気がついたら世界の置いてけぼりはよくないです。市民（消費者）の技術利用がないと業界も成長できません。	ご意見のとおり、変化を恐れず取り組んでまいります。
2	1	ウ 本計画におけるDXの定義について	DXの定義の中に「コスト削減」は含めないのでしょうか。コスト削減を主目的にDXを推進するのは福祉を担う行政とは馴染まないですが、副効果としてのコスト削減は標榜してもいいのではないかと思います。「～、コスト削減と市民福祉の向上につなげる」としてはいかがでしょうか。	ご意見のとおり、コスト削減の考え方を意識することは重要と考えます。 31ページ(3)施策を実施するうえでの留意事項の一つに費用の最適化を挙げております。全体最適の視点で費用を最適化していくよう取り組んでまいります。
3	3	基本方針1 市民目線の行政サービス	「基本方針 1 市民目線の行政サービス」はデジタルが主流になることを明確にはいかがでしょうか？ 改定案「オンラインで利用できるサービスを拡充し、いつでも、どこでも自分にあつた方法を選択できる行政サービスを目指します。 デジタルデバイドを考慮し、デジタル機器の貸し出しや講習会の充実を図ります。その上で、デジタル機器が苦手な方、様々な事情によりデジタル機器を利用しないもしくは利用できない方がいることも念頭において、対面による窓口対応などオフラインの重要性も考慮していきます。」	ご意見のとおり、いつでも、どこでも自分にあつた方法を選択できる行政サービスを目指すためには、オンラインで利用できるサービスの拡充が必要と考えます。 現在、東京都による「高齢者向けスマートフォン利用普及啓発事業」の共同実施をしており、その中でデジタル機器の貸し出しを行っております。スマートフォン講習会の開催やデジタル機器の貸し出しについても検討を進めてまいります。
4	3	基本方針2 市役所業務の効率化	「基本方針 2 市役所業務の効率化」においては、PDCAをまわすためのデータ活用をいれてはいかがでしょうか？ また、用語としては高度化の方がいいように思います。 改定案「基本方針 2 市役所業務の高度化」 「行政サービスの実施においては、市民ひとり一人のニーズに応えられるよう、最新のデジタル技術を用います。あわせて施策の効果を定量的に評価し、デジタル技術の導入自体が目的とならないよう、新しい価値を生み出すような視点で業務を見直していきます。また、デジタル技術を活用し効率的に業務を行うことで遅延や過労を防ぎ、職員の柔軟な働き方を実現します。」	「PDCAをまわすためのデータ活用」、「施策の効果を定量的に評価」という点について、今後の課題、検討事項と考え、取り組んでまいります。
5	3	基本方針3 情報セキュリティの徹底	「基本方針 3 情報セキュリティの徹底」は大切なことなので、より詳しく書き込むのがよいと思いました。 改定案「デジタル社会に対応した情報セキュリティのさらなる強化に努めます。外部からのサイバー攻撃に備えるとともに、内部からの情報流出を未然に防ぐために職員へのセキュリティ研修を徹底します。また、業務委託先等のセキュリティ審査を強化し、個人情報保護を第一に安全にデジタル技術を活用していきます。」	「外部からのサイバー攻撃」、「内部からの情報流出を未然に防ぐために職員へのセキュリティ研修を徹底」、「業務委託先等のセキュリティ審査を強化」という点について、現在の取組を継続的に実施、改善しながら情報セキュリティの徹底に取り組んでまいります。

NO	対象箇所		ご意見	市の対応方針
	頁	項目		
6	4	Ⅱ 市民生活を支えるデジタル技術の活用	<p>「Ⅱ 市民生活を支えるデジタル技術の活用」においては、市側からの発信だけでなく、市民からの受信の強化もいれてはいかがでしょうか？</p> <p>改定案「近年は自然災害が多発しており、市民の安全・安心に関する正確かつ迅速な情報提供機能が自治体に求められています。災害情報等は市民自らがSMSでリアルタイムに発信する傾向があることから、市側でそうした情報を活用することも重要です。デジタル技術を実装し災害時の情報提供を拡充します。</p> <p>また、市の施策、事業、イベント等の市政情報をホームページや SNS※等により受け取りやすくすることも重要です。視聴者、視聴率データの検証を行い、効果的な市政情報の発信の拡充を図ります。その際には、利用しやすさ、分かりやすさを重視します。</p> <p>幅広くデジタルの恩恵を享受してもらえるように、オンライン会議等でより多くの市民の参加を実現し、また健康福祉や子ども子育て、教育分野等、幅広い分野におけるデジタル技術の活用を推進します。」</p>	<p>過去の災害事例から、市民の方が発信する情報の重要性は、認識をしております。市としての正確な情報収集のあり方や、情報の正確さを見極める対策や必要な情報発信につなげるための手法を検討してまいります。</p> <p>また、視聴者及び視聴率のデータ取得については、放送事業者と確認のうえ検討を進めてまいります。データ取得の有無によらず、より多くの方がご覧いただける市政情報の発信となるよう、工夫を続けてまいります。</p> <p>「幅広くデジタルの恩恵を享受してもらえるように、オンライン会議等でより多くの市民の参加を実現し、」について、P28基本施策Ⅳ_施策2_取組(3)_取組事項④「オンライン会議等を活用した市民参加の在り方の検討」にて対応を検討してまいります。</p>
7	4	Ⅲ 業務改善及び働き方改革の推進	<p>人口減少社会対策ではなくて単に人がやらなくていい仕事は極力人がやらせないということではないでしょうか。</p>	<p>ご認識のとおり、人的資源を本来注力すべき業務に振り向け、限られた経営資源の中で持続可能な市民サービスを提供し続けていく必要があると考えております。</p>
8	4	その他	<p>事務局には、「市民目線」は行政サービス提供相手の市民でなく日常生活の中で商業サービスを受ける市民、そのレベルでのデジタル化を期待しています。</p>	<p>ご意見のとおり、行政サービスだけではなく、民間の商業サービスの動向を考慮し、市民目線のサービスを提供できるよう、検討してまいります。</p>
9	7	基本施策Ⅰ 窓口サービスの利便性向上	<p>窓口サービスの利便性向上は「窓口」以外から情報を得るまたは交換する場合がありますので、窓口に限定しないほうがいい。また、市役所と書いてあるが、市役所以外の公的サービス全てを対象にしたほうがいい。</p>	<p>ご意見を参考に、窓口以外のサービスにおいても申請のオンライン化等によるデジタル化を検討してまいります。</p>
10	7	取組(1) 窓口業務のオンライン化の推進	<p>「市役所の開庁時間に来庁しないと行えない申請が多く…」とあるが、同様な不便さのある公共施設があります。</p>	<p>ご意見を参考に、公共施設における申請のオンライン化等によるデジタル化を検討してまいります。</p>
11	7	取組(1) 窓口業務のオンライン化の推進	<p>相談業務においても、オンライン化の導入に向けた検討が必要である。」は簡潔に「相談業務においても、オンライン化の導入を検討する。」</p>	<p>現状と課題の記載として、「～検討が必要である」という記載としております。</p>
12	7	取組(1) 窓口業務のオンライン化の推進	<p>手続き、申請等のオンライン化にあたっては、スマートフォンの普及率を考慮し、スマートフォンから申請しやすいものとする必要がある。</p> <p>おそらく、その時々において便利で普及しているもので使いやすい仕組みを用意して、今はスマートフォンという主旨だと思います。一般性を持たせた表現にはいかがでしょうか。</p>	<p>本計画の計画期間（令和5年度から7年度まで）においては、普及率の高いスマートフォンから申請しやすいものとする必要があると考え、当該記載としております。</p>
13	7	取組(1) 窓口業務のオンライン化の推進について	<p>コミュニティセンター・市民会館・ふるさと歴史館など現在インターネット予約できない施設に、インターネット予約システムを導入してください。最初は混乱があるかもしれませんが、必要な事ならばいずれ慣れます。コロナ禍の海外では電子マネーのみならず防疫システムにアクセスするため、高齢者でもスマホを使いこなしています。武蔵野市の高齢者だってできます！</p>	<p>各施設におけるインターネット予約の実施について、利用者のニーズや費用対効果を含め検討してまいります。</p>

NO	対象箇所		ご意見	市の対応方針
	頁	項目		
14	7	取組事項①行政手続き、イベントや講座の申込等のオンライン化の推進	コミセンの活性化のために予約状況と予約をオンラインでできるようにしましょう。中には予約もコミュニケーションだという意見もあるようですが、だからといって強要するのはよくない。窓口で予約する際も人的エラーを減らすために極力タブレットでやってもらうのがよい。	現在、一部のコミュニティセンターでは、施設の空き情報（予約状況）をインターネットで確認できます。コミュニティセンターがより利用しやすくなるよう、オンラインの活用について、コミュニティ協議会とともに検討してまいります。
15	8	取組事項②オンライン相談の導入の検討	タイトルが「導入の検討」で内容は「仕組みを検討」となっており、検討内容が違っています。仕組みを検討することは導入は決まってるということなので、いっそのこと仕組みを構築すると書くのはいかがでしょうか。	ご意見を踏まえ、今後導入を検討する段階のため、「オンライン相談の導入について検討する」という記載といたします。
16	9	取組事項④窓口での申請に係る時間の短縮	申請情報を窓口で入力する必要はないので事前に入力しておいてIDを発行すれば窓口の入力も省略できます。窓口で用意するタブレットの数も減らせます。	窓口に来庁しなくても手続きができるように、一部手続きを除き、オンライン申請、オンライン提出も実施し、総合的な手続き時間の短縮に取り組んでおります。システムの機能については、費用対効果を考慮しながら、優先順位を考えてどの機能を実装するべきか、検討してまいります。
17	11	取組(3) 誰一人取り残されない窓口対応の実現について	タブレット型端末を利用した通訳サービスだけでなく、タブレット自体を多言語対応できるようにしてある程度の窓口手続きが完結できるようにすれば、日本語を母語としない市民が円滑な市民サービスを受けることができるようになると思います。	ご意見いただきありがとうございます。日本語を母語としない方を考慮したうえで、窓口手続きにおけるさらなる利便性の向上にむけて、引き続き検討を進めてまいります。
18	12	取組(1) 市ホームページ・SNS等を利用した市政情報の発信・提供の充実について	現在の市のSNSの使い方ではフォローやリツイートをしないため情報の広がりに限界があると思います。民間企業のような柔軟な使い方を研究してはいかがでしょうか。	市のSNSの活用方法については、双方向性のメディアツールとしての活用方法を引き続き検討し、さらに市民の方にご利用いただけるように工夫してまいります。
19	13	取組(2) ウェブアクセシビリティの向上推進	ウェブアクセシビリティと情報体系もあるかもしれませんが、「高齢者や障害者など心身の機能に制約のある人でも、年齢的・身体的条件に関わらず、ウェブで提供されている情報にアクセスし利用できること」とのことです。一般的な情報の探しやすさや使いやすさはウェブアクセシビリティとは別けたほうがいいのではないのでしょうか。	本項目の記載内容では、総務省「みんなの公共サイト運用ガイドライン」に基づき、アクセシビリティの推進に伴い得られる付随的な効果としての使いやすさ、情報の探しやすさの向上を意図し、記載しております。アクセシビリティのさらなる向上を図ることで、利用者全体に対する満足度向上も図りたいと考えております。
20	13	取組(2) ウェブアクセシビリティの向上推進	ウェブアクセシビリティはウェブサイトのバリアフリー化と読んでなるほど思いました。これが間違いでないなら、用語説明の中でこの記述があれば分かりやすいのではないのでしょうか。	ご指摘の点を踏まえて用語説明の検討をいたします。
21	13	取組(2) ウェブアクセシビリティの向上推進	ガイドラインは作成するか。「JIS X 8341-3「高齢者・障害者等配慮設計指針-情報通信における機器、ソフトウェア及びサービス-第3部：ウェブコンテンツ」に基づいてガイドラインを作成しているところがありました。	国のガイドラインに基づき、アクセシビリティに関する対応を行っておりますが、自治体独自のガイドライン作成については、他自治体の取組なども参考としながら検討してまいります。
22	13	取組(2) ウェブアクセシビリティの向上推進	ウェブアクセシビリティは武蔵野市バリアフリー基本構想にも書いたほうがいいのではないのでしょうか。	「武蔵野市バリアフリー基本構想2022」30ページ（7）その他の事業④情報伝達事業にホームページのアクセシビリティ向上について記載しております。
23	13	取組事項①ウェブアクセシビリティの向上推進	ディレクトリ型のポータルサイトが検索サイトに駆逐されてもう随分経ちます。賢い検索機能が必要です。今の市のウェブサイトでは欲しい情報へなかなか到達できません。	検索エンジンから検索結果が表示やすくなる工夫と市ホームページ内の検索環境の工夫については、今後も継続的に取り組み、必要とされる情報にたどり着きやすくなるよう工夫を続けてまいります。

NO	対象箇所		ご意見	市の対応方針
	頁	項目		
24	13	取組事項① ウェブアクセシビリティの向上推進	ウェブアクセシビリティの向上推進 専門業者とかそこまでやらなくても不便さは分かるんじゃないでしょうか。職員の方も普段商用サイトを利用してどうすれば便利になるかくらい分かるのでは？	アクセシビリティを検証するツールを使用した専門的な確認作業と、第三者である専門事業者の知見を踏まえた指摘・アドバイスを受けることで、より良いウェブサイトを目指すとともに、日ごろから担当部署間で職員による点検・調整を実施し、アクセシビリティに配慮したページ作成を行うよう心掛けております。
25	13	取組事項① ウェブアクセシビリティの向上推進	ウェブ化さえしたらいいのではなくて、便利でないと意味がない。オンラインショッピング並の便利さが必要。彼らは1クリックでも少なくなるように設計したり購入のためにいろいろ工夫している。市や公共施設のウェブサイトの作りが不便。例えば、プレイスのサウンドスタジオ機能を調べていいねとなったらすぐ予約できないといけない。ここから施設予約のトップに行って、別の予約サイトに飛んで、さらにサウンドスタジオを探し出して、スタジオでバスケやるやついねーだと文句言いつつフォーム入力して……とか今時ありえないでしょう。 https://www.musashino.or.jp/place/1001587/1001604.html	市ホームページにおきましては、クリック数が極力少なく、目的とされるページにたどり着くことができることを目指しており、このことに向けて引き続き工夫を続けてまいります。 武蔵野文化生涯学習事業団ホームページにおきましては、ご意見として承るとともに、事業団にも申し伝えます。
26	14	取組(1) 誰もがデジタルと活用できるための支援や環境の整備 について	デジタルデバイドを解消する取り組みは必要ですが、解消までデジタル化をしないということはありません。コミセンなどの公共施設の予約など、今まで高齢者に遠慮して行わなかった(ように見える)取り組みもぜひ進めてください。	現在、一部のコミュニティセンターでは、施設の空き情報(予約状況)をインターネットで確認できます。コミュニティセンターがより利用しやすくなるよう、オンラインの活用について、コミュニティ協議会とともに検討してまいります。
27	14	取組(1) 誰もがデジタルと活用できるための支援や環境の整備 について	コミセンに導入しているフリーWi-Fiのフィルタリングが良くないので改善してほしい。いわゆる有害サイト以外のサイトも引っかかってしまったり、プロバイダメールを受信できないなど使い勝手が悪く、海外の公共フリーWi-Fiはこんなに厳しくフィルタリングされていない。あまりフィルタリングに命をかける必要はないのではないのでしょうか。	フィルタリングの改善を検討してまいります。
28	14	取組(1) 誰もがデジタルと活用できるための支援や環境の整備 について	市民会館やふるさと歴史館などの社会教育施設にフリーWi-Fiが入っていないのは、現在の社会教育活動や市民活動の支障になるのではないかと思います。	市民会館については、令和4年度中の導入を予定しております。 ふるさと歴史館については、類似施設の利用状況や利用の条件整備等と合わせて検討してまいります。
29	14	取組(1) 誰もがデジタルと活用できるための支援や環境の整備 について	市民文化会館・公会堂・スイングホールなども、多様なプログラムに対応できるようにフリーWi-Fiを入れるべきだと思います。またフリーWi-Fiを入れることにより、出演者や出演団体側スタッフによるSNS等での宣伝効果も期待できるのではないのでしょうか。	文化施設については、現在公衆無線LANサービスの提供に向け調整中です(一部施設を除く)。 なお、芸能劇場(小ホール)・かたらいの道市民スペースは既に提供を開始しております。
30	15	取組事項② 市庁舎の公衆無線LANの整備	市庁舎だけでなく、ふるさと歴史館など、会議や学習するところはフリーWi-Fiが必要。会議でよく分からないことを想像で話し合ったり、調べればすぐ分かることを持ち帰って云々するとかありますが、その場で調べて処理できるケースはその場でやっつけたほうがいい。知らない話題も調べながら聞けばいい。引用したいデータも共有しながら話したほうがいい。Wi-Fiのない環境で会議をやるのは効率が悪すぎる。	コミュニティセンター、芸能劇場(小ホール)、かたらいの道市民スペース等については、公衆無線LANサービスの提供を既に開始しております。 その他の施設については、利用ニーズや災害時利用等の面から必要性を検討してまいります。
31	15	取組事項② 市庁舎の公衆無線LANの整備 について	来庁者で会議室を使用するのはごく一部です。そもそも庁舎内に来庁者用のフリーWi-Fiが入っていないのは、第七次総合情報化基本計画を推進していく上でも大問題だと思います。早期の導入をお願いします。	会議室以外のフロアへの公衆無線LAN整備については、利用ニーズや災害時利用等の面から必要性を検討してまいります。

NO	対象箇所		ご意見	市の対応方針
	頁	項目		
32	15	取組(2) 効果的な学習環境の整備について	学習者用コンピュータの活用を進めるためには「利用のきまり」を作らないのが一番です。自分でトラブル解決をすることも、これからは必要な能力ではないでしょうか。きまりがあるために「学習者用コンピュータの文具化」が進んでいません。	教育委員会において、学習者用コンピュータの取り扱いに関するルールは最低限にとどめ、あらゆる場面で活用を進めていただくように、事例・ノウハウの共有及び自律的に学習者用コンピュータを扱うための考え方（デジタル・シティズンシップ）の浸透を図っているところであり、今後も継続して取り組んでまいります。
33	15, 16, 24	取組(2) 効果的な学習環境の整備	学校のDXに関心があり、その視点で拝見しました。教員向けの施策に関してテレワークしか見つけられず、物足りなさを感じます。校務支援システムやデジタル教材の導入は検討されたでしょうか。デジタル教科書も重要かと思いますが、Qubenaやすらら、atama+などのデジタル教材の導入も進めていただきたいです。デジタル教材は子供の理解度に応じて個別に問題を出し分けることができるものがあります。学習理解度が低い子供には復習的な内容、理解度が高い子供には発展的な内容を自動的に出し分けることで、先生の負荷軽減だけでなく、子供の学力も伸ばせまし、学びたい意欲にも応えることができると思います。	校務支援システムについては、平成22年度より全校で利用を開始しております。ご意見いただきましたデジタル教材については、授業で意見集約等を行うためのクラウドサービスや個別学習を実施するためのクラウドサービスを使用しておりますが、これらのサービスの評価ならびに他のサービスを検討してまいります。
34	16	取組事項② 学習者用デジタル教科書の整備に関する検討について	新型コロナウイルス等、突然の感染症罹患や濃厚接触者認定によって登校停止になってしまった時にデジタル教科書があると、自宅でもオンライン授業が受けられたり、自宅学習がしやすくなるので助かります。早急に整備をお願いします。	児童・生徒用のデジタル教科書については現在国が試行事業を実施しており、自治体独自による実施は難しい状況ですが、文部科学省へ整備促進の要望を挙げていきます。
35	18	取組事項① 災害時の情報収集・情報提供の充実について	災害時に避難所となる小中学校・コミセン・その他公共施設にフリーWi-Fiを完備し、災害時以外にも使用できるようにしてほしいです(日頃より使いこなせるようになるため)。	コミュニティセンターについては、公衆無線LANサービスの提供を令和3年度に開始しております。市立小・中学校においては体育館にアクセスポイントを整備しておりますが、接続できる台数が1学級程度の人数までであり、一般利用への転用が難しい状況です。
36	20	取組事項① 行政文書の電子化の推進	デジタルによる公文書管理方法の研究。改竄・セキュリティに注意しながらデータを再利用し利便性を向上させてください。	データを再利用すること等により、利便性を向上させることはデジタルによる公文書管理のメリットの一つと考えます。改ざんの防止やセキュリティの保護に努めながら電子化を進めてまいります。
37	20	取組事項① 行政文書の電子化の推進について	電子化が進むことによって行政が作成する資料も紙からデータに移行すると思いますが、情報の改ざんなどの対応は考えているでしょうか。公文書として保存するにあたり、その資料は絶対改ざんされていないと証明できるでしょうか。公文書に関しては紙媒体での保存(例えば計画策定時や議決直後などのタイミングで保存)も「デジタル資料が改ざんされていない証明」のために必要ではないかと考えます。	公文書を登録するシステムにおいて、登録した文書の修正履歴を管理する等、改ざんの防止策を施せる仕組みを構築することを検討しております。

NO	対象箇所		ご意見	市の対応方針
	頁	項目		
38	23, 24	取組事項① テレワークの試 行、取組事項 ① 教員における テレワークの導 入の検討	在宅勤務の推進について 一般論として、在宅勤務が進むと部下は上司の目の前で仕事しなくなることが増えるのですが、これに伴い管理職にはかなり高度なスキルが求められることとなります。仕事の成果に対する適正な評価、業務に対する適切なK P I の設定、評価項目の事前設定等々、業務全体を適切に把握し、対象業務の課題を適切に把握した中で、最適な事業の運営・管理が求められます。市役所に限らず民間事業者でも、これらの体制（スキル・手法等）が整備できていない事業所では、管理職の苦勞の増加、労使間での評価に関するトラブル（部下が評価に不満を抱くなど）の発生等があると聞きます。形だけで導入することは、結果的に市民サービスの低下を招くリスクもあり得ます。 ここに示した在宅勤務に限らず、「システム的に実施できる環境を整えること」と「制度としてこれらを導入すること」はその本質が大きく異なることが多々ありますので、ここを取り違えて施策が失敗することのないように切に望みます。	市職員の在宅勤務については、労務管理や勤務評価等のマネジメントが課題・検討事項と考えております。テレワークの試行を行う中で、課題解決に向けた検証を行ってまいります。 また、市立小・中学校の教職員の在宅勤務については、他自治体の事例等も参考にしながら検討してまいります。
39	30	取組(1) デジタル人材の育成	システム化が進むことによる課題 基本施策3に主にかかわりますが、デジタル化が進むことにより業務がブラックボックス化するリスクがあります。また、その結果としてベンダーロックインのような状況の発生によるコストの上昇リスクもあります。今後、市職員の方々には、「適切な要件定義に基づきシステム化すること」、「業務委託の仕様書をしっかりと作成し、適切な委託管理を行うこと」など、これまでの業務以上に高度化された仕事に取り組んでいただく機会が増えるのではなからうかと思いますが、そのための人材育成等の体制整備は適切に進んでいるのでしょうか。本計画ではなく、市の人材育成分野の計画等に関する事項かもしれませんが、意見を記させていただきます。	急速なデジタル化の進展に対応できる職員を育成していくために、マインドセットや「デジタルサービスを活用するスキル」を身につけていくことを目的とした研修から実施してきております。今後は、職層・役割に応じた「デジタルサービスを企画するスキル、デジタルサービスの導入を判断できるスキル、デジタルサービスを実現するスキル」等の向上も見据えて、組織全体のデジタル化の底上げに向けた研修を拡充していきたいと考えております。 また、外部専門人材や支援事業者の知見も活用しながら、職員の人材の育成に取り組んでまいります。
40	30	取組(1) デジタル人材の育成	教員のICTスキルを向上させる施策も必要と感じます。ICTを活用するスキルを高めると、結果として業務効率化につながると思います。研修は、対面の講座のほか、Udemyのようなオンライン研修も良いのではないかと思います。	教員のICTスキルの向上を目的として、学習者用コンピュータを活用した授業実践の共有、教育委員会主催のICT利活用に関する研修等を実施し、ノウハウの共有及び向上を図っております。また、都教育委員会・国等が主催するオンライン研修の紹介を行っております。
41	32	第4章推進体制	施策の実行体制について 計画で挙げられている施策そのものは素晴らしいことが記載されていると思います。しかし、この3年間という短期間にこれだけの難題をどれだけ進めることができるかが課題であるとも思います。 例えば、市役所内でのデジタル人材の育成等は十分にできているのでしょうか。また、システム化以前に「業務の見直し」や「ビジネスモデルの再編」等のやるべき工程がたくさんあるはずだと思いますが、これらのことの整備がしっかりと推進されたうえで、本計画という認識でよろしいのでしょうか。実行するために必要な5M（Man・Machine・Method・Material・Measurement）や3M（Man・Material・Money）の準備・管理が適切に進んでいるのであれば良いのですが、本計画には人員や予算などに関する記載がないと認識しているため懸念しているところです。	本計画の実行、DXの推進にあたっては、デジタル技術の導入自体が目的とならないよう留意しつつ、デジタルの活用を前提とした業務の見直し等を行い、さらなる業務改善に取り組んでいくことが重要であると考えております。また、デジタル人材の育成については、取組を拡充する必要があると認識しており、本計画において、デジタル技術に関する知識やスキルの習得に向けた研修や、DX推進の中心となるリーダー的職員育成のための研修の実施について検討することとしております。

NO	対象箇所		ご意見	市の対応方針
	頁	項目		
42	33	(2)施策の進捗管理	<p>計画の進捗管理等について 施策の取組のスケジュールが全て「推進」とかは、やや粗い感じを受けました。もしも現段階で、施策推進のための課題の明確化ができていない状態や、今後の工程のイメージがない状態だとすると、絵に描いた餅となり、施策自体の形骸化も含めてリスクが大きくなると思います。</p> <p>とはいえ、進捗管理を細かくすることも一概に良しとは言えず、「管理業務が増える点」や、「実行不安がある施策を計画内に文として記載しなくなり結果的に市政が停滞しやすくなる点」などのリスクも考えられます。なので、本計画ではこれらを考慮してのご判断だと理解いたします。</p> <p>本計画に限らず行政の計画における進捗管理は課題が大きいと思いますので、次計画以降の改善があったら良いかと期待しております。</p>	<p>ご意見いただきありがとうございます。計画を着実に推進できるよう、スケジュールや進捗管理について引き続き検討してまいります。</p>
43	33	(2)施策の進捗管理	<p>計画の見直し時の評価について 基本施策レベルぐらいで、具体的な数値目標などの達成目標が明示されていると、計画最終年度にどの程度達成できたのかが明確になるのではと思います。行政の計画は全体的に目標があいまいなことが多く、計画改定時には「前回計画はしっかりと達成しました」的な書き方をされていることが多い印象を持っています。達成・未達成の評価の基準が不明瞭であることが課題なのではと感じます。正しくPDCAサイクルをまわすためには、計画策定時の評価項目の設定が肝要と思います。</p> <p>もっとも市行政は計画が多いようですので、計画策定と進捗管理だけで業務が繁忙となり、肝心の施策の進捗にエネルギーが費やせないようなことは本末転倒となりますので、本計画の記載には一定の理解を示します。</p> <p>ただし、市の計画に必要な評価項目が記され、その実施状況が示されれば、行政としての努力の成果を正しく市民に伝えることともなります。本計画に限らず、計画の性質を踏まえた上で、適切な評価項目の設定をすることは、本来的には市民・市職員の双方にメリットがあると考えておりますし、自治基本条例等で示されている市民参加の根幹部の整備ともなり得ると感じております。</p>	<p>ご意見いただきありがとうございます。計画を着実に推進できるよう、評価項目の設定について引き続き検討してまいります。</p>
44	-		<p>全体的な評価 DXについて、具体的な記載があることは好感が持てます。「ようやく本腰を入れてやる気になったのか」って気がしています。計画の構成（基本方針→基本施策→施策といった流れ）もわかりやすく良いと思います。今後、本計画が推進されてより良い市政が現実することを切に願います。</p>	<p>ご評価いただきありがとうございます。</p>
45	-		<p>世の中の動きに合わせて、武蔵野市も電子情報化や電子手続化を適切に推進することに賛成です。ただし、何でもかんでも電子化を推進することで、申請ができなかったり、間違ったり、申請がより煩雑になってしまっている先例も見受けられます。信頼できる電子システムを構築していくことはとても大変なことだと思いますが、是非、電子化の費用対効果や実際のサービス向上を総合的に勘案して、この計画を推進してくれるようお願いいたします。</p>	<p>ご意見のとおり、電子化の推進を目的とせず、利用者目線、費用対効果を総合的に考慮して、市民サービスの向上につながる取組を検討してまいります。</p>

NO	対象箇所		ご意見	市の対応方針
	頁	項目		
46	-		<p>一市民として市職員に求めたいこと</p> <p>本計画の中では、「Ⅲ 業務改善及び働き方改革の推進」と記載されています。妬みかもしれませんが、市職員のワークライフバランスは、民間企業の労働者から見たらうらやましい環境や十分に充実している状況であるイメージを持つ方もいると思います。なので、業務改善がただ単に市職員の働き方改革の推進に寄与するだけでなく、「業務改善を進めることで何が市民に還元されるのか」をもっと踏み込んで書いていただくと、市民としてもより応援できる計画になるのではないかと思います。</p> <p>なお、わたくしは業務改善が進み、業務の効率化がなされた後には、これまでのルーチン業務から解放された市職員の皆様には、その分の労力を地域へのコンサルタント的なところに発揮していただければと願っております。</p>	<p>働き方改革の推進は職員のワーク・ライフ・バランスの向上だけでなく、業務の質の向上にも資すると考えております。また、業務の効率化等により生み出された余力を、地域の課題解決へ向けた相談支援等、市民サービスの向上に寄与していきたいと考えております。</p>
47	-		<p>私個人の要望としては、来年度から小学校に入学する子供がいるので、学校・学童と保護者間の連絡はアプリ等で直接連絡ができる形にさせていただきたいです。現在、保育園ではアプリで連絡を取り合っていますが、問題がないので、学校や学童でできないことはないと思います。また、学校と学童は管轄が違うようで、それぞれに連絡をしないといけないのですが、それもDXを通じて連携できると良いのではないかと思います。</p>	<p>市立小・中学校においては、複数の学校でGoogleフォームによる出欠及び体調の連絡を実施しております。また、令和5年度より、専用のアプリを活用して保護者からの連絡を校務支援システムへ自動連携し、教員の負担を軽減することを計画しております。学童クラブ事業においても、利用する児童数が増加する中、保護者皆様との連絡手段の効率化については課題と認識しております。</p> <p>学校・学童との連携については、学校内での運用が定着してから、実現方法や導入時期等を検討しながら進めてまいります。</p>
48	-		<p>DXはIT化と異なりデジタル技術の導入や業務改善だけでなく、ビジネスモデルや組織、新事業まで及ぶ変革が目的だそうです。子どもたち向けの放課後コンピュータクラブやオンライン放課後事業、コミュニティ条例にある電子的コミュニティなど、新たな事業が考えられます。</p>	<p>ご意見いただきありがとうございます。</p>
49	-		<p>災害時や障害が発生したときに機能停止するのを避けるために従来の方法でも対応できるようにしておく必要がある。</p>	<p>災害対策は可能な限り、複数の手段を確保することとしております。デジタルのツールが災害時等の緊急事態に断たれた場合には、従来の方法（紙媒体による等）で対応できるような想定としております。</p>
50	-		<p>むさしのエコポの情報がFAXで送られてくる。もうFAXは勘弁して欲しい。</p>	<p>従来からの連絡手段の一つとして、むさしのエコポの更新情報については公共施設等にはFAXを使用しておりますが、利便性などを考え、他の手段も検討してまいります。</p>
51	-		<p>会議の傍聴資料もオンラインで提供して印刷の手間を減らしましょう。</p>	<p>会議の資料については、現在も市のホームページに掲載しているケースもあります。今後そういった対応をより積極的に行っていくように努めます。</p>
52	-		<p>市ウェブサイト各ページでAI等を利用してショッピングサイトの関連商品のように関連リンクを表示できないか。このページを見た方はこのページも見えますなど。市ウェブサイトはディレクトリ型なので最も適当なページへのアクセス方法を工夫しないとたどり着けない可能性がある。</p>	<p>市ホームページ内におけるAIの活用については現状予定はありませんが、関連情報の表示等、アクセス状況・解析によるサイト案内の工夫については、検討してまいります。</p>
53	-		<p>FAXをやめませんか。市民からFAXが送られてくるのは受け付けられるようにしないといけないかもしれませんが、関係者間では極力FAXをやめませんか。NHK「Cool Japan」レトロブーム Retro Boom という番組で出演者が日本のレトロで思いつくのは？というのでFAXが挙げられました。</p>	<p>従来より連絡手段としてFAXを利用してきた経緯等がありますが、様々なコミュニケーション手段があることを踏まえて、連絡手段を検討してまいります。</p>

NO	対象箇所		ご意見	市の対応方針
	頁	項目		
54	—		暗号化ZIPファイルでのデータ交換をやめる。市からメールで送られてくる暗号化ZIPファイルはそのメールの直後にパスワードが送られてきて、ZIPファイルを手に入れられる人は誰でもパスワードを知ることができて実質パスワードがかかっていないと変わらない。	メールによるファイル送信については、より安全な代替手段も含めて検討してまいります。
55	—		Word・Excelでのデータ交換をやめる。表示するだけでも環境依存するし、改変できるというセキュリティ上穴もしくはエラーの素がある。表示するだけであればPDF（改変できなくはないけど）、ちょっと情報を記入してもらうのであれば平文メールでほとんどのことは事足りるのでないだろうか。後々データとして再利用や自動処理をするのであればWEBフォームとか。	現在、Word・Excelを基本ソフトとして資料を作成しておりますが、データ受領者の利便性や視認性の高い形式で提供できるよう、考慮してデータ交換を実施できるよう検討してまいります。
56	—		武蔵野市議会の議事録が1990年からしかありません。それより古いものも検索できるようにテキストデータにしましょう。	ご意見いただきありがとうございます。
57	—		理事者が率先して進めないといけない。副市長が会議でタブレットの使い方を聞いているようじゃダメです。部下にえばれるくらい使い倒しましょう。	ご意見いただきありがとうございます。タブレットをはじめとするデジタル技術に関する知識やスキルの習得について今後一層必要になると認識しております。