パブリックコメント及び職員意見募集による意見・回答一覧

No.	対象項目		ご意見	市の対応方針
	頁	項目		
1	9	DXを進めるうえでの３つの留意事項	意見1 3つの留意事項の「誰ひとり取り残さない、人にやさしいデジタルを」については職員や委託事業者だけでなく市民も対象になる。別けるべき。前者は給料などを貰っているので一定レベルのスキルが向き不向きに関わらず求められる。	ここでいう「人」とは、基本的に市民の方を示しており、市民の皆様の利便性向上に努めてまいります。一方でＤＸのもう一つの側面として業務の効率化もありますので、職員や事業者の事務の効率化にも配慮してまいります。
2	18,19	施策・取組み・事業	意見2 まずはFAXを廃止しよう。	本計画で掲げる内部業務の効率化（基本施策：「持続可能な市役所業務へのアップデート」）等の推進過程で、効率的な運用等の検討を進めてまいります。
3	18,19	施策・取組み・事業	意見3 市民サービスについては障害者の意見を取り込んではいかがでしょうか。彼らはテクノロジーをうまく使っているし、結果としてみんなが便利になることはたくさんあるはずです。	市民・職員目線の市民サービスの基本方針の中で「誰もが利用しやすい窓口」は、障害のある方に限らず、多様な市民の皆様の意見を取り入れて、利便性の向上を実現できるよう取り組むことが重要と考えています。
4	18,19	施策・取組み・事業	意見4 コミセンでのIT化が進まない。他自治体ではもう随分前にできていたり、市内でも図書館の検索システムなど市民が利用している。システム構築はたいして難しくないから問題ではない。システム以外の要因にもIT化推進の目を向ける必要がある。	ご指摘のとおり、コミュニティセンターをはじめとする公共施設におけるIT化の推進は、市民の利便性向上の観点から重要と考えています。 業務プロセスの見直し（施策「抜本的な業務改革（BPR）の実施」）や職員の育成（施策「D（デジタル）を使いこなせる人材の拡大」や「X（業務改革）人材の育成」）等を実践し、コミュニティセンターをはじめとする公共施設の環境整備とサポート体制の向上を併せて検討していきます。
5	12	重点目標	第2章　(4) 重点目標について、数値化された目標は分かりやすかったです。が、その数値の分母や分子、算出根拠、どの様なアクションプランで達成していくのかなどの詳細を知りたかったのも正直なところです。宜しくお願いいたします。	重点目標における数値目標について、分母・分子や算出根拠等がより分かりやすくなるよう、指標下部に詳細を補記いたします。
6	12	重点目標	【意見1】重点目標（指標体系）を「アウトカム」(目指す価値)中心に再整理すべきではないか 本提案は、現行の計画や重点目標を否定するものではなく、通底するモダンなDX思想（利用者体験・継続改善・OODA）を補強するための提案です。 1. 要旨 本計画は「DXで市民も職員もHAPPYに」というビジョンを掲げ、DXを「市民サービスや業務のあり方を変革し、新たな価値を創出すること」と定義しています。 このビジョン・定義に照らすと、現状の重点目標（測定可能な6項目）は計画推進の把握として有効である一方、「来庁にかかる移動時間の削減」の様な「価値が出たか」を直接示すアウトカム指標が相対的に弱く、アウトプット指標と同列に並ぶ構造になっている点が、方法論の変化の激しいDXにおいて、目的と手段を混同したり、進むべき方向性を見失うといった課題を生む可能性があります。 そこで、重点目標の説明と進捗管理の記述を、次のように改めることを提案します。 重点目標（指標体系）を①アウトカム（市民への価値・職員への価値）と②アウトプット（整備・実施量）に区分する 各指標についてベースライン（計画開始時点の現状値）／測定方法／頻度／公開の範囲を明記する 指標の最適化による弊害（後述）を避けるため、指標の設計・解釈に関するルールを添える 2. こう考える理由 理由1：デジタル分野は変化が激しく、方法論（手段）は陳腐化しやすいため。計画の中でもサービスデザイン思考について「変化の激しい現代社会において、迅速かつ柔軟な意思決定を行うためのフレームワーク」と触れられていますが、この前提で計画の実効性を高めるには、採用手段（ツールや方式）ではなく、達成したい成果（アウトカム）を起点にして、施策・手段は状況に応じて更新できる構造が望ましいと考えます。 理由2：測る→改善を継続させるためには、ブレない目標と紐づく柔軟な実行指標があると適切な軌道修正を行いやすいためアウトカム指標は、技術や運用の変化に対して安定しており、改善による方針転換の際の指針や継続的な評価に役立ちます。一方、取得頻度や効果の発揮までに時間がかかる傾向があるため、短い周期で変化を捉えやすい実行指標を複数連携して持つことで、どの工程・体験で問題が発生しているかの検証をしやすくし、機動性を確保することができます。例えばイギリスでは、デジタルサービスのKPIとして「完了率」「利用者満足」「コスト」「デジタル利用率」を必須の公開指標として整理しており、改善のベースラインとして用いることが推奨されています。武蔵野市が同じ枠組みをそのまま採用する必要はありませんが、「方法論が変わっても通用する成果指標を少数置く」発想は援用できるものと考えます。 理由3：実務では「測定コスト」も軽視するべきではないため。一方で、指標を増やしすぎると測定すること自体の負担が増え、かえって改善が進みにくくなる懸念もあります。この点については、武蔵野市のデータ整備状況次第で負担の程度が変わり、現状その情報を手元に持っていないためあくまで方針となってしまいますが、原則としてアウトカム指標はできるだけ厳選し、アウトプット指標はログデータや業務上収集しているデータなど、追加コストを極力かけない範囲から構築するのが望ましいと考えます。 理由4：指標設計には"逆効果"のリスクがあるため。脆弱な指標設計を行うと、本来目的から乖離した行動が誘発されることがあります（Goodhart's LawやKPIハックと呼ばれる現象）。このため、指標は恣意的な操作がしにくい様に「操作が困難な指標を設定する」「複数指標や定性情報で意図しない指標の変化を検知できる様にする」といった対策があることが望ましいと考えます。 3. 指標の具体案（例） ここでは、指標について例示をしますが、武蔵野市の持つデータや業務の全体像が把握できていないので、あくまで例示として上げさせていただきます。 市民アウトカム：手続の完了しやすさ（完了率等）、所要時間、満足度など、職員アウトカム：処理の手戻り削減、1件当たり作業時間の削減、残業時間など、アウトプット：オンライン申請可能な手続きの割合、電子決裁比率、研修参加等（現行の重点目標で既に整理されている領域）	ご意見のとおり、DX推進の目的は市民の皆様のアウトカムの向上にあると考えていますが、まずは環境整備の観点で計測可能な手続きのオンライン化等を設定しました。環境が整った段階で、次のステップとして利便性の向上を目的とした指標への見直しを検討してまいります。

パブリックコメント及び職員意見募集による意見・回答一覧

No.	対象項目		ご意見	市の対応方針
	頁	項目		
7	11	本計画で目指す姿	【意見2】「多様な主体との共創」を、デジタル領域で“参加しやすく・継続的に回る制度”にしてほしい 1. 要旨　本計画が掲げる「多様な主体との共創」を実効化するため、デジタル領域については、次の3点を計画本文（基本方針Ⅴおよび関連事業）に追記・具体化することを提案します。参加者側のメリット（学習・実績化・可視化）を制度として設計すること。共創機会の頻度と形態を増やし、参加ハードルを下げること。個人情報・セキュリティ・知的財産・公平性・AI利用等の“安心ルール”を予め明文化すること。デジタル領域の共創は、物理的なボランティアと異なりオンラインで成立しやすく、地理制約を超えて全国から参加者を得られる可能性があります。その特性を活かし、共創をより広く公平で透明性のある取り組みにすることで、ベンダーロックインを防ぎ、「継続運用できる仕組み」として整備することを提案します。 2. こう考える理由　理由1. 生成AIの普及により“実践経験の可視化”がキャリア価値として重要になり得る。生成AIやクラウドサービスの普及により、デジタルサービスの開発に必要なコーディングのハードルが下がり、相対的に「実課題を扱った経験」や「成果が説明できること（何を・どう改善したか）」の重要性が高まると考えられます。そのため、共創を使命感や楽しさだけで支えるのではなく、参加実績の可視化（参加証明、成果物の公開、貢献履歴の提示等）を含む「参加メリット」を制度として設計することは、協力者を継続的に確保するうえで合理的だと考えます。 理由2. 募集の頻度が低いことや募集期間が短く「スキマ時間の活用」が起こりにくい。デジタル領域の仕事は、優れた人材ほどスキマ時間で有効なアウトプットを出すことができ、同時にアウトプットの機会を積極的に探す傾向があります。一方、私が確認できた範囲では、プロボノプロジェクトとして掲載されている案件やイベントの数は限られており、募集期間も長いとは言い難い状況のため、終わってしまった案件を眺めるだけになってしまいミスマッチが生じていると思われます。案件の設定やイベント自体は負荷のかかるもののため、容易に増やすことは難しいかもしれませんが、コミュニティ活動の様に継続的な募集にする、案件を小分けに分割するなどの方策が検討できないかと考えております。 理由3. 計画は共創を明確に位置づけているが、運用に関する記述が薄い。本計画は基本方針Ⅴとして、オープンデータ化や市の課題発信を通じた協力者の発掘、および民間企業・大学・市民・団体等との共創による新たな解決手段の創出とサービス展開を掲げています。また、施策・事業として「武蔵野プロボノプロジェクト（むさぼの）」や「多様な主体と共創する仕組みの検討、機会の創出」等も記載されています。一方で、現行の計画文面からは、共創を継続的に回すための参加形態、権利・責任分界、共創のその後といった「運用設計」が読み取りづらい構造ですが、共創は入口（募集・参加）と出口（成果の扱い・運用接続）を言語化して初めて継続的に回ると考えます。 理由4. デジタル共創は“全国参加”が可能で、機会設計のリターンが大きい。オンラインで完結する作業（調査、UI改善提案、データ分析、プロトタイプ作成等）は、地理制約を受けにくく、地域外の人材も参加し得ます。海外の公的分野では、リモート前提で政府・公的機関の課題解決を支援する仕組み（US Digital Responseなど）もあり、地理制約を超えた参加を成立させています。武蔵野市も既にオンライン会議環境やビジネスチャット等の基盤整備を進めていることから、頻度や形態を増やし協力者プールを拡大できれば、共創の投資対効果は相対的に高いと考えます。 3. 具体案　案1. 参加者メリットの制度設計（学習・実績化・可視化）。参加者が継続参加しやすいよう、可能な範囲で成果の可視化・実績化を行う。例えば、参加証明、成果物の公開可能範囲での掲載、貢献履歴の提示方法の整備）など。学生等の学習機会にも資するよう、教育機関との連携。（AIを利用可能な年齢であれば、実践的な開発やコミュニティ参加の経験は意義が大きいと考えます） 案2. 頻度と形態の拡充（参加ハードル低減）。デジタル領域の共創は、単発に留めず継続運用できる仕組みとして実施する。市の課題提示と協力者募集を定期的に行う（例：年複数回の募集、または常設登録＋定期公募）。課題の性質や所要時間に応じ、複数の参加形態（例：短時間のオンライン相談、短期スプリント、イベント型、教育機関連携等）を用意し、参加の裾野を広げる。。案3. 安心して参加するための“共創ルール”明文化（個人情報・知財・公平性・AI利用）共創の実施にあたっては、個人情報・機微情報を扱わない設計を原則とし、必要に応じて匿名化・サンプルデータ等を用いる。成果物の権利関係、責任分界（運用・保守・事故対応）、セキュリティ要件、利益相反、公募の透明性（募集要件・選定基準）を予め整理し、ガイドラインとして公開する。生成AI等の利用が想定される場合は、入力情報の取扱い、出力物の検証責任、ライセンス遵守等の留意点も明記する。出口設計として、試作を行った後に採用しないことも含めて事前に事業化のルートや担当課の受け入れ条件などを明記する。	本計画において初めて、「多様な主体との共創」を取組みとして位置づけたところであるため、基礎的な記載となっています。いただいた意見を参考に、今後、仕組みの詳細を検討してまいります。
8	18,19	施策・取組み・事業	庁内データ連携基盤およびシステム間相互運用性の確保について 1. 意見の概要 武蔵野市DX推進計画において、「市の基幹系システム（住民記録・税・福祉等）」をデータ連携の中核（ハブ）と位置づけ、市独自のサブシステムや国・民間の外部システムとAPIでシームレスに接続する環境整備を提案します。 2. 課題認識 現在、国の主導で基幹系システムの標準化・クラウド移行が進んでいますが、現場の課題は「基幹系システム」と、市が独自に運用する「周辺サブシステム（施設予約、独自の福祉施策等）」や「電子申請サービス」が分断されている点にあります。現状では、電子申請で受け付けたデータであっても、最終的には職員が基幹系システムへ手入力（転記）するアナログな作業が残っていると推察しています。これでは基幹系システムが単なる「デジタルな台帳」にとどまり、業務効率化の効果が限定的です。 3. 具体的な提案 基幹系システムを単なるデータ保存先ではなく、「全庁的なデータ流通の司令塔」として機能させるよう、以下のような整備が必要です。 (1) 基幹系システムを中心としたAPI連携網の構築 基幹系システムが、周辺サブシステムや外部サービスからのデータを受け入れ、また参照させるための「API（接続口）」を開放することを調達等の要件とする。これにより、電子申請（外部）から入った情報が、人の手を介さずに直接基幹系システム（中核）に格納され、時間差なく関連するサブシステムへ反映される可能になります。 (2) 部署をまたぐ連携の自動化 「基幹系システム」にある最新のマスターデータを正（オリジナル）とし、各課のサブシステムが常にそこを参照・同期する仕組みを整えます。これにより、例えば市民課（基幹系）への届出一つで、関連する全部署のサブシステム上の処理が連動し、市民にとってのワンストップの仕組みが実現します。データを一元管理することでこの先、機能追加を行う際にもシステムのサイロ化を防ぎます。 4. 期待される効果 基幹系システムが外部と有機的に繋がることで、職員の入力負荷が劇的に削減されるとともに、正確で迅速な行政サービスが提供可能になります。「システムを入れる」だけでなく「システムを繋ぐ」ことに重点を置いた仕組みになります。また、システムごとの個別改修（つぎはぎの連携）を繰り返すコストを削減し、持続可能なIT投資が可能になります。	ご意見いただいたとおり、システム間のシームレスな連携を実現し、業務効率化及び市民サービスの向上に努めることは重要と考えております。 「データ活用基盤（可視化・分析ツール、EAIツール等）の導入検討」や「ライフイベント関係課によるECRS視点の検討と情報連携による最適な手続き、窓口のあり方の研究」、「デジタル庁の政策動向や民間企業での最新デジタル技術の研究」等の取組みを通じて、業務の効率化及び市民サービスの向上につながるよう取り組んでまいります。

パブリックコメント及び職員意見募集による意見・回答一覧

No.	対象項目 頁	項目	ご意見	市の対応方針
9	18,19	施策・取組み・事業	「武蔵野市DX推進計画（第八次総合情報化基本計画）（中間のまとめ）」を通読し、以下、意見を述べさせていただきます。 本計画を通じて、武蔵野市がDXを単なるITツールの導入ではなく、「業務やサービスのあり方そのものを見直す変革」として、段階的かつ慎重に取り組もうとしている姿勢が、一貫して示されている点に、成熟した自治体としての特徴を感じました。特に、限られた人員体制を前提に、市民サービスの質を維持・向上させるため、職員の生産性や働き方にまで踏み込んで整理されている点は、高く評価できるものと考えます。 一方で、本計画の中核の一つである「庁舎外での働き方のアップデート」や「多様なライフ・ワーク・マネジメントを支える環境整備」を実効性のあるものとするためには、制度設計や意識改革と併せて、それらを安全に成立させるための技術的な前提条件について、一定の整理が不可欠であるように思います。 前回の総合情報化基本計画に対するパブリックコメントにおいても、テレワークやデジタル活用について、「形だけの導入は市民サービスの低下につながりかねない」「制度としての導入と、実務として安全に運用できる環境を整えることを混同すべきではない」といった、本質的な指摘が複数見受けられました。市の回答からも、こうした懸念を踏まえ、慎重に検討を重ねてきた姿勢がうかがえます。 しかしながら、本中間まとめで示されている将来像の、出張先や自宅においても庁内と同等の業務が可能となる働き方や、場所や時間にとらわれない柔軟な業務遂行を実現するためには、従来の「庁舎内ネットワークを前提とした安全性の確保」だけでは限界があることも事実ではないでしょうか。 本計画では「セキュリティと利便性の両立」や「国のネットワーク動向を踏まえた対応」といった方向性は示されている一方で、具体的な考え方については、今後の検討に委ねられているように見受けられます。 中間まとめという性格上、詳細な設計まで踏み込まない判断は理解できるものの、少なくとも「どのような前提に基づいて検討を進めるのか」という考え方が共有されることで、計画の実効性や職員の理解は、より高まるのではないかと考えます。近年、国や他自治体では、庁舎外業務やクラウド活用を前提としたセキュリティの考え方として、「ゼロトラスト」という概念が用いられる事例が増えています。これは新たなシステムを一斉に導入することを意味するものではなく、「どこからアクセスしているか」ではなく、「誰が、どの端末で、どの業務にアクセスしているか」を前提に安全性を確保する考え方の整理に近いものと理解されています。 今後、国が推進するガバメントクラウドの活用を視野に入れる場合においても、庁舎内外を問わず安全に業務を行うための認証やアクセス制御の考え方をあらかじめ整理しておくことは、特定の基盤に依存しない形での準備として有効であると考えます。前回のパブリックコメントで懸念されていた、コスト増大や形骸化、利便性低下といったリスクは、全庁一律での導入や制度が先行の対応によって顕在化しやすいものです。そのため、まずは庁舎外業務や出張先での業務など、対象となる業務や職種を限定し、「想定する働き方を安全に成立させるために必要な認証やアクセス制御は何か」という観点から、段階的に整理を進めていくことが現実的な対応ではないでしょうか。 これは新たな制度や方針の追加を求めるものではなく、本計画にすでに記載されている「庁舎外での働き方」や「セキュリティ対策の徹底」を、実装フェーズに近づけるための補足的な整理と位置づけることができます。こうした考え方が共有されることで、DXやリモートワークが「特別な働き方」ではなく、「安全に設計された通常業務」として定着していくことが期待されます。また、第3章で示されている推進体制や進捗管理においても、制度やツールの導入有無にとどまらず、庁舎外業務の実施状況や、職員の生産性・業務継続性への効果といった観点が、今後の評価軸として検討されることを期待します。本計画が次の実装段階へと確実につながる指針となることを期待し、意見を提出いたします。	庁舎外での働き方の実効性を高めるうえで、制度面と併せて安全に運用できる技術的な条件を整理していくことは重要と考えております。 基本施策「システム基盤環境の整備」の事業として、「国・地方ネットワークの将来像を踏まえたインフラ整備及びグループウェアの検討」や「セキュリティポリシーの適切な改定と理解の促進」等を位置づけており、これらの取組みの中で対応について検討を進めてまいります。
10	-	全般	全体を読んで、この計画は庁内の人向けの計画だと感じた。これほど町内の人の意識が遅れているのかと、驚いた。第１にやることは現在あるワークフローを全部洗い出し、そこのどこで、どんな問題が起きているのか見える形にすること。そこに、デジタル技術を使うことにより、どんな効率化が生まれるのか、見えるかすること。DXを推進したからといって、なんでもQ&Aですませたり、AIチャットで済ませたりしないこと。メーカーの製品問い合わせではこの事例が多く、ほとんど役に立たず、イライラさせられることが多い。武蔵野市役所の良いところは、職員の対応が優しいことと思っている。MyNO カードという仕組みを作っておきながら、署名有効期限の更新のために市役所に足を運ぶなどは、愚の骨頂。MyNO カード一つで、体育館も、プールも、図書館も使えれば良いはず。もちろん印鑑は不要。今は、各１枚ずつ３枚持っている。料金は、クレカでも現金でも良い。DXを進める本当の狙いは職員数の削減にある。住民サービスを低下させないで、効率化を進めてほしい。	５つの基本的な考え方の中で「利用者目線でサービスをデザイン」や「効果的な業務改革の視点」として示しているよう、単にシステムを導入することをDXとするのではなく、その先にある利用者がどう感じるかを考え、そのうえで業務プロセスの見直し等にも取り組むことが重要と理解しています。 住民サービスの向上と業務の効率化の両輪を見据え、DXを推進してまいります。
11	7	武蔵野市DXビジョン	・他の自治体のDXに関する計画を確認しましたが、市民と同列に職員がHappyとあります。この点については様々な考えがあるので全否定するものではありません。ただ、優先されるべきは住民の福祉の向上であり、そのためにも職員のHappyが必要だというのなら理解しますが、単に同列だというのならば問題だと思います。この点についてのお考えを知りたいと思います。個人的には、住民副審工場という観点から、DXによってどのような武蔵野市になるのかというビジョンがよかったと思っています。具体的には「安全・安心の街ナンバーワン」、「子育てしやすい街ナンバーワン」、「高齢者に優しく健康長寿の街ナンバーワン」などのようなものです。	ご指摘のとおり、住民の福祉向上が究極の目的と考えています。 そのためには、業務の効率化や働き方の見直し等を進めることも必要であることから、職員の働きやすさ等も含めたビジョンとしたところです。DXには、市民サービスの利便性向上と業務の効率化の両面から取組んでまいります。
12	-	全般	・DX推進による定量的な効果が分かりにくいことが問題だと思います。もっと定量的にどうするのかというのを知りたいです。	ＤＸ推進による効果を把握するうえで、定量的な指標を設定し示すことが重要と考え、ＤＸの推進を図るうえで主要な指標であり、かつ測定が可能である指標を重点目標として掲げております。
13	18,19	施策・取組み・事業	・推進する事業をみると、関係部署との連携が見られません。例えば、教育分野ならば「クラウドを利用した校務DXの推進」、介護分野ならば「人材育成や協働化・大規模支援に向けたICT機器の活用促進」、子育て分野ならば「プッシュ型子育て支援の推進」や「保育施設と自治体の業務システムと連携したプラットフォーム構築」や「保育所のICT導入や業務支援アプリ活用の推進」ということになるのかと思います。見る限りは、DX担当部署のみが進める一部の事業が大半を占めるようです。住民の福祉の向上を目的として推進しようとするDXとして、本当に住民の福祉の向上につながるものといえるのでしょうか。市民と同列に職員がHappyとあることが、このような事態となっているのではないでしょうか。もっと大きな目で、住民の福祉向上につながるDXを推進するという計画にしてほしかったです。	「第１章　武蔵野市ＤＸ計画の位置づけ（３）位置づけ」にあるとおり、本計画は「各分野の計画や事業の実現・推進をデジタルの力で支え、寄与するもの」として位置づけており、教育・介護・子育て等を含む各分野の取組みを支える基盤整備や共通的な施策を中心にまとめております。 また、本計画においても住民の福祉向上が究極の目的と考えています。そのためには、業務の効率化や働き方の見直し等を進めることも必要であることから、職員の働きやすさ等も含めたビジョンとしたところです。DXには、市民サービスの利便性向上と業務の効率化の両面から取組んでまいります。
14	18,19	施策・取組み・事業	・残念ですが、DXによって住民の福祉の向上に資する事業は何かということをもっと考えて、そういった事業として進めてほしいという思いを持っています。	より一層の住民の福祉の向上を実現できるよう、本計画に定めた方向性に沿って、具体的な取組みを検討してまいります。

パブリックコメント及び職員意見募集による意見・回答一覧

No.	対象項目		ご意見	市の対応方針
	頁	項目		
15	18,19	施策・取組み・事業	国におけるDXに関する動向　自治体DX推進計画④マイナンバーカードの普及促進・利用の推進に関する施策はないのでしょうか。 マイナンバーカード1枚あれば、一気通貫で様々な手続きが可能になるようなシステム、体制構築を含めてください。 たとえば、出生届を出してからの、各窓口への諸々の手続きの負担軽減を一丸となって考えてください。 夜中までミルクをあげたりおむつ替えをしている中、酷なことだと思います。	本市ではマイナンバーカードの利用について、個人情報の取扱い等の観点から従前より慎重な姿勢をとってきた経緯があります。 今後、施策・取組み等を検討していく中で、マイナンバーカードを含めた利便性向上に資する手段を比較検討し、市民の負担軽減と利便性の向上につながるよう検討を進めてまいります。
16	-	全般	基本方針は理解出来ました。 具体的な事例や課題と対応状況について説明して欲しいです。	具体的な取組み・事業内容は、アクションプランとして整理する予定です。
17	14	施策・取組み・事業	現在の中間まとめ（案）では、生成AIについての取り扱いが弱いと感じる。生成AIのツールを単に使用するだけでなく、それらを活用したシステム構築や業務の内製化をしていく視点があったほうがよい。	生成AIに関する取組みは本市でもさらに推進していく必要があると認識しているため、記載に関して検討いたします。
18	18,19	施策・取組み・事業	DX推進は賛成です。 各課で似たようなシステムを個別に契約・運用している場合もあるので、一元化できるものはした方が効率的なのではと思います。	各課での導入の経過もあると思いますが、可能な限り効率化ができるよう、システムの統一・一元化を検討してまいります。
19	18,19	施策・取組み・事業	入庁間もない職員が、システムの発注、運用を担う場合もありますが、高度な専門性を持った人材確保・育成の推進が望ましいのではと思います。	職員の専門性の向上や、体制面の強化は必要と考えており、本計画では、基本施策「人材育成・体制強化」の中で、「Ｄ（デジタル）を使いこなせる人材の拡大」や「Ｘ（業務改革）人材の育成」等を位置づけ、職員の育成に取り組むこととしております。 あわせて、「全庁的なＤＸ推進のための体制構築」の施策において、外部人材の活用等も含めて検討することとしており、これらを通じて本市のDXを推進してまいります。
20	9	５つの基本的な考え方	・9頁の「５つの基本的な考え方」の03に「ECRS等（～…）等」となっているので、前の等は削除してください。 　また、このECRSについては、文中にカッコ書きで説明があり、かつ巻末の用語集にも説明がありますが、同じページの05の「OODA」は文中の説明は次のページにありますが、略称的なもの（特にアルファベット）は「これ何だろう？」と思いながら読むことになるので、できれば文中に最初に出てきた時に、カッコ書きで説明があるとよいと思いました。	ご指摘を踏まえ、修正・追記等を行います。
21	27	用語集	・用語集は逆引きもできるとよいと思いました（大変ですが）。	ご指摘を踏まえ、追加を行います。
22	12	重点目標	・12頁の指標について、移動時間は測り方のイメージ（申込者の住所から割り出す？）など、突っ込みどころのある設定だと思います。 　特に、例としてアンケートや講座申込が示されていますが、これらはすでに来庁はほとんどなくオンライン化も進んでいるので、例としては、窓口に来ないとできない申込の方が適当に思います。	より分かりやすい内容とするため、指標の考え方や指標の例示について見直しを行います。
23	18,19	施策・取組み・事業	良いと思いました。 その他、気になることとして、外局ではDXの進捗具合が分かりにくいと感じています。例えば、電子決裁など導入段階では丁寧な説明でありがたいのですが、各課でどの程度実施されているかなど情報提供があると助かります。また、生成AI活用についても、どの程度使われているのか、Zevoよりも一般公開されているAIの方が優秀な面もあり、その使い分けなどについて情報提供いただけると助かります。システムリリース後の情報共有を丁寧に行っていただけると安心して流れに乗れるように思います。	職員に対する情報提供を通じた機運醸成や人材育成等は、全庁的なＤＸの推進に向けて「先進事例の収集・共有によるＤＸへの取組の効率化」で取り組んでまいります。 ツール導入後の活用状況なども含めて、ニーズを踏まえた情報提供に努めてまいります。
24	18,19	施策・取組み・事業	「財務（予算 24 ・契約・会計）事務等のさらなる電子化の検討及びペーパーレス化の推進」等は必要なことだと感じており、ぜひ進めていただきたいが、 計画に挙げられている担当課以外の、実際に契約をしている・伝票を切っている実務を行う課へのヒアリングを徹底して、実用性のあるものにしてほしい。	「さらなるペーパーレス化による効率化の推進」の取組の中では、外部事業者の知見等を活用したうえで業務の見直し（BPR）に取り組むことを予定しており、このことを通じて実務を行う課の意見も反映させながら、実用性のあるシステム導入の実現を目指してまいります。
25	9	５つの基本的な考え方	アジャイル思考で何事も導入してみる（失敗を恐れない）ことは大事だと思うが、実際にシステムを一度導入したら数年は使い続けなければいけなくなると思うので、 システムの導入が目的になり、結果的に事務負担が増えることにならないようにしてほしい。 また、システム導入で全てを解決するのではなく、既存のシステムを使用したままでも、事務改善・規定の見直しで解決できることもあると考える。	ご指摘のとおり、ＤＸを推進するにあたっては、システム導入そのものを目的とせず、業務の見直し（ＢＰＲ）や規程の見直し等を含めて検討を進めることで、本市のDXを着実に進めてまいります。
26	-	全般	細かいところまで計画が練られていて、実現していったら市政により広がりも出て、素晴らしいと思いました。 一つだけ、AIの使用によっては電力使用量がかなり大きくなるということで、紙など削減できる（電力を含め）部分との差がどのくらいあるのか、環境問題はどうなると考えられるのか、が気になりました。	生成AIの活用に伴う電力使用量等、環境負荷に関するご懸念は重要な観点であると認識しております。 本市としては、デジタル活用による紙の削減や業務効率化等の効果も踏まえつつ、技術動向や社会情勢等の外部環境の変化に応じて、環境への影響にも配慮した持続可能なDXの推進に努めてまいります。
27	9	DXを進めるうえでの３つの留意事項	９ページの３つの留意事項03について：「寄り添い支援する」とありますが、民間の力を借りるなどして積極的に市民側のDXを推進していただきたいと思います。高齢者やデジタルに弱い市民に気を遣うあまりにDXが進まないのはもったいないと思います。	「多様な主体との共創」にもあるとおり、民間事業者等の力も活用しながら、取組みを検討してまいります。 多様な価値観や立場の市民の皆様がいらっしゃることを踏まえ、留意事項３「誰ひとり取り残さない、人にやさしいデジタルを」の考え方にも留意が必要と考えています。
28	21	推進体制・進捗管理手法	全体について：武蔵野市らしい、職員が主導となって考え、一つずつ積み上げていく考え方で進められていると思います。素晴らしいことですが、時にはトップダウン、市長やCIOによる大胆な提案があってもよいかなとも考えます。市と市民が一つになってDXを推進するために、このような考え方はどうでしょうか。	場面によってボトムアップとトップダウンの使い分けも必要と考えています。そのことも踏まえながら、市長やCIOも含めた推進体制の下で、組織として一体的に取り組んでまいります。

パブリックコメント及び職員意見募集による意見・回答一覧

No.	対象項目		ご意見	市の対応方針
	頁	項目		
29	9	DXを推進していく上でのマインドセット	８，９ページのマインドセットについて、「全職員が必ず理解し、留意すべき事項を整理」とありますが、掲げられている５つの基本的な考え方を実際に全職員が理解し自身の考えとして落とし込み、さらには全庁的にDX推進の機運を高めるためには具体的にどのようなことを行っていくのかについての記載が無いように読めました。職員一人一人の意識改革が必要であり、12ページに記載のあるとおり研修に参加した人数を増やすだけでは不十分だと思います。（以前に参加した研修では、県としてスローガンを掲げたという栃木県の取り組みが紹介されていました。）	ＤＸの推進にあたっては、人材育成や体制の整備、ならびに職員のマインドセットが極めて重要であると認識しており、本計画では、基本施策として「人材育成・体制強化」を位置づけております。 今後、上記施策の中で、５つの基本的な考え方（マインドセット）の庁内への浸透方法等について検討してまいります。
30	15	本計画で目指す姿の具体像(人材育成・体制強化)	15ページの人材育成・体制強化について。新しいことを始めるには余力がないと取り組めないと感じます。日々の業務に追われていては、時間も人も足らず、その業務の本来の目的や業務全体の流れ等を見直すといったことに取り組むのは難しいです。最終的にDXで業務を効率化し人手が減らせる場合でも、まずは一旦は人手を増やす等して余力を生み出さない限り、実現しないのではないでしょうか。「⑶全庁的なDX推進のための体制構築」に、その課題についてどのように取り組んでいくのかの記載が無いように読めました。 部署をまたいだ全庁横断的なDXに取り組むためには、トップダウンで進めていくための体制づくりや、連絡調整やとりまとめ役としての情報政策課が担う役割が重要かと思います。21ページの進捗管理手法に記載のあるように、報告をすることや計画を策定すること自体が目的にならないように情報政策課の担う役割に期待したいです。	「人材育成・体制強化」として人材や体制について記載していますが、現場の負担軽減にも配慮した推進方法・推進体制、情報政策課の役割やあり方等について検討してまいります。
31	21	推進体制・進捗管理手法	中間まとめ全体として「何をするか」は記載されていますが、「どうやって実行するか」がもう少し明確になると良いと思います。実効性を高めるため、以下３点を提案します。 １．推進体制 事業の推進体制について、具体的になると良いと思います。 最終版では、以下についても示していただけないでしょうか。現状の業務時間、人員配置のままでは、疲弊した職場でDXを進めるのは難しいと感じています。 ・DXのための時間をどう確保するのか(窓口開庁時間の見直し等) ・DXのための人員配置の規模と期間 ・オンライン申請への移行後の市政センター人員の再配置計画 ２．人材配置と支援体制 中間まとめには「人材育成・体制強化」や「成功事例の横展開」と書かれていますが、人事異動スパンや横展開の具体的方法への言及があると良いと思います。 複雑化する制度に、従来どおりの3年程度の短期異動で対応するのは難しく、いつ異動するか分からない中で改善を進めにくいのが実情です。ベテラン職員の経験知をシステムに落とし込むにも、まとまった時間と計画的に進められる体制が必要です。 最終版では、以下を盛り込んではいかがでしょうか。 ・人事課と連携した、DX推進期間中の人員配置方針(例：DX担当人材については、●年間は配置を固定するなど) ・情報政策課または専門人材が主管課に入り、具体的な実装支援を行う体制	具体的な推進体制や支援のあり方等に関しては、アクションプランとしてまとめる予定です。 推進体制や人材配置等については、本市にとって有効な手段を検討してまいります。
32	12	重点目標	３．数値目標とシステム改善の関係について 中間まとめでは電子決裁60%、ペーパーレス▲34%という数値目標が設定されていますが(p.12)、現行の文書管理システムは使い勝手が悪く、紙の量は減らせていても決裁処理の手間が余計にかかっています。 使いやすいシステム環境を整備すれば、数値も改善すると考えます。最終版では、数値目標とあわせて、目的を明確にしたシステム選定と改善の方針も示していただけないでしょうか。	目標の達成を可能とするためにはシステム整備等も必要であると認識しており、「さらなるペーパーレス化による効率化の推進」の取組みの一環として、文書管理システムの更改と、更改に合わせて業務の見直し（ＢＰＲ）を実施することを予定しています。
33	-	全般	４ページ脱字 「～全体最適のシステム化『に』よる～」 ９ページフォントの色　留意事項の03　一部フォントの色が薄い 10ページ　アジャイル思考の図の文字がつぶれていて読みづらい。 11ページ 「基本方針」と「基本的な考え方」が同じ５個で、一瞬「？」となった。 　　個数は変えられないと思うので、区別をつける工夫があるといいですかね… 12ページ　決裁の電子化だけ目標が低く見えてしまう… 25ページ 「手続き」だけフォントが黒い　総務委員会下の　パブリックコメントの「・」の位置がずれている 計画策定業務、大変おつかれさまです 全然内容に言及できずすみません… 上の事項も、もしこのまま実際の計画策定に使われる部分なら修正いただければ、という意味です！	ご指摘事項を踏まえ、各箇所の見直しを行います。
34	3	DXを取り巻く環境・動向	○３ページのDX取り巻き環境について：建設業界は高齢化が激しく、この10年で労働人口が2/3になると言われている。昨今の建設資材や労務費の上昇や入札不調もこれに起因し、今後悪化する一方なので、もっと生産性向上や労働環境改善に対して、もっと危機感を持って対策しなければと自分にムチ打っています。	ご意見ありがとうございます。
35	8	進め方の全体像	○８ページの進め方の全体像について：全職員が共有すべき行動規律や認識で、●●システム更新検討では、業務多忙なので改革できないという意見もあります。しかし、多忙解消のために今ガンバってBPRしDXすべきで、このために必要な人材が投入できれば、将来、市全体の生産性向上になると思っています。	「人材育成・体制強化」として人材や体制について記載していますが、現場の負担軽減にも配慮した推進方法・推進体制や人材配置等については、本市にとって有効な手段を検討してまいります。
36	12	重点目標	○12ページのDXに向けた行動について：「来庁にかかる移動時間」⇒「移動削減時間」でないと分かりにくい。また、来庁にかかる移動時間の削減および意識・組織風土の変化は、概算でも現状の値がないとピンときません。	ご指摘の指標に関する表記を変更いたします。また、現状値については把握していないものもありますので記載方法について検討いたします。
37	18,19	施策・取組み・事業	・ベータモデルに対応するなどハード面での整備も挙げてほしい。	基本施策「システム基盤環境の整備」において、「ワークスタイルの選択を可能とする環境整備」や「国のネットワーク動向等を見据えた全体最適の実施」等を検討する中で、いわゆるβモデルを含むネットワーク環境への対応についても検討を進めてまいります。
38	21	推進体制・進捗管理手法	・スモールスタートだと全庁的に統一して動けないため、反発があっても、もっと全庁的に強制力のある計画にしたほうがDX化は進むと思う。	本市のDXの方向性を示したものであり、実行にあたっては、施策や取組みの効果や費用、技術動向等を十分に勘案しながら進めてまいります。

パブリックコメント及び職員意見募集による意見・回答一覧

No.	対象項目		ご意見	市の対応方針
	頁	項目		
39	21	推進体制・進捗管理手法	DXの推進はどんどん進めていきたいです。庁内にはその雰囲気が大いに感じられますが、市民目線でどうなんだろう、特に高齢者はついてこられなくなるだろうなと思います。高齢者向けの「ユーザーとしての」DXセミナーのようなことを、民間と協力してできないものでしょうか。デジタルに対して苦手意識があるといつまでも本気のDXには取り組めないと考えています。	本計画では「誰ひとり取り残さない、人にやさしいデジタルを」や「デジタルデバイドへの対策の充実」等を記載するとともに、「多様な主体との共創」も掲げています。高齢者をはじめデジタルに不慣れな方へ寄り添いながらDXを推進してまいります。
40	21	推進体制・進捗管理手法	ＤＸを求められすぎて現場が疲弊している	将来のためにDX推進は重要と考えています。現場の負担軽減にも配慮した推進方法・推進体制や人材配置等については、本市にとって有効な手段を検討してまいります。
41	-	全般	DXとは直接関係はありませんが、情報発信などの前提である意思決定に係るドキュメントの作成・管理が不十分と感じることがあります。例えば、起案文書で「別紙のとおり」としか記載されていないものも多々あるので、ドキュメントを整備するマインドの醸成こそ必要と思いますが、その作成をサポートするのに生成AIを活用する（活用しやすい環境がある）と効果があるのではないでしょうか。	AIの積極的な活用による効率化は重要と考えています。様々な活用方法について研究してまいります。
42	-	全般	全体として、「マインドセット」「バックヤード」など、もう少しカタカナ語に注釈がついていた方が、幅広い市民の読めるものになると思います。	ご意見を踏まえ、「マインドセット」「バックヤード」等を含め、用語集に掲載する用語の拡充を行います。