

千代田区DX戦略(素案)に対するご意見の概要と区の考え方

No.	該当箇所	意見内容	区の考え方
1	取組み	<p>・TOPページを中心に情報が非常に多く、必要な情報を探し出すが大変な印象があります。そのためチャットボットの導入は良いと思います。</p> <p>・チャットボットを導入した後、チャットボット上でどのような質問が多いかを確認し、質問数上位のものを集約したものを「よくある質問ページ」として公開してはどうでしょうか？「千代田区 住民票」などのキーワードで検索された場合によくある質問ページが検索結果にヒットすれば、検索結果画面から直接答えに飛べるので、検索結果画面上のチャットボットの役割を果たせると思います。</p> <p>・千代田区の外国人居住者は現状5%に満たないが、ウェブサイトの閲覧頻度は日本人より多いと想像しております。そのため他言語サイトの整備も必要だと思いますが、TOPページの画像バナーなどところどころ日本語が混在しているところがあるのでその辺りを修正しても良いかと思います。</p>	<p>ご提案については、今後、具体的な取組みを検討し進めていく上での参考にさせていただきます。</p>
2	進行管理 取組み	<p>千代田区のDX戦略素案を拝見しました。素晴らしい内容だと思います。既にデジタル化は日本全体で周回遅れと言われておりますので、スピードアップをしていただきたいと思います。そのために着実に計画が実行されているか、短期間のサイクルでPDCAを回していただきたいと思います。</p> <p>さて、実際に区民の一人一人にDXの恩恵が行き渡り日々の生活で普通にデジタルを使いこなすことが理想ですが、大きな障害となりそうなのが高齢者のデジタルリテラシーの低さです。私は居住する富士見二丁目の町会で福祉部に登録されている75歳以上のお年寄りを対象にLINEを教える講座をボランティアで3回ほど実施しました。もちろんドコモなど無料の教室が提供されていますが、地元の顔見知りや社協の地域課などが提供する学習の場の方が安心ができるようです。これらの地域に根付いた草の根のボランティア活動が遠回りのようですが実効性が高いのではないかと思います。しかし、課題はこれらの活動を担うデジタルに強い人材が足りないことです。その点、区役所が行政内部のDXを推進すると同時にそれを享受する側のリテラシーも高める政策がDX戦略の中にもっとフォーカスされても良いのではないかと考えます。</p> <p>具体的には各地域町会経由で高齢者向けのDX教育への人的、金銭的支援、また社会福祉協議会やまちみらい千代田などの外郭団体による横串連携のDX推進が考えられます。特に、九段生涯学習館が区民を対象にしたDX推進の中心的な学習の場として役割を担うべきだと思います。残念ながら、現行は趣味のサークル活動や生涯学習で一部の限られた人たちに多額の公的財源が使われていますので、全体の政策の優先順位を見ながら財源の配分も考慮いただきたいと思っております。</p> <p>つまり、役割の終わった区の事業を見極めて、今はDX戦略の実装に人材及び財源を集中、優先的に配分するよう是非検討していただきたいと思っております。</p>	<p>DXを推進していく上で、ご指摘のデジタルデバイスリテラシーの向上等は重要な課題と認識しております。ご提案については、今後、具体的な取組みを検討し進めていく上での参考にさせていただきます。</p>
3	位置付け	<p>■千代田区DX戦略(素案) 内容を全て拝見しました。 そのうえで意見を返信させて頂きます。</p> <p>樋口区長のはじめにという挨拶文と今回の素案内容に大きな乖離を感じました。 DXを通じて人々の利便性を高め、生活をより良いものへと変革する事と記載がありましたが今回の素案に記載ある内容は前時代的な内容でありDXではないと感じました。 樋口区長は「千代田区は次のステージへと向かいます。」と記載されていますが、この内容では時代に遅れすぎています。</p> <p>①3頁:位置づけ ・ちよだみらいプロジェクト千代田区第三次基本計画2015 上記のプロジェクトにこれからのDXをどのように重ねるのでしょうか。 過去の話のボリュームが多すぎて、ボリュームとして多くあるのは千代田区DX戦略の内容であるべきではないでしょうか。</p>	<p>ご指摘のとおりDXは既存制度や社会のあり方そのものを変革し、人々の生活をあらゆる面で良い方向に変化させるものです。 千代田区では、DXの大きな可能性を認識しつつも、まずは基礎的自治体として区民の皆様の利便性向上のために何から取り組むべきかを考え、DX戦略の内容としてまとめるとともに、定期的に見直しを行っていくこととしております。</p> <p>区政全体の将来像やめざす姿は、「千代田区第3次基本構想」や「ちよだみらいプロジェクト千代田区第3次基本計画2015-」で掲げています。デジタル技術の活用は、それらの将来像等を実現するための手段と考えております。</p>
4	期間	<p>②3頁:期間 ・全体を通じて何が言いたいのか文章の意味が解りませんでした。 ・期間を定めずに中長期的な将来像を描く…。直近3年間の具体的な取組みを示す実行…。 ⇒期間を定めるのか定めないのでよく解りません。</p>	<p>戦略の期間は、3年間です。将来像に向けて、直近3年間の取組みを記載しており、3年後に見直しを行います。戦略の記載については、区民の皆様にとってわかりやすいものとなるよう検討します。</p>

5	期間	<p>・アジャイルという言葉は一般区民には理解出来ません。用語解説にもアジャイルの記載はありませんでした。あえて解りづらい言葉にせずとも⇒優先順位の高いものから素早く実行して参ります。で事足りませんか？</p>	<p>「DX」が社会の転換期に対応するもの、変革していくものであることを踏まえ、これまでの千代田区の行政計画ではあまり見かけないアジャイルという言葉を使用しています。いただいたご意見を踏まえ、用語解説に記載するなど、区民の皆様にとってわかりやすいものといいたします。</p>
6	背景	<p>③4頁～12頁迄:戦略策定の背景          ・千代田区の事が1行も書いてありません。          東京都か内閣官房、総務省かの引用ばかりですがそれをどう千代田区のDXに落とし込むのでしょうか？</p>	<p>国全体でDXを進める背景や必要性、行政におけるDX推進の基本原則(デジタルファースト、ワンスオンリー、コネクテッド・ワンストップ)、全国統一的に進める「自治体システムの標準化」といった国の動きはしっかりと踏まえるべきものと認識しております。          今回の戦略では、基礎的自治体としてまず取り組むべき内容としておりますが、その先にある社会構造そのものの変革などの可能性を見据える必要があるため、Society5.0なども背景として記載しております。</p>
7	背景	<p>④13頁:千代田区におけるDXの必要性          ・これまで千代田区がデジタル技術を駆使して何をどのように業務効率化を図ってきたのでしょうか？その実績や数字は何も見えないことが残念であります。つまり、何故必要かの説明が具体的な事の記載が無い。</p>	<p>これまでも業務効率化を図ってきたところですが、戦略に記載する実績や数字はありません。          ご意見を踏まえ、今後の進捗管理を検討するにあたっての参考とさせていただきます。</p>
8	背景	<p>・出典には、千代田区人口ビジョン(平成30年度)ものを記載されていますが年号も変わっています。デジタルは1年でも大きく構図が変わります。もっとスピード感をあげて戴きたいものです。</p>	<p>平成27年国勢調査における千代田区の日本人人口を基準人口として実施した、平成30年度の人口ビジョンが最新のものです。一方、デジタル技術の進展の速さは認識しておりますので、スピード感をもって柔軟に取り組む必要があると考えています。</p>
9	基本理念	<p>⑤16頁、17頁:基本理念          ・顧客志向の追求・行政内部の変革・情報資産の管理と運用          区役所最大の使命は区民本意の行政運営を確立すること・・・。          ⇒冒頭の千代田区の名称を変えれば、23区どこの区でも通用しそうな内容です。千代田区だからというのは全く何も無いものなののでしょうか？</p>	<p>ご指摘のとおりDXは既存制度や社会のあり方そのものを変革し、人々の生活をあらゆる面で良い方向に変化させるものです。区では、DXの大きな可能性を認識しつつも、まずは基礎的自治体として区民の皆様への利便性向上のために何から取り組むべきかを考え、DX戦略の内容とし、定期的に見直しを行っていくこととしております。          その中で、区民一人ひとりを個でとらえたサービスの実現、デジタル時代においても温もりのあるサービスを継続していくといったコンセプトを掲げている部分が特徴だと考えております。</p>
10	将来像 取組み	<p>⑥20頁～23頁:3章 将来像 &amp; 4章 方向性と取組み          ・千代田区の将来像のはずなのにオリジナルでも何でもありません。どこかの何かを引用しているのかもしれませんが、もっと千代田区らしさをどこかに見出し、表現出来ないものですか？</p>	<p>取組みはPTを設置して検討を積みあげており、まずは基礎的自治体として必要なことに集中的に取り組んでいきます。</p>

11	将来像 取組み	<p>・ちなみに27頁の全庁LANシステムのリブレースはいつまでに完了させるのですか？</p>	<p>基本的なシステム基盤や職員のパソコン、電話等のリブレースは、令和5年1月の完了を予定しています。セキュリティ対策モデルをβに見直すのは令和6年4月以降を想定しております。</p>
12	取組み	<p>・各種施策は、各々いつまでに出来る。というスケジュールは別頁に年度記載ありましたが各施策の横にスケジュールを記載した方が解りやすく見やすいです。</p>	<p>全体のスケジュールをお示しし、かつ、記載を重複させないため、現状の記載方法としておりますが、いただいたご意見を踏まえ検討させていただきます。</p>
13	全体	<p>総括：私が区民目線で見たい限りのことを記載します。  1. 年度の最新版資料は見直しの上、掲載して載きたいものです。  2. DX戦略資料が見にくい。解りづらい。  3. 公募して区民からデジタルの知見あるものを区役所に入れて委員として招聘して都市計画審議会のようなビジネスの推進をしてみたいかがでしょうか。  3. 全体を通じて東京都や省庁の資料引用ばかりが目立ちます。  広報に意見募集としたわりに千代田区ならではのDX戦略ではなく23区どこの区でも使えそうです。  これからの千代田区の未来を感じる先進性、利便性が全然見えない。DXという言葉を使っているが、平成の後半でも思いついた内容ばかりではないでしょうか。  もっとももっとも渋谷区(<a href="https://digital.reserva.be/lg-dxresearch-shibuya-ku/">https://digital.reserva.be/lg-dxresearch-shibuya-ku/</a>)を見習い、他の未来に向かって本気で走っている行政区を参考の上、千代田区も独自性をもって千代田区ならではのDX進化をして欲しいものです。</p>	<p>千代田区人口ビジョンをはじめ、現時点で最新の資料を使用しています。戦略策定の背景は、国や都の資料を転用していますが、施策や取組みは若手職員を中心に設置したプロジェクトチームで、基礎的自治体として区民の皆様の利便性向上のために何から取り組むべきかを考え、DX戦略の内容とし、定期的に見直しを行っていくこととしております。その中で、区民一人ひとりを個でとらえたサービスの実現、デジタル時代においても温もりのあるサービスを継続していくといったコンセプトを掲げている部分の特徴だと考えております。その他、ご意見を踏まえ、検討を進めてまいります。</p>
14	取組み	<p>(この意見は、新型コロナウイルスの影響で中止している総合窓口課の土曜開庁や出張所の水曜の窓口延長が、将来的に再開されることを想定しています)  オンライン手続きが選択可能になることで、障害者手帳の新規発行や更新についても新しい選択肢が作られることを希望します。  現在は、申請時と交付時の2回、平日昼間に区役所へ行く必要があり、平日昼間にフルタイムで遠隔地で働く障害者にとって負担になっています。  たとえば、従来は申請時に紙で提出していた事項を、  ・申請書はオンラインで作成可能とする。この場合、e-Taxのようにマイナンバーカードで本人確認する。  ・健康保険証の確認はマイナンバーカードを使った電子証明も選択可能とする。  ・診断書や写真は郵送提出も選択可能とする。  とすることや、  従来は交付時に担当部署が説明していた事項を、オンラインでの説明も選択可能とし、手帳交付そのものは  ・本人限定受取の郵便で発送し、本人のみが自宅で受け取れる。  ・土曜の総合窓口課や水曜夜の出張所でも受け取れる。  とすることで、平日昼間に区役所へ行かなければならない回数が現在の2回から0～1回にできると考えます。</p>	<p>ご提案については、今後、具体的な取組みを検討し進めていく上での参考にさせていただきます。</p>
15	全体	<p>DX概要拝見いたしまして大変素晴らしい内容だったので、ご連絡させていただきました。  端的に、  「CX」と「UX」が実現されている所が素晴らしいです。  千代田区に住居を構える我々への「感動体験を創出する(Customer Experience)」はもちろんの事、  区役所でお勤めの皆様の「社員の体験を転換する(Employee Experience)」についても伝わってくる事です。  最前線でご対応いただいている、区役所の皆様へのDXによる業務改善される事が、引いては我々千代田区に住居を構える住民の感動体験創出になると思っております。  DX推進応援してますので、是非実現させてください！  ちなみに私は、  勤務先でDX推進に関わる部門を担当しています。  また、千代田区のバウチャー制度を利用して、プログラミングスクールでITリテラシーを猛勉強中です。  何か区民にお役に立てる事があれば(参加型の企画があれば)、是非参加したいと考えております！  どうぞよろしく願いいたします。</p>	<p>「CX」「UX」を適切に繰り返しながら、しっかりと進めてまいります。</p>

16	全体	<p>デジタル化を計ることはとても素晴らしい施策だと思いますが 全体 会いに行く窓口の推進（行政手続きオンライン化の推進）はいつも読みづらく触りづらいデザインになっていることと、複雑さを感じるので、スマホで簡単に完結できる。などの大きな目標を持ってシンプルでみやすくして頂かないと意味がないと思う。 発注先企業などは行政の付き合いや価格だけでなく、そういうデザインや構築が強い企業としっかり構築して欲しい 11の試作は出勤などの管理についてはどうなるのか？というのが気になりました。人が管理するのは無駄なので、どこでもが社外を含むのであれば AI画像解析で出勤スタイルのチェックなど行えるアプリを投入するべきではないかと感じます。出勤時のドレスコードをルールづけしAIで服装を記憶させてから写真を撮れば管理の手間も増やさず。出勤にふさわしい状態かどうかしっかり管理できるはずです。</p>	<p>ご提案については、今後、具体的な取組みを検討し進めていく上での参考にさせていただきます。</p>
17	取組み	<p>区の保育園の連絡帳に関して、早急にDXを推進して頂きたくご連絡しました。 自身の子どもが通っている、グローバルキッズ飯田橋園では、紙ではなくコドモンというアプリを利用して、スマートフォンで毎日園との連絡を交わしています。 知り合いのお母様の話を知ると、区営の保育園ではいまだに紙での連絡帳とのことで大変そうなので改善していただきたいです。 利点 ・スマートフォンから入力できることにより、通勤時に電車の中でもゆっくりと記入ができること ・先生方も連絡帳を記入する時間が短縮されて子どもと関わる時間も増やせ、保育の質を確保できる（働き方改革にも繋がります） ・園から連絡事項があったときにアプリ内で再度確認ができること ・月々の行事のスケジュール確認もできること ・登園退園の打刻も保育園にあるタブレットにアプリ内のQRコードをかざして行う為手に触れることなくできる（手書きのタイムカード不要） 他にも利点はありますがこのような点が挙げられます。 必ずしもコドモンを利用してほしいと言うことではなく、紙の連絡帳を止めた方が良いのではないかとする意見です。 私自身も最初は少し抵抗がありましたが、利用したことにより利便性を強く感じ、また保育士の先生方の負担も減ってとても良いと感じました。 区営の保育園では反対の意見があるかもしれませんが、早めにご検討のほどお願いします。</p>	<p>ご提案については、今後、具体的な取組みを検討し進めていく上での参考にさせていただきます。</p>
18	取組み	<p>区民生活と行政のデジタル化について 新型コロナ感染症も3日目に入りましたが、この間に仕事や学校の授業をリモートで行うことなど、ITを活用した社会へと大きな変化が起こりました。社会の新しい取り組みとして多くの分野でデジタルベースの生活が進み、買い物や食事の宅配に至るまでサービスの依存度を高めてきました。世界のIT先進国に比較すれば 周回遅れと言われる日本のDXですが、今後はどれ程のスピード感を持って社会に浸透していくのか大いに期待しています。 そして行政サービスにおいても、デジタル社会のテクノロジーが重要なインフラストラクチャーとして区民に提供されること、その必要性の議論はコロナの経験によってさらに加速したように思えます。誰もがデジタル技術の恩恵を受け「区民の多様な幸せの実現と職員の生産性の向上に向けてのDXの推進」、その実行性に大いに期待するところです。 デジタルデバイドの問題について コロナ禍において、世界における日本のデジタル化の遅れが顕在化しましたが、そうであってもデジタル機器の操作技術には個人差があります。コロナワクチン接種予約時には、デジタル機器を積極的に活用できる人と、そうでない人の差が表面化しました。デジタル社会とは、パソコンやスマートフォンのキーを打ち込むことではないかもしれませんが、活用の入り口になることは確かなことです。それによってデジタル社会の恩恵を受けてスムーズにライフスタイルの向上を図ることもできます。また、行政面のオペレーションにおいて、住人の目線で利便性と結びつくためには、生活者のデジタルデバイドを足元から丁寧に解決していくしかないように思えます。 千代田区内の学校では、コロナによりタブレットの活用が前倒しされ、生徒一人に一台体制になりました。自宅学習ができるオンライン授業など、学びに生かすことができ大きな恩恵にあずかっていると聞きます。このことを「子どもたちは毎朝の習慣として、自然にタブレットを立ち上げ、学習に入ることができるようになった」と表現された先生がいらっしゃいました。新たなことにも吸収の早い子どもたちは、コロナで奪われた学習環境の改善に素晴らしい成果をあげられていると感じます。 では一般の生活者にとっての有益なインフラとしてのデジタル化とはどのようなことでしょうか。「誰でも水道の蛇口をひねるが如く、自然に生活の便利さや楽しさを感じることができる」、そのような生活環境は近い時期に整うのでしょうか。「誰一人取り残されない」ためのデジタルデバイドの解決は、足元から丁寧にDXへのアクセスを可能にするように取り組んでいく必要があるのではないかと考えます。 パソコンやタブレットの画面から世界に繋がるデジタルの世界を大いに楽しむことに加えて、現在では若者から高齢者まで全世代が簡単に使い易いスマートフォンを身近なICTのツールとして使うようになりました。このようなデジタル機器が身近なインフラツールとして取り入れられる時代に、その利便性を享受するために行政はどのような方法を模索されているのでしょうか。また、反対に活用に消極的な人は、どのようにアプローチされるのでしょうか。 ICTに不慣れな高齢者からは区からタブレットを貸し出してもらえないだろうか、また活用できるようになるためにボランティアのインストラクターはいないだろうか、という声がありました。 デジタル機器を使えない人たちに取って、その入り口が大きな問題と考えます。DXが生活を豊かに便利にする方法の一つであっても、誰一人取り残されることなくデジタルの恩恵を享受できることは簡単ではないような気がします。 次のステージへ進むために 区民がICTを高めるための具体的な小さな取り組みとして、町会と地元の大学生ボランティアの協力による高齢者LINE講座がありました。高齢の方々にはLINEによる交流の輪が広がることと、若者との交流に大変喜んでくださいました。実際に交流することを忘れて、生活を豊かにするためのDXの取り組みは大変意義深いことに思いました。また、生涯学習推進委員会議では第13期(令和2～3年度)のテーマとして、「コロナ禍の生涯学習推進におけるICTの活用と支援の可能性」について検討して参りました。そして、その活用状況の実態を知るために、千代田区在住・在勤者12名(20代から70代男女)にインタビュー調査を実施し、その結果を第13期報告書に掲載いたしました。 この報告書は千代田区の今後のDX展開に大変参考になるかと思えます。現在すでに生涯学習・スポーツ課にて配布中と思しますので、IT推進課デジタル戦略係でも是非ともお読みいただきたいと考えております。各世代のICTに関する「生の声」は大変貴重かと思えます。樋口区長にも提出予定になっております。千代田区のDX戦略についてはホームページで拝見しました。イメージは湧くのですが、まだ具体的にどのようなオペレーションがあり、利便さがあるのかつかめません。また職員の方の生産性についてもまだまだ認識できないところですが、これまでも千代田区ではFacebookの活用やLINEでの発信など、SNSの活用をされています。それらをさらに活用することによって、透明性の高い情報共有を行っていただきたいと考えています。区からの積極的な発信で業務が可視化され、「区民と一緒にDXを作り上げていく」という姿勢が見えれば、区民の理解にもつながると思います。デジタル機器はすでに生活の一部として手放せませんが、単に利便さを楽しむのではなく、画面の向こうには常に人がいることを意識して活用していかなければならないと考えています。今後とも小さな事例を積み重ねながらも、区民との共有財産として「千代田区DX戦略」を進めていただきたいと考えています。</p>	<p>行政手続のオンライン化など、社会全体のデジタル化が急速に進む中で、デジタル技術を使いこなせる人と、助けを必要とする人の「デジタル格差(デジタルデバイド)」を放置したままデジタル化を進めたのでは、DXによる多様な幸せは実現できないと考えており、デジタルデバイド対策の重要性については強く認識しているところです。 そのため、実態・ニーズ調査の上、デジタル活用に向けた支援について、適切な策を検討していきます。ご提案については、今後、具体的な取組みを検討し進めていく上での参考にさせていただきます。</p>