

東村山市 DX 推進基本方針（案）に関する意見募集の結果

1. 案件名	東村山市 DX 推進基本方針（案）	
2. 担当所管	東村山市経営政策部情報政策課	
3. 概要	(1) 意見募集期間	令和4年1月7日（金曜）から令和4年1月27日（木曜）まで
	(2) 周知方法	東村山市ホームページ、市報ひがしむらやま令和4年1月1日号、意見回収箱の設置場所へのポスター掲示
	(3) 回収箱の設置場所	市情報コーナー、いきいきプラザ総合窓口、ワズタワー内地域サービス窓口、中央公民館、萩山公民館、秋津公民館、富士見公民館、廻田公民館、中央図書館、富士見図書館、ふるさと歴史館、市民スポーツセンター、多摩湖ふれあいセンター、恩多ふれあいセンター、栄町ふれあいセンター、久米川ふれあいセンター、青葉地域センター、秋水園ふれあいセンター、美住リサイクルショップ、社会福祉センター、子育て総合支援センター（ころころの森）
4. ご意見をお寄せいただいた人数	計4名（内訳：各施設での提出0名、直接持ち込みによる提出0名、郵送による提出0名、ファックスによる提出0名、電子メールによる提出0名、市ホームページからの提出4名）	
5. お寄せいただいた意見の数	4件	
6. お寄せいただいた意見の内容と市の考え方	別紙のとおり	

お寄せいただいたご意見の中に複数にわたる内容が記載されている場合は、項目ごとに分割するなど、整理して記載しています。

また、明らかな誤字・脱字等の修正を除き、可能な限り原文のまま掲載しています。

NO.	ご意見	市の考え方
1	<p>東村山市 DX 推進基本方針（案）に対する意見方針全体に大賛成です。とても良いと思いますが、これを実現するのはなかなか難しいと思います。そのため、いくつかすぐできる提案をさせていただきます。下記は、私が思いつくものですが、この取り組み自体を、多くの市民を巻き込んでオープンな場でやっていくことで、東村山市民にとって最適なシステムができると思います。DX 推進自体を、オープンなオンラインの場で進めてほしいです。</p> <p>・4.3.2. 当事者意識を持って取り組むすぐに取り組める提案です。各部署に外部インターネットにつながっている PC を 1 台ずつ置いて、バーチャル市役所（SNS でも、oVice のようなバーチャルオフィスでも）の窓口を置きます。ここに寄せられる問い合わせや要望は、オンラインでのニーズが多いと思います。こちらでの要望をリサーチして、部署ごと検討していく。〈サービス設計 12 箇条〉素晴らしいと思います。第 1 条 利用者のニーズから出発する一番デジタルから遠い高齢者にとっては、デバイス事態を忌避する傾向があります。しかし、技術の進歩はスマートスピーカーのように、デジタル機器を意識せず、話しかけるだけで使えるものが増えてきています。実際にそういう人にスマートスピーカーの echoshow を貸したところ、とても面白がって楽しんでいました。例えば、echoshow の東村山仕様のものを一人暮らしの高齢者に配布して、日常は音楽やニュースを楽しんでもらい、災害時や日常の声かけを、echoshow を通して、地域の支援者や親族からできるようにするなど、とても現実的だと思います。</p> <p>5.3. デジタル・ワークプレイスの構築なかなか大変な作業だと思いますが、いくつかの委員会に所属している観点からの提案です。市民や事業者が参加する委員会や審議会の中には、オンラインに精通している人も多いと思います。まず、それぞれの会議を一般的なクラウドベースのグループウェアを使って運営します。その委員会や審議会のメンバーによって多様な方法になると思います。職員は、その経験を持ち寄って、どのようなワークスペースが使いやすいか、不得意な人にはどういった対応が必要か、を知ることができると思います。この際、いつも全員が使えないとだめ、という意見が出ますが、オンライン可能な（ネットカフェみたいな）会議室を用意して、使えない人には、そこを利用してもらえれば可能です。（サ</p>	<p>地域全体で DX を進めていく上では、市職員と市民、民間事業者、団体等のまちに関わる様々な主体と認識を共有しながら取り組んでいくことが重要であると考えています。これまで築いてきた「東村山市公民連携プラットフォーム」や「東村山市スマートシティ協議会」などの仕組みも活用しながら、多くの方を巻き込みながら進めてまいります。</p> <p>行政手続きや問い合わせ対応のオンライン化は市民サービスの向上の観点からも重要な課題であると考えています。DX 推進に向けた重点項目として掲げている「情報システム・ネットワークの最適化」や「地域全体の DX 推進に向けた機運醸成」、「デジタル格差の解消」等を併せて取り組むことで、利用者視点に立った誰にでもわかりやすく、使いやすいサービスの提供や誰一人取り残すことのない、人にやさしいデジタル化を目指してまいります。</p> <p>職員の業務の中には、各種審議会や協議会等の運営など、庁内だけで完結しない業務も多くありますことから、現在でも WEB 会議システムを試行的に活用し、業務の継続性の確保に努めているところです。今後のデジタル・ワークプレイスの構築にあたっては、審議会の委員の方も含め、市民や事業者の方等とも効率的・効果的に連携できる環境づくりの視点を持って取り組んでまいります。</p> <p>市では令和 3 年度より市内の小中学校に大型提示装置や一人一台のタブレット端末導入いたしました。これまで積み重ねてきた教育実践と、Web 会議ツールや共同編集用のアプリケーション、ドリル教材といった ICT の活用を通して、「個別最適な学び」と「協働的な学び」の実現に向けて取り組んでいるところです。この間、教室での活用に加え、不登校気味や療養による入院中といった児童・生徒への継続した学習の機会の保障としての遠隔教育においてもそ</p>

NO.	ご意見	市の考え方
	<p>ポートする人は、その会議室に一人いれば OK) (各公民館にあってもいいですね) 例えば経費の問題は、ネット回線業者や PC 教室と連携するなど工夫できると思います。・5.7.2. 東村山スマートスクール構想の推進コロナでオンライン化が進んで喜んでいますが、十分活用されているとは思えません。単に効率化だけでなく、PC を使うと勉強が楽しくなります。例えばスウェーデンの事例など、先行しているものがあるので、ぜひ参考にして欲しい。https://synodos.jp/opinion/education/16427/</p> <p>ICT 技術は、どんな段階からでも一気に最高レベルの使い方ができるところがすごいです。とくにデジタルネイティブの子どもたちにとっては、大人よりはるかに先に習得します。教育でも、子どもがけん引する学習環境が成功の秘訣だと思います。以上です。</p>	<p>の有効性が確認できたところです。今後も先進事例なども参考にしながら、さらなる教育現場での ICT の活用を進めてまいります。</p>
2	<p>5.7.4. デジタル格差の解消に、「誰一人取り残すことのない、人にやさしいデジタル化」とありますが、デジタルネイティブの世代ならともかく、現在は高齢者が多くとても難しい課題だと思いました。あまりイメージが湧かないのですが、市が実施する具体的な例をご教授いただけると幸いです。</p>	<p>現在市ではデジタル格差の解消に向けた取り組みとして、東京都と連携し、ご高齢の方を対象としたスマートフォン体験会を実施しています。今後も国や都、民間事業者等と連携し、情報通信機器やサービスの利用方法について身近な場所で相談や学習を行える場や機会の創出に取り組んでまいります。また、デジタル技術の活用による業務の効率化などで得られた時間を窓口や相談業務などのデジタルの活用が困難な方へのサポートに振り向けることで、ご本人が直接的にデジタルを活用できなくても、間接的にデジタル化の恩恵を享受することができるように取り組んでまいります。</p>
3	<p>東村山市在住の●●と申します。この度、自身の経験によりデジタル化していただきたいご提案を恐縮ながらさせていただきたく存じます。子育てする親と行政サービスの円滑化昨年10月、次男を出産いたしました。その際、suicaの贈与、子育て応援給付の一括現金支給など手厚くフォローをしていただいたこと、厚く御礼申し上げます。僭越ですが、この DX 基本方針案に追加して子育て支援をデジタル化してより子育て世代の親とサービスを身近にできるのではないかと感じました。具体例では以下の通りです。①出生届提出のデジタル化②乳児医療証申請のデジタル化③児童手当申請の</p>	<p>ご意見いただきました子育て関係の手続きも含め、市民や事業者の方等を対象とした各種行政手続きをデジタル化・オンライン化していくことは市民サービスの向上の観点からも重要な課題であると考えています。まずは、マイナポータルのぴったりサービス等を活用し、スマートフォン等からいつでもどこでも簡単に、申請、決済等の手続きを一貫して行うことができるようにすることを目指して取り組んでまいります。また、各種相談や事前予約等についても</p>

NO.	ご意見	市の考え方
	<p>デジタル化④助産師訪問を1回した後、スカイプ・ラインなどのアプリを使って緊密に連携を取り合い⑤家事代行（シルバー人材センター）の依頼をデジタルで完結してほしい①の出生届提出のデジタル化に関しては出生後14日以内に市役所へ提出しなければならないいきまりとなっております。しかし、父親が仕事で平日市役所へ行くことができない、母親は産後回復しない状態でわざわざ市役所へ届出を行わなければならないというのは非効率ではないかと感じております。今後デジタル化を推進する上で、自宅のパソコンやスマートフォンで申請できればよりスムーズになるのではないかと考えておりますので、検討の程よろしくをお願いいたします。②と③の件についても①の要件と同様です。現時点でも申請は必要用紙に記入という方式で申請を行っております。これを是非デジタル化していただきたく、検討よろしくようお願い申し上げます。④の助産師訪問は出産後に必ず行われるものです。日時の決定やその後の様子は現行すべて電話で行っております。まず日時の予約をスマートフォンでできるようにしていただきたい。そして、助産師の訪問後も気軽に相談できるようにスカイプやラインなどのアプリを使用して相談しやすい環境整備をして産後うつや産後クライシスをより助産師との連携・相談により減らしていけるといいのではないかと考えております。ご検討よろしくをお願いいたします。⑤先日シルバー人材センターの会員様に家事代行を依頼しました。流れをしては依頼の電話→見積のため数名で訪問日時を電話にて決定→訪問→家事→意見等を電話にてフィードバックというものでした。この方法だと時間がかかるだけでなく、数名の方に携帯電話番号が知られてしまうという弊害があります。電話番号が数名によって共有されてしまうのはあまり望ましいことではありません。ですので、一連の流れを家事以外はオンラインで対応できるのではないかと考えております。家事前の写メも連携しましたが、それもこちらから撮影してアプリやツールで連携できるはずです。シルバー人材センターの方々のITリテラシー向上にもつながると考えます。よろしくをお願いいたします。以上がご提案したい内容でございます。つたない文章ですが最後まで読んでいただきありがとうございます。</p>	<p>手続きのデジタル化・オンライン化と併せて検討してまいります。ご意見をいただきましたシルバー人材センターについては、市とは独立した主体であるため、市が直接的に関与することはできませんが、市民や事業者等に対するデジタル技術の活用に向けた啓発や支援等を通じて、地域全体を巻き込みながらデジタル化を進めてまいります。</p>

NO.	ご意見	市の考え方
4	<p>市役所に伺って書類をいただく・提出する・処理することがかなりネックです。市役所はお年寄りや子連れの方が多く印象です。比較的近いところに自宅がありますが、そうではない人もいらっしゃいます。マイナンバーを作成して住民票はコンビニで受け取れるようになりましたが、その他の書類関係もわざわざ市役所へ行かずとも受け取れる・提出できる・処理できることが DX の第一歩としてよろしいかと存じます。例えば、私の勤める会社では社内 Web ページから欲しい社内文書のデータや手続きができます。オフィスに常駐でない社員もオフィスや拠点に行かずとも ID とパスワードを入力すれば必要な処理ができます。全ての書類をとると難しい部分があるかもしれませんが、セキュリティ面の管理さえ徹底していれば可能なものです。転入・転出届、住民票、申請関係が Web や自宅から近いコンビニ・駅・スーパー・公共施設で受け取れることで市外から引っ越してくるハードルも下がるのではないのでしょうか。</p>	<p>市民や事業者の方等を対象とした各種行政手続きをデジタル化・オンライン化していくことは市民サービスの向上の観点からも重要な課題であると考えています。今後もマイナンバーカードの普及促進に取り組むとともに、マイナポータルのぴったりサービス等を活用し、スマートフォン等からいつでもどこでも簡単に、申請、決済等の手続きを一貫して行うことができるようにすることを目指して取り組んでまいります。また、DX 推進に向けた重点項目として掲げている「デジタル・ワーク・プレイスの構築」や「情報システム・ネットワークの最適化」、「IT ガバナンスの確保」等を併せて取り組むことにより、利便性とセキュリティが両立された、誰にでもわかりやすく、使いやすいサービスの提供を目指してまいります。</p>