

## 新座市DX推進計画 2.0（素案）への御意見等と御意見等に対する市の考え方

- 1 意見募集期間：令和8年1月1日（木・祝）～同月31日（土）
- 2 提出者数・意見数：2人、3件
- 3 提出された御意見と御意見に対する市の考え方
  - ◎：意見のとおり素案を修正したもの
  - ：意見どおりではないが、素案の一部修正したもの
  - △：素案の修正は行わないが、今後の参考・検討課題とするもの
  - ：素案を修正しないもの／意見を採用しないもの

No.	指摘箇所	提出された御意見	御意見に対する市の考え方	市の方針
1	全般	<p>全国の地方自治体様とともにデジタルを活用した『地域協創』に取り組む企業として、「新座市DX推進計画2.0（素案）」を拝見しました。その上で、貴市のミッションやビジョンにおいて、市民や地域の未来に「ぷらす」を、という方針ならびに取り組むべき各施策について申し分ないものとお見受けしましたが、昨今 自然災害が多発・激甚化していること、コロナ禍が収束したとはいえパンデミック等のリスクは常に起こり得ることなどを踏まえると、『市民の安心・安全な暮らし』のためにデジタル技術を活用していくという観点または取組が加わると、なお良いかと思えますがいかがでしょうか。</p>	<p>現代の課題である自然災害やパンデミック等への対応は、自治体の重要な責務の一つであり、市民の皆さまに対する安心・安全な暮らしを提供するために必須と認識しております。</p> <p>頂いた御意見を参考に、以下のとおり内容を補完する方向で検討いたします。</p> <p>【修正案】 P3 01 はじめに 1 暮らしのサービス改革（フロントヤード改革） 行政手続のオンライン化や医療・福祉・子育てサービスのデジタル連携、災害対応におけるデジタル活用などを進め、市民一人ひとりが質の高いサービスを便利に受けられる、豊かで安心・安全な暮らしを実現します。</p>	○
2	全般	<p>市民向けの「ぷらす」を推進していく上では、多くの地方自治体においてそうであるように市職員の負担をまず軽くしないことには今回のDX計画案の各取組を実現していくのは決して容易ではなく、「進めたくても進められない」ということも考えられます。</p> <p>そのため、そのブレイクスルーになり得る「AI」の活用や、全庁的な無線化、全職員へのタブレット端末の配備、フリーアドレス、テレワークが可能な業務の拡大など、職員の働き方をこれまでの延長線上で考えるのではなくダイナミックに変えていくことで、業務効率化にとどめず職員の働きがいと成長を後押しすることが肝要と考えます。こうした取組について、投資効果も見据え、実験的な導入や導入後の評価・検証などを行いながら、継続的に「ぷらす」を生み出していける環境・体制整備を併せて行うことが望ましいと考えます。</p>	<p>職員の働き方改革につきましては、本市ではAI活用、無線化等の技術的施策に加え、テレワークの推進やDX研修の実施等に取り組んでおります。</p> <p>これらの詳細な事業内容につきましては、今後策定するアクションプランに定める予定でございます。</p> <p>御提案いただきました内容は、アクションプランの検討過程で参考とさせていただき、引き続き、職員の働きがいと成長を後押しする取組を進めてまいります。</p>	△

No.	指摘箇所	提出された御意見	御意見に対する市の考え方	市の方針
3	全般	<p>本計画では、「書かない窓口」や「行政手続のオンライン化」が重点的に掲げられており、市民の利便性向上に大きく寄与するものと期待されます。その一方で、デジタル機器の操作に不慣れな方など、やむを得ず来庁される市民様の「待ち時間」を解消する「待たない窓口」という視点も盛り込むべきと考えております。</p> <p>この課題に対して「窓口の完全予約制」の導入が解決策のひとつになり得ると考えます。予約制にすることで、市民様は待ち時間なく、行政サービスや手続きを受けられるため、時間を有効的に使えるようになります。</p> <p>行政運営においても、来庁者数を把握できるため、職員の適正配置による業務改革が可能です。予約システムで待ち時間などのデータを収集し分析することで、より根拠に基づいた行政サービスの改善(EBPMの推進)に繋がる可能性もございます。</p> <p>しかしながら、オンライン予約のみでは、デジタル機器の操作に不慣れな方々への支援が行き届かない懸念があります。この課題に対し、予約システムと「AI電話自動応答サービス」を組み合わせることで、24時間365日電話による予約受付が可能となり、誰もが時間の制約を受けずにサービスを利用できる環境が整います。</p> <p>すでに他の自治体では「待たない窓口」を目指す取り組みが進んでおり、待ち時間を劇的に短縮した事例や、データを活用して業務効率化を実現した事例もございます。こうした先行事例をもとに取り組みをいただくことで、貴市のDX推進を円滑に実現できると考えております。</p>	<p>御指摘いただきました「待たない窓口」の視点については、市民の皆さまの利便性向上に直結する重要な観点と認識しており、既存の施策とも関連性が高いものと考えております。</p> <p>本市では、汎用予約システムを令和7年度から導入し、時間効率の改善や来庁者への利便性提供を図っております。今後もシステムを活用しながら、利用可能な手続の対象を拡大し、より多くの方々が快適にサービスを受けられる環境整備を進めてまいります。</p> <p>また、御提案の中で示されました「AI電話自動応答サービス」の活用につきましては、デジタル機器の操作に不慣れな方々に対する支援策として有効であると考えられます。他自治体の先行事例も参考にしつつ、より幅広い方々が利用できる仕組みづくりを検討してまいります。</p>	△

※ 提出された御意見に対する市の考え方については、新座市DX推進計画 2.0(素案)を作成した時点での市の考え方を示すものです。したがって、意見募集結果に対する現時点での市の考え方を示すものですが、今後、最終案として取りまとめる中で、今回お示した市の考え方を一部変更する場合がありますので、御承知おきください。