

## 意見交換会実施結果報告書

|     |                             |
|-----|-----------------------------|
| 番 号 | 21 - 05                     |
| 案件名 | 第2次中野区地域情報化推進計画（素案）に係る意見交換会 |

### 1 意見交換会の実施状況（自治基本条例第14条の規定に基づき実施したもの）

#### (1) 実施概要

|        |     |
|--------|-----|
| 合計実施回数 | 3 回 |
| 合計参加人数 | 4 人 |

| No | 日 時       | 会 場          | 参加人数 | 区側出席者（職名）     |
|----|-----------|--------------|------|---------------|
| 1  | 令和3年8月20日 | 南部すこやか福祉センター | 1 人  | 企画部長、情報システム課長 |
| 2  | 令和3年8月20日 | 野方区民活動センター   | 2 人  | 情報システム課長      |
| 3  | 令和3年8月21日 | 中野区役所 第5会議室  | 1 人  | 情報システム課長      |

#### ●配付書類

- ・第2次中野区地域情報化推進計画（素案）
- ・第2次中野区地域情報化推進計画（素案）【概要版】
- ・お願い・注意事項

#### (2) 意見交換会における意見・質疑の概要と区の見解・回答

|       |      |
|-------|------|
| 合計意見数 | 34 件 |
|-------|------|

合計意見数には、電子メール等により寄せられた個別意見及び団体等の意見を含む  
なお、意見・質疑の概要等は、別紙1「素案に対する主な意見の概要及びそれに対する区の方  
のとおり

#### (3) 意見交換会における意見により変更した箇所とその理由

変更した箇所は、別紙2「素案から案への主な変更点」のとおり

2 その他の参加の手続き実施状況（個別意見の提出、団体等との意見交換等）

あり

(1) 個別意見の提出

| 種 別    | 意見数 |
|--------|-----|
| 窓口     | 0 件 |
| 電子メール  | 4 件 |
| ファクシミリ | 0 件 |
| 電話     | 0 件 |
| 郵送     | 0 件 |
| 計      | 4 件 |

(2) 団体等との意見交換の実施状況

|        |     |
|--------|-----|
| 合計実施回数 | 5 回 |
| 合計参加人数 | 5 人 |

実施団体名等は、別紙3「素案に関する意見聴取・情報提供団体等一覧」のとおり

(3) 個別意見の提出、団体等との意見交換等に関する特記事項

個別意見及び団体等の意見については、別紙1に含む

## 素案に対する主な意見の概要及びそれに対する区の考え方

| No.                       | 主な意見   | 区の考え方  |
|---------------------------|--|--|
| <b>第2章 区を取り巻く情報化の現状</b>   |  |  |
| 1                         | 60歳代～70歳代の6割がスマートフォンを持っていると記憶していたがどうか。                     | 6ページに記載されているとおり、60歳代以上だと、スマートフォンの利用率は約6割だが、70歳代以上は、パソコンもスマートフォンも約3割となっている。   |
| <b>第3章 区の現状と課題</b>        |  |  |
| 2                         | P.10に記載がある「ネットワーク三層分離」はどのような意味か。                           | 総務省が定義した言葉であり、年金の個人情報流出事故をきっかけに、行政機関の情報セキュリティ向上のため、ネットワーク構成を三層に分けることを指す。なお、三層のネットワークとは、インターネット、LGWAN、住民情報ネットワークを指す。<br>ご意見を踏まえ、巻末の用語解説に追記する。 |
| 3                         | 説明資料を作成するにあたって、実施イメージ図での説明などよりわかりやすい説明に努めてほしい。             | ご意見を踏まえ、区民に向けた説明会等においては、視覚的に理解しやすい資料作成に努めていく。<br>なお、本計画では、第1章、第2章において図やグラフを活用しているほか、第5章の各取組の説明において実施イメージを記載している。                             |
| <b>第4章 情報化に向けた基本的な考え方</b> |  |  |
| 4                         | 「5レス」(ペーパーレス、はんこレス、キャッシュレス、Faxレス、タッチレス)という言葉を入れてはどうか。      | ペーパーレス、押印の見直し及びキャッシュレスについては、実施に向けて検討していく。一方、Faxについては、区民ニーズを踏まえて一定程度の活用を続ける必要はあると考えている。   |
| 5                         | デジタル化を優先して検討する「デジタルファースト」を期待する。                            | 2019年12月に“行政手続を原則、電子申請に統一していくデジタルファースト法“が施行された。デジタルファーストの考え方を踏まえ、区のデジタル化の取組を引き続き進めていきたい。   |
| <b>第5章 目標と情報化に向けた取組</b>   |  |  |
| 6                         | 第5章の個別の取組のスケジュールに、拡充・推進・稼働等と記載があるが、どのように使い分けているのか。         | 稼働＝スタート、推進・拡充＝大幅なアップデートを伴うもの、の意味合いで設定している。<br>その他の区分も含め、凡例を追記したい。  |
| 7                         | 第5章の目標1の成果指標として、オンラインによる申請件数の現状値が146万件とあるが、全体の申請件数はどのくらいか。 | 全体の申請件数は約250万件であり、オンライン申請の割合は約6割である。   |

| No.                              | 主な意見   | 区の考え方  |
|----------------------------------|--|--|
| <b>(1-1) 来庁しなくても受けられる行政手続の充実</b> |  |  |
| 8                                | 利用頻度の高い手続などオンライン申請に対応し、来庁しなくても手続が可能となる環境整備を積極的に進めてほしい。   | マイナポータルにおけるぴったりサービスの活用を中心に、電子手続を拡充して来庁せずに手続可能なサービスを増やしていきたい。また、ぴったりサービスに対応する手続以外についても、本人確認に対応するなど引き続きスマートフォン等からの申請の拡充を検討している。                                    |
| 9                                | マイナンバーカードを利用した「ぴったりサービス」について、国の方針でもあるので、より詳しい説明がほしい。   | 総務省が示している「自治体DX推進計画」の中で、“行政手続等の原則オンライン化”が自治体の重点取組事項となっている。原則、全自治体で、特に国民の利便性向上に資する手続について、マイナポータルからマイナンバーカードを用いて、オンライン手続を可能にする事を目指している。<br>巻末の用語解説のなかで、より詳細に記載したい。 |
| 10                               | オンラインサービスは区民目線でみた手続の簡略化が必要であり、引越しの手続であれば、住民票、税金、教育等のすべての手続が行えるようにするべき。   | 引越しなど一度に複数の手続が必要となる手続のワンストップ化は、現在国を中心に民間事業者のサービスと自治体のぴったりサービスを連携させるなど、検討が進められている。区においても、国の検討の進捗にあわせて適宜対応していきたい。  |
| <b>(1-2) 効果的な区政情報の発信と広聴機能の強化</b> |  |  |
| 11                               | オープンデータやデジタル化については、職員の負担が大きい業務から進めるなど、優先順位付けして集中して進めると良い。  | ご指摘のとおりと考える。より一層、工夫して進めていきたい。  |
| 12                               | 町会の仕事で、街頭消火器の点検依頼があったが、地図ではなく、設置場所の住所が記載された紙を提供されたため、自分で設置場所を地図に記入して点検に行く必要があった。統合型GISにより設置場所のデータが公開されることを期待する。また、Googleフォームなどの活用も検討してほしい。 | 現在導入に向けて検討を進めている統合型GISにより、解決可能な課題と考える。また、行政の資料等としては、いまだ紙の需要も一定数ある。うまく使い分けていきたい。<br>また、Googleフォームの活用について、情報セキュリティ等の観点から、行政機関としての利用は難しい部分があるが、引き続き検討していきたい。        |
| 13                               | オープンデータについて記載があるが、公開しているデータはどのようなものか。  | 震災時の避難所一覧や介護サービス事業者一覧など区が保有しているデータを、誰もが自由に加工や編集、再配布できるように提供している。   |
| 14                               | オープンデータの項目が多すぎて、見たい項目に行き着かない。問い合わせフォームのようなものがあるといい。  | 資料の1つとして、オープンデータ一覧を掲載しているが、区民の意見をより受付しやすい体制を考えているところだ。   |
| 15                               | 区民意識・実態調査のオンライン化との記載があるが、オンライン調査の場合、回答者に偏りが出てしまわないか懸念している。   | 将来的には全面的なオンライン化を目指しているが、当面は、回答方法にオンライン回答を導入し、現在の郵送回答と併用する。それにより幅広い年代からより多くの回答を得られると考えている。  |

| No.                                     | 主な意見  | 区の考え方   |
|---|---|---|
| 16                                      | スマートフォン利用者の多数が利用しているLINEを使った特定の情報のプッシュ型発信を積極的に活用した方がいいと感じる。   | 区の情報はホームページによる発信を基本としつつ、引き続き区の公式LINEアカウントなどのSNSや紙媒体と連動させたクロスメディアによる発信に取り組んでいく。  |
| 17                                      | より多くの区政資料をオンラインで閲覧できるようにしてほしい。また、ホームページ内の検索において、目的のページを見つけることが難しいことがある。<br>ホームページのリニューアルにあたっては、目的ごとにサイトの区分けを行うなど利用者にストレスを与える事がないように、構築を行う必要がある。 | 現在検討を進めている区ホームページのリニューアルにおいては、誰もが区の情報を見やすく、探しやすい状態となり、かつ必要な情報が提供されている事を目指している。  |
| 18                                      | 高齢者向けの行政情報発信のWebアプリケーション等や、そのアプリケーション操作について、直接話せるサポート体制が必要であると考ええる。   | 区のホームページについて、全面リニューアルを予定している。その際、誰もが区の情報を見やすく、探しやすい状態となり、かつ必要な情報が提供されていることを目標に検討していきたい。                                       |
| 19                                      | 第5章1-2-④の取組について、統合型GISの活用とあるが、区で保有する地図は多くの区民が閲覧に来るのか。   | 統合型GISに搭載することを想定している地図については、不動産業者をはじめとして、年間約12万件の閲覧申請がある。   |
| 20                                      | 公開型GISは、すでに利用者が日常で使っているサービスで利用できる仕組みを想定しているか。独自の仕様を用いたサービスであると、利用者が出てこないのではないかと。また、搭載したデータについて、民間サービスでの活用などができる仕組みとなっていないと活用が広がらない。             | 現在構築を検討している公開型GISは、標準的なWebブラウザやスマートフォンから閲覧可能な仕様とすることを前提に検討している。また、公開型GISから出力可能なデータフォーマットは、広く活用が図られるよう民間サービスにおいて標準的な仕様を検討している。 |
| <b>(1-3) つながりや交流の機会の提供支援</b>            |   |   |
| 21                                      | 区で実施するスマートフォンの講座などで教える側に回るボランティアの育成をさらに進め、活用を検討してほしい。特に高齢者の場合は、人に教えることが生きがいにもなるので自主的な取組にもつながると思う。   | 区だけでデジタルデバイドを解消していくのは難しいと考えている。地域で発信源となるような方たちにボランティアなど様々なかたちで協力を得ながら、解決していく取組を検討していきたい。                                      |
| 22                                      | 区民活動センターや高齢者会館にはWi-Fi環境が整備されていると聞いた。当該施設利用者が使えるように検討してほしい。  | 区民活動センターの集会室利用の際、登録団体にはWi-Fiルータの貸し出しを行っている。高齢者会館では、運営事業者用のWi-Fi環境は整備されているが、利用者のためのWi-Fi環境の整備について今後検討していく。                     |
| <b>(1-4) 健康で安心して暮らし続けることができる日常生活の支援</b> |   |   |
| 23                                      | 高齢者に対するケアについて、ICTを活用してできることはあるか。  | ICTを活用して見守りや支えあいなどの支援の充実を検討している。  |
| 24                                      | 高齢者の見守りについては、プライバシー保護を意識しながら、単身高齢者がすこやかに生活できているかどうかの見守りが必要と考える。   | 支援を必要とする高齢者を早期に発見し、必要な支援につながるよう、ICTを活用した見守りを充実していきたいと考えている。   |

| No.  | 主な意見  | 区の考え方  |
|--|---|--|
| <b>(1-6) デジタルデバイドの解消</b>                     |   |  |
| 25   | デジタルデバイドの解消に向けた事業実施においては、総務省や東京都からすでに示されている対策事業を有効に活用して進めてほしい。  | 総務省のデジタルデバイド対策事業は、スマートフォン教室やマイナンバーカード申請を取り入れた講習会を全国的に開催する携帯キャリア事業者に対して補助を行うものである。東京都のデジタルデバイド対策事業は、自治体の事業に対する補助と、東京都が契約した事業者によるスマートフォン教室を、希望自治体において実施する事業の2種類ある。デジタルデバイドの解消に向けた取組を進めるなかで、これらの事業とも連携を図っていきたい。 |
| 26   | 高齢者にとっては画面の大きなタブレット端末の方が操作しやすいと考える。また、勉強会は、内容を限定し高齢者自身で操作できることを目標にすすめるべきと考える。   | 事業の検討にあたっては、ご意見を踏まえていきたい。  |
| 27   | デジタルデバイドの解消には、継続的なトレーニングが必要である。   | ご意見を踏まえ、デジタルデバイド解消に向けた事業展開について検討を進めたい。   |
| 28   | 町会・自治会においては、高齢の方が多く、デジタル化を進めていけない。ホームページの更新頻度等も地域によって差がある。デジタル化に向けて、ある程度行政が支援してほしい。   | 町会・自治会等でのICTの活用については、スキルレベルに応じた支援を引き続き実施していきたい。  |
| 29   | 新型コロナウイルス感染症拡大の影響で、LINEを利用する高齢者が増えている実感があるが、高齢者にとっては、スマートフォンよりも画面サイズが大きいタブレットの方が使いやすい。外に持って歩くのはフィーチャーフォンでよく、タブレットは家で使うためにあるといいと考える。             | 事業の実施にあたっては、ご意見を踏まえながら取り組んでいきたい。   |
| 30   | スマートフォン貸出事業を実施するとしたら、シニア向けに特化した端末の活用はやめてほしい。スマートフォンとして使用するのであれば扱いづらいと感じている。   | 事業の検討にあたっては、ご意見を踏まえていきたい。  |
| <b>(1-7) 産学官民の協働によるICTを活用した地域の課題解決や地域活性化</b> |   |  |
| 31   | 第5章1-7-②における産学官民の協働専用窓口は複数の課にまたがるのではなく、ひとつに統一すべきと考える。   | ICTを活用した産学官民連携については、情報システム課が窓口となっていきたい。  |
| 32   | オープンデータは数多く公開することと、定期的な更新が重要である。データの精査と更新も行いながら拡充をしてほしい。また、内閣官房推奨データセットを採用するなど、区民や事業者が活用しやすいフォーマットでの公開を進めてほしい。地域の情報が他の情報と連携されることにより、価値が高まると考える。 | 今後も引き続きオープンデータの公開数の拡充と定期的な更新に取り組んでいく。加えて、オープンデータが様々な場面で二次利用可能なよう、推奨データセットを踏まえたフォーマットを採用するとともに、ファイル形式の拡充を行うことで、さらなる住民参画や行政の透明性向上、地域活性化等に貢献していきたいと考えている。   |

| No.                                | 主な意見  | 区の考え方  |
|------------------------------------|---|--|
| <b>(2-1) 行政事務の効率化推進</b>            |   |  |
| 33                                 | 東京都は1年で20%の紙資料の削減実績があると聞いている。中野区でもペーパーレスを推進し、東京都以上の成果を出してほしい。             | 区役所新庁舎への移転も控えているため、目標を定めて削減していきたい。   |
| <b>(2-2) 職員の効率的な働き方に向けた情報基盤の構築</b> |   |  |
| 34                                 | 第5章2-2-①の取組について、民間企業ではテレワークが進んでいる。区においても出勤のための外出を減らしていくという国や都の目標に貢献してほしい。 | 区において、職員の7割の出勤削減を行った場合、窓口を中心に果たすべき機能が著しく制限されると想定される。一方で、テレワーク環境の整備による出勤抑制は必要であると認識しているため、引き続き検討を進めていきたい。 |

※区分整理の関係から、提出された意見の分割や同趣旨の意見等の統合を行っている場合がある。  
また、個別性の高い意見については、掲載を省略している。

## 素案から案への主な変更点

| 構成・項目                                   | 頁    | 主な変更点 ※文言整理等の一部修正は除く   |
|---|------|--|
| 第1章 中野区地域情報化推進計画について                    |      | —  |
| 第2章 区を取り巻く情報化の現状                        |      | —  |
| 第3章 区の現状と課題                             |      | —  |
| 第4章 情報化に向けた基本的な考え方                      |      | —  |
| 第5章 目標と情報化に向けた取組                        |      | —  |
| 目標1 ICTを活用した行政サービスの提供による区民の利便性向上と地域の活性化 |      |  |
| 成果指標                                    | P.16 | ●指標項目に「地図情報に関する窓口及び電話等問い合わせ件数」を追加し、現状値と令和7年度の目標値を記載                        |
| 取組1-3-③ 区有施設の区民向けオンライン環境の整備             | P.22 | ●「Nakano Free Wi-Fiの運用」について、「Nakano Free Wi-Fiの見直し」に修正し、あわせてスケジュールを修正      |
| 目標2 効率的で質の高い情報基盤の整備による区政運営の推進           |      |  |
| 成果指標                                    | P.31 | ●「本庁舎に保有する紙書類の削減数」を「本庁舎の執務室等で保有し、組織で共有している文書量」に修正し、現状値及び目標値を記載             |
| 取組2-1-② AI・RPAの利用促進                     | P.33 | ●「保育所入園RPAの拡充」を「保育所利用関係申請のRPA拡充」に、「保育所入園AI-OCRの拡充」を「保育所利用関係申請のAI-OCR拡充」に修正 |
| 第6章 推進体制                                | P.43 | ●外部人材の活用についての記述を追記<br>●推進体制図を修正  |

## 素案に関する意見聴取・情報提供団体等一覧

| No | 団体名                           | 実施時期      | メール等・対面 | 団体出席者数 | 区側出席者 |
|----|-------------------------------|-----------|---------|--------|-------|
| 1  | 公益社団法人 中野区シルバー人材センター          | 令和3年8月20日 | メール等    | —      | —     |
| 2  | 学校法人 小山学園<br>専門学校 東京テクニカルカレッジ | 令和3年8月20日 | メール等    | —      | —     |
| 3  | 公益社団法人 中野法人会                  | 令和3年8月20日 | メール等    | —      | —     |
| 4  | JASPAS株式会社                    | 令和3年8月20日 | メール等    | —      | —     |
| 5  | アクトインディ株式会社                   | 令和3年8月20日 | メール等    | —      | —     |