

## 意見交換会実施結果報告書

番 号	25 - 05
案件名	中野区DX推進計画（素案）

### 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7年11月12日（水） 18時30分～	野方区民活動センター、Teams	3 人	デジタル政策課長
2	令和7年11月13日（木） 18時30分～	南中野区民活動センター、Teams	1 人	デジタル政策課長
3	令和7年11月15日（土） 10時30分～	中野区役所、Teams	0 人	デジタル政策課長

#### ●配付書類

・中野区DX推進計画（素案）
----------------

#### ●特記事項（子ども向けの意見交換会を実施した場合には、その旨を記載）

--

### (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	25 件
-------	------

※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考え方」のとおり

※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。

※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。

### (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

※なしを選択した場合は、以下記入不要。

(1) 個別意見の提出

種 別	意見数
窓口	件
電子メール	1 件
電子申請 (Logo フォーム)	10 件
ファクス	件
電話	件
郵送	件
計	件

※団体からの個別意見提出 9 件を含む

(2) 団体等との意見交換の実施状況

合計実施回数	0 回
合計参加人数	0 人

(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

※1 計画(条例)全体、項目ごとに作成してください。

※2 意見交換会における意見により区案の加除修正を行なった箇所がない場合も、その旨を明記してください。

## 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

素案該当箇所	主な意見	区の考え方
第3章 DXの取組 各施策	成果指標について、設定の根拠が乏しいと思われるものや現状値が示されていないものがある。また、計画期間である5年間の積み上げなのか、2030年度の単年度実績なのか、わかりづらく、表現の工夫を求める。	ご指摘のとおり、設定理由や算定根拠等が明らかでないため、成果指標欄の見直しを行い、設定理由等を表記する。
第3章 DXの取組 各施策	各施策の取組について、一覧化されておらず、また新規拡充施策と推進施策との別がわからないため、こうしたことがわかる一覧を掲載すべきである。	ご指摘のとおり、一元的に確認できる資料がないため、参考資料として、新規・拡充事業と推進事業とを記号で表現した取組一覧を掲載する。
P. 18 (施策1 デジタル地域通貨「ナカペイ」を活用したまちの活性化や区民の健康増進)	ナカペイはスマートフォン利用を前提にしており、区が税金を用いて提供するサービスとして不公平である。過去に区議会において、デジタルデバйд対策としてカード発行を可能としたプラットフォームを構築する予定という説明があったが、その後話を聞かない。	カード型による決済は、店舗側に二次元コードを読み取る機器を設置する必要があるため、中小事業者では費用負担が大きく、また異なるオペレーションとなることを懸念する声もあることから、導入は考えていない。サポート窓口等を適宜開設することでデジタルデバйд対策を丁寧に行っていく。
P. 18 (施策1 デジタル地域通貨「ナカペイ」を活用したまちの活性化や区民の健康増進)	付与率は低くても構わないが、期間限定のプレミアムではなく、恒常的に利用できるようなインセンティブを設定してほしい。	令和8年度以降、通常チャージにおけるインセンティブ（常時還元）について、検討・実施する予定である。
P. 18 (施策1 デジタル地域通貨「ナカペイ」を活用したまちの活性化や区民の健康増進)	障害者の中には介護ヘルパーに買い物代行を依頼している方がいるが、個人情報等との兼ね合いからスマートフォンを預けられない場合がある。何らかの配慮が必要ではないか。	ナカペイ利用に限らず、DXの推進にあたっては、デジタルサービスの便益を受けられないことのないよう、デジタルデバйдへの十分な対策が求められると考えている。スマートフォン教室等で解決が難しい分野については、代替的な手法を検討していく。

素案該当箇所	主な意見	区の考え方
P. 18 (施策1 デジタル地域通貨「ナカペイ」を活用したまちの活性化や区民の健康増進)	ナカペイは税金のムダだと思う。区は事業をやめる選択肢もあるのではないかな。	地域経済の循環・活性化を促進するとともに、コミュニティポイント事業への活用など、民間ペイとは異なる地域通貨として更なる活用を図っていく。
P. 21 (施策2 防災DXによる安全・安心なまちづくり)	特に高齢者の中には、スマホを扱うのが苦手な人もいる。防災のみならず、DX計画推進の中で一部の弱者が取り残されることが無いよう、配慮をお願いする。	持続可能な行政サービスを提供していくため、施策4のとおり、行政だけでなく、地域の様々な担い手のとの協働により推進していく。
P. 21 (施策2 防災DXによる安全・安心なまちづくり)	災害時は停電や通信遮断もありデジタル頼みは危険である。代替手段を考えてほしい。	災害時に停電や通信障害が発生した場合でも、通信手段を確保できるような体制の整備に努めている。
P. 24 (施策3 母子保健DXによる安心・身近な子育て環境の実現)	電子版母子健康手帳の検討においては、保護者のニーズを捉え、母子健康手帳の情報を使用する一時保育や病時保育の利用予約といったものと一体的に運用ができるようにしてもらいたい。	電子版母子健康手帳について、当面は、母子保健に係る講座や、事業の予約機能の導入を目指している。一時保育の利用予約などの一元化については、今後主管課と調整し、どのような連携ができるのかについて検討していきたい。
P. 27 (施策4 地域全体で支え合うやさしいデジタル社会の実現)	現行施策は高齢者を中心に記載されているが、障害児者やその家族、さらに全世代を対象とする視点が不足している。DXによって情報アクセシビリティを高め、誰も取り残さない仕組みを整えるべきである。	情報アクセシビリティを高める取組としては、なかのデジタルプラットフォームのステップ1の取組の一つとして、区HPIに生成AIによる検索機能を追加し、区民が情報にアクセスしやすくなる環境の整備を予定している。 また、ステップ2においては、区民がより分かりやすく情報にアクセスしやすくなるよう、区民が必要となる情報を一元的に確認することができる区民マイページの導入を検討している。 さらに、スマートフォン等の操作を始め、デジタルサービスの利用に際し障害をお持ちの方に対しては、東京都障害者IT地域支援センターのデジタル技術利用支援事業を紹介していく。

素案該当箇所	主な意見	区の考え方
<p>P. 27 (施策4 地域全体で支え合うやさしいデジタル社会の実現)</p>	<p>見守り対象者（特に一人暮らしの高齢者）の見守りをするためのアプリ等を町会と協力するなどして導入できないか。</p>	<p>個人情報の保護や情報セキュリティの確保を前提として、町会など地域の関係団体と意見交換をしながら、導入の可能性について、今後研究していく。</p>
<p>P. 31 (施策5 デジタルサービス体制整備による区民サービスの質的向上)</p>	<p>経費に対するメリットが不明確なため、コンタクトセンターの導入には反対であり、現在の電話交換の仕組みで十分だと考える。職員が楽になるだけでなく、区民にどのような恩恵があるのか、現在の区民の困りごとと合わせて示さないと理解が得られないのではないか。</p>	<p>コンタクトセンターの導入により、夜間・日曜も含む電話受付やワンストップ解決、ショートメールでの情報提供により、つながりにくさやたらい回しの解消など、電話問合せの利便性が向上する。また、区HPのよくある質問の充実や生成AI検索により、自分のタイミングで情報を取得・解決しやすくなり、電話や来庁の必要性が減る。</p> <p>さらに、区民からの相談や地域との協働などに職員が対応できる時間が増えることで、問合せや相談がスムーズに解決できることや、通話録音で内容が正確に記録され、トラブル時も迅速・適切な対応が可能となるなど、区民が安心して相談できる環境が整う。</p> <p>これらの取組によって、区民の自己解決率が向上し、電話問合せが減れば、区民が負担している年間約1億円以上の通話料金や、電話や来庁に要する時間や手間、交通費をお返しできるなど、区民還元効果も見込まれる。</p>
<p>P. 31 (施策5 デジタルサービス体制整備による区民サービスの質的向上)</p>	<p>なかのコンタクトセンターの委託開始前に、職員だけで一定期間運用し、効果測定した上で実施必要性を判断すべきではないか。</p>	<p>電話交換業務においては、現在も委託で実施しているところであり、電話受付の時間や曜日拡大に対応しうる体制を職員で構成することは、人員確保や人件費などを踏まえると極めて困難である。また、他自治体でも、直営でこうした取組を行っている事例は見当たらなかった。</p> <p>先行自治体の事例や、区へのこれまでの入電実績から、電話受付の時間・曜日拡大や、ワンストップ回答など、区民サービス改善などが展開できるものと認識している。</p>

素案該当箇所	主な意見	区の考え方
<p>P. 31 (施策5 デジタルサービス体制整備による区民サービスの質的向上)</p>	<p>区民との接点の減少による、職員の接遇能力や説明能力の低下を懸念する。</p>	<p>複数の先行自治体に問い合わせたところ、コンタクトセンター導入後も受電する電話の6～7割は引き続き職員が対応しており、職員の接遇能力や説明能力が低下するような状況は発生していないと聞いている。</p> <p>また、簡易かつ定型的な問合せは、コンタクトセンターがワンストップで対応することで、職員はより区民に寄り添った相談にじっくり対応できたり、別の業務に時間を充てられるようになった、とも聞いている。</p> <p>なお、当区の計画でも、コンタクトセンター導入後も受電する電話の6～7割は引き続き職員が対応する想定である。</p>
<p>P. 44 (施策9 効果的な働き方を支えるデジタル基盤の拡充)</p>	<p>自宅PCや私物端末での業務は情報漏えいの危険があるため、原則やめるべきである。</p>	<p>導入に向けては、情報漏えいを防止するための、端末からの情報取得の抑止及び端末に情報を残さない仕組みを検討する。</p>
<p>P. 49 (施策11 区職員のDXの意識醸成とデジタルスキルの向上)</p>	<p>職員のデジタルスキル向上だけでなく、区民等に対してデジタルスキルの向上を促す、東京都の『デジタルスキル習得チャレンジ支援事業』のような施策を中野区でも実施してほしい。</p>	<p>当該事業は、東京しごとセンターが、就業等に役立つスキルの習得支援として実施しているものであり、区はそうした事業の周知を行っていきたい。</p>
<p>P. 49 (施策11 区職員のDXの意識醸成とデジタルスキルの向上)</p>	<p>区民の個人情報等を扱わせる前に、職員に厳格な研修・試験を受けさせ、試験に合格しないと業務はさせない仕組みを導入してほしい。</p>	<p>新規採用職員には一連の新任研修を提供しており、情報セキュリティに関しても、インシデント事例を交えた研修を実施している。</p> <p>また、全職員を対象として情報セキュリティのeラーニングを実施しており、マイナンバーを取り扱う職員はマイナンバーについてのコースを必修とするなど、適切な研修機会を提供している。</p> <p>個々の業務におけるシステム操作や事務の進め方等については現場で行う必要があるため、業務を進めながら学ぶ、OJTの形をとる場合がある。</p>

素案該当箇所	主な意見	区の考え方
<p>P. 49 (施策11 区職員のDXの意識醸成とデジタルスキルの向上)</p>	<p>例えばTeams会議でリアルタイムに文字起こしする機能は、区民にとっても会議の進行状況やこれまでの発言内容を確認することができるようになり、区民サービスが向上すると考えられる。このような視点を計画に盛り込んでほしい。</p>	<p>ご指摘いただいた「Teams会議のリアルタイム文字起こし機能」については、現状、特別な設定や許可はなくとも、区民側で「ライブキャプション」という機能をオンにすることで利用可能と考えている。</p> <p>当該機能以外にも、利用することで会議等が進めやすくなる手法は多いため、活用ナレッジ集として職員に周知していく。</p> <p>職員の基本デジタルスキルとして位置付けるか否かについては、今後の定義において検討していく。</p>
<p>P. 52 (施策12 AI等のデジタルツールの活用)</p>	<p>この間進めてきたCopilotの取組について、計画中に記載すべきである。</p>	<p>生成AIの活用においては、これまでCopilotの利用を進めてきたところであるが、様々なツールが存在する中で、区にとって最適な活用のあり方については引き続き取組を進めていく必要があると考えている。</p> <p>生成AIに限らず、様々な目的に即して、デジタルツールの活用を計画的に進める必要があるため、「デジタルツールの計画的な導入」という取組を記載する。</p>
<p>P. 56 (2. ICT調達の全体最適化と情報セキュリティの確保)</p>	<p>共同化は、コスト削減や品質の確保という面では良いが、一箇所でセキュリティが破られると全てが危機に曝されるリスクがあると思う。共同化そのものに反対という訳ではないが、対策を立てておく必要がある。</p>	<p>共同化そのものによってセキュリティリスクが高まることは考えづらいものの、情報システムに関わる契約においては、情報安全対策基本方針に基づく契約事項を盛り込むこととし、脆弱性対策を要件とするなどの対応を実施している。</p>
<p>P. 57 (2. ICT調達の全体最適化と情報セキュリティの確保)</p>	<p>情報漏洩のリスクやBCPIについて、どんな対策をどれだけとるのか、その有効性をどう担保するのかが、区民にはわからず、安心できない。</p>	<p>区は、情報セキュリティ及び事業継続計画（BCP）について、区民の安全・安心を守るため、国のガイドラインに沿った厳格な体制を構築している。</p> <p>情報セキュリティの性質上、具体的な対策内容の詳細はセキュリティリスクを高める可能性があるため公表していないが、ネットワークの三層分離（行政の情報流出を防ぐため、取り扱う情報に求められるセキュリティレベルに応じてネットワークを分離・分割する仕組み）を採用し、情報漏洩リスクを低減していく。</p> <p>また、ICTに係るBCPについても公表していないが、情報システムが利用できない状況において、区として中断することができない行政サービスや経常業務の一定水準を確保するとともに、応急復旧を早期に実施することにより区の機能を維持する体制を整備している。</p>

## 素案からの主な変更点

項目	案のページ	主な変更点 ※文言整理等の一部修正は除く
第2章 計画策定の背景 1. 国の動向（2）自治体DXの推進	P. 12、P. 13	2025年12月に「自治体DX推進計画」が改定されたため、文中で第4.0版を最新版としていた部分を第5.0版に更新 また、自治体DXの重点取組事項に一部更新が入ったため、P. 13に掲載している重点取組事項の一覧をこれに合わせて更新
第2章 計画策定の背景 1. 国の動向（3）AI（人工知能）の活用に向けた国の動向	P. 13	2025年12月の「自治体におけるAI活用・導入ガイドブック＜導入手順編＞ 第4版」において、自治体におけるAIの利活用・リスク管理における責任者の設置に関する考え方が示されたため、国ワーキンググループ報告書案に基づく記述から更新
第3章 DXの取組 各施策	各施策	成果指標欄の見直しを行い、設定理由等を記載
第3章 DXの取組 施策2 防災DXによる安全・安心なまちづくり	P. 21	避難所開設訓練をオンラインで行うという誤解を招く表現であったため、成果指標の文言を「オンラインによる避難所開設訓練」から「オンラインツールを活用した避難所開設訓練」に変更
第3章 DXの取組 施策5 デジタルサービス体制整備による区民サービスの質的向上	P. 31	成果指標のうち、以下の2つで目標率（目標値）の上方修正を実施 ・単年度の電話による問合せ件数 ▲30%（導入前比） ➡ 32.5%減（約5,000件→約3,400件） ・単年度のコンタクトセンターの電話対応におけるワンストップ解決率 +30%（導入直後比） ➡ 32.5%



項目	案のページ	主な変更点 ※文言整理等の一部修正は除く
第3章 DXの取組 施策7 地方税統一QRコード(eL-QR)による電子納付の推進	P. 37、P. 39	財務会計システムの改修を行わない想定となったため、「財務会計システム」の文言を削除 (財務会計システムの納付書へのeL-QRの印字等については、外部ツールにより対応予定)
第3章 DXの取組 施策12 AI等のデジタルツールの活用)	P. 53	ロードマップに「デジタルツールの計画的な導入」の取組を追加
第4章 計画の推進体制 推進体制	P. 59	令和8年度組織編制(案)を次のとおり反映 ・デジタル基盤整備担当課長を削除 ・働き方DX推進担当課長を削除 ・デジタルサービス担当課長を追加
参考資料	P. 61	新規・拡充事業と推進事業との別及び施策の所管課を付記した取組一覧を掲載