

## 江別市DX推進方針(案)に対する 意見公募(パブリックコメント)の結果と市の考え方について

### ■意見の募集結果

募集期間	令和5年5月26日から令和5年6月26日まで
提出者数	2人
提出件数	2件

### ■意見の反映状況

区 分		件数
A	意見を受けて案に反映するもの	0
B	案と意見の趣旨が同様と考えられるもの	1
C	案の変更はないが、今後の参考等とするもの	1
D	案に反映しないもの	0
E	その他の意見	0
合 計		2

令和5年7月

江別市 企画政策部 デジタル政策室 (デジタル政策担当)

## ■寄せられたご意見と市の考え方

(ご意見につきましては、可能な限り原文のとおりとし、受付順に掲載しております。)

No.	寄せられたご意見	ご意見に対する市の考え方	意見の反映状況
1	<p>市ではデジタル化による課題の解決や質の高い暮らし実現のためDX推進方針の策定作業を進めています。国から北海道、江別市へと伝わってくるかと思われませんが、昨今の報道の見ていると、マイナ保険証等における個人情報の取り違え、漏えいトラブルが続発しています。せっかくの技術が存在しても、活かさなければ何にもなりません。どうかそうした懸念を払しょくできるデジタル情報行政であってほしいです。</p>	<p>本方針の具体的取組事項において「セキュリティ対策の徹底」を推進することとしており、情報セキュリティポリシーの見直しなど、個人情報等の漏えいが起きないよう職員のセキュリティに対する意識の醸成に努めているところでございます。今後とも、市民が安心してサービスを利用できるよう、適切な行政運営に努めてまいります。</p>	B
2	<p>『JuuuPO!』というシステムを導入してはいかがでしょう。  <a href="https://www.nikkei.com/article/DGXZRSP648235.W3A120C200000/">https://www.nikkei.com/article/DGXZRSP648235.W3A120C200000/</a>                      本システムは市役所内のシステムとしての利用と住民向けサービスとしての利用を同時に行えるため、コストも全体予算とすれば安くなると思います。                      機能拡張やカスタマイズも可能なので買い替える必要はなく、毎年更新するたびに画面が変わって職員や住民が混乱することはありません。                      また、Lineとも連携できるため今電話で行っている市役所の申請手続き完了通知をLineで自動的に送信するようになれば、職員の連絡漏れや手間も削減できると思います。                      住民も子供から高齢者まで使い慣れたLineであれば通知や操作への抵抗感が少ないと思いますし、避難情報や害獣、犯罪の注意喚起も一斉に行えて市民も職員も窓口が一本化されて便利だと思います。                      市内の病院のシステムとも連携して、病院の待合通知機能を提供すれば病院の混雑解消にもつながるとおもいます。</p> <p>先日、パブリックコメントであった市内の公共交通網に関しても、本システムで市内の公共交通機関各社の運行情報を配信すれば住民は各バス会社やJRの運行情報アプリを使い分けることがなくなり、便利だと思います。                      公共交通機関の運行情報(市民各自が設定した時刻のバスの運行情報など)をLineでバス停到着の数分前や地変発生時に通知するようになれば、                      夜の人通りのない吹雪の中バス停で待つことなく直前まで最寄りのドラッグストアやコンビニで待つなどができ、防犯対策にもなると思います。</p> <p>一部のサービスはすでに東広島市で事例があり、市民と行政の窓口を一本化しているようです。  <a href="https://www.city.higashihiroshima.lg.jp/soshiki/somu/5.1/8/32549.html">https://www.city.higashihiroshima.lg.jp/soshiki/somu/5.1/8/32549.html</a></p> <p>チャットボット機能も使うことができ、役所内にしかない情報を対象としたチャットボットによるQAシステムも作れるため、                      職員は自分の仕事の情報検索の時間短縮ができるほか、住民とのQA対応を一部チャットボットに任せることで労力の削減ができると思います。                      住民もちょっとした知りたいことをチャットボットがLineや市のホームページで問い合わせさせて答えてもらえる便利になると思います。  <a href="https://japan.zdnet.com/article/35204199/">https://japan.zdnet.com/article/35204199/</a></p> <p>市の公共施設利用率向上や経済活性化としてもLine通知に市内の公共施設の行事や商店の広告などの情報を通知する機能を付ければよいと思います。                      最近は新聞を購入しない家庭が増えているため、市民が知らない魅力的なお店やお得なキャンペーン、イベントも数多くあると思います。                      非営利団体や公営施設でのイベント、零細企業や個人商店・飲食店については無償で広告通知サービスを提供することで、個人店舗経営者はホームページや広告料を削減でき経営が楽になると思います。                      また、市主催のイベントの参加者も各種お得な情報と一緒にLineで通知されれば目に留まるため増えるのではないかと思います。                      ドラッグストアや大型商業施設、スーパー等の商業施設の広告は有料で請け負うことでシステム運営費用やコミュニティバスの運営費等に使えばよいと思います。</p>	<p>市政業務の効率化と市民の利便性向上については、両面での検討を進めているところであり、様々なシステムや他自治体の事例も参考にしながら、情報収集に努めているところでございます。                      いただいたご意見は、国の動向もふまえながら、今後のDX推進にあたっての参考とさせていただきます。</p>	C