

## 「仙台市DX推進計画2024-2026」中間案に関する パブリックコメントの実施結果について

### ○ 意見提出件数

23件（4人・1団体）

#### 【意見の分類及び件数内訳】

意見の分類	件数
(1) 計画全般に関する意見	8件
(2) 個別の取組に関する意見	8件
(3) その他の意見	7件
計	23件

### ○意見の概要と本市の考え方

#### （1）計画全般に関する意見

No	意見の概要	本市の考え方
1	素晴らしい計画だと思う。ぜひ実行してほしい。 私は英語やITは苦手なので、仙台市が考えるDXとは何かを日本語で説明してほしい。	本計画において、DXとは、「デジタル技術による変革」と表現しております。 デジタル技術を取り入れることにとどまらず、それに合わせて制度や組織の在り方を見直し、「ひと」と「近く・濃く」ふれあうことのできる市役所への変革を目指します。
2	D（デジタル）とX（トランスフォーメーション）を明確に分けて記載すべき。	
3	DXのメリットは多く語られているがデメリットを教えてください。	デジタルになじみの薄い市民にとっては、デジタル技術の導入による手続やサービス提供手法の変更による恩恵を実感しにくいことが懸念されます。 本計画の実施に向けては、そうしたことがないように、「誰にも優しいデジタル化」に取り組んでまいります。

No	意見の概要	本市の考え方
4	<p>行政のDXは非常に大事な取り組みではあるが、計画の掲載の範囲が行政のデジタル化のみであり、令和3年6月策定した推進計画に比べてトーンダウンしている印象を受ける。</p> <p>仙台市DX推進計画における、現時点での行政のデジタル化・まちのデジタル化の進捗状況と今後について、明確にするべき。</p>	<p>本計画は、「ひと」を中心に据えながら暮らしやすさの実現と新たな価値の創出につなげるDXを「Full Digitalの市役所」と表し、これを目指すべき将来像として掲げ、市民と市役所とのかかわりを変革していくための具体的な取組みに重点を置き、そのロードマップを示すものとして策定を進めております。</p> <p>このことから、都市としての利便性と地域の豊かさとの融合、持続可能な環境・社会・経済の構築といったスマートシティの実現の基盤となる「データの利活用」やその恩恵を多く市民にもたらず「誰にも優しいデジタル化」といった、行政が行うべき取組に焦点を当てて掲げようと意図したところでございます。</p>
5	<p>デジタル化により、データ漏えいやプライバシー侵害のリスクが高まる可能性がある。</p>	<p>DXの推進にあたっては、個人情報保護をはじめとした情報セキュリティ対策が一層重要になるものと認識しております。</p> <p>安全安心なサービスを提供するため、外部の専門家の知見も取り入れながら、技術的な対策・セキュリティ研修の実施・事故発生時の対応強化など、強靱な情報セキュリティの確立に努めてまいります。</p>
6	<p>デジタル技術の導入にあたる初期投資や維持管理費用のため、税金や公共料金の増加につながる可能性がある。</p>	<p>デジタル技術の導入等においてはシステム改修や維持管理に一定の費用が生じる場合もありますが、デジタル技術を活用した業務の効率化・集約化により生み出した人的・物的な資源を、新たな市民サービスの提供に振り向けてまいります。</p>
7	<p>行政職員がハブとなって、市民、企業、大学、国を巻き込んで活動することが、仙台市DX推進計画の成功の鍵である。</p>	<p>本計画の実現に向けては、国や市民・事業者・学術機関等それぞれが保有する情報やデータを共に活用するなどし、さまざまな主体と連携して取り組んでまいります。</p>

No	意見の概要	本市の考え方
8	<p>他の政令指定都市をベンチマークとしながら、計画を前倒しし、スピード感をもって計画を実行すべき。</p> <p>その際、DXの取組みについて、取り組み内容並びにスケジュールを明らかにし、適宜、議事録、進捗を公表して市民への発信をお願いしたい。</p>	<p>DXの推進については、掲載のロードマップを基本とし、他都市の事例等も参考にしながら、可能なものについては計画を前倒しして取組を進めてまいります。</p> <p>また、その進捗状況については分かりやすい形で公表してまいります。</p>

## (2) 個別の取組に関する意見

No	意見の概要	本市の考え方
9	<p>市役所のサービスのデジタル化には賛成する。デジタル化によって時間などに縛られず待たされない市役所になることが期待される。面談にもオンラインを活用するといい。他の役所では、子育てや介護などの事情に合わせて面談を行っているところもある。</p>	<p>本計画においては、窓口での書類作成自動化、オンライン手続、オンライン面談等のさらなる拡充により、窓口での待ち時間を短縮したり、来庁不要にしたりするなど、一層の市民負担の軽減を図ってまいります。</p>
10	<p>郵便物を減らしたり、広報紙などもWeb閲覧に切り替えたりするなど、市役所が先だって紙の削減を行って欲しい。</p>	<p>デジタルに不慣れな市民もいらっしゃいますので、一律に全ての書面をデジタル化することは難しいものと認識しております。</p> <p>本計画においては、市役所の業務に用いる紙について、その購入量を50%削減することを目標として掲げるなど、紙を前提としない業務への移行を進めてまいります。</p>
11	<p>デジタル化により手の空いた職員を、福祉サービスの向上に振り向けることも大事だと思う。</p>	<p>本計画においては、「ひと」と市役所の「かかわり」を変革するDXを掲げております。</p> <p>デジタル技術を活用した業務の効率化・集約化により生み出した人的・物的な資源を、新たな市民サービスの提供に振り向けてまいります。</p>

No	意見の概要	本市の考え方
12	マイナンバーやマイナンバーカード、パーソナルデータを徹底的に活用すべき。	本計画においては、法令順守や十分なセキュリティ対策を前提としたうえで、証明書のコンビニ交付やオンライン手続における本人確認、区役所窓口における窓口での書類作成自動化など、マイナンバーやマイナンバーカード、パーソナルデータを活用した取組を拡充することとしております。
13	パーソナルデータ活用の意義や変革意識について、市民や企業に周知・説明すべき。	こうした取組により、一人ひとり「近く」寄り添ったサービスを提供し、その利便性を実感いただけるよう努めてまいります。
14	<p>行政におけるDXの推進を支持するが、その一方で、特に障害者、高齢者、経済的弱者から見た懸念点を提起したい。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ インターネットにアクセスできない市民はデジタル化されたサービスを利用できない可能性がある。デジタルサービスを利用するためには、市民自身がデジタルデバイスを所有しインターネットに接続する必要が生じるが、これには個人の費用負担が伴う。</li> <li>▪ デジタルに不慣れな市民には、デジタルサービスへの適応に時間と労力が必要になる。DXの成功には有効な弱者対策が重要である。</li> </ul>	<p>デジタルサービスを利用できない市民に対しては、手続等をオンラインに限定せず、窓口での手続きや出張型サービスの提供などの取組を進めます。</p> <p>また、デジタルに不慣れな市民に対しても、デジタル活用についての助言・相談の実施や各種スマートフォン教室の開催等、市民のデジタル活用支援に向けた取組に努めてまいります。</p>
15	DXのメリットを最大化するには、より多くの市民がデジタルデバイスを使って行政サービスを利用しようとする意識醸成が重要である。	<p>本計画においては、デジタル技術を活用した窓口サービスの充実とオンライン手続の拡充の取組を進め、デジタルになじみの薄い市民でも、簡単に手続等を行えるよう、継続的に分かりやすさや利便性の向上を図ることとしております。</p> <p>より分かりやすく使いやすいサービスを提供することで、多くの市民にデジタルサービスをご利用いただけるよう努めてまいります。</p>

No	意見の概要	本市の考え方
16	組織横断型のDX推進体制（仙台市版デジタル庁）をつくって、全職員（特に幹部職員）に『変革』意識を教育し、行動変革を促し、課題を共有して継続的に活動すべき。 また、そのスケジュールを明示し、都度情報発信をすべき。	本市では、DXの推進に関して、市長をトップとし副市長・各局区長で構成する本部体制を設け組織横断的に議論を行い取組を進めております。 また現在、庁内のデジタル実装支援にあたる部署や区役所窓口のデジタル化を担当する職員の配置など体制を強化しながら、DX推進に取り組んでいるところです。 本計画においては、適切な目標設定を検討し、DX推進に係る研修体系を見直して職員の育成を図ることに加え、必要な人材を確保していくこととしております。

### （3）その他の意見

No	意見の概要	本市の考え方
17	市民参加により検討・デザインし、まちのDX推進計画を策定すべき。	本計画は、「ひと」を中心に据えながら暮らしやすさの実現と新たな価値の創出につなげるDXを「Full Digitalの市役所」と表し、これを目指すべき将来像として掲げ、市民と市役所とのかかわりを変革していくため、行政が行うべき取組に焦点を当てたものとしております。 「(仮称) デジタル改善目安箱」等により市民のご意見を取り入れながら、取組を進めてまいります。
18	マイナンバーカードやシステム標準化など、課題については国に対して積極的に改善提案や法改正の働きかけを行うべき。 また、国家戦略特区を有効に活用すべき。	これまでも、国に対してはマイナンバー制度をはじめデジタル化に向けた環境整備や支援を求めてきたところであり、今後も、さらなるDXの推進に向け働き掛けを行ってまいります。 また、本市における様々な取組を進める中で、必要に応じて、国家戦略特区等の枠組みを有効に活用してまいります。

No	意見の概要	本市の考え方
19	マイナンバーカードの健康保険証利用の利便性について積極的に広報してほしい。	現在、国及び本市においてマイナンバーカードの健康保険証利用について広報を行っております。引き続き、利便性や安全性について丁寧な説明に努めてまいります。
20	健康・医療・介護・ゲノム・創薬分野のDXに取り組むべき。	本計画の実施にあたっては、国や市民・事業者・学術機関等、さまざまな主体と連携しながら、デジタル技術の活用によるサービスの変革を目指して取り組んでまいります。
21	<p>市民センター利用サイトが以下の点で使いにくい。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 頻繁に「市民センター利用案内」のページに遷移する。</li> <li>▪ 利用者定員が分からない。</li> <li>▪ 他の市民センターと比較するためイベント開催中の市民センターを検索できるようにしてほしい。</li> <li>▪ 以前あったように市民センターの情報を冊子にまとめてほしい。</li> </ul>	<p>仙台市市民センターホームページに関しまして、以下の通りご案内いたします。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ イベント等の利用定員は、各講座やイベントの「講座詳細情報」よりご覧いただけます。</li> <li>▪ 貸室の定員等施設の利用情報については、指定管理者のサイトである「市民センター利用案内」よりご確認ください。</li> <li>▪ 各市民センターのイベント開催情報については、「講座情報」の「講座カレンダー」や「講座を探す」の機能より検索いただけます。</li> </ul> <p>なお、市民が利用する各種システムやサービスについては、いただいたご意見も参考としながら、より簡単に、より便利に利用できるものとなるよう努めてまいります。</p>
22	期日前投票について、住民票のある区以外の区役所でも投票できるようにしてほしい。	<p>1つの区役所で他の4区の期日前投票を取り扱うためには、各区役所に5つの期日前投票所を設ける必要があります。ご提案いただいた内容を実施することは、各区役所におけるスペース確保などの課題があるため難しい状況です。</p> <p>いただいたご意見も参考としながら、手続等における市民負担の軽減を目指して取り組んでまいります。</p>

No	意見の概要	本市の考え方
23	<p>人手不足の対策として鉄道会社やデパートが実施しているように、清掃や案内にロボットを活用してはどうか。</p>	<p>生産年齢人口が減少し労働力が不足していく中でも、安定的な行政運営を維持していくためには、デジタル技術を活用した業務の効率化が不可欠と認識しております。新たな技術を積極的に取り入れ、限られたリソースを効果的・効率的に活用してまいります。</p>