

# 「広島市デジタル・トランスフォーメーション（DX）推進計画素案」に対する 市民意見募集の結果

## 1 募集期間

令和3年12月22日（水）から令和4年1月21日（金）まで

## 2 応募件数

48件（31人）

## 3 意見への対応

意見への対応	件数
(1) 意見の趣旨を計画の素案に反映させるもの	6件
(2) 既に意見の趣旨が計画の素案に盛り込まれているもの	20件
(3) 今後の取組や事業の推進等において留意又は参考にしたりするもの	22件
計	48件

## 4 意見要旨等

### (1) 意見の趣旨を計画の素案に反映させるもの

番号	該当箇所 (頁数は素案)	意見要旨	広島市の考え方等
1	第2章 P6	行政の手続きは複雑であるため、簡素化にも取り組んでいただきたい。また、行政手続きをサポートするようなシステムを追加して欲しい。	行政のデジタル化の推進に当たっては、単にデジタル技術を導入するだけでなく、業務の見直しも併せて進める必要があると認識しており、各取組の実施段階において並行して見直しを進めるように考えています。
2	第2章 P6	「〇〇をやる」ということしか書かれていない。「〇〇をやらない」、「〇〇をやめる」といったことが書かれていない。様々な機能を追加したら便利になるかという点、余計にややこしくなるだけで悪化するケースは多々ある。業務・手続き・負担・分かりづらさが増えることになるので、「トランスフォーメーション」の言葉通り、根本から変革して欲しい。	こうした考え方を明らかにするため、御意見を踏まえ、第2章 基本理念-(3) 取組方針-ア 行政のデジタル化(デジタル市役所)の推進に、行政サービスのデジタル化とともに業務の見直しも併せて行う旨の内容を追記しました。 また、行政手続きをサポートするようなシステムについては、第3章 具体的な取組-(1) 行政のデジタル化(デジタル市役所)の推進-ア 質の高い市民サービスの提供-(ウ) 市民サービスのデジタル化に記載しているとおおり、手続Web案内システムの導入に取り組むこととしています。
3	第2章 P6	全体として、既存の(アナログな)枠組みに対してデジタルな枠組みを追加していくような印象を受けた。これほどまでに多岐にわたる新しい取り組みを4年で行うと、むしろデジタル特有の課題や複雑さが既存の問題を悪化させてしまう懸念があると感じる。すでに広く民間で使われているデジタル技術を選んで導入するなど、困難な課題の発生や複雑さを回避する施策も必要なのではないかと思う。デジタル化による問題の発生の回避という点からは、デジタル化によるメリットとデメリットの両方を入念に検討し、デメリットが何なのか、それにどう対処できるのかを明確にした文章が《期待される効果》とともに計画に添えられているといいのかもしれない。	
4	第2章 P6	役所での手続きが少し複雑でわかりにくい。	
5	第2章 P6	都市OSについて簡単に記述されているが、スマートシティアーキテクチャの理解に基づいた記述がほとんど見受けられない。全体の思想として、デジタル技術でペーパーレス化や現在の行政システムを単に時間短縮するだけの方向を述べているように感じる。DXは、行政の縦割り業務からアーキテクチャに基づいた横通しをする各種のレイヤー構造に変革することだと思う。単に現在の業務効率化の発想に基づいたデジタル技術を活用した業務改善に終わられるべきではない。	デジタル・トランスフォーメーションは、将来の成長、競争力強化のために、新たなデジタル技術を活用してビジネスモデルを創出・柔軟に改変することですが、これを実現するためには、本市のデジタル化の進展度合いに応じて、既存の紙などのアナログ情報のデジタル情報への変換や業務全体のデジタル化といった取組も実施する必要があると考えています。 こうした考え方を明らかにするため、御意見を踏まえ、第2章 基本理念-(3) 取組方針-ア 行政のデジタル化(デジタル市役所)の推進について、アナログ情報のデジタル情報への変換、業務全体のデジタル化を図りながら、さらに効果的・効率的な施策を実施できる体制に変革していくという記載に修正しました。 なお、第3章に掲げる取組は、第2章の取組方針に基づき、当面取り組む内容を記載したものです。第4章 計画を推進する体制-(1) 推進体制に記載しているとおおり、引き続き、組織の縦割りを超えて課題を共有しながら、社会経済情勢の変化等に応じて取組の追加を検討してまいります。 また、都市OSの構築に当たっては、御指摘のスマートシティリファレンスアーキテクチャを参考に検討を進めてまいります。

番号	該当箇所 (頁数は素案)	意見要旨	広島市の考え方等
6	第3章 P27	地域におけるデータ利活用の促進で示されている部分がわかりづらく、民間・大学との連携を含めて具体化した方がよい。 また、デジタル化やデータを活用した地域づくりを実現するには、産学官におけるDXの推進、人材の育成・確保が重要である。数理・データサイエンス・AIなどの教育推進など具体的な施策を展開されることを期待する。	御意見を踏まえ、第3章 具体的な取組－(2)地域のデジタル化(デジタルシティ)の推進－ア 地域におけるデータ利活用の促進－(イ)データを活用したまちづくり－《対応》について、データを活用した地域の活性化に当たっても、民間事業者や教育研究機関等と連携するよう記載を修正しました。

(2) 既に意見の趣旨が計画の素案に盛り込まれているもの

番号	該当箇所 (頁数は素案)	意見要旨	広島市の考え方等
1	全般	デジタル化により便利になることもあるが、人とのふれあいでしか得ることができないものもあり、デジタル化のみを進めるのではなく、人と人のつながりも大切にすべきである。	市民のライフスタイルの多様化などにより、行政サービスへの需要が今後確実に増加するとともに多様化していく中、これからの行政は、住民が抱える地域課題の解決に能動的に関わっていく必要があると考えており、そのためには住民とのコミュニケーションは必要不可欠なものと考えています。 本計画では、職員がそうした業務に専念できる環境を整備するため、定型・単純業務のデジタル化の取組を進めることとしています。
2	第2章 P4	基本理念として『匠のまち』の実現を挙げており、市民・企業・団体が情報を上手に使いこなす職人「匠」となり、DXを推進するとしている。市民一人ひとりが市の共有データを自ら能動的に使いこなせるようになることを目指している様に受け止められるが、情報処理はコンピュータが扱うものであり、ヒトは情報を意識することなく当たり前のよう活用できることを目指すものではないか。 「匠」は情報処理のエキスパートではなく、より人間としての五感を研ぎ澄ませ、自由に思い感じられるように、情報システムの方を人間に沿うようにした社会こそが目指す方向だと思う。	本市の考える「匠のまち」は、多様な主体が能動的にデータを活用しながら、豊かな市民生活の実現や都市の魅力向上に資する取組を展開し、その取組がもたらす価値を意識するしないを問わず、全ての市民等が享受できるまちを表現したものです。 こうした「匠のまち」の実現を目指し、計画に記載している様々な取組を実施していきたいと考えています。
3	第2章 P4	『匠(TAKUMI)のまち』のコンセプトは共感できるが、全体としてどのように実現していくのかわかりづらい。	
4	第2章 P4、P6	デジタル技術を活用することが記載されているが、市民にどんな影響があるのか、何を目標しているのかわからない。	計画に記載している取組が市民の皆様へ及ぼす影響については、第3章 具体的な取組において施策ごとに記載している《期待される効果》で示しています。また、デジタル・トランスフォーメーションの実現によって本市が目指していることについては、第2章 基本理念－(1) 基本理念及び(3) 取組方針で示しています。 本市としては、多様な主体が能動的にデータを活用しながら、豊かな市民生活の実現や都市の魅力向上に資する取組を展開し、その取組がもたらす価値を全ての市民等が享受できるまちとなるよう取り組んでいきたいと考えています。

番号	該当箇所 (頁数は素案)	意見要旨	広島市の考え方等	
5	第3章 P8	仕事や育児等の都合で、区役所等の開庁時間に窓口で手続きすることが難しいため、結婚、出産、転入、転出に際しての行政手続をオンラインでできるようにして欲しい。 また、書類を受け取る必要がある場合、コンビニエンスストア等で手続きし発行するなど対応できると思われる。	御意見にあった手続のうち、転出及び転入に関する手続については、令和4年度にマイナンバーカード所有者の転出届・転入予約のオンライン申請が可能となるよう準備を進めています。 その他の手続について、いただいたご意見を、今後の行政手続のオンライン化における取り組みの参考とさせていただきます。 なお、利用者証明用電子証明書を格納したマイナンバーカードをお持ちであれば、コンビニエンスストアにおいて住民票の写しや戸籍証明書等を取得するサービスを実施中です。	
6	第3章 P8	区役所等に用事があっても開庁時間に行くことが難しいため、行政手続のオンライン化を推進していただきたい。	第3章 具体的な取組－(1)行政のデジタル化(デジタル市役所)の推進－ア 質の高い行政サービスの提供－(ア) 行政手続のオンライン化に記載しているとおり、市民の皆様の利便性が向上する行政手続のオンライン化を進めてまいります。 本市では、土曜日・日曜日などの休日及び平日の時間外に住民票の写しや印鑑登録証明書などの証明書の交付を行う窓口として、市役所サービス・コーナーを設置しています。その他に、マイナンバーカードを利用した住民票の写し等のコンビニ交付サービスを行っています。また、転入・転出など住所変更の届出が集中する3月末から4月初めの時期には、区役所窓口の平日の時間延長並びに土曜日・日曜日の半日開庁を実施しています。	
7	第3章 P8	行政手続をするたびに本人が行かなければならず、時間がかかるため、行政手続のオンライン化を進めていただきたい。		
8	第3章 P8	国の手続きのオンライン化が進んでいることに対して、広島市の手続きは旧態依然である。マイナンバーなどを活用し、行政手続のオンライン化を進めて欲しい。		
9	第3章 P8	様々な手続が時間や場所に縛られてしまうことが不便である。		
10	第3章 P8	行政手続は平日かつ開庁時間に制限されるため不便であるため、行政手続のオンライン化の推進を強く希望する。		
11	第3章 P8	申請をする都度、市役所に行って紙の書類を出さなければならないことが煩わしい。		
12	第3章 P8	区役所等でしかできない手続を可能な限りオンラインでできるようにシステムの設計を行って欲しい。		
13	第3章 P8	行政手続について、役所まで行かなければならないので非常に不便である。		
14	第3章 P8	行政手続のオンライン化は是非推進していただきたい。現状、行政手続が平日しか出来ない点に不便と感じている。オンライン化に伴い、休日や夜間でも手続ができるようにして欲しい。		
15	第3章 P14	行政手続のオンライン化の推進と併せて、オンライン上で目的とする行政手続を見つけやすくする、いつどの行政手続をすればよいか簡単に探せるようなシステムを追加して欲しい。		第3章 具体的な取組－(1)行政のデジタル化(デジタル市役所)の推進－ア 質の高い行政サービスの提供－(ウ) 市民サービスのデジタル化に記載している手続Web案内システムの導入など、窓口での手続が円滑に行える仕組みを導入してまいります。

番号	該当箇所 (頁数は素案)	意見要旨	広島市の考え方等
16	第3章 P15	引っ越した際の行政手続がオンラインできるようになったら便利と思う。また、区役所で手続きを行う際も、順番待ちの番号札の番号がオンラインで見れるようになったら便利だと思う。	転出及び転入に関する手続については、令和4年度にマイナンバーカード所有者の転出届・転入予約のオンライン申請が可能となるよう準備を進めています。 また、第3章 具体的な取組－(1) 行政のデジタル化 (デジタル市役所) の推進－ア 質の高い市民サービスの提供－(ウ) 市民サービスのデジタル化に記載しているとおり、区役所における窓口呼出し状況 Web 案内システムの運用を行います。
17	第3章 P16～24	DX化は一朝一夕にできるものではないので、人口の減少や情報化社会の発展などにより社会全体が今後なりうる状況を先回りした施策を優先して行うべきだと思う。 特に、「国におけるDX推進の動き」にもあったように、DXが推進されることの背景の1つとして労働人口の減少があるため、行政事務作業の自動化や自治体システムの標準化といった労働コスト削減・生産性向上が見込める施策は重点的に進めるべきだと思う (労働人口の減少による問題が起き始めてからこれらの施策を始めると遅いので)。	第3章 具体的な取組－(1) 行政のデジタル化－イ 効果的・効率的な行政の運営に記載しているとおり、先進技術の導入推進による業務の効率化や、情報システム・情報通信基盤の強化を進めてまいります。
18	第3章 P16～24	書類管理が面倒なのですべて電子データで管理したい。	第3章 具体的な取組－(1) 行政のデジタル化に記載しているとおり、行政手続のオンライン化や業務プロセスのデジタル化等を進めてまいります。
19	第3章 P31	広島市としてデジタル技術を活用して、被爆などの平和に関する情報を広く発信することが重要ではないか。	第3章 具体的な取組－(2) 地域のデジタル化 (デジタルシティ) の推進－イ デジタル技術等を活用した地域の活性化－(7) 地域課題の解決に記載している平和記念資料館のデジタルガイドマップの導入など、デジタル技術を活用した被爆の実相を守り、広め、伝える取組を今後とも推進してまいります。
20	第4章 P37	職員のIT化に対する意識やセキュリティの意識が低いと感じている。素案の4章に計画を推進する体制・環境の整備が記載されているが、その内容は漠然としており、DXの推進が進められるように感じられない。	本市では、目指す職員像や職員に必要なICTスキル、具体的な取組を示した「広島市ICT人材育成基本方針」を策定し、人材育成を図っています。また、具体的な情報セキュリティ対策等を取りまとめた「広島市情報セキュリティポリシー」を策定し、物理的・人的・技術的な面から様々なセキュリティ対策を実施しています。 第4章 計画を推進する体制・環境の整備の記載は、これらの方針等の内容を簡潔に記載したものであり、今後、デジタル・トランスフォーメーションを推進していく際においても、引き続き同方針及びポリシーに基づき、適切に取り組んでまいります。

(3) 今後の取組や事業の推進等において留意又は参考にしたりするもの

番号	該当箇所 (頁数は素案)	意見要旨	広島市の考え方等
1	全般	国の定めたことを後追いしているだけなので、期待できない。国に従えばよいと考えます。	国の計画を参考にしながらも、行政のデジタル化において地域の実情や特性に即した施策立案を実施するとともに、地域のデジタル化においては、本市の特性を生かした取組を展開していくように考えています。
2	全般	DXの推進はよいが、その推進の取組を広げるために、周知する取組も行った方がよいと思う。	各取組を推進する際には、庁内外への周知・広報にも留意する必要があると認識しています。いただいた御意見については、計画の推進に当たっての今後の参考とさせていただきます。
3	第3章 P8～15	災害時における災害の状況や避難所の情報などが見づらい。分かりやすいようにホームページ、SNSなどで発信して欲しい。	これまでも利用者目線に立った情報発信に努めているところです。いただいた御意見については、質の高い行政サービスの提供における今後の取組の参考とさせていただきます。
4	第3章 P8～15	広島市のホームページ等で欲しい情報が見つけづらい。また、情報の更新が遅れていることもあり、困ったことがある。	これまでも利用者目線に立った情報発信に努めているところです。いただいた御意見については、質の高い行政サービスの提供における今後の取組の参考とさせていただきます。
5	第3章 P8～15	広島市のHPをはじめとする行政のWebサイトを開くと、情報量に圧倒される。また、必要な情報がリンクをたどるだけでは出でこず、サイト内検索でしばらく探さなければならないケースが多い。DXの推進と併せて、Webサイトの改善も進めて欲しい。	
6	第3章 P8	<p>行政手続のオンライン化の推進はしていただきたいが、推進するにあたりUI<sup>※1</sup>/UX<sup>※2</sup>に気を付けて欲しい。他の行政、民間企業のサービスで機能として便利であっても使いにくさから使用できないものがある。</p> <p>※1 UI：ユーザーインターフェースの略。利用者サービス等との接点のことを表す用語である。Webサイトのデザイン、フォントなど、利用者サービス等の接点がUIとなる。</p> <p>※2 UX：ユーザーエクスペリエンスの略。利用者がサービス等から得られる体験のことを表す用語である。欲しい情報にすぐに辿り着ける、処理速度が速いなどの利用者のサービス等を通じての体験がUXとなる。</p>	デジタル技術を用いたサービスの提供に当たっては、利用者の使いやすさを十分留意して進めていく必要があると認識しています。いただいた御意見については、質の高い行政サービスの提供における今後の取組の参考とさせていただきます。
7	第3章 P13	オンライン手続に不慣れな層のために、窓口の手続を無くすことはできないと思うが、窓口タブレット端末を整備し、入力負担を最小限にするなど極力滞在時間を抑える対応をしていただきたい。	市民の皆様の利便性向上を図るため、デジタル技術を活用し、窓口での手続を円滑化する様々な取組を進めることとしています。いただいた御意見(タブレット端末の整備)については、質の高い行政サービスの提供における今後の取組の参考とさせていただきます。

番号	該当箇所 (頁数は素案)	意見要旨	広島市の考え方等
8	第3章 P16～24	選挙が電子投票になればよい。投票所で投票用紙に書くのではなく、タッチパネルの画面で候補者を選択するようにすれば、開票も不要になる。デジタル技術を活用することで、点字や代筆による投票をしていたケースでも、手間が軽減できるのではないか。	電子投票については、投票機の借り上げ経費の高さに加え、機器のトラブルにより選挙無効となった事例があったことや国政選挙の導入が見送られていることなどから、普及が進まず、現在実施している地方公共団体はありません。 一方、総務省では、タブレット端末等の汎用機を活用することによる電子投票システムの技術的条件の見直し等を行い、令和2年3月に技術的条件及び適合確認実施要綱を改定しています。 いただいた御意見については、国や他都市の動向等を注視しながら、今後の効果的・効率的な行政の運営における取組の参考とさせていただきます。
9	第3章 P25～29	企業等の勤務時間情報などをオープンデータにすることで、働き方改革が推進すると思う。	いただいた御意見については、地域におけるデータ利活用の促進に当たっての今後の取組の参考とさせていただきます。
10	第3章 P25～29	道路通行可否状況をリアルタイムに把握できるシステムがあったら便利である。	いただいた御意見については、地域におけるデータ利活用の促進に当たっての今後の取組の参考とさせていただきます。 なお、道路通行状況をリアルタイムに把握できるシステムについては、例えば、一般財団法人道路交通情報通信システムセンターにより、渋滞や交通規制などの道路交通情報をリアルタイムにカーナビに届ける「道路交通情報通信システム(VICS)」が提供されています。
11	第3章 P25～29	HIROSHIMA FREE Wi-Fiが広島市(8区)のありとあらゆる場所で利用できるようになると、かなり利便性が高まる。	HIROSHIMA FREE Wi-Fiについては、原爆ドーム、広島城など主要観光施設、主要ターミナル、商店街等で利用できるようになっています。 いただいた御意見については、地域におけるデータ利活用の促進に当たっての今後の取組の参考とさせていただきます。
12	第3章 P25～29	アストラムライン、電車、バスを利用するにあたり、駅などに人が少ない経路を探すことが出来たら便利である。	第3章 具体的な取組－(2)地域のデジタル化(デジタルシティの推進－ア 地域におけるデータ利活用の促進－ア) データを活用したまちづくりに記載している都市OSの構築によって、人流や交通などの様々なデータが蓄積されることにより、御意見のようなサービスの提供につながるのではないかと考えています。 いただいた御意見については、地域におけるデータ利活用の促進に当たっての今後の取組の参考とさせていただきます。
13	第3章 P25～29	バスの運行状況の情報が出ているので不便である。	いただいた御意見については、地域におけるデータ利活用の促進に当たっての今後の取組の参考とさせていただきます。 なお、路線バスの運行情報については、民間事業者においてスマートフォン等でリアルタイムに表示する「ひろしま公共交通ナビ『くるけん』」が提供されています。

番号	該当箇所 (頁数は素案)	意見要旨	広島市の考え方等
14	第3章 P25	オープンデータを活用したサービスなど、オープンデータを活用してどのようなことができるのか周知する必要があるのではないかと。	オープンデータの利活用の推進は、データを活用したまちづくりを進める上での課題の一つと認識しており、いただいた御意見については、今後のオープンデータの利活用の取組の参考とさせていただきます。
15	第3章 P27	アストラムライン駅周辺のにぎわいづくりに注力していただきたい。地図データ、住民の属性情報等のデータを活用して、現在活気がない場所に対して、活性化すべきだと思う。	第3章 具体的な取組－(2) 地域のデジタル化(デジタルシティ)の推進－ア 地域におけるデータ利活用の推進－(イ) データを活用したまちづくりに記載しているとおり、データを活用した地域の活性化に取り組むこととしています。 いただいた御意見については、今後の取組の参考とさせていただきます。
16	第3章 P30～36	少子化になり市の活性が減少しているのであれば、広島ブランドを利用して県外から広島商圏に客を呼ぶことを考えるべきであり、それは交通の高速化にかかっていると考える。	本市は、本計画の上位計画である広島市第6次基本計画に基づき、活力の創出と都市の個性の確立を目指したまちづくりとして、利便性の高い公共交通ネットワークの構築や圏域経済の活性化に資する産業の集積、観光の振興に取り組むこととしています。 いただいた御意見については、デジタル技術を活用した地域の活性化における今後の取組の参考とさせていただきます。
17	第3章 P30～36	地域課題の解決の取組として、広島市が認定した企業等が地域課題を解決するためのアルバイトやボランティアを募集できるサイト、掲示板の設立、及びその支援を行っていただきたい。その理由として、行政が把握できる地域課題には限界があり、その地域課題を解決するために企業等が提案することで詳細な地域課題の把握が可能となる。企業等においても、行政に地域課題を連携できる、広島市から支援を得ることができるなどのメリットがある。	いただいた御意見については、デジタル技術等を活用した地域の活性化における今後の取組の参考とさせていただきます。
18	第3章 P32	API標準に基づいたマイクロサービスを市民と広島市のIT企業を活用したアプリケーション開発を盛り込んでどうか。市民の横断的な発意を具現化できるアプリケーションの開発を地元のIT企業が素早く開発・サービスすることが市の活性化につながると思う。	第3章 具体的な取組－(2) 地域のデジタル化－イ デジタル技術等を活用した地域の活性化－(ア) 地域課題の解決に記載しているとおり、地域課題の解決に取り組む民間事業者等との協業に取り組むこととしています。 いただいた御意見については、今後の取組の参考とさせていただきます。
19	第3章 P32	eスポーツの調査研究は行政として行うものではなく、不要であるとする。	近年eスポーツは、年齢、性別、障害、地域等の壁を超えて、誰もが参加できることが着目され、高齢者・障害者などが社会参加する福祉の面、児童・生徒の新たな能力発揮の場や、ICT人材の育成などの教育の面、海外からの参加者との国際交流の面など、新しい角度からの効用がうたわれています。 こうしたeスポーツの社会的意義を踏まえ、本市としてもeスポーツの活用について調査研究していきたいと考えています。



番号	該当箇所 (頁数は素案)	意見要旨	広島市の考え方等
20	第3章 P33	市が行うべきデジタルデバインド対策は、現役世代に合わせた市のDX推進を行ったうえで、推進されたDXについていけない人をサポートするような政策にするべきだと思う。現状のデジタルデバインド対策もむろん必要だが、広島市が行うべきものかは疑問に思う。	本市は、計画に記載しているとおり、行政手続のオンライン化やコミュニケーションのオンライン化を始め、様々な取組を積極的に進め、市民サービスの質の向上を図ることとしています。同時に、全ての市民がデジタル化の恩恵を享受できるよう、デジタル機器に不慣れな市民に対して様々な機会を通して支援する必要があると考えています。
21	第3章 P33	デジタルデバインド対策について、現在より高齢化社会となっている日本では生半可な想定ではより格差を広げるだけになってしまうと思われるので入念に計画した方が良いと感じた。	御意見のとおり、今後、高齢化が一層進むと認識していますが、一方で、総務省の通信利用動向調査によると、令和2年度における65歳以上のスマートフォン保有率は約70%で、50歳代の保有率約96%を踏まえると、今後も高齢者のスマートフォン保有率が上昇することが予想されるなど、デジタル機器の操作を苦にされない高齢者の方が増えることも想定されます。 本市としては、計画に記載しているとおり、行政のデジタル化に関する取組を積極的に進めるとともに、その上でデジタル機器に不慣れな市民に対して様々な機会を通して支援していくように考えています。いただいた御意見については、デジタルデバインド対策における今後の取組の参考とさせていただきます。
22	第4章 P37	デジタル化することで削減された業務にあたった人員をデジタル手続き問合せ担当に配置換えするなど、必要な人員を上手く循環させる体制をとっていただきたい。	デジタル技術導入の進展度合いに応じて、適切な推進体制を構築していきたいと考えています。いただいた御意見については、計画の推進に当たっての今後の参考とさせていただきます。