

「伊勢崎市 DX 推進計画（案）」に関するパブリックコメント手続の結果

意見の募集期間	令和 8 年 6 月 1 日 ～ 令和 8 年 6 月 30 日
意見の提出者数	3 人
意見の件数	27 件
意見の要旨の数	27 件
担当部課	企画部経営企画課
電話	0270-27-2707（内線5464）
ファックス	0270-23-9808
電子メール	kikaku@city.isesaki.lg.jp

「伊勢崎市 DX 推進計画（案）」に関するパブリックコメント手続を、令和8年6月1日から令和8年6月30日まで実施し、3者の方から延べ27件の御意見・御提案をいただきました。

案の内容に対して、オンライン手続の拡充やBPRなどの各事業のKPI等に関する御意見などが寄せられました。

御意見については、今後の施策・事業推進の参考とさせていただきます。

寄せられた御意見等の要旨とそれに対する市の考え方について次のとおり公表いたします。

1 「計画策定の背景」についての意見等

番号	意見等の要旨	意見等に対する市の考え方
1	デジタル庁の設置は令和3年度ではないか。	御意見のとおりデジタル庁の設置は令和3年度に設置されています。デジタル庁の設置が令和3年度であることが伝わるよう、図のレイアウトを修正します。
2	多文化共生、外国人住民への配慮の具体性が不足している。 計画全体の中で外国人住民向けの具体策が非常に限定的になっており、本市の強みであり課題でもある「外国人住民の多さ」に特化したDXの視点が、個別の標準事業・個別事業に十分に落とし込まれていない。また、外国人の増加について年齢層や世帯構成の分析が抜けているため、表面的な施策になっている。	外国人人口の増加は、本市の特性であり、DXの推進に当たっても多文化共生社会の実現に向けた取組が重要であると認識しております。 第2章DXで目指す姿では、現状と課題に対する対応方針において、「デジタル技術を活用し、行政サービスの利便性や質の向上につなげるとともに、地域課題の解決やデジタル・デバイドの対策に取り組む」方針としており、暮らしのDXの施策（16ページ）「デジタルの恩恵をすべての人に」の取組として、外国人住民を含めたすべての人に対してスマホ教室や翻訳アプリの整備等の優しい支援を行うこととしています。 御意見は、今後のDX施策の参考とさせていただきます。

別記様式 4

2 「D X（デジタル・トランスフォーメーション）とは」についての意見等

番号	意見等の要旨	意見等に対する市の考え方
1	「単なるデジタル機器・システムの導入」を個別事業（D X）と呼んでいる点が気になる。 「学校教育情報化推進事業（電子黒板の導入）」（40ページ）、「公共施設等オンライン予約システムの活用」（41ページ）「市民参加型生物調査（無料アプリの活用）」（43ページ）、「通信機能付電球貸与事業」（44ページ）、などは既存のアナログ業務を単にデジタルツールに置き換えただけの「デジタイゼーション（STEP1）」または「デジタライゼーション（STEP2）」の域を出ていない。 本来のD X（STEP3）や、市が掲げる「データ利活用（29ページ）」を目指すのであれば、電球の点灯データ（生活バイオリズム）を単なる安否確認だけに使うのではなく、「高齢者の認知症兆候の早期発見アルゴリズムへの活用」や、「ケアマネジャーや福祉課とリアルタイムにデータ連携し、予防医療・福祉政策（EBPM）に役立てる」といった、福祉サービスそのものの「変革」に踏み込むべき。現状では、昔からある「乳酸菌飲料を配る見守り」を電球に変えただけで、データガバナンスの視点もない。	御意見のとおり現時点においてデジタイゼーション及びデジタライゼーションの段階にある事業が含まれておりますが、これらを着実な基盤としつつ、将来的にはデジタル・トランスフォーメーションの実現を目指して継続的に事業の改善や見直しを進めてまいります。 なお、個別の具体的な事業の提案については、今後の事業計画の参考といたします。

3 「D Xにより目指す本市の姿」についての意見等

番号	意見等の要旨	意見等に対する市の考え方
1	「市役所のD X」において、「個別最適から市全体の効果最大化へ向かう」としており、デジタルサービスを導入・活用する際の遵守事項（ルール）でも「全体最適化」を掲げているが、推進体制（22ページ）では、デジタル化推進本部や経営企画課は「相談に対応する」「伴走支援する」という受動的なポジションにとどまっている。 結果として各課がバラバラにシステムを導入する旧来の縦割り行政が止められない構造になっており、個別最適から市全体の効果最大化を実現させるための具体的な体制や手法が読み取れない。	御指摘の縦割り行政で各課がバラバラにシステム導入することのないよう、個別最適から市全体の効果最大化へ向けては、デジタルサービスを導入・活用する際の遵守事項（ルール）に沿って、デジタル化推進本部をはじめ、その下部組織であるデジタル化推進会議、また総合計画推進本部・会議等、様々な視点から検討できる体制のもと、デジタル基盤の整備を推進してまいります。

4 「D Xの取組ロードマップ」についての意見等

番号	意見等の要旨	意見等に対する市の考え方
----	--------	--------------

別記様式 4

1	ロードマップでは、令和8年度から令和11年度を「市役所のDX（基盤整備と業務効率化）」を重点的に進める期間とし、「暮らしのDX」はその後にさらに加速させるとなっているが、実施計画を見ると、同時期に「総合窓口の拡充」や「オンライン手続の拡充」といった暮らしのDXを進めるスケジュールになっている。 「市役所のBPRが完了した後に、洗練された住民サービス（暮らしのDX）を提供する」ならば、市役所側の業務効率化が追い付かず、住民窓口側のデジタル化が先行し、現場の職員に紙とデジタルの並行処理などの二重の負荷がかかるリスクがある。	令和11年度までは市役所のDXの取組を重点的に進めてまいります。同時に暮らしのDXについても推進することから、DXの取組ロードマップ（12ページ）の記載を「暮らしのDXを効果的に推進するため、市役所のDXによる基盤整備と業務効率化を重点的に推進（R8～R11）」に修正します。 また、市役所業務の改革（BPR）に際しては、市役所側と住民窓口側を合わせて一つの業務として見直すことで、職員負担の観点に留意しつつ、業務を変革させてまいります。
---	--	---

5 「暮らしのDXの取組方針」についての意見等

番号	意見等の要旨	意見等に対する市の考え方
1	本当に「誰一人取り残さない」「人に優しいデジタル化」を目指すのであれば、市民に勉強を強いる（スマホ教室に通わせる）のではなく、システム側のUI/UX（操作性）を徹底的にシンプルにする、あるいは「書かない窓口」をデジタルに不慣れな人が電話や対面で代理入力してもらえる仕組みにするなど、「市民が学ばなくても使えるバックアップ体制」の視点が必要。現在の計画のままでは、「スマホ教室に参加できるアクティブな高齢者・外国人」しか救えない可能性がある。	暮らしのDXの取組方針である「デジタルの恩恵をすべての人に」の取組・事業例として「スマホ教室の開催」「翻訳アプリの導入」を示しております。 御意見は、本取組方針に基づく様々な施策を行う上での参考とさせていただきます。

6 「市役所のDXの取組方針」についての意見等

番号	意見等の要旨	意見等に対する市の考え方
1	市役所のDXの取組方針として、セキュリティ環境を整備し、市民に安心・安全に行政サービスを提供できるように取り組むとあるが、コンプライアンスの徹底は、デジタル・アナログに依存せず実施されるべきものであり、コンプライアンスを徹底してもセキュリティ環境の整備とはならない。セキュリティ対策としては、49ページ以降の人的な育成のみであり、ハードウェアの見地からの施策がない。	御意見のとおり、コンプライアンスの徹底は重要な取組であり、デジタル化の有無に関わらず実施されるべきものです。デジタルサービスの導入・活用に当たり関係する法令やガイドラインについては、個人情報保護法、サイバーセキュリティ基本法、地方公共団体における情報セキュリティポリシーに関するガイドライン等があり、ハードウェアに係る遵守事項も多くありますので、これらの関係法令等を遵守して取組を進めてまいります。 なお、サイバーセキュリティ基本法を根拠として作成されている重要インフラのサイバーセキュリティに係る行動計画において、行政サ

別記様式 4

		ービスは重要インフラと位置付けられており、適切な防護を行うこととされております。本市においても、情報セキュリティ環境の整備については、物理的対策、技術的対策、人的対策の各対策を行い、ハードウェアやソフトウェアの適切な管理、サイバー攻撃への対応力の向上等、ハード面でのセキュリティ環境の整備に加え、第4章デジタル人財育成の取組にあるように職員へのセキュリティ研修の実施によりセキュリティ意識の醸成に取り組む等、ソフト面での対策にも力を入れてまいります。 上記を踏まえ、取組・事業例を「伊勢崎市情報セキュリティポリシー等に沿った対策の実施」に修正します。
--	--	---

7 「暮らしのDXの施策」についての意見等

番号	意見等の要旨	意見等に対する市の考え方
1	取組方針「地域の課題解決」の取組として「デジタル技術を活用した暮らしの利便性向上」とあるが、ボランティアや単発求人のような変化しやすい需要に対して、デジタル技術を活用することで、個々人のニーズに寄り添えるマッチングシステム（長岡市が運用している「ながおかマッチボックス」のようなシステム）を構築してほしい。	市民の視点で行政サービスや暮らしを良い方向に変えることを目指し、いただいた御意見については、今後の取組や事業を進めていくうえで、参考とさせていただきます。

8 「市役所のDXの施策」についての意見等

番号	意見等の要旨	意見等に対する市の考え方
1	市役所のDXの施策として、「生成AIなど、新しいデジタル技術の動向を注視し、行政サービスや業務に役立てられるか検証します」とあるが、スピード感が求められる先端技術の活用において、表現が注視、検証というのは極めて受動的かつ抽象的である。	御意見を受けて、「生成AIなど、新しいデジタル技術を活用し、行政サービスや業務に役立てます。」に修正します。

9 「進捗管理・目標管理」についての意見等

番号	意見等の要旨	意見等に対する市の考え方
1	行政の予算制度や計画運用の枠組みの中でOODAループを本当に回せるのかという「実効性」に疑問が残る。 「上手いかなかったからKPIや目標値を随時見直した」という、計画の妥協や言い訳のツールとしてOODAループが都合よく使われてしまう危険性があるため、「どの範囲ま	変化の激しいデジタル分野において、OODAループの考え方が不可欠だと考えており、行政のルールの範囲内において可能な限り柔軟に、機動的に対応してまいります。また、安易な計画変更に対する懸念については、本計画の変更には、デジタル化推進本部における審議を経ることとしていることから、担保できると考

別記様式 4

	でなら現場の裁量でアジャイルに方針変更してよいのか」というガバナンスの視点が不足しており、明記すべき。	えております。アジャイルにおける裁量の範囲についての明記はいたしません、御意見は、今後のDX施策の参考とさせていただきます。
2	実施計画では、進捗管理に機動的な「OODAループ」を取り入れ「まずやってみて、素早く修正する」姿勢を重視する一方、事業推進の遵守事項としてEBPMを掲げている。 この2つは行政組織において高度なバランスをとらないと衝突する。データが集まり、客観的な分析（EBPM）ができるまでには一定の時間がかかるが、OODAループによる「素早い修正」を急ぎすぎると、十分なデータが揃わない段階で「勘」や「現場の雰囲気」でアジャイルに方針をコロコロ変えてしまうことになりかねない。計画には、この「スピード（OODA）」と「確実な根拠（EBPM）」の優先順位や、どのようなデータが揃ったら動くのかというルールが明記されておらず、現場の混乱を招くリスクがある。	OODAループとEBPMの両立については、市民にとって本当に価値のある施策の実現につなげるため、適切な進行管理と現場の混乱のリスクに十分に注意しつつ推進してまいります。

10 「標準事業」についての意見等

番号	意見等の要旨	意見等に対する市の考え方
1	計画では、本庁に導入した「書かない窓口システム」の取扱件数を増やす「総合窓口の拡充」と、原則すべての手続のオンライン化を目指す「オンライン手続の拡充」を、いずれも最優先の「標準事業」として同時に進めるとしており、「役所に来なくてもいい世界（オンライン）」と「役所に来た人を快適にする世界（総合窓口）」への二重投資になっている。 特に貴市では「通勤・通学等により市外で日中を過ごす市民が多い」ため「時間や場所を問わず利用できるサービスが重要」と現状分析しているため、投資の主軸はオンライン化に置くべきである。 将来的にこういう未来であるべき、と仮定してそれに最適なサービスにリソースを配備すべき。その結果をEBPMで修正していく、可能な限りアジャイルで進めていくというのが、本来的かつ建設的な計画ではないか。	「総合窓口の拡充」と「オンライン手続の拡充」は、総務省が推進する「自治体フロントヤード改革」に基づき、第3次伊勢崎市総合計画において重点事業として位置づけ、推進している事業となります。 来庁される方には「総合窓口の拡充」により、ワンストップで様々な手続ができるようになり、移動や手続の負担、待ち時間の軽減が図られ、オンライン申請できる方には「オンライン手続の拡充」により、時間や場所を気にせず、来庁しなくとも各種手続ができるようになります。 現段階ではどちらかに主軸を置くということではなく、ニーズに合った環境を整備し、市民の利便性向上につなげてまいります。
2	ISECAについて、課題として地域経済・商工振興が掲げられているが、取組内容を見ると「市役所等のイベント協力者へのポイント配布」による地域コミュニティ活性化の手段とし	ISECAについては、皆様に広く御利用いただいて、便利さを実感いただくことが重要と考えております。このため、市の窓口における支払いにISECAが使える場面を増やして

別記様式 4

	でも使おうとしている。 目的が消費拡大なのか行政課題の解決なのか曖昧で、会員比率を引き上げるというKPIが設定されている。 ISECAの基盤を使って市民の行政データをどう活用し、暮らしを便利にするのかというのかが見えない。 例えば、39ページの「くわまるタクシー」の運賃決済や、41ページの「公共施設予約システム」の利用料金の支払いに、ISECAを連携させてインセンティブを出す（利用したらポイント還元など）というような立体的な施策は打ち出せないか。そういった革新的なトランスフォーメーションこそこの計画に記載してほしい。	おり、御指摘の「公共施設予約システム」の利用料金の支払いにつきましては、昨年度からISECAを御利用いただけるようになりました。 御意見については、今後市の施策とISECAとの連携を進めていくうえで、参考とさせていただきます。
3	「BPR（業務改革）導入による業務見直し」のKPIについて、目標値が「5件」と非常に少なく設定されている。全庁的なDXを推進し、デジタル化推進人財を「各所属に1名以上（計91人）」配置するとしている規模感に対して、標準事業のうちの1つとして採用するには、4年間でわずか5件の見直しというのは、取組のスピード感や全庁への波及効果として低すぎるのではないか。 標準事業④のBPR（業務改革）の「活用するツール」には「AI・生成AIの活用」が並んでいるが、いつまでに、具体的にどの業務（議事録作成、多言語翻訳、問い合わせ対応など）に導入を目指すのかというタイムラインや、ガイドライン策定のロードマップがない。 新しいデジタル技術こそ、アジャイルでの検証が必須であり、その方向性こそこのような計画で方向性を確立することで、進めやすくなるので、計画への具体的施策やKPIの記載を検討してほしい。	BPR（業務改革）については、まずは庁内でも大規模な業務、全庁的にわたる業務を中心に抜本的に見直す予定であり、これらは実施までの一定程度の期間を見込んでいることから目標値を5件としてあります。 BPR（業務改革）は令和8年度に行う庁内の業務量調査の結果を踏まえ導入する業務を確定させた後、活用するツール等を検討することとしており、現時点では具体的なツールやロードマップを示すことはできません。 御意見のとおり、計画に掲げたアジャイルの考え方で検討を進めてまいります。計画への具体的施策やKPIの記載については、計画の見直し時に検討させていただきます。
4	「自治体情報システムの標準化・共通化」のKPIがすでに達成している状態を維持するものになっている。 標準化した先の効果（コスト削減、職員の負担軽減など）を測定する指標であるべきではないか。	御意見のとおりKPIは達成しておりますが、国が対象業務の拡充を検討しており、拡充される業務及びその要件などは未確定です。 また、標準化・共通化した20業務においても要件の見直し時、次期自治体情報システム更改時の目標とするため、引き続きKPIを維持してまいります。

11 「個別事業」についての意見等

番号	意見等の要旨	意見等に対する市の考え方
----	--------	--------------

別記様式 4

1	「くわまるタクシーの運用」においてK P Iの現状値が8, 6 6 8回で目標値が1 9 0, 0 0 0回と2 0倍以上となっているが、利用回数がここまで大きく増えるということは、それだけ市の財政負担も増大するが、財政的な裏付けや、供給サイドの受け入れ態勢との整合性は取れているか。	本事業については、第3次伊勢崎市総合計画前期アクションプランにおける重点事業に位置付けており、同様のK P Iを設定して、事業の推進を図っているところです。 財政的な裏付けにつきましては、高齢化の進展により、毎年利用が増えることで本事業における財政負担が増大することも想定しており、今後の利用者の登録状況や利用率等を勘案して、事業の制度設計も検討しながら事業を進めてまいります。 また、供給サイドの受け入れ態勢との整合性につきましては、今後は利用が増加することで需要と供給のバランスが変化していくものと想定されますが、この事業の実施により、市内のタクシー台数や乗務員の採用が増えることなど、タクシー事業者の活性化にもつながると考えており、今後もタクシー事業者との連携を図りながら事業を進めてまいります。
2	くわまるタクシーの利用がなぜD Xとなるのか。	本事業は、行政D X化の一環であるマイナンバーカードのI Cチップの空き領域に利用券を記録しサービスを行う事業であり、独自のシステムを構築することで、利用者やタクシー事業者の利便性を向上させるものです。 利用登録後の翌年度以降は、利用回数情報の更新手続の自動化により、市民の負担軽減が図られたほか、利用者の乗車確認と利用料金の自動計算によるタクシー乗務員の負担軽減など、D Xの導入による利便性の向上が期待できるものです。
3	くわまるタクシーとあおぞらバスの利用情報を活用し、バスのルートや時刻を編成し直すなど、公共交通機関全体の設計をし直すことができるのではないか。	本市では今年度から2箇年で策定する伊勢崎市地域公共交通計画の中で、御意見のとおり、コミュニティバスの乗降者や、タクシー活用事業利用者等のデータなどを活用し、公共交通ネットワーク全体の再構築を検討していく予定です。
4	コンビニ等のマルチコピー機による証明書発行の利用率を2 8. 1 %から4 0. 0 %に引き上げることをK P Iとしている。 しかし、3 3 ページでは、「書かない窓口システム」の増加、3 4 ページでは「原則すべての手続のオンライン化」を掲げ、手続の1 0 0 %オンライン化を目指している。 「オンライン手続の拡充」が成功すればするほど、わざわざコンビニに出向いて紙で印刷する「マルチコピー機」の利用率は下がるため、施	行政サービスの提供に当たっては、利用者が状況に応じて複数の選択肢から行政サービスを受ける手段を選べる必要があります。 コンビニエンスストア等のマルチコピー機による証明書発行は、行政サービスの証明発行の申請の方法で、利用者の選択肢の一つであるため、手続の1 0 0 %オンライン化とは別と考えています。 しかしながら、証明発行のオンライン化が実現した場合、コンビニエンスストア等のマルチ

別記様式 4

	策間でK P I が足を引っ張り合っている。	コピー機による証明書発行は減少することもあるため、状況等を見極め、事業の柔軟な見直しを進めてまいります。
5	「3 D都市モデルP L A T E A Uの活用」について、3 D都市モデルは災害時の浸水・避難シミュレーションをはじめとした他部局とのクロスオーバーが特徴であるが、都市計画課が担当課となっており、K P I が整備面積であることから、単に都市計画課が3 Dマップを整備して公開するだけになっており、高度なデジタル基盤が全庁的な行政課題解決にどう繋がるのか見えてこない。	3 D都市モデルは、今後のまちづくりD Xの基盤として整備するものであり、その整備範囲は基盤整備としての目標達成度を示す指標として適切と考えております。御意見のとおり、3 D都市モデルは整備するだけで効果を発揮するものではなく、活用により真価を発揮するものと考えており、浸水シミュレーションの整備及び都市計画部門に限らない他部署と連携した活用方法の検討に取り組んでおります。 今後も行政課題の解決に寄与する活用方法の検討を引き続き進めてまいります。
6	A I、I C T活用の推進として、A IなどのI C Tを利活用するとありますが、K P I が情報システムのクラウド化となっているが、「A IなどのI C Tを利活用しながら、急速に変化する社会情勢に対応します」のK P I として、クラウド化は不適切である。 クラウド化で得られるメリットとしては、ライフサイクルコストを低減できることや、遠隔地でのバックアップが容易であること、セキュリティの向上、アクセス元に依存しないなどが考えられるが、いずれもA Iとは無関係である。目的と設定したK P I を見直してほしい。	クラウド化率が向上することで、「クラウドサービスを利用した効率的なシステムが増える」「安全かつ安定したシステム運用がされる」などの成果が得られます。効率的な業務運用や新たな市民サービスの提供が期待でき、変化する社会情勢に対応した市民生活向上に寄与するため、引き続きK P I はクラウド化率を設定したいと考えております。 御意見については、今後の取組や事業を進めていくうえで、参考とさせていただきます。

1 2 「デジタル人財育成の取組」についての意見等

番号	意見等の要旨	意見等に対する市の考え方
1	各職場のデジタル化をリードする「デジタル化推進人財」を各所属に1名以上（計91人）配置するとしている。しかし、彼らをマネジメントし、専門的な助言を行うはずの「I C T専門人財（情報システム部門）」の総数はわずか9人である。 1人の専門職員が、それぞれ異なる業務課題を抱える約10の部局・91人の推進人財を伴走支援することは物理的に不可能ではないか。選ばれた91人の推進人財すらサポートしきれずに孤立する構造になっている。	御意見のとおり、デジタル化推進人財の配置に対して、それらを支援するI C T専門人財の人数が少ないことは課題だと認識しております。現在は、ブロック制を取り入れ、91人のデジタル化推進人財（デジタル化推進担当）から、21人のブロック代表を指名し、各ブロックにおける業務課題の集約や解決に向けた取組を行うデジタル化推進会議を開催しております。I C T専門人財としては、デジタル化推進会議への定期的なサポートに加え、必要に応じて、各現場のデジタル化推進人財をサポートする形で体制を整え、運用しております。 今後、デジタル化推進人財の研修の充実を図り、デジタル化の知識やスキルを向上させていくことにより、I C T専門人財とデジタル化推

別記様式 4

		進人財が適切に連携・協力し、組織全体のデジタル化を効果的に推進する体制を強化していけるよう、具体的な対応策を検討していきます。 御意見については、今後の取組を進めていくうえで、参考とさせていただきます。
2	一般職員の研修枠が100人程度では、大部分の一般職員が研修を受けられず、全庁的なICTリテラシーの底上げが達成できないのではないかと。 現代のサイバーセキュリティにおいて、最大の脆弱性は各部署の職員を標的とした標的型メールや窓口業務での誤操作であることから、個人情報の保護や情報セキュリティなどは原則全職員が研修を受けるように変更すべきではないかと。	御意見のとおり、個人情報保護や情報セキュリティに係る内容は、行政情報を取り扱う職員全員が習得すべき内容ですので、全員が研修を受ける取組みとするよう記載内容を修正いたします。 また、インシデント対応訓練については、特定の業務に対する訓練であることから、対象業務に係る職員を想定しておりますが、サイバー攻撃対処訓練については、リスクの高い業務から順次訓練を行うことを想定しております。本計画に掲載している人数は30人としておりますが、今後、関係機関と連携し、対象を拡大して実施していけるよう取組を進めていきます。

1.3 全体についての意見等

番号	意見等の要旨	意見等に対する市の考え方
1	「行政サービスの質の向上」「利便性向上」といった効果は語られる一方、費用の見通し・財政負担・維持管理コストが一切示されていない。全体最適を語る上で、費用面の最適化も当然必要不可欠である。財政計画については、別の計画で管理するということか。その場合、本計画に記載の事業のB/Cは測定されないのか。 例えば、「総合窓口の拡充」では、来庁者の移動、手続、待ち時間の減少を課題として、事業を実施するが、KPIはどのように評価するのか。 さらに言えば、書かない申請書の実施数が124件になったことで、来庁者の移動、手続、待ち時間の減少に対して、どの程度のベネフィットを見込んでいるのか。	御意見のとおり、費用の見通し・財政負担・維持管理コストについては計画に示しておりませんが、本計画に掲載の事業は、費用の最適化や財源も含めて検討され、実施の方向性が決められたものとなっています。 サービスの導入・見直しに当たっては、費用対効果などの経営的視点を踏まえ、担当部署の最適化にとどまらず、地域や行政サービス全体を俯瞰した上で、最も効果的な形を選択し、最小の費用で最大の効果を発揮できるよう検討してまいります。
2	データガバナンスについての観点が無い。 計画ではデータ活用を強調しているが、データの更新頻度、データの正確性を担保する仕組み、データの責任部署、データのライフサイクル管理等についての計画が一切書かれていない。	データ連携・利活用の推進を掲げていることからデータガバナンスの考えは重要であると考えております。 御指摘の具体的な項目については計画には明記しませんが、今後の取組を進めていくうえで、検討してまいります。

別記様式 4

	特に P L A T E A U や地域通貨、オンライン 手続など、データが価値の源泉になる事業ほど ガバナンスが必要不可欠かと思われる。	
3	「市民の利便性を測る K P I」が存在しないのは、暮らしの D X が軽視されているように思える。 K P I の多くが、件数、導入数、利用回数、といった行政側の指標となっている。 測定しにくいものもあるとは思いますが、暮らしの D X、利用者目線でのサービスデザインを語るのであれば、市民の満足度、手続時間の短縮、来庁回数の削減、誤発行やエラー率の減少、相談件数の減少などの住民価値を測る指標が必要である。	市民の利便性を測る K P I としては、上位計画である第 3 次伊勢崎市総合計画において、「伊勢崎市はデジタル化が進んでいる」と感じる市民の割合を設定していることから、12 ページのロードマップの説明文に「なお、上位計画である第 3 次伊勢崎市総合計画において、「伊勢崎市はデジタル化が進んでいる」と感じる市民の割合を高めることを目標とし、推進しています。」を追加します。 また、実施計画における各事業の K P I を次のとおり修正します。 ○「コミュニケーション支援ツールの導入」(39 ページ) K P I : サービス利用満足度 ○「開発許可等閲覧サービスシステムの導入」(42 ページ) K P I : 閲覧システム利用者の全体満足度 ○「上水道管路情報閲覧システムの導入」(42 ページ) K P I : 上水道管路情報の利用満足度
4	オンライン手続には利用者の慣れが必要のため、公共施設にパソコンでの手続ができる部屋を設け、サポート要員を配置して市民への教育と理解を深める施策が有効だと考えられる。	暮らしの D X の取組方針(13 ページ)にあるとおり、日常生活における不便の解消や地域課題の解決に柔軟かつ臨機応変に取り組むことで、暮らしに寄り添うサービスの実現を目指すとともに、年齢や障害、I T リテラシーに関わらず、誰一人取り残されることなくデジタルの恩恵を受けられるように支援を進めてまいります。 御意見については、今後の取組や事業を進めていくうえで、参考とさせていただきます。

別記様式 4

意見等の集計

計画	章	内容	意見数
D X推進計画	1 はじめに	計画の位置付けと計画期間	0
		計画の構成	0
		計画策定の背景	2
		D X (デジタル・トランスフォーメーション) とは	1
	2 D Xで目指す姿	現状と課題に対する対応方針	0
		D Xにより目指す本市の姿	1
		D Xの取組ロードマップ	1
		暮らしのD Xの取組方針	1
		市役所のD Xの取組方針	1
	3 施策・重点施策	暮らしのD Xの施策	1
		市役所のD Xの施策	1
		重点施策	0
	4 推進体制	計画の推進体制	0
D X推進計画 実施計画	1 はじめに	計画の構成	0
		進捗管理・目標管理	2
		事業推進のルール	0
		事業価値を高めるツール	0
		事業内容の構成	0
		標準事業・個別事業一覧	0
	2 標準事業	標準事業	4
	3 個別事業	個別事業	6
	4 デジタル人財育成の取組	デジタル人財育成の取組	2
その他	全体	全体に関する意見等	4
合計			27