

次期前橋市DX推進計画策定（案）に関するパブリックコメントの実施結果について

情報政策課

1 意見募集期間

令和8年2月18日(水)～3月13日(金)

2 意見提出者数

3人

3 意見及び市の考え方の公表

前橋市パブリックコメント手続実施要綱に基づき、いただいたご意見に対する市の考え方を公表いたします。貴重なご意見ありがとうございました。

4 パブリックコメント実施後修正箇所

(1) 前橋市DX推進計画_2.0【全体版】

No	修正ページ	修正内容
1	P.3	以下、下線の内容を追記。 1 はじめに (2) 前橋市の状況 (中略) ・DXとは、単なる新技術の導入ではなく、制度・政策・組織のあり方を変革し、デジタル技術とデータの活用によって、住民にとって利便性の高い行政と地域社会を再構築するプロセスです。 <u>・DXにより創出される職員の時間や人的資源については、社会・技術の変化に応じて優先度の高い分野や、</u>

		<p><u>個別性への配慮が求められる業務、企画立案等の付加価値の高い業務へ戦略的に再配分し、行政運営の質の向上につなげます。</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・DX の推進にあたっては、住民サービスの向上をミッションとし、社会情勢や技術の進展に柔軟に対応しながら、継続的かつ組織的に取組を進めていきます。 ・また、<u>行政が取り扱う情報の安全性の確保に留意し、セキュリティ対策やアクセス管理の適切な実施に努めます。</u>
2	P. 4	<p>2 計画の位置づけ・構成・期間・推進体制</p> <p>(1) 計画の位置づけ</p> <p>「<u>図：関連法等による要請</u>」の箇所に「※地方公共団体情報システムの標準化については令和9年1月移行完了見込み」を追記。</p>
3	P. 35	<p>以下、下線の内容を追記。</p> <p>(8)業務改善 ⑤個別業務の課題解決</p> <p>各部署が取り組む業務プロセス改革（BPR）に対し、DX 推進部門の職員が伴走することで、現場の実務に即した目標設定と、デジタル技術の知見を活かした最適なツール選定の両立を図ります。<u>なお、業務改善の検討にあたっては、受付件数や業務量、処理時間等の業務データを踏まえた課題抽出を行い、データに基づく効果的な改善を進めます。</u>さらに、BPR のプロセスを経験した職員が、必要な知識や手法を習得し、現場の変革を牽引する人材として育つことで、各部署が自主的・自律的に改革を推進できる環境の整備を目指します。</p>
4	P. 41	<p>以下、下線の内容を追記。</p> <p>(10) AI を活用できる環境づくり及び庁内データ活用基盤の整備</p> <p>【取組概要】AI を自然に業務へ活かせる環境や体制を構築するとともに、個人ごと・業務ごとに分散している情報を集約し、職員も AI も庁内データを安全に活用できる仕組を構築することで、職員の負担を減ら</p>

		し、政策立案や市民サービスの質を高めめます。 <u>庁内データ活用基盤と連携したダッシュボード等の可視化ツールを活用し、進捗把握や共有の効率化を図ります。</u>
--	--	---

(2) 前橋市DX推進計画_2.0【概要版】

No	修正ページ	修正内容
1	P.1 左側	計画の位置づけ 「図：関連法等による要請」の箇所に「※地方公共団体情報システムの標準化については令和9年1月移行完了見込み」を追記。
2	P.7 右側	以下、下線の内容を追記。 (10) AIを活用できる環境づくり及び庁内データ活用基盤の整備 【取組概要】AIを自然に業務へ活かせる環境や体制を構築するとともに、個人ごと・業務ごとに分散している情報を集約し、職員もAIも庁内データを安全に活用できる仕組みを構築することで、職員の負担を減らし、政策立案や市民サービスの質を高めめます。 <u>庁内データ活用基盤と連携したダッシュボード等の可視化ツールを活用し、進捗把握や共有の効率化を図ります。</u>

5 パブリックコメント意見及び回答

No	質問者	意見	回答
1	A	1. 該当箇所 計画全般（特に「DXによる業務効率化」および「市民サービスの向上」に関する項目）	ご意見をいただいた「3. 意見の理由と具体的提案」1,2点目の内容を踏まえ、以下の下線とおりの本文を修正いたしました。

	<p>2. 意見の要旨 DX の推進によって創出された職員のリソース（時間・人員）を、生活保護申請やDV 被害者支援など、「対面での丁寧な対応と高度なプライバシー保護が求められる窓口業務」へ重点的に再配分することを明記していただきたい。</p> <p>3. 意見の理由と具体的提案 デジタル化の真の目的は、システムに任せられる業務を自動化し、人間でなければできない業務に注力することにあると考えます。以下の3点について、計画への反映を提案します。</p> <ul style="list-style-type: none">・「相談業務」への人的リソースの集中投下 生活保護の申請や、DV 等による緊急避難を必要とする相談は、相談者の心理的ハードルが高く、極めて繊細な聞き取りが必要です。DX による事務作業の削減分を、これらの窓口における「じっくりと話を聞く時間」や「寄り添った支援」の拡充に充ててください。・「情報制御」による安全確保の徹底 特にDV 被害者の保護においては、住民票の閲覧制限など、各窓口間での確実な情報制御が命綱となります。DX 推進にあたっては、人為的ミスを防ぐためのシステム的なアクセス制限や、被害者の所在が絶対に漏れないようなセキュアな情報管理体制の構築を最優先事項としてください。	<p>1 はじめに (2) 前橋市の状況 (中略)</p> <ul style="list-style-type: none">・DX とは、単なる新技術の導入ではなく、制度・政策・組織のあり方を変革し、デジタル技術とデータの活用によって、住民にとって利便性の高い行政と地域社会を再構築するプロセスです。・DX により創出される職員の時間や人的資源については、<u>社会・技術の変化に応じて優先度の高い分野や、個別性への配慮が求められる業務、企画立案等の付加価値の高い業務へ戦略的に再配分し、行政運営の質の向上につなげます。</u>・DX の推進にあたっては、住民サービスの向上をミッションとし、社会情勢や技術の進展に柔軟に対応しながら、継続的かつ組織的に取組を進めていきます。・また、<u>行政が取り扱う情報の安全性の確保に留意し、セキュリティ対策やアクセス管理の適切な実施に努めます。</u>
--	--	---

2	A	<p>・プライバシーに配慮した窓口環境の整備 デジタルの力を活用して待ち時間を短縮するだけでなく、相談者が安心して話せる個室ブースの確保や、予約システムの導入など、物理・デジタルの両面からプライバシーが守られる「人に優しい窓口」の実現を求めます。</p>	<p>ご意見をいただいた「3. 意見の理由と具体的提案」3点目の内容についてでございますが、重点事業「(1)窓口フロントヤード改革」>「取組の柱③人的、空間的リソースの最適配置」>「フロアレイアウトの改善」>「市民来庁エリアの見直し」を位置付けており、今後の取組の中で窓口環境の整備を進めることとしております。</p> <p>また、一部手続において Web 予約を実施しているほか、フロアマネージャーを配置するなど、誰ひとり取り残さない、住民にやさしいサービスの向上に繋がる運用を引き続き検討してまいります。</p>
3	B	<p>計画の優先事項として、DX 人材の育成に重点的に取り組んでいただきたいと思います。DX 推進の成否は、技術導入のみならず、それを担う人材の確保と定着に大きく左右されるためです。</p> <p>DX 人材育成の実効性を高めるためには、育成人数といった単一の指標にとどまらず、採用・定着・組織活性度までを含めた包括的な KPI 設計が重要と考えます。具体的には、以下のような指標の設定をご検討いただきたいと思います。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 採用試験における応募者倍率 2 職員の定着率および中途退職者数 3 職員エンゲージメント指標 	<p>本市では、DX 推進の基盤として人材育成を重視しており、計画内の(9)「DX 人材の育成」を重点事業として位置づけています。DX の成否が人材の確保・定着に大きく依存するとのことご指摘は、まさに本市の認識と一致するものです。</p> <p>KPI の設計につきましては、本計画の直接の評価指標は、各取組（組織風土の醸成、業務改善、DX 人材育成）に即した KPI を設定し、効果検証を行います。一方で、採用倍率や定着率等は人事・組織運営の所管（職員課）に属する指標であり、本計画の範囲を超えるため、本計画の直接 KPI としての設定は想定しておりません。ただし、DX の取組の効果を組織面から把握する観点は重要であるため、全職員アンケート等の評価過程の中で、</p>

		<p>人材獲得競争が激化する中、①育成した職員が意欲的に能力を発揮し続けられる環境整備、ならびに②人材が応募したいと感じられる評価制度や職場環境の構築と、その対外的な情報発信は不可欠です。</p> <p>職員の質の維持・向上は、市民サービスの維持・向上に直結する重要な基盤要素であり、DX 推進において優先的に取り組むべき事項であると考えます。</p>	<p>職員課と連携し、エンゲージメント等の関連設問を参考指標として収集・活用を検討してまいります。</p> <p>また、①意欲発揮の環境整備、②応募したいと感じられる評価制度・職場環境、対外的な魅力発信については、今後改正予定の「前橋市人材育成基本方針」において、「人材確保」「職場環境の整備」「DX の人材育成」「評価制度」等を位置づける予定です。本計画とは相互に整合を図りつつ、(7)組織風土の醸成、(8)業務改善(③端末利用環境整備)などの取組を通じ、DX 人材が能力を発揮し続けられる環境整備を進めます。</p>
4	C	<p>DX 推進は、DX そのものが目的でなく、デジタルを活用して前橋市民の暮らしが便利になり、市民の幸福度(Well-Being 指標)向上に繋がらなければ意味がない。</p>	<p>ご意見のとおり、DX は目的ではなく、市民の利便性や満足度の向上、ひいては Well-Being の向上につながることを重要であると認識しています。本市の DX 計画は第七次前橋市総合計画をデジタルで下支えする位置づけとしており、住民サービスの向上に努めてまいります。</p>
5	C	<p>1 市民が所有するスマートフォンの更なる活用 多くの市民の所有するスマートフォン(以下「スマホ」という。)を更に活用して、DX 推進に拍車をかけてスマートシティ化の推進を目指す。</p> <p>現在、前橋市の LINE でゴミ、電子申請、防災、施設予約、図書館などの情報が利用可能であるが、さらに</p> <p>(1) 前橋市の上記 LINE のほか、市政情報発信中の各種</p>	<p>1 市民が所有するスマートフォンの更なる活用</p> <p>(1) 市民への周知・デジタルデバインド解消について 本計画では、オンライン化の促進にあたり、公式 LINE やホームページ、広報誌など市民との多様な接点を積極的に活用する方針を明記しています。関係課と連携し、デジタルデバインド解消にも取り組んでいきます。</p> <p>(2) 「デジタル図書カード」について</p>

	<p>SNS、キャッシュレス決済を題材に計画中的の取組事項（デジタルよろず相談所など）を通じて、市政広報も同時に行い、参加者のデジタルデバインド解消と同時に行政手続オンライン化利用の啓蒙を図り、スムーズに市民をオンライン行政手続利用へ導く。</p> <p>(2) 「デジタル図書カード」として、スマホの非接触式NFC機能を利用し、現在のプラスチック製の「図書カード」を忘れても良いようにする。</p> <p>可能であれば、下記(3)に取り込む。</p> <p>(3) 「デジタル市民証」として、二次元コードを表示して、市役所や前橋市の各施設の窓口で二次元コードを読み取ることで、「氏名・住所等」が表示され、本人確認が簡単にできるようになり、「待たない・書かない・回らない」窓口を実現するとともに申請書作成を削減することで公文書の保管スペース削減や廃棄業務・廃棄手数料（市は自前のため減免かも？）の削減、結果、窓口自体を縮小（機械受付を拡大）し、窓口職員を他の業務に配置可能とする（職員配置基準を変更する）。</p> <p>なお、「デジタル市民証」を使用しない市民のため、「マイナンバーカード」使用でも同様の対応を可能に並行運用する。</p> <p>選挙投票受付、タウンミーティング、シンポジウム受付等の出先イベントでも活用し、市民の待ち時間とともに市職員の受付時間の短縮を図る。</p> <p>(4) スマホのGPS機能との連携により、認知症の方</p>	<p>DX計画の個別施策ではありませんが、図書館システムの次期更新にあわせて、カードレス化の検討を進めています。</p> <p>(3) 「デジタル市民証」と窓口最適化について ご提案の趣旨は踏まえつつ、今後、窓口の最適化を段階的に進める中で、市場動向やベンダーからの情報提供も参照しながら、必要性や実現可能性を検討していきます。あわせて、マイナンバーカードの活用など既存手段との整合も図ってまいります。</p> <p>(4) スマホGPS等を活用した高齢者見守りにについて 本市では、すでにGPS端末貸出事業を実施しています。スマホ機能の活用については、安全性や運用面を踏まえ、所管課と連携して検討します。</p> <p>(5) 空き家情報の可視化・空間分布の活用について 空き家バンクは、登録されたもののみを公開しています。各種空間分布情報は既に庁内でGIS共有を行っています。AI活用等の高度化については、「(10) AIを活用できる環境づくり及び庁内データ活用基盤の整備」の範囲で、取り扱えるデータも含め検討していきます。</p>
--	---	--

		<p>の行方不明・徘徊等をはじめとする各種高齢者対策がに活用する。</p> <p>(5) 空き家を買いたい人・借りたい人が、スマホ上で「現在、市内のどこに、どんな空き家があるか？」の空き家データ（空き家バンク）を個別現状表示や空間（地図上）分布表示等で確認できるようにする。</p> <p>併せて、市職員は空間分布を利用して、インフラ整備、まちづくり（コンパクト・シティ化）、老朽住宅撤去対策、防犯対策、火災・放火の危険性をAI導入して予想するなど消防活動等を含めた市政の多くの部門で共有し、利活用する。</p>	
6	C	<p>2 Well-Being 指標のデータ活用推進</p> <p>Well-Being 指標を向上させることが、移住・企業誘致・創業のきっかけとなり、前橋市の活性化、人口の流入対策・流出防止対策にも寄与し、市内の経済成長・活気向上の好循環へとつなげることが期待できる。</p> <p>ひいては、前橋市民一人ひとりが心も身体も社会的にも満たされた「幸せ」を実感できる様になる。</p> <p>そのため、</p> <p>(1) Well-Being 指標の精度は、オープンデータを活用する「客観的要素」については容易に収集できるが、前橋市民の内面に問われる「主観的要素」については市民一人ひとり異なるため、統計法に基づく「国勢調査」の様に、より多くのデータを収集することが精度を高め</p>	<p>2 Well-Being 指標のデータ活用推進</p> <p>DX 計画は掲げるビジョン「デジタル技術とデータの活用を推進し、住民本位の行政及び地域社会を実現する」のもと、第七次前橋市総合計画を補完しながらまちづくりの方向性・重点テーマ・重点事業の取組を下支えする立場で連動していきます。</p> <p>第七次前橋市総合計画は平成30年度から令和9年度までの10年間の計画期間で本市のまちづくりを推進しています。令和7年度に改訂した第3期推進計画では、各種施策や重点事業における成果指標としてウェルビーイング指標を採用し、市民の幸福度や満足度の向上を図ることを目指しています。また、来年度から2年間をかけて令和10年度を初年度とする第八次前橋市総合</p>

		<p>ことになる。</p> <p>したがって、「広報まえばし」、タウンミーティング、各種シンポジウムなどで市民へ「Well-Being 指標の考え」を発信し、前橋市民一人ひとりに問いかける手法により、数年後の調査における回答者を増やす環境を醸成することで、より精度の高いデータの活用が期待できる。</p> <p>市役所側が各年代・性別ごとに無作為抽出した市民以外にHPや前橋市のLINE等で自由に希望者は回答できるようにすることでデータの母集団が増加し、精度が高まることが期待できる。</p> <p>(2) 本市は「こども基本条例」を制定し、「こども基本計画案」のパブリックコメントの募集をしたことから、今後、「こども」に特化した「こどもWell-Being 調査」を実施して、「こども基本条例」や「こども基本計画」と、こども達との意識の違いを検証して、こども達に合うように補正して、より効果的な「子育て・教育」施策に活かせるようにする。</p>	<p>計画の策定作業を進めてまいりますが、その中で予定している市民ワークショップや市民アンケート等を活用しながら市民向けの周知についても検討してまいります。</p> <p>本ご意見は、所管部局とも共有のうえ参考としつつ、DX計画としては市内データ活用基盤の整備の面からの支援を継続してまいります。</p>
7	C	<p>3 データに基づく行政文化の醸成</p> <p>(1) 政策立案（意志決定）のためのデータ使用と根拠（各種規程等）の融合</p> <p>(2) 政策課題解決に使用する「データを特定する」精度向上</p> <p>(3) 政策課題に対して「ダッシュボード」を活用し、打</p>	<p>3 データに基づく行政文化の醸成</p> <p>ご提案の趣旨はDX計画の方向性と一致しており、以下の下線とおり本文を修正いたしました。</p> <p>また、民間データの入手については、個人情報や契約上の制約が大きく、現時点では積極的な追記は行わず、適切な範囲で検討していきます。</p>

8	C	<p>4 DX人材の育成</p> <p>下記の多くの手法を取り入れ、デジタル人材を増やし、市役所・出先機関・関連機関にDX化の風を吹き込む。</p> <p>(1) 前橋市職員採用試験の採用区分に「デジタル」を新設</p> <p>インフラ等整備のため毎年、採用区分「土木」・「建築」を募集するように採用区分「デジタル」を毎年募集する。(新規人材対策…常勤職員)</p> <p>ア 新卒採用</p> <p>イ 社会人採用</p> <p>即戦力として選考採用で具体的なIT系国家資格名を考査受験資格として示し、その資格所有者の中から選考採用する。</p> <p>さらに、より即戦力を求めるなら「社会人でシステム開発●年以上の経験」、「社会人でシステム設計・構築等に●年以上の経験」などの条件を付して採用する。</p> <p>(2) 会計年度任用職員(デジタル専門)の採用(新規人材対策…非常勤職員)</p> <p>(3) 現職員への市役所内研修の実施数を増やす。</p> <p>(DX推進人材の内製化・全体の底上げ)</p> <p>(4) 民間企業へ職員を年単位で派遣する。(現職員のDX推進能力養成対策)</p>	<p>4 DX人材の育成</p> <p>採用・人材育成は「前橋市人材育成基本方針」に基づき実施しており、以下のとおり対応しています。</p> <p>(1), (2) 「デジタル」職の新設は現時点で予定していませんが、多様な人材確保の取組として外部人材を活用したアドバイザー業務や育成支援の推進を行っていくこととしています。</p> <p>(3) 研修は本計画(9)DX人材の育成に基づき、段階的な育成を実施しています。</p> <p>(4)(5) 通信事業者など民間企業への派遣・受入は既に実施しています。</p> <p>(6) IT資格の一律加点は行いませんが、人事評価時に資格取得状況を記載できる仕組みを設けています。</p> <p>(7) ITパスポートの昇任必須化は現時点で予定していませんが、独自のDX人材育成プログラムを検討しています。</p> <p>(8) 前橋市人材育成基本方針に基づき、職員課にて実施します。</p>
---	---	--	---

- (5) 民間企業から職員を年単位で受け入れる。
外部の力を借り、D X推進を図るとともに庁内にD X推進の新しい風を吹き込み、庁内D X環境の改善も併せて図る。(組織の変革)
- (6) I T系国家資格を取得した者を昇任試験・昇任選考時に加点する。

(現職員のD X推進能力養成対策)

昇任者(役職者)は職員構成上、縦軸を担う者であり、市役所内業務の知識・経験・他所属との連携など役職上位者ほど全体を俯瞰して、業務を見て「ムダ・ムリ・ムラ」の排除(業務合理化)を見抜く力とともに実現する牽引力が求められる。

「I T系国家資格を有する=D X化の知識を有する」ことは、業務の「ムダ・ムリ・ムラ」を排除するツールを有する職員と誰もが客観的に判る指標でもある。

また、上位役職者にはI T知識が必須である庁内環境を醸成して、市職員全体が難易度の低い資格(基礎知識)からステップアップして取得する必要性を職員全体へ広げること必要である。(組織の変革)

- (7) 最も基礎的なI T系国家資格である「I Tパスポート」等取得を主任以上の昇任の必須条件とする。
- (8) 人事異動には、上記4(1)~(7)を踏まえて、多様な業務を経験させ、市職員として幅広い知識・経験を踏まえ

		<p>て横断的な業務の見直しができる人材育成とともに、業務ごとでのDX推進手法の違いなども経験させることを「職員課」がそのことを意識した人事ローテーションを行う。</p>	
9	C	<p>5 中小企業診断士に業務合理化のアドバイスを求める。</p> <p>(外部の力を借りる・庁内以外の民間的視点の導入・意識改革)</p> <p>中小企業診断士の試験科目には「経営情報システム」のDX化にかかる科目以外に「経済学・経済政策」、「財務・会計」、「企業経営理論」、「運営管理」、「経営法務」、「中小企業経営・中小企業政策」があり、市役所内のさまざまな業務・部局間連携の指南役を求める。</p>	<p>5 中小企業診断士に業務合理化のアドバイス</p> <p>CIO 補佐官をはじめ、外部人材の知見を活用し、業務改善やDX推進を進めています。あわせて、総務省情報化推進アドバイザーなど国の制度も積極的に活用していきます。</p>