

令和7年第3回・第4回定例会委員意見概要及び提言の方向性について

(1) 令和7年第3回定例会提言の方向性について

前回（12月8日）の特別委員会において、各委員より出された意見を総合し、委員会としての提言の方向性の検討を行った。

重点調査項目2 業務最適化・効率化に向けた庁内DXの推進について

(1) デジタル技術を活用した業務改革の推進について

各委員の意見を踏まえた修正案

1	<p>【デジタルツールの適切な導入・活用】</p> <p>業務改革の推進に向けては、情報共有の円滑化や業務の可視化に資するデジタルツールの導入・活用及び各種手続のオンライン化を積極的に進め、効率化を図ることが求められている。加えて、それらのツールを迅速に導入できる環境整備に努めるべきである。また、デジタルツールの導入に当たっては、デジタルに不慣れな職員へのきめ細やかな対応やセキュリティー対策を強化することが重要である。</p>
---	---

(2) 令和7年第4回定例会委員意見概要及び提言の方向性について

前回(12月8日)の特別委員会において、重点調査項目に関して出された各委員の意見概要は以下のとおりであり、これらの意見を総合し、委員会としての提言の方向性をまとめた。

重点調査項目1 区民サービスの向上に資するDXを活用した取組について
(1) サービスデザインの視点に立った情報発信の強化について

意見概要		提言の方向性	
①	情報発信に当たっては、デジタルになじめない層に対し、デジタルメディアに参加してもらうためのアプローチをすべき。(元山委員)	1	【発信媒体にとらわれない情報発信の在り方】 情報発信に当たっては、デジタルに苦手意識を持つ層に対し、デジタルメディアに参加してもらうためのアプローチをする一方で、それでもデジタルを選択しない、できない人への対応もしていく必要がある。
②	情報発信に当たっては、デジタルという手段を選択しない、またはできない人に対して、寄り添った対応が必要である。(いわい委員)		
③	広報業務については、事業実施が現場にもたらした効果を測れるよう、量的・質的に適切な成果指標を設定すべき。(ひはら委員・大森委員)	2	【広報業務におけるPDCAサイクルの推進】 広報業務については、量的・質的な成果指標を設定した上で、区の個別の現状を分析し、それを活かした情報発信を行うべきである。また、情報発信が適切に行われているかを点検する体制の整備や、区民からのフィードバックを継続的に収集し、発信内容を改善していくサイクルの確立等、PDCAサイクルを推進することが重要である。
④	広報業務については、区の個別の現状を調査・分析し、情報発信に活用すべき。(ひはら委員)		
⑤	効果的な情報発信に向けては、区の情報発信が適切に行われているかを点検する仕組みの構築をすべき。(いわい委員)		
⑥	効果的な情報発信に向けては、区民からのフィードバックを継続的に収集し、発信内容を随時改善していくサイクルを確立すべき。(いしだ委員)		
⑦	区の情報発信は、区民が行政と接点を持つ最初の入り口であるため、区民サービスの質に直結するという認識を持つべき。(内田委員)	3	【区民サービスの向上に資する情報発信の取組】 区の情報発信は、区民サービスの質に直結するため、デジタルメディアの活用により、利用者にとって必要な情報が自動的に届く仕組みの構築を図るべきである。また、UXライティングに基づく分かりやすい発信やAI時代を見据えたAEOを推進するとともに、情報の真正性の確保に努めるべきである。加えて、情報の拡散を前提とした互換性のあるコンテンツを使用し、行政サービスと外部サービスのシームレスな連携に向けた取組を推進することが重要である。
⑧	デジタルメディアの活用により、利用者にとって必要な情報が自動的に届く仕組みを構築する必要がある。(元山委員)		
⑨	区民サービスの向上に資する情報発信に向けては、専門用語を避け、UXライティングに基づき分かりやすく構成することが重要である。(いしだ委員)		
⑩	区民サービスの向上に資する情報発信に向けては、AI時代を見据えAEOを推進すべき。(岩永委員)		
⑪	情報発信に当たっては、最新の技術動向を的確に把握し、情報の真正性の確保に努めるべき。(寺田委員)		
⑫	情報発信に当たっては、情報の拡散も重要であるため、区独自のアプリやシステムではなく、互換性のあるものを使用すべき。(大森委員)		
⑬	区民サービスの向上に資する情報発信に向けては、行政サービスと外部サービスのシームレスな連携を見据え取組を推進すべき。(内田委員)		

意見概要		提言の方向性	
⑭	広報機能の強化に当たっては、外部人材の活用はもとより、主体的に高度な専門性を持つ人材の確保に努め、効果的な配置・活用をすべき。(元山委員・岩永委員)	4	<p>【広報機能の強化に向けた庁内体制の整備】</p> <p>広報機能の強化に当たっては、外部人材の活用はもとより、主体的に高度な専門性を持つ人材の確保に努め、効果的な配置・活用をすることが重要である。また、研修やIT人材の認定制度による人材育成、表彰制度による好事例の全庁共有等によって、所管課ごとのスキル差を解消し、組織全体で基礎デザイン力を向上させる取組を実施すべきである。</p>
⑮	スキル格差の解消に向けては、ガイドラインの整備や研修の充実、IT人材の認定制度等により人材を育成し、組織として基礎デザイン力を底上げする取組を実施することが重要である。(内田委員・岩永委員)		
⑯	広報機能の強化に当たっては、優良事例の共有や職員の向上心を高めるため、情報発信における表彰制度を設けるべき。(ひはら委員)		
⑰	情報発信の拡大に向けては、窓口での積極的な案内や登録推進キャンペーン等を行い、区公式SNSの登録者数増加に努めるとともに、アクティブユーザー数で有効性を判断することが重要である。(井上委員)	5	<p>【区公式SNSの効果的な活用】</p> <p>区公式SNSにおける情報発信については、登録者数の増加に向け、窓口での積極的な案内や登録推進キャンペーン等を行うとともに、アクティブユーザー数に資するデータの活用により有効性を判断することも重要である。また、区公式SNSにおいて最も登録者数が多く、幅広い年齢層の活用が見込まれるLINEを情報発信の軸に据えるべきである。</p>
⑱	区公式SNSの運用においては、最も登録者数が多く、幅広い年齢層が活用しているLINEを情報発信の軸に据え、取組を進めるべき。(寺田委員)		
⑲	区ホームページは、民間活力を活用し、デザイン性の向上を図るべき。(大森委員)	6	<p>【区ホームページの運用の強化】</p> <p>区ホームページの運用については、民間活力を活用の上、ランディングページの明確化や目的別の情報掲載、区保有情報のダッシュボード化等、利用者の見やすさと利便性を重視したデザインを設計すべきである。また、ウェブ上の古い情報は、内容の価値やリスクに応じたアーカイブ化等の運用ルールを確立し、リンク切れやページ構造のばらつきがないよう、情報を管理することが重要である。加えて、紙媒体の特長である一覧性と網羅性の要素をデジタルメディアにも取り入れ、引き続き、多様な情報が意図せず目に触れる機会の提供に努めるべきである。</p>
⑳	区ホームページは、ランディングページを明確にすべき。(寺田委員)		
㉑	区ホームページは、政策別や事業別ではなく、利用者の目的別で情報を掲載すべき。(井上委員)		
㉒	区が保有するデータは、区ホームページ上でのダッシュボード化により、区民にとって見やすい形で公開すべき。(寺田委員)		
㉓	区ホームページ上の古い情報は、内容の価値とリスクに応じたアーカイブ化等の運用ルールを確立し、リンク切れやページ構造のばらつき等がないよう、情報を管理すべき。(内田委員)		
㉔	情報発信に当たっては、利用者が意識せずとも多様な情報が目に入ってくるという機会が失われないようにすべき。(くまだ委員)		