

(仮称) 取組強化プラン ～区民協働 DX 人事・人材育成～ (素案)
に寄せられた意見と区の考え方について

1 意見の受付状況

(1) 意見募集期間

令和4年12月11日(日)から令和5年1月13日(金)まで

(2) 周知方法

ア ねりま区報(12月11日号)・区ホームページへの掲載、区民情報ひろば、
区民事務所(練馬を除く)、図書館(南大泉図書館分室を除く)、
区政改革担当課での閲覧 など

イ 関係団体等への説明(12団体)

・練馬区区政改革推進会議	・練馬区町会連合会
・東京商工会議所練馬支部	・練馬区障害者団体連合会
・(一社)練馬産業連合会	・練馬区障害者地域自立支援協議会
・(一社)練馬区産業振興公社	・練馬区介護保険運営協議会
・練馬区商店街連合会	・練馬区地域包括支援センター運営協議会
・東京あおば農業協同組合	・練馬区地域密着型サービス運営協議会

(3) 意見件数

94件(11名・5団体)

2 寄せられた意見の内訳

項目	件数
(仮称) 取組強化プラン全体に関すること	5
第1章 はじめに	3
第2章 改革に向けた取組	
柱Ⅰ 区民協働の区政を深化させる	22
柱Ⅱ DXで区政を身近にする	44
柱Ⅲ 改革を進める人材を育てる	7
その他	13
合計	94

3 寄せられた意見に対する対応状況

対応区分	件数
◎ 意見の趣旨を踏まえ計画に反映するもの	4
○ 素案に趣旨を掲載しているもの	34
□ 素案に記載はないが他の施策・事業等で既に実施しているもの	25
△ 事業実施等の際に検討するもの	12
※ 趣旨を反映できないもの	6
－ その他、上記以外のもの	13
合 計	94

4 寄せられた意見と区の考え方

No	分類	意見概要	区の考え方	対応区分
(仮称) 取組強化プラン全体に関すること				
1	プラン全体	グランドデザイン構想を進める考え方は賛同するが、東京都、他区、地方自治体の取り組みを可視化・明示把握する必要があると思う。区単体での構想には、横の連携が必ず重要となる。	子育て支援、医療・介護、産業振興など様々な分野で東京都等と連携しています。DXの推進においてもデジタル人材の確保や育成に都と連携し取り組みます。今後も、都などと必要に応じ連携しながら、グランドデザイン構想で示した将来像の実現に向け取り組みを進めていきます。	
2	プラン全体	都内で魅力ある「区」にしていくための根幹を示すためにも、ウェルビーイングの視点での「絵」や、区としての「パス」がわかりづらい。「点」での施策やプランが協調されており、「面」としての見せ方が必要と感じる。	本プランは、区として様々な課題がある中、当面取り組むべき課題として、「区民協働」「DX」「人事・人材育成」の3つの柱をたて、政策を実現する具体的な取組と体制を強化することを目的に策定するものです。令和5年度に「(仮称)第3次みどりの風吹くまちビジョン」を策定し、今後の政策展開を明らかにし、グランドデザイン構想で示した将来像の実現を目指します。	
3	プラン全体	全体通して、各取組のスケジュールと目標値については別途個別に示されるのか。このプランの位置付けは構想で、これを実現する道筋、ゴール位置の設定、期間はこれから別途策定されるのか。策定されないのであれば、可能な範囲で盛り込んでほしい。	本プランは、政策を実現する具体的な取組と体制を強化することを目的に策定するものです。スケジュールなどを含む今後の政策展開は令和5年度に策定する「(仮称)第3次みどりの風吹くまちビジョン」で明らかにします。	
4	プラン全体	現状がよくまとめられており、区民にとってもよい整理となる。	本プランで掲げる改革に向けた取組を進め、グランドデザイン構想で示した将来像の実現を目指します。	
5	プラン全体	プラン【素案】を見て、全体を通して支持できる良いプランだと感じた。		
第1章 はじめに				
6	第1章	「改革ねりま これまで・これから」のページで、円の大きさや文字の大きさ等を強調して、「取組強化プラン」の図を一目でわかるように工夫したほうがよい。	ご意見を踏まえ、図が目立つよう、変更します。	
7	第1章	「改革ねりま これまで・これから」のページの「取組強化プラン」の図と5ページの「取組強化プラン」の図の色を揃えた方がよい。	ご意見を踏まえ、図の色を揃えます。	
8	第1章	8050問題・ヤングケアラーなど、新たな課題への対応が必要との記載があるが、新たな課題というよりは、地域でもともとあった課題なのではないか。	8050問題・ヤングケアラーの問題等は、これまで社会的認知度が低いことなどから、顕在化しにくい状況にあり、区は複合的な課題を抱える世帯の発見と支援に努めてきました。ご意見を踏まえ、「多様化・複雑化した課題への対応」に記載内容を修正します。	
第2章 改革に向けた取組				
柱 区民協働の区政を深化させる				
9	柱 区民協働	「協働の新たな取組を展開する」について、分析のみで具体化に乏しい。	協働の新たな取組として、「(仮称)ねりま協働ラボ」の展開、地域福祉コーディネーターによるアウトリーチ型の支援の開始、また、学校を拠点とした新たな地域連携の仕組みづくりに取り組みます。 事業実施に向け、それぞれ具体的な内容や時期を今後検討していきます。	
10	柱 区民協働	区民協働の区政に繋がる展開図をまず区職員に浸透させてほしい。	「区民との協働」は区政運営の根幹であり、住民自治そのものです。区は「区民参加と協働のグランドデザイン」を策定し、区民とともに協働の取組を模索しながら進めてきました。「街かどカフェ」や「みどりを育むムーブメント」など、様々な分野で協働の取組が進んでいます。こうした協働の取組を、さらに区政の広範な分野に拡げていきます。	
11	柱 区民協働	プランにおいて、協働の新たな取組の展開が、最も区政を深化させる施策と考える。区民協働の取組を具体的に強化するこの事項を特に希望する。		

No	分類	意見概要	区の考え方	対応区分
12	柱 区民協働	優先順位のある課題は、区民協働にこだわらず、最も効果的かつ安価で迅速な解決策を導入することが大切かと思う。メリハリをつけて案件を選定し、業者がプロジェクト管理するのが区民の利益になります。そのようなプロジェクト管理の体制を記載すべきだと思う。	「区民との協働」は区政運営の根幹であり、住民自治そのものです。区は、区民やNPO団体などと協働するとともに、民間の知恵と経験を活用したほうが効果的な業務は民間が担い、様々な課題や区民ニーズに対応しています。	
13	柱 区民協働	つくば市のような協働方式や、練馬区が場所を提供し、業者が費用を全額負担する社会実験方式を検討してほしい。	「区民参加と協働のグランドデザイン」を策定し、区民の自由な発想から生まれた協働のアイデアを具現化する事業を実施してきました。 これからも、町会・自治会をはじめ、NPOや企業等とも連携し、区政の広範な分野で協働の取組が広がるよう、他自治体の様々な取組も参考にし、試行錯誤しながら取り組めます。	
14	柱 区民協働	10ページの「協働の新たな取組を展開する」について、プランの中ではコラボする相手が町会やNPO、ボランティア団体等となっている。大規模でインパクトのあるプロジェクトを目指すのであれば、企業とのコラボも大切だと思う。企業とのコラボも考えられるのであれば、記載したほうが。	地域で活動する団体が、企業と協働して活動を発展させる事例も生まれており、重要な協働の相手先であるため、「企業」を追記します。	
15	柱 区民協働	「（仮称）ねりま協働ラボ」について、コーディネーター的な人材の必要性と、それを動かす部署は具体的にどこか。	「（仮称）ねりま協働ラボ」の具体的な内容は今後検討していきますが、町会・自治会とNPO・ボランティア団体等がコラボして地域課題に取り組むうえで、活動の伴走支援や団体同士が連携するための調整は協働推進課が行う予定です。	
16	柱 区民協働	区民の大部分は区民参加に関心がないと思う。町会・自治会等の機能・役割を徹底してPRする必要がある。	「つながるカレッジねりま」などの事業を通して、地域活動や協働の取組に参加いただく方は増えています。また、「練馬つながるフェスタ」では、地域で活動する団体の取組が広く周知され、団体同士の交流も広がっています。 町会・自治会の機能・役割等については、区ホームページやリーフレットの広報媒体、イベントへのPR出展など、機会を捉えて周知しています。今後も、区民の皆様へ町会・自治会の役割を分かりやすく周知していきます。	
17	柱 区民協働	地域住民と地域活動者とのコラボがスムーズに行われるように、新しい人・若い人たちを町内会・自治会役員に推薦し、就任してもらう必要がある。	町会・自治会が、他の地域活動団体と連携することで、役員のなり手不足といった問題を補い、あるいは、新たな活動に発展させる事例も生まれ始めています。 町会・自治会の活性化に向け、町会・自治会とNPO・ボランティア団体等がコラボして地域課題に取り組むプロジェクトを支援していきます。	
18	柱 区民協働	長年住んでいるからこそ、その地域をよく知っている町会・自治会の方々他団体と手を組むことで地域の課題に目を向けていく、取組を強化するということが感じられ素晴らしいと思う。気になった点は、町会・自治会の高齢化による担い手不足やモデル地域の開発について。		
19	柱 区民協働	町会・自治会を区民協働の柱としているが、同会の加入者が伸び悩んでいる中では、区民協働の効果は限定的ではないか。	町会・自治会は区政最大のパートナーです。 町会・自治会の活動を前へ進めるため、加入促進やデジタル活用などの支援を行っています。「（仮称）ねりま協働ラボ」を立ち上げ、町会・自治会の活性化に向けて、町会・自治会とNPO・ボランティア団体等がコラボして地域課題に取り組むプロジェクトを支援していきます。	
20	柱 区民協働	地域福祉コーディネーターによるアウトリーチ型の支援について、町会・自治会に十分周知しなければ、絵に描いた餅である。	令和4年度は、区が練馬区町会連合会支部連絡会において、アウトリーチ型の支援について周知します。次年度以降、地域福祉コーディネーター等が支部会などに参加し、本事業についての周知を行います。	
21	柱 区民協働	8050問題がなぜ起きたかが問題。対症療法では良くない。	8050問題は、不登校、失業・離職、家族問題など課題が複合的であるため、対象世帯をアウトリーチ型の支援により、早期に発見し、個々の状況に応じたきめ細かい支援を長期的かつ継続的に実施します。	

No	分類	意見概要	区の考え方	対応区分
22	柱 区民協働	地域福祉コーディネーターの活用には賛成。外には見えない課題を抱えて、それが「日常」として認識されたままで時間が過ぎていく、問題の掘りおこしのきっかけになる。	令和5年度から、複合的な課題を抱えながらも、支援につながらない世帯に対するアウトリーチ型の支援を開始します。社会福祉協議会の地域福祉コーディネーターを2名増員し、町会・自治会や民生・児童委員などから気になる方などの情報を収集し、個別訪問を実施します。	
23	柱 区民協働	長引くコロナ禍によって人とのつながりも希薄になり、問題を抱えている家庭も周囲に気づいてもらいにくくなっているため、町会・自治会や民生委員の役割が大きくなると思う。自分でSOSを出せない方を行政につなぐために、連携を深めていくことが大事だと思う。	複合的な課題を抱えながら、支援につながらない世帯に対し、区民や地域団体との協働による早期発見の仕組みが必要です。社会福祉協議会の地域福祉コーディネーターを2名増員し、町会・自治会や民生・児童委員などから気になる方などの情報を収集し、個別訪問を実施します。	
24	柱 区民協働	地域福祉コーディネーターについて、「区民や地域団体から地域で気になる方などの情報を収集し」とあるが、どのように収集するのか。社会福祉協議会の負担がこれ以上重くなるのではないか。	地域福祉コーディネーターは、地域包括支援センターや民生・児童委員の会議などに参加し、ひきこもりや8050問題などの課題を共有したうえで、情報を収集します。情報収集やアウトリーチ型支援の実施に向け、コーディネーターを2名増員します。	
25	柱 区民協働	地域福祉活動計画では、練馬区社会福祉協議会が中心となり、地域福祉コーディネーター、ネリズが地域福祉活動を進めているが、実効性があがっていない。	地域福祉コーディネーターは、社会福祉協議会が実施主体となり、民生児童委員等の会議に出席し地域の情報を収集するなど、地域に出向いた活動を行っています。令和5年度から、複合的な課題を抱えながらも、支援につながらない世帯に対するアウトリーチ型の支援を開始します。社会福祉協議会の地域福祉コーディネーターを2名増員し、町会・自治会や民生・児童委員などから気になる方などの情報を収集し、個別訪問を実施します。	
26	柱 区民協働	地域福祉活動計画策定推進委員には、福祉団体関係者のなかに精神保健福祉会からの代表者が入っておらず、訪問活動を含め適切な支援に繋がっていない。	地域福祉活動計画は、誰もが住み慣れた地域で安心して生活することができる福祉のまちづくりを目指した計画で、社会福祉協議会が策定しています。区の地域福祉計画と両輪となり、地域福祉の推進に取り組んでいます。ご意見は、社会福祉協議会に伝えます。	
27	柱 区民協働	学校運営協議会の方向づけは素晴らしいが、具体化は難しいのではないかと。公立と私立では全く異なる。学校運営協議会の位置づけ、機能、役割に加え、構成メンバーも問題になる。	学校運営協議会の設置が努力義務化されている中で、区ならではの学校を拠点とした新たな地域連携の仕組みづくりについて検討を進めています。令和3年度から令和4年度の2年間で、区立学校3校で先行的な研究を行い、成果や課題を整理しました。令和5年度は具体化に向けた検証を進めていきます。	
28	柱 区民協働	経験者と若い人が協力し、区民への意識改革に取り組み、今まで以上に区政に関心と共感を持てる的確な情報発信をして頂ければ大変嬉しい。	多くの区民が、今まで以上に区政への関心と共感が持てるよう、「誰に・何を・どう伝えるか」の視点を持ち、媒体の特性を活かした情報発信に取り組みます。	
29	柱 区民協働	プッシュ型情報発信の案はよいが、スマートフォンを持たない世代や高齢者への発信には、その間に支援する役割の方が必要だと思う。定期的な立ち寄り先（薬局など）のモニター等で情報を再発信してもよいかもしれない。	区民意識意向調査では、60代～70代が区報、30代～50代が区ホームページから情報を収集する傾向が高くなっています。今後、薬局で区報が入手できるようにするなど媒体の特性を活かし、「誰に・何を・どう伝えるか」の視点を持った情報発信に取り組みます。	
30	柱 区民協働	区の情報発信については、区報やHPなどで十分な気もするが、LINEやTwitterも始めることで、特に若い世代の方にとってはより身近になり良い取り組みだと思う。	区民意識意向調査では、60代～70代が区報、30代～50代が区ホームページから情報を収集する傾向が高くなっています。若い世代の方々も含め、多くの区民が今まで以上に区政への関心と共感を持てるよう、「誰に・何を・どう伝えるか」の視点を持ち、SNSを活用するなど媒体の特性を活かした情報発信に取り組みます。	
柱 DXで区政を身近にする				
31	柱 DX	DXについて丁寧に説明されている。	今後も引き続き、丁寧な説明に努めていきます。	

No	分類	意見概要	区の考え方	対応区分
32	柱 DX	デジタルテクノロジーを活用することは、手段としては重要ですが、'Nerima Civic TECH : NCT'のような、大きな進むべき方向感を示すキャッチフレーズも必要と感じる。	DX推進方針では、「行かない・書かない'デジタル区役所を実現する」「アナログからデジタルへ業務改革に取り組む」という2つの取組のもと、DXを推進していきます。	
33	柱 DX	DXの概念や意義が組織内に浸透してない。DXが仕事のしくみや、やり方を変えていくという理解を区職員、区民にすすめるプロセスをいれてほしい。	DX推進方針は、区におけるDX推進の基本的な考え方や取組を区民の皆様にお示しするとともに、更なる区民の利便性向上と業務の効率化に職員が一丸となって取り組むための指針として策定するものです。引き続き、研修や庁内報などを通じて、職員へ業務改革の必要性について周知していきます。	
34	柱 DX	給付金システムの不備をなくしてほしい。	国は口座情報をマイナンバーとともに登録することにより、今後の緊急時の給付金等の申請において、手続や添付書類を省略し、迅速かつ確実に給付できるようシステム構築を進めています。区においても国と連携しながら、オンライン申請の充実に取り組めます。	
35	柱 DX	利便性向上は自治体が責任を持てる範囲内に留めるべきであり、職員の専門性が十分に涵養されないならば、一足飛びのDXは慎重になるべき。	限られた財源、職員で多様化する区民ニーズに応えるためには、DXを推進する必要があります。職員全体のデジタルリテラシーの向上に取り組むとともに、専門人材の確保や体系的な研修体制を構築し、専門的スキルを向上させ、更なる区民の利便性の向上と、業務の効率化に取り組んでいきます。	
36	柱 DX	中小企業は、DX化の前にIT化の促進が必要である。専門部署を立ち上げて、クラウドによるDX化をする中小企業向けに補助金を設けてはどうか。また、庁内の専門部署は、DX化による運用を安定・強固なものにするため、組織の必須部署にするとうい。	練馬ビジネスサポートセンターでは、令和4年4月からデジタルサポート相談やデジタル化等支援融資を開始し、中小企業のデジタル化を支援しています。また、国や都は、中小企業のデジタル化の推進のために様々なIT化の補助金・助成金を整備しており、区では、こうした制度の周知・啓発を行っています。 なお、区のDX推進体制は、企画部・区政改革担当部が全体調整など主導的な役割を果たし、関係部署と連携・協力しながら全庁をあげてDXに向けて取り組んでいきます。	
37	柱 DX	プライバシーマークやISMSだけでは古く、不十分。 自治体が住民の個人情報管理に責任を持つならば、データ管理に完全な保障を住民に約束しなければならない。また、外部委託業者も公務員と同水準の個人情報に関する高い倫理感と最新のセキュリティ事情に精通していなければならない。	個人情報の取扱いについては、関係法令に基づき、適切に対応しています。 事業者との委託契約締結時においては、受託情報の取扱いに関する特記事項を契約書に添付し、事業者が区と同等以上の情報セキュリティ対策を実施することを求めています。	
38	柱 DX	AIには、ビックデータの利用が必須であるが、住民の個人情報とそのデータになる。委託業者がデータを取り扱った場合の目的外利用の同意や個人情報のマスクを誰がどのようにするのか問題である。	個人情報の取扱いについては、関係法令に基づき、適切に対応しています。 委託事業者に対しては、契約締結時に個人情報の取扱いに関する特記事項を付すほか、個人情報保護法第66条の規定に基づく個人情報の安全管理措置を求めると、指導監督を行っていきます。	
39	柱 DX	個人情報保護条例は、各部局の判断が恣意的に濫用される恐れがある。CIOを招聘しても、個人情報の取扱いについて強権発動で所管に物申すことが出来なければ、存在意義がない。	個人情報の取扱いについては、関係法令に基づき、適切に対応しています。 各部署における個人情報の取扱いに関しては、外部の専門家と連携した監査の実施、個人情報の運用状況の定期的な公表などを通して、引き続き適切に対応していきます。	
40	柱 DX	デジタル化しても個人情報保護の責任は自治体がかかることを宣言すること。また、GDPRを参考にして、委託業者との契約書に個人情報漏洩の際の制裁金に関する取り決めを記載してはどうか。	自治体は自ら保有する情報に対する管理責任を負っています。練馬区情報セキュリティポリシーおよび関係法令に基づき、適切に対応しています。 また、委託契約書の約款において、受託者は本業務に従事し、またはこれに付随して知り得た秘密を第三者に漏らしてはならないことを記載しています。受託者がこの規定に違反した場合は、委託者は直ちにこの契約を解除し、かつ受託者に対してその違反により受けた損害の賠償を請求することができるものとすると記載しています。	

No	分類	意見概要	区の考え方	対応区分
41	柱 DX	高齢者を介助しながらの手続きが大変。「行かない・書かない」デジタル区役所を是非、実現してほしい。	窓口に行くことが難しい子育てや介護に携わる方々、働く世代などが、場所や時間を選ばず、パソコンやスマホから手続・相談ができるようオンライン化を進めます。	
42	柱 DX	新型コロナワクチン接種や自宅療養の手続きをスマートフォンで一括で引き受ける体制をとれないか。	集団接種会場のワクチン接種予約や自宅療養の手続きは、スマホで出来ます。	
43	柱 DX	新型コロナで受診する際の予約がWEBで、できないか。	オンラインによる受診予約は、一部の医療機関で対応しており、区ホームページでご案内しています。	
44	柱 DX	新型コロナでのオンライン診療（予約方法、薬の処方と配達を含む）実施を簡単に出来るようにしてほしい。	区では、オンラインによる診療を行っている医療機関をホームページでご案内しています。また、東京都では「東京都臨時オンライン発熱診療センター」を開設しており、診療や薬の処方を希望する方にオンライン診療を実施し、必要に応じて処方薬の配送を実施しています。 引き続き、情報を入手しやすい環境整備に努めていきます。	
45	柱 DX	電子申請を進める上でのハードルは「どの手続きからデジタル化を始めるのか」という点である。区のサービス・業務の中から年間500件以上の申請数がある手続きをデジタル化の重点手続きと位置付けてはどうか。	区では、申請や届出などの行政手続がデジタルで完結することを目指しています。手続の申請件数に係わらず、場所や時間を選ばず、パソコンやスマホから手続・相談ができるようオンライン化を進めます。	
46	柱 DX	デジタル化について、パソコンやスマホを持っていない方、苦手な方もいるので、引き続き窓口の対応も大事であると思う。	手続で来庁された場合でも、タッチパネル式の入力システムを活用するなど、利便性の高い窓口を実現していきます。	
47	柱 DX	高齢者等がデジタルを活用できるよう、繰り返し相談できる場所と人的なサポートも充実してほしい。	はつらつセンターや敬老館で、スマホ等の操作方法についての相談を受けています。今後、図書館や地区区民館など、身近な場所で繰り返し操作を学べる機会や、一人ひとりのニーズに対応する個別相談会を充実します。	
48	柱 DX	地域社会のデジタル化の推進は素晴らしいが、高齢者対象のスマホ教育を徹底して推進しないと有効活用ができないと思う。		
49	柱 DX	DXでさらに便利になると感じたが、便利だと感じるのは、50代までの世代だと思う。80代、90代でもパソコンやスマホを手にしている人もいるが、新しいツールを使いこなすことは教室で教わったとしても難しく、覚えていてもふいに忘れてしまう。良く行く場所やいつでも立ち寄れる場所でも窓口があると良いと思う。今後の体制強化等に期待している。		
50	柱 DX	高齢者等を対象にしたスマホ教室の年齢制限をなくしてほしい。	勤労福祉会館や一部の地区区民館では、年齢制限のないスマホ教室を開催しています。引き続き、誰もがデジタルを活用できるよう、支援内容を充実していきます。	
51	柱 DX	心身障害者福祉センターに「障害者ICT相談窓口」開設について、個々の理解度に合わせて必要とする機器やソフトの情報、操作方法など教えてほしい。	障害者の意思疎通を助けるツールの相談・体験や貸出、操作方法のサポート等を行います。ご相談者からの聞き取りを通して、その方に合った機器等の利用支援を行います。	
52	柱 DX	障害者ICT相談窓口について、相談できる頻度や1回あたりの相談時間はどのくらいか。	毎週水曜日、午前9時～午後5時を窓口での相談日とします。メールやFAXでは随時、相談を受け付けます。	
53	柱 DX	障害者ICT相談窓口について、心身障害者福祉センター周辺の大規模改修があるが、改修終了後からの相談開始となるのか。	令和5年1月11日から開設しました。	
54	柱 DX	障害者ICT相談窓口について、視線入力、利用者が個人に合った固定方法、設置が重要である。利用者が視線入力装置を使用する場所（自宅や福祉施設）へ出張サポートしてくれる人または機関を紹介してほしい。	相談内容に応じて、連携する地域団体が自宅等に訪問して機器のセットアップを支援するなど、障害特性に応じた情報支援機器の利用を支援します。	
55	柱 DX	障害者ICT相談窓口について、肢体不自由児の意思でスイッチを動かせる場所を見つけ、提案できる相談員の配置をしてほしい。	相談を受ける職員は、情報支援機器に関する研修を受講するなど、知識や経験の蓄積に努めます。また、支援実績のある地域団体と連携し、本人にあったスイッチ等の選択や利用方法を提案していきます。	

No	分類	意見概要	区の考え方	対応区分
56	柱 DX	障害者ICT相談窓口について、医療的ケアがある重症心身障害児者の保護者は、外出して相談できないことが多いため、オンライン相談の機会を設けてほしい。	来所に加え、電話、メール、FAXの複数の方法で相談を受け付けます。オンライン相談については、事業を実施するなかで検討します。	
57	柱 DX	障害者ICT相談窓口について、実際の相談事例を個人情報等を伏せたくうえで、HPなどで紹介してほしい。	実際の相談事例については、今後区ホームページ等で紹介していきます。現在は、区ホームページ等で相談内容を例示しています。	
58	柱 DX	マイナンバーカードと運転免許証の一体化や夜間対応も可能なモーター講習会を実現してほしい。	マイナンバーカードと運転免許証の一体化について、国は令和6年度末までの実現に向けて検討を進めています。基本的には国の管轄ですが、区においても、マイナンバーカードの利活用について支援していきます。	
59	柱 DX	マイナンバーカードを紛失した場合の個人情報の保護はどうするのか説明を入れて欲しい。	マイナンバーカードの普及促進のためには、利便性の向上だけでなく、安全性の確保に関する対策についても同時に進めていく必要があります。区では、マイナンバーカードの交付の際に、紛失した場合の対応方法等をチラシを用いて説明しています。引き続き、マイナンバーカードの安全性やセキュリティ対策について、国と連携し積極的に周知を行っていきなど、安心してご利用いただけるよう取り組んでいます。	
60	柱 DX	DX化により、様々な面が急激に進展するかもしれないが、マイナンバーカードを申請しない方もいるので、少数であってもDX化に対応しきれていない方々の支援も重要と思う。	マイナンバーカードは、各種手続等における手段の一つであり、保有していない方も窓口で手続きすることができます。来庁された場合でも、タッチパネル式の入力システムを活用するなど、利便性の高い窓口を実現していきます。	
61	柱 DX	コロナ禍で病院や老人施設は面会が出来ず、死ぬ目に会えず寂しく辛い目に遭遇した人がいる。医療施設等での面会をオンライン化するなど、地域社会のデジタル化を支援してほしい。	多くの病院や大部分の区内特別養護老人ホーム等では、タブレット端末などを使用しオンラインで面会を行っています。看取りの場合のみ家族にベッドまで来ていただき、短時間で面会を行っているところもあります。国は、新型コロナウイルスの感染症法上の分類変更などを検討しており、引き続き、状況を注視していきます。	
62	柱 DX	RPAシステムの「UiPath」を採用して単純作業をDX化し、業務効率化で生み出された職員を福祉や生活指導、養護方面へ配置してはどうか。	一部の業務においてAIやRPA、ノーコード開発ツールなどのデジタル技術を活用し、効率化を図っています。デジタルツールの活用を全庁に広げていき、生産性向上と業務効率化を進めていきます。DXの実現を通じて、職員はきめ細かな相談や支援、政策立案など、職員にしかできない業務に注力していきます。	
63	柱 DX	MaaS（Mobility as a Service）導入の検討をしてはどうか。到着地を観光地だけでなく病院や介護施設に設定することも可能で、高齢者や体力的に問題がある方にとって非常に心強いサービスになると思う。	MaaSは、今後の社会において更なる移動の利便性向上に繋がる手段となり得るものと認識しています。公共交通は、鉄道やバスなど様々な交通機関により広域的な交通網が形成され、都市内の円滑な交通環境が創出されています。MaaSを含めた今後の交通サービスについては、近年様々な主体が連携して取り組む事例も出てきており、国、東京都、他自治体、交通事業者などの動向に注視しながら研究を進めていきます。	
64	柱 DX	資料のペーパーレス化、会議でも職場でも資料の二重配付の廃止でコスト削減をして欲しい。	令和5年度にLAN環境整備方針を策定し、本庁舎や庁外施設を含めた無線LAN整備の考え方を整理します。無線LANの整備と併せて、ペーパーレス会議などの業務改革に取り組み、紙コストの削減を図ります。	
65	柱 DX	人材育成について、練馬区DX人材を育成する為に複数のレベルのコミュニティを作り、産官学連携を進めるべきだと思います。「練馬協働ラボ」をもっと発展させて練馬アーバンデザインセンターを作り、優秀な人材を集めてDXコミュニティの核にしてはどうか。	地域課題に役立つオープンデータを提供し、それを元に区民などがアプリケーションを開発する事業に参加するなど、官民連携に取り組んでいます。こうした取組を踏まえ、産官学連携による人材の育成についても検討していきます。	
66	柱 DX	デジタル化を着実に進めるためには、DX推進所管課に多様な経歴の職員を集めて、各課とコミュニケーションを密にとる必要がある。内部人材が不足する場合は、「GovTech東京」との連携も含め、外部人材を入れる必要がある。	庁内のデジタル人材が組織横断的に連携・情報交換できる「デジタル人材連携体制」を構築します。また、都と連携しながら、デジタル人材の確保と育成に取り組めます。	

No	分類	意見概要	区の考え方	対応区分
67	柱 DX	IT人材について、中途採用も必要だと思うが、将来を見越してIT特化型の奨学金を創設してはどうか。 就職氷河期世代の社会復帰も兼ねてITスキルの職業訓練校のような機会を設けてはどうか。	DXを推進するために、常勤のICT職や高度な専門的知識から助言を行う特別職非常勤など専門人材を確保するとともに、「GovTech東京」など都と連携しながら、デジタル人材の確保と育成に取り組めます。 国や都が実施している就職氷河期世代の方向けの様々な資格取得講座や職業訓練について、広く周知・啓発を行っています。 なお、IT特化型の奨学金を創設する考えはありません。	
68	柱 DX	デジタル人材の確保と庁内連携について、体制の構築も時流に合った構想で素晴らしいと思う。	デジタル人材を確保するとともに、「デジタル人材連携体制」や体系的な研修体制を構築するなど、人材の育成も進めていきます。	
69	柱 DX	区のデジタルリテラシーを高めるため、民間の進んだベンチャー企業の人を呼んで学ぶが、区職員を進んだ国へ視察や研修に派遣したらどうか。派遣職員の食費などを自己負担にすれば、視察への意識・意欲も強くなり、区の経費も低くでき、区民の同意も得られると思う。	現在、都のDX支援事業を活用し、有識者を講師に招いた職員向けの研修や勉強会を実施しています。また、区職員を都へ派遣し、区市町村のDX支援などの業務を経験させることで、デジタル人材の育成を図っています。 今後も先進事例を研究し、区全体のデジタルリテラシー向上に向け、取り組んでいきます。	
70	柱 DX	「時代の先端を目指し、誰でもどこでもどこからでも、区政に参加できる、『ユビキタス練馬区役所』として、大変ユニークで温かみのある練馬の実現」をキャッチフレーズとして、DXに強い人材を採用できれば良いと思う。	常勤のICT職や高度な専門的知識から助言を行う特別職非常勤など専門人材を確保するとともに、「GovTech東京」など都と連携しながら、デジタル人材の確保と育成に取り組めます。	
71	柱 DX	「つながるカレッジねりま」でDX講座を開講して、区役所職員だけでなく、練馬在住・在勤の練馬区に貢献できる人材のスキルアップをすべき。また、練馬らしいDXという観点で、アニメや都市農業との連携も検討すべき。	区民協働交流センターでは、地域活動に取り組む方々を対象に、オンラインツールについて学ぶ講座を開催しています。引き続き、地域の方々の課題やニーズに対応した講座を実施します。区民サービスの向上と業務の効率化を図るため、様々な分野でDXを推進していきます。	
72	柱 DX	デジタルの手続きは便利な反面、なりすましメール等があります。フィッシングや詐欺被害に引っかかった時の対応策、相談場所の充実をしてほしい。	フィッシング等の詐欺被害に関する相談は、練馬区消費生活センターで受け付けています。東京都、国、警察等の関係機関と連携を取り対応を行っています。	
73	柱 DX	IT化の先駆けで受付にロボットを配置してはどうか。	区民の利便性を更に向上させる取組の一環として、練馬庁舎において正面出入口など合計4か所にデジタルサイネージを導入しています。デジタルサイネージでは、タッチパネルにより、目的の窓口まで迷わず行けるよう、課名や目的から導線を表示するほか、区の広報動画や防災情報の放映なども行っています。 現時点で、受付にロボットを導入する考えはありませんが、他自治体や民間等の動向を注視していきます。	
74	柱 DX	講演会やセミナーなどについて、オンライン開催のみの場合があるが、会場参加の選択肢も残してほしい。	講演会やセミナーについては、新型コロナウイルスの感染拡大状況等を踏まえながら、オンライン開催と会場参加の併用など、開催方法を検討していきます。	
柱 改革を進める人材を育てる				
75	柱 人事・人材育成	職員の成長を加速させる育成体制は大いに期待する。	職員が描く職業人生の実現に向けた育成体系を構築し、自身の能力・適性を伸ばさせることで、更に成長を加速させていきます。	
76	柱 人事・人材育成	職員研修について、机上の論理にならないよう、区民の気持ちに沿った、なおかつ職員が実行しやすく、新しい社会に有効でレベルアップになる研修を企画して欲しいと思う。	これまでも、職員の目指すべき取組姿勢に「区民感覚を肌で感じ取り、幅広い視野を持って仕事に取り組んでいく」を掲げ、実務研修や窓口対応力向上など、実践的な研修を実施してきました。 引き続き、新たな課題に対応する職員を育成するため、必要なスキルの獲得を目指した研修や自己啓発支援を充実していきます。	

No	分類	意見概要	区の考え方	対応区分
77	柱 人事・人材育成	職員同士が講師になるなど、お互い刺激し合いレベルアップして、自分がなぜ区職員になったのか、志を再確認できる体制をとることが重要だと思う。	現在も職員が講師として登壇する際は、技術や実務のノウハウを教えるだけでなく、職員としての心構えや、仕事に対する思いを伝えるなど、職員としての矜持を持てるよう育成に取り組んでいます。 今後も職員自身が勉強会を開催するなど、職員が共に学びあい、高めあう組織づくりに努めます。	
78	柱 人事・人材育成	窓口での対応ケースを接遇研修で活用し、接遇改善を図るのはどうか。	窓口職場を対象とした窓口サービス診断を実施するとともに、窓口対応力向上のための研修を実施しています。また、「窓口対応力向上の手引」を作成し、全職員に配付するなど、区職員の窓口サービス向上に対する意識を醸成しています。	
79	柱 人事・人材育成	雇用形態を長期と短期に分け、多彩でアイデアの多い企画や行動ができる職員を採用すると良い。	民間経験者等を採用するだけでなく、短期的な行政需要に応じて非常勤職員を採用するなど、多様な人材を確保していきます。	
80	柱 人事・人材育成	区役所を退職し、民間でDX関連や新しい社会に適応した分野を学んだ人を再雇用できるようにしてはどうか。	公務の知識とデジタルの知識の両方を持った人材は貴重です。職場からのニーズに応じて非常勤職員として採用するなど検討します。	
81	柱 人事・人材育成	職員の賞罰情報を職員間で共有してはどうか。	区政に寄与しその実績が顕著な職員を表彰する「職員表彰」制度を実施しており、表彰された職員および表彰内容を、庁内に周知しています。また、懲戒処分案件については、処分内容を組織内で共有し、注意喚起を図っています。	
その他				
82	その他	意見の募集期間が短い。	「練馬区区民意見反映制度に関する規則」では20日以上の募集期間を設けることとしております。今回は令和4年12月11日から令和5年1月13日の意見募集期間を設け、開庁日換算で20日以上となるよう、期間を設けております。また、意見募集については、区ホームページ・区報・Twitter・LINEなどで周知したほか、概要説明動画をYouTubeで公開し、広く区民の皆様へ周知しています。	
83	その他	「LoGoフォーム」での手続きが煩瑣である。	LoGoフォームは、入力項目に従って意見を提出することができます。また、提出後、受付メールが提出者に送付されるため、意見が区に届いたことを確認することができること等からLoGoフォームを活用しています。LoGoフォームの他、メールやFAX等でも提出が可能です。	
84	その他	今後の政策展開を明らかにする「(仮称)第3次みどりの風吹くまちビジョン」を策定する際は、意見募集するだけでなく、区民との意見交換の場・機会を設定することを要望する。	区は、各事業を進める中で、区民や関係団体の皆様から様々な意見・要望を伺っています。施策や計画の検討段階では区民意識意向調査やアンケート、区政改革推進会議をはじめとする審議会や懇談会など様々な手法を用いて幅広く意見をお聞きしています。 第2次みどりの風吹くまちビジョン改定アクションプランを策定する際は、素案について区民の皆様のご意見、ご質問をより丁寧にお聞きし、説明するため、オープンハウス形式を採用しました。 引き続き、よりよいご説明、意見交換の方法を検討していきます。	
85	その他	つながるカレッジねりま卒業生の活動団体が乱立し、まとまりがないように思う。つながるカレッジ等委託事業の運営や区の役割・担当職員との関わりを再検討する必要があるのではないか。	「つながるカレッジねりま」修了後のサポートや、団体の紹介、地域活動に関するお知らせ等を集約し情報提供する場として、区民協働交流センターに「つながる窓口」を設置しています。また、インターネットからも情報が受け取ることができるよう、ポータルサイトの運営も行っています。	
86	その他	コロナ禍における緊急対応も含め、令和4、5年度に具体的に取り組む内容を定めたものなから、DXによる協働の成功例を示してほしい。	高齢者のデジタル格差解消を支援するスマホ教室等の実施やLINE WORKSを活用した医療機関等との連絡体制の強化などに取り組めます。	

No	分類	意見概要	区の考え方	対応区分
87	その他	病院・医師に対して認証制度を設け、医師の実力を可視化し、データベース化してはどうか。	区が病院や医師に対して評価をつけることはできません。したがって認証制度を設ける考えはありません。	
88	その他	原則一次請けが制作し、再委託禁止を掲げること。再委託する場合は理由を述べさせること。	委託契約の約款に、契約の履行の全部または主要な部分を一括して他の者に委託することを禁止する旨を記載しています。また、事業者が提出する再委託承認申請書に申請理由を記載する欄を設けています。	
89	その他	エンジニアへの還元率の下限を設定し、業者に報告義務を持たせるべき。	民間事業者の労働条件に関する事項は、法律で定められるべきものであり、その実効性についても、国の監督機関によって担保されるものと考えます。	
90	その他	区職員の対応に不満があった場合に、審査会のような部署があると良い。利害関係のない完全中立の方が調査するのがよい。	区職員に対するご意見・ご要望については、各所管が責任をもって対応します。	
91	その他	新型コロナで受診する際、タクシー利用をした場合の交通費補助ができないか。	新型コロナウイルス感染症が疑われる症状がある場合には、感染拡大防止の観点から、タクシーを含め公共交通機関のご利用を控えていただくようご案内しており、交通費補助は困難です。 なお、医療機関の受診が困難な場合には、練馬区保健所において自宅への往診の手配等を行っています。	
92	その他	かかりつけ医がいらない場合や相談先に困っている場合は、東京都発熱相談センター、練馬区コールセンターで相談を受けるが、この対応が困難な場合の対応はどうなるのか。	受診先等については、東京都発熱相談センターおよび練馬区コールセンターでご案内している他、ご自身でも医療機関を探ることができるよう、区ホームページで医療機関をご案内しています。引き続き、相談者の状況を踏まえ、丁寧に対応していきます。	
93	その他	地域住民による公園の維持管理を拡大については、まだ進んでいない。	区は、地域の庭としての公園への愛着を育むとともに、地域のニーズに応じた利活用を実現するため、町会や自治会などの地域団体による公園の自主管理活動（清掃・除草等）の拡大を図っています。 今後も、整備や改修などの機会を捉えて、町会等に意向を伺うなど、自主管理活動の実現に向けて取り組んでいきます。	
94	その他	作業工数と人月単価で積算し、コストを算出すること。自治体の技監によって、委託業者は定期的に監査を受けること。	情報システムの開発・運用に当たっては、情報化の必要性、費用対効果、作業工数の妥当性等について専門的知見を有する外部人材を活用し、内容を精査しています。 委託事業者に対しては、練馬区情報セキュリティに関する監査実施要綱に基づき、監査を実施し、セキュリティ対策の維持と向上を図っています。プロポーザル方式によって選定された委託事業者に対しては、モニタリングにより、履行状況の評価も行っていきます。	