

藤岡市 DX 推進計画（案）に対するパブリックコメントの実施結果

1. 募集期間

令和7年6月4日（水）～令和7年7月14日（月）まで

2. 募集方法

郵便、ファクシミリ、電子メール、持参

3. 募集結果

提出者数：2名

提出方法：電子メール2名

4. 意見の内訳

項目	件数
全体	2件
1. 計画策定の趣旨	0件
2. 計画の位置付け	0件
3. 計画の期間	0件
4. 計画の見直し	0件
5. DX 推進の方向性について	0件
6. DX を推進する行動指針	1件
7. 推進体制	0件
8. 藤岡市 DX アクションプランについて	0件
用語集	0件

●意見等に対する回答及び対応

No. 1	意見の該当箇所： 全体、6. DX を推進する行動指針
意見等	DX 推進計画に賛成です。 掲げた行動指針を実践し、藤岡市まちづくりビジョンを実現してください。
市の考え方	計画内で掲げた DX を推進する行動指針を実践し、日常生活においてデジタル化の恩恵が実感できる便利で暮らしやすい藤岡市の実現を目指していきます。
修正の有無	無し

No.2	意見の該当箇所： 全体、6. DX を推進する行動指針
意見等	●実施に向けて 推進計画（案）「6.DX を推進する行動指針」にも官民連携と書かれてはいますが、全体として、藤岡市役所内でだけで DX を推進していくように感じました。 藤岡市役所内の人材だけではすでに業務多忙であり、人的リソースが不足することが考えられます。人的・時間的・金銭的なリソースを削減するために、以下のように官民連携を積極的にするよう記載し、DX 推進を可能な限り早期に実施してほしいと考えます。 1→すでに導入事例がある自治体・企業への問い合わせ、検討時間を省力化する。 2→県や西毛地区の自治体で共同導入する。導入の際は合議制ではなく、事業ごとに主で進める自治体を定め、その自治体が検討した案を中心に進める。 同様の案件を複数自治体が検討する労務を抑えるとともに、広域で導入することによりコスト削減を狙う。 ●個別論点の具体的な提言 DX 推進計画は基本方針であり、藤岡市として個々の論点は実行計画に記載していくことを考えているのだという認識はあります。 ただ、令和 5 年 2 月に改訂の藤岡市の「デジタル化ビジョン行動計画」には実施していく具体的な項目も記載されていました。 具体的な項目が記載されている方が市民としても進捗がわかりやすく、市としての改善が容易にわかります。そのため、本 DX 推進計画にも具体的な内容を盛り込んだほうが良いと考えています。課題として考えられる

内容を項目立てしたので、可能であれば盛り込んでいただくか、行動計画策定の際の参考にしてください。

1)書かない・待たない・迷わない窓口の推進

- ・窓口に向うといつも混雑しており、市役所職員の方の疲労も色濃く出ていることが多いです。

- ・少なくとも、戸籍謄本や住民票などコンビニマルチコピー機（キオスク端末）で取得できる書類については、市役所内にもマルチコピー機を配置し、負荷を軽減すべきです。

- ・また、高齢者や障害者、外国人の方など、口頭での説明が困難な方に対応するため、市職員からの説明を大きな文字や多言語で表示されるディスプレイの設置が望まれます。

- ・窓口の予約番号を Youtube で流している自治体もあり、混雑の負荷軽減には有効と考えます。

- ・県内だと以下の自治体の事例を参考にしました。

- 窓口フロントヤード改革の実施 事例：前橋市

- https://www.city.maebashi.gunma.jp/material/files/group/11/giji3-3_1023.pdf

- 申請書自動作成システムの導入 事例：太田市

- <https://www.gyosei-system.co.jp/topics/15067>

2)各部署来庁用の予約システムの導入

- ・市役所内の課に問い合わせに向った際、担当者が不在で出直すことがありました。

- ・市職員としても、急な来庁の対応よりも事前にスケジュールが分かっていたほうが予定を立てやすいと考えると考えます。

- ・市民・職員双方の利便性を向上させるため、予約システムの導入が望まれます。流れとしては、①市民から問い合わせ内容を市に送付する②質問内容に適した担当者から、問い合わせ者に対して日程調整をする——ことが考えられます。

- ・軽微な内容でしたら②の段階で回答すれば、双方の手間を減らせると考えます。

3)施設の予約システムの統一と決済までのワンストップ化

- ・藤岡市内の施設予約は①そもそもオンラインで予約が取れない場合があること②オンライン対応している場合も事前に窓口での届け出が必要であること③支払いは窓口に行く必要があり、オンライン決済ができないこ

と――が利便性を低下させています。

・①すべての施設をオンラインで予約が取れるようにする②オンラインで事前決済できるようにすることで利便性の向上に繋がります。

4)市 HP のチャットボットの刷新

・何度か使用してみましたが、入力されているデータ量が少ないからか、知りたい回答が得られたことがありません。質問した内容も、正しく認識していないと考えられることが多々あり、利用率は非常に低いのではないのでしょうか。

・①そもそも HP 上の情報公開を広げること②他の生成 AI を活用することにより、ほしい情報を得やすい HP づくりをしてください。

5)保育業務の DX

I. 書類作成の負荷軽減

・母子手帳に始まり、健診、予防接種、入園時に生活歴を聴取する書類において出生時の子どもの体重や分娩の種類や健康状態、何度も同じ内容を記載する必要があることや、住所や連絡先を何度も記載する必要があり、毎日仕事と育児をする中で煩わしく感じています。

・様式の見直しもされておらず、例えば、入園時の生活歴を聴取する書類においては、予防接種の欄が現在の「5種混合」に対応していないことや、分娩の種類に関して帝王切開が「異常」と区分されていることに表現が適切ではないと感じるため、現代の育児状況に見合った項目に修正が必要と考えます。

・市役所 HP に申請書類がありますが、PDF でしか掲示されていないため印刷し、手書きで作成する必要があります。保護者の負担軽減のため、改善してほしいと考えています。

・①マイナンバーやコドモンアプリなどを通じた記載事項の共通化・連携②アプリ化が難しい書類については、記載事項を見直した上、Word でも掲示する対応をお願いします。

※ コドモンアプリ：藤岡市内の保育施設で導入されているアプリ。園・保護者双方向の連絡ができる。

II. 予防接種のリマインド

・予防接種のスケジュールは生後すぐの健診で渡されたスケジュール表で確認していますが、育児・仕事で見返す余裕はありません。そのため、予防接種が打てるタイミングになったら、コドモンアプリや LINE 等により、リマインドをしてほしいです。現在も市の健康診断の通知を該当年齢の対

象者に送付する仕組みはあるため、実現できると考えます。

6) 高齢者見守り家電の導入助成

- ・電力データを利用して電気使用量に異常を検知すると見守り人に安否確認の連絡をするサービスや、通信機能付きの電球を導入し、消灯がなかった場合に連絡がある IoT 機器などがあります。

- ・それらのサービスや機器導入に対して市から助成をし、高齢者の見守りや空き家対策にします。

7)医療機関の DX の推進

I. 藤岡市内の電子カルテの連携

- ・藤岡市内の病院でも電子カルテの共有が進んでおらず、他病院での病歴や内服状況が各病院でしか把握できていない状況です。

- ・藤岡市民は藤岡市内の病院間で転院する可能性が高いため、藤岡市内だけでも電子カルテを病院間で共有できるようにし、患者の状況把握を円滑にします。

II. AI を活用した市から病院に対するヒアリングの円滑化

- ・例えば介護度認定調査は藤岡市の介護福祉課から直接病院に対して行っていますが、市職員が医療的な専門用語を把握していない場合があります、医療従事者とのヒアリングに時間がかかる上、十分な状況把握ができていないという問題があります。ヒアリングには 30-40 分程度かかっていますが、専門用語がわかっているならば半分程度の 15-20 分程度で済むと考えられます。

- ・そのためヒアリングをする前に、行政からの調査は事前に患者のカルテ等必要な資料の提供を病院から受けた上でそれを生成 AI にかけて専門用語を把握し、それでも不明な内容をヒアリングするのが、市職員・医療従事者双方にとって時間短縮になり、より深い調査が可能になります。

III. 電子カルテの音声入力補助

- ・医師が電子カルテを作成するのに膨大な時間を要しています。

- ・患者へのヒアリングをする音声をもとに電子カルテを作成する音声入力システム導入に向け、藤岡市が助成をすることで医師の患者一人あたりにかける時間を減らし、地域医療の逼迫解消に繋がられます。

8)ChatGPT 以外の生成 AI の活用

- ・藤岡市役所では ChatGPT の使用が許可されているそうですが、おそらく無料版だと思います。また、個人情報の誤入力や学習機能を OFF にすることを忘れるリスクも考えられます。

- ・ユーザーローカル社が提供する「Chat AI」のように、組織内でクロー

	ズした状態かつ複数の生成 AI を活用できるシステムを導入することが望まれます。 9) 市組織内での IT、IoT、AI 導入支援 ・ IT リテラシーは人やセクションごとの差が大きく、個人や小さな組織単位で IT リテラシーを高め、対応していくことは限界があると考えます。 ・ IT、IoT、AI にある程度知見がある人が各組織内をヒアリングすることで、現場が気づいていないが、比較的容易に取り組める効率化施策があると思います。例えば、サブモニターを使用していない部署に使い方をレクチャーするだけでも、大きく生産性が向上します。Excel の簡単な関数を組むだけでも解決するような問題もあるはずです。 ・ IT、IoT、AI の全てに詳しい人はなかなかいないと思いますが、各部署から他の部署を支援してもいいという人を募れば、5~10 人程度は集められると考えます。 その集めた人に対して、各組織でヒアリングした内容を共有し、改善策をヒアリングをした部署に対してすればそこまで大きな手間やコストがなく業務効率化が図れると考えます。 10) その他 ● 比較的軽微な内容をその他としました。 ・ 広報誌から市 HP 上の詳しい内容を確認できるよう、記事に QR コードを設置（本庄市広報誌など）。 ・ ららん藤岡の駐車場混雑状況の HP 上への掲載。 ・ 公園整備用の芝刈りロボットの導入（県庁で導入済み）。 ・ 下水道管の漏水有無を衛星から監視するシステムの契約（複数自治体で実施）。 ・ スマート農業導入に対する補助金。 ・ 市職員のリモートワーク勤務できる体制整備（市職員間のチャット導入、サブモニター配布等を含む）。
市の考え方	【実施に向けて について】 他自治体等への問い合わせ、他自治体との共同導入（共同調達）・共同運用については、市民サービスの向上や業務の効率化等を目的に以前より取り組んでおります。本推進計画（案）への記載は行いませんが、DX の推進を可能な限り早急に実現できるよう引き続き取り組んでいきたいと考えております。 【個別論点の具体的な提言 について】 本推進計画（案）では、「本計画は取り組み全体の考え方等を示す基本計画

	として位置づけ、重点的に取り組む項目については実行計画を策定し、進捗管理を行っていきます。」「実行計画として「藤岡市 DX アクションプラン」を作成します。このアクションプランについては、毎年度、進捗管理の確認及び課題改善等の検討を行い、必要に応じて内容の修正や追加を行います。」と示しています。 いただいたご意見については、実行計画であるアクションプラン策定等の際の参考とさせていただきます。 なお、意見の概要については市民サービスの向上のため関係部署へ情報共有させていただきます。
修正の有無	無し

※意見等については、提出していただいた方の意思を尊重し、できる限り原文のままで掲載しています。