

「川崎市官民データ活用推進計画(案)」に関する 意見募集の実施結果について

1 概要

AI(人工知能)や、様々なものがインターネットにつながる IoT 等の関連技術の開発・活用が促進される中、平成 28 年 12 月に「官民データ活用推進基本法」が施行され、そうした技術に、自治体や民間が保有しているデータを活用し、急速な少子高齢化の進展に伴い発生する様々な課題を解決していくことが求められています。

この度、同法の趣旨に基づき、本市や民間が所有しているデータの活用推進に向けた基本方針等を示した「川崎市官民データ活用推進計画(案)」を取りまとめ、市民の皆様から御意見を募集しました。その結果、17 通 32 件の御意見をいただきましたので、意見募集の概要、御意見の内容及び御意見に対する本市の考え方を次のとおり公表します。

2 意見募集の概要

- 意見の募集期間 平成 30 年 11 月 16 日(金)から 12 月 17 日(月)まで
- 意見の提出方法 電子メール(専用フォーム)、ファクス、郵送、持参
- 募集の周知方法 市政だより、市ホームページ、かわさき情報プラザ、各区役所市政資料コーナー、総務企画局情報管理部 ICT 推進課にて資料閲覧

3 結果の概要

- 意見提出数 17 通(電子メール 11 通、郵送 6 通)
- 意見数 32 件

4 パブリックコメントの意見の内容と対応

今回実施したパブリックコメントでは、今後の人口減少により労働人口が減る中で、AI 等の新たな ICT を活用していくことを求める御意見や、データ活用に際して個人情報の取扱いに十分な配慮を求める御意見などが寄せられましたが、主に御意見の趣旨が「案に沿ったもの」や「今後の取組を進めていく上で参考とするもの」、「案の内容を説明・確認するもの」であったことから、一部文言の修正を加えた上で、「川崎市官民データ活用推進計画」を策定します。

○【対応区分】

- | |
|--|
| A 御意見を踏まえ、当初案に反映したもの |
| B 御意見の趣旨が案に沿ったものであり、御意見の趣旨を踏まえ、取組を推進するもの |
| C 今後の取組を進めていく上で参考とするもの |
| D 案に対する質問・要望の御意見であり、案の内容を説明・確認するもの |
| E その他 |

○【意見の件数と対応区分】

項目	A	B	C	D	E	計
(1) 計画全般に関すること		6				6
(2) データの活用に関すること	1	9	5	4		19
(3) セキュリティに関すること		5				5
(4) 計画の進行管理に関すること		1		1		2
合計	1	21	5	5	0	32

5 具体的な意見の内容と市の考え方

(1) 計画全般に関すること

No.	意見の要旨	本市の考え方	区分
1	<p>IoT、ビックデータ、AI は新三大定義になっている。今後の人口減少により労働人口が減る中で、AI等の新たなICTを活用して地方都市をリードしていく川崎市の役割は、非常に大切となってくる。</p> <p>本計画に記載されている、オープンデータ化の推進や行政手続のオンライン化の推進、アプリや AI 等の活用の推進については、市民サービスの向上や業務効率化、また、今後市が直面する課題の解決に向けて必要なものであり、まずは、スモールスタートでも先陣を切り成功する取組を行うことを期待する。</p> <p>(同趣旨ほか5件)</p>	<p>本市においても、少子高齢化の更なる進展により、平成 42(2030)年に人口減少への転換が見込まれていることから、AI 等の新たな ICT を活用し、行政サービスの向上や行財政運営の効率化を推進するとともに、本市に集積する高度先端技術等を活かした新たな価値・サービスの創造や超少子高齢社会が抱える諸課題の解決につなげていくため、本計画に基づき、データのオープン化やデータ活用に向けた基盤づくりなどの環境整備に向けて、実施可能などころから段階的に取組を推進していきます。</p>	B

(2) データの活用に関すること

No.	意見の要旨	本市の考え方	区分
2	<p>オープンデータの理解や利活用を推進するためにも、民間や市民の理解促進も必要であり、行政職員、市民団体、コミュニティと一緒に定期的な研修会や勉強会をしてみてもどうか。また、オープンデータの利活用のアイデアなどを、地域活性化のために広く市民から募集するコンテストなどを開催し、優秀なものについては実現について具体的に検討していただきたい。</p> <p>(同趣旨ほか2件)</p>	<p>本市はこれまでも、市民や学生、エンジニアなどが参加し、G空間(地理空間)のオープンデータを用いて、地域の課題解決や魅力向上をテーマにアイデアを出し合い、新たなサービスの創出等につなげる「G空間未来プロジェクト」を、平成 26(2014)年度に宮前区で開催したほか、公益財団法人川崎市産業振興財団と連携しながら取り組んでいる「かわさき IoT ビジネス共創ラボ」のオープンデータ活用ビジネス創出ワーキンググループの中で、市内の企業と連携しながら、本市のオープンデータと民間のデータを活用した新たなビジネスの創出について検討を進めてきました。</p> <p>今後も、様々な機会を捉え、市民や企業と情報交換等を行い、多様な手法を検討しながら、ニーズを捉えたオープンデータ化の取組を推進していきます。</p>	C
3	<p>公共交通のオープンデータとして、市営バスの GTFS 化*を検討してほしい。</p> <p>バスのスムーズな利用を推進するためにも、バスデータのオープンデータ化は重要である。</p> <p>*GTFS(General Transit Feed Specification) は、公共交通機関の時刻表と地理的情報に関するオープンフォーマット</p>	<p>現在、市バスではお客様の利便性向上のため、市バスの運行情報や時刻表を案内する市バスナビを始めとする各種システムを活用しております。これらのシステムはGTFSへ未対応の状況であり、対応させるためには多額の改修費用が見込まれることから、本計画の計画期間内での導入は難しいと考えています。</p>	D

No.	意見の要旨	本市の考え方	区分
4	<p>施策1の「API※連携による、かわさきイベントアプリのオープンデータ化と広域連携の検討」について、地域住民から見ると行政区画というよりは、自分の生活圏を中心に考えるため、近隣自治体の情報までご提供いただくと、より安全で快適な暮らしを送るための有意義な情報を得られると思われるため、ぜひ実現いただきたい。</p> <p>※API(Application Programming Interface)は、複数のアプリケーション等を接続(連携)するために必要なプログラムを定めた規約</p>	<p>行政のみならず、市民団体が実施する地域密着型のイベント等を無料で発信することができる「かわさきイベントアプリ」の情報について、【施策1】「官民相互のデータ活用に向けたオープンデータ化の推進」に記載のとおり、民間企業等のホームページやアプリとリアルタイムな連携ができるよう、オープンデータ化を図るとともに、周辺自治体と連携して情報発信する取組についても検討していきます。</p>	B
5	<p>計画案を拝見し、今後各地の市町村で同種の計画が作られる中、本計画はそのお手本になるのだろうと思われる。計画の内容について、行政内のデータ活用や、住民サービスのオンライン化などの取組以外に、民間データの活用なども積極的に検討してほしい。</p> <p>(同趣旨ほか1件)</p>	<p>今後、財源や人的資源が更に限られる中、効率的・効果的に行政運営を進めながら、多様化する市民ニーズに対応するためには、行政が保有するデータだけでなく民間のデータ等も活用して多角的な視点で分析することで、現状や政策課題を一層的確に把握し、政策形成につなげていくことは非常に重要なことと考えています。</p> <p>まずは、行政や地域の課題解決に向けて、携帯電話の位置情報などの民間企業が保有している情報や、国による情報支援ツール RESAS などを活用した政策立案等につなげていきます。</p>	B
6	<p>地域ぐるみでデータを活用できるようにするため、オープンデータの官民協働プラットフォームを作成して、市民や企業が気軽にオープンデータの投稿を促す仕組みがあると、市民等が自分ごととして考えることが出来るのではないかと。行政や民間の情報を連携する基盤の構築について検討してほしい。</p> <p>(同趣旨ほか1件)</p>	<p>行政や民間の情報を連携する基盤等の構築については、現在、国においてデータ標準化やプラットフォームづくりの検討が進められていることから、その動向を注視しながら、引き続き検討していきます。</p>	D
7	<p>サービスを構成する技術が最先端であればある程、取り残されサービスを楽しむことができない状況も想定されるため、より市民に近い存在である区役所等の担当職員が、市役所からのサポートの担い手として期待でき、窓口系職場等も含めたICTリテラシーの全庁的底上げ及びICT人材の育成が必要ではないかと。</p>	<p>ICTは急速に高度化、多様化しており、職員はこうした状況を的確に捉え、AI等の新たなICTと様々なデータを効果的に活用しながら、市民サービスの向上と業務改善につなげるための発想力や創造力を養うことが重要となります。そうした点を踏まえ、職員が十分に理解して業務に当たれるよう、情報化研修や階層別研修などの集合研修の充実を図るほか、通年受講が可能なeラーニングなども活用しながら職員のICTリテラシーの向上を図っていきます。</p>	B

No.	意見の要旨	本市の考え方	区分
8	<p>GIS*ツールを使った地理空間情報の体験と政策立案のワークショップを実施した方がよいのではないか。</p> <p>※GIS(Geographic Information System)は、地理的位置を手がかりに、位置に関する情報を持ったデータ(空間データ)を総合的に管理・加工し、視覚的に表示し、高度な分析や迅速な判断を可能にする技術</p>	<p>本計画の施策2の「データを活用した政策形成の推進」の中で、データを活用した政策形成の推進に向けた人材の育成として、地理空間情報システムを組み合わせた分析等の専門的知識を更に深めることを記載しています。</p> <p>今後も様々な分野における政策課題の解決に向けて、ワークショップを実施する際には、データを活用した意見交換が行われるよう促していきます。</p>	C
9	<p>市への手続きなどがオンライン化されることにより、区役所に行かなくても済むようになれば、非常に便利になるため、是非実現していただきたい。</p>	<p>本市では、インターネットや電話を活用した、粗大ごみの収集などの電子申請、会議室やスポーツ施設などの公共施設の利用申込、図書館利用における蔵書などの検索・予約、コンビニエンスストアでの住民票の写しや印鑑登録証明書等の交付など、手続きのオンライン化に向けた取組を進めてきました。今後は、更なる利便性の向上に向けて、利用ニーズに応じた行政手続きのオンライン化を進めていきます。</p>	B
10	<p>インターネットへのアクセスについて、パソコンは使わないけれども、スマートフォン等のモバイル端末は使うという利用者が増加していることから、電子行政サービスの提供に際しては、いわゆる「スマートフォンファースト」というようにモバイル端末によるアクセスを考慮したシステム設計が今後大切になってくる。</p>	<p>スマートフォンなどのモバイル端末を利用する方は急速に増加しており、各種行政手続きにおいて、新たなICTの利用環境に対応していくことが求められています。</p> <p>本市については、スマートフォンなどのモバイル端末を活用し、防災、子育て、ごみ分別等の情報を発信するツールである「かわさきアプリ」を平成28(2016)年4月から提供しているほか、粗大ごみなどの電子申請が可能な「ネット窓口かわさき」などのサイトについても、スマートフォンの表示に対応してきました。</p> <p>今後も、スマートフォン向けのアプリケーションの特性である、緊急性や重要性のある情報のプッシュ通知や、位置情報を活用した目的地への誘導など、情報に付加価値を与えながら、市民や利用者の方々へ、必要な情報を的確かつタイムリーに提供していきます。</p>	B

No.	意見の要旨	本市の考え方	区分
11	<p>マイナンバーカードを活用したオンライン申請について、将来的には、介護や保育などのような各種申請が簡易的に手続きできるよう検討してほしい。</p>	<p>本市では、国が運営しているマイナポータルの子育てワンストップサービスにおいて、平成 30 (2018)年 6 月に児童手当の現況届の手続きについて、マイナンバーカードを活用したオンライン申請を実施しました。</p> <p>また、国のデジタル・ガバメント実行計画では、オンライン手続の拡大に向けて、介護、死亡・相続、引越しなどの手続をオンラインで行えるよう位置付け、環境整備を進めております。</p> <p>今後、こうした国や他の自治体の動向も踏まえながら、マイナンバーカードを活用した行政手続のオンライン化の拡充に向けて、取組を進めていきます。</p>	D
12	<p>最近、よく言われるような AI を活用し、市民サービスがより良いものになるよう検討してもらいたい。 (同趣旨ほか 1 件)</p>	<p>AI を活用した市民サービスの導入に関して、本市では、スマートフォン等を通じて、利用者からの質問を AI が解釈し、チャット形式で回答する行政サービスの実証実験を実施し、一定のニーズがあることを確認したところです。</p> <p>AI 活用については、判断材料となる情報の蓄積や優先度の判断基準など、技術面での課題もあることから、まずは、国民健康保険のコールセンター業務など、業務支援への AI 等の活用について取組を進め、費用対効果や技術動向に注視しながら、市民サービスへの活用について検討していきます。</p>	B
13	<p>「ネット窓口かわさき」や「ふれあいネット」など、川崎市が提供する電子行政サービスを、「かわさきアプリ」から連携して利用できると有効ではないか。</p>	<p>「かわさきアプリ」のポータルアプリは、防災アプリやイベントアプリなど、市が提供しているアプリへのリンクや、地域包括ケアシステムポータルサイトや市バスナビなど、一部の市ウェブサイトへのリンクを集約して掲載しているほか、避難情報なども掲載しております。</p> <p>「ネット窓口かわさき」や「ふれあいネット」などの電子申請サービスとの連携については、今後、ポータルアプリの利用状況等を踏まえながら検討していきます。</p>	C

No.	意見の要旨	本市の考え方	区分
14	<p>今後パソコン等を利用した便利なサービスが提供をされても、利用する者(特に高齢者)が付いていけないのではないかと心配である。便利なサービスの提供も大切だが、サービスを必要とする市民が、必要なサービスをきちんと受けることができるような仕組みも考えてほしい。</p>	<p>インターネットの普及により、健常者と同様に、ハンディを抱える方にとって、ホームページ等は、生活や仕事に欠かすことができない重要な情報源となっており、さらにスマートフォン、タブレット型端末などが普及するなど、利用環境も一層多様化しています。</p> <p>また、今後高齢化の進展に伴い、高齢者のインターネット利用はますます高まっていくことが予想され、本市における障害者数も年々増加傾向にあることから、こうした環境変化にも的確に対応していく必要があります。市ホームページについては、心身の機能や利用する環境に関係なく、誰もが利用できるようウェブアクセシビリティの確保に努めるとともに、シニアの方向けのパソコン教室を開催するなど、高齢者等の情報リテラシーの向上に向けた取組等を推進しながら、必要な情報を必要な時に取得できる環境や利用ニーズに応じた多様なサービスを引き続き提供していきます。</p>	B
15	<p>38ページの施策 5 の(2)施策を推進する上での課題の9行目「災害発生時の避難所における通信環境を維持は、」の部分は、文章に違和感があるため、修正を検討していただきたい。</p>	<p>御意見を踏まえ、表現を「災害発生時の避難所における通信環境の維持は、」に改めました。</p>	A

(3) セキュリティに関すること

No.	意見の要旨	本市の考え方	区分
16	<p>市が保有しているデータをオープンデータ化して、市の事業や民間企業が活用することは、より便利な社会になると考えられるので賛成だが、個人情報情報の漏えい等が心配であるため、その取扱いには十分に注意していただきたい。 (同趣旨ほか1件)</p>	<p>市が保有するデータについては、データ内の情報単体では、個人を特定できなくても、他の情報と照合することにより、特定の個人を識別できる情報となり得るものもあることから、個人を特定することができないよう統計的な数値に加工したデータとするなど、個人情報の保護に十分な配慮をしていきます。</p>	B

No.	意見の要旨	本市の考え方	区分
17	<p>セキュリティ及び個人情報の観点からは、最近、情報銀行やMyDataが注目をされています。オープンデータと個人情報は密接に関係することもあり、行政職員並びに市民に対しても教育をしていくことが大切である。</p>	<p>オープンデータ化に当たっては、セキュリティ意識を高めることが非常に重要と考えています。職員に対するセキュリティ等に関する教育については、セキュリティの脅威の高まりを踏まえ、各種研修、訓練を実施するなど、セキュリティに対する職員の意識を高めています。また、市民の皆様には、インターネットによるID・パスワードの不正なログインや不正利用に対する過去の問合せ事例を御案内するなど、注意喚起や啓発を行っています。</p> <p>今後も、巧妙化するサイバー攻撃に適切に対応するとともに、市民がサイバー犯罪等に巻き込まれないよう、常にセキュリティに関する最新動向に注視しながら、効果的な広報や啓発を行っていきます。</p>	B
18	<p>行政サービスの向上や行政運営の効率化を目的として、行政と民間が連携することは良い取組であるが、連携する情報の種類や量が増加すると同時にセキュリティリスクも増加する。</p> <p>情報漏洩に繋がるサイバー攻撃なども、日々巧妙化されて、事故の被害も拡大傾向にあることから、個人情報の保護につとめ、優先して対策を行っていただきたい。 (同趣旨ほか1件)</p>	<p>昨今、官公庁や重要インフラ事業者等を狙った標的型攻撃等の新たなサイバー攻撃は、ますます巧妙化する傾向にあり、機密情報の漏えい等の被害は甚大なものとなっています。</p> <p>本市においては、「川崎市情報セキュリティ基準」などにに基づき、住民票、市税、福祉などの重要な情報を扱うシステムについては、インターネットと直接つながないネットワーク分離、本市の情報システムへの不正侵入等の防止対策、なりすましによる操作を防ぐ静脈等による本人認証などのハード的対策に加え、データファイルなどの情報資産の厳格な管理、職員への各種教育、研修等を通じたセキュリティ意識の向上など、ソフト的対策を総合的に実施し、巧妙化するサイバー攻撃に適切に対応できるよう、セキュリティ対策を強化していきます。</p>	B

(4) 計画の進行管理に関すること

No.	意見の要旨	本市の考え方	区分
19	<p>取組のスケジュールの記載があるが、この中にも優先順位があると思われるため、もう少し具体的なスケジュールを示していただきたい。</p>	<p>本計画は、データ活用の基本方針等を示したものであり、具体的な取組のスケジュール等については、今後の国の方針等の動向を注視しつつ、本市のICTに関する具体的な取組を示した「情報化推進プラン」に、本計画で示した取組を位置付け、川崎市総合計画第2期実施計画で示した収支フレームに沿って、適切に進行管理していきます。</p>	D

No.	意見の要旨	本市の考え方	区分
20	<p>「PDCA」サイクルで計画の進行管理をするとのことだが、ここはもう少し踏み込んで、IT企業等が行っている「アジャイル開発※」や「デザイン思考※」の観点もいれてみてはどうか。</p> <p>※アジャイル開発は、ソフトウェア開発において、短期間でプロジェクトの進め方等を見直す手法</p> <p>※デザイン思考は、将来に得られる結果をより良くするために、実践的かつ創造的な問題解決を目指す手法</p>	<p>本計画の進行管理に際しては、PDCAサイクルを意識し、各施策の進捗状況や成果等を1年ごとに把握・評価することとしておりますが、本計画の【施策7】「システム全体最適化等による業務改革の推進」に位置付けている平成 30(2018)年度末に策定予定の「(仮称)川崎市情報システムの全体最適化方針」では、新たなサービスやシステムの導入に際して、利用者の視点やニーズを踏まえ、「いつでも」「どこでも」「簡単」「便利」なサービスを提供できるようにサービス全体を設計する「サービスデザイン思考」を検討することとしていきます。</p> <p>今後も、利用者視点に立ち、常に見直しや改善を行いながら、効果的・効率的に事業を推進していきます。</p>	B