

# 川崎市 DX 推進プランの改定案に係るパブリックコメントの実施結果について

## 1 経過

本市では、労働力人口の減少やデジタル技術の進歩を背景に、市民サービスの向上やさらなる業務効率化を目指して引き続き DX を推進するため、「川崎市 DX 推進プラン」の改定案をとりまとめ、市民の皆様から広く御意見を募集しました。その結果、4 通 10 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

- |             |   |
|-------------|---|
| (1) 意見の募集期間 | 令和7年12月3日（水）から令和8年1月5日（月）まで   |
| (2) 意見の提出方法 | 意見提出フォーム、郵送、FAX、持参  |
| (3) 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、支所・出張所、市民館、図書館（分館含む）、総務企画局デジタル化施策推進室にて資料閲覧 |

## 3 結果の概要

- |           |      |
|-----------|------|
| (1) 意見提出数 | 4 通  |
| (2) 意見数   | 10 件 |

#### 4 御意見の内容と対応

改定案の内容に対する御意見として、行政手続のオンライン化やBPR、デジタルデバインド対策等に関する御要望などが寄せられました。

御意見については、今後の施策・事業の推進の参考とさせていただき、国の関連計画の改定や市議会での議論を踏まえた必要な修正等を行った上で、川崎市DX推進プランを改定いたします。

##### (1) 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                                    |

##### (2) 意見の件数と対応区分

項目	A	B	C	D	E	計
ア プランの取組の方向性に関すること	0	5	0	3	0	8
イ プランのその他全般に関すること	0	1	0	0	0	1
ウ その他の個別の取組に関すること	0	0	1	0	0	1
合計	0	6	1	3	0	10

(3) 各意見の内容

ア プランの取組の方向性に関すること

No	意見の要旨	本市の考え方	区分
1	<p>障害関連の手続が一切 DX 化されていない。</p> <p>障害者雇用で働いていると、窓口に行くには有休を利用しないとイケないが、手帳の申請と受け取り、自立支援の申請、障害者用の市内のバス定期券の受け取り等、これらで数日間の休暇が必要で、書類の不備で出し直しになるとさらに休暇が必要になり、体調不良時に必要な休暇が無くなってしまう。</p> <p>また申請を支援職や保護者がする場合もあり、DX 化がかなり待たれているので、DX 化を進めてほしい。</p>	<p>本市では、市民サービスの更なる向上等に向け、法令等により、対面による審査・指導・相談等や、証拠書類の原本提出が必要な手続を除き、行政手続の原則オンライン化を実施しており、障害福祉分野においても、同様の対応を行っております。</p> <p>こうした中、自立支援医療(精神通院医療・更生医療)につきましては、診断書の提出が必要な場合には難しいものの、自立支援医療(精神通院医療)で診断書の提出が不要で現在お持ちの受給者証の内容に変更がない更新申請の場合には、オンラインで更新の手続をできるようにしているところでございます。</p> <p>一方で、障害者手帳の申請・更新につきましては、診断書等の提出や対面による本人確認等が必要であること、また、ふれあいフリーパスについても、お渡しの際に本人確認が必要であることから、オンライン化が難しく、窓口での申請や手続をお願いしているところでございます。</p> <p>しかしながら、障害のある方やその御家族、支援者の方々の利便性の向上や負担軽減を図っていくことは重要であると考えておりますので、今後も、障害福祉分野における DX 化に向けた国の動向等も踏まえながら、引き続き、可能な行政手続等について、オンライン化などの対応を進めてまいります。</p>	D
2	<p>「行政手続等のオンライン化」にも記載があるが、各種手続のオンラインでの完結を推進いただきたい。</p> <p>本人確認にはマイナンバーカード・顔認証等による本人認証を行い、システム化またはAI活用により申請後の対応時間の短縮をする等、役所に行かなくても手続が完結するよう取組を推進してほしい。</p>	<p>令和7年4月時点で約3,100手続がオンライン申請可能となっており、本人確認については、すでに多くのオンライン手続においてマイナンバーカードを利用した公的個人認証に対応しているところですが、今後も法令等により対面が必要な審査・指導・相談や、証拠資料の原本提出が必要な手続を含め、更なるオンライン化を推進し、いつでも、どこでも、便利に、原則オンラインで手続等ができる「行かなくてよい」市役所の実現を目指してまいります。</p>	B

No	意見の要旨	本市の考え方	区分
3	<p>「エンドツーエンドのデジタル化」や「業務プロセスの見直し」が示されている点は、DX 推進の方向性として理解しやすい。</p> <p>実際の取組に当たっては、現場の実情に寄り添いながら、業務の整理や文書化を進めていくことが重要ではないか。</p> <p>特に、標準準拠システムへの移行を見据えると、現行業務の棚卸しや例外対応の整理、住民視点での業務フローの見直しなど、事前準備が円滑な移行につながると考えられ、必要に応じて外部の知見を活用することも一つの選択肢ではないか。</p> <p>その際、業務フローの整理に加え、どの工程でどの職員がどの環境から関与するのかといった観点も併せて整理することで、システム移行後の運用やセキュリティ対応がより円滑になると考えられる。</p>	<p>DX 推進に当たっては、単なる業務のデジタル化にとどまらず、デジタル技術を最大限に活用できるよう業務プロセスを抜本的に見直し、業務全体の効率化を図る必要があると認識しています。DX 推進に向けた業務プロセス改革(BPR)を進める上では、現場職員の意見が不可欠であることから、現場の業務内容に関するヒアリングに基づき進めております。</p> <p>今後も、市民サービスの向上と職員の負担軽減を両立させた事務の効率化に向けて、外部の専門的知見も活用しながら BPR を推進してまいります。</p>	B
4	<p>ガバメントクラウドへの移行が進むことで、職員端末やネットワークなどの運用面において、従来とは異なる対応が必要な場面が増えると想定される。</p> <p>計画案において、これらに関する考え方や方向性が段階的に整理されることで、庁内の運用がより安定するのではないかと。</p> <p>また、ガバメントクラウドの活用が進む中で、職員の業務が出張先や現場、関係機関との連携を含む形へと広がっていくことが想定される。</p> <p>その際には、従来のネットワーク境界を前提とした考え方に加え、「誰が・どの業務で・どの環境から利用しているか」といった観点を踏まえたアクセス管理の考え方を整理することが、運用の安定性とセキュリティ確保の両立につながると考える。</p> <p>LGWAN(※)を基盤とした従来の安全性を維持しつつ、クラウドサービス利用時の認証や端末管理、ログの扱いについて役割分担や考え方を段階的に整理していくことで、職員の方々が安心して業務に集中できる環境につながり有効だと思われる。</p> <p>※LGWAN とは、国・自治体間で行政情報を安全にやり取りするための閉域ネットワークのこと。</p>	<p>クラウド利用の拡大に伴い、認証やログ管理の重要性が一層高まっていることを踏まえ、本市では国の方針や技術動向を注視しながら対応を検討しています。特に、「誰が・どの業務で・どの環境から利用しているか」を適切に把握する仕組みは、国が推進するゼロトラストアーキテクチャ(※)の考え方に沿うものであり、運用の安定性とセキュリティ確保の両立につながる手法であると認識しています。</p> <p>ただし、機器構成や機能など、具体的な内容については、国においても現時点では検討段階であることから、本市としても国の動向を確認しながら、ゼロトラストアーキテクチャの手法も含め、認証・ログ管理の仕組みについて、調査・研究してまいります。</p> <p>※ゼロトラストアーキテクチャとは、特定の業務フロー内で、あるリソースから別のリソースへのアクセスが最小権限の原則を満たすよう、業務フローを取り巻く環境の情報を活用し、事前に定められたアクセス制御のルールによって評価され、その結果に従うアクセス制御が施行されるといった一連の手続を踏む考え方のこと。(ゼロトラストアーキテクチャ適用方針(デジタル庁)P3 より抜粋)</p>	B

No	意見の要旨	本市の考え方	区分
5	<p>「システムの利用コストの抑制」にも関連するが、国が進めるガバメントクラウド(※)の活用等、全国的に自治体業務システムのクラウド(※)への移行が推進されている一方で、必ずしもクラウド上へと移行することがコスト最適になるとは限らない。</p> <p>ネットワークやガバメントクラウド等の「クラウド化した場合の増加コスト」と、運用に係る職員の人件費、什器等の費用といった「クラウド化した場合に削減可能なコスト」を比較し、クラウド化する必要性を含め適切に判断し推進いただきたい。</p> <p>※ガバメントクラウドとは、政府の情報システムについて、共通的な基盤・機能を提供する複数のクラウドサービスの利用環境のこと。</p> <p>※クラウドとは、クラウドコンピューティングの略で、データサービスやインターネット技術等が、ネットワーク上にあるサーバ群(クラウド《雲》)にあり、ユーザーは今までのように自分のコンピュータでデータを加工・保存することなく、「どこからでも、必要な時に必要な機能だけ」利用することができるコンピュータ・ネットワークの利用形態のこと。</p>	<p>本市では、国が推進するシステム統一・標準化の方針に沿い、ガバメントクラウドの利用を進めております。コスト最適化の観点からガバメントクラウドへの移行に課題があることは十分認識しており、本市のみならず、全国の自治体に共通する課題として国へ要望するとともに、国や他自治体と情報共有を図りながら、クラウド環境の最適化によるコスト抑制に向けた取組を積極的に検討してまいります。</p> <p>また、ガバメントクラウド以外のクラウドサービスへの移行に際しても、現行システム環境の経費とクラウド移行後の経費を比較し、費用対効果を十分に検証した上で慎重に判断することとしています。これにより、クラウド移行による利便性やセキュリティ強化を確保しつつ、持続可能な運用コストの実現を目指してまいります。</p>	B
6	<p>誰ひとり取り残さないという点でスマホ教室とあるが、市民が「作る側」になれないといけなと思う。</p> <p>ファンラボを設置したり、デジタルで何かをつくることに若い人が取り組めるようにするべきで、高齢者向けのスマホ教室はもう要らないと思う。</p>	<p>本プランは「デジタル技術とデータを活用して、誰でも、どこでも、便利に行政サービスを利用することができるデジタル市役所の実現」を目指す姿として設定しており、その中で、誰もが DX の恩恵を受けることができる環境づくりを念頭に、デジタル化の取組を進めることとしております。</p> <p>スマートフォン教室については、日常生活でスマホを使いこなせるようになりたい方から多くの申込みをいただいております。一定のニーズがあると考えていることから、引き続きスマートフォン教室を開催するなど、デジタルデバインド対策の取組を進めてまいります。</p>	D

No	意見の要旨	本市の考え方	区分
7	<p>高齢者のスマートフォン利用は徐々に広がっているが、操作への不安や制度理解の難しさから、オンライン手続に戸惑いを感じる方も少なくないため、計画案にスマートフォン教室や地域人材育成が盛り込まれている点は、心強い。</p> <p>今後は、地域包括支援センターや民生委員、介護事業者など、日常生活に近い立場で市民を支える人と連携し「生活の中で自然に相談できるデジタル支援」を意識的に位置付けていくことも一つの方向性ではないか。</p> <p>また、福祉や介護分野を含めた伴走型の支援が広がることで、行政サービスのオンライン化が無理なく市民生活に浸透していくものと思われる。</p>	<p>デジタル機器の操作に不慣れな市民の方へのデジタルデバインド対策の推進に向けては、スマートフォン教室の実施だけでなく、身近な方からのサポートも効果的であると考えております。</p> <p>そのため、現在、日常生活や地域におけるスマートフォンの利活用をサポートできる地域のデジタル人材を育成し、地域デジタル人材と連携したデジタルデバインド対策の取組を実施しているところです。今後も、全ての市民がデジタル化の恩恵を受けることができる社会の実現を目指して、引き続き、地域デジタル人材の育成及び地域デジタル人材と連携した取組を進めてまいります。</p>	B
8	<p>川崎市では、訪問介護や訪問看護など、地域に密着したサービスを担う事業者が数多く活動しており、これらの現場は行政 DX の効果を左右する重要な存在と感じる。</p> <p>一方で、小規模な事業者ほど、ネットワーク環境や端末整備に課題を抱えるケースも見受けられる。</p> <p>そのため、行政側のオンライン化を進めるとともに、事業者側の ICT(※)環境整備についても、機器設定やネットワーク導入、SaaS(※)活用などを支援する仕組みを検討することで、市全体としてデジタルサービスを活用しやすい環境づくりにつながるのではないかと。</p> <p>※ICT とは、Information &amp; Communications Technology の略で、情報通信技術のこと。</p> <p>※SaaS とは、Software as a Service の略で、インターネット経由でソフトウェアをクラウドサービスとして利用する仕組みのこと。</p>	<p>介護事業所における ICT 等の活用につきましては、専門人材の確保が一層厳しくなる中においても、生産性を上げ、介護サービスの質を維持・向上させていくこと等の観点で重要であることから、「かわさきいきいき長寿プラン(川崎市高齢者保健福祉計画・介護保険事業計画)」に基づき、必要な支援等を行うこととしております。</p> <p>こうした中、現在、訪問介護や訪問看護を含む市内の介護事業所に対し、「介護ロボット等導入支援事業」を通じ、ICT 等の導入に向けた研修の実施や導入する際に活用できる「神奈川県介護ロボット・ICT 導入支援事業費補助金」の紹介、当該補助金の申請書類の作成支援等を行っているところでございます。</p> <p>今後も、国の介護 DX に向けた取組の状況等も踏まえながら、引き続き、介護事業所における ICT 等の活用に向けた支援等に取り組んでまいります。</p> <p>また、中小企業支援の観点では、市内中小企業等のデジタル化の取組に対し、中小企業診断士等の専門派遣による支援を行うとともに、ソフトウェアや ICT 機器の導入、デジタル人材の育成等に対する取組に対し、補助事業等を実施して支援を行っているところでございます。</p> <p>今後も、事例集の作成や周知を通じて、これまで創出した好事例の横展開を図るとともに、引き続き、専門家派遣や補助事業等を通じて、市内中小企業等の個別の状況に応じたきめ細やかな支援を実施してまいります。</p>	D

イ プランのその他全般に関すること

No	意見の要旨	本市の考え方	区分
9	<p>行政サービスのオンライン化や生成 AI の活用、データ連携の推進は、市民にとって大きな利便性をもたらす一方で、不安を感じる方への丁寧な説明や、生活に即した支援が引き続き重要になる。</p> <p>本プランの内容を現場に定着させていくためには、事業者や地域団体、支援者と行政が協力しながら、日常的に利用されるデジタル支援の仕組みを育てていくことが大切ではないか。</p> <p>川崎市の DX 推進は、多様な市民がそれぞれの立場で安心して暮らし続けるための基盤づくりだと感じており、技術面と現場支援の両面を丁寧に整えていくことで、本プランが目指す姿が着実に実現されていくことを期待する。</p>	<p>御意見にある視点は重要であると考えており、デジタル技術の活用に当たっては、UI/UX(※)の向上やデジタルデバインド対策に取り組むことで、誰でも使いやすい行政サービスの実現を目指すとともに、誰もが DX の恩恵を受けることができる環境づくりを進めてまいります。</p> <p>引き続き、こうした考え方に基づいて、DX を推進してまいります。</p> <p>※UI/UX とは、User Interface 及び User Experience の略で、情報システムや情報機器の表示画面や操作方法、使用することにより得られる体験のこと。</p>	B

ウ その他の個別の取組に関すること

No	意見の要旨	本市の考え方	区分
10	<p>市からの発信や市の業務効率化だけでなく、市民ニーズの吸い上げについても DX を検討してほしい。</p> <p>例えば、市民共同参加型プラットフォームの活用、市民からの問い合わせや SNS での情報を AI 等で分析する取組、問題解決型のプラットフォームの活用等、市民の声を吸い上げる、あるいは双方向で共創するような取組を検討してほしい。</p>	<p>現在、「市長への手紙」や「サンキューコールかわさき」等の広聴制度において、電子メールを利用した御意見やお問い合わせが増加傾向にあり、電話や書簡以外の広聴の手法として定着してきているものと認識しております。</p> <p>今後につきましても、より多くの御意見を聴取するため、デジタル技術の活用を含め、様々な手法について調査研究を進めてまいります。</p>	C

## 5 改定案からの変更点

No	変更の概要	変更後の内容	変更前の内容
1	国の「自治体 DX 推進計画」改定を踏まえ、「2（2）国の動向」の【自治体 DX 推進計画重点取組事項の変遷】の記載を時点更新	<p>(プラン本編 P4)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>第 5.0 版 (令和 7 (2025) 年 12 月)</li> <li><u>地方公共団体情報システムの標準化、「国・地方デジタル共通基盤の整備・運用に関する基本方針」に基づく共通化等の推進</u></li> <li><u>自治体の AI の利用推進</u></li> </ul>	<p>(プラン本編 P4)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>第 4.0 版 (令和 7 (2025) 年 3 月)</li> <li><u>自治体情報システムの標準化・共通化</u></li> <li><u>AI・RPA の利用推進</u></li> </ul>
2	令和 7 年第 4 回川崎市議会定例会での議論を踏まえ、「4（2）DX 推進に当たっての考え方」④について、社会課題や行政課題の解決に向けた DX への考え方に関する内容の追記及び文言修正	<p>(プラン本編 P10)</p> <p>④<u>社会課題や行政課題の解決に向けて、デジタル技術の動向を注視し適宜適切なデジタル技術を活用する。</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><u>社会課題や行政課題の解決に向けては、デジタル技術を効果的に活用することが求められるとともに、AI をはじめとした、進歩が速いデジタル技術を効果的に使いこなすため、デジタル技術の進歩や普及の動向を注視し、広い視野と柔軟な思考で常に情報のアップデートを図ることが求められます。また、高い効果が期待できるデジタル技術を選定し効果的に課題解決を図るため、民間の知見等も積極的に活用していくことが必要です。</u></li> </ul>	<p>(プラン本編 P10)</p> <p>④デジタル技術の進歩や普及の動向を注視し、適宜適切なデジタル技術を選択し活用する。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>AI をはじめとした、進歩が速いデジタル技術を効果的に使いこなすため、広い視野と柔軟な思考で常に情報のアップデートを図ることが必要です。また、行政サービス向上や業務効率化に高い効果が期待できると考えられるデジタル技術については、<u>情報収集を積極的に行うなど、適切な活用につなげていくことが求められます。</u></li> </ul>

No	変更の概要	変更後の内容	変更前の内容
3	取組の進捗状況を踏まえ、「4 (3) 取組の方向性」①エの「計画期間内の目標」の目標値を修正	(プラン本編 P15) ・市 LINE 公式アカウント友だち登録者数の増 (58,049 人 (令和 6 (2024) 年度)) ⇒ <u>160,000 人</u> (令和 11 (2029) 年度)	(プラン本編 P15) ・市 LINE 公式アカウント友だち登録者数の増 (58,049 人 (令和 6 (2024) 年度)) ⇒ <u>100,000 人</u> (令和 11 (2029) 年度)
4	取組が進捗することによる効果をわかりやすくお示しするため、「4 (3) 取組の方向性」に参考の図を新たに追加	(プラン本編 P30) <u>略</u>	なし

※その他用語・用字の修正など、所要の整備を行っています。

## 6 今後の予定

令和 8 年 3 月 「川崎市 DX 推進プラン」改定