

No	質問内容	ご回答
1	導入を検討する自治体へのアドバイスとして、同様の取組を始める際に「まずここから始めるべき」というポイントがあれば教えてください。	【地域力推進課】 「どうすればより区民のためになるのか」、「業務改善につながるのか」といった視点を持つことが当事業におけるスタート地点でした。何のためにDXをするのかという目的を明確に設定することは、「DX推進を」と敬遠しすぎず、かといって、DX推進そのものが目的となってしまう事態にならないためのポイントだと考えます。 【情報政策課】 当区のDXの進め方という観点で回答させていただくと、まずは現行業務フローの聞き取り、課題の洗い出し、そして改善スコープの範囲の決定を最初に行っています。それから、その課題を解決するツールの検討や、そのツールを活用した場合の理想フローを描き、目標地点を定めます。二十歳のつどいに関しても、現場がツール導入で助かる部分はどこかを探し出すのに、フローの明確化が役立ちました。
2	L I N Eは民間のサービスであり、個人情報の登録も必要となるため、使っていない、使いたくないという人も一定数いると思いますが、20歳のつどいではどのようにケアしたのでしょうか。	【地域力推進課】 二十歳のつどい入場管理では、LINEを導入していない方は、同様に案内状を回収する従前の方法も併用しましたが、結果的に約97%がLINEによる入場となりました。 【情報政策課】 本取組に限らず、LINE上での個人情報の取り扱いに関するお問合せは時折いただきますが、現在、大田区公式LINEアカウントでは個人情報の収集を行っておりません。今回の二十歳のつどいでは、LINEから、他のオンライン申請でも活用しているLoGoフォームに連携をして、LoGoフォーム側で必要な情報の収集を行いました。
3	素晴らしい取組だと感じましたが、一方でLINEを利用していない方・友達登録したくない方も一定数いると思います。そのような方との公平性の確保や、情報格差への対応についてはどのように考えていらっしゃいますか。	【地域力推進課】 二十歳のつどい入場管理では、LINEを導入していない方は、同様に案内状を回収する従前の方法も併用しました。また、開催概要についてはハガキにも掲載したほか、区ホームページでの案内、電話・メールでの問合せ対応のための体制も用意するなど、発信ツールがLINEのみとならないように配慮しました。
4	従来のやり方とLINEとの併用ではなく、完全にLINEだけに振り切られたのでしょうか？	【地域力推進課】 LINEでの入場管理だけではなく、従来のやり方との併用で実施しましたが、結果的に約97%がLINEによる入場となりました。
5	連携を持ちかけられた最初の印象を率直に教えてください。	【地域力推進課】 当初は、新しい入場管理によって会場の混雑発生や混乱などのリスクに対する懸念や不安がありましたが、確かに二十歳の皆さんにとっては良いことだという印象でした。
6	区公式LINEアカウントへ移行するに当たって最も苦労した点を原課と情報部門でそれぞれ教えていただきたいです。	【地域力推進課】 初めての導入であったため、二十歳の区民の方にとって見やすく、重要な情報にアクセスしやすいメニュー画面の構成案の検討が大変でした。配信も、多すぎてブロックされたり、少なすぎて効果が薄くならないよう、タイミングや頻度を担当一同で吟味しました。 【情報政策課】 当初の懸念事項として上がっていた、部外者が入場するリスクの対応策や、受付でまごつかないシンプルな画面の構築については検討に時間が必要でした。この点は、運用側ではどうするかを検討も必要であったため、地域力推進課と協議しながら進めることで対応できました。
7	事業課チームの方はDX化により追々楽になるとは分かっているも、事前の事細かな業務ヒアリングや現行の慣れたスキームからの変更などその時点では大変なことが多かったと思います。（通常業務に加えてDXチームの対応にこたえる必要があるというイメージ）DXチームと事業課チームでどのように本件合意に至ったのか教えていただきたいです。	【地域力推進課】 二十歳のつどいへの導入における技術的な懸念事項や、LINEのメニュー画面や配信作業の実装作業について、情報政策課とともに検討できたことで導入への前向きな合意形成に至りました。 【情報政策課】 同様に、デジタルに移行した場合の課題の洗い出しを行うことで、当方としても対応策の検討と提案ができ、合意に至りました。
8	DXが成功して業務負担が少なくなり、時間が出来たら組織として他のことを始めて結局業務負担が同程度に戻ったりはしていないですか？	【地域力推進課】 D Xで業務にゆとりができたことを理由とした新規業務の発生はございません。
9	これまでのやり方から変更する導入コスト（業務負担的な）はどの程度あったか。また、事業所管部署として職員からの反対意見などはなかったか。	【地域力推進課】 当初のメニュー構成やメッセージ配信の内容や時期の検討が主でした。導入によって発生しうるリスクへの懸念はありましたが、導入すべきではないという反対意見はなく、いかにリスクを緩和するかといった方向性で検討を重ねました。
10	公式LINEは配信するメッセージの数に応じて、費用が発生するスタイルかと思っています。登録者数の大幅な増加に伴い、コストも増大していくと考えられますが、事前の予算取得、予算管理が大変なのではと感じましたがどのようにされていますでしょうか？	【情報政策課】 LINE公式アカウントの拡張サービス「GovTech Express」を利用しており、サービス使用料のみを負担し、メッセージ数の制限なく利用しています。

11	ラインを使うに当たりラインの方に支払いは発生したのでしょうか？また、ラインの担当者との打ち合わせ等はあったのでしょうか？	【情報政策課】 既に導入済であるLINE公式アカウントの拡張サービス「GovTech Express」上で対応したため、本事業の連携にあたって、新たな費用は発生しておりません。GovTech Expressの提供者であるBotExpress社の担当者には、本件の機能実装について相談しました。
12	青少年育成担当さんに質問です。式典後のつながりとして、何か20歳代を対象とした配信をしていますでしょうか？	【地域力推進課】 式典後のつながりは、青少年担当部局の所管事業の発信もしていますが、むしろ全庁的な情報発信を意図しています。既にシティプロモーションとして、羽田空港でのイベント、日帰りバーベキューを楽しめる区立公園、グルメ情報など、若者にとって魅力的な情報を配信しています。
13	二十歳のつどいをきっかけに登録された方々に対して、今後、プッシュ型通知をしようとするのであれば、登録ユーザのカテゴライズ、セグメンテーションなどがなされると、的を絞った通知ができると思います。登録ユーザのカテゴライズ、セグメンテーションなどは、どのようになされていますでしょうか？	【情報政策課】 大田区の公式LINEアカウントでは現在個人認証を入れていないため、こちらから登録者の皆様にむけてセグメント登録のお願いを配信し、それぞれご興味のある分野を選んでいただくかたちで運用しております。
14	東京都でいうと、東京アプリもポイント受領後にアンインストールされてしまう課題があると思いますが、区公式アカウントも式典後への定着に向けた取組等はございますでしょうか？	【情報政策課】 現在、セグメント配信の配信内容の拡充に取り組んでいます。登録者の方がそれぞれご興味のある分野であったり、必要とされている情報が届くことで、定着につながると考えています。
15	二十歳のつどいへの参加を目的として登録した方の中には、イベント終了後にブロックや登録解除をする方も一定数いると思います。その後の継続利用率や定着状況については把握されているのでしょうか？	【情報政策課】 二十歳のつどいに関しては、式典後に応募できるプレゼント企画をご用意して、式典後もブロックされないように工夫をしました。アカウントをブロックした方のなかに二十歳のつどい参加者がどれくらいいらっしゃったかは、仕組み上把握できないのですが、大田区LINE公式アカウントのブロック率は全体で17%程度となっており、一般的に公式アカウントのブロック率20%と言われている中では低めの値となっています。
16	イベント終了後に区公式LINEをブロック・登録解除した人数はどれくらいでしょうか？	【情報政策課】 式典終了前後の1月当初と2月当初で、ブロック数の割合にほとんど変動はありませんでした。
17	今年度の「20歳のつどい」もLINEを活用されるかと思いますが、R7年度にうまくいかなかった点の修正やあらたな取組など 昨年度から変更する点が、もしありましたら教えてください	【地域力推進課】 二十歳のつどいイベント自体での活用は想定しうる問題もなく運用できました。そのため、令和7年度のスキームを継承しつつ、式典終了後の全庁的な式典後の情報発信について、より一層の活用を期待しています。
18	情報政策課さんに質問です。公式アカウントの登録が一気に3倍近くになりましたが、世帯数や人口がとても多いことから、さらに登録目標を増やすような動きはありますか？	【情報政策課】 はい、あります。さらなる登録者増に向けて、キャンペーン等の実施を予定しております。
19	DX推進報告会について、定量評価で行う場合、何を基準として判断されておりますでしょうか。	【情報政策課】 本報告会では限られた時間で審査まで完了していただくため、定量評価ではなく、審査員を事前に選定し、その方々にもっともよいと思った取り組みを投票していただく形式をとっています。
20	とても素晴らしい取組だと思いました。デジタル部門と所管部門が共に登壇されるという点も、大田区さんの部局横断の連携の強さを感じ、素晴らしいと思いました。これほどまでに、デジタル部門と所管部署とが連携するまでに、過去どういった取組をされてきましたか？何かきっかけなどはありましたか？(あるいは、地道な取組の成果でしょうか。)	【情報政策課】 ツールの使い方から、BRRに資するものまで種々のご相談をいただいておりますが、たとえば相談者への丁寧なヒアリングであったり、ツールの使い方については所管課に出向いて伴走型で支援するなど、接点を持ちながら所属に寄り添って伴走支援してきたことが連携強化につながっていると考えています。 【企画経営部副参事】 連携にあたっては過去からのよろず相談での信頼の積み上げに加え、担当者の熱意があったからだと思います。また、今回の事例でいえば、双方の管理職を含めて方向性が一致した点がうまく実装できた鍵です。
21	よろず相談について詳細をお聞きたいです。相談の集め方や周知の仕方、よく相談のある職位や年齢の傾向、よくある相談や傾向（すぐ解決できるものが多いのか、じっくり時間をかけて共に解決していくものが多いのかなど）などありましたらぜひ伺いたいです。	【情報政策課】 グループウェアで周知し、そのなかでLoGoフォームのURLを掲出しており、そこから相談を受け付けています。職位や年齢は様々で、若手の職員から相談いただくこともあれば、ベテランの係長からご相談いただくこともあります。申請のオンライン化の相談が最も多く、LoGoフォームのフォーム作成支援などは比較的短期間で終わることが多いですが、BPRに資するような複雑な案件だと、長期間かかることもあります。

22	特別職非常勤の情報政策官の方は、どのような相談に応じるのでしょうか？話せる範囲の具体的な内容があれば伺いたいです。	【情報政策課】 （DX担当レベルでの相談案件）DX推進計画の進捗に関しての相談のほか、業務改善やDX推進の相談に関する困難ケースに関して、目標値の設定や方策などの助言を受けるなどです。 【企画経営部副参事】 （管理職目線での相談案件）全庁の手続きオンライン化に向けた進め方の相談、システム更改の進捗管理のマネジメントやD X推進にあたり何を目的（ゴール）に設定すべきかなどの助言を受けています。
23	副参事の稲葉さまにお伺いしたいです。行政の常識の意識を取り払うことと、最低限従うべきルールに則ること、線引きが難しいなと悩むことがよくあります。どうしても安全牌な選択肢をとってしまいがちですが、それだとなかなかDXは進みません。稲葉さんの考える線引きや、DX推進のためのアドバイス等ありましたら、お聞きしたいです。	【企画経営部副参事】 Xの思考段階では自由に構想を練ることが求められ、あとはその形をいかにルールに則って実装していくかだと思います。実装の過程で既存ルールにより構想が達成できない場合、既存ルールを見直すことも求められると思います。ただ、うまく見直しできる事例ばかりではないのが現状です。
24	情報政策部門と合わせて何名体制で業務に当たられていらっしゃるのでしょうか。また、外部委託など積極的に実施し、職員がコア業務に集中できる環境を構築されているのでしょうか。当区では業務に対する人員が不足しており、工数をねん出するための工夫などを伺えますと幸いです。	【企画経営部副参事】 令和7年度は、情報政策部門は係長1名・職員2名の計3名で部局支援を担っており、特段外部委託はしていませんでした。令和8年度からは民間事業者に伴走支援に数件入ってもらっています。工数捻出は、所管課にとっては厳しいため、なるべくDX部門が改善後の効果などを示せるように入り込むことを意識しています。 （令和8年度は、情報政策課職員が全体で管理職含め40名。そのうち、DX推進担当は6名）
25	DX推進は専任の人材が居た方が良かったと思いますか？現場の実務を知る兼務の人材が居た方が良かったと思いますか？	【企画経営部副参事】 専任であれば常日頃からDXの所管管理職ともコミュニケーションを取ることができるため、専任の方が推進しやすいと感じています。
26	DXの人材育成で取り組んでいることを教えてください。	【情報政策課】 情報政策課としては、全庁向けにLoGoフォームやRPAといった各種ツールの研修のほか、情報化推進リーダー研修や、さらにDXの旗振り役を担っていただく人材の育成として、DX人材養成ゼミといった研修を実施しています。そのほか、人事課でもITスキル研修や資格取得支援を実施しています。
27	DX推進は専任の人材が居た方が良かったと思いますか？どの機関も専任の人材を割り当てるほど人員に余裕はあまりないと思いますが、専任の人材を割り当てる価値があるかどうか、実感を聞きたいです。	【企画経営部副参事】 専任の人材を割り当てる価値はあります。少数精鋭でもうまくいくと思います。事業課が気付かない視点も専任の人材なら気付いて推進できる可能性があります。割り当てることが叶わない場合は、企画部門の職員が兼ねてもよいと思います。