

知立市DX推進戦略（案）に対するパブリックコメント意見及び市の考え方

実施期間：令和7年2月10日（月）～3月10日（月）

意見提出数：5件（個人3名）

※意見は、原則原文どおりで記載しています。

番号	内容	意見	市の考え方
1	全体について	DXの主役はAIだと思います。AIに関する施策が少ないと思いました。例えば名古屋のAI STATIONの様な施設を知立駅前に作り、名古屋知立間の自動運転実証実験をやるなどの県と連携した施策があると更に加速すると思います。名古屋では鶴舞と言う余り便のよくない駅なので知立のがスタートアップ企業が集まりやすいと思います。	【戦略の修正なし】 AIに関する施策の少なさにつきましては、現状、市民サービス向上や業務効率化の枠組みで活用できるサービスが少なく、具体的な施策へ結び付けることができていないことに起因するものであり、今後生成AIを含めたサービスの調査研究とともに、具体的な施策として実現できるよう引き続き検討していきます。 例示いただいたような施設につきましては、愛知県が整備し、運用をはじめたところであり、当市としましても、愛知県と連携し、当市に有用な情報を得ながら、活用方法等を研究していきたいと考えております。
2	「5.知立市の抱える課題について（2）これまでの取り組みにおける課題」について（4ページ）	第一～三の"実装まで行く体制がない"、"そもそも業務が整理されてない"、"デジタル化が目的になりがち"、と言う点に強く共感しました。そこで、提言としては知立市民の力を借りながら対応するのはいかがでしょうか？外部ベンダーに委託をするとそれこそ莫大な費用が発生するのと、その上で本当に使い易いものを早くということにはなり難い(所詮外部の方なので良くすることよりも売れることを優先せざるを得なくなるため)と思います。僕もトヨ	【戦略の修正なし】 今までは利用者である市民の皆様からの使用感やフィードバックを得る機会が不足しており、今後「一人ひとりにフィットする」市役所を目指す上で、市民の皆様との協働は重要な要素と認識しております。 その上で、今回このような前向きなご提案をいただいておりますので、本戦略に掲げるオンラインワンストップ窓口な

番号	内容	意見	市の考え方
		タ自動車においてモーター設計を経験した後、ソフトウェアエンジニアに転身し、プロダクトマネージャーとしてアジャイルによるリーンスタートアップ手法での開発を学びながら実践している1人です。過去に豊田市とトヨタ技術会協賛の"わくわくワールド"というイベント(来場者15,000人規模)に7名で作成したアプリを提供し大成功を収めることもできました。※今回の提言はトヨタ自動車は全く関係なく、一知立市民としてです。どんなことをしたいか次第ですが、開発に必要なメンバーを集めることは可能だと思います。また、仮のケースとして外部ベンダーを入れるとなった場合も、知立市や市民とベンダー間の翻訳者としての役割を担うことも可能かと思います。活躍の機会をいただける様でしたらぜひお声掛けいただければと思います。	ど今後実施予定の施策へ市民参加プロセスが加えられるよう検討していきます。
3	「5.知立市の抱える課題について」	・ 本コメントは、おもに発達障害児の療育に関して、各機関間の連携における課題とその解決策についての提案です。これまで、療育機関、医療機関、教育機関の間では、連携の難易度が従来から高いという問題が指摘されてきました。各機関ごとには最適化された業務システムが存在するものの、システム設計は個々のニーズに特化しており、機関間の連携を十分に考慮したものではありません。そこで、AWSに代表されるクラウドサービスを活用し、Webアプリの形態でシステムを再構築することで、各機関間の連携の敷居を下げるのが期待されます。	【戦略の修正なし】 ご意見をいただいた課題は、当市特有ではなく全国的に生じているものであると推察しますので、今後の国による施策などを注視していきます。

番号	内容	意見	市の考え方
		また、各機関ではそれぞれ独自の業務報告書が作成されていますが、現状ではこれらの報告書が機関間で共有されることは想定されておらず、機関ごとに異なる書式、方言、専門用語が用いられているため、そのまま共有した場合、報告内容の解釈に困難が生じる恐れがあります。こうした問題に対して、LLM（大規模言語モデル）の得意とする自然言語処理技術を活用し、各機関が従来通り報告書を作成するだけで、自動的に他機関向けの適切な表現に翻訳・変換する仕組みを導入することにより、療育に関する連携の難易度を大幅に低減できると考えます。	
4	「7.知立市の抱える課題について」 利用者目線の情報発信	・ 本コメントは、行政サービスの利用に関して現状抱えている課題と、その解決策の一例としての技術活用について提案するものです。まず、現状では、どの行政サービスを受けられるのかを確認すること自体の難易度が極めて高いと感じています。そのため、とくに、情報へのアクセスが不得意な人にとっては、本来受けられるべきサービスが十分に利用されていない状況が想像できます。これに対し、LLM や RAG（検索拡張生成）といった先進技術を活用することで、実用性の高い行政サービスチャットボットの構築が可能になると期待されます。市の HP の情報をすべて RAG に放り込み、LLM に回答させるだけで構築可能です。それにより、たとえば、市民が「こういうことで困っている」と入力するだけで、わかりやすい解説を提供しつつ、必要な申請や手続きの提示、さらには申請のサポートまで行える仕組みが実現できる可能性があります。これに	【戦略の修正なし】 情報へのアクセスが不得意な方に対して、本来受けられるべきサービスが十分行き届いていない点は課題として認識しております。一方で、LLM や RAG を活用したチャットボットでは正確性に課題があることが先進事例から明らかとなっております。 まずは、この戦略で掲げましたとおり、市民及び事業者が知りたい情報にすぐにアクセスできるよう、わかりやすい情報発信や、アクセスしやすい環境に心がけながら、市ホームページを整備します。

番号	内容	意見	市の考え方
		より行政サービスの利用ハードルは大幅に下がり、市民の幸福度が向上するのではないのでしょうか。	
5	「7.知立市の抱える課題について」 利用者目線の情報発信	・ 本コメントは、2件目のコメントの発展版として、市民向けの助成や行政サービスの現状について提案するものです。現在、市が提供する数多くの助成やサービスは、住民自身が市の広報やウェブサイトで情報を収集し、自らに該当するものを選んで申請する「プル型」（市民が必要な情報を自らプル（引く）形）の仕組みに依存しているため、実際に必要とされる人々に十分に行き届いていない可能性があります。実際、住民自身がその存在に気づかず、結果として本来受けるべきサービスを利用できていないケースも散見されることが懸念されます。 こうした状況を改善するためには、行政側が保有する住民データを活用し、例えば「この人は〇〇助成金を受け取る資格がある」という判別を自動化する仕組みを構築し、該当する住民に対してスマートフォンやメールなどで通知を行うプッシュ型（行政から市民へのプッシュ）への転換が有効だと考えます。通知を受けた住民がそのリンクを開くと、申請フォームが表示され、最低限の必要事項を記入するだけで手続きが完了するようなシステムであれば、片親世帯など、助成金や給付金の存在に気づかない、または	【戦略の修正なし】 プッシュ型通知への転換については以前より課題として認識しておりますが、地方公共団体が全住民に対して通知するために選択できる有効な手段が郵送のみとなっており、スマートフォンやメールでのプッシュ型通知を導入するには、通知すべき住民の方のスマートフォンやメールを特定できるようにする方法、通知が知立市からのものであることを電子的に証明する方法、スマートフォンやメールを保有していない住民の方への対応方法、機種変更等への対応方法などクリアしなければならない課題が多い状態です。 しかしながら、住民サービス向上という点では非常に効果が高い取組でもあるため、一つずつ解消できるよう研究していきたいと考えます。

番号	内容	意見	市の考え方
		多忙なために手続きに赴けない人々のサポートにも大いに役立つと考えられます。	