

## 市長と語る会(令和3年10月28日 東京農工大学)における意見及び市長の回答

No	意見	回答	担当
1	<p>国民健康保険の加入手続きのために市役所を訪ねたが、氏名、住所、マイナンバー等を記載し、押印して提出しただけだった。マイナンバーカードを利用した電子申請が出来るようにしていただきたい。</p>	<p>マイナンバーカードを利用できる行政手続きについては、自治体による差異は少ないと思います。また、税関係の事務では、マイナンバーを活用した事務が進んでいますが、それ以外の分野でも利用が進み、マイナンバーカードを持つことの利便性がより高まることを望んでいます。なお、押印については、押印廃止の取組を進めているところです。</p>	<p>情報管理課</p>
2	<p>申請書をもろうために市役所を訪ねる必要がないよう、申請書を市ホームページに必ず掲載していただきたい。</p>	<p>本市でも多くの手続きで様式をホームページに掲載していますが、より多くの手続きの様式を掲載できるよう働きかけたい。</p>	<p>各課</p>
3	<p>ふちゅチケについて、デジタル化されたことで、若い世代は使いやすくなったが、ログイン時にパズルのピースを組み合わせたりすることに慣れていない方も多いため、セキュリティ対策を講じたうえで、より使いやすさに配慮した仕様を検討してほしい。 また、カード型は店舗側の負担が大きいため、今後、同様の事業を計画する際は、スマホ型をメインに検討してほしい。</p>	<p>今回のふちゅチケは、スマホ型とプリペイドカード型をご用意させていただきました。開始当初は、デジタルに不慣れな方から使いにくいとのご指摘をいただくこともありました。徐々に慣れていただいているのではと考えています。パズルのピースをはめることなどについては、理由等を整理していきたい。また、今後、同様の取組を行う場合は、スマホ型になっていくと思います。</p>	<p>産業振興課</p>
4	<p>市のホームページについて、見たいコンテンツを探すことが難しいため、より見やすいホームページの作成をしていただきたい。興味のある情報を登録したり、マイページのような機能を実装すると良いと思う。</p>	<p>確かに、見たいページが深い階層に掲載されていたり、情報量が多くて、探しにくいことがあります。また、若い世代の方は、問合せなどで電話をかける機会が減っていると聞いていますので、ホームページの内容の充実を図っていきたいと考えています。</p> <p>(広報課長) 他の市民の方から見たいコンテンツが探しにくいとの苦情を多くいただいております。現在、ホームページのリニューアルを検討しています。</p>	<p>広報課</p>

## 市長と語る会(令和3年10月28日 東京農工大学)における意見及び市長の回答

No	意見	回答	担当
5	外国人が行政手続きをする際に、より分かりやすいようにホームページや窓口の多言語対応を進めてほしい。	英語、中国語、韓国語などに加え、文字表記が異なるベトナム語など、様々な言語があり、全てに対応することは出来ていないと思います。  (広報課長) 窓口対応では、職員が通訳や代筆などを行い、適宜対応していると思います。	各課
6	AIチャットボットは良い取組だと思いますが、ホームページを下までスクロールしないとたどりつかないため、もっと目立つように配置してほしい。		広報課
7	市長のSNSを拝見していますが、より親しみやすい表現で発信すると若者にもっと見てもらえると思う。	Twitterは、文字数に限りがあるため、連絡事項のような表現や写真を添付することに留まっていると思います。首長として、行政に関心を持っていただけるよう情報発信に努めてまいります。	—
8	現在は、翻訳アプリが充実しているため、行政手続きの多言語化については、デジタル化に応じて進んでいくと思います。		—
9	高齢者の方に対する新型コロナワクチン接種のWEB予約支援に携わった際に、実際にクリックする文字を口頭で説明しても、該当の文字を探せない方がいらっしまったので、予約方法を説明する動画を作ると良いと思った。	ワクチン接種予約や、ふちゅちけの操作方法などを説明する動画を作成すると、より市民の皆様にご理解をいただくことができると思うので、検討していきたい。	各課
10	ワクチン接種を始め、行政手続きを行うWEBサイトでは、入力可能な文字が日本語のみとなっていることが多く、困っている外国人の方がいらっしまうので、柔軟に対応してほしい。また、デジタル化を進めるに当たっては、Code for Fuchuのような、デジタル化に対し、強みを持つ市民団体に協力を求めると良いと思う。	市民活動センタープラッツが出来てから、市民活動がより活性化していることを実感していますので、今後の参考にさせていただきます。	情報管理課 協働推進課

## 市長と語る会(令和3年10月28日 東京農工大学)における意見及び市長の回答

No	意見	回答	担当
11	市内の公園樹木の材積に関する情報について、GISの座標を含めオープンデータとして公表していただけると、炭素蓄積量を大学などで調べ、府中市に還元できると思いますので、対応を検討してほしい。	市内には、東京農工大学や地図に関する研究を行っている企業もあり、民間の皆様との連携によって、ゼロカーボン社会の実現に向けて取り組んでいきたいと考えており、併せて、様々なデータを公開していくことが重要だと考えております。	公園緑地課
12	生理の貧困に対する対策として、スマートフォンアプリを利用して、トイレに設置した機器にスマホをかざすと、生理用品を入手できる仕組みを導入した事例が報道されており、良い取組だと思う反面、スマホを所有していない方もいらっしゃることを踏まえた対応も必要だと思います。	生理の貧困の問題については、フードドライブやフードパントリーなどと併せて充実を図ってまいりたいと考えております。また、ご紹介いただいたスマホアプリについても把握しており、このような先進事例を参考にしていきたい。	防災危機管理課 地域福祉推進課
13	コミュニケーションツールとして、電話の利用機会が減っていると思いますので、LINEを活用した情報発信を検討してほしい。	LINEの活用の検討は、先般、個人情報の問題が発覚したことで実現に至っていないところですが、セキュリティ対策の検討状況に注視しつつ、導入に向けて検討を続けていきたい。	政策課
14	ルミエール府中や府中の森芸術劇場を利用することがありますが、施設予約システムはありますが、予約に際しては、窓口でないと予約できないので、WEB予約に対応してほしい。	運用方法を確認して、改善できるように努めてまいります。	文化生涯学習課
15	他国では、コロナ禍で郵便が止まったことで、様々な書類のPDFでの提出が認められるようになったが、日本では、書面に押印して提出するよう求められる。PDFの取扱いも認めていただければ利便性が向上すると思う。	押印廃止の取組は、本市でも進めているところですが、デジタルサインについては、課題もあるものと考えています。  (情報管理課長補佐) マイナンバーカードの電子証明書を利用して電子申請を促進する取組はあり、今後、進んでいく可能性はあると思われます。	情報管理課