

「大阪市CXサービスグランドデザイン（基本方針）（案）」に対するご意見と本市の考え方

No	内容	意見	本市の考え方
1	調査に関すること	p34「人口減少・少子高齢化」及びp36「市内総人口及び高齢者人口比率」について、そうでしょうか、まだまだ戻ってくると思います。	本資料における人口動態の将来予測について、2025年の市内総人口および高齢者人口比率は、大阪府が公表した国勢調査に基づく令和7年12月時点の年齢別推計人口を記載しております。また、2040年の市内総人口および高齢者人口比率は、国立社会保障・人口問題研究所が公表した令和5年推計の都道府県・市区町村別の男女・年齢（5歳）階級別将来推計人口を記載しております。これらを踏まえ、生産年齢人口の減少や社会課題・ニーズの変化に対応し、市民QoL（生活の質）の向上と都市力の向上に向け、本取組が必要であると考えており、今後も統計情報などを注視しながら取組を進めてまいります。
2	調査に関すること	大変きれいな資料で、一見もっともらしく読めます。 しかしながら、このようなグランドデザインを作成するに至ったのは市民ニーズを踏まえたうえでのごとと推察しますが、どのような調査を行い、どの程度の必要性を確認したうえで検討を進めようとしているのでしょうか。背景や付録には必要性を補強する理屈が並んでいますが、肝心の市民や事業者のニーズに関する調査結果が示されていないのはなぜでしょうか。	本市では、「大阪市CXサービスグランドデザイン（基本方針）」の策定にあたって、本市のDXの推進状況やデジタル環境の整備状況に加え、大阪市の将来人口推計やWell-being指標などのデータを用い、本市で生活・経済活動を行う多様な市民・事業者などの人々の課題・ニーズの状況分析や将来予測を行ってきたところであり、今後も、人々の課題・ニーズの変化やテクノロジーの進化を適切に踏まえ、取組を進めてまいります。
3	必要性に関すること	率直に申し上げると、私は「いつでも・どこからでも途切れない体験」を求めておらず、正直なところ気持ち悪さを感じます。本当に大多数の市民がこれを求めているのでしょうか。 このグランドデザインを実行するには途方もない費用が必要と推察しますが、大阪市では過去に「箱もの行政」と呼ばれる大型公共施設開発が相次ぎ、市民ニーズとの乖離や収益性の見通しの甘さ、維持管理費の増大などから失敗に終わった事例が多数あります。 このグランドデザインは姿を変えた「箱もの」になる危険性を孕んでいると感じますが、否定できるだけの根拠はあるのでしょうか。 あるならば、なぜ記載されていないのでしょうか。 使われなかった場合、誰が責任を取るのでしょうか。	本市ではこれまで、様々な行政サービスを提供・改善し、施策の充実や利便性の向上を図ってきましたが、その一方で、利用者が必要なサービスを探す負担や、類似した手続きを繰り返す必要がある場面などもまだまだ見られるものと考えています。 これらを踏まえ、社会の変化やテクノロジーの進化といった潮流を的確に捉えながら、利用者による行政サービスの選択から利用後に至るまでの一連の過程や行政・地域・多様な主体など様々な関わりを「体験」と捉え、利用者にとっての利便性や安心感、心地よさといった体験・価値の提供を重視した次世代の行政サービスへの変革が必要と考えています。
		繰り返しますが、計画ありき、システム導入ありきで進んでいませんか。本当に市民が必要だと感じているのでしょうか。市民を置き去りにして、行政のやりたいことを押しつけてはいませんか。 再考を求めます。	「大阪市CXサービスグランドデザイン（基本方針）」に基づく取組の推進にあたっては、効率的かつ効果的な仕組みにより、利用者一人ひとりへの最適な体験・価値の提供の実現に向け、全体体制で取り組んでまいります。