

富田林市

デジタル・トランスフォーメーション

DX 戦略

みんなの 快適・便利な スマート市役所へ
Ver. 1.0

令和5年(2023年)3月

富田林市 デジタル推進室



SDGs 未来都市
富田林
ACT FOR 2030

はじめに

ここ数年、「DX*（デジタル・トランスフォーメーション）」という言葉が話題となっていますが、皆さんはこの言葉をご存じてでしょうか。

一般的に「DX」とは、デジタル技術の活用により、今まで実現できなかった新たなサービスや価値が生まれ、人々の生活がより良いものへと変革することをいいます。

ではなぜ、いま「DX」が必要なのでしょう。

新型コロナウイルス感染症の世界的な大流行の状況を受け、デジタル技術を活用した新しい生活様式への転換が始まっています。また、時代の変化とともに「いつでも、どこでも、必要な情報やモノ、サービスを得られる」世の中となり、社会全体でデジタル技術への期待が高まっています。

行政においても、こうした時代の変化に合わせて行政の業務改革を行うなど、デジタル技術を活用して、新たなサービスや仕組みをつくり上げることが必要となっています。

また本市では、令和5年（2023年）度から新庁舎の整備がはじまります。このことは、デジタル技術を活用し、これまでの窓口サービスや業務の在り方を見直すまたとない好機です。

そこで、本戦略では、

みんなの 快適・便利な **スマート市役所**

を目指す姿として掲げ、その実現に向けた基本方針及び具体的な取組内容を示した「富田林市DX戦略」を策定しました。

本市では本戦略に基づき、全庁一体となって市役所のDXを実現してまいります。

令和5年（2023年）3月

目次

第1章 戦略策定の背景～本市を取り巻く現状・課題～……………4

- (1) デジタル技術をめぐる社会情勢
- (2) 新型コロナウイルス感染症の拡大と行政への影響
- (3) 国におけるデジタル化の取組
- (4) 人口減少社会への対応
- (5) 新庁舎整備について

第2章 戦略の概要……………8

- (1) 戦略におけるDXとは
- (2) 戦略の目的
- (3) 戦略の期間と推進方法
- (4) 戦略と各種計画の関係
- (5) 戦略の推進体制
- (6) 戦略とSDGsとの関係

▶コラム① DX 戦略を推進する上で大切にしたいこと～「誰一人取り残さない」DXを～…13

第3章 目指す姿と基本方針……………14

- (1) 戦略が目指す姿
- (2) 基本方針
- (3) 具体的な取組内容

▶コラム② スマートな市役所って?……………18

第4章 7つのアクションプラン～具体的な取組内容～……………19

- (1) 行かなくてもいい窓口
- (2) 待たない窓口
- (3) 書かない窓口
- (4) ワンストップ窓口
- (5) キャッシュレス決済の推進
- (6) 業務プロセスの再デザイン～業務効率化と合理化の推進～
- (7) 多様な働き方の実現～リモートワークの推進～

第5章 目指す姿の実現ロードマップ……………34

巻末資料……………36

巻末資料1 デジタル推進員ワーキンググループでの検討結果

巻末資料2 用語集

文中に*を付した用語については、「用語集」で解説しています。

第1章

戦略策定の背景

～本市を取り巻く現状・課題～

- (1) デジタル技術をめぐる社会情勢……………5
- (2) 新型コロナウイルス感染症の拡大と行政への影響……………5
- (3) 国におけるデジタル化の取組……………6
- (4) 人口減少社会への対応……………6
- (5) 新庁舎整備について……………7



(1) デジタル技術をめぐる社会情勢

近年、AI(人工知能)*やVR(仮想現実)*などのデジタル技術が急激に進展するとともに、情報通信ネットワークの高速、大容量化などに見られるように、ICT(情報通信技術)*も急速に発展しています。人々の生活においても、パソコンやスマートフォンなどが広く普及し、誰もがインターネットを通じて簡単に情報を収集することや、世界中の人とリアルタイムでコミュニケーションをとることが可能となりました。

また、民間事業者の提供するサービスでは、デジタル技術を前提としたあらゆるビジネスモデルが新たに生み出され、「商品を購入すること」「問い合わせをすること」「席やチケットを予約すること」「サービスに申し込むこと」など、消費者がインターネットによりさまざまな手続きを完結できるのが当たり前の社会になりつつあります。

(2) 新型コロナウイルス感染症の拡大と行政への影響

新型コロナウイルス感染症の拡大により、私たちの生活様式や働き方は大きく変化しました。感染拡大のリスクを低減するために国から示された「新しい生活様式」では、リモートワーク*や時差出勤、オンライン授業、キャッシュレス決済*など、新しいライフスタイルや価値観をもとにした社会への移行が進み、デジタル技術の活用がより重要性を増しています。

一方、行政においては、

「国・自治体を通じて、業務システムが異なり、横断的なデータの活用が十分にできない……」

「市役所に直接行って申請書を書かなければ手続きできない……」

「市役所の窓口ではキャッシュレス決済が使えない……」

「職場の自席でなければ仕事ができない……」

など、行政のデジタル化の遅れが社会全体の課題として浮き彫りになりました。

(3) 国におけるデジタル化の取組

こうした社会の状況を受けて、国においても行政のデジタル化をより一層推進する必要性が改めて認識され、令和3年(2021年)9月には、国民目線でのサービス創出やデータの利活用、社会全体のDXの実現を通じて、すべての国民にその恩恵が行き渡る社会の実現を目指して、その推進主体(司令塔)となる「デジタル庁」が発足しました。また同年12月には、「デジタル社会の実現に向けた重点計画」が閣議決定され、デジタル社会の実現のための国の施策が示されました。(令和4年(2022年)6月改定)

同時に、自治体のDXの実現に向けては、自治体が重点的に取り組むべき事項が盛り込まれた「自治体DX推進計画」が策定されるなど、デジタル社会の実現に向けた取組を全自治体で着実に進めることが求められています。

本市においても、国の動向を見極めながら、全庁一体でスピード感を持ってDXに取り組む必要があります。

自治体情報システムの標準化・共通化について

国におけるデジタル化の取組の1つとして、自治体の情報システムなどの共同利用、手続きの簡素化、迅速化などを推進するため、「自治体情報システムの標準化・共通化」が進められています。

具体的には、住民記録、地方税、福祉など、各自治体に共通する主要な20業務を処理するシステムについて、デジタル庁が策定する基本的な方針の下、関係府省において標準仕様書を作成した上で、各ベンダー*が標準仕様に準拠して開発したシステム(標準準拠システム)を、全国規模のクラウド*基盤(ガバメントクラウド*)に構築し、当該システムを各自治体が利用することを目指しています。

なお、対象業務については、令和7年(2025年)度末までに標準準拠システムへの切り替えが必要になります。本市でもこのスケジュールを踏まえ、自治体情報システムの標準化・共通化と連動する取組については、取組スケジュール(第4章)・ロードマップ(第5章)にその旨を明記しています。

(4) 人口減少社会への対応

総務省の「自治体戦略 2040 構想研究会」の報告書では、自治体が持続可能な形で住民サービスを提供し続けられるよう、人口減少社会を前提とした行政運営への転換が必要とされています。

全国の自治体で人口減少に伴い、職員数の減少が進む中、限られた財源で住民ニーズの多様化によるサービスの拡大や増加する業務に対応するために、デジタル技術の活用などにより、自治体の職員は、本来担うべき業務や人でなければならない業務に注力できる体制に変革することが求められています。

(5) 新庁舎整備について

本市独自の課題として、新庁舎の整備が令和5年(2023年)度より始まります。

現庁舎は、北館・南館・別館があり、北館及び別館は昭和45年(1970年)の竣工から52年が経過し、南館は昭和59年(1984年)の竣工から38年が経過しており、耐震性能の不足や施設・設備の老朽化、各種窓口の狭あい化といった問題を抱えています。

令和2年(2020年)11月に策定した「富田林市庁舎整備基本計画」では、「人・自然・歴史・文化を次世代につなぐ富田林の創生拠点」を基本理念とし、基本方針として「すべての人にやさしい～分かりやすく、使いやすい庁舎～」、「将来の変化に柔軟に対応できる～経済的で合理的な庁舎～」などを掲げています。また、取組施策の1つとして「積極的なICT(情報通信技術)機器導入による効率化の推進」を設定しています。

新庁舎では、窓口での対面対応を前提としていた手続きについては、オンライン化を推進し、市役所に行かなくても行政サービスを受けることができる仕組みや、窓口における待ち時間を解消する仕組みを構築するなど、時代の変化に合わせた利便性の高い庁舎を目指すとともに、ペーパーレス*化や業務効率化・合理化などによる行政事務のコンパクト化など、庁舎整備を機会として、将来的な庁舎の在り方を見据えた上での取組が求められています。



第2章

戦略の概要

(1) 戦略におけるDXとは	9
(2) 戦略の目的	10
(3) 戦略の期間と推進方法	10
(4) 戦略と各種計画の関係	11
(5) 戦略の推進体制	11
(6) 戦略とSDGsとの関係	12



(1) 戦略におけるDXとは

「DX(デジタル・トランスフォーメーション)」とは、一般的には、「デジタル技術の活用により、今まで実現できなかったサービスや価値が生まれ、人々の生活がより良いものへと変革すること」を指します。

しかし、この「DX」という言葉は概念があいまいで、人によってイメージが異なることがあります。また「DX」は、単にデジタル技術を導入することだけが目的になるのではなく、これまでの窓口サービスや業務の進め方を抜本的に見直す姿勢をもってチャレンジしていくことが大切です。そこで将来の市役所のイメージを共有するために、第1章で述べた本市を取り巻く現状や課題を踏まえ、本戦略ではDXを次のように定義します。

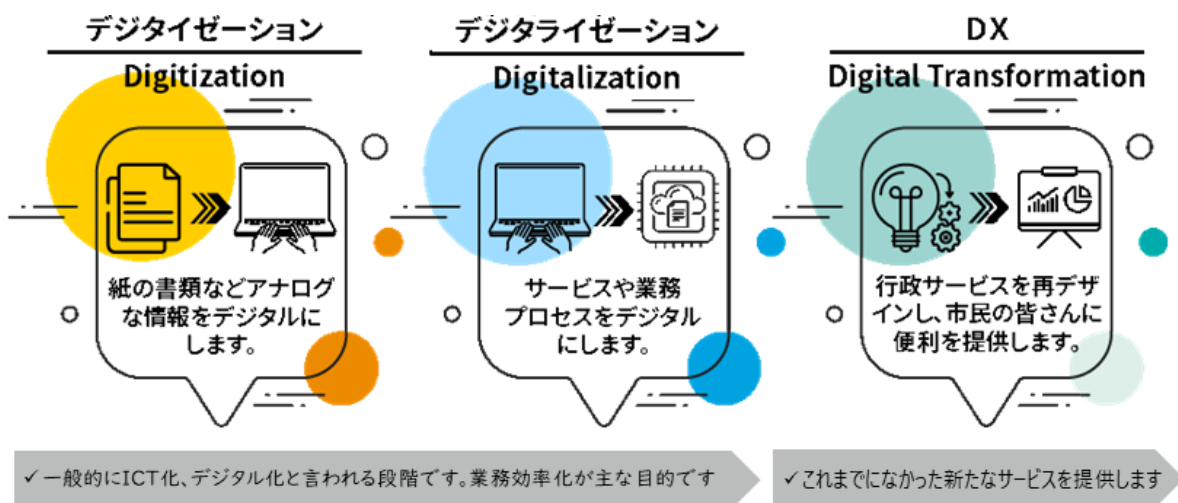
デジタル技術の導入だけを目的としません。

デジタル技術も使って、行政サービスを再デザインし、市民の皆さんに便利を提供すること

これまでのやり方を抜本的に見直します。

また、DXの実現に向けて注意しなければならないことは、DXは一足飛びでは実現せず、次の3つのステップを着実に踏んでいくことが大切です。本市でもこのことを踏まえ、着実に取組を進めます。

【DXまでの3つのステップ】



(2) 戦略の目的

本戦略は、本市がDXにより目指す姿を明確にするとともに、すべての職員の共通認識とすることで、職員一人ひとりが「他人ごと」ではなく「自分ごと」として捉え、全庁一体となって効果的にDXを実現することを目的としています。

また、新庁舎に向けて今までの行政サービスがデジタル技術の活用により「どのように変わっていくか」「どのように便利になるか」を具体的に明記します。

(3) 戦略の期間と推進方法

本戦略では、本戦略策定の背景と本市が目指す姿を示した上で、令和10年(2028年)の新庁舎グランドオープンまでを最初の戦略期間とし、その期間に取り組むべき具体的なアクションプランを明らかにします。

なお、デジタル技術を取り巻く環境は、極めて変化が速く、先行きの予測が難しいことから、取り組む施策やその手法、事業量、スケジュールを「計画」として詳細に示すのではなく、DXの実現に向けた方針を共有し、社会やニーズの変化に合わせて柔軟に施策やそのスケジュールを見直しながら進める『戦略』として策定することとします。



(4) 戦略と各種計画の関係

本戦略は、国の「デジタル社会の実現に向けた重点計画」や「自治体DX推進計画」などを踏まえた上で、市としてのDXの方向性をとりまとめるものです。

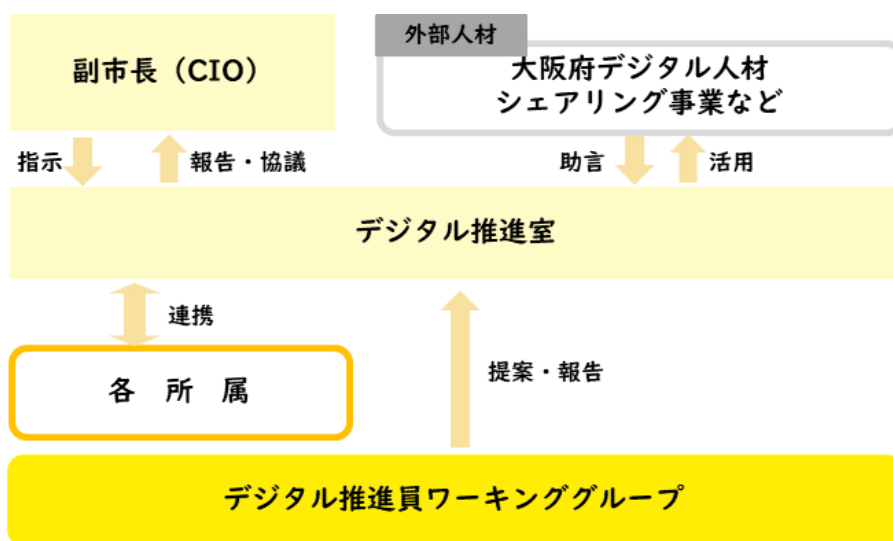
また、本市の上位計画である「富田林市総合ビジョンおよび総合基本計画」「富田林市まち・ひと・しごと創生総合戦略」をデジタルの側面から推進するための戦略として位置付けます。

(5) 戦略の推進体制

CIO（最高情報責任者）*である副市長の指揮のもと、全庁一体となって本戦略の推進を図ることとします。また、令和4年（2022年）4月に設置した「デジタル推進室」では、DXに関する総合企画を担うとともに、各所属からデジタル推進員を適宜選任し、必要に応じてさまざまなテーマごとにワーキンググループを設置するなど、関係部局が連携して、課題の解決を図ることとします。

さらに、市役所の常識にとらわれず、日々進化するデジタル技術を効果的に活用し、柔軟に施策やその手法を選択していく観点からも、DXに関する高度な知識や経験を有する外部人材を活用していくことも重要です。外部人材の活用は、組織の活性化や職員の育成の面からも期待されます。

【DX 推進体制図】



※令和5年度体制図

(6) 戦略とSDGsとの関係

SDGs(持続可能な開発目標)*は、全世界共通の国際目標として、平成 27 年(2015 年)に国連サミットで採択されたもので、令和 12 年(2030 年)に達成すべき 17 のゴールと 169 のターゲットが掲げられています。



本市では、このSDGsの要素を市政に取り入れ、その実現に向けた市独自の取組を進めるため、「富田林版SDGs取組方針」を策定し、3つの基本的方針を定めています。

この取組方針における基本的方向2「市政におけるSDGs要素の反映」に基づき、本戦略においてもSDGsの考え方を位置付けるものとします。

■ 富田林版SDGs取組方針

基本的方向1	SDGsの理念の理解促進	①富田林版取組方針の策定・公表 ②SDGsの理念の普及・啓発
基本的方向2	市政におけるSDGs要素の反映	①総合ビジョン・総合基本計画とSDGsの関係整理 ②各課におけるSDGs要素の反映
基本的方向3	SDGsを介した様々な連携の創出	①SDGsを共通言語とした公民連携の推進 ②SDGsを共通言語としたステークホルダー間の連携促進

DX 戦略を推進する上で大切にしたいこと ～「誰一人取り残さない」DXを～

国では、令和4年(2022年)6月に改訂された「デジタル社会の実現に向けた重点計画」において「誰一人取り残さない、人に優しいデジタル化」を進めることとしています。またこのことは「誰一人として取り残さない」とするSDGsの理念とも通じています。

その一方で、パソコンやスマートフォンの利用などにおいて、特に年代による格差が拡大しているという現状があるなど、社会全体のデジタル化が急速に進むことにより、デジタル技術を利用できる人と利用できない人の間にデジタル格差(デジタル・デバイド*)が大きくなる可能性があります。

市民の皆さんには、子どもや高齢者、子育て世代、障がいのある方、外国人の方など、それぞれ異なるニーズがあります。本戦略を推進するにあたっては、このことを十分に踏まえ、デジタル技術も活用し、デジタル技術を必ずしも得意としない方、利用が困難な方にも寄り添いながら、一人ひとりに利便性の高い窓口サービスを効率的に届けていきます。

【具体的な取組方針】

- ✓ パソコン教室や民間事業者と連携したスマホ教室の開催など、市民の皆さんがデジタル技術に親しみを持ち、その恩恵を受けられるよう、対策も進めていきます。
- ✓ すべてのサービスをデジタル技術に移し替えるだけのDXではなく、対面での相談対応など、必要に応じて人手(職員)によるサービスを継続するなど、一人ひとりのニーズにあったサービスを提供します。
- ✓ デジタル技術でサービスを提供する場合は、デジタル技術が得意な人も苦手な人も使いやすいよう、アクセシビリティ*やユーザビリティ*の高いサービスを提供します。



第3章

目指す姿と基本方針

(1) 戦略が目指す姿	15
(2) 基本方針	16
(3) 具体的な取組内容	17



(1) 戦略が目指す姿

第2章で述べたように、本戦略ではDXを「デジタル技術も使って、行政サービスを再デザインし、市民の皆さんに便利を提供すること」と定義しました。

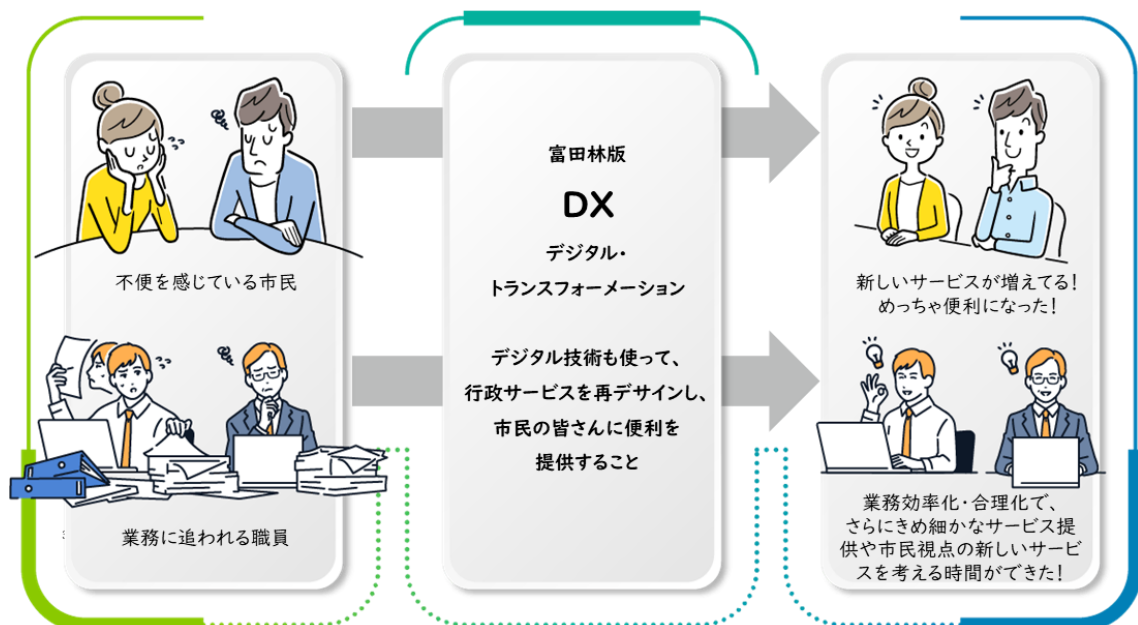
その上で、本戦略の推進により目指す姿を次のように設定します。

みんなの快適・便利なスマート市役所

デジタル技術を活用することにより、「市民の皆さん」が時間・場所を問わず、自分にあった方法を選択して、行政サービスを受けられる市役所を目指します。

そして同時に「職員」が業務効率化・合理化を図ることで、新たな行政サービスをデザインし、市民の皆さんに向き合う時間・機会をより創出します。

このように、誰もが快適さ・便利さをより実感できるようなスマートな市役所を目指します。



(2) 基本方針

目指す姿を実現するための枠組みとして次の2つの基本方針を設定し、本戦略を推進します。

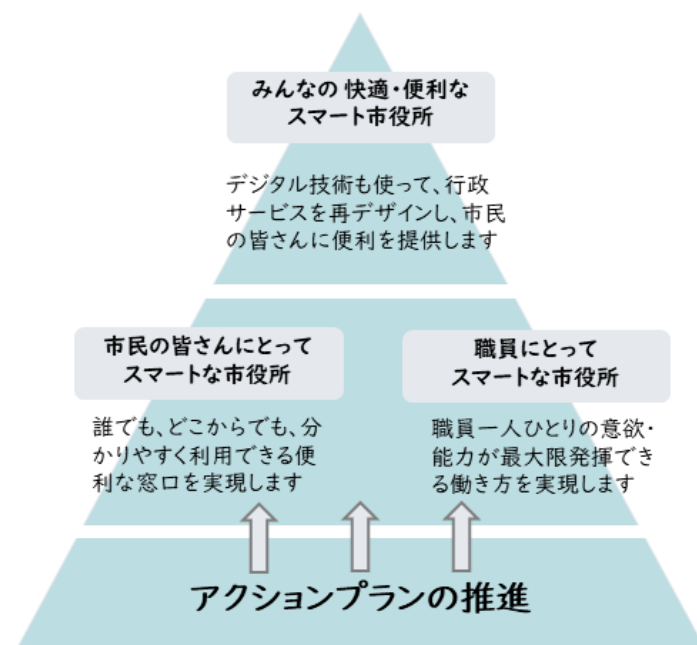
基本方針1:市民の皆さんにとってスマートな市役所の実現

誰でも、どこからでも、分かりやすく利用できる便利な窓口を実現し、行政サービスの向上を目指します

基本方針2:職員にとってスマートな市役所の実現

職員一人ひとりの意欲・能力が最大限発揮できる働き方を実現し、行政サービスの向上を目指します

【戦略の体系イメージ】



(3) 具体的な取組内容

本戦略を着実に推進するため、2つの基本方針に紐づく具体的な取組内容として7つのアクションプランを設定しました。

基本方針1：市民の皆さんにとってスマートな市役所の実現



基本方針2：職員にとってスマートな市役所の実現



なお、目指す姿・基本方針・アクションプランについては、若手・中堅職員で構成されたワーキンググループにおいて検討した結果を、将来の富田林市の姿として示したものです。

ワーキンググループでは、日常的な業務の課題やその原因・解決策を検討し、各アクションプランについて取組の方向性・現状・課題・取組内容・期待される効果として整理しました。詳しくは第4章で説明します。

スマートな市役所って？

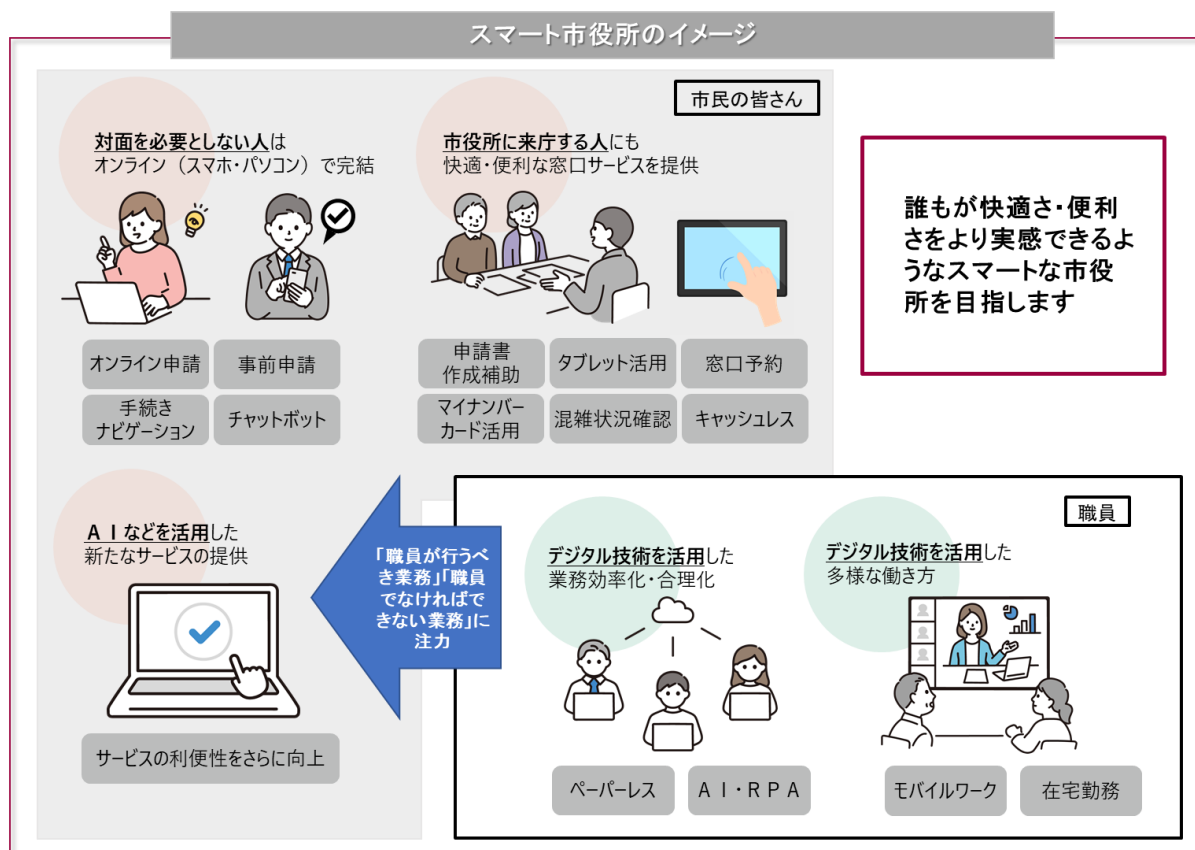
「引っ越しをした」「子どもが生まれた」「退職をした」など、市民の皆さんは生活のさまざまな場面において市役所で手続きを行う必要があります。では、市民の皆さんは市役所での手続きにどのようなイメージを持っているのでしょうか？

「親切に対応してもらえる」といったプラスのイメージを持たれていることもありますが、多くの場合「長い時間待たされる」「申請書をたくさん書かないといけない」「あちこちの窓口を回らないといけない」「そもそも行くのが面倒」など、どちらかというマイナスのイメージを持たれていることが多いのではないのでしょうか。

こうした不便を解消する手段の1つがデジタル技術の活用です。デジタル技術を活用することで市役所に対するこれまでのイメージを変える「スマートな市役所」を目指します。

また、以前に比べて市役所が担う業務は多種多様化しており、職員がこれらに対応しながら、市民サービスのさらなる向上を図るためには、日常業務を見直す必要があります。

デジタル技術も活用し、定型的な事務作業などから、政策立案や相談業務などに集中できるようにすることや、ワーク・ライフ・バランス*に配慮した柔軟な働き方の実践にも取り組み、職員一人ひとりの意欲・能力が最大限発揮できる「スマートな市役所」を目指します。



第4章

7つのアクションプラン

～具体的な取組内容～

(1) 行かなくてもいい窓口	20
(2) 待たない窓口	22
(3) 書かない窓口	24
(4) ワンストップ窓口	26
(5) キャッシュレス決済の推進	28
(6) 業務プロセスの再デザイン～業務効率化と合理化の推進～	30
(7) 多様な働き方の実現～リモートワークの推進～	32



(1) 行かなくてもいい窓口

① 取組の方向性

「市役所に来庁して手続きをする」というこれまでの市役所窓口を**再デザイン**し、いつでも、どこでも、誰でも簡単に手続きや相談ができる市役所を実現します。



② 現状

- 一部の手続き(マイナンバーカード*を利用した各種証明書の請求や簡易な手続きなど)についてオンラインサービスを導入しており、利用可能な手続きを一覧化した「オンラインサービス総合窓口サイト」を市ウェブサイトに掲載しています
- マイナンバーカードがあればコンビニで住民票・印鑑登録証明書・市府民税証明書が取得できる「証明書コンビニ交付サービス」を導入しています
- 市ウェブサイトにはチャットボット*「とっぴーに質問する」を導入しています

③ 課題

- オンラインに対応した手続きの種類が少なく、利用件数も伸び悩んでいます
- 申請時の本人確認や添付書類の扱いなど、書面・対面を前提としたルールや業務プロセスにより、オンライン化が進んでいません
- チャットボットの回答精度を上げる必要があります

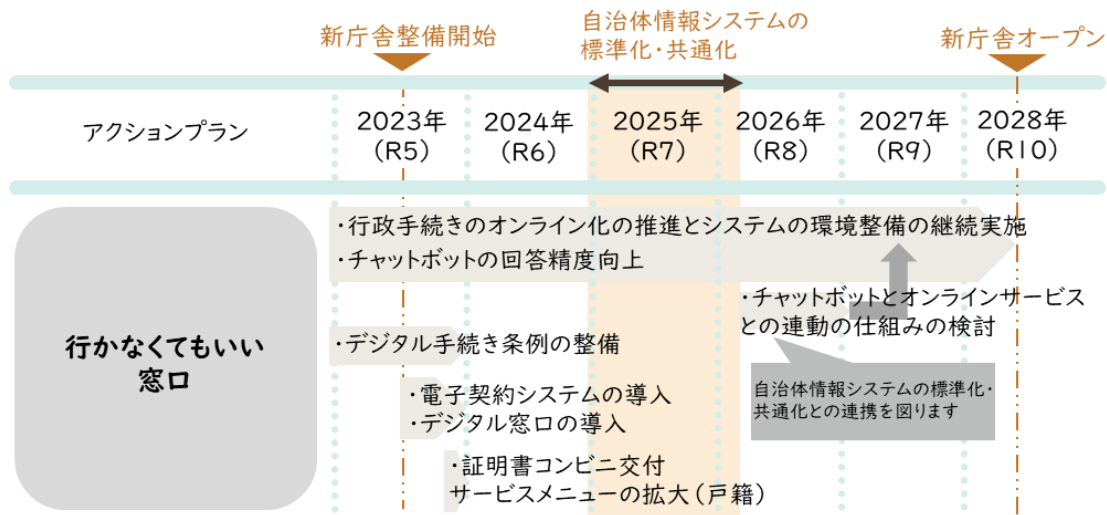
④ 取組内容

- 手続きの利用件数や利用者のニーズ、オンライン化に向けた課題（本人確認方法や添付書類の要否、手数料の支払い方法など）を整理した上で、手続きのオンライン化を進めるとともに、手続きのオンライン化に合わせた職員側のシステム環境整備を行っていきます
- チャットボットの回答精度の向上を図るとともに、チャットボットとオンラインサービスを連動させる仕組みづくりを検討します
- 手続きのオンライン化に合わせて、「情報通信技術を活用した行政の推進に関する条例（通称：デジタル手続き条例）」の整備を行います
- 電子契約*システムを導入します
- オンラインサービスを利用した申請を受理したかどうかなど、申請者と相互に連絡可能な手法を整備します（デジタル窓口）
- 証明書コンビニ交付サービスメニューを拡大します（戸籍）

⑤ 期待される効果

オンラインサービスや証明書コンビニ交付サービスが充実することで、利用者は時間や場所に制限されることなく、手続きを済ますことができ、利便性の向上が見込まれます。また、窓口の混雑緩和や職員の業務効率化・合理化にもつながるため、面談やコミュニケーションが必要な人に丁寧な窓口サービスを提供することができます。

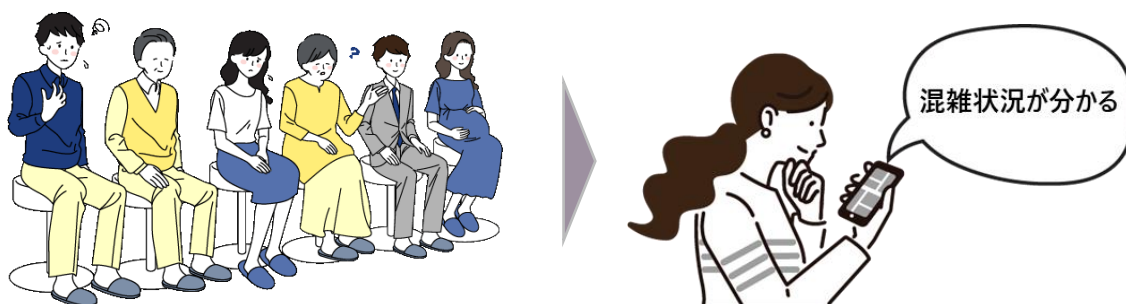
⑥ 主な取組スケジュール



(2) 待たない窓口

① 取組の方向性

「市役所の手続きは時間がかかる」「待ち時間が分からず、その場を離れることができない」というこれまでの市役所窓口を**再デザイン**し、窓口での待ち時間の短縮・見える化を実現します。



② 現状

- 一部の窓口が発券機を設置し、来庁者の順番整理を行っています
- 発券機のない窓口では、番号札やお名前をお伺いした上で呼び出しをするなどアナログな手法で来庁者の順番整理を行っています

③ 課題

- 窓口で必要以上の待ち時間が発生しています
- 窓口の状況を事前に確認できず、来庁してはじめて混雑状況を知ることになります
- 発券機を設置している場合においても、いつ呼ばれるか分からないため、呼び出しを受けるまで待合スペースでお待ちいただくこととなります

④ 取組内容

【来庁前】

➤ 混雑状況確認システムの導入

- 市ウェブサイトなどでリアルタイムの待ち人数や呼び出し番号の状況をアナウンスし、利用者が事前にパソコンやスマートフォンから混雑状況を確認することができるシステムを導入します

➤ 窓口予約システムの導入

- 一部の手続きで利用者が来庁前に自宅などで順番予約ができるシステムを導入します

【来庁後】

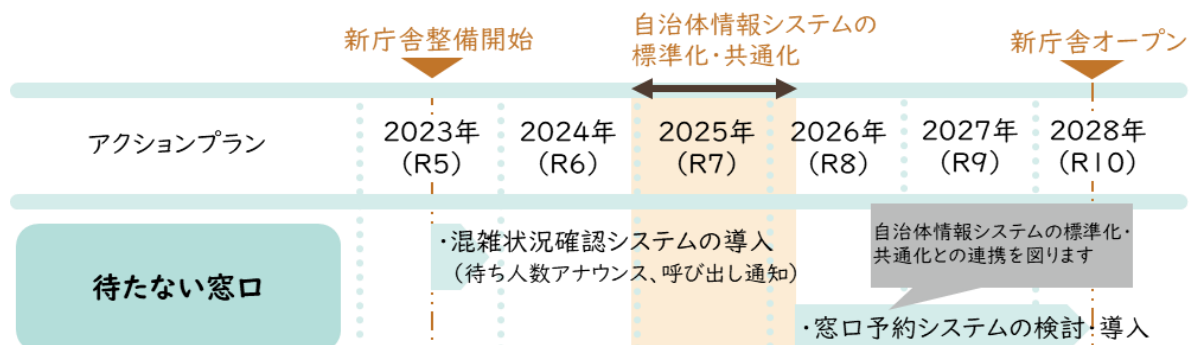
➤ 待ち人数のアナウンスと呼び出し通知

- 待合スペースで待ち続ける必要がないよう、待ち人数をアナウンスします。また、メールなどで順番の呼び出し通知を行います

⑤ 期待される効果

窓口での待ち時間の短縮・見える化をすることで、待ち時間を有効活用することができます。また、窓口の混雑緩和や職員の業務効率化・合理化にもつながるため、面談やコミュニケーションが必要な人に丁寧な窓口サービスを提供することができます。

⑥ 主な取組スケジュール



(3) 書かない窓口

① 取組の方向性

「市役所の手続きは手書きでたくさんの申請書を書く」というこれまでの市役所窓口を**再デザイン**し、記載いただく項目を最小限にすることを実現します。



② 現状

- 一部の手続きで表計算ソフトの Excel を使って「書かない」申請書を実施していますが、ほとんどの窓口で申請書を来庁者が手書きで記入しています
- 申請書の様式が手続きごとに異なっています

③ 課題

- 来庁者は同じ内容を何度も申請書に記入する必要があり、手間がかかっています
- 申請書の書き間違いや必須事項の記載漏れが多くあります



④ 取組内容

- 来庁時の手続きを簡単・スムーズに行うため、「マイナンバーカードなどを活用した申請書への自動入力」や「スマートフォンでの事前入力」、「タブレット端末の導入」、「職員の聞き取りによる申請書作成補助」などを検討します

マイナンバーカードなどを活用した申請書への自動入力

来庁者が、市役所に設置された機械にマイナンバーカードや運転免許証をかざすことで氏名や生年月日などの情報が自動で申請書類に入力され、印刷することができます

スマートフォンでの事前入力

自宅などで事前にスマートフォンを使って申請書類に必要な事項を入力してQRコードを発行し、来庁時に窓口でQRコードを読み取って申請書を自動作成します

タブレット端末などを活用した申請書作成補助

窓口を設置したタブレット端末で、キーボードまたはタッチペンで申請書類に入力します。プルダウンやチェックボックスも使うことで書く量を減らすことができます

職員の聞き取りによる申請書作成補助

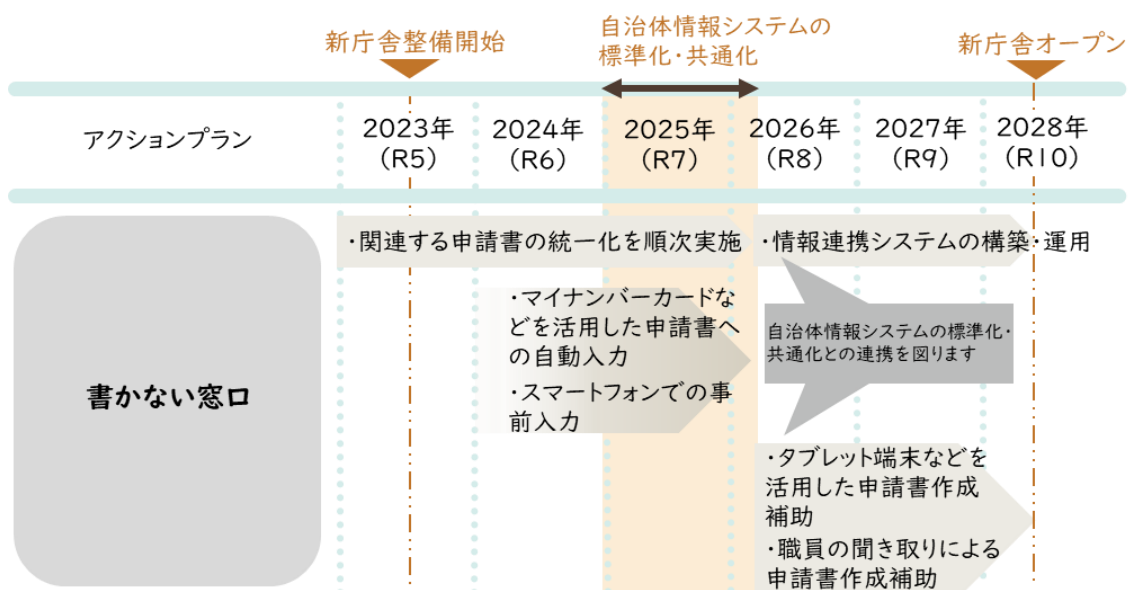
職員が申請内容を聞き取りながら、来庁者と一緒に必要な申請書を作成します。来庁者は署名などの必要最小限の記入で簡単に申請書を作成することができます

- 何枚も申請書を書く必要がないように共通事項のある申請書をまとめます
- 手続きによって、複数の窓口にお越しいただく必要がありますが、初めの窓口で聞き取りした内容は、別の窓口にも引き継ぎ、何度も同じ情報をお聞きすることのないような仕組みを構築します(情報連携システム)

⑤ 期待される効果

来庁者の手続きが簡略化されるとともに手続きにかかる時間が短縮され、利便性が向上します。また、窓口の混雑緩和や職員の業務効率化・合理化にもつながるため、面談やコミュニケーションが必要な人に丁寧な窓口サービスを提供することができます。

⑥ 主な取組スケジュール



(4) ワンストップ窓口

① 取組の方向性

「市役所ではいろいろな部署を回って手続きをする」というこれまでの市役所窓口を**再デザイン**し、1カ所で複数の手続きをすることができる窓口を実現します。



② 現状

- 来庁者は手続きごとに各窓口を回る必要があります
- 関連する手続きでも、窓口で本人確認書類を何度も提示し、何度も同じ内容を説明する必要があります。また、何度も同じ内容を手書きで申請書に記入しています
- 来庁者一人ひとりの状況により、申請の種類や必要な書類が異なる場合があります

③ 課題

- 関連する手続きでも複数の窓口を回る必要があり、各窓口で待ち時間や手続きに時間がかかるため、来庁者にとって大きな負担となっています
- 来庁時に添付書類が不足しており、手続きできないといったことがあります。また、事前に電話確認を行う場合も、市役所の開庁時間の中で電話をする必要があります
- 庁舎の分散配置中は手続きによっては庁舎間を行き来しなければならない場合があります

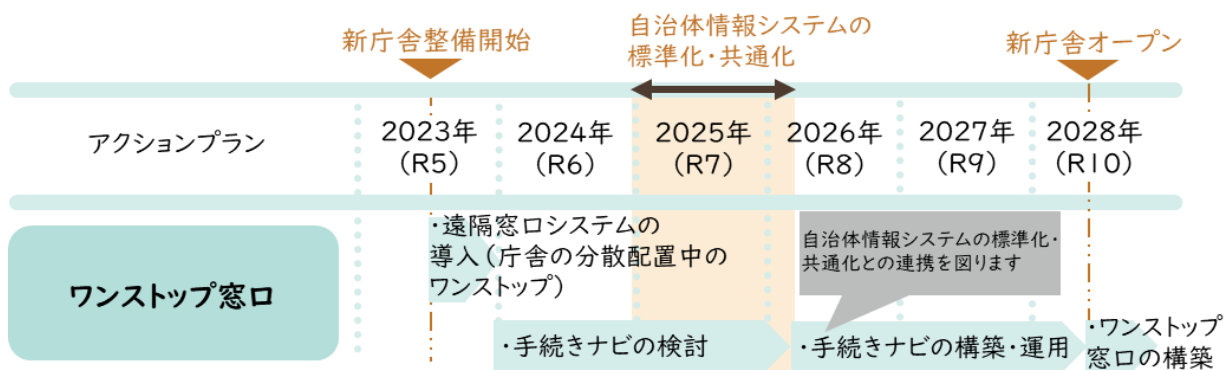
④ 取組内容

- 遠隔窓口システムの導入
 - ・ 離れた庁舎にある部署への質問や相談があった場合でも、担当者とモニター越しに対応できるようにビデオ通話システムを構築します
- 手続きナビゲーションの導入
 - ・ ライフイベント（転入や転出・おくやみ）などで、自分にはどのような手続きが必要なのか、どのような書類が必要なのかについて、電話をしなくても、いつでも、分かりやすく確認できるよう、オンライン上での問い合わせ対応である「手続きナビゲーション（オンライン上で質問に答えていくことで、必要な手続きや書類などを自動的に案内）」を導入します
- 複数の手続きを1つの窓口で実施できる仕組みの構築
 - ・ 上記手続きナビゲーションを職員側でも活用し、ライフイベント（転入や転出・おくやみ）などで必要な手続きがワンストップ（1つの窓口）で可能となる仕組みを構築します

⑤ 期待される効果

来庁者の手続きが簡略化されるとともに手続きにかかる時間が短縮され、利便性が向上します。また、窓口の混雑緩和や職員の業務効率化・合理化にもつながるため、面談やコミュニケーションが必要な人に丁寧な窓口サービスを提供することができます。

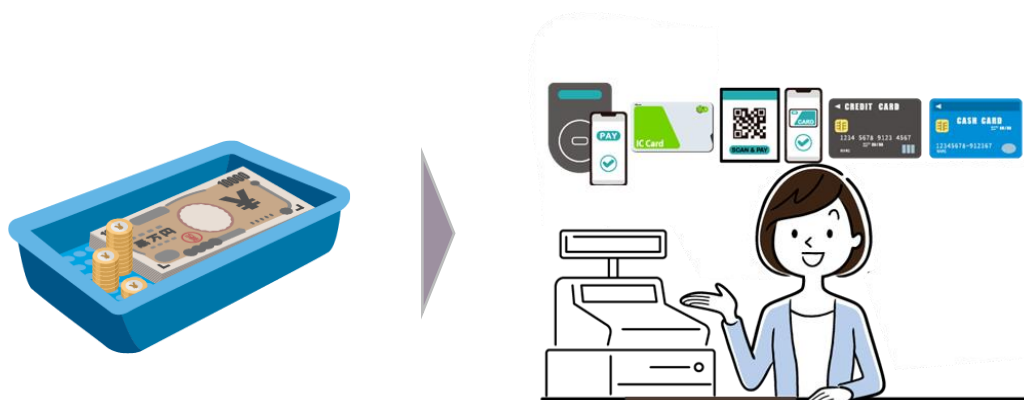
⑥ 主な取組スケジュール



(5) キャッシュレス決済の推進

① 取組の方向性

「市役所への支払いは現金で」というこれまでの市役所を再デザインし、現金に加えてキャッシュレス決済にも対応します。



② 現状

- 窓口での支払いは現金のみとなっています
- 市税などの公共料金はスマートフォンを使ったモバイル決済サービスによる支払いができます
- キャッシュレス決済推進に向けた国の取組や新型コロナウイルス感染症対策などにより、社会全体としてキャッシュレス決済のニーズが高まっています

③ 課題

- 民間事業者の間ではキャッシュレス決済が広く普及している状況にもかかわらず、市役所窓口での手数料などの支払いは現金のみ対応のものが大多数を占めており、利用者にとって不便な状況になっています
- 手数料などの支払いが現金払い前提になっているため、手続きのオンライン化を進める上での障壁になっています

④ 取組内容

➤ キャッシュレス決済の導入

- ・ 窓口での証明書発行手数料の支払いにキャッシュレス決済を導入するとともに、自動釣銭機(セミセルフレジ)を導入し、現金の受け渡しを減らすことで対応時間の短縮・混雑解消などを目指します

➤ キャッシュレス決済対象手続きの順次拡充

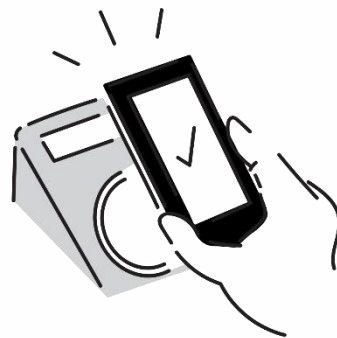
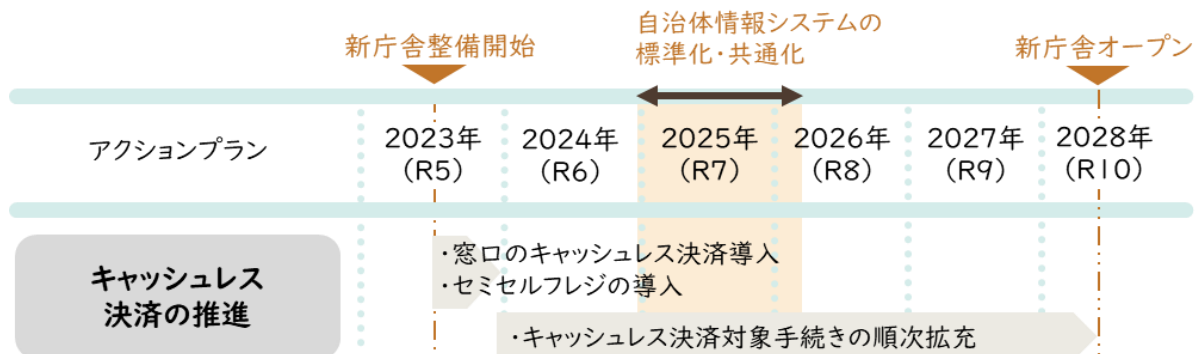
- ・ 窓口での証明書発行手数料の支払いの他、キャッシュレスで決済ができる手続きを順次拡充します。また電子申請システムでのオンライン決済を拡充します

⑤ 期待される効果

現金以外での支払い方法も選択可能となることで、利用者がそれぞれ利用したい方法で支払いができるため、利便性が向上します。

また、現金支払いの対応が削減されることで、接触機会の低減が期待できます。

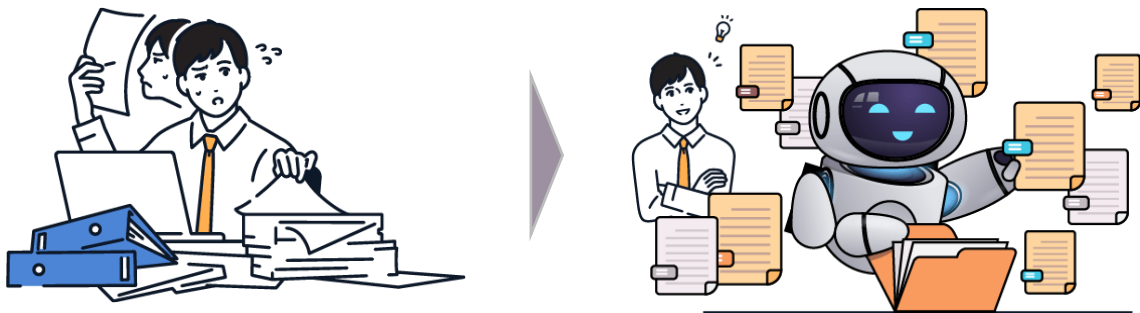
⑥ 主な取組スケジュール



(6) 業務プロセスの再デザイン～業務効率化と合理化の推進～

① 取組の方向性

従来の仕事の進め方の枠組みを**再デザイン**し、デジタル技術を活用したスマートな働き方で業務効率化・合理化し、市民サービスの向上につなげます。



② 現状

- 一部の業務で AI の音声認識機能を使った議事録作成支援システムやパソコン上で行う業務を自動化する RPA* (ロボティック・プロセス・オートメーション) を活用し、単純作業の自動化を進めています
- 電子決裁*を導入し、意思決定の迅速化や文書保管スペースの削減に取り組んでいます
- 一部の会議でペーパーレス会議を実施し、会議準備に要する時間や紙資料のコスト削減に取り組んでいます
- ビジネスチャットツール*を導入し、職員間のコミュニケーションの迅速化を図っています

③ 課題

- AI や RPA を活用している業務が限定的なため、最大限に効果を活かせていません
- 紙資料を印刷・配布した上で、集合形式の会議や研修がまだ多くあります

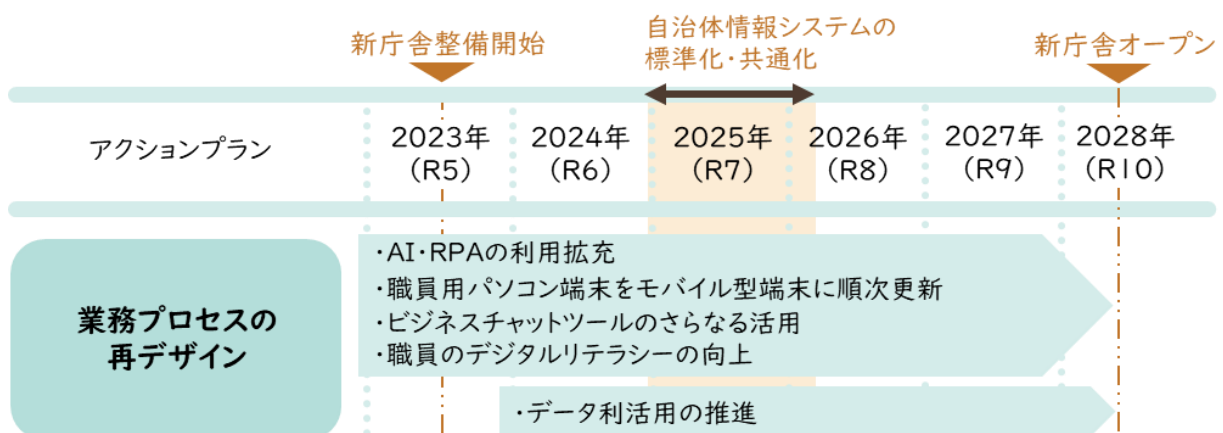
④ 取組内容

- AI・RPA の利用拡充
 - ・ 必要に応じて研修などを実施し、AI・RPA 導入の目的や有用性を職員間で共有するとともに、活用できる人材を育成していきます
 - ・ AI・RPA を導入する分野・業務を検討した上で、費用対効果の高いものから積極的に利用拡充していきます
- ペーパーレス化や業務効率化・合理化をさらに推進するため、職員用パソコン端末をモバイル型端末*に順次更新します
- ビジネスチャットツールをさらに活用して、職員間での情報や業務知識の共有を迅速に行い、コミュニケーションの効率化を目指します
- 職員のデジタル技術の活用力を高めるため、職員のデジタルリテラシー*を向上し、底上げを図ります
- デジタル技術の活用に合わせて、データの利活用を進め、サービスの向上に努めます

⑤ 期待される効果

デジタル技術を活用して創出した時間を、政策立案や相談業務など「職員が行うべき業務・職員でなければできない業務」に集中させ、これまで以上に市民に寄り添った親切・丁寧な対応を行います。

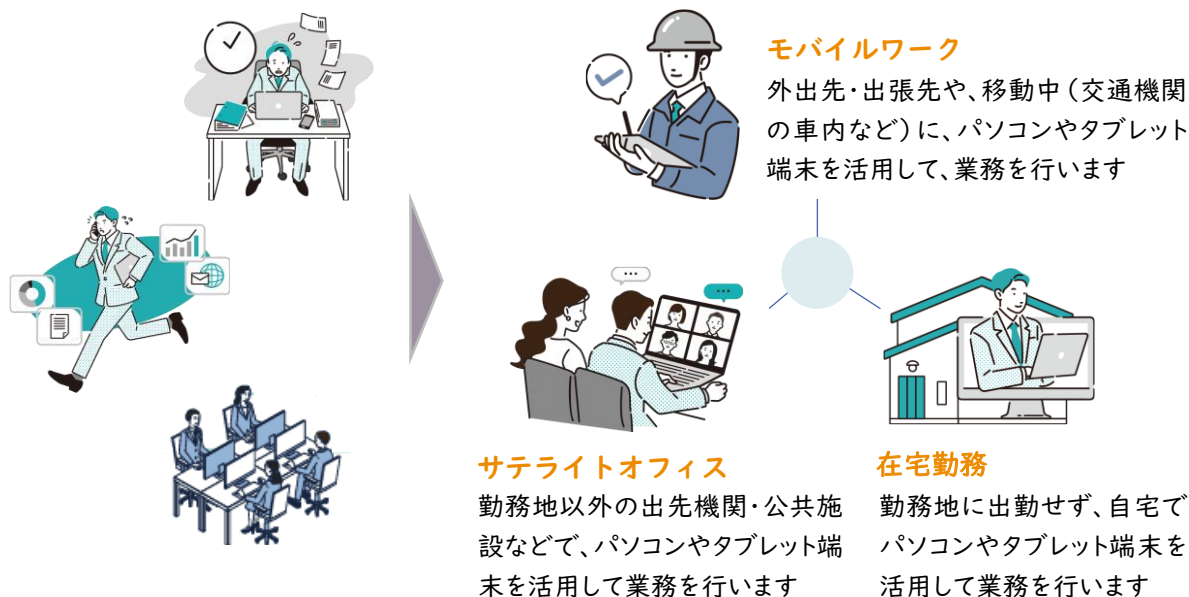
⑥ 主な取組スケジュール



(7) 多様な働き方の実現～リモートワークの推進～

① 取組の方向性

「職場の自席でなければ仕事ができない」というこれまでの働き方を**再デザイン**し、「モバイルワーク」「サテライトオフィス」「在宅勤務」といったリモートワークを促進することで、職員の柔軟で多様な働き方を実現し、職員が自身の意欲・能力を最大限発揮できる職場環境を目指します。



② 現状

- 新型コロナウイルス感染症拡大に伴う緊急事態宣言を契機として、職場と同じ環境で作業ができるモバイル型端末を導入し、リモートワークに活用しています
- 自席から離れていても円滑なコミュニケーションが取れるように、Web 会議やビジネスチャットツールなどの多様なコミュニケーションツールを導入・活用しています

③ 課題

- リモートワークを定着させるための意識や組織風土の変革が必要です
- リモートワーク可能な業務範囲拡大のための業務の仕分けに加え、職員の人材育成や労務管理、市民・事業者とのコミュニケーション方法を整理し定着させる必要があります
- リモートワークの拡大に向けた活用しやすいモバイル型端末、ネットワーク*、セキュリティ*環境のさらなる整備が必要です

④ 取組内容

- リモートワーク可能な業務の仕分けとともに、リモートワーク実施に関連するルールや業務ごとのガイドラインの設定・改訂を実施します
- リモートワークのモデルケースをつくり、体験談やメリットなど好事例を発信します。また、リモートワーク希望者がリモートワークを実施できなかった要因などの分析と対応案の策定を実施します
- 活用しやすいモバイル型端末やネットワーク環境を整備し、リモートワーク環境の改善を実施します
- 市内の公共施設（公民館、金剛連絡所など）、市内外のコワーキング*スペースなど、リモートワーク実施が可能な場所を設置します

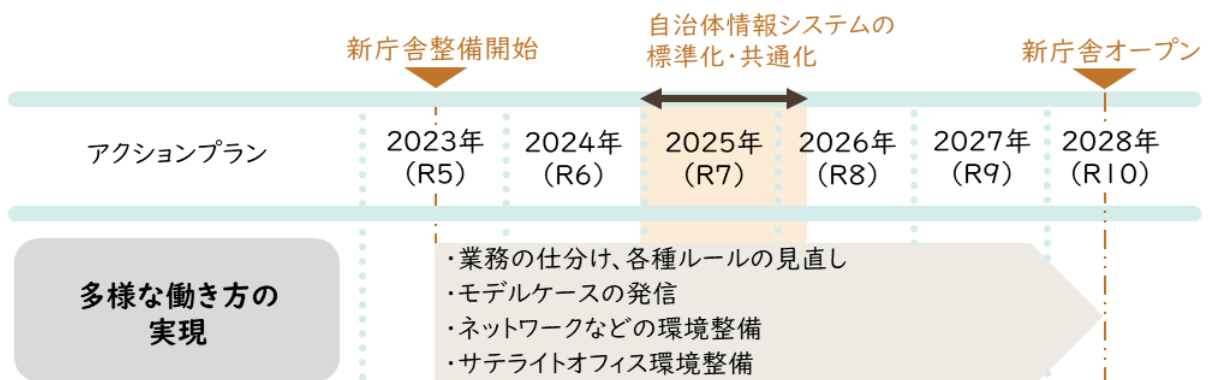
⑤ 期待される効果

職員一人ひとりが個々の環境や事情に応じて場所や時間にとらわれない働き方ができ、職員の意欲・能力が最大限発揮できるとともに、災害時や非常時にも業務を継続できる行政を実現します。

またモバイルワークでは、庁舎と出先や出張先間の移動時間の削減、移動時間などの隙間時間の有効活用より、創出した時間を市民サービスへ還元します。

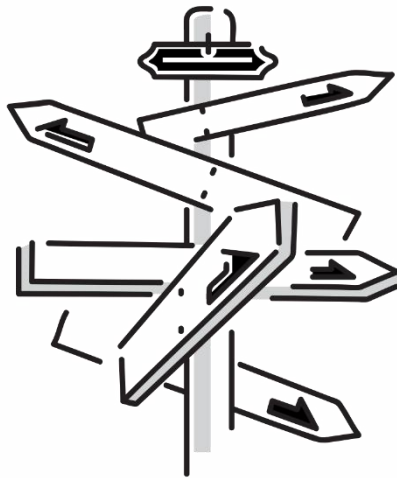
さらにサテライトオフィスを設置することで、公共施設の有効活用につながるるとともに他部署職員との活発なコミュニケーションの促進につながります。このことにより、新しいサービスの創出なども期待できます。

⑥ 主な取組スケジュール

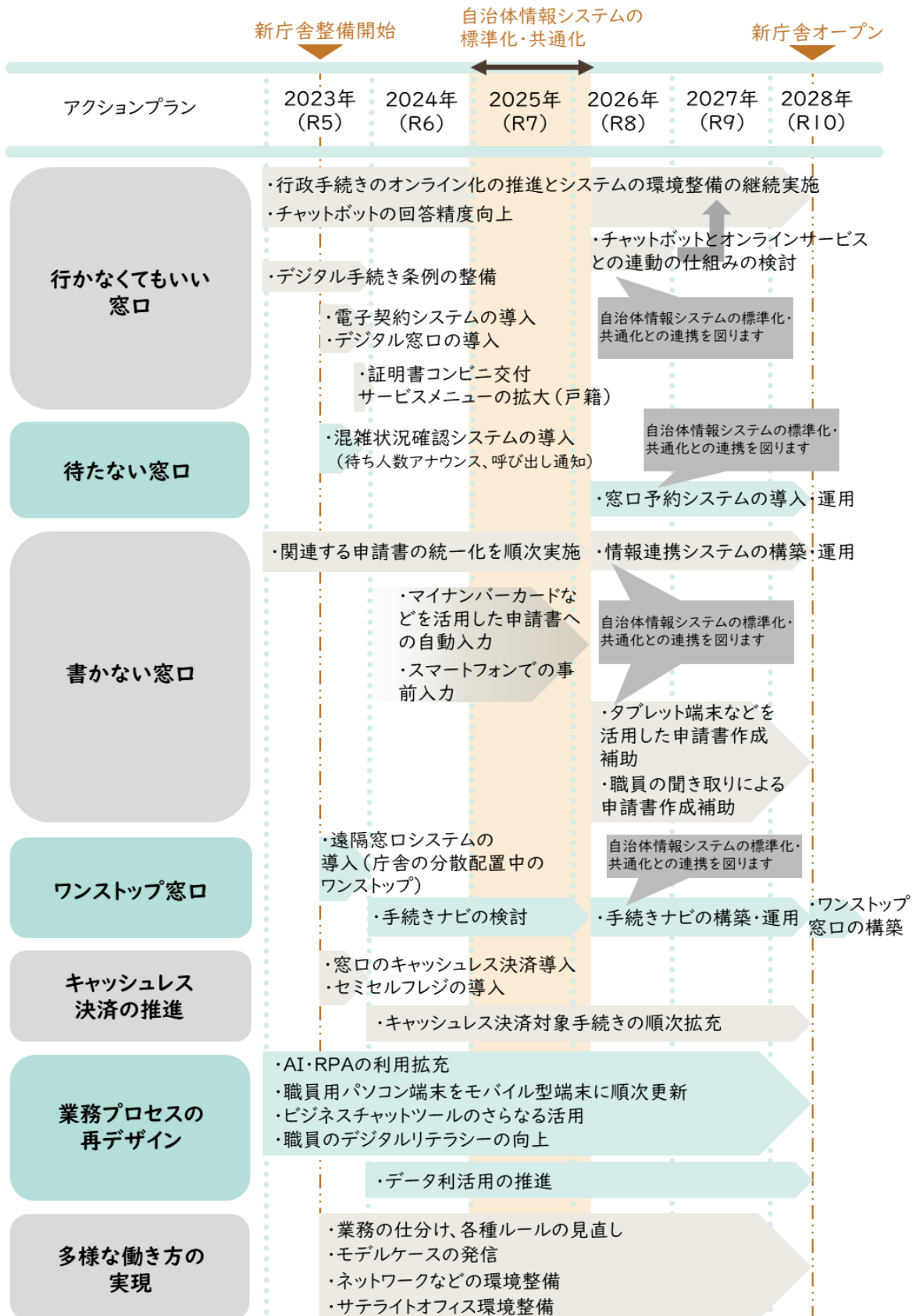


第5章

目指す姿の実現ロードマップ



第4章の各アクションプランに記載している主な取組の今後の予定を一覧にまとめました。



巻末資料

巻末資料1 デジタル推進員ワーキンググループでの検討結果……………37
巻末資料2 用語集……………41



巻末資料Ⅰ デジタル推進員ワーキンググループでの検討結果

本戦略策定のため、若手・中堅職員の知見を活用し、具体的な検討を行うことを目的として、デジタル推進員ワーキンググループを設置し、計62名の職員が、テーマごとに4つのグループに分かれ、計4回のワークショップを通じて、本市におけるDXの定義をはじめ、日常的な業務の課題や原因を話し合い、その解決策を提案しました。また、全職員を対象とした研修も実施し、DX実現に向けて認識を共有しました。

ワークショップで出た課題やその原因、提案された施策は、重要度や実現可能性を考慮して本戦略に反映させるとともに、事業化に向けた検討を進めていきます。

オンライン化の推進ワーキンググループ

- ◆ 手続きのオンライン化を進める上で、書面・対面を前提としている手続きが多い。例えば、以下のようなものが課題としてある
 - 申請内容の真正性について、本人確認や署名捺印が必要な申請がまだ多く残っている
 - 申請に必要な添付書類が多かったり、データ化が難しかったりする
 - ◇ 手続きのオンライン化を進めるにあたって、本人確認のルールや添付書類のルールを整理して、できるところ、必要などころからオンライン化していく。また、他の部署ですでに手続きのオンライン化を進めているものもあるので、どのように進めているか部門横断的なディスカッションの場を設けたい
- ◆ 申請者からの一方通行のオンライン申請だと、申請を受理した旨の通知や申請に不備があった場合の連絡ができず、結局書面や対面・電話でやりとりを行うことになってしまう
 - ◇ 市役所からの通知や不備の連絡もオンラインで完結できるように、双方向のコミュニケーションができるオンライン申請になればお互いに便利だと思う
- ◆ 手続きをオンライン化しても業務システムがそれに対応していないと、結局紙で申請書を印刷したり、別システムに手入力したりすることになってしまい効率的でない
 - ◇ オンライン申請と業務システム間のデータ連携ができるようにする

スマート窓口の推進ワーキンググループ

- ◆ 電話での問い合わせが多く、市役所の開庁時間での対応となるため、いつでも問い合わせができる仕組みが必要
 - ◇ 市ウェブサイトで欲しい情報をすぐに見られるようにする。またチャットボット(とっぴーに質問する)を充実させて、問い合わせから申請まで完結できると、とても便利だと思う
- ◆ 窓口が混雑していて、市民の皆さんの待ち時間が長い
 - ◇ 事前に混雑状況(待ち時間や待ち人数)が分かれば、空いているときに来庁できるので、市民の皆さんはスムーズに手続きできるのではないかと
- ◆ 申請書の書き方が難しい上に、手書きで何枚も書かないといけない。
 - ◇ マイナンバーカードを利用するなどして、名前や住所を読み取り、申請書に転記できれば何回も同じことを書かなくて済む
 - ◇ パソコンやスマートフォンでのオンライン入力フォームで申請書の事前作成ができる仕組み
 - ◇ タブレット端末などを使ったり、職員が聞き取ったりして申請書の作成を補助できると市民の皆さんや職員にとって効率的だと思う
- ◆ 現状では、複数の手続きのためいろいろな窓口を回る必要がある上に、各窓口で何度も来庁理由を説明してから手続きしている。
 - ◇ 最初の窓口で受け付けた内容は各窓口にすぐに連携され、複数の窓口を回るとしても、スムーズに手続きを受けられるようにしたい
 - ◇ 転出・転入やおくやみ手続きなど、関連する手続きはワンストップでできるような窓口があれば良い

リモートワークの推進ワーキンググループ

◆ リモートワークに対する否定的な見解や意識がある

- ◇ リモートワークで何を実現したいかを明確にする必要がある。非常時の業務継続、業務効率化・合理化、多様な働き方の実現による職員の能力の発揮など
- ◇ 「リモートワーク=在宅勤務」というイメージがあるため、できないと思ってしまう。リモートワークには在宅勤務以外にもモバイルワークやサテライトオフィスといった形態もあり、「リモートワーク=自席以外で仕事をする」と、職場や業態に応じて使い分けができるという考え方を定着させる必要がある
- ◇ リモートワークの好事例やモデルケースを全庁的に発信・共有することで他の部署でも取り組みやすくなるのではないかと
- ◇ リモートワークが難しいというイメージがある窓口職場の意見を聞いたり、リモートワークを希望したのにできなかった人へのアンケートを実施したりすることで、リモートワークが進まない原因を調査することも大事

◆ 紙前提の業務があるため、リモートワークできない

- ◇ ペーパーレスやそれに伴う電子決裁の利用率を高めることで、自席で業務をすることが前提でなくなれば、リモートワークも進むのではないかと
- ◇ リモートワークの推進にあたり、各課の業務を洗い出す必要がある。業務を洗い出す際は、「リモートワークができる業務」を設定するのも大事だが、「リモートワークではいけない業務」を設定し、それ以外はやっても良いと、業務の幅を広げてあげるのも良い
- ◇ 業務の洗い出しやルール決定にあたっては、各課だけでなく、第三者（コンサル、アドバイザー的な役割の他部署の職員）が入って検討していくのが良い

さらなるデジタル活用の推進ワーキンググループ

- ◆ 職員用パソコン端末がモバイル型端末でないため、他部署との打ち合わせや会議を紙で行う必要がある
 - ◇ 職員一人ひとりがモバイル型端末で仕事ができれば、業務効率化・合理化やペーパーレスにもつながるのではない
- ◆ 資料のデータを手入力で整理しなければならない
 - ◇ RPA を活用する
- ◆ 文書管理システムや電子決裁システムなど、各種業務システムの UI* / UX* を向上してほしい
 - ◇ 操作性が向上することで、業務効率化・合理化となり、結果として行政サービスへ還元できるのではない



巻末資料2 用語集

用語	説明文
AI(人工知能)	Artificial Intelligence(アーティフィシャル インテリジェンス)の略称。人工的に作られた知能を持つコンピューターシステムやソフトウェアのこと。機械であるコンピューター自身が学び、従来人間にしかできなかったような高度に知的な作業や判断を行うことができる。
CIO (最高情報責任者)	Chief Information Officer(チーフ インフォメーション オフィサー)の略称。組織内の情報の取扱いや情報システム、情報技術(IT)、デジタル技術について統括する責任者のこと。
DX	Digital Transformation(デジタル・トランスフォーメーション)の略称。デジタル技術の活用により、今まで実現できなかった新たなサービスや価値が生まれ、人々の生活がより良いものへと変革すること。スウェーデン・ウメオ大学のエリック・ストルターマン教授が提唱した概念。Transformation は「変形」や「変革」の意味で、英語圏では接頭語“trans-”を「X」と簡略して標記することが一般的。
ICT (情報通信技術)	Information and Communication Technology(インフォメーション コミュニケーション テクノロジー)の略称。情報を伝達する方法や情報伝達を活用する方法などを指す。
RPA	Robotic Process Automation(ロボティック プロセス オートメーション)の略称。人間がコンピューターを操作して行う作業を、コンピューター上で動くロボットが自動的に操作することによって代替すること。
SDGs (持続可能な開発目標)	Sustainable Development Goals(サステナブル デベロップメント ゴールズ)の略称。2030年までに持続可能でよりよい世界を目指す全世界共通の国際目標のこと。17のゴール・169のターゲットから構成され、地球上の「誰一人取り残さない」ことを理念としている。
UI	User Interface(ユーザー インターフェース)の略称。システムの表示画面の見やすさや操作方法の分かりやすさのこと。
UX	User Experience(ユーザー エクスペリエンス)の略称。「利用体験」「利用者体験」などの意味で用いられる。特定のサービスや製品を利用する前、利用している最中および利用後に、個々の利用者が感じる有用さ、信頼性、心地よさ、感動などの認識や経験のこと。質の高いUXを提供するためには、UIが優れている必要がある。

用語	説明文
VR (仮想現実)	Virtual Reality (バーチャル・リアリティ) の略称。コンピューターによって創り出された仮想的な空間などを現実であるかのように疑似体験できる仕組み。
アクセシビリティ	アクセシビリティは、英語では「近づきやすさ」、「利用のしやすさ」、「便利であること」などと訳される。高齢者や障がいの有無などにかかわらず、すべての利用者が機器・サービスを円滑に利用できること。
ガバメントクラウド	国や自治体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。
キャッシュレス決済	お札や硬貨といった現金(キャッシュ)を使わずに、買い物や支払いなどのお金のやり取りができること(クレジットカードや電子マネーなど)。
クラウド	企業や個人がインターネットなどの通信回線を通じて遠隔地にあるデータセンターなどに用意された情報システムにアクセスすることを可能にしたコンピューター技術のこと。
コワーキング	事務所スペース、会議室、打ち合わせスペースなどを共有しながら仕事を行う共働ワークスタイル。
セキュリティ	暗号や防御のためのソフトウェア、アクセスの制御のためのソフトウェア、アクセスの制限などを用いて、データやシステム、通信経路などを保護し、機密漏洩や外部からの攻撃、改ざんなどの危険を排除することを指す。
チャットボット	ユーザーが入力するテキストや音声に対して、ロボットが自動的に回答する会話型システムの総称。
デジタル・デバイド	情報技術(特にインターネット)の恩恵を受けることのできる人とできない人の間に生じる情報格差。
デジタルリテラシー	デジタルについて理解し、デジタル技術を業務などに活用する能力のこと。
電子契約	従来、紙の契約書に印鑑を押印していた契約を電子化すること。
電子決裁	従来、紙の申請書類にハンコを押すことで決裁としていた作業を電子化すること。
ネットワーク	パソコンやスマートフォンなどの通信端末や各種サーバーの間を有線や無線でつなぎ、情報の伝送を行うための通信設備。
ビジネスチャットツール	業務での利用を目的に、文字によってリアルタイムでのコミュニケーションができるツール。
ペーパーレス	書類や文書を電子化し、紙を使わずに伝達や保管を行うこと。

用語	説明文
ベンダー	製品やサービスを利用者に販売する事業者のこと。
マイナンバーカード	行政機関への申請によって交付され、マイナンバー（個人番号）が記載された顔写真付のカード。本人確認書類として利用できるほか、IC チップに格納された電子的に個人を認証する機能（電子証明書）により行政手続のオンライン申請を行うことができる。
モバイル型端末	小型軽量で持ち運ぶことができる小型ノートパソコン・スマートフォン・タブレット型端末などの情報端末装置のこと。
ユーザビリティ	機器やシステムの使いやすさ、使い勝手のこと。利用者が操作して目的を達するまでの間に、迷ったり、間違えたり、ストレスを感じたりすることなく利用できる度合いを表す。
リモートワーク	勤務形態の一種で、職員が会社に出社することなく、会社以外の遠隔の場所で業務を行うこと。
ワーク・ライフ・バランス	働くすべての人々が、「仕事」と育児や介護、趣味や学習、休養、地域活動といった「仕事以外の生活」との調和をとり、その両方を充実させる働き方・生き方。





富田林市 市長公室 デジタル推進室

〒584-8511 大阪府富田林市常盤町1番1号

TEL : 0721-25-1000

FAX : 0721-20-0200