

第1章 戦略策定の背景

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

→自治体情報システムの標準化・共通化への対応が必要です

4. 人口減少社会への対応

5. 新庁舎整備について

→令和5年(2023年)度から新庁舎の整備がはじまります

こうした背景を踏まえて、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

◆DX(デジタル・トランスフォーメーション)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」

→この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。そこで将来の市役所のイメージを共有するために、第2章で本戦略におけるDXを定義しました。

第2章 戦略の概要

1. 戦略におけるDXとは

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

2. 戦略の目的

→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

3. 戦略の期間と推進方法

→戦略期間は令和10年(2028年)の新庁舎グランドオープンまでとし、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ます

4. 戦略と各種計画の関係

→国の「デジタル社会の実現に向けた重点計画」「自治体DX推進計画」、本市の「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」を踏まえます

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、デジタル推進室が総合企画を担い、本戦略を推進します。また、外部人材も効果的に活用することとします。

6. 戦略とSDGsとの関係

→本戦略においてもSDGsの考え方を踏まえて取組を進めます。デジタル・デバインドへの対応もその取組の一つです

第3章 目指す姿と基本方針

1. 戦略が目指す姿

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

2. 基本方針

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

3. 具体的な取組内容

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

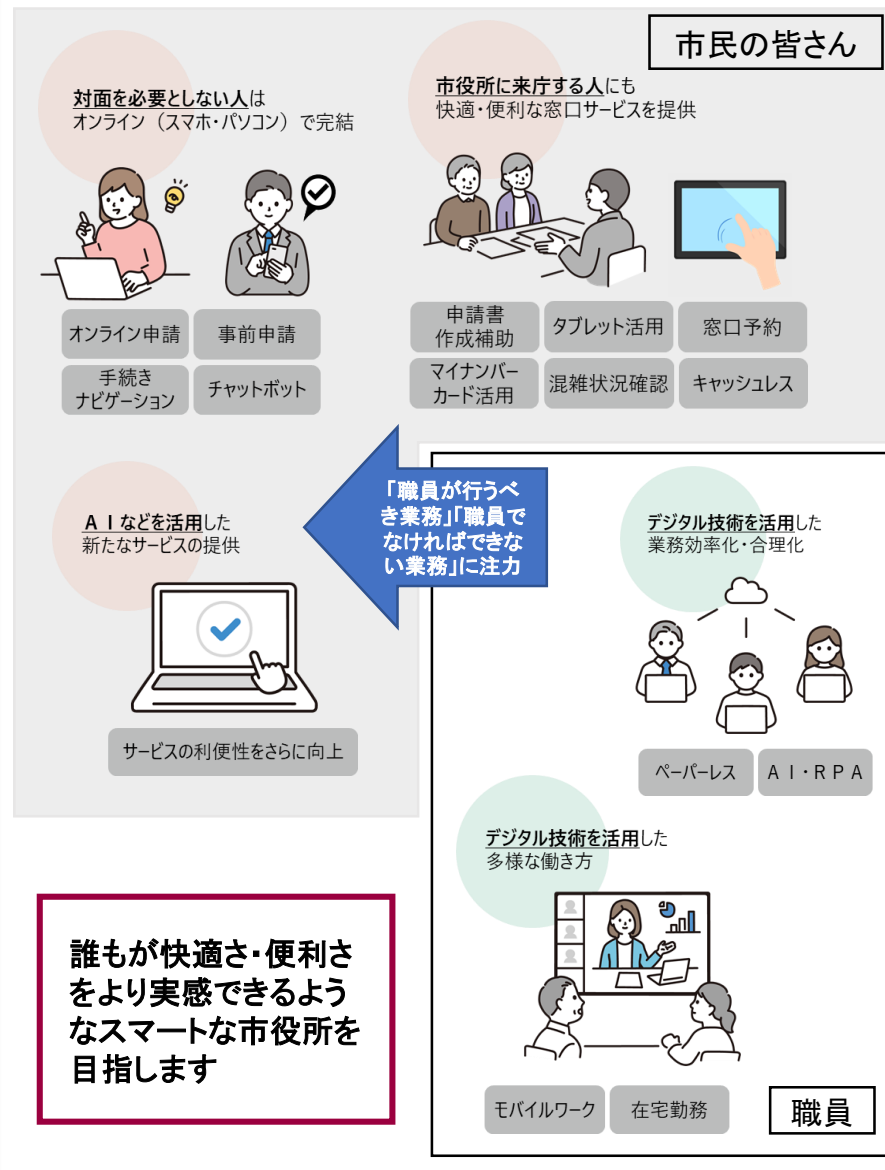
④ワンストップ窓口

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

⑦多様な働き方の実現

スマート市役所のイメージ



第4章 7つのアクションプラン

基本方針	アクションプラン	取組の方向性	取組内容
市民の皆さん にとってス マートな市役 所の実現	1 行かなくてもいい 窓口	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	<ul style="list-style-type: none"> ➢ 行政手続きのオンライン化の推進とシステム環境整備の継続実施 ➢ チャットボットの回答精度の向上 ➢ チャットボットとオンラインサービスとの連動の仕組みの検討 ➢ デジタル手続き条例の整備 ➢ 電子契約システムの導入 ➢ デジタル窓口の導入 ➢ 証明書コンビニ交付サービスメニューの拡大(戸籍)
	2 待たない 窓口	窓口での待ち時間の 短縮・見える化を実現	<ul style="list-style-type: none"> ➢ 混雑状況確認システムの導入(待ち人数のアナウンスと呼び出し通知) ➢ 窓口予約システムの検討・導入
	3 書かない 窓口	市役所の手続におい て記載いただく項目を 最小限にすることを実 現	<ul style="list-style-type: none"> ➢ 関連する申請書の統一化を順次実施 ➢ 情報連携システムの構築・運用 ➢ 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 ➢ スマートフォンでの事前入力 ➢ タブレット端末などを活用した申請書作成補助 ➢ 職員の聞き取りによる申請書作成補助
	4 ワンストップ 窓口	1カ所で複数の手続き をすることができる窓 口を実現	<ul style="list-style-type: none"> ➢ 遠隔窓口システムの導入(庁舎分散配置中のワンストップ) ➢ 手続きナビの検討、手続きナビの構築・運用 ➢ ワンストップ窓口の構築
	5 キャッシュレス 決済の推進	現金に加えてキャッ シュレス決済にも対応	<ul style="list-style-type: none"> ➢ 窓口のキャッシュレス決済導入、セミセルフレジの導入 ➢ キャッシュレス決済対象手続きの順次拡大

第4章 7つのアクションプラン

基本方針	アクションプラン	取組の方向性	取組内容
職員にとって スマートな市 役所の実現	6 業務プロセスの 再デザイン	デジタル技術も活用し 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 につなげる	<ul style="list-style-type: none"> ➢ AI・RPAの利用拡充 ➢ 職員用パソコン端末をモバイル型端末へ順次更新することにより、ペーパーレス化や業務効率化・合理化をさらに推進 ➢ ビジネスチャットツールのさらなる活用により、職員間での情報や業務知識の共有、コミュニケーションの効率化を推進 ➢ 職員のデジタルリテラシーの向上、底上げにより、職員のデジタル技術の活用力を向上 ➢ デジタル技術の活用に合わせて、データの利活用を推進
	7 多様な働き方の 実現	「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 場環境を目指す	<ul style="list-style-type: none"> ➢ 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 ➢ 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の発信、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 ➢ 活用しやすいモバイル型端末やネットワーク環境の整備、改善 ➢ 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の設置

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

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

令和5年3月