

臼杵市DX推進計画

(令和4年度～令和6年度)



臼杵市

令和4年4月

【目次】

1. 臼杵市の現状

2. 臼杵市の課題

3. 計画の概要等

- ① 計画の趣旨
- ② 計画の位置付け
- ③ 計画の期間
- ④ デジタルトランスフォーメーションとは
- ⑤ 計画の推進体制

4. 施策の全体像

5. 個別施策

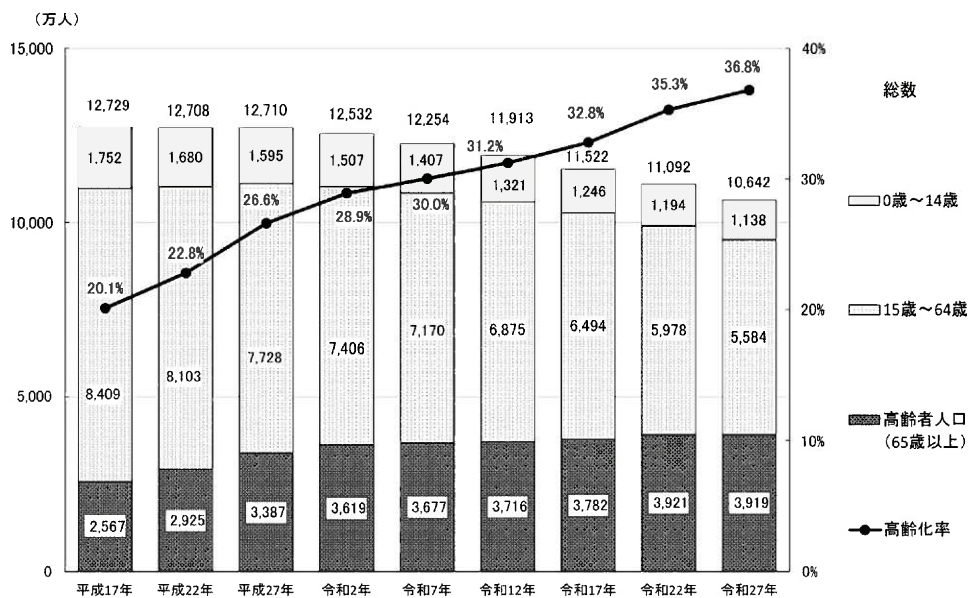
- ① ICTサービスの拡大
- ② データ利活用の推進
- ③ 行政手続・事務オンライン化
- ④ 業務システムの標準化・共同利用
- ⑤ デジタル基盤の整備
- ⑥ ICT教育の推進及び校務の一元・効率化

参考資料 DXを推進して変わる市民のすがた

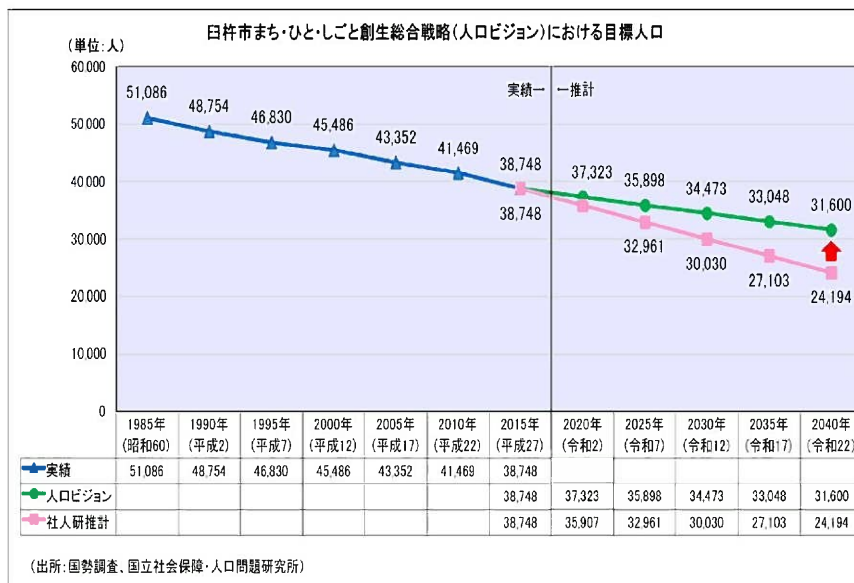
1. 臼杵市の現状

全国の自治体と同様に本市においても、少子高齢化(下図①)や加速化する人口減少(下図②)の中、市民ニーズは多様化し、業務は増加傾向にあります。さらに働き方改革に伴うワークライフバランスの実現や新型コロナウイルスに端を発する新しい生活様式の実践など社会情勢が目まぐるしく変化しており、それらの課題に対応しなければならない状況に直面しています。しかしながら、職員数を増やすことが難しいなかで市民サービスのレベルを低下させることなく業務を維持するためには、市政業務の効率化や簡素化が求められています。

また、今後は人口減少により、地方交付税・地方税収等の減少も予想され、限られた資源(ヒト・モノ・カネ)を、市政業務に最大限に効果を発揮できるよう配分する必要があります。



図①(臼杵市高齢者福祉計画及び第8期介護保険事業計画より)



図②(第2期臼杵市まち・ひと・しごと創生総合戦略(令和2年3月)より)

2. 臼杵市の課題

少子高齢化・加速する人口減少の対策として移住定住施策などを行ってきたものの、本市においても人口減少に歯止めがかからない状況となっています。

また、本市が提供する行政サービスの現状は、申請書毎に記名押印が必要など、手続き自体も煩雑で、市役所まで足を運んでいただく必要があります。加えて、来庁いただいても様々な課を回り、長時間お待ちいただくこともあります。そのような中、デジタル化の推進の一環として、令和3年4月には押印については9割以上の廃止を実施したものの、申請書の記名などは残っている状況です。

さらに、市役所内においても、働き方改革関連法による長時間勤務の上限設定や有給休暇取得が義務化される一方で、多様化する市民ニーズ等に対応していかなければなりません。そのため、これまで市として実施してきた作業を明確にし、市が行う業務・民間が行う業務、職員が行うべき業務・委託する業務、AI・RPA等自動化できる業務等の切り分けを行い抜本的な業務改革を行う必要があります。加えて、新型コロナウイルス感染症の蔓延により新しい生活様式の実践や非接触社会の実現等、生活環境、職場環境の変更を求められており、社会全体のデジタル化への変革が強く求められています。また、デジタル社会に変革した際に対応できない市民がいないよう「誰一人取り残さないデジタル化」の実践が必要です。

このような課題を踏まえ、本市は、デジタルトランスフォーメーションを積極的に推進し、市民生活の利便性向上、デジタルファースト、ワンスオンリー、コネクテッドワンストップの早期の取組が必要となっています。

AI	Artificial Intelligence (アーティフィシャルインテリジェンス) の略で、人工的な方法による学習、推論、判断等の知的な機能の実現及び人工的な方法により実現した当該機能の活用に関する技術のこと。
RPA	Robotic Process Automation (ロボティックプロセスオートメーション) の略で、ソフトウェアロボットによる事務処理の自動化のこと。

【デジタル化3原則】

①デジタルファースト：国民が、個々の手続・サービスについて最初から最後まで一貫してデジタルで完結できる社会の構築。

②ワンスオンリー：一度提出した情報は再提出不要。バックオフィス連携により添付書類を撤廃。

③コネクテッド・ワンストップ：民間サービスを含め、一か所でサービスを完結。(例) 個人のライフイベント (転居、死亡・相続等)、法人のイベント (法人設立、役員変更等)

3. 計画の概要等

① 計画の趣旨

本市では、「第2次臼杵市総合計画」2015年(平成27年度)～2024(令和6年度)を策定し、まちの将来像の実現に向けた取組を推進してきました。その後、より一層進行する人口減少や少子高齢化への対応を中心に、取組の方向性と目標の再調整を行った「第2次臼杵市総合計画～後期基本計画～」2020年(令和2年度)～2024年(令和6年度)を策定したところです。

また、「第2次臼杵市行財政活性化大綱」においては、①市民のお役に立つ頼もしい市役所の実現②持続可能な市役所経営③市民と共に歩む市役所を基本方針として、行財政の活性化を図るため、令和2年度に推進項目を見直し、改定しました。

加えて「第2期臼杵市まち・ひと・しごと創生総合戦略」では、視点③「新しい時代の流れを力にする」を追加し、Society5.0の実現を視野に、ICT(情報通信技術)を活用し、まち・ひと・しごと創生の施策を横断的に結びつけることで地域課題の解決に取り組むこととしております。

ここ十数年、ICTは目覚ましく進歩を続けており、特にスマートフォンやタブレット端末等の普及、5G(第5世代移動通信システム)やWi-Fi等のネットワークインフラの整備により、誰でもどこでも24時間インターネットを当たり前のように利用しており、インターネットがなくては生活が不便に感じる時代になっています。また、前述の現状・課題を解決するために、デジタル化の加速が必要となっています。

こうした中、本市においても高度なデジタル社会に対応するため、目指すべき方向性を明らかにし、市民、民間事業者、大学などの学術・研究機関と、いわゆる産学官連携を強化しながら、戦略的に各施策を計画・遂行していくことが重要です。そのようなことから、これまで進めてきた「快適で住み心地一番のまちづくり」の充実に加え、歴史的な大転換期の変化に挑戦し「優しく力強い臼杵市」を築くため、デジタル社会構築に向けた取り組みを迅速、かつ着実に進めるビジョンとして、「臼杵市デジタルトランスフォーメーション推進計画」を策定します。

なお、今回の計画では、行政サービスのデジタル化と市民の利便性向上を中心に記載しており、今後は本市全域のデジタル・トランスフォーメーションの導入に向け計画改訂していきます。

② 計画の位置付け

本計画は、本市のDXに関して取組む内容を示すものであり、本市の最上位計画で、まちづくりの方向性を示す「第2次臼杵市総合計画～後期基本計画～」のうち、人口減少・少子高齢化に対応する取り組みを具体化し、着実な実施につなげていく「第2期臼杵市まち・ひと・しごと創生総合戦略」及び市政運営を支える基盤としての市役所を強化し、持続可能ものとなることを目指す「第2次臼杵市行財政活性化大綱」の実現を、デジタル化の面から下支えすることにより、臼杵市総合計画に掲げる『日本の心が息づくまち臼杵～「おだやかさ」と「たくましさ」を未来につなぐ～』をより質高く、実現できるよう目指します。

国においてはデジタル社会の実現に向けた様々な取組が行われており、Society5.0を提唱し、その後令和元年6月に「世界最先端デジタル国家創造宣言・官民データ活用推進基本計画」の改訂が閣議決定、令和2年12月25日に「自治体デジタル・トランスフォーメーション推進計画」を策定、そして令和3年9月1日には「デジタル庁」が設置されました。

こうした国が主導する取り組みにあわせ、本計画は本市の特性や実情を踏まえて、「自治体DX推進計画」の重点取組事項である行政手続のオンライン化等の行政サービスの向上や市政運営の効率化・高度化を図る「行政のデジタル化」だけでなく、地域のポテンシャルや文化も高まる計画とします。

なお、本計画はICT化・デジタル化の推進に向けた基本方針を示したものであり個別施策の進捗管理は実施するものではありません。

③ 計画の期間

この「臼杵市デジタルトランスフォーメーション推進計画」の期間は、2024年度(令和6年度)までとします。

その後は、「(仮称)第3次臼杵市総合計画」及び社会情勢の変化等の外部環境への対応を反映することを目的として適宜改訂を実施するものとします。



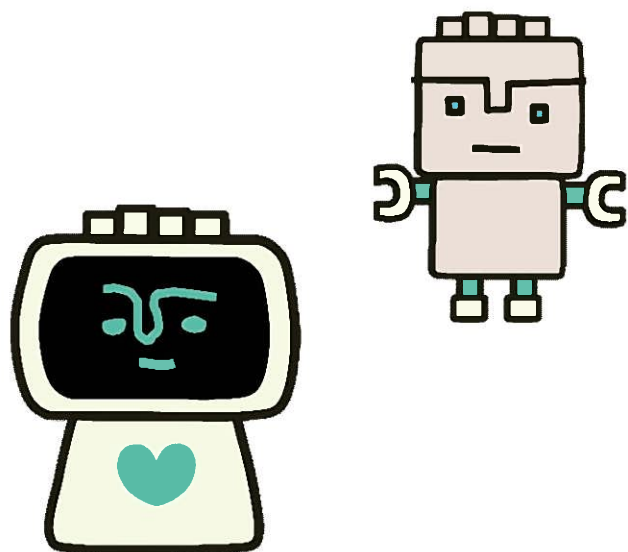
④ デジタルトランスフォーメーションとは

デジタルトランスフォーメーションとは、様々なモノやサービスがデジタル化により便利になり、その結果、社会にICTが浸透することで、それまでには実現できなかった新たなサービスや価値が生まれる社会やサービスの変革を意味し、デジタル(Digital)とトランスフォーメーション(Transformation)をあわせた造語で、英語圏ではTransをXと表記する習慣があるため、DXと省略されます。

少子高齢化や人口減少が進んでいる本市の現状と課題を解決するカギとなるのが、このデジタルトランスフォーメーションです。しかし、デジタルトランスフォーメーションは短期間で実現できるものではありません。ICTで提供される様々なサービスを、誰もが利用できるものとして推進し、長期的なビジョンを掲げて計画的に進めていく必要があります。

そのため、本市におけるデジタルトランスフォーメーションの定義は以下の通りとします。

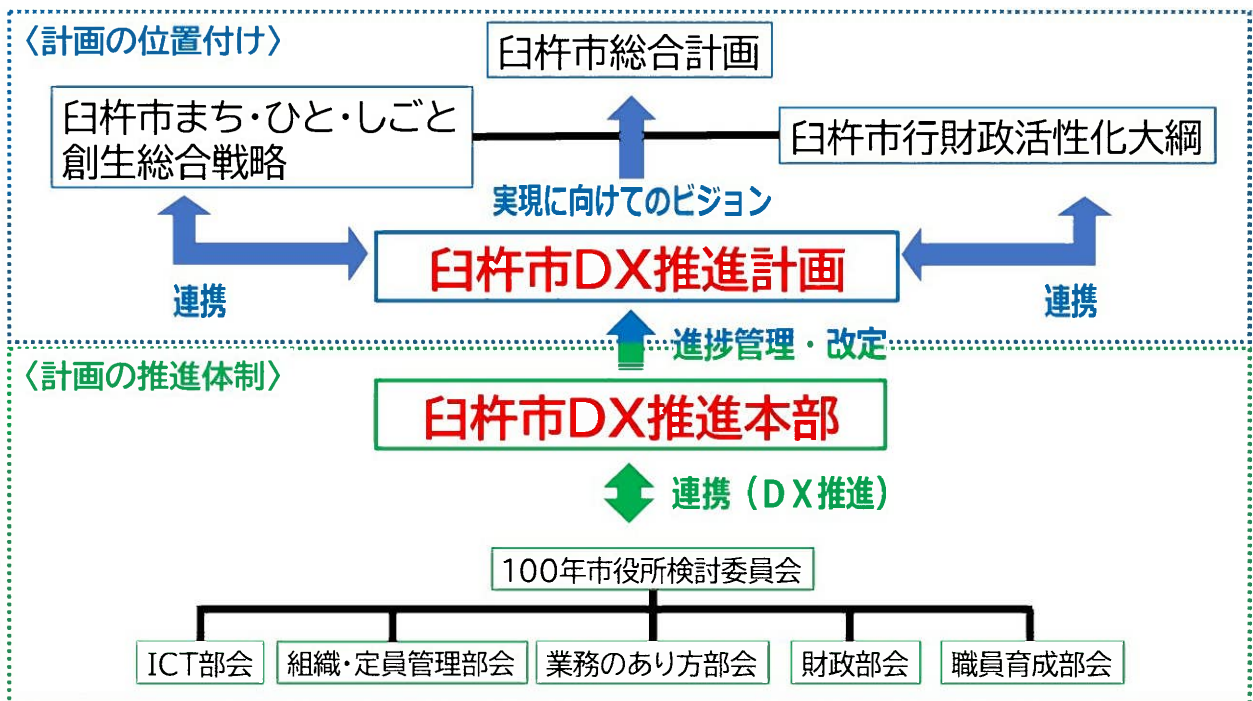
単なる新しいデジタル技術(ICT)の導入ではなく、政策、組織の在り方、業務の在り方等を新しい技術に合わせて変革し、地域における様々な課題の解決や新しい白杵市への発展を促すこと。



⑤ 計画の推進体制

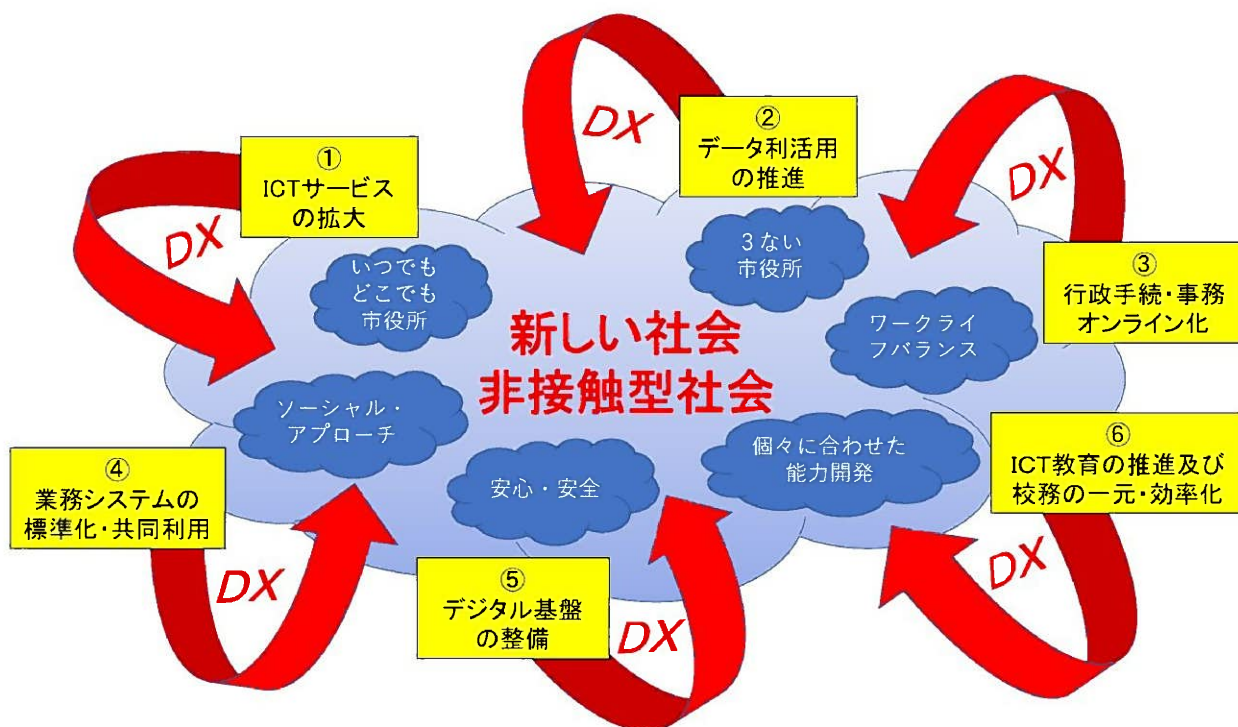
「臼杵市デジタルトランスフォーメーション推進計画」に示す施策を推進するための全庁的な推進組織として、副市長を最高デジタル責任者(CDO)として「臼杵市デジタルトランスフォーメーション推進本部(臼杵市DX推進本部)」(図③)を中心に、着実にICT化・デジタル化を推進します。また、主要な課題に対しては、臼杵市DX推進本部の下に「100年市役所検討委員会」及び各部会を取り入れ、庁内横断的に取組むものとしします。

また、必要に応じICTに関する外部の学識経験者の専門的な立場から意見をいただき、臼杵市のICT化・デジタル化を推進します。



図③(計画の推進体制)

4. 施策の全体像

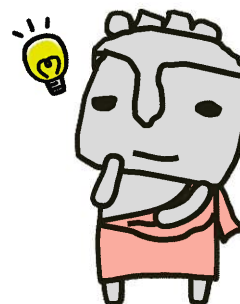


【実施すべき施策】

- | | |
|-------------------|------------------------|
| 1. ICTサービスの拡大 | 4. 業務システムの標準化・共同利用 |
| 2. データ利活用の推進 | 5. デジタル基盤の整備 |
| 3. 行政手続・事務のオンライン化 | 6. ICT教育の推進及び校務の一元・効率化 |

DXを推進し、新しい社会・非接触型社会の実現へ

- ☆ ソーシャルアプローチ
- ☆ ワークライフバランス
- ☆ 3ない市役所 『3ない…行かない、待たない、かかない(書かない・欠かない)』
- ☆ いつでもどこでも市役所
- ☆ 安心・安全



5. 個別施策

① ICTサービスの拡大

ICTは、今や市民生活に欠かせないツールとして大きな役割を担っています。今般の新型コロナウイルス感染症の拡大によって求められる社会的距離の確保（フィジカルディスタンス）をはじめとする「新しい生活様式」に対応しながら、持続可能かつ安全に市民サービスを提供していく必要があります。

【個別施策】	【これまでの取組】	【計画期間内の取組】	【将来のすがた】
スマホで完結行政サービス	<ul style="list-style-type: none"> ・市民アンケートのインターネット回答 ・ぴったりサービス導入（児童手当現況届・不在者投票の請求） 	<ul style="list-style-type: none"> ・ぴったりサービス導入（子ども子育て13業務、介護15業務） ・電子申請システム導入 	<ul style="list-style-type: none"> ・全ての行政サービスがオンライン申請可能 ・個人に合わせて必要な情報を通知（プッシュ配信）
自宅で完結行政サービス			
いつでも、どこでも行政サービス			
公金決済サービス	<ul style="list-style-type: none"> ・市税等のキャッシュレス決済可能 	<ul style="list-style-type: none"> ・公金等のキャッシュレス決済可能（二次元バーコード等） 	<ul style="list-style-type: none"> ・臼杵市への支払いは全てキャッシュレス決済対応

② データ利活用の推進

近年整備されたネットワークインフラを通じて流通する多様かつ大量の情報を適正かつ効果的に活用することにより、本市における諸課題の解決に資する環境をより一層整備することが重要であることから、官民データの適正かつ効果的な活用の推進に関し、安全で安心して暮らせる社会及び快適な生活環境の実現に寄与することを目的とします。

【個別施策】	【これまでの取組】	【計画期間内の取組】	【将来のすがた】
オープンデータの促進	<ul style="list-style-type: none"> ・市指定の避難所情報の提供 ・VACAN（避難所混雑状況可視化サービス） 	<ul style="list-style-type: none"> ・大分県内自治体と連携してオープンデータの種類拡大 ・情報更新のためのネットワーク整理 	<ul style="list-style-type: none"> ・提供可能なデータの公開 ・利用者が加工しやすい形式での提供
データの収集・分析	<ul style="list-style-type: none"> ・業務の可視化 	<ul style="list-style-type: none"> ・業務再設計、業務再構築に向けたデータの収集・分析 ・システム間連携の実施・検討 	<ul style="list-style-type: none"> ・市民のワンストップの徹底
各課のデータ連携・システム連携			

③ 行政手続・事務オンライン化

令和2年12月25日に閣議決定された「デジタル・ガバメント実行計画」においては、自治体におけるデジタル・ガバメントの推進には、申請部分だけではなく、職員における業務処理も含め、エンドトゥエンドでデジタル化・業務改革（BPR）の取組みを徹底することが必要であるとされています。これを踏まえ、総務省が令和2年12月25日に策定した「自治体DX推進計画」においては、デジタル化による利便性の向上を国民が早期に享受できるよう、令和4年度末を目指して、国と自治体が協力して、原則、全自治体で、特に国民の利便性向上に資する手続について、マイナポータルからマイナンバーカードを用いてオンライン手続を可能にするとともに、それ以外の各種行政手続についても、「地方公共団体におけるオンライン利用促進指針」（令和2年3月4日改訂 内閣官房・内閣府・総務省）を踏まえ、積極的にオンライン化を進めることが必要であると示されました。国からの計画等に基づき本市としても市民が早期にデジタル化の利便性を享受できるようにする必要があります。

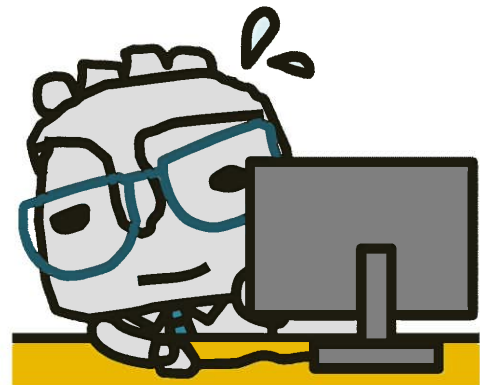
【個別施策】	【これまでの取組】	【計画期間内の取組】	【将来のすがた】
マイナンバーカードの普及・促進	<ul style="list-style-type: none"> ・申請用タブレット端末の導入 ・マイナンバーカード取得出張申請の受付 	<ul style="list-style-type: none"> ・令和4年度末までにほぼ全ての市民がマイナンバーカード取得 	<ul style="list-style-type: none"> ・全ての市民がマイナンバーカードを取得、手続き等の簡易化
オンライン申請の拡充	<ul style="list-style-type: none"> ・市民アンケートのインターネット回答 ・ぴったりサービス導入（児童手当現況届・不在者投票の請求） 	<ul style="list-style-type: none"> ・ぴったりサービス導入（子ども子育て13業務、介護15業務） ・電子申請システム導入（30業務） 	<ul style="list-style-type: none"> ・全ての行政サービスがオンライン申請可能
ペーパーレス	<ul style="list-style-type: none"> ・市民アンケートのインターネット回答 ・ぴったりサービス導入（児童手当現況届・不在者投票の請求） ・ペーパーレス会議システム活用 	<ul style="list-style-type: none"> ・オンライン申請拡充 ・執務室の無線化、フリーアドレス化 ・総合窓口支援システム導入 ・内部文書の電子化 	<ul style="list-style-type: none"> ・市役所内完全ペーパーレス
テレワークの促進	<ul style="list-style-type: none"> ・テレワーク環境構築 	<ul style="list-style-type: none"> ・全職員がテレワーク可能な環境を構築 	<ul style="list-style-type: none"> ・全ての業務においてテレワーク可能
コミュニケーションツールの導入	<ul style="list-style-type: none"> ・未導入 	<ul style="list-style-type: none"> ・職員が綿密に連絡が可能となるツール導入 	<ul style="list-style-type: none"> ・市民を含めたコミュニケーションツール導入
内部事務系の見直し	<ul style="list-style-type: none"> ・財務、文書管理電子化 	<ul style="list-style-type: none"> ・RPA等により自動化し、システム更新 ・庁内LAN無線化 	<ul style="list-style-type: none"> ・財務会計 完全自動化 ・文書管理 完全電子化 ・契約書、請求書電子化
徹底的なBPRとAI・RPA化	<ul style="list-style-type: none"> ・業務の可視化 	<ul style="list-style-type: none"> ・業務再設計、業務再構築を8業務以上で実施 	<ul style="list-style-type: none"> ・全業務での再構築実現

④ 業務システムの標準化・共同利用

令和3年5月19日に公布された「地方公共団体情報システムの標準化に関する法律」において地方公共団体情報システムとは、地方公共団体が利用する情報システムであって、情報システムによる処理の内容が各地方公共団体において共通し、かつ、統一的な基準に適合する情報システムを利用して処理することが住民の利便性の向上及び地方公共団体の行政運営の効率化に寄与すると明記されました。

そのため本市においても令和7年度に業務標準システムへの移行の準備を着実にを行い、事務の標準化を行います。

【個別施策】		【これまでの取組】	【計画期間内の取組】	【将来のすがた】
Gov-Cloudへ移行に向けたRFI, RFPの実施		<ul style="list-style-type: none"> ・ 基幹系システム共同利用団体 (6市1町1村) (臼杵市・津久見市・竹田市・豊後高田市・由布市・国東市・姫島村・日出町) と連携し情報収集 	<ul style="list-style-type: none"> ・ Gov-Cloudシステム選定 ・ 導入スケジュール等検討 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 対象業務の標準化されたシステムでの事務処理
R F I	Request For Informationの略で情報提供を依頼すること			
R F P	Request For Proposalの略で具体的な提案依頼をすること			



⑤ データ基盤の整備

社会全体がデジタル化を行うにあたり、効率的に業務を進めるために庁内ネットワークの見直し・職員用携帯のスマート化・セキュリティ対策・デジタル・デバイドの対策等が必要不可欠となっています。

さらに、個人情報保護法が令和5年度から日本全国で統一されることから個人情報の適切な取扱いと個人情報を適切に管理していくためのセキュリティの確保も合わせて必要があります。

また、誰ひとり取り残さないデジタルを目標にICTが利用できない市民への施策を実施していきます。

【個別施策】	【これまでの取組】	【計画期間内の取組】	【将来のすがた】
ネットワーク再構築	<ul style="list-style-type: none"> ・セキュリティの確保されたネットワーク構築 ・テレワーク実施可能なネットワーク構築 ・庁内LAN無線化（実証実験） 	<ul style="list-style-type: none"> ・デジタルトランスフォーメーションが推進できるネットワークの検討 ・庁内LAN無線化 	<ul style="list-style-type: none"> ・強固なセキュリティを確保したネットワークの構築 ・庁内LAN完全無線化 ・庁舎内完全フリーアドレス化
PBXの更新	<ul style="list-style-type: none"> ・オンプレミスによるPBX設置及び更新 	<ul style="list-style-type: none"> ・クラウド版PBX構築 ・オンプレミス版PBXのクラウド版への移行（更新時を想定） 	<ul style="list-style-type: none"> ・災害時の電話の確保 ・固定電話廃止 ・庁舎内の完全フリーアドレス化
P B X Private Branch eXchangeの略で施設内で利用する電話交換機のこと			
職場用携帯のスマート化	<ul style="list-style-type: none"> ・職場用携帯を導入（緊急連絡時等に活用）（通話機能のみ活用） 	<ul style="list-style-type: none"> ・職場用携帯スマート化 ・関係者との連携手段の確保 ・災害時等の職員の安否確認及び連絡手段の確保 	<ul style="list-style-type: none"> ・必要な時に連絡可能なツールの確保 ・職員証デジタル化 ・職員情報の一元管理 ・固定電話廃止
セキュリティ対策再構築	<ul style="list-style-type: none"> ・セキュリティクラウド更新に向けた検討 	<ul style="list-style-type: none"> ・セキュリティクラウド更新 ・セキュリティポリシー更改 	<ul style="list-style-type: none"> ・強固なセキュリティ確保
デジタル・デバイド対策	<ul style="list-style-type: none"> ・スマートフォン講座 	<ul style="list-style-type: none"> ・スマートフォン講座 ・セキュリティ講座 	<ul style="list-style-type: none"> ・全ての市民がデジタル化の恩恵を受けることができる環境（苦手意識の払拭）

⑥ ICT教育の推進及び校務の一元・効率化

『「臼杵の未来をたくましく拓き、超スマート社会をしなやかに生き抜く臼杵っこの育成」～小中一体教育を基盤にした、学校・家庭・地域・行政をつなぐ横断的きょう育「3つのきょう育（郷育・協育・響育）＋今日育」ネットワークの構築～』を基本方針としています。

近年、国が強力に提唱・推進する「GIGAスクール構想」に基づき、基礎的な知識習得はもとより、何より、これからの変化の激しい時代を生き抜く子どもたちに最も必要とされる「問題解決能力」を、タブレット端末等のICT機器を活用し効果的に育ていくこととしています。

【個別施策】	【これまでの取組】	【計画期間内の取組】	【将来のすがた】
学校における1人1台学習用タブレット端末の活用	<ul style="list-style-type: none"> 適正な取扱い及びセキュリティに関する学習 学校及び家庭での活用 不登校及び入院・感染症等による家庭待機児童・生徒への端末の貸与 	<ul style="list-style-type: none"> 適正な取扱い及びセキュリティに関するスキルの習得 学校及び家庭での恒常的な活用 デジタルドリルの導入 	<ul style="list-style-type: none"> 児童・生徒が、あらゆる場面で主体的に適正かつ効果的に端末を使用（就学に不可欠なツールとして浸透）
家庭学習及び欠席・臨時休業等におけるICTの効果的な活用	<ul style="list-style-type: none"> 長期休業期間での家庭学習への活用（試行）及び持ち帰りテストの実施 充電コード及びアダプタの準備（各家庭へ依頼） オンライン授業・学活への参加、健康状態の確認、授業動画・板書配信等 	<ul style="list-style-type: none"> Wi-Fi環境のない家庭をなくし、全家庭がICTを活用した学習に対応可能な環境作り 効果的な課題の検討 デジタルドリルの導入 	<ul style="list-style-type: none"> タブレットを使ったデジタルドリル等での学習が日常化 臨時休校や感染症等で登校できない場合も対応が可能な環境の構築
ICTを活用した教員の授業力向上	<ul style="list-style-type: none"> ICT支援員による困りの解消 iPadの取扱い及び授業支援ソフトの活用等の各種研修受講 校内研修でのICT研修実施 	<ul style="list-style-type: none"> iPadの取扱い及び授業支援ソフト活用等による授業力の向上 臨時休校及び登校できない児童・生徒への対応 	<ul style="list-style-type: none"> ICTを活用してより効果的な授業を実施 業務効率化による教員の働き方改革進展
県内統一の統合型校務支援システム	<ul style="list-style-type: none"> 統合型校務支援システムの県内市町村共同導入へ向けた協議会での検討 システム及び業者選定（プロポーザル） 必要な（共通）対象業務、様式、機能の選定 各校校長対象のシステム導入に関する概要説明実施 	<ul style="list-style-type: none"> 各教員における業務への積極的活用（データの蓄積及び共有） システムをより活用するための教員対象研修の実施（システム導入業者） ヘルプデスクの常設（システム導入業者） 	<ul style="list-style-type: none"> 教員のデータ活用や諸業務の効率化による授業の質向上・教員の働き方改革推進 児童・生徒の県内自治体への転校時の学籍簿の引継ぎ等の効率化

臼杵市デジタルトランスフォーメーション工程表

計画・施策 / 個別施策		令和3年度 (2021)	令和4年度 (2022)	令和5年度 (2023)	令和6年度 (2024)	令和7年度 (2025)
D	X 推 進 計 画	■----->	●----->			●----->
	推 進 体 制 整 備	■----->	●----->			
ICTサービスの 拡大	スマホで完結行政サービス	●----->				
	自宅で完結行政サービス	●----->				
	いつでも・どこでも行政サービス	●----->				
	公金決済サービス		■----->	●----->		
データの活用 の推進	オープンデータの促進	■----->	●----->			
	データの収集・分析		■----->	●----->		
	各課のデータ連携・システム連携		■----->	●----->		
行政手続・事務 オンライン化	マイナンバーカードの普及・促進	●----->				
	窓口ワンストップ		■----->	●----->		
	ペーパーレス	●----->				
	テレワークの促進	●----->				
	コミュニケーションツールの導入	■----->	●----->			
	内部事務系の見直し		●----->			
	BPRとAI・RPA化		●----->			
業務システムの標準化・共同利用		■----->	●----->			
デジタル基盤の 整備	ネットワーク再構築		●----->			
	セキュリティ対策の再構築	●----->				
	デジタル・デバイド対策	●----->				
ICT教育の推進及び 校務の一元・効率化	学校における1人1台学習用タブレット端末活用	●----->				
	家庭学習及び欠席・臨時休業等におけるICTの効果的な活用	■----->	●----->			
	ICTを活用した教員の授業力向上	●----->				
	県内統一の統合型校務支援システム	■----->	●----->			

参考資料 DXを推進して変わる市民のすがた その1

(今) 市役所に行かないと何もできない。

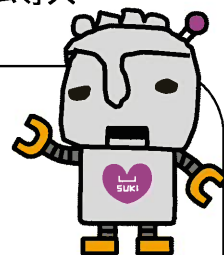


(今後の取組)

- ・ BPR実施し簡素化省力化
- ・ オンライン申請の拡大
- ・ 証明書の発行機能分散化
- ・ キャッシュレスシステム導入
- ・ テレビ会議等により対面相談

(将来)

- ・ 市役所に行くことなくサービスを受けることができる
- ・ 申請はオンライン(窓口でも対応)
- ・ 証明書はコンビニで(コンビニ以外の設置も必要)
- ・ 相談はテレビ会議で(窓口でも対応)
- ・ 滞在時間は5分以内
- ・ 手数料等の支払いはキャッシュレス決済
- ・ 必要な時に必要なサービスを受けることができる



(今) 申請書を何枚も書かないといけない。



(今後の取組)

- ・ 窓口での氏名などのワンスオンリー
- ・ 窓口支援システムの導入(タブレット端末の導入)

(将来)

- ・ 窓口での氏名等のワンスオンリー
- ・ 申請書への手書き不要



(今) 窓口を何箇所も回らないといけない。

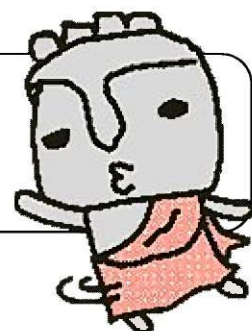


(今後の取組)

- ・ 窓口支援システムの導入(タブレット端末の導入)
- ・ 組織変更に伴う総合窓口の創設

(将来)

- ・ 窓口での氏名等のワンスオンリー
- ・ 総合窓口の創設



参考資料 DXを推進して変わる市民のすがた その2

(今) 市役所に行っても、何が必要なのか、どこに行けばよいのかわからない。



(今後の取組)

- ・ 組織変更に伴う総合窓口の創設
- ・ チャットボットの導入(窓口・インターネット含む)

(将来)

- ・ 総合窓口の創設
- ・ チャットボット等による案内



(今) 市民課以外の混雑状況がわからない。



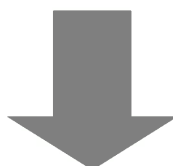
(今後の取組)

- ・ 番号発券機の拡大
- ・ 組織変更に伴う総合窓口の創設

(将来)

- ・ 全ての窓口における混雑状況の告知(番号案内の各課への拡大)

(今) スマホ・パソコンなどが使えない。



(今後の取組)

- ・ アバター等の活用
- ・ デジタルデバイド対策(スマホ等)
- ・ テレビ会議等により対面 相談

(将来)

- ・ 頼る人が近くにいる(フィジカル、バーチャル含む)
- ・ 自助・共助がしっかりできて、その隙間を公助がうめる

