

我孫子市デジタル戦略

令和5年4月

目次

1. はじめに	1
2. 戦略の位置づけ	2
3. 戦略1 行政サービスをスマート化する市役所	3
4. 戦略2 デジタル技術を活用し業務をスマート化する市役所	7
5. 戦略3 職員が働きやすい市役所	11
6. 戦略4 推進体制と人材の育成	15
用語集	16

はじめに

デジタル社会の形成に関する施策を迅速かつ重点的に推進するため、国では令和3年9月にデジタル庁が発足し、「デジタル社会形成の司令塔として、未来志向のDXを大胆に推進し、デジタル時代の官民のインフラを今後5年で一気に作り上げることを目指す」としています。

市では、令和4年4月に改訂した我孫子市デジタル化推進基本方針において、急速に進化するデジタル技術や多様化する市民ニーズへの対応方針として基本理念とビジョンを示し、我孫子市第四次総合計画の各分野における施策の実現に向けたデジタル化の指針として位置づけました。

社会環境の変化や少子高齢化の進行などを背景に、地域社会が抱える課題がますます複雑多様化し、行政需要が増大していくことが見込まれる中においても、地方自治体は市民サービスの向上・業務の効率化を進め、持続可能な運営形態に変革することが求められています。

そのため市では、デジタル技術を活用することで、市民と職員のさらなる満足度の向上を図るための中期的な将来像とその方策を、我孫子市デジタル戦略としてまとめました。限られた人員と財源で最大限の効果を生み出すため、計画的な取組を一層強化していきます。

戦略の位置づけ

本戦略は、我孫子市第四次総合計画における、前期基本計画の基本目標のうち、施策推進のための横断的な取組として示している、効率的・効果的な行財政運営の推進のためのDX（デジタルトランスフォーメーション）を具体化するとともに、我孫子市デジタル化推進基本方針、関連する国の計画と整合を図りながら、第5次行政改革推進プランと連携し、デジタル技術を活用した変革と新しい価値創出の道筋を示すものとします。

期間は、総務省の自治体DX推進計画の終期に合わせて、令和5年度から令和7年度までの3年間とします。なお、取組内容については、今後の技術革新や社会情勢の変化、国の政策動向等を踏まえ柔軟に対応させていくため、必要に応じて適宜見直しを行います。

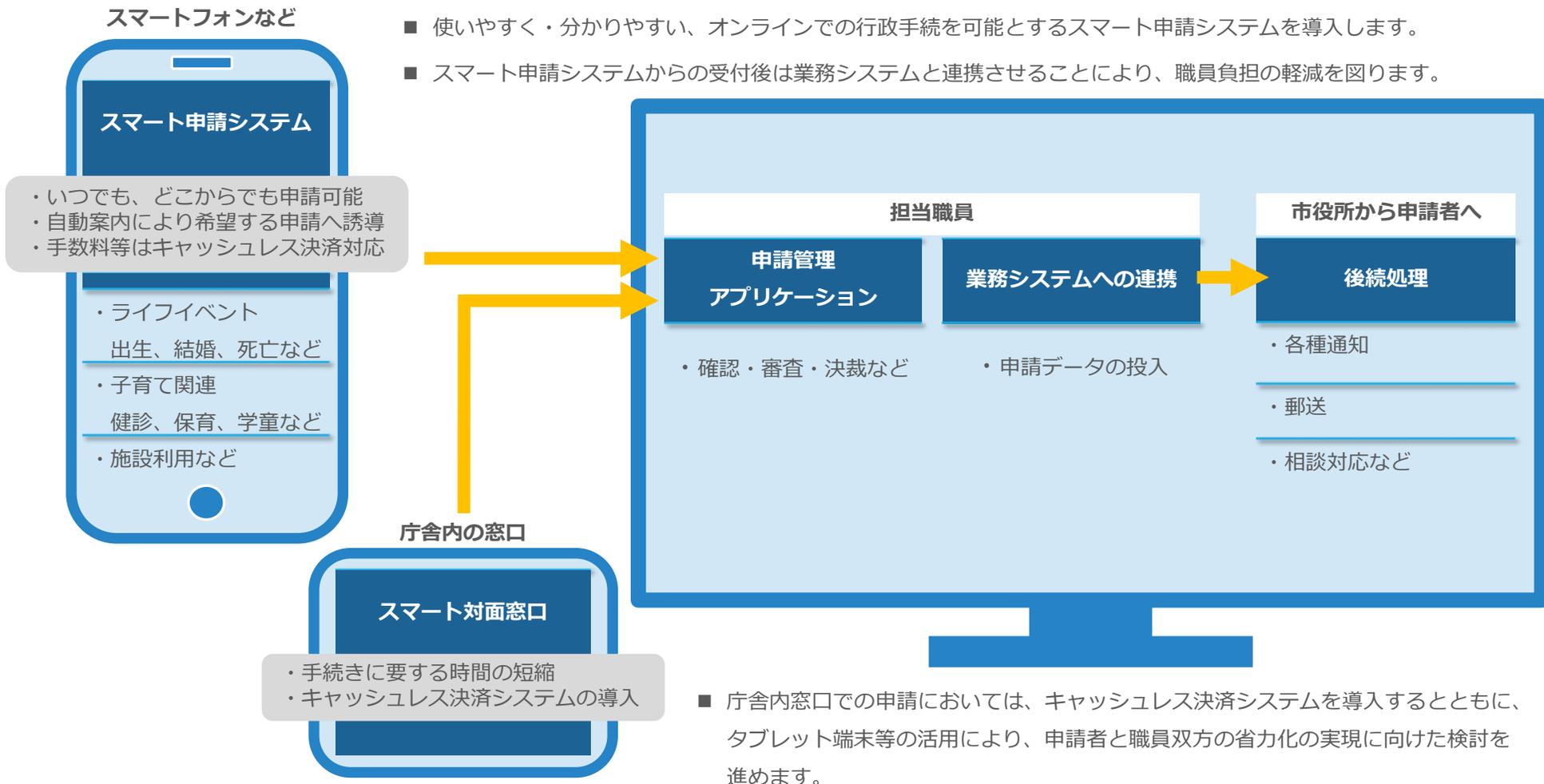
我孫子市に住み、働き、豊かな生活を送ることができる社会環境の実現を目指すため、まち・ひと・しごと創生総合戦略を推進することにおいて、様々な分野におけるデジタル技術の進化は大きな影響を及ぼすものと考えています。デジタル技術の浸透により地域全体がつながり合うDX（デジタルトランスフォーメーション）についても、本戦略を足掛かりにしていきます。



項目		R4	R5	R6	R7	R8	R9	R10~R15
市	第四次総合計画	基本構想 R4~R15						
		基本計画 (まち・ひと・しごと創生総合戦略) 前期：R4~R9						
	第5次行政改革推進プラン	大綱 R4~R9						
		アクションプラン R4~R6						
	デジタル化推進基本方針	我孫子市デジタル化推進基本方針 R4~						
デジタル戦略				我孫子市デジタル戦略 R5~R7				
国	総務省 自治体DX推進計画	総務省 自治体DX推進計画 R2~R7						

戦略1 行政サービスをスマート化する市役所

デジタル技術の進展により、行政サービスの変革が求められる時代となってきています。誰もがデジタル化の恩恵を享受できる仕組みを取り入れるなど、利用者の利便性向上のほか、業務に従事する職員の視点も考慮したサービスデザイン思考で施策を進めていきます。



戦略1 行政サービスをスマート化する市役所

(1) 新たな行政サービスの実装

① 行政手続のオンライン化

目的

- 行政手続等の利便性向上や業務プロセスの効率化を図ります。

方向性

- 対面・押印を要しない行政手続等については可能な限りオンライン化を進めます。

取組

- 利用者側が入力、認証、決済、申請、承認まで一連の操作で完結する電子申請システムを、令和5年度に導入します。
- 電子申請の際に本人確認のツールとなるマイナンバーカードの普及促進を図ります。

② 窓口業務のデジタル化

目的

- 窓口において申請書等に記入する作業にデジタル技術を活用することによって、利用者の利便性向上と職員の業務効率化を図ります。

方向性

- 利用者にとって、わかりやすく使いやすいシステムを提供します。

取組

- タブレット端末等から入力することにより、利用者の情報を繰返し記入する手間を省くなど、手続きに要する時間と労力を縮減するシステムの導入を検討します。

戦略1 行政サービスをスマート化する市役所

③ キャッシュレス決済システムの導入

目的

- オンライン決済を含めた非接触によるキャッシュレス決済への社会的関心が高まる中、決済における利用者の利便性向上と業務効率化を図ります。

方向性

- キャッシュレス決済システム導入拡大について検討します。

取組

- 令和5年3月から、一部において運用を開始したキャッシュレス決済システムの導入効果を検証します。

⑤ デジタルデバイド（情報格差）対策

目的

- デジタル機器を利用できる人と出来ない人の間で情報格差が生じない業務プロセスを講じます。

方向性

- オンライン手続きが困難な人の利便性が低下することなく、デジタルを意識しなくても、デジタル技術の利便性を享受できるような環境の整備を検討します。

取組

- オンライン手続きが困難な人の利便性が低下しないよう、アナログとデジタルのサービス併用の仕組みの構築を検討していきます。

④ 情報提供の充実

目的

- 市政に関する情報を市民に提供し、市民の理解と協力を深めます。

方向性

- 情報格差が生じないよう情報伝達手段を充実させるとともに、必要な方に必要な情報を自動的に提供するプッシュ型情報提供を進めます。

取組

- 情報伝達ツールのメインとなるホームページ以外にも、市民が情報を入手するツールとして、我孫子市公式LINEなど各種SNSの活用を推進します。
- 我孫子市公開型GIS「あびまっぷ」を活用した業務効率化、市民サービスの向上に取り組みます。

戦略1 行政サービスをスマート化する市役所

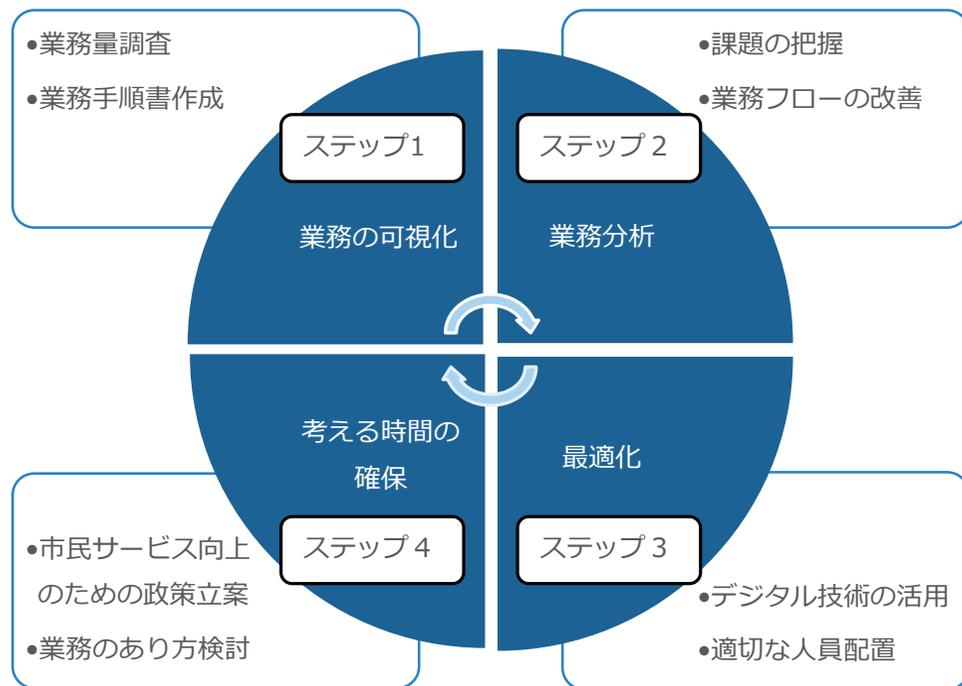
(2) 新たな行政手続きの実装の主な取組の工程

取組事項	R4	R5	R6	R7
行政手続きのオンライン化	電子申請サービスの検討	スマート申請システムの導入	手続数の拡充 業務システムとのデータ連携方法の検討	
窓口業務のデジタル化	申請書等の入力を支援するシステムの構築など継続的な検討			
キャッシュレス決済システムの導入	キャッシュレス化の検討とシステムの導入	ニーズに合わせた継続的な検討及び利用方法の最適化、運用改善		
情報提供の充実	ホームページ、公式LINEなど各種SNSからの情報伝達や公開型GIS「あびまっぷ」の充実			
デジタルデバイド（情報格差）対策	アナログとデジタルのサービスを併用する仕組みの構築など継続的な検討			

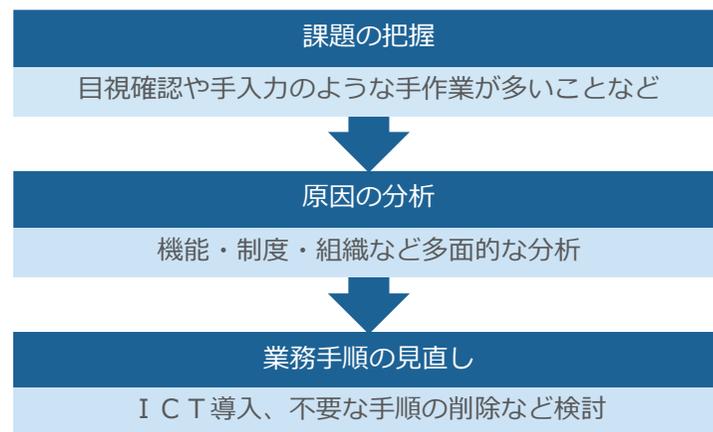
戦略2 デジタル技術を活用し業務をスマート化する市役所

書面・押印・対面規制の見直しのほか、行政手続きのオンライン化や標準準拠システムの導入を進めるとともに、様々なデジタル技術を活用することにより業務改革及び働き方改革を推進します。

- 従来の仕事の進め方にとらわれることなく、業務プロセスにおいて過剰に負荷がかかる作業や手順が統一されていない作業などから問題事象を抽出し、デジタル技術を活用しながら、さらなる質の向上を図ります。



- 既存の業務フローを詳細に分析して課題を把握し、ゼロベースで全体的な解決策を導き出すことにより、市民・事業者及び職員の双方の負担を軽減するとともに、業務処理の迅速化・正確性の向上を通じた利便性の向上を図る取組



戦略2 デジタル技術を活用し業務をスマート化する市役所

(1) 行政機能の高度化・効率化

① ICTツールの有効活用

目的

- 市ではこれまでも事務作業の効率化に努めてきましたが、今後は業務プロセスにデジタル技術を有効的に活用し、より効率的な業務運営を図ります。

方向性

- デジタル技術の活用においては、運用方法から導入効果まで含めた検討・検証を行い、業務の最適化を目指します。

取組

- 業務改善に有効なローコード・ノーコードツールやアンケートツール、RPA・AI-OCRなどを活用しBPRを推進します。

② 共通事務の効率化

目的

- 業務の進捗管理や情報共有を途切れなく機会を逃さず適切に行います。
- 組織における意思決定などの決裁を滞りなく速やかに処理します。
- 収集・作成した情報・資料を適切に整理するとともに、検索性の向上を図ります。

方向性

- 紙中心の業務形態を見直し、事務のデジタル化を推進します。
- テレワーク中でも支障なく仕事に従事できる環境整備を進めます。

取組

- 令和5年度からは、庶務事務システムを導入するとともに、文書管理のデジタル化の検討を進めます。

③ 自治体情報システムの標準化

目的

- 自治体間でバラつきのある業務フローや利用機能・帳票を統一することで、調達コスト低減、IT人材不足の解消、住民サービス向上及び行政の効率化を図ります。

方向性

- 令和7年度までに、住民記録、地方税、福祉など標準化対象20業務を、ガバメントクラウドを活用した標準準拠システムへ移行します。

取組

- 国が示す標準仕様書と現行システムを比較することによりFit & Gap分析を実施します。
- 標準準拠システムの機能等に係る必要な最小限度の改変又は追加を検討します。
- システムの構築と移行を進めます。

④ データ活用の推進

目的

- 官民の部門を超えたデータ活用により、地域の課題解決や活性化を図ります。

方向性

- 「データの創成」→「データの連携」→「データの活用」のサイクルの好循環を生み出し、諸課題の解決につなげていきます。

取組

- オープンデータサイトへの掲載データを拡充するとともに、利用ニーズに応じたデータ更新に努めます。

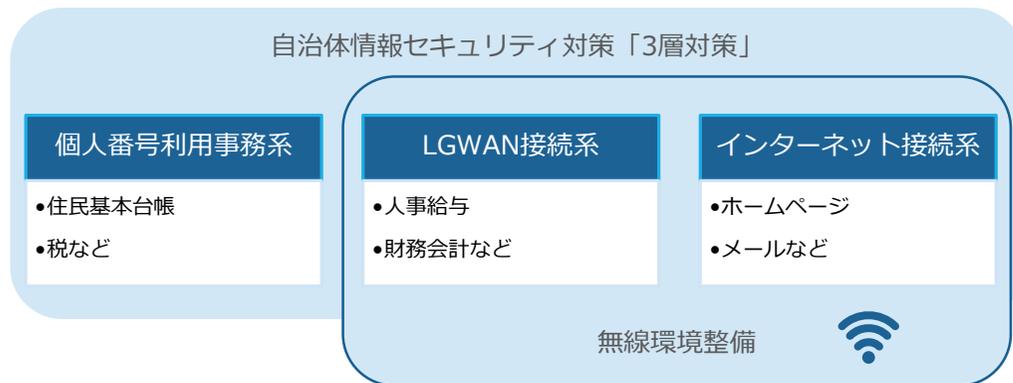
戦略2 デジタル技術を活用し業務をスマート化する市役所

(2) 行政機能の高度化・効率化の主な取組の工程

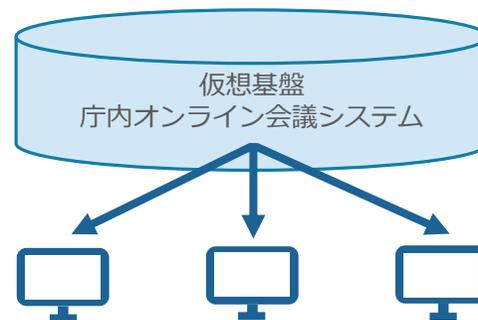
取組事項	R4	R5	R6	R7
ICTツールの有効活用	業務改善支援ツールなどを活用した、BPRの推進など継続的な検討			
共通事務の効率化	庶務事務システムの構築	庶務事務システムの導入 利用方法の最適化、運用改善		
	文書管理のデジタル化の検討			
自治体情報システムの標準化	業務フローの作成と分析		標準準拠システムの構築と導入	運用開始
データ活用の推進	オープンデータの整備			

戦略3 職員が働きやすい市役所

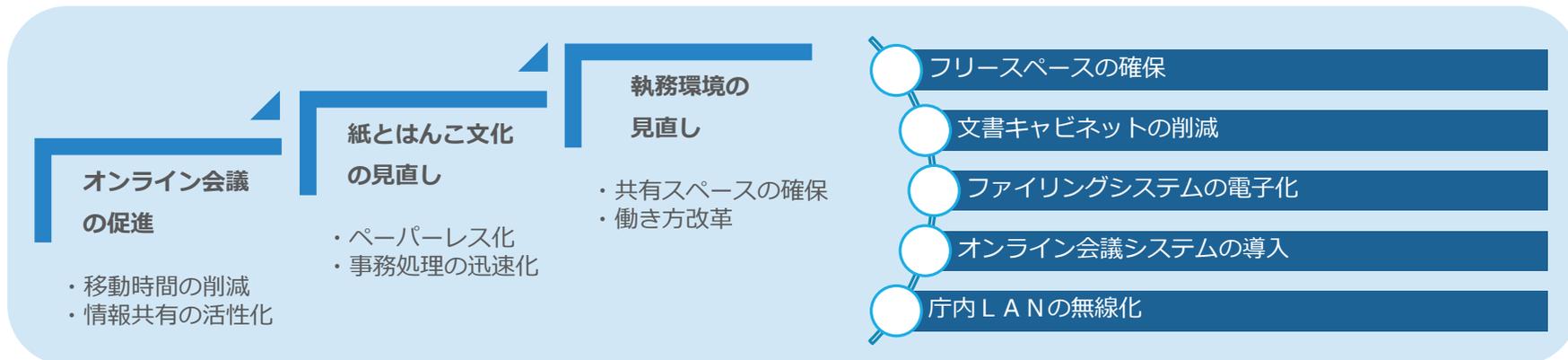
従来の働き方の枠組みにとらわれることなく、デジタル技術を活用したワークスタイルを確立し、職員の仕事の生産性のさらなる向上につなげます。



- 無線アクセスポイントの設置や既存パソコンの無線化対応など、庁内無線環境の整備を進めます。
 - ・自席に限らずパソコン操作が可能
 - ・パソコンの柔軟な活用によるペーパーレス会議の実施
 - ・窓口での相談業務におけるパソコンの活用



- 庁内オンライン会議システムの導入と活用方法を検討します。
 - ・会議や打ち合わせを行うための移動時間の削減
 - ・チャット機能を活用したコミュニケーションの効率化



戦略3 職員が働きやすい市役所

(1) IT環境等の再整備

① 庁内無線環境の整備

目的	• 庁内に無線LANを導入し、場所にとらわれないパソコンの活用を可能とすることにより、業務の効率性と利便性のさらなる向上を目指します。
方向性	• 職場のフリーアドレス化、オンライン会議などの推進を通じて、紙への出力や資料の保管の必要がないワークスタイルへの変革を進めます。
取組	• 無線アクセスポイントの設置や既存端末の無線化対応など、庁内ネットワークを再構築します。

② 庁内オンライン会議システムの検討

目的	• 職員が施設間を移動して会議や打ち合わせを行うための移動時間を削減することに加え、チャット機能を活用することにより効率的に迅速な意思の疎通を図ります。
方向性	• 会議の性質に合わせて対面会議とオンライン会議を適切に使い分け、庁内オンライン会議システムを有効に活用します。
取組	• 庁内オンライン会議システムの導入と活用方法を検討します。 • オンライン会議は、事業進捗の確認や、定期的なメンバー同士の情報共有の場などにおいて、積極的に活用します。

戦略3 職員が働きやすい市役所

③ テレワーク環境の整備

目的

- 多様で柔軟な働き方を確保し、ワークスタイルに合わせた勤務を可能とすることにより、労働生産性の向上とワークライフバランスの改善を図ります。

方向性

- テレワークにおいても、庁内と同等な執務環境が保たれるよう、紙への出力や資料の保管、押印が不要な業務手法への変革を進めます。

取組

- 庶務事務システムや庁内オンライン会議システムの活用を進めるとともに、業務のペーパーレス化に向けた文書管理のデジタル化の手法を検討します。
- 職員の個人所有の機器を適正に業務に利活用できるよう、BYOD（支給以外の端末の業務利用）の実施方法を検討します。

④ オフィス改革の推進

目的

- 働く環境の見直しを進めることにより、職員の生産性や創造性の向上を図ります。

方向性

- 執務スペースの効率的な活用と、部署を超えた情報共有や意思の疎通が日常的に生まれる環境整備を進めます。

取組

- デジタル技術の活用による、職員間のコミュニケーションのあり方や紙中心の業務形態の見直しを進めるとともに、自席に縛られずキャビネットにとらわれない働き方について検討します。

戦略3 職員が働きやすい市役所

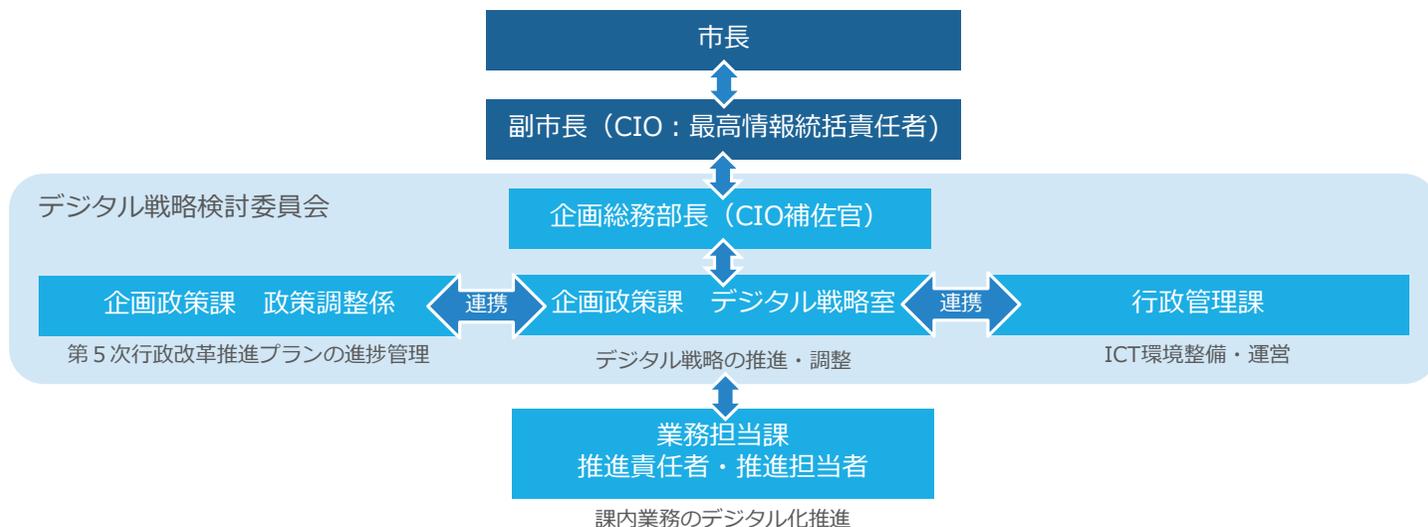
(2) IT環境等の再整備の主な取組の工程

取組事項	R4	R5	R6	R7
庁内無線環境の整備	庁内LAN無線化の検討	庁内LAN無線化の整備 (第1期)	庁内LAN無線化の整備(第1期)の検証 及び第2期の検討	
庁内オンライン会議システムの 検討	庁内オンライン会議 システムの検討	庁内オンライン会議システムの導入及び利用方法の最適化、運用改善		
テレワーク環境の整備	テレワーク環境の最適化、運用改善			
オフィス改革の推進	庁内LAN無線化などによるワークスタイルの変革に伴う執務環境の最適化の検討			

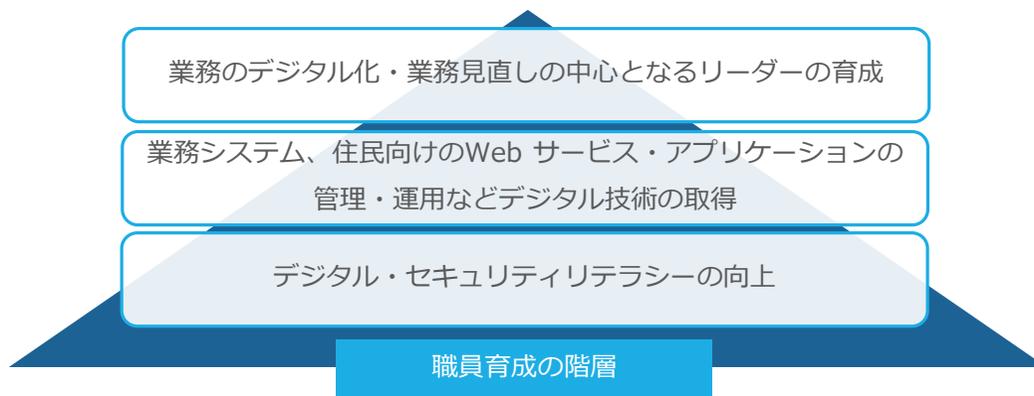
戦略4 推進体制と人材の育成

デジタル戦略の取組は、多くの業務に関係するものであることから、全庁的・横断的な推進体制を構築します。また、市のデジタル化を推進するために必要なスキルが得られるよう人材育成を進め、全職員とデジタル化についての意識を共有します。

- デジタル技術の活用は市民サービスのほか、職員の業務効率の向上など、あらゆる面において影響を及ぼすものであることから、全庁的に意識を共有する必要があります。職員一人一人がデジタル技術の効果を実感し、その必要性を理解することによって、本戦略を率先して実行できる組織となるため、庁内にデジタル戦略検討委員会を設置し、横断的な取組を推進します。



- 職員がデジタル分野における知識や能力を身に付けること（リスキリング）が、本戦略の推進力につながります。また、より専門的な技術を習得した職員を担当課ごとの業務内容に応じて、適切に配置することも必要です。これらのことから、職員育成に積極的に取り組んでいきます。



アプリケーション	●使用者の業務に応じ特定の目的をもって作成したプログラムのこと。
オープンデータ	●営利・非営利を問わず二次利用可能なルールが適応され、機械判読に適しており、無償で利用できる公共データのこと。
ガバメントクラウド	●政府共通のクラウドサービスの利用環境のこと。クラウドサービスとは、従来は利用者が手元のコンピュータで利用していたデータやソフトウェアを、ネットワーク経由で、サービスとして利用者に提供するもの。
キャッシュレス決済	●現金を使用せず、クレジットカードや電子マネーなどによって支払いをすること。
スマート	●自治体行政においては、業務プロセスを抜本的に見直し、デジタル技術を駆使して、効果的・効率的に行政サービスを持続可能な形で提供することを指す。
チャット	●複数の利用者がリアルタイムにメッセージを送信するシステムのこと。
デジタル・セキュリティリテラシー	●デジタル社会に対応するために必要な知識や能力のこと。 ●デジタルツールの基本操作ができること、利活用の知識をもつこと、リスクを回避できることなど。
テレワーク	●ICTを利用し、勤務場所を限定せず時間を有効に活用できる柔軟な働き方のこと。
ノーコード・ローコードツール	●プログラミング技術を習得していなくてもアプリケーションを構築可能とするシステムのこと。
ファイリングシステム	●文書の検索性の向上と保存文書の最適化のため、統ルールを作成し職員間で文書を共有化する文書管理の方法のこと。
プッシュ型	●市民が必要としているサービスに関する情報を直接的に提供すること。
フリーアドレス化	●職場に職員の固定席を設けず机や椅子を必要最小限とすること。
無線アクセスポイント	●パソコンなどの端末から庁内ネットワークに接続する際に中継を行う機器で、端末とは無線で、庁内ネットワークとは有線で通信を行うもの。
リスキリング	●職場で必要とされるスキル的大幅な変化に適応するために、必要な知識や能力を身に付けること。

A I - O C R

- 紙文書をスキャナーで読み込み、書かれている文字を認識してデジタル化する技術のこと。

B P R

- 既存の業務プロセスを詳細に分析して課題を把握し、ゼロベースで全体的な解決策を導き出すこと。
- Business Process Re-engineering(ビジネスプロセス・リエンジニアリング)の略称

B Y O D

- テレワーク勤務者が私用端末をテレワークに利用すること。
- Bring Your Own Device (ブリング・ユア・オウン・デバイス) の略称

C I O

- デジタル戦略における庁内マネジメントの中核であり、庁内全般を把握し部局間の調整する役割を担う者のこと。
- Chief Information Officer (チーフ・インフォメーション・オフィサー) の略称

D X

- 情報技術の浸透が、人々の生活をあらゆる面でより良い方向に変化させること。
- Digital Transformation (デジタル・トランスフォーメーション) の略称。トランスフォーメーションをXと表現する。

F i t & G a p 分析

- 国が示す自治体情報システムの標準仕様書と現行の業務プロセスにおいて、必要とする機能がマッチしているかを分析する作業のこと。

G I S

- 位置に関する情報を持ったデータを視覚的に表示する技術のこと。
- Geographic Information System (ジオグラフィック・インフォメーション・システム) の略称

I C T

- 情報処理技術や通信技術など、デジタル領域の技術全般のこと。
- 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

L A N

- 企業や官庁の事務所などで使用されるコンピュータネットワークのこと。
- Local Area Network (ローカル・エリア・ネットワーク) の略称

R P A

- これまで人間が行ってきた定型的なパソコン操作をソフトウェアのロボットにより自動化するもの。
- Robotic Process Automation (ロボティック・プロセス・オートメーション) の略称

S N S

- 登録された利用者同士が交流できるWebサイトの会員制サービスのこと。
- Social Networking Service (ソーシャル・ネットワーキング・サービス) の略称