
参考資料 4 自治体DXについて

目次

- 日本における自治体DXの推進状況 p.2
- 静岡市における自治体DXの推進状況 p.3
- 庁舎における市民サービス機能の具体例（他都市事例） p.4
- 静岡市のテレワークの推進状況 p.5

日本における自治体DXの推進状況

- 自治体DX（デジタル・トランスフォーメーション）の推進においては、自治体が重点的に取り組むべき事項や国による支援策等について、各種計画・手順書・事例集によるとりまとめが進んでいる。
- 重点取組事項における自治体の業務システムの改革として、「行政手続きのオンライン化」「テレワークの推進」等が掲げられており、行政サービスの提供や職員の働き方はこれまでとの変化が想定される。

自治体DX推進計画等の概要

自治体DX推進計画の趣旨

- 『デジタル・ガバメント実行計画』（R2.12）に掲げられた各施策のうち、自治体が重点的に取り組むべき事項や国による支援策等を取りまとめ、令和2年12月に計画を策定。
- その後、『骨太の方針2022』において「自治体DX計画改定により、国の取組と歩調を合わせた地方自治体におけるデジタル化の取組を推進する」とされたことを受け、令和4年9月、『デジタル社会の実現に向けた重点計画』『デジタル田園都市国家構想基本方針』（令和4年6月閣議決定）において国が掲げる理念や支援策等を盛り込む改定を実施。

自治体DX推進計画（2022.9.2改定） ※計画期間：2021.1～2026.3

■自治体におけるDXの推進体制の構築

- ① 組織体制の整備（全庁的・横断的な推進体制）
- ② デジタル人材の確保・育成
- ③ 計画的な取組み（スケジュール策定等）
- ④ 都道府県による市区町村支援

■重点取組事項（※）自治体の業務システムの改革

- ① 自治体情報システムの標準化・共通化
 - ・ 2025年度までに基幹系20業務システムを標準準拠システムへ移行
- ② マイナンバーカードの普及促進
 - ・ 2022年度末までに始の住民が保有することを目指し申請・交付促進等
- ③ 行政手続のオンライン化
 - ・ 住民に身近な31手続をマイナポータルでオンライン手続可能に
- ④ AI・RPAの利用推進、⑤ テレワークの推進
 - ・ ②、③による業務見直しなどに併せ導入・活用を推進
- ⑥ セキュリティ対策の徹底

■自治体DXの取組とあわせて取り組むべき事項

- ① デジタル田園都市国家構想の実現に向けたデジタル実装の取組の推進・地域社会のデジタル化
- ② デジタルバйд対策
- ③ デジタル原則に基づく条例等の規制の点検・見直し

自治体DX推進手順書（2022.9.2一部改定）

■自治体DX全体手順書（2022.9.2改定）

- ・ DXを推進に必要と想定される一連の手順を0～3ステップで整理
- ステップ0：認識共有・機運醸成
- ステップ1：全体方針の決定
- ステップ2：推進体制の整備
- ステップ3：DXの取組みの実行

■自治体情報システムの標準化・共通化に係る手順書

- ・ 自治体情報システムの標準化・共通化の意義・効果や、自治体における作業手順等を示すもの

■自治体の行政手続のオンライン化に係る手順書（2022.9.2改定）

- ・ 自治体の行政手続のオンライン化の取組み方針や、自治体における作業手順等を示すもの

■参考事例集

- ・ DXの認識共有・機運醸成、推進体制の整備、個別のDXの取組み等について、先行する自治体の事例を集めたもの

地域社会のデジタル化に係る参考事例集（2022.9.2改定）

- これから事業に取り組む団体の参考となるよう、各団体の事業概要を写真やイラストとともにまとめたもの。令和4年9月、取組に至った経緯・課題意識、活用した国等の支援制度等を盛り込むバージョンアップを実施。

（出所）総務省 自治体デジタル・トランスフォーメーション（DX）推進計画等の概要

静岡市における自治体DXの推進状況

- 静岡市においては、次期総合計画（第4次静岡市総合計画）における分野を横断した取組として、「デジタル」を視点にした事業構築を図るべく、令和4年2月に静岡市デジタル化推進プランを策定
- 2030年の目指す姿、政策の柱の一つとして「行政のデジタル化」を掲げ、「市民の利便性向上」や「行政運営の効率化と生産性向上」に関する取組を進めている。

4. 2030年の目指す姿

“誰もがデジタル化による豊かさを享受できる地域社会の実現”

| 行政のデジタル化 | 地域のデジタル化 |
|--|---|
| <p>◆ 市民の利便性向上 ～「いつでも」「行かず」「書かず」「押さず」～</p> <p>オンラインで完結する行政サービスの実現 簡単な行政手続きができるスマート市役所 市民と行政が双方向にやり取りできる行政サービス</p>  <p>市民が真に必要なとする情報提供の実現 個人のライフステージに合わせたわかりやすい情報提供 災害時の迅速かつ的確な情報提供 市民とのコミュニケーションを重視した情報提供</p> | <p>◆ 新たな価値の創出（スマートシティ） ～「デジタル技術」と「データ」の活用～</p> <p>新たな都市創造に向けたイノベーションが生まれるまちの実現 雇用手配連携によるデジタルを活用した地域課題解決（国・アツタ市田原市中国産物産も連携） サービス連携によるオープンデータの活用 地域の価値創出のためのオープンイノベーション</p>  |
| <p>◆ 行政運営の効率化と生産性向上 ～「早く」「簡単に」「確実な」行政運営～</p> <p>効率的かつ高品質な行政サービスの提供 職員の数少ない働き方によるサービス提供の継続 デジタルを駆使した事務業務の効率化</p>  <p>効果的なインフラ整備と管理の実現 IoT, AI等の活用 データに基づいたインフラの整備、改修等計画策定</p> | <p>◆ 地域が抱える社会課題の解決 ～「誰もが」「どこでも」～</p> <p>企業DXの促進による地域経済の活性化 市内企業に対するDX化やIT化の各種支援 クラウド等を活用、働き場所を選ばない企業をターゲットとした企業誘致の推進</p>  <p>デジタル・デバイドの解消 すべての居住エリアで公平なインターネットが利用できる社会 デジタルの恩恵を誰でも享受できる社会</p> |
| <p>デジタル人材の確保と育成の継続 デジタル人材の活用・採用 専門知識を持つデジタル人材の確保</p> | <p>デジタル教育環境の充実 GIGAスクール（デジタルの活用による平等な教育の実現） 将来的静岡市をデジタル人材の育成</p> |

6. 主要な取組事例【行政のデジタル化】

| | 2030年の目指す姿 | 目指す姿を実現するための 主要な取組事例（R3現在） | | | | |
|---|---|---|---|---|---------------------|--|
| 市民の利便性向上 | オンラインで完結する行政サービスの実現 | <table border="1"> <tr> <td>行政サービスのオンライン化</td> <td>電子申請の拡充 びったりサービスの活用 マイナンバーカードの普及促進</td> </tr> <tr> <td>窓口におけるデジタル技術の活用</td> <td>スマート区役所プロジェクトの推進 行政手続ガイドの拡充 キャッシュレス決済の導入</td> </tr> </table> | 行政サービスのオンライン化 | 電子申請の拡充 びったりサービスの活用 マイナンバーカードの普及促進 | 窓口におけるデジタル技術の活用 | スマート区役所プロジェクトの推進 行政手続ガイドの拡充 キャッシュレス決済の導入 |
| | 行政サービスのオンライン化 | 電子申請の拡充 びったりサービスの活用 マイナンバーカードの普及促進 | | | | |
| 窓口におけるデジタル技術の活用 | スマート区役所プロジェクトの推進 行政手続ガイドの拡充 キャッシュレス決済の導入 | | | | | |
| 市民が真に必要なとする情報提供の実現 | <table border="1"> <tr> <td>効果的な危機管理情報の提供</td> <td>利用者ごとに最適化された防災情報等の提供</td> </tr> <tr> <td>利用者個々人が欲しいと思う情報の提供</td> <td>情報の提供先を限定できるセグメント配信</td> </tr> </table> | 効果的な危機管理情報の提供 | 利用者ごとに最適化された防災情報等の提供 | 利用者個々人が欲しいと思う情報の提供 | 情報の提供先を限定できるセグメント配信 | |
| 効果的な危機管理情報の提供 | 利用者ごとに最適化された防災情報等の提供 | | | | | |
| 利用者個々人が欲しいと思う情報の提供 | 情報の提供先を限定できるセグメント配信 | | | | | |
| 行政運営の効率化と生産性向上 | 効率的かつ高品質な行政サービスの提供 | <table border="1"> <tr> <td>地方公共団体情報システムの標準化</td> <td>基幹系システムの全国標準化への対応 標準化作業と連携した行政内部系業務の検討</td> </tr> <tr> <td>テレワークの推進</td> <td>在宅勤務の推進 モバイルワークの推進 サテライトオフィスの活用</td> </tr> </table> | 地方公共団体情報システムの標準化 | 基幹系システムの全国標準化への対応 標準化作業と連携した行政内部系業務の検討 | テレワークの推進 | 在宅勤務の推進 モバイルワークの推進 サテライトオフィスの活用 |
| | 地方公共団体情報システムの標準化 | 基幹系システムの全国標準化への対応 標準化作業と連携した行政内部系業務の検討 | | | | |
| | テレワークの推進 | 在宅勤務の推進 モバイルワークの推進 サテライトオフィスの活用 | | | | |
| | 効果的なインフラ整備と管理の実現 | <table border="1"> <tr> <td>RPA等の新技術実装 Web会議システムの利用環境の整備 ペーパーレス化の推進 効率的な業務体制を支えるICT環境の整備</td> <td></td> </tr> </table> | RPA等の新技術実装 Web会議システムの利用環境の整備 ペーパーレス化の推進 効率的な業務体制を支えるICT環境の整備 | | | |
| RPA等の新技術実装 Web会議システムの利用環境の整備 ペーパーレス化の推進 効率的な業務体制を支えるICT環境の整備 | | | | | | |
| デジタル活用したインフラの整備と管理 | <table border="1"> <tr> <td>インフラ分野における最新デジタル技術の導入検討</td> <td></td> </tr> </table> | インフラ分野における最新デジタル技術の導入検討 | | | | |
| インフラ分野における最新デジタル技術の導入検討 | | | | | | |
| 市民情報を守るセキュリティ対策の継続 | <table border="1"> <tr> <td>情報セキュリティの確保</td> <td>行政システムのセキュリティ対策の実施</td> </tr> </table> | 情報セキュリティの確保 | 行政システムのセキュリティ対策の実施 | | | |
| 情報セキュリティの確保 | 行政システムのセキュリティ対策の実施 | | | | | |

庁舎における市民サービス機能の具体例（他都市事例）

- 全国各地の市庁舎（またはソフトの行政サービス）において、デジタルの活用を含め、市民の利便性向上のための様々な施策の実証・実装が進んでいる。

市民サービス機能に関する施策例

| | 施策例 | 概要 | 事例 |
|---|------------------|---|--------------|
| 1 | ワンストップサービスの導入 | 総合窓口の設置、申請様式の統一化・基本情報の共有化等 | 品川区・宝塚市等 |
| 2 | 窓口および待合スペースの環境整備 | 電子掲示板、窓口サービスシステムの設置 | 仙台市・潟上市等 |
| 3 | 各種行政手続きの電子申請の拡充 | スマホ等から申請できるサービスを拡充 | 港区・中野区・加賀市等 |
| 4 | 相談機能の充実 | 相談ブース等を相談内容や頻度に応じて適切に配置、個人情報やプライバシーの保護に配慮 | 豊島区 |
| 5 | 案内機能の充実 | 外国人向けの手続案内、情報提供、各種相談にも対応できる窓口等 | 品川区 |
| 6 | 書かない窓口 | 住民自身が手書きで記入する以外の方法で提出書類（申請書等）を作成 | 豊島区・鎌倉市・藤枝市等 |
| 7 | フロアマネージャー | 来庁者に対する総合案内・手続き支援サービスの提供 | 清瀬市・宇部市等 |
| 8 | チャットボット（AI） | 行政情報についてPCやスマホから24時間365日質問可能 | 広島市・町田市等 |
| 9 | リモート窓口 | 出先窓口と担当部署を遠隔でつなぐ仕組みにより、身近な窓口でより多くの手続や相談を可能にする | 北九州市・盛岡市等 |

静岡市のテレワークの推進状況

- 静岡市では、多様で柔軟な働き方、長時間労働を前提としない生産性を重視した働き方として「テレワーク」を推進。これまでに、テレワークの導入工程等を示す「静岡市職員テレワーク・ロードマップ」の策定、「職員用サテライトオフィス」の利用開始、「モバイルワーク勤務」の実証開始、「在宅勤務制度」の試行と段階的に取組を進めている。

静岡市職員テレワーク・ロードマップ

2 静岡市職員テレワーク・ロードマップの「目指す姿」

「1 静岡市職員のテレワークの推進について」に示したとおり、本市職員のテレワークを更に推進するため、ロードマップの目指す姿を、次のとおりとします。

【目指す姿】

ロードマップの取組を着実に推進することで、職員のワークライフバランスが充実し、市役所組織として、より高いレベルで行政サービスを提供する。

<目指す姿（イメージ）>



併せて、在宅勤務の目標を前倒しし、次のとおりとします。

「令和7年度に、全ての職員が必要に応じて在宅勤務を実施できる状態」を整備する。
 ※ 令和4年度には、一般行政職等が必要に応じて在宅勤務を実施できる状態を整備する。

静岡市のテレワークの姿

①在宅勤務



②モバイルワーク



③サテライトオフィス



テレワークが可能な環境

④ペーパーレス化



⑤テレビ会議・Web会議



⑥フリーアドレス

