

日高市 DX推進計画



目次

1. はじめに	3
▶ 推進計画策定の背景と目的	4
2. 推進計画の位置付け	5
▶ 基本方針と推進計画との関係	6
▶ ビジョン（基本方針）	7
▶ ビジョンを実現するための3つのテーマと12の取組	8
▶ 推進計画における3つのテーマの目指す姿と施策	9
3. アクションプラン	10
▶ I みんなにやさしいサービス	11
▶ II みんなにやさしいまち	21
▶ III みんなにやさしい市役所	31
▶ DX推進の土台	43
4. 運用方法	48
▶ 推進計画の運用方法	49
5. 参考資料	50
▶ 市民インタビュー	51
▶ 市民コメント	54



1

はじめに



推進計画策定の背景と目的

日高市（以下「本市」といいます。）は、既存の計画や事業にデジタルや最適化といったDXの視点を加えるため、令和5年（2023年）3月「日高市DX推進基本方針」（以下「基本方針」といいます。）を策定しました。その中で本市のビジョンを「みんなが快適に住み続けられる自然とデジタルが融合したまち“MY HIDAKA”」と掲げ、そのビジョンを実現するため3つのテーマと12の取組を定めました。

基本方針を受け、本市のDXを推進していくための具体的な施策や取組を示すため「日高市DX推進計画」（以下「推進計画」といいます。）を策定しました。

推進計画は、令和6年度（2024年度）から令和12年度（2030年度）までの7年間を計画期間とし、DX推進に係る施策に計画的に取り組むことにより、誰もが安心して暮らすことができる **M** みんなに **Y** やさしい社会の実現を目的としています。



2

推進計画の位置付け



基本方針と推進計画との関係

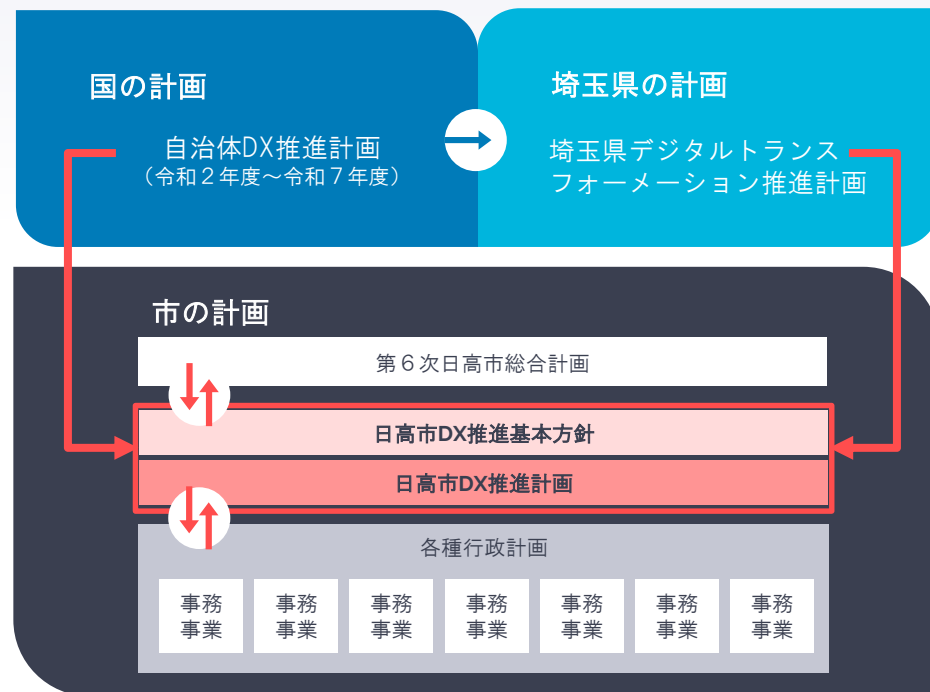
本市では、基本方針について、右図のような構造で組織的かつ総合的に着手しています。推進計画については、基本方針を受け本市のDXを推進するために策定したもので、右図の位置付けとしています。

市の計画

推進計画は、基本方針と同様、市の最上位計画である第6次日高市総合計画と各種行政計画の間に位置付け、本市が抱える様々な社会課題に対して、DXの観点から横断的に取り組む構造です。

国・埼玉県の計画の関連性

基本方針及び推進計画は、国や県の計画を反映させつつ、整合性を図ります。



みんなが快適に住み続けられる 自然とデジタルが融合したまち “MY HIDAKA”

本格的な人口減少社会となる2040年を見据え、本市のビジョンを「みんなが快適に住み続けられる自然とデジタルが融合したまち“MY HIDAKA”」と決めました。

本市が目指すのは、デジタル技術やAIをうまく活用し、自然とデジタルが調和した活発な社会です。

ニューノーマル※時代が直面する様々な社会課題を、デジタル技術で取り払うとともに、多様性を理解し、誰もが安心して暮らすことができる **M** みんなに **Y** やさしい社会を本市は実現していきます。

※ニューノーマル：時代の節目に訪れる転換期。新しい常識や常態が生まれた社会のこと。



ビジョンを実現するための 3つのテーマと12の取組

I みんなにやさしいサービス

いつでも誰でも行かなくても

電子申請・マイナンバーカード等のデジタル技術により、利用しやすい行政サービス及び情報を提供することで、市民の利便性向上を図ります。

II みんなにやさしいまち

地域社会のデジタル化

公共的な情報の公開により地域の事業者等による新たな価値の創造を支援します。また、地域のデジタル化を促すことで、まちの活性化を図ります。

III みんなにやさしい市役所

行政事務を正確に丁寧に速く

デジタル技術の活用により行政事務を効率化し、迅速かつ時代に合わせた柔軟な対応によって、行政サービスの向上を図ります。

DX推進の土台

本市のDX推進全体に係る取組を、DX推進の土台として再整理しました。

12の取組

1 行政手続のオンライン化	○			
2 マイナンバーカードの普及促進	○			
3 デジタル技術を活用した 情報提供の整備	○			
4 オープンデータの推進		○		
5 地域社会のデジタル化		○		
6 内部事務の効率化			○	
7 情報システムの標準化・共通化			○	
8 働きやすい職場環境整備			○	
9 セキュリティ対策の徹底	○	○	○	○
10 人材育成	○	○	○	○
11 デジタルデバйд※対策	○	○	○	○
12 デジタル原則に基づく条例等の 規制点検・見直し	○	○	○	○

※デジタルデバйд：インターネットやコンピュータを使える人と使えない人との間に生じる格差のこと。

推進計画における 3つのテーマの目指す姿と施策

I みんなにやさしいサービス

いつでも誰でも行かなくても

市民が時間的・地理的制約を受けず、必要なときに必要な行政サービスを受けられる。



目指す姿

市民との接点を再構築する

- 1 サービスデザイン※の推進
- 2 ITソリューション※の導入・利活用
の促進
- 3 サービス改善意識の醸成

施策

II みんなにやさしいまち

地域社会のデジタル化

地域の生活・活動を支える仕組みやサービスにより、市民の生活の困りごとが解消され、本市の活力が高まる。



地域の活力を高める

- 1 市民の生活を支えるデジタルサービスの提供
- 2 市民参加型のデータ収集とオープン化
- 3 デジタルによる市民活動等の支援

III みんなにやさしい市役所

行政事務を正確に丁寧に速く

行政事務の改善により、行政サービスが向上する。その上で職員の負担が軽減され、地域課題の解決や価値創出に取り組むことができるようになる。



働きがいを感じられる職場をつくる

- 1 BPR※の推進
- 2 業務の集約化
- 3 ITソリューションの導入
- 4 職場環境の整備

※サービスデザイン：利用者の目線に立って、サービス利用の一連の流れをデザインすること。

※ITソリューション：推進計画では、業務上の課題を解決するためにハードウェア、ソフトウェア、サービス又はそれらを組み合わせて提供される情報システム（サービス）の総称。

※BPR：Business Process Re-engineering（ビジネス・プロセス・リエンジニアリング）。既存の業務プロセスを分析することで課題を把握し、解決策を導き出すことにより、業務処理の迅速化・正確性の向上を通じ、効率化を図ること。

3

アクションプラン



みんなにやさしい サービス

～いつでも誰でも行かなくても～

市民との接点を再構築する

12の取組

- 1 行政手続のオンライン化
- 2 マイナンバーカードの普及促進
- 3 デジタル技術を活用した情報提供の整備
- 11 デジタルデバイド対策



I みんなにやさしいサービス

全体像

現状

本市では今まで、電子申請やキャッシュレス決済等、デジタル化による行政サービスの向上に取り組んできました。

しかし、電子申請可能な手順のうち、デジタル上で全てが完結できない手順も存在します。

また、システムやツールの導入について、利用者の目線に立った検討が十分ではなかった傾向があります。

インタビューによる市民からの声



オンラインサービスがあれば利用するが、難しければ利用しない

車いすで生活する中で紙の申請書を郵便ポストに出しに行くだけでも大変



市公式SNSに登録しているが、日本語だけだと分かりにくい

電子申請は不備が心配で、直接聞ける方がよい



目指す姿

～いつでも誰でも行かなくても～

市民が時間的・地理的制約を受けず、必要なときに必要な行政サービスを受けられる状態を目指します。

■ 行政サービスの利便性の実感

- 市民目線での行政サービスの設計
- エンドツーエンド※でのデジタル完結
- 市民の評価の高いサービスの提供

■ 欲しい情報への確実なアクセスの実現

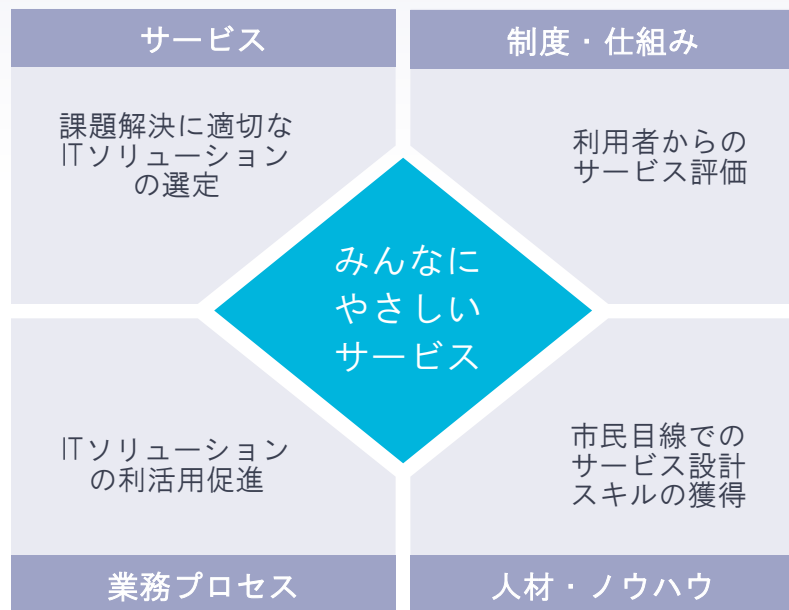
- 市民のニーズに沿った情報の提供

※**エンドツーエンド**：行政サービスの初めから終わりまで一貫してデジタル上で完結できること。（例えば、申請から申請等に基づく通知まで全てがデジタル上で完結すること。）

I みんなにやさしいサービス

全体像

目指す姿を実現するための課題



施策

市民との接点を再構築する

1 サービスデザインの推進

利用者の一連の行動に着目し、サービス全体を設計するサービスデザインを推進することで、真に利便性の高い行政サービスを提供します。

2 ITソリューションの導入・利活用の促進

デジタルサービスを提供するため、情報収集・試験運用等により、既存のツールを見直した上で、ITソリューションの導入及びその利活用を促進します。

3 サービス改善意識の醸成

職員に対しての研修や優良事例の共有を通じて、サービス改善に対する意識を醸成することで、サービスデザインが組織の文化として定着することを目指します。

I みんなにやさしいサービス

1 サービスデザインの推進

現状・概要

本市では今まで、電子申請やキャッシュレス決済等、デジタル技術を活用した各種サービスを提供してきました。

今後この取組を更に発展させ、利用者に利便性を実感してもらうには、利用者の視点に立ち、手続全体の流れを設計していく必要があります。

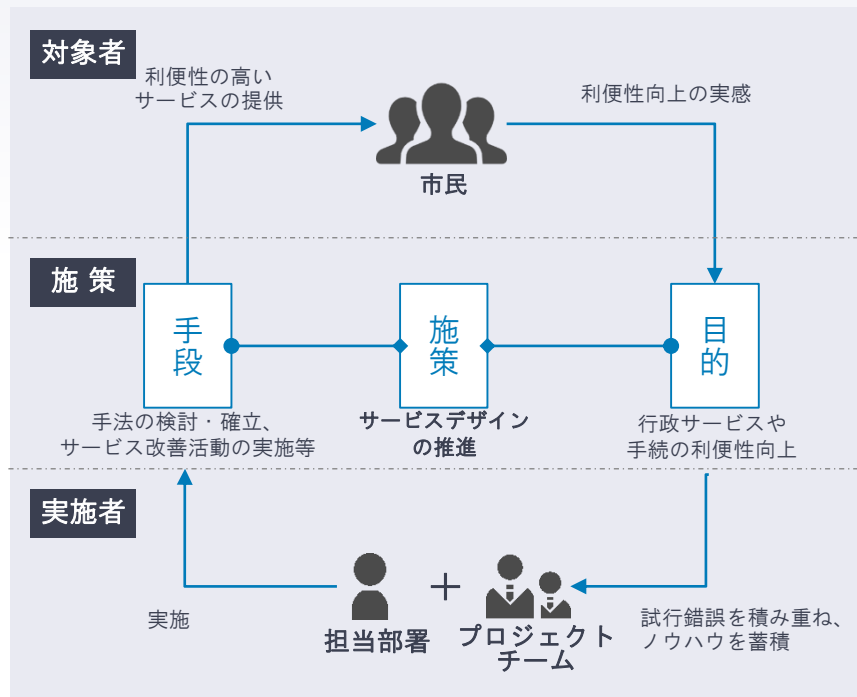
そのため、本市ではサービスデザインを取り入れ、行政サービスの提供や手続の仕方を担当部署やプロジェクトチームで見直していきます。

この取組が本市の行政活動全般に浸透し、改善を積み重ねられるよう、職員自らが小さな取組から始め、試行錯誤を繰り返しながら、ノウハウを蓄積します。

また、デジタル技術の恩恵を受けにくい高齢者、障がい者、外国人、子ども等も念頭に置きながら、誰もが利便性を実感できるサービスの提供方法を確立します。

目的

- 行政サービスや手続の利便性の向上



サービスデザインの推進 図解

I みんなにやさしいサービス

1 サービスデザインの推進

成功のポイント

- サービスデザインのノウハウの蓄積
- 部署横断的な推進体制の確立

取組及び概要

取組	概要
a 実験プロジェクトの実施	サービスの見直しを実験的に実施し、今後の推進に必要な要素を抽出します。
b サービスデザイン手法の検討・確立	実験プロジェクトの結果を踏まえ、本市としてどのようにサービスデザインを取り入れ、サービスを改善していくかを検討の上、手法を確立します。
c プロジェクトチームの立ち上げ	部署横断的にサービスデザインを取り入れた、サービス改善に取り組むためのプロジェクトチームを立ち上げます。
d サービス改善活動の実施	年度ごとにテーマを定め、サービスや手続の見直しを担当部署とプロジェクトチームが合同で実施します。

I みんなにやさしいサービス

2 ITソリューションの導入・利活用の促進

現状・概要

本市では、現在、市民等との接点に電子申請やSNS等のツールを導入しています。

今後、サービスデザインの推進と併せ、これらの既存のツール等を見直すとともに、必要に応じて更改します。

また、サービス設計の一環として試験運用を実施しながら、適切な製品等を選定し、新しいITソリューションを導入します。

あわせて、事例を基に、同様の改善手法で対応可能な他の行政サービスや手続を調査し、広く改善を図っていきます。

その上で、市民の利活用を促進し、利便性の向上を図ります。

目的

- 行政サービスや手続の利便性の向上



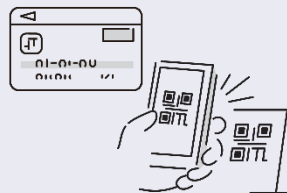
マイナポータル

ぴったりサービス

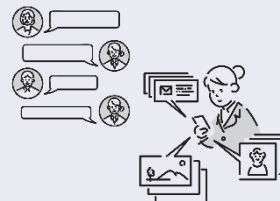


日高市 電子申請・届出サービス

電子申請・
オンライン予約



キャッシュレス決済



SNS等

ITソリューション導入 例

I みんなにやさしいサービス

2 ITソリューションの導入・利活用の促進

成功のポイント

- サービスデザインを踏まえたITソリューションの選定
- 市民に向けた積極的な利活用支援の実施

取組及び概要

取組	概要
a 製品情報等の収集	RFI※等を通じ様々なITソリューションの情報を収集した上で、幅広く比較・評価しながら、仕様を策定します。
b 既存ツールの評価、新たなITソリューションの導入検討	サービスデザインの推進と併せて、既存のツールの使い勝手等を評価し、必要に応じて更改します。また、新たなITソリューションについては、サービス設計の中で試験運用を実施し、操作性等を評価します。
c 他の行政サービスや手続への展開	同様の課題を持つ行政サービスや手続を調査し、それらの業務でのITソリューションの導入・活用及びサービス設計を進めます。
d 市民の利活用促進	新たなサービスの提供に際しては、市民向けの操作説明会を開催する等、利活用を促進します。

※RFI: Request for information (情報提供依頼書)。課題解決に資するサービスやITソリューションの検討に向けて、事業者が保有する情報を収集するための依頼書及び情報を収集すること。

I みんなにやさしいサービス

3 サービス改善意識の醸成

現状・概要

行政活動はサービスデザインが重要ですが、提供者目線でサービスを提供している例が少なくありません。

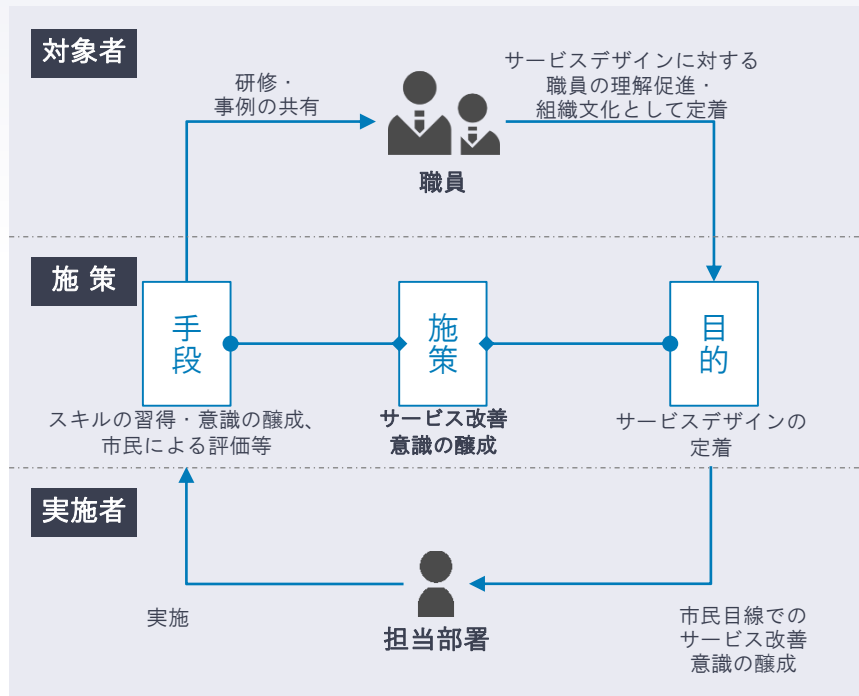
市民目線でのサービス改善に取り組むため、サービスデザインやサービス設計の手法を職員が習得するための研修を実施します。

また、サービスデザインが組織の文化として定着することを目指して、優良事例を選定し庁内で共有します。

さらに、行政サービスを提供するに当たり、その品質が担保されるよう、市民によるサービス評価の仕組みを設け、市民による評価を踏まえた提供方法を検討します。

目的

- サービスデザインに対する職員の理解促進
- サービスデザインに取り組む組織文化の定着
- サービスに対する市民の声の反映



サービス改善意識の醸成 図解

I みんなにやさしいサービス

3 サービス改善意識の醸成

成功のポイント

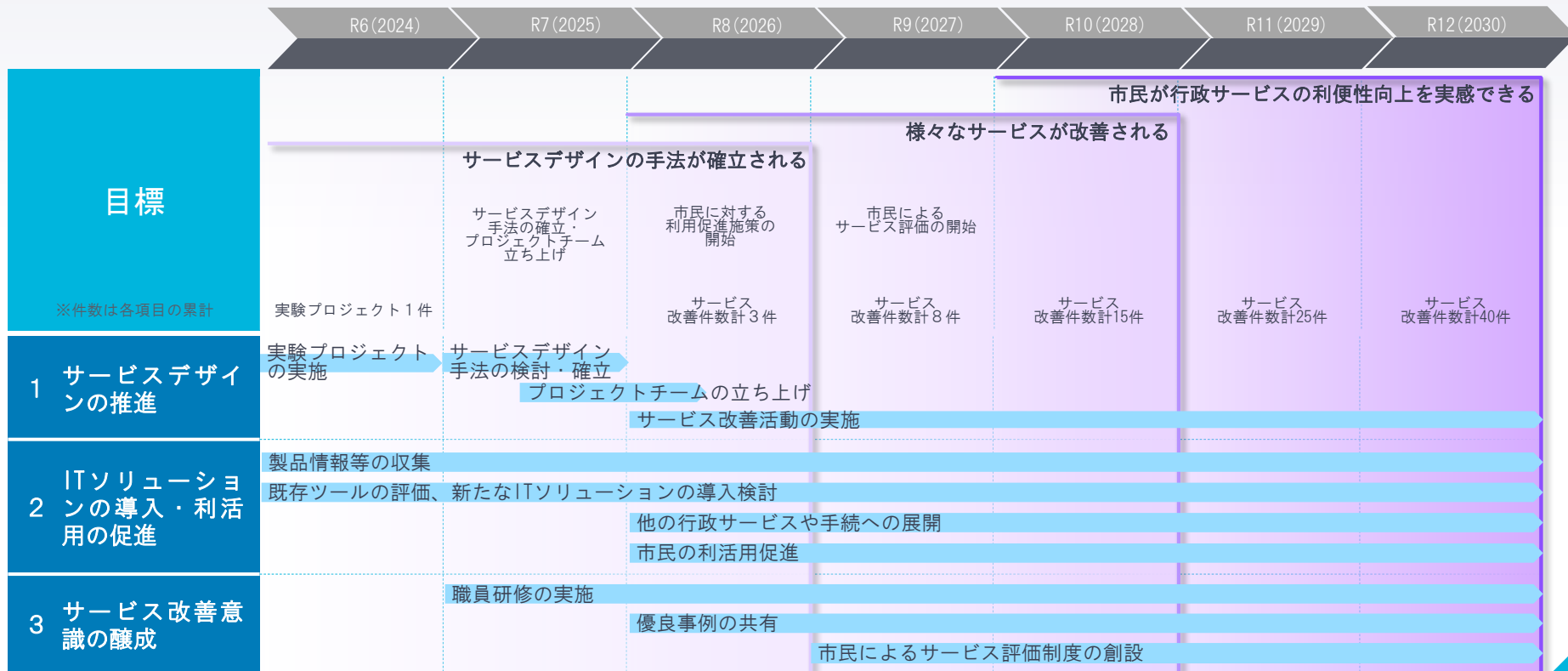
- サービスデザインの組織への定着
- 市民が評価できる仕組みの構築

取組及び概要

取組	概要
a 職員研修の実施	職員に対し、サービスデザインについて研修を実施することにより、その必要性や実施方法の理解を促進します。
b 優良事例の共有	サービスデザインの優良事例を選定し、庁内で共有します。望ましい取組を組織全体に共有することで、サービス改善を組織の文化として定着させます。
c 市民によるサービス評価制度の創設	行政サービスを提供する際に、市民から当該サービスの使いやすさ等の評価を受ける仕組みをつくります。

I みんなにやさしいサービス

ロードマップ



II

みんなにやさしい まち

～地域社会のデジタル化～

地域の活力を高める

12の取組

4

オープンデータの推進

5

地域社会のデジタル化

11

デジタルデバインド対策



Ⅱ みんなにやさしいまち

全体像

現状

人口減少や少子高齢化等社会を取り巻く環境が急速に変化する中、地域における問題は多様化・複雑化しています。

このような中、デジタル技術の発展や生活様式の変化に合わせて、これまでにないサービスの在り方が可能となりました。

なお本市には、地域の課題を市民同士の支え合いによって解決していくことの必要性を感じている市民が一定数います。

一方では、地域の中で市民の暮らしを支える活動を行っている団体や個人が存在します。

インタビューによる市民からの声



地域の情報をみんなに届けるために工夫した取組を進めており、こういう取組を市が応援してくれるとありがたいと思う

活動の仲間を募集していても、届けたい人に情報がなかなか届かず、苦慮している



目指す姿

～地域社会のデジタル化～

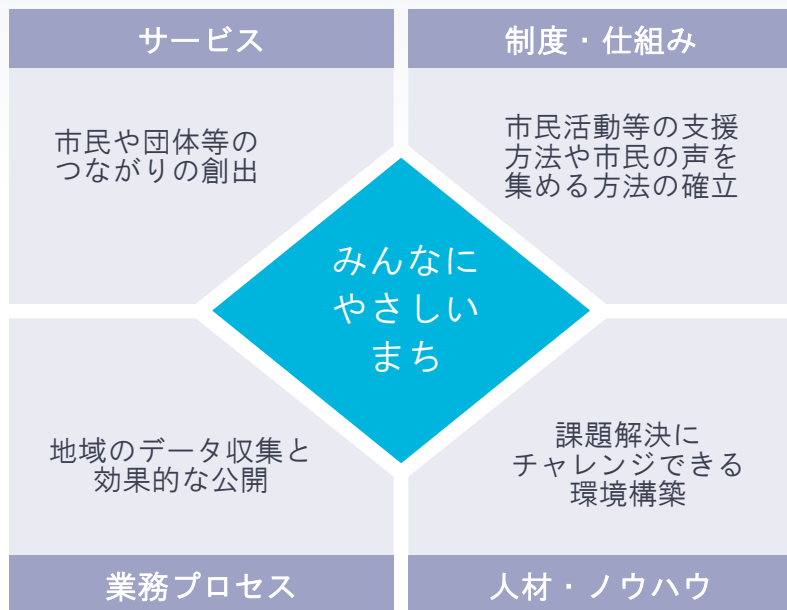
地域の生活・活動を支える仕組みやサービスにより、市民の生活の困りごとが解消され、本市の活力が高まることを目指します。

- きめ細やかなサービスの拡充
 - ・市民の困りごとやニーズの把握
 - ・市民の生活を支えるデジタルサービスの提供
- 協働のまちづくり
 - ・生活に必要な情報の効率的な収集と効果的な公開
 - ・団体や市民と連携するための仕掛けづくり
- 市民同士の支え合い
 - ・市民活動、地域活動を支援・促進するための仕組み開発
 - ・市民活動、地域活動の見える化

Ⅱ みんなにやさしいまち

全体像

目指す姿を実現するための課題



施策

地域の活力を高める

1 市民の生活を支えるデジタルサービスの提供

市民の一連の行動に着目し、サービス全体を設計することで、利便性の高いデジタルサービスを提供します。

2 市民参加型のデータ収集とオープン化

市民の協力を得ながら、データを収集し、公開します。

3 デジタルによる市民活動等の支援

市民生活を支える活動の更なる活性化を目指して、市民活動や地域活動をデジタルの側面から支援します。

Ⅱ みんなにやさしいまち

1 市民の生活を支えるデジタルサービスの提供

現状・概要

本市には、生活支援のサービスがいくつもありますが、これらのサービスはアナログな手法で提供されているものも多く、利便性の低下や事務作業の煩雑さの一因になっています。

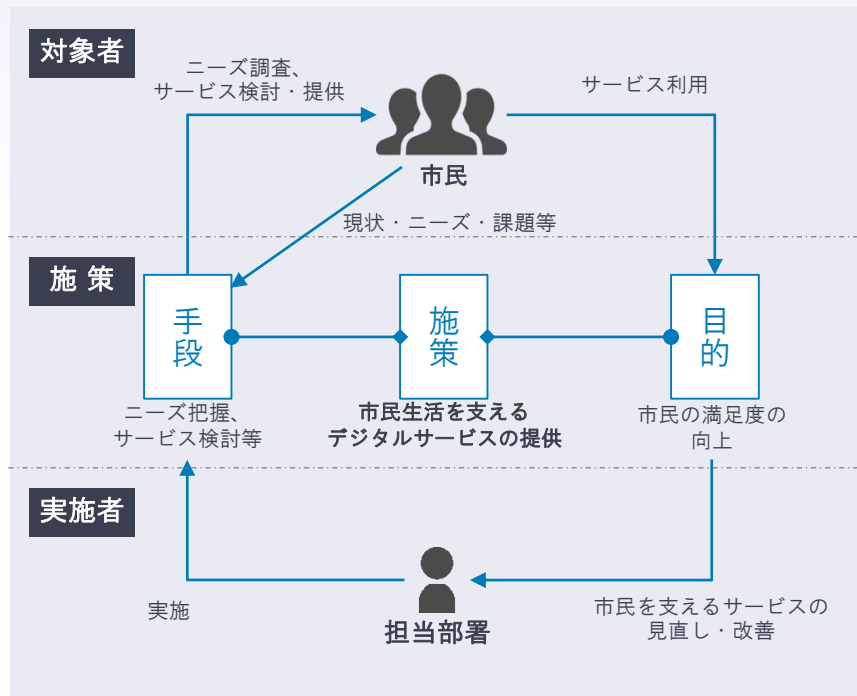
これらのサービスをより利用しやすい形で提供できるよう、サービスのデジタル化に取り組みます。

現在、本市が提供している各種サービスを整理し、その中からデジタル化に適するものを選定します。

その上で、利用者等からの意見を聴取しながら、どのようなサービスが求められているかを分析し、デジタルサービスの検討及び提供を行います。

目的

- 市民生活を支えるサービスの向上
- 各種サービスの利用率及び市民の満足度の向上



市民生活を支えるデジタルサービスの提供 図解

Ⅱ みんなにやさしいまち

1 市民の生活を支えるデジタルサービスの提供

成功のポイント

- 市民のニーズの把握
- 関係部署及び各種団体との協働関係の構築

取組及び概要

取組	概要
a 行政が提供しているサービスの調査	行政が提供している市民向けの各種サービスの現状を調査し、デジタル化によりサービスの向上につながるものを選定します。
b 市民のニーズの把握及びサービスの検討	市民のニーズを把握し、市の事業又は各種団体との協働の事業として、これらのニーズに応えるサービスを検討します。
c デジタル技術を活用したサービス改善	上記の取組により選定したサービスを、デジタル技術を活用し、従来よりも利用しやすいサービスとして提供します。

Ⅱ みんなにやさしいまち

2 市民参加型のデータ収集とオープン化

現状・概要

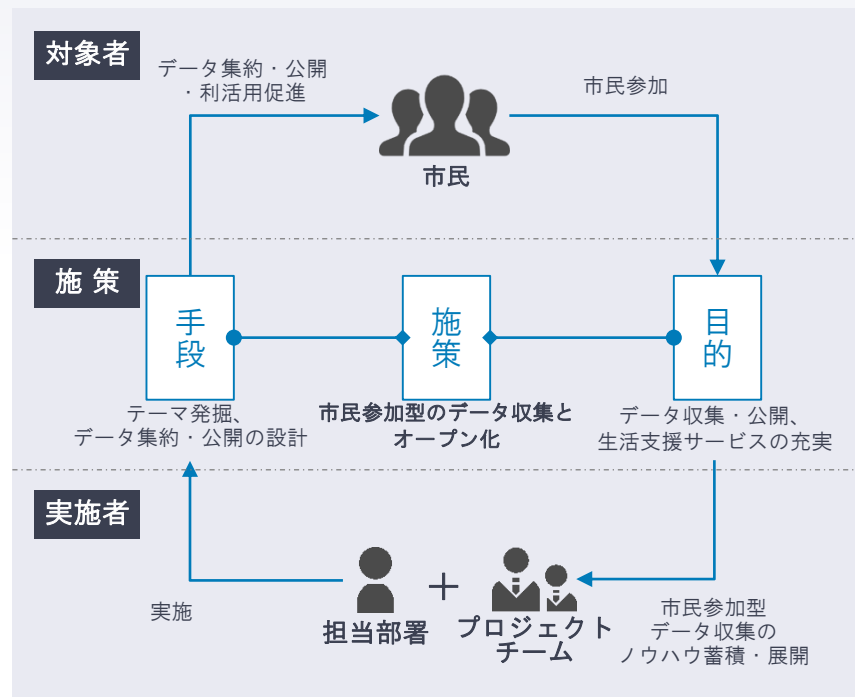
インフラ設備の状況やイベント開催等、地域には数多くの情報が存在している一方、市ではその全てを把握することは困難な状況です。

そこで、市民の生活をよりきめ細やかに支える手段のひとつとして、近年広がりを見せている市民参加型でのデータ収集を実験的に実施し、効果を検証します。

検証後、実現性の高いテーマについて、データ収集及び収集したデータを公開し、更にその利活用を促します。

目的

- データ収集・公開・利活用促進
- 公開データの充実



市民参加型のデータ収集とオープン化 図解

Ⅱ みんなにやさしいまち

2 市民参加型のデータ収集とオープン化

成功のポイント

- 解決を必要とされているテーマの発掘
- 市民等との協働関係の構築

取組及び概要

取組	概要
a 実験プロジェクトの実施	テーマを少数に絞り、市民参加型のデータ収集を実験的に実施・検証し、今後の推進に必要な要素を抽出します。
b テーマの発掘	実験プロジェクトの事例を参考にしながら、同様の仕組みで解決できる可能性のあるテーマを発掘します。当初は職員によるプロジェクトチームで検討し、徐々に市民からの意見を踏まえた活動に移行します。
c 市民によるデータ収集活動とデータ利活用促進	発掘したテーマから効果や実現性の高いものを選定し、市民とともにデータの収集を行い、そのデータを公開し、利活用促進活動を実施します。その活動を通じ、市民との協働により取り組むプロジェクトの進め方のノウハウを蓄積します。

Ⅱ みんなにやさしいまち

3 デジタルによる市民活動等の支援

現状・概要

現在、市内には地域の課題解決や活性化に向けて活動している市民や団体が数多く存在しています。

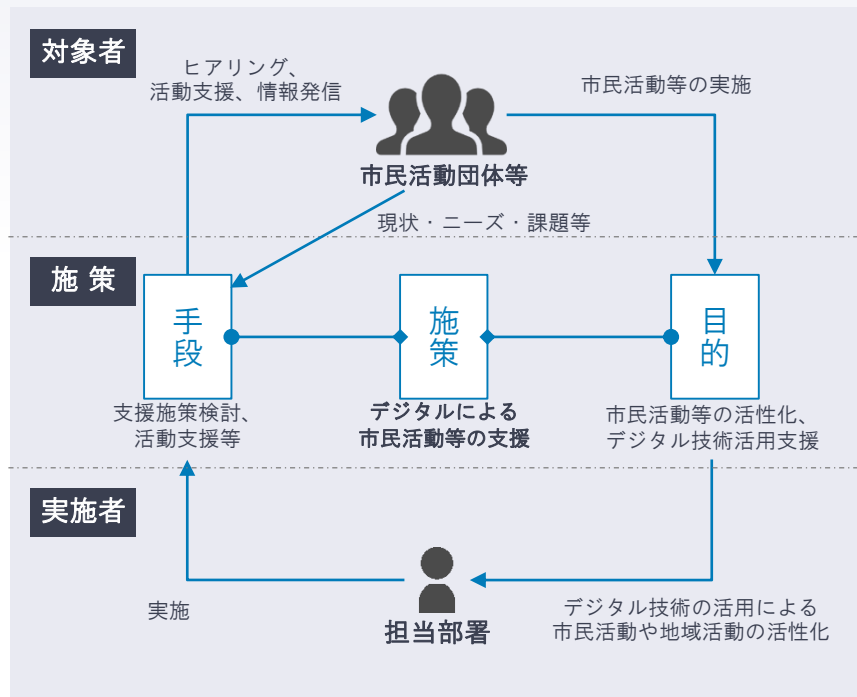
他方、活動にデジタル技術の活用を検討しているものの、技術的困難さを抱えている団体等もあります。

そこで、市民活動や地域活動に取り組む団体等へのヒアリング等によりニーズを把握しながら、デジタルの側面から支援します。

また、この取組の情報を広く周知することで、市全体の市民活動や地域活動の活性化につなげます。

目的

- 市民活動や地域活動の活性化
- 市民活動団体や地域活動団体のデジタル技術活用の支援



デジタルによる市民活動等の支援 図解

Ⅱ みんなにやさしいまち

3 デジタルによる市民活動等の支援

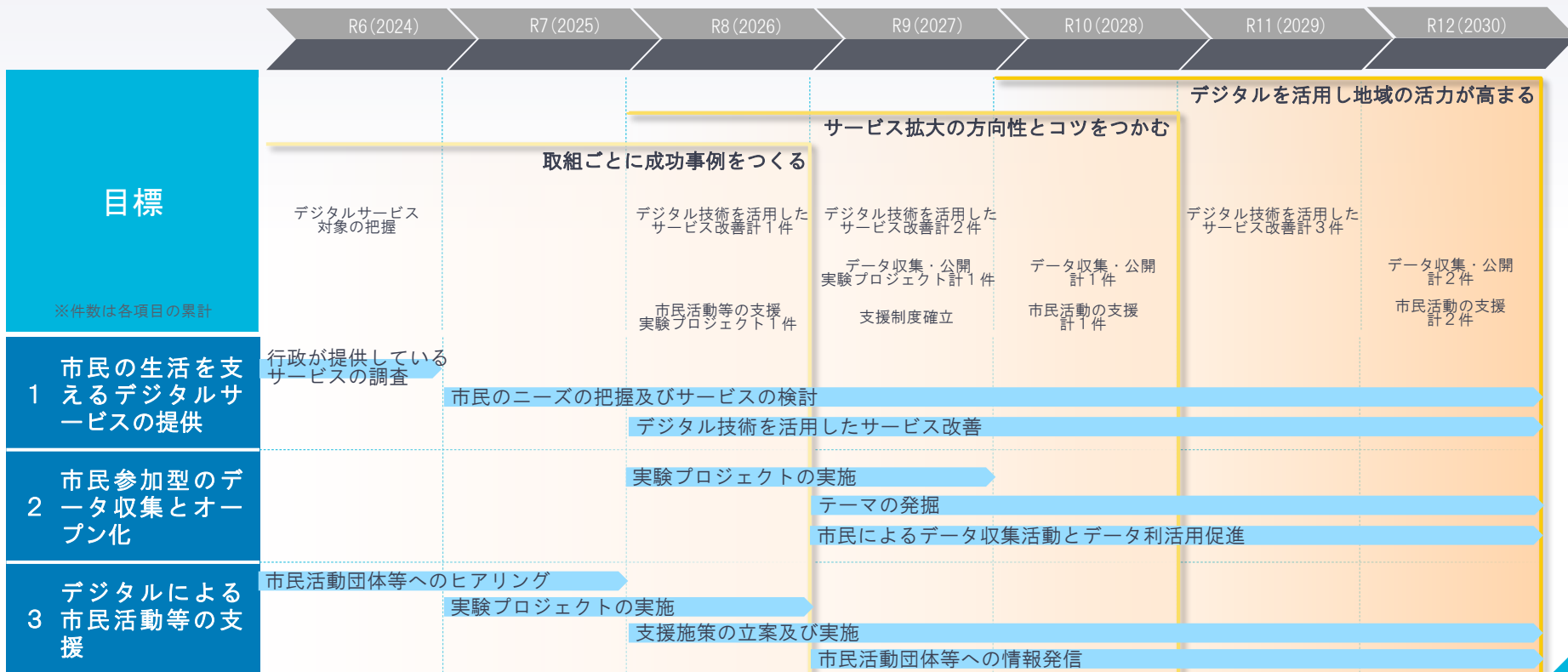
成功のポイント

- 市民活動団体や地域活動団体のニーズの把握
- 情報発信による市民活動や地域活動の拡張

取組及び概要

取組	概要
a 市民活動団体等へのヒアリング	市民活動団体や地域活動団体へ現在の状況や課題等をヒアリングしながら、必要とされる支援を把握します。
b 実験プロジェクトの実施	ヒアリング結果を踏まえ、どのような支援が可能か検討の上、実験的に実施・検証し、今後の推進に必要な要素を抽出します。
c 支援施策の立案及び実施	市民活動団体や地域活動団体へのヒアリング及び実験プロジェクトの結果を基に、支援の内容や実施方法を検討し、実施します。
d 市民活動団体等への情報発信	本施策及びその成果を周知し、市民活動団体や地域活動団体の輪を広げます。

Ⅱ みんなにやさしいまち ロードマップ



Ⅲ

みんなにやさしい 市役所

～行政事務を正確に丁寧に速く～

働きがいを感じられる職場をつくる

12の取組

6

内部事務の効率化

7

情報システムの
標準化・共通化

8

働きやすい職場環境整備

11

デジタルデバйд対策



Ⅲ みんなにやさしい市役所

全体像

現状

行政事務が複雑化、多量化している中、目の前の業務を処理するのに手一杯で余裕がなくなっており、負担感を抱えている職員がいます。

また、行政サービスの向上に向けた業務改善や新たな価値創出に取り組みにくく、働きがいを感じられない職員もいます。

インタビューによる職員からの声



業務量が多く、業務時間内に終わることが難しい

各課それぞれが事務を多く抱えており、課を横断して相談することを遠慮してしまう



庁内で情報連携を図る際の手順が煩雑で、情報が共有されるまでに時間が掛かる

目指す姿

～行政事務を正確に丁寧に速く～

行政事務の改善により、正確性、確実性、迅速性が高まり、行政サービスが向上することを目指します。その上で職員の負担を軽減し、地域課題の解決や価値創出に取り組める状態を目指します。

■ 行政事務の改善・サービスの向上

- 業務量の平準化
- 過度な負担感のない業務の実現
- 正確性、確実性、迅速性の向上

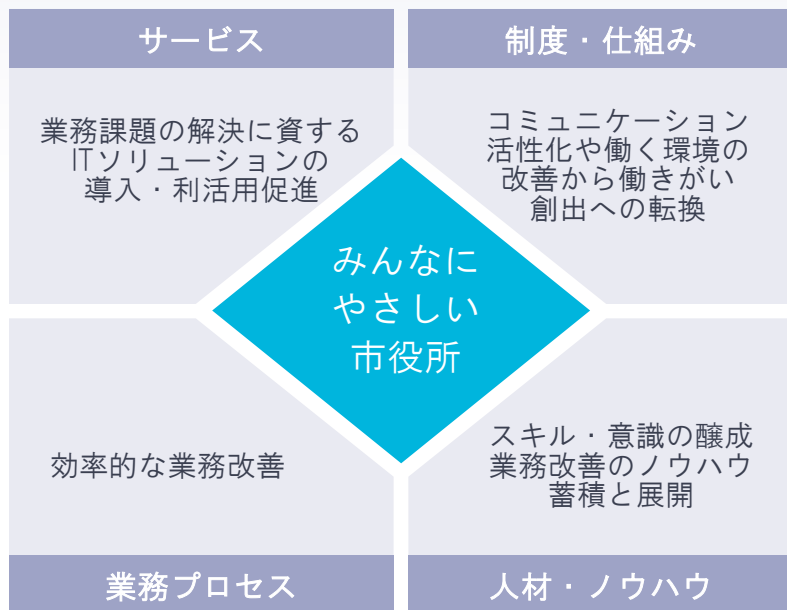
■ 働きがいの実感

- 職員が課題解決や価値創出を通じ、手応え・達成感等を得る
- 職員同士の協力や協働により、課題解決や価値創出にチャレンジできる職場文化の醸成・定着

Ⅲ みんなにやさしい市役所

全体像

目指す姿を実現するための課題



施策

働きがいを感じられる職場をつくる

1 BPRの推進

業務負荷の軽減、リスクの低減及び行政サービスの向上を目指し、改善手法を確立の上、実施方法や手順の見直しを継続して行います。

2 業務の集約化

大量かつ単純な業務を集約することで、即効性の高い業務負担軽減、改善策のノウハウ蓄積、類似業務への横展開を図ります。

3 ITソリューションの導入

庁内業務に係る現状把握や情報収集、試験運用等により既存のツールを見直すとともに、必要に応じて新たなITソリューションを導入することにより、業務改善を図ります。

4 職場環境の整備

職員の協力体制が活発化するための職場環境を整備するとともに、その基盤となる設備等の改善を行います。

Ⅲ みんなにやさしい市役所

1 BPRの推進

現状・概要

本市では、令和5年度（2023年度）からBPRの取組を開始しました。

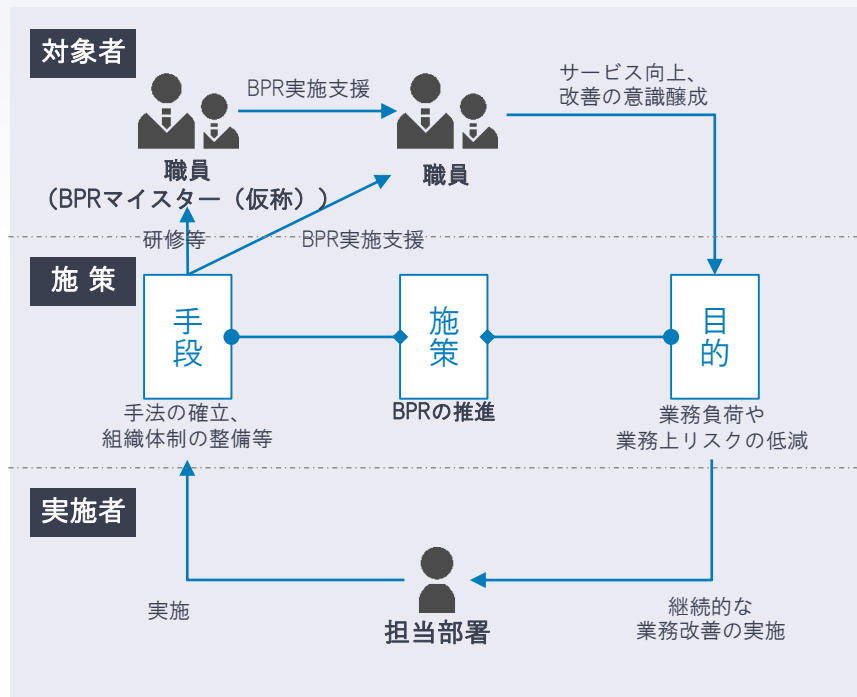
今後この取組を発展させ、毎年度テーマを決めながら業務の実施方法や手順を見直し続けることで、業務負荷、業務上のリスクの低減及び行政サービスの向上を図ります。

この取組を職員自らが継続的に実施できるよう、実施手法を確立し、組織体制を整備します。

さらに、業務改善が組織の文化として定着することを目指して、優良事例を選定し、庁内で共有します。

目的

- 業務改善による行政サービスの向上
- 業務負荷の軽減
- 業務上のリスクの低減
- 業務改善に取り組む組織文化の定着



BPRの推進 図解

Ⅲ みんなにやさしい市役所

1 BPRの推進

成功のポイント

- BPRを職員自らが実施できる能力の習得
- 業務改善への取組が積極的に評価される組織文化の醸成

取組及び概要

取組	概要
a BPR実施手法の確立	職員が継続してBPRを実施できる手法を確立します。
b BPR推進人材の育成	毎年度BPRの実施に当たり、複数名の職員を「BPRマイスター（仮称）」として養成し、ノウハウを蓄積します。
c BPRの実施	年度ごとにテーマを定め、BPRの対象業務を抽出します。実施に際しては、「BPRマイスター（仮称）」が伴走し、各部署の取組を支援します。
d 優良事例の共有	BPRの優良事例を選定し、庁内で共有します。望ましい取組を組織全体に共有することにより、業務改善を組織の文化として定着させます。

Ⅲ みんなにやさしい市役所

2 業務の集約化

現状・概要

各課で対応する行政事務は多種多様である一方、一業務当たりの処理時間や件数には差があり、課ごとにツールを導入しても効果が出にくいという特徴があります。

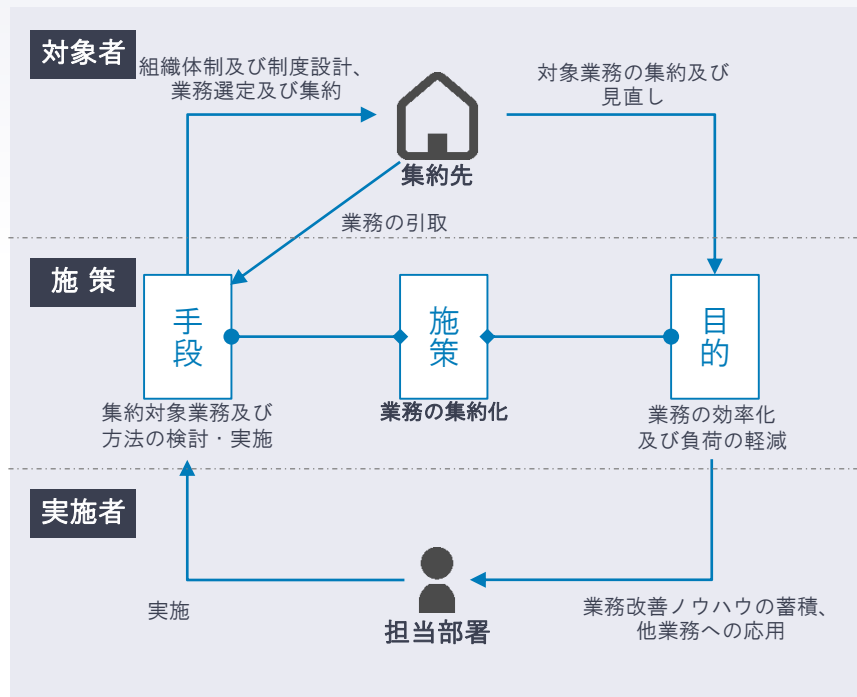
また、業務負荷の大きい課ほど、目の前の業務処理に追われ、効率化に向けた改善に着手しづらいという問題もあります。

こうした問題に対応するため、庁内に大量かつ単純な業務を引き受ける組織体制を整備し、業務を効率的に処理します。また、業務改善のノウハウを蓄積し、他業務への応用を図ります。あわせて、継続してアウトソーシング※の可能性も検討します。

目的

- 業務の集約による効率化及びコスト低減、資源の有効活用
- 即効性の高い業務負荷の軽減
- 業務改善ノウハウの蓄積及び他業務への応用

※アウトソーシング：業務を外部に委託すること。



業務の集約化 図解

Ⅲ みんなにやさしい市役所

2 業務の集約化

成功のポイント

- 効果の高い業務の選定
- 業務改善のノウハウ蓄積及び他業務への応用

取組及び概要

取組	概要
a 実験プロジェクトの実施	数件の業務に絞り込み、庁内業務の集約化を実験的に実施した上で、効果及び実現性を評価・検証します。あわせて、庁内業務の集約化に必要な資源やノウハウを整理します。
b 組織体制整備及び制度設計	検証結果に基づき、組織体制の整備及び庁内業務の集約化実施に係る制度の設計を行います。
c 集約化実施業務の検討・拡大	BPRや職員へのニーズ調査を通じ、集約化実施業務を検討し、他業務へ応用しながら拡大していきます。

Ⅲ みんなにやさしい市役所

3 ITソリューションの導入

現状・概要

現在、本市では、決裁、契約、勤怠管理等の事務について、原本を紙で管理しています。

これらの業務について、BPR等により業務課題を整理するとともに、情報システムの標準化・共通化を考慮しつつ、ITソリューションの情報を収集し、導入効果を検証します。

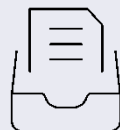
また、生成AIやローコード・ノーコードツール※等の汎用的なITソリューションについては、業務での活用方法を研究し、導入します。

ITソリューションの導入に際しては、業務や庁内のコミュニケーションをどの様に変えていくかを設計し、それに合わせた活用方法を浸透させるとともに、職員が新たなツールを受容し業務を改善できるよう、現存するサポートデスクの機能を強化して利活用を支援します。

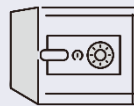
目的

- 業務負担の軽減
- 業務上のリスクの低減

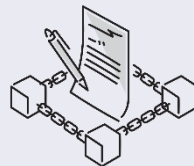
※ローコード・ノーコードツール：プログラミングの知識がなくてもアプリケーションやシステムを開発できるツール・開発手法。



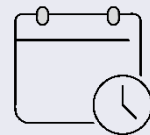
文書管理システム



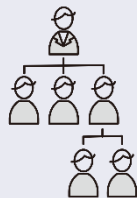
財務会計システム



契約管理システム



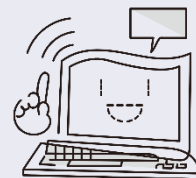
庶務事務システム



電子決裁システム



ローコード・ノーコードツール



生成AI

ITソリューション導入 例

Ⅲ みんなにやさしい市役所

3 ITソリューションの導入

成功のポイント

- 業務課題に即したITソリューションの選定
- 積極的な利活用支援の実施

取組及び概要

取組	概要
a 業務課題の整理	業務上の課題をBPRや職員へのインタビューを通じて整理し、当該業務の現状及び目指す姿を明らかにします。
b 製品等の情報収集	RFI等を通じ様々なITソリューションの情報を収集した上で、幅広く比較・評価しながら仕様を策定します。
c コミュニケーションのデザイン	ITソリューションを活用した新たな業務や庁内のコミュニケーション（相談、議論、合意形成等）の在り方をデザインします。
d ITソリューションの活用方法の検討等	生成AIやローコード・ノーコードツール等を活用した業務改善の手法を研究・検討します。その上で必要に応じて有効なITソリューションを導入し、全庁的に普及します。
e サポートデスクの機能強化	現存するサポートデスクの機能を強化し、ツールの活用に係るハンズオン※支援やミニセミナーを実施します。

※ハンズオン：実機を用いた実践や試行錯誤を通じて知識や技能を習得すること。

Ⅲ みんなにやさしい市役所

4 職場環境の整備

現状・概要

目指す姿の実現に向けた課題を明らかにし、その課題解決のために部署を横断しながら業務に取り組んでいくためには、職員の意識改革と併せ、職場環境を整備することが必要です。

しかし、会議室及び打合せスペースが不足しており、部署を横断して業務に取り組むことが難しい状況にあります。

そこで、業務の中で組織の垣根を越えて課題解決に取り組むためのスペースを設けます。

現状では、環境の全てを一度に変えるに当たっての財政的、人的負担が大きいため、まずは空きスペースを工夫して活用するところから始めます。

目的

- 部署横断による業務実施の推進
- 職員の職務に対するモチベーションアップと意識改革
- 職務を通じた成果の質の変化



職場環境の整備 イメージ

Ⅲ みんなにやさしい市役所

4 職場環境の整備

成功のポイント

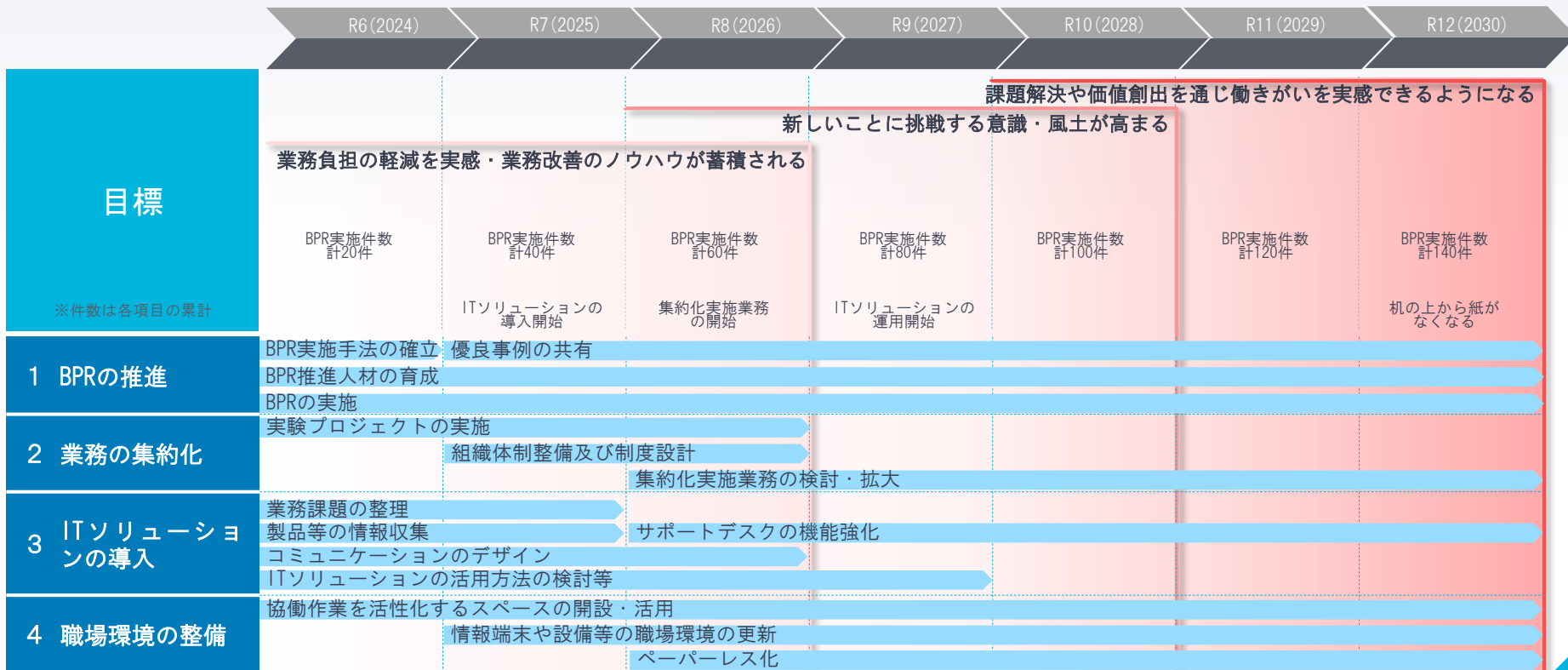
- 職員のモチベーションに響く職場環境の物理的デザイン
- 職員の生産性向上につながる作業方法や設備等の見直し

取組及び概要

取組	概要
a 協働作業を活性化するスペースの開設・活用	空きスペースを改装し、職員が自席を離れ、新しい施策等を検討できるスペースを開設します。あわせて、スペースの活用方法について、職員へ情報発信します。
b 情報端末や設備等の職場環境の更新	生産性の向上に資するパソコンやネットワーク等の仕様を検討し、試験運用等により検証の上、本市に適した情報端末や設備等を導入及び更新します。
c ペーパーレス化	日常的に参照する資料は、紙の資料がなくても業務を実施できるよう、電子ファイルとして管理し、働く場所の物理的制約を可能な限り排除します。

Ⅲ みんなにやさしい市役所

ロードマップ



※件数は各項目の累計

DX推進の土台



12の取組

9

セキュリティ対策の徹底

10

人材育成

12

デジタル原則に基づく
条例等の規制点検・見直し

セキュリティ対策の徹底

背景

本市のDXを進めるに当たっては、これまで以上にデジタル技術を活用する場面が増え、サービスや職員の職場環境に変化が生じることが予測されます。

例えば、庁外での業務やサービス提供を可能とするためにデータ通信範囲の拡大、様々な条件のある利用者の増加、サービスの提供方法及び利用方法の変化等が考えられます。

他方、セキュリティ上の脅威は増しており、閉鎖的なネットワークを構築するだけでは情報資産を守り切れないことも明らかになっています。

また、悪意の有無にかかわらず、過失等による情報漏えいのリスクも小さくなく、個人情報をはじめとする重要な情報を扱う本市においては、適切なセキュリティ対策による安心なサービス提供が求められます。

実施方針

今後、DXを推進することで生じる様々なリスクに対し、市民等が安心してサービスを利用できるように適切なセキュリティ対策を講じます。

実施内容

■ セキュリティポリシーの定期的な見直し

推進計画の諸施策を実施するに当たっては、都度、国及び本市の情報セキュリティポリシー等と照らし合わせ、セキュリティ対策の妥当性をチェックしながら、サービスの利便性向上とセキュリティ対策を両立させます。また、技術の進展や国の方針等が変化した場合には、適宜情報セキュリティポリシーを見直します。

■ セキュリティ対策の実施

セキュリティ対策の3つの種類「物理的対策」「技術的対策」「人的対策」を念頭に、今後サービス利用が増えることを踏まえて、時代に即したセキュリティ対策を実施します。

DX推進の土台

人材育成

背景

生産年齢人口の減少、デジタル社会の進展等により本市を取り巻く状況が大きく変化中、多様化・複雑化する行政課題に対応する上で、人材育成の重要性が高まっています。また、デジタル時代の市民のニーズに合った行政サービスを恒常的に提供できる組織へと変革し、業務効率化や市民サービスの向上等に取り組むことが求められています。

このような中、一人一人がデジタル化の恩恵を実感するには、仕事の進め方だけでなく、組織文化・風土そのものを変革することが必要であり、特に人材の育成が急務とされています。

実施方針

推進計画に基づき本市のDXを推進していくためには、業務の在り方を改善する意識、ツールを活用する技術、変化を受け入れる姿勢、それぞれの力を高めていくことが必要です。

そこで、推進計画では日高市人材育成基本方針において掲げる「目指すべき職員像」に基づき『育成するDX人材の全体像』として3つの人材像を掲げ、デジタル人材の育成に取り組みます。



DX推進をけん引する
推進リーダー



技術的側面から支援する
技術サポーター



DX推進を現場で進める
全職員

育成するDX人材の全体像

人材育成

実施内容

人材像	DX推進をけん引する 推進リーダー	技術的側面から支援する 技術サポーター	DX推進を現場で進める 全職員
役割	<ul style="list-style-type: none"> 本市のDXをけん引し、業務の在り方を改善する 改善意識を普及啓発する 	<ul style="list-style-type: none"> ツールの活用、定着を支援する 	<ul style="list-style-type: none"> 業務・サービスの変化を受け入れ、定着させる 改善意識を持って業務に取り組む
主な対象者	<ul style="list-style-type: none"> 課長級職員 市政情報課職員 政策秘書課職員、総務課職員 情報化推進担当者 	<ul style="list-style-type: none"> 市政情報課職員 パソコン等技術助言者 	<ul style="list-style-type: none"> 全職員
必要な能力	<ul style="list-style-type: none"> 業務の現状と課題を整理する分析力 周囲の協力を得ていく推進力 行動や発言の背景を掘り下げる対話力 対策を講じる実行力 	<ul style="list-style-type: none"> ツールを活用する技術力 技術活用を横展開していく応用力 技術を伝える伝達力 	<ul style="list-style-type: none"> ツールを用いて業務を遂行する活用力 できることから始めていくチャレンジ力 継続して業務の改善に取り組む実践力
実施方法	<ul style="list-style-type: none"> 職員研修 DX推進に係るマネジメント等の実践 定期的な情報発信 優良事例の共有 	<ul style="list-style-type: none"> 職員研修 支援の実践 定期的な情報発信 優良事例の共有 	<ul style="list-style-type: none"> 職員研修 業務改善の実践 資格取得の支援 優良事例の共有

デジタル原則に基づく条例等の規制点検・見直し

背景

国は、一人一人がデジタル社会の恩恵を一層実感できるようにすることを目指し、行政サービスの多くを提供する地方公共団体においても規制の見直しが重要であるとしています。

本市においても、今後、デジタル技術の活用により改善を進めていく上で適切な規制・制度となるよう、点検・見直しを行うことが求められます。

条例等の規制点検・見直しに当たっては、国が「地方公共団体におけるアナログ規制の点検・見直しマニュアル」を作成し、国の法令等におけるアナログ規制の見直しの考え方や先行団体の取組・洗い出し事例を紹介するとともに、地方公共団体が条例等の見直しに取り組むための推進体制や作業手順の案が示されています。

実施方針

国が定めた5つのデジタル原則を踏まえながら、以下の手順で条例等の規制点検・見直しを図ります。

実施内容

手順	実施事項
① 組織の意思統一・推進体制構築	国の方針を踏まえ、全庁的な推進体制を構築します。
② 点検・見直し方針の決定	点検・見直し方針（目的、推進体制、点検・見直しスケジュール等）を定めます。
③ 規制の洗い出し、類型・フェーズへの当てはめ	国の見直し作業における検索キーワード等を参照し、規制の洗い出しや類型、フェーズ、根拠の分類等を確認します。
④ 規制の見直しの検討	見直し後のフェーズや方法等を検討し、見直しの方向性を確定させます。
⑤ 規制の見直しの実施	条例・規則や様式の改正、運用等の必要な見直しを行います。

4

運用方法



推進計画の運用方法

実施方針

推進計画は、本市がこれまでに経験のない取組を定めています。そのため、施策全般を通じて実験的に試行錯誤や軌道修正を図りながら、目指す姿の実現に向けて進めていく必要があります。他方、このような軌道修正を行いながら目的達成に向けて取り組む方法は、近年、国においても同様の運用方法が推進されています。

以上のことを鑑み、推進計画の運用に当たっては、一年ごとに計画とその達成度を評価する従来型の方法ではなく、各取組を進める中で、定期的にその成果や手応えを評価していきます。

実施内容

目指す姿の実現を念頭に、実験プロジェクトを通して本市に適した方法が何かを見極めていくと同時に、絶えず取組状況を確認し、評価します。

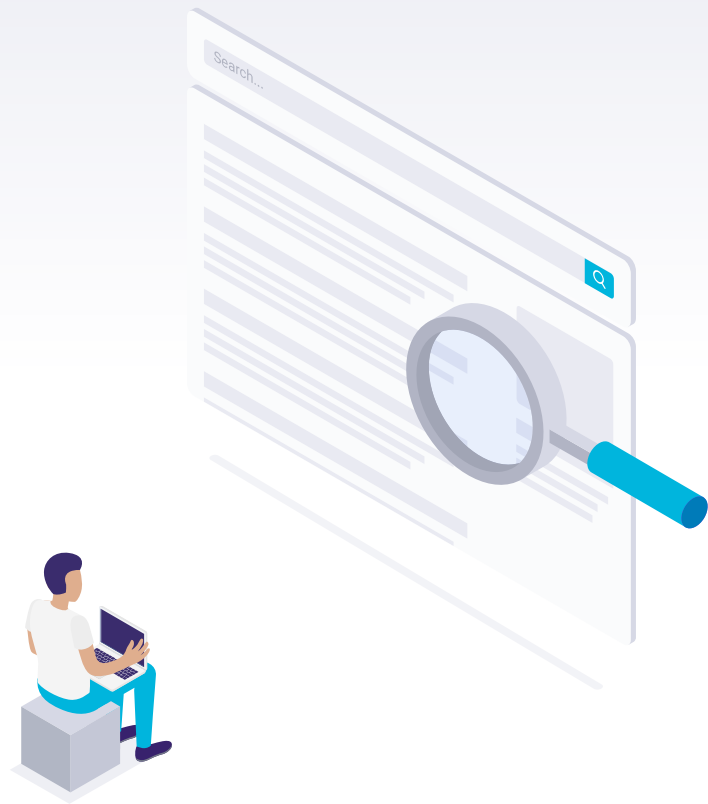
その上で、計画を大きく見直す必要が生じた際には、推進計画策定時と同様、市民参加手続を踏まえて対応します。



運用方法 イメージ

5

參考資料



市民インタビュー

市民インタビューとは、直接市民に生活実態やニーズ、意向等を伺うことで市民の真意を確認し、その意見を計画や施策に反映させるものです。

推進計画策定に当たり、窓口利用者や子育て世帯等を対象に行政サービス利用における困りごとや意見を伺いました。

実施期間 | 令和5年12月5日～10日実施
回答者数 | 30名

いただいたご意見の主な分類

- 行政サービス利用における困りごと
- デジタル化に対する不安
- 市民の暮らしに関する困りごと
- サービスのオンライン化に対する期待
- 利便性向上の実感
- 対面の良さ
- 情報取得の方法



市民インタビュー

サービス利用における困りごと



家を建てた際に、後になって、利用できなかったはずの助成金があることを知った。そもそも知らなければ検索することもできないので、利用できる制度やサービスを知らせてもらえると助かる。



補助の更新申請についての封書が届いても、返信用封筒がついておらず、ポストに出しに行くのも大変。相談員が代理で提出したことがあった。また、紙の書類だと記載欄が狭く、書き込むのが困難な方も一定数いる。



様々な手続きがある中、都度市役所に行って申請書を記入する必要がある。前もってどんな書類を何枚必要かわかっていればよいが、わからない。



同じ国の言葉をはしゃげる友人がいない時、どこに相談していいかわからない。

サービスのオンライン化に対する期待



平日だと仕事で対応できないときがあるため、スマホで手続きできると便利。



病院のオンライン問診票のように、事前に家で記入できれば、手続きが短くなるので望ましい。また、窓口で記入しなければならない書類についても、タブレット上で市内の病院や福祉施設をリストから選択できるようになると便利。



日本語での理解が難しい手続きは、オンライン申請で言語の切り替えができれば自身で手続きがしやすい。



定期的に申請が発生するというより、突発的に申請が必要となるため、その時できないと困る。

デジタル化に対する不安



デジタル化は自分の世代にはハードルが高い。重要な手続きであるほどセキュリティが不安。



紙のメリットもあり、紙のほうが現物として残るので安心。



電子申請は申請不備が心配で、直接聞けるほうがいい。

市民インタビュー

利便性向上の実感



医療費について、県内であれば申請手続きが不要になったため、市役所に行く必要がなくなり便利になった。



日高市公式SNSのワクチン接種の予約は助かった。(SNSの通知はしていない)



日高市公式SNSの利用により、回覧板での地域情報の取得、ごみの収集スケジュール関係の問題が解消された。

対面の良さ



窓口は、とりあえず市役所に行けば、直接顔を見て説明を聞ける点が良い。



窓口の職員はやさしく教えてくれる。親切に対応してくれている。

情報取得の方法



子どもに関するイベントやサービスの情報は広報ひだかを見て確認しており、見やすく不便は感じない。



普段は市のホームページで情報を取得しており、見やすいと感じている。



日高市公式SNSは親の代行でコロナのワクチン接種を予約。登録しているがほしい情報は特に来ない。(不審者情報や防災情報はほしい)

市民の暮らしに関する困りごと



自治体での手続きにせよ、普段買い物をするにせよ、何をするにも子どもと一緒に連れていく必要があるため大変。



引っ越してからなかなか地域の情報が得られなかった。



困ったことがあったときに、日本語の情報だけだと調べるのが難しい。

市民コメント

市民コメントとは、対象施策等の実施の過程で、市の機関がその案、趣旨等を公表し、市民からの意見の提出を求めるものです。

いただきました意見を踏まえて推進計画原案を修正するとともに、市の考え方を市ホームページにおいて公表しました。

実施期間 | 令和6年2月15日から3月15日まで実施

回答数 | 5名 18件

いただいたご意見の主な分類

- 計画全体へのご意見
- 本市におけるDXで取り組むべきこと
- 行政サービスの利便性向上
- 市民参加型のデータ収集とオープン化
- 人材育成
- 職場環境の整備



日高市DX推進計画

令和6年3月策定
日高市 総合政策部 市政情報課

〒350-1292
埼玉県日高市大字南平沢1020番地
TEL：042-989-2111（代表）
FAX：042-989-2316
Email：link@city.hidaka.lg.jp