

府中市DX推進基本方針

令和4年7月
府中市

目次

| | | |
|---|-------------------------|-------|
| 1 | D X推進基本方針について | 1 |
| | (1) 目的 | |
| | (2) 位置付け | |
| | (3) 期間 | |
| 2 | 基本的な考え方 | 2 |
| | (1) 市民ファースト（市民サービスの向上） | |
| | (2) 行政運営の最適化（コア業務への専念） | |
| 3 | コンセプト | 3 |
| 4 | 取組の方向性 | 4～11 |
| | (1) 国の意向 | |
| | (2) 国が示す重点取組事項のロードマップ | |
| | (3) 本市における個別戦略 | |
| | ・戦略1 市民の利便性の向上 | |
| | ・戦略2 行政効率の向上 | |
| | ・戦略3 情報基盤の強化 | |
| | (4) 本市の個別戦略の取組と目標 | |
| | (5) 推進体制 | |
| | 用語解説 | 12～13 |

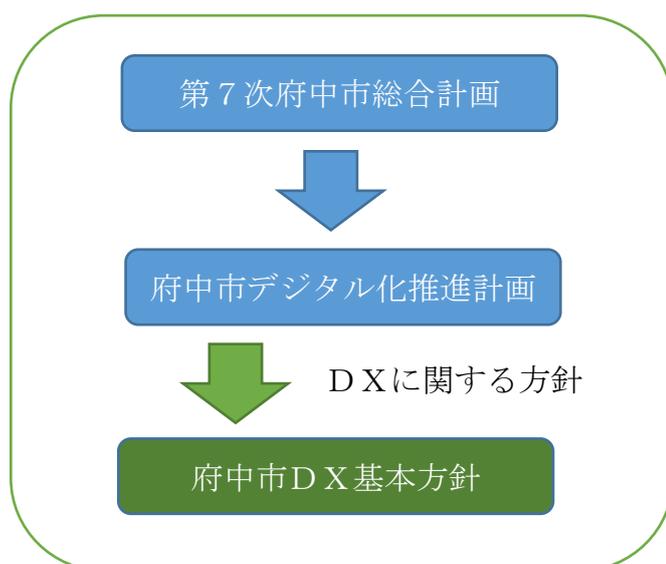
1 D X推進基本方針について

(1) 目的

本市が目指すD Xに係る基本的な考え方や方向性を示すとともに、職員一人一人がD Xに積極的に取り組むことができるよう、府中市D X推進基本方針（以下「基本方針」といいます。）を策定するものです。

(2) 位置付け

基本方針は、第7次府中市総合計画の実現をデジタル化の側面から支援するために策定した「府中市デジタル化推進計画」におけるD Xに関連した内容を推進するために示すものであり、国が定める「自治体デジタル・トランスフォーメーション（D X）推進計画」を踏まえたものとして位置付けます。



(3) 期間

I C T分野の技術進歩は非常に早く、目まぐるしく変化するため、国や東京都の対応、社会情勢なども短期間で大きく変動することが想定されます。このことから、基本方針については期間を定めず、状況が大きく変わったと判断した時に見直しを実施します。

2 基本的な考え方

DXを推進するに当たり、職員全員で共有すべき2つの考え方を定義します。

(1) 市民ファースト（市民サービスの向上）

一番大切なことは、市民目線に立ち、時代の変化やニーズを的確に捉え、これまでの慣習や慣例にとらわれず、根本から見直す視点で行政サービスをデザインし直すことです。

このサービスデザイン思考を持った上で、行政手続のオンライン化を始めとしたデジタル化に取り組みます。

(2) 行政運営の最適化（コア業務への専念）

人口減少が進み、2040年には自治体職員数が半減すると言われていますが、今後も市民ニーズの多様化によるサービス領域の拡大や業務の増加に対応していかなければなりません。

デジタル技術の積極的かつ効果的な活用により、業務効率や生産性の向上を図るとともに、職員が担うべき業務の整理検討も行っていきます。

3 コンセプト

DXの戦略や施策を立案する際には、以下のコンセプトに基づいて行います。

| | |
|----------------|------------------------|
| F uture | <u>未来を見据えて考える</u> |
| U ser | <u>ユーザ（市民）目線で考える</u> |
| C hange | <u>変化・変革を恐れずに考える</u> |
| H uman | <u>人（市民・職員）を大切に考える</u> |
| U nique | <u>府中市オリジナルで考える</u> |

4 取組の方向性

(1) 国の意向

国が策定した『自治体デジタル・トランスフォーメーション（DX）推進計画』には、自治体が重点的に取り組むべき事項などが具体的に示されています。

【重点取組事項】

- ・自治体の情報システムの標準化・共通化
- ・マイナンバーカードの普及促進
- ・行政手続のオンライン化
- ・AI・RPAの利用推進
- ・テレワークの推進
- ・セキュリティ対策の徹底

【自治体DXの取組と併せて取り組むべき事項】

- ・地域社会のデジタル化
- ・デジタルデバイド対策

【その他】

- ・BPRの取組の徹底
- ・オープンデータの推進
- ・官民データ活用推進計画策定の促進

(2) 国が示す重点取組事項のロードマップ

国がとりまとめた重点取組事項を着実にクリアしていきます。

| 重点項目 | 内容 | R 4 | R 5 | R 6 | R 7 |
|----------------|--------------------------------|------|------|------|------|
| 情報システムの標準化・共通化 | 基幹系業務システムは、標準仕様に準拠したシステムへ移行 | 移行準備 | 移行準備 | 移行準備 | 実施 |
| マイナンバーカードの普及促進 | 申請を促進するとともに、交付体制を充実 | 継続実施 | 継続実施 | 継続実施 | 継続実施 |
| 行政手続のオンライン化 | マイナポータルからマイナンバーを用いて手続できる仕組みを構築 | 準備 | 一部実施 | 継続実施 | 継続実施 |
| AI・RPAの利用促進 | AIやRPAの導入・活用を推進 | 継続実施 | 継続実施 | 継続実施 | 継続実施 |
| テレワークの推進 | テレワークの導入・活用を推進 | 継続実施 | 継続実施 | 継続実施 | 継続実施 |
| セキュリティ対策の徹底 | セキュリティポリシーの見直しを行い、セキュリティ対策を徹底 | 継続実施 | 継続実施 | 継続実施 | 継続実施 |

(3) 本市における個別戦略

国の重点取組事項とロードマップを踏まえた本市における今後の方向性として、3つのDX個別戦略を示します。

(戦略1) 市民の利便性の向上

- | |
|------------------|
| ①行政手続のオンライン化 |
| ②キャッシュレス決済の積極的導入 |
| ③マイナンバーカードの利用促進 |
| ④窓口業務へのDXの導入 |
| ⑤デジタルデバインドへの対応 |

(戦略2) 行政効率の向上

- | |
|-----------------|
| ①情報システムの標準化・共通化 |
| ②BPRによる事務の効率化 |
| ③庁内でのペーパーレス化 |
| ④テレワーク環境の構築 |

(戦略3) 情報基盤の強化

- | |
|--------------|
| ①セキュリティ対策の徹底 |
|--------------|

(4) 本市の個別戦略の取組と目標

戦略1 市民の利便性の向上

①行政手続のオンライン化

ア 今後の取組

- ・国のぴったりサービス拡充に合わせ、本市においてもオンライン申請の拡充を図る。
- ・国の方針による押印廃止の考え方、対面による申請などの必要性を整理しつつ、申請件数の多いものについて積極的にオンライン化を実施する。
- ・オンライン申請の拡充については市民からの要望が多い項目であることから、実現に向けて積極的に諸課題をクリアしていく。

イ 成果・目標

- ・オンライン申請が可能なサービスを増やす。
- ・オンライン申請の拡充により窓口の混雑を解消する。

ウ 実施期間

| 令和4年度 | 令和5年度 | 令和6年度 | 令和7年度 |
|-------|-------|-------|-------|
| 準備 | 実施 | 実施 | 実施 |

②キャッシュレス決済の導入

ア 今後の取組

- ・国で推進しているキャッシュレス化を実現するため、本市においても市民が多様なキャッシュレス決済が利用できるよう取り組む。
- ・特に窓口でのキャッシュレス化を推進し市民の利便性の向上を図る。

イ 成果・目標

- ・キャッシュレス決済の導入により市民サービスを向上させる。
- ・窓口の混雑緩和につながる。

ウ 実施期間

| 令和4年度 | 令和5年度 | 令和6年度 | 令和7年度 |
|-------|-------|-------|-------|
| 検討 | 準備 | 実施 | 実施 |

③マイナンバーカードの利用促進

ア 今後の取組

- ・国のぴったりサービスの拡充に合わせ、利用可能な申請を増やすことによりマイナンバーカードの利便性を高める。
- ・マイナンバーカードを利用した本市独自のサービスについても検討する。
- ・国等の動きを把握し、今後のマイナンバーカードの利活用を推進する。

イ 成果・目標

- ・時間や場所を選ばない行政手続が可能になる。
- ・窓口の混雑緩和につながる。

ウ 実施期間

| 令和4年度 | 令和5年度 | 令和6年度 | 令和7年度 |
|-------|-------|-------|-------|
| 検討 | 準備 | 実施 | 実施 |

④窓口業務へのDXの導入

ア 今後の取組

- ・新庁舎への移転に向け、タブレット端末などのデジタル機器を利用することにより、受付業務を効率化し、窓口の混雑解消を図る。
- ・スマートフォン等の既存アプリを利用した窓口予約システムや各種講座などの予約システムを導入し、市民の利便性向上を図る。
- ・混雑可視化システムを導入することにより、市民が来庁する時間を分散させる。

イ 成果・目標

- ・時間や場所を選ばずに窓口や講座の予約が可能となる。
- ・窓口の待ち時間が短縮される。

ウ 実施期間

| 令和4年度 | 令和5年度 | 令和6年度 | 令和7年度 |
|-------|-------|-------|-------|
| 準備 | 実施 | 実施 | 実施 |

⑤デジタルデバイスへの対応

ア 今後の取組

- ・情報格差が生じないように高齢者や障害のある方などへのスマートフォン講座を開催する。
- ・日本語が分からない方のために、タブレット端末を利用した多言語通訳に対応しスムーズな窓口対応を行う。
- ・アプリ等システム開発を行う際は、使いやすい簡単な画面構成にするなど、使用する市民の立場に立ったシステム構成にする。

イ 成果・目標

- ・誰もがデジタルの恩恵を享受することができる。
- ・多言語にいつでも対応することができる。

ウ 実施期間

| 令和4年度 | 令和5年度 | 令和6年度 | 令和7年度 |
|-------|-------|-------|-------|
| 推進 | 推進 | 推進 | 推進 |

戦略2 行政効率の向上

①情報システムの標準化・共通化

ア 今後の取組

- ・国が推進する自治体システムの標準化に合わせ、基幹システムの標準化・共通化の準備をし、円滑な新システムの導入を実施する。
- ・スムーズなシステム移行を実施するため、国の仕様書等をしっかりと把握し、導入ベンダーと情報共有しながら構築していく。
- ・全国標準仕様になるシステムに合わせた業務の見直しを実施する。

イ 成果・目標

- ・システム構築費及び改修費を平準化する。
- ・システムの標準化に伴う自治体間連携の強化により業務効率を向上させる。

ウ 実施期間

| 令和4年度 | 令和5年度 | 令和6年度 | 令和7年度 |
|-------|-------|-------|-------|
| 検討 | 検討 | 準備 | 実施 |

②B P Rによる業務の効率化

ア 今後の取組

- ・D Xの導入に伴う業務の見直しにより、業務効率の向上を図っていく。
- ・オンライン化業務の対象課職員へB P R研修を実施し、受付業務のオンライン化を図ることで業務の効率化につなげていく。
- ・B P Rの手法を庁内で共有することにより、全庁的なB P Rの機運を高め業務の更なる効率化を図っていく。
- ・業務の可視化による業務改善を推進する。

イ 成果・目標

- ・オンライン受付の業務数を増やす。
- ・業務効率化により超過勤務を減らす。

ウ 実施期間

| 令和4年度 | 令和5年度 | 令和6年度 | 令和7年度 |
|-------|-------|-------|-------|
| 検討 | 検討 | 準備 | 実施 |

③庁内でのペーパーレス化推進

ア 今後の取組

- ・新庁舎移転に合わせ、新たに導入する情報端末を有効活用することによりペーパーレス化を推進する。
- ・議会や庁議など、異なる部署間での会議資料の共有についても、組織間の垣根を越えてペーパーレス化を推進する。

イ 成果・目標

- ・場所、時間に関係なく情報共有ができる。
- ・紙の使用量を減らす。

ウ 実施期間

| 令和4年度 | 令和5年度 | 令和6年度 | 令和7年度 |
|-------|-------|-------|-------|
| 準備 | 実施 | 実施 | 実施 |

④テレワーク環境の構築

ア 今後の取組

- ・新庁舎において、国が推進するテレワークなど、新たな働き方が可能となる働きやすい職場環境を提供するためのネットワーク環境を構築する。
- ・新たなネットワーク環境構築の際は、セキュリティにも十分配慮しながら職員が使いやすいテレワーク環境を構築する。

イ 成果・目標

- ・場所、時間に関係なく情報共有ができる。
- ・安全安心なネットワーク環境を構築する。

ウ 実施期間

| 令和4年度 | 令和5年度 | 令和6年度 | 令和7年度 |
|-------|-------|-------|-------|
| 準備 | 実施 | 実施 | 実施 |

戦略3 情報基盤の強化

①セキュリティ対策の徹底

ア 今後の取組

- ・高度化する情報セキュリティ上の脅威に適切な対応ができるネットワーク環境を構築する。
- ・本市の情報セキュリティ対策を第三者の視点でチェックする体制を構築する。
- ・情報セキュリティ監査や情報セキュリティ研修を実施することにより、人的な面での情報セキュリティ対策を継続して講じていく。

イ 成果・目標

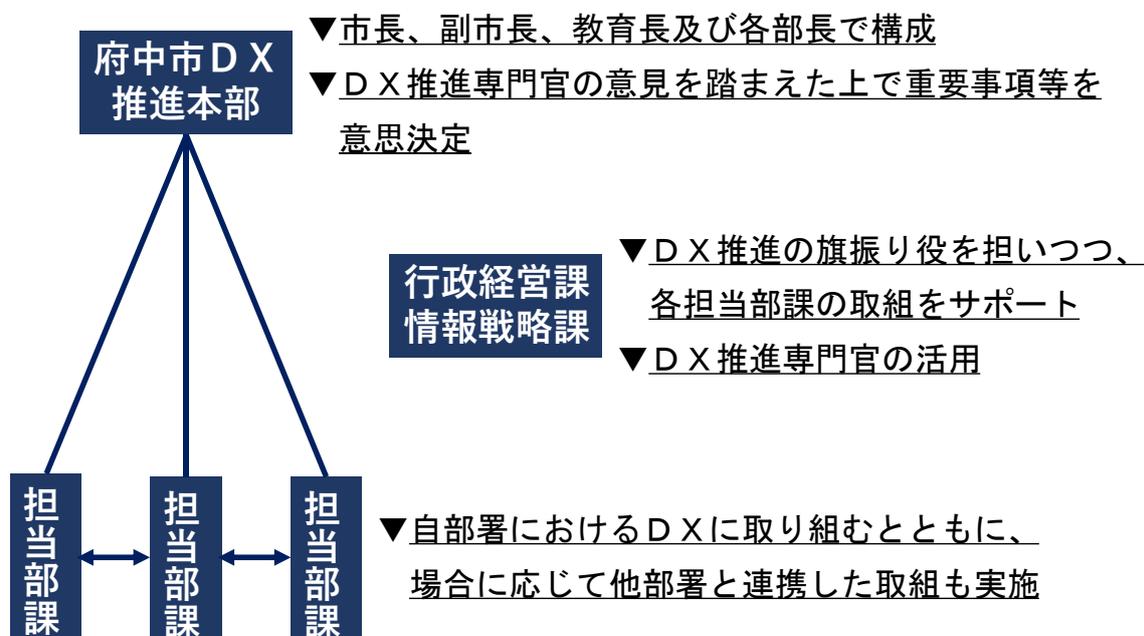
- ・セキュリティ事故を防ぐ。
- ・安心安全なネットワーク環境を構築する。

ウ 実施期間

| 令和4年度 | 令和5年度 | 令和6年度 | 令和7年度 |
|-------|-------|-------|-------|
| 準備 | 実施 | 実施 | 実施 |

(5) 推進体制

D X推進本部を設置し、必要となる組織横断的な意思決定（指示）を迅速に行いながら、本市独自の創意工夫により個別戦略及びその他のD Xに関する取組を展開していきます。



用語解説

■ オープンデータ

国、地方公共団体及び事業者が保有する官民データのうち、誰もがインターネットなどを通じて容易に利用、加工ができるよう公開されたデータのこと。

■ 基幹系業務システム

住民基本台帳や市民税、固定資産税など、地方自治体の中核に直接関わる重要なシステムのこと。

■ キャッシュレス決済

お札や小銭などの現金を使用せずに支払を行うこと。クレジットカードやデビットカード、電子マネー（プリペイド）、及びスマートフォン決済などのこと。

■ デジタルデバイド

コンピュータやインターネットを使いこなせる人と使いこなせない人との間に生じる格差。情報格差。

■ テレワーク

tele（離れたところ）と work（働く）を合わせた造語。在宅勤務や本社と異なる場所に設置した事務所で勤務するサテライト勤務など、ICTを活用して時間や場所を有効に活用できる柔軟な働き方のこと。

■ ペーパーレス化

電子機器を活用することにより、紙の使用量を削減すること。

■ ぴったりサービス

マイナポータル機能の一つで、子育て等の手続の申請や届出をオンライン上で行うことができるサービスのこと。

■ マイナポータル

マイナンバー制度の導入に併せて国が新たに構築したポータルサイトのこと。子育てや介護を始めとする行政サービスの検索、オンライン申請及び行政からのお知らせの受取ができる自分専用サイトのこと。

■ マイナンバーカード

住民からの申請により交付される個人番号が記載された顔写真付きプラスチック製カードのこと。身分証明書として利用できる以外にも、ICチップに格納された電子証明書により、オンライン上での手続などに活用される。

■ AI

Artificial Intelligence の略称。人工的な方法による学習、推論、判断など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。

■ BPR

Business Process Re-engineering の略称。業務の本来の目的に向かって、既存の組織や制度を抜本的に見直し、プロセスの視点から職務、業務フロー、管理機構、情報システムをデザインし直すこと。

■ DX

Digital Transformation の略称。ICT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。「Trans」を「X」と略し、一般的に「DX」と表記される。

■ ICT

Information and Communication Technology の略称で、情報通信技術のこと。

■ RPA

Robotic Process Automation の略称。ソフトウェアロボットによる事務処理の自動化のこと。定型的な事務処理を自動化することにより、業務効率化を図ることができる。