

3 将来展望

(1) 市役所DXのさらなる推進

本市は、「デジタルで快適・便利なまち」の実現をミッション（目的・使命）に掲げ、2021年度（令和3年度）から2025年度（令和7年度）までの今後5年間を集中取組期間とし、スピード感を持って、市役所のDXを推進していきます。

「デジタルで快適・便利なまち」を実現するためには、集中取組期間の間で、本市が目指す「市民でよかったと感じられる市役所」、「職員でよかったと感じられる市役所」というビジョン（目指す姿）を着実に実現する必要があります。

そのためには、市役所のDX推進にあたり、3つのQで示すバリュー（行動指針）に基づき、「意識改革」「しごと改革」「働き方改革」という3つの改革を全庁一体となって成し遂げなければなりません。

これらの改革を着実に推進することにより、集中取組期間後も市民に最も身近な基礎自治体として、より一層、

- 市民に寄り添い、自治体として担うべき機能を発揮し、
地域社会の課題解決に取り組む市役所
- 市政の様々な場面で、常に創造力を発揮しチャレンジする市役所
- 将来にわたって、ぬくもりのあるスマートな市役所

の構築を目指していきます。

このためには、市役所のDXをさらに推進し、これまでの常識や慣習、歴史的経緯等にとらわれず、中長期的な視点で将来必要となる抜本的な見直しについて、できるものから前倒しで取り組んでいきます。

ア. 市民サービス提供体制の見直し

現在、市役所の各局等は、主に政策の企画立案・バックオフィス機能を担い、区役所等の窓口は、市民サービス提供の最前線としての役割を担っています。集中取組期間を通じて、行政手続のオンライン化や事務の集中処理化などを進めることにより捻出したリソースを活用して、市の組織体制を整理するとともに、デジタルでできることはデジタルにまかせ、職員でしかできないことに注力できる環境の整備に努めます。

これにより、特に区役所等については、より市民に身近な場所での相談・支援機能の強化及び地域コミュニティ支援機能の充実など、地域課題解決型の組織への変革を目指します。

DXの推進により、市民により身近な場所で行政サービスを提供するなど、提供体制を多様化することで、デジタル・デバイド対策にもつなげていきます。

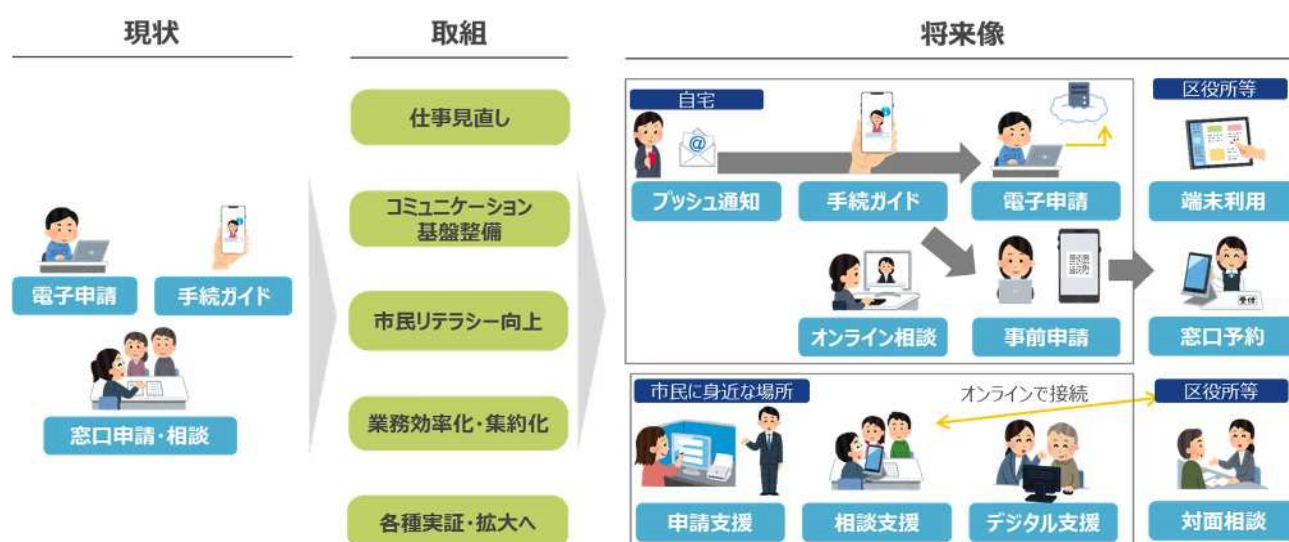


図 3-1 目指す将来像（市民サービスの向上）

イ. 組織・機構・人員配置の見直し

労働力不足をはじめとする「2040 年問題」への対応において、組織体制を刷新することが要請されています。

本市において、まずは、集中取組期間を通じ自動化・省力化・集中処理化など、継続して業務のあり方を変革することにより、マンパワーを捻出し、企画立案や相談・支援機能の充実など、状況に応じて強化すべき部門に臨機応変にシフトできる仕組みの構築を目指します。

また、集中取組期間から引き続き、全ての業務を対象に B P R を徹底的に行い、市民と向き合う「職員でしかできない仕事」を深掘りします。

各区役所で担当している全区で共通の事務は、集約化し、一括処理するほか、本庁の業務においても、各局等で類似の業務は整理統合し、連携して対応できるような組織・人員体制の構築について検討していきます。

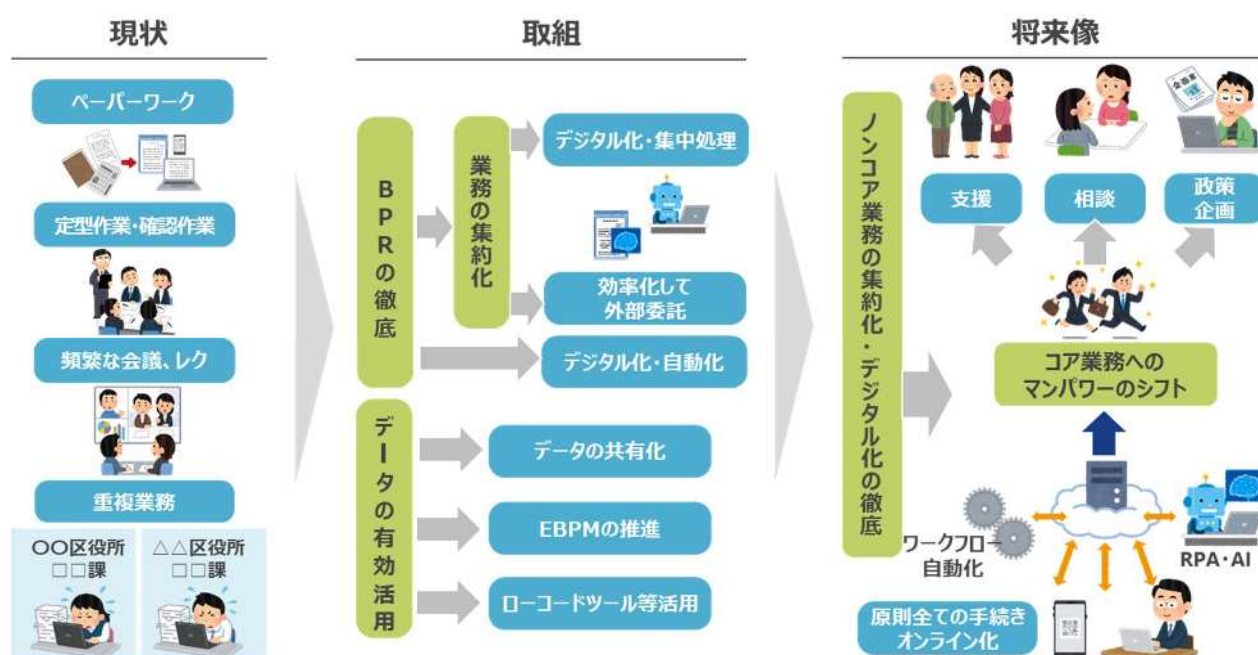


図 3-2 目指す将来像（業務の効率化）

また、2040年には、高齢者人口がピークとなり、現役世代の負担が増大することが想定されます。そのため、負担軽減が図られるよう、業務効率化に向け、デジタルへの投資を継続的に進めるとともに、その投資に見合うよう効率的・効果的な行政運営に努めていく必要があります。これらを通じ、2040年においても、行政サービスを安定して提供することが可能な組織・人員体制の構築を図ります。

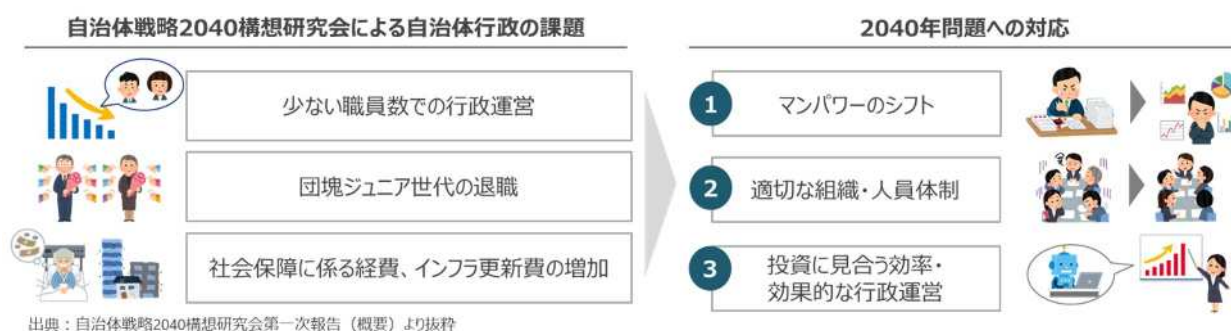


図 3-3 自治体行政の 2040 年問題とその対応

ウ. 働きやすい環境の整備

組織・人員体制の見直しにあわせて、それぞれの職場のマネジメントを担う管理職についても、その果たすべき役割と配置のあり方を見直しについて検討します。

職員が自発的にDXを推進し、少ない職員数でも適切かつ必要な行政サービスの提供を実現できるような人材育成に取り組みます。その際、変革意識の涵養に資するよう、大学・民間企業との連携・人事交流や、国・他自治体等への派遣等の活用にも努めます。

さらに、デジタルの活用により定型的な事務作業等から解放され、付加価値の高い業務に集中できるようにすることや、ワーク・ライフ・バランスに配慮した柔軟な働き方の実践を可能にするとともにオフィス改革を進めるなど職場の環境整備にも取り組みます。



図 3-4 目指す将来像（働きやすい環境の整備）

エ. データの有効活用によるまちづくり

市役所には、多数の統計情報のほか、各局の業務システム等に、本市の姿を現す数多くの情報（データ）が保管されています。職員が施策や事業を立案、実施するにあたり、現状分析や効果の予測、K P I *の設定等事前準備を進めるため、これらの情報が活用されているところです。しかし、この情報収集を行う際には、職員が関係部局にこれらの情報の提供について依頼や照会を行い、そのうえで分析等を行う必要があるなど、多くの手間や時間がかかってきました。

そこで、職員が、より効率的に情報を収集・活用でき、より高度な分析等を行うことで効果的な事業を遂行できるよう、現在庁内に保管している各種情報（データ）については、全庁的に、常時見える化する等、有効活用できる環境を整備します。

次に、「証拠に基づく政策立案（E B P M）」について、本市においては課題解決を主眼とし、形式的な方法論にとらわれることなく、徹底的な情報（データ）活用に焦点を絞ります。

データ活用推進にあたっては、具体的な活用事例の創出に向け、まずは市の保有するデータの整理に取り組み、さらにはその課題解決に必要なデータの収集も行っていきます。

例えば現在、豪雨災害や台風等に対応するため、河川への水位センサやカメラの設置等が進んでいます。これと同様に、将来的には、公共施設やインフラ、商店街、中山間地域など、目的に応じて様々なセンサが設置されることが期待されます。これにより、都市を形成するビッグデータを、リアルタイムに収集することが可能となります。

このように庁内に保有するデータに加えて、行政課題に関連するリアルタイムデータの収集、認証や人流調査、地図データとの連携、予測シミュレーションといった有効活用をすることで、高度な都市への変革が期待できます。

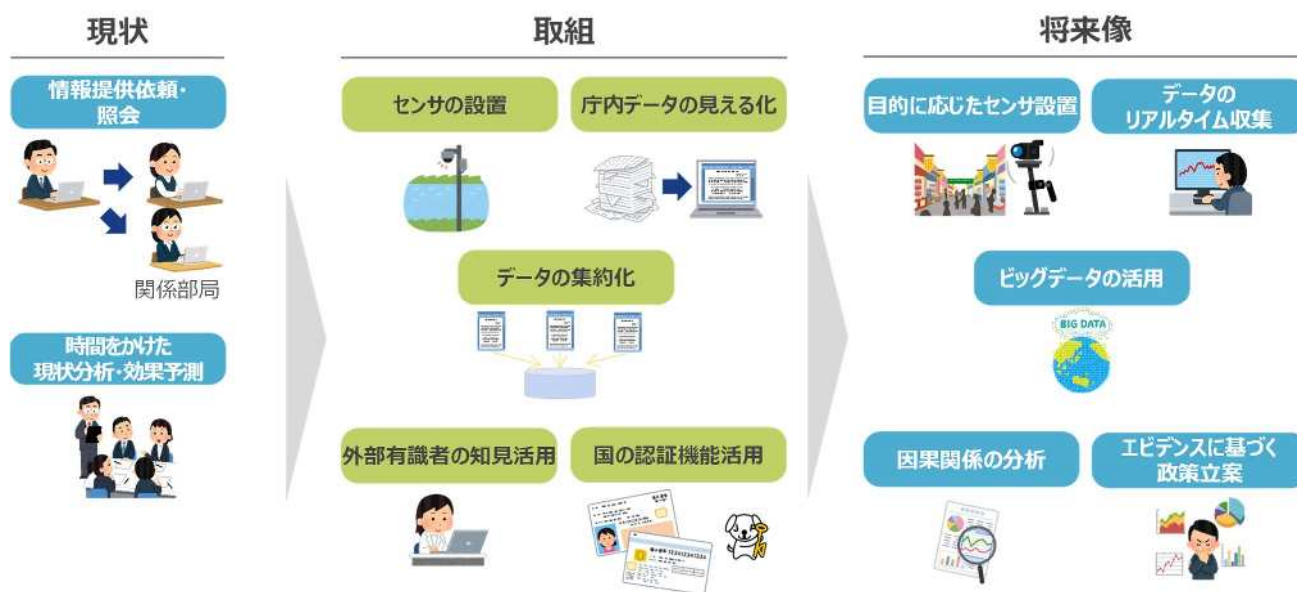


図 3-5 目指す将来像（データの有効活用によるまちづくり）

さらに、これらのデータについては、国の動向を踏まえ、形式を適切にそろえつつ蓄積し、地域経済の活性化、地域DXの推進に向け、連携基盤などを通じた有効活用に取り組みます。その際には、個人情報の取扱いやセキュリティに十分注意する必要があります。

このように、保護と利活用のバランスを図りながら、データ活用に努めます。

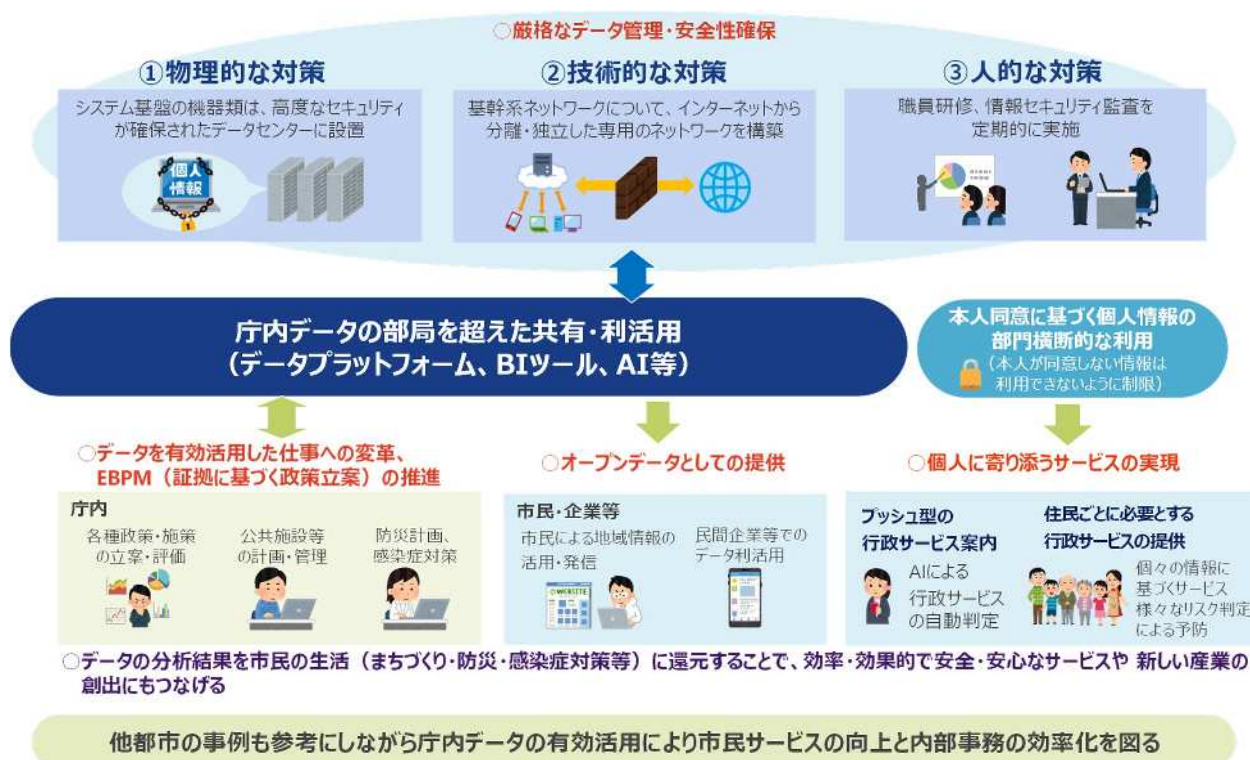


図 3-6 データの利活用

オ. デジタルガバナンスの強化

D X推進に必要なデジタル技術の導入や、システム整備等には多額の投資が必要となります。

このため、市役所のD X推進に必要なシステム・デジタル技術等の導入・運用・改修・更新等にあたり、市全体における位置付けや取組の優先度など必要性の検討、取組内容に対し過度な投資となっていないか等の精査を行い、市全体における最適化を図ります。

さらに、取組経過を的確に把握し、適正な導入・運用・改修・更新等となるよう、支援・指導などを通して監理を行い、取組後の効果を検証していくことで、必要な投資と効果を整理し、デジタルガバナンスの強化を図り、投資に見合う効果のさらなる追求を行っています。

(2) 地域DXの推進

市役所のDX推進にあたっては、市役所本体のみならず、本市の政策の一翼を担う外郭団体、民間のノウハウを活用した運営を行う公共施設、そのほか大学や病院といった独立行政法人など関連団体にも、本市が、市民目線の「デジタル市役所」実現を目指して取り組むことを共有し、DXの取組を波及させていきます。

また、スーパーシティや民間企業のDX、教育現場、介護現場のDXなど、市役所以外のDXを担う各部局との連携をさらに進め、市役所のDXの取組を市役所以外に波及させることで、デジタル技術を活用した社会課題の解決や、新たな価値の創造を目指す地域全体でのDX推進にもつなげていきます。



図 3-7 地域DXの推進

用語集

用 語	解 説
AI	Artificial Intelligenceの略。人間の知的営みをコンピュータに行わせるための技術、または、人間の知的営みを行うことができるコンピュータプログラムのこと。人工知能。
BPR	Business Process Re-engineeringの略。既存の組織やビジネスルールを抜本的に見直し、業務プロセス全体の視点で、職務、業務プロセス、組織・人、情報システムなどを再設計すること。
CIO	Chief Information Officerの略。最高情報責任者のこと。企業の情報戦略における最高責任者のことを指し、情報システム部門担当の役員などがこの名称で呼ばれる。
DX	Digital Transformationの略。単なるデジタルライゼーションではなく、企業がビジネス環境の激しい変化に対応し、データとデジタル技術を活用して、顧客や社会のニーズを元に、製品やサービス、ビジネスモデルを変革するとともに、業務そのものや、組織、プロセス、企業文化・風土を変革し、競争上の優位性を確保する。
KPI	Key Performance Indicatorsの略。目標の達成度を評価するための主要な評価指標のこと。
OECD	Organisation for Economic Co-operation and Development の略。日本語で「経済協力開発機構」という。 OECDは、国際経済全般について協議することを目的とした国際機関。
PR	Public Relationsの略。パブリック（公共）へ知らせるための宣伝や広報と、市民意見を受け入れる広聴の両方を含む。
RPA	Robotic Process Automationの略。作成したロボット（プログラム）が、定義されたルールに則りデータ処理（入力、出力等）を行う仕組みのこと。

用 語	解 説
SDGs	Sustainable Development Goalsの略。日本語で「持続可能な開発目標」という。2001年に策定されたミレニアム開発目標（MDGs）の後継として、2015年9月の国連サミットで採択された「持続可能な開発のための2030アジェンダ」にて記載された2016年から2030年までの国際目標のこと。 持続可能な世界を実現するための17のゴール・169のターゲットから構成され、地球上の「誰一人として取り残さない」ことを誓っている。
Society5.0	サイバー空間とフィジカル空間を高度に融合させることにより、地域・年齢・性別・言語等による格差なくモノやサービスを提供することで、経済的発展と社会課題の解決を両立し、人々が質の高い生活を送ることのできる社会のこと。
WG	Working Groupの略。作業部会のこと。
デジタル・デバイド	インターネットやパソコン等の情報通信技術（ICT、IT）を利用できる者と利用できない者との間に生じる格差のこと。
デジタル・ガバメント	デジタル技術の徹底活用と官民協働を軸として、国と地方、官民の枠を超えて行政サービスを見直し、行政の在り方を変革していくこと。
バックカスティング思考	現状や課題から未来を考えるのではなく、「ありたい姿/あるべき姿」から逆算で“いま”を考える思考法のこと。
ロボティクス	工学の一分野。制御工学を中心に、センサー技術・機械機構学などを総合して、ロボットの設計・製作および運転に関する研究を行う。ロボット工学。