

### 1.3. DX推進にむけた3つの改革

本市は、バリュー（行動指針）である3つの「Q」に対応する「意識改革」「しごと改革」「働き方改革」の3つの視点から、市役所のDXを推進します。

DXの推進にあたっては、単にデジタル技術の導入・活用を図るだけではなく、「先例主義」と批判される従来の慣習の打破に挑み、業務のあり方をはじめ、制度・手続きや、政策・組織のあり方を含めた抜本的な改革（トランスフォーメーション）に取り組むことにより、市役所のあり方そのものを見直していきます。

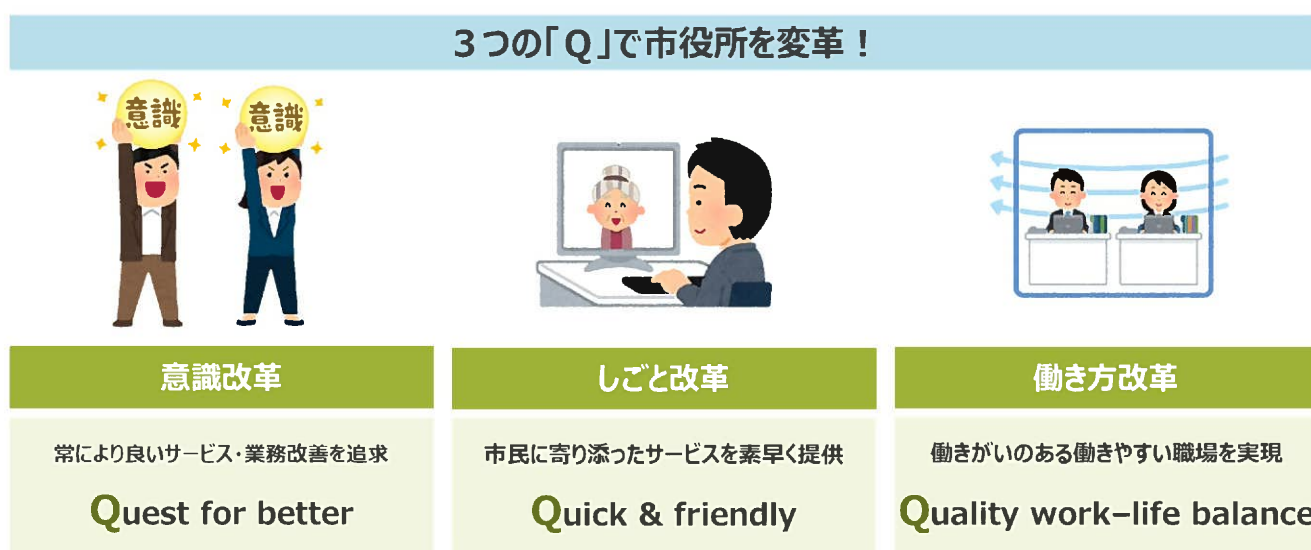


図 1-12 DXに向けた3つの改革

#### 3つの「Q」で市役所を変革！

##### (1) 意識改革

「常により良いサービス・業務改善を追求します」  
**Q u e s t f o r b e t t e r**

全ての職員が、常に、行政サービスの利用者である市民の立場にたち、市民の満足度を高めるためには、どのようにDXに取り組めばよいのか、前例にとらわれることなく、それぞれの現場で、自ら率先して主体的に考え、失敗を恐れずチャレンジできる「意識改革」に取り組みます。

全ての職場で改革を進めていくために、まずは管理職が自らの職場をどのように変えていくのか明確なビジョンを持ち、職場における仕事の進め方、コミュニケーションのあり

方等も含めた見直しに取り組みます。

これまでの「書面」「押印」「対面」を前提とする考え方から、デジタル技術の活用による「ペーパーレス」「はんこレス」「オンライン」を前提とする考え方にシフトします。

なお、行政サービスの見直しにあたっては、必ずしもデジタル機器を使いこなせる方ばかりではないことを踏まえ、市民がデジタルを意識しなくても、より良い行政サービスを受けられることを追求していきます。

例えば、市民により身近な場所で、web相談システム等により遠隔の区役所等と同等の行政サービスを受けられる環境整備を行うなど、市民に寄り添った改善を進めます。

デジタル技術を様々な場面で活用して、市民目線で、業務の改善に取り組み、市民にとって便利で快適な、より良い行政サービスを提供できる、デジタル人材の育成に取り組みます。

### 意識改革 「常により良いサービス・業務改善を追求します」



図 1-13 意識改革

## (2) しごと改革

「市民に寄り添ったサービスを素早く提供します」  
Quick & friendly

局区長等をはじめとする管理職のリーダーシップのもと、市役所の全ての課で、デジタル技術を活用した業務改革の旗振り役となる「DX推進リーダー」（係長級）と「DX推進員」（係員）を任命し、業務へのデジタル技術の導入にとどまることなく、業務そのものの抜本的な見直しに取り組みます。

### 管理職のDXに対する理解と支援      各職場におけるBPRの旗振り役として活動



図 1-14 DX推進リーダー・DX推進員制度

デジタル技術は急速に進展しており、常に、新たなデジタルツールが生み出され改善されている状況です。

したがって、デジタル技術の業務への活用にあたっては、最初から綿密にあらゆることを計画し取り組むのではなく、できることから何度もトライアンドエラー（試行錯誤）を繰り返し、市民ニーズに見合った最新の行政サービスを素早く提供できるよう、効率・効果的な取組に努めます。

そのため、管理職の明確なビジョンのもとで、職員が心理的安全性を確保しつつ、自主的にトライアンドエラーをできる環境整備も進めていきます。特にデジタルネイティブともいわれる世代の若手職員へのエンパワーメントに努め、そのアイデアや知見等を活用していくことにも取り組みます。

また、地元の民間企業・大学等研究機関と連携し、最新のデジタル技術の導入を図るとともに、本市を実証・経験の場として活用するなど、市全体のDX推進に繋げていきます。

しごと改革 「市民に寄り添ったサービスを素早く提供します」



図 1-15 しごと改革

(3) 働き方改革

「働きがいのある働きやすい職場を実現します」  
Quality work-life balance

職員の意欲・能力を十全に発揮できるよう、ワーク・ライフ・バランスを可能とする多様で柔軟な働き方を実現します。

時間と場所にとらわれず柔軟な働き方ができるよう、執務環境の整備を行います。

市民から信頼される行政サービスを適切に提供し、併せて職員の負担軽減を図るため、複雑で広範な事務を適正に処理し、事務処理ミス減らす仕組みを構築します。

働き方改革 「働きがいのある働きやすい職場を実現します」



図 1-16 働き方改革

## 1.4. DX推進のスローガン

本市が目指す市民目線の「デジタル市役所」を市民により認知していただき、職員がより具体的にイメージできるよう、ミッション（目的・使命）、ビジョン（目指す姿）、バリュー（行動指針）を踏まえた3つのスローガンを掲げ、今後の取組の方向性をスローガンごとに整理して取り組んでいきます。

### (1) 3つのスローガン

市民目線の「デジタル市役所」の実現のため、

- ① 便利でスピーディな行政サービスが受けられることが重要  
→ 「書かない」「待たない」「行かなくていい」市役所へ
- ② 親切・丁寧で行き届いた対応が受けられることが重要  
→ 「きめ細かく」「丁寧で」「考える」市役所へ
- ③ 快適に働ける環境が整備されていることが重要  
→ 「働きやすく」「いきいきと」「成果を出す」市役所へ

表 1-1 スローガンと各論の対応

スローガン	各論
① 「書かない」 「待たない」 「行かなくていい」 市役所へ	各論(1) マイナンバーカードの普及促進
	各論(2) 行政手続きのオンライン化
	各論(3) デジタル・デバインド対策
	各論(4) 丁寧でわかりやすい広報・PR*
	各論(5) セキュリティ対策の徹底
② 「きめ細かく」 「丁寧で」 「考える」 市役所へ	各論(6) BPRの取組の徹底
	各論(7) AI*・RPA*の利用促進
	各論(8) データの利活用
	各論(9) デジタル人材の確保・育成
	各論(10) 情報システムの標準化・共通化
③ 「働きやすく」 「いきいきと」 「成果を出す」 市役所へ	各論(11) テレワークの推進
	各論(12) ペーパーレス化の推進

## (2) 取組の方向性

### ア. 「書かない」「待たない」「行かなくていい」市役所へ

市民が、手続きのために来庁する必要を最小化し、市民一人ひとりのニーズをきめ細かく捉え、必要な支援をプッシュ型で展開する市役所の実現を目指します。

- 全ての行政手続きについて、デジタル技術の活用を念頭に置いた事務の見直しを行い、原則オンライン化を実現します。
- 行政手続きは、時間や場所にとらわれず、簡単・便利・スピーディに行うことができ、始めから終わりまで、ペーパーレス化を図り、デジタルで完結することを目指します。
- 今後、全国でオンライン化が進展する中で、公的な本人確認書類であるマイナンバーカードについて、国と連携し、普及の促進、積極的な活用を図ります。
- 市民がライフイベントにあわせて、必要な申請・手続きを、スマートフォンなど身近な機器で、いつでも、どこからでも検索できる手続きガイドを整備・充実します。
- 窓口への来庁が必要な場合でも、市民を待たせることのないよう、窓口予約や待ち時間のお知らせができる仕組みを構築します。
- 1か所でまとめて手続きを行うことができ、氏名や住所等、具体的な項目の記入や、資料等の提出が一度で済むような仕組みを構築します。
- 窓口は、手続きの場から、きめ細かな相談・支援を行う場に変革します。
- 個人情報の取扱いには十分配慮したうえで、市民一人ひとりが置かれている状況に応じて、必要な時期に必要な行政サービス・手続きを市側からお知らせし、適切にフォローする体制を整えます。

なお、パソコンやスマートフォン等からのインターネット利用が困難な市民が困らないよう、区役所窓口や、市民により身近な場所に行政手続きや相談を行うことができるタブレット等を配置し、丁寧な入力補助・支援を行うなど、デジタル・デバイド\*の解消にも努めます。

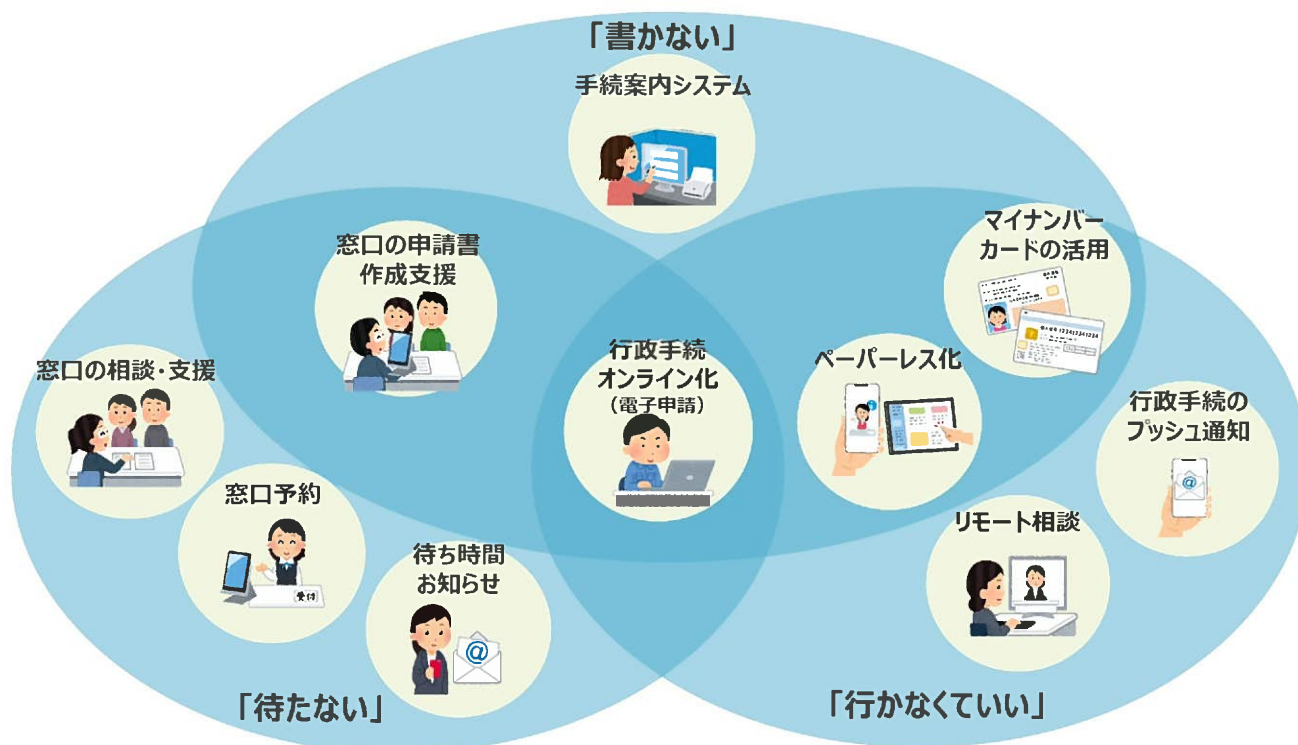


図 1-17 「書かない」「待たない」「行かなくていい」市役所

## イ. 「きめ細かく」「丁寧で」「考える」市役所へ

本市を取り巻く社会の変化を的確に捉え、市の発展にむけた創造的な企画立案・実現をスピーディに展開し、市民に寄り添った丁寧な行政サービスを提供する市役所の実現を目指します。

- 市役所のすべての事務を同一の観点から比較・検証し、特にデジタル技術を導入・活用することで効果的・効率的に実施できるものを具体化します。
- AI（人工知能）やロボティクス\*等、デジタルで処理できる定型的な事務作業は原則として全てデジタルによって自動処理します。
- 市役所内の各職場において、同じような事務処理は標準化し、集約化することで、デジタルで処理する体制を構築します。
- デジタルで効率化したことにより捻出した職員のリソースを、相談や支援、市民に直接接する業務や企画立案等、職員でなければできない業務に注力できる環境整備に取り組みます。
- 変化の速い時代に対応するため、業務で利用する情報システムは情報管理やセキュリティを十分考慮したうえで、クラウドサービスを積極的に活用します。
- 職員の知識・ノウハウをデータベース化し、サービスレベルの向上に役立てるとと

もに、A I（人工知能）を活用し、頻度の多い問い合わせへの迅速な対応を実現します。

- 職員が、効率的・効果的な事業の実施に有効活用できるよう、本市が保有する様々なデータを、個人が特定できないよう抽象化、統計化等したうえで、データ連携するための基盤整備に取り組みます。
- 様々なデータをもとに、A I（人工知能）を活用し、効率的・効果的なピンポイントの企画立案、相談・支援等、エビデンスに基づいた政策立案（E B P M）を実現します。
- 会議資料や決裁文書等、多くの紙を利用する業務を対象に、デジタルツールを活用し、ペーパーレス化を図ります。

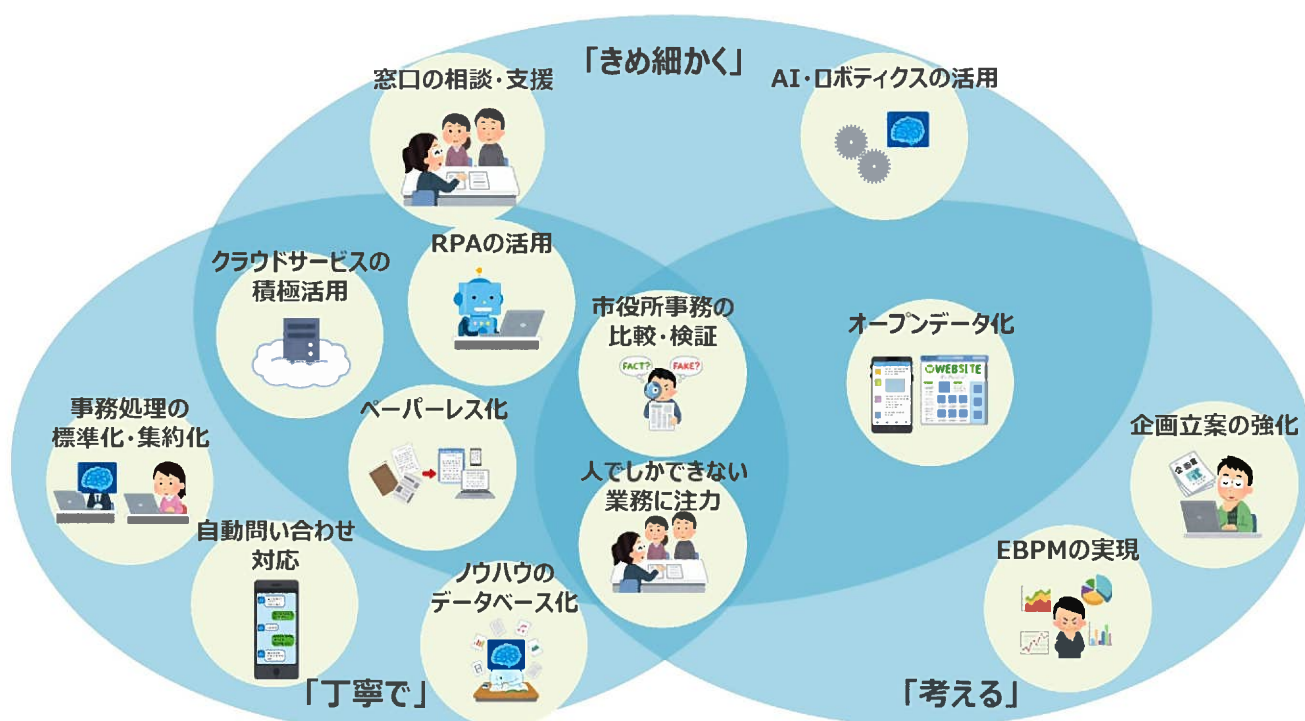


図 1-18 「きめ細かく」「丁寧で」「考える」市役所

## ウ. 「働きやすく」「いきいきと」「成果を出す」市役所へ

職員の働きがい・働きやすさを高めることで、最大のパフォーマンスを発揮できる市役所の実現を目指し、職員が意欲・能力を十全に発揮できるよう、職員のワーク・ライフ・バランスを推進し、多様で柔軟な働き方の実現を目指して、働きやすい職場環境を整備します。



- 時間や場所にとらわれず柔軟な働き方を可能とするテレワークの環境整備に取り組みます。
- 定型業務は原則として全てデジタルで処理できるようにし、就業時間内で業務を完了することができるよう、効率的に事務作業を行える環境整備に取り組みます。
- 効率化により生み出した時間の余裕を、学び・自己研鑽・研修や、より人間らしい仕事に注力することに伴う働きがいの実感や、職場環境の充実による快適さなどの職員にとっても価値のあることに活用する職場風土の醸成に取り組みます。

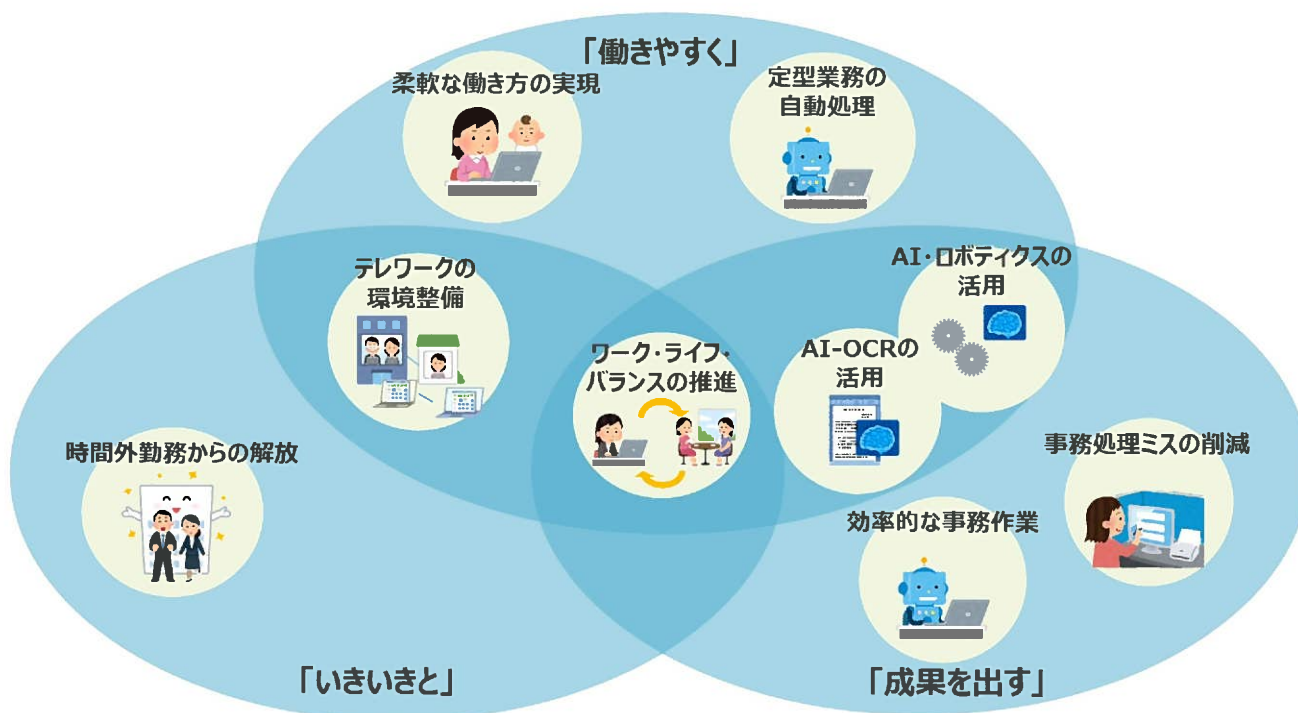


図 1-19 「働きやすく」「いきいきと」「成果を出す」市役所