

Kadoma City

Digital

Transformation

門真市DX推進計画

令和4年11月

門真市

# 目次

## 1 計画策定の背景

---

(1) 社会情勢の変化 .....	1
(2) 国の動向 .....	2
(3) 計画策定の趣旨 .....	5

## 2 本市の状況

---

(1) 本市の現状と課題 .....	6
(2) 本市の近年におけるデジタル化の取組 .....	10

## 3 基本方針

---

(1) 計画の位置付け .....	12
(2) 計画期間 .....	12
(3) 基本目標 .....	13

## 4 目標達成のための重点取組事項

---

1-(1) 行政手続のオンライン化拡充.....	17
1-(2) 窓口における行政手続のデジタル化.....	18
1-(3) マイナンバーカードの普及・利活用の促進 .....	19
2-(1) 自治体情報システムの標準化・共通化.....	20
2-(2) AI・RPA 等の業務への活用 .....	21
2-(3) テレワークの推進.....	22
2-(4) 業務のデジタル化.....	23
3-(1) オープンデータ、データ利活用の推進 .....	24
3-(2) デジタル・デバイド対策 .....	25
4-(1) 情報セキュリティ対策の徹底.....	26

## 5 推進体制

---

(1) 推進体制 .....	28
(2) 内部人材の育成.....	29
(3) 外部人材の活用.....	29

用語集.....	30
----------	----

# 1 計画策定の背景

## (1) 社会情勢の変化

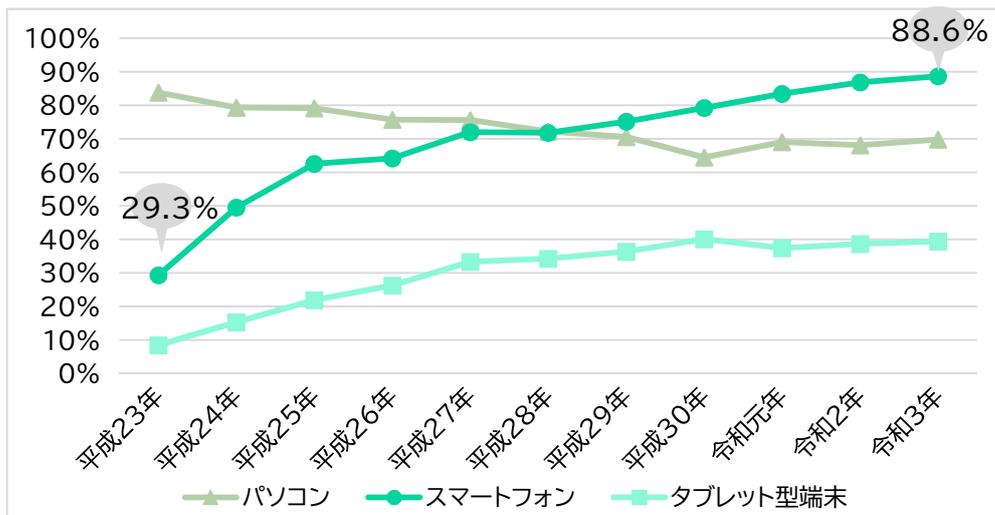
近年のICT※(情報通信技術)をめぐる技術の進歩は、私たちの想像を超えるスピードで進展しており、特に、スマートフォンが普及してからは、ネットワークインフラの発展による大量のデータ流通と相まって、コミュニケーションの在り方をはじめ、仕事、医療、介護、観光等のあらゆる場面でデジタル技術が必要不可欠なものとなっています。平成23(2011)年時点で29.3%であったスマートフォン保有世帯数の割合は、令和3(2021)年時点で88.6%と急激に増加しており、タブレット型端末保有世帯数も増加傾向にあります。

また、AI※(人工知能)やロボット技術等の先端技術の進展も、私たちの生活に大きな影響を与え、経済・社会構造に、これまで以上の変革をもたらしつつあります。

一方、新型コロナウイルス感染症への対応においては、給付金の支給手続において混乱が生じるなど、特に行政のデジタル化における様々な課題が明らかとなっており、行政手続のオンライン化等、自治体のデジタル・トランスフォーメーション(DX※)の取組が喫緊の課題となっています。

デジタル・トランスフォーメーション(DX)とは  
ICTの浸透が人々の生活をあらゆる面でよりよい方向に変化させること

<参考> 主な情報通信機器の保有状況(世帯)



出典：総務省「令和3年通信利用動向調査」

## (2) 国の動向

### ① Society5.0の推進

Society5.0は、サイバー空間(仮想空間)とフィジカル空間(現実空間)を高度に融合させたシステムにより、経済発展と社会的課題の解決を両立する人間中心の社会(Society)であり、狩猟社会(Society1.0)、農耕社会(Society2.0)、工業社会(Society3.0)、情報社会(Society4.0)に続く新たな社会を指すもので、平成28(2016)年1月に閣議決定された「第5期科学技術基本計画」において我が国がめざすべき未来社会の姿として提唱されました。

IoT<sup>\*</sup>やAI、ロボットなどの新たな技術を最大限に活用することで、社会の様々なニーズへのきめ細かな対応が可能となり、あらゆる人が、年齢、性別、地域、言語といった様々な違いを乗り越え、質の高いサービスを受けることができ、生き生きと快適に暮らすことのできる社会の実現が求められています。

### ② 官民データ活用推進基本法

平成28(2016)年12月、データ流通環境の整備や国における行政手続のオンライン利用の原則化など、官民データの活用にあ資する各種施策の推進を図るため、「官民データ活用推進基本法(平成28年法律第103号。以下「基本法」という。)」が公布・施行されました。

基本法では、国、自治体及び事業者の責務を明らかにするとともに、国及び自治体に対しては、官民データ活用の推進に関する計画の策定を求めています。

この基本法の下、国は、平成29(2017)年5月、全ての国民がIT・データ利活用の便益を享受するとともに、真に豊かさを実感できる社会の実現をめざすことを目標とする「世界最先端IT国家創造宣言・官民データ活用推進基本計画」を策定しました。同計画は、平成30(2018)年6月、世界最先端デジタル国家の創造に向け、デジタル技術を徹底的に活用した行政サービス改革の断行などを重点目標とする「世界最先端デジタル国家創造宣言・官民データ活用推進基本計画」に改定されています。

また、令和2(2020)年7月には、新型コロナウイルス感染症がもたらした社会・価値観の変容を踏まえた改定が行われ、令和3年(2021)年6月、デジタル社会形成基本法(令和3年法律第35号)に基づく「デジタル社会の実現に向け

た重点計画」に全面的に改定されました。その後、同計画は、同年12月、令和4（2022）年6月に改定が行われ、デジタル社会の形成のために政府が迅速かつ重点的に実施すべき施策に関する基本方針等を定めるものと位置付けられています。

### ③ デジタル・ガバメント※実行計画

---

基本法の下、国は、平成29（2017）年5月、国民・事業者の利便性向上に重点を置き、官民データの流通等に資する新たな取組を進めていく必要があるとし、「デジタル・ガバメント推進方針」を策定し、デジタル社会に向けた電子行政のめざすべき方向性を示しました。そして、平成30（2018）年1月、同推進方針を具体化した「デジタル・ガバメント実行計画」を策定しました。

同計画は、令和元年（2019）12月の改定によりデジタル手続法（平成14年法律第151号）第4条に規定される情報システムの整備に関する計画と一体化された後、令和2（2020）年12月には、取組の進展や、新型コロナウイルス感染症への対応で明らかになった課題を踏まえた改定がなされています。

\*同計画は令和3（2021）年12月、「デジタル社会の実現に向けた重点計画」の改定に伴い、統合される形で廃止されています。

### ④ デジタル社会の実現に向けた改革の基本方針

---

令和2（2020）年12月、「デジタル社会の実現に向けた改革の基本方針」が閣議決定され、めざすべきデジタル社会のビジョンとして「デジタルの活用により、一人ひとりのニーズに合ったサービスを選ぶことができ、多様な幸せが実現できる社会～誰一人取り残さない、人に優しいデジタル化～」が示されました。

そして、このビジョンの実現のためには、住民に身近な行政を担う自治体、とりわけ市区町村の役割は極めて重要であり、自治体のDXを推進する意義は大きいとされています。

## ⑤ 自治体DX推進計画

---

令和2(2020)年12月、国は、デジタル社会の構築に向けた取組を全自治体において着実に進めていくため、デジタル・ガバメント実行計画における自治体の各施策について、自治体が重点的に取り組むべき事項・内容を具体化するとともに、国による支援策等を取りまとめた「自治体デジタル・トランスフォーメーション(DX)推進計画(以下「自治体DX推進計画」という。)」を策定しました。

同計画では、めざすべきデジタル社会のビジョンの実現のため、自治体においてまずは「自ら担う行政サービスについて、デジタル技術やデータを活用して、住民の利便性を向上させる」ことや「デジタル技術やAI等の活用により業務効率化を図り、人的資源を行政サービスの更なる向上に繋げていく」ことが求められるとされています。

令和3(2021)年7月には、全国の自治体が着実にDXに取り組めるように「自治体DX推進手順書」が策定されています。

自治体DX推進計画と自治体DX推進手順書は、令和4(2022)年9月、自治体における外部デジタル人材の確保に向けた支援等を盛り込んだ改定が行われています。

## ⑥ デジタル田園都市国家構想

---

令和4(2022)年6月、「デジタル田園都市国家構想基本方針」が閣議決定され、デジタル田園都市国家構想の実現により、地方における仕事や暮らしの向上に資する新たなサービスの創出、持続可能性の向上、Well-being<sup>\*</sup>の実現を通じて、デジタル化の恩恵を国民や事業者が享受できる社会、いわば「全国どこでも誰でも便利で快適に暮らせる社会」の実現をめざすとなりました。

同基本方針では、多岐にわたる地方の社会課題をデジタルの力を活用して解決していくとし、「デジタルの力を活用した地方の社会課題の解決」「デジタル田園都市国家構想を支えるハード・ソフトのデジタル基盤整備」「デジタル人材の育成・確保」「誰一人取り残されないための取組」の4つの柱に基づく取組を進めることにより、構想の実現をめざすとしています。

### (3) 計画策定の趣旨

今般の新型コロナウイルス感染症対応を契機に、行政においては行政手続のオンライン化やテレワーク<sup>※</sup>等の新たな時代の要請に迅速に対応していく必要があります。また、少子高齢社会や人口減少社会の進展に伴う労働生産力の減少、経済規模の縮小、社会保障費の増大等が全国的な課題となっており、自治体においても、限られた職員数で多様化・複雑化する住民ニーズに対応しつつ、持続可能な行政サービスを提供し続けるためには、定型的な事務の効率化を図り、より価値のある業務に注力する必要があります。

本市では、令和2(2020)年4月に「門真市スマート自治体検討委員会」を設置しました。同委員会では、情報システムの標準化やAI・RPA<sup>※</sup>の活用等、行政におけるDXの取組について組織横断的な検討を行うなど、人口減少社会における変化に対応しながら、持続可能な形で行政サービスを提供し続け、住民福祉の水準を維持できるよう、「スマート自治体<sup>※</sup>」への転換に向けて取り組んでいます。

これらの取組を確実に強力に推進するため、本市行政のDXの目的やビジョン等を示す「門真市DX推進計画」を策定します。



## (1) 本市の現状と課題

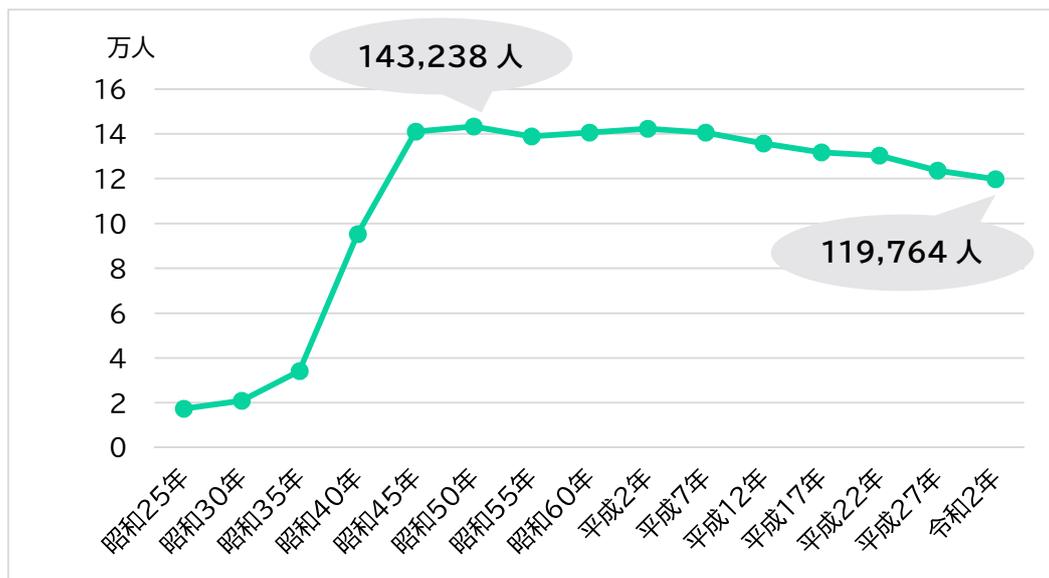
本市の人口は、昭和30年代から40年代の高度経済成長期にかけて急激に増加しました。

平成2(1990)年以降は、緩やかな減少傾向にありましたが、平成27(2015)年国勢調査の結果では、平成22(2010)年時点から約6,700人減と大幅な減少となりました。その後、令和2(2020)年国勢調査の結果では、約3,800人減少し、119,764人となっています。

少子高齢社会の進展や子育て世代の流出により、生産年齢人口<sup>※</sup>の割合が小さくなり、高齢者人口の割合が大きくなると、市税等の収入の減少や社会保障費など支出の増加、労働力や消費の縮小による地域経済の衰退が懸念されます。

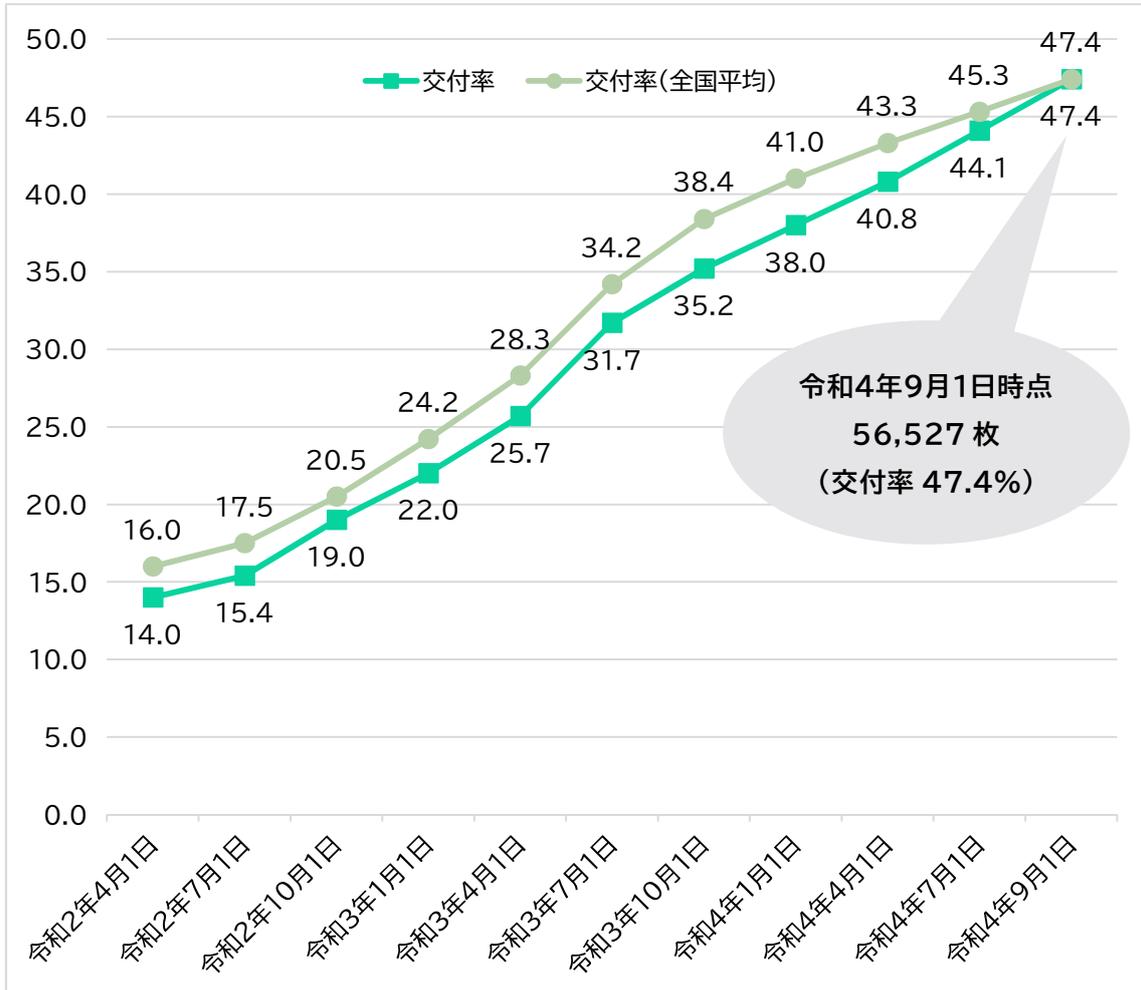
このような状況において、将来にわたり必要な行政サービスを維持していくためには、行政手続のオンライン化など、デジタル技術の積極的な活用による効率的な行政運営が不可欠となりますが、デジタル社会の基盤となるマイナンバーカードの普及率は令和4(2022)年9月1日現在で47.4%となっており、市民の皆さんがデジタルの便利さをより実感できる施策の推進が重要となっています。

## &lt;参考&gt; 国勢調査人口の推移(門真市)



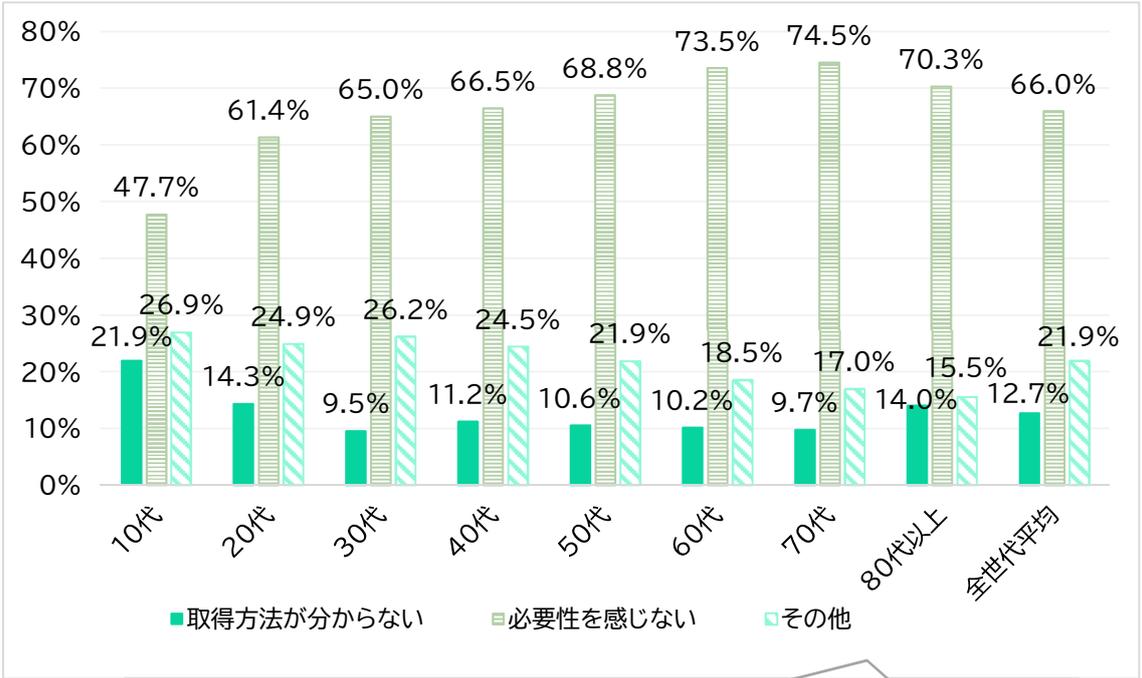
出典：総務省「令和2年国勢調査結果報告」

<参考>門真市におけるマイナンバーカード交付率の推移



<参考> 令和3(2021)年度門真市実施「新しい生活様式に向けたアンケート」結果より「マイナンバーカードを持っていない理由について」

- マイナンバーカードを持っていない理由については、すべての年代において「必要性を感じない」の割合が、最も高い。
- 「10代」「20代」は、他の世代に比べ、「取得方法が分からない」の割合が高い。
- 「必要性を感じない」については、「70代」の割合が 74.5%で最も高く、次いで「60代」が 73.5%と続いている。



<その他の自由記述>

10代……親任せ、時間がない

20代……取得待ち、写真を撮りに行くのが面倒、申請中

30代……一度やったがよくわからない、手続きが面倒、取得予定

40代……面倒くさい、行く時間がない、情報漏えいが心配

50代……情報漏れが気になる、申請が面倒、今後検討

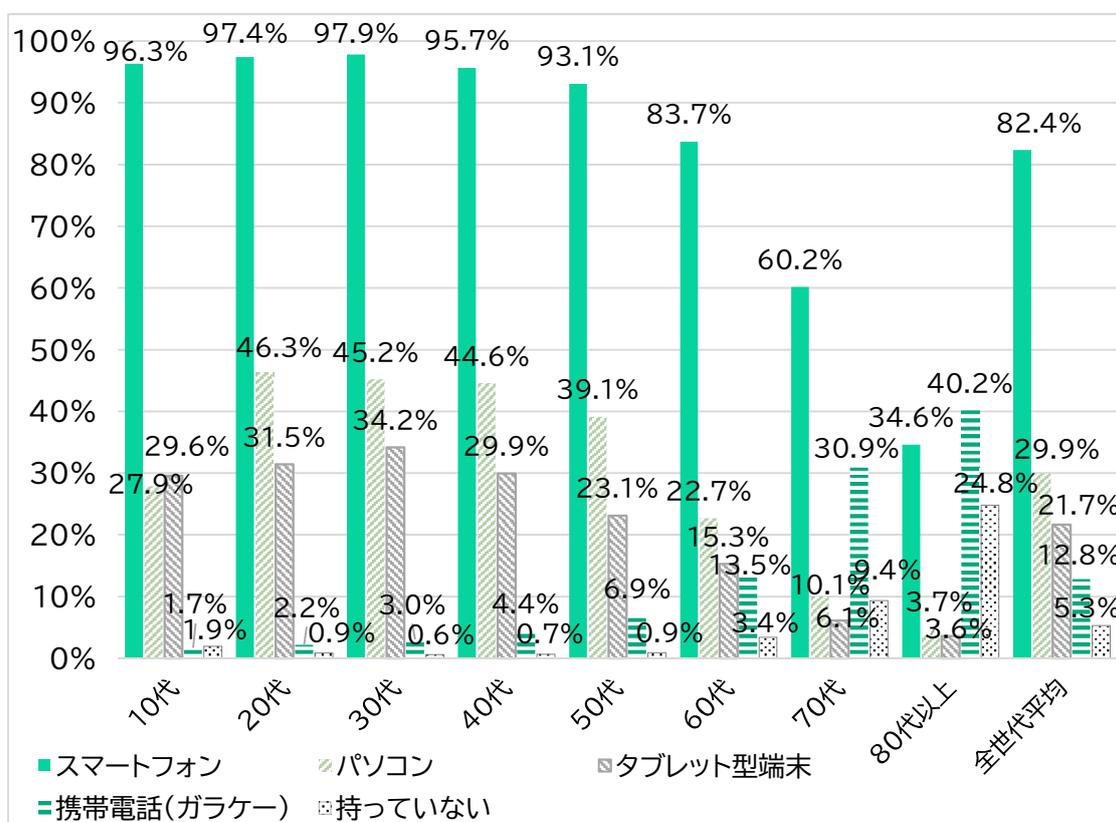
60代……手続きが面倒、情報漏れがこわい、最近は必要性を感じている

70代……ニュースを見て不安、取得を考えている、申請中

80代以上……年齢が高いので取りに行くことができない  
手続きが面倒、申請中

<参考> 令和3(2021)年度門真市実施「新しい生活様式に向けたアンケート」結果より「通信機器の保有について」

- スマートフォンの保有率については、「30代」の割合が 97.9%で最も高く、次いで「20代」が 97.4%と続いている。
- タブレット型端末の保有率については、「30代」の割合が 34.2%で最も高く、次いで「20代」が 31.5%と続いている。
- パソコンの保有率については、「20代」の割合が 46.3%で最も高く、次いで「30代」が 45.2%と続いている。



\* 令和3(2021)年度門真市実施「新しい生活様式に向けたアンケート」  
 目的：ウィズコロナ、ポストコロナに向けた施策を考える一助とするため、新型コロナウイルスワクチン集団接種会場にて、スマートフォン保有率や施策の認知度などを調査  
 対象者：新型コロナワクチン接種者(2回目接種時にアンケートを実施)  
 回答率：58.83%(集団接種会場における2回目接種者数27,615名、回答者数16,246名)  
 実施期間：  
 保健福祉センター 令和3(2021)年5月29日から令和3(2021)年9月25日まで  
 南部市民センター 令和3(2021)年6月2日から令和3(2021)年9月30日まで  
 旧松心会館 令和3(2021)年6月3日から令和3(2021)年11月28日まで



## (2) 本市の近年におけるデジタル化の取組

本市がデジタル化を図るために近年に行った主な取組は次のとおりです。

### 【市民の利便性向上のための取組】

導入時期	取組内容
平成22(2010)年 6月	門真市GIS地域マップ情報の提供を開始
平成23(2011)年 4月	スポーツ施設予約システムを導入
平成24(2012)年 4月	文化施設予約システムを導入
平成24(2012)年 7月	住民票の写し及び印鑑登録証明書のコンビニ交付を開始
平成25(2013)年 3月	市ホームページに窓口呼出状況等を表示
平成25(2013)年 11月	Twitter公式アカウントを開設し、市政に関する情報発信を試験的に開始(平成26(2014)年4月本格運用開始)
平成28(2016)年 9月	市庁舎に周辺案内地図・行政案内表示板(シティ・ナビタ)を設置
令和 2(2020)年 1月	国のマイナポイント事業に係る手続支援を開始
令和 2(2020)年 7月	遠隔手話通訳サービスを開始
令和 2(2020)年12月	電子図書館サービスを開始
令和 3(2021)年 3月	門真市オープンデータカタログサイトを開設し、公共データのオープンデータ化を開始 押印及び署名の特例に関する規則等を公布
令和 3(2021)年 4月	市立保育施設の登降園記録の電子化
令和 3(2021)年 5月	LINE公式アカウントを開設し、新型コロナウイルスのワクチン接種に関する情報発信を開始
令和 3(2021)年 6月	オンライン消費生活相談の受付を開始
令和 3(2021)年 8月	広報かどま等の多言語翻訳配信を開始
令和 3(2021)年10月	高齢者向けスマホ教室の開催 マイナンバーカード申請サポートを開始
令和 4(2022)年 4月	門真市情報通信技術を活用した行政の推進に関する条例及び施行規則施行 汎用型オンライン申請システムの導入
令和 4(2022)年 6月	マイナポイント事業として、マイナンバーカードの健康保険証利用申込み及び公金受取口座登録の手続支援を開始 国が構築した電子申請サービス(ぴったりサービス)でオンライン申請の受付(保育施設等の利用申込みなど6種類の手続)を開始

【行政のデジタル化】

導入時期	取組内容
平成23(2011)年 4月	電子入札システムの導入
平成24(2012)年 1月	基幹系情報システムの更新(制度改正による機能改修等に柔軟に対応できるオープン系システム※の導入)
平成29(2017)年 6月	大阪版自治体情報セキュリティクラウドを導入(8月運用開始)
平成29(2017)年 6月	議案書、予算書等の議会関係書類の電子化
平成29(2017)年10月	管理職向けにタブレット型端末を導入
平成31(2019)年 1月	伝票の起票業務及びデータ入力業務におけるRPAの実証実験を実施
平成31(2019)年 3月	AI議事録作成支援システムを導入
	職員用LGWAN※接続系チャットツールを導入
令和 2(2020)年 7月	テレワーク用ノート型端末(50台)を整備(8月試行運用開始)
令和 2(2020)年11月	全所属を対象に申請書等の押印の状況及び押印の義務付けに係る調査を実施
令和 3(2021)年 3月	インターネット接続系及びLGWAN接続系ネットワークを無線化
	各所属にオンライン会議※用ノート型端末を整備
	会議室にオンライン会議ビデオ端末を設置
	AI-OCR※の導入(6月運用開始)
	RPAの導入(7月運用開始)
令和 3(2021)年 8月	全所属を対象に行政手続等の棚卸調査、押印廃止に関する調査を実施(8月・9月に実施)
令和 4(2022)年 7月	全所属の情報化リーダー(所属内の情報化を推進する中心的な役割を担う職員)向けにDX推進人材育成研修を実施(7月・8月に実施)



### (3) 基本目標

本市を取り巻く課題や新たな時代の要請を踏まえ、デジタル技術の活用による、誰一人取り残さない、人に優しいデジタル化の実現に向け、市民が安心して必要とする行政サービスを利用できるよう、利便性と安全性を意識した行政サービスの推進と市役所業務の最適化を図るという2つの視点を大切にしつつ、4つの基本目標を掲げ、DXを推進していきます。

#### 大切な視点

1 ユーザー側の利便性と安全性

---

2 業務の最適化をめざした見直し

---

#### <2つの視点>

##### ユーザー側の利便性と安全性

市民ニーズを的確に把握し、「すぐに使えて」「便利」な行政サービスを提供するとともに、デジタルに不慣れな市民に対する支援施策に取り組みます。

##### 業務の最適化をめざした見直し

デジタル技術の積極的活用による業務最適化を図るため、庁内の課題を的確に捉えながら、既存の業務プロセスの見直しに取り組みます。

#### 基本目標

1 市民の利便性向上

---

2 業務の効率化・省力化

---

3 デジタル活用のための基盤整備

---

4 セキュリティ対策

---

## <4つの基本目標>

### <基本目標 1> 市民の利便性向上



「すぐに使えて」「便利」な行政サービスの提供を実現するため、デジタル技術の活用による業務プロセスの見直し(BPR※)及び添付書類の省略等に取り組むとともに、行政手続のオンライン化、対面手続のデジタル化を推進します。

### <基本目標 2> 業務の効率化・省力化



情報システムの標準化・共通化に取り組むことにより、情報システムに係るシステム調達や制度改正対応等の人的・財政的負担を軽減します。

また、AIやRPA等のデジタル技術の活用により、定型事務の効率化を図り、相談・面談業務や企画・立案などの職員でなければできない業務に注力できるよう、人的資源を振り向けます。

### <基本目標 3> デジタル活用のための基盤整備



年齢、障がいの有無、性別、国籍、経済的な理由等にかかわらず、すべての市民がデジタルの便益を享受し、快適に自分らしく生活ができるように、デジタル技術の利用のための能力や利用の機会における格差の是正を図るための施策に取り組みます。

公共データのオープンデータ化を推進し、多様な主体による地域課題の解決、経済活性化を図るとともに、行政においても、データを根拠とした施策の企画・立案による行政の高度化・効率化を図ります。

#### <基本目標4> セキュリティ対策



デジタル利用の不安を軽減し、安心して行政サービスを利用できるよう、情報セキュリティ対策や個人情報保護を適切かつ確実に実施するとともに、外部ネットワークからの脅威に対応するため、サイバーセキュリティ対策等を実施します。

また、予見できない情報セキュリティインシデント※に対し、迅速かつ適切に対応するための体制を整えます。

## 4 目標達成のための重点取組事項

基本目標を踏まえ、本市の課題に対する具体的な取組として特に重要と考える事項を以下のとおり定め、重点的に推進します。

(基本目標)	(重点取組事項)
1 市民の利便性 向上	(1) 行政手続のオンライン化拡充 (2) 窓口における行政手続のデジタル化 (3) マイナンバーカードの普及・利活用の促進
2 業務の効率化 ・省力化	(1) 自治体情報システムの標準化・共通化 (2) AI・RPA 等の業務への活用 (3) テレワークの推進 (4) 業務のデジタル化
3 デジタル活用 のための基盤 整備	(1) オープンデータ、データ利活用の推進 (2) デジタル・デバイド対策
4 セキュリティ 対策	(1) 情報セキュリティ対策の徹底

## 基本目標1 市民の利便性向上

### (1) 行政手続のオンライン化拡充

市民が場所や時間の制約を受けることなく、いつでも、どこからでも行政手続が行えるよう、オンライン申請システムを導入し、行政手続のオンライン化を積極的に進めます。

#### 《取組の方向性》

- 国が運営するマイナポータル<sup>※</sup>の電子申請機能「ぴったりサービス」や汎用型のオンライン申請システム、SNS<sup>※</sup>を活用し、行政手続のオンライン化の拡充を図ります。
- 自治体DX推進計画において「特に国民の利便性向上に資する手続」とされた手続について、令和4(2022)年度中にマイナポータルのぴったりサービスを活用したオンライン化を図ります。
- 行政手続等に係る棚卸調査の結果を踏まえ、積極的にオンライン化を進めます。
- オンライン化にあたっては、既存の業務内容や業務プロセスなどを抜本的に見直し、再構築する「BPR(ビジネスプロセス・リエンジニアリング)」の考え方を取り入れて進めます。

#### 《めざす姿》

対面や書類の原本が必要な申請等以外の行政手続は、市役所に行かなくても、スマートフォンや自宅のパソコンから24時間365日申請することが可能となっています。

#### 行政手続等に係る棚卸調査結果の概要



調査期間: 令和3(2021)年  
8月~9月  
調査対象: 全部局  
行政手続等の数: 2,523

## (2) 窓口における行政手続のデジタル化

行政手続のオンライン化とあわせて、窓口に来庁する市民の利便性向上を図るため、窓口における行政手続のデジタル化を推進します。行政手続に係る申請書等のデジタル化を推進することにより、事前のオンライン申請やマイナンバーカードの利活用を促進し、申請者が氏名や住所等を記入する負担の軽減、職員のデータ入力の省略による手続時間の短縮を図ります。

### 《取組の方向性》

- 事前のオンライン申請により、市役所窓口での申請書記入を不要とする取組に向けた検討を行います。
- マイナンバーカードに記録される基本情報を利用した申請書の自動作成について検討を行います。
- 市役所窓口における手数料等の支払いについて、キャッシュレス決済※対応を推進します。

### 《めざす姿》

行政手続に係る申請書等は「紙」から「デジタル」に置き換わり、氏名や住所等を記入する手間が省かれています。

また、事前のオンライン申請やマイナンバーカードの利活用による申請書の自動作成、キャッシュレス決済等により、手続に要する時間が短くなっています。



### (3) マイナンバーカードの普及・利活用の促進

マイナンバーカードは、オンラインで確実な本人確認を行うことができるツールで、健康保険証としての利用や公金受取口座の登録が可能となり、今後も運転免許証との一体化が予定されているなど、デジタル社会の基盤となるものです。

本市においても、マイナンバーカードの普及促進に向けて、利便性・安全性の周知啓発とともに、申請サポートの実施など、申請機会の拡大を図ります。

また、行政手続のオンライン化や窓口における行政手続のデジタル化に向けて積極的に活用するなど、マイナンバーカードの利活用につながる取組について検討を行います。

#### 《取組の方向性》

- マイナンバーカードの利便性・安全性について、市ホームページ等による継続的な周知・啓発を行います。
- 申請サポートや出張申請受付など、マイナンバーカードの申請機会の拡大を図ります。
- 本人確認が必要な申請等について、マイナンバーカードを利用したオンライン化に取り組みます。
- 証明書コンビニ交付サービスについて、対象となる証明書の追加等を検討します。
- マイナンバーカードを活用した行政サービスを拡充することで、マイナンバーカードの付加価値を高め、市民の利便性の向上を図ります。

#### 《めざす姿》

マイナンバーカードを保有していれば、本人確認が必要な行政手続もオンラインでできるようになります。

また、申請等に必要な添付書類が不要となるなど、様々な行政手続がスムーズに行える環境が整っています。

## 基本目標2 業務の効率化・省力化

### (1) 自治体情報システムの標準化・共通化

住民記録や税、福祉など、本市の住民情報を処理する基幹系情報システムについて、令和7(2025)年度までに、国が作成する標準仕様書に準拠した「標準準拠システム」に移行します。

また、国が整備する全国規模のクラウド基盤「ガバメントクラウド※」を活用することにより、システムの調達や改修等に係る行政の人的・財政的負担の軽減を図ります。

#### 《取組の方向性》

- 令和7(2025)年度を目標時期として、国が指定する住民記録や税などの20業務について、業務の見直しなどを行いながら、国が作成する標準仕様書に準拠したシステムへの移行に向けて取り組みます。
- 標準準拠システムへの移行にあたっては、国が整備等を進めるクラウド基盤である「ガバメントクラウド」の活用を前提に取り組みます。
- 移行作業を通じて、現行システムとの差異を洗い出し、業務プロセスの見直し等を行います。

#### 《めざす姿》

標準準拠システムへの移行とともに、業務プロセスの見直しを行うことにより、情報システムの運用経費の削減と事務の最適化が実現しています。

自治体ごとに異なっていた情報システムに係る帳票や様式等が統一化され、利用する市民や事業者等の負担が軽減されています。

システムの調達や改修等業務の負担が軽減され、職員は、企画・立案や住民への直接的なサービス提供など、職員でなければならない業務に注力しています。



## (2) AI・RPA 等の業務への活用

職員の負担軽減、事務処理ミスの防止とともに、相談・面談業務や企画・立案など職員でなければできない業務に注力するため、AI・RPA等による定型事務の自動化を推進し、業務の効率化・省力化を図ります。

### 《取組の方向性》

- 既存の定型事務の洗い出しと事務フローの見直しを行い、AI・RPA等を活用した定型事務の自動化に積極的に取り組みます。
- 標準準拠システムへの移行に伴う業務プロセスの見直しにあたっては、AI・RPA等の積極的な活用による業務効率化・省力化を図ります。
- 様々な条件からAI・RPA等を活用できない業務においてもデジタル技術の活用を前提として業務の処理方法を見直すなど、業務の効率化を進めます。

### 《めざす姿》

同じ作業を繰り返す事務の多くはAI・RPA等により自動化され、事務処理ミスなく、事務の正確性が向上しています。職員は業務効率化とともに、相談等の業務にきめ細かく対応できるようになっています。

### (3) テレワークの推進

災害発生等の非常時における業務継続の観点も踏まえつつ、ICTの活用による業務効率化、行政サービスの向上を図るため、業務において時間や場所を有効活用できるテレワーク環境の整備に取り組みます。

#### 《取組の方向性》

- 在宅勤務に限らず、現場等におけるモバイルワーク※環境の整備に取り組みます。
- BYOD※(個人所有端末の業務利用)の導入を検討するなど、効率的・効果的なテレワークシステムの運用に取り組みます。
- 現行の業務プロセスを検証した上で、テレワークの対象業務の拡大に取り組みます。

#### 《めざす姿》

様々な業務において、ICTを活用したリモート作業を行うことにより、職員は迅速な現場対応等が可能となっており、災害発生時や新たな感染症の拡大時においても、行政機能が維持され、停滞することなく、必要な行政サービスを提供できるようになっています。

また、職員一人ひとりのライフステージにあった多様で柔軟な働き方が可能になり、ワーク・ライフ・バランス※が実現されています。



#### (4) 業務のデジタル化

行政手続のオンライン化や申請書の電子化等の窓口業務のデジタル化、RPA等の利用推進とともに、文書の収受から審査・決裁・保存に至る一連のプロセスのデジタル化により内部事務の効率化を図るため、電子決裁システムを導入します。

また、オンライン会議の積極的な活用により、紙資料の削減及び職員移動時間短縮等による業務の効率化を図ります。

##### 《取組の方向性》

- 電子決裁システムの導入とともに、決裁に必要な書類の省略、削減及び既存文書のデジタル化による文書保管スペースの削減について検討を行います。
- 会議のオンライン化、会議資料のデジタル化を推進し、ペーパーレス化\*の取組を推進します。

##### 《めざす姿》

決裁の所要時間短縮、文書の検索性向上により、職員の業務効率化が図られています。

起案文書に添付する申請書等が削減され、ペーパーレス化が図られるとともに、文書保存に伴う庁舎スペースが削減され、庁舎スペースを有効活用できるようになっています。

また、オンライン会議の活用により、職員の移動時間や準備、片付け等に係る負担がなくなっています。



## 基本目標3 デジタル活用のための基盤整備

### (1) オープンデータ、データ利活用の推進

市が保有する公共データを、市民等がインターネットを通じて容易に利用(加工・編集・再配布等)できる形で公開するオープンデータの取組を推進します。

また、統計データ等を活用したEBPM※(証拠に基づく政策立案)を推進し、有効性の高い施策の企画・立案を行います。

#### 《取組の方向性》

- 政府が公開を推奨する「推奨データセット」を踏まえ、市が保有する公共データのオープンデータ化に取り組みます。
- 市が保有する公共データの部局横断的な活用を推進します。
- 他自治体における活用事例を参考にするなど、ニーズが見込まれるデータのオープンデータ化に取り組みます。
- 施策の企画・立案にあたっては、地域経済分析システム(RESAS)※を活用するなど、EBPMの推進に取り組みます。

#### 《めざす姿》

市民、企業、団体、大学など、多様な主体が市の公共データを有効活用し、地域課題の解決、地域経済の活性化に向けた取組が行われるようになっていきます。

部局横断的なデータ利活用とともに、統計データ等の合理的根拠(エビデンス)に基づく企画・立案が徹底され、市民満足度の高い行政サービスが提供されています。

#### オープンデータの定義

- (1) 営利、非営利目的を問わず、二次利用可能なルールが適用されたもの
- (2) 機械判読に適したもの
- (3) 無償で利用できるもの

## (2) デジタル・デバイド\*対策

年齢、障がいの有無、性別、国籍、経済的な理由等にかかわらず、すべての市民がデジタルの便益を享受できるよう、デジタルに不慣れな市民へのサポートを進めます。

### 《取組の方向性》

- 市民が身近な場所で、行政手続のオンライン申請やマイナンバーカードの活用等について理解を深めたり、気軽に相談できるよう、スマートフォン教室の実施等に取り組みます。
- 市役所の窓口等において、デジタルに不慣れな市民への丁寧な手続支援を行います。
- デジタル化の推進にあたっては、デジタル機器に不慣れな市民でも容易に操作できるシステムを導入します。
- 市民、企業、団体、大学など、地域の多様な主体と連携した地域でのサポート体制の構築と、地域の担い手によるデジタル支援について検討を行います。

### 《めざす姿》

行政手続のオンライン申請等について、地域の身近な場所で学習や相談ができるようになっています。

デジタルに不慣れでも、市役所の窓口等できめ細かなサポートを受けることができます。



## 基本目標4 セキュリティ対策

### (1) 情報セキュリティ対策の徹底

クラウドサービス※等の利用や庁外ネットワークに接続して行う業務の増加に適切に対応するとともに、行政サービスや情報資産の安全性を確保し、個人情報を実質的に保護するため、情報セキュリティ対策を徹底します。

#### 《取組の方向性》

- 国における自治体ネットワーク「三層分離(三層の対策)」の抜本的な見直しや総務省のガイドライン等の改定を踏まえ、本市の情報セキュリティポリシー※を定期的に見直します。また、情報セキュリティポリシーに基づいて情報セキュリティ対策を徹底します。
- 行政手続のオンライン化やテレワークの推進、クラウドサービスやASPサービス※などの利用に伴い外部ネットワークを通じて行う業務が増加していることから、大阪府が中心となって共同調達したセキュリティアクラウドサービスを利用するなど適切なサイバーセキュリティ対策を実施します。
- 情報セキュリティインシデント※は予見できませんが、発生時には、早期に発見し、迅速かつ適切に対応できるよう、CSIRT※(シーサート)体制を整えるとともに、庁内外からの連絡窓口となるPoC※(ポック)の設置を検討します。

#### 《めざす姿》

適切かつ確実な情報セキュリティ対策を実施することにより、市民が行政サービスを利用する際の不安を軽減し、安心して利用できています。

また、システム面の整備だけでなくルール面の整備を進めることにより、職員も情報漏えいの不安なく安心して業務ができています。



## 重点取組事項のスケジュール

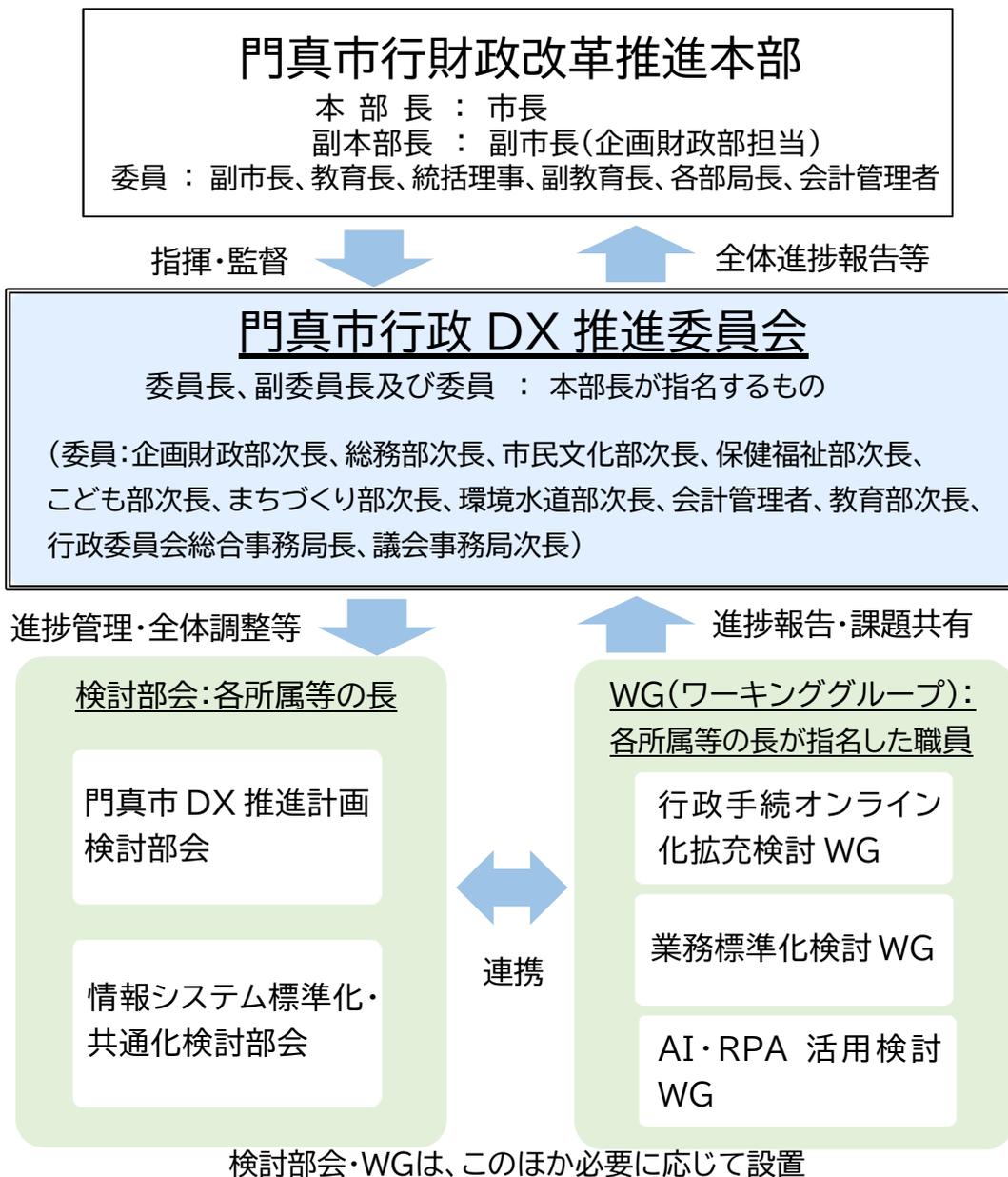
重点取組事項 個別施策	R4(2022) 年度	R5(2023) 年度	R6(2024) 年度	R7(2025) 年度
行政手続のオンライン化拡充				
ぴったりサービス	環境整備・運用開始	拡充		
その他オンライン申請	環境整備・運用開始	拡充		
窓口における行政手続のデジタル化				
申請書等のデジタル化	環境整備		運用開始	
事前オンライン申請	環境整備		運用開始	
キャッシュレス決済	導入・運用開始	拡充		
マイナンバーカードの普及・利活用の促進				
マイナンバーカードの利活用	検討・運用開始		運用・効果検証	
マイナンバーカード交付体制の整備	実施・効果検証			
自治体情報システムの標準化・共通化				
情報システムの標準化・共通化	検討部会立ち上げ 調査・Fit&Gap分析	システム移行準備	標準準拠システムの導入	運用開始
AI・RPA等の業務への活用				
AI・RPAの積極的導入	運用・効果検証・分析		拡充	
テレワークの推進				
テレワーク環境の整備	運用・効果検証		拡充	
業務のデジタル化				
電子決裁システム	システム導入	運用開始		
会議のオンライン化	運用	拡充		
オープンデータ、データ利活用の推進				
公共データのオープンデータ化	運用・拡充			
EBPMの推進	施策の企画・立案におけるデータ活用の促進			
デジタル・デバイド対策				
スマートフォン教室等の実施	実施・効果検証	拡充		
地域におけるサポート体制	調査・検討		運用開始	
情報セキュリティ対策の徹底				
情報セキュリティポリシー	総務省のガイドライン等を踏まえた改定、見直し			
CSIRT体制	体制の整備・運用		運用・見直し	



## (1) 推進体制

本市行政のDX推進にあたっては、業務の見直し・改善を徹底した上で、極めて多くの取組を積極的かつ効率的に行う必要があることから、市長を本部長とする「門真市行財政改革推進本部」において、本計画の進行管理等を行います。

また、門真市行財政改革推進本部規程第6条に基づく「門真市行政DX推進委員会」を新たに設置し、全庁的・横断的な推進体制の下、本市行政のDXを円滑かつ強力に推進していきます。



## (2) 内部人材の育成

「門真市人材育成基本方針」を踏まえ年度ごとに作成される職員研修計画の重点項目に、本市における行政のDXの推進に必要な能力の向上を位置づけ、基礎的知識の習得に加え、経験年数や職位に応じた研修等を実施し、デジタル技術やデータの活用を前提とした業務に対応できる職員の育成を図ります。

各所属においてDX推進の中心的な役割を担う「DX推進リーダー(仮称)」を設置します。「DX推進リーダー(仮称)」は、専門的な研修を受講した上で、所属における業務のデジタル化(オンライン申請やAI・RPAの活用等)による業務効率化を推進するとともに、所属内のICTリテラシー<sup>※</sup>の向上を図ります。



## (3) 外部人材の活用

本市行政のDXを積極的に推進するため、国の制度や特定財源等の活用も視野に入れて、専門的な知識や経験、民間企業におけるノウハウ等を有する外部人材の確保に向けて取り組みます。

デジタル技術を活用した行政サービスが、市民にとって最適なものとなるよう、NPOや企業、団体、大学等との連携の仕組みづくりについて検討を行います。

用語集(※印を付した用語の説明。本編中の用語には、初出にのみ、右上に「※」)

#	用語	解説
A	AI	Artificial Intelligenceの略。人工的に作られた知能を持つコンピュータシステムやソフトウェアのこと。コンピュータ自身が学び、人間にしかできないような高度で知的な作業や判断を行うことができる。
	AI-OCR	AI - Optical Character Recognitionの略。AI技術を活用して、画像データのテキスト部分を認識し、文字データに変換する光学文字認識機能のこと。
	ASPサービス	ASPはApplication Service Providerの略。事業者がインターネットなどを通じてアプリケーションソフトウェア等を提供するサービスのこと。
B	BPR	Business Process Re-engineering(ビジネスプロセス・リエンジニアリング)の略。企業や自治体などで既存の業務の構造を抜本的に見直し、業務の流れ(ビジネスプロセス)を最適化する観点から再構築すること。
	BYOD	Bring Your Own Deviceの略。企業や自治体などで従業員が私物の情報端末などを業務利用すること。
C	CSIRT	Computer Security Incident Response Teamの略でシーサートと読む。コンピュータや情報システムにおいて、情報流出、不正侵入、マルウェア感染など何らかのセキュリティ上の問題(インシデント)が発生した際に、いち早く検知し、状況に応じた確かな対応を実施する組織の総称。
D	DX	Digital Transformation(デジタル・トランスフォーメーション)の略。企業や行政などの組織や活動、あるいは社会の仕組みや在り方、人々の暮らしなどがデジタル技術の導入と浸透により便利で豊かなものへと変革すること。
E	EBPM	Evidence Based Policy Making(エビデンス・ベースド・ポリシー・メイキング)の略。政府や自治体の政策について、統計データや各種指標など、政策の効果測定に重要な関連を持

#	用語	解説
		つ客観的な根拠(エビデンス)に基づいて企画・実行すること。
I	ICT	Information and Communication Technologyの略。情報や通信に関する科学技術の総称。特に、電気、電子、磁気、電磁波などの物理現象や法則を応用した機械や器具を用いて情報を保存、加工、伝送する技術のこと。
	ICTリテラシー	インターネットを中心にデジタル情報や通信について、さらにはそれらを活用するパソコンやスマートフォンなどの機器やアプリについて知識を持ち、利用する能力のこと。
	IoT	Internet of Thingsの略。コンピュータなどの情報通信機器だけではなく、世の中に存在する様々な物体(モノ)に通信機能を持たせ、インターネットに接続したり相互に通信することにより、自動認識や自動制御、遠隔計測などを行うこと。
L	LGWAN	Local Government Wide Area Networkの略でエルジーワンと読む。都道府県や市区町村などの地方公共団体をネットワーク回線で相互接続した専用のネットワークのこと。
P	PoC	Point of Contactの略でポックと読む。 当該組織に関連する情報セキュリティインシデントについて、庁内外からの連絡受付の役割を担う、情報セキュリティに関する統一的な窓口のこと。
R	RPA	Robotic Process Automation(ロボティックプロセスオートメーション)の略。人間がコンピュータを操作して行う作業をソフトウェア(ロボット)による自動的な操作によって代替すること。
S	SNS	Social Networking Service(ソーシャルネットワークキングサービス)の略。人と人との社会的な繋がりを維持・促進する様々な機能提供する会員制のオンラインサービスのこと。
W	Well-being	ウェルビーイングと読む。身体・精神・社会的に良好な状態のこと。

#	用語	解説
お	オンライン会議	Webブラウザで利用できるアプリケーションやネットサービス の一種で、離れた場所にいる人同士で資料やデータを共有して 共同作業を行ったり、音声や動画をリアルタイムに交換して 会議を開いたりできるもの。
	オープン系システム	様々な開発元のソフトウェアや機器を組み合わせで構築され たシステムのこと。
か	ガバメントクラウド	システム構築に必要な基盤・機能を提供する政府共通のクラ ウドサービスの利用環境のこと。
き	キャッシュレス決済	商品やサービスの代金支払いなどを、現金の受け渡しや金融 機関での手続などではなく、貨幣価値のあるデータの送受信 によって行う仕組みのこと。
く	クラウドサービス	手元のコンピュータに導入して利用していたようなソフトウェ アやデータ、あるいはそれらを提供するためのサーバなどをイ ンターネットなどのネットワークを通じて利用者に提供するサ ーバのこと。
し	情報セキュリティイ ンシデント	当該組織に関連する情報システムの異常停止、当該組織に対す るサイバー攻撃、当該組織のデータの盗難・漏えい・紛失や情報 管理やシステム運用に関して保安上の脅威となる事象のこと。
	情報セキュリティポ リシー	企業や自治体などの組織が取り扱う情報やコンピュータシステム を安全に保つために定めた基本方針や対策基準などのこと。
す	スマート自治体	人口減少が深刻化しても自治体が持続可能なかたちで行政サー ビスを提供し続け、住民福祉の水準を維持できるよう、デジタル 技術の活用により、職員が定型の事務作業から解放され、職員 でなければならない、より価値のある業務に注力できる自治体 のこと。
せ	生産年齢人口	国内で行われている生産活動の中核の労働力となるような年齢 (15歳から64歳)の人口のこと。
ち	地域経済分析シス	地方創生の様々な取組を情報面から支援するために経済産 業省と内閣官房デジタル田園都市国家構想実現会議事務局

#	用語	解説
	テム(RESAS)	が提供する、産業構造や人口動態、人の流れなどの官民ビッグデータ集約・可視化システムのこと。
て	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、全体最適を妨げる行政機関の縦割りや、国と地方、官と民という枠を超えて行政サービスを見直すことにより、行政の在り方そのものを変革していくこと。
	デジタル・デバイド	コンピュータやインターネットなどの情報技術を活用できる人と、そうでない人の間に情報格差が生じること。
	テレワーク	コンピュータや通信回線などを利用して、勤務先のオフィス以外の場所で仕事をする事。
へ	ペーパーレス化	情報を紙に印刷して閲覧、伝達、保管など行ってきたのをやめ、デジタル機器の画面表示など紙を使用しない方法で代替すること。
ま	マイナポータル	子育てや介護をはじめとする行政手続のオンライン申請のほか、行政機関等が保有する自己情報の確認や、行政機関等からのお知らせを受け取ることができるポータルサイトのこと。
も	モバイルワーク	外出先・出張先や、移動中(交通機関の車内など)に、パソコンやタブレット等のモバイル端末等を活用して、業務を遂行する形態のこと。
わ	ワーク・ライフ・バランス	仕事と生活の調和を意味し、やりがいや充実感を感じながら働き、仕事上の責任を果たすとともに、家庭や地域生活などにおいても、子育て期、中高年期といった人生の各段階に応じて多様な生き方の選択が実現できること。



## 門真市DX推進計画

発行年月日 令和4(2022)年11月

発行 門真市

編集 門真市 企画財政部 ICT推進課 行政DXグループ

〒571-8585 大阪府門真市中町1番1号

TEL: 06-6902-5793 FAX: 06-6905-3264

E-mail: kik06@city.kadoma.osaka.jp