



岸和田市行政DX推進計画

Kishiwada City Local Government Digital Transformation Plan

未来を切り拓く・変革する市役所

Opening up the future ・ Transforming kishiwada city

令和6年(2024年)4月
岸和田市総務部 IT推進課

はじめに

日々著しく進展している情報通信技術（以下「ICT」といいます。）は、今や生活に不可欠なものとなっており、行政におけるICTの活用は、経済成長や地域課題の解決のための重要な鍵となっています。2019年（令和元年）終わり頃から現在に至る新型コロナウイルス感染症拡大への対応の中で、社会全体のデジタル化への対応の遅れ等、様々な課題が明らかになりました。それに伴い、「新しい生活様式」へ対応するための原動力として制度や組織の在り方等をデジタル化に合わせて変革していく、社会全体のDX（デジタルトランスフォーメーション）が必要とされました。岸和田市においては、平成30年に「第2次岸和田市情報化推進計画第2期」を策定し、ICTの進歩に対応するため、ICT活用の様々な取組を行ってきたところですが、今後は、変革を前提としたデジタル技術の導入が求められています。“壊す”改革ではなく、“創る”改革を実行し、本市の行政DXをより加速していくため「岸和田市行政DX推進計画」を策定し、職員も幸せを感じ、市民の皆様も幸せを感じる、そんな未来をめざすため、市役所も変革していきます。

最後に、本計画の策定に当たり、多くの方々から貴重な御意見や御協力を頂きました。心から感謝するとともに、今後とも御支援、御協力を賜るようお願い申し上げます。



大威徳寺

令和6年（2024年）4月

岸和田市長 永野 耕平



目次

第1章	社会状況・国の動向・岸和田市の現状	3
(1)	社会状況	4
(2)	国の動向	7
(3)	岸和田市の現状	10
第2章	計画の概要	12
(1)	計画策定の趣旨	13
(2)	計画の位置付け	14
(3)	計画期間	15
第3章	行政DXの推進	16
(1)	「第2次岸和田市情報化推進計画 第2期」達成状況	17
(2)	ミッション～果たすべき使命～	20
(3)	ビジョン～5つのめざすべき姿～	21
(4)	バリュー～3つの行動指針～	22
(5)	アクション～実行する施策～	23
第4章	行政DXの推進体制	38
(1)	推進体制	39
(2)	推進方法	40
用語集		41



まなび中央公園



第1章 社会状況・国の動向・岸和田市の現状

(1) 社会状況

(2) 国の動向

(3) 岸和田市の現状



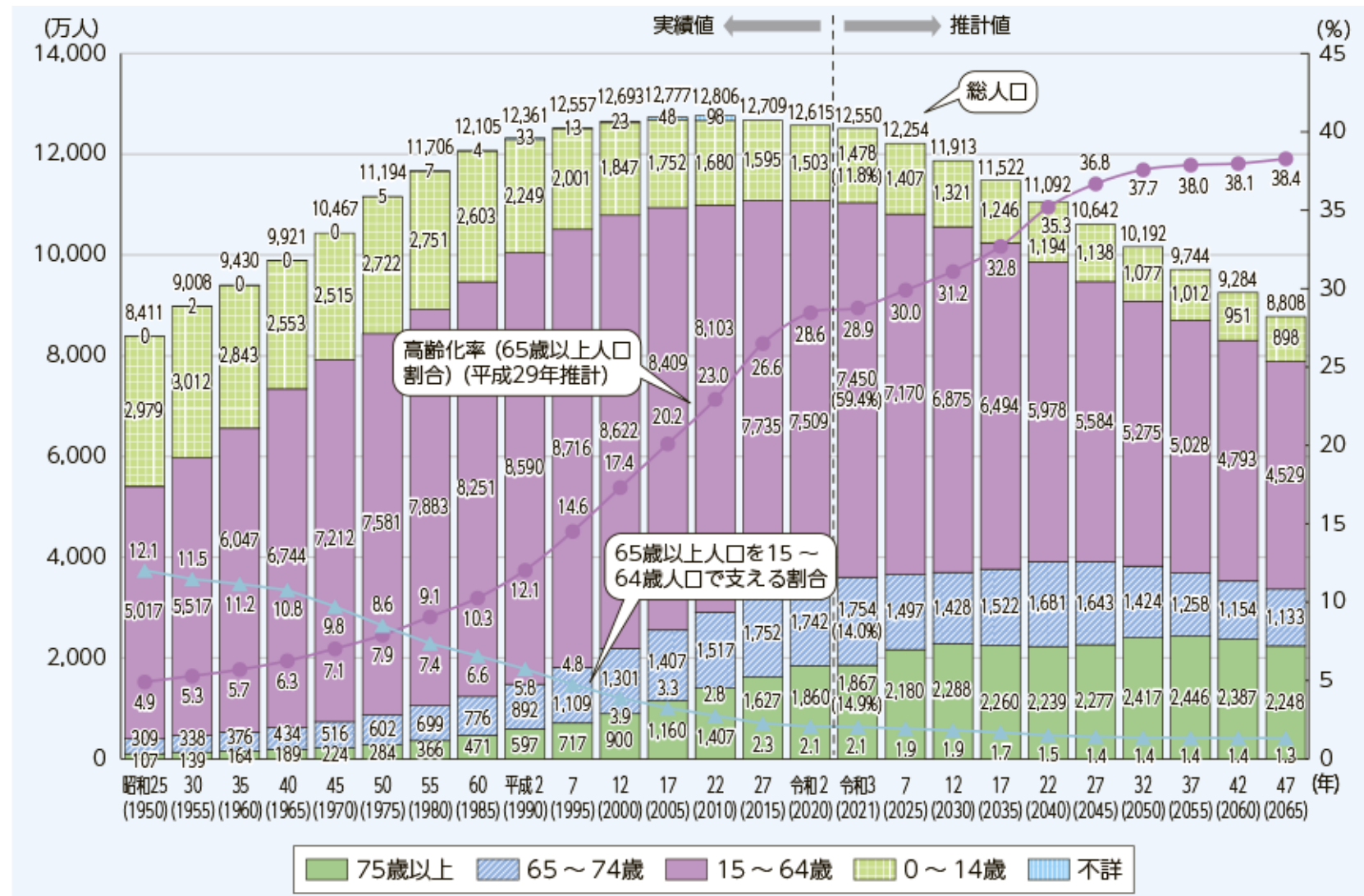
牛滝の田園

第1章 社会状況・国の動向・岸和田市の現状 (1) 社会状況

日本の高齢者人口（65歳以上人口）は2040年頃にピークを迎えます。一方、2008年をピークに総人口が減少に転じており、国立社会保障・人口問題研究所の将来推計によると、2053年には日本の総人口が1億人を下回ることが予測されています。1995年に8,716万人だった生産年齢人口（15歳以上65歳未満人口）は、2015年には7,735万人となり、2040年には、6,000万人を割り込む見込みです。（注）

2018年7月に取りまとめられた自治体戦略2040構想研究会（2017・2018年度）の第2次報告では、今後の労働力の供給制約の中、地方自治体が住民生活に不可欠な行政サービスを提供し続けるためには、職員が、企画立案業務や住民への直接的なサービス提供など職員でなければできない業務に注力できるような環境を作る必要があることが示されています。

（注）令和元年「地方自治体における業務プロセス・システムの標準化及びAI・ロボティクスの活用に関する研究会報告書」より引用。



※出典 内閣府「令和4年版高齢社会白書」高齢化の推移と将来推計

第1章 社会状況・国の動向・岸和田市の現状 (1) 社会状況

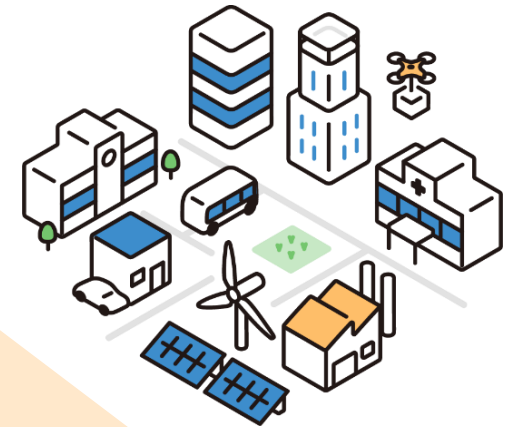


2008年以降、スマートフォンが急速に普及。SNS、地図、検索等多様なアプリケーションサービス等により、モバイル端末の利用シーンが拡大。

2004年にスウェーデンのウメオ大学のエリック・ストルターマン教授によって「デジタル・トランスフォーメーション」の概念が提唱された。

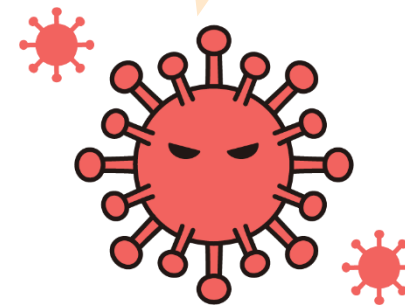


2018年に経済産業省が「DX推進ガイドライン」を公表。デジタル技術を活用した変革が求められるように。



加速するDX

2020年～新型コロナウイルス感染症による生活様式や働き方が大きく変化。



第1章 社会状況・国の動向・岸和田市の現状 (1) 社会状況

自治体戦略2040構想研究会
第二次報告 (2018年)

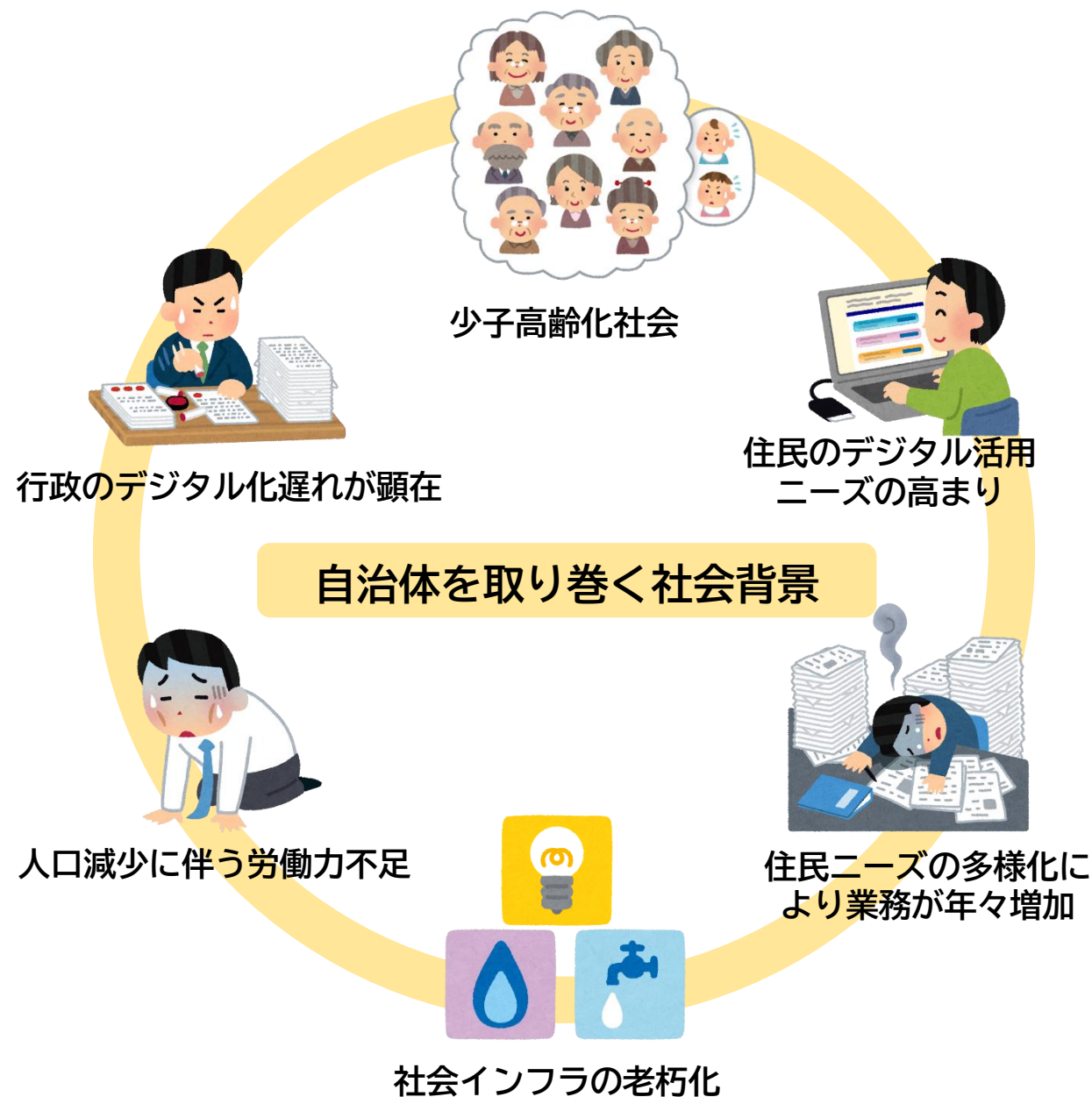
【半分の職員数でも担うべき機能が発揮される自治体】

我が国最大の制約要因は労働力である。近年の出生数が団塊ジュニア世代（200～210万人/年）の半分以下にとどまる（2017年：95万人）ことから、各自治体においては、公的部門と民間部門で少ない労働力を分かち合う必要がある。

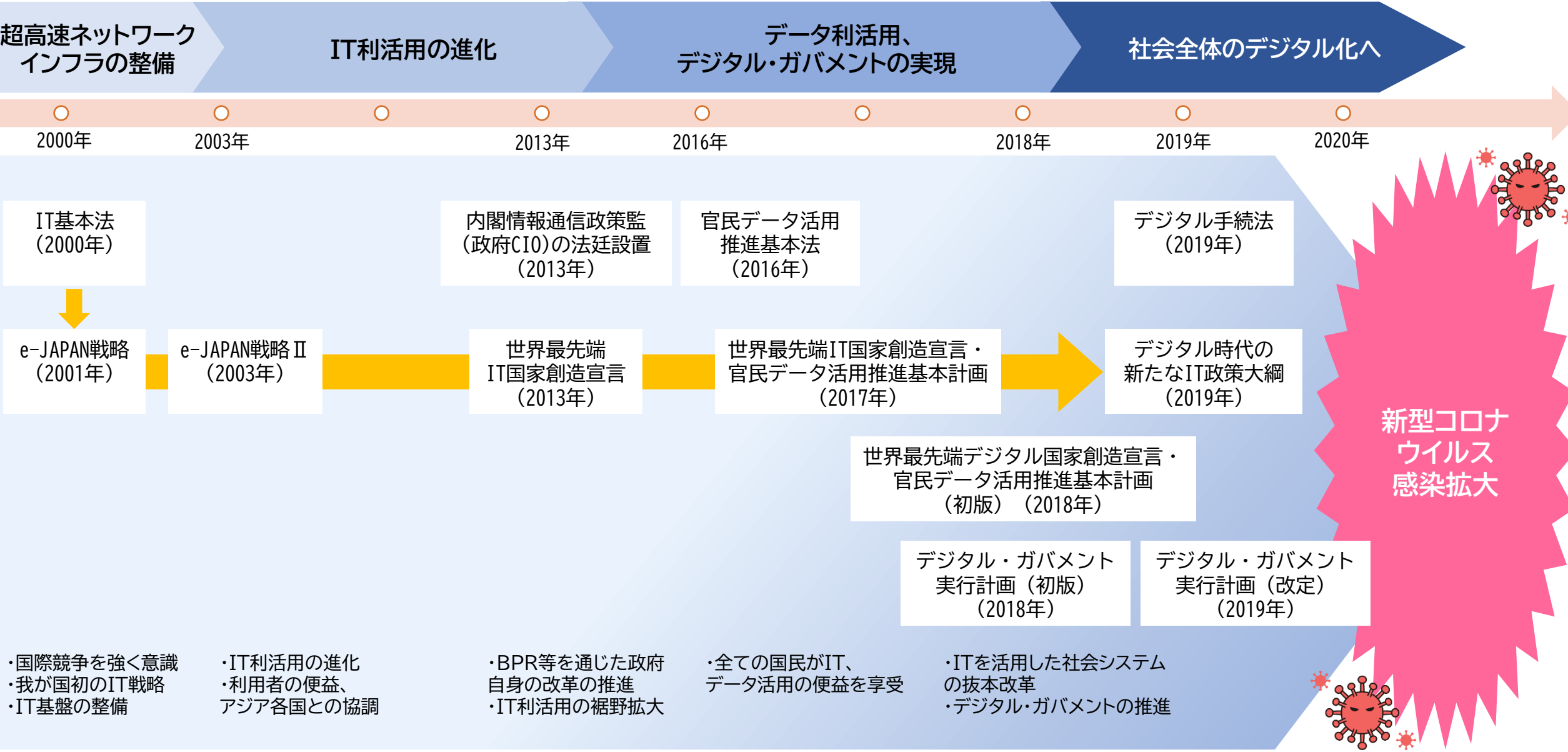
今後、自治体においては、労働力の厳しい供給制約を共通認識として、2040年頃からバックカスティングに自らのあり方を捉え直し、将来の住民と自治体職員のために、現時点から、業務のあり方を変革していかなければならない。

人口縮減時代のパラダイムへの転換が必要

労働力（特に若年労働力）の絶対量が不足



第1章 社会状況・国の動向・岸和田市の現状 (2) 国の動向



※参考 内閣官房情報通信技術 (IT) 総合戦略室「IT新戦略の概要」

第1章 社会状況・国の動向・岸和田市の現状 (2) 国の動向



第1章 社会状況・国の動向・岸和田市の現状 (2) 国の動向

自治体DX推進計画（第2.3版 2024年2月）

【重点取組事項】

- (1) 自治体フロントヤード改革の推進
- (2) 自治体の情報システムの標準化・共通化
- (3) 公金収納におけるeLTAXの活用
- (4) マイナンバーカードの普及促進・利用の推進
- (5) セキュリティ対策の徹底
- (6) 自治体のAI・RPAの利用推進
- (7) テレワークの推進

【自治体DXの取組とあわせて取り組むデジタル社会の実現に向けた取組】

- (1) デジタル田園都市国家構想の実現に向けたデジタル実装の取組の推進・地域社会のデジタル化
- (2) デジタルデバйд対策
- (3) デジタル原則を踏まえた条例等の規制の点検・見直し

【各団体において必要に応じ実施を検討する取組】

- (1) BPRの取組の徹底 (2) オープンデータの推進・官民データ活用の推進

デジタル庁設置
(2021年9月)

デジタル改革関連6法（2021年）

- ・デジタル社会形成基本法 ※IT基本法は廃止
- ・デジタル庁設置法
- ・デジタル社会の形成を図るための関係法律の整備に関する法律
- ・公的給付の支給等の迅速かつ確実な実施のための預貯金口座の登録等に関する法律
- ・預貯金者の意思に基づく個人番号の利用による預貯金口座の管理等に関する法律
- ・地方公共団体情報システムの標準化に関する法律

デジタル社会の実現に向けた重点計画(2023年6月)

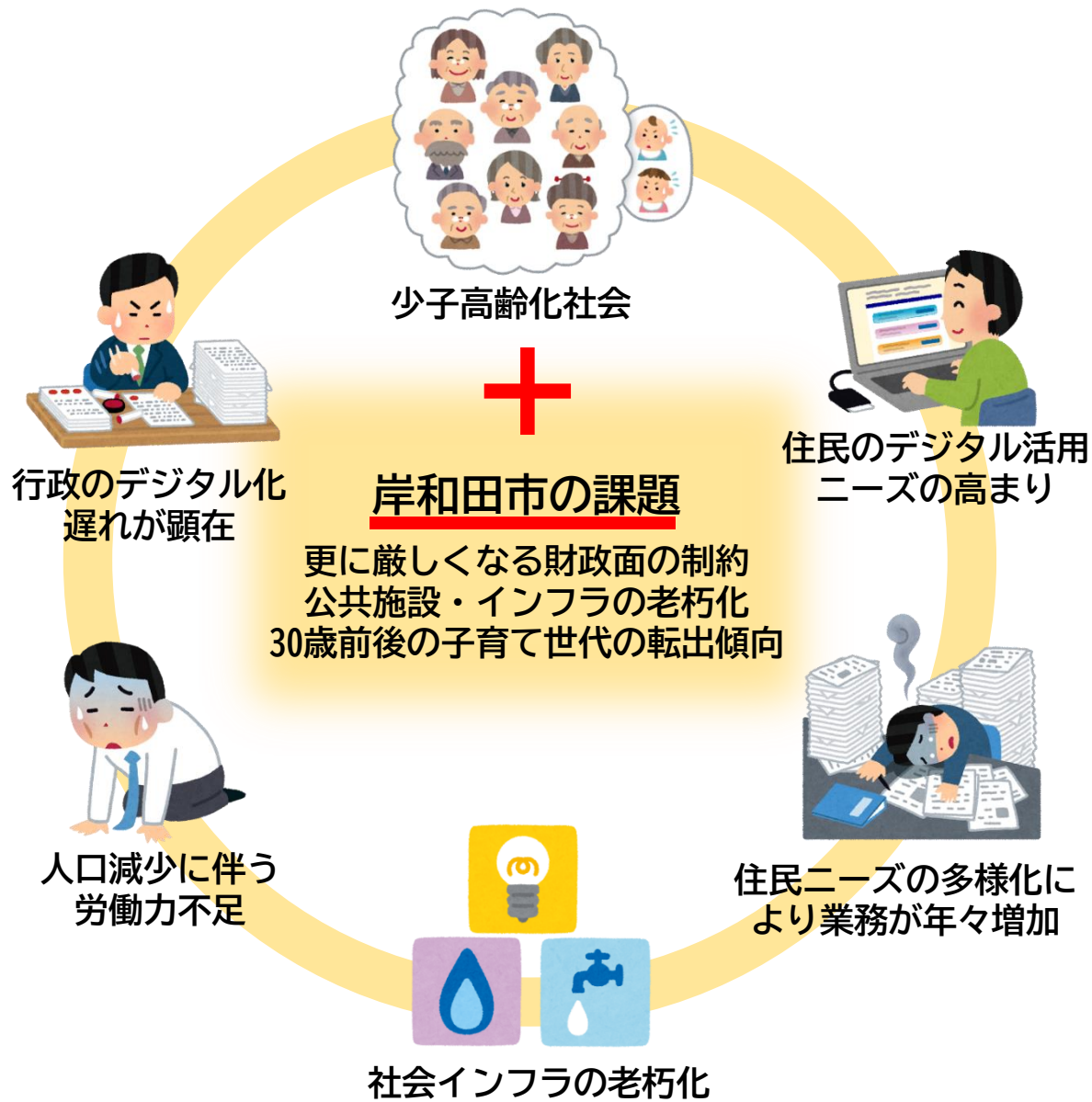
我が国が目指すデジタル社会

「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」

デジタル社会で目指す6つの姿

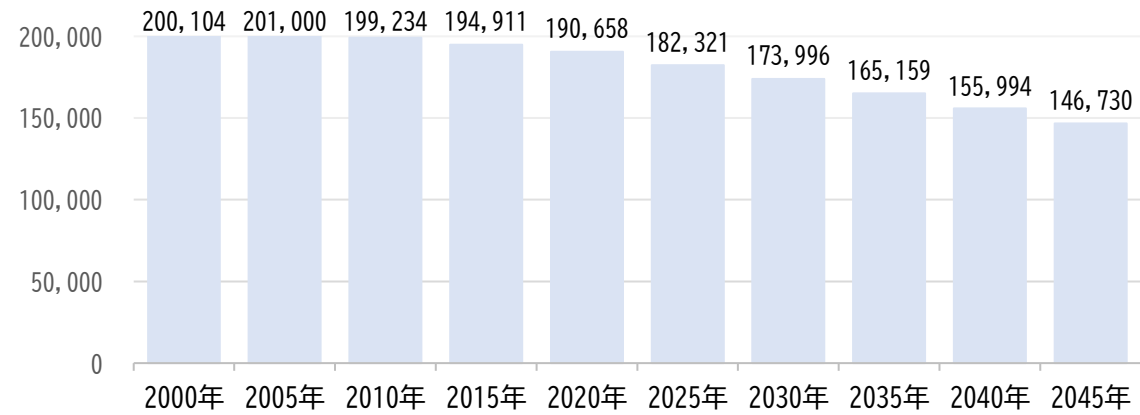
- ① デジタル化による成長戦略
- ② 医療・教育・防災・こども等の準公共分野のデジタル化
- ③ デジタル化による地域の活性化
- ④ 誰一人取り残されないデジタル社会
- ⑤ デジタル人材の育成・確保
- ⑥ DFFT（信頼性のある自由なデータ流通）の推進をはじめとする国際戦略

第1章 社会状況・国の動向・岸和田市の現状 (3) 岸和田市の現状



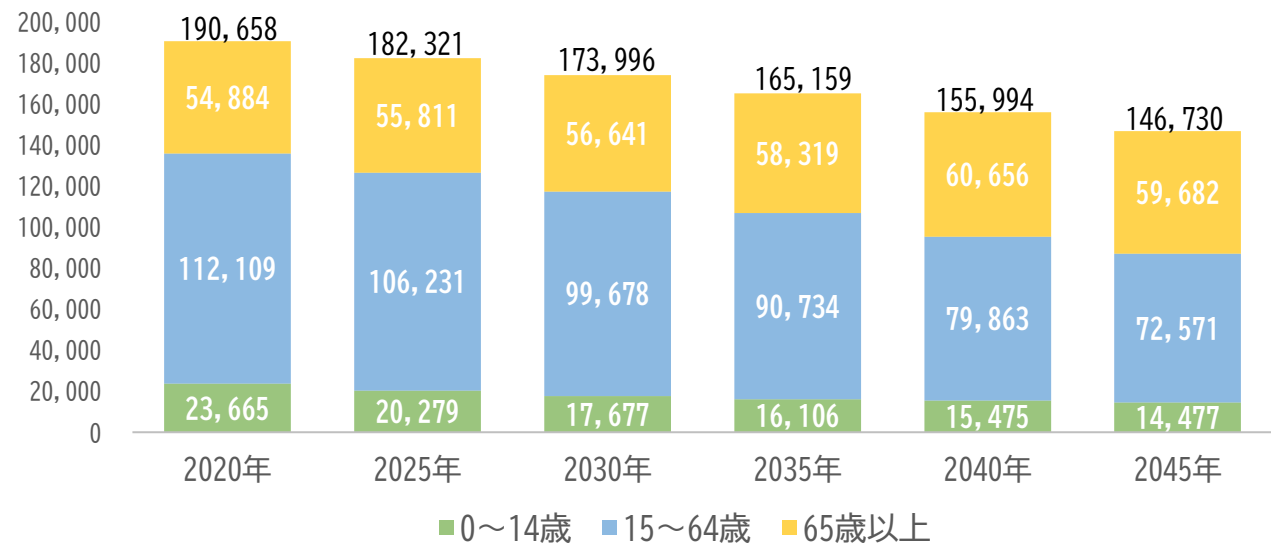
全国自治体の共通課題として、少子高齢化・人口減少により労働人口の減少・働き手不足が進行していることがあります。また、住民ニーズの多様化により業務が年々増加、今後10年で社会インフラ老朽化が大幅に増加すること、コロナ禍により先進諸国に比べて行政のデジタル化遅れが顕在し、住民のデジタル活用へのニーズの高まりに対応する必要があります。

本市においても、2005年の20万1,000人をピークにそれ以降人口減少が続き、このまま推移すると2030年には17万3,996人、2040年には15万人台まで減少すると見込まれています。社会減（転出が転入を上回る。）に加えて、自然減（死亡数が出生数を上回る。）が人口減少に追い打ちをかけている状況です。本市の税収の約4割を個人市民税が占めていることから、生産年齢人口の減少は、税収の減少につながり、財政全体にも大きな影響を及ぼすと考えられます。さらに、高度経済成長期の人口拡大に合わせて整備した公共施設やインフラの老朽化が進行しています。公共施設の築年数別の割合（床面積）を確認すると、築30年以上の施設が6割以上を、築40年以上の施設が4割以上を占めています。また、30歳前後の子育て世代が転出傾向にあり、子育て世代に対して魅力を創出する必要があります。

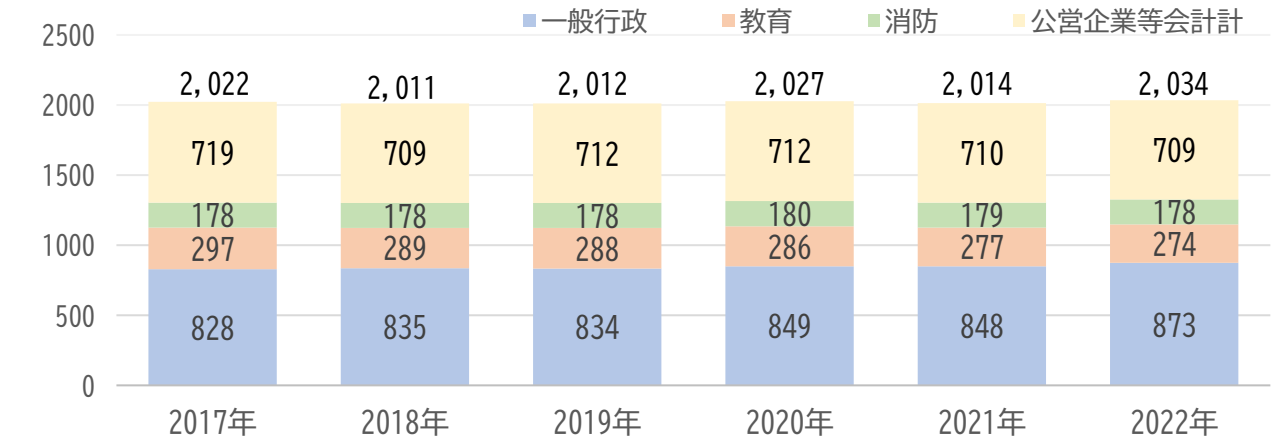


岸和田市の人口推移※令和2年3月「岸和田市人口ビジョン」及び国立社会保障・人口問題研究所「将来の地域別男女5歳階級別人口」（2023年推計）から作成

第1章 社会状況・国の動向・岸和田市の現状 (3) 岸和田市の現状



岸和田市の年齢階級別の将来推計人口 ※国立社会保障・人口問題研究所「将来の地域別男女5歳階級別人口」(2023年推計) から作成



岸和田市の職員数 ※岸和田市人事課「岸和田市の給与・定員管理等について令和4年度の概要」から作成

日本全体でも2020年の生産年齢人口は、7,509万人のところ、2040年には、5,978万人(1,531万人減、20.4%減)になります。

2020年岸和田市の人口は、19万658人うち生産年齢人口(15～64歳)11万2,109人ですが、2040年には、生産年齢人口(15～64歳)7万9,863人となり、2020年から比較して、3万2,246人減(28.7%減)になります。

岸和田市の職員数は、ここ数年大きく変動していませんが、2020年の職員数が2,027人、2040年に生産年齢人口と同じように28.7%減とした場合、職員数は1,446人(581人減)となります。一般行政職では、2020年では849人ですが、2040年には606人(243人減)になります。

生産年齢人口減少に伴い、民間企業との労働力を分け合う状況になり、実際には職員数が、28.7%よりさらに減少する状況が想定されます。

生産年齢人口減少により、**2040年には職員数が1 / 4 以上(581人)減**となることが想定され、人口減少により職員が大きく減少しても行政サービスを維持するための変革が必要です。

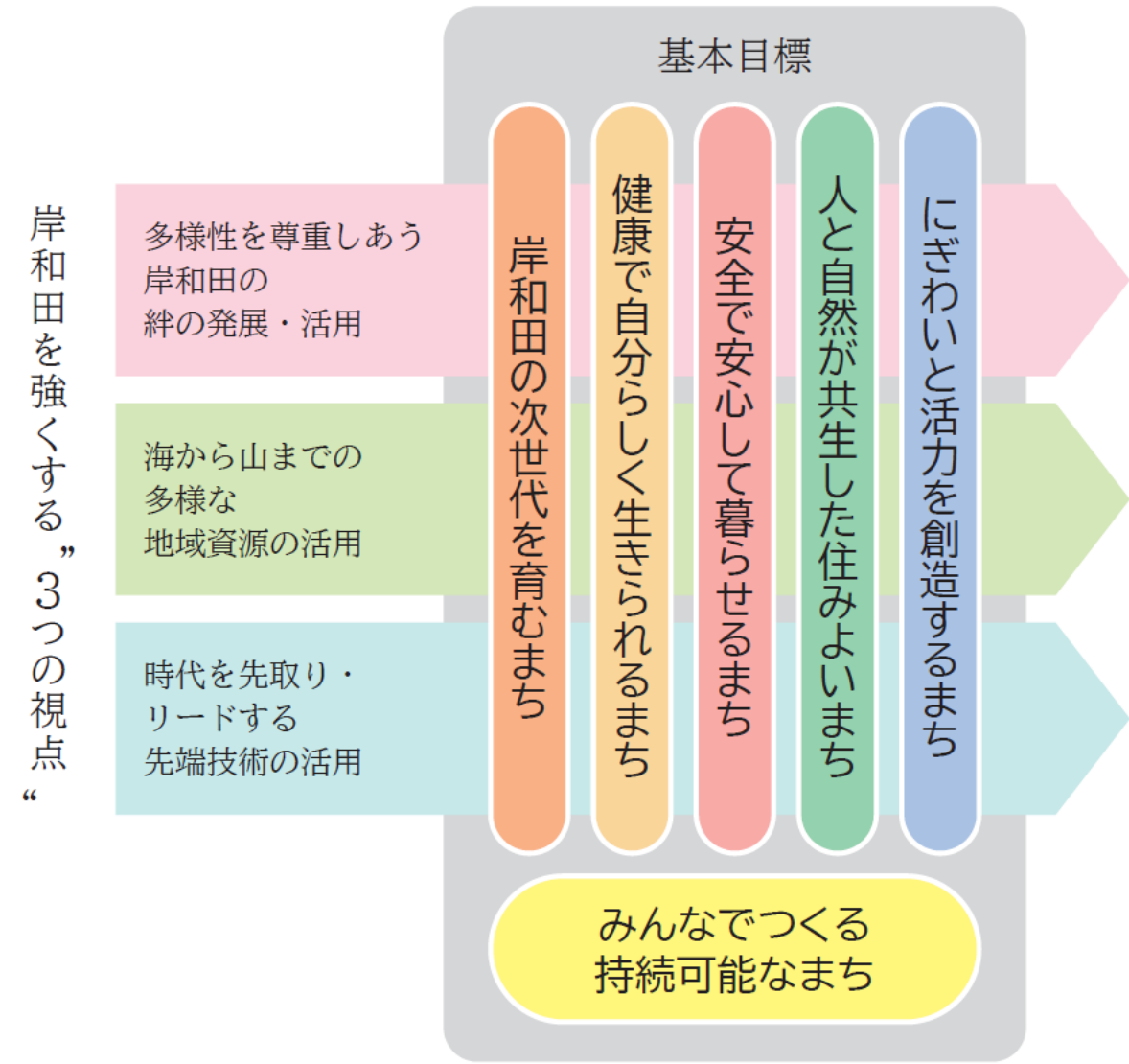
第2章 計画の概要

- (1) 計画策定の趣旨
- (2) 計画の位置付け
- (3) 計画期間



泉州地域特産 水ナス

第2章 計画の概要 (1) 計画策定の趣旨



「将来ビジョン・岸和田」基本理念
「笑顔にあふれ、誰もが“幸せ”
を感じる都市」の実現

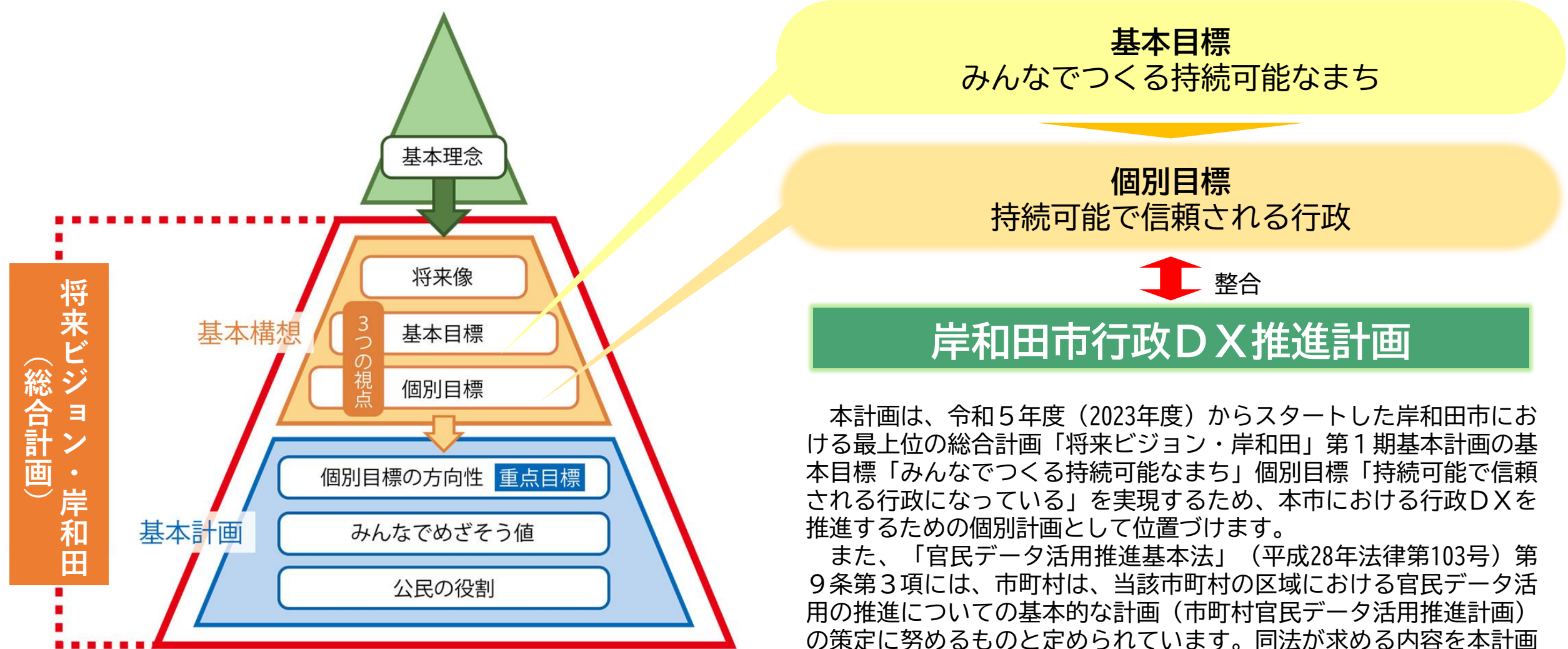
将来像
個性きらめき 魅力あふれる
ホッとなまち 岸和田

基本目標
みんなでつくる持続可能なまち

市の最上位の計画「将来ビジョン・岸和田“新・岸和田”づくりの総合計画 基本構想2023▶2034」における基本目標のひとつである「みんなでつくる持続可能なまち」を達成するため、単なる新しいデジタル技術の導入ではなく、デジタル技術の活用によって、業務や組織の在り方を変革し、より良い方向に導くことができるように、持続可能な形で行政サービスを提供できるよう「岸和田市行政DX推進計画」（以下「本計画」といいます。）を策定します。

※出典 将来ビジョン・岸和田“新・岸和田”づくりの総合計画 基本構想2023▶2034

第2章 計画の概要 (2) 計画の位置付け



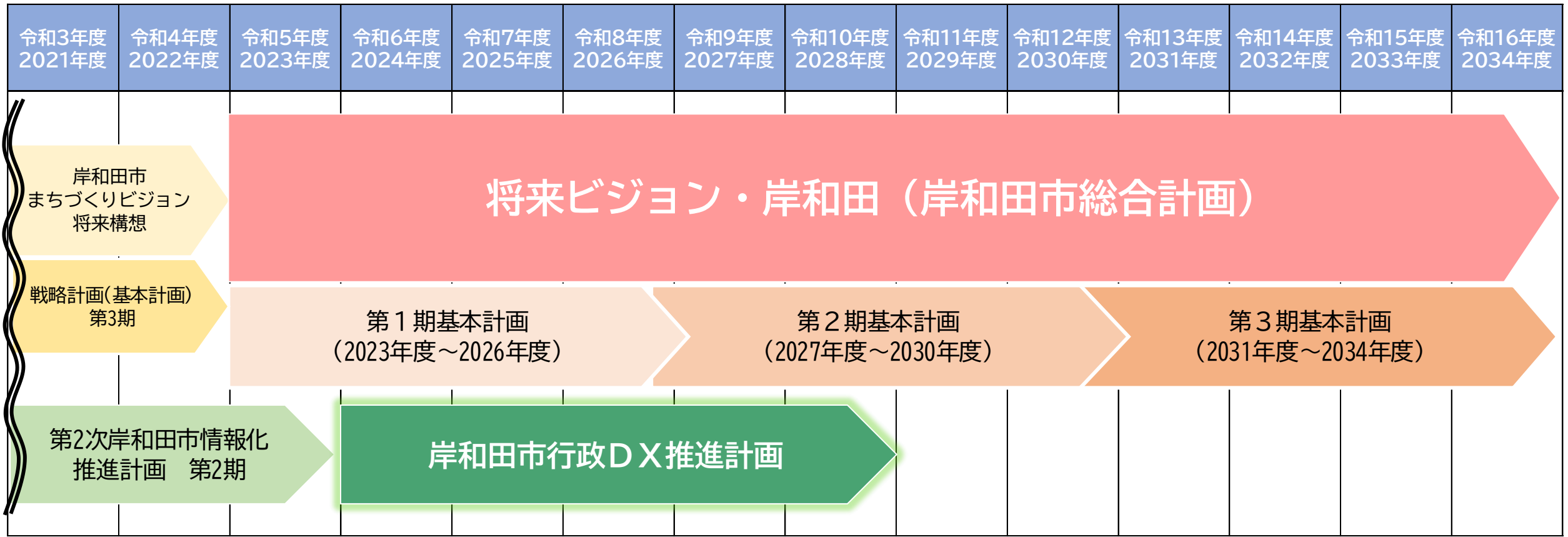
本計画は、令和5年度（2023年度）からスタートした岸和田市における最上位の総合計画「将来ビジョン・岸和田」第1期基本計画の基本目標「みんなでつくる持続可能なまち」個別目標「持続可能で信頼される行政になっている」を実現するため、本市における行政DXを推進するための個別計画として位置づけます。

また、「官民データ活用推進基本法」（平成28年法律第103号）第9条第3項には、市町村は、当該市町村の区域における官民データ活用の推進についての基本的な計画（市町村官民データ活用推進計画）の策定に努めるものと定められています。同法が求める内容を本計画に含めることにより、「第2次岸和田市情報化推進計画 第2期（2019年度～2023年度）官民データ活用推進計画」の後継として、岸和田市の「市町村官民データ活用推進計画」としても位置付けます。

※出典 将来ビジョン・岸和田“新・岸和田”づくりの総合計画 基本構想2023・2034

第2章 計画の概要 (3) 計画期間

本計画の計画期間は、令和6年度から令和10年度の5年間とします。なお、本計画の期間中であってもICTやデジタル技術の進歩、国や府の政策動向等の状況にあわせ、内容や期間を必要に応じて見直しを行うこととします。



第3章 行政DXの推進

- (1) 「第2次岸和田市情報化推進計画 第2期」達成状況
- (2) ミッション～果たすべき使命～
- (3) ビジョン～5つのめざすべき姿～
- (4) バリュー～3つの行動指針～
- (5) アクション～実行する施策～



岸和田城

第3章 行政DXの推進 (1) 「第2次岸和田市情報化推進計画 第2期」達成状況



基本目標Ⅰ 安全・安心に暮らす

防災拠点のWi-Fi環境整備

主要な避難所12カ所にWi-Fi環境を整備。



基本目標Ⅱ 元気に暮らす

地域資源マップの作成

地域資源マップ(地域が自主的に運営している通いの場などの生活支援サービス等のマップ)は、コロナ禍での運営支援や厚生労働省アプリへの一元化検討のため、未達成。

子育て支援情報の充実

ママほっと、子育て支援サイト、ここdeサーチ等を活用し情報発信。スマートフォンアプリ「きしまる」等にて妊娠・出産、子育てに関する相談窓口や予防接種、健診等を情報発信。

テレビ電話機能で手話通訳

聴覚障害者等がスマートフォン等の画面を介して手話通訳サービスを受けることができるよう令和4年1月から遠隔手話サービスシステム開始。

観光拠点のWi-Fi環境整備

令和元年度に岸和田城、岸和田だんじり会館、きしわだ自然資料館にOsaka Free Wi-Fi環境を整備。



基本目標Ⅲ 学びを支える

校務支援システムの導入・活用のための体制整備

小・中学校ICTシステム検討委員会の検討を経て、令和4年度に小・中学校の情報システムの更新、統合型校務支援システムの導入。

教室の無線LAN環境整備

令和2年度に普通教室や特別教室等に無線LAN環境の整備。

大型掲示装置やタブレット端末等の整備

令和3年度に普通教室等に大型提示装置(55-65インチ大型モニター)を整備。

第3章 行政DXの推進 (1) 「第2次岸和田市情報化推進計画 第2期」達成状況



基本目標Ⅳ 便利なサービスと電子自治体

岸和田市公式
ウェブサイトの
リニューアル

令和元年度に公式ウェブサイトのリニューアル。

公金納付における
電子決済の導入

令和2年度に市税、国民健康保険料のPayB、LINEPay、PayPayでの納付開始。
令和5年度にeLTAX共通納税システムの対象税目拡大。

オープンデータの
推進

オープンデータカタログサイトを開設。

地図情報配信
サービスのマップ
の充実

人口分析、防災マップなど公開マップ情報を更新。

RPAやAIを活用
した業務効率改善

令和2年度にRPA、子育て施設入所選考支援AIを導入。

庁内会議の
ペーパーレス化

令和4年度に市議会及び庁内会議にてペーパーレス会議システムを導入。

スマートフォンア
プリを活用した
情報発信

令和元年度にスマートフォンアプリ「きしまる」を導入。

音声翻訳機能を
活用した窓口対応

一部部署で可搬型の翻訳機を導入。

マイナンバー
カードの利活用

令和4年度よりコンビニ交付による証明発行手数料を200円(▲100円)に改定。
ぴったりサービスによる電子申請受付開始。

第3章 行政DXの推進 (1) 「第2次岸和田市情報化推進計画 第2期」達成状況

「第2次岸和田市情報化推進計画第2期」の施策ではないものの、2019年度～2023年度の間に、情報化を推進しました主な事項を下記に示します。



基本目標Ⅰ 安全・安心に暮らす

- ✓ 女性のためのオンライン相談
- ✓ 市立保育所、総合通園センターに安全対策カメラを整備



基本目標Ⅱ 元気に暮らす

- ✓ 高齢者スマートフォン教室を民間主導のもと実施
- ✓ デジタルマップ「岸和田城周辺のまち歩きマップ」



基本目標Ⅲ 学びを支える

- ✓ 図書館地域資料デジタルライブラリー
- ✓ 図書館オンラインデータベース検索
- ✓ 電子図書館
- ✓ 自然資料館オンライン実習会、講演会、出前授業
- ✓ 自然資料館の展示や活動を紹介する動画の配信

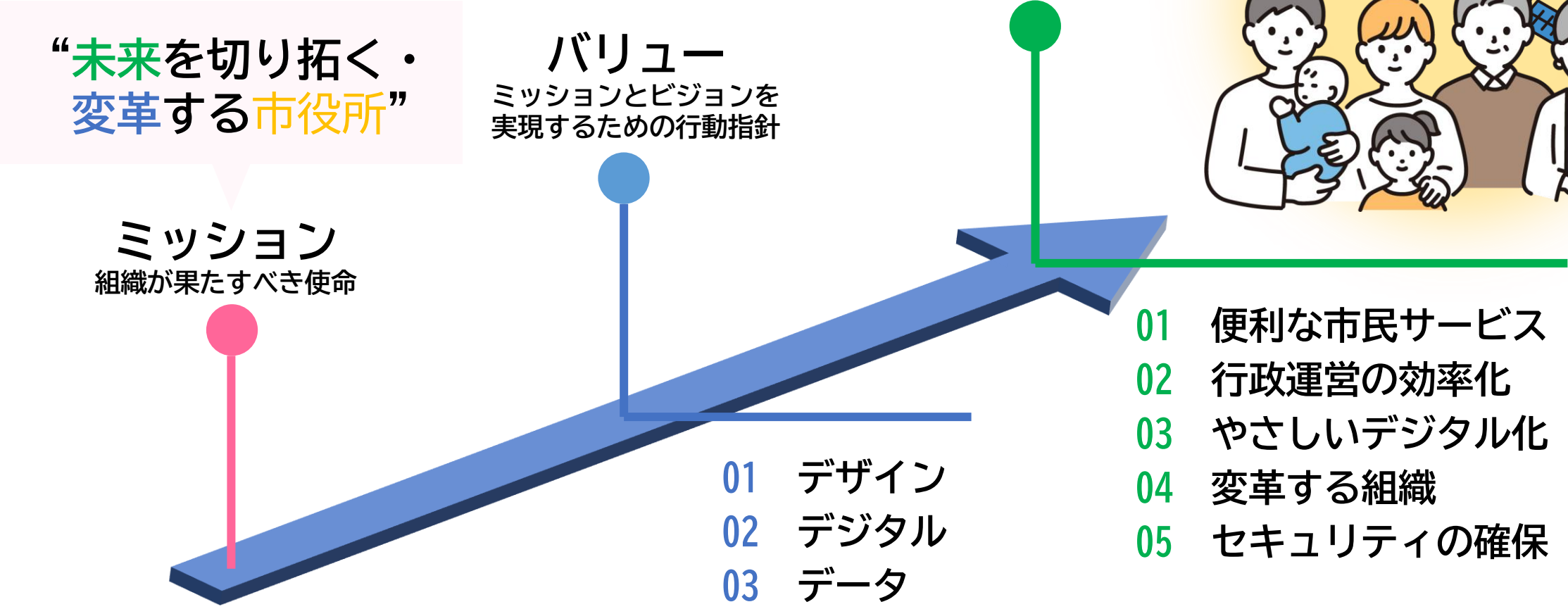


基本目標Ⅳ 便利なサービスと電子自治体

- ✓ 住民票等の証明書交付窓口での手数料キャッシュレス化
- ✓ 書かない窓口（異動受付支援システム）の導入
- ✓ 保護者の利便性の向上及び保育所業務の効率化（保育所業務支援システム）

第3章 行政DXの推進 (2) ミッション～果たすべき使命～

本計画では、総合計画の基本目標「みんなでつくる持続可能なまち」、個別目標「持続可能で信頼される行政」を達成するため、組織が果たすべき使命（ミッション）を「未来を切り拓く・変革する市役所」とし、3つの行動指針（バリュー）、5つのめざすべき姿（ビジョン）を設定しました。



第3章 行政DXの推進 (3) ビジョン～5つのめざすべき姿～



5つのめざすべき姿（ビジョン）

総合計画の個別目標である「持続可能で信頼される行政」を達成するために、本計画の5つのめざすべき姿（ビジョン）を設定します。

01

便利な市民サービス

デジタル技術を活用し、便利で快適な市民サービスを実現、提供を目指します。

02

行政運営の効率化

デジタル技術、データを活用し、行政運営の効率化を図ります。

03

やさしいデジタル化

誰ひとり取り残されない、人にやさしいデジタル化を目指します。

04

変革する組織

データ利活用、EBPMを推進し、変革する組織、挑戦する組織を目指します。

05

セキュリティの確保

市民の皆様の情報を安全に、情報セキュリティを徹底して確保するように努めます。

第3章 行政DXの推進 (4) バリュー～3つの行動指針～



3つの行動指針（バリュー）

本計画のミッション「未来を切り拓く・変革する市役所」と5つのめざすべき姿（ビジョン）を実現するための、3つの行動指針（バリュー）を設定します。

01

デザイン Design

サービスを利用する市民の皆様の視点、デジタル技術を使用する職員の視点に立って課題が何かを考え、そのうえで解決策を考えるようにします。

02

デジタル Digital

単にデジタル化が目的とならないよう、「課題を解決する」、「業務効率を最大化する」ために、デジタル技術を導入するようにします。

03

データ Data

「課題を分析する」、「業務効率を最大化する」ために、エビデンス（合理的根拠）としてデータを活用するようにします。

第3章 行政DXの推進 (5) アクション～実行する施策～



実行する施策（アクション）

本計画の5つのめざすべき姿（ビジョン）を達成するために、実行する施策（アクション）を設定します。

01 便利な市民サービス

01 行政手続きのオンライン化

02 窓口業務の改革

02 行政運営の効率化

03 情報システムの標準化

04 先進的な技術の利用促進

05 市立保育所事務のDX

06 学校業務のDX

03 やさしいデジタル化

07 公金納付のデジタル化

08 デジタルデバйд対策

04 変革する組織

09 職員デジタル人材育成

10 BPRの推進

11 データ利活用の推進

05 セキュリティの確保

12 セキュリティ対策の徹底

第3章 行政DXの推進

(5) アクション～実行する施策～

01 行政手続きのオンライン化


行動指針

01 デザイン

Design

02 デジタル

Digital

令和4年度に電子申請サービスLoGoフォームを導入し、研修・講習・各種イベント等の申込を中心にオンライン化を進めてきました。また、国の「デジタル社会の実現に向けた重点計画」（令和4年6月7日閣議決定）において、地方公共団体が優先的にオンライン化を推進すべき手続として示されている手続きについても、以下のとおり、子育て・介護関係の手続きを中心に「ぴったりサービス」などでオンライン化しています。

<オンライン化済の主な行政手続き>

子育て関係	介護関係	転出・転入手続き関係
児童手当等の受給資格及び児童手当の額についての認定請求	要介護・要支援認定の申請	転出届
児童手当等の額の改定の請求及び届出	要介護・要支援更新認定の申請	転入予約
氏名変更／住所変更等の届出	要介護・要支援状態区分変更認定の申請	処理件数が多く住民の利便性向上や業務効率化効果が高い手続き
受給事由消滅の届出	居宅（介護予防）サービス計画作成（変更）依頼の届出	図書館の図書貸出予約等
未支払の児童手当等の請求	介護保険負担割合証の再交付申請	文化・スポーツ施設等の利用予約
児童手当等に係る寄附の申出	被保険者証の再交付申請	研修・講習・各種イベント等の申込 ※一部
児童手当等に係る寄附変更等の申出	高額介護（予防）サービス費の支給申請	地方税申告手続（eLTAX）
児童手当等の現況届	介護保険負担限度額認定申請	入札（工事・コンサル）
支給認定の申請	居宅介護（介護予防）福祉用具購入費の支給申請	消防法令における申請届出等 ※火災予防分野の各種手続き
保育施設等の利用申込	居宅介護（介護予防）住宅改修費の支給申請	
保育施設等の現況届	住所移転後の要介護・要支援認定申請	
児童扶養手当の現況届(事前送信)		
妊娠の届出		

第3章 行政DXの推進 (5) アクション～実行する施策～

01 行政手続きのオンライン化


行動指針

01 デザイン Design

02 デジタル Digital

住民票の写し、戸籍謄本・抄本、課税所得証明等は、窓口に来られて交付する場合は、混雑具合により待ち時間が長くなります。そこで、令和5年度よりオンラインでの交付請求を開始しました。マイナンバーカードでの公的個人認証を行い、交付手数料もオンライン決済します。証明書等は郵送で本人に送付します。移動時間や窓口での待ち時間をオンライン化により大きく削減できます。このように行政手続きのオンライン化は、移動時間や窓口待ち時間の削減など大きく利便性向上を期待できます。オンライン化を考える際には、単にオンライン化するだけでなく、業務の効率化が図れるよう、業務の見直しも同時に行うようにします。

岸和田市のマイナンバーカード保有率は、69.4%（令和5年9月末現在）になり、一定普及が進んでいます。今後もマイナンバーカードを活用したオンライン申請などに取り組みます。

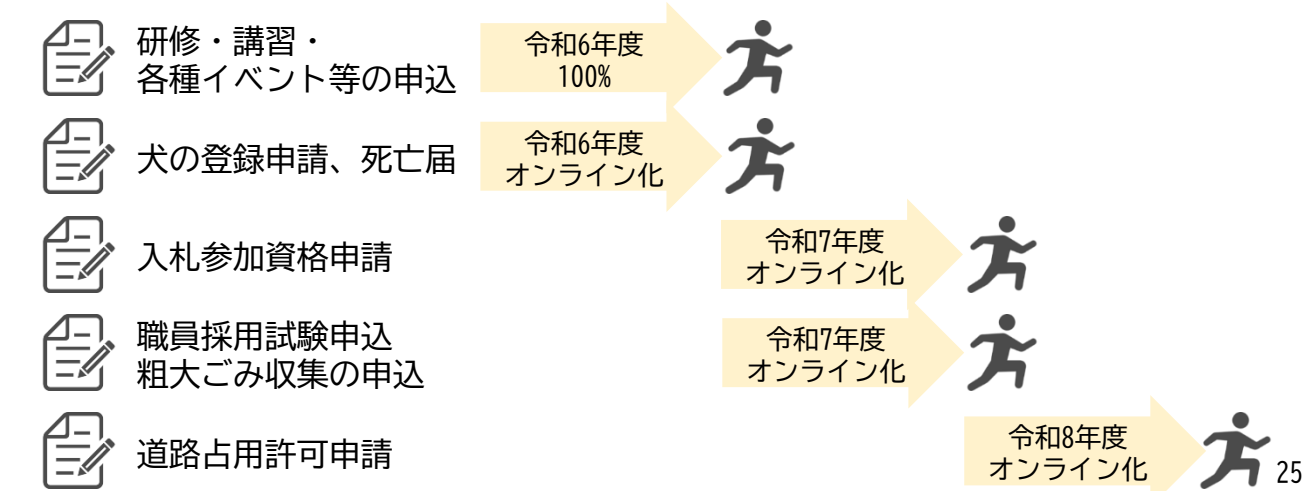


現在、公民館や図書館での講座の申込をオンライン化していますが、さらに拡充を図り、市主催の研修・講習・各種イベント等の申込は、令和6年度末までに100%オンライン化をめざします。

「デジタル社会の実現に向けた重点計画（令和4年6月7日閣議決定）」において「地方公共団体が優先的にオンライン化を推進すべき手続」として提示されている中で、オンライン化の推進による市民の利便性の向上や業務の効率化効果が高いと考えられる、

- ・道路占用許可申請
 - ・粗大ごみ収集の申込
 - ・犬の登録申請、死亡届
 - ・職員採用試験申込
 - ・入札参加資格審査申請
- を優先的にオンライン化に取り組みます。

これからの取り組み



第3章 行政DXの推進 (5) アクション～実行する施策～

02 窓口業務の改革



行動指針

01 デザイン Design

02 デジタル Digital



市役所窓口は、混雑して待ち時間が長いうえ、手続きにも時間がかかってしまい市民の皆様にご迷惑をおかけしていることが多くあります。このような課題を解決し、もっと便利に自治体の窓口を改革しようと国や自治体での取組がはじまっています。

これまでの取り組み



市民課 住民異動受付支援システムの導入
(タブレット端末の書かない異動届)

(イメージ) 出典：令和5年8月3日第14回デジタル田園都市国家構想実現会議総務省提出資料



- ・届出は紙ではなく、タブレット端末に入力するデータ対応
- ・来庁しなくてもオンラインで手続きができるように
- ・来庁するときも自宅から簡単にオンラインで予約できるように

来庁しなくてもいいようにオンライン手続きを推進し、オンラインでの来庁予約など待ち時間を解消できるよう取組みます。また、対面であっても紙ではなく、データによる対応を前提とした「End to End」のデジタル化をめざします。業務の効率化・人的配置の最適化により職員の時間を確保し、市民サービス向上に努めます。

これからの取り組み



窓口業務の改革

検討

令和9年度～取組



第3章 行政DXの推進 (5) アクション～実行する施策～

03 情報システムの標準化



行動指針

02 デジタル Digital

情報システムの標準化の背景

令和3年に「地方公共団体情報システムの標準化に関する法律」が成立し、自治体は、標準化基準に適合したシステムの利用が義務付けられました。

また、ガバメントクラウド（国の全ての行政機関や地方自治体が共同で行政システムをクラウドサービスとして利用できるようにしたIT基盤環境）を利用することが努力義務とされました。

自治体が安定的かつ持続可能な形で、行政サービスを提供し続けるために、情報システムの標準化・共通化に取り組むことにより人的・財政的な負担の軽減を図ります。

岸和田市においても、国が定める令和7年度までを目標とし、対象となる20業務において、標準準拠システムへの移行をめざします。



情報システムの標準化の対象システム

対象システム（20業務）			
児童手当	子ども・子育て支援	住民基本台帳	戸籍の附票
印鑑登録	選挙人名簿管理	固定資産税	個人住民税
法人住民税	軽自動車税	戸籍	就学
健康管理	児童扶養手当	生活保護	障害者福祉
介護保険	国民健康保険	後期高齢者医療	国民年金

これからの取り組み



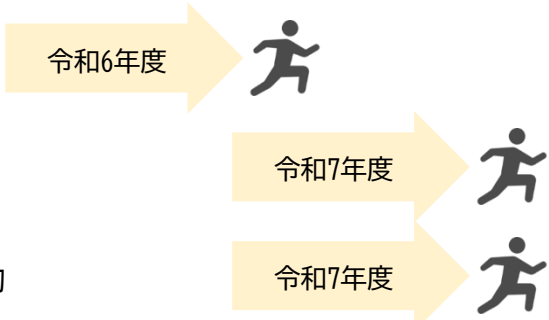
標準仕様との比較分析
(FIT&GAP)



データ移行・運用テスト



ガバメントクラウド移行・本番稼働



第3章 行政DXの推進 (5) アクション～実行する施策～

04 先進的な技術の利用促進



02 デジタル Digital

行動指針



いまやAI（※1）・RPA（※2）は、自治体の業務効率化を図る上で必要不可欠なツールであり、AI導入済団体は、都道府県・指定都市で100%、その他の市区町村では45%となり、実証中、導入予定、導入検討中を含めると約69%がAIの導入に向けて取り組んでいます。RPAの導入済団体は、都道府県が94%、指定都市が100%、その他の市区町村は36%となり、実証中、導入予定、導入検討中を含めると約67%がRPAの導入に向けて取り組んでいます。

出典 令和5年 総務省自治体におけるAI・RPA活用促進

本市では、令和2年度に、AI保育所入所判定支援を導入し、業務作業時間を大幅に削減できています。
また繰り返し作業が多い、市民税賦課業務、子育て施設課業務、人事業務にRPAを導入し、作業を自動化し、所要時間を削減しています。

これまでの取り組み

- 

令和2年度
AI保育所入所判定支援を導入
- 

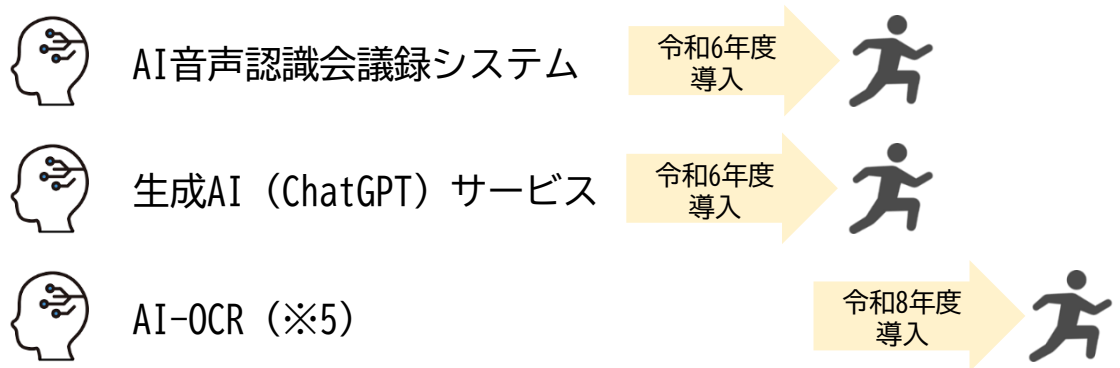
令和5年度
生活保護ケースワーク支援AIを導入
- 

令和2年度 RPA導入
・市民税賦課業務
・子育て施設課業務
・人事業務

本市においては、業務効率化や BPR（※3 業務フローの抜本的な見直し）を行う中での一つ的手段として導入するなど、効果的なAI・RPA活用を図っていきます。

今後さらにAI・RPAの活用を進めることで、職員がこれまで単純作業などに費やしていた時間を、職員でなければならない業務に注力することで、住民サービス質の向上を図ります。
また、ChatGPT（※4）などの生成AIについては、確率的挙動であること、機密情報は使用しないこと等の生成AIの特性を職員に教育し、活用ルールと効果的な業務活用手法を取りまとめて、業務での活用を図っていきます。

これからの取り組み



第3章 行政DXの推進 (5) アクション～実行する施策～

05 市立保育所事務のDX



行動指針

01 デザイン Design

02 デジタル Digital

保育日誌や健康管理情報などを紙媒体に記載や転記する等、保育現場での事務負担は大きく、子どもと向き合う時間が十分ではない状態でした。

そこで、令和4年度に保育所業務支援システムを市立保育所11園に導入し、従来は紙で行っていた児童の出欠管理、保育日誌作成、お便り配布などをデジタル化して保育所業務の事務負担を大きく軽減・効率化してきました。

また、登降園の管理、園からのお便りの閲覧、欠席連絡や行事の出欠、アンケートなどもスマートフォンアプリで行えるなど、保護者の利便性も大きく向上しています。



これまでの取り組み



- 令和4年度に保育所業務支援システムを11園に導入
- ・登降園管理をスマートフォンでのQR読み取りで効率化
 - ・休園連絡、アンケートなどアプリで利便性向上
 - ・保育日誌、健康管理などの事務効率化

現在は、紙と表計算ソフトで管理しているため多大な時間を要している保育現場の勤怠管理事務を効率化していきます。保育所現場での事務効率化のため、保育所業務支援システム用端末を概ね保育士1人1台整備し、順次、子育て施設に庁内LANを敷設します。その他の事務についても効率化を図っていきます。また、保育士等のデジタルリテラシー（※6）を向上するよう研修等を継続的に実施します。保育所事務の負担を軽減し、保育士が子どもと向き合う時間を創出して、保育の質の向上を図ります。



これからの取り組み



勤怠管理事務を効率化

令和6年度
取組



端末を概ね保育士1人1台整備

令和6年度
取組



保育現場の
デジタルリテラシー向上

継続



子育て施設の庁内LAN敷設

令和6年度
2園

順次



第3章 行政DXの推進 (5) アクション～実行する施策～

06 学校業務のDX



01 デザイン Design
02 デジタル Digital

国において「教育のICT化に向けた環境整備5か年計画（2018～2022年度）」が策定され、本市では、

- ・普通教室や特別教室等に無線LAN環境の整備（令和2年度）
- ・普通教室等に大型提示装置（55-65インチ大型モニター）を整備（令和3年度）
- ・小・中学校の校務系システムの更新、統合型校務支援システムの導入（令和4年度）

といった校務の情報化の推進やICTを活用した授業改善、情報活用能力・情報モラルの育成などに取り組んできました。

これまでの取り組み



- ・児童、生徒に学習用PCを1人1台整備
- ・普通教室や特別教室等に無線LAN環境の整備
- ・大型提示装置（55-65インチ大型モニター）を整備
- ・小・中学校の校務系システムの更新
- ・授業支援システムの導入
- ・統合型校務支援システムの導入
- ・ICT支援員7校に1人配置



学校のICT環境整備を継続的に進めていくことは重要であり、国においては、GIGAスクール構想を踏まえた成果や課題を検証し、新たなICT環境整備方針の策定について令和7年度に向けて検討を進められています。

また、令和5年度より本格稼働が始まった統合型校務支援システムのより効果的な活用をめざして、児童、生徒の欠席、早退連絡やお知らせ等のプリント配布をデジタル化し、保護者と教職員の双方が効率的に連絡することできるように、コミュニケーションツールを令和6年度に導入します。

これからの取り組み



保護者とのコミュニケーション
ツール導入

令和6年度
導入



第3章 行政DXの推進 (5) アクション～実行する施策～

07 公金納付のデジタル化



行動指針

01 デザイン Design

02 デジタル Digital

これまで、コンビニ収納に加えて令和3年度より個人住民税、固定資産税、軽自動車税等をPayB、LINE Pay、PayPayでの納付、令和5年度よりeL-QR（地方税統一QRコード）でのQRコード決済、インターネットバンキング、クレジットカード決済等に対応しています。令和4年度より、国民健康保険料、介護保険料、後期高齢者医療保険料は、PayB、LINE Pay、PayPay、auPAY、d払い等に対応しています。また、窓口手数料では、令和4年度にキャッシュレスに対応したレジを導入し、市民課、市民税課、各市民センター、山滝支所は、クレジットカード、交通系電子マネー、QRコード決済に対応しています。

これまでの取り組み

- 

令和2年度 上下水道料金
PayB、LINE Pay、PayPay、楽天ペイ、楽天銀行コンビニ支払いサービス、auPAY、d払いでの決済対応
- 

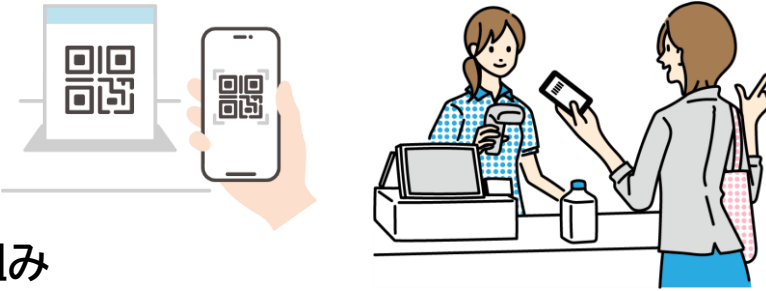
令和3年度 個人住民税（普通徴収）、固定資産税・都市計画税、軽自動車税（種別割）、国民健康保険料
PayB、LINE Pay、PayPayでの決済対応
- 

令和4年度 介護保険料、後期高齢者医療保険料
PayB、LINE Pay、PayPay、auPAY、d払い、J-Coin Payでの決済対応
- 

令和4年度 市民課、市民税課、各市民センター、山滝支所にキャッシュレス対応レジを導入 窓口手数料をクレジットカード、交通系電子マネー、QRコード決済に対応

国において、地方公共団体が公金納付にeLTAX（地方税共同機構が運用する地方税ポータルシステム）を活用できるように、地方自治法や地方税法の整備を行う方向で検討が進められています。税のほかに国民健康保険料や介護保険料、後期高齢者医療保険料、その他の公金についてもeLTAXを活用した公金納付のデジタル化を推進していきます。

また、窓口で現金のみで決済している手数料などについても、今後、QRコードでの決済ができるようにするなど、デジタル化を推進します。



これからの取り組み

- 

窓口での現金決済手数料をデジタル化

令和8年度導入


- 

eLTAXを活用した公金納付のデジタル化

令和9年度導入

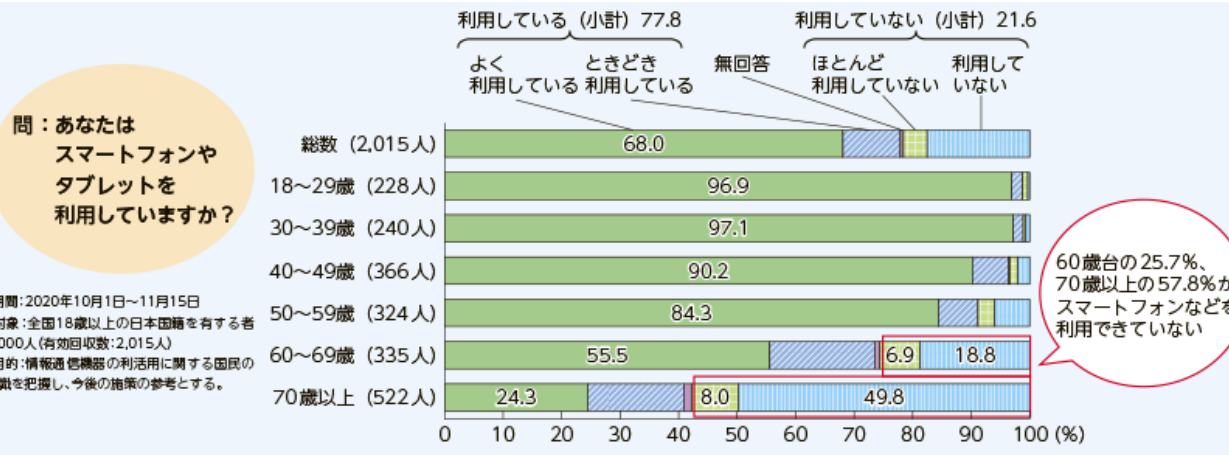


第3章 行政DXの推進 (5) アクション～実行する施策～

08 デジタルデバйд対策

オンライン申請等を利用いただくには、インターネット接続環境が必要となりますが、70歳以上の高齢者の方のインターネット利用率が60%弱であり、80歳以上では27.6%と低い水準となっています。手軽にインターネット接続が可能で多機能なスマートフォンは、近年急速に普及しておりますが、60歳台の25.7%、70歳以上の57.8%がスマートフォンを利用できない現状となっています。

(※出典 総務省「通信利用動向調査」年齢階層別インターネット利用率)



※出典 令和4年度情報通信白書 高齢者におけるデジタルディバイドの現状

これまでの取り組み



総務省補助事業「利用者向けデジタル活用支援推進事業」活用
令和4年度 スマートフォン講座を計74回(延べ396名受講)開催
令和5年度 スマートフォン講座を計62回開催



01 デザイン Design
行動指針



令和4年度に総務省補助事業「利用者向けデジタル活用支援推進事業」を活用し、地域団体・地元企業等と連携したスマートフォン講座を計74回(延べ396名受講)開催しました。

令和5年度も総務省補助事業「利用者向けデジタル活用支援推進事業」の採択をうけ、地元企業と連携し、

- ・電話のかけ方 ・カメラの使い方 ・地図アプリの利用方法
- ・スマートフォンを安全に使うためのポイント
- ・マイナポータルの活用方法 等を学べるスマートフォン教室を計62回開催します。今後も総務省事業の活用や地域団体等と連携してスマートフォン講座を中心にデジタルデバйд(※7)対策を進めていきます。

総務省「利用者向けデジタル活用支援推進事業」 <https://www.digi-katsu.go.jp/>

これからの取り組み



スマートフォン講座を開催

令和6年度開催

令和7年度開催

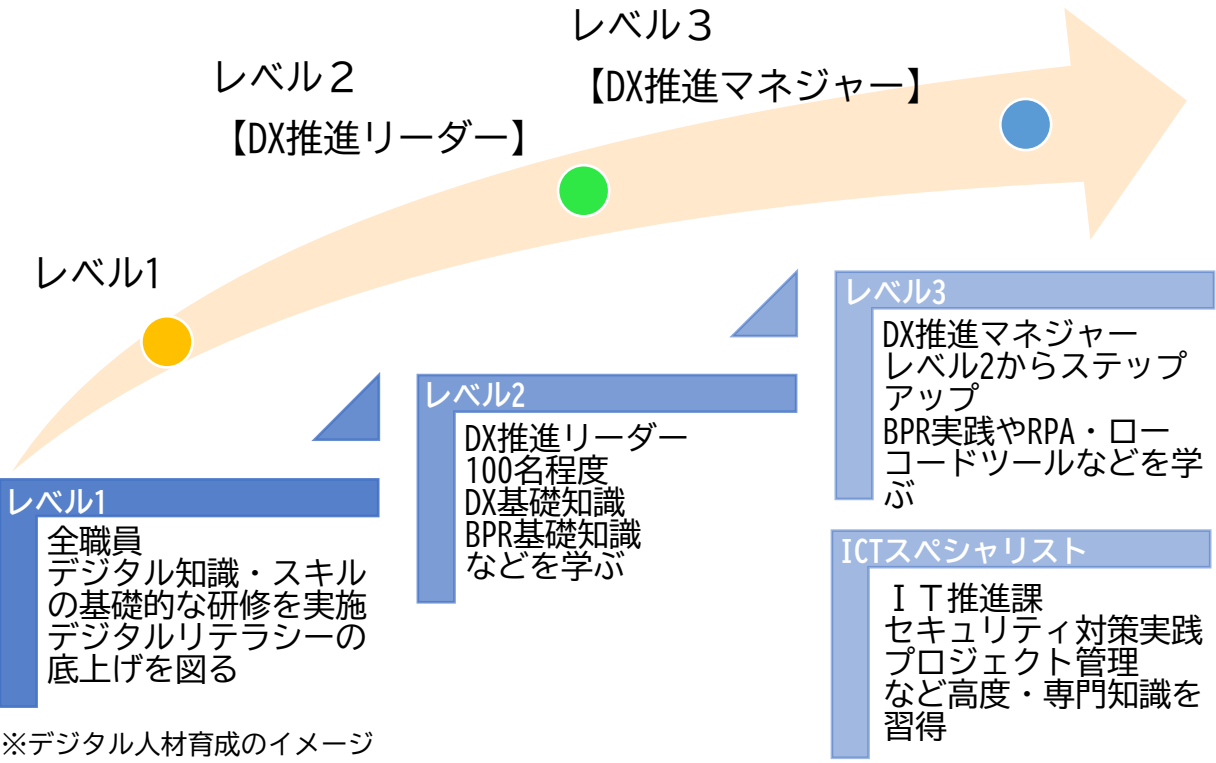




第3章 行政DXの推進 (5) アクション～実行する施策～

09 職員デジタル人材育成

 行動指針	01 デザイン	Design
	02 デジタル	Digital
	03 データ	Data



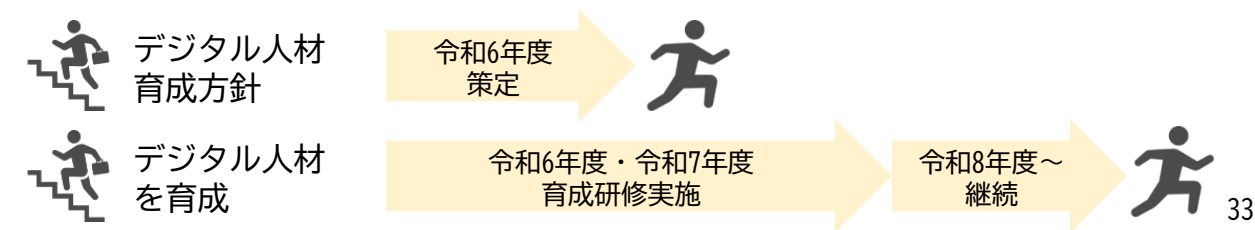
従来は、OJT（※8）を中心に職員のデジタルスキル・知識を育成していましたが、これからは、「変革する組織」となるため、組織的にリスティング（※9）に取り組み、行政DXを積極的に推進できる人材、データを分析しEBPM（※10）を適切に理解し積極的に実践できる人材を「デジタル人材」として育成していきます。

育成にあたっては、必要なデジタルスキル・知識等を明確にし、研修体系を整備した「岸和田市職員デジタル人材育成方針」を策定して、

- ・全職員のデジタルスキル・知識等を底上げする。
- ・リーダーとしてDXを推進できるよう、デザイン思考（※11）、基礎的なデジタルスキル・知識等を学ぶ。
- ・さらに、ステップアップして、ローコードツール活用や、BPR実践知識等、高度なデジタルスキル・知識を学ぶ。
- ・IT推進課職員は、高度かつ専門知識を習得しICTスペシャリストに。

などに取組、職員のデジタル人材育成を推進します。

これからの取り組み



第3章 行政DXの推進 (5) アクション～実行する施策～

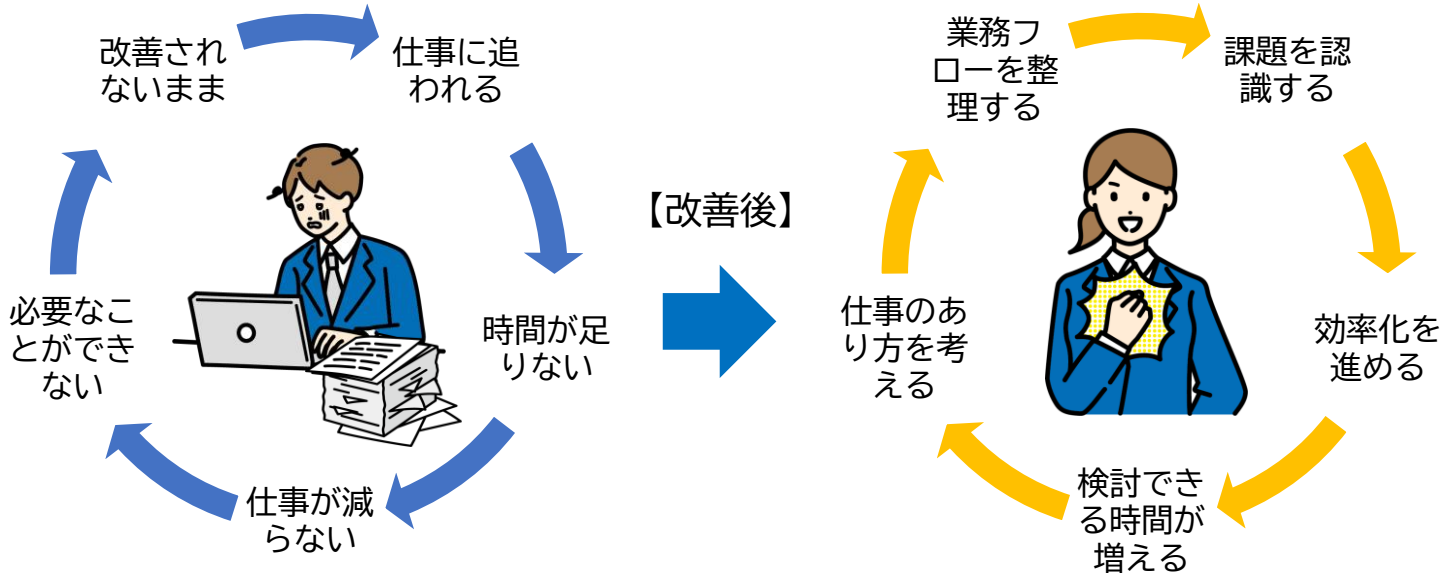
10 BPRの推進


行動指針

01 デザイン Design

02 デジタル Digital

03 データ Data



デジタル化は目的ではなく、あくまでも手段と認識することが重要です。

本来の行政サービス等の利用者の利便性向上及び行政運営の効率化等に立ち返って、BPRに取り組む必要があると考え、令和5年度より教育総務課、子育て施設課、市民課でBPRの取り組みを始めました。利用者視点の欠如、現状を改変不能なものとする姿勢、慣習への無意識な追従などの「意識の壁」についても取り払っていくことを心掛け、今後もBPRを推進し、市民サービスの向上と職員の働きやすさを両立できるよう取り組んでいきます。

※BPRの進め方 現状（AS-IS）を可視化し、将来イメージ（To-BE）の間に生じるギャップを見つけ、課題を抽出し改善策を検討します。



これまでの取り組み



令和5年度 職員BPR研修を実施
令和5年度 BPR取組開始
教育総務課、子育て施設課、市民課

これからの取り組み



BPR取組



第3章 行政DXの推進 (5) アクション～実行する施策～

11 データ利活用の推進

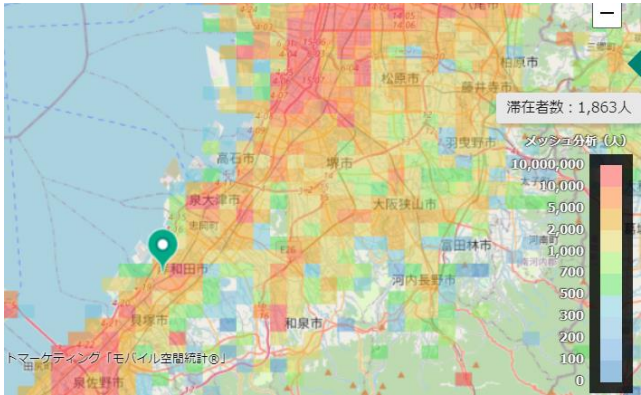
地方公共団体が保有するデータの多くは、既存の行政サービスのために入手したもので、他の目的に利用することを通常想定していません。しかし、保有データを有効活用することで、行政サービスの生産性の大幅な向上や、住民サービスの質の向上、データや証拠などに基づく政策立案・評価（EBPM）などを進めることが可能となります。

これからの行政経営において、データの有効活用への取組は必要不可欠となっています。限られた資源の中で住民の生活の質（QOL）の維持向上を図るためには、データにより明らかにしたり、データそのものを業務に活用することや住民サービスに活用することが重要となります。



行動指針

03 データ Data



RESAS地域経済分析システム<https://resas.go.jp/>



これまで、本市が保有するデータを公開にするオープンデータの取組を進め、データカタログサイトを開設するなど、官民でデータを活用できるように取り組んできました。

しかしながら、データを利活用、EBPMを推進するために職員のデータ分析や利活用の知識・スキルが課題となっております。

職員が積極的にデータを利活用し、EBPMを実践できるよう、「岸和田市職員デジタル人材育成方針（仮称）」にもとづき、EBPM研修を実施していきます。

これからの取り組み



EBPM研修

令和6年度
研修体系整備
研修実施

令和7年度～
継続



岸和田市オープンデータカタログサイト<https://odcs.bodik.jp/272027/>

第3章 行政DXの推進 (5) アクション～実行する施策～

12 セキュリティ対策の徹底

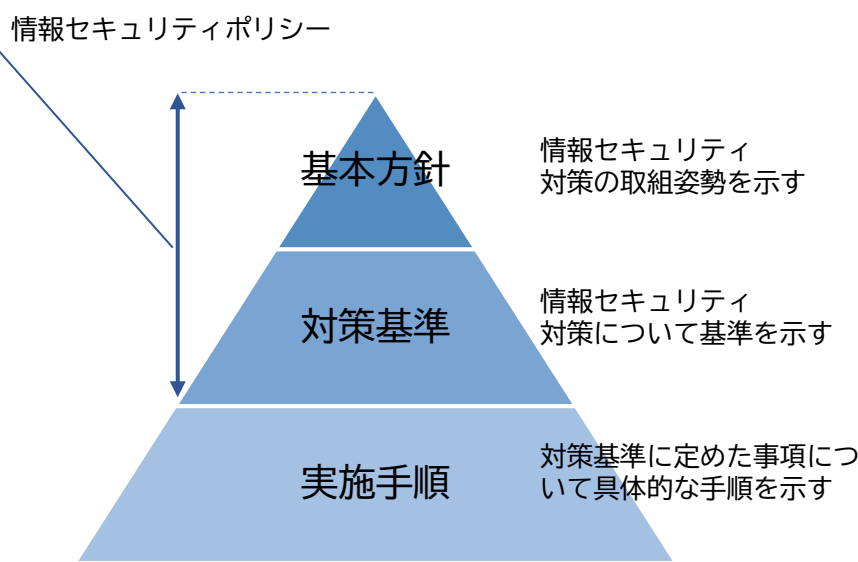
 行動指針	01	デザイン	Design
	02	デジタル	Digital
	03	データ	Data

情報システムは、ネットワークを通じてデータのやり取りを行います。また、多くの個人情報や市が取り扱う機密情報を保有しています。その情報を漏洩・き損・紛失などから守るために、「岸和田市情報セキュリティポリシー」を策定し、物理的・人的・技術的セキュリティ対策を講じてきました。

具体的には、下記のようなものになります。

- ・職員に対する情報セキュリティ研修
- ・各所属に対する情報セキュリティ内部監査
- ・国が示す「自治体情報システム強靱性向上モデル」へ対応
- ・EDR（※12）を導入

情報セキュリティポリシーの構成イメージ



今後、社会や技術の変化へ対応しなければなりません。例えば、行政手続きのオンライン化やテレワーク、クラウド化などがすでに始まっています。これらの変化は市民の利便性向上・市役所業務の効率化につながっている反面、新たなセキュリティ対策も必要とされています。

今まで行ってきたセキュリティ対策を継続していくとともに、新たな社会及び技術に対応するよう、岸和田市情報セキュリティポリシーを定期的に見直し対策を講じていきます。

これまでの取り組み

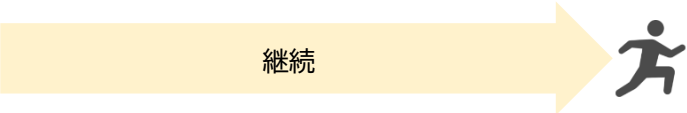


- ・職員セキュリティ研修
- ・自治体情報システム強靱性向上モデル対応
- ・EDR導入
- ・セキュリティ内部監査

これからの取り組み



情報セキュリティ対策



第3章 行政DXの推進 (5) アクション～実行する施策～

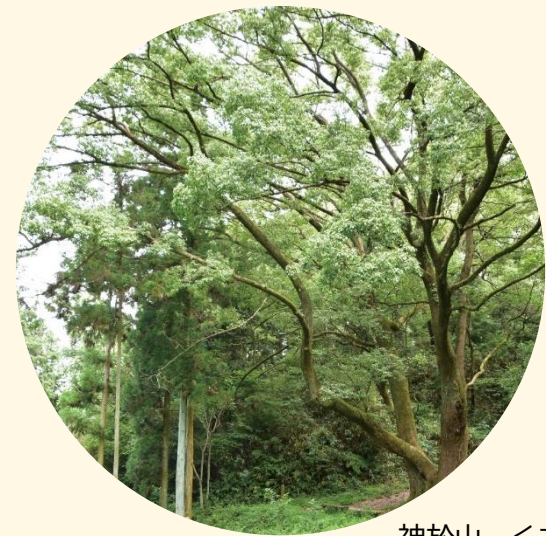
実行する施策（アクション）の全体スケジュール

実行する施策（アクション）	令和6年度 2024年度	令和7年度 2025年度	令和8年度 2026年度	令和9年度 2027年度	令和10年度 2028年度
01 行政手続きのオンライン化	研修・講習・各種イベント100% 犬の登録申請、死亡届	粗大ごみ収集の申込 職員採用試験申込 入札参加資格審査申請	道路占用許可申請	拡充	
02 窓口業務の改革		検討		取組	
03 情報システムの標準化	標準仕様との比較分析	データ移行・運用テスト ガバメントクラウド移行			
04 先進的な技術の利用促進	AI音声認識会議録システム 生成AIサービス導入	RPA拡充	AI-OCR導入	AI-OCR拡充 RPA拡充	
05 市立保育所事務のDX	勤怠管理事務効率化 デジタルリテラシー向上 庁内LAN敷設2園 端末保育士1人1台整備	デジタルリテラシー 向上	デジタルリテラシー 向上	デジタルリテラシー 向上	デジタルリテラシー 向上
06 学校業務のDX	コミュニケーション ツール導入				
07 公金納付のデジタル化			窓口手数料をデジタル化	eLTAX共通納税システム活用	
08 デジタルデバйд対策	スマートフォン教室開催	スマートフォン教室開催			
09 職員デジタル人材育成	DX推進人材育成方針を策定 デジタル人材育成研修実施	レベル2育成100名達成 デジタル人材育成研修実施		継続	
10 BPRの推進			継続		
11 データ利活用の推進	研修体系整備 EBPM研修実施		継続		
12 セキュリティ対策の徹底			継続		

第4章 行政DXの推進体制

(1) 推進体制

(2) 推進方法



神於山 くすのき（市の木）

第4章 行政DXの推進体制 (1) 推進体制

CD0（最高デジタル責任者）かつ
行政DX推進委員会の委員長（IT推進課を担当する副市長）

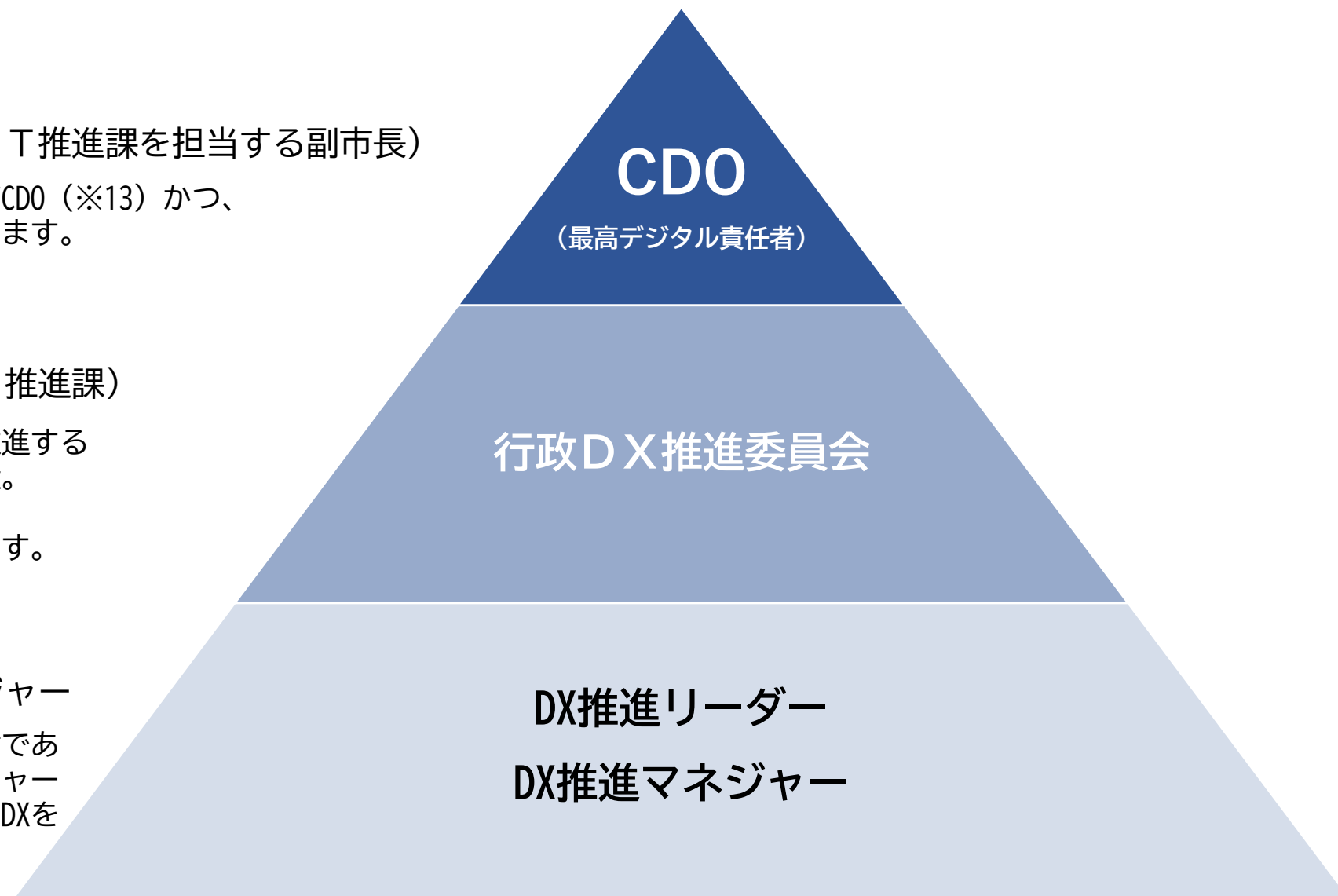
行政DXの司令塔として、副市長がCD0（※13）かつ、
行政DX推進委員会委員長を担います。

行政DX推進委員会
（委員：各部長）（事務局：IT推進課）

横断的かつ効率的に行政DXを推進する
ため、行政DX推進委員会を設置。
行政DXの進捗管理を担います。
必要に応じて作業部会を設置します。

デジタル人材
DX推進リーダー、DX推進マネジャー

各部署の現場では、デジタル人材であるDX推進リーダーやDX推進マネジャーの職員が中心となって、現場でのDXを推進します。



第4章 行政DXの推進体制 (2) 推進方法



ステップ0 DXの認識共有・機運醸成



ステップ1 全体方針の決定



ステップ2 推進体制の整備



ステップ3 DXの取組の実行

管理職リーダー研修（部長・課長）としてDX研修を実施、一般職員を対象にDX推進研修を実施し、DXの基礎的な共通理解の形成、実践意識の醸成を図っています。（令和5年度）

今後も職員1人1人が、ミッション・ビジョンの実現に向かって、自ら実践しようとの意識を醸成するよう継続して実施します。

本市行政DX推進のミッション「未来を切り拓く・変革する市役所」、ビジョンとバリューを明確にした行政DX推進の全体方針として本計画を策定しました。

全庁的・横断的な推進体制として「岸和田市行政DX推進委員会」を設置し、行政DXの司令塔としてCD0（最高デジタル責任者）を設置しました。（令和5年度）

DXの取組推進にあたっては、「デザイン思考」を踏まえて、利用者中心の行政サービス改革を進めるように心掛けます。

PDCA（※14）サイクルによる進捗管理、必要に応じて計画を柔軟に見直していきます。

現場では、DX推進リーダーやDX推進マネジャーとなる職員が中心となってDXを推進します。

用語集

No	用語	説明
※1	AI	Artificial Intelligence /人工知能の略。人間の知的行動をコンピュータに行わせる技術のこと又は人間の知的行動を行うことができるコンピュータプログラムのこと。現在の主流であるAIは、限定された知能を持ち、推論や学習、認識など人間の一部知的作業を実現するもの。
※2	RPA	Robotic Process Automation /ロボティック・プロセス・オートメーションの略。これまで人間が行ってきた定型的なパソコン操作、作業をソフトウェアのロボットにより自動化するもの。具体的には、画面上のアプリケーション、システム画面を識別する技術と人間と同じように操作実行する技術を組み合わせ、表計算ソフトや基幹業務システムなど複数のアプリケーションを使用する業務プロセスを、事前に設定された実行手順にそって動作することで自動化する。
※3	BPR	Business Process Re-engineering /ビジネス・プロセス・リエンジニアリングの略。既存の業務プロセス（業務の開始から終了までの一連の業務の流れ）を見直して、業務フロー、情報システムや組織などを再設計（リエンジニアリング）すること。
※4	ChatGPT	チャットジーピーティー OpenAIが2022年11月に公開した人工知能チャットボットであり、大規模な言語モデルに基づいて構築された生成AIの一種。高度なAI技術を体験できることから話題を集め、リリースからわずか2カ月程度で1億ユーザーを突破した。一方でChatGPTによる回答は必ずしも正確ではないため、利用を懸念する声もある。真偽が確認されていないテキストが学習に使用されている、十分に学習できていない質問には答えられない、確率的に挙動する、というAIの特性を理解したうえでの活用が必要。
※5	AI-OCR	OCRに、AI（人工知能）技術を融合させた技術のこと。OCRは、Optical Character Reader（またはRecognition）の略で、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。具体的には、紙文書をスキャナーで読み込み、書かれている文字を認識してデジタル化する技術。AI-OCRは、OCRとAI（人工知能）技術を組み合わせることで、従来のOCRに比べて文字認識精度やレイアウト解析精度などが大幅に向上させる。
※6	デジタルリテラシー	デジタルと識字（リテラシー）を合わせた言葉で、デジタル技術に関して十分な理解をもち、デジタル技術を目的達成に活用できる能力のこと。似ている言葉として、情報リテラシー、ITリテラシーがある。情報リテラシーは、情報を目的達成に活用できる能力、ITリテラシーは、IT＝情報技術を目的達成に活用できる能力。

用語集

No	用語	説明
※7	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。情報格差ともいう。身体的・社会的条件（性別、年齢、学歴の有無等）や地理的な地域格差（都市部と地方間等）の要因がある。
※8	OJT	On the Job Training /オン・ザ・ジョブ・トレーニングの略。職場の上司や先輩が、部下や後輩に対し職場で実務をさせることで、仕事に必要な知識・技術・技能・態度などを指導する教育方法。
※9	リスキリング	企業等が事業戦略・人事戦略として従業員に学びの機会を与えること。基本的に企業に在籍しながら学び直しを行うため、離職せずに学習できる。
※10	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。統計や業務データなどの客観的な証拠に基づく政策立案のこと。
※11	デザイン思考	デザイン制作における思考方法を活用して、商品やサービスを使う顧客＝ユーザーの気持ちに寄り添いながら、課題や悩みを理解し、解決策を探る考え方のこと。
※12	EDR	Endpoint Detection and Response /エンドポイント・ディテクション・アンド・レスポンスの略。コンピュータシステムのエンドポイント（端末）において脅威を継続的に監視して対応する技術。
※13	CD0	Chief Digital Officer /チーフ・デジタル・オフィサーの略。最高デジタル責任者。CD0はデジタル部門の責任者として、組織のDXを推進する役割を担う。
※14	PDCA	PDCAサイクル。Plan（計画）、Do（実行）、Check（確認）、Action（改善）の4段階を繰り返して業務を継続的に改善する方法。