

1. 行政DX推進体制の構築

【総務省】自治体DX推進計画の概要

■自治体におけるDXの推進体制の構築

①組織体制の整備 ②デジタル人材の確保・育成 ③計画的な取組 ④都道府県による市区町村支援

■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

【総務省】自治体DX全体手順書

⇒自治体DX推進計画の「**自治体におけるDXの推進体制の構築**」に対応。

※以下の4ステップで構成

【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

【組織体制の整備】

- 全庁的・横断的な推進体制の構築
- 行政改革担当部門との連携
- 法令担当部門との連携
- 人事・研修部門との連携

【デジタル人材の確保・育成】

- 方針の策定
- DX推進リーダーの育成
- 人材育成
- 外部人材（高度専門人材）の活用

岸和田市の推進体制

【組織体制の整備】

- 全庁的・横断的な推進体制の構築
 - ・IT推進課内にDX推進担当を設置（4名体制）
 - ・行政DX推進委員会を設置。副市長が委員長兼CDO（最高デジタル責任者）に就任

【デジタル人材の確保・育成】

- 方針の策定、人材育成 ⇒ 岸和田市職員デジタル人材育成方針を策定
- DX推進リーダーの育成 ⇒ 上記方針に基づき、DX推進リーダー育成研修を開始
- 外部人材の活用 ⇒ 大阪版デジタル人材シェアリング事業による支援

岸和田市行政DX推進計画

| ビジョン | 実行する施策 |
|--------------|--|
| 01 便利な市民サービス | ①行政手続きのオンライン化 ②窓口業務の改革 |
| 02 行政運営の効率化 | ③情報システムの標準化 ④先進的な技術の利用促進 ⑤市立保育所事務のDX ⑥学校業務のDX |
| 03 やさしいデジタル化 | ⑦公金納付のデジタル化 ⑧デジタルデバイド対策 |
| 04 変革する組織 | ⑨職員デジタル人材育成 ⑩BPRの推進 ⑪データの利活用の推進 |
| 05 セキュリティの確保 | ⑫セキュリティ対策の徹底 |

- 「実行する施策」①②⑩は密接に連携が必要かつ複数部署にまたがる取組であるため、**全庁的・横断的な推進が必要。**
- 特に⑩BPRはDX施策の要となる取組。

①行政手続きのオンライン化：主な窓口部署のオンライン化は含まれていない
 ②窓口業務の改革：具体的なスケジュールや内容は未定
 ⑩BPRの推進：取組部署の優先順位やR7以降の具体的なスケジュールは未定

岸和田市行政DX推進委員会

| | |
|------|----------------------------------|
| 設置目的 | DXの取組を 部局横断的かつ効率的に実施 するため |
|------|----------------------------------|

〔委員長〕
 最高デジタル責任者（CDO）：副市長
 〔副委員長〕総務部長
 〔本部員〕全部局長（20名）

〔令和5年度の主な案件（3回開催）〕
岸和田市行政DX推進計画やデジタル人材育成基本方針の確認・承認

岸和田市における推進方法の現状と課題

取組の推進方法

- ・IT推進課が直接所管課と交渉し、所管課と調整できた取組から順に実施。
- ・行政DX推進委員会で部局横断的な取組の優先順位や具体的な取組内容を決定しているわけではない。
- ⇒IT推進課と所管課とで調整がつかない取組は、優先順位が高いものであっても後回しとなる可能性あり。
- ⇒複数部署にまたがる取組の調整はより困難

●全庁的な推進体制の課題

- ・部局横断的な施策（主にBPRや窓口業務改革）の具体的な**優先順位やスケジュールが定まっていない**
- ・特に部局横断的な取組を推進するにあたって、**専門的な知識や実務経験等**を基に、**迅速かつ効率的に意思決定を行う体制が不十分**

参考事例集に掲載されている先進自治体の共通点

- ・外部人材を積極的に登用し、専門的な知見からDX政策推進についての助言や支援等を求めている。
- ・管理部門中心の職員や、意欲のある若手職員等により構成される組織体を構成し、重要な施策等の決定や調整等を行っている。

『岸和田市新行財政改革プラン』<取組>行政DX推進体制の構築

◀取組①▶ 最高情報統括責任者（CIO）を中心とする全庁的なDX推進体制を構築する。民間の専門的知見やノウハウを活用するため、CIOを補佐する外部人材の活用を図る。

◀取組②▶ 業務改革（BPR）に取り組むため、全庁的な意識の共有とノウハウの習得を進める。BPRの取組において、書面による交付・通知の廃止と電子化を推進する。

〔取組のスケジュール〕 R5 行政DX推進体制の構築 → R5 行政DX推進計画の策定

2. 行政手続きのオンライン化

【総務省】自治体の行政手続きのオンライン化に係る手順書

行政手続きオンライン化のメリット①「住民の利便性の向上」②「行政運営の簡素化・効率化」

【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き】

- ①住民のライフイベントに際し、多数存在する手続きをワンストップで行うために必要と考えられる手続き
- ②処理件数が多く住民等の利便性向上や業務の効率化効果が高いと考えられる手続き

【推進体制の構築】

- ①バックオフィスも含めた業務改革（BPR）の取組の徹底
- ②全庁的・横断的な推進体制の構築
- ③CIOをはじめとする上位層からの実施に向けた強いメッセージ
- ④ICTの知見がある職員と業務に詳しい職員が協働できる体制

岸和田市のオンライン化進捗状況（総務省が示す手続き）

【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き】

- ①ぴったりサービスで可能な手続きについては、オンライン化対応済だが、住基関連手続き以外はほぼ利用実績なし
- ②LOGOフォームや専用システムによりオンライン化対応済またはオンライン化予定

【推進体制の構築】

- ①業務改革（BPR）の取組 ⇒ BPR作業部会を設置（R6～）。市民課等で実施中。
- ②全庁的・横断的な推進体制 ⇒ 特になし
- ③実施に向けた強いメッセージ ⇒ 特になし
- ④ICTの知見がある職員と業務に詳しい職員が協働できる体制 ⇒ 行政手続きオンライン化作業部会（R6～）の設置

総務省が示す手続き以外の手続きや届出のオンライン化の課題

- ・オンライン化済の手続きは限定的
- ・利用実績が伸びていない手続きも多い
- ・どの手続きからオンライン化を進めるか優先順位が決まっていない

「行政手続きのオンライン化」から「自治体フロントヤード改革の推進」へ

※【総務省】自治体DX推進計画の重点的取組事項①の改定

- (1) 行政手続きのオンライン化
- (2) 住民との接点の多様化・オムニチャネル化
- (3) 内部事務（バックヤード）の効率化・集約化
- (4) 処理工程の見える化等による業務上の課題の分析とデータに基づく業務改善
- (5) 業務改善により生まれた人的リソースの最適配置による、政策の企画立案等の充実
- (6) 窓口空間の再整理により、庁舎空間を地域課題の解決の場として活用

➡「書かせない・待たせない・迷わない・行かせない」窓口を目指す

岸和田市のフロントヤード改革（窓口業務改革）に関連する取組の推進体制

①行政手続きのオンライン化作業部会

粗大ごみ収集の申込、犬の登録申請・死亡届、職員採用試験申込のオンライン化に取り組みつつ、成果を横展開できるよう検討する
※ 窓口業務改革の対象となる部署（市民課等）は含めていない

②BPR作業部会

現行業務調査、分析フィードバック、課題整理、改善策に取り組む

③窓口業務改革作業部会（フロントヤード改革を推進）

- ・市民課窓口業務の改革を進める
- ・新庁舎での「新しい窓口」を検討しつつ、現行窓口業務を変えていく
- ⇒ 実務的な協議や意思決定を前提とした全庁的・横断的な推進体制が不可欠

市民課のフロントヤード改革に関連する取組

- 一部手続きをオンライン化 ⇒ 証明書等発行申請、転出手続き、転入転居予約
- 自動交付機によるコンビニ交付 ⇒ 住民票、印鑑証明、所得証明（戸籍は不可）
- タブレットの導入（書かない窓口） ⇒ 利用実績ほぼなし

市民課窓口と市民センター窓口の特徴

| | |
|--------|--|
| 市民課 | <ul style="list-style-type: none"> ●来庁者の待ち時間が長い（混雑時は1～2時間程度） ●手続きの対象者が全市民。他部署と比較して手続き件数が多い。 ●証明書等交付件数はコンビニ交付に伴い減少、届出関係事務件数はほぼ横ばい |
| 市民センター | <ul style="list-style-type: none"> ●市民課を主とする各部署の窓口受付業務の一部を代替。 ●証明書等交付件数は減少（対H30比26%減）、届出関係事務件数は大幅に減少（H30比42%減） ●センターで完結しない手続きが多く、本庁での手続きが必要となる。 ●センターで可能な届出事務のオンライン化はほぼ未対応。自動交付機も未設置。 ※近隣市では、コンビニ交付や自動交付機等の設置により、職員配置を廃止。 |

行政手続きのオンライン化及びフロントヤード改革の課題

- 総務省が示す手続き以外のオンライン化の優先順位や選定基準が明確になっていない。
- 岸和田市の将来的な窓口（フロントヤード）の在り方が明確になっていない。
- フロントヤード改革を見据えたBPRに取組む部署の選定基準やスケジュールが不明確。
- オンライン化やフロントヤード改革を見据えたBPRを進める意識の薄い部署については取組が進まない。
- BPRやフロントヤード改革にかかる取組を本格的に実施する場合、所管課の人員体制が不足する。

『岸和田市新行財政改革プラン』<取組>行政手続きのオンライン化

- ≪取組①≫ 全庁的に行政手続きのオンライン化を推進するための方針を定め、庁内の推進体制を整備する。
- ≪取組②≫ マイナポータルや大阪府と共同調達している汎用型電子申請サービス「LoGoフォーム」を利用した申請、届出等の行政手続きのオンライン化に、引き続き積極的に取り組む。