

# 岸和田市新行財政改革プラン

## ～行政DXの推進～

令和 6 年度 第 1 回 岸和田市行財政改革検討委員会説明資料

## 自治体DX推進計画【総務省】

- 行政（＝自治体）DXとは  
自治体が最新のデジタルテクノロジーを活用することで、自治体の業務プロセスや、提供する公共サービスを変革すること
- 行政（＝自治体）DXの目的
  - ・自らが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
  - ・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

## 自治体戦略2040構想研究会第二次報告（2018年）【総務省】

### 【半分の職員数でも担うべき機能が発揮される自治体】

- ・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）
- ・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

## 岸和田市の現状

- ・岸和田市（人口18.7万人）の将来人口推計では、2040年に生産年齢人口（15～64歳）が1/4以上（28.7%）減少
- ・生産年齢人口減少により、2040年には岸和田市の職員数も1/4以上（581人）減少する想定



行政事務の担い手が減少する中、質の高い行政サービスを提供するためには、**制度や組織の在り方をデジタル化に合わせて変革**していくDXが必須。

## 取組 2 行政DXの推進

2-1 行政DX推進体制の構築

2-2 行政手続きのオンライン化

2-3 情報システムの標準化・共同化とクラウド化

2-4 AI・RPA等のICTの活用推進

2-5 オープンデータの推進

## 《2-1》 行政DX推進体制の構築

### ①現状と課題

- スピード感を持って行政DXを推進し、市民サービスの向上と行政の効率化を図るため、全庁的・横断的な推進体制を構築する必要がある。

### ②取組内容

#### 《取組①》

- 全庁を挙げて行政DXを推進するため、情報化推進委員会を改組し、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。また、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》

- DX推進に合わせて業務改革(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。

### ③取組のスケジュール

	R5	R6	R7	R8以降
行政DX推進体制の構築				
行政DX推進計画の策定				

【参考】 「自治体DX推進のための外部人材スキル標準」 「自治体DX推進計画」（総務省）から抜粋

CIO (Chief Information Officer)	経営戦略の一部としてのDX戦略の立案・実行、デジタル技術等に関する専門的な知識・経験に基づく経営戦略の提案、デジタル技術を活用した組織や業務プロセスの改革、組織のIT資産（人材、ハードウェア、ソフトウェアなど）の管理、職員のデジタルスキルの向上、調達の最適化、データの利活用などに関して、庁内マネジメントの中核を担う最高情報統括責任者のこと。同様の役割を果たす者であれば、 <b>CDO（Chief Digital Officer）</b> など他の名称のものを含む。
--	--

体制の構築と具体的な取組内容

DX推進の各種手順書と先進自治体の参考事例集

自治体DX推進計画（2020.12.25策定、2024.4.24改定）

■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
  - ・ 各自治体の実情に応じた創意工夫で、新しいフロントヤード（住民と自治体の接点）を実現
- ② 自治体情報システムの標準化・共通化
  - ・ 2025年度までに基幹系20業務システムを標準準拠システムへ移行
- 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べき事項

- 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 デジタルデバイド対策
- ③ デジタル原則を踏まえた規制の点検・見直し

自治体DX推進手順書（2021.7.7策定）

■自治体DX全体手順書（2024.4.24改定）

- ・ DXの推進に必要と想定される一連の手順を0～3ステップで整理  
ステップ0：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の取組みの実行

■自治体情報システムの標準化・共通化に係る手順書

（2023.9.29改定）

- ・ 自治体情報システム標準化・共通化の意義・効果、作業手順等を示す

■自治体の行政手続のオンライン化に係る手順書

（2024.4.24改定）

- ・ 自治体の行政手続のオンライン化の取組方針や作業手順等を示す

■自治体DX推進参考事例集（2024.4.24改定）

- ・ 全国の自治体におけるDXの最新の取組を、①体制整備、②人材確保・育成、③内部DXに整理し、参考事例集としてまとめたもの

地域社会のデジタル化に係る参考事例集（2021.12.28策定、

2022.9.4改定）

これから事業に取り組む団体の参考となるよう、各事業の概要に加え、事業のポイント・工夫点、取組に至った経緯・課題意識等を参考事例集としてまとめたもの

(自治体DX推進計画【第3.0版】等総務省作成の資料から抜粋、要約)

<p>① 自治体フロントヤード改革の推進</p>	<p><b>1 住民との接点の多様化・充実化</b></p> <p>(1)行政手続のオンライン化を推進する。</p> <p>(2)マイナンバーカードの基盤を活用し、自宅での<b>オンライン来庁予約</b>、近場の郵便局・公民館での申請サポートやリモート相談、<b>来庁時の総合案内</b>や<b>セルフ端末</b>、<b>書かないワンストップ窓口</b>の手続、<b>個別ブースでの丁寧な相談</b>など、対面・非対面の対応を適切に組み合わせ、住民との接点の多様化・オムニチャネル化を実現する。</p> <p>※複数のデジタルツールを前提とした<b>フロントヤード業務全体の改革（BPR※）</b>を実施することが求められる。</p>
	<p><b>2 データ対応の徹底</b></p> <p>(3)フロントヤードの手続を直接「データ」で対応し、その徹底を図ることで、<b>内部事務（バックヤード）の効率化・集約化</b>（入力業務の削減等の効率化や審査業務の集約化等）を進める。</p> <p>(4)システムの申請処理に係るデータ（処理件数・処理時間・待ち時間等）を把握した上で、<b>処理工程の見える化等により業務上の課題を分析</b>し、対策を図ることで、<b>データに基づく業務改善</b>につなげる。</p>
	<p><b>3 改革による人的・空間的リソースの最適配置</b></p> <p>(5)<b>業務改善により生まれた人的リソースを最適に配置し直す</b>ことで、<b>政策の企画立案等の充実を図る</b>ほか、より手を差し伸べるべき方への相談業務等きめ細やかな業務にシフトしていく。</p> <p>(6)窓口空間の再整理（記載台や手続専用カウンター等の削減）により、住民スペースの拡大にも繋がる可能性があることから、庁舎空間が単なる手続の場だけでなく、様々な主体が集って相談・交流する、<b>地域課題の解決の場として活用</b>していく。</p>

※BPR（Business Process Re-engineering） 業務内容や業務プロセス等を抜本的に見直し、再構築すること

(自治体DX推進計画【第3.0版】等総務省作成の資料から抜粋、要約)

②	自治体の情報システムの標準化・共通化	<ul style="list-style-type: none"> <li>●標準化対象事務(20業務)について、標準化基準に適合した情報システム(標準準拠システム)の利用を義務付ける「地方公共・共通化に取り組む。</li> <li>●原則、令和7年度(2025年度)までに、<b>標準準拠システムへの円滑な移行</b>を目指す。</li> </ul>
③	公金収納におけるeLTAXの活用	<ul style="list-style-type: none"> <li>●納付者の利便性向上、金融機関・地方公共団体の事務処理の効率化のため、<b>eLTAX(地方税共通納税システム)を活用した公金納付</b>を推進する。</li> </ul>
④	マイナンバーカードの普及促進・利用の推進	<ul style="list-style-type: none"> <li>●速やかにカードを取得する必要がある方を対象に、申請から1週間以内(最短5日)で交付できる特急発行・交付の仕組みの構築等に取り組む。</li> <li>●介護・障害福祉施設等での出張申請受付や希望する者の個人宅等を訪問する形での出張申請受付を推進する。</li> <li>●認知症などで暗証番号の設定に不安がある方が安心してカードを利用でき、代理交付の負担軽減にもつながるよう、暗証番号の設定が不要なカードの交付を可能とする。</li> <li>●住民が最寄りの郵便局でカード申請・交付の手続きをできるよう郵便局窓口を活用した申請受付の実施を推進する。</li> </ul>
⑤	セキュリティ対策の徹底	<ul style="list-style-type: none"> <li>●地方公共団体の業務システムの標準化・共通化の取組やサイバーセキュリティの高度化・巧妙化を踏まえ、情報セキュリティ対策の徹底に取り組む。</li> </ul>
⑥	自治体のAI・RPAの利用推進	<ul style="list-style-type: none"> <li>●自治体の<b>定型的な業務の効率化</b>について、業務プロセスの見直しや情報システムの標準化・共通化など、根本的な対応策を検討し、その上で<b>RPAの利用による自動化</b>を行うことが有効であることから、自治体は国の作成する「自治体におけるAI活用・導入ガイドブック」及び「自治体におけるRPA導入ガイドブック」を参考に、<b>AIやRPAの導入・活用</b>を進める。</li> </ul>
⑦	テレワークの推進	<ul style="list-style-type: none"> <li>●自治体は、国が提供する「地方公共団体におけるテレワーク推進のための手引き」や「市町村におけるテレワーク導入事例集」等を参考に、<b>在宅勤務</b>だけでなく、<b>サテライトオフィス勤務</b>や<b>モバイルワーク</b>も含め、テレワーク導入・活用に積極的に取り組む。</li> </ul>

総務省の自治体DX推進計画「**自治体DXの推進体制の構築**」に対応し、先行的な自治体の事例等をもとに、各自治体がその実情に応じてDX推進の際の参考とするもの。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

- 自治体は、デジタル社会形成基本法の基本理念にのっとり、自主的な施策を実施する責務を有する。
- DXの実現に向けた**首長や幹部職員によるリーダーシップや強いコミットメント**が重要。
- 首長、幹部職員から一般職員までの、**DXの基礎的な共通理解**の形成、実践意識の醸成が不可欠。
- 利用者中心の行政サービス改革を進めるといふ、「サービスデザイン思考」の共有。

### 【ステップ1】全体方針の決定

- DX推進の**ビジョンと工程表で構成される「全体方針」を決定し、広く共有**。
- 自治体DX推進の意義**を参考にしつつ、地域の実情を踏まえて、DX推進のビジョンを描く
  - ①住民の利便性の向上や業務効率化
    - ・システム標準化等とオンライン化を進めることにより、一定の水準まで達成される。
    - ・**システム標準化等とオンライン化は**、業務内容や業務プロセス、さらには組織体制を含めて抜本的に見直し、再構築する**BPRにより、効果が大きく発揮される**。
  - ②EBPM等における行政の効率化・高度化や民間のデジタル・ビジネスなど新たな価値の創出
    - ・データを駆使し、住民ニーズに即したプッシュ型の新たな行政サービスを実現
    - ・オープンデータ等により、地域社会のデジタル化のための基盤を構築
- 自団体のデジタル化の進捗状況を確認し、自団体のDX取組内容、取組順序を大まかな工程表にする

### 【ステップ2】推進体制の整備 ※詳細については次スライド参照

### 【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

DXの司令塔として、DX推進担当部門を設置し、各業務担当部門をはじめ各部門と密接に連携する体制を構築

※ステップ0「DXの認識共有・機運醸成」が前提

### ●行政改革担当部門との連携

BPRの成果の共有した上で、最適な業務プロセスの構築を図り、必要に応じて組織の見直しを行う。

### ●法令担当部門との連携

条例、規則、様式の改正が必要な場合は、速やかに必要な対応を行う。

### ●人事・研修部門との連携

各部門の役割に見合った人材が配置されるよう、人材育成・外部人材の活用を図る。

## 【デジタル人材の確保・育成】

### ●方針の策定

所属や職位に応じて身につけるべきデジタル技術等の知識、能力、経験等を設定した**体系的なデジタル人材の確保・育成に係る方針**を策定。

### ●DX推進リーダーの育成

デジタルに関する一定の知識・技能と行政実務の知識・経験を兼ね備え、中核となって実務を取りまとめる職員（**DX推進リーダー**）を育成。

### ●人材育成

デジタルリテラシーの向上、日々進展するデジタル技術を学びつづけ、**自らの業務を変革していくマインドセット**の習得を求める。

### ●外部人材（高度専門人材）の活用

十分な能力・スキルや経験を持つ職員の配置が困難な場合は、外部人材の活用を検討する。

## 【組織体制の整備】

## ●全庁的・横断的な推進体制の構築

- ・IT推進課内に特命主幹（DX推進担当）を配置【R5】
- ・IT推進課内にDX推進担当を設置（4名体制）【R6～】
- ・行政DX推進委員会を設置。副市長が委員長兼CDOに就任【R5～】

## 【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やDX人材育成研修計画を策定【R6】

↑ IT推進課、企画課、人事課の3課で作成

## ●DX推進リーダーの育成

デジタル人材育成方針に基づき、DX推進リーダー育成研修を開始【R6～】

## ●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【R5～】

## ① BPR事業の実施

- ・BPR研修（1回）
- ・市民課（窓口業務及び内部事務）← 行革担当部門も参加
- ・子育て施設課（保育士の勤怠管理業務）
- ・教育総務課（就学奨励費事務）

## ② 研修の開催 ← 【ステップ0】DXの認識共有・機運醸成

- ・DX推進研修（R5実績：一般職員向け1回、管理職向け1回）

## ③ 「岸和田市行政DX推進計画」策定の支援

『岸和田市行政DX推進計画』を策定

5つのめざすべき姿（ビジョン）※計画から抜粋

## 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る

## 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る

【ステップ1】全体方針の決定に対応

⇒計画を庁内掲示板に掲載（全庁共有）

※『岸和田市行政DX推進計画』（令和6年4月）抜粋



### 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 デジタルデバイド対策

#### 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

※『岸和田市行政DX推進計画』（令和6年4月）抜粋

## 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・講座・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期 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		

主な窓口業務  
のオンライン  
化は含まれて  
いない

具体的なスケ  
ジュールや内  
容は未定

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

01、02、10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となる。特に10のBPRはDX施策の要となる取組。

※『岸和田市行政DX推進計画』（令和6年4月）抜粋

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。



(※13) CDO 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。CDO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。

行政DX推進委員会  
(委員：各部長) (事務局：IT推進課)

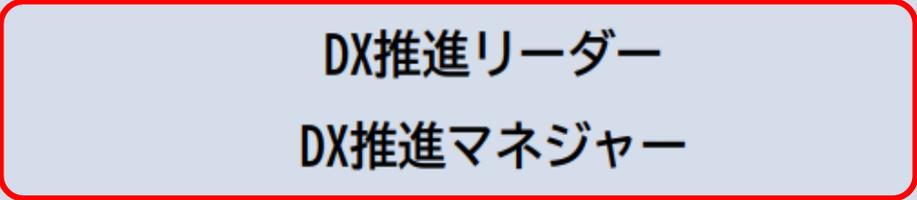
横断的かつ効率的に行政DXを推進する  
ため、行政DX推進委員会を設置。  
行政DXの進捗管理を担います。  
必要に応じて作業部会を設置します。

行政DX推進委員会

副市長と  
全部長で構成

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。



令和6年度以降  
研修で育成

設置目的	DXの取組を <b>部局横断的かつ効率的に実施</b> するため
所掌事項	<p>(1) <b>行政DXに係る計画の策定及び推進</b> に関すること</p> <p>(2) 情報システムの新規導入並びに既存の情報システムの基本機能の仕様変更（軽易な変更を除く。）及び運用計画期間の更新に関すること</p> <p>(3) 情報セキュリティポリシーの策定及び改定並びに運用に関すること</p> <p>(4) セキュリティ侵害に関する情報収集及び発生予防並びにセキュリティ侵害の発生時における対応に関すること</p> <p>(5) その他 <b>行政DXに関する重要な事項</b>、情報システムに関する重要な事項及び情報セキュリティに関する重要な事項に関すること</p>
開催頻度	年3回（令和5年度実績）
メンバー	委員長：副市長（CDO） 副委員長：総務部長 委員：全部局長（計20名）
その他	<ul style="list-style-type: none"> <li>●所掌事項(2)については、<b>情報システム部会</b>で調査検討 部会長：総務部長 部会員：企画課長、IT推進課長、財政課長、行財政改革課長</li> <li>●令和6年度から以下の5つの<b>作業部会</b>を設置 「窓口改革」「行政手続きオンライン化」「AI・RPA」「公金収納デジタル化」「BPR」 各作業部会の部会員：IT推進課の担当職員及び関連部署の担当職員</li> </ul>



令和5年度の主な案件は岸和田市行政DX推進計画や人材育成基本方針の確認・承認

【宮崎県都城市（人口約16万人）】

【デジタル統括本部】

最高デジタル責任者（CDO）：市長  
 副デジタル責任者（副CDO）：副市長（総括担当）  
 本部員：副市長（事業担当）、部長、上下水道局長、  
 教育長、教育部長、消防局長及び議会事務局長

全特別職  
と全部長  
で構成

【デジタル統括委員会】

委員長：総合政策部長  
 副委員長：総務部長  
 委員：デジタル統括課長、総合政策課長、財政課長、  
 総務課長、職員課長、情報政策課長

発足当初は月1回の  
ペースで開催

管理部門  
の課長職  
等で構成

【専門部会】

【ワーキング  
グループ】

【外部人材の活用】

現場課題の解決に尽力する「DXアドバイザー」  
 や大きな観点から首長等とディスカッションを  
 する「政策推進アドバイザー」を登用

【山形県酒田市（人口約9.9万人）】

市長

方向性の指示

CDO（外部人材）

知見に基づく先導的な提言

CDO補佐官（外部人材）

専門知識に基づく助言等

デジタル変革戦略室  
（兼務職員）

一定以上の目的意識やスキルを  
持つ職員から選定

・デジタル変革戦略の推進  
 ・全体調整  
 ※月例会議等でツールの機能  
 研修や課題進捗状況共有等  
 を実施

各部課

各部課

各部課

個別施策の展開

- 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・調整等を行っている。

現状	組織体制	<ul style="list-style-type: none"> <li>・DXを進める部署を設置し、必要な人員が配置されている。</li> <li>・CDO（最高デジタル責任者：副市長）をトップとした行政DXを推進する組織を設置している。</li> </ul>
	デジタル人材の確保・育成	<ul style="list-style-type: none"> <li>・育成方針を定め、庁内でデジタル人材を育成していくことができる体制となっている。</li> <li>・外部人材について、各種事業委託は実施しているが、CDO補佐官等（※）の任用は行っていない。</li> </ul>
	取組の推進方法	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・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。                     <ul style="list-style-type: none"> <li>⇒ 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</li> <li>⇒ 複数部署にまたがる取組の調整はより困難</li> </ul> </li> </ul>

●全庁的な推進体制の課題

〔課題①〕DX全体の方向性や方針は決定しているが、部局横断的な取組（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**

〔課題②〕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**

●所管課の課題

〔課題③〕DXの**取組に消極的**な場合がある

〔課題④〕DXの取組を本格的に実施する場合は、大きな負荷がかかるため、デジタル人材を含む**人員体制が不足**する

※【参考】「自治体DX推進のための外部人材スキル標準」「自治体DX推進計画」（総務省）から抜粋

CIO 補佐官等	デジタル技術等に関する専門的な知識・経験を基に、CIO に対して助言等を行い、CIO の任務を補佐する者のこと。同様の役割を果たす者であれば、CDO 補佐官等 <b>補佐官</b> など他の名称のものを含む。CIO のマネジメントを専門的知見から補佐するCIO 補佐官等については、外部人材の活用を積極的に検討
-------------	---

## 《2-2》 行政手続きのオンライン化

### ①現状と課題

- 官民データ活用推進基本法(平成28年法律第103号)では、地方公共団体を含む行政機関等に係る申請、届出、処分の通知その他の手続きについて、オンライン利用を原則とすることが定められている。また、情報通信技術を活用した行政の推進等に関する法律(平成14年法律第151号)において、地方公共団体は、情報通信技術を利用して行われる手続等に係る当該地方公共団体の情報システムの整備等の必要な施策を講じるよう努めなければならないとされている。

### ②取組内容

#### 《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。

### ③取組のスケジュール

R5	R6	R7	R8以降
取組推進			

#### 【LoGoフォーム】

自治体職員が電子申請や申込予約、アンケートなどのフォームを作成・集計し、一元管理できる自治体専用の「デジタル化総合プラットフォーム」。大阪府が主となり府内市町村で共同調達。

### ●総務省HP ※自治体の行政手続のオンライン化〔目的〕【抜粋】

デジタル化による利便性の向上を国民が早期に享受できるよう、特に国民の利便性向上に資する手続について、マイナポータルからマイナンバーカードを用いてオンライン手続を可能にするとともに、それ以外の各種行政手続についても、積極的にオンライン化を進めることが必要。

### ●デジタル手続法（令和元年5月31日公布）の概要〔内閣府〕

#### 社会全体のデジタル化

**国、地方公共団体、民間事業者、国民その他の者**があらゆる活動において情報通信技術の便益を享受できる社会の実現

#### デジタル化の基本原則

- ①デジタルファースト：**個々の手続・サービスが一貫してデジタルで完結**する
- ②ワンスオンリー：**一度提出した情報は、二度提出することを不要**とする
- ③コネクテッド・ワンストップ：民間サービスを含め、**複数の手続・サービスをワンストップで実現**する

#### 行政手続のオンライン原則

- ・行政手続（申請及び申請に基づく処分通知）について、**オンライン実施を原則化**（地方公共団体等は努力義務）
- ・**本人確認や手数料納付もオンラインで実施**（電子署名等、電子納付）

#### 添付書類の撤廃

行政機関間の情報連携等によって入手・参照できる情報に係る添付書類について、添付を不要とする規定を整備（登記事項証明書（2020年度情報連携開始予定）や本人確認書類（電子署名による代替）等を想定）

行政手続オンライン化のメリット①「住民の利便性の向上」

- ・夜間、休日など、24時間いつでも手続を行える。
- ・自宅やオフィス、遠隔地からでもどこでも手続を行える。
- ・スマートフォンやタブレットから手続を行える。
- ・申請、届出等の用紙の入手が不要で、移動時間や待ち時間を節約することができる。等

行政手続オンライン化のメリット②「行政運営の簡素化・効率化」

- ・住民から受け付けた申請情報と業務システム保持情報との確認作業が不要になり、職員の負担軽減につながる。
- ・申請者の個人特定が自動化できるため、本人確認作業の時間削減や、正確性向上が図れる。
- ・住民票等をコンビニで行うなどにより窓口の混雑緩和につながる。等

【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】

- 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
  - ・子育て、介護関係の26手続き（ぴったりサービス）
  - ・罹災証明の発行手続き
  - 他
- 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
  - ・図書館の図書貸出予約等
  - ・文化、スポーツ施設等の利用予約
  - ・研修、講習、各種イベント等の申込
  - ・地方税申告手続（eLTAX）
  - ・犬の登録申請、死亡届
  - ・職員採用試験申込
  - ・入札
  - 他

【推進体制の構築】

- 行政手続きのオンライン化推進にあたっては、サービスのフロント部分だけでなく、バックオフィスも含め、エンドトゥエンドで既存業務の見直しやデジタル化・**業務改革（BPR）の取組を徹底**することが必要。
- 全庁的・横断的な推進体制の構築**が必要。オンライン化の意義・目的、検討スケジュール等を含めて首長に説明を行い、オンライン化に向けた体制整備の理解を得ることが必要。
- CIOをはじめとする上位層からのガバナンスの聞いた体制のもと、**実施に向けた強いメッセージ**を、全職員に浸透させることが必要。
- BPRを実施する観点から、ICT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が必要。

## 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中出	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中出	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		



### 【ぴったりサービス】

インターネット経由で住民が行政手続に関する検索や電子申請を行うことができるマイナポータルサービスの一つで、国が示す「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」のうち、子育て、介護関係の26手続きに対応。

## 01 行政手続きのオンライン化



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。

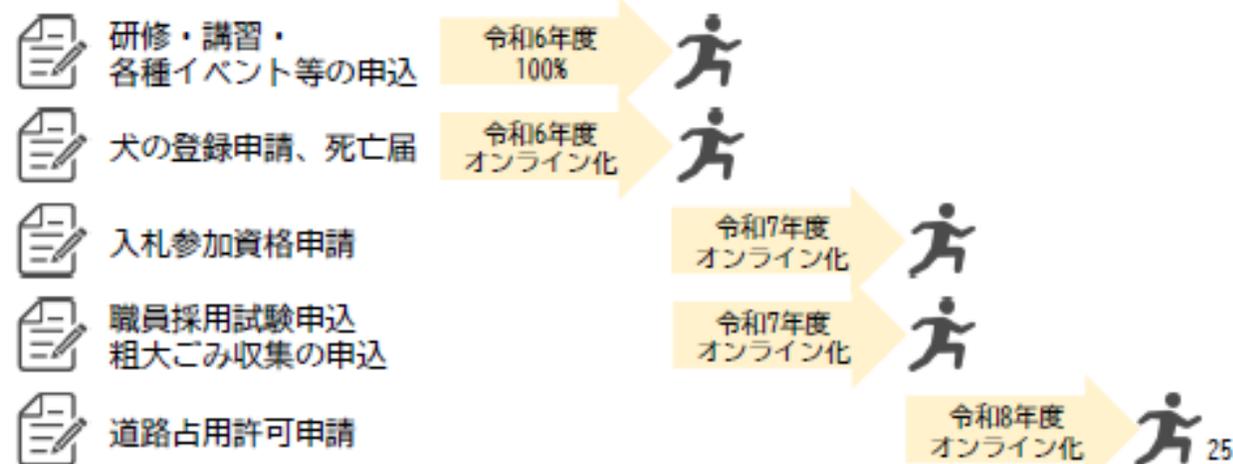


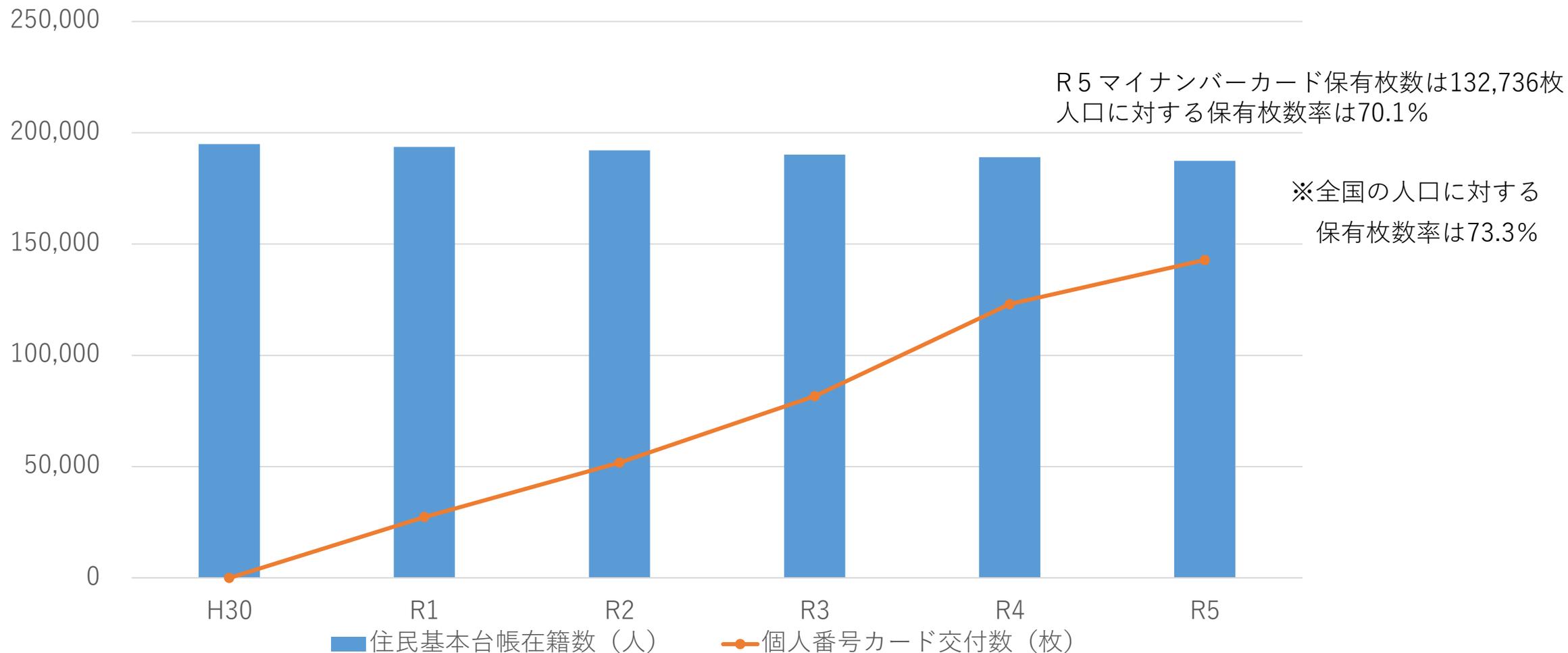
現在、公民館や図書館での講座の申込をオンライン化していますが、さらに拡充を図り、市主催の研修・講習・各種イベント等の申込は、令和6年度末までに100%オンライン化をめざします。

「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





	H30	R1	R2	R3	R4	R5
住民基本台帳在籍数 (人)	194,952	193,615	192,160	190,148	189,049	187,394
個人番号カード交付数 (枚)	-	27,355	51,840	81,657	123,004	142,842

●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（オンライン化状況と令和5年度利用実績）

(1) 手続きの種類とオンライン化状況（子育て関係）と実績			(2) 手続きの種類とオンライン化状況（介護関係）と実績		
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	○	4件	要介護・要支援認定の申請	○	0件
児童手当等の額の改定の請求及び届出	○	0件	要介護・要支援更新認定の申請	○	0件
氏名変更／住所変更等の届出	○	0件	要介護・要支援状態区分変更認定の申請	○	0件
受給事由消滅の届出	○	1件	居宅（介護予防）サービス計画作成（変更）依頼の届出	○	0件
未支払の児童手当等の請求	○	0件	介護保険負担割合証の再交付申請	○	0件
児童手当等に係る寄附の申出	○	0件	被保険者証の再交付申請	○	0件
児童手当等に係る寄附変更等の申出	○	0件	高額介護（予防）サービス費の支給申請	○	0件
受給資格者の申出による学校給食費等の徴収等の申出	未	-	介護保険負担限度額認定申請	○	0件
受給資格者の申出による学校給食費等の徴収等の変更等の申出	未	-	居宅介護（介護予防）福祉用具購入費の支給申請	○	0件
児童手当等の現況届	○	0件	居宅介護（介護予防）住宅改修費の支給申請	○	0件
支給認定の申請	○	0件	住所移転後の要介護・要支援認定申請	○	0件
保育施設等の利用申込	○	0件	<b>(4) 手続きの種類とオンライン化状況（被災者支援関係）</b>		
保育施設等の現況届	○	0件	罹災証明書の発行申請	未	-
児童扶養手当の現況届(事前送信)	○	0件	応急仮設住宅の入居申請	未	-
妊娠の届出	○	12件	応急修理の実施申請	未	-
<b>(3) 手続きの種類とオンライン化状況（転出・転入手続関係）と実績</b>			障害物除去の実施申請	未	-
転出届の手続き	○	607件	災害弔慰金の支給申請	未	-
転入、転居予約	○	399件	災害障害見舞金の支給申請	未	-
			災害援護資金の貸付申請	未	-
			被災者生活再建支援金の支給申請	未	-

(1)(2)(3)のオンライン化は全てマイナポータル「ぴったりサービス」で対応

**現状（ぴったりサービス）**

- ・国が示している手続きは限定（左記のみ）
- ・申請フォームが固定されており、カスタマイズができない
- ・一部手続きを除き利用実績はほぼなし

**課題**

- ・オンラインで完結しない手続きが大半のため、別途書類の提出や来庁が必要
- ・職員の負担が増え、市民の待ち時間も増えることから積極的な周知も行っていない



**全国的に利用率は低迷**  
 子育て・介護26手続のオンライン申請  
 利用状況：0.7%（2023.3.31時点）

➡ R5転出件数：4,615件 R5転入・転居件数：7,901件

●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（オンライン化状況）

手続きの種類とオンライン化状況		対応状況と今後のスケジュール
図書館の図書貸出予約等	○	専用システムにて対応済
文化・スポーツ施設等の利用予約	○	専用システムにて対応済
研修・講習・各種イベント等の申込	○	令和6年度100%オンライン化予定（LoGoフォーム）
地方税申告手続（eLTAX）	○	専用システムにて対応済 ※「地方税共同機構」が開発・運用
水道使用開始届等	未	
港湾関係手続	—	対象外（都道府県、政令市）
道路占有許可申請等	未	令和8年度オンライン化予定
道路使用許可の申請	未	
駐車場の許可の申請	—	対象外（警察）
建築確認	未	
粗大ごみ収集の申込	未	令和7年度オンライン化予定（LoGoフォーム）
産業廃棄物の処理、運搬の実績報告	—	対象外（中核市、政令市）
犬の登録申請、死亡届	未	令和6年度オンライン化予定（LoGoフォーム）
感染症調査報告	—	対象外（保健所）
職員採用試験申込	未	令和7年度オンライン化予定（LoGoフォーム）
入札参加資格審査申請等	未	令和7年度オンライン化予定（専用システム）
入札	○	専用システムにて対応済（工事・コンサル）※府内市町村共同利用
衆議院・参議院選挙の不在者投票用紙等の請求	未	検討中（ぴったりサービス）
消防法令における申請・届出等	未	検討中（ぴったりサービス）

**現状**

（ぴったりサービス、専用システム、  
LoGoフォーム）

- ・国が示されている手続きは限定的だが、大半はオンライン化済またはオンライン化予定（検討中含む）

**課題**

- ・「未」の手続きについては、オンラインで完結しない手続きが含まれており、利便性向上につながらない可能性あり

●総務省が示す手続き以外の手続きや届出（LoGoフォームによるオンライン化状況と利用実績）

LoGoフォームでオンライン済の主な手続き	部署名	開始年月	R5利用実績（全件）
住民票/住民票記載事項証明申請	市民課	令和6年2月	3件（全50,815件）
戸籍謄本・抄本/戸籍の附票/身分証明証/独身証明書申請	市民課	令和6年2月	65件（全29,907件）
除籍/改製原戸籍謄本申請	市民課	令和6年2月	4件（全8,428件）
受理証明申請	市民課	令和6年2月	0件（全572件）
子ども医療費助成医療証＜新規交付申請＞	子育て支援課	令和4年2月	229件（全2,332件）
子ども医療費助成医療証＜健康保険証変更＞	子育て支援課	令和5年4月	35件（全611件）
子ども医療費助成医療証＜再交付申請＞	子育て支援課	令和5年4月	42件（全198件）
ひとり親家庭医療＜健康保険証変更＞	子育て支援課	令和5年4月	4件（全95件）
ひとり親家庭医療証＜再交付申請＞	子育て支援課	令和5年4月	3件（全38件）
保育所申請の申込辞退/取消	子育て施設課	令和6年2月	18件（不明）
がん検診の申込	健康推進課	令和5年4月	1,599件（全2,670件）
特定健診の申込	健康推進課	令和5年4月	245件（全1,267件）
高齢者のインフルエンザ定期予防接種 ※非課税世帯	健康推進課	令和5年4月	286件（不明）
医療費のお知らせ再発行申請	健康保険課	令和5年9月	3件（全57件）
特定健康診査受信券再交付申請	健康保険課	令和5年5月	162件（全517件）
所得（課税・非課税）証明書申請	市民税課	令和6年2月	11件（全10,604件）
固定資産税評価証明書・固定資産税公課証明書申請	市民税課	令和6年2月	0件（全5,452件）
納税証明書（市府民税・固定資産税）・完納証明書申請	市民税課	令和6年2月	2件（全2,496件）

**現状（LoGoフォーム）**

- ・フォーム作成の自由度が高く利用しやすい
- ・フォーム作成の研修や相談会を実施
- ・他市で作成されたフォームが公開されており市町村間で共有可能

岸和田市のオンライン化は「LoGoフォーム」を中心に進める方向性（国が示すもの以外）

**課題**

- ・オンライン化済の手続きは限定的（全手続き数は1,000以上）
- ・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。

先進自治体では全庁調査を実施し、年間1,000件以上の申請数がある手続きを「デジタル化重点手続き」と位置付け、業務の見直しとセットで、優先的にオンライン化を実施。

※住民との接点が多い部署の状況。講座申込等一時的なものは除外。

令和5年11月以降「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」に改定

### 自治体DX推進計画（2020.12.25策定、2024.4.24改定）

#### ■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
  - ・ 各自治体の実情に応じた創意工夫で、新しいフロントヤード（住民と自治体の接点）を実現
- ② 自治体情報システムの標準化・共通化
  - ・ 2025年度までに基幹系20業務システムを標準準拠システムへ移行
- 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べき事項

- 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 デジタルデバイド対策
- ③ デジタル原則を踏まえた規制の点検・見直し

### 自治体DX推進手順書（2021.7.7策定）

#### ■自治体DX全体手順書（2024.4.24改定）

- ・ DXの推進に必要と想定される一連の手順を0～3ステップで整理  
ステップ0：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の取組みの実行

#### ■自治体情報システムの標準化・共通化に係る手順書

（2023.9.29改定）

- ・ 自治体情報システム標準化・共通化の意義・効果、作業手順等を示す

#### ■自治体の行政手続きのオンライン化に係る手順書

（2024.4.24改定）

- ・ 自治体の行政手続きのオンライン化の取組方針や作業手順等を示す

#### ■自治体DX推進参考事例集（2024.4.24改定）

- ・ 全国の自治体におけるDXの最新の取組を、①体制整備、②人材確保・育成、③内部DXに整理し、参考事例集としてまとめたもの

地域社会のデジタル化に係る参考事例集（2021.12.28策定、2022.9.4改定）

これから事業に取り組む団体の参考となるよう、各事業の概要に加え、事業のポイント・工夫点、取組に至った経緯・課題意識等を参考事例集としてまとめたもの

コンセプト

①マイナンバーカードの活用で  
住民との接点の多様化  
・充実化（オムニチャネル化）

②データ対応の徹底

③庁舎空間は、  
単なる手続きの場所から  
多様な主体との協働の場へ

イメージ ~各自治体の実情に応じた創意工夫で、新しいフロントヤード（住民と自治体の接点）を~

A 自宅で



- ・来庁せずにオンラインで手続き完結
- ・来庁したい時も自宅で簡単予約

i 自宅で予約

ii スマホからオンライン申請



- ✓ 困った時はチャット（有人・ボット）で相談
- ✓ マイナンバーカードで本人確認



B 近場で

リモート窓口を活用し、  
行政手続き（オンライン申請）をサポート  
本庁職員とリモート相談も



郵便局



公民館

C 庁舎で



住民スペースの拡大

住民が集う協働の場  
行きたい場所へ

- ✓ 手続きのための記載台・専用カウンターを削減
  - ✓ 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
- 相談・交流や企画立案などきめ細やかな対応へ

データ処理のための  
バックヤードは集約化

処理状況をデータで見える化  
・BIツールで分析

データに基づく改善  
（データドリブンな行政運営）



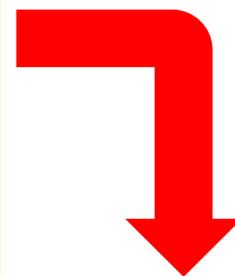
紙ではなくデータ対応  
（対面でもタブレット活用）

D 自治体と住民との接点の充実化

マイナンバーカードの更なる利活用シーンの拡大



- (例)・避難所受付における利用
- ・地域公共交通における利用



- ①書かせない
  - ②待たせない
  - ③迷わない
  - ④行かせない
- 窓口を目指す

フロントヤード改革における国の主な支援策

1 総合的なフロントヤード改革の事例創出と横展開のための支援【総務省】

2 人的支援  
①窓口BPRアドバイザー派遣事業

【デジタル庁】

②窓口BPRアドバイザー育成事業

【デジタル庁】

③地方公共団体の経営・財務マネジメント強化事業（地方公共団体のDX関係）

【総務省】

④地域情報化アドバイザー派遣制度

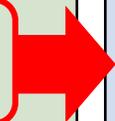
【総務省】

3 財政的支援  
⑤デジタル田園都市国家構想交付金

【内閣府】

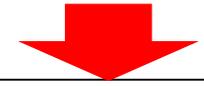
4 環境支援  
⑥自治体窓口DXSaaS【デジタル庁】

※デジタル庁が窓口DXに必要な機能を盛り込んだ仕様書を策定し、ガバメントクラウド上に複数のベンダーが「窓口DX」に資するパッケージシステムを構築



自治体フロントヤード改革の目的と趣旨

- ・「書かない」「待たない」「迷わない」「行かない」窓口を目的とする「フロント」改革を加速し、「バックヤード」改革や推進体制づくりを含む優良事例の横展開を促進
- ・住民との接点の多様化・充実化（オムニチャネル化）を図る



住民サービスの利便性向上と業務の効率化を進め、企画立案や相談対応への人的資源のシフトを促し、持続可能な行政サービスの提供体制を確保していく

自治体フロントヤード改革で想定される取組事例

- ① 住民が利用しやすいオンライン申請環境の整備
- ② マイナンバーカードの活用等による書かないワンストップ窓口の整備
- ③ 多様な場所（コンビニ、郵便局、公民館、支所、出張所や本庁舎等）へのセルフ端末の設置
- ④ 住民が行政手続きのための来庁予約をできるシステムの導入
- ⑤ 公民館・郵便局でビデオ会議システム等を用いたリモート窓口

※『岸和田市行政DX推進計画』（令和6年4月）抜粋

02 窓口業務の改革



01 デザイン Design

02 デジタル Digital

行動指針



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。

(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)

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



26

➡ 具体的なスケジュールや取組内容は未定

※令和6年度から窓口改革作業部会を設置し、市民課窓口の改革を推進する予定

### 作業部会の設置

岸和田市行政DX推進委員会設置要綱  
(部会)

第7条 委員会の下に、第3条第2号に関する事項について調査及び検討させるため情報システム部会を置く。

(1) 情報システム部会は、部会長及び部会員をもって充てる。

(2) 情報システム部会長は、総務部長をもって充てる。

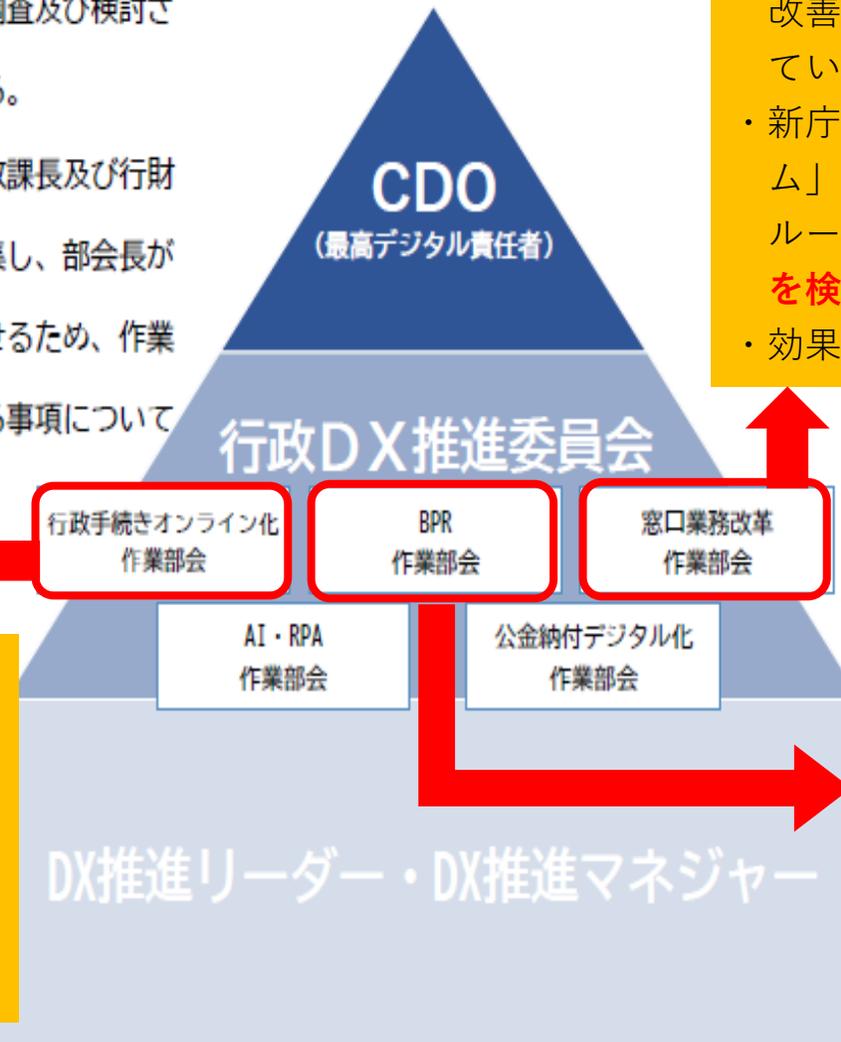
(3) 情報システム部会員は、企画課長、IT推進課長、財政課長及び行財政改革課長をもって充てる。

(4) 情報システム部会の会議は、必要に応じて部会長が招集し、部会長がその議長となる。

2 委員会において必要と認められた事項を調査及び検討させるため、作業部会を置くことができる。

(1) 作業部会は、委員会の所掌事務のうち委員長が指示する事項について調査及び検討する。

(2) 作業部会は、委員長が指名する者をもって充てる。



- ・ **市民課窓口**業務BPRを実施した結果をもって、改善策を検討し市民課窓口業務の改革を進めていく。
- ・ 新庁舎総合窓口WGの「業務選定」「システム」「アウトソーシング」の3ワーキンググループも兼ねる。**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。**
- ・ 効果的な好事例は庁内で横展開を図る。

**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

※現時点で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

令和5年度にBPRを実施した市民課、子育て施設課、教育総務課のノウハウを共有しつつ、「大阪版デジタル人材シェアリング業務」の専門人材からサポートのもと、現行業務調査（各課が作業）、分析フィードバック、課題整理、改善策に取り組む。

「行政手続きオンライン化」「BPR」「AI・RPA」「公金収納デジタル化」作業部会

市が調達したデジタルツールや、国・府が準備した仕組みやツール等を活用しながら、IT推進課と所管課とで作業を進めていく

「窓口業務改革」作業部会

- ・作業だけではなく、予算や人員等も含めた政策的な意思決定や判断も必要となる。
- ・他の作業部会との連携や情報共有が必要。特に「行政手続きオンライン化」「BPR」が密接に関わる。

令和6年度の参加予定部署

市民課、IT推進課、行財政改革課

想定される窓口業務改革の流れ

【BPR作業部会】

職員目線で窓口業務と内部事務の課題を整理  
⇒ 改善策を検討

- ①将来イメージの明確化
- ②現行業務の可視化
- ③業務分析、課題抽出
- ④新たな業務の実現に向けた計画の策定



【窓口業務改革作業部会】

市民目線で窓口の課題を整理 ⇒ 改善策を検討

行政手続きオンライン化

住民との接点の多様化・オムニチャネル化

レイアウトの見直し

業務フロー等改善

デジタルツール導入

アウトソーシング

窓口業務改革作業部会で想定される協議・意思決定

- ・全庁的な窓口の在り方の決定
- ・**※庁舎建替も見据える必要あり**
- ・取組に必要な人員配置（外部委託を含む）
- ・取組に必要な予算措置



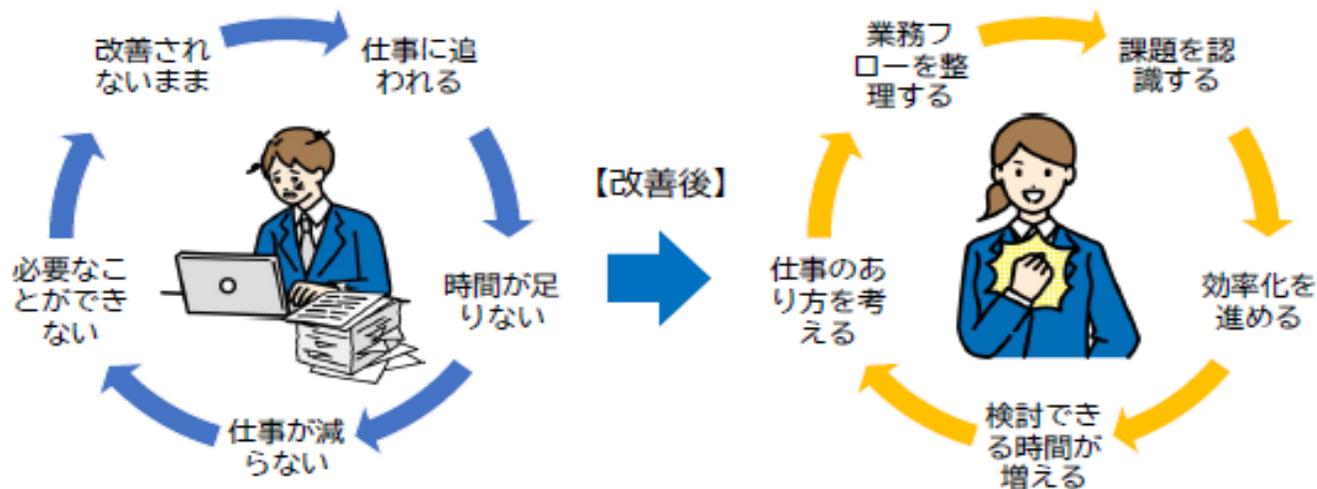
**実務的な協議・意思決定を前提とした全庁的・横断的な推進体制が不可欠**

※『岸和田市行政DX推進計画』（令和6年4月）【抜粋】

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**

令和6年度以降の窓口業務改革が前提

これからの取り組み



令和7年度以降のスケジュールは未定

住民との接点が多い部署の対象者、職員数、時間外勤務時間数

種別	課名等	主な対象者	職員数（人）※定員ベース			一人当たり 年間時間外勤務時間 (R3-4平均)
			正職員	短時間	合計	
住基関係	市民課（斎場合む）	全市民 対象者数や手続き件 数が最も多い	37	22	411	R5～ BPR実施
	支所（市民課）		0	2	220	
	市民センター		15	22	156	
税関係	市民税課	住民税課税者	21	2	23	R6～窓口改革を 実施
	固定資産税課	土地、建物保有者	20	3	23	
	納税課	市税等滞納者	23	3	26	
福祉関係	福祉政策課	一部の65歳以上高齢者	11	2	13	R6～ BPR実施予定
	障害者支援課	障がい者	23	9	32	
	生活福祉課	生活保護受給者	60	14	74	
保険・健康 関係	健康推進課	特定の対象者（検診、予防接種等）	19	8	27	R6～ BPR実施予定 ※1担当のみ
	介護保険課	65歳以上高齢者	22	20	392	
	健康保険課	国保加入者、後期高齢者	32	13	45	
子育て関係	子育て支援課	子育て世帯 ・若い年齢層 ・来庁できない 勤労者が多い	19	5	24	R6～ BPR実施予定 ※1担当のみ
	子ども家庭課		29	5	34	
	子育て施設課		21	4	25	
	教育総務部総務課		13	3	16	

●住民の利便性向上からの視点	●業務効率化からの視点
<ul style="list-style-type: none"> <li>・住民との接点が多い部署</li> <li>・来庁者数や手続件数が多い部署</li> <li>・デジタル化、オンライン化のニーズが高い部署</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・職員数が多い部署</li> <li>・時間外勤務時間が多い部署</li> </ul>

・BPRのスケジュールや優先順位は決まっていない  
・IT推進課と調整がついた部署（担当）から順に実施

●自動交付機による証明書等のコンビニ交付

	区分	H30	R1	R2	R3	R4
コンビニ 交付件数	住民票等	-	-	3,495	6,541	13,981
	印鑑証明書	-	-	2,118	4,030	8,776
	所得・課税証明書	-	-	386	880	1,958
	計	1,906	2,655	5,999	11,451	24,715

毎年大幅に増加

※戸籍もコンビニ交付は可能だが、岸和田市では対応していない。

※市民課窓口、市民センター、郵便局等には設置していない。

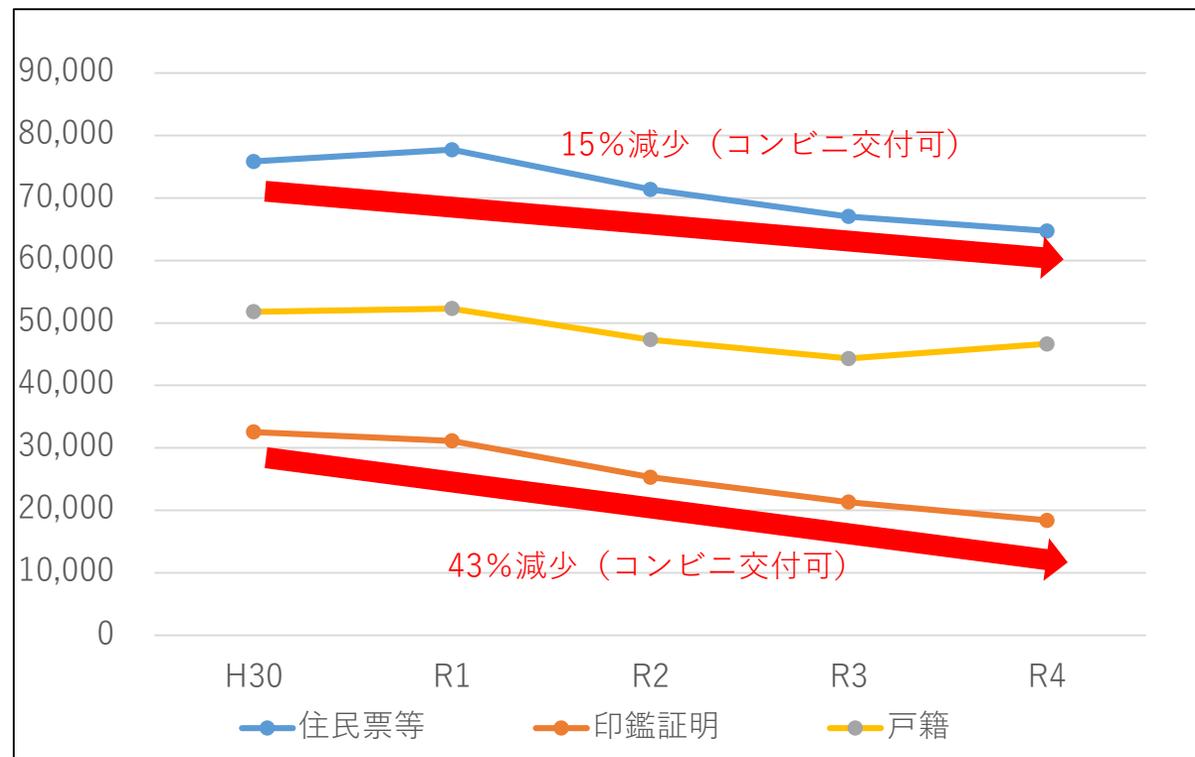
●タブレットの導入（書かない窓口）

タブレットで 可能な手続き	利用開始年月	R5件数
①転入	令和4年6月	168
②転居	令和4年6月	144
③世帯変更	令和4年6月	11
④転出	令和4年6月	89

利用は低迷

※職員の専用端末への入力作業が増える、住基端末への連携ができない等の理由から**利用を推進していない**。

（参考）市民課窓口の各種証明交付件数推移



	区分	H30	R1	R2	R3	R4	コンビニ 交付	減少数
各種証明 書交付数	住民票等	75,847	77,731	71,384	67,039	64,716	○	11,131
	印鑑証明	32,536	31,122	25,315	21,307	18,395	○	14,141
	戸籍	51,794	52,292	47,328	44,310	46,637	×	5,157
	その他	0	0	6,571	5,571	5,234	×	
	計	160,177	161,145	150,598	138,227	134,982		

【市民課窓口の特徴】 待ち時間が長い ※混雑時は1～2時間程度の待ち時間が発生

交付関係事務 (R4)

届出関係事務 (R4)

届出関係事務件数の推移

●証明書交付

戸籍 (前表)	46,637
住民票 (前表)	64,716
印鑑証明 (前表)	18,395

●個人番号カード

交付件数	42,347
------	--------

※外部委託済

●旅券 (パスポート)

交付件数	1,930
------	-------

●戸籍関係事務

届出件数 (右表)	6,286
送付件数 (右表)	3,038
埋葬火葬許可	2,640

●住民基本台帳事務

届出件数 (右表)	17,419
職権による手続き	5,193

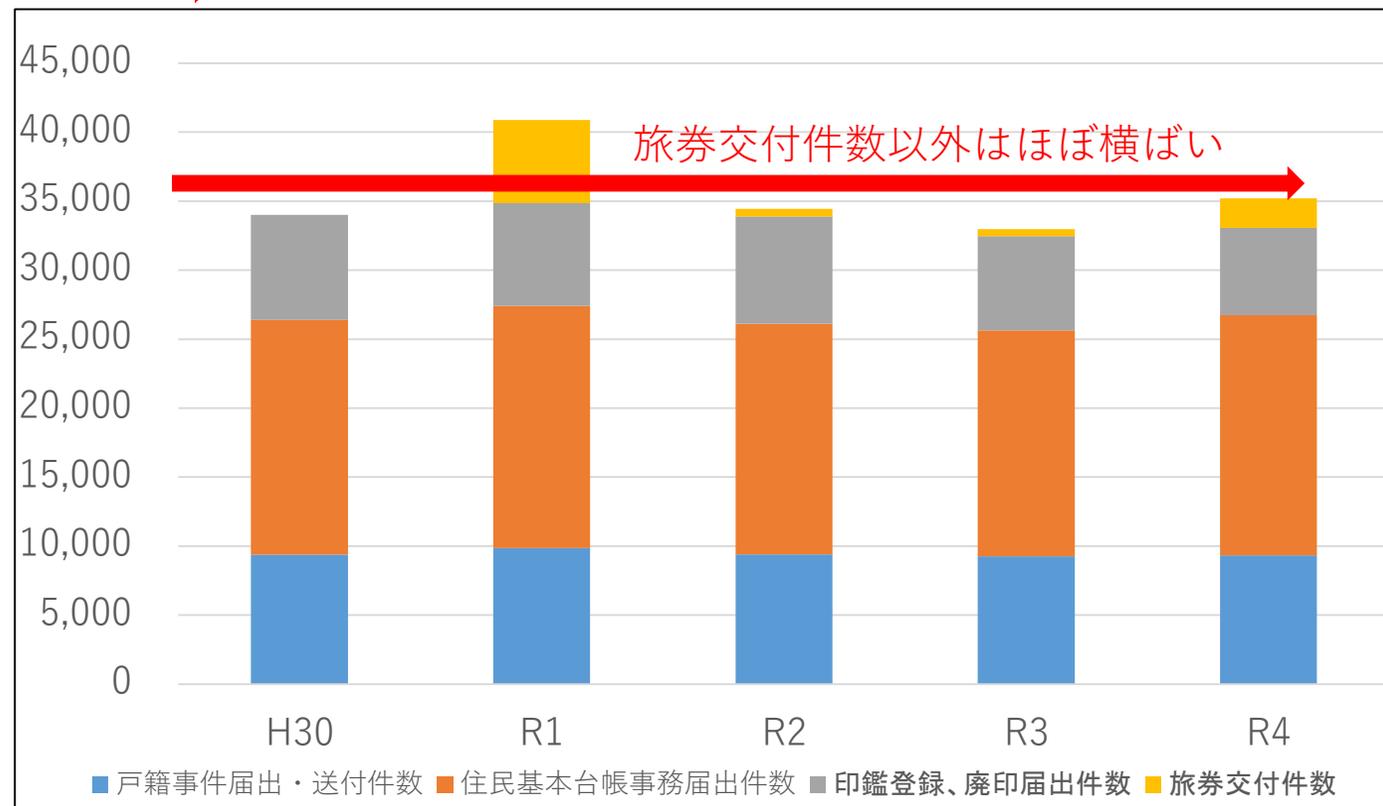
※市民センターの届出件数を含む

●印鑑登録事務

印鑑登録数 (右表)	5,010
廃印届 (右表)	1,313
職権による廃印	5,307

●旅券 (パスポート)

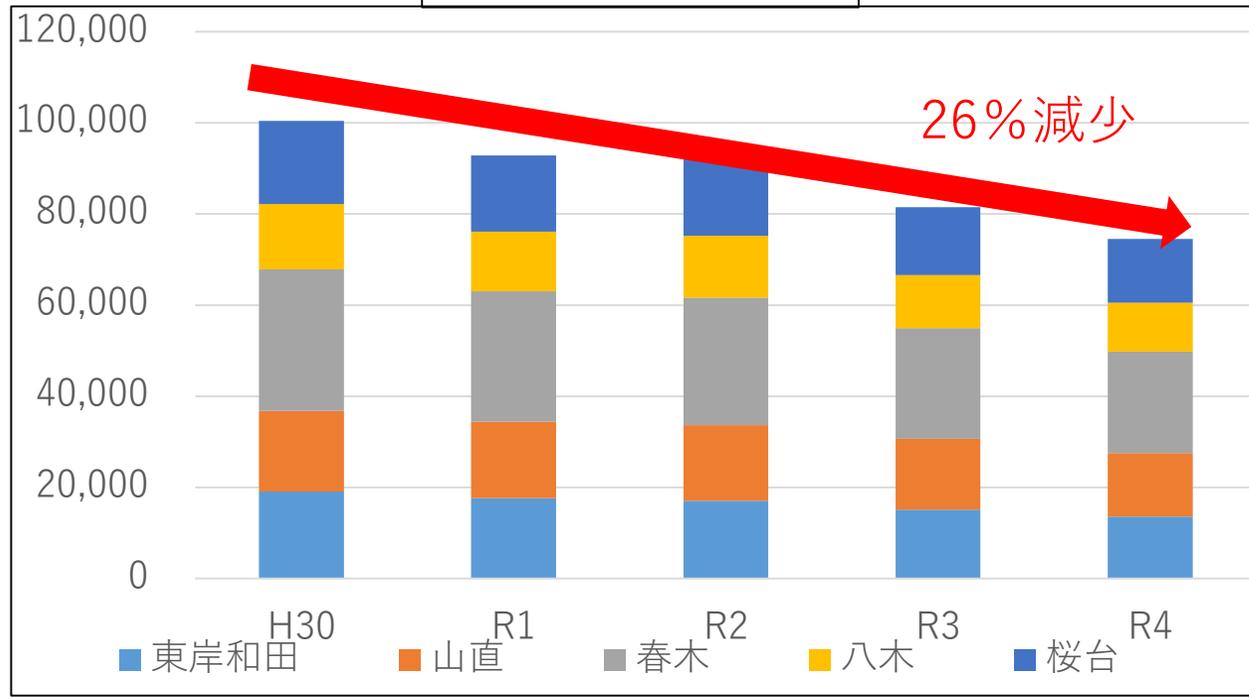
申請件数 (右表)	2,128
-----------	-------



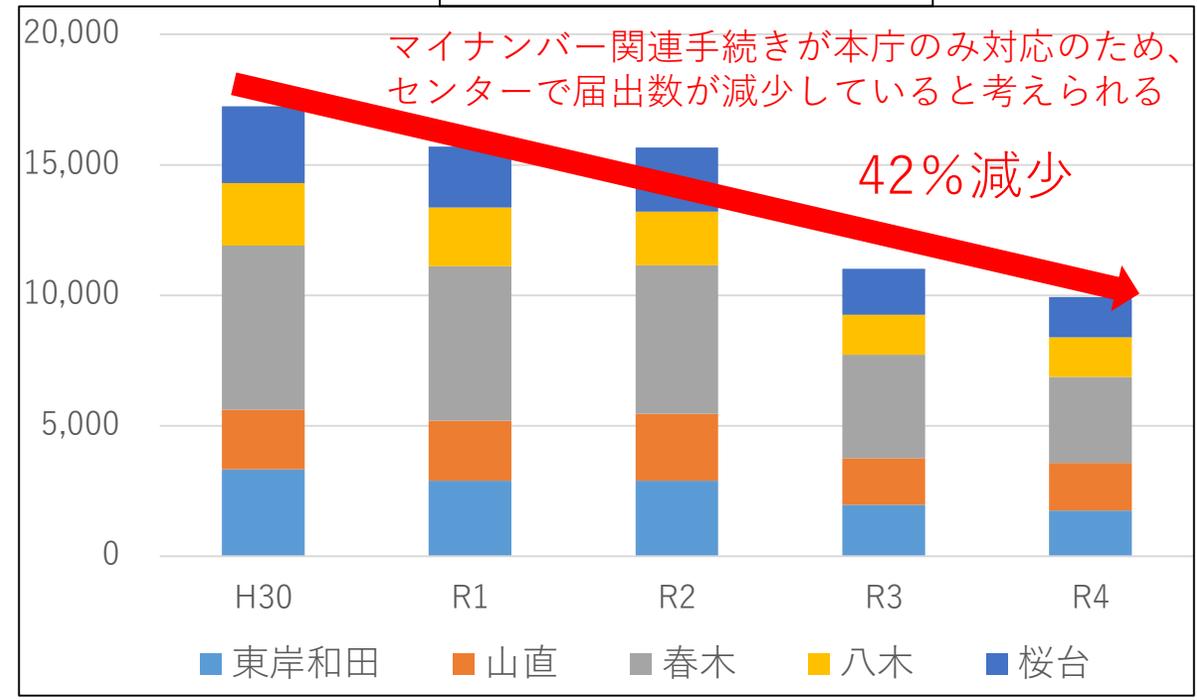
	H30	R1	R2	R3	R4	備考
戸籍事件届出・送付件数	9,389	9,859	9,394	9,260	9,324	
住民基本台帳事務届出件数	17,007	17,549	16,725	16,384	17,419	※職権除く
印鑑登録、廃印届出件数	7,613	7,441	7,760	6,829	6,323	※職権除く
旅券申請件数	-	6,026	560	489	2,128	

●各市民センターでは市民課を主とする各部署の窓口受付業務の一部を代替。  
 ⇒市民課をはじめとする窓口部署と一緒にフロントヤードの在り方を検討・議論していく必要あり。

各種証明発行件数推移



各種届出事務件数推移



証明書の種類	センター名	H30	R1	R2	R3	R4
<ul style="list-style-type: none"> <li>戸籍</li> <li>住民票</li> <li>印鑑証明</li> <li>身分証明</li> <li>市税関係証明</li> <li>軽自動車納税証明</li> <li>公用関係証明</li> </ul>	東岸和田	19,079	17,575	17,081	15,113	13,596
	山直	17,702	16,827	16,559	15,519	13,888
	春木	31,026	28,598	27,981	24,301	22,283
	八木	14,372	13,107	13,580	11,652	10,750
	桜台	18,297	16,732	16,860	14,890	13,976
	計	100,476	92,839	92,061	81,475	74,493

届出の種類	センター名	H30	R1	R2	R3	R4
<ul style="list-style-type: none"> <li>戸籍関係</li> <li>住民関係</li> <li>印鑑登録関係</li> <li>健康保険課関係</li> <li>障がい者支援課関係</li> <li>子ども家庭課関係</li> <li>その他</li> </ul>	東岸和田	3,339	2,893	2,894	1,970	1,759
	山直	2,287	2,300	2,570	1,786	1,821
	春木	6,286	5,921	5,688	3,963	3,299
	八木	2,390	2,257	2,055	1,543	1,519
	桜台	2,949	2,325	2,454	1,757	1,537
	計	17,251	15,696	15,661	11,019	9,935

全発行数の約90% 4つのうち戸籍以外はコンビニ交付可

出張所・市民センターの主な取扱業務と岸和田市の現状（公民館、図書館業務を除く）

<p><b>●各種届出業務</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・センターでないとできない手続きや届出はない</li> <li>・センターで完結しない手続き</li> <li>・市民センターの各種証明証発行業務は5年間で26%減少</li> <li>・市民センターの届出事務件数は5年間で42%減少</li> <li>・一部手続きを除きオンラインには未対応</li> </ul>	<p><b>●各種証明書発行業務</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・センターに自動交付機は未設置。職員が全て窓口対応。</li> <li>・市民センターの証明書発行件数のうち、約9割が戸籍、住民票、印鑑証明書、市税関係証明。</li> <li>・上記のうち、戸籍以外はコンビニの自動交付機から発行可能。</li> <li>・戸籍の自動交付機発行については、対応している自治体も多数あり。</li> </ul>
--	---

岸和田市及び近隣市の状況

自治体名	人口・面積	各市の出張所、市民センター（サービスセンター）の状況
岸和田市	人口：18.7万人 面積：72.24km <sup>2</sup>	市民センター：5カ所 支所：1カ所 ※各市民センターは公民館と図書館を併設
和泉市	人口：18.2万人 面積：84.98km <sup>2</sup>	出張所：1カ所 ※令和4年3月31日市内サービスセンター（2カ所）の職員配置を廃止し、自動交付機を設置
貝塚市	人口：8.2万人 面積：43.99km <sup>2</sup>	なし ※令和3年3月30日市内サービスコーナー（2カ所）を、コンビニ交付サービスの実施に伴い廃止
泉佐野市	人口：9.9万人 面積：56.51km <sup>2</sup>	なし

自治体戦略2040構想研究会第二次報告（2018年）【総務省】

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

現 状	オンライン化 (フロントヤード改革)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 「<b>行政手続きオンライン申請の手引き</b>」を作成し、各課がオンライン化が進める上での手順を明確化。</li> <li>・ 総務省が示す手続きについては、着実にオンライン化対応を進めている。</li> <li>・ ぴったりサービスによるオンライン手続きの利用実績は一部を除きほぼなし。</li> <li>・ ぴったりサービス以外の手続きや届出については、LoGoフォームによってオンライン化に対応。</li> <li>・ 令和5年度から市民課でフロントヤード改革を見据えたBPRを実施（令和6年度も継続）</li> <li>・ 住民票や印鑑証明証等については自動交付機によるコンビニ交付可能。戸籍はコンビニ交付不可。</li> <li>・ 市民課では書かない窓口を目指したタブレットを導入するも利用は低迷</li> <li>・ IT推進課がLoGoフォームの操作研修を実施</li> </ul>
	推進体制	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 行政DX推進委員会の下に作業部会を設置（令和6年度～） ⇒ 「窓口業務改革」「行政手続きのオンライン化」「BPR」等</li> </ul>
	取組の 推進方法	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 主に行政手続きオンライン化作業部会で取組を推進。作業部会への参加部署や取組内容はIT推進課が決定。</li> <li>・ 作業部会以外のオンライン化は、各部署の意欲次第。</li> <li>・ BPRについては、IT推進課が直接所管課と交渉し、所管課と調整できれば実施</li> <li>・ 行政DX推進委員会でオンライン化やフロントヤード改革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場合は、優先順位が高い部署であっても後回しとなる ⇒ BPR等を複数部署で同時に取組を実施する場合の調整はより困難</li> </ul>

### ●全庁的な推進体制の課題

〔課題①〕 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。

〔課題②〕 行政手続きのオンライン化を含めたフロントヤード改革の必要性が全庁的に共有されていない。

※自治体DX及び行政手続きオンライン化の目的：**住民の利便性**を向上と**業務の効率化**

〔課題③〕 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。

〔課題④〕 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。

⇒優先順位を決めるにあたり、判断の根拠となる**客観的な指標**が定まっていない

### ●所管課の課題

〔課題⑤〕 オンライン化を進める意識の薄い部署については、取組が進まない。

〔課題⑥〕 オンライン化の仕組みを整備しても、利用が伸びない場合がある。（例）マイナポータルのぴったりサービス

〔課題⑦〕 場当たりのデジタルツールの導入で終わってしまう場合がある。（例）タブレットの導入

〔課題⑧〕 フロントヤード改革を見据えたBPRの実施に消極的な場合がある。

〔課題⑨〕 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は、大きな負荷がかかるため、**人員体制が不足**する。

〔行政DX推進体制の構築〕

- ・ 全庁的に優先して実施すべきDXの取組について
- ・ 迅速かつ効率的に各取組の具体的な優先順位やスケジュール等を協議・決定する体制について  
（行政DX推進委員会を軸とする推進体制の在り方について）
- ・ 大阪版デジタル人材シェアリング事業以外の外部人材の活用手法について（CDO補佐官等の任用等）
- ・ 取組の目標となる指標や進捗状況の管理方法について

〔行政手続きのオンライン化（フロントヤード改革）〕

- ・ オンライン化する手続きの選定基準や優先順位について
- ・ フロントヤード改革を見据えたBPRを進める部署の優先順位について
- ・ 行政手続きオンライン化やフロントヤード改革を進めるための推進体制について  
（具体的な取組内容の意思決定や新庁舎建替も見据えた窓口改革作業部会の在り方等）
- ・ 市民課窓口の窓口業務改革の進め方と人員体制について  
（休職等による人員不足や、今後の人口減少による人員不足が見込まれる中、市民課をはじめとするフロントヤード改革への取組人員をどう確保していくか）