

市役所業務におけるICT化に関する 提言書検証結果報告書

令和4年1月 総務常任委員会

はじめに

総務常任委員会では、人口が増加する中で多様化する市民ニーズへの対応と、それに伴う業務量の増大という二つの課題に対し、平成31年1月に「市役所業務におけるICT化に関する提言書」を作成し、最先端技術を含む様々なICT技術の活用による市民サービスの向上と、業務効率化の両立を提言した。

本報告書では、提言から3年が経過し、提言した内容がどのように実現されているか、当委員会が検証した結果を記すとともに、令和3年3月に策定された「戸田市第3次情報化推進計画」に基づき、今後予定されている市役所のICT化の一部を記載する。

市役所業務におけるICT化 に関する提言書

平成31年1月30日
戸田市議会 総務常任委員会

提言1 市役所業務におけるタブレット端末の活用

提言内容

タブレット端末の導入と利活用による利便性の向上を進めるとともに、庁内会議や災害時の利活用など、ペーパーレス化・業務効率化を進めること

対応状況

- ①部局長にタブレットを貸与し、庁議は原則オンライン化
- ②現場写真や動画をタブレットから撮影・報告ができる「災害時情報共有システム」を導入
- ③翻訳アプリ、音声認識システムを導入し、タブレット端末で運用
- ④議会に「クラウド文書共有システム」を導入し原則ペーパーレス化

今後の計画

- ①「災害時情報共有システム」を活用した避難所開設情報の提供など、市民へのわかりやすい情報提供を検討する



▲議会でもタブレットを活用しています

提言2 ICTを利用した窓口改革

提言内容

ワンストップ総合窓口実現に向け、業務・組織改革やシステム再構築を進めるとともに、混雑解消や市民の利便性向上に向け、あらゆる窓口改革を検証・推進すること

対応状況

- ①窓口改革の基盤づくりとして「共通基盤システム」を導入
- ②年齢や資格等により自動判定し、申請等が必要な行政サービスをお知らせする「異動連絡票」と、あらかじめ氏名・住所などを印字した申請書を交付する「申請書印字システム」を一部窓口を導入
- ③市民課窓口の混雑状況をインターネット上で情報提供
- ④スマートフォンで手続きが完了する「スマート申請」を導入

今後の計画

- ①最新の総合窓口システムを注視し、本市の実情に合った仕組みを研究する
- ②国等と連携し、オールデジタルで手続きが完了する「デジタル市役所」を推進する
- ③「おくやみコーナー(※1)」設置に向けた検討を進める

※1：遺族が行う行政手続きをワンストップで行える窓口



スマートフォンで窓口の混雑状況が確認可能です

提言3 民間の手法を導入した働き方改革の推進

提言内容

民間との連携を図り、パブリッククラウド(※1)やテレワーク等を導入するとともに、講習などによりICT化や働き方等、民間のマインドやノウハウを職員に浸透させ、働き方改革を推進すること

対応状況

- ① 自宅で庁舎内と同じシステムがオンラインで使用できるテレワークシステムを導入
- ② DX(※2)推進等についてITbookホールディングス株式会社と包括連携協定を締結
- ③ マイクロソフト社が提供するパブリッククラウドサービス「Office365」を導入
- ④ 「電子印鑑」を活用した電子契約等の実証実験に参加

今後の計画

- ① 導入したテレワークシステムを活用し、働き方改革による業務効率化・時間外勤務の削減方法についてさらに研究する
- ② 民間の手法を参考に、自治体としての働き方改革を研究する

※1：複数の団体や企業が共同で利用できるクラウドサービスで、導入費用を抑えることができるなどのメリットがある

※2：デジタルトランスフォーメーションの略語で、IT技術を浸透させることで、人々の生活がより良いものへと変革していくという考え方



▲ ITBookホールディングス(株)と協定を締結

提言4 RPA(※)導入による業務改善

提言内容

各部局へのヒアリングや業務分析などにより、業務の洗い出しと検証を行いRPA導入を進めること

対応状況

- ①共通基盤システムにおける情報連携やスマート申請のダウンロードにRPAを導入
- ②庁内向けに「ICTを活用した行政事務の効率化に関する調査」を実施し、業務の洗い出しと検証を行い、職員の出退勤管理や時間外申請のデジタル化を実現
- ③新型コロナウイルスワクチン接種記録の「ワクチンメーター」への反映にRPAを導入

今後の計画

- ①「第3次情報化推進計画」のアンケート調査及びヒアリング結果から適用方法について分析後、適宜RPA等の導入を進める
- ②コンピュータにできることはコンピュータに任せ、職員の負担を軽減し、付加価値の高い創造性のある業務・きめ細やかな市民対応を「人」が担うことができる環境を整備

※ロボティック・プロセス・オートメーションの略語で、システム間のデータ連携など、定型的な単純作業を自動化して処理する技術

提言5 類似自治体との基幹系システム連携体制構築

提言内容

類似自治体との連携体制を構築し、自治体クラウド(※1)の導入など、さらなる効率化に努めること

対応状況

- ①「埼玉県南4市まちづくり協議会地域情報化推進連絡会議」等により、近隣自治体との連携体制を構築
- ②埼玉県電子自治体推進会議のクラウド・セキュリティ専門部会に参加

今後の計画

- ①「地方公共団体情報システム標準化に関する法律」により、自治体の情報システムは標準的なシステムの導入が義務付けられる(※2)
- ②国が整備する「ガバメントクラウド(※3)」を活用する

※1：自治体の情報システムや保有するデータなどを外部のデータセンターで管理し、複数の自治体と共同利用することで、経費の削減や住民サービスの向上を目指す仕組み

※2：これまでは自治体ごとに管理されていた情報システムについて、共通ルールを設けることで共同利用の促進や導入・管理費用の削減を目指すもの

※3：国が整備する、複数のクラウドサービスを組み合わせたクラウド環境のことで、自治体単独では難しい高度なセキュリティ対策が実施できるなどのメリットがある

提言6 利活用に重点をおいたオープンデータ推進

提言内容

データ公開を目的とした現状から一歩進み、保有情報の原則公開や職員の意識改革などに全庁的に取り組み、利活用に主眼をおいたオープンデータの推進を行うこと

対応状況

- ①データ活用を前提とした課題解決型のオープンデータを推進
- ②「e-Todaオープンデータ・アイデアソン」や「e-Todaオープンデータ・ハッカソン2018」などのオープンデータに関するイベントを開催し、ニーズの把握や利活用を推進
- ③「埼玉県オープンデータポータルサイト」に、県内共通の形式でデータを公開
- ④国が定めた「推奨データセット(※1)」に準拠した「より利用しやすい形式」でデータを公開

今後の計画

- ①国などと連携し、容易にオープンデータを利用できるようデータの標準化に取り組む
- ②「Code for JAPAN」「Code for TODA」(※2)等と協働し、データの充実と利活用を推進する

※1：オープンデータの利活用推進のため、国が公開を推奨するデータや、そのデータ作成時のルールなどを取りまとめたもの

※2：ITの活用による地域の課題解決を目指し、市民によるコミュニティづくりの支援や自治体への人材派遣を行う非営利団体

提言7 AIの活用の注視研究

提言内容

今後のAI技術の動向を注視し、各分野で積極的に検証・研究を進め、有効と判断されるものはその利活用に向けた準備を進めること

対応状況

- ①自治体向けの研究会「行政情報標準化・AI活用研究会」に参加
- ②さいたま市が行った保育所選考の実証を実施
- ③国の実証事業「AIを活用したクラウド型スマート窓口開発実証事業」を実施
- ④「AI総合案内サービス」を導入
- ⑤AI顔認識技術等を活用したデジタル職員が、庁舎案内などを行うデモを実施

今後の計画

- ①AI技術の動向を注視し、各分野で積極的に検証・研究を進め、有効と判断されるものは、その利活用に向けた準備を進める



▲「AI総合案内」などで活躍する
「デジタル職員」

検 証 結 果

今回の検証を通じて、平成31年に当委員会が提出した提言書の7つの提言項目すべてについて、一定の進捗が見られることが確認できた。

また、今後について、昨年3月に策定された「**戸田市第3次情報化推進計画**」により計画的なデジタル化を目指していること、9月に発出された「**戸田市デジタル宣言**」のもと、デジタル化を達成するための機運醸成が図られていることが確認できた。

その上で、当委員会としては、国において9月にデジタル庁が発足するなど、地方自治体のデジタル化・DXが今後ますます推進されることとなることを踏まえ、

- **部局横断的なデジタル化・DXの実現に向けた専門チームの発足**
- **それを支えるデジタル人材の確保と育成に向けた取り組み**
- **個人情報をはじめ、万全の情報セキュリティ対策の実施**
- **市民目線の利用しやすいデジタル市役所の実現**

などを求めていく必要があるという共通認識を得た。

おわりに

今回の検証を進めると同時に、当委員会では「デジタル市役所の推進について」を、もうひとつの年間活動テーマとして、市内で実施された「デジタル活用支援講習会」への参加や、先進地である渋谷区への視察など、調査・研究を進めてきた。

執行部においては、今回、本報告書と合わせて提出する「誰一人取り残さない人にやさしいデジタル化の実現に向けた要望書」の内容も踏まえ、市民目線に立った、利用しやすいデジタル化・DXに向けた取り組みが進められることを望む。

総務常任委員会

委員長	峯	岸	義	雄
副委員長	浅	生	和	英
	三	輪	な	お
	花	井	お	子
	伊	東	伸	子
	榎	本	秀	浩
			守	明

