

和光市 DX 推進全体方針（案）

令和 3 年 8 月

和光市

1. 和光市DX推進全体方針の策定の趣旨

令和2年12月に、内閣府においては「デジタル社会の実現に向けた改革の基本方針」、総務省においては「自治体デジタル・トランスフォーメーション推進計画」が策定され、国を挙げてデジタル・トランスフォーメーションの推進が求められています。デジタル・トランスフォーメーションとは、ICTの浸透が人々の生活をあらゆる面でより良い方向に変化させることであり、一般的に「DX」と略されます。

本市におきましては、国がマイナンバーカードの全住民への配布を完了させる目標としている令和5年3月末までの期間において、集中的にその取組を推進するため、政策会議メンバーを構成員とする和光市デジタルトランスフォーメーション推進本部を設置し、DXを推進してまいりました。

令和3年7月に総務省から示された自治体DX推進手順書においては、DX推進の手順として、ビジョンと工程表で構成される「全体方針」を決定・広く共有することが求められています。自治体DX推進手順書に基づき、改めて、本市におけるDX推進のビジョンと工程表を明確にする観点から、和光市DX推進全体方針を定めます。

2. DX推進のビジョン

内閣府の「デジタル社会の実現に向けた改革の基本方針」においては、「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」を目指すため、「誰一人取り残さない、人に優しいデジタル化」を推進することがデジタル社会の目指すビジョンとして示されています。

本市は、東武東上線、東京メトロ有楽町線、同副都心線により首都圏からの交通の利便性が高いことから、多くの市民が首都圏に通勤・通学等をしています。そのため、若い世代を中心として、日中に市役所等に来庁しての行政手続を行うことは、市民にとって負担感があります。こうした状況を改善する観点から、本市においても、行政手続のオンライン化をはじめとする市民の利便性を向上させるためのDXを推進していく必要があります。

また、本市は転入転出が多く、自治会等の従来からの地域コミュニティに属していない市民が多い現状にあります。こうした現状の中で、市民ニーズを的確に把握するとともに、市民の地域への愛着を形成するためには、デジタル的な手段も活用した住民コミュニケーションを推進していく必要があります。

こうしたデジタル化の推進の必要性の一方で、本市では、母子健康手帳交付時に母子保健ケアマネジャーが対面により市民の状況を把握するわこう

版ネウボラ事業を推進するなど、対面による市民対応を重視してきた経緯があります。また、高齢者など、デジタル技術の進展に対応することが難しい市民もいます。DXが進んだとしても、対面での市民対応の重要性に変わりはありません。

デジタル化が進むことで、デジタルで行政手続等が完結できる市民が増えることにより、対面での対応が必要な市民に対する対面での対応時間をより確保することができます。また、国が求める自治体情報システムの標準化・共通化への対応やペーパーレス化などを通じて職員の業務効率を高めることも、市民に寄り添う時間を増やすことにつながります。

DXの推進により、デジタルが得意な市民も、苦手な市民も、誰もがそれぞれのニーズにより即した行政サービスを受けることができる「誰一人取り残さない、人に優しいデジタル化」の実現を目指します。

3. DX推進の工程表

DX推進の工程表については、和光市デジタルトランスフォーメーション推進本部を設置して集中的に推進に取り組む令和4年度までのほか、推進本部で決定した取組を具体的に行政サービスに反映させていくまでの期間を含める観点から、令和3年度から令和7年度の5年間について示します。

なお、工程表に示した取組については、社会情勢の変化や予算編成などにより、内容の変更や実施時期の見直しを行う場合があります。

(1) 行政手続のオンライン化の推進

行政手続のオンライン化の推進により、非来庁型の行政サービスを実現し、市民の利便性を向上させます。

まず、行政手続のオンライン化の前提として、令和3年2月に策定した「和光市押印・署名見直し方針」に基づき、押印・署名の見直しを徹底的に行い、市民や職員が、可能な限り、デジタル的手段で処理を完結できる環境を整備します。

また、マイナンバーカード交付円滑化計画に基づき、マイナンバーカードの普及を促進することにより、厳密な本人確認を要する手続きであってもオンライン化を実現できる基盤を整えます。

そのうえで、住民票や税証明書の発行など、市民による利用頻度が多い行政手続について、マイナンバーカードを活用したオンライン化の先行事業を実施します。

さらに、自治体の行政手続のオンライン化に係る手順書を踏まえたマイナポータルや埼玉県及び県内市町村で共同利用している電子申請システムに

よるオンライン手続への対応を行います。

こうした成果を他の行政手続にも全庁展開することにより、行政手続のオンライン化を推進してまいります。

実施項目	R3 年度	R4 年度	R5 年度	R6 年度	R7 年度
押印・署名の見直し	→				
マイナンバーカードの普及促進	→	→			
マイナンバーカードを活用したオンライン化の先行事業の実施	→				
オンライン手続への対応		→			
オンライン化推進の全庁展開		→			

(2) コミュニケーションのデジタル化

新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止の観点から、社会的に活用することが一般的となったオンライン会議システムについて、本市においても有効に活用するため、オンライン会議環境を整備します。

また、対面での説明会には出席しづらい市民向けに、和光市公式 YouTube 「和光市チャンネル」を積極的に活用するなど、動画配信の充実に努めます。

さらに、市民とのコミュニケーション接点を広げていく観点から、和光市役所公式ツイッターや和光市 LINE 公式アカウント、和光市長 Instagram など、SNS サービスを積極的に活用していきます。

こうしたコミュニケーションのデジタル化は推進する一方、従来の対面でのコミュニケーション、広報わこうや各種個別通知などの印刷物によるコミュニケーションは継続することにより、コミュニケーションに取り残される市民が生じないように配慮します。

実施項目	R3 年度	R4 年度	R5 年度	R6 年度	R7 年度
オンライン会議環境の整備	→				
市政情報等の動画配信の充実	→	→	→	→	→
SNS 等の積極的な活用	→	→	→	→	→

(3) 自治体情報システムの標準化・共通化への対応

行政事務の合理化の観点から、国は「地方公共団体情報システムの標準化に関する法律」を定め、令和7年度までに住民基本台帳などの基幹的な17業務について、他市町村との標準化・共通化に対応したシステムへの更新を求めています。

本市においては、該当する17業務のうちの多くについて、住民情報電算システムにより処理をしています。住民情報電算システムの次期の更新時期は令和6年度となっていますが、必要に応じて令和7年度に契約延長することなども視野に入れつつ、国が求める令和7年度までに標準化・共通化の対応を行います。

この検討にあたっては、和光市デジタルトランスフォーメーション推進本部の下部組織として設置した「和光市システム標準化・共通化対応に向けた検討部会」を通じて、その対応方針などを検討してまいります。

実施項目	R3年度	R4年度	R5年度	R6年度	R7年度
検討部会による対応方針の検討	→				
システム更新に向けた調査等		→			
住民情報電算システム等の更新				→	

(4) モバイルワークとペーパーレス化の実現

新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止の観点や働き方の多様性を確保する観点から、テレワークの推進などが求められています。そのため、ビジネスチャットツールを導入するとともに、地方公共団体システム機構（J-LIS）による自治体テレワーク推進実証実験事業に参加し、テレワークの有効性や課題について検証を進めます。

テレワーク環境については、実証実験終了後についても自治体テレワークシステムの活用を検討するとともに、自宅にテレワークで使用できるPC等が無い職員を含めてテレワークが可能な環境整備を進めます。

テレワークを含め、場所を選ばず仕事が可能なモバイルワークを推進する観点から、職員の業務用PCについて、現在の据え置き型からノートパソコンなどのモバイル型への見直しを検討します。業務用PCのモバイル化については、現在の業務用PCの更新時期とあわせ、令和5年度での実施を検討します。

令和5年度における業務用PCのモバイル化の検討に先立ち、令和4年度までに、議会資料などの会議資料のペーパーレス化やテレワークのさらなる推進など、業務用PCのモバイル化を見据えた今後の業務の在り方の検討を行います。

実施項目	R3年度	R4年度	R5年度	R6年度	R7年度
ビジネスチャットツールの導入	⇒				
テレワーク実証実験	⇒				
テレワークの環境整備		⇒			
業務用PCのモバイル化を見据えた業務の在り方の検討		⇒			
業務用PCのモバイル化			⇒		
会議資料のペーパーレス化推進			⇒		

(5) 業務改善

音声自動テキスト化ツールなどのAIの活用やRPAの活用について、技術に対する理解を進め、業務改善に資する技術、ツールの導入、利活用について積極的に検討します。

また、QRコードを窓口等に掲示し、決済を利用者に行わせるキャッシュレス決済方式などを試行的に導入するなど、窓口におけるキャッシュレス決済を推進します。

そのほか、既存のグループウェアの機能を有効活用するなど、出来ることから着実に業務改善を進めていきます。

実施項目	R3年度	R4年度	R5年度	R6年度	R7年度
音声自動テキスト化ツールの導入		⇒			
AI・RPAの利用推進		⇒			
窓口におけるキャッシュレス決済の試行的導入		⇒			

(6) DX推進の基盤整備

デジタルが苦手な市民のためのデジタルデバインド対策として、民間企業と連携して、スマートフォン等の使い方の講習や各種行政手続やサービスを利用する方法を教えるなどの地域デジタル社会推進事業に国の補助事業等の状況を注視しつつ、取り組みを検討してまいります。

また、今般のDX推進の前提となるセキュリティ対策として、情報セキュリティポリシーの改定、次期自治体情報セキュリティクラウドへの対応、個人情報法制の大改正への対応などを進めてまいります。

さらに、今後の政策、施策においてサービスデザイン思考をはじめとするDXの思想が反映され続けていくことを目指し、地域情報化アドバイザー派遣制度を活用したDX職員研修を実施するなど、デジタル人材育成を推進します。

実施項目	R3年度	R4年度	R5年度	R6年度	R7年度
地域デジタル社会推進	⇒				
セキュリティ対策の見直し	⇒	⇒			
DX職員研修の実施		⇒	⇒	⇒	⇒

4. 全体方針策定後の社会環境の変化への対応について

全体方針の策定後においても、デジタル庁をはじめとする国の動向や民間の技術革新などに注視し、本市のDX推進のビジョンに資するデジタル化の取組を適宜推進してまいります。