

総務文教常任委員会資料

令和5年8月14日

まちづくり政策部 デジタル推進課

市民協働部 市民課

【目 次】

DX 推進の取組に係る進捗状況について 1

DX 推進の取組に係る進捗状況について

1 自治体 DX 推進の背景

新型コロナウイルス感染症への対応を通じて、市民に身近な地方公共団体が提供する行政サービスの重要性やデジタル社会の可能性が広く認識されるとともに、2040年頃にかけての人口減少・高齢化等の人口構造の変化及びリスクに対応したもののへの転換が必要なことから、デジタル技術の活用による利便性の向上と業務の効率化を図り、人的資源を行政サービスの更なる向上に繋げていくことが求められています。

当市におきましても、新しい社会の流れを踏まえつつ、効率的かつ効果的に行政サービスを提供するため、令和5年4月にデジタル推進課を新設し、安定した市民サービスの提供と利便性の向上及び業務の更なる効率化に取り組んでいます。

2 DX 推進の取組及び進捗状況

(1) 基幹系業務システムの標準化・共通化

ICT 技術を活用し、住民の利便性の向上及び自治体の行政運営の効率化に資するよう自治体情報システムの標準化・共通化の取り組みを推進するため、「地方公共団体情報システムの標準化に関する法律」（令和3年法律第40号）が施行され、住民基本台帳等の20業務について、令和8年3月末までに標準準拠システムへの移行が義務付けられています。

当市におきましては、令和4年度に加東市 DX 推進委員会及び推進部会を設置し、標準準拠システムの運用開始に向けて、取り組みを進めています。

【標準化対象業務（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

【移行計画】

| 実施項目等 | 令和5年度 | 令和6年度 | 令和7年度 | 令和8年度 |
|--------------|-------|-------|-------|-------|
| 現行システム運用 | → | | | |
| 現行システム概要調査 | → | | | |
| 標準仕様との比較分析 | → | → | | |
| 移行作業 | | → | → | |
| 条例・規則改正 | | | → | |
| 運用試験・研修 | | | → | |
| 標準準拠システム運用開始 | | | | → |

【令和5年度事業費】

- ・基幹系業務システム文字同定業務 4, 565千円（当初予算計上）
- ・戸籍システムデータクレンジング業務 約2, 100千円（補正予算対応）

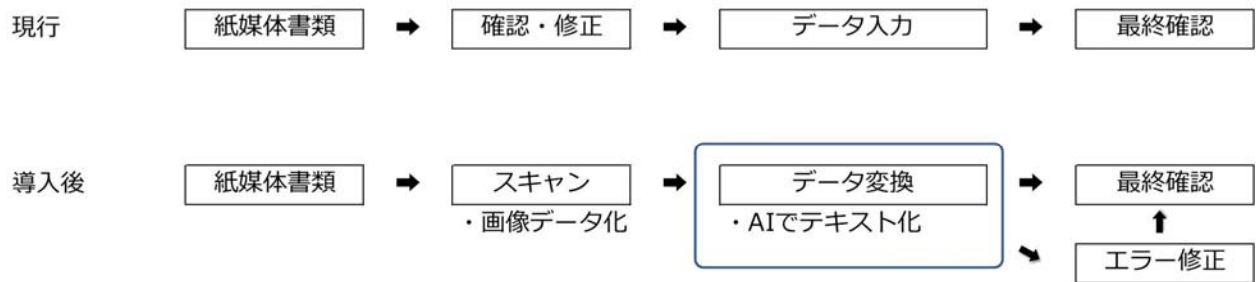
(2) 業務改革の推進

① 自治体の AI・RPA の利用促進

ア AI-OCR の導入

令和5年8月に導入する AI 技術を利用した OCR (Optical Character Reader : 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ツール。) の活用により、手書きの各種アンケート、申請書等の入力業務の事務負担を軽減します。

【AI-OCR イメージ】



【令和5年度事業費】

- ・ AI-OCR 利用料 3, 149千円（当初予算計上）

イ RPA 及びローコードツールの活用

令和3年度に導入した RPA (Robotic Process Automation : 事務系の定型作業を自動化・代行するツール。) 及びローコードツール (プログラミングをほぼ行わずに業務アプリを構築するツール。) を活用し、更なる業務の効率化に努めます。

【業務時間削減実績】

| 導入ツール | 項目 | 令和3年度実績 | 令和4年度実績 |
|----------|---------|---------|---------|
| RPA ツール | 実施業務数 | 3 業務 | 6 業務 |
| | 削減業務時間数 | 4.5 時間 | 400 時間 |
| ローコードツール | ツール作成件数 | 57 件 | 77 件 |
| | 削減業務時間数 | 170 時間 | 230 時間 |

【令和5年度事業費】

- ・ RPA ツール利用料 2, 6 0 3 千円 (当初予算計上)
- ・ ローコードツール利用料 1, 6 3 2 千円 (当初予算計上)

ウ 生成 AI の利用検証

自治体における利活用が増加している ChatGPT をはじめとする生成 AI については、令和4年度から、音声データを要約する機能を有するツールを試行導入しており、会議録の作成において業務時間が短縮される効果の実証されていることから、利用を拡大する予定です。

その他の業務での利活用についても、先進事例等の調査研究を行い、導入についての検証を進めます。

(3) 行政手続、地域社会のデジタル化

① 書かない窓口の導入

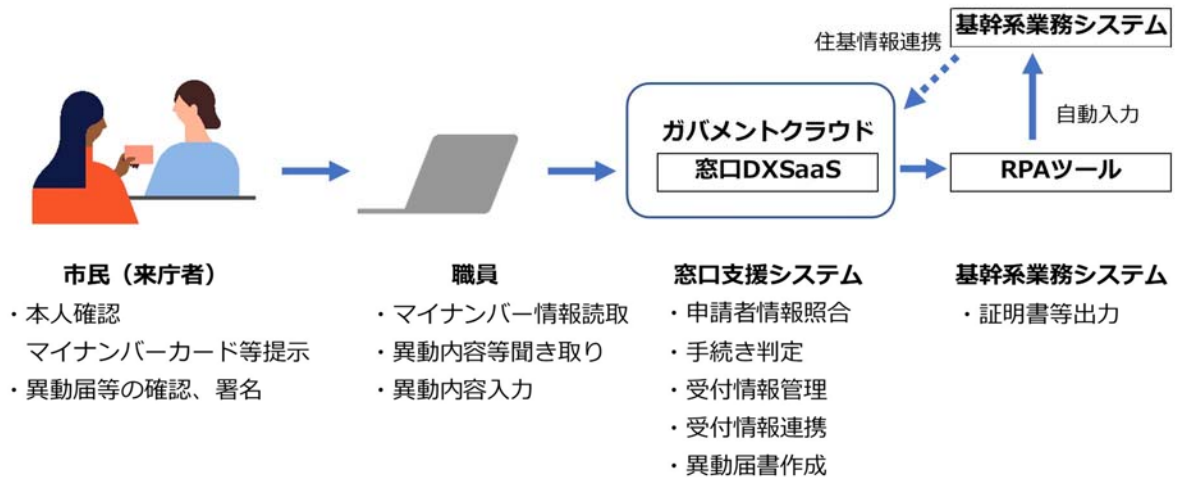
令和5年度において、窓口受付の電子化による市民の利便性の向上、受付業務時間の短縮及び業務効率向上を目的として、市民課に「書かない窓口」を導入します。

導入に合わせて、多言語対応の発券機や、呼出用ディスプレイ等を備えた窓口案内システムへの更新及びレイアウト変更等市民課窓口の環境改善を実施し、市民サービスの向上と業務効率化を図ります。

【導入計画】

| 実施項目等 | 8月 | 9月 | 10月 | 11月 | 12月 | 1月 | 2月 | 3月 | |
|--------|----|----|-----|-----|-----|----|----|----|--|
| 窓口業務改革 | → | | | | | | | | |
| 環境構築 | | | → | | | | | | |
| 導入作業 | → | | | | | | | | |
| 操作研修 | | | → | | | | | | |
| 運用試験 | | | | → | | | | | |
| 本稼働 | | | | | | | → | | |

【書かない窓口イメージ】



【導入による効果】

- ・来庁者の省力化（確認・署名のみ）
- ・待ち時間の短縮
- ・職員業務量の削減
- ・業務の平準化（手続きナビゲーション）

【令和5年度事業費】

- | | |
|-----------------|--------------------|
| ・書かない窓口システム構築業務 | 28,361千円（当初予算計上） |
| ・ネットワーク構築業務 | 約 6,000千円（補正予算対応） |
| ・データ連携対応業務 | 約 1,500千円（補正予算対応） |
| ・市民課窓口環境改善 | 約 10,000千円（補正予算対応） |

② 自治体行政手続のオンライン化

本年12月からの本稼働を目標に PC やスマートフォンから利用可能なオンラインサービスを導入することで、行政手続きに係る市民の利便性の向上と業務の効率化に努めます。

ア 手続きガイド

質問に答えていくだけで、様々なライフイベントに必要な手続きや必要書類が確認できるサービスを導入します。



【転入手続き画面】

| | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>転入 ガイド</p> <p>市へ引越してくる際に必要となる手続きを洗い出します。</p> <p>質問数の目安: 最大20問</p> <p>回答時間の目安: おおよそ4分以内</p> <p>回答をはじめ</p> | <p>◀1つ前に戻る</p> <p>回答をやり直す</p> <p>質問の回答状況</p> <p>前住所についての質問 次の項目に該当しますか？</p> <p>国外からの転入である</p> <p>はい いいえ</p> |
| <p>◀1つ前に戻る</p> <p>回答をやり直す</p> <p>質問の回答状況</p> <p>年齢についての質問 転入する方に関連して、以下のうち該当するものをすべて選択し、「次へ」を押してください。</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 20歳未満の方がいる <input type="checkbox"/> 20歳から39歳の方がいる <input checked="" type="checkbox"/> 40歳から59歳の方がいる <input type="checkbox"/> 60歳～64歳の方がいる <input type="checkbox"/> 65歳～69歳の方がいる <input type="checkbox"/> 70歳～74歳の方がいる <input type="checkbox"/> 75歳以上の方がいる</p> <p>上記を選択して次へ</p> | <p>◀1つ前に戻る</p> <p>回答をやり直す</p> <p>質問の回答状況</p> <p>各種証明書についての質問 お持ちの証明書に関連して、以下のうち該当するものをすべて選択し、「次へ」を押してください。</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> マイナンバーカードを持っている方がいる <input type="checkbox"/> 住民基本台帳カードを持っている方がいる <input checked="" type="checkbox"/> 障害者手帳（身体障害者手帳、療育手帳、精神障害者保健福祉手帳）を持っている方がいる <input type="checkbox"/> 運転免許証を持っている方がいる</p> <p>上記を選択して次へ</p> |

【手続き結果表示画面】

転入 ガイド結果

9件の手続きが必要です。



🔍 一覧へ戻る

手続き場所 **本庁舎** 持ち物リスト

2階・窓口サービス課

- 転入届（国内からの転入） >
最初にやりましょう
- マイナンバーカードの住所変更 >
- 印鑑登録 >

1階・子育て支援課

- 特別児童扶養手当の転入届 >

1階・障害福祉課

- 障害者手帳の住所変更 >
- 障害福祉サービスの住所変更 >
- 自立支援医療受給者証の住所変更 >

手続き場所 **勤務先等**

- 勤務先における各種住所変更 >

本庁舎への持ち物

- 本人確認書類
- 転出証明書又はマイナンバーカード
- 同意書（親族以外の人と同居を始める場合）
- 委任状
- 代理人の方の本人確認書類
- マイナンバーカード（暗証番号の入力が必要）
- 本人のマイナンバーカード（暗証番号の入力が必要）
- 代理人の顔写真付き本人確認書類
- 本人のマイナンバーカード
- 障害者手帳
- 印鑑（署名される場合は印鑑不要）
- （精神障害者保健福祉手帳・療育手帳：印鑑不要）
- 障害福祉サービス受給者証
- 自立支援医療受給者証（前住所地発行のもの）
- 健康保険証
- 課税証明書またはマイナンバー確認書類（県外からの転入の場合）
- 特別児童扶養手当証書（前住所地発行のもの）
- 口座番号確認書類（受給者のもの）
- マイナンバー確認書類
- 登録する印鑑
- 本人確認書類（官公署発行の顔写真付きのもの）

そのほかにも手続きにより必要な書類を求められることがあります

【令和5年度事業費】

- ・ 手続きガイド利用料（初期費用含む） 約 1,700 千円（補正予算対応）

イ 窓口予約

マイナンバーカード交付申請等について、希望日時を選択し、必要項目を入力するだけで、簡単に来庁予約が完了するサービスを導入します。

日時の選択

予約情報の入力・確認

予約完了

【令和5年度事業費】

- ・窓口予約利用料（初期費用含む） 約550千円（補正予算対応）

ウ オンライン申請

スマートフォンからマイナンバーカードの読み取りにより、電子署名からクレジットカードによる決済までワンストップで電子申請が完了するサービスを導入します。



【令和5年度事業費】

- ・オンライン申請利用料（初期費用含む） 約1,600千円（補正予算対応）