

「新市庁舎のあり方に関する市民会議」 説明資料

(盛岡市行政デジタル・トランスフォーメーション推進計画について)

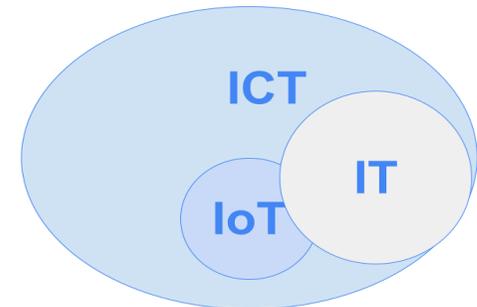
令和4年8月27日
盛岡市総務部情報企画課

本日の内容

1. DXとは（定義～イメージ）
2. なぜ今、DX推進なのか
3. 待ったなしの市役所DX
4. 盛岡市行政DX推進計画
5. 令和4年度の実施例

1. 「DX」とは

- DX : 「Digital Transformation」という造語の略
スウェーデンのウメオ大学のエリック・ストルターマン教授が2004年に提唱。
「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」という概念。
「trans」≡「cross」⇒「X」と略すため、「Digital Transformation」を「DX」と表記している。
- ICT : 「Information and Communication Technology」（情報通信技術）
さまざまなものを情報技術（IT）でつなげる（コミュニケーションする）ことを含める。
- IT : 「Information and Technology」（情報技術）
情報処理や通信技術としての限定的な意味。
- IoT : 「Internet of Things」（モノのインターネット）
パソコンやスマホを通さずにモノ自体が直接インターネットと通信する技術のこと。



1. 「DX」とは

経済産業省の資料では・・・

デジタルトランスフォーメーション

(Digital Transformation)

組織横断/全体の業務・製造プロセスのデジタル化、
“顧客起点の価値創出”のための事業やビジネスモデルの変革

デジタルイゼーション

(Digitalization)

個別の業務・製造プロセスのデジタル化

デジタイゼーション

(Digitization)

アナログ・物理データのデジタルデータ化

出典：令和2年12月28日デ「DXレポート2」

経済産業省 デジタルトランスフォーメーションの加速に向けた研究会

1. 「DX」とは

例えばこんなイメージでしょうか

➤ デジタイゼーション

- ・映像作品の保存を、テープからデジタルデータに変える。
- ・「オンライン会議システム」の導入。交通費カット、移動時間削減等の業務効率化につながる。コロナ禍では感染症予防にも効果的。
- ・「書類のデジタル化」。ペーパーレスや決裁処理の電子化で、コストカットやスピードアップ。さらに、書類を電子化することでテレワークで時間や場所を問わずアクセス可能。

➤ デジタライゼーション

- ・映像作品のデジタルデータを、オンラインで購入やレンタル可能とする。
- ・「RPA (Robotic Process Automation)」により、業務をまるごと自動化。
例えば、データ入力から相手へのメール配信などの業務を一括して自動処理することで、職員の作業時間だけでなく、人的ミスを削減する。

➤ デジタルトランスフォーメーション (DX)

- ・映像作品をオンラインで利用できるサブスクリプションサービス (月額定額制) を展開し、利用者の利用データをもとに新たなコンテンツを企画し、開発提供する。
- ・JR東日本では、チケットレス、スマホアプリによる山手線内の混雑予測情報など、デジタル化で新しい価値を提供している。
広く普及しているSuicaでは、電車の検索 - 予約 - 決済 - バスなど他の乗り物の利用までをシームレスに実現し、利用者の手間を大きく省いた。

2.なぜ今、DX推進なのか

社会状況の変化

- 新型コロナウイルス感染症が拡大に伴って、人との接触の機会をできるだけ減らす対策が求められました。一方で、企業や行政を含めて社会経済活動を停滞させない（維持していく）ための対策も求められる中、これらを両立させる手法として、デジタル化への関心が高まっています。
- そのような状況のもとで、行政のデジタル化の遅れが社会問題として認識されることとなりました。
 - ・ 特別定額給付金を迅速かつ正確に給付できなかった
 - ・ 感染者の情報共有ができなかった
 - ・ 政府が全国の感染者情報をリアルタイムに収集できなかった
 - ・ テレワークやオンライン化のためにも、書面・押印・対面方式の見直しが必要
- そのため喫緊の課題として、政府や自治体は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ことや、制度や組織の在り方をデジタル化に合わせて変革することが求められることとなりました。

3. 待ったなしの市役所DX

「市民サービスの維持・向上」と「職員や予算の最適化」
= 「二兎を追う取組」

これまで



今までのやり方を
時間や人をかけて解決し
ようとしていた

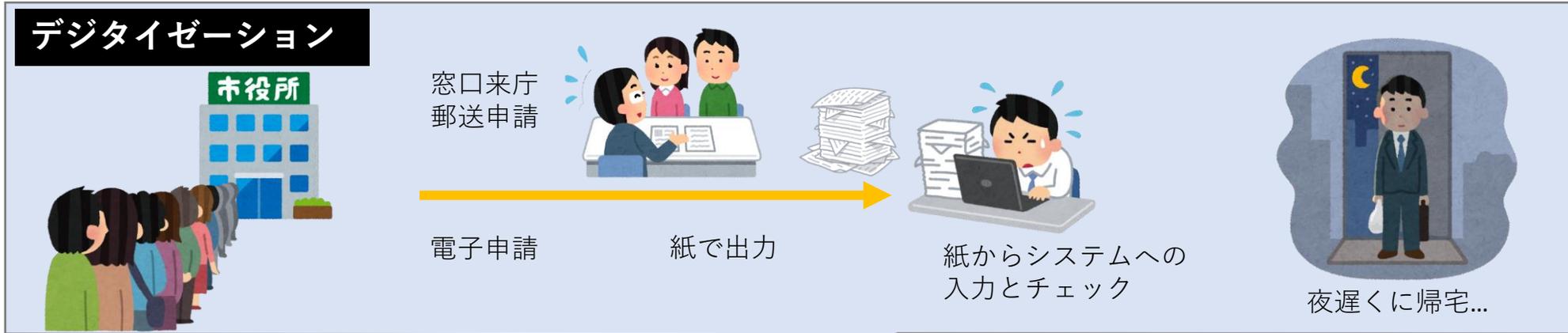
これから



デジタルのチカラを活用した
新たなやり方で解決していく

3. 待ったなしの市役所DX

これまでのIT化⇒ 既存の業務プロセスは維持したまま、その効率化・強化のためにデジタル技術を活用した。
申請があってからいかに早く動けるか。各種システム導入（庶務事務・電子申請）



これからのDX⇒ 利用者目線で価値を創出するため、制度や組織の在り方をデジタル化に合わせて変革する。
申請前からいかに早く動けるようにする。



4.盛岡市行政DX推進計画

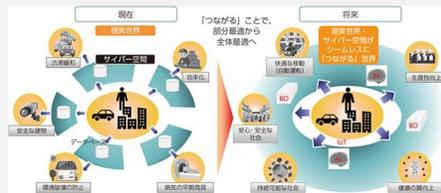
概要版

盛岡市行政デジタル・トランスフォーメーション推進計画

第1章 計画策定にあたって

<国のデジタル化の現状>

- 世界規模でのデジタル化の流れの中、我が国での電子政府への取組の遅れが、今般の新型コロナウイルス感染症への対応において露呈し、社会的な問題とされました。
- 国では、デジタル庁の創設や「デジタル・ガバメント実行計画」の策定を進めるとともに、併せて自治体に取り組むべき項目等について「自治体デジタル・トランスフォーメーション(DX)推進計画」として取りまとめ公表しました。



(デジタル・トランスフォーメーションのイメージ)

<盛岡市のDX推進に向けて>

- 本市では、令和元年度より「ICT利活用推進指針」に基づき、スマート自治体への取組を進めています。
- 人口減少社会を迎える本市においても、限られた職員や予算で、多様な市民ニーズへ対応しつつ、持続可能な行政サービスの提供、災害時の行政機能の維持等を図るため、デジタル技術をベースとした業務の「変革」が求められる。国の自治体DXへの取組を良い契機としてデジタル技術やデータの活用を図る。
- 市総合計画実施計画のSDGsに対する方向性と重なることも踏まえて推進する。

第2章 推進方針

1 本計画で盛岡市が目指す姿

**デジタルのチカラで、
市民の多様なライフスタイルに寄り添う、
徹底的に便利な市役所の実現**

2 計画期間

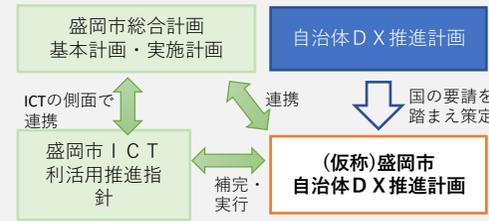
令和3(2021)~令和7(2025)年度

3 推進体制

市長をトップ、副市長をCIO(最高情報統括管理者)とし、総務部内に部局横断の組織である「デジタル推進事務局」を設置。事務局と業務を所管する各部課等との連携により、計画的に本市の行政事務のデジタル化を推進します。

4 計画の位置付け

国の「自治体DX推進計画」で示された取組を計画的かつ具体的に推進する必要があることから独立した計画としますが、「盛岡市ICT利活用推進指針」に対しては相互に補完するものとし、本指針の実行計画としての位置付けも有するものとします。



第3章 計画の構成

1 計画の基本方針

「目指す姿」の実現のため、①「市民視点の利便性向上」を軸とした手続きのオンライン化を中心とするサービス展開、②行政事務の見直しや業務効率化などの「行政変革」、③それらを両輪として連動させるため、情報セキュリティ対策をはじめとする「情報化基盤の安定」を行うこととし、本計画では3つの重点目標を設定し、各施策・取組を展開します。

2 重点目標の設定

(1) 利用者視点に立った行政サービスの実現

利用者である市民及び事業者を中心に考えたオンラインサービスを導入することで行政手続きにかかる市民等の時間を節減し、利便性を高める行政サービスを推進します。

(2) 行政事務のデジタル改革

国の示す統一・標準化されたシステムへの移行に取り組むとともに、その過程において、業務の根本的な見直しや、AI・RPAなどのツールの導入による業務効率化を図ります。

(3) デジタル化を支える基盤の確立

情報セキュリティ対策の強化・徹底を図るとともに、個々の職員のリテラシー向上などを進めます。また、デジタル機器に不慣れな世代なども等しくデジタル化の恩恵を受けられる活動も進めます。

DX(デジタル・トランスフォーメーション)

:ウメオ大学(スウェーデン)のエリック・ストルターマン教授が平成16(2004)年に提唱した、「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」という概念。英語圏で「Trans」を「X」と略することから、デジタルによる変革(Digital Transformation)は「DX」と略される。

第4章 個別施策と取組の展開

<重点目標1>

利用者視点に立った行政サービスの実現

(1) 行政手続きのオンライン化

「行かない・待たない・書かない」窓口の実現を目指し、マイナポータルを利用した手続きのオンライン化を進める。

- ① 国が示す「優先的にオンライン化を推進すべき」27手続きのオンライン化
- ② それ以外の各種行政手続きについても、実施可能なものについて、取扱件数などに応じて随時導入を図る

(2) 民間のデジタルサービスも活用した利便性向上

24時間対応の問い合わせサービスの導入などにより、「いつでも・気軽に・分かりやすい」行政サービスの実現を図る。

- ① 市民の質問への自動応答機能等の導入
- ② キャッシュレス決済の拡大
- ③ GISサービスの拡大

(3) オープンデータの推進

データを活用した新たなサービスの創出や地域課題の解決に向け、個人情報保護の徹底のもと、公共データのオープンデータ化を進める。

- ① 保有データの整理・公表
- ② 機械判読性の高い形式での公開
- ③ GISサービスとの連携

<重点目標2>

行政事務のデジタル改革

(1) 情報システムの標準化・共通化

基幹系20業務システムについて、国のクラウドサービスを活用し、標準仕様に準拠したシステムに対応する。

- ① 業務プロセスの把握・見直し
- ② システムの全体最適化の推進
- ③ クラウド・バイ・デフォルト原則を踏まえた情報システムの整備

(2) AI・RPA等の利活用

新しい技術や機器などの利活用により、事務処理の正確性や迅速性の向上、省力化を図る。

- ① データ入力作業や単純業務の抽出
- ② AI-OCR、RPA、作業補助ツール等の導入

(3) データの利活用 (EBPM)

市や民間が保有するデータを活用し、合理的根拠に基づく施策立案や行政効率化・高度化を図る。

- ① 市保有データの整理、取組事例や活用事例の収集・共有
- ② 職員向けEBPM研修の実施
- ③ 蓄積されたデータを集めて分析し、意思決定に役立てるためのデジタル技術の導入を検討

<重点目標3>

デジタル化を支える基盤の確立

(1) 情報セキュリティ対策の推進

国のガイドライン改訂に併せ、市の情報セキュリティポリシーの見直しを行い、併せて職員のセキュリティ意識の維持・向上などに取り組む。

- ① セキュリティポリシーの見直し
- ② 職員のセキュリティ意識の向上のための研修等の実施
- ③ 情報漏えい・サイバー攻撃対策の推進

(2) 情報化人材の育成

職員の職級・役割ごとの研修や、各課の情報化推進リーダー等を中心とした最新技術の情報共有を通じて、職員のスキルの底上げを図る。

- ① 管理職向け及び実務者向け研修の実施
- ② 人事研修に職階に合わせた必修のデータ利活用研修を組み込むことの検討
- ③ 専門知識を有する外部人材の登用の検討と実施

(3) デジタル格差の解消

年齢、障がいの有無、国籍等を問わず、あらゆる市民がデジタル化の恩恵を受けることができる環境を整える。

- ① モバイル端末等活用講習の実施
- ② 地域におけるデジタル化サポート組織等の検討

主な
成果指標

- <重点目標1> 法令によりオンライン化ができない手続き等を除き、行政手続きの80%以上をオンライン化する。
- <重点目標2> 20業務の情報システムを、全て標準化対応かつクラウド対応するとともに、プロセスの見直しが必要な業務の見直しを図る。
- <重点目標3> 情報化人材の育成目的の職員研修等を実施し、延べ1,000人以上が受講する。デジタル機器の利活用講習を130回以上実施する。

5.令和4年度の取組例

重点目標1 利用者視点に立った行政サービスの実現

(1) 行政手続きのオンライン化

令和4年度中に、国が運営する「マイナポータル（ぴったりサービス）」でオンライン手続きを可能とする手続き

子育て関係(15手続)※市町村対象手続	介護関係(11手続)※市町村対象手続	被災者支援関係(1手続)※市町村対象手続
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	罹災証明書の発行申請
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	
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	
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	
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	
児童手当等に係る寄附の申出	被保険者証の再交付申請	
児童手当に係る寄附変更等の申出	高額介護(予防)サービス費の支給申請	
受給資格者の申出による学校給食費等の徴収等の申出	介護保険負担限度額認定申請	
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	居宅介護(介護予防)福祉用具購入費の支給申請	
児童手当等の現況届	居宅介護(介護予防)住宅改修費の支給申請	
支給認定の申請	住所移転後の要介護・要支援認定申請	
保育施設等の利用申込		
保育施設等の現況届		
児童扶養手当の現況届の事前送信		
妊娠の届出		

5. 令和4年度の取組例

重点目標1 利用者視点に立った行政サービスの実現

(1) 行政手続きのオンライン化

■ その他の手続きについてもオンライン化を進めます

市の行政DX推進計画では、法令によりオンライン化ができないものを除き、行政手続きの80%以上をオンライン化することを目標としています。

令和3年度においては、約1,200種類の窓口手続きが処理されましたが、相談・面談の必要性や年間の件数なども勘案しながら、今後、対象手続きの精査を進めます。

◆ 令和4年度にオンライン化を予定している手続き

所管課等	申請様式名称
医療助成年金課	①国民年金被保険者関係届書（申出書） ②国民年金保険料免除・納付猶予申請書 ③国民年金保険料学生納付特例申請書
選挙管理委員会事務局	「不在者投票請求書・宣誓書」の郵送請求
健康保険課	盛岡市国民健康保険総合健康診断申込書（人間ドック）
健康保険課	住民異動届（国保加入）
健康保険課	住民異動届（国保喪失）

(参考) 令和3年度件数の多かった申請手続き

所管課	申請名	件数	オンライン化の状況
市民登録課	住民票の写しなどの交付請求	67,960	コンビニ交付可
介護保険課	高額介護（予防）サービス費	46,113	
市民税課	所得・課税証明書	44,929	コンビニ交付可
医療助成年金課	医療費助成（給付申請）	41,535	
市民登録課	戸籍謄本・抄本などの請求(窓口)	34,950	コンビニ交付可

5.令和4年度の取組例

■「証明書コンビニ交付サービス」の実施

市では、マイナンバーカードを使って全国のコンビニエンスストア等で住民票、印鑑登録証明書、戸籍証明書、所得課税証明書などの証明書について、証明書コンビニ交付サービスを実施しています。

	令和元年度	令和2年度	令和3年度
交付部数	15,706部	26,214部	44,812部
(全交付件数に対する割合)	(5.20%)	(9.03%)	(15.21%)

■マイナンバーカードの普及促進

便利なオンライン申請をする際に必要となる「マイナンバーカード」の普及について取り組んでいます。

令和4年7月末における申請件数は、53.98%に達しています。交付済みの割合は下表のとおりです。

	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
盛岡市交付率	18.79%	30.63%	44.33%	46.81%
岩手県交付率			36.90%	39.30%
全国 交付率			43.30%	45.90%

※令和4年度は7月末現在

5. 令和4年度の取組例

重点目標1 利用者視点に立った行政サービスの実現

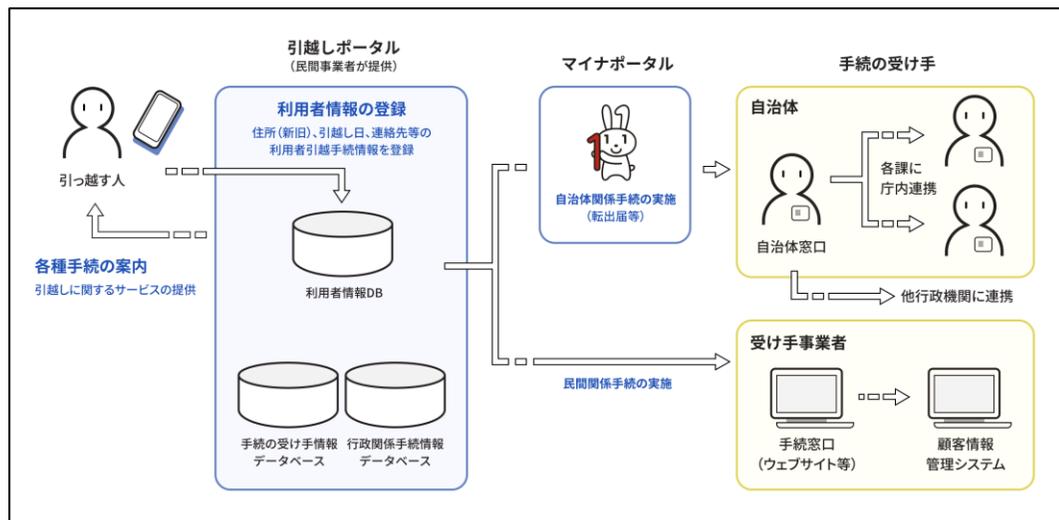
(1) 行政手続きのオンライン化

■ 引っ越しワンストップサービス実施に向けた、デジタル庁検討会及び検証等への協力

引っ越しは、行政機関や民間事業者に対して、氏名や新住所等の情報を個別に届け出る必要があり、手続負担が生じます。また、手続を行うべき相手方が多いことから、手続漏れが発生しやすい状況となっています。

国では、引っ越し手続の負担軽減や手続漏れを防止するため、引っ越しワンストップサービスを推進しています。

市は、この仕組みの実現のためにデジタル庁が本年度行う「検討会及び検証」に参加し、令和5年2月からの「マイナポータルを活用した転出届・転入予約」サービスの実現に向けて協力することとしています。



5. 令和4年度の取組例

重点目標1 利用者視点に立った行政サービスの実現

(1) 行政手続きのオンライン化

「リモート窓口」の実現に係る 実証実験

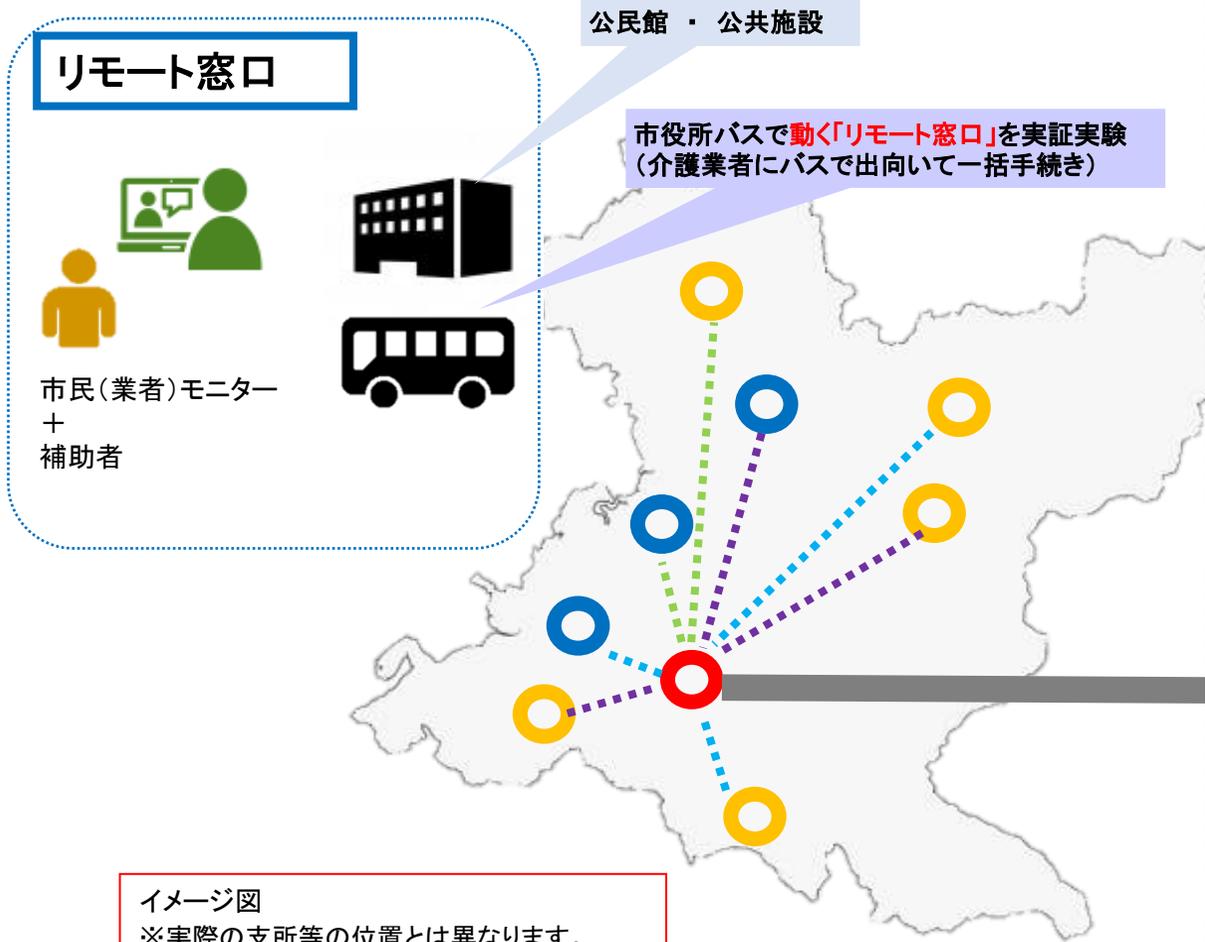
公民館などの身近な場所に、ビデオ通話が可能な機器を設置し、オンライン接続することで、市役所等に出かけることなく、遠隔での手続きや相談ができるよう、「一般財団法人地方自治研究機構」と共同研究（実証実験）を行っています。

「対面窓口」と今後拡充する「オンライン手続き」に加え、2つの中間に位置する「リモート窓口」について、あり方や実現に向けた調査研究を行うものです。

オンラインで手続き・相談



リモート窓口実証実験のイメージ



イメージ図
※実際の支所等の位置とは異なります。
赤(本庁) 黄色(支所) 青(公共施設等)

市役所

1対1の
リモート窓口(市民向け)

子育てあんしん課 市民登録課(転出) 医療助成年金課 健康保険課

ワンストップ窓口(おくやみ)

市民登録課

1対1の動くリモート窓口
(業者向け)

介護保険課

1対1のリモート窓口(業者向け)

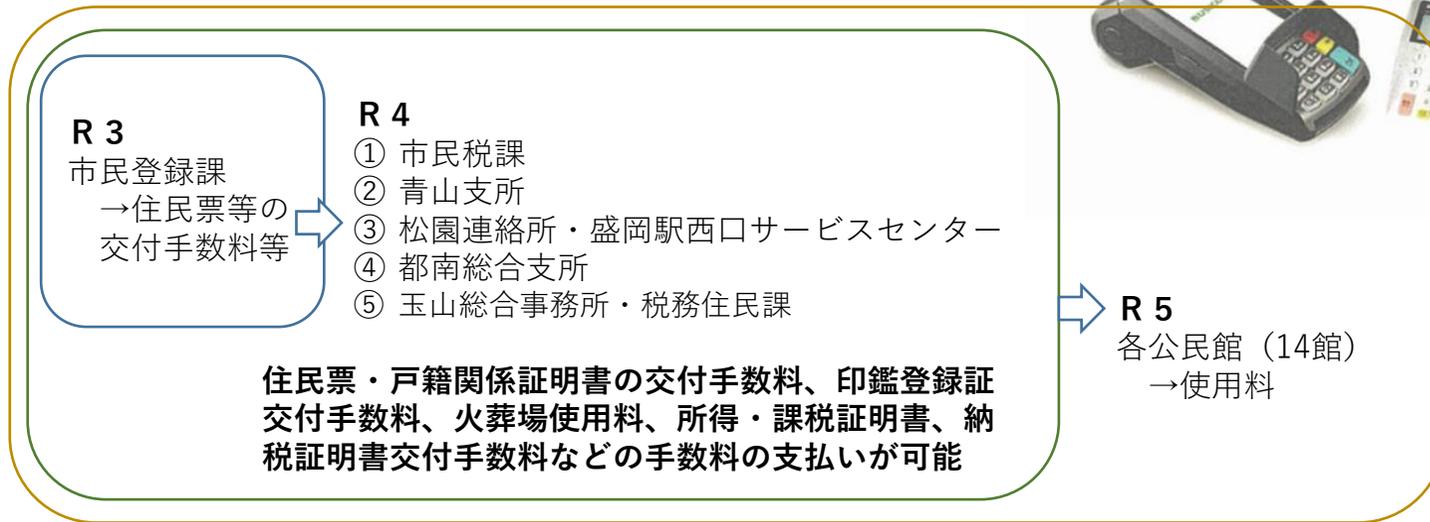
給排水課 建築指導課

5.令和4年度の取組例

重点目標1 利用者視点に立った行政サービスの実現

(2) 民間のデジタルサービスも活用した利便性向上

① キャッシュレス決済窓口の拡充



- クレジット決済 (VISA、Mastercard、JCB、アメリカン・エキスプレス、ダイナースクラブ)
- 電子マネー決済 (iD、WAON、交通系電子マネー、楽天Edy、nanaco、MORIOペイ、QUICPay)
- コード決済は順次対応 (LINE Pay、d払い、PayPay、メルペイ、auPAY、ゆうちょPay)

5. 令和4年度の取組例

重点目標1 利用者視点に立った行政サービスの実現 (2) 民間のデジタルサービスも活用した利便性向上

② 市公式LINEの機能拡充

●市公式LINEの機能拡充

新型コロナワクチン接種予約等の情報発信やワクチン予約サイトへの連携を行っているが、効果的・効率的に市政情報の情報発信をすることや、行政手続きのオンライン化による市民の利便性向上を目的に、次のような機能を拡充するもの。

- 市政情報の配信（対象を絞った情報配信も可能）
- 道路の穴ぼこや損傷の通報機能
- よくある質問について、市ホームページへ誘導



5.令和4年度の取組例

重点目標3 デジタル化を支える基盤の確立

(3) デジタル格差の解消

① スマートフォン利用講習の開催 (総務省の「利用者向けデジタル活用支援推進事業(地域連携型)」を活用

- 対象者等 高齢者等を想定
- 開催回数 年間38回
- 開催場所 公民館



② 高齢者のデジタル支援に係る岩手県立大学との共同研究

- 高齢者のデジタル支援を目的とした「地域ICTサポート組織」のニーズ把握や効果の検証、組織構築のための課題の把握と分析する。
- 支援される側のニーズ調査や支援する側のニーズ調査を踏まえ、地域に根差したICT支援員制度の必要性や運用方法等を検討する。

その他の取組み

■ テレワーク

感染症対策の在宅勤務及び場所や時間を有効に活用できる柔軟な働き方を実現するための取組みとして、令和2年度に導入した。（地方創生臨時交付金を活用）

- テレワーク用のUSB機器等を利用する職員に貸与
貸出用USB機器数 市長部局415台、上下水道部80台、市立病院5台
- 自宅PCと職場のPCを安全な方法で接続した上で、個人情報扱わない業務を実施

■ オンライン会議（Web会議・リモート会議）

新型コロナウイルス感染症対策と利便性向上を目的とした取組みとして、遠隔拠点と映像のやり取りや資料共有などを行うものとして、令和2年度に導入

- タブレット端末の配備（課長級以上又は施設の長となる職員、貸出用端末）
- Web会議システムライセンスを調達
- 庁議、庁舎間会議、職員の研修、外部との会議など、多くの場面で活用

終わりに

D XのD

■ **データ**をデジタル技術を用いて徹底的に**活用**していく

D XのX

■ **業務**そのものや組織の**文化・風土**を**変革**していく

良い方向（ありたい姿、課題を解決した姿）

■ **多様化**している**ニーズ**に対応できる**ビジネスモデル**
（住民本位の住民サービス）に**変革**していく

～おまけ～

次のページは、皆さんの自由で新しい発想を邪魔する心配がありますので
グループワークが終わってから参照してください。。

現時点で全ての自治体にベストマッチする「窓口の正解」はないと個人的に思います。

～おまけ～ 他市町村でも、様々なタイミングで検討しています。盛岡市もこれからです。
あくまで参考として、他市町村における検討キーワードを記載します。

将来の様々な変化

●オンライン化の推進

将来的には、行政手続きのオンライン化が拡大し、窓口に来なくてもサービスを受けられることが想定される。法令で押印や対面受付が義務付けられたもの以外は、オンライン申請や手数料のクレジット払いによる納付で対応可能になる。

●地域における将来予測

人口減少、高齢化、共働き増加、役所職員減少、来庁者数減少、デジタル化推進、デジタルデバインド対策や外国人対応の重要性の増などが想定される。

例えば新庁舎の面積は増える？減る？

●面積の減少要因

人口減少やICT活用等による来庁者数や業務量の減少、オンライン化や休日手続きの拡大による来庁者数の減少、必要職員数の減少

●面積の増加要因

プライバシーに配慮した相談スペース、デジタルデバインド対応のための来庁者の対話スペース、授乳室・多目的トイレの増、適正な必要面積（対人距離）等の確保

例えば窓口サービスの提供手法は？

●ワンストップサービス（複数の手続きを窓口1箇所に対応する）

○申請者の移動がゼロ ○証明書発行などの事務に適している ○ワンストップのため窓口が分かりやすい
×前の人が時間がかかる手続だと待ち時間が長くなる ×専門的な相談が伴う場合は担当課への移動が必要となる

●ワンフロアサービス（利用の多い窓口を同じ階に集約する）

○申請者の移動距離が短くなる ○専門的な窓口対応が可能 ○空いている窓口から手続き可能
×対象窓口がわかりにくい ×手続きごとに窓口を移動しなければならない

●民間委託

○接客能力・技術力・柔軟な人員配置や開庁時間拡大が期待 ○競争原理やノウハウの活用によるコスト削減が期待
×民間委託が実施可能な窓口業務が定められている ×職員の窓口業務ノウハウが失われる ×委託事業者の変更に伴うサービス低下の懸念

現時点で全ての自治体にベストマッチする「窓口の正解」はないと個人的に思います。

～おまけ～

他市町村でも、様々なタイミングで検討しています。盛岡市もこれからです。

あくまで参考として、他市町村における検討キーワードを記載します。

窓口サービス向上の具体例（新庁舎建設に関わらず）

- 窓口案内（コンシェルジュ）
- 総合窓口（複数手続きを一箇所で）
- 申請用紙の見直し・統一化
- 開庁時間の延長
- 休日開庁
- 外国語対応
- 自動交付機
- コンビニ交付（キオスク端末）
- 待ち時間リアルタイム配信
- 電子申請・届出
- 電話予約（予め電話で証明書交付の予約を行い、本庁、支所、その他の施設等で受取り可能）

その他…

- 窓口フロア（1～2階）に中央階段を設置してスムーズな往来を可能に。
- 災害拠点として、1カ所集中整備が良い？分散整備が良い？

窓口のあり方は、市全体での理解と検討が必要

- 窓口業務は一見すると定型業務で、誰でもできるという印象を持たれがちであるが、実際は手続きの種類が多く制度も複雑であるため、専門的知識が必要である。
- 「住民サービスの向上」と「職員の業務効率」の両立、「住民ニーズへの対応」と「コスト削減への対応」の両立の検討が必要である。
- 人口減少社会に対応する窓口業務改革では、国が示す方向性にただ従ったもの、近隣自治体の目標を真似て作成したものでなく、将来的に自治体が目指すべきビジョンと、現場で今起きている課題を全庁的に共有して目標を設定し、各主体が納得感を持って同じ方向を向くことが重要である。