

DX推進方針に基づく 主な取組 (別添1)

令和4年4月1日
佐倉市DX推進本部

想定する主な取組

「佐倉市 DX 推進方針」に基づき想定される今後の主な取組は、以下のとおりです。

(1) 誰もが、いつでも、どこでも「申請できる」ようにするための取組



ア 行政手続や窓口対応のオンライン化

スローガン1に示す、「誰もが、いつでも、どこでも申請が可能」となるよう、行政手続のオンライン化を進め、全ての行政手続のオンライン化を目指します。

行政手続のオンライン化にあたっては、窓口申請を「オンライン上でも可能」とするだけでなく、申請データを業務システムへ自動入力される仕組みの構築等、業務改善に資する取組も併せて進めます。

また、現状の仕組みではオンライン化が困難な「法人が申請する手続き」や、「手数料を徴する手続き」についても、法人認証やキャッシュレス決済等の必要な機能を整備し、UXの視点でオンライン化に取り組むものとします。

さらに、窓口での現認や会話が必要であることを理由に、来訪を求めている手続きについては、相談時間の事前オンライン予約やオンライン相談が可能となる仕組みを整備するなど、市民と職員の双方が効率的に申請や相談が可能となるような方策を検討していきます。

イ マイナンバーカードの普及促進

マイナンバーカードの普及は、マイナンバーカードの利用価値を向上させることにより、市民に「カードを取得したい」と思ってもらえることが重要です。

国の施策により、マイナンバーカードの保険証、運転免許証との一体化等が想定され、今後、一層の利便性向上が期待されています。

当市としても、前述の行政手続のオンライン化を進めることや、コンビニ交付サービスの周知活動を積極的に行い、マイナンバーカードの利便性を周知し、普及促進につなげていきます。

(2) 誰もが、いつでも、どこでも「入手できる」ようにするための取組



ア 情報発信媒体の連携と拡充

市政の情報発信媒体として、広報紙の重要性は今後も変わらないものと考えられますが、ホームページ等の電子媒体と比較すると、情報量や情報鮮度の面では劣る部分があります。一方で、ホームページ等の電子媒体は、幅広い層に対して情報を行きわたらせる部分が弱点となります。

それぞれの情報発信媒体を有機的に連携させることで、弱点を相互に補完し、より効果的で鮮度の良い情報発信が可能となるため、SNS を活用したプッシュ型情報発信や、受信者のニーズに合わせて必要な情報を配信する「セグメント配信」等、市民の属性に応じて様々な情報発信が可能となる仕組みを整備していきます。

イ 掲載内容の充実と拡充

ホームページや発送同封物への情報掲載にあたっては、周知する情報の内容を毎年見直して、年々情報を充実させていく必要があります。

また、広報紙や郵送物に同封する配布媒体には、関連情報を掲載した URL の二次元コードや記事番号を掲載するなど、関連情報を掲載したページに容易にリーチできるようにします。

さらに、よくある問合せ内容 (FAQ) をホームページやチャットボット¹に掲載し、都度更新していくことで、電話による問合せ件数の削減を目指します。

(3) 誰もが、いつでも、どこでも「学べる」ようにするための取組



ア 地域社会における ICT 教育の充実

オンラインによる行政手続・サービスの利用方法について、総務省が推進している「デジタル活用支援推進事業」等を活用しながら、高齢者等が身近な場所で相談や学習を行えるようにする「デジタル活用支援員²」の周知等の利用促進を行います。

また、社会教育施設と連携し、支援員の枠組みも活用しつつ、講座の開催やアウトリーチ型³の相談対応等の地域住民に対するきめ細かなデジタル活用支援を実施します。

イ 公共施設における ICT 利用環境の充実

各公共施設内において、市民がいつでもインターネット環境を利用できるようにフリーWifiを整備するとともに、インターネットの利用端末の整備を進めることで、地域社会において、いつでも、どこでもインターネットを利用できる風土を醸成します。また、これらの環境は前述の ICT 教育にも有効活用します。

ウ 学校における ICT 教育の充実

文部科学省が推進する GIGA スクール構想に基づき、児童生徒 1 人 1 台端末及び ICT 教育に適した学校ネットワークの整備を行い、子どもたちへの ICT 教育を充実させます。

また、緊急時における「学びの保障」の観点から、児童生徒が学校や家庭においてオンライン上で学習やアセスメント⁴が可能な CBT システム⁵（学びの保障オンライン学習システム〔MEXCBT：メクビット〕⁶）の活用を推進します。

(4) 「組織のパワーアップ」(組織力向上) への主な取組



ア 業務システムの標準化、共通化の取組

【ガバメントクラウド先行事業への参画】

国が主導するガバメントクラウド先行事業へ参画し、既存の 28 業務システムをガバメントクラウド上に移行し、全国のトップランナーとして本番運用を開始します。

先行事業にて得た知見は、全国の地方公共団体へ共有しながら、より効率的で利便性の高い業務システムの実現に取り組みます。

【業務システム標準化・共通化】

先行事業実施後は、先行事業にて得た知見を活用しながら、令和 7 年度末までに国が定めた標準仕様に準拠した業務システムへのシフトを順次進めます。

【業務システム標準化・共通化を踏まえた BPR】

業務システムの標準化に合わせた既存業務の BPR を行い、業務効率の向上及びコスト削減を図ります。

イ 「従来型の仕事の仕方」の変革

【ペーパーレスの取組】

ペーパーレスは、DX 推進において「まず初めに取組むべき最優先課題」であり、ペーパーレスを進めて「電子データ」による情報の流通へ変革させることで、意思決定や情報伝達スピードを向上させ、併せて業務効率を向上させることが可能となります。

現在、本市の業務は紙媒体を前提としており、執務室内が紙媒体であふれておりますが、「職員が少し工夫すれば印刷しなくても済む紙媒体」が多く存在しています。

これらの紙媒体の必要性を整理・分類し、組織内でのペーパーレスに対する意識改革を促すことで、職員一人一人が「紙媒体を生成しない（させない）」意識を高め、庁内全体としてペーパーレスの取組を強化します。

また、窓口対応においても「書かせない窓口」への取組を進めるなど、市民サービス向上に努めるとともに、申請データを業務システムで利用するための仕組みを整備し、業務効率の向上にも努めます。

【オンライン会議の取組】

これまでの多くの会議は、人が一同に集まる「集合会議」として実施されてきました。しかし、新型コロナウイルス感染拡大後は、3密を防ぐために多くの「オンライン会議」が実施され、その有用性が社会全体で認められつつあります。

本市においても、オンライン会議は、「移動時間が無くなる」、「出張旅費が削減できる」、「会議室を減らすことができる」、「時間の有効活用につながる」、「会議時間が短くなる」、「テレワークが推進できる」などの多くのメリットがあり、特に出先機関の職員が出席する会議等での効果が高いと考えられます。

また、紙資料の削減にもつながるため、今後も環境を整備し、庁内外の会議において積極的に活用していきます。

【オンライン窓口の活用】

現状の各種相談業務では、「対面による窓口対応」が原則となっておりますが、生命、財産に関わる重要な相談や、納税相談等を除き、市民が来庁せずにオンラインにより手続や相談できる業務を検討していきます。

また、庁内の窓口改革の視点では、ICT を活用することにより、専門職員を各所に配置せずに効率的に窓口業務に対応することも想定できます。例えば、総合窓口にて別部署の職員に接続することで、専門性の高い内容についてもオンラインで応対できるようにするなど、関係所属と今後の窓口の在り方について検討します。

【問合せ対応手法の見直し】

現在、本市の業務は「電話による問合せへの対応」に非常に多くの時間を費やしている傾向があります。特に配布物の送付直後はその傾向が顕著であり、職員負担が増大して、事業企画等の業務に支障が出ています。

問合せ対応の職員負担を減らすためには、問合せ件数自体を減らすことや、問合せ対応の自動化や委託又は職員間代替等を行うことが想定されます。

問合せ件数を減らしていく手法として、市民自らがホームページ等を検索し、情報を容易に入手できるように情報を充実させる他、広報紙や郵送物に同封する配布媒体に関連情報を掲載した URL の二次元コードや記事番号を掲載し、情報へ容易にリーチできるような取組を進めます。

また、簡易的な問合せについては、AI チャットボットによる自動応答とし、AI では回答が困難な質問への対応のみを職員に引き継ぐなど、問合せ業務全体の効率化を図り、順次、企画立案等の業務にシフトしていきます。

【単純定型業務の省力化】

令和元年度より RPA による単純定型業務の省力化（自動化）に取り組んでおり、今後も適用業務の拡充に努めます。また、他団体の事例において効果が高かった AI 音声認識ソフトウェアによる議事録作成にも取り組みます。

(5) 「職員のパワーアップ」(人材育成) への主な取組



ア 職員の意識変革

職員一人一人が、DX を実践していくためには、全ての職員が自ら「今、DX がなぜ必要なのか」を十分に理解して行動することが重要となります。また、自動化やシステム化が進むことにより、本来職員が持つべき知識やスキルが低下しないよう十分に配慮する必要があります。

職員の DX に対する理解・意識を高めるため、佐倉市 DX 推進本部 (DX 推進室) が中心となり、全庁に対する丁寧な周知や、業務担当課との緊密なコミュニケーションを図ることにより、DX 推進の職場風土を醸成します。

イ 職員のワークスタイルの変革

職員の能力を最大限発揮させるためには、職員の知識や基礎能力を向上させるだけでなく、モチベーション（やる気）や心身の状態を常に良い状態に保つことが重要となります。

職員の多様な働き方に対応するため、テレワークの環境やシフト勤務制度を充実させて、子育てや介護と仕事の両立を図るとともに、通勤負担の軽減や時間外勤務が常態化する職員のワークライフバランス⁷へ配慮します。

また、テレワークは、職場とは離れた環境での勤務となるため、職場内のコミュニケーションが疎遠にならないよう ICT ツールを充実させ、離れた職員同士が常に報告、連絡、情報共有が可能となるよう環境を整備します。

ウ 職員の「必須スキル」としての ICT スキル

情報活用能力をはじめとした「ICT スキル」は、「専門スキル」として特定の職員が保有する知識として扱われていました。しかし、今後の社会活動においては情報活用能力の価値が一層高くなり、読み、書き、計算と同様の「必須スキル」になると考えられています。

これまでの職員研修では希望者や一部の職員のみが受講していた ICT 研修についても、定期的に全職員が受講するなど、職員の必須スキルとしての情報活用能力の向上に努めます。

エ 庁内 ICT エキスパートの育成

本市では、これまでも情報処理技師を定期的に採用し、庁内の ICT エキスパートの採用や育成に積極的に取り組んでおり、今後も継続して体制を整備していきます。

また、今後は各所属に ICT スキルに長けた「エキスパート」の配置が可能となるよう、ICT にかかる専門的な庁内研修を充実させ、市役所全体の ICT スキルを向上させます。

(参考) 用語集

1 【チャットボット】

- ◆ AI 等の ICT 技術を活用し、人間に代わってプログラムが様々な会話の対応をするコミュニケーションツールの総称。

2 【デジタル活用支援員】

- ◆ 「住民に身近な場所で高齢者等から ICT 機器やサービスの利用方法の相談を受けたり、学習支援を行ったりする人のこと。
- ◆ 総務省が推進する「デジタル活用支援推進事業」において、携帯ショップ等を中心にデジタル活用支援員を活用した各種講習会が展開されている。

3 【アウトリーチ型】

- ◆ 市民の自発的な申し出だけでなく、公共機関側から積極的に働きかけて支援を実現する形態の総称。

4 【アセスメント】

- ◆ 学習効果を評価すること。

5 【CBT システム】

- ◆ システムを利用した試験の総称。

6 【学びの保証オンライン学習システム (MEXCBT)】

- ◆ CBT システムのうち、児童生徒が学習端末を用いてオンライン上で問題演習等を実施することができるシステムで、文部科学省が開発したシステムのこと。

7 【ワークライフバランス】

- ◆ 働くすべての方々が、「仕事」と育児や介護、趣味や学習、休養、地域活動といった「仕事以外の生活」との調和をとり、その両方を充実させる働き方・生き方のこと。