

# 令和4年度 第2回DX推進本部会議

1. DX推進に向けた当面の重点事項の改訂等について

2. 窓口のデジタル化等について

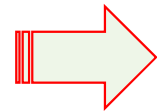
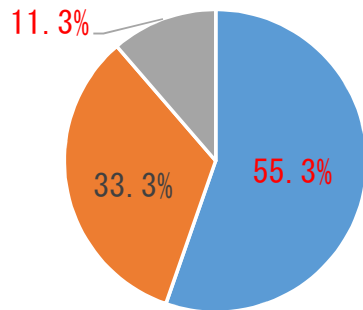
3. DX推進本部幹事会の再編について

# 1. DX推進に向けた当面の重点事項の改訂等について

## 1. デジタル新提案

### ① 事業者提案（27事業者から150件の提案を受領）

- デジタルサービス提供事業者等からDXに関する提案を募集し、施策担当部局に情報を提供。
- 今年度は、本市側から33のテーマ（課題）を提示し、これを解決しうる提案という形で募集。



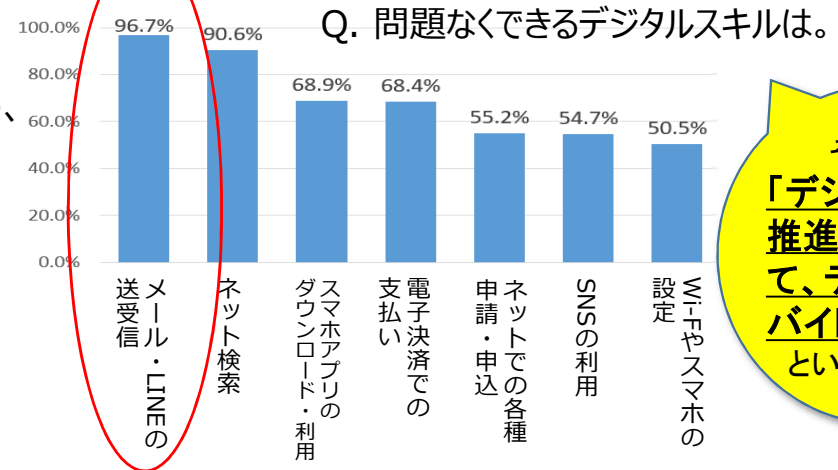
**DX推進本部が関与し、必要に応じたサポートを実施するとともに、予算化に向けた支援等、具体化を推進。**

- 現時点では実現が難しいが、課題が解決できれば具体化を検討したい
- 提案内容では課題解決できない
- 予算化に向け、具体化を進めたい

### ② 市民アンケート

- DX推進に関する市民の意見や意識を把握するため、新たに市民の声モニターへのアンケート調査を実施。

調査期間：令和4年2月22日～3月11日  
調査対象者数：660名（市民の声モニター制度登録者）  
回答者数：220名（回収率33%）



その他、「**デジタル化の推進と並行して、デジタルデバイド対策を**」という意見も

## 2.デジタル総点検

- 各局が行う事務や施策、システムの取扱い等について、デジタル化等を行うことにより一層の改善を図ることが可能か自己点検を実施。
- 令和3年度に本庁部門で実施したため、令和4年度は出先部門を中心に実施。（対象226課）
- 課題があるとした204事業のうち、約23%（46事業）において、今後新たに「対応策を進める予定がある」と回答。

## 3.デジタル再設計

- 「令和5年度予算編成方針」及び「令和5年度当初予算編成説明資料」を踏まえ、D X 関連施策を把握するための照会文書を全庁に発出し、令和5年度のD Xに関する取組を把握。
- 「デジタル新提案」や「デジタル総点検」の結果を踏まえ、原則として令和5年度の予算要求を念頭に、各局として現時点で想定されるデジタル関係施策を「さいたまデジタル八策」のコンセプトに沿って整理。

「D X 推進に向け当面の重点事項」の改訂

## 『DX推進に向けた当面の重点事項』について

### ● 「DX推進に向けた当面の重点事項」の目的・役割

- ・「DX推進に向けた当面の重点事項」は、本市のデジタルに関する基本計画である「さいたま市行政デジタル化計画」の中で、特に、ここ1～2年の間に重点的に取り組むべき施策を明記し、「デジタル八策」に従って、本市のDXを迅速かつ強力に推進していくためのものとしている。(改訂案では、デジタル八策全体でのべ57施策を明記)
- ・従って、市民ニーズや社会情勢、ICTの技術的動向等の変化を踏まえ、必要に応じて改訂していくことを想定している。

### ● 今回の改訂の意義

- ① デジタル庁の創設に伴う政府の取組や自治体システムの標準化に関する動向等を反映し、本市のDXを取り巻く社会、ICT環境の変化に適切に対応していく。
- ② 三本の矢など、DXに資する新たな事業、施策の提案等を通じて検討してきた施策・事業をこの重点事項に位置付けることにより、令和5年度当初予算へ反映するなど、本市のDX、「デジタル八策」を更に推進・加速していく。  
(今回の新規施策は6施策)

## 『重点事項』の主な改訂内容

項目	ページ		主な改訂内容（概要）
1.はじめに (1)背景 ほか	1 ほか		令和3年度の緊急事態宣言発令中に策定した際の表現などがあり、現在の状況等に合わせて文言を修正、整理。
1.はじめに (2)国の動向	4	新規	デジタル庁の創設に伴う政府の取組や自治体システムの標準化に関する動向を記載。
1.はじめに (4)当面の重点事項の位置付け	7	新規	本市のデジタルに関する基本的な計画である「さいたま市行政デジタル化計画」との関係に記載し、重点事項の位置付けを整理。
2.さいたまデジタル八策(1)	8	新規	「(6)窓口デジタル化に向けたシステムの導入」を追加。 (1施策)
2.さいたまデジタル八策(4)	11	新規	「(8)歴史資料のデジタル化」と「(9)市民の声データベースシステムの機能強化」を追加。 (2施策)
2.さいたまデジタル八策(6)	13	新規	「(7)自治会電子回覧板等の運用支援」を追加。(1施策)
2.さいたまデジタル八策(7)	14	新規	「(7)スマートフォン利用を想定したホームページの改善」と「(8)「よくある質問」を活用した(仮称)ウェブ版総合案内の導入」を追加。 (2施策)

📖 「DX推進に向けた当面の重点事項」の改訂版については、市のホームページやライブラリに掲載予定。

## 令和4年度 第2回DX推進本部会議

1. DX推進に向けた当面の重点事項の改訂等について

**2. 窓口のデジタル化等について**

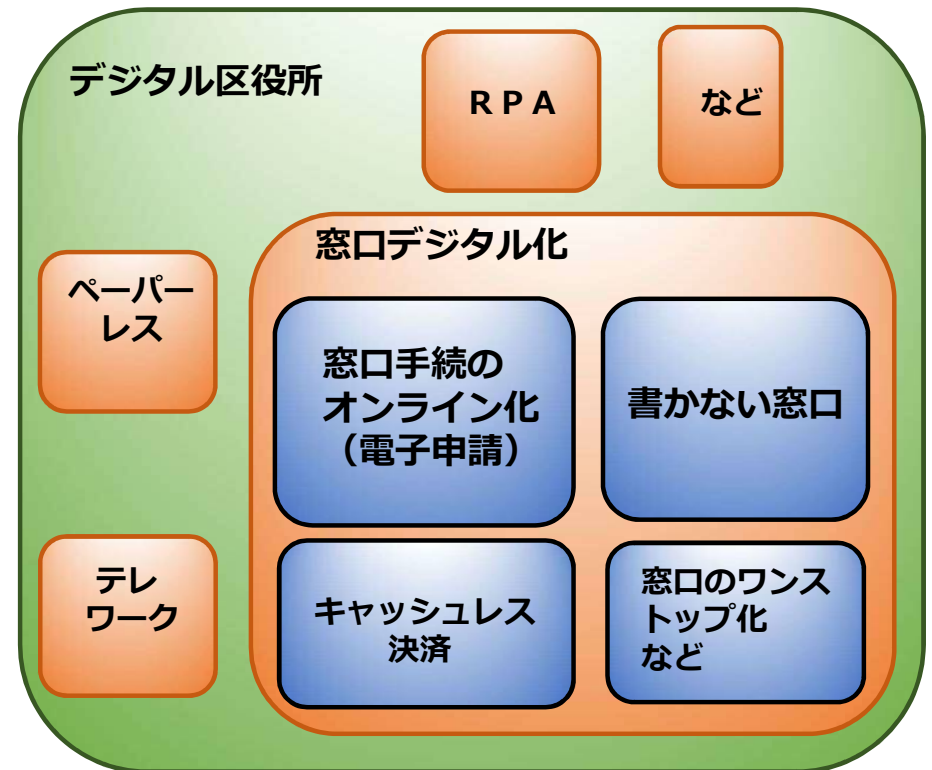
3. DX推進本部幹事会の再編について

# 1. 窓口デジタル化について

- 窓口デジタル化は、「デジタル社会の実現に向けた重点計画(令和3年12月24日閣議決定)」に示された「デジタル完結・自動化原則」に基づき、電子申請、書かない窓口、キャッシュレス決済等を包括するもの。
- 本市では「デジタル八策」の1番目「(1)さいたま市の全ての手続きをデジタルへ」に位置付け、**行政手続きの市民負担の軽減**(時間、移動及び情報取得のコスト等)を目指して、窓口デジタル化の実現に向けて取り組むこととしている。

## 【窓口デジタル化の実現に向けた主な手法】

- 窓口手続きのオンライン化(電子申請)
- キャッシュレス決済
- 書かない窓口
- オンラインによる相談
- オンライン手続きによる窓口のワンストップ化 等



概念図

## 2. 窓口デジタル化に関する方向性について

- 令和7年度までに原則すべての手続をオンライン化。(約6,000手続)
- 原則として来庁不要な「クラウド市役所」(どこからでも、簡便に、必要に応じて、ネットワーク経由でアクセスできる市役所)の実現を目指す。
- 併せて、「デジタルに不得意な方への対応」や「窓口で相談しながら申請したいというニーズ」もあるため、窓口でもできるだけデジタルツール(※)を活用し、「効率的かつ利便性の高い窓口へ変革」を進めていく。 (※)窓口手続のオンライン化、キャッシュレス、書かない窓口、オンライン相談、ワンストップ窓口など
- また、「市民の利便性の向上と行政運営の効率化を最大化」するためには、「既存の業務や組織・人員等の在り方も抜本的に見直し」、  
職員のマンパワーを「単純作業から職員にしかできない仕事(※)」へシフトしていく必要がある。  
(※)施策・事業の立案、困難事例への相談・支援、企業や民間人材の育成など

### 【集中処理の検討】

- 定形的業務を集中処理する業務集約センターなどの設置を検討。
- 区役所等の来庁者を1～2拠点でリモート対応し、待ち時間を削減。職員の知識も集約・高度化。
- ワンストップ化及び職員の知識を確実に承継することで市民サービスの向上を実現。



今後の窓口デジタル化を考えるにあたっての3つの窓口の在り方のイメージ

●千葉縣市川市の事例・・・総合案内が来庁用件に合わせ、ワンストップ(手続)・相談・証明発行の各業務に誘導。  
 (注)業務の特性に応じて3分類しているが、現状では必ずしもデジタル化は前提としていない。

①証明発行

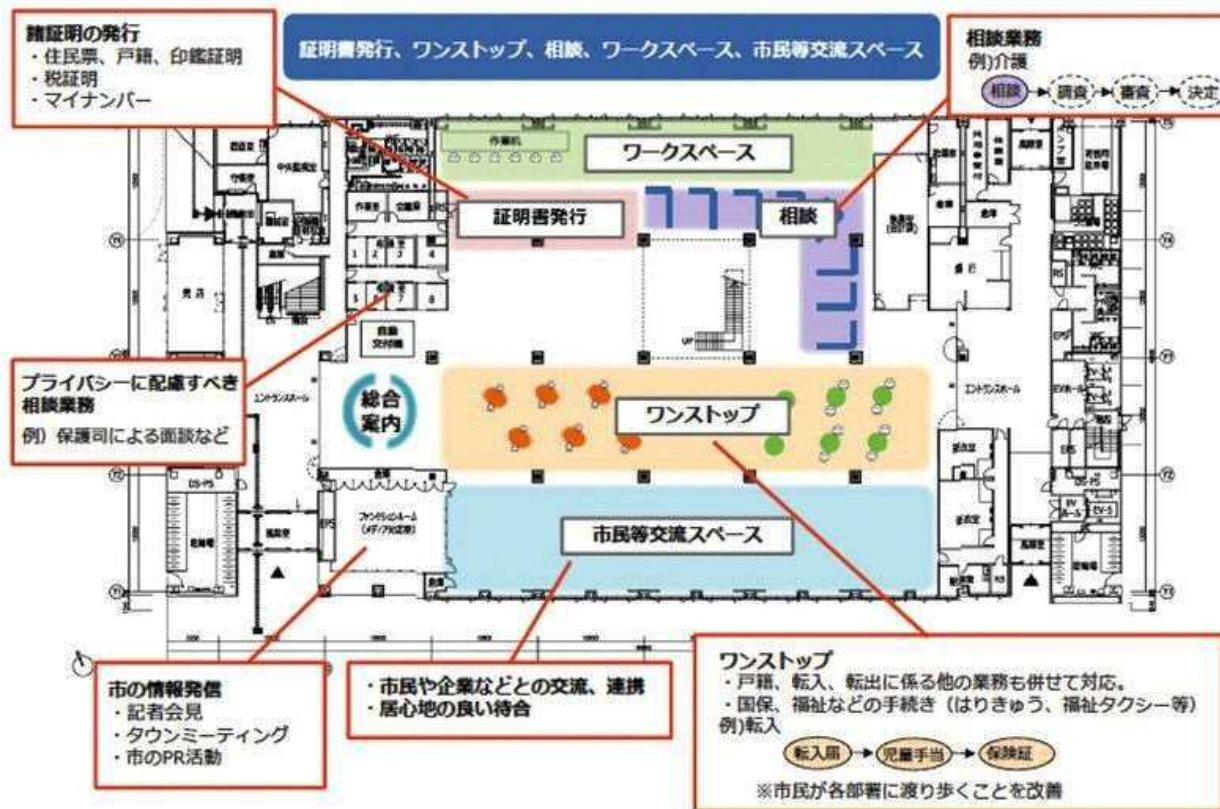
・・・窓口来庁時に、その場で証明の発行等が求められる手続  
 (住民票や税証明発行など)

②手続

・・・窓口来庁時に、職員が市民に聞き取りしながら、申請を受け付ける手続(介護申請手続など)

③相談

・・・職員と市民が対面でじっくりと対話することが必要な相談等  
 (生活保護の相談など)



※市川市の新第一市庁舎1階のイメージ図(東京新聞HPより)

## 3つの分類に応じた窓口デジタル化のイメージの例

**①証明発行** …(例) 窓口に配置したタブレットや端末に市民が自分で入力し、証明が発行されるのを待つ。

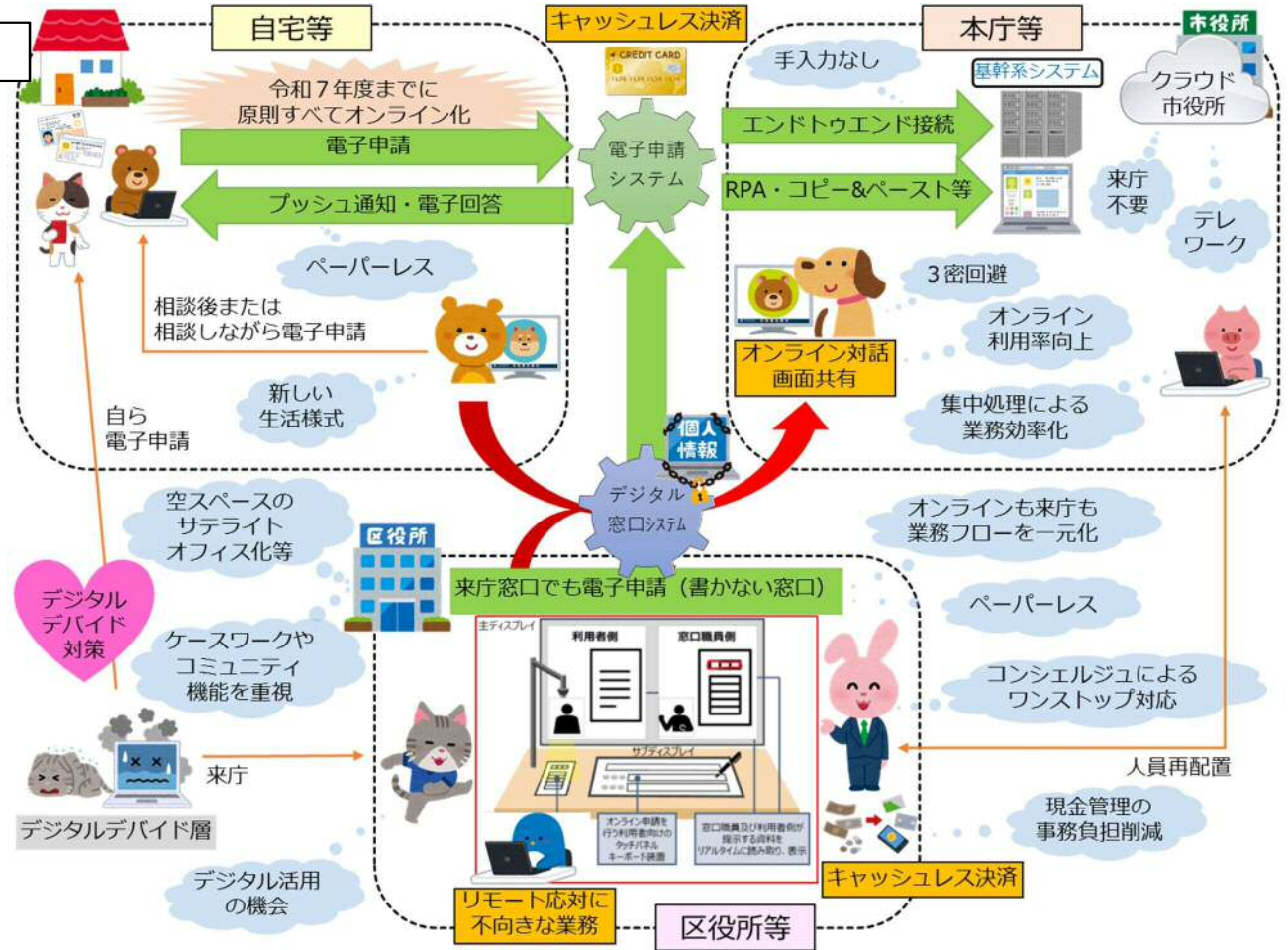
**②手続** …(例) 職員が市民に聞き取りしながら申請の入力等を代行したのち、その内容を市民が確認し、タブレットや端末上で市民が承認を行う。  
(例) オンラインで対応する職員が入れ替わることにより、複数の部署にまたがる手続のワンストップ化を実現。

**③相談** ⇒多くは従来どおり「対面での対応が基本」となるが、職員と市民が離れた場所にいる場合やより効率的・効果的に相談が行える部分などはデジタル化する余地がある。  
… (例) 市民が自宅から区役所等へオンライン相談を行う。または、特定の区役所でしか行っていない相談について、他の区役所の窓口からオンライン相談を行う。  
(例) 相談の会話内容に応じて、職員に適切な回答や対応のガイダンスを表示するAIの活用。

⇒様々な手続の特性を踏まえ、引き続き、窓口デジタル化WG等において、具体的なデジタル化の範囲や方法を検討していく。

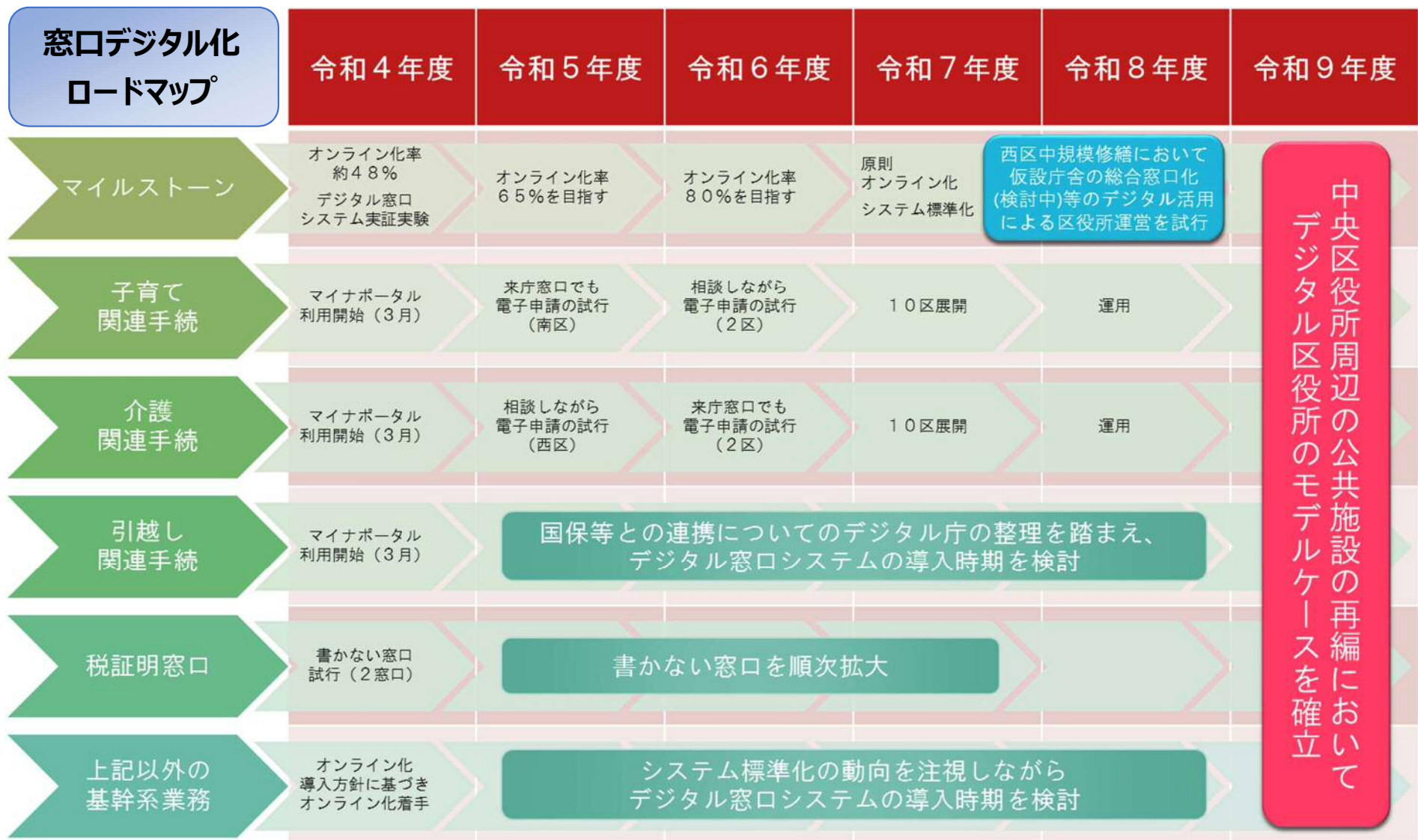
## デジタルファーストな窓口等のイメージ

- ・子育て関係等の主要手続において、**オンライン利用率70%**を目指す。
- ・ケースワーカー等の対面を必要とする業務や、即時性が求められる証明発行業務を除き、**デジタルを活用したリモート対応を原則とする。**
- ・オンラインで対応する職員が入れ替わることにより、**複数の部署にまたがる手続のワンストップ化を実現。**
- ・全庁規模の組織改正を行い、**リモート対応を行う職員は北部・南部市税事務所のような1~2拠点に集約する。**
- ・テレワークを拡大し、北部〇〇事務所の所属職員であっても、当たり前自宅や南部区域のサテライトオフィスで勤務できる。



## ⇒市役所のクラウド化

クラウドコンピューティングは、共用の構成可能なコンピューティングリソース(ネットワーク、サーバー、ストレージ、アプリケーション、サービス)の集積に、**どこからでも、簡便に、必要に応じて、ネットワーク経由でアクセスすることを可能とするモデル**であり、・・・※米国国立標準技術研究所によるクラウドコンピューティングの定義(訳: (独)情報処理推進機構)



中央区役所周辺の公共施設の再編において  
デジタル区役所のモデルケースを確立

### 3.行政手続オンライン化の現在の進捗

#### 基本方針

市の制度（条例・規則・要綱等）のうち、法令・県条例によりオンライン化が困難な手続を除く、すべての手続について**令和7年度までに原則オンライン化**を目指す。オンライン化にあたっては、件数の多い手続、繰り返し申請する手続を優先する。

#### これまでの取組と今後の見通し

- ・令和4年8月8日時点で**1,463手続（約25%）**がオンライン化済。
- ・令和4年度末までに**累計約3,000手続（約51%）**がオンライン化予定。
- ・令和7年度末までに累計約4,000手続（約68%）がオンライン化予定。

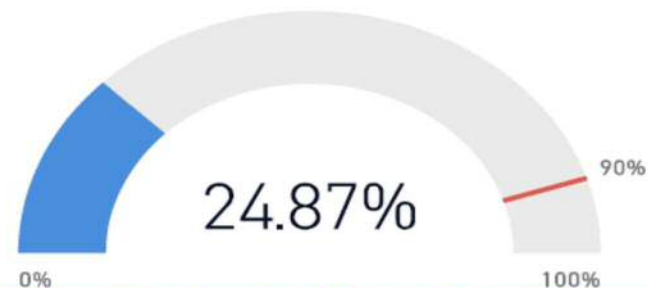
#### 手続所管課等への支援

- ①各部局の取組状況を見える化し、各局等におけるマネジメントに活用するため、シテスタット基盤に**窓口手続のオンライン化メーター**を作成。
- ②オンライン化に伴う業務フローの見直しを支援するため、**民間企業と連携した相談体制**を立ち上げ。  
(R4/6/1～R4/9/30)
- ③電子申請システムの**研修動画**の配信 及び操作に関する**コールセンター**の設置。

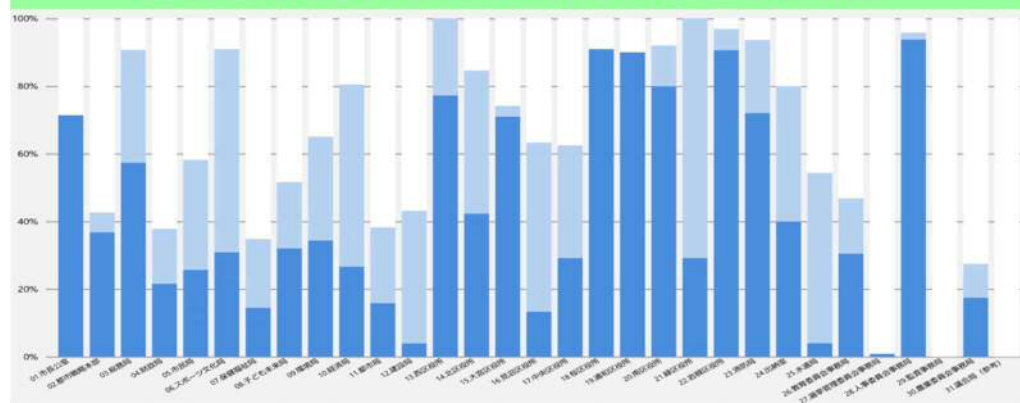
現在のオンライン化率（市全体）

手続総数

5882



窓口手続のオンライン化メーター（令和4年度の見通し：局別）



## 4.課題

### ①オンライン化不可の手続きが多い

3割超の手続きについて、手続所管課等がオンライン化不可と回答。

(理由) 本人確認が必要、添付書類が必要 など

⇒マイナンバーカードの活用や添付方法の工夫で解決できる可能性もあり。

⇒今後、各局区へオンライン化予定の内容等の見直しを依頼する。

⇒更に、今年度の総合振興計画実施計画の改定において、令和5年度の目標として

オンライン化された窓口手続の割合を65%にすることを検討中。

### ②オンライン利用率の低迷

子育て関係のオンライン利用率は0.06% (令和3年度)

公共施設予約システム対象施設の予約手続は、オンライン利用率95.0% (令和3年度)

⇒まずは、オンライン化済手続の拡充が必要。併せて市民周知のほか、相談しながら申請したいというニーズにも対応が必要。

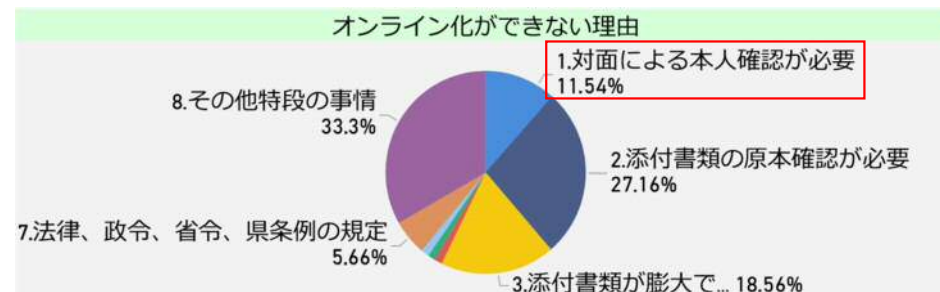
⇒10月に「オンライン化推進月間」を設け、取組を推進する予定。

### ③事務負担

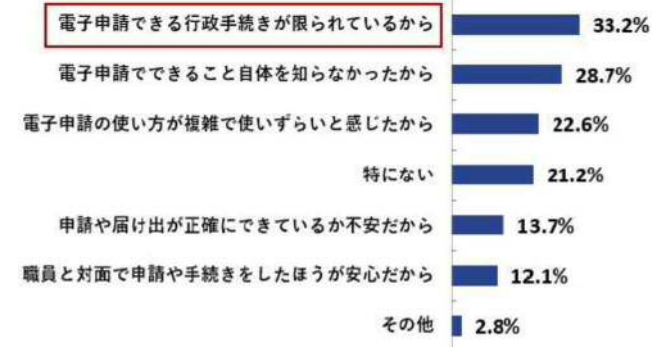
「従来の窓口での紙の対応に加えて電子申請も」処理することは、区役所等の窓口担当者にとって負担感が強い。

⇒当面は、オンライン化に伴う業務フローの見直しなど、オンライン化のメリットを最大化することが必要。

⇒今後は、自治体システム標準化後にシステムへの自動取り込みやオンライン化のバックオフィスの集中処理なども検討。



Q6.これまで、行政手続きの電子申請サービスを使わなかった理由はなんですか? (n=742) ※複数回答

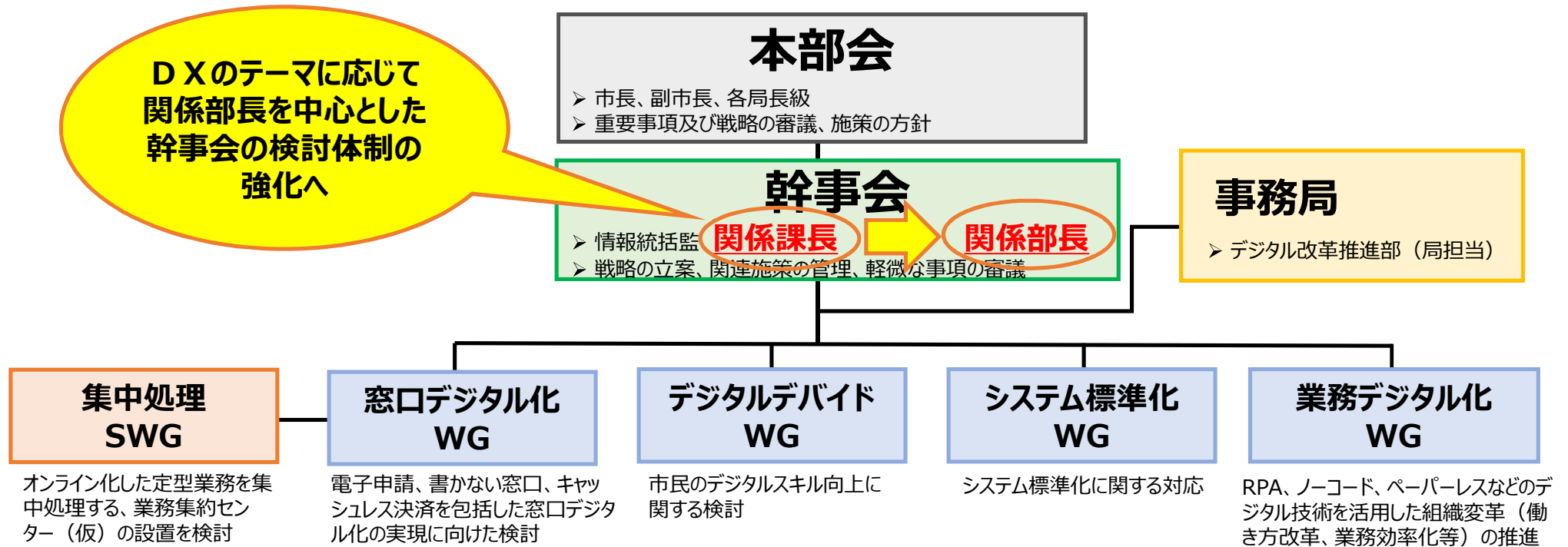


※「行政手続きのデジタル化に関するアンケート」  
(2020年トラストバンク)

## 令和4年度 第2回DX推進本部会議

1. DX推進に向けた当面の重点事項の改訂等について
2. 窓口のデジタル化等について
- 3. DX推進本部幹事会の再編について**

# 幹事会の再編について（案）

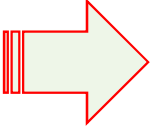


- 窓口のデジタル化等、将来的な本市の行政運営に大きな影響を与える内容がメインとなってきているため、 今後は、実務担当者で議論・協議するWGと併せ、幹事会での検討のポジションを上げて、大局的視点とより責任を持った議論と判断が必要である。
- これまでも、DXの本委会議や夏の集中審議にて議論等を実施しているが、時間をかけてより一層の議論を行う必要がある。



## (例) 具体的な検討体制 (案)

### 常任幹事 + (テーマ別) 幹事による重点的な議論

1. 常任幹事等 . . . 現行の幹事の所管部長に加え、組織を所掌する総務部長を追加  
情報統括監、デジタル改革推進部長、都市経営戦略部副理事 (調整担当)、行財政改革推進部長、総務部長、  
人事部長、財政部長、区政推進部長
  2. 幹事 . . . 議論する具体的な内容等に応じて、適宜、必要な関係部長等を招集 (同時期に複数のプロジェクトが併存する可能性も有り。)  
(窓口デジタル化の場合)
    - 「デジタル区役所」を踏まえて、本庁・区役所ともに、部長級等の職員による議論を行う。
    - ・ 本 庁 : 税務部長、北部/南部市税事務所長、保健部長、福祉部長、長寿応援部長、子ども育成部長、  
幼児未来部長 など
    - ・ 区役所 : 副区長 (暮らし応援室長)、区民生活部長、健康福祉部長 (※2~3区を想定。)
  3. 検討内容
    - 当幹事会において、スケジュール感を含めた窓口デジタル化の将来的なビジョンの共有と各部署における具体的な役割を確認、検討する。
-  デジタルを活用した将来的な窓口のあり方を共有し、スピード感を持って庁内横断的な検討を進め、具体的な予算化に繋げる。
4. 施行時期 令和4年9月5日予定