

第3章 デジタル化における課題と解決に向けた方向性

本章では、第2章で明らかとなった本市のデジタル化推進にかかる課題とその解決に向けた方向性を記します。
また、第1章第2節の「基本方針」を踏まえて、各 ICT 施策の体系を整理しています。

1節 課題と解決の方向性

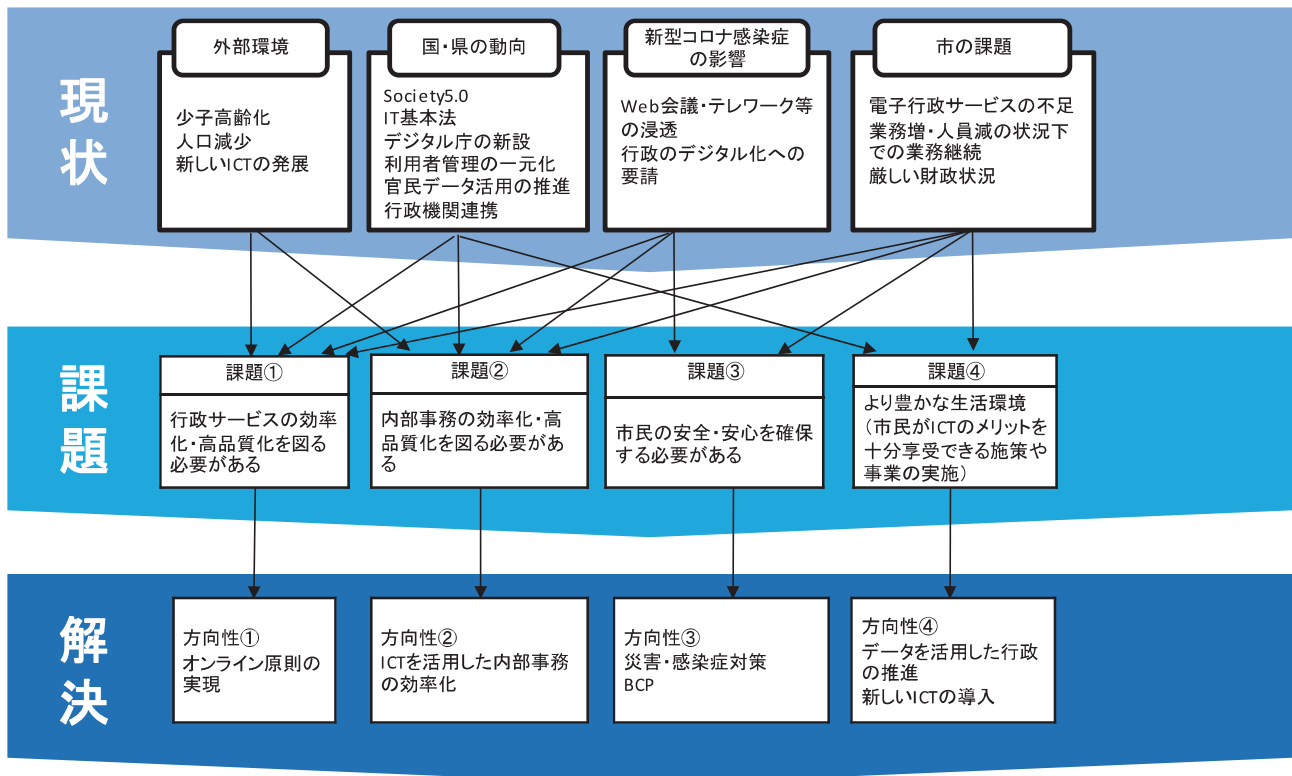
2節 重点施策

3節 施策体系

1節 課題と解決の方向性

第2章「1節 さいたま市を取り巻く外部環境」及び「2節 さいたま市におけるデジタル化の現状と課題」で抽出した課題を4つに取りまとめ、それぞれの課題に対する解決の方向性を検討すると、次の図表のとおりになります。

【図表 21 現状、課題及び解決の方向性】



1-1 行政サービスにおける課題と解決の方向性

(1) 課題① 行政サービスの効率化・高品質化を図る必要がある

今後の人口減少・少子高齢化の進展や、社会の変容を考慮すると、限られた人員と財源で行政サービスの維持を図るだけでは十分ではありません。行政手続きや申請の各種ワンストップサービスの提供や、給付の申し込みから支給までのリードタイム短縮等、行政サービスのレベルアップを図る必要があると考えられます。また、Society5.0を実現するためにも、行政サービスの効率化・高品質化は必須と考えられます。新型コロナウイルス感染症がもたらした社会・価値観の変容を考慮しても、人的接触を減らしながら行政サービスの効率化・高品質化を図ることは必須と考えられます。

(2) 解決の方向性① オンライン原則の実現

上記課題を解決するため、行政のオンライン原則の実現を進めます。具体的には、オンラインでできる手続きの範囲拡大、マイナンバーカードの普及促進、オンライン決済の推進、オンライン申請等の使い勝手の向上、

オンラインでできる手続きの認知度向上策の推進、等の施策を進めます。

1-2 内部事務における課題と解決の方向性

(1) 課題② 内部事務の効率化・高品質化を図る必要がある

限られた財源と人員のなかで業務継続を図るために、内部事務の効率化は必要です。またミスの削減や、起案から決裁までの時間の短縮等、業務の高品質化を図る必要があります。新型コロナウイルス感染症がもたらした社会・価値観の変容を考慮すると、直接職員同士が会ったり登庁したりすることなく、情報共有や内部事務を実施することが必要です。

(2) 解決の方向性② ICT を活用した内部事務の効率化

上記課題を解決するため、ICT を活用した内部事務の効率化・高品質化を進めます。具体的には、AI や RPA を利用した事務の効率化、タブレット端末を利用した職員間の情報共有の強化、情報システムを活用した業務改革の推進、テレワークの推進により庁舎にいなくても内部事務が実施できるシステムの構築等の施策を進めます。

1-3 災害対策における課題と解決の方向性

(1) 課題③ 市民の安全・安心を確保する必要がある

新型コロナウイルス感染症が拡大している現在、災害に対してより正確かつ迅速な情報提供を求める市民の声が強くなってきています。市としても、限られた予算と人員のなかで、より効率的かつ効果的に市民の安全・安心を確保する方策が必要になっています。

(2) 解決の方向性③ 災害・感染症対策・BCP

上記課題を解決するため、ICT を活用した災害・感染症対策、BCP の整備を進めます。具体的には、GIS を活用したハザードマップ等を作成し、市民の防災意識の向上を図ります。また、テレワークの推進により、感染症発生時等においても必要な行政サービスや情報を提供できる体制を整えます。

1-4 生活環境の整備における課題と解決の方向性

(1) 課題④ より豊かな生活環境(市民が ICT のメリットを十分享受できる施策や事業の実施)

Society5.0 を実現し、市民が等しく ICT のメリットを享受できる生活環境を実現する必要があります。その半面、限られた財源や人員を効率的かつ効果的に利用するため、官民のデータを活用して、有効な政策が立案できる仕組みを整備する必要もあります。また、いわゆるデジタルデバイドの解消も必要です。

(2) 解決の方向性④ データを活用した行政の推進、新しい ICT の導入

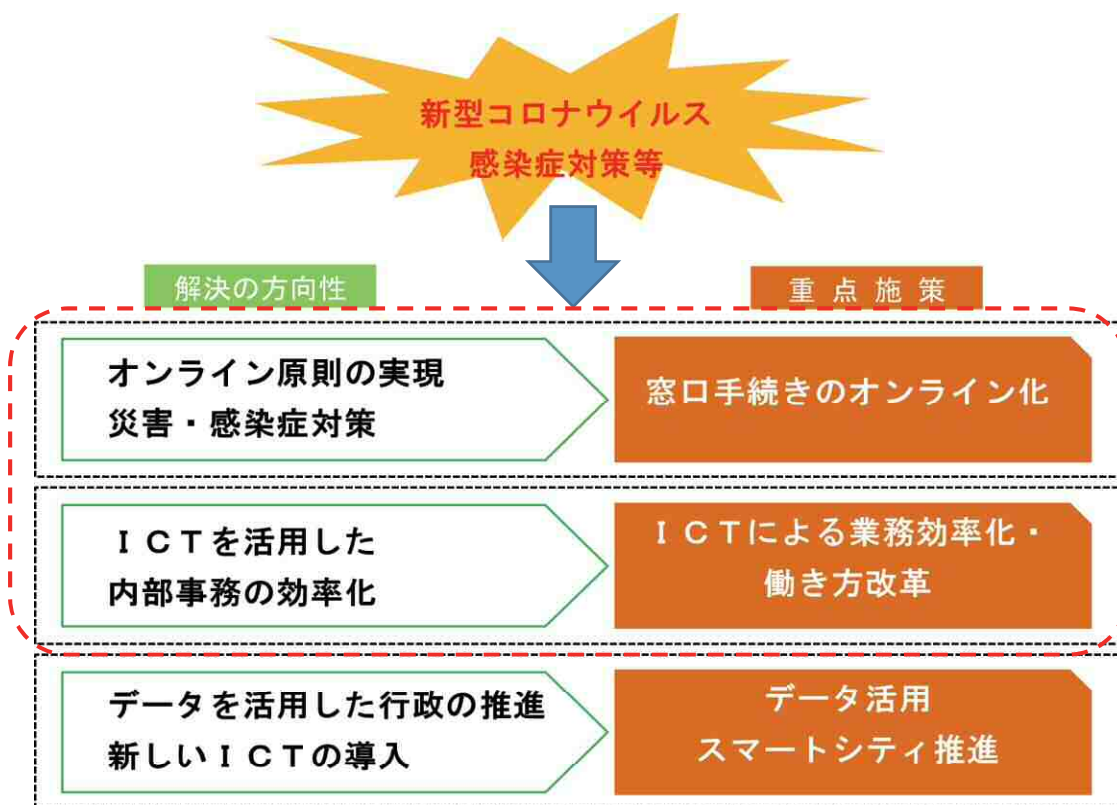
上記課題を解決するため、データを活用した行政の推進、新しい ICT の導入を進めます。具体的には、さいたま市におけるデータ活用基盤であるシティスタット基盤を整備・運用します。また、スマートシティを推進し、IoT や AI 等の新しい ICT を導入して住民個々のニーズに最適化されたサービスを受けられるまちづくりに

取り組みます。デジタルデバイド解消のために、学校教育のICT化、高齢者等のICTリテラシー向上、市民のICT活用スキルの向上に向けた施策や事業を推進します。

2節 重点施策

前節の「解決の方向性」から、行政デジタル化計画においては、基本理念と基本方針に則し、ICTの進展と社会情勢の変化（特に新型コロナウイルス感染症の影響：下図赤枠）に対応するために、各ICT施策を具体化する中で、特に以下の施策に重点を置いてデジタル化推進に取り組みます。

【図表 22 解決の方向性と重点施策】



2-1 重点施策① 窓口手続きのオンライン化(方向性①及び③)

新型コロナウイルス感染症の拡大に伴い、市の行政において「人との接触」の象徴的な場面である窓口のオンライン化が求められています。

例えばオンライン申請サービスにおいては、その対応手続数の拡大に努めるとともに、その使い勝手の改善にも努めます。また利用できるサービスの内容について、十分に認知されていない実情を踏まえ、ホームページや広報媒体などを通じて周知に努めます。

また、政府が進めている各種ワンストップサービスについては、適宜試験サービスを実施するなどして効果や課題を検証し、その実現に努めます。

手数料等のオンライン決済についても、市民のニーズを踏まえつつ、支払できる対象の拡大と、電子マネーなど、対応する決済手段の拡大を図ります。

他方で、行政サービスのデジタル化と併せ、窓口や電話での申請や相談を引き続き実施するなど、オンライン

申請等に不慣れた市民に対する対応を講じてまいります。

2-2 重点施策② ICTによる業務効率化・働き方改革(方向性②)

AI、RPA、タブレット端末など、最新のICTを活用し、業務の効率化を図ります。これにより少人数でも事務処理が可能となり、感染防止のための接触機会低減につながります。本市における働き方改革を進めるとともに、迅速かつミスのない高品質な行政サービスが提供できるよう努めます。主なものは以下のとおりです。

① AI・RPAを利用した業務効率化の推進

紙媒体の各種申請書・帳票類のシステム入力作業や、定型的な文書作成業務については、積極的にAIやRPAを導入し、業務効率化と正確性向上を図ります。

② タブレット端末を利用した業務効率化の推進

現場調査を伴う業務においてタブレット端末を導入し、その場で情報の入力ができるようにすることなどにより、業務の効率化を図ります。また、各種資料をタブレット端末から参照できるようにすることで、ペーパーレス化を進めます。

③ テレワークの導入

新型コロナウイルス感染防止及び働き方改革推進のため、仮想デスクトップを利用したリモートアクセス環境等の導入やサテライトオフィスの設置等により、テレワーク環境の整備を進めます。

④ 学校事務の効率化

学校に配備している校務システムを活用して教員の事務作業負担を減らすことで、児童・生徒と向き合う時間を増やすとともに、教員の働き方改革を実現します。また、教員のインターネット環境を改善して、インターネットを通じた情報収集や情報交換を容易にすることで、教員がパソコンで容易に教材作成が可能となるようにします。

2-3 重点施策③ データ活用・スマートシティ推進(方向性④)

① さいたまシティスタットの推進

市が保有する統計などの様々なデータを、幅広い分野において施策の評価や検証、企画立案や業務改善に活用する仕組みである「さいたまシティスタット」事業により、庁内におけるデータの活用及びEBPM(Evidence-Based Policy Making 証拠に基づく政策立案)を推進します。

さいたまシティスタット事業では、データを表やグラフ、地図などに可視化して庁内に共有するシティスタット基盤の運用、データを活用して現状把握・事業立案・課題解決ができる職員を育成する人材育成、統計解析の専門家である「さいたまシティスタット推進アドバイザー」を中心としたデータ活用に関する課題解決の支援の大きく3つの取組を進めます。

② スマートシティさいたまモデル

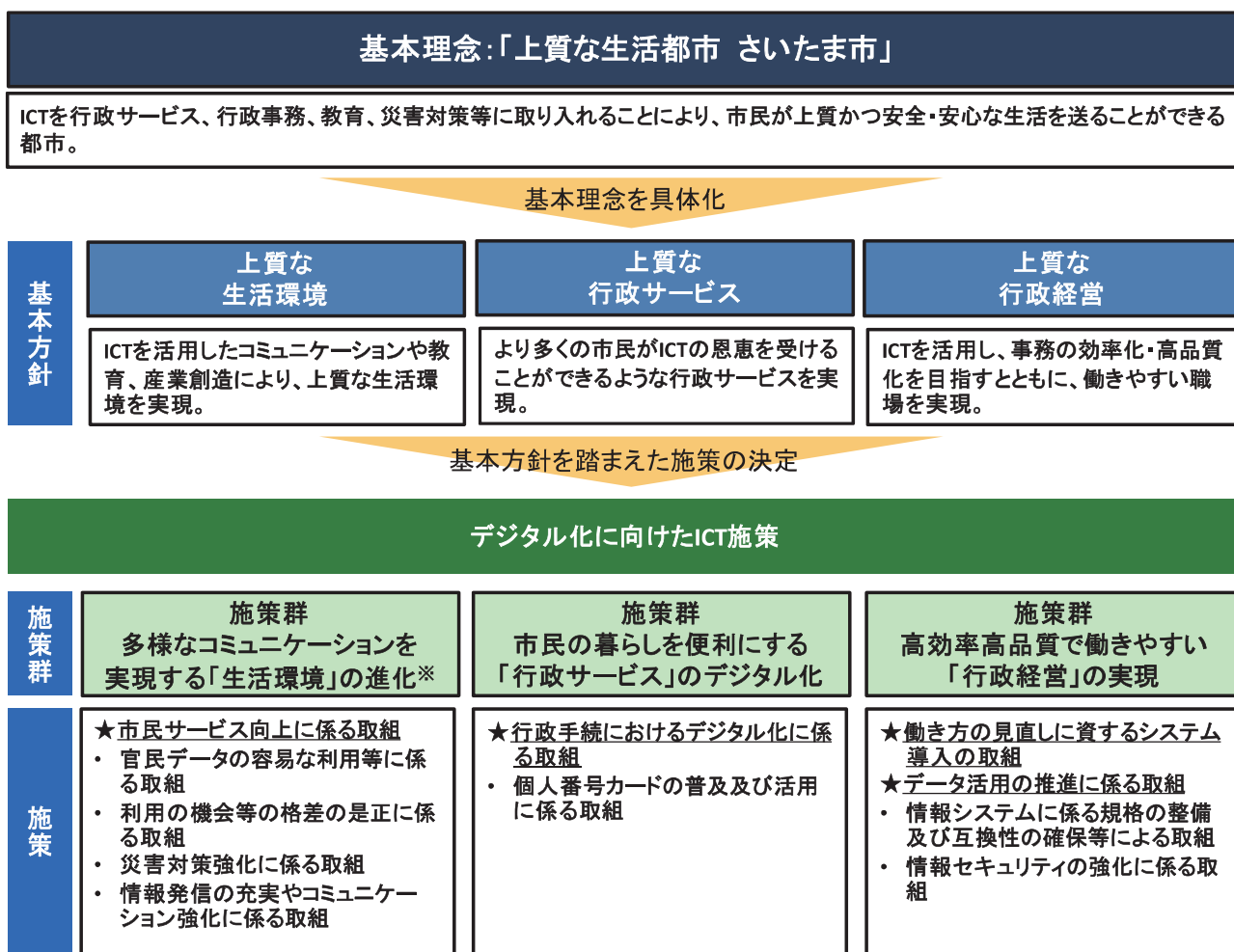
本市では、美園地区において、スマートシティを推進しています。これは、対象エリア内で発生する各種データなどをIoT・AIなどのICTにより収集・分析・連携し、住民個々のニーズに最適化されたサービスを受けられるまちづくりを進めるものです。これにより、環境負荷が低く、市民が暮らしやすい社会の実現が可能となります。

3節 施策体系

行政デジタル化計画の基本理念及び基本方針を実現するためのICT施策を検討し、その結果を3つある基本方針のもとに「生活環境」「行政サービス」「行政経営」の観点から整理しました。施策群は、その目標を実現するための「施策」と、実際にシステムなどを調達・サービス実施・事務を行う単位である「事業」で構成されます。

行政デジタル化計画において、施策に係る計画を策定する場合は、事業単位で実施内容・目的・想定効果・実施スケジュールを定めます。

【図表 23 施策体系・施策群】



★ 重点施策

※ ICT 施策の実現について行政以外の主体との協力が必要なものは、それらとの協力によりデジタルトランスフォーメーションの推進を図っていくこととしている。