

テーマ説明

デジタルでシンカするさいたま市～デジタルトランスフォーメーション（DX）の推進～

◆市長

コロナ禍を契機に、国、地方公共団体を含めた行政全体のデジタル化の遅れが強く認識されたところです。デジタル庁が創設され行政のデジタル化が急ピッチで進められる中、本市においては、令和2年11月にDX推進本部を設置し、DXに関する議論を進めてきました。

今回は、「デジタルでシンカするさいたま市～デジタルトランスフォーメーション（DX）の推進～」と題して、デジタルによって、進める進化と深める深化の二つの軸でシンカするさいたま市について、皆さんから御意見をいただきたいと考えていますので、どうぞよろしくお願い致します。

【スライド1】

本日の進行ですが、デジタルトランスフォーメーション（DX）についての考え方をお話しさせていただき、それを踏まえて本市の取組等について御説明させていただきます。

その後、意見交換に移りますが、意見交換は、本市のDX推進に関する方針や、DX推進において重点的に取り組んでほしい分野、また、デジタル化に伴って高齢者等へ配慮等について、皆さんが感じていることやお考えなどをお聞かせいただきたいと思います。

【スライド2】

まず始めに、デジタルトランスフォーメーション（DX）について、御説明します。

略称について、「Digital Transformation」なのに、なぜ「DT」ではないかと思われる方がいらっしゃるかもしれませんが、英語圏では「Trans」を「X」と略す慣習があるため「DX（ディーエックス）」と表記され、デジタルトランスフォーメーションという言葉は長いため、一般的には略称の「DX（ディーエックス）」が普及しています。

【スライド3】

デジタルトランスフォーメーション、略して「DX」という言葉は、「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こと」として、スウェーデンの大学教授のエリック・ストルターマンが提唱した概念です。

資料に表を掲載しましたが、左側の「デジタイゼーション」は、紙などで管理していたアナログ情報を単にデジタル化するものです。そして、中央にある「デジタルライゼーション」は、業務のプロセスまでデジタル化し、効率化させるものです。さらに、その右にある「DX」は、デジタル技術を活用して、業務プロセスだけでなく、組織の文化や風土、市民等の行動も含めて、より良く変革していく取組となります。

イメージとしては、デジタイゼーションをより進化させたものがデジタルライゼーション、それをさらに進化させたものがDXになります。本市としては、デジタイゼーションやデジタルライゼーションによる取組も継続的に行ってデジタルの裾野を広げつつ、DXとしての変革に向けて取り組んでまいります。

【スライド4】

コロナ禍を契機に、「特別定額給付金のオンライン申請の処理遅延」や「窓口申請手続きの大半がオンライン申請に対応していない」など、政府、自治体におけるデジタル化の遅れが明らかとなって以降、デジタルの活用による社会全体のDXが求められています。

総務省における行政（自治体）DX推進の意義としては「デジタルに基づいたプロセス自体の変化や行政サービスの新規創造」と定義しています。これは、行政サービスにデジ

タル技術を取り入れて業務効率化を図るだけではなく、デジタル技術の活用によって住民一人ひとりに寄り添った「行政サービスの変革」を目指すということです。

市などの自治体における取組イメージとしては、まず、自らが担う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とともに、デジタル技術やAI等の活用により業務効率化を図り、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。

さらには、データが価値創造の源泉であることについて認識を共有し、データ様式の統一化等を図りつつ、多様な主体によるデータの円滑な流通を促進することとされ、これらを整理しますと、EBPM（エビデンス・ベスト・ポリシー・メイキング）いわゆる「証拠に基づく政策立案」等によって、自らの行政の効率化・高度化を図るとともに、多様な主体との連携により民間のデジタル・ビジネスなど新たな価値等が創出されることが期待されているところです。

【スライド5】

次に、DXに関する本市の取組について、お話しします。

【スライド6】

本市は、新型コロナウイルスの感染が拡大する中、令和2年11月に「さいたま市デジタルトランスフォーメーション（DX）推進本部」を設置し、DXに関する議論を進めてきました。

コロナ禍の時期でもあり、まずは現下の非常時においてどのように行政サービスを維持するかという観点から、行政手続きに関するオンライン化やキャッシュレス化、職員のテレワークといったテーマについて議論を進めてきました。

その上で、令和3年度に入り、将来を見据えて中長期的にDXを推進するため、DXにより目指すべき姿や施策のコンセプトとして「さいたまデジタル八策」を策定し、全庁的にデジタルを活用した施策の再整理を実施し、取組を進めてきました。

国においては、令和3年9月にデジタル社会形成の司令塔としてデジタル庁が創設され、自治体情報システムの標準化・共通化に関する取組が進められているところです。

【スライド7】

本市のDX推進により目指すべき姿について、御説明します。本市では目指すべきDXの姿として、4点を掲げることとしました。

1点目は、行政サービスを受けるために必要な市への手続き等によって発生する市民の負担を可能な限り減らすこと。

2点目は、行政サービスをはじめ、地域社会全体のデジタル化を推進していくことにより、市民一人ひとりの生活環境を、日々豊かで自由なものにしていくこと。

3点目は、データの活用やデジタルツールの導入によって、効率的かつ的確で、かつ職員満足度も高い持続可能な行政を実現すること。

4点目は、時代の変化や新たな危機にも迅速に対応しうる柔軟かつ堅牢なデジタル基盤及び体制を構築することです。

これらを実現するため、本市のDX推進に資する施策を、その目的別に八つに分類し、右下の図にありますように、「さいたまデジタル八策」として、戦略的にDXを推進するという方向性を打ち出しています。

【スライド8】

次に、本市のDX推進に関する具体的な取組として、3本の矢による取組を御説明します。

「さいたまデジタル八策」に基づく施策を総合的な観点から進めるべく、「3本の矢」

として、

まず、上段にあります、事業者や市民アンケート等によってデジタルに関する提案を募集する「デジタル新提案」、左下にあります、各課における事務・事業について、デジタル化を活用した改善を目指し課題の洗い出しを行う「デジタル総点検」、そして、右下にあります、庁内のデジタル関係施策を整理することによる「デジタル再設計」に取り組むこととしています。

これらの「3本の矢」とした取組によって、職員の意識醸成も念頭においた全庁横断的なDXの推進に取り組んでいます。

【スライド9】

ここからは、先程御説明した本市のDX推進により目指すべき姿を実現するための施策「さいたまデジタル八策」のそれぞれの方針と主な取組を御説明します。

まず、①の「さいたま市の全ての手続きをデジタルへ」については、いわゆる自治体DXの中心として挙げられる行政手続きのオンライン化や手数料等のキャッシュレス化など、行政手続きのプロセスにデジタルを活用し、市民の利便性を向上させます。主な取組ですが、さいたま市における行政手続きは6,000程あります。この行政手続きを令和7年度までに原則すべてオンライン化するという目標を掲げて、令和3年度末までには、約21%、約1,300の手続きをオンライン化したところです。令和4年度には、約2,800手続き、全体の約46%までオンライン化することを目指しています。また、現在、市税・国民健康保険税に限られているキャッシュレスによる納付方法について、介護保険料や保育料等へも拡大するとともに、住民票の写しや税証明取得に係る手数料については、全ての区役所、支所、市民の窓口及び南北市税事務所でキャッシュレスによる支払を可能とします。

②の「デジタルで支える新たなさいたま市民生活へ」は、デジタル社会への歩みが急速に進む中で、本市が提供する行政サービスにおいても、デジタル技術を最大限に活用することで、市民生活を向上させていくことを目指すものです。主な取組としては、認知症高齢者の方などにQRコードを交付し、身元不明者として保護された場合等、そのQRコードを読み取ることで身元確認や家族等への引き渡しを円滑に行います。

【スライド10】

③の「市民のデジタルへの道を拓くさいたま市へ」は、いわゆる「デジタルデバイド対策」となります。高齢者等がデジタルの活用を習得できる環境の整備を図るとともに、年齢、障害の有無等を問わず、市民がデジタルの恩恵を享受できることを目指します。例えば、各区役所の窓口タブレットを配置し、区役所間をオンラインで結ぶことにより、手話通訳者が不在の区役所においても遠隔による手話通訳を提供します。また、「さいたまGIGA（ギガ）スクール構想」といって、児童生徒向けの一人一台端末と、高速大容量の通信ネットワークを一体的に整備し、誰一人取り残さない教育を推進します。

④の「市民の信頼の下、データが変えていくさいたま市へ」は、事業の方向性や方針の決定などの根拠として、データを収集・分析・活用することにより、データに基づく施策実施を図るとともに、データ活用によるスマートシティの取組を進めていくものです。さいたま市では、「さいたまシティスタット」という業務データの分析・活用を行うためのシステム基盤を構築していますが、これらを活用し、より効果的な政策立案・評価等に資する様々なデータの活用を推進するものです。

【スライド11】

⑤の「災害にも強いデジタルを安心して使えるさいたま市へ」は、デジタルの活用に向けた適切な取組・運用に関するルールの整備や、ICT-BCPの観点を踏まえたデジタルインフラ対応等を行うことにより、災害時も含めデジタルの安心で安全な活用を図るほ

か、デジタルを活用した防災にも取り組むものです。主な取組としては、防災アプリを活用して災害時における避難情報や防災情報等を配信するとともに、被災地域をモバイル端末で調査することにより、罹災証明書交付の更なる迅速化が可能となるシステムの構築等を行います。また、情報セキュリティの維持・向上を図るため、研修や監査の実施等、セキュリティに関する施策の充実・強化に取り組みます。

⑥の「様々な人と、ともにデジタル化を進めるさいたま市へ」は、社会全体がデジタル化に向けて進んでいくためには、行政だけでなく、民間が提供するサービスにおいても、デジタルが活用されることが重要です。関係者と連携し、市内企業におけるデジタル活用や、市民生活におけるデジタル利用環境の整備を支援することにより、本市全体のデジタル化を推し進め、更なるさいたま市の発展を目指すものです。主な取組は、自治会向けICT活用に関する講座及び自治会電子回覧板モデル事業を実施します。また、高機能ビニールハウスの導入を支援するなど、AI・IoT等の先進技術の活用支援により農業DXを推進します。

【スライド12】

⑦の「デジタルで市民や世界とつながるさいたま市へ」は、市ホームページやアプリなどにより、市民をはじめとして対外的に効果的な情報発信等に取り組むことにより、市民等が必要な情報を必要な時に得られる状態を目指すものです。主な取組として、誰でも即時に携帯端末から道路損傷箇所の情報を通報できる道路通報システムの構築等を行います。また、拠点公民館については、スマートフォン講座等の実施及び利用団体の学習活動を支援するため、Wi-Fi通信環境を整備するとともに、オンライン講座を実施するためにタブレット等を整備します。

最後の⑧「デジタル時代の新たなさいたま市役所へ」は、市役所内部の業務にデジタルを活用することにより、時間的、地理的コストを削減するなど業務の効率性を向上させるとともに、職員一人ひとりのライフステージに応じた多様な働き方を可能とすることで、デジタル時代に向けた新たなさいたま市役所に変革することを目指します。主な取組としては、市役所業務の効率化を推進するため、RPA、ロボティック・プロセス・オートメーションというコンピュータ上の作業を自動化する技術の活用や、ノーコード・ローコードといったプログラミングに関する専門知識を持っていなくても容易にシステム開発が行える手法の利用拡大に取り組みます。また、多様な働き方を支援するため、ペーパーレス会議やテレワーク等の情報システム整備等を行うとともに、政府主導で進められている「自治体情報システムの標準化・共通化」に向けて、各情報システムの移行に必要な調査分析や移行計画の作成等に取り組みます。

このようにDXに係る各施策を「さいたまデジタル八策」に基づき体系的に分類し、本市が目指すDXに向けて取り組んでいます。

【スライド13】

ここで少し、マイナンバーカードのお話をさせていただきます。

政府では、今年度末までにほぼ全国民がマイナンバーカードを取得している状態を目指しています。8月末時点にはなりますが、さいたま市での申請率は55.36%であり、全国平均や埼玉県の平均よりも高い状況です。しかし、「ほとんどの方が取得している状況」には遠く、さらなる普及促進に取り組んでいます。

現在、国のマイナポイント事業が開始されており、健康保険証としての利用申込みや公金受取口座の登録を含め、最大2万円分のポイントが受け取れます。このポイントを受け取るためには、今年の12月末までにマイナンバーカードを申請していただく必要がありますので（令和4年10月29日時点）、すでに取得されている方もいらっしゃると思いますが、まだ取得されていない方は、是非ともカードの申請をお願いいたします。

また、さいたま市内の区役所では、カードの申請サポートや必要な手続きのお手伝いを

行っていますので、お時間がある時に資料のQRコードを御覧いただき、御家族やお友達にもおすすめしてあげてください。

【スライド14】

マイナンバーカードのお話で少し脱線しましたが、説明は以上となります。

ここからは皆さんとの意見交換に移りたいと思います。①から③のどのテーマでも結構ですので、皆さんのお考えなどをお聞かせいただきたいと思います。

①市役所のDXコンセプトである「さいたまデジタル八策」について

②DX推進に関して、重点的に取り組んでほしい分野について

③デジタルデバイド対策等、配慮してほしい事項について

それではよろしく申し上げます。

※QRコードは(株)デンソーウェーブの登録商標です