

羽曳野市DX推進計画



〈目次〉

1. 計画策定の背景と目的

(1) 計画策定の背景 p1

(2) 位置付けと目的 p3

(3) 本庁舎建替整備に向けて p4

(4) 推進計画の期間 p4

2. DX推進の基本理念

p5

3. DX推進の基本方針

p5

(1) 行政手続きのスマート化による利便性の向上 p6

(2) デジタル環境の整備による業務の効率化 p7

(3) デジタル技術の活用による新たな価値の創出 p9

4. DX計画の推進体制

p10

参考 用語解説

p11

1 計画策定の背景と目的

(1) 計画策定の背景

近年、デジタル技術は目覚ましく発展しており、PC やスマートフォン等のデジタルデバイスの普及や、インターネット等の通信回線の高速・大容量化等により、より多くの情報を発信・取得することができるようになり、現在では、このようなデジタル技術は、私たちの生活を支える重要な社会インフラの一部となっています。

また、新型コロナウイルス感染症の拡大に伴い、生活の中での行動や働き方等の変容が求められたことにより、テレワークやオンライン会議、キャッシュレス決済等のデジタル技術を活用した新たな社会システムの構築が進められているところです。

国においては、「デジタル社会の実現に向けた改革の基本方針（令和 2 年 12 月）」の決定、「デジタル・ガバメント実行計画（令和 2 年 12 月）」の閣議決定等を背景として「自治体デジタル・トランスフォーメーション（DX）推進計画（令和 2 年 12 月）」が策定（令和 4 年 9 月改定）され、自治体が重点的に取り組むべき内容や国の主な支援策等が示されました。

そして、令和 3 年には「デジタル田園都市国家構想」、令和 4 年には「デジタル社会の実現に向けた重点計画」（令和 5 年 6 月改定）が公表され、一人一人のニーズに合ったサービスを選ぶことができるデジタル社会の実現に向けて国も力を入れています。

このような社会状況の変化を踏まえ、本市においては、限られた行政資源の中で、デジタル技術を活用した持続可能な行政サービスの提供、市民ニーズや課題への対応等を確実に進めるため、基本的な考え方を示す羽曳野市 DX 推進計画を策定することとしました。



近年の本市取り組み事例

平成 30 年度

公衆無線 LAN の整備 ▶ 観光拠点に Osaka Free Wi-Fi を整備

基幹系システムを順次クラウド化 ▶

基幹系システムをデータセンターのサーバーで運用するため順次切り替え



令和元年度

RPA 導入 ▶

税関連業務や子育て関連業務で、職員が行っていた作業を自動入力化し、作業効率の向上を図る

令和 2 年度

オンライン会議の導入 ▶ WEB 会議ソフトウェアの導入等によりオンライン会議環境を整備

テレワーク環境実証実験 ▶

自宅 PC より市内ネットワーク環境への接続が可能になるテレワーク実証実験に参加して実証を開始

チャットボット導入 ▶

LINE からのコロナワクチン接種に関する問い合わせ対応に活用



令和 3 年度

GIGAスクール構想推進のためのタブレット導入 ▶

児童・生徒一人一人へのタブレット型ノートパソコン配布、
また、それを使用するための高速大容量の通信ネットワーク環境の整備

業務用チャットツールの導入 ▶

職員間の情報共有のためのコミュニケーションツールとしてチャットツールを導入

電子申請の実施 ▶

ぴったりサービスによる電子申請の開始
及び令和 4 年度からは市独自で導入したフォーム作成ツールを活用した電子申請も開始

AI-OCR 導入 ▶

紙を PDF 変換した電子文書を読み込み、AI が文字を抽出してデジタルデータに変換するツールを導入し、
データ入力の省力化を図る

デジタルデバйд対策 ▶

本市独自に各キャリアと個別協定を締結し、高齢者向けスマホ教室を開催、
また、総務省事業にも参画し、事業者とともにスマホ教室を開催

AIによる音声文字起こしツール ▶

会議等の音声を AI 技術により自動でテキスト化し、議事録作成等の支援をするためのツール導入



令和 4 年度

登園管理システムの導入 ▶ 保護者との情報共有の円滑化と業務の効率化を図るためのシステム導入

市税の電子マネー収納開始 ▶ スマートフォンの電子マネーアプリを利用した、市府民税等の支払い方法の運用開始

令和 5 年度

公開型 GIS 導入 ▶

行政インフラ情報等、公開型 GIS による効果的な情報提供や、
投稿機能を活用した通報受付の効率化を図る

議会での市内ネットワーク無線環境構築 ▶

議案等のペーパーレス化に伴い、本会議場、協議会室及び
委員会室の市内ネットワークの無線化整備



(3) 本庁舎建替整備に向けて

本市では、令和 10 年度の供用開始を目指し、羽曳野市本庁舎（本館：庁舎棟、市民ホール棟及び議場棟）の建替整備が進められています。

羽曳野市本庁舎は、昭和 49 年の落成以来 49 年が経過しており、耐震性能の不足や施設・設備の老朽化等、防災拠点として最も大きな役割を担うべき施設として、大きな課題を抱えています。

このような現状を踏まえながら、令和 5 年 3 月に策定した「羽曳野市本庁舎建替整備基本構想」では、基本方針を定め、その一つとして「市民サービスの向上をめざした庁舎」を掲げ、「市民サービスのデジタル化」を新庁舎に必要となる基本性能として位置付けています。

行政手続きのオンライン化や出先施設からのリモート窓口等、市役所へ行かなくても手続きや相談ができる仕組みの構築、来庁された方に対してはデジタル技術を活用したスムーズに手続きができる利便性の高い窓口の実現、また、内部業務においてはペーパーレス化やオンライン環境を活用した会議や研修等の推進による業務の効率化や行政事務のコンパクト化等、現状の課題を明確にした上で本庁舎建替整備を転機として、将来的な庁舎の在り方を見据えたDX推進の取り組みが求められています。



(4) 推進計画の期間

本計画では、策定の背景や本庁舎建替整備の予定を踏まえ、令和 10 年度の新庁舎供用開始までを最初の計画期間とします。

なお、国等が示す新たな施策や、急速に進展するデジタル技術に応じて、取り組みの方針、手法やスケジュールを見直すものとします。

2 DX推進宣言

スマートはびきのDX宣言👍 ～ 便利・快適・創出 ～

羽曳野市は、
デジタル技術の活用を通じて市民の利便性を向上させるとともに、
本市を取り巻く課題への対応や業務の効率化等を進めることにより、
全ての市民が「いつでも・どこでも」デジタル化の恩恵を享受し、
便利で快適に暮らせる社会を創出するため、
本計画に基づき DX の推進に取り組むことを宣言します。

3 DX推進の基本方針

基本理念を実現するため、次に掲げる基本方針に基づき、DXを推進していきます。

- 行政手続きのスマート化による利便性の向上 (1)
- デジタル環境の整備による業務の効率化 (2)
- デジタル技術の活用による新たな価値の創出 (3)

(1) 行政手続きのスマート化による利便性の向上

時間や場所の制約を受けることなく行える行政手続きのオンライン化の拡充、窓口へ来庁した際の手続き時間の短縮やマイナンバーカードの普及促進・活用方法の拡充等、利用者目線で手続きの見直しや再構築を行い、利便性の向上が実感できる取り組みを進めます。

主な取り組み

オンラインサービスの拡充

- マイナポータルの電子申請機能「ぴったりサービス」やフォーム作成ツール、SNS 等の活用により、各種行政手続きのオンライン化の拡充を図ります。
- 自治体 DX 推進計画において「特に国民の利便性向上に資する手続き」として位置付けられており、本市においてオンライン化が完了していないものについて、引続きオンライン化を進めます。



窓口改革

- 転出入やおくやみ等で、複数の手続きが必要な場合、できるだけ利用者の負担を減らし、丁寧な窓口サービスを提供するため、一つの窓口で手続きが完了（ワンストップ）するような仕組み等を構築します。
- 窓口や郵送での証明書発行手数料の支払いへのキャッシュレス決済の導入等により、利便性の向上や、接触機会の低減を図ります。



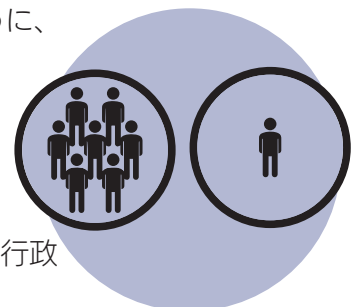
マイナンバーカードの更なる普及と利活用

- マイナンバーカードに記録される情報を利用した申請書の自動作成等、利活用の手法検討を進めます。



デジタルデバインド（情報格差）への対応

- デジタル技術に不慣れな方等も含めて、誰もが ICT の恩恵を享受できるように、デジタルデバインド対応を進めます。



UX/UI の改善

- 円滑にサービスを受けるための手順や、使い勝手の良い操作画面の提供等、行政事務も含めて利用者目線を基本としたサービスのデザインを進めます。

(2) デジタル環境の整備による業務の効率化

国が作成する標準仕様書に準拠した基幹系情報システムへの移行作業を通じた業務プロセスの見直し、AI・RPA等のデジタル技術の利活用、出先機関とのリアルタイムなやり取りを実現する機能の導入、庁内ネットワークの無線化やテレワークの促進等により、デジタル化を通じたオフィス環境や行政事務の更なる省力化・効率化を進めるとともに、柔軟で効果的な働き方の実現等を図ります。

主な取り組み

自治体情報システムの標準化・共通化

- 令和7年度を目標時期として、基幹系業務システムについて、国の標準仕様書に準拠したシステムへの移行を行うとともに、国が整備等を進める共通的なクラウド基盤の活用を行います。
移行作業を行うために必要な現行システムとの違いの整理を行う際は、併せて業務プロセスの見直しを行い、事務の最適化を進めます。



デジタル技術の利活用

- 印刷や保管、またその検索等に非常に多くの労力や費用等を要する紙資料についてデジタル化を進めることで、省資源化の推進と業務効率の向上を図ります。
- AIを活用したツール、RPAやフォーム作成ツールのような業務効率化のためのツール等、業務の生産性の向上や大幅な時間の削減が見込まれるものについては、適切に事務を選定し、効果的な導入を進めます。
- 市内出先機関と本庁担当部局をオンラインで接続し、リアルタイムに職員へ相談できるシステムの導入等により、利用者の利便性向上と業務の省力化・効率化を図ります。
- 組織内部での横断的なデータの共有や民間が保有するビックデータの利活用等、データ分析に基づいた政策立案（EBPM）のできる市役所を目指します。



オフィス環境のデジタル化

- フリーアドレス、モバイルワークや在宅勤務等、職員が場所や時間にとらわれず、意欲と能力を最大限発揮できる職場環境の拡充と検討を進めます。
- 出先施設も含めた庁内オンライン会議の実施や、これまでも導入を進めてきたオンライン環境の活用による会議や研修の更なる推進により、職員の移動時間の削減や施設・設備の効果的な使用による業務効率の向上を図ります。



- デジタル技術の利活用による行政サービスや業務効率の向上という観点から、デジタルリテラシーの習得やデジタル技術に関する知識やスキルの習得に関する取り組みを進めます。
- デジタル技術の活用にあたり、業務において高まる情報システムへの依存度とセキュリティインシデントの危険性に対して、国が定めるガイドラインに応じた本市情報セキュリティポリシーの改定等により、より一層の情報セキュリティレベル向上と維持を図ります。



(3) デジタル技術の活用による新たな価値の創出

地域課題の解決や地域資源の活用、更には市内外への情報発信の強化へとつながるよう、オープンデータの活用推進等を行うことにより、利用者にとって受け取りやすく使いやすい情報となる取り組みを進めます。

主な取り組み

オープンデータの活用推進

- 官民データ活用推進基本法において国及び地方公共団体に、官民データの利用に関する措置が義務付けられたことや、国が定めるオープンデータ基本指針等を踏まえ、地域の活性化に寄与するため、市が保有する GIS データの公開等、公共データのオープン化を推進します。



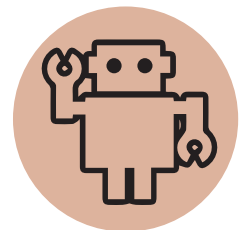
様々な分野でのデジタル技術の活用

- 産業、教育、防災等の分野において、新たな魅力の創出、情報発信、利便性や安全性の向上に向けた取り組みの検討を進めます。



わかりやすい情報発信の実現

- 市民一人一人のニーズに最適化された情報を発信できるよう、公式 LINE のセグメント配信機能を用いることや、チャットボットにより 24 時間問合せができる環境の実現等、わかりやすい行政サービスの実現を目指します。

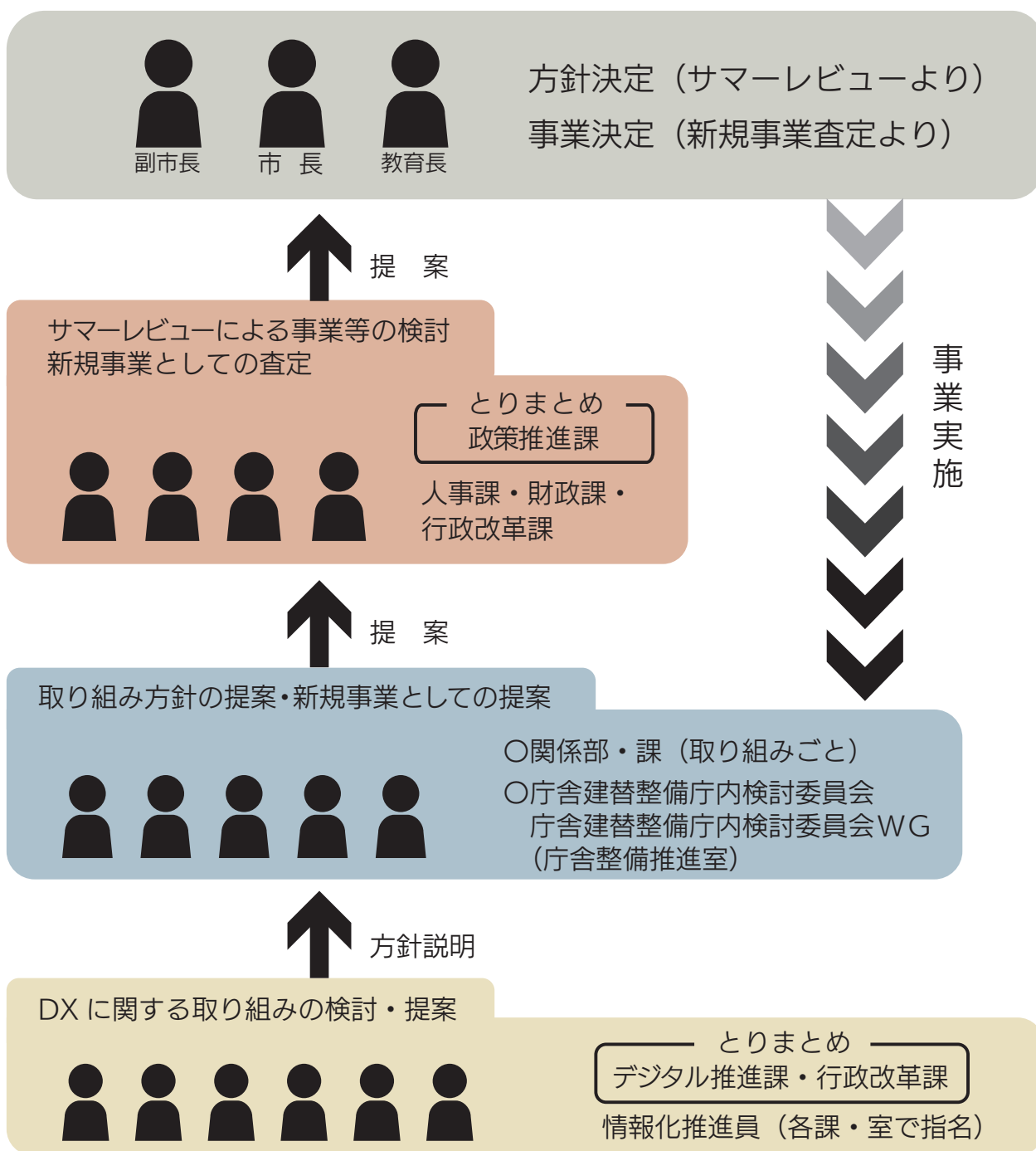


4 DX計画の推進体制

本計画の推進にあたっては、デジタル推進課及び行政改革課による総合的な企画・調整を基本として、各所属から選出された情報化推進員が中心となり、デジタル技術を活用した課題の解決、行政サービスの向上及び経費削減に取り組みます。また、関係部局が密接に連携することにより、最大限の効果を上げ、行政事務のスリム化など効率的な自治体運営に取り組みます。

特に、本計画期間である令和10年度の新庁舎供用開始までは、羽曳野市本庁舎建替整備庁内検討委員会との十分な連携のもと、取り組みを推進していきます。

<推進体制イメージ>



参考 用語解説

用語	解説
AI	Artificial Intelligence (人工知能)の略。機械学習をはじめとしたコンピュータ自身が学ぶ技術により、翻訳や自動運転等の高度な作業や判断ができる。
DX	Digital Transformation (デジタル・トランスフォーメーション) の略。スウェーデン・ウメオ大学のエリック・ストルターマン教授が提唱した概念で、デジタル技術の活用により、今まで実現できなかった新たなサービスや価値が生まれ、人々の生活がより良いものへと変革すること。
EBPM	Evidence Based Policy Making (エビデンス・ベースド・ポリシー・メイキング) の略。政策の企画をその場限りのエピソードに頼るのではなく、政策目的を明確化したうえで合理的根拠 (エビデンス) に基づくものとする。
GIS	Geographic Information System (地理情報システム) の略。地理的位置を手がかりに、位置に関する情報を持ったデータを総合的に管理・加工し、視覚的に表示し、高度な分析や迅速な判断を可能にする技術である。
RPA	Robotic Process Automation (ロボティック プロセス オートメーション) の略称。これまで人間が行ってきた定型的なパソコン操作をソフトウェアのロボットにより自動化するための技術。
SNS	Social Networking Service (ソーシャルネットワーキングサービス) の略。登録された利用者同士が交流できる Web サイトの会員制サービスのこと。会社や組織の広報としての利用も増えてきている。facebook、LINE、YouTube 等がこれに該当する。
UI	User Interface (ユーザーインターフェース) の略。利用者がコンピュータやサービスを利用する際の入力方法や表示方法の仕組みを指す。
UX	User eXperience(ユーザーエクスペリエンス)の略。利用者がサービスを利用することで得られる体験を指す。
オープンデータ	国、地方公共団体及び事業者が保有する官民データのうち、国民誰もがインターネット等を通じて容易に利用 (加工、編集、再配布等) できるよう営利・非営利を問わず二次利用可能なルールが適応され、機械判読に適しており、無償で利用できる公共データ。地域課題の解決にオープンデータを活用していくことが期待されている。
キャッシュレス決済	お札や硬貨といった現金 (キャッシュ) を使わずに、買い物や支払い等のお金のやり取りができること。手段としてはプリペイドカードやクレジットカード、電子マネー等が挙げられる。
チャットボット	「チャット (対話)」と「ロボット」を組み合わせた言葉。ユーザーが入力する短いテキストや音声に対して、自動的に回答する会話型システムの総称。
デジタルデバイド	インターネットやパソコン等の情報通信技術を利用できる者と利用できない者との間に生じる格差。
デジタルリテラシー	本計画では、デジタル技術に関する理解やデジタル技術を業務に活用するための能力のこと。
フリーアドレス	職場内で固定の席を持たずに、業務内容に合わせてノートパソコン等を持ち歩いて自由な席で仕事をするスタイル。
ビッグデータ	情報通信技術の発展により生成・収集・蓄積等が可能・用意になる多種多量のデータ。これらを活用することで利用者のニーズに即したサービスの提供や業務の効率化等が可能になる。
モバイルワーク	テレワークの一種。自宅で仕事を行う在宅勤務ではなく作業現場や訪問先等の外出先で業務を行う形態を指す。