

デジタルトランスフォーメーションについて

おかざき DX ビジョン

本市において、デジタル技術に係るおかざき DX ビジョンというものが今年の3月に公表されました。策定の背景をお聞かせください。

デジタル技術の革新が目まぐるしいスピードで進むなか、総務省は令和2年12月、「自治体DX推進計画」を策定し、情報システムの標準化や行政手続きのオンライン化などについて、計画的に取り組むことが示されました。令和3年9月には、国全体のデジタル化を主導する「デジタル庁」が創設され、日本のデジタル化に向けた機運が高まっています。

本市においても、デジタル技術の浸透により、市民生活をより良いものへと変革させる「デジタルトランスフォーメーション」を推進するため、令和4年3月に「おかざきDXビジョン」を策定し、デジタル技術の活用方針や基本的な考え方を示しました。

おかざきDXビジョン策定の計画段階におけるパブリックコメント、市民の皆さまから寄せられたご意見は、どのようなものがあったのかお聞かせください。

また、その声を策定にどのように反映されたのかお聞かせください。

おかざきDXビジョンの策定にあたり、令和4年1月7日から2月7日まで行ったパブリックコメントでは、14件のご意見をいただきました。閉庁時でも手続きができるようになるとよい、オンラインで問い合わせができるとういなど、行政のデジタル化への具体的な期待のほか、利用者の視点に立ってほしい、デジタルが苦手な人にとっても豊かな社会であってほしいなど、デジタル弱者に配慮すべきとのご意見をいただいております。また、「具体的な目標とタイムスケジュールを示し、具体的な変化を示すことがDXの理解につながる」とのご指摘もいただきました。いただいたご意見は、いずれもビジョンの趣旨に合致しており、新たに反映したことはありませんが、具体的な目標とタイムスケジュールについては、日進月歩のデジタル技術にあって将来の予測が難しいため、まずは方針や考え方を示すこととしました。市民の皆様が利便性を実感できるよう、基本理念である「一歩先の暮らし」の実現に向け、取り組んでまいります。

おかげ DX ビジョンの基本方針に基づいた今後の取組

おかげ DX ビジョンの基本方針の中から、市民の利便性向上と行政運営の効率化に係る、今年度の取組をお聞かせください。

市民の利便性向上に係る今年度の取組として、自治体DX推進計画でオンライン化の対象とされた手続きを優先し、電子申請手続きの拡充を図ってまいります。電子申請手続きには、マイナンバーカードによる認証が必須となりますので、カードの普及についてもあわせて周知してまいります。

また、出先機関の窓口において、キャッシュレス決済実証実験を行います。窓口で現金払いをする手数料や利用料について、クレジットカードや電子マネー等での決済を試行します。実証実験は、大平支所、図書館交流プラザ、動物総合センターで行う予定で、本導入に向け、利用傾向等の検証を行います。

次に、行政運営の効率化について、今年度は、保育業務における業務改善に取り組みます。保育業務は、各保育所との連絡調整や入所手続きにおいて膨大なアナログ作業を要しておりますので、デジタル技術の活用を見据えた業務手順の見直し等の分析を行い、実際に試行して、どれくらい業務の効率化が進むのか、検証してまいります。

本市における現在のマイナンバーカード普及状況と、電子申請手続きの拡充とはどのような内容なのかお聞かせください。

本市におけるマイナンバーカードの普及状況は、令和4年5月1日現在で、44.2%です。全国平均は44.0%ですので、若干上回っております。

電子申請手続きの拡充については、「自治体DX推進計画」に記載の「特に国民の利便性の向上に資する手続き」とされた31手続きについて、令和4年度末までに、マイナポータルからマイナンバーカードを用いてオンライン手続きができるよう示されております。31手続きのうち、市町村が行うのは27手続きで、児童手当や要介護認定など、子育てや介護に関係する手続きが対象となっております。

本市では、昨年度末現在で、14手続きについてオンライン手続きが可能となっており、残りの13手続きについて、今年度中にオンライン手続きができるよう準備してまいります。具体的には、要介護・要支援認定申請、罹災証明書の発行申請などです。

その他市独自の取組などありましたら、お聞かせください。

先の 27 手続きとは別に、今年度、課税証明や所得証明、納税証明の発行について、オンライン申請及び発行手数料の支払いにクレジットカード決済を用いたオンライン申請サービスの導入を予定しています。これまで、窓口または郵送による手続きであったものが、自宅からスマートフォンでできるようになり、市民の利便性向上につながるものと考えております。

デジタル技術を今後どのように活用して行くのか、具体的な内容をお聞かせください。

デジタル技術を地域へどう活用していくかについて、本市は、町内会加入率が非常に高く、町内会を単位として地域活動が行われている特徴があります。この特徴を活かし、町内会を軸にデジタル活用を展開していくことと、高齢者を始めとしたデジタル弱者への支援により、市民が等しくデジタル技術の恩恵を受けられるような地域づくりを目指してまいります。

デジタル技術を活用して、市民の利便性向上と行政運営の効率化はもちろんですが、デジタル技術を活用して、人口減少や高齢化に伴う地域の課題が解決されることが重要です。本市でも人口減少が始まっており、昭和時代に整備された住宅団地のうち、北斗台と滝団地で行ったアンケートでは、今後、高齢化などで車の運転ができなくなった場合、通院や買い物等への不安が高いことがわかりました。既存のバス機能を補完するような個人のニーズに沿った移動の仕組み、また、これまで地域住民が担っていた子どもの見守りへのGPS機能の活用など、デジタル技術で日常生活における安心安全を維持していく方法を公民連携で研究してまいります。

町内会に対する今年度の取組み内容についてお聞かせください。

現在、町内会 556 町の総代さんに対し、スマートフォンなどデジタル機器の利用や町内会活動へのデジタル活用の意向などについて、アンケート調査を行っております。デジタル化に関心の高かった町内会に対し、今後、ヒアリングなどを行った上で、「モデル町内会」を選定し、通信環境の試行導入を始め、町のニーズに沿った活用支援に取り組んでいく予定です。

また、国のデジタル活用支援推進事業において、スマートフォンの操作講習会が本市でも7月から開催されますが、これに加えて、各町内会のご希望に応じて、町内会役員を対象としたスマートフォンの操作講習会を開催し、今後の町内会活動に活用していただけるよう支援してまいります。

デジタル人材の育成はどのように行っていくのか、お聞かせください。

今後のデジタル化の推進に向け、デジタル技術を活用した業務改善や市民サービスを企画していくため、デジタル人材の育成が必要になります。その一環として、今年度より、各課において「デジタルリーダー」を選任する予定です。デジタルリーダーは、各課におけるDX推進の中心的な立場になることを目指しており、1年目は、知識習得のため、オンライン研修などを通じてデジタル技術に関する知識やデザイン思考を学び、2年目以降は、実際に課の業務分析や改善方法について、デジタル推進課と一緒に取り組んでいくこととなります。また、管理職やデジタルリーダー以外の一般職員についても、DXに関する研修を受講する予定です。