

武蔵野市

自治体DXに関する全体方針

令和4年2月

武蔵野市 情報管理課

目次

1	自治体DXに関する全体方針について.....	3
	（1）自治体DXの背景	3
	（2）自治体DXに関する取組を推進する目的.....	3
	（3）全体方針の位置付け	4
2	自治体DXに向けてのビジョン.....	5
3	自治体DXに向けての基本方針	6
	（1）行政サービスの利便性向上.....	6
	（2）業務生産性の向上	6
	（3）情報セキュリティ対策の強化.....	6
4	取組事項	7
	（1）自治体情報システムの標準化・共通化への着実な対応	7
	（2）行政手続のオンライン化の推進.....	8
	（3）AI・RPAの活用による業務改善の推進.....	8
	（4）情報セキュリティ対策の推進.....	9
	（5）社会保障・税番号制度（マイナンバー制度）への着実な対応	10
	（6）文書の電子化の推進及び電子決裁の導入の検討	10
	（7）柔軟な働き方の推進	11
	（8）デジタルデバйд対策.....	11
5	スケジュールについて	12
6	推進体制	13
	（1）推進体制の整備.....	13
	（2）人材の確保・育成.....	14

1 自治体DXに関する全体方針について

(1) 自治体DXの背景

情報通信技術(ICT)の急速な発展やスマートフォンの普及に伴い、社会全体が大きく変化しています。また、新型コロナウイルス感染症の拡大防止対策として様々な場面でオンラインによるサービスの提供やテレワーク等の働き方の導入など、ライフスタイルの急激な変化が生じています。このようなことを背景に、社会全体のデジタル・トランスフォーメーションを推進していくことが求められています。デジタル・トランスフォーメーション(以下「DX」という。)とは、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であり、一般的に「DX」と略されます。

国は、令和2年12月に「自治体デジタル・トランスフォーメーション(DX)推進計画」(以下「DX推進計画」という。)を策定しました。DX推進計画では、次のように記載されています。

「新型コロナウイルス対応において、地域・組織間で横断的にデータが十分に活用できないことなど様々な課題が明らかとなったことから、こうしたデジタル化の遅れに対して迅速に対処するとともに、「新たな日常」の原動力として、制度や組織の在り方等をデジタル化に合わせて変革していく、言わば社会全体のデジタル・トランスフォーメーション(DX)が求められている。」

「自治体においては、まずは、

- ・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る。」

自治体の行政運営においては、少子高齢化社会における市民ニーズの複雑化・多様化や、職員一人ひとりにかかる業務の増大が課題となっており、自治体においても行政サービスの向上、業務生産性の向上のためのデジタル技術の活用による変革が求められています。

(2) 自治体DXに関する取組を推進する目的

社会環境の変化への対応手法の一つとして、DXの視点を持って行政サービスにおける市民の利便性の向上を図るとともに、ICT技術の活用による職員の業務効率化、生産性向上を推進していきます。このことにより、さらなる市民福祉の向上を図ることを目的とし、自治体DXに関する取組を推進します。

(3) 全体方針の位置付け

令和3年7月に国が示した自治体DX推進手順書における自治体DX推進のための「全体方針」として位置付けます。

本市では情報化について従前からDXと同様の考えを持って総合情報化基本計画に基づき推進してきました。これまでの取組を踏まえて、DXのビジョン等を明確にする観点から、DXの取組に関する全体方針を定めたもので、令和4年度に「第七次総合情報化基本計画」を策定するための資料とします。市民アンケートの結果や外部有識者の助言等を踏まえ、本方針の考え方を盛り込んだかたちで同計画の方針、施策等を検討していきます。

2 自治体DXに向けてのビジョン

国は、「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25日）」において、デジタル社会のビジョンとして「デジタルの活用により、一人ひとりのニーズに合ったサービスを選ぶことができ、多様な幸せが実現できる社会」を掲げており、このような社会を目指すことが、「誰一人取り残さない、人に優しいデジタル化」を進めるということにつながるとしています。

本市では、令和2年度を初年度とする「武蔵野市第六期長期計画（以下「長期計画」という。）」、「武蔵野市第六次総合情報化基本計画（以下「情報化基本計画」という。）」に基づき、ICTを活用したまちづくりを推進しています。

これまで、行政サービスの利便性向上、業務生産性の向上等のため、個人情報保護を大前提とし、それぞれの行政サービス、それぞれの業務にICTの活用を図ってきました。引き続き、個人情報の保護を第一に、市民目線、市民中心で行政サービスにおけるICTの活用の検討等を行っていく必要があります。

一方、ICTの活用については、ICTが苦手な方、様々な事情によりICTを利用しないもしくは利用できない方などへ配慮しながら進めていくことが重要です。

また、基礎自治体である市にとって窓口における申請受付、相談対応等の各種窓口業務は、市民一人ひとりを最善の行政サービスにつなぐ役割をもつ重要な業務です。今後DXに向けICTの活用を様々な方面で進めたとしても、対面による窓口対応の重要性は変わりません。

「第六次武蔵野市行財政改革を推進するための基本方針及び武蔵野市行財政改革アクションプラン（令和3～6年度）」において、行政改革の理念を次のように記載しています。

「自治基本条例に基づく市民と行政との連携による希望と活力があふれる武蔵野市とするため、基礎自治体の根幹であるセーフティネット機能の重要性に立ち返りつつ、堅実な財政運営と未来への投資とを両立できる自治体運営を実行する」

この理念を踏まえつつ、長期計画及び情報化基本計画に基づき自治体DXに関する様々な取組を進めていくことにより、長期計画に掲げた10年後の目指すべき姿「誰もが安心して暮らし続けられる魅力と活力があふれるまち」の実現を目指します。

3 自治体DXに向けての基本方針

(1) 行政サービスの利便性向上

市民の利便性に資するデジタル技術の活用を利用者目線で推進します。一方、デジタル技術の進展に対応することが難しい市民がいることも念頭において、対面による窓口対応の重要性も考慮していきます。

(2) 業務生産性の向上

ICTの導入自体が目的とならないよう、DXの視点で業務を見直し、業務生産性の向上を推進します。ICT利活用による業務効率化で生まれた時間を市民からの相談や電話対応といった直接的な行政サービスや施策の企画立案など新しい価値を生み出すような業務に注力する体制を目指します。

(3) 情報セキュリティ対策の強化

デジタル社会に対応した情報セキュリティのさらなる強化に努め、常に安全な行政サービスの提供が可能な環境を確保していきます。

4 取組事項

(1) 自治体情報システムの標準化・共通化への着実な対応

地方公共団体情報システムの標準化に関する法律（令和3年法律第40号）において、標準化対象の事務の処理に係る情報システムは、国が定める標準化基準に適合しなければならないこととされています。さらに、自治体は、国による全国的なクラウド活用の環境の整備状況を踏まえつつ、当該環境においてクラウドを活用して情報システムを利用するよう努めることとされており、現在デジタル庁を中心として「ガバメントクラウド」の構築に向けて取組が進められています。

DX推進計画において、国は標準準拠システムへの移行の目標時期を令和7年度としています。本市においても、国の定める目標時期に向けて、標準準拠システムの導入やクラウド活用の検討を進めることで、情報システムの調達や維持管理・法令改正対応等の業務の簡素化を目指していきます。また、標準準拠システムに沿った標準の業務フローを参考に、各種業務フローの見直しを進め、さらなる業務の効率化につなげていきます。

標準化対象事務（下図の赤枠で囲われた業務）・ガバメントクラウドの活用が検討されている業務システム



(参考：デジタル庁資料「地方自治体によるガバメントクラウドの活用について（案）（令和3年12月）」から抜粋)

(2) 行政手続のオンライン化の推進

行政手続のオンライン化については、「デジタル行政推進法(*¹)」において、行政のあらゆるサービスを最初から最後までデジタルで完結させるために不可欠な「デジタル3原則(*²)」が基本原則として明確化され、国の行政手続のオンライン化実施が原則とされるとともに、自治体においても行政手続のオンライン化実施に取り組むことが努力義務とされています。

また、国では令和4年度末には、ほぼ全国民にマイナンバーカードが行き渡ることを目指してマイナンバーカードの普及に取り組んでおり、マイナンバーカードを用いた行政手続のオンライン化の仕組みを普及させる取組を推進しています。

本市では、市民の利便性向上と事務作業の効率化を目指し、費用対効果、市民ニーズなどを手続ごとに確認しながら、行政手続のオンライン化を推進していきます。

さらに、自治体情報システムの標準化・共通化と行政手続きのオンライン化は、単に新たなシステムの導入や更新にとどまらず、行政サービスに係る受付・審査・決裁・書類の保存といった一連の業務の流れをデジタル化できるように、業務内容や業務プロセスを見直すことにより、その効果が大きく発揮されるよう考慮して取り組んでいきます。

(*) いわゆる「デジタル手続法(令和元年法律第16号)」による改正後の「情報通信技術を活用した行政の推進等に関する法律(平成14年法律第151号)」をいう。

(*²) ①デジタルファースト：個々の手続・サービスが一貫してデジタルで完結する、②ワンスオンリー：一度提出した情報は、二度提出することを不要とする、③コネクテッド・ワンストップ：民間サービスを含め、複数の手続・サービスをワンストップで実現することをいう。

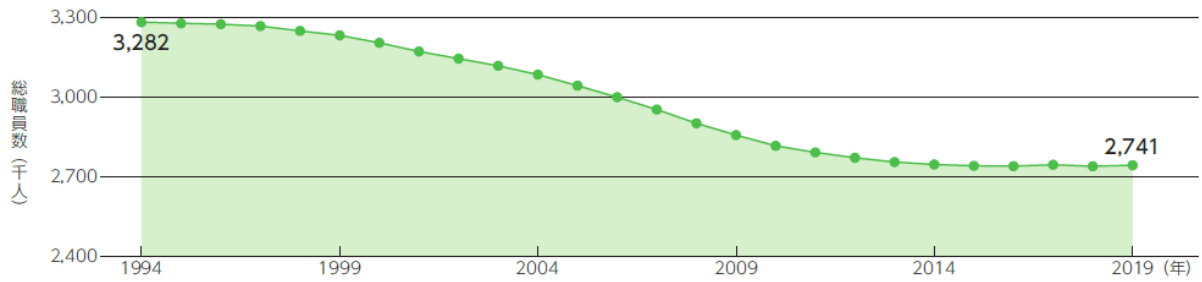
(3) AI・RPAの活用による業務改善の推進

本格的な人口減少社会となる2040年頃を見据え、人的資源を本来注力すべき業務に振り向け、限られた経営資源の中で持続可能な行政サービスを提供し続けていくため、AI(*³)やRPA(*⁴)などのデジタル技術を今後積極的に活用すべきとされています。また、AI・RPAの活用においては、既存の業務プロセスを前提とするのではなく、業務そのものの必要性の検討や業務プロセスの徹底した見直しを行った上で、AI・RPAを導入することが重要となります。本方針にも掲げる自治体情報システムの標準化・共通化」や行政手続のオンライン化等の対応を行う中で、業務効率化の効果が見込まれる業務についてAI・RPA等のツールを有効活用することも視野に入れ、業務プロセスを検討していきます。

(*³) Artificial Intelligence の略であり、人間が行う高度に知的な作業や、判断をコンピュータ中心とする人工的なシステムにより行えるようにしたもの。AI技術には、画像認識、音声認識、自然言語処理、機械学習等が含まれる。

(*⁴) Robotic Process Automation の略であり、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もの。表計算ソフトや業務システムを利用する業務プロセスを自動化できる。

自治体の総職員数の推移



(出展：総務省「地方公共団体の総職員数の推移(平成6年～平成31年)」)

効果を得やすい分野

住民情報系の業務から内部事務系の業務まで、幅広くRPAの利用が進みつつあります。



(参考：総務省資料「自治体におけるRPA導入のすすめ(令和3年1月)」から抜粋)

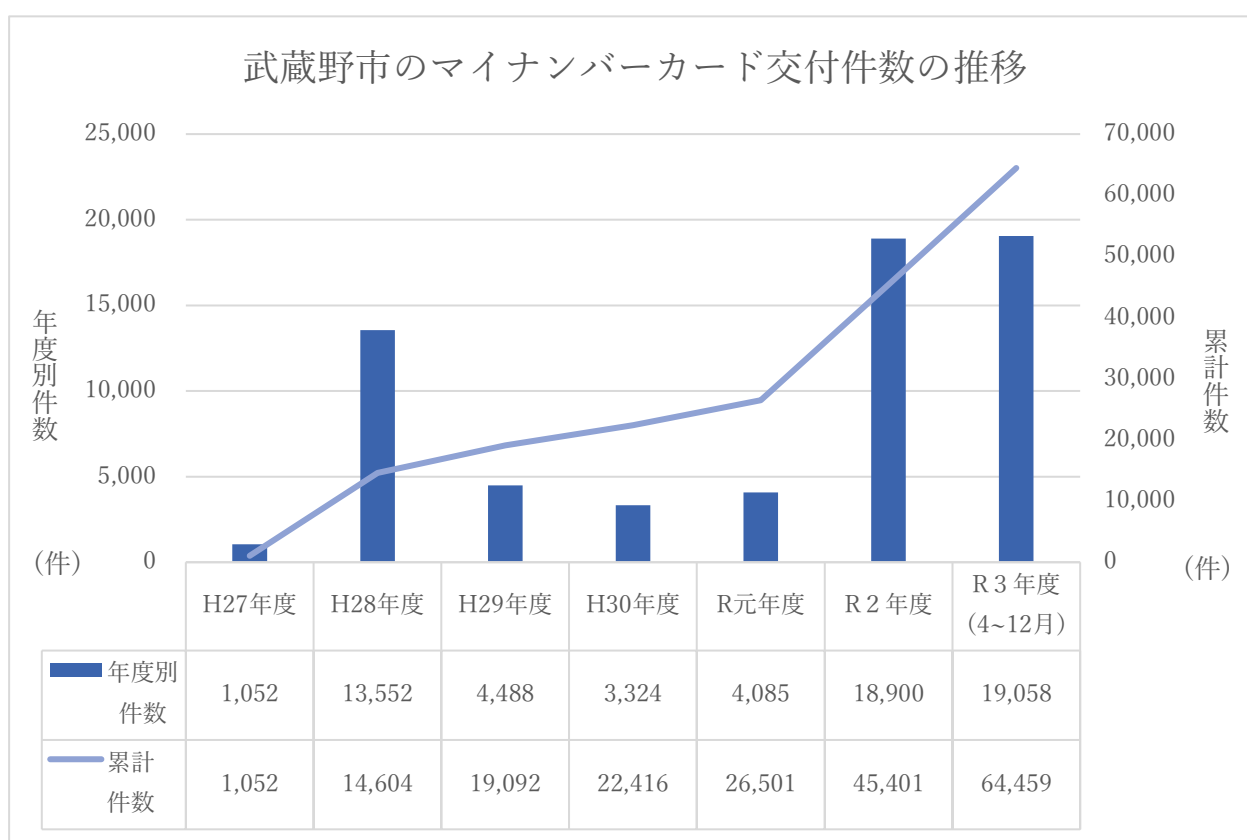
(4) 情報セキュリティ対策の推進

ICTの利活用を推進する上では、様々なツールの利用やインターネット経由でのオンライン申請等、これまで以上にセキュリティの脅威を意識した対応が不可欠となります。国で検討されている「地方公共団体における情報セキュリティポリシーに関するガイドライン」の改定や最新のサイバーセキュリティ技術の動向を踏まえ、適切に情報セキュリティポリシーの見直しを行い、対策を推進していきます。

(5) 社会保障・税番号制度（マイナンバー制度）への着実な対応

国はDX推進計画において「マイナンバーカードの普及促進」を重点取組事項の一つとしており、令和4年度末を目指してほぼ全国民にマイナンバーカードが行き渡ることを目指すとしています。また、マイナンバーカードの運転免許証との一体化やスマートフォンへの機能（電子証明書）搭載などマイナンバー制度の活用を検討しています。

しかしながら、従前より本市ではマイナンバー制度への対応については、国が示す活用策等について個人情報の保護を第一として慎重に検討し、市民の利便性向上につながるもの等については周知・対応等を行っているところです。引き続き、従前と同様の対応を基本とし、行政サービスの向上につながるよう慎重に対応していきます。



(6) 文書の電子化の推進及び電子決裁の導入の検討

現在、本市における行政文書の大半は紙媒体を正本としていますが、その管理や保存に多くの労力と場所を要し、環境的な負荷もかかるという課題があります。国は行政文書を電子的に管理することを原則とする方針を打ち出しており、本市においても、より適切かつ効率的に文書管理業務を行うために、電子データの適正な処理及び管理の方法を確立し、文書の電子化を推進します。また、意思決定の迅速化及び効率化を図るために、電子決裁の導入についてもあわせて検討していきます。

(7) 柔軟な働き方の推進

市職員が仕事と生活のバランスを取りつつ十分に能力が発揮でき、あわせて職員一人ひとりの強みが活かせる仕事環境の整備について検討する必要があります。在宅勤務をはじめとしたテレワークは、ICTの活用により時間や場所を有効に活用できる柔軟な働き方の一つとされています。引き続き、在宅勤務については、庁内関係各課による協議、ICT利活用に係る検証、対象業務の洗い出し等を実施し、導入に向けた検討を進めていきます。

(8) デジタルデバйд対策

デジタルデバйдとは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人と利用できない人との間に生じる格差のことです。自治体DXに関する取組について、年齢、障害の有無、性別、国籍等にかかわらず、誰も取り残さないとの観点を踏まえ進めていくことが必要です。

東京都や他自治体において実施している高齢者向けのスマートフォンの利用普及啓発に関する取組などについて情報収集し、必要な取組について検討していきます。

また、技術の進展により、個々人がコンピュータを使いこなす能力を身につけなくても市への申請をより簡単に行うことができるような、操作性が高く、分かりやすい仕組みによりデジタルデバйдが解消できる可能性があります。様々な技術の動向を注視しながら、個別の案件ごとに費用対効果等を十分に検討した上で導入の可否について判断をしていきます。

5 スケジュールについて

外部の専門人材等による助言を受けながら、国が検討を進める自治体情報システムの標準化・共通化、ガバメントクラウドの整備、マイナンバーカードの普及状況等の最新動向を踏まえて、「第七次総合情報化基本計画」を策定し、その中で令和7年度までのスケジュールを決定していきます。

— 地方自治体の基幹業務システムの統一・標準化に向けたスケジュール

	2020年度 (令和2年度) 1～3月	2021年度 (令和3年度)	2022年度 (令和4年度)	2023年度 (令和5年度)	2024年度 (令和6年度)	2025年度 (令和7年度)
ガバメントクラウドの整備	国の情報システムにおける複数のクラウドサービスの利用環境の整備・運用					
	国以外の活用に向けた具体的な対応方策や課題等の検討					
	先行事業（地方公共団体分、一部稼働）					
ガバメントクラウドの提供（地方公共団体関係）	ガバメントクラウド提供					
	ガバメントクラウド利用地方公共団体 順次拡大					
	標準化システムへの移行（※） （地方公共団体はガバメントクラウドを活用し、標準化システムを利用） ※ 取組においては地方公共団体の意見を丁寧に聴いて進める。					
	地方公共団体					
	地方公共団体情報システム標準化基本方針の策定等	法案提出				
	標準化基準における共通事項の策定等	仕様策定・仕様の調整 （データ要件・連携要件等、20業務の機能要件）				
制度所管府省庁による標準化基準の策定						
統一・標準化を進めるための支援	標準化システム開発 （ガバメントクラウド上でのサービス提供前提）					

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）をもとに作成

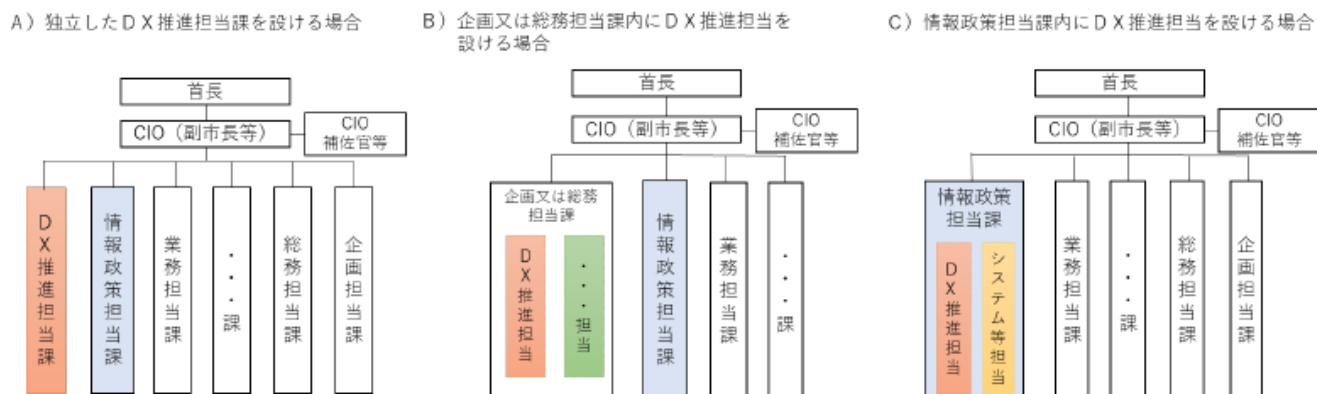
（参考：デジタル庁資料「地方自治体によるガバメントクラウドの活用について（案）（令和3年12月）」から抜粋）

6 推進体制

(1) 推進体制の整備

(担当部門や職の設置、関係部門の役割等について、国の「自治体DX推進手順書」等を参考に検討しています(令和4年2月現在)。)

【参考 4.2-①】DX 推進担当部門の設置イメージ (課制の場合)



(参考: 総務省資料「自治体DX全体手順書【第1.0版】(令和3年7月)」から抜粋)

(2) 人材の確保・育成

○外部人材の活用

全庁的な I C Tの活用に関しては人材の確保が課題であり、内部の人材だけでは十分な能力や経験を持つ職員を各部門の役割に見合ったデジタル人材として配置することは難しい状況があります。

そのため、C I O(*⁵)へのアドバイザーとして外部の専門人材を活用し、本方針で掲げるビジョンの実現に向けた取組を進めていきます。

また、I C T導入の妥当性評価等を行うコンサルタントとして、I C Tの知見を有する専門人材を活用していきます。

(*) 「chief information officer」の略称で一般的に最高情報責任者と訳される。本市においては副市長がその役割を担う。

○人材の育成

デジタルを活用した行政サービスや業務効率化のためには、既存の業務を見直すための考え方やデジタル技術に関する知識・スキルが必要です。必要な知識・スキルの習得に向けた研修を実施するとともに、庁内で成功事例を生み出し、横展開していく等の取組により、I C Tを使いこなすことができる人材を着実に増やしていくことを目指します。