

行橋市行政サービスデジタル化基本計画

～『もっと早く、もっと便利に』をデジタルの力で実現する～



2021年3月
行橋市



目次

第1章 計画の策定にあたって

- | | |
|------------|---|
| 1. 計画策定の背景 | 3 |
| 2. 計画の位置づけ | 5 |
| 3. 計画期間 | 6 |

第2章 デジタル化の動向

- | | |
|--------------------|----|
| 1. 世界のデジタル化の動向 | 9 |
| 2. 社会のデジタル化の動向 | 10 |
| 3. 国・県におけるデジタル化の動向 | 11 |

第3章 本市の現状と課題

- | | |
|----------------|----|
| 1. 本市の現状と課題 | 13 |
| 2. 今、行橋市に必要なこと | 14 |

第4章 基本理念と基本方針

- | | |
|----------------|----|
| 1. 2つの方針と12の目標 | 17 |
|----------------|----|

第5章 目標施策

1. 行政手続きのオンライン化	21
2. 各種予約手続きのオンライン化	25
3. マイナンバーを活用した行政サービスの構築	29
4. 書かない自治体窓口	33
5. キャッシュレス決済の導入	37
6. 広報手段のオムニチャネル化	41
7. 統合型GISの活用とオープンデータ推進	45
8. 教育DXによる学びの充実	49
9. テレワーク環境の整備	53
10. 庁内のペーパーレス化	57
11. RPAなどによる業務効率化	61
12. システムの全体最適化	65

第6章 計画の推進

1. 全体ロードマップ	71
2. 推進体制	73
3. 計画のまとめ	75

《参考資料》

1. 用語解説	79
2. 各課ヒアリング結果	82

『もっと早く、もっと便利に』を デジタルの力で実現する

市民の皆様にとって、もっと早く、もっと便利な行政でありたい。そんな思いから、本計画の基本理念として、このサブタイトルを付けました。この基本理念に基づき、今後の本市の行政サービス向上と行政事務の効率化を推進していきます。



第1章 計画の策定にあたって

1. 計画策定の背景
2. 計画の位置づけ
3. 計画期間

1 計画策定の背景

2020年に発生した、新型コロナウイルスの感染拡大の猛威が世界の経済や社会へ多大な影響を及ぼしています。日本においても、緊急事態宣言が発令され、長期化した外出自粛や飲食店への時短要請などにより、国民の生活は一変しました。そのような状況下で、非接触などを目的として、社会・法人・個人それぞれに、デジタル化への対応が急速に求められるようになりました。オフィス勤務からテレワーク*に変化し、対面が前提だった面談がWeb会議へ移行し、国がハンコレスを推進するなど、様々な物事がデジタル化する大きな潮目となっています。

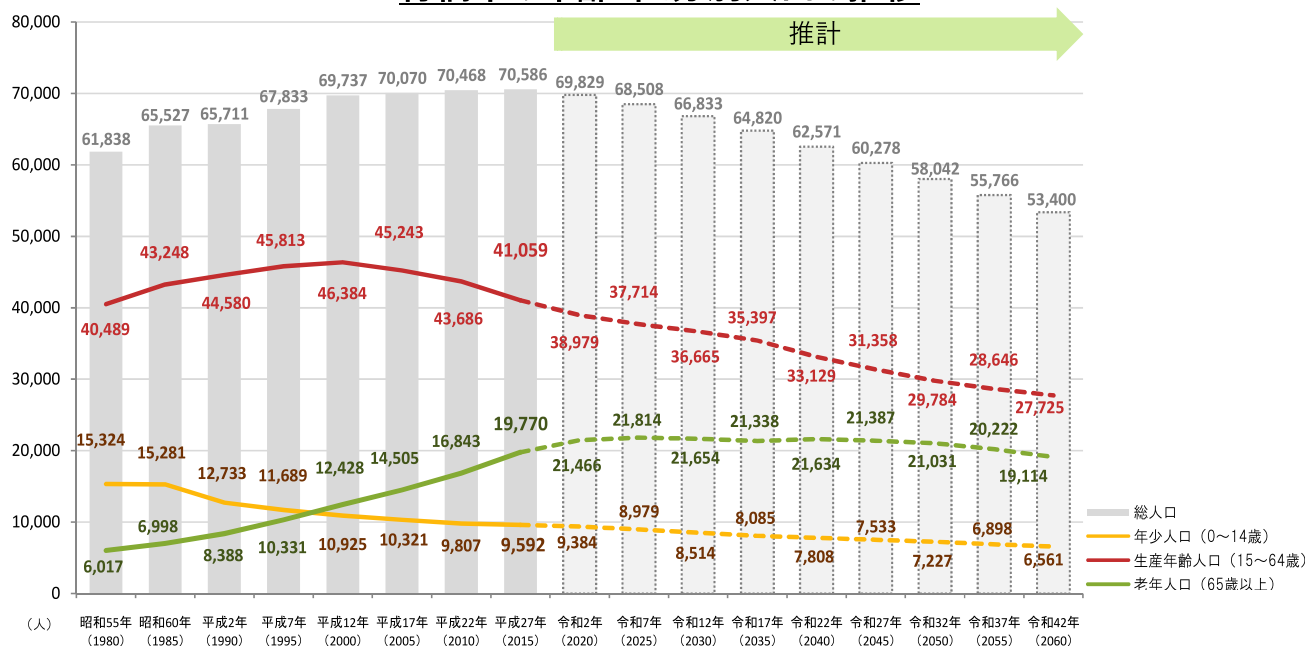
(*は、P.79《参考資料》用語解説を参照)

世界では、GAF A (Google、Amazon、Facebook、Apple) に代表される巨大IT企業が台頭し、次々とデジタルを活用したサービスを生み出しています。また、AI*やロボティクス、VR*などといった先端技術が目まぐるしいスピードで開発され、あらゆるサービスに応用されています。

一方、日本のデジタル化は先進的とは言い難いのが現状です。少子高齢化など多くの問題を抱える日本こそ、経済的な競争力を確保していくためには、デジタルの力を活用することが不可欠です。

本市も例外ではなく、国と同様の課題を抱えています。本市の人口は近年微増傾向を続けていたものの、2018年の73,434人をピークに、減少傾向となっています。国立社会保障・人口問題研究所(以下、「社人研」という)の推計によると、生産年齢人口のピークは2000年となっており、その後は減少を続けています。また、同年に老年人口が年少人口を超過し、その後は差が広がる傾向が強くなっています。

行橋市の年齢3区分別人口の推移



出典：国税調査(昭和60年~平成27年)、社人研「日本の地域別将来推計人口(平成30(2018)年推計(令和2年~42年))」

計画の策定にあたって

そのような社会課題の解決方法の一つとして、デジタル化への期待が高まっています。これまでも、国はデータ利活用とデジタルガバメント*を二本柱として、社会全体のデジタル化を促進してきました。

また、デジタル化により国民生活の利便性が向上し、行政機関や民間事業者などの効率化に資するものとするため、「世界最先端デジタル国家創造宣言・官民データ活用推進基本計画」を制定し、あるべきデジタル化の条件を定め、更なる推進を図っています。



本市は、今後も予測される国・県からの権限委譲や住民ニーズの多様化などの環境の変化に対し、限られた人員や財源の中で対応していく必要があります。そのため本計画を策定することにより、計画的に行政サービスのデジタル化を推進し、社会基盤としてのデジタルインフラを浸透させ、本市が目指すべき「人・物・情報が集まり賑わう活力あるゆくはし」の実現を目指します。

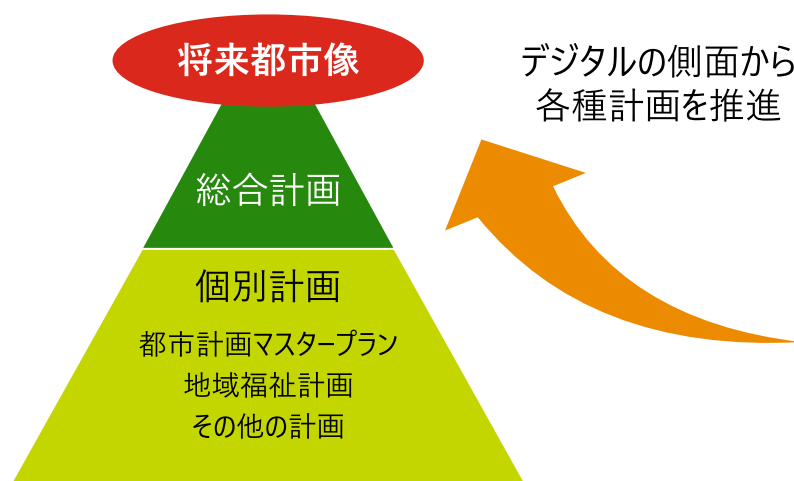
環境の変化



2 計画の位置づけ

本計画の考え方

本計画は、第5次総合計画、第6次総合計画（2022年度策定予定）の将来都市像の実現や基本目標の達成、さらには、それを支える各個別計画をデジタルの側面から高度に推進するための計画と位置付けます。そのため、今後5年間のデジタル化についての考え方をまとめたもので、あらゆる行政サービス向上の指針となるものです。



なお、本計画は、官民データ活用推進基本法第9条第3項により、市町村に策定の努力義務が課されている「市町村官民データ活用推進計画」の内容を包含するものであり、同計画としても位置付けています。



3 計画期間

計画期間の考え方

計画期間は2021年度から2025年度までの5年間とします。その間の国の動きとしては地方自治体業務プロセス・システム標準化やマイナンバーカード*の普及促進・機能向上などが推進される予定です。このような国の動きに加えて、技術革新や社会の情勢、また、新型コロナウイルス感染症の影響など、それらの動向に従って、対応を図ってまいります。

所管	計画・キーワード	2020年度	2021年度	2022年度	2023年度	2024年度	2025年度	2026年度	2027年度～
行橋市	総合計画	第5次 総合計画			第6次 総合計画				
	本計画 (デジタル化)	2021年度～2025年度 (5年間)							
国	デジタル庁		発足	自治体が個別に運用する行政システムも統一したクラウド*への移行を促す					
	ペーパーレス・ハンコレス	押印廃止の 手続き調査	2020年代のうちに、全ての行政手続きを電子化・ペーパーレス化する						
	マイナンバーの 利用促進		健康保険 証利用	スマホへの 機能搭載	運転免許証 との一体化		ワンストップサービス*など、順次拡大		
	地方自治体 業務プロセス・ システム標準化	標準仕様書の策定			標準準拠システムへの移行			複数ベンダによる 標準準拠サービス提供	
	GIGAスクール 構想	端末 1人1台	デジタルコンテンツや 学習ログの活用など		関連計画の策定・更新などで推進				
	データ戦略、 ベース・レジストリ*	課題整理と 整備などの 方向性の検討	順次、運用開始						
福岡県	市町村との 連携・支援の 強化			セキュリティ クラウドの更改 電子申請や 電子入札などの拡充	順次、利用団体・利用サービスを拡大				
	オープンデータ*	2019年度より、「福岡県・市町村オープンデータポータルサイト」を公開 利用団体を順次拡大							

第2章 デジタル化の動向

1. 世界のデジタル化の動向
2. 社会のデジタル化の動向
3. 国・県におけるデジタル化の動向

1 世界のデジタル化の動向

世界のデジタルガバメントの動向

国連の経済社会局（UNDESA）が発表した「世界電子政府ランキング2020」によると、国連加盟193か国・地域中、日本は14位という結果でした。2014年の6位から順位は下降傾向にあります。

このような状況を鑑み、我が国もデジタル庁を創設し、行政のデジタル化を加速させる方針が示されています。

世界電子政府ランキング2020年

順位	2014年	2016年	2018年	2020年
1	韓国	イギリス	デンマーク	デンマーク
2	オーストラリア	オーストラリア	オーストラリア	韓国
3	シンガポール	韓国	韓国	エストニア
4	フランス	シンガポール	イギリス	フィンランド
5	オランダ	フィンランド	スウェーデン	オーストラリア
6	日本	スウェーデン	フィンランド	スウェーデン
7	アメリカ	オランダ	シンガポール	イギリス
8	イギリス	ニュージーランド	ニュージーランド	ニュージーランド
9	ニュージーランド	デンマーク	フランス	アメリカ
10	フィンランド	フランス	日本	オランダ
11	カナダ	日本	アメリカ	シンガポール
12	スペイン	エストニア	ドイツ	アイスランド
13	ノルウェー	カナダ	オランダ	ノルウェー
14	スウェーデン	ドイツ	ノルウェー	日本

出典：E-Government Survey 2020

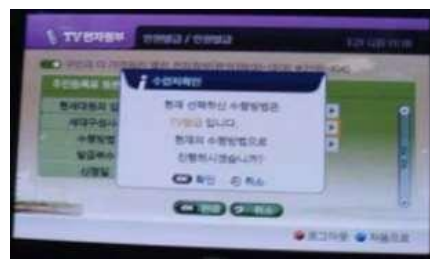
海外先進事例 - 韓国 -

韓国における行政のデジタル化は、上の図のとおり、世界最高水準まで進んでいます。韓国の行政手続きは約5,000種類あり、そのうち利用頻度の高い約800の手続きがオンラインで可能となっています。

具体的には、テレビを媒体として各種申請ができたり、自宅のプリンターから証明書の交付が受けられるなど、高度な市民サービスの提供が行われています。

取組 テレビ電子政府

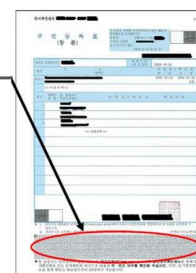
- 特長**
- 身近な媒体であるテレビから、手軽に電子申請や情報入手が可能となる
 - 手続き申請、税金納付、行政ニュース、教育関連など12のメニュー
 - 通信はケーブルTVの回線を利用、無料で利用が可能



取組 自宅プリンターでの証明書の交付

- 特長**
- 自宅のプリンターで交付できる証明書は住民登録票謄本・抄本など6種類
 - 一般のプリンタを使って普通紙に印刷可能
 - 交付手数料は免除

原本の記載情報が二次元バーコードに埋め込まれており、偽造は困難



出典：首相官邸「韓国電子政府について」

2

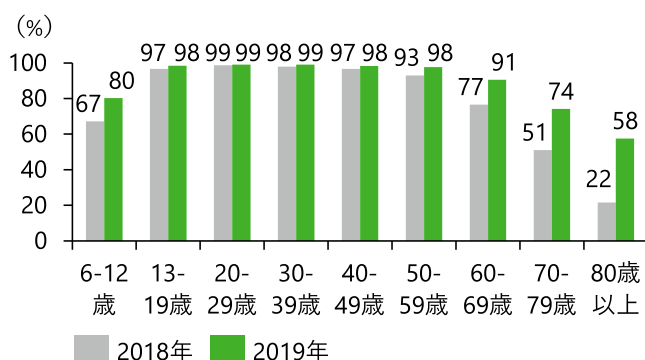
社会のデジタル化の動向

社会のデジタル化の状況

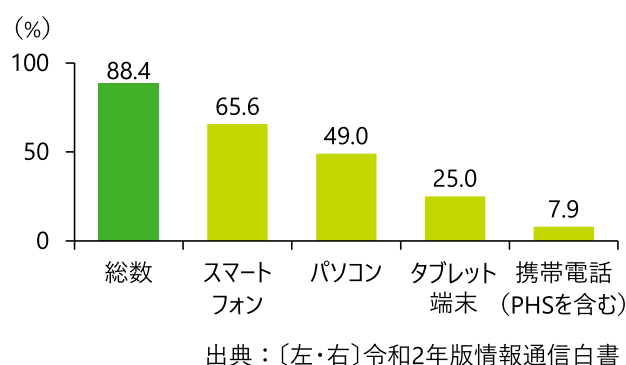
日本の年齢階層別のインターネット利用率を見ると、2018年から2019年にかけて、特に60歳以上の年齢層において大幅に利用率が向上している状況です。

また、福岡県におけるインターネット利用率を見てみると、福岡県民の9割近くがインターネットを利用しており、機器別ではスマートフォンの利用が最も多くなっており、今後の行政サービスを検討する際には、このようなトレンドを踏まえて対応していく必要があります。

年齢階層別インターネット利用率（全国）



機器別のインターネット利用率（福岡県）

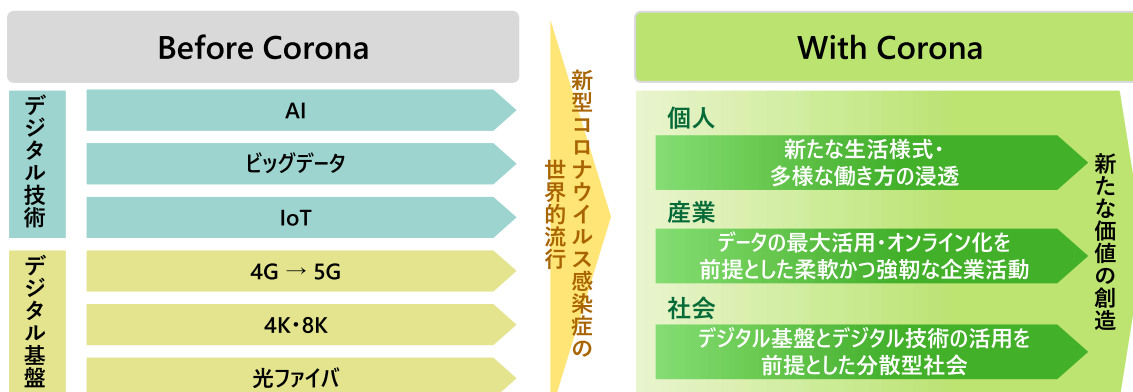


関連するデジタル技術の進展

インターネット利用率の向上やスマートフォンの普及といった個人のデジタル化の進展と併せて、AI、ビッグデータ*、IoT*といったデジタル技術や、5G*、4K・8Kといったデジタル基盤も進歩を続けています。これに加え、2020年に発生した新型コロナウイルス感染症対策として、いわゆる三密（密閉、密集、密接）を回避するため、新しい生活様式*・多様な働き方などが求められています。

これらを踏まえ、行政サービスにおいても、オンラインでの申請、Web会議システムを活用したりリモート相談といった、新しいサービスへのニーズが高まると考えられ、本市においてもその対応を進める必要があります。

Before CoronaとWith Corona



出典：総務省「令和2年版情報通信白書」より作成

3 国・県のデジタル化の動向

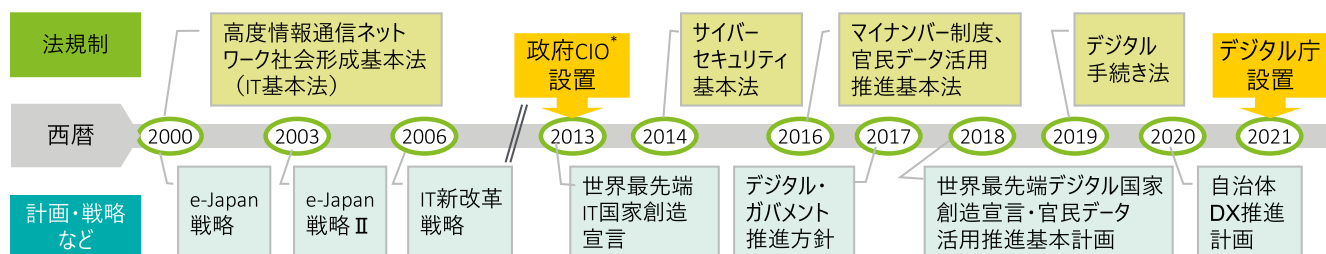
国の動向

2000年の高度情報通信ネットワーク社会形成基本法（IT基本法）の制定後、国は、国のIT戦略としてe-Japan戦略を策定し、さらに2016年に官民データ活用推進基本法を制定するなど、社会全体のデジタル化を推進しています。

自治体に対しても同様にデジタル化を求めており、2020年の新型コロナウイルス感染症の拡大に伴い、行政手続きのデジタル化の流れはさらに加速しています。

2020年の自治体デジタル・トランスフォーメーション（DX）推進計画では、自治体の情報システムの標準化・共通化、マイナンバーカードの普及促進、行政手続きのオンライン化などが重点取組事項として明示されました。

国のデジタル化に向けた主な取組

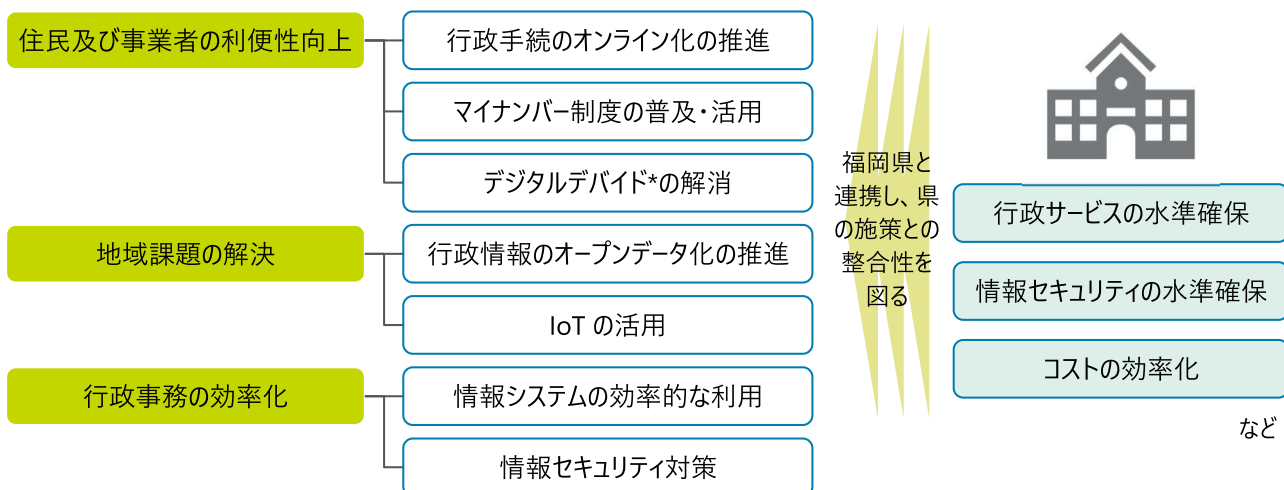


県の動向

上記のような国の動向に応じ、福岡県においても2016年の官民データ活用推進基本法の制定を受け、2019年に「福岡県官民データ活用推進計画」が策定されました。

福岡県では、行政システムの共同利用や情報セキュリティ*の確保、コストの最適化などの観点から、県内の自治体を対象として、共同利用センターサービスや福岡県自治体情報セキュリティクラウド、電子申請や電子入札などの利用を促進しています。

福岡県官民データ活用推進計画の施策体系



出典：福岡県「福岡県官民データ活用推進計画」

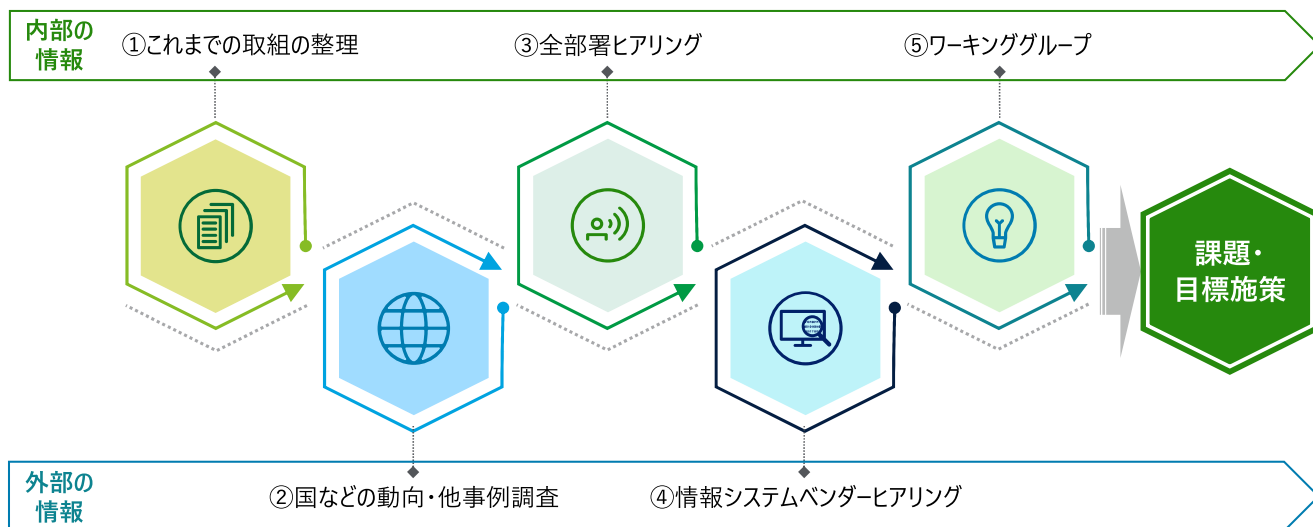
第3章 本市の現状と課題

1. 本市の現状と課題
2. 今、行橋市に必要なこと

1 本市の現状と課題

課題の把握と目標施策の策定の流れ

本計画を策定するにあたり、庁内の全部署にヒアリングを実施し、本市が抱える現状の課題を幅広く抽出しました。また、国や社会などのデジタル化の動向や技術進歩、他自治体の事例についても、ヒアリングなどを通じて調査しました。その調査結果に基づき、ワーキンググループで検討を重ね、取り組むべき課題や具体的な目標施策を策定しました。



本市の現状と課題

本市の課題は多岐に渡りますが、大きくは、①行政サービス、②行政事務、③情報システムの管理・運用体制、④組織風土の4つに分類されます。

これらの課題を解決するための手法の一つとして、デジタルの力を活用することが重要であり、そのためには計画を策定し、全庁で取り組む必要があります。

<p>①行政サービス</p> <ul style="list-style-type: none"> オンラインで各種の申請や施設予約ができない マイナンバーを活用したサービスが限られている 窓口では書類の記入や状況説明が重複し、市民の手間となっている 地図情報など、来庁しなければ知りたい情報が得られない など 	<p>②行政事務</p> <ul style="list-style-type: none"> 文書などの決裁手続きが紙ベースであり、印刷や回覧、押印作業などの手間が多い 会議資料が紙のため印刷や保管などの手間が多い <ul style="list-style-type: none"> データの入力や封入作業などの単純な手作業が多い など
<p>③情報システムの管理・運用体制</p> <ul style="list-style-type: none"> Web会議やテレワークの環境整備が十分でない 各部署で情報システムを調達することもあり、システムベンダーとの交渉や要件定義が十分に行えない 専門的知識をもった職員・組織体制が十分でない など 	<p>④組織風土</p> <ul style="list-style-type: none"> 前例踏襲の傾向もあり、行政サービスや行政事務の改革が進みにくい スモールスタートやトライ&エラーといった、スピード感をもって新しいことにチャレンジする風土が醸成されにくい デジタルに関するスキル研修などが行えていない など

課題

2

今、行橋市に必要なこと

本市がデジタル化に取り組むには、まず市民と職員が「『もっと早く、もっと便利に』をデジタルの力で実現する」という基本理念を常に共有することが重要であると考えます。

目的は「行政のデジタル化」ではなく、あくまで「行政サービスの利便性と質の向上」です。デジタル化は「利便性を高めるためのツール・手段」に過ぎないということ、またそれらはスマートフォンのアプリのように常にアップデートをしていくことが重要です。

本計画はその方針の共有のためのものであり、この計画をきっかけに本市が一体となって利便性や質の向上とは何かを議論し、デジタル化に取り組む必要があります。

デジタル化の目的や施策を常に共有し、市民と職員が一体となって取り組みをアップデートしていくことが必要。

市民にとって
便利な行政サービス



行橋市行政サービス
デジタル化基本計画

UPDATE

職員にとって
効率的・効果的な業務



『もっと早く、もっと便利に』をデジタルの力で実現する

◆デジタル技術は、サービス・業務効率を最大化できる。



市役所に行くことが前提



データ検索・照会が大変



どこでも申請できる



情報が瞬時に見つかる



いつでもサービスを受けられる



自動で動く

◆デジタル化は、みんなで取り組む。



計画・発信が一方通行



計画はみんなで共有



チームで取り組む



議論・評価していく

第4章 基本理念と基本方針

1. 2つの方針と12の目標施策

1

2つの基本方針と12の目標施策

前章で述べられた課題を解決するための手法の一つとして、デジタルの力を活用し、市民に「もっと早く」、「もっと便利」に感じて頂ける行政を目指します。その実現に向けて、「もう一段上の行政サービスの提供」及び「行政事務の効率化・高度化」に取り組んでまいります。

これは、第5次総合計画や行橋まち・ひと・しごと創生総合戦略、各個別計画のみならず、本市が取り組む施策や事務について、デジタルの側面から高度に推進するものです。

基本理念

『もっと早く、もっと便利に』
をデジタルの力で実現する

基本方針

1. もう一段上の行政サービスの提供

本市はこれまでも、総合窓口課を設けて窓口のワンストップ化を推進するなど、行政サービスの提供や市民の利便性の向上を目指した取組を行ってきました。

本計画では、デジタルの力を活用し、今までの取組から「もう一段上」の新たな行政サービスの提供を行うとともに、更なる市民の利便性向上を目指していきます。

2. 行政事務の効率化・高度化の推進

本市はこれまで、紙による運用を基本として、業務プロセスや関連する情報システムを設計・構築してきました。

本計画では、デジタルの力を活用し、ペーパーレス、ハンコレス、業務のオンライン化を推進し、行政事務の効率化と高度化を実現し、創出した時間をより良い行政サービスの提供に向けた企画業務などに充てていきます。



目標施策

1 行政手続きのオンライン化

2 各種予約手続きのオンライン化

3 マイナンバーを活用した行政サービスの構築

4 書かない自治体窓口

5 キャッシュレス決済の導入

6 広報手段のオムニチャネル化

7 統合型GISの活用とオープンデータ推進

8 教育DXによる学びの充実

9 テレワーク環境の整備

10 庁内のペーパーレス化

11 RPAなどによる業務効率化

12 システムの全体最適化

第5章 目標施策

1. 行政手続きのオンライン化
2. 各種予約手続きのオンライン化
3. マイナンバーを活用した行政サービスの構築
4. 書かない自治体窓口
5. キャッシュレス決済の導入
6. 広報手段のオムニチャネル化
7. 統合型GISの活用とオープンデータ推進
8. 教育DXによる学びの充実
9. テレワーク環境の整備
10. 庁内のペーパーレス化
11. RPAなどによる業務効率化
12. システムの全体最適化

1 行政手続きのオンライン化

現 状

市民が行う行政手続きには、住民異動（転入や転出など）、住民証明（住民票の写しの交付など）、税証明（固定資産税評価証明など）及び、その他申請手続き（児童手当など）があり、年間10万件以上発生しています。

一方、事業者の場合、入札、契約、請求などの契約関連手続きが年間数万件に及びます。

また、事業者との間では、E-Mailやフロッピーディスクによるデータの送受信や、多くの紙資料のやり取りが発生しています。



課 題

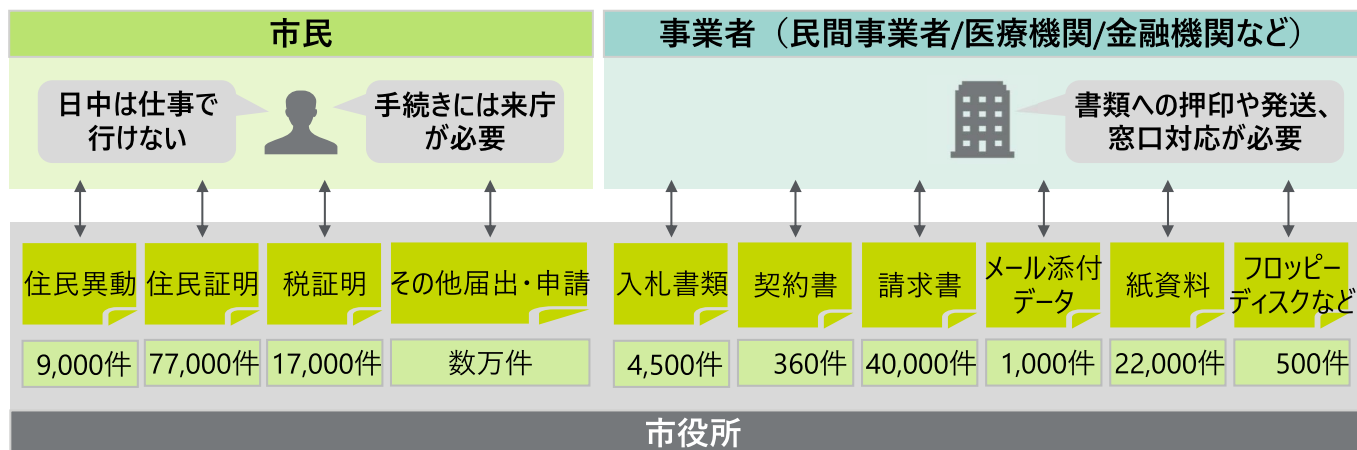
市民が行政手続きを行う際、多くは平日の日中に時間を作って来庁、あるいは郵送による申請などを行う必要があり、移動などにもなう手間が発生しています。

事業者の場合、書面での手続きを基本としているため、入札や契約、請求などは、書類の郵送や持参の手間が発生しています。

また、行政事務においても、紙媒体の各種申請資料のチェックやデータ転記、押印、保管などの手作業が多い状態です。

その他のデータのやり取りについても、大容量データのE-Mailでの分割・解凍・送受信やCD-Rなどでの受渡し、紙媒体の資料の送付や持参などの手間が生じています。

行政手続きの現状と課題



施策概要

市民や事業者が行う各種の行政手続きをオンライン化し、来庁や郵送、E-Mailや紙でのやり取りなどの手間を低減することを目指します。

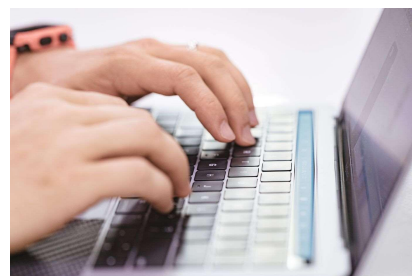
①住民手続きのオンライン化

- 住民異動や各種申請などの手続きにおいて、インターネットからオンラインで申請する仕組みを構築します
- 来庁せずとも、パソコンやスマートフォンから簡単に申請することを可能とします



②契約関連手続きのオンライン化

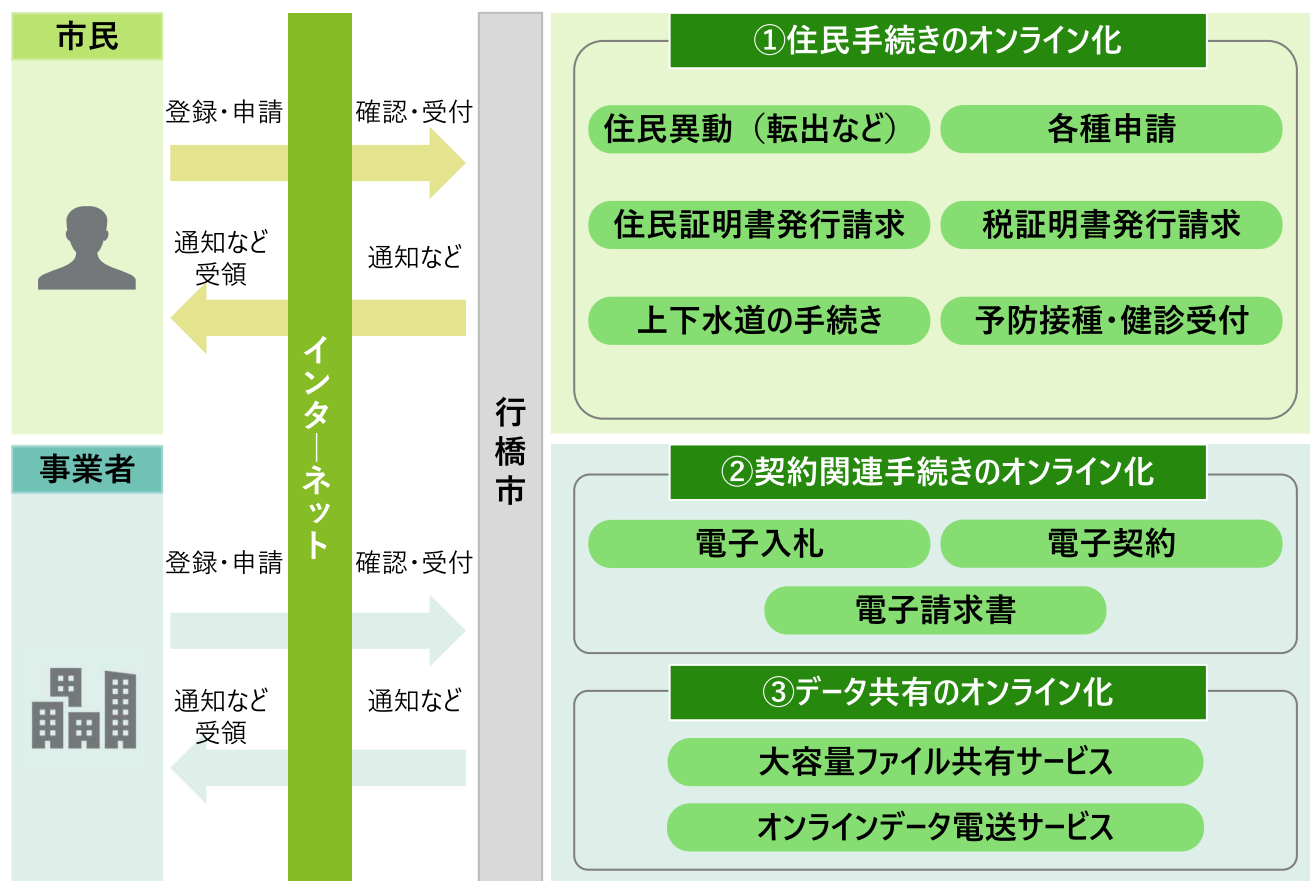
- 電子入札や電子契約、電子請求書などのシステムを導入し、紙で行っている契約関連の手続きをオンライン化します



③データ共有のオンライン化

- ファイル共有サービスやデータ電送サービスを利用し、E-Mailや紙で行っているデータ共有をオンライン化します

行政手続きのオンライン化のイメージ



1 行政手続きのオンライン化

期待される効果

①住民手続きのオンライン化

- 市民がスマートフォンなどから、いつでも、どこからでも、申請や届出が可能になり、移動時間などが削減されます
- 申請内容を電子データで受領できるため、職員の内容確認や転記作業及び作業ミスが低減されます

②契約関連手続きのオンライン化

- 事業者は、手続きのための来庁が不要となるため、移動時間などが削減されます
- 事業者は、請求書や契約書が電子化されることで、印刷や郵送、収入印紙などのコスト削減が期待されます
- 手続き内容を電子データでやり取りできるため、事業者・職員ともに内容確認や転記作業及び作業ミスが低減されます

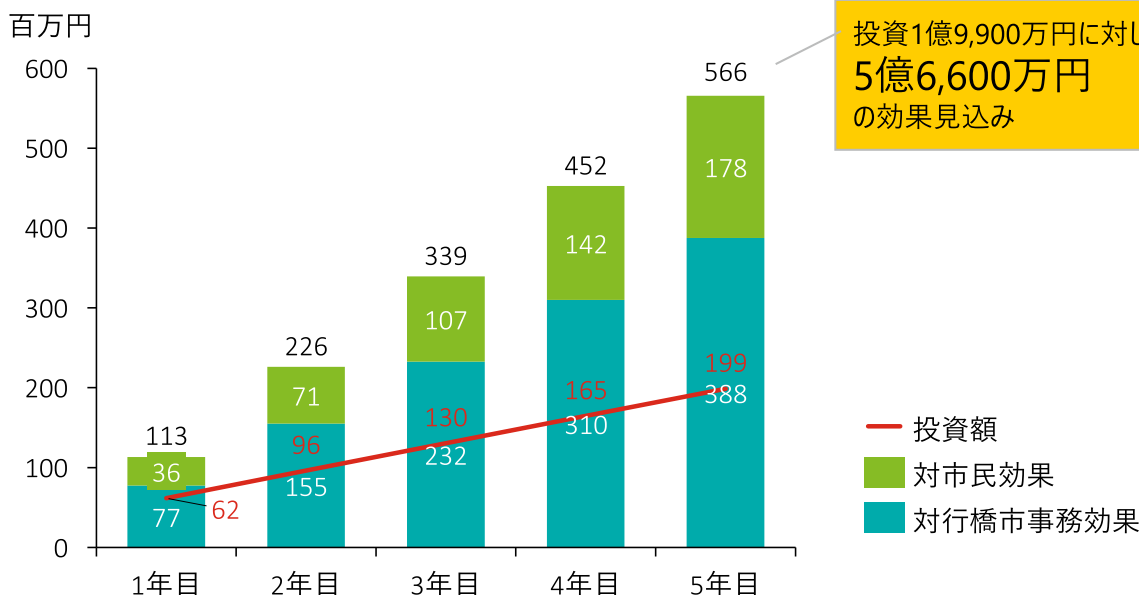
③データ共有のオンライン化

- 大容量データを分割して送受信する手間や、紙媒体の郵送の手間がなくなります
- 誤送信などのリスクが低減されます



効果の試算

3つの施策を実施すると、5年間の投資額はクラウドサービス利用料などの合計で1億9,900万円となりますが、市民においては移動や作業時間が53,300時間削減され、郵送料や印紙代などの費用削減効果と合わせて、1億7,800万円の効果を見込みます。本市においても1年目から投資以上の業務削減などの効果が見込まれます。



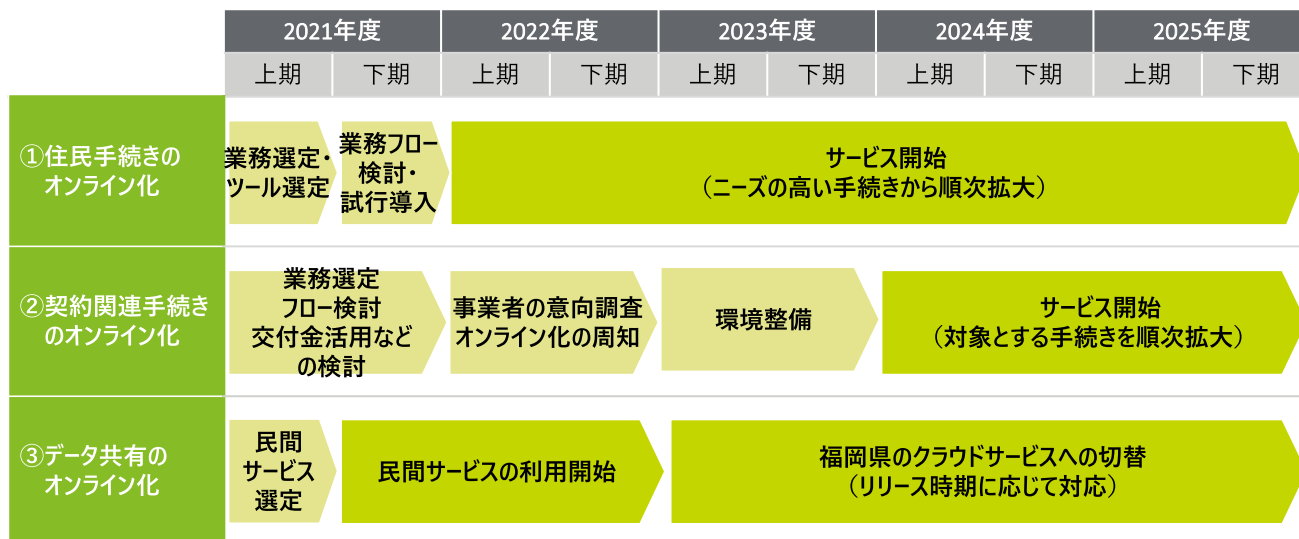
工程

住民手続きは、目標施策2「各種予約手続きのオンライン化」の工程と合わせて、早期に業務・ツールを選定し、業務フロー検討や試行導入に取り組み、2022年度からサービスを開始し、ニーズの高い手続きから順次拡大していきます。

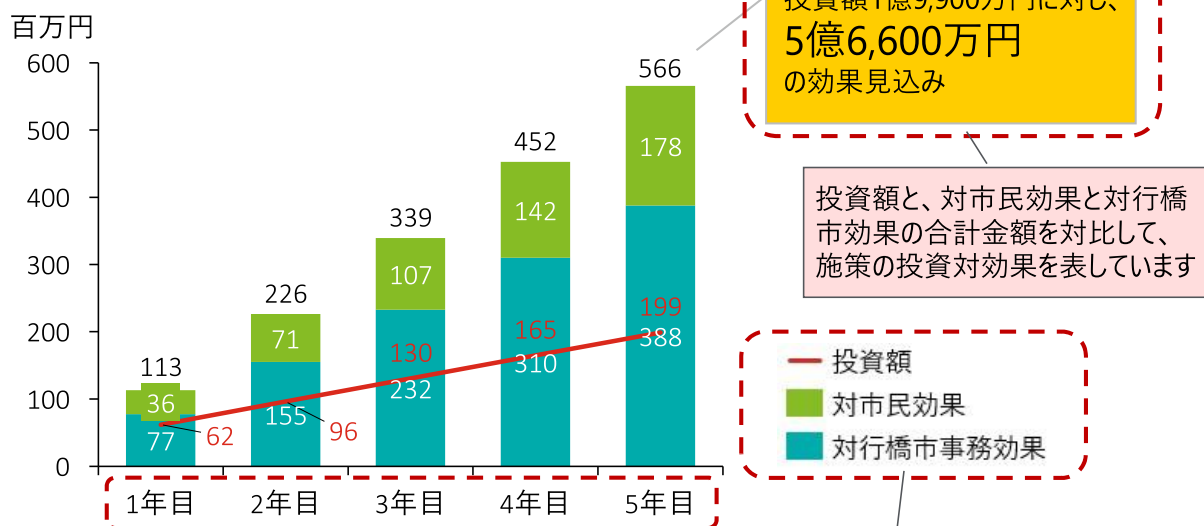
契約関連手続きは、法規制や他事例の調査、事業者の意向調査や周知を行い、システム環境などを整備した後、原則、2024年度から手続きの電子化を目指していきます。

データ共有は、当初は民間サービス利用でのオンライン化から開始し、福岡県のクラウドサービスのリリース時期に合わせ、本格的なデータ共有のオンライン化を推進します。

5か年ロードマップ



効果の試算グラフの見方



1～5年目：システム稼働やサービス運用の開始後の年数

- 投資額 : システム導入費用やサービスの利用料など、施策実行のために必要な費用の累計額
- 対市民効果 : 送料や印紙代など、市民が直接削減できる費用と市民の作業や移動時間の削減量を金額換算した累計額
- 対行橋市事務効果 : 紙代や郵送料など、本市が直接削減できる費用と本市での作業や移動時間の削減量を金額換算した累計額

2

各種予約手続きのオンライン化

現 状

本市では、市民が公民館や体育館などを利用する場合、電話や施設に直接出向いて、利用手続きを行う必要があります。

また、スポーツイベントや各種セミナーなどの申し込みにおいては、一部でE-Mailでの申請を受け付けているものの、多くが電話や来庁が必要であり、市民からはオンラインでの申込ができないかとの声も多く挙がっています。

加えて、福祉などの窓口相談においても、予約システムがないため、来庁しても窓口の状況によっては待ち時間が発生することもあります。

予約や申込が必要な行政サービス

施設

- 市民体育館
- 小中学校の体育館
- 公民館 など

イベント

- ゆくはしシーサイドハーフマラソン
- ゆくはしビーチバレーボールフェスティバル
- 各種イベント・セミナー

窓口相談

- 福祉関係
- 税関係 など

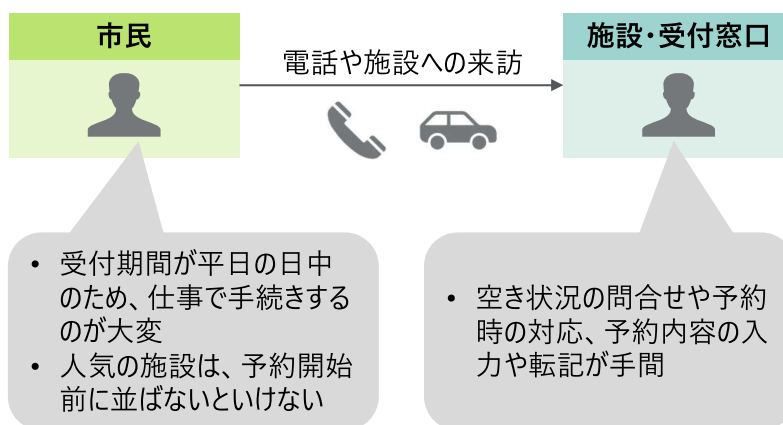


課 題

現在、施設やイベントなどの予約については、電話や施設に出向いて受付し、予約内容によっては受付の開始前に窓口で並ぶ必要があるなど、市民の利便性が低い状況であると認識しています。

一方で、職員においても窓口対応や受付内容の確認・登録、利用料の請求管理などの関連する作業が多く発生し、業務の効率化が求められます。

予約や申込の手続きにおける課題



施策概要

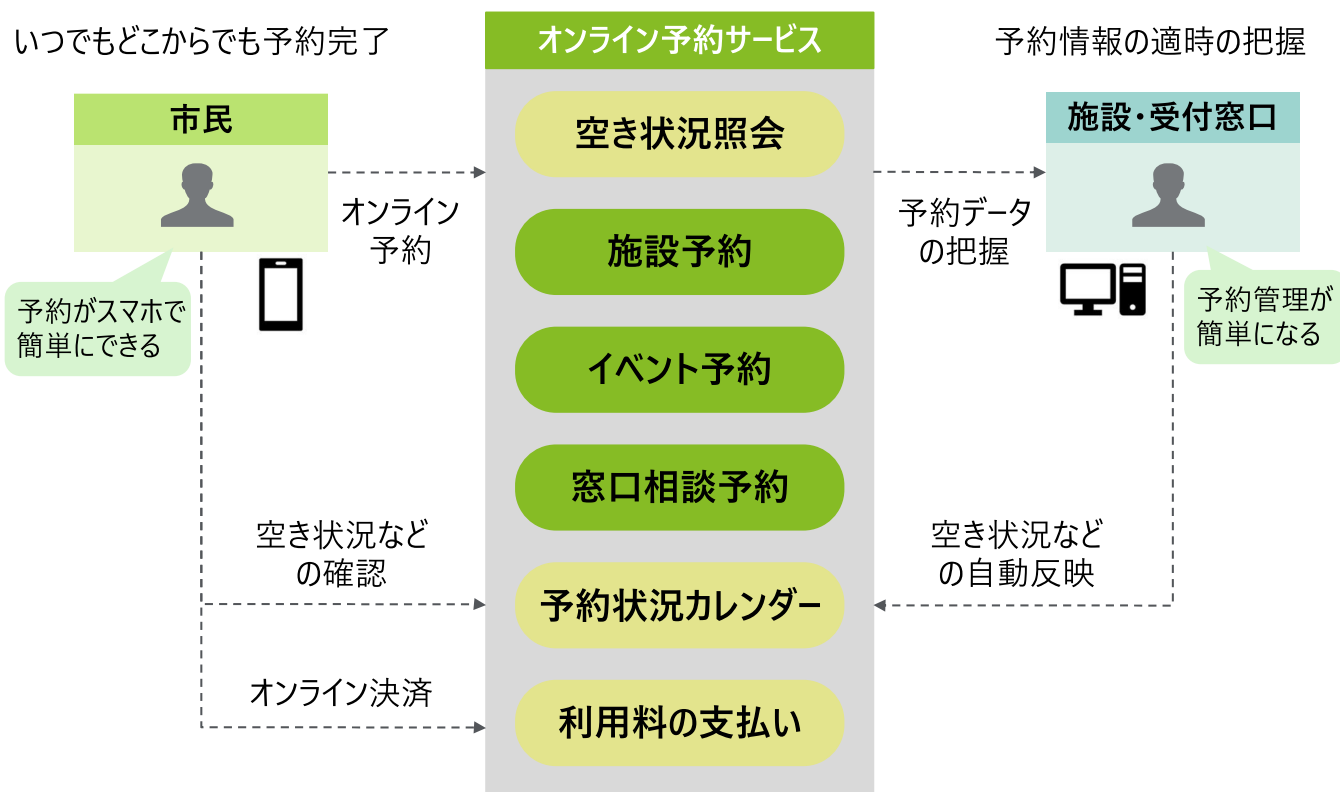
各種予約手続きについてはオンライン化を進め、市民の利便性向上を図ります。

① 予約手続きのオンライン化

- 施設やイベントの予約手続きを、スマートフォンやパソコンから簡単に行えるようにします。これにより、いつでも、どこからでも予約が可能となり、予約の電話や来庁の手間の削減を実現します
- 予約したい施設などの空き時間や残りの枠数を見える化し、簡単に確認できるようにすることで、施設やイベントの利用機会を増やし、まちの活性化にもつなげます
- 窓口相談については、オンライン相談の環境も整備します
- 対面での相談を希望される方には、来庁時にお待たせしないよう事前にオンライン予約ができるようにします



各種予約手続きオンライン化のイメージ



期待される効果

①予約手続きのオンライン化

【市民の効果】

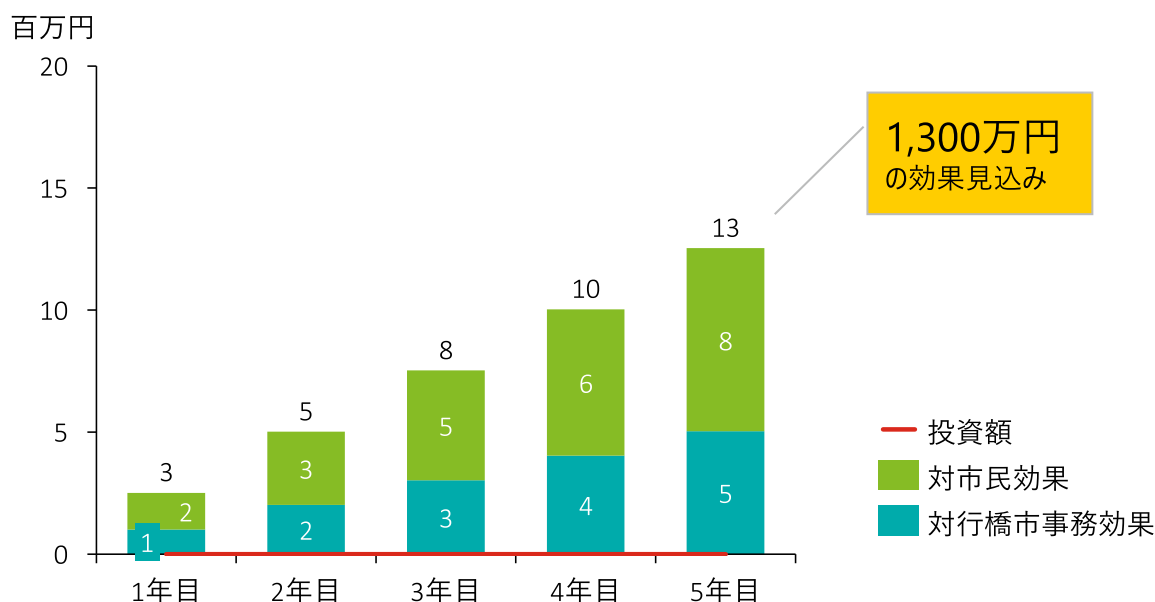
- スマートフォンなどから、いつでも、どこからでも、予約や申込が可能になります
- 予約のための移動や窓口での待ち時間が無くなります
- 予約や応募の時間帯に制限が無いため、今まで日中は忙しく、手続きができなかった市民も手続きが可能になります
- 従来よりも、利用しやすさや参加しやすさが向上し、施設利用者やイベント参加者のより一層の増加が見込まれます

【行橋市の効果】

- 本市としては、申請内容が電子データで受けられるため、窓口での受付や転記作業が無くなります
- また、処理時の人的ミスも減少し、手続きをやり直す手間などが減少します

効果の試算

本施策は目標施策1「行政手続きのオンライン化」と同じクラウドサービスを活用する想定であり、個別の投資は不要となります。サービス開始後には、5年間で、市民の移動時間などが7,500時間削減され、本市の事務効果として1,600時間程度の業務量が削減されることが期待できます。



工 程

各種予約手続きは、目標施策1「行政手続きのオンライン化」の工程と合わせて早期に検討し、2021年度内から、業務や導入ツールの選定を行い、体育館などの施設予約やスポーツイベントの申込など、ニーズの高い手続きからオンライン化を進めていきます。その後も、順次、対象を拡大していきます。

5か年ロードマップ



3

マイナンバーを活用した行政サービスの構築

現 状

国は、2022年度末までにほぼ全国民がマイナンバーカードを取得することを目標に、様々な普及活動などを進めています。

本市においても、市報による周知の他、2021年よりマイナンバーカードの保有者に商品券を配付するなどの取得促進施策を実施してきました。これらの取組により、本市のマイナンバーカードの交付率は2020年11月の19.4%から、2021年3月に24.1%まで上昇しています。また、2021年3月14日時点の申請率は42.3%で、県内でも3番目に高い申請率となっています。本市は全国トップの60%を上回る、交付率80%を目指しています。

また、本市のマイナンバーカードを活用した行政サービス手続きとして、既に子育てワンストップサービスを提供していますが、介護ワンストップサービスや引っ越しワンストップサービスなど、国の動向に合わせた新しいサービスの検討も行っています。

マイナンバーカード交付率の比較

団体	人口（2020年1月1日）	交付率（2021年3月1日）
行橋市	73,317	24.1%
他市（導入率全国トップ）	66,350	60.0%
全国	127,138,033	26.3%

課 題

マイナンバーカードの必要性・安全性については国をはじめ、本市からも周知を行っています。しかし、現在のところ十分であるとは言えず、今後も周知を強化していく必要があります。

マイナンバーカードを活用した個人認証*サービスなど、様々な付帯サービスの充実・付加価値の提供については、これから本格的に取り組んでいく段階です。

現時点で自治体の個人番号の利用範囲は、法律*により福祉、保健、医療、社会保障、地方税又は防災に関する事務に限定され、本市では税などの一部の利用に留まっており、サービスの拡大が求められます。

※行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律（平成二十五年法律第二十七号）

マイナンバーカードの周知

現状は市報中心であり、
更なる周知手段の拡大が必要

- 市報以外でも、有効な告知を行いたい
- 市報を読まない市民にも、マイナンバーカードの有効性の広報が必要

市役所



周知が十分でない

マイナンバーカードの利用機会

現状は税などの一部の利用に留まり、
今後のサービス拡大が必要

- オンライン申請での活用など、国の施策に準拠したサービスの構築が不十分
- 本市独自サービスの構築ができていない

市民



必要性を感じない

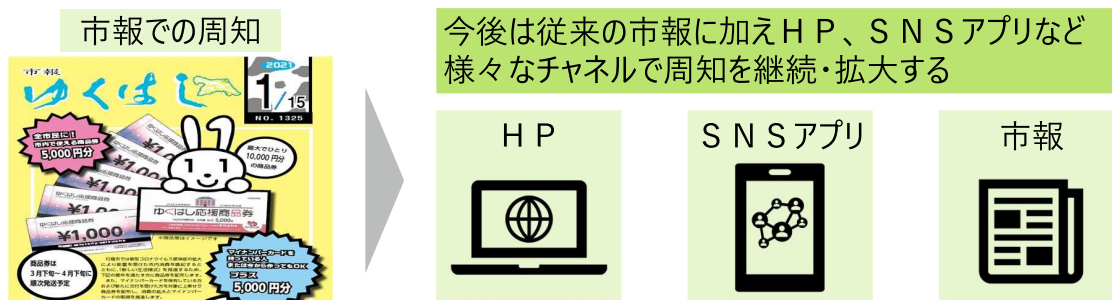
施策概要

マイナンバーカードの有効性の周知手段を拡大するとともに、マイナンバーカードが利用可能な国が推奨するサービスの導入や本市独自のサービスについて検討していきます。

①マイナンバーカードの周知拡大

- マイナンバーカードの有効性や安全性、関連する本市のキャンペーンなどについて、従来の市報による周知に加え、ホームページやSNS*アプリなどの様々なチャンネルにも周知手段を拡大していきます

マイナンバーカードの更なる周知拡大



②マイナンバーカードの利用範囲の拡大

- 国が運営する「マイナポータル*」を活用し、国が推奨する各種ワンストップサービスなどに加え、本市の独自サービスについても検討していきます

マイナンバーカードによる個人認証活用シーンとサービスの内容

	活用シーン	展開するサービス	詳細内容
国が導入を推奨するサービス	オンライン申請	子育てワンストップ (展開済)	・児童手当関連の請求/届出 ・保育支給認定申請 など
		介護ワンストップ	・要介護・要支援認定申請 ・介護保険負担限度額認定申請 など
		ライフイベントワンストップ/ 行政手続きオンライン化	・引越時の転居届 ・死亡時の異動手続き ・各課での住民サービス申請手続き など
	施設・イベント予約	予約時の個人認証 (押印・記名省略)	・体育施設予約 ・マラソンなどのイベント予約 など
	各種施設利用	窓口での個人認証 (押印・記名省略)	・施設の利用受付、イベント参加受付
	その他窓口受付		・窓口での各種申請
	公金決済	公金決済のオンライン化	・税金などの納付書支払い
行橋市が独自に検討するサービス (例)		選挙の入場受付	母子健康ポータル
			高齢者の移動支援 (タクシー利用券の電子化など)

期待される効果

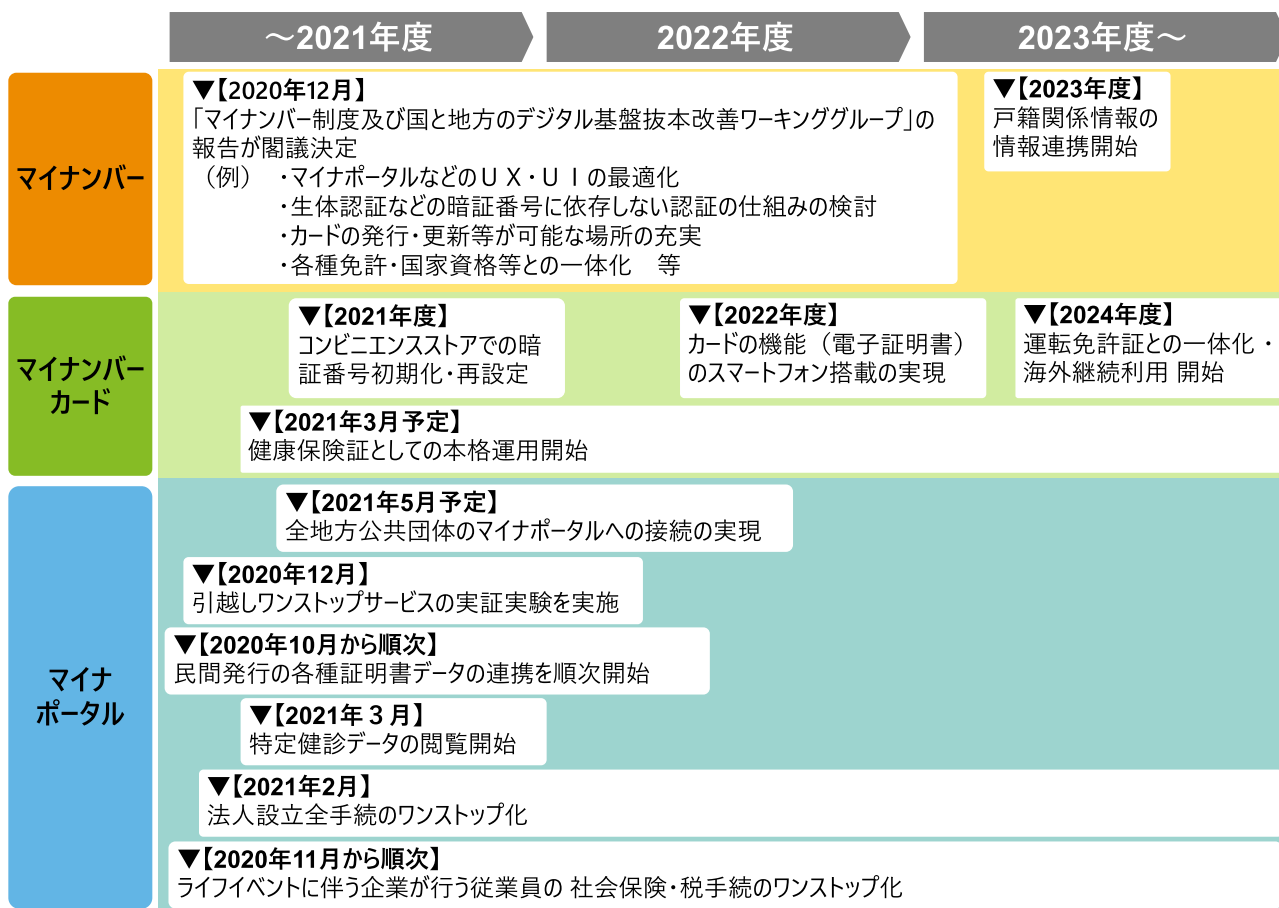
①マイナンバーカードの周知拡大

- ・マイナンバーカードの有効性を市民に周知することで、交付率の向上が見込まれます

②マイナンバーカードの利用範囲の拡大

- ・国が進めている運転免許証や保険証に代わる個人認証機能を持つカードとして活用することに加えて、本市が進めるオンライン申請や施設予約サービスなどにおいても活用することで、市民におけるマイナンバーカードの有効性を高めます
- ・マイナンバーカードだけであらゆるサービスの認証が可能となり、市民の利便性が向上します

マイナンバーの利用範囲拡大の見通し（令和3年2月時点）



出典：内閣府HP「マイナンバー（社会保障・税番号制度）今後のスケジュール等」より抜粋

工程

広報については、既存の市報による周知を継続し、ホームページやSNSアプリなど、様々なチャンネルでマイナンバーの有効性や安全性を周知していきます。

マイナンバーカードの利用拡大においては、国が導入を推奨するサービスである介護ワストップやライフイベントワストップなどは、2024年度までの開始を目指します。

また、本市の独自サービスについても、他市事例などを参考に検討を進め、2024年度からの開始を目指します。

5か年ロードマップ

	2021年度		2022年度		2023年度		2024年度		2025年度	
	上期	下期	上期	下期	上期	下期	上期	下期	上期	下期
マイナンバーカードの周知拡大	市報での周知に加え、HPやSNSアプリなど、様々なチャンネルによる周知手段の拡大									
介護ワストップ	導入業務選定・事例調査		導入準備		サービス開始 ※施設などから要望を確認し、ニーズの高い手続きから順次開始					
ライフイベントワストップ/行政手続きオンライン化	業務選定・ツール選定	フロー検討・試行導入	サービス開始 ※目標施策1「行政手続きのオンライン化」に合わせて、順次拡大							
予約時の個人認証	業務選定・ツール選定	導入準備	サービス開始 (順次、予約手続きの対象を拡大)							
窓口での個人認証/押印・記名省略	業務プロセス・情報システム標準化の状況のモニタリング、継続検討				インフラ整備、職員教育、市民への周知など		サービス開始 (標準化システムへの更新と合わせ、対象手続きなどを拡大)			
公金決済のオンライン化	業者・市民業務への選定 周知		サービス開始 (納付書払いも準備ができ次第、サービス開始)							
独自サービス(例) ・高齢者移動支援 ・選挙の入場受付	サービス検討・事例調査			構築・運用検討			サービス開始 ※ニーズの高いサービスから順次拡大			

オンライン申請

市区町村窓口まで出向かなくても、自宅で申請できる!

例えば…
 児童手当の手続 保育所等の入所申請 妊娠の届出 児童手当の現況届 等々

書類添付は写真画像でOK!

マイナンバーカードを使ってオンライン申請! ・添付書類の不足や間違いが減る!
 ・申請書等の作成がスマホやPCで可能!

かんたん検索

例えば、「児童手当」を検索すると…

検索

- ・市区町村に提出する申請書等の作成に必要な書類が一覧で確認できる!
- ・添付書類の不足や間違いが減る!

※本機能のご利用には、マイナンバーカードは不要です。

自分にぴったりのサービスを簡単に検索できるよ!

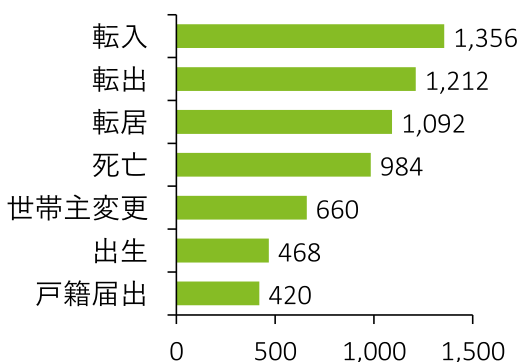
出典：内閣府・総務省発行マイナンバーカード広報ポスター 「つかってみよう！マイナポータル」

4 書かない自治体窓口


現状

本市では、転入や転出などの住民異動手続きは年間6,000件程度発生しています。しかしながら、本市に転入する場合など、窓口で行う必要がある住民異動の手続きは多岐に渡るため、例えば、働き世代の夫婦と小学生2人が転入した場合のシミュレーションを行うと、その手続きに1時間以上を要している状況です。

本市の異動手続き件数（2019年度）



本市の転入手続きの例

世帯情報	訪問窓口	作成書類数	所要時間
 夫、妻、小学生2人の4人世帯	<ul style="list-style-type: none"> 総合窓口 国民健康保険 税務 地域福祉 子ども支援 上下水道 教育委員会 など 	10枚以上	60分以上

課題

本市では、総合窓口課を設け、一定の手続きをワンストップで対応できる体制整備を行ったものの、庁舎のレイアウトの制約により、一部の手続きは別棟や別フロアの行き来が必要で、高齢者の方などの負担となっています。

また、総合窓口課において、その後の必要な手続きをご案内するものの、行政手続きに不慣れな市民にとっては十分な理解のもとで世帯情報などが伝えられないこともあり、適切な案内に苦慮している状況です。

さらには、複数の窓口で多様な書類に氏名や住所などを何度も記載する必要があり、市民の負担となっています。

今後、行政手続きのオンライン化が進むと、窓口利用の中心は高齢者の方になっていく可能性があり、なおさら、このような課題への対応が必要となっていきます。

手続きに係る市民の行動と起こりがちな問題点

行動	問題点	根本原因
自宅 準備	事前確認せず書類を忘れ、再来庁する	減多に行うわけではない手続きを市民に理解してもらうことが難しい
受付	用件が伝わらず必要な届けが漏れてしまう	
記帳台	記入ミス・漏れがあり、窓口で時間が掛かる	市民と職員の認識齟齬が発生する
総合窓口	状況が正しく伝わらず、手続きが漏れる	
庁舎 他の窓口	同じ内容を何度も記載する必要がある	窓口ごとに記載する必要のある届けの内容が重複している
...	移動や待ち時間が生じる	
支払	現金支払いのみで小銭がないと困る	市民がよく利用する決済手段に対応できていない

施策概要

市民の手続きに係る負担を軽減するため、従来市民が記載していた届けを職員がヒアリングを行いながら作成するように変更します。

そこで、職員が届けを作成するためのヒアリング事項や後続手続きのガイダンス機能など、業務をサポートする窓口支援システムを導入します。

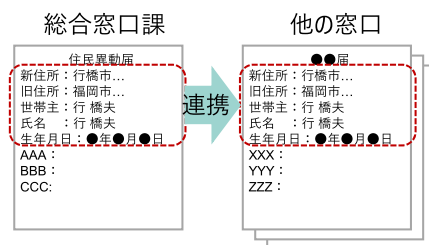
①職員による届けなどの作成支援

- 総合窓口課に、窓口支援システムを導入し、職員がヒアリングしながら届けを作成し、市民の書類記入の手間や手続きのミスなどを削減します
- 職員は市民へのヒアリングが必要になりますが、誤った内容で届けを受け付けることを回避し、手続きをやり直す手間なども削減します
- 総合窓口課で把握した市民の訪問目的や世帯情報は他の部署にも情報連携され、予め氏名や住所などが入力された届けを準備し、市民の重複記載や重複説明の手間を削減します
- オンライン化が進んだ後、窓口利用の中心になると考えられる高齢者の方などに、より分かりやすく、きめ細かいサービス提供が可能となります

窓口支援システムのイメージ

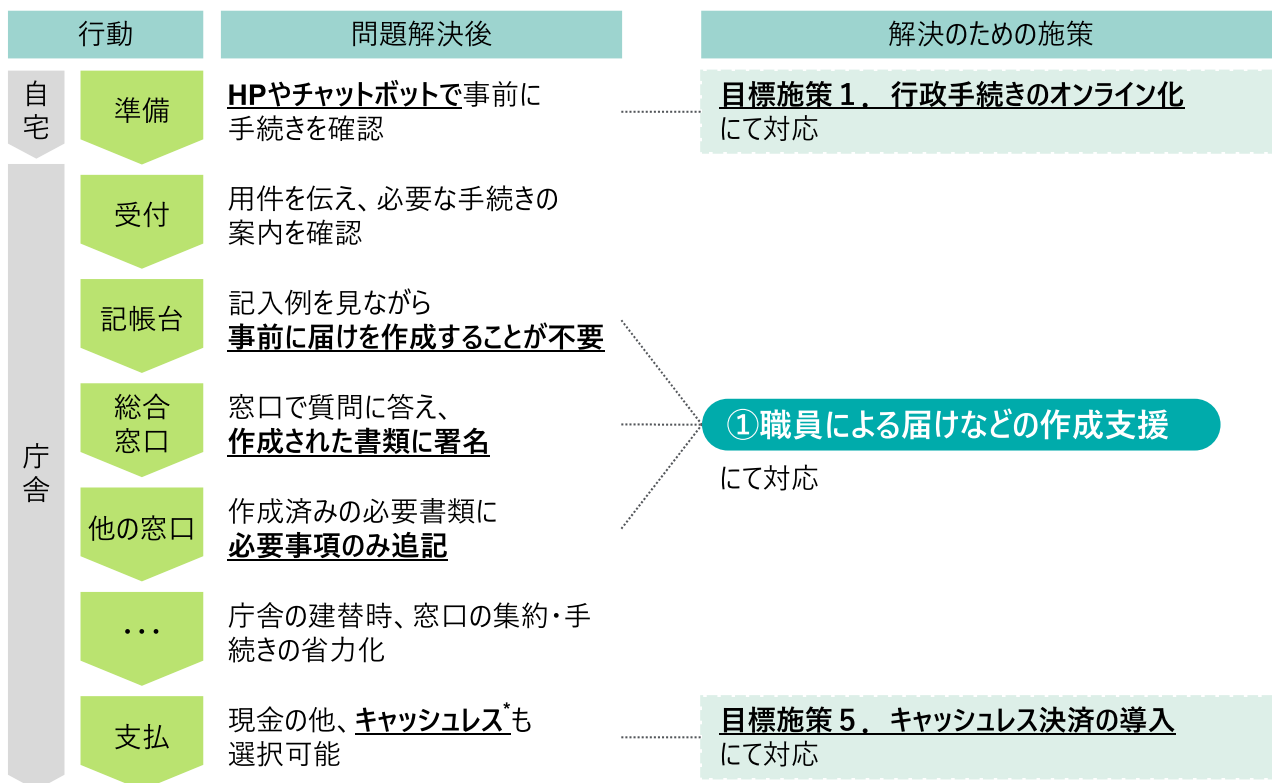


確認事項が網羅されるなど、ヒアリングの精度が高まる



情報連携による事前印字により、重複記載を回避する

施策実施後の手続きに係る行動イメージ



期待される効果

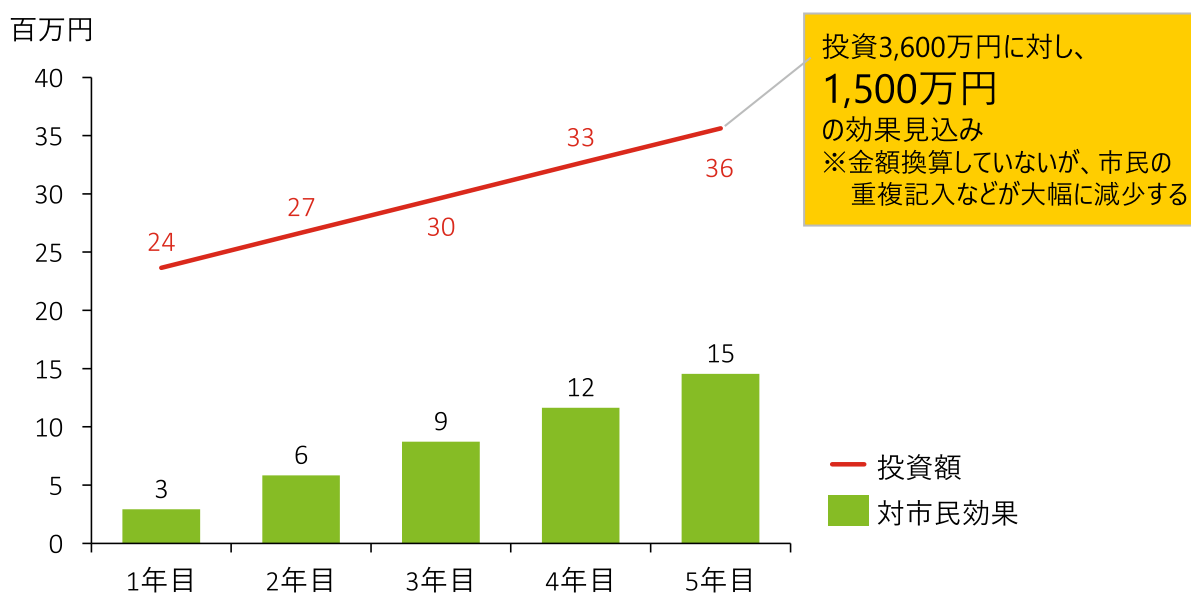
①職員による届けなどの作成支援

- 複数の書類への重複記載が削減できます
- 届けの記載漏れや記入ミスが削減されます
- 後続手続きのガイド機能が強化され、後続手続きが分かりやすくなり、手続き漏れを防止できます
- 総合窓口課でヒアリングされた内容が他の窓口へ情報連携され、重複説明などが削減できることにより、1件当たりの窓口対応時間が短縮され、市民が窓口で待たされる時間も短縮されます
- 他の窓口でヒアリングされた事項が総合的に各部署へ情報連携されるため、関連する行政サービスの案内を適切に行うことで、窓口におけるサービスが向上します

効果の試算

本施策により、窓口での市民の届けなどの記入作業が年間2,900時間程は削減できると期待できます。また、効果試算には含めていませんが、市民が各窓口で重複記入する時間、窓口での待ち時間なども削減できる見込みです。

一方、窓口支援システムの導入・維持は、5年間で3,600万円程の投資となります。



工程

窓口支援システムの導入は、国が推進する17業務の業務プロセス・情報システムの標準化の動向を見据え、また、本市の基幹系システムの更新も考慮の上、具体的な業務プロセスや窓口支援システムのあり方を検討し、2023年度を目途に環境整備や市民への周知を行い、2024年度からサービスをスタートする予定です。

また、段階的に、対象とする窓口の手続きの拡大や手続きの更なる効率化なども並行して進めていきます。

5か年ロードマップ

	2021年度		2022年度		2023年度		2024年度		2025年度	
	上期	下期	上期	下期	上期	下期	上期	下期	上期	下期
①職員による届けなどの作成支援	業務プロセス・情報システム標準化の状況のモニタリング、継続検討				インフラ整備、職員教育、市民への周知など		サービス開始 (標準化システムへの更新と合わせ、対象手続きなどを拡大)			



5

キャッシュレス決済の導入

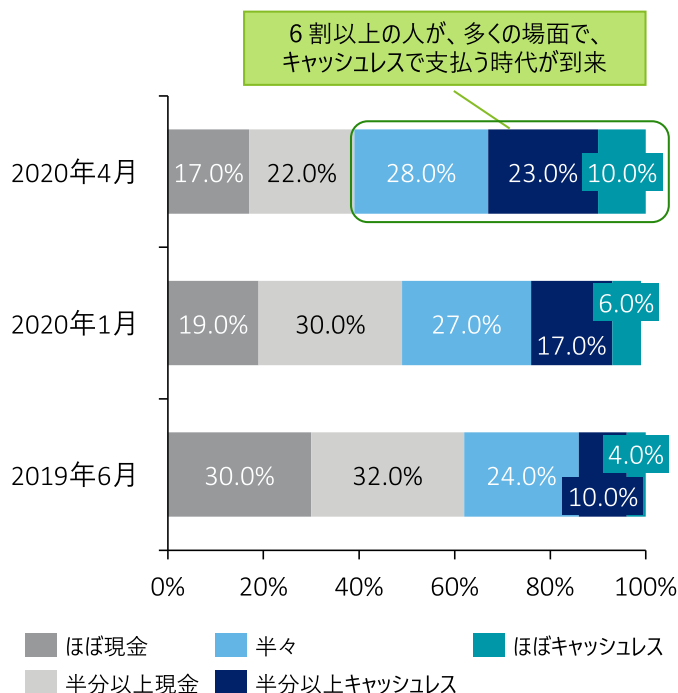
現状

経済産業省の「キャッシュレス・ビジョン」では、将来的には世界最高水準のキャッシュレス決済比率80%を目指し、必要な環境整備を進めるとされています。クレジットカード決済に加え、電子マネーやQRコード決済が誕生すると、事業者間の競争やキャンペーンも活発となり、2019年以降、急速にキャッシュレス決済が浸透してきました。

また、福岡県においても、福岡県キャッシュレス導入支援総合情報サイトを創設するなど、キャッシュレス決済を推進しています。

現在、本市で対応可能な決済手段は現金と口座振替のみとなっています。

キャッシュレス決済のニーズ変化



出典：株式会社カコム「お金に関する衛生観念と行動の変化意識調査」

課題

本市では、市民が窓口で支払いを行う場合、現金での支払いしかできず、市民からはキャッシュレス決済の導入を希望する声が多く寄せられている状況です。

本市が管理する施設の使用料や水道料金の支払いなどにおいても、キャッシュレス決済のニーズは高く、本市でもこれまで継続的な検討を進めてきました。

また、新型コロナウイルス感染症対策の一環としても、非接触型の決済手段の確保の必要性は高まっています。

主なキャッシュレス決済手段の例

クレジットカード / デビットカード

QRコード

電子マネー (プリペイド)

【交通系】 PASMO, manaca, COCA, nimoca, SUGOCA, PiTaPa, nanaco, waon, Edy

【交通系以外】

出典：経済産業省「公共施設・自治体窓口におけるキャッシュレス導入手順書（概要）」

施策概要

国は、2020年度に全国29自治体を対象として、キャッシュレス決済のモニター自治体を選定し、導入の効果や今後の検討課題の整理などを行っています。

本市においてもその結果を踏まえ、支払手段の多様化のニーズや非接触型の決済手段の確保への対応に加え、決済事務の効率化も見据え、キャッシュレス決済の導入を行います。

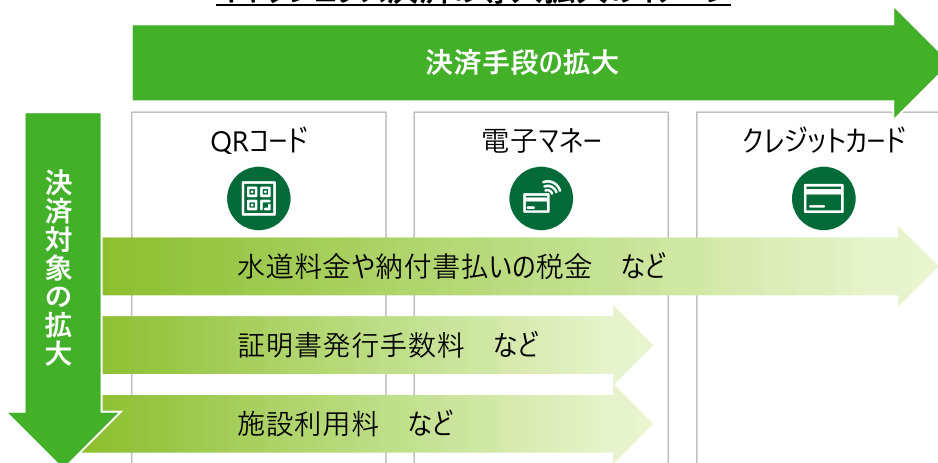
①窓口での支払い

- まずは、支払件数が多い住民票の写しの交付や税証明などの証明書発行手数料からキャッシュレス決済の導入を始めます
- 導入する決済手段としては、決済処理のスピード、市民への普及状況やポイント還元、導入費用や決済手数料の安さなどを総合的に検討した上、まずはQRコード決済の導入から開始し、適宜、決済手段の拡大も検討していきます
- また、施設利用料や水道料金の支払いなども、QRコードによるキャッシュレス決済ができるように、段階的に対象を拡大していきます

②納付書払い

- 現在の納付書払いでは、コンビニや金融機関での現金払いとなっていますが、今後は、納付書に印字されたバーコードをスマートフォンから読み取ることで、キャッシュレス決済ができるようになります

キャッシュレス決済の導入拡大のイメージ



キャッシュレス決済導入による決済時間の短縮効果

非接触型	平均 8 秒 (6~10秒)
クレジットカード (サインレス)	平均 12 秒 (9~19秒)
QRコード	平均 17 秒 (12~32秒)
現金	平均 28 秒 (15~40秒)

財布を出し、お金を渡し、金額を確認してもらい、お釣りをもらうなど、現金は時間が掛かる

出典：JCB「決済速度に関する実証実験結果」

期待される効果

①窓口での支払い

- 現金払いに加え、QRコード決済などの支払手段の幅が広がり、市民の利便性が向上します
- 決済時間が短縮され、市民と市職員の双方の時間が節約できます
- 非接触での支払いとなるため衛生的であり、感染症予防としても効果があります
- 市においては、現金管理の手間や紛失などのリスクを低減できます

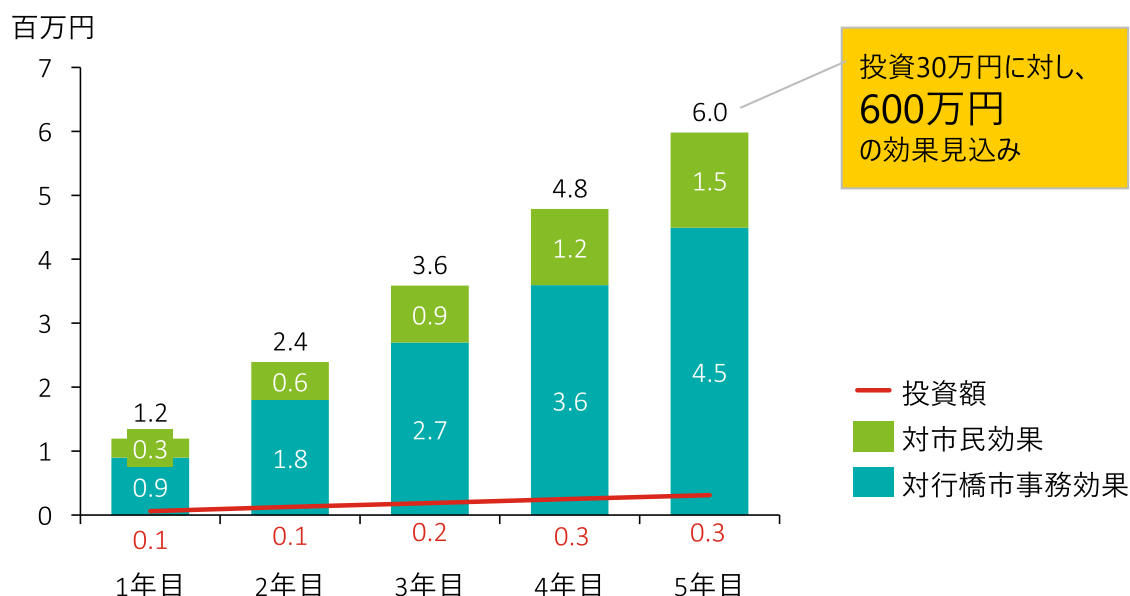
②納付書払い

- 納付書に印字されたバーコードをスマートフォンなどで読み取って決済処理することで、コンビニや金融機関への訪問に費やしていた時間が節約できます
- まとまった現金を手元で用意する必要がなくなります
- 市においては、現金管理の手間や紛失などのリスクを低減できます

効果の試算

窓口での支払いにQRコード決済を導入することで、市民と職員の双方において、決済処理時間の短縮ができます。また、税などの納付書払いにもキャッシュレス決済に対応し、自宅で支払いができるようになることで支払いのための移動が不要となります。

QRコード決済を導入する場合、導入費用は不要または安価で、決済額の数パーセントを市の手数料として支出するのみであり、導入効果と比較すると軽微な費用となります。



工程

窓口での証明書発行などの手数料の支払いに対し、QRコード決済の導入から速やかに取り組みます。まずは、導入するQRコード決済の事業者の比較検討や選定を行い、市報やホームページなどで市民に周知し、2022年度からのサービス開始を目指します。

その後、利用状況などを踏まえ、対象の支払いや決済手段などを順次拡大してきます。

5か年ロードマップ



キャッシュレス決済の活用のイメージ



出典：経済産業省「キャッシュレスのある毎日! 便利でお得な生活」

6 広報手段のオムニチャネル化

現 状

本市の広報手段としては大きく5つあります。市報をはじめ、Webサイト、SNS、スマホアプリなどのデジタルチャネル、また、新たに令和3年度からテレビのdボタンを活用した広報サービスを導入し、広報手段の幅を広げています。

行橋市の5つの広報手段

市報	<ul style="list-style-type: none"> 市報ゆくはし 	月に2回、市内の世帯へ配布
Webサイト	<ul style="list-style-type: none"> 公式ホームページ 防災ポータル 子育てポータルサイトなど 	市の行政情報や防災、子育て情報などを随時配信
SNS	<ul style="list-style-type: none"> LINE Facebook Instagram Youtube 	
スマホアプリ	<ul style="list-style-type: none"> すくすく（子育てアプリ） Yukunavi 	子育て世代や外国人向けの情報を随時配信
テレビ	<ul style="list-style-type: none"> dボタン広報サービス 	防災無線の内容などを配信

課 題

情報提供の方法としては、市民が情報を検索・取得するPull型と、本市が情報を配信するPush型の大きく二つに分類されます。

Pull型であるホームページについては、欲しい情報がどこにあるか分からず探索に時間を要したり、必要な情報を見つけられずにホームページから離脱するケースが発生しています。

また、Push型であるSNSやスマホアプリについても、市民にとって必要な情報が配信されなかったり、そもそも利用率が低いといった課題があります。

行橋市の情報提供方法における課題

市民からの情報取得（Pull型）

Webサイト（ホームページなど）

- 欲しい情報がすぐに見つからない
- 情報がわかりにくい（デザインもバラバラ）
- より魅力的で有用な情報が不足しているなど

行橋市からの情報発信（Push型）

SNS・スマホアプリ

- 市民の特性に応じた情報が配信されない
- 欲しい情報がすぐみつからない
- 利用する動機が薄いなど

施策概要

ホームページやSNSアプリでの情報提供方法を見直し、窓口を含めた全てのチャンネルにおいて、市民が必要な情報を得ることができる「オムニチャンネル^{*}化」を目指します。

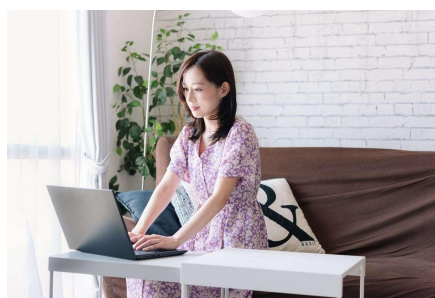
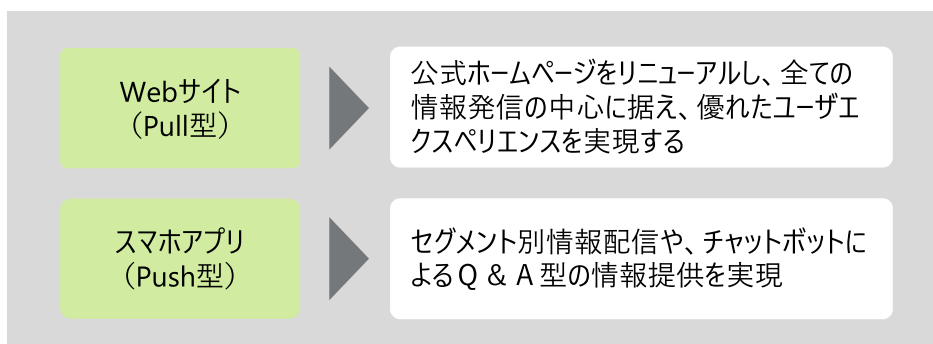
①ホームページのリニューアル（Pull型）

- デザインやメニュー、検索やナビゲーション機能を見直すことで、市民にとって、使いやすい、探しやすい、アクセスしやすいホームページへリニューアルします
- また、リニューアルと合わせて、市民にとって、役に立つ、魅力的なコンテンツをタイムリーに提供することを目指します

②SNSアプリの活用高度化（Push型）

- 市民の属性（年齢や居住地区など）に応じたセグメント配信^{*}を行う仕組みを構築し、各市民にとって真に必要で有益な情報を発信することを目指します
- AIチャットボット^{*}を導入し、市民からのよくある問合せについては自動的に回答し、適切な情報を提供することで、市民の利便性を高めます
- 災害時などにも速やかに市民へ情報発信ができるようになります

情報提供見直しの方向性



期待される効果

①ホームページのリニューアル

- 使いやすさ、情報の探しやすさの改善により市民が効率的に情報を得ることが可能となります
- ホームページでの情報提供だけでなく、今後提供していくオンライン申請や施設予約などの入り口となる総合ポータルサイトとして一元化されることで、市民の利便性が向上します
- ホームページのアクセス分析により、より最適な情報発信や効果的な施策の立案が可能となります

②SNSアプリの活用高度化

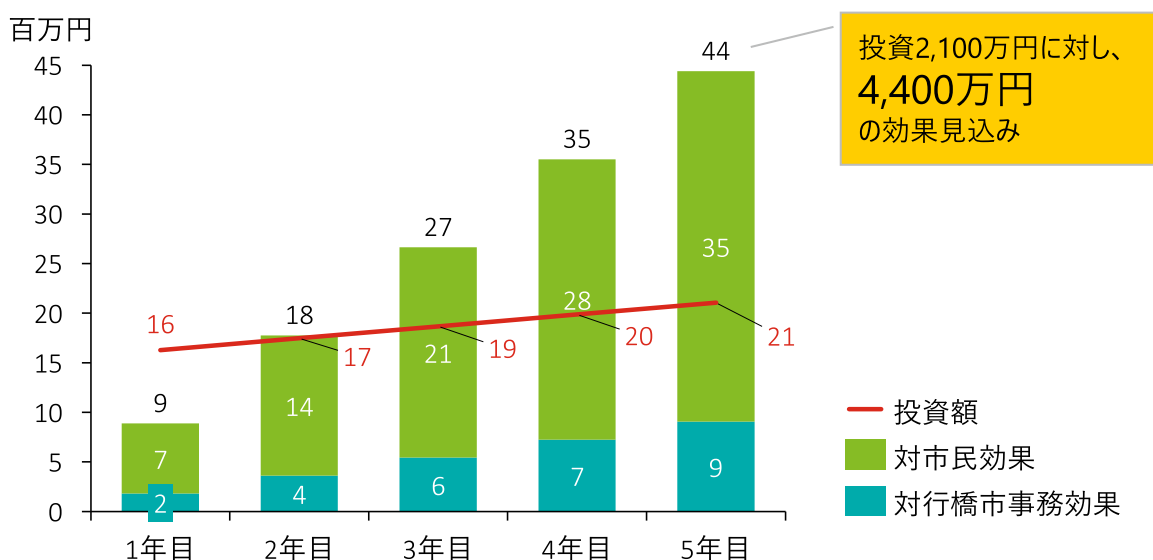
- 市民の属性に応じた情報をセグメント配信することで、真に必要な市民への情報提供が行えます
- チャットボット機能により、よくある問合せはQ & Aで自動で回答・情報提供が可能となり市民の利便性の向上が期待できます
- その他、市民からのアンケート機能を設けることで、市民の意見をタイムリーに広く把握できるようになり、アンケートを元にした、市の効率的な施策立案や対応が可能となります

効果の試算

ホームページのリニューアル費用として1,500万円程度を見込むなど、5年間で2,100万円程度の投資を想定します。

ホームページの離脱率の改善で市民の時間削減を年間6,700時間程度見込みます。

また、SNSアプリのチャットボットによる問合せ対応の自動化により市民の対応時間として年間400時間、本市の対応時間として年間600時間程度の削減を見込みます。

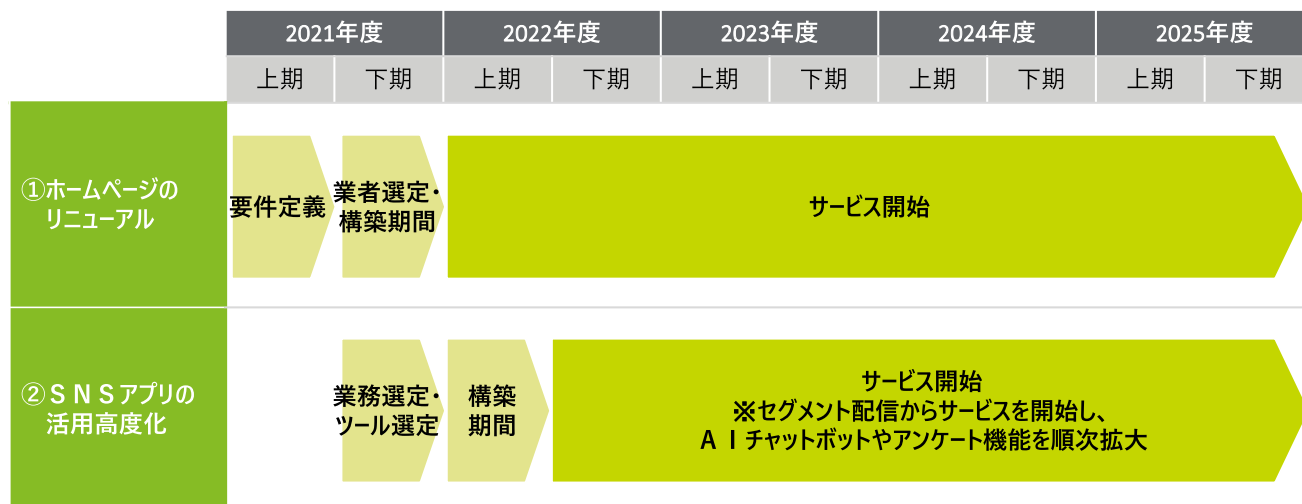


工程

ホームページのリニューアルは、必要なコンテンツや機能、デザインなどの検討を2021年度より開始します。

また、SNSアプリの活用高度化についても、2021年度からツールなどの検討を進めます。市民のセグメントごとに対する情報発信や、SNS上のAIチャットボットによる24時間365日の問合せ対応など、ニーズの高い情報発信から順次取り組み、段階的に拡大していきます。

5か年ロードマップ

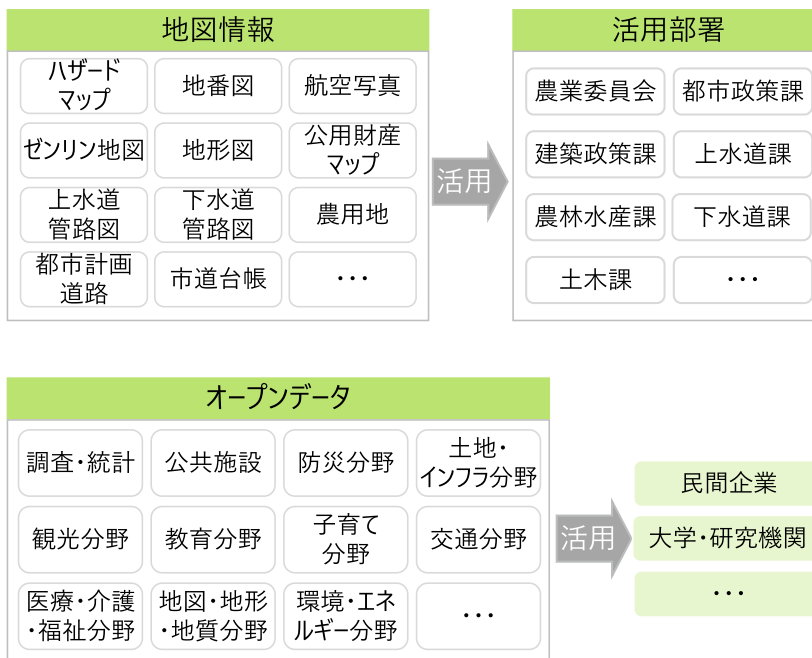


7 統合型GISの活用とオープンデータ推進

現状

本市では、消防防災、都市計画、道路管理などの様々な業務において、地図情報システム（GIS*：Geographic Information System）を活用しています。

また、民間企業においてはデジタルデータを分析・活用することによる経営の高度化・効率化が進んでおり、上記の地図データをはじめ、本市が保有するデジタルデータの提供（オープンデータの推進）が求められています。



課題

現在、地図情報システムについては業務内容に応じて必要な部署ごとに業務の目的に応じたシステムを個別に導入を行ってきました。

しかし、地図や業務データなどの複数の部署で共通に扱っているデータも、各個別システムでデータを管理しているため、データのメンテナンスやシステム更新などの重複作業が発生するなどの課題があります。

地図情報システムに係る課題

GIS		Aシステム	Bシステム	Cシステム	...
活用部署		上水道課	土木課	農林水産課	...
地図・業務データ	業務個別データ	水道管路図など 	市道台帳など 	農用地など 	...
	業務共通データ	共通して利用する地図も部署ごとにメンテナンスしている（住宅地図、地番図など） 			

また、本市におけるオープンデータの提供については人口統計情報や指定緊急避難場所などの一部のデータに留まっており、市民や市内・市外を含めた民間企業への情報提供が不十分であるため、行橋市における移住・定住の促進などの経済の活性化や民間企業における事業・サービス創出などが十分に進まない要因の一つになっていると考えられます。

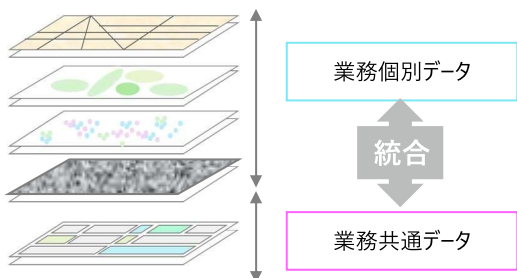
施策概要

統合型GISの導入とオープンデータの推進で、市民や事業者の利便性を向上します。

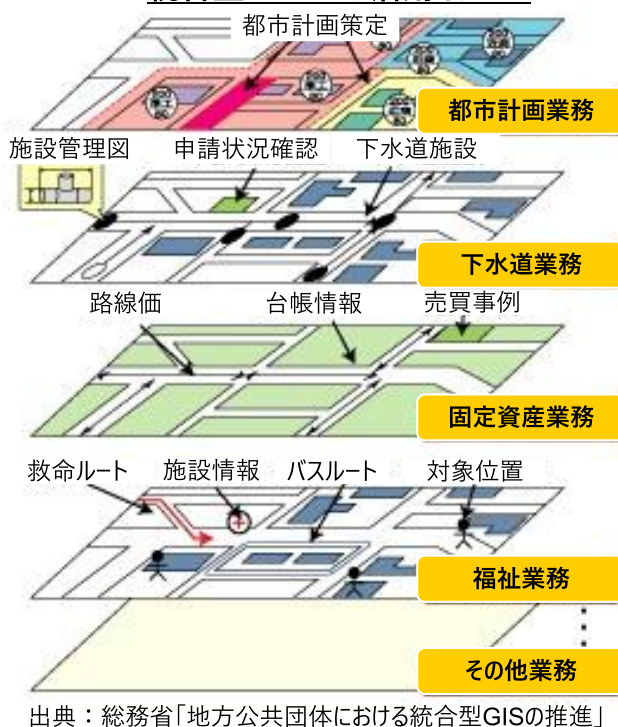
① 統合型GIS導入

- これまで、個別に導入・活用してきた個別業務GISを各部署が共用できる形で整備・活用ができる市内横断的なシステムとして統合します（統合型GISの導入）
- 統合型GISの導入により市内の各部署で共通の地図を活用して各業務を行います

個別システムの統合



統合型GISの活用イメージ

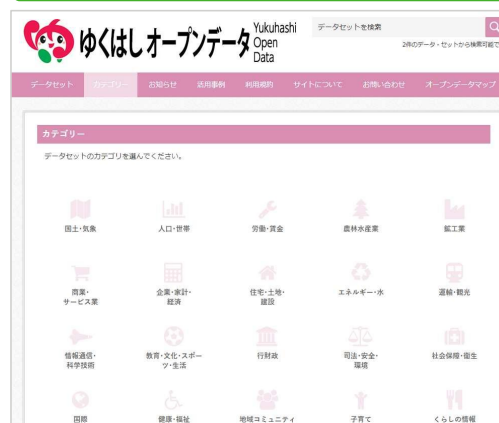


出典：総務省「地方公共団体における統合型GISの推進」

② オープンデータ推進

- また、統合型GISにより整備したデジタルデータは、民間企業などへオープンデータとして提供するとともに、これまで窓口などで個別相談により対応していたデータ提供業務をポータルサイトなどでオンラインで提供します
- なお、統合型GIS以外のオープンデータの提供についても、情報提供の目的、情報の取得・管理方法も含めて検討を行っています

オープンデータの提供イメージ



<https://odcs.bodik.jp/402133/>

期待される効果

①統合型GIS導入

- 統合型GISにより、庁内の各部署で共通の地図データを活用することでデータの重複整備をなくし、業務効率化を図るとともに、システム更新費用の削減を図ります
- 異なる部署間の情報が統合GISを介して共有・閲覧できるようになり、職員の他部署への問合せなどの手間を削減します
- 統合されたデータを活用し、行政サービスの評価や見直しを行いサービス品質の向上を実現します

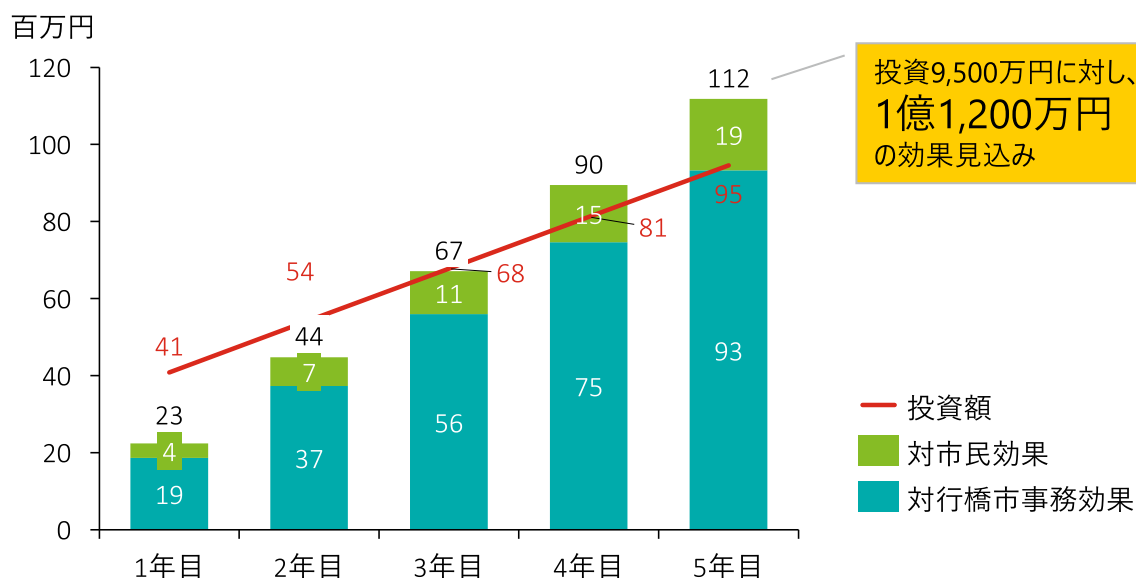
②オープンデータ推進

- 民間企業がオープンデータを活用し、事業・サービスの創出や見直しの検討など、経営の高度化・効率化が期待できます
- 幅広いデータを提供することで、市外の人や民間企業から行橋市を理解してもらい、移住や移転などの検討先として選択してもらうことが期待できます
- これまで、窓口などで相談・提供したオープンデータをポータルサイトなどでオンラインで提供することで、市民や民間企業が自宅や事務所に居ながら閲覧でき、来庁の手間を省きます（新型コロナウイルス感染症などの対策としての非接触でのサービスを実現）

効果の試算

本施策では、統合型GISの導入費用として2,700万円程度、年間維持費で1,300万円程度を見込むなど、5年間で9,500万円程度の投資を想定します。

一方、効果としては、市民や事業者の移動や手続きに係る3,700時間程度、本市における問い合わせ対応1,300時間程度、個別システムの年間維持費1,300万円の削減、5年間で1億1,200万円相当の効果を見込みます。

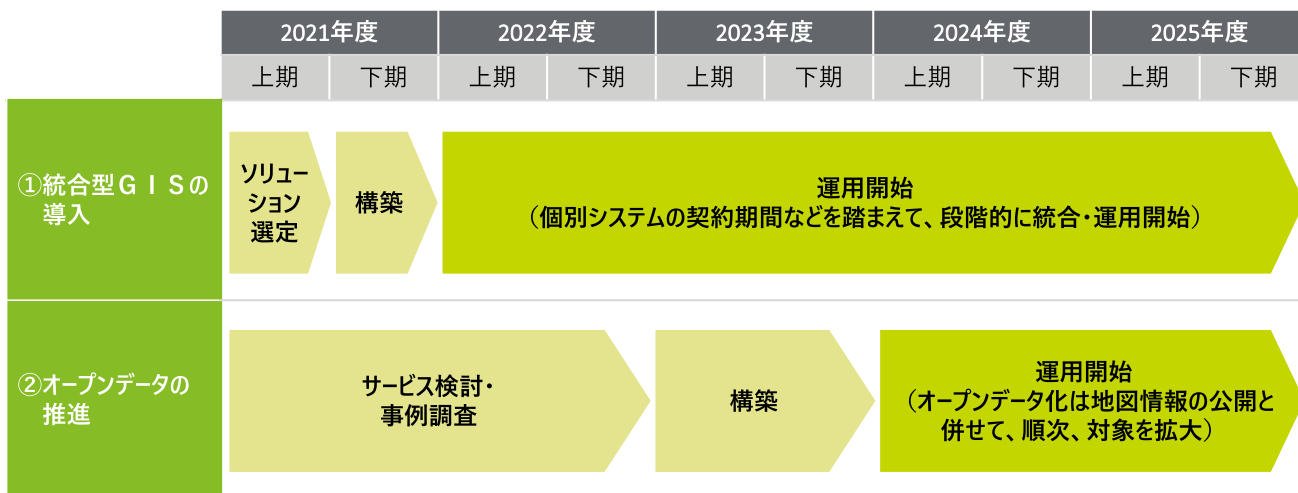


工程

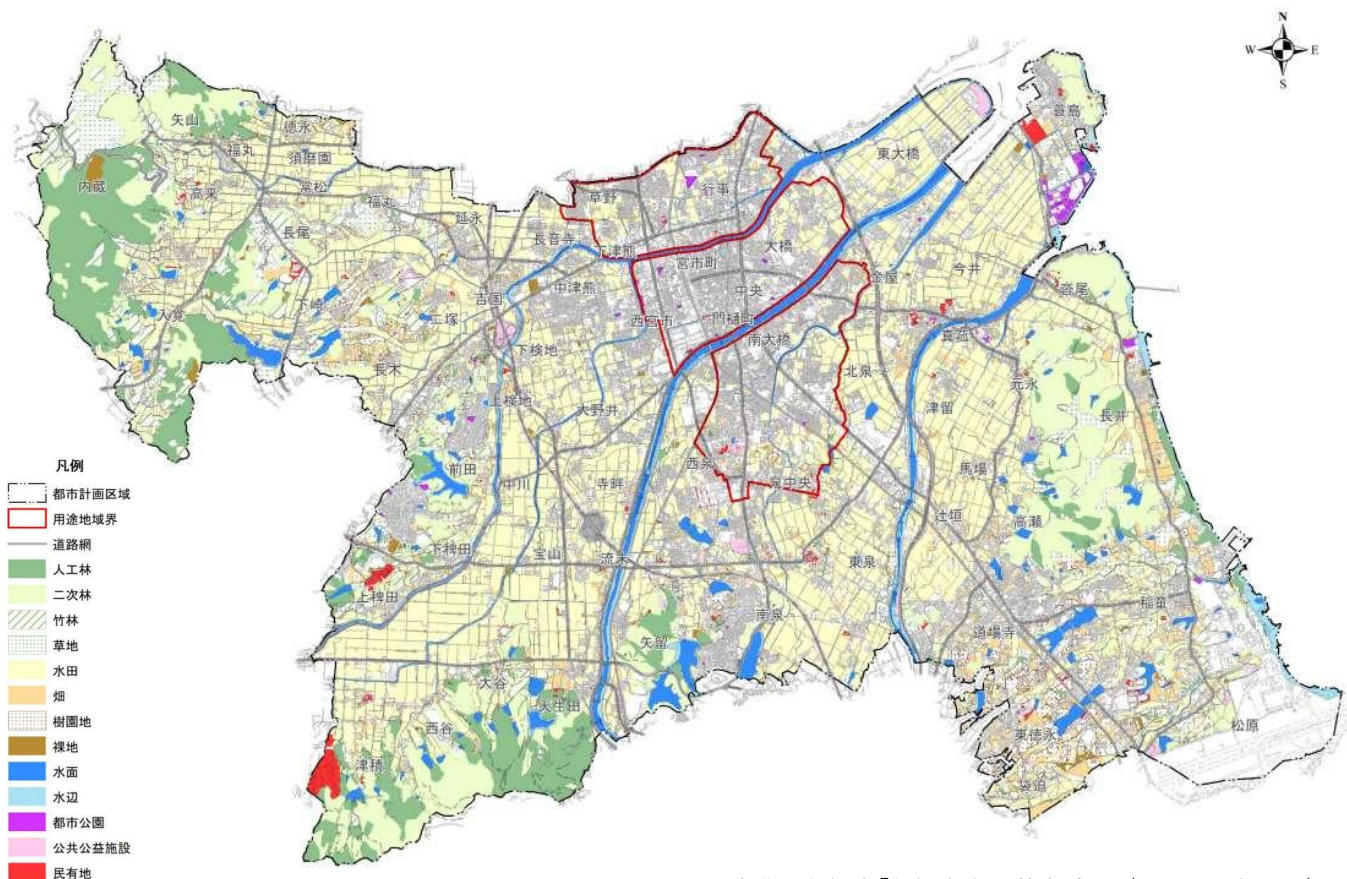
統合型GISの導入は、2021年度より可能な範囲で統合化を行い、市民や事業者の移動の削減及び感染症対策を目的とした非接触でのサービス提供として、オンラインでの情報提供を検討します。

また、オープンデータについては、他市事例の調査などを通じて、対象とする情報の選定などを進め、統合型GISの導入と並行し、推進していきます。

5か年ロードマップ



行橋市 緑地の現況図



出典：行橋市「行橋市 緑の基本計画（2021年3月）」

現 状

文部科学省のGIGAスクール構想では、子ども1人1台の端末配置を令和の学びの「スタンダード」と位置づけ、多様な子どもたちを誰一人取り残すことなく、子どもたち一人一人に公正に個別最適化され、資質・能力を一層確実に育成できる教育ICT環境の実現を目指しています。

本市においても、これまで、電子黒板、プロジェクターなどICT機器の設置や教室のWi-Fi環境整備、また、GIGAスクール構想や関連する施策に即し、児童・生徒1人1台のタブレット端末の配付や高速通信環境の整備など、積極的に教育のICT化を進めてきました。

そのような中、新型コロナウイルス感染症拡大の影響による長期の臨時休校は、教育現場にとって「学びを止めない」という視点に立った際の、ICTの活用を促進させる大きなきっかけとなりました。



課 題

本市の教育現場におけるICT環境の活用状況は、教員用タブレットと電子黒板を使った授業づくりは進んでいるものの、児童生徒用タブレット端末の活用については、深い学びが児童生徒ごとに最適化されるまでは至っていないのが現状です。

今後は、これまで整備を進めてきたICT環境を、今まで以上に教員が教育現場で活用することで学習効果を高め、行橋市における小中学校の教育の質を向上させて子どもたちの「生き抜く力」を育む必要があります。

また、教育現場のデジタル化による変革に対し、不安や不明な点を抱えている保護者もいるものと考えています。2020年10月から発行を始めた教育委員会の広報紙「Challenge～未来へつなぐ～」なども活用し、保護者への情報提供やコミュニケーションの強化も行っていく必要があります。

教育委員会 広報誌
「Challenge～未来へつなぐ～」Vol1



施策概要

教育DXは、単に教育現場をデジタル化することではなく、学びそのものを変革し、児童生徒一人ひとりに合わせた個別最適な学びを実現することです。教育DXの推進に向け、教員や児童生徒が、充実したICT環境を最大限に活用した授業を推進していくとともに、オンライン学習・デジタル教科書・デジタルドリル等の導入と積極的な活用を目指してまいります。

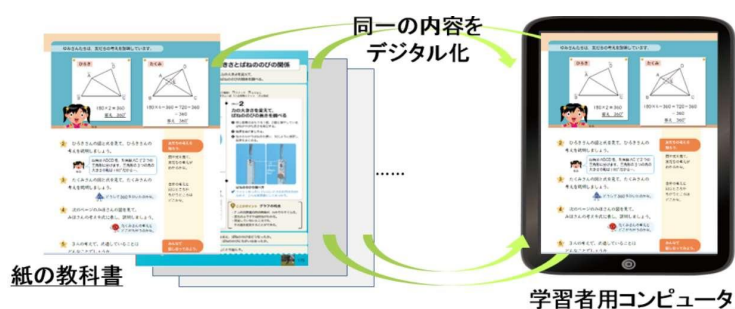
また、教員のICT活用指導力は国も重視している指標であり、本市においても、指導力の向上に取り組みます。

さらに、学校と保護者間の連絡手段のデジタル化についても、現在のホームページや電子メールによる学校側からの情報発信に加え、今後は保護者側とのコミュニケーションの取り方として、新しい機能の活用を図ってまいります。

①オンライン学習・デジタル教材の活用推進

- 感染症拡大などの非常時においても学びを継続すべく、児童・生徒1人1人に配付したタブレット端末を活用し、自宅や公民館、学校のWi-Fi環境を使ったオンライン学習の導入を段階的に進めます
- デジタル教材の機能やメリットを最大限に活かした学習活動を行い、学習効果を高めます

学習者用デジタル教科書のイメージ



出典：文部科学省「学習者用デジタル教科書のイメージ」

②教員のICT活用指導力の向上

- 教育現場へのICT支援員の配置や、市主催の研修会の実施、市独自のICT活用指導力チェックリストを活用した研修動画配信など、様々な支援を行うことにより、教員のICT活用指導力を向上させ、教育DXを推進します

市ICT教育推進員等によるICT活用推進

- 学校のICT環境の効果的な活用を一層促進するため、市で雇用するICT推進員や国のICT活用教育アドバイザー等有識者による助言・支援
- オンライン教員研修プログラムの作成
- 本市独自のチェックリストに基づき、教員のICT活用指導力を高める



③保護者との連絡手段のデジタル化

- 学校からのアンケートやお便り、欠席・遅刻の連絡などを電子メールやアプリなどを活用してデジタル化し、コミュニケーションの効率化や利便性の向上を図ります



出典：文部科学省「学校が保護者等に求める押印の見直し及び学校・保護者等間における連絡手段のデジタル化の推進について」

期待される効果

①オンライン学習・デジタル教材の活用推進

- ・ 感染症拡大などの非常時においても、遠隔で授業を実施できます
- ・ 学習記録を残して、児童・生徒別の学力分析や指導などに利用できます
- ・ 教材が軽量になり、通学時の児童・生徒の持ち運びの負担が軽減できます
- ・ 不登校や様々な理由により学校に登校できない児童生徒に対して、学習支援を行うことができます

②教員のICT活用指導力の向上

- ・ 教員自身がデジタル教科書などの機能を理解し、最大限に活用することで、分かりやすく、児童生徒がより関心を持てる学習活動となり、学習効果が高まります
- ・ 教職員間での教材の共用により、授業の準備の負担軽減や教材の質の平準化・底上げなど、教職員の「働き方改革」にもつながり、授業の質の向上を期待できます
- ・ 教職員のICT活用指導力が向上し、児童・生徒のICTへの意欲・関心が高まります

③保護者との連絡手段のデジタル化

- ・ コミュニケーションの質や頻度が高まることで保護者への安心感を与え、保護者と連携したきめ細かい対応ができるようになります
- ・ 児童・生徒が学校からの通知を紛失するなど、伝達漏れや情報漏洩のリスクが低減されます

教育DXが進んだ未来の教育現場のイメージ

ICT環境を基盤とした先端技術・教育ビッグデータが活用される教育現場
～202X年 未来のイメージ・スナップショット～

工程

各施策ともに、各学校や保護者との連携を強化しながら推進を図ります。

まず、オンライン学習・デジタル教材の活用推進については、国のデジタル教科書普及促進事業の状況、保護者や児童生徒の対応状況などを踏まえ、順次、導入、活用を目指してまいります。

次に、教員のICT活用指導力の向上及び保護者との連絡手段のデジタル化についても、オンライン学習・デジタル教材の導入に向けた取組みと並行して、推進してまいります。

5か年ロードマップ

	2021年度		2022年度		2023年度		2024年度		2025年度	
	上期	下期	上期	下期	上期	下期	上期	下期	上期	下期
①オンライン学習・デジタル教材の活用推進	保護者や児童・生徒の対応状況などを踏まえ、順次、導入・活用を推進									
②教員のICT活用指導力の向上	上記①と並行し、順次、指導力の向上を推進									
③保護者との連絡手段のデジタル化	上記①と並行し、保護者や児童・生徒の対応状況などを踏まえ、順次、活用を推進									

本市では、次世代を担う子どもたちの教育現場で、すでに教育DXの取り組みが広がりにつつあります。今後はICT環境を最大限に活用し、子どもたち一人ひとりの可能性を引き出す個別最適な学びと協働的な学びを実現し、創造性を育む教育を推進してまいります。



現 状

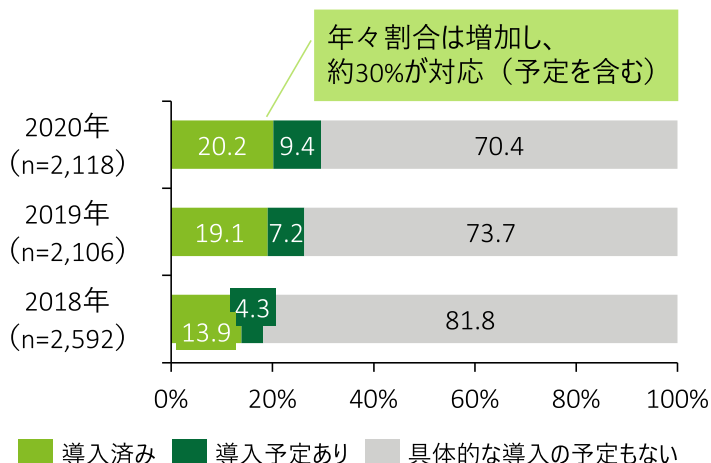
2020年に発生した新型コロナウイルスによる感染症の拡大により、場所を選ばずに働ける「テレワーク」の取組が国や社会全体で急務となっています。

本市においても、感染症対策の一環としての対応が喫緊の課題となっています。

2020年度に本市はテレワークを実施しましたが、ネットワークを活用した業務までは行えておりません。

Web会議についてもモバイルルーターと端末を急遽用意し、対応を図るに留まり、本格的なテレワークの推進には至っていない状況です。

テレワークの導入状況

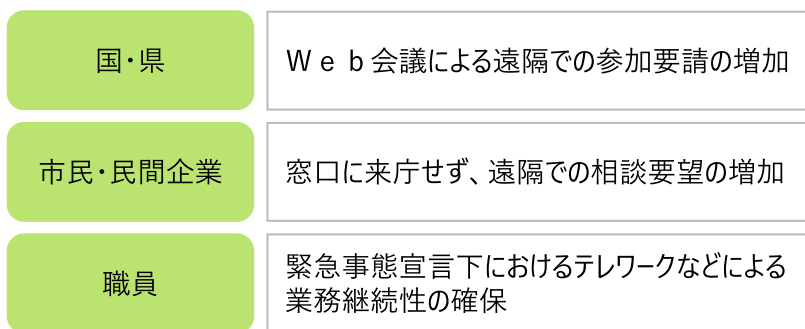


出典：総務省/令和元年通信利用動向調査

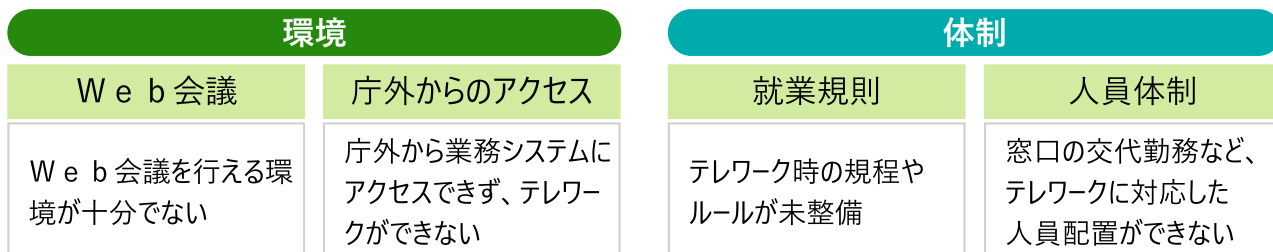
課 題

本市においても、国や民間企業とのやり取りや、新型コロナウイルス感染症対策として、テレワークのニーズが高まっていますが、Web会議や庁外からのアクセスなどの環境整備、就業規則や人員体制などの体制整備が十分にできていないのが現状です。

本市におけるテレワークのニーズ



本市のテレワーク実施に向けた課題点



施策概要

テレワークを実現するための環境と推進体制の整備を実施します。

①Web会議システムの導入

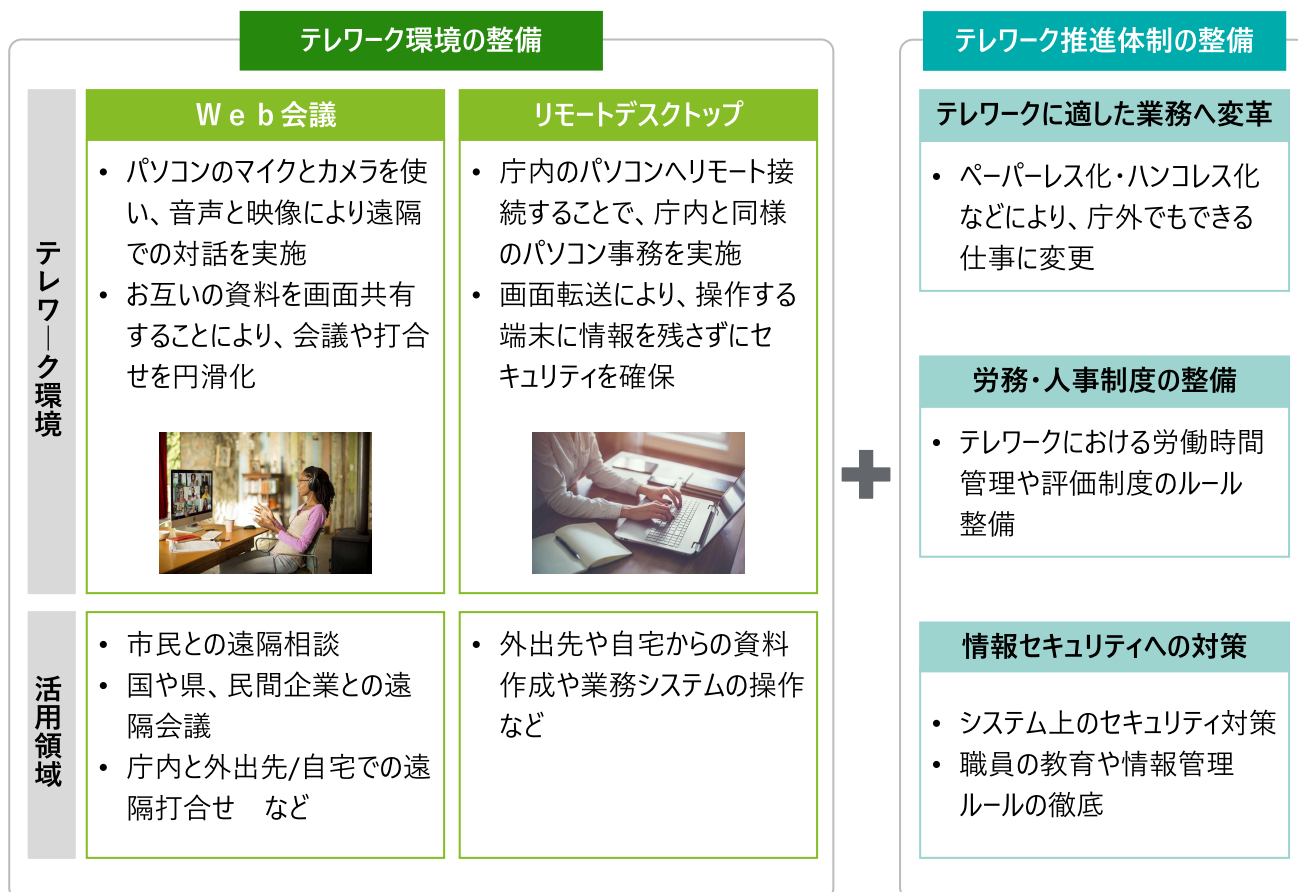
- Web会議システムを導入することにより、国や県、市民や事業者とこれまで対面で行っていた会議や相談について、遠隔で実施できるようにします

②リモートデスクトップの導入

- リモートデスクトップ^{*}を導入することにより、自宅や出張先などの庁外からでも庁内と同様に業務システムを使った業務を実施できるようにします

③テレワーク推進体制の整備

- 上記2つのテレワーク環境の整備と合わせて、テレワークに適した業務プロセスへの変革や労務・人事制度の整備、情報セキュリティのルール整備を行うことでテレワーク推進のための土壌づくりを行います



期待される効果

施策概要①～③を実施した場合の効果

【行政サービスの向上】

- 市民への各種サービスの提供が可能となります
 - ✓ 来庁せずに遠隔相談や会議ができるサービス
 - ✓ 市の各種施設（公民館など）でWeb会議システムを利用できるサービス
 - ✓ 感染症拡大などの非常時でも、交代勤務や遠隔での業務継続が可能となり、行政サービスを始めとする業務が継続できる など

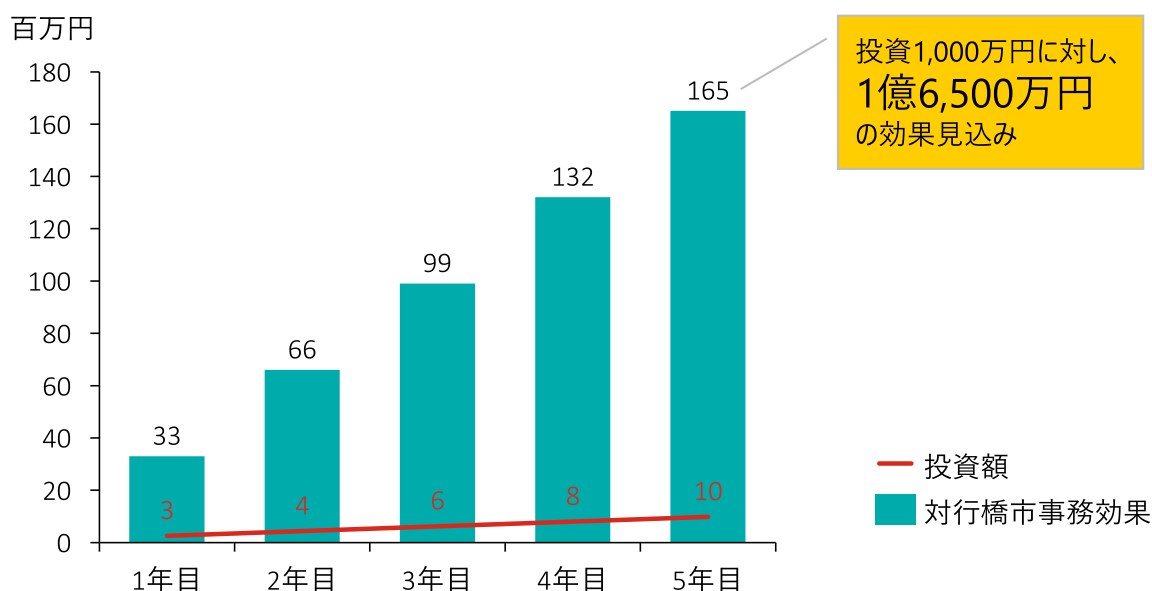
【行政事務の効率化】

- 職員の出張などの移動時間の削減が可能となります
 - ✓ Web会議システムを利用した国や県、民間企業との会議の実施
 - ✓ 外出先からリモートデスクトップを利用した資料やシステム操作の実施
 - ✓ 遠方ゆえに、今まで出られなかった研修などへの参加が可能となる
- 職員の新たな働き方の実現や感染症など非常事態での業務遂行が可能となります
 - ✓ 在宅でのリモートデスクトップを利用した資料やシステム操作の実施
 - ✓ 場所や時間に依存しない新たな働き方の選択肢の確保

効果の試算

本施策では、Web会議やリモートデスクトップの利用料、対応可能な端末の調達などで、5年間で1,000万円程度の投資が必要となります。

一方、遠方での会議への移動時間や出張旅費が大幅に削減され、5年間で1億6,500万円程度の効果が期待できます。



工程

Web会議については、利用にあたってのルールや体制の整備をした上で、市民や外部機関で利用されることが多いものを中心にツールを選定し、早期に運用を開始します。

リモートデスクトップは、業務継続性の確保や働き方改革の観点も踏まえ、想定される利用シーンにおいて必要なルールや機能を整備し、試行運用を経て、本格展開を行います。

また、上記に併せ、ペーパーレスやハンコレスといったテレワークに適した業務への変革など、テレワークが推進される体制づくりを並行して進めます。

5か年ロードマップ

	2021年度		2022年度		2023年度		2024年度		2025年度	
	上期	下期	上期	下期	上期	下期	上期	下期	上期	下期
①Web会議システムの導入	制度設計・ツール選定など	調達・セットアップなど	サービス開始							
②リモートデスクトップの導入	制度設計・ツール選定など	調達・セットアップ・試行運用など	サービス開始							
③テレワーク推進体制の整備	上記①②と併せて、体制整備		上記①②の運用状況に応じて、順次、対象部署などの拡大や運用体制の改善							



10 庁内のペーパーレス化

現 状

本市では、多くの紙の文書や資料を用いて業務を実施しています。具体的には、決裁・起案など手続きに用いる「行政文書*」と会議や議会に用いる「会議資料」の2種類が存在し、合わせて年間数十万枚の紙が使用されています。

一方、国は「行政文書の電子的管理についての基本的な方針※」の中で、今後作成する行政文書の電子媒体化に取り組む方針であり、本市においても行政文書のペーパーレス化が求められています。

※平成31年3月25日内閣総理大臣決定

行政文書

件数/年 × 紙枚数/件 = 総枚数/年

起案文書 ※1	決裁	21,000件	1枚	21,000枚
	支出命令	39,000件	1枚	39,000枚
收受文書 ※2		28,000件	1枚	28,000枚
回覧/報告/申請文書		18,000件	1枚	18,000枚

※1：市としての意思決定を行う文書

※2：外部文書などの受領確認を行った文書

会議資料

件数/年 × 紙枚数/件 = 総枚数/年

打合せ ※3	1,200件	8枚	9,600枚
予算査定	220件	120枚	26,400枚
ケース会議 ※4	600件	200枚	120,000枚
議会	44件	3,200枚	140,800枚

※3：課内の定例的な打合せなど

※4：福祉などの支援対象者に沿った方針などを共有する会議

課 題

行政文書は紙を基本としているため、印刷や持ち運び、押印、保管などの非効率な付帯作業が多く発生しています。

会議資料の場合、行政文書と同様に、付帯作業に加え、差し替えが生じた際の作業負担も大きくなります。

また、議事録の作成が必要な場合、外部委託や職員の手作業で行っており、委託費や職員の事務負担が発生しています。

行政文書において発生する付帯作業



様々な付帯作業において多くの手間が発生

会議資料において発生する付帯作業



予算査定/ケース会議/議会の資料は平均100枚を超えるため印刷だけでも高負荷

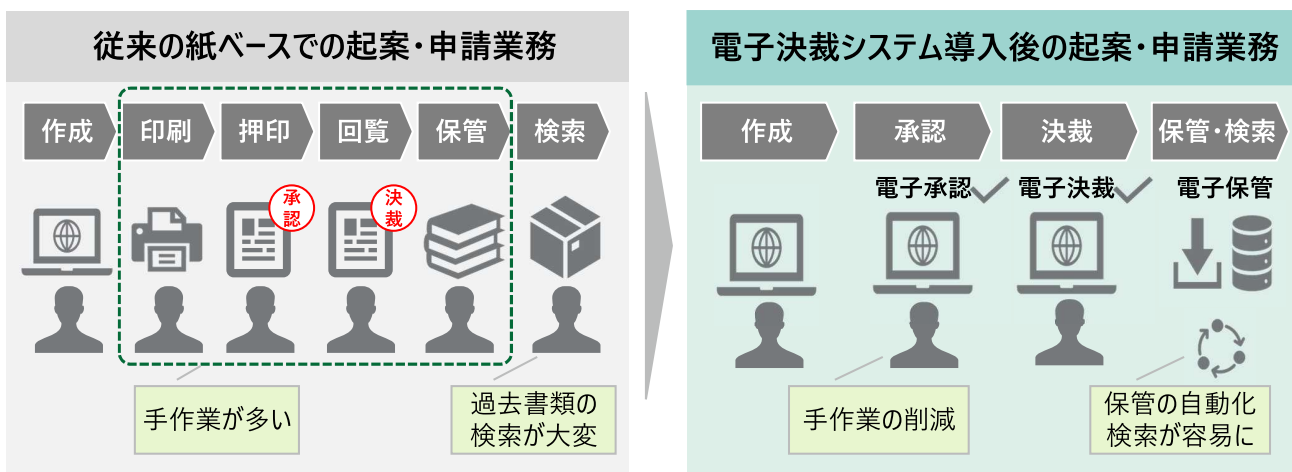
記録の手間が発生

施策概要

行政文書については電子決裁^{*}システムの導入により決裁・回覧フローを電子化し、また、会議資料については紙資料の印刷・配布を廃止し、PCやタブレットによる電子データの参照を行うことによりペーパーレス化を図ります。

①行政文書のペーパーレス化

- 行政文書は、従来の紙ベースでの印刷や押印などを廃止し、電子決裁システムを導入することでデジタル化し、電子媒体での正本・原本化を図ります



②会議資料のペーパーレス化

- 庁内の会議や議会では、紙の会議資料の印刷や配布などの準備作業を廃止し、各職員が会議室へ自分の情報端末を持ち込み電子資料を参照したり、議会では議員が情報端末から電子資料を参照することで、会議資料のペーパーレス化を図ります
- また、議事録作成についてはA Iの音声認識などを活用して文字起こし作業の効率化を図ります

庁内会議

- 各職員の端末から資料を参照
- その場で資料修正しメンバーへ共有可能

議会

A Iの音声認識による議事録作成の効率化

タブレットで電子資料閲覧、メモの記載



期待される効果

①行政文書のペーパーレス化

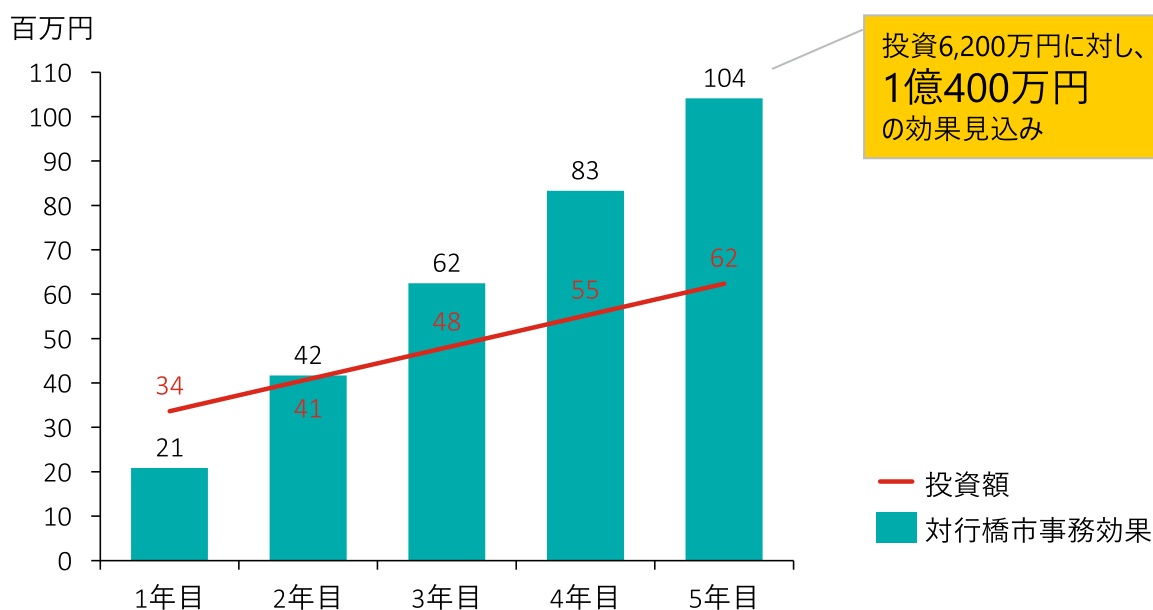
- 印刷や押印、回覧、保管などの付帯作業が削減されます
- 押印の廃止や回覧の電子化などにより、決裁状況の可視化、決裁スピードが向上します
- 文書の電子化により、過去の行政文書の検索がしやすくなります
- 文書の保管場所（書庫やキャビネットなど）を縮減できます
- 人的ミスや災害時などの書類の逸失リスクが軽減されます
- 用紙やインクなどの印刷費用が削減できます

②会議資料のペーパーレス化

- 印刷や差替え、各自での保管や処分などの手間が削減されます
- 会議室や議場などでパソコンやタブレットから資料を閲覧することで、印刷物の配布などの準備作業が不要となり、スピーディーな会議の実現が可能となります
- 会議資料の持ち運びや紛失リスクが軽減されます
- AIの音声認識などを活用し、議事録作成に係る対応時間が削減されます
- 用紙やインクなどの印刷費用が削減できます

効果の試算

本件では、電子決裁システムや庁内Wi-Fiの整備、議会のタブレットの導入などの投資として6,200万円程度を想定します。初期費用が大きく、効果が投資を上回るまで3年を見込みますが、5年間で本市の事務効果で1億400万円程度を見込みます。

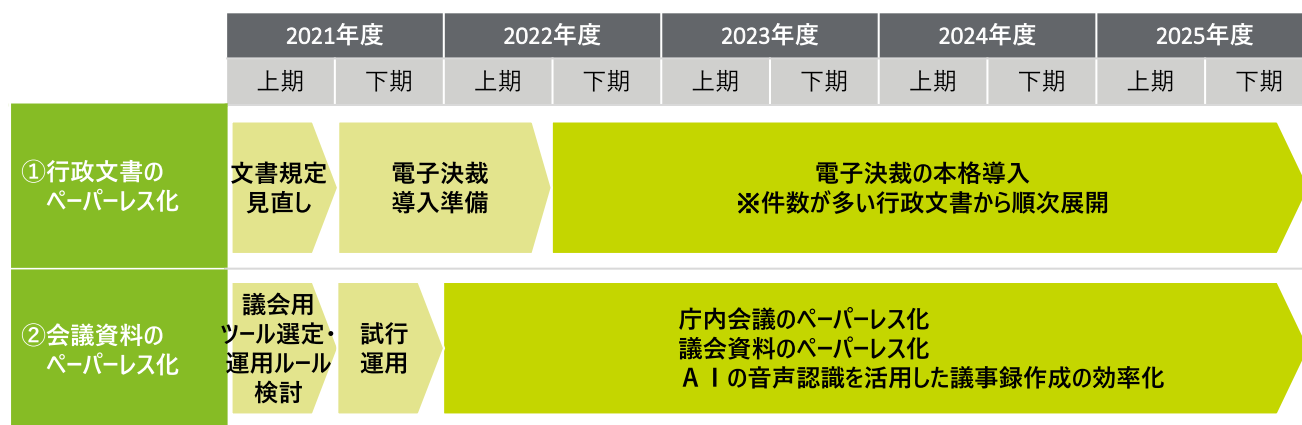


工程

行政文書のペーパーレス化は、まず件数の多い業務を中心に取り組みます。文書管理関連における印刷や押印に係る規定を変更し、電子文書の正本化を認めた上で、既存の内部情報システムの電子決裁機能を活用し、導入できる業務からペーパーレス化を進めます。その後、対象の業務を順次拡大していきます。

会議資料のペーパーレス化では、庁内の会議については導入するツールや運用ルールなどの検討を行った後、順次取り組み、また、Wi-Fiなどの環境整備を進めます。議会についても、同様にツール選定し、試行運用を行った後、本格導入を目指します。

5か年ロードマップ



現 状

本市の行政事務においては、紙や電子データなどを基にしてシステムへの入力やレポートを作成するなど、パソコンを使った定型業務が多く存在しています。

このような定型業務をRPA* (Robotic Process Automation) により自動化する取組が他の自治体でも進んでおり、多くの効果が表れています。総務省による令和元年度の調査では、RPAを導入済みの自治体は、都道府県で85%、指定都市で70%まで増加し、その他の市区町村でも50%以上がRPAの導入に取り組んでいる状況です。

また、上記のような業務だけでなく、電話やメールによる連絡・報告、各部署で作成した資料の保管・探索及び市民への郵送物の封入封緘など、職員の業務負荷が高い非効率な業務が多く存在しています。

RPAとは

RPAは人が行う定型的なパソコン操作をソフトウェアのロボットが代替して処理する



課 題

庁内におけるヒアリング調査によると、職員が定型的な業務において多くの時間を取られており、時期によっては時間外勤務も発生することで職員の負担になるとともに、財政にも影響しています。

そこで、このような定型業務の見直しを行うとともに、デジタルツールを活用することで、喫緊に改善を行う必要があると考えています。

本市における5つの非効率な定型業務

	定型業務	非効率な要因
1	システム入力やレポートの作成など	<ul style="list-style-type: none"> 単純定型業務のパソコン作業を繰り返している <ul style="list-style-type: none"> ✓ ふるさと納税に関する事務処理 ✓ 人事給与に関する事務処理 ✓ 市営住宅審査に関する事務処理 など
2	電話や電子メールによる連絡・報告	<ul style="list-style-type: none"> 電話の取次ぎが発生し、メモを取る手間も発生する 電話では相手の作業を中断させる 電子メールでは気軽な報告/相談ができない など
3	郵送物の封入封緘	<ul style="list-style-type: none"> 郵送物の封入封緘作業に時間が掛かる 誤郵送防止のためチェック作業に時間が掛かる など
4	電子資料の保管・探索	<ul style="list-style-type: none"> ファイルサーバーに格納した資料の探索に時間が掛かる 資料の再利用ができず一から資料を作成する など
5	電子メールボックスの整理	<ul style="list-style-type: none"> メールサーバーの保存容量が小さいため、頻繁にメールの削除処理が発生する

施策概要

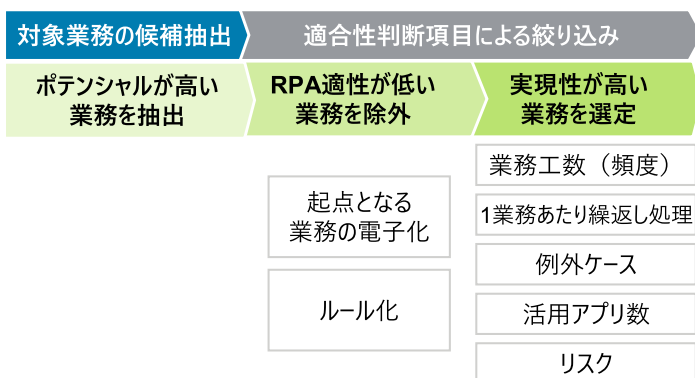
定型業務についてRPAなどのデジタルツールを活用し業務効率化を図ります。

① RPAの活用

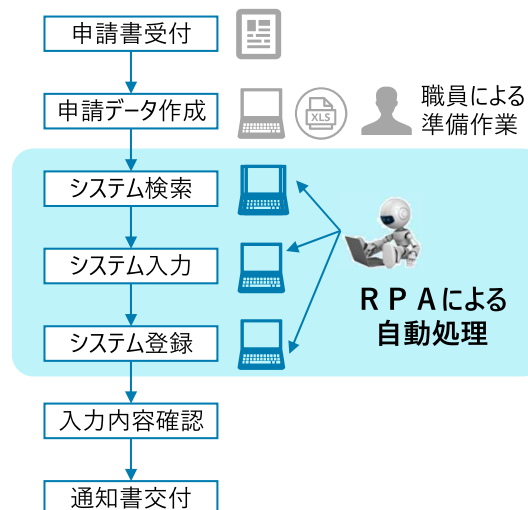
- システム入力や報告書の作成などRPA化できる業務を選定し、いくつかの業務でトライアル導入による実効性を評価した上で、全庁的な本格展開を行います

自動化により大きな効果が見込まれる業務候補を抽出

対象業務の選定プロセスイメージ



RPAによる自動化イメージ



② ビジネスチャットの活用

- 電話や電子メールに替わるコミュニケーションツールとして、ビジネスチャットを導入します
- 会話形式で端的にメッセージを伝えることができるため、長文のメール作成や返信の手間の削減、スピーディな情報共有による意思決定の迅速化が図れます。近年、多くの自治体で導入が進んでいます



③ 封入封緘作業の見直し

- 郵送物については封入封緘が不要な圧着はがきへの変更や、封入封緘機の導入による手作業の自動化を行います



④ 電子データの保管ルールの見直し

- ファイルサーバーへの資料保管ルールを見直し、ルールの徹底を行います

見直し前	ルール	<ul style="list-style-type: none"> ファイルサーバーの明確なルールはなく、部署や職員の属人的な管理となっている
	結果	<ul style="list-style-type: none"> 資料の探索に時間が掛かる ファイルサーバーに格納されていない（個人PCで管理）
見直し後	ルール	<ul style="list-style-type: none"> ファイルサーバーの管理ルールを見直しする <ul style="list-style-type: none"> ✓ フォルダ作成ルール ✓ ファイル名付与ルール ✓ 格納対象ファイルのルール
	結果	<ul style="list-style-type: none"> 資料の探索時間の短縮 過去資料再利用による資料作成 個人PC故障時のデータ消失の回避

⑤ メールサーバー容量の見直し

- 職員のメールサーバーの容量を確保するためにメールサーバーの増設を行います

期待される効果

① RPAの活用

- 定型業務を自動化・簡素化し、時間外作業の削減が可能となります
- 市民サービスの企画など付加価値の高い業務に注力できます

② ビジネスチャットの活用

- チャットの活用により長文メール作成や返信の手間を削減できます
- スピーディな情報共有により意思決定の迅速化が図れます
- 個人向けの無料チャットに比べ、情報セキュリティを確保できます

③ 封入封緘作業の見直し

- 圧着はがきや封入封緘機の導入により、手作業の廃止・自動化により業務効率化を図れます
- 誤発送などのリスクを軽減できます

④ 電子データの資料保管ルールの見直し

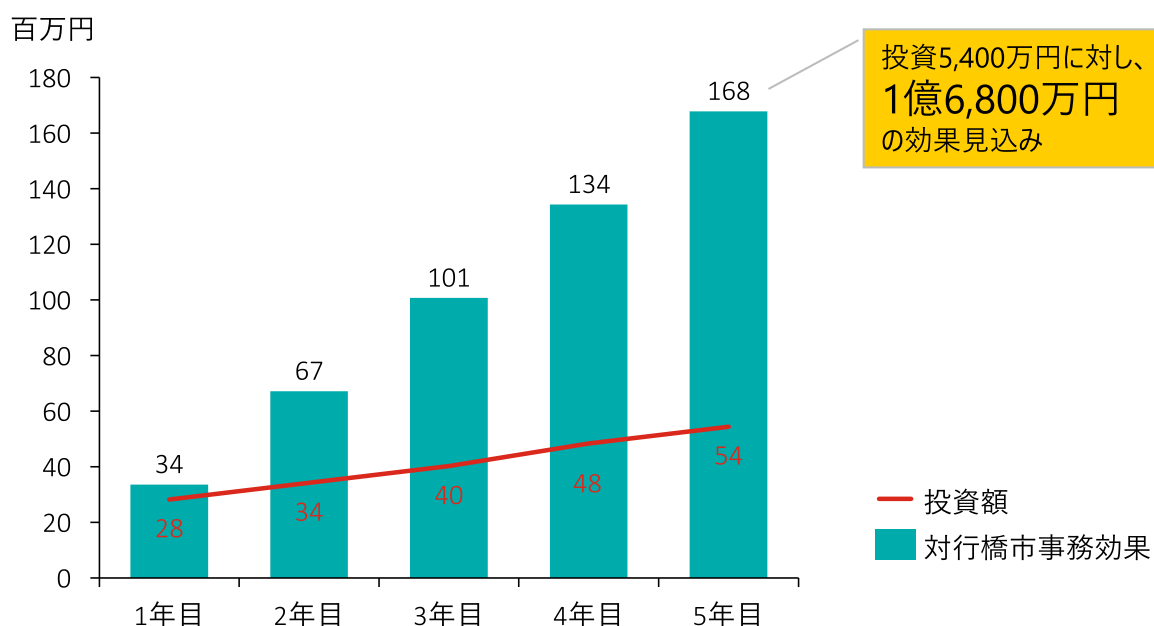
- 資料の検索時間や確認作業の手間を削減できます
- 過去の資料の再利用促進により、資料作成時間の効率化を図れます

⑤ メールサーバー容量の見直し

- メールの削除処理などの手間を削減できます

効果の試算

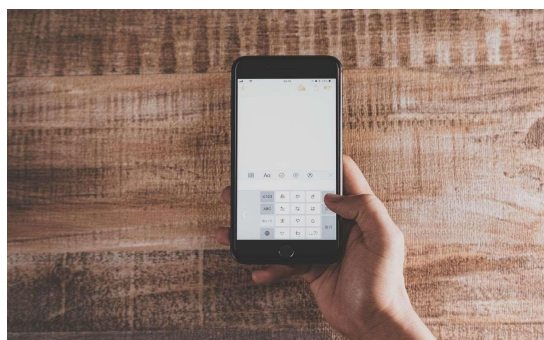
本件では、RPAやビジネスチャットのライセンス料など、5年間で5,400万円程度の投資を想定します。一方、職員の定型的な業務や単純作業が大幅に削減でき、本市の事務効果として、5年間で1億6,800万円程度を見込みます。



工程

RPAの活用については、業務の効率化、コスト削減、作業ミスの抑制などの観点と導入のしやすさから対象業務を選定し、効果を最大化するために業務の見直しを行った上で、試行、運用へと進めていきます。

その他の業務改善については、すぐに取り組めるものから始め、改善の意識・気運を醸成しながら、順次、取組を拡大していきます。



5か年ロードマップ

	2021年度		2022年度		2023年度		2024年度		2025年度	
	上期	下期	上期	下期	上期	下期	上期	下期	上期	下期
① RPAの活用	対象業務の選定・BPRなど	推進体制の構築など	試行導入	運用開始 (効果の大きい業務から順次拡大)						
② ビジネスチャットの活用	ルール形成	ツール選定	試行導入	運用開始						
③ 封入封緘作業の見直し	ルール形成	ツール選定	試行導入	運用開始						
④ 資料保管ルールの見直し	ルール設定・文書管理規程の改訂など		運用開始 (新たに作成する資料から、新ルールで保管)							
⑤ メールサーバー容量の見直し	民間サービス選定	サービス開始 (期待効果が高い部署から導入)		福岡県クラウドの共有サービスのリリースに合わせて、併用含め利用対象を拡大						

現 状

本市では、基幹系システムなどの全庁で業務横断で利用するシステムや各課の業務を支援する個別システムを含めて約80のシステムを保有しています。

業務横断システムについては、全庁的な観点でシステム調達・導入を進めているのに対し、個別システムは各担当部門にてシステム・調達を行っているのが現状です。

行橋市における主な情報システム

住基系	人事給与	国保	下水道受益者負担金管理
マイナンバー	固定資産	戸籍	し尿処理手数料管理
住民情報	議事録検索	公営住宅管理	法定外公共物管理
税関連	例規検索	介護認定支援	交付金実績報告書作成
総合福祉	グループウェア	アセットマネジメント	農業地図
財務会計	文書管理	特定健診	...

← 業務横断システム → ← 業務個別システム →

一方で、国が推進するデジタル・ガバメント実行計画において、国が策定する基幹系システムの標準化仕様に準拠するシステムの利用が求められており、国の動向も注視し、システム調達・導入を行っていく必要があります。

課 題

本市のシステムにおいては、大きく4つの課題が存在しています。

1 全体最適化されていないシステム

- 部門ごとに導入したシステムは個別最適化されているが、他システムとのデータ連携などが考慮できておらず、職員の情報の照会・入力作業が発生する場合がある
- 複数のシステムで共通的な機能が共有されておらず、二重のメンテナンスや維持コストが発生する

2 標準化されていないドキュメント

- システムや業務の仕様のドキュメントが標準化されておらず、システム変更時の業務や他システムへの影響などの見極めができない場合がある

3 既存仕様を踏襲したシステム更改

- システム更改においては、検討体制やコストの面から既存システムの踏襲に留まることも多く、事務効率化などの課題改善内容が反映されない場合がある

4 統一されていないID体系

- 各種データのID体系の付与ルール、管理が不完全なため、システム間のデータ連携における変換処理が発生したり、検索処理が非効率になる場合がある

施策概要

システムの調達や導入のタイミングにおいて、国の動向や本市における課題を踏まえたシステムの標準化・共通化などの検討を行い、システムの全体最適化を図ります。

①システム・データの標準化・共通化

- 各手続き・業務でのデータ連携を念頭においた、システムの標準化・共通化を検討・整備します
- クラウド・パッケージサービスの活用によるシステム保守・開発費用および重複投資を抑制します

②ドキュメントの標準化・可視化

- 業務フローなどをドキュメント化し、常時アップデートを図り、システム更改に反映します
- 各システム・データはオープンソース・データ化を原則とし、ベンダーロックインを回避します

③システム要件の明確化

- 本市の特有の状況、課題に応じたシステム改修を行う要件を整理し、更改時期に反映します

④各データの紐づけ・ID体系整備

- 個人、法人、施設など、各手続きの主体ごとにデータ管理用のIDを付与することで、デジタル化＝各種情報（データ）管理・連携を容易にします
- ID付与・管理を徹底することで、システム間のデータ連携及び各行政手続き間の検索・照会の品質を向上します

システムの標準化に向けては、国が定めるシステム標準化の対象とする17業務について原則として2025年度までに標準システムの導入が義務付けられており、計画的に新システムへの移行を進めていきます。

システム標準化の対象となる自治体の17業務

住民基本台帳	国民健康保険	生活保護
選挙人名簿管理	国民年金	健康管理
固定資産税	障害者福祉	就学
個人住民税	後期高齢者医療	児童扶養手当
法人住民税	介護保険	子ども子育て支援
軽自動車税	児童手当	

出典：総務省「地方自治体業務プロセス・情報システム標準化の取組について」

期待される効果

①システム・データの標準化・共通化

- システム間のデータ連携によるワンスオンリー^{*}の徹底が図れます
- 各手続きに必要な重複データ（氏名、住所など）の照会作業の自動化・省力化が可能となります
- システムの二重メンテナンス作業や保守運用・開発更新費用が抑制されます

②ドキュメントの標準化・可視化

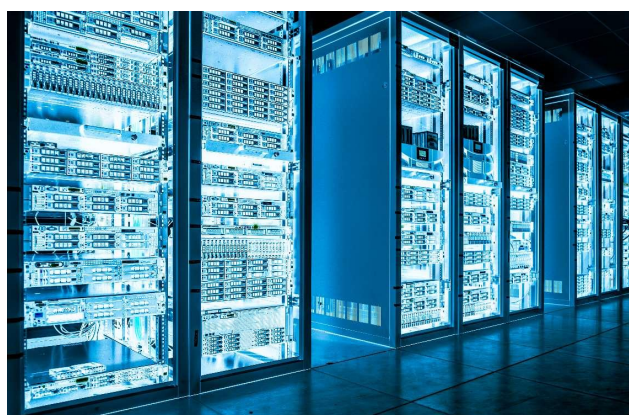
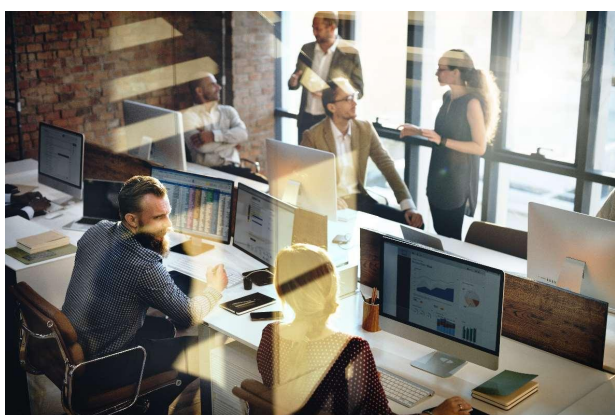
- システム運用の標準化と円滑な引継ぎが可能となります
- システムの調達・導入時の影響範囲などの検討漏れが抑止されます

③システム要件の明確化

- 単なる保守期限の更新でなく、業務見直しや課題解決及び新たな行政サービスの提供を目的としたシステムの導入が実現できます

④各データの紐づけ・ID体系整備

- ID体系の紐づけ管理を徹底することで、関連情報の照会の品質や検索スピードが向上します
- 各手続きで更新された情報は、各データベース間でリアルタイムに同期され、照会・更新コストを削減できます



工程

システム調達・導入のタイミングにおいて、適宜、システムの全体最適化に向けた検討を行っていきます。

地方自治体の業務プロセス・情報システム標準化の流れと本市の情報システム更新スケジュール

項目		2021年度	2022年度	2023年度	2024年度	2025年度
国の動向	第1グループ標準化 (介護・障害者福祉、就学、地方税(固定・個住・法人・軽自))	2021年8月まで				
	第2グループ標準化 (児童手当、選挙人名簿管理、国民年金・後期高齢者医療など)		2022年8月まで			
	ベンダーによるパッケージ開発	2年程度で対応				
	各自治体のシステム更新・標準への対応			パッケージリリース後、順次、システム更新		
行橋市の対応方針(案)	住基システム	現行システム				標準化システム
	国保システム	2019年度～2022年度に標準システムを導入する場合、交付金あり				標準化システム
	介護システム	現行システム		次期システム		



5か年ロードマップ

	2021年度		2022年度		2023年度		2024年度		2025年度	
	上期	下期	上期	下期	上期	下期	上期	下期	上期	下期
①システムの標準化・共通化	システムの導入・更改の検討タイミングで随時実施									
②ドキュメントの標準化・可視化	システムの導入・更改の検討タイミングで随時実施									
③システム要件の明確化	システムの導入・更改の検討タイミングで随時実施									
④各データの紐づけ・ID体系整備	システムの導入・更改の検討タイミングで随時実施									

第6章 計画の推進

1. 全体ロードマップ
2. 推進体制
3. 計画のまとめ

1 全体ロードマップ

本章では、12の目標施策を具体的に推進していくためのロードマップを取りまとめ、全体ロードマップとして、整理しています。

本計画では、2021年度から2025年度までの5年間を計画期間としていますが、国などの動向や本市の情報システムの更改時期などを踏まえ、早期にできる施策から優先順位を付けて段階的に推進していきます。

そして、施策の実施にあたっては、それぞれの施策ごとに関係法令や、市の財政バランス等について改めて協議し、詳細な個別ロードマップを構築いたします。



「基本方針1. もう一段上の行政サービスの提供」

	2021年度		2022年度		2023年度		2024年度		2025年度	
	上期	下期	上期	下期	上期	下期	上期	下期	上期	下期
1. 行政手続きのオンライン化	住民手続きのオンライン化									
	契約関連手続きのオンライン化									
	データ共有のオンライン化									
2. 各種予約手続きのオンライン化	予約手続きのオンライン化（施設予約・イベント申込など）									
3. マイナンバーを活用した行政サービスの構築	マイナンバーカードの周知手段の拡大									
	公金決済ワンストップサービスなど、国が推奨するサービス									
	市独自のサービス									
4. 書かない自治体窓口	職員による届けなどの作成支援									
5. キャッシュレス決済の導入	窓口での支払い、納付書払い									
6. 広報手段のオムニチャネル化	ホームページのリニューアル									
	SNSアプリの活用高度化									
7. 統合型GISの活用とオープンデータ推進	統合型GISの導入									
	オープンデータの推進									
8. 教育DXによる学びの充実	オンライン学習・デジタル教材の活用推進、教員のICT活用指導力の向上、保護者との連絡手段のデジタル化									

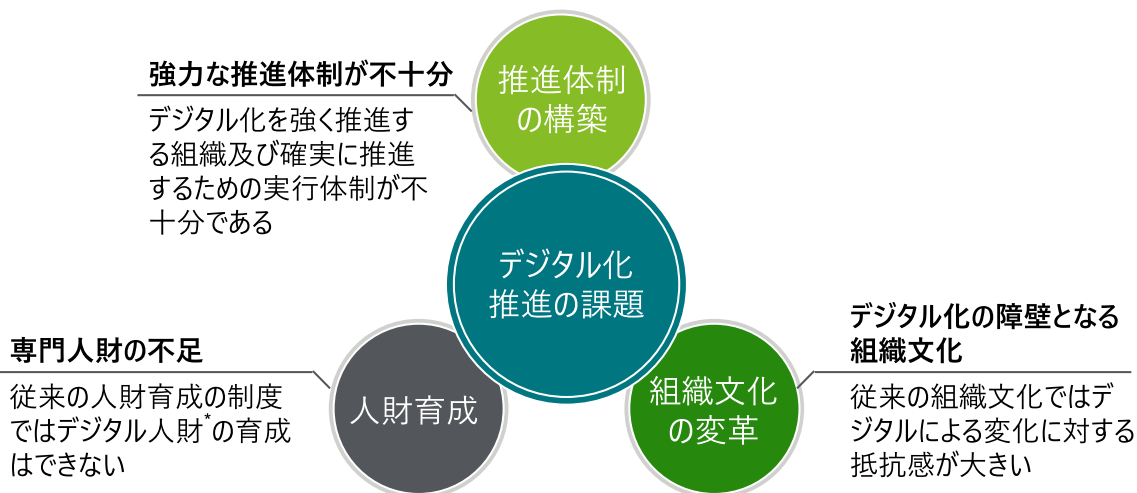
「基本方針2. 行政事務の効率化・高度化の推進」

	2021年度		2022年度		2023年度		2024年度		2025年度	
	上期	下期	上期	下期	上期	下期	上期	下期	上期	下期
9. テレワーク環境の整備	Web会議の導入、リモートデスクトップの導入、テレワーク推進体制の整備									
10. 庁内のペーパーレス化	行政文書のペーパーレス化									
	会議資料のペーパーレス化									
11. RPAなどによる業務効率化	RPAの活用									
	ビジネスチャットの活用、封入封緘作業の見直し、資料保管ルールの見直し									
	メールサーバー容量の見直し									
12. システムの全体最適化	システムの標準化・共通化、ドキュメントの標準化・可視化、システム要件の明確化、各データの紐づけ・ID体系整備（システムの導入・更改の検討タイミングで随時実施）									

2 推進体制

デジタル化推進の課題

本市におけるデジタル化の実現に向けては、推進するための体制が不十分であること、全庁的にデジタル化にシフトしていくための専門人財の不足、新しい取組に対する抵抗感といった組織文化などが課題となります。よって、本計画の実現のためには「推進体制の構築」、「人財育成」、「組織文化の変革」を推進することが重要となります。

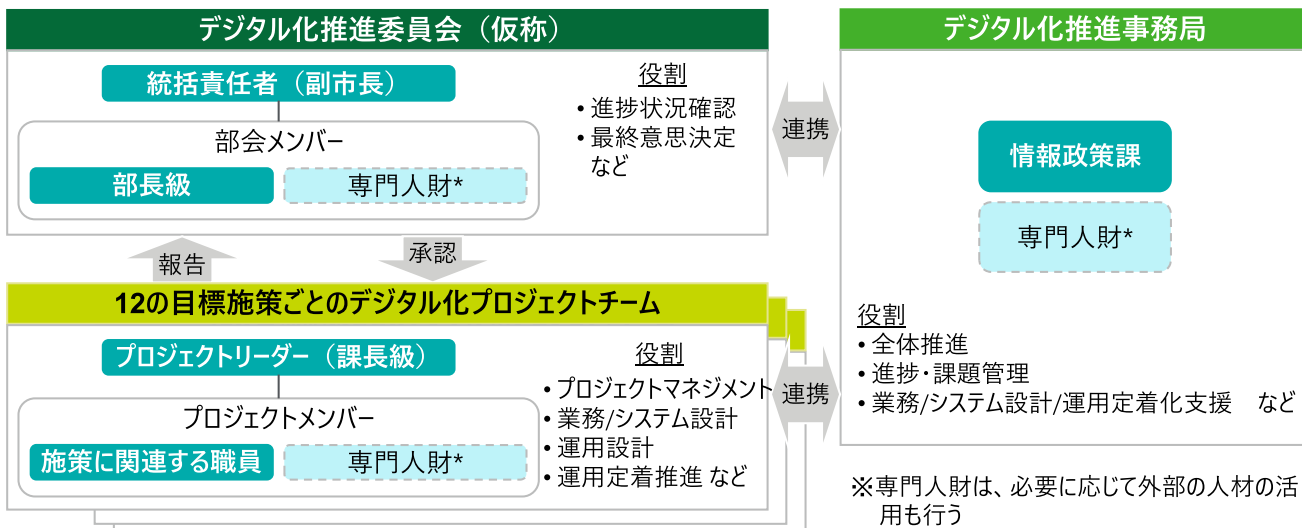


推進体制

デジタル化を推進していく組織として、部長級を中心とした「デジタル化推進委員会（仮称）」を設置し、横断的な調整や最終意思決定などを行います。

具体的なデジタル化の検討については、12の目標施策ごとにプロジェクトチームを立ち上げ、施策に関連する職員を中心にメンバーを組織し、デジタル化による業務・システムの設計や運用設計及び実行・定着化を推進します。

また、全体的な施策の推進・管理を行う、「デジタル化推進事務局」を組織し、進捗や課題管理、デジタル化に向けた業務・システムの設計支援及び運用・定着化の支援をすることで施策の確実な推進・実行を図ります。なお、必要に応じて、専門人材として外部人材の活用も検討します。



人財育成

デジタル化の推進に向けては人財育成が重要です。そのため、まずはITリテラシー*を含む、職員研修を実施していきます。また、デジタル化を推進できる専門性の高い人財の育成や確保も行い、デジタル化の取組の推進やデジタルツール（システム）の最適な調達・導入などを実施していきます。

デジタル人財の定義	役割	推進施策	推進内容
デジタル化推進部門 (情報政策課)	全体のプロジェクト管理や各課の業務設計/システム調達などを支援する	専門性の高い人財の育成・確保	<ul style="list-style-type: none"> デジタル専門人財のキャリアパスや評価制度の検討
各課 デジタル化推進 担当者	デジタル化にあたり、ツールや調達先の選定や行政サービス/事務の設計、運用の定着化を行う	デジタル化推進部門の要員拡大と各課システム担当者支援の強化	<ul style="list-style-type: none"> 庁内及び外部雇用を含めた必要要員の確保 デジタル化推進部門による各課システム調達・検討支援の実施
全職員	デジタルツール（システム）を活用し、行政サービスの提供/事務を実行する	デジタルスキル研修の計画と実行	<ul style="list-style-type: none"> コンピューターや情報セキュリティなどの基礎研修の計画、必須化 研修実施については、e-Learningなどのデジタルツールを活用

組織文化の変革

デジタル化を進める上では、職員自らがデジタル化の必要性を認識し、実行していくことが重要であり、これは組織的に取り組む必要があるため、組織文化は極めて重要となります。本市においてもデジタル化の推進にあたり、「マインドセットの変革」に取り組んでいきます。

首長・部室長が自ら率先してデジタルツールを活用し、部下へデジタル化の推進を指導していくとともに、変革を恐れずトライ&エラーを許容する文化を醸成します。

また、組織文化の変革指針を定義し、職員へのマインドセット研修などを開催することで動機付けを行うとともに、デジタル化の推進指標を策定し、実施状況をモニタリングすることでデジタル化の定着化を図ります。

デジタル化を推進するマインドセットの変革

	現状	変革後
目的意識	組織の目標達成	市民への価値提供
働き方	変化を好まない	トライ&エラー
モチベーション	上司からの評価	同僚や部下からも認められる
スキル	汎用的なスキル・ナレッジ	個人ごとに必要な高い専門性



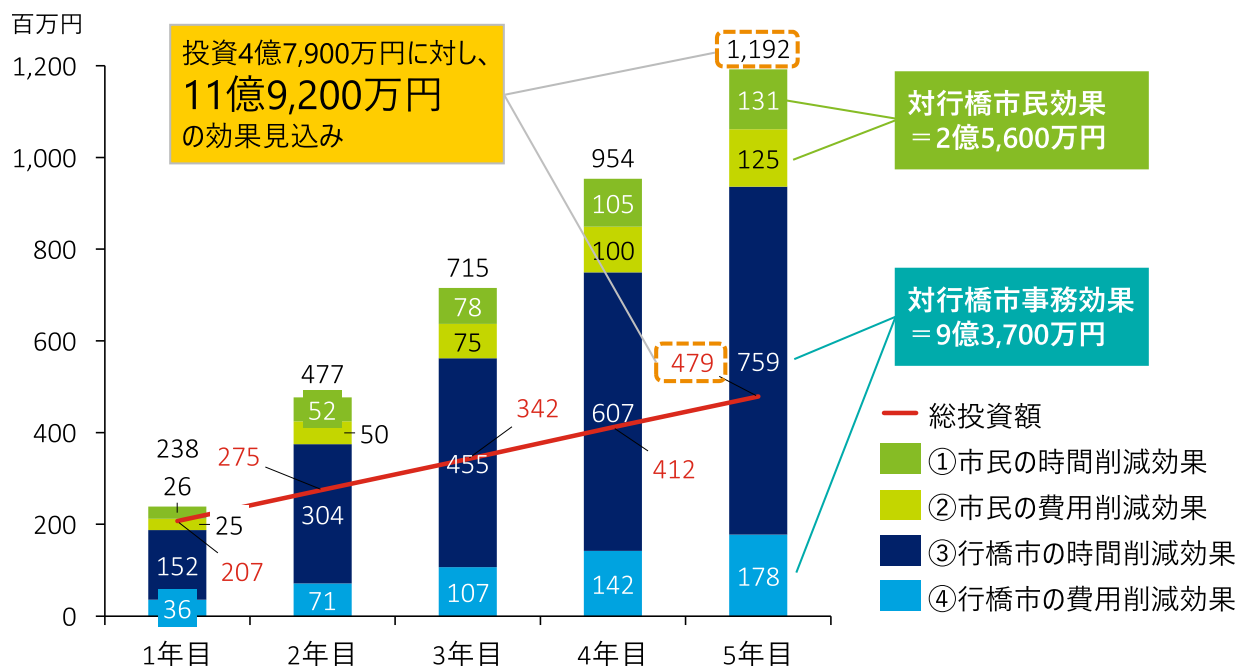
デジタル化による効果のシミュレーション

効果には、時間や費用による定量効果に加えて、利便性向上や市民満足度といった定性効果があります。それらを踏まえ、ここでは時間や費用の削減を金額換算し、12の目標施策について定量効果のシミュレーションを行います。ただし、定性効果については、金額による換算が難しいため、効果のシミュレーションには含めていません。

	定量効果		定性効果
	時間の削減	費用の削減	
定義	<ul style="list-style-type: none"> 作業時間 移動時間 など 	<ul style="list-style-type: none"> 郵送料 印紙代 旅費交通費 システム重複投資 など 	<ul style="list-style-type: none"> 利便性向上 サービス品質向上 コミュニケーションの活性化 など
対市民効果	①	②	A
対行橋市効果	③	④	B

以下のグラフは、①～④の効果を金額として表し、投資額と比較した場合、総投資額4億7,900万円に対し、行橋市民に対する効果は2億5,600万円、行橋市の事務効果は9億3,700万円であり、効果の合計では11億9,200万円が見込まれます。

目標施策の投資対効果の総計 (①～④)

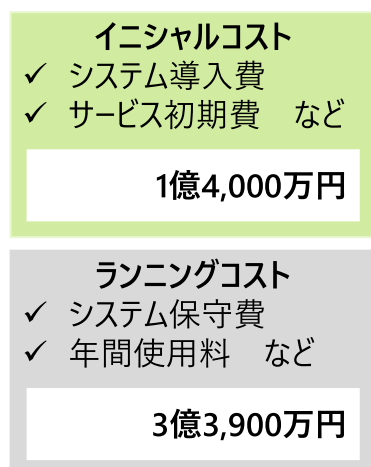


投資額の内訳

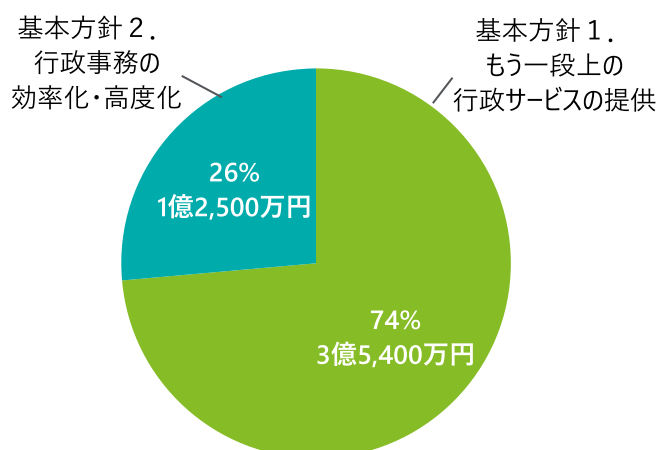
前述したとおり、12の施策を実施した場合の5年間の合計投資額は、約4億7,900万円と試算されます。その内訳として、イニシャルコスト（各システムの導入費など）として約1億4,000万円、ランニングコスト（保守費用や利用料など）として約3億3,900万円となります。

また、投資総額を本計画の2つの基本方針に分類した結果、下右図のとおり、約7割が行政サービス関連施策への投資であると言えます。

12の施策実現のための投資額



基本方針ごとの投資額の割合



総論

定量効果

前述のとおり、投資総額4億7,900万円に対して、11億9,200万円と大きな効果が得られることが分かりました。

定性効果

一方で、12の目標施策の多くは、本市の業務効率化・コスト削減などの定量効果だけを目的としたものではなく、「もう一段上の行政サービスの提供」を実現しようとするものであります。

市民にとっては、利便性の向上により時間的・精神的なゆとりが創出されることが、行政サービスに対する満足度の向上、さらには住みやすさや暮らしやすさへと繋がっていくものと期待しています。

本市にとっては、既存行政サービスの改善だけでなく、新たな行政サービスの創出といった企画立案業務に職員一人ひとりが注力できるようになるとともに、少人数体制による効率的な行政運営が可能になると考えています。

以上より、本市が行政サービスのデジタル化を推進し上記の効果を最大化するためには、すべての組織・職員が変革への意識を共有し、推進体制を整備し、施策を着実に実行することが必要です。デジタルの力で「もっと早く、もっと便利に」なった5年後のゆくはしの実現に向けて、本計画を着実に推進してまいります。

《参考資料》

1. 用語解説
2. 各課ヒアリング結果

A～

用語	解説
A I	Artificial Intelligenceの略で、本計画書では「人工知能」のこと。
A I チャットボット	チャット（会話）をロボットが代行してくれるプログラムを指す。会話の情報を蓄積させ、相手からの問い合わせに対して自動で返答する。
C I O	Chief Information Officerの略で、企業の情報戦略における最高責任者のこと。経営戦略などのうち、IT技術に関連する情報戦略の立案や実行を担う。
D X	デジタル（Digital）とトランスフォーメーション（Transformation）を合わせた造語で、データとデジタル技術を活用したビジネスモデルなどの変革を指す。
G I S	Geographic Information Systemsの略で、地理情報システムのこと。デジタル地図の画面の上に様々な情報を重ねることで、必要な分析を行うことができる。
I o T	Internet of Thingsの略で、自動車や家電などのモノにセンサーをつけ、そのセンサーが取得した情報を活用できるようにすること。
I T リテラシー	通信、ネットワーク、セキュリティなど、ITに紐づく要素を理解する能力、操作する能力のこと。
L G W A N	Local Government Wide Area Network（総合行政ネットワーク）の略で、地方自治体間の相互ネットワークのこと。
R P A	Robotic Process Automationの略で、パソコンなどを用いて行っている一連の事務作業をソフトウェアロボットによって自動化させること。
S N S	Social Networking Serviceの略で、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。誰でも参加できるものと、友人からの紹介がないと参加できないものがある。
S o c i e t y 5.0	国が「第5期科学技術基本計画」で提唱した、仮想空間と現実空間を高度に融合させたシステムによって、経済発展と社会的課題の解決を両立する人間中心の社会（Society）を指す。
V R	Virtual Realityの略で、仮想現実のこと。コンピューターを用いて人工的な環境を作り出し、あたかもそこにいるかのように感じさせること。
W i - F i（ワイファイ）	パソコンやスマホなどの機器を、無線でネットワークに接続させる通信方式（規格）のこと。

あ～	
用語	解説
新しい生活様式	新型コロナウイルス感染症対策を日常生活に取り入れた生活様式のこと。
オープンデータ	国、地方公共団体及び民間事業者が保有するデータのうち、誰もがインターネット等を通じて容易に利用できるような形で公開されたデータのこと。
オムニチャンネル	あらゆるチャンネル（メディア）を連携し、どのチャンネルの利用者に対しても、一人一人に最適化した情報やサービスを提供すること。
キャッシュレス	お札や小銭などの現金を使用せずに支払いを行うこと。
教育D X	教育におけるデジタル化推進のこと。
行政文書	国や地方公共団体などの行政職員が職務上作成した文書や、取得した文書のこと。
クラウド （クラウドサービス）	サービスの利用者が、サーバーやネットワークなどの基盤を持たなくても、インターネットを通じて必要な時に必要な分だけ利用できるサービスのこと。
個人認証	間違いなく本人であることを確認・証明すること。
情報セキュリティ	保有する情報を詐取などから保護しつつ、利用可能な状態を維持すること。そのために必要な措置や対策のことも含まれる。
セグメント配信	配信リストから対象となる人を条件で絞り込み、メールなどを送信するマーケティング手法の1つ。
デジタルガバメント	デジタル技術の徹底活用と官民協働を軸として、行政の在り方そのものを変革していくこと。
デジタル人財	デジタル技術に関する知識を有し、デジタルによる業務やサービスの推進などを牽引できる人材のこと。
デジタルデバイド	本計画書では「情報通信技術（IT）の恩恵を受けることができる人とできない人との間に生じる格差」を指す。
テレワーク	tele（離れた所）とwork（働く）を組み合わせた造語で、情報通信技術を活用した、場所や時間にとらわれない柔軟な働き方のこと。
電子決裁	書面に印鑑を押印することで意思決定していた作業を電子化すること。
ドローン	自動制御や遠隔操作などによって無人で飛行できる航空機の総称。
ビッグデータ	ある目的を達成するために必要な情報が含まれている膨大なデータの集まりのこと。

ふ～

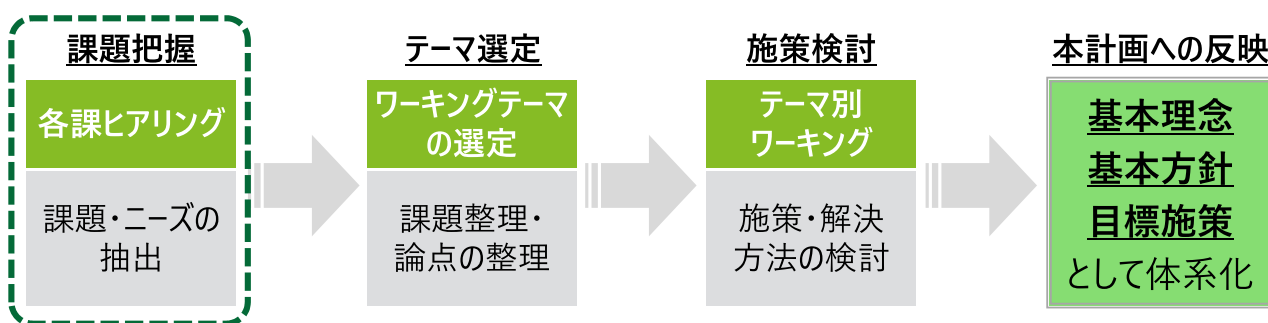
用語	解説
5 G (ファイブ・ジー)	5th Generationの略語で、移动通信システムの第5世代を指す。①高速で大きな容量の通信、②信頼性が高く低遅延の通信、③多数の機器に同時に接続、という3つの特徴をもっている。
ベース・レジストリ	一般的に社会の基幹となる重要情報のことをいう。日本では「台帳等」が相当すると説明されることが多い。
マイナポータル	子育てや介護をはじめとする行政手続の検索やオンライン申請がワンストップできたり、行政からのお知らせを受け取ることができる自分専用サイトのこと。
マイナンバーカード	申請によって無料で交付されるICチップ付きのカードのこと。カードの表面には顔写真と氏名、住所、生年月日、性別が記載されており、裏面にはマイナンバーが記載されている。
リモートデスクトップ	ネットワーク経由で遠隔地にあるコンピューターのデスクトップ画面を転送し、操作すること。また、そのための機能。
ワンスオンリー	行政手続において、一度提出した情報は原則として再度の提出を求めないことを指す。
ワンストップサービス	本計画書では「関連する行政手続の窓口を一本化する」こと。

2

各課ヒアリング結果

各課ヒアリングについて

本計画の策定にあたり、全ての課に対して各部署が抱える現状の課題や改善ニーズを抽出し、デジタル化による行政サービスや業務効率の向上に向けたヒアリングを行いました。そのヒアリング結果を基に、基本方針に係るワーキングテーマを選定し、課題解決の方向性について事務局や関連部署と協議を重ね、最終的に12の目標施策にまとめました。ここでは、各課ヒアリングにて各部署から挙げられた課題やニーズについて、一覧化しています。



部門共通

凡例： もう一段上の行政サービスの提供 行政事務の効率化・高度化の推進 推進体制など

関連テーマ・目標施策	課題・ニーズ
1：行政手続きのオンライン化	各種申請のオンライン化ができておらず、来庁・紙ベースの申請が多く、市民・庁内ともに負担が大きい <ul style="list-style-type: none"> 情報公開及び個人情報開示請求 高額医療費の申請手続き 介護申請の更新手続き 保育所関係申請 空き家バンク申請 水道の開栓/閉栓申込の手続き 耕作証明書の交付手続き 道路占有許可証発行申請
	契約関連の手続きがアナログであり、事業者・庁内ともに負担が大きい <ul style="list-style-type: none"> 業者登録と入札手続き 契約業者登録時の添付書類 入札手続き
	外部とのデータ共有をオンラインで行えないため、情報やデータのやり取りがアナログで時間がかかる <ul style="list-style-type: none"> レセプトの内容確認は、医療機関から送付される紙で行っている 福祉施設からの情報を紙で取り寄せている 金融機関との口座引落データなどのやり取りをフロッピーディスクで行っている 設計資料の受渡しのメールでは、容量が大きく複数回に分けて送信する手間が発生している
4：書かない自治体窓口	同じ内容（氏名・住所など）を何度も異なる用紙に記入する必要があり、市民の負担になっている <ul style="list-style-type: none"> 住民異動の手続き（転入・死亡など） 各課横断での申請手続き（転入＋福祉関連の申請など）
	窓口手続き時に庁内で市民ごとの情報共有ができず、詳細までヒアリングする手間が発生している <ul style="list-style-type: none"> 死亡などの手続き来庁時、各課への届け出リストや順序などが不明瞭 生活保護の受給者となる条件や手続きが細分化されており、対象者に適切な処理を行えないケースがある（ヒアリングしても、本人が分からない場合に見落とすケースがある）
	申請書などの庁内での情報共有や保管がなく、市民が書類を持参するなどの手間が発生している <ul style="list-style-type: none"> 更新申請書類の前の申請書類 契約関連手続きの納税証明書

関連テーマ・目標施策	課題・ニーズ
5：キャッシュレス決済の導入	<p>各種の支払が現金・納付書・口座振替のみであり、市民のキャッシュレス化のニーズに応えられていない</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 市民税（現金・納付書・口座振替） ・ 各窓口での証明書手数料（現金） ・ 債権の収納先（口座振替・納付書） ・ 介護保険料（口座振替・納付書） ・ 水道利用料（口座振替・納付書）
6：広報手段のオムニチャネル化	<p>H P などについて</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 保育所入所申請に関する通知などをH P などで行っているが、認知度が低い ・ H P の更新頻度が1時間に1回であり、タイムリーな情報発信ができない ・ 子育てポータルサイトが扱いづらい ・ マラソンでは一定の集客や注目があるが、行橋の最適なPR（サイトなど）ができていない ・ H P の作成は各課で行っているため、書体や見出しの大きさが異なり、利用者が見づらい <p>S N S アプリなどについて</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 子育て支援のアプリの利用率が上がらない ・ 市民のセグメント別の配信などのサービスを向上させたい
7：統合型G I Sの活用とオープンデータ推進	<p>H P へ地図データなどの掲載ができておらず、市民や事業者が問合せのために電話や来訪する必要があり、職員の問い合わせ対応への業務負担が大きい</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 都市計画情報 ・ 道路台帳 ・ 法定外公共物 ・ 農地台帳・農道台帳 ・ 上下水の管網図（紙ベースのため、台帳が老朽化している） <p>マイナンバー関連のデータや、その他の市民の利用データなど、市民サービス向上のために必要なデータを集めることや分析することができておらず、EBPMを推進できていない</p>
9：テレワーク環境の整備	<p>W e b 会議ツールが無いため、リモート会議に参加できず、移動や交通費の負担が発生する</p>
10：庁内のペーパーレス化	<p>勤怠報告が課ごとのE x c e l 管理になっており、管理方法が統一されていない</p> <p>全庁的に紙文化が多く、印刷コスト、保管コストなどの事務作業コストが大きい</p> <p>資料保管が紙ベースであるため、原本が傷んでいく、素早く探せないなどの問題が発生している</p> <p>外部文書など受入で電子・紙と二重で処理を行っており非効率である</p>

関連テーマ・目標施策	課題・ニーズ
11：R P A などによる業務効率化の推進	<p>送付物の発送業務で印刷・仕分け・封緘などの単純作業が多く、事務負担になっている</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 納税通知書 ・ 国民健康保険料の通知 ・ 住民税の特別徴収の通知 ・ 介護保険料口座振替開始通知 + 普通徴収通知 ・ 介護保険負担割合証 ・ 特定健診通知 など <p>システム化やシステム間連携ができておらず、手作業が発生している</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 実施計画取りまとめにおいて各課作成のExcelの集計作業の手間が発生している ・ 人事給与と財務会計のデータ連携ができておらず、2重入力が発生している ・ 財務会計システム上で十分にデータ加工ができない為、手元E x c e l で管理する工数が掛かっている ・ 実績報告書など作成システム(交付金)と財務会計システムが情報連携しておらず、二重入力が発生している ・ 福祉システムと住基システムの情報連携ができていない箇所があり、職員が状況をスムーズに把握できない ・ し尿処理業務データをU S B 経由でデータ連携する必要があり、手作業が発生している ・ 消防防災関連システムとE x c e l での二重管理を行う必要がある ・ 国保情報システムと後期高齢者電算処理システムが別々で、連携作業などで手間取っている ・ 介護予防・日常生活支援総合事業関係のシステム間データ共有ができておらず、管理工数が大きい など <p>メールボックス容量が不足しており、頻繁に整理作業を行っている</p>
12：システムの全体最適化	<p>L G W A N 環境で（特に内部事務システム）の動作速度が遅く、事務作業の時間が長くなっている</p> <p>各課で情報システムの調達をすることもあり、個別最適なシステムが各課で乱立している</p> <p>システム導入時にI T に詳しい職員がおらず、仕様の調整などが難しく、システムが最適化されていない</p>
まとめ：推進体制	<p>I T スキル保有人材がおらず、自動化やシステムの最適化が進まない</p> <p>職員提案や表彰制度が無く、業革意見などが集まらない</p>

部門別

凡例：もう一段上の行政サービスの提供

行政事務の効率化・高度化の推進

推進体制など

部	課・室	係	関連施策テーマ	課題・ニーズ
総務部	総務課	防災危機管理室 防災係	4：書かない自治体窓口	罹災証明／被災証明発行に窓口来庁が必要であり、市民に移動の手間がかかっている
			9：テレワーク環境の整備	緊急時の職員間連絡ツールがなく、緊急時でも業務連絡は本庁で行う必要がある
	総務課	職員係	10：庁内のペーパーレス化	採用試験の申込が紙ベースのみであり、申込に来庁・郵送の手間が発生する
				給与天引処理が手作業であり、事務負担が大きい
				会計年度任用職員の雇用管理のシステム化が不十分で、管理工数が多い
	総合政策課	政策推進係	11：RPAなどによる業務効率化の推進	ふるさと納税の事務処理で住所入力などの単純作業が業務負担となっている
財政課	財政係	11：RPAなどによる業務効率化の推進	地方交付税算定・決算統計作成のシステム化が十分でないため、手元のExcel作業などが多く残っている	
契約検査課	契約係	10：庁内のペーパーレス化	契約後の成果品を紙ベースで保管しているため、保管場所への格納や印刷作業などの付随作業が発生している	
			契約関係の決裁書類の手戻りが多く、押印も必須であり、回覧での作業負担が大きい	

部	課・室	係	関連施策テーマ	課題・ニーズ
市民部	税務課	管理係	11：RPAなどによる業務効率化の推進	軽自動車税の減免申請などのデータ取込を行っているが、完全に突合ができない為に目検でのチェックが発生し手間となっている
	総合窓口課	市民相談室 市民相談係	10：庁内のペーパーレス化	交通共済申請が紙ベースであるため、入力作業の負担が大きい
			2：各種予約手続きのオンライン化	マイナンバーカードの発行業務について、飛込での申込も許可しているので業務負担が大きく、待たせるケースが発生する
		3：マイナンバーを活用した行政サービスの構築	ぴったりサービスを効果的に運用できておらず、サービス向上できていない	
	収納課	収納係	1：行政手続きのオンライン化	公売会プラットフォームが民間に頼っているため、業者が撤退した場合に開催できないリスクがある（他自治体などと共同開催など）
			4：書かない自治体窓口	死亡者への課税事務手続きで工数が多く掛かっている
			5：キャッシュレス決済の導入	収納は口座振替・納付書のみであり、銀行に行けない滞納者は納付が難しい
			11：RPAなどによる業務効率化の推進	差押えなどの伝票処理・会計事務で複数システムなどの処理が必要で、作業の負担が大きい
	債権管理課	債権管理係	10：庁内のペーパーレス化	滞納者関係の事務作業をExcelで行っており手計算などの手作業が多い
				予算書・決算書などの資料印刷では、印刷部数が多く、事務作業負担が大きい
			11：RPAなどによる業務効率化の推進	出張旅費計算を、目安があるのにわざわざ計算する必要がある

部	課・室	係	関連施策テーマ	課題・ニーズ
市民部	国保年金課	国民健康保険係	3：マイナンバーを活用した行政サービスの構築	マイナンバーの最適な活用ロードマップが描けず、既存のやり方での業務に留まっている
			1 1：RPAなどによる業務効率化の推進	保険情報の中間サーバ情報が活用できておらず、社保切り替え時の変更依頼などの手間が発生している
			1 1：RPAなどによる業務効率化の推進	国保の賦課(税務課)と資格(国保年金課)、後期の収納(国保年金課)国保の収納(収納課)と事務が分かれており、事務効率化が進んでいない
			まとめ:推進体制	国保の標準システム導入に対する補助金などについて、市としての調査や方針協議ができておらず、判断がついていない 国保税率算定のシミュレーションなどを常にSEに依頼しており、早急な対応ができない 保険者情報のオンライン資格確認連携に際し記号番号の採番方法見直しなどが他課と連携が取れていない
福祉部	地域福祉課	福祉政策係	3：マイナンバーを活用した行政サービスの構築	福祉の各種申請でのオンライン申請・ぴったりサービスの活用がうまくできず、サービスが向上していない
			1 0：庁内のペーパーレス化	予算執行・文書収納の庁内ルールバラバラであり、取りまとめなどが非効率である
			まとめ:推進体制	現行の福祉サービスに該当しないサービスを関係機関と上げたいが、構想段階で実現できていない
	健康づくり推進係	1 0：庁内のペーパーレス化	健診受付入力では、電話対応中の手書きとPC入力を行っており、事務負担が大きい	

部	課・室	係	関連施策テーマ	課題・ニーズ
福祉部	地域福祉課	健康づくり推進係	1 0：庁内のペーパーレス化	健診受付入力では、電話対応中の手書きとPC入力を行っており、事務負担が大きい
			1 1：RPAなどによる業務効率化の推進	がん検診の市民税非課税該当通知の情報連携ができておらず、市民が申請漏れした場合に対応できない
			1 1：RPAなどによる業務効率化の推進	特定健診・保健指導の情報が連携できておらず、それぞれのシステムに情報を二重に確認する手間が発生している
	子ども支援課	児童家庭係	3：マイナンバーを活用した行政サービスの構築	子育てワンストップサービスを始めたが、利用件数が少ない・システム連携できず事務負担があるなどの問題がある
		子ども未来係	1 0：庁内のペーパーレス化	相談業務の入力・管理工数が大きく、業務が非効率である
	生活支援課	保護係	1 0：庁内のペーパーレス化	生活保護者ごとの個人台帳が分厚く、情報更新や持ち運びが不便である他、情報漏洩のリスクがある
	介護保険課	介護保険係	まとめ：推進体制	保険料賦課作業を職員がシステム作業しており、不慣れなため時間を要している
都市整備部	都市政策課	都市政策係 市街地整備係	1 1：RPAなどによる業務効率化の推進	高速道路、国道などの建設に伴う移管情報の共有ができておらず、市が管理する土地情報が不十分である
	建築政策課	建築政策係	1：行政手続きのオンライン化	反社照会が警察署まで出向き、紙ベースの手続きであるため事務負担が大きい
			1 0：庁内のペーパーレス化	建築物の調査報告書関係の資料が紙ベースであるため、ファイル保管などの管理工数が発生している 登記簿謄本を紙ベースで保管しており、ファイリング工数などが発生している
		建築係	1 0：庁内のペーパーレス化	各課への「滞納が無い事の照会」の手続きが紙ベースであり、事務作業が多い

部	課・室	係	関連施策テーマ	課題・ニーズ
都市整備部	建築政策課	市営住宅係	1 1 : R P A などによる業務効率化の推進	公営住宅管理システムのデータが基幹系システムのデータと一部異なり、手修正が発生している
			1 1 : R P A などによる業務効率化の推進	収入申告の検査を手作業で税情報と照合するなど、単純作業が多い
産業振興部	農林水産課	農業振興係	1 0 : 庁内のペーパーレス化	農地などの申請受付業務について、紙ベースの申請書の集計に多くの時間を費やしている
			1 0 : 庁内のペーパーレス化	基準点座標、農道等の資料が紙保管になっており、コピーしにくい、不鮮明などの問題がある
		1 1 : R P A などによる業務効率化の推進	メールボックス容量の拡充を行いたい 法定外公共物の管理システムの情報が農林水産課等の関係部門で閲覧できないため、情報取得に時間を要する	
	企業立地課	企業立地係	1 : 行政手続きのオンライン化	工業団地の属する企業担当者へのコミュニケーションツールがメールのみであり、閲覧の確認などに手間が発生している
環境水道部	上水道課	上水道係	1 1 : R P A などによる業務効率化の推進	管網システムとアセットマネジメントシステムが分かれており、それぞれの二重管理が発生する 決算資料作成の際、国への報告と内部報告の様式が異なるため、二度手間が多く発生している
			浄水場係	9 : テレワーク環境の整備
	下水道課	処理場係	1 : 行政手続きのオンライン化	委託先からの報告資料（日報など）が紙ベースであり、打ち換えなどの管理工数が発生している

部	課・室	係	関連施策テーマ	課題・ニーズ
環境水道部	下水道課	処理場係	9 : テレワーク環境の整備	委託先との遠隔説明時に、電話で資料説明を行っているが、資料が共有できず、伝わりにくい
			1 0 : 庁内のペーパーレス化	マニフェスト作成時に、タイプライターのような機械を活用して作成しており、手間がかかっている ストックマネジメントの E x c e l 管理の負担が大きい
		管理係	4 : 書かない自治体窓口	し尿処理手数料の情報が総合窓口で分からず、ヒアリング時に回答無しの場合、未徴収のリスクがある
	環境課	環境係	1 0 : 庁内のペーパーレス化	事業者からのごみ袋収納・在庫管理データ処理で手作業が多く、単純作業に時間を取られている 人事系など、庁内共通の決裁フローが紙ベースであり無駄な押印などの作業が発生している
議会事務局	-	議事係	1 : 行政手続きのオンライン化	委員会などの日程調整がメールかFAXであり、発信や取りまとめの事務工数が大きい
			9 : テレワーク環境の整備	委員会のオンライン化が国により認められているが、オンライン会議設備が整っておらず実現できていない 議事録作成に速記業者へ委託しているが、数年後に引退後の代替プランが決められていない
選挙管理委員会	事務局	選挙係	1 0 : 庁内のペーパーレス化	臨時スタッフの募集管理などが手作業であり、事務負荷が大きい 選挙補助手当の現金支給の手作業負荷が大きい
監査委員	事務局	監査係	1 1 : R P A などによる業務効率化の推進	定期監査意見書では、E x c e l の内容を W o r d に転記する単純作業が毎回発生し、職員の時間を取られている
教育委員会	教育総務課	教育政策係	1 0 : 庁内のペーパーレス化	教育委員会・校長会が紙ベースの資料が必要で負荷が大きい。W e b 会議が認められているが対応できない

部	課・室	係	関連施策テーマ	課題・ニーズ
教育委員会	教育総務課	教育政策係	12：システムの全体最適化	IPKを各学校で利用し事務効率化を進めたいニーズがあるが、費用がかさむため導入できていない
			まとめ：推進体制	教職員のITスキルが低く、ICT機材導入後も教師により授業レベルが大きく異なる
		指導室	10：庁内のペーパーレス化	辞令交付は紙ベース・全件教育委員長が押印しており、手間になっている
教育委員会	学校管理課	学校管理係	4：書かない自治体窓口	就学援助の申請手続きが紙ベースであり、その後の業務フローでも手作業が多く手間となっている 指定校変更届において、同一世帯の兄弟で同様の内容の転記が発生し、市民に重複作業をさせている
			8：教育DXによる学びの充実	これまで整備を進めてきたICT環境を今まで以上に活用していく必要がある 教育現場のデジタル化などについて、保護者への情報提供やコミュニケーションの強化を行う必要がある
			2：各種予約手続きのオンライン化	施設利用申請時に来訪が必要なケースや名簿が必要であるなど、市民負担が大きい
	生涯学習課	生涯学習係	10：庁内のペーパーレス化	資料など送付が紙ベースかつ手作業であり、全国の図書館などに対する発送作業が手間である
	文化課	文化財保護係	2：各種予約手続きのオンライン化	体育施設利用申請の申請方法が来館予約のみであり、市民が利用しにくい状態である
消防本部	総務課	管理係	-	ドローンを活用しているが、今後の活動を行動化するために、暗視カメラ機能の追加や水中ドローンの導入をしたい

行橋市行政サービスデジタル化基本計画
～『もっと早く、もっと便利に』をデジタルの力で実現する～

令和3年3月発行

発行	福岡県行橋市（情報政策課） 〒824-8601 福岡県行橋市中央一丁目1番1号
TEL	0930-25-1111（代表）
FAX	0930-26-1910
E-Mail	jyouhou@city.yukuhashi.lg.jp



MORE FAST & MORE CONVENIENTLY