

# 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

## 計画策定の背景

人口減少や少子高齢化が急速に進行していく中、2020年に発生した新型コロナウイルスの感染拡大や世界のデジタル化の進展など、環境変化への対応や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。

本市においても、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、本計画を策定し実行することで、計画的に行政サービスのデジタル化を推進し、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。

## 計画の位置づけ・期間

本計画は、行橋市総合計画の将来都市像や基本目標、各個別計画の実現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。

また、2021年度から2025年度までの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す。



国は、国民生活の利便性を向上させ、官民の効率化、様々な課題解決のため、デジタル庁の創設や自治体DX\*推進計画の策定など、行政のデジタル化を加速させています。

また、福岡県においても、「福岡県官民データ活用推進計画」を策定し、行政手続きのオンライン化や情報システムの効率的な運用を進めています。

本市の課題は、多岐に渡りますが、デジタル化で解決できるものとして、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。

## ①行政サービス

- オンラインで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定的
- 窓口での書類の記入や状況説明が重複
- 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

## ②行政事務

- 決裁手続きや会議資料が紙ベースであり、印刷や回覧、押印作業などの手間が多い
- 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

## 課題

## ③情報システムの管理・運用体制

- Web会議やテレワークの環境整備が不十分
- 各部署でシステム調達する場合、システムベンダーとの交渉などが十分に行えない
- デジタルの専門人財や組織体制が不十分など

## ④組織風土

- 前例踏襲の傾向もあり、行政サービスや行政事務の変革が進みにくい
- スモールスタートやトライ&エラーといった、新しいことにチャレンジする風土が醸成されにくいなど

\*DX：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。

本市の課題をデジタルの力を活用して解決し、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すことを基本理念と決めました。また、その実現に向けた基本方針を次の2項目と定め、12の目標施策を展開します。

## 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、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り組みを行ってきました。

本計画では、デジタルの力を活用し、今までの取組みから「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の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G I S\*の活用とオープンデータ\*推進

8 教育D X\*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 R P A\*などによる業務効率化

12 システムの全体最適化

\*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。

\*オムニチャネル : あらゆるチャネル（メディア）を連携し、どのチャ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。

\*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。

\*教育D X : 教育におけるデジタル化推進のこと。

\*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。

\*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、場所や時間にとられない柔軟な働き方のこと。

\*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。

基本理念、基本方針を推進するため、12の目標施策を設定し、重点的に取り組みます。

### 基本方針1. もう一段上の行政サービスの提供

#### 1. 行政手続きのオンライン化

##### 施策概要

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

各種の行政手続きをオンライン化し、来庁や郵送、紙でのやり取りなどの手間を削減する

##### 期待される効果

- スマートフォンなどから、いつでも、どこからでも、届けなどが可能になる。また、本市は、届けを電子データで受領でき、作業の効率化とミスの低減につながる
- 来庁する時間、印刷・郵送・印紙代などのコストを削減できる
- 大容量データのやり取りが効率化される

#### 2. 各種予約手続きのオンライン化

##### 施策概要

予約手続きのオンライン化

施設やイベントの空き状況の確認や予約手続きを、スマートフォンやパソコンから簡単に行えるようし、電話や来庁の手間を削減する。また、窓口相談については、来庁時にお待たせしないよう事前にオンライン予約可能とする

##### 期待される効果

- オンラインでいつでも、どこからでも手続きが可能になり、予約のための移動や窓口での待ち時間が無くなる
- 予約内容を電子データで受領でき、作業の効率化とミスの低減につながる

#### 3. マイナンバーを活用した行政サービスの構築

##### 施策概要

マイナンバーカードの周知拡大

マイナンバーカードの利用範囲の拡大

マイナンバーカードの有効性の周知手段を拡大し、マイナンバーカードが利用可能なサービスを拡大する

##### 期待される効果

- マイナンバーカードの安全性・有効性の周知により、交付率の向上と新たなサービスの提供につながる
- オンライン申請や施設予約サービスなどにおいてもマイナンバーカードが活用できるようにすることで、市民の利便性が向上する

#### 4. 書かない自治体窓口

##### 施策概要

職員による届けなどの作成支援

窓口支援システムを導入することで、職員がヒアリングしながら届けの作成などを行うことで、異動手続きに係る、市民の書類作成、重複記載、重複説明などの負担を軽減する

##### 期待される効果

- 複数の書類への重複記載の手間、届けの記載漏れや記入ミスが削減される
- 各窓口間の情報連携が強化され、後続手続きが分かりやすくなり、手続き漏れを防止できる
- 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

#### 5. キャッシュレス決済の導入

##### 施策概要

窓口での支払い

納付書払い

QRコードなどのキャッシュレス決済を導入し、税の納付書払いを自宅などからでも行えるほか、支払手段の選択肢の多様化や決済時間の短縮など、市民の利便性を向上させる

##### 期待される効果

- 支払手段が増え、決済時間が短縮され、市民の利便性が向上する
- 非接触となるため、衛生的かつ感染症予防にも資する
- 納付書払いの場合、納付書のバーコードをスマートフォンで読み取って決済処理することで、コンビニや金融機関などを訪問する時間を節約できる

## 6. 広報手段のオムニチャネル化

### 施策概要

ホームページのリニューアル

SNSアプリの活用高度化

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「オムニチャネル化」を目指す

### 期待される効果

- ホームページのリニューアルにより、情報の探しやすさの改善、今後提供するオンライン申請などの一元化などで、市民が効率的に情報収集など行えるようになる
- SNSの活用で、市民の属性に応じた情報のセグメント配信\*、AIチャットボット\*による24時間応答など、市民に有用な情報をより的確に提供できるようになる

## 7. 統合型GISの活用とオープンデータ推進

### 施策概要

統合型GIS導入

オープンデータ推進

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する

### 期待される効果

- 統合型GISにより、異なる部署間の地図情報が共有、閲覧できるようになり、庁内の情報共有の効率化や来庁者へのスムーズな対応が可能となる
- 行政のオープンデータの活用により、民間事業やサービスの創出など、経営の高度化・効率化などが期待できる
- データをオンラインで閲覧でき、来庁の手間が削減できる

## 8. 教育DXによる学びの充実

### 施策概要

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

教育DXの推進により、教育の質や保護者とのコミュニケーションなどを向上させる

### 期待される効果

- 感染症拡大などの非常時でも遠隔で授業を受けられる
- 教員のICT活用指導力が高まることで、児童・生徒のICTへの意欲・関心が向上する
- 効率的なコミュニケーションが可能となる

## 基本方針2. 行政事務の効率化・高度化の推進

## 9. テレワーク環境の整備

### 施策概要

Web会議システムの導入

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

テレワークを実現するための環境と推進体制を整備を実施する

### 期待される効果

- 自宅や市の各種施設などから、Web会議システムで遠隔相談や会議が可能となる
- 感染症拡大などの非常時でも、テレワークを併用することで、行政サービスの業務継続が可能となる
- 職員の出張などに係る移動時間や旅費を削減できる

## 10. 庁内のペーパーレス化

### 施策概要

行政文書のペーパーレス化

会議資料のペーパーレス化

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、会議資料は紙資料からPCやタブレットによる電子データの参照を行うことで、ペーパーレスを推進する

### 期待される効果

- 電子決裁とすることで、印刷や押印、回覧や保管などの付帯作業を削減でき、決裁スピードも向上する。また、人的ミスや災害時などの書類の逸失リスクが軽減される
- 会議資料をペーパーレス化すること、印刷や差し替え、保管や処分など手間を削減できる
- 用紙代、インク・トナー代、紙処分費用が低減できる

\*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。

\*AI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。

\*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。

## 1 1. R P A などによる業務効率化

### 施策概要

R P A の活用

ビジネスチャットの活用

封入封緘作業の見直し

電子データの保管ルールの見直し

メールサーバー容量の見直し

非効率な定型業務について R P A などのデジタルツールを活用し業務効率化を図る

### 期待される効果

- R P A による定型業務の自動化し、ビジネスチャットによるコミュニケーションの円滑化、圧着はがきや封入封緘機の導入により、人手の作業を効率化できる
- 電子データ保管ルールやメールサーバーの容量を見直すことで、フォルダやメールボックスの整理、データの検索や再利用などを促進・効率化できる

## 1 2. システムの全体最適化

### 施策概要

システム・データの標準化・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・I D 体系整備

システムの導入・更改時、国の動向や本市の課題を踏まえた標準化・共通化を検討し、システムの全体最適化を図る

### 期待される効果

- システム間のデータ連携により、ワンスオンリー\*が進む
- 重複データの照会や入力作業の削減、システムの二重メンテナンス作業や保守費用の抑制につながる
- システム運用の標準化と円滑な引継ぎが可能となる
- 業務の見直しや新たな行政サービスの提供を目的としたシステム導入・更改が促進される

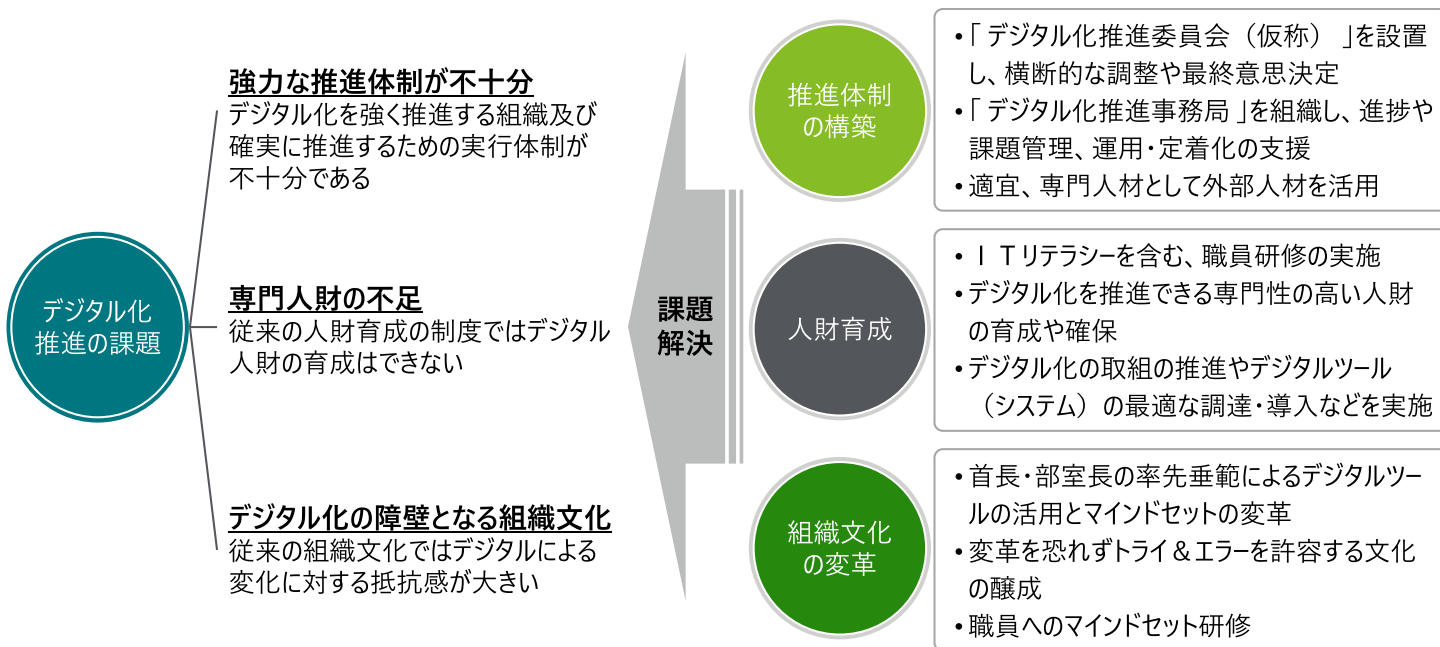
## 全体ロードマップ

	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. 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									
	S N S アプリの活用高度化									
7. 統合型 G I S の活用とオープンデータ推進	統合型 G I S の導入									
	オープンデータの推進									
8. 教育 D X 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									
9. テレワーク環境の整備	W e b 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. R P A などによる業務効率化	R P A 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・I D 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）									

\*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。

## デジタル化の推進に向けて

本市におけるデジタル化の実現に向けては、「推進体制の構築」、「人財育成」、「組織文化の变革」を推進することが重要であります。

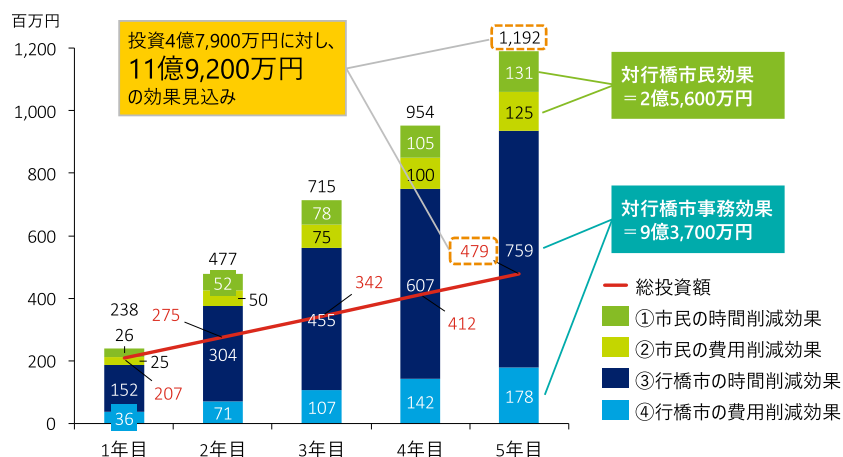


## 計画のまとめ

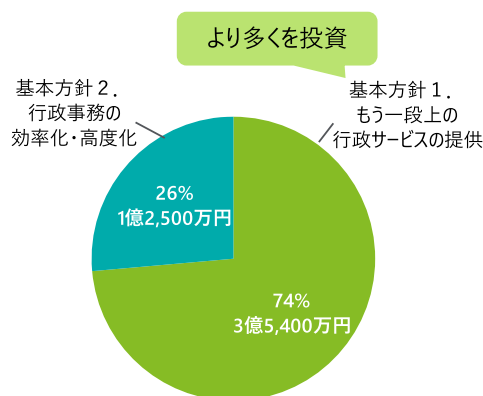
効果には、時間や費用による定量効果に加えて、利便性向上や市民満足度といった定性効果があります。定量効果について金額換算し、投資対効果のシミュレーションを行った結果、総投資額4億7,900万円に対し、行橋市民に対する効果は2億5,600万円、行橋市の事務効果は9億3,700万円であり、効果の合計では11億9,200万円が見込まれます。

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。

目標施策の投資対効果の総計 (①～④)



基本方針ごとの投資額の割合



ただし、基本理念に示したように、本計画は行政サービスの向上も目的としており、必ずしも費用だけで効果を図れない部分に対しても大きな効果を期待しております。

本市では、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。



*MORE FAST & MORE CONVENIENTLY*

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～  
〔概要版〕

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](mailto:jyouhou@city.yukuhashi.lg.jp)