

# デジタル・トランスフォーメーション 推進方針(DX 推進方針) Ver.2

令和2年8月

茅ヶ崎市企画部 行政改革推進室  
情報推進課

---

# 1. ICT 導入推進の必要性

近年の ICT の進展は目覚ましく、従来のビジネスモデルに破壊的イノベーションをもたらすだけでなく、人と人、人と社会の結びつきや、「公共」のあり方といった社会構造にも影響を与え始めています。

国では平成 28(2016)年の官民データ活用推進基本法に基づき策定した「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」において、急速な少子高齢化・人口減少への対応といった諸課題の解決のための強力なツールとして ICT を位置付けており、デジタル時代の「新たな資源」である官民データの利活用を積極的に推進しています。併せて「デジタル・ガバメント推進方針（及び実行計画）」を策定し、デジタル技術の徹底活用と官民協働によって、行政からの生産性革命を目指すこととしています。

これからの本市は、人々の価値観や生活・行動様式のさらなる多様化により、住民ニーズ及び対応する行政サービスが広範かつ複雑なものとなっていく一方、少子高齢化の進行等から歳入は大きな伸びが期待できず、歳出においては、扶助費等の社会保障関連経費の大幅な増加が見込まれています。

加えて生産年齢人口の減少や働き方の多様化といった社会情勢の変化は、財政面へのインパクトのみならず、本市経営における人的資源の絶対量の不足に直結してくることから、従来のような考え方を持ってヒトやカネといった経営資源を配分し続けることは、近い将来、不可能となることが予想されます。

そのような課題認識の下、本市では 29(2017)年に「時代に即した行政経営の基本方針 2017（C3 成長加速化方針）」を策定し、「いかなる状況下においても本市が安定して成長し続けるため、従来の事務事業及びその進め方を変革し、成長のための原資の創出を加速化させる」ことをこれからの行政経営の基本姿勢としました。

また、これを実現するための方策の一つとして、本市では 28(2016)年度から 30(2018)年度までを集中的な取り組み期間と位置付けた中で、職員の生産性の向上を通じたワーク・ライフ・バランスの実現を目的とした「働きかたの見直し」を進め、全庁的に事務改善及び職員意識の改革を図ってきたところです。

本市経営の根幹を揺るがす将来的課題である「人的資源の減少」を見据えた中であっては、この取り組みを通じて醸成した「働きかたの見直しマインド」をさらに昇華させ、ひっ迫した財政状況下においても投資的な観点を持ち、AI<sup>I</sup>・RPA<sup>II</sup>をはじめとした、従来の業務プロセスをドラスティックに改革する「先進的 ICT の導入」を積極的に推進していく必要があります。

ICT による定型的作業の効率化は、これまでの事務改善とは比較にならないほどの時間的・人的資源を生み出すポテンシャルを秘めています。ここで生み出された資源を、より付加価値の高い事業や、本来自治体職員がコア業務とするべき「住民との対面業務」や「思考業務」に積極的に充てていくことで、間接的に行政サービスを向上させることができます。

何よりも本市の職員自身が直接、先進的な ICT に触れることで、ICT に関する有効性・利便性の理解、その効果的な活用といった「情報リテラシー」を底上げでき、ひいてはこのことが次なる「官民データの利活用」フェーズにおいて、真のエンドユーザたる市民への効果的な施策の展開につながるものと考えます。

「デジタル・トランスフォーメーション推進方針（DX 推進方針）」は、人的・財政的資源の減少といった将来的な経営リスクを最小化させつつ、同時に現在有する経営資源の効果の最大化を図るため、AI・RPA 等の ICT 導入を端緒として本市の「デジタル・トランスフォーメーション<sup>III</sup>（DX）」に取り組むことを示すものです。

<sup>I</sup> **AI (Artificial Intelligence)** 人間の脳が行っている知的な作業をコンピュータで模倣したソフトウェアやシステム。人工知能。

<sup>II</sup> **RPA (Robotic Process Automation)** デスクワーク（主に定型作業）を PC 中にあるソフトウェア型のロボットが代行・自動化する技術。

<sup>III</sup> **Digital Transformation (DX)** 最新のデジタル技術を駆使して戦略やプロダクト、業務フローなどを変革させていくことを表す概念。

## 2. 新型コロナウイルス感染症の拡大を踏まえたDX推進の更なる必要性

新型コロナウイルス感染症の拡大により、経済・社会情勢のみならず、人々のあらゆる価値観・生活様式が大きく変容しており、我が国はまさに劇的な変化の真っ只中に立たされている状況にあります。

中でも ICT の活用については、これまで業務効率化やサービス向上の文脈から必要性が語られていましたが、新型コロナウイルスが発生した今、ICT は安全・安心という視点を持って捉えられており、もはや社会的な基盤として当たり前求められるほどに、その必要性は増しています。

現時点で新型コロナウイルスの終息の目途が立っていないことから、ウィズ・コロナとしての新しい生活様式は今後とも続いていくことが予想されます。このような環境にあっては、仮に感染拡大が収束したとしても、ビフォア・コロナ時代に常識とされていた、対面前提の行政サービス、リアル前提の会議や業務フローに単純に逆戻りすることは、社会全体の価値観が変化してしまった以上、許容されるものではありません。

ウィズ・コロナにある今こそ、行政事務における既成概念や慣例に囚われた行動様式を捨て、あらゆる行政サービスの提供モデルを刷新すべき時であり、デジタル化を前提とした変革、すなわち「デジタル・トランスフォーメーション（DX）」を強く推進していく必要があります。

以上のことから、「職員の生産性及び情報リテラシーの向上を目的として、行政内部の事務を効率化させる ICT の導入を進めていく」こととしていた本 DX 推進方針について、ウィズ・コロナ時代における安全・安心な行政サービスの提供モデルを構築すべく、「ICT を活用した非対面・非来庁型行政サービスの推進」を新たに具体的取組みとして追加します。

当該方針を進めるにあたっては、デジタルファーストの視点を持ち、ICT の利活用によるイノベーションの促進を阻害することがないように、従来の価値観に基づく規制・制度・慣行の抜本的な見直しを併せて実施していきます。

### 3. DX推進方針及び具体的取組み

#### 【方針1】 ICT 導入の推進による職員生産性の向上

- ◆これまで単純・定型業務に要していた人的資源を、より付加価値の高い事業等にシフトすることを通じて、住民福祉の向上を図るため、各課かいはAI・RPAをはじめとしたICTの導入に向けた検討を進め、定型的な事務作業の一層の効率化及び職員生産性の向上を図ることとします。

#### 【方針2】 ICT 導入に関する側面的支援の強化

- ◆各課かいはICTの導入検討及び予算要求等を行うにあたっては、その初期段階から行政改革推進室及び情報推進課に相談することとし、投資対効果の有無についての判断を求めるものとします。
- ◆投資対効果の判断にあたっては、単純に単年度のコストメリットのみで判断するのではなく、他業務への応用可能性や汎用性、職員の情報リテラシー向上等のアウトカムも総合的に含めた中で判断することとします。

#### 【方針3】 ICTに係る庁内機運の醸成及び情報リテラシーの向上

- ◆各課かいは、自課業務の効率化等に関するICTの情報を積極的に収集し、必要に応じて行政改革推進室及び情報推進課に情報を共有するものとします。
- ◆行政改革推進室及び情報推進課は、AI・RPAをはじめとした、ICTによる業務効率化事例の収集及びその成果・効果の周知を図るとともに、適用可能な類似業務を有する課かひに対してアプローチするなど、積極的な横展開を図っていくこととします。
- ◆行政改革推進室及び情報推進課は、次なる官民データ利活用フェーズにおいて、真のエンドユーザたる市民へ効果的なICT施策を展開することができるよう、庁内職員の情報リテラシーの向上を図るための取組みを進めるものとします。

#### 【方針4】 システムに関する効率的かつ効果的な調達等手法の調査・研究

- ◆国では、政府システム調達改革として、環境変化のスピードに対応しつつ、コストの適正化と政策の適切な実現を可能とするため、情報システムの整備・運用に関し「調達のあり方の見直し」と「予算を柔軟かつ適切に配分・執行できる仕組み」について検討を進めています。国で検討された考え方や具体的な仕組み等が、本市においても適用可能かどうか、その動向をうかがいつつ調査・研究を進めるものとします。

#### 【方針5】 ICTを活用した非対面・非来庁型行政サービスの推進

- ◆新型コロナウイルス感染症の拡大防止、ひいては市民の安全・安心に資する取組みとして、オンラインによる各種手続、相談、会議を可能とするICTの導入及び基盤の整備を進め、その積極的な利活用を進めていくこととします。
- ◆オンライン手続の推進にあたっては、令和2年7月7日付け総務省通知「地方公共団体における書面規制、押印、対面規制の見直しについて」を踏まえ、例規改正等による恒久的な対応を進めるとともに、その他の内部手続についても、職員生産性の向上の観点から、デジタル化を前提とした運用改善を図ることとします。

## 4. 本方針の位置付け及び他の方針との関係性

- ◆本方針の目的は、ICTの導入・推進を通じて業務プロセスの抜本的な見直し・最適化を行い、もって成長のための原資の創出を加速化させるものであるため、C3成長加速化方針における「時代に即した行政経営を行うための働きかたの見直し」の一部取組みを補足し、詳細化する方針として位置付けます。
- ◆本方針は、「茅ヶ崎市地域情報化計画」の施策展開の柱の一つである「ICTを活用した効率的な行政経営」に資する取組みであるため、当該計画と適切に連携を図りつつ、次期計画の策定にあたっては、本方針における取組みの進捗を踏まえた中で、必要な要素の反映等を検討することとします。
- ◆本方針は、「茅ヶ崎市財政健全化緊急対策」の具体的な取組みの一つである「内部管理事務や行政サービス提供体制の見直し」に資する取組みであるため、当該対策と適切に連携を図りつつ、スピード感を持って対応を進めていきます。
- ◆本方針は、ICTの導入及び利活用の考え方を定めるものですが、その方向性については新型コロナウイルス感染症による社会情勢の変化と密接に関係することから、時勢を捉えて適宜必要な修正を図ることとします。

