

2024.8.8 茅ヶ崎市行政改革推進委員会
職員・組織の力を最大化するための
DX人財育成・確保策検討の方向性

茅ヶ崎市企画政策部デジタル推進課

本日の趣旨・内容

◎ 本日の趣旨

- システムをとりまく職員の活動などを紹介しながら、本市のDXの現状と課題などを知っていただく
- これらを踏まえて、現状の検討の方向性のイメージをお伝えし、行政改革推進委員会委員の皆様の知識・経験に即してアドバイスをお願いしたい。
- また、併せて課題事項への具体的な対応のアイデアなどがあればご教示いただきたい。

◎ 本日の内容

- 1 デジタル化推進方針
- 2 最近の取り組み
- 3 基幹系システムの現状
- 4 これらを支えるデジタル人財・組織とは

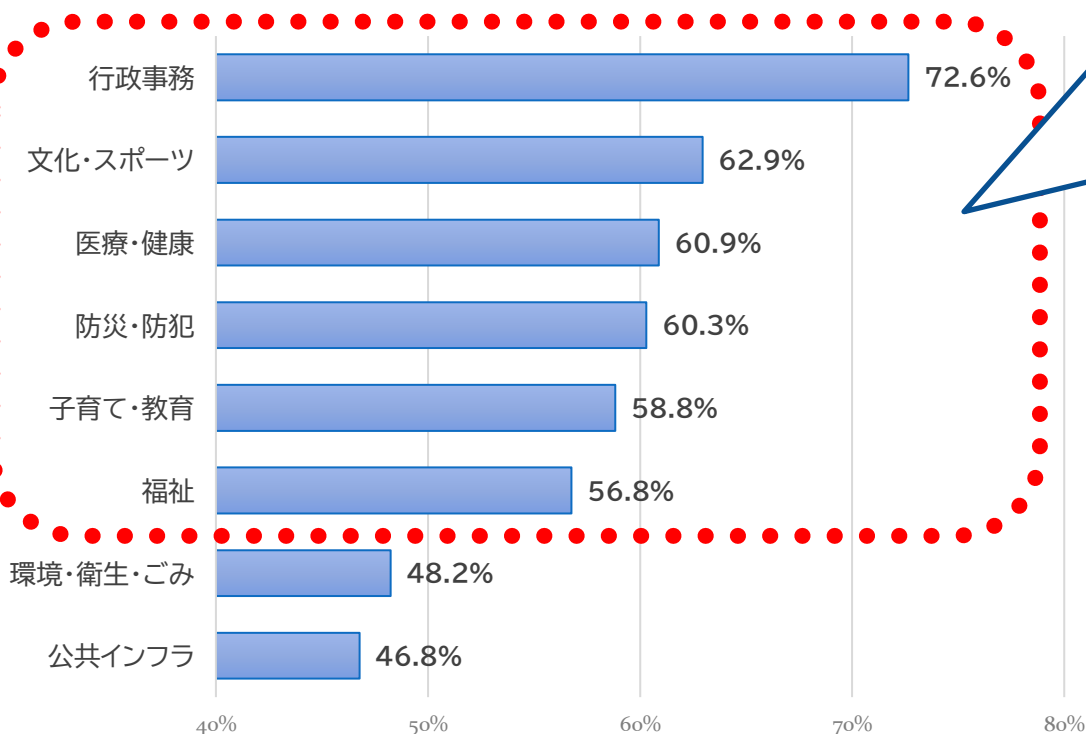
茅ヶ崎市 デジタル化推進方針

デジタル化を推進していくための考え方



市民の期待(市民アンケートの結果)

● デジタル化でもっと便利になると思う分野



- **行政事務**(申請事務の効率化、保有するデータの公開等)
- **文化・スポーツ**(公共施設・イベント申込等)
- **医療・健康**
- **防災・防犯**
- **子育て**
- **福祉**(高齢者・障がい者福祉等)

● デジタル化の不安

ウイルスの脅威(65.5%)や情報弱者が置き去りになる(62%)ことへの不安を持つ人も多い

※アンケート期間
2024.5.27～7.15
※調査方法、回答数
電子申請、347件

市民の期待(市民討議会の結果)



日時 令和4年9月11日(日)

参加者 30名

企画運営 茅ヶ崎市「市民討議会」実行委員会

(文教大学湘南総合研究所及び公益社団法人茅ヶ崎青年会議所で構成)

全体テーマ「みんなで話そう Chiga×Tech(ちがてつく) ～デジタルで未来をより自由に豊かに便利に～」

電子申請や災害時の情報受信などへの期待が大きい。また、医療情報の受信や公共交通分野などへの言及も。

他方で、デジタル機器を使うことの利便性を認知しているものの
ついていけないことへの不安が色濃く表れた。

デジタル化推進方針 3つの方針



地域社会のデジタル化

デジタルファーストによるサービスの提供

例：電子申請の推進、マイナンバーカードの取り組みなど、市民が便利で使いやすい行政サービスの提供を受けることができる



行政内部のデジタル化

デジタル技術を活用した徹底的な事務効率化

例：RPA、ノーコードツールなどの更なる利用、システム標準化移行



安全・安心なデジタル化

誰も取り残さないデジタル社会実現

例：デジタルデバйд対策など

考え方や行動の基本を
中心とした構成



柔軟に取り組める

最近の取り組み

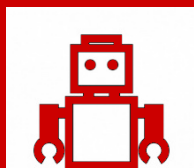
行政内部のデジタル化(DX)の取組紹介



最近の取組

～2022年度

RPA



ビジネスチャット



WEB会議



2023年度

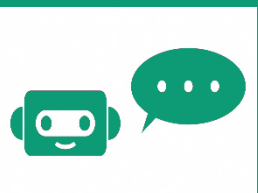
庁内用
WEB会議



テレワーク



チャットボット



2024年度

AI議事録



電子収納



議会タブレット



2025年度

ノーコードツール

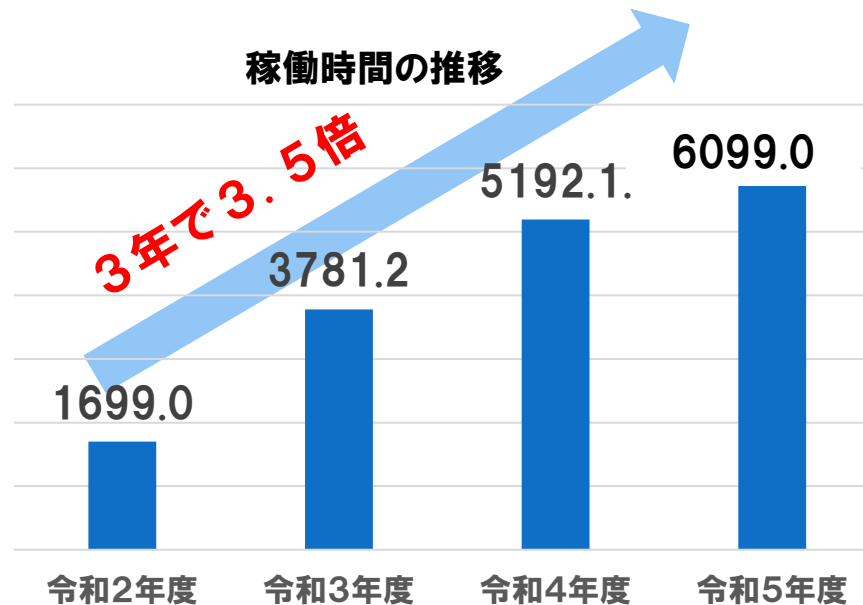


書かない窓口



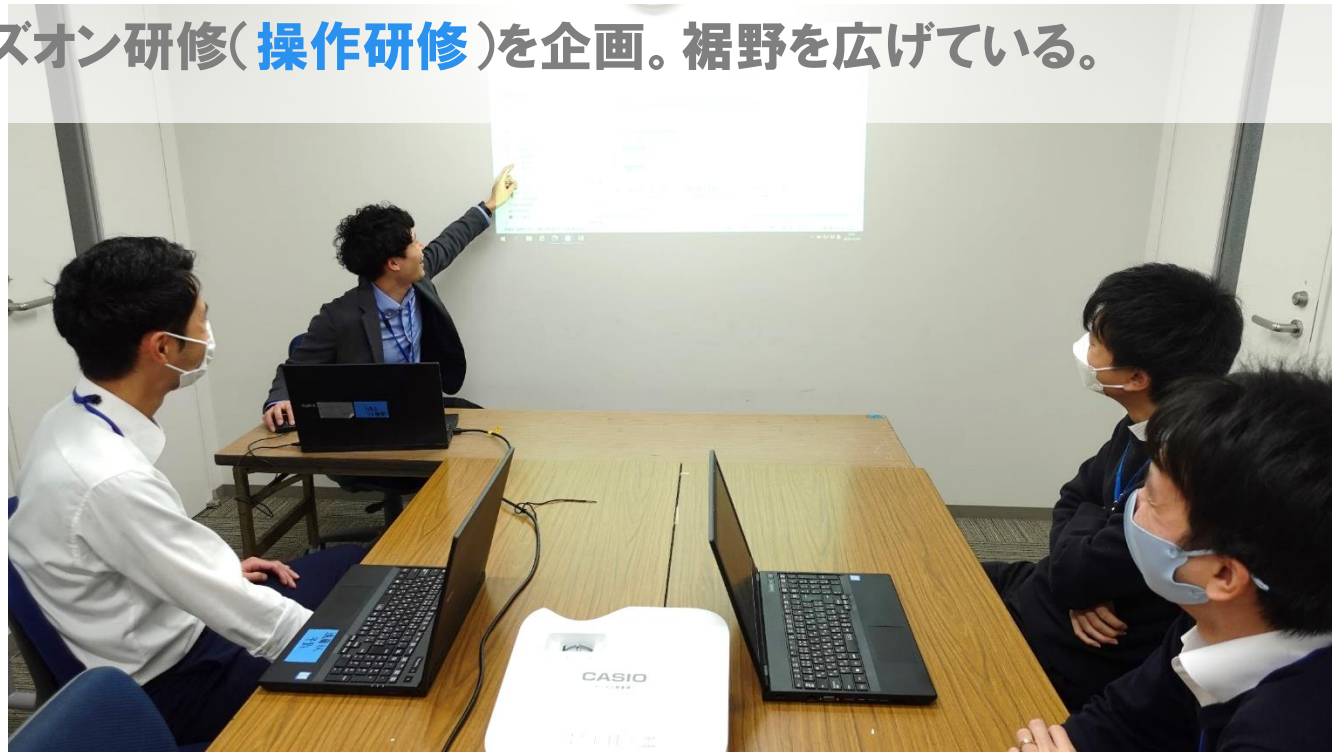
RPAの稼働実績

- 2020年度から導入(WinActorを採用)
人が行う処理手順を「シナリオ」に落とし込み実行する
ドラッグアンドドロップで作成できるので特別なスキルは不要
- 利用部門数は、現在21まで拡大
職員への普及と共に、実績は大きく伸びている



RPA普及促進の取組

- 働き方改革(2016年度から3年間)が端緒
- 実証実験を行った上で、効果を見る**スモールスタート**で着手
- 関わった職員が**実証実験**を通じて自らシナリオを書けるように
- **その職員が、職場に入ってコンサルティング**を行い広げていった。
- **成功体験を得て、2020年2月正式導入**
- 昨年度からハンズオン研修(**操作研修**)を企画。裾野を広げている。



ローコードツール 今後の可能性

- 国の給付金事業(住民税非課税の約2万5千世帯に3万円の給付金を配る)のために、**急遽、デジタル推進課から生活支援課に職員を派遣すること**に。

- 派遣した職員が現場に入り、**短期間でアプリ制作**
 - **マイナンバーの公金受取口座も活用**
- ⇒ **スピードを求められる行政ニーズにも自力対応の可能性が視野に**

確認書形式審査アプリ



保育所等の施設との連絡調整にも活用



- 保育園約100施設との電話などのやりとりで「言った言わない」が発生
- 紙作業による管理・保存の手間で紛失・流出リスクが発生 等

**これらの課題等を解決するため、ローコードツールを活用
(約100施設とのやり取り)**

セミナー取り組み紹介スライド

**自課かいにとどまらず、庁内セミナーで
取り組みを共有(横展開の可能性模索)**



基幹系システムの現状

システム標準化に向けた現在地



基幹系システムのこれまで

- 昭和51年 ホストコンピュータ稼働
- 昭和63年～ 住民記録等適用業務の順次拡大
- 平成15年 「第2次 茅ヶ崎市行政改革大綱」に「民間活
力の活用」が位置づけ

- 平成22年 「茅ヶ崎市情報システム最適化計画」策定。
運用・保守体制の見直しを具体的に明示
- 平成24年 システム最適化稼働(オープン化へ)

- 令和3年～ 自治体情報システムの標準化・共通化の本
格化

メインフレーム時代

職員が自力で
保守・運用する時代

オープン化

職員の手から
システム運用が
手離れ

システム標準化へ

標準搭載されない
機能の扱いが課題に

これらを支える デジタル人財・組織とは

システムとの向き合い方から考える今・これから



ここまでのまとめ(現状認識)

◎ 自分のまちに合ったDXは、自分たちの手で

- 行政ニーズに対するスピード感や個別具体のきめ細かさが求められている（ex.コロナ対応）
- そのような中、既存の枠組み（予算編成過程など）や外注によるシステム開発が、民間企業の作業員不足等を背景に、マッチしにくくなっている
- 2040年問題はもう始まっている。人材不足の進行に鑑み、今から手を打つ必要が

◎ システム標準化を機に外部リソース頼みから自律へ（基幹系）

- 全国的なシステム標準化の動きでシステムベンダの人的リソースが枯渇
- 民間活用やオープン化に伴う保守体制の見直しにより、外部リソース依存の体質
- そのような中、システム標準化により、個別のカスタマイズ部分への対応を迫られている

→ 攻めと守りの両面で職員のスキル向上や環境整備が必

今後に向けた課題認識

- DX人財を育てる仕組みや体制がない(現状は自己研鑽に負うところが多い)
- 情報スキルを持つ人材が限られており、システムの運用管理が必要な部門であっても安定的な運用に課題
- 情報システムを管理・運用する職員が技術相談できる体制がない(組織内「一人情シス」の問題)
- DXに関する情報やスキルなど最新技術の動向が入りにくい
- 情報システム分野のスキルを持つ職員は、その他の業務も抱えており、集中的な取り組みに対応できる余力がない
- 社会的な技術者不足を背景に、外部リソース頼みでは立ち行かなくなることが見え始めている
- 2040年問題を前に、DXの推進が喫緊の課題となっており、担い手不足解消(人財育成)の重要性がより高まっている

今後の検討で考慮すべき視点とは



現場を支える仕組みづくりの視点

知の集約（CoE）と業務主管課との関係強化・サポート

（例）書かない窓口プロジェクトチーム、ローコードツールなど現場支援、システム標準化専門部会



振り向かせ、伸ばすひとづくりの視点

DX人財育成

（例）デジタルエキスポ、ハンズオン研修、DXトップセミナー



サービスデザインのマインドの視点

縦割りでない市民目線のマインド醸成

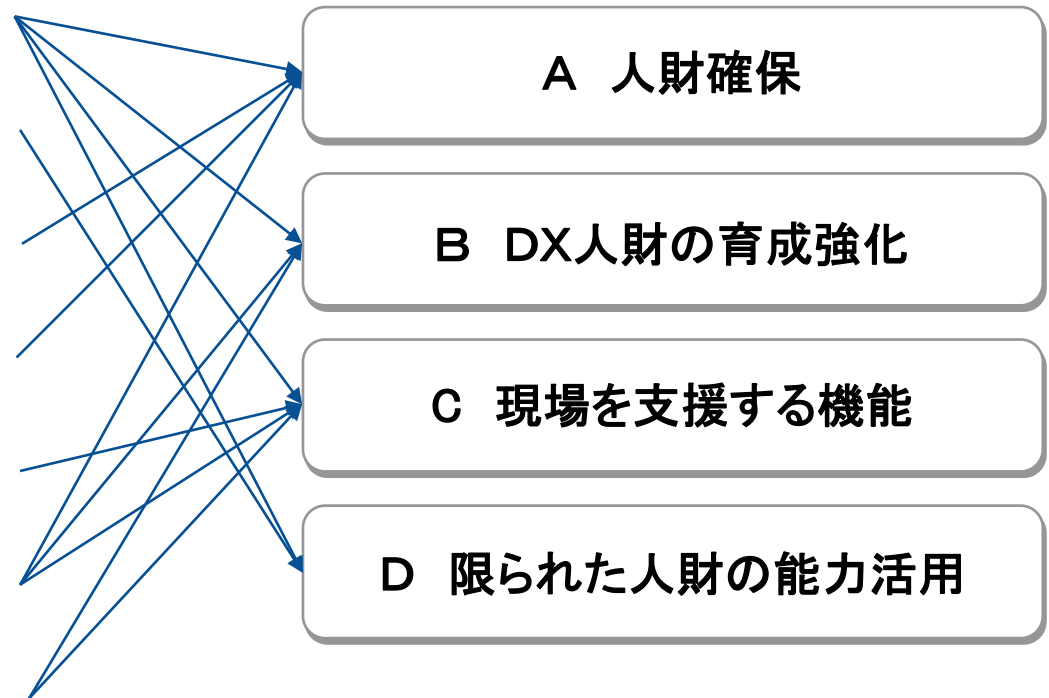
（例）書かない窓口の窓口体験調査

対応方策案の方向性(試案)

(課 題)

- (1) 育てる仕組や環境がない
- (2) 人材の安定配置の必要性
- (3) 技術相談の体制が不十分
- (4) 最新技術の動向が入らない
- (5) 業務の集中に対応できない
- (6) 外部リソース頼み
- (7) 2040年問題へのDX対応

(対応方策の方向性案)



人財育成の取り組み1 機運醸成

国が策定した「自治体DX推進手順書」においては、ステップ0(推進の前提)として「認識共有」「機運醸成」に取り組むこととされている。

そのため、次のとおり機運醸成に係る研修を実施中。

令和4年度:トップセミナー(市長・副市長・全部課かい長向け)

令和5年度:管理監督職向けセミナー、担当者向けプログラム

令和6年度:担当者向けプログラム



人財育成の取り組み2 デジタルエキスポ

若手職員の発案により、昨年7月開催。ITツールを知るための職員向けイベント。RPA、ローコードツール、e-kanagawa電子申請などの実践事例の紹介や相談も受付できる場とした。

自分の仕事にはあまり関係ないと考えていたが、具体の事例紹介があり、意識変容になった。

スピード感のある対応がすごいと思いました。

人財育成の取り組み3

書かない窓口導入プロジェクト

書かない窓口 プロジェクト

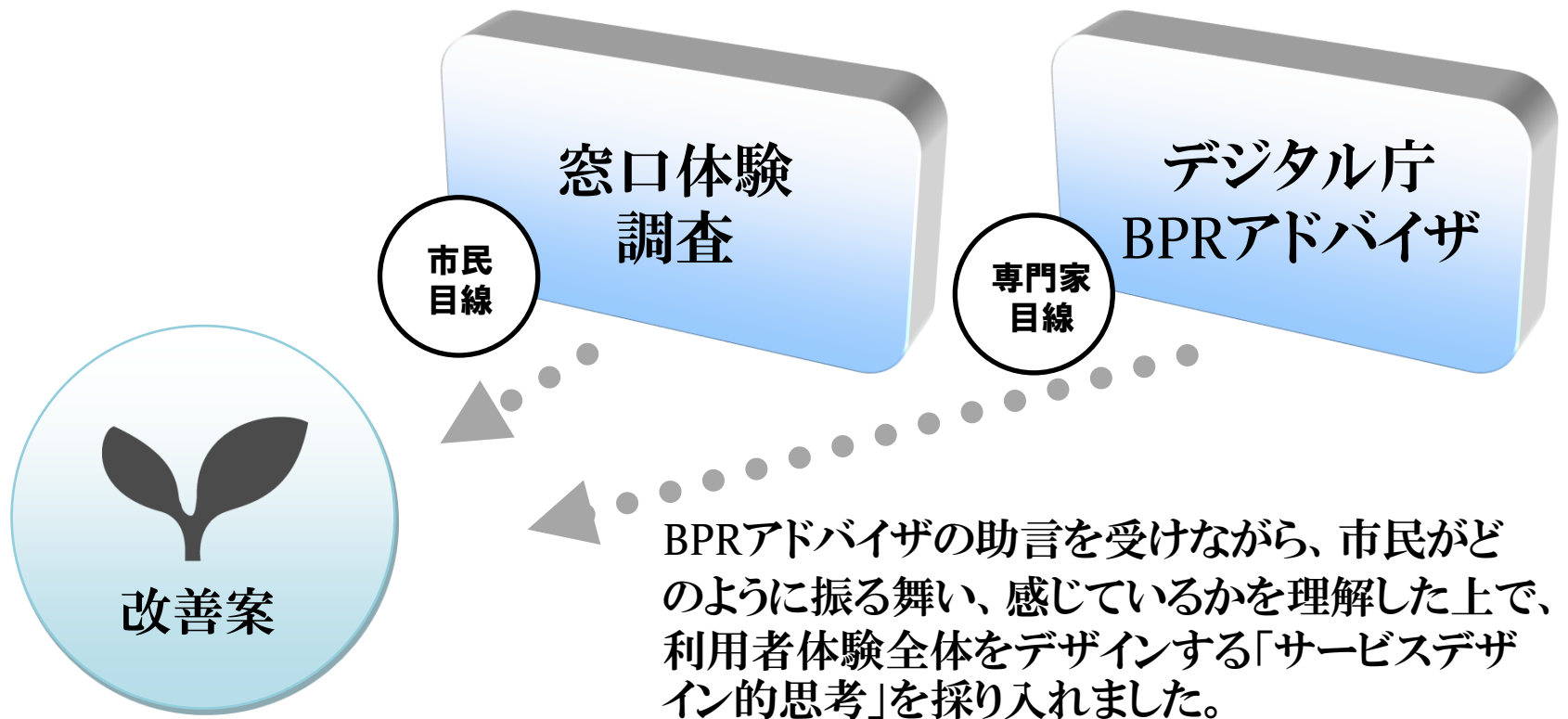


令和5年2月設置
6課12名
担当者中心の構成

(目的)

- ①「市民にやさしい、職員にもやさしい、コンパクト」な新しい窓口を目指す
- ②コンビニ交付の利用促進など、「行かなくてもよい窓口」の推進

改善の進め方と考え方



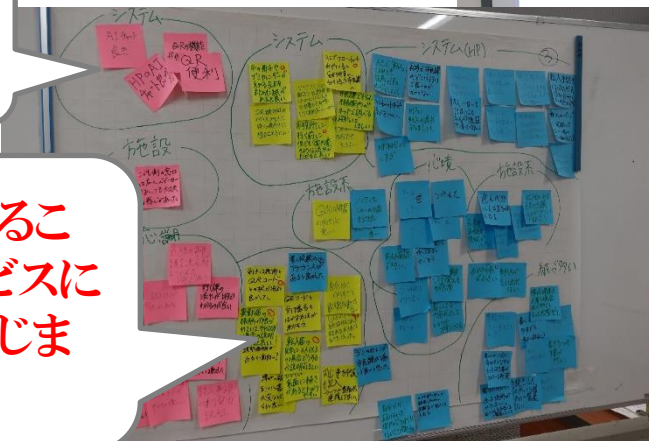
サービスデザインの取り組み(書かない窓口の窓口利用体験調査)



書かない窓口導入プロジェクトチームにより、昨年7月開催。職員が市民役になり、実際の手続を通して体験することで、書かない窓口の構築に生かしていくための調査。市民感覚に近い新採用職員が市民役に。

「書くことが多い」
「時間がかかる」

「市民の目線で考えることが何より良いサービスにつながると改めて感じました。」



視認性・導線確保1(市民課窓口前)

Before



記載台が窓口への導線の支障に

After



窓口への導線を確保、椅子を設置
案内表示に窓口番号を表示

市民の負担軽減(市民課)

Before

2023
10月

市県民税・納 諸証明 住民票 戸籍

茅ヶ崎市長様

証明交付申請書

茅ヶ崎市長様

証明対象者との関係 本人

氏名 日本 太郎

生年月日 昭和56年4月1日

住所 茅ヶ崎市茅ヶ崎1-1-1

必要戸籍の表示 本籍 筆頭者

申請する証明書

種類	内容	使用目的	単価	件数	小計
1 住民票(世帯全員)	世帯主続柄あり、本籍筆頭者あり	金融機関	300	1	300
2 印鑑証明	-	-	300	1	300
3 戸籍証明	全部・謄本	勤務先	450	1	450
4 課税・非課税証明書(所得証明書)	令和03年度～05年度分	金融機関	300	1	900
5 身分証明書	-	登記	300	1	300

5枚が...

After

2024
1月

茅ヶ崎市長様

証明交付申請書

茅ヶ崎市長様

証明対象者との関係 本人

氏名 日本 太郎

生年月日 昭和56年4月1日

住所 茅ヶ崎市茅ヶ崎1-1-1

必要戸籍の表示 本籍 筆頭者

申請する証明書

種類	内容	使用目的	単価	件数	小計
1 住民票(世帯全員)	世帯主続柄あり、本籍筆頭者あり	金融機関	300	1	300
2 印鑑証明	-	-	300	1	300
3 戸籍証明	全部・謄本	勤務先	450	1	450
4 課税・非課税証明書(所得証明書)	令和03年度～05年度分	金融機関	300	1	900
5 身分証明書	-	登記	300	1	300

1枚に