

令和6年5月14日
庁議資料

DX推進に関する中間報告書(令和5年度)

令和6年3月
DX推進委員会作成

DX推進委員会における将来的視点

人口構造の変化
市財政規模の縮小
場所という概念の希薄化
個々のライフスタイルを尊重した価値観

働き方
改革

○地方公共団体情報システムの標準化・共通化及びガバナメントクラウド対応

○働き方改革（BPR）

○行政情報のデータ化
○統合型・公開型GISや3Dデータモデルの導入
○オープンデータの拡充
○官民データの利活用
○庁内電子決裁の導入
○市民向け電子申請の拡充と電子決済機能の導入

新規事業
や新サービスの提供

○デジタルデバイド対策
○公共施設のWi-Fi環境整備
○地域ポイントの活用

dX

変革とは・・・

デジタル活用は、あくまで目的を達成するための手段である

重要なのは
在り方自体を見直す
「X」

・職員の意識改革
・業務改革
・サービスの提供方法の変革
・組織改革
・窓口機能の見直し
・施設機能の見直し

職員の「well being」向上による生産性向上と市民サービスの向上

市民サービスに直結する組織体系・窓口対応の見直し
既存施設の在り方の検討

市民サービスの維持・向上

『非接触型の場所・時間に捉われない市役所の実現』
モバイル市役所

モバイル市役所の実現のために未来戦略会議報告書で示された 3つの方向性とステップに地域社会のDX推進と実現を追加

1. 行政手続きの電子化の推進

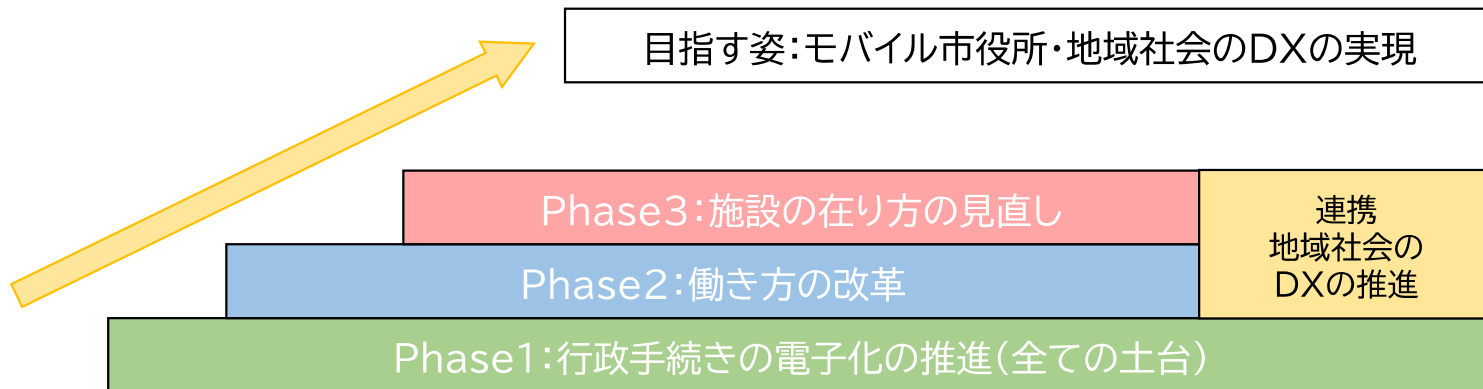
市民が場所・時間に捉われず、簡単に行政手続きやサービスの申請・問い合わせができる行政サービスシステムの構築。

2. 働き方の改革

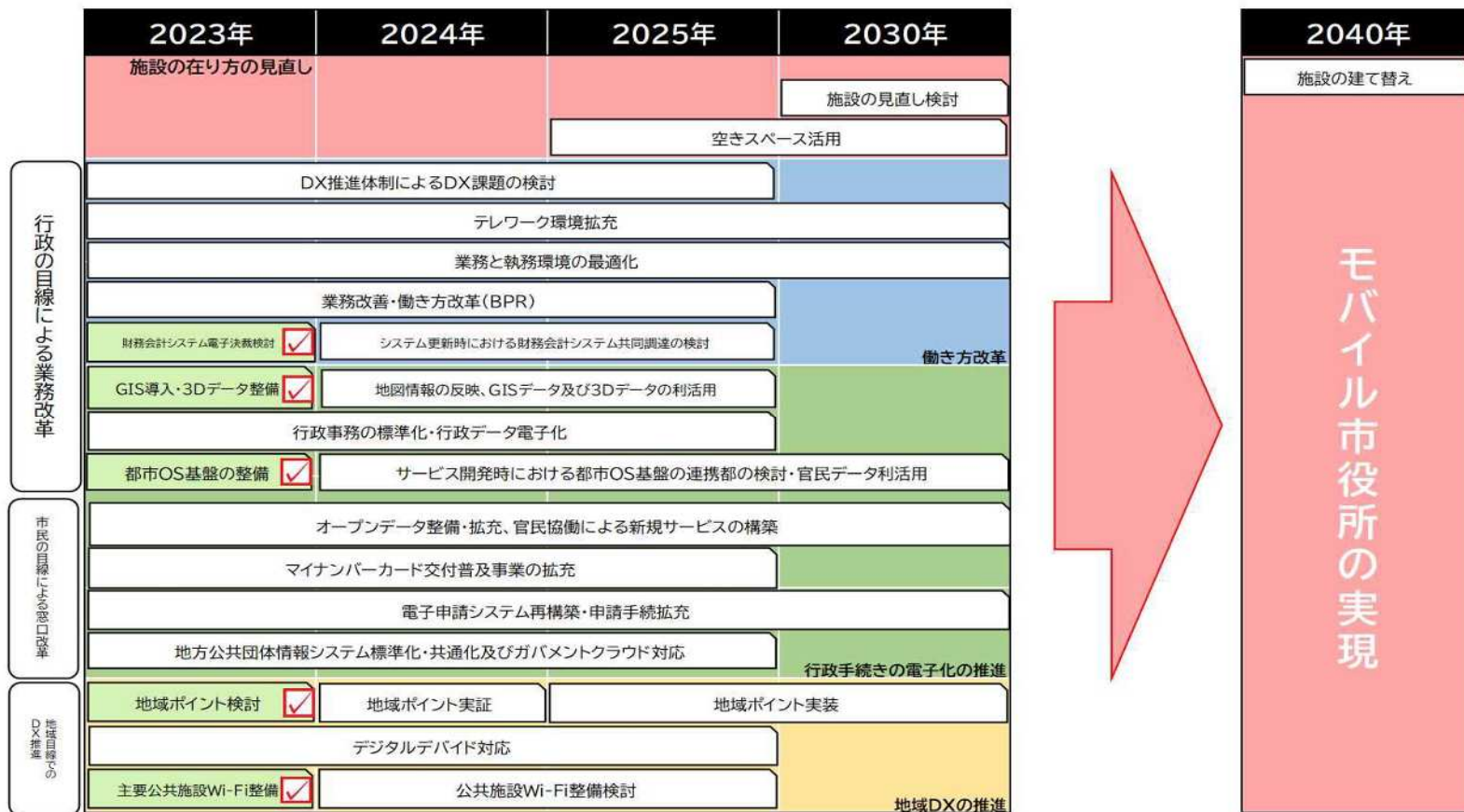
場所に捉われず仕事ができる環境を構築することで、人口減少時代においても優秀・多様な人財を確保できる風土づくり。

3. 施設のあり方の見直し

市役所という「場所」としての価値が低下し、バックオフィス業務やシェアオフィスによる他業種交流等の新たな価値を提供していくこと等を主とする業務体制の見直し及び施設としてのあり方の見直し。



モバイル市役所・地域社会のDXの実現に向けて



DX推進部会における課題検討(中間報告)

地方公共団体情報システムの 標準化・共通化及びガバメントクラウド対応

庁内のDX

現状(As Is)

- ・市の基幹システムについては戸籍を除いてオンプレミス形式となっている
- ・システムについて一定のカスタマイズがされている
- ・市の独自施策については基幹システムから必要なデータを活用している

課題

- ・移行困難なシステムがなく、ベンダーによる標準化対応が予定通りなされるか
- ・ベンダーにより、クラウド運用における適正な見積りが予算時期までに提出されるか
- ・早期のFit&Gapは標準仕様書の変更により現行のシステムの確認やベンダーとの調整に手戻りが発生する可能性がある
- ・標準仕様書に記載のないシステムの対応
- ・総合的なパッケージにおいて標準化するものとししないもの対応

経費

目指すべき姿(To Be)

- ・基幹20業務の令和7年度末までのガバメントクラウドへの安定的な移行
- ・移行後のシステムは標準化の影響や市の独自施策等の対応によって市民サービスが低下することなく、従来通りの業務ができること

検討・提案・成果

- ・各ベンダーに対して継続的に調査を依頼し、各ベンダーにおける標準化対応について確認、一部のシステムについては代替先システムの選定を行った
- ・Fit&Gapは標準化に対応した各ベンダーの仕様を早期に取り寄せて実施する
- ・令和5年8月に「狛江市情報システム標準化の基本方針」を作成し、狛江市の考え方を整理し、全庁的に進めていくことについて情報共有を行った
- ・当初、6年度に移行としていた住基・税の基幹系システムについて開発元のスケジュールに合わせ7年度にリスケジュールし、連携する各ベンダへ情報提供を行った

電子決裁の導入

庁内のDX

現状(As Is)

- ・庶務事務システムについては令和5年1月、文書管理システムについては令和5年3月より稼働開始、財務会計システムについては未対応である
- ・電子契約については、令和5年7月より契約係にてクラウドを用いた契約締結処理を開始し、令和6年1月からは各所管課においても同様の契約締結処理を行うこととした

課題

- ・電子決裁に馴染むものと馴染まないものがあるため、電子化の範囲の考え方が必要
- ・電子文書の増によるファイルサーバ容量の枯渇
- ・電子決裁の前提となる文書の電子化そのものの考え方や管理方法の検討が必要
- ・電子的な手続となることによる例規の対応と確認
- ・財務会計システムについては、適正な会計処理を行うため、事務の煩雑化を防ぐとともに、予算執行等に問題が生じないよう、現状と同等の精度を確保できる仕組みが必要
- ・予算執行後の監査等の対応方法の検討が必要

経費

目指すべき姿(To Be)

- ・電子決裁により効率化を見込むことができる業務について、対応するシステム等の導入により、庁内のペーパーレス化やはんこレス化、決裁のために該当文書を持ち職員が移動する時間の省略化、事務量の軽減等が実現されていること

検討・提案・成果

- ・既に導入済の各システムについては、引き続き安定稼働するよう努め、サーバ容量の不足や制度改正等への対応が必要となった場合は、業務に支障が生じることのないよう、適切に対処することとする
- ・財務会計システムについては、視察先においても大幅な効率化が実現できている状況ではなく、今後のシステム開発の推移等を注視していく必要がある。また、導入時に発生することが見込まれる問題点や改善点を整理し、円滑な導入に向けた業務改善等の検討を進めておくことも必要だと考えられる
- ・導入については、効率化に十分寄与するシステム開発の見通しが立った時点で改めて検討を行い、他市との共同調達等も含め、柔軟な対応をしていくのが望ましいと考えられる

統合型・公開型GIS等の導入

庁内のDX

現状(As Is)

- ・統合型GISの導入により、庁内の地図データを集約できる仕組みが整っている
- ・公開型GISの導入により、市民や民間事業者が来庁することなく、必要な地図データを取得できる環境が構築されている
- ・ProjectPLATEAUに参加し、全地域LOD2モデルの3D都市モデルが整備されている

目指すべき姿(To Be)

- ・統合型GISへ庁内の地図データが集約され、データ連携がなされることにより、新たな課題抽出やEBPMのツールとして活用できること
- ・公開型GISの地図データを増やし、より多くの情報を市民や民間事業者が取得できるようになることやオープンデータ化により活用促進を図ること
- ・デジタルツインを実現し、様々な分野でシミュレーションで活用できるようになること

課題

- ・地図情報がデータ化されていないものがある
- ・既存の地図データで全庁的に活用されていないものがある
- ・3D都市モデルは都市計画基本図等の更新を定期的に行う必要があり、またシミュレーション等を伴うユースケース開発も費用確保が必要。
- ・3D都市モデルについて活用できない、関係がないと思われるがちの考えを改める
- ・各部門が活用する意識をもって、事例収集や研究に取り組むことが必要

検討・提案・成果

- ・令和5年度において統合型・公開型GISの導入と3D都市モデルの導入を行った
- ・引き続き、GISの検討部会員を中心に地図情報を扱う担当部署からメンバーを集め、全庁的な地図データ化、また、その連携と利活用について検討する
- ・GISに搭載された地図データや3D都市モデルについてはEBPMのツールとして活用する

経費

働き方改革

庁内のDX

現状(As Is)

- 全庁的に解決すべき課題として、システム調達を例に挙げると、
- ・特定の職員への負担集中
 - ・システムの的な下知識のない人間が手探り対応
 - ・要件定義の部分はサポートが受けられない
 - ・システムごとのベンダー分散による費用の上昇
 - ・品質の均一化やシステム間連携が困難

課題

- ・担当職員の負担軽減や不安解消
- ・業務間連携の向上
- ・財政的メリットの創出

経費

不要(ファーストステップとして、今あるシステムを活用)

目指すべき姿(To Be)

- 担当職員の支援体制
 - ・随時更新されるデータベース構築、業務体系標準化
 - ・職員間のコミュニケーション、横断的協力体制の構築
 - ・担当職員へのバックアップ体制の強化
- システムの統一に向けた取り組み＝他業務も同様
 - ・各業務における統一性やコスト削減等の考え方共有
 - ・全庁的な連携、協力体制の構築
 - ・類似業務における基本的なステップや用語の共有

検討・提案

- 「今あるもの」を足がかりに、さらなるDXへ
- 「活かす」マインドの醸成
 - ①Garoonの活用推進
 - ・随時アップデートされるデータベースとしての機能
 - ・情報共有の場としての機能
 - ・仕様や基本的な手順を共有する場としての機能
 - ・機能活用を促進するフォローアップ体制の整備
 - ②「共有する」職員風土の構築
 - ・特に中堅～ベテラン職員の参加を促進する環境整備
 - ③類似業務に活かせる経験値の蓄積
 - ・デジタル技術導入後の課題整理、改善体制の整備等

狛江市職員の働き方をDX? ①

◎部会での意見

・システム調達の一元化

・ファイル検索機能の強化

・ワークフローの共有化

・キャッシュレスの水平展開

・利便性とセキュリティの両立

・Web会議環境の改善

・ワーケーションの導入

・副業の検討

・フォルダの整理

・エクセルマクロの活用

全庁的に解決すべき課題

職場で解決できる課題

担当課の課題の
面が大きいもの

職員で解決できる課題

狛江市職員の働き方をDX? ②

◎システム調達についての課題共有（「いま」とあるべき「これから」）

「いま」

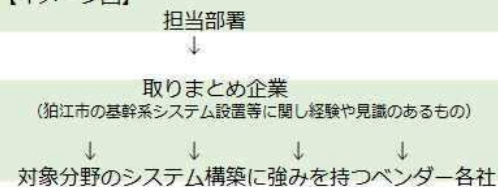
- 業務に精通した職員とベンダーとの間で細かな調整が必要
 - ・特定の職員への負担集中
 - ・経験がないと一から手探り
 - ・システム的な下知識のない人間が対応することになる
 - ・内容部分についてはサポートが受けられない
(要件定義の部分は所管課でないとならない)

→担当職員の負担軽減・不安解消

- システムごとにベンダーがバラバラ（共同調達以外）
 - ・品質もバラバラ
 - ・システム連携が難しい
 - ・個別導入のため費用がかさむ
 - ・機器の統一感もない（各システムに合わせたスペック）

→システム間連携の向上・財政的メリットの創出

【イメージ図】



「これから」

- 担当職員の支援
 - ・過去に調達経験のある職員によるデータベースの構築記載様式を定め、スペース上で事例を逐次共有していく（過去調達分も可能な限り共有する）、手順をまとめたシートを作成、共有する（**随時更新されていくデータベースの構築、業務体系の標準化**）。
 - ・新規調達にあたっては、担当職員は類似事例の担当部署や職員に問い合わせができるよう、全庁周知（**職員間のコミュニケーション、横断的協力体制の構築**）。
 - ・併せて、DX推進監への相談や、副市長の「DXよろず相談」を気軽に活用できるよう、担当職員の上席や先輩職員等は打合せに同席する等積極的に協力する（**担当職員へのバックアップ体制の強化**）。
- システムの統一に向けた取り組み
 - ・対象業務における有用性や利便性等を最優先にしつつ、一定の統一感やコスト削減を期するための取りまとめ企業の指定等ができないか検討を行う。
 - ・上記のデータベース構築の中で、仕様書の共有も行い、類似システムにおける導入実績のあるベンダーのメリットを最大限活かせるような取り組みを検討する。
 - ・全庁的に情報システムの再構築スケジュールを共有する。

狛江市職員の働き方をDX? ③

◎ 「これから」に向けて全庁的に解決すべき「いま」の課題とは

◆見えてきた課題はシステム調達に止まらない、全庁的なもの
「いま」

●担当職員の負担軽減・不安解消

→「これから」に対し「いま」すぐ使えるデジタルツールは？

●業務間連携の向上・財政的メリットの創出

→情報共有の場や相談窓口を増やそう！

➡Garoon (のスペース機能)

仕事のやり方、情報共有の仕方、工夫次第で、新しいモノを用意しなくても課題解決に寄与できる！

「これから」

●担当職員の支援

- ・随時更新されるデータベースの構築、業務体系の標準化
- ・職員間のコミュニケーション、横断的協力体制の構築
- ・担当職員へのバックアップ体制の強化

●システムの統一に向けた取り組み

=他の様々な業務においても同じ

- ・各業務における統一性やコスト削減等の考え方の共有
- ・全庁的な連携、協力体制の構築
- ・類似業務における基本的なステップや用語の共有

【部会からの提案】

① Garoonの活用推進

- ・随時アップデートされるデータベースとしての機能
- ・情報共有の場としての機能
- ・仕様や基本的な手順を共有する場としての機能
- ・機能活用を促進するフォローアップ体制の整備

② 「共有する」職員風土の構築

- ・特に中堅～ベテラン職員が積極的に協力できるような環境整備

③ 類似業務に活かせる経験値の蓄積

- ・デジタル技術導入後の改善点を整理し進めていく体制の整備

目指すべき姿 (To Be) に対して

- ・ファイルサーバのフォルダ構成・階層が統一化され、業務用データの検索性と事務の効率化を図られている
- ・業務フローを整備することで、業務改善、DX化が図られている
- ・業務フローを整備し、統一的なマニュアルを作成することで、職員の異動等があっても業務を継続することができるようになっている

BPRツールを活用した業務フロー化と併せ、複合的な視点で全庁的な業務改善&マニュアル化に向けた取り組みを進めていく

電子申請・電子決済

行政サービスのDX

現状(As Is)

- ・東京都電子自治体共同運営サービスの電子申請サービス(東京都電子申請サービス)とLoGoフォームを活用している
- ・窓口の支払いや納付書等の支払いについては、一部電子決済が対応しているが、電子申請に伴う電子決済については対応していない

目指すべき姿(To Be)

- ・令和6年度末までに市民にとって利便性の高い手続きが電子申請・電子決済できるようになっていること
- ・市民が利用するにあたりUI/UXに優れた使いやすい電子申請システムであること
- ・職員にとってもUI/UXに優れた使いやすい電子申請システムであること

課題

- ・現在の東京都電子申請サービスの手续作成は民間のサービスと比べ直感的に操作をすることができず、職員にとって使いづらいシステムとなっている
- ・東京都電子申請サービスは令和7年度のシステム更新にてSaaS形式となるが、令和5年度の前倒し・並行稼働も含め協議会で検討がなされているため、SaaS版仕様の確認と費用負担の確認が必要である
- ・電子決済については、利用件数の多い住民票等の第三者請求について制度上の課題がある

検討・提案・成果

- ・令和5年度より民間サービスのLoGoフォームの本格導入を検討し、予算化したが、東京都の電子申請サービスの参加自治体に対して前倒しでの提供がなされたことから、こちらを利用した
- ・現状の環境でツール特性を理解して使い分けながら全庁的に電子申請を増やしていくことを検討するとしたが、職員にとってLoGoフォームでの作成が分かりやすく、市民向け・庁内向け合わせて約900件の申請フォームが作成されている
- ・狛江市のLINEを活用した電子申請サービスについては、利用件数が見込め、事務の省略化につながる第三者請求において制度上の課題があることから検討を保留した
- ・LoGoフォームの電子決済機能の追加については、部会で検討した際に、同様に第三者請求以外の利用件数が見込めないことから見送ったが、市民サービスの観点からも引き続き検討をしていく

経費

デジタルデバイド対策

地域社会のDX

現状(As Is)

・デジタル社会の進展の中で、年齢や自らを取り巻く環境によりデジタル社会に対応できない方がいる

目指すべき姿(To Be)

・誰もがモバイル市役所の恩恵を受けることができる状態となっている

課題

・現在、スマートフォンを中心としたデジタル社会が形成されつつあるが、一定の年齢層にデジタル的なことに対応できない方が多いことや、障がいを抱える方のデジタルデバイドについては一つの手段だけではなく、複合的な対応が必要となっているとされている

・一方で必ずしも全ての高齢者や障がい者がデジタルデバイドを抱えている訳では無く、デジタル機器等を利活用されている方も多く存在していることから、狛江市においてデジタルデバイドの対象をどの様に捉えていくのかが必要である

検討・提案・成果

・デジタルデバイドDX推進部会において狛江市におけるデジタルデバイドとは、「様々な属性を持つ市民がICT(情報通信技術)を活用できないこと等により、市のサービスを適正に受けることができない状態」と定義した

・短期的な対応として、デジタル知識や環境によって「やりたけれどやれない人」をスマホ講座の実施(国や都事業への連携・協力を含む)や公共施設のWi-Fi等の環境整備でサポートする

・長期的な対応として、そもそもデジタル的なことを「やりたくない、興味が薄い人」に対する啓発事業の実施、徐々に様々な行政手続・サービスをデジタル化しながらも伴走型のサポートにより参加を促していく

・これらの短期・長期的な取組みにより、市民のデジタルに対する意識向上を図る

経費

◆ 狛江市におけるデジタルデバイドについて

1. 狛江市におけるデジタルデバイドとは

市役所の顧客は市民、その中のどのような層が対象となるか。

➡ICT（情報通信技術）を活用できない層

- ①高齢者（出来る人と出来ない人（やらない人）の2極化している）
 - ・スマートフォンやPCの使用に習熟していない
 - ・社会的に孤立している（独居・聞ける人がいない）
 - ・スマートフォンやPCの使用に興味がない・必要性を感じていない
- ②障がい者（身体的な要因で出来ない人が多い）
 - ・高齢の障がい者
 - ・視覚、聴覚障がい者など
- ③その他
 - ・経済的な要因で自宅にインターネット環境のない方
 - ・日本語が得意でない外国籍の方

デジタルデバイド解消の、目的・目指すべきところは、

「モバイル市役所の実現」

➡このモバイル市役所を実現するためには、市役所のICT化は必須。したがって、上記のような層の市民を一人でも少なくすることが必要。



以上のことから、狛江市におけるデジタルデバイドとは、

「様々な属性を持つ市民がICT（情報通信技術）を活用できないこと等により、市のサービスを適正に受けることができない状態」

2. 対応と課題

(1) 対応

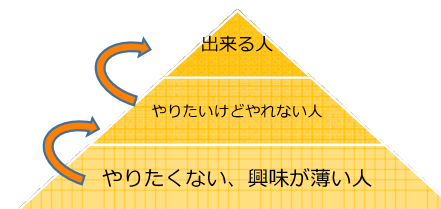
①短期的：「やりたいけどやれない人」を拾い上げる。

- 例）・市役所内にサポート窓口を設ける。
- ・「使い方教室」系の事業を提供する。
- ・シルバーを活用する（高齢者と近い年代の人間によるサポート）
- ・環境の整備（各施設におけるWi-Fi環境等）

②長期的：「やりたくない、興味がない人」への啓発

- 例）・任意の手続きやイベント等の楽しいと感じられる取組から、半ば強制的に電子化する。
→そこから徐々に様々な行政手続・サービスを電子化していく。
（と同時に相談等、対面でのサポートも形を変える等残していく必要あり。）
- ・職員の説明能力の向上を図る（質問、苦情対応時に、誰もが適切な情報を分かりやすく説明できるように）。

上記を通じて市民のデジタルに対する意識レベルを引き上げていく。



(2) 課題

- ・職員の育成
- ・手続きのシンプル化（福祉関係等は展開が複雑）
- ・民間を巻き込んだ事業展開

狛江市公共施設Wi-Fi整備

地域社会のDX

現状(As Is)

・公共施設のWi-Fiについては移動式Wi-Fiや自動販売機のWi-Fi機能の活用など一部の場所に限られていたが、令和5年度の取組みにより、西河原公民館、地域センター4か所、あいとぴあセンターに設置され、大きく目指すべき姿に近づいた

課題

・既存のWi-Fi機器は機能的に施設内の一部の場所で一定の接続数でしか使用できず、平時における市民の利用は限定的であり、災害時における通信インフラとしても活用することが難しい
・公共施設のWi-Fiの整備を行うためには設備の設置や設定等の一時的費用と通信料等の恒常的経費が発生することから、全ての施設に整備した場合、高額な費用が発生する
・不特定多数の利用に当たって、一定のセキュリティを担保する必要がある

経費

目指すべき姿(To Be)

・各拠点でデジタルイベント等が実施できるようにする
・Wi-Fiを施設全体に配備することで平時は市民が広く情報収集できる手段として活用し、災害時においては市のネットワークとは別系統の通信インフラとして防災拠点としての活用や本部機能の冗長化も図る

検討・提案・成果

・令和5年度については、国の補助金を活用し、狛江市公共施設Wi-Fi整備・運用方針に基づき、6施設に市民向けWi-Fiを設置し、11月1日より運用を開始した
・令和5年度の校務システムの更新において、小・中学校の体育館に災害発生時におけるWi-Fi環境を整備した
・市民センター(中央公民館)については施設改修のタイミングで市民向けWi-Fiの設置を検討する
・その他の公共施設の市民向けWi-Fiの設置に関しては必要に応じて段階的に検討する

地域ポイントの活用 ～スマートシティ狛江 Let'sBeginプロジェクト(仮)～

地域社会のDX

現状(As Is)

- ・現在ポイントを取っている事業についてはデジタル媒体で1事業、紙媒体で1事業の2事業を実施している
- ・ポイントを活用できる事業が数多く存在している
- ・担当部署において潜在的にポイント活用のニーズが存在する
- ・東京都の地域を主体とするスマート東京先進事例創出事業の採択を受け「都市OSを活用した、データ活用による地域課題解決と共助社会の推進プロジェクト」が始動している

課題

- ・健康、環境分野以外でポイント事業化に興味を持っている部署の意識調査をするために各課の実態把握が必要である
- ・都市OSを活用し、複数の事業に対してひとつのポイントシステムで運用ができるシステム構築が必要である
- ・ある程度スモールスタートで始めていかないと、ポイントシステムが複雑なものとなり、市民にとって使いづらくなることからUI/UXも念頭に置いて計画的に実装する必要がある

経費

スマート東京の補助金内で構築

目指すべき姿(To Be)

- ・健康診断、環境ボランティア等を実施し付与されたデジタルポイントで、SDGsを考慮した市内生産品(麻袋で作成したエコバック等)と交換出来るスキームを作成し、市内で循環できるようなポイント制度とする
- ・デジタルポイント実施部署が増え、市全体でポイント循環環境が整っている
- ・市内においてデジタルポイント(デジタル通貨)の活用がなされている

検討・提案・効果

- ・部会において、ポイント事業への参加意向について全庁的な調査を行い、数多くの事業を把握することができた
- ・稼働時からすべての部署のポイント事業を開始することは困難であることから、最初は既存のものに加え、スモールスタートで開始したい
- ・ポイント事業については、令和7年1月頃より実証し、実証期間を経て令和7年度より正式稼働できるように進めたい
- ・ポイント事業を実施するためのシステムについては、市民が親しみやすく使いやすいシステムを取り入れ、シルバー人材センターを活用した高齢者へのスマホ講座を実施するなど、地域ポイント導入によるDX格差を生むことがこのないよう対応する

地域データ連携基盤の整備とサービスの充実

地域社会のDX

現状(As Is)

- ・令和5年度に国のデジタル田園都市国家構想交付金TYPE2(デジ田交付金)の採択を受け、地域データ連携基盤の構築と子ども向けのサービスを実装した
- ・同じく東京都の地域を主体とするスマート東京先進事例創出事業補助金(スマート東京事業)の採択を受けて「コミュニティ」・「環境」・「防災」をテーマに狛江まちみらいラボ(まちラボ)が中心となってスマートシティ事業を実施する

課題

- ・基幹20業務のガバメントクラウドの移行と並行しながら、既存システムの最適化が必要となっている
- ・分野ごとにシステムが構築されているため、システム間でのデータの連携等が必要となっている
- ・地域のニーズに対応するためには、行政の所有するデータだけではなく、産・学・民・官のデータを活用することが必要になっており、データを連携させるための仕組みが必要となっている

経費

令和6年度 事業費40,345(千円) データ連携基盤使用料3,300(千円)

目指すべき姿(To Be)

- ・まちラボを中心に市民、学術機関、民間企業、行政が参画するスマートシティが実現している
- ・地域の様々なデータが地域データ連携基盤上に集まり、地域課題の解決に貢献している
- ・まちラボにスマートシティの知見が集まり、地域課題の解決に結びつくサービスが構築できている

検討・提案・成果

- ・令和5年度については、国のデジ田交付金を活用し、子ども向けの3つのサービスと地域データ連携基盤を構築した。併せて、スマート東京事業をまちラボに委託し、まちラボ内にスマートシティ・リビングラボを設置し、テックコミュニティ醸成のためのワークショップ等を実施している
- ・データ連携基盤はデジタル庁が推奨している形で構築をしているため、汎用性が高いものとなっている
- ・ガバメントクラウドへの移行の対象外であるシステムの更新や構築時には、データ連携基盤を活用することが可能か検討をする