

## 第3章 計画の方向性

### 1. 2つの視点と5つの基本方針

#### (1) 2つの視点

「市民サービスの向上」と「業務の効率化」の実現に向け、今後、様々なサービス・業務・システムのデジタル化を推進していくにあたっては、次の2つの視点を大切にしながら取り組みます。

#### 視点1 単にデジタル化することが目的になっていないか

⇒今までのやり方をただデジタル技術で代替するのではなく、常に業務を見直しながら、各事業の目的を最大化するためにデジタル化を推進します。

#### 視点2 真に利用者目線に立ったものか

⇒実際に、サービスを利用する市民やシステムを使用する職員の目線に立って、デジタル化を推進します。

#### (2) 5つの基本方針

本市のデジタル化を推進するにあたっては、次の5つを基本方針とし、それぞれの基本方針について目指すべき姿を定めながら進めていくこととします。

なお、デジタル化施策の実施には大きなコストを要するものもあることから、投資対効果の検証を十分に行いながら実施していきます。

#### 基本方針1 デジタル技術を活用した便利で快適な市民サービスの提供

#### 基本方針2 デジタル化による行政運営の効率化

#### 基本方針3 誰一人取り残されない、人に優しいデジタル化

#### 基本方針4 徹底的な安全性の確保

#### 基本方針5 職員の意識改革と人材育成～デジタル化のカギは人なり～

## 2. 実現に向けたアプローチ策

本市のデジタル化による「市民サービスの向上」と「業務の効率化」の実現に向け、「5つの基本方針」に沿って以下のようなアプローチを取ります。

図-15:5つの基本方針の体系図

### 基本方針1 デジタル技術を活用した便利で快適な市民サービスの提供

- 1-1 オンライン化の推進  
【いつでもどこからでもつながる市役所に！】
- 1-2 窓口のデジタル化  
【書かない、手短な市役所に！】
- 1-3 市が保有するデータの提供  
【様々なデータを誰でも自由に活用！】

### 基本方針2 デジタル化による行政運営の効率化

- 2-1 デジタルで業務を完結  
【紙からデジタルで働き方をスマートに！】
- 2-2 テレワークの推進  
【多様な働き方の実現！】
- 2-3 AI等の先進技術の活用  
【業務の見直しで効率アップ！】
- 2-4 業務システムの最適化  
【業務システムのコスト削減！】

### 基本方針3 誰一人取り残されない、人に優しいデジタル化

- 3-1 デジタル支援体制の充実  
【誰でもデジタルの利便性を享受！】

### 基本方針4 徹底的な安全性の確保

- 4-1 情報セキュリティ対策  
【強固なセキュリティで安全な行政運営！】

### 基本方針5 職員の意識改革と人材育成～デジタル化のカギは人なり～

- 5-1 職員研修の充実  
【職員一人ひとりが市役所を変革！】

## 基本方針1 デジタル技術を活用した便利で快適な市民サービスの提供

令和元年度第1回市政モニターアンケートの結果にも表れたように、「夜間や窓口が休みの日に手続きができること」や「窓口に出向く必要がなくなること」は多くの市民が望んでいる姿と言えます。さらに新型コロナウイルス感染症の影響から非対面方式が求められるようになったことは、このニーズの高まりに拍車をかけることとなりました。

本市としてもこれをしっかりと受け止め、手続きのために市役所に行かなくてもよくなるような仕組みづくりを推進します。また、市役所に行く必要がある場合においても、手続きが短時間で済むようにデジタル技術を駆使するとともに、身近な公共施設でも様々な手続きができるように工夫していきます。

加えて、その人が必要とする情報を市からお知らせするプッシュ型の情報発信<sup>※</sup>や、市が保有するデータを市民や企業が利用しやすい形で提供していくことにも注力していきます。

アプローチ

### 【 1-1 オンライン化の推進】

目指すべき姿

## いつでもどこからでもつながる市役所に！

- スマートフォンやタブレットで行政手続きが簡単にできるオンライン申請<sup>※</sup>を拡充します。
- 市の情報をより多くの市民に知ってもらうため、オンラインによる行政情報の発信強化を図ります。
- オンラインでも確実に本人確認ができ、デジタル社会の基盤となるマイナンバーカードの普及を促進します。

【これまでの取り組み】

- ✓ 「船橋市オンライン申請・届出サービス」を導入し、約660の申請や届出をオンライン申請でも受け付け、延べ約66,300人が利用(令和4年3月1日時点)
- ✓ 3,843様式の押印義務付けを廃止
- ✓ 市の情報を「ふなばし情報メール(住民向け行政情報メール)<sup>※</sup>」、市公式アプリ「ふなっぷ<sup>※</sup>」によるプッシュ通知、「Twitter」で配信、災害情報は「LINE」とも連携して配信

アプローチ

## 【 1-2 窓口のデジタル化】

目指すべき姿

### 書かない、手短な市役所に！

- 関係する複数の窓口を連携させ、申請者の負担を軽減します。
- 窓口でのキャッシュレス<sup>※</sup>化や二次元コード<sup>※</sup>付き納付書対応を推進します。

[これまでの取り組み]

- ✓ 戸籍住民課にて、職員の質問に答えるだけで申請書ができる「書かない窓口」を導入
- ✓ 死亡に関する手続を連携して受け付ける「おくやみコーナー」を設置
- ✓ 一部の窓口で手数料のキャッシュレス決済導入(住民票・税証明)

アプローチ

## 【 1-3 市が保有するデータの提供】

目指すべき姿

### 様々なデータを誰でも自由に活用！

- 誰もが利用しやすい形でオープンデータを整備し、市民生活の利便性向上等につなげます。
- 市役所のデータをわかりやすく「見える化」します。
- 官民共創によるデータの利活用で地域課題を解決します。

[これまでの取り組み]

- ✓ 「オープンデータカタログサイト<sup>※</sup>」で市が保有する公開可能なデータを提供
- ✓ 「ふなロケフォトギャラリー<sup>※</sup>」で市内のロケ地の写真を提供

## 基本方針2 デジタル化による行政運営の効率化

将来的な人口減少や少子高齢化の進展により、今後働き手が減少する見込みです。そのような状況でも必要とされる市民サービスを維持・向上させていくためには、ただ業務のやり方を見直すのではなく、デジタル技術も活用しながら抜本的に業務のやり方を再構築しなくてはなりません。

定型業務などのデジタル技術に任せられる部分はデジタル技術に任せ、職員は市民との直接対話や企画立案など、市民サービスに直結する業務に注力できるような環境を目指します。

また、業務で使用するシステムそのものについても、最新の情報を基に見直しを行うことで、システムに係るコスト削減と業務の効率化につなげていきます。

アプローチ

### 【 2-1 デジタルで業務を完結】

目指すべき姿

#### 紙からデジタルで働き方をスマートに！

- 電子決裁<sup>\*</sup>の導入により意思決定の効率化、迅速化を図ります。
- Web 会議<sup>\*</sup>を推進し、ペーパーレス<sup>\*</sup>・コミュニケーションの効率化を図ります。

[これまでの取り組み]

- ✓ 庁内ネットワークの無線化による業務用パソコンの可動性向上
- ✓ セキュリティプリント<sup>\*</sup>の導入による不要な印刷の削減及び印刷場所の自由化
- ✓ 庁内向けの調査・照会システムを導入し、様式作成から集計を簡素化

アプローチ

### 【 2-2 テレワークの推進】

目指すべき姿

#### 多様な働き方の実現！

- 自宅でも職場と同じように仕事ができるようテレワーク環境の充実を図ります。
- サテライトオフィス<sup>\*</sup>などワークスタイルを変える職場環境を検討します。
- 自宅と職場をオンラインでつなぎ、コミュニケーションが取れるようネットワーク環境を強化します。
- 災害発生等の非常時においても、テレワークを活用して必要な業務ができるようにします。

[これまでの取り組み]

- ✓ テレワーク用パソコンの導入、Web 会議システムの導入
- ✓ ビジネスチャット<sup>\*</sup>等のコミュニケーションツールの試行

アプローチ

### 【 2-3 AI等の先進技術の活用】

目指すべき姿

#### 業務の見直しで効率アップ！

- これまでの働き方にとらわれずに、業務改革(BPR)を徹底しスマートな働き方を実現します。
- AIやRPAなど先進技術を活用し、単純作業を自動化・省力化します。

[これまでの取り組み]

- ✓ RPAとAI-OCR<sup>\*</sup>の活用により、市役所の内部事務を効率化
- ✓ AIを活用した議事録作成システム<sup>\*</sup>の活用

アプローチ

### 【 2-4 業務システムの最適化】

目指すべき姿

#### 業務システムのコスト削減！

- 自治体用に統一・標準化された基幹業務システム<sup>\*</sup>を利用し、コストの削減を図ります。
- システム更新などのタイミングでクラウドサービス<sup>\*</sup>に移行し、コストの削減を図ります。

[これまでの取り組み]

- ✓ 一部の業務システムをクラウド化(IaaS<sup>\*</sup>、SaaS<sup>\*</sup>)

## 基本方針3 誰一人取り残されない、人に優しいデジタル化

令和元年度第1回市政モニターアンケートにおいて、スマートフォン・タブレットの利用率が90%を超えたことが裏付けるように、民間サービスを含む様々なサービスは、今後ますますスマートフォン等の利用を前提に展開されていくことが見込まれます。

こうした流れは、時間や場所を選ばずにサービスを受けられるなど多くの人にとってメリットを有する一方で、デジタル化の流れについていくことが難しい人がいることも事実であり、デジタル化の恩恵を享受できる人とできない人との間に差を生じさせてしまいます。

こういったことも踏まえ、利用したくても利用できない人に対しては、市内に26の公民館があるなど公共施設が市域全体をカバーしているという本市の強みも活かしながら、身近な場所でサポートを受けられるように環境整備を検討していきます。

アプローチ

### 【 3-1 デジタル支援体制の充実】

目指すべき姿

## 誰でもデジタルの利便性を享受！

- 身近な場所でスマートフォンの“ちょっとした質問”に答えます。
- 市民向けのスマートフォン講座等を充実させ、誰でもデジタルの利便性を享受できるようにします。
- スマートフォンやパソコンを持っていない人でも、オンライン申請等が行えるよう、窓口へのタブレット端末等の配備を検討します。

[これまでの取り組み]

- ✓ 公民館でスマートフォン講座等を開催
- ✓ 公民館にスマホコンシェルジュ※を設置
- ✓ 図書館で電子書籍サービス※の使い方に関する講座や LINE の使い方に関する講座を開催
- ✓ キャッシュレス決済ポイント還元事業の実施にあたり、市民・市内事業者向けに使い方等に関するセミナーを開催
- ✓ 「ふなばし情報メール(住民向け行政情報メール)」を多言語化

## 基本方針4 徹底的な安全性の確保

インターネットやSNS※の普及は、離れた場所の人ともつながりが持てるようになった一方で、悪意のある第三者により、思わぬところから個人の情報が流出してしまうといった事例も発生させています。これは社会的な問題にまで発展し、その手口は日々巧妙になっています。

本市においても、これらに対応すべく様々な対策を行ってきましたが、市民サービスの向上や業務の効率化を図るためには、オンラインの利用が必要な場面も出てきます。しかしながら、いくら良いサービスだとしてもセキュリティ面に欠陥があれば意味がありません。

市民が安全にサービスを利用できるだけでなく職員も安全に業務ができるよう、引き続き物理的・技術的・人的の3つの観点から最大限の対策を実施します。

アプローチ

### 【 4-1 情報セキュリティ対策】

目指すべき姿

## 強固なセキュリティで安全な行政運営！

- セキュリティに関する新しい技術へのアンテナを高く張り、日々進化する対抗策にしっかりと対応します。
- 情報セキュリティに関する障害・事故及びシステム上の欠陥の未然防止に努めます。
- 障害や事故が発生した場合の拡大防止・迅速な復旧や再発防止の対策も講じます。
- 業務システムを国が用意したセキュリティレベルのより高いクラウド上に移行することで、安全性を強化します。

[これまでの取り組み]

- ✓ 全職員を対象としたセキュリティに関するeラーニング※研修を実施
- ✓ システム管理者等を対象とした研修を実施
- ✓ セキュリティ監査を実施
- ✓ CSIRTの構築
- ✓ セキュリティプリントの導入
- ✓ 庁内のネットワークをマイナンバー利用事務系ネットワーク、LGWAN 接続系ネットワーク、インターネット接続系ネットワークに分離し、個人情報を徹底管理

## 基本方針5 職員の意識改革と人材育成～デジタル化のカギは人なり～

デジタル化を推進していくにあたっては、デジタル技術そのものに対する理解を深めるだけでなく、すべての職員が「デジタル化の意義や必要性」を理解し、今までのやり方にとらわれることなく、組織の文化・風土自体を変革させていくことが重要です。

船橋市役所自身が変革を起こし、一丸となってデジタル化に取り組むため、デジタルリテラシー※向上を目的とした研修を実施するなど、全庁的な意識改革に向けた取り組みを進めます。

また、デジタル化に対する意欲はあるものの最適な方法が導き出せないような場合も見込まれます。そのような場合においても、デジタル化推進の役割を担う部署と業務を担当する部署が緊密に連携しながら、デジタル化の実現に取り組めます。

アプローチ

### 【 5-1 職員研修の充実】

目指すべき姿

## 職員一人ひとりが市役所を変革！

- 職員一人ひとりがデジタル化の必要性、重要性を認識し、市民サービスの向上や業務改善に向けて自ら考え行動できるよう、採用年数や役職に合わせた研修を実施し、意識改革を促します。
- サポートが必要な部署にはデジタル化推進の役割を担う部署が伴走し、デジタル化を支援します。
- デジタル化の推進に関する研修とともに、デジタル化の推進に伴う危険性も理解させるため、引き続き全職員にセキュリティ研修を実施します。

[これまでの取り組み]

- ✓ 全職員を対象としたデジタル技術に関する e ラーニング研修を実施
- ✓ システム毎の操作説明会を実施