

令和7年度 第1回 堺市ICT戦略推進本部会議

令和7年5月26日
堺市 ICTイノベーション推進室

目次

【審議事項】

1 堺市ICT戦略の実績及び戦略の実行力強化	2
2 データ利活用	12
3 堺市DXの推進	16

【報告事項】

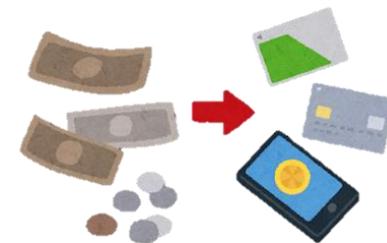
<input type="checkbox"/> オンライン化の推進	19
<input type="checkbox"/> 業務システムの標準化	21
<input type="checkbox"/> アナログ規制の見直し	24

1 堺市ICT戦略の実績及び 戦略の実行力強化

本市では令和2年度からこれまでに戦略的にICT活用の推進に取り組み、下記のような市民サービス向上、行政運営の効率化を図ってきました。

キャッシュレス化の推進

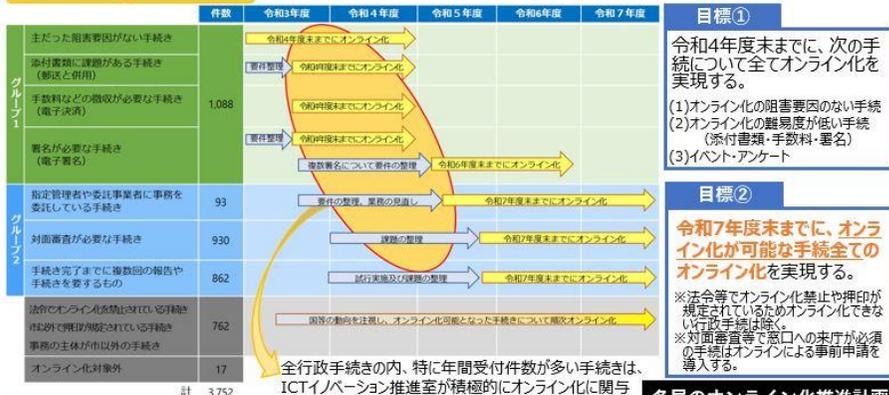
- 令和3年度 ・電子申請システムにキャッシュレスを導入
- 令和4年度 ・市民の利用機会が多い窓口及びスポーツ・文化施設等に導入
→堺区市民課窓口及びスポーツ施設11拠点、文化施設等9施設に導入
- 令和5年度 ・スポーツ施設4拠点、文化施設1施設に追加導入
- 令和6年度 ・施設予約システムに導入し、来庁不要で予約が完了できるように
・人権施設1施設、青少年施設2施設、文化施設1施設に導入
・子ども園、幼稚園、リハビリテーションセンターに導入
・堺区以外の6区の市民課窓口を導入



行政手続のオンライン化

オンライン化推進方針

オンライン化スケジュール



- 1 阻害要件に関係なく年間受付件数3,000件以上の手続※
※法令等でオンラインを禁止された行政手続及び事務の主体が市ではない手続は除く。
- 2 国が示す「デジタル・ガバメント実行計画」の中で「地方公共団体が優先的にオンライン化を推進すべき手続」に該当する手続

令和4年度末までの**行政手続オンライン化推進計画を、各局で令和3年6月中に策定**。
ICT戦略推進本部会議で進捗報告を行う。

令和4年6月に各局でオンライン化推進計画を策定し、法令等でオンライン化が禁止されている手続等を除くすべての手続について令和7年度末までのオンライン化に取り組んでいる。

令和7年3月末時点で**2,880件**の手続がオンライン化完了。うち重要取組手続は98件オンライン化済。

※重要取組とは、年間手続き総件数が3,000件を超える手続及び「デジタルガバメント実行計画」にて「地方公共団体が優先的にオンライン化を推進すべき手続」に示された手続

[手続き一覧 \(個人向け\)](#)
[手続き一覧 \(事業者向け\)](#)
[ヘルプ](#)
[よくあるご質問](#)
[ログイン](#)
[新規登録](#)



堺市電子申請システム

もっと便利に。
もっと簡単に。

堺市では行政手続きの受付がインターネットで行えます。
このサービスを通して皆様の生活をもっと便利に。もっと簡単に。

令和2年度 堺市電子申請システムを再構築

→令和4年4月1日から市民・職員ともに操作がしやすいシステムに

令和7年3月末時点で**約22万人**のユーザ登録がある。

令和6年4月1日から令和7年3月31日の間に**約281,000件** (窓口予約含む) の申請があり、市民等に広く利用されている。

RPAの活用

令和元年度 文書事務及び後期高齢者医療事務に試行導入

令和2年度 文書事務RPAロボットを局総務課を中心に拡大

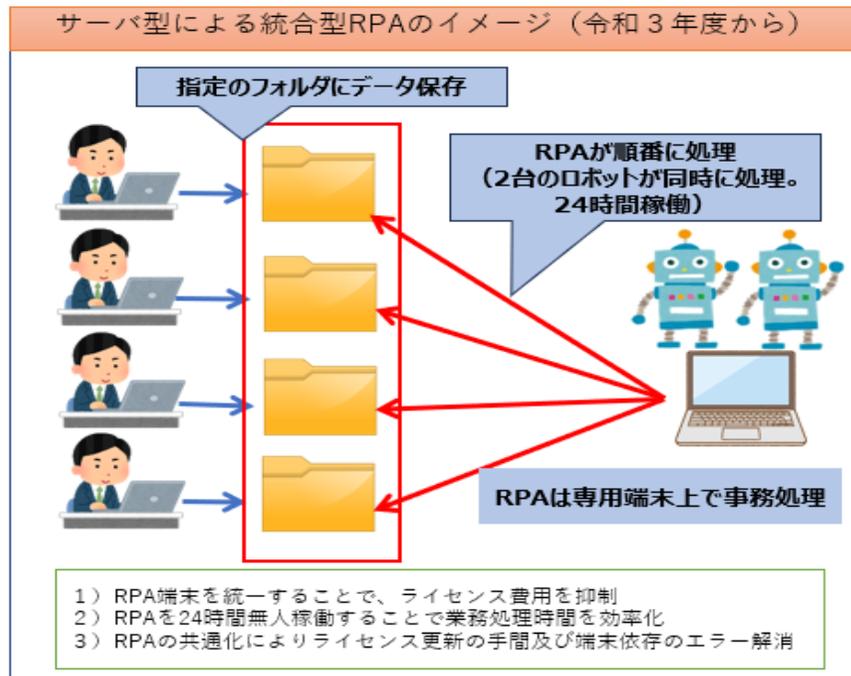
令和3年度 サーバ型RPAを導入

マイナンバー利用事務系でもRPAが活用できるようになり、より多くのロボットを稼働

令和4年度 利用課の拡大

令和5年度～令和6年度 汎用ロボット（文書事務ロボット及び財務会計システムロボット）の利用課拡大

サーバ型による統合型RPAのイメージ（令和3年度から）



- 1) RPA端末を統一することで、ライセンス費用を抑制
- 2) RPAを24時間無人稼働することで業務処理時間を効率化
- 3) RPAの共通化によりライセンス更新の手間及び端末依存のエラー解消

	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度
導入課	17	36	73	96	91
導入した作業数	4	71	132	186	186
投資額	7,073千円	7,871千円	8,409千円	8,514千円	8,690千円
効果額	1,251千円	2,401千円	11,193千円	23,615千円	20,659千円
作業削減時間	▲814時間	▲1,521時間	▲7,217時間	▲15,227時間	▲13,909時間

グループウェア再構築

 Microsoft 365



再構築したグループウェアを**令和5年度から**全庁で活用

クラウド型グループウェアであるMicrosoft 365の導入により働き方が変化

- ・職員間のやりとりが電話、メールからチャットに
- ・出先機関から出向いての会議や業者との会議がWeb会議に
- ・Forms、Listsを使った回答の集約やPower Automateを使った業務の自動化
- ・在宅勤務時や緊急時に個人スマートフォンへの連絡が可能に
- ・生成AIを使った資料作成

→**コミュニケーションの活発化、業務の効率化、柔軟な働き方の実現につながった**

生成AI活用



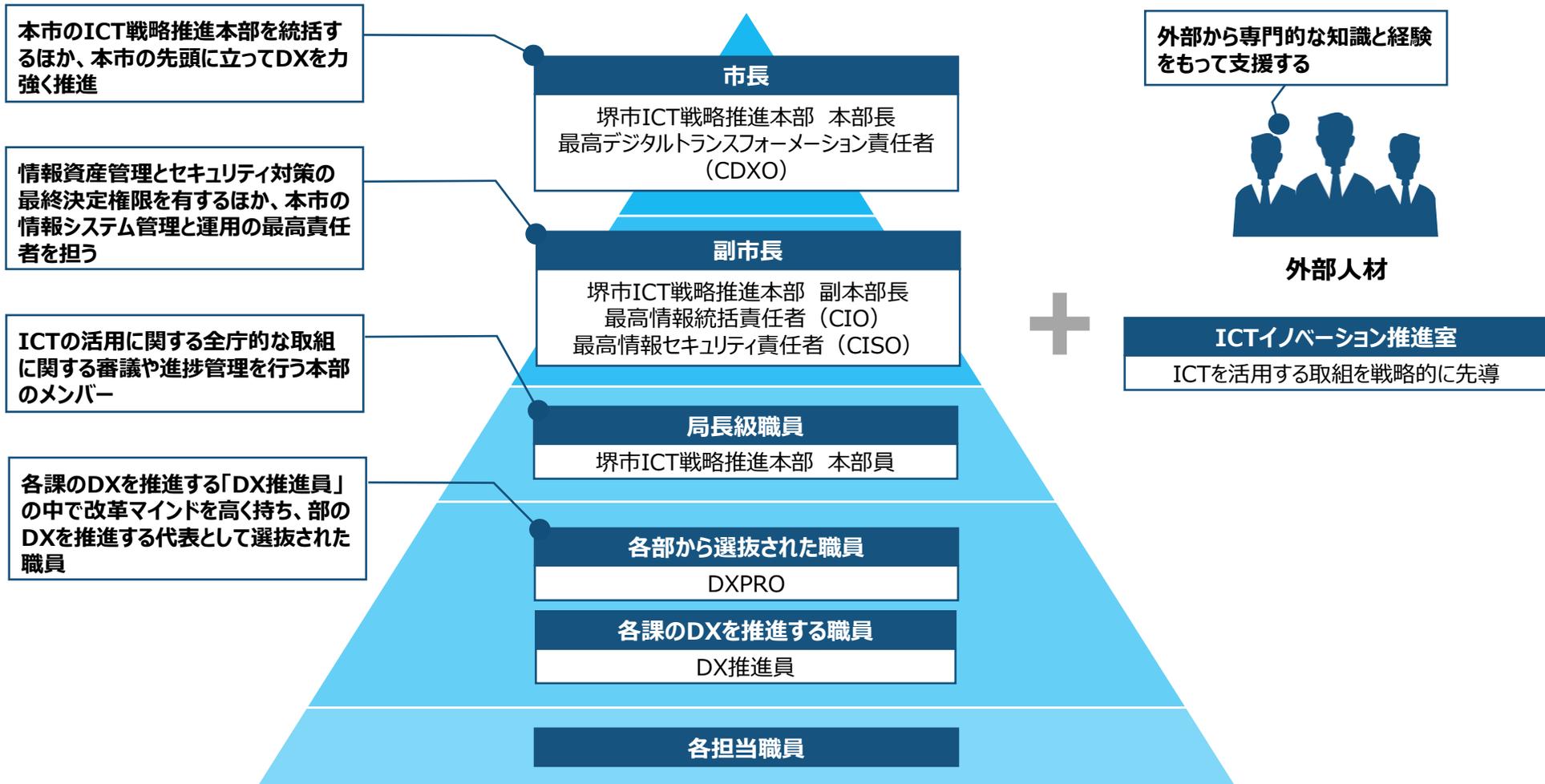
令和6年度からMicrosoft社の生成AIである**Copilot**をLGWAN環境で全庁的に導入

- ・ユーザの指示やデータに基づいてテキストや画像を自動的に生成可能
- ・文章案の作成や新しいアイデアの提案等の業務をサポート
- ・説明資料の掲載や説明会の実施により庁内での普及を促進

→**アンケート結果では利用職員が平均月1時間程度の業務負担軽減を実感**

ICT戦略推進体制の構築

令和2年度のICTイノベーション推進室設置に始まり、これまでに下図のとおりICT戦略推進体制を整えてきました。



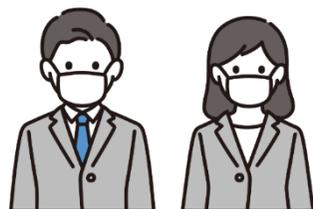
堺市ICT戦略を策定した当初は新型コロナウイルス感染症の流行をきっかけに、人との接触を減らすための取組として、社会の様々な分野でデジタル化やテレワーク、窓口のキャッシュレス化等が急速に進み、本市でも変革を推進してきました。

堺市ICT戦略は、目標の達成に向けて日進月歩のICTを持続的かつ弾力的に活用できるように、どのような理念でどのように適用するかという「ICT化を進める道筋」を示すものであり、戦略策定から5年が経過したその間に社会環境や国の動向も大きく変わりましたが、**今も目標達成への道筋は変わっていません。**

しかし、ICTの発展や社会に浸透する速度は加速し続けており、プログラミングの知識がなくても簡単にアプリケーションを作成できるノーコード・ローコードツールやユーザーの指示によって新しいコンテンツを自動的に生成する生成AI等が、実際に本市の業務で活用されています。

ICTはこのようにこれからも発展し続け、社会環境も大きく変化していくことが予想されます。あわせて、市民ニーズも多様化し人口減少に伴う市職員の減少も大きな課題となります。この状況から、**これまで以上に戦略の推進に取り組み、実行力を強化する必要があります。**

そのため、本市の状況を把握し、問題に対して必要な対応を実施することを目的に、ワークショップ形式での職員の意見交換と、全職員へのアンケートを実施しました。



新型コロナウイルス感染症の流行



デジタルツールの進化やDXの推進

職員ワークショップ（意見交換）の実施

業務に精通する職員を幅広い部署から選抜し、ICT活用の現状と問題等について話し合い、意見を集約しました。

テーマ① 堺市の将来はどうあるべきか？ 理想と現実について	テーマ② 理想と現実のギャップについて	テーマ③ 堺市として自分自身としてICTの更なる活用のために何に取り組むべきか？
<ul style="list-style-type: none"> ICTの理解不足とマインドセットの問題 システムの使いにくさ 現場との温度差 属人化の問題と引き継ぎの難しさ 職員の負担増と業務の多忙さ 全体最適の欠如と担当課の不明確さ 専門家の支援体制の必要性 テレワークを活用した働き方 	<ul style="list-style-type: none"> 人員・時間の不足 特定の職員へのスキルやノウハウの偏り ICT導入の目的化による効率化の視点の欠如 業務の煩雑化や負担増 責任の押し付け合いや失敗への恐れによる新技術への抵抗 業務に活かせる研修の不足 	<ul style="list-style-type: none"> 目的と手段の明確化 ルールや取組の柔軟な取捨選択 必要に応じた人材の柔軟な配置 デジタルツールの普及支援 業務の継承と維持管理の改善 業務の見直し ICT活用の意識改革 研修の実践化と情報交換の促進 心理的安全性の確保

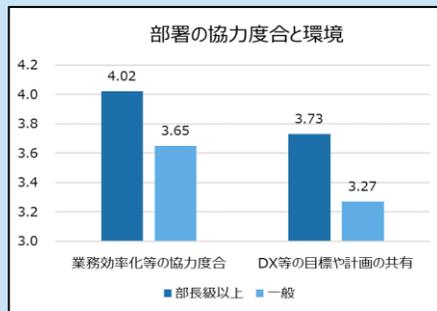


現状とあるべき姿（目標）とのギャップ（問題）とICT推進の取組（対応）を想定し、全職員にアンケートを実施

アンケート結果から見た課題と取組の方向性

課題①

- 部長級以上の職員に比べて現場の職員は、所属の協力度合や積極度が低く、DX等の目標や計画の共有がなされていないと感じている
- 失敗が許されない雰囲気があり、新しいことに挑戦しにくい

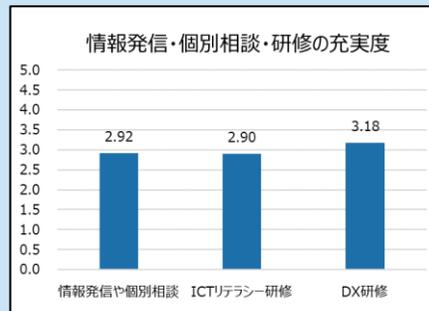


取組の方向性①

- ✓ DX等の推進における目標や計画を組織全体で共有する
- ✓ 管理職のマネジメント力向上に取り組み、挑戦しやすい職場を作る

課題②

- デジタルツールの事例発信の場や個別相談の場、研修の充実度が低い
- 勉強する機会や気軽に相談できる環境が不足している

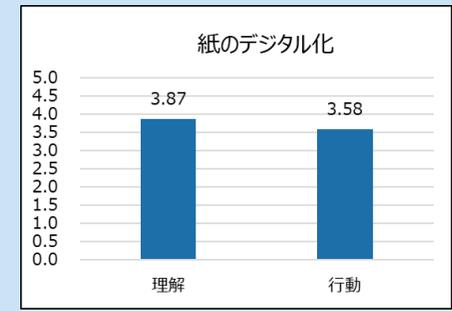


取組の方向性②

- ✓ 情報発信の機会や相談の場を増やし学びやすい環境をつくる
- ✓ 職員のレベルやニーズに応じた研修を実施する

課題③

- 紙のデジタル化等の重要性の理解は一定得られているが、実際の行動となると点数が下がる
- 紙による事務処理の見直しが不十分でデジタル化できていない



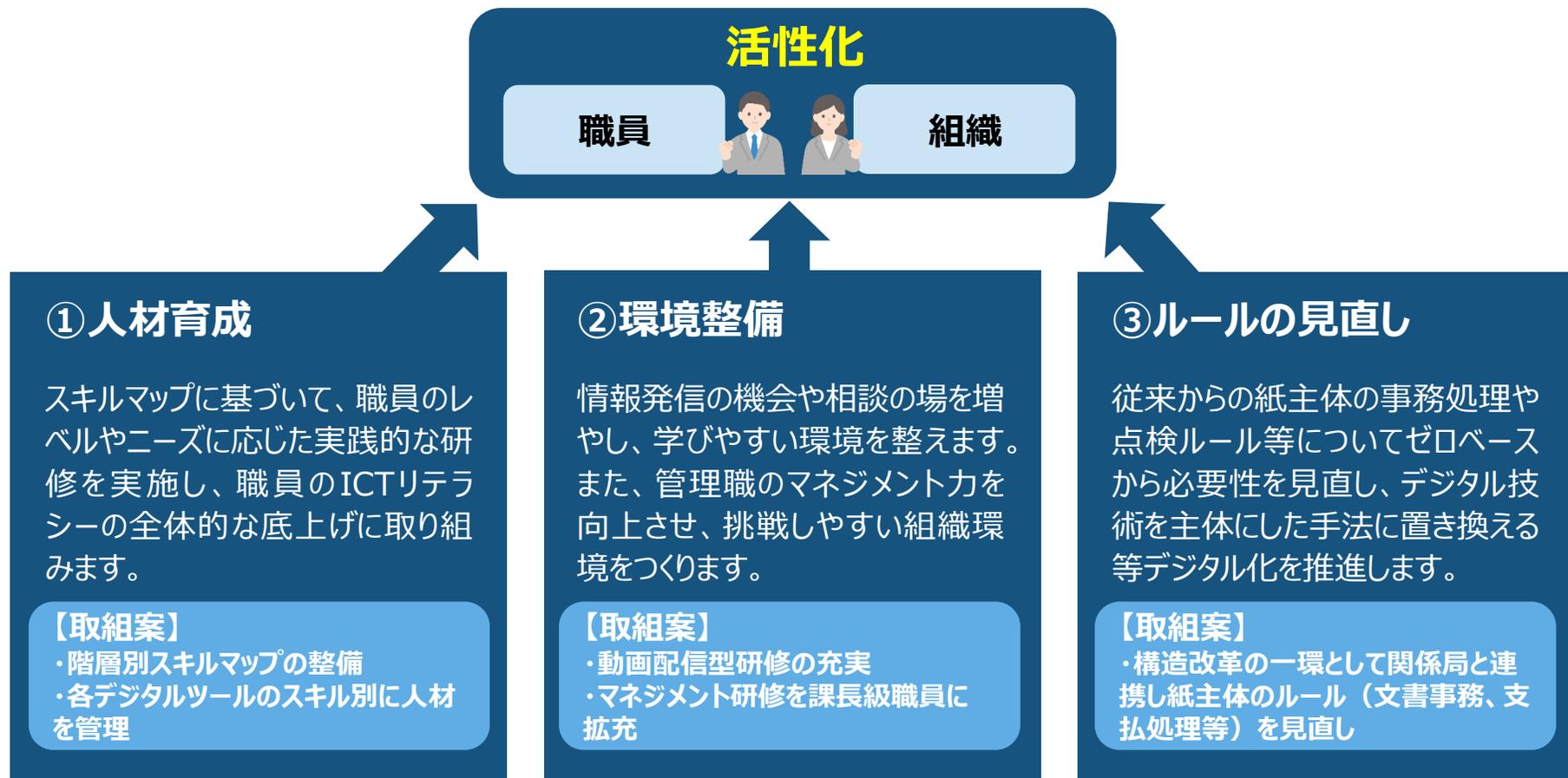
取組の方向性③

- ✓ 行動に移していけるように職員のICTリテラシーの全体的な底上げに取り組む
- ✓ ゼロベースで紙主体のルールの必要性を見直しデジタル化を推進する

「職員個人」と「組織全体」の活性化が必要

「ICTを使いこなす自治体」への変革を加速

ICTイノベーション推進室では、下記のとおり各所管課へのサポートを強化し、これまで以上にICT戦略の推進に取り組み「ICTを使いこなす自治体」への変革を加速させます。

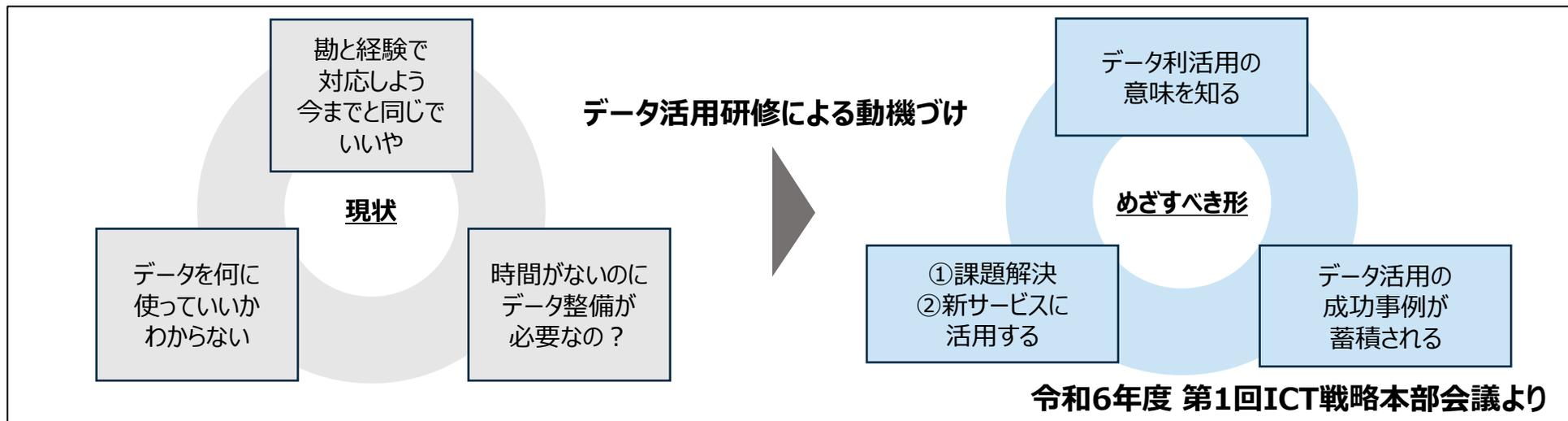


各局の取組の成果は、ICT戦略の実績として市ホームページで公表

2 データ利活用

データ利活用の現状・課題

- DXを推進する上では、デジタル化により収集した**データを活用**して、業務プロセス全体の見直しや新たな価値を創出することが欠かせない。
- データ利活用の中でも特に**分析したデータを根拠に政策形成を行うEBPM**が市民サービスの向上、行政運営の効率化の推進に必要。



令和6年度に全職員が身に付けるべき必須のスキルとして、「データ活用研修」を全職員に実施

全庁でデータに基づく**政策形成 (EBPM)** やデータの利活用が進んでおらず、
活用可能なデータについても**限定されているのが現状**

データ利活用を進めるためにはボトムアップのリテラシー向上だけでなく**機運醸成**が必要であり、令和7年度については政策企画部とICTイノベーション推進室が連携し、次のとおり取り組む。

1 トップマネジメントの強化（局長級職員へのEBPM研修） **6月20日 14時～15時 実施予定**

マネジメント層である局長級職員を対象に、EBPMの必要性や検討の流れ、データを使用した施策の分析、実績の評価方法について研修を行う。

局内でのEBPMについて、令和6年度のデータ活用研修（全職員対象）に加え、局長級職員研修を行うことでさらに強力に推進する。

2 一部先行してEBPM事例を創出（パイロット事業）

先進的に取り組む他市事例を参考に本市の施策から優先的に施策の効果や実績評価、取組内容の見直しを行う施策を選定する。選定した施策について専門家のサポートを受けながらEBPMを実施して、施策の評価や見直しを行うほか、EBPMの進め方や効果については全庁で共有を図る。

パイロット事業で得られた課題は、令和8年度以降の本市EBPM推進に関する方向性のエビデンスとして活用。（データ整理・加工、職員のスキル・知識、活用の制度設計、データ活用のニーズ等）

トップのリーダーシップとEBPMの効果を共有して機運醸成

令和7年度の取組

- 5月 ICT戦略推進本部会議
- 5月～ 他市事例の調査研究
パイロット事業の選定
データの棚卸、整理
- 6月 局長級職員へのEBPM研修 **(6月20日 実施予定)**
パイロット事業担当者への研修
- 8月～ パイロット事業の取組開始
パイロット事業所管課への伴走支援、個別相談を実施
- 1月 パイロット事業 実施結果取りまとめ
- 2月 パイロット事業の取組報告
令和8年度以降の取組について審議

令和8年度以降の取組

- EBPMに取り組む分野の拡大検討
- 取組を拡大するにあたり必要な事項（データ整備、推進体制、制度設計、ツール等）の検討

3 堺市DXの推進

これまでの取組

- DX推進体制の構築
 - ・ 各部署で選定したDX対象業務について、DX PROが中心となって、DX実行計画を作成し、業務の見直しを実施
 - ・ ICTイノベーション推進室がサポート（相談会、共有会も実施）
- 全職員を対象に育成プログラムを実施（DX PROには集中的に実施）

受講対象	研修名
全職員	【基礎編】 DXマインドセット、サービスデザイン思考、データ活用、DXガイドブック
DX PRO	【実践編】 DXマインドセット、サービスデザイン思考、論理的思考、BPR、データアカデミー（選抜）
管理職	【基礎編】【実践編】 DXマネジメント

➡ 2年間で延べ155人のDX PROの育成、155件の業務見直しの取組

令和6年度取組後の課題

- ① Teamsを活用したDX PROの情報共有は行っているが、**他部署の悩みや苦労していること等の共有が難しい**
- ② 外部人材を活用した相談会に参加したのは約半数の部署で、**有識者への意見聴取の機会が十分に活用されていない**
- ③ 関係課との調整等、**部署の枠を超えた業務見直しを進めるのが難しい**

DX PROアンケート結果

DXの取組を今後進めるにあたり必要と感じた項目
(上位3項目)

- 1 DXに対する取組姿勢
- 2 関係者や有識者からの意見聴取
- 3 ゼロベースでの業務見直し
関係者との調整

(令和7年2月ナレッジ共有会アンケートより)

令和7年度取組の改正点

- ① **DX PROの少人数グループを結成し、研修受講、チャットグループの整備**
➔ 同じメンバーで継続的に悩み等を共有できる仕組みを構築し、DX PRO同士が切磋琢磨できるようにする
- ② **相談の機会を積極的に活用してもらえる方法に変更**
➔ 職員とは異なる視点・視野で助言を受け、取組の方法・範囲を再考するきっかけにしよう
- ③ **関係部署で共通する業務の見直しに取り組む**
➔ 部署の枠を超えた業務見直しを行う

今後について

- ・ 2年間で155件の業務見直しに取り組んだが、**業務見直しの取組はこれからも続く**
- ・ DX PROは、今後取組を進めるにあたり「**DXに対する取組姿勢**」が**最も必要**と感じている

DXに対する理解、機運醸成を進めてきたが、
今後も繰り返しDXの意義を伝え、浸透させることが必要

これまでの取組の効果検証を行い、令和8年度以降の取組検討

オンライン化の推進

オンライン化の推進

令和7年3月末時点で2,880件の手続きのオンライン化が完了

(遅れ：環境局8件、健康福祉局41件、子ども青少年局11件、教育委員会事務局2件、消防局4件)
 令和7年度中に取り組む手続きが783件（1年間にオンライン化する件数として今までで一番多い件数）
 →計画的に取り組むよう再度スケジュールを見直すこと

局	～R6年3月		R6年度				R7年度				重要取組	
	計画前から実施済及びグループ1及びグループ2	重要取組	4～6月	7～9月	10～12月	1～3月	4～6月	7～9月	10～12月	1～3月	未実施	R6実績
	実績	実績	実績	実績	実施	実施	予定	予定	予定	予定		
市長公室	9		1									
危機管理室	11	5										
総務局	15											
財政局	100	4		3		4		4				3
市民人権局	69	4	(遅れ2) 103	9		(遅れ5) 5				8	2	3
文化観光局	118	2	(前倒し5) (遅れ1) 17	2	(前倒し3) 6					1		
環境局	166	2	1	(遅れ7) 7	2	1				(遅れ8) 134	1	
健康福祉局	434	30	(遅れ10) 136	(前倒し1) (遅れ6) 8	11	(前倒し11) (遅れ31) 116	6	1	(遅れ10) 26	(遅れ31) 289	7	13
子ども青少年局	214	17	(遅れ10) 21		(遅れ1) 1	3		(遅れ1) 1		(遅れ10) 79		1
産業振興局	146		(遅れ1) 18	2		22				11		
東北ニューデザイン推進室	7											
建築都市局	117	5	(前倒し1) 48	4	(前倒し1) 12	11	6			110	2	1
建設局	46	1	(遅れ6) 6	(遅れ2) 7		(前倒し1) 12	(遅れ1) 18			37		3
堺区役所	1											
中区役所	5											
美原区役所				1								
選挙管理委員会事務局	1					1						
監査委員事務局	3											
農業委員会事務局	24		(前倒し1) 1									
人事委員会事務局	2											
教育委員会事務局	61	1	3	(遅れ1) 1		(遅れ1) 3	(遅れ1) 2		2	(遅れ1) 26	1	
上下水道局	139	3			(前倒し4) 4		2			1		
消防局	479					2	(遅れ4) 5			1		
総計	2167	74	355	44	37	179	39	6	28	697	13	24

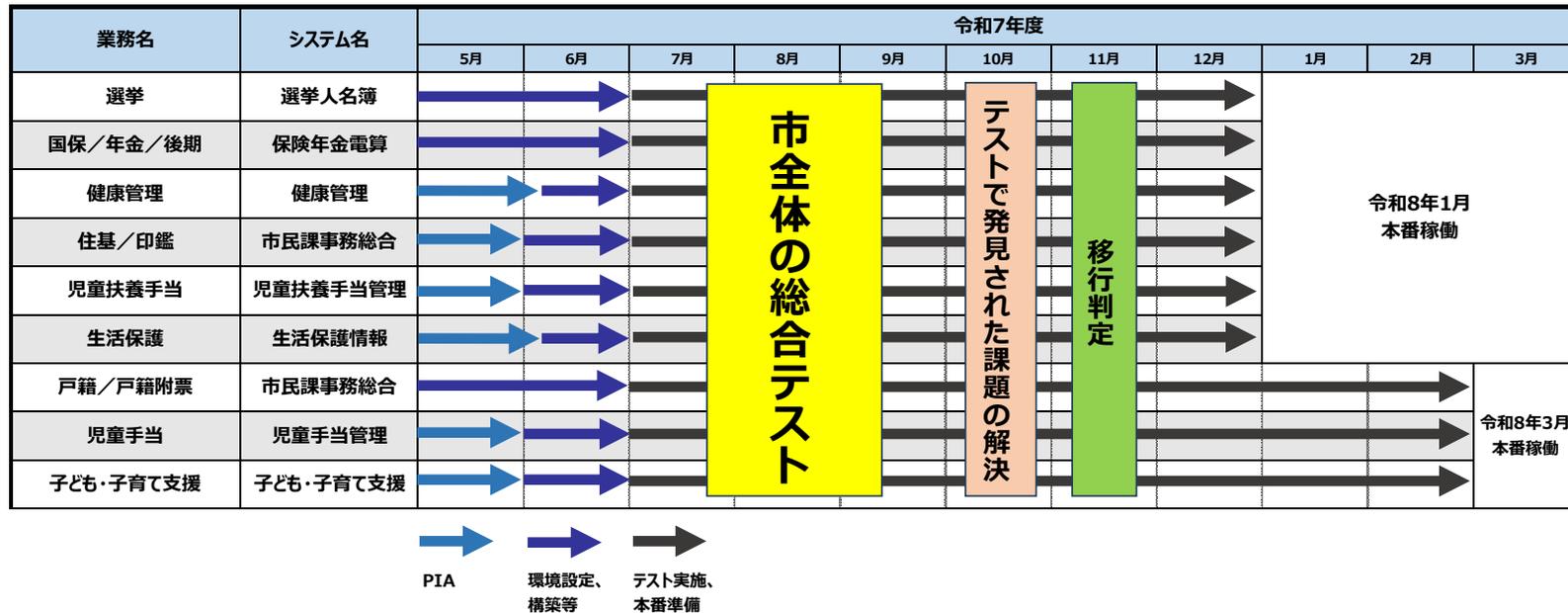
※上記の手続数とは別に、法令等でオンライン化が禁止されている手続、土地の権利義務確認のため実印を要する手続、添付資料が膨大にある手続、センシティブな手続など現時点ではオンライン化ができないが、今後検討や国等への要望を続けていく手続が376件ある。

業務システムの標準化

業務システムの標準化

本番稼働までのスケジュール

- ・令和7年度末までに移行する13業務9システムについて、システム間のデータ連携を目的に市全体の総合テストを令和7年7月～9月に実施（関連システム含む）
- ・システム所管課にテストの概要説明、必要なテストメニューの確認及び進捗の確認
- ・テスト結果を踏まえ、システム所管課はICTイノベーション推進室と連携しつつ、課題を解決の上移行判定を実施し、令和8年1月あるいは3月に本番稼働



※令和7年度中の標準化移行が困難なシステム（特定移行支援システム）

業務名	システム名	移行時期	業務名	システム名	移行時期
介護保険	介護保険	令和9年1月本番稼働	固定/住民/法人/軽自	税総合電算	令和11年1月本番稼働
障害者福祉	福祉総合情報	令和10年1月本番稼働	就学	学務課関連	令和11年3月本番稼働

移行時及び本番稼働時のトラブル防止の徹底

市民サービスを維持しながら安全確実に標準化移行を進めるため、各システムの稼働開始に向けて、万全の準備を整える必要がある。

これまでのシステム関係の事務処理誤りの主な原因として「テストメニューの検討もれ」「処理結果の誤認」「テスト結果の確認不足」「業者任せ」といったことが挙げられるため、特に次の事項に留意。

留意事項

- ・テストメニューは、すべての機能、運用を対象に網羅的に設定し、例外的な処理や現状の課題をもらさず抽出する必要がある。
- ・テストの準備、実施、判定は業者任せにせず、情報システム管理者のほか業務に精通する職員やシステムを利用する所属を含め全体で取り組み、細かな課題ももらさず抽出する必要がある。
- ・テストメニューやテスト結果は必ず残し、検証できるようにする必要がある。
- ・テスト結果は厳しく判定し、その課題を稼働開始までに対応できるようにスケジュールを設定する。
- ・稼働開始1か月前までに課題解決の進捗を再確認し、予定通りの稼働開始が可能か判定を実施。

アナログ規制の見直し

進捗及び今後の流れ

アナログ規制の改正

STEP1・2：全ての条例規則から絞り込みを行いアナログ規制227条項を抽出

STEP3：アナログ規制である227条項について、類似する条項をグループに分けてデジタル技術による代替方法及び条例規則等の改正案を検討

STEP4：アナログ規制の改正について取りまとめ、本部会議に報告、デジタル手法の導入が可能なものは改正実施手法の精査が必要なものや、現時点でデジタル手法の導入が困難なものは引き続き検討

