

令和3年度 第2回 ICT戦略推進本部会議

令和3年8月23日
ICTイノベーション推進室

- これまでの審議案件
 - 行政手続オンライン化推進計画
 - キャッシュレス化の推進
 - ICT活用集中ヒアリング実施結果

- 新たな審議案件
 - 堺市のDX推進に向けて

行政手続オンライン化推進計画

行政手続オンライン化推進計画における実施時期まとめ

局	グループ1（オンライン化への難易度が低い手続き）								グループ2
	帳票数	R3年度			R4年度				帳票数
		6-9月	10-12月	1-3月	4-6月	6-9月	10-12月	1-3月	
市長公室	3							3	2
危機管理室	1	1							12
総務局	2		2						0
財政局	46			1	2	9	21	13	32
市民人権局	18		1	4		8		5	169
文化観光局	3				3				94
環境局	60	2	1	15				42	145
健康福祉局	238		1	9	19	11	37	161	504
泉北ニューデザイン推進室	0								18
子ども青少年局	32			4	1			27	358
産業振興局	42		8					34	177
建築都市局	55						8	47	278
建設局	35		3	3	9	3		17	87
南区役所	2				2				0
美原区役所	0								4
議会事務局	1			1					2
監査委員事務局	3							3	0
農業委員会事務局	17		8				9		0
教育委員会事務局	17	1	7	3	2			4	54
上下水道局	86	1		51			3	31	35
消防局	210	1	103	106					1
総計	871	6	134	197	38	31	78	387	1972

※グループ1にかかるオンライン化の検討のスタートは、R3年度6～9月で61%、R4年度4～6月で90%。

※子ども青少年局、建設局、教育委員会事務局のグループ1の帳票数には、グループ2を前倒しで令和4年度3月までにオンライン化すると回答があった帳票数も含む。

※健康福祉局のグループ1の帳票数は感染症対策課の帳票数を除く。

キャッシュレス化の推進

キャッシュレス化の推進

1. キャッシュレス決済

- ・現金を直接やり取りしない決済手段
- ・支払いの情報がデータ化され事務がデジタル化できる
- ・時間・場所を問わず支払うことも可能
- ・利用に費用が発生する

キャッシュレス 決済の種類		例
クレジットカード		VISA、MasterCard、JCB、 アメリカン・エクスプレス、Diners Clubなど
コード 決済	店舗提示型	PayPay、d払い、楽天ペイ、au PAY、 LINE Payなど
	利用者提示型	
	バーコード	
交通系IC		Suica、ICOCA、PiTaPa、PASMOなど
その他電子マネー		QUICPay、nanaco、楽天Edy、 iD、WAONなど

2. キャッシュレス決済の状況

国・堺市の取組

- ・国の「デジタル社会の実現に向けた重点計画」において、地方公共団体のデジタル化が重点施策として位置づけられ、キャッシュレス化の推進が取り上げられている。
- ・堺市ICT戦略においても、「デジタルファーストの推進」の主な取組として、キャッシュレスの推進を掲げている。

民間の状況

- ・約58%の人がキャッシュレスで支払いたいという意向
(キャッシュレス推進協議会「2020年度 消費者インサイト調査」)
- ・約72%の事業者でキャッシュレス決済手段を導入
(経済産業省2021年1月 キャッシュレス決済 実態調査アンケート)

3. キャッシュレス決済の導入にあたり期待できる効果

住民サービスの向上

- ① キャッシュレス決済したいとのニーズへの対応
- ② いつでも・どこでも決済したいとのニーズへの対応
- ③ どなたでもサービスを受けられる機会の確保
(複数の決済手段)
- ④ 新型コロナウイルス感染症などの感染拡大への対策

行政運営の効率化

- ⑤ 現金処理についての事務軽減
- ⑥ 出納に関する作業軽減

4. 導入が想定される決済手段

キャッシュレス決済の導入手法が異なるため、窓口で支払う歳入、納付書で支払う歳入に分けて検討（6ページ参照）

5. キャッシュレス推進の方針

- ・歳入の種類によって、導入できるキャッシュレス決済が異なり、また、それぞれ費用や、住民サービスの向上・行政運営の効率化にどう影響するかが異なる。
- ・まず、市民の利用機会の多い歳入から、歳入所管課及び財政課と導入に向けて調整を進める。

※年間3,000件超の債権:未導入約6割超の収入額その導入状況に応じて他の歳入のキャッシュレス化を推進することとする。

キャッシュレス化の推進【導入が想定される決済手段】

			窓口で支払う歳入		納付書で支払う歳入	
1 キャッシュレス決済の方法			決済端末を置く	窓口にQRコードを置く	納付書にバーコードを表示	納付用Webサイトを導入
			・クレジットカード ・交通系IC ・コード決済（利用者提示型） ・その他電子マネー ※決済手段の多さによって費用や事務手続は変わらない。	・コード決済（店舗提示型）	・コード決済（請求書払い）	・クレジットカード
2 効果	住民サービスの向上	①	○	○	○	○
		②	—	—	○	○
		③	○	△	△	△
		④	△	△	○	○
	行政運営の効率化	⑤	○	○	—	—
		⑥	○	—	—	—
3 経費	導入費用	決済端末代：数万円～十数万円 システム改修費（レジとの連動）：使用しているレジによる		QRコードの設置：0円	システム改修費（業務システム） ※財務会計システムでのみで管理している場合は不要	Webサイト構築費用：数十万円 システム改修費（業務システム）
	手数料など	手数料：3%前後 その他：月額使用料など（決済代行事業者による）		手数料：2～3%	手数料：約60円/件 その他：月額使用料など（決済代行事業者による）	手数料：2～3%前後 その他：月額使用料など（決済代行事業者による）
4 方針			一部の歳入に導入	左表以外の歳入に導入	一部の歳入に導入	左表以外の歳入に導入
			A 費用が高額となる。利用される市民の方が多く、事務負担の軽減のメリットが十分に見込まれる歳入に導入	B 現金決済に加えてキャッシュレス決済の事務も加わる。大きな事務負担の軽減は見込めないが、住民サービス向上に向けて導入	C 業務システムにて納付書作成の歳入は、システム改修費が高額になる。コンビニ収納の実施を検討し導入 D 財務会計システムにて納付書作成の歳入は、収納委託業者との契約変更により、住民サービス向上に向けて導入	E 納付書にバーコードを表示、納付用Webサイトを導入のどちらの場合でも、システム改修費等が高額になる。コンビニ収納等の実施や、財務会計システムの利用も検討の上、効果の高いものから導入
			導入済 約2,066億円（83.9%）：市税、国民健康保険料、母子父子寡婦福祉資金貸付金、指定寄付金、水道料金、下水道使用料 未導入 約395億円（16.1%）			
【参考】令和2年度決算収入金額【債権数】			A 約8.0億円【14債権】 戸籍・住民基本台帳等手数料、納税証明等発行手数料、塵芥処理手数料 など	B 約2.1億円【115債権】 冊子等売払収入（博物館）、食品営業許可手数料 など	C 約280.4億円【7債権】 介護保険料、後期高齢者医療保険料 など D 約71.4億円【711債権】 道路占用料、土地・建物売払収入など	E 約33.2億円【63債権】 住宅使用料、塵芥処理手数料、放課後児童対策事業一部負担金 など

ICT活用集中ヒアリング実施結果

ICT活用集中ヒアリング実施結果

概要

- ICT導入支援とICT活用の推進、ICTリテラシー向上を目的に実施
- 7月中旬から希望のあった66課を対象にヒアリングを実施（1課あたり1時間程）

ヒアリング実施済み	継続協議
56課	10課

※上下水道局、教育センターについては、別途協議のうえ推進中

実施結果

- 当初、所管課が課題として相談してきた案件以外にも、新たな問題への気づきやあきらめていた問題への対処など、問題の本質を捉えながら、適切なICTツールを提案

■ 主な相談内容

研修・講演会の動画配信

庁内・庁外とのWeb会議

モバイルワーク

会議等でのペーパーレス化

電子申請に向けたBPR

予約システム（窓口・場所）

紙資料の電子化

新システムの導入

Access等でのデータ管理方法

ICT活用集中ヒアリング実施結果

事例①

【相談内容】

ペーパーレス会議について、どのように実施すればいいか。

【提案例】

庁内LANが敷設されている場所であれば、どこでも接続が可能であり、庁内LANパソコンを持ち寄ることで、メールや共有フォルダ等から情報共有ができるようになっている。

また、庁内LANへ接続できない場合でも、事前に会議資料を入手し、**庁内LANパソコンのローカルディスクに保存**して会議に持参すれば、ペーパーレス会議が実現できる。

《庁内LANへ接続できない場合》



事例②

【相談内容】

申請書類に不備が多く、修正を求める電話のやり取りに時間を要し、負担となっているため、ICTを活用して改善できないか。

【提案例】

電子申請システムを導入することで、**選択入力や入力必須項目といった設定**ができるため、記入不備を抑制することができる。また、内容確認が必要な場合には、電子申請システムに**事前登録されているメールでやり取り**することができるため、負担軽減につながる。

堺市のDX推進に向けて

デジタル・トランスフォーメーション（DX）

DXとは

単にICT化やRPA・AIなどのデジタル技術を活用することのみではなく、**デジタル技術の活用をきっかけとして、人々の生活をあらゆる面でより良い方向に変化させていくこと**

自治体におけるDXの効果

【市民・事業者】

- ・ 便利で快適な行政サービスの提供



【職員】

- ・ 生産性の向上・業務効率化
- ・ 環境改善による働き方改革

DXに向けた問題点

- ・ 紙資料で作業をしている、非効率な**アナログ状態**が散見される。
- ・ 既存システムが、業務ごとに構築されており、**全庁横断的なデータ活用ができない**。
- ・ **度重なるカスタマイズ**などにより、**複雑化・ブラックボックス化**している。

国のDX推進に向けた取組

自治体DX推進計画（総務省 令和2年12月策定）

【自治体におけるDX推進の意義】

- デジタル化の遅れに対して迅速に対処するとともに、「新たな日常」の原動力として、**制度や組織の在り方等をデジタル化に合わせて変革**していく、社会全体のデジタル・トランスフォーメーション（DX）が求められている
- 自治体においては、まずは、
 - ・自らが担う行政サービスについて、デジタル技術やデータを活用して、**住民の利便性を向上**させる
 - ・デジタル技術やAI等の活用により**業務効率化を図り、人的資源を行政サービスの更なる向上**に繋げていく

※自治体DX推進計画より抜粋

自治体DX手順書（総務省 令和3年7月策定）

【自治体情報システムの標準化・共通化に係る手順書】

令和7年度を目標時期として標準準拠システムへ移行する必要がある

標準化対象となっている17業務については、
目標時期に向けて計画的なシステム更改が必要

【参考】システム標準化の対象17業務

総務省規定 17業務		システム名	システム所管部署
1	住民基本台帳	市民課事務総合システム	市民人権局 市民生活部
2	選挙人名簿管理	選挙人名簿システム	選挙管理委員会事務局
3	固定資産税	税総合電算システム	ICTイノベーション推進室 (業務所管部署：財政局 税務部)
4	個人住民税		
5	法人住民税		
6	軽自動車税		
7	国民健康保険	保険年金電算システム	健康福祉局 長寿社会部
8	国民年金		
9	障害者福祉	福祉総合情報システム	健康福祉局 生活福祉部
10	後期高齢者医療	後期高齢者医療電算システム	健康福祉局 長寿社会部
11	介護保険	介護保険システム・ 介護保険認定審査会支援システム	健康福祉局 長寿社会部
12	児童手当	子育て支援総合システム	子ども青少年局 子ども青少年育成部 子育て支援部
13	児童扶養手当		
14	子ども子育て支援		
15	生活保護	生活保護情報システム	健康福祉局 生活福祉部
16	健康管理	健康管理システム	健康福祉局 健康部
17	就学	学務課関連システム	教育委員会事務局 総務部

堺市のDX推進に向けて

堺市のDX推進に向けた取組

- どのようにすればデータ化ができるかを検討し、**アナログな状態を見直し、デジタル化を実現**
- デジタル技術のユーザーである市民、事業者、職員それぞれの**利用者目線を重視**した見直し
- デジタル技術を導入し、最大限に活用するため、**新たな方法やスタイルを創出しようとする職員の意識醸成**
- 情報システムの**複雑化・ブラックボックス状態の解消**

堺市のDX推進のめざす姿

行政サービスそのものや業務フロー、組織、職場文化・風土がより良くなる方向へと変化を続け、**デジタル化の効果を最大限に引き出していく**

堺市のDX推進に向けて

DXへの対応

業務システムの標準化

→特に令和7年度に向けた17業務の標準システム移行

業務にあわせたシステム導入から パッケージシステムにあわせた業務見直しへ

→カスタマイズでなくICTツールの導入（ex.RPA等）の活用

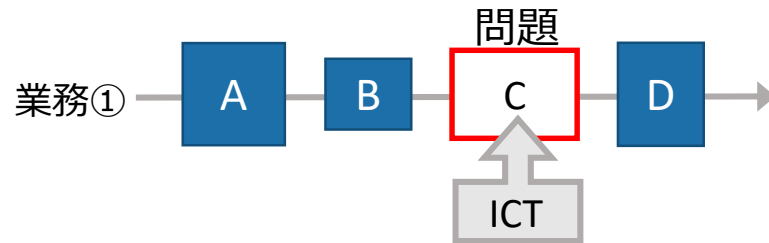
ICTツールを有効活用する職員の育成

→人材開発課が実施したDX準備講座に続き、DX推進に向けた研修を実施

堺市のDX推進に向けて

DX前

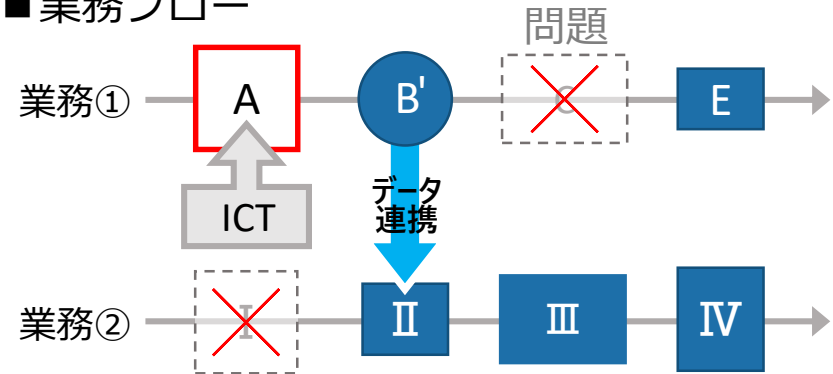
■業務フロー



- ・問題が発生している箇所へICTの導入を検討

DX後

■業務フロー



- ・利用者目線での問題点の整理
- ・最適なICTツールの検討
- ・業務フロー全体から見た見直し

DXの視点

今後の展開

- 業務全体から問題をとらえた見直しと、効果的なICTツールの導入が必要
- DXを意識した客観的な視点『DXの視点』を全庁職員が有することが必要

DXの推進に向け、ICT関連の予算化を
ICTイノベーション推進室が積極的に関与

各局のDX推進関連の予算化に係る ICTイノベーション推進室の支援

予算化に向けた取組

- DXを強力に推進するため、ICTイノベーション推進室が積極的に各所属の予算化へ関与
- 特に『新規導入』及び『大規模案件』については、所管部局に対して事前ヒアリングを実施し、DXの視点を踏まえた、システム合理性や費用対効果などを提案
- 令和4年度のICT調達案件に対し、ICTイノベーション推進室がシステム要件、費用対効果、予算額を精査

ICT化予算要求方針

DXの視点

システム合理性

費用対効果

【参考】 ICTイノベーション推進室

DXに向けた令和4年度に向けて検討中の事項

●基幹システム標準化推進支援業務 【新規】

→令和7年度までに標準システムへ移行を実施するにあたり、来年度示される標準仕様書を踏まえ、対象17業務で実施する必要があるFIT&GAP実施支援、令和5年度実施事項の詳細化、予算要求支援等の実施

※FIT&GAP：標準仕様と現行システムの差を分析すること

●ICTリテラシー向上支援業務 【新規】

→DX推進に向けて、全庁を対象とした研修等を実施

●グループウェア（庁内ポータル・メール等）再構築 【新規】

→OS等のサポート終了に伴うシステム再構築を行うとともに、クラウド化・Web会議システム等の機能追加を検討中

●RPA導入・保守業務 【継続】

→業務効率化に向けてRPAを全庁展開