

令和3年度 第3回 堺市ICT戦略推進本部会議

令和4年1月31日
堺市 ICTイノベーション推進室

目次

【審議事項】

- 堺市のDX推進
- 標準化推進分科会の設置

【報告事項】

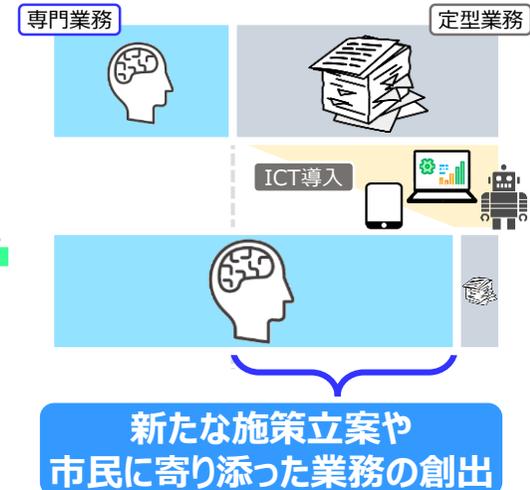
- 令和4年度ICT予算案
- デジタル・ディバイドへの取組
- 都市OSの活用について

堺市のDX推進

はじめに

堺市が行政DXを推進する目的は、**業務を効率化することで得た職員の時間を使い、新たな施策立案や市民に寄り添った業務を創出し続けていくことです。**

行政DXは、単にICTを業務の一部に導入するのではなく、**業務全体を見据えた利用者目線で業務改善を進めること**であり、行政DXの推進には、**各業務を熟知した所管課の自発的な取組が不可欠**です。そのため、**所管課とICTイノベーション推進室が連携しながら取組を進めます。**



ICTを活用した取組

行政手続のオンライン化

オンライン化推進
電子申請システムの再構築

ペーパーレス環境の整備

会議用液晶モニタ
デジタル複合機（FAX・スキャン機能）
庁内LAN無線化・フリーアドレス化

業務のデジタル化を支援

RPAの活用促進
AI音声テキスト変換システムの導入

多様な働き方を支援

ビジネスチャットの導入
テレワーク環境の整備
Web会議環境の整備

「これまで」と「これから」の行政DXに向けたICT活用

過去

現在

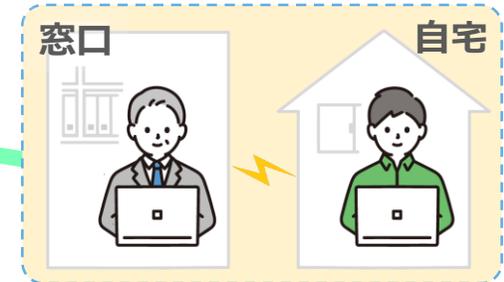
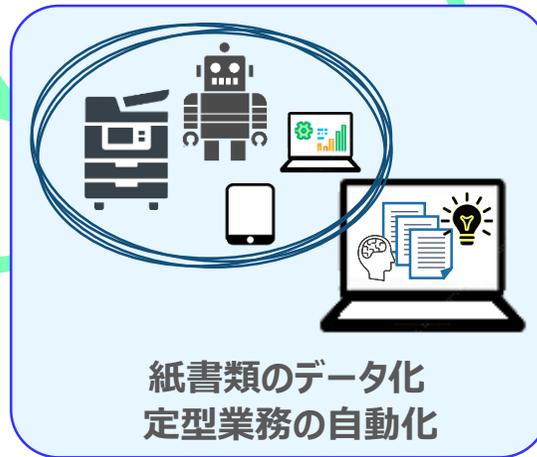
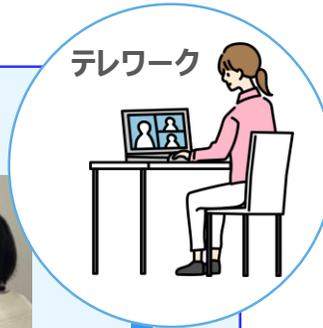
未来



- ・業務は紙書類で管理
- ・定型業務に職員が対応



- ・来庁して相談や手続き



来庁せずに手続きが可能

デジタルファーストを推進して紙文化から脱却する

● 行政手続き等のオンライン化

電子申請システムの運用開始【H18】

使いやすさを重視した電子申請システムへリニューアル【R3】

- 
- より申請しやすいデザインに変更
 - スマートフォンによるシステム操作に対応
 - 電子納付機能が追加され、手数料等の徴収も可能

すべての手続きのオンライン化を決定 (法令等で禁止されているものを除く) 【R3】

- 行政手続きのオンライン化に向けてオンライン化相談会や、電子決済導入説明会を開催（庁内向け）

R7年度末までに**すべての行政手続きをオンライン化** (法令等で禁止されているものを除く)

- ◆ すべての行政手続きをいつでもどこからでも申請できることで市民の利便性向上
- ◆ 申請情報等がデータ化されることで**申請後作業の効率化やデータ分析が可能**

行政手続オンライン化推進計画の状況

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	7～9月	10～12月	1～3月	
		実績	実績	予定	予定	予定	予定	予定	
市長公室	3							3	2
危機管理室	1			(遅れ 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	12				3			9	115
環境局	60		(遅れ 2) 3	15				42	145
健康福祉局	※250		1	9	19	11	37	173	491
泉北ニューデザイン推進室	0								18
子ども青少年局	34			4	1			29	356
産業振興局	42	(前倒し 8) 8						34	176
建築都市局	55						8	47	284
建設局	33		(前倒し 6) 6	(遅れ 3) 6		3		18	86
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	100	1	(前倒し 2) 2	51			3	43	21
消防局	211	1	103	107					1
総計	907	11	133	202	29	31	78	423	1968

※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。

ICTでペーパーレス化を加速する

● ペーパーレス環境の整備

紙資料のデータ化を可能に

デジタル複合機を設置【H25】

ペーパーレス会議システムの導入【H29】

- プリンタ・コピー・スキャナ・FAX機能が一台に
- FAXの送受信時に紙が不要
- スキャナで紙資料を瞬時にデータ化



庁内のどこでもパソコン作業を可能に

持ち運びやすい軽量薄型ノートパソコンを導入（一部）【R3】

会議用の液晶モニタを全庁配布【R3】



- パソコンを持ち込むことで会議での紙資料が不要
- 会議直前の資料修正が可能で事前準備の負担減
- 会議中に資料を修正し、その場で確認が可能

情報をアナログからデジタルへ

- ◆ 情報の集約により容易に資料の検索やデータの集計・分析が可能
- ◆ 保管場所や廃棄作業といった紙資料の管理が不要に



業務をデジタルシフトして効率化を高める

● 業務のデジタル化を支援

大量・反復処理の効率化

窓口で使用する住民情報系システムの導入
会計や庶務などの内部事務に業務システムを導入

- 大量・反復処理を業務に合わせてシステム化し、業務を効率化

定型作業の効率化



作業を自動化するRPAの導入【H30】
現場でデータ入力できるモバイルワークの導入【H31】
デジタルサイネージの導入【R2】
スマホアプリによるクレジットカード決済（水道料金）の導入【R3】

- 定型の事務作業を自動化し、作業時間を軽減
- 出張先からの移動時に報告書等を作成することで移動時間を有効活用

おくやみ申請サポートのシステム導入【R3】
AI音声テキスト変換システムの導入【R3】

- アプリで料金確認・支払が可能 
- 会議等の議事録作成作業を効率化

さらなる業務の効率化と新たなサービスの構築

- ◆ 新しい技術の活用により市民サービスが向上
- ◆ さらなる業務の効率化によって生み出した時間で新たな施策の検討が可能

ICTで働きやすい環境を支える

● 多様な働き方を支援

庁内コミュニケーションの活性化

庁内基盤（グループウェア）の導入【H12】

- 庁内の情報共有とタイミングを気にしない職員間コミュニケーションを実現

庁外での業務継続を支援

テレワーク環境の整備・拡充【H29・R2】

Web会議環境の整備【R2】

ビジネスチャットの導入【R2】

行政DXに向けたグループウェアの
リニューアル【R4】

- 産休育休などの長期休暇中職員との情報共有
- 在宅勤務時でも、職場と同等の業務が可能
(庁内LANシステムの利用、会議や相談の実施、リアルタイムでのやりとり等)

- 統計分析をはじめとした様々なクラウド上のツールを
庁内LANパソコンから使えるように環境整備
- 庁内LANパソコンへWeb会議機能を追加
- メールやスケジュールを職員のスマホから確認が可能

場所に制約されない働き方の実現

- ◆ 移動時間や連絡待ちの時間を削減
- ◆ 有事の際にも業務の継続が可能な環境へシフト



DXとは

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

DXを推進するためには…

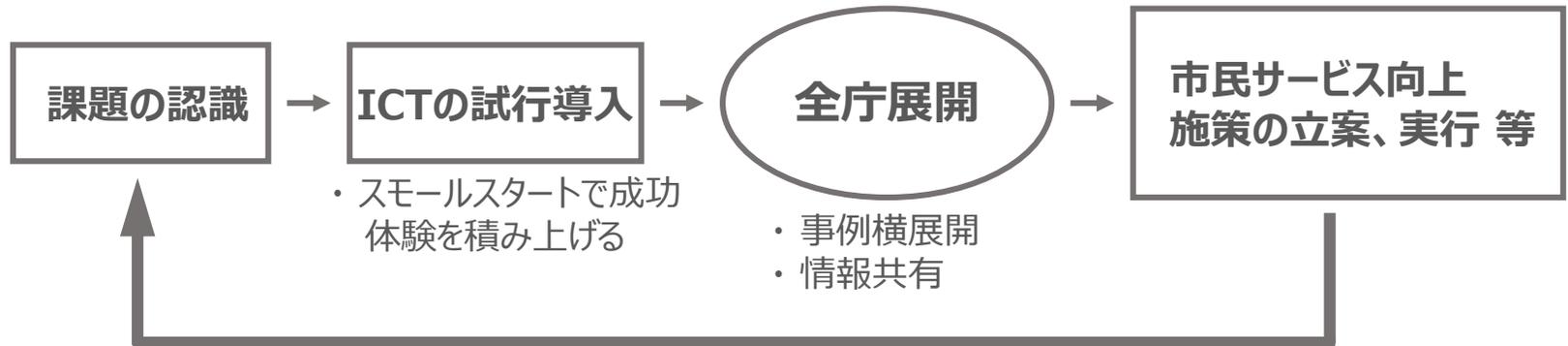
単に新たな技術を導入するのではなく、デジタル技術やデータも活用して、個別の業務プロセスのうちの一部のデジタル化に止まることなく、**利用者目線で、業務の効率化・改善等を行うとともに、行政サービスに係る住民の利便性の向上につなげていくことが求められる** ※自治体DX全体手順書抜粋

- 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**

意識
を変える

改革機運の醸成 スクラップ&ビルド

行動
してみる



スキル
を高める

ICTリテラシー向上研修

テクニカルスキル

- DX推進力
- 問題検知・解決
- 業務効率化 等

ヒューマンスキル

- コミュニケーション
- リーダーシップ
- 思考力・企画力 等

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

DX推進体制の強化

DXを力強く推進する最高デジタル・トランスフォーメーション責任者（CDXO）を市長とし、全庁での取組を一層進めるためにICTイノベーション推進室の体制を見直す。

※CDXO：Chief DX Officer

【ICTイノベーション推進室の体制整備（R4年度）】

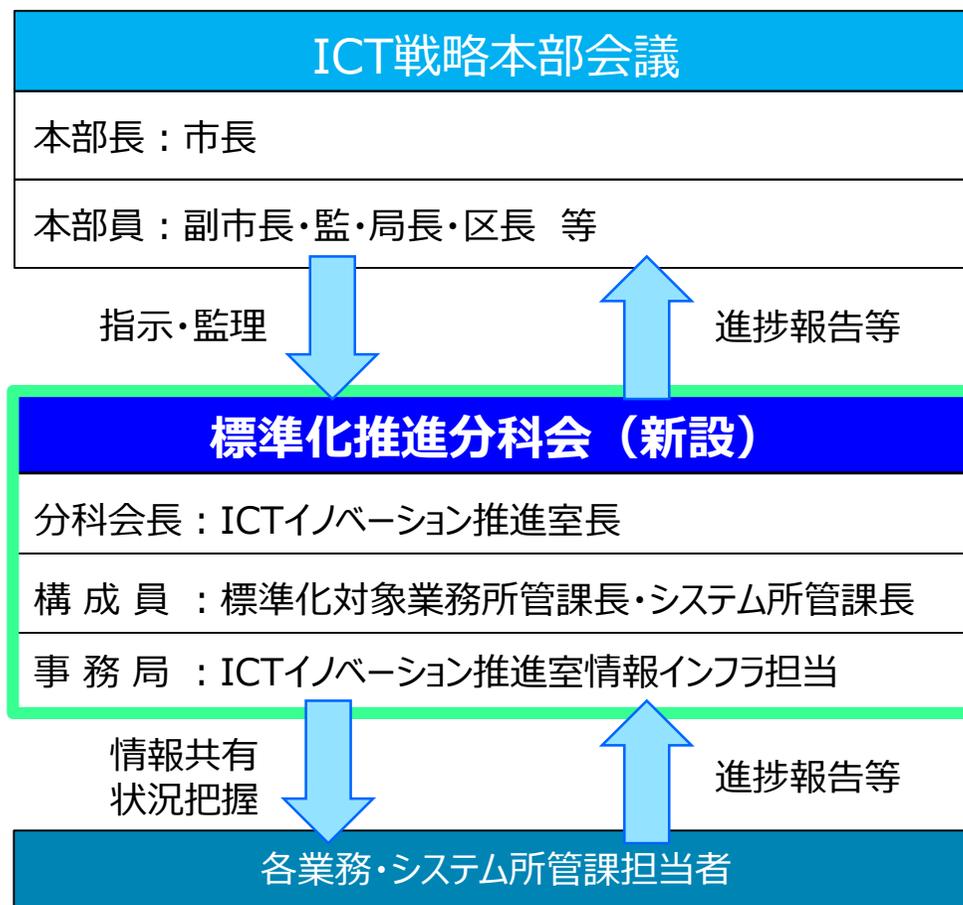
- 行政DXを推進するにあたり、より所管課に伴走、連携していくため、所管課からの相談窓口の強化
- 庁内へ能動的にアプローチする『営業部隊』を配置
- 着実に『システム標準化』を推進するための体制整備（関係課長への兼務発令）

調整中

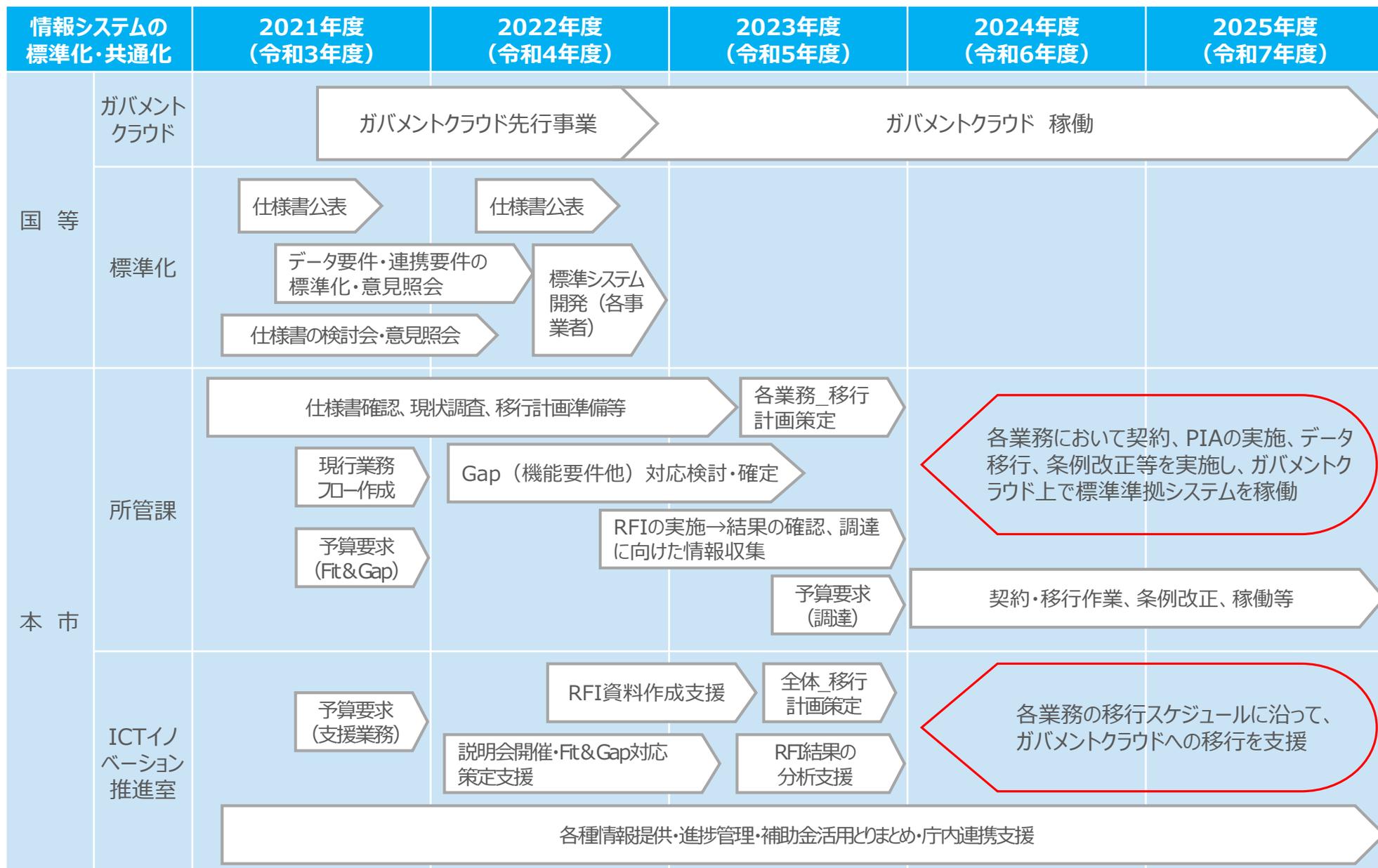
標準化推進分科会の設置

標準化推進分科会の設置

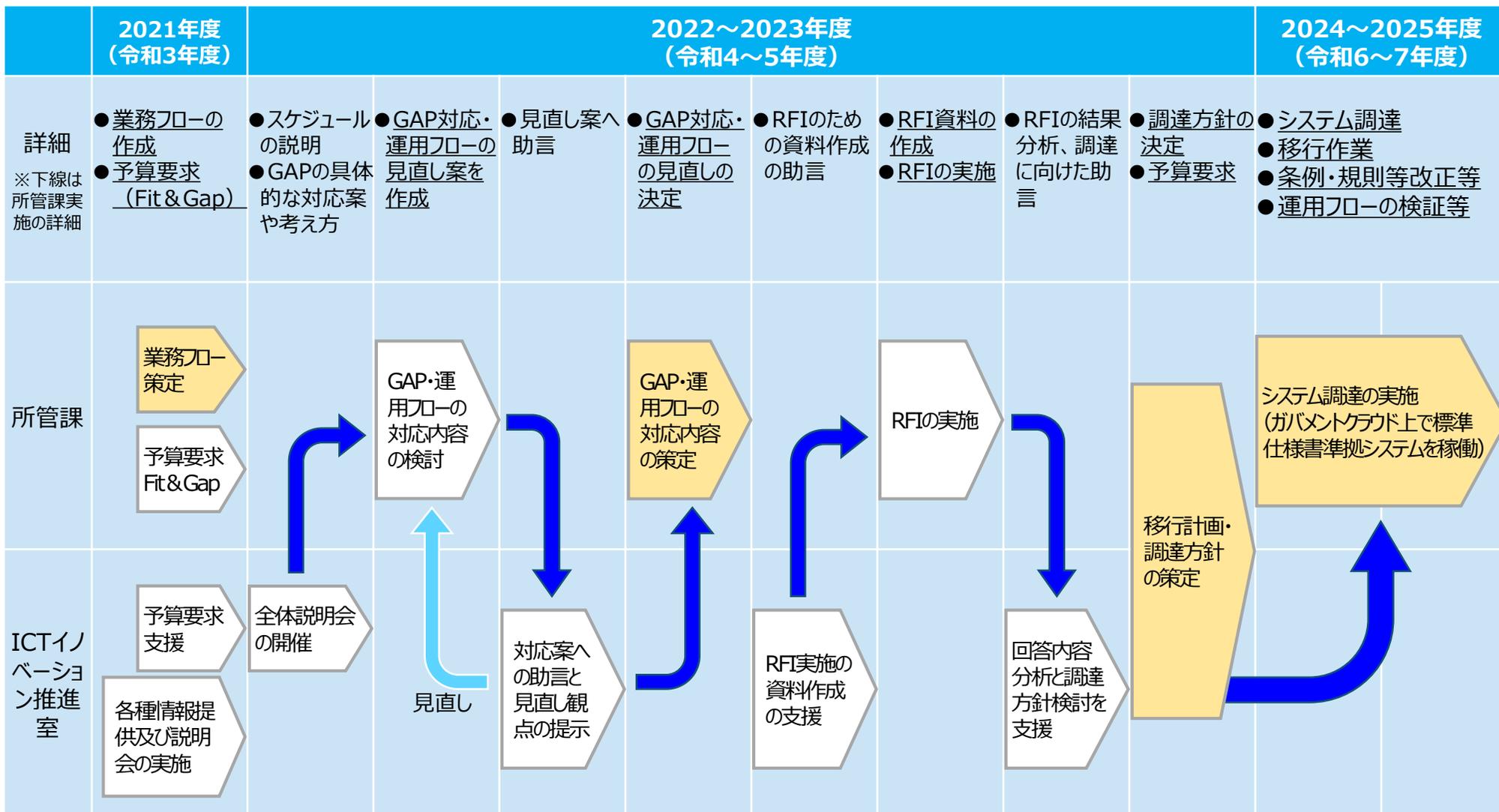
- システム標準化を進めるにあたっては、**可能な限り早期に国の標準化・共通化に係る検討状況の把握、着手可能な調査の実施等を進めることが重要であり、関係部署が多岐にわたることから、全体の進捗管理が鍵となる。**
- そのため、標準化・共通化の対象となる**制度・システムを所管する関係課長を分科会員とする標準化推進分科会を設置し、目標時期である令和7年度までのスケジュールや実施する作業項目を共有しながら進捗の管理を行い、着実にシステム標準化を推進する。**



標準システムへの移行スケジュール概要



システム所管課とICTイノベーション推進室の役割概要



システム標準化の対象20業務関係課一覧

No.	対象事務	制度所管課	事務分野	業務システム	システム所管課	窓口担当課
1	住民基本台帳	戸籍住民課	—	市民課事務総合システム	戸籍住民課	各区市民課
2	印鑑登録		—			
3	戸籍		—			
4	戸籍附票		—			
5	固定資産税	税制課	—	税総合電算システム	ICTイノベーション推進室	固定資産税課・納税課・税務サービス課 (システム運用・調整：税務運営課)
6	個人住民税		—			
7	法人住民税		—			
8	軽自動車税		—			法人諸税課・納税課・税務サービス課
9	生活保護	生活援護管理課	—	生活保護情報システム	生活援護管理課	各区生活援護課
10	介護保険	介護保険課	—	介護保険システム	介護保険課	各区地域福祉課
11	国民健康保険	国民健康保険課	—	保険年金電算システム	医療年金課	各区保険年金課
12	国民年金	医療年金課	—			
13	後期高齢者医療	医療年金課	—			
14	障害者福祉	障害支援課	—	福祉総合情報システム	健康福祉総務課	各区地域福祉課
		障害福祉サービス課	—			
		障害者更生相談所	—			
		精神保健課	—			
15	健康管理	子ども育成課	育成医療	保健衛生システム	健康医療推進課	各区保健センター
		健康医療推進課	成人保健			
		長寿支援課	成人保健			
		感染症対策課	予防接種			
16	児童手当	子ども家庭課	—	子育て支援総合システム	子ども家庭課	各区子育て支援課
17	児童扶養手当		—			
18	子ども子育て支援	幼保推進課	教育・保育給付	—	—	各区子育て支援課
		子ども育成課	地域子ども・子育て支援事業	—	—	
		幼保運営課	—	—	—	
19	就学	学務課	—	学務課関連システム	学務課	各区企画総務課（南区は区政企画室）
20	選挙人名簿管理	選挙管理委員会事務局	—	選挙人名簿システム等	選挙管理委員会事務局	各区選挙管理委員会事務局

令和4年度ICT予算案

令和4年度の主な取組（ゼロ予算及びICT関連予算の取組を含む）

戦略① デジタルファーストの推進

- 被災者生活再建支援のシステム化【危機管理室】
- 行政手続等のオンライン化に向けた電子申請システムの活用【ICTイノベーション推進室】
- 共通基盤への申請管理機能の追加（マイナポータル連携）【ICTイノベーション推進室】
- 文化施設予約システムのリニューアル（オンライン決済機能の導入）【ICTイノベーション推進室】
- DX推進の体制強化【ICTイノベーション推進室】
- マイナンバーカードの普及促進【ICTイノベーション推進室】
- 次期職員情報システムの開発【総務局】
- SNSやAIを活用したシングルマザー等の就業支援事業【子ども青少年局】
- 次期子ども相談所システムの開発【子ども青少年局】
- 大阪府都市基盤施設維持管理データベースシステムを活用した点検データ管理（継続）【建設局】
- 堺区役所市民課窓口におけるキャッシュレス決済の導入【堺区役所・市民人権局】
- 次期財務会計システムの開発【会計室】
- 会議運営用タブレット端末の導入【議会事務局】

戦略① デジタルファーストの推進 (つづき)

- 工事の申請受付業務オンライン化【上下水道局】
- ICTを活用した新たな広報活動 (上下水道まなび隊)【上下水道局】
- ICTを活用した新たな広報活動 (上下水道出前教室)【上下水道局】
- ホームページ導入業務 (リプレイス)【上下水道局】

戦略② 新たな技術とデータの積極活用

- 都市OSの導入 (大阪府と共同)【市長公室、ICTイノベーション推進室】
- 都市OSを活用したナッジ介入【環境局】
- グループウェア再構築によるDXの推進【ICTイノベーション推進室】
- 全庁でのRPA活用の推進【ICTイノベーション推進室】
- DX推進の体制強化【ICTイノベーション推進室】《再掲》
- 漏水常時監視業務 (IoT技術を活用した漏水調査)【上下水道局】
- マンホールポンプクラウド監視システム (継続)【上下水道局】

戦略③ 業務プロセス・システムの標準化

- 国の標準仕様に対するFit-Gapを実施【関係各局】
- DX推進の体制強化【ICTイノベーション推進室】《再掲》
- 予算要求時（当初及び補正）のICT経費確認【ICTイノベーション推進室、上下水道局】
- 全庁でのRPA活用の推進【ICTイノベーション推進室】《再掲》

戦略④ ICTリテラシーの向上

- 新技術の勉強会・活用相談会の開催【ICTイノベーション推進室】
- 庁内LANを活用した情報提供・提案の実施【ICTイノベーション推進室】
- ICTを活用した業務改善・課題解決研修の開催【ICTイノベーション推進室、総務局】
- DX推進の体制強化【ICTイノベーション推進室】《再掲》

戦略⑤ 情報セキュリティの強化

- 堺市ISMS（情報セキュリティマネジメントシステム）実施【ICTイノベーション推進室】
- 情報セキュリティポリシーの見直し【ICTイノベーション推進室】
- 情報セキュリティ監査の実施【ICTイノベーション推進室】
- DX推進の体制強化【ICTイノベーション推進室】《再掲》

その他（中小企業等のDX支援）

- 堺市産業振興センターへの「産業DX支援センター」の設置【産業振興局】
- 「堺市中小企業デジタル化促進補助金」の補助対象を全業種に拡充【産業振興局】
- DX推進のための設備投資等における保証料の助成や融資条件の優遇【産業振興局】
- デジタル人材育成支援事業【産業振興局】

令和4年度ICT予算 計	7,386,544千円（市長部局）
（ICT関連予算除く）	422,796千円（上下水道局）

デジタル・ディバイドへの取組

はじめに

- 市民サービスにおいてデジタルが活用される中、市民の方がその便益を安心して受け取れる仕組みの確立が重要

※ SNSやスマホアプリの活用、オンライン申請などICTを活用した施策の積極的な推進が必要となっているが、その場合でもICTが苦手な方を意識した対応が不可欠

- そこで、全庁でデジタル・ディバイドに配慮した取組が進められるよう、所管課と連携しながら、デジタル・ディバイド対策のためのプログラムを進める。

デジタル活用支援プログラム

- 携帯キャリアと連携したスマホ等デジタル機器活用講座の開催
→講師や支援員をICTイノベーション推進室が手配し、所管課と連携した体験型の講座を実施
- 各局・区での取組
 - ・健康増進施策等と連動したシニア向け講座を実施《健康福祉局》
 - ・民間企業との連携により、南区（スマート区役所・スマートシティ重点地域）で体験型の講座を実施
《南区役所・政策企画部・泉北ニューデザイン推進室》
- 大学と連携したICT支援員の育成スキームの構築
- 各区役所においてマイナポイント第2弾の予約・申込をされる方へのパソコン操作支援
マイナンバーカードの出張申請会場での民間企業と連携したデジタル活用支援も検討

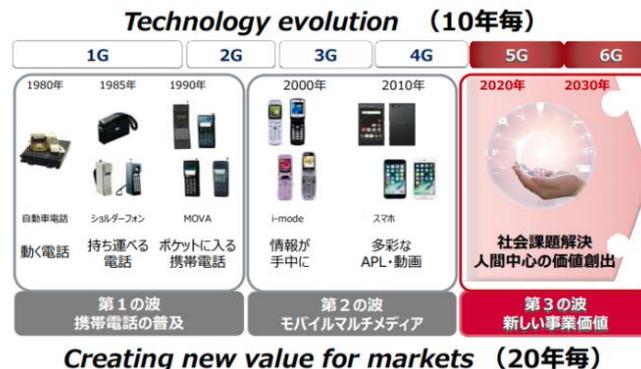
都市OSの活用について

デジタル庁



- 2021年9月に設立
- 行政手続きのデジタル化
- デジタル・ディバイドの解消
- 「大阪府版デジタル庁」も、2022年度末に創設予定

5G/6G時代



- データを送る「道」がどんどん舗装され、大容量、高速、リアルタイムな通信が実現できるように

データ活用による政策立案



- 様々なデジタルデータをもとに、最適な政策を立案、実行、検証 (EBPM)

公民のデータを連携する基盤 = 都市OSが社会インフラとなる

「ORDEN」を整備



- 2021年12月に、都市OSを活用した住民のパーソナライズ化がもたらす世界について、慶応義塾大学宮田先生を招き、オンラインセミナーを開始。市長とのディスカッションを実施いただいた。

■ 実施概要

都市OS ～住民のパーソナライズ化がもたらす世界とは～

【実施日】 2021/12/16

【講演・プレゼンテーション】

- ①データ活用・共有がもたらす世界 / 慶応義塾大学 宮田先生
- ②データ駆動型スマートシティの実現について / 大阪府
- ③堺市がめざす都市OSの構築 / 堺市

■ 宮田先生からのコメント

- 大阪府と堺市が進める都市OSの構想は、「最大多様の最大幸福」を実現に資する取組
- 行政が本気で住民のパーソナライズをめざすことは非常に先進的



堺市健康寿命延伸産業創出コンソーシアム情報発信事業

オンラインセミナー

都市OS

～住民のパーソナライズ化がもたらす世界とは～

2021

12.16 Thu 13:30-15:00

申込締切 2021.12.14 Tue 12:00

SCBH・OSPF
会員限定

講演

データ活用・共有がもたらす世界
～最大多様の最大幸福は新たな社会を生み出すか～
2025年日本国際博覧会協会 テーマ事業プロデューサー
慶応義塾大学医学部教授
宮田 裕章 氏

プレゼンテーション

- データ駆動型スマートシティの実現に向けて
～大阪広域都市OSの構築～
大阪府 スマートシティ戦略部
- 堺市がめざす都市OSの構築
堺市 政策企画部

主催 堺市健康寿命延伸産業創出コンソーシアム
共催 大阪府 堺市
協力 大阪スマートシティパートナーズフォーラム

慶応義塾大学医学部教授
宮田 裕章 氏

堺市が都市OSで実現したいこと



市民への給付

- 申請が必要な給付金、補助金や相談窓口の案内
(対象者の属性にあわせた給付金情報などをレコメンド)
- 支援が必要な方への簡単で素早い給付
(マイナンバーとの連携)

個々のニーズに応える アウトリーチ・変容の見える化

- 健康活動等への行動変容の働き掛け
地域活動等への行動評価
 - 従前の啓発事業からパーソナライズされたレコメンドへ
の変換
- ※啓発事業など効果が図りにくい事業の見える化にも
寄与

※さらなる活用 公民連携事業の拡大

- 本人のオプトインに基づき、SakaI-Dのデータを公民で連携
することによるワンストップ支援
 - 障害者支援 (行政と支援施設で連携した支援)
 - ひとり親世帯支援 (NPO、支援団体と連携した支援)
- 公民の様々な生活サービスをひとつのIDで使っていただける
ことによる生活利便性の向上
 - デジタルになじみのない方にも、簡単に様々なサービス
を使っていただけるプラットフォーム等の提供