

## 自治体 DX の推進と多治見市の進め方について

### 1. はじめに

昨今、「デジタル・トランスフォーメーション (DX)」の推進が叫ばれています。DX とは一般的には、「IT の浸透が人々の生活をあらゆる面でより良い方向に変化させること」などと定義されています。

経産省の定義では、単なる業務のデジタル化だけにとどまらず、業務そのものや組織、プロセス、企業文化・風土、ビジネス構造の変革も含まれています。

自治体における DX とは、業務やデータをデジタル化して共有することで、企業や住民が、このデータを有効活用して、社会的な課題解決に取り組むことや、業務などの省力化だけではなく、新しい価値を作ることを含むとされています。

### 2. 背景

社会全体の変化として、①スマホ等の保有率が高くなりデジタルへの抵抗感が薄らいできたこと、②少子高齢化とそれに伴う人口減少、労働力人口の減少に伴う人材確保の難しさやコロナ禍における対面業務の困難さへの対応などがあります。

自治体の変化としては①住民ニーズの多様化、②自治体職員の減少があります。

これらの変化を踏まえ、限りある人材や資源をどの業務に注力していくか考える必要が出てきています。

DX を推進することで、①オンラインで申請ができるなど住民の利便性を向上させ、②業務の効率化で生まれた人財資源を職員しかできない企画立案業務や対面業務に注力し、業務を高度化していくことが求められています。

### 3. 国が進める主な施策の内容について

政府は、「デジタルの活用により、ひとりひとりのニーズに合ったサービスを選ぶことができ、多様な幸せが実現できる社会～誰一人取り残さない、人に優しいデジタル化～」というビジョンを示し、総務省は、2020 年末、「自治体 DX 推進計画」として策定し、デジタル社会の構築に向けた取り組みを全自治体において着実に進めていくことと示しました。

その中の重点取組事項の中から主なものについて説明します。

#### (1) RPA の利用促進について

RPA (Robotic Process Automation) とは単純かつ大量のデータ処理等を自動化するものです。

例えば、税の申告や保育園の入所受付など、一時期に大量に、同じ様式で集まる書類について、スキャンしてデータ化し、設定したルールに則り、データ化するものです。大量かつ単純なデータの入力を自動化することで、職員の勤務時間の短縮等につながります。

#### (2) オンライン申請について

自治体での様々な申請等についてオンライン申請ができないか積極的に検討するよう求められています。また、オンライン申請が進むと RPA を活用しやすくなると考えられます。

#### (3) マイナンバーカードを用いたオンライン申請 (ぴったりサービス) について

「ぴったりサービス」とは、様々な申請や届出を検索し、その詳細を確認することができるものです。一部の手続はマイナンバーカードを利用し、オンライン申請ができる機能を備えています。子育て関連、介護関連の 26 手続については原則、オンライン申請を検討することとされました(目標時期：令和4年度末)。

#### (4) 基幹系業務システムの標準化について

インターネット等からネットワークを切り離し、税や福祉、国民健康保険など、住民情報を取り扱うシステムを基幹系業務システムと呼びます。現状、各自治体が様々なベンダー(業者)の様々なシステムを用いてシステムを運用しています。それゆえにデータ連携が容易ではありません。今後、データの連携が行いやすいように、各自治体の使用しているシステムについて、国が示す仕様に合わせ、標準化を行うように目標が掲げられました(目標時期:令和7年度末)。

### 4. 多治見市の進め方

自治体DXの推進には一定程度の知識や意欲を持った人財(本市では“人財”と表記)と、予算が必要になります。

多治見市では限りある予算の中で、どの分野(施策)に注力するかを見極めつつ、人財育成を主眼に置きつつ施策を実施していきます。

#### (1) RPAについて

国が示す導入参考事例などを参考に、今後いくつかの部署へヒアリングを実施し、導入の可能性を探ります。

まずは基礎的な知識を身に付けるところからスタートする必要があると考えます。令和4年度はマインドの醸成を目的とした管理職向けの集合研修や知識習得を目的とした担当者のeラーニングの受講による研修を実施し、システムではなく「人財」に積極投資していきます。

#### (2) オンライン申請について

下半期を目標に、一部業務において「LoGo フォーム」という電子申請システムを導入し、効果を検証しながら、他業務への展開を推進します。

#### (3) マイナンバーカードを用いたオンライン申請(ぴったりサービス)について

子育て関連の一部業務について、導入へ向けて調整中です。その他の子育て支援関連業務や介護関連、被災者支援関連の事務は導入について検討をしています。

#### (4) 基幹系20業務のシステム標準化について

システムを標準化するためには、業務の流れを分析し、国が示す標準仕様との差や課題を検討する必要があります。そのためのとりかかりとして、関係する業務の棚卸(業務の流れの確認)を実施しました。今後は国が示す標準仕様を確認し、各業務における課題を検討し、システムのあり方を検討していきます。

#### (5) その他

##### ① AIチャットボット

多治見市では2021年10月に公式ホームページにAIチャットボット(対話型応答機能)を導入しました。

##### ② GIGAスクール推進などの教育現場の取組み

多治見市では市内公立小中学校の全児童・生徒へのタブレット端末整備を令和2年度中に完了し、普通教室に大型ディスプレイを設置しました。必要に応じ、順次設置教室を増やしています。

また、情報共有用のNASを設け(通称:TTネット)、教材を教員間で共有できるようにしたり、各学校に情報化推進の主任を1名選任し、教材の活用方法の研究や情報交換を行っています。

さらに令和4年度には教員経験のある情報化推進の支援員を3名雇用し、現場を回り、ICT関連の技術的支援や、教材の作成・活用に係るアドバイス、スキルアップやセキュリティの研修等を実施することとしています。