

鹿角市行政サービス・デジタル 改革推進指針

令和3年3月 鹿角市

目 次

I	基本的な考え方・・・・・・・・・・・・・・・・	1
1	目的・・・・・・・・・・・・・・・・	1
2	運用期間・・・・・・・・・・・・・・・・	1
II	取組の視点・・・・・・・・・・・・・・・・	2
III	具体的な取組内容・・・・・・・・・・・・・・・・	3
1	市民サービスの改善と改革・・・・・・・・	3
2	事務事業・業務の在り方や進め方の改革・・・・・・・・	3
3	デジタル・トランスフォーメーション（DX）の推進・・・・・・・・	4
4	デジタル人材の育成と業務運営体制の整備・・・・・・・・	5
IV	推進体制・・・・・・・・・・・・・・・・	6
V	その他・・・・・・・・・・・・・・・・	7

I 基本的な考え方

1 目的

本市では、昭和61年に「鹿角市行政改革大綱」を策定し、その後、第9次行政改革大綱（平成28年度～令和2年度）に至るまで、長年にわたる行政改革大綱に基づく取り組みにより、事務事業の見直しや職員数の削減、市税の収納率の向上などの財政運営の効率化に加え、行政サービスの質の向上を図り、行政改革の成果は着実に表れてきています。

しかしながら、本市の人口は、市制施行前の昭和30（1955）年をピークに減少が続き、令和27（2045）年には、現在の人口から約4割減少し、また、同年の老年人口の構成割合は約48％に拡大すると推計されています。

こうしたかつて経験したことのない人口減少・超高齢社会に直面していくことに加え、市民ニーズの多様化、高度化、グローバル化のほか、AI、IoTといった未来技術の急速な進展など、社会経済の急激な変化に対応していくため、社会全体としての効率性と持続可能性を向上させていくことが求められています。

令和3年度からスタートする第7次鹿角市総合計画は、「ふるさとを誇り 未来を拓くまち 鹿角」を将来都市像に掲げ、総人口が減少する中であっても、人口構造の若返りを図るとともに、地域経済の活性化、地域福祉・健康づくりの推進、快適な環境の確保、災害に対する都市基盤の整備などに取り組み、持続可能な社会システムを構築していくこととしています。

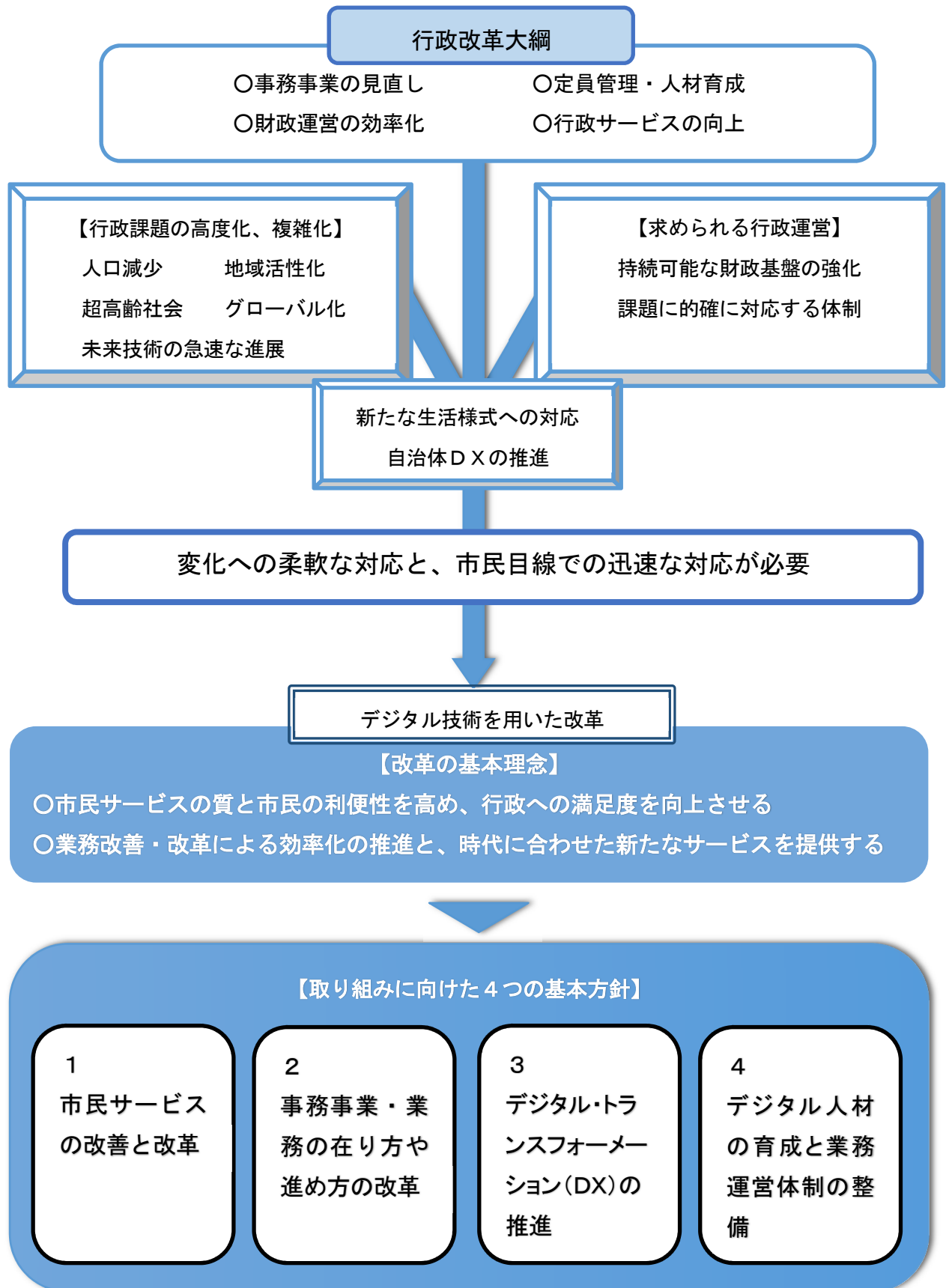
また、新型コロナウイルス感染症への対応を契機に、制度や組織の在り方をデジタル化に合わせて変革していく、言わば社会全体のデジタル・トランスフォーメーション（DX）が求められている中、国では令和2年12月に「自治体デジタル・トランスフォーメーション（DX）推進計画」を策定しており、デジタル社会の構築に向けた取り組みを全自治体で進めていくことが求められています。

このことから、今後の行政改革はデジタルによる改革に焦点を置き、デジタル新時代や社会経済の変革に的確に対応するための取り組みを重点的に推進することにより、市民サービスのさらなる向上を図るため、「行政サービス・デジタル改革推進指針」を策定します。

2 運用期間

本指針の運用期間は、国の「自治体デジタル・トランスフォーメーション（DX）推進計画」の計画期間（2021年1月～2026年3月）と第7次鹿角市総合計画前期計画との整合を図り、令和3年度から令和7年度までの5年間とします。

Ⅱ 取組の視点



Ⅲ 基本方針と取組内容

1 市民サービスの改善と改革

行政サービスのデジタル化がもたらす大きな価値の1つは、市民サービスの向上です。日頃から市民目線に立った対応に加え、デジタル技術やデータを最大限活用して、市民サービスの改善と改革を図ります。

①市民の負担軽減を図り、より利便性の高い新たなサービスの提供

市民の時間、手間、コストの削減を意識して、何度も同じ情報を記入・提出させないワンスオンリー手続きを導入します。

また、情報通信機器を用いた、わかりやすい手続き案内サービスのほか、デジタル技術を活用したよくある質問への対応など、市民からの問合せを減らす取り組みを進めます。

②市民が来庁しなくても手続きができる環境の提供

市民等が、来庁しなくても、いつでも、どこからでもオンラインで申請・届出などの各種手続きができる環境の整備を進めます。

③的確、かつ、迅速で簡単に手続きができる窓口体制等の整備

手続きの簡略化に努め、窓口等の運用体制の最適化、定型業務のアウトソーシングのほか、キャッシュレス決済の拡充など、サービスデザイン思考で取り組みを進め、市民の満足度の向上を図ります。

④マイナンバーカードの普及促進等

デジタル化の利便性を市民が早期に享受できるよう、デジタル社会の基盤となる、マイナンバーカードの普及促進を図ります。

2 事務事業・業務の在り方や進め方の改革

いまある事務事業・業務を常に改革する意識をもって取り組みを進めるとともに、デジタル技術の活用により、業務効率の最大化を図り、人的資源を行政サービスの更なる向上に繋げていきます。

①業務改革の推進

業務の標準化・最適化を進めるとともに、定例行事や慣習化している事業等を見直しするなど、前例踏襲から脱却し、変える、減らす、やめる意識の徹底により、事務事業等の選択と集中を進めます。

また、ペーパーレス会議やオンライン会議を推進し、コストの削減と効率化を図ります。

②単純定型事務のあり方を見直し、高付加価値業務に注力

R P A等のデジタル技術を活用し、定型事務を集約化したり、自動化することで、効率的、かつ、効果的な業務運営基盤を整備するとともに、職員が本来注力すべき高付加価値業務に専念できる環境の構築を進めます。

③行政手続及び内部事務処理の原則電子化による業務効率化と正確性の確保

市民等が行う各種手続きを、オンライン・電子データで完結することができるよう、文書管理システムや電子決裁の導入など、内部事務処理を原則電子化し、効率化を図りながら、デジタル化の効果を最大限に引き出すための体制の整備を進めます。

3 デジタル・トランスフォーメーション（D X）の推進

A I、I o Tなどの未来技術の積極的な活用を図り、市民の利便性の向上や、地域社会に役立つ新たな仕組みや価値を創造します。

①デジタル技術を活用した変革

I o Tの導入など、農業、観光、教育、医療、介護、防災等のあらゆる分野へのデジタル技術の展開を検討し、データの分野横断的な活用による新たな市民サービスの創出を図ります。

②データを資源として捉え、最大活用する仕組みの構築

市で保有するデータを結合して政策分析等を行う基盤の整備や、市民の属性情報を活用して、必要な人に必要な情報の案内とサービスの提供を最適なタイミングで行うプッシュ型サービスの構築を進めます。

③業務運営基盤の変革とシステム標準化への対応

デジタル化に向けて、既存の業務構造を分析し、業務の流れを最適化、再構築するBPRを実施し、業務運営の仕組みを抜本的に見直しながら、国のスケジュールに沿ったシステムの標準化・共通化や、多様な要求に対応できる業務システム基盤の整備を図るとともに、マイナンバーカードの活用による新たなサービスの展開に向けて積極的に取り組みます。

4 デジタル人材の育成と業務運営体制の整備

新たな取り組みを進めるためには、組織と人材の在り方にも変革が求められます。デジタル技術を積極的に導入、活用するうえで、必要な人材の育成と組織体制を整備し、取り組みを着実に進展させます。

①イノベーション促進のための人材育成・人材高度化

デジタル技術を効果的に活用するため、必要な技術と知識を持つ人材を育成し、職員のデジタルリテラシーの向上を図りながら、新たな取り組みを推進します。

②デジタル新時代の業務運営環境の整備

事務処理を電子化することで、機能的・効率的な職場環境の構築の進展が図られるため、必要に応じて時間・場所を有効に活用できるテレワークを導入するなど、デジタル新時代に対応した働き方ができる環境を整備することにより、人材の維持・確保を図るとともに、あわせて、業務の継続性を高めます。

③変革を実行する推進体制の構築

デジタル化・DXの推進にあたっては、外部人材の活用や国・県による支援を得ながら進めるとともに、組織横断的な取り組みが必要であることから、マネジメント体制を構築して対応します。

また、仕事の仕方、組織の仕組み、組織文化・風土そのものの変革が求められることから、組織全体で課題や目的を正しく認識し、具体的なイメージを共有して推進します。

Ⅳ 推進体制

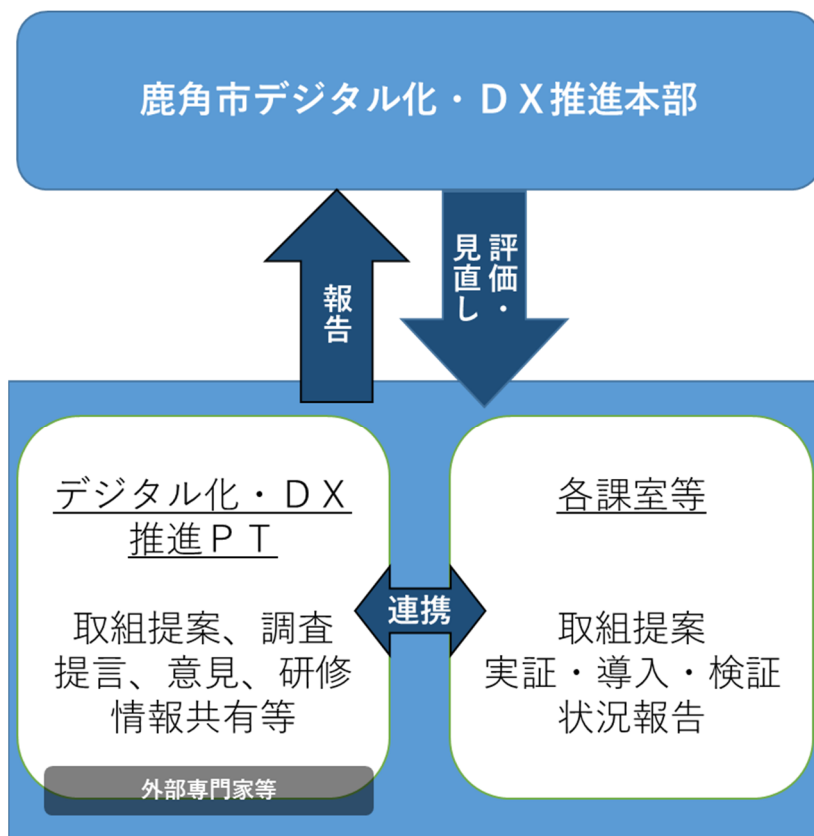
デジタル化・D X推進にあたり、実行・評価・見直しのマネジメントサイクルを回しながら、全庁的に取り組みを進めるため、鹿角市デジタル化・D X推進本部を設置するとともに、実務レベルで新たな試みや価値を積極的に創造していくため、実務担当者で構成する機動的なプロジェクトチームを設置します。

【鹿角市デジタル化・D X推進本部の主な役割】

- ・ デジタル化・D Xの推進総括
- ・ 関係する施策の総合調整
- ・ 取り組み状況の把握及びその評価、見直し、必要な指示

【プロジェクトチームの主な役割】

- ・ デジタル化・D Xの推進における市民サービス向上と効率的な行政運営に向けた必要な調査、研究、協議
- ・ 制度の横断運用、好事例の横展開、新たな試みの挑戦など意思決定前に係る意見交換
- ・ 取り組み検討案の各課室等への展開



V その他

本指針は、行政サービス・デジタル改革を推進するうえでの基本的な考えを示したものであり、4つの基本方針は普遍的なものとして位置付けますが、国が令和3年夏を目途に示す見込みの「(仮称)自治体DX推進手順書」等を踏まえ、取り組み内容については、必要に応じて追加や修正をすることとします。

用語集

用語	用語の解説・略	該当頁
D X	Digital Transformation（デジタルトランスフォーメーション）の略。デジタル技術を浸透させることで人々の生活をより良いものへの変革し、既存の価値観や枠組みを根底から覆すような革新的なイノベーションをもたらすもの。	1
自治体D X推進計画	国において、デジタル・ガバメント実行計画における自治体が重点的に取り組むべき事項・内容を具体化するとともに、国による支援策等を取りまとめたもので、デジタル社会の構築に向けた取組みを全自治体において着実に進めるために策定されたもの。	1
サービスデザイン	サービスの受け手側の立場を考慮した調査・分析から得られる利用者の「本質的なニーズ」に基づき、サービス・業務を設計・開発した上で、利用者に「使っていただく」という意識。	3
マイナンバーカード	住民からの申請により無料で交付されるカード。身分証明書として利用できるほか、ICチップに格納された電子証明書によりオンライン申請に必要な公的な本人確認ツールとして用いられる。	3
ワンスオンリー	一度行った手続きで変更や更新を行う際に、同じ情報や書類を二度提出することを不要とすること。	3
A I	Artificial Intelligence（アーティフィシャルインテリジェンス）の略。人工的な方法による学習、推論、判断等の知的な機能の実現及び人工的な方法により実現した当該機能の活用に関する技術のこと。	4
I o T	Internet of Things（インターネットオブシングス）」の略。自動車、家電などあらゆるモノがインターネットにつながり、情報のやり取りをすること。	4
R P A	Robotic Process Automation（ロボティックプロセスオートメーション）の略。ソフトウェアロボットによる事務処理の自動化のこと。	4
B P R	Business Process Re-engineering（ビジネスプロセスリエンジニアリング）の略。既存の業務構造を抜本的に見直し、業務の流れを最適化する観点から再構築すること。	5
システム標準化	国が標準仕様を定め、企業（ベンダー）がその内容に沿って要件を満たすシステムを開発、自治体が導入・運用する。標準化により、カスタマイズの抑制、システムの共同化による割り勘効果を生むことで、導入・維持管理の費用削減が見込まれる。取り組みが必要となるのは、次の17業務（2021年3月現在） ①住民基本台帳 ②選挙人名簿管理 ③固定資産税 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 ⑧国民年金 ⑨障害者福祉 ⑩後期高齢者医療 ⑪介護保険 ⑫児童手当 ⑬生活保護 ⑭健康管理 ⑮就学 ⑯児童扶養手当 ⑰子ども・子育て支援	5
デジタルリテラシー	インターネットのほか、デジタル情報や通信、また、それらを活用するパソコン等機器やアプリについて知識を持ち、利用する能力。デジタル分野の読み書き能力ともいえる。	5
テレワーク	tele（離れたところ）とwork（働く）を合わせた造語。在宅勤務、サテライト勤務など情報通信技術を活用し、時間や場所を有効に活用できる柔軟な働き方。	5