

令和5年度 第2回DX推進本部会議

1. DX推進に向けた当面の重点事項の改訂等について

2. 窓口のデジタル化等について

「DX推進に向けた当面の重点事項」について

1 「重点事項」の目的・役割

- 「DX推進に向けた当面の重点事項」は、本市のデジタルに関する基本計画である「さいたま市行政デジタル化計画」の中で、特に、ここ1～2年の間に重点的に取り組むべき施策を明記し、「デジタル八策」に従って、本市のDXを迅速かつ強力で推進していくためのものとしている。
- 従って、市民ニーズや社会情勢、ICTの技術的動向等の変化を踏まえ、必要に応じて改訂していくことを想定している。

2 背景や国の動向等について

- 国では、「全国どこでも誰もが便利で快適に暮らせる社会」を目指す「デジタル田園都市国家構想」の実現に向け、デジタル技術の活用によって、地域の個性を生かしながら地方の社会課題解決や魅力向上の取組を加速化・深化することとしている。

3 改訂の趣旨

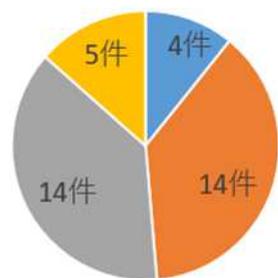
- デジタル田園都市国家構想などの政府の取組や生成AIの活用等の社会情勢等に関する動向等を反映し、本市のDXを取り巻く社会、ICT環境の変化に適切に対応していく。
- DXに資する新たな事業、施策の提案等を通じて検討してきた施策・事業をこの重点事項に位置付けることにより、令和6年度当初予算へ反映させるなど、本市のDX、「デジタル八策」を更に推進・加速していく。

事業者からの提案

- ▶ 市民サービスの向上と業務効率化に向け、今年度は本市側から10のテーマ（課題）を提示し、これを解決するDX提案という形で募集。
- ▶ デジタルサービス提供事業者等の17事業者から37件の提案を受領し、施策担当部局に情報を提供。

No	所管課			テーマ（課題）
1	子ども未来局	ひまわり学園	総務課、育成課	児童発達支援センターの管理運営アプリの構築
2	建設局	下水道部	下水道計画課	下水道アセットマネジメントシステムの再構築
3	環境局	資源循環推進部	産業廃棄物指導課	監視カメラによる不法投棄車両特定業務
4	教育委員会	生涯学習部	文化財保護課	文化財のデータベース化
5	環境局	資源循環推進部	産業廃棄物指導課	産業廃棄物管理票交付等状況報告制度の業務効率化
6	財政局	税務部	税制課	閉域網を利用したWEB会議システム環境の構築
7	福祉局	長寿応援部	介護保険課	介護認定審査会のペーパーレス化
8	西区役所	健康福祉部	保健センター	乳幼児の健康診査・予防接種・相談記録をすべて電子で管理できるシステム
9	財政局	税務部	税制課	税業務用AI参考文献検索システム
10	都市戦略本部	デジタル改革推進部	デジタル改革担当	窓口相談業務のデジタル化

※ 太字は「令和6年度の予算化に向け、具体化を進めたい」とした4件。



【37提案の検討結果（内訳）】

- 令和6年度の予算化に向け、具体化を進めたい
- 現時点では実現が難しいが、課題が解決されれば具体化を検討したい
- 提案内容では課題解決できない
- 令和7年度以降の事業化に向けて検討していく



DX推進本部が関与し、必要に応じたサポートを実施するとともに、予算化に向けた支援等、具体化を推進。

事務点検等を実施

➤ 令和5年5月8日付け「DXに資するデジタル活用に向けた事務点検の実施及び各種相談体制の充実・強化について（通知）」を発出し、デジタル化への気づきの機会とする「事務点検」の実施とデジタル活用に向けた「相談体制等の強化」を周知。

(1) 事務点検の実施

- ◆ 各所属で取り組んでいる業務や事務について、「新たにデジタルを活用する」ことや「既存のシステムを見直す」ことなどによって、より一層の改善が図れることができないかの事務点検をお願いしたもの。
- ◆ デジタル技術等の活用により、作業負荷の軽減や業務の効率化、更なる市民サービスの向上を見込むことができないかなど、継続的かつ自主的に改善意識を持った事務点検を実施することで、デジタル化への気づきの機会としている。

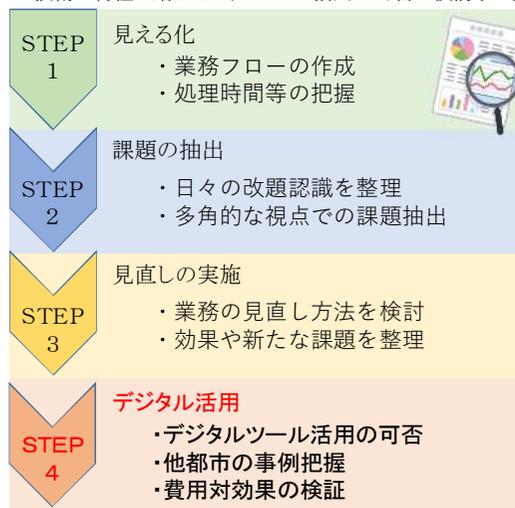
1. 業務改善の8原則

以下の改善に向けたチェック項目を踏まえ、改善できそうな業務や事務を検討する。

原則	主なチェック項目
1 廃止	<input type="checkbox"/> やめることはできないか <input type="checkbox"/> 取り組むことの効果はあるか
2 削減	<input type="checkbox"/> 紙媒体を減らせないか <input type="checkbox"/> 頻度や回数を少なくできないか
3 分担	<input type="checkbox"/> 適切な業務分担ができていないか <input type="checkbox"/> 抱え込んで、属人的になっていないか
4 標準化	<input type="checkbox"/> マニュアルは存在し、共有できているか <input type="checkbox"/> ミスが発生しない工夫は十分か
5 計画化	<input type="checkbox"/> 計画的に取り組んでいるか <input type="checkbox"/> 事前準備等、前倒しのできる部分はないか
6 容易化	<input type="checkbox"/> もっと簡単にできるようにならないか <input type="checkbox"/> 必要な情報をすぐに得られる状態か
7 同期化	<input type="checkbox"/> まとめて処理することはできないか <input type="checkbox"/> 取り組む時期は適切か
8 デジタル	<input checked="" type="checkbox"/> デジタルツールを活用する部分はないか <input checked="" type="checkbox"/> データの可視化等で現状を把握しているか

2. 業務見直しステップ

デジタルツールを活用しない改善を実施し、その後、デジタル技術の特性を踏まえて、デジタル活用の可否を検討する。



事務点検等を実施

- 今般の「事務点検等」は全庁で実施し、当該取組状況については、令和5年7月24日付で調査を行った。（kintone活用）
- その結果、376部署から回答があり、そのうち、170部署（45.2%）はすでに事務点検に取り組んでおり、今後実施する予定と回答した部署は、155部署（41.2%）となっている。（⇒実施予定なしは、51部署（13.6%））
- さらに、「点検・見直しによる効果額」を聞いたところ、38部署（22.9%）で「効果額あり」との回答があったところであり、当該点検等の取組を継続的に実施し、DX推進に向けた職員の意識改革、組織風土の醸成に繋げてまいりたい。

[令和5年8月30日時点]

(2) 相談体制の強化

- ◆ デジタルツールの利用促進や外部人材によるアドバイザー支援等を強化している。
- ◆ 各所属のデジタル活用に向けたサポート等を実施しているので、適宜、相談するよう周知。

デジタルツール等	概要	主な活用事例	名称	主な役割	主な相談事例
RPA (アルビーイー)	パソコンで行う作業を自動化するツール。あらかじめ決められた作業(マウス操作やキーボード入力等)を記録し、実行することができます。定型的で反復の多い単純なデータ作業を得意とします。パターン化した業務の自動化によって事務作業の効率化や人的コストの削減につながります。	<ul style="list-style-type: none"> Excelデータの内容を業務システムなどに自動入力したり、出力を行う AI-OCRでデータ化されたCSVファイルをシステムに自動入力する 	DX推進アドバイザー	<ul style="list-style-type: none"> DXに関する各種相談対応及びアドバイス(BPR支援含む) 窓口デジタル化の推進(課題整理、解決、進捗管理) DX人材育成関連のアドバイス 	<ul style="list-style-type: none"> 令和5年4月から新たに任用 左記に係る件については、幅広く対応可能
AI-OCR (エアアイ・オーシーアール)	紙に書かれた文字をAIで高精度に認識し、テキストデータ化する技術。紙の申請書等であらかじめ設定しておいた位置(項目)をスキャンし、CSV形式などにデータ化することができます。入力作業の大幅削減が期待できます。	<ul style="list-style-type: none"> 紙の申請書等をCSV形式に変換(続けて、RPAで業務システムに自動入力) 紙のアンケートをCSV形式に変換 	CIO補佐監	<ul style="list-style-type: none"> システム導入・調達に関する相談(事前協議等含む) システムに関する予算要求前の見積精査 全庁的な視点で、システム集約などコスト削減も踏まえた最適化 	<ul style="list-style-type: none"> システム導入に対する全般的なアドバイス システム事業者とのやりとりに関するアドバイス 見積書取得時、仕様書作成時の留意点
ノーコード (kintone:キントーン)	プログラム・コードを書くことなく、主としてマウスによる画面操作でシステムを開発する手法。特別なスキルがなくても開発でき、内製化すれば短時間で開発可能。「従来型の手法で開発するだけの費用対効果が見込めない」「対象業務が限定的で委託して開発するほどではない」といった業務課題の改善に向いています。	<ul style="list-style-type: none"> 案件、プロジェクト、データの管理 アンケート、各種調査 業務の見える化 脱エクセル 関係者とのやりとり 	さいたまシティスタット推進アドバイザー	<ul style="list-style-type: none"> データ活用全般に関する助言 業務データの分析手法に関する助言 アンケートの評価・結果分析に対する助言 市の事業評価指標の作成に関する助言 	<ul style="list-style-type: none"> 各所管に蓄積されたデータの分析 新規アンケートの設計 成果指標の設定、および事業の効果検証
タブレット	庁内への貸出用として「テレビ会議用タブレット」「ペーパーレス会議システム用タブレット」があります。情報端末を活用したペーパーレス会議を開催することが難しい場合に当該システムを利用することができます。	<ul style="list-style-type: none"> ペーパーレス会議システム:外部委員等が参加する会議 テレビ会議用タブレット:「Web会議」参照 			
Web会議	庁内会議用として情報端末を活用した「テレビ会議システム(Live-On)」、外部との会議用として「テレビ会議用タブレットを活用したZOOM会議」等があり、オンラインでの会議が可能です。	<ul style="list-style-type: none"> 庁内向け:10区での定例会議 庁外向け:自治体や事業者との会議 			

主な改訂内容について

No.	項目	ページ	主な改訂内容(概要)
1	1.はじめに (1)背景	1	「デジタル田園都市国家構想」に関する方向性を記載。
2	1.はじめに (2)国の動向	2	・令和5年6月に改訂された「デジタル社会の実現に向けた重点計画」に係る内容を記載。 ・重点的に取り組むこととされた「アナログ規制の点検・見直し」や「マイナンバーカードを活用した行政サービスの機能拡充・利便性向上」に関する内容を記載。
3	1.はじめに (2)国の動向	3	自治体DX推進計画等に関する内容を更新。
4	1.はじめに (2)国の動向	4	今後の展望として、「デジタルデバйд対策」や「デジタル人材育成」等に関する内容を記載。
5	2.さいたまデジタル八策(1)	8	・「書かない窓口の実現(BPRを含む)」という表現で記載。 ・主な目標のうち、「キャッシュレス決済」に関する内容を更新。
6	2.さいたまデジタル八策(2)	9	街頭防犯カメラの設置・運用を追記。
7	2.さいたまデジタル八策(3)	10	メタバースを活用した不登校児童への学習支援を追記。
8	2.さいたまデジタル八策(5)	12	医療機関における情報収集等の機能強化に関する内容を追記。
9	2.さいたまデジタル八策(7)	14	市ホームページの改修完了に伴う文言削除。
10	2.さいたまデジタル八策(8)	15	・「テレワークの推進」から「多様な働き方」へ表現を修正。 ・生成AIの活用を追記。

▶ 「DX推進に向けた当面の重点事項」の改訂版については、市のホームページやライブラリに掲載する予定。

令和5年度 第2回DX推進本部会議

1. DX推進に向けた当面の重点事項の改訂等について

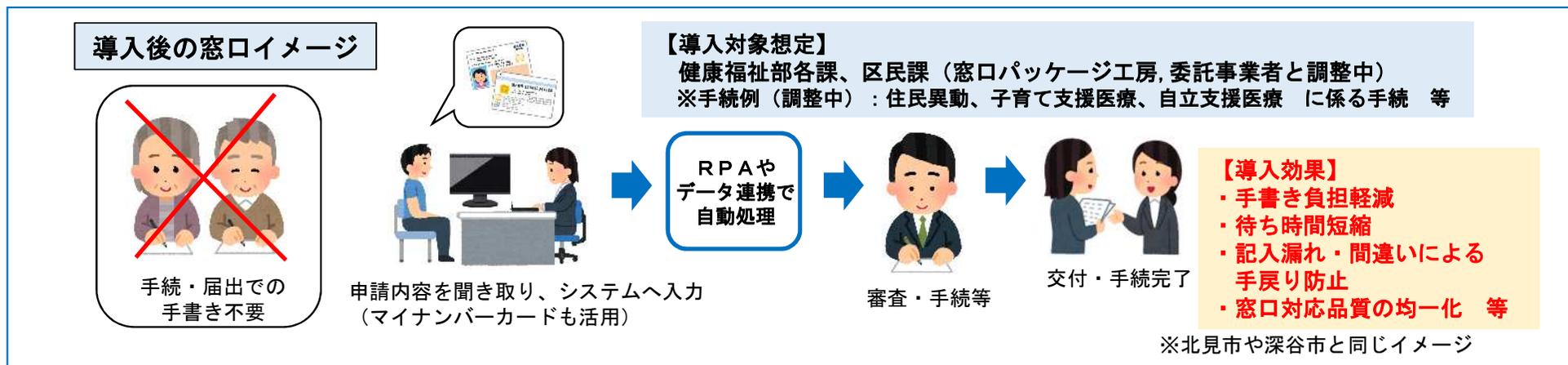
2. 窓口のデジタル化等について

窓口デジタル化の検討状況

- ▶ 令和5年度窓口デジタル化WGにおいて「書かない窓口」等の区役所窓口業務を支援するシステムの導入について検討開始。現在の検討内容・検討状況は以下のとおり。

(1) 書かない窓口

- ◆ 他自治体で導入実績がある書かない窓口について調査・比較・製品デモ等を実施し、モデル区である西区の声を聞きながら検討中。職員が申請内容を聞き取り、代理入力するタイプの書かない窓口が有力候補（北見市、深谷市等で実績あり）。



将来的な方向性としては、オンライン化の拡大等により「行かない窓口」を目指す。一定数残ると想定される窓口に来る市民にもデジタル化の恩恵を感じてもらうため、令和6年度に本格的な「書かない窓口」の実現を目指す。

窓口デジタル化の検討状況

(2) B P R (業務改革)

- ◆ 書かない窓口の導入に当たり、B P Rにより既存の業務を最適な業務フローに見直すことで、市民と市（職員）双方のメリットの最大化を図る。R5年度は、西区における2業務(※)について無償の実証実験を実施。

※「国民健康保険の加入申請・保険証の交付」と「自立支援医療（育成医療）給付の申請」の2業務。

(3) AI相談支援システム

- ◆ 相談業務における対応品質の均一化、相談記録作成の事務負担軽減（効率化）のため、AIを活用した相談支援システムの導入について検討中。R5年度は、西区をモデル区として実証実験を実施予定。

<機能例と導入効果>

①ガイダンス機能・マニュアルの自動表示

⇒職員のスキル・経験によらない相談体制の実現（聞き漏れ防止や会話内容に応じた適切な対応）

②相談内容の音声認識・文字起こし、相談内容のデータ化

⇒担当者間の引継ぎ、関係者間の情報・課題共有、過去事例のノウハウ蓄積

③相談記録様式への転記機能

⇒相談記録作成の事務負担軽減（業務効率化）

今後について

- ◆ 引き続き、西区と連携しながら、「書かない窓口」「AI相談支援システム」について、費用対効果等も踏まえながら導入対象窓口や手続を整理していく。

想定スケジュール

- ◆ R5年度に調査、デモ、実証実験等を実施し、R6年度に西区に先行導入し、R7年度に他区への展開を想定。
- ◆ 他区への展開にあたっては、区政推進部と連携しながら、個別の施設状況等も勘案し検討していく。

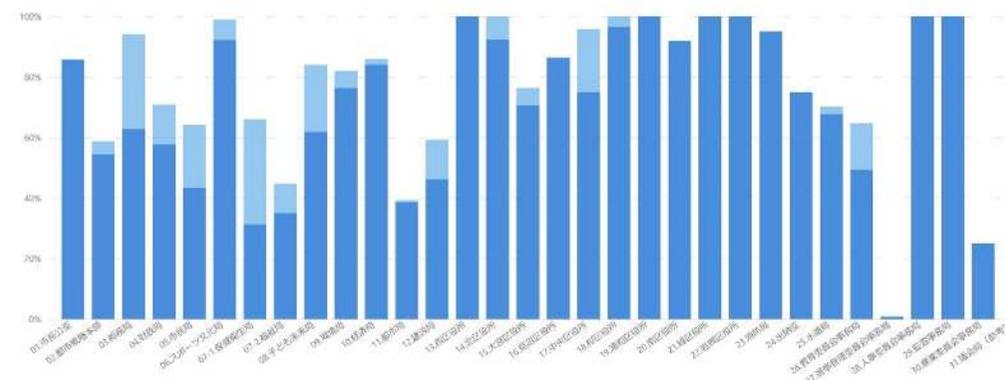
	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度	令和10年	令和11年
書かない窓口導入	西区でデモ・選定	事業者選定 西区へ導入	他区へ横展開	システム運用			
BPR支援	西区で実証実験(無償)	西区で実施 他区へ横展開					
AIを活用した相談支援システム	西区で実証実験(無償)	事業者選定 西区へ導入	他区へ横展開	システム運用			

【参考】窓口手続のオンライン化推進について

進捗状況と今後の見通し

	R3 (実績)	R4 (実績)	R5	R6	R7
総振実施計画上の目標	-	48%	65%	80%	原則オンライン化
オンライン化予定 (令和5年8月16日時点)	-	-	66%	73%	79% (21%が“現時点では” オンライン不可)
オンライン化済 (令和5年8月16日時点)	22%	52%	54%	-	-

【参考】令和5年度の見通し（局区別）



取組内容

3月	国の動向や法改正を踏まえた内容、オンラインでの本人確認方法等を追記し、 オンライン化導入方針を改訂。
5月	オンライン化に伴う業務フローの見直し支援のため、 民間企業と連携した相談体制を延長。 （～R5.9.30） 局区長宛てに計画的なオンライン化について通知、併せて所属長宛てに令和5年度のオンライン化について依頼。
6月	電子申請・届出サービスの 操作研修を実施。 ※18課29名が受講。
8月	「オンライン化不可」等の手続の見直し について依頼するとともに、個別の所管課ヒアリングを実施中。
9月	市HPからの誘導、検索用分類の設定の徹底など、 電子申請・届出サービスの運用見直し を予定。
10月	デジタル庁が定めるデジタル月間（毎年10月）に合わせて 「オンライン化推進月間」 を実施予定。

【参考】

現在のオンライン化率

手続総数



令和5年度オンライン化予定の手続について、年度内の確実な実施をお願いいたします。

オンライン化不可や令和7年度オンライン化予定の手続について、再精査や前倒しをお願いいたします。