

いわき市  
**行政  
DX  
戦略**

2021.12月



暮らしを便利に  
～ウェブでつながれるデジタル行政～

デジタルの力を活かし、  
市民の皆様の利便性向上  
を目指します

# DX推進の背景

## ① 行政ニーズの複雑・多様化

- 行政ニーズは複雑・多様化してきており、職員の負担が増えている
- 人口減少の影響により、将来的には職員の担い手確保が困難に

## ② コロナ禍で進んだ環境変化

### あらゆる分野でデジタルシフトが加速

- 非対面サービスへの移行（オンライン化）
- 働き方のリモート化、分散化
- デジタル中心の仕事の進め方に

## ③ 国によるデジタル化の動き

- R2.12月
- デジタル・ガバメント実行計画
  - 自治体DX推進計画

## ④ 本市における現状の課題

- 手続は対面、来庁が必要（市民利便性低い）
- 非効率な紙ベースのワークフロー
- 基幹システムが旧式で持続困難

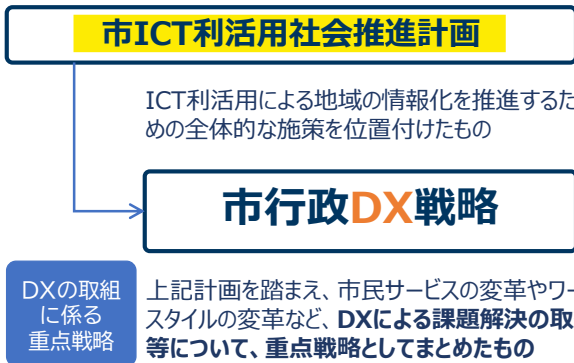
リソースが限定している中、  
効率的に対応する必要



DX推進により業務の効率化、サービスの質の向上を図り、持続可能な行政運営を確保する必要

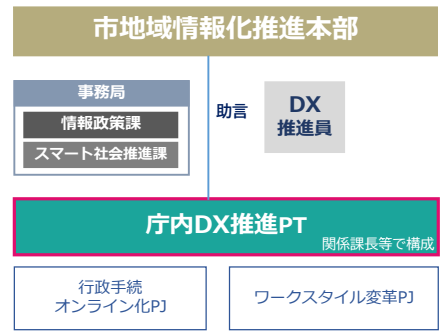
# DX戦略の位置付けと推進体制

DX戦略の位置付け



国の自治体DX推進手順書で策定が推奨されている「DX推進のビジョンと工程表で構成される全体方針」に該当

推進体制



地域情報化推進本部のもとに、市内DX推進PTを設置し、DXをけん引

## D X 推進の視点

次の3つの視点から行政DXを進め、市民サービスや業務をアップデートしていきます。



5

## 3～5年後のゴールイメージ

**01** 市民ファースト視点で  
利便性を向上

スマホ・PCから、いつでも  
どこでも行政手続きが可能に



■市民の皆様があらゆる行政  
手続きをいつでもどこでも行  
える環境が構築されている

デジタル広報メディア  
の充実



■ウェブ上であらゆる情報を得ることができ、  
問い合わせ対応もAIチャットボット等により  
自動化されるなど、デジタル広報メディアが  
充実、最適化されている

来庁者の利便性を向上



■キャッシュレス決済の導入や  
ワンストップ案内窓口の設置  
など来庁される皆様の利便性  
向上が図られている



行かなくてもよい市役所・便利な市役所を目指す  
～「来庁が前提」から「デジタルで完結」へ～

6

ゴール達成に向けた取組み案

01 行政手続のオンライン化推進

✓優先順位の高いものから、行政手続を順次オンライン化

- ・ 国から要請のあるマイナポータル関係27手続について令和4年度までにオンライン化。
- ・ 優先順位が高いものから、順次オンライン化を進める。

✓行政手続のオンライン化を進めるためのプラットフォームツールを導入

✓マイナンバーカードの普及促進

行政手続オンライン化 目標値 (件数ベース)	2020	2021	2022	2023
	33.9%	40%	65%	70%

02 デジタル広報メディアの充実

✓市公式HPにAIチャットボットを導入

- ・ いつでも問い合わせができるようAIチャットボットを導入。電話問い合わせの削減にもつなげる。

✓市公式HPに手続きガイドを導入

- ・ 簡単な質問に答えていくことで、個人の状況に応じて必要な手続をご案内できる手続きガイドを導入。

03 来庁者の利便性向上

✓市民窓口・市民利用施設でのキャッシュレス化

- ・ 利用の多い市民窓口についてキャッシュレス化。
- ・ POSレジ・RPAを導入し、集計や歳入調定業務等を効率化。

✓ワンストップ案内窓口「お悔みコーナー」の設置

- ・ 手続きガイドを活用したワンストップ案内窓口を本庁市民課に設置。

3～5年後のゴールイメージ

02 便利で効率が高いワークスタイルの実現

どこからでも働ける環境の構築



■テレワークやサテライトワーク等の新たな働き方の環境が構築され、どこからでも働くことができる

業務をデジタルベースにワークフローを最適化



■業務は基本的にデジタルベースで進められ、ペーパーレスが徹底されており、効率的なプロセスが確立されている

ワークスペース改革



■デジタル化により場所に固定される働き方から解放され、オフィスのフリーアドレス化が進んでいる

システム最適化



■レガシーシステムは全てクラウド化され、運用コスト、労力が大幅に縮減されている



効率化により創出されたリソースで、より質の高い政策立案を進め、市民目線の新たな価値を創造

ゴール達成に向けた取組み案

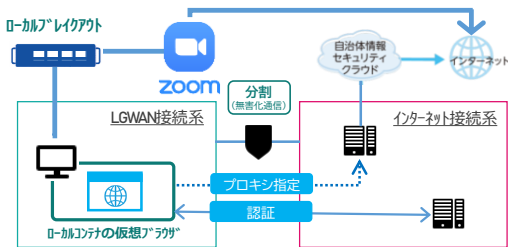
01 どこからでも働ける環境の構築

✔テレワーク環境の構築

- ・テレワークが可能となるようテレワーク用端末を整備。

✔インターネットやウェブ会議環境の利便性向上

- ・クラウドサービスを活用可能にするとともに操作性向上を図るため、インターネット環境の見直しを行うほか、職員端末で庁内外と円滑にウェブ会議を行えるようネットワークの見直しを行う。



ゴール達成に向けた取組み案

✔共通業務でのペーパーレス推進、全庁への波及  
～予算・計画の2部門で率先してペーパーレス化～

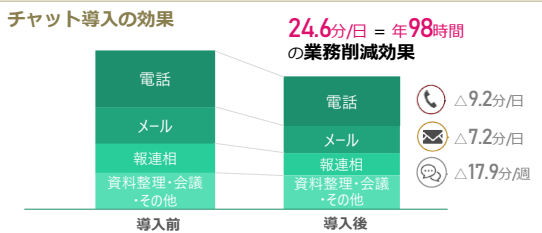
✔職場の意識・風土改革

- ・上司は部下に紙で資料を求めないなど意識改革を徹底。

ツール活用による業務効率化

✔チャットツールの活用

- ・庁内のコミュニケーションを最適化し、業務効率化を図るためビジネスチャットツールを活用。



出典：(株)トラストバンク実施 自治体アンケート調査

02 業務をデジタルベースに/ワークフローの最適化

業務のデジタル化とペーパーレスの推進

現状は、業務プロセスに紙とデジタルが混在しており、デジタル化による効率化の壁となっている。DXを進めていくためには、ペーパーレスを推進していくことが重要。

✔Wi-Fi環境の全庁整備、協議用ディスプレイ配備

- ・ペーパーレスを推進し、デジタルベースで業務を行えるよう、Wi-Fi環境の整備、協議用ディスプレイを配備する。

ペーパーレス会議開催割合(庁内)目標値	2020	2021	2022	2023
	0%	20%	60%	100%※

※対象外のものを除く

✔電子決裁の徹底

- ・決裁については原則電子決裁とし、運用を徹底する。また、財務会計処理においても、今後、可能な限り電子決裁の活用を目指していく。

電子決裁率目標値	2020	2021	2022	2023
	9.0%	10%	50%	100%※

※対象外のものを除く

ゴール達成に向けた取組み案

✔クラウド型ビジネスプラットフォームの活用

- ・ウェブ会議をはじめ各種ビジネスツールやグループウェア機能等を有するプラットフォームツールを導入することで、チーム内の情報共有やコミュニケーションの活性化、業務の効率化につなげるよう検討を進める。

✔AI会議録作成システムの活用

- ・AI会議録作成システムの活用により大幅に業務効率化を図る。

想定削減効果 △60%  
△2,880時間

(会議録作成に関する調査結果)

■ 会議開催数・時間	2,852回	3,686時間	×参加人数
■ 議事録作成に要する時間	7,021時間		
うち録音から作成	4,797時間		
うちメモから作成	2,224時間		

✔RPA/AIの活用

- ・RPAやAI等を活用し、改善プロセスを内製化し業務改善に取り組むことで、継続的かつ高速な業務改善につなげる。

RPA/AIの導入業務数・業務削減時間目標値	2021	2022	2023
	3業務 1,500時間	10業務 5,000時間	15業務 7,500時間

ゴール達成に向けた取組み案

03 ワークスペース改革

✔Wi-Fi環境の全庁整備（再掲）

- ・ Wi-Fi環境の整備やペーパーレスの推進、チャットやウェブ会議ツール等のコミュニケーションツールの導入により、場所に固定されることなく働くことが可能となる。

✔フリーアドレスオフィスの試行的実施を検討

- ・ フリーアドレスと親和性の高い所属において試行的に実施することを検討。

04 システム最適化

✔基幹系業務システム等の標準化

- ・ 基幹系17業務について、R7年度までにガバメントクラウドの標準システムに移行。
- ・ 現在ホストコンピュータで運用している周辺システムについてもクラウドシステム等への移行を検討。

✔業務システムのクラウド化

- ・ 各業務システムについては、基本的にクラウドサービスをノンカスタマイズで利用するよう見直しをいくこととし、更新のタイミングで見直しを行う。

✔インターネットやウェブ会議環境の利便性向上（再掲）

- ・ クラウドサービスを活用可能にするるとともに操作性向上を図るため、インターネット環境の見直しを行うほか、職員端末で庁内外と円滑にウェブ会議を行えるようネットワークの見直しを行う。

DX推進にあたっての組織風土改革

03



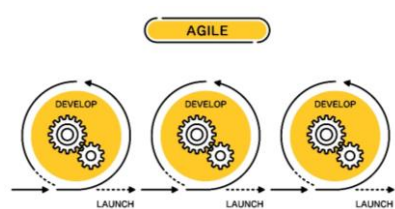
庁内カルチャーの変革

DX推進の意識醸成と人材育成



- 職員各自が当事者意識を持ちながら積極的に業務変革を推進していけるよう、DX推進の意識醸成や取組みを加速させるための仕組みを構築する。

アジャイルマインドでスピード感を持って取り組む



- スモールスタート、クイックスタートで軌道修正を行いながら成果を創出。ニーズの変化に応じて機動的かつ継続的に変革していく。



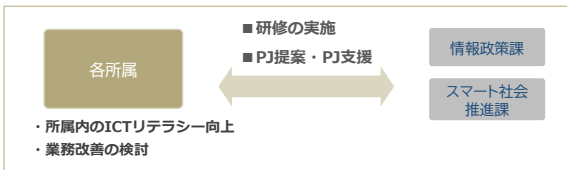
- ▶DXの推進を通して制度や組織、業務プロセスやサービスの変革を加速
- ▶施策のPDCAを高速化。より質の高い政策の立案・実施へ



01 DX推進の意識醸成と人材育成

✓研修の充実と情報部門の支援機能強化によりDXを加速

- 職員研修の充実により、DX推進の意識醸成を図るとともに、全職員のICTスキルや企画分析・調整力の向上を図る。
- 各課のICT推進リーダーに対する研修を通し、先進事例などの情報共有を図るとともに、各所属におけるICTを活用した業務改善の検討や所属内のICTリテラシーの向上を図る。
- 情報部門が、必要に応じてプロジェクトの提案や支援をきめ細かく行うなど、支援機能の強化により、関係課と一体となった実施体制を構築する。



✓コミュニケーションツールの充実により、チームメンバー間の目標・タスクの共有を促進

- チームメンバーが目標・タスクを共有し、主体的に業務を進められるよう、コミュニケーションツールの充実を図る。

02 アジャイルマインドでスピード感を持って

✓機動的かつ継続的カイゼンを促す仕組みの導入

- RPAやAI等を活用し、改善プロセスを内製化することにより、機動的に業務改善に取り組むとともに、随時見直しを図りながら、より良い業務プロセスへと継続的に改善していく。

行政DXロードマップ案

