

業務の効率化とともに市民サービスの向上につながる DX の推進

変化の激しい時代に対応するため、デジタル技術を社会に浸透させて人々の生活をより良いものへと変革する DX(デジタルトランスフォーメーション:デジタル変革)の推進が叫ばれています。

市では今年度からデジタル戦略室を設置し、DX を実現するための手段であるデジタル化や IT 化に取り組み始めています。

(1) デジタル化の進め方

ア. 業務の現状把握とデジタル化が可能な業務の洗い出し

デジタル化とは、既存のシステムをデジタル技術を利用して効率化させることです。

デジタル化を進めるに当たり、既存の業務の現状把握とデジタル化が可能な業務を洗い出す必要があります。

どのように現状把握や洗い出しを行ったのか、また、洗い出しの結果、デジタル化が可能な業務はどのくらいあったのか、お聞かせください。

イ. ペーパーレス化やクラウドサービスの利用、AI による業務の自動化

デジタル化の具体例としては、ペーパーレス化やクラウドサービスの利用、AI による業務の自動化などがありますが、どんな業務をどのようにデジタル化(ペーパーレス化やクラウドサービスの利用、AI による業務の自動化)していくのか、市のお考えをお聞かせください。

ウ. DX の実現に向けて

ペーパーレス化や電子化を推進しても対象の業務などの IT 化やデジタル化を進めただけに過ぎません。IT 化やデジタル化は、あくまでも DX を実現するための 1 つの手段であり、DX の前段階に相当するといわれて

います。

ペーパーレス化や電子化が、業務の効率化につながると同時に、市民サービスの向上につながる事が重要です。

DXを推進することによって、どのような市民サービスの向上につなげていきたいとお考えになっているのか、お聞かせください。

(2)公共施設におけるWi-Fiの導入等、インターネット利用の環境整備

インターネット利用の環境整備として、公共施設の一部にはWi-Fiが導入されています。しかし、市庁舎や議会棟などには未だに導入されていません。

Wi-Fiの導入等、公共施設におけるインターネットの環境整備について、お考えをお聞かせください。

(3)DXの推進による業務の見直し

ア. 稟議の見直しについて

先日、市民の方から「我孫子市図書館布佐分館会議室使用許可申請書」を見せられ驚きました。紙面の下の所に、「申請がありましたので許可してよろしいか」と6人の決裁欄がありました。

現在でも、会議室の使用を許可するという業務に、受付、担当、分館長、総務、館長補佐、館長の6人が押印するシステムになっているのでしょうか？

今後、デジタル化してハンコレスにしたとしても、会議室の使用許可に6人の承認が必要なのかどうか、使用許可のシステム自体を根本的に見直さないとデジタル変革(DX)にはなりません。

今後、稟議のシステムについても見直しが必要ではないでしょうか。

イ. おくやみコーナーの見直しについて

今年からおくやみコーナーが設置されて、従来のように各部署の窓口を回って手続きするという煩雑さは解消されました。しかし、現在でも市役所に出向かなければ手続きが完了しません。

DXの観点からすれば、市民が自宅の端末で書類を入力してオンラインで提出すれば、わざわざ市役所に出向かなくても手続きが完了するシステムに変えられるのではないのでしょうか。今後、検討していただきたいと思います。

ウ. 免許返納に対する優遇制度の手続きの見直し

先日、免許を返納した市民から、免許返納に対する優遇制度の手続きについて意見をいただきました。

「免許を返納するために警察署に行く。その後、優遇制度を受けるためには市役所に行って手続きをしなければならない。車の運転ができなくなった高齢者にとって、交通の便のよくない警察に行ったり市役所に行ったりするのは本当に大変です。」と言われました。

警察と免許の返納者の情報を共有し、オンラインで申請があれば、わざわざ市役所に行かなくても優遇制度が受けられるシステムに変えることはできないのでしょうか。見直しの検討をしていただきたいと思います。