



宇部市デジタル市役所推進基本計画

地域活力あふれるスマート自治体に向けて



2019年3月
宇部市

宇部市デジタル市役所推進基本計画

目次

第1章 計画の策定にあたって	3
1 計画の趣旨・目的	3
2 計画の位置付け	5
3 計画期間	6
第2章 ICTをめぐる社会動向	7
1 社会的背景	7
2 国の動向	9
3 宇部市のICT施策の取組状況	13
第3章 宇部市の現状と課題	16
1 人口減少時代における安定的な行政運営	16
2 社会的情勢から見える現状と課題	16
3 現状の把握と調査の方向性	17
4 提案要望・実態調査から見える現状と課題	18
第4章 デジタル市役所推進基本計画の施策	23
1 基本理念	23
2 計画の体系	24
3 取組の方向性(目標)と施策の概要	25
① 基本方針1：市民生活の利便性向上	25
② 基本方針2：行政運営の効率化	27
③ 基本方針3：地域課題の解決	29
④ 基本方針4：情報通信基盤の整備	31



第5章 計画を推進するITガバナンス 33

- 1 推進体制の確立 33
- 2 人材育成 34
 - ① 情報セキュリティ対策 34
 - ② ICTスキル向上 34

<付録> 期待される効果 35

- 1 効果測定 35
- 2 定量効果 36
- 3 定性効果 38



第1章 計画の策定にあたって

1 計画の趣旨・目的

▶ 革新技術の進展と人口減少社会への対応

近年、スマートフォンの急速な普及やI o Tの低廉化・小型軽量化と併せ、ネットワークインフラの高速化・大容量化に伴いデータ流通量が飛躍的に増大し、こうしたビッグデータを解析するA I等の革新技術が急速に進展しています。

今後、行政運営をはじめ、産業振興や地域づくりなど、様々な分野において、こうした技術が広く浸透し、市民生活や経済活動を支える社会的基盤として、個人のワークライフバランスや企業のビジネスモデルなど、市民生活のあらゆる場面で、これまでで以上の変革をもたらすものと考えられます。

一方で、近年の人口減少に伴い、本市でも、年少人口及び生産年齢人口の割合は、年々減少傾向にあり、今後、職員数や税収入など、経営資源の制約が見込まれる中、安定的・持続的に質の高い行政サービスを提供していく体制の構築は、重要な課題となっています。



第1章 計画の策定にあたって

▶デジタル市役所の構築、そして、その先の未来へ

こうした中、国においては、情報社会(Society 4.0)に続く、超スマート社会「Society5.0」を目指すべき未来社会として提唱し、この社会にふさわしい行政サービスを国民一人ひとりが享受できるよう、A I等の革新技術を徹底的に活用した行政サービス改革を推進しています。

このような状況を踏まえ、本市では、庁舎の建て替えを契機に、行政の様々な分野にA I等の革新技術を活用し、効果的・効率的な行政サービスを提供する市役所(デジタル市役所)を構築することとし、その取組を年次的・総合的に推進するため、本計画を策定するものです。

この取組により、今後は、定型的な事務作業はA I等に任せ、職員は職員でなければできない業務に特化することで、業務生産性の向上と市民サービスの向上を図るとともに、働き方改革にもつなげていきます。

さらに、デジタル市役所を起点に、地域や民間企業にも革新技術の活用を促進し、地域課題の自発的解消や官民のサービス水準の向上など、持続可能な開発目標(SDGs)にも資する「Society 5.0」時代にふさわしいスマート自治体を目指します。



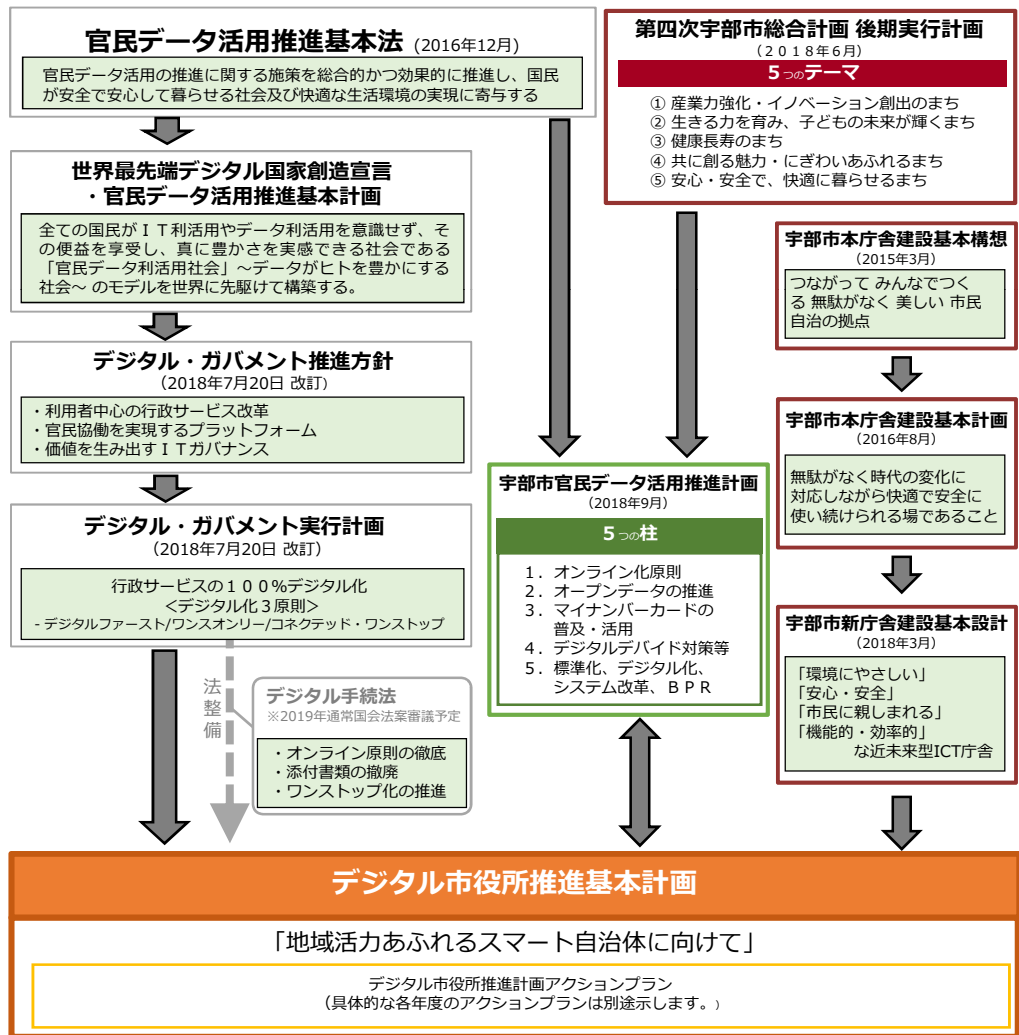
第1章 計画の策定にあたって

2 計画の位置付け

本計画は、政府方針や本市の「官民データ活用推進計画」「本庁舎建設基本計画」等を踏まえ、デジタル市役所の構築に向けた基本的な方向性を示す基本計画として位置付けます。

なお、具体的な施策の取組については、アクションプランで示します。

図 1-1 本計画の位置付け



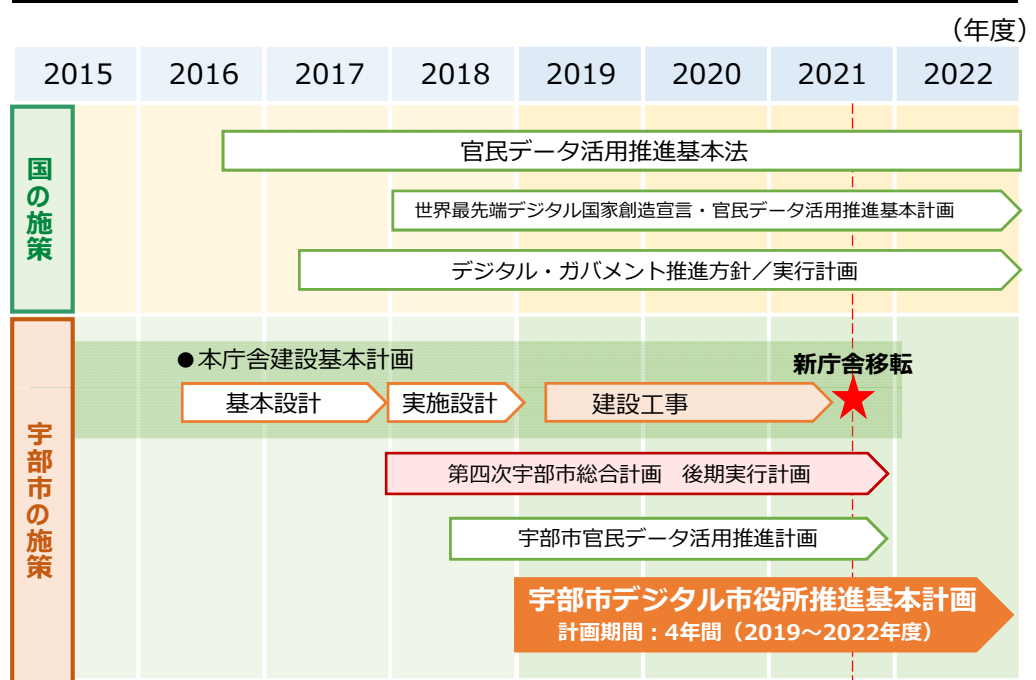
第1章 計画の策定にあたって

3 計画期間

本計画は、国の各種計画との整合性を図り、2019年度から2022年度までの4か年を対象とします。

なお、施策の成果やICTをめぐる技術革新の動向、国の方針等を踏まえ、必要に応じて計画の見直しを図ります。

図 1-2 計画期間



第2章 ICTをめぐる社会動向

1 社会的背景

スマートフォンの世帯保有率は、2010年の9.7%に対し、2017年は75.1%と急激に増加しています。

また、タブレット端末についても、2010年の7.2%に対し、2017年は36.4%と増加傾向にあり、モバイル端末全般では、94.8%に達しています。(図2-1)

インターネット利用端末は、スマートフォンからの利用が59.7%と最も高く、パソコンからの利用を上回っています。(図2-2)

年齢階層別のインターネット利用率は、13～49歳の各階層で90%を超えています。

また、60歳以上からは下落傾向にあるものの、60代では70%近い利用率となっています。(図2-3)

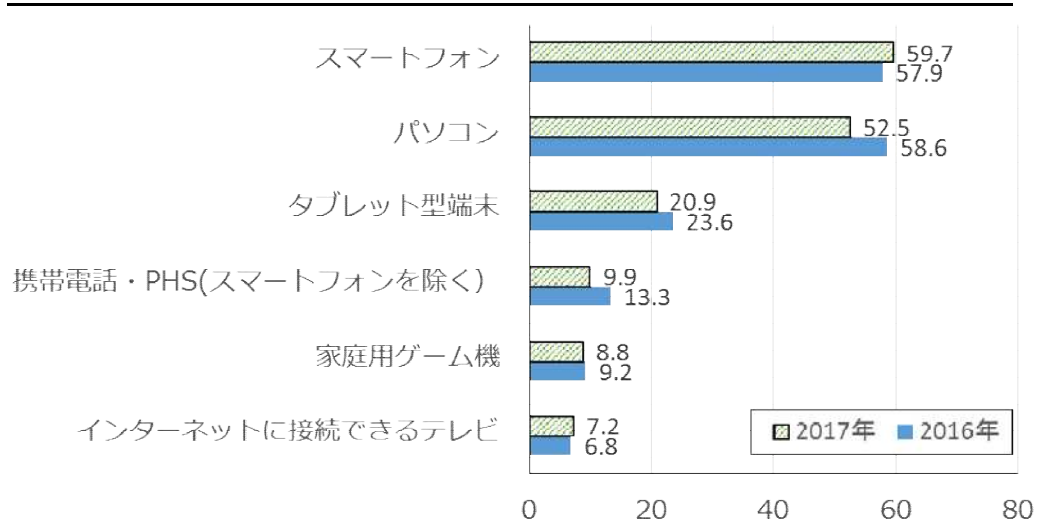
図2-1 情報通信機器の世帯保有率の推移



[出典] 総務省 情報通信白書(平成30年度) わが国の世帯における情報通信機器の保有状況 (2017年)

第2章 ICTをめぐる社会動向

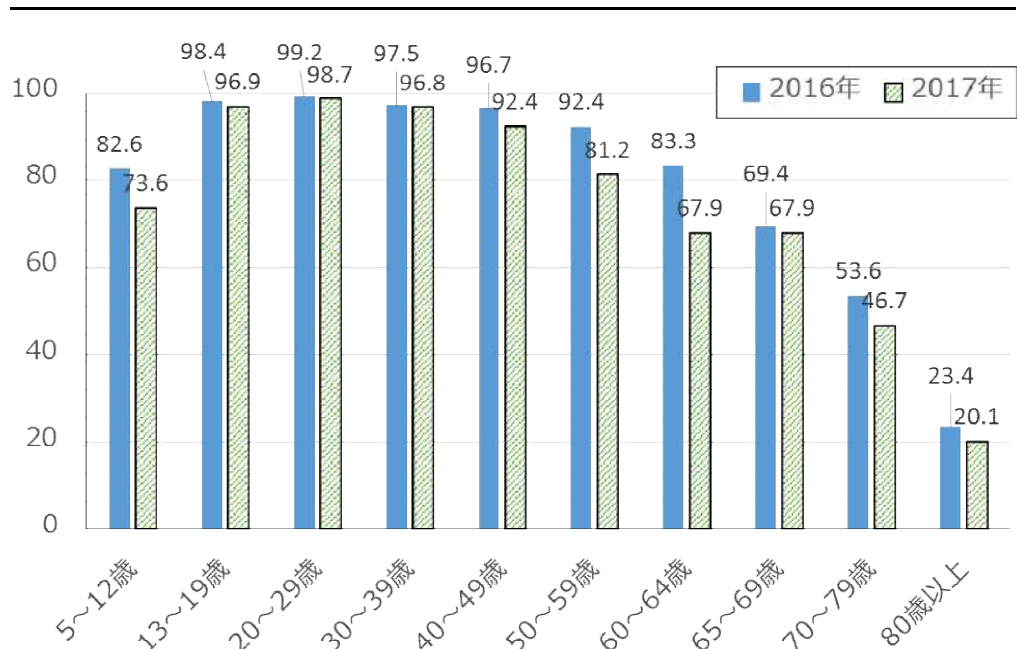
図 2-2 インターネット利用端末の種類



※当該端末を用いて過去1年間にインターネットを利用したことのある人の比率

[出典] 総務省 情報通信白書(平成30年度) インターネット利用端末の種類

図 2-3 年齢階層別インターネット利用率



[出典] 総務省 情報通信白書(平成30年度) 属性別インターネット利用率

第2章 ICTをめぐる社会動向

2 国の動向

国においては、2001年にIT基本法(高度情報通信ネットワーク社会形成基本法)を制定するとともに、IT戦略本部(高度情報通信ネットワーク社会推進戦略本部)を設置し、「e-Japan戦略」に基づくIT基盤の整備を開始しました。

その後、「e-Japan 戦略Ⅱ」をはじめとする戦略の見直しを行いながら、ITの利活用にその重点を移しつつ、世界最先端のIT国家構築を目指して、各種政策を推進してきました。

このような中、内閣府は、2016年1月、サイバー空間(仮想空間)とフィジカル空間(現実空間)を高度に融合させたシステムにより、地域、年齢、性別、言語等による格差なく、多様なニーズや潜在的なニーズにきめ細かく対応したモノやサービスを提供することで、経済的発展と社会的課題の解決を両立し、人々が快適で活力に満ちた質の高い生活を送ることのできる人間中心の社会「Society 5.0」を提唱しました。

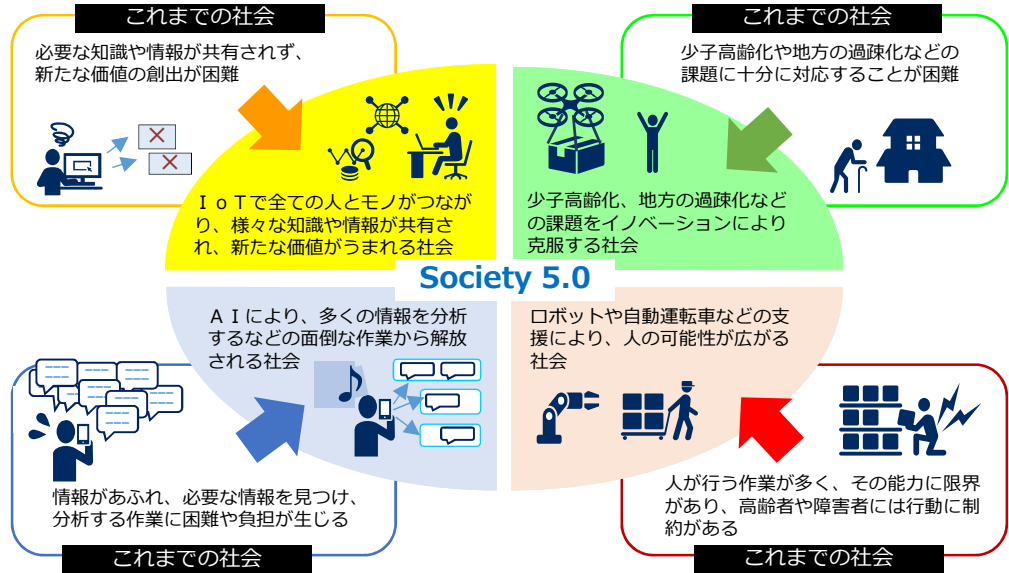
▶ Society 5.0 の実現

「Society 5.0」は、AI等の革新技术をあらゆる産業や社会生活に取り入れ、必要なモノ・サービスを、必要な人に、必要な時に、必要なだけ提供することにより、経済的発展と様々な社会的課題を解決する超スマート社会として、「第5期科学技術基本計画」の中で示されました。

国においては、「Society 5.0」時代にふさわしい行政サービスを国民一人ひとりが享受できるよう、非効率なシステム化や書面による申請など、申請者の手間のみならず、行政のバックオフィス作業を含めて生じる官民の生産性低下の原因を解消し、その結果生み出された時間・労力を国民生活の質的向上のためのサービス提供や政策検討に振り向けるべく、ITを活用した社会システムの抜本改革を推進しています。

第2章 ICTをめぐる社会動向

図 2-4 Society 5.0 の概要



▶ 官民データ活用推進基本法

2016年12月に、官民のデータ活用のための環境を総合的かつ効果的に整備することを目的に、公布・施行されました。

本基本法において、データの適正かつ効果的な活用の推進に関し、基本理念を定め、行政手続や民間取引のオンライン化等を目指としています。

図 2-5 官民データ活用推進基本法の概要

10条	手続における情報通信の技術の利用	14条	利用の機会等の格差の是正
11条	国及び地方公共団体等が保有する官民データの容易な利用	15条 1項	情報システムに係わる規格の整備、互換性の確保、業務の見直し
12条	個人の関与の下での多様な主体による官民データの厳正な使用	15条 2項	官民の情報システムの連携を図るための基盤の整備
13条	マイナンバーカードの普及・活用	19条	国の施策と地方公共団体の施策との整合性の確保



第2章 ICTをめぐる社会動向

▶世界最先端デジタル国家創造宣言・官民データ活用推進基本計画

官民データ活用推進基本法に基づき、官民データ活用の推進に関する基本的な計画として策定されました。

※ 2017年5月に閣議決定された「世界最先端 I T 国家創造宣言・官民データ活用推進基本計画」を、2018年6月に「世界最先端デジタル国家創造宣言・官民データ活用推進基本計画」に名称変更。

本計画において、全ての国民が I T 利活用やデータ利活用を意識せず、その便益を享受し、真に豊かさを実感できる社会である「官民データ利活用社会」～データがヒトを豊かにする社会～ のモデルを世界に先駆けて構築するとしています。

図 2-6 世界最先端デジタル国家創造宣言・官民データ活用推進基本計画の概要

基本的な考え方

国民が安心して暮らせ、豊かさを実感できる社会の実現
～「世界最先端デジタル国家」の創造へ～

重点施策

※行政関連のみを抽出

デジタル技術を徹底的に活用した行政サービス改革の断行

- ▶行政サービスの100%デジタル化（デジタルファースト法案（仮称）の策定等）
- ▶行政保有データの100%オープン化
- ▶デジタル改革の基盤整備

地方のデジタル改革

- ▶地方公共団体におけるクラウド導入促進
- ▶オープンデータの推進

民間部門のデジタル改革

- ▶官民協働による手続きコスト削減

世界を先導する分野連携型「デジタル改革プロジェクト」

- ▶データヘルス×マイナポータルの連動
- ▶データ駆動型のスマート農水産業の推進
- ▶自動運転による新しい移動サービスの実現



第2章 ICTをめぐる社会動向

▶デジタル・ガバメント推進方針/デジタル・ガバメント実行計画

特に、デジタル宣言・官民データ計画の重点分野の一つである電子行政分野における取組については「デジタル・ガバメント推進方針」(2017年5月30日高度情報通信ネットワーク社会推進戦略本部・官民データ活用推進戦略会議決定)を示し、国民・事業者の利便性向上に重点を置き、行政の在り方そのものをデジタル前提で見直すデジタル・ガバメントの実現を目指すとしています。

また、本方針に基づき、2018年1月には「デジタル・ガバメント実行計画」(2018年7月改訂)を策定し、先端技術の導入により、一人ひとりのニーズに合った形で社会的課題を解決する「Society 5.0」の実現に資するとともに、安心・安全かつ公平・公正で豊かな社会の実現を目指すとしています。

図 2-7 デジタル・ガバメント推進方針/実行計画の概要

デジタル・ガバメント推進方針	デジタル・ガバメント実行計画
<p>デジタル技術を徹底活用した利用者中心の行政サービス改革</p> <ul style="list-style-type: none"> - サービスデザイン思考に基づく業務改革(BPR)の推進 「デジタルファースト」、「ワンスオンリー」、「コネクテッド・ワンストップ」の実現 - デジタル技術に対応した情報提供のあり方の見直し 	<p>【行政サービスの100%デジタル化】</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ デジタルファースト 各種手続きのオンライン原則の徹底 ■ ワンスオンリー 行政手続きにおける添付書類の撤廃 ■ コネクテッド・ワンストップ 民間サービスとの連携も含めたワンストップ化を推進
<p>官民協働を実現するプラットフォーム</p> <ul style="list-style-type: none"> - データ流通を促進する環境の整備 - 官民データ活用のためのインタフェースの整備 - プラットフォームの共用化と民間サービスの活用 	<p>【行政保有データの100%オープン化】</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ オープンデータ推進 ・ オープンデータ・バイ・デザイン (行政保有データのオープンデータ化)の推進 ・ ニーズの把握と迅速な公開
<p>価値を生み出すITガバナンス</p> <ul style="list-style-type: none"> - サービス改革に対応した推進体制の整備 - マネジメントの徹底と投資効果の最大化 	<p>【デジタル改革の基盤整備】</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 行政データ標準の確立 ・ 行政データ連携標準の策定 ・ 語彙・コード・文字等の標準化 ■ 法人デジタルプラットフォームの構築

図 2-8 必要となる行政の取組

デジタル・ガバメント実行計画で目指す社会像実現のために必要となる電子行政の要素
<p><利用者中心の行政サービス></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 利用者にとって、行政サービスが「すぐ使えて」「簡単で」「便利」である。 ・ 利用者にとって、行政のあらゆるサービスが最初から最後までデジタルで完結される。
<p><行政サービス、行政データ連携の推進></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 行政サービスや行政データの連携に関する各種標準やシステム基盤が整備されており、民間サービス等と行政サービス及び行政データの連携がされている。 ・ 行政サービス及び行政データが、設計段階から、他の機関や他のサービスとの連携を意識して構築されている。

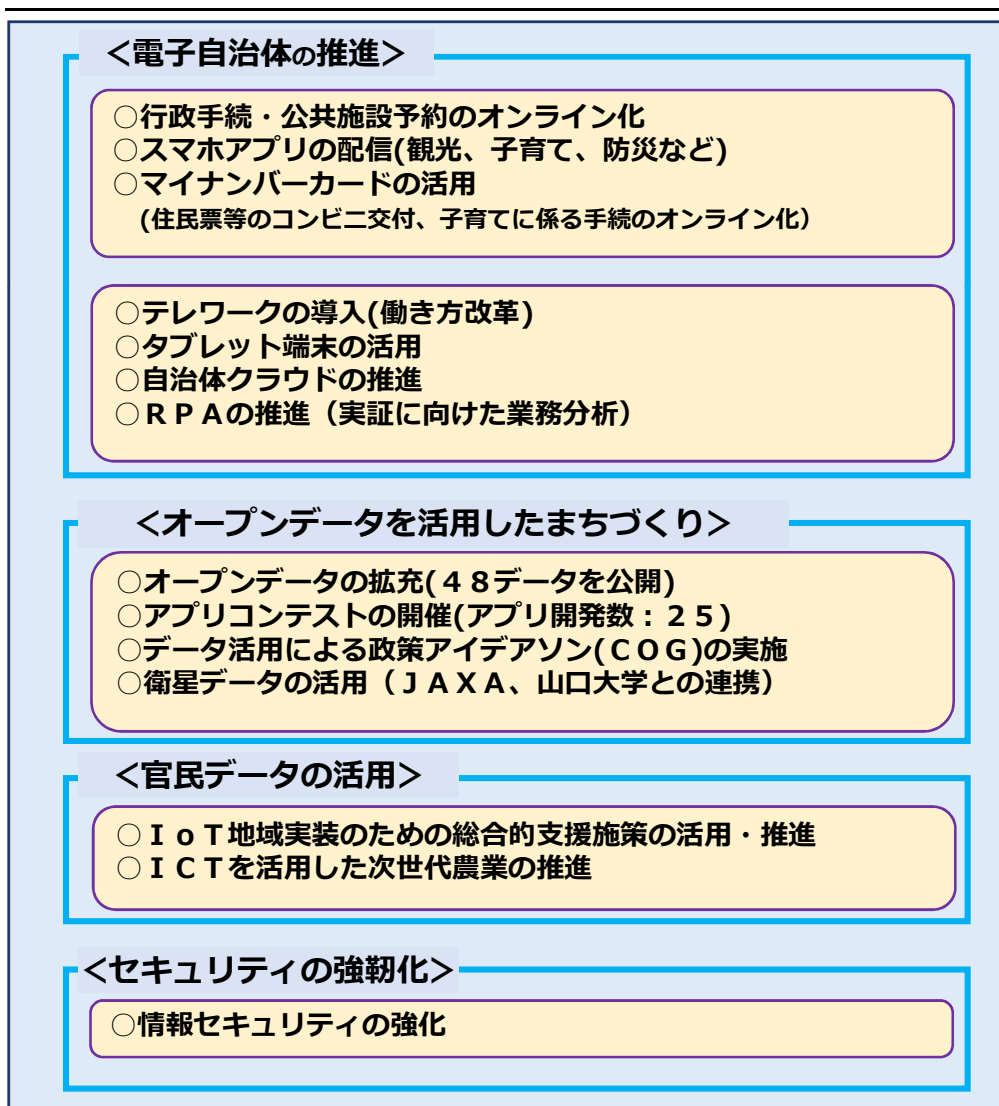
第2章 ICTをめぐる社会動向

3 宇部市のICT施策の取組状況

こうした社会的背景や国の動向を踏まえ、本市では、情報セキュリティに配慮しつつ、これまで電子自治体の推進、オープンデータを活用したまちづくりに向けた取組を進めてきました。

なお、これらの取組については、本計画においても継続的に実施及び拡充、見直し等を行ってまいります。

図 2-9 宇部市のこれまでの取組



第2章 ICTをめぐる社会動向

▶宇部市官民データ活用推進計画

2018年9月に策定した本計画に基づき、市民サービスの拡充や経済の活性化をはじめ、急速な少子高齢化の進行への対応など、本市が抱える社会的課題の解決につながるため、官民データ活用に関する施策を、総合的・効果的に推進することとしています。

図 2-10 宇部市官民データ活用推進計画の概要

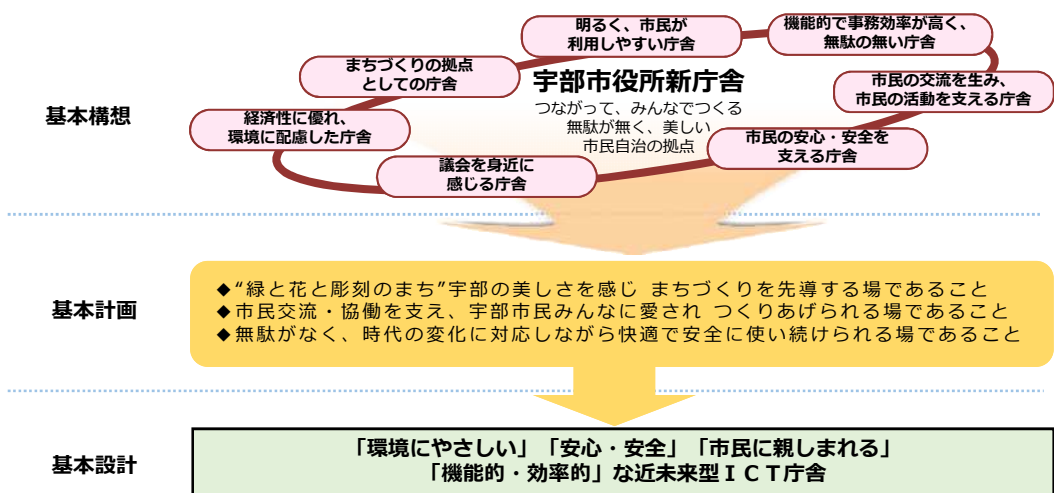
宇部市官民活用データ推進計画	
5つの視点	5つの柱
1. 行政業務の改善・課題解決 2. 市政の透明性の向上 3. 市民等のまちづくり参画の促進 4. 市民等の利便性の向上 5. 地域経済の活性化	1. オンライン化原則 2. オープンデータの推進 3. マイナンバーカードの普及・活用 4. デジタルデバイド対策等 5. 標準化、デジタル化、システム改革、BPR

▶宇部市本庁舎建設基本構想・基本計画・新庁舎建設基本設計

1958年に建設された宇部市役所(本庁舎)は、建設から61年が経過し、建物や設備の老朽化により、今後、維持・修繕コストの増大が見込まれます。

また、災害発生時の対策拠点に必要な耐震性や浸水対策が不足しているなど、建物の性能面や機能面においても多くの課題を抱えており、このため、2021年度の完成を目途に、庁舎建替に向けた準備を進めています。

図 2-11 基本構想・基本計画・基本設計の概要



第2章 ICTをめぐる社会動向

▶宇部市SDGs（持続可能開な開発目標）達成に向けた取組

本市は、2018年6月に内閣府からSDGs（持続可能な開発目標：Sustainable Development Goals）の達成に向けた優れた取組を提案する「SDGs未来都市」の一つとして選定されました。

「宇部市SDGs未来都市計画」において、ICT・IoTなどの新技術の活用・導入やICT・IoT活用による社会的課題の解決をKPIとして掲げており、SDGs達成に向け、持続可能なまちづくりを実現するとともに、その取組を世界へ発信していきます。

図 2-12 SDGs概要



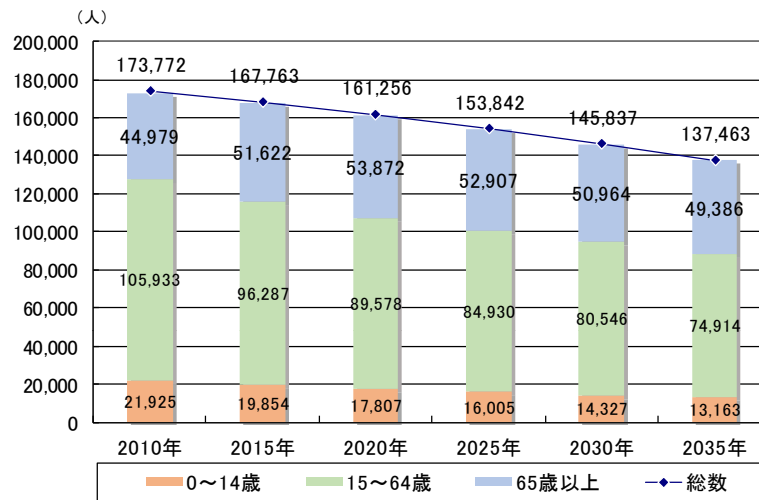
第3章 宇部市の現状と課題

1 人口減少時代における安定的な行政運営

本市の将来人口は、今後も減少傾向で推移し、年少人口と生産年齢人口は年々減少し、老年人口も2020年をピークに減少に転じることが予想されます。

今後、行政においても職員数の減少が見込まれる中、多様化する市民ニーズに対し、質の高い行政サービスの提供を維持していくことは、大きな課題となっています。

図 3-1 将来人口推計



出典：国勢調査結果（総務省統計局）※2010年の総数には年齢不詳を含む
 注記：2015年以降は、国立社会保障・人口問題研究所準拠推計

2 社会的情勢から見える現状と課題

スマートフォンやタブレット等のモバイル端末が広く普及し、若年層を中心に、こうした端末からのインターネット利用が増加しています。

このため、今後、10～20年先を見据えたとき、行政サービスを提供していく上において、情報セキュリティとデジタルデバイスに配慮しつつ、モバイル端末からの利用を前提とした情報通信環境の整備が課題となっています。

また、民間企業等における業務効率化やデータ活用を促進する観点から、行政データの標準化を推進し、サービスおよびデータの連携基盤の整備が課題となっています。

第3章 宇部市の現状と課題

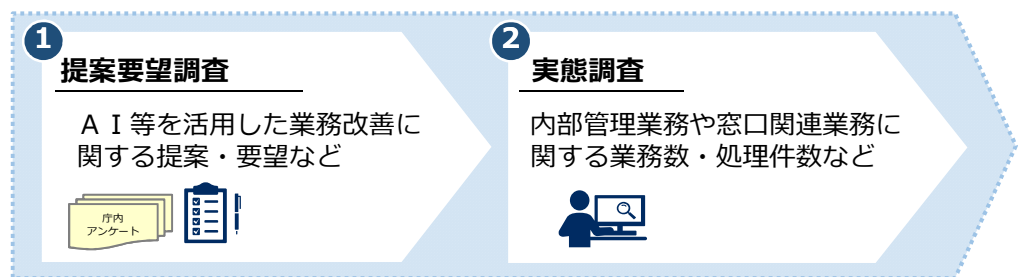
3 現状の把握と調査の方向性

急速に発展するICTを取り巻く環境において、IoT・AI・ロボット・ビッグデータなどの先端技術をあらゆる産業や社会生活に取り入れ、市民や民間企業等のニーズにきめ細かく対応し、経済発展と地域課題の解決を両立する新たな社会「Society 5.0」にふさわしい自治体の実現は、本市にとっても重要なテーマです。

人口減少が進み、職員数の減少が見込まれる中、「Society 5.0」時代にふさわしい行政サービスを市民一人ひとりに提供していくには、行政運営においても、AI等の先端技術を積極的に活用し、非効率な作業や書面による申請等により、申請者の手間のみならず行政のバックオフィス業務を含めて生じる生産性低下の要因を解消することが必要です。

このため、行政サービスの向上や業務効率化に対する職員からの提案や要望等を集約し、市民ニーズに対応した業務改革推進にあたっての課題抽出を目的に、提案要望調査(AI等を活用した業務改善提案)および現行業務の実態調査を実施しました。

図 3-2 調査の方向性



第3章 宇部市の現状と課題

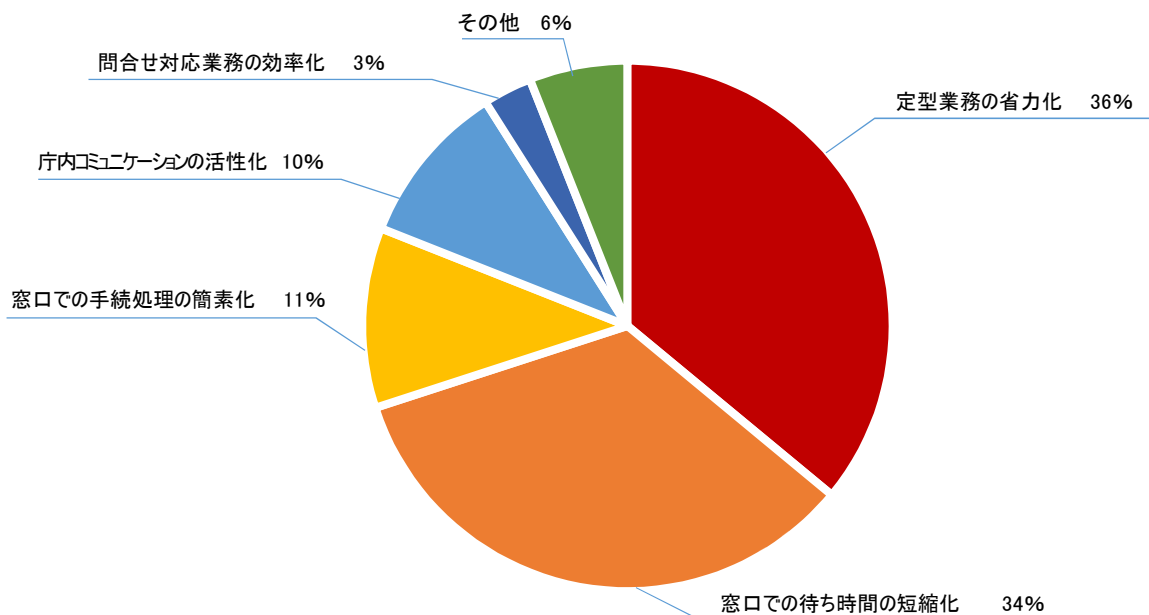
4 提案要望調査・実態調査から見える現状と課題

提案要望調査の結果、211件の回答があり、端末への入力作業や議事録作成などの定型的な作業や窓口への案内業務の自動化、申請から手数料納付まで手続の一貫した電子化、ペーパーレスによる会議運営の効率化などの提案・要望がありました。

表 3-3 提案要望調査の集計結果

主な提案・要望	内 容	件数
定型業務の省力化	<ul style="list-style-type: none"> ■ 定型業務の自動化 ■ 文書の保管・検索の効率化 ■ 議事録作成の自動化 	75
窓口での待ち時間の短縮化	<ul style="list-style-type: none"> ■ 決裁(意思決定)事務の効率化 ■ 窓口案内の自動化 	71
窓口での手続処理の簡素化	<ul style="list-style-type: none"> ■ 申請届出事務の自動化 ■ 受付・納付事務の電子化 	23
庁内コミュニケーションの活性化	<ul style="list-style-type: none"> ■ 会議運営の効率化 ■ フリーアドレス化 ■ 庁内情報へのアクセス手段の多様化 	22
問い合わせ対応業務の効率化	<ul style="list-style-type: none"> ■ 問い合わせ対応の自動化 ■ 相談など予約対応の自動化 	7
その他	<ul style="list-style-type: none"> ■ ワークスタイルの見直し 	13
合 計		211

2018年11月現在



第3章 宇部市の現状と課題

実態調査の結果、現行の総業務数は2,374業務、13,502プロセス、年間処理時間は1,049,103時間となっています。

特に、煩雑な事務処理、担当者のスキルを要する業務、パターン化され繰り返しがある業務、処理ミスが発生リスクがある業務は処理時間が長く、人的負荷の要因となっています。

表 3-4 庁内の全業務数・プロセス数・年間処理時間

業務区分	業務数	プロセス数	年間処理時間
煩雑な事務処理が多く、担当者のスキルを要する業務	785	4,930	374,598
一定のパターン化が見られ規則性があり、繰り返しがある業務または処理ミスの発生リスクがある業務	882	4,614	366,367
繁閑の差が大きい業務	408	2,530	87,523
庁内またはネットの情報を入手・選定することで効率化される業務	68	326	15,656
その他（調整業務、企画立案業務など）	231	1,102	204,959
合計	2,374	13,502	1,049,103

2018年11月現在

業務分析の結果、上記のうちA I等の活用により改善が見込まれる業務数およびプロセス数は1,459業務、3,109プロセスでした。

また、改善対象となる年間処理時間は192,844時間でした。

表 3-5 A I等の活用により改善が見込まれる業務数・プロセス数・年間処理時間

業務区分	業務数	プロセス数	年間処理時間
一定のパターン化が見られ規則性があり、繰り返しがある業務または処理ミスの発生リスクがある業務	599	1,127	89,787
煩雑な事務処理が多く、担当者のスキルを要する業務	559	1,290	72,732
繁閑の差が大きい業務	254	603	28,165
庁内またはネットの情報を入手・選定することで効率化される業務	47	89	2,160
合計	1,459	3,109	192,844

2018年11月現在

第3章 宇部市の現状と課題

提案要望調査とクロス集計した結果、定型作業や議事録作成等に係るプロセスが約5万8千時間、審査事務や案内事務に係るプロセスが約4万6千時間、会議運営や職員コミュニケーション等に係るプロセスが約4万時間と多く、こうしたプロセスに係る年間処理時間の削減が課題となっています。

表 3-6 改善対象プロセス・年間処理時間

プロセス区分	プロセス数	年間処理時間
定型作業・文書管理・議事録作成	758	57,927
審査事務・窓口案内	1,292	46,485
会議運営・職員コミュニケーション・ワークスタイル	575	40,438
申請届出等に係る受付事務・手数料納付事務	244	26,132
庁内外からの問い合わせ対応	240	21,862
合 計	3,109	192,844

2018年11月現在

本市では、これまでも文書電子化の取組を進めており、2015年8月時点で11,460fmあった紙文書は、2018年11月には7,844fmまで削減されています。

今後、AIやロボティクス等の活用やオープンデータの推進、フロアスペースの有効活用、災害時における業務継続性を確保する観点からも、紙文書の電子化は課題となっています。

表 3-7 紙文書量

種別	文書量(fm)
一般文書(公文書)	6,028
個人所有	374
図面	269
図書	228
未使用帳票等	180
その他(資料等)	765
合 計	7,844

2018年11月現在

fm：ファイルメーター、文章の量を表す単位 1fmはおおよそ1万枚



第3章 宇部市の現状と課題

自治体の窓口業務は、転入・転出・死亡など、主にライフイベントに伴う手続きが多いことから、本市の窓口業務のうち、ライフイベント手続きの処理状況について調査しました。

ライフイベント手続きは、転入で最大80手続きあり、年間処理件数は、全体で299,730件となっています。

また、受付窓口も市民課を中心に多岐に渡っているため、市民にとって、わかりにくさや長い待ち時間の要因となっています。

このため、利用者の動線に配慮した部署配置の見直しや手続きの集約化など、窓口形態の改革が課題となっています。

表 3-8 ライフイベント別の手続き数

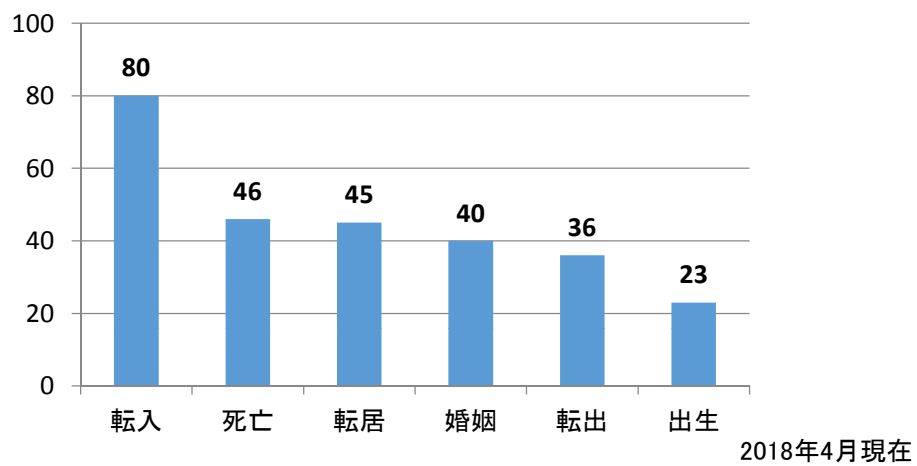
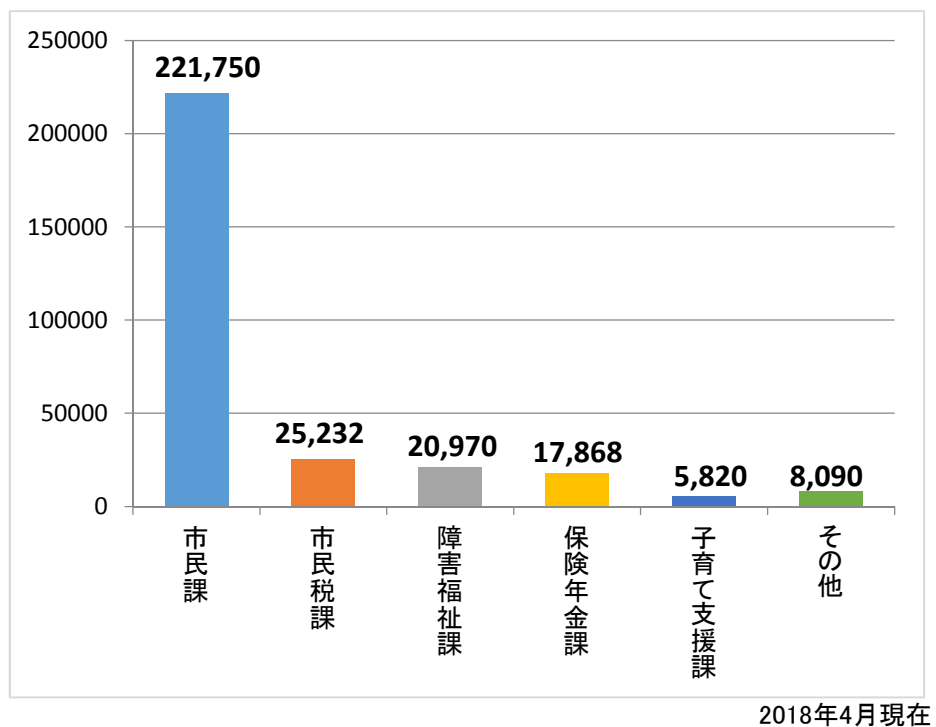
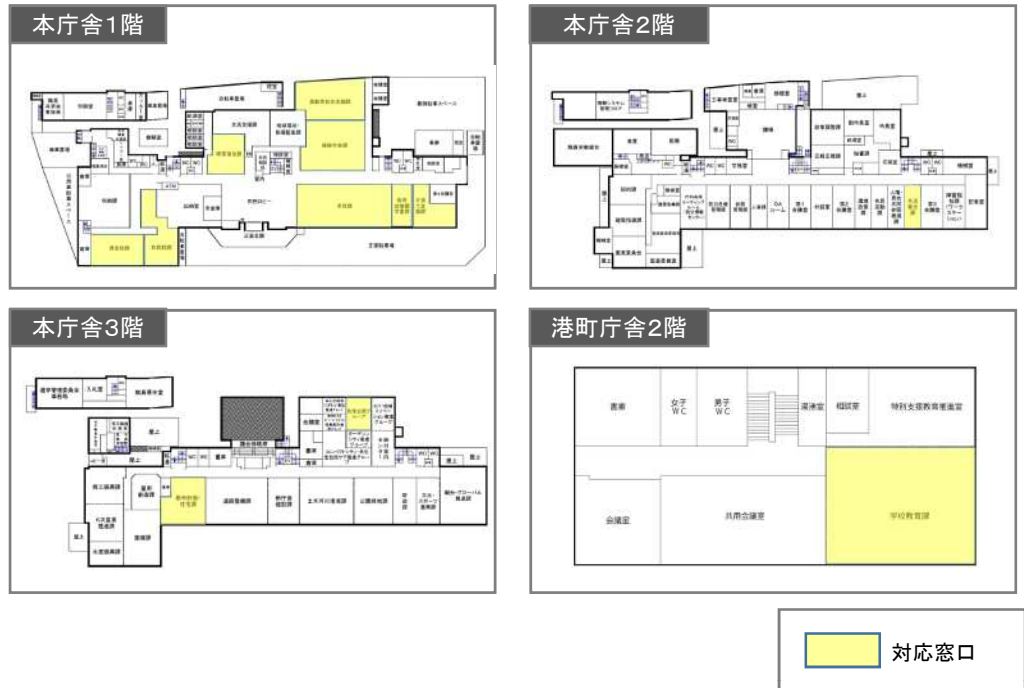


表 3-9 ライフイベント手続きの年間処理件数



第3章 宇部市の現状と課題

図 3-10 現庁舎におけるライフイベントに関わる対応窓口



フロア案内については、電子掲示板やパンフレット等を活用し、明確化を図っていますが、利用者の目的に応じた案内が十分でないため、わかりにくさや混雑の要因となっています。

このため、利用者目線に立った市民一人ひとりの目的に応じたフロア案内が課題となっています。

図 3-11 現庁舎の窓口



第4章 デジタル市役所推進基本計画の施策

1 基本理念

本市が抱える様々な課題を解消し、「Society 5.0」時代にふさわしい自治体の実現に向け、本計画の基本理念を次のとおり定めます。

地域活力あふれるスマート自治体に向けて

AIやロボティクス等の革新技术を活用し、行政コストの削減と業務生産性の向上を図るとともに、様々な行政サービスが、いつでも・どこからでも・わかりやすく利用できる市役所を目指します。

また、地域や民間企業へのデジタル化を促進し、官民を問わずデータやサービスが有機的に連携していくことで、地域経済の活性化やICT人材の育成、健康長寿社会の実現など、社会的課題の解決につなげる拠点となる市役所を目指します。

図 4-1 地域活力あふれるスマート自治体に向けて



第4章 デジタル市役所推進基本計画の施策

2

計画の体系

基本理念の達成に向け、「市民生活の利便性向上」「行政運営の効率化」「地域課題の解決」「情報通信基盤の整備」の4つを基本方針とします。

また、それぞれの基本方針について、取組の方向性(目標)を設定し、各施策を年次的・総合的に進めていきます。

図 4-2 計画体系

基本理念	基本方針	取組の方向性(目標)	SDGs
地域活力あふれるスマート自治体	「行かない、待たない、書かない」 市民生活の利便性向上	1. 申請届出・納付手続の電子化 2. 行政手続オンライン化の推進 3. ワンストップサービスの推進 4. 窓口案内の電子化	9, 10, 11, 16
	「いつでも、どこでも、誰とでも」 行政運営の効率化	1. ICT活用による業務の効率化 2. 問い合わせ対応業務の効率化 3. コミュニケーションの活性化 4. デジタル・ワークスタイルの実現 5. 業務の標準化・共通化 6. 意思決定の迅速化	9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17
	地域課題の解決	1. オープンデータの活用推進 2. 地域におけるAI・RPA等の革新的ビッグデータ処理技術の活用推進 3. 地域の生産性向上	9, 10, 11, 16, 17
	情報通信基盤の整備	1. サービス連携の拡大 2. 庁内ネットワークの最適化	9, 17



第4章 デジタル市役所推進基本計画の施策

3 取組の方向性(目標)と施策の概要

基本方針1 市民生活の利便性向上

利用者中心の行政サービス改革を徹底し、「市役所に行かなくてもよい」「市役所で待たなくてもよい」「市役所で書かなくてもよい」など、利用者の立場に立った行政サービスの実現を目指します。

▶取組の方向性(目標)**1 申請届出・納付手続の電子化**

利用者が窓口で長時間待つことがないように、申請届出から手数料納付まで手続の一貫した電子化(デジタルファースト)を推進します。

2 行政手続オンライン化の推進

デジタル手続法に基づき、行政手続の原則オンライン化を推進します。

また、スマートフォン等のモバイル端末が広く普及していることから、申請届出をはじめ、手続に関する問い合わせ、相談予約など、様々な行政手続がモバイル端末からできる環境の整備を推進します。

3 ワンストップサービスの推進

スピーディでわかりやすい窓口に向け、利用者の動線に配慮した部署配置の見直しや関連した手続の集約など、窓口形態の改革を推進します。

4 窓口案内の電子化

利用者が目的の窓口まで迷わずにスムーズに行けるよう、フロア案内の明確化・自動化を推進します。



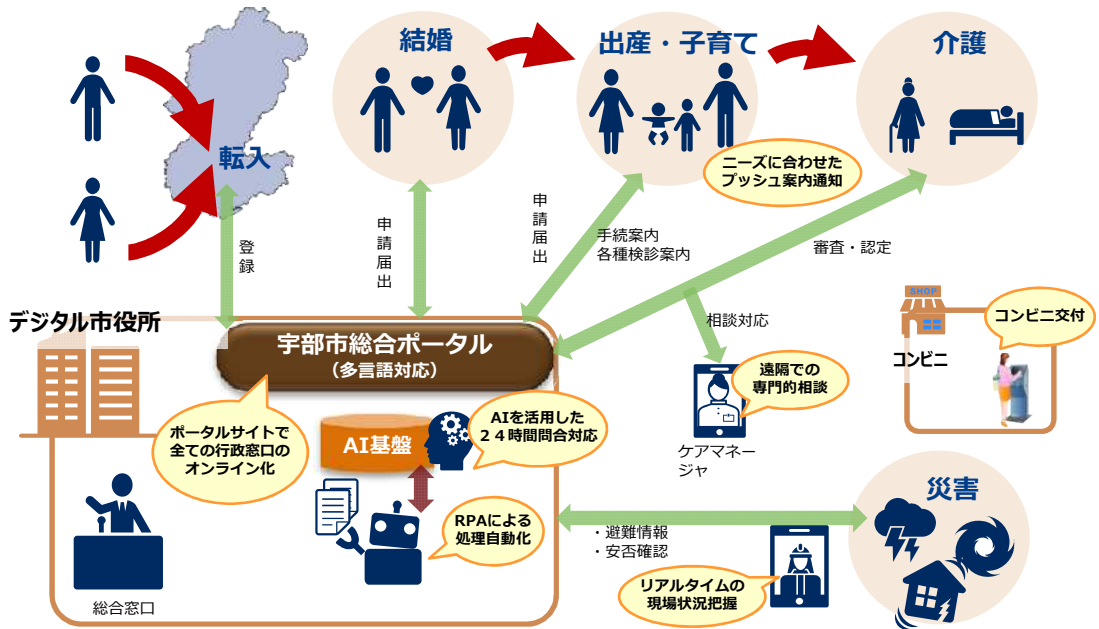
第4章 デジタル市役所推進基本計画の施策

▶ 施策と実施スケジュール

施策	4カ年計画			
	2019年度	2020年度	2021年度	2022年度
電子マネーの導入		STEP1	STEP2	STEP3
電子サインの導入	STEP1	STEP2	STEP3	
市民向けスマホアプリの開発	STEP1	STEP2		STEP3
総合窓口の設置		STEP2		STEP3
案内ロボットを導入		STEP1	STEP2	STEP3

▲新庁舎

▶ 実現イメージ



第4章 デジタル市役所推進基本計画の施策

基本方針2 行政運営の効率化

業務プロセス改革を継続的に進めるとともに、業務の自動化・省力化につながるA I・I C Tの積極的な活用により、人的・財政的負担の軽減を目指します。

また、業務のデジタル化により、ワークスタイルの流動性・可動性を高め、働き方改革やオフィス改革につなげます。

▶取組の方向性（目標）**1 I C T活用による業務の効率化**

作業精度の向上や所要時間の短縮、業務品質の向上を図るため、業務プロセスの在り方を継続的に検討し、定型業務の自動化・省力化を推進します。

また、I o Tにより集積したビッグデータを解析するA I技術が急速に進展していることから、今後、ビッグデータに基づく数値予測や将来ニーズの予測など、A Iの政策立案への活用性について研究していきます。

2 問い合わせ対応業務の効率化

市民からの問い合わせや庁内各部局間における問い合わせ対応業務の負担軽減を図るため、問い合わせ対応の自動化・省力化を推進します。

3 コミュニケーションの活性化

職員間における情報共有の迅速化やコミュニケーションの活性化に向け、職員の固定席を設けず、自由に移動できるオフィスにすることで、「いつでも」「どこでも」「誰とでも」働ける環境の整備を推進します。

4 デジタル・ワークスタイルの実現

ワークスタイルの流動性・可動性を高め、職員の働き方改革につなげるため、行政の内部事務をエンドツーエンドでデジタルで完結できる環境の整備を推進します。

5 業務の標準化・共通化

住民情報系システムだけでなく、内部情報系システムについても団体間比較を行いつつ、クラウド化を推進します。

6 意思決定の迅速化

時間と場所にとらわれず、いつでも・どこからでも決裁ができるよう、決裁事務の電子化を推進します。

第4章 デジタル市役所推進基本計画の施策

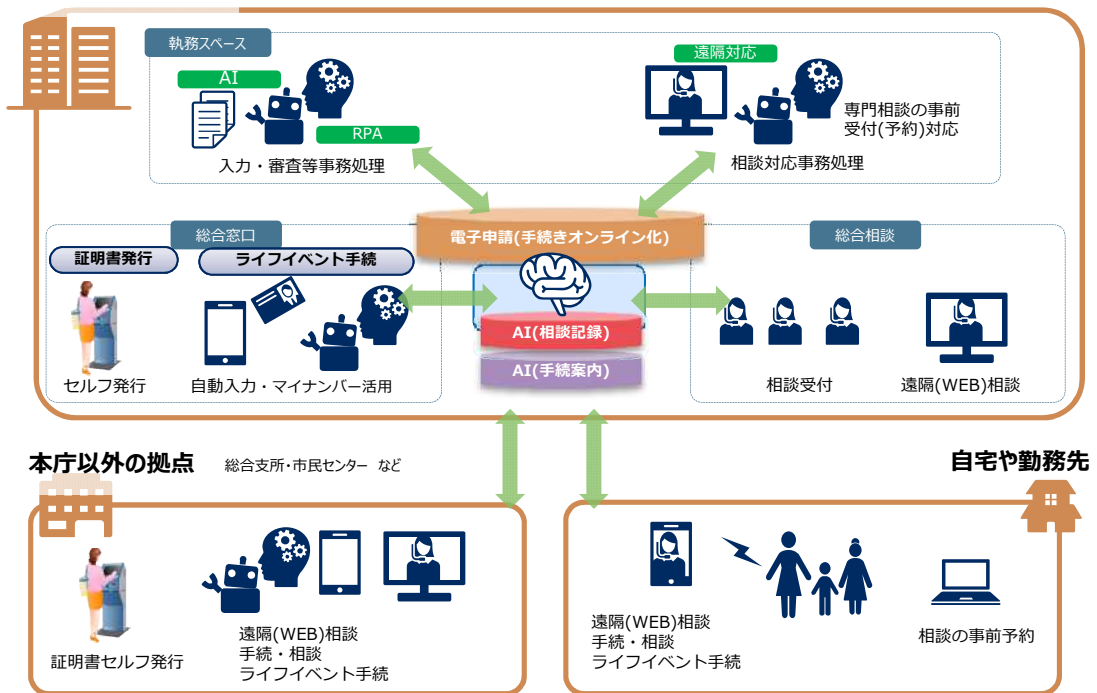
▶ 施策と実施スケジュール

	STEP1 実施設計	STEP2 部分導入(実証)	STEP3 適用範囲拡大	
	4カ年計画			
施策	2019年度	2020年度	2021年度	2022年度
AI・RPAの活用推進	STEP2		STEP3	
FAQチャットボットの導入	STEP2		STEP3	
コールセンターの設置		STEP1	STEP2	STEP3
フリーアドレス化 (Wi-Fiの拡充)	STEP1	STEP2	STEP3	
Web会議(自動議事録の作成)、 ペーパーレス会議の活用推進	STEP1	STEP2	STEP3	
電子ファイリングの導入		STEP1	STEP2	STEP3
テレワーク環境の高度化	STEP2		STEP3	
自治体クラウドの拡充	STEP2		STEP3	
電子決裁の推進	STEP1	STEP2	STEP3	

▲新庁舎

▶ 実現イメージ

デジタル市役所



第4章 デジタル市役所推進基本計画の施策

基本方針3 地域課題の解決

行政データを含むビッグデータやA I等の革新技術の活用を地域や民間企業においても促進し、地域の生産性向上を図るとともに、医療・福祉など市民生活に密接に関わる地域課題の自発的解消を目指します。

▶取組の方向性（目標）

1 オープンデータの活用推進

「宇部市オープンデータの推進に関する運用方針」に基づき、A I・R P A活用による実証効果データなど、行政が保有する各種データの原則オープン化を推進します。

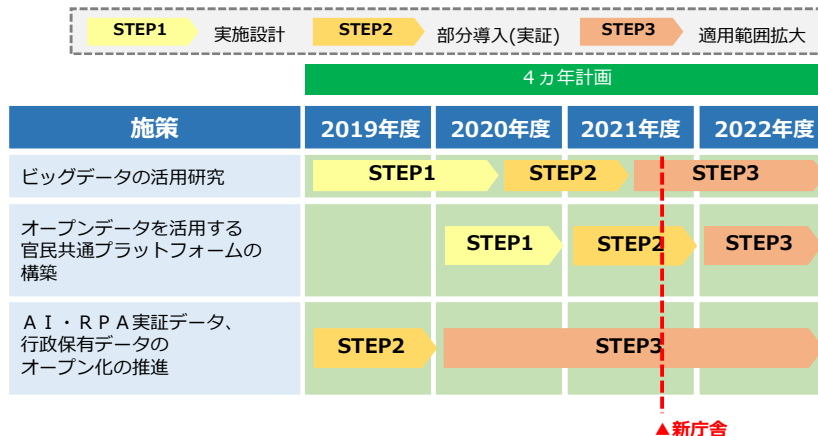
2 地域におけるA I・R P A等の革新的ビッグデータ処理技術の活用推進

行政だけでなく、地域や民間企業においてもA I等の活用を促進するため、行政データと民間データを誰もが利用できる共通プラットフォームの整備を推進します。

3 地域の生産性向上

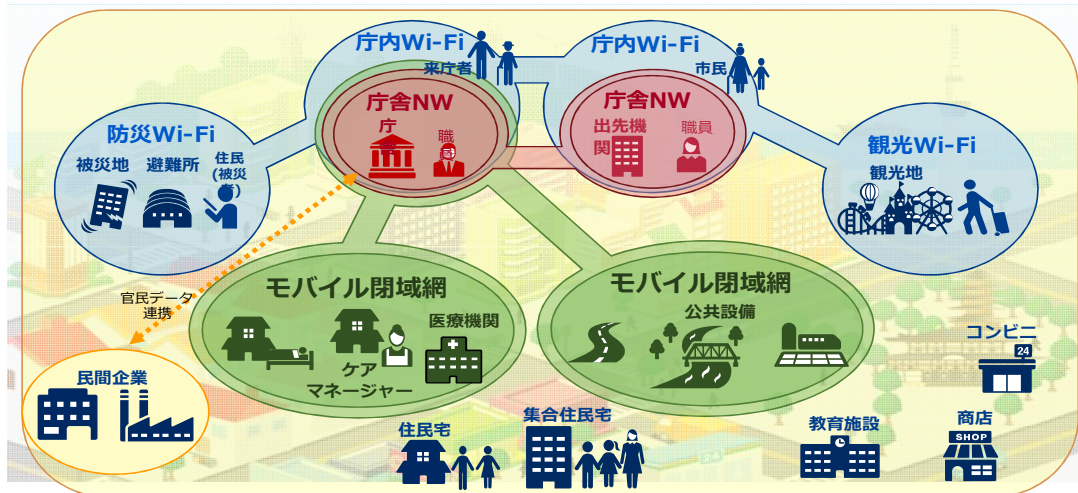
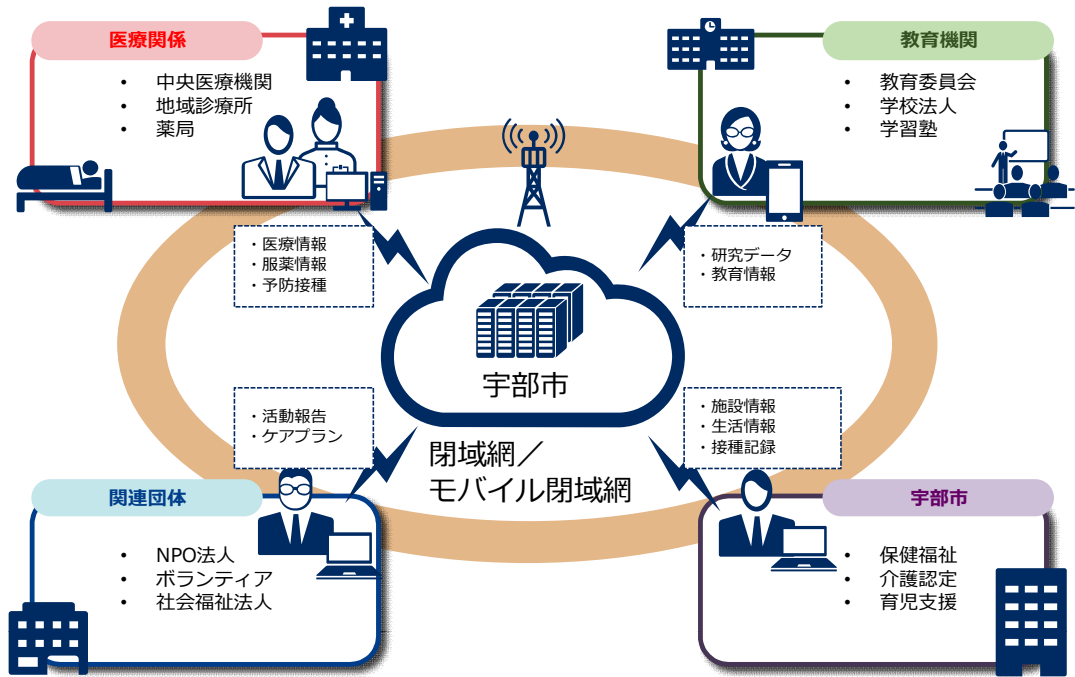
ビッグデータを解析するA Iの技術進展が進む中、行政や民間企業が保有するビッグデータの活用について研究を進め、地域課題の自発的解消や地域経済の活性化につなげます。

▶施策と実施スケジュール



第4章 デジタル市役所推進基本計画の施策

▶ 実現イメージ



※NW：ネットワーク

第4章 デジタル市役所推進基本計画の施策

基本方針4 情報通信基盤の整備

庁内で稼働するA I・I C Tを安定的に運用するため、最適化された庁内ネットワークの構築を目指します。

また、構築にあたっては、民間サービスとの連携など、外部ネットワークとの接続を視野に、情報セキュリティにも十分配慮します。

▶取組の方向性（目標）

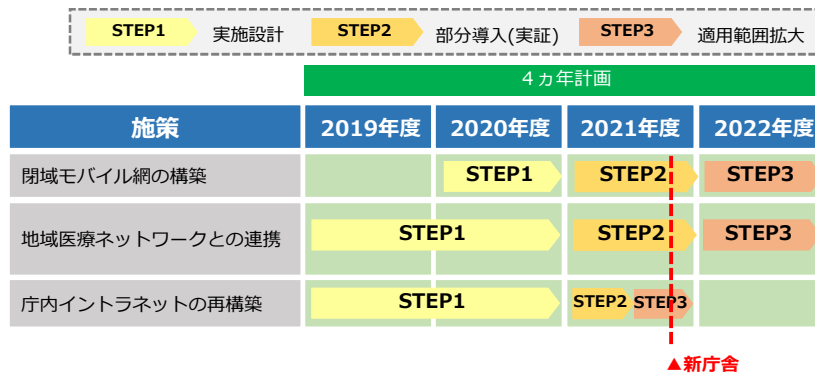
1 サービス連携の拡大

官民連携サービスやデータヘルス事業など、民間企業や他団体とのサービス連携を見据え、セキュアな外部アクセス用インターフェースを準備し、官民共に安全に利用できる通信基盤の整備を推進します

2 庁内ネットワークの最適化

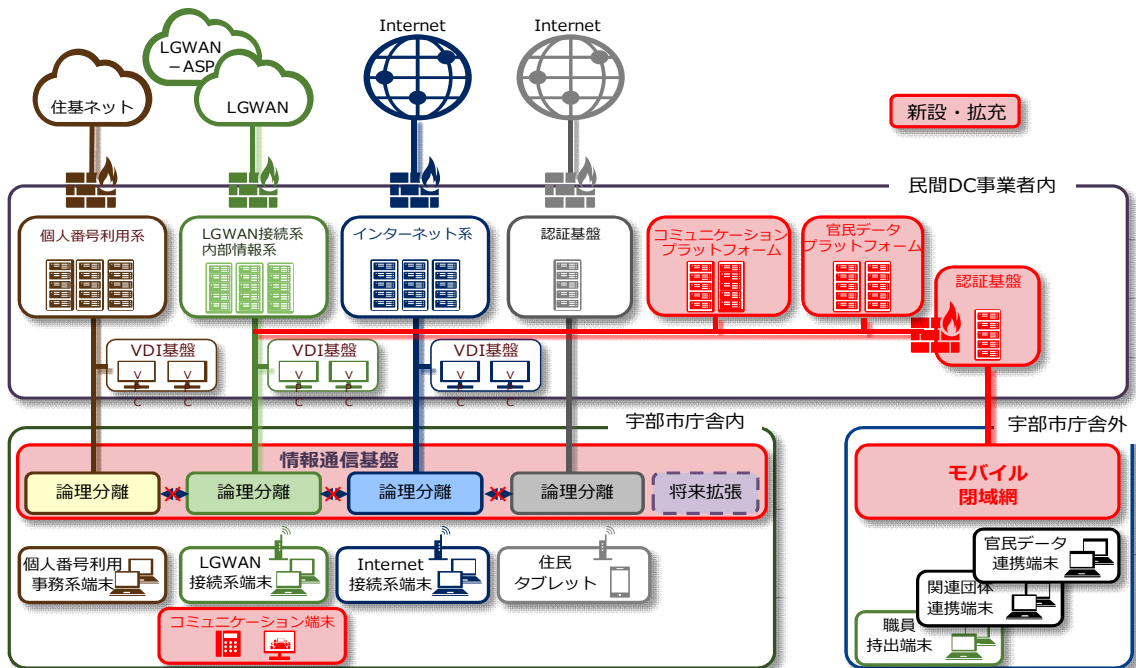
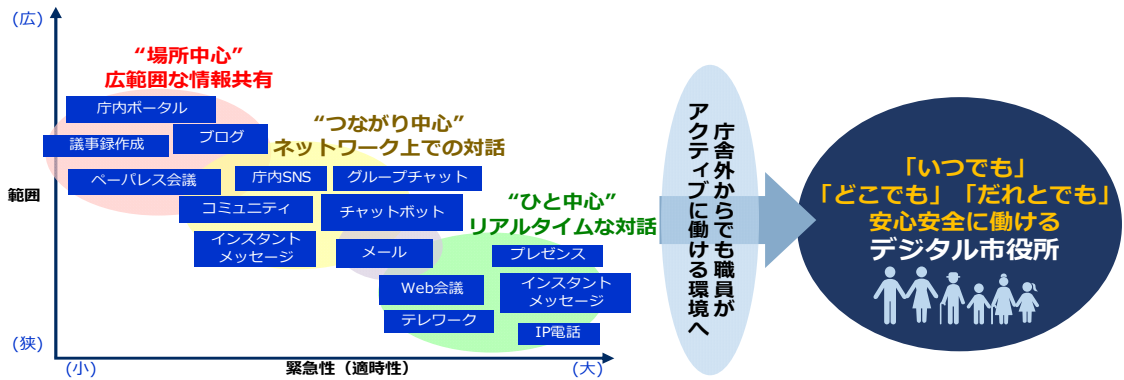
デジタル市役所を支える庁内ネットワークの構築にあたっては、アクティブで多様な働き方を実現する観点から冗長化を図るとともに、閉域モバイル網の構築やW i - F i 化を推進します。

▶施策と実施スケジュール



第4章 デジタル市役所推進基本計画の施策

▶実現イメージ



第5章 計画を推進するITガバナンス

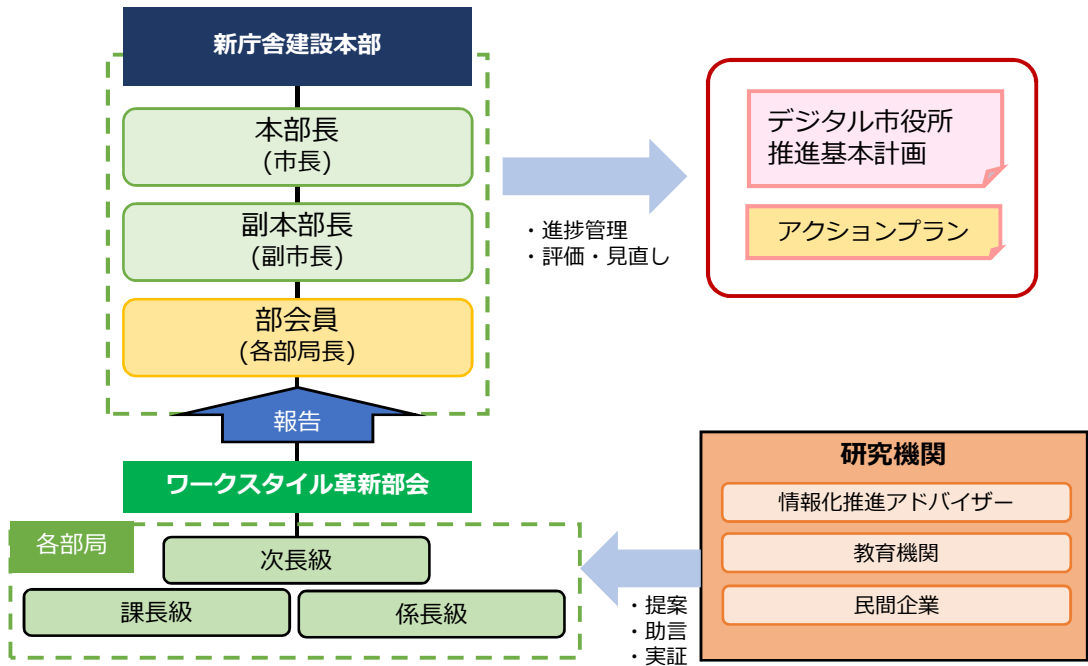
1 推進体制の確立

本計画の推進にあたっては、情報システム管理部門と関連部局が連携・協力する体制の構築が必要となります。

このため、「新庁舎建設本部」において事業の進捗を管理し、事業の評価・見直しを行います。

また、AIやIoTなど、今後ますます進展が見込まれる革新技术の導入・活用に向け、国の情報化推進アドバイザーや教育機関、民間企業等で構成する研究機関を設置し、新技術の調査研究・実証実験を行います。

図 5-1 推進体制



第5章 計画を推進するITガバナンス

2 人材育成

1 情報セキュリティ対策

本市では、これまで「宇部市情報セキュリティポリシー」に基づき、人的対策、技術的・物理的対策を講じることで、情報セキュリティの向上に取り組んできました。

今後、外部ネットワークとの連携や官民共通プラットフォームを構築していく上で、情報セキュリティの確保は、これまで以上に重要な課題となります。

このため、最新の技術的セキュリティ対策を講じるとともに、引き続き研修会や講習会を開催し、職員のセキュリティ意識の向上を図ります。

2 ICTスキル向上

AI等の新技术を組織全体で積極的に活用していくためには、職員一人ひとりが最新の技術動向を把握し、AI等を活用した業務改善や市民サービス改善につながる施策を企画立案できる能力が必要となります。

このため、情報化推進リーダーを中心とした職員同士での研鑽や外部研修会等への参加、実証事業などを通じてICTスキルの向上を図り、より効率的・効果的なICT施策を遂行できる人材の育成を進めます。



＜付録＞ 期待される効果

1 効果測定

本計画で年次的に導入するICTソリューションについて、その利活用に係る効果を試算します。

なお、効果指標として、実態調査の結果から算出したAI等の活用により改善対象となる年間処理時間(192,844時間)の削減率を定量効果の指標とし、処理時間削減に伴う付加価値の向上を定性効果の指標とします。

表 6-1 改善対象となる業務数・プロセス数・年間処理時間（再掲）

業務区分	業務数	プロセス数	年間処理時間
一定のパターン化が見られ規則性があり、繰り返しがある業務または処理ミスの発生リスクがある業務	599	1,127	89,787
煩雑な事務処理が多く、担当者のスキルを要する業務	559	1,290	72,732
繁閑の差が大きい業務	254	603	28,165
庁内またはネットの情報を入手・選定することで効率化される業務	47	89	2,160
合 計	1,459	3,109	192,844

2018年11月現在

表 6-2 改善対象となるプロセス数・年間処理時間（再掲）

プロセス区分		プロセス数	年間処理時間
A	定型作業・文書管理・議事録作成	758	57,927
B	審査事務・窓口案内	1,292	46,485
C	会議運営・職員コミュニケーション・ワークスタイル	575	40,438
D	申請届出等に係る受付事務・手数料納付事務	244	26,132
E	庁内外からの問い合わせ対応	240	21,862
合 計		3,109	192,844

2018年11月現在

<付録> 期待される効果

2 定量効果

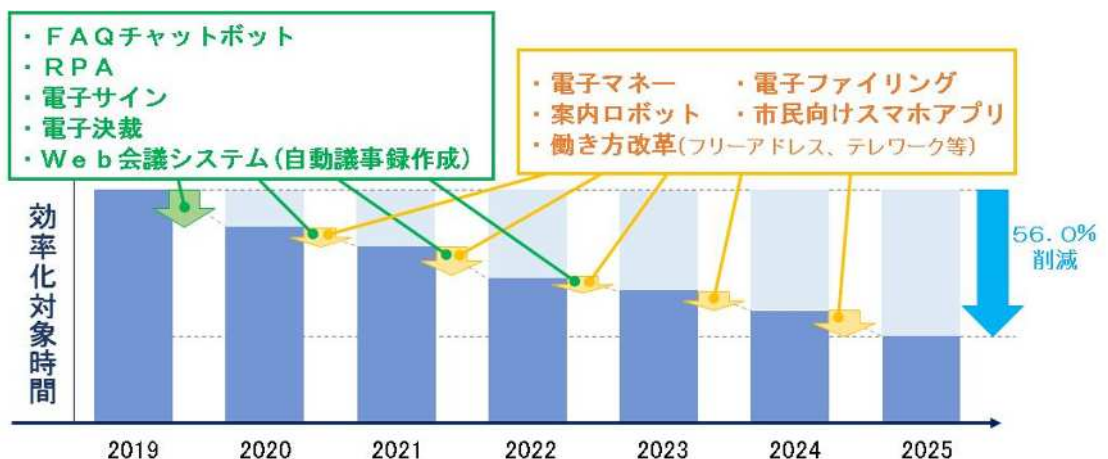
改善対象となる業務プロセスにICTソリューションを適用した場合、192,844時間のうち、108,062時間の削減が見込まれます。(削減率：56%)

※ 削減見込率は、本市での実証事業や民間企業での実績をベースに算出。

表 6-3 プロセス改善に必要となるICTソリューションと導入による削減時間

区分	ICTソリューション	プロセス数	年間処理時間	削減見込率 (%)	削減見込時間
A	AI・RPA	612	47,797	60	28,678
	電子ファイリング	76	5,870	30	1,761
	自動議事録作成	70	4,260	40	1,704
B	電子決裁	1,291	44,080	90	39,672
	案内ロボット	1	2,405	80	1,924
C	WEB会議	402	36,041	10	3,604
	フリーアドレス・テレワーク・クラウド	173	4,397	30	1,319
D	電子サイン	212	16,114	70	11,279
	電子マネー	32	10,018	50	5,009
E	FAQチャットボット	96	15,609	80	12,487
	市民向けスマホアプリ	144	6,253	10	625
合計		3,109	192,844	-	108,062

表 6-4 削減時間の予想推移



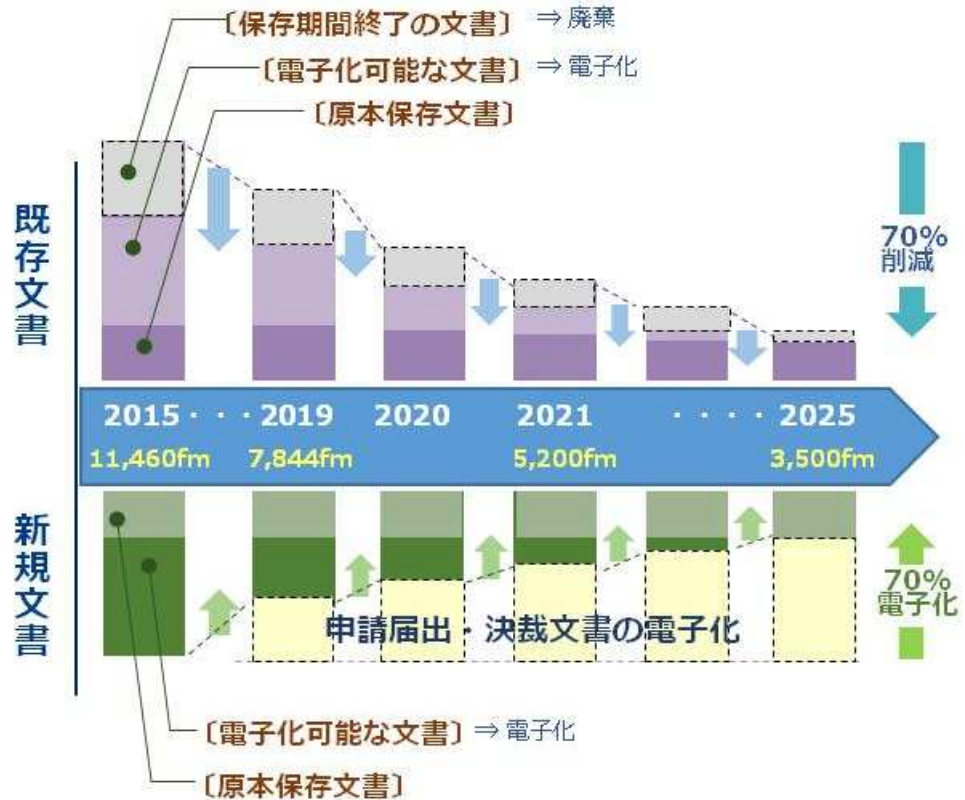
<付録> 期待される効果

申請届出や決裁文書等の電子化に伴い、紙文書量は、2021年度には5,200fm、2025年度には3,500fmまで削減されることが見込まれます。（電子化率・文書削減率：70%）

紙文書量の削減・電子化は、コスト削減や人的負担の軽減、スペースの有効活用、情報共有の迅速化、業務継続性の確保など、その効果は多岐にわたります。

また、アクティブで多様なワークスタイルの実現など、働き方改革にもつながると考えられます。

表 6-5 文書削減と電子化



<付録> 期待される効果

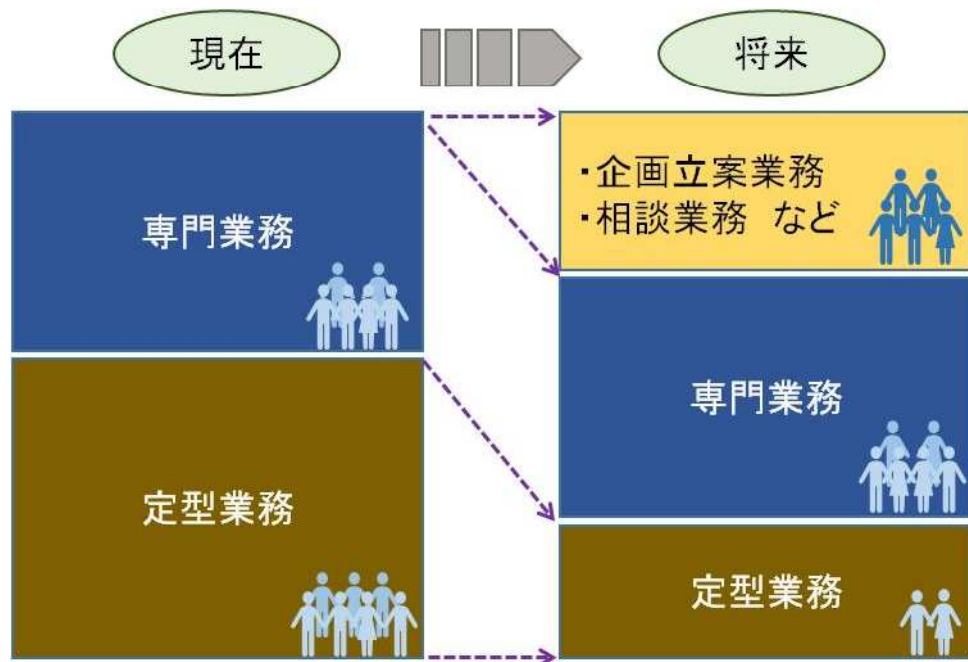
3 定性効果

今後、様々な分野でデジタル化が進む中、IoTにより集積したビッグデータをAIで解析し、将来の市民ニーズを予測した政策展開など、データを活用した行政サービス改革の重要性がますます高まってきます。

このため、業務の自動化・省力化に伴い、今後、データ分析に基づく実効性の高い企画立案や市民との直接対話など、市民サービス向上につながる業務に職員を注力することで、ヒューマンリソースを最大限活用した体制の構築が可能となります。

また、時間と場所にとらわれないワークスタイルに変革することで、職員のストレスが軽減され、業務に対する満足度や意欲が向上し、新しいサービスやイノベーションの創出につながるなど、付加価値の向上が期待されます。

図 6-6 業務効率化による定性効果





宇部市デジタル市役所推進基本計画

～地域活力あふれるスマート自治体に向けて～

2019年3月

〒755-8601 山口県宇部市常盤町一丁目7番1号
宇部市都市整備部 新庁舎建設課
電話：0836-34-8487・8200
E-mail：chosha@city.ube.yamaguchi.jp