

行政 DX について

1. 現状と課題

人口減少や社会環境の変化、市民ニーズの多様化に伴い、行政にはこれまで以上に効率的かつ効果的な行政運営が求められている。

また、市民のライフスタイルも変化しており、行政手続についても「いつでも、どこでも利用できること」や「簡単で分かりやすいこと」が求められている。

本市においても、オンライン申請の推進や生成 AI の導入など、デジタル技術の活用を進めているところであるが、行政 DX は単なるデジタルツールの導入ではなく、行政サービスや行政運営そのものを変革する取組である。

今後、限られた財源や人員の中で持続可能な行政運営を実現するとともに、市民サービスの向上を図るため、行政 DX のあり方について検討する必要がある。

2. 検討の視点

行政 DX は、単なる業務のデジタル化ではなく、市民サービスの向上と行政運営の効率化を両立させるための手段である。

また、DX の目的はデジタル技術を導入することではなく、行政サービスや業務のあり方を見直し、限られた行政資源を有効活用することにある。

そのため、どのようなシステムやツールを導入するかではなく、DX によってどのような行政を目指すのか、また、生み出された行政資源をどのように活用していくのかという視点からご審議いただきたい。

3. ご審議いただきたい事項

(1) DX によって目指すべき行政の姿について

行政 DX を進めるにあたり、本市はどのような行政を目指すべきか。また、DX によって生み出された時間や人的資源をどのような分野へ再配分し、市民サービスの向上や新たな行政課題への対応につなげていくべきか。

■主な論点

- ・市民の利便性向上
- ・行政手続の簡素化
- ・業務効率化による生産性向上
- ・政策立案機能の強化
- ・データに基づく行政運営
- ・持続可能な行政運営 等

(2) DXによって見直すべき行政サービスや業務について

DXを進める中で、従来の業務の進め方や組織運営のあり方について、見直すべきものはあるか。また、限られた行政資源を有効活用していくため、人が担うべき業務とデジタル技術に委ねるべき業務をどのように整理していくべきか。

■主な論点

- ・来庁や紙を前提としている業務
- ・職員が作業に多くの時間を要している業務
- ・複数部署で同様の作業を行っている業務
- ・会議や内部調整に多くの時間を要している業務
- ・データの活用が十分に行われていない業務
- ・人が行うべき業務とデジタル技術に委ねるべき業務の整理 等

(3) 市民サービスとDXのあり方について

DXを進める一方で、行政として維持すべきサービスや配慮すべき視点は何か。また、デジタル化を進めながらも、行政サービスの公平性や安心感をどのように確保していくべきか。

■主な論点

- ・対面による相談支援
- ・高齢者などデジタルに不慣れな方への配慮
- ・個人情報保護や情報セキュリティ
- ・行政サービスにおける公平性の確保
- ・デジタル化と人による対応のバランス
- ・誰一人取り残さない行政サービス 等