

自治体DX全体手順書 要約版

1. 自治体DXは「システム導入」ではなく、「行政改革」である。

自治体DXという言葉を知ると、多くの人は「新しいシステムを入れること」「紙を電子化すること」「オンライン申請を増やすこと」を思い浮かべます。

しかし、総務省の自治体DX推進手順書が示している本質は、そこではありません。

DXとは、デジタル技術を使いながら、行政サービスや業務の進め方そのものを見直す取組です。つまり、単に今ある仕事を電子化するだけではなく、「そもそもこの手続きは必要なのか」「もっと簡単にできないか」「市民が何度も同じことを書かなくて済む方法はないか」と考えることが出発点になります。

行政DXは、情報政策担当課だけの仕事ではなく、窓口、福祉、子育て、税、防災、財政、人事、行革など、全庁に関わる行政改革です。

2. なぜ今、自治体DXが必要なのか

自治体を取り巻く環境は大きく変化しています。

人口減少が進み、高齢化も進行しています。一方で、福祉、防災、子育て、公共施設、地域交通など、行政に求められる役割はむしろ増えています。

しかし、職員数や財源を大きく増やすことは簡単ではありません。

このまま従来どおりの紙中心、窓口中心、手入力中心の業務を続けていけば、職員負担は増え、市民サービスの維持も難しくなります。

そこで必要になるのがDXです。

DXの目的は、職員を減らすことではありません。限られた職員数の中でも、市民サービスを維持し、さらに向上させるために、業務のやり方を変えることです。

3. DXは「住民目線」から始める

手順書では、DXを進めるうえで「利用者中心」の考え方が重視されています。

行政側から見ると、申請書、押印、添付書類、窓口確認、決裁、保存などは当然の手順に見えます。

しかし、市民側から見ると、同じ住所や氏名を何度も書かされる、窓口を複数回らされる、平日の昼間に市役所へ行かなければならない、という負担があります。

DXでは、まずこの市民の負担から考えます。

「市民にとって分かりやすいか」

「手続きは簡単か」

「来庁しなくても済むか」

「一度出した情報を再度求められていないか」

この視点が重要です。

つまり、DXは市役所の都合で進めるものではなく、市民の使いやすさから行政

サービスを作り直す取組です。

4. 最も重要なのはBPRである

自治体DX全体手順書で特に重要なのが、BPRです。

BPRとは、業務改革のことです。

単に紙の申請書を電子申請に置き換えるだけでは、十分なDXとはいえません。

今の業務をそのまま電子化すると、非効率な仕組みが電子化されるだけです。

大切なのは、電子化の前に業務を見直すことです。

例えば、

「この申請は本当に必要か」

「添付書類は減らせないか」

「押印は必要か」

「審査や決裁の流れを簡素化できないか」

「部署間でデータを共有できないか」

という見直しを行ったうえで、デジタル技術を使うことが必要です。

DXは、システム導入から始めるのではなく、業務改革から始めるべきものです。

5. 全体方針と工程表が必要である

DXは、思いついた部署から個別に進めればよいものではありません。

手順書では、DXを進めるためには、まず全体方針を定めることが必要とされています。

全体方針には、目指す姿と工程表が必要です。

目指す姿とは、例えば

「行かなくてもよい市役所」

「書かなくてもよい窓口」

「職員が本来業務に集中できる市役所」

「データに基づいて政策判断できる市役所」

といった方向性です。

工程表では、何を、いつまでに、どの部署が、どの順番で進めるかを整理します。

DXは一度にすべてを変えるものではありません。優先順位をつけ、段階的に進める必要があります。

6. 国が示す重点取組

手順書では、自治体DXの重点取組として、いくつかの分野が示されています。

まず重要なのが、フロントヤード改革です。

これは、市民と行政の接点を見直す取組です。オンライン申請、書かない窓口、ワンストップ窓口などがこれに当たります。

次に、情報システムの標準化・共通化です。基幹系業務について、国の標準仕様に合わせてシステムを見直していく取組です。

さらに、AI・PRAの活用、テレワーク、セキュリティ対策、マイナンバーカード活用、公金収納の効率化なども重要な取組として示されています。

ただし、これらは単独で考えるものではありません。業務改革と一体で進めることで、初めて効果がでます。

7. DXは全庁横断で進める必要がある

DXは情報担当課だけでは進みません。

手順書では、首長のリーダーシップ、副市長等を中心としたCIO体制、DX推進担当部門、業務担当部門、行政改革担当、財政担当、人事担当などが連携する必要があるとされています。

特に重要なのは、業務担当部門の参画です。

実際の業務を一番よく知っているのは、現場の職員です。現場が主体的に関わらなければ、業務改革は進みません。

また、行政改革担当部門との連携も重要です。

DXは業務改革そのものであるため、行革部門が関与しなければ、単なるシステム導入に終わってしまう可能性があります。

8. 人材育成がDXの成否を左右する

DXを進めるうえで、システム以上に重要なのは人材です。

手順書では、全職員のデジタル理解を高めることに加え、各部門でDXを実務的に進める「DX推進リーダー」の育成が重要とされています。

DX推進リーダーは、専門的な技術者である必要はありません。

必要なのは、

「業務を理解していること」

「課題を見つけられること」

「デジタル技術を使って改善を考えられること」

「関係部署と調整できること」

です。

また、高度な専門知識が必要な場合には、外部人材を活用することも選択肢になります。

ただし、外部人材に丸投げするのではなく、庁内職員と連携しながら、知識やノウハウを庁内に残すことが重要です。

9. DXは進捗管理と見直しが必要である

DXは、計画を作れば終わりではありません。

手順書では、DXの取組を実行する段階では、進捗管理を行い、必要に応じて見直すことが重要とされています。

特に、導入したシステムやサービスが本当に使われているのか、市民の利便性向上につながっているのか、職員の負担軽減につながっているのかを確認する必

必要があります。

「導入したかどうか」ではなく、「効果が出ているかどうか」を見ることが大切です。

そのため、DXにはPDCAが必要です。

計画し、実行し、効果を確認し、改善する。

この繰り返しによって、DXは単なる一時的な取組ではなく、継続的な行政改革になります。

10. 本審議会で使える視点

今回の行財政検討審議会で最も使える視点は、次の視点です。

第一に、DXはシステム導入ではなく、行政改革であるという点です。

審議会では、「どのシステムを導入するか」ではなく、「どの業務を見直すべきか」を議論する必要があります。

第二に、BPRを中心に据えることです。

オンライン申請、AI、RPA、電子決裁などは手段です。先に考えるべきことは、不要な手続き、重複した入力、紙・押印・対面をどう見直すかです。

第三に、フロントヤード改革です。

市民にとって分かりやすい窓口、書かなくてよい窓口、行かなくてよい手続きをどう広げるかは、審議会で議論しやすいテーマです。

第四に、全庁横断体制です。

DXは情報担当課だけでは進みません。行革、財政、人事、業務担当課が一体となる体制が必要です。

第五に、人材育成です。

DX推進リーダーを庁内でどう育てるか、外部人材をどう活用するかは、今後の持続可能な行政運営に直結します。

結論として、本審議会では、行政DXを「便利なデジタル化」としてではなく、「人口減少時代に行政サービスを維持するための業務改革」として議論することが重要です。