

令和5年度DX推進事業の進捗について

● 主要事業の推進4項目の進捗

1 業務の棚卸(窓口業務を皮切りに全庁へ波及)

業務棚卸委託業務として取り組み、これまでに4つの事業の業務棚卸を実施中。

(1)住民窓口係 芽室版書かない窓口

業務棚卸を経て、デジタル庁の窓口BPRアドバイザー派遣事業を活用し、職員がお客様役を担う窓口体験調査を実施。

体験調査で現れた改善点について、12月以降3回のワークショップを実施し、改善に向けた方策を決定していく。

次年度には、スマールスタートでの芽室版書かない窓口を実装する。

(2)介護保険係 訪問調査事務・認定調査事務

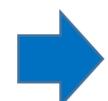
業務棚卸の中で、デジタル庁に派遣経験のある他自治体職員の方に外部評価者として参加いただき、事例紹介やヒアリングを実施。複数システム間の連携や認定審査会で用いる審査書類の調整に多くの業務負担があることが判明し、すぐに着手できそうな部分から改善を進めている。システムの更新についても、標準化・共通化との兼ね合いも考慮しながらデジタル化・ペーパレス化を検討する。

(3)障がい福祉係 地域生活支援事業

地域生活支援事業は、障がいのある方の日常生活用具などの新規申請や更新が非常の多種多様に行われている。更新手続きなど、毎回同じような繰り返しの事務にも都度、業者見積が必要であったり、対象者の押印が必要な様式となっているなど、見直しのポイントも明らかに。法的な部分も考慮しながら、申請者、事業者、そして職員それぞれが、正確に楽にオンラインでの手続きができるよう検討する。

(4)児童係 児童クラブ会計年度任用職員の勤怠・賃金事務

児童クラブや町立保育所など、多くの会計年度任用職員が所属する係では、シフト表と勤務状況の不合意や、そのあとの賃金の支出事務などに大変業務負担が生じている。特に勤怠管理の部分は、全ての会計年度任用職員に勤怠管理用のシステムやパソコンが充てられる状態ではない中でいかに職員の負担を増やさずに、手書きを減らして、デジタルデータ連携をしていくかという点がポイントとなっている。



ノウハウを蓄積し、全庁的に業務の棚卸からBPR(業務改革)を実施していく。

2 DXによる業務改善の最適化

(1)デジタルの活用が効率的である業務の洗い出し

前ページの業務棚卸及び全職員に対して業務の見直しの手法を学習するBPR(業務改革)研修を実施。これらをベースに、それぞれの担当が業務の見直しを行い、デジタルの活用が有効な場合に導入を検討。デジタル(D)ありきではなく、改革(X)の部分こそが重要である認識を全庁で共有。

(2)既に導入している手法の効果的な横展開

「LINE公式アカウント活用」 — 児童クラブの出欠をLINEから実施。ごみの分別チャットボットの開発中。土地改良施設の不具合を通報する機能を開発中。メニューボタンの見直し。

「オンライン申請」 — 昨年度から14の手続きでオンライン申請を導入。また、総務課で実施した要領・要綱の押印見直しの結果をベースにさらなる導入を目指す。同時にオンラインで申請を受け付けた後のバックヤードの改善も検討中。

「RPAツール」 — 昨年度から3つの手続きで活用中。現在、さらに2つの手続きで活用を検討。また、職員自らシナリオ構築できるよう研修を開催。

(3)マイナンバーカードの有効利用 — 図書館カードでの導入を実装。転入手続きなどの活用は進んでおり、町としての周知については課題。

(4)必要な技術の導入 — 生成AI技術やノーコード・ローコードツールなど、業務改善に適した技術の検討・選択については引き続き進めていく。

(5)成果の共有 — 町民向け:7月から毎月すまいる2分の1ページで取り組みを周知。「DよりもXが大事」の同タイトルで職員に向けても取り組みを定期配信。HPやSNSの活用が今後の課題。

3 芽室町DX推進ビジョンの策定

今年度の取組をさらに全庁に展開していくことや、総合計画体系の各分野ごとにDXの推進体制を確立していくために、総計後期実施計画の期間に合わせ、令和6年度から8年度までの3年間を期間とする「芽室町DX推進ビジョン」を策定する。

年内に案をまとめ、年明けに公表、年度内に策定を予定。

4 推進体制の整備

(1) 庁舎内推進体制の構築

今年度は、業務棚卸で選出した事業やオンライン申請、RPA活用など、部署によって様々な課題が見られた。推進ビジョンでも言及する「全庁展開」を見据える中で、令和6年度以降の推進体制を検討中。

具体的には、芽室町DX推進ビジョンに示す分野ごとに分野DX推進リーダーを任命し、必要な研修を受けるなど、一過性ではなく、継続的に業務の改革改善、そしてデジタル活用による利便性の向上が図られる組織体制につなげていく。

(2) 専門人材による指導・助言

今年度は、総務省・地方公共団体金融機構が実施する「地方公共団体の経営・財務マネジメント強化事業」にDX分野が新設されたことからこれを活用し、専門人材による定期的な助言をいただく機会を設けた。

また、総務省の「地域情報化アドバイザー制度」も活用し、業務改革の必要性について芽室町BPR研修として管理職、一般職向けに研修を実施した。

● その他

(1) グループウェア等働き方の検討

- ・9月にグループウェア刷新プロジェクトチームを立ち上げ(3つの係と有志職員で構成)
- ・愛媛県西予市や東神楽町を視察(グループウェア、ノーコード・ローコードツール、電子決裁、文書管理、固定電話廃止、オフィス改革など多くの事例を体感)
- ・検討会議を複数回実施

→ どのような商品を導入するかではなく、どのような働き方を目指していくかを検討。それに沿ったシステム等の導入を目指す。

(2) 令和6年度以降に向けた重点項目

- ・書かない、待たせない、行かない窓口環境の整備
- ・オンライン申請の本格導入
- ・グループウェア等の刷新

DX推進事業スケジュール

5月22日総務経済常任委員会 資料1-1より

