

石巻市デジタル・トランスフォーメーション推進本部

 企画推進プロジェクトチーム

# 石巻市デジタル・トランスフォーメーション（DX）推進方針

## 基本方針

仕組やルールの変革にいとわず取り組み、デジタル技術やデータの徹底活用による「最適」なサービスや仕事の実現

## 市民サービスの利便性向上

### 取組事項

- A-① デジタル技術やデータを活用した市民サービスの利便性向上
- A-② 行政手続のオンライン化
- A-③ 行政手続に関する押印、書面規制等の見直し
- A-④ マイナンバーカードの普及促進
- A-⑤ オープンデータの推進

## 効率的・効果的な行財政運営

### 取組事項

- B-① 効率的・効果的な行財政運営実現のためのデジタル技術やデータの活用
- B-② 情報システムの標準化・共通化
- B-③ デジタル環境の充実
- B-④ デジタル人材の確保・育成
- B-⑤ セキュリティ対策の徹底

# 市民サービスの利便性向上の実現

## 市民の「不便」「手間」「面倒」の改善



✓ いつでも、どこからでも

- ✓ 書かない、押さない、添付しない
- ✓ 見やすい、分かりやすい



- ✓ ワンストップ
- ✓ 接遇の向上

# 効果的・効率的な行財政運営の実現

## 職員の「不便」「手間」「面倒」の改善



- ✓ 大量のデータ入力
- ✓ 書類やデータの管理

- ✓ 電話対応
- ✓ クレーム対応



- ✓ コロナ対応
- ✓ データの活用
- ✓ 使い方やルール



# 他の計画では・・・

## 石巻市総合計画

### ① 市民に寄り添い信頼される行財政運営の推進

市政に求められる市民ニーズが多様化していることから、それらニーズの把握に努めるとともに、情報発信及び情報公開を推進します。

また、市民サービスの向上を図り、市民と行政が共に力を合わせて、まちづくりに取り組む仕組みづくりを推進します。

### ② 持続可能な行財政運営の推進

人口減少、普通交付税の縮減などにより、今後より一層、財政環境が厳しさを増すことが予想されることから、人材、財源などの有効活用を推進します。

また、公有財産の有効な利活用及び公共施設の維持管理費の節減を推進します。

さらに、自主財源の安定確保と健全な財政運営を図り、持続可能な自治体運営を推進します。

第2次石巻市総合計画基本構想 「基本目標6」より抜粋

## 石巻市行財政改革推進プラン2025

### 業務の最適化と経費削減

歳出の一層の増加が見込まれるため、業務の適正な見直しや経費の削減に努め、効率的・効果的な「業務の最適化と経費削減」を図ります。

石巻市行財政改革推進プラン2025 「基本目標3」より抜粋

## 石巻市職員定員適正化計画

### 事務事業や組織の見直し

限られた人材と予算で効果的な施策を実行するため「期待される効果」を整理し、多様化する市民ニーズへの対応に注力しながらも、できる限り効率化していくことを目指し、戦略的行財政運営への転換を図れるよう、事務事業や組織を見直ししていきます。

その一環として、ICTを活用した行政サービス向上、AI/RPAによる定型業務自動化を図るほか、民間事業者等へのアウトソーシングを推進し、行政が担うべき役割を明らかにしていきます。

石巻市職員定員適正化計画 「6 定員適正の具体的取組」より抜粋

# 石巻市デジタル・トランスフォーメーション（DX）推進方針

## 基本方針

仕組やルールの変革にいとわず取り組み、デジタル技術やデータの徹底活用による「最適」なサービスや仕事の実現

## 市民サービスの利便性向上

### 取組事項

- A-① デジタル技術やデータを活用した市民サービスの利便性向上
- A-② 行政手続のオンライン化
- A-③ 行政手続に関する押印、書面規制等の見直し
- A-④ マイナンバーカードの普及促進
- A-⑤ オープンデータの推進

## 効率的・効果的な行財政運営

### 取組事項

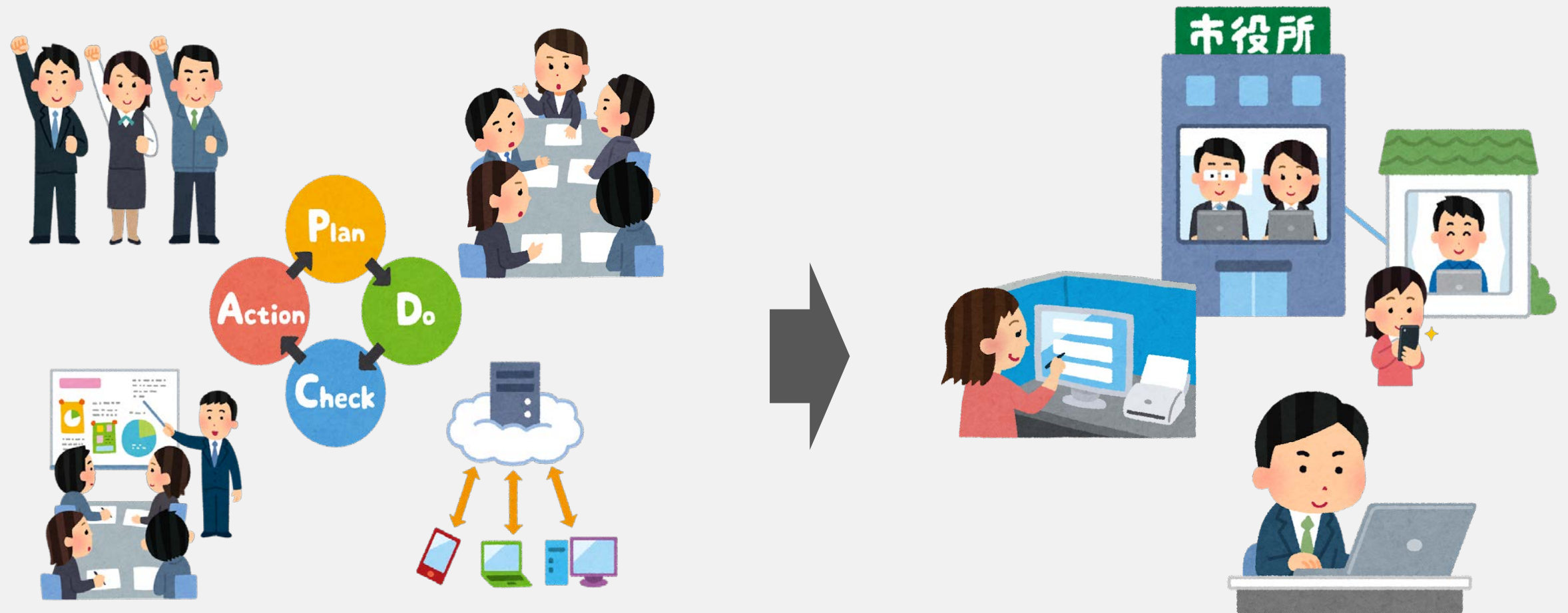
- B-① 効率的・効果的な行財政運営実現のためのデジタル技術やデータの活用
- B-② 情報システムの標準化・共通化
- B-③ デジタル環境の充実
- B-④ デジタル人材の確保・育成
- B-⑤ セキュリティ対策の徹底

# 石巻市DX推進方針 取組事項詳細

取組事項	DX方針ページ	詳細な実施内容の明示	全庁的な取組	主な内容
A-① デジタル技術やデータを活用した市民サービスの利便性向上	18～	×	●	①デジタル技術の活用と業務プロセスの見直しによる市民サービスの利便性向上 ②証拠に基づく政策立案（EBPM）の実践
A-② 行政手続のオンライン化	20～	○		総務省の「自治体DX推進計画」において指定する28手続について、R4.3月までオンライン手続を開始する
A-③ 行政手続に関する押印、書面規制等の見直し	23～	○		「石巻市見直し指針」に基づく、必要な行政手続に関する押印、書面規制等の見直し
A-④ マイナンバーカードの普及促進	25～	×		マイナンバーカードの普及・促進策の検討・実施
A-⑤ オープンデータの推進	26～	×	●	「石巻市オープンデータ指針」に基づき、保有するデータのオープンデータ化
B-① 効率的・効果的な行財政運営実現のためのデジタル技術やデータの活用	28～	×	●	①デジタル技術の活用と業務プロセスの見直しによる業務効率化 ②証拠に基づく政策立案（EBPM）の実践
B-② 情報システムの標準化・共通化	30～	○		「地方公共団体情報システムの標準化に関する法律」に基づき、R7年度末まで基幹系20システムを標準化
B-③ デジタル環境の充実	32～	×		庁内のデジタル環境の充実
B-④ デジタル人材の確保・育成	33～	×		デジタル人材の確保・育成
B-⑤ セキュリティ対策の徹底	41～	×		ルールも含めたセキュリティ対策の徹底

詳細な実施内容が明示された取組事項（グレー着色部分）以外は、各課で具体的な事業や取組を検討し、実行していく必要がある

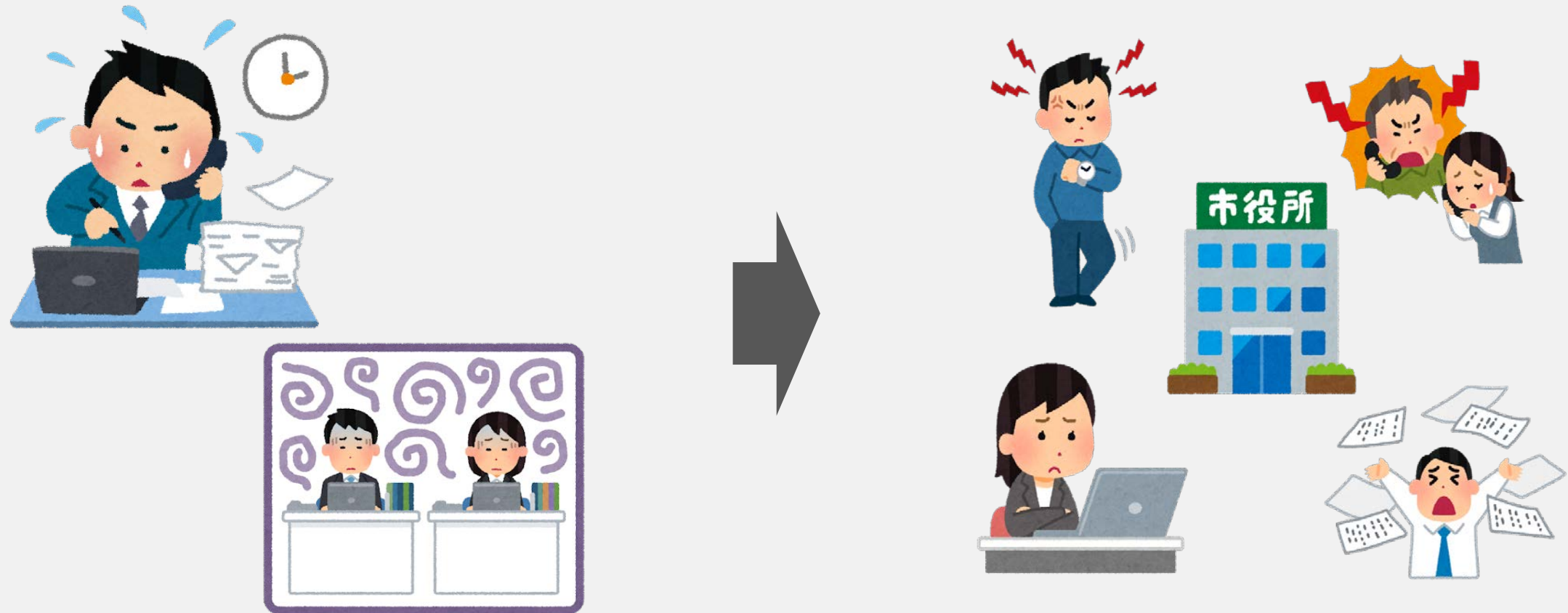
# 理想



担当課が関係課も交えながら事業や取組を検討、実行し、市民サービスの利便性向上や業務効率化の実現を目指す



# 現実



方針が示されたとしても、人員も減り普段の業務に忙しい担当課では、市民サービスの利便性向上や業務効率化に必要な事業や取組の検討すらできない

各担当課は普段の業務で忙しく、 詳細な事業を  
検討する 余裕がない



ICT総合推進課だけで考える？ → 



全体最適を目指すため、組織で考える体制が必要



改善意識の高い職員で組織されたWG (ワーキンググループ) により

目指すべき組織の姿を含め具体的な事業や取組を検討

# 石巻市デジタル・トランスフォーメーション推進本部設置要綱

(ワーキンググループ)

第9条 第2条に掲げる事項を専門的に調査及び研究させるため、本部にワーキンググループを置く

ことができる。

2 ワーキンググループは、グループリーダー、サブグループリーダー及びメンバーをもって構成する。

3 メンバーは、専門的事項に関係する課の職員の中から、本部長が指名する。

4 グループリーダー及びサブグループリーダーは、メンバーの互選により選出する。

5 ワーキンググループの会議は、グループリーダーが必要に応じて招集する。ただし、最初の会議は、本部長が招集する。

6 グループリーダーは、必要があると認めるときは、ワーキンググループの会議にメンバー以外の者の出席を求め、その説明又は意見を聴くことができる。

7 ワーキンググループは、第2条に掲げる事項を専門的に調査及び研究した結果について、本部及び

幹事会に報告しなければならない

# 石巻市デジタル・トランスフォーメーション推進本部 企画推進プロジェクトチーム

## 所掌事務

DX推進方針の取組事項のうち、詳細な実施内容が明示されていない取組事項について、サービス等が全体最適となるよう、目指すべき組織の姿を検討し、その実現のために市民・職員の目線で実効的な事業や取組を検討し、推進本部に報告する

## メンバー

- DXの考え方に理解と共感がある改善意識をもった職員（課長補佐級・係長級）
- 必要に応じて職員を追加（分野別のワーキンググループなど）

## 事務局

復興政策部ICT総合推進課 サービス応用グループ（R4～「DX推進係」）

財務部行政経営課 行政経営グループ（R4～「行政経営係」）

# 企画推進プロジェクトチーム活動イメージ

R4

R5

R6

R7

**KGI**

市民サービス

市民ニーズ  
(市民意識調査結果)

**P**

① ニーズ調査を踏まえ、具体的な調査・研究・実証等を踏まえて事業案を検討

② 事業案 (新規ツールの導入、庁内ルールの制定等) をDX本部へ報告

**D**

③ 事業の実施

**C**

④ 実施した事業の評価 (満足度調査)

**A**

⑤ 評価を踏まえた改善

職員ニーズ  
(職員アンケート)

行財政運営

● 市民サービスの利便性向上

● 効率的・効果的な行財政運営

**KPI**

① 実施した事業の満足度

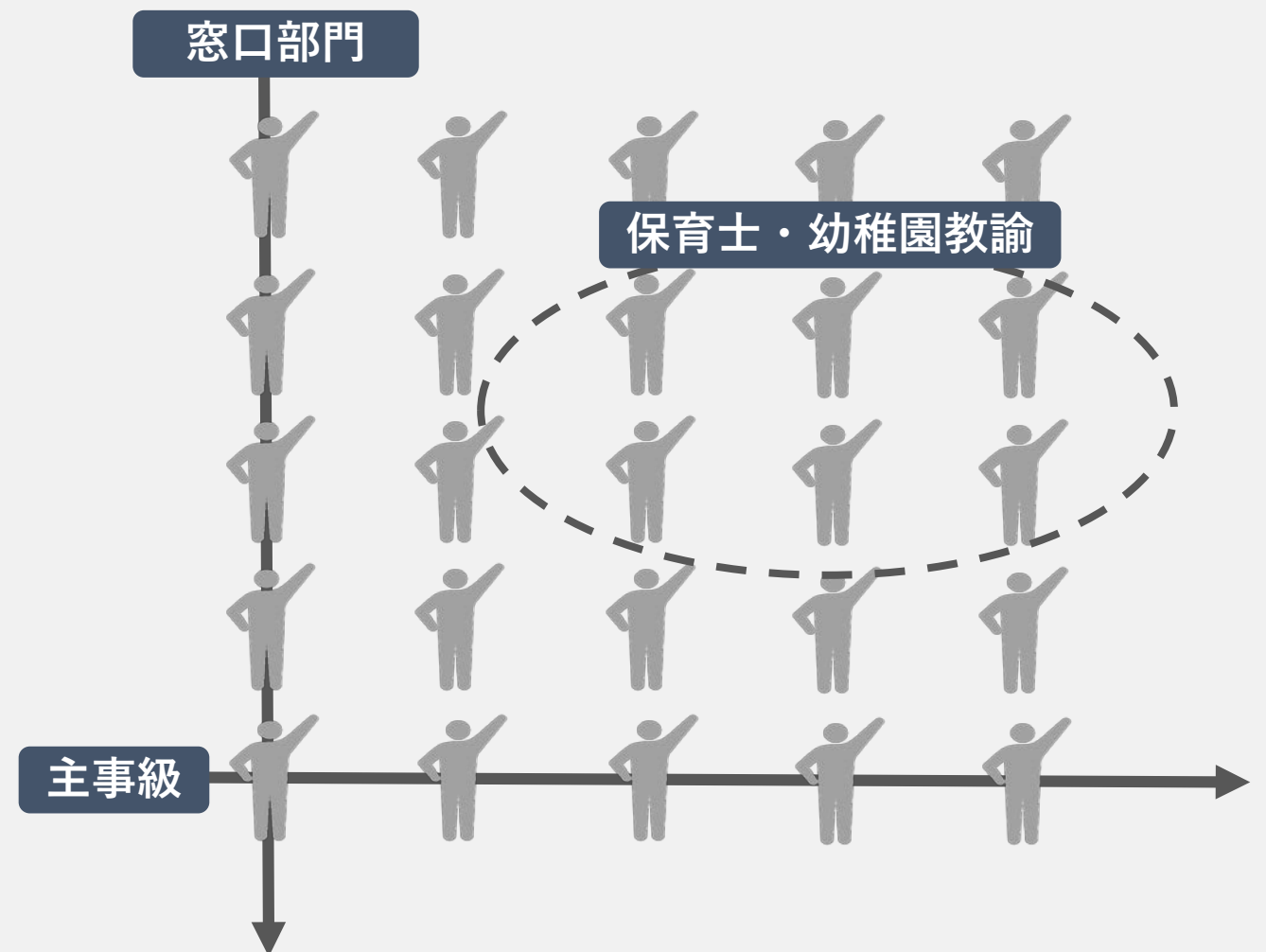
② W G の 活 動 回 数

# 企画推進プロジェクトチーム

- 組織内の課題の洗い出し
- 目指すべき姿の検討と達成に必要な取組等の企画
- 先進技術の実証実験

## 様々な切り口での検討

- 実務的な視点で検討を深めるため、様々な切り口で個別のワーキンググループの設置も検討
- 様々な職員が、「市民サービス向上」と「業務効率化」について議論する場を作ることで、職員の意識も向上



✓ DXは「デジタル活用」がキーワードに

なっているだけで、中身は業務改善

✓ 業務改善の実現には、職員の意識付けが

とても重要

令和3年3月に策定した「石巻市人材育成基本方針～第2次改訂版～」では、「行政運営には、企業と同様「人」「もの」「金」「情報」「時間」の5つの資源が必要とされますがこの中で「人」以外の4つの資源をうまく使いこなせるかどうかは「人」次第となりますので「人は一番重要な資源と言えます」と述べ、さらに求められる職員像を次のように述べています。

#### 4 求められる職員像

前述した「石巻市に求められる行政運営」を実現するためには、その実現の達成に不可欠となる職員個々の意識を向上させ、その役割を果たすことが重要と考えます。

本市の人材育成に当たっては、「求められる職員像」を「育成すべき職員像」とし、次に掲げる意識を醸成し、その役割を果たすことができる職員の育成に取り組みます。

##### (1) 求められる意識

職員像	要件
市民感覚 を有する職員	常に市民の立場に立って物事を考え、行動できる職員
	常に質の高い市民サービスを心掛け職務に当たる職員
	市民ニーズを的確に把握し、対応できる職員
チャレンジ精神 を有する職員	高い目標を掲げ、新しい課題に積極果敢に取り組む職員
	慣習や前例にとらわれず、常に改善・改革を心掛け職務に当たる職員
	環境の変化に柔軟に対応し、独自の発想で企画・立案できる職員
経営感覚 を有する職員	コスト意識を持って、計画的・効率的に職務を遂行できる職員
	費用対効果や受益者負担を意識しながら企画・立案できる職員
	組織の方針を的確に把握し、自分に求められる役割を果たせる職員
豊かな人間性 を有する職員	常に人間としての成長を指向する旺盛な向上心を持つ職員
	全体の奉仕者として使命感と情熱を持ち、市民に信頼される職員
	地域住民と積極的に関わり、地域活動に貢献する職員
危機管理意識 を有する職員	常に危機管理のための問題意識を有する職員
	不測の事態に備え、問題の未然防止を講ずることのできる職員
	危機発生時において迅速かつ的確に対応できる職員



# ワーキンググループの実施 = 「求められる職員像」の体現

利用者視点で議論を積み重ねること	市民感覚
新たなサービスや改善手法を生み出すこと	チャレンジ精神
DX推進方針を踏まえた検討を行うこと	経営感覚
様々な職員と交流し、議論すること	豊かな人間性
職員数が減少することに対応した具体的な業務改善を検討・実施していくこと	危機管理意識