

田辺市DX基本方針

DX
Digital Transformation

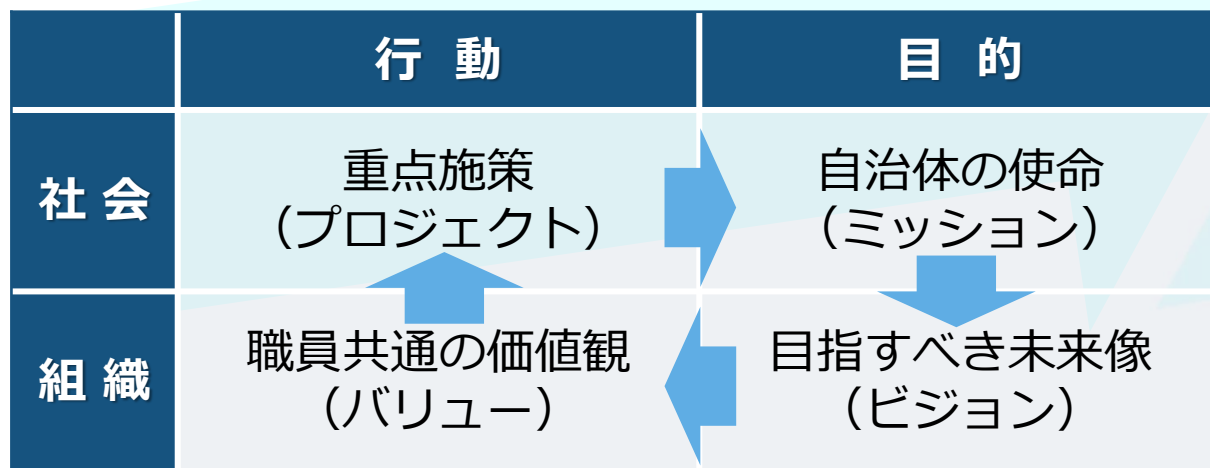
「それ、DX しませんか？」「これ、DX いたします！」

令和5年4月1日













田辺市

- **DX（デジタルトランスフォーメーション）**とは、「進化したデジタル技術を浸透させることで人々の生活をより良いものへと変革する」ことを意味しています。
- 田辺市は、国の自治体DX推進計画に基づく「田辺市DX基本方針」を策定し、本書に定義する「**目指すべき未来像**」を実現していきます。
- 基本方針は、「目指すべき未来像（ビジョン）」と「重点施策（プロジェクト）」で構成されますが、継続的なDX推進の指針となる「自治体の使命（ミッション）」と「職員の共通の価値観（バリュー）」も設定しています。



「プロジェクト」を通して社会と関わることで、より必要とされている自治体の使命に気付く
「ミッション」を果たすための最適な組織の未来像が見える
「ビジョン」実現のために必要な価値観や行動指針を備える
「バリュー」を反映することで必要な重点施策が明確になる

目指すべき未来像 (ビジョン)	重点施策 (プロジェクト)
1 誰もが社会に参画でき、社会にコミット (責任を果たせる)	 1. 全ての人々が利用しやすい行政サービスを提供する
	 2. データを公開し、活用しやすくする
	 3. 市民のデジタル活用を支援する
2 必要な手続きが明快 (予習可能) で、24時間 365日 時間も場所も問わずに手続きを完了	 4. インターネットから行政手続きやサービスの申請を可能にする (紙が介在しない)
	 5. 行政手続きを簡素化し、便利な窓口を実現する
	 6. 市民が事前登録した情報に基づき、生活上の様々な出来事に応じた漏れのない行政サービスを提供する
	 7. オンライン決済*とキャッシュレス決済*に対応する
3 デジタル人材育成と BPR(Business Process Reengineering)* により持続可能な行政サービスを提供できる「田辺市役所」	 8. 職員が「常に DX」を意識する環境を整える
	 9. 業務プロセスを再構築し、最適化し続ける
	 10. 新しい働き方を導入する

自治体の使命 (ミッション)
1. 市民の多様なニーズに応えるサービスを実現する
2. 限られた行政リソース* (ヒト、モノ、カネ、データ) で最大の効果を創出する
3. 人口、税収、職員の「三減」に対応する

職員の共通の価値観 (バリュー)
1. 利用者の「デジタルカ (でじたるりょく)*」に応じたサービスを提供すること (上級から初級まで、場合によってはアナログも)
2. 利用者に「便利になっているなあ」と実感してもらえること
3. 行政はサービス提供者として常により良い方法を探求すること <ul style="list-style-type: none"> ・ 前例と慣例の踏襲は止め「今のやり方を疑う」 ・ 行政の内部はデジタル完結*を目指す
4. 費用対効果 (既存費用の低減や付加価値の創出) を意識し、数値 (目標と結果) で DX の進捗と成否を判定すること
5. 市民と行政が Win-Win*になること <ul style="list-style-type: none"> ・ 「職員の働きがい」が増し、サービスを提供する側が幸せになる。 ・ 幸せだから市民により良いサービスを提供できる。 ・ 「負託に応える公務員」が実現する。

時期の表現について…年度+1Q→4～6月 2Q→7～9月 3Q→10～12月 4Q→1～3月 とする

目指すべき未来像 (ビジョン)	重点施策 (プロジェクト)	事業概要	実行部門	調査研究 開始時期	運用開始 予定時期
誰もが社会に参画でき、 社会にコミット (責任を果たせる)	全ての人々が利用し やすい行政サービ スを提供する	市ホームページのウェブアクセシビリティの向 上を図る	企画広報課 & 担当課	R5/1Q	R6/1Q
		市の窓口には通訳アプリや手話アプリを導入し、 意思疎通をデジタルで支援する (対話支援機器 「コミュニケーション」は導入済み)	担当課	R5/1Q	R6/3Q
	データを公開し、 活用しやすくする	市保有の公共データをオープンデータ*とする	情報政策課 & 担当課	R5/1Q	R5/4Q
		避難所、公衆 Wi-Fi、AED 設置場所等の公共 データをインターネット上の地図 (地図アプリ) に表示し、見やすく、探しやすくする	情報政策課 & 担当課	R5/1Q	R7/4Q
		デジタルツイン* (街の三次元データ等) を公開 し、企業・団体が利活用できるようにする	建築課	着手済	R7/3Q
	市民のデジタル活 用を支援する	スマホ教室を開催し、デジタル機器の操作が苦 手な方でもインターネットで情報収集やオンラ イン申請を可能にする	生涯学習課 & 情報政策課	着手済	R4/4Q

時期の表現について…年度+1Q→4～6月 2Q→7～9月 3Q→10～12月 4Q→1～3月 とする


目指すべき未来像 (ビジョン)	重点施策 (プロジェクト)	事業概要	実行部門	調査研究 開始時期	運用開始 予定時期
必要な手続きが明快 (予習可能)で、24時間365日時間も場所も問わずに手続きを完了	インターネットから行政手続きやサービスの申請を可能にする (紙が介在しない)	手続きの入口としてマイナポータル*を活用する	担当課	着手済	R5/1Q
		マイナポータル*以外 (田辺市独自) の手続きはオンライン申請ツールを利用する	担当課	着手済	随時
	行政手続きを簡素化し、便利な窓口を実現する	行政が保有する情報を申請書等に反映することで省力化とサービス提供の迅速化を図る	担当課	R5/1Q	R7/3Q
		市民が手続きガイドから事前入力した情報やマイナンバーカードを活用することで「書かない窓口」を目指す	担当課	R5/1Q	R7/4Q
		市民が手続きガイドから事前入力した情報が関係部署に伝わり準備をすることで「待たない窓口」を目指す	担当課	R5/1Q	R7/4Q
		必要な書類や担当窓口を、来庁前にインターネットで調べられる手続きガイドにより「迷わない窓口」を目指す	企画広報課 &担当課	R5/1Q	R7/4Q

時期の表現について…年度+1Q→4～6月 2Q→7～9月 3Q→10～12月 4Q→1～3月 とする

目指すべき未来像 (ビジョン)	重点施策 (プロジェクト)	事業概要	実行部門	調査研究 開始時期	運用開始 予定時期
必要な手続きが明快 (予習可能)で、24時間365日時間も場所も問わずに手続きを完了	市民が事前登録した情報に基づき、生活上の様々な出来事に応じた漏れのない行政サービスを提供する	LINE公式アカウントを通じて市と利用者個人をつなぐ窓口を設置する (プッシュ型通知)	企画広報課 & 担当課	R5/1Q	R6/1Q
	オンライン決済*とキャッシュレス決済*に対応する	オンライン申請時の手数料をオンライン決済*可能とする	会計課 & 担当課	R5/1Q	R6/3Q
		窓口での支払方法を現金以外に広げる	会計課 & 担当課	R5/1Q	R6/3Q

時期の表現について…年度+1Q→4～6月 2Q→7～9月 3Q→10～12月 4Q→1～3月 とする

目指すべき未来像 (ビジョン)	重点施策 (プロジェクト)	事業概要	実行部門	調査研究 開始時期	運用開始 予定時期
デジタル人材育成と BPR*(Business Process Reengineering) により 持続可能な行政サービスを 提供できる「田辺市役所」	職員が「常に DX」を意識する環 境を整える	「それ、DX しませんか?」「これ、DX いたし ます!」を合言葉に積極的にDXを推進する人材 を育成する	総務課	着手済	R4/3Q (DX塾)
		「これ DX なんて実行させてください」と言え る風土をつくる	総務課	R5/1Q	R5/3Q
		「田辺市 BPR マーク*」を活用する	総務課	R5/1Q	R5/3Q
	業務プロセスを再 構築し、最適化し 続ける	事務手続自体の要否の判断、再配置、直営と委 託の検討、自動化をおこなう	担当課	R5/1Q	R6/1Q
		行政システムを標準化する*	担当課	着手済	R6/3Q
		新しい働き方を導 入する	テレワーク*により時間や場所を選ばず柔軟な働 き方ができる	総務課	R5/3Q

用語	解説
リソース	資源。資産。
デジタル力(でじたるりょく)	デジタル機器を操作しインターネットで情報収集やオンライン申請を利用できること。
デジタル完結	行政の内部事務も含め、申請手続から交付手続まで書面と対面規制を排除したオンライン手続の最終形。
Win-Win	自分と相手の双方に利益があること。
オープンデータ	国、地方公共団体及び事業者が保有する官民データのうち、国民誰もがインターネット等を通じて容易に利用（加工、編集、再配布等）できるように公開されたデータ。
デジタルツイン	現実の世界から収集した様々なデータを、まるで双子であるかのように、コンピュータ上で再現する技術のこと。
マイナポータル	子育てや介護などの行政手続のオンライン窓口。オンライン申請のほか、行政機関等が保有するご自身の情報の確認や、お知らせ通知の受信などのサービスを提供。
オンライン決済	インターネットを利用してサービスの支払を済ませる方法のこと。
キャッシュレス決済	現金を使わずに支払を済ませる方法のこと。
BPR	 Business Process Reengineeringの略。直訳すると「業務手続の再構築」。先入観と前例踏襲をなくし、業務本来の目的に向かって既存の組織や制度を抜本的に見直すことにより、職務、業務フロー、管理機構、情報システムをデザインしなおすこと。
田辺市 BPR マーク	対象事業が BPR を含んでいることが一目でわかるよう事業計画書等に添付するロゴマーク。
行政システムの標準化	各自治体が個別最適化を図りつつ現在まで維持してきた行政システムを、標準仕様に準拠したシステムに移行することにより、全体最適化を行い、以下の課題を解決すること。 (1) 制度改正時の対応等において、全国の自治体で発生するシステム改修への個別投資、重複投資等の費用負担 (2) 行政システムが異なることによる自治体毎の業務フローの差異により、共同運用や共同利用が進まない (3) 住民サービスを向上させる最適な取組を迅速に全国へ普及させることが難しいこと
テレワーク	情報通信技術 (ICT = Information and Communication Technology) を活用した、場所や時間にとらわれない柔軟な働き方のこと。働く場所によって、自宅利用型テレワーク (在宅勤務)、移動中や移動の合間に行うモバイルワーク、サテライトオフィスやコワーキングスペースといった施設利用型テレワークのほか、リゾートで行うワーケーションも含めてテレワークと総称。

本書に関するお問い合わせ、ご意見等は
田辺市DX推進本部事務局までご連絡下さい。



お電話でのお問い合わせ
0739-26-9917



メールでのお問い合わせ
jyouhou@city.tanabe.lg.jp