

【協議事項】

【資料5】

今後のデジタル強靱化戦略の 推進に向けて

デジタル化推進本部事務局
(経営戦略部 情報戦略課)

共通 目標

- 「目標1：行かない・書かない・待たない窓口の実現」
- 「目標2：ミライのフツーをつくろう」

<第1フェーズ ~令和4年度> できることから着実に実行

<起点(波紋の中心)となる取組が実行>

- ◆既存技術を最大限活用し、現状分析と理想的とするサービスをイメージしながら、小さくとも着実な取組が庁内各課で実行する。
- ◆職員のICTに関する知識や技術、デジタル化を常に意識できるような意識改革を進める。

<第2フェーズ ~令和6年度> 第1フェーズの発展と実証の積み重ね

<起点が伝播し、次のステージへ>

- ◆フェーズ1のノウハウ・技術を展開し、全庁一体でデジタル化を更に加速させるとともに、新サービス創出に向けた実証を様々な分野で積み重ねていきます。
- ◆これまで以上に民間企業との連携による実証を推進していきます。

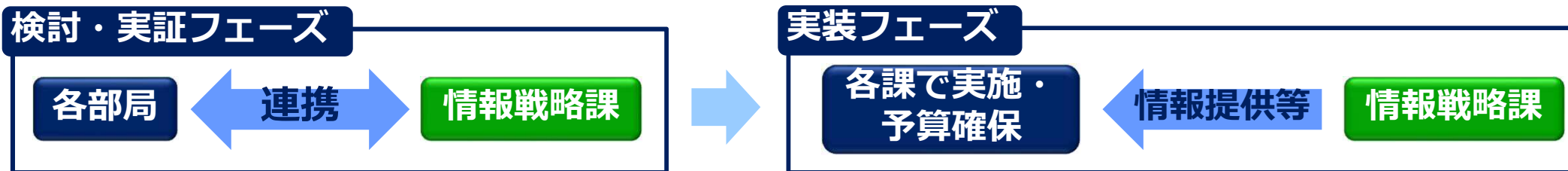
<想定される変化>

- 各種申請の電子申請化が進み、窓口の待ち時間が緩和されています。
- AIチャットボットが機能し、分かりやすい問い合わせ対応が実現され、電話での簡易な問い合わせが減少しています。
- オンラインを活用したイベントなどが多様に実施されています。
- 職員が、RPAや電子申請等を活用して業務改善を推進するなど、各課でスマート窓口等を意識したデジタル化が着実に進んでいます。

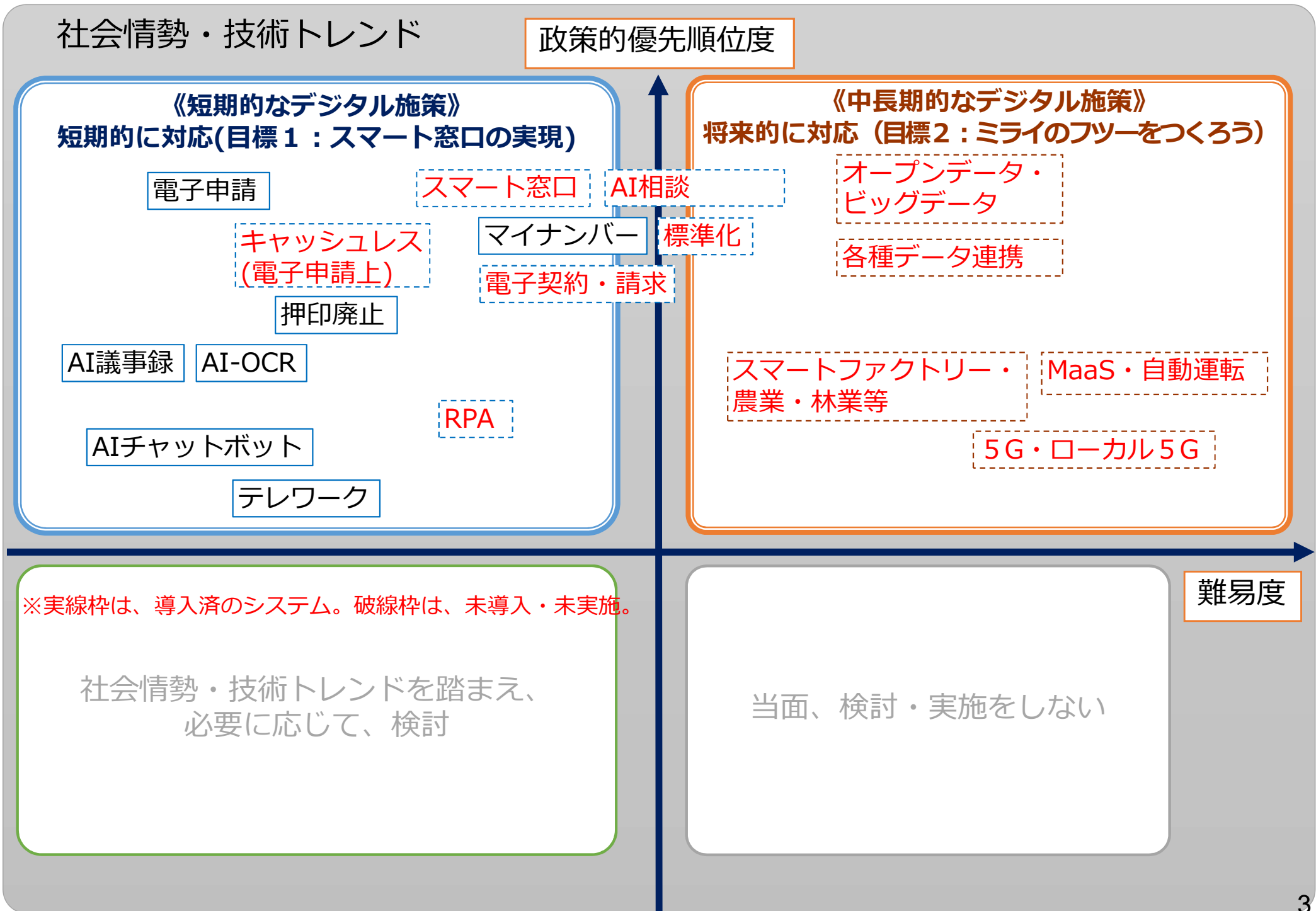
<想定される変化>

- スマート窓口(書かない・待たない窓口)が実現され始め、来庁が必要な市民の割合が減少しています。
- (仮)AI相談支援システムが稼働し、新しい相談窓口が展開し始め、市民の声を聞く・共感する時間が効果的・効率的に創出されています。
- データ分析を行う職員が育成され、データを活用した施策の立案・見直し(EBPM)が進んでいます。
- 積極的かつ戦略的な民間企業等と連携した事業展開を進めています。

各部局と情報戦略課の役割分担について



- 情報戦略課は、国の方針や動向、民間企業との意見交換等を通じた新しい技術などを迅速に捉え、各部・課が進める重点目標等に位置付けた取組などに寄与できる施策のアイデア提供や民間企業とのつなぎを積極的に担っていきます。
- 具体的には、「重点事業」及び「ミライのフツールをつくろう」に位置付けた取組は検討・実証段階では、関係課と情報戦略課で連携して実施していきます。
- また、検討・実証段階における「目指す施策の姿」や「業務改善の内容」など具体的な内容については所管部局・所管課にて検討していただきます。
- 検討・実証を経て、効果等が認められ実装してく段階においては、各所管課において予算確保を含めて各取組を実施していただきます。



- ◆目標1・2に基づき、フェーズ1(～令和4年度)、フェーズ2(～6年度)において想定している変化は、庁内一体となって確実に実現させる。
- ◆令和2年度中に、AIチャットボット・AI議事録などデジタル化を加速させるツールを導入するとともに、既存ツール(あいち電子申請・届出システム)の普及啓発を進めてきた。
- ◆令和3年度重点目標等からも電子申請等、各種取組が加速されることが想定される。
- ◆目標1・2の実現、想定される変化の実現を確実なものにするため、更に整理・検討が必要な視点等について、以下の論点についてご意見を伺いたい。

【論点1】目標1：行かない・書かない・待たない窓口の実現に関して

- 庁内横断的に目標1の実現に関してボトルネック(ハードル)となっている点
 - ・市民・事業者・地域団体等、それぞれの目線から目標1を実現させるために、ハードルとなっている点はないか。
- (イメージ)各種申請はオンラインで申請できるが、キャッシュレス機能がないため、最終的にはアナログな対応となっている。 等

【論点2】目標2：ミライのフツをつくろうの推進に関して

- P2の図のとおり、技術革新等を鑑みると将来的には様々なことがデジタル技術の導入によって実現できる可能性がある。
- 将来を鑑みて、現時点から方向性・施策を整理すべき視点は何か。
- (イメージ)オープンデータ・ビッグデータを利活用する環境構築
デジタル化を着実に推進できる人材育成 等



本日いただきましたご意見・ご提案については、デジタル化推進チーム会議等を活用して整理させていただきます。