

# 【資料 2】 今後のDX推進に向けた取組について (ステップ 2 について)

---

デジタル化推進本部事務局  
(経営戦略部 情報戦略課)

## ICT活用の3つの基本方針

### 基本方針1 ICTを活用した“ミライのフツー”の更なる推進

### 基本方針2 安全・安心なICTの活用を推進する環境づくりの実現

### 基本方針3 ICTを活用したスマートな行政運営の実現

〈柱1〉 市民の安全・安心、利便性の向上を  
徹底するデジタル化

〈柱2〉 いかなる状況にも弾力かつ迅速に対応する  
デジタル・スマート市役所

〈柱3〉 ミライのフツーへのチャレンジを  
加速するデジタル化

〈柱4〉 ミライのフツーを創造するデジタル化

〈柱5〉 デジタルを使いこなす組織・人の弾力化

#### 〈令和3年度・令和4年度 全庁の取組方針〉

- 取組方針1 各種手続きの電子申請化
- 取組方針2 支払い手続きのキャッシュレス化
- 取組方針3 オープンデータの推進及びデータ活用

#### 各部局の重点目標デジタル化施策

#### 〈スマート窓口の方針〉 (第3回本部会議で議論)

- 本市が目指す方向性を明示
- 各部局はそれに基づいて取組を推進

#### 各方針を推進するための基礎調査(事務局より依頼)

- 業務量調査(8月に実施)
  - ・全庁の業務量・人工等を把握
  - ・分析結果を後日、全庁へ展開予定(調整中)
  - ・各課が業務量分析や業務フローを作成できるツールを展開する予定(調整中)
- 電子申請に関する現状調査(9月に実施)
  - ・現状の電子申請化率や将来状況、課題を整理中
  - ・11月の本部会議にて結果を共有する予定
- 令和3年度重点目標(デジタル化施策)の上半期確認
  - ・各部局の取組状況を把握・整理(10月中めど)

#### 全庁のDXを推進する仕掛け

- ①各部局の今後のDX方針等の提案(今回の依頼事項)
  - ・各部局からDXに関する将来像の提案
- ②デジタル化推進員によるDX検討部会の設置
  - ・若手職員によりDXに関する取組検討を実施
  - ・事前に推進員へアンケートを実施しアイデアを把握
- ③Eモニターへのアンケート調査
  - ・EモニターにDXで取り組んでほしいサービスなどのアンケートを実施し、各部局へフィードバック。
- ④業務量調査結果の活用(再掲)
  - ・分析ツール等を活用した各部局の業務分析の実施等

◆「方針」と「基礎調査」、「仕掛け」を単発感なく、連動させた一体的な取組として整理が必要

### ICT活用の3つの基本方針

#### 基本方針1 ICTを活用した“ミライのフツー”の更なる推進

#### 基本方針2 安全・安心なICTの活用を推進する環境づくりの実現

#### 基本方針3 ICTを活用したスマートな行政運営の実現

＜柱1＞ 市民の安全・安心、利便性の向上を  
徹底するデジタル化

＜柱2＞ いかなる状況にも弾力かつ迅速に対応する  
デジタル・スマート市役所

＜柱3＞ ミライのフツーへのチャレンジを  
加速するデジタル化

＜柱4＞ ミライのフツーを創造するデジタル化

＜柱5＞ デジタルを使いこなす組織・人の弾力化

＜令和3年度・令和4年度 全庁の取組方針＞  
＜スマート窓口の方針＞



各部署の重点目標デジタル化施策

### 今後の取組イメージ

#### ＜目的＞

- 令和4年度及びそれ以降において、各部署が戦略的にDXを進めていける体制・環境を整備する。
- 常にDX方針・重点目標・予算を念頭においた取組が進められる体制・環境を整備する

#### ＜具体的な今後の作業イメージ＞

##### ①各部署のDX取組方針の策定

- 2ステップで策定することを想定。策定の視点は、「市民・事業者サービスの向上」「内部事務の効率化」
- 1ステップは、各部署の「DX将来像」・「必要な取組(この段で実現可否は問わない)」・「実現に向けたハードル」を整理。
- 2ステップは、1ステップ目を踏まえ各種基礎調査のデータ等を活用し、より具体的な方針へ昇華。

##### ②整理スケジュールのイメージ

- 1ステップ目を年内をめどに整理し、2ステップ目を2月中をめどに整理する。
- これらの整理は、令和4年度の重点目標(デジタル化施策)等の参考資料等として活用する。
- 検討・整理内容は適宜、デジタル化推進本部・部長会議等に報告・議論しながら整理する。

棚田専門監・情報戦略課  
デジタル専門人材で検討の  
サポートを行います。

### 各部署で 活用する 基礎データ

#### ＜業務量調査結果＞

- 分析ツール・簡易手順書  
⇒各部署・各課で詳細な現状の業務  
時間、業務フローの整理等が可能

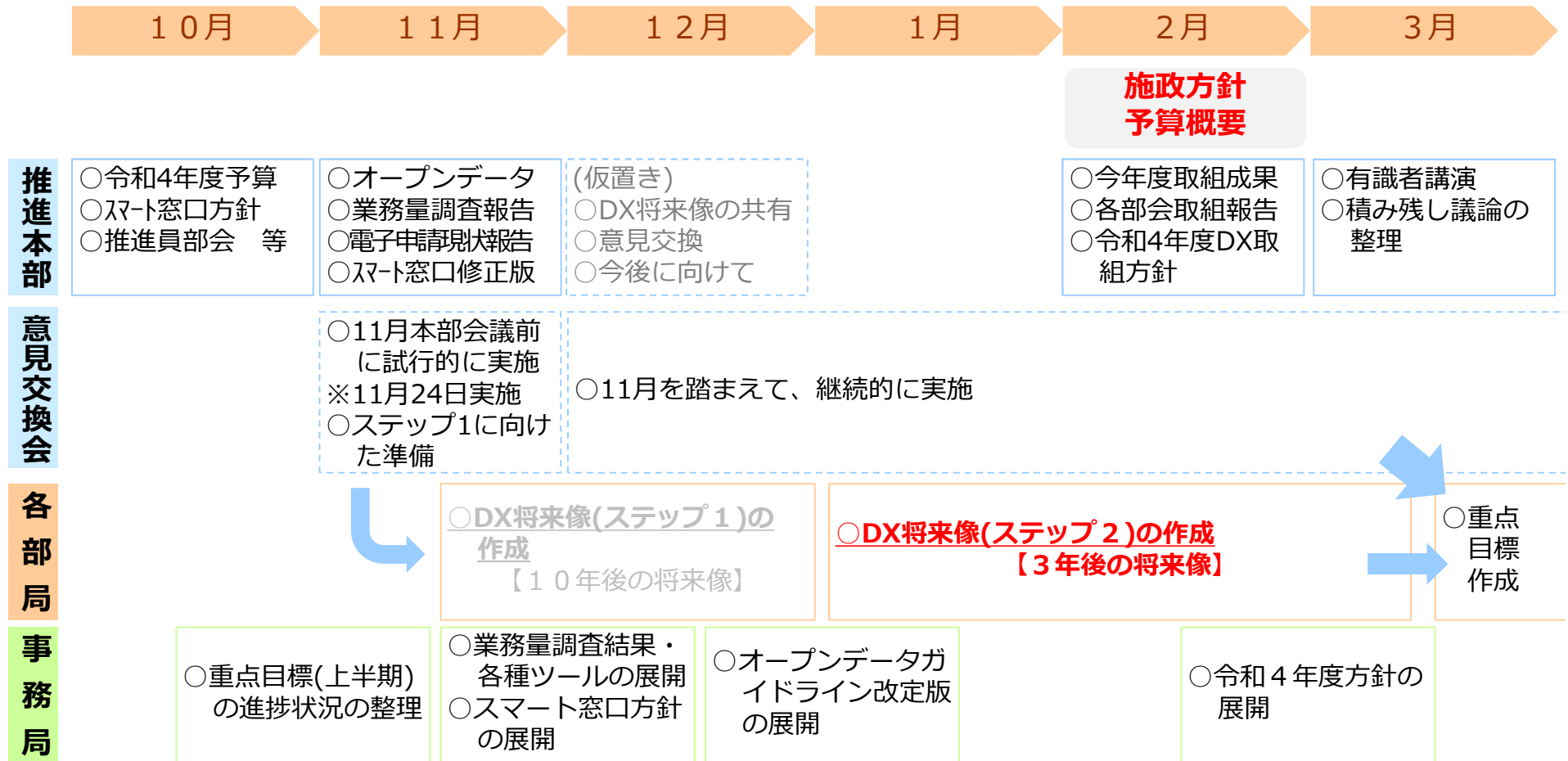
#### ＜電子申請の取組状況＞

- 調査結果により、各部署・各課の  
電子申請化率の明示が可能
- 全庁・部局ごとの課題等の明示

#### ＜その他データ＞

- Eモニターからのアイデア、推進員  
部会からの提案
- 事務局からの情報提供 等

### 3 スケジュールイメージ



<社会において想定される変化など>

- ▲災害・感染症 ▲人口減少 ▲少子高齢化 ▲歳入の減少(厳しい財政状況)
- ▲職員の減少(職員負担の増加) ▲職員のノウハウ・経験の継承
- デジタル技術の進展 ○多様な働き方の促進 等

現在

10年後  
DX将来像

### 1 検討における設定について

- 今後の本市が置かれる状況を踏まえて、以下の設定で検討をお願いします。
  - ・10年後、豊田市役所のサービスや働き方などを一新する。
  - ・「分かりやすい」「楽しい」DXを目指す(市民中心の行政・地域社会を再構築、サービスデザイン思考)。
  - ・その際、職員数は現状の3割減となっている。ただし、現状のサービス水準は維持する。

### 2 成果全体について

- ステップ1・2ともに各部局でとりまとめられた成果は、今年度で完成することを目的とはしない。今年度で作成したものを常に見返しながら、状況変化に応じて常に「リデザイン」できるツールとする。
- また、この成果を活用して、令和4年度の重点目標(デジタル化施策)、令和5年度以降の導入計画書、予算要求に各部局つなげていただくことを狙いとする。つまり、目指す姿からバックキャストして、今何をやらなければならないのか、どう近づけていくかを常に考えていくようにする。

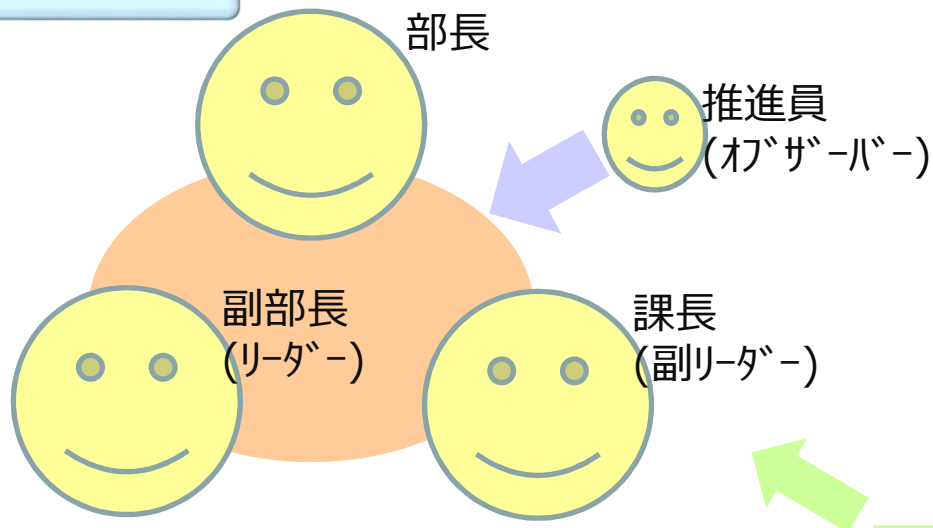
### 3 ステップ1について【10年後のDX将来像】

- 今年度実施するステップ1については、内容の精度を問うものではない。一番の趣旨・目的は、職員一人ひとりが将来に対してどのような明るい将来像を描けるか、楽しさ・ワクワク感が抱けるかである。
- 各部局として自身の部局の10年後を想像した際に、どんな姿にしたいかを問うものである。
- なので、この段で内容の精度は一切問わない。

### 4 ステップ2について【3年後(令和6年度末)のDX将来像】⇒本日以降の依頼事項

- ステップ1で描いた将来像に対して、具体的にどんな施策を打ち出していけばいいのか、業務改善やデジタル技術をどのように活用していけばいいのかを整理する。
- その中で、今後2～3年(令和6年度末を目途として)に対応・実現できそうな施策について具体化する。
- ただし、チャレンジしていくべきものとしてこの段階ではその実現可否は問わない。2～3年間で対応できそうなものが令和4年度の重点目標、令和5年度以降の導入計画書・予算要求につながっていくことを想定

ステップ1



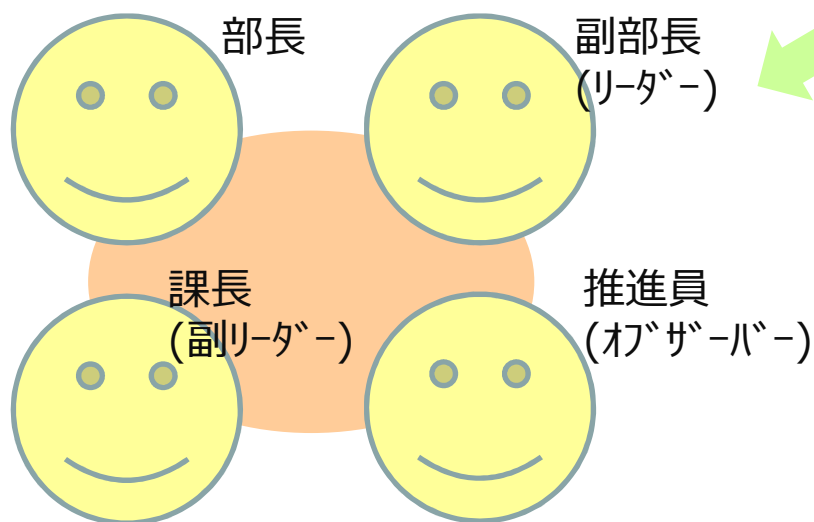
部長～課長での議論・検討をお願いします。

1 ステップ1の議論について

- 大前提として、**楽しく議論**すること。
- 各部署の本部員(副部長)が主体で、部長・課長と議論を行い、**将来像**を整理する。
- できるかできないかではなく、**何をどうしたいか、将来像**を議論いただく。
- その際、推進員はオブザーバーとして、参考意見や資料を提供する。
- あくまで議論の主体は、部長～課長。**

◆ 棚田専門監・デジタル専門人材  
情報戦略課が議論におけるサポートを実施  
⇒サポートのイメージは、議論への参加・助言、参考資料の提供など

ステップ2



2 ステップ2の議論について

- ステップ1でとりまとめた内容の深堀議論を左図のメンバーで実施。
- この段階においては、**推進員も交えた積極的な議論**をお願いします。
- 推進員の皆様は、**11月に実施したアイデア募集のアイデアの積極的な提案**をお願いします。

### 〇〇部局の10年後を踏まえた3年後のキャッチコピー

◆〇〇部は3年後に・・・型サービスに転換します！

### 〇〇部局の10年後を踏まえ、3年後の仕事(施策)はこんなことをしています

◆〇〇部は、3年後・・・を実施しています。

◆その際、職員は・・・のような働き方をしています。等

イメージ図なども記載いただく

### 〇〇部局の 指標

◆これらの実現に向けて、〇〇部は・・・や・・・を指標とします！

### 3年後の仕事(施策)を実現するためのハードル

◆・・・の改正が必要

◆・・・のような技術が必要

## 7 ステップ2の実施スケジュール等

### (1)ステップ1のスケジュール

- ◆ 1 2月23日(木) 第5回本部会議
- ◆ 1 2月24日(金) 各部局本部員へ依頼

◆ 1月以降適宜 本部員意見交換会を実施

◆ 2月上旬 第6回本部会議

◆ 3月14日(月) 資料提出期限(予定)

◆ 3月下旬 第7回本部会議  
※各部局の資料内容の共有・議論

【デジタル化推進本部員意見交換会】  
◆時間・内容については改めてご案内します。

### (2)どのような視点でステップ2を検討するのか

- ・ステップ1の将来像をベースにしてください。
- ・設定に変更はありません。その設定が想定されている中で、今後2～3年後にステップ1で整理した将来像にどのように近づけていくかを考えた際に、部局内の仕事やサービスをどのようにしていきたいか、どのような働き方をしていきたいかという視点で記載してください。

### (3)検討する際のサポートや参考資料はあるか

- ・引き続き専門監以下、情報戦略課及び内閣府デジタル専門人材との意見交換も随時受け付けます。
- ・2～3年後の検討においては、先日展開いたしました業務量調査の成果の一つである「分析ツール」を活用すると、部局・課の現在の業務状況を把握できますので、それを踏まえ整理していただくことも一つの方法です。
- ・その他、政府の示す各種方針(成長戦略・骨太方針)、府省庁の概算要求・検討会などの資料もご確認ください。(こちらの府省庁の資料からの情報収集については、これまでも取り組まれているかと思いますが、改めてアンテナを高くしていただき、情報収集をお願いします。)



### (3) 今回の取組をどのようにつなげていく考えか。何かに位置付けたりするものか。(再掲・追記)

- ・本取組の一番の目的は、部のマネージャーでもある部長・副部長に部として今後につながる方針を示す契機としていただきたい。
- ・ただし、内容の精度を問うものではなく、今後のDX推進に向けた「頭の体操」という認識を持っていただきたい。
- ・本取組自体を、強靱化戦略などに位置付けることは想定していない。あくまで各部局が今後DXを進めていただく際のマイルストーンにしていただきたい。
- ・2～3年後の将来像の活用イメージとしては、重点目標を整理するベースとしていただいたり、予算要求の根拠としていただくなどを想定している。
- ・「予算がつかないことが想定されるので、この取組は控えておこう」ではなく、「この取組が市民サービスの向上には必要不可欠であるから、しっかりと予算要求できるよう整理しよう」という視点で検討いただきたい。