

守山市版デジタル・トランスフォーメーション (DX) 推進方針 概要

【基本理念】

「誰一人残さない、人に優しいデジタル化」

計画期間：令和4年4月～令和8年3月

新庁舎供用開始
令和5年9月

すべての人がデジタル化による利便性を享受できるよう取組みを推進します。
新庁舎では「待たない」「書かない」「行かない」をキーワードに「人とICT」を融合した「窓口のスマート化」を進めます。

市民のDX

取組事項	取組方針	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度
情報格差（デジタルデバйд）対策	携帯ショップ等と連携した市民向けスマホ講座など、デジタル活用支援を行い、情報格差（デジタルデバйд）の解消に努める。		携帯ショップ等と連携した市民向けスマホ講座等の実施			
庁舎窓口のスマート化・業務プロセスの再構築の徹底 新庁舎	窓口のスマート化に取組むとともに、各部署でのICT活用を前提とした業務プロセスの再構築（書面・押印・対面の更なる見直し）を行う。		個別システム等の導入にあたっての利用支援			
マイナンバーカードの普及促進 新庁舎 国重点	社会全体のデジタル化を進める上で、オンライン上での本人確認が重要なため、マイナンバーカードの普及促進をする。		新庁舎での窓口のスマート化、ペーパーレス化、行政手続の棚卸し・統廃合等の検討			
行政手続のオンライン化 新庁舎 国重点	これまでの窓口対面での申請・届出等について、「待たない」「書かない」「行かない」で出来るようオンライン化を進める。		ほぼ全ての市民にマイナンバーカード普及			
		国指定分野のオンライン化（びったりサービス導入）			その他のオンライン化検討・導入（びったりサービスの対象拡大等）	

まちのあらゆる産業において、デジタル技術を最大限活用し、社会課題解決や新たな価値創出に取組みます。

まちのDX

取組事項	取組方針	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度
オープンデータ※の推進 ※さまざまな公共データを市民等に公開・有効活用するもの	滋賀県が運用するホームページを活用し、本市が保有する様々な公共データの有効活用を促進する。		公開データの整理・公開および充実化			
デジタル田園都市国家構想を踏まえた地域社会のデジタル化	あらゆる分野における課題解決や価値創出のために、デジタル活用に取り組む。		各分野でデジタル技術活用への検討・導入			

デジタル技術やAI※等の活用により業務効率化を図り、人的資源を行政サービスの更なる向上に繋げていきます。

※ AI = Artificial intelligence : 人工的な知能

行政のDX

取組事項	取組方針	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度
行政各分野のデジタル化 新庁舎	地域課題の解決や活性化のために、各行政分野において積極的なデジタルの活用に取り組む。		各分野でデジタル技術活用への検討・導入			
AI・RPA※の利用推進 ※ Robotic Process Automation ロボットによる定型作業の効率化 新庁舎 国重点	窓口のスマート化、職員負担の軽減、事務処理ミスの防止など、さらなる業務効率化のため活用を図る。		業務プロセスの見直しをする中で、AI・RPAの導入検討			
自治体情報システムの標準化・共通化 国重点	国が示す情報システムの標準化・共通化（17業務）の方針に従い、順次システムの移行を行う。		国の仕様作成・開示	仕様・移行手順検討		
テレワーク※の推進 ※ ICTを活用した場所等にとらわれない柔軟な働き方 新庁舎 国重点	非常時の業務継続やワークライフバランスの観点も踏まえ、R2導入のテレワーク環境を継続する。				移行開始・運用	
セキュリティ対策の徹底 新庁舎 国重点	従来に引き続き、国ガイドラインに準拠した対策を行う。また、窓口のスマート化に対応したセキュリティ規定の見直しを行う。		テレワーク環境の充実および推進			
		国のガイドラインや新庁舎整備等も踏まえ、セキュリティ規定の見直し				

市民のDX

新庁舎 窓口等のスマート化 ～ 待たない、書かない、行かない ～



新庁舎暫定供用（令和5年）時点では、“人×ICT”の最適な組み合わせによる窓口等のスマート化を推進します。

待たない窓口

① PC・スマホで、待たない

自宅や出先で
混雑状況確認



② バックオフィス※連携で、待たない

お客さまも職員も
ワンストップ

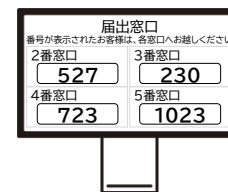


常時モニター利用、部署が離れていても空間共有

※バックオフィス：窓口で円滑に業務が行えるよう後方支援するシステムや機器

③ ICT機器で、待ち時間のイライラ解消

大きなディスプレイ表示、
複数発券機、呼び出し通知



書かない窓口

① まったく、書かない

事前に、
スマホで入力



② なるべく、書かない

来庁しても、
IC・OCR※読込、
タブレット入力、など



※OCR：手書きや印刷の文字をスキャン等で読取り、データ化する技術

③ 2度目は、書かない

別の申請や、別部署でも、
1度目の情報を活用

行かない窓口

① 証明書交付・申請等に、行かない

コンビニ交付、
オンライン申請・決済、など

② 各種問い合わせにも、行かない

AIチャットボット※、
FAQ※・コールセンター、など

③ 閲覧・調べ物にも、行かない

見やすいホームページ、
オープンデータ※、公開型GIS※、など

※ AIチャットボット：ホームページ等で、文字や音声を通じて、人と会話をしているような受け答えを自動的に行う仕組み
※ FAQ：事前に作った「よく尋ねられる質問」コールセンターとの併用が効果的

※ オープンデータ：さまざまな公共データを市民等に公開・有効活用するもの
※ GIS：コンピュータ上で様々な地理空間情報を重ね合わせて表示するためのシステム

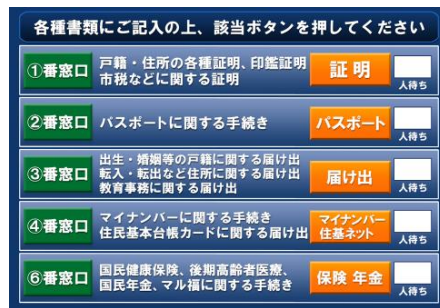


① PC・スマホで、待たない



③ ICT機器で、待ち時間のイライラ解消

(1) 複数発券機



来庁したら、まとめて必要な部署の発券

(2) 大きなディスプレイ表示



【庁内で待つとき】
待ち状況を大きなディスプレイで確認

(3) 呼び出し通知

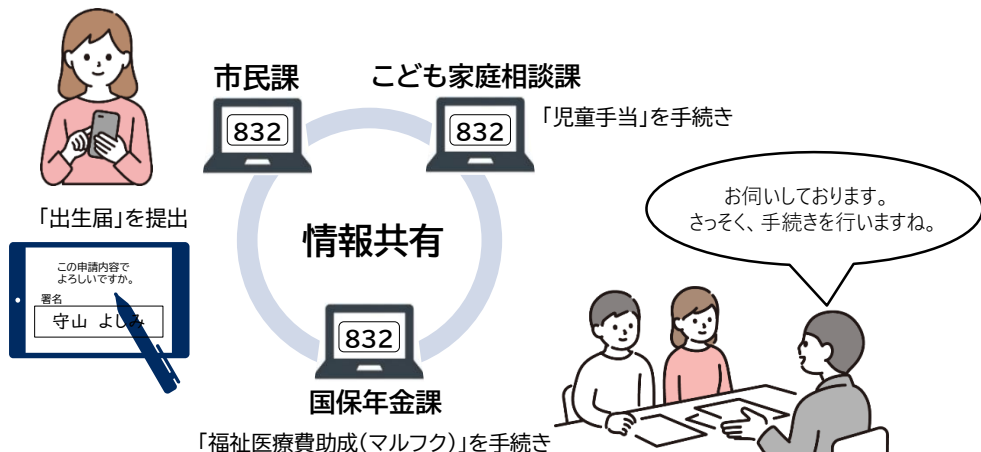
【庁外で待つとき】
専用スマホアプリで
QRコードを読み取り、呼び出し時に通知



② バックオフィス※連携で、待たない

※ バックオフィス：窓口で円滑に業務が行えるよう後方支援するシステムや機器
※ ソリューション：課題の解決や要求を満たすことができる製品・サービス

(1) ソリューション※で連携 (ライフイベント「出生」を例に)



(2) 常時モニターで連携





① まったく、書かない

自宅や出先で行う

QRコード
取得



申請サイトにより
事前に申請情報入力



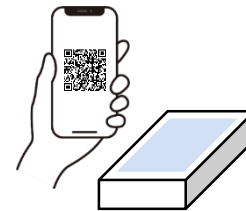
帳票作成用
QRコード取得



コンシェルジュ

QRコード
お持ちですか？

市役所において



窓口の読取機械で
QRコードを読み込



証明書等を交付

② なるべく、書かない

※ コンシェルジュ：
庁舎において、来庁される方の手続き案内・付き添い等を行う人

③ 2度目は、書かない

市役所において

IC・OCR
読込



コンシェルジュ

運転免許証など
お持ちですか？



転出証明書、運転免許書等を
OCRにより読込

※ OCR：手書きや印刷の文字をスキャン等で読取り、データ化する技術



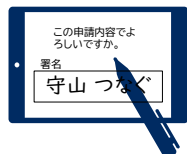
証明書等を交付

タブレット
入力



コンシェルジュ

申請のお手伝い
をいたします



タブレットに必要事項を入力
※ ヒアリングによる代行入力
入力内容の確認・署名



証明書等を交付

作成した情報を連携・活用



別の申請や、別部署で
手続きごとの未記入事項を確認



証明書等を交付



① 証明書交付・申請等に、行かない

(1) マイナンバーカードの普及促進

マイナンバーカード交付率
 令和3年11月 約43%
 ▶ 令和7年度 約80%

(2) マイナポータル・ぴったりサービスの拡充



※ぴったりサービス
 マイナンバーカードを利用し、介護・子育て等のオンライン申請等ができる。
 国指定3分野以外の独自手続きの拡充を検討。

(3) スマホ決済の拡充・利用促進(一部導入済)



※スマホ決済できる料金
 市民税、固定資産税、都市計画税、軽自動車税、国民健康保険税、水道料金・下水道使用料、保育料(副食費)、児童クラブ利用料、市営住宅(駐車場)使用料、介護保険料、後期高齢者医療保険料、学校給食費

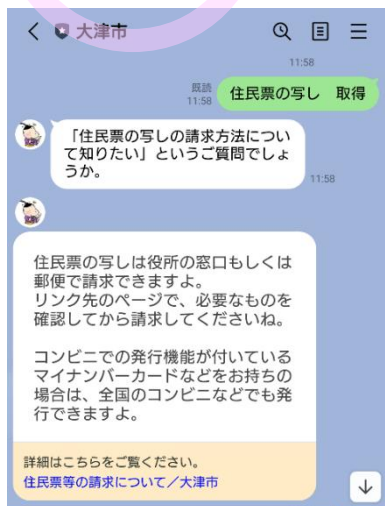
(4) コンビニ交付促進のため、本庁にデモ機設置

コンビニでの交付率
 令和2年度 約10%
 ▶ 令和7年度 約50%

※コンビニ交付できる証明書
 住民票の写し、課税証明書、所得証明書、戸籍証明書、戸籍の附票の写し、印鑑登録証明書

② 各種問い合わせにも、行かない

AIチャットボット、FAQ・コールセンターの導入検討



←AIチャットボット (大津市)

- ※ AIチャットボット : ホームページ等で、文字や音声を通じて、人と会話をしているような受け答えを自動的に行う仕組み
- ※ FAQ : 事前に作った「よく尋ねられる質問」コールセンターとの併用が効果的
- ※ オープンデータ : さまざまな公共データを市民等に公開・有効活用するもの
- ※ GIS : コンピュータ上で様々な地理空間情報を重ね合わせて表示するためのシステム

③ 閲覧・調べ物にも、行かない

見やすいホームページ、オープンデータ利用促進 公開型GISの導入検討

公開型GIS→ (草津市)



市民のDX

ケース世帯：3人家族(本人、妻、子5歳) マイナンバーカードなし

転入届

各部署の手続

市民課 《3手続》

- ・世帯転入
- ・印鑑登録申請
- ・住民票の写し交付

国保年金課 《1手続》

- ・福祉医療費受給券申請(マルフク)

子ども家庭相談課 《1手続》

- ・児童手当認定申請

待たない窓口

事前に、スマホで混雑状況を確認するため、空いている時間に来庁できる。来庁してからも、複数発券することで、手続ごとの発券より無駄な時間が生まれにくいため、全体的に待ち時間を短縮できる。部門間でバックオフィス連携することで、あらかじめ情報共有を行い、手続の準備や効率的な案内をする。

書かない窓口

基本4情報(氏名、住所、生年月日、性別)をOCRにより記入省略。各手続特有の事項や出力帳票の確認のみ、タブレット等で記入する。

	システム導入前(現行フロー)	システム導入後(新庁舎フロー)
1	来庁	スマホで混雑状況を確認し、空いている時間帯で来庁
2	発券(市民課)	複数発券機で発券(市民課、国保年金課、子ども家庭相談課)
3	待機・呼び出し	待機・呼び出し
4	転出証明書提出	転出証明書提出をOCRで読み込 → 他手続部署に情報共有
5	住民異動届記入	※ 出力された住民異動届にサインのみ
6	印鑑登録申請書記入・実印押印	※ 出力された印鑑登録申請書に実印押印・サインのみ
7	住民票の写し等請求書記入 所要時間 20分	※ 出力された住民票の写し等請求書にサインのみ 所要時間 10分
8	手続処理・完了	手続処理・完了
9	他部署案内(国保年金課)	他部署案内(国保年金課) 待合状況に応じて、先に子ども家庭相談課に案内
10	番号発券、待機・呼び出し 所要時間 15分	待機・呼び出し ※発券済み 所要時間 5分
11	福祉医療費受給券交付申請書記入	※ 出力された受給券交付申請書にサインのみ
12	手続処理・完了	手続処理・完了
13	他部署案内(子ども家庭相談課)	他部署案内(子ども家庭相談課)
14	窓口待機・呼び出し ※発券なし 所要時間 15分	待機・呼び出し ※発券済み 所要時間 5分
15	児童認定請求書記入	※ 出力された児童認定請求書にサインのみ
16	手続処理・完了 合計 50分	手続処理・完了 合計 20分



待たない

書かない

待たない

書かない

待たない

書かない