

案

千葉市行政デジタル化推進指針

概要

ver1.0 #あなたに寄り添うデジタル化

目次

- 趣旨P 3
- 位置付け、関連する他の指針等との関係 ...P 4
- 千葉市を取り巻く状況と課題P 5
- 課題解決につながる社会的な変化P 6
- 目指すこと、基本的な考え方P 7
- 取組方針P 8
- 推進体制P 1 7

我が国では、新型コロナウイルス感染症の拡大を契機に、様々な分野で非接触・非対面を可能とするデジタル化が急速に進展しました。また、2015年の国連サミットで採択された持続可能な開発目標SDGs、そして2050年カーボンニュートラルという共通の目標達成に向け、ヒト・モノ・カネの流れを最適化するデジタル化の進展が大きく期待されています。

一方、行政のデジタル化の遅れが明らかとなり、2021年9月には「デジタル社会形成基本法」が施行され、デジタル庁が発足するなど、行政デジタル化は喫緊の課題となっています。

千葉市では、デジタル技術を活用した様々な事業を展開してきており、2021年には、条例改正し、デジタル技術を活用した行政推進の3原則※1を規定したところですが、今後想定される人口減少・人口構造の変化、大規模災害や感染症リスクに伴う行政上の課題を解決するため、近年進展を見せるデジタル技術を行政運営にさらに積極的に取り入れ、行政のデジタル化を進める必要があります。また、デジタル技術の活用は、その適正利用について、市民※2の理解を得ながら進める必要があります。

そこで、本市における行政デジタル化の基本的な考え方や分野ごとの取組方針、推進体制等を示す「千葉市行政デジタル化推進指針」を新たに策定し、適正利用を徹底しつつ、一体的かつ強力にデジタル化を進めていきます。



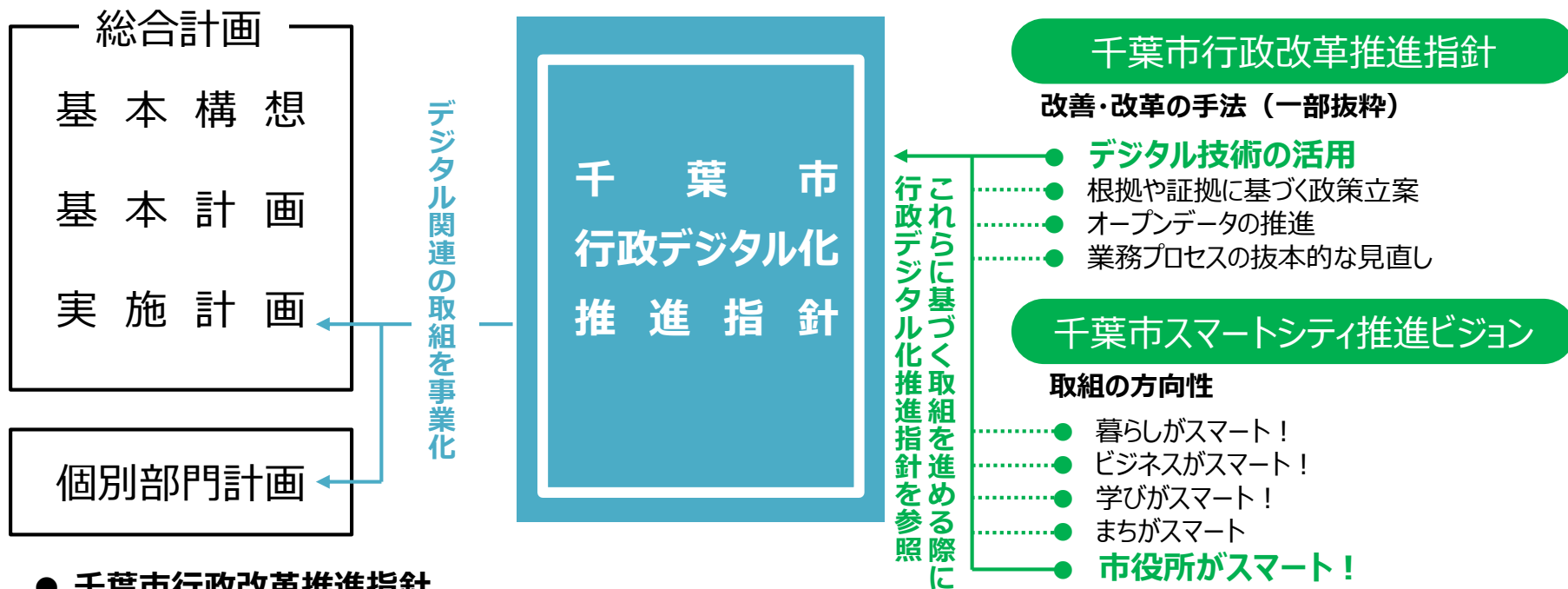
- ▶ 本指針に基づく具体的なデジタル化の取組は、実施計画や個別部門計画等により事業化します。
- ▶ 本指針は、社会情勢の変化やデジタル技術の進展等を踏まえ、必要に応じて見直しを行います。

※1 ①デジタルファースト原則（個々の手続・サービスが一貫してデジタルで完結する）、②ワンスオンリー原則（一度提出した情報は、二度提出することを不要とする）、③コネクテッド・ワンストップ原則（民間サービスを含め、複数の手続・サービスがどこからでも1か所で実現する）。千葉市情報通信技術を活用した行政の推進等に関する条例第2条に規定

※2 本指針における「市民」とは、事業者、その他団体を含むものとします。ただし、「取組方針」に関する記述においては、市民、事業者、その他団体を総称して「市民・事業者等」と表しています。

位置付け、関連する他の指針等との関係

総合計画と整合し、本市全体で行政デジタル化を進めるための分野横断的な指針とします。また、関連する「千葉市行政改革推進指針」、「千葉市スマートシティ推進ビジョン」に基づく取組を進める際には、本指針を参照することとします。



● 千葉市行政改革推進指針

限りある行政資源を最適配分し、より効果的・効率的な行政運営を行うため、事務事業を抜本的に見直す行政改革を進めることとしています。行政改革を行う際の手法の1つとしてデジタル技術の活用を掲げています。

● 千葉市スマートシティ推進ビジョン

スマートシティ実現のため、多様な主体と連携し、あらゆる分野を対象にデジタル技術を含むテクノロジーを活用した取組を進めることとしています。すべての市民等に向けて、目指すスマートシティの姿や取組みの方向性等を示しており、行政デジタル化だけではなく、民間を含めた地域社会全体のデジタル化、デジタルデバインド（情報格差）対策まで、幅広く対象としています。

人口構造の変化

	2015年	2040年 (推計値)
人口	97.2万人	90.8 万人
高齢化率	24.9%	35.6 %
就業人口	43.1万人	42.0 万人

(出典) 2018年年3月推計 (千葉市作成)
※人口・就業人口は、出生中位・基準推計値

大規模災害や感染症の発生

- ▶ 2011年 東日本大震災の発生
- ▶ 2019年 房総半島台風被害
- ▶ 2020年 新型コロナウイルス感染症の流行
- ▶ - 首都直下地震発生のおそれ

想定される市への影響

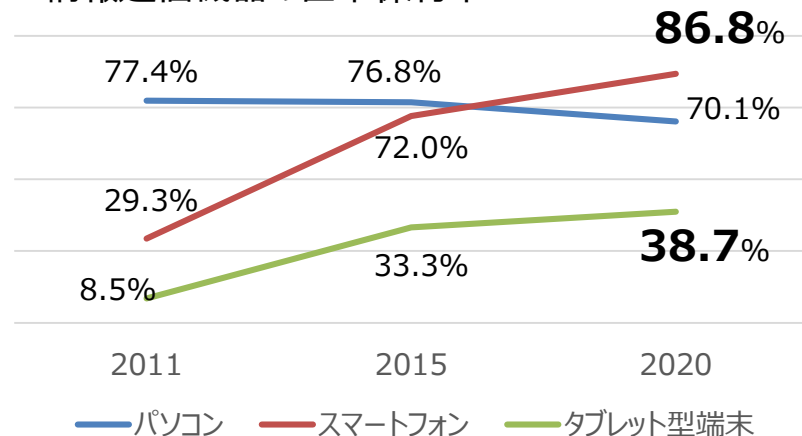
社会保障費の増大、税収減少、労働力の不足、地域課題の多様化、市民・職員の被災・感染リスク

市政における課題

- ① 持続的に質の高い行政サービスを提供する
- ② 多様なニーズに応じた行政サービスを提供する
- ③ 有事の際にも安定的に行政サービスを提供する

モバイル端末によるインターネット利用の拡大

■ 情報通信機器の世帯保有率



(出典) 令和2年度通信利用動向調査の結果(総務省)をもとに作成

スマートフォン保有率はパソコンを超え、個々人がいつでも・どこでもインターネットを介したサービスを受けられる環境が整いつつある。

デジタル技術の進展



A I (人工知能)



ロボット



クラウドサービス



高速通信 (5G)

デジタル技術の進展によって、民間企業では、一人ひとりのニーズに合ったサービスの提供や様々な処理の自動化が先行的に導入されている。

- 行政においても、デジタル技術を活用することで、市民一人ひとりのニーズを踏まえた行政サービスの提供や内部事務の効率化・高度化が期待される。
- 一方で、利用者や職員にとってわかりやすく、使いやすいものでないと利用が進まなかったり、デジタル技術の悪用や情報セキュリティ上のリスクへの対策も求められる。



“あなたに寄り添うデジタル化”

デジタル技術を積極的に活用することで、質の高い行政サービスを持続的に提供し、多様な行政ニーズに応える「市民に寄り添ったデジタル化」を進めます

● あらゆる分野でのデジタル化

行政上の課題に対し、デジタル技術による解決が期待されるため、庁内のあらゆる分野でデジタル化を進めます。

● 利用者視点に基づくデジタル化

利用者にとってわかりやすく、使いやすいツールとなるよう、利用者視点を重視したデジタル化を進めます。

● 公平で倫理的なデジタル化

A I やデータを活用する際には、判断結果が偏っている可能性があることを認識し、不公平や差別が生じないように配慮したデジタル化を進めます。

● 誰もが安心して安全に利用できるデジタル化

情報セキュリティ対策やデータの適正管理・利用を徹底することで、デジタル化への社会不安を低減し、誰もが安心して安全にデジタルを利用できる環境を整備します。

デジタル技術を活用することにより、

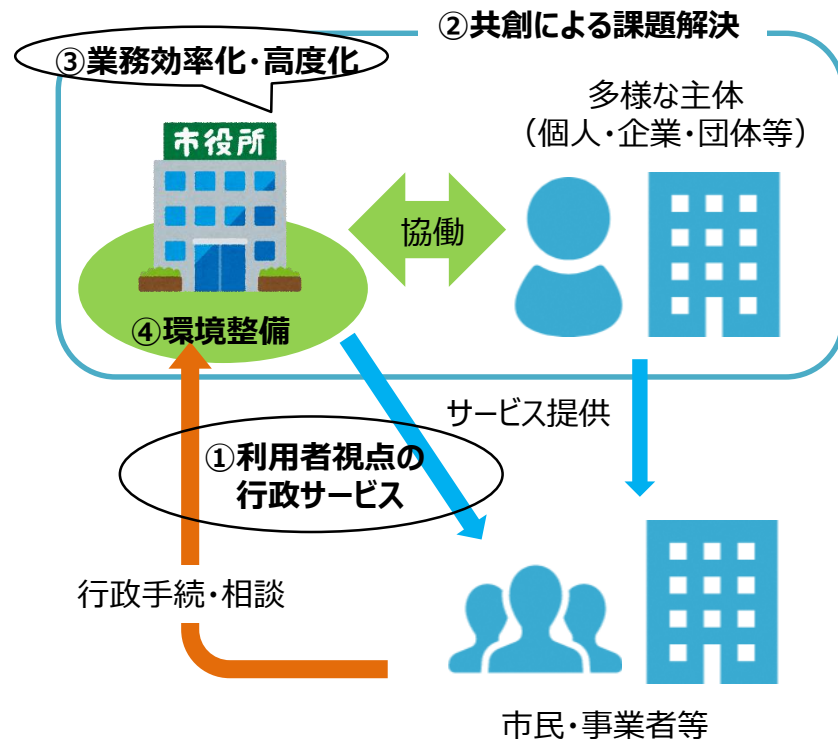
① 利用者の視点に立ち、個々のニーズを踏まえた行政サービスを提供する

② 多様な主体と共創し、課題を解決する

③ 市役所の業務を効率化・高度化し、職員力を最大限発揮できるようにする

+

④ デジタル化を推進するための環境を整備する



分野 市民・事業者等向け



ライフスタイルの多様化に対応し、一人ひとりに合ったサービスや情報を提供するなど、市民・事業者等に寄り添ったデジタル化を進めます。

デジタル化に当たり、AIやデータを活用する際には、公平性や倫理面にも十分配慮します。

現状・課題

- 紙資料の提出、対面での手続・相談等、オンラインで完結しない手続等が多数存在する。
- 市民・事業者等に、行政サービスに関する検索や受給のための手続の負担が生じている。

取組項目	想定される具体的な事例
いつでも、どこからでも、誰でも手軽に手続を可能にする	<ul style="list-style-type: none"> オンライン申請に対応していない手続や紙資料の添付を求めている手続の完全オンライン化※1 キャッシュレス決済の対象手続・決済手段の拡充 タブレット端末を利用した窓口受付 市のホームページから関連するオンライン申請手続への誘導 オンライン申請の利用方法の動画案内や入力例の掲載 簡単にオンライン申請できるようなフォーマットの整備 市内各所への出張による、マイナンバーカード交付申請受付

* 想定される具体的な事例は、他の地方公共団体の先行事例等から想定されるものを例示しています。

※1 対面での手続や書類への押印、紙資料の提出が必要がなく、行政手続及びそれに伴う支払いがオンラインで完結する。令和3年12月に閣議決定された「デジタル社会の実現に向けた重点計画」では、行政手続等における書面・対面規制の見直しの取組が定められている。

取組項目	想定される具体的な事例
どこからでも相談等を可能にする	<ul style="list-style-type: none"> ・市民・事業者等との面談や相談のオンライン対応 ・会議や、セミナー、イベントのオンライン開催
市民・事業者等の負担感なく必要な情報・行政サービスを提供する	<p>(情報提供)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・一人ひとりのニーズに合わせた情報提供 ・属性やライフイベントに応じた必要な行政手続の案内 ・住民情報等の市が保有するデータを活用したプッシュ型での行政サービスに関する情報提供 <p>(行政サービスの提供)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・複数の手続のワンストップ（1回の手続に集約）化 ・住民情報等の市が保有するデータを活用したプッシュ型（申請なし）での補助金等の給付
個々の状況に応じたきめ細かいサービスを提供する	<ul style="list-style-type: none"> ・デジタル活用に不慣れな方への学ぶ機会の提供 ・窓口での多言語対応や資料の読み上げ対応、多言語での情報発信等、外国人や障害者向けのサービスにおけるAI等のデジタル技術の活用 ・各種コンシェルジュ業務（要望への対応や案内）へのAIの活用 ・文化財や観光資源等のデジタルアーカイブ化による、バーチャルコンテンツの提供※¹ ・窓口や施設の混雑状況の発信

* 想定される具体的な事例は、他の地方公共団体の先行事例等から想定されるものを例示しています。

※ 1 文化財や観光資源等をデジタルで保存した上で、利用者が文化財や観光資源等にオンラインでアクセスし、文化財や観光地を訪れたような体験を提供するもの。

分野

外部連携



複雑化・高度化する地域課題に的確に対応し、市民・事業者等に寄り添った行政サービスを提供するためには、立場や価値観の異なる多様な主体に市政に参画してもらうことが重要です。

デジタル技術やデータを活用することにより、行政サービス利用者の視点を活かし、多様な主体と共に考え、共に創ることを促進します。

現状・課題

- 共創の手段としてオンラインコミュニケーション等のデジタル技術の活用が期待されている。
- オープンデータを公開しているが、機械判読が可能なものが少なく、活用に適していない。

取組項目	想定される具体的な事例
多様な主体の意見・情報・ノウハウ等を活かし、行政課題の解決につなげる	<ul style="list-style-type: none"> • オンラインによる市民・事業者等との対話会 • AIを活用した、SNS上の情報収集・分析 • 市が保有するデータの利活用を希望する事業者等との意見交換 • 市民・事業者等から地域課題解決の提案等をリアルタイムで受け付けるためのデジタル技術の活用
多様な主体による公益的な活動を支えるとともに、公共性の高いサービスの創出につなげる	<ul style="list-style-type: none"> • 市が保有するデータの積極的なオープンデータ化（民間部門のオープンデータ化についても支援） • 地域コミュニティの公益的な活動におけるデジタルの活用の支援 • 住民情報や法人等情報を含むビッグデータについて、適切な加工をした上で提供 • 利活用が見込まれるデータから優先したフォーマットの標準化

* 想定される具体的な事例は、他の地方公共団体の先行事例等から想定されるものを例示しています。

分野

内部事務



行政課題が多様化・複雑化する中、最少の経費で最大の効果を得るため、内部事務を効率化・高度化し、職員が持てる最大限の力を市民サービスや政策立案に注ぐことができるようにすることが重要です。

そのため、あらゆる内部事務のデジタル化を進め※1、市民・事業者等に向き合う時間を最大化するとともに、企画立案において、公平性や倫理面に配慮しつつ、デジタル技術やデータを活用するなど、業務の高度化を進めます。

現状・課題

- 紙資料のシステム入力作業や検索に時間を費やしている。
- 大量の定型事務の処理に時間を要している。

取組項目	想定される具体的な事例	
業務を効率化する	への移行期 ペーパーレス	<ul style="list-style-type: none"> AI-OCR※2を活用することによる大量の紙資料の自動読み取り及びデータ化 RPA※3の活用による大量のデータ入力作業の自動化 庁内のあらゆる事務事業におけるペーパーレス化 手続によって異なる書式のレイアウト・項目の標準化

* 想定される具体的な事例は、他の地方公共団体の先行事例等から想定されるものを例示しています。

※1 内部事務のデジタル化を進める際には、業務プロセスの見直しと一体的に行うことで、事務事業の最適化を図ることが重要となっている。

※2 Optical Character Recognition。人工知能を用いた光学文字認識。RPAと組み合わせることにより、大量の紙資料をデータ化し、システムに入力するまでを自動化することができる。

※3 Robotic Process Automation。業務プロセスを自動化するソフトウェア

取組項目	想定される具体的な事例
業務を効率化する	<ul style="list-style-type: none"> ・審査・選考業務における制度の受給要件の判定や点数付けの自動化 ・AIチャットボット※¹の活用による市民・事業者等や職員からの問い合わせへの自動応答 ・画像のAI解析やセンサーの活用によるインフラの異常検知 ・デジタル技術を活用した現場の状況確認・分析 ・AIを活用した事務処理誤りのチェック ・AIを活用した議事録作成 ・職員間のやりとりにおけるweb会議ツールやチャットツールの活用 ・タブレット端末を活用した、現場業務における即時的なデータ入力・確認 ・地図情報や統計情報等の庁内データを連携する仕組みづくりと効果的な活用
データ分析の結果に基づき 企画立案する	<ul style="list-style-type: none"> ・AIによる官民のビッグデータの分析及び結果に即した企画立案 ・官民ビッグデータの分析による、事業へのナッジ※²の活用

* 想定される具体的な事例は、他の地方公共団体の先行事例等から想定されるものを例示しています。

※ 1 チャット上での質問に自動で回答する「チャットボット」にAIを搭載。AIが学習を繰り返すことにより、精度の高い回答を行えるようになる。

※ 2 行動経済学の知見の活用により人々が自分自身にとってより良い選択を自発的に取れるように手助けする政策手法

4.1 情報基盤を最適化・高度化する

分野 情報基盤の構築



取組方針 1～3 の取組を支える情報基盤を整備します。

整備に当たっては、進展するデジタル技術の動向を踏まえつつ、クラウドサービスの積極的な活用、情報システム及び機器の最適化を進めるとともに、国が進めるシステム標準化・共通化に的確に対応します。

取組項目	想定される具体的な事例
効率的な行政運営を支える 情報基盤を整備・運用する	<ul style="list-style-type: none"> ・クラウドサービスの積極的な活用 ・関連する大規模システムの最適化 ・情報システム機器の最適化 ・AIチャットボットの活用に向けた、ナレッジデータベース※¹の構築
職員の柔軟な働き方を 支える環境を整備する	<ul style="list-style-type: none"> ・業務用端末のモバイル化 ・業務の把握を容易にするためのタスク管理ツールの導入 ・業務用端末による内線通話利用 ・モバイル利用が多い職場・職員への公用スマートフォンの貸与や公私分計サービス・アプリの活用

* 想定される具体的な事例は、他の地方公共団体の先行事例等から想定されるものを例示しています。

※ 1 組織内の知識を データとしての集合させたもの

4.2 デジタル化の進展に対応した情報セキュリティ対策を徹底する

分野

情報セキュリティ対策



市民・事業者等が安心して安全に行政サービスを受けられるよう、行政手続のオンライン化、テレワーク、クラウドサービスの利用等のデジタル化の進展に即した情報セキュリティ対策を行います。

また、市民・事業者等に関する情報を含めたデータの適正管理・利用を進めます。

取組項目	想定される具体的な事例
<p>情報資産を守る情報セキュリティ対策を行う</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・デジタル技術の進展に即した情報セキュリティポリシー等の随時見直し ・情報セキュリティのリテラシーの向上を目的とした研修の実施 ・先端技術を踏まえた高度な情報セキュリティ基盤の整備 ・外部サービスを利用する際に確保すべき情報セキュリティ対策の考え方の整理及び運用

* 想定される具体的な事例は、他の地方公共団体の先行事例等から想定されるものを例示しています。

4.3 社会変化や技術の進展に柔軟に対応可能な人材を育成するとともに、外部専門人材を活用する

分野 人材育成・人材活用



個々の職員がデジタル技術の進展に対応し、活用できるよう職員の育成を行います。

特に専門的な知識や技術を求められる分野については、外部専門人材を活用します。

取組項目	想定される具体的な事例
社会変化や技術の進展に対応する人材を育成する	<ul style="list-style-type: none"> ・職員の知識や技術を底上げするための研修の実施 ・先進的にデジタル技術を活用する民間企業との人事交流 ・デジタル化をけん引する人材の確保・育成
高度な技術を有する外部専門人材を活用する	<ul style="list-style-type: none"> ・副業・兼業可能な外部専門人材の活用 ・民間企業との人事交流による専門人材の受け入れ ・高度な専門技術を要するプロジェクトにおける外部専門人材の活用 ・データ分析、UI・UX※¹デザイン等、高度な専門技術を要する分野における外部専門人材の組織横断的な活用

* 想定される具体的な事例は、他の地方公共団体の先行事例等から想定されるものを例示しています。

※ 1 UI (User Interface) は、利用者と製品・サービスの接触面におけるwebサイトやソフトウェアのデザイン・使いやすさ。UX (User Experience) は、利用者が得られる体験。UI・UXに優れたデザインとすることで、利用者の満足度の向上につながる。

「行政デジタル化推進委員会」を新たに創設し、組織の枠を超えてデジタル化を進めるとともに、行政デジタル化推進部門（総務局情報経営部）による庁内の各所管への支援メニューを充実し、行政デジタル化を強力に推進します。

