

■アクションプラン取組アイデアまとめ（案）／DXWG作成

シ ョ ン （ ） 基 本 理 念	「市民目線」の行政サービスや業務のデジタル化による、みんなが住みやすく暮らしやすいまち （第七次鹿島市総合計画）		
（ ） ビ ジ ョ ン の 姿 （ ）	市民の利便性向上	業務の効率化	人財育成
<p>①市民は、最適な(いつでも・どこでも・どんな方法でも)手続きの仕方を選ぶことができます</p> <p>②市民は、手続きの手間を最小限に抑えることができます(書かない・待たない・回らない)</p> <p>③市民は、市役所から必要な情報を適時に受け取ることができます</p> <p>④市民は、施設やサービスをより利用しやすくなります</p>	<p>①職員は、互いにサポートしあって、ムダなくスムーズに仕事ができます</p> <p>②職員は、業務の自動化等により、政策立案や市民サービスの提供など、人にしかできない業務に専念できます</p> <p>③職員は、紙の書類を探さなくとも、すぐに必要な情報を取り出すことができます</p> <p>④職員は、最適な場所・環境で仕事ができます</p>	<p>①職員は、デジタル分野について基本的なことを共有できています</p> <p>②職員は、根拠をきちんと理解した上で、基本的なシステム操作ができます</p> <p>③職員は、現状をきちんと分析し、最適なシステムを導入・利用できます</p> <p>④職員は、主体的に新しい知識・技術の習得に努め、デジタル技術を積極的に取り入れることができます</p>	
（ ） ア ク シ ョ ン の 取 組 （ ）	<p>【全庁的な取組・3Fグループ（総務部）でできる取組】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・来庁しなくても手続きができる仕組みづくり（行政手続のオンライン化）（証明書発行のオンライン化） 	<p>【全庁的な取組・3Fグループ（総務部）でできる取組】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・テレワークの推進（要綱を整備して選択的テレワークを可能に） 	<p>【全庁的な取組・3Fグループ（総務部）でできる取組】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・デジタル基礎研修 →デジタルが苦手な人対象 →採用1～3年目対象
	<ul style="list-style-type: none"> ・もっと見やすく、簡単に相談・手続ができる仕組みづくり（HP改修） →AIチャットボットの導入 →HPの更新の日の設定（担当課がHPを見直す日） 	<ul style="list-style-type: none"> ・入札契約の電子化 →電子入札システムの導入 →入札参加資格申請のオンライン化 →電子契約システムの導入 →工事関係納品物の電子化 	<ul style="list-style-type: none"> ・各課内のデジタル技術活用のための勉強会 →基本的なシステム操作や見方を課職員全体で共有するための勉強会の開催
	<ul style="list-style-type: none"> ・施設予約のオンライン化（空状況確認～支払いまで） 	<ul style="list-style-type: none"> ・電子決済システムの導入 	<ul style="list-style-type: none"> ・デジタル技術運用リーダー研修（DXをけん引する人対象）
	<ul style="list-style-type: none"> ・窓口の各種手数料をスマホ・クレジット支払い（キャッシュレス決済の導入） 	<ul style="list-style-type: none"> ・フリーアドレスでの執務環境の改善 →市内LANの無線化 →事務処理に集中する為の専用スペースの確保 →各会議室へのPC常設 	<ul style="list-style-type: none"> ・より効果的な研修方法の実施 →効果測定の実施 →実践型の研修の実施（システム操作など）
	<ul style="list-style-type: none"> ・自治体アプリの導入 ・公式LINEで全ての手続が完結する仕組みづくり ・SNSでの戦略的積極的な情報発信（情報発信頻度の見直し） 	<ul style="list-style-type: none"> ・文書管理システムの導入（電子文書管理） ・RPAの導入による単純作業の効率化 ・チャットを利用した相談体制構築 	<ul style="list-style-type: none"> ・DXとは？研修（意義の理解） ・チャットを利用した相談体制構築 ・エクセルVBA研修
	<ul style="list-style-type: none"> ・統合型・公開型GISの導入 	<ul style="list-style-type: none"> ・業務フローの効率化（自分の業務をフローに起こして、人事評価でどう改善したのかを評価する） 	<ul style="list-style-type: none"> ・デジタル技術を活用するためのスキル向上 →HP操作研修 →SNS利用研修
		<ul style="list-style-type: none"> ・議会対応の職員側のペーパーレス化 	<ul style="list-style-type: none"> ・各部署へのDX推進委員の設置
		<ul style="list-style-type: none"> ・WEB研修、WEB会議の推進（各市町が参加する会議は全てWEBに） 	<ul style="list-style-type: none"> ・企画力に優れた職員の育成（若い職員に様々なイベントに参加させたり、企画、発想力、プレゼン力を育成する）
		<ul style="list-style-type: none"> ・セレナ、プリウスのグループウェア予約を可能にする ※R5.5～6月の実施に向けて検討したい（総務課より） 	<ul style="list-style-type: none"> ・企画提案、業務改善、新規事業の予算や職場での受入体制の充実（組織風土の改善）
		<ul style="list-style-type: none"> ・公用車へのETC搭載 ・時間外の電話対応及び庁舎の施設 →時間外の各課電話を宿直へ転送 →時間外の自動音声案内導入 →庁舎施設の運用見直し（庁舎管理規則の17時30分～8時へ） ※R5の見直しに向けて検討したい（総務課より） 	<ul style="list-style-type: none"> ・採用枠にICT専門分野枠を導入。ICT専門分野の人材派遣。
		<ul style="list-style-type: none"> ・簡易な申請やアンケート、庁内調査のフォーム化 ・財務会計システムの更新 →予算、決算、監査資料を財務会計システムから作成可能に ・全庁的な文書や様式のグループウェア（ライブラリ）への入力徹底 ・庁内照会系は全庁ライブラリーでやりとりを徹底する 	<ul style="list-style-type: none"> ・DXの日の設定（誰でも少しずつでもできることに取り組む日。通常業務ではなく、業務改善や前年踏襲脱却に繋がる時間をつくる）
<p>【1Fグループ（市民部）でできる取組】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・コンビニ交付の利用推進 →手数料を300円より安くする。その分は補助金で賄える。 →コンビニ交付の広報・周知 ※ 現在109件/月（窓口受付の約2日分） ・待たない回らない窓口づくり →出生・転入・転居（回らないといけない主な手続き）の窓口ワンストップ化 →市役所に自動交付端末を設置 →市民課窓口対応の見直し（転居・転入にかなり時間がかかっている。1人で全部完結させず、複数人で作業を分けて対応する） →ワンストップで受付内容をあらかじめ把握し、必要な手続を案内する →市民部フロアの各課を物理的に1ヵ所に集める。 →フロア毎の総合案内窓口の設置 →国保係を市民課へ ・何度も書かない窓口づくり →申請書作成機器の導入（マイナンバーカードを読み込ませたら、名前や住所が印刷された申請書が出てくる） →タブレットの導入（行政手続きの電子入力化） 	<p>【1Fグループ（市民部）でできる取組】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・コンビニ交付の利用推進 →手数料を300円より安くする。その分は補助金で賄える。 →コンビニ交付の広報・周知 ※ 現在109件/月（窓口受付の約2日分） ・待たない回らない窓口づくり →出生・転入・転居（回らないといけない主な手続き）の窓口ワンストップ化 →市役所に自動交付端末を設置 →市民課窓口対応の見直し（転居・転入にかなり時間がかかっている。1人で全部完結させず、複数人で作業を分けて対応する） →ワンストップで受付内容をあらかじめ把握し、必要な手続を案内する →市民部フロアの各課を物理的に1ヵ所に集める。 →フロア毎の総合案内窓口の設置 →国保係を市民課へ 	<p>【1Fグループ（市民部）でできる取組】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・税務課課税係の係内勉強会（各担当が講師） →自分の担当業務について、係内で幅広く知識を共有 	
	<ul style="list-style-type: none"> ・市民課で集約されている業務（国保の単なる資格取得など、税証明の発行など）の見直し 		
<p>【2Fグループ（産業部・建設環境部・教育委員会）でできる取組】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・農業者（高齢者）のデジタルデバйд対策 ・中小企業のデジタル機器導入等の支援 →ビジネスサポートセンター相談窓口の周知 →電子決済などの取り入れ ・学校の手続や調査のオンライン化 →市教育委員会と学校間の調査のオンライン化 →訪問予約のオンライン化 ・動物死骸や不法投棄の通報をLINEなど電話以外でも可能にする。位置情報について視覚的情報（googleマップなど）のやり取りを容易にし、伝達をし易くする ・滞納のない証明の添付の見直し（個人情報の閲覧確認欄での対応） ・下水道分野のオンライン化 →公式HPで下水道認可区域内か区域外か容易に確認できるようにする →公式HPで下水道使用料や受益者負担金のシミュレーション計算ができるようにする →受益者負担金申告書のオンライン上での提出と結果のシステム自動集約化（住民は簡単に申告手続きができる） 	<p>【2Fグループ（産業部・建設環境部・教育委員会）でできる取組】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・各校と市庁舎のネットワーク接続（資料のやり取り、サーバ・PC設定をもっと簡単に、学校にいても市庁舎のデータが見れる） ・動物死骸や不法投棄の通報をLINEなど電話以外でも可能にする。位置情報について視覚的情報（googleマップなど）のやり取りを容易にし、現場を特定しやすくする（職員が対応を素早くできるようになる） ・受益者負担金申告書のオンライン上での提出と結果のシステム自動集約化 ・水道メーター検針の電子化（スマート検針） ・滞納のない証明の添付の見直し（個人情報の閲覧確認欄での対応） 	<p>【2Fグループ（産業部・建設環境部・教育委員会）でできる取組】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ICT支援員の育成により、教職員へのデジタル機器の操作支援の強化 	

※ **基本理念（ミッション）** ⇒第七次総合計画においても明記しており、鹿島市がデジタル変革（DX）を推進する理由であり、目指す都市像。＝何のためにするのか（Why）

※ **将来の姿（ビジョン）** ⇒DXを推進するうえで、本戦略終了時点である令和12年度末までに達成すべき状態であり、市民や職員が日常的に感じる「課題・疑問」が解決された後の鹿島市の目指すべき姿。＝何のためにするのか（Why）

※ **具体的な取組（アクションプラン）** ⇒ミッション・ビジョンを実現するために実行する個別の具体的な取り組み。＝何をするのか（What）どうやってするのか（How）