

高槻市DX推進に向けたロードマップ

令和5年3月 策定

令和8年3月 改定

高槻市

目次

1	策定の背景	・・・ 2
2	ロードマップの位置づけ	・・・ 2
3	改定に当たって	・・・ 2
4	国の動向	・・・ 2
5	前ロードマップの振り返り	・・・ 3
6	DX推進に向けた新たな5つの道すじ	・・・ 7
7	まとめ	・・・ 9
8	ロードマップ	・・・ 11

1 策定の背景

少子高齢化の進行などにより、厳しい財政状況が想定される中でも、市民サービスを維持していくため、これまでもICTを活用した業務効率化を図ってきましたが、新型コロナウイルスの感染拡大を契機として、さらに社会全体でDX推進の気運が高まっています。

また、国においては令和3年9月にデジタル庁が創設され、また、令和7年度末までに全自治体の基幹システム（住基や税など）を標準化することが目標とされるなど、DXの基盤となる環境整備が進められています。

こういった状況を踏まえて、国全体の環境整備に着実に対応するとともに、本市としてのDX推進の基礎となる取組を全庁的に進めるに当たり、その道しるべとなるものとして、大まかなロードマップを策定するものです。

2 ロードマップの位置づけ

DX関連施策の効率的・効果的な進行管理の観点から、高槻市ICT戦略に付属するものとして位置付けます。

※国の自治体DX推進手順書において示されている工程表イメージを踏まえて策定します。

※ロードマップは、DX推進の基礎となる取組や全庁を横断して進める施策について大まかな道筋を示すものとし、具体的な個別施策については、高槻市ICT戦略におけるアクションプログラム等において進行管理を行います。

3 改定に当たって

令和5年3月に策定したロードマップにおいては、令和7年度末までを視野に入れ、5つの大きな道すじを示してきました。この間、これを全庁における共通の道しるべとし、各部署が連携することで、デジタル高槻市役所の実現に向けた行政手続オンライン化や標準準拠システムへの移行など、効果的かつ着実に取組を進めることができました。一方で、先進自治体では窓口におけるDX推進の動きが見られ、また、社会におけるAIの浸透が急速に進むなど、状況の変化も生じています。今回、新たな道しるべを示すに当たっては、これまでの道のりを踏まえ発展させるとともに、これらの変化に対応するものとしします。

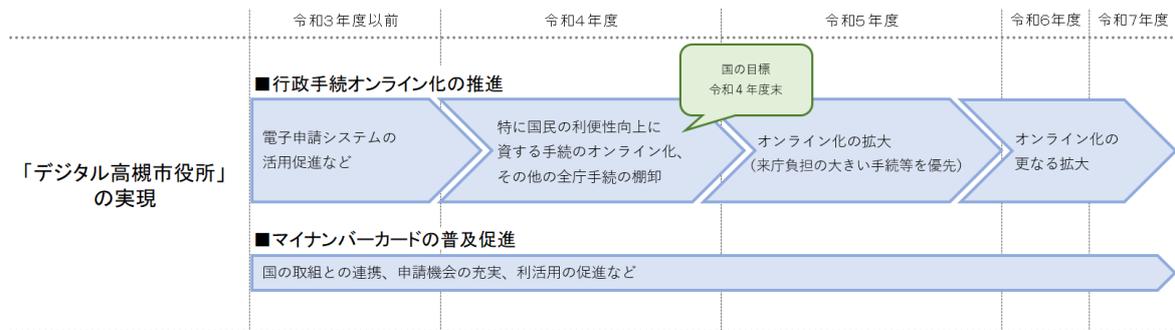
4 国の動向

国は、デジタル社会の構築に向けた取組を着実に進めるため、「自治体DX推進計画」（令和3年1月～令和8年3月）を策定し、自治体が重点的に取り組むべき事項や内容を具体化してきました。今般、計画が改定され、令和8年度から令和12年度まで5年間の取組スケジュールが示されましたが、重点取組事項に大きな変更はなく、引き続き従来の取組を継続、深化させる方向性となっています。

5 前ロードマップの振り返り

ロードマップを改定するに当たり、これまでの取組を振り返ることとしました。以下、5つの大きな道すじに沿った、主な取組や実績についてまとめています。

(1) 「デジタル高槻市役所」の実現



行政手続オンライン化の推進について、令和6年度は、約900件の手続が市の電子申請システム等で利用可能となり、10万件を超える利用がありました。令和4年度と比較すると、約220手続き、利用件数で約3万7千件と大幅に増加しました。この間に新たにオンラインに対応した主な手続としては、就学援助や児童手当関連の申請、給付金の申請等があり、来庁負担の大きいものや対象者数の多いものなどを優先して取り組んできました。

利用者の傾向については、全年代にわたって実施した給付金の申請の結果では、子育て世代が多く属すると推定される40代までにおいて、電子申請を利用した割合が約80パーセントと高い割合で推移しました。一方、70代以上では約12パーセントに留まるなど、一定の年齢層を超えると利用割合が顕著に低くなる傾向にありました。

また、マイナンバーカードについては、休日・夜間のカード交付や出張申請受付等により普及促進を図り、本市における令和7年3月31日時点での保有枚数は26万6,222枚、人口に対する保有枚数率が77.2%となり、オンラインでの転出届等に活用されています。

(2) 標準準拠システムへの着実な移行



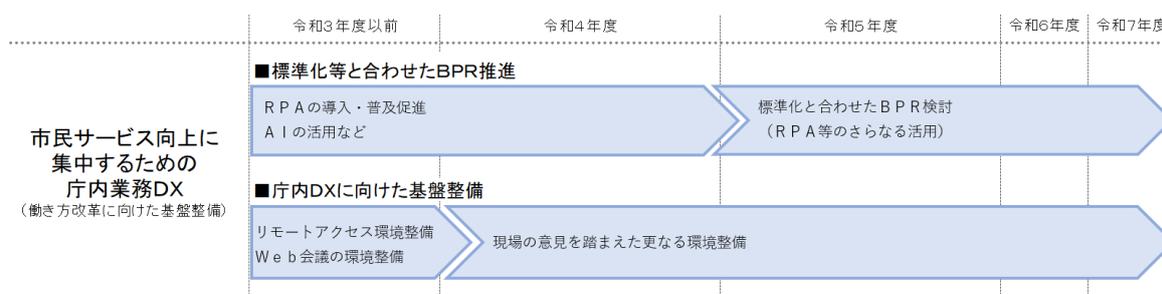
情報システムの標準化については、「地方公共団体情報システムの標準化に関する法律（令

和3年法律第40号)」に基づき、住民基本台帳や税、福祉、子育て、教育等の基幹20システムを、国の定める標準仕様に準拠したシステムに移行するもので、国の定めた目標期限である令和7年度に向けて取組を進めました。

取組に当たっては、対象システムの所管職員などで構成する分科会をIT推進本部に設置し、関係部局がスケジュールや課題を共有しながら、新旧システムの比較検証やデータ移行、実際の業務運用を想定したテストを十分にいき、令和7年度中に住民基本台帳や市民税システムなど、約半数の移行が完了しました。

一方で、国の定めた移行期間が極めて短いことから、全国的にシステム移行が集中し、深刻なベンダーのSE人材不足が発生しているため、国において実質的な移行期限が令和12年度まで延長されました。本市でも、残り半数のシステムについては、令和8年度以降に移行することとし、安全かつ円滑な移行に向けた取組を進めています。

(3) 市民サービス向上に集中するための庁内業務DX（働き方改革に向けた基盤整備）

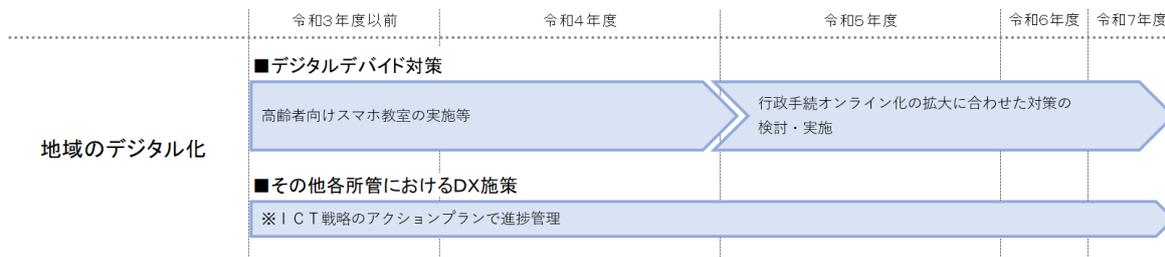


まず、RPAについては、その活用により削減された業務時間は令和6年度年間で約1,400時間に及ぶと見積もっています。また、標準準拠システムを始めとして、従来のように業務に合わせたカスタマイズが出来ないシステムが主流となる中で、RPAは業務手順の見直し、いわゆるBPRを行う際の選択肢の一つとして、定着したものと考えられます。

一方、AIについては、従来から音声認識による議事録等の作成や、文字認識による帳票のデータ化に利用していますが、技術進展の著しい生成AIについても、各種文書の作成等に活用され始めています。活用にあたっては、誤った情報が生成されるリスク等を踏まえた適切な利用方法について全庁に周知するとともに、情報セキュリティと利活用の両面について、理解を深めるための研修等を行ってきました。

また、庁内業務DXについては、職員が一般行政事務で利用するPC端末等について、現場の意見等も踏まえて、持ち運んで利用しやすいモバイル型への切替を順次進めるとともに、ネットワーク環境の整備を進める等、効率的な業務執行ができる基盤整備に努めました。

(4) 地域のデジタル化



行政手続オンライン化の拡大に合わせ、より多くの市民が利便性の高いデジタルサービスを利用できるよう、すこやかテラスやコミュニティセンターにおいて高齢者向けのスマートフォン講座を継続的に実施しているほか、令和5年度からは、国の利用者向けデジタル活用支援推進事業と連携し、聴覚障がいや視覚障がいのある方を対象とした講座を実施するなど、人にやさしいデジタル化の実現を図りました。

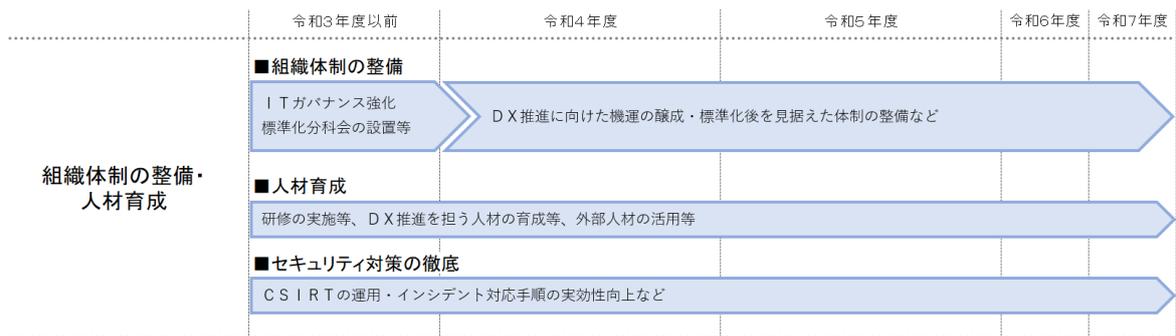
また、各所管においては、分野を問わずデジタルツールを活用した施策を展開し、市民の利便性向上と業務効率化を図ってきました。令和4年度以降の主な取り組みは次の表のとおりです。

主な取り組み(高槻市ICT戦略個別施策実績より一部抜粋)

年度	取組事項	概要
令和4年度	申請管理システム構築	国の「自治体DX推進計画」及び本市の「ICT戦略」に基づき、行政手続のオンライン化推進のため、その基盤となる申請管理システムの構築を行い、特に国民の利便性向上に資する27手続及び転出届・転入予約について、令和4年度末までにマイナポータルからマイナンバーカードを用いてオンライン手続を可能にする。
令和4年度	音声文字起こしシステムの導入	AIを活用して音声を自動で文字化し、議事録作成を支援する音声文字起こしシステムを導入することで、各所属での議事録作成時間の縮減を図る。
令和4年度	ARアプリの導入	芥川城跡の国史跡指定を記念して、芥川城を3DCGで再現するスマートフォン向けARアプリを制作し、本市のPRと歴史文化に親しめるツールとして公開する。
令和5年度	避難所における職員の通信環境の整備	災害等に強いモバイルルーターを設置し、災害発生時の避難所における避難所状況等の情報収集、共有、伝達を迅速かつ適切に行える環境を整備する。
令和5年度	電子申請システムにキャッシュレス決済機能を追加	既存の電子申請システムにキャッシュレス決済機能を追加し、市民サービスの向上や業務の効率化を図るなど、行政手続のオンライン化を推進する。
令和6年度	母子健康手帳アプリの導入	母子健康手帳アプリのプッシュ通知機能を利用し、妊産婦の状況や乳幼児の月齢に応じて、必要な子育て情報をピンポイントで発信する。

令和6年度	電子契約システムの導入	電子文書に電子署名を付与することで、法的に有効な契約書等を作成し、保管するシステムの導入により、事務の効率化や契約相手方のコスト削減を図る。
令和7年度	災害時要援護者支援システムの再構築及び安否確認システム等の導入	災害時要援護者の避難支援等の実効性を確保するため、個別避難計画の作成を促進することを目的とし、現行の要援護者情報の管理機能及び名簿作成機能に加え、GIS機能を搭載したシステムへ再構築する。 また、ICTを活用した迅速かつ円滑な安否確認手法を新たに確立するためのシステムを構築することにより、支援体制の更なる充実を図る。
令和7年度	IVRを活用したマイナ保険証の利用に係る問合せ対応	国民健康保険及び後期高齢者医療の被保険者証の有効期限切れによるマイナ保険証への移行に伴い、増加が予想される問合せ対応に際し、24時間対応可能な電話音声自動応答サービスやSMS通知によるIVRを活用した対応体制の整備を行う。
令和7年度	オンデマンド交通の実証運行に向けたオンデマンドシステムの構築	原大橋以北の利用が極端に減少する田能線において、都市創造部と連携し、予約に応じて最短ルートで運行するオンデマンド交通の実証運行を予定しており、オンデマンドシステムの構築を行う。

(5) 組織体制の整備・人材育成



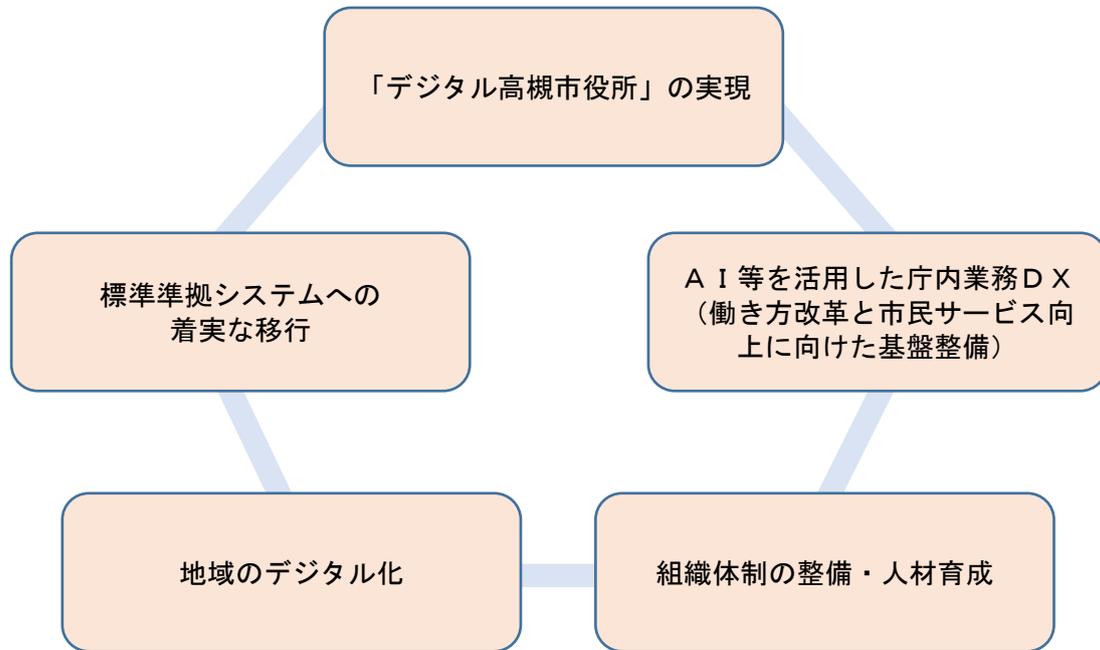
組織体制の整備については、市長を本部長とするIT推進本部を中心として全庁的なITガバナンス強化を図っており、具体的な課題に対応する幹事会として、令和3年度に設置した「標準化分科会」に加え、令和6年度には「窓口業務改善分科会」を設置し、それぞれの分野での取組が着実に進むよう体制を整備しました。

また、令和6年8月には、全庁的なDX施策の推進を図るため、新たに外部の専門人材である「DXアドバイザー」を配置し、本市のDX推進の中心となる「DX推進コアリーダー」を始めとしたDX人材の育成を開始するなど、全国的に喫緊の課題となっているデジタル人材の確保・育成に向けた取組を進めました。

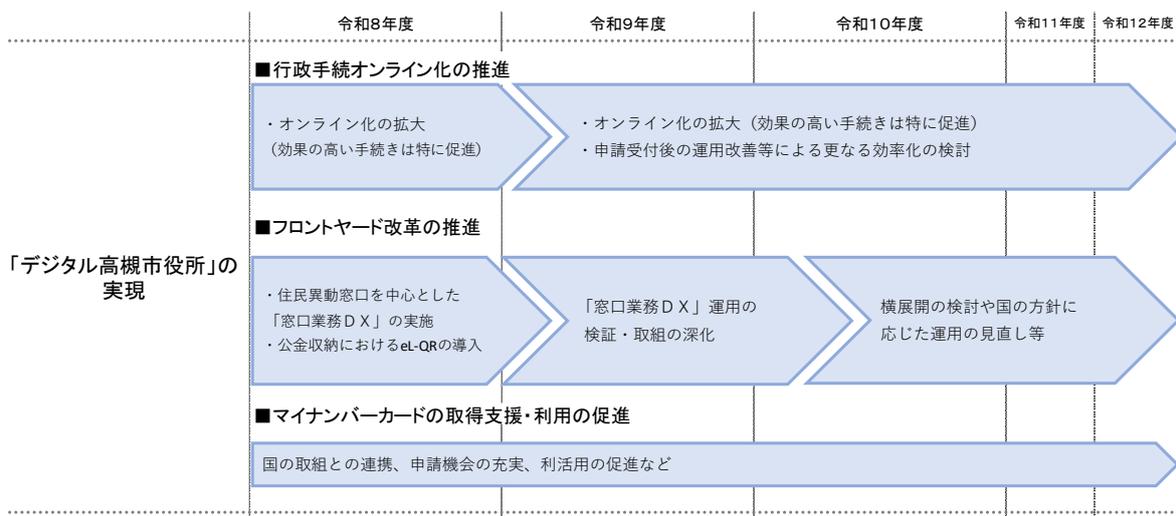
また、所属長等を対象とした有識者を招いた集合研修や、全職員を対象に全庁的な取組状況の共有や意識醸成を図るための「DX人材育成研修」、情報セキュリティ分野の専門人材であるCIO補佐官を講師とする「情報セキュリティ研修」を毎年度実施するなど、研修の充実を図っています。なお、セキュリティ対策としては、有事を想定した訓練等を継続して実施しています。

6 DX 推進に向けた新たな 5 つの道すじ

新たなロードマップは、国の動向や前ロードマップの振り返りを踏まえ、これまでの取組を発展させるとともに、この間の状況変化に対応するものとして、下記の5つの大きな道すじで構成するものとします。期間は、高槻市 I C T 戦略と合わせた令和 1 2 年度までを視野に入れます。



(1) 「デジタル高槻市役所」の実現



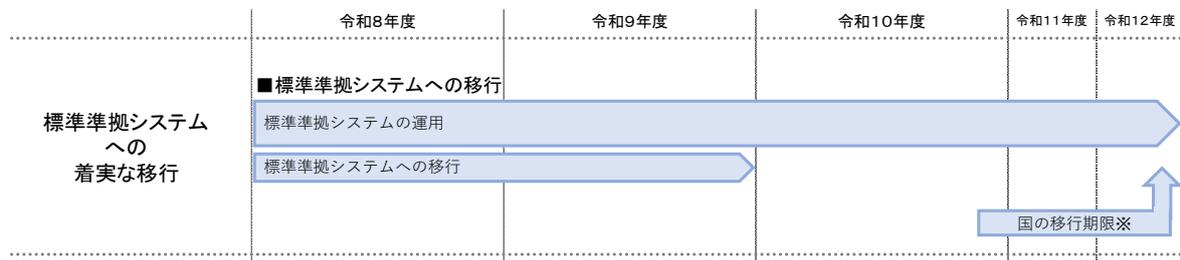
行政手続きのオンライン化については、引き続き拡大を図るとともに、効果が高いと見込まれる手続きについて、D X 部門が所管部局を個別に支援するなど、特に注力してオンライン化の実現を図ります。また、市民からオンラインで申請を受けた後、デジタルデータをそのままバックオフィスの事務処理に活用できれば、更なる効率化等につながることから、その実現に

に向けた検討を行います。

次に、「フロントヤード改革の推進」については、先進自治体において、窓口におけるDX推進の動きが見られ、国においても重点取組事項としていること等から、新たに取り組めます。まずは、令和6年度に実施した窓口体験調査の成果を活かして、住民異動窓口を中心とした「窓口業務DX」に取り組み、新たな窓口への転換を目指します。

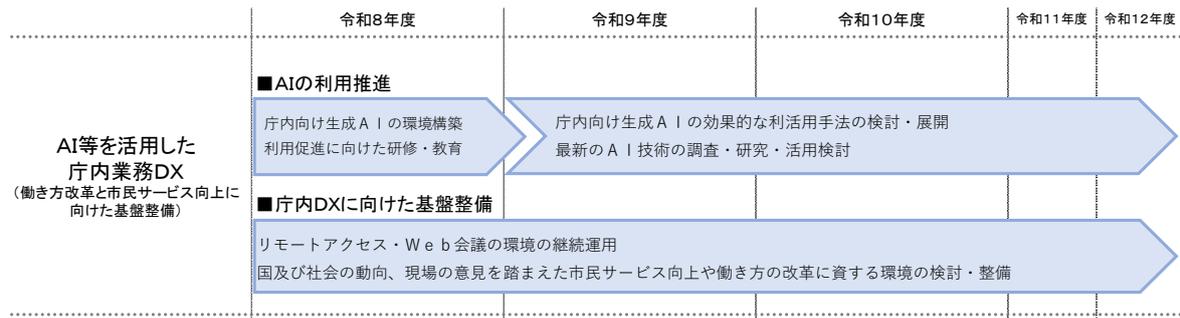
また、公金収納においては、国の進める eL-QR への対応を進め、更なる市民の利便性向上等を図ります。

(2) 標準準拠システムへの着実な移行



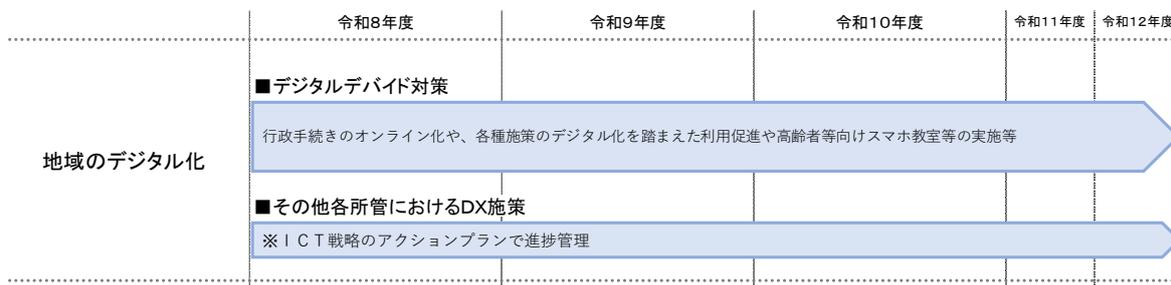
令和8年1月に約半数のシステムが標準準拠システムに移行し、稼働を開始しました。しかしながら、全国的に移行が集中し、深刻なベンダーのSE人材不足が発生しているため、国が実質的な移行期限を令和12年度まで延長したことから、本市でも残りの約半数は、令和8年度以降に移行を計画しています。引き続き安全かつ円滑な移行に向けた取組を進めます。

(3) AI等を活用した庁内業務DX（働き方改革と市民サービス向上に向けた基盤整備）



庁内業務DXについては従前より取り組んできたところですが、社会におけるAIの浸透が急速に進んでおり、行政においても様々な分野での活用が期待されています。本市においても、全庁における生成AIの活用を促進するため必要な環境整備に取り組むとともに、研修等を積極的に実施し、出来るだけ多くの職員がメリットとリスクを正しく理解した上で、日々の業務に活用できるようにします。あわせて、様々な分野における更に効果的な利活用手法の検討と展開を行うとともに、日々進歩する最新のAI技術について調査研究を行い、その活用についても継続して検討を行います。

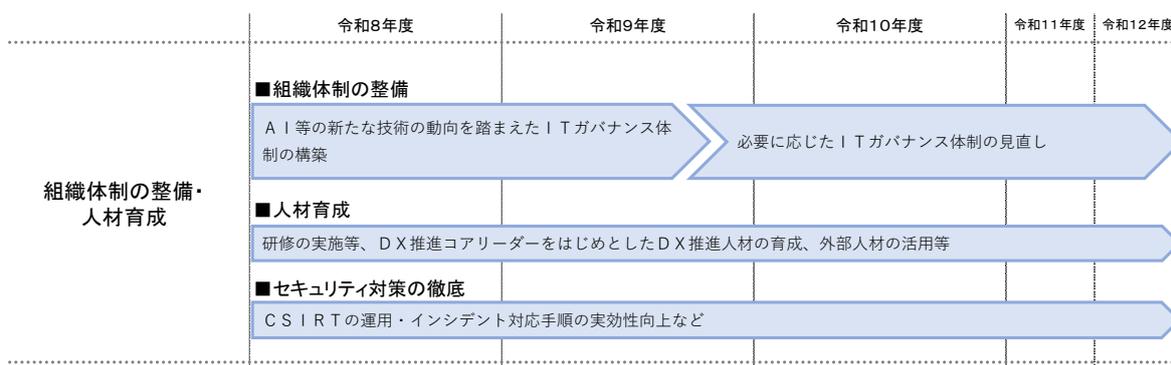
(4) 地域のデジタル化



電子申請の利用率については、前ロードマップの振り返りでも言及したとおり、特に70代以上で顕著に低下する、という傾向にあります。行政手続きのオンライン化をはじめとした各種サービスのデジタル化を踏まえ、関係部門が連携し、利用促進とあわせた高齢者等向けスマホ教室等のデジタルデバインド対策を講じます。

また、その他各所管におけるDX施策については、引き続きICT戦略のアクションプランにて進捗管理を行います。

(5) 組織体制の整備・人材育成



組織体制については、AI等の新たな技術の動向を踏まえ、必要なITガバナンス体制の構築を図り、適宜見直しを行います。

また、DX推進コアリーダーを始めとしたDX推進人材の育成や外部人材を活用した研修の実施、セキュリティ対策の徹底等にも引き続き取り組みます。

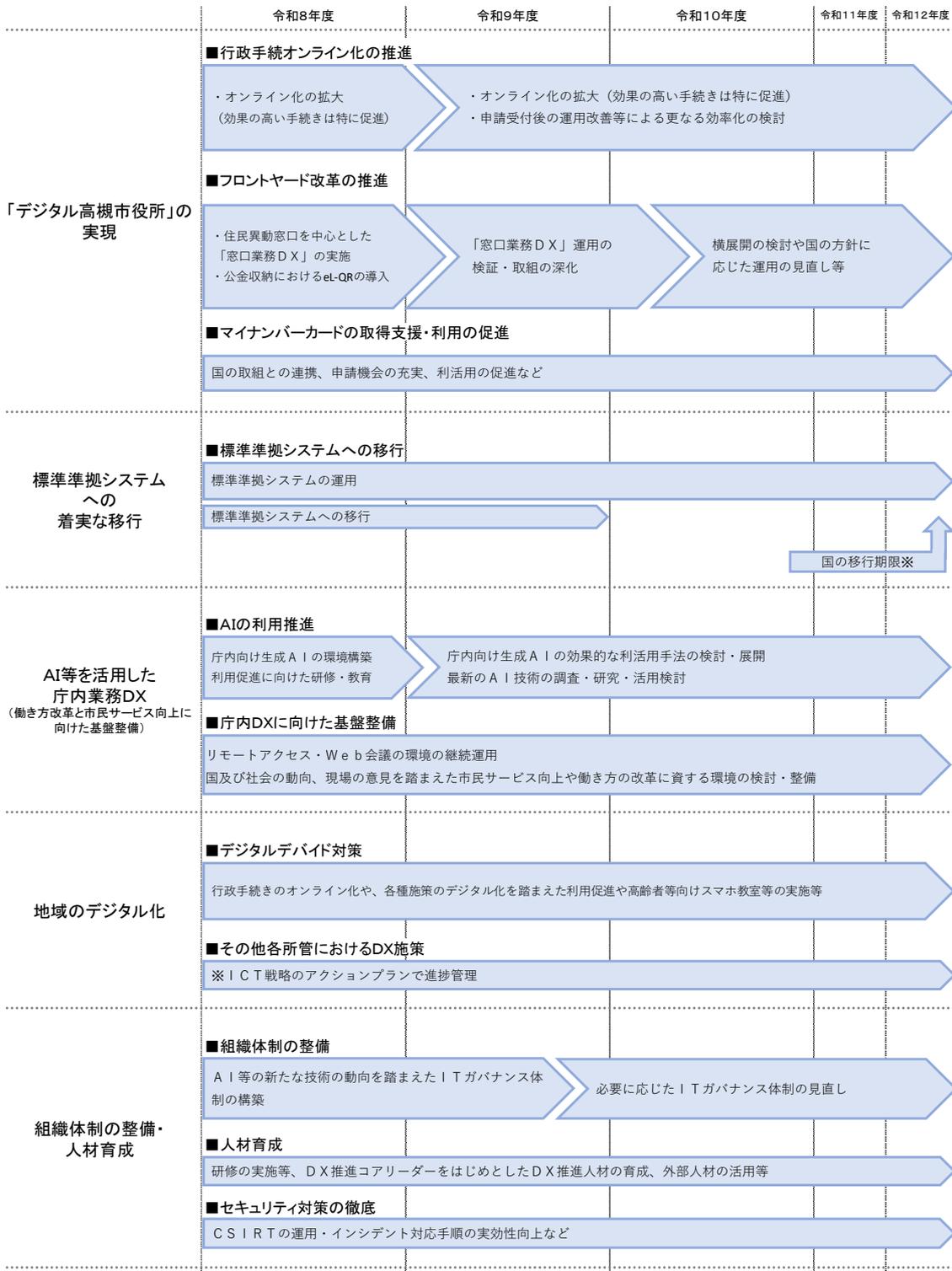
7 まとめ

ここまで、ロードマップで描いたそれぞれの道すじごとに、これまでの取組や成果を振り返り、また新たな方向性を示しましたが、それぞれの道すじは別々にあるものではなく、例えば、「デジタル高槻市役所」の実現に位置付けている行政手続きオンライン化の推進に当たっては、「組織体制の整備・人材育成」で触れているDX推進コアリーダーが手続所管課をサポートし、さらには「地域のデジタル化」のデジタルデバインド対策により、多くの市民がその利便性

を享受できるようになる等、それぞれの道すじが交わり、各部局の取組が連動することで大きな相乗効果を得ることができます。

今後も、このロードマップを道しるべとして、DX推進に向けた全庁の意思統一を行うことで、住民に身近な行政を担う自治体として、デジタル技術などの活用による住民の利便性向上や業務効率化を図り、人的資源を行政サービスの更なる向上につなげていきます。

8 ロードマップ



用語説明・注釈

DX : Digital X-formation(Transformation)の略で、ICTの浸透が人々の生活をあらゆる面でより良い方向に変化させること。
 BPR : Business Process Reengineeringの略で、業務のプロセス全体について、詳細に分析・評価・改善を行うことを通じて、抜本的な業務効率化と利便性向上の双方を実現すること。
 eL-QR : 国が活用を推進する地方税統一二次元コード。インターネットやスマホアプリ等で税金等の電子納付を行うための統一規格。
 国の移行期限 : 目標期限は令和7年度とされているが、全国的に移行作業が集中し、システム事業者のリソースが逼迫する状況になったため、自治体に対する移行経費の補助期限が令和12年度末まで延長される等により、現在の実質的な期限は令和12年度末となっている。
 AI : Artificial Intelligenceの略で、人間の思考プロセスと同じような形で動作するプログラム、あるいは人間が知的と感じる情報処理・技術。
 CSIRT : Computer Security Incident Response Teamの略で、インシデントの発生に対応するための体制のこと。
 インシデント : 個人情報漏えいやサイバー攻撃によるシステム停止など、セキュリティリスクが発現・顕化した事象のこと。