



**With コロナ時代のまちづくりについて
～新たな行政サービスのあり方について～**

令和3年8月11日

**交野市議会総務文教常任委員会
重点テーマ所管事務調査報告**

◆ 本提言に取り組むにあたって ～ 期間・メンバー ～	P 2
◆ 本提言に取り組むにあたって ～ 活動スケジュール ～	P 3
1. 現状認識について.....	P 4～P11
2. 先進自治体の取組みについて.....	P12～P16
3. デジタル化によって変化すること、又はしたことについて.....	P17～P23
4. 交野市DXビジョンとイメージについて.....	P24～P30
5. 交野市に望む、これからの取組みについて (交野市DXビジョンを進めるために) ・	P31～P36
6. まとめ・提言.....	P37～P42
7. 最後に.....	P43～P44

➤ 調査期間

令和2年9月～令和3年7月

➤ 調査メンバー

総務文教常任委員会委員 8名



委員長：野口陽輔

委員：友井健二

委員：久保田哲

委員：藤田茉里

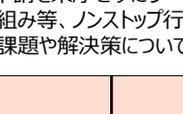
副委員長：伊崎太陽

委員：片岡弘子

委員：松本直高

委員：北尾学

◆ 本提言に取り組むにあたって ～ 活動スケジュール ～

内容	令和2年				令和3年								
	9	10	11	12	1	2	3	4	5	6	7	8	
テーマ決定	9月25日	Withコロナ時代を受け生活面等で変化したこと、変化していくことの情報共有、理事者からSociety5.0の考え方や他市事例の説明、今後のテーマを新たな行政サービスのあり方についてに絞り込むことを確認。											
市からの説明	重点テーマの選定及び決定		11月20日	今後の調査ポイントを行政手続きのオンライン化をメインに調査し、深掘りすることを確認。									
ポイント(調査)等の確認					1月25日	株式会社TKCにおけるコンセプト(自治体の「3ない窓口(来ない、待たせない、書かせない)」)やシステムの他市導入事例等を確認							
オンライン研修(TKC)								3月17日	とよなかデジタル・ガバメント宣言・戦略での行政手続きオンライン化等について視察				
オンライン視察(豊中市)								4月27日					
オンライン視察(福岡市)								4月30日	これまでの担当課の説明、オンライン視察等の情報やデータを基に協議し、市への提言・報告を確認				
委員間協議(まとめ)					LINEカウントを活用し、子育てや防災の情報発信や各種申請を来庁せずにサービスを受けられる取り組み等、ノンストップ行政の実現へむけての課題や解決策について視察					7月12日			
全員協議会(提言・報告)											8月11日		
									全員協議会にて市への提言・報告				

1. 現状認識について

社会

工業社会



情報化社会



超スマート社会

Society 5.0



新型コロナ



少子高齢化



技術革新



モノづくり

大量生産



多品種少量生産



働き方

会社に尽くす



文化

物の豊かさ



個を尊重し、活かす



生活様式



キャッシュレス

世界情勢



価値観の多様化



心の豊かさ

体験価値



急激な社会変化・多様な価値観が渦巻き、
市民の暮らしは刻一刻と変化する。

STEP1



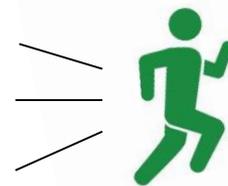
STEP2



STEP3



現在



Society 1.0

狩猟社会

Society 2.0

農耕社会

Society 3.0

工業社会

Society 4.0

情報社会

Society 5.0

新たな社会

リアル (例: 帰省)

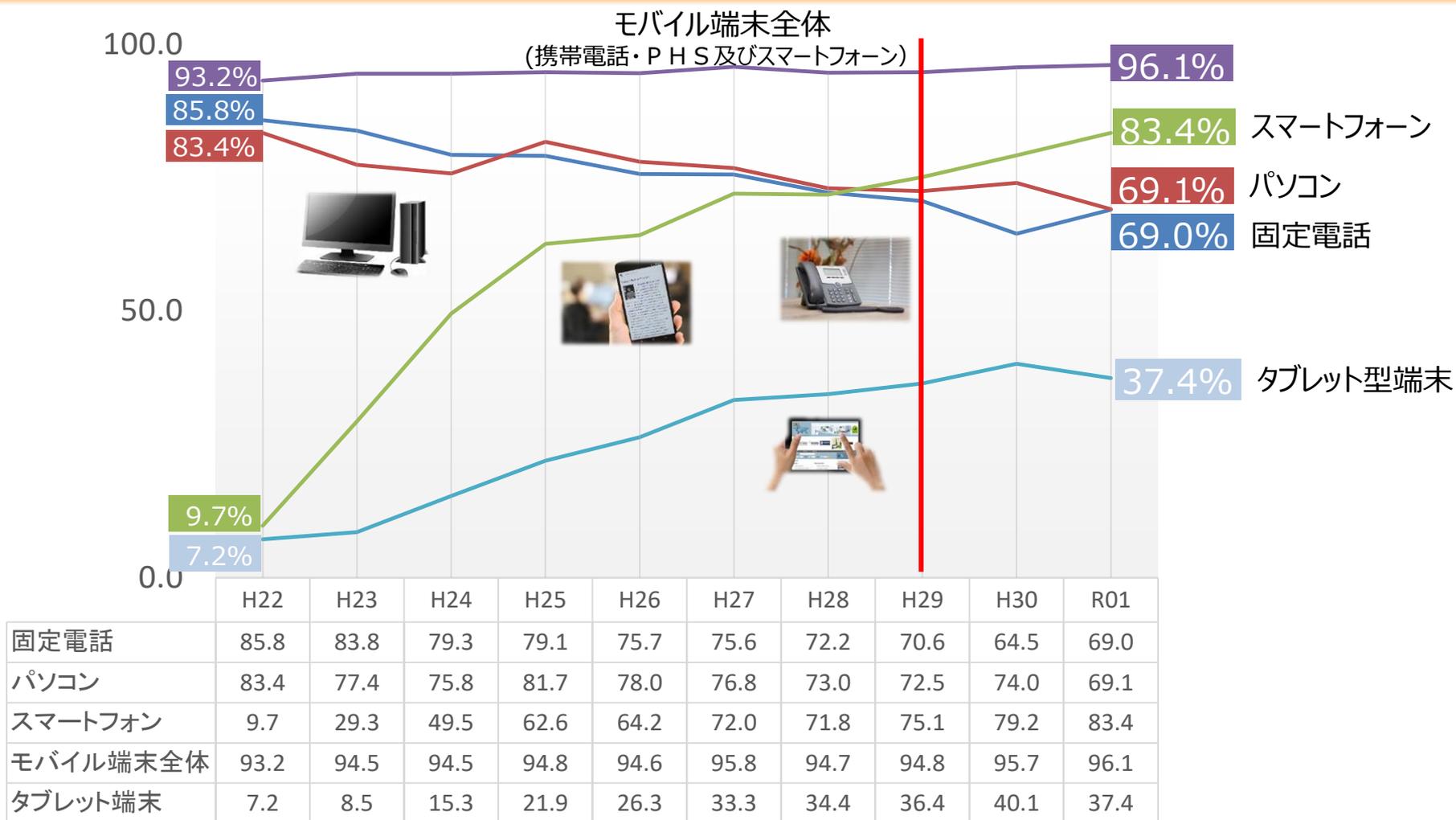


オンライン (例: 帰省)



リアルとオンラインの共存

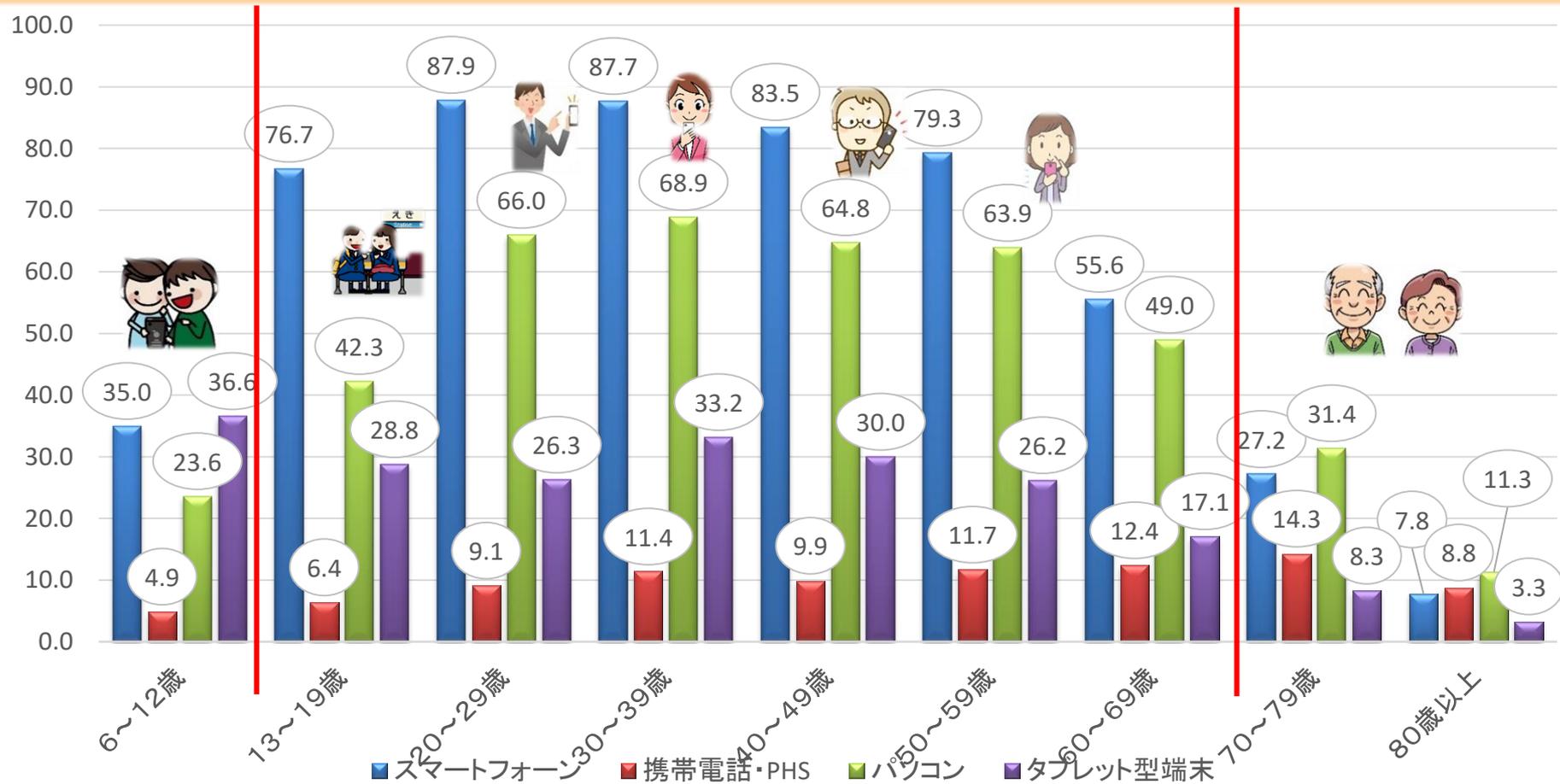
※リアルが価値あるものに



出展：総務省「令和元年度通信利用動向調査の結果」

スマートフォンを保有している世帯の割合が、**固定電話・パソコン**を保有している世帯の割合を上回っている。

1-4. 現状認識 ～ 年齢階層別インターネット利用機器の状況（個人） ～ 8



出展：総務省 「令和元年度通信利用動向調査の結果」

70歳未満ではスマートフォンを活用し、インターネットを利用。

→現状、70歳以上でのスマートフォンの活用は低い。

→近い将来、多くの世代でスマートフォンの活用が想定。

1-5. 現状認識 ～主なソーシャルメディア系サービスアプリ等の利用率（全世代・年代別）～ 9

出展：総務省「令和元年度情報通信メディアの利用時間と情報行動に関する調査報告書」

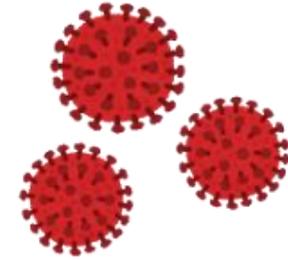
は50.0%以上		全年代	10代	20代	30代	40代	50代	60代	男性	女性
LINE		86.9	94.4	95.7	94.9	89.3	86.3	67.9	85.1	88.8
Twitter		38.7	69.0	69.7	47.8	33.4	28.1	9.3	41.8	35.4
Facebook		32.7	28.9	39.3	48.2	35.9	33.5	12.1	33.4	32.1
Instagram		37.8	63.4	64.0	48.6	32.5	30.9	9.3	31.9	43.8
mixi		4.1	1.4	6.6	5.1	4.0	4.7	2.1	4.0	4.2
GREE		2.1	1.4	4.3	1.2	3.7	1.1	0.7	2.5	1.6
Mobage		4.2	7.7	8.1	4.7	3.7	2.2	1.7	5.9	2.4
Snapchat		2.9	12.7	2.8	3.2	1.8	0.7	1.4	3.0	2.8
TikTok		12.5	47.9	20.4	12.6	5.5	6.5	2.8	11.3	13.6
YouTube		76.4	93.7	91.5	85.4	81.3	75.2	44.8	79.7	73.0
ニコニコ動画		17.4	30.3	33.2	20.6	12.3	14.4	5.5	20.4	14.3



YouTube が世代を超えて圧倒的に利用者が多い。



新型コロナの発生



新型コロナで変わったこと(例)

テレワーク



オンライン会議



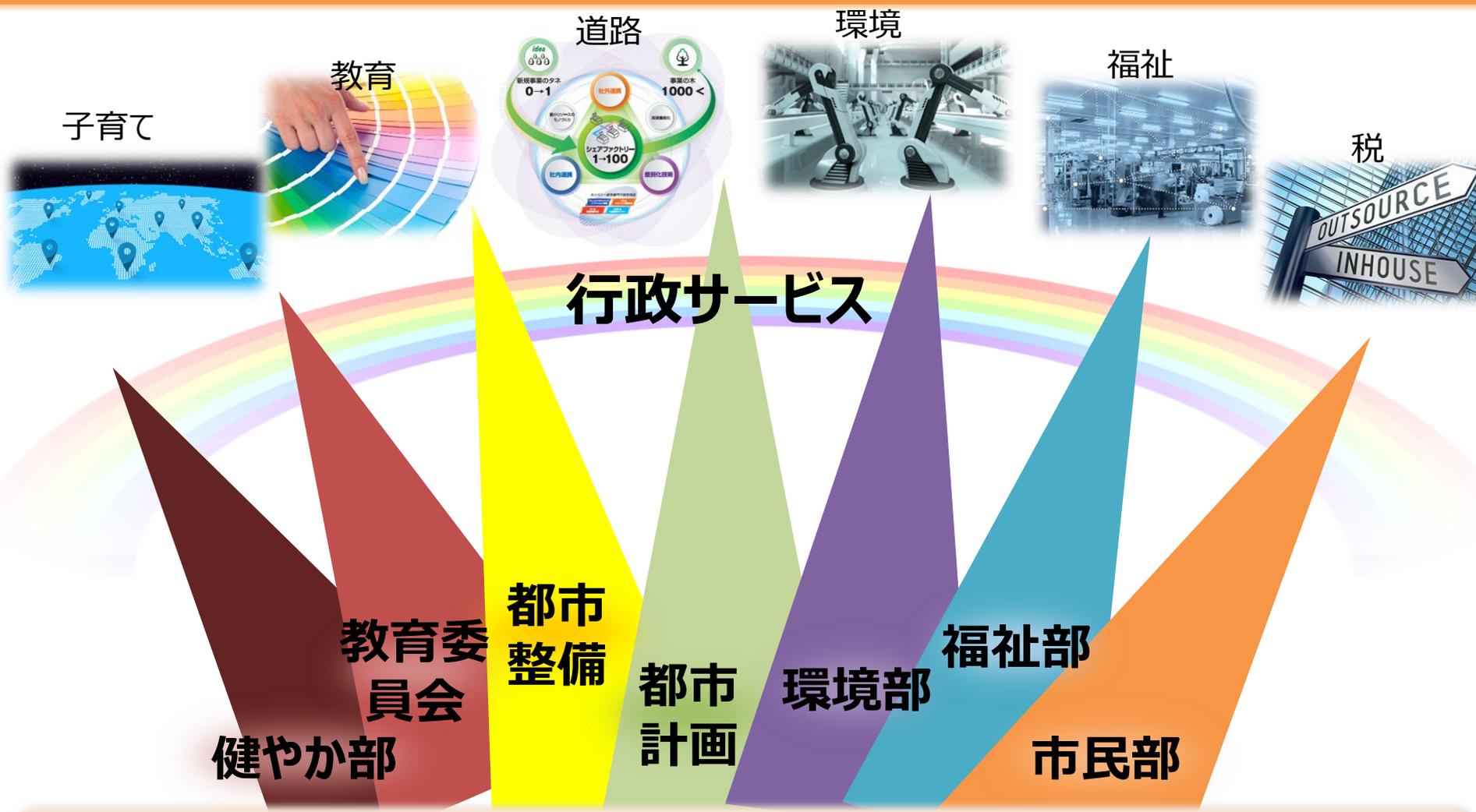
オンライン授業



キャッシュレス



急な外部環境の変化に対し、自治体は**対応が追い付かず**。



来させる・書かせる・押させる・待たせる・怒らせる！

2. 先進自治体の取組みについて

➤ 日 時 : 令和3年3月17日(水)

➤ 場 所 : 交野市役所 議場

➤ 目 的 : 行政サービスのデジタル化に向けた事業者目線の状況を調査研究するため

➤ 相手先 : 株式会社TKC
地方公共団体事業部

➤ 概 要 : 行政サービスのデジタル化に向けた株式会社TKCの実現イメージ、コンセプト（**「書かせない・待たせない・来させない」自治体の3ない窓口**）及びそのシステムの概要、他市（大阪市など）の事例の説明、実際のシステムを活用したデモンストレーションを受けた。



- 日 時 : 令和3年4月27日(火)
- 場 所 : 交野市役所 第一委員会室
- 目 的 : とよなかデジタル・ガバメント宣言や戦略に基づく、行政手続きのオンライン化等に対する取組みを調査研究するため
- 相手先 : 豊中市デジタル戦略課



- 概 要 : ICTを活用し、サービス・働き方を現状よりも良くする。ただし、効率化するだけでなく、デジタル技術により社会課題を解決すると共にサービス・仕組み・仕事のあり方を変革し、新たな価値を創造する「デジタル・ガバメント」の実現に向けた取組みをスピード感を持って進めることについて説明を受けた。
また、戦略の中では、「暮らし・サービス（いつでも、どこでも、スピーディ）」、「学び・教育（新たな学びの実現）」、「仕事・働き方（職員のスマートな働き方）」とコンセプトを明確されている。

- 日 時 : 令和3年4月30日(金)
- 場 所 : 交野市役所 第一委員会室
- 目 的 : LINEアカウントを活用した取組みや窓口来庁せずに手続きが完結する「**ノンストップ行政**」を目指す福岡市のDXの取組みを調査研究するため



- 相手先 : 福岡市 I C T 推進課、
- 概 要 : LINEアカウントを活用した子育て、防災及び各種申請などの情報を取得できる取組みについて。また、デジタル技術の飛躍的な発展を受け、窓口来庁せずに手続きが完結する「**ノンストップ行政**」の実現を目指すなど、ハンコレス、DXデザイナー※¹の活用、電子申請システム、キャッシュレスなどの取組みについて説明を受けた

※¹ DXとはDigital Transformationの略称で、“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。
DXデザイナーとは福岡市のDXプロジェクトへ参画し、専門的・技術的見地からの助言・支援等を行う“デジタルに強い”人材のこと。

豊中市



デジタル戦略課

いつでも・どこでも・スピーディ

大阪市※(株)TKC



ICT戦略室

来させない・待たせない・書かせない

福岡市



ICT戦略室

ノンストップ行政



- ・推進組織が明確。
- ・目指すビジョンが明確。

外部環境の変化を捉え、その時代に価値を提供できる自治体が生き残る。

3. デジタル化によって変化すること、 又はしたことについて

【共通項】

各分野における非対面（オンライン）での相談は可能ではないか。

暮らし



- ・各種申請
- ・ワンストップ化
- ・通報（道路等）
- ・公共施設利用予
- ・ゴミ予約
- ・災害対応



例 示

福祉



- ・各種申請
- ・ワンストップ化
- ・オンライン診療
- ・検診予約

子育て



- ・各種申請
- ・ワンストップ化
- ・入園手続き
- ・予防接種予約

デジタル化によって 変化する事、 又はした事



働き方



- ・庁内事務作業
- ・支援、補助金申請
- ・オンライン会議
- ・テレワークの促進

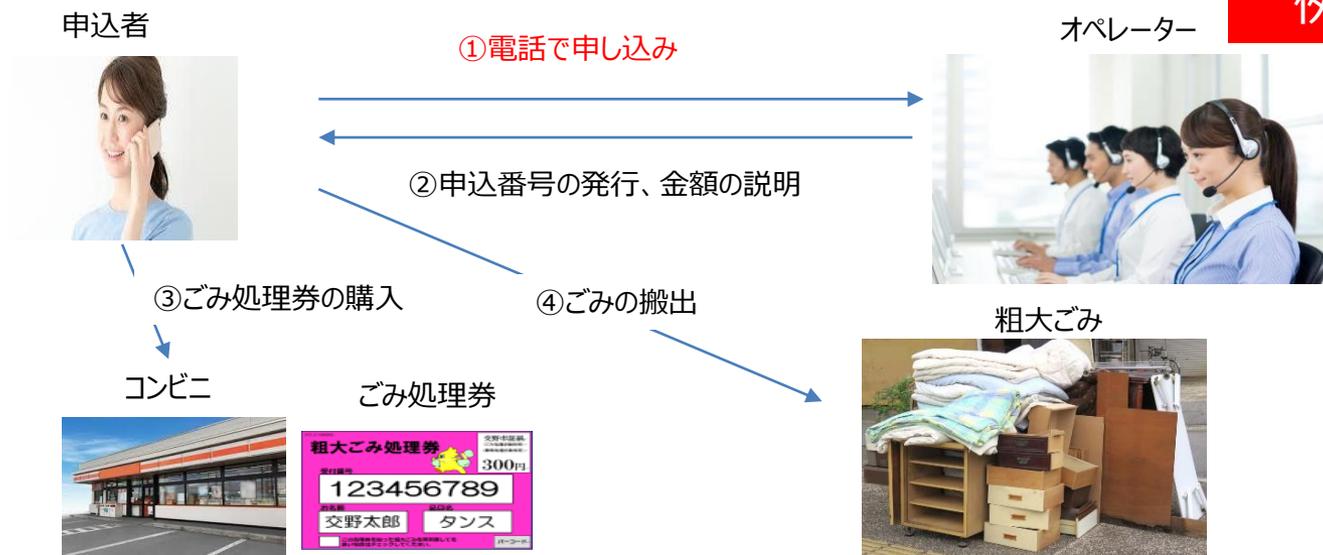
教育



- ・オンライン授業を活用した不登校生徒の居場所づくり
- ・遠隔教育(在宅教育)
- ・学習データの活用

3-2 . デジタル化によって変化する事、又はした事 ~ 暮らし ~ 19

変更前



例) ゴミの予約

変更後



スマホ片手に手続きが簡単に可能。

3-3 . デジタル化によって変化する事、又はした事 ~ 子育て ~20

変更前

特定の場所での相談



例) 子育て相談

育児に悩む母親



参加



集まる場所

参加

育児に悩む母親



変更後

オンラインでの相談



育児に悩む母親



参加



子育て支援アプリ

参加

育児に悩む母親



新たなコミュニティの構築が可能。

変
更
前

学校

例) 授業手法

教室の子ども



A L T (外国語指導助手)



対面での授業



変
更
後

教室の子ども



世界中の子ども



タブレットを活用したグローバルな授業



タブレット



グローバルな教育が可能に。

3-5 . デジタル化によって変化する事、又はした事 ~ 働き方 ~22

変更前



特定の場所での勤務

勤務地

例) 働く場所



変更後



場所を選ばず勤務

勤務地



時間の有効活用



家族団欒



趣味

特定の場所に縛られない仕事、
又時間の有効活用が可能。

変更前

介護を求める人



人の手による介護

ケア



車いす補助



リハビリ



例) 介護現場

変更後

介護を求める人



人の手によらない介護

医療用ロボットスーツ



介護ロボット



人の手によらない介護が可能。

4. 交野市DXビジョンとイメージ について

暮らし(行政手続き)

教育

いつでも・どこでも・簡単に・・・

学校・家庭・地域で繋がる育てる・・・

NEXT KATANO

暮らし安心アップデート

DATA

BUSINESS

COMMUNICATION

地域や世代を超えて繋がる・・・

市民の命を守り抜く・・・

地域社会

災害

いつでも・どこでも・簡単に・・・



- いつでも・どこでも手続きや相談が可能
- 必要な情報をいつでも・どこでも入手可能
- 手続きの際に紙への記載が不要
- 何度も同じ情報を提出不要
- ワンストップで手続きが完了

身近な行政の実現。

学校・家庭・地域で繋がる育てる…



- 児童・生徒は学校や授業の情報をいつでも・どこでも入手出来、相談が可能
- 学校と保護者の円滑なコミュニケーションが可能
- 世界とつながりグローバル人材の育成

豊かな教育の実現。

市民の命を守り抜く...



- いつでも・どこでも情報の入手が可能
- 申請主義からプッシュ型支援が可能
- VR技術を使った避難訓練が可能
- ドローン等で道路等の状態確認が可能

市民の安心安全の実現。

地域や世代を超えて繋がる・・・



- いつでも・どこでも・誰とでも繋がり、新たなコミュニティの形成が可能
- いつでも、どこへでも移動が可能
- いつでも、どこでもオンラインイベントの開催が可能

新たな人と人の繋がりの実現。



“NEXT KATANO”



5. 交野市に望む、これからの取組み について (交野市DXビジョンを進めるために)

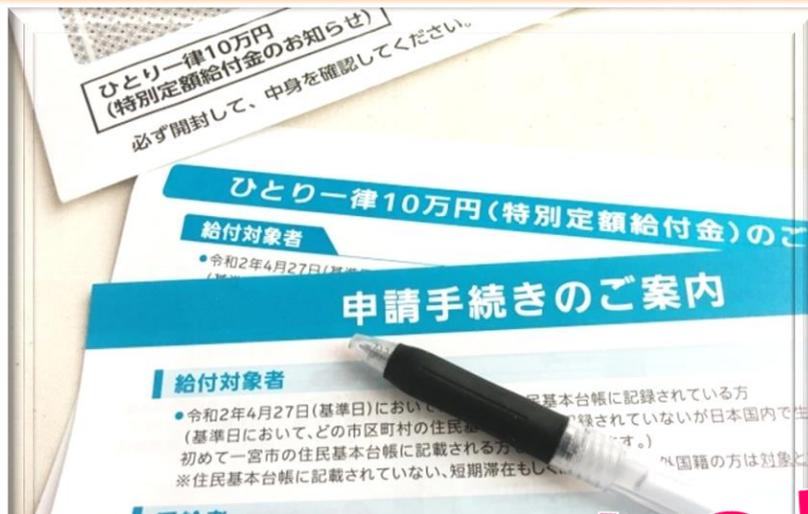
固定業務（窓口対応、ルーチン業務）

AI、ICTの活用



固定業務へのAI、ICTの活用

業務の効率化が図られ、
人にしか出来ないことに職員は専念出来る。



政策の提案立案



固定業務へのAIやICT活用を促進することで、時間が生まれ、行政に本来求められる「**政策の提案立案**」が可能となる。
※人の手を必要とする場面では、手厚い対応も可能。

(仮称) デジタル推進室の設置

現在、交野市としてどこの部署がデジタル化を担当する部署か分からない。



・多様な手法で人材確保を。

連携

登用

採用

IT・コンサル



外部 (民間) 人材



人事採用 (IT枠)



IT採用枠の採用、外部 (民間) 人材の登用、IT・コンサルとの連携。
⇒ 「多様なデジタル人材の確保」が必要。



- 各部局に1名デジタル推進委員を配置
⇒ 部局内のデジタル化を検討
- デジタル推進委員の育成
⇒ 研修の充実

推進本部長



(仮称) デジタル推進室



子育て



教育



道路



環境



福祉



税



「他人事」から「自分事」への変換、働き方を見直し、「交野市DX」を実現へ。

情報リテラシー※¹の向上

ネットの使い方がわからない。
機器はあるが、操作がわからない。
誰に相談したいかわからない。



近年、スマートフォン等が普及しインターネットを利用する人が年代問わず増えて来た。中長期的に見れば、将来的に多くの世代で普及すると想定される。一方、短期的には、高齢者世代に対するフォローが必要である。

⇒ 豊中市では、ボランティアと協働で市民向け講習会を実施

市民一人一人がデジタル化の利便性を実感するため、情報リテラシーの向上が不可欠。
誰一人取り残さない取組みが必要 ⇒ 「市民の学習機会の創出」

※¹ 情報を十分に使いこなせる能力。大量の情報の中から必要なものを収集し、分析・活用するための知識や技能のこと。

6. まとめ・提言

現状の確認と背景

現在、世の中は情報化社会※¹となり、近い将来に超スマート社会※²を迎えようとしている。また、新型コロナウイルス感染症の発生がそれを加速させている。

次に、情報化社会の発展に伴い、70歳未満の世代でスマートフォンを活用したインターネットの利用がされており、情報収集が容易となっている。

一方、行政・自治体では、パソコンやシステムの導入により以前に比べ仕事の効率化がされて来たものと考えるが、依然「窓口に来させる・書かせる・ハンコを押させる・待たせる・怒らせる」と言った状況にあると考える。交野市も例外ではない。

仮に、新型コロナウイルス感染症が終息したとしても、この外的環境の変化に対し、対応した市政運営が求められる。結果、順応した自治体が生き残る。

※¹ コンピューターや通信技術の発達により、“情報”が物質やエネルギーと同等以上の資源とみなされ、その価値を中心にして機能・発達する社会。

※² 年齢、性別、地域、言語に関係なく、“必要なときに必要なサービスが提供”され、世代を超えて互いに尊重し、一人一人が快適に暮らすことのできる社会。

先進自治体の取組み

こうした中、先進自治体の取組みに目を向けると、この新型コロナウイルス感染症の発生を契機に行政のデジタル化などに大いに取組まれている。

当委員会では、事業者目線として株式会社TKC（大阪市など）の取組み、先進自治体では豊中市及び福岡市の取組みをオンラインにて調査研究を行った。

いずれの取組みでも、推進体制や目指すビジョンが非常にわかりやすく、明確であった。

交野市DXビジョン

交野市DXを進めるためには、明確なビジョンが必要と考える。



NEXT KATANO

暮らし安心アップデート

DATA

BUSINESS

COMMUNICATION

交野市DXビジョンの実現

交野市DXビジョンを実現し、これまで以上に行政サービスを充実させ、

“次の時代の交野市”

を作って頂きたい。

提言

以上のことを踏まえ、委員会として次の事項について提言したい。

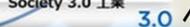
- **明確かつ目指すビジョンを掲げ、スピーディーに行政のデジタル化に取り組むこと。**
- **固定業務では、AI等を活用し、働き方を見直すこと。**
- **外部(民間)人材を登用する等、推進する組織体制を構築し、全市的に行政のデジタル化に取り組むこと。**
- **行政のデジタル化の利便性を実感できるように、情報リテラシーの向上に取り組むこと。**

7. 最後に

デジタルの力でSDG'sを推進 ～DXで未来を創造～



新たな社会
"Society 5.0"
Society 5.0
ソサエティ



- [9の分野]
- 都市・地方
 - エネルギー
 - 防災・減災
 - ヘルスケア
 - 農業・食品
 - 物流
 - ものづくり・サービス
 - 金融
 - 行政

NEXT KATANO

暮らし安心アップデート