

寝屋川市DX推進計画 2.0



目次

ページ番号

1 計画の更新にあたって

2

(1) DXを取り巻く環境の変化

2

(2) 2040年問題に向けたデジタル技術の役割

3

2 本市のこれまでの取組と今後の課題

4～11

3 本計画の目指す姿

12

4 基本方針と取組項目

13

(1) 社会課題と新たな価値へのチャレンジ

14～17

(2) 市民サービス改革へのチャレンジ

18～21

(3) 職員の働き方改革へのチャレンジ

22～25

5 計画期間

26

6 推進体制

27

1. 計画の更新にあたって

(1) DXを取り巻く環境の変化

新型コロナウイルス感染症が大きな転機となり、市民生活の中でオンラインサービスの利用が日常化し、働き方においても時間や場所に捉われないスタイルが浸透するなど、コロナ禍において「非対面」「非接触」を支えたデジタル技術は、現在、市民生活や経済活動に不可欠で重要な「社会基盤」として定着し、拡大が進んでいます。

国は令和3年9月にデジタル庁を創設以降、「デジタル社会の実現に向けた重点計画」を毎年度改定し、デジタルファースト※₁の原則に基づき、行政手続や社会全体の生産性向上を目指して取組を進めています。

また、令和7年12月に「人工知能基本計画」を策定し、AI技術による付加価値の創出や社会構造の変革を目指す「AIイノベーション」を国家戦略として推進しています。

自治体においても、国の方針に基づき、原則令和7年度末を期限とする基幹系情報システムの標準化や、国全体での保有率が8割を超えたマイナンバーカードの活用を通じ、行政手続のオンライン化に取り組んでいます。

今後は更に、AIをはじめとするデジタル技術が社会課題の解決や生産性向上を実現する大きな可能性を秘めていることから、本市においても、これまで実施してきた様々な取組を更に進化させ、「選ばれるまち」を実現するため、「寝屋川市DX推進計画2.0」を策定し、DXを強力に推進します。



※1 デジタルファーストとは、個々の手続・サービスが一貫してデジタルで完結することをいう。

1. 計画の更新にあたって

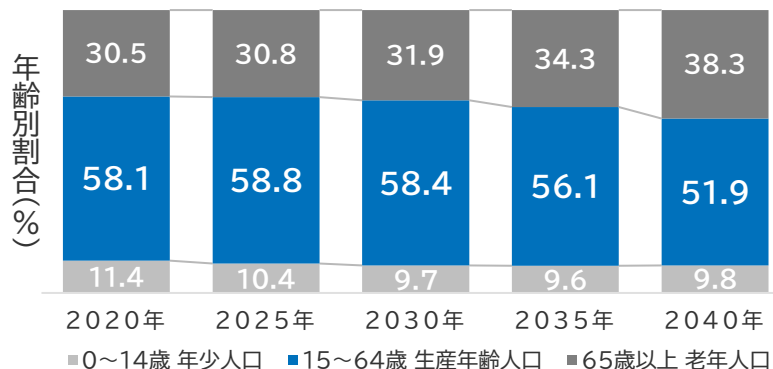
(2) 2040年問題に向けたデジタル技術の役割

国立社会保障・人口問題研究所の推計(令和5年4月26日)によると、2040年には団塊ジュニア世代※2が65歳以上となり、日本の全人口の約35パーセントが老年人口となる一方、社会を支える生産年齢人口※3は急減すると予測されています。

本市においても、2040年の生産年齢人口の推計は2020年比で6.2パーセント減少すると予測されており、この「2040年問題」による深刻な労働力不足は、避けて通れない極めて深刻な課題であり、今後、更に加速することが見込まれています。

こうした状況下においても市民福祉の維持向上を図るためには、デジタル技術を単なる業務効率化に留まらず、AIやRPAなどを徹底活用した抜本的な業務遂行の変革が不可欠です。その結果、職員が付加価値の高い対人サービス業務等に注力できる環境を創出することから、デジタルと人が調和した持続可能な行政運営の実現に向け、本計画を通じ様々な課題解決に果敢に挑戦します。

国立社会保障・人口問題研究所による「寝屋川市の将来推計人口」
(令和5年4月26日)より



※2 団塊ジュニア世代とは、第二次ベビーブーム(1971年(昭和46年)から1974年(昭和49年))の間に生まれた世代をいう。

※3 生産年齢人口とは、15歳から64歳までの人口をいう。

2. 本市のこれまでの取組と今後の課題

平成9年3月

情報化ビジョン

- オープス・スポーツ施設情報システム
- 市内LANシステム
- 住民基本台帳ネットワークシステム
- 電子入札システム
- 市役所ホームページ
- インターネット接続
- 財務会計システム

平成17年12月

情報化推進計画

- 地域公共ネットワーク
- 戸籍管理システム
- 学務情報システム
- メールねやがわ配信
- 内線IP電話網

平成24年3月

情報化推進方針

- 基幹系情報システム更改
- 市民公開型地理情報システム
- 自治体情報システム強靱性向上対応
- 図書館システム再構築
- 電子申請システム
- 各種証明書のコンビニ交付事業
- 携帯端末アプリケーションソフト

平成30年3月

情報化ビジョン

- オープンデータ
- 社会教育施設等予約管理システム
- 会議システム
- 統合型内部事務(文書管理、財務会計、電子決裁)システム

令和3年4月

デジタル・トランスフォーメーション(DX)推進計画

- 基幹系情報システムの標準化・共通化
- AI・RPAの活用
- 生成AIの活用
- 行政手続のオンライン化
- 電子契約システム

2. 本市のこれまでの取組と今後の課題

前計画では、安定的な行財政運営の確保と市民サービスの向上を図るため、デジタル技術を積極的に活用し、市民をはじめとする利用者の視点、業務効率化を目指す職員の視点をもって、次の3つの基本方針に基づく取組を推進し、『デジタル技術の活用による進化した「スマート・ねやがわ※4」の実現』を目指しました。

基本方針

1

行政事務の効率化を支える情報基盤の整備促進

- 【重点取組】情報システムの標準化・共通化
- 業務の省力化、効率化を図るデジタル技術の導入
- ネットワーク環境の最適化
- テレワークの推進
- セキュリティ対策の徹底

基本方針

2

暮らしの利便性を向上させるデジタル技術の活用

- 【重点取組】行政手続のオンライン化
- キャッシュレス決済の導入推進
- マイナンバーカードの普及促進
- 子育て世代へのデジタル技術の推進
- BPRの取組の推進(書面・押印・対面の見直し)

基本方針

3

社会課題の解決、新たな価値の創出に向けたデジタル技術の活用

- 【重点取組】先端のデジタル技術の活用
- オープンデータの推進
- デジタル技術活用人材の育成
- デジタル・デバйд対策の推進

※4 スマートねやがわとは、デジタル技術を最大限に活用した行政サービスを展開すること。なお、スマート自治体とは「システムやAI等の技術を駆使して、効果的・効率的に行政サービスを提供する自治体」をいう。

基本方針1 行政事務の効率化を支える情報基盤の整備促進

行政サービスの複雑化などにより、行政事務の効率化はこれまで以上に重要度が高まっていることや長時間労働の是正が課題となっている状況においても、市民サービスの質を高めながら、その実現を支える情報基盤の整備に取り組みました。

【重点取組】情報システムの標準化・共通化

関係部局：市民サービス部・健康部・福祉部・こども部・
教育委員会事務局・選挙管理委員会事務局

令和7年9月に標準化対象20業務のうち16業務(※)は予定通り移行しました。

今後は、内部事務システムに主眼を置き、業務のBPR※5を進めるとともに、システムの集約化を図り、業務の効率化を実施する必要があります。

※ 住民記録、印鑑登録、国民年金、個人住民税、法人住民税、固定資産税、軽自動車税、国民健康保険、就学事務、介護保険、後期高齢者支援、障害者福祉、生活保護、子ども・子育て支援、健康管理、選挙人名簿管理



業務の省力化、効率化を図るデジタル技術の導入

関係部局：経営企画部・財務部・総務部・市民サービス部・健康部
福祉部・こども部・都市管理部・議会事務局・教育委員会事務局

職員間の情報共有を電話や紙媒体からチャット・クラウド活用などデジタル技術を導入し、正確性及び迅速性を強化するとともに、職員の業務の省力化、効率化を図りました。
今後は、デジタル技術の導入に留まらず、様々な分野で更に活用し、業務の省力化、効率化に取り組む必要があります。

これまで導入した主なデジタル技術

R3年度	ビジネスチャット、食品衛生申請システム等	全10事業
R4年度	仮想デスクトップ、水位監視システム等	全9事業
R5年度	電子契約システム等	全3事業
R6年度	給与明細等のクラウド活用等	全7事業
R7年度	軽自動車税関係手続の電子化の推進等	全10事業

※5 BPRとは、BusinessProcessRe-engineeringの略で、既存の業務内容や業務フロー、組織構造を全面的に見直し、再設計することをいう。

基本方針1 行政事務の効率化を支える情報基盤の整備促進

ネットワーク環境の最適化

関係部局：経営企画部、教育委員会事務局

公共施設の機能や利用状況等を踏まえ、出先機関の庁内ネットワークの無線化、公衆WiFi敷設及び基幹系ネットワークの冗長化を行い、市民サービスの向上と業務継続性の強化を図りました。

今後は、クラウドサービスの利用が主流となる中、国のセキュリティポリシーに基づく個人情報保護の対応と利便性向上の双方に対応できるネットワーク構成を検討していく必要があります。



テレワークの推進

関係部局：経営企画部・総務部

新型コロナウイルス感染症拡大期に事務決裁等の停滞を防ぐことを目的としてテレワーク環境を整備し、業務継続性を確保しました。

5類感染症となった後も、「寝屋川市テレワーク制度」として、職員のライフスタイル（子育て、介護等）に応じた柔軟な働き方の基盤として活用しています。

今後は、職員採用において競争優位となる働き方改革及び生産性向上を図られるよう、制度や手法の改善に取り組む必要があります。



セキュリティ対策の徹底

関係部局：経営企画部・教育委員会事務局

国のセキュリティポリシーを踏まえた本市情報セキュリティポリシーを適時・適切に改正するとともに、業務の効率化を兼備した情報セキュリティ対策を実施しました。

今後は、サイバー攻撃の高度化・巧妙化を踏まえ、国のポリシー改正を踏まえた情報セキュリティ対策を迅速に取り組む必要があります。



基本方針2 暮らしの利便性を向上させるデジタル技術の活用

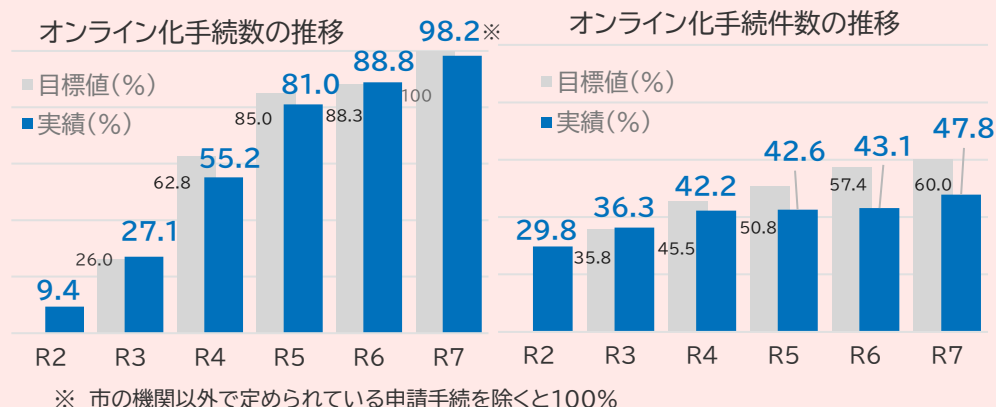
多くの世代が幅広い分野でデジタル技術の活用により利便性の高いサービスを享受できるよう環境整備を進め、行政手続等に係る「時間と距離の短縮」を目指し、特に、子育て世代に親和性の高いサービスの導入促進を最優先に取り組みました。

【重点取組】行政手続のオンライン化

オンライン化率は、国・府の手続で市に裁量のない手続を除き、令和7年度末での目標100%を達成しましたが、オンライン申請の利用率は、目標の60%に達していない状況です。

今後は、更なる市民の利便性向上を図るため、市民の視点による見直しや、市から申請者への通知まで一貫したオンライン化の拡大に取り組む必要があります。

関係部局：全部局



キャッシュレス決済の導入推進

行政手続のオンライン申請でクレジット決済、住民票等の交付手数料のバーコード決済※6及び共通納税の二次元コード決済※7の導入などに取り組み、市民の利便性向上、職員の現金管理におけるリスク低減につながりました。

今後は、様々な分野においてキャッシュレス決済の拡充に取り組み、市民サービスを向上を図る必要があります。

関係部局：経営企画部・市民サービス部・都市管理部



※6 バーコード決済とは、スマートフォンや専用端末に表示されたバーコードを使って、支払いを完結できるキャッシュレス決済のことをいう。

※7 二次元コード決済とは、スマートフォンなどのアプリを使い、納付書等に印刷されている二次元コードを読み取って支払いができるキャッシュレス決済のことをいう。

基本方針2 暮らしの利便性を向上させるデジタル技術の活用

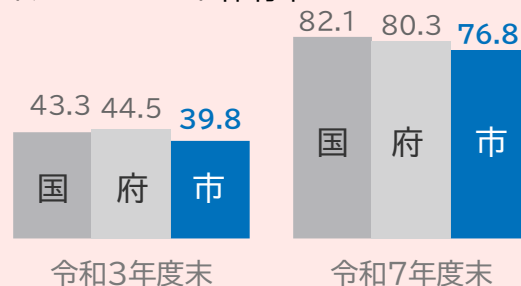
マイナンバーカードの普及促進

関係部局：市民サービス部・教育委員会事務局

日曜開庁や出張受付により、マイナンバーカードの普及に取り組むとともに、マイナンバーカードを活用した行政手続のオンライン申請における公的個人認証機能による本人確認の導入、図書館利用カードとしての環境を整備しました。

今後は、行政手続で本人確認をスムーズに行えるなど、利用拡大に取り組む必要があります。

マイナンバーカード保有率



子育て世代へのデジタル技術の推進

関係部局：こども部・教育委員会事務局

スマートフォン等を活用したオンラインの仕組みを導入し、保護者の利便性向上を図るため、子育てオンライン相談、母子健康手帳アプリの導入、保育所の登降園管理や乳幼児健診の問診票などのデジタル化、また、児童・生徒にはタブレットを活用したオンライン授業に取り組みました。

今後は、妊娠から出産・子育てまでの市民サービス向上に向け、取り組む必要があります。



BPRの取組の推進(書面・押印・対面の見直し)

関係部局：全部局

行政手続における押印の廃止や、オンライン化に伴う手続フローの見直し等を行い、事務手続の省力化と効率化、利用者の利便性向上に取り組みました。

今後は、更に業務の効率化・省力化を進めるため、業務プロセスの改善に不断に取り組む必要があります。



基本方針3 社会課題の解決、新たな価値の創出に向けたデジタル技術の活用

少子高齢化の進行や人口減少による労働力不足及び感染症拡大防止策を進めるため、デジタル技術の導入に向けた検討を不断に推進するとともに、寝屋川水準の施策立案につなげるため、デジタルリテラシー※8を高める研修等を実施し、人材育成に取り組みました。

【重点取組】先端のデジタル技術の活用

関係部局：全部局

AI-OCR※9・RPA※10等を活用した対象業務を順次拡充し、業務対応時間の削減に取り組みました。また、生成AIをはじめ、生活保護制度のQA対応などのサービスを導入し、業務の省力化、効率化を図りました。

今後は、全ての行政分野で様々なAI技術の活用に向け、取り組む必要があります。

AI技術を活用した主な取組

AI-OCR・RPAの導入(20所属46業務)

生活保護ケースワークAI支援サービス

庁内ネットワーク環境での生成AI活用

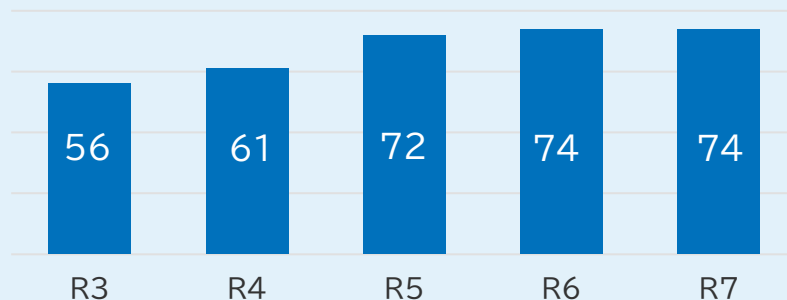
オープンデータの推進

関係部局：経営企画部・総務部

国の官民データ活用推進基本計画(令和2年7月)に基づき、官民データの適正かつ効果的な活用が進むよう、本市の行政データである地域年齢別人口をはじめとする74データを、市ホームページ及び府カタログサイトでの掲載に取り組みました。

今後は、幅広い事業者や市民ニーズに応じ、利用者が活用しやすい形式での行政データのオープン化の拡充に取り組む必要があります。

オープンデータ公開数の推移



※8 デジタルリテラシーとは、デジタル分野における知識、教養、能力をいう。

※9 AI-OCRとは、OCR(Optical Character Recognition)の文字をデジタルデータに変換する技術にAI技術を加えたもので、OCRより文字認識率、レイアウト解析の精度を向上させた技術のこと。

※10 RPAとは、Robotic Process Automation の略で、作業を自動化するソフトウェアのこと。

基本方針3 社会課題の解決、新たな価値の創出に向けたデジタル技術の活用

デジタル技術活用人材の育成

関係部局：経営企画部・総務部

業務における実践的なExcel(エクセル)等の活用研修やサービスデザイン思考※11をはじめとする、デジタル技術の活用にあたっての知識習得や意識改革など一般職・中堅・管理職の区分ごとに様々な研修を実施しました。

今後は、庁内DX推進リーダーの役割を再整理するとともに継続的な研修を実施し、引き続き、職員のデジタルリテラシーを高め、人材育成に取り組む必要があります。

研修名	一般職	中堅	管理職
AI-OCR・RPA活用研修(R3～7年度)	●		
業務標準化に係るBPR研修(R4年度)	●		
データ利活用(Excel)研修(R4～7年度)	●		
デジタル人材シェアリング事業(R5年度)	●	●	●
データ分析活用研修(R6、7年度)		●	
生成AI活用研修(R6、7年度)	●	●	●
アクセス基礎研修(R7年度)	●		

デジタル・デバйд対策の推進

関係部局：経営企画部・市民活動部

シルバー世代等を対象として、スマホ教室を開催し、操作方法を伝え、市の情報を入手する操作実践を行うことで、デジタル・デバйд※12の解消に取り組みました。

今後は、シルバー世代に特化することなく、対象範囲を拡大し、地域福祉の向上につながるデジタル化の推進に取り組む必要があります。



※11 サービスデザイン思考とは、サービスを利用する際の利用者の一連の行動に着目し、サービス全体を設計する考え方をいう。
※12 デジタル・デバйдとは、インターネットやパソコン等の情報通信技術を利用できる者と利用できない者との間に生じる格差をいう。

3. 本計画の目指す姿

コロナ禍を経て、デジタル技術は社会に浸透し、市民生活や経済活動に不可欠な社会基盤として定着する一方、2040年問題による生産年齢人口の急減が社会課題となっていることから、この難局を乗り越え、市民福祉の維持・向上と持続可能な行政運営を実現するためには、これまでの取組で得た経験と成果を活かしつつ、AI技術をはじめとしたデジタル技術を積極的に取り入れ、これまでにない価値創造への取組が不可欠です。

本市は、単なる業務効率化に留まらず、市民サービス改革の行動指針の一つである「市民の事情^{大なり} > 行政の都合」を第一に、「市民の事情」を優先して、「市民を動かさない」、「市民を待たせない」、スピード感を持った対応とすべく、デジタルと人が調和した業務改革に取り組み、職員が付加価値の高い業務に注力しやすい環境となるよう、デジタル技術を活用した新たな行政への挑戦の可能性を最大化していくことを目指します。

これらの挑戦を通じて、本市の独自性や競争優位性を確立し、「選ばれるまち」として、多くの市民が利便性を実感できる「新たな市民サービス」を切り拓くことを本計画の目指す姿とします。



新たな市民サービスを デジタルで切り拓く

4 基本方針と取組項目

「新たな市民サービスを デジタルで切り拓く」の実現に向けて、AIをはじめとしたデジタル技術を最大限活用し、社会課題の解決、市民の利便性向上、職員の生産性向上に取り組むため、**3つの基本方針**を掲げ、**12の取組**にチャレンジします。

3つの基本方針

社会課題と
新たな価値への
チャレンジ

今後、更に少子高齢化が進み、生産年齢人口が減少する中においても、利便性の高い生活をおくれる、「持続可能なまち」となる取組へのチャレンジ

市民サービス
改革への
チャレンジ

行政サービスの維持向上を目指し、担税力のある子育て世代をはじめとした市民に、住みたい・住み続けたいと「選ばれるまち」となる取組へのチャレンジ

職員の
働き方改革への
チャレンジ

従前の業務遂行に捉われないBPRやデジタル技術の活用により「職員の働き方改革」を進め、労働環境の見直し、職員の生産性向上を図る取組へのチャレンジ

12の取組

AI技術との共進

【重点】

行政データのオープン化拡充

地域社会のデジタル化の推進

AI等活用人材の育成

利用者ニーズに応じる行政手続【重点】

負担軽減につながるフロントヤード改革

ターミナル化による市民サービスの充実・強化

快適な暮らしを高めるデジタル活用

業務の省力化、効率化の加速化【重点】

生産性や精度向上の情報システム更改

柔軟な働き方の基盤整備

情報セキュリティ対策の徹底

社会課題と新たな価値へのチャレンジ

AI技術との共進 重点

行政データのオープン
化拡充

地域社会のデジタル化
の推進

AI等活用人材の育成

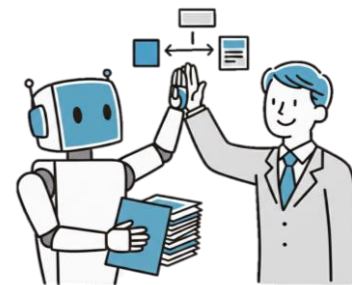
シチュエーション

- これまで、AI技術を活用したサービスの導入・活用を進めてきましたが、局所的な業務の効率化に留まっていることから、行政運営の抜本的な変革への導入・活用をする必要があります。
- AIを日常的に業務で活用し、行政事務の質を高めていく取組が必要であり、国の「人工知能基本計画(令和7年12月)」においても「AI利活用の加速的推進」の中で、AIの徹底した利活用として、業務において生成AI等を適切に利活用し、業務の質の向上及び効率化を推進することが示されています。



アプローチ

- AIを単なる補助ツールではなく、共に業務を遂行する「パートナー」と捉え、AIに事務作業を担わせ、職員は政策立案や市民に寄り添う対応に注力できるよう、職員・AIとの役割分担を明確にした「AI技術との共進」を進めることで、2040年問題を見据えた業務体制の整備・確立を目指します。



社会課題と新たな価値へのチャレンジ

AI技術との共進 **重点**

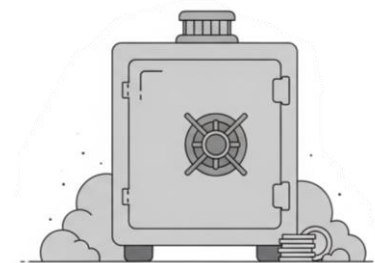
行政データのオープン化拡充

地域社会のデジタル化
の推進

AI等活用人材の育成

シチュエーション

- データ利活用がDX推進に不可欠であることから、行政のデータを市ホームページ等で公開し、拡充に取り組んでいましたが、利用者目線で利用したいデータ・利用しやすい形式で提供する必要があります。
- 市民等が必要とする情報を利用・加工しやすいデータの形式とすることが重要であり、国の「デジタル社会の実現に向けた重点計画(令和7年6月)」においても、行政機関等の保有データのオープン化に係る取組は、生成AIなど機械処理による活用も見据えて引き続き強化するとしています。



アプローチ

- 利用者目線でのデータ公開を進め、オープンデータの公開数の拡充に取り組むとともに、新たに二次利用を見据えたデータ形式の統一化、庁内間のデータのオープン化に取り組み、市政情報の見える化と利用者に付加価値のあるデータの提供環境の整備を目指します。



社会課題と新たな価値へのチャレンジ

AI技術との共進「重点」

行政データのオープン化拡充

地域社会のデジタル化の推進

AI等活用人材の育成

シチュエーション

- 誰一人取り残さないデジタル社会の取組として、高齢者スマホ教室などに取り組んできましたが、シルバー世代に限らず、地域社会全体のデジタル化を進め、地域福祉の向上を図ることが重要です。
- 個人単位に留まらず、団体規模などでのデジタル技術の活用を進め、波及することが重要であり、国の「地方創生2.0基本構想(令和7年6月)」においても、地域社会に様々なデジタル技術を徹底的に活用し、地方創生の推進を図っていくと示されています。

アプローチ

- 地域団体や民間施設の活動などに役立つデジタル技術の導入を支援し、成功事例や運用方法を広く共有することで、他の地域団体等にも同様の導入を促し、地域社会全体のデジタル化を進め、誰もが行政サービスを享受できる社会を目指します。



社会課題と新たな価値へのチャレンジ

AI技術との共進「重点」

行政データのオープン化拡充

地域社会のデジタル化の推進

AI等活用人材の育成

シチュエーション

- デジタル社会の進展に対応し、官民を問わず、従前の事務遂行からの転換が必要であり、年齢、役職に関わらず、デジタルツールの利用が必須となっており、生成AIをはじめとしたデジタルツールを利用できる人材の育成・確保が必要です。
- AI技術は加速的に進展しており、今後更にAIを積極的、効果的に活用できるAI人材の育成・確保が重要であり、国の「デジタル社会の実現に向けた重点計画(令和7年6月)」においても、デジタル人材の確保・育成が急務であると指摘しています。



アプローチ

- 生産年齢人口が減少するなかでも行政サービスの維持向上を図るため、AIをはじめとするデジタルツールを積極的、効果的に使いこなし、主体的に課題解決や新たな価値の創造に向けた業務の見直し等を提案できるデジタル人材の育成を目指します。



市民サービス改革へのチャレンジ

利用者ニーズに応じる行政手続「重点」

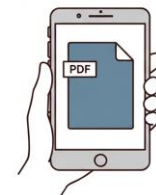
負担軽減につながる
フロントヤード改革

ターミナル化による
市民サービスの充実・強化

快適な暮らしを高める
デジタル活用

シチュエーション

- 市民等の更なる利便性向上のため、オンライン申請の利用率の向上を図るため、申請書類の簡素化や添付書類の省略など、利用方法等に不便さが残っていないかなどの改善に取り組む必要があります。
- より市民が利用したいと感じるオンライン手続への改善が必要であり、国の「デジタル社会の実現に向けた重点計画(令和7年6月)」においても、オンライン化等が自己目的とならないように、利用者の利便性向上及び行政運営の効率化等に立ち返って、業務改革(BPR)に取り組む必要があると示されています。



アプローチ

- オンライン化した申請手続フローにおいては、市民視点に立ち、簡素化など利用者負担軽減につながる見直しを行うとともに、申請手続に対する市から申請者への通知の電子交付など、申請から決定通知等までの一貫したオンライン化の拡大に取り組み、市民等の更なる利便性向上を目指します。

市民サービス改革へのチャレンジ

利用者ニーズに応じる行政手続「重点」

負担軽減につながるフロントヤード改革

ターミナル化による市民サービスの充実・強化

快適な暮らしを高めるデジタル活用

シチュエーション

- 「行政手続のオンライン化」や「書かせない窓口」などに取り組んできましたが、市民の生活スタイルやニーズの多様化が進む中において、市民サービスの利便性を更に高めるには、市民と行政との接点(フロントヤード)の改革を進める必要があります。
- デジタルツールを有効活用し、フロントヤードからバックヤードまでの業務全体の改革を実現することで、市民の利便性向上を図るとともに、業務効率化につながります。



アプローチ

- フロントヤードからバックヤードまでの改革を進め、書かせない窓口の取り扱い業務の拡充、申請内容の確認作業等のプロセスそのものの見直し、市民負担の抜本的な軽減に取り組み、市民サービス改革の3原則の1つ「市民を待たせない」の具現化を目指します。



市民サービス改革へのチャレンジ

利用者ニーズに応じる行政手続【重点】

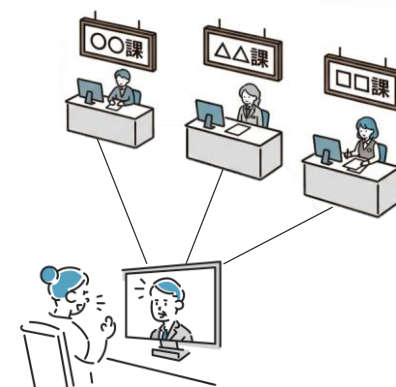
負担軽減につながるフロントヤード改革

ターミナル化による市民サービスの充実・強化

快適な暮らしを高めるデジタル活用

シチュエーション

- 「第2次市民サービスの『ターミナル化』推進計画(令和6年6月)」に基づき、駅周辺への機能集約などを進めており、より利便性の高いサービスを提供できる取組が必要です。
- サービスゲートと他の施設を繋ぎ、市民がどこからでも専門性の高いサービスを受けられる環境を構築することで、地理的な制約を越え、より質の高い市民サービスの提供につながります。



アプローチ

- 施設間をデジタル技術で連携し、公共施設の機能を強化することで、市民は最も身近な施設で、担当部局と同様にあらゆる相談や手続を行えるよう、市民サービス改革の3原則の1つ「市民を動かさない」の具現化を目指します。

市民サービス改革へのチャレンジ

利用者ニーズに応じ
る行政手続「重点」

負担軽減につながる
フロントヤード改革

ターミナル化による
市民サービスの充実・強化

快適な暮らしを高めるデジタル活用

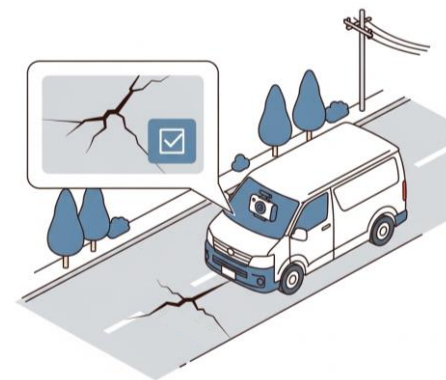
シチュエーション

- 道路、水道等のインフラ管理について、職員による巡回や市民からの通報対応に留まらず、管理手法の効率化に取り組む必要があります。また、デジタル社会の進展は、オンライン詐欺※13といった新たな脅威を生みだしており、より市民の安全を保全することが重要です。
- 目視等に頼りがちな現場業務にデジタル技術を活用していく必要があり、国の「デジタル社会の実現に向けた重点計画(令和7年6月)」においても、正確性や安全性を確保することや、巧妙化するサイバー犯罪※14から国民を守るサイバーセキュリティ対策を講じるとしています。



アプローチ

- 市民生活において欠かせない都市インフラの管理・保全対応を、AIやIoT技術などを活用し、常に安全に利用できる状態の確保や、市民がサイバー犯罪に巻き込まれない取組を講じるなど、市民が安心・快適に暮らせ、住みたい・住み続けたいと「選ばれるまち」の実現を目指します。



※13 オンライン詐欺とは、インターネットを利用して個人や企業を欺き、金銭的な利益を得たり、悪意のある目的を達成したりする犯罪行為全般を指す。

※14 サイバー犯罪とは、コンピュータやインターネットを悪用した犯罪のことで、不正アクセスやコンピュータ・ネットワークを利用した犯罪などをいう。

職員の働き方改革へのチャレンジ

業務の省力化、効率化の加速化 **重点**

生産性や精度向上の
情報システム更改

柔軟な働き方の
基盤整備

情報セキュリティ
対策の徹底

シチュエーション

- 市の業務遂行では、紙媒体の利用が多く残存しており、デジタル技術導入の効果が不分明のところがあり、組織全体の生産性向上に繋げなければなりません。
- 業務の省力化、効率化を進めていく上で、デジタル技術の導入と併せて業務フローの見直しが必要不可欠です。国の「自治体DX推進計画【第5.0版】（令和7年12月）」においても、業務内容や業務プロセス等を抜本的に見直すBPRの取組を行うことが重要であると示されています。



アプローチ

- 更なる業務の効率化に向けて、業務のBPR、ペーパーレス化、RPAなどを活用した業務の自動化に加え、AI等でデータとシステム処理を連携するシームレス化を進め、業務フロー全体のデジタル化を図り、業務の正確性、迅速性の向上と組織全体の生産性向上を目指します。



職員の働き方改革へのチャレンジ

業務の省力化、効率化の加速化「重点」

生産性や精度向上の情報システム更改

柔軟な働き方の基盤整備

情報セキュリティ対策の徹底

シチュエーション

- 生産年齢人口が減少し、限られた職員で社会変化及び多様化する市民ニーズに迅速に対応できる持続可能な行政運営に努めなければなりません。
- 情報システムの更改に当たっては、クラウドサービスの活用など柔軟性の高いシステムで、セキュリティ強化やコストに加え、システム間のデータ連携の実現を図る必要があり、国においても「クラウド第一原則※15」の考え方を基本としています。



アプローチ

- 職員や教職員が利用するシステムの更改に当たっては、ヒューマンエラーの抑制となる更なる内部統制強化、クラウド活用やデータ連携整備などを考慮したシステム更改に取り組み、組織横断的な生産性向上や学習指導の質の向上を目指します。



※15 クラウド第一原則とは、クラウドサービスの利用を第一候補として検討するという国の考え方をいう。

職員の働き方改革へのチャレンジ

業務の省力化、効率化の加速化【重点】

生産性や精度向上の情報システム更改

柔軟な働き方の基盤整備

情報セキュリティ対策の徹底

シチュエーション

- 現在のテレワーク制度について、セキュリティ対策を講じたBYOD方式※16等の手法や利用期間の拡大等、テレワーク環境の運用改善を進める必要があります。
- 職員が利用しやすい環境整備と利用体制等の改善をすることで、更なる柔軟性が高まり、国の「自治体DX推進計画【第5.0版】（令和7年12月）」においても、テレワークは全ての職員が意欲と能力を最大限発揮して活躍できる環境を整備する観点からも有用であると示されています。



アプローチ

- 情報機器やネットワーク環境に制約されることなく、円滑な業務遂行が可能となる執務環境を整備し、職員一人一人のライフステージに応じたワークライフバランスを尊重し、競争優位性を確立する、場所に捉われない働き方の実現を目指します。

※16 BYOD方式とは、Bring Your Own Device の略で、個人で所有するパソコンやスマートフォン等の端末を業務に利用することをいう。

職員の働き方改革へのチャレンジ

業務の省力化、効率化の加速化【重点】

生産性や精度向上の情報システム更改

柔軟な働き方の基盤整備

情報セキュリティ対策の徹底

シチュエーション

- 個人情報保護は市民の信頼を得るために必要不可欠である一方、市民サービスの利便性向上に必要となるデータ通信に対する脅威は年々巧妙化・悪質化しており、更なる安全性の確保に向けた取組が必要です。
- 国・地方公共団体などのネットワークを通じた相互接続や情報連携が進展する中、国の「地方公共団体における情報セキュリティポリシーに関するガイドライン」(令和7年3月)「教育情報セキュリティポリシーに関するガイドライン」(令和7年3月)に基づいた情報セキュリティ対策が必要不可欠です。また、クラウド活用や働き方の多様化に対応する安全性を確保したネットワーク環境の整備も必要です。



アプローチ

- 人的要因によるインシデント※17発生やサイバー攻撃からの防御を強化するため、全職員の情報セキュリティリテラシーの向上に取り組み、セキュリティ対策を強化する中においても、利便性向上となるネットワーク環境を整備し、安全な情報管理による市民の信頼確保と職員の生産性向上を目指します。



※17 インシデントとは、情報の漏洩や改ざん、破壊、焼失、情報システムの機能停止またはこれらにつながる可能性のある事象をいう。

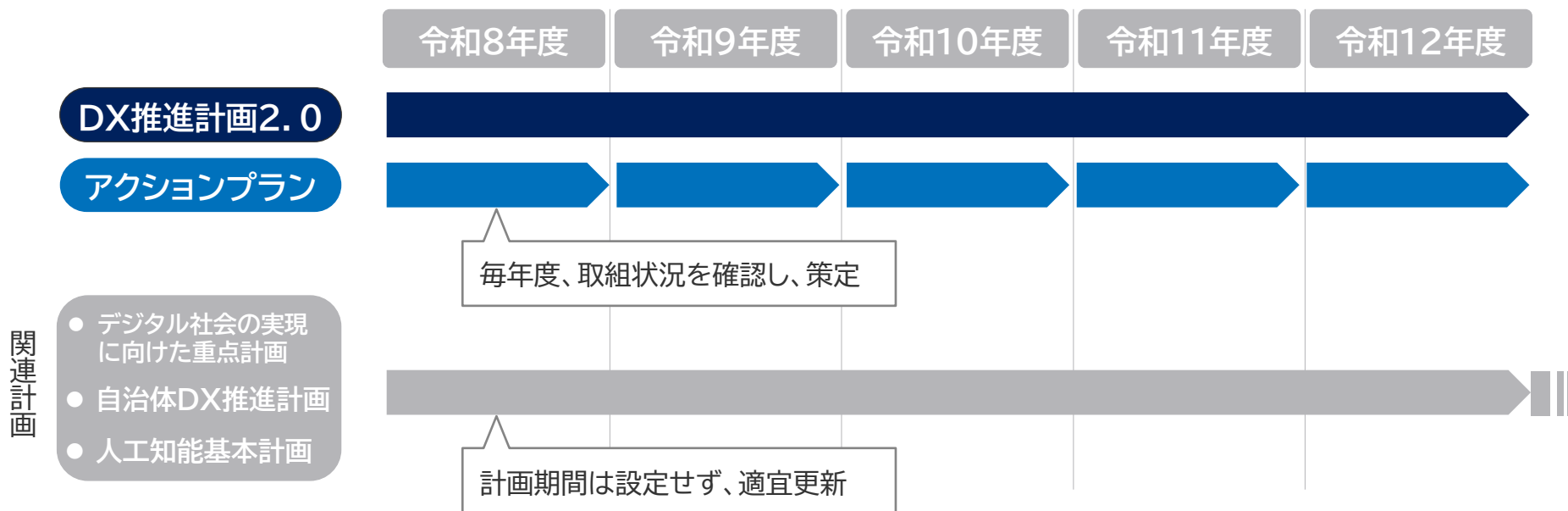
5. 計画期間

国の関連計画では計画期間は設けられていませんが、本市では、DX推進の歩みを止めることなく、また、日々進化する最新のデジタル技術を活用して着実にDX推進に取り組むため、

令和8年度 から 令和12年度 の5年間 とします。

ただし、社会情勢や国の動向等も踏まえ、必要に応じて適宜見直しを行います。

本計画の着実な推進を図るため、具体的な取組内容等を定める年度ごとのアクションプランを策定します。アクションプランについては、庁内横断的な推進体制である寝屋川市DX推進委員会において、取組状況を確認し策定します。また、各チャレンジごとでの重点取組を設定し、重点取組には目標値を設定するとともに、取組を牽引する「リーディング部局」を設定し、着実に実行していきます。

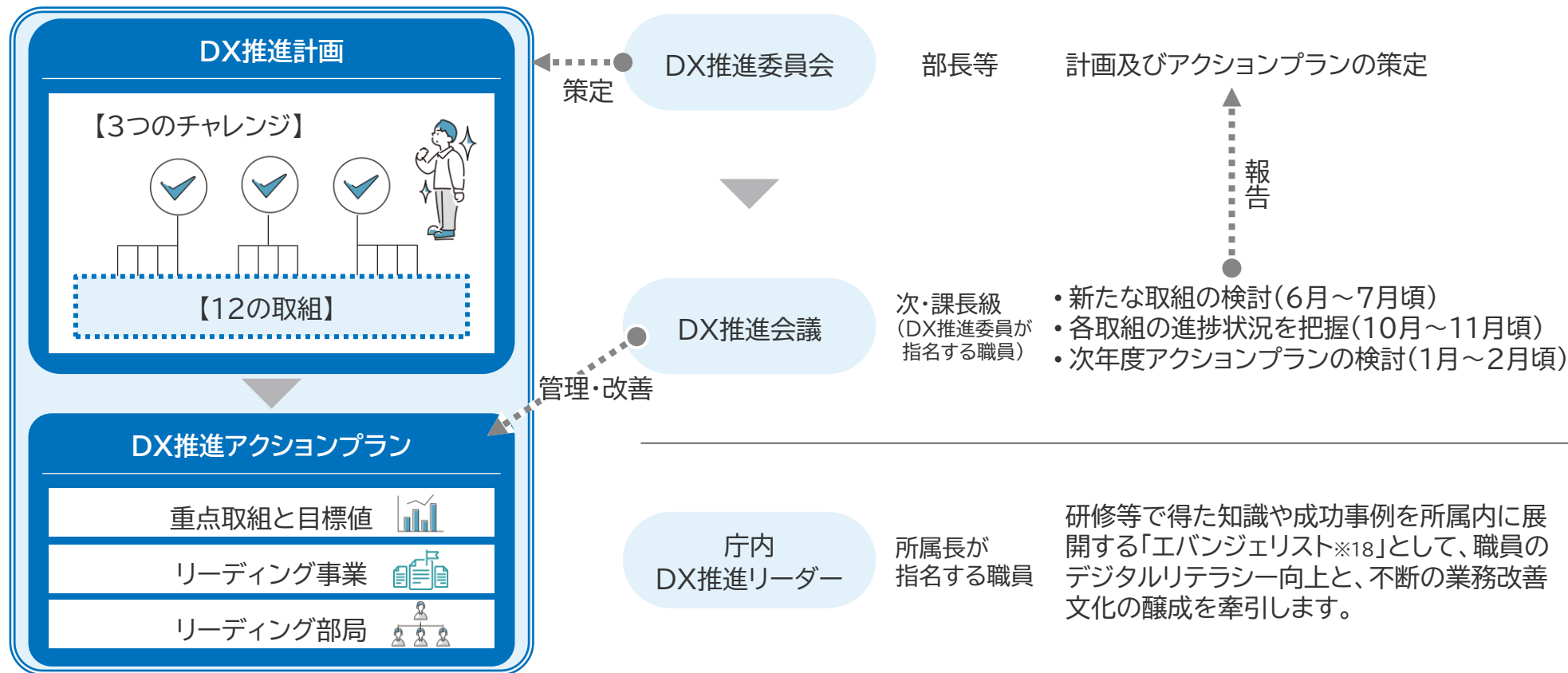


※ 自治体DX推進計画は、計画期間を設けていませんが、5年間を目途に自治体の主な取組スケジュールを設定することとしています。

6. 推進体制

本計画の推進に当たっては、全庁横断的に取組を進めることが重要であり、かつ、各所管課の生産性向上及び市民サービス向上に繋げる必要があることから、チャレンジの加速化を目的として、次・課長級で構成するDX推進会議を設置し、アクションプランの進捗状況の把握、課題対応、次年度取組に向けた意見交換等を行い、本計画の実効性を確保します。

また、各所属の庁内DX推進リーダーは、生成AIやデジタルツール等を積極的かつ効果的に活用するスキルの習得に取り組むとともに、リーダーを起点に職員全体のデジタルリテラシーの向上を図ります。



※18 エバンジェリストとは、ITに関する知識や技術を他の職員に分かりやすく教える者をいう。

寝屋川市DX推進計画 2.0
