

第3章.三郷市の現状・課題

3-1.本市のデジタル化の現状

本市では、第5次三郷市総合計画において、新たな技術の活用に焦点を当てた経営方針を掲げ、デジタル技術などの最新技術を活用したサービスの提供や行政運営の効率化に向けた取組を進めています。

【経営方針】3 行財政基盤の強化

【施策名】経3-3 スマートで人にやさしい自治体の構築

【目指す姿】新たな技術や人にやさしい施設の整備などにより、より多くの市民が
便利に快適に暮らせる。

【取組】

- ・ 最新技術を活用した市民サービス向上
- ・ 安心して快適な移動の実現
- ・ 民間施設等に関するユニバーサルデザインへの配慮
- ・ 情報化基本計画の推進
- ・ 庁内システムの全体最適化
- ・ 情報セキュリティの向上
- ・ 業務改革による危機管理・業務継続体制の構築

社会のデジタル化に向けた機運が高まる中、令和3年度に庁内全体のDX推進を担う情報政策課を設置し、デジタル関連の技術・サービスを活用した様々な取組を実施しています。

デジタル化に関する近年の主な取組の推移

年月	取組内容
令和3年 4月	情報政策課を設置
令和3年 6月	音声テキスト化システム導入
令和3年10月	RPA導入
令和3年12月	セミセルフレジ導入 (市民税課、資産税課、収納課、市民課、会計課、みさと団地出張所 (現:希望の郷交流センター出張所))
令和4年 1月	キャッシュレス決済(クレジットカード、電子マネー)導入 (市民税課、資産税課、収納課、市民課、会計課)
令和4年 2月	キャッシュレス決済(クレジットカード、電子マネー)導入 (みさと団地出張所(現:希望の郷交流センター出張所))
令和4年 6月	キャッシュレス決済(コード決済)導入 (市民税課、資産税課、収納課、市民課、会計課、みさと団地出張所 (現:希望の郷交流センター出張所))
令和4年12月	AI-OCR導入
令和5年 1月	電子決裁システム試行導入
令和5年 8月	スマート窓口導入 (市民課)
令和5年10月	三郷市地図情報システム(公開型GIS)導入
令和6年 3月	遠隔相談窓口システム導入
	クラウド型被災者支援システム導入

三郷市にて実施中のデジタル技術を用いた取組

区分	取組内容
情報発信	三郷市ホームページ
	三郷市メール配信サービス(防災・健康・イベント・市政等)
	YouTube(三郷市公式チャンネル)
	X(旧 Twitter)、Facebook、LINE 公式アカウント(導入予定)
Webサービス	三郷市電子図書館
	三郷市地図情報システム(公開型 GIS)
	窓口呼び出し状況Web確認サービス

区分	取組内容
アプリサービス	公式アプリ「ポケットみさと」
	三郷市ハザードマップアプリ
	かいつぶナビ
行政手続きサービス	三郷市スマート窓口
	各種証明書のコンビニ交付サービス
	三郷市電子申請・届出サービス
	ぴったりサービス
	まんまるよやく（公共施設予約案内システム）
	電子入札（埼玉県電子入札共同システム）
	遠隔相談窓口システム
	クラウド型被災者支援システム
庁内業務の効率化	証明書交付手数料等支払のキャッシュレス決済
	RPA
	AI-OCR
	音声テキスト化サービス
	電子決裁システム
	テレワークシステム
	グループウェア
	入退出管理システム
	オンライン会議システム
	庁内情報共有システム

3-2.市民のデジタル技術活用の現状と課題

【Point】

市民のデジタル技術活用の現状やニーズ等について、市民を対象に実施した市民アンケート調査（以下「市民アンケート」という。）に基づき把握・考察しました。

- 幅広い年齢層がスマートフォンを利用しており、「ホームページやブログ等の閲覧、情報検索」等、情報検索手段として利用しています。
- パソコンやスマートフォンなど情報通信機器の利用にあたり、「個人情報の漏えい・個人情報の悪用」に不安や心配を感じているかたが多く、特に高齢者からは「スマートフォンやインターネット等を使いこなせないと、新しいサービスを利用できない」といった声が多数あり、デジタルデバйд対策の重要性が明らかとなりました。
- 電子的な行政サービスについては、知ってはいるものの、利用していない傾向がありました。
- 今後、オンライン化を望む申請・行政手続きは、生活に身近な手続きのオンライン化が多く、特に若年層では、研修・講習・各種イベント等のオンライン申込が特に多い結果となりました。
- 防災、防犯、医療分野において、今後、デジタル技術の活用を希望する意見が多くありました。

市民に、効果的な行政サービスを提供し、関連するDXの取組を推進するためには、市民のデジタル技術の活用状況を把握することが必要です。市民がどのようにデジタル技術に関連するサービスを利用しているか、また年代別の傾向や課題として感じていること等を明確にし、全体像を理解することが求められます。

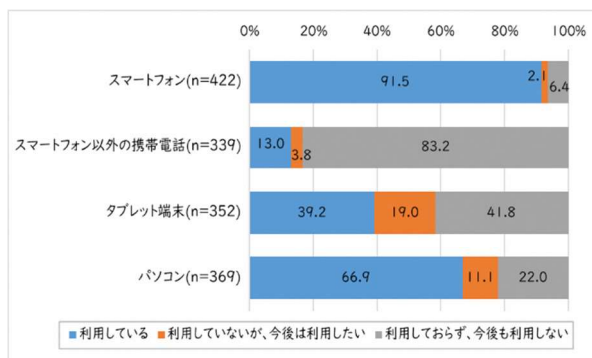
本項では、市民アンケートの結果に基づき、①情報通信機器の利用状況等を概観し、②本市が提供している電子的な行政サービスに関する現状を把握した上で、市民のデジタル技術活用に関する現状の課題やニーズを明らかにしました。アンケート結果から、市民が利用しやすい行政サービスを検討し、必要に応じて各種デジタル技術を活用することで、今後に向けた効果的なDXの推進へとつなげます。

情報通信機器の利用状況

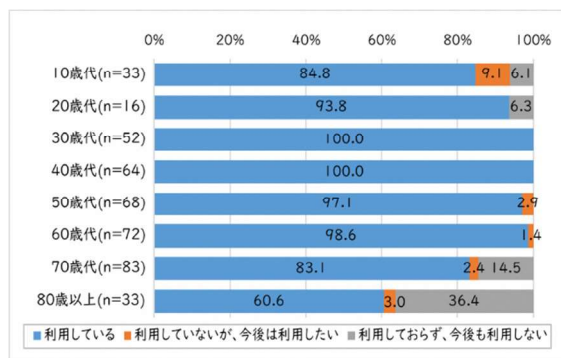
情報通信機器の利用状況をみると、スマートフォンの利用率が91.5%であり、パソコン(66.9%)やタブレット端末(39.2%)と比較しても、非常に多くの市民が利用していることが確認できました。スマートフォンの利用状況を年代別で見ると、30歳代と40歳代において100%、50歳代と60歳代も97%超、最も利用が少ない80歳以上でも60%と、全世代にわたり広く普及が進んでいることがわかりました。

一方、パソコン及びタブレット端末については、「利用していないが、今後は利用したい」が比較的高い結果となりました。

情報通信機器の利用

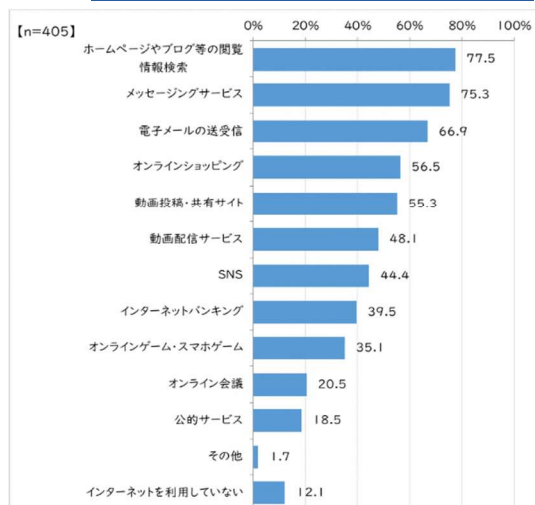


スマートフォンの利用(年代別)

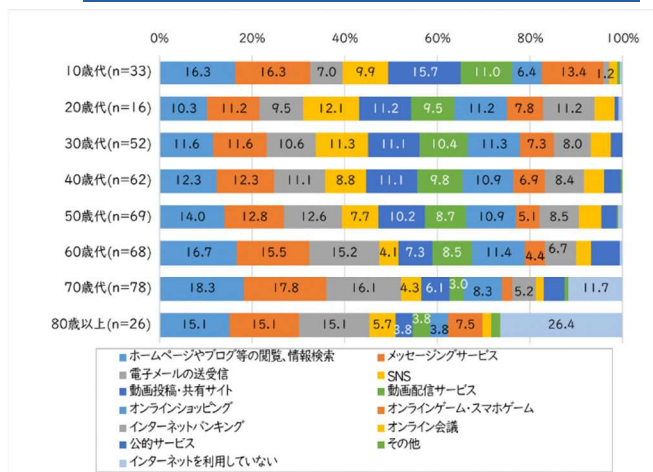


普段利用しているインターネットサービスとしては、「ホームページやブログ等の閲覧、情報検索」や「メッセージングサービス」など身近なサービスの需要が大きい結果となりました。また、年代が高いほどそれが大きくなる傾向が見られました。

普段利用しているインターネットサービス



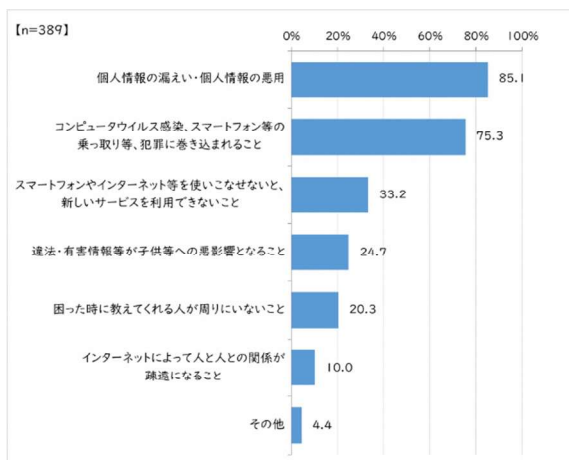
普段利用しているインターネットサービス(年齢別)



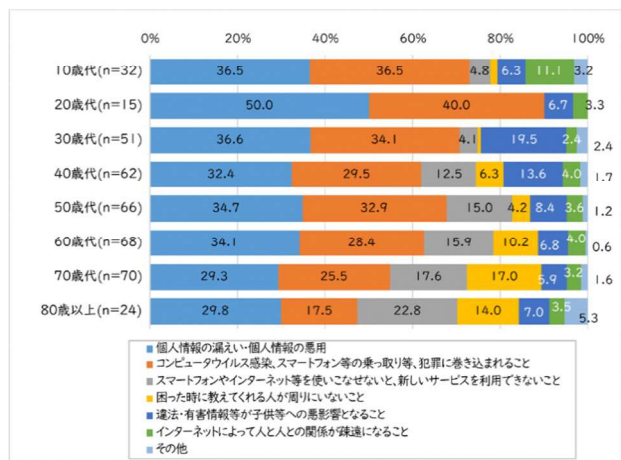
情報通信機器の利用にあたり、多くの市民が「個人情報の漏えい・個人情報の悪用」(85.1%)、「コンピュータウイルス感染、スマートフォン等の乗っ取り等、犯罪に巻き込まれること」(75.3%)に不安や心配を持っているということが分かりました。

年齢別では、若年層は「コンピュータウイルス感染、スマートフォン等の乗っ取り等、犯罪に巻き込まれること」の割合が高く、70歳代、80歳代では「スマートフォンやインターネット等を使いこなせない、新しいサービスを利用できないこと」の割合が高い結果となりました。

情報通信機器の利用に当たって不安・心配なこと



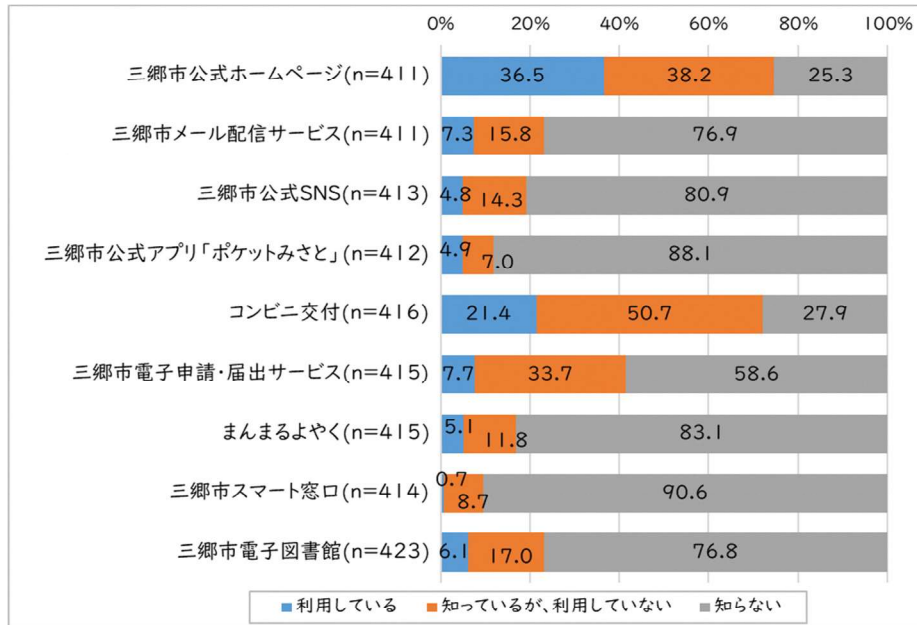
情報通信機器の利用に当たって不安・心配なこと(年齢別)



本市が提供している、電子的な行政サービスの現状

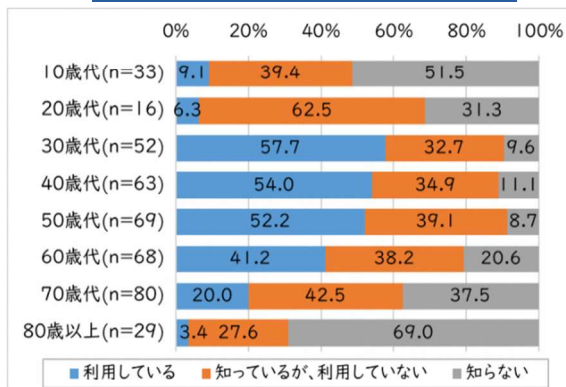
本市が提供している電子的な行政サービスについて、利用状況調査を行いました。

本市が提供している電子的な行政サービスについての利用状況

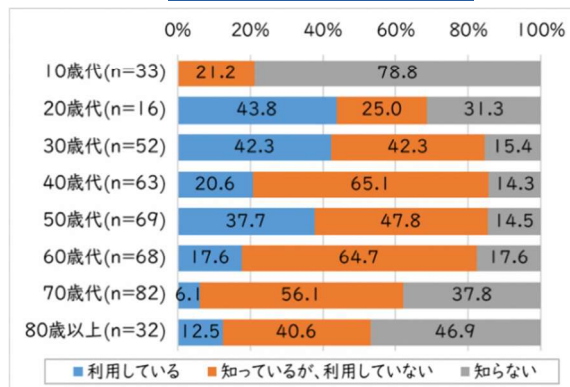


「三郷市公式ホームページ」と「コンビニ交付」は、広く市民に認識されており、また利用割合も高い結果となりました。なお、年齢別の内訳としては、「三郷市公式ホームページ」は10歳代、20歳代、80歳以上の利用割合が低く、「コンビニ交付」は60歳代以上の利用割合が低い結果となりました。

三郷市公式ホームページの利用(年齢別)



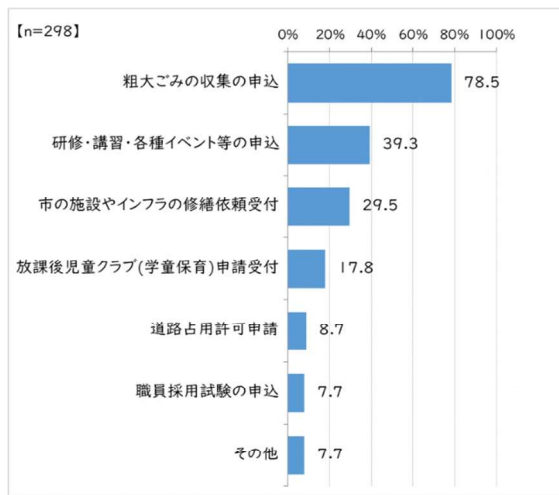
コンビニ交付の利用(年齢別)



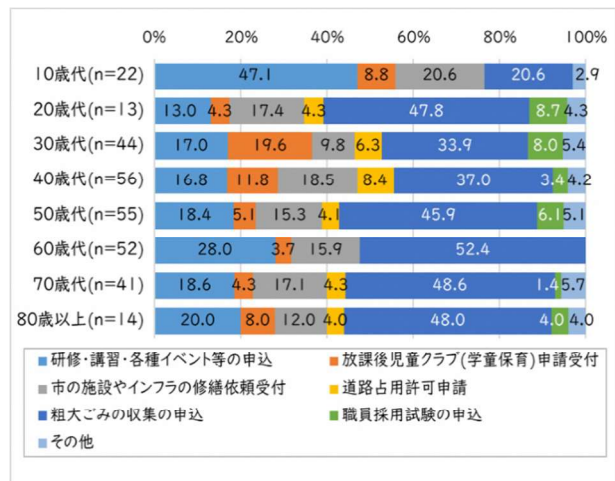
オンライン申請を望む行政手続については「粗大ごみの収集の申込」が 78.5%と最も高く、次いで「研修・講習・各種イベント等の申込」(39.3%)と、生活に身近な申込や申請についてオンライン化を望む意見が多い結果となりました。

年齢別では、10歳代を除く年代で「粗大ごみの収集の申込」の割合が特に高く、10歳代では「研修・講習・各種イベント等の申込」が高い結果となりました。

オンライン申請を望む行政手続



オンライン申請を望む行政手続(年齢別)

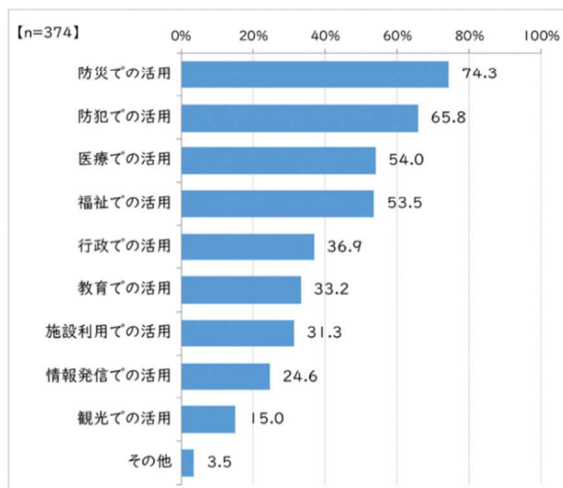


行政サービスでの今後の活用について

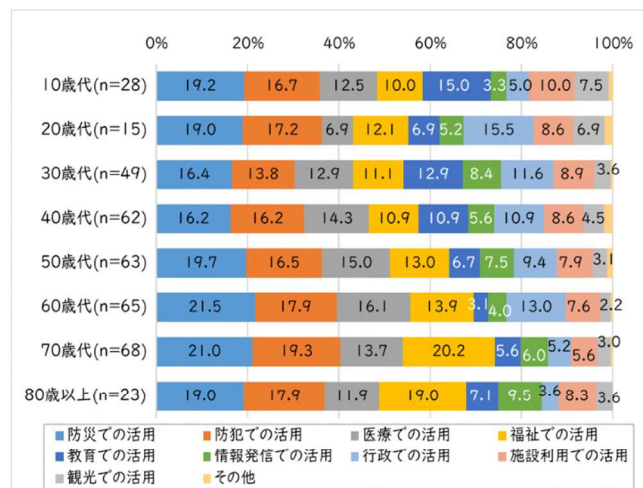
今後に向けたデジタル技術活用サービス（活用分野）について、複数選択で回答を求めたところ、「防災での活用」、「防犯での活用」、「医療での活用」の割合が高い結果となりました。

なお、これらについては、全ての年代で高い傾向にありました。

今後に向けたデジタル技術活用サービス（活用分野）



今後に向けたデジタル技術活用サービス（年齢別）



デジタル技術の活用に向けて

市民アンケートの結果から、幅広い年齢層においてスマートフォンが使用されていることがわかりました。しかしながら、日頃利用するサービスとしては、10歳代から30歳代までの世代では「SNS」や「YouTube等の動画投稿・共有サイト」が多く利用されていますが、それ以外の世代ではホームページ閲覧、メッセージングサービスや電子メールの利用が多い傾向にありました。このことから、電子的な行政サービスの認知度を高めるには、年齢層を意識した情報発信を行うことが効果的であると考えられます。

また、今後行政サービスのデジタル化に取り組むにあたっては、高齢者などのデジタル技術の扱いが苦手な方や不安がある方に配慮するとともに、スマートフォン講習会の実施等デジタルデバインド対策を進めることにより、デジタルへの不安等を取り除くこと、また防災、防犯、医療等デジタル活用が望まれる分野を中心に検討を進めることが重要であると考えられます。

3-3.行政・公共サービスのデジタル技術活用の現状と課題

(1) 職員アンケート調査結果からみたデジタル技術活用の現状と課題

【Point】

行政・公共サービスのデジタル技術活用の現状と課題等について、職員アンケート調査に基づき把握・考察しました。

- 多くの職員が、「定型業務」、「特定の月や季節の業務量の偏り」、「紙文書の保管」、「電話対応」に課題があると感じていることが分かりました。
- 職員がDXに期待することは、「行政手続きのオンライン化」、「情報システムの標準化・共通化」、「セキュリティ対策の徹底」、「AI・RPAの利用推進」でした。
- DXを推進していくために今後求められることとして、「庁内全体を意識した組織的な取組」、「人材育成とDX専門人材の現場への加配」、「職員一人ひとりの意識改革」、「デジタルデバйд対策」といった声が寄せられました。

これまでに様々なデジタル技術を導入し、多くの業務において効率化が図られてきた一方で、課題が残る業務も存在しています。

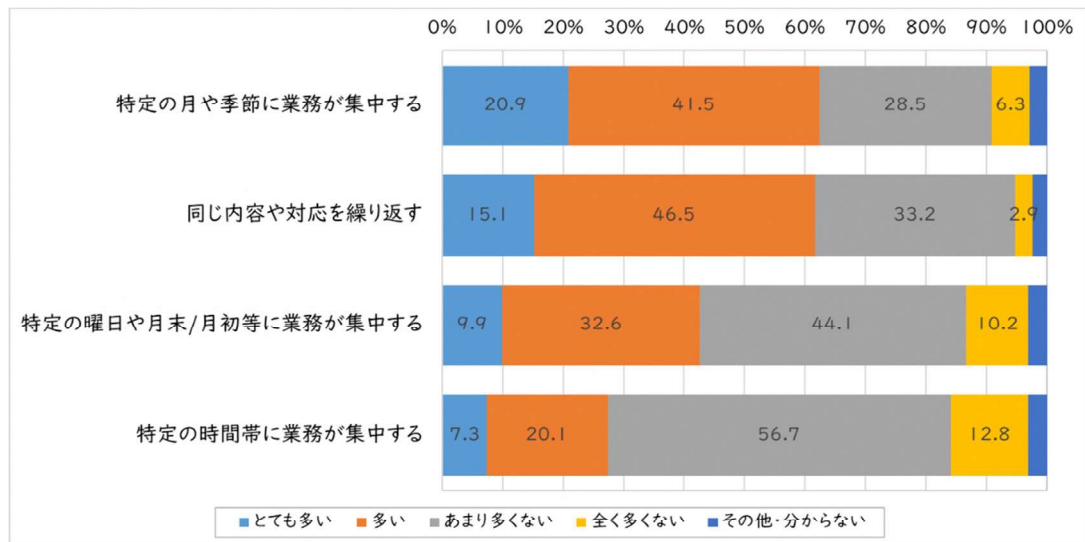
今後、一層DXを推進していくためには、職員一人ひとりが、現状を把握するとともに、課題やニーズ等を明らかにしていく必要があるため、本市の全職員を対象に実施した職員アンケート調査を実施しました。

本項では、職員アンケート調査の結果に基づき、①業務上の課題を概観し、②今後のDXの活用分野としてどのような期待をしているのかを確認し、③DXの効果的な推進に必要なことについて触れながら、課題等を明らかにしていきます。

業務における課題

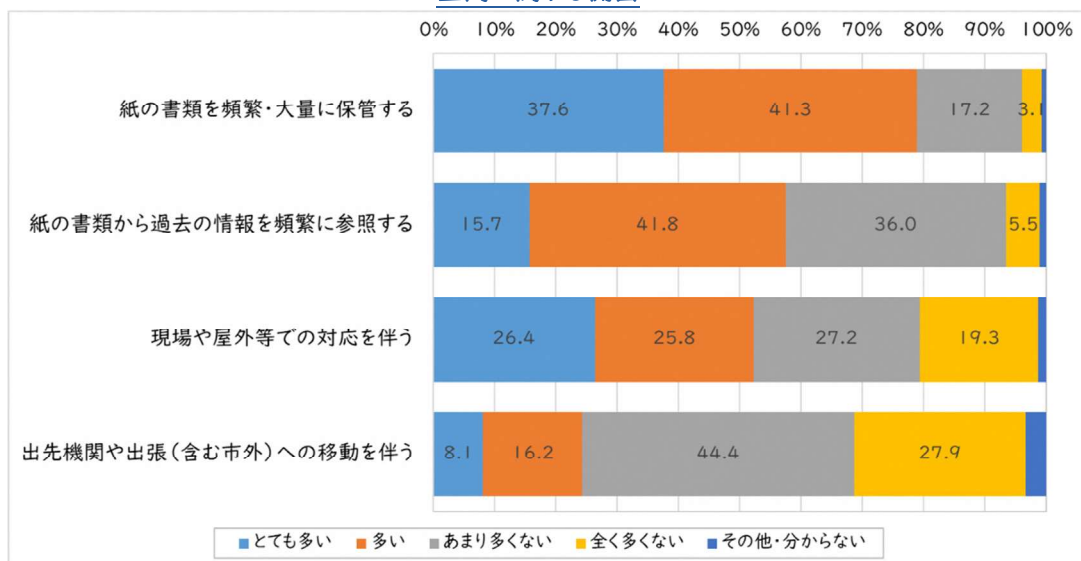
時間に関する側面からは、「特定の月や季節に業務が集中する」や「同じ内容や対応を繰り返す」の割合が高い結果となりました。

時間に関する側面

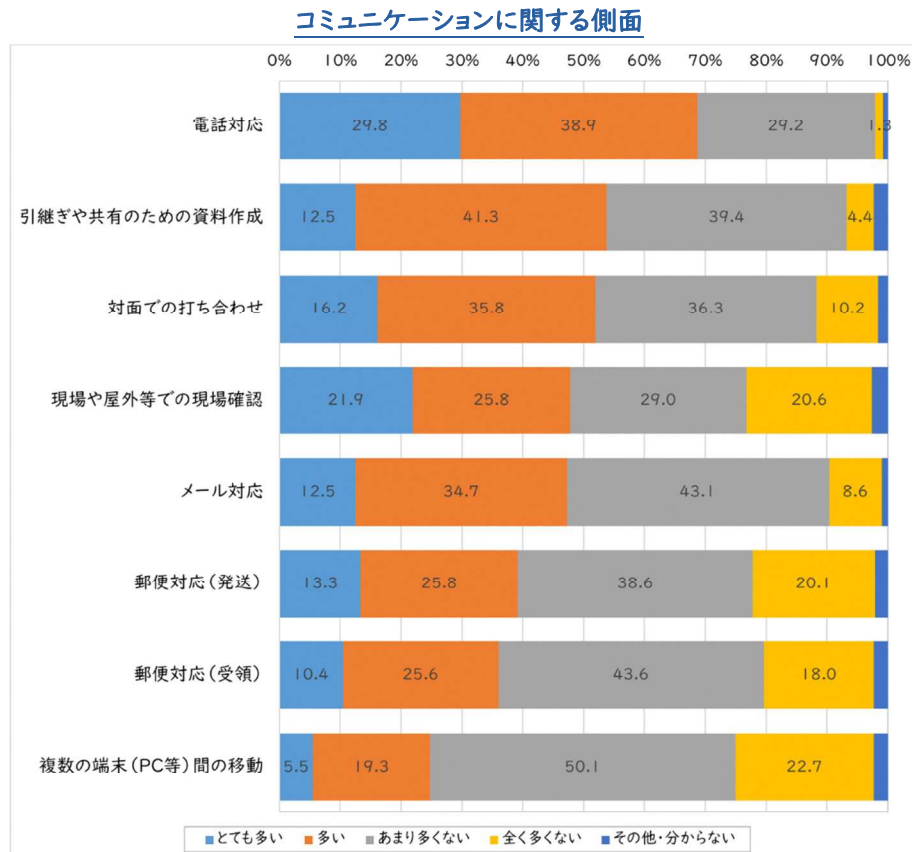


また、空間に関する側面では、「紙の書類を頻繁・大量に保管する」や「紙の書類から過去の情報を頻繁に参照する」の割合が高い結果となりました。

空間に関する側面



さらに、市民からの問い合わせや行政内部の意思疎通等、日常業務におけるコミュニケーションに関する側面では、「電話対応について課題がある」と考える割合が高い結果となりました。



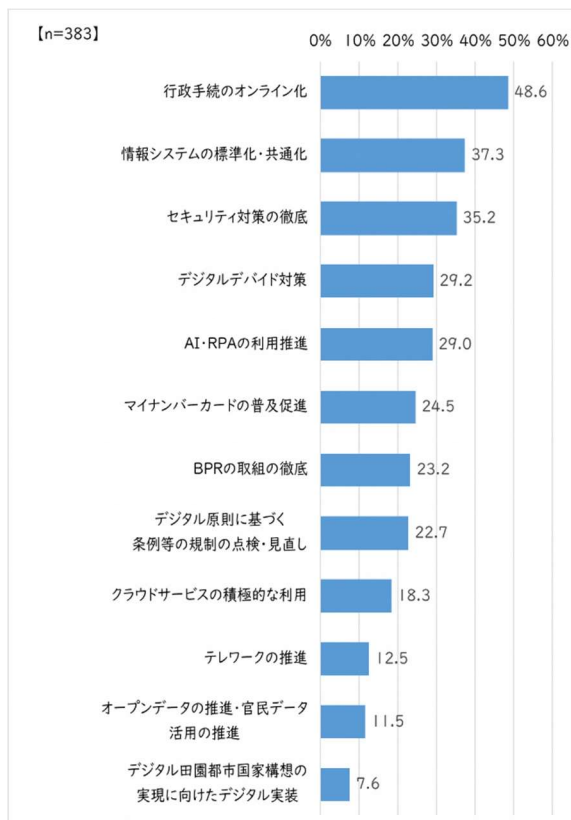
DXの導入により効果が期待できる取組

DXを導入することで効果が期待できる取組について、市民満足度の向上と業務効率化の観点から回答を求めたところ、「市民満足度の向上」の観点からは、「行政手続きのオンライン化」(48.6%)、「情報システムの標準化・共通化」(37.3%)、「セキュリティ対策の徹底」(35.2%)が上位を占めました。

また、「業務効率化」の観点では、「情報システムの標準化・共通化」(48.6%)、「行政手続きのオンライン化」(42.3%)、「AI・RPAの利用推進」(40.2%)が上位を占めました。

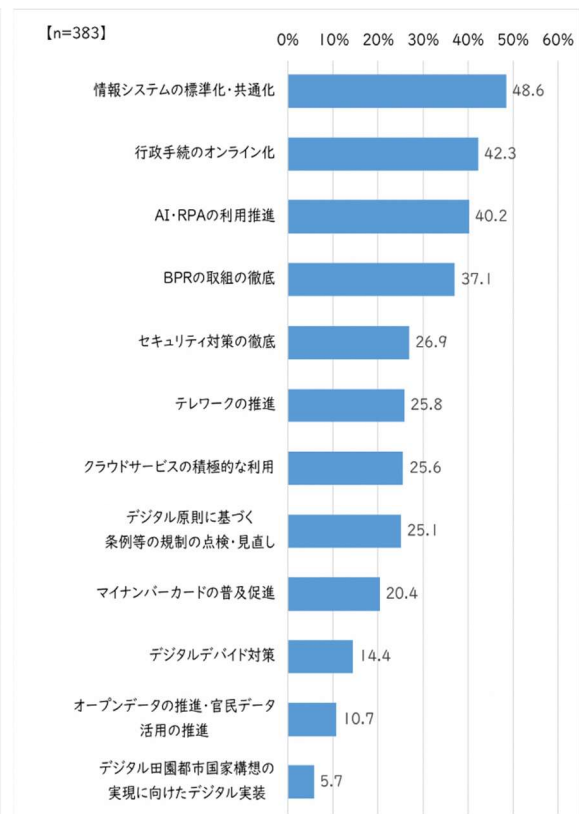
今後に向けたデジタル技術活用サービスの重要度

(市民満足度の向上の観点)



今後に向けたデジタル技術活用サービスの重要度

(業務効率化の観点)



DXの効果的な推進を全庁的に進める上で、特に重要と考えられること

DXを全庁的に推進していくために組織として必要なことは次のとおりです。

- ・トップダウンや強い権限を持った新しい組織を作る。
- ・ボトムアップとトップダウンを同時に行う。
- ・部課相互の情報連携のための機能を持たせる。

人材について必要なことは次のとおりです。

- ・デジタル推進担当職員を各部署へ加配する。
- ・業務委託等により専門家を配置する。

要望として挙げられたことは次のとおりです。

- ・スキルを持った担当者を各部署に配置・派遣し、現場のサポートすること。
- ・研修や説明会を通じDX理解のボトムアップを図ること。
- ・パソコン操作等基本的な研修を開催すること。

職員意識の観点では、効果的にDXを推進していくための土壌づくりとして職員自身の意識改革が重要といった声もありました。

デジタル技術の活用に向けて

職員アンケート調査の結果により、庁内業務においては定型業務、特定の月や季節への業務量の偏り、紙文書の保管、電話対応などの課題が挙げられました。これらの課題解決に向けて、対象となる業務を見定め、AI、RPA、電子決裁システム等のデジタル技術を用いることによる業務効率化を検討していく必要があります。

また、今後のDXに期待することとしては、市民満足度の向上と業務効率化の両方の観点で共に、行政手続きのオンライン化と情報システムの標準化・共通化が高い結果となりました。今後DXを推進するためには、全庁的な共通理念を掲げ、組織体制、人材、費用対効果などを考慮しながら取り組むことが必要であると考えられます。

(2) 関連団体等アンケート調査結果からみたデジタル技術活用の現状と課題

【Point】

行政・公共サービスのデジタル技術活用の現状、ニーズ等について、市の文化施設などを管理する関連団体等のアンケート調査に基づき把握・考察しました。

- 市民等とのコミュニケーションや、それに関連する業務について、アナログ処理が中心であるため、今後効率化が必要であるという意見がありました。
- 多くの業務について、デジタル技術を活用した効率化や簡素化が期待されています。
- 職員のデジタルに関する知識や理解の向上が必要である、という意見がありました。

現状と課題

関連団体等のアンケート調査の結果から、市民や関係者との連絡手段やそれに類する業務が、対面、電話、郵送などのアナログであることが課題として挙げられました。

今後デジタル化については、市民の利便性向上や業務効率化の観点から、ペーパーレス化やRPAの活用等を検討しているといった意見が多くみられました。その一方で、デジタル技術の活用により事務手続きの簡素化や業務効率化が見込まれるものの、職員のデジタル技術に関する知識の不足や費用対効果の面から導入を見合わせているという意見もありました。

デジタル技術の活用に向けて

デジタル技術を導入し、有効に活用するためには、導入の費用や効果を踏まえて検討を進めることが重要であり、併せて職員の知識やスキル向上が必要であると考えられます。

3-4.庁内ヒアリングから見えてきた行政サービスの現状と課題

【Point】

福祉、防災、窓口業務などの分野に関し、現在の取組や課題、今後のDX推進に関する要望等について、庁内の関連部署に対してヒアリング調査を行いました。

- 市民にデジタルサービスを提供する際には、デジタルが苦手な人への配慮が必要であるという意見がありました。そのため、業務の全てをデジタル化するのではなく、対面等のアナログ手段を残すなど、デジタル技術を扱うことが難しいかたへの対応が重要であると考えられます。
- 職員間でもデジタル格差があるという意見がありました。今後一層DXを推進するためには、庁内全体を意識し、横断的にデジタル化・DXに取り組んでいくことが必要です。

現状と課題

担当する業務内容が様々であるにもかかわらず、デジタル技術を活用し行政サービスを提供する際には、デジタルデバйд対策が必要であるという意見が多くありました。

また、多くの部署で、業務内容が複雑化しており、職員負担が大きくなっていることが課題として挙げられました。また、最新のデジタル技術を活用することにより、業務の効率化や業務量の削減に繋がることを期待する声が寄せられました。

さらに、近年、様々な国籍の外国人が市役所を訪れるようになっており、それに伴い窓口での多言語対応が必要となっています。そのため、デジタル技術を活用することで、窓口における多言語対応等の実現、それに伴う利便性向上が望まれています。

職員間にもデジタル格差があるため、DX推進のためには、職員のスキル向上が必要で、それをリードできるリーダーの育成に加え、気軽に相談できる体制づくりが必要との意見もありました。また、市民からは「デジタル化を望む声」がある一方で、反対に「アナログ継続を望む声」が寄せられているということでした。

デジタル技術活用に向けて

庁内ヒアリングを通し、デジタル技術を活用することによる利便性向上や業務効率化への期待が寄せられた一方で、市民への行政サービスのデジタル化にあたっては、デジタルに苦手な方への配慮が重要であるといった意見が挙げられました。

DXを一層推進していくためには、職員のデジタルスキル向上、リーダーの育成等に取り組むとともに、市民がデジタル技術に触れるにあたっての壁を取り除くための取組を推進していくことが重要と考えられます。