

おかざきDXビジョンに基づく令和4年度の取組について ～ 実績及び進捗状況 ～

「デジタルで便利になる市役所」に向けた取組

① 行政窓口キャッシュレス決済実証実験の実施

【概要】

現在、現金で手数料等の支払いを行っている行政窓口キャッシュレス決済端末を設置し、実際に現金以外での決済を受け付けることで、その利用傾向を調査する。

【対象窓口】

- ・大平支所 (証明書交付手数料)
- ・図書館交流プラザ (施設利用料、駐車場利用料等)
- ・動物総合センター (犬の登録手数料、狂犬病予防注射済証交付手数料)

【実験期間】

令和4年9月1日(木)～11月25日(金)



(参考) 実験に使用したキャッシュレス決済端末

【実験結果】

キャッシュレス決済比率

施設名	申請数全体(件)	左のうち、 キャッシュレス決済(件)	キャッシュレス比率
大平支所	4,870	228	4.6%
図書館交流プラザ	1,736	88	5.1%
動物総合センター	234	36	15.3%
3施設合計	6,840	352	5.1%

キャッシュレス決済手段の傾向

※大平支所ではQRコード決済のみ実施

施設名	QRコード	ICカード	クレジットカード	利用者ごと決済単価
大平支所	100%	—	—	506円
図書館交流プラザ	35.2%	12.5%	52.3%	3,484円
動物総合センター	65.2%	4.4%	30.4%	2,796円

- 利用率は、3施設全体で5%程度。他市の実験結果も1～10%程度で、本市でも類似の傾向が見られた。
- 決済手段は3種とも利用実績があり、決済単価が高額になるほどクレジットカード決済の割合が高まった。

【今後に向けて】

主な公金(手数料)種別及び3種全ての決済手段において一定の利用があったため、幅広い決済手段に対応することを前提に、順次、行政窓口での導入を進めていく。

② 証明書オンライン交付サービスの導入

【概要】

- 税証明書(所得証明書、課税証明書、納税証明書)の交付申請をスマートフォンからオンラインで行い、手数料等をクレジットカードで決済できるサービスを導入。
- 個人認証はマイナンバーカードで行い、証明書は郵送で交付する。

【サービス開始年月日】

令和4年10月3日(月)～

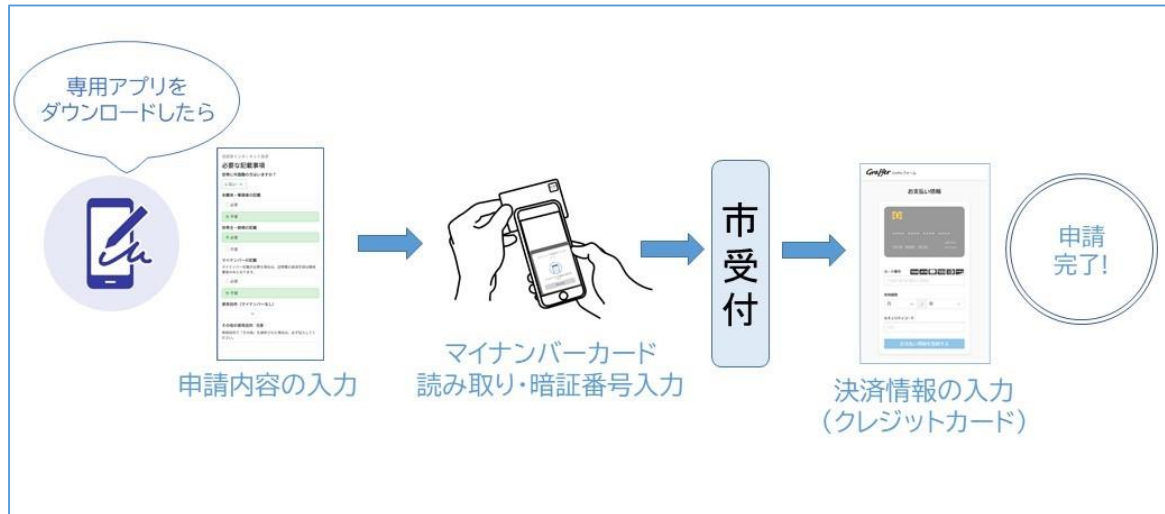
オンライン申請実績 (R4.10月・11月の合計)

証明書名	オンライン申請件数	全体に占める割合(本庁申請分)
所得証明書及び課税証明書	32	2.9%
納税証明書	15	1.2%

【利用実績】

右表のとおり

(参考) 申請までの流れ



「デジタルでスマートになる行政」に向けた取組

③ デジタル化に向けた業務改善の推進(保育業務)

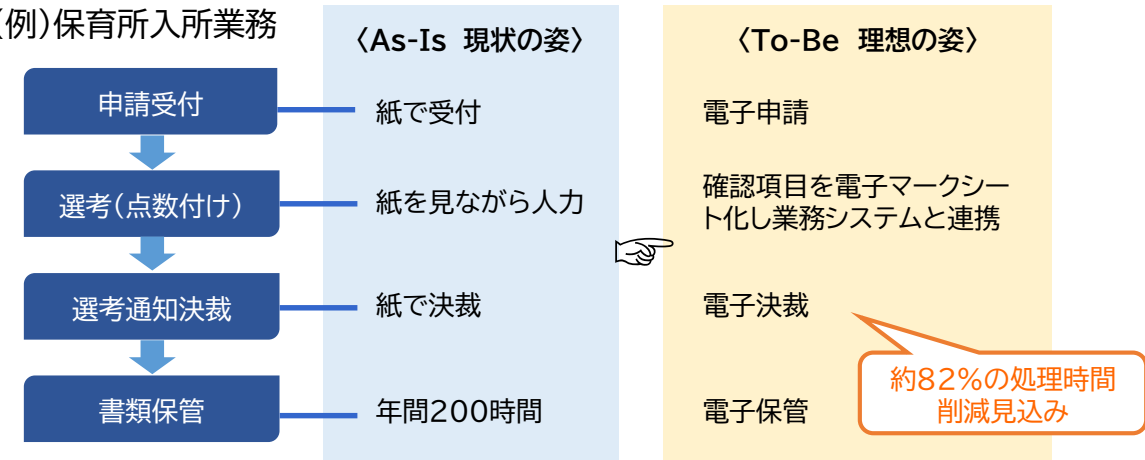
【概要】

保育業務について、民間事業者のノウハウを用いて業務の棚卸・可視化を行い、デジタル技術の活用によるサービス向上・業務効率化を図る。

【ECRSの視点での業務改善】

🟡 Eliminate (なくす) 🟠 Combine (合体) 🟢 Rearrange (再編成) 🟣 Simplify (簡素化)

(例) 保育所入所業務



【保育現場の改善に係る実証実験】

保護者から園への欠席連絡をスマートフォンから行き、運用課題等を調査する。

- ・実験期間 令和5年1月～
- ・実施場所 梅園こども園

④ デジタル人材の育成

【概要】

- 各部署においてDX推進の中心的役割を担う職員を「デジタルリーダー」と位置づけ、集中的に育成する。
- 管理職及び一般職員についても研修等を通じてデジタルリテラシーの向上を図る。

【研修実績】

◆ デジタルリーダー(中堅職員)

- 令和4年6月に63名を選任。
- キックオフセミナー(6/15)にて、CDO補佐官による講演「DXへの取組について」。
- オンライン研修サービス「Udemy Business」を活用したICTスキル取得に向けた動画視聴研修を開始。
ICT基礎、サービス思考、プロジェクトマネジメント等必修講座のラーニングパスを設定(合計約32時間)。
- 中間フォローアップ研修(9/27・28)。
RPA・ローコードツール(Kintone)の活用やぴったりサービスによるマイナンバーカードを用いた電子申請等について学習。
- 次年度の業務改善実践に向け、業務フロー作成研修を実施予定(2/13)。

◆ 管理職(副課長)

国のデジタル化施策の理解とDX推進への意識付けを目的に、CDO補佐官による講演「DXを取り巻く動向と今後の取り組みについて」を実施(10/20)。

◆ 一般職員

- デジタルリーダーを除く副課長未満の一般職員1,141名に対し、地方公共団体情報システム機構(J-LIS)提供の動画視聴による研修を実施。
- ICTの基本的知識を学ぶ「ICTの基礎セミナー」及び国のデジタル化施策の動向を学ぶ「自治体DX入門セミナー」を視聴対象に。



(参考) キックオフセミナーの様子

「デジタルを活かせる地域社会」に向けた取組

⑤ 高齢者向けスマートフォン操作講習会の開催

【概要】

- スマートフォンの操作に不慣れな高齢者を対象に、基本的な操作方法を学ぶ講習会を開催する。
- 市内複数拠点(地域交流センター等)で広く受講者を募る方法と町内会単位で公民館等に出向く2パターンで実施。
- 内容は、電話のかけ方や写真の撮り方から、LINEの利用方法といった具体的なアプリの利用方法まで多岐にわたる。

【開催実績】

◆ 市内各拠点での講習会・相談会

- ・各地域交流センターや社会福祉センターなどで開催
- ・市政だよりで周知し、参加者を募集

開催月	日数	コマ数(各1時間)	参加人数
7月	3日	6コマ	24人
8月	3日	6コマ	12人
9月	3日	6コマ	14人
10月	7日	14コマ	117人
11月	5日	14コマ	125人
12月	4日	8コマ	21人

※定員は各コマ10名程度

◆ 町内会単位での講習会

- ・各町の公民館などで開催
- ・町総代のアンケートで、開催希望のあった町内会から選抜

開催月	実施町内会数	参加人数
9月	5町内会	39人
10月	5町内会	42人
11月	5町内会	21人
12月	6町内会	63人
1月	最大17町内会で実施予定	
2月		

※定員は10名程度



(参考) 町内会での講習会の様子

⑥ 町内会活動のデジタル化に向けた取組

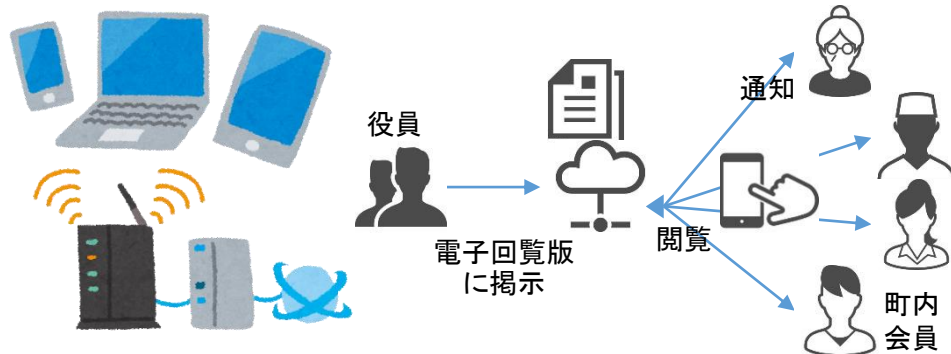
◆町内会活動の効率化を目指す「モデル町内会」

・全556町内会のうち84町内会で選定希望があり、ヒアリングを実施。

・多くの町内会で、回覧に代わる「一斉連絡」を試してみたいが高齢者への対応が困難という意見があった。

一方、町のホームページを独自で立ち上げ、住民向けの情報発信を行っている町内会もある。

・今年度中に4町内会を「モデル町内会」に選定し、電子回覧板アプリの試行や通信環境導入支援を行っている。



⑦ 地域の課題解決に向けた取組

◆北斗台団地（細川町）での移動支援

◇有志による「お助けカー」

バス停までの移動が困難な方や免許を返納して病院・買い物等への移動手段にお困りの方を対象に、ボランティアカーを運営。市は、法令の確認等、側面的な支援を行っている。

◇「暮らしの移動」可能性調査の結果

地元企業の協力を得て、住民を対象に「日常のお出掛け先に関するアンケート調査」を行った。週3回、約20分圏内のスーパーへの外出が最も多く、次に多いのが医療機関であった。

また、①自宅からバス停までの移動支援、②バス路線がないエリアへの移動支援の必要性が明らかとなった。

◇グリーンスローモビリティの検討

グリーンスローモビリティとは、時速20キロ未満で公道を走ることができる4人乗り以上の小型の移動サービス。

環境省が行う「グリーンスローモビリティ活用検討調査」の対象地域として、全国10か所程度の一つとして選定、現在調査中。

