東大阪市
デジタル・トランスフォーメーション
（DX）推 進 方 針

令和４年２月

○ 目　次

１　策定の趣旨・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・Ｐ２

２　方針の位置付け・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・Ｐ３

３　基本理念・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・Ｐ４

４　本方針を支える三つの柱・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・Ｐ７

１　策定の趣旨

新型コロナウイルスは、全世界を巻き込んで経済構造や競争環境に大きな影響を与え、スピーディーにかつダイナミックにあらゆる変化を生じさせました。日本社会においては、少子高齢社会が確実に進行し、生産性や労働力の低下が懸念される中、ＡＩやＲＰＡを含めたＩＣＴの活用やデジタル技術のポテンシャルを最大限に活用した新たなビジネスモデルを構築し、柔軟で効率的な働き方を実現しながら個々の生産能力を発揮する取組が求められています。

国においては、令和２年１２月に「デジタル社会の実現に向けた改革の基本方針」が策定され、令和３年９月にはデジタル庁が発足し、さらには同年１２月には、デジタル社会の実現に向けた羅針盤としての「デジタル社会の実現に向けた重点計画」が策定され、デジタル社会の実現に向けた動きが活発化しています。

本市においても、人的、財政的にも、より一層の制約を受けることが予測され、ポストコロナや新たな日常を見据えた行政サービスの構築が求められており、様々な課題が顕在化した今こそ、デジタル化を進め、諸課題を解決する必要があります。住民は、変化する環境下においても、これまでと変わらず安心で快適な日常生活を送ることを期待し、職員は、限られた行政資源の中で効率的で効果的な働き方を実現し、それに応えなければなりません。

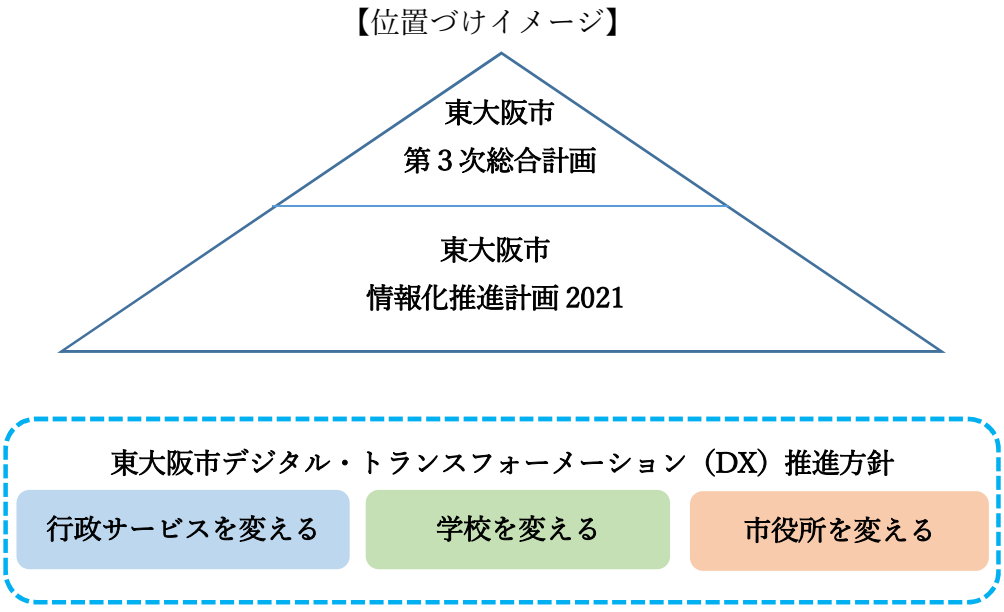
今後、デジタル技術を積極的に最大限活用することにより、これまで成し得なかった行政サービスの提供と諸課題の解決を実現しながら、Society5.0 時代に対応した東大阪市に変革させることは本市に与えられた課題であります。これらを具現化することを目的に『東大阪市デジタル・トランスフォーメーション（DX）推進方針』を策定するものです。

2　方針の位置付け

本方針は、令和３年４月に策定した『東大阪市情報化推進計画 2021』に続くものであり、最上位の計画である『東大阪市第３次総合計画』の各施策を進めるため、本市が取り組むデジタル化を推進する考え方を示したものです。

また、本方針は、国の『デジタル社会の実現に向けた改革基本方針』、『デジタル社会の実現に向けた重点計画』が示す方針を踏まえ、本市が実現すべきビジョンとして位置付けられるものです。

【位置づけイメージ】



3　基本理念

デジタル技術やデータの活用により

○ 住民の利便性の向上

○ 行政運営の効率化

を図り、東大阪市のデジタル・トランスフォーメーションを実現します。

デジタル・トランスフォーメーションにおいては、単に新たな技術の導入やデジタル技術やデータを活用して、業務の一部のデジタル化に止まるのではなく、利用者目線で行政運営の効率化・改善等を図ると共に、住民の利便性の向上につなげていくことが求められます。

住民サービスは、住民や企業に対して価値の提供又は創造の一助となるものでなければなりません。こうした観点から、利用者中心の行政サービス改革を推進し、利用者からみて一連のサービス全体が「すぐ使えて」、「安全」で、「快適」な行政サービスの実現を目指します。

また、行政運営の効率化を実現するうえで最も妨げになるのが、利用者視点の欠如、現状を改変不能なものと考える姿勢、慣習への無意識な追従などの「意識の壁」です。デジタル化にあわせた業務改革（BPR）を進める過程で、このような姿勢や意識を取り除きながら、デジタル技術の導入にあわせた業務のあり方の再構築が必要です。

一方で、デジタル化の推進には、いくつかの手順が必要です。現在、紙などで管理されているアナログ情報をデジタル化し、データとして蓄積できる環境を整え、次に、そのデータを利用するために、従前の業務フロー・プロセスを最適化し、業務全般を効率化する必要があります。これらを一足飛びで変革させることは難し

く、さらにはデジタル化に対する社会全体や国の動向、多様化する住民ニーズや行政運営の課題を確実に捉えることを踏まえれば、上記方針を基本理念として掲げながら、「一度に完璧にやり切るのではなく、段階的に精緻化、高度化していく」ものとします。

なお、デジタル化を進めるにあたっては、国のデジタル社会形成のための基本原則（10 原則（デジタル社会の実現に向けた改革の基本方針。以下「デジタル改革基本方針」という。））・デジタル 3 原則（国の行政手続のオンライン化実施の原則）に則して取組を進めるものとします。

【参考】：デジタル社会形成のための基本原則

○ 10 原則（デジタル改革基本方針）

① オープン・透明

② 公平・倫理

③ 安全・安心

④ 継続・安定・強靭

⑤ 社会課題の解決

⑥ 迅速・柔軟

⑦ 包摂・多様性

⑧ 浸透

⑨ 新たな価値の創造

⑩ 飛躍・国際貢献

○ デジタル３原則

（国の行政手続のオンライン化実施の原則）

① デジタルファースト

個々の手続・サービスが一貫してデジタルで完結

② ワンスオンリー

一度提出した情報は、二度提出することは不要に

③ コネクテッド・ワンストップ

民間サービスを含め、複数の手続・サービスをワンストップで実現

4　本方針を支える三つの柱

本方針は基本理念のもと、以下に掲げる三つの柱を基盤として取り組んでいきます。

（1）行政サービスを変える

少子高齢化の進展、ライフスタイルや価値観の変化によって、行政に求められる住民ニーズや地域が抱える課題は多様化・複雑化しています。このような住民ニーズに対応し、快適で安全・安心な住民生活を実現するため、日々飛躍的に進化しているデジタル技術を活用し、利用者目線で行政運営の効率化・改善等を図り、質の高い行政サービスの実現を目指します。

また、今般の新型コロナウイルス感染症の拡大は、行政における様々な課題を浮き彫りにしました。各種給付金の受給申請手続・支給作業の一部に遅れや混乱が生じるなど、特に行政分野におけるデジタル化・オンライン化の遅れが顕在化しました。

これらの社会情勢や教訓を踏まえ、住民生活では、暮らしの中の様々な行政手続を新しい生活様式に対応させることにより、いつでも、どこでも、素早く、安全、快適、をキーワードとした利便性の高い行政サービスを実現します。

【主な取組】

- マイナンバーカードの活用
- キャッシュレス決済の推進
- オンライン手続の導入
- 窓口・申請手続の簡素化

（2）学校を変える

情報通信技術が急速に発展する中、教育におけるＩＣＴの活用もまた急速な変革が遂げられています。この間、全国の児童・生徒１人に１台のコンピューターと高速ネットワークを整備するＧＩＧＡスクール構想が示され、さらには新型コロナウイルス感染症など不測の事態による臨時休業等により児童生徒が学校に登校できない時期などに対応すべく、本市においても情報端末の整備と学校内のＬＡＮ環境の強化が加速度的に進められました。

今後も進展するデジタル社会の中において、子どもたちが「生きる力」を備えていくため、学校という集団活動を通じて、多様な他者との関わり方やコミュニケーションのツールの一つとしてＩＣＴを活用した実践は、必要不可欠な取組と位置づけられています。加えて、子どもたちの協働的な学びを充実し、創造性や表現力を育むものになるよう教育のあり方や進め方を検討していかなければなりません。

このような考えを基本としながら、新しい時代を生きる子どもたちの「生きる力」の育成をめざし、学校においては、様々な教育データを活用した学びをはじめとし、一人ひとりの学びを最適化し、創造力と表現力を育む教育を進めるとともに、学校でも家庭でも継続して学習ができる環境の構築など様々な課題に対応します。

【主な取組】

- AI を活用した学びの推進
- 校務系・学習系データの連携
- 学校のコミュニケーション改革
- 教職員の働き方改革

（3）市役所を変える

住民の利便性の向上及び庁内業務の効率化を図るため、総合的なデジタル化、業務の見直し（BPR）や情報システムの改革を推進します。具体的には、クラウドサービスの活用の促進及び民間事業者のデータセンターの活用、国が検討・推進している情報システムの標準化に合わせ、本市にとって、より最適化が図られるシステム導入を目指します。

また、近年、ICT は急速な発展を続けており、その代表となる AI を活用した住民の問合せに対応するソフト（チャットボット）や、住民からの申請用紙等を AI により手書き文字を判別したうえでデータ化を行う技術（AI-OCR）等が実用化される状況であり、今後も様々な最新 ICT を活用した新たな技術やサービスが現れると想定されます。

市役所では、デジタル技術の導入に合わせ、従来の業務フローの見直しなど業務のあり方を再構築し、あらゆる生産性を向上します。加えて、コインの裏表の関係にあるデジタル改革と規制改革については、デジタル化の効果を最大限に発揮するため、規制の見直しについても積極的に検討してまいります。

【主な取組】

- 情報システムの標準化
- AI・RPA などの ICT の活用
- 書面・押印・対面の見直し
- Web 会議等の活用