

摂津市



摂津市
マスコットキャラクター
セツピー

DX

推進計画 (案)



令和8年2月

摂津市



はじめに

我が国は人口減少社会を迎え、生産年齢人口の減少による労働力不足が深刻化しています。本市においても、今後、行政サービスを担う人的資源は限られたものになっていくことが見込まれます。このような状況において、限られた人的資源の中で既存の行政サービスを維持・継続しながら、多様化・複雑化する市民ニーズや新たな行政課題に対応していくためには、従来の業務のやり方を根本から見直していくことが不可欠です。すなわち、業務プロセスを再点検し、継続的に改善していく業務プロセス改革を推進していく必要があります。

デジタル技術は、業務プロセス改革を実現するための重要な手段です。デジタル技術を最適かつ効果的に活用するためには、窓口サービスをはじめとするフロントヤードから、

事務処理等のバックヤードに至るまで、業務プロセス改革とデジタル技術の活用を一体的に進め、新しいサービスの創出や迅速なサービス環境を作り出していかなければなりません。

そこで本市は「摂津市DX推進計画」（以下、本計画）を策定し、全庁的にデジタル技術を用いた改革を進めます。



本計画の構成

本計画は、「基本理念」「基本方針」「基本計画」「実施計画」の4階層となり、理念から実行まで一貫性を持って進めます。

① 基本理念

基本理念は、すべての取組の根幹を成す普遍的な価値観と将来像を示すものとなります。

② 基本方針

基本方針は、基本理念を具現化するための柱であり、全職員が徹底すべき考え方と行動規範となります。

③ 基本計画

基本計画は、基本方針で定めた4つの柱に基づき、中期的な改革テーマと推進体制等を定める計画となります。

④ 実施計画

実施計画は、基本計画で定めた改革テーマを推進する具体的な取組を示す計画となります。年度別のスケジュール、担当部署を明示します。

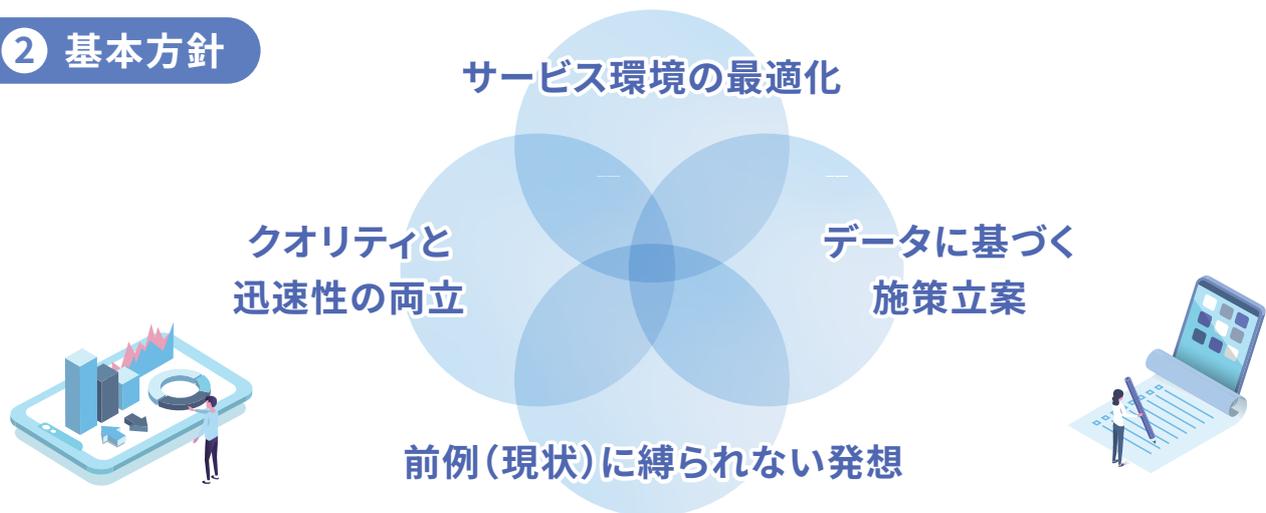
① 基本理念

「できたらいいな」を「当たり前」に

現状の行政サービスを「できたらいいな」の視点で、デジタルとアナログ（従来の仕組）の双方の利点をうまく活かし、誰にとっても利便性が高く、人にやさしいサービスを提供していくことが重要だと考えています。

また、自己否定からスタートする改革の精神で、現状（前例）を改善するだけでなく、継続的に行政サービスを見直していくことを「当たり前」にしていきます。

② 基本方針



基本理念を実現するため、**4つの柱**で基本方針を定め、DXの取組を進めていきます。基本方針は、市民一人ひとりの暮らしがより便利になるように、行政サービスを抜本的に見直し、改善していくための方針となります。この基本方針に基づき、「できたらいいな」の理念を基軸に新たな行政サービスを一つずつ実現させ、未来の「当たり前」に変えていきます。

サービス環境の最適化

インターネットやスマートフォンの活用を進めつつも、窓口における手続き、対面での相談といった、従来の方法も改善していきます。「デジタルで便利になる人」と「アナログが必要な人」の両者にとって最適なサービス環境を見直していきます。

データに基づく施策立案

現状を、「データ」として把握し、よりの確で効果的な施策の立案・改善を行っていきます。社会の変化等をデータで捉え、「感覚や慣例」に頼るのではなく、「事実や数値」に基づき、課題発見から解決までを進めていきます。

クオリティと迅速性の両立

市民目線で行政手続きを、“もっと簡単で、もっとはやく、もっと便利に”なるよう、デジタルとアナログの利点を活用してサービスを見直します。また、職員の業務も効率化を図り、生み出された時間を継続的なサービスの改善と共に、新たなサービスの創出に活用していきます。

前例（現状）に縛られない発想

教育、子育て、福祉、防災、まちづくり等の分野ごとの施策・事業について、セクショナリズムな視点ではなく、相互に関係づけ、柔軟な発想と方法で、新しいサービスや課題解決策を生み出していきます。

3 基本計画

基本計画は、基本方針で掲げた4つの柱となる考え方を基に、業務プロセス改革と、その実効性を高める手段であるデジタル技術の活用について全体像を示すものです。具体的な改革テーマ及び取組の方向性、主な取組内容を設定すると共に、推進体制、計画期間及び成果指標を明示します。

3.1 改革テーマ

DXは、デジタル技術の導入そのものが目的となるのではなく、デジタル技術を手段として、市民目線に立った業務プロセスの抜本的な見直しを進めることで、行政サービスの利便性を高めると共に業務の効率化を図るものです。本計画では、行政サービスの向上を目指す「サービス改革」と、市民と職員の時間を創出する「業務改革」を改革テーマに位置付けます。



サービス改革
行政サービスの向上



業務改革
時間の創出

サービス改革

< 現状と課題 >

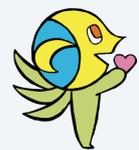
市民にとって行政サービスの利便性は満足度に直結します。近年、スマートフォンやオンラインサービスの普及により、社会全体のDXが加速する中、行政サービスにも迅速性や、利用しやすい仕組が求められています。

現状、オンライン手続きは一部に留まり、窓口対応は依然として時間と手間がかかっています。手続きの迅速性や市民目線に立ったさらなるサービスの改善が必要であり、デジタルとアナログの両面で包括的な見直しや、利便性の向上が課題となっています。

< 取組の方向性 >

行政サービスは、「行政の視点」からではなく「市民の視点」から設計されなければなりません。市民が自身の状況に応じた手続き情報を容易に確認でき、オンライン等で簡潔かつ効率的に完了できる環境を整備していく必要があります。

従来のアナログ手段を含めた窓口対応については、来庁時の手続き内容を見直し、市役所で行う複数の手続きを簡略化・省力化していきます。また、窓口滞在時間の短縮や、混雑緩和を図るとともに、相談対応においては個別の事情に寄り添ったより丁寧な対応に注力していきます。



業務改革



< 現状と課題 >

職員の業務改善は行政サービスの向上に寄与します。近年の社会動向から人口減少や人材不足が進む中、限られた人材で既存のサービスを維持・継続すると共に、新たな行政課題や市民ニーズに対応しなければなりません。そのため、デジタル技術の活用によって業務効率化を進め、既存業務の時間的負担を削減することで、職員が新たな業務に注力できる時間を創出することが必要です。

現状、紙中心の業務プロセスに伴う確認・訂正・転記作業等は職員の業務効率を低下させ、業務負荷を高めています。また、これまでの個別のシステム導入や業務改善は、特定の部署や業務における部分的な最適化に留まり、組織横断的な業務プロセスの平準化や効率化、全庁的な最適化までには至っていません。そのため、改善事例の共有や、業務プロセス全体のさらなる見直しによる時間創出が課題となっています。

< 取組の方向性 >

業務改革は、単に既存業務のデジタルへの置き換えによって進めるものではなく、抜本的なプロセス見直しを進めながら、デジタル技術を手段として利用していくものです。業務の本質を見据えた上で、「この業務は本当に必要なのか」「この手順は本当に必要なのか」「もっと簡素化できないか」といった根本的な問いかけを通じて、業務の目的に立ち返って、組織横断的な視点から業務プロセス全体を再設計する必要があります。

紙中心の業務プロセスを見直すと共に、フロントヤードからバックヤードまで一貫した業務効率化を図り、創出された時間や人材を、さらなる業務改善や新たな行政サービスに活用していきます。

3.2 主な取組

サービス改革と業務改革の方向性を踏まえ、「**窓口改革**」「**オンライン手続き**」「**キャッシュレス**」「**情報発信**」「**業務の自動化**」の取組を主として進めます。

窓口改革

本取組は、転入・転出の届出や、上下水道の工事申込など、来庁して行う窓口の手続きについて、手書きの回数や窓口をまわる数を減らし、必要な手続きをより簡単に完了させるものです。全体的な業務プロセスの見直し及び効率化を進め、市民や事業者の待ち時間短縮や混雑の緩和を図ります。

オンライン手続き

本取組は、市民が来庁することなく、いつでもどこからでも必要な手続きを行えるよう、各種証明書発行、許認可申請、各種助成金申請等、多岐にわたる行政手続きをオンライン化していくものです。時間や場所の制約をなくすことで、市民の利便性を高め、申請受付から手続き完了に至るまでの事務プロセスを効率化します。

キャッシュレス

本取組は、行政サービス利用時に、現金以外の多様な支払い方法を選択できるよう、対面窓口やオンライン申請における手数料、使用料等のキャッシュレス決済を可能にしていくものです。これにより、支払いの利便性を高めると共に、窓口での会計業務の効率化を図り、スムーズな手続きを実現します。

情報発信

本取組は、市公式SNSの機能拡張や、子育て支援アプリ等を通じて、市民がライフイベントに応じた情報を「もっと簡単で、もっとはやく、もっと便利に」入手できる環境を整備するものです。

業務の自動化

本取組は、紙申請書類の自動データ化や、各種台帳等の電子管理、施設の施設管理自動化等を通じて、定型業務やデータ入力、管理事務等における業務効率をデジタル技術によって向上させると共に、人的ミスの削減も図るものです。

3.3 推進体制

DXは、特定の部局だけで完結するものではなく、複数の部門が連携し、全庁一丸となって取り組む必要があります。本計画では、各部門の役割を明確にして、全庁的に改革を推進します。

① 担当課（各業務を所管する課）

担当課は、DXを業務改革の契機として危機感と当事者意識を持ち、主体的に自らの業務を変革していきます。具体的な業務プロセスの見直しや改善策の提案、実行を担い、行政サービスの向上と業務効率化を実現します。

② 政策推進課

政策推進課は、全庁的なDX推進の司令塔として、計画全体を統括し、庁内各部署との連携強化や企画立案、計画が確実に実行されるよう総合調整・推進を行います。また、庁内におけるDXに関する意識啓発を促進します。

③ 情報政策課

情報政策課は、市のデジタル基盤を支える部門として、最適なシステム導入や仕様の検討、業者との調整、情報セキュリティの確保、データ活用基盤の整備等を技術面から支援します。また、各担当課がデジタルツールを業務改善に活用できるよう、庁内におけるITリテラシーやスキル向上にも取り組みます。

④ 人事課

人事課は、DX推進を担う重要な要素である「人材」の確保と育成を担います。現在の職員のデジタルスキルを把握した上で、将来的な業務量を鑑みた適正な人員配置を見込み、関係各課と連携し、外部人材の活用や、職員に求められる能力に即した研修計画の策定を行います。

3.4 計画期間

短期的な進捗及び中期的な指標を見据え、年度ごとに整理しながら、持続可能な行政サービスの構築を目指します。計画期間は、社会情勢や技術の発展に応じて柔軟に見直します。

- ① 基本計画については3カ年計画とします。
- ② 実施計画については必要に応じて取組内容の修正や新規取組の追加を行います。



3.5 成果指標

本市におけるDX推進の成果指標については、単年度の経費削減額と投資額の比較ではなく、行政サービスの向上や業務改革の継続性といった中期的な視点から総合的に評価します。そのために、「市民満足度」をDX推進全体による行政サービスの向上及び業務改革の効果を総合的に把握するための指標として設定します。個別取組の進捗管理は、実施計画に基づき別途行います。

- 市民満足度：年度ごとに定期に実施する市民アンケートを基に集計します。

< 成果指標の目標 >

指 標	基準値	目標値
「オンライン申請など、デジタル化によって摂津市で行われる手続きが便利になったと思う」と回答した市民の割合	45.2% (令和7年度)	60.0% (令和10年度)

4 実施計画（別紙）

実施計画は、基本計画で定めた改革テーマを着実に推進するための取組を示すものです。各改革テーマに基づく取組について「取組名」「取組概要」「実施時期」「担当課」で整理し、年度ごとに進捗管理と、内容見直しを図ります。また、新たな財政負担を前提とするものではなく、既存の事業や業務の見直しによる効率化、システムの全体最適化、国・府の補助制度の活用等を通じて、持続可能な財政運営との両立を図るものとし、より具体的な事業内容や優先順位及び経費については予算編成の中で整理します。



窓口改革

番号	取組名	取組概要	令和8年度	令和9年度	令和10年度	担当課
1	転入・転出・婚姻・離婚・出生・死亡の窓口手続のワンストップ化	手続の簡素化や業務フローの見直しなどを行い、書かない・待たない・回らせない窓口の検討を行います。	検討、調整		システム開発 → 運用予定	政策推進課 (関係課: 市民課、国保年金課、高齢介護課、障害福祉課、こども政策課、出産育児課、学校教育課)
2	上下水道の工事申込手続のワンストップ化	手続の簡素化や業務フローの見直しなどを行い、書かない・待たない・回らせない窓口の検討を行います。	検討、調整		運用予定	水道施設課、下水道事業課

オンライン手続き

番号	取組名	取組概要	令和8年度	令和9年度	令和10年度	担当課
1	住民票・印鑑登録・戸籍等証明の交付申請に関するオンライン化	住民票・印鑑登録・戸籍等に関する証明書の交付手続について、オンライン申請を可能にします。	検討、調整		運用予定	市民課
2	税証明の交付申請に関するオンライン化	税証明の交付手続について、オンライン申請を可能にします。	検討、調整 (開始できるものは随時運用予定)	運用予定		市民税課、納税課、固定資産税課
3	こども医療証の交付申請に関するオンライン化	こども医療証の交付手続について、オンライン申請を可能にします。	検討、調整	運用予定		こども政策課
4	児童手当支給申請に関するオンライン化	児童手当の請求手続について、オンライン申請を可能にします。	検討、調整	運用予定		こども政策課
5	医療費の還付請求に関するオンライン化	医療費の還付手続について、オンライン申請を可能にします。	検討、調整	運用予定		こども政策課、国保年金課、障害福祉課
6	過誤納金等の還付請求に関するオンライン化	過誤納金等の還付手続について、オンライン申請を可能にします。	検討、調整	運用予定		納税課
7	認可外保育施設等の利用料給付申請に関するオンライン化	認可外保育施設や一時預かり保育、病児保育等の利用料に対する給付手続について、オンライン申請を可能にします。	検討、調整	運用予定		保育教育課
8	高額療養費支給申請に関するオンライン化	高額療養費の支給手続について、オンライン申請を可能にします。	検討、調整	運用予定		国保年金課
9	人間ドック・脳ドック助成申請に関するオンライン化	人間ドック・脳ドック費用の助成手続について、オンライン申請を可能にします。	検討、調整	運用予定		国保年金課
10	国民健康保険脱退申請に関するオンライン化	国民健康保険の脱退手続について、オンライン申請を可能にします。	検討、調整		運用予定	国保年金課
11	国民健康保険資格確認書等の再発行申請に関するオンライン化	国民健康保険の資格確認書等の再発行手続について、オンライン申請を可能にします。	検討、調整		運用予定	国保年金課
12	非自発的失業者の国民健康保険料軽減申請に関するオンライン化	特定受給資格者及び特定理由離職者の国民健康保険料の減額手続について、オンライン申請を可能にします。	検討、調整		運用予定	国保年金課
13	産前産後期間の国民健康保険料免除申請に関するオンライン化	産前産後期間の国民健康保険料の免除手続について、オンライン申請を可能にします。	検討、調整		運用予定	国保年金課
14	国民健康保険料限度額適用認定証申請に関するオンライン化	国民健康保険限度額適用認定証の交付手続について、オンライン申請を可能にします。	検討、調整		運用予定	国保年金課
15	自立支援(精神通院)医療費支給申請に関するオンライン化	自立支援医療診断書不要の更新や自立支援医療保険変更等の手続について、オンライン申請を可能にします。	検討、調整		運用予定	障害福祉課

オンライン手続き

番号	取組名	取組概要	令和8年度	令和9年度	令和10年度	担当課
16	介護保険被保険者証の再交付申請に関するオンライン化	介護保険被保険者証の再交付手続について、オンライン申請を可能にします。	検討、調整		運用予定	高齢介護課
17	高齢者移送サービスの利用登録申請に関するオンライン化	高齢者移送サービスの利用登録手続について、オンライン申請を可能にします。	検討、調整		運用予定	高齢介護課
18	土木施設占用許可等申請に関するオンライン化	土木施設占用許可等の手続について、オンライン申請を可能にします。	検討、調整 (開始できるものは随時運用予定)			道路管理課、建築課、水みどり課、都市計画課
19	飼犬登録・狂犬病予防注射済票の交付申請に関するオンライン化	飼犬登録や狂犬病予防注射済票の交付手続について、オンライン申請を可能にします。	検討、調整	運用予定		環境政策課
20	電子入札の導入	入札執行について、現地開催に加え、オンライン開催を可能にします。	検討、調整	運用予定		財政課、経営企画課
21	電子契約の導入	契約締結について、電子データでの契約締結を可能にします。		運用予定		財政課
22	子ども食堂補助金申請に関するオンライン化	子ども食堂補助金の交付手続について、オンライン申請を可能にします。	検討、調整	運用予定		こども政策課
23	法人市民税申告納付に関するオンライン通知の導入	eLTAXの利用者届(利用者IDの届出)をしている法人に対し、オンラインで申告プレデータを送信します。	検討、調整	運用予定		市民税課
24	不在者投票用紙の交付申請に関するオンライン化	不在者投票用紙の交付手続について、オンライン申請を可能にします。	検討、調整	運用予定		選挙管理委員会事務局

キャッシュレス

番号	取組名	取組概要	令和8年度	令和9年度	令和10年度	担当課
1	対面窓口業務におけるキャッシュレス決済の導入	各窓口での支払方法について、キャッシュレス決済を可能にします。	検討、調整		運用予定	政策推進課 (関係課:窓口業務所管課)
2	住民票・印鑑登録・戸籍等証明の交付申請オンライン化に伴うキャッシュレス決済の導入	住民票・印鑑登録・戸籍等に関する証明書のオンライン交付手続について、キャッシュレス決済を可能にします。	検討、調整		運用予定	市民課
3	税証明の交付申請オンライン化に伴うキャッシュレス決済の導入	税証明のオンライン交付手続について、キャッシュレス決済を可能にします。	検討、調整 (開始できるものは随時運用予定)	運用予定		市民税課、納税課、固定資産税課
4	飼犬登録・狂犬病予防注射済票の交付申請オンライン化に伴うキャッシュレス決済の導入	飼犬登録や狂犬病予防注射済票のオンライン交付手続について、キャッシュレス決済を可能にします。	検討、調整	運用予定		環境政策課

情報発信

番号	取組名	取組概要	令和8年度	令和9年度	令和10年度	担当課
1	市公式LINEの機能拡張	市公式LINEの機能を拡張し、各種オンライン申請手続きや専用アプリ等にスムーズに接続できるようにします。	検討、調整 (開始できるものは随時運用予定)		運用予定	広報課
2	子育て支援情報アプリの導入	子育て世帯に必要な情報を最適に届ける専用アプリを構築します。	検討、調整	アプリ開発	運用予定	こども政策課、こども家庭相談課、保育教育課、出産育児課

情報発信

番号	取組名	取組概要	令和8年度	令和9年度	令和10年度	担当課
3	ごみの収集・分別情報アプリの導入	ごみの収集や分別情報を確認できる専用アプリを構築します。	検討、調整	アプリ開発	運用予定	環境業務課
4	国民健康保険料試算シートのオンライン公開	ホームページ上に国民健康保険料の試算ツールを公開します。	ツール開発	運用予定		国保年金課
5	下水道台帳システムの機能向上	ホームページ上に掲載している下水道台帳について、検索機能を付加します。	検討、調整	システム開発	運用予定	下水道事業課
6	文化財情報のオンライン公開	市内各所の文化財の説明看板に二次元コードを貼付し、解説動画や詳細情報を視聴・閲覧可能にします。	検討、調整	運用予定		生涯学習課

業務の自動化

番号	取組名	取組概要	令和8年度	令和9年度	令和10年度	担当課	
1	学校開放施設に係る施錠管理の自動化	学校開放施設(体育館等)にスマートロック機能を導入します。	検討、調整		システム開発	運用予定	生涯学習課、教育政策課
2	違法・迷惑駐車事案のデータ化	統合型GISシステムを活用し、違法・迷惑駐車防止対策の効率化を図ります。	検討、調整	運用予定			道路交通課
3	庁内決裁の電子化	職員が使用する文書管理システムを機能拡張し、電子決裁を導入します。	システム開発	運用予定			総務課
4	予防接種予診票の自動データ化	予防接種予診票について、AI-OCRを活用し、データ管理の効率化を図ります。	検討、調整	運用予定			保健福祉課、出産育児課
5	歯科健診受診票の自動データ化	歯科健診受診票について、AI-OCRを活用し、データ管理の効率化を図ります。	検討、調整	運用予定			保健福祉課
6	乳幼児健診アンケートの自動データ化	乳幼児健診アンケートについて、AI-OCRを活用し、データ管理の効率化を図ります。	検討、調整	運用予定			出産育児課
7	埋火葬許可申請書の自動データ化	埋火葬許可申請書について、AI-OCRを活用し、データ管理の効率化を図ります。	検討、調整	運用予定			市民課
8	胃がん検診情報のスマート管理	胃内視鏡検査の検診情報をクラウド管理することにより、行政や医療機関の事務の効率化を図ります。	検討、調整	システム開発	運用予定		保健福祉課
9	学童保育入室申請の事務処理にRPAを導入	学童保育入室の手続について、RPAを活用し、事務の効率化を図ります。	検討、調整	運用予定			こども政策課
10	土地・家屋台帳のデータ化	土地・家屋台帳を電子データ管理することにより、事務の効率化を図ります。	検討、調整	運用予定			固定資産税課
11	生活保護個別ファイルのデータ化	生活保護業務に電子決裁システムを導入し、事務の効率化を図ります。	検討、調整		システム開発	運用予定	生活支援課
12	投票所情報のデータ化	統合型GISシステムを活用し、規制区域や地域別投票率を可視化することにより、事務の効率化を図ります。	検討、調整	運用予定			選挙管理委員会事務局

