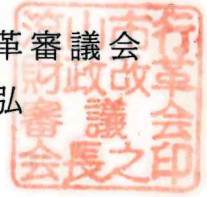


令和6年11月22日

流山市長 井崎 義治 様

流山市行財政改革審議会
会長 小國 泰弘



「流山市情報化推進計画」の策定及び内容について（答申）

令和6年1月29日付け流情改第27号により当審議会が諮問を受けました「流山市情報化推進計画」について、次のとおり答申します。

次期「流山市情報化推進計画」について

答申

令和6年11月
流山市行財政改革審議会

1 本審議会での審議の背景と経過

流山市では、これまで「流山市情報化推進計画」に基づき、流山市LINE公式アカウントによる情報発信や電子申請システムによるオンライン申請等様々な取組みにより、行政サービスの高度化、行政手続き等の簡素化・効率化が図られてきました。

しかし、諮問にもある我が国の少子高齢化を背景とした市職員の人材確保の課題や、複雑・多様化する行政需要に対応するためには、新たな技術の導入により現在の運用を抜本的に改める行政のDX（デジタルトランスフォーメーション）を強力に進めることや、これまでにない非連続的な思考によるイノベーションにより、行政サービスの高度化、行政手続き等の簡素化・効率化をより一層推進し且つ飛躍的・革新的なものとし、変化する社会環境に柔軟かつ積極的に対応していく必要があります。

DXの推進により、市民等（ここでは流山市に住む市民以外にも事業者や市民団体、流山市に通勤・通学をする方等、将来に渡って流山市に関わる全ての方を含みます。）と行政がデジタルによってより円滑に繋がり、時間的制約、地理的制約等から解放され、共に様々な情報の共有を行う等、行政課題を解決する基盤を構築するとともに、新たな価値や魅力の創出を行うため「共創」を行うことが「住み続ける価値の高いまち」への実現に繋がります。

このことを踏まえ、流山市長から流山市行財政改革審議会に対し、新たな流山市情報化推進計画の策定及び内容について諮問を受け、15名の委員による計4回の会議で、次期「流山市情報化推進計画」を「流山市DX推進計画」に改めることとし、その内容について審議を重ねました。

2 検討課題

流山市のDX推進を支える要素と注力すべき課題は、以下のように認識します。

(1) DX推進体制について

流山市は、「都心から一番近い森のまち」を将来像に掲げ、発展的なまちづくりを進めてきましたが、DXを本質的に行うためにはデジ

タルによって目指すべき将来像を明らかにし、組織の垣根を越え、全庁が一丸となって進める必要があります。

そのためには、流山市の目指す「住み続ける価値の高いまち」のビジョンに基づき、市長を中心としたDX推進本部において、流山市の「DX推進のためのグランドデザイン（中長期的な全体構想）」を描くとともに、効果的なデジタル技術の導入と、デジタル技術を十分に活用するための体制や制度の構築、更にデジタル技術を活用する現場での業務プロセスの変更を行う三位一体の改革を実施することが、グランドデザインの実現に向けた担保となります。

そのため、情報政策部門以外にも財政部局、人事部局のほか、実務を理解している強みを生かし、各部署が自分事として、市役所組織全体でDXを推進することが重要です。

（２）DX推進のための人材育成について

我が国の少子高齢化を鑑みると長期的な展望では、職員が減少していくのは明白です。

更に自治体として担うべき機能を発揮しながら、将来における複雑・困難な課題を乗り越え、魅力ある流山市のための新たな付加価値のある行政サービスの創出を行うには、職員一人ひとりのスキル向上が喫緊の課題と言えます。

例えば、未来の職員の減少を見据え、DXを先進的に行う自治体との比較調査を行い、流山市における実際の運用とのギャップや課題を発見する視点や、最新のデジタル技術の動向調査研究を行い、デジタル導入による合理的な課題解決策を提案でき、実践ができる職員の育成が一層望まれます。

（３）情報セキュリティ対策について

高度情報化社会においては、今後も利用する情報システムは増え、それぞれの仕様の把握は困難を増しますが、DXを推進していくにあたっては、情報システム構築事業者との連携を密に図り、流山市情報セキュリティポリシーに基づく情報セキュリティ責任者（部局長等）及び情報セキュリティ管理者（課長等）を中心に、個人情報の扱い等は万全に努める必要があります。

情報セキュリティは、研修等を通じてすべての職員が理解し、流山

市が保有する情報資産への情報セキュリティ対策を徹底するとともに、第三者による外部監査等により万全を期する必要があります。

(4) 市民等とのニーズの共有について

D X推進で得られる効果は、市役所内部の事務の効率化・高度化だけではありません。

最終的に「利便性の向上」という利益を享受するのは市民等であり、流山市がこれからも輝き続け、市民等が誇りを持てるまちであるためには、市役所と市民等の関係性は、行政サービスを提供するものと提供されるものという立場には留まりません。

市民等と双方に情報を共有することにより、理想とする行政運営の在り方を共に模索しながら検討を進め、行政運営に反映することで、流山市が「住み続ける価値の高いまち」と実感できるD X推進が展開されることが望まれます。

3 次期計画が目指す方向性

流山市が、これからも輝き続け、市民等が誇りを持てるまちであるために、デジタルにより市民等と行政が繋がり、「住み続ける価値の高いまち」を目指し、「情報化推進のための計画」から「D X推進に向けた共創によるグランドデザイン」となるよう、以下に掲げる事項に沿った新たな計画の策定を求めます。

(1) D X推進による行政改革

D X推進においては、限られた予算と人員での持続可能な自治体経営の実現のために、これまでの運用を変えてでも、デジタルを基本とした運用に変えていくといった姿勢を明らかにし、組織横断的な連携を伴うものでなければなりません。

デジタルを活用しながら、最適な利用環境や、得られた効果にまで視点を向け、市民等にとって効率的な窓口を実現するフロントヤード改革から行政事務を効率的に行うバックヤード改革まで実現させるとともに、行政事務の効率化による職員の時間外労働の縮減等の働き方改革も実現させてください。

また、デジタル活用は、市民等や職員のどちらの利用者にとっても

便利で、使いやすい仕組みでなければなりません。

そのため、市民等の意見を吸い上げ、確実に検証できる仕組みや新たな発想を取り入れ、情報システム等の導入効果があるか評価を行い、課題に対する改善や改革に繋げてください。

経営資源の配分は、目前のニーズに応えるのみならず、ビジョンやランドデザインと照らし合わせて、費用対効果やバックキャスト（目標とする将来像を起点に現在すべきことを逆算して考える思考法）によって優先順位を考える必要があります。

市民等の意見を踏まえた、より上位のKPI（重要業績評価指標）の設定を行うことのほか、最適な経営資源の配分を図り、困難な課題にも継続的かつ柔軟に対応できる持続可能な自治体経営を行ってください。

加えて、持続可能な自治体経営を支えるために、中・長期的なDXによる課題解決を図れる人材育成を行ってください。

（2）DX推進のための人的資本経営

行政運営における各分野でのDX推進では、それぞれの担当部署において、情報システムの導入による効率化・高度化に加え、実務を理解していることを強みに、デジタル化により運用を見直し、課題を解決するための組織的な取り組みが必要です。

また、情報セキュリティを脅かすリスクの進化に対応するため、職員は常に知識をバージョンアップし、情報リテラシーの向上を図ることも必要です。

そのために、すべての職員が「未来のために今を変える」ポジティブなチャレンジ精神のもと、DX推進のためのスキルの向上に努めるほか、各課に配置されるDX推進リーダーを中心に自らの組織を改革する意識を醸成してください。

また、現在置かれた職場環境での視点のみでは新たな発想や気づきを得られることは限られるため、他自治体への視察や国・県の勉強会、外部セミナー、職場以外のコミュニティへの参加、公民連携や越境学習に積極的に参加してください。

組織全体では、各部署において教育や実践の機会を図り、職員のために新しい知識やスキルを学ぶ育成を図るとともに、内部で得難いスキルやマネジメントが必要となる場合は、専門的な人材の採用、外部

の人材の活用を行う等、DX推進のための適正な人材の管理を計画的に行ってください。

DXを推進するための能力をもった人的資本に対する総合的なマネジメントを行うことが、人的資本経営であり、組織におけるDX推進の加速に繋がります。

(3) 市民等や他機関との連携や共創によるDX推進

現在進められている自治体情報システムの標準化・共通化では、全国で共通した業務システムを利用することで、統一化されたデータの形式により関係機関の連携が図りやすくなる方向に進んでいます。

例えば、内部管理のシステムにおいても、共通で利用できるシステムを他自治体と共同で調達することでコスト面でのメリットのほか、広域的な行政サービスの提供等のメリットが考えられます。

また、その他の住民サービスを向上させるシステムにおいても、民間企業や市民等の知恵を取り入れる仕組みを検討することで、お互いの連携等をより発展させることに繋がります。

そのためには、市の取組みを共有し、オープンデータの充実や情報共有プラットフォームの構築等、様々な関係者と接する場の創出を検討し、共に新たな価値を創出する共創を図る必要があります。

また、流山市の地域特性や他自治体との差別化も意識し、例えば、「都心から一番近い森のまち」として進める環境施策や、流山市のブランディングに沿った子育て施策等の課題解決に資するDX推進を図ることが、新たな流山モデルの発信となり、魅力のある流山市に繋がります。

市民等が「住み続ける価値の高いまち」を実感するために、市の限られた経営資源だけで解決策を考えるのではなく、市民等や事業者、他自治体等の他機関と共に、新たな発想や協力を得ながら、「DX推進に向けた共創によるグランドデザイン」を描いてください。

(4) 安心・安全で誰ひとり取り残さない環境づくり

課題で述べたとおり、徹底した情報セキュリティ対策は行政運営の持続可能性に重要なものであり、外部監査や内部監査、自己点検を充実させ、流山市情報セキュリティポリシーに則った対策の一層の強化

を求めます。

合わせて、行政と繋がる情報システムは、市民等の利用者にとって便利で使いやすい仕組みであり、例えば、高齢者や障害者の方で、行政が発信する情報の取得に障壁を感じている方にとっても情報格差を生まないデジタルデバインドへの対策を図らなければなりません。

すべての市民等が、安心・安全に利便性を享受できるDXを推進してください。

4 むすびに

流山市が、将来に渡って「住み続ける価値の高いまち」であるために、市長を中心に各種分野や部門の責任者が主体となり、市に関わる市民、事業者、行政の共創によるDX推進に向けたグランドデザインを描き、「未来のために今を変える」を合言葉に、全職員が一丸となってDXを推進されるよう強く要請します。