

# ICT化やデジタル化でかんたん・便利・スマートな西宮市へ 「西宮市DX<sup>(※)</sup>」の推進

西宮市では、ICT化やデジタル化によって市役所の改革に取り組む「西宮市DX」を推進しています。「西宮市DX」の推進により、「いつでも、どこからでも市役所の手続きや相談ができる」、「一人ひとりの状況に合わせた有益な情報が市役所から届く」、「市役所の持つ情報は必要になればいつでも入手できる」といった、市民の皆様がより暮らしやすい「かんたん・便利・スマート」な市役所を目指します。本パンフレットでは、令和2年度に策定した「西宮市DX推進指針」のポイントとなるDXビジョン(令和10年度に向けた目指すべき姿・方向性)やDX5原則(市役所職員がDXを推進する際の心構え)について、イラスト等で簡単にご紹介します。

※DX(デジタル・トランスフォーメーション) … ICT(情報通信技術)の活用などを通して、市民の暮らしや市役所をよりよいものに変革していく取組



いつでも、どこからでも  
来庁せずに手続きできる



いつでも、どこからでも  
手続きに必要な情報を入  
手、相談できる



手続き完了



最適な情報を適時に、  
受け取ることができる



最寄りの公共施設  
で手続きができる

従来の地域の枠組みを超えた  
活動を行うことができる



意見や情報の発信により、  
仲間の輪を広げることができる

市民と協働して  
課題解決



データ活用による  
まちづくり

いつでも、どこからでも自分に必要な  
情報を入手でき、自由に活用できる

住民  
参画

暮らし  
手続き



紙への記載、  
添付書類の提出は不要

同じ情報を  
何度も提出  
しなくて良い



ワンストップで  
手続きができる



自動化や  
定型業務の外注化



行政  
内部

情報やノウハウをデジタルで容易に共有  
データを二次利用・分析できる  
一層正確で適正な処理  
文書連携をデジタル化



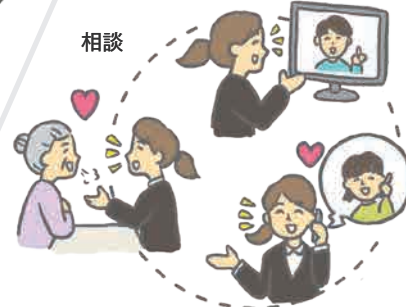
職員にしかできない業務に  
専念できる



施策検討

地域に寄り添う機会が増え、  
より良い信頼関係へ

相談



どんな場所でも  
業務ができる



蓄積されたデータに基づいて  
一人ひとりの学びに応じた  
学習を進めることができる

教育  
環境

保護者と学校がICTの活用により、  
円滑なコミュニケーションをとれる



年齢に応じてICT機器を  
適切に使いこなすことが  
できる



インターネットを活用し、  
いつでもどこでも、質の高い  
学習をすることができる



一人で悩みを抱える  
ことなく、適切な助言を  
受けられる



## こんな場面をスマート化！

### AsIs -現状-



手続きの書類集めや、郵送の準備が大変…  
書類の内容も分からないところがある…

忙しいのに付き添いを頼んで悪いけど、  
一人では不安だし、市役所は遠いし…



手続きごとに、違う窓口に行って、イチから説明…  
結局、丸一日市役所に

手続きのために書類を準備して、平日に市役所まで行く必要があるなど、大きな負担がかかっていました。

### ToBe -目指すべき姿-



対面で相談したい場合は、  
最寄りの公共施設で気軽に  
相談できる

手続きは市役所に行かなくても、  
スマートフォン等からできる



紙の申請書や  
書類がなくても大丈夫



手続きは、一度にまとめてワンストップで  
できるので、とてもスムーズ！

アップデート!

いつでも、どこからでも「気軽に」「手軽に」手続きや相談ができるようになります。紙資料は必要なくなり、手続きが簡単かつスムーズになります。

## こんな場面をスマート化！

### AsIs -現状-



職員数は変わらないのに、  
仕事は複雑になって、  
業務量も増えるばかり…



事務処理をしつつ、  
窓口対応も。  
わからないことは、  
紙資料や電話で確認…



もっとサービスの向上を  
考えたいけど…  
でも、まずは目の前の  
書類を片付けないと…

限られた人数の中、事務作業や定型業務に忙殺され、目の前の業務だけで手一杯の状態でした。

アップデート!

### ToBe -目指すべき姿-



申請書や資料はデジタル化され、  
どこでも素早く確認できる！  
ノウハウも自動で蓄積される

定型業務は、  
外注したりICTを  
活用して自動化



執務時間は、相談対応や  
施策検討に注力できる！  
市民の方々との距離が近くなった！

業務が効率化され、相談業務や市民ニーズに合った施策検討など、職員にしかできない業務に注力できるようになります。

## こんな場面をスマート化！

### AsIs -現状-



地域の活性化に貢献したいけど、調べられる地域の情報はわずか。なにをしたらいいのかな…

市役所には有益な情報がたくさんあるけど、なかなか手が届かない…



やっぱり、地域のことは市役所に任せるしかないのかな…

地域のために活動する意欲があっても、何をすれば良いのかが分かりにくく、高いハードルがありました。

アップデート！

### ToBe -目指すべき姿-



必要な情報をどこからでも入手できる

得られた情報から、地域のニーズが見えてきた！自宅から市役所に相談し、色々な部署を交えて地域課題の共有ができた！



市役所を介して仲間の輪が広がった。市役所や地域団体、地域の学校とも協力して、もっと地域を豊かにしよう！

必要な情報の入手や発信が容易になり、地域のつながりが広がることで、市民が自ら地域の課題を解決できるようになります。

## こんな場面をスマート化！

### AsIs -現状-

※令和2年度時点

オンライン授業も増えたけど、うちは兄弟が多いからタブレットが全員分ない。動画もよく止まる…

学校の授業はみんなと同じ内容。ぼくは国語は得意だけど、算数は苦手。だんだん先生の話が分からなくなってきたよ…

授業のことも、おうちで勉強がしづらいことも相談したいけど、相談しに行きにくいな…

ICT環境が整備されておらず、オンライン学習や一人ひとりに合わせた学習などが困難でした。

アップデート!

### ToBe -目指すべき姿-

※一人一台タブレットは令和2年度末に導入済

1人1台タブレットがあるから、みんな同時にオンライン授業を受けられるよ。動画もスムーズ!

苦手な算数は、オンラインドリルや解説動画でわからないところを自分のペースで勉強できたよ!

今日は友達と市の自習室と一緒に勉強。分からないところはオンラインで先生に質問してみた。そのあとは地域活動に参加!大人になっても、地域のためになにかしたいな

ICTの活用により、時間や場所にとらわれず、一人ひとりに合わせた多様性のある学習ができるようになります。

# 西宮市DX5原則

西宮市は、来たるべきSociety5.0で実現される超スマート社会を見据えて、より豊かな市民生活と、持続可能な信頼される行政経営を実現することを目的として、以下の5原則に則ってデジタルトランスフォーメーション(DX)を進め、チャレンジ精神を持って**課題解決**と**価値創造**に取り組めます。



UX

(UserExperience)

DXは  
利用者目線で  
進めます



BPR

(BusinessProcessRe-engineering)

DXは  
業務改革前提で  
進めます



Speed

DXは  
スモールスタート  
からの横展開で  
スピード感  
を持って進めます



Cooperation

DXは  
庁内組織の  
縦割りを排し  
垣根を取って  
進めます

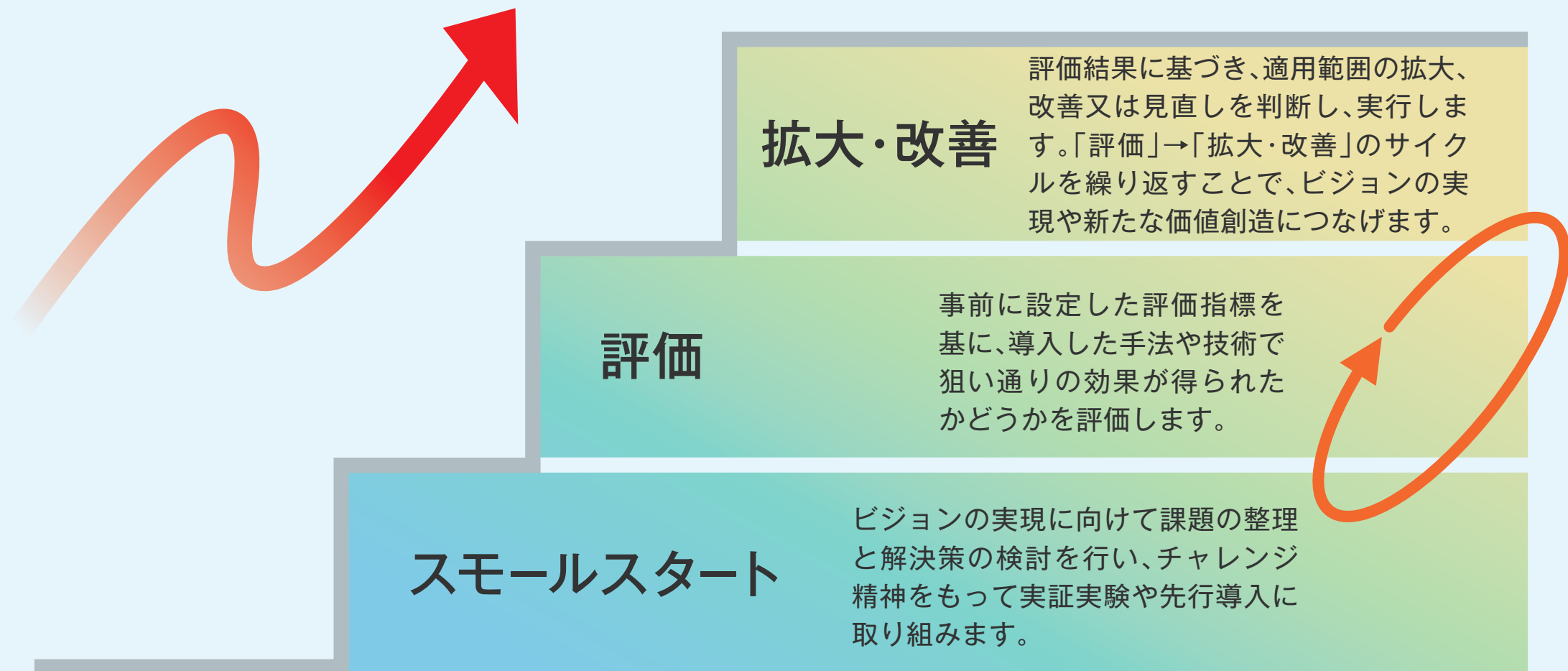


Collaboration

DXは  
市民や地域等  
と協働して  
進めます

高いセキュリティ水準で個人情報やプライバシーを保護するとともに、  
職員のICTスキルの向上やデジタルデバイドについてももしっかり考えていきます。

# 西宮市DX推進3ステップ



問合せ先

担当部署：総務局デジタル推進部デジタル推進課 ・ 政策局政策総括室政策推進課

e-mail : jyosys@nishi.or.jp ・ seisaku@nishi.or.jp