

令和7年12月12日

川西市長
越田 謙治郎 様

川西市行財政改革審議会
会長 上村 敏之

DX 推進に向けた中間答申(案)

川西市行財政改革審議会規則第2条の規定に基づき、令和7年5月7日付で諮問を受け、行財政改革(市民サービスの向上及び業務の効率化に向けたDX推進)について、本審議会として慎重に審議を重ねてきた。

DX については、働き方改革や生活の利便性の向上、社会課題の解決など、多岐にわたる影響を社会にもたらしており、川西市においても行政サービスのデジタル化を始めとした DX のいっそうの活用が求められている状況にある。

そのような状況のなか、令和7年5月に諮問を受けて以降、職員に対するDXアンケート調査、市民が行う申請・届け出等に係る全庁調査、近隣先進自治体の DX 推進に向けた動きの調査を行ってきた。

その結果を踏まえ、川西市においては、インターネットの電子申請フォームを活用した手続きの精査を行い、早期の電子申請フォーム化に取り掛かるとともに、先進自治体を参考として、今後の行政サービスの窓口業務のあり方を議論し、これらの作業を進めているところである。

本審議会はこれまでの議論を踏まえ、令和8年度に向けて中間答申として答申する。

1 市民や職員にわかりやすい方針・目標の設定

川西市では、現在、多様な情報基盤やデジタル技術を活用し、市の DX の活用を推進している。この取組みを加速させるために、「行かない市役所」「書かない窓口」など、市民・職員から共感を得られる具体的かつ効果をイメージできる方針を掲げること。

2 市民サービスの充実にに向けた実のある取組みの展開

市民にとって行政の DX とは、「便利に、安心できる毎日」を届けるための手段に過ぎない。その点を踏まえ、市民が効果を実感できる取組みを展開し、市民サービスの充実に図ること。

行政手続きのオンライン化や窓口受付予約制の導入などにより手続きを簡素化し、市民の時間の節約につながるような取組みを展開すること。

3 デジタルデバйдへの配慮

デジタル化により「便利さ」を届けようとする一方で、デジタル化に不安を感じる方々への支援が不可欠であり、「デジタルデバйдに配慮する」という理念を、具体的な手段を通じてどのように実行するかが、重要である。

デジタル化に不安を感じる方や外国籍市民にも使いやすい手続きの整備、窓口で丁寧な対応に努めるよう周知・徹底するなど、「誰一人取り残さない DX」を念頭に置いて進めること。

4 職員のデジタルスキルの向上

市民サービス向上には、職員のスキルアップが不可欠である。DX を技術的な変化だけではなく、職員の技術的能力、発想力、問題解決力の向上を目指す人材育成の機会と捉えること。

これを機にデジタルスキルを課題解決につなげることのできる”DX 人材”の育成に向けた研修プログラムの設定や、生成 AI のような新しい技術を実際の業務に活用していくための導入支援などを行うことで、市全体のサービス品質向上につなげること。

5 業務の効率化による成果の市民サービスへの再配分

業務の効率化に加え、効率化により得られた「余裕」は市民サービスの充実へ還元すること。“時間を生み出す自動化”や“正確さをもたらすデジタル技術”により職員の負担を軽減し、さらに市民に寄り添える環境を整えること。