

多摩市におけるDXの取組

(「多摩地域における行政のデジタル化の取組」による多摩市のチャレンジ)

多摩地域全体の現状と課題

- 住民の利便性の向上や市役所の業務効率化を図るために、行政手続のオンライン化に取り組むことが必要

現 状

- 少子高齢化、インフラの老朽化等による行政需要の増加
- 社会構造の変化による市民ニーズの多様化

→職員数の増加は見込めない中、「増加する業務量」「多様化する市民ニーズ」に対応する必要

- 新型コロナウイルス感染症拡大を契機とした「新しい生活様式」への対応
- 共働き世帯の増加など、市民のライフスタイルの変化

→時間、場所に縛られず、非接触、非対面の行政サービスが求められる

今後の方向性

住民



利便性の向上

- ・いつでも、どこでも行政手続が可能

市役所



業務の効率化

- ・人的資源を行政サービスの更なる向上に繋げていく

行政手続のオンライン化が必要

多摩市における行政手続の現状

- 現在、約2,000種類の行政手続のうち約100手続をオンライン化済み
- 国がオンライン化を定めている手続を含め、残りの1,900の手続のオンライン化についても、取組を進めている。

多摩市役所の行政手続 約2,000種類

	オンライン化済み 約100手続	今後オンライン化を検討 約1,900手続
国がオンライン化を定めた手続 (マイナンバーカードを利用する申請手続)	<ul style="list-style-type: none"> ・母子手帳の交付 ・保育所申込 	<ul style="list-style-type: none"> ・児童手当関連手続 等 ・介護関係手続 ・転入転出手続 等 ・罹災証明書手続 等
	ぴったりサービス (マイナポータル)  等を利用	
その他の手続 (市が独自にオンライン化)	<ul style="list-style-type: none"> ・粗大ゴミ収集受付 ・健康診査申込 	<ul style="list-style-type: none"> ・図書館図書貸出予約 ・パブリックコメント 等 ・学童クラブ入所手続 ・道路占用許可 ・産業廃棄物処理 等
	東京都共同電子申請・届出サービス 民間申請ツール (LoGoフォーム)   等各種ツールが利用可能	

市長会の取組を活用した検討

- 現在、市長会の取組を活用し、行政手続のオンライン化を実施
 - ①自治体間でノウハウを共有するため、**多摩30市町村が一体**となって、**他地域の先進事例の研究**などを実施
 - ②成功事例を創出するための実証実験として、**多摩市は東京で初めて学童クラブ入所手続のオンライン化**に着手

	位置づけ	目的	概要
市長会の取組	多摩30市町村	<ul style="list-style-type: none"> ○自治体間でのノウハウの共有 ○多摩地域全体のデジタル化機運の醸成 	<p>ICT勉強会や他地域での先行導入事例研究等</p> <ul style="list-style-type: none"> ・デジタル先進自治体のCDO（最高デジタル責任者）を講師として勉強会を実施 ・課題検討のためのワークショップを開催 
	多摩市	<ul style="list-style-type: none"> ○成功事例の創出 	<p>学童クラブ入所手続オンライン化 東京初</p> <ul style="list-style-type: none"> 住民 入所手続のオンライン化 LoGoフォームによる申し込み 市役所 申請書入力等の業務効率化 業務フローの可視化、検証 住民ニーズを取り入れた業務改善 

オブザーバー参加

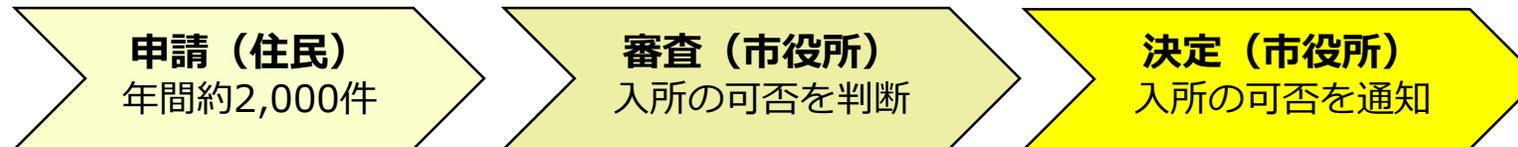
東京都



学童クラブ入所手続のオンライン化

- これまで、学童クラブ入所手続については、住民・行政とも、申請や審査の対応に多くの時間がかかっていた。
- 令和4年4月入所に向けた申請（令和3年10月実施）をオンライン化することで、大きなメリットがあった。

（学童クラブ入所手続の概要）



これまで	
住民	①申請用紙の受取と提出で2回来庁 ②複数の申請用紙に同じ項目を記入 【現状】移動を含む所要時間⇒1人あたり50分
	①約2,000件の申請内容をシステムに手入力 ②入力内容を職員が審査 ③審査結果を郵送で通知 【現状】所要時間⇒52分/件

令和3年10月（実証実験）	
住民	①スマートフォンで申請手続が完結 ②申請フォームにより1回の入力で完結 【効果】所要時間⇒1人あたり11分
	①申請内容をRPAでシステムに自動入力 ②入力内容をAIが審査（今後検討） ③審査結果の通知をオンライン化（今後検討） 【効果】所要時間⇒43分/件…①のみ 24分/件（想定）…②③含む

今後の展望

- 今後、学童クラブ入所手続のオンライン化を多摩30市町村に展開
- その他の行政手続についても順次オンライン化を実施予定

➡ デジタルの力で、住民の利便性を更に向上！！

