

小美玉市デジタル・トランスフォーメーション(DX)推進計画

基本計画

令和4年(2022年)6月

小美玉市

〈目次〉

| | |
|----------------------------|----|
| 1. 計画策定の背景・趣旨 | 1 |
| 2. DX（デジタル・トランスフォーメーション）とは | 1 |
| 3. 推進期間 | 1 |
| 4. 計画の位置づけ | 2 |
| 5. 小美玉市の現状と課題 | 3 |
| 6. 小美玉市におけるこれまでの取り組み | 3 |
| 7. 基本目標 | 4 |
| 8. 基本方針 | 5 |
| 9. 推進体制 | 9 |
| 〈用語解説〉 | 10 |

1. 計画策定の背景・趣旨

近年、スマートフォンやタブレット型端末の普及が急速に進んでいます。また、AIやRPA、IoT、ビッグデータ等様々な先進的な技術が続々と現れており、私たちを取り巻く環境は急激に変化しています。

一方、人口減少や少子高齢化等により、税収や生産年齢人口が減少することが予想され、職員数の減少とそれに伴う行政サービスの低下が懸念されていることから、安定的な行政サービスの提供及び健全な行財政運営を行うことが大きな課題となっています。

さらに、新型コロナウイルス感染症の流行により、喫緊の課題として「新しい生活様式」への対応が求められています。

今後も、持続可能な形で行政サービスを提供し続けるためには、デジタル技術の積極的な活用が重要であることから、小美玉市におけるDX（デジタル・トランスフォーメーション）を推進し、持続可能な行財政運営を目指すため本計画を策定します。

2. DX（デジタル・トランスフォーメーション）とは

DX（デジタル・トランスフォーメーション）とは、進化したデジタル技術を浸透させることで、人々の生活をより良いものへと変革させるという概念のことです。自治体においては、自らが担う行政サービスについて、デジタル技術やデータを活用して、住民の利便性を向上させるとともに、デジタル技術やAI等の活用により業務効率化を図り、人的資源を行政サービスの更なる向上に繋げていくこと等が求められています。

3. 推進期間

デジタル技術の進展は目覚ましいものがあり、新たな技術が次々と生まれることが予想されることから、より実効性・具体性のある計画とするため、令和4年度（2022年度）から令和8年度（2026年度）までの5年間とします。

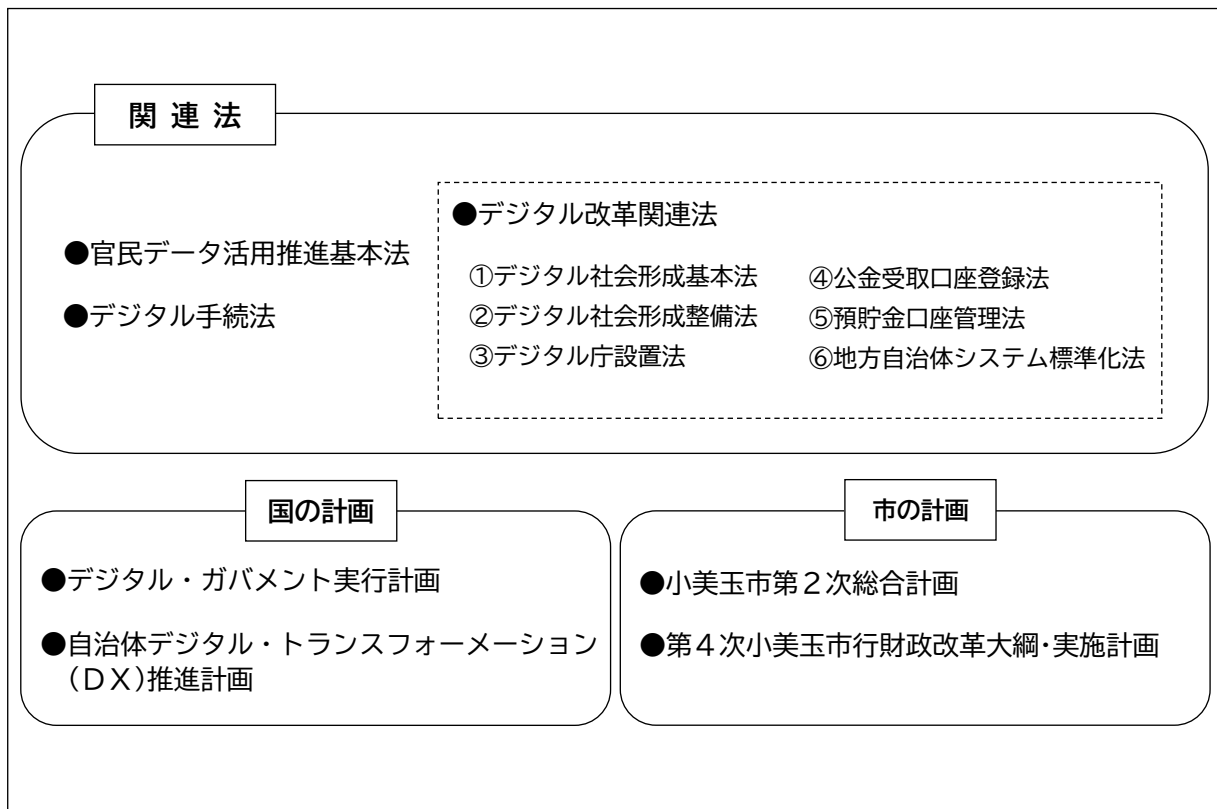
なお、社会情勢の変化や新技術の発展等、常に状況を注視し、必要に応じて、本計画を見直します。

4. 計画の位置づけ

本市が目指すまちづくりの将来像『「ひと・もの・地域」が輝き はばたく ダイヤモンドシティ～ 見つける。みがく。光をあてる。～』を示した最上位計画にあたる「小美玉市第2次総合計画」や、簡素・効率的な行財政運営を目指す「小美玉市行財政改革大綱」の実現を支援するための情報政策に関する本市の方針を示したものとして位置付けます。

また、本計画は、官民データ活用推進基本法に基づく市町村官民データ活用推進計画を兼ねるものとします。

【本計画の位置づけ 図】



小美玉市デジタル・トランスフォーメーション (DX) 推進計画

5. 小美玉市の現状と課題

人口減少や少子高齢化が急速に進んでおり、全国的に様々な対策が講じられています。本市においても、「第2期小美玉市まち・ひと・しごと創生総合戦略」を策定し、人口減少対策や定住促進に取り組んでいます。今後も人口は減少していくと予測されています。人口が減少すると税収が下がることが予想され、行政サービスを維持することが困難となります。

また、人口減少、少子高齢化により生産年齢人口が減少すると、労働力の供給不足が起こることが予想されます。本市においても職員数の減少とそれに伴う行政サービスの低下が懸念されます。さらに、市民ニーズの多様化、権限移譲による事務の広域化・複雑化、災害への対応等、職員一人あたりの業務負担は増加傾向にあり、長時間労働の是正を中心とした「働き方改革」や働きやすい職場環境の整備、「ワーク・ライフ・バランス」の実現を図ることも求められています。

今後、安定した行政サービスの提供と住民福祉の水準を維持していくためには、デジタル技術を積極的に活用し、限られた職員で効率的に業務を行える体制の構築が必要となってきています。

6. 小美玉市におけるこれまでの取り組み

本市において、市民サービスの向上や業務の効率化を図るため、これまで様々な取り組みを行ってきました。直近10年間の主な取り組みは以下のとおりです。

| 実施年 | 内 容 |
|------------------|--|
| 平成23年 (2011年) | ● 文化ホールのチケットオンラインシステム開始（県内初） |
| 平成26年 (2014年) | ● ふるさと納税のインターネット申し込みを開始 |
| 平成28年 (2016年) | ● マイナンバーカードを利用した証明書のコンビニ交付サービス開始 |
| 平成29年 (2017年) | ● 市ホームページがスマートフォン表示に対応 ● 子育てアプリ・サイト「おみたま子育て」サービス開始 |
| 令和元年 (2019年) | ● AI会議録作成業務導入 ● AI-OCR、RPA導入 |
| 令和2年 (2020年) | ● 職員向けテレワーク実験開始 ● 職員向けドローン操作研修 ● ドローンを活用した農地の現地確認 |
| 令和3年 (2021年) | ● 窓口でのキャッシュレス決済対応開始 ● AIチャットボット開始 ● スポーツ施設予約システム（電子錠での開閉機能）開始 ● マイナンバーカードに対応した自動証明書交付機設置 ● スマートフォンアプリ収納サービス開始（税金、上下水道料金） ● 議会にタブレット導入 ● GIGAスクール構想開始 |

7. 基本目標

「デジタル・ガバメント実行計画」では、利用者中心の行政サービスを提供し、プロジェクトを成功に導くために必要となるノウハウを、「サービス設計12箇条」として以下のとおり示されております。

単なるシステムの整備や手続のオンライン化によって、コスト削減を図るといった行政の視点で考えるのではなく、利用者の視点を中心に行政サービス改革を徹底し、利用者から見て一連のサービス全体が、「すぐ使えて」、「簡単で」、「便利な」行政サービスを実現することが重要となります。

| ＜サービス設計12箇条＞ | |
|----------------------------|------------------------|
| 第1条 利用者のニーズから出発する | 第7条 利用者の日常体験に溶け込む |
| 第2条 事実を詳細に把握する | 第8条 自分で作りすぎない |
| 第3条 エンドツーエンドで考える | 第9条 オープンにサービスを作る |
| 第4条 全ての関係者に気を配る | 第10条 何度も繰り返す |
| 第5条 サービスはシンプルにする | 第11条 一遍にやらず、一貫してやる |
| 第6条 デジタル技術を活用し、サービスの価値を高める | 第12条 情報システムではなくサービスを作る |

※「デジタル・ガバメント実行計画」

また、「情報通信技術を活用した行政の推進等に関する法律（デジタル手続法）」では、行政のあらゆるサービスを最初から最後までデジタルで完結させるために不可欠な基本原則として「デジタル3原則」を以下のとおり示しております。

行政上の手続をデジタル化し、オンライン上での遂行が実現されれば、例えば、市役所に来庁する必要がなくなり、時間やコスト、手間等の面において効率化が図られ利用者一人ひとりの負担が大幅に軽減します。また、「新しい生活様式」への対応の観点から、「書面主義、押印原則、対面主義」を見直す必要もあります。

| ＜デジタル3原則＞ |
|--|
| ①デジタルファースト 個々の手続・サービスが一貫してデジタルで完結する |
| ②ワンスオンリー 一度提出した情報は、二度提出することを不要とする |
| ③コネクテッド・ワンストップ 民間サービスを含め、複数の手続・サービスをワンストップで実現する |

※「情報通信技術を活用した行政の推進等に関する法律（デジタル手続法）」

本市においても、DXを推進するにあたっては、「サービス設計12箇条」や「デジタル3原則」を基に検討しなければなりません。

よって本市では

“利用者が安心して快適に利用できる行政サービスの実現”

を基本目標に定め、デジタル技術を積極的に利活用し、業務の効率化、住民の利便性向上を図り、市民ニーズに適した質の高い行政サービスを提供できるよう推進します。

8. 基本方針

総務省では、「デジタル・ガバメント実行計画」における自治体関連の各施策について、自治体が重点的に取り組むべき事項・内容を具体化した「自治体デジタル・トランスフォーメーション（DX）推進計画」を策定しました。

「自治体DX推進計画」で定められた重点取組事項等は以下の通りです。

〈重点取組事項〉

①自治体情報システムの標準化・共通化

目標時期を令和7年度（2025年度）とし、「（仮称）Gov-Cloud」の活用に向けた検討を踏まえ、基幹系20業務システムについて国の策定する標準仕様に準拠したシステムへ移行を図る。

②マイナンバーカードの普及促進

令和4年度（2022年度）末までにほとんどの住民がマイナンバーカードを保有していることを目指し、交付円滑化計画に基づき、申請を促進するとともに交付体制の充実を図る。

③自治体の行政手続きのオンライン化

令和4年度（2022年度）末を目指して、主に住民がマイナンバーカードを用いて申請を行うことが想定される手続き（31業務）について、マイナポータルからマイナンバーカードを用いてオンライン手続きを可能とする。

④自治体のAI・RPAの利用推進

自治体情報システムの標準化・共通化、自治体の行政手続きのオンライン化による業務見直し等を契機に、「AI・RPA導入ガイドブック」を参考に、AIやRPAを導入・活用を推進する。

⑤テレワークの推進

テレワークの導入事例やセキュリティポリシーガイドライン等を参考に、テレワークの導入・活用を推進する。

⑥セキュリティ対策の徹底

改定セキュリティポリシーガイドラインを踏まえ、適切にセキュリティポリシーの見直しを行い、セキュリティ対策の徹底を図る。

〈自治体DXの取組みとあわせて取り組むべき事項〉

①地域社会のデジタル化

デジタル化によるメリットを享受できる地域社会のデジタル化を集中的に推進する。

②デジタルデバйд対策

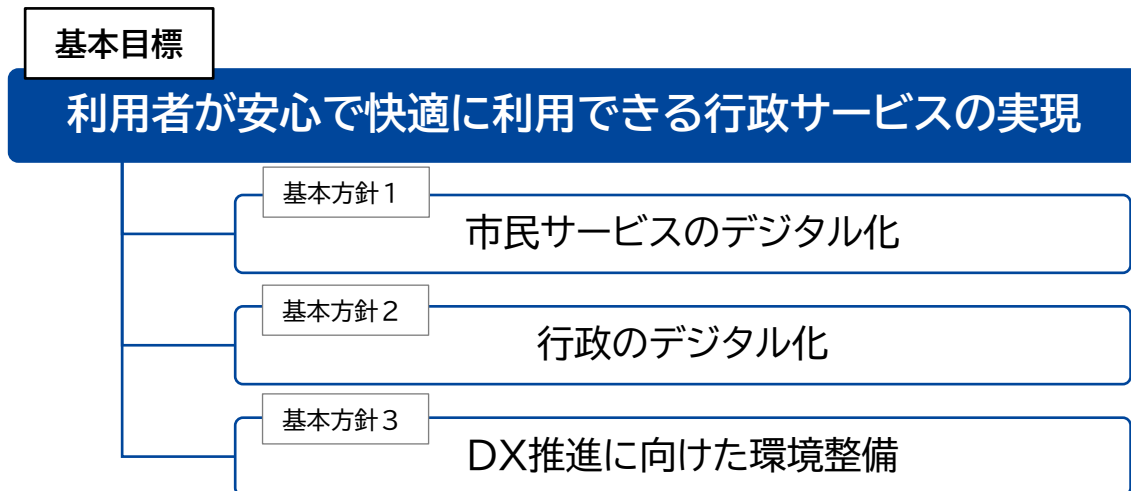
「デジタル活用支援員」の周知・連携、NPOや地域おこし協力隊等地域の幅広い関係者と連携した地域住民に対するきめ細やかなデジタル活用支援を行う。

〈その他（デジタル・ガバメント実行計画記載の事項）〉

①業務改革（BPR）の取組みの徹底

②オープンデータの推進

「自治体DX推進計画」で定めた重点取組事項や「デジタル・ガバメント実行計画」の記載事項、本計画の基本目標等を基に次の3点を基本方針と定めます。



基本方針1 市民サービスのデジタル化

子どもから高齢者まで、誰もが幅広い分野でDXの恩恵を享受できる環境の整備等、住民の利便性や行政サービスの更なる向上を図ります。

【主要な取組】

①マイナンバーカードの普及促進

オンライン手続きの際に確実に本人確認ができるツールとなり、DXを推進するにあたって、マイナンバーカードは核となる存在です。本市において、国が掲げる目標である令和4年度（2022年度）末までに、ほとんどの住民が保有していることを目指し、「マイナンバーカード交付円滑化計画」を定めております。申請を促進するとともに交付体制を充実させ、事務負担の軽減及び住民の利便性向上を図ります。

②行政手続きのオンライン化

令和4年度（2022年度）末までに、主に住民がマイナンバーカードを用いて申請を行うことが想定される手続（27手続）について、原則マイナポータルからマイナンバーカードを用いてオンライン手続が可能となるよう環境を整備するとともに、それ以外の手続についても、マイナポータルや電子申請、電子メール等での対応が可能となるように検証し、最終的には来庁せずに手続きが完了できることを目指します。

③行政手続きのデジタル化

「すぐ使えて」、「簡単で」、「便利な」行政サービスを実現するため、従来の紙文化から脱却を図るとともに、通信環境等により手続きのオンライン化に対応することが困難な方等のために、手続きや窓口サービス等のデジタル化を図ります。

基本方針2 行政のデジタル化

持続可能な行財政運営を行うため、業務改革（BPR）の徹底、さらには組織体制を含めて抜本的に見直し、デジタル技術を積極的に活用し業務の効率化を図ります。

【主要な取組】

①AI・RPAの利用推進

これまで長時間を要していた事務作業等においてデジタル技術を活用することで、業務の効率化を図り、市民の生活に直接関わる業務分野や政策・企画の立案などの真に人手が必要な業務に割り振ることが可能になります。本市においても、令和元年度（2019年度）よりAIやRPA等のデジタル技術の一部業務に導入し、一定の成果を上げており、業務改革（BPR）を徹底し、優先的に取り組むべき業務を選定の上、AI・RPA等のデジタル技術の活用により効率化が見込まれる業務から導入を推進します。

②テレワークの推進

テレワークを活用した柔軟な働き方の推進は、非常時における業務継続の観点に加え、障害等のために日常生活・社会生活上の制約がある職員の能力発揮にも資するものであり、「ワーク・ライフ・バランス」の観点からも重要です。

テレワークを活用することで、「新しい日常」に対応し、いかなる環境下においても必要な行政サービスを提供できる体制を整備するとともに、正常時だけでなく非常時においても適切に行政サービスを提供できるよう環境の整備を図ります。

③自治体情報システムの標準化・共通化

これまで各自治体において、情報システムのカスタマイズが行われてきた結果、自治体ごとに様式や帳票等が異なり、それらを利用する住民等の負担に繋がっていることから、人的・財政的負担が生じていると指摘されています。

国において、令和7年度（2025年度）までに「(仮称) Gov-Cloud」の活用に向けた検討を踏まえ、基幹系20業務システムについて標準仕様に準拠したシステムへ移行することが目標に掲げられました。本市においても、コスト削減や行政運営の効率化、利用者の利便性の向上を図るため、動向に注視し対応していきます。

④ペーパーレス化の推進

文書管理は紙文書を中心とした事務処理を行っており、煩雑な事務処理、文書の紛失、大量の紙の印刷・消費、文書保管スペースの確保、文書廃棄等の課題があります。また、SDGsの観点からもペーパーレス化を進めることで、紙の消費・廃棄を抑え、環境や資源に配慮することに繋がります。会議や決裁、通知等におけるペーパーレス化を図り、業務効率化やコスト削減を図ります。

基本方針3 DX推進に向けた環境整備

DXを推進し、市民サービスの向上や業務の効率化を図るため、利用の機会等の格差の是正やデジタル技術を扱う人材の育成、安心して快適にデジタル技術を活用できるようセキュリティ対策の徹底等、土台となる環境の整備を図ります。

【主要な取組】

①デジタル人材の確保・育成

配置された個々の職員の能力を補強するため、意識改革や知識の共有を行い、人材の育成を行います。人材育成の手法として、OJTによる応用力や課題解決力の習得、独自の研修の充実に加えて研修機関の活用等により人材育成を図ります。

②デジタルデバイド対策

高齢者や障がい者等を含む全ての市民がデジタル化の恩恵を受けられるように、デジタル技術に関する特別の知識や複雑な操作を要しないシンプルな設計による情報システムの整備、ヘルプデスク等の利用者サポート機能の充実等デジタルデバイドの是正の取組みを継続的に行います。また、地域の幅広い関係者と連携した住民に対するきめ細かなデジタル活用支援策を模索します。

③セキュリティ対策の徹底

行政手続のオンライン化、テレワーク、クラウド化など新たな時代の要請を踏まえ、業務の利便性・効率性の向上を目的とした見直しを行い、「地方公共団体における情報セキュリティポリシーに関するガイドライン」が改訂されました。今後は新たなガイドラインに基づき、セキュリティ対策に必要な抜本的見直しを行うとともに、「小美玉市情報セキュリティ基本方針」に基づき、情報管理システムの強化に努め、個人情報保護に関する研修を実施する等、職員一人ひとりの個人情報の保護に関する意識の向上に努めます。

また、職員用の端末について、ICカードやパスワードを用いて、セキュリティ対策を講じていますが、今後、デジタル技術の導入が進み、テレワークや持出用端末が拡大した場合、置忘れや紛失、盗難等による情報漏洩の危険性が高まることから、生体認証やワンタイムパスワード等を活用し、さらなるセキュリティ対策の徹底を図ります。

④オープンデータの推進

官民データ活用推進基本法では、地方公共団体は、国と同様に、保有するデータを国民が容易に利用できるような必要な措置を講ずることとされており、官民データを様々な主体が容易に活用できるようにするため、「オープンデータ基本指針」等を踏まえて、本市が保有するデータのオープンデータ化を推進します。

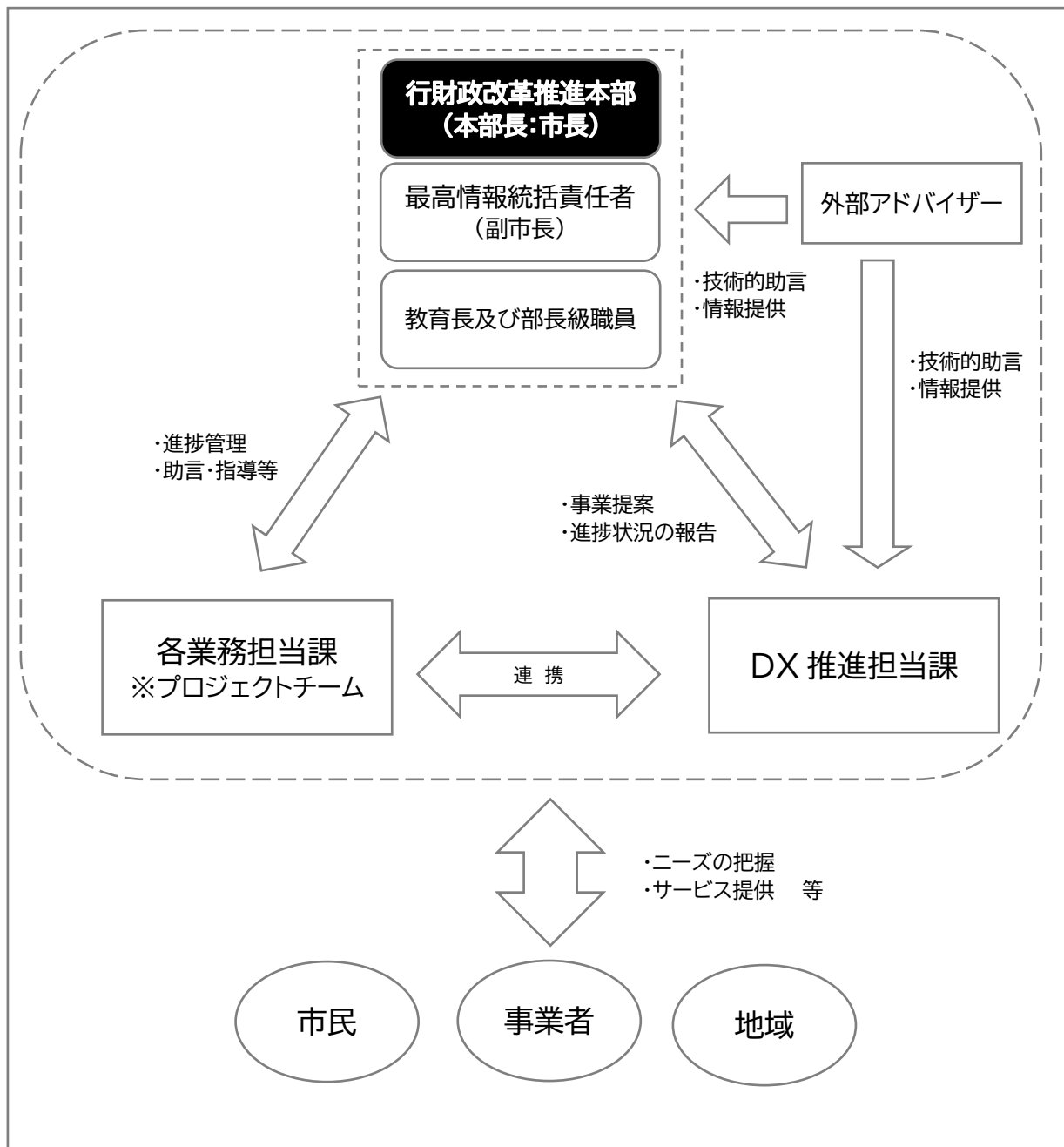
9. 推進体制

D X推進担当課が全体調整・進行管理を行いつつ、各業務担当課と連携しながら取り組みを進めます。進捗状況については、適宜、行財政改革推進本部で報告し、調整を図ります。また、必要に応じて、外部アドバイザーを招いて、技術的な助言等を受けながら計画を推進します。

なお、計画の実行にあたっては、全庁的な視点のもと推進する必要があることから、最高情報統括責任者（C I O）の下、D X推進担当課を主導し、業務改革の推進、ガバナンスの強化に努めます。

常に市民や事業者等のニーズの把握に努めるとともに、進捗状況や成果については、市のホームページ等を活用し公表します。

【推進体制図】



【用語解説】

AI

Artificial Intelligenceの略称。人工知能のこと。

AI-OCR

手書きや印刷された紙データを、スキャナやプリンタ等で読取り、AI技術を用いてコンピュータが利用できるデジタル文字に変換する技術。

BPR

Business Process Re-engineeringの略称。既存の業務プロセスを詳細に分析して課題を把握し、ゼロベースで全体的な解決策を導き出すことにより、国民・事業者及び職員の双方の負担を軽減するとともに、業務処理の迅速化・正確性の向上を通じた利便性の向上を図る取り組み。

CIO

Chief Information Officerの略称。最高情報統括責任者のこと。主に情報化の計画、戦略の実施の体制整備や情報部門を主導し、ITを用いた業務改革を推進するなどの役割がある。

GIGAスクール構想

1人1台端末と、高速大容量の通信ネットワークを一体的に整備することで、特別な支援を必要とする子どもを含め、多様な子ども達を誰一人取り残すことなく、公正に個別最適化され、資質・能力が一層確実に育成できる教育環境を実現する取り組みのこと。

Gov-Cloud

Gov-Cloud（ガバメントクラウド）とは、政府の情報システムについて、共通的な基盤・機能を提供する複数のクラウドサービスの利用環境であり、早期に整備し、運用を開始することとしている。

ICカード

ICとはIntegrated Circuitの略称。集積回路のこと。ICチップを搭載したカードのこと。ICカードは磁気カードに比べて偽造が困難であり、不正使用の防止効果が高い。

IoT

Internet of Thingsの略称。日本語で「モノのインターネット」と訳され、「様々な物がインターネットにつながること」「インターネットにつながる様々な物」を指す。

RPA

Robotic Process Automationの略称。人間がパソコン上で行っているキーボードやマウス等の端末操作を記録して、人の代わりに自動で作業するソフトウェアのこと。

SDGs

Sustainable Development Goalsの略称。国連で採択された、先進国を含む2030年までの国際社会全体の開発目標のこと。17のゴール（目標）から構成され、「誰一人取り残さない（no one left behind）」社会の実現を目指し、経済・社会・環境をめぐる広範な課題に統合的に取り組むための目標。

新しい生活様式

新型コロナウイルス感染症対策を日常生活に取り入れた生活様式のこと。身体的距離の確保やマスクの着用、手洗い、「3密」の回避等がある。

エンドツーエンド

利用者のニーズの分析に当たっては、個々のサービスや手順のみを切り取って検討するのではなく、サービスを受ける必要が生じたときからサービスの提供後までエンドツーエンドの、他の行政機関や民間企業が担うサービスの利用まで含めた利用者の行動全体を一連の流れとして考える。

オープンデータ

国民や企業等の第三者が利用しやすい形で公開されている、国や自治体の保有する公共の情報であり、国、地方公共団体及び事業者が保有する官民データのうち、国民誰もがインターネット等を通じて容易に利用（加工、編集、再配布等）できるよう、営利目的、非営利目的を問わず二次利用可能なルールが適用されたもの、機械判読に適したものの、無償で利用できるもののいずれにも該当する形で公開されたデータのこと。

官民データ活用推進基本法

官民データの適正かつ効果的な活用の推進に関し、基本理念を定め、国等の責務を明らかにし、並びに官民データ活用推進基本計画の策定その他施策の基本となる事項を定め、官民データ活用の推進に関する施策を総合的かつ効果的に推進することを目的とする。

「官民データ」とは、電磁的記録に記録された情報であって、国や地方公共団体等により、事務や事業の遂行にあたり管理され、利用され、または提供されるものを指す。

基幹業務システム

国民生活に直接関係する事務に係る情報システムであって、相互に連携が必要なシステムを指す。具体的には、「地域情報プラットフォーム／中間標準レイアウト」で示されている住民基本台帳システム等の17の「業務ユニット」に係るシステムを指す。

キャッシュレス決済

物理的な現金(紙幣・硬貨等)ではなく、クレジットカードやスマートフォン等でデジタル化された価値の移転を通じて資金を拠出する方式。

クラウド

クラウドコンピューティングを略した呼び方で、データやアプリケーション等のコンピュータ資源をネットワーク経由で利用する仕組みのこと。

生体認証

身体的または行動的特徴を用いて個人を認証すること。生体認証に用いられる身体的な特徴として、指紋、顔、静脈、虹彩(瞳孔周辺の渦巻き状の文様)などが、行動的特徴として、声紋(音声)、署名(手書きのサイン)などがある。

チャットボット

対話(chat)とロボット(bot)を組み合わせた造語で、会話のシミュレーションを行うプログラムのこと。

デジタル活用支援員

住民に身近な場所で高齢者などからICT機器やサービスの利用方法の相談を受けたり、学習支援を行ったりする人のこと。

デジタル・ガバメント実行計画

官民データ活用推進基本法及び本格的に国民・事業者の利便性向上に重点を置き、行政の在り方そのものをデジタル前提で見直すデジタル・ガバメントの実現を目指す「デジタル・ガバメント推進方針」に示された方向性を具体化し、実行することによって、安心、安全かつ公平、公正で豊かな社会を実現するための計画。

デジタルデバイド

インターネットやパソコン等の情報通信技術を利用できる者と利用できない者との間に生じる格差のこと。具体的には、インターネットやブロードバンド等の利用可能性に関する国内地域格差を示す「地域間デジタルデバイド」、身体的・社会的条件(性別、年齢、学歴の有無等)の相違に伴う利用格差を示す「個人間・集団間デジタルデバイド」等がある。

テレワーク

離れた所(tele)と働く(work)を組み合わせた造語で、ICTを活用した場所や時間にとらわれない柔軟な働き方。①自宅利用型テレワーク(在宅勤務)、②モバイルワーク、③施設利用型テレワーク(サテライトオフィス勤務等)の3つに分けられる。

ドローン

無人であり、遠隔操作または自動操縦で飛行できる、200g以上の重量の機体のこと。

働き方改革

働く人々が個々の事情に応じた多様で柔軟な働き方を、自分で「選択」できるようにするための改革のこと。

ビッグデータ

ボリュームが膨大でかつ構造が複雑であるが、そのデータ間の関係性等を分析することで新たな価値を生み出す可能性のあるデータ群のこと。例えば、ソーシャルメディア内のテキストデータ・画像、携帯電話・スマートフォンが発信する位置情報、時々刻々と生成されるセンサデータ等がある。

マイナポータル

子育てや介護をはじめとする、行政手続の検索やオンライン申請がワンストップできたり、行政機関からのお知らせを受け取れたりする、政府が運営するオンラインサービスのこと。

マイナンバー

日本国内の全住民に指定・通知されている12桁の番号。行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律（以下、番号法）に定められた社会保障・税・災害対策分野の事務の手続に限って利用される。取得・利用・提供・保管・安全管理などに一定のルールがあり、番号法に定める場合を除き、収集・保管は禁止されている。

マイナンバーカード

顔写真入りのプラスチック製カード。カードのおもて面には御本人の顔写真と氏名、住所、生年月日、性別が記載されており、マイナンバーの確認と本人確認をこれ1枚で行うことができる。また、ICチップ内に電子的に個人を認証する機能（電子証明書）を搭載している。

ワーク・ライフ・バランス

やりがいや充実感を感じながら働き、仕事上の責任を果たすとともに、家庭や地域生活等においても、子育て期、中高年期といった人生の各段階に応じて多様な生き方を選択・実現すること。

ワンタイムパスワード

1度だけ、あるいは1分間など短期間だけ利用できるパスワードのこと。利用できるのは1度のみ、あるいは極めて短期間であるため、第三者になりすまされるリスクを低減できる。

小美玉市デジタル・トランスフォーメーション（DX）推進計画
基本計画

令和4年（2022年）6月 小美玉市 総務部 行政経営課
〒319-0192 茨城県小美玉市堅倉 835 番地
TEL：0299-48-1111 FAX：0299-48-1199