

# 八街市DX推進計画（案）

令和〇(202〇)年〇月

八 街 市

# 目次

1	計画策定の背景(本市を取り巻く環境)	3
2	計画の位置付け・計画期間	4
3	基本方針	5
4	基本方針を推進する取組	6
5	推進体制	18
6	用語解説(50音順)	19

## I 計画策定の背景(本市を取り巻く環境)

### 《既に見えている課題》

- 少子高齢化の進行、生産年齢人口の減少
  - ・社会保障費やインフラ維持管理費の増加
  - ・税収の減少
  - ・行政サービスの複雑化、多様化
  - ・限られた職員数、労働力の不足

### 《新たな課題》

- 新型コロナウイルス感染症による生活様式の変化
  - ・市民の生活スタイルやビジネススタイルの変化への対応
  - ・自治体のデジタル化の遅れ



### 《DXの推進による課題解決》

- ・デジタル技術やデータを活用して、市民の利便性を向上させる。
- ・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。
- ・デジタル化を取り入れた新しい働き方で、業務を効率化、最適化し仕事の価値を向上させる。

## 2 計画の位置付け・計画期間等

### (1) 計画の位置付け

本計画は、「総合計画 2015 後期基本計画」や「まち・ひと・しごと創生総合戦略」、「行財政改革プラン2020」の推進をDXで補完するもので、本市のまちづくりを推進するためのデジタル分野の個別計画として策定します。

また、本計画は、官民データ活用推進基本法（平成 28 年法律第 103 号）第 9 条第 3 項に規定する市町村官民データ活用推進計画として位置付けます。

### (2) 計画期間

本計画の対象期間は、令和 5 年度（2023 年度）から令和 7 年度（2025 年度）までとします。

なお、対象期間が「八街市総合計画 2015 後期基本計画（2020-2024）」の計画期間を超えますが、総務省「自治体DX推進計画」（令和 3 年（2021 年）1 月～令和 8 年（2026 年）3 月）の対象期間を考慮し 3 年間とします。

また、対象期間及び内容については、今後の国の動向などを踏まえ適宜見直しを行います。

#### 《 SDGs との関係 》

SDGs（Sustainable Development Goals）は、「誰一人取り残さない」社会の実現を目指し、平成 27 年（2015 年）の国連サミットで採択された「持続可能な開発目標」のことであり、令和 12 年（2030 年）までを期限とする世界共通の目標です。持続可能な世界を実現するために 17 のゴールと 169 のターゲットから構成され、経済・社会・環境を包含する統合的な取組を示しています。

DX の推進は、各分野で SDGs を実現するための手段の一つであり、全てのゴールに関連していることから、本市においても、SDGs の基本理念に基づき、「ヒューマンフィールド やちまた」の実現に向けた持続可能な市政運営を推進しています。

### 3 基本方針

本計画では、本市を取り巻く課題や新たな生活様式への対応を踏まえ、課題等に対するデジタル技術の活用を効果的・効率的に推進するため、次の3つの基本方針を掲げます。

- 基本方針1：市民の利便性向上
- (1) 行政手続のオンライン化
  - (2) 公共施設予約のオンライン化
  - (3) キャッシュレス決済の拡充
  - (4) マイナンバーカードの普及促進

- 基本方針2：行政事務の効率化
- (1) 基幹系情報システムの標準化・共通化
  - (2) ペーパーレスの促進
  - (3) RPA・AI-OCRの利用推進
  - (4) セキュリティ対策の強化
  - (5) テレワークの推進
  - (6) DX人材の確保・育成

- 基本方針3：地域社会の活性化
- (1) 地域社会のデジタル化
  - (2) デジタルデバйд対策
  - (3) オープンデータの推進

## 4 基本方針を推進する取組

### 1 市民の利便性向上

市民が行政サービスを受けるときは、ストレスなく快適に用事が済ませられるように環境を整備する必要があります。本計画の取組では、各種行政手続における市民の時間の短縮、距離の短縮を行い、利便性向上を図ります。

#### (1)行政手続のオンライン化

多種多様な行政手続をオンライン化し、来庁せずに手続が完了できるようにします。

##### ①現状と課題

行政手続は、押印省略などの簡素化が進んでいますが、書面・対面を前提としたルールや業務プロセスにより、オンライン化が進んでいない状況です。

また、住民基本台帳の異動件数においては十数万人規模の市等に匹敵する件数があるなか、転入手続などで必要な申請について各課で同じような申請書を何度も記入する必要があるなど手続にかなりの時間と手間を要しています。

##### ②今後の主な取組

市民がスマートフォンやパソコン等の情報通信機器を利用して、「いつでも」「どこでも」行政手続等をオンライン（電子申請）のできるサービスの実現に向けて取り組むとともに、窓口での手続においても、待ち時間の短縮や書面手続の簡素化など、市民の負担軽減につながるよう取組ます。

(ア)現在紙で行っている申請を電子化

(イ)マイナポータル（ぴったりサービス）との連携

(ウ)各業務システムとの申請情報に係る連携の実現

## (2) 公共施設予約のオンライン化

公共施設の予約のオンライン化を進め、市民の利便性向上を図ります。

### ① 現状と課題

現在、スポーツプラザや中央公民館の施設の利用予約をする場合、該当の公共施設窓口で申請を行う予約方法のみとなっています。

### ② 今後の主な取組

公共施設のオンライン予約を進め、市民の利便性の向上を図ります。

(ア) 公共施設案内予約システムの整備

(1) 公共施設案内予約システムの利用促進

## (3) キャッシュレス決済の拡充

市税や保険料、その他手数料等のキャッシュレス化を進めます。

### ① 現状と課題

現在、税金等の納付についてはキャッシュレスでの支払が可能となっていますが、各窓口での証明書発行などの手数料の支払や施設使用料は現金のみの対応となっています。

### ② 今後の主な取組

これらの支払のキャッシュレス化を行い、クレジット決済やQRコード決済など、多様な支払方法に対応します。

(ア) 各窓口での支払方法に、クレジット決済、QRコード決済、電子マネー決済の導入

#### (4)マイナンバーカードの普及促進

マイナンバーカードは、本人確認や電子署名などデジタル社会の基盤となるものであり、普及促進に努めるとともに活用策について検討します。

##### ①現状と課題

マイナンバーカードは、オンラインで確実に本人確認ができ、デジタル社会の基盤となるものであります。国では、令和4年度末には全国民にマイナンバーカードが行き渡ることを目指しています。

本市でも、住民票などのコンビニ交付サービスを行っていますが、カードの普及が低迷しているため、窓口負担の軽減にはつながっていません。引き続きホームページや広報紙、チラシ等を活用し、マイナンバーカードについての周知、啓発を行う必要があります。

##### ②今後の主な取組

電子申請サービスなど、マイナンバーカードを活用したサービスの検討を行い、市民の利便性の向上を図ります。

(ア)マイナンバーカードを活用したサービスの拡充

(1)来庁者への積極的な取得啓発



## 2 行政事務の効率化

基幹系情報システムの基盤整備やセキュリティ対策の強化を図るとともに、新たなデジタル技術の活用により自動化や省力化を進め、行政サービスのさらなる利便性向上につなげます。

### (1)基幹系情報システムの標準化・共通化

基幹系情報システムの標準化・共通化を行い、国が整備を行うガバメントクラウドへ移行します。

#### ①現状と課題

基幹系情報システムについては、自治体ごとに独自のシステムを導入していることから、システムの維持管理や制度改正による改修など、個別に対応せざるを得ず、人的・財政的な負担が大きくなっています。

このようなことから、国では令和7年度までに各自治体の基幹系情報システムを標準化・共通化し、システムの維持管理、制度改正による改修などのコストを軽減する計画を立てており、本市では、国が策定した標準仕様書に基づき、基幹系情報システムの標準化・共通化を進めています。

#### ②今後の主な取組

適正にシステム移行を行うため、標準化・共通化移行計画の作成やシステム事業者の動向調査などの情報収集を行います。

(ア)基幹系情報システムの標準化・共通化移行計画の作成

(イ)国から示される標準化仕様が判明後、ガバメントクラウドに標準化システムを構築

(ウ)ガバメントクラウドへ移行

## (2)ペーパーレスの促進

ペーパーレスを促進し、紙に頼らない業務を可能とし、業務の効率性の向上を図るとともに、引き続き、押印等の廃止を進めます。

### ①現状と課題

紙媒体を中心とした事務処理を行っており、大量の紙の印刷、消費、文書保管スペースの確保が必要となっているほか、保存期間が終了した文書などの破棄にも時間を要しています。

法令通知や規則等で必要とされるものを除き、公文書の作成・管理方法や業務フローを見直すことで、紙媒体の書類や押印を要する決裁手続・会議資料の印刷など、アナログな業務からデジタル化されたものへと転換する必要があります。

### ②今後の主な取組

業務フローを見直し、システムの導入や業務改善を行い、業務の効率性の向上を図ります。

(ア)電子決裁・文書管理などのシステムの導入

(イ)システム未導入の電子化検討

(ウ)ノートパソコンやタブレット端末などの導入

(エ)押印の廃止

### (3) RPA・AI-OCRの利用推進

業務の効率化が図れるよう、手続等にかかる処理の流れなどについて、BPRの視点を持ちながら見直しを行うほか、RPA・AI-OCRなどのデジタル技術により、業務の自動化や効率化を図ります。

#### ①現状と課題

各種業務において、現在は申請書などを基にシステムに手入力し、内容をチェックして登録しているため、手間と時間を要しています。

また、大量の定型作業を手入力することや複数のシステムやアプリケーション間を連携させるような事務を行う場合もあり、処理が煩雑となっています。

今後、人口減少が急速に進む中、減少する人的資源をカバーするためにデジタル技術の活用が求められています。

#### ②今後の主な取組

RPA・AI-OCRなどのデジタル技術により、業務の自動化、効率化を進めます。

(ア)業務の現状把握、業務フローチャートを作成し、見える化の実施

(イ)国が作成したガイドブック等を参考に、RPA・AI-OCRの導入・活用

#### (4)セキュリティ対策の強化

多様な働き方に合わせたセキュリティポリシーに改訂し、セキュリティ対策の強化を進めます。

##### ①現状と課題

平成28年度（2016年度）から実施している「ネットワークの三層の対策」により、セキュリティ対策の抜本的な強化に取り組んでいますが、行政手続のオンライン化、テレワーク、クラウド化など新しい生活様式に対応していくため、更なるセキュリティ強化が必要となっています。

##### ②今後の取組

セキュリティポリシーを適宜見直し、セキュリティ対策を徹底します。

(ア)セキュリティポリシーの改訂

(イ)行政手続のオンライン化やテレワーク、クラウド化に適応したセキュリティ対策の徹底

(ウ)セキュリティ研修の実施

## (5)テレワークの推進

職員一人ひとりのライフスタイルに合った多様な働き方を実現できるよう、テレワークに関する運用規定の策定及び業務環境の整備を進めます。

### ①現状と課題

テレワークは、感染症拡大防止のための「新しい生活様式」への対応と職員の柔軟な働き方を可能としますが、本市におけるテレワークの現状は、新型コロナウイルス感染症の感染拡大のような、緊急事態においても行政機能を維持することを目的とした分散勤務や時差出勤等の実施にとどまっています。

今後は、テレワークの実施に向け、セキュリティ対策や電子決裁に代表される業務フローの見直し等、環境整備に取り組むことが必要です。

### ②今後の主な取組

他自治体における先進事例を参考に、セキュリティポリシーガイドラインに沿ったテレワークの導入検討と活用を推進します。

(ア)テレワークの早期実現に向けた環境の整備

(1)テレワーク実施の促進

## (6)DX人材の確保・育成

デジタル化の取組を牽（けん）引する人材の育成や外部人材の活用を検討するとともに、職員全体のICTスキルの底上げを図ります。

### ①現状と課題

自治体は、個人情報をはじめとした情報資産を多く扱うため、情報セキュリティ対策を十分に施したうえで業務を遂行する必要があります。そのうえでデジタル化を推進するためには、デジタル情報を有効かつ適切に活用できる人材の確保・育成と、情報資産を適切に管理するための環境が必要です。

### ②今後の主な取組

職員のICTリテラシー向上に向けて、人材の確保・育成に努めます。

(ア)デジタル化に関する研修の充実

(イ)人材の育成

(ウ)官民連携の推進

### 3 地域社会の活性化

新型コロナウイルスの感染拡大防止のための新しい生活様式が進み、地域社会のあり方にも変化が生じています。誰一人新しい生活様式に取り残されることがないように、デジタル化した環境整備を進めます。

#### (1) 地域社会のデジタル化

デジタル技術を気軽に利用できる環境整備や支援に取組とともに、ICTを活用した協働のまちづくりにより、地域の課題解決や地域活動等につながる取り組みを進めます。

##### ①現状と課題

今後、デジタル技術の活用が、様々な分野で急速に進むことが予想されます。

GIGA スクール構想の推進や行政手続のオンライン化などに加え、事業者や団体などの地域課題の解決や安全・安心な暮らしの実現に向けた、デジタル技術の活用と人材育成を支援する必要があります。

##### ②今後の主な取組

(ア)教育のデジタル化(GIGA スクール構想)の推進

(イ)デジタル技術の活用と人材の育成

(ウ)ホームページやSNSを活用し、まちの魅力や防災・災害等に関する情報発信を強化

## (2) デジタルデバインド対策

デジタル化に際して、利用者の操作を意識したユーザー・インターフェース(利用者が対象を操作するために接する部分をいいます。)の実装を心がけるとともに、利用者のデジタル技術活用を支援する取組など、市民に対するデジタル活用支援を行います。

### ①現状と課題

「誰一人取り残さない」デジタル化の実現に向け、すべての市民がデジタル化の恩恵を受けられる環境の整備に取り組む必要があります。

また、デジタル化が進む現代において、市民のICTリテラシー向上も必要となることから、民間事業者や地域の様々な主体と連携し、パソコンやタブレットなどの利用方法に関する講座の開催等を検討し、市民がデジタル技術に触れ、利用する機会を創出する必要があります。

### ②今後の主な取組

行政手続のオンライン化に伴い、誰もがデジタル化の恩恵を受けられるような環境整備を行います。

(ア)デジタルデバインド対策講座の開講



### (3)オープンデータの推進

市が保有するデータを二次利用しやすい形で公開するオープンデータの取組を推進することで、地域の課題解決や民間事業者などによる新たな価値の創造につなげます。

#### ①現状と課題

国が進めるデジタル・ガバメント実行計画では、行政保有データについては利用者ニーズに即したオープンデータ化を積極的に進めるとともに、民間事業者等によるアプリ開発や行政機関自身によるデータ分析、政策立案等の利活用の促進を図るため、公開するデータの量のみならず、データの質の向上を図ることが重要であるとしています。

#### ②今後の主な取組

官民が協働して地域課題を解決していくために、市が保有している二次利用が制限されていないデータについて、個人情報に留意しながら、積極的に公開していきます。

(ア)デジタル庁が定める推奨データセット基本編のオープンデータ化

## 5 推進体制

デジタル施策を計画的かつ着実に推進するため、情報システム担当部門だけでなく、職員全体におけるICTスキルの底上げ等が重要となることから、全職員の人材育成を行うとともに、市長をトップとした体制により、本計画の推進を主導し、同時に進捗管理を行います。

また、DX推進の実務にあっては、副市長をトップとする庁内横断的な組織体制により、着実に計画を推進するとともに、デジタル化に向けた取組を中心となって担う職員を各所属に配置するなど、DXに対する意識醸成と、必要な研修受講などによるスキルアップも行いながら、全庁横断的な自治体DXの推進を図ります。

## 6 用語解説 (50 音順)

用語	解説
アルピーエー R P A	Robotic Process Automation の略 一般的にはロボットによる業務の自動化と言われ、業務の処理手順を登録して、ソフトウェアが業務を代行・自動化を実現するツールでブラウザやクラウドなどさまざまなアプリケーションを駆使して業務の自動化を行います。
アイシーティー I C T	Information and Communication Technology の略 明確な定義はありませんが、通信技術を用いてデジタル化された大量の情報をやりとりすることで、以前は IT と呼ばれていましたが、技術の進歩により膨大なデータ通信が可能となったため、近年は情報通信技術を表す ICT と呼ばれています。
エーアイ A I	Artificial Intelligence の略 明確な定義はありませんが、一般的には「人工知能」や「人間のような知能を持ったコンピューター」と解されています。
エーアイ オーシーアル A I - O C R	Artificial Intelligence-Optical Character Recognition/Reader の略 A I 技術を用いて、手書きや印刷された文字を、スキャナやデジタルカメラによって読みとり、コンピューターが利用できるデジタルの文字コードに変換する技術で、文字入力にかかる人的・時間的コストを格段に減らすことができます。
エスエヌエス S N S	Social Networking Service の略 登録された利用者同士が交流できる Web サイトの会員制サービスのことで、友人同士や、同じ趣味を持つ人同士が集まったり、近隣地域の住民が集まったりと、ある程度閉ざされた世界にすることで、密接な利用者間のコミュニケーションを可能にしています。 近年では、会社や組織の広報としての利用も増えてきています。 例：Twitter や Facebook、LINE など

用語	解説
オープンデータ	<p>国、地方公共団体及び事業者が保有するデータのうち、誰もがインターネット等を通じて容易に加工や編集・再配布等できるような形で公開されたデータで、以下の全ての項目に該当するものをいいます。</p> <p>(1)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</p> <p>(2)機械判読に適したもの</p> <p>(3)無償で利用できるもの</p>
ガバメントクラウド	<p>政府共通のクラウドサービスの利用環境</p> <p>クラウドサービスの利点を最大限に活用することで、迅速、柔軟、かつセキュアでコスト効率の高いシステムを構築可能とし、利用者にとって利便性の高いサービスをいち早く提供し改善していくことを目標とし、地方公共団体でも同様の利点を享受できるように整備していくことでインフラコストの削減が実現でき、また、可視化・透明化を実現し、コストの適切な評価ができるようにしていきます。</p>
<small>ギガ</small> <small>コソウ</small> GIGAスクール構想	<p>児童生徒向けの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し、多様な子どもたちを誰一人取り残すことなく、公正に個別最適化された創造性を育む教育を、全国の学校現場で持続的に実現させる構想のことをいいます。</p>
キャッシュレス	<p>電子マネーやクレジットカード・QRコードなどを利用して、現金を使わずに支払ができるため、現金の授受やお釣りなど支払に係る時間を短縮できます。</p>
<small>キューアル</small> <small>ケッサイ</small> QRコード決済	<p>スマートフォンのカメラ機能や決済端末でQRコードを読み取ることで支払ができる決済方法です。</p> <p>例：LINE Pay PayPayなど</p>
<small>ジ</small> <small>チタイ</small> <small>イー</small> <small>エックス</small> 自治体DX	<p>自治体DXとは行政機関におけるDX（後述）の取組に対する用語として一般的に用いられており、DXとは、行政機関のみならず民間企業等を含めた社会全体での取組のことを指します。</p>

用語	解説
セキュリティポリシー	<p>組織における情報セキュリティ対策を指す  組織内のセキュリティを向上させるために、ルールや規定を設けることで情報漏洩の防止や外部からの不正アクセスなどを防ぎます。</p>
<small>ディーエックス</small> D X	<p>Digital Transformation（デジタルトランスフォーメーション）の略称。  「Trans」を「X」と略すことが英語圏の一般的な表記に準じているため、定義としては「進化したIT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」という概念の事です。</p>
<small>ジッコウケイカク</small> デジタル・ガバメント実行計画	<p>デジタル・ガバメント実行計画とは、国において2018年に閣議決定されたプロジェクトで、デジタル社会の到来に向け、様々な行政サービスのデジタル化やデジタルサービスの普及など、国や地方の行政サービスを率先してデジタル化を進めることで、社会全体のデジタル化を促進させ、デジタル・トランスフォーメーションを実現することを目標としています。</p>
デジタルデバイド	<p>インターネットやパソコンなど、情報通信技術を利用して恩恵を受ける者と、利用できずに恩恵を受けられない者との間に生ずる、知識・機会・貧富などの格差のことをいいます。</p>
テレワーク	<p>勤務形態の一種で、ICT（情報通信技術）を活用し、時間や場所を有効に活用できる柔軟な働き方のことで、自宅で働く在宅勤務、移動中や出先で働くモバイル勤務、本拠地以外の施設で働くサテライトオフィス勤務があります。</p>
<small>ビーピーアール</small> B P R	<p>Business Process Re-engineering の略  業務目的の達成にあたり、既存の組織や制度を抜本的に見直し、プロセスの視点で、職務や業務フロー・情報システムを見直すことをいいます。</p>