

海津市デジタル・トランスフォーメーション（DX）
推進計画

海津市

令和5年3月

目次

第1章 計画の策定にあたって	2
1. 社会的背景と国のデジタル化に向けた動き	2
2. 本市における現状と課題	4
3. デジタル・トランスフォーメーション（DX）とは	5
第2章 基本方針	6
1. DXで本市が取り組む3つの柱	6
2. 計画期間	6
3. 推進体制	7
4. 計画の位置付け	8
第3章 重点施策	9
1. 市民目線に立った行政サービスの提供	9
(1) 行政手続のオンライン化	9
(2) デジタルサービスを活用した利便性の向上	11
(3) マイナンバーカードの普及促進	12
2. 行政事務のデジタル改革	14
(1) 情報システム（基幹系システム）の標準化・共通化	14
(2) AI・RPA等の利活用	16
(3) 電子決裁システムの導入とペーパーレス化の推進	17
3. デジタル化を支える基盤の確立	18
(1) 情報セキュリティ対策の徹底	18
(2) 情報化人材育成に向けた職員教育	19
(3) デジタル格差の解消	20
用語説明	21

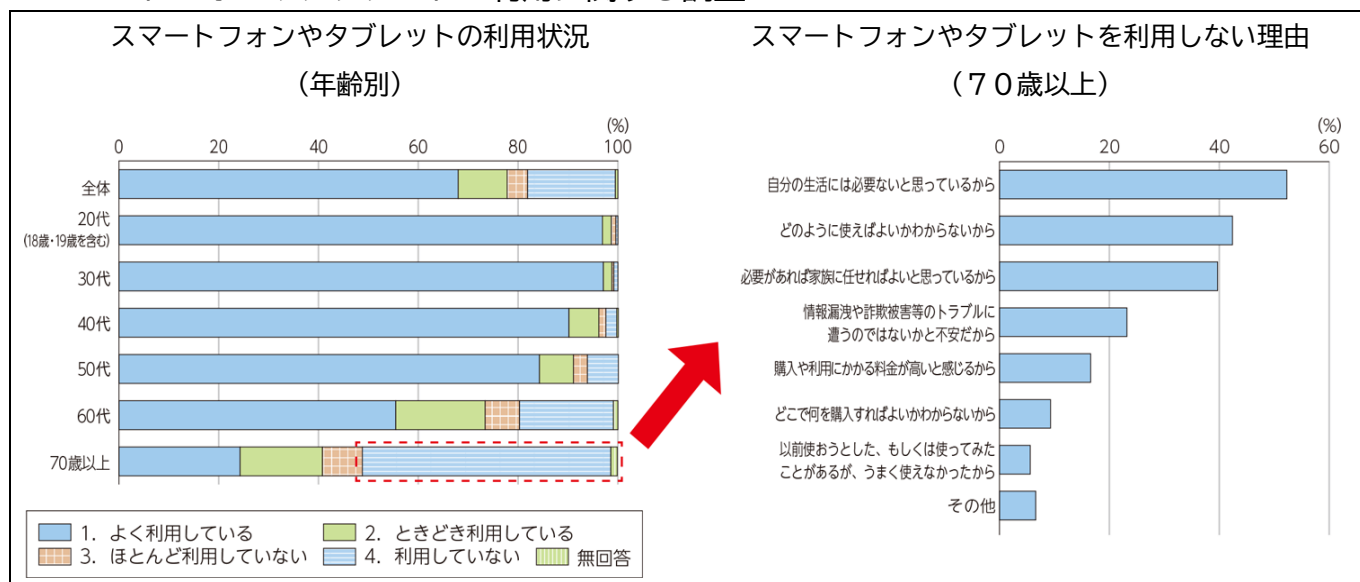
第1章 計画の策定にあたって

1. 社会的背景と国のデジタル化に向けた動き

ICT（情報通信技術）の急速な発展は、市民生活に大きな変化をもたらしました。スマートフォンなどのデジタルツールは、個人のコミュニケーションツールの枠を超え、様々な情報の取得や発信、買い物や娯楽など、日常生活に欠かせないものとなっています。また、新型コロナウイルス感染拡大による影響から、ライフスタイルや働き方、教育など、人々の生活が大きく変化し、生活の中で「密」を避けるために、テレワークやオンライン会議、リモート授業、ネットショッピング、キャッシュレス決済などのデジタル技術を活用した「新しい日常」への対応が迫られています。

内閣府が令和2（2020）年10月に実施した「情報通信機器の利活用に関する世論調査」では、スマートフォンやタブレットを利用している人の割合は、全体で77.8%となっており、市民生活におけるデジタルツールの普及の高さが伺えます。一方で、70歳以上の高齢者がデジタルツールを利用している割合は、40.8%にとどまっており、年代によって大きな開きがあります。デジタルツールを利用していない理由として、「スマートフォンやタブレットの必要性を感じていない」、「操作方法がわからない」といった回答が多く、年代によってデジタルツールを十分に利活用できていない人も少なくないことが見受けられます。

スマートフォンやタブレットの利用に関する調査



(出典) 内閣府「情報通信機器の利活用に関する世論調査」を基に総務省が作成

総務省において、令和2（2020）年12月に、「自治体デジタル・トランスフォーメーション（DX）推進計画」（以下「自治体DX推進計画」という。）が策定され、令和4（2022）年9月に第2版として改定されました。この計画では、「自治体においては、まずは、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が求められる。」とされており、DXの実現に向けて明確な指針が示されています。

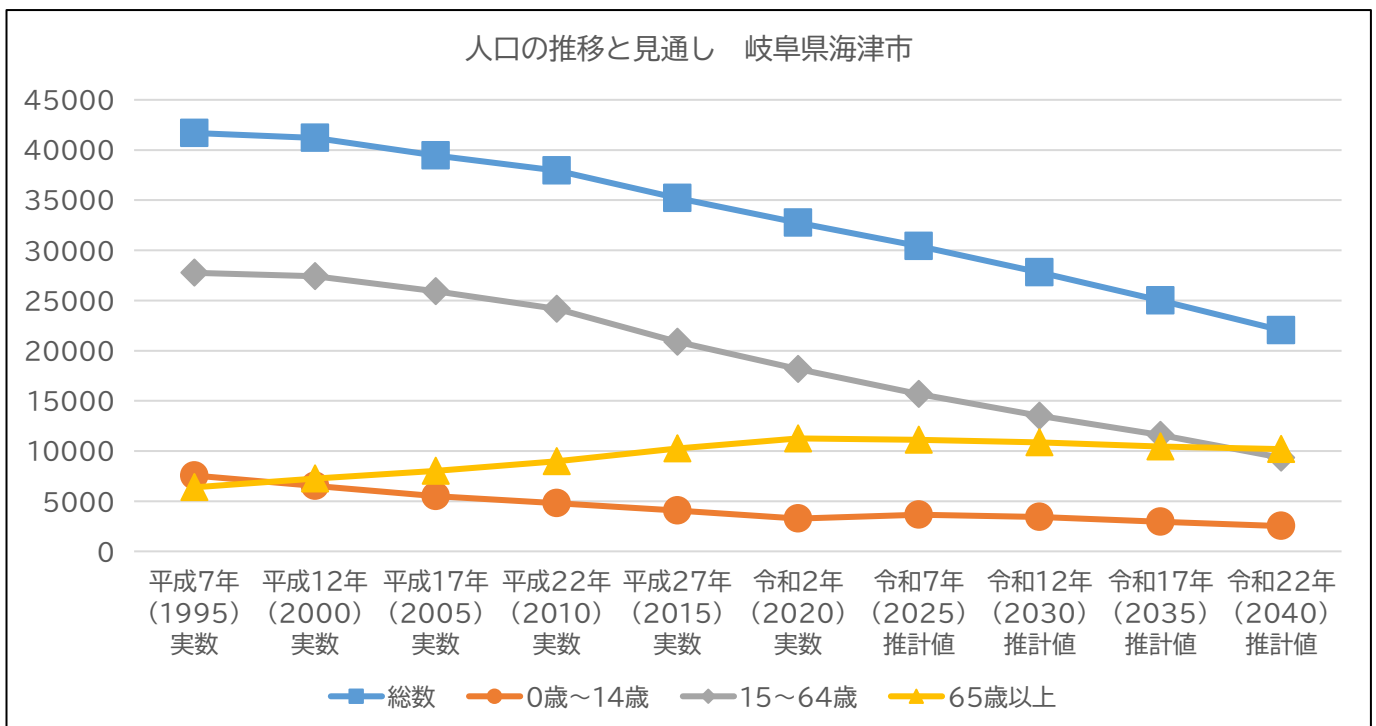
また、令和3（2021）年12月には、デジタル社会形成基本法第37条第1項等に基づく「デジタル社会の実現に向けた重点計画」が策定され、デジタル社会のビジョンとして「デジタルの活用により、一人ひとりのニーズに合ったサービスを選ぶことができ、多様な幸せが実現できる社会」を目指すことが位置づけられました。さらに、令和4（2022）年6月に「デジタル田園都市国家構想基本方針」を重点計画に組み入れ、デジタルの力を活かし、地域経済の活性化、大都市圏への一極集中の是正、人口減少・少子高齢化への対応、教育の質の維持・向上、適切な医療水準の確保など、地方が抱える社会課題の解決を目指すことが示されました。

このような状況に鑑み、本市では、ICTを積極的に利活用し、デジタル化に対応した市民サービスの抜本的な改革に取り組むとともに、持続可能な行政運営を進めていくため、「海津市デジタル・トランスフォーメーション（DX）推進計画」（以下「本計画」という。）を策定します。

2. 本市における現状と課題

少子高齢化や人口減少社会が進展し、労働生産力の減少、経済規模の縮小、社会保障費の増大といった社会的課題が顕著になっています。

令和2（2020）年の国勢調査及び海津市人口ビジョンでは、本市の人口の推移と見通しとして、令和22（2040）年には総人口が22,000人（平成7（1995）年比52.8%）、15～64歳の人口が9,300人（平成7（1995）年比33.5%）と、更なる人口及び労働力人口の減少が進むものと見込んでいます。



（出展） 国勢調査、海津市人口ビジョンより作成 ※年齢「不詳」を除く

行政においても、人口減少、労働力不足を背景として、職員の確保が困難となることが想定されることから、多様化する行政ニーズに対応し、市民サービスの維持向上を図るためには、デジタル技術を活用し、より一層、労働生産性を向上させる必要があります。生産性を高めることで、市民に直結した新たなサービスを提供します。

3. デジタル・トランスフォーメーション（DX）とは

デジタル・トランスフォーメーション（DX）とは、デジタル技術を活用して、仕事や組織、人々の生活をより良い方向へ変化させることです。単にデジタル化を進めることが目的ではなく、デジタルを活用し、新たなサービスや価値を創造する変革が求められます。

本計画では、デジタルを活用して、市民サービスの向上を図るとともに、職員の業務をより付加価値の高いものに変化させていくことを目的としています。

第2章 基本方針

1. DXで本市が取り組む3つの柱

本計画では、以下の3つの柱について取り組みます。

1. 市民目線に立った行政サービスの提供
デジタル技術を活用し、市民一人ひとりに寄り添った行政サービスを提供します。
手続のオンライン化だけでなく、誰もが簡単・便利に利用できる窓口を目指します。
2. 行政事務のデジタル改革
デジタル技術を活用し、業務・サービス、仕事の仕方を変革します。
単に、効率化だけにとどまることなく、市民、地域のための付加価値の高い業務時間を創出することを目指します。
3. デジタル化を支える基盤の確立
情報セキュリティ対策を徹底するとともに、デジタル技術や知識を利活用できる情報化人材の育成に取り組みます。
デジタル技術を活用し、デジタル機器に不慣れな人にも優しいデジタル社会の構築を目指します。

2. 計画期間

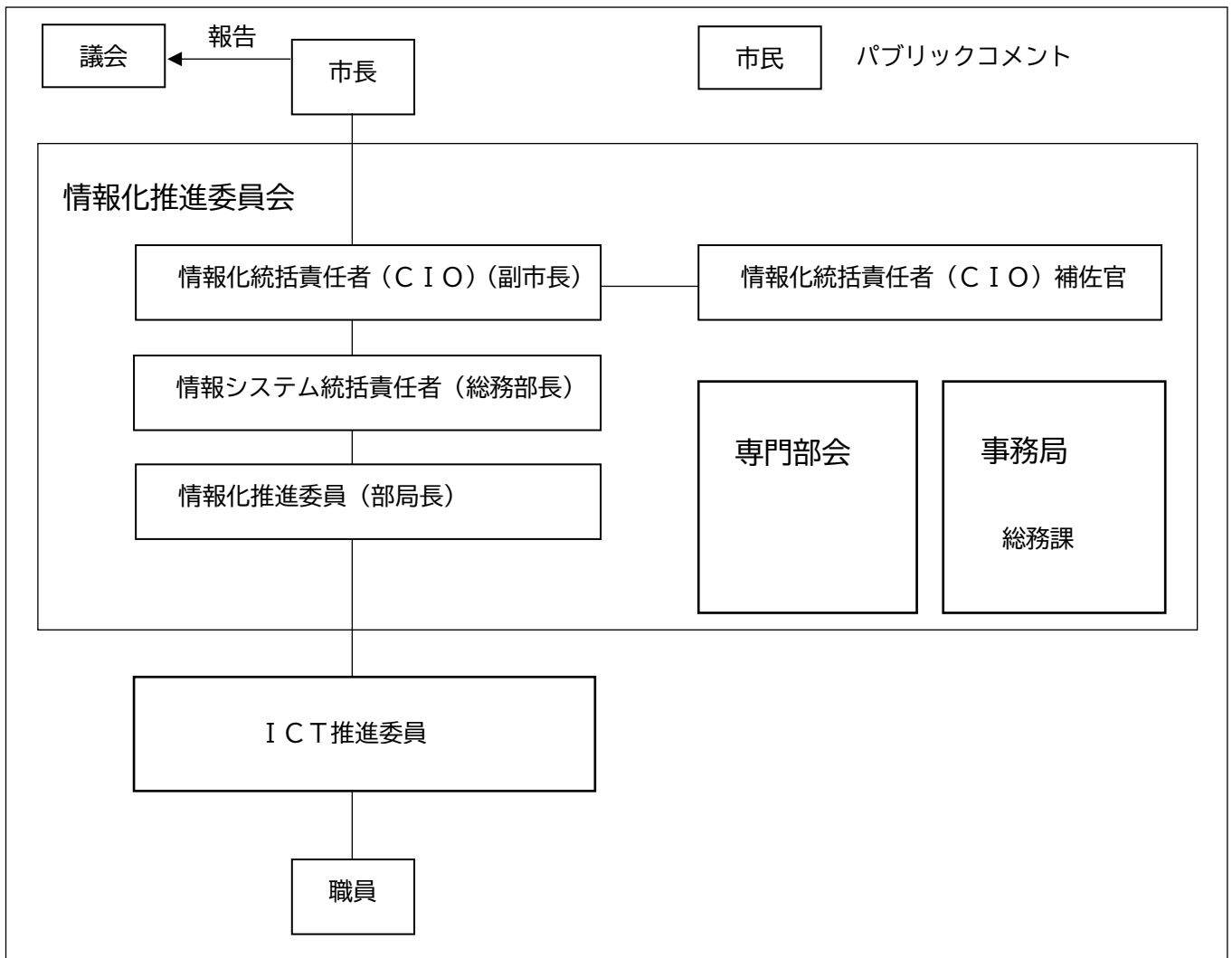
令和5（2023）年度から令和8（2026）年度までの4年間とします。

なお、社会情勢の変化やデジタル技術の進展、国の動向等を踏まえ、計画期間中も必要に応じて内容の見直しを行います。

3. 推進体制

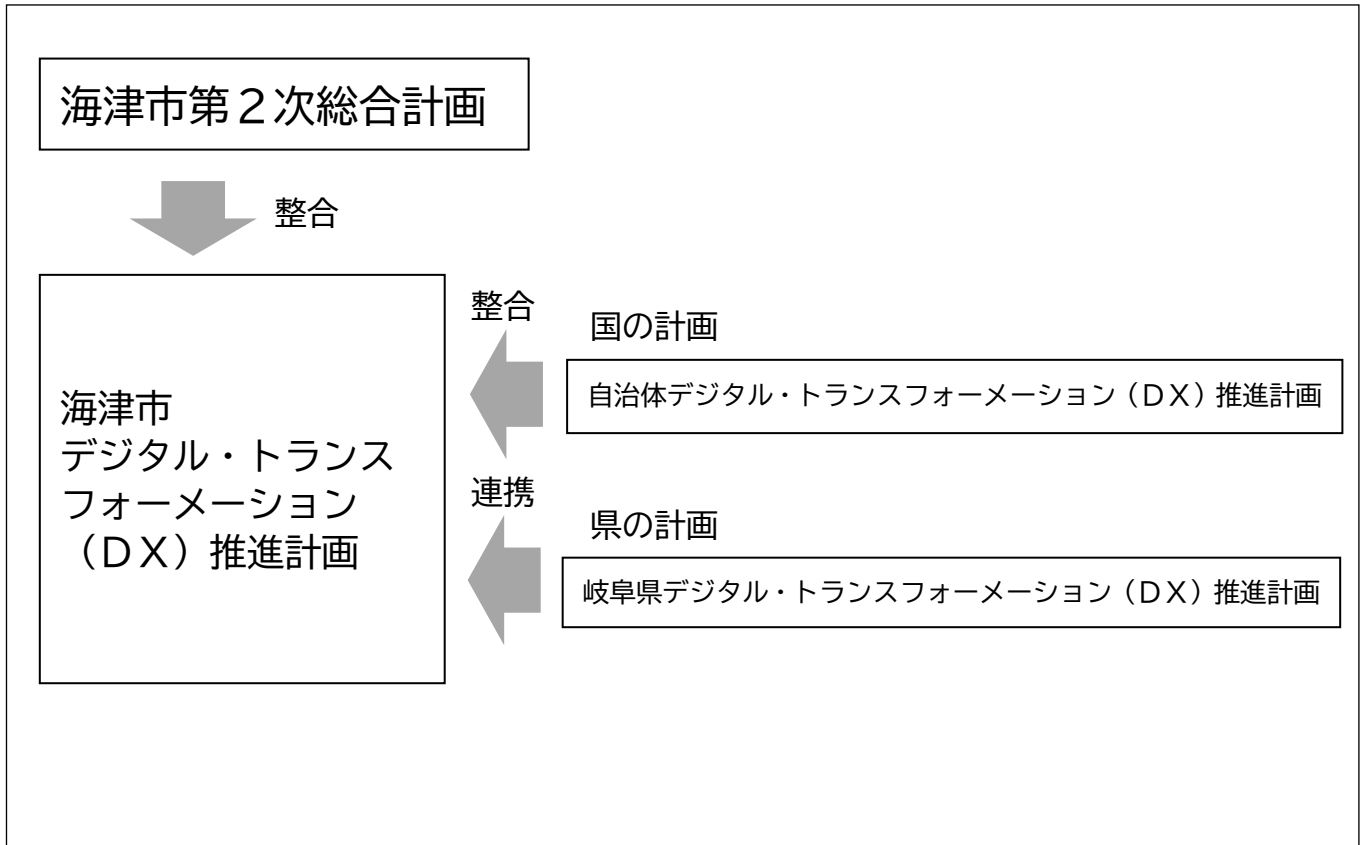
本計画を総合的かつ着実に推進していくためには、庁内横断的な推進体制を確立し、全庁的にDXの推進に向けて取り組む必要があります。そのために、情報化統括責任者（CIO）及び部局長などで構成する「情報化推進委員会」にDXの推進を調整する機能を持たせています。

具体的な実行主体として、各所属のICT推進委員が中心となって、DX施策に取り組みます。



4. 計画の位置付け

本計画は、総務省「自治体DX推進計画」や、海津市第2次総合計画を踏まえた本市の行政DXに係る施策の計画として位置付けます。



第3章 重点施策

1. 市民目線に立った行政サービスの提供

(1) 行政手続のオンライン化

「自治体DX推進計画」では、「特に国民の利便性向上に資する手続」について、令和4（2022）年度末を目標に、原則、全自治体で、マイナポータルからマイナンバーカードを用いたオンライン手続を可能にすることが求められており、本市においては令和4（2022）年度末に、市区町村対象の27手続について提供を開始しました。

また、その他の各種行政手続についても、「デジタル社会の実現に向けた重点計画」の「地方公共団体が優先的にオンライン化を推進すべき手続」を中心に、汎用的なオンライン申請ツールを利用して、各種申請・届出、各種イベント等への参加申込、アンケート調査、施設の利用申込等について積極的にオンライン化を推進します。これまで市役所の窓口で、紙媒体の申請用紙に記入して書面で行っていた申請や届出等の手続を、「いつでも」、「どこでも」、パソコンやスマートフォン等からインターネットを利用して行うことができる状態を目指します。

子育て関係（15手続）※市区町村対象手続			
児童手当等の受給資格及び児童手当の額についての認定請求	保育施設等の利用申込	高額介護(予防)サービス費の支給申請	
児童手当等の額の改定の請求及び届出	保育施設等の現況届	介護保険負担限度額認定申請	
氏名変更/住所変更等の届出	児童扶養手当の現況届の事前送信	居宅介護(介護予防)福祉用具購入費の支給申請	
受給事由消滅の届出	妊娠の届出	居宅介護(介護予防)住宅改修費の支給申請	
未支払の児童手当等の請求		住所移転後の要介護・要支援認定申請	
児童手当に係る寄附の申出	介護関係（11手続）※市区町村対象手続		
児童手当に係る寄附変更等の申出	要介護・要支援認定の申請	被災者支援関係（1手続）※市区町村対象手続	
受給資格者の申出による学校給食費等の徴収等の申出	要介護・要支援更新認定の申請	被災証明書の発行申請	
受給資格者の申出による学校給食費等の徴収等の変更等の申出	要介護・要支援状態区分変更認定の申請	自動車保有関係（4手続）※都道府県対象手続	
児童手当等の現況届	居住(介護予防)サービス計画作成(変更)依頼の届出	自動車税環境性能割の申告納付	
支給認定の申請	介護保険負担割合証の再交付申請	自動車税の戻課徴収に関する事項の申告又は報告	
	被保険者証の再交付申請	自動車税住所変更届	
		自動車税の保管場所証明の申請	

(出典) 自治体DX推進計画 図表2 対象手続一覧

行政手続のオンライン化					
現状と課題	27手続については、マイナポータルからの申請が可能であり、オンラインのみで手続が完結できる状態になっているが、その他市民の利便性が高まる各種申請についても、順次オンライン化を進め、更なる拡大に取り組む必要がある。				
主な取組み	<p>令和4（2022）年度末に27手続については、マイナポータルからオンラインで手続が完結する状態に整備した。その他市民の利便性が高まる申請や、申し込み等の手続についても、マイナポータルまたは汎用申請ツール（L o g o フォーム等）を活用し、順次オンライン化を進める。</p> <p>令和4（2022）年度末に整備したオンライン決済についても、オンライン化の拡大にあわせて対応できる手続を拡大する。</p> <p>オンライン申請と併せて、手数料等のオンライン決済も拡大する。</p>				
成果目標	<p>オンライン申請可能手続 77手続</p> <p>オンライン申請件数 5,000件</p>				
スケジュール	令和4年度 (2022)	令和5年度 (2023)	令和6年度 (2024)	令和7年度 (2025)	令和8年度 (2026)
1. 27手続 オンライン申請 マイナポータル	<p>令和4(2022)年度末にマイナポータルから27手続のオンライン申請を可能にした</p>				
2. その他手続 オンライン申請 L o g o フォーム等					
3. オンライン決済					

(2) デジタルサービスを活用した利便性の向上

行政手続のオンライン化を進める一方、デジタルに不慣れな市民にも優しい対応として、デジタルを活用した利便性の高い窓口サービスの実現に取り組む必要があります。汎用申請ツールを応用することで、窓口においても市民が簡単に申請手続等を行えるように令和4（2022）年度に「書かない窓口」を構築しました。

すでに構築済の「コンビニ交付」、「らくらく窓口」については、より多くの市民が活用できるように、周知及び利用促進を図る必要があります。キャッシュレス決済についても、利便性の向上に向けて、利用範囲の拡大を進めます。

また、ホームページやLINEから手続内容等が確認できる「AIチャットボット」について、市民から多く寄せられる質問等の内容充実、対応範囲の拡大を進め、オンラインで問い合わせが完結できるようにします。

デジタルサービスを活用した利便性の向上					
現状と課題	行政手続については、窓口にて紙の用紙に記入するという従来の手続を踏襲しており、繁忙時には長時間待つケースも発生している。 オンライン化が進んでも、デジタルに不慣れな高齢者等デジタル弱者にはサービス向上とされない。				
主な取組み	書かない窓口、キャッシュレス決済の対応範囲の拡大を行う。 コンビニ交付、らくらく窓口の利用推進をはかる。 AIチャットボットの内容充実、対応範囲の拡大を行う。				
成果目標	書かない窓口利用件数 15,000件/年				
スケジュール	令和4年度 (2022)	令和5年度 (2023)	令和6年度 (2024)	令和7年度 (2025)	令和8年度 (2026)
1. 書かない窓口の拡大	設計・構築	利用促進・対応手続の追加			
2. キャッシュレス決済 対象範囲の拡大	対象拡大				
3. コンビニ交付・ らくらく窓口 周知、利用推進	周知・利用促進				
4. AIチャットボット内容充 実・範囲拡大	Q&Aの見直し・内容充実・範囲拡大				

(3) マイナンバーカードの普及促進

「自治体DX推進計画」の重点取組事項において、令和4（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取得することを目標としており、本市においても多くの市民がマイナンバーカードを取得するための取組みを進めてきました。

また、申請受付のサポートについては、従来の窓口に来てもらう方法のみではなく、こちらからイベント会場や事業所へ出向く等、申請時の手間や煩わしさを減らしたサポートを行っております。令和5（2023）年度以降も引き続き、マイナンバーカードの普及率増加に向け取組みを進めていきます。

また、マイナンバーカードの利便性や安全性について丁寧に説明し、マイナンバーカードの取得拡大に繋げていきます。

マイナンバーカードは、健康保険証として使用できるようになったほか、運転免許証とも一体化が予定されていますが、更に市の取組みとして、マイナンバーカードを市民カードとして活用できるように検討を進めていきます。具体的には、図書館の本を借りる際や、公共施設の利用予約をする際の個人認証、また、避難所での受付の際の本人確認など、「デジタル社会のパスポート」として幅広く活用できるように取り組んでいきます。

マイナンバーカードの普及促進					
現状と課題	<p>令和5（2023）年1月末時点で、本市におけるマイナンバー交付率は61.5%にとどまっている。（申請率は70.12%）</p> <p>マイナンバーカードの必要性や、セキュリティに対する不安感から取得をためらう市民が多い。マイナンバーカードは、健康保険証としての使用が可能になったほか、運転免許証との一体化が予定されている。</p>				
主な取組み	<p>アウトリーチ、日曜窓口の開設等による交付申請手続の支援を実施する。</p> <p>カードの利用メリット、セキュリティ対策の有効性に関する広報活動を実施する。</p> <p>マイナポイント事業等の広報及び申請支援を実施する。</p> <p>マイナンバーカードの市民カード化に向けた検討を行い、有効性の高い手続や申請についてシステム化を行う。</p>				
成果目標	マイナンバーカード交付率 99%				
スケジュール	令和4年度 (2022)	令和5年度 (2023)	令和6年度 (2024)	令和7年度 (2025)	令和8年度 (2026)
1. 交付申請の手続支援 日曜窓口の開設 マイナポイントの申請支援	<p>令和4(2022)年度末 多くの市民がマイナンバーカードを取得</p> <p>アウトリーチによる申請支援</p> <p>日曜日に申請窓口を開設</p> <p>継続的な交付申請の手続支援</p>				
2. 必要性や利便性、セキュリティ対策の有効性に関する 広報活動	<p>継続的な広報活動</p>				
3. 自治体マイナポイントの活用	<p>検討・準備</p> <p>導入・運用</p>				
4. マイナンバーカードの市民 カード化の検討 図書館システム・施設予約 システムのマイナンバー カード対応	<p>市民カード化の検討</p> <p>システム導入・改修・運用</p>				

2. 行政事務のデジタル改革

(1) 情報システム（基幹系システム）の標準化・共通化

「地方公共団体情報システムの標準化に関する法律」（令和3年9月1日施行）、「自治体DX推進計画」の重点取組事項及び「デジタル社会の実現に向けた重点計画（令和3年12月24日閣議決定）」において、令和7（2025）年度末までに、主要な20業務について、国が策定する標準仕様に準拠したシステムに移行し、ガバメントクラウド上での稼働を目指すこととしています。

本市においては、情報システムの標準化やガバメントクラウドへの移行を考慮した上で、令和4（2022）年10月に基幹系システムの更新を行いました。

自治体情報システム（20業務）

住民基本台帳関連業務	住民基本台帳、国民年金、選挙人名簿管理
税関連業務	固定資産税、個人住民税、法人住民税、軽自動車税
国民健康保険関連業務	国民健康保険
障害者福祉関連業務	障害者福祉
介護福祉関連業務	後期高齢者医療、介護保険
児童・子育て支援関連業務	児童手当、児童扶養手当、子ども・子育て支援
戸籍関連業務	戸籍、戸籍の附票
その他業務	生活保護、健康管理、就学、印鑑登録

情報システムの標準化・共通化に併せて、業務フローの見直しを実施し、業務量の削減を推進します。また、標準仕様との比較分析を行い、期限までに確実に移行を行います。

また、標準化対象システムだけでなく、標準化対象システムと連携した他のシステムについても、比較分析を実施し、すべての基幹系システムが安定稼働できるよう、ベンダーと綿密な調整を行います。

情報システム（基幹系システム）の標準化・共通化					
現状と課題	令和7（2025）年度末の標準化を踏まえて、基幹系システムの更新を実施したが、標準化・共通化に向けて、業務フローの見直し、Fit&Gap分析が必要である。				
主な取組み	令和7（2025）年度末までに、情報システムの標準化、ガバメントクラウドへのスムーズな移行を行うために、現行システムにおける業務の可視化と、標準準拠システムとのFit&Gap分析、業務フローの見直しを計画的に実施する。 標準化に伴い、連携するシステムの影響を調査し、適切にシステム改修を実施する。				
成果目標	システム標準化、ガバメントクラウド移行 20業務（令和7（2025）年度末まで）				
スケジュール	令和4年度 （2022）	令和5年度 （2023）	令和6年度 （2024）	令和7年度 （2025）	令和8年度 （2026）
1. 情報システムの標準化・ ガバメントクラウドへの移行 （20業務） 業務の可視化・業務フロー の見直し	令和4(2022)年10月 基幹系システム更新作業		令和7(2025)年度末まで 情報システム標準化、ガバメントクラウドへの移行		
	更新	現行システム運用			
		Fit&Gap分析 業務フローの見直し	システム移行準備	標準準拠 システム運用	
2. その他基幹系システム の運用 標準化システムとの連携に よるシステム改修	更新	現行システム運用			
		Fit&Gap分析 業務フローの見直し	連携のための システム改修	システム運用	

(2) AI・RPA等の利活用

RPA、AI-OCRについては、平成30（2018）年度に12業務の実証実験、令和2（2020）年度に11業務の試行導入を実施しており、多くの業務で50%程度の業務時間を削減することができ、一定程度の効果を得ることができました。

また、AI文字起こしについては、令和元（2019）年度と令和2（2020）年度に複数の音声認識エンジンを試用した実験を実施し、認識率の高い文字起こしツールを採用した結果、作業時間を50%程度削減することができています。

AI・RPA等の利活用					
現状と課題	<p>実証実験、試行導入によりRPAによる業務時間の削減効果は確認できている。単独の業務のみで費用対効果を得られないため、複数の業務で共用するための調整が必要である。</p> <p>RPAを実行するためのシナリオについて、業務を担当する職員では作成、修正が難しく、業者による保守サポートが必要となっている。</p>				
主な取組み	<p>情報システムの標準化に伴うBPRのツールとしてRPAの利活用を推進する。</p> <p>AI-OCR、AI文字起こしの利活用を推進する。</p>				
成果目標	<p>RPA利活用業務 10業務</p> <p>AIツール利活用業務 20業務</p>				
スケジュール	令和4年度 (2022)	令和5年度 (2023)	令和6年度 (2024)	令和7年度 (2025)	令和8年度 (2026)
1. 情報システム標準化に係る RPAの利活用	標準化に係る業務のBPR RPA検討				運用・保守
2. RPAの利活用の推進	既存RPA利用業務 運用・保守				
	RPA 利用可能業務 検討・調整・運用・保守				
3. AIツールの利活用の推進	AI-OCR利用可能業務 検討・調整・運用				
	AI文字起こし利用可能業務 検討・調整・運用				

(3) 電子決裁システムの導入とペーパーレス化の推進

職員の業務効率化、事務コストの削減を図るため、令和4年度に電子決裁システムを導入しました。また、働き方改革やテレワークの推進のために、従来の紙文書中心の業務からデジタル中心の業務に移行を進めています。

また、市役所内に整備したWi-Fiに接続したノートPCを使用し、資料の印刷を必要としない会議や打ち合わせを実施することで、ペーパーレス化を推進します。

市議会議員に1台ずつタブレット端末を貸与し、議会・委員会等における会議や議員活動に広く活用することで、議会のデジタル化を推進します。

電子決裁システムの導入とペーパーレス化の推進					
現状と課題	現状においては、紙文書による業務処理が標準となっており、テレワークの推進等、デジタル化を阻害する要因の一つになっている。データで提供された資料についても、習慣的に印刷して確認・保管するケースが多くみられる。				
主な取組み	<p>文書管理システム及び財務会計システムにおいて、業務の見直しや運用ルールの改定等も含め、効果的な電子決裁システムを段階的に導入する。</p> <p>職員が使用する情報系端末をWi-Fiに接続し、会議・打ち合わせをペーパーレス化する。</p> <p>議員に対してタブレットを貸与、ペーパーレス会議システムを導入し、議会のデジタル化を推進する。</p>				
成果目標	<p>印刷コスト 30%減</p> <p>電子決裁率 70%</p>				
スケジュール	令和4年度 (2022)	令和5年度 (2023)	令和6年度 (2024)	令和7年度 (2025)	令和8年度 (2026)
1. 電子決裁システムの運用	<p>電子決裁の運用 段階的拡大</p> <p>設計・構築</p> <p>電子決裁一部運用</p> <p>電子決裁の運用 段階的拡大</p>				
文書管理システム					
財務会計システム					
2. 会議・打ち合わせのペーパーレス化	<p>ペーパーレスによる会議・打ち合わせの推進・実施</p>				
3. 議会資料のペーパーレス化	<p>試験運用</p> <p>段階的に議会・委員会等でペーパーレス化を実施</p>				
4. テレワークの推進	<p>電子決裁の進捗等に合わせ、段階的に運用拡大</p>				

3. デジタル化を支える基盤の確立

(1) 情報セキュリティ対策の徹底

総務省が策定した「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」に基づき、本市の情報セキュリティ関連文書の見直し、改定を行い、情報セキュリティ対策を徹底し、情報資産の保護と安定したシステムの運用を図ります。

巧妙化するサイバー攻撃に備え、セキュリティ研修を実施し、職員のセキュリティに関する知識を高めるとともに、セキュリティに対する意識高揚を図ります。

情報セキュリティ対策の徹底					
現状と課題	サイバー攻撃の手法は標的型攻撃メールやランサムウェア等、より巧妙化し、複雑化・多様化しているため、常に最新の動向を把握し、対応していく必要がある。 DX推進や、社会環境の変化等により新しい働き方に移行する過程で、適切にセキュリティ対策を見直す必要がある。				
主な取組み	情報セキュリティ対策を徹底し、情報資産の保護と安定したシステムの運用を図る。 「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」に基づき、随時本市の情報セキュリティ関連文書の見直し、改定を行う。 すでに取り組んでいる内部監査について、継続的かつ効果的に実施する。 定期的に情報セキュリティ研修を実施し、職員の知識を深めるとともに意識高揚を図る。				
成果目標	セキュリティインシデント 0件 情報セキュリティ研修出席 全ての職員				
スケジュール	令和4年度 (2022)	令和5年度 (2023)	令和6年度 (2024)	令和7年度 (2025)	令和8年度 (2026)
1. 情報セキュリティポリシーの遵守の徹底	情報セキュリティ対策の徹底、情報資産の保護と安定したシステムの運用				
2. 情報セキュリティポリシーの改定	改定 定期的に見直し・改定の実施				
3. セキュリティセルフチェック・内部監査の実施	セキュリティセルフチェック、内部監査の実施				
4. 情報セキュリティ研修の実施	情報セキュリティ研修、Eラーニングの実施				

(2) 情報化人材育成に向けた職員教育

DXを推進するにあたり、デジタルに関する知識や技術の習得はもちろんですが、職員の意識を改革することが重要です。これまでの業務のあり方を根本的に見直し、限られた人員と資源の中で、デジタル技術を活用し、市民の立場に立った利用者中心のサービスを創造することが重要であり、幅広い研修機会を設けて、情報化人材の育成に取り組めます。

情報化人材の育成						
現状と課題	多様化する行政ニーズに対応し、市民サービスの維持向上を図るために、デジタル技術を活用した政策立案ができる行政職員の育成が必要である。					
主な取組み	デジタルに関する知識や技術の研修を実施する。 職員に対してDXの推進に向けた研修を実施する。 書面・押印・対面などのアナログ規制の見直しに向けて改革意識の醸成をはかる。 統計データの利活用方法、データサイエンスの基本的な知識を習得するための研修を実施する。					
成果目標	DX推進研修出席 全ての職員 データ利活用研修出席 40人					
スケジュール	令和4年度 (2022)	令和5年度 (2023)	令和6年度 (2024)	令和7年度 (2025)	令和8年度 (2026)	
1. デジタルに関する知識・技術研修			定期的に実施（年に1, 2回） オンライン等も活用			
2. DX推進に向けた研修 改革意識の醸成			定期的に実施（年に1, 2回） オンライン等も活用			
3. データ利活用・分析研修			定期的に実施（年に1, 2回） オンライン等も活用			

(3) デジタル格差の解消

人に優しいデジタル社会の構築を目指し、誰一人取り残されないための取組みとして、高齢者・障がい者へのデジタル活用支援を実施します。スマートフォンの講習やスマートフォンを使用した行政手続に関する助言等、市民に対してきめ細やかなサポートを行います。

高齢者等に対し、講習会でスマートフォン等の操作方法を教えたり、講習会への参加を呼び掛けたりするデジタル推進委員を広く募集します。身近な人に相談できる共助の体制を作ることで、誰一人取り残されないデジタル化を進めます。

デジタル格差の解消					
現状と課題	デジタル化を進めるにあたり、高齢者等のデジタルに不慣れな人に対しても同様に行政サービスが提供できるように、デジタル格差を解消する取組みが必要である。				
主な取組み	デジタル機器に不慣れな人を対象とした「スマホ教室」を開催する。 スマートフォンを利用した行政手続のサポート、講習会を実施する。 「デジタル推進委員」の活動支援を行う。				
成果目標	スマートフォン教室等の開催 20回/年				
スケジュール	令和4年度 (2022)	令和5年度 (2023)	令和6年度 (2024)	令和7年度 (2025)	令和8年度 (2026)
1. 「スマホ教室」の開催			定期的に開催		
2. スマートフォンを利用した行政手続の助言、講習会の開催			定期的に開催		
3. 「デジタル推進委員」の活動支援			デジタル推進委員の活動支援		

用語説明

デジタルツール

- ・ 各種業務等をデジタル技術によって管理するシステムやソフトのこと
スマートフォンやタブレット等もデジタルツールに含まれる

テレワーク

- ・ ICTを活用した、場所や時間にとらわれない柔軟な働き方

オンライン会議

- ・ インターネット環境とパソコン等を利用して遠隔地の拠点と繋ぎ、リアルタイムで会議や打ち合わせなどを行う仕組み

リモート授業

- ・ パソコン等を利用し、インターネットを介して自宅にしながら遠隔で授業を受けることができる形態

キャッシュレス決済

- ・ クレジットカードや電子マネーなど、現金を使わずに支払いを済ませる方法

デジタル・トランスフォーメーション（DX）

- ・ ICTの浸透により人々の生活をあらゆる面でよい方向に変化させること

デジタル技術

- ・ AI（人工知能）、RPA（ロボティック・プロセス・オートメーション）、クラウドコンピューティング等の技術

ビジョン

- ・ 将来の「あるべき」、「ありたい」姿

マイナポータル

- ・ マイナンバーカードを使用して、子育てや介護など、行政手続のオンライン窓口として利用できるサービス

マイナンバーカード

- ・ マイナンバーが記載された顔写真付きのプラスチック製のカード

オンライン申請ツール

- ・ インターネットを利用した申請手続の手段

書かない窓口

- ・ 申請手続の際に、紙の申請書に必要事項を記入することなく手続ができるサービス

コンビニ交付

- ・ コンビニエンスストアのマルチコピー機で、市町村が発行する証明書等を受け取ることができるサービス

らくらく窓口

- ・ 市役所等の窓口付近に設置した端末から、利用者がコンビニ交付と同じ画面を操作して、証明書等を受け取ることができるサービス

LINE

- ・ スマホやパソコン等で利用できるコミュニケーションアプリ

AIチャットボット

- ・ 機械学習を使用し、会話（チャット）内のキーワードから自動的に質問に対する回答を類推し、リアルタイムで短文の会話により回答を行うロボットプログラム

アウトリーチ

- ・ 支援が必要な人に対し、積極的に向かい情報や支援を届ける手段

マイナポイント事業

- ・ マイナンバーカードの普及と共に、消費喚起や生活の質の向上につなげることを目的とした事業

ガバメントクラウド

- ・ 政府共通のネットワーク上で行政情報システムが利用できる環境

標準化・共通化

- ・ 自治体の情報システムを定められた統一基準に適合させること

基幹系システム

- ・ 自治体において住民情報、税情報などを管理する業務システム

業務フロー

- ・ 業務の手順を可視化するために作成する流れ図

ベンダー

- ・ 情報システムの販売業者・開発元

Fit & Gap分析

- ・ 欲しい機能（システムで実現したいこと）と提供される機能が、どれだけ適合（Fit）し、どれだけズレ（Gap）しているかを分析すること

RPA

- ・ 従来、人が行っていた事務作業等を自動で実行させることができるツール

AI-OCR

- ・ 画像にある文字部分を認識し、文字データに変換するツール
文字の補正結果を学習しているため、認識精度が高い

AI文字起こし

- ・ AI音声認識機能を搭載し、音声データを文字データに高い精度で変換するサービス

BPR

- ・ 業務本来の目的を達成するため、組織や制度などを抜本的に見直し、業務改善・効率化に繋げること

電子決裁

- ・ 紙に押印することで決裁していた作業を電子化すること
時間・場所を選ばず、迅速に決裁を受けることが可能となる

ペーパーレス

- ・ 業務効率の改善と印刷コストの削減のため、紙の情報を電子データとして保存・管理すること

サイバー攻撃

- ・ 個人や組織のネットワークやデジタル機器に対する、個人情報の搾取やシステムの機能停止などを目的とした攻撃

標的型攻撃メール

- ・ 対象組織から重要な情報を盗むことなどを目的に、組織の担当者が業務に関係するメールだと信じて開封してしまうように巧妙に作り込まれたウイルス付きのメール

ランサムウェア

- ・ 暗号化することでファイルを利用不可能な状態にした上で、そのファイルを元に戻すことと引き換えに金銭を要求する悪意のあるプログラム

情報資産

- ・ 紙の書類のほか、パソコンのハードディスクなどに保存されているデータ及び情報

情報セキュリティポリシー

- ・ 組織において実施する情報セキュリティ対策の方針や行動指針

セキュリティインシデント

- ・ 悪意のある攻撃や情報漏えいなどを受けて、情報セキュリティの脅威になる事件・事象

セルフチェック

- ・ 情報セキュリティポリシーの遵守状況を自己点検すること

アナログ規制

- ・ 法律や政省令などで目視や対面、常駐による認識といった人の関与を義務付けること

データサイエンス

- ・ 機械学習やプログラミングなどの理論を活用し、莫大なデータの分析や解析を行い、有益な洞察を導き出す学問のこと

デジタル推進委員

- ・ デジタル機器・サービスに不慣れな方等に対し、講習会等でデジタル機器・サービスの利用方法を教える取組みのほか、それらの利活用をサポートする取組みを行う方のこと