

行方市DX基本方針

Ver.2.0

令和6年3月
行方市 DX 推進本部

はじめに

本市では、デジタル技術を積極的に活用し効率的な行政経営を行っていくため、令和3年11月のデジタル・ガバメント宣言とともに行方市DX基本方針 Ver.1.0 を策定し、自治体DXを推進しています。

その後、国のデジタル田園都市国家構想基本方針の閣議決定や自治体DX推進計画等の改定など、各種計画・方針の見直しが行われたことから行方市DX基本方針を改訂するものです。

1_方針策定の目的

行方市DX基本方針（以下、方針という）は、本市がデジタル・トランスフォーメーション^{*1}（以下、DXという。）を進めるための基本的な考え方や方向性などをまとめたものです。この方針に沿った取組によりデジタルの恩恵を受けられる仕組みを構築し、より良いまちづくりを進めます。

^{*1} デジタル・トランスフォーメーション（DX）

Digital Transformation の略。デジタル技術を利用した変革のこと。環境の激しい変化に対応し、データとデジタル技術を活用して、顧客や社会のニーズを基に、製品やサービス、ビジネスモデルを変革するとともに、業務そのものや、組織、プロセス、企業文化・風土を変革し、競争上の優位性を確立すること。（経済産業省DX推進ガイドライン）

2_方針策定の背景

国のデジタル田園都市国家構想では「全国どこでも誰もが便利で快適に暮らせる社会」を目指し、デジタルインフラを整備して官民双方で地方のDXを積極的に推進することが掲げられています。

新型コロナウイルスの対応において課題となったデジタル化の遅れに迅速に対処するとともに、新たな社会“Society5.0”^{*2}の実現を目指し、社会全体のDXが求められています。最近ではスマートフォンやクラウド、AI・RPAの普及、SNSによるコミュニケーションの活発化、情報セキュリティの強化など、高度なデジタル化が進み、暮らしや働き方が急速に変化してきました。

急速な人口減少、少子高齢化が深刻な状況である本市においても、働き方、教育、医療・介護、産業、防災など多様化・複雑化する地域課題の解決やSDGs（持続可能な開発目標）の達成に向けた取組に対応することができるよう、関連する制度や施策、組織の在り方などを抜本的に見直し、スマート自治体^{*3}を目指し自治体DXを推進していく必要があります。

^{*2} Society5.0

サイバー空間（仮想空間）とフィジカル空間（現実空間）を高度に融合させ、経済発展と社会的課題の解決を両立する、人間中心の新たな社会のこと。

^{*3} スマート自治体

人口減少が深刻化しても自治体が持続可能なかたちで行政サービスを提供し続け、住民福祉の水準を維持し、職員を事務作業から解放して、職員は職員でなければならない、より価値のある業務に注力し、ベテラン職員の経験をAI等に蓄積・代替し、団体の規模・能力や職員の経験年数に関わらずミスなく事務処理を行う自治体のこと。

3_基本理念

本市DXの基本理念を次のとおり掲げます。

(1) 使命 ～ミッション：組織の存在意義、社会的使命

「デジタルの恩恵を受けられるシンプルな仕組みづくり」

誰もがデータを活用し、多種多様のサービスを容易に受けられる仕組みを構築します。

(2) 未来の姿 ～ビジョン：目指す理想の組織像

「便利さと快適さを実感できるスマート自治体へ」

DXによって、すべての人が利便さと快適さを実感し、時間や場所にとらわれない多様な関わり方ができる持続可能なスマート自治体の実現を目指します。

(3) 行動基準 ～バリュー：業務遂行にあたり守るべき価値観

「省力化に努め、多様性を受容する」

職員一人ひとりが「省力化」に努めるとともに、既成概念の枠を外し、違いを尊重する「多様性」を受容する組織へと変革します。

4_対象期間

この方針の対象期間は、令和3年11月から令和8年3月までとします。

また、国の動向及び社会情勢の変化に柔軟に対応できるよう随時見直しを行うものとします。

5_推進体制

この方針の着実な実行に向け、行方市DX推進本部*4が総合調整及び進行管理を行い、全庁横断的にDXを推進するものとします。

*4_行方市DX推進本部
行方市のDXに係る施策を総合的かつ計画的に推進する組織体制。

6_取組事項

本市DXは、国の自治体DX推進計画等により目標時期が定められている取組は遅延なく進めるとともにデジタル三原則（①デジタルファースト、②ワンスオンリー、③コネクテッド・ワンストップ）※に則って、デジタルツールを活用し対面・非対面の対応を適切に組み合わせ住民との接点の多様化・充実化（オムニチャネル化）を図ります。

一方、業務効率化の取組は、データを駆使した住民目線の新たな行政サービスをいち早く提供することを念頭にスモールスタートで着手し、必要に応じて利用拡大を目指します。

また、行政が保有するデータを民間が活用できるデータ連携基盤を提供し、民間における様々なデジタル・ビジネスの創出や官民連携による新たな価値の創出など、地域社会のデジタル化のための基盤を構築します。

以下、本市が取り組むべき事項を示します。

※デジタル三原則

- 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

(1) 情報システム標準化・共通化

目標時期を令和7年度とし、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するとともにガバメントクラウドの利用に向け取組を進めます。また、この影響を受ける関連システムについても並行して標準準拠システムへの移行を実施します。

【対象システム】

標準化対象システム(20業務システム)	
1.住民基本台帳	11.国民健康保険
2.印鑑登録	12.国民年金
3.固定資産税	13.障害者福祉
4.軽自動車税	14.後期高齢者医療
5.個人住民税	15.介護保険
6.法人住民税	16.児童扶養手当
7.選挙人名簿管理	17.健康管理
8.児童手当	18.生活保護
9.子ども子育て支援	19.戸籍
10.就学	20.戸籍の附票
関連システム(7業務システム)	
1.宛名管理	5.アクセスログ管理
2.統合宛名管理	6.統合収納管理
3.申請管理	7.統合滞納管理
4.ユーザ管理	

◇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年法律第40号）

◇デジタル社会の実現に向けた重点計画（令和5年6月9日閣議決定）

◇地方公共団体情報システム標準化基本方針（令和4年10月策定、令和5年9月改定）

(2) マイナンバーカードの普及促進・利用促進

マイナンバーカードは、対面でもオンラインでも確実・安全に本人確認・本人認証ができ、デジタル社会の基盤となるものです。現在でも国民健康保険利用やオンラインでの確定申告、各種証明書のコンビニ交付サービスなど様々な場面で利活用がなされています。今後も、マイナンバーカードと各種カードとの一体化や、行政手続のオンライン化など利用拡大することが見込まれています。

このような利用が進むことで各種窓口の効率化にも寄与していることから、マイナンバーカードの取得の円滑化に向け、住民のニーズに対応したカード取得に向けた環境整備を進めます。

- ◇経済財政運営と改革の基本方針 2023（令和5年6月16日閣議決定）
- ◇デジタル社会の実現に向けた重点計画（令和5年6月9日閣議決定）
- ◇デジタル田園都市国家構想総合戦略（令和4年12月23日閣議決定）
- ◇マイナンバー制度及びマイナンバーカードに関する政策パッケージ（令和5年8月8日総点検本部会議資料）

（3）自治体フロントヤード改革の推進

人口減少・少子高齢化が進み、住民の生活スタイルやニーズが多様化している中においては、行政手続きのオンライン化だけでなく、「書かないワンストップ窓口」など、住民と行政との接点（フロントヤード）の改革を進めていく必要があります。これにより、住民サービスの利便性向上と業務の効率化を進め、企画立案や相談対応への人的資源のシフトを促し、持続可能な行政サービスの提供体制を確保していくことが重要です。

フロントヤード改革については、デジタル田園都市国家構想交付金等を活用しつつ、多様な住民ニーズに対応するため、住民との接点の多様化・充実化を図るとともにデータによる対応を前提とすることで業務改善につなげることが求められます。

◇経済財政運営と改革の基本方針 2023（令和5年6月16日閣議決定）



地方公共団体の創意工夫のもと行われている窓口改革の様々な取組

（出典）第33次地方制度調査会 第13回専門小委員会（2023年（令和5年）4月11日）

資料2（審議項目2関係資料）抜粋

（4）AI・RPA*⁵の利用推進

AI・RPAは、行政事務の効率化を促進するために有効なツールであることから、AI・RPAができること、できないことを正しく理解したうえで導入を検討する必要があります。

定型的な業務に関しては、業務プロセスの見直しや情報システムの標準化・共通化などを踏まえ、根本的な対応策を検討し、その上でAI・RPAによる自動化を行います。

AI・RPAの導入に関しては国の作成する「自治体におけるAI活用・導入ガイドブック」及び「自治体におけるRPA導入ガイドブック」を参考に取組を進めます。

◇自治体戦略2040構想研究会「スマート自治体への転換」提言（平成29年10月総務省）

◇自治体におけるAI・RPA活用促進（令和5年6月30日版）

*5_RPA

Robotic Process Automationの略。コンピューター上で行われる業務プロセスや作業を人に代わり自動化する技術のこと。

(5) テレワークの推進

テレワークは、ICTを活用して時間や場所を有効に活用できる柔軟な働き方であり、職員一人ひとりのライフステージにあった多様な働き方を実現できる「働き方改革」の切り札でもあります。

また、ICTの活用により業務の効率化が図られることで行政サービスの向上にも効果が期待されるとともに、感染症対策や災害発生時における行政機能の維持のための有効な手段となります。

本市は、国が提供する「地方公共団体におけるテレワーク推進のための手引き」（令和3年4月総務省）や「市町村におけるテレワーク導入事例集」（令和5年4月総務省）等を参考に在宅勤務だけでなく、サテライトオフィス勤務やモバイルワークも含め、テレワークの導入・活用に積極的に取り組みます。

◇デジタル社会の実現に向けた重点計画（令和5年6月9日閣議決定）

(6) セキュリティ対策の徹底

本市が保有する情報を守り、住民生活や地域の社会経済活動を保護するため情報セキュリティ水準の向上を図り、業務を継続する必要があります。「クラウド・バイ・デフォルト原則^{*6}」や行政手続のオンライン化、テレワーク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新たな情報セキュリティ対策が必要です。

この取組は、「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（令和4年3月総務省）」により実施し、本市情報セキュリティポリシーの見直しを随時行うものとします。

◇サイバーセキュリティ基本法（平成26年法律第104号）

◇デジタル社会の実現に向けた重点計画（令和5年6月9日閣議決定）

*6_クラウド・バイ・デフォルト原則

クラウドサービスの利用を第一候補として、その検討を行うこと。

(7) デジタル人材の確保・育成

（デジタル人材の確保）

自治体におけるDXの推進に当たっては、CIO（最高情報統括責任者）のマネジメントを専門的見地から補佐するCIO補佐官等の役割が鍵とされています。CIO補佐官等について内部に適切な人材がない場合には、国の支援等も活用して外部人材の活用を検討します。

（デジタル人材の育成）

DXの推進に当たっては、各部門の役割に見合ったデジタル人材が職員として適切に配置されるよう人材育成に取り組むことが必要です。特に、職員の中でも、デジタル分野における専門知識を身につけ、職員や高度専門人材と連携し、中核となって実務を取りまとめることができる職員（DX推進リーダー）の存在が重要であることから、OJT^{*7}・OFF-JT^{*8}による一般職員のデジタルリテラシー向上だけでなく、DX推進リーダーの育成にも積極的に取り組みます。

（デジタル人材の確保・育成に係る方針の策定）

DX推進のために取り組むべき事項を着実に実施するためには、組織体制の整備やデジタル人材の確保・育成など、DX推進体制の構築に取り組むことが求められることから、庁内全体の組織体制の整備や人事管理を担う人材育成・人事担当部門の役割が特に重要であり、人材育成・人事担当部門が中心となりDX推進担当部門との緊密な連携の下でデジタル人材の確保・育成に係る方針を策定し、全庁的に取り組みを進めます。

◇地方公共団体の情報担当職員等に対する研修について（令和3年4月28日付け事務連絡）

◇経済財政運営と改革の基本方針2023（令和5年6月16日閣議決定）

◇デジタル社会の実現に向けた重点計画（令和5年6月9日閣議決定）

◇人材育成・確保基本方針策定指針（令和5年12月総務省）

*7_OJT

On the Job Trainingの略。職場内研修。上司や先輩が部下や後輩に対し実務を通じて指導し、知識や技術、態度などを習得させる教育手法。

*8_OFF-JT

Off the Job Trainingの略。通常の業務を一時的に離れ、知識や技術を体系的に学習する教育手法。セミナーや職員研修、eラーニングなど。

(8) デジタル田園都市国家構想の実現に向けたデジタル実装の取組の推進・地域社会のデジタル化

「デジタル田園都市国家構想総合戦略」(2022年(令和4年)12月23日閣議決定)において、地方は「それぞれが抱える社会課題について、地方公共団体を中心として十分に議論、認識した上で、その解決を図っていくため、自らの地域ビジョン(地域が目指すべき理想像)を描き、デジタル技術を活用しつつ、①地方に仕事をつくる、②人の流れをつくる、③結婚・出産・子育ての希望をかなえる、④魅力的な地域をつくるという4つの取組を進めていくことが求められる。このため、地方公共団体は総合戦略を勘案し、地域の個性や魅力を生かした地域ビジョンを再構築し、都道府県まち・ひと・しごと創生総合戦略及び市町村まち・ひと・しごと創生総合戦略(以下、これらを合わせて「地方版総合戦略」という。)を改訂するよう努め、具体的な地方活性化の取組を果敢に推進するものとする」とされています。

このことから、地域の創意工夫を活かした本市の自主的・主体的なデジタル実装を促進するため、事業担当部局が地域社会のデジタル化に係る事業を検討・実施する際に参考となるよう、地域活性化、医療・健康・福祉(PHR12を含む)、環境、交通、ローカル5Gなど幅広い分野の事業に係る事例を収集し、地域課題に応じた取組を推進します。

このほか、自治体独自のポイント給付施策を効果的に実施できる「自治体マイナポイント事業」を推進することにより、キャッシュレス決済の利用促進や地域の消費喚起、地域経済の活性化を推進します。

◇デジタル田園都市国家構想総合戦略(令和4年12月23日閣議決定)

(9) デジタルデバイド*9対策

オンラインによる行政手続等のスマートフォンの利用方法について、高齢者等が身近な場所で相談や学習を行えるようにする「デジタル活用支援」事業の周知等の利用の促進を行うとともに、NPOや地域おこし協力隊等の地域の幅広い関係者と連携し、講座の開催やアウトリーチ型の相談対応など地域住民に対するきめ細かなデジタル活用支援を実施します。

◇デジタル社会の実現に向けた重点計画(令和5年6月9日閣議決定)

◇デジタル田園都市国家構想総合戦略(令和4年12月23日閣議決定)

*9_デジタルデバイド(Digital divide)

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。

(10) BPR*10の取組の徹底

デジタル化の効果を最大限に発揮するために、デジタル化の目的である「利用者中心の行政サービス」に立ち返った抜本的な業務改革(BPR)が必要です。本来の行政サービス等の利用者の利便性向上及び行政運営の効率化等においては、業務改善の三段階「やめる、へらす、かえる」の視点から取組を行います。

業務改革(BPR)の実施に当たっては、「情報システムの整備及び管理の基本的な方針」(令和3年12月24日デジタル大臣決定)に定めるサービス設計12箇条に基づき、利用者のニーズ、利用状況及び現場の業務を詳細に把握・分析した上で、あるべきプロセスを制度・体制・手法を含めて一から検討します。

第1条 利用者のニーズから出発する

第2条 事実を詳細に把握する

第3条 エンドツーエンドで考える

第4条 全ての関係者に気を配る

第5条 サービスはシンプルにする

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7条 利用者の日常体験に溶け込む

第8条 自分で作りすぎない

第9条 オープンにサービスを作る

第10条 何度も繰り返す

第11条 一遍にやらず、一貫してやる

第12条 情報システムではなくサービスを作る

◇情報システムの整備及び管理の基本的な方針(令和3年12月24日デジタル大臣決定)

◇デジタル社会の実現に向けた重点計画(令和5年6月9日閣議決定)

*10_BPR

既存の業務内容や業務フロー、組織構造、ルールを全面的に見直し、再設計(リエンジニアリング)すること。抜本的な業務改革。

(1 1) オープンデータ*11の推進・官民データ活用の推進

官民データ活用推進基本法（平成 28 年法律第 103 号）において、国及び地方公共団体はオープンデータに取り組むことが義務付けられています。オープンデータの取組により、国民参加・官民協働の推進を通じた諸課題の解決、経済活性化、行政の高度化・効率化等が期待されます。

本市が保有するデータをオープン化し、オープンデータとして住民、地域、企業が共用できる環境をつくり、新たな価値や文化の創造ができるよう積極的に推進します。

なお、オープンデータについては、デジタル庁が令和 5 年 4 月に、従来の「推奨データセット」を「自治体標準オープンデータセット」として見直し、自治体の取組状況に応じて公開が望ましいデータを選べるようにするとともに、利用者がより利活用しやすい形式に変更するなど、自治体のオープンデータに係る環境の整備を実施していることから、デジタル庁の最新の動向等も踏まえつつ取組むものとしします。

◇デジタル社会の実現に向けた重点計画（令和 5 年 6 月 9 日閣議決定）

◇地方公共団体オープンデータ推進ガイドライン（令和 3 年 6 月 15 日改定内閣官房情報通信技術（IT）総合戦略室）

*11_オープンデータ

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、次のいずれの項目にも該当する形で公開されたデータをオープンデータと定義する。（総務省）

・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 ・無償で利用できるもの

(1 2) 公金収納における eLTAX の活用

地方公共団体における公金収納の事務の効率化・合理化や、住民・民間事業者による公金納付の利便性を向上させる観点から、本市の普通会計に属する全ての公金並びに公営事業会計に属する公金のうち水道料金及び下水道使用料について、eLTAX（地方税共同機構が運用している地方税ポータルシステム）を活用した納付を行うことができるよう必要な取組を行います。

eLTAX を活用した公金納付については、住民・事業者の公金の納付の煩雑さを生じさせないため、「地方税統一 QR コード」を使用する方法等、地方税と同様の方法に統一することを基本とします。

また、各公金の収納管理を行っているシステムについて、eLTAX を活用した収納を行うことができるよう必要な改修を行います。

7_進行管理

本市におけるDX推進の進行管理は、実施目標の進捗状況を把握し、成果の検証を行い、検証に基づく見直しや業務改善などPDCAサイクルを確立することで取組事項の進捗を点検するとともに社会情勢の変化にも速やかに対応し、適切な方針転換を行うものとしします。

行方市DX基本方針 ver2.0

2024 年(令和6年)3月策定

行方市DX推進本部