

(仮称) 盛岡市
行政デジタル・トランスフォーメーション
推進計画 (案)

～デジタルのチカラで,
市民の多様なライフスタイルに寄り添う,
徹底的に便利な市役所の実現～

令和3 (2021) 年 月

盛岡市

目次

第1章 計画策定にあたって	1
1 世界と比較した日本政府のデジタル化の状況	1
2 国のデジタル化に向けた動きと社会的背景	2
3 デジタル・トランスフォーメーションの意義	3
4 盛岡市のこれまでの取組とDX推進に向けて	5
第2章 推進方針	7
1 本計画で盛岡市が目指す姿	7
2 計画期間	7
3 推進体制	7
4 計画の位置付け	8
5 財政負担の考え方	9
第3章 計画の構成	10
1 計画の基本方針	10
2 重点目標の設定	10
重点目標1 利用者視点に立った行政サービスの実現	10
重点目標2 行政事務のデジタル改革	11
重点目標3 デジタル化を支える基盤の確立	11
第4章 個別施策と取組の展開	13
重点目標1 利用者視点に立った行政サービスの実現	13
(1) 行政手続きのオンライン化	13
(2) 民間のデジタルサービスも活用した利便性向上	14
(3) オープンデータ	15

重点目標 2 行政事務のデジタル改革	16
(1) 情報システムの標準化・共通化	16
(2) AI・RPA等の利活用	17
(3) データの利活用（EBPM）	18
重点目標 3 デジタル化を支える基盤の確立	19
(1) 情報セキュリティ対策の推進	19
(2) 情報化人材の育成	20
(3) デジタル格差の解消	21
参考資料	22
用語集	22
総務省自治体DX推進計画概要	24

第1章 計画策定にあたって

1 世界と比較した日本政府のデジタル化の状況

世界規模でのデジタルサービスの普及やA I¹技術の飛躍的向上, 5 G²に代表される通信インフラの拡大など先端技術の発達とともに, スマートフォンなどのデジタルツールは人々の生活に深く浸透し, 場所に縛られることなく居ながらにして様々なサービスを楽しむようになってきました。そして, この国境を越えた世界的なデジタル化の流れはさらに活発化していくと予想されます。

このような世界規模でのデジタルシフトの時代にあって, 令和2 (2020) 年7月に国際連合経済社会局 (UNDESA) から発表された, 国連加盟国193カ国を対象とした「世界電子政府ランキング」によると, 日本の電子政府発展度指標の順位は14位と, 前回 (平成30 (2018) 年) の10位から順位を下げています。デジタル化が進展しているとされる上位国は指標を大きく伸ばしているのに比べ, 日本はオンラインサービスの評価などで指標が伸び悩み, 相対的な差を広げられた結果となりました。人口減少や高齢化が他国に先んじて進むなど, より多くの課題を抱える我が国において, 本来進めておくべきだったデジタル化への対応の遅れが顕在化し, 解決すべき大きな課題となっています。

¹ A I (エーアイ) : 人工知能 (Artificial Intelligence) のこと。人間の脳で行っている学習, 推測, 分析, 判断などの知的な作業をコンピュータ上で実現しようとする技術のこと。

² 5 G (ファイブジー) : 3 G (スリージー), 4 G (フォージー) に続く第5世代移動通信システムのこと。「超高速」だけでなく「多数接続」や「超低遅延」といった新たな特徴を持つ次世代の移動通信システム。

2 国のデジタル化に向けた動きと社会的背景

我が国のIT³戦略は、平成12（2000）年に高度情報通信ネットワーク社会形成基本法の成立、政府のIT戦略本部による平成13（2001）年のe-Japan戦略の策定により、主にインフラ整備とIT利活用の推進が目指されたことに始まり、その後も政府CIO（内閣情報通信政策監）の設置、官民データ活用推進基本法（平成28（2016）年）の成立等により、データの利活用とデジタル・ガバメント⁴の取組が進められました。しかしながら、ほぼ20年経過したものの、日常生活や行政手続き、経済活動など、様々な場面で対面でのやり取りが前提とされているなど、これらの取組が国民生活の利便性を飛躍的に向上させたとは言い難い状況でした。

さらに、今般の新型コロナウイルス感染症への対応において、煩雑な手続きや給付の遅れなど住民サービスの劣化、テレワーク⁵下における書面・押印・対面の必要性の見直しなど、デジタル化の遅れが露呈し、大きな社会問題として認知されたことを踏まえ、国においてはこれらの課題を根本的に解決するため、大胆な規制改革を断行するための突破口としてデジタル庁の創設を決めたほか、デジタル・ガバメント実行計画におけるデジタル社会の将来ビジョンとして「デジタルの活用により、一人一人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」を掲げ、「誰一人取り残さない、人に優しいデジタル化」を進めることとしました。

そのために、国が主導的な役割を果たしつつ、自治体全体として足並みを揃えて取り組んでいく必要があるとして、自治体による重点取組事項・内容を具体化するとともに、国による支援策等を取りまとめた「自治体デジタル・トランスフォーメーション（DX）推

³ IT（アイティー）：情報技術（Information and Technology）のこと。

⁴ デジタル・ガバメント：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国の取組のこと。

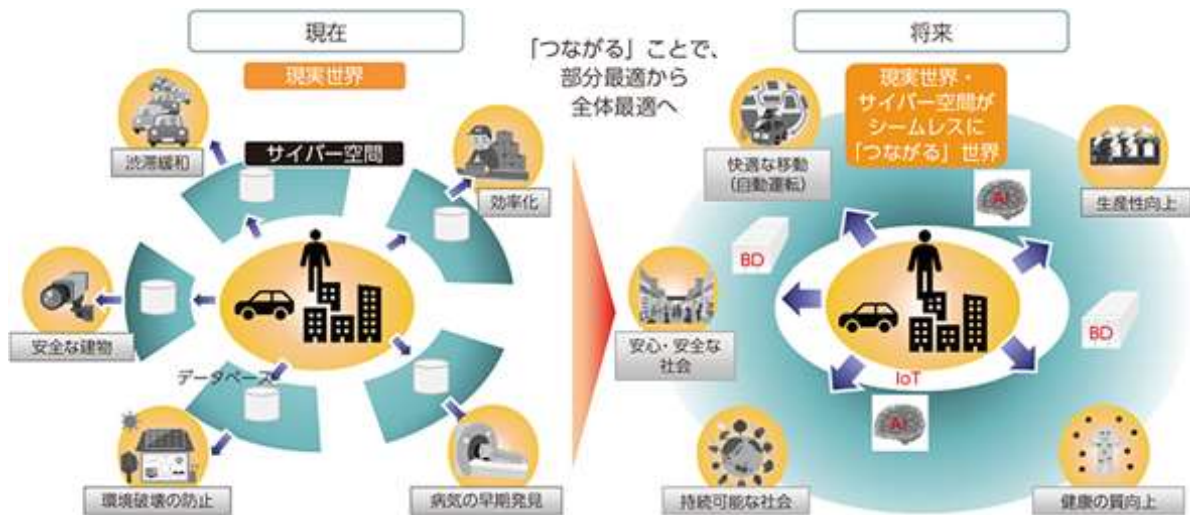
⁵ テレワーク：ICTを活用することによる、場所や時間にとらわれない働き方のこと。（例：在宅勤務、モバイルワーク、サテライトオフィス等での勤務）。

進計画」を令和2（2020）年12月25日に策定し、デジタル社会の構築に向けた取組を全国の自治体において着実に進めていくこととされました。

3 デジタル・トランスフォーメーションの意義

前述のような社会的な課題の解決の鍵とされているのが、高度なデジタル社会への変革である「デジタル・トランスフォーメーション⁶（DX）」です。これは、紙などのアナログ情報と業務作業をデジタル化し、その結果、デジタル技術が社会に浸透することで、従来は実現できなかった新たな価値やサービスを創出する「変革」を意味しています。DXによって、行政はもちろんのこと、社会全体のデジタル化を進め、デジタルで可能なサービスが広く浸透し、さらにそれらのサービスが連動していくことによって、単に利便性が向上するというだけでなく、様々な社会的な課題の解決につなげていくことが期待されています。

図表 デジタル・トランスフォーメーションのイメージ



出典：「平成30年版情報通信白書」（総務省）

⁶ デジタル・トランスフォーメーション：ウメオ大学（スウェーデン）のエリック・ストルターマン教授が平成16（2004）年に提唱した、「ICTの浸透が、人々の生活をあらゆる面でより良い方向に変化させる」という概念。英語圏で「Trans」を「X」と略すことから、デジタルによる変革（Digital Transformation）は「DX」と略される。

また、DXは、持続可能な開発目標「SDGs」⁷を実現するための手段の一つとしても捉えられています。国のSDGs推進本部が取り組む「SDGsアクションプラン2021」では、「ICT活用の拡大」「デジタルデバイドの解消」「ビッグデータの活用」といった記載がされているように、デジタル技術を使いこなし、誰もが質の高い生活を送ることのできる理想的な未来社会が描かれています。

もともと、社会全体のDXは、デジタルで提供される様々なサービスが社会インフラとして浸透していくまでに時間がかかることから、短期間で実現できるものではありません。そのため、DXの実現には、短期的視点での着実な実行が求められるとともに、長期的ビジョンを持った取組が求められます。また併せて、DXにおいては、デジタル化が「目的」ではなく、デジタル化を「手段」として変革を進めることが重要となりますので、新しい技術の単なる導入で終わるのではなく、それによって提供されるサービス（イメージ）に合わせて制度や施策、組織の在り方等を変えていくことが求められます。

本市は、自治体経営の視点から、まずは、市民サービスの向上と行政内部のデジタル化を柱として着実に推進しながら、「地域社会全体のDX」という次なるステップへの意識醸成を図っていきます。

⁷ SDGs：平成27（2015）年9月の国連サミットで採択された「持続可能な開発のための2030アジェンダ」にて記載された令和12（2030）年までの国際目標のこと。持続可能な世界を実現するための17のゴール・169のターゲットから構成され、地球上の誰一人として取り残さないことを誓っており、発展途上国のみならず、先進国自身が取り組むユニバーサル（普遍的）なものであり、日本でも積極的に取組を進めている。Sustainable Development Goals（持続可能な開発目標）の略。

4 盛岡市のこれまでの取組とDX推進に向けて

本市は、平成14（2002）年度から27（2015）年度まで、「電子市役所の構築を前提としたITを核とした地域づくりの実現」を当初目標とした「盛岡市情報化基本計画」を推進するとともに、この間における国・県の動向やICT⁸をめぐる状況に適応しながら、「行政事務の効率化・高度化」や「情報セキュリティ対策の強化」などに取り組み、一定の成果を上げたところです。また、令和元（2019）年12月には、「盛岡市情報化基本計画」による取組の成果と課題を踏まえ、「盛岡市総合計画」に掲げる方針や各施策の推進をICTの側面から推進するとともに、官民データ活用推進基本計画として位置付ける「盛岡市ICT利活用推進指針」を新たに策定し、ICTを取り巻く状況の変化や国・県の動向に対応し、効果的・効率的なICT利活用を検討しながら、スマート自治体⁹への転換を目指す取組を進めています。

これらを踏まえると、本市のICT利活用の現状は、情報のデータ化（デジタルイゼーション）又は業務のICT化（デジタルイゼーション）を進めている段階にあります。

⁸ ICT：情報通信技術（Information and Communications Technology）のこと。情報・通信に関連する技術一般の総称であり、従来用いられてきた「IT（Information Technology）」とほぼ同義だが、国際的にはICTが広く使われている。

⁹ スマート自治体：業務の自動化・省力化につながるAIやRPA等のデジタル技術を徹底的に使いこなし、AIやRPAが処理できる事務作業は全て自動処理することにより、職員を事務作業から解放し、職員は職員でなければできないより価値のある業務に注力、人口減少が深刻化しても、効果的・効果的に行政サービスを提供する自治体のこと。

図 行政のデジタル化の3段階

	現在まで	当面の目標	長期的目標
	デジタイゼーション (情報のデータ化)	デジタルイゼーション (ICT化)	DX (デジタルによる変革)
目的	組織や業務の効率化, コスト削減を主な目的として, アナログ情報をデータに置き換えたり業務を情報通信技術に代替したりすること		住民サービスの向上を主な目的として, デジタルを活用して新たな価値を生み出したり, 仕組みを変えたりすること
事例	市民が紙で申請し, 市は申請情報をシステムに入力するなどしてデータ保存が可能となる	市民がマイナンバーカードを利用し, コンビニで住民票等を取得できたり, スマートフォンで申請できる	市民は市役所を訪れることなく, プッシュ通知などで必要な行政サービスが取得できる

一方, 本市においても人口減少社会を迎えており, 今後, 生産年齢人口の減少などによる税収の減などが見込まれる中, 限られた職員や予算により, 多様化, 複雑化する市民ニーズに対応しつつ, 持続可能な行政サービスの提供が課題とされています。また, 頻発する自然災害や, 今般の新型コロナウイルス感染症のような予期しないリスクの発生時においても, 必要な行政機能を維持することも課題とされているところです。

このような, 本市が抱える諸課題を解決するためには, 市民サービスのより一層の高度化と, 職員の人的資源の更なる最適化という「二兎を追う取組」が必要であり, これまでの取組の延長ではない, デジタル技術をベースとした業務の「変革」が必要とされています。

そのため, 全ての自治体でデジタル化に取り組むよう国から示された「自治体DX推進計画」への取組を良い契機として, 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とともに, 業務効率化や生産性向上により生み出される人的資源を行政サービスのさらなる向上につなげ, さらに多様な主体との連携により民間のデジタル・ビジネスなど新たな価値等を創出するDXを実現していく必要があります。

DXの実現に係る取組は, 「盛岡市総合計画実施計画 2021-2023」において取り入れられた, SDGs 達成へ向けた「未来への新たな視点」と重なることも踏まえて着実に推進し, 将来にわたり持続可能な発展を目指します。

第2章 推進方針

1 本計画で盛岡市が目指す姿

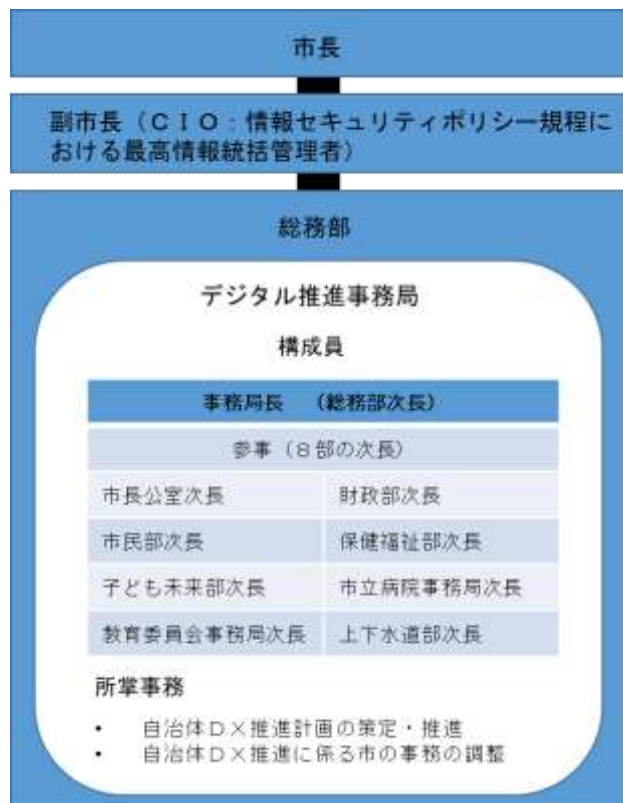
本計画の実行により本市は自治体DXを推進することとし、「デジタルのチカラで、市民の多様なライフスタイルに寄り添う、徹底的に便利な市役所の実現」を目指します。

2 計画期間

本計画の計画期間は令和3（2021）年度から令和7（2025）年度までとします。各事業の推進に当たっては、国が進める施策との整合・連携を図る必要があることから、終期を国の自治体DX推進計画と同様に設定するものです。

3 推進体制

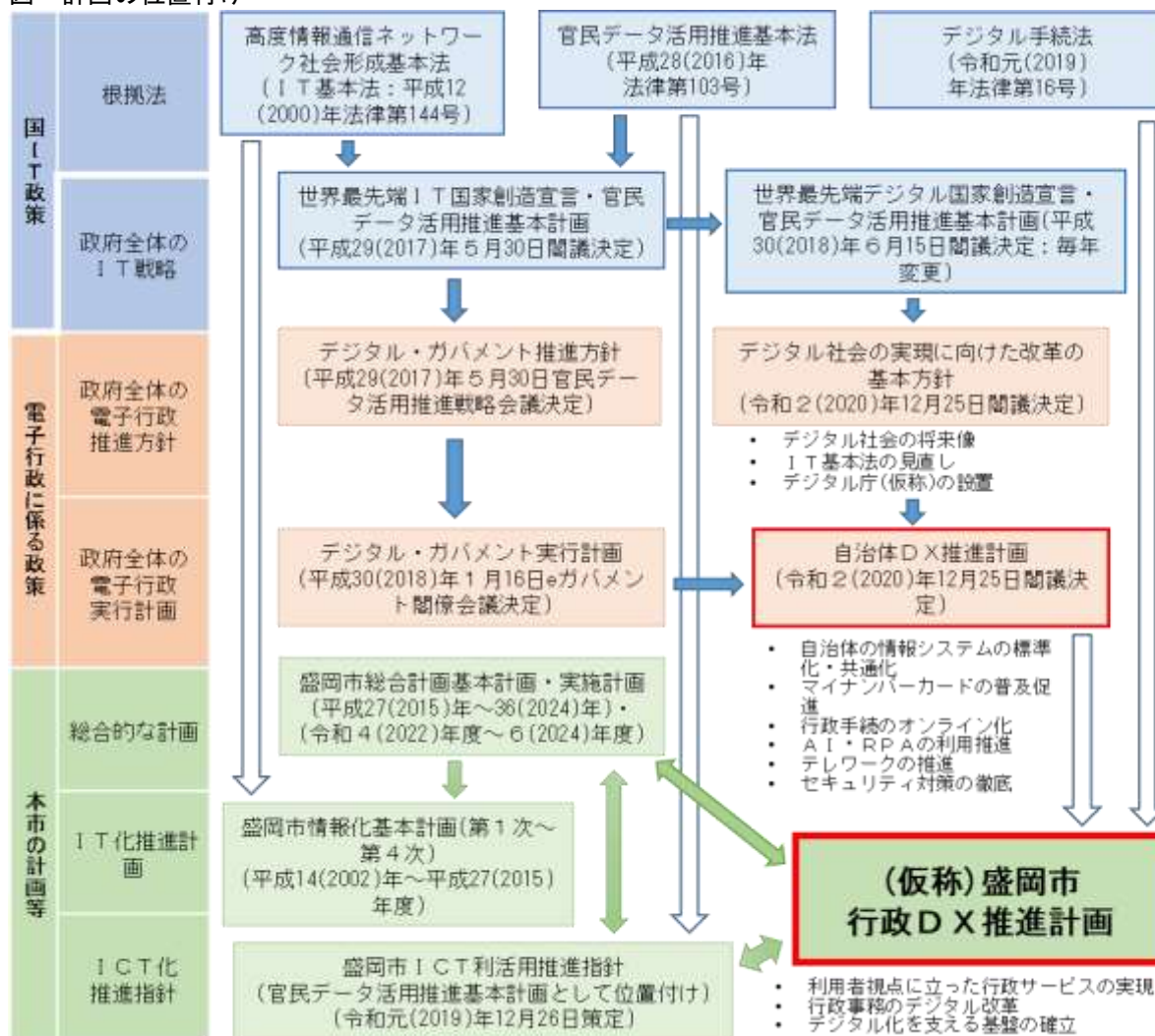
国の示す17の基幹業務におけるシステムの標準化、共通化や行政手続きのオンライン化をはじめとする、本市のデジタル・トランスフォーメーションを推進し、市民の利便性向上や業務の効率化による行政サービスの更なる向上を、全庁を挙げて推進する部局横断の組織である「デジタル推進事務局」を中心に、事務局と業務を所管する各部課等との連携により、計画的に本市の行政事務のデジタル化を推進します。



4 計画の位置付け

市は、本市の最上位計画である「盛岡市総合計画」に掲げる各方針や施策を、ICTの側面から推進するための基本的な指針として「盛岡市ICT活用推進指針」を位置付け、方向性を示していますが、国の自治体DX推進計画で示された取組を推進するため、より計画的かつ具体的に推進する必要があることから独立した計画としますが、本指針に対しては相互に補完するものとし、本指針の実行計画としての位置付けも有するものとし

図 計画の位置付け



5 財政負担の考え方

- (1) 既存のシステムや機器の更新時期を捉え、重複投資の無いよう計画的に事業を進めます。
- (2) 国の方針やロードマップに沿って進める事業（計画期限や地方財政措置があるもの）と、それ以外の事業とに分けて検討するとともに、投資効果の最適化を目指します。また、できる限り国の実証実験等を有効活用し、費用負担の軽減を図ります。
- (3) デジタル推進事務局等、デジタル化を推進する組織における組織横断的な協議及び毎年度の予算編成作業を通じて、戦略的な投資を推進します。

第3章 計画の構成

1 計画の基本方針

本計画で目指す「**デジタル技術のチカラで、市民の多様なライフスタイルに寄り添う、徹底的に便利な市役所**」を実現するためには、まずは市民の時間の有効活用や手間・費用の軽減といった「市民視点の利便性向上」を軸とした、手続きのオンライン化を中心とするサービス展開を念頭に置く必要があります。その実行には、行政の事務の見直しや業務効率化といった大きな「行政変革」が求められます。さらに、これらを両輪として連動させていく上で不可欠となるのが、情報セキュリティ対策をはじめとする「情報化基盤の安定」です。技術面からの対策だけでなく、情報を扱う職員として必要なスキルアップのための体制整備も重要となります。

以上のことから、本計画では次の3つを重点目標に掲げ、国が策定した「自治体DX推進計画」の取組事項や内容、今後示される「(仮称)自治体DX推進手順書」を鑑み、重点目標を達成させるための各施策・取組を展開していきます。また、施策の実行に当たっては、それぞれの業務を所管する部局の協力はもとより、市民と連携しながら、市民本位・地域本位で使いやすい行政サービスの構築やシステムの導入を進めていきます。

2 重点目標の設定

重点目標1 利用者視点に立った行政サービスの実現

インターネットの普及により、市民は、窓口に出向かず申請からオンライン決済までを行う民間サービスを日々利用しています。そして、「デジタル手続法」の成立を踏まえ、行政の在り方は、紙からデジタルへ転換し、ICTにより手続きが完結することが期待されています。重点目標1の実現に向けた施策として、利用者である市民及び事業者を中心に考えたオンラインサービスを導入することで行政手続きにかかる市民等の時間を節減し、利便性を高める行政サービスを推進します。

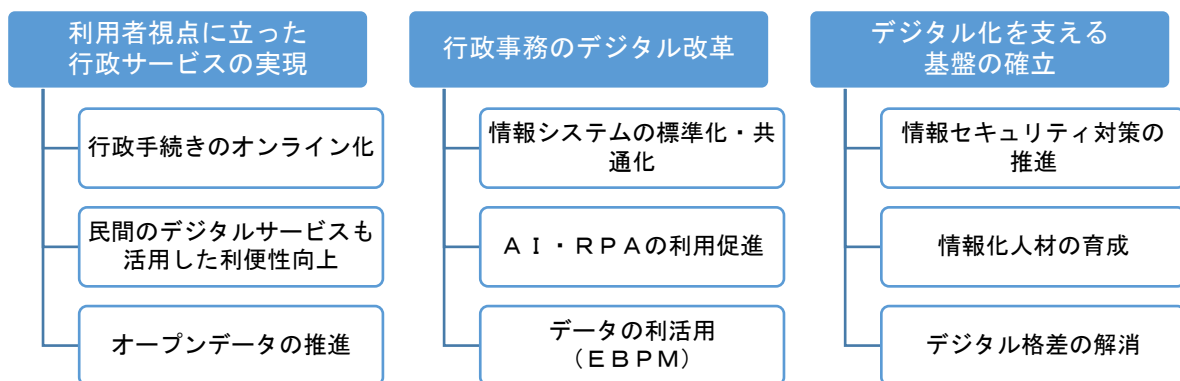
重点目標 2 行政事務のデジタル改革

今般の新型コロナウイルス感染症対応において、国や地方自治体の情報システムや業務プロセスが異なり、地域・組織間で横断的にデータを活用、流通が十分にできないといった課題が浮き彫りになりました。最終的に、給付金支給が遅れるなどの事例を教訓として踏まえ、国の示す統一・標準化されたシステムへの移行に取り組むとともに、その過程において、業務の根本的な見直しや、A I ・ R P A¹⁰などのツールの導入による業務効率化を図ります。また、これにより創出された時間を使って、職員がより生産性・創造性の高い業務に注力し、さらなる市民サービスの向上を目指します。

重点目標 3 デジタル化を支える基盤の確立

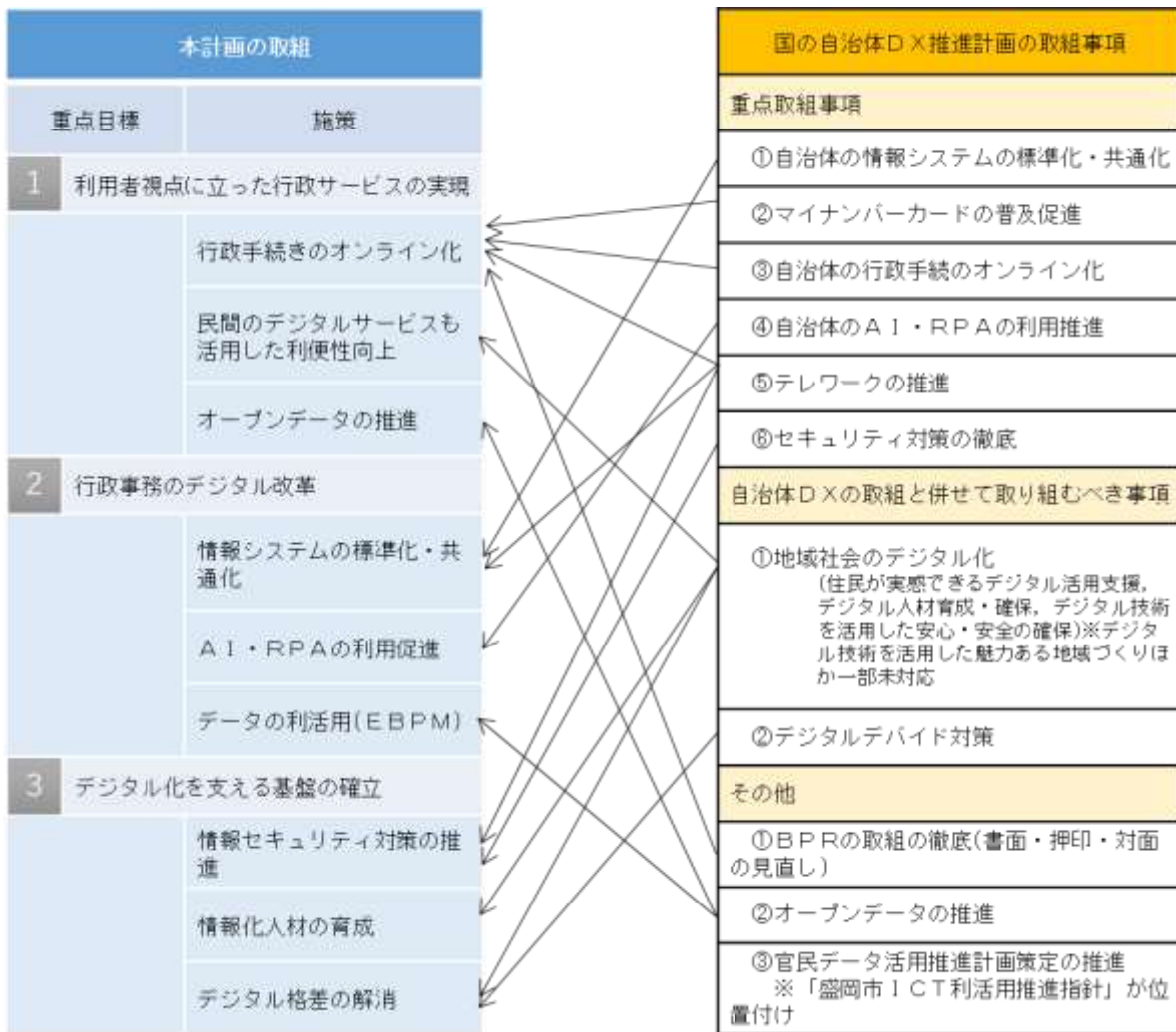
デジタル化による「利便性の向上」と「業務効率化」を進める一方で、市民に安心して市のサービスを利用してもらうため、高度化・巧妙化するサイバー攻撃等から市民の大切な個人情報や情報資産を守る情報セキュリティ対策の強化・徹底を図るとともに、技術的な対策のみならず、個々の職員のリテラシー向上などを全庁一丸となって進めます。また、デジタル機器に不慣れな世代なども等しくデジタル化の恩恵を受けられる環境整備も不可欠です。

本計画の重点目標と施策の構成



¹⁰ R P A : A I 等の技術を用いて、業務効率化・自動処理を行うこと。Robotic Process Automation の略。

本計画と国の自治体DX推進計画との取組の関連



第4章 個別施策と取組の展開

重点目標1 利用者視点に立った行政サービスの実現

＜重点目標を達成するための施策と方向性＞

(1) 行政手続きのオンライン化

「行かない、待たない、書かない」の「3ない窓口」の実現を目指し、マイナポータル¹¹を利用した行政手続きのオンライン化を進めるとともに利用の促進を図ります。

概要	<p>平日に仕事をしている方や子育て、介護をしている方など、窓口に来ることが困難な方への対応や、市民の利便性向上のため、オンラインでの手続きの更なる推進が求められていることから、国におけるデジタル・ガバメントの取組等を踏まえつつ、市民の視点に立ち、マイナポータル（ぴったりサービス）の活用を中心とした行政手続きのオンライン化を進めるとともに利用の促進を図る。また、国においては、マイナンバーカードの更なる普及や健康保険証としての利用など、カードの活用を拡大することから、国の施策と連動しながら、オンライン化した手続きの利用促進を図る。</p>				
現状と課題	<p>本市は、図書貸出予約や上下水道の開始等の手続きについて、オンライン化に取り組んできたものの、まだ多くのオンライン化されていない申請・届出等の手続きがある。</p> <p>オンライン化が進まない原因の一つとされている手続きの書面・押印・対面主義について見直し・簡素化を図り、「新しい生活様式」に対応する必要がある。</p>				
主な取組	<p>① 国が「優先的にオンライン化を推進すべき」とする27手続きのオンライン化 ② それ以外の各種行政手続きについても、「地方公共団体におけるオンライン利用促進指針」を踏まえて検討の上、実施可能なものについては極力実施することとし、取扱件数などに応じて随時導入を進める。 ③ 手続きのワンストップ化の導入</p>				
成果指標	<p>法令によりオンライン化ができない手続き等を除き、行政手続きの80%以上をオンライン化する。</p> <p>上記27手続きは全てオンライン化し、マイナンバーカードを使ってできる手続きの利用促進を図る。</p>				
工程表	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度
	優先手続きのオンライン化推進			全行政手続きのオンライン化推進	

¹¹ マイナポータル：マイナンバー制度の導入に併せて新たに構築した、国民一人ひとりがアクセスでき、「ぴったりサービス」をはじめとする様々な官民のオンラインサービスを利用できるポータルサイトのこと。

(2) 民間のデジタルサービスも活用した利便性向上

24時間対応の問い合わせサービスの導入など、民間のデジタルサービスを活用し、「いつでも、気軽に、分かりやすい」行政サービスの実現を図ります。

概要	民間の様々なデジタルサービスを活用し、時間を気にせず気軽に行政に関する問い合わせや相談等ができるようにするとともに、市民生活に役立つ情報や重要なお知らせをタイムリーに発信する。				
現状と課題	<p>市民と行政の情報共有の手段として、対面や郵便、電話といった、従来方式でのやり取りが多いのが現状である。</p> <p>インターネットやスマートフォンを使った民間サービスの活用が、時間や場所等に制約のない利便性の向上につながることは理解されるものの、サービスの導入や拡大に伴う費用対効果の立証、セキュリティの担保が難しいこともあるため、民間企業や研究機関との協定等に基づく各種実証実験などを踏まえた導入・拡大も視野に入れながら取り組む必要がある。</p>				
主な取組	<ul style="list-style-type: none"> ① 市民の質問への自動応答機能等の導入 ② キャッシュレス決済の拡大 ③ GIS¹²サービスの拡大 ④ アプリでのプッシュ通知の導入 				
成果指標	民間のデジタルサービスを活用する行政サービスを、現状の30件から60件に増やし充実を図る。				
工程表	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度
	<p>サービスやアプリの導入に向けた意見収集・調査</p> <p>導入可能なサービス等の仕様作成、調達（導入・移行テスト含む）</p> <p>運用後は各年度末に利用状況調査・改善</p>				

¹² GIS：地理情報システム（Geographic Information System）の略。地理的位置を手がかりに、位置に関する情報を持ったデータ（空間データ）を総合的に管理・加工し、視覚的に表示し、高度な分析や迅速な判断を可能にする技術のこと。

(3) オープンデータ¹³の推進

データを活用した新たなサービスの創出や地域課題の解決に向けて、公共データのさらなるオープンデータ化を進めます。

概要	本市が保有するデータを二次利用可能なデータとして公開することで、民間企業等によるサービスの創出や地域課題の解決に役立てられることが期待されることから、積極的なデータの公開に取り組み、オープンデータを推進する。				
現状と課題	本市は、平成30（2018）年9月に「盛岡市オープンデータサイト」を開設し、令和3（2021）年5月時点で35種類のオープンデータを公開している。 DXの実現に当たって、市の保有する行政情報のデジタル化を行い、公開するデータの種類をさらに増やすとともに、政策立案に客観的データを活用するEBPM ¹⁴ を念頭においた、より活用しやすい形式での公開などを進める。				
主な取組	① 保有データの整理・公表 ② より利用しやすくなるよう機械判読性の高い形式での公開 ③ GISサービスとの連携				
成果指標	オープンデータ化している市保有データを、35セットから50セットまで増やす。				
工程表	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度

¹³ 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，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，②機械判読に適したもの，③無償で利用できるもの，といういずれの項目にも該当する形で公開されたデータのこと。

¹⁴ EBPM：統計や業務データなどの客観的な証拠に基づく政策立案のこと。Evidence-Based Policy Making の略。

重点目標 2 行政事務のデジタル改革

<重点目標を達成するための施策>

(1) 情報システムの標準化・共通化

基幹系17業務のシステムについて、「(仮称) Gov-Cloud」の活用を前提として、国の策定する標準仕様に準拠したシステムへ移行します。

概要	<p>基幹系17業務(※)の業務プロセスを把握し、国が示す標準仕様に合わせて業務全体の見直しを行う。また、基幹系17業務に関連するシステムを把握し、標準仕様に適合したシステムへの更新と、国が提供するクラウドサービス¹⁵「(仮称) Gov-Cloud」上で稼働させることで、標準化・共通化を推進する。</p> <p>標準化・共通化により市独自の業務プロセスやシステムカスタマイズが廃止され、自治体間データ連携がスムーズになることから、手続の簡素化、迅速化を狙い、市民の利便性向上と業務全体の最適化を目指す。</p>				
現状と課題	<p>同一の事務でも各自治体の業務プロセスが異なることから、本市を含む自治体の情報システムは自治体ごとに個別にカスタマイズされている。そのため、制度改正等によるシステム改修も自治体ごとに対応する必要があり、時間・人材・財政の負担が大きくなっている。</p> <p>全国サービスとして提供される情報システムを利用することで、負担軽減が見込めるが、業務プロセスの見直しとシステムの再構築が必要となる。</p>				
主な取組	<p>① 業務プロセスの把握・見直し ② システムの全体最適化の推進 ③ クラウド・バイ・デフォルト¹⁶原則を踏まえた情報システムの整備</p>				
成果指標	<p>17業務の情報システムを、全て標準化対応、かつ、クラウド対応するとともに、プロセスの見直しが必要な業務の見直しを図る。</p>				
工程表	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度

¹⁵ クラウドサービス：外部のデータセンター等に構築された情報システムの機能を「サービス」として、ネットワーク経由で利用するシステム形態のこと。

¹⁶ クラウド・バイ・デフォルト：システム導入に際し、クラウドサービスの活用を前提とする考え方のこと。

※基幹系17業務

第1グループ（介護保険，障がい者福祉，就学，固定資産税，個人住民税，法人市民税，軽自動車税）

第2グループ（選挙人名簿管理，国民年金，後期高齢者医療，生活保護，健康管理，児童手当，児童扶養手当，子ども・子育て支援）

その他（住民記録，国民健康保険）




(2) AI・RPA等の利活用

新しい技術や機器などの利活用により，事務処理の正確性や迅速性の向上，省力化が図られることから，幅広い分野での利活用を行います。

概要	職員の事務負担の軽減やシステム入力に伴う人為ミスの抑制など業務効率化を進めるため，AI-OCR（AIを活用した光学的文字認識）及びRPA等の活用拡大を図る。				
現状と課題	本市は，業務効率向上を目的として，国民健康保険や保育所入所におけるデータ作成業務等において，AI-OCR及びRPAを導入している。導入による効果として，年間約800時間に及ぶ時間外勤務の削減が図られた。 今後は，税部門や福祉部門など市全体の業務において，工程や処理時間を「見える化」しつつ，申請書に適合したフォーマットへの見直しや，導入効果が高い業務の抽出など幅広く利活用できるよう取り組む必要がある。				
主な取組	① データ入力作業や単純業務の抽出 ② AI-OCR，RPA，作業補助ツール等の導入				
成果指標	AI-OCR，RPA等を20業務に導入し，導入業務における作業時間を，計1万時間縮減する。				
工程表	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度
	最適なフォーマットへの見直しや導入効果の高い業務への拡充を検討，実施				

(3) データの利活用（EBPM）

市や民間が保有するデータを活用し、合理的根拠に基づく施策立案や行政効率化・高度化を図ります。

概要	<p>効果的な政策立案や市民サービスの向上等を実現するために、本市が保有するデータや民間が保有するデータを部局・分野横断的に活用するなど、データの利活用手段について、職員の理解促進や意識向上を図り、分析基盤の導入等も含め、調査・研究を進める。</p>				
現状と課題	<p>政策の立案に際し、「感覚」や「経験」からの必要性と対策の内容を判断する場合があるが、対策の必要性についての客観的な判断材料が乏しく、目的や対象者を明確にした真に必要で効果的な対策ができていないかの検証が困難である。 また、職員の人材不足、時間・人手の余裕がなく、データ分析について学ぶ機会がないという実態もある。</p>				
主な取組	<ol style="list-style-type: none"> ① 市保有データの整理、取組事例や活用事例の収集・共有 ② 職員向けEBPM研修の実施 ③ 蓄積されたデータを集めて分析し、意思決定に役立てるためのデジタル技術の導入を検討 ④ GISサービスの活用（再掲） 				
成果指標	<p>EBPMの手法による計画や政策を1件以上立案する。</p>				
工程表	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度
	 <p>市が保有するデータ等の横断的整理、事業分析モデルの検討・研究</p>	 <p>EBPM研修の実施・データ分析の実証</p>	 <p>ビッグデータ等の利活用に向けた検討・実施</p>		

重点目標3 デジタル化を支える基盤の確立

＜重点目標を達成するための施策＞

(1) 情報セキュリティ対策の推進

国の「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」改訂に併せ、本市も情報セキュリティポリシーの見直しを行うこととし、職員のセキュリティ意識の維持・向上を図る人的対策に取り組みます。

概要	<p>ICTを利活用した安全・安心な市民サービスの提供や、本市の保有する情報資産の保護のため、あらゆる情報セキュリティリスクへの適切な備えが求められていることから、コンピューターウイルス対策やネットワーク管理などにおいて、技術的、物理的な対策を多層的に実施し、情報セキュリティの確保に努めるとともに、ICTの進展等を踏まえた構成機器やソフトウェアの導入など、情報セキュリティ対策の不断の見直しに努める。</p> <p>また、情報セキュリティポリシー規程の継続的な見直しを行うとともに、職員を対象とした情報セキュリティチェックや、情報セキュリティ監査等の実施など、人的な情報セキュリティ対策に努める。</p>				
現状と課題	<p>本市は、情報セキュリティポリシー規程を策定するとともに、国が定める「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」に準拠したセキュリティ対策を講じている。</p> <p>令和2（2020）年12月に公開された、新たなガイドラインに準拠するよう、情報セキュリティポリシー規程の改訂を行うとともに、ガイドラインに準拠した次期自治体情報セキュリティ強靱化に対応した、新たなセキュリティ対策技術の導入を検討する。</p>				
主な取組	<ol style="list-style-type: none"> ① セキュリティポリシーの見直し ② 職員のセキュリティ意識の向上のための研修等の実施 ③ 情報漏えい・サイバー攻撃対策の推進 				
成果指標	<p>セキュリティ対策に係る研修等を受講した職員のセキュリティに対する理解度を100%で維持する。</p>				
工程表	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度

(2) 情報化人材の育成

デジタル化の進展に合わせ、職員の職階・役割ごとに必要な知識習得に向けた研修や、各課の情報化推進リーダー等を中心とした最新技術の情報共有を通じて、職員のスキルの底上げを図ります。

概要	<p>本市の業務遂行に当たり、デジタル技術の果たす役割は今後ますます大きくなると考えられる。技術の進展に合わせた職員の情報化に関する知識やスキルの向上が重要となることから、職員の役割ごとに必要な知識習得に向けた研修や、情報化推進リーダーを中心とした最新技術の情報共有を通じて、職員の知識やスキルの底上げを図る。また、専門知識を有する外部人材の登用や、民間企業やデジタル庁など他機関への派遣研修による人事運用・交流により、専門人材の育成も検討する。</p>				
現状と課題	<p>情報化人材の育成等を目的とする職員研修を例年1～2回開催し、徐々にICT活用に向けた意識の向上は図られているが、今後はさらにスピード感を持ったデジタル社会への対応が求められてくることから、広く一般職員のITリテラシーの向上のため、様々な機会を捉えた人材育成に取り組む必要がある。また、各部署においては、AI・RPA等を活用した業務改革の実践や、ICTの知見を持った上で現場の実務に即した課題解決について適切な判断や助言を行うことのできる人材が求められている。</p>				
主な取組	<ol style="list-style-type: none"> ① 管理職向け及び実務者向け研修の実施 ② 外部研修機会の提供 ③ 人事研修に、職階に合わせた必修のデータ活用研修を組み込むことの検討 ④ 専門知識を有する外部人材の登用の検討と実施 				
成果指標	<p>情報化人材の育成を目的とする研修等を実施し、延べ1,000人以上が受講する。</p>				
工程表	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度
工程表					
	<p>外部研修機会の検討</p>				
	<p>外部人材登用の検討</p>				

(3) デジタル格差の解消

年齢、障がいの有無、国籍等を問わず、あらゆる市民がデジタル化の恩恵を受けることができる環境を整えます。

概要	<p>ホームページや、SNSなどのソーシャルメディアサービスが市民と行政の新たな情報共有の手段となっていること、また、オンライン申請やキャッシュレス決済など、ICT技術を利用した市民サービスの向上を推進するため、デジタル機器の利用に不慣れな市民等が、必要な知識・技術を習得できるよう、利用機会等の格差是正について検討を進め、「誰一人取り残さない、人に優しいデジタル化」の実現に向けた環境づくりに努める。</p>				
現状と課題	<p>DXを進める上で「いつでも、どこでも」の浸透に加え、デジタル機器の利用に不慣れな市民等が置き去りにされ、情報やサービスを受けられないことが課題となる。</p> <p>平成27（2015）年の第21回市民意識調査（盛岡市）によれば、スマートフォンの年齢別の所有率では、50代までの各階層で61.0%以上となる一方で、60代で33.2%、70代以上で16.6%となり、世代間格差が生じており、広くデジタル化の恩恵が享受されているとはいえない状況にある。</p>				
主な取組	<ol style="list-style-type: none"> ① 高齢者施策担当部署，社会教育施設等との連携による，モバイル端末等活用講習の実施 ② 地域におけるデジタル化サポート組織等の検討 ③ 市が開設したサイトのウェブアクセシビリティ¹⁷対応の徹底 				
成果指標	<p>デジタル機器の利活用に関する講習を130回以上実施する。</p>				
工程表	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度
	<p>モバイル端末等活用講習の実施</p> <p>デジタル化サポート組織の検討</p>				

¹⁷ アクセシビリティ：情報通信分野においては、高齢者や障がい者等、ハンディを持つ人にとって、情報やウェブサービス、ソフトウェア等が円滑に利用できることを意味する。

参考資料

用語集

用語	用語の略・解説	該当頁
アクセシビリティ	情報通信分野においては、高齢者や障がい者等、ハンディを持つ人にとって、情報やウェブサービス、ソフトウェア等が円滑に利用できることを意味する。	P21
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、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、②機械判読に適したものの、③無償で利用できるもの、といういずれの項目にも該当する形で公開されたデータのこと。	P15
クラウド・バイ・デフォルト	システム導入に際し、クラウドサービスの活用を前提とする考え方のこと。	P16
クラウドサービス	外部のデータセンター等に構築された情報システムの機能を「サービス」として、ネットワーク経由で利用するシステム形態のこと。	P16
スマート自治体	業務の自動化・省力化につながるAIやRPA等のデジタル技術を徹底的に使いこなし、AIやRPAが処理できる事務作業は全て自動処理することにより、職員を事務作業から解放し、職員は職員でなければできないより価値のある業務に注力、人口減少が深刻化しても、効率的・効果的に行政サービスを提供する自治体のこと。	P5
デジタル・ガバメント	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国の取組のこと。	P2
デジタル・トランスフォーメーション	ウメオ大学（スウェーデン）のエリック・ストルターマン教授が平成16（2004）年に提唱した、「ICTの浸透が、人々の生活をあらゆる面でより良い方向に変化させる」という概念。英語圏で「Trans」を「X」と略すことから、デジタルによる変革（Digital Transformation）は「DX」と略される。	P3
テレワーク	ICTを活用することによる、場所や時間にとらわれない働き方のこと。（例在宅勤務、モバイルワーク、サテライトオフィス等での勤務）。	P2

マイナポータル	マイナンバー制度の導入に併せて新たに構築した, 国民一人ひとりがアクセスでき, 「ぴったりサービス」をはじめとする様々な官民のオンラインサービスを利用できるポータルサイトのこと。	P13
5G	3G, 4Gに続く第5世代移動通信システムのこと。「超高速」だけでなく「多数接続」や「超低遅延」といった新たな特徴を持つ次世代の移動通信システム。	P1
AI	人工知能 (Artificial Intelligence) のこと。人間の脳で行っている学習, 推測, 分析, 判断などの知的な作業をコンピュータ上で実現しようとする技術のこと。	P1
EBPM	統計や業務データなどの客観的な証拠に基づく政策立案のこと。Evidence-Based Policy Making の略。	P15
GIS	地理情報システム (Geographic Information System) の略。地理的位置を手がかりに, 位置に関する情報を持ったデータ (空間データ) を総合的に管理・加工し, 視覚的に表示し, 高度な分析や迅速な判断を可能にする技術のこと。	P14
IT	情報技術 (Information and Technology) のこと。	P2
ICT	情報通信技術 (Information and Communications Technology) のこと。情報・通信に関連する技術一般の総称であり, 従来用いられてきた「IT (Information Technology)」とほぼ同義だが, 国際的にはICTが広く使われている。	P5
RPA	AI等の技術を用いて, 業務効率化・自動処理を行うこと。Robotic Process Automation の略。	P11
SDGs	平成27 (2015) 年9月の国連サミットで採択された「持続可能な開発のための2030アジェンダ」にて記載された令和12 (2030) 年までの国際目標のこと。持続可能な世界を実現するための17のゴール・169のターゲットから構成され, 地球上の誰一人として取り残さないことを誓っており, 発展途上国のみならず, 先進国自身が取り組むユニバーサル (普遍的) なものであり, 日本でも積極的に取組を進めている。Sustainable Development Goals (持続可能な開発目標) の略。	P4

自治体DX推進計画概要



令和2年12月25日

自治行政局
地域力創造グループ
地域情報政策室

自治体DX推進計画の意義・目的

自治体におけるDX推進の意義

※DX(デジタル・トランスフォーメーション)：ICTの浸透が人々の生活をあらゆる面でより良い方向に変化させること

- 政府において「デジタル社会の実現に向けた改革の基本方針」が決定され、目指すべき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～誰一人取り残さない、人に優しいデジタル化～」が示された。
このビジョンの実現のためには、住民に身近な行政を担う自治体、とりわけ市区町村の役割は極めて重要である。
- 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。
- さらには、データが価値創造の源泉であることについて認識を共有し、データの様式の統一化等を図りつつ、多様な主体によるデータの円滑な流通を促進することによって、EBPM等により自らの行政の効率化・高度化を図るとともに、多様な主体との連携により民間のデジタル・ビジネスなど新たな価値等が創出されることが期待される。

※EBPM：Evidence-Based Policy Makingの略。統計や業務データなどの客観的な証拠に基づく政策立案のこと

自治体DX推進計画策定の目的

- 政府において決定された「デジタル・ガバメント実行計画」における自治体の情報システムの標準化・共通化などデジタル社会構築に向けた各施策を効果的に実行していくためには、国が主導的に役割を果たしつつ、自治体全体として、足並みを揃えて取り組んでいく必要がある。
- このため、総務省は、「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・内容を具体化するとともに、総務省及び関係省庁による支援策等を取りまとめ、「自治体DX推進計画」として策定し、デジタル社会の構築に向けた取組みを全自治体において着実に進めていく。

自治体DX推進計画の対象期間等・自治体の取組内容

自治体DX推進計画の対象期間等

- 2021年1月から2026年3月までを本計画の対象期間とする。
- 本計画は、「(仮称)Gov-Cloud」の活用に向けた検討、デジタル庁の設置など国の動向を反映させるよう適宜見直しを行うとともに、自治体の取組状況に応じたPDCAサイクルにより、進捗管理を行う。
※ 「デジタル・ガバメント実行計画」において、「各施策の取組状況やデジタル庁の設置を踏まえ、その在り方を含めて見直しを検討するとともに、必要に応じて随時、改定等を行う」とこととされている。
- 総務省は、国の施策展開を踏まえつつ、業務改革(BPR)を含めた標準化等の進め方について、「(仮称)自治体DX推進手順書」として、21年夏を目途に提示する。

推進体制の構築

- 組織体制の整備 ○デジタル人材の確保・育成 ○計画的な取組み ○都道府県による市区町村支援

重点取組事項

- 自治体の情報システムの標準化・共通化 ○マイナンバーカードの普及促進 ○行政手続のオンライン化
- AI・RPAの利用推進 ○テレワークの推進 ○セキュリティ対策の徹底

自治体におけるDX推進体制の構築

DX推進のため、以下により、推進体制を構築

○組織体制の整備

首長、CIO、CIO補佐官等を含めた**全庁的なマネジメント体制の構築**

○デジタル人材の確保・育成

全庁的なDX推進体制構築にあたり、**外部人材の活用・職員の育成を推進**

【国の支援策等】総務省・内閣官房(デジタル庁)・都道府県の連携による外部人材確保の仕組みの構築、
総務省・内閣官房(デジタル庁)の連携による「共創プラットフォーム」の創設・自治体職員への研修等の実施、
新たに、市町村が外部人材を雇用する場合の経費について特別交付税措置(措置率0.5)

○計画的な取組み

重点取組事項に係る目標時期や国の動向(標準仕様策定等)を踏まえ、工程表の策定等による計画的な取組み

【国の支援策等】2021年夏を目途に、総務省が自治体DX推進手順書を策定

○都道府県による市区町村支援

市区町村における個別の施策の着実な推進、デジタル技術の共同導入、人材確保について支援

重点取組事項①

重点取組事項	国の主な支援策等
<p>① 自治体の情報システムの標準化・共通化 目標時期を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17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</p>	<ul style="list-style-type: none"> 自治体の主要な17業務を処理するシステムの標準仕様を、デジタル庁が策定する基本方針の下、関係府省において作成【関係府省】 自治体の情報システムの標準化・共通化を実効的に推進するための法律案を2021年通常国会に提出【総務省・内閣官房】 国において「(仮称)Gov-Cloud」を構築【内閣官房】 2020年度第3次補正予算において、クラウド活用を原則とした標準化・共通化に向けた自治体の取組みを支援（国費10/101508.6億円 2025年度まで）【総務省】
<p>② マイナンバーカードの普及促進 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を充実</p>	<ul style="list-style-type: none"> 個人番号カード交付事務費補助金により、人件費の増や窓口の増設などに要する経費について支援【総務省】 2020年度第3次補正予算において、出張申請受付等による申請促進や臨時交付窓口等の交付体制のさらなる充実に対する支援を実施（783.3億円）【総務省】
<p>③ 自治体の行政手続のオンライン化 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(31手続)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を可能に （※子育て(15手続)、介護(11手続)、被災者支援(罹災証明書)、自動車保有(4手続)の計31手続）</p>	<ul style="list-style-type: none"> マイナポータルに自治体との接続機能等を実装【内閣府】 マイナポータルのUI・UX改善【内閣府】 2020年度第3次補正予算において、子育て、介護等の手続について、マイナポータルと自治体の基幹システムとの接続を支援（国費1/2249.9億円 2022年度まで）【総務省】
<p>④ 自治体のAI・RPAの利用推進 ①、③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</p>	<ul style="list-style-type: none"> AI・RPA導入ガイドブックの策定【総務省】 AI・RPA等のICTを活用した業務プロセスの標準モデルを構築（自治体スマートプロジェクト事業）【総務省】 ・[再掲]デジタル人材の確保・育成【総務省・内閣官房】

重点取組事項②

重点取組事項	国の主な支援策等
⑤ テレワークの推進 テレワーク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 ①、③による業務見直し等に合わせ、対象業務を拡大	・テレワーク導入円滑化のためのセキュリティポリシーガイドラインの改定【総務省】 ・LGWAN-ASPIによるテレワーク環境の提供【総務省】 ・テレワーク導入事例等の提供【総務省】
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、セキュリティ対策を徹底	・2020年にセキュリティポリシーガイドラインの改定【総務省】 ・自治体の標準化・共通化を踏まえ、「三層の対策」の抜本的見直しを含めた新たなセキュリティ対策の在り方の検討【総務省】 ・2020年度第3次補正予算において、次期自治体情報セキュリティクラウドへの移行を支援(国費1/2 29.3億円 2022年度まで)【総務省】

【自治体DXの取組みとあわせて取り組むべき事項】

取組事項	国の主な支援策等
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	・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ため、新たに「地域デジタル社会推進費(仮称)」2000億円を計上(2021・2022年度 うち、道府県分 800億円程度、市町村分 1,200億円程度)【総務省】
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	・携帯ショップ等が主体となる「デジタル活用支援員」によって、オンラインによる行政手続・サービスの利用方法等に関する助言・相談等を実施【総務省】 ・[再掲] 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ため、新たに「地域デジタル社会推進費(仮称)」2000億円を計上(2021・2022年度 うち、道府県分 800億円程度、市町村分 1,200億円程度)【総務省】

※予算に関わるものは当該予算の成立が前提
 ※所管については現時点での所管省庁を記載

「デジタル・ガバメント実行計画」等において示された方針及びKPI

重点取組事項	「デジタル・ガバメント実行計画」等において示された方針及びKPI
① 自治体の情報システムの標準化・共通化 【内閣官房、総務省、関係省庁】	<p>目標時期を2025年度(令和7年度)とし、それに向け地方公共団体が対応に向け準備を始められる環境をつくる。</p> <p><KPI></p> <ul style="list-style-type: none"> ・対象業務に対して、実際に標準仕様が作成された業務の割合 ・標準仕様が作成された業務における当該標準仕様が利用された情報システムを利用する地方公共団体の割合 ・地方公共団体の情報システムの運用経費等(2026年度(令和8年度)に2018年度(平成30年度)比で少なくとも3割削減。更なる削減目標の上積みを目指す)
② マイナンバーカードの普及促進 【内閣官房、総務省、内閣府、関係省庁】	<p>令和4年度末にはほぼ全国民にマイナンバーカードが行き渡ることを目指し、マイナンバーカードの普及の加速化等を強力に推進する。</p>
③ 自治体の行政手続のオンライン化 【内閣官房、総務省、内閣府、関係省庁】	<p>デジタル化による利便性の向上を国民が早期に享受できるよう、2022年度(令和4年度)末を目指して、原則、全地方公共団体で、特に国民の利便性向上に資する手続について、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を可能にする。</p> <p><KPI></p> <ul style="list-style-type: none"> ・原則として全ての市町村で行政手続のオンライン化のための情報基盤の整備 ・処理件数が多く住民等の利便性の向上や業務の効率化効果が高いと考えられる手続のオンライン利用率 ・住民のライフイベントに際し、多数存在する手続をワンストップで行うために必要と考えられる手続のマイナポータル利用の人口カバー率
④ 自治体のAI・RPAの利用推進 【総務省】	<p>AIやRPAなどのデジタル技術を活用した業務プロセスの標準モデルを構築するとともに、先進事例について、横展開を推進する。</p> <p><KPI></p> <ul style="list-style-type: none"> ・AI、RPAなどの革新的ビッグデータ処理技術を活用する地域数

※「デジタル・ガバメント実行計画」等：「デジタル・ガバメント実行計画」及び「デジタル社会の実現に向けた改革の基本方針」

※所管については現時点での所管省庁を記載