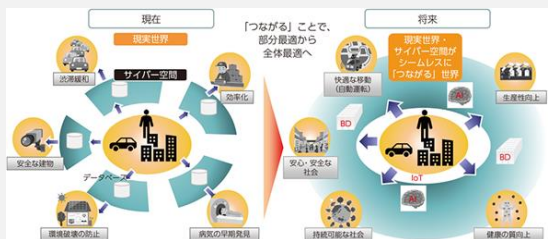


第1章 計画策定にあたって

<国のデジタル化の現状>

- 世界規模でのデジタル化の流れの中、我が国での電子政府への取組の遅れが、今般の新型コロナウイルス感染症への対応において露呈し、社会的な問題とされました。
- 国では、デジタル庁の創設や「デジタル・ガバメント実行計画」の策定を進めるとともに、併せて自治体を取り組むべき項目等について「自治体デジタル・トランスフォーメーション(DX)推進計画」として取りまとめ公表しました。



(デジタル・トランスフォーメーションのイメージ)

<盛岡市のDX推進に向けて>

- 本市では、令和元年度より「ICT利活用推進指針」に基づき、スマート自治体への取組を進めています。
- 人口減少社会を迎える本市においても、限られた職員や予算で、多様化する市民ニーズへ対応しつつ、持続可能な行政サービスの提供、災害時の行政機能の維持等を図るため、デジタル技術をベースとした業務の「変革」が求められる。国の自治体DXへの取組を良い契機としてデジタル技術やデータの活用を図る。
- 市総合計画実施計画のSDGsに対する方向性と重なることも踏まえて推進する。

第2章 推進方針

1 本計画で盛岡市が目指す姿

**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**

2 計画期間

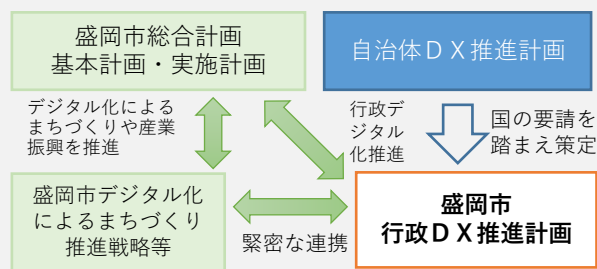
令和3(2021)～令和7(2025)年度

3 推進体制

市長をトップ、副市長をCIO(最高情報統括管理者)とし、総務部内に部局横断の組織である「デジタル推進事務局」を設置。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

国の「自治体DX推進計画」で示された取組を計画的かつ具体的に推進するものであり、「盛岡市デジタル化によるまちづくり推進戦略」等とは緊密な連携を図るものとします。また、官民データの活用推進に係る基本的な計画としても位置付けるものとします。



第3章 計画の構成

1 計画の基本方針

「目指す姿」の実現のため、①「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、②行政事務の見直しや業務効率化などの「行政変革」、③それらを両輪として連動させるため、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」を行うこととし、本計画では3つの重点目標を設定し、各施策・取組を展開します。

2 重点目標の設定

- (1) **利用者視点に立った行政サービスの実現**  
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。
- (2) **行政事務のデジタル改革**  
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、AI・RPAなどのツールの導入による業務効率化を図ります。
- (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の強化・徹底を図るとともに、個々の職員のリテラシー向上などを進めます。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活動も進めます。

DX (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。

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

(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」窓口の実現を目指し、マイナポータルを利用した手続きのオンライン化を進め、併せて利用促進を図る。

- ① 国が示す「優先的にオンライン化を推進すべき」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、実施可能なものについて、取扱件数などに応じて随時導入を図る

(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により、「いつでも・気軽に・分かりやすい」行政サービスの実現を図る。

- 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 GISサービスの拡大

(3) オープンデータの推進

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、個人情報保護の徹底のもと、公共データのオープンデータ化を進める。

- ① 保有データの整理・公表
- ② 機械判読性の高い形式での公開
- ③ GISサービスとの連携

<重点目標2>

行政事務のデジタル改革

(1) 情報システムの標準化・共通化

基幹系20業務システムについて、国のクラウドサービスを活用し、標準仕様に準拠したシステムに対応する。

- 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・デフォルト原則を踏まえた情報システムの整備

(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、省力化を図る。

- 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

(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・高度化を図る。

- 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

<重点目標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推進

国のガイドライン改訂に併せ、市の情報セキュリティポリシーの見直しを行い、併せて職員のセキュリティ意識の維持・向上などに取り組む。

- 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

(2) 情報化人材の育成

職員の職級・役割ごとの研修や、各課のDX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る。

- ① 管理職向け及び実務者向け研修の実施
- ② 人事研修に職階に合わせた必修のデータ利活用研修を組み込むことの検討
- ③ 専門知識を有する外部人材の登用の検討と実施

(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る。

- ① 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

主な  
成果指標

- <重点目標1> 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。
- <重点目標2> 20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。
- <重点目標3> 情報化人材の育成目的の職員研修等を実施し、延べ1,000人以上が受講する。デジタル機器の利活用講習を130回以上実施する。