

玉野市のDX推進及びICT利活用に関する取組方針

令和4年7月
総務部総務課

1 背景

「デジタル社会の実現に向けた改革の基本方針」が令和2年12月25日に閣議決定され、目指すべきデジタル社会のビジョンが示されました。

このビジョン実現に向けた取組みとして、地方自治体の役割は極めて重要なものと位置付けられており、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こと、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、具体的な取組み等が取りまとめられた「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」とする）が国で策定され、その中で次の6つの重点取組事項とともにデジタル社会の構築に向けた取組みが全自治体に求められました。

- | | |
|---------------------|-----------------|
| ○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 |

2 目的

このような背景を踏まえ、本市においても自治体DX推進計画で示された重点取組事項をはじめとしたデジタル社会実現のための取組みが求められています。

平成31年4月に策定した玉野市総合計画前期基本計画（2019～2022年）や令和3年3月に策定した玉野市行財政改革大綱継続計画に基づき進めていた各種デジタル化やICT利活用に係る取組みについて、自治体DX推進計画の趣旨を踏まえ、今まで以上に重点的に推進を行うとともに、デジタル化社会の構築や複雑に変化する社会情勢に的確に対応できるような取組みについても、より一層推進していく必要があります。

また、ICTの利活用により、市民サービスの向上や行政課題を含めた地域の課題解決を図っていくために必要な取組みを行うため、「玉野市のDX推進及びICT利活用に関する取組方針」を策定します。

なお、本方針は、玉野市総合計画や玉野市行財政改革などに掲げる取組みを進めるうえでの、ICT利活用に関する基本的な考え方や方向性を示ものとして位置付けます。

3 対象期間と組織

(1) 対象期間

自治体D X推進計画が令和8年3月までを対象期間としていることから、これを踏まえ、令和8年3月までを本方針の対象期間とします。

(2) 推進体制

自治体D X推進計画に示された重点取組事項である「自治体の情報システムの標準化・共通化」や「自治体の行政手続のオンライン化」、また、その他ICT利活用による「住民サービスの向上」や「行政課題・地域課題の解決」などに取組むため、「情報システムの標準化・共通化」と「ICT利活用」の2つの区分に分け、庁内の推進体制を構築します。

・情報システムの標準化・共通化

自治体D X推進計画で令和7年度末までの移行が示され、移行に向けて、国から要件や仕様の公開スケジュール、内容が示された「自治体情報システムの標準化・共通化に係る手順書」が提示され、本市における取組事項等が明確になってきていることから、住基や税などの業務毎に調整や確認など綿密な協議・検討が行える体制として電算管理運営委員会内にワーキンググループを設置します。

・ICT利活用

情報システムの標準化・共通化以外の行政手続きのオンライン化やAI・RPAの利用促進などの取組みについては「ICT利活用」として区分を行い、別途、組織された『庁舎整備に係る庁内検討体制』内で、ICTワーキンググループが設置されたため、改めて別の組織を設けての重複議論を回避し、より効率的な取組みが行えるよう、同ワーキンググループにおいて、本方針に係るICT利活用を取扱っていきます。

4 DX推進・ICT利活用に関する取組方針

玉野市では、次に掲げる事項に基づき、市民サービスや行政課題を含めた地域課題に係るDX推進やICT利活用に関する取組みを推進します。

(1) 市民目線でのサービスや利便性の向上

① 申請手続きなどの市民負担を軽減した容易で快適なサービスの提供

窓口を訪れる市民が、年齢や性別、国籍、障害の有無等に関わらず、不慣れで分かりにくい手続きでも、容易に手続きが行える環境のほか、ホームページやアプリ、SNS等のICTツールを活用した情報発信の充実、福祉や子育て、教育などの様々な市民サービスについて、ICTを利活用することによるサービス拡充を推進します。

② 時間や場所等の制約のない手続き環境や相談窓口等の提供

自治体DX推進計画や自治体の行政手続のオンライン化に係る手順書で示された子育て、介護に係る26手続き以外にも、押印義務が無い手続きや届出印が必要な口座振替に関する手続き等のオンライン申請が行える環境、また、窓口相談を希望する市民が直接窓口まで来なくともホームページやアプリ上で問合せし、回答が即時に得られる仕組みの導入など、ICTを利活用することで市民が時間や場所を気にせず、申請や相談等が行える環境整備を図ります。

③ マイナンバーカードの普及と利活用の推進

マイナンバーカードは本市が進めるオンライン化した行政手続きでの活用をはじめ、健康保険証や運転免許証として利用が行える一体化など利活用シーンが拡大することが見込まれます。

今後、マイナンバーカードを用いたデジタル化の利便性が増す中、市民が利便性を享受できるよう、マイナンバーカード取得に向けた普及と利活用を推進します。

④ デジタル化と非デジタル化が共存した市民に最適なサービスの提供

ICTを利活用した窓口サービスやオンライン手続き、キャッシュレス決済などを推進し、利便性を高める一方で、従来手法（非デジタル化）にあった良い部分が損なわれ、市民サービスが大きく低下することがないよう、また、デジタルリテラシーの格差やパソコンやスマートフォン等の情報通信機器が不得手とといったことによって、市民が受けることのできるサービスに差が生じることがないように、配慮を行っていきます。

⑤ **D X推進やI C T利活用に係る人材育成**

D X推進やI C Tの利活用は目的ではなく、施策や事務事業の効果を高め、市民サービスの向上を図っていくための手段であり、その効果の最大化を図っていくためには、庁内の各部署において、D X推進やI C T利活用に関して知識や理解、意欲を有する職員の存在が不可欠であり、研修機会を提供するなどして人材の育成を進めていきます。

(2) デジタル技術を活用した課題解決

① **自治体情報システムの標準化・共通化への対応**

住民記録や地方税、子育て、介護保険などの主要な20業務を処理する自治体情報システム（基幹系システム）について、国が策定した「自治体情報システムの標準化・共通化に係る手順書」で示す標準仕様に準拠して開発されたシステムへの移行を令和7年度末までに完了させるため、計画的な取組みを着実に進展させます。

② **業務手順や執務体制の見直し**

自治体D X推進計画に示される重点取組事項である「自治体情報システムの標準化・共通化」や「行政手続きのオンライン化」の他、市民サービス拡充や各種業務へI C Tを利活用することで、市民からの申請、窓口での人の流れ、業務処理手順やタイミング等に大きな変化が生じることから、順次、業務フローや窓口レイアウト等の見直しを行い、効率的な事務の執行と人員配置に努めます。

③ **A IやR P Aなどを活用した単純定型事務の代替と人的資源の高付加価値業務への投入**

Q & Aが作成可能な反復的な問合せが発生する業務や大量の定型入力作業などの単純定型事務について、A IやR P A等のI C Tを利活用し、作業を代替させ、そこで得られた人的資源を状況毎に判断が必要な業務、企画立案等の高付加価値業務へ投入し、業務の効率化や各施策目標の達成を目指します。

④ **感染症や災害等の非常時を想定したI C T利活用の推進**

新型コロナウイルス感染症では、従来の自然災害発生時を想定したものとは異なる非常時の対応が求められ、その対処として様々なI C Tの利活用を進めました。

今後も新たな感染症の発生が懸念されるため、地震や台風などの自然災害時の対応とともに、行政機能維持、市民サービスの提供体制等を検討し、対策を講じるため、非常時を想定したI C Tの利活用を推進します。

⑤ **I C Tを利活用した地域課題の解決**

本市が抱える行政上の課題のみならず、防災や農業、商工業、インフラ、教育などの様々な地域課題に対して、緊急性や影響度などから優先順位を考慮し、課題解決に向けて効果的に I C T の利活用が行えるよう民間事業者からの提案を募集する等、課題解決に向けた I C T の利活用を推進します。

(3) デジタル化社会に対応できる庁舎の環境整備

① **市民が期待する使いやすい庁舎機能実現に向けた I C T の利活用**

新しく整備される市役所本庁舎が、そこで働く職員のみならず、利用する市民にとって利用しやすく、親しみやすい庁舎となるよう、窓口機能や会議・研修室、展示スペース、案内板など市民が立ち入り、利用する箇所について I C T を利活用した利便性の高い機能を実現できるよう整備を行います。

また、本庁舎以外の施設についても、大規模改修時などに市民の利便性向上につながる機能へ I C T の利活用を図ります。

② **新たな情報通信技術やシステム導入等を見据えた拡張性の確保、セキュリティ対策**

今後の情報通信技術やデジタル技術の進展を見据え、庁内ネットワークの拡張やシステムの更新や導入にも柔軟に対応が行えるよう、グローバルスタンダードなものや標準的・統一的な仕様によるものを取り入れ、独自カスタマイズを控えるとともにシステムのクラウド化や仮想基盤の構築などを推進します。

また、新たな情報通信技術の利用やシステムの導入等を進める際には、取扱う情報の適正な管理などセキュリティ対策の徹底を行います。

セキュリティ対策の基本方針となる情報セキュリティポリシーについては、業務の利便性・効率性の向上を目的とした行政手続のオンライン化、テレワーク、クラウド利用など新たな技術への対応を踏まえながら、適宜見直しを行います。

③ **紙からデジタルへの転換**

庁内の決裁や会議、庁外の関係機関との情報のやり取りなど、紙が主たる媒体となっており、それを主とした業務フローが生まれ、処理が行われているが、今後、D X 推進や I C T の利活用を進めて行く中で、紙資料が非効率化の要因となってきます。

また、デジタル化が進んでいる民間事業者から、効率化のため情報連携のデジタル化を求める声があり、デジタル社会実現を図る上で、行政として応じて行く必要があることから、庁内のペーパーレス化の推進とともにセキュリティを確保した上で外部システムとの連携など紙からデジタルへ転換を進めてきます。

5 取組みの着実な推進に向けて

デジタル技術は日進月歩で新たな技術が次々と創出され、社会システムや経済活動にそれらが取入れられることで市民ニーズ等にも変化が生じ、行政に求められる施策もその時々で変わってきます。そのため、時期を逸することがないように、日頃より情報収集や分析に努め、スピード感をもって進めていく必要があります。

また、D X推進に係る取組みは自治体D X推進計画で示される意義のとおり、経費削減が主な取組みであった行財政改革とは異なり、原則として、市民の利便性向上や業務効率向上などのデジタル化に伴うコストは拡大傾向を示すことが想定され、大規模にI C Tを導入した場合には後戻りが難しいこと、また、後年度に継続的に費用負担が生じることを認識し、デモ導入や利用者や範囲を限定したスモールスタートの実施などの導入検討に係る柔軟なプロセスが重要となります。

導入検討の際は、事業者からデモ環境の無償提供が行われることがある一方で、費用負担が生じる場合があるため、大規模導入に係るリスクや後年度負担などを考慮した上で、導入検証などが柔軟に行える体制づくりを進めていきます。

6 その他

本方針は、本市の市民の利便性向上や行政課題も含めた地域の課題解決に向けて、D X推進やI C T利活用を行っていく基本的な考え方を示したものであり、今後、国において『自治体D X推進計画』の改定が行われた場合や令和4年度中に策定予定である『玉野市総合計画』及び『玉野市行財政改革大綱』等の内容を踏まえ、必要な追加や修正を行っていきます。