

---

# 稲敷市DX推進計画

---



令和4年3月

稲敷市

---

# 目次

---

<b>第1章 計画策定にあたって</b> .....	<b>1</b>
1 デジタル化に向けた国の動向等 .....	1
2 計画期間 .....	3
3 計画の位置付け .....	3
4 推進体制 .....	4
5 本市を取り巻く環境と課題 .....	5
<b>第2章 推進方針</b> .....	<b>10</b>
1 本市の目指す姿（ビジョン） .....	10
2 基本方針 .....	11
<b>第3章 個別施策と取組みの展開</b> .....	<b>14</b>
基本方針 1 市民・地域の視点に立った行政サービスの実現 .....	14
基本方針 2 持続可能な行政運営のためのデジタル改革 .....	17
基本方針 3 デジタル化を支える基盤の整備促進 .....	20
<b>資料編</b> .....	<b>24</b>
1 用語解説 .....	24

# 第1章 計画策定にあたって

## 1 デジタル化に向けた国の動向等

昨今の情報通信技術（ICT）は飛躍的に進展しており、人々の生活や仕事など、社会のあらゆる場面に変化をもたらし、多様な分野に活用しています。

そのような中、国においては、全ての国民がデジタル技術とデータ利活用の恩恵を享受するとともに、安全で安心な暮らしや豊かさを実現できるデジタル社会の実現を図ることを目的に制定された官民データ活用推進基本法（平成28年法律第103号）に基づき、官民データ活用の推進に関する基本的な計画として、平成29年に「世界最先端IT国家創造宣言・官民データ活用推進基本計画」を策定しました。

令和元年にはいわゆる「デジタル手続法」が成立し、行政手続は従来の紙によるアナログ手続からネットワークを通じたオンライン手続へ移行することが示され、公的な本人確認手段となるマイナンバーカードの今後の活用も含めて、自治体の行政サービスにおけるICTの活用はますます重要度を増していくものと考えられます。

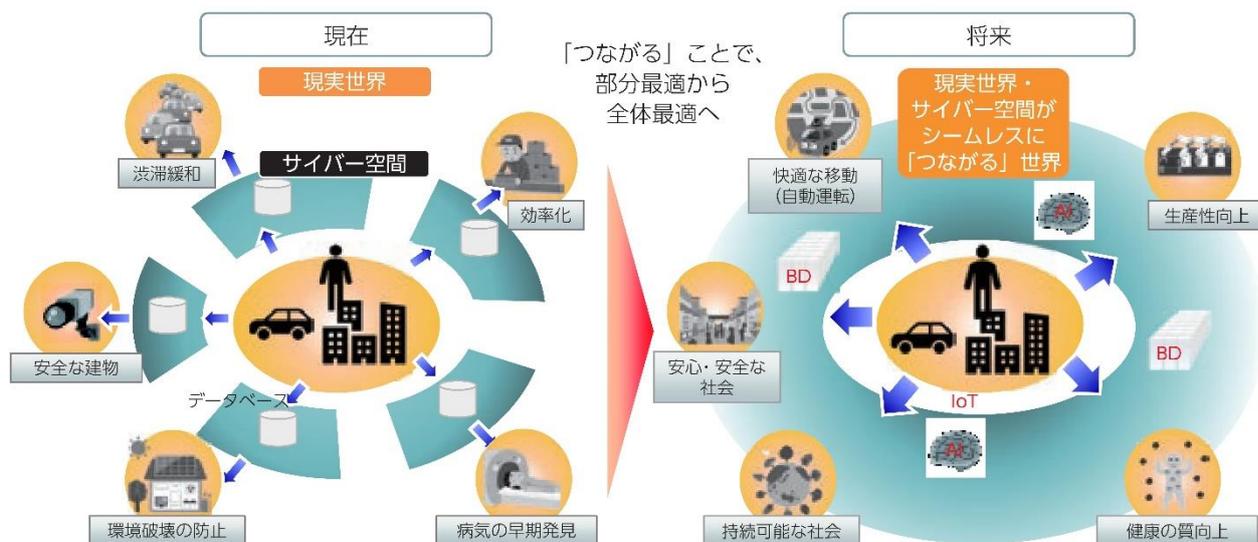
さらに、デジタル化の進展により、データの多様化・大容量化が進展しており、その活用が不可欠となっております。また、新型コロナウイルス感染症の対応において、デジタル化の遅れ等が顕在化しており、令和3年5月に「誰一人取り残さない、人に優しいデジタル化」を掲げ、デジタル社会形成の10の基本原則に基づくデジタル改革関連6法を制定、9月には、デジタル社会の形成に関し行政事務の迅速かつ重点的な遂行を図ることを任務とするデジタル庁が設置されるなど、デジタルトランスフォーメーション（以降、DX）を急速に加速させています。

DXの実現は、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、長期的ビジョンを持った取組を着実に実行していくことが求められます。

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るため、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。また、「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DXの動きが世界全体で活発になると、私たちの暮らしや生き方、働き方にも大きな変化を及ぼすことが予想されます。

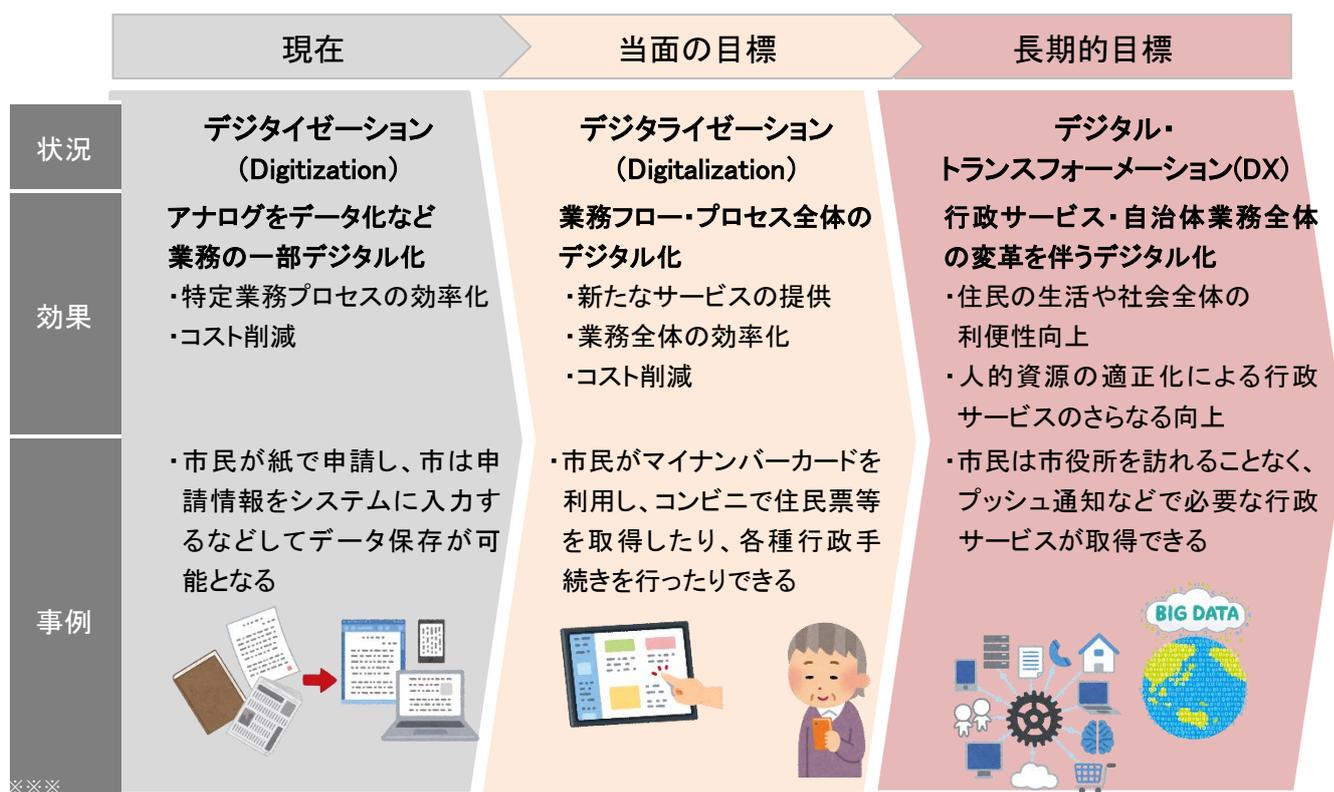
また、DXは、持続可能な開発目標「SDGs<sup>※</sup>」を実現するための手段の一つとしても捉えられています。国のSDGs推進本部が取り組む「SDGsアクションプラン2021」では、「ICT活用の拡大」、「デジタルデバイド<sup>※</sup>の解消」、「ビッグデータ<sup>※</sup>の活用」といった記載がされているように、デジタル技術を使いこなし、誰もが質の高い生活を送ることのできる理想的な未来社会が描かれています。

## ■ デジタル・トランスフォーメーションのイメージ



資料：情報通信白書(平成 30 年度)

## ■ 行政のデジタル化の3段階



※ S D G s : 「Sustainable Development Goals」の略。持続可能な開発目標と訳される。

※デジタルデバインド: コンピュータやインターネットなどの ICT を利用したり使いこなしたりできる人と、そうでない人の間に生じる、貧富や機械、社会的地位などの格差のこと。

※ビックデータ: デジタル化の更なる進展やネットワークの高度化、またスマートフォンやセンサー等 IoT 関連機器の小型化・低コスト化による IoT の進展により、スマートフォン等を通じた位置情報や行動履歴、インターネットやテレビでの視聴・消費行動等に関する情報、また小型化したセンサー等から得られる膨大なデータの総称。

## 2 計画期間

本計画の期間は、国の自治体DX推進計画と合わせて、令和4年度（2022年度）から令和7年度（2025年度）の4年間とします。

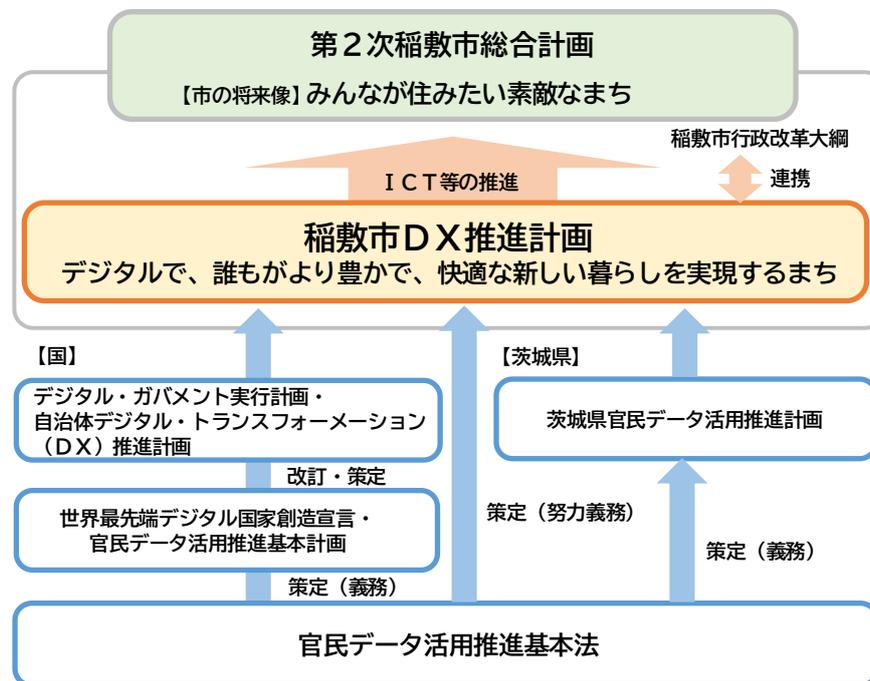
計画の期間中は、ICTの進展状況や社会情勢の変化などに応じて、見直しを行うとともに、PDCAサイクルにより進捗管理を行います。

## 3 計画の位置付け

本計画は、本市の最上位計画である「稲敷市総合計画」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、国の自治体DX推進計画で示された取組みを推進するため、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。

また、官民データ活用推進基本法の規定に基づく、「官民データ活用推進計画」としても取り扱うものとします。

### ■ 計画の位置づけ

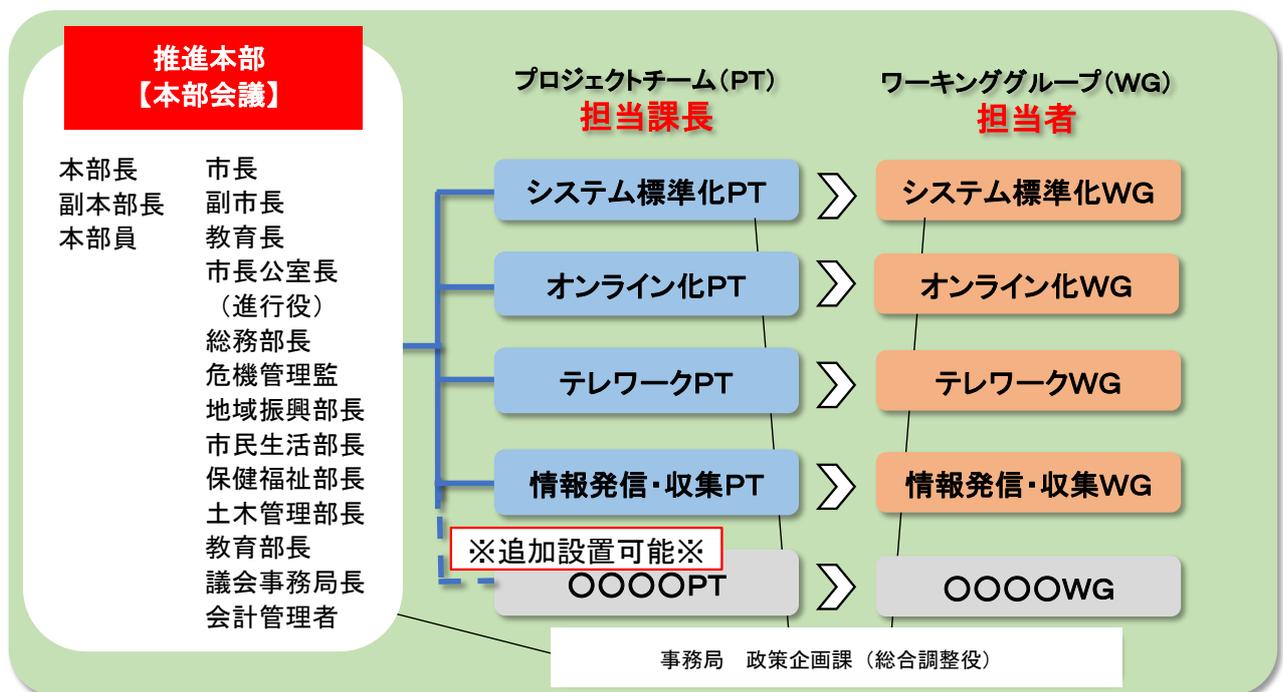


## 4 推進体制

本計画は、市長を本部長として構成される「稲敷市デジタル・トランスフォーメーション(DX)推進本部」と、同本部のもとに設置される主な情報化施策の推進組織であるプロジェクトチーム(PT)及びワーキンググループ(WG)を中心に、全庁横断的に情報共有や事業検討を行いながら推進します。

情報化推進に関する具体的な実行体制については、政策企画課がイニシアティブをとり、庁内の情報化推進施策をフォローするとともに、職員のICTスキルの向上を図ります。

### ■推進体制図



※令和7年4月1日一部改訂

組織再編に伴い、推進本部員の変更および、事務局の課名変更

## 5 本市を取り巻く環境と課題

### (1) ICT の利用状況（総務省、内閣府調査より）

個人のインターネット利用率を都道府県別にみると、全国平均では83.4%、茨城県は79.0%で関東圏内でみると最も低くなっています。利用端末別にみると、すべての都道府県でスマートフォンでの利用率が60%を超えています。

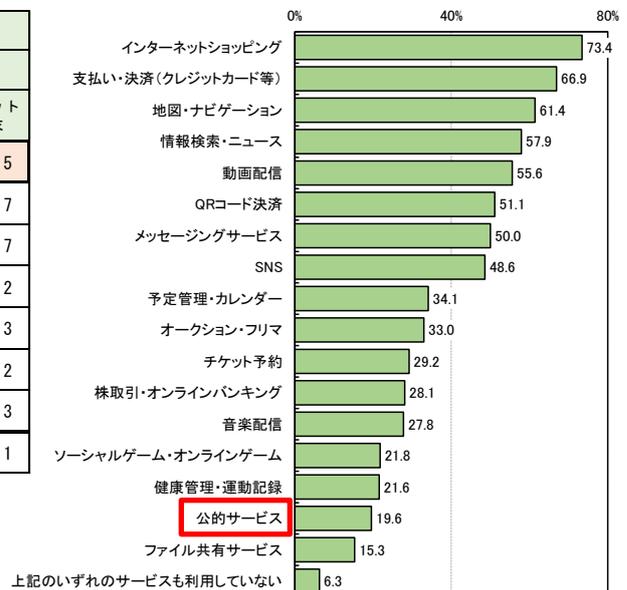
また、普段利用しているインターネットサービスについては、「インターネットショッピング」が最も多く、次いで「支払い・決済（クレジットカード等）」と、消費に関するサービス利用が最も多い状況です。そのほかにも、移動のための「地図・ナビゲーション」利用、情報収集のための「情報検索・ニュース」利用、趣味・娯楽等のための「動画配信」利用が多くなっています。また、「上記のいずれのインターネットサービスも利用していない」のは6.3%にとどまり、いかに生活に深く浸透しているかがうかがえます。

しかし、行政サービスの利用に目を向けてみると、「公的サービス」の利用状況は19.6%にとどまっており、行政サービスのデジタル化の遅れやサービス利用の分かりづらさが推測されます。

■ 都道府県別インターネット利用率及び機器別の利用状況

都道府県	インターネット利用者の割合				
	総数	パソコン	携帯電話 (PHSを含む)	スマート フォン	タブレット 型端末
茨城県 n=828	79.0	45.5	12.6	62.9	25.5
栃木県 n=739	82.2	43.7	10.5	66.1	25.7
群馬県 n=1,017	79.1	43.9	8.3	65.6	20.7
埼玉県 n=949	86.8	51.4	9.8	71.8	23.2
千葉県 n=846	83.7	50.2	9.1	68.3	24.3
東京都 n=887	88.3	64.8	11.7	75.2	29.2
神奈川県 n=793	89.7	60.3	10.6	77.6	33.3
全国 n=41,387	83.4	50.4	10.1	68.3	24.1

■ 普段利用しているインターネットサービス



資料：総務省(2020年)「通信利用動向調査」(左)

資料：総務省(2021年)「ウイズコロナにおけるデジタル活用の実態と利用者意識の変化に関する調査研究」(右)

## (2) デジタルデバイスへの対応

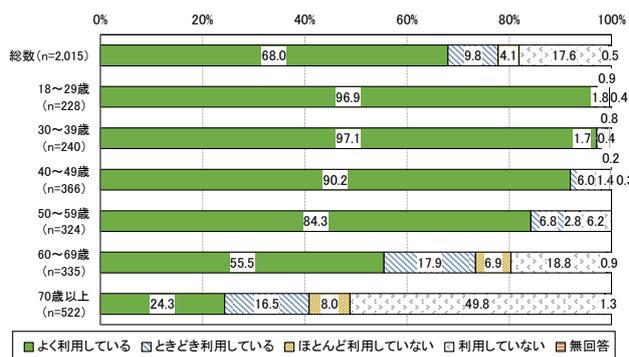
スマートフォンやタブレットの利用状況については、全体では、「よく利用している」または「ときどき利用している」という回答の合計は 77.8%で、年齢別に見ると、18～29 歳では 98.7%と、利用率がほぼ 100%に近いのに対し、年齢が上がるにつれて利用率は低下し、60～69 歳では 73.4%、70 歳以上はわずか 40.8%にとどまっています。このように、高齢者はスマートフォンやタブレットの利用率が低く、情報通信機器の利用状況は世代間格差がみられます。

また、デジタル機器を利用していない理由について尋ねたところ、70 歳以上においては、「自分の生活には必要ないと思っているから」(52.3%)、「どのように使えばよいかわからないから」(42.4%)、「必要があれば家族に任せればよいと思っているから」(39.7%) の順に多く、続いて、「情報漏洩や詐欺被害等のトラブルに遭うのではないかと不安だから」(23.2%)、「購入や利用にかかる料金が高いと感じるから」(16.6%) となっています。

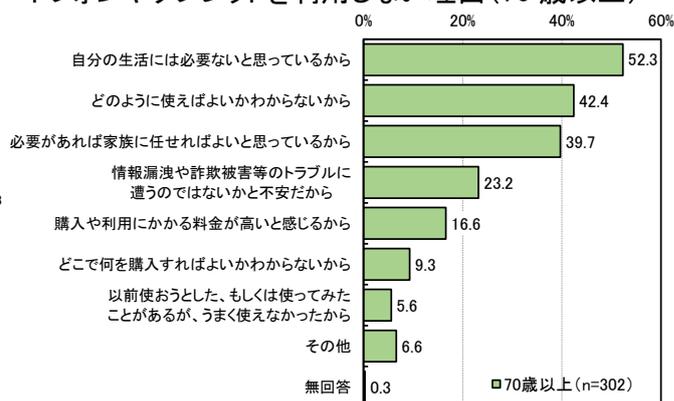
このように、高齢者は、スマートフォンやタブレットに対する必要性を感じておらず、また、操作方法が分からない、必要であれば他人に任せればよいという考えが一定数いることがうかがえます。

しかし、新型コロナウイルス感染症拡大により生活の様々な制約が生じている中で、オンラインでの買い物や、ビデオ会議等を通じた家族・友人等との交流など、デジタルにより人との接触を避けながら生活が送れるなど、生活の利便性の向上を含めた様々なメリットがあります。

■スマートフォンやタブレットの利用状況



■スマートフォンやタブレットを利用しない理由(70歳以上)



資料: 内閣府(2020年)「情報通信機器の利活用に関する世論調査」

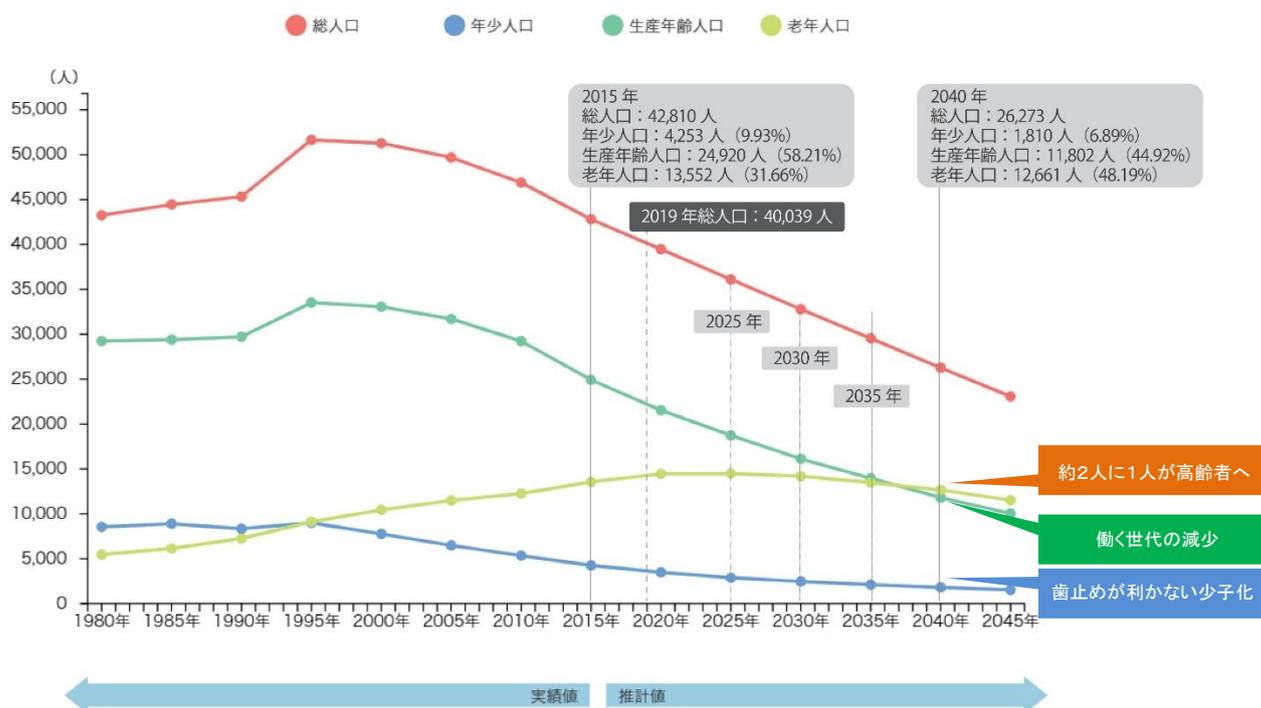
### (3) 著しい人口の減少、少子高齢化の進展

令和2年3月に策定した「第2次稲敷市まち・ひと・しごと創生人口ビジョン・総合戦略」では、年少人口（15歳未満）・生産年齢人口（15～64歳）・老年人口（65歳以上）の年齢3区分の推計で、少子化及び高齢化の影響が顕著であるとし、年少人口及び生産年齢人口は減少し、老年人口は増加する見込みとなっています。特に、高齢化率については、平成27年時点（2015年）では市民の3人に1人が高齢者（高齢化率31.7%）でしたが、令和22年（2040年）には市民の約2人に1人が高齢者（高齢化率48.2%）と推測されています。

こうした人口減少と少子高齢化の進展により、市民一人一人の価値観やニーズが多様化し、行政に求められる支援ニーズも複雑化・複合化しています。

また、人口構造の変化がもたらす影響は多方面にわたり、高齢化の更なる進展等による扶助費の増加や生産年齢人口の減少による税収減など、市の行財政運営を取り巻く環境は一層厳しさを増していくことが推測されます。

#### ■ 稲敷市の人口の推移



資料: 第2次稲敷市まち・ひと・しごと創生人口ビジョン・総合戦略

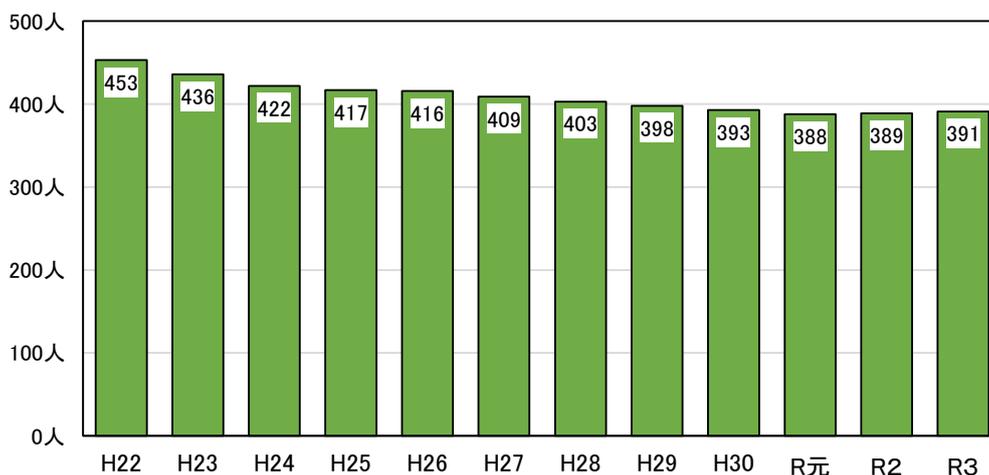
#### (4) 市職員の状況

高齢者人口がピークを迎える2040年頃には、地域・官民を問わず若年労働力の深刻な供給不足が見込まれる、いわゆる「2040年問題」に対応していく必要があります。

本市においても今後の人口減少に伴い、市の職員数も減少することが予測されることから、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、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。

また、持続可能な行政運営のためには、従来からの業務のあり方を抜本的に見直し、労働生産性の向上を阻む要因の継続的な改善や除去などを行うことで業務効率化を図り、職員の意欲・能力が最大限発揮できる職場環境を整備する必要があります。

#### ■市職員数(正規職員・行政2職・再任用職員フルタイム)の推移



資料：稲敷市

## (5) 広大な市域と点在する居住空間

平成 17 年 3 月 22 日に江戸崎町、新利根町、桜川村、東町が合併し、総面積は 205.81k㎡（霞ヶ浦を含む。）で、東西約 23 km、南北約 14 kmと細長い形状です。総面積は、県内でも 44 市町村中、11 位となっています。

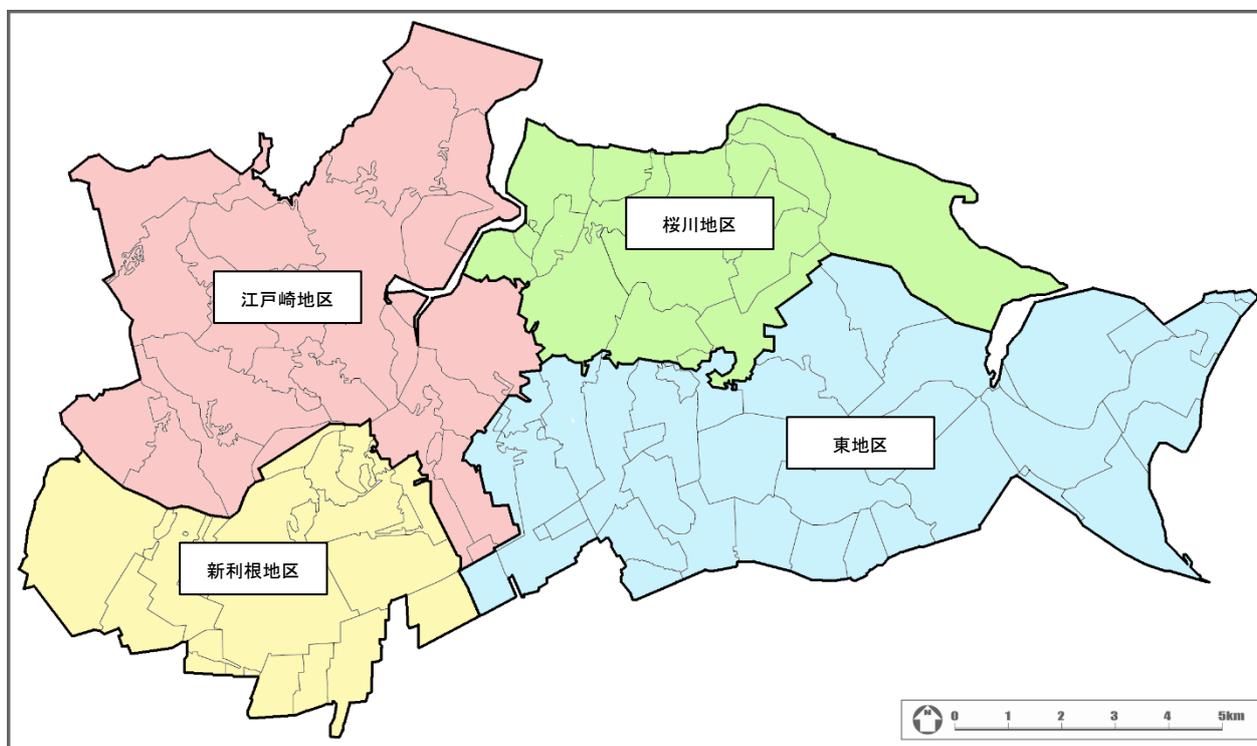
本市における行政手続の多くは、未だに紙・対面を前提としたやり方をとっています。市民は市役所や各窓口に通うため、長い距離の移動や、窓口での待ち時間などに時間を割くことになり、そのため、都市基盤のコストが高くなっているとともに、行政手続に関する負担（手間・コスト）が相対的に大きい状況となっています。

## ■茨城県内の面積

(単位:km<sup>2</sup>)

順位	市町村名	実数値	順位	市町村名	実数値
	茨城県	6,097.39	21	古河市	123.58
	県北地域	1,888.22	22	坂東市	123.03
	県央地域	909.73	23	土浦市	122.89
	鹿行地域	754.47	24	茨城町	121.58
	県南地域	1,514.04	25	鹿嶋市	106.02
	県西地域	1,030.94	26	ひたちなか市	99.96
1	常陸太田市	371.99	27	那珂市	97.82
2	常陸大宮市	348.45	28	下妻市	80.88
3	大子町	325.76	29	つくばみらい市	79.16
4	つくば市	283.72	30	龍ヶ崎市	78.55
5	笠間市	240.40	31	潮来市	71.40
6	日立市	225.86	31	阿見町	71.40
7	行方市	222.48	33	取手町	69.94
8	水戸市	217.32	34	美浦村	66.61
9	石岡市	215.53	35	結城市	65.76
10	銚田市	207.60	36	八千代町	58.99
11	稲敷市	205.81	37	牛久市	58.92
12	筑西市	205.30	38	境町	46.59
13	高萩市	193.58	39	河内町	44.30
14	北茨城市	186.80	40	東海村	38.00
15	桜川市	180.06	41	守谷市	35.71
16	城里町	161.80	42	利根町	24.90
17	かすみがうら市	156.60	43	大洗町	23.89
18	神栖市	146.97	44	五霞町	23.11
19	小美玉市	144.74			
20	常総市	123.64			

資料:茨城県社会生活統計指標(県統計課)

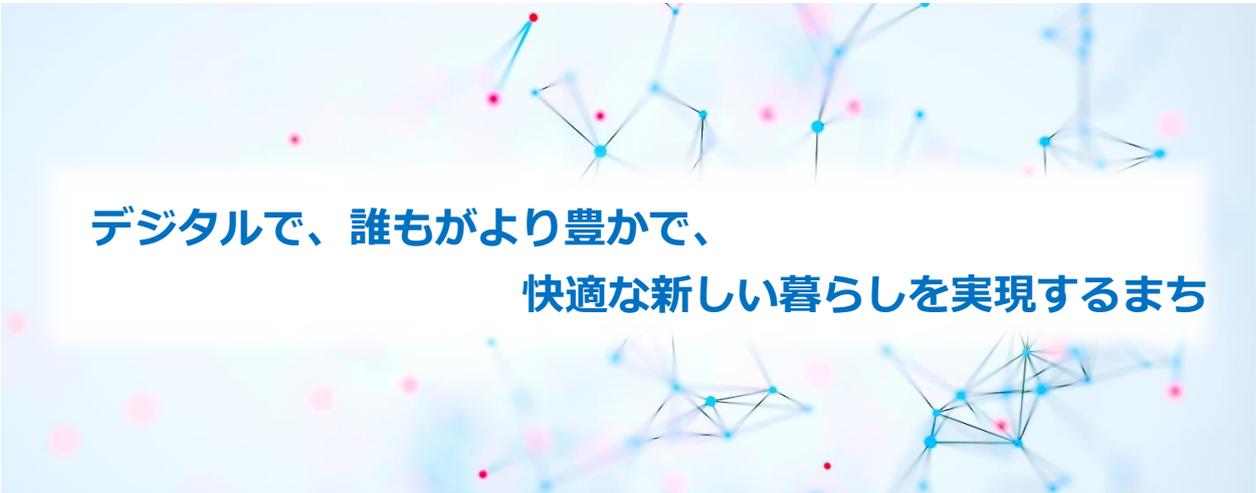


## 第2章 推進方針

### 1 本市の目指す姿（ビジョン）

国が「デジタル社会の実現に向けた改革の基本方針」において示したデジタル社会に向けたビジョンを踏まえ、誰一人取り残さない、人に優しいデジタル化を実現するためには、単なる業務のICT化ではなく、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「利便性の向上」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。また、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「行政の変革」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つを基本方針に掲げ、国が策定した「自治体DX推進計画」の取組事項など、基本方針を達成させるための各施策・取組みを展開していきます。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、市民や地域が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、地域社会のDX化に向けて「デジタルで、誰もがより豊かで、快適な新しい暮らしを実現するまち」を目指します。



**デジタルで、誰もがより豊かで、  
快適な新しい暮らしを実現するまち**

## 2 基本方針

### 基本方針 1 市民・地域の視点に立った行政サービスの実現

多様化する市民ニーズに対応することはもとより、紙での申請受付や対面での本人確認などの行政手続きの煩雑さや複雑さをICT化やデジタル化の推進で解消し、さらに民間のデジタルサービスの活用を進めることで、市民の利便性向上を目指します。

また、オープンデータを推進し、データが多様な主体間で横断的に活用され、行政だけでなく、地域の様々な課題の解決に利用されるよう取り組みます。

### 基本方針 2 持続可能な行政運営のためのデジタル改革

今般の新型コロナウイルス感染症の対応において、国や地方自治体の情報システムや業務プロセスが異なることで、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ったこと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、業務の抜本的な見直しや、AI<sup>※</sup>・RPA<sup>※</sup>などのツールの導入による業務効率化を図ります。

また、今後、書面・押印・対面の更なる見直しを行うとともに行政手続きのオンライン化を積極的に進め、BPR<sup>※</sup>の取り組みを推進します。

さらに、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、合理的根拠に基づく政策立案（EBPM<sup>※</sup>）など、さらなる市民サービスの向上を目指します。

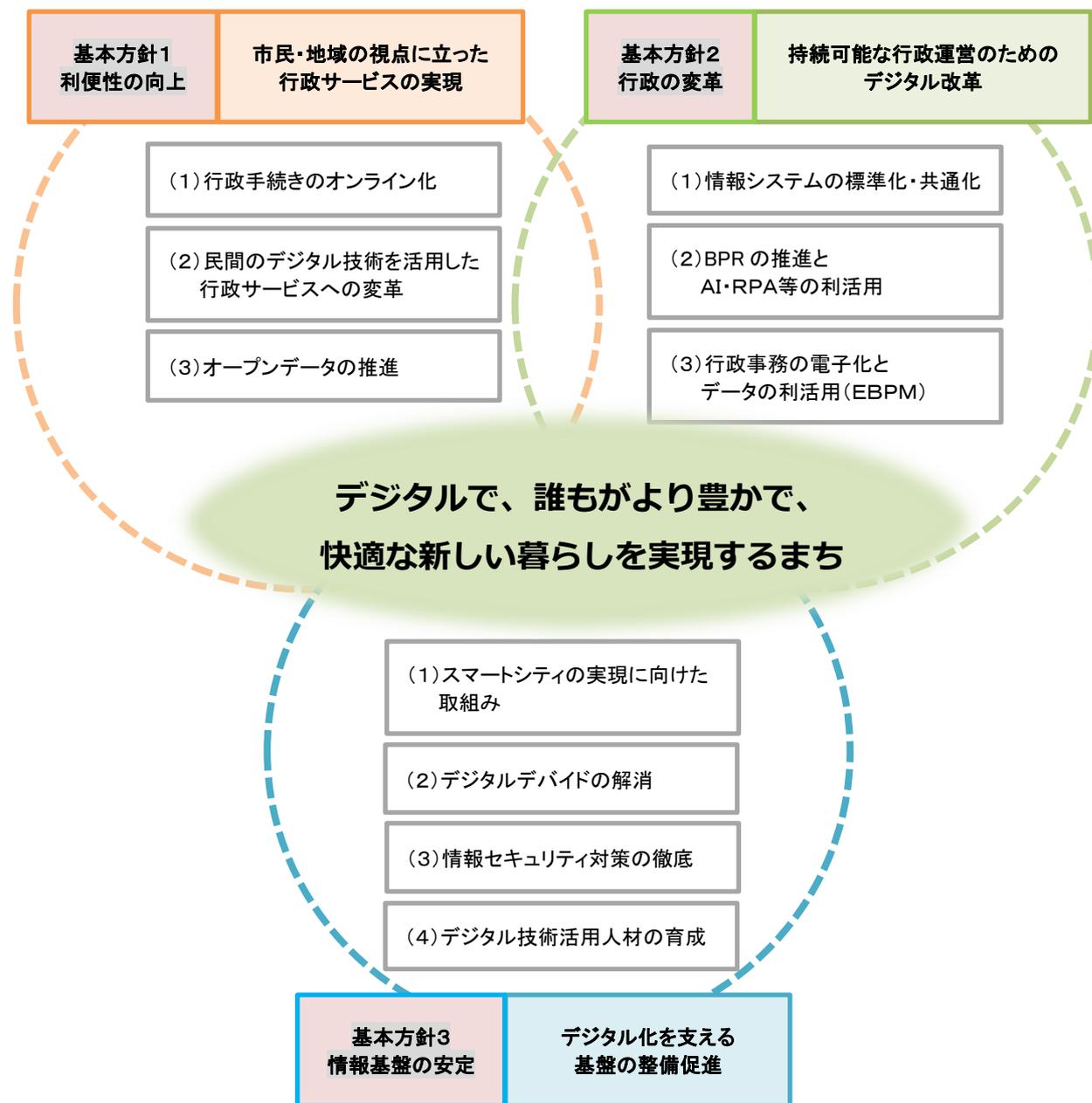
### 基本方針 3 デジタル化を支える基盤の整備促進

多分野において、AIやIoT<sup>※</sup>の導入・活用による様々な地域課題の解決、地域経済の活性化が期待されていることもあり、5Gをはじめとした最新技術の動向を注視しながら、デジタル化によるメリットを享受できる地域社会を目指します。

また、デジタル化を推進するにあたり、年齢、身体的な条件、経済的な理由等にかかわらず、誰一人取り残さないよう、すべての市民がデジタル化の恩恵を受けられる環境整備を目指します。

さらに、デジタル化による「市民サービス向上」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、個々の職員のデジタルリテラシー<sup>※</sup>向上を図り、全庁一丸となって進めます。

■本計画の目指す姿と基本方針の構成



- ※ AI: 「Artificial Intelligence」の略。「人工知能」と訳され、人間のような知能を持ったコンピュータで過去の事例から自ら学習・分析し、推測する機能を有するもの。
- ※ RPA: 「Robotics Process Automation」の略。事前に作成したシナリオに基づき、ソフトウェアロボットが人の操作を再現するプログラムを実行する仕組み。
- ※ BPR: 「Business Process Re-engineering」の略。既存の組織や制度を抜本的に見直し、プロセスの視点で、業務フローや情報システムを再構築する取組。
- ※ 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。
- ※ IoT: 「Internet of Things」の略。パソコンやスマートフォンに限らず、センサー、家電、車など様々なモノがインターネットで繋がること。
- ※ デジタルリテラシー: 情報と識字を合わせた言葉で、情報を適切に理解・解釈・分析し、自己の目的に適合するように使用できる能力のこと。

■ 本計画と国の自治体DX推進計画との対応表

国の自治体DX推進計画	重点取組事項						自治体DXの取組とあわせて取り組むべき事項		その他(デジタル・ガバメント実行計画記載事項)		
	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の利用促進	テレワークの推進	セキュリティ対策の徹底	地域社会のデジタル化	デジタルデバイド対策	BPRの取組みの徹底 (書面・押印・対面の見直し)	オープンデータの推進	官民データ活用推進計画策定の推進
本計画の基本方針と取組み											
基本方針1 市民・地域の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		●	●		●				●		●
(2)民間のデジタル技術を活用した行政サービスへの変革							●				
(3)オープンデータの推進										●	●
基本方針2 持続可能な行政運営のためのデジタル改革											
(1)情報システムの標準化・共通化	●				●						
(2)BPRの推進とAI・RPA等の利活用				●					●		●
(3)行政事務の電子化とデータの利活用(EBPM)										●	●
基本方針3 デジタル化を支える基盤の整備促進											
(1)スマートシティの実現に向けた取組み						●	●	●		●	●
(2)デジタルデバイドの解消							●	●			●
(3)情報セキュリティ対策の徹底					●	●					
(4)デジタル技術活用人材の育成					●	●	●				

# 第3章 個別施策と取組みの展開

## 基本方針1 市民・地域の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」の「3ない窓口」の実現を目指し、マイナポータル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◆◆

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を含めた市民の利便性向上のため、手続きのオンライン化の推進が求められている。国におけるデジタル・ガバメントの取組み等を踏まえつつ、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と利用の促進を図る。また、マイナンバーカードの更なる普及を図るとともに、健康保険証としての利用などカードの利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。

#### ◆◆現状と課題◆◆

本市は、マイナンバーカードの交付率が低調な状況であり、出張申請などの実施により交付率向上に努める必要がある。

図書貸出予約の手続きについては、オンライン化に取り組み始めたものの、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。

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。

#### ◆◆主な取組み◆◆

- ①マイナンバーカードの取得促進（企業や商業施設、イベント会場等での出張申請受付）
- ②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
- ③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、実施可能なものは極力実施することとし、随時導入を進める。

◆◆工程表◆◆	R3 2021	R4 2022	R5 2023	R6 2024	R7 2025
マイナンバーカード取得促進	平日夜間延長交付 休日交付 出張申請	休日交付 出張申請	国の動向も見ながら対応		
書面・押印・対面規制の見直し	検討	実施・拡充	⇒	⇒	⇒
手続きのオンライン化	優先手続き オンライン化	優先手続き オンライン化	その他手続きオンライン化		

## (2) 民間のデジタル技術を活用した行政サービスへの変革

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◆◆

各種手続きに民間のデジタル技術を活用し、行政サービスを改善する。インターネット上で、時間を気にせず気軽に各種手続きや行政に関する問い合わせができるようにしたり、生活に役立つ情報や重要なお知らせをスマートフォンでタイムリーに受け取れるようにしたりすることで、個人のライフスタイルやニーズに合ったサービスを提供する。

### ◆◆現状と課題◆◆

市民と行政の間の各種手続きや情報共有は対面や郵便、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。従来方式でのやり取りは、時間がかかったり、手続きを行うことができる時間が開庁中に限られたりと利便性に問題がある。民間サービスを導入しデジタル化を進めるにあたり、各種手続きに係る条例や事務フローを見直す必要がある。また、費用対効果の立証、セキュリティの担保に課題があるため、調査研究及び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。

### ◆◆主な取組み◆◆

- ①キャッシュレス決済の拡大（窓口諸証明手数料・社会体育施設及び公民館の使用料）
- ②情報発信・収集の拡充（公式アプリ・区長要望オンライン化）
- ③各種予約システムの導入（社会体育施設予約システムなど）
- ④問合せ対応システムの導入（A Iコールセンター・A Iチャットボット※）

◆◆工程表◆◆	R3 2021	R4 2022	R5 2023	R6 2024	R7 2025
諸証明手数料等のキャッシュレス決済導入	検討⇒実施	実施	⇒	⇒	⇒
情報発信・収集の拡充	検討	実施・拡充	⇒	⇒	⇒
各種予約システムの導入	検討・導入	⇒	⇒	⇒	⇒
電子図書館の導入	導入	拡充	⇒	⇒	⇒
諸証明コンビニ交付の拡大			検討	拡大	⇒
問合せ対応システムの導入		検討			

※ AIチャットボット: AI技術を活用し、人間と会話しているような受け答えを、プログラムが自動で行うコミュニケーションツール。チャットボットとは、短文でリアルタイムに会話する「チャット」とロボットを意味する「ボット」を組み合わせた言葉。

### (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、個人情報やプライバシーの保護を徹底しながら、「推奨データセット」等を参考にオープンデータを推進する。

#### ◆◆現状と課題◆◆

本市では、市ホームページにおいてオープンデータを公開しているが、活用されていない状況にある。DXを推進するにあたり、市の保有する行政情報のデジタル化を進め、公開するデータの種類をさらに増やすとともに、客観的なデータを活用した政策立案（EBPM）を念頭におき、より活用しやすい形式での公開などを進める必要がある。

#### ◆◆主な取組み◆◆

- 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
- ③GIS<sup>\*</sup>サービスとの連携

◆◆工程表◆◆	R3 2021	R4 2022	R5 2023	R6 2024	R7 2025
オープンデータの充実	保有データの整理・利用二 ーズの把握	⇒	随時公開・ メンテナンス	⇒	⇒

\* GIS: 「Geographic Information System」の略。地理情報システムと訳される。地理的位置を手がかりに、位置に関する情報を持った空間データを総合的に管理・加工、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。

## 基本方針 2 持続可能な行政運営のためのデジタル改革

### (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<sup>※</sup>」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◆◆

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「(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。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、迅速化を図り、市民の利便性向上と業務全体の最適化を目指す。

#### ◆◆現状と課題◆◆

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。

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。

#### ◆◆主な取組み◆◆

- 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<sup>※</sup>を踏まえた情報システムの整備

◆◆工程表◆◆	R3 2021	R4 2022	R5 2023	R6 2024	R7 2025
情報システムの標準化・共通化	システム把握	⇒	⇒	⇒	⇒
	標準仕様公開 (第1G)	システム更新 時期検討 (第1G)	システム更新 (第1G)	⇒	⇒
		標準仕様公開 (第2G)	システム更新 時期検討 (第2G)	システム更新 (第2G)	⇒

<sup>※</sup> Gov-Cloud: 政府の情報システムや地方自治体の情報システムについて、共通的な基盤・機能を提供する複数のクラウドサービスの利用環境。

<sup>※</sup> クラウド・バイ・デフォルト原則: 情報システムの構築を実施する際に、クラウドサービスの利用を第一候補として考える方針のこと。

## (2) BPRの推進とAI・RPA等の利活用

行政手続のオンライン化等の「デジタル化」の推進にあわせて、業務の効率化を図り、更なる市民サービスの向上を実現させるため、業務プロセスそのものの見直しを図る「業務プロセス改革」を推進し、職員の業務をより専門性の高い業務に転換します。

### ◆◆概要◆◆

行政サービスを一貫してデジタルで完結させるため、行政の在り方を紙からデジタルへ転換していく。また、人的資源が限定される中で、多様化する市民ニーズに的確にこたえていくため、BPRの手法の導入及び、AI-OCR<sup>\*</sup>（AIを活用した光学的文字認識）・RPA等の活用により業務効率化を図る。

### ◆◆現状と課題◆◆

本市は、業務効率向上を目的として、先行的に会計業務におけるデータ作成業務等にRPAを導入している。導入による効果として、年間約140時間に及ぶ職員作業量の削減が図られた。今後は、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。

また、職員の業務に対する適正な業務量を把握し、長時間労働の是正や市民サービスの向上を図りつつ、ワーク・ライフ・バランスを実現する適正な職員体制を構築するため、全庁的な業務量調査及び業務分析に取り組み、職員が実施すべき本格的業務（コア業務）とそれ以外（ノンコア業務）等を洗い出し、職員の意識変革及び業務整理を実施していく必要がある。

### ◆◆主な取り組み◆◆

- ①書面・押印・対面規制の見直し（再掲）
- ②BPRの取り組みの徹底
- ③AI-OCR、RPA等による業務効率化の推進

◆◆工程表◆◆	R3 2021	R4 2022	R5 2023	R6 2024	R7 2025
書面・押印・対面規制の見直し （再掲）	検討	実施・拡充	⇒	⇒	⇒
BPR手法の導入	検討	業務調査実施 分析・評価	業務分析 及び継続的な 業務プロセス の見直し	継続的な業務 プロセスの見 直し	⇒
AI-OCR、RPA等の導入	2業務導入	2業務導入	⇒	⇒	⇒
最適なフォーマットへの見直しや導入効果の高い業務を抽出し実施する					

<sup>\*</sup> AI-OCR: OCR(Optical Character Reader=光学式文字読取装置)とAIを組み合わせ、機械学習により、手書きの書類や帳票の読み取り位置などの定義をせずにデータ化する技術。

### (3) 行政事務の電子化とデータの利活用（EBPM）

より効率的に事務を行う体制を構築するため、行政事務の電子化を図ります。

また、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政策立案や行政事務効率化・高度化を図ります。

#### ◆◆概要◆◆

書面・押印・対面規制の見直しや、財務会計システムの電子決済、リモートオンライン会議のほか、文書管理システム導入等により、行政事務の電子化（ペーパーレス化）を図る。電子化の推進により、業務効率が改善されるだけでなく、今までの紙やコピー代などのコスト削減にもつなげる。

また、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、データの利活用の手段について、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。（EBPMの推進）

#### ◆◆現状と課題◆◆

紙を印刷する習慣を変えるため、データで行う業務を少しずつ増やしながら紙の使用を徐々に減らしていく必要がある。

行政文書の保管及び保存場所について、数年で確保できるスペースに限りが見えてきている現状である。また、書類紛失等防止の観点や毎年文書の置きかえ作業に時間を要している。

各課等が保管しているデータが共有されず、活用しきれていない状況にある。

#### ◆◆主な取組み◆◆

- ①ペーパーレス化（まずは、議案書・決算資料など各課の大量印刷物から見直し）
- ②財務会計システムの電子決済導入
- ③文書管理システム導入
- ④リモートオンライン会議の導入
- ⑤保有データを収集・分析し、政策立案に役立てるためのデジタル技術の導入を検討

◆◆工程表◆◆	R3 2021	R4 2022	R5 2023	R6 2024	R7 2025
書面・押印・対面規制の見直し (再掲)	検討	実施・拡充	⇒	⇒	⇒
財務会計システム電子決済導入		検討	実施	⇒	⇒
文書管理システム導入		検討	実施	⇒	⇒
議事録作成ツールの導入		検討			
リモートオンライン会議導入		検討			
IT機器の整備・活用(タブレット・ドローン等)	実施	⇒	⇒	⇒	⇒

## 基本方針3 デジタル化を支える基盤の整備促進

### (1) スマートシティの実現に向けた取組み

人口減少・少子高齢化が進行し、財政も厳しさが増す中においても、ICT等の先端技術を活用しながら地域の抱える諸課題を解決し、住みたい・住み続けたいと思える、持続的発展が可能なまち「スマートシティ」の実現を目指します。

#### ◆◆概要◆◆

健康や福祉、教育、防災、さらにはエネルギー、交通、環境といった生活を取り巻く様々な分野で、ICT（情報通信技術）や環境技術などを活用し、将来に向けて持続力と回復力のある力強い地域社会と、安心して快適に暮らすことのできるまちづくりを進める。

#### ◆◆現状と課題◆◆

人口減少・高齢化の進展により、今後様々な分野での担い手不足の深刻化や、社会保障関係費や公共施設の維持管理コストの増大による厳しい財政状況が続くことが予想される。

そのため、政府はAIやIoTなどの先端技術を活用し、生活利便性や企業の収益確保につながる新たなサービスが創出・提供されるSociety5.0<sup>※</sup>の実現を目指している。本市においても、市民の生活の質の向上をめざし、ICTを活用しスマートシティの取組みを推進することで、地域の課題解決を図る必要がある。また、ローカル5Gなどの情報通信基盤を有効に活用し、地域社会全体で恩恵を享受できるデジタル化を官民一体となって検討する必要もある。

#### ◆◆主な取組み◆◆

- ①地域交通（持続可能なモビリティ体系の構築・交通インフラの最適化）
- ②スマホアプリやGIS等を活用した安全・安心なまちづくり（防災・見守り）
- ③福祉・健康分野への取組み

◆◆工程表◆◆	R3 2021	R4 2022	R5 2023	R6 2024	R7 2025
スマートシティ構想の検討		協議・検討	組織設置	事業推進	
情報発信・収集の拡充（再掲）	検討	実施・拡充	⇒	⇒	⇒
公共施設のWi-Fi環境整備	実施	⇒	⇒	⇒	⇒
公共交通のデジタル化 （MaaS <sup>※</sup> ・AI活用）検討		検討			
スマート農業の推進	実施	⇒	⇒	⇒	⇒
事業者キャッシュレス決済の推進	検討	実施	⇒	⇒	⇒

※ Society5.0:サイバー（仮想）空間とフィジカル（現実）空間を高度に融合させたシステムにより、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。

※ MaaS:「Mobility as a Service」の略。ICTを活用して交通をクラウド化し、交通の運営主体に関わらず、自家用車以外のすべての交通手段による移動を1つのサービスと捉え、シームレスにつなぐ移動の概念。

## (2) デジタルデバイドの解消

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◆◆

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を進める。

### ◆◆現状と課題◆◆

デジタルを意識しなくても、デジタル技術の利便性を享受できるような環境を醸成する必要がある。

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が置き去りにされ、情報やサービスを受けとれないことが課題となる。

行政手続のオンライン化が進められる中で、インターネットを利用していない市民に対して、デジタル技術に興味を持ってもらい、オンラインサービス等を体験していただくための工夫が必要である。

### ◆◆主な取組み◆◆

- 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シニア世代スマホ購入補助の実施
- ③スマホ相談会の実施（使い方や料金など困りごと相談・3G終了に伴う相談など）
- ④ウェブアクセシビリティ<sup>※</sup>の確保

◆◆工程表◆◆	R3 2021	R4 2022	R5 2023	R6 2024	R7 2025
スマホ出前講座	実施	⇒	⇒	⇒	⇒
シニア世代スマホ購入補助	検討	実施			
スマホ相談会	実施	⇒	⇒	⇒	⇒
多言語翻訳ツールの導入	実施済	⇒	⇒	⇒	⇒

<sup>※</sup> 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。

### (3) 情報セキュリティ対策の徹底

国において「三層の対策（マイナンバー利用事務系、L G W A N接続系、インターネット接続系の分離）」の抜本的な見直しやセキュリティレベルの高い自治体情報セキュリティクラウドへの移行等の検討が進められていることから、国が示す対策に応じて本市も情報セキュリティポリシーを見直します。また、テレワークを活用した柔軟な働き方も見据え、職員のセキュリティ意識の維持・向上を図ります。

#### ◆◆概要◆◆

市の保有する情報資産の保護のため、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、ウィ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。

また、情報セキュリティポリシー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研修や、必要に応じて情報セキュリティ監査等を実施し、人的な情報セキュリティ対策に努める。

#### ◆◆現状と課題◆◆

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。

令和2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定を行うとともに、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。

また、新型コロナウイルス感染症の感染防止対策として、令和2年度中に分散勤務体制を構築する等、今後も柔軟な働き方に対応した取組の推進に努める。

#### ◆◆主な取組み◆◆

- 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いばらき情報セキュリティクラウドの更新

◆◆工程表◆◆	R3 2021	R4 2022	R5 2023	R6 2024	R7 2025
セキュリティポリシーの見直し	更改	国のガイドライン改定に合わせ、適宜見直し			
職員のセキュリティ研修	実施	⇒	⇒	⇒	⇒
セキュリティクラウドの更新	準備	実施			

#### (4) デジタル技術活用人材の育成

事務の効率化に有効なデジタル技術への職員理解と活用促進を図るため、先端技術等に係る研修を定期的実施し、職員のデジタルリテラシーの向上に努めます。

##### ◆◆概要◆◆

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。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などを通じて、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。

##### ◆◆現状と課題◆◆

情報セキュリティ対策に関する職員研修を例年開催し、徐々に意識の向上は図られてきたが、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ることから、職員のデジタルリテラシーの向上を図る人材の育成を迅速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育成も求められている。

##### ◆◆主な取組み◆◆

- ①外部研修機会の提供
- ②専門知識を有する外部人材の登用の検討

◆◆工程表◆◆	R3 2021	R4 2022	R5 2023	R6 2024	R7 2025
外部研修の実施	検討	実施	⇒	⇒	⇒
外部人材の登用		検討			

# 資料編

## 1 用語解説

用語	解説
A～Z	
AI	「Artificial Intelligence」の略。「人工知能」と訳され、人間のような知能を持ったコンピュータで過去の事例から自ら学習・分析し、推測する機能を有するもの。
AI チャットボット	AI 技術を活用し、人間と会話しているような受け答えを、プログラムが自動で行うコミュニケーションツール。チャットボットとは、短文でリアルタイムに会話する「チャット」とロボットを意味する「ボット」を組み合わせた言葉。
AI-OCR	OCR(Optical Character Reader=光学式文字読取装置)とAIを組み合わせ、機械学習により、手書きの書類や帳票の読み取り位置などの定義をせずにデータ化する技術。
BPR	「Business Process Re-engineering」の略。既存の組織や制度を抜本的に見直し、プロセスの視点で、業務フローや情報システムを再構築する取組。
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。
GIS	「Geographic Information System」の略。地理情報システムと訳される。地理的位置を手がかりに、位置に関する情報を持った空間データを総合的に管理・加工、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。
Gov-Cloud (ガバメントクラウド)	政府の情報システムや地方自治体の情報システムについて、共通的な基盤・機能を提供する複数のクラウドサービスの利用環境。
ICT	「Information and Communication Technology」の略。「情報通信技術」と訳される。デジタル化された情報の通信技術であり、インターネットなどを経由して人と人とをつなぐ仕組み。
IoT	「Internet of Things」の略。パソコンやスマートフォンに限らず、センサー、家電、車など様々なモノがインターネットで繋がること。
LGWAN 接続系	地方公共団体の組織内のネットワークを相互に接続する広域行政のネットワーク。LGWAN (Local Government Wide Area Network=総合行政ネットワーク)に接続された情報システム及びその情報システムで取り扱うデータをいう。
MaaS	「Mobility as a Service」の略。ICT を活用して交通をクラウド化し、交通の運営主体に関わらず、自家用車以外のすべての交通手段による移動を1つのサービスと捉え、シームレスにつなぐ移動の概念。

用語	解説
RPA	「Robotics Process Automation」の略。事前に作成したシナリオに基づき、ソフトウェアロボットが人の操作を再現するプログラムを実行する仕組み。
SDGs	「Sustainable Development Goals」の略。持続可能な開発目標と訳される。「持続可能な開発のための2030アジェンダ」として、17のゴール及び169のターゲットから成る先進国と開発途上国が共に取り組むべき国際社会共通の目標。
SNS	「Social Networking Service」の略。Web上で社会的ネットワークを構築可能にするサービスで、各サービスに登録された利用者同士が交流できる。
Society5.0	サイバー（仮想）空間とフィジカル（現実）空間を高度に融合させたシステムにより、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。狩猟社会（Society1.0）、農耕社会（Society2.0）、工業社会（Society3.0）、情報社会（Society4.0）といった人類がこれまで歩んできた社会に次ぐ第5の社会を、デジタル革新を再断言活用して実現するという意味から「Society5.0」と名付けられた。
あ～	
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。
オープンデータ	機械判読に適したデータ形式で、二次利用が可能な利用ルールで公開されたデータであり、人手を多くかけずにデータの二次利用を可能とするもの。
オンライン化	パソコンなどの電子機器や行政手続き自体がインターネットに接続・公開された状態。
オンライン相談	Web会議ツールを利用し、インターネットを介して相談者と相談員を繋ぎ、直接対面することなく会話が可能な相談方法。
クラウド・バイ・デフォルト原則	情報システムの構築を実施する際に、クラウドサービスの利用を第一候補として考える方針のこと。
三層の対策	自治体の情報システムネットワークを「マイナンバー利用事務系」「LGWAN接続系」「インターネット接続系」の3つに分離し、特にインターネット接続系においては、都道府県及び市区町村がインターネット接続口を集約したうえで高度なセキュリティ対策を実施することとされている。
スマート農業	多くの人手が必要な作業や熟練者でなければできない作業等に、ロボット技術やICTを活用して、省力化や負担軽減を実現し、精密化や高品質生産を推進する新たな農業のこと。
セキュリティポリシー	組織における情報資産のセキュリティ対策について、総合的・体系的かつ具体的にとりまとめたもの。どのような情報資産をどのような脅威から守るのかについての基本的な考え方と、その基本方針で定めた情報セキュリティを確保するために遵守すべき行為や判断などの基準からなる。
テレワーク	「ICTを活用した場所にとらわれない柔軟な働き方」のこと。「tele=離れた場所」と「work=働く」を合わせた造語。在宅勤務、サテライトオフィス勤務（施設利用型勤務）等様々な働き方の総称。

用語	解説
デジタル改革関連6法	①デジタル社会形成基本法、②デジタル庁設置法、③デジタル社会の形成を図るための関係法律の整備に関する法律、④公的給付の支給等の迅速かつ確実な実施のための預貯金口座の登録等に関する法律、⑤預貯金者の意思に基づく個人番号の利用による預貯金口座の管理等に関する法律、⑥地方公共団体情報システムの標準化に関する法律
デジタル・ガバメント	デジタル技術を活用しながら行政サービスを見直し、国が抱える社会問題の解決や経済成長を実現するための改革のこと。
デジタル社会形成の10の基本原則	①オープン・透明、②公平・倫理、③安全・安心、④継続・安定・強靱、⑤社会課題の解決、⑥迅速・柔軟、⑦包摂・多様性、⑧浸透、⑨新たな価値の創造、⑩飛躍・国際貢献
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。
デジタル庁	内閣官房とともにデジタル社会の形成に関する施策などの内閣事務を支援し、行政事務の迅速かつ重点的な遂行を図るため、令和3年9月1日に設置された中央省庁。
デジタル手続法	令和元年5月31日公布の「情報通信技術の活用による行政手続等に係る関係者の利便性向上並びに行政運営の簡素化及び効率化を図るための行政手続等における情報通信の技術の利用に関する法律等の一部を改正する法律」のこと。情報通信技術を活用し行政手続をオンライン化し、行政のあらゆるサービスをデジタルで完結させることを目指す。
デジタルデバイド	コンピュータやインターネットなどのICTを利用したり使いこなしたりできる人と、そうでない人の間に生じる、貧富や機械、社会的地位などの格差のこと。
デジタルリテラシー	情報と識字を合わせた言葉で、情報を適切に理解・解釈・分析し、自己の目的に適合するように使用できる能力のこと。
ビックデータ	デジタル化の更なる進展やネットワークの高度化、またスマートフォンやセンサー等IoT関連機器の小型化・低コスト化によるIoTの進展により、スマートフォン等を通じた位置情報や行動履歴、インターネットやテレビでの視聴・消費行動等に関する情報、また小型化したセンサー等から得られる膨大なデータの総称。
マイナポータル	政府が運営するオンラインサービスで、子育てや介護をはじめとする行政手続の検索やオンライン申請ができたり、行政機関からのお知らせを受け取ることができるWebサイト。
ローカル5G	通信事業者ではない企業や自治体が、一部のエリアまたは建物・敷地内に専用のネットワークを構築する仕組み。

## 稲敷市DX推進計画

稲敷市 市長公室 政策企画課  
〒300-0595 茨城県稲敷市犬塚1570番地1  
電話番号:029-892-2000(代)  
稲敷市ホームページ <https://www.city.inashiki.lg.jp>