

# 菊川市デジタル・トランスフォーメーション (DX) 推進方針



令和8年3月

# 目次

|     |                        |        |
|-----|------------------------|--------|
| 1   | はじめに.....              | - 1 -  |
| (1) | 方針の趣旨と策定の背景.....       | - 1 -  |
| 2   | DX をめぐる動き.....         | - 2 -  |
| (1) | 社会の動向.....             | - 2 -  |
| (2) | 国の ICT 政策の動向.....      | - 3 -  |
| 3   | 基本的事項.....             | - 5 -  |
| (1) | DX 推進の意義.....          | - 5 -  |
| (2) | 方針の位置付け.....           | - 5 -  |
| (3) | 方針の期間.....             | - 5 -  |
| 4   | 取組事項.....              | - 6 -  |
| (1) | 基本的な考え方と推進施策.....      | - 6 -  |
| ①   | 自治体情報システムの標準化・共通化..... | - 7 -  |
| ②   | マイナンバーカードの普及促進.....    | - 9 -  |
| ③   | 行政手続のオンライン化.....       | - 11 - |
| ④   | AI・RPA の利用推進.....      | - 15 - |
| ⑤   | テレワークの推進.....          | - 17 - |
| ⑥   | セキュリティ対策の徹底.....       | - 18 - |



## 2 DXをめぐる動き

### (1) 社会の動向

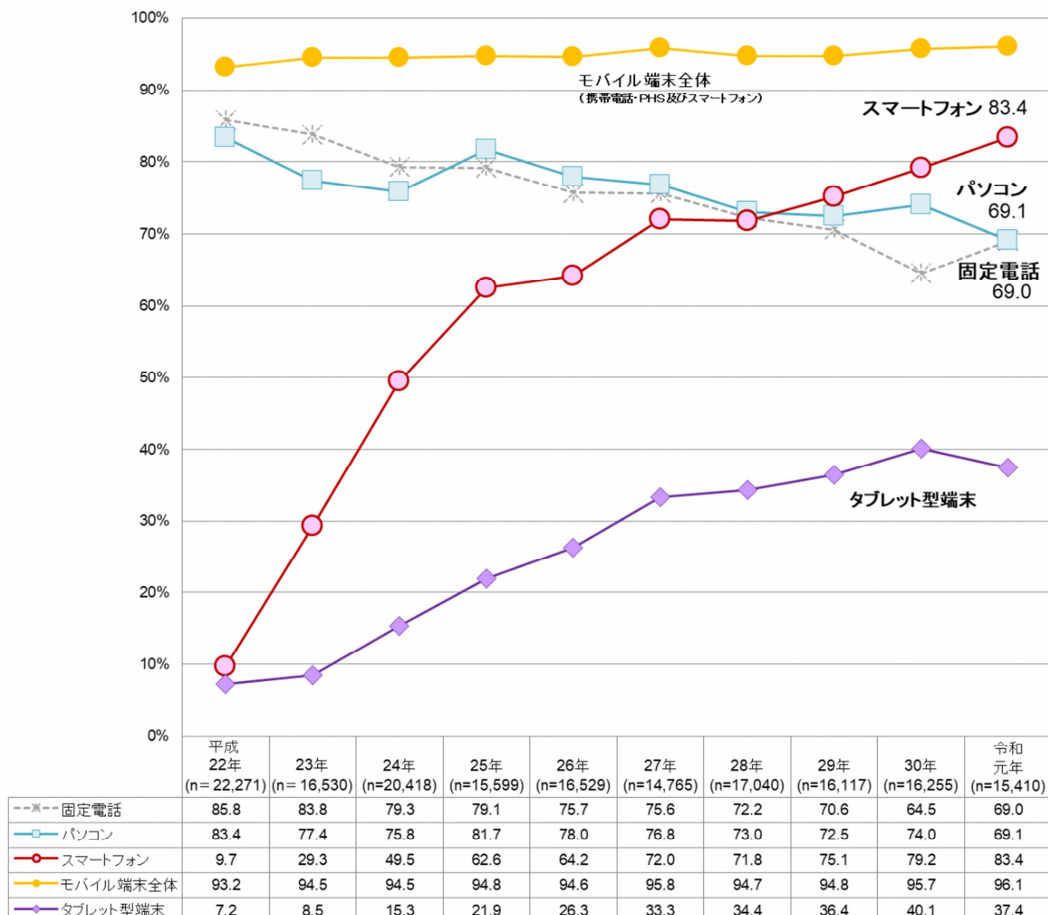
令和元年通信利用動向調査報告書によれば、インターネット利用者の割合が全体の89.8%と9割に迫っています。特に6～12歳及び60歳以上の年齢層で利用割合が前年度と比較して10ポイント以上伸びています。また、スマートフォンを保有している世帯の割合は8割を超えており、スマートフォンを保有する世帯の割合は、パソコンと固定電話を上回り一番高い割合となっています。

このように、インターネットやスマートフォン等の普及もあり、ICTは、日常の暮らしや経済活動に欠かせないものとなっています。更に、AIやIoT等の高度な技術を利用したサービスの創出や普及が進んでいます。

このICTがもたらす新たな情勢は、社会全体に大きな変化をもたらしつつあります。これまでの社会の仕組みに対して、新しい技術や考え方を取り入れ、社会課題の解決と新たなビジネスモデルにつながることを期待されています。

一方、こうしたICTを活用したサービス等の普及によって、情報の価値が高まる中、サイバー攻撃等の情報通信の安全性を脅かす事案も多数発生しています。全ての市民が安全、安心してICTを活用したサービスを利用できるようにするためには、個人情報保護や情報漏えい対策等、解決すべき重要な課題があります。また、インターネットやスマートフォンを活用できる人とできない人の間にできる格差（デジタル・デバイド）の解消も必要になっています。

【参考】主な情報通信機器の保有状況（世帯）（出典：総務省「令和元年 通信利用動向調査報告書」）



## (2) 国のICT政策の動向

### ア 国のICT政策の流れ

平成12年に制定の「高度情報通信ネットワーク社会形成基本法」において高度情報通信ネットワーク社会の形成に関する施策を迅速かつ重点的に推進し、平成13年にIT戦略本部を設置して「e-Japan戦略」を策定、世界最先端のIT国家を目指して各種政策を展開してきました。

その一方で、平成20年にiPhoneが日本に登場、Androidの普及も加わって、コミュニケーションの在り方等あらゆる場面でスマートフォンをはじめとしたICTが大きな影響を与えてきました。この状況は、ビッグデータ、AIやIoT等の活用に繋がり、社会に変革をもたらしつつあります。

こうした状況を踏まえ、平成28年に「官民データ活用推進基本法」を制定、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」を閣議決定し、地方公共団体においても計画的かつ効率的に官民のデータ活用を促進することで、住民等による自発的な地域課題の解決に向けた取組の推進が期待されています。

また、令和元年に「情報通信技術を活用した行政の推進等に関する法律」を制定し、ICTを活用することで行政手続等の利便性の向上や業務の効率化を図ることとしました。令和2年12月には、「自治体DX推進計画」及び「デジタル・ガバメント実行計画」を策定し、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を目指すとしています。



## イ 自治体DX推進手順書

国は「自治体DX推進計画」を踏まえ、自治体が着実にDXへ取り組むことができるよう、令和3年7月に「自治体DX推進手順書」を公表しました。本市においても、当該手順書を参考に、全庁的な組織体制の整備、職員の育成等推進体制を構築するとともに、自治体情報システムの標準化・共通化、行政手続のオンライン化等に取り組むこととします。

当該手順書で示されている自治体DXを推進するに当たって想定される一連の手順は、次のとおりとされています。本方針は、当該手順のステップ1に該当するもので、今後推進体制を整備した上でDXの取組を推進していきます。

【参考】DX推進の手順（出典：総務省「自治体DX推進手順書概要」）

|                                      |   |
|--------------------------------------|---|
| <p><b>ステップ0</b><br/>DXの認識共有・機運醸成</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 自治体は、デジタル社会形成基本法の基本理念の通り、自主的な施策を実施する責務を有する</li> <li>✓ DXの実現に向け、<b>首長や幹部職員によるリーダーシップや強いコミットメントが重要</b></li> <li>✓ 首長等から一般職員まで、<b>DXの基礎的な共通理解の形成、実践意識の醸成</b></li> <li>✓ 利用者中心の行政サービス改革を進めるという、いわゆる「サービスデザイン思考」の共有</li> </ul>  |
| <p><b>ステップ1</b><br/>全体方針の決定</p>      | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ DX推進のビジョンと工程表で構成される「<b>全体方針</b>」を決定・広く共有</li> <li>✓ 自治体DX推進の意義を参考にしつつ、地域の実情も踏まえて、自団体のDX推進のビジョンを描く</li> <li>✓ デジタル化の進捗状況を確認し、自団体のDXの取組内容、取組み順序を大まかな工程表にする</li> </ul>  |
| <p><b>ステップ2</b><br/>推進体制の整備</p>      | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 全庁的・横断的な推進体制の構築。DXの司令塔として、<b>DX推進担当部門を設置し、各業務担当部門をはじめ各部門と緊密に連携する体制を構築</b></li> <li>✓ 各部門の役割に見合ったデジタル人材が配置されるよう、人材育成・外部人材の活用を図る</li> <li>✓ 一般職員も含めて、所属や職位に応じて身につけるべきデジタル技術等の知識、能力、経験等を設定した<b>体系的な育成方針</b>を持ち、人事運用上の取組みや、OJT・OFF-JTによる研修を組み合わせる育成</li> <li>✓ 十分な能力・スキルや経験を持つ職員の配置が困難な場合には、<b>外部人材の活用</b>も検討</li> </ul> |
| <p><b>ステップ3</b><br/>DXの取組みの実行</p>    | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 関連ガイドライン等を踏まえて、個別のDXの取組みを計画的に実行。「<b>PDCA</b>」サイクルによる<b>進捗管理</b></li> <li>✓ 取組内容に応じて、「<b>OODA</b>※」のフレームワークを活用した柔軟で速やかな意思決定</li> </ul> <p>※ 「Observe（観察、情報収集）」、「Orient（状況、方向性判断）」、「Decide（意思決定）」、「Act（行動、実行）」の頭文字をつないだ言葉で、意思決定プロセスを理論化したもの</p>  |

### 3 基本的事項

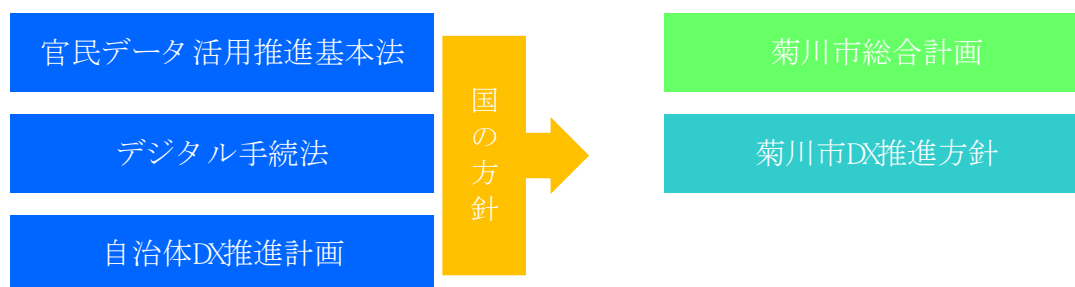
#### (1) DX推進の意義

「自治体DX推進計画」で、示されている自治体のDXを推進する意義

- 自治体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。
- 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。

#### (2) 方針の位置付け

本方針は、第2次及び第3次菊川市総合計画と一体的に展開するものです。また、官民データ活用推進基本法（平成28年法律第103号）第9条第3項に規定される「市町村官民データ活用推進計画」や、デジタル手続法（令和元年法律第16号）及び自治体DX推進計画（令和2年12月25日公表、総務省）を踏まえた内容として位置付けます。



#### (3) 方針の期間

方針期間は、令和3年度から令和8年度までの6年間とします。

ただし、情報通信技術の進化、国や本市施策の動向等を踏まえ、必要に応じて方針の見直しを随時行います。

## 4 取組事項

### (1) 基本的な考え方と推進施策

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内容や支援策等を取りまとめた「自治体DX推進計画」を策定し、自治体DXの具体的な方策を掲げています。

本市では、自治体DX推進計画における重点取組事項を踏まえて、本市のDXが着実に取り組むことができるよう、菊川市のDX推進施策を次のとおり示しますが、単にデジタル技術によって、業務の効率化やコスト削減といった目前の課題を解決するのではなく、国が示した標準仕様書にあう業務を目指したBPR※の視点を踏まえてDXを推進することによって、市役所の新たな価値を生み出すことを目指していきます。

また、推進に当たっては、市民が利用しやすいシステムの導入や利用の説明などに配慮するものとします。

| 自治体DX推進計画<br>重点取組事項        | 菊川市DX推進施策   |
|----------------------------|---|
| ①<br>自治体情報システムの<br>標準化・共通化 | ①-1 ガバメントクラウドへの移行   |
| ②<br>マイナンバーカードの<br>普及促進    | ②-1 マイナンバーカードの普及  |
| ③<br>行政手続のオンライン化           | ③-1 マイナンバーカードによるオンライン申請の推進<br>③-2 オンライン申請の推進<br>③-3 施設予約システムの推進 |
| ④<br>AI・RPAの利用推進           | ④-1 AI・RPAなどデジタル技術の活用   |
| ⑤<br>テレワークの推進              | ⑤-1 テレワークの推進  |
| ⑥<br>セキュリティ対策の徹底           | ⑥-1 情報セキュリティポリシーの改定   |

※BPR

Business Process Re-engineering（ビジネス・プロセス・リエンジニアリング）の略で、既存の業務構造を抜本的に見直し、業務の流れを最適化する観点から再構築すること。

## ① 自治体情報システムの標準化・共通化

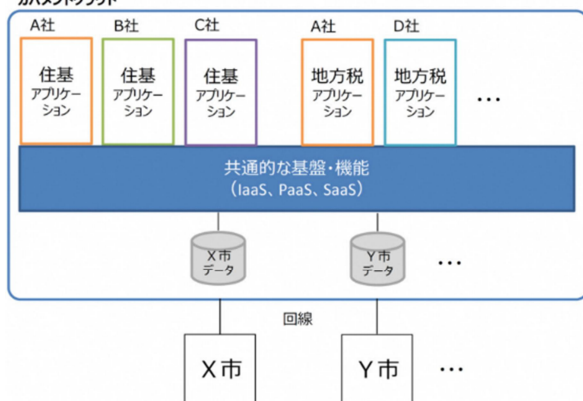
### ①-1 ガバメントクラウドへの移行

- 現状と課題

国は、令和2年12月に「デジタル・ガバメント実行計画」を閣議決定し、自治体における情報システムの共同利用や行政の効率化等を推進するため、自治体の情報システムの標準化・共通化に取り組むこととしました。

具体的には、住民記録や地方税等20業務を処理するシステムについて、各ベンダが標準仕様に準拠して開発したシステムをガバメントクラウドに構築し、当該システムへ各自治体に移行することを目指しています。なお、移行の目標時期は令和7年度とされており、本市においては、住民情報システム、福祉総合システム及び健康管理システムにおいて移行が求められます。

【参考】ガバメントクラウドのイメージ図（出典：内閣官房「地方自治体によるガバメントクラウドの活用について」）



- 事業の概要

自治体情報システムの標準化・共通化に対応しつつ、既存庁内情報システムの見直しをした上で、ガバメントクラウドへ移行します。

- 関係部署

総務課、税務課、市民課、福祉課、長寿介護課、健康づくり課、こども政策課、子育て応援課、学校教育課、教育総務課、企画政策課、教育総務課

- 事業目標

ガバメントクラウド移行完了業務数

● スケジュール

| スケジュール             | 令和3年度<br>(2021年度) | 令和4年度<br>(2022年度) | 令和5年度<br>(2023年度) | 令和6年度<br>(2024年度) | 令和7年度<br>(2025年度) | 令和8年度<br>(2026年度) |
|--------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|
| 目標数値               | -                 | -                 | 8/17業務            | 16/17業務           | 17/17業務           | 20/20業務           |
| 現住民情報システム等の更新      | ■                 |                   |                   |                   |                   |                   |
| 住民情報システムの標準化・共通化検討 | ■                 |                   |                   |                   |                   |                   |
| 福祉総合システムの標準化・共通化検討 | ■                 |                   |                   |                   |                   |                   |
| 健康管理システムの更新        |                   |                   | ■                 |                   |                   |                   |
| 健康管理システムの標準化・共通化検討 |                   |                   |                   | ■                 |                   |                   |
| ガバメントクラウドへの移行      |                   |                   |                   | ■                 |                   |                   |

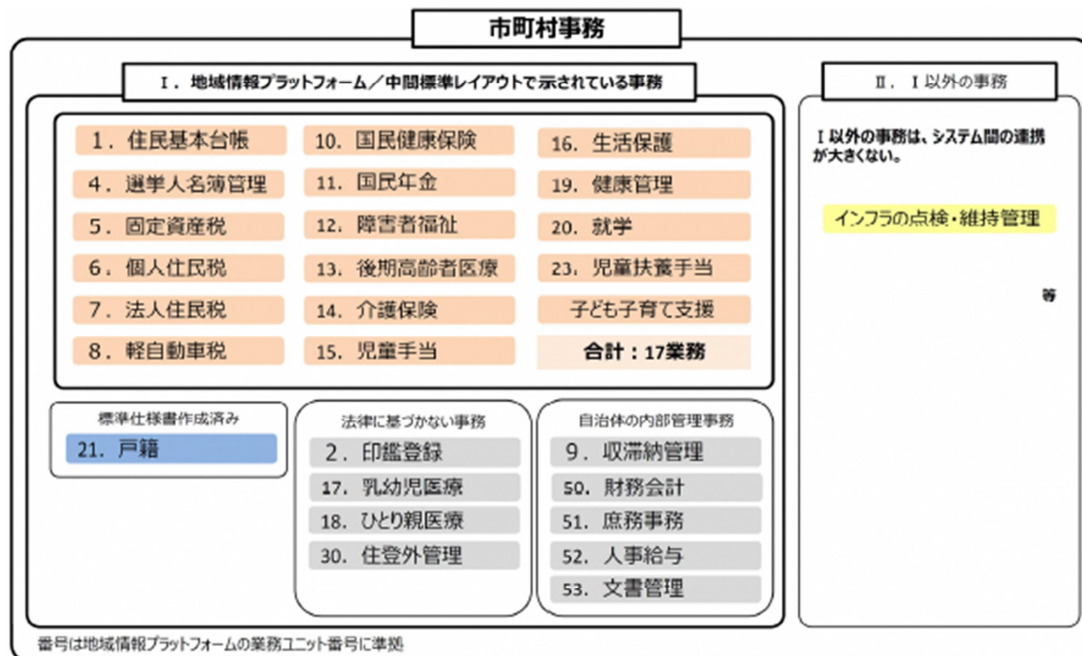
● 関連資料

- ・自治体情報システムの標準化・共通化に係る手順書

● 用語解説

- ・ガバメントクラウド

政府の情報システムについて、共通的な基盤及び機能を提供する複数のクラウドサービスの利用環境。地方公共団体の情報システムについても、活用できるよう、具体的な対応方策や課題等について検討が進められている。



ガバメントクラウドを活用する業務システム (出典：内閣官房「地方自治体によるガバメントクラウドの活用について」)

## ② マイナンバーカードの普及促進

### ②-1 マイナンバーカードの普及

- 現状と課題

マイナンバーカードは、オンラインによる手続き等に当たって確実な本人確認及び電子証明を行うことができ、今後のデジタル社会の基盤となるものです。国は、令和4年度末には、ほぼ全国民がマイナンバーカードを持つことを目指していますが、本市におけるマイナンバーカードの交付率は、28.5%（令和3年3月末現在）となっており、国の目標や交付円滑化計画の目標に程遠いことから、更なるマイナンバーカードの普及促進に努める必要があります。

菊川市マイナンバーカード交付率

| 平成28年度 | 平成29年度 | 平成30年度 | 令和元年度 | 令和2年度 |
|--------|--------|--------|-------|-------|
| 8.6%   | 9.7%   | 10.9%  | 14.2% | 28.5% |

※いずれも3月末

- 事業の概要

できるだけ多くの市民がマイナンバーカードを持つようにするため、マイナンバーカード交付の申請について、企業等へ出張して行う申請補助や市民課の窓口で写真を撮影して申請書を地方公共団体情報システム機構（J-LIS）へ送付する申請補助を行います。令和2年度、令和3年度においては、国のマイナポイント事業における予約申込の支援を実施しました。また、コンビニ交付やe-Tax等のマイナンバーカードを使った手続きについて広報し、マイナンバーカードの普及促進を図ります。併せて、マイナンバーカードの健康保険証利用や運転免許証利用の方針を踏まえ、市民の暮らしを支える新たなサービスを検討します。

- 関係部署

市民課、企画政策課

- 事業目標

マイナンバーカード交付率

● スケジュール

| スケジュール     | 令和3年度<br>(2021年度) | 令和4年度<br>(2022年度) | 令和5年度<br>(2023年度) | 令和6年度<br>(2024年度) | 令和7年度<br>(2025年度) | 令和8年度<br>(2026年度) |
|------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|
| 目標数値       | 42.0%             | 100.0%            | 100.0%            | 100.0%            | 100.0%            | 100.0%            |
| カードの申請補助   |                   |                   |                   |                   |                   |                   |
| カード利用手続の広報 |                   |                   |                   |                   |                   |                   |
| カード利用検討、実施 |                   |                   |                   |                   |                   |                   |
| 国等のカード普及施策 |                   |                   |                   |                   |                   |                   |

● 関連資料

- ・マイナンバーカードの普及とマイナンバーの利活用の促進に関する方針

● 用語解説

・ 交付円滑計画

各自治体が作成している令和4年度末（令和5年3月）に交付率を100%とするマイナンバーカード交付促進の計画。

・ 地方公共団体情報システム機構（J-LIS）

マイナンバーカードの発行を行う機関。

・ コンビニ交付

マイナンバーカードを利用して住民票の写し等が全国のコンビニエンスストアから取得できるサービス。

・ e-Tax

インターネットを通じ、マイナンバーカードに格納される公的個人認証を利用し、電子申請で所得税の確定申告をするサービス。

### ③ 行政手続のオンライン化

#### ③-1 マイナンバーカードによるオンライン申請の推進

- 現状と課題

国は、「自治体DX推進計画」に記載の「特に国民の利便性向上に資する手続」とされた26手続について、令和4年度末を目指して、原則、全自治体で、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こととしていることから、マイナポータル等マイナンバーカードによるオンライン申請の件数増加が想定されます。

しかし、オンライン申請と庁内情報システムは未連携であるため、かえって業務量が膨大になることから、対象業務を拡充できていない状況にあります。このため、次期住民情報システムなどの更新に合わせ、システム仕様を見直す必要があります。

【参考】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対象手続一覧

| 子育て手続（15手続）                  | 介護関係（11手続）                |
|------------------------------|---------------------------|
| 児童手当等の受給資格及び児童手当の額についての認定請求  | 要介護・要支援認定の申請              |
| 児童手当等の額の改定の請求及び届出            | 要介護・要支援更新認定の申請            |
| 氏名変更／住所変更等の届出                | 要介護・要支援状態区分変更認定の申請        |
| 受給事由消滅の届出                    | 居宅（介護予防）サービス計画作成（変更）依頼の届出 |
| 未支払の児童手当等の請求                 | 介護保険負担割合証の再交付申請           |
| 児童手当等に係る寄附の申出                | 被保険者証の再交付申請               |
| 児童手当に係る寄附変更等の申出              | 高額介護（予防）サービス費の支給申請        |
| 受給資格者の申出による学校給食費等の徴収等の申出     | 介護保険負担限度額認定申請             |
| 受給資格者の申出による学校給食費等の徴収等の変更等の申出 | 居宅介護（介護予防）福祉用具購入費の支給申請    |
| 児童手当等の現況届                    | 居宅介護（介護予防）住宅改修費の支給申請      |
| 支給認定の申出                      | 住居移転後の要介護・要支援認定申請         |
| 保育施設等の利用申込                   |                           |
| 保育施設等の現況届                    |                           |
| 児童扶養手当の現況届の事前送信              |                           |
| 妊娠の届出                        |                           |

- 事業の概要

市民への行政手続の発送通知に、ぴったりサービスのパンフレット等を同封し、マイナンバーカードによるオンライン申請の利用促進を図ります。また、「デジタル・ガバメント実行計画」にある地方公共団体が優先的にオンライン化を推進すべき手続のうち、住民のライフイベントにおいて、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をはじめとしたマイナンバーカードによるオンライン申請と庁内情報システムとの連携を図ります。

- 関係部署  
全部署

- 事業目標  
マイナンバーカードを活用した電子申請件数

● スケジュール

| スケジュール                   | 令和3年度<br>(2021年度) | 令和4年度<br>(2022年度) | 令和5年度<br>(2023年度) | 令和6年度<br>(2024年度) | 令和7年度<br>(2025年度) | 令和8年度<br>(2026年度) |
|--------------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|
| 目標数値                     | 181件              | 80件               | 120件              | 180件              | 240件              | 240件              |
| オンライン申請の広報               |                   |                   |                   |                   |                   |                   |
| オンライン申請対象業務の<br>選定       |                   |                   |                   |                   |                   |                   |
| オンライン申請と庁内情報<br>システムとの連携 |                   |                   |                   |                   |                   |                   |

● 関連資料

- ・自治体の行政手続のオンライン化に係る手順書
- ・行政手続におけるオンラインによる本人確認の手法に関するガイドライン
- ・地方公共団体におけるオンライン利用促進指針
- ・自治体DX推進手順書参考事例集

● 用語解説

- ・マイナポータル

マイナンバーカードを利用して子育てや介護をはじめとする行政手続の電子申請や行政機関からのお知らせ等を確認できる政府が運営するオンラインサービス。

**③-2 オンライン申請の推進**

- 現状と課題
 

住民が直接来庁する機会を減らす等利便性を向上させるため、平成28年度から県内全市町で利用する電子申請サービスにより、本市でも多様な申請様式を職員自ら作成して電子申請を推進してきました。しかし、電子申請が利用しにくい、電子申請のURLがわかりづらい等の問題もあることから、利用者視点に立った使いやすさが求められています。
- 事業の概要
 

市民からの電子申請に限定せず、庁内においても電子申請が可能となる電子申請システムを導入し、併せて2次元コードでアクセスを容易にする等利便性の向上を図ります。また、オンライン申請にあわせ、内部業務の効率化、省力化にも取り組みます。
- 関係部署
 

全部署
- 事業目標
 

電子申請システムを利用した電子申請件数

● スケジュール

| スケジュール         | 令和3年度<br>(2021年度) | 令和4年度<br>(2022年度) | 令和5年度<br>(2023年度) | 令和6年度<br>(2024年度) | 令和7年度<br>(2025年度) | 令和8年度<br>(2026年度) |
|----------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|
| 目標数値           | 4,000件            | 4,500件            | 5,000件            | 5,500件            | 6,000件            | 6,000件            |
| オンライン申請の広報     |                   |                   |                   |                   |                   |                   |
| オンライン申請対象業務の選定 |                   |                   |                   |                   |                   |                   |
| 内部事務の効率化       |                   |                   |                   |                   |                   |                   |

- 関連資料
  - ・自治体の行政手続のオンライン化に係る手順書
  - ・行政手続におけるオンラインによる本人確認の手法に関するガイドライン
  - ・地方公共団体におけるオンライン利用促進指針
  - ・自治体DX推進手順書参考事例集
- 用語解説
  - ・2次元コード
 

横方向にしか情報を持たないバーコードに対し、水平方向と垂直方向に情報を持つ表示方式のコードのこと。バーコードと比較すると面接当たりの情報密度が高く、表示面積は小さくなる。

**③-3 施設予約システムの推進**

- 現状と課題
 

24時間365日オンラインで予約や予約状況を閲覧できるようにすることで、窓口での手続を減らし接触機会の減少や利便性の向上を図るため、令和2年度に施設予約システムを構築しました。令和3年5月からプラザきくる及び火剣山キャンプ場、令和3年8月から体育施設が予約可能となりました。しかし、システム導入直後のため利用者の認知度はまだ低く、また、インターネット上の施設予約は本市にとって初めての取り組みであり、運用体制が未熟であるといった課題があります。

- 事業の概要
 

施設予約システムの認知度を向上させるため、説明会等を実施します。また、利用者に混乱が生じないように、運用規定を定め、分かりやすいサービスに努めます。また、利用料金のスマホ決済等新しい住民ニーズへの対応も検討します。

- 関係部署
 

地域支援課、商工観光課、社会教育課、企画政策課

- 事業目標
 

施設予約システムを活用した予約件数

- スケジュール

| スケジュール        | 令和3年度<br>(2021年度) | 令和4年度<br>(2022年度) | 令和5年度<br>(2023年度) | 令和6年度<br>(2024年度) | 令和7年度<br>(2025年度) | 令和8年度<br>(2026年度) |
|---------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|
| 目標数値          | 1,000件            | 1,200件            | 1,300件            | 1,400件            | 1,500件            | 1,500件            |
| 施設予約システムの運用   |                   |                   |                   |                   |                   |                   |
| 施設予約システムの更新検討 |                   |                   |                   |                   |                   |                   |

- 関連資料
  - ・自治体の行政手続のオンライン化に係る手順書
  - ・地方公共団体におけるオンライン利用促進指針
- 用語解説
  - ・施設予約システム
 

詳細な条件設定や複数の空き状況を一度に確認する等便利に検索や申込が可能となるシステム。
  - ・スマホ決済
 

現金やクレジットカードを用いずにスマートフォンを使用して支払いする決済手段。

**④ AI・RPAの利用推進**

**④-1 AI・RPAなどデジタル技術の活用**

● 現状と課題

人口減少社会を見据え、人的資源を本来注力すべき業務に振り向けるため振り向けるためにAIやRPAなどのデジタル技術を活用し業務の効率化を図る必要があります。また、利便性向上を図り、市民サービスにつなげることも求められています。

本市では、AIを利用した取組として、AI-OCR、議事録作成支援システム、ホームページへのチャットボット、AI自動翻訳サービスを導入しています。RPAは、令和元年度に実証実験を行い、令和2年度に正式導入しています。これらを効果的に活用するとともに、デジタル技術を活用した新たな業務の効率化が求められます。

● 事業の概要

既存のAIを活用した業務について効果を検証し、適正に更新を検討していきます。また、AIを活用した新たな業務について検討し、多分野に展開していきます。

RPAの活用は、業務改革（BPR）を実施し、適用可能な業務を選定し、業務の自動化を図り、更なる効率化を図ります。

この他、業務の停滞を防ぎ、内部処理の負担を軽減するための文書管理、電子決裁や窓口業務など先進事例を研究・検討した上で、活用を進めます。

● 関係部署

全部署

● 事業目標

AIを活用した業務数

RPAを活用した削減効果時間

デジタル技術を活用したシステム導入数

● スケジュール

| スケジュール           | 令和3年度<br>(2021年度) | 令和4年度<br>(2022年度) | 令和5年度<br>(2023年度) | 令和6年度<br>(2024年度) | 令和7年度<br>(2025年度) | 令和8年度<br>(2026年度) |
|------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|
| 目標数値             | 4業務               | 4業務               | 4業務               | 4業務               | 5業務               | 5業務               |
| AI-OCRの運用        |                   |                   |                   |                   |                   |                   |
| AI-OCRの更新検討      |                   |                   |                   |                   |                   |                   |
| 議事録作成支援システムの運用   |                   |                   |                   |                   |                   |                   |
| 議事録作成支援システムの更新検討 |                   |                   |                   |                   |                   |                   |
| チャットボット対応業務の見直し  |                   |                   |                   |                   |                   |                   |
| AI自動翻訳サービスの見直し   |                   |                   |                   |                   |                   |                   |
| AIを活用する業務の検討     |                   |                   |                   |                   |                   |                   |

| スケジュール | 令和3年度<br>(2021年度) | 令和4年度<br>(2022年度) | 令和5年度<br>(2023年度) | 令和6年度<br>(2024年度) | 令和7年度<br>(2025年度) | 令和8年度<br>(2026年度) |
|--------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|
| 目標数値   | 1,200時間           | 1,600時間           | 2,000時間           | 2,500時間           | 3,000時間           | 3,000時間           |
| RPAの運用 |                   |                   |                   |                   |                   |                   |

| スケジュール     | 令和3年度<br>(2021年度) | 令和4年度<br>(2022年度) | 令和5年度<br>(2023年度) | 令和6年度<br>(2024年度) | 令和7年度<br>(2025年度) | 令和8年度<br>(2026年度) |
|------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|
| 目標数値       | 0                 | 0                 | 0                 | 1                 | 2                 | 2                 |
| デジタル技術導入検討 |                   |                   |                   |                   |                   |                   |

● 関連資料

- ・自治体におけるAI活用・導入ガイドブック
- ・自治体におけるRPA導入ガイドブック
- ・自治体DX推進手順書参考事例集

● 用語解説

・ AI-OCR

OCRとは、[Optical Character Reader] の略で、手書きや印字を読み取ってデータ化する技術で、書類をスキャンして文字を抜き出し、変換してデータ化するもの。AI-OCRは、AI技術を組み合わせたOCRで、文字認識や読取精度が格段に向上する。

・ チャットボット

[会話 (chat)] と「ロボット (bot)」を組み合わせた自動会話プログラム。入力フォームに質問するとサイト内の情報からAIが判断して会話のように回答する仕組み。

・ AI自動翻訳サービス

一般的な翻訳サイトに使われている機械翻訳エンジンとは異なり、専門分野ごとにAIを使って機械翻訳エンジンを学習させることで、プロ翻訳レベルの正確さを表現するサービス。

・ 議事録作成支援システム

会議や講演会における議事録の作成を支援するシステム。議事録が自動作成され、その内容を修正できるため、効率的に精度の高い議事録を作成することが可能となる。

・ RPA

[Robotic Process Automation] の略で、人間がコンピュータ上で行っている定型作業等を、人間に代わってロボットが自動化する仕組み。

## ⑤ テレワークの推進

### ⑤-1 テレワークの推進

- 現状と課題

テレワークを活用した柔軟な働き方の推進は、職員のワークライフ・バランスの実現や業務効率の向上を図るため、また非常時や災害時における業務継続性を確保する観点からも重要とされています。

本市では、地方公共団体情報システム機構が提供する自治体テレワーク推進実証実験に応募し、令和3年3月からテレワークの実証実験を開始しています。

- 事業の概要

テレワーク推進実証実験の結果を踏まえ、本市のテレワークの在り方について研究していきます。また、必要に応じ現在の運用を見直し、新たな働き方やテレワークシステムの更新について検討していきます。

- 関係部署

総務課、企画政策課

- 事業目標

テレワーク利用延べ人数

- スケジュール

| スケジュール    | 令和3年度<br>(2021年度) | 令和4年度<br>(2022年度) | 令和5年度<br>(2023年度) | 令和6年度<br>(2024年度) | 令和7年度<br>(2025年度) | 令和8年度<br>(2026年度) |
|-----------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|
| 目標数値      | 100人              | 110人              | 120人              | 130人              | 150人              | 150人              |
| テレワーク実証実験 |                   |                   |                   |                   |                   |                   |
| テレワークの運用  |                   |                   |                   |                   |                   |                   |

- 関連資料

- ・ 地方公共団体におけるテレワーク推進のための手引き

- 用語解説

- ・ テレワーク

勤労形態の一種で、ICTを活用し時間や場所の制約を受けずに柔軟に働く形態。

## ⑥ セキュリティ対策の徹底

### ⑥-1 情報セキュリティポリシーの改定

- 現状と課題

本市においては、平成27年に情報セキュリティポリシーを制定し、以後も都度改定して職員に周知する研修会を毎年開催しているため、個人情報漏えい等するような重大な情報セキュリティインシデントの発生には至っていません。しかし、多様化するサイバー攻撃等に対応するため、情報セキュリティポリシーを改定し、実施手順を見直す中で職員へ定期的に周知する必要があります。

- 事業の概要

「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」を参考に、本市の情報セキュリティポリシーを必要に応じ改定します。また、個人情報漏えい等の重大な情報セキュリティインシデントを発生させないよう、情報セキュリティ実施手順を見直し、職員に対して説明会等を開催します。

- 関係部署  
全部署

- 事業目標  
重大情報セキュリティインシデント件数

- スケジュール

| スケジュール           | 令和3年度<br>(2021年度) | 令和4年度<br>(2022年度) | 令和5年度<br>(2023年度) | 令和6年度<br>(2024年度) | 令和7年度<br>(2025年度) | 令和8年度<br>(2026年度) |
|------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|
| 目標数値             | 0件                | 0件                | 0件                | 0件                | 0件                | 0件                |
| 情報セキュリティポリシーの改定  |                   |                   |                   |                   |                   |                   |
| 情報セキュリティ実施手順の見直し |                   |                   |                   |                   |                   |                   |

- 関連資料

- ・ 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

- 用語解説

- ・ 情報セキュリティポリシー

情報資産の情報セキュリティ対策について、総合的かつ具体的にまとめたもの。基本方針と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等を示す対策基準からなる。

- ・ 情報セキュリティインシデント

情報セキュリティに関する事故や攻撃。具体的にはマルウェア感染やサイバー攻撃等が含まれる。