

# 彦根市デジタル・トランスフォーメーション(DX)推進基本方針

## 1 はじめに

人口減少・少子高齢社会の到来等、かねてからの社会課題や、新型コロナウイルス感染症の感染拡大に伴う「新しい生活様式」が活動の基準となる社会変容等、現在本市は自治体運営における様々な課題に直面しています。

今後、本市がこれらの行政課題に柔軟、迅速かつ持続的に対応するためには、業務の簡易化、効率化、迅速化等の働き方・業務改革を達成し、スマートな事務遂行および効果的な市民サービス提供を実現する組織へと改革・変容（トランスフォーム）していく必要があります。

その有力な手段の一つとして、デジタル・トランスフォーメーション（以下「DX」という。）があります。DXとは単なるデジタル技術、ICT技術の導入にとどまらず、それを契機に働き方・業務のあり方、市民サービスの提供方法等を見直し、改革することを意味します。

国においても令和2年12月25日に「自治体DX推進計画」が策定され、その中には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、今後全国的にDXを推進することとなっています。

このような社会情勢下において、本市もDXを推進していくこととし、現在の状況を整理し、今後の方向性および取組のスケジュールを示すため、この基本方針を定めます。

## 2 対象とする期間

本方針は、令和3年度から令和7年度までの5年間を対象とします。

なお、DXの推進は社会情勢の動向や、デジタル関連の技術革新等に柔軟に対応する必要もあることから、本方針は対象とする期間内であっても、必要に応じ適宜見直すこととします。

### **3 DX 推進の方向性**

本市において DX を推進するにあたっては、まず職員それぞれが、現在の社会情勢下において、働き方・業務改革および DX の推進が本市全体で共有すべき喫緊の課題であることを認識する必要があります。

そのうえで、働き方・業務改革の推進および市民サービス向上の視点に立ち、あるべき姿の実現方法や各種課題への対応方法を検討し、デジタル化が有効な手段である場合は、速やかにデジタル化を実行することとします。

以下に、主に DX を推進する具体的領域とその目指す方向性を示します。

#### **(1)市民サービスの DX 推進**

デジタル技術を活用し、市民サービスの提供のあり方を改革することで、市民が「庁舎に行かない、書類を書かない、手続を待たない」行政手続等の実現を目指します。

#### **(2)自治体運営の DX 推進**

デジタル技術を活用し、業務を見直し、効率化・迅速化等の改革を行うことで、働き方・業務改革を実現し、業務の効率化、ワークライフバランスや行政サービスの向上を目指します。

#### **(3)地域社会の DX 推進**

地域におけるデジタルデバイドの解消に努め、誰もがデジタル化の恩恵を享受できる社会を目指します。また、デジタル技術の導入を促進し、産業・福祉・都市交通等の分野の活性化を図り、スマートシティ化を目指します。

## 4 彦根市の DX 推進状況（すでに達成されている主な事項）

### (1)市民サービスの DX について

- ① 税、保険料等の納付に関するコンビニ収納
- ② マイナンバーカードを利用した各種証明書のコンビニ交付
- ③ 窓口でのキャッシュレス決済（一部の電子マネー等）
- ④ 一部手続における電子申請の導入
- ⑤ 転入手続等における窓口での「書かない」行政手続
- ⑥ テレビ電話を用いた庁舎間での市民対応
- ⑦ GIGA スクール構想に基づく小中学校に通う児童生徒への 1 人 1 台パソコンの配備
- ⑧ 教職員向け校務用端末および校務支援システムの整備

### (2)自治体運営の DX について

- ① ネットワークの無線化・タブレット端末によるフリーアドレス化・スマート化
- ② テレワーク（分散勤務、在宅勤務等）の実現
- ③ ビジネスチャットによる業務改革
- ④ テレビ会議システムによる遠隔会議
- ⑤ 文書管理(電子決裁)システムによるペーパーレス化、決裁の迅速化
- ⑥ 業務環境の 3 層分離を構築し、セキュリティ対策を徹底
- ⑦ 各種基幹系業務、内部業務(人事、財務、グループウェア等)のシステム化
- ⑧ 議事録作成支援システムによる書き起こし作業の省力化

### (3)地域社会の DX について

- ① オープンデータの公開

このような状況を踏まえ、本市がこれから DX 推進にあたって取り組むべき課題を次に示します。

## 5 DX 推進の具体的取組

### (1)市民サービスの DX 推進

- ① 電子申請サービスを拡充し、オンライン手続を促進します。
- ② マイナンバーカードの普及・活用を促進します。
- ③ インターネットで利用可能な施設予約システムを導入し、利便性の向上を図ります。
- ④ キャッシュレス決済を拡充します。またキャッシュレス決済と電子申請、施設予約システム等との連携により、さらなる利便性の向上を目指します。
- ⑤ 窓口事務のデジタル化を進めます。
- ⑥ AI-チャットボット等による問い合わせ対応のオンライン化を図ります。
- ⑦ SNS 等の多様な情報発信ツールを用いた、より市民に伝わりやすい情報発信に努めます。
- ⑧ オンライン授業や、オンデマンド配信による学習方法の研究等、ICT の効果的な活用による子どもの学び方改革に取り組みます。
- ⑨ 先進的なデジタルツールや DX の事例等について継続的に研究し、効果的なものについては積極的に導入していきます。

### (2)自治体運営の DX 推進

- ① DX 推進に向けた意識改革、具体的な方法論・スキルの取得、デジタル知識の向上等、デジタル人材の育成を進めます。
- ② RPA、AI-OCR の導入と、それに合わせた業務見直し(BPR)の実施により、働き方・業務改革を進め、行政事務の効率化を図ります。
- ③ 電子申請サービス、電子決裁の運用を拡充し、業務のスマート化、ペーパーレス化を図ります。
- ④ AI 技術等の導入により業務の効率化を図ります。
- ⑤ 国の情報等に基づき基幹系業務の標準化を図り、Gov-Cloud への移行を進めます。
- ⑥ データに基づく政策立案 (EBPM) を行い、より市民ニーズ等に応える政策を実現します。
- ⑦ 校務支援システムのさらなる活用により、教職員の働き方改革を進めます。
- ⑧ 先進的なデジタルツールや DX の事例等について継続的に研究し、効果的なものについては積極的に導入を検討します。

### (3)地域社会のDX推進

地域社会のDX推進について、今後は主に地域における課題を掘り起こし、関係外部機関との協議等を行いながら取組事項について検討を進めます。

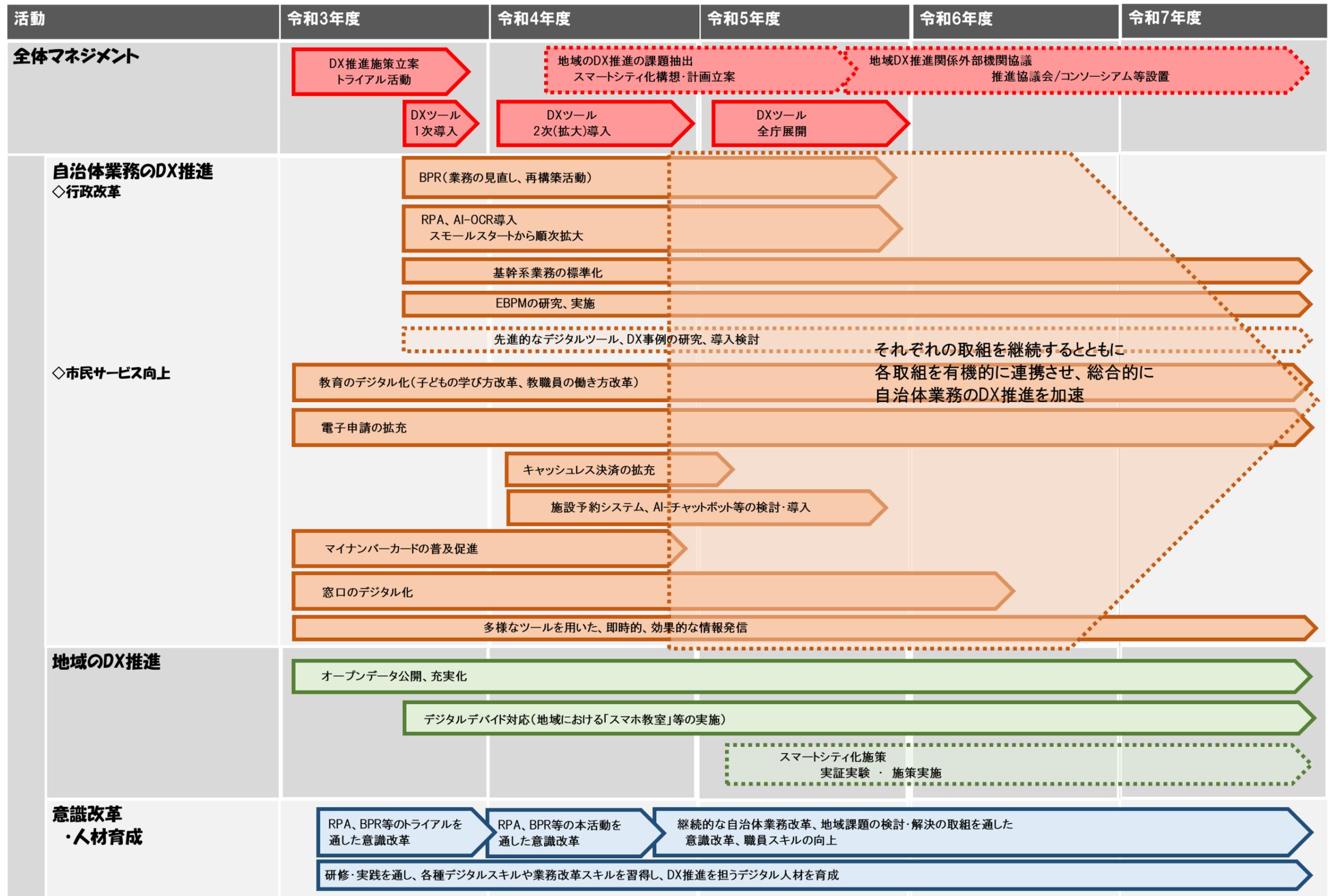
#### 【具体的取組】

- ① スマホ教室の実施等によりデジタルデバイドの解消を図ります。
- ② オープンデータの充実を図り、社会的なデータ利活用を推進します。

#### 【今後検討する取組例】

- ③ 産業、観光等の分野におけるデジタル技術の導入を促進し、地域の活性化およびスマートシティ化を目指します。
- ④ 健康、医療、福祉・子育て分野におけるデジタル技術の導入を促進し、健康寿命の延伸、福祉サービスの向上等を目指します。
- ⑤ 防災分野におけるデジタル技術の導入を促進し、安心・安全な地域づくりの向上を目指します。
- ⑥ 都市交通、社会資本整備等におけるデジタル技術の導入を促進し、地域のスマートシティ化を目指します。

<DX 推進スケジュール> ※点線で記載した項目は、実施の方向性を含め今後検討する項目。



## 【用語集】

用語	用語解説
AI	Artificial Intelligence の略。人間の思考プロセスと同じような形で動作するプログラム全般。あるいは、人間が知的と感じる情報処理・技術全般。
BPR(業務改革)	Business Process Reengineering の略。業務のプロセス全体について、詳細に分析・評価・改善を行うことを通じて、抜本的な業務効率化と利便性向上の双方を実現すること。
EBPM	Evidence Based Policy Making の略で、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。
GIGA スクール構想	小中学校の児童・生徒 1 人 1 台の端末と、高速大容量の通信ネットワークを一体的に整備することで、多様な子供たちを誰一人取り残すことなく、公正に個別最適化され、資質・能力が一層確実に育成できる教育 ICT 環境を実現する取り組みのこと。「GIGA」は「Global and Innovation Gateway for All（全ての児童・生徒のための世界につながる革新的な扉）」を意味する。
Gov-Cloud(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・機能を提供する複数のクラウドサービス (IaaS、PaaS、SaaS) を利用できる環境のこと。
ICT	Information and Communications Technology (情報通信技術)。かつては IT (情報技術) と呼ばれていたが、コミュニケーションの比重が大きくなった近年では ICT という言い方が定着している。
OCR	Optical character recognition の略。活字の文書画像 (通常イメージスキャナーで取り込まれる) を文字コードの列に変換するソフトウェアのこと。光学文字認識ともいわれる。
RPA	Robotic Process Automation の略。人間がコンピュータ操作で行う作業を、ソフトウェアによる自動的操作により代替するもの。

用語	用語解説
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」のこと。
オンデマンド配信	視聴者の要求に応じて（On-Demand）動画を配信する形式のこと。
オンライン手続	インターネット上で行うことのできる手続のこと。
キャッシュレス決済	現金を用いず費用の支払等の決済を行うこと。クレジットカードによる支払等がある。
グループウェア	オフィス内外で共同作業する業務で、複数の人が効率よく作業するためのネットワーク環境を利用したソフトウェア。主に、情報共有やコミュニケーションを目的としたもので、電子メール、掲示板、スケジュール管理、文書データベース、ワークフロー、タスク管理などの機能がある。
スマート化	ICT 技術の活用等により、高度な情報処理能力あるいは管理・制御能力を持たせること。
スマートシティ	都市が抱える諸問題に対して、ICT 等の新技術を活用しつつ、マネジメント（計画・整備・管理・運営）が行われ、全体最適化が図られる持続可能な都市または地区。
スマホ	「スマートフォン」の略。電話がかけられるだけでなく、インターネットを利用したり、パソコンのように「アプリ」と呼ばれるソフトを追加して機能を増やせたりする多機能な携帯電話の総称。
チャットボット	「チャット」と「ボット」を組み合わせた言葉で、人工知能を活用した「自動会話プログラム」のこと。「ボット」は、「ロボット」の略。
ツール	ソフトウェアの分野で、利用者が何かの作業をするときに助けとなる、特定の目的や機能のために用意されたソフトウェアや、ソフトウェアの機能のこと。

用語	用語解説
デジタル	すべてのデータを一定範囲内の数値で表すこと、もしくは表した状態。より広い意味でとらえると、「世の中に存在するものや出来事などを、コンピューターで扱えるデータの形にした状態」のこと。
デジタル化	デジタル技術やデータを活用する様態へ変化すること。
デジタル・デバイド	情報格差ともいう。年齢・身体・社会的条件等によって、インターネット等の ICT（情報や通信に関する技術の総称） を利用し使いこなせる人と使いこなせない人との間に生じる格差。
テレワーク	勤労形態の一種で、情報通信技術を活用し時間や場所の制約を受けずに、柔軟に働く形態のこと。
ネットワーク	複数のコンピューターを接続して、相互に通信できるようにした状態。通信回路やケーブルなどを通してコンピューター同士を接続することで、情報の共有や処理の分散、メッセージの交換などが可能になる。
ビジネスチャット	業務利用を目的とした、ネットワークを使用しリアルタイムでのコミュニケーションを行えるツールのこと。
フリーアドレス	オフィスの中で固定席を持たずに、ノートパソコンなどを活用して自分の好きな席で働くワークスタイルのこと。
ペーパーレス	紙で作成し、保存していた資料などをデジタル化し、紙の使用を少なくすること。
マイナンバー	日本国内に住民票を有する全ての方が一人につき1つ持つ12桁の番号のこと。マイナンバーは行政を効率化し、国民の利便性を高め、公平、公正な社会を実現するための社会基盤。
マイナンバーカード	マイナンバー制度で、本人の申請により交付される IC カード。氏名・住所・生年月日・性別・顔写真・個人番号（マイナンバー）などが表示され、本人確認の際の公的な身分証明書として利用できる。

用語	用語解説
ワークライフ バランス	働くすべての者が、『仕事』と育児や介護、趣味や学習、休養、地域活動といった『仕事以外の生活』との調和をとり、その両方を充実させる働き方・生き方のこと。
基幹系システム	業務やサービスの中核となる重要システム。住民情報等の重要な個人情報を取り扱うシステムのこと。
校務支援システム	教務関連事務（成績処理、通知表作成、教育課程編成、時間割作成等）、学籍関連事務（転出入関連事務、指導要録管理、出欠管理等）、保健関係事務（健康観察・報告等）といった教職員が行う幅広い業務をシステム化し、教職員の校務の効率化と負担軽減を図るためのシステムのこと。

令和3年12月

彦根市行政デジタル推進課