

1 はじめに

現在の社会情勢下において地方自治体は、一層進展する少子高齢社会による生産年齢人口の減少に伴う担い手不足、労働力不足に直面しつつあります。一方で、行政サービスへのニーズは継続的に高まっており、質・量ともにより高い水準を求められる状況にあります。

このような状況の中で、効率的な行政サービス、庁内事務を実現し、健全な自治体運営を達成するための有効な手段として DX（デジタル・トランスフォーメーション）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「自治体 DX 推進計画」が策定され、その中で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、全国的に DX を推進することとなっています。

また、自治体 DX 推進計画【第 5.0 版】では 8 つの重点取組事項が示されています。

【自治体 DX 推進計画における重点取組事項】

- ① 自治体フロントヤード改革の推進
- ② 地方公共団体情報システムの標準化
- ③ 「国・地方デジタル共通基盤の整備・運用に関する基本方針」に基づく共通化等の推進
- ④ 公金収納における eL-QR の活用
- ⑤ マイナンバーカードの取得支援・利用の推進
- ⑥ セキュリティ対策の徹底
- ⑦ 自治体の AI の利用推進
- ⑧ テレワークの推進

これらをふまえ、本市における DX 推進の方向性およびスケジュールを示すため、この基本方針を定めます。

また、官民データ活用推進基本法では、市町村は官民データ活用の推進に関する施策についての基本的な計画の策定に努めることとされています。本市では、官民データ活用推進基本法で求められている「彦根市官民データ活用推進計画」としても、本方針を位置付けます。

2 対象とする期間

本方針は、令和 8 年度から令和 12 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 彦根市の DX の現状

本市では、全国的に DX 推進が本格化する以前から、ネットワーク無線化・タブレット端末や電子申請システム、文書管理システム、議事録作成支援システムの導入やネットワークの 3 層分離によるセキュリティ向上等自治体業務の ICT 化に取り組んできました。

また、令和 3 年度に彦根市 DX 基本方針[第 1 期]を策定後は、RPA、AI-OCR、ノーコードツール等の導入や BPR の実践・マニュアル化、職員デジタルスキル標準の策定、デジタルスキル研修の実施、基幹系システムの標準化等の取組みを実施しました。

その結果、本市では市民サービス・庁内業務を支えるデジタルインフラや、DX を推進するにあたって必要となるデジタルツール等が一定の水準で整備されている状況にあります。

市民サービスを支えるデジタルインフラ

コンビニ収納サービス、証明書コンビニ交付サービス、LINE プラットフォーム、施設予約システム（キャッシュレス決済）、オンライン通話システム、小中学校の児童生徒へのタブレット配備、統合型 GIS システム、電子申請システム

庁内業務を支えるデジタルインフラ

ネットワーク無線化、タブレット端末、テレワークシステム、ビジネスチャット、テレビ会議システム、文書管理(電子決裁)システム、校務支援システム、園務支援システム、3層分離によるセキュリティ強靱化、標準化基幹系業務システム、ガバメントクラウドの利用、内部業務(人事、財務、グループウェア等)のシステム化、介護認定審査会システム・年末調整システム等の業務専用システム、統合型 GIS システム(再掲)

市民サービス、庁内業務の DX を実現するデジタルツール

電子申請システム(再掲)、RPA、AI-OCR、ノーコードツール、LINE プラットフォーム(再掲)、議事録作成支援システム

DX を実現するアプローチ

BPR、DX 人材育成：デジタルスキル研修、生成 AI 研修

地域社会の DX に関すること

オープンデータの推進、デジタルデバイド対応(スマホ教室)

本方針に基づく DX 推進にあたっては、日進月歩で進化する DX 技術を継続的に注視しつつ、主要な取組みとしては現状のデジタルインフラの活用を一層推進し、市民サービス、庁内業務の DX に関する第 1 期の成果を庁内全体に展開していくことを目指します。

4 DX推進の方針（主な取組事項）

DXを進めるための「人」と「業務」の基盤づくり

●DX人材育成

各種デジタルスキルを職員が習得し、全庁的にDXを推進する土台をより拡大するため、エクセル等の基礎的なスキル、庁内のデジタルツールの使用方法、生成AIの活用方法等のデジタルスキルに関する研修を実施し、DX人材の一層の育成を図ります。

●BPRの手法や各種ツールを活用した業務効率化

DXにおいては業務における各種情報をデータで扱うにあたり、最も効率的に処理できるよう業務全体を見直し、再構築するBPRが重要です。

デジタルスキルをベースとし、生成AIや各種ツールを効率的に使用できるよう業務のBPRを推進し、市民サービスの向上、庁内業務の効率化、業務コストの低減を合わせて達成する取組みを推進します。

●セキュリティの強靱化

ネットワークの3層分離を引き続き適切に運用するとともに、分離モデルとしてd'モデルを採用することで、クラウドサービス等の柔軟な利用と一層強固なセキュリティの両立を図ります。

市民サービスのデジタル化

●電子申請の拡充（フロントヤード改革）

DXとは情報をデジタルデータで扱うようにすることが最も基本的な取組みです。市民サービス向上、庁内業務効率化の基礎となる手続き等の電子申請化を一層強力に推進します。

また、合わせて処分通知等のデジタル化を推進し、デジタルワンストップな行政サービスの実現を図ります。

そして、電子申請の拡充は、フロントヤード改革にもつながります。電子申請化に合わせてBPRによる業務改革を実施し、庁内業務の効率化も実現します。

●eL-QR の活用

税だけでなく、各種公共料金にも eL-QR による支払いを拡大します。市民がより便利に支払い手続きができる環境を整えるとともに、公金収納に関わる事務のデジタル化と効率化を進めます。

地域社会の DX 推進

●オープンデータの拡充（官民データ活用推進計画）

本市ではオープンデータサイトにより保有するデータの一部を公開し活用可能としています。今後もより多くのデータについて活用可能な形式での公開を推進し、民間事業者や地域団体におけるデータの活用による新しい価値の創造を促進します。

あわせて、個人情報および機密情報の保護を徹底し、安全かつ信頼性の高いデータ利用を推進します。

●デジタルデバイド対策

DX を推進する中では、誰もがデジタルサービスにアクセスし享受できるような「誰一人取り残さない、人に優しいデジタル化」の理念に基づくデジタルデバイド（格差）対応が重要です。

本市では民間企業と協力し、公民館や老人福祉センター等でスマホ教室を実施していますが、今後も継続して地域におけるデジタルデバイドの解消に取り組めます。

5 自治体 DX 推進計画における重点取組事項との関連

本市における DX の取組みと、国の自治体 DX 推進計画における重点取組事項の関係については以下のとおりです。

	自治体 DX 推進計画における重点取組事項	本市における DX の取組み
①	自治体フロントヤード改革の推進	電子申請による申請や AI-OCR、RPA の活用推進により窓口事務のデジタル化を推進し、フロントヤード改革を実現します。
②	地方公共団体情報システムの標準化	令和 7 年度に基幹系システムの標準化を行いました。今後も国の情報を注視し、より効率的な行政事務の遂行を図ります。
③	「国・地方デジタル共通基盤の整備・運用に関する基本方針」に基づく共通化等の推進	国の情報を注視し、各分野ごとに新たに整備される共通基盤等の適切な運用を図り、共通化されたシステム等による効率的な業務の実現を目指します。
④	公金収納における eL-QR の活用	令和 8 年度以降、税以外の公金に関する eL-QR による納付を開始します。対象範囲を順次拡大し市民サービスの向上、および公金収納業務の DX を図ります。
⑤	マイナンバーカードの取得支援・利用の推進	国の方針に基づき、マイナンバーカードの取得支援・利用の促進を図ります。
⑥	セキュリティ対策の徹底	3 層分離によるセキュリティ強靱化に加え、d'モデルの採用により、運用の柔軟性とセキュリティ強靱化の両立を図ります。
⑦	自治体の AI の利用推進	生成 AI、AI-OCR、RPA 等のツールの庁内利用促進を図り、庁内事務全般について BPR を推進します。
⑧	テレワークの推進	本市ではテレワークシステムを整備していますが、業務上自席でなければできないことがある等により活用が難しい場合もあります。今後業務の見直しによるさらなる活用を推進します。

<DX 推進スケジュール>

活動	令和8年度	令和9年度	令和10年度	令和11年度	令和12年度
DXを進めるための「人」と「業務」の基盤づくり	DX人材育成(デジタルスキル習得、生成AIやデジタルツールの活用方法習得)				
	BPR(業務手順の再構築)の手法習得、実施				
	ネットワーク基盤の更新(セキュリティ強化、α´モデルの採用)				
市民サービスのデジタル化	電子申請の拡充、処分通知等のデジタル化				
	フロントヤード改革、BPRの推進				
	eL-QR納付の拡大				
地域社会のDX推進	オープンデータの拡充				
	デジタルデバイド対策(スマホ教室等)				

【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。
eL-QR	地方公共団体が発行する納付書に印字された統一規格の二次元コードのこと。スマートフォン決済アプリ等を通じて、金融機関やコンビニに行かなくても、いつでも・どこでも支払いが可能となる。
GIS	地図情報に、人口、施設、防災、インフラ等のさまざまな行政データを重ねて管理・分析する仕組み。
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。
LINE プラットフォーム	多くの住民が日常的に利用している LINE アプリを通じて、行政情報の発信や各種手続案内を行う仕組み。
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。

用語	用語解説
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。
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。

用語	用語解説
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。
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。
デジタルスキル	デジタル技術を理解し、業務の中で適切に活用できる能力や知識のこと。
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。
ノーコードツール	プログラミングの知識がなくても、画面操作だけで業務アプリや業務フローを作成できるツール。
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。
フロントヤード	住民や事業者が行政サービスに直接触れる窓口や接点のこと。窓口対応、電話、Web、電子申請、LINE などが含まれる。

用語	用語解説
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。
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。
生成 AI	文章作成、要約、翻訳、画像生成などを自動的に行う人工知能技術。

令和8年3月

彦根市 DX 推進室