

高島市 DX 推進戦略

R3 年度 ~ R7 年度

令和4年3月



目 次

1. 趣 旨	1
1.1 背 景	1
1.2 位置づけと計画期間	1
2. 情報通信に関する社会動向	3
2.1 国や県の動向	3
3. 自治体DX推進計画の概要と本市における現状・課題等	4
3.1 自治体DX推進計画の概要	4
3.2 自治体DX推進計画（総務省）における本市の現状と課題	5
4. ビジョンと基本方針	9
4.1 ビジョン（めざす姿）	9
4.2 基本方針の類型	9
4.3 基本方針	10
5. 推進体制と施策の実施	13
5.1 推進体制	13
5.2 施策の実施	13

版	年 月 日
初版	令和4年3月31日
改訂	

1. 趣 旨

1.1 背 景

本市では、社会情勢の変化やICT（情報通信技術）の進歩に柔軟に対応して本市の情報化を進めるため、平成26年1月に『高島市情報化推進基本方針』と『高島市情報化推進アクションプラン』を策定しました。

『高島市情報化推進アクションプラン』は、第2次高島市総合計画（平成29年度～令和8年度）における施策の実現のため、ICTの導入による具体的な施策を定めるものとして、その内容の見直しを毎年行いながら、これまで基幹業務（窓口サービスを主とする業務）と内部業務（庁内の事務処理を主とする業務）に関する情報システムの導入・更新を進めてきたところです。

令和2年1月以降、新型コロナウイルス感染症が全国的に拡大する状況の中、地方自治体におけるデジタル化への取り組みの遅れが認識されるようになり、国においては『デジタル社会の実現に向けた改革の基本方針』や『デジタル・ガバメント実行計画』が令和2年12月25日に閣議決定され、総務省において『自治体DX推進計画』が示されたところです。

DX（デジタルトランスフォーメーション）は、一般的には「デジタル変革」と訳されており、単にデジタル技術を活用することではなく、その活用により行政運営のあり方そのものを見直し、市民サービスをより良い方向に変革することが求められています。

1.2 位置づけと計画期間

(1) 位置づけ

高島市DX推進戦略（以下「DX戦略」）は、国の自治体DX推進計画の内容を受けて、既存のICTやAI¹・RPA²などの新たな技術を積極的に活用し、市民サービスや行政事務のあり方をより良い方向へ見直すことで、持続可能な自治体運営とデジタル社会の実現を目指すビジョンをまとめたものです。

また、DX戦略は、これまでの『高島市情報化推進基本方針』に替わるものとなり、第2次高島市総合計画後期基本計画（令和4年度～令和8年度）で新たな施策と位置付けた「ICTを活用した行政サービスの推進」を図るための実行計画とします。

¹ AI …… 人工知能のこと。コンピューターの性能が大きく向上したことで機械学習が可能となり、翻訳や自動運転、医療画像診断、将棋・囲碁の研究などの人間の知的活動に幅広く利用されています。

² RPA …… ロボットソフトウェアを活用し、人間が設定した手順（シナリオ）に従ってパソコンを使った事務処理を自動化する技術のこと。

(2) 計画期間

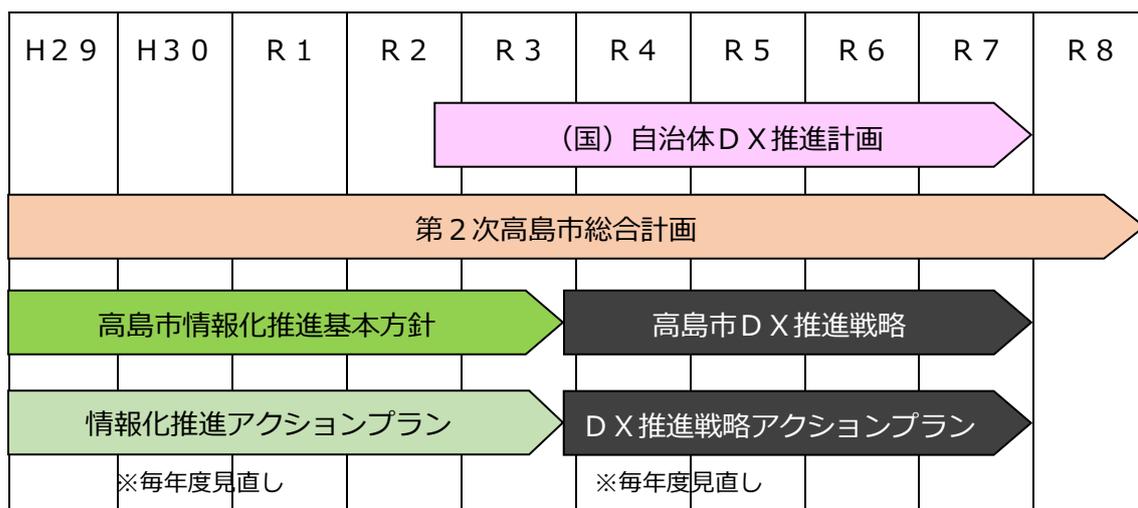
D X戦略の計画期間は、国の自治体D X推進計画の期間（令和3年1月～令和8年3月）を踏まえて、令和3年度（令和4年3月）から令和7年度（令和8年3月）までの期間とします。

また、計画期間や内容については、国の動向等を踏まえて適宜見直しを行います。

関連計画の計画期間（H19～H28）



関連計画の計画期間（H29～R8）



2. 情報通信に関する社会動向

2.1 国や県の動向

年	法案、国・県の計画等	主なポイント
平成13年～ (2001年～)	e-Japan戦略(H13. 1) 行政手続オンライン化法(H14. 12)	2003年までに、国が提供する実質的に全ての行政手続をインターネット経由で可能となることを目指す。
平成23～25年 (2011～2013年)	新たなオンライン利用に関する計画 (H23. 8)	行政側の視点である利用率の向上から、国民側の視点であるサービスの品質向上に重点を移す。 手続きの費用対効果等を踏まえたオンライン利用範囲の見直しや、行政運営の効率化のための業務プロセス改革に取り組む。
平成26年～ (2014年～)	世界最先端IT国家創造宣言(H25. 6)に基づき、オンライン手続きの利便性向上に向けた改善方針(H26. 4)	オンライン利用によるメリットを国民・企業等と行政の双方が享受することを目指す。「改善促進手続き」を中心に、行政サービスと事務処理の改善に取り組む。
平成30年～ (2018年～)	滋賀県ICT推進戦略(H30. 3)	ICT技術やサービス、データの収集・分析技術を的確にとらえ、県民の生活の質の向上、経済活動におけるイノベーションの創出、安全・安心な地域づくり等に取り組む。
令和元年～ (2019年～)	デジタル手続法(R1. 5) 行政手続オンライン化法の改正(R1. 12) デジタルガバメント実行計画(R1. 12)	デジタル化の基本原則(①デジタルファースト、②ワンスオンリー、③コネクテッド・ワンストップ) 行政のあらゆるサービスが最初から最後までデジタルで完結されるよう、行政サービスの100%デジタル化の実現に向けて取り組む。
令和2年 (2020年)	デジタル社会の実現に向けた改革の基本方針(R2. 12) デジタルガバメント実行計画改定(R2. 12) 自治体DX推進計画(R2. 12)	デジタル社会の将来像、IT基本法の見直しの考え方、デジタル庁の設置の考え方等の政府方針 デジタルの活用により、一人一人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～を目指し、デジタルガバメントの実行を加速 自治体は、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とともに、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。
令和3年 (2021年)	デジタル改革関連法(R3. 5)	デジタル庁の設置(R3. 9. 1)
令和4年 (2022年)	滋賀県DX推進戦略(R4. 3予定)	デジタル社会の形成に関する施策を迅速かつ重点的に推進し、もって地域や産業の持続可能な発展と県民の暮らしをより豊かにする新たな価値創造を、「暮らし」「産業」「行政」の各分野のDXにより実現するため策定するもの。

(1) デジタル手続法

行政のあらゆるサービスを最初から最後までデジタルで完結させるためのデジタル化3原則【①デジタルファースト、②ワンスオンリー、③コネクテッド・ワンストップ】が明確化され、行政手続きのオンライン化原則、添付書類の撤廃、ワンストップサービスの推進に取り組むことで、「すぐ使えて」「簡単で」「便利な」行政サービスの実現を目指しています。

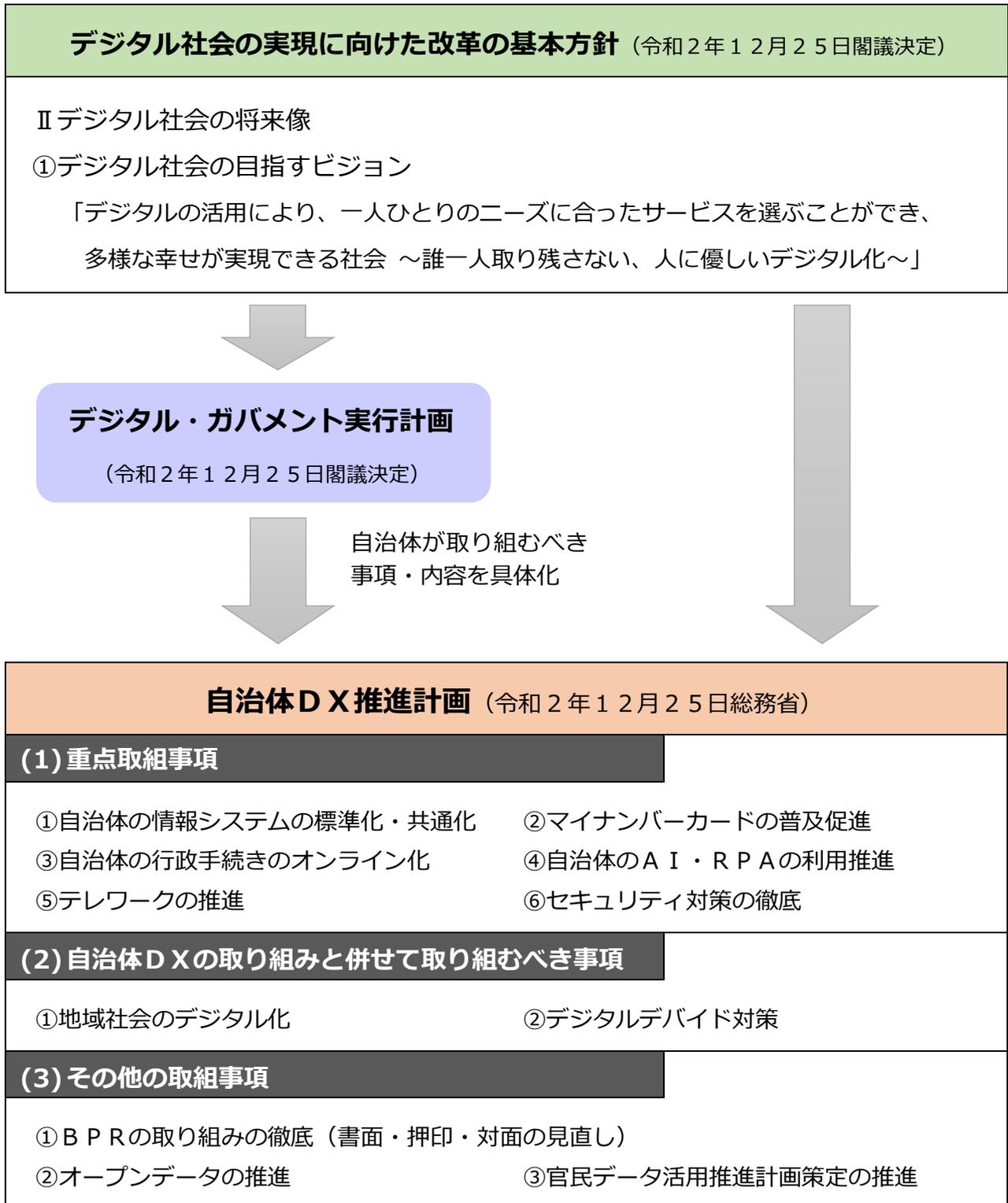
(2) スマート自治体への変革

スマート自治体研究会報告書によれば、今後も少子高齢化の進行や生産年齢人口の減少が進み、ICTの発展が加速化する社会においては、システムの標準化やAI・RPAの積極的な活用による自動化・省力化を図り、より少ない人数でも効率的な行政サービスが提供できる体制の構築が欠かせないとしています。

3. 自治体DX推進計画の概要と本市における現状・課題等

3.1 自治体DX推進計画の概要

総務省が策定された『自治体DX推進計画』には、全ての地方自治体に取り組むべき事項や内容が次のとおり示されています。



3.2 自治体DX推進計画（総務省）における本市の現状と課題

(1) 重点取組事項

① 自治体の情報システムの標準化・共通化

＜概要＞ 目標時期が令和8年3月末とされ、基幹系20業務システムについて、国の策定する標準仕様に準拠したクラウド³システム「仮称：Gov-Cloud（ガバメントクラウド）」へ移行する必要があります。

＜本市の現状・課題等＞ 令和4年8月から稼働を予定している次期基幹系システム（彦根市との2市共同クラウド）を構築中であり、ガバメントクラウドへの移行準備については、次期システムの稼働後に本格的に着手することになります。

② マイナンバーカードの普及促進

＜概要＞ マイナンバーカードは、オンラインで確実に本人確認ができ、安全安心で利便性の高いデジタル社会の基盤となるものです。令和5年3月末までに、ほとんどの国民がマイナンバーカードを保有していることを目指して、交付円滑化計画に基づき申請を促進するとともに、交付体制の充実を図る必要があります。

＜本市の現状・課題等＞ マイナンバーカードの交付率（令和4年2月28日現在）は49.6%（滋賀県内自治体の平均：48.6%）となっています。令和5年3月末までに100%を目指すこととなりますが、残り半数のカード未取得者が窓口に来られることを想定し、カード交付体制の充実を図る必要があります。

③ 自治体の行政手続きのオンライン化

＜概要＞ 令和5年3月末までに、主に住民の利便性向上に資する26の手続き（子育て関係15手続き、介護関係11手続き）について、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きを可能にする必要があります。これら以外に、り災証明書の発行や転出・転入の手続きについても、同様です。

＜本市の現状・課題等＞ 26手続きのうち5手続きがマイナポータルから電子申請可能です。マイナポータル以外では図書貸出予約、地方税申告手続（eLTAX）、職員採用試験申込、電子入札がオンライン手続き可能です。今後さらに利便性を高めるため、その他手続きのオンライン化を進める必要があります。

³ クラウド … 自前でサーバーなどの機器やソフトウェアを持たなくても、インターネットなどのネットワークを利用して、システム使用料を支払うことでサービスの提供を受けるしくみのこと。

④ 自治体のA I・R P Aの利用推進

＜概要＞ A IやR P Aなどのデジタル技術は自治体の業務を改善する有力なツールであり、上記の①自治体の情報システムの標準化・共通化や、③自治体の行政手続きのオンライン化による業務の見直し等を契機として、積極的に導入・活用すべきとされています。

＜本市の現状・課題等＞ 令和3～4年度にR P Aの実証実験を行い、その効果を検証します。また、A Iを活用したシステムの導入も検討する必要があります。

⑤ テレワークの推進

＜概要＞ テレワークは、I C Tを利用して時間や場所を有効に活用できる柔軟な働き方であり、ワークライフバランスの実現や人口減少時代における労働力人口の確保、地域の活性化などへも寄与する働き方改革の切り札となるものです。また、新型コロナウイルス感染症の拡大の未然防止の観点からも、有効な手段と期待されています。

＜本市の現状・課題等＞ テレワークの実施にあたっては、高島市情報セキュリティポリシーの見直しを始め、テレワーク用端末の用意、不正アクセスや情報漏洩の防止などのセキュリティ対策、費用対効果についても十分な検討が必要です。

支所等の空き会議室にネットワーク回線を引いて業務を行う「分散型勤務」や、先進自治体でもコミュニケーションツールとして使われている「チャット」は、テレワークの代替手段の一つと考えられます。

⑥ セキュリティ対策の徹底

＜概要＞ 総務省のセキュリティポリシーに関するガイドラインの改訂を受けて、適切に市のセキュリティポリシーの見直しを行い、セキュリティ対策を徹底する必要があります。

＜本市の現状・課題等＞ 情報システムには、市民の個人情報など、行政運営上の重要な情報が蓄積されており、市民の生命・財産・プライバシー等を守るため、様々な脅威からシステムを防御する必要があります。

そのため、平成17年1月に『高島市情報セキュリティポリシー』を策定し、これまで6回の改訂を行ってきたところです。今後のDX推進にあっても、総務省のガイドラインを踏まえて市のセキュリティポリシーの見直しを行い、情報セキュリティ対策の強化に取り組む必要があります。

(2) 自治体DXの取り組みと併せて取り組むべき事項

① 地域社会のデジタル化

<概要> 光ファイバーの全国的な展開や5Gサービス⁴の開始、ローカル5G⁵の導入等情報通信基盤の整備の進展を踏まえて、今後これらの基盤を有効に活用し、デジタル化によるメリットを享受できる地域社会のデジタル化を集中的に推進するとされています。

<本市の現状・課題等> 市内の情報通信環境は、ほとんどの地域で民間通信事業者による光ファイバー回線サービス（インターネット・電話・テレビ）が展開されています。移動通信端末（スマートフォン）に向けた5Gサービスの展開にはまだ時間がかかることが予想されます。

② デジタルデバインド⁶対策

<概要> デジタル技術の活用により、年齢や障がいの有無、性別、国籍、経済的な理由等にかかわらず、全ての住民が日々の生活でデジタル化の恩恵を広く受けられるよう、環境の整備やデジタル活用支援施策をより充実させる必要があります。

<本市の現状・課題等> 小中学校では、令和2年度から『GIGAスクール構想』に基づき、児童生徒に1人1台のタブレット型端末を配備し、ICT機器を活用した授業や自宅でのリモート学習を行っています。

総務省の通信利用動向調査結果では、70歳以上の年齢層はインターネットの利用状況が低い状況にあり、情報格差の是正のためにも、ICT機器に不慣れなシニア世代向けの施策を検討する必要があります。

⁴ 5Gサービス … 第5世代移動通信システムによるサービスのこと。現在、携帯電話（スマートフォン）の利用で主流となっている4G（第4世代移動通信システム）をさらに進化させ、「超高速・大容量・超遅延・多数同時接続」の通信が可能とされています。

⁵ ローカル5G … 地域や産業のニーズに応じて、地域の企業や自治体等が個別に利用できる5Gネットワークのこと。自らの建物内や敷地内の特定のエリアにおいて、自営の5Gネットワークを構築し利用することができます。

⁶ デジタルデバインド … インターネットやコンピューターなどの情報通信技術を利用できる人と利用できない人との間にできる情報格差のこと。

(3) その他の取組事項

① BPR⁷の取り組みの徹底（書面・押印・対面の見直し）

＜概要＞ 自治体における書面・押印・対面の見直しについては、住民サービスの向上に資するものとして、積極的に取り組むことが求められています。

＜本市の現状・課題等＞ 押印の見直しにあたっては、令和2年12月18日付けで内閣府より発出された「地方公共団体における押印見直しマニュアル」を踏まえて、行政手続きの簡素化や住民の利便性向上を図るため、令和3年6月1日付けで約2,000の手続きの押印を廃止しました。

② オープンデータの推進

＜概要＞ 官民データ活用推進基本法では、地方公共団体は国と同様に、保有するデータを住民が容易に利用できるような必要な措置を講ずるものとされています。

行政が保有するデータをオープン化し、オープンデータとして住民・企業・地域が利用できる環境を整備し、新たな価値や文化の創造ができるよう推進する必要があります。

＜本市の現状・課題等＞ 現在は、市のホームページ上に「オープンデータサイト」へ誘導するバナー表示を行っています。今後は、滋賀県が検討されている「仮称：琵琶湖オープンデータ構想（県内の自治体や企業等が持つデータをオープンデータとして公開し、積極的な活用を図る環境の構築）」への参画など、オープンデータの推進に向けた取り組みが必要です。

③ 官民データ活用推進計画策定の推進

＜概要＞ 官民データ活用推進基本法においては、市町村には官民データ活用の推進に関する施策の基本的な計画策定の努力義務が定められています。

＜本市の現状・課題等＞ 別に策定する『高島市DX推進戦略アクションプラン』における実施施策を官民データ活用推進計画として位置付けていきます。

⁷ BPR … 業務の内容や事務フロー、組織の構造などを根本的に見直し、再設計すること。

4. ビジョンと基本方針

4.1 ビジョン（めざす姿）

情報通信技術が進展し、社会的課題が複雑多様化するなどの急速な時代の変化に対応して、市の業務やサービスも柔軟に見直していくことが求められます。

自治体DXは、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とともに、業務の効率化を図り、既存の行政サービスをより良い方向へ改善したり、新しい行政サービスを創出したりすることで、住民の多様な幸せの実現を目指すものです。

DXを推進する最終的なゴールは住民福祉の向上であり、安心して豊かに暮らせる本市であり続けるために、市民を中心に据えながら、急激な社会の変化にうまく適応していくことが重要です。そのため、市の業務も時間や場所にとらわれない「手続き」や「働き方」をめざす必要があり、市民目線に立って、デジタル技術の導入を契機として、業務やサービスのプロセスや質を変革し続けることを基本的な考え方とします。

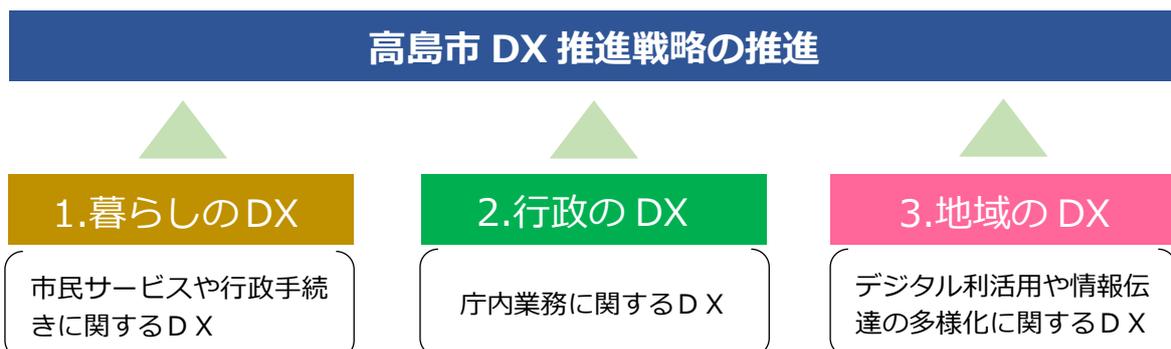
<DX戦略のビジョン>

市民目線に立ち、デジタル活用で豊かな暮らしをつくる

- ✓市民一人ひとりに寄り添い、デジタル技術を効果的に活用することで、幸せに暮らし続けられる高島市をつくるのがDX戦略の使命です。
- ✓行政サービスのデジタル化の推進にあたっては、試行運用や課題を検証しながら段階的に取り組み、情報通信機器に不慣れな方や利用できない方にも配慮しながら進めていきます。

4.2 基本方針の類型

本DX戦略における基本方針を【1.暮らしのDX】、【2.行政のDX】、【3.地域のDX】の三つの類型に分けて、デジタル技術の効果的な活用をきっかけとした新たな価値創造に取り組みます。



4.3 基本方針

1.暮らしのDX

日常生活において、市民が利便性を実感できる「行政サービス」の実現をめざします。

市役所で行う手続きをはじめとする行政サービスは、市民が受ける時間や場所などの制約を可能な限りなくして、より便利に利用できるようにすることをめざします。

特に、市民生活に直結する申請手続きや窓口業務などを見直すことで、行政手続きのスマート化をめざします。市役所に行くことなく手続きができる「行かない窓口」、申請書に手書きする必要のない「書かない窓口」等の実現をめざし、市民の利便性の向上につなげられるよう努めます。

(1) いつでもどこでも簡単に手続きができる。

市民がスマートフォンやパソコン等の情報通信機器を利用して、「いつでも」「どこでも」行政手続きや施設予約等の手続きをオンライン（電子申請）のできるサービスの実現に向けて取り組みます。

また、窓口での手続きにおいても、待ち時間の短縮や書面手続きの簡素化など、市民の負担軽減につながるよう取り組みます。



(2) 市役所に行かなくても問い合わせや相談ができる。

市民がスマートフォン等を利用して、市役所や支所などにわざわざ行かなくても、問い合わせや相談がオンラインのできるサービスの実現に向けて取り組みます。

対応の自動化によって24時間どこからでも、よくある質問を検索しやすくするなどにより、問い合わせ対応のスマート化を図ります。職員の問い合わせ対応時間を削減することで、市民からの複雑な相談や困りごとなどに対するより丁寧な対応の実現につなげます。

(3) いろいろな手段で決済ができる。

市民がスマートフォン等を利用して、市税の納付や各種手数料の支払いにおいて、QRコード⁸決済等のキャッシュレス決済ができるサービスの実現に向けて取り組みます。

また、クレジットカードや電子マネーなど、市民がオンラインで支払い手続きをする際や、窓口で手数料などを支払う際に、多様な支払い手段を選択できるよう検討を進めます。



⁸ QRコード … 小さな四角形を縦横の平面上に並べて、図形のパターンで文字や数字などのデータを記録する規格のこと。縦棒1本のバーコードより大量の情報を記録できます。

2.行政のDX

情報システムの基盤整備やセキュリティ対策の強化を図るとともに、新たなデジタル技術の活用により自動化や省力化を進めます。

行政が行う業務について、事務の流れ（フロー）を見直して無理や無駄をなくす改革を行い、必要なところはデジタル技術を活用して効率化し、職員の作業時間を削減します。

それによって得られた時間を、行政施策の企画立案や、より丁寧な市民対応など、市職員にしかできない業務に振り向けることで、市民サービス全体の向上につなげます。

また、国が進める業務とシステムの標準化等の動向に留意して対応していきます。

(1) 情報基盤の整備等を進めます。

行政手続きのオンライン化や情報システムの標準化・共通化・共同化、クラウド移行を支えるシステムやネットワークの基盤整備を計画的に進めるとともに、導入や運用にかかるコストの削減を図ります。

また、業務の生産性を向上させるため、Web会議⁹やテレワーク、会議のペーパーレス化の推進により、多様な働き方ができる業務環境の実現に努めます。



(2) 情報セキュリティ対策の強化を図ります。

安全で安心な行政サービスを確保するため、市民の個人情報や行政運営上の重要な情報が蓄積されている情報システムのセキュリティ対策を強化し、様々な脅威からシステムを防御する取り組みを進めます。

また、DXの推進、情報システムの有効活用、情報セキュリティ対策について職員の理解度を高めるための研修や教育、監査を実施します。

(3) 庁内の業務改革を進め、市民に寄り添った行政事務ができるよう取り組みます。

既存のICT技術だけでなく、AIやRPA等の新たなデジタル技術を活用して、情報システムへのデータ入力や確認作業等の自動化・省力化を推進し、また、業務フローや業務内容の見直しを行うことで、職員の事務負担を低減する取り組みを進めます。

時間外勤務の削減や働き方改革の推進により、職員のワークライフバランスの実現を目指すとともに、市民との相談や地域との対話、企画立案等の政策的な業務に専念できる環境整備に取り組みます。



⁹ Web 会議 … パソコンやスマートフォンなどの情報通信機器とインターネットを利用することにより、場所や時間を問わずにコミュニケーションができる会議のこと。

3.地域のDX

デジタルを気軽に利用できる環境整備や支援に取り組みます。
地域の課題解決等につながる取り組みを進めます。

誰もがデジタル技術の恩恵を受けて、自分らしくいきいきと快適に暮らすことのできるまちの実現を目指す必要があります。

何らかの理由でデジタル技術の活用が難しい方へのサポートや、デジタル社会の基盤となるマイナンバーカードの普及と活用の促進に取り組みます。

また、市民と行政の協働による課題解決の取り組みや、防災やまちづくりなど多くの分野でのデジタル技術等の効果的な活用により、地域社会のDX推進に努めます。

(1) 生活の中で誰もがデジタル機器を気軽に利用できる。

市民誰もがスマートフォンやパソコン等の情報通信機器を利用して、インターネットの閲覧やメールの送受信、電子申請手続きなどが日常生活の中で気軽にできるよう、デジタルデバイド（情報格差）の解消やデジタル活用支援（セミナーの開催など）の取り組みを進めます。



(2) 地域の課題解決や活力の維持・発展につなげる。

市が保有するデータを二次利用しやすい形で公開するオープンデータの取り組みを拡充することで、地域の課題解決や民間事業者などによる新たな価値の創造につなげます。

また、災害情報伝達手段の多様化により、確実に迅速な情報伝達を目指すほか、市ホームページやSNS¹⁰等により市政情報の積極的な発信に努めていきます。

(3) マイナンバーカードが積極的に活用される社会につなげる。

マイナンバーカードに搭載されている電子証明書は、オンラインでの行政手続きなどに活用でき、デジタル社会の基盤となります。コンビニエンスストアでの各種証明書の交付サービスや、医療機関での健康保険証利用、オンラインでの確定申告、運転免許証との一体化など、今後も増えていくマイナンバーカードの利点を、国の政策に合わせて周知し、市民のカード取得と利用を促進します。

¹⁰ SNS … スマートフォンやパソコンを使って、インターネット上で人と人とのつながりや交流を楽しむサービスのこと。多くのSNSでは、自分のホームページを持つことができ、個人のプロフィールや写真を掲載することができます。

5. 推進体制と施策の実施

5.1 推進体制

本市のDX戦略は、以下の体制で進めていきます。

(1) 情報化推進委員会

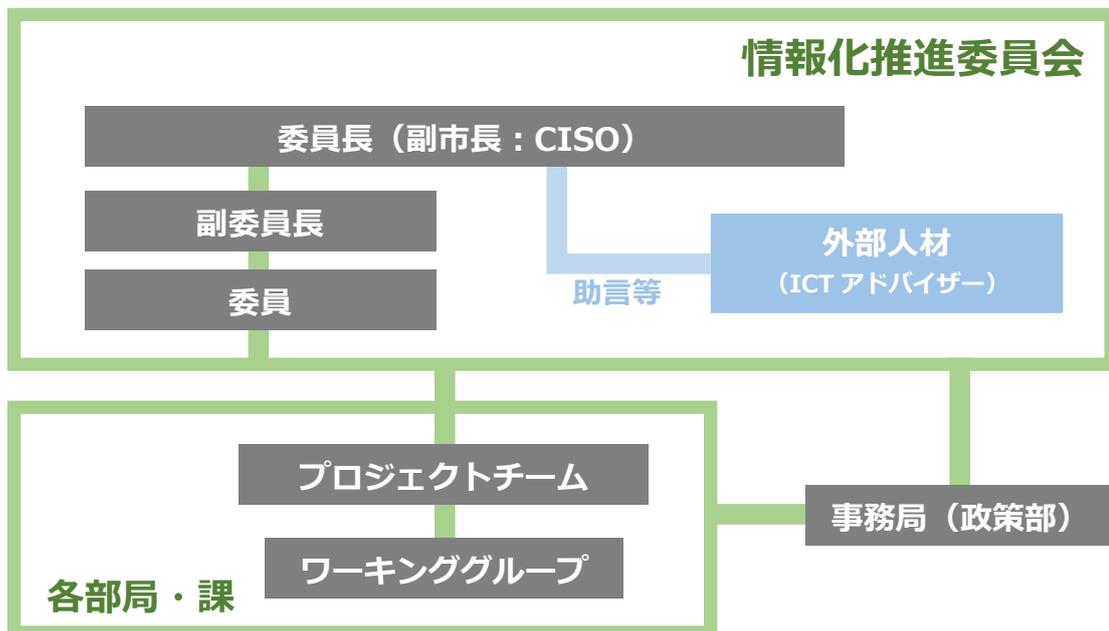
副市長を委員長、教育長を副委員長として、主に部長級で構成し、DX戦略の策定をはじめとする全体の方向性の決定や、部局を横断するDX推進の総合調整を行います。

(2) DX推進プロジェクトチーム会議

政策部次長をリーダーとして、主に次長級で構成し、複数部署が関わる主要な課題について検討・調整を行うため、情報化推進委員会に部局横断的なプロジェクトチームを設置します。

(3) DXワーキンググループ

関係部局の課長等に指名された者で構成し、DX戦略で取り組むデジタル化施策の専門的な協議や検討を行うため、必要に応じて、プロジェクトチーム会議にワーキンググループを設置します。



5.2 施策の実施

DX戦略の基本方針に基づき、実施する施策をまとめた『高島市DX推進戦略アクションプラン』を策定します。アクションプランは、『高島市情報化推進アクションプラン』に替わるものとなります。

高島市DX推進戦略

発行年月： 令和4年（2022年）3月

発行・編集： 滋賀県高島市 政策部情報政策課

〒520-1592 滋賀県高島市新旭町北畑565番地

Tel： 0740-25-8527

Fax： 0740-25-8551

E-Mail： jouhou@city.takashima.lg.jp