

上天草版  
デジタル・トランスフォーメーション（DX）  
推進計画

上天草市企画政策部行革デジタル戦略課

令和4年3月31日

## 目次

1. はじめに .....	1
1.1 本計画策定の背景と趣旨 .....	1
1.2 本計画の位置づけ .....	2
1.3 本計画の対象期間 .....	2
1.4 DXの定義 .....	3
2. 基本的な考え方 .....	3
2.1 基本理念 .....	3
2.2 本市が目指すべき将来像 .....	4
(1) 市民サービス～いつでも・どこでも・つながる～ .....	4
(2) 行政運営～スピーディー・シンプル・セキュア～ .....	4
(3) 社会基盤～安全・安心・便利・快適～ .....	4
3. 本市におけるDXの推進体制の構築 .....	4
3.1 組織体制の整備 .....	4
3.2 デジタル人材の確保・育成 .....	4
3.3 計画的な取組 .....	5
4. 具体的な取組事項 .....	6
4.1 まず始めに実施すべき取組 .....	6
(1) 職員の意識改革と行動変容 .....	6
(2) 業務の棚卸し(可視化)とBPR .....	6
(3) 書面規制、押印、対面規制の見直し .....	7
4.2 市民の利便性向上につながるデジタル化 .....	7
(1) 行政手続のオンライン化の推進 .....	7
(2) マイナンバーカードの普及促進 .....	8
(3) 地域社会のデジタル化の推進 .....	8
4.3 業務効率を追求するデジタル化 .....	8
(1) 自治体情報システムの標準化・共通化の推進 .....	8

(2) AI・RPAの利用促進 .....	9
(3) 電子決裁の拡充 .....	9
(4) ペーパーレス化の推進.....	10
(5) 庶務業務改革 .....	10
4.4 安全・安心なデジタル化.....	10
(1) セキュリティ対策の徹底.....	10
(2) 職員研修と情報リテラシーの向上 .....	11
(3) デジタル人材の育成 .....	11
4.5 人に優しいデジタル化.....	12
(1) デジタル・デバイド対策.....	12
(2) サービスデザイン思考(利用者中心)の醸成 .....	12
4.6 新たな価値創造に向けたデジタル化.....	13
(1) テレワークの推進.....	13
(2) Web会議の拡充 .....	13
(3) オープンデータ活用の促進 .....	14
5. 参考資料.....	14
○国の計画等 .....	14

# 1. はじめに

## 1.1 本計画策定の背景と趣旨

近年のインターネット等の情報通信技術の目覚ましい発展は、私たちの社会生活に大きな変化をもたらしてきました。特に、パソコンやスマートフォン等の普及は、各個人のコミュニケーションツールとしての枠を超え、多様で大量の情報の取得や発信を可能にし、買物、娯楽、支払決済など、私たちの日常生活において、欠かすことのできないツールとなっています。

一方で、少子高齢化や人口減少等に起因する労働生産力の減少、経済規模の縮小、社会保障費の増大等の社会的課題は年々深刻化しており、地方自治体においても、行財政改革により職員数が制約される中で多様化、複雑化する市民ニーズに対応しつつ、持続可能な行政サービスを提供することが求められています。

他方で、令和元年に発生した新型コロナウイルス感染症の感染拡大により、感染防止対策として外出の自粛や3密（密閉・密集・密接）の回避、コミュニケーションの対面から非対面への移行等の必要性から、インターネットショッピングや動画配信等のオンラインサービスの利用が急増し、職場においてはオンライン会議やテレワークが実施されるなど、私たちの暮らし方や働き方は大きく変わりました。

その中で行政のデジタル化については、令和2年度に実施した特別定額給付金事業等において、国・地方公共団体を通じて情報システムや業務プロセスがバラバラで国と地方公共団体間で横断的なデータの活用が十分にできないことなどから、支給の遅れなど様々な課題が明らかになりました。

これらの状況を受け、国は令和2年12月25日に「デジタル社会の実現に向けた改革の基本方針」を閣議決定しました。この基本方針では、デジタル化は、国民生活の利便性を向上させ、行政機関や民間事業者等の効率化に資する、データの資源化と最大活用、安全・安心、ユニバーサルデザイン<sup>1</sup>を考慮した設計等を前提とした人に優しいデジタル化の必要があるとされ、デジタル改革が目指す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」が掲げられました。

この基本方針等を踏まえ、デジタル社会の基本理念等を定めた「デジタル社会形成基本法」をはじめとするデジタル改革関連法が令和3年5月12日に成立。同年9月1日には、関係行政機関の長に対して「勧告権」をもつデジタル庁が設置され、「誰一人取り残さない、人に優しいデジタル化」をミッションとして「デジタル社会に必要な共通機

---

<sup>1</sup> ユニバーサルデザイン：年齢、性別、文化、身体状況など、人々が持つさまざまな個性や違いにかかわらず、誰もが利用しやすく、暮らしやすい社会となるよう、仕組み、サービスなどを設計する考え

能の整備・普及」や「国民目線の UI<sup>2</sup>・UX<sup>3</sup>の改善と国民向けサービスの実現」等の取組みを推進していくこととされました。

以上の経緯を踏まえ、本市においても、「上天草版デジタル・トランスフォーメーション(DX)推進計画(以下、「本計画」という。)」を策定し、DXのビジョンや取組みを市民全体で共有して、上記の各課題の解決に向けた取組みを推進していくこととします。

## 1.2 本計画の位置づけ

本計画は、国が策定した「自治体デジタル・トランスフォーメーション(DX)推進計画」(令和2年12月25日策定)をもとに、本市の特性や実情を踏まえて策定したものです。「自治体DX推進計画」の重点取組事項である行政手続のオンライン化などの行政サービスの向上や、市政運営の効率化・高度化を図る「行政のデジタル化」だけでなく、地域のポテンシャルや文化などに根差しその魅力を高める「まちのデジタル化」もこの計画において推進を図り、上天草らしさを表現した計画とします。

また、本計画により、令和2年3月に策定した「第2期上天草市まち・ひと・しごと総合戦略」によるまちづくりを、デジタル化の面から下支えし、まち・ひと・しごと総合戦略に掲げる4つの基本目標「上天草市への人の流れを作る・安定した魅力ある雇用を創出する・市民の結婚・出産・子育ての希望をかなえる・魅力的な地域をつくり、安心して快適な暮らしを創出する」の姿をより質の高いものとするを旨とします。

なお、本計画は、平成28年12月に公布・施行された「官民データ活用推進基本法<sup>4</sup>」第9条第3項に基づき市町村の努力義務として策定する、区域における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である「市町村官民データ活用推進計画」として位置づけます。

## 1.3 本計画の対象期間

本計画の対象期間は、国の「自治体デジタル・トランスフォーメーション(DX)推進計画」と最終年度を合わせて、令和4年度から令和7年度までの4年間とします。

ただし、社会情勢の変化や技術革新の動向により、見直しの必要が生じた場合には、計画期間内であっても改定します。また、個別施策について更に長い期間を設定することが必要な場合は、当該期間を計画期間とします。

---

<sup>2</sup> UI:商品やサービスと利用者をつなぐ接点

<sup>3</sup> UX:利用者が商品やサービスを利用した際に得られる体験や経験

<sup>4</sup> 官民データ活用推進基本法:官民データ活用の推進に関する施策を総合的かつ効果的に推進することで、「安全・安心な社会の実現」及び「快適な生活環境の実現」を図ることを目的に制定された法律

また、本計画は、国の動向や社会的情勢の変動状況等(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<sup>5</sup>、PaaS<sup>6</sup>、SaaS<sup>7</sup>)の利用環境(「(仮称)Gov-Cloud」)の活用に向けた検討状況や、デジタル庁の設置など国の動向等)を考慮した上で、必要に応じて適宜見直しを行います。

## 1.4 DXの定義

本計画における DX の定義は、国が定める「デジタル社会の実現に向けた改革の基本方針」(令和2年12月25日閣議決定)を参考にし、以下のとおりとします。

DX(デジタル・トランスフォーメーション)とは…

単なる新しいデジタル技術(ICT<sup>8</sup>)の導入ではなく、制度や政策、組織の在り方等を新技術に合わせて変革し、地域における様々な課題の解決や社会経済活動の発展を促していくこと

※DXを推進するには、デジタル技術とデータを効果的に活用する「デジタル化」が欠かせません。本計画のもと、より良い社会となることを目指し、継続的な変革がもたらされる「デジタル化」を進めます。

## 2. 基本的な考え方

### 2.1 基本理念

本市におけるDXの推進に当たっては、住民の利便性の向上及び業務の効率化等を図ることを目的として、「ユーザー(利用者)中心」便利で快適なデジタル化をキャッチコピーとし、利用者目線に立ったデジタル化を推進していきます。

なお、DXを実現するためには、デジタル化に向けた「意識改革」が重要となります。行政職員はもちろん、住民一人ひとりが、普段の行動やそれぞれがもつ目標の達成に向け、行動の選択肢(手段)の一つとして、「DXが頭に浮かぶ意識(DXマインド)」を持つ状態を目指します。

---

<sup>5</sup> IaaS:従来は機器を設置して構築していたサーバーやストレージといったインフラを利用できるサービス

<sup>6</sup> PaaS:サーバーや OS など、システムを構築するためのプラットフォームを利用できるクラウドサービス

<sup>7</sup> SaaS:従来は DVD などディスクを使ってインストールしていたソフトウェアを、インターネットを介して利用できるクラウドサービス

<sup>8</sup> ICT:通信を使ってデジタル化された情報をやりとりする技術(情報通信技術)

## 2.2 本市が目指すべき将来像

計画の実現に向けて、国の「デジタル社会の実現に向けた改革の基本方針」(令和2年12月25日公表)におけるデジタル社会を形成するための基本原則を踏まえつつ、本市のDXに向けた基本方針として、以下の3つを掲げます。

### (1) 市民サービス～いつでも・どこでも・つながる～

・行政手続のオンライン化を図ることにより、時間や場所にとらわれることなく、いつでも・どこでも必要な時に、手続が行える状態を目指します。

### (2) 行政運営～スピーディー・シンプル・セキュア～

・入力作業や確認作業等の効率化を図ることで、手続時間の短縮を図ります。  
・業務フローの見直し等により、わかりやすく簡潔な手続を目指します。  
・情報セキュリティを徹底することにより安心安全な情報社会を目指します。

### (3) 社会基盤～安全・安心・便利・快適～

・市内だけではなく、市全体として、安心してデジタル技術を活用できる便利で快適な社会基盤の構築を図ります。

## 3. 本市におけるDXの推進体制の構築

### 3.1 組織体制の整備

本市におけるDXの推進体制として、市長、副市長及び各部局等の長で構成する「上天草市デジタル戦略推進本部」を設置し、本計画の推進を図るとともに、定期的な進捗管理を行います。また、「DX推進員」を各部署からの推薦のもと任命し、必要な研修等の機会を提供するとともに、必要に応じてワーキンググループを開催し、部署や所管業務を超えた取組みを促します。

### 3.2 デジタル人材の確保・育成

システムの導入、行政サービス改革(行政手続のオンライン化等)及び行政データ活用等の「行政のデジタル化」を推進するためには、それを担うICT・セキュリティについての知見を持った人材の確保・育成が重要になります。

そのため、職員に求めるICTスキルを定義し、それに基づく研修を実施することにより、職員のICT教育体制の充実を図ります。

### 3.3 計画的な取組

DXの推進に向けた具体的なスケジュールを以下の通り作成し、共有することにより、市内はもとより、市全体として、DXに向けた計画的な取組みを推進します。

取組事項		2021年度 (令和3年度)	2022年度 (令和4年度)	2023年度 (令和5年度)	2024年度 (令和6年度)	2025年度 (令和7年度)	【参考】 国が掲げる 目標時期	
国 設 定 お い て 目 標 時 期 等 が	自治体情報システムの標準化・共通化	標準仕様書と 既存システム（運用）との比較		ガバメントクラウド へ移行		標準準拠システムへ移行	令和7年度	
	マイナンバーカードの普及促進	マイナンバーカード普及策の実施 (休日窓口の開設・企業等における 申請窓口の開設等)				マイナンバーカード利活用策の実施 (マイナンバーカードを活用したオンライン申請等)	令和4年度	
	自治体の行政手続のオンライン化		「実現性」、「効果性」の高い手続から優先的にオンライン化を実施					-
					運用開始（随時）			-
		【第1弾】・・・27件 「自治体DX推進計画」で示さ れた令和4年度末までにオンラ イン化する手続	オンライン化に向けた準備			運用開始		令和4年度
		【第2弾】・・・16件 「デジタルガバメント実行計 画」で示された優先してオンラ イン化を推進すべき手続		オンライン化に向けた準備		運用開始		-
	【第3弾】・・・1386件 ・上記以外の各種手続			オンライン化に向けた準備(随時)			-	
		運用開始（随時）				-		
セキュリティ対策の徹底	上天草市セキュリティ ポリシーの改正			改正版セキュリティポリシーに基づく セキュリティ対策の徹底		令和4年度		
そ の 他 の 取 組	AI・RPAの導入促進	・5業務に係るシステム導入 ・導入対象業務選定	22業務に係る システム導入	4業務に係る システム導入		・導入対象業務選定 ・必要に応じたシステム導入（随時）	-	
	テレワークの推進	テレワーク運用 要綱の策定			テレワーク運用要綱に基づく 庁内テレワークの推進		-	
	地域社会のデジタル化	スマホ講習会の開催 25回/年					-	



## 4. 具体的な取組事項

### 4.1 まず始めに実施すべき取組

#### (1) 職員の意識改革と行動変容

DXを推進していくためには、職員一人一人のデジタル化に向けた意識改革が重要となりますが、職員の意識改革と行動変容を促進し、庁内全体に浸透・定着させることは、一朝一夕でできるものではなく、戦略的且つ継続的な取組みが必要となります。そこで、以下の取組みを行うことにより、意識改革及び行動変容を促します。

- 部局長等を筆頭に、管理職が率先して、できるところから積極的に業務改革(仕事の仕組みや進め方、意思決定プロセスの見直し)に取り組みます。
- そうした取組みの成功体験を積み上げ、これまでのやり方を「変える」ことに対する職員の心理的な抵抗感を小さくしていきます。
- 恒常的に庁内の改革を推進する体制及び仕組みを構築し、自ら変革するという意識を浸透・定着させ、自律型職員(自ら考え行動する職員)の育成を目指します。

#### (2) 業務の棚卸し(可視化)とBPR

これまで、超過勤務の短縮等に向けて、業務の共有化や制度の見直し等の業務改革を進めてきましたが、超過勤務は高止まりの状態が続いており、取組みをより効果的なものとするため、また、各行政手続の簡素化を図る観点からも、現場の業務等を詳細に把握・分析した上で、あるべきプロセスを制度・手法等を含めて一から検証する必要があります。

そこで、まずは各部署等の全ての業務を対象に、業務の棚卸し(可視化)を行い、業務一つひとつを把握し、課題の可視化と因果関係を整理します。その上で、従来の仕事のやり方や制度を見直し、また、これまでの取組みを設計し直すなど、BPR<sup>9</sup>の手法等により抜本的な業務の見直しを行います。

さらに、業務の棚卸し(可視化)の結果から、真に行政サービスの向上につながっているか、成果に比べて職員の業務量等が過重になっていないかを把握した上で、優先順位の低い業務等の見直し・廃止等に向けた取組みを進めます。

なお、新規事業に着手する際は、それに見合った既存事業の廃止や効率化を実施することを、管理職の職責として明確化します。

---

<sup>9</sup> BPR:業務の目標・目的の達成に向け、既存の組織や制度を抜本的に見直し、組織構造や業務フローを再構築する手法

### (3) 書面規制、押印、対面規制の見直し

新型コロナウイルス感染症の拡大防止及び新たな生活様式の確立並びに行政サービスの効率的・効果的な提供に向け、行政手続における書面規制、押印、対面規制の見直しについて、積極的に取り組む必要があります。

そのため、行政手続のオンライン化の大きな阻害要因である押印の見直しを行い、行政手続において押印を求めている1,605種類のうち、約9割に当たる1,475種類を廃止しました。

契約手続等を含む、残り130種類の手続についても、国や県、他市町村の状況等を考慮した上で、代替手段の確保や業務プロセスそのもの見直し等を行うことにより、押印の見直しを進めます。

また、契約手続のうち電子契約については、導入事例等の情報収集等を開始するとともに、契約事務の運用や管理方法等について検討します。

なお、書面規制及び対面規制の見直しについても、国や県、他市町村の状況等を考慮しつつ、積極的に取り組みます。

## 4.2 市民の利便性向上につながるデジタル化

### (1) 行政手続のオンライン化の推進

本市では、行政手続のオンライン化に向け、令和3年9月1日からマイナンバーカードを利用して各種証明書が取得できる「コンビニ交付サービス」を開始しました。

コンビニ交付サービスでは、住民票の写し、印鑑登録証明書、課税(非課税)証明書、戸籍の附票の写し、戸籍全部(個人)事項証明書について、全国のコンビニエンスストア(マルチコピー機が設置されている場所)で、マイナンバーカード(利用者証明用電子証明書が搭載されているもの)を提示し、手数料を支払えば、利用時間内(6時30分から23時、12月29日から1月3日まで及びメンテナンス期間を除く)に、いつでも交付を受けることができるようになっています。

しかし、その他の行政手続については、依然として対面や書面による手続が多く存在しています。

そこで、国の「自治体デジタル・トランスフォーメーション(DX)推進計画」等を踏まえ、まずは、「特に市民の利便性向上に資する」とされる、子育て関係(15手続)、介護関係(11手続)、被災者支援(罹災証明書の発行申請)の27手続について、令和4年度末までに、マイナポータル<sup>10</sup>からマイナンバーカードを利用してオンライン申請が可能となるよう、優先してオンライン化を図ります。

その他の行政手続についても利用者の視点に立ち、電子契約の活用も視野に、法的、事務的に可能なものは、原則100%オンライン化を目指し、検討を進

---

<sup>10</sup> マイナポータル:子育てや介護などの行政手続のオンライン窓口。オンライン申請のほか、行政機関等が保有する情報の確認や、行政機関からの通知等を受け取ることができる。

めていきます。

## (2) マイナンバーカードの普及促進

マイナンバー制度の開始に伴い、社会保障や税の給付と負担の公平化や行政手続における添付書類の削減等、市民サービスの向上が期待されています。

マイナンバーの利用範囲については、市が条例で定めることにより、市内での情報連携や独自利用が許されているため、マイナンバーの利用によって市民サービスの向上や行政事務の効率化が見込まれる事業を調査・分析し、費用対効果の視点と市民サービスの向上の両視点で導入の検討を進めます。

また、国のマイナンバー制度の抜本的改善や市のマイナンバーの独自利用の検討などのマイナンバーカードの利便性向上策と合わせ、マイナンバーカードの普及率の向上に向けた対策を進めます。

## (3) 地域社会のデジタル化の推進

本市における「デジタル社会」の実現を図るためには、市内だけでなく、地域を巻き込み、市全体として、DXに向けた取組みを推進していく必要があります。

そこで、アンケート調査や関係機関(産・官・学・金・労・言・士等)との協議を実施すること等により、地域の現状・ニーズを把握し、その上で、利用者目線に立ったデジタル化の推進を図ります。

## 4.3 業務効率を追求するデジタル化

### (1) 自治体情報システムの標準化・共通化の推進

本市の住民基本台帳や税、福祉などに関する業務系システムは、事業者が開発したパッケージシステムをベースに本市独自のカスタマイズを加え、運用してきました。現在、国の主導により、住民サービスのさらなる向上を目的に、地方公共団体の業務プロセスや業務系システム、保有データの標準化が進められています。

本市においても、標準化仕様に基づいた業務系システムへの切り替えを念頭に、現行システムと標準化対応システムとのフィット&ギャップ分析<sup>11</sup>や、これまで独自カスタマイズを行っていた機能に関する業務プロセスの見直し(BPR)を進めます。

業務プロセスの見直しにおいては、市民の利便性の向上を前提とし、市民と職員双方の負担を軽減できるよう、行政サービスのフロント部分だけでなく、庁

---

<sup>11</sup> フィット&ギャップ分析:導入するシステムと業務プロセスとのFit(適合)とGap(乖離度)を測り、機能の過不足を確認する分析方法

内の事務の流れも含めて見直しを図ります。

また、業務系システムの標準化と合わせて、自治体クラウドの導入によるシステムの共同利用についても検討を進めます。共同利用を行うことにより、運用コストの削減、システムの安定稼働などセキュリティ水準の向上、災害等により庁舎が被災した際の業務継続性確保を目指します。

## (2) AI・RPAの利用促進

庁内のDXについて、デジタル技術やAI<sup>12</sup>等の活用により業務改善を図り、効率的に事務処理を行うための取組みを行います。

これからの行財政は、人口減少・少子高齢化により、より一層のスリム化が求められていきます。

そこで、人的資源を住民への直接サービスや職員でなければならない政策立案等に必要な人員を配置できるよう、AI-OCR<sup>13</sup>やRPA<sup>14</sup>等のデジタル技術を活用した業務の効率化を図ることにより、更なる行政サービスの向上につなげます。

## (3) 電子決裁の拡充

庁内における主な事務手続は、庶務事務と文書管理事務の2つに大別されますが、庶務事務については、「出退勤の管理や各種手当の届出・認定」に係る手続について、電子申請システムを導入し、職員自らがパソコンから申請や届出等を入力し、権限のある者が電子上で承認を行う形となっていますが、「旅行の命令・旅費の支出等の処理業務等」の手続については、未だ紙処理を基本として運用を行っております。

文書管理事務については、依然として紙文書を中心とした事務処理を行っており、煩雑な事務処理、文書の紛失、決裁の非効率、大量の紙の印刷・消費、文書保管スペースの確保、文書廃棄等の課題が見受けられるところです。

これらの問題を解決するため、各事務手続における現状の課題や今後のスケジュール等を明確にした上で、まずは、令和4年度中の電子決裁システムの全面導入に向け、取組みを進めていきます。また、文書事務自体の改善・見直し、文書保管スペースの確保、過去の長期保存文書の電子化等についても、併せて検討していきます。

---

<sup>12</sup> AI:人間の知能をコンピューターによって再現する科学技術(人工知能)

<sup>13</sup> AI-OCR:「手書きの書類や帳票の読み取りを行いデータ化するOCR」にAI技術を活用し、より高精度で汎用性のある文字認識技術を可能にした科学技術

<sup>14</sup> RPA:通常、人間がパソコン上で行う「データの入力や転記、ファイルの複製作業等」の単純作業をソフトウェアロボットが代行・自動的に行う科学技術

#### (4) ペーパーレス化の推進

新型コロナウイルス感染症の影響等を踏まえた多様な働き方の確保や紙資源の削減によるSDGs<sup>15</sup>対策等を推進していくためには、紙文書を基本とする従来の仕事のやり方を見直し、ペーパーレス化に取り組む必要があります。

そのため、電子化した文書の原本性の確保や公文書における押印ルールなど、ペーパーレス化を推進するために支障となっている要因を洗い出し、関係規定の見直し等を含め、その解消に向けて取り組みます。

また、業務上における電子データの取扱いやその保存・整理方法等をルール化するとともに、電子データの十分な保存領域を確保するなど、ソフトとハードの両面からペーパーレス化の推進に向けた取組みを推進します。

#### (5) 庶務業務改革

行財政運営の一層の効率化、住民サービスの向上を図るため、各所属において共通的に処理されている庶務業務について、現状の課題点を把握した上で、運用基準の見直し等の改善を図る必要があります。

そのため、令和3年12月に各所属の庶務業務担当者を対象にアンケート調査を実施し、同結果を基に、令和4年3月に庶務業務に係る運用を策定しました。運用基準では、関係部署に対する通知・照会の方法等に係る統一的な基準を定めており、同運用方法に基づき業務を実施することにより、担当者の業務負担の軽減を図ることとしております。

今後も、必要に応じて運用基準の見直し等を行い、庶務業務の負担を軽減することにより、本来業務に注力できる職場環境の構築を図っていきます。

### 4.4 安全・安心なデジタル化

#### (1) セキュリティ対策の徹底

セキュリティ対策を取り巻く社会的な情勢としては、平成27年以降に実施された、いわゆる「三層の対策<sup>16</sup>」により情報セキュリティ対策の抜本的強化が図られ、更に令和2年12月には、行政手続のオンライン化、テレワーク、クラウド化など新たな時代の要請を踏まえた、業務の利便性・効率性の向上を目的と「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」が国から示され、各自治体においては、同ガイドラインを参考にセキュリティ対策を講じることとされているところです。

---

<sup>15</sup> SDGs:世界中にある環境問題・差別・貧困・人権問題等といった課題を2030年までに世界規模で解決しようという計画・目標(持続可能な開発目標)

<sup>16</sup> 三層の対策:業務に利用するデータ保管やシステム構築されている領域と、外部インターネットやサービスを提供する部分を分離することで、セキュリティを高める仕組み

これらの状況を踏まえ、本市においても、令和3年9月に「上天草市情報セキュリティポリシー」を改訂し、適切にセキュリティ対策を実施していくこととしております。

また、都道府県ごとに構築されている自治体情報セキュリティクラウドについては、令和4年度末までに、都道府県の主導により、総務省が設定した高いセキュリティレベル(標準要件)を満たす民間のクラウドサービス利用型への移行を行うこととし、その調達に当たっては、複数の都道府県での共同調達を積極的に検討するとしています。

## (2) 職員研修と情報リテラシーの向上

行政のデジタル化を推進するためには、全ての職員が、デジタル技術やデータを上手に活用できる能力(知識、技術及び心構え)を一定程度有することが必要です。

また、個人情報を取り扱う職員や業務上システムの操作・運用スキルが求められる職員については、従事する業務内容に応じた、より高度なデジタル技術等を身につける必要があります。

これらの課題を解決するため、中長期的な視点での定期的職員研修や民間企業との連携による派遣研修などを実施・検討することにより、職員の人材育成と情報リテラシーの向上に向けた取組みを進めていきます。

## (3) デジタル人材の育成

行政のデジタル化を推進するためには、「IoTやAI、ビッグデータなどのデジタル技術を活用して、地域の行政サービスの向上や地域課題の解決を図ることができるデジタル人材」を確保することが重要となります。

しかし、高度な専門知識を要する同人材の確保は容易ではなく、全国の自治体において、同人材の確保がデジタル化の推進に当たっての大きな課題となっています。

このような課題を解決するため、前項の職員研修による内部人材の育成を図るとともに、国や県、他自治体と連携し、今後、国が構築予定のデジタル人材の任用に係る支援の仕組み等を活用した、近隣市町村との兼務等を含む、デジタル人材の確保等について、検討していきます。

## 4.5 人に優しいデジタル化

### (1) デジタル・デバインド対策

行政が市民に向けて発信する情報は、行政施策の情報や、社会生活に必要な情報、生命や財産に関わる情報など多岐にわたります。こうした情報を対象となる市民に確実に伝え、行政サービスの利用促進、必要な手続の遂行、必要な行動などを促すため、ホームページや SNS 等を通してさまざまな情報を発信している一方、情報が増加するにつれ、ホームページ等へ掲載するだけでは、伝えるべき情報が伝えられるべき人に届きにくくなりつつあります。

そのため、市ホームページのさらなる拡充を行うとともに、LINE や SNS といったアプリ等の多様な手段を活用し、市民一人ひとりのニーズに合った情報が適切な形、タイミングで伝えられる取組みを進めます。また、災害時や観光客にも情報提供が行えるよう Wi-Fi 環境などインフラの整備にも取り組みます。

また、利用者の情報リテラシー向上を図るため、高齢者向けのスマホ教室を開催すること等により、インターネットやデジタル機器の利用が不慣れな方に対する支援を行い、デジタル・デバインドの解消に努めます。加えて、デジタル機器を所持していない方や利用が困難な方についても、窓口で申請書を書く手間を削減するなど、手続の利便性を向上させる取組みを行い、デジタル化の恩恵を受けることができるように配慮します。

### (2) サービスデザイン思考(利用者中心)の醸成

本市のDXを推進していくに当たっては、「サービスデザイン思考(利用者中心)」を導入します。

デザイン思考とは、利用者の視点(共感)→ニーズを特定(定義)→解決のアイデア(概念化)→とりあえず形にする(試作)→利用者が検証(テスト)という課題解決の思考方法をいいます。

サービス提供のシーンでは、従来の「サービスを提供する者から利用者を見る」のではなく、利用者の視点で「サービスを受ける必要が生じたときからサービスの提供後まで」のエンドツーエンドにわたる利用者の行動様式を踏まえ、サービス提供の在り方を検討していきます。

情報システムの整備に当たっては、手続のフロント部分だけでなく、一連のサービス全体における利用者－市民と手続を処理する職員－の体験(UX:ユーザーエクスペリエンス)が最良となるデジタル化手法の実装に向けた取組みを推進します。

このような観点にたち、国が、「デジタル・ガバメント実行計画」(令和元年12月20日公表)において示した「サービス設計12箇条」を参考に、一連の行政手続が、最初から最後までデジタルで完結し、サービスの利用全体が最良となる、利用者中心の行政改革の取組みを進めていきます。

サービス設計 12 箇条 【「デジタル・ガバメント実行計画」から抜粋】			
第1条	利用者のニーズから出発する	第7条	利用者の日常体験に溶け込む
第2条	事実を詳細に把握する	第8条	自分で作りすぎない
第3条	エンドツーエンドで考える	第9条	オープンにサービスを作る
第4条	全ての関係者に気を配る	第10条	何度も繰り返す
第5条	サービスはシンプルにする	第11条	一遍にやらず、一貫してやる
第6条	デジタル技術を活用しサービスを高める	第12条	情報システムではなくサービスを作る

## 4.6 新たな価値創造に向けたデジタル化

### (1) テレワークの推進

本市においては、「組織としての業務体制を確保しながら、育児や介護等の時間的制約を抱える職員を含め、職員一人ひとりが多様な働き方の実現を目指すとともに、新型コロナウイルス感染症等の感染予防等の対策に加え、災害時における行政機能維持のための有効な勤務形態を確保する手段」として、職員のテレワークを推進しています。

テレワークの推進に当たっては、令和4年1月時点において、新型コロナウイルス感染症への対応等を踏まえ、各部署において一定の実施成果が見込まれるものの、窓口対応や事業担当部署における設計書作成業務等、業務内容によりテレワークの実施が困難な部署等も見受けられる状況にあります。

このような状況を踏まえ、今後は、行政手続のオンライン化やテレワークに対応したシステムの構築等を図ることにより、市全体として、社会情勢に対応した働き方改革が可能となるよう、取組みを進めていきます。

### (2) Web会議の拡充

本市のネットワーク(LGWAN 接続系、インターネット接続系)には、web 会議で使用できる Microsoft Teams が導入されており、新型コロナウイルス感染症拡大防止及び業務の効率化の観点から、庁内で行う会議や打合せにおいては、同システムを積極的に活用することとしております。

また、令和2年度には、4庁舎の主要会議室にテレビ会議システムを導入しており、庁舎間でのオンライン会議が実施できるよう環境を整備しました。

これらの環境整備により、移動に係るコストや紙資源等の削減、新型感染症への感染防止等、一定の効果が見込まれておりますが、一方で、会議室や Web 会議端末の不足、運用上の課題(会議室に複数名集合した上で開催する Web 会議では出席者の顔が見えづらい・声が聞き取りづらい)等も見受けられます。

今後は、各課題解決に向け、更なる環境整備に取り組み、多様な働き方に応



じた環境を構築できるよう、取り組んでいきます。

### (3) オープンデータ活用の促進

行政が持つ情報を誰もが自由に利用できるオープンデータ<sup>17</sup>の形で提供し、データの利活用を推進するとともに、Society5.0<sup>18</sup>における新技術をまちづくりに活用し、市民や事業者による新たなビジネスや事業への展開を支援していきます。

また、都道府県や他の市町村等との連携可能性を踏まえて、広域でのデータの利活用のあり方についても検討し、より効果的な施策への活用を図ります。

さらに、意思決定の迅速化、職員の生産性向上等を推進するため、行政の保有するさまざまなデータの共有化・可視化など高度利用を図ります。

## 5. 参考資料

### ○国の計画等

(1) デジタル・ガバメント実行計画(令和元年12月20日)

(2) 自治体デジタル・トランスフォーメーション(DX)推進計画(令和2年12月25日)

---

<sup>17</sup> オープンデータ:誰もが自由に利用でき、再利用や再配布が許可されているデータ

<sup>18</sup> Society5.0:AI やロボットの力を借りて、人間がより快適に活力に満ちた生活を送ることができると社会