

下関市
行政DX
基本方針



DIGITAL TRANSFORMATION SHIMONOSEKI ▶ 2025

令和5年3月

目次

第1章 方針策定の趣旨

- 1-1 方針策定の目的・背景 1
- 1-2 国・県の状況 2
- 1-3 下関市の現状と課題 4

第2章 基本的事項

- 2-1 方針の位置づけ 6
- 2-2 基本理念 7
- 2-3 方針の期間 7
- 2-4 基本方針 7
- 2-5 行政DX推進体制 9

第3章 具体的な取組事項

- 3-1 市民の利便性の向上
 - (1) マイナンバーカードの普及促進 10
 - (2) 行政手続のオンライン化 11
 - (3) 窓口業務のデジタル化 13
 - (4) オープンデータの推進 14

- 3-2 行政事務の効率化
 - (1) 自治体の情報システムの標準化・共通化 15
 - (2) AI・RPAの利用推進 16
 - (3) 多様な働き方改革の推進 17
- 3-3 職員のデジタル意識改革
 - (1) デジタル人材の確保・育成 18
 - (2) セキュリティ対策の徹底 19

第4章 その他の事項（行政DXと合わせて取り組む事項）

- 4-1 デジタル田園都市国家構想の実現に向けたデジタル実装の取組の推進・地域社会のデジタル化 20
- 4-2 デジタルデバイド対策 21
- 4-3 デジタル原則に基づく条例等の規制の点検・見直し 21

第5章 おわりに

- 5-1 行政DX施策の実施について 22

参考資料

- 用語解説 23



第1章 方針策定の趣旨

1-1 方針策定の目的・背景

社会情勢の変化

～少子高齢化の進展による「2040年問題」を見据えた安定的な行政運営の必要性～

日本の生産年齢人口は年々減少し労働者不足が更に深刻化する一方で、西暦2040年には高齢者人口がピークを迎えるなど、大きく人口構造が変化するとされています。

このような状況の中、総務省の「自治体戦略2040構想研究会」では、人口減少時代における安定的な行政運営の仕組みの重要性が提言され、財務省では地方公共団体職員数の削減試算がなされています。また、ライフスタイルの多様化や高齢化の進行により社会保障などの市民ニーズの増加が予想され、自治体における経営資源が大きく制約されることが指摘されています。

本市においても2040年以降、生産年齢人口は全人口の50%を割り込む見込みであり、財政環境はより厳しい状況となることが予想されます。

これらの問題を、限られた経営資源で適正かつ効率的に解決するためには、先進のICT技術等を活用した取組を実施し、業務改革はもとより、多様化、複雑化する市民ニーズに対応した質の高い行政サービスを提供して、市民の利便性向上を図っていく必要があります。

こうした背景を踏まえ、本市の行政分野におけるデジタルトランスフォーメーション（DX）の基本的な考え方となる「下関市行政DX基本方針」を策定することとします。

1-2 国・県の状況

(1) 国の動向

① ～Society 5.0の推進～

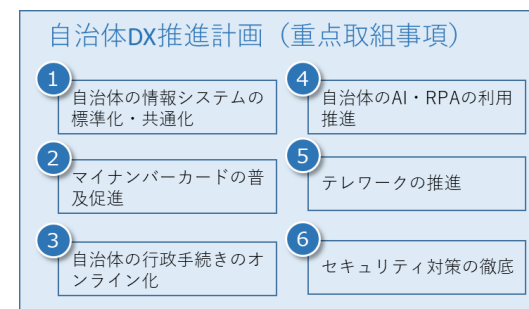
Society 5.0は、サイバー空間(仮想空間)とフィジカル空間(現実空間)を高度に融合させたシステムにより、経済発展と社会的課題の解決を両立する人間中心の社会(Society)であり、これからの新たな社会を目指す考えで、我が国が目指すべき未来社会の姿として提唱されています。AI(人工知能)やIoT(モノのインターネット)、ロボット技術を中心とした先端技術を最大限に活用し、それらテクノロジーによってインターネットなどのオンライン空間と現実世界を繋ぐことで、様々な社会問題を解決する、人々が暮らしやすい社会の実現を目指しています。

② ～「自治体DX推進計画」の策定～

2020(令和2)年12月、国は「デジタル・ガバメント実行計画」に基づき、デジタル社会の実現のため自治体が重点的に取り組むべき事項・内容を具体化したうえで、「自治体DX推進計画」を策定し、全自治体で着実に進めるべき6つの重点取り組み事項を掲げました。また、政府は2021(令和3)年にデジタル庁を発足させ、自治体のICT化及びデジタル化を牽引することを明らかにしました。

③ ～「デジタル田園都市国家構想総合戦略」の策定～

国は、2022(令和4)年12月に策定された「デジタル田園都市国家構想総合戦略」において、構想の中長期的な方向性を提示し、デジタルの力を活用した地方の社会課題解決・魅力向上の取組を、より高度・効率的に推進することを示しました。



※自治体DXとあわせて取り組むべき事項

- ・デジタル田園都市国家構想の実現に向けたデジタル実装の取組の推進・地域社会のデジタル化
- ・デジタルデバйд対策
- ・デジタル原則に基づく条例等の規則の点検、見直し

(2) 県の動向

～『やまぐちデジタル改革基本方針』の策定～

山口県は、国の「デジタル社会の実現に向けた改革の基本方針」及び「デジタル・ガバメント実行計画」、総務省において策定された「自治体DX推進計画」などを踏まえながら、デジタル化がもたらす「地域課題の解決」と「新たな価値の創造」によって、県民一人一人が希望するサービスやライフスタイルを自由に選択でき、豊かさと幸せを実感することのできる社会を目指すべきデジタル社会のビジョンとして掲げ、令和3年3月に『やまぐちデジタル改革基本方針』を定めました。

本方針では、3つの施策の柱が掲げられ、県政各分野におけるデジタル改革を推進することとされていますが、このうち“デジタル・ガバメントやまぐち”の構築において、県市町が一体となって、情報システムの標準化対応、行政手続のオンライン化等の行政サービスの利便性向上、AI・RPA等の活用による業務効率化など、デジタル化を梃子とした行政の構造改革に取り組むことが示されています。

『やまぐちデジタル改革基本方針』

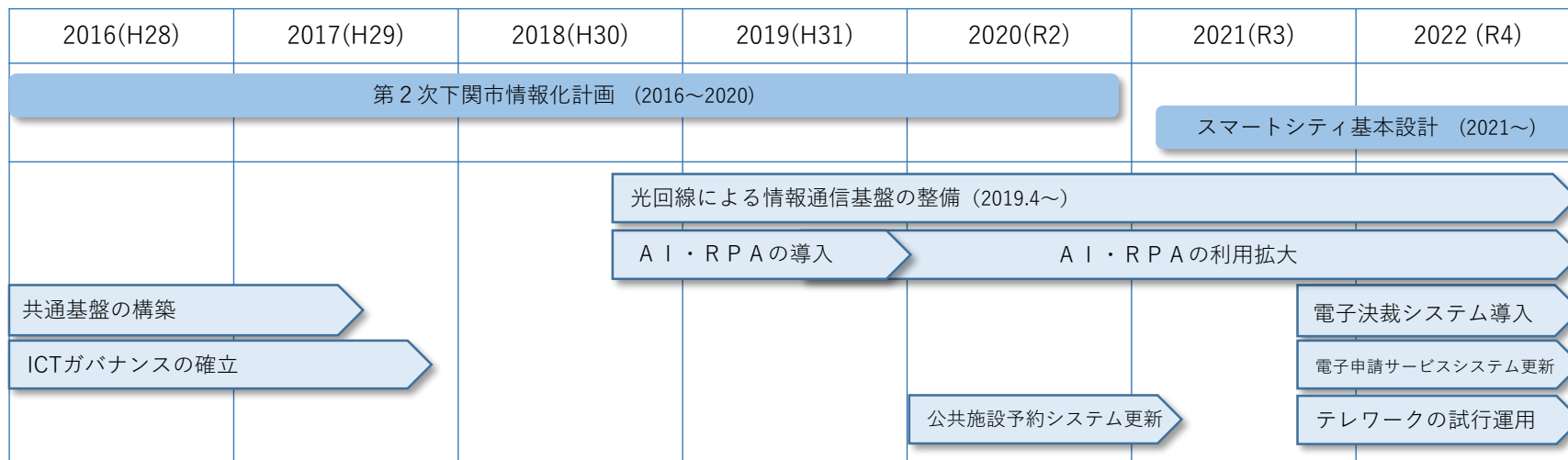
	“やまぐちDX”の創出	“デジタル・ガバメントやまぐち”の構築	“デジタル・エリアやまぐち”の形成
施策の 3つの柱	「やまぐちDX推進拠点（Y-BASE）」を核として幅広い分野でデジタル改革を強力に推進し、地域課題の解決と新たな価値の創造に向けた、本県ならではのDX、“やまぐちDX”の創出に取り組む	行政サービスの利便性の向上、業務効率化など、デジタル化を梃子とした行政の構造改革に取り組み、市町と一体となって“デジタル・ガバメントやまぐち”の構築を進める	デジタル社会を創り支える基盤をしっかりと整え、地域社会のデジタル化を進めることにより、暮らしの豊かさを地域の活力を実感することのできる、“デジタル・エリアやまぐち”を形成していく

1 - 3 下関市の現状と課題

(1) 下関市の現状

本市では2016(平成28)年「第2次下関市情報化計画」を策定し、各種ICT施策に取り組むことで、電子自治体の推進等を実施してきました。この中でシステム共通基盤を構築し、税・福祉等の基幹系業務システムの最適化を実施するとともに、システム調達等を統制するICTガバナンスの体制を庁内に整備しました。また、マイナンバー制度開始に伴う職員認証システムの導入や庁内ネットワークのセキュリティ強靱化を実施しました。

近年では、ひろしま・やまぐち公共施設予約システムや、やまぐち電子申請サービス等の市民向けサービスを開始する一方、光回線によるインターネット環境が未整備であった地域への情報通信基盤の整備を実施しました。また、先端ICT技術であるAI・RPA導入による業務効率化や、電子決裁システム導入による文書事務の電子化、職員のテレワーク試行運用等、働き方改革の推進とともに、業務プロセスのデジタル化に取り組みました。

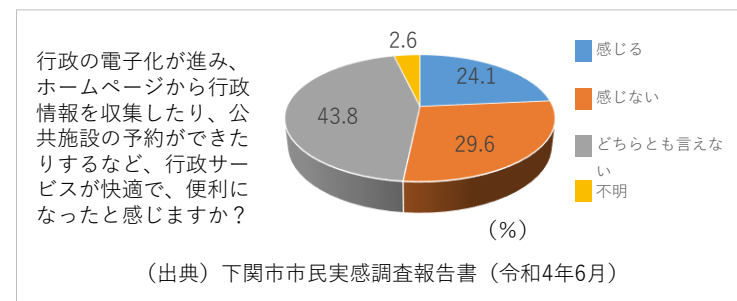
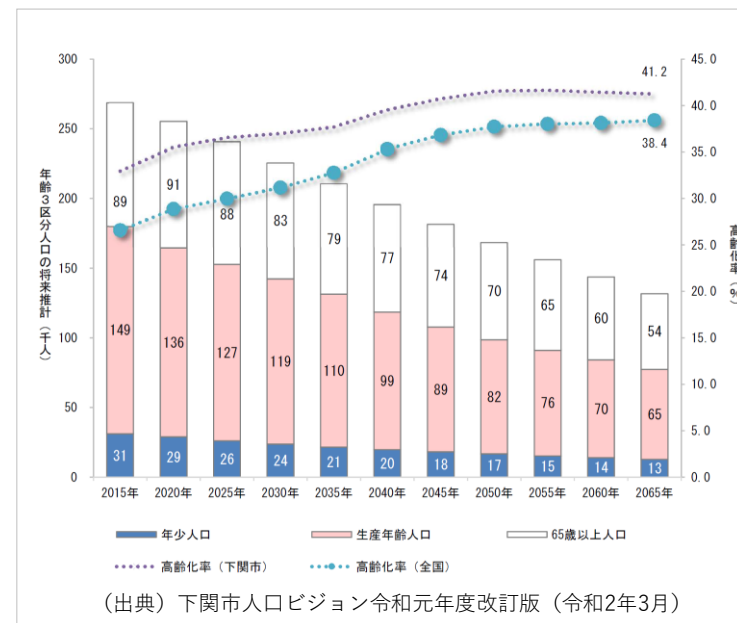


(2) 下関市の課題

国立社会保障・人口問題研究所の推計に準拠し試算した本市の年齢3区分別の人口将来推計によると、高齢化率の増加とともに、生産年齢人口（15～64歳）は今後減少を続け、2040年以降において、本市の生産年齢人口は全人口の50%を割り込む見込みです。このような状況から、高齢化の進行による社会保障等の行政需要の増加や税収減少等による財源不足が深刻化し、行政サービスの分野においても、より一層の業務効率化が必要とされています。

さらに、本市の今後の施策検討の基礎調査となる下関市市民実感調査報告書（令和4年6月実施）において、本市の行政の電子化が進み便利になったかという設問については「感じない」が「感じる」を上回り、市民から行政の電子化が実感できない結果が得られており、デジタルを活用した行政手続や各種サービスを展開する必要があります。

本市では、AI・RPAや電子決裁の導入などデジタルによる業務効率化を進めているところですが、限られた人的資源の中で行財政運営を安定的に維持すると同時に、多様化する市民のライフスタイルに対応した行政サービスを提供するためには、より積極的なデジタルの活用が求められています。

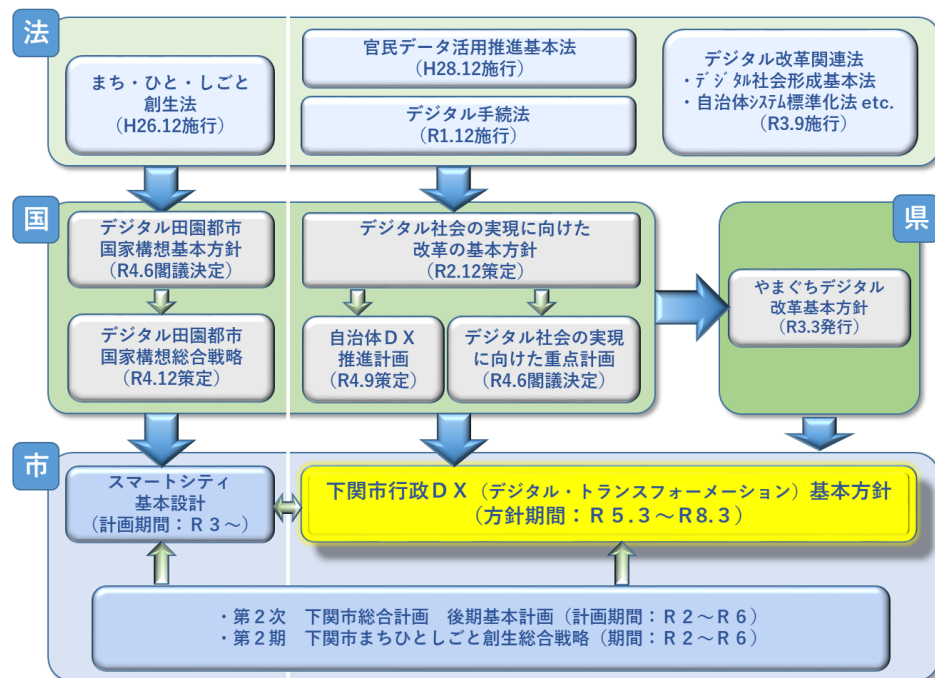


第2章 基本的事項

2-1 方針の位置づけ

デジタル改革関連法等及び国の各種計画等並びに第2次下関市総合計画を踏まえ、本方針を次のとおり位置づけます。

- ① 「デジタル社会の実現に向けた重点計画」で国が示す方向性を踏まえ「自治体DX推進計画」が示す取組事項に対応するための本市の方針として位置づけます。
- ② 「やまぐちデジタル改革基本方針」における県の取組内容を踏まえながら、本市行政事務において推進すべきデジタル化の取組方針として位置づけます。
- ③ 本市の「第2次下関市総合計画」に掲げる「情報・通信環境の整備」（第5章第5節）、「行政機能の充実」（第8章第3節）を推進するための個別方針として位置づけます。
- ④ まちのデジタル化や地域の課題解決を目指す本市「スマートシティ基本設計」（令和3年3月策定）と連携しながら、行政分野において推進すべきデジタル化の取組方針として位置づけます。



2-2 基本理念

デジタルによる持続可能で質の高い行政サービスの確保

デジタル技術の利活用を積極的に進めることにより、市民の利便性向上や業務の効率化を図るとともに、職員のデジタルに対する意識の醸成を促して、スピーディーで機能的な電子自治体を構築し、持続可能で質の高い行政サービスを確保します。

2-3 方針の期間

国の自治体DX推進計画に合わせ、令和7年度（2025年度）までとします。

ただし、社会情勢や国、県の動向、本市の施策の成果などを踏まえ必要に応じて期間の見直しを行います。

2-4 基本方針

基本理念を実現するため「市民の利便性向上」「行政事務の効率化」「職員のデジタル意識改革」の3つの基本方針を掲げてデジタル改革を推進します。

また、3つの基本方針を具体化するための取り組みを推進します。



【基本方針1】市民の利便性の向上

デジタルの実装により、市民視点で「すぐ使えて」「簡単で」「便利な」サービス設計に努め、時間や場所の制約を受けない行政サービスを提供して市民の利便性の飛躍的な向上を目指します。

【基本方針2】行政事務の効率化

既存の業務に対して可能な限りBPR（業務改革）を断行し、先進のICT技術の利用等で再構築することで、業務の無駄を省き職員の事務効率の向上を目指します。

【基本方針3】職員のデジタル意識改革

急速に進む社会のデジタル化に即応するため、ICT施策立案等に精通した外部人材の活用や研修などによりデジタル技術の知見を持った職員の育成を目指します。

【基本方針1】取組事項

1. マイナンバーカードの普及促進
2. 行政手続のオンライン化
3. 窓口業務のデジタル化
4. オープンデータの推進

【基本方針2】取組事項

1. 自治体の情報システムの標準化・共通化
2. AI・RPAの利用推進
3. 多様な働き方改革の推進

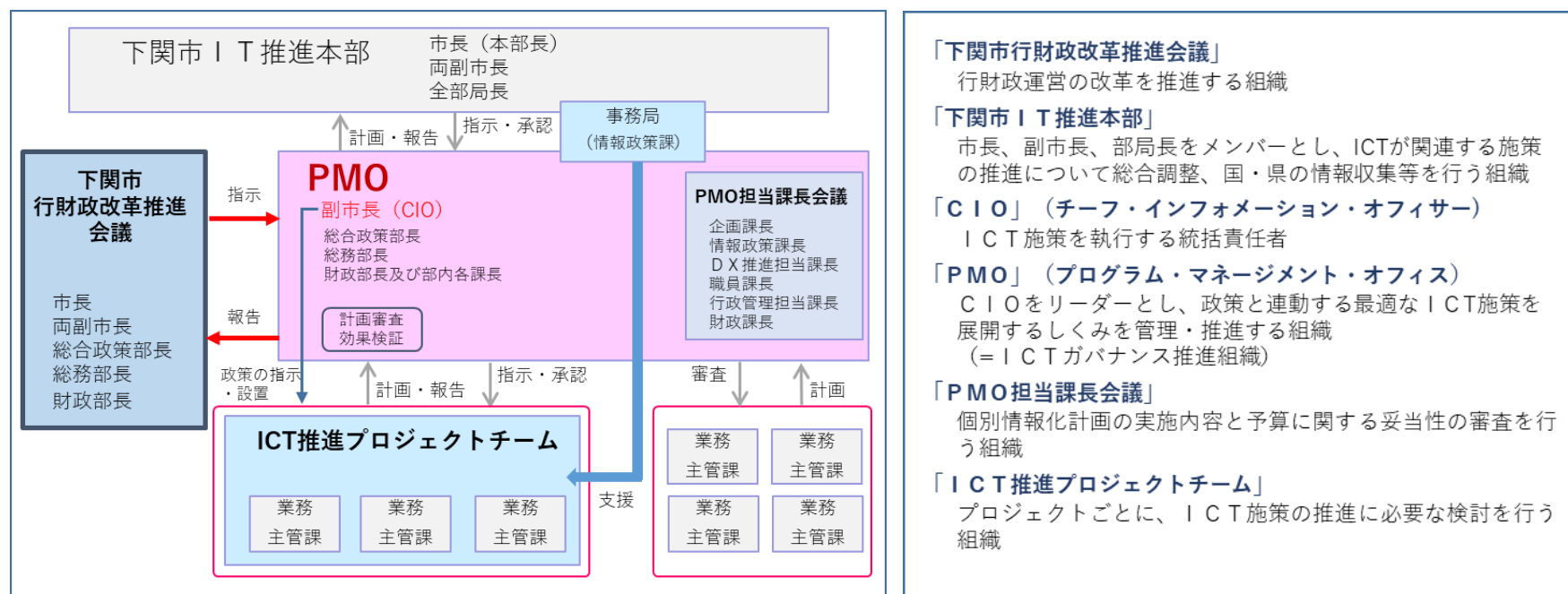
【基本方針3】取組事項

1. デジタル人材の確保・育成
2. セキュリティ対策の徹底

2-5 行政DX推進体制

本市では、政策とICT方針を連動させる仕組みとして、CIO（副市長）をリーダーとするPMOのもとICT推進プロジェクトチームを適宜設置することで、部局横断的なICT施策を推進しています。また、業務主管課から挙げられる個別ICT案件についても、PMOが計画内容や費用の妥当性確認を行うことで、ICTガバナンス体制を構築しています。

また、「下関市行財政運営と改革の基本方針」（令和4年度改定）における「デジタル改革」を推進するため、重要なICT施策に係る各種方針や計画、施策の実施による効果について、下関市行財政改革推進会議による政策的判断を得ることで、部局横断的に行政DXを推進する体制を構築します。



第3章 具体的な取組事項

3-1 市民の利便性の向上

(1) マイナンバーカードの普及促進

～背景～

新型コロナウイルス感染症への対応等を通じ、社会全体のデジタル化が強く求められる中、デジタル社会の基盤であるマイナンバーカードの普及が重要となっています。

マイナンバーカードは、住民の本人確認を電子的に行うための厳格な公的個人認証ツールであり、カードの普及拡大は社会全体のデジタル化に欠かせないものとして、国は健康保険証や運転免許証との一体化を予定しています。

～取組方針～

本市では、マイナンバーカードを利用したコンビニエンスストアでの各種証明書交付サービスについて、令和4年度より戸籍関係証明書や所得課税証明書が新たに取得可能となりました。

令和5年2月にはマイナンバーカードを利用したオンラインによる転出届・転入（転居）予約が全国的に開始されたことから、今後も、本市における様々な行政手続きのオンライン申請や各種施策について、更なるカード利活用を検討・推進します。

	R4	R5	R6	R7
取組の工程	マイナンバーカードの普及促進			
	国のマイナポイント事業	自治体マイナポイント事業の検討		
		転出・転入手続のワンストップ化		
	コンビニ交付サービス拡大			
	オンライン申請への利活用推進			
		各種施策におけるカードの利活用の検討・推進		

3-1 市民の利便性の向上

(2) 行政手続のオンライン化

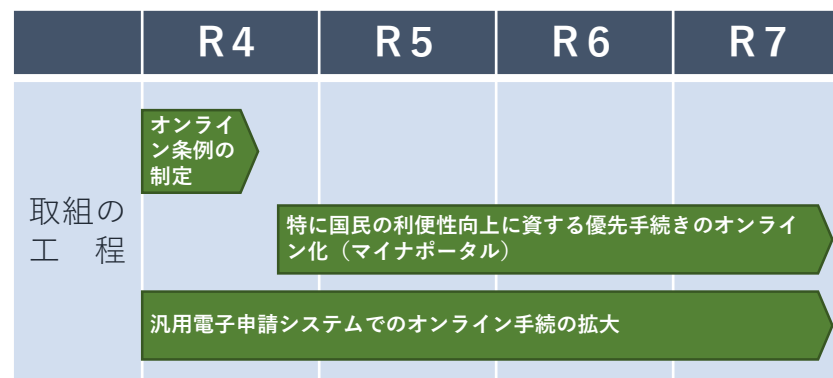
～背景～

国においては、行政手続のオンライン化が進まない原因の1つであった、手続の書面・押印・対面主義について、抜本的な見直しを行い、国民の利便性向上に資する手続を対象として、マイナンバーカードを用いたマイナポータルでのオンライン手続を全自治体で可能とするよう、積極的に推進しています。

～取組方針～

国の「自治体DX推進計画」において指定する「特に国民の利便性向上に資する優先手続」（次頁参照）について、マイナポータルとの連携を図り、オンライン手続の拡大を実現させます。

また、これと並行し、窓口で行っている手続の見直しを進め、汎用電子申請システム（やまぐち電子申請システム）によるオンライン手続の拡大を図ります。



「自治体DX推進計画」において指定する「特に国民の利便性向上に資する優先手続」

子育て関係

- 1 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
- 2 児童手当等の額の改定の請求及び届出
- 3 氏名変更/住所変更等の届出
- 4 受給事由消滅の届出
- 5 未支払いの児童手当等の請求
- 6 児童手当等に係る寄付の申出
- 7 児童手当に係る寄付変更等の申出
- 8 受給資格者の申出による学校給食費等の徴収等の申出
- 9 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
- 10 児童手当等の現況届
- 11 支給認定の申請
- 12 保育施設等の利用申込
- 13 保育施設等の現況届
- 14 児童扶養手当の現況届の事前送信
- 15 妊娠の届出

介護関係

- 1 要介護・要支援認定の申請
- 2 要介護・要支援更新認定の申請
- 3 要介護・要支援状態区分変更認定の申請
- 4 居住（介護予防）サービス計画作成（変更）依頼の届出
- 5 介護保険負担割合証の再交付申請
- 6 被保険者証の再交付申請
- 7 高額介護（予防）サービス費の支給申請
- 8 介護保険負担限度額認定申請
- 9 居宅介護（介護予防）福祉用具購入費の支給申請
- 10 居宅介護（介護予防）住宅改修費の支給申請
- 11 住所移転後の要介護・要支援認定申請

被災者支援関係

- 1 罹(り)災証明書の発行申請

転出・転入手続関係

- 1 転出届
- 2 転入予約

3-1 市民の利便性の向上

(3) 窓口業務のデジタル化

～背景～

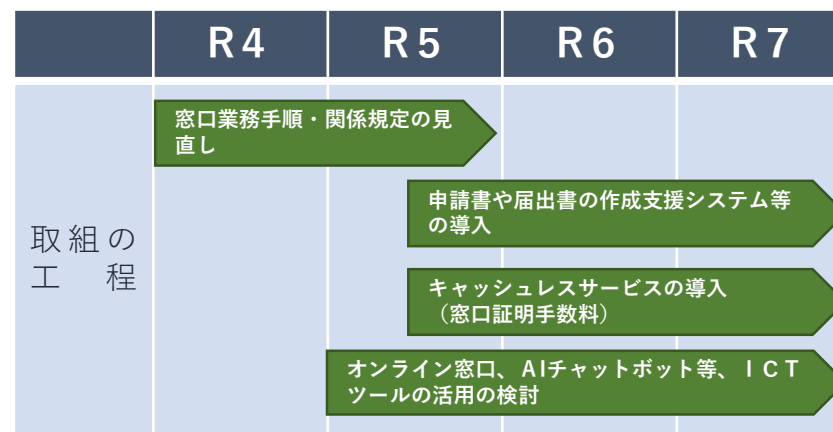
行政手続のオンライン化を推進する一方で、オンライン化ができない業務や、窓口での対面対応や詳細な説明が必要な手続も多く存在します。限られた人的資源の中で、窓口サービスを維持すると同時に、いかに来庁者の負担を軽減するかは重要な課題です。

また、新型コロナウイルス感染症対策に伴い、非接触によるキャッシュレス決済への社会的関心が高まっており、国においては、公共施設や自治体窓口でのキャッシュレス決済の利用を推進しています。

～取組方針～

窓口に来庁される市民の負担軽減及び利便性向上のため、申請書や届出書の作成支援システム等の導入を検討し、デジタルを活用したすべての人にやさしく便利な窓口を実現します。更に、リモートによる対面相談を可能とするオンライン窓口や、24時間の問合せに対応できるAIチャットボット等、ICTツールを活用した新たな窓口サービスを検討します。

また、キャッシュレスサービスの導入を目指し、来庁者それぞれのニーズにあった決済手段を提供します。



3-1 市民の利便性の向上

(4) オープンデータの推進

～背景～

官民データ活用推進基本法（平成28年法律第103号）において、国及び地方公共団体はオープンデータに取り組むことが義務づけられました。オープンデータへの取組により、国民参加・官民協働の推進を通じた諸課題の解決、経済活性化、行政の高度化・効率化等が期待されています。

～取組方針～

現在、本市ホームページにある「しものせき情報マップ」や「山口県オープンデータカタログサイト」において、本市が保有する公共施設や避難所等、一部の公共データを二次利用が可能な形式で公開しています。

今後も市民や企業が活用しやすいように、市の保有する公共データのオープン化の拡充を図り、地域課題の解決や地域経済の活性化を推進します。

	R4	R5	R6	R7
取組の工程	オープンデータの拡充			
	オープンデータ利活用の促進			

3-2 行政事務の効率化

(1) 自治体の情報システムの標準化・共通化

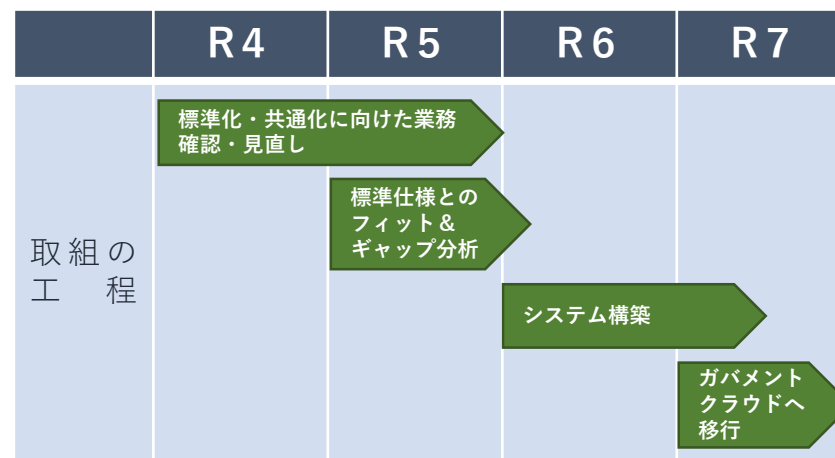
～背景～

地方公共団体の基幹系業務システムは、これまで地方公共団体が個別に開発しカスタマイズしてきた結果、「維持管理や制度改正時の改修における個別対応・負担の増大」「住民サービスを向上させる最適な取組を迅速に全国へ普及させることが難しい」といった課題が生じています。

そのため国は、「地方公共団体情報システムの標準化に関する法律」（令和3年9月施行）を制定し、国が整備するガバメントクラウドの活用を原則とした、基幹系20業務の情報システムの標準化・共通化に向けた自治体の取組みを支援し、令和7年度までに基準に適合した情報システムを利用する形態に移行することを目指しています。

～取組方針～

本市の住民基本台帳、税、介護等の主たる基幹系業務システムについて、国の示す令和7年度までにガバメントクラウド上の標準準拠システムに移行する方針のもと、プロジェクトチームを設置し、部局横断的な検討を開始しています。



3-2 行政事務の効率化

(2) AI・RPAの利用促進

～背景～

本格的な人口減少社会となる2040年頃を見据え、希少化する人的資源を本来注力すべき業務に振り分け、引続き住民サービスの質を維持できるよう、先進のICT技術を活用して業務効率化を図る必要があります。

国においては、AI（人工知能）やRPA（ロボティック・プロセス・オートメーション）の活用を推進しており、各種導入ガイドブック等を作成して各自治体における導入を促進しています。

～取組方針～

本市においては、令和元年度より実証実験を経てRPAの活用や、AI-OCR及びAI議事録の導入を実施しています。

引き続き、利用業務の拡充や技術活用のための人材育成を行い、人的資源の余剰力を生み出すことで、窓口や相談対応等の行政サービスの質の向上を目指すと共に、既存業務の効率化や行政手続の改善を意識したBPR（業務改革）を行います。

	R4	R5	R6	R7
取組の工程	RPAの活用促進			
	AIの活用促進			

3-2 行政事務の効率化

(3) 多様な働き方改革の推進

～背景～

新型コロナウイルス感染症対策及び、非常時における業務継続、育児・介護などによる勤務時間の制約や、障害等により日常生活・社会生活上の制約がある職員の能力発揮に資するため、時間や場所を選ばない勤務環境の構築が求められており、職員一人ひとりのライフステージに合った多様な働き方を実現できる「働き方改革」が必要となっています。

～取組方針～

本市は、新型コロナウイルス等の感染症対策として、自宅で業務を行う職員のテレワークの活用や、本庁と出先機関との間で離れていてもオンラインで会議ができるよう専用ネットワークを介したWEB会議を実施しています。

今後も、外出先や出張先におけるテレワークの実施や、情報共有、意思決定の迅速化など庁内コミュニケーションの効率化を図るビジネスチャットの活用を推進します。

	R4	R5	R6	R7
取組の工程	テレワークの推進			
	Web会議の推進			
	ビジネスチャットの活用			

3-3 職員のデジタル意識改革

(1) デジタル人材の確保・育成

～背景～

国の自治体DX全体手順書において、DXの推進に当たっては、自治体の各部門の役割に見合ったデジタル人材が職員として適切に配置されるよう、人材育成に取り組むことが必要とされています。

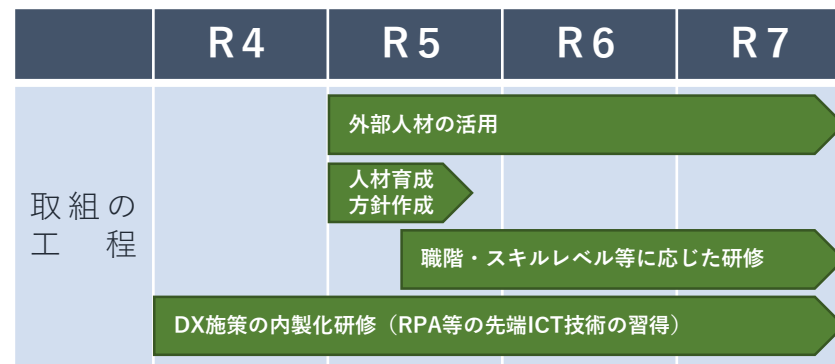
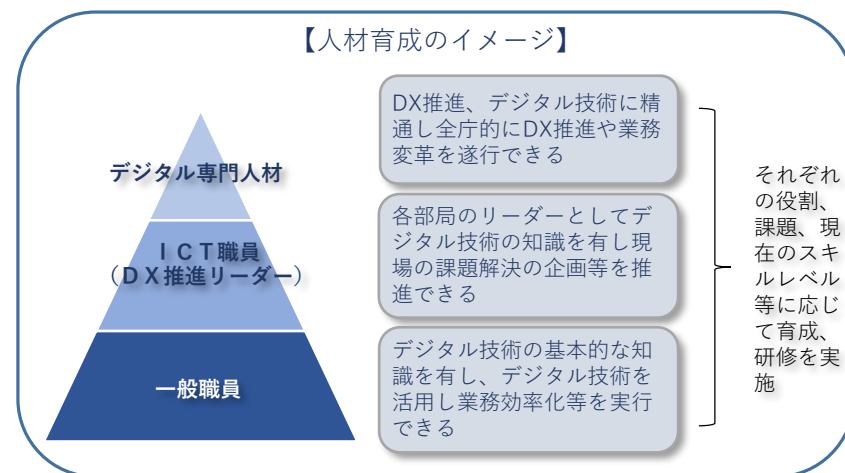
また、効果的にDXを推進するためには、外部人材の活用が有効とされています。

～取組方針～

中長期的な観点から、ICT技術に関する人材育成の重要性やその意義を共有し、職員の所属や職位に応じて身に着けるべきデジタル技術の知識・能力等を設定した、体系的なデジタル人材育成方針を策定します。

方針に基づく効果的なデジタル人材育成を行うことで、組織をあげてDX施策を推進できる体制強化を図ります。

また、専門的知見や高い情報収集力を持つ外部人材を活用することにより、DX施策の推進やデジタル人材の育成等について、効率的かつ効果的に推進します。



3-3 職員のデジタル意識改革

(2) セキュリティ対策の徹底

～背景～

行政手続のオンライン化、テレワークの推進、基幹系業務システムのクラウド移行など行政のデジタル化が加速する中、行政手続の利便性向上や業務効率化に対応したセキュリティ対策の見直しが求められています。

これを受け、国は、「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」を改定し、地方公共団体により高度なセキュリティ対策の実施を求めています。

～取組方針～

本市では、情報セキュリティインシデント発生時に迅速かつ的確に対応するための組織体制として「下関市CSIRT」を設置しています。

また今後も、各種行政のDX化に取り組むと同時に、国が継続的に改定するセキュリティポリシーガイドラインに基づき、「下関市行政情報セキュリティポリシー」を随時見直し、新たな脅威に対応していきます。

なお、セキュリティポリシーに基づき、幅広い職員のセキュリティ研修を実施し、リスク管理のレベルを向上することで、人的セキュリティ対策の徹底を図ります。



※CSIRT (Computer Security Incident Response Team)
=情報セキュリティインシデントに対処するための体制

第4章 その他の事項 (行政DXと合わせて取り組む事項)

4-1 デジタル田園都市国家構想の実現に向けたデジタル実装の取組の推進・地域社会のデジタル化

国は、2024年度までの地方創生の基本的方向を定めた「まち・ひと・しごと創生総合戦略」を抜本的に改訂し、構想の中長期的な基本的方向を提示する「デジタル田園都市国家構想総合戦略」を策定しました。

「デジタル田園都市国家構想総合戦略」で示すデジタルの力を活用した地方の社会課題解決については、下関市が目指すべきスマートシティの意義や方向性を踏まえ令和3年3月に策定された「スマートシティ基本設計」に基づき、すでに取り組んでいるところです。

具体的には、産学官で構成する「スマートシティ推進協議会」を中心に、市民や地域目線での課題の提起、産学官一体となったデータの一元化や利活用を目的としており、行政・医療・教育・産業・観光等の各主要分野における分野横断的なデジタル施策の推進や、高質で持続可能なサービス・新たな価値創出等を通じて、市民生活の豊かさと利便性向上の実現を目指しています。



本市『スマートシティ基本設計』より抜粋

4-2 デジタルデバイス対策

社会全体のデジタル化を進めるに当たり、デジタル技術の利活用により、年齢、障害の有無、性別、国籍、経済的理由等に関わらず、誰も取り残さない形で、すべての市民にデジタル化の恩恵を広く行き渡らせていく環境の整備に取り組む必要があります。

そのため、特にデジタル機器の活用に不安のある高齢者がデジタルの楽しさや利便性を理解し、より豊かな生活を実現できるようにスマホ教室等の開催に取り組んでいます。

今後も誰もがデジタル化の恩恵を受けることができるように、豊かさを真に実現できる「誰一人取り残されない」デジタル社会の実現を目指します。

4-3 デジタル原則に基づく条例等の規制の点検・見直し

国は2021年12月に「構造改革のためのデジタル原則」を策定し、これに沿って4万以上の法令等を対象にアナログ規制を横断的に見直し、3年間で規制・制度のデジタル原則への適合の実現を目指しています。

本市においても、今後、国から公表されるマニュアル等や国における取組状況を参考にしながら、デジタル化を阻害する条例・規則等の点検、見直しを実施します。

第5章 おわりに

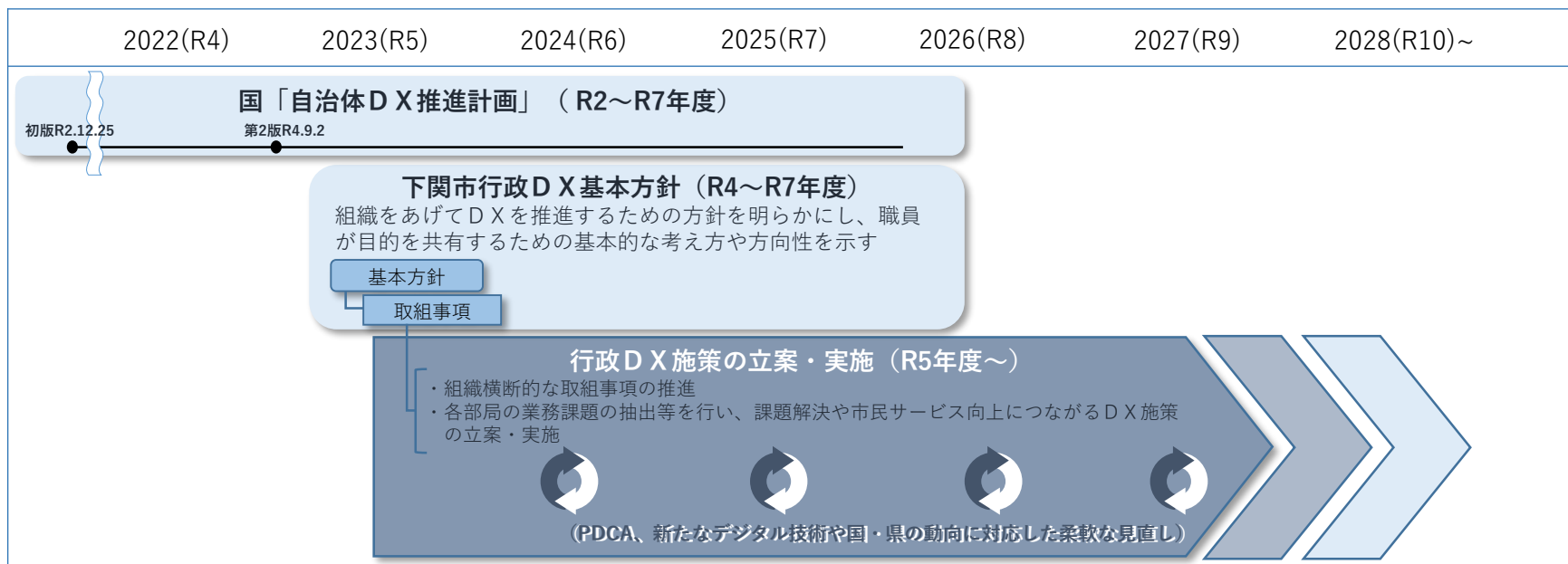
5-1 行政DX施策の実施について

本市では、令和4年4月に情報政策課内にDX推進室を設置し、今般、庁内業務及び市民窓口サービスにおけるDX推進の基本的な方向性を示すものとして、本方針を取りまとめました。

本方針では、国の「自治体DX推進計画」で示された6つの重点取組事項を中心に、主に庁内行政事務を対象とした、デジタルによる業務効率化や市民サービス向上の取組方針を示しています。

令和5年度以降は、この基本方針に定める各取組事項について組織横断的に推進するとともに、各部局が抱える業務課題の解決や市民サービス向上につながるDX施策の立案・実施に取り組みます。

なお、DX施策の実施にあたっては、急速なデジタル技術の進展や国・県の動向に対応するため、適宜施策の効果検証を行うことにより、柔軟に見直し・改善を行っていきます。



参考資料

<用語解説>

用語	解説
AI	人工知能。Artificial Intelligenceの略。人工的な方法による学習、推論、判断等の知的な機能の実現及び人工的な方法により実現した当該機能の活用に関する技術のこと。
AI-OCR	Optical Character Recognition の略。AI（人工知能）を活用して、印刷された文書や手書きの文書をスキャナ等で読み取り、データとして取り込み、文字認識させるもの。
BPR	Business Process Re-engineeringの略。業務改革。業務本来の目的に向かって既存の組織や制度を抜本的に見直し、プロセスの視点で、業務フロー、情報システム等をデザインすること。
DX	デジタルを活用した変革・変容。Digital Transformationの略。デジタル技術やデータの利活用及びそれに伴う組織、制度の変革が人々の生活をあらゆる面でより良い方向に変化させること。
ICT	情報通信技術。Information and Communication Technologyの略。インターネットなどの通信技術を利用した産業やサービスなどの総称。情報（information）や通信（communication）に関する技術の総称のこと。
IOT	Internet of Thingsの略。モノのインターネットと称される。人を介さず、自動車、家電、ロボット、施設等あらゆるモノがインターネットにつながり、情報のやり取りをすること。
RPA	Robotic Process Automation の略。コンピュータ上で行われる業務プロセスや作業を、人に代わり自動化する技術のこと。パソコンを使用して行う入力、集計といった定型業務を自動化できるソフトウェアのこと。
オープンデータ	国、地方公共団体及び事業者が保有する官民データのうち、国民の誰もがインターネット等を通じて容易に利用（加工、編集、再配布等）できるよう、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のこと。
ガバメントクラウド	政府共通のクラウドサービス利用環境のことで、官公庁や自治体が業務システムを利用する際のクラウド上の共通基盤のこと。なお、クラウドサービスとは、外部のデータセンター等に構築された情報システムの機能をネットワーク経由で利用するシステム形態のこと。
キャッシュレス決済	紙幣や硬貨といった現金(=キャッシュ)を使わずに、お店での買い物やお金のやり取りができること。支払い・受取りに現金を使用せず、クレジットカードや電子マネー、QRコードなどを利用して決済する方法のこと。
情報システムの標準化・共通化	自治体の情報システムのうち、住民票・証明書発行や税金などの、主に市民に直接関係する行政サービスに関するシステムを、国が策定する標準的な仕様書に準拠したシステムに移行すること。

用語	解説
スマートシティ	先端技術の活用により、都市や地域の機能やサービスを効率化・高度化して、各種の課題の解決を図るとともに、快適性や利便性を含めた新たな価値を創出する取り組み。今後の労働力の供給体制の中で行政サービスを提供し続けるため、AI（人工知能）などを活用して、自治体の事務処理の自動化や業務の標準化を行い、行政サービスを効率的に提供する自治体のこと。
セキュリティポリシー	組織における情報資産の情報セキュリティ対策について、総合的・体系的かつ具体的にとりまとめたもの。
チャットボット	「チャット」と「ボット（ロボットが語源）」を組み合わせた造語で、AI（人工知能）技術を取り込んだ「自動会話プログラム」のこと。「チャット」は、インターネットを利用したリアルタイムコミュニケーションのことで、主にテキストを双方向でやり取りする仕組み。
デジタルガバメント	デジタル技術の徹底活用と、官民協働を軸として、全体最適を妨げる行政機関の縦割りや、国と地方、官と民という枠を超えて行政サービスを見直すことにより、行政のあり方そのものを変革していくこと。
デジタルデバイド	パソコンやインターネット等の情報通信技術を利用できる者と利用できない者との間に情報格差が生じる問題のこと。
テレワーク	ICTを活用した、時間や場所の制約を受けずに、柔軟に働くことができる勤労形態のこと。「tele=離れた所」と「work=働く」を合わせた造語。
ビジネスチャット	仕事上での利用を目的としたコミュニケーションツールのこと。
マイナポータル	政府が運営するオンラインサービスのこと。子育てや介護をはじめとする、行政手続の検索やオンライン申請がワンストップでできたり、行政機関からのお知らせを受け取れたりする、自分専用のサイトのこと。
マイナンバーカード	本人の申請により交付され、マイナンバー（個人番号…日本国内に住民票を有するすべての者が一人につき1つ持つ12桁の番号のこと）を証明する書類や本人確認の際の公的な身分証明書としての利用や、様々な行政サービスを受けることができるようになるICカードのこと。