

いなべ市DX推進全体方針

令和4年7月

1 いなべ市DX推進全体方針の策定趣旨

令和3年7月に総務省から示された自治体DX推進手順書において、ビジョンと工程表で構成される「全体方針」を決定・共有することが求められています。

また、令和4年6月制定のいなべ市地域情報化計画においても、全体方針を検討・決定し、庁内（全職員）に共有するとあります。

これらに基づき、改めて、本市におけるDX推進のビジョンと工程表を明確にする観点から、いなべ市DX推進全体方針を定めます。

2 DX推進のビジョン

国は、「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）」において、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」を掲げており、このような社会を目指すことが、「誰一人取り残さない、人に優しいデジタル化」を進めるということにつながるとしています。

本市では、令和4年6月に「いなべ市地域情報化計画」を全面的に見直し、デジタル技術を活用したまちづくりを推進しています。

これまで、行政サービスの利便性向上、業務生産性の向上のため、個人情報の保護を大前提にデジタル技術の活用を図ってきました。引き続き、個人情報の保護を第一に、市民目線、市民中心で行政サービスにおけるデジタル技術の活用について、検討を行っていく必要があります。

一方、デジタル技術の活用については、デジタルが苦手な方、様々な事情によりデジタルを利用しない若しくは利用できない方などへ配慮しながら進めていくことが重要です。

また、基礎自治体である本市にとって、窓口における申請受付、相談対応等の各種窓口業務は、市民一人ひとりを最善の行政サービスにつなぐ役割をもつ重要な業務です。今後DXの推進によりデジタル技術の活用を様々な方面で進めたとしても、対面による窓口対応の重要性は変わりません。

デジタル技術の活用で行政手続等を非対面で完結できる市民が増えることにより、対面での対応が必要な市民への対応時間をより確保することができます。また、国が求める自治体情報システムの標準化・共通化への対応、ペーパーレス化等により職員の業務効率を高めることも、市民に寄り添う時間を増やすことにつながります。

DXの推進により、デジタルが得意な市民も、苦手な市民も、誰もがそれぞれのニーズに即した行政サービスを受けることができる「誰一人取り残さない、人に優しいデジタル化」の実現を目指します。

3 DX推進の工程表

DX推進の工程表については、「いなべ市地域情報化計画」に基づき、令和4年度から令和6年度までの3年間について示します。

なお、工程表に示した取組については、国並びに県の施策や動向及び予算編成などにより、内容の変更や実施時期の見直しを行う場合があります。

(1) 行政手続のオンライン化の推進



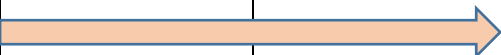
行政手続のオンライン化の推進により、「待たせない窓口」「行かなくていい窓口」を実現し、市民の利便性を向上させます。

まず、行政手続のオンライン化の前提として、令和3年1月に全所属を対象とした「押印を必要とする行政手続の見直しについて（依頼）」の通知に基づき、押印・署名の見直しを実施し、市民や職員が可能な限り、デジタル技術を活用した手段で処理を完結できる環境を整備しました。

また、マイナンバーカードの普及を促進することにより、厳格な本人確認を要する手続きであってもオンライン化を実現できる基盤を整備します。

その上で、住民票や税証明書の発行など、市民の利用頻度が高い行政手続について、マイナンバーカードを活用したオンライン化の先行事業（コンビニ交付サービス）を実施しています。

さらに、国の「自治体の行政手続のオンライン化に係る手順書（令和3年7月7日）」を踏まえたマイナポータル（ぴったりサービス）や市独自で導入している電子申請システムによる手続のオンライン化を行います。

実施項目	令和4年度	令和5年度	令和6年度
押印・署名の見直し (令和2年度実施済)			
マイナンバーカードの普及促進			
行政手続のオンライン化への対応			
オンライン化推進の全庁展開			



(2) コミュニケーションのデジタル化

新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止の観点から、社会的に活用することが一般的となったオンライン会議システムについて、本市においても有効に活用するため、オンライン会議が可能な環境を整備しました。

さらに、市民とのコミュニケーションの接点を広げる観点から、育児相談等の一部業務でオンライン会議の技術を活用したオンライン相談を開始しました。今後、全庁的に展開します。

また、いなべ市メール配信サービス、いなべ市公式ツイッター、いなべ市LINE公式アカウントなど、SNSサービスを積極的に活用していきます。

こうしたコミュニケーションのデジタル化を推進する一方で、従来の対面でのコミュニケーション、いなべ市広報誌「Link」や各種個別通知などの印刷物によるコミュニケーションは継続し、デジタル化に取り残される市民が生じないように配慮します。

実施項目	令和4年度	令和5年度	令和6年度
オンライン会議環境の整備 (令和2年度実施済)			
オンライン相談の展開			
SNSサービスの積極的な活用			




(3) 自治体情報システムの標準化・共通化への対応

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年法律第40号)において、標準化対象の事務の処理に係る情報システムは、国が定める標準化基準に適合しなければならないこととされています。さらに、自治体は、国による全国的なクラウド活用の環境の整備状況を踏まえつつ、当該環境においてクラウドを活用して情報システムを利用するよう努めることとされており、現在デジタル庁を中心として「ガバメントクラウド(仮称)」の構築に向けて取組が進められています。

DX推進計画において、国は標準準拠システムへの移行の目標時期を令和7年度としています。本市においても、次期住民情報処理システムの更新次期が令和6年度となっており、国の定める目標時期までに標準準拠システムの導入やクラウド活用の検討を進めることで、情報システムの調達、維持管理、法令改正等への対応業務の簡素化を目指します。

この検討に当たっては、いなべ市情報化推進委員会の委員で構成する「情報システム標準化・共通化検討委員会」を立ち上げ、その対応方針等を検討します。

また、標準準拠システムに沿った標準の業務フローを参考に、各種業務フローの見直しを進め、さらなる業務の効率化を図ります。

実施項目	令和4年度	令和5年度	令和6年度
検討委員会による対応方針の検討			
システム更新に向けた調査等			
住民情報処理システム等の更新			

(4) テレワーク等の柔軟な働き方の推進

新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止の観点や、市職員が仕事と生活のバランスを取りつつ十分に能力が発揮でき、あわせて職員一人ひとりの強みが活かせる仕事環境を整備する観点から、テレワークの推進などが求められています。そのため、ビジネス

チャットツールを導入するとともに、令和3年7月に「いなべ市職員のテレワーク実施に関する要綱」を制定しテレワーク運用しています。

テレワーク環境については、自宅にテレワークで使用できるPC等が無い職員を含めテレワークに必要な環境整備を実施しました。

実施項目	令和4年度	令和5年度	令和6年度
ビジネスチャットツールの運用開始 (令和2年度運用開始)			
テレワークの環境整備 (令和2年度整備済)			
テレワークの運用 (令和2年度運用開始)			

(5) AI・RPAの活用及びキャッシュレス化による業務改善の推進

本格的な人口減少社会となる2040年頃を見据え、人的資源を本来注力すべき業務に振り向け、限られた経営資源の中で持続可能な行政サービスを提供し続けていくため、AIやRPAなどのデジタル技術を今後積極的に活用すべきとされています。

AI・RPAの活用においては、既存の業務プロセスを前提とするのではなく、業務そのものの必要性の検討や業務プロセスの徹底した見直しを行った上で、AI・RPAを導入することが重要となります。本方針にも掲げる「自治体情報システムの標準化・共通化」や行政手続のオンライン化等の対応を行う中で、業務効率化の効果が見込まれる業務についてAI・RPAのツールを有効活用することを視野に入れ、業務プロセスの検討及び見直しをしていきます。



また、QRコードを窓口等に掲示し、キャッシュレス決済方式などを試行的に導入するなど、窓口におけるキャッシュレス決済を推進します。

実施項目	令和4年度	令和5年度	令和6年度
AI・RPAの活用推進			
キャッシュレス決済の推進			

(6) 電子文書管理の推進及び電子決裁の推進

現在、本市における公文書の大半は、紙媒体を正本としていますが、その管理や保存に多くの労力と場所を要し、環境的な負荷もかかるという課題があります。国は行政文書を電子的に管理することを原則とする方針を打ち出しており、本市においても、より適切かつ効率的に文書管理業務を行うために、電子データの適切な処理及び管理の方法を確立し、文書の電子化を推進します。また、意思決定の迅速化及び効率化を図るため

に電子決裁の運用についてもあわせて推進します。

実施項目	令和4年度	令和5年度	令和6年度
電子文書管理の推進			
電子決裁の推進			

(7) ペーパーレス化の推進

各種会議や議会資料などの会議資料のペーパーレス化を推進します。


会議資料のペーパーレス化環境については、ペーパーレス会議システムの整備を実施しました。

実施項目	令和4年度	令和5年度	令和6年度
ペーパーレス化環境の整備 (平成28年度整備済)			
ペーパーレス化の推進			

(8) デジタルデバインド対策

デジタルデバインドとは、インターネット、パソコン等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生じる格差のことです。自治体DXに関する取り組みについて、年齢、障害の有無、国籍等にかかわらず、誰も取り残さないとの観点を踏まえ進めていく必要があります。

デジタルが苦手な市民のためのデジタルデバインド対策として、民間企業と連携し、スマートフォン等の使い方の講習や各種行政手続や行政サービスを利用する方法を教えるなど地域社会のデジタル化を推進する事業を検討します。

実施項目	令和4年度	令和5年度	令和6年度
デジタルデバインド対策の検討			

(9) 情報セキュリティ対策の徹底

デジタル技術の利活用を推進する上で、様々なツールの利用やインターネット経由でのオンライン申請等、これまで以上にセキュリティの脅威を意識した対応が不可欠となります。

国で検討されている「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」の改定や最新のサイバーセキュリティ技術の動向を踏まえ、適切に情報セキ

セキュリティポリシーの見直しを行い、対策を講じます

実施項目	令和4年度	令和5年度	令和6年度
情報セキュリティ対策の見直し			
情報セキュリティ職員研修の実施			

(10) デジタル人材の確保・育成

全庁的なデジタル技術の活用に関しては人材の確保が課題であり、内部の人材では十分な能力や経験をもつ職員を各部門の役割に見合ったデジタル人材として、配置することは難しい状況にあります。

そのため、アドバイザーとして外部の専門人材を活用し、本方針で掲げるビジョンの実現に向けた取組を進めます。

また、デジタルを活用した行政サービスや業務効率化のためには、職員が既存の業務を見直すための考え方やデジタル技術に関する知識・スキルを身に付ける必要があります。考え方や必要な知識・スキルの習得に向けた研修を実施するとともに、庁内で成功事例を生み出し、横展開していく等の取組により、デジタル技術を使いこなすことができる人材を着実に増やしていくことを目指します。

実施項目	令和4年度	令和5年度	令和6年度
外部人材の活用			
デジタル人材の育成（職員研修等）			

4 全体方針策定後の社会環境の変化への対応

全体方針の策定後においても、デジタル庁をはじめとする国の動向や民間の技術革新などを注視し、本市のDX推進ビジョンに資するデジタル化の取組を推進し、行政サービスの向上、業務の生産性の向上に努めます。