

# 対馬市 DX 推進計画

## 【第 1.0 版】

令和 8 年 3 月

長崎県対馬市

## 目次

|                   |    |
|-------------------|----|
| 1. 計画の目的          | 3  |
| 2. 計画の背景          | 4  |
| 3. 国の動向           | 4  |
| 4. 対馬市の目指すDX      | 7  |
| (1) 基本的な考え方       | 9  |
| (2) 対馬市のDX行動指針    | 26 |
| 5. 計画期間           | 29 |
| 6. 重点施策 KPI(成果指標) | 29 |
| 7. 推進体制と役割        | 31 |
| 8. 全体スケジュール       | 32 |

## 1. 計画の目的

令和2年12月25日に「※1 デジタル・ガバメント実行計画」が閣議決定され、政府から目指すべきデジタル化のビジョンとして「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～」が示されました。このビジョンの実現のためには、住民に身近な「行政」が、自らが担う行政サービスにおいて、デジタル技術やデータを活用し、利用者目線に立って新たな価値を創出する社会全体の※2 デジタル・トランスフォーメーション(DX)が求められています。また、自治体が重点的に取り組むべき事項・取組をまとめた「自治体DX推進計画」(令和2年12月25日総務省)並びに「自治体DX推進手順書」(令和3年7月7日総務省)が国から示され、その想定される手順において、全国の自治体に対しDX推進計画の策定をすることが助言されました。このことから対馬市においても自治体DXを推進していくための推進体制を整備するとともにDXを着実に取り組むための「対馬市DX推進計画」を策定しました。

※1 デジタル・ガバメント デジタル技術の活用と官民協働によって行政サービスを見直し、行政のあり方そのものをデジタル社会に対応したものに变革させていくという政府による取組。

※2 デジタル・トランスフォーメーション(DX) Digital Transformationの略(「trans」には「cross」の意味があり、「cross」は「X」と表現されることから、DXと略記される。)。ICT(情報通信技術)の浸透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。

## 2. 計画の背景

対馬市において、人口減少・少子高齢化の本格的な到来は、経済の成長力はもとより、医療や介護などの社会保障制度、子育ての在り方、地域コミュニティの維持など、社会全般にわたり大きな影響を与えています。対馬市での生産年齢人口は、2015年(平成27年)の16,651人に対し、2025年(令和7年)には12,000人程度まで減少することが国立社会保障・人口問題研究所において推計されています。全国的に自治体が抱える課題として、生産年齢人口の減少に伴う税収の減少、また少子高齢化社会に伴う福祉ニーズの増加等により財政基盤の強化を求められることから、職員数の削減等により、現状の行政サービスを維持できなくなることが懸念されています。また、将来において直面する地域課題、社会課題の克服等により、職員の業務量は増加していくことが見込まれていることから、「自治体DX推進計画」においてDXの意義として示された、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取組を、本市の行政サービスの継続性を保つために着実に推進していく必要があります。

## 3. 国の動向

インターネットを中心としたICTの活用により、世界的規模で生じていた急激かつ大幅な社会構造の変化に、適確に対応する観点から、平成12年、「高度情報通信ネットワーク社会形成基本法」(平成12年法律第144号。以下「IT基本法」という。)が制定されました。IT基本法では、インターネット等の「高度情報通信ネットワーク」を整備し、国民が「容易にかつ主体的に利用する機会」を有することで、産業の国際競争力の強化、就業の機会の創出、国民の利便性の向上といった「あらゆる分野における創造的かつ活力ある発展」がなされ

るとの考えのもと、所要の施策、主にインフラ整備とIT利活用が推進され、その後、「データ利活用」と「デジタル・ガバメント」を戦略の柱として推進されてきました。

一方、多様・大量なデータ流通による負の側面も顕在化され、個人情報保護や必要なリテラシーを育むことの重要性が増加しました。また、新型コロナウイルス感染症への対応の中で、官民においてデジタル化を巡る様々な課題が明らかになりました。こうした状況を踏まえ、今後、大規模自然災害や感染症等の国民の生命・身体・財産に重大な被害が生じ、又は生ずるおそれがある事態に際しての強靱性の確保や少子高齢化等の社会的な課題への対応のためにもデータの活用が緊要であると考えられ、令和2年12月25日、IT基本法の見直しの考え方やデジタル庁設置の考え方について政府の基本的な方針を盛り込んだ「デジタル社会の実現に向けた改革の基本方針」が閣議決定されました。「デジタル社会の実現に向けた改革の基本方針」では、デジタル社会のビジョンとして「デジタル活用により、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、「誰一人取り残さない、人にやさしいデジタル化」を進めるとし、当該ビジョンのもとデジタル・ガバメント推進のための取組を加速する「デジタル・ガバメント実行計画」を、またその計画に盛り込まれた自治体に関連する施策の実現のため、自治体が重点的に取り組むべき事項、内容を具体化するため「自治体 DX 推進計画」が策定されました。令和3年5月にはIT基本法に代わる法律として「デジタル社会形成基本法」(令和3年法律第35号)が成立し、デジタル社会の形成に関し、ゆとりと豊かさを実感できる国民生活の実現、国民が安全で安心して暮らせる社会の実現、利用の機会等の格差の是正、個人及び法人の権利利益の保護等の基本理念が規定されるとともに、地方公共団体は基本理念にのっとり、区域の特性を生かした自主的な施策を策定し、実施する責務を有することが規定されました。令和3年9月デジタル庁発足を経て、令和3年12月24日には、目指すべきデジタル社会の実現に向けて、政府が迅速かつ重点的に実施すべき施策とデジタル庁を始めとする各府省庁の取組を明記した、新しい「デジタル社会の実現に向けた重点計画」が閣議決定されました。このように、近年、急速に行政のデジタル改革が進められています。

さらに、自治体DXの具体的な実行を加速するため、総務省は「自治体DX推進計画(第5.0版)」を令和7年12月17日に、また「自治体DX全体手順書(第5.0版)」を令和8年1月30日に公表し、自治体DX推進計画の対象期間の総仕上げとして、取組の深化・定着を図る方向性を示しています。同計画書では、基幹業務システムの標準化・共通化及びガバメントクラウドへの移行(原則令和7年度まで)への確実な対応、住民サービスの向上を目指すフロントヤード改革の推進、全庁横断的な推進体制の強化、デジタル人材の確保・育成、情報セキュリティ対策の徹底等が重要事項として位置付けられており、各自治体においてはこれらの動向を踏まえた計画的な取組が求められています。

## 4. 対馬市の目指すDX

デジタル・ガバメントの実現は、単に「情報システムを整備する」、「手続きをオンライン化する」、「手続きに係る費用を削減する」、「オンライン利用率を上げる」ということを意味するものではなく、行政サービスが「市民や企業に価値を供給するもの」又は「市民や企業が価値を創造する一助となるもの」の観点から、利用者から見て一連のサービス全体が、「すぐ使えて」、「簡単」で、「便利」な利用者中心の行政サービスの提供を目指す必要があります。そのためには、プロジェクトを成功に導くノウハウとして国が示した「<sup>※3</sup> サービス設計12箇条」とともに、総務省が公表した「自治体 DX 推進計画書【第 5.0 版】」に示されるフロントヤード改革の推進、基幹業務システムの標準化・共通化及びガバメントクラウドへの移行、全庁的な推進体制の強化等の方向性を踏まえながら、本市におけるデジタル化の推進の指針となる3つの行動指針の柱を次のとおり位置付けます。

また、令和4年6月7日に閣議決定された「デジタル田園都市国家構想基本方針」に基づき、地方創生の枠組みはその後、「デジタル田園都市国家構想総合戦略」から「新しい地方経済・生活環境創生」、さらに「地域未来創生」に関する施策へと発展的に見直され、地域の自立的かつ持続的な発展を目指す取組が進められています。地方公共団体は、新たな状況下で目指すべき地域像を再構築し、「地方版総合戦略」を改訂し、具体的な取組を推進していくことが示されています。これら地方創生に係る施策については、地域の産業振興、人口減少対策、生活環境の向上等を総合的に推進するものであり、本市においても地方創生に関する個別計画において位置付け、推進するものとします。

一方で、デジタル技術の活用やデータ基盤の整備、デジタル人材の育成・確保、誰一人取り残さないための環境整備等は、これら地方創生施策を下支えする基盤として重要な役割を果たすものであることから、本計画は、地方創生施策そのものを対象とするものではなく、それらを支える行政のデジタル基盤の整備及び行政サービスの高度化を推進する計画として位置付けるものとします。

### ※3 サービス設計12箇条

#### 第1条 利用者のニーズから出発する

提供者の視点ではなく、利用者の視点に立って、何が必要なのかを考える。様々な利用者がある場合には、それぞれの利用者像を想定し、様々な立場から検討する。サービス提供側の職員も重要な利用者として考える。ニーズを把握するだけでなく、分析によって利用者が抱える課題・問題を浮き彫りにし、サービスの向上につなげる。

#### 第2条 事実を詳細に把握する

実態の十分な分析を伴わない思い込みや仮説に基づいてサービスを設計するのではなく、現場では何が起きているのか、事実に基づいて細かな粒度で一つ一つ徹底的に実態を把握し、課題の可視化と因果関係の整理を行った上でサービスの検討に反映する。データに基づく定量的な分析も重要である。

#### 第3条 エンドツーエンドで考える

利用者のニーズの分析に当たっては、個々のサービスや手続のみを切り取って検討するのではなく、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エンドツーエンドの、他の行政機関や民間企業が担うサービスの利用まで含めた利用者の行動全体を一連の流れとして考える。

#### 第4条 全ての関係者に気を配る

サービスは様々な関係者によって成り立っている。利用者だけでなく、全ての関係者についてどのような影響が発生するかを分析し、Win-Winを目指す。また、デジタル機器が使えない人も、デジタル技術を活用することによって便益を享受できるような仕組みを考える。

#### 第5条 サービスはシンプルにする

利用者が容易に理解でき、かつ、容易に利用できるようにシンプルに設計する。初めて利用する人やデジタル技術に詳しくない人でも、複雑なマニュアルに頼らずとも、自力でサービスを利用して完結できる状態を目指す。また、行政が提供する情報や、利用者に提出や入力を求める情報は、真に必要なものに限定する。

#### 第6条 デジタル技術を活用し、サービスの価値を高める

サービスには一貫してデジタル技術を用い、利用者が受ける便益を向上させる。技術の進展に対応するため、※4IoT(Internet of Things)や※5AI(Artificial Intelligence)などの新技術の導入についても積極的に検討する。これまでデジタル以外の手段で提供してきたものであっても、業務の見直しによるデジタルへの移行の可能性を検討し、サービスの改善を図る。また、情報セキュリティ対策とプライバシーの確保はサービスの価値を向上させるための手段であることを認識した上で、デジタル技術の活用によってサービスをセキュアに構築する。

#### 第7条 利用者の日常体験に溶け込む

サービスの利用費用を低減し、より多くの場面で利用者にサービスを届けるために、既存の民間サービスに融合された形で行政サービスの提供を行うなど、利用者が日常的に多くの接点を持つサービスやプラットフォームとともにサービスが提供されるよう

な設計を心掛ける。

#### 第8条 自分で作りすぎない

サービスを一から自分で作るのではなく、既存の情報システムの再利用やそこで得られたノウハウの活用、クラウドサービス等の民間サービスの利用を検討する。また、サービスによって実現したい状態は、既存の民間サービスで達成できないか等、行政自らがサービスを作る必要性についても検討する。過剰な機能や独自技術の活用を避け、API連携等によってほかで利用されることを考慮し、共有できるものとするよう心掛ける。

#### 第9条 オープンにサービスを作る

サービスの質を向上させるために、サービス設計時には利用者や関係者を検討に巻き込み、意見を取り入れる。検討経緯や決定理由、サービス開始後の提供状況や品質等の状況について、可能な限り公開する。

#### 第10条 何度も繰り返す

試行的にサービスの提供や業務を実施し、利用者や関係者からの意見を踏まえてサービスの見直しを行うなど、何度も確認と改善のプロセスを繰り返しながら品質を向上させる。サービス開始後も、継続的に利用者や関係者からの意見を収集し、常に改善を図る。

#### 第11条 一遍にやらず、一貫してやる

困難なプロジェクトであればあるほど、全てを一度に実施しようとしてはならない。まずビジョンを明確にした上で、優先順位や実現可能性を考えて段階的に実施する。成功や失敗、それによる軌道修正を積み重ねながら一貫性をもって取り組む。

#### 第12条 情報システムではなくサービスを作る

サービスによって利用者が得る便益を第一に考え、実現手段である情報システム化に固執しない。全てを情報システムで実現するのではなく、必要に応じて人手によるサービス等を組み合わせることによって、最良のサービスを利用者に提供することが目的である。

※4 IoT(Internet of Things) インターネット経由でセンサーと通信機能を持ったもの。

※5 AI(Artificial Intelligence) 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。

## (1) 基本的な考え方

国が策定した「自治体DX推進計画【第5.0版】」においては、次の重点取組事項が示されています。

### 【自治体DXの重点取組事項】

- (1) 自治体フロントヤード改革の推進  
〈取組方針〉

今後、多くの自治体において、少子高齢化・人口減少が進み、行政資源がますます制約されていく一方、住民の生活スタイルやニーズが多様化している中においては、行政手続のオンライン化だけでなく、「書かないワンストップ窓口」等、住民と行政との接点(フロントヤード)の改革を進めていく必要がある。これにより、住民サービスの利便性向上と業務の効率化を進め、企画立案や相談対応への人的資源のシフトを促し、持続可能な行政サービスの提供体制を確保していくことが重要である。

フロントヤード改革については、これまで、自治体の創意工夫のもと、地方創生の交付金等も活用しつつ、様々な取組が行われているものの、個別の取組に留まっていることや自治体間で取組の進捗に差が生じていることなどの課題がある。

多様な住民ニーズに対応するためには、情報通信技術の活用による行政手続等に係る関係者の利便性向上並びに行政運営の簡素化及び効率化を図るための行政手続等における情報通信の技術の利用に関する法律等の一部を改正する法律(令和元年法律第16号。以下「デジタル手続法」という。)に定める基本原則(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)に則って、デジタルツール等を有効に活用し、対面・非対面の対応を適切に組み合わせ、庁舎はもとより、自宅に加え、支所や公民館、郵便局といった住民に身近な場所でも対応可能とするなど、住民との接点の多様化・充実化(オムニチャネル化)を図る必要がある。また、対面で手続等を行う場合であっても、紙ではなく、データによる対応を前提とすることで、住民の利便性向上を図るとともに、業務効率化による業務改善に繋げることが求められる。これらの改革を通じて、庁舎空間が単なる手続の場から様々な主体が集う地域課題の解決の場として活用されていくことも期待される。



自治体の創意工夫のもと行われている窓口改革の様々な取組

(出典)第33次地方制度調査会 第13回専門小委員会(令和5年4月11日)

資料2(審議項目2関係資料)抜粋

これまでも、自治体フロントヤード改革推進手順書やモデルプロジェクトにより、住民の利便性向上とデータ連携の強化等によるバックヤードも含めた業務効率化が進められてきたところであるが、今後はシステムやツールの共同調達・共同利用の取組による導入経費や運用経費の低減や、オンライン手続の徹底等により改革の実施により生じる効果の向上を図り、フロントヤード改革の費用対効果を更に高めていく必要がある。

さらに、市町村単位ではデジタル技術を導入するための費用がかさむことや、一定程度の事務量が確保できないと委託料に見合う効果が得られないという課題もあることから、中心となる市町村や都道府県が主導するなどして、複数の自治体が同一の事務を共同でアウトソーシングする取組も期待される。

#### ① 住民との接点の多様化・充実化

多様な住民ニーズに応えられるよう、マイナンバーカードの基盤も活用し、行政手続についてオンライン化を進めることはもちろん、自宅でのオンライン来庁予約、近場の郵便局・公民館での申請サポートやリモート相談、来庁時の総合案内やセルフ端末、書かないワンストップ窓口の手続、オンライン手続を含む各種申請のサポートや個別ブースでの丁寧な相談、コンビニ交付サービスの活用等、対面・非対面の対応を適切に組み合わせ、住民との接点をトータルで捉えて、多様化・オムニチャネル化を実現する。その際、ツールの導入自体が目的にならないよう、複数のデジタルツールを前提としたフロントヤードからバックヤードまでの業務全体の内容やフローの改革(BPR)を実施することが重要である。

#### ② データ対応の徹底

i) 基幹業務システムの標準化と併せて、フロントヤードの手続を直接「データ」で対応し、バックヤードの基幹業務システム等とのデータ連携を徹底することで、人手を介さない業務フローの実現を図り、電子決裁システムの導入等も含め、内部事務(バックヤード)の効率化・集約化(入力業務の削減等の効率化や審査業務の集約化等)を進める。

ii) システムの申請処理に係るデータ(処理件数・処理時間・待ち時間等)を把握した上で、処理工程の見える化等により業務上の課題を分析し、対策を図ることで、データに基づく業務改善(データドリブンな行政経営)

につなげる。

③ 改革による人的・空間的リソースの最適配置

- i) 業務改善により生まれた人的リソースを最適に配置し直すことで、政策の企画立案等の充実を図るほか、窓口業務でも、より手を差し伸べるべき方への相談業務等きめ細やかな業務にシフトしていく。
- ii) これらの改革に応じた窓口空間の再整理(記載台や手続専用カウンター等の削減)を行うことは、住民スペースの拡大にも繋がる可能性があり、庁舎空間が単なる手続の場だけでなく、様々な主体が集って相談・交流する、地域課題の解決の場としても活用可能となる。

(2) 地方公共団体情報システムの標準化

〈取組方針〉

自治体は、標準化法に基づく基本方針の下、基幹系 20 業務システムについて、標準準拠システムに移行する必要がある。

自治体の基幹業務システムは、これまで、自治体が独自に発展させてきた結果として、次のような課題を抱えている。

- ① 維持管理や制度改正時の改修等において自治体は個別対応を余儀なくされ負担が大きいこと
- ② 情報システムの差異の調整が負担となり、クラウド利用が円滑に進まないこと
- ③ 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こと

このような自治体の基幹業務システムの状況を踏まえ、自治体に対し、標準化基準(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。以下「標準化法」という。)第6条第1項及び第7条第1項に規定する標準化基準をいう。以下同じ。)に適合する基幹業務システム(以下「標準準拠システム」という。)の利用を義務づけ、標準準拠システムについてガバメントクラウド(デジタル社会形成基本法第29条に規定する「全ての地方公共団体が官民データ活用推進基本法第2条第4項に規定するクラウド・コンピューティング・サービス関連技術に係るサービスを利用することができるようにするための国による環境の整備」としてデジタル庁が整備するものをいう。以下同じ。)を利用

することを努力義務とすること等を規定する標準化法が 2021 年(令和3年)5月に成立し、標準化法に基づき、地方公共団体情報システムの標準化を推進することとしている。

また、2022 年(令和4年)1月には、標準化法第2条第1項の規定に基づき、標準化対象事務として基幹系 20 業務(児童手当、子ども・子育て支援、住民基本台帳、戸籍の附票、印鑑登録、選挙人名簿管理、固定資産税、個人住民税、法人住民税、軽自動車税、戸籍、就学、健康管理、児童扶養手当、生活保護、障害者福祉、介護保険、国民健康保険、後期高齢者医療、国民年金)を政令で定めた。

さらに、2022 年(令和4年)10 月には、標準化法第5条第1項の規定に基づき、地方公共団体情報システム標準化基本方針を策定し、その後、2024 年(令和6年)12 月に 2026 年度(令和8年度)以降の移行が具体化したシステムへの対応等、所要の改定を行っている。

### (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

#### 〈取組方針〉

人口減少社会においても公共サービスをデジタルの力で維持・強化していくには、約 1,800 の自治体が個々にシステムを開発・所有するのではなく、国と地方が協力して共通システムを開発し、それを幅広い自治体が利用する仕組みを広げていくことが重要である。

このような観点に立って、国と地方3団体の代表を構成員とする「国・地方デジタル共通基盤の整備・運用に向けた検討体制構築準備会合(以下「準備会合」という。)」及び「国・地方デジタル共通基盤の整備・運用に向けた検討体制構築準備会合ワーキングチーム(以下「ワーキングチーム」という。)」を開催し、全自治体への意見照会を踏まえ、今後の取組の指針となる「国・地方デジタル共通基盤の整備・運用に関する基本方針」(2024 年(令和6年)6月 21 日閣議決定。以下「本基本方針」という。)を決定した。

本基本方針に基づき、①システムは共通化、政策は地方公共団体の創意工夫という最適化された行政、②即時的なデータ取得により社会・経済の変化等に柔軟に対応。有事の際に状況把握等の支援を迅速に行うことができる強靱な行政、③規模の経済やコストの可視化及び調達共同化を通じた負担の軽減により、国・地方を通じ、トータルコストが最小化された行政、が目指す行政の姿であるとの基本的価値を国と地方が共有しつつ、連絡協議の枠組みの下、喫緊の課題である重点取組事項(2)の地方公共団体情報システムの標準化に引

き続き注力しつつ、(a)共通化すべき業務・システムの基準に合致するか検討を行った上で、基準に合致するものは、共通化を進めるとともに、(b)基準に合致しないものであっても、都道府県の共同調達による横展開の推進等に取り組んでいく。

#### (a) 共通化の推進

国と地方3団体の代表を構成員とする国・地方デジタル共通基盤推進連絡協議会(以下「連絡協議会」という。)が2024年度(令和6年度)に選定した共通化の対象候補となる12件の業務・システムのうち、次に掲げる11件の業務・システムについては、2025年度(令和7年度)決定分として、共通化推進方針に基づき、国と地方が協力して取組を推進する。制度所管府省庁は、共通化推進方針に基づく取組について、定期的に連絡協議会に対し、進捗報告を行う。

#### 2025年度(令和7年度)決定分

- ① 入札参加資格審査システム
- ② 環境法令に係る申請・届出システム
- ③ 建築確認電子申請システム等
- ④ 預貯金照会のオンライン化の拡大
- ⑤ 選挙結果に関する調査・報告システム
- ⑥ ふるさと納税の返礼品確認システム
- ⑦ 国家資格等情報連携・活用システムの利用拡大
- ⑧ 経由調査の一斉調査システムの利用拡大等
- ⑨ 事業者・自治体間の障害福祉関係手続に関するシステム(事業者台帳管理システムを含む)
- ⑩ 重層的支援体制整備事業における相談記録プラットフォーム
- ⑪ 自治体が保有する行政データの匿名加工・統計データ化システム

また、次に掲げる連絡協議会が2024年度(令和6年度)に選定した残る1件と2025年度(令和7年度)に新たに選定した11件の業務・システムについては、制度所管府省庁において、連絡協議会が依頼した期限までに、共通化推進方針の案を作成し、連絡協議会に対して協議を求め、同意が得られたものについては、2025年度(令和7年度)決定分と同様に、共通化推進方針に基づき、国と地方が協力して取組を推進する。

#### 2024年度(令和6年度)選定分

社会福祉施設等に対する指導検査業務のシステム

## 2025 年度(令和7年度)選定分

- ① 自治体からの照会事務の自動化などの国・地方 AI 共通サービス
- ② ふるさと住民登録制度プラットフォーム
- ③ 土木施設に関する住民からの通報等システム
- ④ 畜犬管理システム
- ⑤ 職務上請求システム
- ⑥ 自動車臨時運行許可申請システム
- ⑦ 納税証明書等の請求・交付システム
- ⑧ 住民・所在地情報管理システム
- ⑨ 決算統計業務システム
- ⑩ 幼稚園の被害状況等の情報収集・共有システム
- ⑪ 奨学給付金申請システム

さらに、2026 年度(令和8年度)以降も、新たな共通化の対象について、連絡協議会が候補選定し、効果が高く、ニーズの高いものから順次取り組み、共通化に関するノウハウを蓄積しながら取組の精度を高めていく。なお、検討に当たって、地方分権改革に関する提案募集方式とも必要に応じて連携し、自治体からの提案についても参考とする。

## (b) 都道府県の共同調達による横展開の推進等

2024 年度(令和6年度)より、自治体における調達業務の効率化等に向け、現在、都道府県が中心となって共同調達を行っているシステムについて、その取組状況やノウハウを可視化・共有する「共同調達ダッシュボード」を公開し、2025 年度(令和7年度)に更新した。2025 年(令和7年)4 月末時点で 292 の共同調達の事例が掲載されている。また、自治体が SaaS を迅速に調達可能にするとともに、中小・スタートアップを含む調達先の多様化を促すため、2024 年度(令和6年度)より、自治体が調達業務に利用可能な機能が実装された「デジタルマーケットプレイス(DMP)カタログサイト」を公開した。2025 年(令和7年)9 月末時点で 317 の事業者登録、396 のソフトウェア登録がなされている。

今後も、共同調達ダッシュボードに、新たな取組事例を掲載し定期的に更新するとともに、DMP カタログサイトについて、さらなるソフトウェア登録や利便性向上を図り、自治体による DMP 利用を推進するほか、DMP カタログサイトと共同調達ダッシュボードとの連携などを通じて、標準化 20 業務及び共通 SaaS の対象候補を除くソフトウェアに関する広域での調達共同化、迅速化を後押しする。

#### (4) 公金収納における eL-QR の活用

##### 〈取組方針〉

- ① 「規制改革実施計画」(2024 年(令和6年)6月 21 日閣議決定)等に基づき、デジタル庁及び総務省並びに自治体が収入する公金に係る制度を所管する関係府省庁(以下「関係府省庁」という。)は、自治体における公金収納の事務の効率化・合理化や、住民・民間事業者による公金納付の利便性を向上させる観点から、自治体のほか、住民・民間事業者等のユーザーとなる関係者の意見を聞きながら、所要の取組を推進していく。
- ② 自治体(都道府県・市区町村をいう。以下本取組事項において同じ。)の普通会計に属する全ての公金(普通会計に属する公金と同一の口座において受け入れられる歳入歳出外現金を含む。)並びに公営事業会計に属する公金のうち水道料金及び下水道使用料(加入金、検査手数料など、水道料金又は下水道使用料を受け入れている口座と同一の口座において受け入れられる関連する公金を含む。)について、自治体の判断により eLTAX(地方税共同機構が運用している地方税ポータルシステム)を活用した納付を行うことができるよう、必要な取組を行う。

eLTAX を活用した公金納付については、住民・事業者の公金の納付の煩雑さを生じさせないため、「地方税統一 QR コード(eL-QR)」を使用する方法等、地方税と同様の方法に統一することを基本とする。
- ③ 特に、いずれの市町村においても相当量の取扱件数がある国民健康保険料、介護保険料及び後期高齢者医療保険料並びに当該自治体の区域外にも納付者が広く所在する公物の占有に伴う使用料等の公金(道路占用料、行政財産目的外使用許可使用料、港湾法上の占用料等、河川法上の流水占用料等など)については、全国的に共通の取扱いとして eL-QR を活用した納付を行うことができるよう、納付者がどの自治体に対しても eL-QR を活用した納付を行うことができるようにする。
- ④ また、デジタル庁、総務省及び関係府省庁は、※6 上記以外の公金についても、自治体において eL-QR を活用した納付が積極的に行われるよう、所要の取組を推進していく。
- ⑤ 2026 年(令和8年)9月以降、自治体ごとに eL-QR を活用した公金収納が開始される。未導入自治体においては導入の検討を、導入済み自治体においては対象となる公金の拡大を目指す。

※6 規制改革実施計画(2024年(令和6年)6月21日閣議決定)において、「全国共通の取扱いとするべきとの要請がある土地賃貸料、放置違反金、保育所利用料、認定こども園利用料、幼稚園利用料、高校授業料、学校給食費及び住宅使用料について、納付書の取扱いがない又はその件数が極めて少ないなど、費用対効果が不十分であると地方公共団体が判断した場合を除き、公金納付者の判断によりいずれの地方公共団体に対してもeLTAXを活用した納付が可能となるよう必要な措置を講ずる。」とされていることに留意が必要である。

## (5) マイナンバーカードの取得支援・利用の推進

### 〈取組方針〉

マイナンバーカードは、対面でもオンラインでも確実・安全に本人確認・本人認証ができ、デジタル社会の基盤となるものであり、2025年(令和7年)9月30日時点のマイナンバーカードの保有枚数は9,908万枚を超え、人口に対する割合は79.6%となっている(別紙1も参照)。本人確認書類としての利用はもとより、健康保険証利用やオンラインでの確定申告、各種証明書のコンビニ交付サービスなど様々な場面で利活用がなされるなど住民の利便性の向上につながっているほか、このような利活用が進むことで各種窓口事務の効率化にも寄与しているところである。また、窓口業務以外にも、マイナンバーカードを活用した救急業務の円滑化(マイナ救急)や自治体独自の取組などにも活用されている。今後も、マイナンバーカードと各種カードとの一体化や、行政手続のオンライン・デジタル化など利活用シーンは拡大することが見込まれている。

これを踏まえ、マイナンバーカードの取得の円滑化に向け、それぞれの国民の方のニーズに対応した、カード取得に向けた環境整備を進めるため、以下の内容に取り組む。

- ① 令和7年度以降のカードや電子証明書の大量更新へ対応するための体制整備を図る。
- ② 令和6年度に施行した以下の取組について周知するとともに、円滑な事務の実施を推進する。
  - ・ 紛失した者、新規出生者、国外からの転入者など、速やかにカードを取得する必要がある場合を対象とした申請から原則1週間で交付できる特急発行の仕組み
  - ・ 申請者が1歳未満である場合、例外的に顔写真の添付を不要とするカードの導入

- ・ 出生届と併せてカードの申請を行えるよう、出生届とカード申請様式の一体化
  - ・ マイナポータルで提出するオンライン出生届と併せて行うカードのオンライン申請
- ③ カードの取得に課題のある者への対応として、以下の取組を引き続き実施する。
- ・ 2023年(令和5年)8月に策定し、同年12月に改訂した「福祉施設・支援団体の方向けマイナンバーカード取得・管理マニュアル」で示した取組の普及、介護・障害福祉施設等での出張申請受付や希望する者の個人宅等を訪問する形での出張申請受付の推進。
  - ・ 認知症などで暗証番号の設定に不安がある方が安心してカードを利用でき、代理交付の負担軽減にもつながるよう導入した暗証番号の設定が不要な顔認証マイナンバーカードの申請受付
- ④ 住民が身近な場所でカードの更新等の手続きをできるよう郵便局窓口の活用を推進する。郵便局への委託に向けて参考となるよう先行事例を事例集等で周知するなど、引き続き、制度活用に向けたサポート等を実施する。
- ⑤ 住民の利便性向上及び市区町村職員の負担軽減の観点から、未導入自治体のコンビニ交付サービスの導入を推進し、導入済自治体の発行可能な証明書種別の増加を図る。

## (6) セキュリティ対策の徹底

### 〈取組方針〉

自治体が、マイナンバー情報をはじめとした住民情報等の多数の機微な情報を保有し、国民生活や地方の経済活動に密接に関係する基礎的なサービスを提供していることに鑑み、自治体におけるサイバーセキュリティの実効性の確保に向けて、必要な支援を実施する。

特に、令和6年に改正された地方自治法に基づき、自治体において、令和8年度より、サイバーセキュリティを確保するための方針の策定が義務付けられていることや、令和7年に改正されたサイバーセキュリティ基本法に基づき、重要インフラ事業者等が講ずべきサイバーセキュリティ対策のベースラインとなる基準が令和8年中に策定されることを踏まえ、自治体のセキュリティ基盤の強化のための更なる取組を進めるとともに、自治体の脆弱性対処能力の向上を図るなど、更なる安全性の確保に向けた取組を実施する。さらに、全ての自治体が

確実にサプライチェーン・リスク対策を含むサイバーセキュリティ対策を実施できるような新たな仕組みの構築を検討する。

引き続き、自治体において、「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」に基づく対策が実施されるよう、併せて適切な支援を実施する。

## (7) 自治体のAIの利用推進

### 〈取組方針〉

生成AIをはじめとするAI技術の発展は、国民生活の向上及び国民経済の発展に寄与する一方、国内のAI開発・活用は遅れており、また、多くの国民がAIにより発生するリスクに不安を抱えている状況であるという認識のもと、AIのイノベーションを促進しつつ、リスクに対応するため、2025年(令和7年)6月4日に人工知能関連技術の研究開発及び活用の推進に関する法律(AI法)が公布・一部施行され、同年9月1日にはAI戦略本部の設置に係る規定等も含め、全面施行された。AI法第5条(地方公共団体の責務)では、「地方公共団体は、基本理念にのっとり、人工知能関連技術の研究開発及び活用の推進に関し、国との適切な役割分担の下、地方公共団体が実施すべき施策として、その地方公共団体の区域の特性を生かした自主的な施策を策定し、及び実施する責務を有する。」と定められており、自治体はAIの活用等を進めていく責務がある。

また、総務省において取りまとめられた「自治体におけるAIの利用に関するワーキンググループ報告書」(2025年(令和7年)7月31日公表)の中で言及された「自治体におけるAI利用に関する基本的な考え方」等をもとに更新された「自治体におけるAI活用・導入ガイドブック」においては、

- ・ 「AIやIoT、ロボット等の技術革新は、第4次産業革命ともいわれ、現在でも既に社会に大きな影響を与え始めており、急速な人口減少と高齢化が進む我が国でも革新技術を取り入れていくことが求められます。」
- ・ 「近年登場した生成AIは、文章作成をはじめ、知識やスキルを必要とする作業が可能であり、デジタル技術による単なる作業の代替にとどまらず、仕事の質とスピードを大幅に高め、飛躍的な業務効率化につなげていくことも期待されています。」
- ・ 「生成AIを利用した新しい働き方を取り入れることにより、若手職員を中心に全職員にとっての組織の魅力を高めることができ、組織全体の活性化・職員の満足度向上にもつながるとともに、人材確保にも有効です。」とされ

ており、自治体でのAI導入の必要性や効果が記載されている。

あわせて、職員によるAIの適正な利用を促進し、自治体でのAI利用に当たってのガバナンスを確保するため、自治体が作成するガイドラインのひな形を示している。これらの取組やユースケース等の横展開を通じて、自治体におけるAIの適正な利用の推進を支援する。

自治体においては、国から示された「自治体におけるAI活用・導入ガイドブック」等を参考に、AIの導入・活用を進める。こうした最先端の技術の導入については、データの集積による機能の向上や導入費用の負担軽減の観点から、複数自治体による共同利用を検討する。都道府県はAIを含めたデジタル技術の市区町村のニーズを踏まえ、共同利用を支援する。

## (8) テレワークの推進

### 〈取組方針〉

自治体は、※7テレワーク導入の際は、「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」(2025年(令和7年)3月)や「テレワークセキュリティガイドライン第5版」(2021年(令和3年)5月)等に基づき、情報セキュリティの確保に努める。その上で、自治体は、国が提供する「市町村におけるテレワーク導入事例集」や、テレワーク導入の標準的なステップ、業務整理の手法等について事例を紹介しながら整理した「地方公共団体におけるテレワーク推進のための手引き」(2021年(令和3年)4月)等を参考に、在宅勤務だけでなく、サテライトオフィス勤務やモバイルワークも含め、別紙2で示された令和12年度にかけてテレワーク導入・活用に積極的に取り組む。また、自治体フロントヤード改革や、地方公共団体情報システムの標準化、共通化による業務見直し等の進捗に合わせ、テレワーク対象業務の拡大に取り組む。

テレワークは、ICTを活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、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」の切り札でもある。また、生産年齢人口が減少し、地方公務員のなり手不足が指摘される中、外部専門人材を含む多様で優秀な人材を確保するとともに、時間的制約の有無にかかわらず全ての職員が意欲と能力を最大限発揮して活躍できる環境を整備する観点からも有用である。また、ICTの活用により業務の効率化が図られることで行政サービスの向上にも効果が期待される。さらに、重大な感染症や災害発生時における行政機能の維持といったBCP(業務継続

計画)の観点からも有用な手段である。

自治体におけるテレワークの導入状況は、総務省の調査によれば、2024年(令和6年)10月1日現在で、都道府県・政令市では100%、市区町村では61.4%となっており、前年(60.1%)から導入自治体数は微増しているものの、令和4年以降は概ね横ばいとなっている。未導入の理由として「多くの職員がテレワークになじまない窓口業務や現場業務に従事している」、「テレワーク導入のためにコストがかかる」との回答が多い。一方で、「市町村におけるテレワーク導入事例集」(2023年(令和5年)4月)で取りまとめたとおり、テレワークの導入・活用に関する困難な課題に直面しながらも、創意工夫を重ねてテレワークを推進している自治体も見られる。

今後も、本計画に基づく自治体フロントヤード改革や地方公共団体の情報システムの標準化、共通化の推進過程も捉えた上で、人事評価などのマネジメントや人材育成、公務の特性を踏まえた勤務管理等の在り方、職員間の適切なコミュニケーションの促進、職員の健康管理等にも留意しつつ、引き続き、デジタル化時代の業務運営に対応する自治体のテレワークを推進していく必要がある。

※7 「テレワーク」とは、職員が所属する組織の所在場所(オフィス)から離れたところにおいて、通信ネットワーク及びICT機器を活用して業務に従事することをいう。具体的には、「在宅勤務」「サテライトオフィス勤務」「モバイルワーク」の3つの形態がある。

## 【自治体DXの取組とあわせて取り組むデジタル社会の実現に向けた取組】

### (1) デジタル実装の取組の推進・地域社会のデジタル化

#### 〈取組方針〉

「地方こそ成長の主役」との発想に基づき、地方がそれぞれの特性に応じた発展を遂げることができるよう、日本経済成長の起爆剤としての大規模な地方創生策を講ずることを目的として、2024年(令和6年)10月に新しい地方経済・生活環境創生本部が設置された。

同本部が、2025年(令和7年)6月に決定した「地方創生2.0基本構想」において、「人口減少のペースが緩まるとしても、当面は人口・生産年齢人口が減少するという事態を正面から受け止めた上で、人口規模が縮小しても経済成長し、社会を機能させる適応策を講じ」ることとされており、政策の5本柱「(1)安心して働き、暮らせる地方の生活環境の創生」「(2)稼ぐ力を高め、付加価値創出型の

新しい地方経済の創生～地方イノベーション創生構想～」「(3)人や企業の地方分散～産官学の地方移転、都市と地方の交流等による創生～」「(4)新時代のインフラ整備とAI・デジタルなどの新技術の徹底活用」「(5)広域リージョン連携」が盛り込まれている。

特に「(4)新時代のインフラ整備とAI・デジタルなどの新技術の徹底活用」については、「※8GX・DXは、産業構造や立地動向の変容をもたらすとともに、地域の生活環境を改善するポテンシャルを秘めた新しい技術を生み出す。GX・DXが進展する新時代に、地域経済や地域社会を円滑に適応させていくことが重要である。」「生活環境や地方経済を支える従来の基盤整備に加え、GX・DXによって創出・成長する新たな産業の集積に向け、ワット・ビット連携などによるインフラ整備等を進め、面的に展開していく。」「最先端の技術を用いて誰もが豊かに暮らせる社会(Society5.0)の実現に向け、AI・ドローンを始めとした様々なデジタル・新技術を徹底的に活用し、地方創生の推進を図っていく。」ものとされている。また、地域の創意工夫を活かした各自治体の自主的・主体的なデジタル実装の取組を促進するため、各自治体の事業担当部局が地域社会のデジタル化に係る事業を検討・実施する際に参考となるよう、地域活性化、医療・健康・福祉(※9PHRを含む)、環境、交通、ローカル5Gなど幅広い分野の事業に係る事例を収集し、各自治体に周知する。その際、単に他自治体の事業をそのまま模倣して導入するのではなく、各自治体それぞれの地域課題に応じたデジタル実装の取組を推進していくことが重要であるため、各自治体が取組に至った経緯・課題認識や、同様の取組を検討する他自治体へのアドバイス等も含めて情報収集を行い、横展開する。

加えて、こうした取組を全国津々浦々に広げるため、都道府県等と市町村等が連携して具体的な地域課題解決に取り組む推進体制づくりを伴走型で支援しつつ、得られたノウハウの横展開に取り組む。

#### 地域デジタル社会形成に向け想定される取組(例)

- デジタル社会の恩恵を高齢者など多くの住民が実感できるためのデジタル活用支援
- 地域におけるデジタル人材の確保・育成
- 条件不利地域等におけるデジタル技術を活用したサービスの高度化
- デジタル技術を活用した観光振興や働く場の創出など魅力ある地域づくりの推進

- デジタル技術を活用した安心・安全の確保
- 中小企業のデジタル・トランスフォーメーション支援

※8 GX(Green Transformation、グリーントランスフォーメーション)は、石油や石炭などの化石燃料に依存した社会構造から、太陽光・風力・水素などの再生可能エネルギーを中心とした社会構造へ転換する取り組みを指します。単なるエネルギー源の切り替えにとどまらず、産業や社会の仕組み全体を変革し、経済成長の機会として活用することも目的です。

※9 PHR(Personal Health Record)は、個人の健康や身体に関する情報を本人が管理するデジタル記録を指します。これには、健康診断結果、通院歴、薬剤服用歴、血圧や体重などのバイタルデータ、介護記録などが含まれます。従来は紙の手帳や各医療機関で分散管理されていた情報を、デジタル化して一元管理することで、個人が自分の健康状態を継続的に把握できるようになります。

## (2) デジタルデバйд対策

### 〈取組方針〉

地域おこし協力隊等の地域の幅広い関係者と連携し、講座の開催やアウトリーチ型の相談対応など地域住民に対するきめ細かなデジタル活用支援を実施する。

高齢者・障害者を含む誰もが公的機関のホームページなどを利用しやすくなるよう、公的機関のウェブアクセシビリティ対応を支援するために「みんなの公共サイト運用ガイドライン」を策定している。本ガイドラインに基づいた取組を推進するため、公的機関向け講習会等の周知啓発事業を実施する。

## (3) デジタル原則を踏まえた条例等の規制の点検・見直し

### 〈取組方針〉

政府においては、デジタル改革、規制改革、行政改革といった構造改革に係る断的課題の一体的な検討や実行を強力に推進するため、2021年(令和3年)11月に内閣総理大臣を会長とする「デジタル臨時行政調査会」(以下「調査会」という。)が創設された。

調査会では、構造改革に通底する5つの原則(①デジタル完結・自動化原則②アジャイルガバナンス原則③官民連携原則④相互運用性確保原則⑤共通基盤利用原則)からなる「構造改革のためのデジタル原則」を共通の指針として

2021年(令和3年)12月に策定し、このデジタル原則に沿って、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、2024年(令和6年)6月までの2年間で規制・制度のデジタル原則への適合の実現を目指すこととした。

(構造改革のためのデジタル原則の全体像)

|                 |                                       |   |
|-----------------|---------------------------------------|---|
| 第7層 新たな価値の創出    |                                       | 改革を通じて実現すべき価値<br>(デジタル社会を形成するための基本原則：①オープン・透明 ②公平・倫理 ③安全・安心 ④継続・安定・強靱 ⑤社会課題の解決 ⑥迅速・柔軟 ⑦包摂・多様性 ⑧浸透 ⑨新たな価値の創造 ⑩飛躍・国際貢献)                       |
| アーキテクチャ         |                                       | 構造改革のためのデジタル原則  |
| 第6層 業務改革・BPR/組織 | 原則①<br>デジタル完結・自動化原則                   | 書面、目視、常駐、実地参加等を義務付ける手続・業務について、デジタル処理での完結、機械での自動化を基本とし、行政内部も含めエンドツーエンドでのデジタル対応を実現すること。国・地方公共団体を挙げてデジタルシフトへの組織文化作りと具体的対応を進めること。               |
| 第5層 ルール         | 原則②<br>アジャイルガバナンス原則<br>(機動的で柔軟なガバナンス) | 一律かつ硬直的な事前規制ではなく、リスクベースで性能等を規定して達成に向けた民間の創意工夫を尊重するとともに、データに基づくEBPMを徹底し、機動的・柔軟で継続的な改善を可能とすること。データを活用して政策の点検と見直しをスピーディに繰り返す、機動的な政策形成を可能とすること。 |
| 第4層 利活用環境       | 原則③<br>官民連携原則<br>(GtoBtoCモデル)         | 公共サービスを提供する際に民間企業のUI・UXを活用するなど、ユーザー目線で、ベンチャーなど民間の力を最大化する新たな官民連携を可能とすること。  |
| 第3層 連携基盤        | 原則④<br>相互運用性確保原則                      | 官民で適切にデータを共有し、世界最高水準のサービスを受容できるように、国・地方公共団体や準公共といった主体・分野間のばらつきを解消し、システム間の相互運用性を確保すること。  |
| 第2層 データ         | 原則⑤<br>共通基盤利用原則                       | ID、ベースレジストリ等は、国・地方公共団体や準公共といった主体・分野ごとの縦割りで独自仕様のシステムを構築するのではなく、官民で広くデジタル共通基盤を利用するとともに、調達仕様の標準化・共通化を進めること。                                    |
| 第1層 インフラ        |                                       |   |

代表的なアナログ規制として、目視規制、定期検査・点検規制、実地監査規制、常駐・専任規制、書面掲示規制、対面講習規制、往訪閲覧・縦覧規制の7項目の規制及びフロッピーディスク等の記録媒体を指定する規制を取り上げ、現場のデジタル化を阻害する規制・制度の見直しを進めることで、デジタル技術の活用による現場の人手不足の解消や生性の向上、新たな産業の創出による経済成長への寄与、日本社会のデジタル・トランスフォーメーションの進展が期待される。

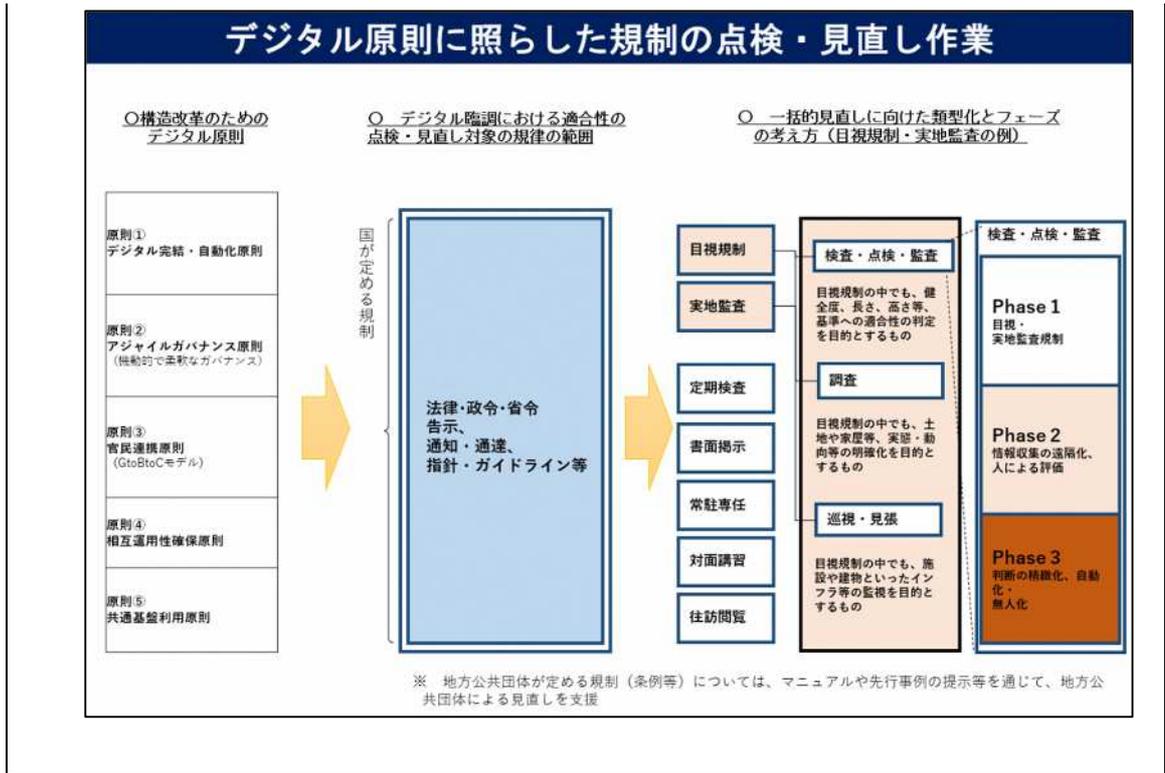
これらのアナログ規制に関して、法律・政令・省令について調査し、それらの規制の点検・見直し方針を含む「デジタル原則に照らした規制の一括見直しプラン」(以下「一括見直しプラン」という。)を取りまとめた上で、それぞれの見直しに向けた工程表を作成した(2022年(令和4年)12月)。各府省庁は、工程表に基づき、原則として2022年(令和4年)7月から2024年(令和6年)6月までの2年間で、規制・制度の見直し等の取組を進めてきた。その結果、見直しが必要とされた規制の96%について、工程表等に基づく見直しが完了した(2024(令和

6)年9月時点)。残る4%の規制についても着実に見直しが見直しが完了するよう、デジタル庁において引き続き見直し状況のフォローアップを行うこととしている。

国の法令と同様、各自治体で定める条例・規則等においても、アナログ規制が存在すると考えられる。特に、我が国において、福祉、消防、道路・河川等のインフラ整備など、国民生活に密接に関連する行政サービスの多くは、自治体が行っていることや、地方において人口減少が特に著しいことなどを踏まえると、全国の自治体におけるデジタル化の取組が不可欠である。こうしたことを踏まえ、国においても、2022年(令和4年)11月に、各自治体が行ったアナログ規制の点検・見直しに取り組むに当たり必要となる推進体制の構築や作業手順の参考となる情報を整理した「地方公共団体におけるアナログ規制の点検・見直しマニュアル(以下「マニュアル」という。)」を整備することなどにより、各自治体の取組を支援してきた。また、こうした一般的な支援に加えて、国の取組を通じて得られた知見等を地方にも還元していくことを含め、自治体向けの取組支援を強化していく観点から、各自治体固有の課題等に寄り添った支援など、各取組フェーズに応じた総合的な支援メニューを提供していくこととしている。

各自治体においては、こうした国からの取組支援や国における取組状況等を活用・参考にしながら、条例・規則等の点検・見直しを実施することが望ましい。

なお、デジタル行財政改革会議の発足に伴い、調査会は発展的に改組され、2023年(令和5年)10月に会議の開催根拠が廃止された。これにより、デジタル改革、規制改革、行政改革の司令塔としての役割は、調査会からデジタル行財政改革会議に引き継がれたものの、調査会における取組及び工程表に基づくフォローアップは、引き続きデジタル庁が実施することとされている。



## (2) 対馬市のDX行動指針

- ① 市民が便利さを実感できるDXの推進
- ② 市民が豊かな暮らしを実感できるDXの推進
- ③ 行政サービスの継続性を保つためのDXの推進

### ① 市民が便利さを実感できるDXの推進

多様化する市民ニーズに対応するため、「書かない・待たない・行かない窓口」の実現を目指し、行政手続のオンライン化と窓口改革を一体的に推進します。手続のデジタル完結を原則とし、対面が必要な場合も事前申請や予約制を活用することで、市民の負担軽減を図ります。

特に、マイナンバーカードの普及と利活用を推進し、オンライン申請、コンビニ交付、

電子署名、本人確認のデジタル化などを拡充します。また、国が整備を進める標準化・共通化システムやデータ連携基盤との接続を見据え、利便性と安全性を両立したサービス提供を行います。

高齢者や障害者などデジタルに不慣れな方への伴走型支援を充実させ、「誰一人取り残さない」デジタル化を推進します。

#### ○ 主な取組

- ・ 行政手続のオンライン化の推進
- ・ 書かない窓口・ワンストップ窓口の推進
- ・ 電子決済・キャッシュレス化
- ・ マイナンバーカードの利活用拡大
- ・ デジタルデバイド対策

### ② 市民が豊かな暮らしを実感できるDXの推進

オープンデータの質と量を向上させ、利活用しやすい形式での公開を進めるとともに、地域課題解や産業振興、防災、観光、福祉等の分野においてデータを活用した政策形成を推進します。

統計データやビッグデータの分析を通じて※10 EBPM(証拠に基づく政策立案)を推進し、市民生活の質(QOL)の向上につなげます。また、民間事業者や教育機関等とのデータ連携を進め、新たな価値創出や地域経済の活性化を図ります。

さらに、情報弱者となりやすい高齢者、障害者、外国人住民等に対し、多言語対応やアクセシビリティ向上を図り、誰もが必要な情報に容易にアクセスできる環境を整備します。

#### ○ 主な取組

- ・ オープンデータの推進
- ・ EBPM の推進
- ・ ICT 活用支援
- ・ ホームページ・SNSを利用した情報発信の強化

※10 EBPM Evidence-Based Policy Making の略。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

### ③ 行政サービスの継続性を保つためのDXの推進

AIやRPAなどのICTを活用により、業務の自動化・効率化を進めるとともに、業務プロセスの見直し(BPR)を徹底し、単なるデジタル化にとどまらない業務改革を推進します。

国が定める標準仕様に準拠した基幹業務システムへの移行を計画的に進めるとともに、ガバメントクラウドの活用を前提とした安全・安定的なシステム運用体制を構築します。移行にあたっては、関連システムへの影響を十分検証し、全体最適の視点で再構築を行います。

あわせて、※11 デジタル人材の育成・確保を強化し、職員の ICT リテラシー向上と組織風土改革を進めます。情報セキュリティ対策については、ゼロトラストの考え方を踏まえ、サイバー攻撃、自然災害、インフラ障害等あらゆる脅威に対応できる体制を整備します。

※11 デジタル人材 効果的・効率的に行政サービスを提供するために、システムや AI 等の技術を駆使することができる人材。

#### ○ 主な取組

- ・ 業務効率化(BPR・AI・RPA)
- ・ テレワークシステムの利用推進
- ・ 標準化・共通化への移行
- ・ 情報セキュリティ対策の強化(CSIRT 体制整備等)
- ・ 業務継続計画(BCP)と連動したシステム強靱化

## 5. 計画期間

本計画の期間は、国の「自治体DX推進計画」を踏まえて、令和4年度から令和7年度までの4年間としていましたが、「対馬市DXアクションプラン」の期間延長に合わせて、令和11年度(2029年度)まで延長します。なお、計画の期間内であっても、社会情勢の変化等で計画の変化が必要な場合は、随時計画の見直しを行います。

## 6. 重点施策 KPI(成果指標)

本施策では、行政手続の利便性向上と市民負担の軽減を成果指標により可視化し、継続的な改善を図ります。

本計画における成果指標の目標値は、令和11年度末を達成時期として設定する。

### ① 市民が便利さを実感できる DX の推進

(フロントヤード改革)

#### ■ 行政手続オンライン化の推進

- ・ 手続のデジタル完結率(来庁不要手続割合)を段階的に向上させる。
- ・ オンライン化した手続きの利用率を毎年度向上させる。

#### ■ 書かない窓口・ワンストップ窓口の導入

- ・ 窓口利用者の満足度(アンケート調査)を 80%以上とする。
- ・ 申請書作成支援システム導入窓口の割合を 100%とする。

#### ■ 電子決済・キャッシュレス化

- ・ キャッシュレス利用件数を毎年度増加させる。

#### ■ マイナンバーカード利活用拡大

- ・ コンビニ交付利用件数を 4,200 件以上とする。
- ・ キオスク端末による証明書交付利用率を 25%以上とする。

#### ■ デジタルデバイド対策

- ・ デジタル相談者の支援満足度 80%以上を維持する。

### ② 市民が豊かな暮らしを実感できる DX の推進

(データ利活用・地域課題解決)

#### ■ オープンデータ推進

- ・ 公開オープンデータ件数を増加させる。

- ・ 公開型GISでの公開データを 45 レイヤに拡充する。

■ EBPM の推進

- ・ EBPM 基礎研修を毎年度 1 回以上実施する。
- ・ EBPM を活用した政策立案件数を毎年度創出する。

■ ICT 活用支援

- ・ デジタル活用支援相談回数を毎年度7回以上開催する。

■ ホームページ・SNSを利用した情報発信の強化

- ・ 市公式LINEの登録者数を毎年度増加させる。
- ・ 市公式ホームページへのアクセス数を毎年度増加させる。

③ 行政サービスの継続性を保つ DX の推進

(バックヤード改革・標準化対応)

■ 業務効率化(BPR・AI・RPA)

- ・ RPA を導入する。
- ・ AI-OCR 活用業務を全庁展開する。
- ・ 業務見直し(BPR)実施率を 100%とする。

■ テレワークシステムの利用推進

- ・ 全課におけるテレワーク実施率を 100%とする(庁内の会議室や出先機関のワークスペース化、年度内 1 回以上の利用)

■ 標準化・共通化への移行

- ・ 標準化対象基幹業務システムの移行率を 100%とする。
- ・ 移行遅延ゼロを目標とする。

■ デジタル人材育成

- ・ 全職員のデジタル研修受講率を 100%とする。
- ・ DX 推進に関する庁内提案件数を毎年度増加させる。

■ 情報セキュリティ対策の強化(CSIRT 体制整備等)

- ・ 情報セキュリティインシデント対応訓練を年 1 回以上実施する。
- ・ 情報セキュリティ研修の職員受講率 100%を維持する。

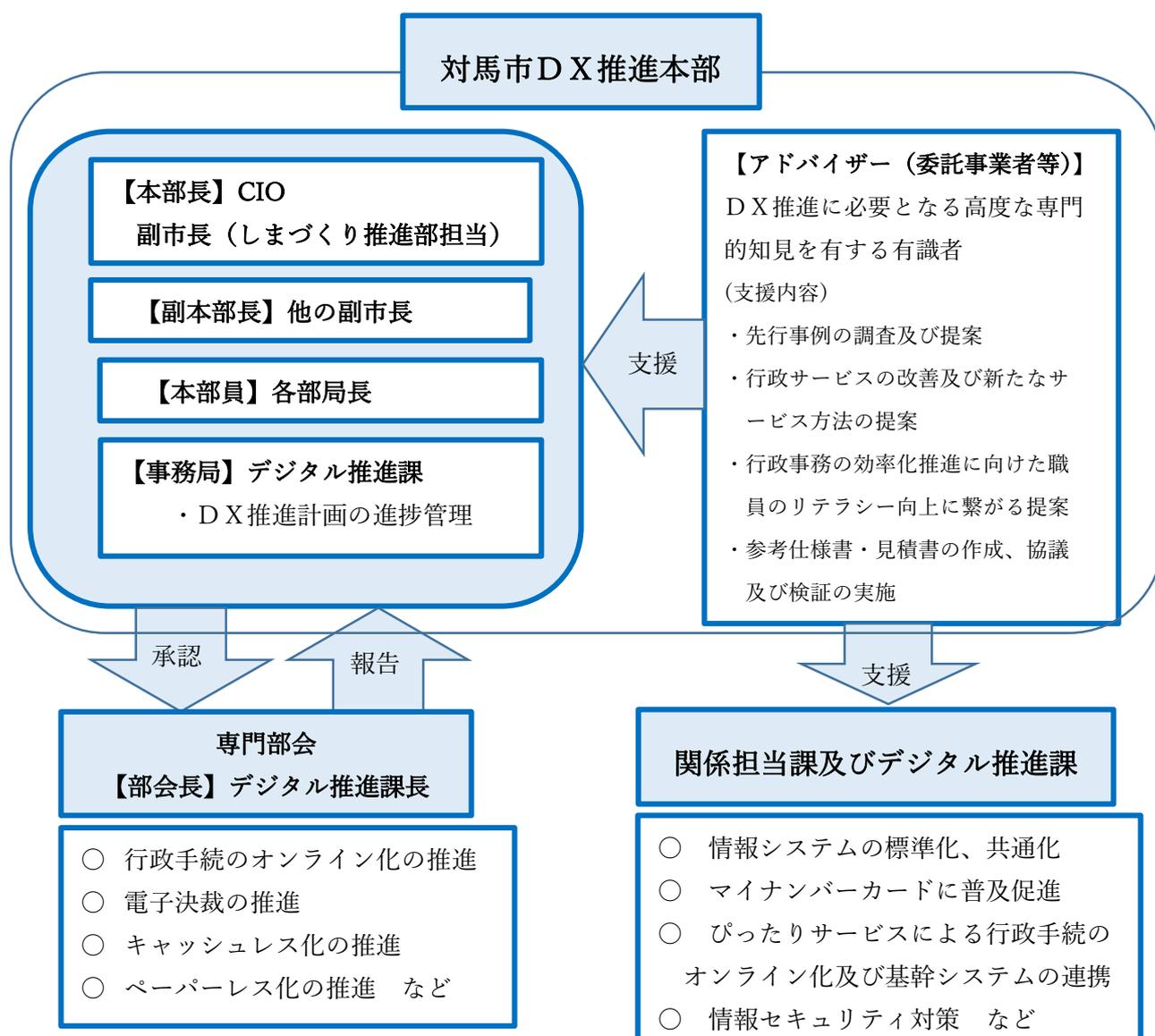
■ 業務継続計画(BCP)と連動したシステム強靱化

- ・ 基幹システムのバックアップ体制を維持する。
- ・ システム障害発生時の業務継続手順を定期的に見直す。

## 7. 推進体制と役割

自治体DXの推進に当たっては、国が示した「自治体DX推進手順書」に準じ、本部長（しまづくり推進部担当副市長）、副本部長（他の副市長）、本部員（各部局長）、DX推進に必要な高度な専門的知見を有する有識者（アドバイザー）で構成する「DX推進本部」を令和3年度に整備しました。具体的なDX関連事業は、関係担当課及びデジタル推進課で推進していきます。また、各課を跨ぐ業務等については、DX推進本部会議の承認のもと、デジタル推進課長を部会長とする専門部会で検討を進めます。

【DX 推進体制図】



## 8. 全体スケジュール

DX 取組事項における、スケジュールは次のとおりです。

| 取組事項  | 詳細                            | 令和<br>8年度 | 令和<br>9年度 | 令和<br>10年度 | 令和<br>11年度 |
|---|-------------------------------|-----------|-----------|------------|------------|
| ①市民が便利さ<br>を実感できるDX<br>の推進(フロント<br>ヤード改革)           | 行政手続オンライン化の推進                 | →         |           |            |            |
|   | 書かない窓口・ワンストップ窓<br>口の導入        | →         |           |            |            |
|   | 電子決済・キャッシュレス化                 | →         |           |            |            |
|   | マイナンバーカード利活用拡<br>大            | →         |           |            |            |
|   | デジタルデバイド対策                    | →         |           |            |            |
| ②市民が豊かな<br>暮らしを実感でき<br>るDX の推進                      | オープンデータ推進                     | →         |           |            |            |
|   | EBPMの推進                       |           | →         |            |            |
|   | ICT活用支援                       | →         |           |            |            |
|   | ホームページ・SNSを利用し<br>た情報発信の強化    | →         |           |            |            |
| ③行政サービスの<br>継続性を保つ<br>DXの推進(バック<br>ヤード改革・標<br>準化対応) | 業務効率化(BPR・AI・RP<br>A)         | →         |           |            |            |
|   | テレワークシステムの利用推<br>進            | →         |           |            |            |
|   | 標準化・共通化への移行                   | →         |           |            |            |
|   | デジタル人材育成                      | →         |           |            |            |
|   | 情報セキュリティ対策の強化<br>(CSIRT体制整備等) | →         |           |            |            |
|   | 業務継続計画(BCP)と連動<br>したシステム強靱化   | →         |           |            |            |