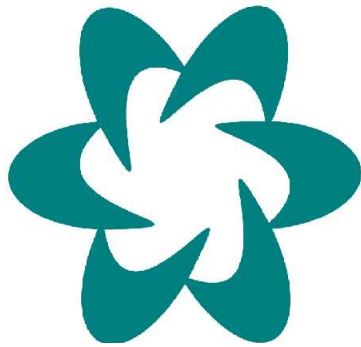


対馬市DX推進計画 概要版



対馬市

令和4年10月

対馬市DX推進計画書 目的及び背景

目 的

「デジタル・ガバメント実行計画」(令和2年12月25日閣議決定)において、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。このことから本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」を策定します。

背 景

国立社会保障・人口問題研究所では、本市の生産年齢人口は、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と推計しています。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。本市において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るためにDXを着実に推進していく必要があります。

対馬市DX推進計画書 本計画の範囲

「デジタル田園都市国家構想基本方針」の概要

「デジタル田園都市国家構想基本方針」(令和4年6月7日閣議決定)では、デジタルは地方の社会課題(人口減少、過疎化、産業空洞化等)を解決するための鍵であり、新しい付加価値を生み出す源泉。このため、デジタルインフラを急速に整備し、官民双方で地方におけるDXを積極的に推進するとし、4つの柱に基づく取組を進めることが示されています。

【4つの柱】

(1) デジタル力を活用した地方の社会課題解決

- ① 地方に仕事をつくる ② 人の流れをつくる ③ 結婚・出産・子育ての希望をかなえる ④ 魅力的な地域をつくる
- ⑤ 地域の特色を活かした分野横断的な支援

(2) デジタル人材の育成・確保

- ① デジタル人材育成プラットフォームの構築 ② 職業訓練のデジタル分野の重点化 ③ 高等教育機関等におけるデジタル人材の育成 ④ デジタル人材の地域への還流促進

(3) 構造を支えるハード・ソフトのデジタル基盤整備

- ① デジタルインフラの整備 ② マイナンバーカードの普及促進・利活用拡大 ③ データ連携基盤の構築 ④ ICTの活用による持続可能性と利便性の高い公共交通ネットワークの整備 ⑤ エネルギーインフラのデジタル化

(4) 誰一人取残さないための取組

- ① デジタル推進委員の展開 ② デジタル共生社会の実現 ③ 経済的事実等に基づくデジタルデバイドの是正
- ④ 利用者視点でのサービスデザイン体制の確立

【今後の進め方】

令和6年度(2024年度)までの地方創生の基本的方向性を定めた「まち・ひと・しごと創生総合戦略」を抜本的に改訂し、令和4年度末までに、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(仮称)」を策定し、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」を改訂していくことが示されています。

【構想実現に向けた地域ビジョンの提示】

地方公共団体の目指すべき地域像を再構築に当たって、構想の実現に向けた地方における取組を促すため、地方がイメージしやすいビジョンの類型を提示し、取組の参考としてもらい地域の实情等に応じてカスタマイズしながら、目指すべき理想像を実現につなげていくと示されています。

【地域ビジョンの例】

①スマートシティ・スーパーシティ

データ連携基盤などのデジタルやAI、IoTなどの未来技術を活用して、地域の抱える様々な課題を高度に解決することにより、新たな価値を創出し、持続可能な地域づくり・まちづくりを目指す。



スマートシティAiCT (福島県会津若松市)

②「デジ活」中山間地域

中山間地域の基幹産業である農林漁業の「仕事づくり」を軸として、豊かな自然、魅力ある多彩な地域資源・文化等やデジタル技術の活用により、活性化を図る地域づくりを目指す。



ワーケーション可能な農泊施設 (イメージ)

③産学官協創都市

地域産業・若者雇用の創出や、地元企業や地方公共団体と連携した地方大学の取組を促し、大学を核として地方活性化が図られるような地域づくりを目指す。



データを活用したスマート農業の取組 (高知大学)

④SDGs未来都市

地方活性化に取り組むに当たり、SDGsの理念を取り込むことで、政策の全体最適化や地域課題の解決の加速化という相乗効果を生み出し、未来志向で持続可能な地域づくりを目指す。



スマートなまちづくりプロジェクト (北海道土幌町)

⑤脱炭素先行地域

デジタル技術を活用して、産業、暮らし、交通等の様々な分野で脱炭素化に取り組み、地域の経済収支の改善などの地域課題の解決につなげる地域づくりを目指す。



太陽光発電と大型蓄電池によるマイクログリッド (静岡県静岡市)

⑥MaaS実装地域

地域住民等の移動ニーズに対応して、複数の公共交通やそれ以外の移動サービスを組み合わせて検索・予約・決済等を一括して行うMaaSを実装し、移動の利便性向上等が図られたまちづくりを目指す。



MaaSアプリを利用したタクシー配車 (群馬県前橋市)

DX 推進計画の範囲

本計画では、「自治体DX推進計画」における重点取組事項に関する本市の取組についての基本的な考え方を定めるものとし、自治体DXの取組とあわせて取り組むべき事項(地域社会のデジタル化、デジタルデバインド対策)に関する本市の取組は、改訂後の「地方版総合戦略」において定める必要があることから、本計画の範囲から除くものとします。

【重点取組事項】

(1) 自治体の情報システムの標準化・共通化

目標時期を2025年度(令和7年度)とし、「ガバメントクラウド」の活用に向けた検討を踏まえ、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システムへ移行する。

※ 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、国民健康保険税、後期高齢者医療、国民年金

(2) マイナンバーカードの普及促進

2022年度(令和4年度)末までにほとんどの住民がマイナンバーカードを保有していることを目指し、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を充実する。

(3) 自治体の行政手続のオンライン化

2022年度(令和4年度)末を目指して、主に住民がマイナンバーカードを用いて申請を行うことが想定される手続(31手続)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を可能にする。

さらに、上記以外の各種行政手続についても、「地方公共団体におけるオンライン利用促進指針」を踏まえ、積極的にオンライン化を進める。

対象手続一覧

子育て関係(15手続) ※市区町村対象手続		高額介護(予防)サービス費の支給申請
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	保育施設等の利用申込	介護保険負担限度額認定申請
児童手当等の額の改定の請求及び届出	保育施設等の現況届	居宅介護(介護予防)福祉用具購入費の支給申請
氏名変更/住所変更等の届出	児童扶養手当の現況届の事前送信	居宅介護(介護予防)住宅改修費の支給申請
受給事由消滅の届出	妊娠の届出	住所移転後の要介護・要支援認定申請
未支払の児童手当等の請求	介護関係(11手続) ※市区町村対象手続	被災者支援関係(1手続) ※市区町村対象手続
児童手当に係る寄附の申出	要介護・要支援認定の申請	罹災証明書の発行申請
児童手当に係る寄附変更等の申出	要介護・要支援更新認定の申請	自動車保有関係(4手続) ※都道府県対象手続
受給資格者の申出による学校給食費等の徴収等の申出	要介護・要支援状況区分変更認定の申請	自動車税環境性能割の申告納付
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	居宅(介護予防)サービス計画作成(変更)依頼の届出	自動車税の賦課徴収に関する事項の申告又は報告
児童手当等の現況届	介護保険負担割合証の再交付申請	自動車税住所変更届
支給認定の申請	被保険者の再交付申請	自動車の保管場所証明の申請

(4) AI・RPAの利用推進

(1)、(3)による業務見直し等を契機に、AI・RPA導入ガイドブックを参考に、AIやRPAを導入・活用を推進する。

(5) テレワークの推進

テレワーク導入事例やセキュリティポリシーガイドライン等を参考に、テレワークの導入・活用を推進する。

(6) セキュリティ対策の徹底

改定セキュリティポリシーガイドラインを踏まえ、適切に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。

対馬市DX推進計画書 対馬市の目指すDX

デジタル・ガバメントの実現

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します。また、プロジェクトを成功に導くノウハウとして国が示した「サービス設計12箇条」を踏まえながら、利用者中心の行政サービス改革を進めます。

【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	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	課題の可視化と因果関係の整理、データに基づく定量的な分析からサービスに反映する。
第3条 エンドツーエンドで考える	サービスを受ける必要が生じたときから提供後まで、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	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。
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。
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。
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。
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。
第9条 オープンにサービスを作る	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。
第10条 何度も繰り返す	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。
第11条 一遍にやらず、一貫してやる	優先順位や実現可能性を考慮し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	利用者が見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。

対馬市の3つの行動指針

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。

- (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ことはもとより、これまで行政の課題とされていた紙による申請受付や対面による本人確認(又は郵送による本人確認書類の添付)など、行政手続の煩雑さや複雑さをICT化やデジタル化を推進することにより解消を図ります。窓口で行うことが必要な手続きについては簡素化を、窓口で必ずしも行う必要のない手続きについては、非接触・非対面を前提とする手続き方法の見直しを行います。特に、マイナンバーカードの普及や活用を進め、行政手続におけるオンライン申請の充実及びコンビニ交付サービスの利用促進など、いつでも、どこでも、簡単に行政手続きを可能とする、市民の暮らしに根付いたDXを推進します。

【主な取組】

- ・ オンライン手続き・申請
- ・ オンライン窓口来庁予約・施設予約
- ・ 相談の拡充及び利用推進
- ・ 電子決済サービスの導入
- ・ マイナンバーカードの普及促進

(2) 市民が豊かな暮らしを実感できるDXの推進

統計データやビッグデータなどのオープンデータの利用は、地域の諸課題の解決や経済の活性化への効果が期待されるとともに、新たな価値を創出することを可能とするため、利便性の高い、ニーズに即したオープンデータの公開を推進します。また、情報弱者となりやすい高齢者、障害者、外国人などに対し、だれもが同じように必要な情報を入手し活用できる新たな支援の仕組みの構築や行政サービスの提供を実施し、市民にとって充実した豊かな暮らしが実感できるようDXを推進します。

【主な取組】

- ・ オープンデータの推進
- ・ ICT講座等の開催
- ・ ホームページ・SNSを利用した情報発信の充実

(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を活用することにより、業務効率化や適正化を図ります。推進に当たっては、業務のあり方を再考し手順の見直しや精査を丁寧に行うことが必要とされていることから、その効果を検証し、常にPDCAサイクルを効果的に回し継続的に業務改善が図られるよう取り組みます。さらに、国の自治体DX推進計画において取組事項とされている「自治体の情報システムの標準化・共通化」は、住民記録システムをはじめとする基幹系業務システムについて国が定めた標準仕様に準拠したシステムへの移行が必要とされています。業務システムの整備においては、対象となる業務システム以外のシステムへの影響を十分に配慮し、共通基盤を土台とした本市の基幹系システム全体の再構築を行い、検討から運用開始まで、計画的かつ横断的にシステム導入に向けて取組ます。こうした取組に加え、職員の意識改革とICT活用能力の向上を図ることを目的としたデジタル人材の育成を行うことにより、組織風土や行政経営の改革、コスト削減や業務の質を高めることが可能となります。ICTの効果的な活用とデジタル人材育成の取組が市民サービスのさらなる拡充につながるよう、行政におけるデジタルの積極的な活用に努めます。

【主な取組】

- ・ AI-OCRやRPAの利用推進
- ・ テレワークシステムの利用推進
- ・ Web 会議ツールの利用推進
- ・ 政策形成におけるデータ活用推進
- ・ システムの標準化・共通化
- ・ デジタル人材の育成
- ・ 情報セキュリティ対策

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。

DX取組事項

本市が具体的に取り組む事項は、次のとおりです。

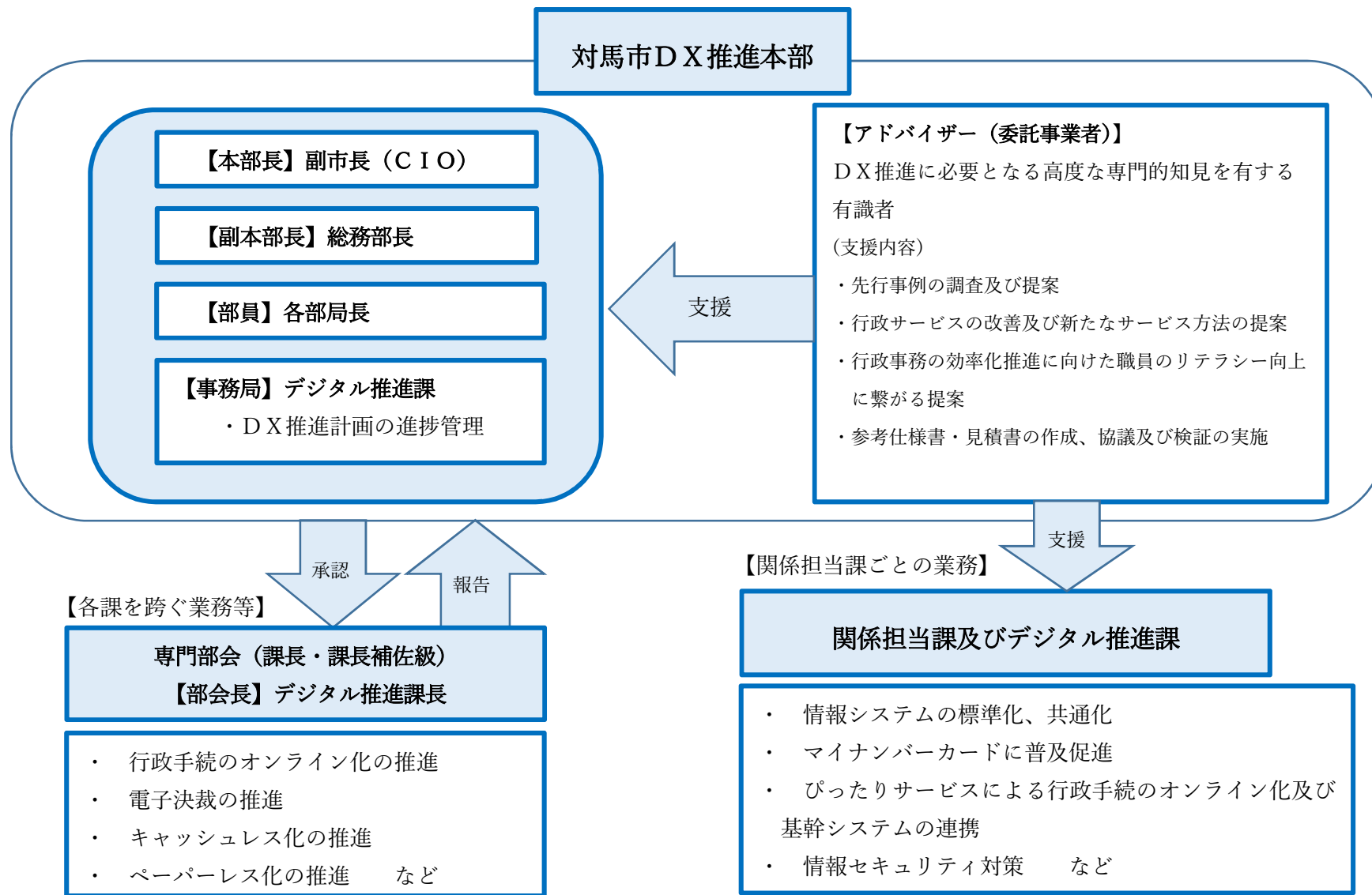
No.	取組事項	内容	効果
1	情報システムの標準化・共通化	国が示す基幹系業務システム(20業務)及び付随する業務システムについて、業務のプロセス・帳票・制度の見直し、標準仕様書の分析、システム要件の整理等に取り組めます。本市では、令和5年度末に基幹系業務システムの更新時期を迎えることから、令和4年度末までにシステムの導入方針及び令和5年度から令和7年度までの年度別事業計画を含んだ「対馬市基幹情報システム更新方針」を策定し、それに従い令和7年度末までに、国が提供する共通基盤(ガバメントクラウド)への移行を完了し、標準準拠システムによる運用を開始します。	・共通基盤の利用による業務負担や経費を削減 ・情報セキュリティ対策を向上
2	マイナンバーカードの普及促進	すべての住民がマイナンバーカードを保有することを目指し、全庁をあげて普及促進の取組を実施します。国においては、令和4年度末までに、ほぼ全国民にマイナンバーカードがいきわたることを目標としていますが、本市においては、令和4年度末までにマイナンバーカードの取得率が長崎県平均を上回ることを目指します。	・オンライン申請などデジタル社会を推進 ・行政機関及び民間事業者等に対する引越しに伴う手続を一括で行う引越しワンストップサービス導入による住民の利便性の向上、行政機関及び民間事業者の作業の簡素化・効率化

			を実現
3	行政手続のオンライン化	対馬市オンライン化推進指針を策定し、全庁的に取組ます。特に国民の利便性向上に資する手続として国が指定する31手続のうち、本市において住民の利便性の向上や業務の円滑化・効力化の効果が見込まれる子育て、介護、被災者支援の25手続は、マイナンバーカードを用いたオンライン申請及び基幹情報システムとの連携に取組ます。	<ul style="list-style-type: none"> ・時間や場所に縛られずに、いつでもどこでも手続が行えるなど市民の利便性を向上 ・オンライン申請内容の審査、情報システムへの入力等の作業を迅速化又は省力化
4	RPA・AI-OCR等の利用促進	高齢者や少子化による人口減少に伴う自治体職員の削減や税減収が進む中においても、行政サービスを維持・向上させるために、RPA・AI-OCRなどのデジタル技術の活用により業務の効率化及び正確性の向上を図る。	<ul style="list-style-type: none"> ・紙媒体の印刷や配布、データ入力や集計等の作業の削減を図り、行政サービスの企画立案や重点業務への注力を推進
5	テレワークの推進	テレワークの推進により、育児や介護など時間的制約を抱える職員をはじめ、職員一人一人の多様な働き方を実現し、業務の質を高め、住民サービスに繋げる。また、本庁部署と出先部署間をリモート活用により、効率化を図る。	<ul style="list-style-type: none"> ・移動時間の短縮や業務生産性の向上の実現 ・ワークライフバランス(仕事と暮らしの調和)の向上推進
6	セキュリティ対策の徹底	急速なデジタル技術の進歩により求められる、適切なセキュリティ対策の徹底を図る。それらの変化にあわせてセキュリティポリシーを随時見直し、情報を守る取組を継続する。	<ul style="list-style-type: none"> ・個人情報や企業の経営情報などの保護 ・デジタル社会に速やかに順応する体制確立
7	その他	スマートフォン等のデジタル機器の操作やオンラインでの行政手続に慣れていない市民に対するデジタル活用支援に取り組む。	<ul style="list-style-type: none"> ・誰一人として取残さない、人に優しいデジタル化に向け、デジタルデバйд解消を推進

推進体制と役割

国が示した「自治体DX推進手順書」に準じ、本部長(副市長)、副本部長(総務部長)、部員(各部局長)、DX推進に必要となる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、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】



全体スケジュール

取組事項	詳細	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度
1. 情報システムの標準化・共通化	推進体制の確立	→			
	情報システム更新計画策定	→			
	標準化・共通化に伴う国等からの情報収集	→	→	→	→
	標準仕様に基づく業務フローの見直し	→	→	→	→
	情報システムの選定		→		
	情報システムの移行			→	→
	条例・規則等の改正			→	→
2. マイナンバーカードの普及促進	マイナンバーカードの普及促進	→			
	令和4年度末の状況を踏まえた普及促進		→	→	→
3. 行政手続のオンライン化	行政手続のオンライン化環境整備(ぴったりサービス)	→			
	その他の手続のオンライン化の推進	→	→	→	→
4. RPA・AI-OCR等の導入検討	RPA・AI-OCR等の導入検討		→	→	→
	RPA・AI-OCR等の効果検証		→	→	→
	RPA・AI-OCR等の導入選定			→	→
5. テレワークの推進	テレワーク実施に向けたシステムの導入	→			
	テレワーク実施に向けた体制整備		→	→	→
6. セキュリティ対策の徹底	セキュリティクラウドの更新(長崎県:令和3年度更新)				→
	職員へのセキュリティ研修の実施	→	→	→	→
	セキュリティポリシーの見直し	→	→	→	→
7. その他	スマートフォン等のデジタル活用支援の企画	→	→	→	→

(参考)

用語

RPA【あーるぴーえー】……Robotic Process Automation の略。人間がコンピュータ操作にて行う作業を、ソフトウェアによる自動的操作により代替するもの

AI【えーあい】……Artificial Intelligence の略。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。

OCR【おーしーあーる】……Optical character recognition の略。活字の文書画像（通常イメージスキャナーで取り込まれる）を文字コードの列に変換するソフトウェアのこと。光学文字認識ともいわれる。

Gov-Cloud【がばめんとくらうど】……政府の情報システムについて、共通的な基盤・機能を提供する複数のクラウドサービスを利用できる環境のこと。

クラウド【くらうど】……クラウドコンピューティングをさす。情報システムを外部のデータセンターで保有・管理し、通信回線を経由して利用すること。

CIO【しーあいーおー】……IT に関する専門的な知見に基づき、業務の革新、情報技術の活用を推進する役職

DX【でいーえっくす】……ICT 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。この変化は次のような段階（※）を経て社会に浸透し、大きな影響を及ぼすこととなる。

（※）まず、インフラ、制度、組織、生産方法など従来の社会・経済システムに、AI、IoT などの ICT が導入される。次に、社会・経済システムはそれら ICT を活用できるように変革される。さらに、ICT の能力を最大限に引き出すことのできる新たな社会・経済システムが誕生する。

デジタル人材【でじたるじんざい】……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。

ICT【あいしーてい】……Information and Communication Technology の略。通信技術を活用したコミュニケーションを指します。情報処理だけではなく、インターネットのような通信技術を利用した産業やサービスなどの総称です。ICT は、IT に「Communication（通信、伝達）」という言葉が入っており、IT よりも通信によるコミュニケーションの重要性を強調しています。単なる情報処理にとどまらず、ネットワーク通信を利用した情報や知識の共有を重要視しています。スマートフォンや IoT が普及し、さまざまなものがネットワークにつながって手軽に情報の伝達、共有が行える環境ならではの概念です。

IoT【あいおーてい】……Internet of Things の略。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。