

# 洲本市 DX 推進計画



洲本市

令和5年3月



## I 洲本市 DX 基本方針

- |                    |   |
|--------------------|---|
| 1. 背景と目的           | 2 |
| 2. 市が目指す姿          | 2 |
| 3. ミッション・ビジョン・バリュー | 2 |
| 4. 計画の位置付け         | 3 |
| 5. 計画の推進           | 3 |

## II 洲本市 DX 実行計画

- |                   |    |
|-------------------|----|
| 1. 情報システムの標準化・共通化 | 6  |
| 2. マイナンバーカードの普及促進 | 8  |
| 3. 行政手続のオンライン化    | 10 |
| 4. AI・RPA の利用推進   | 12 |
| 5. テレワークの推進       | 14 |
| 6. セキュリティ対策の徹底    | 16 |
| 7. デジタルデバイド対策     | 18 |
| 8. BPR の取組の徹底     | 20 |
| 9. デジタル人材の育成      | 22 |

## III 将来展望

- |                  |    |
|------------------|----|
| 1. 新たな時代の市役所へ    | 24 |
| 2. 地域社会の DX に向けて | 26 |

# I 洲本市 DX 基本方針

市として掲げる“理想の未来”の実現を目指して、この度「洲本市 DX 推進計画」を策定しました。別途定める「新洲本市総合計画」の後期計画や、「新洲本市総合戦略」と連動しながら、住民主体の行政及び地域社会の実現に向け、一步一步着実に前へ進めてまいります。

## 1. 背景と目的

新型コロナウイルス感染症の流行により、テレワークやオンライン事業の活用等、急速かつ強制的に社会全体のデジタル化が進展する中で、行政分野においても、「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～」を進めることが「デジタル社会の実現に向けた改革の基本方針」の中で政府から示されました。

また、政府においては「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）等の中で、自治体が重点的に取り組むべき事項・内容を具体化するとともに、総務省及び関係省庁による支援等をとりまとめ、「自治体 DX 推進計画」を策定しました（令和 4 年 9 月 2 日に改定版を発表）。

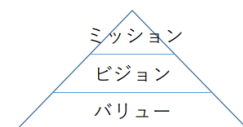
本市においても国の基本理念・方針を踏まえ、デジタル技術を用いて、多様化・複雑化する市民ニーズを的確にとらえながら市民の利便性向上を図るとともに、少子高齢化や人口減少の進行等により、職員数が制約される中で、一層の業務効率化を図る等、デジタル化の取組を加速させることとし、各種デジタル化の施策を実施するに当たっての基本的な方針として「洲本市 DX 基本方針」を策定しました。

## 2. 市が目指す姿

本市のまちづくりの最上位計画である「新洲本市総合計画」において、都市の将来像として示された「豊かな自然とやさしさあふれる暮らし共創都市・洲本」の実現を目指します。

特に、洲本市 DX 基本方針のもと、生活や仕事など様々な分野での課題解決を図る「DX(デジタル・トランスフォーメーション)」を推進し、デジタルにより社会をより良いものに変革する「地域全体の DX」につなげていきます。

## 3. ミッション・ビジョン・バリュー



まずは、本市が果たすべき使命や存在意義、将来像、職員として持つべき共通の価値観を整理し、そのもとで個別の戦略を構築し進捗を管理することで、ガバナンスを担保しながら DX の推進を行います。

### (1) ミッション (基本理念)

デジタル技術により、誰もが便利で暮らしやすいまちへ

### (2) ビジョン (将来像として頭の中に描けるもの)

市民が、無意識にデジタルを受け入れ、住み続けたいと思うまちづくり

職員が、さらに良いまちになるよう磨きをかけたいと思うまちづくり

### (3) バリュー (基本姿勢・行動指針)

常に良いサービスの提供を目指し、業務改善を行う

市民目線でのサービスを提供する

働き方改革に沿った働きやすい職場を実現する

## 4. 計画の位置付け

洲本市 DX 推進計画は、基本方針、実行計画、将来展望で構成し、新洲本市総合計画及び新洲本市総合戦略を上位計画とするとともに、DX 推進の観点から各種の施策を実現するための方向性を示すものとします。

また、国の「デジタル・ガバメント実行計画」、「自治体 DX 推進計画」を踏まえるほか、官民データ活用推進基本法第9条第3項により、市町村に策定の努力義務が課されている「市町村官民データ活用推進基本計画」の性格をもつものと位置付けます。

## 5. 計画の推進

政府の定める「デジタル田園都市国家構想」の実現を最終的なターゲットとしていますが、変革への第一歩となる本計画の対象期間は約5年とし、「変革期」においては「洲本市 DX 実行計画」に示す9項目を重点的に取り組みます。その後の「検証期」では、変革期における取組内容を検証・評価し、追加で行うべき項目の決定や、「将来展望」において触れた、地域全体の DX につながる具体的項目を策定・実行するものとします。

## (1) 期間

デジタル技術は著しいスピードで日々進展しており、国のデジタル化政策や社会動向についても常に変動していくことが予測されることから、本計画期間は暫定的なものであり、社会動向の変化に伴い必要と判断される場合は適宜見直すものとします。

- 変革期 令和4年度(2023年3月) から令和7年度(2026年3月)の約3年間
- 検証期 令和8年度(2026年4月) から令和9年度(2028年3月)の2年間

## (2) 推進体制

本市におけるDX推進体制については、全庁横断的な推進体制の整備が必要と認識しています。このため、最高情報統括責任者（CIO）である副市長をトップとして、各部長等で構成する「（仮称）洲本市DX推進本部」を設置し、迅速な意思決定による取組の推進のほか、事業の進行管理等を行うなど庁内マネジメント体制を整備します。

企画情報部広報情報課は、同本部の庶務を処理するほか、DX推進のための総合調整等の役割を担うこととし、その他、DX推進担当部門（広報情報課）と各所属間の連携を図るための「（仮称）DX推進員」の配置や、各業務担当部署に対する「勧告権」の付与、専門的知見を有する外部人材の活用についても検討します（CDO（チーフデジタルオフィサー）の設置等）。

市長	業務の仕方、組織・人事の変革に、強いコミットメントを持って取り組む
CIO(副市長)	市長のリーダーシップのもと、全庁的推進体制の整備、庁内マネジメントの中核として、業務全般を把握し、部局間の調整を図る
CIO 補佐官等	CIO のマネジメントを専門的知見から補佐し、推進体制の強化を図る
情報政策推進担当	市の保有する情報資産や情報関係予算を一元的に把握し、重複投資の排除や情報システムの全体的な最適化を図る
行政・法令・人事・財政担当	管理部門として、CIO、情報政策推進担当と連携強化を図り、自らデジタル化を推進する役割を果たす
業務(窓口)担当	業務改革の契機であることを踏まえ、今後5年間の取組から、どのように業務を変えていくか、主体性を持って参画する
（仮称）洲本市DX推進本部	CIO を委員長とし、各部長等により組織された、情報化を総合的かつ効率的に推進するための協議機関

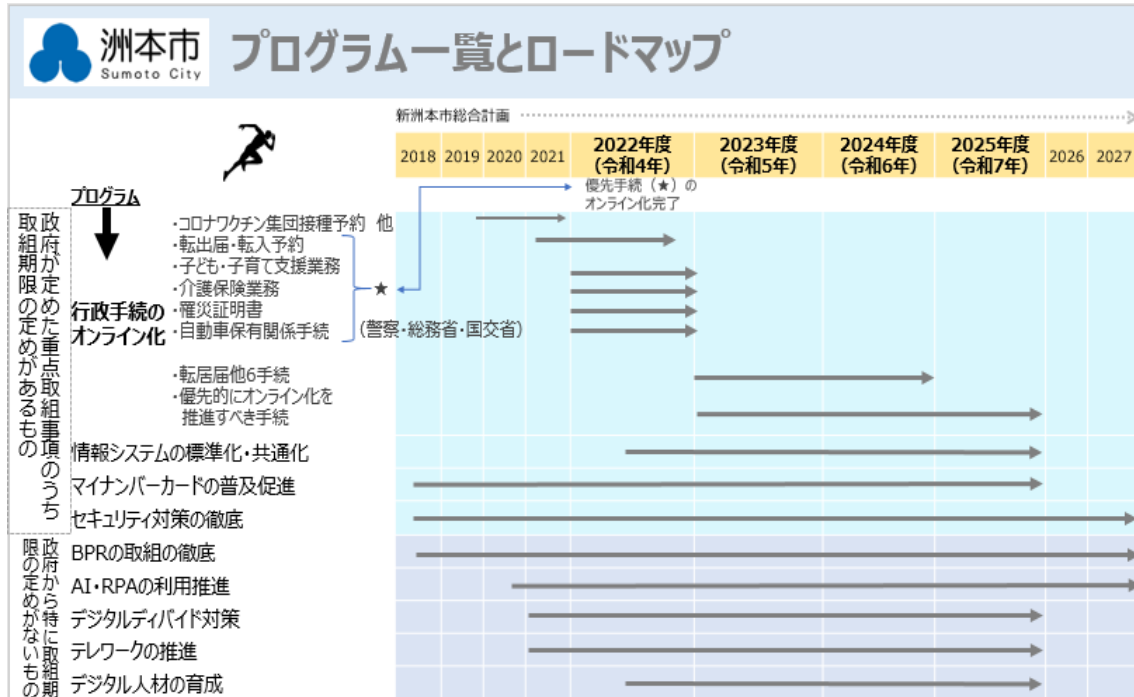
## (3) 進捗管理

政策を機動的で柔軟に立案・修正出来るよう、アジャイル型の進捗管理手法を採用します。プロジェクトマネジメント協会（PMI）アジャイル認定実務者のもと、プロジェクトマネジメントツールを用い、関係者内での情報共有を効率的に実現します。

## II 洲本市 DX 実行計画

本市が目指す姿を市民により認知していただき、職員とともに具体的にイメージ出来るよう、ミッション、ビジョン、バリューを踏まえた洲本市 DX 実行計画を策定しました。

9 個のプログラムから構成されます。プログラムごとに方向性を整理して着実に前へ進めてまいります。



なお、本計画は、基本方針に記載の理念・行動指針のもと、必要となる施策等の追加や見直しを行う等、継続的にバージョンアップを図ります。

追加施策の具体的な一例として、以下の検討を継続します。(順不同)

- 電子文書管理・電子決裁の推進
- 契約事務のデジタル化
- 議会のデジタル化
- 広報のオンライン化の加速
- AI チャットボットの導入
- 行政分野におけるキャッシュレス化の推進
- オープンデータの推進 (官民データ活用推進・統合型 GIS システムの活用推進)

# 1. 情報システムの標準化・共通化

## ●背景・現状

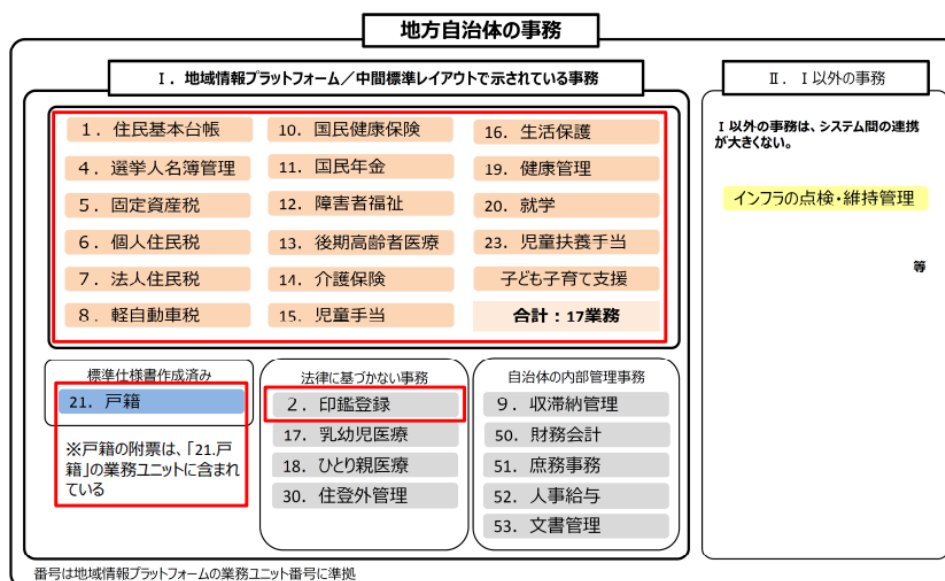
- ✓ 住民記録や税業務など法令に基づく多くの事務処理は、情報システム（基幹系情報システム）を利用して行われている。また、各自治体は、それぞれに独自制度対応や業務の効率化・サービス向上の観点から、情報システムに対し様々な機能の追加・変更等のカスタマイズを行い運用している。

## ●課題

- ✓ 自治体ごとに申請書の様式や申請手順が異なることによる情報システムの差異が障害となり、調達・維持管理・制度改正時の改修等において、個別対応を余儀なくされ、経済的負担が大きい。
- ✓ 各社が提供している情報システムの機能やデータの持ち方が異なっているため、他社製品に変更することが難しく、維持費用が高止まりする傾向にある（＝ベンダロックイン）。また、各社システム間でデータ連携をする際に、連携のタイミングやデータの整合等について、厳密な調整が必要となる。
- ✓ オンライン手続への対応など、行政サービスデザインの再構築に迅速に対応する必要がある。

## ●国の動向・方針

- ✓ 「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、情報システムの標準化の対象範囲が規定され、自治体は令和7年度末までに標準化基準に適合したシステムに移行することが義務付けられた。標準化対象20業務は、以下のとおり。





- ✓ 各府省において、標準化・共通化に関連する仕様書・基準等を順次公開している。
  - ・標準化対象 20 業務の標準仕様書
  - ・地方公共団体情報システム非機能要件の標準
  - ・地方公共団体情報システムデータ要件・連携要件標準仕様書
  - ・地方公共団体の情報システムのクラウド利用等に関する情報セキュリティポリシーガイドライン
  - ・地方公共団体の基幹業務システムのガバメントクラウドの利用に関する基準 など

#### ●本市の取組の方向性・目指すべき姿

---

- ✓ 国等の動向を踏まえ、標準化対象 20 業務のみならず、標準化対象外業務システムの在り方（オンプレミス、ベンダクラウド等）、移行の時期、各社の標準化対応パッケージリリース時期及び人員リソース、システム全体としての安定性、コスト等について専門的かつ客観的見地から精査を行い、全体計画を確立した上で、令和 7 年度末までの移行に向け取り組む。

#### ●本市の具体的取組内容

---

- ✓ 標準化・共通化の全体計画に基づき、既存システム及び業務を調査・整理し、標準仕様書との比較分析（Fit&Gap）や文字同定作業、条例改正など必要な作業を実施し標準化を着実に進めるとともに、国が示す技術的仕様を踏まえ、ガバメントクラウドへの移行と運用体制の構築を実施する。
- ✓ 基幹系システムの標準化に併せて、デジタル 3 原則に基づいた業務改革（BPR）を実施し業務フローの標準化を図るとともに、行政サービスにおける現状と課題を明らかにした上で、「書かない窓口」の実現に向け、窓口改革に取り組む。
- ✓ 基幹業務システムのデータ要件・連携要件に合わせた共通データベースを構築し、データ連携の仕組を見直す。
- ✓ 各業務の標準仕様書に基づき、オンライン申請が可能な行政手続の範囲を拡大する。

#### ●成果目標（KPI）

---

- ✓ 令和 7 年度末までに、標準化対象 20 業務すべてについて、標準準拠システムに移行する。

## 2. マイナンバーカードの普及促進

### ●背景・現状

- ✓ マイナンバーカードは、マイナンバー(個人番号)の確認と身分証明が1枚で同時に行うことが出来る唯一の身分証明書であり、社会保障・税・災害対策における各種手続において提示することで、提出書類を簡略化することが出来る。
- ✓ 全国の自治体において、自治体DXの一環としてオンライン手続環境の整備が進められており、マイナンバーカードに搭載されている電子証明書を利用して、厳格な本人確認が必要な手続についてもオンライン申請が出来るようになりつつある。
- ✓ 交付率 全国:53.9% 兵庫県:58.2% 洲本市:62.8% (令和4年11月末時点)

### ●課題

- ✓ マイナンバーカードの申込や受取のため、原則、本人が一度は住民票のある市区町村窓口に出向く必要があるため、手間と時間がかかる。また、施設入所者など、窓口に出向くことが困難な方については、代理交付が可能であるものの、追加の添付書類が必要となるなど、障壁を高くしている。
- ✓ マイナンバーカードを利用した身近な行政サービスは、コンビニエンスストアでの証明書類の交付のみとなっており、現状では取得する意義が薄い。

### ●国の動向・方針

- ✓ 「デジタル社会の実現に向けた重点計画」(令和4年6月7日閣議決定)  
“2024年秋までに現状の健康保険証を廃止し、マイナンバーカードと一体化”  
“民間ビジネスにおける利用促進・電子証明書手数料の当面無料化の検討”
- ✓ 幅広い世代・対象に向けた、マイナンバーカードの周知・広報を展開。  
“マイナンバーカード機能のスマートフォン搭載”等



### ●本市の取組の方向性・目指すべき姿

- ✓ 申請・交付・サポートの体制を充実させ、取得促進に向けた取組を強化する。
- ✓ 行政手続のオンライン化加速・コンビニ交付サービスの拡充等、カードの利活用先を拡大する。
  - ・子育て分野など、多くの利用が見込まれるオンライン手続の拡充
  - ・窓口業務における、申請書等の住所・氏名欄等の手書き作業の省力化
  - ・図書館カード、印鑑登録証、自治体ポイント等、多目的利用の検討
  - ・市営サービス、もしくは宿泊施設、駐車場、交通等におけるインセンティブ施策の検討

### ●本市の具体的取組内容

- ✓ マイナンバーカードの申請から交付までの手続の円滑化
  - ・本庁内における休日申請受付窓口の継続開設（無料での写真撮影を含む）
  - ・町内会・事業所・公共施設（地区公民館など）での受付
  - ・出張申請受付用車両（マイナちゃん号）での受付  
（当日、暗証番号の設定まで進めば、出来上がったマイナンバーカードをご自宅に郵送も可能）
  - ・市中心部のショッピングセンター内に期間限定出張受付窓口・本庁舎内に臨時窓口を開設  
（マイナポイントの申請の補助も含む）



- ✓ 広報での周知
  - ・利用場面の紹介やセキュリティ対策などの安全性の周知。

### ●成果目標（KPI）

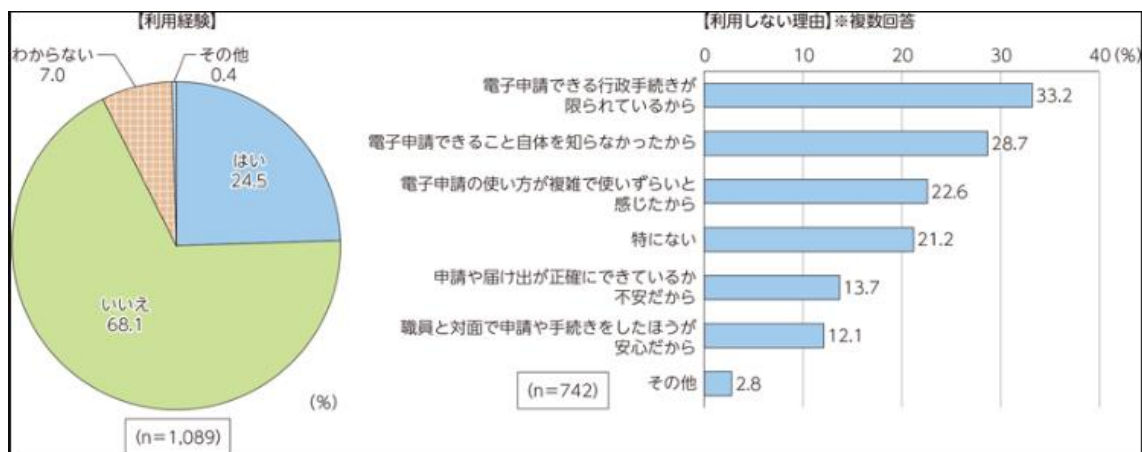
- ✓ 令和4年度末時点の交付率：67%

R3年度(実績)	R4年度	R5年度	R6年度	R7年度
52.9% (22,639枚)	67%	国の動向・方針を鑑み、年度ごとに策定する		

### 3. 行政手続のオンライン化

#### ●背景・現状

- ✓ 総務省「令和3年版 情報通信白書」住民のオンライン行政手続に関する調査  
“行政手続の電子申請を利用したことがある人の割合は24.5%”



- ✓ 公的機関のウェブサイトからオンラインの申請フォームに記入・提出した個人の割合  
“行政分野での手続オンライン利用率：日本は世界各国の中でも30位・7.3%”

#### ●課題

- ✓ 「コロナワクチン集団接種予約」「抗原検査キット配布申込」「電力・ガス・食料品等 価格高騰 緊急支援給付金」等、一部の手続はオンライン化が実現している（令和4年10月時点）が、住民サービスの向上・業務の効率化等の観点から、行政手続のオンライン化は急務と認識している。

#### ●国の動向・方針

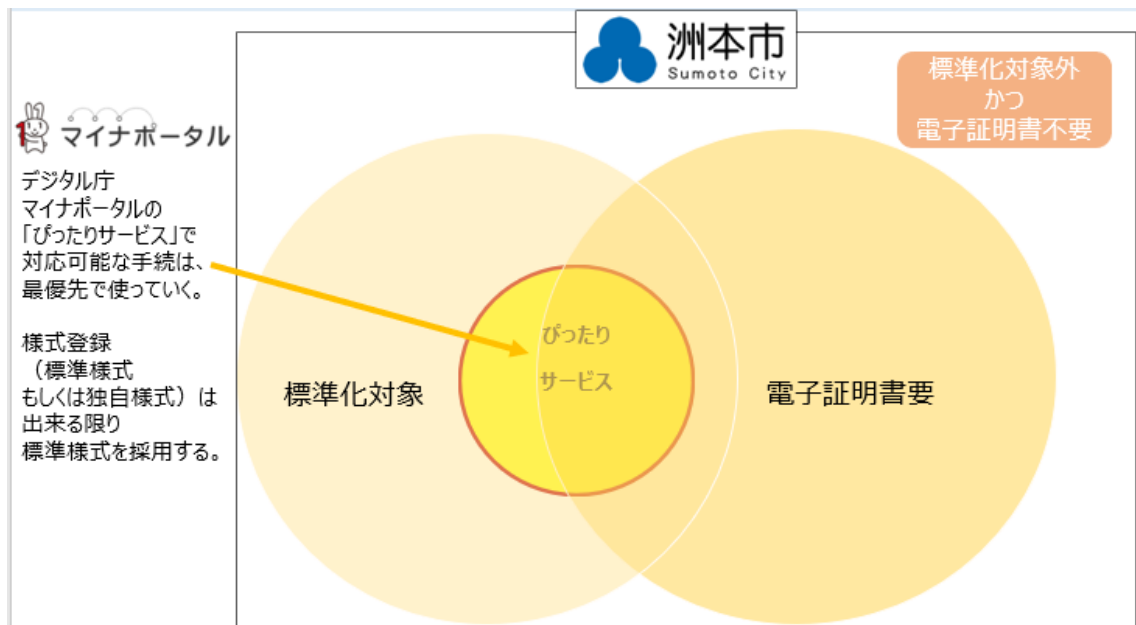
- ✓ 「デジタル社会の実現に向けた重点計画」（令和4年6月7日閣議決定）  
“デジタル3原則”
  - ①デジタルファースト 個々の手続・サービスが一貫してデジタルで完結
  - ②ワンスオンリー 一度提出した情報は二度目の提出が不要
  - ③コネクテッド・ワンストップ 民間を含む複数の手続・サービスを一元化
- ✓ マイナポータルにおけるデザインのリニューアル・機能の拡充
- ✓ 個人事業主については、令和4年度以降システム整備が完了次第、マイナンバーカードの公的個人認証による本人確認に移行

### ●本市の取組の方向性・目指すべき姿

- ✓ 住民向けの取組→事業者向けの取組→市内での取組の順で推進する。
- ✓ オンライン化についてはマイナポータル（びったりサービス）を最優先で利用する。
- ✓ 洲本市ホームページ上で行政手続の検索機能を強化し、利便性とオンライン利用率を向上させる。

### ●本市の具体的取組内容

- ✓ 国の定めた“優先手続”に関して、期限内にオンライン化を完了させる。
- ✓ 特に期限の定めのない手続に関しては、住民の利便性・業務効率化に資するものから優先的にオンライン化を実現する(例：処理件数が多い、関連手続が多くワンストップ化の必要性が高い等)。
- ✓ オンライン化対象手続の分類  
個々の手続を整理し、セキュリティ徹底の観点も合わせて、分類・優先順位付けを行う。



### ●成果目標（KPI）

- ✓ 令和4年度末までに、国の定めた“優先手続”のオンライン化を完了させる。
- ✓ 令和7年度末までに、97%超の手続のオンライン化を完了させる。

## 4. AI・RPA※の利用推進

※AI(Artificial Intelligence):人工知能。人間が持っている認識や推論などの能力をコンピュータで可能するための技術のこと

※RPA(Robotic Process Automation):コンピュータ上の定型的な操作を、ソフトウェアロボットによって自動化できる仕組みのこと

### ●背景・現状

- ✓ 全国における生産年齢人口（15～64歳人口）は、1995年をピークとして減少に転じており、本市においては、2015年と比較し2040年時点で約45%減少すると予測されている。そのため、人的資源が厳しく制約され、より少ない職員での行政運営が必要になると想定されている。

生産年齢人口	2015年	2020年	2040年
全国	7,728万人	7,406万人（▲4.1%）	5,978万人（▲22.6%）
洲本市	24,238人	21,673人（▲10.5%）	13,321人（▲45.0%）

※総務省「国勢調査」、推計値は国立社会保障・人口問題研究所「日本の将来推計人口（平成29年1月推計）出生中位・死亡中位推計」及び「日本の地域別将来推計人口（平成30年推計）」

### ●課題

- ✓ 生産年齢人口が減少する中、これまで以上に少ない職員で市民生活に不可欠な行政サービスを提供し続けるために、サービス内容・提供体制を見直し、企画立案業務や市民への直接的なサービス提供等（職員でなければ出来ないコア業務）に注力可能な環境を作る必要がある。
- ✓ 申請や届出などの行政手続では、依然として紙媒体が用いられることが多く、職員がシステムへ入力する際に時間がかかったり、入力時にミスが発生しかねないなど、業務効率に課題がある。
- ✓ 働き方改革により長時間労働の是正が求められている中、事務作業の自動化・定型化・省力化による業務効率アップが急務となっている。

### ●国の動向・方針

- ✓ 「世界最先端デジタル国家創造宣言・官民データ活用推進基本計画」において、RPA等を活用したデジタル自治体行政の推進とAI技術の研究開発と社会実装に向けた動きが示された。
- ✓ 総務省では、2017年10月に「自治体戦略2040構想研究会」を立ち上げ、新たな自治体行政の基本的な考え方の一つとして、AI・RPA等を使いこなすスマート自治体への転換が示された。
- ✓ 総務省において、「自治体におけるRPA導入ガイドブック」が作成され、自治体等に向けて導入・運用の進め方や事例集が示された。

● 本市の取組の方向性・目指すべき姿

- ✓ 市民・企業等にとっての利便性向上及び庁内における人的・財政的負担の軽減を目的とし、AI・RPA等の先端技術を駆使して、効果的・効率的な行政サービス提供体制の構築を目指す。

● 本市の具体的取組内容

- ✓ BPR（業務改革）の一環として、業務の洗い出しを実施し、業務の性質や手順、処理時間等を分析することにより、AI・RPAの導入に適した業務を抽出・選定する。
- ✓ AI・RPAの導入及び利用対象業務を拡充するとともに、職員研修を実施することにより、業務担当課において導入検討や運用が出来るよう、職員のスキルアップを図る。
- ✓ その他新たなICTツールの活用について、国等の動向や先進事例等の情報収集に努め、費用対効果を考慮し、積極的に導入に向けた検討を行う。一例は以下の通り。

【情報提供】

チャットボット	■ 住民問い合わせ対応、庁内ヘルプデスク対応、観光情報提供
---------	-------------------------------

【業務ツール】

音声認識	■ 会議録作成、多言語翻訳
文字認識	■ AI-OCR（申請書読取、調査票読込、アンケート読込）

【業務効率化】

マッチング	■ 保育所入所マッチング等
画像・動画認識	■ 道路損傷検出、固定資産(住宅)調査、歩行者・自転車通行量の自動計測
最適解表示	■ 国保特定健診の受診勧奨、国民健康保険レセプト内容点検、戸籍業務における知識支援、乗合タクシーの経路最適化
数値予測	■ 次年度予算額の最適値推定、観光客入込状況の予測

● 成果目標（KPI）

- ✓ AI・RPAによる業務削減時間

R5年度	R6年度	R7年度
600時間	660時間	720時間

## 5. テレワーク※の推進

※本市においては、行政サービス向上の手段のひとつとしてのテレワーク＝「庁内以外の場所での業務遂行の機会、もしくは勤務形態」と定義する。

### ●背景・現状

- ✓ 働く時間や場所の選択肢を広げる働き方であるテレワークは、民間企業を中心に普遍的かつ必須にさえなりつつある。また、働き方を変えるだけでなく、日常生活における時間の使い方に大きな変化をもたらすものであり、下記の観点から、行政においても、さらなる導入・定着が求められている。

- ・新しい生活様式の観点
- ・新型コロナウイルス感染・蔓延予防対策としての観点
- ・ワークライフバランスの観点
- ・事業継続計画（BCP）の観点
- ・生産年齢人口減少下における職員確保の観点

### ●課題

- ✓ 新しい働き方として定着させるために、意識改革・職場風土変革を推進するとともに、通信回線等のテレワーク環境のさらなる整備・拡充が必要となっている。
- ✓ 業務の流れや業務に必要なデータが電子化されていないと、テレワークで対応することが出来ない。その結果、窓口担当部署とそれ以外の部署で、テレワークの実施率に差が生じやすい。
- ✓ テレワーク専用端末を職員へ配付する運用では、端末を事前に持ち帰る必要があるため、災害時等で緊急にテレワークを実施する必要が生じた際に対応出来ず、また、台数に限りがあるため、実施率向上の障害になっている。

### ●国の動向・方針

- ✓ 「デジタル社会の実現に向けた重点計画」（令和4年6月7日閣議決定）  
“全国的なテレワーク導入支援体制の整備や専門家による無料相談など各種支援策を推進する”
- ✓ 「地方公共団体におけるテレワーク推進のための手引き」（令和3年4月）  
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。



● 本市の取組の方向性・目指すべき姿

- ✓ 少子高齢化に伴う生産年齢人口の減少や、複雑・多様化する行政ニーズに対応するため、また、ワークライフバランスや災害時等における事業継続、人材確保、新型コロナウイルス感染予防等の観点から、セキュリティ環境や通信回線等のインフラの強化と、就業規則の充実を図り、職員が必要な時にいつでもテレワークを実施できる環境・職場風土づくりを目指す。



● 本市の具体的取組内容

- ✓ テレワーク拡充に必要な環境調査、及び、対象とする業務の整理・検討を進めるとともに、行政手続におけるオンライン化、業務資料のデジタル化を加速させ、窓口業務担当部署を含めた全庁的なテレワークの推進を図る。
- ✓ 働き方改革のさらなる推進のため、業務の実施や進捗に支障がなく、コミュニケーションが十分に確保できることを前提として、職員が自主的にテレワーク実施日を設定・実施出来る制度・職場風土づくりに取り組む。
- ✓ 職員意識調査を実施し、テレワーク推進における問題点を洗い出すことで、改善点や新たな形態を検討する（例：職員個人の端末利用（BYOD：Bring Your Own Device）について等）。

● 成果目標（KPI）

- ✓ 職員の年平均テレワーク実施回数・機会（“機密性 2”情報※の取扱を行わない業務担当職員）

R5 年度	R6 年度	R7 年度
12 回	18 回	24 回

※“機密性 2”情報：漏えいにより、国民の権利が侵害される、または、行政事務の遂行に支障を及ぼす恐れがある、または、直ちに一般に公表することを前提としていない情報

## 6. セキュリティ対策の徹底

### ●背景・現状

- ✓ Society5.0 の実現に向け、ICT の利活用が社会・経済のあらゆる局面に浸透していくことが予想される中、サイバー空間の安全確保の重要性が増している。一方で、標的型攻撃や、ランサムウェアなどのサイバー攻撃は、その発生頻度の増加・大規模化と高度化が続き、脅威が高まっている。
- ✓ 本市においては、洲本市個人情報保護条例に基づき、マイナンバーを含む個人情報を適切に管理・運用しているが、一方で、全国各地において個人情報の漏洩事案が発生しており、一層厳格な管理が強く要請されている。

### ●課題

- ✓ 総務省による「三層の分離」をはじめとした技術的なセキュリティ対策は講じられているものの、より強固なものとするためには、人的対策の強化が極めて重要であり、職員のセキュリティリテラシー向上や、高度化・巧妙化する脅威に対応することが出来る要員の育成に取り組む必要がある。
- ✓ 行政手続のオンライン化やテレワークなど、社会全体の変化・時代の要請に呼応したサイバーセキュリティ対策のさらなる強化が必要である一方で、市民の利便性向上、行政事務の効率化と、情報セキュリティ確保との両立が課題となっている。
- ✓ 業務委託におけるセキュリティ管理について、委託元と委託先に共通するセキュリティ対策に関する指標の確立や、契約段階における責任範囲と負担の明確化といった取組が必要である。

### ●国の動向・方針

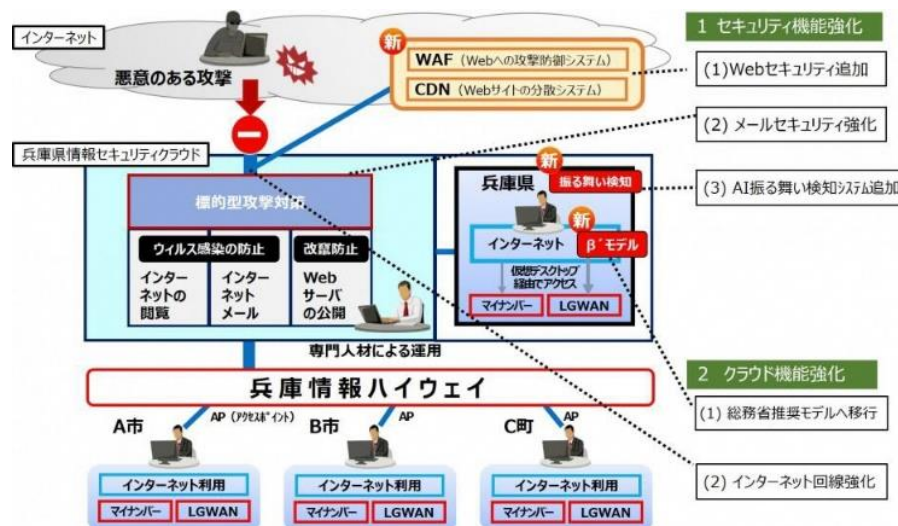
- ✓ 「デジタル社会の実現に向けた重点計画」（令和4年6月7日閣議決定）  
“デジタル社会推進標準ガイドライン・政府情報システムにおける「セキュリティ・バイ・デザイン」を定め、確実かつ効率的にセキュリティを確保するためシステム開発の企画工程からセキュリティを実装する”  
“クラウドサービス ISMAP 管理策基準の策定”
- ✓ 個人情報保護法の改正（令和4年4月施行）  
本人の権利保護の強化や、データ利活用促進などが図られるようになった。
- ✓ 「地方公共団体における情報セキュリティポリシーのガイドライン」（令和4年3月25日改定）  
業務委託・外部サービス利用時の情報資産の取扱等について改版が行われた。

● 本市の取組の方向性・目指すべき姿

- ✓ 法令に基づく適切な個人情報保護を引き続き着実に実践すべく、セキュリティをより強固なものにするため、人的対策・物理的対策・技術的対策のそれぞれの観点において、未然の防止、早期の検知、速やかな対応が可能となるよう安全管理措置を講じることで、高度化・巧妙化する脅威に対しリスクを最小化することが出来る情報管理体制の強化・拡大を目指す。

● 本市の具体的取組内容

- ✓ 総務省による「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」を踏まえ、本市の情報セキュリティポリシーの更新と関連マニュアルの整備を進めるとともに、職員向けのセキュリティ研修を定期的実施するなど、啓発・教育に努める。セキュリティインシデント発生時における緊急時対応体制（CSIRT）の要員となっている職員に対しては、サイバー攻撃対応訓練を実施する。
- ✓ クラウドサービスの導入検討を行う際は、ISMAP 管理基準を踏まえ、情報セキュリティポリシー等において利用基準を明確にし、安全性の高いサービスを優先して利用する。
- ✓ 委託先による個人情報の取扱いについて、関連法令の遵守状況や、適切な安全管理措置の整備状況を確認するなど、洲本市個人情報の保護に関する法律施行条例（令和 5 年 4 月 1 日施行）に基づく委託先管理を徹底する。
- ✓ 「三層の分離」による境界型防御を柱としつつゼロトラストへの転換を見据え、さらなる行政サービス利便性向上・行政効率化に資する自治体情報セキュリティクラウドへの更新を実施する。



● 成果目標（KPI）

- ✓ セキュリティ事故・個人情報漏洩事故の発生ゼロ

## 7. デジタルディバイド対策

### ●背景・現状

---

- ✓ 行政サービスにおける利用者の多様性 例：生活困窮者・高齢者・こども・在留外国人・障害者（視覚障害、聴覚障害、知的障害、発達障害、身体障害、重度・重複障害など）
  
- ✓ 光ファイバ等の世帯カバー率＜全国＞：99.1%（令和2年3月末時点）  
一部の過疎地・離島における進捗を除き、整備済。  
光ファイバ等の世帯カバー率＜洲本市＞：100%（敷設要望箇所）  
一部の集合住宅を除き、整備済。

### ●課題

---

- ✓ 提供サービスごとのデジタルディバイドの一例  
次に当てはまる場合、ぴったりサービスを使えない（令和4年11月時点）
  - ・マイナンバーカード（有効な公的個人認証証明書が格納されPINコードを設定済みであること）を持っていない。
  - ・マイナンバーカードは持っているが、以下のいずれかの機器類を持っていない。
    - \* インターネットに接続している Windows パソコン、IC カードリーダー
      - ※ブラウザ（インターネット閲覧ソフト）その他の制限あり
    - \* インターネットに接続している Android OS のスマートフォン又は、iPhone（7以降）のうち、IC カードリーダーを内装する機種
  - ・マイナンバーカードも機器類も持っているが、機器の操作方法に不安がある

### ●国の動向・方針

---

- ✓ 「デジタル社会の実現に向けた重点計画」（令和4年6月7日閣議決定）  
“生活困窮者の支援の強化に向けて、生活困窮者のデジタル利用等に関する実態を把握し、好事例の収集・横展開等を行うとともに、更なる支援策を検討する。”  
他事業例は以下の通り。
  - ・デジタル活用支援推進事業（総務省）
  - ・障害者 ICT サポート総合推進事業（厚生労働省）
  - ・ICT 活用教育アドバイザー事業（文部科学省）
  - ・デジタル推進委員の取組（デジタル庁）
  
- ✓ 5G 人口カバー率目標：2023 年度末に全国 95%

### ●本市の取組の方向性・目指すべき姿

- ✓ 世代を超えて助け合うなど、デジタル技術の利便性をみんなが享受できる環境を構築する。  
(例)
  - ・高齢者などのスマートフォン活用を推進する取組を実施する。
  - ・高齢者のデジタル技術習得を支援する地域人材を育成する。
  - ・システムもしくは手続分類ごとに対策を講じ UX を高める。
  
- ✓ 本庁舎等でのリモート対応を前提に窓口（拠点）の数を増やす。  
例 1：五色庁舎・由良支所でも本庁舎と同等の手続が可能  
例 2：保育園（保育所）・幼稚園・小学校・中学校・地域コミュニティ活動の拠点施設（公民館等）・郵便局等  
例 3：民生委員・主任児童委員等にサポートしていただく



### ●本市の具体的取組内容

- ✓ デジタル活用支援推進事業（スマートフォン講座の開催等）の実行。
  
- ✓ スマート兵庫サポーター養成事業の活用。
  
- ✓ インターネット接続環境の充実。
  - ・CATV の光ファイバネットワークを利用した各種のデジタルディバイド解消
  - ・生活困窮世帯等を対象とした低額なインターネット接続環境の提供

### ●成果目標（KPI）

- ✓ 講座参加者アンケート結果のうち理解度・満足度、及び、オンライン化の完了した手続の利用率

R5 年度	R6 年度	R7 年度
前年比 5%アップ	前年比 10%アップ	前年比 15%アップ

## 8. BPR※ の取組の徹底

※Business Process Re-engineering:本来の目的に向かって既存の組織や制度・業務を根本的に見直し業務フローや情報システムを再構築すること

### ●背景・現状

- ✓ 急激な生産年齢人口の減少に伴う構造的な人手不足は自治体においても例外ではなく、職員が減少する中でも行政サービスを持続的に提供していくため、効率的かつ効果的な業務フローの確立や、情報システム投資の拡大など、生産性を向上させる取組が必要不可欠な状況となっている。
- ✓ 業務効率化のためのツールである AI・RPA など、情報システム投資に対する効果を最大限に引き出すためにも、BPR による業務の洗い出しや、課題の所在を明らかにすることは極めて重要である。

### ●課題

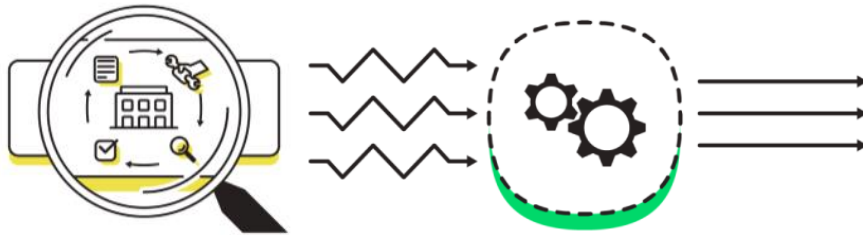
- ✓ BPR に関する戦略・方針を策定した上で、庁内の組織の在り方や業務フローを根本的、抜本的、劇的に見直すため、全庁的なコンセンサスを得ることが不可欠である。
- ✓ 各課で行っている業務は細分化すると極めて多岐に渡っている上に、口頭で継承されているケースも多く一覧化されていないため、BPR の一環として実施する庁内業務の洗い出しは、相当の工程を伴うものとなる。
- ✓ 標準準拠システムへの移行やオンライン手続への対応を前提として、情報システムで処理していない部分（システムへの入力処理や窓口での受付等）や庁舎外での手続も含め、様々な利用者像を想定した行政サービスデザインと業務フローの抜本的な見直しが必要である。

### ●国の動向・方針

- ✓ 「デジタル社会の実現に向けた重点計画」（令和4年6月7日閣議決定）  
“利用者から見たエンドツーエンドで事実を詳細に把握した上で、行政サービスの利用者と行政機関間のフロント部分だけでなく、行政機関内のバックオフィスも含めたプロセスの再設計を行い、各業務において、利用者がサービスを受ける際の最適な手法について検討を行うこと”  
  
“情報システムの整備を行う際には、共通機能の利用を徹底し、コスト構造の最適化を図り、デジタル化の恩恵を実感できる投資を行っていくこと”

### ●本市の取組の方向性・目指すべき姿

- ✓ 「デジタル・ガバメント実行計画」（平成 30 年 1 月 16 日 e ガバメント閣僚会議決定）に沿って、サービス設計 12 箇条を念頭に、デジタル三原則に基づく BPR を戦略的かつ組織的に展開することで、徹底的な利用者視点に立ったサービスデザインの実践と業務フローの最適化を図り、生産年齢人口減少下にあっても行政サービスを維持向上させつつ、急激な社会変化にも対応し続けることが出来る組織の構築を目指す。



### ●本市の具体的取組内容

- ✓ トップのビジョンを反映した BPR に関する戦略・方針を策定し、DX 推進リーダー・DX 推進員を中心とした推進体制を構築することで、全庁統一的な手法のもと、各部署で自発的に BPR に取り組むことが出来るよう、職員一人ひとりの BPR に対する意識の醸成と組織全体の合意形成を図る。
- ✓ 既存の資料（業務実施マニュアル等）を参考にしながら、実際に業務を行っている担当者にヒアリングを実施することで業務フローを体系化するとともに、行政サービス利用における様々なモデルケースを想定した上で現状の行政サービス提供方法についての課題を抽出し、利用者視点に立ったサービスを提供するための最適な体制・業務フローを確立する。
- ✓ 業務の洗い出しと分類を実施し、コア業務（職員でなければ出来ない業務）とノンコア業務（職員でなくても出来る業務）のうち、ノンコア業務については AI・RPA 等のツール導入や外部委託を検討するなど、生産性向上のため職員がコア業務に重点的に注力できる体制づくりに取り組む。
- ✓ 取組を着実に進めるため、小さな範囲で実践し成功を積み重ね、そこで得られたノウハウをもとに範囲を拡大し、全庁に発展させる。また、目標の達成度や業務フローの点検、新たな課題の抽出など、評価を定期的に行うことで、業務改革の循環構造を実現する。

### ●成果目標（KPI）

- ✓ 全業務に対する BPR の実施率

R5 年度	R6 年度	R7 年度
20%	40%	100%

## 9. デジタル人材の育成

### ●背景・現状

- ✓ 自治体 DX を推進するためには、その担い手となる人材の充実が不可欠であるが、現状においては、必要なデジタル人材が全国的に質・量ともに圧倒的に不足している。そのため、専門的知識を持つ外部人材の確保もさることながら、自治体職員においても、課題解決に役立つ知識やスキルを習得し、組織的にデジタル人材を育成していく必要がある。
- ✓ DX 推進のための人材育成に取り組むにあたり、中長期的な観点で一般職員も含めた人材育成の重要性や意義、所属や職位に応じて身につけるべきデジタル技術等の知識、能力、経験等を設定した体系的な人材育成方針を策定することが急務となっている。
- ✓ 一般職員には、デジタル技術やデータ利活用に関するデジタルリテラシーの向上が、DX 推進担当部署の職員には、一般職員よりも高度なデジタル技術等の知識、能力、経験等が求められている。

### ●課題

- ✓ デジタル人材の 7 割強は IT 企業内に偏在しており、さらにデジタル人材の約 6 割は東京圏に集中しているため、外部人材の確保が困難である。 ※「IT 人材白書 2017」(IPA)、2015 国勢調査
- ✓ 自治体 DX で求められる人材の人物像を適切に捉え、人材育成方針に反映させる必要がある。
- ✓ 現状において、組織全体のデジタルリテラシーが低く、DX 人材を育成できる体制がない。

### ●国の動向・方針

- ✓ 「デジタル社会の実現に向けた重点計画」(令和 4 年 6 月 7 日閣議決定)
  - ・デジタル庁と総務省：都道府県と連携して地方公共団体のデジタル人材育成に寄与し、外部人材任用に対する財政措置やスキル標準の策定、デジタル人材の有効活用等の取組を実施。
  - ・文部科学省：初等中等教育におけるプログラミング教育の充実、大学・高等専門学校における社会ニーズに沿った実践的なプログラムの実施など、国民がライフステージに応じた ICT スキルを継続的に学べるような環境を整備。
  - ・厚生労働省：教育訓練給付における IT 分野の講座充実に向けた関係府省の連携の推進や、職業訓練(離職者訓練、在職者訓練)のデジタル関連分野への重点化等を実施。
  - ・自治大学校、市町村職員中央研修所、全国市町村国際文化研修所、地方公共団体情報システム機構(J-LIS)など：様々な機関において情報担当職員等に対する研修を実施。



### ●本市の取組の方向性・目指すべき姿

- ✓ 自治体 DX について高い当事者意識を持ち、情報システムを利用するために必要なスキルを身に付けるにとどまらず、利用者の視点で、あるべき行政サービスをデザインし、デジタル技術やデータを活用することで新しい価値を生み出すことのできる人材を育成することを目指す。

### ●本市の具体的取組内容

- ✓ 地域情報化アドバイザー派遣制度（総務省）や、地方支援アドバイザー制度（J-LIS）等を利用して外部人材を招聘し、職員向けに DX 研修を実施する。
- ✓ 自治体大学校、市町村職員中央研修所等が実施している DX 研修に積極的に参加する。
- ✓ デジタル庁や J-LIS、兵庫県、他自治体との人事交流を通じ、職員の育成を図る。
- ✓ デジタル人材育成のため、所属や職位に応じて身につけるべきデジタル技術等の知識、能力、経験等を設定し、洲本市人材育成基本方針に反映させる。
- ✓ デジタル人材の確保を重層的に進めるため、採用試験において「デジタル区分」を設け、デジタル人材への加点を行うなど、選考方法について検討を行う。
- ✓ 職員のデジタルスキル向上のため、国家資格取得の奨励と、取得促進支援を実施する。
  - ・デジタルリテラシー向上のため、一般職員に「IT パスポート」取得を奨励する。
  - ・DX 推進担当部署の職員に、「応用情報技術者」取得を奨励する。
  - ・受験料の補助や資格保持者（旧試験区分含む）の評定実施など、制度面の充実を検討する。

\*「IT パスポート」・「応用情報技術者」：情報処理の促進に関する法律（昭和 45 年法律第 90 号）に基づく国家資格

### ●成果目標（KPI）

- ✓ 常勤の一般行政職の DX 研修受講率（累計）

R5 年度	R6 年度	R7 年度
20%（50 名程度）	40%（100 名程度）	100%（250 名程度）

- ✓ DX 推進担当部署職員の「応用情報技術者」保有率

R5 年度	R6 年度	R7 年度
20%	40%	60%

## Ⅲ 将来展望

今まで本市が培ってきたものを基盤とし、「変革期」「検証期」の計5年間における挑戦から得るものを重ね合わせながら、理想の将来像の実現に向け、邁進します。これまでの常識や慣習等にとらわれず、“役所仕事”や“縦割り行政”の欠点部分を改善すべく、5年後を待たず出来るものは前倒しで実行します。そして、行政のDXが地域社会（日々の暮らし・地域産業）のDXにつながり、デジタルを活用することで、より便利で、より暮らしやすいまちへ進化し、「市民が住み続けたいと思う」「職員がさらに良いまちになるよう磨きをかけたいと思う」まちづくりへの挑戦を続けます。

### 1. 新たな時代の市役所へ

我が国のデジタル化政策は、IT基本法・e-Japan戦略による「電子政府・自治体の推進」から、デジタル改革関連法による「デジタル・ガバメント」へと進化を遂げてきました。

しかし、自治体で様々な申請や手続をするためには、未だ「書面による申請」や「来庁」が必要なことが多く、行政サービスの利用者視点から見れば、デジタル化が前進しているとは言えません。人口減少・少子高齢化が急速に進む中、自治体は従来のサービス提供側（自治体）の視点から、サービス利用側（住民）の視点に立ったサービスデザインに取り組む必要があります。

顧客生涯価値（LTV：ライフタイムバリュー）とは、マーケティング分野において、顧客が生涯をかけて商品やサービスに投じる費用の総額を指し、企業がより多くの利益を得るための指標として用いられています。利益の追求を主な活動目的としない自治体では馴染みのない用語ですが、自治体においてLTVを高めるということは、様々な場面で利用される行政サービスの価値を上げることで住民の生活の質や満足度（QoL：クオリティオブライフ）を高め、また、他地域の住民に対する魅力を高めることで、多くの人々が住み続け、繰り返し訪れ、まちに活気とにぎわいをもたらすことに等しいと言えます。

ここでは、行政サービス利用者における顧客体験価値（CX：カスタマーエクスペリエンス）を改善し、顧客生涯価値を積み上げる観点から、デジタル技術を利用し、老若男女健障問わず誰もが利用しやすい、住民本位の新たな行政サービスの提供体制構築に向けた取組を進めます。

#### ○窓口

- ・「行かなくていい市役所」の実現  
マイナちゃん号のような出張申請受付用車両の機能拡充
- ・「書かない窓口」の実現  
紙の申請書をなくし、窓口職員が専用端末で代行入力するなどして補助
- ・「申請しなくていい市役所」の実現（申請主義からの脱却）
- ・洲本市情報統括アプリ（仮）の導入

## ○子育て

- ・幼児教育・保育の無償化のための認定申請等、子育て関係の手續のオンライン化
- ・AIによる保育所割り当て最適化

## ○教育

- ・図書館における電子書籍の貸出
- ・公共施設予約システムの導入

## ○福祉

- ・CATVを利用した見守りサービス
- ・高齢者等に対するデジタル機器利用講習会の開催やオンライン上のコミュニティ形成
- ・マイナンバーカードを利用した高齢者移動支援（タクシー利用助成制度等）

## ○健康・医療

- ・各種健診のオンライン予約

## ○住まい

- ・空き家バンク登録物件のオープンデータ化（地図情報、内覧VR対応）
- ・AIチャットボットを活用した移住定住相談

## ○情報インフラ（高速通信網など）

- ・CATV（ケーブルテレビ）加入世帯等へのサービス拡充  
例：関連手續のオンライン化・スマートスピーカの導入検討
- ・道路占用許可申請等、各種許可申請のオンライン化
- ・インフラ・建築物の3次元データ化
- ・下水道処理施設の遠隔制御
- ・ドローンや画像認識技術を活用した公共施設維持管理
- ・公衆無線LANの拡充

## ○防災

- ・排水機場の遠隔操作・自動運転
- ・防潮扉の遠隔開閉
- ・防災ダッシュボード（被災状況、警報・注意報、IoTによる水位計測、避難所の状況把握等）
- ・GISによる通行止め区間の情報発信

## ○しごと

- ・市保有施設のテレワーク拠点化  
例：コワーキングスペースとしての「A BRICK」や、「S BRICK」「公民館」の利活用
- ・副業・兼業等による「転職なき移住」、関係人口の創出・拡大、二地域居住等の推進

## ○観光

- ・マイナンバーカードを活用した自治体ポイントの導入

## 2. 地域社会のDXに向けて

現代の日本においては大都市圏への一極集中が続いた結果、地方の高齢化や過疎化が進み、産業の空洞化、医療格差、教育機会の不平等、交通・物流インフラの衰退等の問題が顕在化しています。

本市では特に人口減少が著しく、令和3年の過疎地域持続的発展特別措置法の施行により、過疎地域の範囲が、五色地域のみから洲本市全域に広がりました。これを受け、本市では、洲本市過疎地域持続的発展計画を策定し、持続可能な地域社会の形成及び地域資源等を活用した地域活力の更なる向上の実現を図ることとしたところです。

政府は、令和3年に「デジタル田園都市国家構想」を打ち出し、地域の豊かさをそのままに、都市と同じ又は違った利便性と魅力を備えた、魅力溢れる新たな地域づくり、すなわち、都市の活力と地方のゆとりの両方を享受できる社会の実現を目指すこととされました。

本市は、同構想に基づくとともに、新洲本市総合計画・新洲本市総合戦略における各種施策を踏まえ、医療・教育・防災・子ども等のサービスの質の向上、地域雇用の創出、地域企業の新たな販路開拓、脱炭素化・循環経済への移行等について効率的・効果的な地域社会のDX施策を展開し、多自然地域でありながら、都市部と比肩する利便性・快適性を兼ね備えた住環境の整備を目指してまいります。

### ●横断的取組

#### ・スケジュール駆動社会からイベント駆動社会（非スケジュール駆動社会）への転換への対応

暮らしのサービスは、様々な切り口から断片的・画一的に提供されており、一人ひとりに最適なサービスが提供されていない。また、人口減少による総需要の縮小が、従来のビジネスモデルを成立させなくなっている。

- ・プラットフォームと連携したシェアリングエコノミーの推進
- ・手続や各種イベントに関するプッシュ通知

#### ・顔認証技術を生かした洲本独自のデジタル基盤の構築

- ・身分証明書を持ち歩く必要なし
- ・数多くのパスワードを記憶する必要なし
- ・キャッシュレス決済（地域通貨を含む）の拡大

## ・官民協働で利活用できるオープンデータにより経済活性化や地域の問題解決を推進

- ・オープンデータ取組済自治体として認定済（令和4年6月28日時点）。
- ・官民ビッグデータを活用し EBPM に基づき自ら行政の効率化・高度化・透明性向上を図る。
- ・地方のデータを全国とつなげるデータ連携基盤を利用し、国・自治体間・国民・事業者に広く開示。
- ・民間における創意工夫を生かした多様なサービスの迅速かつ効率的な提供、官民協働での諸課題の解決、事業の企画・実施に活用。
- ・個人情報保護法の改正（予定）により行政が保有する個人情報について非識別加工情報（改正後は「匿名加工情報」に名称統一）として民間に提供。民間での利活用に向けた仕組づくり。

## ●分野別取組

### ○教育

- ・地域の DX 人材育成プログラム

### ○福祉

- ・認知症になっても GENKI すもっと協議会（Zoom を活用した会議）

### ○健康・医療

- ・症状から適切な受診科を返す AI 受診相談

### ○情報インフラ（高速通信網など）

- ・5G サービス等高速通信網の整備

### ○しごと

- ・ワーケーション推進（サイトや SNS による情報発信、相談窓口、経費助成）
- ・産直 EC サイトを活用した生産者と消費者のマッチング

### ○交通

- ・路線バスの交通系 IC カード対応・自動運転
- ・グリーンスローモビリティの自動運転によるラストワンマイル実証

### ○観光

- ・統一 QR「JPQR」によるキャッシュレスの推進
- ・観光地における VR/AR 技術の活用
- ・パーソントリップ分析による観光施策への活用
- ・メタバースによる観光・イベント施策の展開

