

五所川原市
デジタル・トランスフォーメーション（DX）
推進計画

令和4年10月
五所川原市

目

次

はじめに	1
------	---

第1章 計画策定の背景

1. 社会的情勢の変化	2
2. 国のデジタル化に向けた動向	3
3. 五所川原市の現状と課題	6

第2章 基本事項と推進方針

1. 計画の位置付け	8
2. 計画の期間	9
3. 計画の推進体制	9
4. 計画の推進方針	10

第3章 実施施策（個別施策）

基本方針1 利用者にとって便利な行政サービスの実現

(取組施策 1) 行政手続のオンライン化	11
(取組施策 2) 民間サービスを活用した利便性向上	12
(取組施策 3) マイナンバーカードの普及促進	13
(取組施策 4) オープンデータの推進	14

基本方針2 デジタル化による行政運営の変革

(取組施策 5) 情報システムの標準化・共通化	15
(取組施策 6) AI・RPAの利用促進	16
(取組施策 7) テレワークの推進	17
(取組施策 8) 業務へのICT活用の推進	18

基本方針3 デジタル化を推進する基盤づくり

(取組施策 9) 情報セキュリティ対策の徹底	19
(取組施策 10) デジタル化推進人材の育成	20
(取組施策 11) デジタル格差対策	21

用語集	22
-----	----

はじめに

スマートフォンやWi-Fi^{※1}、ドローンやロボット、AI^{※2}など、私たちの周りにあふれるICT^{※3}（情報通信技術）の急速な進展にともない、これまでなじみのなかった「デジタル・トランスフォーメーション（DX）^{※4}」という言葉を見聞きするようになりました。「DX」は「IT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」という概念に始まり、ICTを活用したイノベーション^{※5}により新たな価値を創出し、人々の生活を劇的に変容させていくことと定義されています。

ICTが私たちの生活を大きく変える一方で、人口減少や少子高齢化など社会が抱える課題が増大すると、DXには課題解決と経済的発展を両立させる役割が期待されるようになりました。

五所川原市においては、人口減少と少子高齢化の影響により、今後20年で約3割の人口が減少し、老年人口が生産年齢人口を上回ると予測されています。人口減少は自治体規模の縮小であり、税収の減や財政規模の縮小をまねきます。一方、今後ますます多様化・複雑化していく市民ニーズや社会的課題に対して、現在よりはるかに少ない職員で対応していかなければいけません。

本市は、これらの問題解決のため、行財政改革の一環として、ICTをはじめとしたデジタル技術を積極的に活用することで業務を効率化し、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することにより、市民の生活があらゆる面でより良い方向に変化するよう、「五所川原市DX推進計画」を策定します。

1※1 無線LANの標準規格のひとつ。ケーブルを使わず無線通信でデータをやり取りする仕組み。

2※2 Artificial Intelligence の略で、人工知能のこと。

3※3 Information and Communications Technology の略で、通信を使ってデジタル化された情報をやり取りする技術の総称。

4※4 スウェーデンのウメオ大学、エリック・ストルターマン教授によって2004年に提唱された「IT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」という概念。デジタル技術の浸透により、組織や社会、人々の暮らしなどが根本的に変革すること。

5※5 画期的な新技術や新しいアイデアなどから、新しい仕組みや価値を創造し、世の中に変革を促すこと。

第1章 計画策定の背景

1. 社会的情勢の変化

(1) 人口減少と少子高齢化

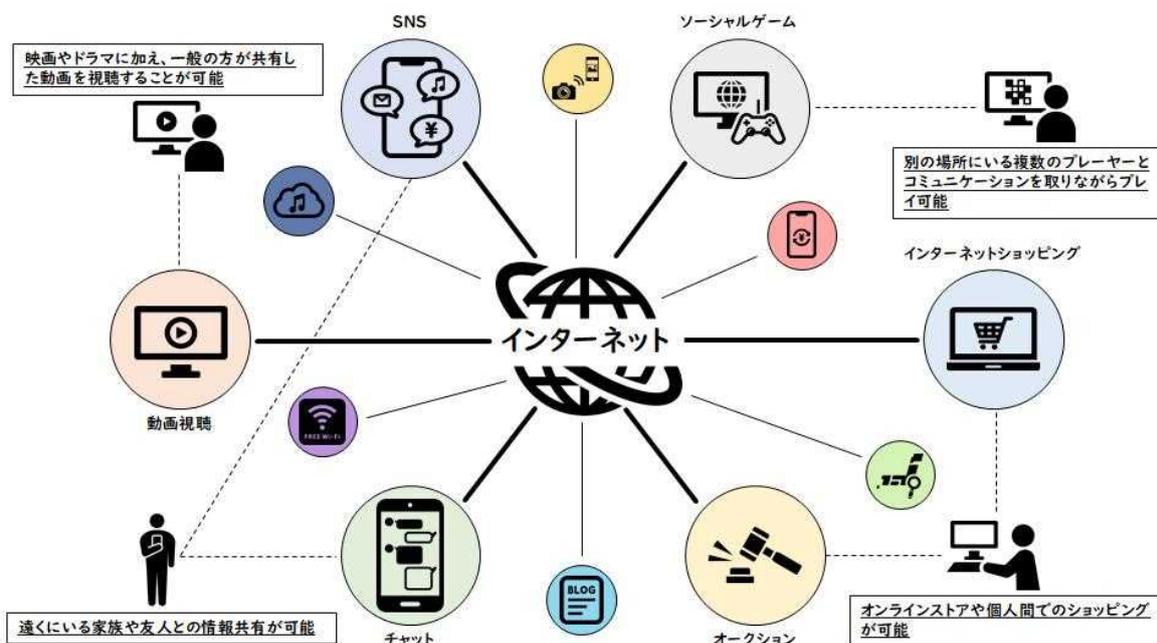
戦後から増加し続けた日本の総人口は、出生数の減少により2008年をピークに減少に転じました。年齢構成別では、15～64歳の人口（生産年齢人口）が減少に転じた一方で、65歳以上の人口（老年人口）は増加し続けています。今後も人口減少・少子高齢化が進行するものと予想され、高齢人口がピークを迎える2040年には、生産年齢人口が大幅に減少し、社会構造も大きく変化するとされています。

このように生産年齢人口が減少していく中、より少ない生産年齢人口で持続可能な経済成長を実現していくためには、労働生産性の向上が非常に重要であり、人的・財政的に厳しい状況にある地方公共団体では、近年進展が著しいICT（情報通信技術）を積極的に活用していく必要があります。

(2) ICTの急速な進展

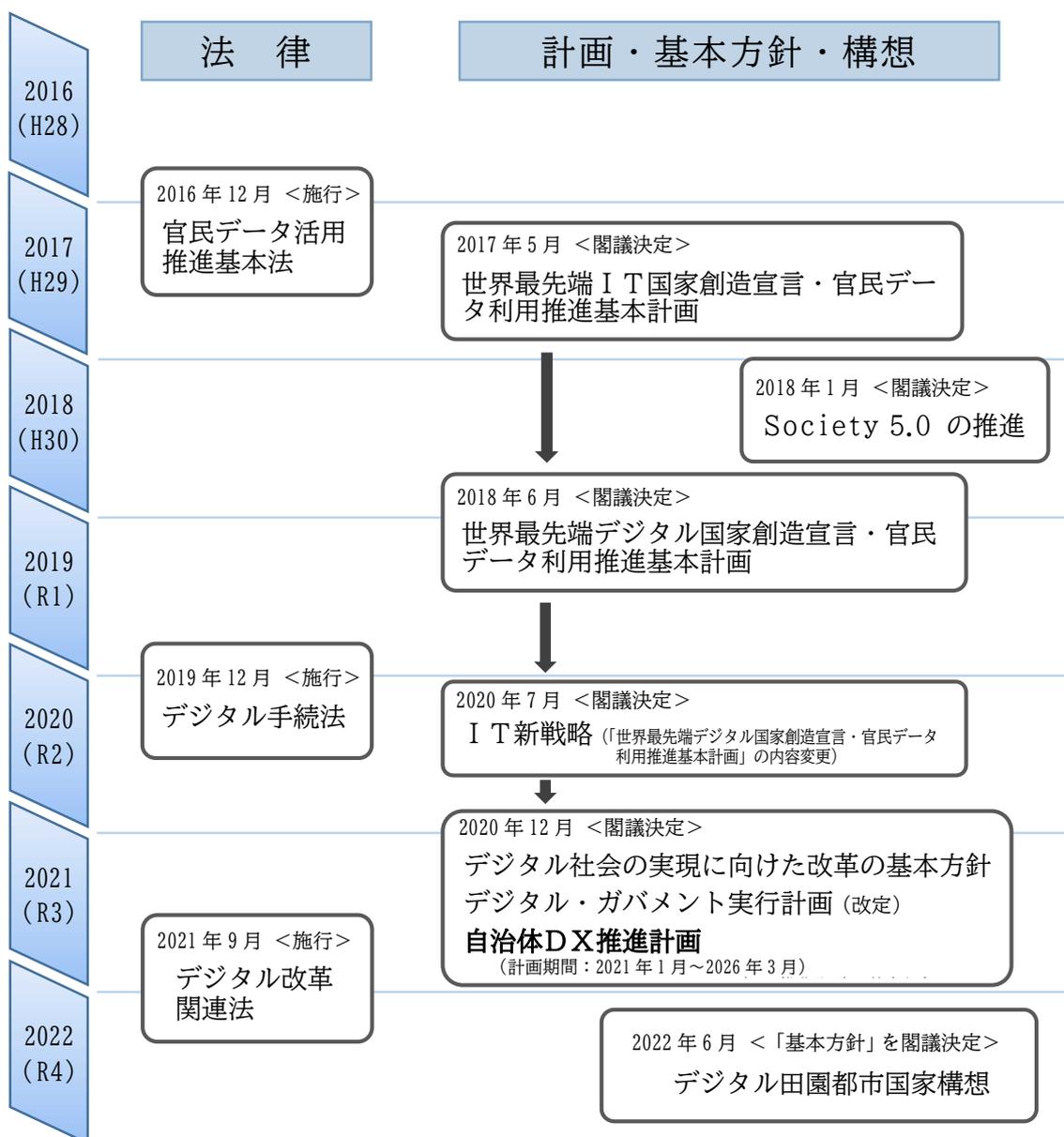
スマートフォン、タブレット端末、ソーシャルメディア、クラウドサービス等の普及に代表されるICTの進化は、私たちのライフスタイルやワークスタイルのあらゆる場面において変化をもたらし、社会におけるICTの役割も重要度を増してきました。

特に、スマートフォンやタブレット端末の普及によってインターネットがより身近なものとなり、SNS^{※1}やインターネットショッピング・オークション、チャット、ソーシャルゲーム、動画視聴などのサービスの利用が広く浸透したことで、私たちの日常生活に占めるICTの割合も増え続け、その急速な進展が「人と人」「人と地域社会」「人と公共（自治体）」の結びつきや在り方に大きな影響を及ぼしています。



※1 Social Networking Service の略で、インターネット上で個人同士が円滑にコミュニケーションを取ることができる会員制のオンラインサービス。

2. 国のデジタル化に向けた動向



(1) 官民データ活用推進基本法

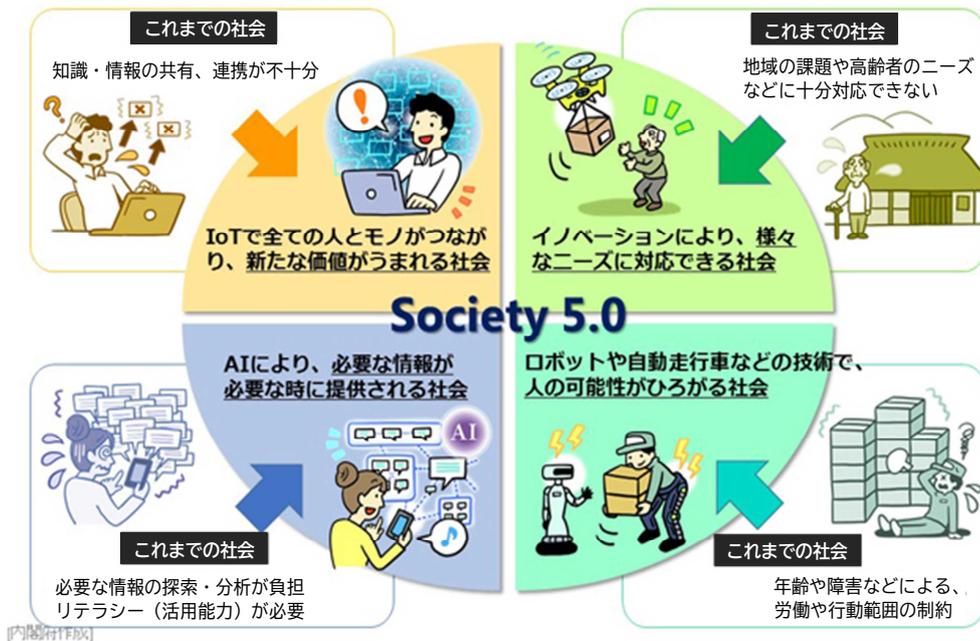
2016（平成28）年12月、少子高齢化など様々な課題に対応するため、国、地方公共団体、独立行政法人、民間企業等が管理するデータを適正かつ効果的に活用していくことを目的とした「官民データ活用推進基本法」が公布・施行されました。この法律により、官民データを活用した新ビジネスの創出や、データに基づいた行政、医療介護、教育など様々な分野において効率化が図られるほか、マイナンバーカード^{※1}の普及・活用、AIやIoT^{※2}など先端技術の活用、行政手続のオンライン化などにおいてデジタル化が推進されます。

1※1 住民からの申請により交付される個人番号が記載された顔写真付きプラスチック製カード。身分証明書として利用できるほか、ICチップに格納された電子証明書によりオンライン上で手続を行うことができる。

2※2 Internet of Things の略で、「モノのインターネット」と訳される。パソコン、自動車、家電などあらゆるモノがインターネットでつながり、相互に情報交換をする仕組み。

(2) Society 5.0 の推進

国は、2018（平成30）年1月に閣議決定された「第5期科学技術基本計画」において、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実現される人間中心の未来社会として「Society 5.0」を提唱しました。「Society 5.0」では、IoT、ロボット、AI、ビッグデータ^{※1}といった社会の在り方に影響を及ぼす先端技術をあらゆる産業や社会生活に取り入れ、今までにない新たな価値を生み出すことにより、経済発展と社会的課題の解決を両立していく社会を世界に先駆けて実現していきます。



(出典：総務省ホームページ)

(3) デジタル手続法

2019（令和元）年12月、国、地方公共団体、民間事業者、国民その他の者があらゆる活動において情報通信技術の便益を享受できる社会を実現するため、「デジタル手続法」が施行されました。この法律は、ICTを活用して行政手続等の利便性の向上や行政運営の簡素化・効率化を図り、行政手続を一貫してオンラインで完結する「デジタルファースト」、一度提出した情報は再提出を求めない「ワンスオンリー」、民間サービスを含め複数の手続を一度で完結できる「コネクテッド・ワンストップ」の3つの基本原則が示されました。

(4) IT新戦略（コロナ禍によるIT戦略の見直し）

国は「世界最先端のデジタル国家」になることを掲げてIT戦略を推進してきましたが、新型コロナウイルス感染症の影響を受けて経済や行政、働き方、医療、教育、防災など、ほとんどの分野において日常や価値観に変容が生じ、日本が抱える様々な課題が浮き彫りになりました。また、緊急事態下でのデジタル対応の課題も明らかになったこともあり、2020（令和2）年7月、これまでの戦略（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）の内容を見直し、IT新戦略として「国民が安全で安心して暮らせ、豊かさを実感できる強靱なデジタル社会の実現」を目指していくこととなりました。

1※1 ボリュームが膨大であるとともに構造が複雑であるため、従来の技術では管理や処理が困難なデータ群。

(5) デジタル社会の実現に向けた改革の基本方針

デジタル・ガバメント実行計画

自治体デジタル・トランスフォーメーション(DX)推進計画

2020(令和2)年12月25日、「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、デジタル社会の目指すビジョンとして「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」の実現を目指し、「～誰一人取り残さない、人に優しいデジタル化～」を進めていくことが示されました。

また、このビジョンを実現するためには、住民に身近な行政を担う自治体、とりわけ市区町村の役割は極めて重要であり、自治体がDXを推進する意義は大きいとされ、同日、「デジタル・ガバメント実行計画」の改定と、「自治体デジタル・トランスフォーメーション(DX)推進計画」の策定が閣議決定されました。このことで、デジタル・ガバメント^{*1}の取組が加速化されるとともに、地方公共団体においては自治体DX推進計画に示された重点取組事項を期限までに遂行し、デジタル社会の構築を着実に進めていくこととなりました。

【自治体DX推進計画で示された重点取組事項等】

情報システムの標準化・共通化	テレワークの推進
マイナンバーカードの普及促進	セキュリティ対策の徹底
行政手続のオンライン化	デジタルデバイス ^{*3} 対策
AI・RPA ^{*2} の利用促進	オープンデータ ^{*4} の推進
	など

(6) デジタル改革関連法

デジタル田園都市国家構想

「デジタル改革関連法」を構成する6法律が2021(令和3)年9月に施行され、デジタル社会の形成に取り組む基本理念が制定されたほか、行政手続での押印義務の廃止や、各省庁や自治体のデジタル化を推進するデジタル庁の設置などにより、自治体DXを加速させていくための法整備と組織体制が整いました。

政府による「デジタル田園都市国家構想」は、「地方が抱える課題をデジタル実装を通じて解決し、誰一人取り残されず全ての人がデジタル化のメリットを享受できる心豊かな暮らしを実現」することを掲げ、デジタル社会の実現に向けた重要な柱として位置づけられています。2022(令和4)年6月、構想の基本方針が決定され、「全国どこでも誰もが便利で快適に暮らせる社会」を目指し、人口減少・少子高齢化、過疎化、地域産業の空洞化など地方が抱える課題をデジタルの力で解決するため、国が地方を支援していくことが示されました。

1※1 デジタル技術の徹底活用と、官民共同を軸として、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、行政の在り方そのものを革新していくこと。

2※2 Robotic Process Automation の略で、人間がコンピュータを操作して手動で行う業務を、コンピュータ上で動くソフトウェアロボットに代行させ自動化すること。主に定型的な事務作業の自動化を行うもので、業務の大幅な効率化や低コスト化を図ることができる。

3※3 インターネットやパソコンなど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生じる格差。

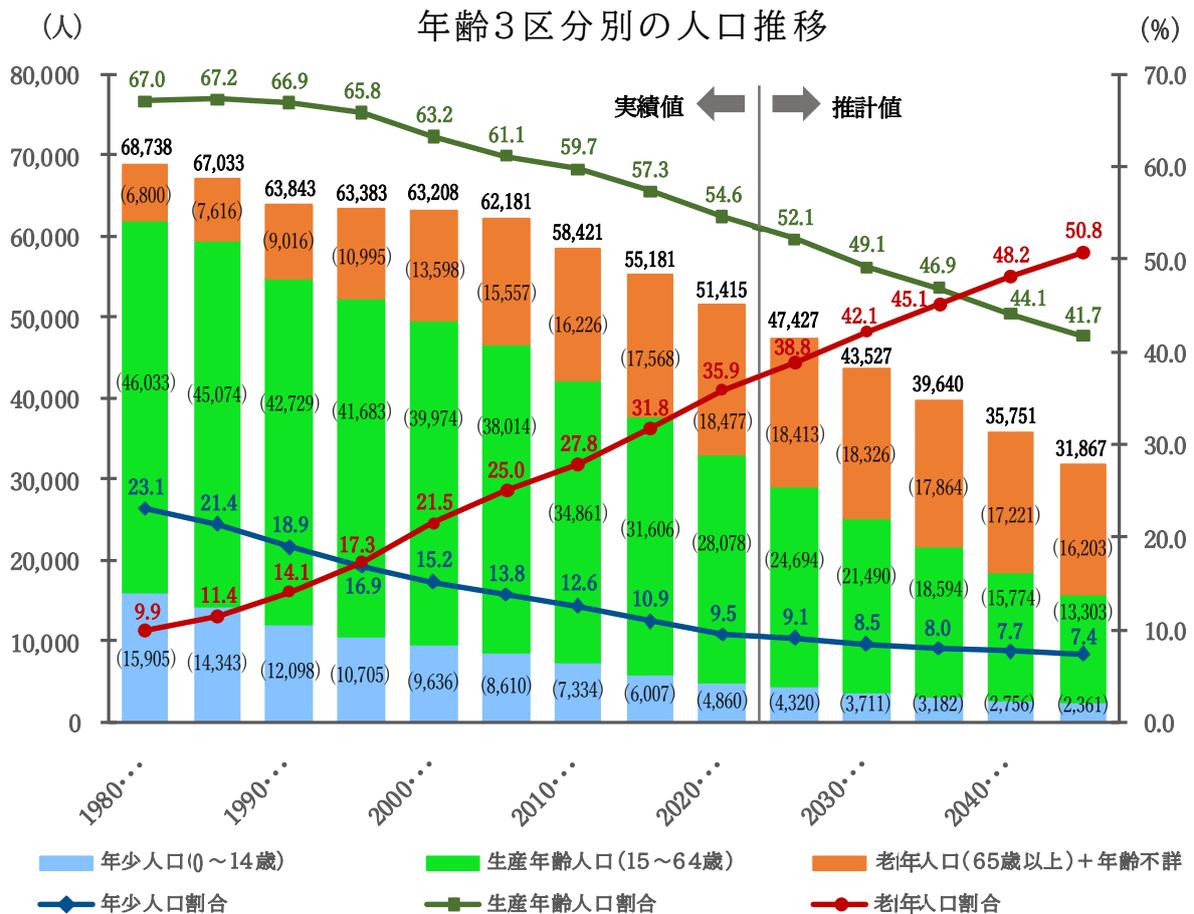
4※4 機械判読に適したデータ形式で、営利目的も含めた二次利用が可能な利用ルールで公開されたデータ。

3. 五所川原市の現状と課題

(1) 人口減少・少子高齢化

本市の総人口は、昭和30年から昭和60年頃まで67,000人から70,000人の間を推移し、その後は平成2年から減少傾向がみられ、国立社会保障・人口問題研究所によると、2045（令和27）年には31,867人になると推計されています。これは、2020（令和2）年の51,415人と比較すると、25年間で約38%にあたる19,548人の減少を示しており、今後、人口減少が加速していくものと予想されています。

また、少子高齢化について本市の総人口を年齢区分別に分析した場合、年少人口（0～14歳）及び生産年齢人口（15～64歳）は、それぞれ2020（令和2）年から2045（令和27）年までの25年間で半数以上減少し、老年人口（65歳以上）は大きな変化がなく推移していくものと推測されています。これらの変化を年齢区分別の人口構成割合で分析した場合、2040（R22）年には老年人口の割合が48.2%に達して生産年齢人口の割合を逆転し、2045（R27）年には老年人口の割合が50%を超えると推計されており、今後、これまで経験したことのない速さで少子高齢化が進んでいくものと予想されます。



全国的にも同様に人口減少と少子高齢化の傾向がみられ、少子化により急速に人口が減少していくとともに、2040年頃には団塊ジュニア世代が65歳以上になることで老年人口が最大となる中、生産年齢人口が大きく減少し、日本社会が直面する深刻な労働力不足、年金や医療費等の社会保障費の増大など、「2040年問題」として懸念される諸問題に対応していく必要があります。

(2) 行財政改革の推進

本市の財政状況を見ると、自主財源が減少していく一方で、福祉関係に代表される扶助費など義務的経費の増加が見込まれており、厳しい財政運営が予想されます。その様な中、今後ますます多様化・複雑化する市民ニーズに対応していくためには、行財政改革を進め、戦略的に行政資源を選択・集中させると同時に、より効率的かつ効果的な行政経営を目指していく必要があります。

前述のとおり、今後、本市は人口減少と少子高齢化が急速に進み、本市の自治体規模及び財政規模も縮小していくものと予測されるため、これに見合った職員数による行政運営をしていかなければなりません。市役所として限られた職員で、市民からの行政需要に対応していくためには、人的資源不足の有効な手段とされるデジタル技術を活用することで業務を効率化し、生産性を向上させ、創出される人的資源を行政サービスの更なる向上に繋げるなど、DXを積極的に推進していくことが求められます。

また、DXの推進にあたっては、様々な取組を総合的かつ計画的に実施していく必要があります。そのためにも、費用対効果も含め、取組施策を十分に精査して本市の独自のDX推進計画を策定し、行政サービスの向上のみならず、デジタル技術を有効に活用することで人員を適正に管理するなど行政経費の削減を図りつつ、行財政改革の効果を最大限に上げていかなければなりません。

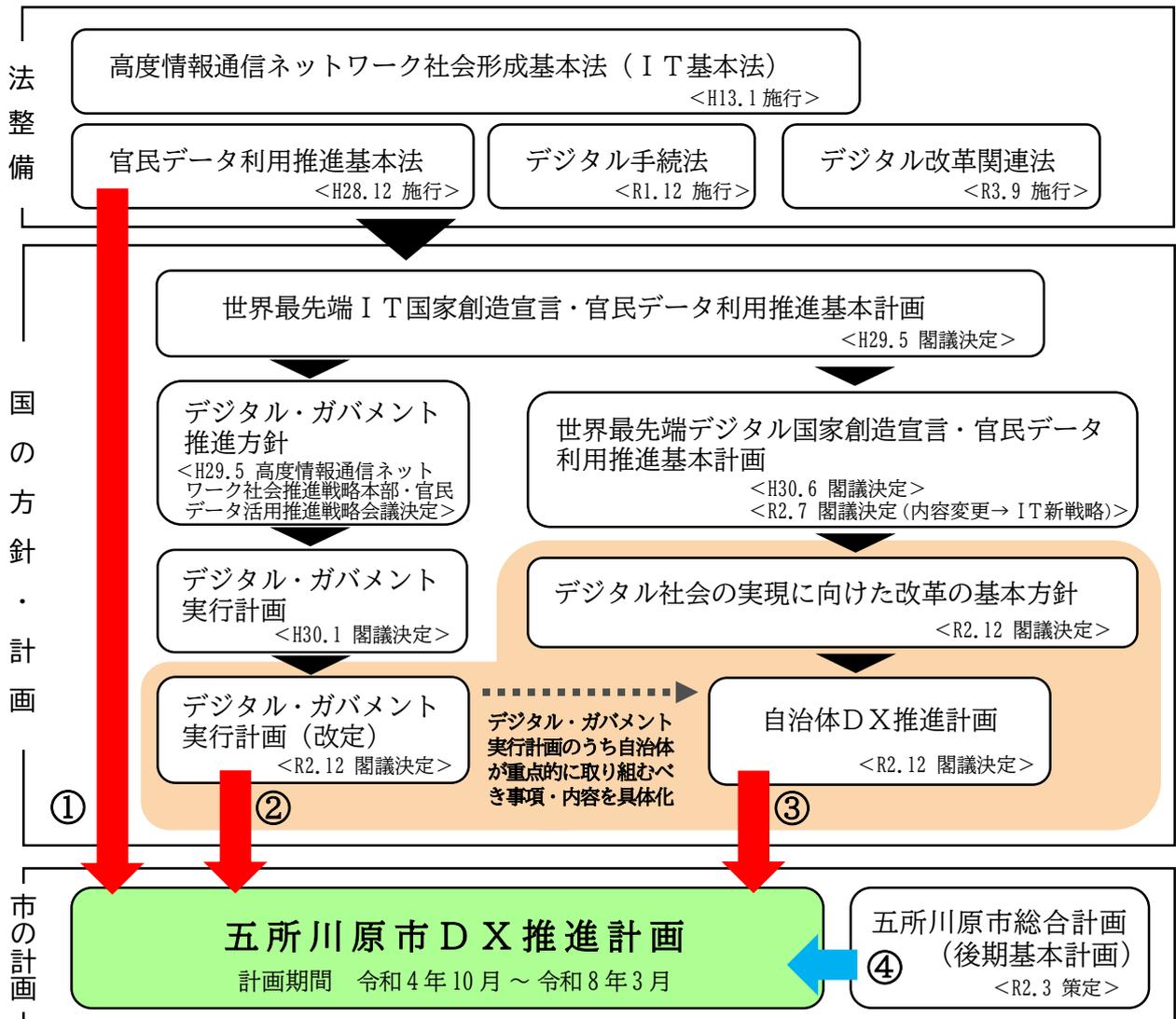


第2章 基本事項と推進方針

1. 計画の位置付け

官民データ活用推進基本法（平成28年法律第103号）及び国の各種計画等並びに令和2年3月策定の「五所川原市総合計画（後期基本計画）」を踏まえ、本計画を次のとおり位置付けます。

- (1) 本計画は、官民データ活用推進基本法第9条第3項に規定する「市町村官民データ活用推進計画」として位置付けます。
- (2) 閣議決定（令和2年12月25日）された「デジタル・ガバメント実行計画」が示す方向性を踏まえ、本市が推進すべき方針として位置付けます。
- (3) 総務省の「自治体DX推進計画」が示す取組事項を本市で具体化するための方針として位置付けます。
- (4) 本市の「五所川原市総合計画」に掲げる「効率的・効果的な事務事業の実施」を進めていくうえで、ICTの利活用の基本的な考え方や方向性を示すものであり、関連する個別計画として位置付けます。



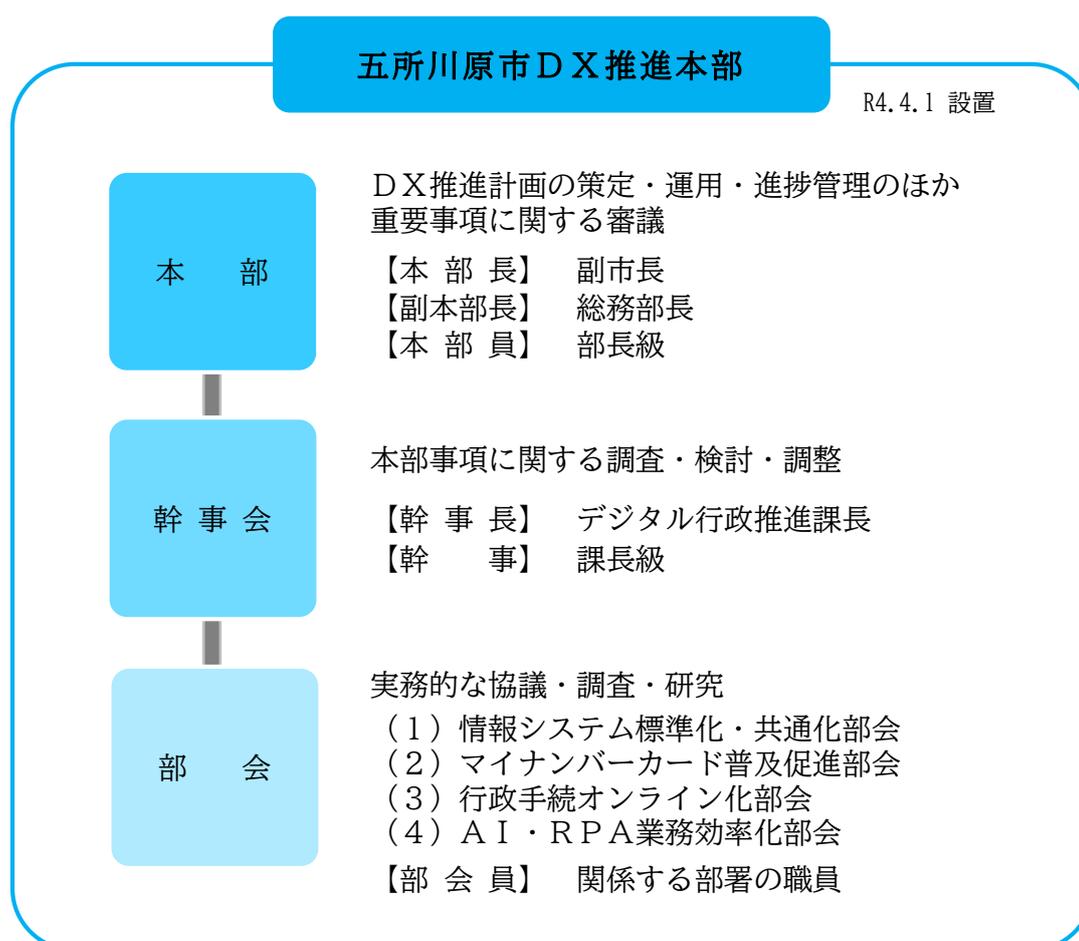
2. 計画の期間

本計画の計画期間は、2022年（令和4年）10月から2026年（令和8年）3月までとします。計画の推進に当たっては、国が進める施策との整合・連携を図る必要があることから、終期は国の自治体DX推進計画（2021年1月～2026年3月）と同様に設定するとともに、ICTの進化や国及び青森県の動向、本市の総合計画の変化に応じて適宜見直しを行います。

3. 計画の推進体制

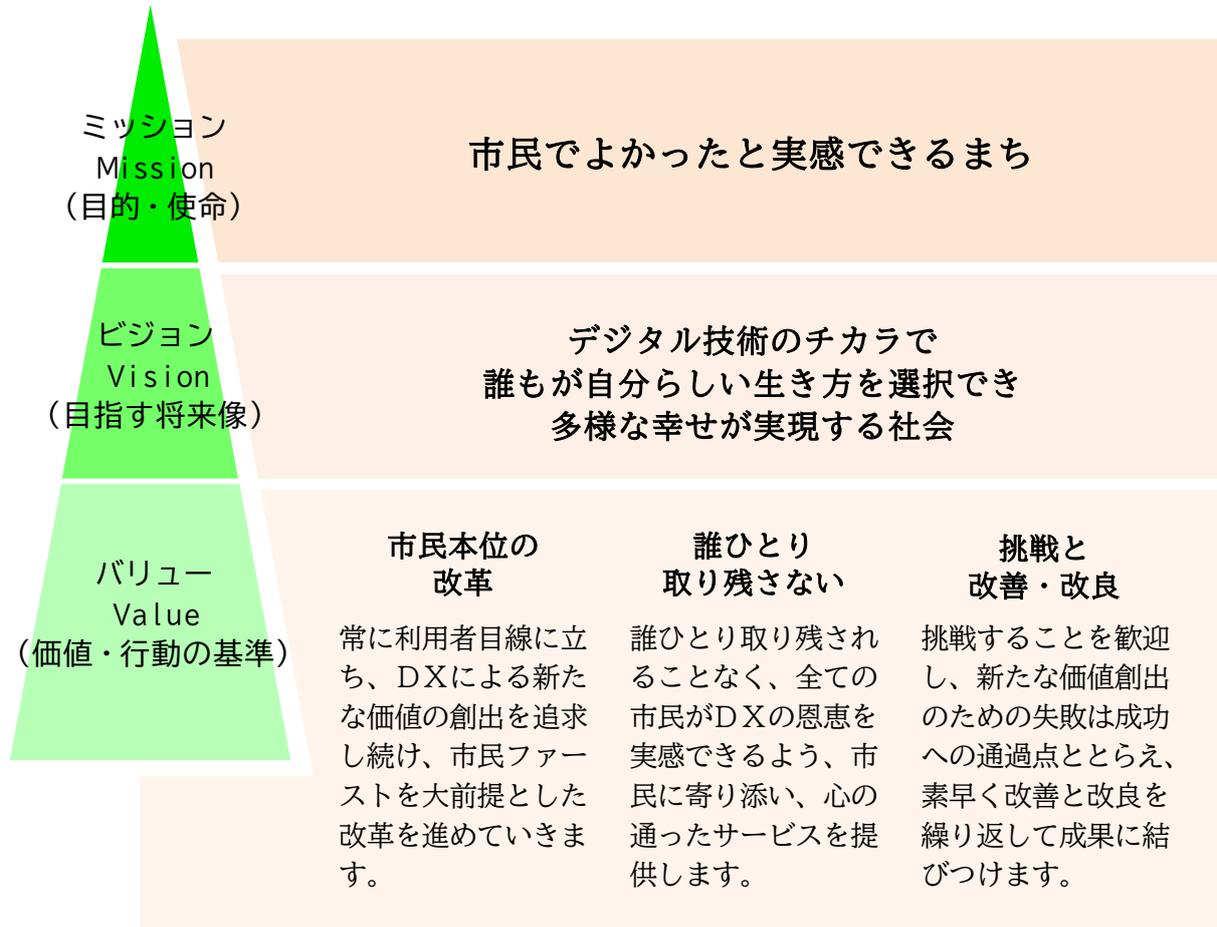
本市のDXを総合的かつ計画的に推進することで「市民の利便性向上」や「行政運営の効率化」を実現し、行政サービスの更なる向上へ繋げていくため、五所川原市DX推進本部を設置し、組織横断的に様々な部署が連携しながら、全体で行政のデジタル化に取り組んでいきます。

部会はPDCAサイクルにもとづいて取組施策の進捗状況及び改善案等をまとめ、その内容を幹事会に報告し、幹事会は取組施策の進捗管理をするとともに、部会からの施策提案の内容を検討・調整して本部会議に報告します。本部会議では、報告のあった内容をもとに全体の進捗管理をするほか、新たな年度におけるDX推進の方向性などを審議し、運用上の重要事項について決定します。

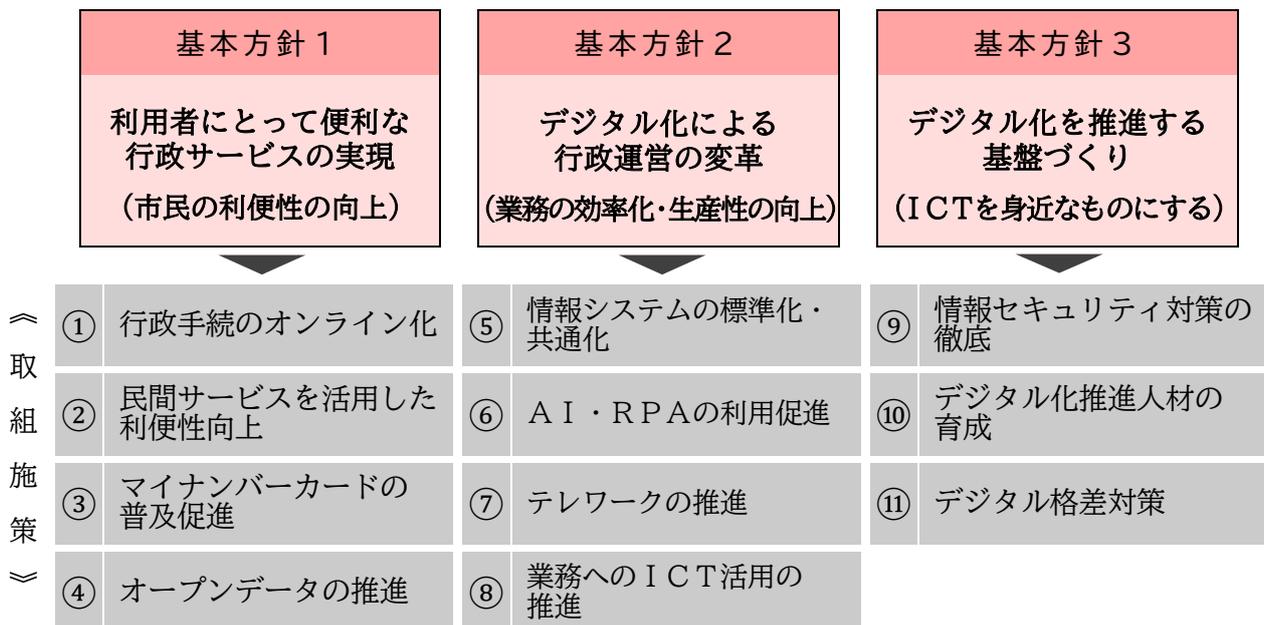


4. 計画の推進方針

本計画の推進により実現したい内容を明らかにするため、推進方針として「目的・使命」「目指す将来像」「価値・行動の基準」を定め、全庁体制で取り組んでいきます。



本計画を確実に効果的に推進していくため、取組分野ごとに基本方針を定め、それぞれの方針を実現する施策を実施していきます。



第3章 実施施策（個別施策）

基本方針1 利用者にとって便利な行政サービスの実現 （市民の利便性の向上）

（取組施策1） 行政手続のオンライン化

市役所窓口での書面・押印・対面を前提とする対応を大きく転換し、「いつでも、どこでも、簡単に」行政手続ができるようオンライン化を進め、窓口でも申請書等の手書き負担を軽減する「書かない窓口」を導入し、「書かない・待たない・行かなくていい市役所」を実現していきます。

概要	<p>新型コロナウイルスの影響で非接触・非対面が推奨される中、国のデジタル・ガバメント実行計画及び自治体DX推進計画の方針を踏まえ、電子申請・届出システムを活用した行政手続のオンライン化を推進する。</p> <p>市役所の窓口で、より簡単に短時間で手続が完了するよう「書かない窓口」を導入し、申請書等の手書き作成をなくすなど市民の負担を軽減して手続を迅速化することにより、「書かない」「待たない」市役所を目指す。</p>			
現状と課題	<p>マイナポータル^{※1}（ぴったりサービス）と五所川原市電子申請・届出システムを活用し、これまで子育て及び介護関係を主とした61手続をオンライン化したが、利用件数が少なくサービスが浸透していない。また、電子収納に未対応のため住民票など交付手数料の支払いが必要な手続がオンライン化されていない。</p> <p>市役所の窓口では、一部で職員が既存システムの利用を工夫して申請書等を市民に代わって作成し、「書かない窓口」を実施しているが、その他のほとんどの窓口では、申請書等の手書き作成を前提としている。</p>			
課題解決のための取組	<p>（1）自治体DX推進計画に定めのある市町村対象27手続、及び引越しワンストップサービスに関する転出・転入予約手続を必須とし、その他にも市民生活に関わりの大きい手続をはじめ、デジタル・ガバメント実行計画において推奨されている手続を優先してオンライン化し、利用促進を図る。</p> <p>（2）市役所窓口において、申請書等の手書き作成をなくした「書かない窓口」を拡大するとともに、データ連携による添付書類の省略などに取り組み、市民の負担を軽減する。</p>			
成果目標	<p>（1）処理件数が多く需要度が高い200手続をオンライン化し、「行かなくていい」市役所を実現する。</p> <p>（2）市役所窓口において、処理件数が多く需要度が高い手続について申請等をオンライン化し、「書かない」「待たない」市役所を実現する。</p>			
取組工程表	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度
行政手続のオンライン化	オンライン化 100手続	オンライン化 140手続	オンライン化 170手続	オンライン化 200手続
窓口のオンライン化 （「書かない窓口」の拡大）	申請書等の手書き作成をなくした「書かない窓口」の拡大			

1※1 マイナンバー制度の導入に併せて新たに構築した、国民一人ひとりがアクセスできるポータルサイト。行政機関が持っている自分の特定個人情報を確認したり、子育てや介護をはじめとするオンライン申請をしたり、行政機関からのお知らせを確認することができる。

(取組施策2) 民間サービスを活用した利便性向上

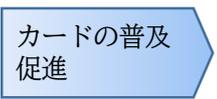
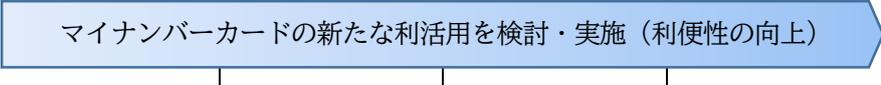
民間のデジタルサービスを、行政サービスを提供する手段として取り入れ、市民の利便性向上を実現します。SNSを活用して、市役所からの行政情報の発信力を強化するとともに、キャッシュレス決済^{※1}（電子収納）サービスを導入し、「もっと便利な市役所」を目指します。

概要	<p>民間のSNSを最大限に活用して、市役所からの行政情報の発信力を強化する。</p> <p>民間のキャッシュレス決済サービスを活用することにより、オンラインによる行政手続（電子申請・届出システム）や市役所の窓口で電子収納を可能にし、市民の利便性を向上させる。</p>				
現状と課題	<p>令和4年4月から、本市のLINE公式アカウントの機能を拡張し、市役所からの情報発信力の強化に努めているが、掲載内容が充実しておらず、情報のプッシュ配信など多種ある機能を十分に活用していく必要がある。</p> <p>本市の収納方法は現金納付が主である。市民税・県民税や介護保険料、市営住宅家賃など、一部の納付書については、コンビニエンスストア等での納付やLINE Payによる納付が可能であるが、一般的に決済手段として広く利用されている電子決済やQRコード決済等には対応していない。</p>				
課題解決のための取組	<p>(1) 市役所からの情報発信力を強化するため、SNSの活用について研究を重ねて発信内容を充実させていくほか、情報をプッシュ通知できるセグメント配信など効果的な機能を活用していく。</p> <p>(2) 市のSNSの登録人数を増やすため、様々な周知方法を試みる。</p> <p>(3) オンラインによる行政手続、市税の納付、市役所窓口で電子収納を導入する。</p>				
成果目標	<p>(1) 市のSNSの登録人数を2万人まで増やす。</p> <p>(2) オンラインによる行政手続、市税の納付及び市役所窓口において、令和5年度中に電子収納を導入する。</p> <p>(3) 電子収納を活用することにより、市役所会計課の出納窓口で受け付けている現金納付の件数を、令和7年度までに対令和3年度比で半減させる。</p>				
取組工程表	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度	
市のSNSの登録人数	R4.4.1 1.4万人	1.7万人	1.8万人	1.9万人	2万人
電子収納の導入			オンラインによる行政手続に電子収納を導入		
				市税の納付に電子収納を導入	
					市役所窓口で電子収納を導入

1※1 キャッシュ（現金）を使用せずに支払いをすること。クレジットカード、デビットカード、電子マネー、QRコードやスマートフォンによる決済などがある。

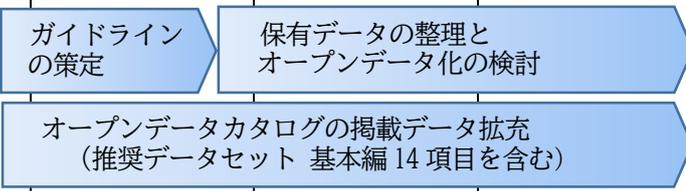
(取組施策3) マイナンバーカードの普及促進

マイナンバーカードは、オンラインで本人確認の手段になるほか、電子証明書を搭載して利用することができ、今後進展していくデジタル社会の基盤となるものです。国は、2022（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行き渡ることを目指しており、本市においてもマイナンバーカード交付円滑化計画に基づき、土・日曜日の開庁やオンライン申請等のサポート、出張申請受付など、マイナンバーカード取得の推進に取り組むとともに、マイナンバーカードを活用した行政サービスの充実を図っていきます。

概要	<p>マイナンバー制度（社会保障・税番号制度）は、住民票に登録されたすべての人に固有のマイナンバー（個人番号）を付与し、社会保障・税・災害対策の分野で個人の情報を正確かつ効率的に連携させて行政を効率化するとともに、市民の利便性を高め、公平・公正な社会を実現する社会基盤である。</p> <p>マイナンバーカードは、マイナンバーの確認や公的な本人確認に利用できるほか、ICチップに搭載された電子証明書により行政手続をオンラインで行うことができ、また、健康保険証としても利用できるようになる。</p> <p>国は、2022（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行き渡ることを目指しており、本市においてもマイナンバーカード普及促進のため、様々な取組を行っている。</p>			
現状と課題	<p>市広報や市ホームページなどにより、マイナンバーカード取得について周知啓発してきたほか、申請専用窓口の設置、土日開庁によるマイナンバーカードの交付、無料写真撮影やオンライン申請等の補助、企業や任意団体への出張申請受付など様々な取組を行い、申請件数が増加しているが、ほぼ全市民の取得には厳しい状況にある。</p> <p>マイナンバーカードの取得申請に到らない理由として、マイナンバーカードを保有・利用することに不安感があるとともに、マイナンバーカードの利活用先が乏しく利便性を感じにくいことも妨げとなっていると考えられる。</p>			
課題解決のための取組	<p>(1) オンラインで行うことができる行政手続の拡大などにより、マイナンバーカード取得によって得られる利便性を向上させるとともに、取得申請済みの市民へ地域振興券を贈るなど、未申請者が魅力を感じ、取得申請をしたくなる環境を整える。</p> <p>(2) これまで実施してきた土・日曜日の開庁やオンライン申請のサポート、出張申請受付などのほか、取得申請を促す新たな取組を実施することにより、未申請者にとって取得申請しやすい環境を提供していく。</p>			
成果目標	<p>(1) 令和4年度末までに、市民にマイナンバーカードが行き渡り、行政の効率化と市民の利便性向上を実現する社会的基盤を整える。</p>			
取組工程表	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度
マイナンバーカードの普及促進				
				

(取組施策4) オープンデータの推進

オープンデータを有効活用することにより、行政の透明性・信頼性の向上、官民協働・市民参加による地域課題の解決、新規ビジネスの創出による地域経済の活性化、行政における業務の高度化・効率化を推進していきます。

概 要	<p>オープンデータは、行政機関等が保有するデータのうち、誰もが営利目的・非営利目的を問わず二次利用を可能とするルールのもと、機械判読に適したデータ形式で、かつ無償で公開されたデータである。</p> <p>国は、2016（平成28）年に「官民データ活用推進基本法」を公布・施行し、2020（令和2）年には「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」の内容を変更してIT新戦略とし、官民データの活用を強力に推進している。また、令和2年に策定した「自治体DX推進計画」においても、自治体に対してオープンデータの推進に取り組んでいくよう求めている。</p> <p>オープンデータを有効活用することにより、行政の透明性・信頼性の向上、官民協働・市民参加の推進による地域課題の解決、新規ビジネスの創出による地域経済の活性化、行政における業務の高度化・効率化につながるものと期待されている。</p>			
現状と課題	<p>「官民データ活用推進基本法」及び「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」により、本市では、青森県が管理運営する「青い森オープンデータカタログ」内に本市のページを設け、オープンデータを公開しているが、本市独自の取組は進んでおらず、掲載内容も充実していない。</p>			
課題解決のための取組	<p>(1) 本市のオープンデータの推進に関するガイドラインを定め、保有データを整理してオープンデータ化を検討する。</p> <p>(2) 青い森オープンデータカタログへの掲載データを拡充する。</p> <p>(3) 国の推奨データセットを参考にしたオープンデータを推進する。</p> <p>(4) GIS^{※1}を活用して利便性を向上させる。</p>			
成果目標	<p>(1) 国の推奨データセット（基本編14項目）をオープンデータ化する。</p> <p>(2) 統計や業務データなどのオープンデータを活用することで、客観的な証拠に基づいた政策や施策の企画立案（EBPM^{※2}）ができるよう整備する。</p>			
取組工程表	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度
オープンデータの推進				

1※1 Geographic Information System の略で、地理情報システムのこと。地理的位置を手がかりに、位置に関する情報を持ったデータ（空間データ）を総合的に管理・加工し、視覚的に表示し、高度な分析や迅速な判断を可能にする技術。

2※2 Evidence Based Policy Making の略。政府や自治体の政策について、統計データや各種指標などといった客観的で合理的な根拠（エビデンス）に基づいて判断し、企画・実行すること。

基本方針 2 デジタル化による行政運営の変革 (業務の効率化・生産性の向上)

(取組施策 5) 情報システムの標準化・共通化

国が推進する基幹系 17 業務のシステムの標準化・共通化について、現行の業務手順等の見直しを進めるとともに、ガバメントクラウド^{※1}を活用しながら、順次システムを移行します。

概要	<p>標準化基準に適合したシステムの利用を義務づけられた基幹系 17 業務(※)の情報システムについて、本市の状況と標準化仕様の差異を把握し、国が整備するガバメントクラウドを活用しながら、全国的な標準化・共通化を推進する。</p> <p>情報システムの標準化・共通化により、本市独自のシステムのカスタマイズがなくなって自治体間でのデータの連携が容易となり、行政手続きにかかる作業と時間を省くことで業務の簡素化を図る。</p>				
現状と課題	<p>これまで全国の自治体において、住民ニーズへの対応や利便性向上等の観点から、自治体独自で情報システムのカスタマイズを行ってきた結果、その発注・維持管理や制度改正対応などについて個別の対応が必要となり、自治体ごとに人的・財政的負担が生じている。</p> <p>また、自治体ごとに申請書の様式や帳票等が異なることは、それらを利用する住民・企業等の負担にもつながっている。</p>				
課題解決のための取組	<p>(1) 基幹系 17 業務のシステムを標準化・共通化する。</p> <p>(2) 民間事業者によるクラウドからガバメントクラウドへ移行する。</p> <p>(3) システム移行に併せて業務プロセスの見直しを行い、業務改革(BPR^{※2})に取り組む。</p>				
成果目標	<p>(1) 情報システム運用にあたり、人的・財政的負担を軽減する。</p> <p>(2) システム連携の標準化により、オンラインで行政手続きを完了することができるようになり、市民の利便性を向上させる。</p> <p>(3) システム標準化対象の業務のフローを見直し、行政運営を効率化する。</p>				
取組工程表	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度
情報システムの標準化・共通化	<p>標準仕様との比較分析 / 業務フローの見直し</p> <p>標準仕様公開 <第1G> システム更新準備調整 <第1G> システム更新 <第1G></p> <p>標準仕様公開 <第2G> システム更新準備調整 <第2G> システム更新 <第2G></p>				

※ 基幹系 17 業務

- 第1グループ 固定資産税、個人住民税、法人市民税、軽自動車税、就学、介護保険、障がい者福祉
- 第2グループ 選挙人名簿管理、国民年金、後期高齢者医療、生活保護、健康管理、児童手当、児童扶養手当、子ども・子育て支援
- その他 住民記録(住民基本台帳、戸籍、戸籍の附票、印鑑登録)、国民健康保険

1※1 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の利用環境。地方自治体による利用が可能となる予定である。

2※2 Business Process Re-engineering の略。既存の業務内容や業務プロセスを分析し、抜本的に見直し再構築することにより、業務の効率化や生産性の向上をもたらす。

(取組施策6) AI・RPAの利用促進

本格的な人口減少社会により労働力不足が深刻化する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向けるため、自治体の業務の在り方そのものを刷新する必要があるとされています。AIやRPAなどのデジタル技術は、自治体の業務を改善する有力なツールであり、限られた経営資源の中で持続可能な行政サービスの提供を続けていくため、積極的に活用していきます。

概要	<p>業務にAIやRPAなどを行政事務の現場に導入することで、これまで手作業で行っていた人的負担を軽減して迅速性を向上させるとともに、事務処理のミスを防止して正確性を向上させる。</p> <p>また、RPAを活用した定型的な業務の効率化については、業務プロセスの見直しを行うなど業務改革（BPR）による簡素化と併せた取組を心がけ、幅広い分野での利活用を進めていく。</p>			
現状と課題	<p>近年、行政事務が多様化・複雑化し、事務処理の量も増加し続けている中、本市では手作業で行う定型的な業務が依然として継続されている。そのため、作業に対する負担が生じており、限られた人材資源を本来注力すべき直接市民に接する業務などに振り向けることができていない。</p> <p>令和3年11月からAI会議録作成システムを導入し、会議録作成に要する作業時間の短縮に取り組んでいるが、その他にAIやRPAを活用した取組が進んでいない。</p>			
課題解決のための取組	<p>(1) 国が策定したガイドブックを基に、AI・RPAの導入に適した業務を選定し、計画的な導入及び活用に取り組む。</p> <p>(2) 業務プロセスの見直しを前提に、AI-OCR^{※1}（AIを活用した光学文字認識）とRPAを業務に導入する。</p>			
成果目標	<p>(1) AI-OCRやRPA等の導入を令和7年度には20業務まで拡大させ、業務効率を向上させる。</p> <p>(2) AI-OCRやRPA等の導入にともなう省力化によって生まれた時間、人的資源を、市民に直接対応する業務や市民生活の向上に資する企画立案などの業務に振り向け、行政サービスを向上させる。</p>			
取組工程表	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度
AI・RPAの利用促進	<p>(令和4年度) AI-OCRやRPA等を導入</p> <p>(令和7年度) AI-OCRやRPA等の活用を拡大【年20業務】</p>			

※1 Optical Character Reader の略で、光学文字認識のこと。手書きや印刷された文字を、イメージスキャナやデジタルカメラによって読みとり、コンピュータが利用できるデジタルの文字コードに変換する、自動文字認識ソフトウェア。

(取組施策7) テレワークの推進

新型コロナウイルス感染症対策として運用している現行のテレワークの運用を改善し、コロナ後もワークライフバランス向上の観点から、テレワークを新しい働き方の一つとして定着させていきます。

<p>概要</p>	<p>テレワークは、ICTを活用することで時間や場所の制限を受けず柔軟に働く形態であり、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、「働き方改革」にとって重要な手段でもある。また、ICTの活用により業務の効率化が図られることから、行政サービス向上の効果が期待されるとともに、新型コロナウイルス対策においては、感染拡大の未然防止や行政機能の維持に有効な手段となっている。</p> <p>国は、自治体がセキュリティを確保したテレワークを導入できるよう「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」を改定したほか、「デジタル・ガバメント実行計画」及び「自治体DX推進計画」において、積極的にテレワークを導入・活用するよう求めている。</p>			
<p>現状と課題</p>	<p>本市では、新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止策として、2020（令和2）年5月よりテレワーク（サテライトオフィス勤務、在宅勤務）による分散勤務を実施している。在宅勤務については、2021（令和3）年11月に導入したテレワークシステムにより、自宅から市役所にある自分の業務用パソコンに接続して遠隔操作する環境が整い、在宅勤務の精度が高まった。2022（令和4）年度からは、よりセキュリティレベルを高めたテレワークシステムを導入し、安全・安心な在宅勤務の運用を進めているが、職員による利用が進むにつれて、運用上の課題も様々出てきているため、一つひとつ課題を解決し、テレワークの実効性を高めていく必要がある。</p>			
<p>課題解決のための取組</p>	<p>(1) テレワークの運用上の課題を抽出し、解決する。 (2) テレワークを新型コロナウイルス感染症への対策という一過性の利用で終わらせることなく、庁内改革として勤務形態に関する制度を整え、職員の意識及び組織の風土を変革し、「働き方改革」に基づく新しい働き方として定着させる。</p>			
<p>成果目標</p>	<p>(1) テレワークの利便性を高め、迅速な事務処理により生産性を向上させる。 (2) 新型コロナウイルス感染症が収束した後も、テレワークを新しい働き方として定着させ、職員のワーク・ライフ・バランス^{※1}を充実させる。</p>			
<p>取組工程表</p>	<p>令和4年度</p>	<p>令和5年度</p>	<p>令和6年度</p>	<p>令和7年度</p>
<p>テレワークの推進</p>	<p>課題の抽出・解決によるテレワークの利便性向上</p> <p>庁内改革によるテレワーク推進のための環境づくり</p>			<p>テレワークの定着</p>

1※1 仕事と生活の調和。国民一人ひとりがやりがいや充実感を持ちながら働き、仕事上の責任を果たすとともに、

家庭や地域生活などにおいても、子育て期、中高年期といった人生の各段階に応じて多様な生き方が選択・実現できること。

(取組施策 8) 業務へのICT活用の推進

市役所の業務の進め方について、最新のICTを活用した見直しを行い、業務の効率化による職員の負担軽減及び生産性向上に取り組んでいきます。

概要	<p>ICT（情報通信技術）は、通信を使ってデジタル化された情報をやりとりする技術のことであり、スマートフォンをはじめインターネット検索やSNSの利用など、日常生活において広く活用されている。ICTの活用は、業務の効率化と負担軽減に極めて有効であり、自治体がDXを推進していく上で最大限活用していくべき手段であるとされている。</p>			
現状と課題	<p>本市では、これまで業務の効率化のためにICTを活用し、テレワークやオンライン会議、庁内の内部業務を円滑に処理するためのシステム(グループウェア)などを導入しているが、利用しているICT機器やICTサービスの種類は限定的であり、ICTが持つ潜在能力を十分に活用できていない。</p> <p>本計画の取組施策として前述されている行政手続のオンライン化やキャッシュレス決済サービス（電子収納）、AI・RPA、テレワーク、自治体の情報システムなどは、いずれもICTの要素であるが、本市のDXを確実に、かつ、効果的に推進していくためには、これらの要素に限らず、あらゆるICTの利用について検討し、十分に活用していく必要がある。</p>			
課題解決のための取組	<p>(1) オンライン会議等を推進する。 (2) 電子決裁・文書管理システムを導入する。 (3) グループウェアを、より高機能なシステムに更新する。 (4) あらゆるICTの活用を検討し、併せて業務プロセスの見直しをすることで利便性を向上させ、業務の効率化を図る。</p>			
成果目標	<p>(1) 利便性の高いICTを活用することで、業務を効率化して職員の負担を軽減し、生産性も向上させ、併せて業務のプロセスを見直すことで、職員の働き方を最適化する。</p>			
取組工程表	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度
業務へのICT活用の推進				

基本方針3 デジタル化を推進する基盤づくり (ICTを身近なものにする)

(取組施策9) 情報セキュリティ対策の徹底

情報セキュリティに関する国のガイドライン改訂等に併せ、本市の情報セキュリティポリシー規定を継続的に見直していくとともに、急増が著しいコンピューターウイルスなどによるサイバー攻撃に対して、セキュリティの強化を徹底していきます。

概要	<p>行政手続のオンライン化、テレワーク、クラウド化など、業務の利便性や効率性の向上を目的とした自治体DXを推進するにあたり、国の「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」が改訂された。また、個人情報保護法についても改正が行われたことから、本市でもこれらの国の動きに併せて、適宜、情報セキュリティポリシーの見直しを行う必要がある。</p> <p>また、近年、コンピューターウイルスなどによるサイバー攻撃が著しく増加し、その手法も進化しているため、情報セキュリティの強化が強く求められている。</p>			
現状と課題	<p>国の情報セキュリティに関するガイドラインの改訂等に併せて、本市の情報セキュリティポリシー規定を見直すとともに、新たに国が示した内容に準拠したセキュリティ対策を実施している。</p> <p>近年、本市においてもコンピューターウイルスなどによる攻撃型電子メールの送りつけが増加しているため、情報の漏洩や破壊など、重大事故が発生しないよう、物理的なセキュリティ対策を幾重にも施しているが、日々進化しているサイバー攻撃に対して人的ミスによる被害発生を避けるため、職員も情報セキュリティに対する知識と理解を深め、リスク回避能力を向上させていく必要がある。</p>			
課題解決のための取組	<p>(1) 本市の情報セキュリティポリシーの継続的な見直しに努める。</p> <p>(2) サイバー攻撃対策の強化として、職員のコンピューターウイルスなどに関する知識（電子メール・webブラウザセキュリティによる被害事例と対策）向上のための研修を実施する。</p> <p>(3) 業務の内部事務データを計画的に保存し、情報資産の管理を強化する。</p> <p>(4) ドメイン管理や二要素認証^{*1}を強化するとともに、情報セキュリティの観点から外部記録媒体（特にUSBメモリ）の利用を適正化する。</p>			
成果目標	<p>(1) 職員の情報セキュリティに対する理解を深め、全体的に、業務における情報の取扱いを最適化する。</p> <p>(2) 職員がコンピューターウイルスなどによるサイバー攻撃へのリスクを回避する行動をとれるようにし、被害の皆無を継続させる。</p>			
取組工程表	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度
情報セキュリティポリシー	情報セキュリティポリシーの継続的な見直し			
職員教育	職員研修の実施（情報セキュリティ）			
システム管理	ドメイン管理と二要素認証の見直しを検討・調整		ドメイン管理と二要素認証の強化 外部記録媒体利用の適正化	

1※1 多要素によりユーザーを認証すること。パスワード、ICカード、ワンタイムパスワード、顔や静脈などの生体情報などを複数組み合わせることでセキュリティ度を高める。

(取組施策10) デジタル化推進人材の育成

本市の行政サービスのデジタル化や、市役所内の行政事務のデジタル化を進めていくうえで、職員のICTに関する知識と活用能力を向上させ、デジタル化による効果を最大化させていきます。

概要	ICTは、通信を使ってデジタル化された情報をやりとりする技術であり、インターネット検索やSNSをはじめ、自治体の情報システム、テレワークやオンライン会議を可能にする電子機器など、市役所内の業務に幅広く利用されている。今後、ICTの活用を拡大して行政のデジタル化を推進していくためには、職員のICTに関する知識と活用する能力が求められる。			
現状と課題	本市では、これまでテレワークやオンライン会議、AI会議録作成システムなどのICTを業務に活用してきたが、これらの機器に対する関心や知識は職員ごとに異なり、未利用の職員への利用促進が課題となっている。 ICTをはじめとしたデジタル技術の活用は、行政のデジタル化を推進するための手段に過ぎず、期待される効果を確実に上げるためには、デジタル技術を業務に活用する職員が意欲を持って知識や活用能力を向上させ、十分に使いこなしていくことが求められる。			
課題解決のための取組	<ul style="list-style-type: none"> (1) 業務に必要なICTの知識及び活用能力を身につけるための一般研修を実施し、職員の資質を向上させる。 (2) DX人材育成のための特別研修を実施するとともに、庁内資格としてデジタル技能認証制度（デジタル・マイスター制度）を導入し、庁内デジタル化のリーダーを養成する。 (3) 新規職員採用においてICT・デジタル枠を活用する。 (4) 庁内公募によりDX人材を確保する。 			
成果目標	(1) 全職員が、業務の効率化及び生産性向上のために必要なICTの知識及び活用能力を身につけ、ICTを活用した行政のデジタル化の効果を最大化する。			
取組工程表	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度
デジタル化推進人材の育成		ICT業務研修（一般研修）		
		DX人材育成研修（特別研修）		
			デジタル技能認証制度の導入	

(取組施策11) デジタル格差対策

誰ひとり取り残さず、全ての市民がデジタル化の恩恵を受けることができるDX推進のため、デジタル機器の利用に不慣れであったり、不安を感じている市民に対して、デジタル格差を解消する対策を実施していきます。

概要	<p>社会全体のデジタル化を進めていくためには、デジタル技術の利活用により、年齢、障害の有無、性別、国籍、経済的な理由等にかかわらず、誰も取り残さない形で、全ての市民がデジタル化の恩恵を受けることができる環境の整備に取り組んでいく必要があり、デジタル格差の解消が求められている。</p>			
現状と課題	<p>情報通信白書（総務省）によると、携帯電話やスマートフォンの保有率及びインターネットの利用率は、全国的に見て高齢層で減少する傾向が見られる。本市が令和3年2月に高齢者を対象として同様のアンケートを行ったところ、携帯電話やスマートフォンの所有率及びインターネットの利用率は、いずれも全国調査と比較して1割ほど少ない結果が示され、地域特性としてデジタル技術の浸透が緩やかであると推測される。本市では、デジタル技術未利用者に対する利用推進施策をこれまで実施していないが、今後、DXの推進により全ての市民がデジタル化の恩恵を受けるためには、スマートフォンやインターネットの未利用者をはじめ、デジタル機器の利用に不慣れであったり、不安を感じている市民に対するデジタル格差解消の取組が重要となる。</p>			
課題解決のための取組	<p>(1) 高齢者施策を担当する部署や国のデジタル推進委員と連携し、各種行事に併せてモバイル端末^{※1}の操作体験会等を実施する。</p> <p>(2) 本市に販売拠点をもつ携帯キャリアなどの民間企業と連携することで、市民がスマートフォンの操作をはじめとした体験会や相談会を実施し、未利用者や利用に不慣れな市民がサポートを受やすい体制を整える。</p> <p>(3) デジタル格差解消のための取組を実施するにあり、未利用者が利用に不慣れであることや、利用に不安を感じる気持ちに寄り添い、きめ細やかで心の通った支援を心がける。</p>			
成果目標	<p>(1) デジタル格差の解消を進め、市民の誰もがデジタル技術の恩恵を受け、利便性を享受できる環境を整備する。</p>			
取組工程表	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度
デジタル格差対策				

1※1 小型・軽量で持ち運びに適した、スマートフォン、タブレット型端末、小型ノートパソコンなどに代表される

電子機器端末の総称。

用語集

索引	用語	解説
A	AI	Artificial Intelligence の略で、人工知能のこと。
B	BPR	Business Process Re-engineering の略。既存の業務内容や業務プロセスを分析し、抜本的に見直し再構築することにより、業務の効率化や生産性の向上をもたらす。
E	EBPM	Evidence Based Policy Making の略。政府や自治体の政策について、統計データや各種指標などといった客観的で合理的な根拠（エビデンス）に基づいて判断し、企画・実行すること。
G	GIS	Geographic Information System の略で、地理情報システムのこと。地理的位置を手がかりに、位置に関する情報を持ったデータ（空間データ）を総合的に管理・加工し、視覚的に表示し、高度な分析や迅速な判断を可能にする技術。
I	ICT	Information and Communications Technology の略で、通信を使ってデジタル化された情報をやりとりする技術の総称。
I	IoT	Internet of Things の略で、「モノのインターネット」と訳される。パソコン、自動車、家電などあらゆるモノがインターネットでつながり、相互に情報交換をする仕組み。
O	OCR	Optical Character Reader の略で、光学文字認識のこと。手書きや印刷された文字を、イメージスキャナやデジタルカメラによって読みとり、コンピュータが利用できるデジタルの文字コードに変換する、自動文字認識ソフトウェア。
R	RPA	Robotic Process Automation の略で、人間がコンピュータを操作して手動で行う業務を、コンピュータ上で動くソフトウェアロボットに代行させ自動化すること。主に定型的な事務作業の自動化を行うもので、業務の大幅な効率化や低コスト化を図ることができる。
S	SNS	Social Networking Service の略で、インターネット上で個人同士が円滑にコミュニケーションを取ることができる会員制のオンラインサービス。
W	Wi-Fi	無線LANの標準規格のひとつ。ケーブルを使わず無線通信でデータをやり取りする仕組み。
い	イノベーション	画期的な新技術や新しいアイデアなどから、新しい仕組みや価値を創造し、世の中に革新を促すこと。
お	オープンデータ	機械判読に適したデータ形式で、営利目的も含めた二次利用が可能な利用ルールで公開されたデータ。

か	ガバメントクラウド	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の利用環境。地方自治体による利用が可能となる予定である。
き	キャッシュレス決済	キャッシュ（現金）を使用せずに支払いをすること。クレジットカード、デビットカード、電子マネー、QRコードやスマートフォンによる決済などがある。
て	デジタル・ガバメント	デジタル技術の徹底活用と、官民共同を軸として、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、行政の在り方そのものを変革していくこと。
て	デジタルデバイド	インターネットやパソコンなど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生じる格差。
て	デジタル・トランスフォーメーション（DX）	スウェーデンのウメオ大学、エリック・ストルターマン教授によって、2004年に提唱された「IT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」という概念。デジタル技術の浸透により、組織や社会、人々の暮らしなどが根本的に変革すること。
に	二要素認証	多要素によりユーザーを認証すること。パスワード、ICカード、ワンタイムパスワード、顔や静脈などの生体情報などを複数組み合わせることでセキュリティ度を高める。
ひ	ビッグデータ	ボリュームが膨大であるとともに構造が複雑であるため、従来の技術では管理や処理が困難なデータ群。
ま	マイナポータル	マイナンバー制度の導入に併せて新たに構築した、国民一人ひとりがアクセスできるポータルサイト。行政機関が持っている自分の特定個人情報を確認したり、子育てや介護をはじめとするオンライン申請をしたり、行政機関からのお知らせを確認することができる。
ま	マイナンバーカード	住民からの申請により交付される個人番号が記載された顔写真付きプラスチック製カード。身分証明書として利用できるほか、ICチップに格納された電子証明書によりオンライン上で手続を行うことができる。
も	モバイル端末	小型・軽量で持ち運びに適した、スマートフォン、タブレット型端末、小型ノートパソコンなどに代表される電子機器端末の総称。
わ	ワーク・ライフ・バランス	仕事と生活の調和。国民一人ひとりがやりがいや充実感を持ちながら働き、仕事上の責任を果たすとともに、家庭や地域生活などにおいても、子育て期、中高年期といった人生の各段階に応じて多様な生き方が選択・実現できること。