

# 本巢市 DX 推進計画

令和5（2023）年度～令和9（2027）年度

令和5（2023）年

本 巢 市

## 目次

1. 計画の目的	・・・1
2. 計画の背景	・・・1
3. 基本理念	・・・2
4. 本計画のDXとは	・・・2
5. 計画の位置付け	・・・3
6. 計画期間	・・・3
7. 計画の基本方針	・・・4
(1) 市民の利便性の向上	・・・5
(2) 市民にわかりやすい情報の提供	・・・6
(3) デジタル化の推進	・・・7
8. 推進体制	・・・8
用語集	・・・9

## 1. 計画の目的

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（2020）年12月25日閣議決定）において、目指すべき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あ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～」を示しました。

また、令和3（2021）年5月12日に成立した「デジタル社会形成基本法（令和3年法律第35号）」では、デジタル社会の形成に関する基本理念として、「ゆとりと豊かさを実感できる国民生活の実現」、「活力ある地域社会の実現等」、「国民が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」等があげられるとともに、自治体は、基本理念にのっとり、国との適切な役割分担を踏まえて、その自治体の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とされました。

今後、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言わば社会全体のデジタル・トランスフォーメーション（DX<sup>\*</sup>）が求められる中、自治体が重点的に取り組むべき事項・取組みをまとめた「自治体DX推進計画」や「自治体DX推進手順書」が国から示され、全国の自治体に対して自治体ごとのDX推進計画を策定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「本巣市DX推進計画」を策定し実行していきます。

計画の実行にあたっては、Society5.0<sup>\*</sup>社会の実現や行政手続きのオンライン化、必要な情報を個人のスマートフォン等へ通知するなど、デジタル技術を活用して市民の利便性を向上させつつ、市民一人ひとりの生活に寄り添った行政サービスを提供します。庁内においては、デジタル技術による業務の効率化を図り、持続的かつ発展的に住民サービスを提供し続けられる環境の構築に取り組めます。

## 2. 計画の背景

全国的に、少子高齢化が進展する中、今後、労働力の絶対量が不足することが懸念されています。

国立社会保障・人口問題研究所の推計によれば、高齢者人口がピークを迎える2040年頃には、20歳代前半の人口は団塊ジュニア世代の半分程度にとまるとされており、地域・官民を問わず若年労働力の深刻な供給不足が見込まれる、いわゆる「2040年問題」に対応していく必要があります。

本市においても、労働力不足を背景として、職員確保が困難となることが想定されることから、多様化する行政ニーズに対応し、市民サービスの維持向上を図るためには、デジタル技術を活用し、より一層、労働生産性を向上させる必要があります。

### 3. 基本理念

国の「デジタル社会の実現に向けた改革の基本方針（2020年12月）」では、目指すべき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」が示され、このビジョンの実現のためには、住民に身近な行政を担う自治体の役割は極めて重要であり、自治体のDXを推進する意義は大きいとされています。

この国の方針を踏まえ、本市は、デジタル技術の徹底活用により、行政サービスや市役所業務を抜本的に見直す市役所のDXを推進し、誰もが安心して必要とする行政サービスを利用できる、行政の実現を目指します。

まずは、市役所全庁的に、また関係者と連携・協働し、継続的かつ柔軟にDXを推進するにあたり、明確な目的や将来像、行動指針を示し、そのもとで個別の戦略を組み立てて進行を評価することで、デジタルガバナンス\*をしっかりと行いながら取り組んでいくこととします。

### 4. 本計画のDX(デジタル・トランスフォーメーション)とは

DXとは、2004年にスウェーデンのウメオ大学のエリック・ストルターマン教授によって提唱され、教授の定義によると、「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」とされています。

なお、DXと同様に、広い意味での「デジタル化」の範疇に含まれる概念として、「デジタイゼーション」と「デジタライゼーション」があります。物質的な情報をデジタル形式に変換するのが「デジタイゼーション」であり、プロセス全体をデジタル化するのが「デジタライゼーション」です。

それに対し、DXは、デジタル技術の活用により新たな商品・サービスの提供、新たなビジネスモデルの開発を通して、社会制度や組織文化も変革していくような取組を指す概念であるとされています。

デジタル化には、「デジタイゼーション」→「デジタライゼーション」→「デジタル・トランスフォーメーション(狭義のDX)」と3つの段階がありますが、本計画においては、全体を捉えた広義のDXを対象とし、来るべきデジタル社会に向けた取組を推進します。

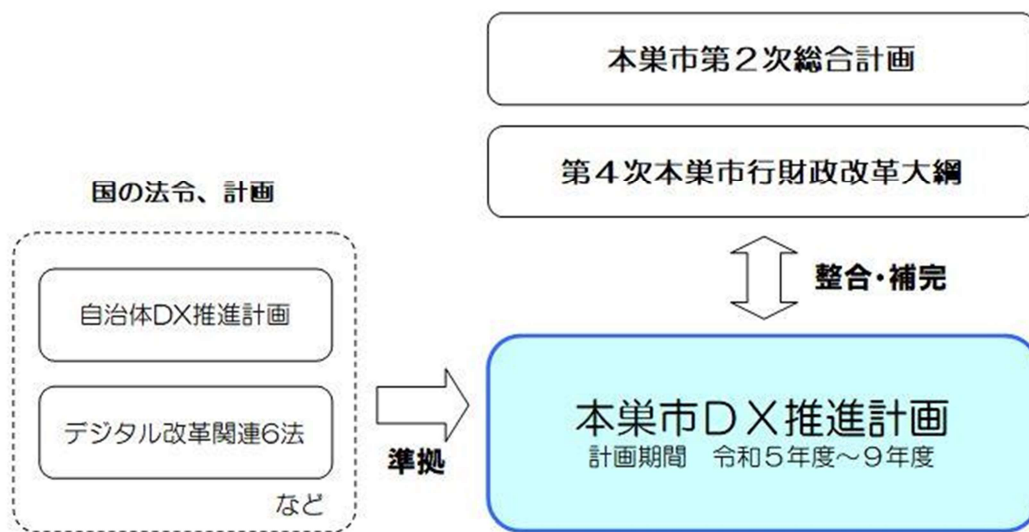
デジタイゼーション	デジタライゼーション	デジタルトランスフォーメーション
情報のデジタル化	プロセス全体のデジタル化	問題の解決・新たな価値の創造 組織文化の変革
資料のデジタル化、オープンデータ*化、デジタル教科書等	電子決済、AI*・RPA*の活用、行政手続のオンライン化、自動交付機等	窓口を訪れ、申請することなく、プッシュ型で必要な行政サービスが必要としている人に提供されるなど

## 5. 計画の位置付け

本計画は、「本巢市第2次総合計画」及び「第4次本巢市行財政改革大綱」をデジタルの側面から推進するための計画として位置付けます。

また、「官民データ活用推進法（平成28年法律第103号）」に定める市町村官民データ活用推進計画を兼ねるものとし、総務省策定の「自治体DX推進計画」を踏まえた計画とします。

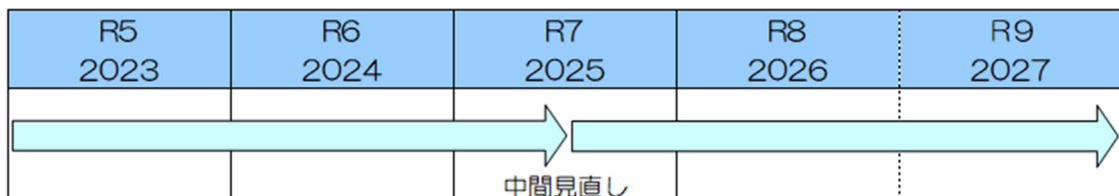
なお、本計画に基づき具体的に取り組む内容については、実施計画を策定しながら進めていきます。



## 6. 計画期間

計画期間は、令和5（2023）年度から令和9（2027）年度までの5年間とします。

なお、社会情勢の変化やデジタルの進展、国の動向等を踏まえ、計画期間中の令和7年度において、中間見直しを行います。



## 7. 計画の基本方針

計画の基本方針は、「第4次本巢市行財政改革大綱」にも記載のある「市民の利便性の向上」、「市民にわかりやすい情報の提供」及び「デジタル化の推進」を3つの柱とし、市役所のDXを推進するものです。

また、基本方針の3つの柱それぞれに、将来の本巢市のあり方（ビジョン）を下記のとおり設定し、本巢市は、将来の本巢市のビジョンに向かって、計画を実行していきます。

### (1) 市民の利便性の向上

「市民が自分にとって最適な方法を選んで行政サービスの手続きをしたり、利用できる環境を目指します。」

### (2) 市民にわかりやすい情報の提供

「市政に関する情報を積極的にわかりやすく提供する機会を充実し、市民が自分にとって最適な方法で情報を受け取ることができるよう目指します。」

### (3) デジタル化の推進

「限られた職員でも行政サービスを維持していくため、デジタル技術の活用による業務効率化を図り、丁寧に市民に対応できる姿を目指します。」

## 7. (1) 市民の利便性の向上

ビジョン 「市民が自分にとって最適な方法を選んで行政サービスの手続きをしたり、利用できる環境を目指します。」

人々の価値観やライフスタイルの多様化が進み、市民にとっての「便利さ」はそれぞれ違ってきます。ワーク・ライフ・バランスを重視する意識の浸透やテレワークの普及等による働き方の変化等により、今後、ますます市民のライフスタイルの多様化が進むことが予想されます。

また、ICT環境において、高齢者層へのスマートフォンの普及に伴い、スマートフォンやパソコンを使い慣れている人もいれば、紙とペンの方が慣れているという人もいます。

市民のニーズの違いに合わせて手続きの仕方や行政サービスを選ぶことができるようにして、市民の皆さんにとって便利な市役所を目指します。

達成すべき状態	見込まれる効果
<ul style="list-style-type: none"> <li>市役所の窓口手続きが簡素化される。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>市民は、窓口手続き上の「面倒くさい・複雑さ」から解放される。</li> <li>市役所の窓口で、簡単で、待ち時間が少なく手続きができる。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>市役所の手続きの仕方を選ぶことができる。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>市民はいつでもどこからでも簡単に様々な行政手続きができる。</li> <li>市民が来せずとも自分の身近な場所で手続きできる。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>市サービスをより利用しやすくなる。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>市民は、いつでも、どこからでも受けられる市民サービス情報を入手し、利用することができる。</li> <li>市民は、いつでも、どこからでも自分に必要な市の情報を、来庁や申請の手間なく情報を入手し、利用することができる。</li> </ul>

## 7. (2) 市民にわかりやすい情報の提供

ビジョン 「市政に関する情報を積極的にわかりやすく提供する機会を充実し、市民が自分にとって最適な方法で情報を受け取ることができるよう目指します。」

市民にとって、生活様式が様々なため、必要な情報はそれぞれ違います。

情報の受け取り方についても、それぞれの生活様式に合った受け取り方ができると、市の情報に気づきやすくなり、市の取組がよくわかるようになります。

市民にとって、最適な方法で情報を受け取ることができる提供方法を検討し、わかりやすい情報をお届けできる市役所を目指します。

達成すべき状態	見込まれる効果
<ul style="list-style-type: none"> <li>市からの情報が様々な方法で発信され、自分に合った方法で受け取ることができる。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>市からの情報を確実に受け取ることができる。</li> <li>スマートフォン等を使いこなせなくても情報を受け取ることができる。</li> <li>市の情報が様々な方法で発信されて気づきやすくなる。</li> <li>市の取組が市民によく分かる。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>誰もが利用できる情報を自由に受け取ることができる。</li> <li>手続きの手間は最小限に抑えることができる。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>市民や民間事業者が自由にデータを利用することができる。</li> <li>課題の解決、経済活性化につなげることができる。</li> <li>行政の高度化・効率化につなげることができる。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>問合せをしなくても手続きをスムーズに進めることができる。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>簡易な手続きについては、ホームページやLINE上で完結することができる。</li> <li>窓口に来る手間を省くことができる。</li> <li>スマートフォン等で手軽に手続きができ、住民参加が進む。</li> </ul>



## 7. (3) デジタル化の推進

ビジョン 「限られた職員でも行政サービスを維持していくため、デジタル技術の活用による業務効率化を図り、丁寧に市民に対応できる姿を目指します。」

今後、本格的な人口減少や高齢化を迎える中で、情報技術を活用したデジタル化を推進し、業務の生産性や市民の利便性を高め、便利な市役所を目指します。

達成すべき状態	見込まれる効果
<ul style="list-style-type: none"><li>紙の書類を探さなくとも、すぐに必要な情報を取り出せる。</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>余裕を持ってより丁寧に市民に対応できる。</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>他の課の業務について、すぐに担当を案内したり問合せができる。</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>困っている市民へスピーディで正確な対応ができる。</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>職員間のコミュニケーションを円滑にし、無駄なくスムーズに仕事ができる。</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>より広い視野でいろいろな施策に取り組むことができる。</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>職員一人ひとりがデジタル化の必要性、重要性を認識している。</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>デジタル技術の活用について職員一人ひとりが自ら考え行動し、業務改善を行うことで市民サービスの向上につながるができる。</li></ul>

## 8. 推進体制

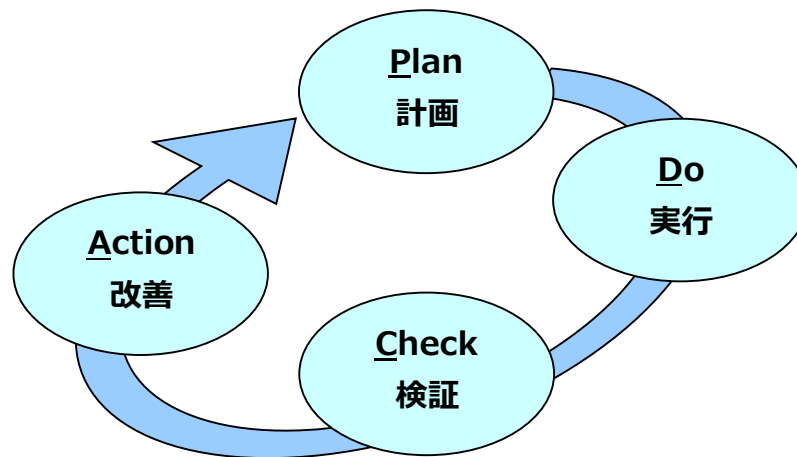
### (1) 推進体制

市の情報化施策の円滑な推進を目的とした「本巣市 IT 推進本部」を「本巣市 DX 推進本部」とし、本計画の進捗・管理を行います。また、庁内各部署に配置する「IT リーダー・IT サブリーダー」を中心とし、推進に必要な研修受講などによるスキルアップを図り、専門的知見からの助言ができる外部人材の活用検討を含め、所属や所管業務にとらわれない推進体制を構築します。

### (2) 推進手法

「市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、市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こと」を念頭に置きながら目標を設定し、前述の推進体制により、本計画に基づく事業を推進します。また、社会情勢や技術の発展などの急速な変化に対しては、本計画自体が形骸化することも想定されることから、状況の変化を的確に観察し、変化に応じて計画を見直すなど、素早い判断により臨機応変に対応します。

個別の取組の進捗管理にあたっては、PDCA\*サイクルによる施策の見直しを図り、計画の実効性を高めていきます。



### (3) 財政負担の考え方

- ①既存のシステムや機器などの更新時期を捉え、重複投資がないよう計画的な整備を図ります。
- ②国の方針などに沿って進める事業と、それ以外の事業を分け、計画的に事業を進めます。
- ③国の補助金などを有効活用し、費用負担の軽減を図ります。

## 【用語集（※印を付した用語の説明）】（アルファベット順・かな順）

- AI（人工知能 Artificial Intelligence アーティフィシャル・インテリジェンス）  
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、あるいは人間が知的と感じる情報処理・技術といった広い概念。
- DX（デジタル・トランスフォーメーション Digital Transformation）  
デジタル技術の活用により新たな商品・サービスの提供、新たなビジネスモデルの開発を通して、社会制度や組織文化も変革していくような取組を指す概念。
- ICT（情報通信技術）  
Information & Communications Technology の略。情報通信技術。
- PDCA  
Plan（計画）、Do（実行）、Check（評価）、Action（改善）という一連の過程を繰り返し、業務を継続的に改善する手法。
- RPA（ロボティック・プロセス・オートメーション Robotic Process Automation）  
パソコンの操作を認識・記録し、処理のルールを定義した「シナリオ」に沿って、表計算ソフトや業務システム、Web サイト、メールなど複数のアプリケーションを使用する業務を自動化するツール。
- Society 5.0（ソサエティゴーテンゼロ）  
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、経済発展と社会課題の解決を両立する人間中心の社会（Society）のこと。

#### ・オープンデータ

国、地方公共団体及び事業者が保有する官民データのうち、国民誰もがインターネット等を通じて容易に利用（加工、編集、再配布等）できるよう、次のいずれの項目にも該当する形で公開されたデータのこと。

1. 営利目的、非営利目的を問わず二次利用可能なルールが適用されたもの
2. 機械判読に適したもの
3. 無償で利用できるもの

#### ・デジタルガバナンス

企業や組織全体として、デジタル技術をより効果的に活用するために、適切に管理・統制を推進する仕組みのこと。