

西海市DX推進計画

令和4年6月



西海市さいかい力創造部

情報推進課



西海市DX推進計画の策定にあたって

近年の人口減少や少子高齢化、情報通信技術の発展、人びとの価値観やライフスタイルの多様化など、社会全体を取り巻く環境は急速に変化しています。

このような状況の中、本市が将来にわたって持続的に発展していくために、市民、地域、産業界が誇りを持ち、活躍することによって様々な課題を解決し、移住、定住、起業、就職、進学、観光などあらゆる場面で「選ばれる」地域となるよう、本市の目指すべき将来像を「活躍のまち さいかい」とし第2次西海市総合計画を策定し、市政の発展に取り組んでまいりましたが、スマートフォンの普及やインターネットの普遍化、さらには、昨今の新型コロナウイルス感染症拡大の影響も重なり、人びとの生活様式や働き方は、直近において急激に変化しつつあります。

また一方で、令和元年に施行されたデジタル手続法[※]により、各省庁の行政手続は原則としてオンライン化することとし、総務省においては令和2年12月25日に「自治体デジタル・トランスフォーメーション[※]（DX[※]）推進計画」を策定しました。

政府においては、令和3年9月にデジタル庁を新設するなど、国全体のデジタル化を進展させるための動きがさらに活発化しています。

また、住民サービスの担い手である地方自治体においては、人口減少・少子高齢化という社会構造が変化する時代にあって、複雑化する地域課題解決のために、限られた経営資源を最適かつ効率的に運用すべく、様々な場面でのデジタル化への対応は待ったなしの状況にあります。

本市におきましては、DXについて、単に業務効率化等を主眼とするICT[※]の導入と捉えるのではなく、DXの推進を通じて、時間や空間の制約を克服しながら、市や市民が直面する課題への対応と新たな価値の創造を促し、住民本位の行政や持続的発展が可能な地域社会の実現を目指すものとして取り組んでまいります。

令和4年6月

西海市長 杉澤 泰彦

目 次

1	背景と目的	1
1)	社会的背景	1
2)	国の動向	1
3)	西海市におけるDX	1
2	計画の位置づけと計画期間	2
1)	計画の位置づけ	2
2)	計画期間	2
3	基本方針	3
1)	取組事項	3
①	国が示す重点取組事項	3
②	西海市独自の重点取組事項	3
	視点1：スマート市役所※の推進	3
	視点2：市役所内業務の効率化	3
	視点3：民間分野のデジタル化	3
2) - ①	取組事項の詳細（国が示す重点取組事項）	4
2) - ②	取組事項の詳細（市独自の重点取組事項）	10
4	推進体制	18
5	用語集	19

(余白)

1 背景と目的

1) 社会的背景

- 人口減少・少子高齢化などの社会構造の変化
 - ・行政に対するニーズの多様化ならびに高度化
 - ・行政実務を担う人材の枯渇化と財政的な制約
- ICT（情報通信技術）の急速な発展
 - ・人とひとのかかわり方の変化
 - ・公共の在り方の変化
- 新型コロナウイルス感染症の拡大
 - ・人の移動や接触に大きな制限
 - ・生活や働き方に大きな変化
 - ・行政手続等におけるデジタル化・オンライン化の出遅れ

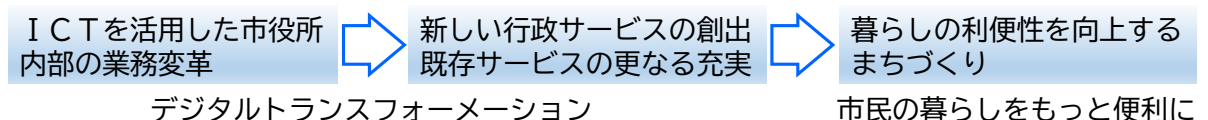
2) 国の動向

- 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）
 - ※デジタル庁の発足に合わせ、デジタル社会の実現に向けた重点計画（令和3年12月24日閣議決定）へとブラッシュアップ
- 自治体推進計画（令和2年12月25日総務省策定）
- デジタル庁発足（令和3年9月）

3) 西海市におけるDX

- 行政DX
 - ⇒ 自治体DXの実現へ
- 地域社会DX

本市においては、デジタル技術を活用した行政内部の業務変革と効率化である「行政DX」と、その取組成果について、地域社会全体でこれを享受できる環境整備に取り組む「地域社会DX」を、自治体DX推進の両輪として推進することとします。



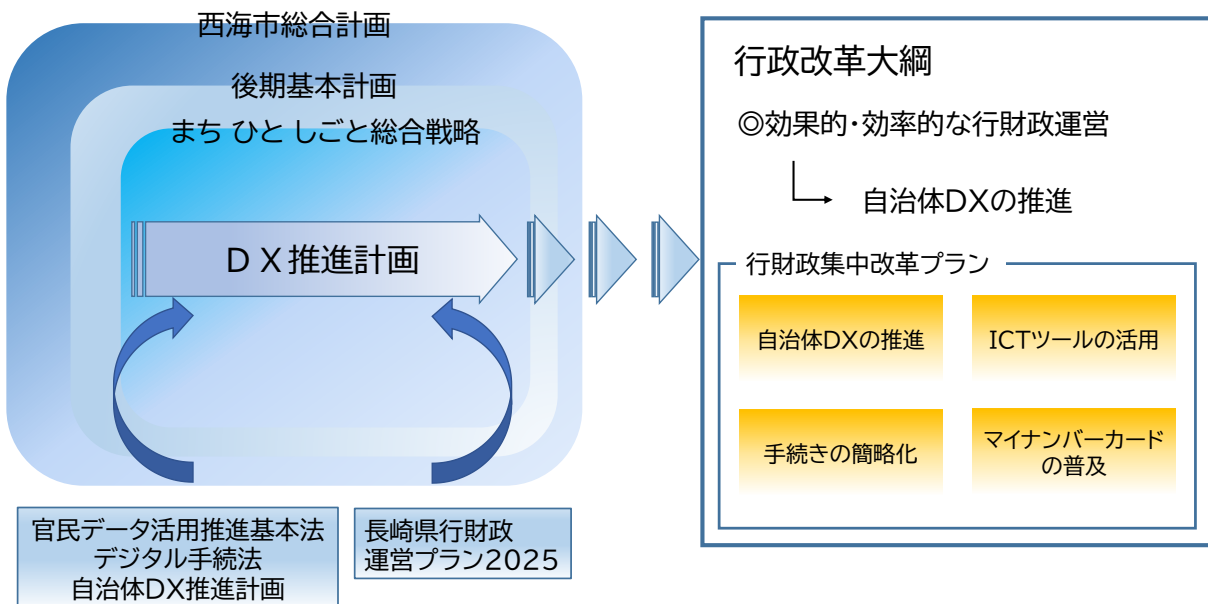
2 計画の位置づけと計画期間

1) 計画の位置づけ

本計画は、「地域情報化の推進」や「市民に身近で効率的な行財政運営」等に取り組むこととした、第2次西海市総合計画（平成29年3月）を、デジタル化の側面から推進する計画と位置付けます。

また、官民データ活用推進基本法（平成28年12月）、デジタル手続法（令和元年5月）、自治体DX推進計画（令和2年12月）や長崎県行財政運営プラン2025の内容を踏まえた計画とします。

【西海市DX推進計画の体系イメージ】



2) 計画期間

各事業の推進にあたっては、国が進める施策との整合性を図る必要があることから、計画の終期は、総務省自治体DX推進計画の計画期間である令和7年度末までに設定するとともに、社会情勢や国の動向、本市の実情に応じて適宜見直しを行っていきます。

3 基本方針

本市が提供する住民サービスの向上や、行政事務の効率化等におけるＩＣＴを活用した課題解決を図るため、総務省が策定した「自治体ＤＸ推進計画」を踏まえた「自治体ＤＸ推進手順書」において、地方自治体が取り組むべき事項として示された６つの重点取組事項を推進します。

また、本市独自の取組として、3つの視点のもと8つの重点取組事項を推進します。

1) 取組事項

① 国が示す重点取組事項

- a 自治体情報システムの標準化・共通化
- b マイナンバーカードの普及促進
- c 自治体の行政手続のオンライン化
- d 自治体のA I※・R P A※の利用推進
- e テレワーク※の推進
- f セキュリティ対策の徹底



② 西海市独自の重点取組事項

視点1：スマート市役所の推進

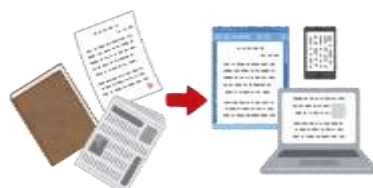
- a 行政手続のデジタル化
- b 5つのレス（ペーパーレス、FAXレス、はんこレス、キャッシュレス、コンタクトレス）

視点2：市役所内業務の効率化

- c 未来型オフィスの実現
d 内部事務の抜本的見直し
e 組織・人材マネジメントの変革

視点3：民間分野のデジタル化

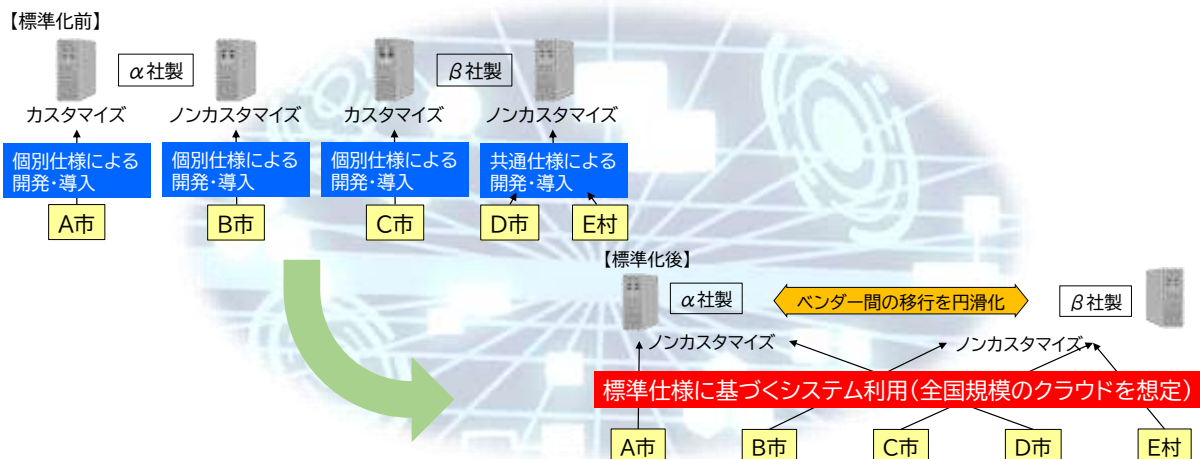
- f オープンデータ※の徹底活用
- g シビックテック※との協働推進
- h デジタルデバイド※対策の実施



2) - ① 取組事項の詳細（国が示す重点取組事項）

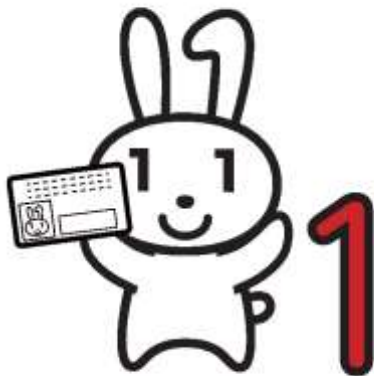
取組名	a 自治体情報システムの標準化・共通化
概要	目標時期を令和7年度とし、ガバメントクラウド※の活用に向けた検討を踏まえ、基幹系17業務のシステムを、国が策定する標準仕様に準拠したシステムへ移行する。 ○基幹系17業務システム 住民基本台帳、選挙人名簿管理、固定資産税、個人住民税、法人住民税、軽自動車税、国民健康保険、国民年金、障害者福祉、後期高齢者医療、介護保険、児童手当、生活保護、健康管理、就学、児童扶養手当、子ども・子育て支援
取組	目標、取組およびスケジュールについては、今後国から提示される予定となっており、基幹系業務システムのベンダー※および対象業務の所管課と連携して取り組む。 標準化の仕様は、国が令和4年度中に策定する予定。
工程表	
令和4年度	標準仕様確定
令和5年度	ベンダー・所管課と連携してシステム移行
令和6年度	↓
令和7年度	↓

【基幹系システム標準化・共通化イメージ（ガバメントクラウド）】



取組名	b マイナンバーカードの普及促進
概要	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いて申請を促進するとともに、交付体制を充実させる。
取組	マイナンバーカードを活用した本人確認の実現により、行政手続のオンライン化を進め、窓口への来庁以外の手続手段を増やし、デジタル化による利便性の向上を住民へ還元する。 また、マイナンバーカードの普及促進のため、享受できるメリットについて広く周知し、交付の申請については、本庁および各支所における休日受付や施設・病院・学校等での出張受付を実施する。
工程表	
令和4年度	マイナンバーカードの普及促進
令和5年度	
令和6年度	
令和7年度	

【すべての方にマイナンバーカードを】



取組名	c 自治体の行政手続のオンライン化
概要	マイナンバーカードを、様々な手続をデジタルで行うための基盤と位置づけた取り組みを進め、今後、マイナンバーカードを保有するメリットを市民が最大限享受できるようにする。 原則、全自治体で、特に国民の利便性向上に資するものと国が示す手続について、マイナポータル※からマイナンバーカードを用いたオンライン手続を可能にする。 ○対象となる手続 子育て関係（15件）、介護関係（11件）、被災者支援関係（1件）
取組	マイナポータルと基幹系システムとの連携に課題があったため、標準化後の基幹系17業務システムとのデータ連携をにらんだ、システムの一部改修を令和4年度に行う。これにより、マイナポータルで申請されたデータ管理が格段に省力化されるので、対象27手続で準備が整ったものについては、標準化前においても順にオンライン化を進める。また、それ以外の各種行政手続についても、行政内部の業務洗い出しの進捗に応じて、積極的にオンライン化を進める。
工程表	
令和4年度	マイナポータルと基幹系システムの連携強化、対象27手続の順次オンライン化
令和5年度	↓
令和6年度	↓
令和7年度	↓

【市民 ⇄ 市役所 マイナンバーカードを使ってオンライン完結】



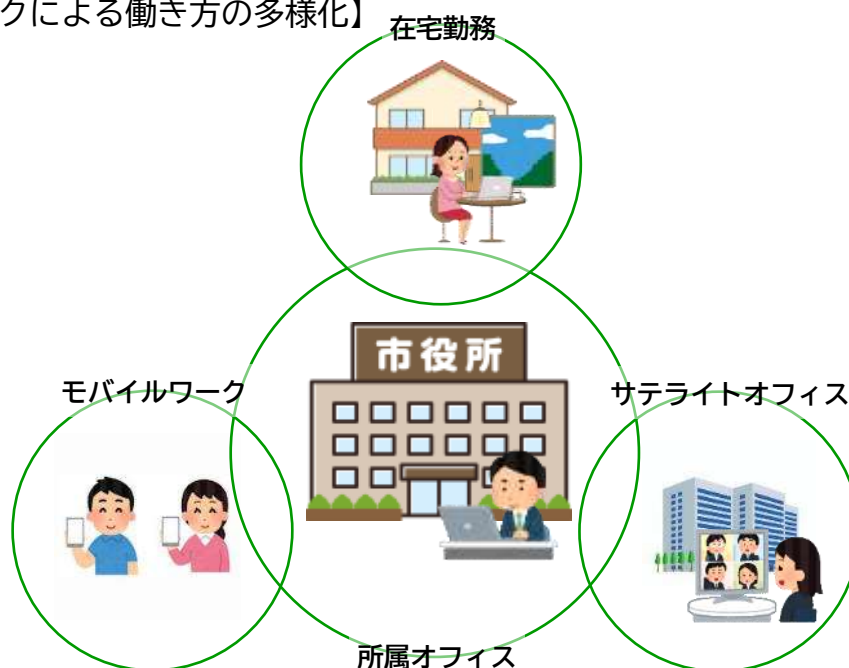
取組名	d 自治体のA I ・ R P Aの利用推進
概要	D X推進にかかる業務の見直し等を契機として、A I ・ R P A導入ガイドブックを参考に、導入と活用の推進を図る。
取組	業務の見直しを通じてもなお必要とされる定型的な作業などは、A I ・ R P Aなどを活用することで、住民への直接サービス提供や企画立案など「ヒト」でしかできない業務に注力できる体制を整える。 令和3年度の時点では、検診業務、税務および各種アンケート集計などで、A I - O C R※を導入した省力化に取り組んでいる。
工程表	
令和4年度	A I ・ R P Aの導入・活用検討、促進
令和5年度	↓
令和6年度	↓
令和7年度	↓

【R P Aロボの導入により業務を効率化】



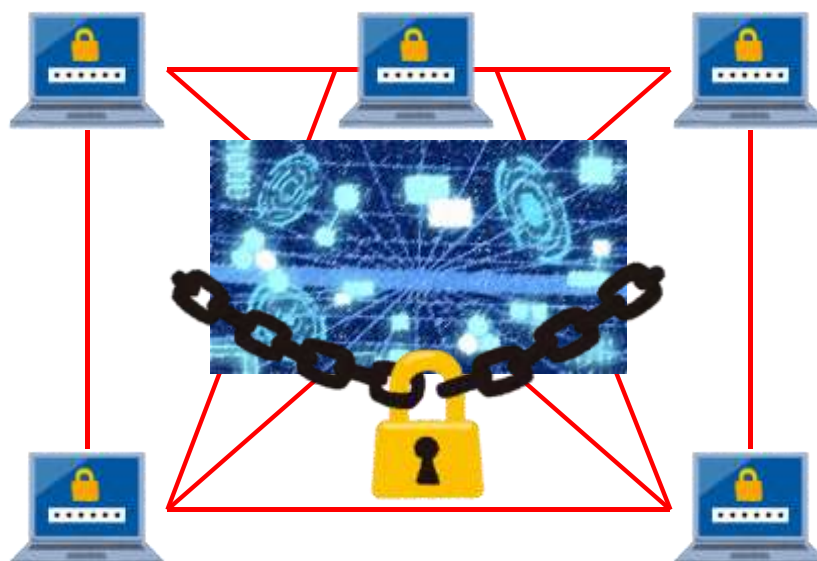
取組名	e テレワークの推進
概要	他自治体における先進事例を参考に、セキュリティポリシー※ガイドラインに沿ったテレワークの導入検討と、活用を推進する。業務見直し等の結果も踏まえ、対象とする業務を拡大する。
取組	本市におけるテレワークの現状は、災害発生や新型コロナウイルス感染症の感染拡大のような、緊急事態においても行政機能を維持することを目的とした、サテライトオフィスの整備にとどまっている。 今後は、時間と空間の制約にとらわれずに働くことができる、モバイルワーク※についても検討する必要があるが、セキュリティ対策や電子決裁に代表される業務フローの見直し等、環境整備にも同時に取り組む必要がある。
工程表	
令和4年度	テレワーク環境の検討・推進
令和5年度	↓
令和6年度	↓
令和7年度	↓

【テレワークによる働き方の多様化】



取組名	f セキュリティ対策の徹底
概要	改定セキュリティポリシーガイドラインを踏まえ、本市におけるセキュリティポリシーを最適化し、セキュリティ対策を徹底する。 ※自治体情報セキュリティクラウド※の構築は、総務省が設定した高レベルのセキュリティ標準要件を満たす民間のサービスへ、都道府県の主導により令和4年度末までの移行を行う。
取組	令和3年度中にセキュリティポリシーの見直しを実施した。自治体情報セキュリティクラウドは、長崎県の主導により、令和3年度中に機器更改と設定変更を実施し、国の要件を満たす民間サービスへと移行した。
工程表	
令和4年度	自治体情報セキュリティクラウドへの移行は実施済み。引き続きセキュリティ対策の徹底を行う。
令和5年度	↓↓
令和6年度	↓↓
令和7年度	↓↓

【セキュリティ対策の徹底を継続】



2) - ② 取組事項の詳細（市独自の重点取組事項）

取組名	a 行政手続のデジタル化
概要	市民や事業者が、必要な行政手続を、「いつでもどこでも」行えるオンライン環境を構築する。
取組	汎用的電子申請システムを導入し、国が進める31件（市に関連するものは27件）の手続以外にも、デジタル化できる手続を拡充する。また、スマートフォンからの申請対応も拡大していく。
工程表	
令和4年度	汎用的電子申請システムの運用開始、デジタル化できる手続の拡充
令和5年度	↓
令和6年度	↓
令和7年度	↓

【デジタル三原則に基づき、行政手続をデジタル化】

デジタル手続法の3つの原則

- 1 デジタルファースト
→ 「個々の手続・サービスを一貫してデジタルで完結」
- 2 ワンスオンリー
→ 「一度提出した書類は、二度提出することを不要に」
- 3 コネクテッド・ワンストップ
→ 「複数の手続・サービスをワンストップで実現」



取組名	b 5つのレス
概要	法令通知や規則等で必要とされるものを除き、業務フローを形作る根幹を見直すことで、紙ベースの書類や押印を要する決裁手続や対面での会議や相談受付など、オフラインかつアナログな業務フローから、オンラインかつデジタル化されたものへと転換し、業務の効率化を推進する。
取組	○ペーパーレス 内部事務のデジタル化、会議用モニターの導入など ○FAXレス メールやデジタルツールへの移行、相手方組織への協力依頼 ○はんこレス 押印廃止のルール化、電子決裁の導入、手続等のデジタル化 ○キャッシュレス 市内施設におけるキャッシュレス決済導入 ○コンタクトレス（人との接触なし） チャットボット※を実装したWEB相談、LINE等の活用による対面に限らない相談機会の提供
工程表	
令和4年度	業務調査及び実施方針作成と並行し、先行できる取組は可能な限り早期に着手。年度ごとに各「レス」の達成を見える化
令和5年度	↓↓
令和6年度	↓↓
令和7年度	↓↓

【オフラインからオンラインへ、アナログからデジタルへ】



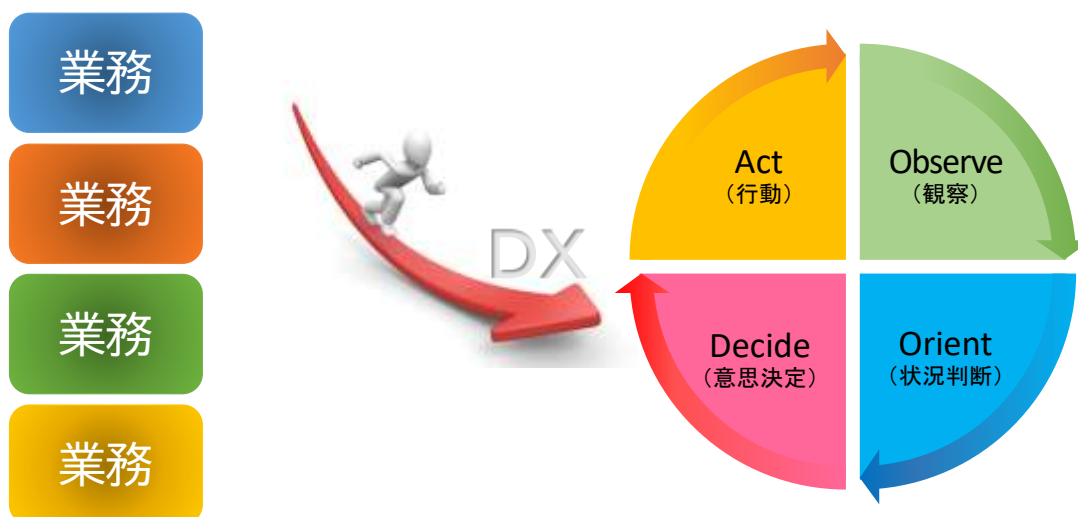
取組名	c 未来型オフィスの実現
概要	生産性を向上させながら、「場所」に縛られない新しい働き方を実現できる機能を実装した未来型オフィスを整備する。
取組	○リアルな環境整備 ・会議やチーム編成時など必要に応じてワークスペースを柔軟に構築できる什器類を導入する。 ・機動的かつ即応的な業務体制の構築を目指し、タブレットやスマートフォンなど、モバイル端末を導入する。 ○バーチャルな環境整備 ・どこからでも必要なデータにアクセスできるよう、クラウドサービスの利用を拡大する。 ・WEB会議環境の整備を図る。
工程表	
令和4年度	実行計画の作成と、効果が明らかなものについては先行導入
令和5年度	モデル部署を選定し実証実験
令和6年度	実証結果に基づき対象範囲の拡大や必要に応じた見直し
令和7年度	↓

【フレキシブルな働き方で、職員各々の生産性を向上】



取組名	d 内部事務の抜本的見直し
概要	抜本的な業務改革とデジタル化により、内部事務を最適化・効率化し、政策の企画立案などの創造的業務や、住民サービスの向上に軸足を置いた人的資源の配分を行う。
取組	○業務フローを明らかにし、プロセスの最適化を目指す。 ○業務自体を根本から見直すとともに、可能なものはデジタル化を目指す。 ○各業務間のシステム連携など、庁内システム全体の最適化
工程表	
令和4年度	業務調査
令和5年度	プロセスの最適化・制度の見直し・システム連携最適化
令和6年度	↓
令和7年度	↓

【業務プロセス最適化・業務改革の実践により、DXを推進】



OODAループ実践による「自ら考え、自走できる組織へ」

取組名	e 組織・人材マネジメントの変革
概要	D X推進体制の構築をテコにして、市の組織・人材マネジメントの在り方を変革
取組	○D X担当専門部署の構築 ○デジタル人材確保のため、外部人材の登用、職員採用における I C T職枠の検討 ○採用試験におけるW E B面接の実施 ○デジタル人材育成における研修のオンデマンド※化、e ラーニング※を主体とした研修機会の提供
工程表	
令和4年度	人材確保、人材育成に向けた継続的な取組
令和5年度	↓
令和6年度	↓
令和7年度	↓

【デジタル技術を活用した組織改革・人材育成】



取組名	f オープンデータの徹底活用
概要	オープンデータを活用した、民間によるアプリ開発や新たなサービスの創出、また、行政効率化への利活用など、官民協働となった取組を目指す。
取組	○オープンデータに対するニーズ把握を目的として意見交換会 ○オープンデータを推進するための基本方針の策定 ○オープンデータカタログサイトに掲載するデータの充実、標準化
工程表	
令和4年度	オープンデータの整備、意見交換会の実施
令和5年度	↓↓
令和6年度	↓↓
令和7年度	↓↓

【オープンデータの積極的な公開と徹底活用】



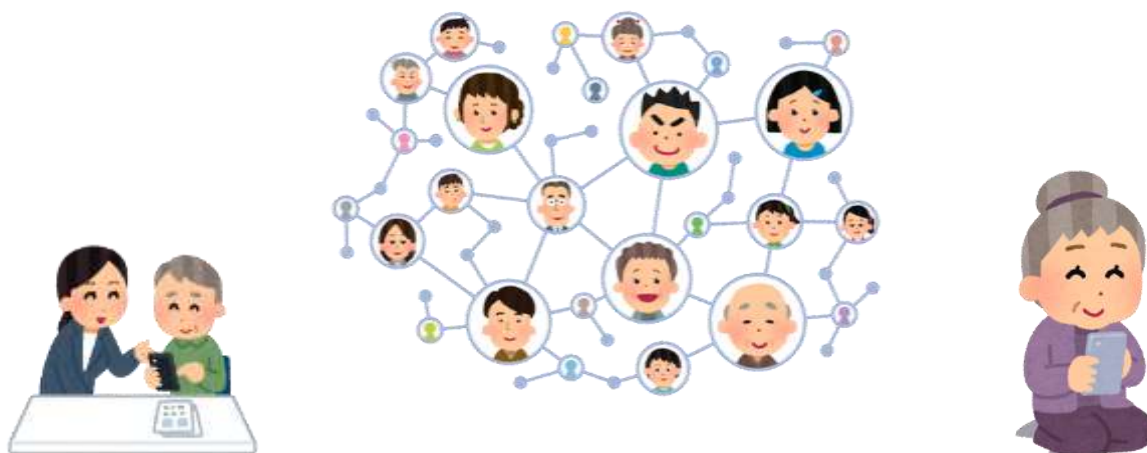

取組名	g シビックテックとの協働推進
概要	市民自身がテクノロジーを活用し、行政サービスの問題や社会課題を解決する取組に対する支援を通じて、市もともに地域社会DXに寄与する。
取組	○シビックテックとスムーズに連携が可能となるような仕組や制度を検討 ○取組に対する実証実験の場の提供 ○協働が見込める行政課題の掘り起こしと職員向けの勉強会
工程表	
令和4年度	仕組や制度を検討し、可能な取り組みに着手
令和5年度	↓
令和6年度	↓
令和7年度	↓

【シビックテックとの協働による地域課題の解決】



取組名	h デジタルデバイド対策
概要	デジタル機器に不慣れな方でも、行政のデジタル化によるメリットを享受できる地域社会を目指す。
取組	○行政のデジタル化に伴う、各種手続・サービスの利用方法について、スマートフォンなどの情報通信機器の取扱いやインターネットの利用の仕方など、不慣れな方や利用が不安な方に向けて、身近な場所での相談・学習が行えるよう取り組む。 ○どなたでもわかりやすく、直感的で簡単な操作が行えるよう、UI※の工夫や多言語化を意識した、利用者に優しい行政サービスの実現を目指す。
工程表	
令和4年度	デジタルデバイド対策として、スマートフォン教室を実施
令和5年度	各種行政手続・サービスのデジタル化の進捗に応じて、ニーズにマッチした市民向け研修会を計画
令和6年度	↓↓
令和7年度	↓↓

【全ての人がデジタルの恩恵を享受できる社会の実現】



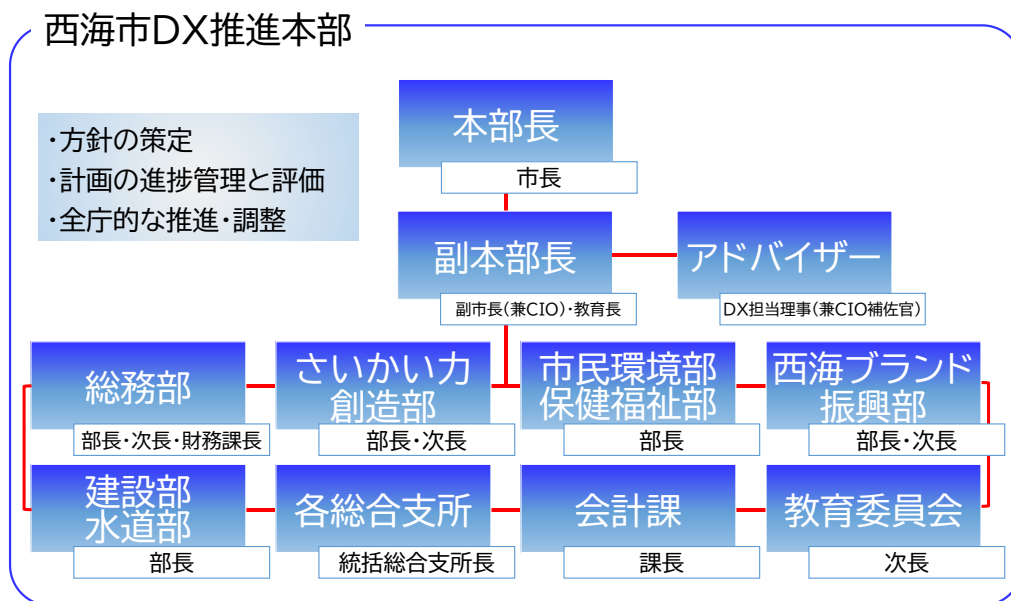
4 推進体制

市長をトップとした西海市DX推進本部において、本計画の推進を主導し、同時に進捗管理を行います。

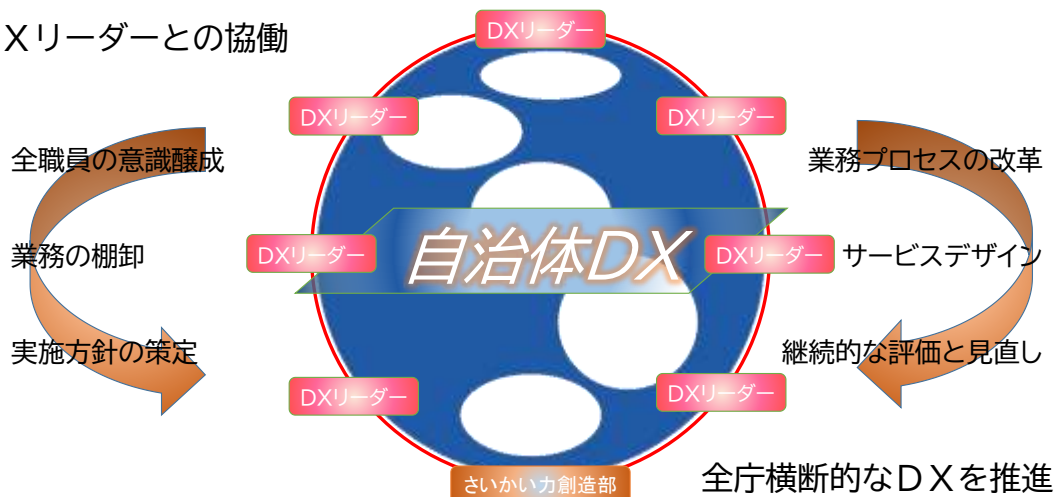
DX推進の実務にあっては、CIO※（最高情報統括責任者）である副市長のもとに、CIO補佐官として外部のデジタル専門人材を任用するとともに、さいかい力創造部情報推進課内にDX推進班を設置。さらに、各部署にも「DXリーダー」を配置し、DXに対する意識醸成と、必要な研修受講などによるスキルアップも行いながら、全庁横断的な自治体DXの推進を図ります。

また、DXを庁内だけの取組にとどめず、提供可能な行政情報は積極的に公開し、市民、企業および各団体等と広く連携・協働することで、新たな価値の創造を目指します。

【推進体制図】



各課DXリーダーとの協働



(余白)

5 用語集

用語	解説	掲載頁
R P A (アールピーエー)	Robotic Process Automation の略。ソフトウェアロボットによる事務処理自動化のこと。定型的な事務処理の自動化により、業務効率化を図ることができる。	3, 7
I C T (アイシーティー)	Information and Communication Technology の略。情報・通信に関する技術の総称。インターネットのような通信技術を利用したサービスなどのことも指す。同様の用語として I T (Information Technology) があるが、国際的には I C T が一般的で、国内においても定着しつつある。	1, 3, 14
e (イー) -ラーニング	主に、インターネットを利用した学習形態のこと。または、そのための情報システムを指すこともある。	14
A I (アイアイ)	Artificial Intelligence の略。いわゆる人工知能のことで、人の「知的活動（学習・推論・判断など）」をコンピュータプログラムとして実現すること。また実現した機能の活用に関する技術のこと。画像や音声認識、言語処理、データ予測などで利用されている。	3, 7
A I -O C R (オーシーアール)	A I を活用した O C R (Optical Character Recognition) の略。紙ベースの書類からアナログの文字情報を読取り、コンピュータで利用できるデジタルの文字コードに変換する技術。	7

用語	解説	掲載頁
オープンデータ	機械判読に適した形式による、二次利用が可能なルールで公開されたデータ。誰でも、許可されたルールの範囲内で自由に複製・加工や頒布などができるデータ	3, 15
オンデマンド	ユーザーの要求があった際に、その要求に応じて適時サービスを提供すること。	14
ガバメントクラウド	政府がデジタル化を進める上で活用するための I T プラットフォーム環境	4
C I O (シーアイオー)	Chief Information Officer の略。日本語において一般的には最高情報責任者と訳される。組織内の I C T 戦略を立案・実行する際の責任者としての役割を担う。	18
自治体情報セキュリティクラウド	都道府県及び市区町村が、Webサーバーなどを集約し、監視及びログ分析・解析をはじめ高度のセキュリティ対策を実施するもの。	9
シビックテック	civicとtechnologyの造語。市民がテクノロジーを活用して、社会や地域が抱える課題の解決を目指す取り組みや技術の総称を指す。	3, 16
スマート市役所	A I や R P A など、I C T 技術を駆使して定型的な業務を自動化したり、業務システムの連携・統合運用による効率的な行政サービスを提供したりすることが可能な市役所のあり方のこと。	目次, 3

用語	解説	掲載頁
セキュリティポリシー	企業や組織における情報資産のセキュリティ対策の方針や行動指針のこと。	8, 9
チャットボット	「チャット」（ネットワーク上でのリアルタイムのやり取り）と「ロボット」を組み合わせた造語で、文字情報または音声を通じ、自動的に会話するプログラムのこと。	11
DX（ディーエックス）	Digital Transformation の略。元の定義は、「デジタル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ていくこと」とされる。社会や組織・ビジネスシーンにおけるDXは、デジタル技術を用いて単純に省人化、自動化、効率化、最適化することが目的ではなく、既存業務を俯瞰的に見直し、何のためにその業務を行うかを考え、課題を解決することととらえます。	市長挨拶，目次、1、2、3、7、13、14、16、18
デジタル・ガバメント	デジタル技術を活用しながら行政サービスを見直し、社会問題の解決や経済成長を実現するための政府の取組のこと。デジタル・ガバメント実行計画に基づき推進することとされている。	1
デジタル手続法	デジタル技術を活用し、行政手続などの利便性の向上や行政運営の簡素化・効率化を図るため、行政のデジタル化に関する基本原則及び行政手続の原則オンライン化のために必要な事項を定めた法律のこと。	市長挨拶，2

用語	解説	掲載頁
デジタル・トランスフォーメーション	DXと同義	市長挨拶
デジタルデバイド	パソコンやスマートフォン類、インターネットなどの情報技術を利用する能力及びアクセスする機会を持つ人と持たない人との間に情報格差が生じる問題のこと。	3, 17
テレワーク	tele（離れたところ）とwork（働く）を組合せた造語。在宅勤務や本社と異なる場所に設置した事務所で勤務するサテライト勤務などICTを活用し、時間や場所を有効活用できる柔軟な働き方の一例。	3, 8
ベンダー	vendorが語源で、販売業者・売主のこと。user（ユーザー）の対義語。業界によりあててる意味が異なるが、ICT関連においては、大まかにハードウェアやソフトウェア、システムを販売する業者のことを指す。	4
マイナポータル	政府が運営するオンラインサービス。子育てや介護をはじめ、行政手続のオンライン申請や行政機関からの通知を確認できるポータルサイトのこと。	6

用語	解説	掲載頁
モバイルワーク	テレワークの一つの形態であり、いつ、どこでも業務が可能な働き方を指し、在宅勤務とは区別される。業務効率化に寄与する一方で、セキュリティに対するリスクが高まるデメリットもあるので、適する業務の選定や勤務状況の管理を慎重に行わなければならない。	8
U I (ユーアイ)	User Interface の略。パソコンやスマートフォンなどで、利用者が操作するために接する部分のこと。キーボードやマウス、タッチスクリーンなど機械的な要素のものと、画面上に表示されるメニューやアイコン、操作の手順などの視覚的な要素、操作音や警告音、文字の読み上げと知った聴覚的な要素を含む。	17