東根市デジタル変革（DX）推進計画

令和4年6月

山 形 県 東 根 市

目次

第1章　計画策定にあたって 3
1　計画策定の趣旨 3
2　デジタル変革の目的 3
3　計画の位置づけ 3
4　計画の期間 4
第2章　情報化に関する動向 5
1　社会の動向 5
(1)　少子高齢化による労働力人口の減少 5
(2)　情報通信機器の保有状況の変化 6
(3)　インターネットサービスの普及 7
(4)　情報セキュリティ対策の重要性の増大 7
2　国・県の動向 8
(1)　国の動向 8
(2)　山形県の動向 13
第3章　東根市の現状と課題 14
1　スマート自治体への転換 14
2　行政手続のオンライン化 14
3　情報処理システムの適切な運用 16
4　情報セキュリティ対策の強化 17
5　地域社会のデジタル化の推進 17
第4章　東根市におけるデジタル変革の基本的方向性 18
1　基本的方向性 18
2　取り組むにあたっての基本姿勢 18
(1)　全庁横断の取組み 18
(2)　業務改革（デジタライゼーション） 19
(3)　アジャイル型のアプローチ 19
(4)　官民協働 19
第5章　施策の展開 20
1　市民サービスのデジタル変革の推進 20
(1)　マイナンバーカードの普及促進 20
(2)　行政手続のデジタル化 20
(3)　情報発信の充実 21
2　行政デジタル変革の推進 21
(1)　書面規制、押印、対面規制の見直し 21

(2)　自治体業務システムの標準化・共通化 22
(3)　デジタル技術の導入による業務の効率化 22
(4)　テレワーク環境の整備 22
(5)　デジタル人材の確保・育成 23
(6)　セキュリティ対策の徹底 24
(7)　保育・教育におけるICT環境の充実 24
３　地域デジタル変革の推進 24
(1)　地域振興に向けたデジタル化の推進 24
(2)　産業・観光の振興に向けたデジタル化の推進 25
(3)　デジタルデバイド対策 25
第6章　着実な推進に向けて 26
第7章　用語集 27

第1章　計画策定にあたって

1　計画策定の趣旨

今、世の中のデジタル技術は、 著しい速度で進展しており、特に、スマートフォンが普及してからは、仕事、観光、エンターテイメント、医療・介護などのあらゆる分野で私たちの生活に必要不可欠なものになっています。

一方、新型コロナウイルス感染症の対応において、行政情報を効率よく活用するための仕組みが十分に構築されていないことや、地域・組織間で横断的なデータの活用が十分にできないことなど、様々な課題が明らかになりました。

このような中、これらの課題を解決するため、政府は「自治体デジタル・トランスフォーメーション（DX）推進計画（以下「自治体DX推進計画」という）」及び「自治体DX推進手順書」を策定し、各自治体において全庁的・横断的な推進体制を整え、計画的な取組みに向けた検討を行うことなどを求めています。また、本市においても、令和2年度に策定した「第5次東根市総合計画」の主要プロジェクトに「デジタル戦略推進プロジェクト」を掲げ、多様な取り組みを進めていくこととしています。

こうした状況を踏まえ、本市におけるデジタル変革（以下、「DX」という）に向けた施策展開の方向性を示し、総合的に推進するものとして「東根市デジタル変革（DX）推進計画（以下「本計画」という）」を策定します。

2　デジタル変革の目的

これまでのデジタル化の推進は、主として業務効率化やコスト削減を図るものでしたが、DX は、デジタル技術の活用を通して、市民サービスや組織に変革を起こすものです。

DX の目的は、市民生活のあらゆる面において、質や利便性を向上させることであり、本計画においては、その達成のための「手段」として、市民目線に立って仕組みを変えながら、デジタル技術の活用を推進していきます。

また、持続可能なまちづくりを進めるために、デジタル技術やデータの利活用により行政の効率化を図り、行政サービスの向上につなげます。

3　計画の位置づけ

本計画は、東根市の最上位計画である「第5次東根市総合計画」に掲げる「デジタル変革の推進」を展開していくための個別計画とします。

また、国の「官民データ活用推進基本法」（平成 28 年 12 月施行）第9条第3項に規定される「市町村官民データ活用推進計画」として位置付けるほか、「デジタル社会形成基本法」（令和3年9月施行）をはじめ関係法令、「自治体DX推進計画」（令和2年 12 月策定）による各種要請に応えるとともに、「山形県官民データ活用推進計画」（平成 31 年3月策定）及び「Yamagata 幸せデジタル化構想」（令和3年3月策定）との整合性を図って策定します。

４　計画の期間

本計画の推進期間は、令和4年度から令和7年度までの4年間とします。

なお、本計画については、国及び県の施策や進展著しいデジタル技術の動向に応じ、適宜見直すこととします。

第2章　情報化に関する動向

1　社会の動向

⑴　少子高齢化による労働力人口の減少

我が国の人口は、少子高齢化が急速に進展した結果、平成 20 年をピークに減少に転じており、人口減少時代を迎えています。また、総務省の人口推計によると、生産年齢人口（15 歳～64 歳）は、平成7年に8,726 万人でしたが、平成29 年には7,596 万人となり、令和22 年には5,978 万人に減少することが推計されており、今後は労働力の供給に制約が生じるものと想定されます。このような生産年齢人口の減少により、国内需要の減少による経済規模の縮小、労働力不足、国際競争力の低下、社会保障制度の崩壊など様々な社会的・経済的な課題が深刻化することが懸念されます。

このような厳しい環境にあっても、地方自治体は、住民の健康で文化的な生活と地域経済を守るため、安定的かつ持続可能な形で、行政サービスを提供し続ける必要があります。そのためにも、職員が企画立案業務や住民への直接的なサービス提供など職員でなければできない業務に注力できる環境を作れるよう、制度や組織、業務の在り方などを変革していくことが求められています。

(2) 情報通信機器の保有状況の変化

総務省が毎年実施している通信利用動向調査によると、携帯電話やスマートフォンなどのモバイル端末の世帯保有率は9割を超えています。その中でも、スマートフォンの世帯保有率は8割以上と普及が急速に進んでいます。

このような状況から、近年は民間事業者によるスマートフォンを活用した様々なサービスが提供されており、行政サービスにおいてもこのような変化への対応が必要になっています。

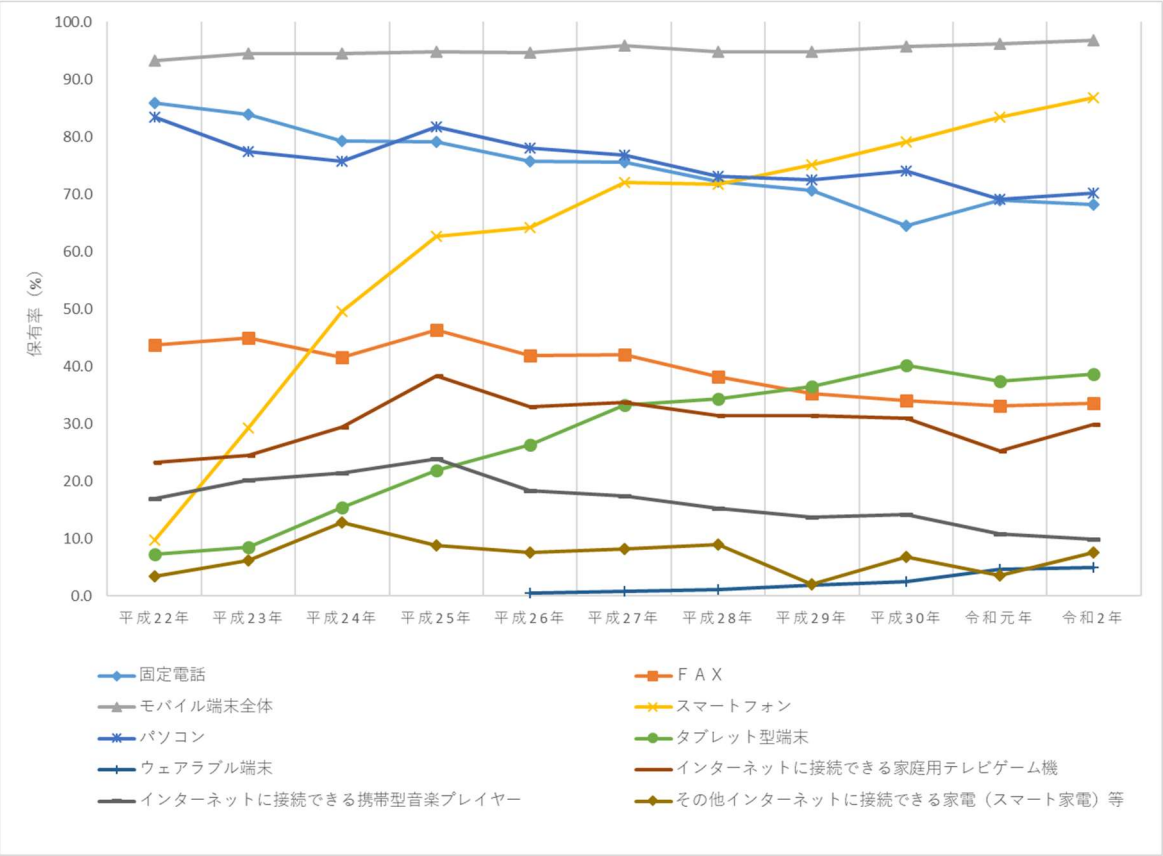

図 2-1 情報通信機器の世帯保有率

出典：総務省「令和3年版情報通信白書」,2021.7

https://www.soumu.go.jp/johotsusintokei/whitepaper/ja/r03/html/nd242110.html

(3) インターネットサービスの普及

インターネットやスマートフォンの普及に合わせ、民間事業者が提供するサービスやコンテンツが拡充され、多方面での利用が進んでいます。総務省が実施した、普段利用しているインターネットサービスに関する調査によると、特にショッピング・決済・動画配信など生活やエンターテインメント関係に多く利用されていることが伺えます。一方、公的サービスについては、利用率は20%程度と低い結果になっています。

行政手続のオンライン利用が広まっていない理由として、「電子申請できる行政手続が限られている」、「電子申請できることを知らない」、「電子申請の使い方が複雑」などの意見が多く出ており、ニーズに合わせたサービスの拡充や改善、広報の徹底など、一層の取組みが求められます。

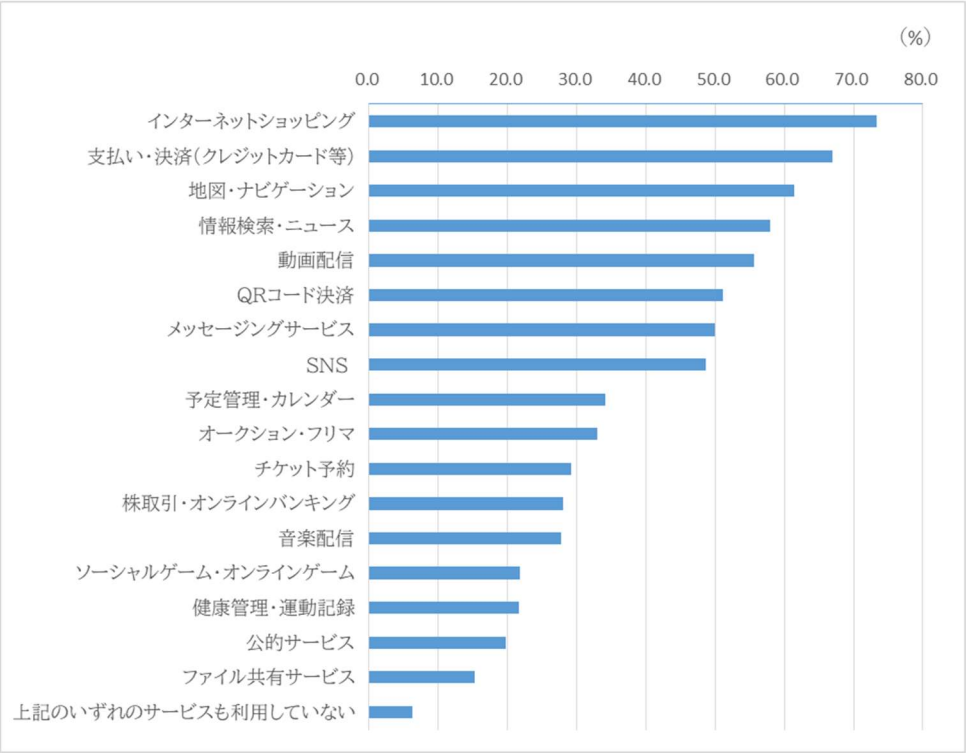

図 2-2 普段利用しているインターネットサービス

出典:総務省「令和3年版情報通信白書」,2021.7,
https://www.soumu.go.jp/johotsusintokei/whitepaper/ja/r03/html/nd111110.html

(4) 情報セキュリティ対策の重要性の増大

スマートフォンの登場により、インターネットは今や人々の生活になくてはならないものとなっています。総務省の調査によると、我が国のインターネット利用者は8割を超え、平均利用時間は1日当たり2時間を超えています。また、 IoT や AI、5G、クラウドサービスなどの利用拡大、テレワークの定着、教育における ICT 活用など、人々の行動が変容しており、サイバー空間はあらゆる

人にとって経済社会活動の基盤となりつつあります。

一方で、コロナ禍におけるテレワークの普及に伴い、個人の端末や VPN 機器の脆弱性を悪用してネットワークに侵入されるケースや、クラウドサービスが攻撃の標的とされるケースが増加しているほか、新型コロナウイルス感染症のワクチンに関するニュースに関連したビジネスメール詐欺やフィッシング詐欺など、社会情勢に対応した様々なサイバー攻撃が生まれており、その手法は年々複雑・巧妙化しています。

デジタル化の推進のためにはこういったサイバー攻撃から身を守る必要があり、情報セキュリティ対策の重要性が増しています。

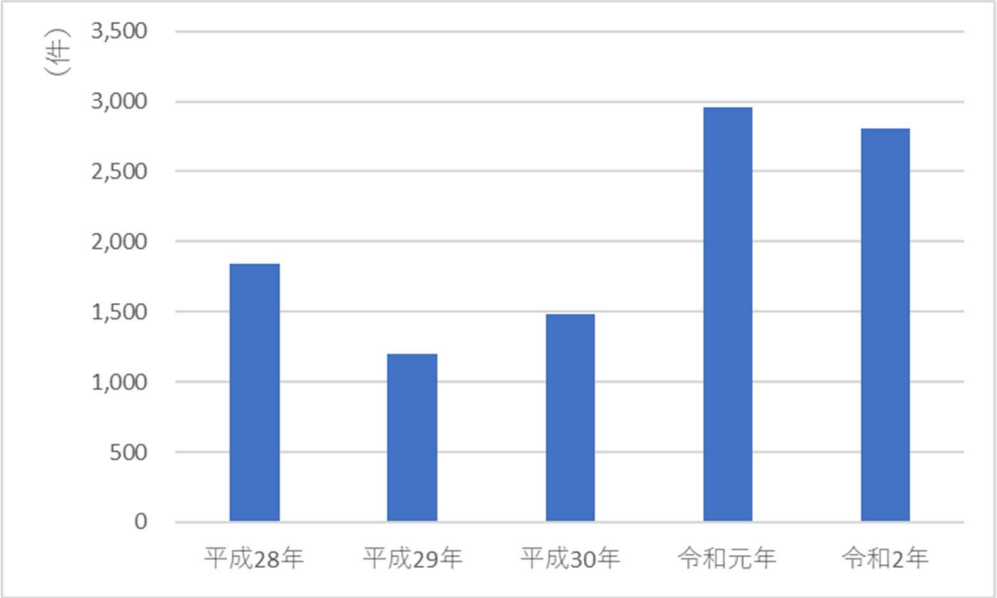

図 2-3　不正アクセス行為の認知件数の推移（過去5年）

出典：警察庁・総務省・経済産業省「不正アクセス行為の発生状況及びアクセス制御機能に関する技術の研究開発の状況」,2021.3.4,https://www.npa.go.jp/cyber/pdf/R030304_access.pdf

2　国・県の動向

(1)　国の動向

我が国の IT 戦略は平成 13 年の「e-Japan 戦略」から始まり、政府 CIO の設置及び「官民データ基本法」の成立（平成 28 年）などにより、データ利活用とデジタル・ガバメントを戦略の新たな柱として推進してきました。しかし、新型コロナウイルス感染症への対応において、国、自治体のデジタル化の遅れや人材不足、不十分なシステム連携に伴う行政の非効率、煩雑な手続き、給付の遅れなどによる住民サービスの劣化、民間や社会におけるデジタル化の遅れなど、様々な課題が明らかになりました。

これらの課題を踏まえ、政府ではデジタル強靭化社会の実現に向けて IT 新戦略として「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」（令和2年7月閣議決定）を定めています。この IT 新戦略の実行計画として「デジタル・ガバメント実行計画」が改定されており、それを受けて総務省では「自治体 DX 推進計画」を全自治体に示しています。本市においても、この計画を受けて組織体制の構築や計画の策定などの取組みを始めています。

その後、令和3年9月に「デジタル社会形成基本法」が施行され、令和3年 12 月に「デジタル社会の実現に向けた重点計画」が閣議決定されています。同計画は、目指すべきデジタル社会の実現に向けて、政府が迅速かつ重点的に実施すべき事項が明記されており、今後の情勢の変化に応じて必要な施策の追加・見直しが行われます。

また、デジタル実装を通じて地方が抱える課題を解決し、個性を活かしながら地方の活性化を図ることで、持続可能な経済社会を目指すため、第1回のデジタル田園都市国家構想実現会議が令和3年 11 月に開催されています。

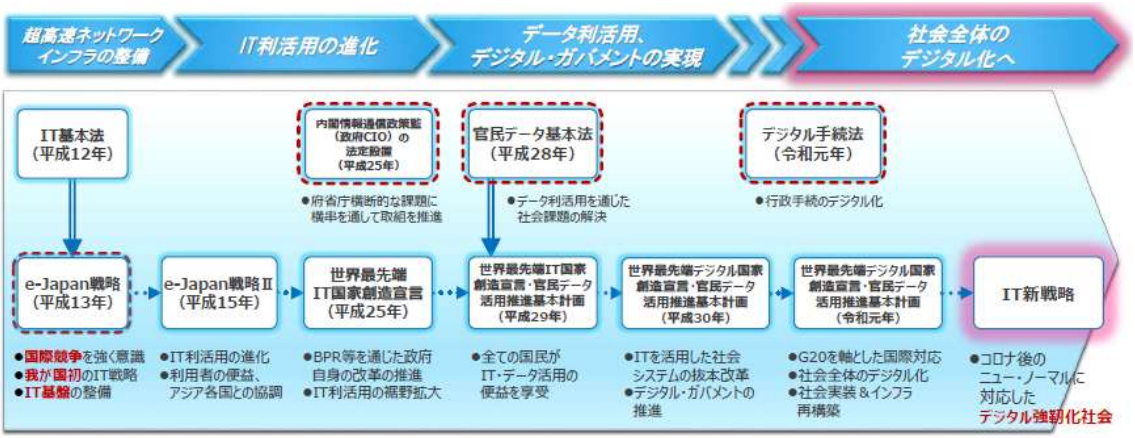

図 2-4 IT 関係施策の経緯

出典：デジタル改革関連法案ワーキンググループ（第1回）「これまでの経緯と IT 基本法の概要」,2020.10.15
https://www.kantei.go.jp/jp/singi/it2/dgov/houan wg/dai1/gijisidai.html

① 自治体 DX 推進計画

総務省は、令和2年 12 月に閣議決定された「デジタル・ガバメント実行計画」について、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策などをとりまとめた「自治体 DX 推進計画」を策定しています。また、各自治体が、同計画を踏まえて、着実に DX に取り組むことができるように、「自治体 DX 推進手順書」を作成しています。

同計画では、自治体が重点的に取り組むべき事項・内容として、以下の「重点取組事項」及び「自治体 DX の取組みとあわせて取り組むべき事項」などを示しています。

【自治体が重点的に取り組むべき事項】

○ 重点取組事項
- 自治体の情報システムの標準化・共通化
- マイナンバーカードの普及促進
- 自治体の行政手続のオンライン化
- 自治体の AI・RPA の利用促進
- テレワークの推進
- セキュリティ対策の徹底

○ 自治体 DX の取組みとあわせて取り組むべき事項
- 地域社会のデジタル化
- デジタルデバイド対策

○ その他
- BPR の取組みの徹底（書面・押印・対面の見直し）
- オープンデータの推進
- 官民データ活用推進計画策定の推進

② デジタル田園都市国家構想

デジタル田園都市国家構想は、産官学の連携の下、地方が抱える課題（人口減少、高齢化、産業空洞化など）をデジタル実装を通じて解決し、誰一人取り残されずすべ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、そして、地域の個性を活かした地方活性化を図り、地方から国全体へのボトムアップの成長を実現し、持続可能な経済社会を目指すことをコンセプトとしており、令和3年度の補正予算と令和4年度の当初予算を合わせて、総額 5.7 兆円が計上されています。

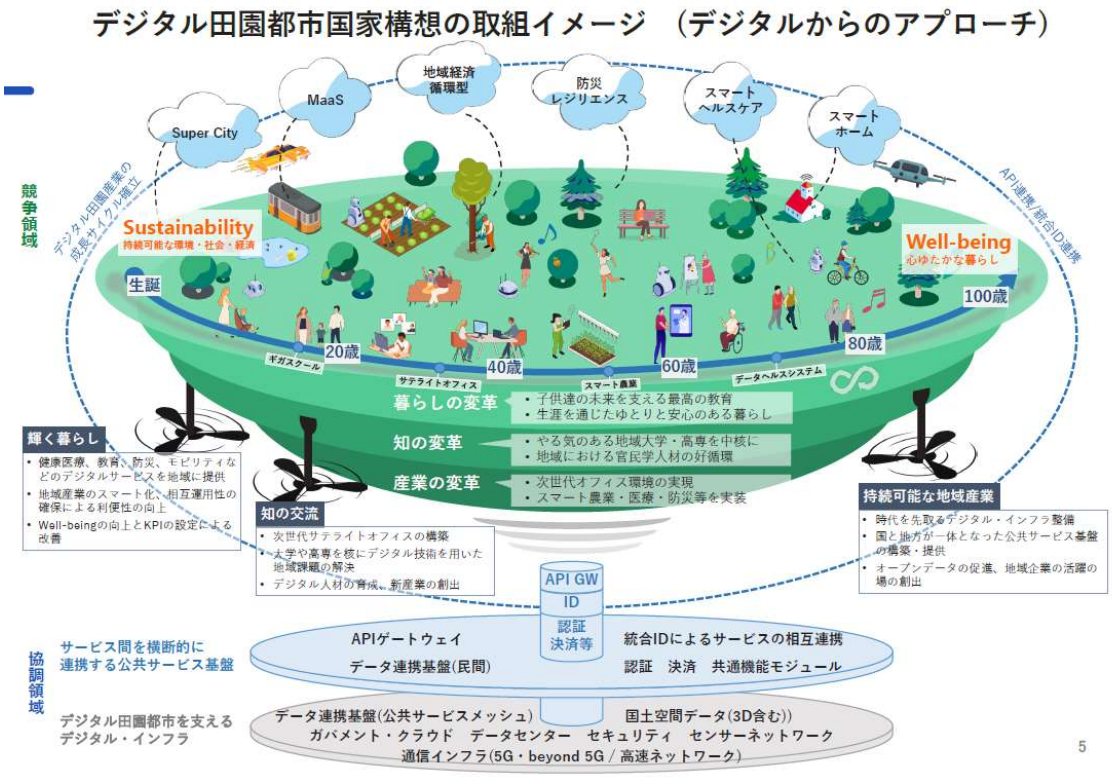

図 2-5 デジタル田園都市国家構想の概要

出典：デジタル田園都市国家構想実現会議「デジタルから考えるデジタル田園都市国家構想」,2021.11.11
https://www.cas.go.jp/jp/seisaku/digital denen/dai1/gijisidai.html

また、デジタル田園都市国家構想を実現するためには、以下のような論点を検討していくこととしており、令和4年度からの5年間で、地域で活躍するデジタル人材を 230 万人確保するなどの目標が示されています。

【デジタル田園都市国家構想の実現に向けた取組み】

○　デジタル基盤の整備

デジタル庁主導の下、データ連携基盤やガバメントクラウドなどを全国に実装。また、これを支える5G、データセンターなどのデジタル基盤の整備を推進。

○　デジタル人材の育成・確保

地域で活躍するデジタル推進人材について、令和4年度末までに年間 25 万人、令和6年度末までに年間 45 万人育成できる体制を段階的に構築し、令和8年度までに 230 万人確保。

○　地方の課題を解決するためのデジタル実装

交通・農業・産業・医療・教育・防災などの各分野について、デジタルを活用して効果的に地域課題を解決するための取組みを全国できめ細やかに支援。併せて、地域づくりを推進するハブとなる経営人材を国内 100 地域に展開。

○　誰一人取り残されないための取組み

年齢、性別、地理的な制約などにかかわらず、誰でもデジタルの恩恵を享受できる「取り残されない」デジタル社会を実現。

(2) 山形県の動向

山形県は、最新のデジタル技術の活用を促進するとともに、既に広く普及しているデジタル技術を社会に浸透させることにより、県民が幸せに暮らせる社会の構築を実現するため、「Yamagata 幸せデジタル化」有識者会議を設置し、令和3年3月に「Yamagata 幸せデジタル化構想」を策定しています。

同構想では、県民の『幸せ』を中心に据えたデジタル化の実現のため、「県・市町村」「暮らし」「仕事」「余暇」4分野について具体的な施策を示しています。その施策の1つである「市町村のデジタル化」においては、山形デジタル道場を通じて、県・市町村間で課題の共有や、他市の取組事例、デジタル技術に関する共有や研修などを実施しています。

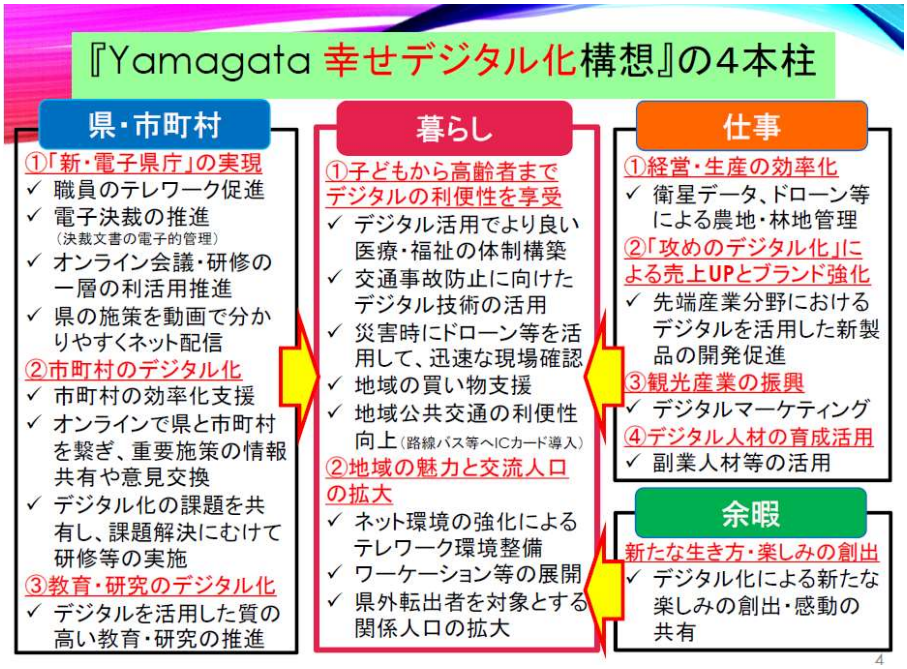

図 2-6 「Yamagata 幸せデジタル化構想」の概要

出典：山形県「Yamagata 幸せデジタル化構想」,2021.3,
https://www.pref.yamagata.jp/020051/digihan/2021 digikoso.html

第3章　東根市の現状と課題

1　スマート自治体への転換

スマート自治体とは、AI や RPA などのデジタル技術を駆使して、定型的な業務を自動化したり、業務を標準化することで、行政サービスを効果的に提供する自治体の在り方を指しています。

本市においても、今後、人口減少・少子高齢化による労働力人口の減少が想定され、現状の水準で行政サービスの提供を維持していくためには、職員でなければできないより価値のある業務に注力するために、能力や経験年数に関わらず、ミスなく事務処理を行うための仕組みが必要であることから、「スマート自治体」への転換が求められています。

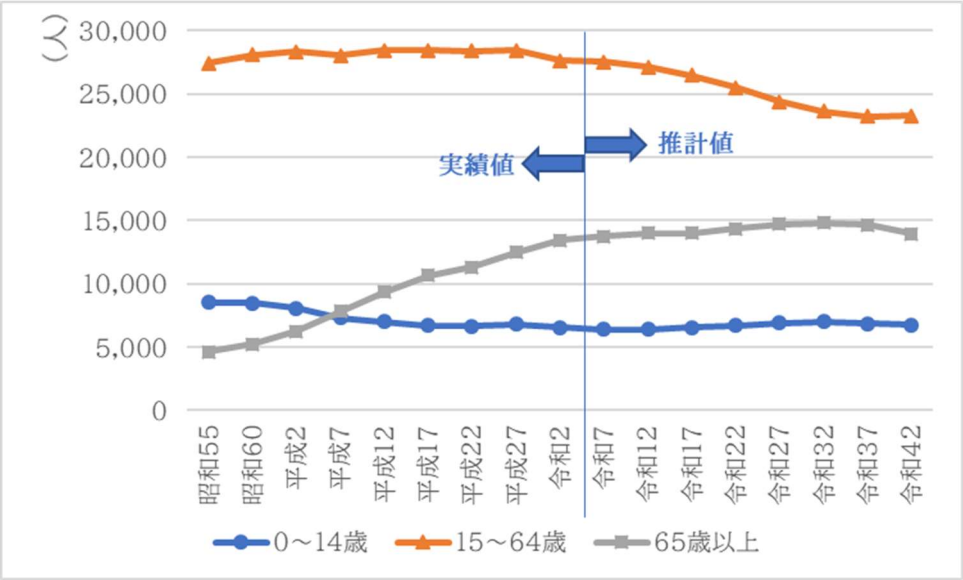

図3-1　東根市の年齢階級別人口割合推計

出典：令和2年までは国勢調査、令和7年以降は「東根市人口ビジョン（令和3年度改訂版）」,2021.4.1

2　行政手続のオンライン化

スマートフォンの普及率が8割を超え、生活になくてはならない現代において、来庁しなくても手続が完了することは、市民の利便性向上に直結します。また、コロナ禍においてオンラインによる行政手続への市民ニーズは高まっており、自治体の窓口に行かなければならないことに不便さを感じている市民も多くいるようです。

本市においても、このような市民ニーズの変化に対応するため、証明書等が遠隔で取得可能になるコンビニ交付を実施（令和2年2月）しています。

国では、令和元年に成立した「デジタル手続法」の施行に伴い、行政手続のオンライン化への迅速な対応を求めており、「自治体 DX 推進計画」の重点取組事項では、マイナンバーカードを用いたオンライン手続を拡充していくように求めています。

行政手続のオンライン化は、デジタル化による利便性の向上を市民が早期に享受できる施策の一つであり、市民に最も身近な地方自治体が早期に取り組まなければならない課題です。

しかし、本市においては、令和4年3月現在、オンライン申請が可能な行政手続は3件にとどまっています。令和4年度には、ほとんどの国民がマイナンバーカードを保有していることを前提とした取組みが国の施策として進められており、本市においてもマイナンバーカードの利活用を含めた取組みを進めていく必要があります。

表3-1　東根市のオンライン申請推進状況

（件）

	マイナポータル	やまがた e 申請	SNS
オンライン申請可能な手続数	1	1	1
来庁予約、様式のダウンロードのみの手続数	15	6	0

3　情報処理システムの適切な運用

基幹系システムについては、令和3年9月に「地方公共団体情報システムの標準化に関する法律」が施行されており、令和7年度末を目標時期として、児童手当や住民基本台帳など 17 業務システムについて、国が示す標準仕様に準拠したシステムへの移行を義務付けています。また、令和4年1月には、戸籍、戸籍の附票及び印鑑登録が追加され、20 業務になっています。

この標準化は、「スマート自治体」を実現するために最も重要な基盤となる施策であり、今後も国や県の動向を把握しながら、情報処理システムの適切な運用を進めていく必要があります。

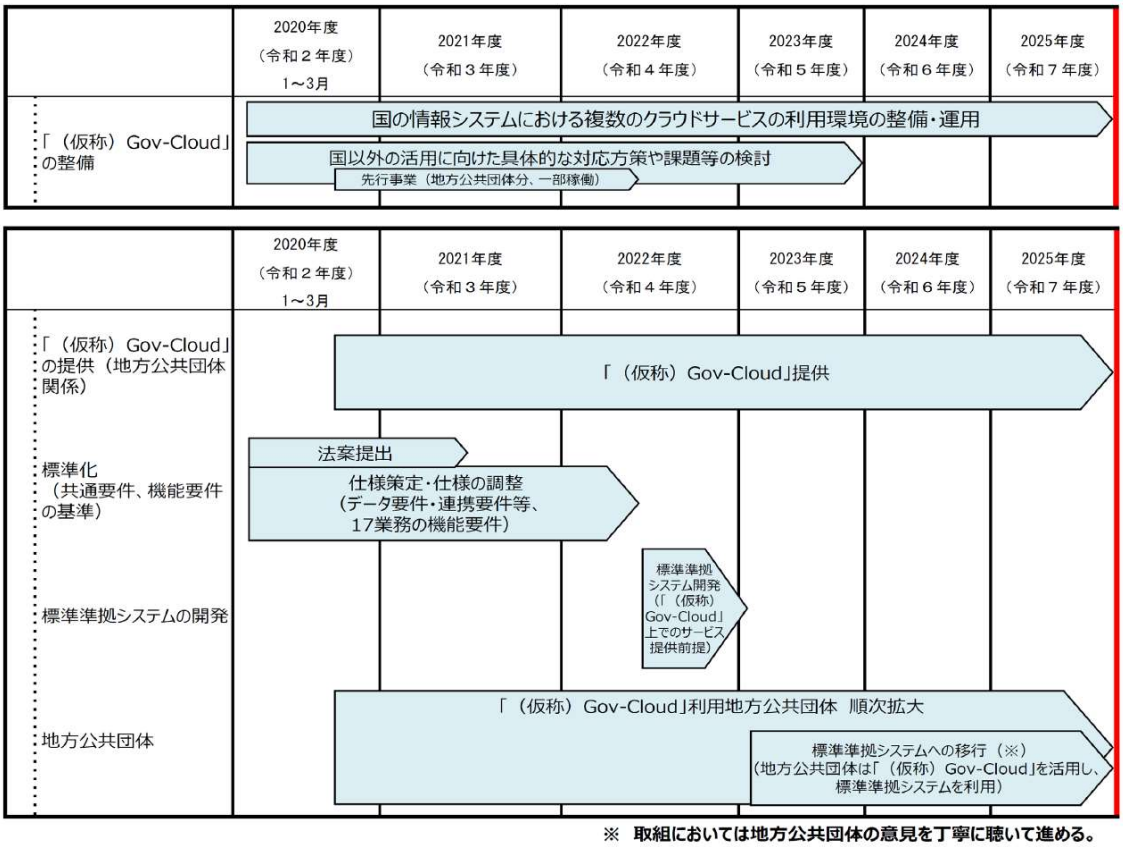

図3-2　地方自治体の基幹系システムの統一・標準化に向けたスケジュール

出典：内閣官房「デジタル・ガバメント実行計画」,2020.12.25,
https://cio.go.jp/digi-gov-actionplan

4　情報セキュリティ対策の強化

平成 27 年に発生した年金機構の情報漏洩を受け、国は庁内のネットワークを「インターネット接続系」、「LGWAN 接続系」、「マイナンバー利用事務系」の3つのセグメントへ分離・分割する「三層の対策」の方針を示しており、インシデント数の大幅な減少を実現するなど、短期間で自治体の情報セキュリティ対策の抜本的強化が行われました。しかし、「三層の対策」はセキュリティを強化する反面、各環境間でネットワークを利用したデータの受け渡しができなくなるなど、利便性の低下が課題となっており、こうした課題や新たな時代の要請を踏まえ、効率性・利便性を向上させた新たな自治体情報セキュリティ対策が示されました。

本市においても、平成 29 年度に「三層の対策」を実施しており、これから想定される生産年齢人口の減少及び労働力不足による供給制約などの課題に対応するため、特定通信などの技術を活用し各環境間でネットワークを利用したデータの受け渡しを可能にするなど、効率性・利便性とセキュリティの両立を目指した自治体情報セキュリティの見直しが必要になっています。

5　地域社会のデジタル化の推進

地方は、少子高齢化や人口減少、企業や大学などの首都圏集約による若者の転出、医療や交通への不安、新型コロナウイルス感染症の拡大による地域経済への影響などの様々な課題に直面しています。本市は、これまで、デジタル人材の育成を通した地域経済発展の支援や、地域全体のキャッシュレス決済基盤の構築による産業・観光支援など、地域の資源や人材を活用した地方創生、地域の活性化に取り組んできました。

今後は、デジタルの実装を通じて地方と都市の差（物理的な距離や働く場、生活の環境など）を縮めることで、地域の資源だけでなく、都市の資源（仕事、教育、医療など）を地方から活用し、地方の豊かさをそのままに質の高い生活を実現できる社会の整備が求められています。

第4章　東根市におけるデジタル変革の基本的方向性

1　基本的方向性

情報化に関する社会の動向や課題を踏まえ、市民に優しいデジタル化を通して、市民が便利に安心して暮らせる住みよいまちを実現するため、主体性をもって迅速に取り組むための基本方針を示すとともに、市民サービス、行政、地域それぞれの分野ごとに推進目標を掲げます。

【基本方針】

市民サービスや利便性の向上、業務の迅速化・効率化に向け、デジタル技術の導入を積極的に進めるなど、市民・行政・地域のあらゆる分野において DX を推し進めていきます。

国が進めている基幹系業務におけるシステム標準化への適切な対応や、ICTなどを利活用するための知識や能力を備えた人材の育成を図ります。

【推進目標】

○　市民サービスのデジタル変革の推進

デジタル技術を活用した最適な市民サービスの提供により市民の利便性向上を図ります。また、市民ニーズを起点とした業務改革や業務の効率化により、スマートな行政運営を実現します。

○　行政デジタル変革の推進

デジタル技術を活用した業務の変革に取り組み、業務の効率化、高度化を進めることで、職員でなければできないサービスの提供や企画立案などの業務を行える環境を整え、市民サービスの向上を図ります。

○　地域デジタル変革の推進

デジタル技術を活用した、多様な主体による取組みへの支援や官民協働の取組みを推進することで、デジタル化による地域・産業・観光の振興を目指します。また、すべての市民が DX の恩恵を受けることができ、安心して生活できるように、市民目線に立った DX を目指します。

2　取り組むにあたっての基本姿勢

⑴　全庁横断の取組み

DX を推進するためには、組織の枠にとらわれない全庁横断の取組みが重要になります。部・課にとらわれず、組織全体で課題を共有し、多角的な視点から施策の検討を行うことで、効率よく DX を推進していきます。

⑵　業務改革（デジタライゼーション）

自治体 DX の本質は、デジタル技術の活用による業務フローの再構築や組織の見直しを通して、これまでなかった新しい価値を創出し、市民の暮らしをより良い方向へ変化させ、社会全体の活性化を進めることです。業務の一部を単にデジタルに置き換えるのではなく、業務フローの再構築や組織の見直しなどを同時に進めることで、より効果の高い DX を推進していきます。

⑶　アジャイル型のアプローチ

DX は職員や業務に大きな影響を及ぼすため、一度に大きな変革を推進すると、調整や検討に莫大な時間と労力が必要になります。小さいことから徐々に改善を重ね、着実に推進していくことが大切です。また、デジタル技術は著しいスピードで進展しており、そのスピードについていきながらも、新たな技術やサービスの中から、その時々に適したものを慎重に見極め対応していかなければなりません。小さく始め試行錯誤を繰り返すことで、市民ニーズに即した迅速なサービス提供を目指します。

⑷　官民協働

DX には様々な主体による協働が重要になります。地域や事業者との連携を密にすることで、地域に関わる課題を正確に把握し、地域のデジタル化による持続可能なまちづくりを目指します。

第5章　施策の展開

1　市民サービスのデジタル変革の推進

⑴　マイナンバーカードの普及促進

行政手続のオンライン化を推進する上で重要になるのが本人確認の方法です。マイナンバーカードは最も有効な本人確認ツールです。国は、令和4年度末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、マイナンバーカードの普及を強力に推進することとしており、マイナンバーカードの交付申請を行った者に対しポイント付与を行うマイナポイント事業などの取組みを行っています。

本市は、これまで市民課窓口にカード交付専用窓口を設置し、市報やホームページ、SNS などを利用し市民への周知・広報活動を実施してきました。今後も、マイナンバーカードの普及促進のためこれらの活動を継続するとともに、市民が多く集まる場所への出張申請受付を実施します。

また、庁内にマイナポイントの申請支援コーナーを設置し、専用端末を用いた申請支援を実施するなど、マイナポイントの広報活動や申請支援を充実することで、マイナンバーカードの取得を推進していきます。

⑵　行政手続のデジタル化

「自治体 DX 推進計画」において、「特に国民の利便性向上に資する手続」とされた 31 手続については、令和4年度末を目指して、原則、全自治体で、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よう求められています。本市においても、市にかかわる子育て関係・介護関係 26 手続についてオンライン化に向けた調整を進めるとともに、この他の業務についても、利用の見込や業務への影響などを踏まえながら市民の利便性向上や行政の業務効率化に向け、対象の拡大を進めていきます。

また、新型コロナウイルス感染症の拡大による影響で、全国的にキャッシュレス決済が普及し、利用者が増加しています。特に QR コード決済の利用が幅広い年齢層に浸透しており、新しい生活様式や市民ニーズの変化に合わせたサービス向上が求められています。本市においても、窓口の各種証明手数料支払いへの、キャッシュレス決済の導入について検討していきます。

「特に国民の利便性向上に資する手続」とされた 31 手続とは

31 手続のうち、子育て関係・介護関係（26 手続）及び罹災証明書の発行申請手続（1 手続）については市町村が、自動車保有関係手続（4手続）については、都道府県が対応しなければならない。

なお、罹災証明書の発行申請手続については、令和4年度から、内閣府が整備する「クラウド型被災者支援システム」が運用開始予定であり、マイナポータル（ぴったりサービス）との連携が想定されているため、引き続き情報収集を行い、当該手続のオンライン化の方法について検討する必要がある。

また、31 手続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」（令和2年3月）を踏まえ、積極的にオンライン化を進めることとしている。

図5-1 「特に国民の利便性向上に資する手続」とされた 31 手続

出典：総務省「自治体デジタル・トランスフォーメーション（DX）推進計画」,2020.12.25,
https://www.soumu.go.jp/menu_news/s-news/01gyosei07_02000106.html

⑶ 情報発信の充実

スマートフォンの急速な普及により、誰でも簡単にインターネットにアクセスできるようになったことを踏まえ、誰もが利用しやすいウェブアクセシビリティを考慮したホームページの作成・運用に努めていきます。また、SNS 等を活用し効果的に本市の情報や魅力を発信します。

2 行政デジタル変革の推進

⑴ 書面規制、押印、対面規制の見直し

書面規制、押印、対面規制の見直しを行うことは、市民の利便性向上のみならず、業務そのものの見直しや効率化が図られ、行政サービスの効率的かつ効果的な提供にも資するものです。

本市では、令和3年度に押印などを省略できる特例を整備し、書面規制、押印、対面規制の見直しを実施しています。その結果、市が窓口になっている手続（市の裁量の及ばない手続を除く）全 1,143 件中、946 件（約 83％）の手続きについて押印を不要とする見直しを行いました。今後も国の動向や社会情勢の変化を踏まえ、継続して見直しを進めていきます。

⑵　自治体業務システムの標準化・共通化

現在各自治体が利用している情報システムは、各団体がカスタマイズにより独自に発展させてきたため、制度改正などによる改修対応や維持管理が大きな負担になっています。また、情報システムの差異の調整が負担となり、自治体間のシステム共同利用が円滑に進まないといった課題があります。本市においても、平成 18 年度に基幹系情報システムのアウトソーシングを開始して以来、カスタマイズを重ねてきたことで、システムが煩雑化し、全国の自治体と同じ問題を抱えています。このような現状を変革するため、国は、令和7年度までに、全国の自治体が標準化基準に適合した情報システムへ移行することを求めています。

本市では、令和3年 12 月に「東根市電子計算システム利用推進委員会」を設置し、移行に向けた準備を進めています。標準化は、DX を推進するうえで基盤となる取組みであるため、「令和7年度の標準化へ切り替え後、業務がこれまで通り安定して運用できる状態を迎えられること」を第一目標に、慎重かつ計画的に推進していきます。また、標準化は、ノンカスタマイズが基本になるため、これまでのように運用にシステムを合わせるのではなく、システムに運用を合わせることが求められます。業務を根本から見直し、全庁的な業務改革に取り組むことで、職員の事務作業の効率化を目指していきます。

⑶　デジタル技術の導入による業務の効率化

人口減少社会により、今後不足が懸念される人的資源を本来注力するべき業務に振り向けるため、業務の在り方そのものを刷新する必要があります。AI や RPA などのデジタル技術は、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し続けていくために有効なツールとなります。

本市においても、国や先進自治体のデジタル技術の活用事例を調査・研究しながら、AI-OCR の試行運用や GIS の全庁利用、ビジネスチャットツールの導入検討など業務効率化に関する検討を進め、行政サービスの更なる向上につなげていきます。なお、デジタル技術は導入することが目的ではなく、導入後の適切な管理と継続的な運用が重要であり、こうした視点を踏まえた検討も合わせて進めていきます。

⑷　テレワーク環境の整備

テレワークを活用した柔軟な働き方の推進は、育児・介護などのために時間制約がある職員、障がいなどのために日常生活・社会生活上の制約がある職員の能力発揮にも資するものであり、ワークライフバランスの観点からも重要なものです。また、ICT の活用により業務の効率化が図ら

れることで行政サービスの向上にも効果が期待されるとともに、非常時における業務継続の観点としても有効な手段となっています。

令和元年度における総務省の調査によると、都道府県・政令市では 95.5%がテレワークを導入するなど環境整備が急速に進んでいます。一方、市区町村においては、窓口業務が多いことやセキュリティ面の不安などにより実施できる業務が限られることなどを理由に、導入率は 19.9%にとどまっています。

地方公共団体におけるテレワーク取組状況（令和2年10月1日時点）

地方公共団体におけるテレワーク導入状況

※知事・市長部局を対象とした令和2年10月1日現在の数値
※括弧は令和2年3月26日時点の調査による数値

		導入（上段：団体数 下段：割合）	未導入（上段：団体数 下段：割合）	うち令和2年度中の導入を検討	うち令和3年度以降の導入を検討	うち以前は実施、現在は実施せず	うち導入予定なし・未定等
導入済み都道府県・政令市 95.5%	都道府県（47）	47（44） 100%（93.6%）	0（3） 0%（6.4%）				
	政令指定都市（20）	17（14） 85.0%（70.0%）	3（6） 15.0%（30.0%）	1	2		
	市区町村（1,721）	342（51） 19.9%（3.0%）	1,379（1,670） 80.1%（97.0%）	157	149	46	1,027

図5-2　地方公共団体におけるテレワーク取組状況

出典：総務省「自治体のテレワークの推進について」,2021.4.27,
https://www.soumu.go.jp/main_content/000747896.pdf

本市では、令和3年度に国の「自治体テレワーク推進実証実験事業」に参画しており、想定される課題の抽出や、本市に合ったテレワークの検証を行っています。今後は、テレワーク実施のために職員のデジタルリテラシーの向上や実施時のルール策定、及び実施環境の整備を進め、デジタル化時代の業務運営に対応する自治体のテレワークを検討していきます。

(5)　デジタル人材の確保・育成

DX を強力に推進するためには、デジタルリテラシーの向上、デジタル専門人材の育成・確保が重要であり、国は、職員採用時のデジタル区分新設や、研修プログラムの強化などを進めています。

本市においても AI-OCR などのデジタル技術を活用した、業務効率化を検討していますが、これらの技術を適切に活用していくために、一定の技術・知識が必要になります。また、デジタル技術を使って業務を改革していくために、幅広い知識（社会情勢、他自治体の動向、様々なデジタル技術、業務に関する専門知識など）が必要であり、職員一人ひとりの働き方に対する心構えを変えていく必要があります。

今後も、研修会の開催や職員の関心を高める取組みを進めるなど、DX に必要になる職員一人ひとりの幅広い知識の習得やデジタルリテラシーの向上を図っていきます。

また、国のデジタル専門人材派遣制度を利用し、令和 3 年度から DX に向け民間企業と提携しています。行政デジタルアドバイザーとしてデジタル技術に関する情報提供・調査・助言などの支援を受けながら DX について検討を進めていきます。

⑹ セキュリティ対策の徹底

本市は、国のガイドラインに従い、平成 29 年度から「三層の対策」を実施しています。今後、関係する法律や市の情報セキュリティポリシーなどに基づく適切な情報資産の管理を行いながら、行政手続のオンライン化やテレワーク、クラウド化など新たな時代の要請を踏まえ、業務効率化と利便性の向上を実現する、新たなセキュリティ対策について検討を進めていきます。

⑺ 保育・教育におけるICT環境の充実

近年、共働き世帯の増加による保育ニーズの高まりにより、保育人材が不足しており、現場の負担軽減が急務になっています。このような背景から、本市は、アプリで簡単に登園管理や保護者へのお知らせなどが可能になる保護者連絡体制支援システムを導入しています。今後も、保育業務の効率化や保育者の利便性向上を目的とした、システムの導入及び環境整備を推進していきます。

また、GIGA スクール構想の推進により、本市は、令和3年度から市内の小学校・中学校の通信環境などを整備し、すべての児童・生徒にタブレット PC を配置しています。今後も、ICT 端末の整備を推進し、ハード面における ICT 環境の充実を図っていきます。また、教員の資質向上や支援員の配置による指導体制の充実を図るとともに、ICT の活用による学びの深化や授業改善を推進していきます。

3 地域デジタル変革の推進

⑴ 地域振興に向けたデジタル化の推進

国では、地方のデジタル実装による地域活性化を進めるため「デジタル田園都市国家構想」の検討を進めています。この中で、デジタル化のメリットを享受できる地域社会を実現するための取組みとして、地域におけるデジタル人材の確保・育成が求められています。本市は、令和3年度から、「やまがた AI 部」（高校生の部活動を通して、山形の未来を創る人材育成を行い、地域経済の発展を行うことを目的として運営されている）に支援を行っています。こうした活動をとおし、地域や民間企業、学校などによる AI などの技術活用や人材育成を促進し、地域課題の解消、地域経済の活性化に努めていきます。

新型コロナウイルス感染症の拡大は、地域経済や活動に大きな影響を及ぼした一方、デジタル技術の普及による新しい価値を創出しています。本市においても、様々なイベントが中止となる一方、オンラインによるさくらんぼマラソン大会の開催やひがしね祭の動画配信、オンラインセミナーなど、これまでになかった手法による交流・関係人口の創出に取り組んでいます。今後、新型コロナウイルス感染症が収束し、感染拡大前の日常が戻った後においても、ここで培ったスキルや経

験を活かし、新たな交流・関係人口の創出に取り組んでいきます。

⑵　産業・観光の振興に向けたデジタル化の推進

新型コロナウイルス感染症の拡大により、事業者は感染拡大を予防しながら経済活動を持続するための新しい事業形態への転換を余儀なくされました。本市は、これまで事業者が新たに行うインターネット販売の環境整備やキャッシュレス決済の導入などについて支援を実施してきました。今後も民間事業者のデジタル化による生産性向上、働き方改革の推進について支援を行い、地域経済の活性化に取り組んでいきます。

また、本市は、令和3年度に市内の飲食店で利用できるプレミアム付きのデジタルクーポン「た～んとグルメクーポン」を発行しました。QR コード決済ができるため、利用者の利便性が高く、加盟店や事務局の事務負担も軽減され、地域全体のキャッシュレス決済の浸透に寄与してきました。今後も地域におけるキャッシュレス決済基盤の構築を推進することで、産業・観光の振興のためデジタル化に取り組んでいきます。

平成 28 年に制定された「官民データ活用推進基本法」では、国や地方自治体、事業者などのデータを共有財産として、データを効果的に活用することで、地域課題の解決を図る取組みの推進が求められています。本市においても、地域経済の活性化や行政の効率化などにつなげるため、ホームページを利用したオープンデータの公開について検討していきます。

⑶　デジタルデバイド対策

デジタル化は、市民生活の利便性向上、業務の効率化など、様々な恩恵を受けることができますが、推進に当たり、年齢、障がいの有無、性別、国籍、経済的な理由などにかかわらず、すべての市民がその恩恵を受けることができるように考慮する必要があります。デジタル機器に不慣れな方でも容易に操作できる UI（ユーザーインタフェース）の設計や、外国人利用者向けホームページのような多言語化など、利用者目線で、利用者に優しい行政サービスを実現することが重要です。

今後も、ユニバーサルデザインを考慮したホームページや申請フォームなどの作成、スマートフォンやオンラインによる行政手続・サービスの利用方法などについて講座の開催を検討するなど、地域住民に対するきめ細かなデジタル活用支援を実施していきます。また、オンライン申請を導入した手続においても、対面による対応も可能にするなど、一人ひとりに寄り添った対応を行っていきます。

第6章　着実な推進に向けて

自治体 DX を推進するためには、既存業務の見直しや組織の変革なども必要になるため効果的な推進体制の構築が不可欠です。

本市では、令和3年度に総合政策課内に DX を総合的に推進する部門「デジタル変革推進室（以下、「DX 推進室」という）」を設置しました。DX 推進室は、積極的にデジタル技術やデータを活用して自治体行政を変革していく DX の司令塔として、企画立案や部門間の総合調整、全体方針や個々の DX の取組みの進捗管理を行います。

また、全庁体制で DX を推進するため、令和4年2月に「デジタル変革（DX）推進本部」を設置しています。副市長を本部長として、DX 推進室が事務局となり、各業務担当と連携、協力して全庁横断的に DX を推進していきます。

なお、情報システムの構築・維持管理に係る業務や情報セキュリティに係る業務は庶務課が担い、自治体 DX の重要取組事項の一つである情報システムの標準化・共通化の取組みに関しては、総務部長を委員長とする「東根市電子計算システム利用推進委員会」で検討、推進することとしています。

デジタル技術は現在も急速に進化しています。国の動向を注視しながら、これらのデジタル技術を柔軟に取り入れていくことが求められます。推進状況や国・県の動向などについて、推進本部で随時情報共有を図りながら適切に対応していきます。

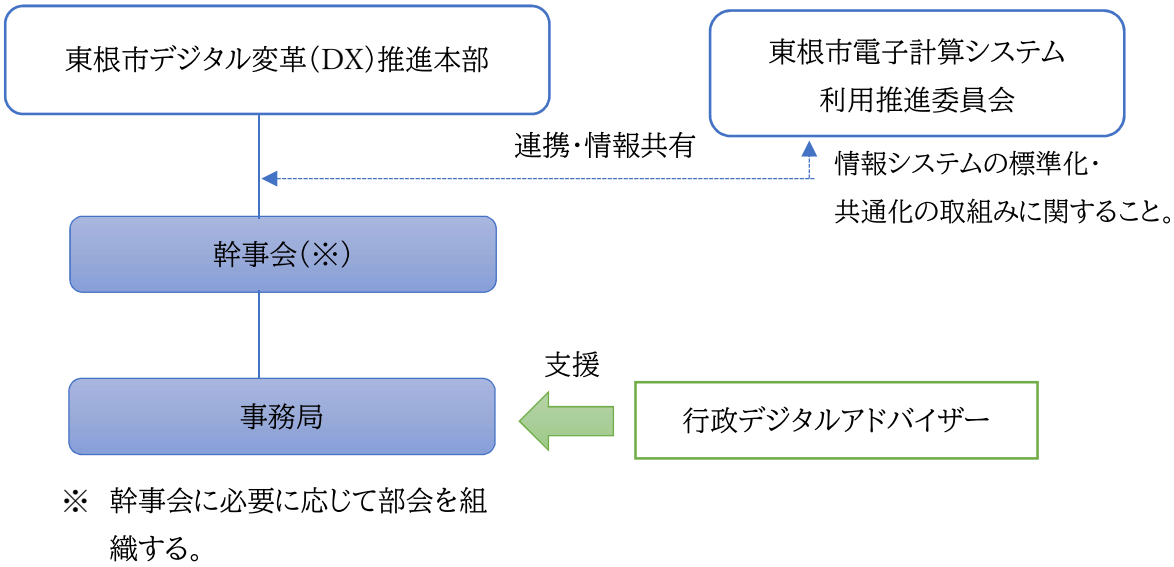

図6-1　推進体制図

第7章　用語集

【数字】

- 5G（第5世代移動通信システム）

「超高速」「超低遅延」「多数同時接続」といった、4G にはなかった新たな機能を備えた次世代移動通信システムのこと。

【アルファベット】

- AI（Artificial Intelligence）

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のこと。

- AI-OCR

AI 技術を活用した OCR の仕組みやサービスのこと。文字の補正結果の学習（ディープラーニング）が可能であるため、通常の OCR と比較して、文字認識率が高い特徴がある。

- BPR（Business Process Reengineering）

既存の組織やビジネスルールを抜本的に見直し、利用者の視点に立って、業務プロセス全体について職務、業務フロー、管理機構、情報システムを再設計すること。

- CIO（Chief Information Officer）

情報戦略における最高責任者（最高情報責任者）のことを指し、情報システム部門の役員などがこの名称で呼ばれる。経営戦略と ICT 戦略を統括・調整する役員であり、経営戦略を踏まえた上で ICT 戦略を立案、推進することが求められる

- DX（Digital Transformation）

進化したデジタル技術を浸透させることで、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。

- GIGA スクール構想（Global and Innovation Gateway for All）

令和元年 12 月に文部科学省が発表した教育改革案のこと。「すべての児童・生徒にグローバルで革新的な扉を」という意味が込められており、全国の児童・生徒1人に1台のコンピュータと高速ネットワークを整備する取り組み。

- GIS（Geographic Information System）

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のこと。

- ICT（Information and Communication Technology）

情報通信技術のこと。従来から使われていた IT に替わって、通信ネットワークによって情報が流通することの重要性を意識して使用される言葉。

- IoT（Internet of Things）

自動車、家電、ロボット、施設などあらゆるモノがインターネットにつながり、情報のやり取りをする

ことで、モノのデータ化やそれに基づく自動化などが進展し、新たな付加価値を生み出すというコンセプトを表した語。

- IT（Information Technology）

PC のハードウェアやアプリケーション、OA 機器、インターネットなどの通信技術、インフラといった、さまざまなものを指す。

- LGWAN（Local Government Wide Area Network）

地方公共団体相互間のコミュニケーションの円滑化、情報の高度利用を図るための基盤として整備された行政専用のネットワークのこと。

- RPA（Robotics Process Automation）

人間が行ってきた定型的なパソコン操作をソフトウェアのロボットにより自動化する仕組みのこと。

- SNS（Social Networking Service）

「友だちの友だち」といったつながりを通じて、新しい友だちを作ったり、友だちとの関係を深めたりするためのインターネットサービスのこと。

- UI（User Interface）

ユーザーとサービスをつなぐすべての接点を意味する。本計画では、ホームページなどのデザインや文字のフォント、画像、動画など、ユーザーとの接点を指す。

- VPN（Virtual Private Network）

拠点間、あるいは拠点とパソコンなどの端末を仮想的な専用線で接続するための技術、あるいはそれによって構築された仮想的なネットワークを指す。その際に暗号化・承認などの設定が可能であり、通信内容の盗み見やデータ改ざんなどのセキュリティリスクが軽減される。

【ア】

- アジャイル

ソフトウェア開発手法の 1つで、開発対象を多数の小さな機能に分割し、反復（イテレーション）と呼ばれる短い開発期間単位ごとに 1つの機能を開発・ソフトウェアリリースを行う手法のこと。本計画では、小さな課題から試行錯誤を繰り返し、短いサイクルで一連の PDCA を回す手法を指す。

【ウ】

- ウェブアクセシビリティ

ホームページや SNS などのウェブコンテンツを利用しているすべての人が、心身の条件や利用する環境に関係なく、提供されている情報や機能に支障なくアクセスし、利用できることを意味する。

【オ】

- オープンデータ

機械での判読に適したデータ形式で、二次利用が可能な利用ルールで公開されたデータのこと。

人手を多くかけずにデータの二次利用が可能となる。

【カ】

- 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のこと。

- 関係人口

移住した「定住人口」でもなく、観光に来た「交流人口」でもない、地域や地域の人々と多様に関わる人々のことを指す。

【ク】

- クラウドコンピューティング

データサービスやインターネット技術などが、ネットワーク上にあるサーバ群（クラウド）にあり、ユーザーは今までのように自分のコンピュータでデータを加工保存することなく、「どこからでも、必要なときに、必要な機能だけ」利用することができる新しいコンピュータネットワークの利用の形のこと。

- クラウドサービス

クラウドコンピューティングを利用したサービス。もともとユーザーが手元のコンピュータで利用していたデータやソフトウェアを、ネットワーク経由のサービスとして利用できるしくみを提供するもの。

【コ】

- コンテンツ

文字や画像などの情報の内容、中身。ウェブコンテンツといった場合、ウェブページにアクセスしたとき、ブラウザに表示される文字や画像などを呼ぶ場合もある。

【サ】

- サイバー空間

多様なサービスのサプライチェーンやコミュニティなど、インターネット上に形成される新たな社会領域のことを指す。

- サイバー攻撃

サーバ、パソコン、スマートフォンなどの情報端末に対して、ネットワークを通じシステムの破壊やデータの窃取、改ざんなどを行う行為のことを指す。

【セ】

- セグメント

ネットワーク全体を何らかの基準により分割した物理的なネットワークの範囲こと。

【テ】

- デジタル専門人材派遣制度（令和元年度に創設）

地方創生に積極的に取り組む市町村に対し、意欲と能力のある国家公務員、大学研究者、民間専門人材を市町村長の補佐役として派遣するもの。現在は、地方創生人材支援制度内のデジタル分野（デジタル専門人材）と整理されている。

- デジタルデバイド

インターネットやパソコン等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のこと。

- デジタルリテラシー

もとは「識字力＝文字を読み書きする能力」という意味だが、近年は「デジタルリテラシー」や「ICT リテラシー」のように、その分野における知識、教養、能力という意味で用いられることが多い。

- データセンター

サーバを設置するために、高度な安全性などを確保して設計された専用の建物施設のこと。サーバを安定して稼働させるため、無停電電源設備、防火消火設備、地震対策設備などを備え、ID カードなどによる入退室管理などでセキュリティが確保されている。

【ヒ】

- ビジネスチャットツール

業務利用を目的として開発されたコミュニケーションツールのこと。ビジネスチャットツールには、個人向けチャットツールにはない「業務利用に特化した機能が充実」「セキュリティレベルが高い」「管理者によるアカウント管理が可能」「チャットのログ、履歴管理も容易」などの特徴がある。

- ビジネスメール詐欺

取引先担当者や会社の役員などになりすまして、偽の電子メールを送って入金を促す詐欺のこと。

【フ】

- フィッシング詐欺

送信者を詐称した電子メールを送りつけたり、偽の電子メールから偽のホームページに接続させたりするなどの方法で、クレジットカード番号、アカウント情報（ユーザ ID、パスワードなど）といった重要な個人情報を盗み出す行為のこと。

【マ】

- マイナポータル

政府が運営するオンラインサービスであり、子育てや介護をはじめとする、行政手続の検索やオ

ンライン申請がワンストップでできたり、行政機関からのお知らせを受け取れたりする、自分専用のサイトのこと。

【ヤ】

- やまがたｅ申請

インターネットに接続できるパソコン等を使って、いつでもどこからでも山形県と県内の市町村に申請・届出や公共施設の予約ができるサービスのこと。なお、申請可能なサービスの種類や数は市町村によって異なる。

【ユ】

- ユニバーサルデザイン

年齢、性別、文化、身体の状況など、人々が持つさまざまな個性や違いにかかわらず、最初から誰もが利用しやすく、暮らしやすい社会となるよう、まちや建物、もの、しくみ、サービスなどを提供していこうとする考え方のこと。本計画では、「すべての人のためのデザイン」「みんなにやさしいデザイン」という意味。