

下野市デジタル・トランスフォーメーション(DX)推進方針

令和4年3月

下野市

目次

1	策定の背景と目的-----	1
2	方針の位置付け-----	2
3	方針の期間-----	3
4	ビジョンと基本方針-----	4
5	推進体制-----	1 1
	(参考) 自治体 DX 推進計画の重点取組事項について-----	1 2

1 策定の背景と目的

近年の情報通信技術の目覚ましい発展は、私たちの社会生活に多大な影響を与え、特に、パソコンやスマートフォン等は、日常生活において必要不可欠なものになりつつあります。

また、AI（人工知能）やIoT（家電や車など様々な物がインターネットと繋がること）等の新たな技術の活用により、これまでにない新たな価値を生み出し、課題や難題を解決しようとする取組が進められています。

一方で、昨今の新型コロナウイルス感染症対策の実施を通して、受給申請手続および支給作業の一部で遅れや混乱が生じる等、特に行政分野でのデジタル化・オンライン化の遅れが明らかになりました。

これら現状認識のもと、政府は「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（IT 新戦略）」（令和 2 年 7 月閣議決定）において、デジタル強靱化社会の実現に向け、本格的・抜本的な社会全体のデジタル化を進める必要があるとしており、「デジタル社会の実現に向けた改革の基本方針」（令和 2 年 12 月閣議決定）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～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、この実現のためには、住民に身近な行政を担う市区町村の役割は、極めて重要であると認識し、デジタル社会構築に向けた各施策を効果的に実行していくためには、自治体として足並みを揃えて、自治体のデジタル・トランスフォーメーション（以下、「自治体 DX」）に取り組む必要があるとし、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」）を策定しました。

こうした背景を踏まえ、本市においても、行政サービスについて、デジタル技術等を活用して市民の利便性を向上させ、また、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るなど、本市のデジタル・トランスフォーメーション（DX）の実現に向け、基本方針を策定することとしました。

○デジタル・トランスフォーメーション（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が提唱した概念であり、ICT（情報通信技術）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ることです。

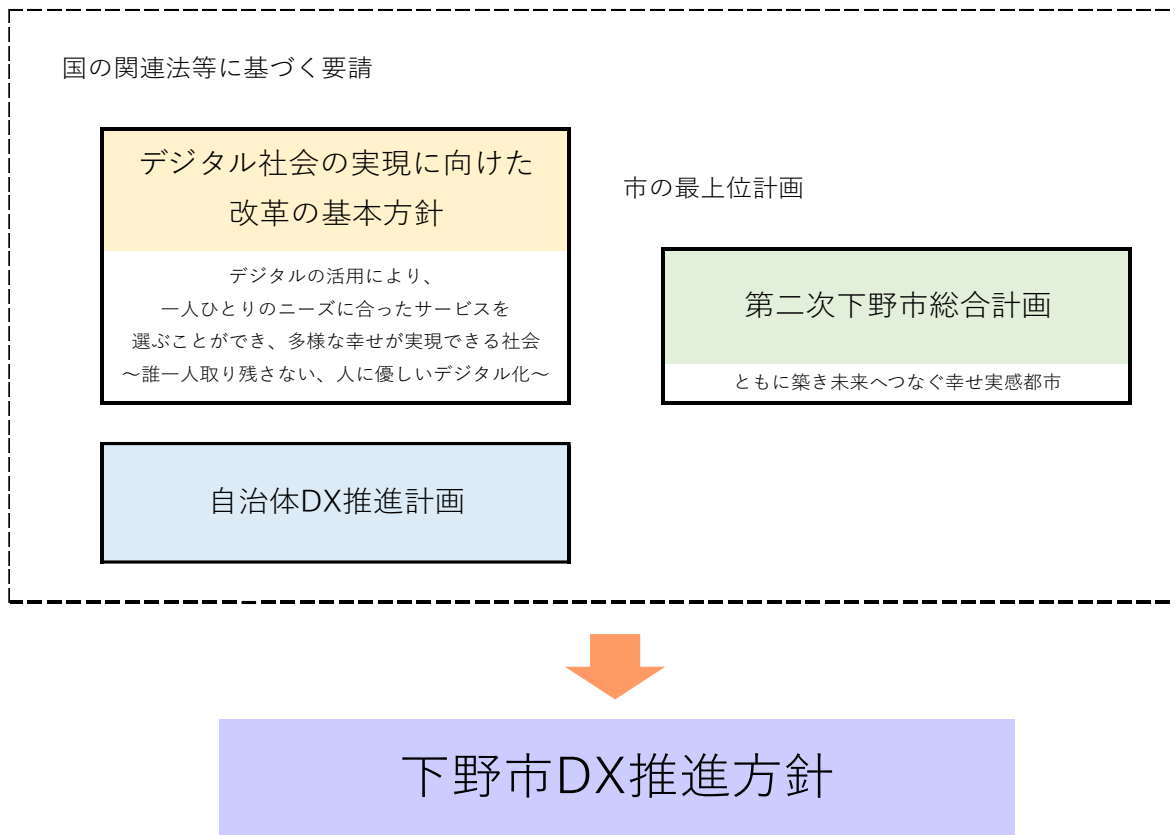
「X」は「Trans」（Transformation など）「Ex-」（Experience など）の略語として用いられるため、デジタルによる変革（Digital Transformation）は DX と略されます。

とりわけ、自治体 DX は、デジタル技術やデータを活用した行政サービスおよび行政事務の改革と捉えることができ、その目的は、住民の利便性向上と自治体業務の効率化を図ることで新たな価値を創造し、住民の多様な幸せが実現できる社会を目指すことといえます。

2 方針の位置付け

- (1) 「デジタル社会の実現に向けた改革の基本方針」が示す方向性や、「自治体DX推進計画」が示す取組内容を踏まえ、本市で具体化していくための方針として位置付けます。
- (2) 「第二次下野市総合計画基本構想」で掲げる将来像「ともに築き未来へつなぐ幸せ実感都市」の実現を目指すうえでの、デジタル化による行政の効率化や市民サービスの向上のための基本的な方針を示すものであり、関連する個別の方針として位置付けます。

図1 方針の位置付け図



3 方針の期間

【令和 3 年度~令和 7 年度】

国が策定した「自治体 DX 推進計画」の計画終了年度が令和 7 年度であることから、計画終了期間を合わせることにし、本方針の期間は、令和 3 年度から令和 7 年度までの 5 年間とします。

なお、デジタル技術の進化や国・県の動向等を踏まえ、期間内であっても、必要に応じて、適宜、方針の見直しを行います。

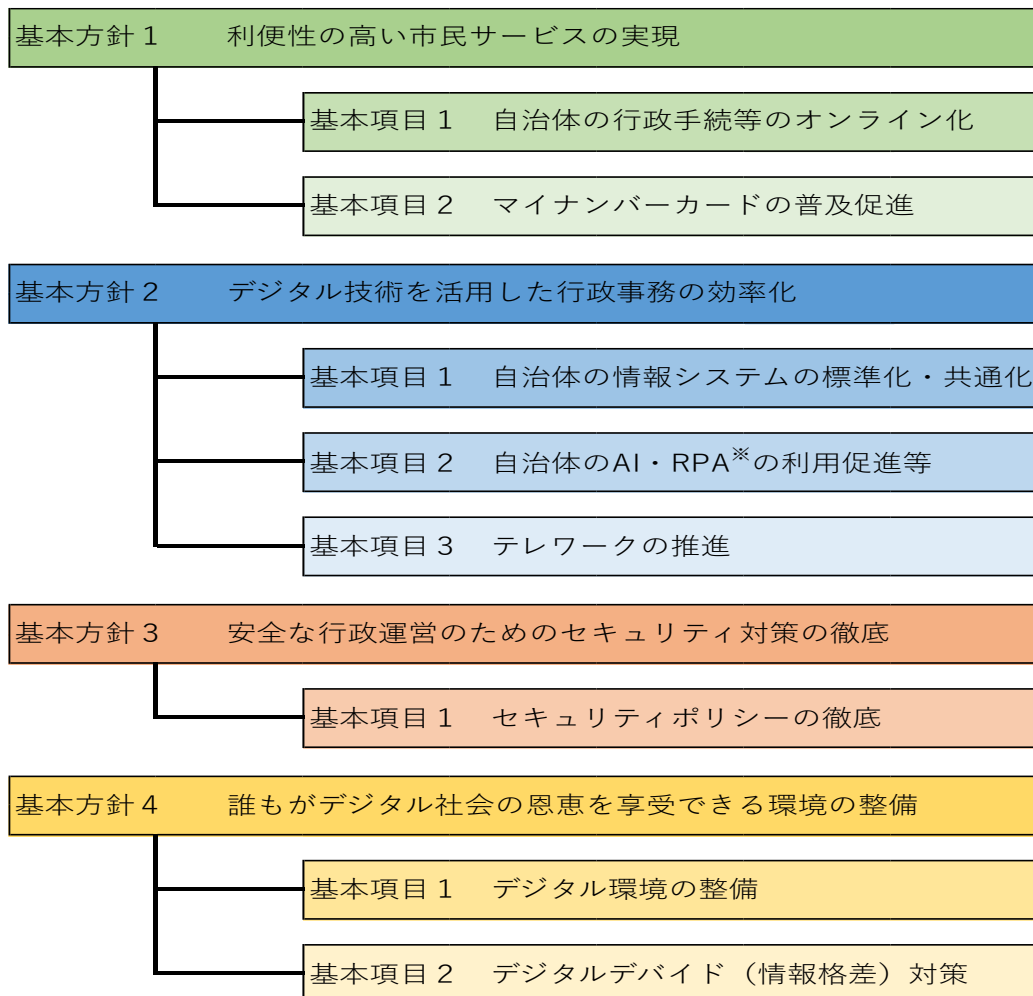
4 ビジョンと基本方針

ビジョン

「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～」

国が、「デジタル社会の実現に向けた改革の基本方針」で掲げた、デジタル社会を実現するためのビジョンを達成するため、4つの柱となる基本方針を定めます。

図2 基本方針の体系図



※RPA…Robotic Process Automation（ロボティック プロセス オートメーション）の略。
ソフトウェアロボットによる事務処理の自動化のこと。

基本方針 1 利便性の高い市民サービスの実現

【現状と課題】

- ・行政手続の簡素化およびオンライン化を進めるにあたって、国においては、「どうしても残さなければならない手続を除き、速やかに押印を見直す」という考え方のもと、民間から行政への手続の 99.4%が廃止または廃止の方向となり、特に、認印については、すべて廃止される見込みとなっています。
- ・マイナンバーカードは、オンラインで確実な本人確認および電子署名を行うことができ、今後のデジタル社会の基盤になるものです。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ており、令和 2 年 9 月からマイナポイント事業、令和 3 年 3 月から健康保険証としての利用を開始し、令和 6 年度末には運転免許証との一体化を予定しています。
- ・その一方で、マイナンバーカードの交付率は、令和 3 年 12 月 1 日時点では、全国で 39.9%、栃木県で 37.0%、本市で 39.1%になっています。

【基本項目】

基本項目 1 自治体の行政手続等のオンライン化

市区町村は、日々の暮らしを支える様々な住民サービスを提供する役割を担っています。現在、本市での行政手続は、市民が市役所の窓口に来る必要がある場合が多く、時間と労力を要します。そのため、書面、押印、対面を前提とする文化から脱却し、いつでも、どこでも、簡単に市民サービスの利用や手続が行える、行政手続のオンライン化を図ります。

また、市税等の納付は、電子決済やクレジットカード決済を導入していますが、行政手続の簡素化の一環として、証明書発行等にかかる手数料や公共施設の使用料等の支払いでのキャッシュレス決済の導入についても、行政のオンライン化を進めるにあたり、併せて取り組むべき事項であることから、費用対効果の検証を進めていきます。

基本項目 2 マイナンバーカードの普及促進

マイナンバーカードの普及は、自治体 DX を推進するうえでの前提事項となることから、マイナンバーカード交付円滑化計画に基づいた普及促進に努めます。普及促進にあたって、マイナンバーカードによる情報漏えいを懸念する声もあることから、セキュリティ面についても、利便性と併せて周知します。

また、国は令和 4 年を目途に、マイナンバーカードを活用して生涯にわたる健康データを、一覧性をもって提供する方針（PHR[※]）や、令和 5 年 3 月末にはおおむねすべての医療機関等でマイナンバーカードを健康保険証として利用できるシステム導入を

目指す方針を示しており、こうした動向を踏まえつつ、市民の暮らしを支える新たなサービスを検討します。

※PHR…Personal Health Record（パーソナル ヘルス レコード）の略。

生涯において個人が自分の健康や医療にかかわる情報を記録し、自身で管理する仕組みのこと。

基本方針 2 デジタル技術を活用した行政事務の効率化

【現状と課題】

- ・全国自治体の情報システム（基幹系業務システムおよび内部情報系システム）は、各団体が独自に発展させてきた結果、発注や維持管理、制度改正による改修対応など、個別に対応せざるを得ず、その負担が課題となっています。そのため、各自治体のシステム機能が、全国的に標準化・共通化されることが望まれています。
- ・新型コロナウイルス感染症の拡大に伴い、WEB会議の活用、テレワーク導入、ペーパーレス化、AI・RPAによる業務自動化等の取組が注目されています。
- ・本市においても、AI機能を搭載した議事録作成支援ソフトや、デマンド交通の一環である乗合タクシー「おでかけ号」にてAIを活用した配車システムを導入していますが、AI・RPAを適用している業務は少ない状況です。
- ・市内の各部署において、自主的・自律的に業務プロセスの見直しやAI・RPA等を活用した業務改革（BPR※）が実践できることや、ICT技術の知見をもったうえで、現場の実務に即した目標設定や課題解決について、適切な判断や助言を行うことのできる人材が求められています。
- ・テレワークの推進において、本市では、職員が、公民館等をサテライトオフィスとして分散して勤務できる環境を整え、また、在宅勤務も推進していますが、在宅勤務で可能な業務は限られており、業務効率化において課題が残るところです。

【基本項目】

基本項目 1 自治体の情報システムの標準化・共通化

国の方針として、令和7年度を目標年度として、「(仮称) Gov-Cloud※」を活用し、自治体業務のうち、基幹系17業務のシステムについて国の策定体制を整え、現行のシステムの調査や、スケジュール策定をはじめとして、計画的な導入に向けた検討を行うことが示されています。そのため、国が進める標準化・共通化の動きを注視しつつ、現行システムの現状把握や業務の見直しを実施し、国が示す標準仕様に準拠したシステムへの移行を進めていくことを検討していきます。

基本項目 2 自治体のAI・RPAの利用促進等

職員が、市民への直接的なサービス提供や職員でなければできない企画立案業務等に特化できるよう、AIやRPAを適用する対象業務を広げ、業務プロセスの見直しや業務の自動化をさらに進めることで、業務の効率化や正確性の向上、職員の負担軽減を図っていきます。

なお、AIやRPA、その他システムを導入する際には、導入することが目的となら

ないよう、費用対効果を考慮し、導入の必要性について検証したうえで進めていくとともに、職員が自主的・自律的に業務プロセスの見直しや、AI・RPA等を活用した業務改革（BPR）ができるよう、人材育成についても併せて取り組んでまいります。

また、事務資料を紙に印刷して使用する等、庁内の行政事務は紙を中心に行われていることから、会議におけるパソコン等の活用や、内部事務における電子決裁等の検討を推進し、業務のペーパーレス化に努めます。

基本項目3 テレワークの推進

テレワークは、ICTを活用し、時間や場所を有効に活用できる柔軟な働き方であり、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る「働き方改革」の切り札でもあります。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期待されるとともに、昨今の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のための有効な手段となっています。

そのため、他自治体の導入事例等を参考に、本市においてもセキュリティ等を考慮し、テレワークについて検討していきます。

※BPR…Business Process Re-engineering（ビジネスプロセス リエンジニアリング）の略。

既存の業務構造を抜本的に見直し、業務の流れを最適化する観点から再構築すること。

※Gov-Cloud…（ガバメントクラウド）

政府共通のクラウドサービスの利用環境のこと。クラウドサービスの利点を最大限に活用することで、迅速、柔軟、かつセキュアでコスト効率の高いシステムを構築可能とし、利用者にとって利便性の高いサービスをいち早く提供し改善していくことを目指す。

基本方針3 安全な行政運営のためのセキュリティ対策の徹底

【現状と課題】

- ・個人情報を含む機密情報の取り扱いについては、職員における情報セキュリティ知識の定着と自覚を促すことはもちろんのこと、組織レベルでの情報漏えい対策の取組が必要です。
- ・総務省が示している「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」が平成30年9月に改定されたことを受け、令和元年9月に、本市のセキュリティポリシーにあたる「下野市情報セキュリティ基本方針」および「下野市情報セキュリティ対策基準」を改定しました。
- ・また、本市のセキュリティポリシーに基づき、最新のセキュリティ対策や個人情報の取り扱いに関する一般知識の習得および意識レベルの向上を目的に、リモートラーニング等を活用した職員研修を定期的に行っています。

【基本項目】

基本項目1 セキュリティポリシーの徹底

情報のセキュリティ対策は、自治体DXを推進していくうえでの前提事項となり、また、自治体が保有する情報資産を守るためにも重要な取組となります。

そのため、情報セキュリティ対策の基準となるセキュリティポリシーを徹底するよう、職員へ周知していくとともに、これまで以上に、情報セキュリティに対する高い意識を持ち続けることが重要となることから、職員研修の継続と適宜見直しを図り、セキュリティレベルの維持と向上に努めます。

また、デジタル社会の急速な進歩や国の動向等を考慮し、必要に応じて、セキュリティポリシーの見直しや改定を行います。

基本方針4 誰もがデジタル社会の恩恵を享受できる環境の整備

【現状と課題】

- ・令和2年版総務省情報通信白書によると、全国における令和元年のインターネット利用率（個人）は、89.9%であり、端末別では、スマートフォンが63.3%、パソコンが50.4%となっています。年齢別で見ると、13～59歳までの各階層で97.7%以上となっており、60～69歳では90.5%、70～79歳では74.2%、80歳以上では57.5%となっています。
- ・その一方で、インターネットの利用目的は、情報検索や電子メールの送受信が主であり、政府や自治体への電子申請等はほとんど使われていません。
- ・地域社会のデジタル化の一環として、本市では令和3年11月時点で、一部の市内公共施設（下野市役所、国分寺公民館、南河内公民館、南河内東公民館、石橋公民館、B&G国分寺海洋センター、南河内体育センター、スポーツ交流館、ゆうゆう館、ふれあい館、きらら館、下野薬師寺歴史館、しもつけ風土記の丘資料館）のロビー等において、市民がインターネットに接続できるよう、無料Wi-Fiを設置しています。

【基本項目】

基本項目1 デジタル環境の整備

地域社会のDX推進には、市民にとって、パソコン等のデジタル機器やインターネット通信に触れる環境が身近にある必要があります。

誰も取り残されないかたちで、すべての市民が、デジタル化の恩恵を享受できるように、デジタル環境の整備を推進します。特に、Wi-Fiに接続できる環境は、デジタル社会を実現する上でも重要な要素となることから、市内公共施設での無料Wi-Fiの設置拡充を進めていきます。

また、市民が使用できるテレワーク環境の整備についても検討していきます。

基本項目2 デジタルデバイド（情報格差）対策

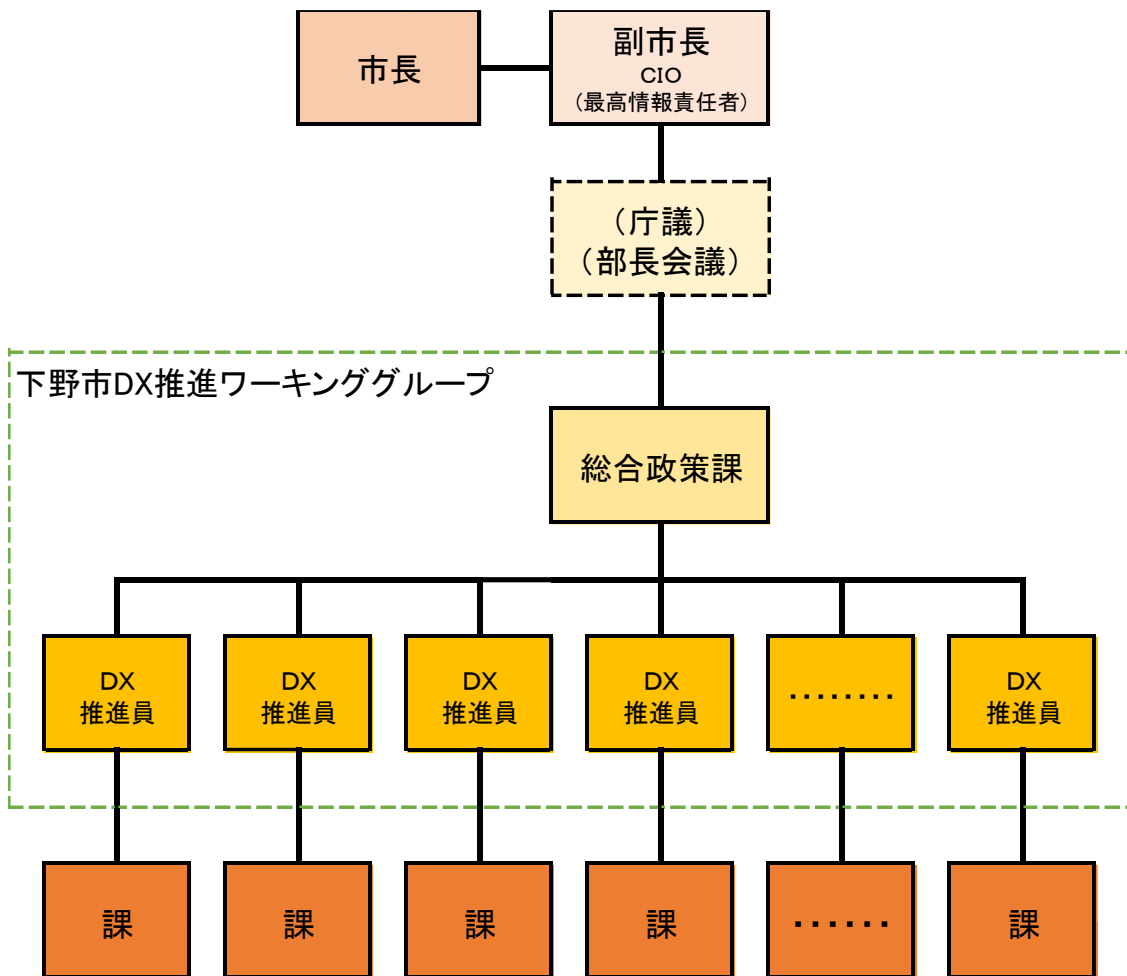
デジタルデバイドとは、パソコンやインターネット等の情報技術を利用する能力およびアクセスする機会をもつ人ともたない人との間に情報格差が生じる問題です。地域社会のDX推進にあたっては、年齢、性別、障がいの有無等にかかわらず、誰も取り残されない形で、すべての市民にデジタル化の恩恵を広く行き渡らせていくことが重要です。そのため、誰もがデジタル技術に触れることができる機会を充実させるよう、相談や学習会等のデジタル活用支援施策を検討していきます。

5 推進体制

「デジタル社会の実現に向けた改革の基本方針」や、「自治体 DX 推進計画」に基づいた、本市の DX 推進体制を、次のとおり構築します。

- 市長のもと、副市長を CIO（最高情報責任者）とします。
- 総合政策課にて DX 推進にかかる総合的な調整を行います。
- 全庁的な推進体制が必要であることから、「自治体 DX 推進員」を各課から選出します。
- 「DX 推進員」は、本市における自治体 DX の取組について、検討および庁内の横断的な調整を行い、自治体 DX を実施していきます。

図3 本方針の推進体制図



(参考) 自治体 DX 推進計画の重点取組事項について

総務省が策定した「自治体 DX 推進計画」において、地方自治体が取り組むべき事項・内容のうち、特に重要な取組を「重点取組事項」として位置付けています。

下野市 DX 推進方針の基盤となる事項であることから、参考資料として概要を掲載します。

本市においても、重点取組事項に係る目標時期や国の動向を踏まえ、計画的に取り組んでいきます。

【重点取組事項】

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

(1) 自治体の情報システムの標準化・共通化

自治体の情報システムは、これまで各団体が独自に発展させてきた結果、システムの発注・維持管理や制度改正による改修対応など各団体が個別に対応せざるを得ず、負担が大きくなっています。また、国・地方を通じたデジタル化を進める観点からも、各自治体のシステム機能が標準化されていることが望まれます。

このような状況を踏まえ、住民記録、地方税、福祉など自治体の基幹系 17 業務システムについて、令和 7 年度までに、国が策定する標準仕様に準拠したシステムへの移行を進めることとしています。

また、情報システムの利用に当たっては、自治体職員の事務負担軽減という観点からも、全国的なサービスとして提供される情報システムを共同で利用するという運用方法が最も効果が見込まれるため、国が主導的に役割を果たしつつ、自治体全体として、足並みを揃えて取り組んでいくこととしています。

(2) マイナンバーカードの普及促進

マイナンバーカードは、オンラインで確実に本人確認ができる、デジタル社会の基盤となるものであり、令和 4 年度 2022 年度末には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、普及の加速化等を強力に推進していくこととしてい

ます。

また、マイナンバーカード交付円滑化計画に基づき、出張申請受付などの積極的な実施により申請を促進するとともに、臨時交付窓口の開設、土日開庁のさらなる実施などにより、交付体制を充実させることとしています。

(3) 自治体の行政手続のオンライン化

デジタル化による利便性の向上を国民が早期に享受できるよう、令和4年度を目指して、原則、全自治体で、特に国民の利便性向上に資する手続について、マイナポータルからマイナンバーカードを用いてオンライン手続を可能とする取組みを進めています。このため、マイナポータルのUX^{*}・UI^{*}の抜本改善に加え、全自治体において、マイナンバーカードを用いて子育て・介護等のオンライン手続が可能となるよう、自治体のシステム改修等の支援を行うこととしています。

(4) 自治体のAI・RPAの利用促進

総務省が行った令和2年2月末時点の「地方自治体におけるAI・RPAの実証実験・導入状況等調査」によれば、AIは、180団体が導入済みであり、導入割合は都道府県が68パーセント、政令市が50パーセント、その他市区町村が8パーセントとなっています。RPAは、180団体が導入済みであり、導入割合は都道府県が49パーセント、政令市が45パーセント、その他市区町村が9パーセントとなっています。AI・RPAのいずれかを導入している団体は、277団体であり、人口規模の大きな団体から導入が進んでいる状況です。

以上のことを踏まえ、自治体のAI・RPAの導入や活用を進めるにあたり、国は、「AI・RPA導入ガイドブック」を作成しています。また、こうした最先端技術の導入については、データの集積による機能の向上や導入費用の負担軽減の観点から、都道府県が市町村のニーズを踏まえ、複数団体による共同利用を支援していく方針としています。

自治体のAIやRPAなどのデジタル技術は地方公共団体の業務を改善する有力なツールと考えられており、限られた経営資源の中で行政サービスを提供し続けていくために、今後積極的に活用を促していくこととしています。

(5) テレワークの推進

テレワークは、ICTを活用して時間や場所を有効に活用できる柔軟な働き方であり、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る「働き方改革」の切り札でもあります。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、今般の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のための有効な手

段となっています。しかし、令和元年度末における総務省の調査によれば、都道府県・政令市では 86.6 パーセントがテレワークを導入している一方で、市区町村においては 3.0 パーセントにとどまっている状況です。

今後も自治体に対して、国が提供するテレワーク導入事例や「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」等を参考に、テレワーク導入・活用に積極的に取り組むことを推奨し、自治体の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ことを求めていくこととしています。

(6) セキュリティ対策の徹底

平成 27 年以降に実施された、いわゆる「自治体の三層の対策」により情報セキュリティ対策の抜本的強化が図られましたが、行政のデジタル化、テレワーク、クラウド化など新たな時代の要請を踏まえ、業務の利便性・効率性の向上を目的とした見直しを行い、令和 2 年 12 月に「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」を改定しました。

今後、自治体は、新たなガイドラインを踏まえ、適切にセキュリティポリシーの見直しを行い、セキュリティ対策を徹底していくこととしています。

また、都道府県ごとに構築されている自治体情報セキュリティクラウドについては、令和 4 年度末までに、都道府県の主導により、総務省が設定した高いセキュリティレベル（標準要件）を満たす民間のクラウドサービス利用型への移行を行うこととし、その調達にあたっては、複数の都道府県での共同調達を積極的に検討することとしています。

UX…User Experience（ユーザー エクスペリエンス）の略

ユーザー（利用者）が製品・サービスと接触したり利用したりした際に得られる体験のこと。

UI…User Interface（ユーザー インターフェース）の略

ユーザー（利用者）と製品・サービスを繋ぐ接点全般のこと。