

士別市役所
デジタルトランスフォーメーション推進
基本方針

令和4年度～令和7年度

令和4年5月

1 基本方針の意義

2 現状と課題

- (1)「2040 年問題」への対応
- (2)業務の更なる効率化
- (3)行政のデジタル化加速

3 めざす姿と行動指針

- (1)より良いサービスを迅速に提供するための業務改革
- (2)働きがいのある働きやすい職場の実現

4 取組みの重点項目

行政サービスの DX

- (1)システムの標準化・共通化
- (2)行政手続のオンライン化
- (3)マイナンバーカードの取得促進

内部事務の DX

- (4)BPR の取組みの徹底
- (5)セキュリティ対策の徹底
- (6)デジタル人材の育成・確保

地域・社会の DX

- (7)データの利活用促進
- (8)デジタルデバイド対策

1 基本方針の意義

デジタル技術が進化するなか、社会の様々な場面で、先進的なデジタル技術を活用して、社会課題の解決や新たな価値の創造、従来の制度や政策・組織の在り方等を変革する「デジタルトランスフォーメーション(DX)」の推進が期待されています。

「自治体デジタル・トランスフォーメーション(DX)推進計画」(令和2年12月25日・総務省)では、次の2点を地方自治体に求めています。

- ① 自ら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、住民の利便性を向上させる。
- ② 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つなげる。

加えて、次の2点について期待点として掲げています。

- ① データが価値創造の源泉であることの認識を共有し、データ様式の統一化等を図りつつ、多様な主体によるデータの円滑な流通を促進することで、統計や業務データなどの客観的な証拠に基づく政策立案等により自らの行政の効率化・高度化を図ることが可能となる。
- ② 多様な主体との連携により民間のデジタルビジネスなど新たな価値等が創出されることで、国の持続的かつ健全な発展、国際競争力の強化につながる。

本市の行政運営においても、これまで以上にデジタル技術を徹底的に活用し、業務や組織の抜本的な変革をはじめ、市を取り巻く様々な課題の解決に取り組むことで「元気でいきいきと、安全・安心な生活ができるまち」の実現をめざすことが重要です。

デジタルトランスフォーメーションの定義

企業がビジネス環境の激しい変化に対応し、データとデジタル技術を活用して、顧客や社会のニーズを基に、製品やサービス、ビジネスモデルを変革するとともに、業務そのものや、組織、プロセス、企業文化・風土を変革し、競争上の優位性を確立すること

出典：デジタルトランスフォーメーションを推進するためのガイドライン Ver.1.0
(平成30年12月・経済産業省)

2 現状と課題

(1) 「2040 年問題」への対応

全国的に少子高齢化が進展するなか、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止まるとされており、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。

市役所においても、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、多様化を続ける行政ニーズに対応し、住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。

(2) 業務の更なる効率化

労働生産性の向上を図るためには、これまでの業務の在り方を抜本的に見直し、労働生産性向上の阻害要因を継続的に改善し、あるいは除去し、職員の意欲・能力が最大限に発揮できる職場環境を整備する必要があります。

具体的には、従来型の紙文書中心の業務執行や、定型的な業務の処理方法等について、継続的に見直しを実施し、適切な業務フロー等を検討したうえで、デジタル技術の活用や集約化を図ることが考えられます。

また、育児や介護等、職員の置かれた個々の事情に応じて、家庭生活と仕事の両立を実現できるよう、職員が多様な働き方を選択できる職場環境の整備が求められます。このように働きやすい職場環境を構築することは、労働生産性向上の観点からも喫緊の課題となっています。

デジタル技術の適切な導入・活用は、業務の構造・フローの見直しや働きやすい環境の構築に効果が期待できます。その一方で、単に現在の業務フローを追認する形でデジタル化する場合、かえって非効率な結果が生じたり、余計な導入・運用コストがかかるおそれがあることも見過ごすことができません。

このため、大きな視点から、各部署で共通する事務の思い切った集約・集中処理化や、職員でなくても処理が可能なノンコア業務の在り方の見直し等を行い、細部においても、紙やコピー、電話・ファクシミリ等の固定経費の削減、紙媒体の削減等で余剰となったスペースの有効活用を図るなど、ダイナミック、かつ、きめ細かな視点で取組みを進めていく必要があります。

(3) 行政のデジタル化加速

国においては、「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」（いずれも令和 2 年 12 月 25 日）が策定され、社会全体のデジタル化をリードする「デジタル庁」が創設されるなど、デジタル改革に向けた動きが加速しています。

また、地方自治体の DX 推進に向けて、地方自治体が重点的に取り組むべき事項が盛り込まれた「自治体 DX 推進計画」が策定されるなど、地方自治体においてもデジタル化は喫緊の課題です。

加えて、新型コロナウイルス感染症の拡大に伴い、日常生活に感染症対策を取り入れた新しい生活様式への移行が求められています。例えば、書面・押印・対面による行政手続のオンライン化を推進するなど、新たな日常に適応できる環境を整備する必要があります。

国の動向などを見定めながら、市役所の DX 推進に向けて、全職員が一体となって取り組む必要があります。

3 めざす姿と行動指針

国の「デジタル社会の実現に向けた改革の基本方針」では、めざ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地方自治体の役割は極めて重要であり、地方自治体の 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、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提供できる市役所の実現をめざします。

めざす姿の実現に向けて、DX の推進に当たっては「より良いサービスを迅速に提供するための業務改革を継続的に行い、働きがいのある働きやすい職場の実現を継続的に追求すること」を行動指針として設定します。

(1)より良いサービスを迅速に提供するための業務改革

すべての職員が、常に、行政サービスの利用者である住民の立場で、住民の満足度を高めるためには、どのように DX に取り組めばよいのか、前例にとらわれることなく、それぞれの現場で、自ら率先して主体的に考え、失敗を恐れずチャレンジします。

市役所のすべての職場で、業務へのデジタル技術の導入にとどまることなく、業務そのものの抜本的な見直しに取り組みます。デジタル技術の進展は、そのスピードが速く、日々新たなデジタルツールが生み出され改善されている状況です。デジタル技術の業務への活用にあたっては、市民ニーズに見合った最新の行政サービスを素早く提供できるよう、できることから始め、短い PDCA サイクルを設定して何度も試行錯誤を繰り返すことで効率・効果を向上させる取組みに努めます。

(2)働きがいのある働きやすい職場の実現

業務改革を推進するためにも、管理職の明確なビジョンのもとで、職員が心理的安全性を確保しつつ、自主的に試行錯誤を行える環境整備を進めます。特にデジタルネイティブともいわれる世代の職員へのエンパワーメントに努め、そのアイデアや知見を活用することに取り組みます。

また、職員の意欲・能力を十全に発揮できるよう、ワーク・ライフ・バランスを可能とする多様な柔軟な働き方を実現し、時間と場所にとらわれない柔軟な働き方を可能とする執務環境の整備を行います。

行政サービスを適切に提供し、併せて職員の負担軽減を図るため、複雑で広範な事務を適正に処理し、事務処理ミスを減らす仕組みを構築します。

4 取組みの重点項目

めざす姿である「誰もが安心して必要とする行政サービスを提供できる市役所」の実現のために重点的に取り組む項目として、「取組みの重点項目」を設定します。

重点項目ごとに、その取組内容、スケジュールを整理し、行動指針に基づく具体的な取組みを進めます。

分類	取組みの重点項目
行政サービスの DX	(1) システムの標準化・共通化
	(2) 行政手続のオンライン化
	(3) マイナンバーカードの取得促進
内部事務の DX	(4) BPR の取組みの徹底
	(5) セキュリティ対策の徹底
	(6) デジタル人材の育成・確保
地域・社会の DX	(7) データの利活用促進
	(8) デジタルデバйд対策

(1) システムの標準化・共通化

○現状

- ・データセンター（プライベートクラウド）に構築したシステム基盤上や庁内サーバ上で情報システムを運用

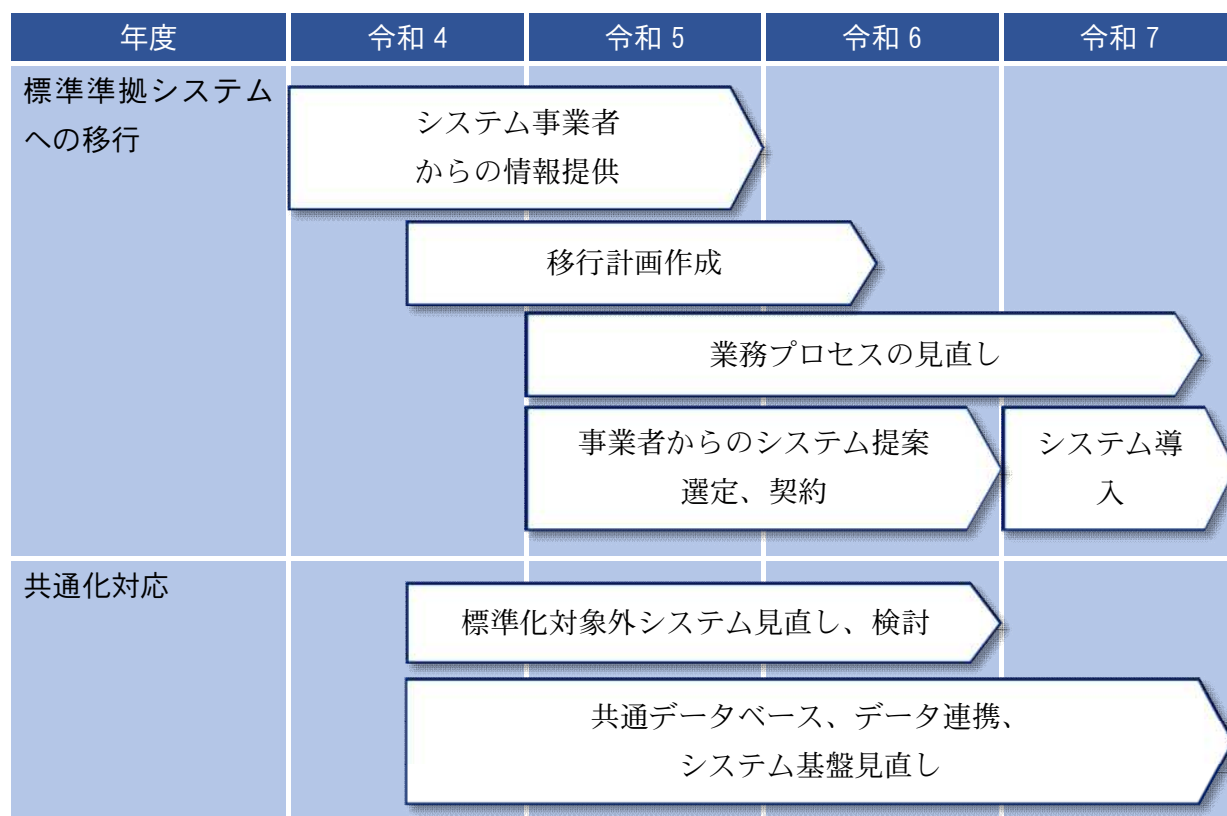
○国の動向

- ・国が定める統一的な基準に適合した情報システムの利用を自治体に義務付ける「地方公共団体情報システムの標準化に関する法律」が令和 3 年 5 月に成立した。
- ・住民記録、地方税など基幹系 20 業務の情報システム標準化目標時期を令和 7 年度末としている。
- ・標準仕様書は令和 4 年夏までに策定される予定

○取組内容

- ・基幹系 20 業務について、令和 7 年度末を目標に標準準拠システムへ移行する。
標準化に併せて業務プロセスの見直し
現行システムと標準仕様との比較分析を行い、標準準拠システムへの移行計画の策定
- ・ガバメントクラウドの仕様等に関する情報を収集し、共通化に対応する。
標準化対象外の事務に係るシステムの仕様及び他システムとの連携方法の検討
標準化に伴う共通データベース見直し、データ連携再構築、システム基盤見直し

○スケジュール



(2) 行政手続のオンライン化

○現状

- ・単独で見直し可能な手続に係る押印の廃止（令和 4 年 7 月～）

○国の動向

- ・「自治体 DX 推進計画」における重点取組事項
令和 4 年度末を目指し「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のオンライン手続を可能にする。
上記以外の手続についても、積極的にオンライン化を進める。

○取組内容

- ・自治体 DX 推進計画に掲げる「特に国民の利便性向上に資する手続」に該当する 27 手続（以下「集中取組手続」という。）のオンライン化
- ・既にオンライン化されている手続のマイナポータル基盤への移行
- ・集中取組手続以外の手続のオンライン化

※オンライン化の優先順位

「デジタル・ガバメント実行計画」の基準に沿い、次の手続を優先する。

- ①処理件数が多く、住民等の利便性の向上や業務効率化効果が高いと考えられるもの
- ②住民のライフイベントに際し、多数存在する手続をワンストップで行うために必要と考えられるもの

- ・オンライン手続の利用促進

○スケジュール

年度	令和 4	令和 5	令和 6	令和 7
手続オンライン化	集中取組手続 オンライン化 各種手続のオンライン化推進 マイナポータル基盤への移行推進 オンライン手続の利用促進			

(3) マイナンバーカードの取得促進

○現状

マイナンバーカード交付率（令和 4 年 3 月末現在）

全国 43.3%（54,870,797 件）

本市 38.2%（6,926 件）

職員 66.4%

○国の動向

- ・「自治体 DX 推進計画」において、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、デジタル社会の基盤となるものと位置付け
- ・令和 4 年度末には「ほとんどの国民がマイナンバーカードを持つこと」をめざす
- ・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、土日開庁の実施などにより交付体制を充実させる。
- ・マイナンバーカード普及施策
- ・マイナンバーカード利活用

○取組内容

- ・令和 4 年度末を目標に職員及び同居家族のマイナンバーカード 100%取得に取り組む。
- ・職場単位での申請取りまとめなど、交付円滑化策を実施する。

○スケジュール

年度	令和 4	令和 5	令和 6	令和 7
マイナンバーカード取得促進	取得促進 交付円滑化			

(4) BPR の取組みの徹底

○現状

- ・本市役所において取り組む内容について基本方針を策定
- ・RPA、AI-OCR の試験運用実施

○国の動向

- ・「自治体 DX 推進計画」において、BPR の取組みの徹底、AI・RPA 利用促進が掲げられている。
- ・「自治体における RPA 導入ガイドブック」(R3.1)「自治体における AI 活用・導入ガイドブック」(R3.6) 等による自治体支援

○取組内容

- ・デジタル活用を前提とした業務改革を継続的に実施する。
 - 効率化可能な業務プロセスの洗い出し
 - デジタル活用方法の検討
- ・RPA の活用を積極的に検討する。
 - 事務処理集約化、業務共通化の検討
 - RPA 活用で効率化できる業務プロセスのデジタル化

○スケジュール

年度	令和 4	令和 5	令和 6	令和 7
BPR の取組み	継続的な業務の見直し、RPA の活用の積極的検討			

(5) セキュリティ対策の徹底

○現状

- ・平成 27 年に地方自治体に対し要請された「三層の対策」に基づきセキュリティ対策を実施。
- ・士別市個人情報保護条例に基づいた個人情報管理を行っている。

○国の動向

- ・「地方公共団体における情報セキュリティポリシーのガイドライン」改訂 (R2.12)
- ・個人情報保護法の改正による地方自治体の個人情報取扱ルールの全国統一化

○取組内容

- ・効率性・利便性を向上させる中であっても、適切な情報セキュリティを確保するため、必要な情報セキュリティ対策を導入し、徹底した対策を行う。
- ・改正個人情報保護法に基づき、社会のデジタル化に対応した適切な個人情報保護に取り組む。

○スケジュール

年度	令和 4	令和 5	令和 6	令和 7
セキュリティ対策	適切なセキュリティ対策の実施、個人情報保護			

(6) デジタル人材の育成・確保

○現状

- ・職員の研修は、年間研修計画に基づき、集合研修を中心として実施している。国が実施する「地域情報化アドバイザー」「地域活性化企業人」制度の活用によるデジタル人材の派遣を検討している。

○国の動向

- ・「自治体 DX 推進計画」において、推進体制構築のための取組事項として、デジタル人材の確保、育成が掲げられている。
- ・デジタル技術やデータ活用を通じた地域課題解決に精通した「地域情報化アドバイザー」や「地域活性化企業人」制度の対象拡大等による地域活性化の課題に対応する民間人材（デジタル人材含む）の自治体への派遣

○取組内容

- ・中長期的な視点も含めて、すべての職員に対する、デジタル技術やデータに関する知識、スキルのレベルや経験、職位等に応じた体系的な人材育成、研修に取り組み、デジタル技術やデータを日常的に使い、業務改革を推進する人材を育成する。
- ・DX の進展状況に合わせて、必要なデジタル人材の確保を検討する。

○スケジュール

年度	令和 4	令和 5	令和 6	令和 7
人材育成	職員のデジタル活用スキルの向上			

(7) データの利活用促進

○現状

- ・市ウェブサイトへのデータ掲載によりデータ公開を行っている。

○国の動向

- ・「官民データ活用推進基本法」「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、データ活用を推進し、地方自治体にも推進を求めている。
- ・「自治体 DX 推進計画」の取組事項として、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を掲げている。

○取組内容

- ・オープンデータの拡充、GIS の利活用推進
市ウェブサイトにおけるクリエイティブコモンズライセンス宣言、オープンデータカタログサイトの創設、掲載データの拡充
GIS データの公開による住民サービスの向上
- ・個人情報保護法改正の対応
令和 5 年春ころに施行される改正個人情報保護法に基づき、非識別加工情報（匿名加工情報）提供の仕組みづくり

○スケジュール

年度	令和 4	令和 5	令和 6	令和 7
オープンデータ GIS 利活用	市ウェブサイト対応 カタログサイト開設	掲載データ拡充		
非識別加工情報	法改正対応	運用開始		

(8) デジタルデバイド対策

○現状

- ・ 令和 4 年 4 月に市内全域で光通信サービスの提供開始。
- ・ 高齢者向けのスマートフォン活用講習、消費者教育の一環でのスマートフォン活用講習など要請に応じて講習会等を開催。

○国の動向

- ・ 「自治体 DX 推進計画」において、デジタルデバイド対策が取組事項として掲げられている。

○取組内容

- ・ スマートフォンの初心者向け講座など、要請に応じた講習会等を開催し、又は民間での開催を支援する。

○スケジュール

年度	令和 4	令和 5	令和 6	令和 7
デジタルデバイド 対策	要請に応じた講習会等の開催、開催支援			