

尾道市DX推進計画

令和 5(2023)年3月

尾道市

～DX(デジタルトランスフォーメーション)とは～

「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」

「既存の価値観や枠組みを根底から覆すような革新的なイノベーションをもたらすこと」

DXは「デジタルトランスフォーメーション(Digital Transformation)」の略で、直訳すると「デジタル変革」という意味になります。本来、ビジネス領域に限った言葉ではなく、デジタル技術を社会に浸透させて人々の生活をより良いものへと変革することを指す、より広義な意味を持っています。2004年にスウェーデンのウメオ大学教授、エリック・ストルターマンによって提唱された概念です。

これまでの情報化、デジタル化のほとんどは、既存の手段をデジタルに置き換えた単純な省力化、自動化でありDXとは言えません。社会の大きな変化に対して、これまでのやり方、制度、組織など根本から見直し、デジタルという手段を活用し新たな価値や目的を創出、実現していくことで、人々の生活をより良い方向へ「変革」させることがDXなのです。

目次

第1章 策定の背景と計画の位置付け

1 はじめに	3
2 国の動向	5
3 本市のこれまでの取組	10
4 計画の位置付け	14
5 計画期間	15

第2章 目指す姿と取組の基本方針

1 DX推進の基本的な考え方と目指す姿	16
2 計画の基本方針	18
3 具体施策	
1) 市民サービスの利便性向上	20
2) 地域課題の解決	20
3) DX推進基盤の整備	21
4) 行政運営の効率化・デジタル化、スマート市役所の実現	22
4 DX推進体制と基本的な進め方	23

第3章 アクションプラン

具体施策を進めるためのアクションプラン	24
1) 市民サービスの利便性向上へのアクション	25
① マイナポータル、電子申請システム、公共施設予約サービスを活用した各種手続のオンライン化推進	
② 窓口手続の電子化の取組	
③ 電子化された地図情報の公開	
④ チャットボットによる 24 時間 365 日の問い合わせ対応	
⑤ リモートによる遠隔地からの相談対応	
⑥ マイナンバーカード取得促進と活用拡大の取組	
2) 地域課題の解決へのアクション	28
① デジタルを活用した変革に取り組む事業者支援	
② センサー、カメラ利用による水害等危険箇所の一括監視	
③ VR・ARやデジタル配信を活用した文化・観光振興、デジタル技術を活用した展示会の紹介及び所蔵品の管理、活用の取組	
④ 地域におけるデータ利活用の推進	
⑤ 交通手段をシームレスにつなぐMaaSの取組	
3) DX推進基盤の整備へのアクション	30
① デジタル人材育成プログラムの構築	
② GIGAスクール構想に基づく教育環境の整備	
③ 効果的なインターネット利用を実現するセキュリティ対策の徹底	
④ 公共施設へのWi-Fi整備と地域活動への活用	
⑤ デジタル活用講習会の実施	
4) 行政運営の効率化・デジタル化、スマート市役所の実現へのアクション	33
① 基幹システムの標準化・共通化の対応	
② 戸籍事務内連携による利便性の向上	
③ デジタル技術を活用したペーパーレス化と効率化の取組	
④ AI・RPAを活用した業務の自動化の推進	
⑤ 業務調査、分析の手法による業務プロセス改革	
⑥ テレワーク環境の改修によるワークライフバランスの推進	
用語集	36

第1章 策定の背景と計画の位置付け

1 はじめに

日々進化を続けているデジタル技術は、社会のさまざまな場面で活用され今や日常生活に欠かせないものとなりました。特にスマートフォンの普及や通信環境の高速化は、多様かつ大量の情報を簡単に取得、発信することを可能にし、ネットショッピングや動画配信などインターネットを通じた物やサービスの購入、LINE や Twitter などSNS(ソーシャルネットワークサービス)を使った情報の受発信、ネットバンキングやキャッシュレス決済の利用など人々の身近なツールとして浸透し、生活に変化をもたらしています。

民間事業者等においては、各種センサーやIoT機器を組み合わせたネットワークからビッグデータを収集し、サービスの向上、新たな事業の開拓、インフラ整備等に積極的に活用する動きが加速しています。また、産官学連携により官民データを有効活用し、地域課題の解決や経済活性化などに資する取組も各所で進んでいます。現実空間の情報が、センサーやIoT機器を通じて仮想空間に集積され、集積されたビッグデータをAIが解析し、現実空間に還元するといった、現実空間と仮想空間が一体となり、さまざまな社会問題の解決や経済発展を実現する「Society5.0」の社会が始まっています。

Society5.0 で実現する社会

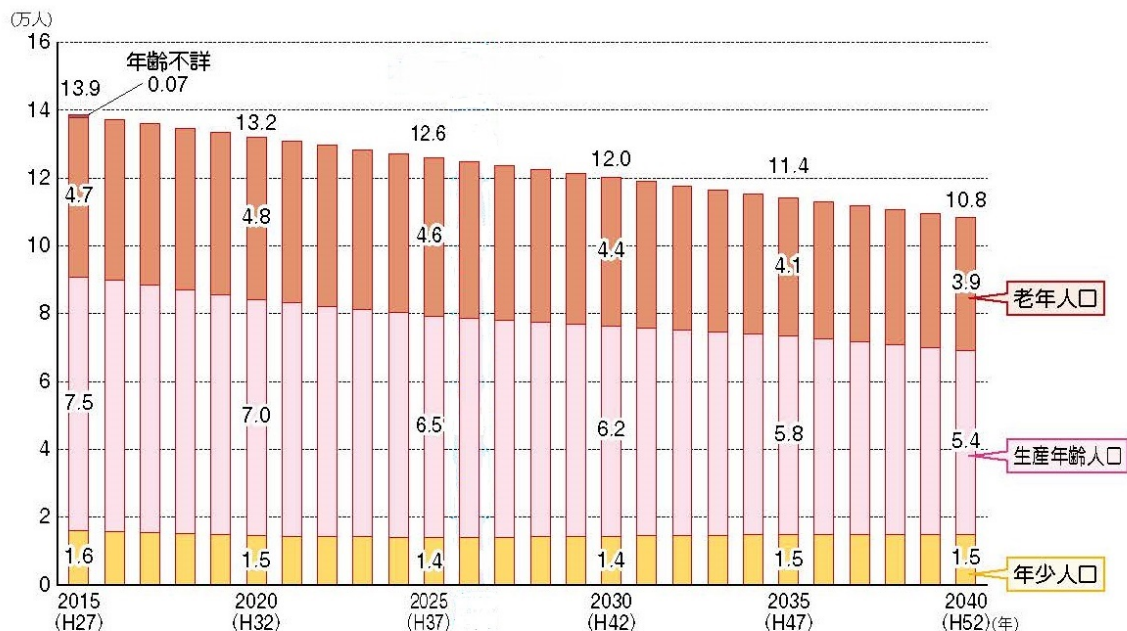


出典:内閣府Webサイト

このような中で、新型コロナウイルス感染症の感染拡大は、デジタル技術の活用を急速に進めることとなりました。人の移動が制限され、密の回避が重要視される中でテレワークやWeb会議など従来、利活用が十分に進んでいなかった分野でもデジタル化が進み、教育、医療などの現場においても感染リスクへの考慮からオンライン授業やオンライン診療といったリモートでの活動が取り入れられています。一方でデジタル社会を実現するためには、さまざまな側面において課題があることも顕在化しました。人々は新しい生活様式への対応を求められることとなりましたが、デジタル技術を使いたくてもネットワーク環境や端末がないことから利用できない、あるいは、使い方がわからないという人にとっては、コロナ禍によって、これまで以上に生活面での支障が生じており、誰もがデジタルを活用しサービスを受けることができる社会の実現が急務となっています。

また、全国的に少子高齢化の進展による人口減少、労働力の不足が懸念されており、本市においても経済活動や地域コミュニティの担い手不足、行政ニーズの多様化への対応、職員の減少など2040年問題を踏まえたさまざまな課題を整理し、行政サービスを継続して安定的に維持しつつ、さらに利便性の高いサービスを提供していくため、これまでの制度や政策、組織のあり方を変革し、業務効率を改善する手段としてデジタル技術を活用する「DX(デジタルトランスフォーメーション)」の推進、民間活力、官民データの活用による地域課題の自発的解消の促進といった取組が重要となっています。

尾道市の予想人口推移



(注) 1. 図表内の数値で小数点以下の値を表示している場合、四捨五入して表示しているため、合計が総数と一致しない場合がある。

2. 平成 27 年 (2015 年) は実績値であり、年齢不詳を含む数値。

(資料) 総務省「国勢調査」

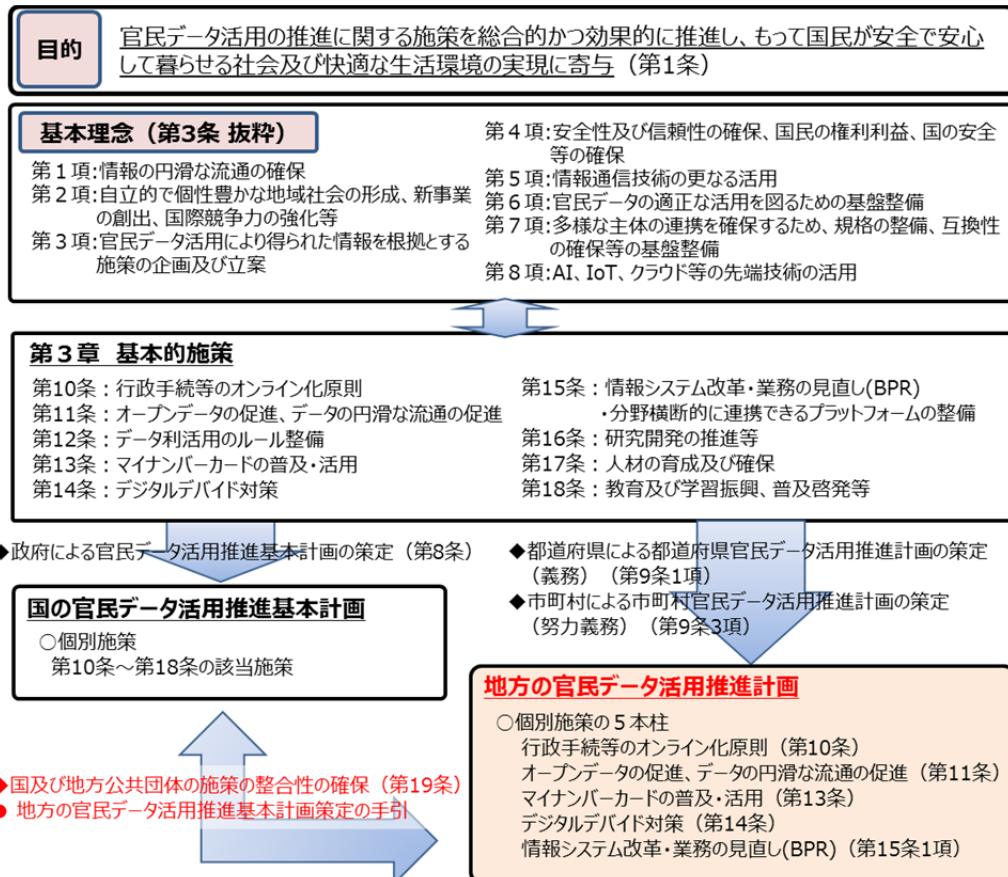
2 国の動向

国においては、官民データ活用の推進に関する施策を総合的かつ効果的に推進し、国民が安全で安心して暮らせる社会及び快適な生活環境の実現に寄与する目的で、平成28年12月に「官民データ活用推進基本法(平成28年法律第103号)」が制定されました。

この中で、インターネットその他の高度情報通信ネットワークを通じて流通する多様かつ大量の情報を活用することにより、急速な少子高齢化の進展への対応等、直面する課題の解決に資する環境をより一層整備することが重要であることから、官民データの適正かつ効果的な活用を推進するための基本理念を定め、国、地方公共団体及び事業者の責務を明らかにしています。また、基本的施策として、行政手続等のオンライン化、データを容易に利用するためのオープンデータの促進、データ利活用のルール整備、マイナンバーカードの普及・活用などが示され、市区町村に対してデジタル化を進めるための計画策定が努力義務とされました。

市町村官民データ活用推進計画の策定により、住民や事業者がデジタル化の具体的なメリットを実感できるような新たな行政サービスの提供を計画的かつ効率的に行えることや、計画に基づき詳細なデータを取得することで、政策・施策の企画・立案・改善をより効果的に実施できることなどが期待されます。

官民データ活用推進基本法の概要と官民データ活用推進計画の関係



出典:市町村官民データ活用推進計画策定の手引

令和元年6月に定められた「経済財政運営と改革の基本方針2019」では、デジタル化を推進し、AI・IoTなどの新技術やデータを活用した「スマートシティ」の実現を Society5.0 時代のまちづくりの基本コンセプトに位置づけ、地方公共団体、企業、大学など、官民が一体となって、スマートシティの実現に向けた取組を推進することとしています。

近年、多くの自治体において、まちづくりを進める上で、人口減少、少子高齢化、自然災害の多発化、激甚化など、さまざまな社会課題に直面しています。こうした課題は、今後ますます深刻化することが危惧されますが、そのような中でも将来にわたり、安定的に行政運営を行い、市民サービスの質を確保することが必要とされています。

スマートシティは、先進的技術の活用により、都市や地域の機能やサービスを効率化・高度化し、各種課題の解決を図るとともに、快適性や利便性を含めた新たな価値を創出する取組であり、Society5.0の先行的な実現の場といえます。

スマートシティが実現する未来

 **スマートシティが実現する未来イメージ図 ～交通・モビリティ～**

- 位置情報や交通観測データを利用し、**市民の移動を最適化**する。**移動体験の付加価値を向上**させる。
- 自動運転の活用などにより、都市部や観光地での**混雑緩和**や、中山間地における**交通空白地帯の解消**を図る。
- 将来、交通事業者の人手不足が深刻化しても、**公共交通サービスを持続可能**にする。



 **スマートシティが実現する未来イメージ図 ～防災～**

- **地形や気象をデータ化し、予測やシミュレーションに応じた最適な対策**を社会及び個人で進める。
- 災害が発生した際、**情報の可視化や分析により、適切な避難誘導や災害対応**を実行できる体制を構築する。
- ロボット技術の活用などにより、人口減少や救援者の安全に配慮した**救援活動を可能**とする。





スマートシティが実現する未来イメージ図 ～観光・地域活性化～

- 観光時の体験をより充実したものにするため、**目的地や交通に関する情報を可視化・誘導**する。
- 観光や地域に関する情報を、**より分かり易く、よりアクセスし易く、より魅力的に発信**することを目指す。
- ニューノーマルに対応した観光スタイルを踏まえつつ、ICTを活用した新たなサービスの創出などにより、**消費拡大**を促す。



情報の可視化・誘導



情報の見せ方を工夫



消費拡大を促す



スマートシティが実現する未来イメージ図 ～セキュリティ・見守り～

- 防犯カメラの設置や、事件情報の分析により、**犯罪の予防や対処を最適化**する。
- 保護者が被保護者の情報を適時に知ることによって、**事故や事件の予防や対処**に繋がる。
- 保護者や育児・介護関係者の負担軽減による**労働環境改善、サービス水準の向上**につなげる。



犯罪の予防や対処を最適化



事故や事件の予防や対処



労働環境改善、サービス水準向上



スマートシティが実現する未来イメージ図 ～都市計画・整備～

- アナログ情報のデータ化やビッグデータの生成により**分析を進め**、政策の策定や事業計画に活かす。
- データの**オープン化**を図り、産学官における都市計画に関する研究を推進
- データに基づく**プラン**を踏まえたまちづくりに関する住民間の議論の活発化と合意形成の促進



データ化・ビッグデータ生成



データのオープン化と計画



まちづくりに住民参加

出典:スマートシティガイドブック(内閣府)

令和2年12月25日に閣議決定された「デジタル社会の実現に向けた改革の基本方針」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～」を進めることとされました。

あわせて、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、とりわけ市区町村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し「自治体DX推進計画」を策定し、以下の6つの重点取組事項と3つの合わせて取り組むべき事項が示されているところです。

自治体DX推進計画 重点取組事項

① 自治体の情報システムの標準化・共通化 令和7年度(2025年度)までに、「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20業務システムを標準準拠システムへ移行
② マイナンバーカードの普及促進 令和4年度(2022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することを目指し、申請を促進するとともに交付体制を充実
③ 自治体の行政手続のオンライン化 令和4年度(2022年度)末を目指して、主に住民がマイナンバーカードを用いて申請することが想定される26の手続について、マイナポータルからオンライン手続を可能に
④ 自治体のAI・RPAの利用促進 マイナンバーカードを用いたオンライン手続の開始など業務見直しに併せ、AIやRPAの導入・活用を推進
⑤ テレワークの推進 テレワーク導入事例や情報セキュリティポリシーガイドライン等を参考に、テレワークの導入・活用を推進。業務見直し等の進捗に合わせて対象業務を拡大
⑥ セキュリティ対策の徹底 改定情報セキュリティポリシー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、情報セキュリティ対策を徹底

あわせて取り組むべき事項

① デジタル田園都市国家構想の実現に向けたデジタル実装の取組の推進・地域社会のデジタル化 デジタル化によるメリットを享受できる地域社会のデジタル化を集中的に推進
② デジタルデバйд対策 地域の幅広い関係者と連携した地域住民に対するきめ細やかなデジタル活用支援
③ デジタル原則に基づく条例等の規制の点検・見直し 目視規制や定期検査など現場のデジタル化を阻害しているアナログ規制の見直しにより、現場の人手不足解消や生産性の向上を推進

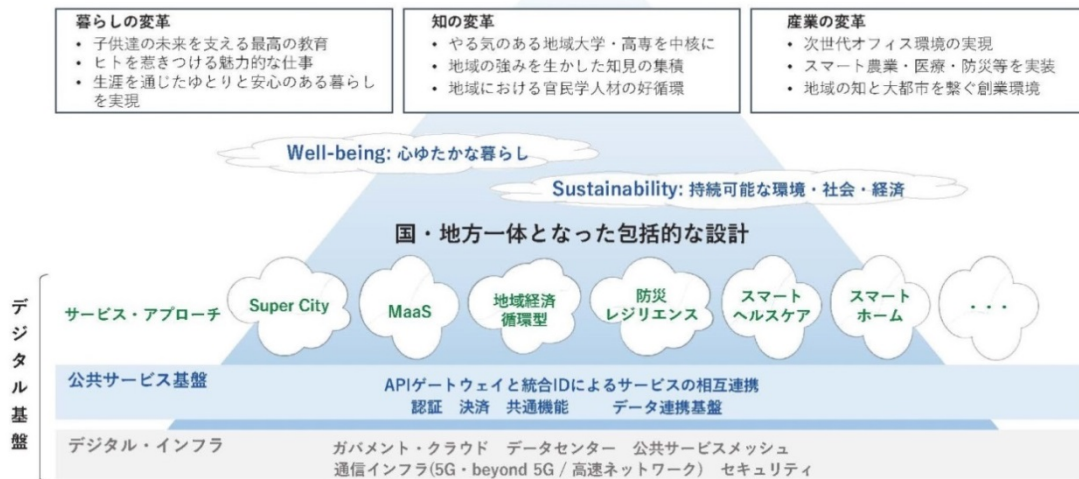
令和3年9月にはデジタル庁が創設され、「デジタル田園都市国家構想基本方針」、「デジタル社会の実現に向けた重点計画(変更)」(令和4年6月7日閣議決定)を策定するなど、目指すべきデジタル社会を実現させるため、社会全体のDXの推進に向けた動きが一層加速しています。

こうした動向を受け、行政サービスや行政運営のデジタル化、さらには、デジタル技術を活用した地域課題の解決など、自治体におけるデジタル化の推進を遅れることなく着実に実施していくことが求められています。

デジタル田園都市国家構想の目指すべきもの

- 地域の「暮らしや社会」、「教育や研究開発」、「産業や経済」をデジタル基盤の力により変革し、
- 「大都市の利便性」と「地域の豊かさ」を融合した「デジタル田園都市」を構築。
- 「心ゆたかな暮らし」(Well-being)と「持続可能な環境・社会・経済」(Sustainability)を実現。

地方の魅力をそのままに、都市に負けない利便性と可能性を



出典:第1回デジタル田園都市国家構想実現会議 資料

本市においても、行政サービスや市役所業務を見直し、効果的にデジタル技術やデータを活用する市役所のDX推進により、誰もが安心して行政サービスを利用できる、人にやさしいスマート市役所の実現を目指します。また、実証実験など新たな技術開発への協力、地元企業のデジタル化への支援、住民・企業・大学などと連携したデジタル活用、人材育成など地域のDX推進と、さまざまなデータを集積し施策や新たな産業、価値の創出に活用できる仕組みの整備により、産業や地域の活性化、地域課題の解決に取り組めます。

3 本市のこれまでの取組

尾道市の情報化推進計画は、汎用コンピュータを自己導入し、それまでの紙の連絡票による委託先での一括電算処理から、生のデータを職員が扱い、住民記録や税情報を一元管理できる総合的なシステムの運用を開始した平成 5 年度から策定されています。過去の情報化推進計画の推移をたどると、

① 第1次計画(平成 5 年度～平成 11 年度)

「基幹業務系導入期」であり、ホストコンピュータを自己導入し、住基、税、福祉(保険)などの基幹となるシステムを稼働させています。

② 第2次計画(平成 12 年度～平成 14 年度)

「内部事務系の導入」時期になり、財務会計システム、文書管理システムなどの導入を行っています。

③ 第3次計画(平成 15 年度～平成 18 年度)

「情報化基盤整備・統合期」であり、パソコン端末が一人一台になり、1市3町との合併もあり、基幹業務系のシステムの改修やネットワークの拡大を行っています。

④ 第4次計画(平成 19 年度～平成 23 年度)

「行政サービスの推進期」には手続のオンライン化や電子入札システムの利用、情報公開の充実などがありました。

⑤ 第5次計画(平成 24 年度～平成 29 年度)

「行政システムの最適化」として、住基、税、福祉などの基幹業務系システムを従来の汎用コンピュータを使ったシステムから、サーバ群を利用するオープン系へ乗り換え、最適化を図っています。

平成 27 年 10 月から社会保障・税番号制度(マイナンバー制度)への対応も始まり、国の示すスケジュールに沿って、システムの改修を行っています。また、マイナンバー制度の開始に伴い、自治体情報システムの強靱化対策にも対応し、内部事務ネットワークからインターネット接続環境を分離する等セキュリティ対策を行いました。さらに、市政情報の発信に LINE などのSNSの活用を開始しました。

⑥ 第6次計画(平成 30 年度～令和 4 年度)

「デジタル技術の積極的かつ効果的な活用」による業務の効率化を推進しています。本庁舎の移転を機に行政ネットワークを全面的に見直し、仮想化技術を活用したハードウェアの最適化、無線LANの導入など拡張性の向上と業務システムの安定運用にかかわる改修を行いました。また、市民の安全・安心を高める、市内全域をカバーする防災情報伝達システムの運用、住民の利便性を高め、マイナンバーカードの普及促進にもつながる、コンビニ交付が始まりました。

新型コロナウイルス感染症の感染拡大は、人々の生活を一変させ、新しい生活様式への対

応が急務となりました。また、企業がデジタル技術を活用した新しいサービスの提供などDXを推し進めている中、行政のデジタル化の遅れが浮き彫りとなり、地方自治体にもDX推進が求められることとなりました。密や対面を避けるため、テレワーク、Web会議の活用、教育現場での遠隔授業、オンライン手続の拡大といった取組と、それに対応できる光ファイバによる通信環境整備などを行い、住民サービスの向上につながる、デジタル技術を活用した業務の効率化、高度化を積極的に進めています。

「第2期尾道市まち・ひと・しごと創生総合戦略」(令和2年3月)では、人口減少に適応した地域をつくり、将来にわたって「活力ある地域社会」の実現を目指した取組を加速させるため、デジタルを活用することで、地域が抱える課題を解決するだけでなく、新たな価値を生み出し、地域の魅力を向上させるSociety5.0・スマートシティを推進することとしました。

また、令和2年11月には「スマートシティの推進に向けた庁内デジタルファースト宣言」を行い、住民サービス、まちづくり、行政運営への積極的なデジタル活用による持続可能なまちづくりを進めることを宣言するとともに、民間企業と共同の研修会の実施、民間事業者へのDX推進支援、地域課題解決につながる実証実験やデータ活用、分析といった産官学が連携した取組も進めています。

第6次計画以降の主な取組

市民サービスの利便性向上に関する取組
<ul style="list-style-type: none"> <p>・AIを活用した保育所入所判定 保育所入所判定業務にAIを導入することで、職員の作業時間削減と保護者への早期通知を実現</p> <p>・オンライン子育て支援 ビデオ通話アプリを使ったオンラインでの子育て相談や子供の遊びの講座を実施</p> <p>・子育て支援施設のICT化 利用者の入退室管理システムの導入やイベント・講座の利用予約のオンライン化</p> <p>・手数料のキャッシュレス化 専用端末の設置により窓口での手数料の支払いがキャッシュレス決済可能に</p> <p>・証明書のコンビニ交付 マイナンバーカードを使ってコンビニ等で住民票の写しや印鑑登録証明書などの証明書が取得できるコンビニ交付を開始</p> <p>・オンライン申請の拡大 申請書への押印の見直しにより押印不要となった手続、申請件数が多くオンライン化による効果が高い手続などについて、既存の電子申請・公共施設予約システムを使いオンライン申請可能に</p>

まちづくり、地域課題の解決に関する取組

・イノシシ等農業被害対策事業

アニマルセンサーを使ったイノシシ等による農業被害対策と、長距離無線式捕獲パトロールシステムにより捕獲体制を強化、捕獲員の負担を軽減

・デジタル防災無線整備事業、防災ラジオ、アプリの活用

全市民に迅速かつ確実に防災情報を伝達する手段として、デジタル防災無線システムを整備し、戸別受信機と防災アプリにより配信

・先端技術実証実験の支援

デジタル技術の活用を促すため、尾道市内で実証実験を行う事業者等を支援し、市内におけるデジタル技術の活用を促進

・ビジネスマッチング事業

市役所業務の課題解決や地域産業の活性化を目指し、市内企業との協業、DX推進支援、販路開拓につながる提案を市外企業から受ける

・農地利用状況調査(ドローン、AIの活用)

衛星データのAI診断とドローンを組み合わせた農地パトロールの効率化

・AIカメラによる通行量調査、人流データ収集・分析等

通行量調査事業において、一部箇所にAIカメラやセンサーを設置し、人流の様々なデータを収集。データの分析・公開により賑わいの創出を図る

・公共交通のデジタル化

持続可能な公共交通の維持・確保や利便性の向上に向けて、GTFSデータの整備、オープンデータ化の推進、キャッシュレス決済や電子チケットの導入などデジタル化を促進

・地域公共交通におけるMaaSの推進

持続可能な公共交通の維持・確保や利便性の向上に向けて、みつぎ乗合タクシーへの自動配車システムの導入などを検討

・オフィス整備の支援

新型コロナウイルス感染症の感染拡大を機に、本社機能を尾道市内に移転・分散する事業者及びその受け皿となるシェアオフィス等を整備する事業者に対し、運営経費の一部を助成

・DX推進支援事業(AI・IoT・ロボット化導入支援)

DXの円滑な推進を図るため、AI・IoT・ロボット化(自動化、省力化)等により、作業の効率化や生産性向上に取り組む市内事業者等に設備導入経費を補助

・CODMON(幼・保・小・中)の導入

保育所・幼稚園・学校と保護者の双方を結び迅速かつ確実な連絡方法を確立する、スマートフォンを利用した保護者連絡システムを導入

・スマートスクール推進事業

研修会の開催やICT支援員の配置により、教員のICT機器活用の習熟を図りながら、小中学校の教科学習においてタブレット端末や大型提示装置を活用した授業、オンラインでの講師招致、交流授業などを実施

・小中学生を対象としたプログラミング教室の実施

プログラミングやデジタルへの興味・関心のきっかけを作り、論理的思考やデジタル技術を活用したこれからのまちづくりを学ぶ場としてプログラミング教室を実施

・災害発生箇所の状況把握等へのドローン活用

災害や火災時の状況把握、現場情報の共有、立入困難区域での捜索や監視などにドローンを活用

DX推進に向けた基盤整備に関する取組

・本庁舎移転と行政ネットワークの最適化

本庁舎移転を機に行政ネットワークを見直し、仮想化技術を活用したハードウェアの最適化、無線 LAN の導入など拡張性の向上と業務システムの安定運用にかかわる改修を実施

・GIGAスクール構想の推進

子どもたち一人ひとりの特性に適した、創造性を育む教育を実現することを目的とするGIGAスクール構想に基づき、小・中学校の生徒に1人1台の端末の整備と、校内無線LAN、インターネット回線など通信環境の増強を実施

・光ファイバ網整備

光ファイバを使った高速ブロードバンドサービスが利用できなかった地域へ光ファイバ網を整備しサービスを提供開始

・スマートフォン講習会の開催

誰もがデジタル活用による利便性を実感できるよう、スマートフォンの基本操作やLINEなどアプリの使い方を学ぶスマホ教室を開催

・人材育成の強化、セミナーの開催

尾道市の目指すスマートシティの方向性を市民、団体、企業と共有し、一体となって取組を進めるため、研究会やセミナーを実施

・オープンデータカタログサイトの開設

行政が保有する統計データなどを、さまざまな分析、アプリ開発など価値の創出に活用できるよう二次利用可能なオープンデータとして公開するサイトを開設

行政運営の効率化・デジタル化に関する取組

・RPA(定形業務の自動化ツール)

システムへの大量なデータ入力や検索、帳票印刷といった単純作業について、RPAを使って自動化することで、作業時間の削減、職員の他業務へのシフト、入力誤りの防止を図る。

・AI会議録作成支援システムの活用

ICレコーダーやWeb会議システムで録音した音声データを、AI技術を使ってテキスト化することで、文字起こしや要約にかかっていた作業時間を削減

・AI-OCR(紙の申請書、手書き文字のデータ化)の活用

手書きの申請書をスキャンし、データ化することで、システムへの連携、RPAを使った自動入力が可能となり、入力にかかる作業時間を削減

・テレワーク環境、Web会議利用環境の整備、活用

コロナ禍での感染防止策として、テレワーク環境とWeb会議の利用環境を整備。職場以外でも業務システムや保存したデータを利用できることで多様な働き方が可能となり、人の移動にかかる時間や費用も削減

・統合型GIS(地理情報システム)の活用

各部署が保有している電子化された地図データを共有することで業務の効率化を図る。災害発生場所や状況の情報共有システムとしても活用

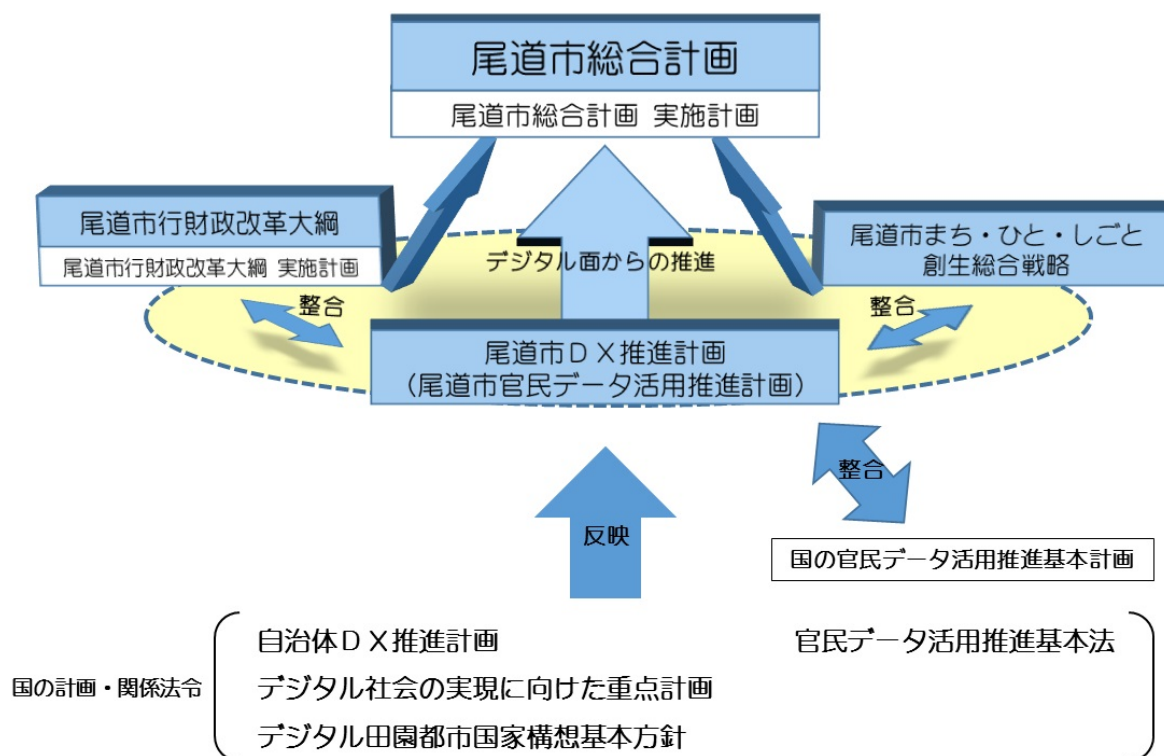
・職員研修の充実

職員がDXの必要性を理解し、変革の機運を醸成するため、職位に応じたDX研修を実施。若手職員向けにデータ活用に関する基礎的な研修を実施

4 計画の位置付け

本計画は、これまでの尾道市第6次情報化推進計画を継承し、最上位計画である「尾道市総合計画」の政策目標を踏まえ策定するものとし、関連する「尾道市まち・ひと・しごと創生総合戦略」、「尾道市行財政改革大綱」との整合性を図ります。また、国が自治体DX推進計画で求める自治体の取り組むべき事項を着実に実行していくための具体的な取組方針を示すものとし、

更には、官民データ活用推進基本法(平成28(2016)年12月)第9条第3項に規定する市町村官民データ活用推進計画として、尾道市内の官民データ活用の推進を図るとともに、国や県の施策と整合した広域的なデータ流通の促進により、将来的な地域課題の自発的な解消や全国的な行政及び民間のサービス水準の向上、住民の利便性向上、データを活用した地域経済の活性化につながる取組についても盛り込むこととします。



5 計画期間

本計画の期間は、情報化推進計画を継承し5年間(令和5年度から令和9年度まで)とします。なお、急速なデジタル技術の進歩、国の動向に注視し、個別の取組ごとに目標を設定し(PLAN)、着実に実施し(DO)、毎年度、達成状況の把握、見直し(CHECK、ACTION)を行うPDCAを徹底することにより、計画期間にかかわらず、計画の方向性を改める必要性が生じた時点で適切に見直すこととします。



また、日進月歩のデジタル技術を活用した取組においては、その取組内容や世の中の動向によって柔軟かつスピーディーな意思決定が求められる場合もあります。このような場合は、「OODA(ウーダ)ループ」の考え方なども参考に、社会全体の急速なデジタル化に対応できるよう取組を進めていきます。



OODAとは「Observe(観察、情報収集)」、「Orient(状況、方向性判断)」、「Decide(意思決定)」、「Act(行動、実行)」の頭文字をつないだ言葉。意思決定プロセスを理論化したもので、PDCAと異なり、計画を立てるステップがないため、スピーディーな意思決定を行うことが可能です。

第2章 目指す姿と取組の基本方針

1 DX推進の基本的な考え方と目指す姿

デジタルは、変革(トランスフォーメーション)への一つの手段です。

DX推進には、単に既存業務をデジタル化するだけでなく、発想の転換や業務の抜本的な見直し(BPR)による業務の効率化、改善を行うとともに、現状や現場に即して利用者目線で行政サービスの向上を図ることが求められます。

そこで、DXの推進にあたって職員がもつべき共通認識や取組姿勢を、次のとおりとします。

- 利用者目線……………利用者目線でサービス・業務のあり方をデザインします。
- 人にやさしいデジタル化……………個々人の多種多様な環境に沿って、誰もが利便性を実感できる変革を進めます。
- 組織全体での取組……………職員一人ひとりがDXの必要性を理解し、目標の実現に向かって主体的にスピード感をもって、DX推進に取り組みます。
- デジタルファースト……………一連の手続、業務を一貫してデジタルで完結させることを基本に取り組みます。
- EBPM……………合理的・客観的な情報・資料に基づいた政策検討を行うため、統計情報などデータの活用を推進します。

この共通認識のもと、「デジタル技術を効果的に最大限活用することによって、人々の生活をより良い方向へ変化させ、新しい価値を生み出していく」DXを推進します。

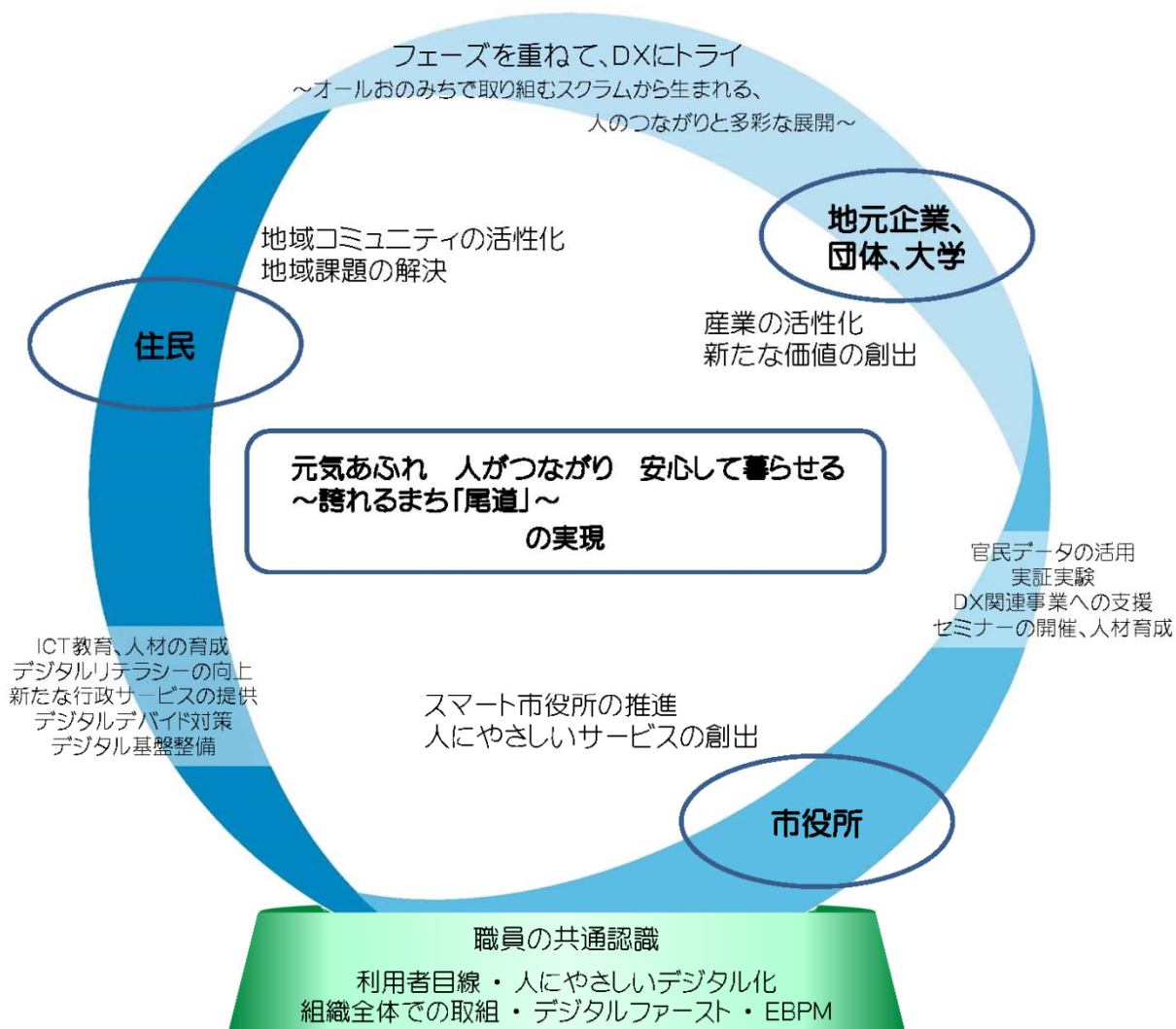
また、少子高齢化の進展により、地域、官民を問わず将来を担う人材の不足が見込まれます。こうした状況に対し先手を打ち、市内全域にDX推進を波及させることが重要です。

本市の経済団体においても、社会の将来を見つめ、あるべき姿を思い描いた上で、円滑かつ効率的な事業活動に資するDXの一層の推進と、多くの課題に取り組み、解決の道筋を見出すため、経済団体と行政との意思疎通、連携強化が重要視されています。

この機運の高まりを切らすことなく、行政、民間事業者及び住民が共通の目標を持ち、それぞれの強みを活かしながら官民共創を推進し、お互いの持続的な成長による地域の活性化、地域住民のニーズの把握と協働によるコミュニティの活性化など組織や分野を超えたまちづくりをデジタルのちからで一歩ずつ着実に進めていきます。

尾道市が一体となってDX推進に取り組んでいくことをイメージし、
 フェーズを重ねて、DXにトライ
 ～オールおのみちで取り組むスクラムから生まれる、人のつながりと多彩な展開～
 をスローガンに、尾道市総合計画の都市像である
 「元気あふれ 人がつながり 安心して暮らせる ～誇れるまち「尾道」～」
 の実現を目指します。

先進技術や蓄積されたデータの活用により、地域の機能やサービスを効率化・高度化し、さまざまな課題を解決するとともに、快適性や利便性を含めた新たな価値を創出し、誰もが享受できる社会「スマートシティ」は、この目指す都市像のひとつの姿と考えます。



2 計画の基本方針

行政手続のオンライン化、データを活用した新たな価値の創出、デジタル人材の育成、業務の効率化・高度化、デジタルデバインド対策など「官民データ活用推進基本法」、「自治体DX推進計画」で示された、デジタル技術やデータの活用によるDX推進の取組と、デジタルを活用してさまざまな地域課題を解決し、将来にわたって持続可能なまちづくりを進めるスマートシティの取組により、市民が暮らしやすく、産業、地域が活性化し、人と地域がつながることを目指して、次に掲げる4つの基本方針を定めます。

1) 市民サービスの利便性向上

「情報通信技術を活用した行政の推進等に関する法律」(平成14年法律第151号)で、行政のあらゆるサービスを最初から最後までデジタルで完結させるために不可欠な項目として、次の3つの「デジタル化に関する基本原則」が示されています。

- デジタルファースト……………個々の手続・サービスが一貫してデジタルで完結する
- ワンスオンリー……………一度提出した情報は、二度提出することを不要とする
- コネクテッドワンストップ……………民間サービスを含め、複数の手続・サービスをワンストップで実現する

この基本原則に沿って、申請手続、窓口案内、情報の伝達・連携を見直し、書かない、迷わない市役所を、一部手続については手続のオンライン化により、行かない市役所を目指します。

2) 地域課題の解決

少子高齢化・人口減少の進展や、新しい生活様式における行動変容などの環境変化の中にあっても、市民の安全で快適な生活を実現するため、公共交通の確保、産業振興、防災、地域コミュニティの活性化などにおいて有効なデジタル活用を進めるとともに、官民が一体でDXを推進していくための連携体制強化によりスマートシティの形成を目指します。

3) DX推進基盤の整備

行政のデジタル化を推進するために不可欠となる職員の意識改革と資質向上、情報システムの最適化などの環境整備、セキュリティ対策、ICTリテラシーの向上、安定的で継続的な財源確保など、行政DXを着実に推進するための基盤整備に取り組みます。

また、デジタルデバインドの解消や使いやすいサービスの構築に向けた取組を積極的に行い、誰もがデジタルの恩恵を受けることができる社会の実現を目指します。

4) 行政運営の効率化・デジタル化、スマート市役所の実現

業務の自動化・省力化につながるAI・RPAなどのデジタル技術の積極的な活用による業務の

効率化、働き方改革やオフィス改革による生産性の向上を進めることで、将来的な人的・財政的負担を軽減し、ペーパーレス化や働きやすい職場環境の整備に取り組みます。

また、国の進める情報システムの標準化、共通化に向けて適切に対応するとともに、内部事務システムの最適化など業務のデジタル化により生み出されたリソースを有効に活用し、市民サービスの向上、新たなサービスの創出につなげます。

3 具体施策

1) 市民サービスの利便性向上

○行政手続のオンライン化

- ・ 市民や事業者が来庁しなくてもスマートフォンなどからインターネットを使って、時間を気にせず、手続、予約、問合せができ、手数料や使用料の支払いまで一貫してデジタルで完了できることを目指した取組
- ・ マイナンバーカードを活用することで、必要事項の入力を省略できる、本人確認書類の提出が不要となるといった、手続簡素化の取組
- ・ 押印や厳格な本人確認が不要、申請件数が多いといった手続についてオンライン化していく取組
- ・ 離れた場所からでも対面と同じように専門的な相談ができるコミュニケーション環境整備の取組

○ニーズに合った多様な情報提供

- ・ パソコンやスマートフォンなどにより必要な情報を欲しいときに得ることができるわかりやすい情報提供の取組
- ・ 多様な情報伝達手段に対応した幅広い情報発信の取組
- ・ タイムリーに自分に関係する情報が届くプッシュ型の情報提供の取組
- ・ 統計データや地図情報の公開により、来庁や申請の手間なく情報が得られるオープンデータの取組

○マイナンバーカードの普及・活用

- ・ デジタル社会を新しく作っていくためのパスポートであるマイナンバーカードの新たな活用場面の創出と、転出転入ワンストップサービスなどのオンライン手続や本人確認といった業務への活用拡大により、マイナンバーカードの普及促進を図る取組
- ・ マイナンバーカードと運転免許証の一体化など、国が重点的に検討・推進している施策や動向に対応した取組

2) 地域課題の解決

○地域のデジタル化の推進

- ・ デジタル活用を促進する環境や制度を整備することにより、市内事業者のイノベーション、DXの推進を支援するとともに、先端技術を有する企業やノウハウやスキルを持つ人材を誘導することにより、産業や地域コミュニティの活性化につなげる取組
- ・ 防災・交通・教育・産業・観光などのさまざまな分野においてデジタルを活用し、市民生活に関わる地域課題の解決につなげる取組

○データ連携基盤の活用推進

- ・ データを活用したまちづくりを進めるために必要な、あらゆるデータを集積・分析した上で、さまざまな施策に活用できる仕組み作り
- ・ データ連携・運用するための基盤活用について、国、他自治体や企業等の動向や時流に合わせて検討を行い、行政や地元企業が相互にデータを活用することで、新たなサービスの提供を可能とし、より良いまちづくりを進める取組

○産官学の連携強化

- ・ 市民生活の向上や地域の活性化に向けて、さまざまな組織や人がアイデアやデジタル技術を共有することができる、産官学の連携・協働を支える取組

3)DX推進基盤の整備

○デジタル人材の育成

- ・ 急速に進展するデジタル化に対する理解を深め、各業務に活用してサービスの向上や効率化を実現できる人材の育成につなげる職員研修、勉強会の取組
- ・ GIGAスクール構想に基づくデジタルを活用した教育環境の整備と、デジタル社会に対応した人材を育成するICT教育の取組
- ・ 官民共創による地域のデジタル化推進につながる、市民や民間事業者と連携した研修やセミナーの開催等、共に学ぶ取組

○セキュリティ対策

- ・ クラウド利用や効率的なデータ利活用のためのネットワーク連携により必要となる、外部からの侵入や情報漏えい等の対策強化、セキュリティ対策徹底の取組

○インフラ整備

- ・ 本庁、支所及び各公共施設の通信回線、Wi-Fiなど、高速化多様化するデジタル活用に対応する環境整備の取組
- ・ 災害時や事故発生時においても、業務継続を可能とする強靱な情報インフラの整備、多岐にわたるシステムやネットワークの管理において、リスクの回避対策とともに、リスク発生時における復旧やバックアップの体制を強化し、安心・安全なデジタルの活用を維持できるインフラ整備の取組

○デジタルデバイド対策

- ・ 「誰一人取り残さない、人に優しいデジタル化」の実現のため、デジタルに不慣れな人でも利便性を実感し、恩恵をうけることができるよう、デジタル活用の際の障壁を取りのぞく取組

4) 行政運営の効率化・デジタル化、スマート市役所の実現

○情報システム標準化・共通化への対応

- ・ 国の自治体システム標準化に対応するとともに、県や他団体との共通化・共同利用の動向を踏まえて、クラウドサービスの活用などを推進する取組

○データ化・ペーパーレス化

- ・ 業務で発生する文書を印刷することなく電子化して保存、タブレット端末などのスマートデバイスで会議資料を閲覧、決裁事務の電子化などペーパーレス化につながる業務の効率化・生産性向上の取組

○BPRの実施とAI・RPAの活用

- ・ 業務プロセスを見直し、デジタル化を基本とした仕事のあり方をデザインするとともに、適切な業務システムの導入やAI・RPAなどのデジタル技術を効果的に活用し、業務の自動化・省力化を推進する取組
- ・ 市民から信頼される行政サービスを適切に提供するとともに、職員の負担軽減を図るため、複雑で広範な事務を適切に処理し、事務処理ミスを減らす仕組みを構築する取組

○働きたい職場環境づくり

- ・ 職員の意欲・能力を十分に発揮できるよう、ワークライフバランスを推進し、多様な働き方、時間と場所にとらわれず柔軟な働き方を可能にする執務環境整備の取組

4 DX推進体制と基本的な進め方

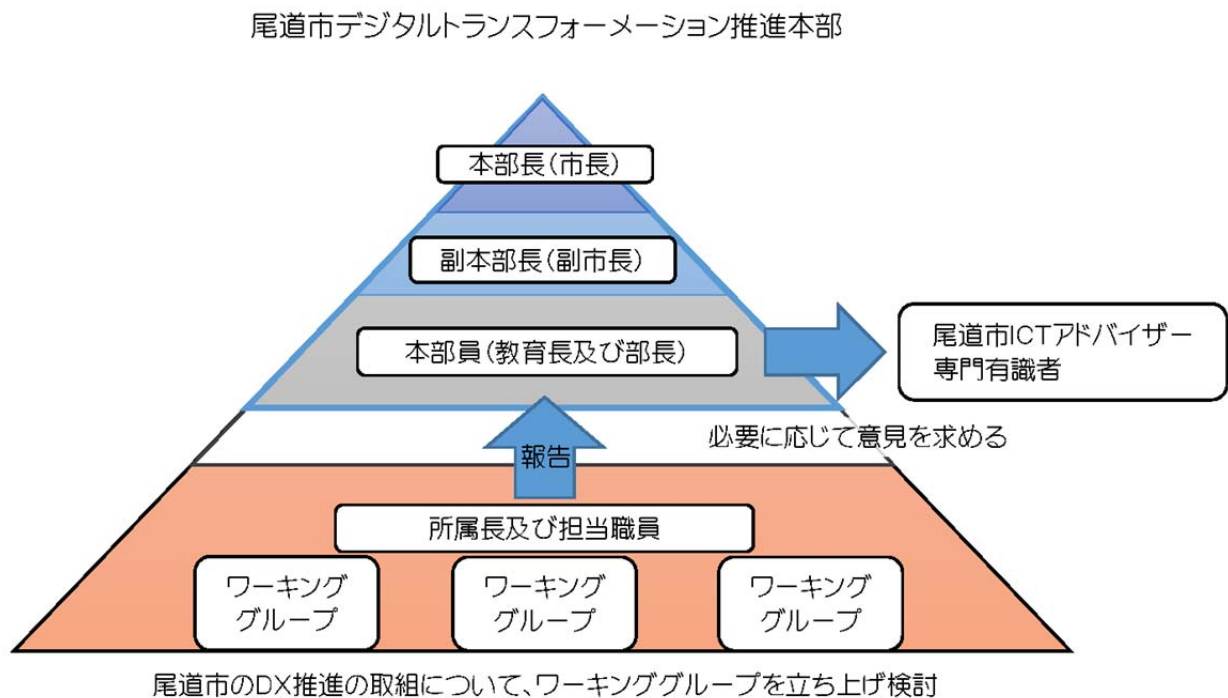
計画の円滑な推進を図るため、市長を本部長、副市長を副本部長とし、教育長及び各部の長で構成する「尾道市デジタルトランスフォーメーション推進本部」において、進捗管理を行います。

あわせて、国の動向や最新技術を把握し、必要に応じて専門有識者等、本部員以外の者からのアドバイスを取り入れながら、組織の縦割りを超えて課題を共有し、社会経済情勢の変化に応じて取組の追加や施策の横展開を行うことにより、一層の取組の推進を図ります。

尾道市DX推進本部のもとには、必要に応じてテーマごとにワーキンググループを設置し、関係部署が連携して課題の解決に向けた検討を行います。

推進体制を支える職員に対しては、知識、スキルのレベルや経験、職位に応じた体系的できめ細かな人材育成研修の実施、職員同士でデジタルの活用や業務改善事例を共有し、スキルアップにつなげる勉強会の開催などを通して、DXに対する意欲の向上、能力の開発に取り組めます。

また、業務に関連することだけでなく、日常的に活用されるインターネット上のサービス、世の中のトレンド、リスク回避の知識といったデジタルリテラシーの向上に努め、取組を庁内だけに留まらず、住民、企業、団体、大学等の教育機関と広く連携、協働することで、さまざまなアイデアが生まれ、多角的な視点での検討が行われる環境を整えていきます。



第3章 アクションプラン

具体施策を進めるためのアクションプラン

DX推進による本市の目指す姿、基本方針、具体施策について、以下のとおり体系づけ、アクションプランにより取組を進めます。

施策の体系図

DX推進の 目指す姿	計画の基本方針	具体施策	アクションプラン
「元気あふれ 人がつながり 安心して暮らせる ～誇れるまち「尾道」～」	1) 市民サービスの 利便性向上	○行政手続のオンライン化 ○ニーズに合った多様な情報提供 ○マイナンバーカードの普及・活用	①マイナポータル、電子申請システム、公共施設予約サービスを 活用した各種手続のオンライン化推進 ②窓口手続の電子化の取組 ③電子化された地図情報の公開 ④チャットボットによる24時間365日の問い合わせ対応 ⑤リモートによる遠隔地からの相談対応 ⑥マイナンバーカード取得促進と活用拡大の取組
	2) 地域課題の解決	○地域のデジタル化の推進 ○データ連携基盤の活用推進 ○産官学の連携強化	①デジタルを活用した変革に取り組む事業者支援 ②センサー、カメラ利用による水害等危険箇所の一括監視 ③VR・ARやデジタル配信を活用した文化・観光振興、デジタル技術 を活用した展覧会の紹介及び所蔵品の管理、活用の取組 ④地域におけるデータ利活用の推進 ⑤交通手段をシームレスにつなぐMaaSの取組
	3) DX推進基盤の整備	○デジタル人材の育成 ○セキュリティ対策 ○インフラ整備 ○デジタルデバйд対策	①デジタル人材育成プログラムの構築 ②GIGAスクール構想に基づく教育環境の整備 ③効果的なインターネット利用を実現するセキュリティ対策の徹底 ④公共施設へのWi-Fi整備と地域活動への活用 ⑤デジタル活用講習会の実施
	4) 行政運営の効率化・ デジタル化 スマート市役所の 実現	○情報システム標準化・共通化への対応 ○データ化・ペーパーレス化 ○BPRの実施とAI・RPAの活用 ○働きたい職場環境づくり	①基幹システムの標準化・共通化の対応 ②戸籍事務内連携による利便性の向上 ③デジタル技術を活用したペーパーレス化と効率化の取組 ④AI・RPAを活用した業務の自動化の推進 ⑤業務調査、分析の手法による業務プロセス改革 ⑥テレワーク環境の改修によるワークライフバランスの推進

1) 市民サービスの利便性向上へのアクション

- 行政手続のオンライン化
- ニーズに合った多様な情報提供

重点取組事項

アクション①	マイナポータル、電子申請システム、公共施設予約サービスを活用した各種手続のオンライン化推進（決済機能の追加による利便性の向上、LINE連携）					
現状と課題	押印の見直しにより申請書への押印が不要となった手続は増加したが、来庁して窓口へ提出、家で必要事項を記入して郵送という方法は変わっていない。オンラインでの申請を始めるには、記載に不備があったときの対応が複雑、手数料の支払いが必要、本人確認ができないなどの課題でストップしてしまうことが多く、これらの課題をマイナンバーカードの利用やシステムへの機能追加によりクリアすることが、推進のために必要である。					
概要	スマートフォンやマイナンバーカードの利用により、いつでもどこでも行政手続が可能となることで住民の利便性を向上させ、オンラインで行われた手続を一貫してデジタルのまま処理すること（デジタルファースト）で業務効率化、内部事務処理の迅速化につなげる。					
工程表	R4	R5	R6	R7	R8	R9

○行政手続のオンライン化

アクション②	窓口手続の電子化の取組（書かない窓口）					
現状と課題	引越しなどの手続では、複数の申請のため住所や氏名など何度も同じ内容を書く必要があり、書かない窓口の導入によって市民の負担軽減が図られる。また、書かないだけでなく、窓口手続業務全体へデジタル技術の活用を進めることで手続の簡略化やスピードアップにつなげることができる。国の推進するマイナンバーカードによる転出・転入ワンストップ手続やシステム標準化もあり、手続のオンライン化推進の過渡期であることも念頭に、検討を進めていく。					
概要	市民が何度も同じ内容を書くことなく、窓口の専用端末でマイナンバーカードを読み取り、職員の補助によって申請書が作成される「書かない窓口」システムを導入することで、市民の負担軽減につなげる。					
工程表	R4	R5	R6	R7	R8	R9

○ニーズに合った多様な情報提供

アクション③	電子化された地図情報の公開					
現状と課題	都市計画図や道路台帳など窓口で閲覧、証明書等の発行を行っている地図情報をインターネット上に公開することで、利用者は来庁する必要がなくなり、職員は窓口での閲覧対応業務を削減できる。紙で残っている地図情報もあり、今後の維持管理や業務活用における利便性向上を考えると電子化していくことが望ましい。オープンデータやスマートシティの推進など官民が保有するデータを広く有効活用し、地域課題の解決、地域の活性化につなげる取組が求められている。					
概要	都市計画図、道路情報、ハザードマップなど、住民や事業者が閲覧、利用できることで有効活用が見込める情報について、インターネット上に公開し、来庁不要でいつでも利用できる利用者の利便性向上と、窓口での閲覧対応や電話対応における職員の事務削減を図る。統合型GISとの連携や多言語に対応した利用者にとって使いやすい形式で公開することで、防災分野など市民参加型の取組への活用を目指すとともに、行政の透明性・信頼性の向上を図る。					
工程表	R4	R5	R6	R7	R8	R9

○ニーズに合った多様な情報提供

アクション④	チャットボットによる24時間365日の問い合わせ対応					
現状と課題	市への問合せは電話やメールで受け付けられており、業務時間外は問合せを行うことができない。職員は勤務時間中、電話対応に時間を取られてしまう。電話対応において間違った回答をしてしまい、住民に迷惑をかけることがあり、マニュアルの検索により誰でも同じ回答ができるよう、FAQの電子化や職員向けチャットボットなどによる利用しやすい仕組みが求められている。					
概要	住民からの問い合わせに対し、AIが回答を行うチャットボットサービスを活用し、24時間365日対応可能とすることで市民の利便性向上につながるとともに、職員の電話対応の負担軽減を図る。定型的な問合せ対応の業務を中心に検討を進めるとともに、インターネットを使い慣れない層への対応としてAIボイスボット等の新たな技術についても研究する。					
工程表	R4	R5	R6	R7	R8	R9

○ニーズに合った多様な情報提供

アクション⑥	リモートによる遠隔地からの相談対応					
現状と課題	支所等において市民からの問い合わせが専門的な内容のため対応が難しい場合や、担当部署が別の施設にある場合に、電話で担当者に繋ぎ説明をしているが、内容によっては直接本庁に出向いてもらうといった現状がある。相談業務について、対面形式のみでの開催となっており、会場が遠く利用できない人もいる。また、会場によっては相談件数が少なく空き時間が発生することもあり、効率化を進めたい。プライバシーに配慮した端末設置場所や、導入する部署の選定等、運用方法について検討が必要である。					
概要	市民が市役所本庁に出向くことなく、最寄りの支所等で本庁の担当者とオンラインで会話できるよう、Web会議システムよりも容易に接続できる遠隔でのコミュニケーションシステムを構築する。					
工程表	R4	R5	R6	R7	R8	R9
	検討		構築・導入	運用、利用拡大検討 (庁内のWeb会議システムとしての利用など)		
	相談システム運用方法検討、実証		サービス導入、遠隔相談窓口の運用			

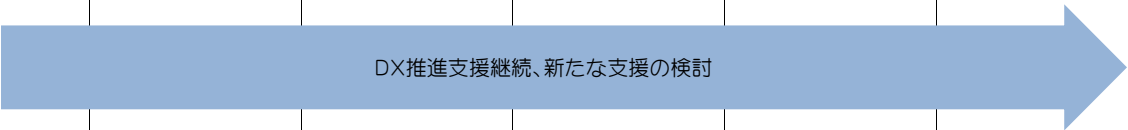
○マイナンバーカードの普及・活用

重点取組事項

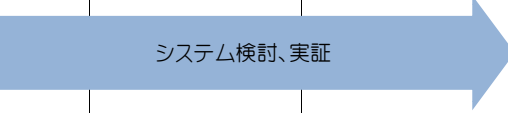
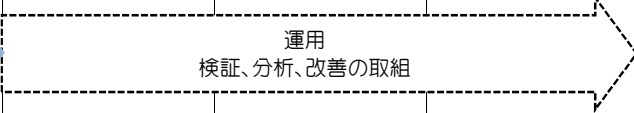
アクション⑥	マイナンバーカード取得促進と活用拡大の取組					
現状と課題	国は、令和3年10月20日から健康保険証としての本格運用開始、令和6年度には運転免許証との一体化を予定するなど、マイナンバーカードの普及拡大に向けた取組を進めている。本市のマイナンバーカード交付率は63.7%、申請率は71.2%（令和5年1月末時点）で、いずれも国の平均を上回っている。今後は、高齢などの理由でカードの取得が難しい人への申請支援をするとともに、カードの利便性の周知に努め、さらなる普及促進を行っていく必要がある。					
概要	マイナンバーカードは、オンラインで確実な本人確認及び電子署名を行うことができ、今後のデジタル社会の基盤になるものである。国は、令和4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ており、市においても、広報紙やホームページによる啓発、行政手続のオンライン化、諸証明のコンビニ交付サービス等マイナンバーカードの利用機会を創出し、マイナンバーカードの普及促進を行っていく。					
工程表	R4	R5	R6	R7	R8	R9
	広報紙やホームページによる啓発、出張申請受付での申請支援			マイナンバーカード利活用の推進（電子申請の拡大など）		

2) 地域課題の解決へのアクション

○地域のデジタル化の推進

アクション①	デジタルを活用した変革に取り組む事業者支援					
現状と課題	デジタル技術の活用を促進する助成制度等を通じて、市内事業者のデジタル化を支援している。事業の分野によって取組に濃淡が生じている。今後は、デジタル技術を活用し、地域に根差したサービスを提供することで地域住民の生活を豊かにしていくことが求められる。					
概要	DX推進支援事業により、DXの円滑な推進を図るため、AI・IoT・ロボット化等に取り組む事業者に対して、その設備導入費を助成する。また、市内企業がデジタル技術やデータ活用により、コスト削減や生産性向上を実現し、企業競争力の強化を図れるよう、専門家によるDX人材育成支援を行うことで、持続的な成長を推進する。					
工程表	R4	R5	R6	R7	R8	R9
						

○地域のデジタル化の推進

アクション②	センサー、カメラ利用による水害等危険箇所の一括監視					
現状と課題	ポンプ場や遊水池、河川、水路、アンダーパスなどの状況について、カメラ等で迅速に確認、把握する手段やシステムが不足している。水防パトロールに要する時間短縮、職員が減少する中でも迅速に現場対応できる体制づくりが必要である。住民への迅速な情報提供が求められている。					
概要	Webカメラ、水位センサー等の技術により、現地から送られてくるライブ映像、リアルタイム情報を一括監視し、複数の部署で共有することで、災害発生時に迅速で効果的な事前防災や被害軽減対策、住民への適切な情報発信を行う。映像を公開し、住民の自主的な行動の判断に活用できる環境を提供する。					
工程表	R4	R5	R6	R7	R8	R9
						

○地域のデジタル化の推進

アクション③	VR・ARやデジタル配信を活用した文化・観光振興、デジタル技術を活用した展覧会の紹介及び所蔵品の管理、活用の取組					
現状と課題	観光産業におけるデジタル化は、設備投資の経費がかかることや明白な成功事例の不足などで進んでいない。今後のインバウンドの回復を見据えるとともに、本市が観光地として選ばれ続ける地域であり、移れる観光地であるために、デジタル技術を活用した収益向上等に資する観光サービスの提供や観光地経営に資する観光統計データの収集などで、観光DXを推進していく必要がある。 所蔵する美術品の効率的な管理や活用のためにデジタル技術を活用する。 管理収集したデジタルデータの適切な管理・運用やVRの活用等によるオンライン事業を円滑に実施できる、専門知識を有する人材の確保が必要。 所蔵品のデジタルデータ化を行うための作業スペースの確保が必要。長期間に亘り展覧会を休止しなければならない。					
概要	AR、メタバースといったデジタル新技術や、観光DXの推進で得られる観光統計データを利活用することで、観光サービスの変革と新たな観光需要の創出を図り、観光消費額を増加させる。 デジタル技術を活用した展覧会の紹介や所蔵品の展示、アーカイブ化により来館が困難な人へ鑑賞の機会を提供する。通常の展示ではできない楽しみ方（細部の拡大、作品の裏側の表示など）の提供やVRの活用等による対話鑑賞などオンライン事業も可能となる。					
工程表	R4	R5	R6	R7	R8	R9
	事例研究、検討			システム・運用検討、実証		

○データ連携基盤の活用推進
○産官学の連携強化

アクション④	地域におけるデータ利活用の推進（ビッグデータの活用）					
現状と課題	本市におけるオープンデータの公開状況については、国の「推奨データセット」に示された地域・年齢別データのみにとどまっている。公開するデータを増やすとともに、広くデータが活用されるためにポータルサイトの活用やデータ連携基盤の構築など、市民が使いやすく、分かりやすいデータを提供する方法や環境整備を検討していく必要がある。					
概要	行政の保有する情報を機械判読に適したデータ形式で公開することにより、民間における公共データの利活用推進・市民との協働により、新たな産業の創出や市民生活の利便性向上を目指す。また、データを政策立案、評価に活用し、効率的、効果的なサービス提供につなげる。					
工程表	R4	R5	R6	R7	R8	R9
	オープンデータの拡充検討					
データ活用のための環境整備検討						

○産官学の連携強化

アクション⑥	交通手段をシームレスにつなぐMaaSの取組					
現状と課題	地域公共交通は、路線廃止や減便などにより、高齢者等の移動手段としての利便性が低下しており、利用者数も減少傾向である。 また、交通事業者においては、運転手等の担い手不足が深刻化している。					
概要	御調町の予約型乗合タクシー（平成30年10月～運行）に、MaaSを活用した運行管理システムを導入し、サービス向上・利用者増加を図り、社会実装につなげる。					
工程表	R4	R5	R6	R7	R8	R9
	計画策定	実証実験 検証、分析	実装検討			

3) DX推進基盤の整備へのアクション

○デジタル人材の育成

アクション①	デジタル人材育成プログラムの構築					
現状と課題	例年、全ての職員へのセキュリティ研修及び情報政策担当部門職員への専門研修を実施しているものの、デジタル化に関する知識を習得するための機会が十分に確保されていない。デジタル技術やデータを日常的に使い業務改善を推進するため、各部門において中心となる職員へ対する専門的な研修の実施、さらに職員全体に対しては役職・経験などに応じた体系的な研修の実施が必要である。					
概要	デジタル技術を活用して効率的な業務を提案できる職員を育成するため、デジタル技術やデータに関する知識に係る研修を経験や役職等に応じて定期的実施し、職員のICTリテラシーの向上と人材の育成を図る。					
工程表	R4	R5	R6	R7	R8	R9
	育成プログラム 内容検討、策定		研修コンテンツの拡充、実施			

○デジタル人材の育成

アクション②	GIGAスクール構想に基づく教育環境の整備					
現状と課題	小・中学校の子どもたち1人1台の端末の整備と共に、校内無線LAN、インターネット回線を増強し、子どもたち一人ひとりの特性に適した、創造性を育む教育を実現することを目的として、令和元年12月にGIGAスクール構想が示され、構想に基づき1人1台端末が滞りなく利用できる環境を整えた。整った環境の有効活用についての活用研修を進めている。授業だけでなく校務等での情報機器の活用推進、情報セキュリティの向上については、現状に合わせた体制を検討していく必要がある。端末数や構成が一気に増加したことも踏まえ、学習系と校務系合わせた、学校におけるICT環境全体のあり方を再検討する必要がある。					
概要	国が推進する GIGAスクール構想の実現に向けて、令和2年度に配備した学習者用タブレット端末等を用いて、全児童生徒がICTを用いた学習に日常的に取り組める環境を整備し、児童生徒の情報活用能力の向上やICTを取り入れた効果的・効率的な授業による学習効果の向上を目指す。					
工程表	R4	R5	R6	R7	R8	R9

○セキュリティ対策

重点取組事項

アクション③	効果的なインターネット利用を実現するセキュリティ対策の徹底					
現状と課題	「自治体セキュリティ対策の抜本的強化」による三層対策及び、「ひろしま情報セキュリティクラウド」に参加し、インターネット環境からの脅威に対するセキュリティ対策、マイナンバーを含む個人情報の適切な管理を行っている。今後は、行政手続のオンライン化、テレワーク、クラウド化など、新たな時代の要請を踏まえた市民の利便性向上・市役所業務の効率化と両立する、適切な情報セキュリティの確保が必要となっている。					
概要	新たな「ひろしま情報セキュリティクラウド」の枠組みの中で、市役所業務のインターネット接続環境の安全を担保しつつ、行政手続のオンライン化やクラウド利用等がより効率的に実施できる仕組みを検討するほか、LGWAN-ASPを活用した業務効率化を図り、併せて、端末上の不審な挙動を早期検知する機能等、さらなる技術的な情報セキュリティ対策の導入を検討する。					
工程表	R4	R5	R6	R7	R8	R9

○インフラ整備

アクション④	公共施設へのWi-Fi整備と地域活動への活用					
現状と課題	公民館において、オンラインによる講座の開催、他の公民館と連携した活動など新たな取組を進めるとともに、平時非常時間問わず、タイムリーに情報が集まる地域の拠点としての役割を持たせるため、利用する誰もが高速通信を活用できる環境を整備し、利用者の増加、地域の人のつながりの創出、地域の活性化につなげる。					
概要	市内の各所で超高速通信を活用したWEBサービスが利用できるよう、公共施設への公衆Wi-Fi設置を推進する。					
工程表	R4	R5	R6	R7	R8	R9

○デジタルデバйд対策

重点取組事項

アクション⑥	デジタル活用講習会の実施(スマホ講習会等)					
現状と課題	デジタルデバйд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である。地域社会のDX推進にあたっては、年齢、性別、障害の有無等にかかわらず、誰も取り残されない形で、全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ある。					
概要	デジタルデバйд解消に向けタブレットやスマートフォンの使い方、オンライン会議等の利用方法を学ぶことができる講座等を開催し、その利便さを実感してもらえる場を提供する。初めてスマホに触る人、もっと使いこなしたい人、それぞれのレベルに応じた内容を企画・サポートし、市民の視点に立った取組を実施する。					
工程表	R4	R5	R6	R7	R8	R9

4) 行政運営の効率化・デジタル化、スマート市役所の実現へのアクション

○情報システム標準化・共通化への対応

重点取組事項

アクション①	基幹システムの標準化・共通化の対応					
現状と課題	令和7年度末までに標準化対象業務のガバメントクラウドへの移行を進めるため、国から示される各業務システムの標準仕様を理解し、現状のシステムや業務プロセスとの差異(Fit&Gap)を把握する必要がある。基幹系業務システムの標準化やガバメントクラウドへの移行について、国の方針やシステム提供事業者において未確定の要素があり、十分な情報収集が必要となる。					
概要	令和7年度末までに、国が整備等を進める共通的な基盤・機能を提供するガバメントクラウドの活用と、基幹系20業務システムについて国の標準仕様に準拠したシステムへの移行を実施するため、基幹系システムワーキンググループ等で業務の見直しや業務連携の精査等を行う。					
工程表	R4	R5	R6	R7	R8	R9

○情報システム標準化・共通化への対応

アクション②	戸籍事務内連携による利便性の向上					
現状と課題	全国の市区町村で戸籍の電算化は完了しているが各市区町村の戸籍情報システムはそれぞれ異なりネットワーク化されていないため、戸籍謄抄本の取得は本籍地の市区町村のみとなっている。児童扶養手当等の手続や戸籍の届出に必要な戸籍謄抄本を取得する際、本籍地が住所地と異なっている場合は郵便などでの取り寄せとなるため戸籍の取得に時間を要している。					
概要	市区町村が管理する戸籍情報を法務省のシステムでつなぐことによって本籍地以外の市区町村でも戸籍情報が確認できるようになり、戸籍の届出における戸籍謄抄本の添付が不要となる。また他の行政機関での児童扶養手当、年金事務等の手続でも活用される。マイナンバーを提供することでネットワークシステムを通じて戸籍関係情報の確認が可能になり、戸籍謄抄本の添付が省略できる。					
工程表	R4	R5	R6	R7	R8	R9

○データ化・ペーパーレス化

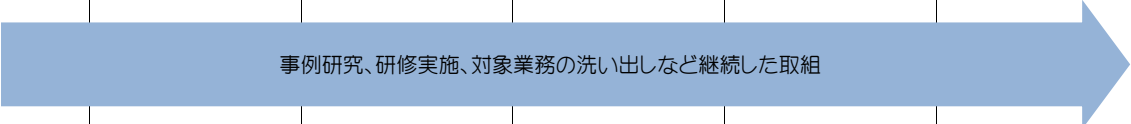
アクション③	デジタル技術を活用したペーパーレス化と効率化の取組（電子決裁、タブレット端末活用）					
現状と課題	行政手続は、時間や場所にとらわれず、簡単・便利・スピーディに行うことができ、始めから終わりまで、ペーパーレス化を図り、デジタルで完結することを目指す。会議資料や決裁文書等、多くの紙を利用する業務を対象に、タブレット端末の活用や、電子決裁の導入により、ペーパーレス化を図る。					
概要	テレワークなどのリモートアクセス環境の整備や会議におけるタブレットの活用など、業務のデジタル化・ペーパーレス化を推進する。これにより、時間と場所を有効に活用できる働き方改革・オフィス改革を進め、行政サービスの効率化と新たな価値創造を目指す。					
工程表	R4	R5	R6	R7	R8	R9
	テレワークの推進		電子決裁の導入			ペーパーレス会議の実施、モバイル端末の導入

○BPRの実施とAI・RPAの活用

重点取組事項

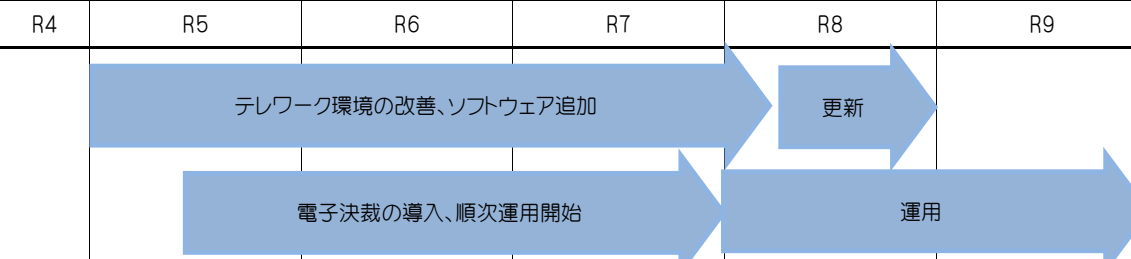
アクション④	AI・RPAを活用した業務の自動化の推進					
現状と課題	作業時間の短縮や職員負担の軽減を実現するBPR（業務プロセス改革）に基づく解決策として、AIやRPA等の更なる活用を推進する。また、「自治体行政手続のオンライン化」を進める上においても、必要に応じAIやRPA等を活用し事務の効率化を図る。RPA導入効果の周知を職員に対して行うとともにシナリオ作成支援や研修等を実施し、定型的な事務作業の自動化を推進する。					
概要	業務の効率化・自動化を図るため、AIやRPA等の更なる活用を推進する。					
工程表	R4	R5	R6	R7	R8	R9
	事例研究・研修実施・対象業務の洗い出し・利活用					
「自治体情報システムの標準化・共通化」、「自治体行政手続のオンライン化」に伴うAI・RPAの利活用						

○BPRの実施とAI・RPAの活用

アクション⑤	業務調査、分析の手法による業務プロセス改革					
現状と課題	デジタル技術が導入できる業務、BPO可能な業務の洗い出しに向けて、職員でしかできない業務(コア業務)とそれ以外の業務(ノンコア業務)の切り分けが必要。 円滑な業務引継ぎや事務ミス防止に向けて、複雑化した業務マニュアルの見える化、適切な更新の実施が必要。 情報システムの標準化・共通化、オンライン手続やRPA活用の拡大を図るため、現状の業務プロセスの見直しが必要。					
概要	必要に応じて業務量調査や業務分析に取り組み、業務フローの標準化、コア・ノンコア業務の切り分けにより、業務の集中化、自動化につなげる。業務フロー、マニュアルのデータベース化、FAQによる利用のしやすさを実現することで、市民への伝達漏れや誤りといった業務ミスを防ぐ仕組みを構築する。					
工程表	R4	R5	R6	R7	R8	R9
						

○働きたい職場環境づくり

重点取組事項

アクション⑥	テレワーク環境の改修によるワークライフバランスの推進					
現状と課題	新型コロナウイルス感染症拡大防止と職員の働き方改革の取組として、自宅から庁内ネットワークに接続し、業務システムの利用や共有しているファイル操作が可能となるテレワーク環境を構築している。 L2WAN環境において、職場で使用しているソフトが使用できず、職場と同様の環境で業務ができない。 テレワークの推進にあたっては、文書管理システム等内部システムの電子決裁機能の導入も合わせて進める必要がある。					
概要	職員の勤務形態一つとしてテレワークを導入することにより、新型コロナウイルス感染症拡大防止や、通勤時間等の活用によるワークライフバランスの推進を図る。今後はテレワーク環境を改修し、より積極的な利用を推進する。					
工程表	R4	R5	R6	R7	R8	R9
						

用語集	
用語	解説
AI	Artificial Intelligenceの略。人工的に作られた知能を持つコンピュータシステムやソフトウェアのこと。機械であるコンピュータ自身が学び、従来人間にしかできなかったような高度に知的な作業や判断を行うことができる。「人工知能」。
AIチャットボット	AIを使い、短い文字メッセージをリアルタイムにやり取りするチャットシステム上で、人間の発言に対して自動で適したメッセージを返し、擬似的に会話することができるソフトウェアのこと。「チャットボット」とは、“chat”(おしゃべり)と“robot”(ロボット)を繋いだ造語。
AR	Augmented Realityの略。画像や空間、位置で現実世界の情報を認識し、バーチャルの情報を現実世界に重ね合わせて表示することで、現実を拡張する技術。「拡張現実」。
BPO	Business Process Outsourcingの略。業務プロセスの一部を一括して専門業者に外部委託すること。
BPR	Business Process Re-engineeringの略。既存の業務のやり方や手順を抜本的に見直し、業務の流れ(ビジネスプロセス)を最適化すること。
DX	Digital Transformationの略。最先端のデジタル技術を企業や行政などに広く浸透させることで、人々の暮らしをより便利で豊かなものへと変革すること。
EBPM	Evidence Based Policy Makingの略。政府や自治体の政策について、統計データや各種指標などの客観的で合理的な根拠(エビデンス)に基づいて判断し、企画・実行すること。
Fit&Gap分析	情報システムの標準化・共通化に向けた作業工程のひとつ。事業者の提供する現行システムの機能について、国が作る標準仕様に適合(Fit)している点と乖離(Gap)している点を分析し、個別の対応の要否を検討する工程。
GIS	Geographic Information Systemの略。デジタル化された地図上に様々な情報を重ね合わせて表示したりする地図情報システムのこと。
GTFISデータ	General Transit Feed Specificationの略。公共交通に関する世界標準のデータフォーマット。停留所の名前や位置、運賃、定刻ダイヤなどの静的情報と、当日の運行情報、乗車人数など時間によって変化する動的情報の2つのフォーマットに分けられ、オープンデータとして公開することで、経路検索サービスや地図サービスで活用され、利用者に公共交通の情報が届きやすくなる。
ICT	Information and Communication Technologyの略。情報・通信に関連する技術の総称。「情報通信技術」。
IoT	Internet of Thingsの略。自動車、家電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。
MaaS	マース。Mobility as a Serviceの略。情報通信技術を活用し、マイカー以外の全ての交通手段による移動を途切れなく繋ぐ新たな移動の概念。
OCR	Optical Character Readerの略。活字や手書き文字を含む画像データ(イメージスキャナーや写真で取り込まれた画像など)を取り込むことで、文字認識を行い、文字コードの列に変換するソフトウェアのこと。また、そのような方式による自動文字認識のこと。「光学文字認識」 例えばAI-OCRは人工知能により画像データを自動で文字認識する技術。
RPA	Robotic Process Automationの略。人間がコンピュータを操作して行う作業を、コンピュータ上で動くロボットが自動的に操作することによって代替すること。
SNS	Social Networking Serviceの略。人と人との社会的な繋がり維持・促進する様々な機能を提供する、会員制のオンラインサービスのこと。
Society 5.0	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、経済発展と社会的課題の解決を両立する、人間中心の社会(Society)、狩猟社会(Society 1.0)、農耕社会(Society 2.0)、工業社会(Society 3.0)、情報社会(Society 4.0)に続く、新たな社会を指すもの。
VR	Virtual Realityの略。コンピューターモデルとシミュレーション技術を用いて作られた三次元空間を視覚その他の感覚を通じて疑似体験できるようにしたもの。「仮想現実」。

用語	解説
オープンデータ	地方公共団体等が保有する公共データを、市民や企業等が活用しやすいように機械判読に適した形式で、二次利用を可能とする取組みのこと。
ガバメントクラウド	政府が用意し、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。
キャッシュレス決済	現金を使用せずに、主にクレジットカード、デビットカード、電子マネー、バーコードやQRコードを使用して支払いを行うこと。
クラウドサービス	外部のデータセンター等に構築された情報システムの機能をネットワーク経由で利用するシステム形態のこと。 手元のコンピュータに導入して利用していたようなソフトウェアやデータを、インターネットなどのネットワークを通じて必要に応じて利用者に提供するサービスのこと。
コア業務	「行政や企業活動の根幹を成す業務」を指す。営業活動やマーケティング活動、経営戦略の立案や人材育成・採用、サービス開発など、市民サービス向上や企業の利益に直結する業務のこと。
コネクテッドワンストップ	一度の申請で、複数の手続きを同時に処理したり、手続き間でデータを連携して一連のサービスを一括で対応すること。
人流データ	人が移動する流れを表したデータのこと。グラフ化や地図上での可視化により、いつどの場所にどのくらいの人が滞在し、そのように変化したかを把握できる。
デジタルアーカイブ	文書や文化資源などを電子データの形で長期的に保管する記録方式のこと。
デジタル原則	デジタル改革・規制改革・行政改革の共通指針となるデジタル社会に向けた構造改革のための5つの基本原則。 ①デジタル完結・自動化：書面や対面、目視、常駐などを義務づける行政手続や業務をデジタル処理で完結。 ②機動的で柔軟なガバナンス：一括の事前規制はやめ民間の創意工夫を尊重。データを活用して政策を柔軟に改善。 ③官民連携：民間開発のウェブサービスなどを公共サービスに取り入れる。 ④相互運用性の確保：官民で適切にデータを共有し、国や自治体間でシステムを相互運用する。 ⑤共通基盤の利用：ベース・レジストリ(法人、土地など社会の基本データ)やIDは官民でデジタル共通基盤を利用。
デジタルデバイド	コンピュータやインターネットなどの情報技術(IT:Information Technology)を利用したり使いこなしたりできる人と、そうでない人の間に生じる、貧富や機会、社会的地位などの格差のこと。
デジタルファースト	書籍や新聞、雑誌といった紙媒体を、最初から電子出版形式で提供すること。ビジネスにおいてはデジタル化を優先し、業務を行うこと。
ひろしま情報セキュリティクラウド	広島県と県内の市町がインターネットへの接続口を集約し、監視及びログ分析・解析をはじめ高度なセキュリティ対策を実施するもの。
マイナポータル	行政機関が持っている自分の特定個人情報を確認できたり、子育てや介護をはじめとするオンライン申請ができたり、行政機関からのお知らせを確認できる政府運営のポータルサイトのこと。
リテラシー	読み書き能力、識字力を指す。現代では「物事を適切に理解・解釈・分析し、改めて記述・表現する」という意味に使われるようになった。「ICTリテラシー」として使われる際には、情報通信技術(ICT)を利用し、使いこなす能力のことを指す。
ワークライフバランス	国民一人ひとりがやりがいや充実感を持ちながら働き、仕事上の責任を果たすとともに、家庭や地域生活などにおいても、子育て期、中高年期といった人生の各段階に応じて多様な生き方が選択・実現できること。
ワンズオンリー	一度行った手続きで変更や更新を行う際に、同じ情報や書類を二度提出することを不要とすること。