



+デジタルで、「快適・便利なまち」丹波市へ

丹波市DX推進計画

令和4（2022）年12月

兵庫県丹波市

目 次

I	計画策定の背景	1
1	社会的背景	1
2	国のDXの動き	2
3	丹波市のこれまでの取組	3
II	丹波市を取り巻く現状とDXの視点	5
1	人口減少への対応	5
2	デジタル技術の最適活用	5
3	ウィズコロナ・ポストコロナを見据えたデジタル化の推進	6
4	すべての市民にやさしいDXの実現	7
III	DXでめざす姿	9
1	丹波市におけるDX推進の意義	9
2	DXがめざすもの	9
3	取組の方向性	10
IV	計画の推進	11
1	計画の位置づけ	11
2	計画期間	11
3	推進体制	11
V	個別の取組	12
1	市民サービスのデジタルファースト	13
2	まちづくりのデジタルファースト	16
3	行政運営のデジタルファースト	18
4	主な取組スケジュール	22
VI	将来展望	24
VII	終わりに	27
	丹波市DX推進計画の策定に寄せて	28

計画本文中に「*」表示のある言葉は、用語集として、計画末尾に解説を記載しています。

I 計画策定の背景

1 社会的背景

近年、全国の様々な地域で、急速に進行する人口減少、社会インフラの老朽化、自然災害の激甚・大規模化などが起こっています。加えて、令和元年末から流行し始めた新型コロナウイルス感染症は、その後、世界規模で拡大し、私たちの生命や生活のみならず、経済、社会、国際情勢、さらには、私たちの意識、価値観や働き方にまで大きな影響を及ぼしています。

このような私たちを取り巻く社会経済環境や個々の価値観が変化するなか、防災・減災、子育て支援、教育・医療・福祉の充実、産業・観光の充実など、それぞれの分野で地域・行政課題は深化し、生活ニーズは多様化しています。これらの地域・行政課題を、既存の手段の踏襲で解決するためには、膨大な人的・経済的資源を投下し続ける必要があります。人口減少下において、その実現は困難といえます。

そのような地域・行政課題の障壁を解決するカギとなるのが、高度なデジタル社会への変革である「デジタル・トランスフォーメーション（以下「DX*」という。）」です。DXの取組により、行政組織はもちろん、市民生活においても丹波市全体のデジタル基盤整備及びデジタル技術活用を進め、デジタルで可能となったサービスが広く浸透し、さらにそれらのサービスが連動していくことで、地域・行政課題を解決し、新たな価値を生み出すことが期待されています。

図1 新型コロナウイルス感染症の流行で進むDX

デジタル基盤整備及びデジタル技術活用によりDXを推し進め、産業の効率化や高付加価値化をめざしてきた

人の生命保護を前提にサイバー空間とリアル空間が完全に同期する社会へと向かう不可逆的な進化が新たな価値を創出



出典：令和2年版情報通信白書（総務省）より内容抜粋し作成

2 国のDXの動き

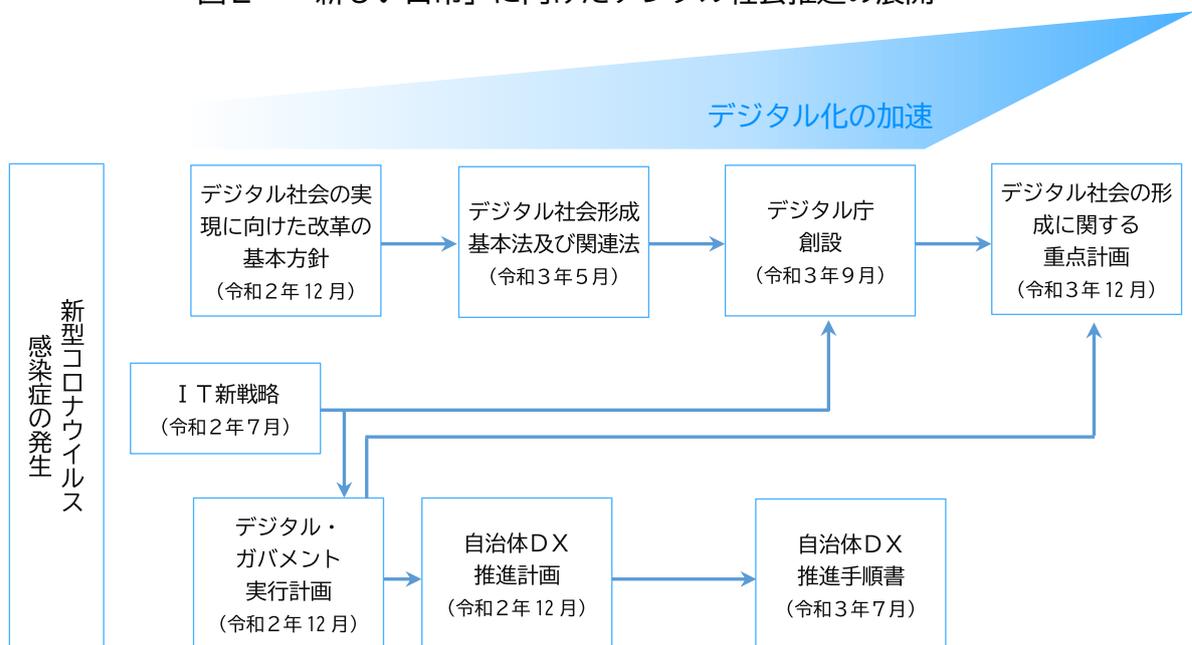
国においては、高度なデジタル社会の実現に向けて、平成 28 年 12 月に官民データ活用推進基本法を制定し、市町村に対して、デジタル化を進めるためのデータ活用について、計画策定を努力義務化しました。また、令和 2 年 12 月には、「デジタル社会の実現に向けた改革の基本方針」や「デジタル・ガバメント*実行計画」が策定されました。

その後、新型コロナウイルス感染症の流行時には、様々な対策が打ち出されましたが、給付金事務や感染者の確認事務において多大な手間と時間がかかるなど、他のデジタル先進国と比べ、デジタル化の遅れが表面化しました。

そこで、自治体のデジタル化の遅れに対して、迅速な対処を可能とする仕組みの構築や、「新しい日常」の原動力として、デジタル技術も活用して制度や組織を抜本的に変革しようとする自治体を後押しするため、令和 2 年 12 月に「自治体DX推進計画」が策定されました。

さらに、令和 3 年 9 月には、社会全体のデジタル化をリードする強力な推進主体（司令塔）となる「デジタル庁」が創設され、令和 3 年 12 月には、「デジタル・ガバメント実行計画」を廃止し、官民データ活用推進基本法に基づく「官民データ活用推進基本計画」を包含した「デジタル社会の形成に関する重点計画」が策定されるなど、デジタルによる変革を推進する動きが加速化しています。

図2 「新しい日常」に向けたデジタル社会推進の展開



3 丹波市のこれまでの取組

丹波市では、これまで、情報化の進展を図るため、デジタル基盤の整備、業務システムの導入や情報セキュリティの強化、デジタル技術の活用を、それぞれの分野で進めてきました。近年では、キャッシュレス決済の導入、地域通貨QRコード決済たんばコインや交通系ICカードICOCAの普及促進、行政手続きのオンライン化やAIチャットボット*の導入など、特に市民との接点に着目して、デジタル技術の活用を進めてきたところです。

また、昨今のICT*やAI*等の技術の進歩に加えて、新型コロナウイルス感染症の感染拡大による働き方やワーク・ライフ・バランスの見直しが進むなか、丹波市では、ウィズコロナ社会を見据えたデジタル化の推進をめざし、令和2年度に「丹波市デジタル市役所の推進方針」を策定しています。

表1 丹波市での主な取組

年度	項目
平成16(2004)年度	○図書館蔵書Web予約サービスの運用開始
平成17(2005)年度	○公共施設予約システムの導入
平成21(2009)年度	○市議会本会議・各委員会の会議録検索システムの運用開始 ○一部の入札で電子入札システムの導入
平成23(2011)年度	○市議会本会議のインターネットライブ(録画)中継の開始
平成24(2012)年度	○デジタルサイネージの運用開始 ○市公式Facebook・LINE・YouTubeチャンネルの開設
平成25(2013)年度	○Web例規システムの運用開始
平成26(2014)年度	○市議会にタブレット導入
平成27(2015)年度	○公共施設へのFree Wi-Fiの設置開始 ○eラーニングによる職員向け情報セキュリティ研修の開始 ○市議会資料の一部ペーパーレス化の開始 ○情報セキュリティ及び業務効率化にむけたイントラネットシステム基盤の構築
平成28(2016)年度	○丹波市総合行政情報システム(基幹系システム)のクラウド化・更新
平成29(2017)年度	○ネットワーク分離による自治体情報システム強靱化対応 ○マイナンバーカードを利用した住民票等のコンビニ交付の開始

令和元（2019）年度	<ul style="list-style-type: none"> ○オープンデータの公開開始 ○医療介護情報連携システムの運用開始 ○ごみ分別アプリの導入
令和2（2020）年度	<ul style="list-style-type: none"> ○丹波市デジタル市役所の推進方針の策定 ○市内全域での光ファイバー網の整備完了 ○地域通貨たんばコインを活用したプレミアム電子マネーの発売開始 ○G I G Aスクールによる児童生徒1人1台タブレットの導入
令和3（2021）年度	<ul style="list-style-type: none"> ○丹波市デジタル推進本部の設置 ○オンライン手続きガイド・オンライン申請の導入 ○テレワーク*パソコンの導入 ○A I - O C R*・R P A*の導入 ○図書館の利用カードのワンカード化

II 丹波市を取り巻く現状とDXの視点

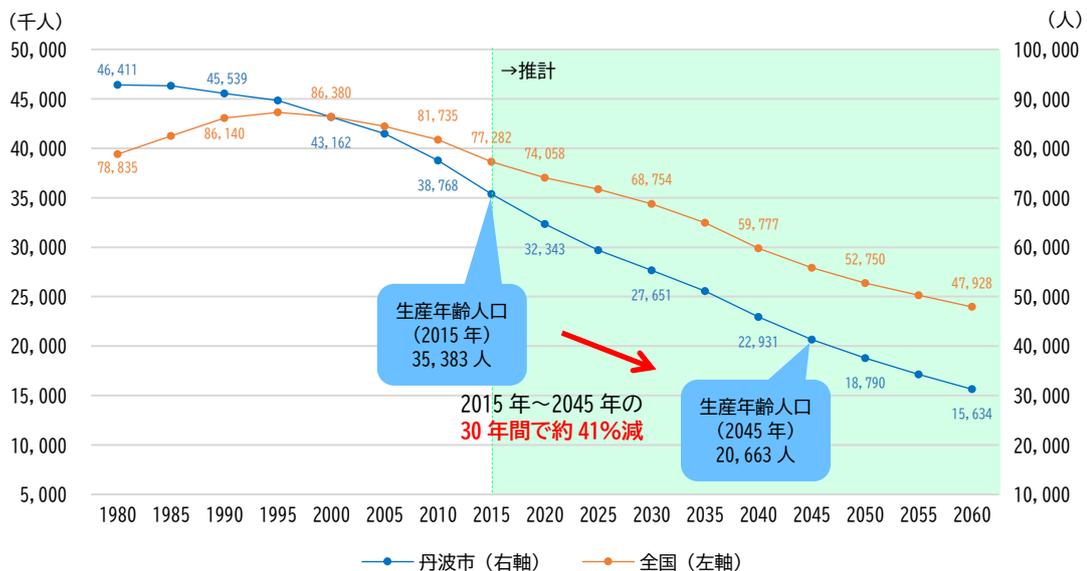
1 人口減少への対応

現在、丹波市の人口は、少子高齢化が進行し、人口減少の一途をたどっています。

第2期丹波市人口ビジョンで述べているとおり、人口減少は、産業の担い手不足や地域経済の縮小をもたらし、地域経済の縮小が人口減少を加速させるという負のスパイラルに陥るリスクが高いといわれています。また、人手不足が進む中、労働力供給の停滞が地域経済の発展の制約になる恐れもあります。

深化する地域・行政課題、多様化する生活ニーズに対し、市民サービスの維持向上を図るためには、様々な分野でデジタル技術を活用することで、生産性の向上とサービス利便性の向上を図っていく必要があります。

グラフ1 生産年齢人口（15歳～64歳）の推移と推計（全国・丹波市）



2 デジタル技術の最適活用

市役所は、市民に最も身近な行政サービスを担う自治体として、市民生活に密着した行政運営が求められます。そのため、市役所のDXを進めることは、行政運営の生産性の向上だけではなく、市民の利便性向上に直結するため、市役所の積極的なDX推進は欠かせることができません。

従来の手続き方法を抜本的に見直し、生産性の向上を阻む要因を改善するとともに、職員の意欲・能力が最大限発揮できる職場環境を整備する必要があります。そのことは、育児や介護等、職員の置かれた個々の事情に応じて、仕事と家庭生活の両立の実現にもつながるものです。

生産性は、例えば、従来型の紙文書中心の業務遂行（ペーパーワーク）や定型的な業務の処理方法を、ローコードツール*などに代替したり集約化したりすることで向上させることができます。スモールスタート*でデジタル技術の導入・活用や、業務の構造・フローの見直しを進めることで、働きやすい環境づくりにつながる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技術を導入する場合、かえって非効率な結果が生じたり、余計な導入・運用費用がかかったりする恐れがあることも見過ごせません。

そのため、大きな視点から、特定の職員でなくても処理が可能なノンコア業務*の見直しや、各部署で共通する事務の集約・集中処理化など、思い切った検討を行うとともに、細部においても、紙、電話、FAX等の手段が生むコストの削減や、削減によって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DXの取組を進めていく必要があります。

図3 行政運営の効率化とデジタル化（職場環境）



3 ウィズコロナ・ポストコロナを見据えたデジタル化の推進

新型コロナウイルス感染症の終息がまだ見えないなか、日常生活では、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。

これまでの書面・押印・対面による行政手続きをオンラインに移行させ、市役所に行かなくても市民サービスを受けられることができる仕組みを構築するとともに、テレワークにより、場所や時間にとらわれない職員の働き方を実現するなど、ウィズコロナ・ポストコロナ時代における新しい日常にふさわしいデジタル市役所を実現する必要があります。

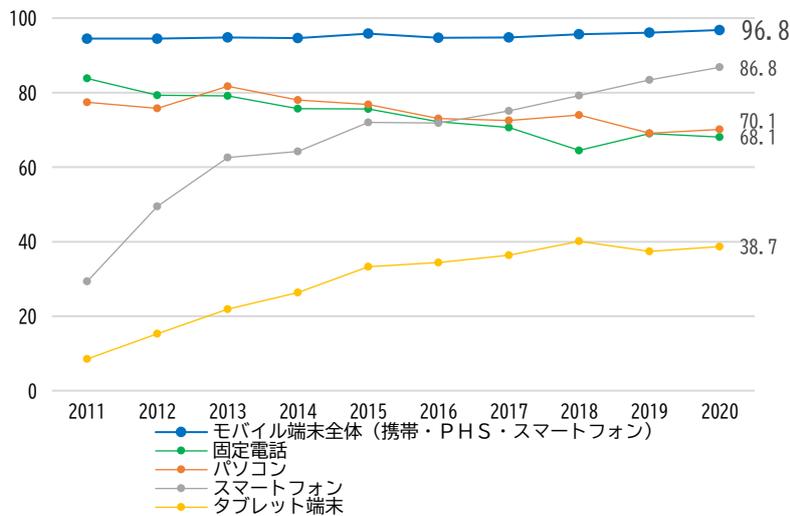
図4 行政運営の効率化とデジタル化（行政手続き）



4 すべての市民にやさしいDXの実現

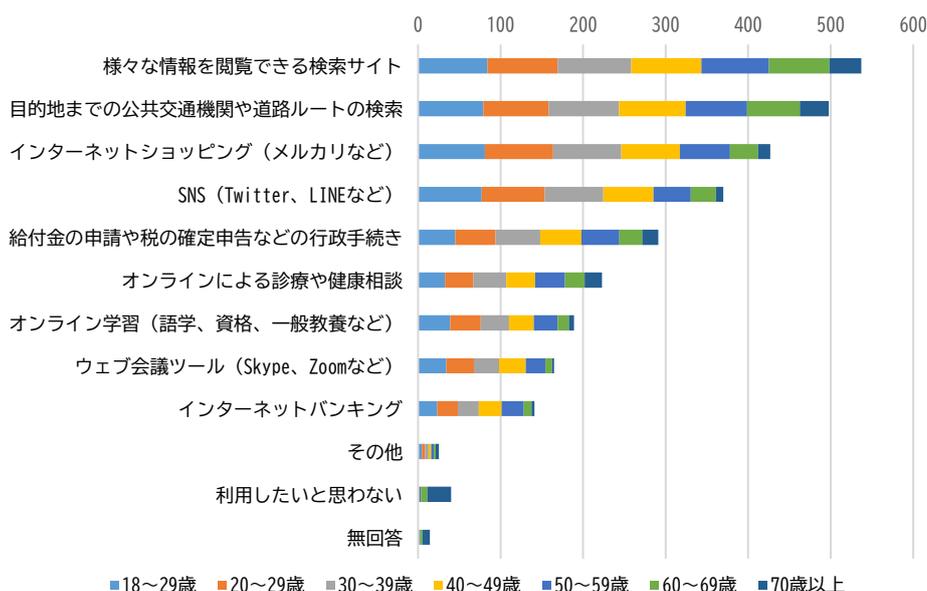
障がい者への合理的配慮、多文化共生など、ソーシャルインクルージョン*やダイバーシティ*の概念が広がるなか、AIなどのデジタル技術の進展や、情報通信機器の定着によって、デジタル機器の進化や新しい形態のサービスが次々に生まれており、スマートフォンなど、個人で使用する情報通信機器の定着がそれを支えています。

グラフ2 スマートフォンなど情報通信機器の保有状況（世帯）



出典：令和2年通信利用動向調査（総務省）から作成

グラフ3 スマートフォンなどの使い道（所持しない人を含む）



出典：令和2年情報通信機器の利活用に関する世論調査（総務省）から作成

従来なら、できないと諦めていたことが可能となる時代が到来したこの機会に、誰一人取り残されない、人にやさしいデジタル社会の実現に取り組まなければなりません。

誰一人取り残されない、包摂された社会の実現には、最適な教育の提供、魅力的な仕事の創出、生涯を通じたゆとりと安心のある暮らしの実現など、赤ちゃんから高齢者に至るまで、人生100年の時代のライフステージのなかでその人らしく輝き、一人ひとりが活躍できることが大切です。個人で使用する情報通信機器の定着によって伸びている「個人を支えるデジタル化」の恩恵が、あらゆる人にいきわたるよう、デジタル化の検討段階から、利用者視点を第一に置いたサービスデザイン思考が求められ、行政が中心となって、様々な支え手と連携しながら、人にやさしいデジタル社会を実現させていく必要があります。

そのため、DXを推進することで、現状では、定型的な業務やペーパーワークによる非効率な業務に割かれている人員を、人でなければならない仕事や、行政が担うべき人にやさしいデジタル化を加速させる業務に振り分けていくマンパワーシフトが重要です。

Ⅲ DXでめざす姿

1 丹波市におけるDX推進の意義

国の「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）」では、めざすべきデジタル社会の姿は、「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」と表現されており、このような社会をめざすことは、「誰一人取り残さない、人にやさしいデジタル化」を進めることにつながる、とされています。

この社会の姿を実現するため、市民に最も身近な行政サービスを担う自治体の役割は大きく、丹波市でDXを推進する意義は大きいと考えます。

2 DXがめざすもの

DXがめざすものは、単なるデジタル技術の導入ではありません。

DXを効果的に進めるためには、複雑なルールや階層を、徹底的にシンプルにすることが大切です。DXは、デジタル基盤やデジタル技術を活用し、業務そのものや組織、プロセスを見直すことによって、市民にとって新しい価値を提供することをめざすものです。

この計画では、DXを次のとおり位置づけます。これに基づき、市民サービスや市役所業務を抜本的に見直すことで、誰もが安心して必要とする市民サービスを利用できたり、市を取り巻く様々な課題を解決したりするなど、「デジタルで快適・便利なまち」の実現をめざします。

DXとは

深化する地域・行政課題、多様化する生活ニーズに対応するため、行政組織はもちろん、丹波市全体のデジタル基盤整備及びデジタル技術活用を進め、新たな価値を生み出すことで未来を切り拓くこと。

3 取組の方向性

丹波市では、「デジタルで快適・便利なまち」を実現するため、市民サービス・まちづくり・行政運営の3つの視点で、デジタルファースト*を推進します。

1 行かない、待たない、書かない 市民サービスのデジタルファースト

行政手続きが、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、ペーパーレスで完結することをめざし、市民が、手続きのために来庁する必要を少なくします。

また、窓口への来庁が必要な場合でも、氏名や住所など、項目の記入や添付資料の提出が一度で済むような仕組みを作り、窓口は、手続きの場から、きめ細やかな相談・支援を行う場へシフトしていきます。

2 産業の活性化、地域課題の解決 まちづくりのデジタルファースト

医療・健康・福祉、教育、防災、都市・交通などの準公共分野のDXに積極的に推進・関与することで、魅力ある丹波市であり続けるまちづくりを進めます。

AIやICTなどの先端技術を活用した次世代の産業モデルへシフトを加速させ、産業振興を図ります。また、関係人口のさらなる拡大・見える化に向けて、デジタルを活用したマーケティングやプロモーションを積極的かつ戦略的に展開します。

3 いつでも、どこでも、誰とでも 行政運営のデジタルファースト

市役所業務を他の自治体と比較検証するなどして、特にデジタル技術を導入することで効果的・効率的な業務を洗い出し、AI-OCRやローコードツールなどを活用することで、事務の効率化を図ります。

スマートでスピーディな行政運営にシフトすることで生み出したマンパワーは、市の発展に向けた創造的な企画立案や市民と接する仕事など、職員でなければできない業務に注力します。

IV 計画の推進

1 計画の位置づけ

この計画は、デジタル市役所の推進や地域社会のデジタル化に向け、丹波市デジタル推進本部が推進するDXの基本的な方向性を示し、計画期間に進める取組をまとめたものです。

これまでの丹波市の取組との整合を図りながら、総務省が「自治体DX推進計画」で定めている「重点取組事項」や「自治体DXの取組みとあわせて取り組むべき事項」をもとに策定することで、全国標準を満たす内容としています。

また、この計画は、官民データ活用推進基本法第9条第3項により策定に努めるよう規定された「市町村官民データ活用推進計画」として定める官民データ活用の推進に関する事項を包含しています。

2 計画期間

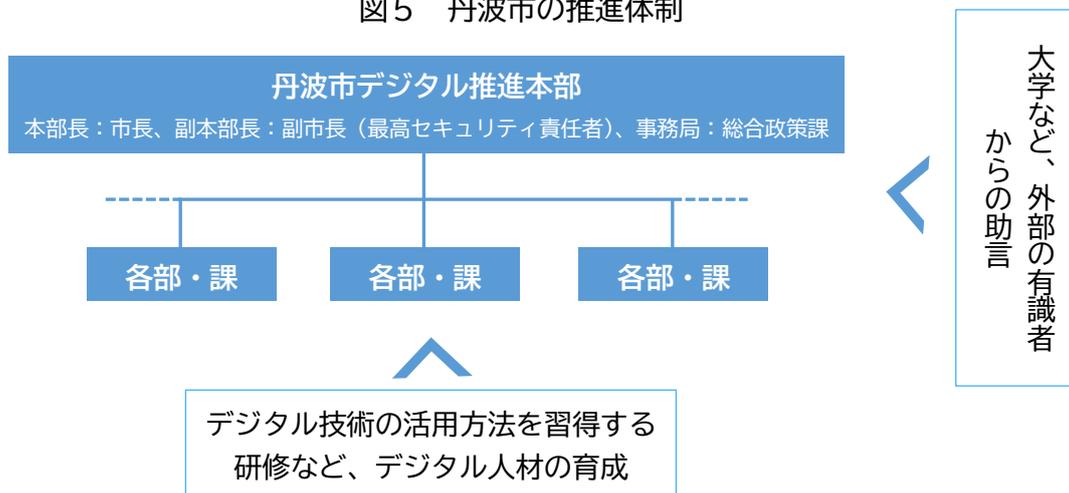
この計画の対象期間は、総務省「自治体DX推進計画」との整合性を図るため、令和4年度～令和7年度までの4年間とします。

3 推進体制

全庁を挙げて、効率的で効果的なデジタル化を推進するため、市長を本部長とした丹波市デジタル推進本部を令和3年6月に設置しました。

この推進本部のもと、各部・課が所管する分野で、市民目線でDXの取組を着実に進めます。また、必要に応じてプロジェクトチームを設置することで、関係課が部局横断で課題の解決を図るとともに、あるべき姿や方向性を見失うことがないよう、必要に応じて、外部の有識者からの助言を受けます。

図5 丹波市の推進体制



V 個別の取組

「デジタルで快適・便利なまち」を実現するため、デジタル基盤の構築やデジタル技術の活用に関し、この計画に基づき取り組む項目を、表2のとおり、市民サービス・まちづくり・行政運営の3つのデジタルファーストごとに設定します。

市の取組を計画的かつ着実に進めていくことは大切である一方、DXを取り巻く状況の変化の速さを考えたとき、アプローチの仕方を柔軟に変えていく必要もあります。その要因やきっかけとして考えられるのが、①デジタル技術の発展が急速で日々変化していること（外的要因）、②マイナンバーカード機能の拡充などデジタル庁を中心にダイナミックな変革が主導されうること（外部からのきっかけ）、③行政改革としてBPR*を進めることで結果としてデジタル活用が進みうること（内部での気づき）、の3点です。

そのため、本章に記載の取組は、計画策定段階で想定していないようなアプローチが生み出された場合などに変更することがあります。

表2 個別の取組

方向性	取組
1 市民サービスのデジタルファースト	<ul style="list-style-type: none"> ◎ (1) マイナンバーカードの普及促進 ◎ (2) 行政手続きのオンライン化 □ (3) キャッシュレス決済の推進
2 まちづくりのデジタルファースト	<ul style="list-style-type: none"> ○ (1) 地域社会のデジタル化 ○ (2) デジタルデバイド*対策
3 行政運営のデジタルファースト	<ul style="list-style-type: none"> ◎ (1) 情報システムの標準化・共通化 ◎ (2) AI・RPAの利用推進 ◎ (3) テレワークの推進 ◎ (4) セキュリティ対策の徹底 □ (5) 業務のオンライン化や新たな業務システムの導入

総務省「自治体DX推進計画」において、重点取組事項を◎、自治体DXの取組みとあわせて取り組むべき事項を○、丹波市として取り組む項目を□、で表記しています。

1 市民サービスのデジタルファースト

(1) マイナンバーカードの普及促進

① 現状

- マイナンバーカードの普及
 - ・ 交付率（令和4年4月1日現在）
 - 全国 43.3%
 - 兵庫県 48.3%
 - 丹波市 42.8%
- マイナンバーカードの利用
 - ・ コンビニ交付
 - 住民票の写し、住民票記載事項証明書、印鑑登録証明書、所得・課税（非課税）証明書、戸籍証明書、戸籍の附票の写し
 - ・ スマート申請
 - 住民票の写し、印鑑登録証明書、転出届、所得・課税（非課税）証明書

② 国の方向性

- 「自治体DX推進計画」において、マイナンバーカードは、デジタル社会の基盤となるものと位置づけ
- 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
- マイナンバーカードの取得促進に向け、マイナポイントを付与する
- 健康保険証として利用、運転免許証との一体化など、マイナンバーカードを利用促進する

③ 取組内容

- マイナンバーカードの利活用の拡大
 - ・ コンビニ交付の対象拡大と交付手数料の優遇化（継続）
 - ・ マイナンバーカードの機能を活用し、窓口業務における記入項目の省力化
- マイナンバーカードの交付円滑化
 - ・ マイナンバーカードの出張申請サポートの実施（継続）
 - ・ マイナンバーカードの受け取り予約システムの導入・運用
 - ・ マイナンバーカードの休日申請窓口の開設
 - ・ マイナンバーカードの窓口交付管理システムの導入・運用

(2) 行政手続きのオンライン化

① 現状

- 行政手続きで求めていた押印の廃止
 - ・ 2,517 様式の手続きのうち、2,135 様式の押印を廃止（令和4年3月31日現在）
- スマート申請の開始
 - ・ スマートフォンからマイナンバーカードを使ったスマート申請（住民票の写し、印鑑登録証明書、転出届、所得・課税（非課税）証明書）
- 手続きガイドの開始
 - ・ いくつかの質問に答えるだけで手続きや持ち物・窓口が確認できる手続きガイド（転入、転出、転居、結婚、離婚、出生、死亡、氏名変更）

② 国の方向性

- 令和元年12月にデジタル手続法が施行され、行政手続きは原則オンライン化（自治体は努力義務）
- 「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き」（31種類）は、マイナポータル*からオンライン化

③ 取組内容

- スマート申請の手続き拡充
 - ・ マイナンバーカードを使ったオンライン申請の拡充（戸籍謄本・抄本、戸籍の附票の写し、独身証明書、身分証明書）
 - ・ マイナポータルぴったりサービスの活用拡充
- オンラインサービスの充実
 - ・ AIチャットボットでの問い合わせ対応やオンライン上での手続きガイドの実施
 - ・ 本人確認が不要な手続きやアンケートでのローコードツールの活用
 - ・ オンライン決済機能付き公共施設予約システムの導入
- ワンストップ手続きに向けた窓口のw i - f i 環境の整備

(3) キャッシュレス決済の推進

① 現状

- 税・手数料・使用料のキャッシュレス決済の利用
 - ・ 納付書のバーコードをスマホで読み取るだけで、いつでもどこでも納付（市民税・県民税（普通徴収）・固定資産税・軽自動車税・国民健康保険税など）
- キャッシュレス決済の普及促進
 - ・ 交通系ICカードICOCAの配付
 - ・ 地域通貨QRコード決済たんばコインによるプレミアム商品券の発行支援

② 国の方向性

- 「デジタル社会の形成に関する重点計画」において、支払い件数1万件以上の手続きは、可能なものから速やかにオンライン納付
- 令和3年のキャッシュレス決済比率は、前年比2.8%増の32.5%まで上昇。経済産業省は、令和7年までに40%の目標を設定

③ 取組内容

- 全庁的なキャッシュレス決済の導入
 - ・ 窓口支払いのワンストップ化、現金管理コストや錯誤リスクの低減に向けたキャッシュレス決済やレジシステムの導入
 - ・ 全庁的なキャッシュレス決済導入に向け、庁内調整会議を設置

2 まちづくりのデジタルファースト

(1) 地域社会のデジタル化

① 現状

- 医療介護情報連携システムの運用
 - ・ 県立丹波医療センターや医師会・歯科医師会・薬剤師会、介護事業所などからなる組織で運営
 - ・ 登録者数 6,697 人（令和4年3月31日現在）
 - ・ 薬剤情報の集約や、救急対応での活用などが可能で、全国的にも先駆けたシステム基盤
- たんばコインの普及促進
 - ・ 地域通貨QRコード決済として、令和元年度にスタート
 - ・ ユーザー会員数 8,798 人（令和4年5月31日現在。うち、アプリは8,058人。）
 - ・ 域内経済循環が可能なデジタル基盤

② 国の方向性

- 「デジタル社会の形成に関する重点計画」において、準公共分野のデジタル化を推進

③ 取組内容

- 準公共分野のデジタル化
 - ・ 「デジタル社会の形成に関する重点計画」を参考に、医療・健康・福祉、教育、防災、こども、モビリティ、農業・水産業・食関連産業、物流（港湾）、インフラの8分野を準公共分野に位置づけ
 - ・ 医療介護情報連携システムなど、現行のシステム基盤を活用し、市民から期待が高く、市と民間が協働できる分野に関与・取組充実（予算措置等）
- キャッシュレス決済のプラットフォーム化
 - ・ キャッシュレス決済基盤を中核としたエコシステム*構築に向けた検討
- MaaS*の構築・運用を含めたモビリティの高度化
 - ・ 自動運転、MaaSやオンデマンド交通、ドローンや自動配送など、新たな移動・輸送手段を提供するモビリティサービスの普及促進

(2) デジタルデバイド対策

① 現状

- スマートフォンを保有している世帯の割合
全国 86.8%
- 70歳以上では、他の年代と比べて、スマートフォンを使ってサービスを利用したいと思わない層が多い

② 国の方向性

- 「自治体DX推進計画」において、デジタルデバイド対策が「重要取組事項」の1つに掲げられている

③ 取組内容

- スマートフォン教室などのデジタルデバイド対応
 - ・ スマートフォンを持っていない方でもスマートフォンの操作体験ができ、デジタルの良さを感じられるスマートフォン教室を開催

3 行政運営のデジタルファースト

(1) 情報システムの標準化・共通化

① 現状

- 情報システムの多くは、自治体ごとの導入・運用
- 各自治体は、システム構築や制度改正によるシステム改修を個別に対応
- 丹波市では、マイナンバー利用事務系システムとして約 50 システムを、市が契約したクラウド*上で運用

② 国の方向性

- 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
- 国は、住民基本台帳や介護保険など、マイナンバー利用事務系システムの 20 業務の標準化の目標時期を令和7年度末に設定

③ 取組内容

- 住民基本台帳など 20 業務の標準化
 - ・ 法律に基づき、令和7年度末までに 20 業務の標準化対応をめざす
 - ・ 児童手当、子ども・子育て支援、住民基本台帳、戸籍の附票、印鑑登録、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、戸籍、就学、健康管理、児童扶養手当、生活保護、障がい者福祉、介護保険、国民健康保険、国民年金
 - ・ フィット&ギャップ分析などにより、システム及び業務全体の流れの整理
- ガバメントクラウド*への移行（クラウド化）
 - ・ 20 業務のガバメントクラウド移行の具体化と、20 業務以外のマイナンバー利用事務系システムに向けた基盤整備

(2) AI・RPAの利用推進

① 現状

- AI・RPAなどのデジタル技術の活用
 - ・ AI-OCRによるテキスト化処理 50,438 件（令和3年度実績）
 - ・ RPAツールで利用中のシナリオ 8 件（令和3年度実績）

② 国の方向性

- 「自治体DX推進計画」において、自治体のAI・RPA利用促進が「重要取組事項」の1つに掲げられている

③ 取組内容

- デジタル技術の活用促進・操作研修
 - ・ A I - O C R や R P A ツール、音声認識ソフトの活用機会の拡大
 - ・ 職員向け研修の実施による人材育成及び活用力向上 (A I - O C R ソリューション、R P A ツール、ローコードツール)
- デジタル技術が生かせる業務の抽出
 - ・ 他の自治体と比較検証するなどし、特にデジタル技術を導入することで効果的・効率的な業務を具体化

(3) テレワークの推進

① 現状

- セキュリティの高いテレワーク環境
 - ・ 自宅から簡単に職場パソコンにリモート接続できるテレワーク兵庫の利用
- テレワークパソコンの配置と利活用
 - ・ 職階や組織に応じて、テレワークパソコンを配置し、在宅勤務の促進
 - ・ 庁内外での会議でのテレワークパソコンの活用

② 国の方向性

- セキュリティを確保したテレワークの導入に向け、総務省「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」が改定される
- 「自治体DX推進計画」において、自治体のテレワーク推進が「重要取組事項」の1つに掲げられている

③ 取組内容

- 丹波市情報セキュリティポリシーの改正
 - ・ 丹波市情報セキュリティ基本方針と丹波市情報セキュリティ対策基準を改正し、w i - f i 環境やW e b 会議サービスの対策など、テレワークパソコンの利活用を進めるうえで必要な情報セキュリティ対策を規定
- w i - f i 環境の整備・テレワーク環境の本格導入
 - ・ 庁内のフリー執務スペースなどにセキュリティの高いw i - f i 環境を整備するとともに、令和3年度から試行のテレワークの本格導入など、シームレスな働き方ができる環境を整備

(4) セキュリティ対策の徹底

① 現状

- 総務省「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」を参考に、丹波市情報セキュリティポリシーを策定し、市役所全体で情報セキュリティ対策を実施
- 総務省が求める「三層の対策*」に基づき、兵庫県が構築した県情報セキュリティクラウドを利用

② 国の方向性

- 総務省「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」が令和2年12月に改定された（自治体業務の効率性・利便性の向上とセキュリティの確保の両立）

③ 取組内容

- 情報セキュリティポリシーの改正
 - ・ 国の動向を踏まえつつ、デジタル技術の進展に応じた情報セキュリティポリシーの改正
- 技術的なセキュリティ対策の推進
 - ・ イン트라ネットシステム基盤を更新し、情報セキュリティと操作利便性を向上
 - ・ 県情報セキュリティクラウドが提供するクラウドサービスの活用
 - ・ L G W A N * - A S P * などのクラウドサービスを有効に活用し、費用対効果の高いシステム運用を推進

(5) 業務のオンライン化や新たな業務システムの導入

① 現状

- 職員勤怠管理システムの導入
 - ・ 従来、タイムカードや紙で管理していた職員の勤務時間や時間外勤務時間、欠勤、休暇等の管理をシステム化
 - ・ 労務管理の透明化に加え、出張命令など勤務に関する電子決裁の導入

② 国の方向性

- 「デジタル社会の形成に関する重点計画」において、預貯金等照会について、行政機関は、積極的にデジタル化を先導することとされる
- 「デジタル社会の形成に関する重点計画」において、政府では、公文書管理のデジタル化や調達システムの共同利用化が検討されている

③ 取組内容

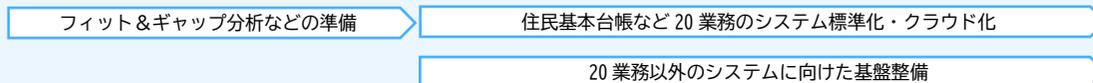
- オンライン化対応
 - ・ 預貯金等照会のオンライン化と対象金融機関の拡大
 - ・ 市と登記所間の登記情報のオンライン化
- 新たな業務システムの導入
 - ・ マイナンバーカードの窓口交付管理システム
 - ・ 庁内で電子決裁を行う仕組み（システム）
- 業務の可視化や他自治体との比較によるデジタル技術を活用した業務改善（BPRの取組）

4 主な取組スケジュール

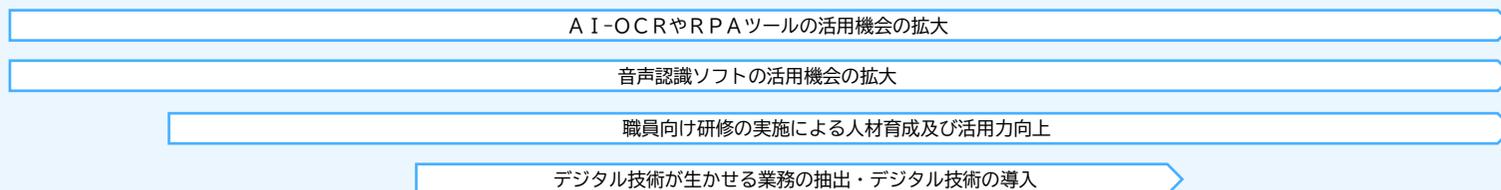
	それ以前	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度
市民サービスのデジタルファースト					
デジタルファースト まちづくりの					

それ以前	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度
------	-------	-------	-------	-------

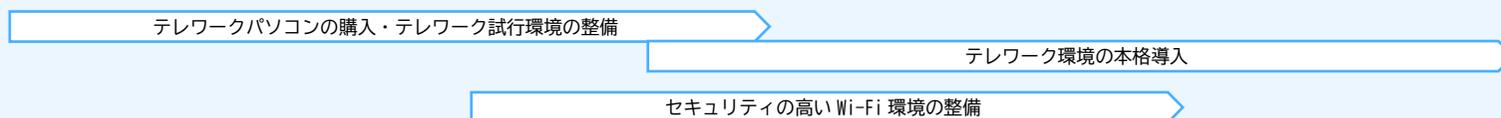
(1) 情報システムの標準化・共通化



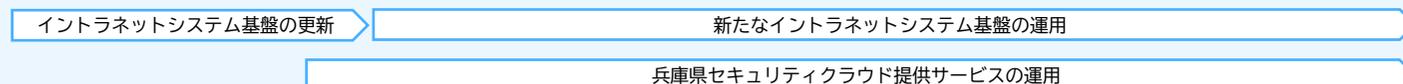
(2) AI・RPAの利用推進



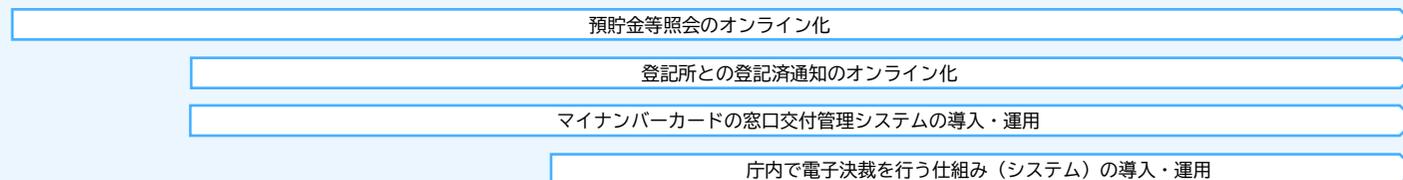
(3) テレワークの推進



(4) セキュリティ対策の徹底



(5) 業務のオンライン化や新たな業務システムの導入



VI 将来展望

この計画では、丹波市が進めるDXについて、めざす姿や令和7年度までに推進する個別の取組をまとめました。一方、時代の潮流は激しく、デジタル技術の発展はめざましいものがあります。DXによる業務の効率化や利便性の向上を実感するには、これまでに整備したデジタル基盤を生かしつつ、中長期的な視点を持ちながらスモールスタートで取り組み、計画的・継続的に積み上げていく必要があります。

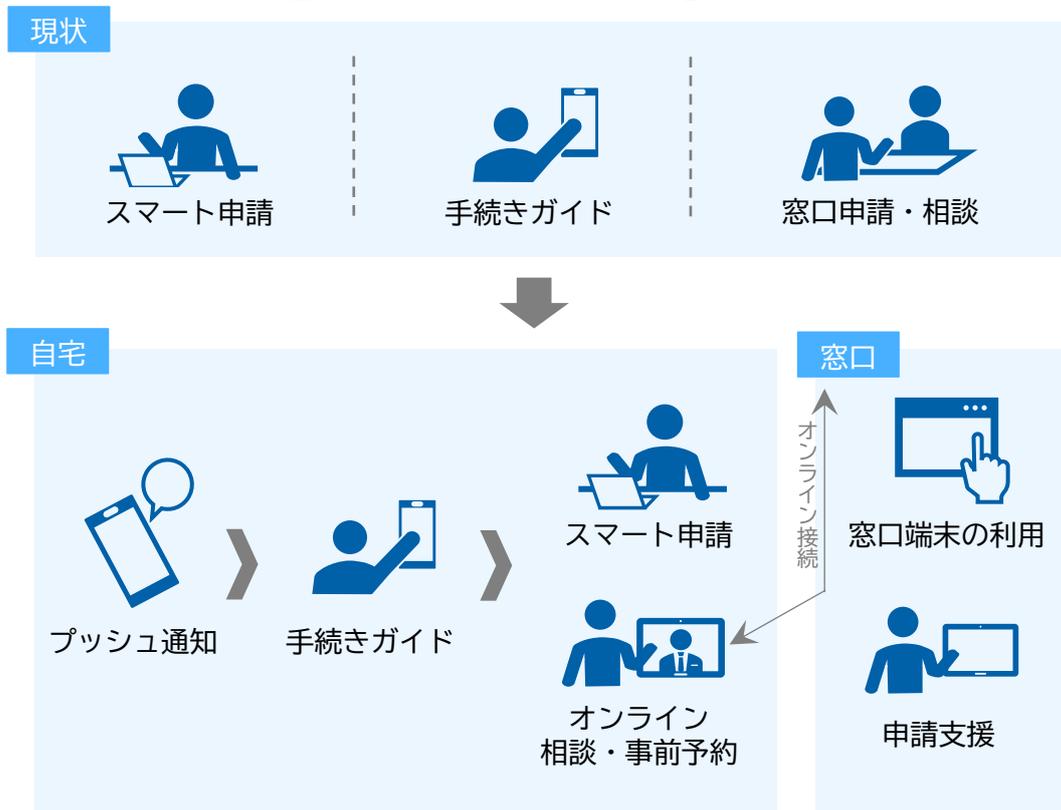
そのため、この章では、令和7年度までの計画期間に関わらず、DXでめざすべき中長期的な視点をまとめます。

(1) 住民接点のワンストップ化

丹波市役所は、分庁舎方式で本庁―各庁舎―支所体制を構成しています。各部課は、それぞれの担当分野の企画立案やバックオフィス業務、担当分野の窓口業務を担い、支所は、市民サービス・福祉サービス分野の最前線としての役割を担っています。市域に窓口が点在していることで身近なところで手続きが行える反面、庁舎・組織が分散していることで、どこに行けば手続きができるのかわかりにくい状況にあります。

そのため、行政手続きのオンライン化やスマート申請などをフロー化することで、「スマートフォンのなかの行政窓口」として、窓口に行かなければならない手続きの最小化を図ります。

図6 デジタル活用のフロー化イメージ

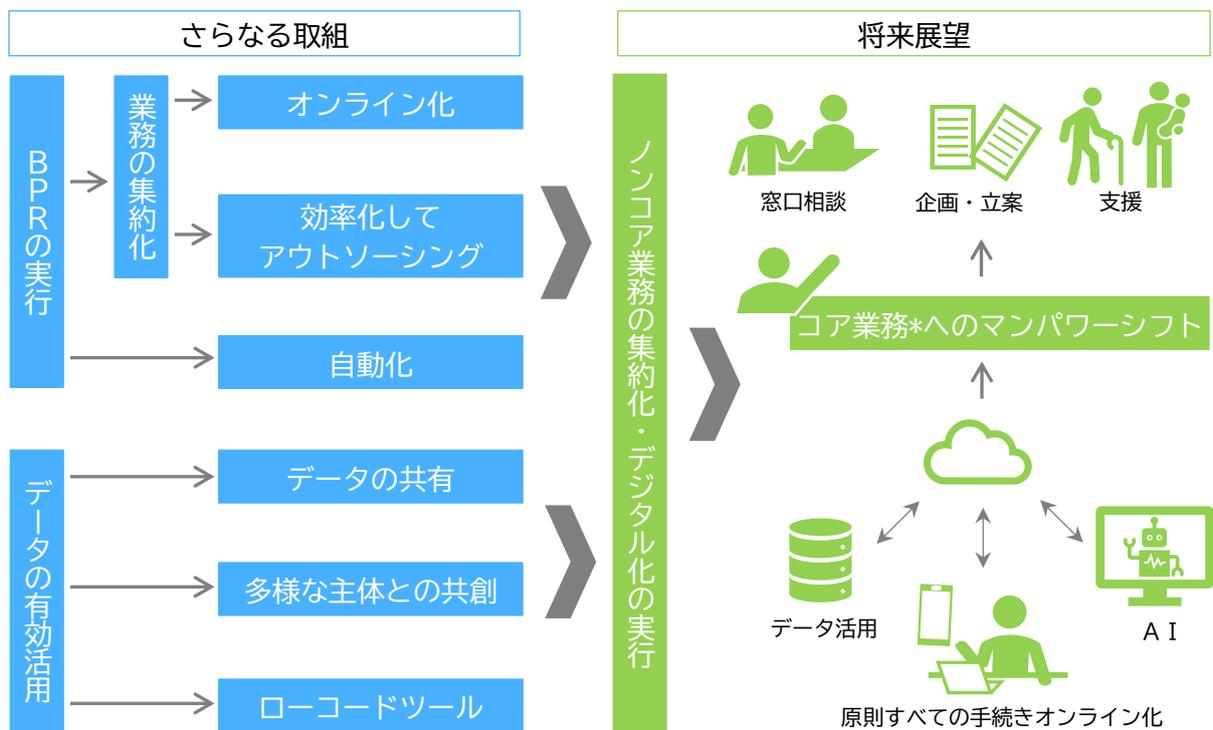


(2) BPRの視点

現在、市役所の業務は、紙を前提とした業務フローに、部分最適化されたシステムを組み合わせで運営しており、「電子と紙が混在化していて、申請ルートが重複している」「職場に行かないと仕事にならない」といった課題があります。紙を前提とした業務フローに、AI-OCRなどのデジタル技術を適用させても、マンパワーのシフトが起きるほどの効果は乏しいのが現状です。

「なくす」・「やめる」・「かえる」の視点で、業務フローを見直したうえで、最適な部分にデジタル技術を適用させることで、マンパワーを生み出すことをめざします。

図7 DXの将来展望イメージ



(3) 地域課題へのアプローチ

これまでは、人的・経済的資源をかけても部分的にしか解決できなかったことが、「個人を支えるデジタル化」の創出・出現によって、その人らしい豊かな暮らしを支えることができる社会に近づいていくことが期待されています。

例えば、発達に特性のある子どもの育ちを支えつなげるサポートファイルについて、丹波市では、紙にまとめて1つのファイルに蓄積しており、ファイルを見るしかこれまでの取組を確認する手段がありません。これに対して、DXを想定すると、乳幼児健診や予防接種などの記録とともに、それぞれの機関で取り組んだ発達のサポートや家庭での様子を蓄積できるアプリを運用できれば、いつでも必要な人に情報共有できるイメージが持てます。

同じように、福祉人材が慢性的に不足しているという課題に対して、これまでは、奨励策によって人材の掘り起こしや人材の確保といった対策を講じてきました。これに対して、DXを想定すると、センシング技術やウェアラブルデバイスなどで生活リズムを個別に把握できるスマートケア施設、エリアや専門性に特化したスポット人材のマッチングアプリ、複数の事業所の送迎サービスを共同運用するサービス基盤などによって、ケアを受ける人は可能な限り主体的に生活でき、職員は効率的で働きやすい環境がイメージできます。

そのほかにも、在宅ワークによる障がい者の所得向上、D t o D（医師同士を結ぶ）やD t o P（医師と患者を結ぶ）の遠隔・オンライン診療、医薬品のドローン配送、スマート農業による生産拡大・省エネ化など、それぞれの分野で、先進的な技術を用いて課題を解決する取組が生み出されています。

課題を解決したいという意欲、高度なデジタル技術、蓄積された専門的なノウハウなど、課題解決に必要な要素をもつ産・官・学など異なる分野同士が掛け合わせられる仕組みづくりを率先していくことで、先進的な技術・手法による地域課題の早い解決をめざします。

Ⅶ 終わりに

この計画では、これまでの丹波市の取組を踏まえながら、デジタル市役所の推進や地域社会のデジタル化に向け、丹波市デジタル推進本部として取り組むべき方向性や、計画期間に進める各取組をまとめました。

一方、令和4年6月に閣議決定された「デジタル田園都市国家構想基本方針」では、国が年内を目途にまち・ひと・しごと創生総合戦略を抜本的に改訂し、デジタル田園都市国家構想総合戦略（仮称）を策定する方向性が示されるなど、今後さらに、デジタル技術の活用による日本全体の構造的変革が加速していくことが予測されます。

「デジタル田園都市国家構想基本方針」では、地方は、改訂された国の総合戦略に基づき、コロナ禍やデジタル技術の浸透・進展など時宜を踏まえて、めざすべき地域像を再構築し、地方版総合戦略を改訂するよう努めることとされており、まち（コミュニティ）、ひと（人材）、しごと（産業創出）において、具体的な活性化策を打ち出していくことが求められます。

このような直近に見込まれる加速化の動きはもちろん、今後のDXを取り巻く状況の変化の速さを考えたとき、DX推進の方向性はこの計画に基づきながらも、アプローチの仕方を柔軟に変えていきながら、市民生活に密着した市民にとって利便性の高いDXにつなげていきたいと考えます。

福知山公立大学（丹波市との包括連携協定締結大学）
理事・副学長 西田豊明

丹波市では、デジタル技術の活用について、3ページの表1に示されている通り、平成16（2004）年からデジタル技術の活用にも本格的に取り組まれ、キャッシュレス決済の導入、地域通貨QRコード決済たんばコイン、行政手続きのオンライン化、AIチャットボットなどで成果を挙げ、令和2（2020）年度には丹波市デジタル市役所の推進方針を策定されています。

それにより培われたデジタル基盤を土台に、2ページの図2に示された国の動向も視野に入れつつ、デジタル・トランスフォーメーションの中心となる変革の部分に、他者に依存することなく、まず職員が自ら調査し、DX推進計画として考えをまとめられたことに、心から敬意を表する次第です。

これまでの取組として、地域のデジタル基盤の足元を固めてから、キャッシュレス決済やAIチャットボットの導入など、先進的な技術を活用しながら、確実にデジタル化を進めていくという方針にも共感いたします。そして、今回の計画では、「すべての市民にやさしいDXの実現」という目標を掲げ、何のためのデジタル改革かを前面に掲げて、いよいよ市民サービスに展開していく段階に入られました。

この時点で、市民サービスのデジタルファースト、まちづくりのデジタルファースト、行政運営のデジタルファーストという柱を明示したうえで、令和4（2022）～令和7（2027）年度に具体的にどのようなことを実現するかを約束しておられることは、DXを進めるうえで不可欠の取り組み姿勢を体現したものと拝察します。

行政手続きのオンライン化、デジタルデバインド対策、AI・RPAの利用推進など、それぞれの取組項目とそのバランスは時宜を得たものであり、次の4年間に取り組むにふさわしい項目であると思います。

デジタル化の一つの特徴が、中央集権的な体制から、自律分散的な体制への移行であるとするならば、これまで行政が高い信頼のもとで担ってきた機能を市民社会に分散し、さらに活性化していくことが核心になると考えられます。

このときいくつかの点に注意する必要があります。

第一に、デジタル化による世界の広がりや速度と規模が大きすぎて、すべてを支配下に置いてコントロールしようという考え方は成り立ちません。社会の安全・安心といった当然確保されるべき基本的なものでも、大変流動的であり、今日は大丈夫でも明日はどうなるかわからないという予測不能性を抱えていることです。

第二に、AI技術は、もはや人間のレベルを超えたサービスを提供しつつある半面、人間のサービスでは当たり前を受け入れられていたサービスの完全性や安全性が保障されなくなることです。たとえば、自動運転車でも統計的な側面をとれば、人間の熟練者を超

えつつある半面、完全無欠ということは期待できません。

第三に、人が主役であるということ、すなわち、社会の在り方について意見を交わし、社会を運営していくのが人であるという社会の在り方は当面変わらないであろうということです。換言すれば、社会のことを誰も考えなくても、人に変わってA Iが判断し、情報技術で社会基盤を駆動するという世界にはならないだろうということです。

これらの注意点から導かれることは、市民自らが社会のことを考えて、経済活動から社会事業まで引っ張っていかなければならないということです。人は、コンピュータと異なり、不完全な存在であり、誰しも過ちを犯し得ます。DXが成功させるための鍵は、誰も完全である必要がなく、誰にも完全であることを求めないという、取り組み姿勢にあると考えます。

さらに踏み込むならば、A Iと情報技術がもたらす、大きなメリットとそれにとまなう不完全性の両方を市民全体で共有するというスタイルを構築し、例えば、マイナンバーカードの新たな活用などについて、市民から提案を受け、市民とともにデザインを行う、市民参加型の取組を実施されることで、新たな境地を開拓されていくことを期待いたします。

用語集

#	用語	解説
A	A I	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。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。
	A I - OCR	OCRは、Optical Character Reader の略で光学文字認識のこと。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や、そのような方式による自動文字認識。そのうち、A I - 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。
	A I チャットボット	A I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。
	A S P	Application Service Provider の略。ソフトウェアを、インターネットなどを通じて利用者に提供するサービス事業者や、そのようなサービスのこと。
B	B P R	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。
D	D X	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。
I	I C T	Information and Communication Technology の略。情報通信技術のこと。
L	L G W A N	Local Government Wide Area Network の略。都道府県や市区町村などの地方自治体のコンピュータネットワークを相互接続した広域ネットワークのこと。
M	M a a S	Mobility as a Service の略。地域住民や旅行者一人一人のトリップ単位での移動ニーズに対応して、複数の公共交通やそれ以外の移動サービスを最適に組み合わせて検索・予約・決済等を一括で行うサービス。観光や医療等の目的地における交通以外のサービス等との連携により、移動の利便性向上や地域の課題解決にも用いられる。

R	R P A	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。
え	エコシステム	ビジネスにおける「生態系」。企業や顧客をはじめとする多数の要素が集結し、分業と協業による共存共栄の関係のこと。
か	ガバメントクラウド	政府が提供する、共通的な基盤・機能を提供する複数のクラウドサービス (IaaS、PaaS、SaaS) の利用環境のこと。 ※IaaS:「Infrastructure as a Service」の略。クラウド上にある仮想サーバやネットワークなどのインフラ(設備)をインターネット経由で提供するサービスのこと。 ※PaaS:「Platform as a Service」の略。クラウドにあるOS(Operating System(機器の基本的な管理や制御のための機能))やミドルウェアなどのプラットフォームが利用できるサービスのこと。 ※SaaS:「Software as a Service」の略。クラウドにあるソフトウェアをインターネット経由で提供するサービスのこと。
く	クラウド	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。
こ	コア業務	組織の根幹を成す業務のこと。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。
さ	三層の対策	市役所の業務内容などに応じ、庁内のネットワークを、インターネット接続系、L G W A N接続系、マイナンバー利用事務系の3つのセグメントに分割して運用する情報セキュリティ対策。
す	スモールスタート	最初から多機能化をせずシンプルな設計でスタートさせること。少人数、低コスト、短期間で開発が進められるため、早いサービスの提供に向いている。
そ	ソーシャルインクルージョン	社会的包摂。全ての人々を孤独や孤立、排除や摩擦から援護し、健康で文化的な生活の実現につなげるよう、社会の構成員として包み支え合う理念。
た	ダイバーシティ	多様性。性別や人種の違いはもちろんのこと、年齢、性格、学歴、価値観、ライフスタイルなどの個性の違いを尊重し、偏見や差別意識にとらわれることなく、広く人材を受け入れていること。
て	デジタル・ガバメント	デジタル技術の活用と官民協働によって、全体最適を妨げている弊害を取り除き、行政サービスを見直すことにより、行政のあり方そのものを変革していくこと。
	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 I C T 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	デジタル化を優先し、業務を行うこと。
	テレワーク	労働形態の一種で、ICT を活用し時間や場所の制約を受けずに、柔軟に働く形態のこと。
の	ノンコア業務	その業務自体で利益は生まれないものの、行政や企業のコア業務遂行をサポートするために必要な業務全般のこと。
ま	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、行政手続き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。
ろ	ローコードツール	従来の複雑な手書きのコンピュータ・プログラミングの代わりに、視覚的な設定を通じてアプリケーション・ソフトウェアを作成するツールのこと。従来の手作業によるプログラミングの量を減らすことができ、高度なプログラミングスキルを持つ人だけでなく、幅広い人々がアプリケーションの開発に貢献できる。

(余白)

この計画書は、UDフォントを使用して作成しています。

丹波市 ふるさと創造部 総合政策課

〒669-3692 兵庫県丹波市氷上町成松字甲賀1

TEL 0795-82-1001 / FAX 0795-82-5448

MAIL jouhouseisaku@city.tamba.lg.jp