



+デジタルで、「快適・便利なまち」丹波市へ

丹波市DX推進方針

令和8年（2026年）3月

兵庫県丹波市

目 次

I	方針策定の背景	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	2
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	一人ひとりを大切にするDXの実現	7
III	DXでめざす姿	8
1	丹波市におけるDX推進の意義	8
2	DXがめざすもの	8
IV	方針の推進	9
1	方針の位置づけ	9
2	方針の期間	9
3	推進体制	9
V	個別の取組	10
(1)	行政手続きのオンライン化	11
(2)	情報システムの標準化	11
(3)	国・地方方針に基づく共通化	12
(4)	公金収納におけるeL-QRの活用	12
(5)	マイナンバーカードの取得支援・利用の推進	12
(6)	セキュリティ対策の徹底	13
(7)	自治体のAIの利用推進	13
(8)	テレワークの推進	14
(9)	市民ニーズを踏まえた新たなデジタル実装	14
VI	将来展望	15
VII	終わりに	17

本文中に「*」表示のある言葉は、用語集として、末尾に解説を記載しています。

I 方針策定の背景

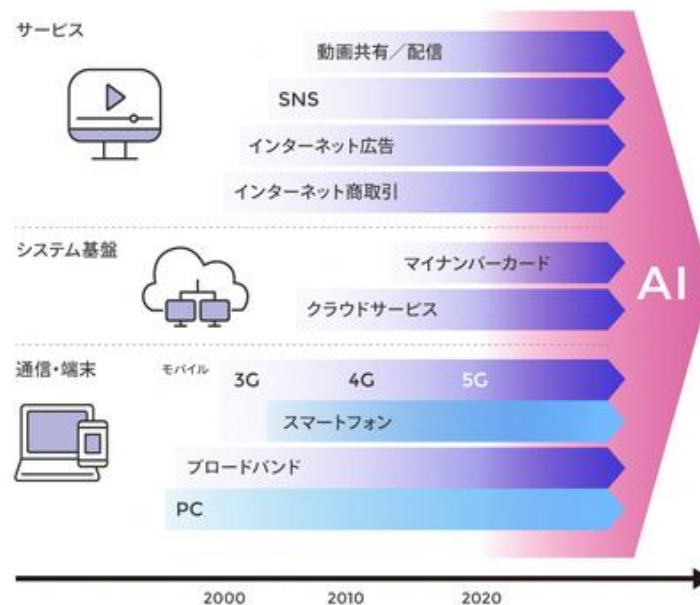
1 社会的背景

爆発的なAI*技術の普及、伸びゆく先端医療、宇宙産業の発達など成長性の高い分野の技術的進展と、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・大規模化などの様々な社会情勢の変化は、私たちの身近な社会生活に大きな影響をもたらします。

私たちを取り巻く社会情勢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、産業・観光など、それぞれの分野で生活ニーズは多様化し、地域・行政課題は深化しています。身近に起こる地域・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。

そのため、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。自治体として率先してDXに取り組むことで、行政組織、行政サービスの両面においてデジタル基盤整備及びデジタル技術活用を進め、行政運営の労働生産性*向上を図ることができます。それによって生み出されたマンパワーを、職員でなければならない業務にシフトさせていくことで、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 広がりゆく社会基盤としてのデジタル



出典：令和7年版情報通信白書（総務省）より

2 国のDXの動き

国においては、令和3年（2021年）5月にデジタル改革関連法が成立・公布されて以降、毎年度、デジタル社会形成基本法に基づく「デジタル社会の形成に関する重点計画」が閣議決定され、デジタル社会の目指すビジョンとして、「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」を掲げています。

国は、このビジョンの実現のため、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としており、令和3（2021年）年7月には、全国の自治体におけるDXの最新の取組状況をまとめた「自治体DX推進手順書参考事例集」と、自治体のDX推進の手順をまとめた「自治体DX推進手順書」を作成しました。その後も、令和5年（2023年）12月の「人材育成・確保基本方針策定指針」の策定などのタイミングで、最新の動向を踏まえた内容に改訂するとともに、優遇措置のある地方債を創設するなど、財源面からも自治体のDXの取組を後押ししています。

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ました。

令和2年度には、丹波市デジタル市役所の推進方針を策定し、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て、テレワーク*、AI-OCR*やRPA*など、コロナ禍においても、業務継続に資するデジタルツールの集中的な導入に取り組みました。

さらに、コロナ禍の影響から社会が徐々に回復するなか、令和4年度には、推進方針を包含する形で、国の自治体DX推進計画に即した丹波市DX推進計画を策定し、マイナンバーカードの普及促進、行政手続きのオンライン化、キャッシュレス決済の推進、情報システムの標準化・共通化など、令和7年度末までの計画期間に取り組む10項目の個別目標を定め、そのなかでも特に市民との接点に着目したDXを進めてきたところです。

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	<ul style="list-style-type: none"> ○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	<ul style="list-style-type: none"> ○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	<ul style="list-style-type: none"> ○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	<ul style="list-style-type: none"> ○Web例規システムの運用開始
平成 26 (2014) 年度	<ul style="list-style-type: none"> ○市議会にタブレット導入
平成 27 (2015) 年度	<ul style="list-style-type: none"> ○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	<ul style="list-style-type: none"> ○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	<ul style="list-style-type: none"> ○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 ○GIGA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 ○AI-OCR・RPAの導入 ○図書館の利用カードのワンカード化
令和4 (2022) 年度	<ul style="list-style-type: none"> ○丹波市DX推進計画の策定 ○高齢者のためのスマホ教室の開催（～令和5年度まで）

令和5（2023）年度	<ul style="list-style-type: none"> ○A Iによる配車を行うデマンドタクシー運行システムの導入 ○全庁キャッシュレス決済の導入 ○市民も利用できるイントラW i - F iの整備 ○情報系パソコンのモバイルワーク化の開始 ○情報システムの標準化の本格的な検討開始
令和6（2024）年度	<ul style="list-style-type: none"> ○書かない窓口実現に向けた申請ナビ・コンビニ交付機の導入 ○デジタル学習環境の一体的整備 ○多言語三者通訳システムの導入 ○アフタースクールにC o D O M O N（コドモン）を本格導入 ○ペーパーレス会議システムの導入・拡大 ○情報システムの標準化の実施（～令和9年度までの予定）
令和7（2025）年度	<ul style="list-style-type: none"> ○障がい者支援アプリ・地域の福祉資源情報把握システムの導入 ○SMS 配信サービスを活用した市民連絡の開始 ○校務系システムのクラウド化（～令和8年度まで） ○生成A Iの業務活用を本格実施 ○電子決裁ができる文書管理システム・財務会計システムの導入（～令和8年度まで）

Ⅱ 丹波市を取り巻く現状とDXの視点

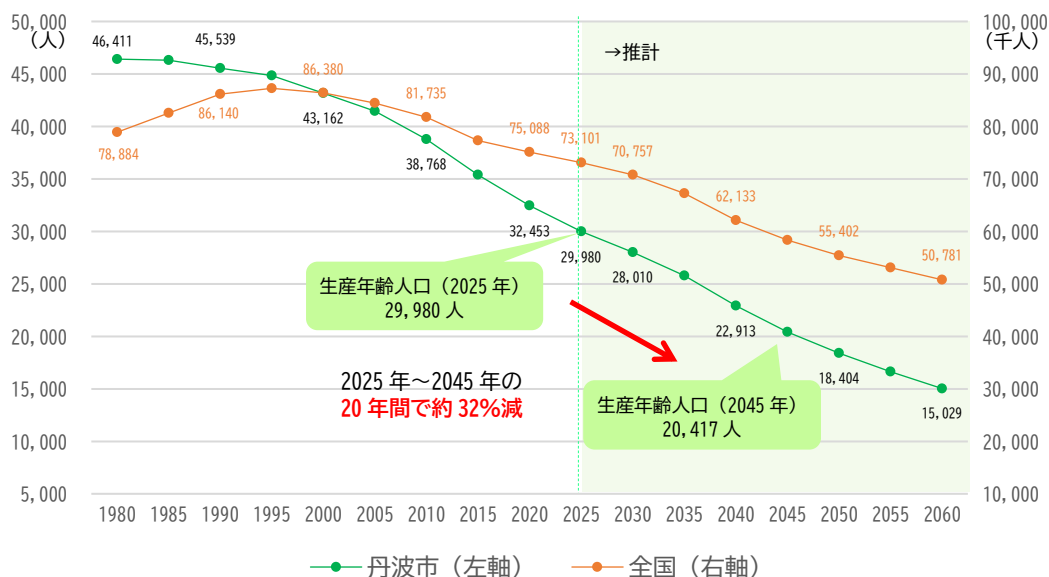
1 人口減少への対応

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3期丹波市人口ビジョンによると、社会経済活動の中核を担う生産年齢人口は、令和7年（2025年）から20年間に約32%減少すると推計しています。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、労働生産性の向上とサービス利便性の向上の両立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、行政運営の労働生産性の向上だけでなく、市民の利便性向上に直結するため、市役所の積極的なDX推進は欠かすことができません。

従来の行政運営手法を抜本的に見直し、労働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。

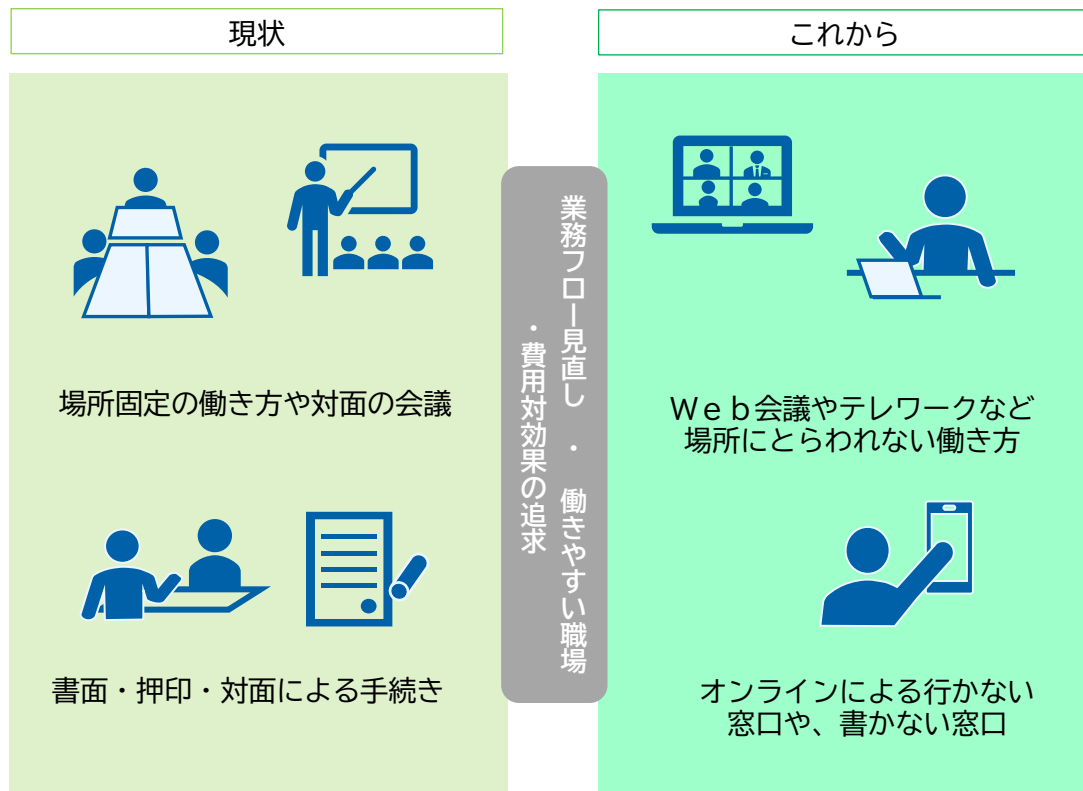
労働生産性は、例えば、従来型の紙文書中心の業務遂行（ペーパーワーク）や定型的な業務の処理方法を、ローコードツール*などに代替したり集約化したりすることで向上させることができます。スモールスタート*でデジタル技術の導入・活用や、業務の構造・フローの見直しを進めることで、働きやすい環境づくりにつながる効果が期待できます。

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。

また、例えば、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ることができる仕組みを構築すれば、市民サービス利便性の向上と職場の労働生産性の向上の両立につながります。

図2 行政運営の効率化とデジタル化

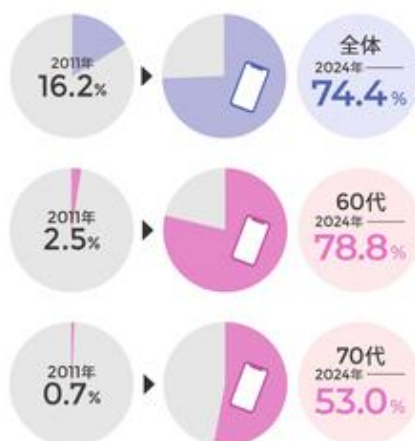


3 一人ひとりを大切にするDXの実現

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。

図3に示すように、令和6年（2024年）には、60代の約8割、70代の約5割がインターネット接続端末としてスマートフォンを使用しています。

図3 スマートフォンの利用



出典：令和7年版情報通信白書（総務省）より

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、一人ひとりを大切にするデジタル社会の実現に取り組まなければなりません。

一人ひとりを大切にする社会の実現には、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「個人に適したデジタル」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。

そのためにも、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、行政が担うべき一人ひとりを大切にするデジタル社会に資す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言えます。

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、徹底的に簡単・簡潔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、手順を見直すことによって、新しい価値を提供することをめざすものです。

この方針では、DXを次のとおり位置づけます。この考え方に基づき、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し、「+デジタルで快適・便利なまち」の実現をめざします。

DXとは

デジタル技術を活用して市民サービス利便性の向上と職場の労働生産性の向上を両立させることで、新たな価値を生み出し、未来を切り開くこと

IV 方針の推進

1 方針の位置づけ

この方針は、丹波市が推進するDXの基本的な方向性を示し、デジタル分野における施策展開の庁内共有を図るために策定するものです。

これまでの丹波市の取組を踏まえながら、総務省が「自治体DX推進計画」で定めている「重点取組事項」と整合させることで、全国的な方向性と足並みを揃えることとします。

2 方針の期間

総務省「自治体DX推進計画」では、国が主導的な役割を果たしつつ、自治体全体として足並みを揃えて取り組むことが重要としており、今後も中長期的に継続的かつ柔軟な取組が見込まれることから、計画期間を設定しないこととなっています。

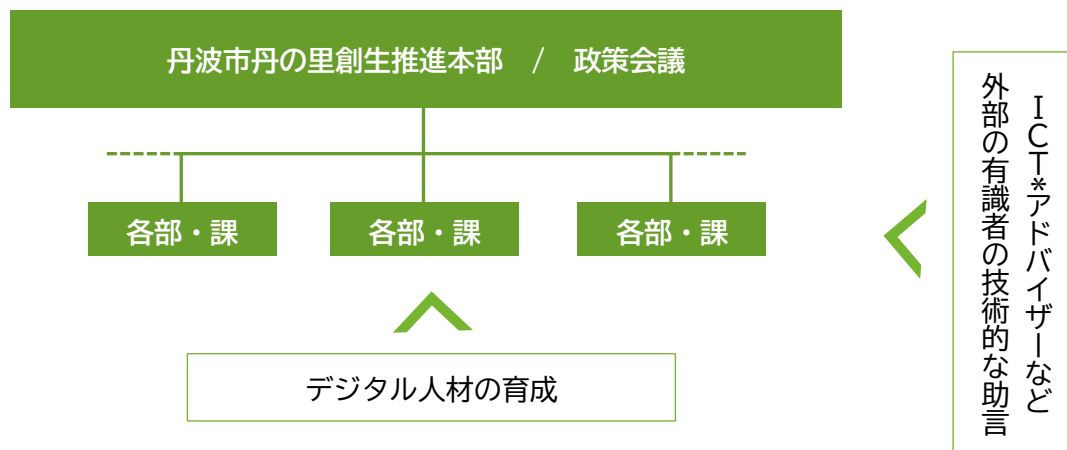
これに準じて、この方針の期間は設定しないこととし、必要に応じて方針内容を見直すこととします。

3 推進体制

丹波市丹の里創生推進本部は、市長を本部長とし、将来にわたって活力ある地域を維持していくための施策を全庁的に推進する目的で設置しています。

この推進本部や、市政運営の基本方針などを審議し総合調整を行う政策会議のもと、各部・課が所管する分野が連携しつつ、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、外部の有識者からの助言を受けます。

図4 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、この方針に基づき取り組む個別の目標を、次のとおり設定します。

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たり、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たりすること（外部からのきっかけ）、②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むこと（内部での気づき）、の2点です。そのため、本章に記載の取組は、随時変更することがあります。

- ◎（１）行政手続きのオンライン化
- ◎（２）情報システムの標準化
- ◎（３）国・地方方針に基づく共通化
- ◎（４）公金収納におけるeL-QRの活用
- ◎（５）マイナンバーカードの取得支援・利用の推進
- ◎（６）セキュリティ対策の徹底
- ◎（７）自治体のAIの利用推進
- ◎（８）テレワークの推進
- （９）市民ニーズを踏まえた新たなデジタル実装

※ 総務省「自治体DX推進計画」において、重点取組事項を◎、丹波市として取り組む項目を○、で表記しています。

(1) 行政手続きのオンライン化

① 国の取組方針

- 「書かないワンストップ窓口」など、住民と行政との接点（フロントヤード）の改革の推進
- デジタル手続法に定める基本原則（①デジタルファースト*、②ワンスオンリー*、③コネクテッド・ワンストップ*）に則って、デジタルツールを活用し、自宅、公民館、郵便局といった住民に身近な場所で手続きできるなど、住民との接点の多様化・充実化

② 市の取組内容

- 行政改革推進本部に基づくプロジェクトチームのもと書かない窓口（ワンストップ化）の実現
 - ・自治体フロントヤード改革推進手順書を踏まえたプロジェクトチームの活動強化
 - ・総合窓口として個別の申請・届け出を一括手続き化
 - ・行かない窓口（オンライン申請）の検討
- オンラインサービスの充実
 - ・市民や事業者からの問い合わせに対応するAIコンシェルジュサービスの研究

(2) 情報システムの標準化

① 国の取組方針

- 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標準化法の基本方針に基づき、次の基幹系20業務システムを標準準拠システムに移行
 - ・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、後期高齢者医療

② 市の取組内容

- 標準システム移行に間に合わなかった特定移行支援システム*の完全移行
 - ・令和7年度の標準システム移行に間に合わなかった3業務（児童手当、子ども・子育て支援、児童扶養手当）の令和9年度移行
- ガバメントクラウド*のリソース最適化

(3) 国・地方方針に基づく共通化

① 国の取組方針

- 「国・地方デジタル共通基盤の整備・運用に関する基本方針」に基づき、国・地方協議会で選定・決定した業務・システムについて、システムの共通化を推進（令和7年度決定分）
- ・ 入札参加資格審査システム、環境法令に係る申請・届出システム、建築確認電子申請システム等、預貯金照会のオンライン化の拡大、選挙結果に関する調査・報告システム、ふるさと納税の返礼品確認システム、国家資格等情報連携・活用システムの利用拡大、経由調査の一斉調査システムの利用拡大等、事業者・自治体間の障害福祉関係手続に関するシステム（事業者台帳管理システムを含む）、重層的支援体制整備事業における相談記録プラットフォーム、自治体が保有する行政データの匿名加工・統計データ化システム

② 市の取組内容

- 国・地方協議会で選定・決定された業務・システムのうち、丹波市が担う業務・システムの共通化を推進
- クラウドサービス調達を円滑にするデジタル庁デジタルマーケットプレイス（DMP）カタログサイトの活用による調達の迅速化

(4) 公金収納における eL-QR の活用

① 国の取組方針

- 自治体の普通会計のすべての公金と公営企業会計の水道料金・下水道使用料の eLTAX*による納付推進
- eLTAX による公金納付を円滑にするための地方税統一QRコード（eL-QR*）の推進

② 市の取組内容

- 令和9年4月から介護保険料、後期高齢者医療保険料、道路占用料、行政財産目的外使用許可使用料、河川法上の流水占用料等について、eL-QR（エルキューアール、地方税統一QRコード）を活用した公金収納のデジタル化を推進
- 上記以外の費目も、庁内の意向を取りまとめたうえで、順次適用できるように推進

(5) マイナンバーカードの取得支援・利用の推進

① 国の取組方針

- マイナンバーカードを用いた行政サービスの提供促進

- マイナンバーカードと他のカードとの一体化促進

② 市の取組内容

- マイナンバーカードの利活用の拡大
 - ・ 証明書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）

(6) セキュリティ対策の徹底

① 国の取組方針

- マイナンバー情報をはじめとした多数の機微な情報を預かる自治体のサイバーセキュリティ強化
- 2030年ごろの国・地方ネットワークの将来像の検討

② 市の取組内容

- 地方自治法に基づくサイバーセキュリティ確保方針の策定・公表
- 国の動向を踏まえつつ、デジタル技術の進展に合わせ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
 - ・ 直接インターネットに接続し、I S M A P*登録など特定のインターネットクラウドサービスに直接アクセスできるα´モデルへの移行
 - ・ L G W A N*ー 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
 - ・ ゼロトラスト・アーキテクチャ*導入に向けた手法の検討・実施

(7) 自治体のA Iの利用推進

① 国の取組方針

- A Iの活用は、A I法に基づく自治体の責務
- 自治体職員によるA Iの適正な利用を促進するためのガイドライン等の作成・更新

② 市の取組内容

- 生成A Iサービスの適正な利活用推進
- デジタル庁が開発・実装するA I基盤の活用検討

- A Iをはじめとするデジタル技術の活用促進・操作研修
 - ・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-OCR、R P Aツール、ローコードツールなど)

(8) テレワークの推進

① 国の取組方針

- 時間や場所を有効に活用できる柔軟な働き方推進や、重大な感染症や災害発生時の行政機能の維持のためにテレワークを推進

② 市の取組内容

- テレワークが進まない複合的な要因を分析し、完全ペーパーレス化の実現
 - ・イントラW i - F iの安定稼働
 - ・モバイル型パソコンへの移行促進
 - ・情報システムの電子決裁対応による事務のペーパーレス化
- 安全で簡便に市イントラネットワークに接続するためにネットワーク・システムの構造変革
- 外線・内線電話のクラウド化・アプリ化

(9) 市民ニーズを踏まえた新たなデジタル実装

① 国の取組方針

- 地方創生 2.0 基本構想に基づく地方それぞれの特性に応じた発展の推進
- 地域活性化、医療・健康・福祉、環境、交通など幅広い分野の取組事例をまとめ、自治体に周知

② 市の取組内容

- 医療・福祉・交通などの人手を必要とする分野・サービスのD X推進
- 市民の利便性向上につながるデジタル実装の推進
 - ・IC タグによる図書館資料貸出の自動化
 - ・オンライン予約・支払いや簡単に鍵の施解錠できる公共施設予約システムの導入
 - ・アフタースクールの入所申込手続きのオンライン化

VI 将来展望

この方針では、丹波市が進めるDXについて、めざす姿や推進する個別の取組目標をまとめました。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、DXでめざすべき中長期的な視点をまとめます。

(1) 市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、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、申請・届け出などの行政手続きをオンライン上にまとめ、「おうち市役所（スマートフォンのなかの行政窓口）」のような手続きができることで、窓口に行かなければならない手続きの最小化を図ることができ、市民の利便性向上や窓口対応の省力化につながります。

図5 おうち市役所のイメージ



(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6 DXが進んだイメージ



(3) 地域課題へのアプローチ

これまで、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、「個人に適したデジタル」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。

一方、先に述べたとおり、社会経済活動の中核を担う丹波市の生産年齢人口は、令和7年(2025年)から20年間に約32%減少しますが、75歳人口は令和12年(2030年)にピークを迎え、85歳以上人口は令和22年(2040年)にピークを迎えることとなります。

つまり、今から20年間は、生産年齢人口の1/3がいなくなる一方で、医療・福祉・交通などの人手を必要とするサービスを利用する高齢者は増える時代となります。医療・福祉・交通などの人手を必要とするサービスの担い手が不足すれば、交通など日

常生活に影響が広がることに加え、介護や保育サービスが不足すれば、さらに働きたい人が十分に働けない悪循環に陥りかねません。そのため、日常生活の維持に欠かせないサービスのDXを積極的かつ重点的に推進し、労働生産性の向上を図っていく必要があります。

VII 終わりに

この方針では、これまでの丹波市の取組を踏まえながら、今後取り組むべきDXの方向性や、個別の取組目標をまとめました。

一方で、デジタル分野は、常に革新的な技術・サービスが生まれています。データが価値創造の源泉であることの認識が広がりつつあり、データ様式の統一化や円滑な流通促進は今後一層進んでいくものと見込まれますし、AIは、日常生活を単に便利にするサービスからさらに発展し、もはや人と区別がつかない、もしくは人ではできないことができるものとなっていく未来予測もあります。

例えば、オンライン手続きが進んでも「自分で申請できる人」しか利用できない現状と比べ、AIが発展すれば、市民の困りごとに対応すると同時に必要な申請手続きの案内・説明や書類作成までサポートできる可能性があるなど、AIは、日常生活や仕事のあり方を変え、社会の仕組みを変え、世界を変えていく大きな力と言えます。

このようなスピード感のある革新的な動向から、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方針に基づきながらも、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につなげていくことが求められます。

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
	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 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。
E	eL T A X	エルタックス。地方税における手続きを、インターネットを利用して電子的に行うシステム。
	eL-QR	エル・キューアール。地方税をキャッシュレスで納付するための統一規格の QR コード。
I	I C T	Information and Communication Technology の略。情報通信技術のこと。
	I S M A P	政府のクラウドサービス調達における、セキュリティ水準確保のための制度。
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。

R	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。
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	コネクテッド・ワ ンストップ	行政手続きや民間サービス(ライフライン契約など)を含め、複数の手続き・サービスを「どこでも・一か所で」連携させてまとめて完結できるという、行政手続きのデジタル化における基本原則。
さ	サービスデザイン 思考	利用者視点に立ち、利用前・中・後の体験全体を向上させるために、デザイン思考(共感・定義・発想・プロトタイプ・テスト)の手法を用いて、製品・サービスを設計・改善する考え方・手法。
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。
せ	ゼロトラスト・ア ーキテクチャ	「社内・社外を問わず、何も信用しない(Zero Trust)」という考え方にに基づき、すべてのユーザーやデバイスからのアクセス要求を都度検証・認証し、必要最小限の権限のみを与えることで、高度化するサイバー攻撃や働き方の多様化に対応するためのセキュリティモデル。
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	デジタルファース ト	デジタル化を優先して業務を検討するという、行政手続きのデジタル化における基本原則。

	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。
と	特定移行支援システム	標準準拠システムへ移行する際、令和7年度末までの期限内移行が困難なシステムを指し、デジタル庁などが令和12年度末まで移行経費を含めて延長支援するもの。
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。
	労働生産性	投入した労働量（人・時間）に対してどれだけの成果（付加価値や生産量）を生み出したかを示す指標。
わ	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という、行政手続きのデジタル化における基本原則。

(余白)

この方針は、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