



# 大牟田市行政 DX 推進方針

2023 年 5 月

企画総務部デジタル行政推進室

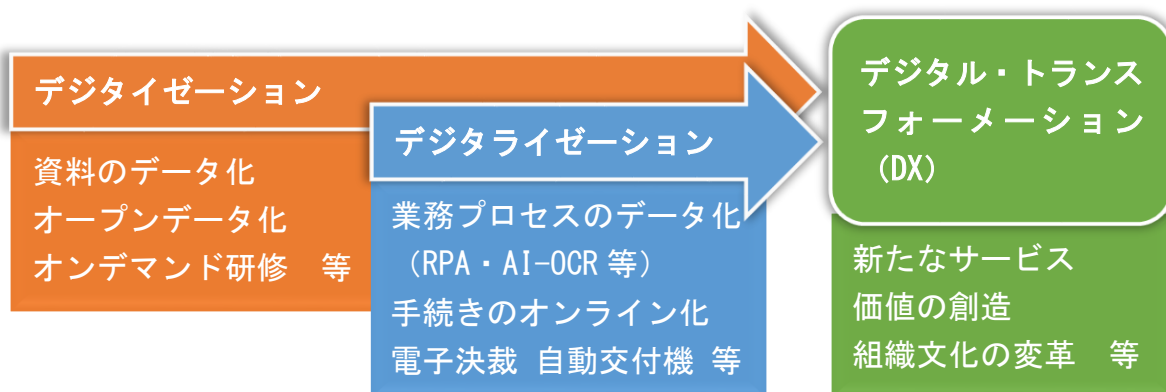
## 目次

はじめに.....	1
1-1 本方針の趣旨.....	4
1-2 本方針の位置づけ.....	5
2 国の動向.....	6
3 本市の状況.....	7
4 推進体制.....	8
5-1 基本理念.....	9
5-2 基本目標.....	10
5-3 個別施策.....	11
用語解説.....	15

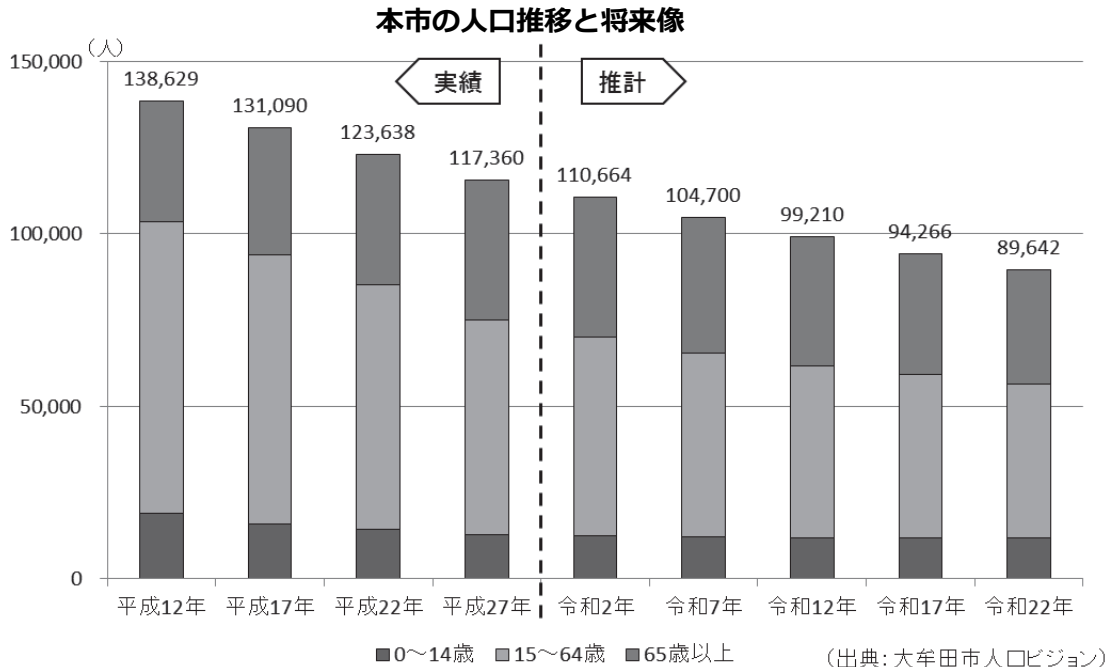
## はじめに

### DX(デジタル・トランスフォーメーション)とは

- DX は、2004年にスウェーデンのエリック・ストルターマン教授により、「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」と提唱されており、デジタル技術の活用による新たな商品・サービスの提供、新たなビジネスモデルの開発を通して、社会制度や組織文化なども変革していくような取組を指す概念であるとされています。
- DX は、「デジタイゼーション（情報のデジタルデータ化）」「デジタライゼーション（プロセスのデジタル化）」「デジタル・トランスフォーメーション（新たな価値創出）」の3つの段階に区分することができます。
- まずは「デジタイゼーション」「デジタライゼーション」を進め、この2つの段階をさらに推進し、「デジタル・トランスフォーメーション」へと段階を進めていく必要があります。



## DX の必要性



近年、少子高齢化などによる人口減少により生産年齢人口も減少し、労働力不足を引き起こす恐れがあると試算されています。

そのような中、行政においてもこれまでどおりのサービスレベルを維持した行政サービスを継続するためには、一定数の職員を確保し業務遂行にあたる必要があります。しかし、社会全体から働き手が不足することで、自治体においても職員の確保が難しくなると予想されます。職員数が減少すれば結果的に職員一人あたりの業務量が増加すると考えられることから、最終的には現在の業務を維持できなくなる恐れがあります。

それを防ぎ、行政サービスを維持するためには、これまでの業務のやり方を改変し、少数の人員でも業務が実施できるようにするなどの抜本的な対策が必要であり、その手段の一つとしてデジタル技術の活用（DX）が注目されています。

業務の効率化を目的としたデジタル化やシステム化は、これまでも実施していますが、今後求められるDXは、作業の一部をデジタルに置き換えるのではなく、デジタル技術を効果的に活用し、業務のあり方そのものの改革を主体としており、デジタル化することが目的ではありません。

具体的な例としては、各課に分散して処理を行っていた同一業務を集約してデジタル化し、RPAやAI等のICTツールを活用した一括処理に変更するなどの

業務の分担や配分の見直し、電子申請等を活用して申請者側でデータ入力を行う<sup>※1</sup>など、職員等の作業を必要としていた業務を減らす省力化や効率化等が考えられます。

これらの改革は業務のプロセスを変革する必要があることから、業務を理解した者でなければ適切に対応することは難しく、業務担当課の職員自らが当事者として対応する必要があります。

※1 申請者側(市民等)での入力については、単に作業の置き換えではなく、電子申請等の活用により、離れた場所から手続きができる仕組みの構築や、これまで何度も記入していた項目を一度で終わらせるようにするなど、申請者側のメリットを創出することも重要です。

## 1-1 本方針の趣旨

近年、人口減少や少子高齢化などによる人的資源の不足に加え、災害対策や新型コロナウイルス感染症対応等により、生活様式や働き方に大きな変化が生じています。

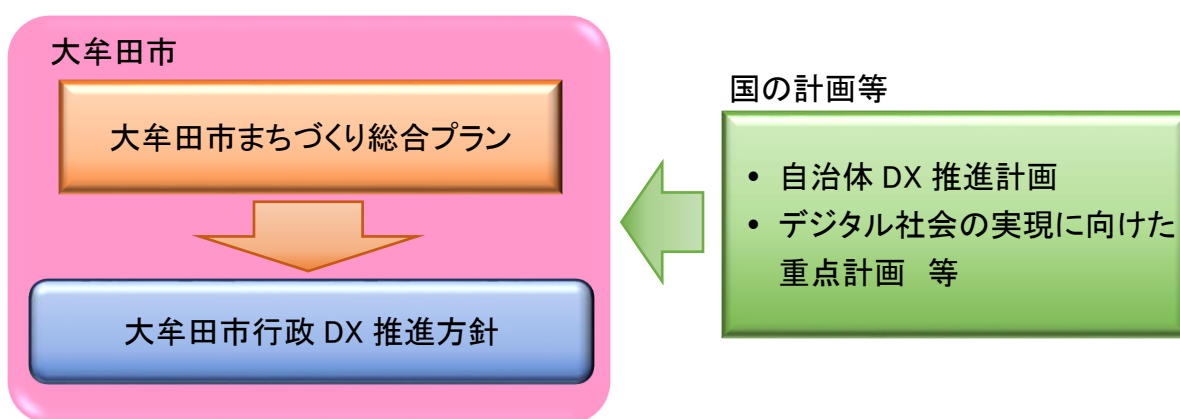
このような変化に対応するため、自治体においてもデジタル技術を活用したDXを推進することが期待されています。

本方針は、市職員が行政DX<sup>※2</sup>の本質を理解し、行政サービスの向上や新たな時代の要請に柔軟に対応していけるようデジタル技術を活用し、市民の利便性向上及び業務の効率化等を実現するために策定するものです。

※2 行政DX…デジタル技術を活用した行政事務やサービスの変革のこと。

## 1-2 本方針の位置づけ

本方針は、本市の目指す将来の都市像を掲げ、その実現のための基本的方向及び体系を示している「大牟田市まちづくり総合プラン」を上位計画とし、国の「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」という。）、「デジタル社会の実現に向けた重点計画」等の各種計画を踏まえ、本市の行政 DX を推進するための方針とします。



行政 DX の実現にあたっては、デジタル技術の導入や基盤の整備、人材の育成など、中長期的な視点をもって取り組むことが必要です。一方で、デジタル技術の進展は著しいものがあり、本市を取り巻く環境は、短期間のうちに大きく変わってしまうことも想定されます。

以上の理由により、計画期間は設定せず、「大牟田市まちづくり総合プラン」や国の計画等のほか、社会情勢や各施策の状況を踏まえ、必要に応じて適宜改訂等を行っていきます。

## 2 国の動向

国はデジタル社会を推進するため「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」「自治体 DX 推進計画」を令和2年12月に策定し、その後、令和3年には「デジタル社会形成基本法」を始めとしたデジタル改革関連6法が成立し、9月にはデジタル化をリードする「デジタル庁」を創設するなど、デジタル化の推進を加速させています。

「自治体 DX 推進計画」では、自治体において「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とともに業務効率化を図り、人的資源を行政サービスの更なる向上に繋げていくこと」が求められています。

### 【自治体 DX 推進計画の重点取組事項】

- (1) 自治体の基幹業務システムの統一・標準化
- (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 の利用推進
- (5) テレワークの推進
- (6) セキュリティ対策の徹底



### 3 本市の状況

本市においては、平成 15 年に初めて策定した総合情報化計画以来、「ICT で創る e-まち・おおむた」を基本理念として掲げ、時代とともに変化する ICT の活用方法や各事業に対応しながら、地域情報化及び電子市役所の推進を行ってきました。

現在は、「大牟田市まちづくり総合プラン」において、受付窓口や電子申請などに ICT を活用し、行政サービスの利便性を高めるとともに、待ち時間の削減を目指すこととしています。その中で、重点項目として「行政サービスの ICT 化推進事業」を掲げ、行政手続のオンライン化を推進しています。

また、内部事務処理等の効率化を目指し、電子申請の内部利用を始め、RPA や AI-OCR など、ICT ツールの活用にも注力しています。

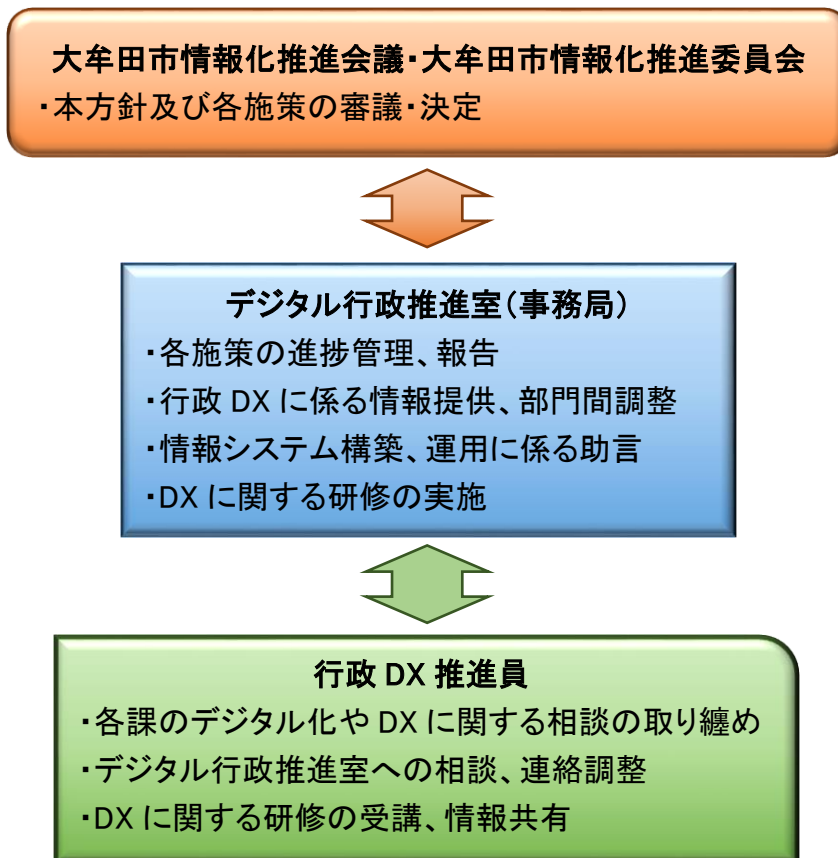
近年のコロナ禍においては、新しい生活様式への対応のため、在宅勤務や Web 会議システムを利用できる環境の整備や、電子申請拡充のための新しいシステムの導入などを実施しました。

令和 4 年度は、庁内外の電子申請の拡充とともに、「書かない窓口」について検討を進めています。また、ペーパーレス化を推進するため、電子決裁の推進やペーパーレス会議システムの活用を検討しています。

## 4 推進体制

本方針に基づき本市の行政 DX を推進するためには、分野横断的かつ戦略的に取り組む必要があることから、副市長を会長とし、各部局の長で構成する「大牟田市情報化推進会議」を推進本部とします。また、その内部組織である大牟田市情報化推進委員会を審議検討機関とし、施策について審議検討します。

また、各課からは業務を遂行している職員から、DX に関する連絡調整役として「行政 DX 推進員」を選出します。



## 5-1 基本理念

デジタル庁の「デジタル社会の実現に向けた重点計画」の中で、「誰一人取り残されないデジタル社会の実現」を理念として掲げており、その実現に向けて、個々人の多種多様な環境やニーズ等を踏まえて、利用者目線できめ細かく対応していくことにより、誰もが、いつでも、どこでも、デジタル化の恩恵を享受できるようにする、としています。

本市においてもその理念を踏まえ、デジタル技術を活用することで市民生活の利便性の向上と行政事務の効率化を図り、市民がデジタル社会の恩恵を実感できる住民満足度の高い市役所の構築を目指します。

## 5-2 基本目標

基本理念に従い本市の行政 DX の課題解決に向けて、3 つの基本目標を定め、基本目標の下に各個別施策を展開します。

また、重点的に取り組む施策を「重点施策」と位置づけて、目標の要として推進します。

### (1) 市民目線の行政サービスの向上

市民目線で行政サービスの質を向上し、窓口に行かなくても手続きができる市役所、窓口に行ってもわかりやすく便利な市役所を目指します。

【個別施策】

- ①行政手続きのオンライン化 **【重点】**
- ②窓口 DX の推進 **【重点】**
- ③マイナンバーカードの利活用促進
- ④キャッシュレス決済の拡充
- ⑤デジタルデバイド対策
- ⑥効果的な情報発信
- ⑦デジタル技術を活用した安心・安全のまちづくり

### (2) デジタル技術の活用による効率的な市役所

紙資料などの情報資産や業務プロセスをデジタル化するなど、デジタル技術を活用して新たな価値を創造（DX）できる市役所を目指します。

【個別施策】

- ①基幹業務システムの統一・標準化 **【重点】**
- ②文書の電子化、ペーパーレス化の推進 **【重点】**
- ③DX 人材の育成 **【重点】**
- ④庁内ネットワーク及び機器構成の見直し
- ⑤業務効率化のための ICT ツールの活用
- ⑥AI 技術の活用
- ⑦クラウドサービスの導入推進
- ⑧テレワークの推進
- ⑨データの利活用

### (3) 情報セキュリティ対策の徹底

職員及び情報システムのセキュリティ対策を強化し、情報漏えいなどの情報セキュリティ事故のない、信頼できる市役所を目指します。

【個別施策】

- ①職員の情報セキュリティ意識の向上 **【重点】**
- ②情報システムのセキュリティ対策強化

## 5-3 個別施策

個別施策の概要及び具体的な方策について記載します。

### (1) 市民目線の行政サービスの向上

#### ①行政手続きのオンライン化【重点】

概要	市役所に行くことなく手続きができるように、国が運営するぴったりサービスのほか、市民向けの電子申請を拡充します。
主な取組	⇒ ぴったりサービス対応 ⇒ LoGo フォームの利用推進 ⇒ 公共施設予約システムの利用拡充 ⇒ 電子入札の推進

#### ②窓口 DX の推進【重点】

概要	窓口での申請を簡略化して待ち時間を解消できるように、タブレット端末等を配置して「書かない窓口」を推進します。
主な取組	⇒ システム検討 ⇒ デジタル庁「自治体窓口 DXaaS」への対応 ⇒ 住民情報システムへの連携

#### ③マイナンバーカードの利活用促進

概要	マイナンバーカードが普及して市民が利便性を享受できるように、さらなる普及及び利活用を促進します。
主な取組	⇒ マイナンバーカードの普及促進 ⇒ カード利活用による手続きの簡略化、行政サービス利便性の向上

#### ④キャッシュレス決済の拡充

概要	納税や利用料の支払い方法を選択できるように、キャッシュレス決済の業務範囲、種類を拡充します。
主な取組	⇒ 施設利用料金への導入 ⇒ バーコード（QR コード）決済の拡充 ⇒ 電子マネーの利用検討

⑤デジタルデバインド対策	
概要	誰もがデジタル社会の恩恵を享受できるように、幅広い層の市民向けスマートフォン教室、講座等を実施します。
主な取組	<ul style="list-style-type: none"> <li>⇒ 地区公民館等での講座開催</li> <li>⇒ 民間企業等による講座の実施</li> </ul>

⑥効果的な情報発信	
概要	ニーズに応じて必要な情報を伝えることができるように、ホームページや SNS の効果的な発信方法を検討します。
主な取組	<ul style="list-style-type: none"> <li>⇒ フォーマットの統一による見やすいデザインの作成</li> <li>⇒ SNS の運用見直し</li> </ul>

⑦デジタル技術を活用した安心・安全のまちづくり	
概要	災害発生時等における情報伝達や情報共有を効率的にできるように、デジタル技術を活用します。
主な取組	<ul style="list-style-type: none"> <li>⇒ SNS 及びデータ放送等による効果的な情報発信方法の検討</li> <li>⇒ 防災関連システム(被災者支援、地図情報等)の活用</li> </ul>

## (2) デジタル技術の活用による効率的な市役所

①基幹業務システムの統一・標準化【重点】	
概要	対象システムについて、国の標準仕様準拠システム及びガバメントクラウドに円滑に移行します。
主な取組	⇒ 導入スケジュールの管理・調整及び計画的な移行

②文書の電子化、ペーパーレス化の推進【重点】	
概要	資源等の削減及び事務処理が効率化できるように、公文書や会議資料等をデータ化して運用し、ペーパーレス化を推進します。
主な取組	<ul style="list-style-type: none"> <li>⇒ 電子決裁の推進</li> <li>⇒ 文書のデータ化の推進</li> <li>⇒ ペーパーレス会議システムの導入</li> </ul>

③DX 人材の育成【重点】	
概要	職員がデジタル化及び DX を理解し、実践できるように意識の醸成を進めます。
主な取組	<ul style="list-style-type: none"> <li>⇒ 職員への DX 研修の実施</li> <li>⇒ 行政 DX 推進員の育成</li> </ul>

④庁内ネットワーク及び機器構成の見直し	
概要	様々な業務効率化に対応できるように、ネットワーク及び機器やシステムの構成等を抜本的に見直します。
主な取組	<ul style="list-style-type: none"> <li>⇒ ネットワーク無線化</li> <li>⇒ フリーアドレス対応</li> <li>⇒ 端末及び業務システム構成の見直し</li> <li>⇒ シングルサインオンの導入</li> </ul>

⑤業務効率化のための ICT ツールの活用	
概要	業務が効率的に進められるように、ICT ツールの新規導入や既存ツールの利活用を推進します。
主な取組	<ul style="list-style-type: none"> <li>⇒ ビジネスチャットツールの導入</li> <li>⇒ Web 会議環境の構築・導入</li> <li>⇒ グループウェアの機能活用</li> <li>⇒ ワークフロー作成支援ツールの導入検討</li> <li>⇒ RPA の導入効果の検証及び導入業務の拡充</li> </ul>

⑥AI 技術の活用	
概要	業務を効率的に運用できるように、AI-OCR 等の AI 技術の活用を推進し、業務プロセスのデジタル化を図ります。
主な取組	<ul style="list-style-type: none"> <li>⇒ AI-OCR の導入効果の検証及び導入業務の拡充</li> <li>⇒ AI チャットボットの導入検討</li> <li>⇒ AI 音声認識ソフトの活用</li> </ul>

### ⑦クラウドサービスの導入推進

概要	システムの導入・更新時には、開発や運用経費及び管理の負担を軽減できるように、クラウドサービスを第一に検討します。
主な取組	⇒ クラウドに対する考え方の周知 ⇒ 調達仕様のひな型作成

### ⑧テレワークの推進

概要	多様な働き方に対応できるように、テレワーク環境の整備を推進します。
主な取組	⇒ 試行実施の継続 ⇒ 本格実施に向けた制度導入の検討

### ⑨データの利活用

概要	データの効果的な利活用ができるように、事例を研究し、データに基づく政策立案を推進します。
主な取組	⇒ オープンデータの推進 ⇒ データ分析方法及び利活用事例の研究

## (3) 情報セキュリティ対策の徹底

### ①職員の情報セキュリティ意識の向上【重点】

概要	セキュリティ事故を未然に防ぐために、職員の情報セキュリティに関する意識の向上を図ります。
主な取組	⇒ 情報セキュリティ研修の実施 ⇒ 情報資産の管理方法の指導及び徹底

### ②情報システムのセキュリティ対策強化

概要	不正アクセス等による情報漏えいやシステム障害が発生しないように、セキュリティ対策を強化します。
主な取組	⇒ 情報システムのセキュリティに関するネットワーク機器及びソフトウェア構成の見直し



## 用語解説

### アルファベット

#### AI

Artificial Intelligence の略。人工知能。人間の知的能力をコンピュータ上で実現する技術のこと。

#### AI-OCR

紙文書をスキャナーで読み込み、書かれている文字を認識してデジタル化する技術のこと。

#### AI 音声認識ソフト

人間が話した声を解析し、文字に変換する技術（音声認識）に、深層学習（大量のデータから AI 自らパターンを学習する手法）という技術を取り入れた AI を組み合わせ、精度を向上させたもの。

#### AI チャットボット

人間の話し言葉による質問の意図を理解し、正しい回答をロボットが自動で行うコミュニケーションツールのこと。

#### DX

Digital Transformation(デジタル・トランスフォーメーション) の略。

AI 等の進化した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させるという概念のこと。

#### DX 人材

デジタルの知見や技術を持ち、変革を推進・実行できる人材のこと。

#### ICT

Information and Communication Technology の略。情報通信技術。デジタル化された情報の通信技術のこと。

#### LoGo フォーム

株式会社トラストバンクが提供している、調査や電子申請ができるツールのこと。

## **RPA**

Robotic Process Automation の略。主にパソコン操作を自動化するツールのこと。

## **SNS**

Social Networking Service の略。登録した利用者だけが参加できるインターネットの Web サイト(サービス) のこと。

## **Web 会議**

パソコンやスマートフォンなどの機器とネット環境によって、場所や時間を問わずに行う会議のこと。

## **ア行**

### **オープンデータ**

二次利用可能な公開データのこと。

## **カ行**

### **ガバメントクラウド**

国の行政機関や地方自治体が共同で行政システムをクラウドサービスとして利用できるようにした IT 基盤のこと。

### **キャッシュレス**

現金(紙幣・硬貨) を使用せずにお金を支払うこと。

### **業務プロセス**

日常に行われる業務の全体的な流れのこと。

### **クラウドサービス**

インターネットを介したネットワーク経由で、ソフトウェアやデータをサービスとして利用者に提供するもの。

### **グループウェア**

組織内のコンピュータネットワークを活用した情報共有のためのシステムソフトウェアのこと。ネットワークに接続されたコンピュータ同士で情報の交換や共有、また、スケジュール管理等を行うことにより、業務の効率化を目指したもの。

## サ行

### 自治体窓口 DXaaS

ガバメントクラウド上に、複数事業者に窓口 DX に資する機能（アプリケーション）を提供してもらい、地方自治体は自分たちに合ったサービスを選択して利用することで、自治体が窓口 DX に取り組みやすくする試み。

### シングルサインオン

一度システム利用のための ID やパスワードの入力（認証手続き）を行うと、複数のシステムを利用する際にその都度認証を行う必要がない仕組みのこと。

## タ行

### タブレット端末

板状で、片側がタッチパネルになっていることが特徴の、携帯できる情報端末のこと。

### チャット

ネットワークを利用したリアルタイムでのコミュニケーションが可能なツールのこと。

### デジタルデバイド

パソコンやインターネットを利用できる人、できない人との間に生じる格差のこと。

### テレワーク

ICT を活用した、場所や時間にとらわれない柔軟な働き方のこと。

### 電子マネー

現金代わりに使える電子データ化されたお金のこと。

## ハ行

### バーコード（QR コード）決済

バーコードや QR コードを、スマートフォンやリーダーで読み込んで支払う決済方法のこと。

## ぴったりサービス

マイナポータルを活用した、子育てや介護保険など様々な分野のオンライン申請が可能なサービスのこと。

## 標準仕様準拠システム

自治体で使用しているシステムについて、国が標準仕様を定め、企業が仕様に沿ってシステムを開発、地方自治体が導入・運用するもの。全国の自治体で同品質のサービスが提供可能になるとともに、自治体間の連携強化や業務効率化が見込まれている。

## フォーマット

書式や形式のこと。

## フリーアドレス

オフィスの中で固定の席を持たず、ノートパソコンなどを活用して自分の好きな席で働くワークスタイルのこと。

## ペーパーレス

従来は紙で作成・保存していた資料を電子化することで、業務における紙の使用を減らす取組のこと。

## ワ行

### ワークフロー

業務を進める際に、決められた流れに沿って進めること。