

茂原市デジタル・トランスフォーメーション (DX)推進基本方針



茂原市マスコットキャラクター モバリん

令和4年3月

茂原市

内容

1. はじめに.....	2
(1) DX(デジタル・トランスフォーメーション)とは.....	2
(2) 茂原市DX推進基本方針の策定のねらい.....	2
2. 基本方針の概要.....	3
(1) 基本方針策定の背景と将来像.....	3
(2) これまでの取り組み.....	5
(3) 基本方針の位置付け.....	5
(4) 基本方針の目標年次.....	5
(5) 実現すべきビジョン.....	6
(6) 地域におけるDXの推進.....	6
(7) 基本方針の推進体制.....	7
(8) 国の「自治体DX推進計画」との関係.....	7
3. 個別の取り組み(アクション・プラン).....	8
(1) 住民の多様なニーズに対応した行政サービスの実現.....	8
① マイナンバーカードの普及促進.....	8
② 各種手続のオンライン化.....	9
(2) デジタル化による効率的な行政運営.....	11
① 情報システムの標準化・共通化、業務システムの効率化.....	11
② AI・RPAの利用促進.....	16
③ テレワークの推進.....	17
(3) デジタル化の実現に向けた環境の整備.....	18
① セキュリティ対策の徹底.....	18
② 地域社会のデジタル化支援.....	19
③ デジタル・デバイド対策.....	20
(4) 推進のための体制整備.....	21
① 基本方針の推進体制(再掲).....	21
② DX推進人材の育成.....	21
③ 外部人材の活用に関する検討.....	21
(5) 実効性の担保.....	22
① 基本方針の進行管理.....	22
② 基本方針のバージョンアップ.....	22
参考資料.....	23
(1) DX推進基本方針の策定経過.....	23
(2) 茂原市DX推進本部設置要綱(抜粋).....	25

※本書では、できるだけ多くの方に見やすいよう、ユニバーサル・デザイン(UD)フォントを使用しています。

1. はじめに

(1) DX¹(デジタル・トランスフォーメーション)とは



DX(デジタル・トランスフォーメーション)とは、「ICT(情報通信技術)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」を意味します。

茂原市においてDXを推し進めることで、デジタル技術を活用して市民や職員の不便を解決し、利便性を向上させるとともに、業務改革、業務プロセス改革を実行し、生産性を向上させることで、限られた財源・資源の選択・集中により、市民サービスの向上に資することを目指します。

(2) 茂原市DX推進基本方針の策定のねらい



茂原市DX推進基本方針(以下「基本方針」という。)を策定することにより、あるべき姿、進むべき方向を明確化し、効率的・効果的な施策の推進を図ります。

また、DXの個別取り組みを網羅することにより、市民や職員に対するDXに関する説明書の役割を果たします。

1 DX…スウェーデンのエリック・ストルターマン教授が提唱した概念で、ICT(情報通信技術)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。

2. 基本方針の概要

(1) 基本方針策定の背景と将来像

未曾有の危機となった新型コロナウイルス感染症への対応に際して、地域・組織間でデータの活用が十分にできなかったことなど、全国的に様々な課題が明らかになりました。

デジタル化の遅れに対する迅速な対処だけでなく、「新しい生活様式²」の原動力として、制度や組織のあり方をデジタル化に合わせて変革していく、いわば社会全体の「デジタル・トランスフォーメーション」(DX)が求められています。

このような認識に基づき、「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25日閣議決定)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～」

が示されました。

このビジョンの実現のためには、市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、本市がDXを推進する意義は大きいものであると考えられます。

市が担う行政サービスについて、デジタル技術やデータの活用により、市民の利便性を向上させるとともに、AI³・RPA⁴等の活用によって業務の効率化を図り、職員は人間でなければできない業務に注力するなど、行政サービスのさらなる向上につなげていくことが求められています。

さらには、データが価値創造の源泉であることについての認識を共有し、データの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によって、EBPM⁵等により行政の効率化・高度化を図ることが可能となります。

加えて、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により、本市の持続的かつ健全な発展が期待されます。

国では、個人情報保護法・行政機関個人情報保護法・独立行政法人等個人情報保護法の3つの法律を1つの法律に統合するとともに、自治体の個人情報保護制度についても、全国的な共通ルールを法律において規定した上で、統合後の法律を個人情報保護委員会が所掌する仕組みとすることとしました。

2 新しい生活様式…長期間にわたって感染拡大を防ぐために、飛沫感染や接触感染、近距離での会話対策を日常生活に定着させ、持続させること。

3 AI(Artificial Intelligence)…人間の思考プロセスと同じような形で動作するプログラム全般。あるいは、人間が知的と感じる情報処理・技術全般。

4 RPA(Robotic Process Automation)…人間がコンピュータ操作で行う作業を、ソフトウェアによる自動的操作により代替するもの。

5 EBPM(Evidence-Based Policy Making)…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。

個人情報保護に関する法律の一元化等を通じて、制度面でのデータの流通基盤が整備されれば、自治体の情報システムの標準化・共通化、マイナンバーカードの普及と相まって、本市におけるデータ活用の可能性が拡大することが期待されます。

本市では、少子高齢化・人口減少の進展により、総人口に占める生産年齢人口（16歳～64歳）は、令和2年（2020年）の50,586人（総人口の57.0%）から、令和22年（2040年）には38,214人（総人口の47.7%）になると推計されており、限りある市の財源や資産、特に行政サービスを供給する担い手が減少することを前提としながらも、行政サービスを維持・向上していく必要があります。

年	人口	年齢階層別人口（下段は割合）		
		15歳未満	15歳以上 65歳未満	65歳以上
令和2（2020）年	88,705人	9,054人 10.2%	50,586人 57.0%	29,065人 32.8%
令和7（2025）年	87,195人	8,666人 9.9%	48,106人 55.2%	30,423人 34.9%
令和12（2030）年	85,241人	8,500人 10.0%	45,698人 53.6%	31,043人 36.4%
令和22（2040）年	80,107人	8,640人 10.8%	38,214人 47.7%	33,253人 41.5%

図1 令和22（2040）年までの目標人口と年齢階層別人口（茂原市総合計画より抜粋）

このような課題に対応するためには、あらゆる業務についてデジタル技術の活用を検討し、情報の共有・連携を図るとともに、財源や人材など限りある資源のさらなる「選択と集中」を推進していかなくてはなりません。

以上のような背景を踏まえ、デジタル技術により既存の行政サービスや働き方を抜本的に変革し、市民の多様なライフスタイルに寄り添うことができる地域社会の実現を目指す将来像を描く「茂原市DX推進基本方針」を策定するものです。

(2) これまでの取り組み

本市ではこれまで、「茂原市総合計画(以下「総合計画」という。)」の施策に「情報化の推進」を位置づけ、「情報通信環境の整備」と「電子自治体の推進」を課題に掲げ、複雑多様化する社会経済情勢やデジタル技術に対応するため、市の情報化を推進してまいりました。

特に、電算処理業務については、電子入札の導入や住民票等のコンビニ交付サービスなど、ICTの活用による市民サービスの向上と行政運営の簡素化、効率化及び透明性の向上に努めてまいりました。

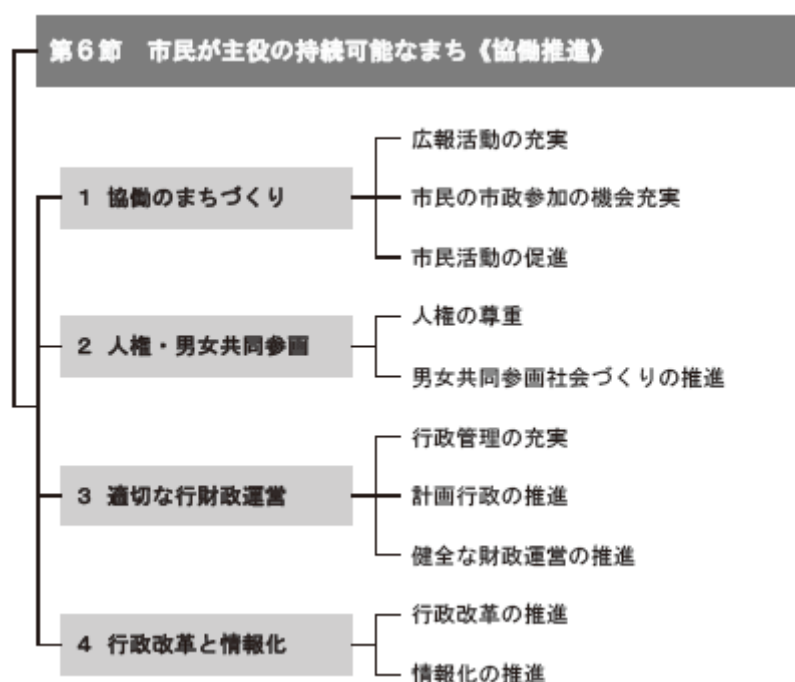


図 2 情報化推進施策の位置づけ(茂原市総合計画より抜粋)

(3) 基本方針の位置付け

基本方針は、総合計画における「第6節 市民が主役の持続可能なまち《協働推進》」の「テーマ4 行政改革と情報化 施策2 情報化の推進」を推進するための基本方針として位置付けます。

また、国の官民データ活用推進基本法第9条第3項に規定する「市町村官民データ活用推進計画」のビジョンとして位置づけるとともに、「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25日閣議決定)、「デジタル・ガバメント実行計画」が示す方針を踏まえ、本市が実現すべきビジョンとして位置付けます。

(4) 基本方針の目標年次

基本方針の目標年次は、令和7年度(2025年度)とします。

(5) 実現すべきビジョン

基本方針において実現すべきビジョンを、

未来へつながるデジタル交流拠点都市～誰一人取り残さないデジタルシティもばら～

と位置付け、その達成のために「住民の多様なニーズに対応した行政サービスの実現」、「デジタル化による効率的な行政運営」、「デジタル化の実現に向けた環境の整備」の3つの施策の柱を掲げます。

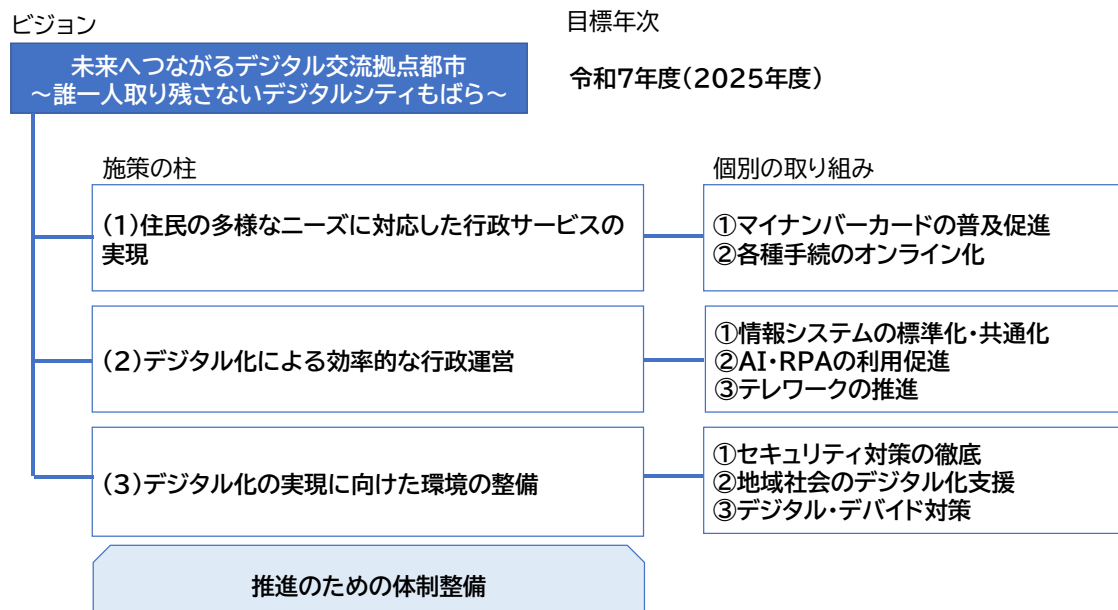


図 3 実現すべきビジョンと施策の柱、個別の取り組み

(6) 地域におけるDXの推進

「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25日閣議決定)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～」が示されています。

「誰一人取り残さないデジタル社会」については、「全員がデジタル機器を使う社会」ではなく、「いかなる手段を用いても、全員がデジタルサービスの恩恵を受けられる社会」を目指すこととします。

そのためには、デジタル機器を使うことができる人を増やすだけでなく、使うことができない人とできる人を結びつけるネットワークづくりが重要となります。

行政サービスは、社会を構成する一部分に過ぎないため、教育や防災、観光など、市民生活に関わるすべてにおいて人と人がデジタルでつながり、「誰一人取り残さないデジタル社会」が実現するよう、茂原市まちづくり条例(平成27年茂原市条例第23号)のまちづくりの基本原則(情報共有・市民参加・協働)を踏まえ、地域におけるDXを進めていくこととします。

(7) 基本方針の推進体制

基本方針を推進するため、「茂原市デジタル・トランスフォーメーション推進本部（以下「DX推進本部」という。）」を設置し、CIO⁶（最高情報統括責任者）である副市長を筆頭に、ネットワーク管理者（総務部長）以下、組織横断的な対応に努めます。

また、DX推進本部の下部組織として幹事会並びに部会を置き、全庁的にDXを推進するものとします。

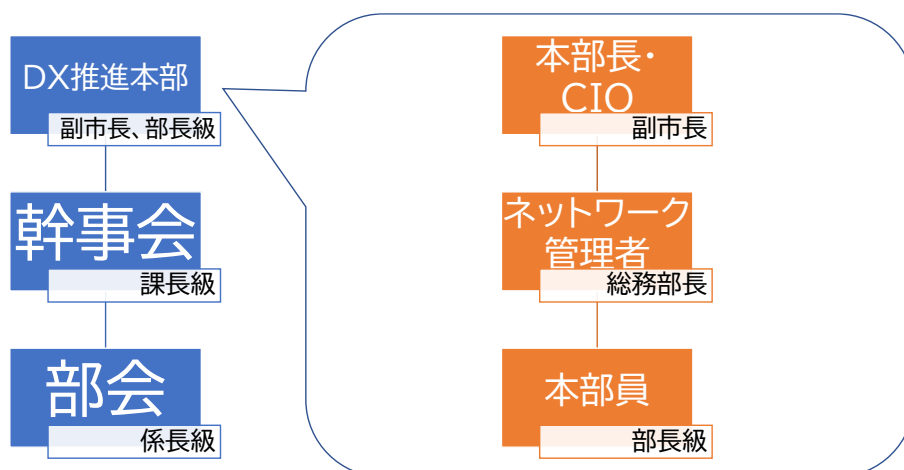


図 4 基本方針の推進体制

(8) 国の「自治体DX推進計画」との関係

国が令和2年12月25日に策定した「自治体デジタル・トランスフォーメーション（DX）推進計画」における「重点取組事項」及び「自治体DXの取組みとあわせて取り組むべき事項」については、基本方針における個別の取り組み（アクション・プラン）において関連付けて取り組むものとします。

自治体DX推進計画 重点取組事項(国)	茂原市DX推進基本方針・アクションプラン
①自治体の情報システムの標準化・共通化	(1)住民の多様なニーズに対応した行政サービスの実現 ①マイナンバーカードの普及促進 ②各種手続のオンライン化
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	(2)デジタル化による効率的な行政運営 ①情報システムの標準化・共通化 ②AI・RPAの利用促進 ③テレワークの推進
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)デジタル化の実現に向けた環境の整備 ①セキュリティ対策の徹底 ②地域社会のデジタル化支援 ③デジタル・デバイド対策
②デジタル・デバイド対策	
自治体DXの取組みとあわせて取り組むべき事項(国)	
①地域社会のデジタル化	
②デジタル・デバイド対策	

図 5 国の「自治体DX推進計画」との関係

6 CIO(Chief Information Officer)…最高情報統括責任者。ICTに関する専門的な知見に基づき、業務の革新、情報技術の活用を推進する役職。

3. 個別の取り組み(アクション・プラン)

(1) 住民の多様なニーズに対応した行政サービスの実現

市民の多様なニーズに合わせて、快適かつ安全に行政サービスを受けることができるように、以下の取り組みを行います。

① マイナンバーカードの普及促進

行政手続をオンライン等で行うためには、マイナンバーカードが重要であることから、その普及促進を図ります。



【重要業績評価指標(KPI)】

指標名	現状(令和3年度)	目標値(令和7年度)
マイナンバーカードの交付率	38.56% (令和4年3月現在)	100%

【エビデンスに基づく政策立案(EBPM)】

エビデンス	政策立案の方向性
マイナンバーカードの交付状況	マイナンバーカードの交付状況等を分析し、マイナンバーカードを活用したオンライン行政手続等のあり方を検討する。

■ マイナンバーカードの普及促進

所管課	総務課	関係課	市民課		
現状	<ul style="list-style-type: none"> ● 国において、令和4年度末までに、マイナンバーカードが全国民のほとんどに行き渡るように取組を進めている。 ● 本市においても庁舎2階市民課窓口に加えて、5階にマイナンバーカード交付所を設置して、交付体制の充実に取り組んでいる。 				
課題	<ul style="list-style-type: none"> ● 今後、電子申請における本人認証の手法としてマイナンバーカードが標準化されることや、健康保険証や運転免許証との一体化等が見込まれることから、マイナンバーカードに関する啓発に努める必要がある。 				
取組事項	<ul style="list-style-type: none"> ● マイナンバーカードに関する意識啓発 ● マイナンバーカード交付所の運用 				
工程	R3	R4	R5	R6	R7

② 各種手続のオンライン化

市民が市役所等に赴くことなく、自宅や外出先からスマートフォンやパソコン等により各種手続を行うことができるよう、行政手続のオンライン化を推進します。

【重要業績評価指標(KPI)】

指標名	現状(令和3年度)	目標値(令和7年度)
マイナポータルからオンライン申請できる行政手続	1手続	27手続以上
コンビニ交付サービスによる証明書の発行率	7.86%(市民課) 2.71%(市民税課)	30%(市民課) 9%(市民税課)
簡易電子申請の利用件数	なし	1,000件

【エビデンスに基づく政策立案(EBPM)】

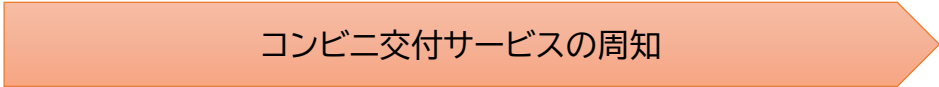
エビデンス	政策立案の方向性
コンビニ交付サービスの利用状況	コンビニ交付サービスの利用状況等を分析し、より利用が促進されるよう、効果的な周知方法及び住民の利便性の向上と行政の事務の簡素化につながる方策を検討する。
簡易電子申請の利用状況	簡易電子申請の利用曜日・時間帯等を分析し、利便性の高い電子申請のあり方を検討する。

■ マイナポータル⁷の活用促進

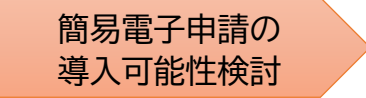
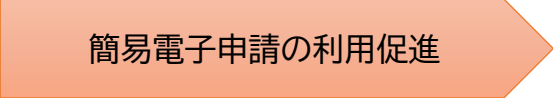
所管課	総務課	関係課	関係各課		
現状	● マイナンバーカードを活用し、行政手続を行うことができる「マイナポータルサイト」が運営されている。				
課題	● マイナンバーカードを活用し、マイナポータルから申請できる行政手続の拡充に努める必要がある。				
取組事項	● 行政手続の拡充				
工程	R3	R4	R5	R6	R7
	マイナンバーカードを活用してマイナポータルからオンラインで申請できる行政手続の拡充				

7 マイナポータル…政府が運営するオンラインサービス。子育てや介護をはじめとする、行政手続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ることができたりする、自分専用のサイト。

■ 住民票、各種証明書のコンビニ交付等の利用促進

所管課	市民課、市民税課	関係課			
現状	● 令和元年7月から、マイナンバーカードを利用して、全国のコンビニエンスストア等で、「住民票の写し」、「印鑑登録証明書」、「税証明書(所得課税証明書)」などの各種証明書を取得できる。				
課題	● 開庁時間外や土日祝日などに身近なコンビニエンスストア等で各種証明書を発行できるサービスを定期的に周知し、住民の利便性向上と行政の効率化を図る必要がある。				
取組事項	● コンビニ交付に関するPR				
工程	R3	R4	R5	R6	R7
					

■ 簡易電子申請の利用促進

所管課	総務課	関係課	関係各課		
現状	● 市民が窓口に来庁することなくオンラインで行政手続を申請できるニーズが高まっており、証明書等のコンビニ交付等、一部のサービスは利用できるが、汎用的な申し込みツールがない。				
課題	● 簡易電子申請の利用を促進し、「デジタルtoデジタル」(最初の申し込み・入力から最後の処理までデジタルで完結させる)が必要である。				
取組事項	● 簡易電子申請の利用促進				
工程	R3	R4	R5	R6	R7
					

(2) デジタル化による効率的な行政運営

デジタル技術を活用し、効率的な行政運営ができるように、以下の取り組みを行います。



① 情報システムの標準化・共通化、業務システムの効率化

基幹系⁸17業務を処理するシステムについて、国の策定する標準仕様に準拠したシステムへの移行を図ります。また、庁内の業務システムの効率化を図ります。

【重要業績評価指標(KPI)】

指標名	現状(令和3年度)	目標値(令和7年度)
標準化・共通化された基幹系業務システム	なし	17業務
文書管理システムの活用による紙の使用量削減	なし(導入・構築中)	延べ33万枚(令和7年度まで)
文書管理システムの活用による電子決裁の利用率	なし(導入・構築中)	35%
勤休管理システム説明会の開催回数	年0~1回	年1回以上
窓口支払いにおけるキャッシュレス決済の利用率	3%(令和3年度末)	40%
滞納処分における財産調査数	4,188件(令和2年度)	8,000件

【エビデンスに基づく政策立案(EBPM)】

エビデンス	政策立案の方向性
窓口支払いにおけるキャッシュレス決済の利用状況	キャッシュレス決済の支払方法別の利用状況等を分析し、利便性の高い支払方法のあり方を検討する。
ビジネスチャット ⁹ の状況	ビジネスチャットの導入可能性を分析し、より効率性の高い職員間コミュニケーションのあり方を検討する。

8 基幹系システム…企業や組織の事業活動そのものに関わる重要なシステム。地方自治体の場合、住民情報、税務、国民健康保険、福祉関係のシステムを指す。

9 ビジネスチャット…業務利用を目的として開発されたコミュニケーションのためのツール。メールよりも即時性が高く、グループ間での情報共有に適している。

■ 「(仮称)Gov-Cloud¹⁰」上の標準準拠システムへの移行

所管課	総務課	関係課	関係各課		
現状	<ul style="list-style-type: none"> ● 各市町村は、処理の内容は共通し、統一的な基準に適合する情報システムを運用してきたが、「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9月1日から施行され、今後は(仮称)Gov-Cloud(ガバメント・クラウド)上の標準準拠システムに移行することとなった。 				
課題	<ul style="list-style-type: none"> ● 基幹系17業務について、標準システムへの移行を図る必要がある。 				
取組事項	<ul style="list-style-type: none"> ● 基幹系17業務の標準準拠システムへの移行 				
工程	R3	R4	R5	R6	R7
	標準準拠システムへの移行準備		標準準拠システムへの移行		



■ 文書管理システムの導入・運用

所管課	総務課	関係課	関係各課		
現状	<ul style="list-style-type: none"> ● 決裁文書等の紙媒体により処理を行っている行政文書について、文書管理システムの導入により、電子決裁を含めたデジタル化を推進し、事務効率の向上を図ることとしている。 				
課題	<ul style="list-style-type: none"> ● 紙の使用量の削減を図るとともに、新システムの使用、活用方法に関し、職員への十分な研修の実施を実施する必要がある。 ● 電子決裁を活用したテレワーク¹¹について検討する必要がある。 				
取組事項	<ul style="list-style-type: none"> ● 文書管理システムの導入・運用 ● テレワークの検討 				
工程	R3	R4	R5	R6	R7
	文書管理システムの導入・構築		文書管理システム運用の充実及びテレワークの検討		

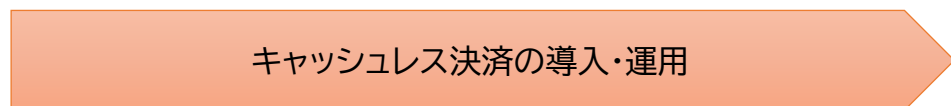
10 Gov-Cloud(ガバメント・クラウド)…政府の情報システムについて、共通的な基盤・機能を提供する複数のクラウドサービスを利用できる環境。

11 テレワーク…職員が所属する組織の所在場所(オフィス)から離れたところにおいて、通信ネットワーク及び ICT 機器を活用して業務に従事すること。

■ 勤休管理システムの運用

所管課	職員課	関係課	関係各課		
現状	<ul style="list-style-type: none"> ● 職員の出退勤、休暇、時間外勤務等の管理について、従前は紙ベースで行っていたが、記入誤りや帳票間不突合の防止、事務負担の軽減、紙使用量の削減等のため、令和3年度から勤休管理システムを導入し管理している。 				
課題	<ul style="list-style-type: none"> ● 休暇や給与等の制度を正しく理解した上で勤休管理システムを活用する必要があるため、説明会等を定期的に行う必要がある。 				
取組事項	<ul style="list-style-type: none"> ● 制度及びシステム操作に関する説明会の実施 ● 勤休管理システム内容の改善(随時) 				
工程	R3	R4	R5	R6	R7
					
					

■ キャッシュレス決済の導入・運用

所管課	総務課	関係課	関係各課		
現状	<ul style="list-style-type: none"> ● 市民等が窓口で証明書等の手数料を支払う際、現金での支払いが基本となっている。 				
課題	<ul style="list-style-type: none"> ● 感染症予防の観点からも、現金の受け渡しを可能な限り減らすため、キャッシュレス決済の導入が求められている。 				
取組事項	<ul style="list-style-type: none"> ● キャッシュレス決済の導入・運用 				
工程	R3	R4	R5	R6	R7
					

■ 施設予約システムの導入・運用

所管課	総務課	関係課	関係各課		
現状	● 市民等が公共施設の予約をする際には、電話等で空きを確認の上、施設に直接出向いて予約をする必要がある。				
課題	● オンライン上で施設の空き状況を確認し、予約できるシステムの導入が求められている。				
取組事項	● 施設予約システムの導入・運用				
工程	R3	R4	R5	R6	R7
	施設予約システムの導入可能性検討			施設予約システムの運用	

■ 固定資産税課税システムにおける法務局連携機能の導入・運用

所管課	資産税課	関係課			
現状	● 令和3年8月から、法務局連携機能によりオンラインで登記済通知書データを受領している。 ● 令和3年11月以降、テスト環境において登記済通知書データの内容を自動で固定資産課税台帳にどの程度反映できるか確認した。				
課題	● 改修後のシステムによる登記済通知書データ反映の精度及びコスト削減レベルを把握する必要がある。				
取組事項	● テスト環境及び実環境におけるシステムの精度の把握 ● 他ベンダーと比較して機能が不十分である場合、更なる自動異動処理機能の拡充				
工程	R3	R4	R5	R6	R7
	テスト環境における精度の把握		システムにおける自動異動処理機能の拡充		

■ 滞納管理システムにおける預貯金電子照会の導入・運用

所管課	収税課	関係課	関係各課		
現状	<ul style="list-style-type: none"> ● 滞納管理システムが改修され、Pipit LinQ(預貯金オンライン照会支援システム)の照会データ作成及び回答データの取り込みに対応した。 ● 令和4年度より国税庁が参入することにより、対象金融機関が大幅に増える見込みとなっており、時期は未定であるが大手生保も参入する予定となっている。 				
課題	● 預貯金の情報を電子データで受領し、事務の効率化を図る必要がある。				
取組事項	● 滞納管理システムにおける効率的なデータ抽出による滞納処分の適正化				
工程	R3	R4	R5	R6	R7
滞納管理システム等の改修、運用方法の見直し					

■ ビジネスチャットの導入・運用

所管課	総務課	関係課	関係各課		
現状	<ul style="list-style-type: none"> ● 職員間のコミュニケーション手段は主として電話(内線・外線)となっており、相手方が通話中や会議中などの場合は連絡が取れず、コミュニケーションが途絶してしまう。 ● 急激な社会経済情勢の変化に対応するため、他自治体の取り組み事例を参考とすることが増えているが、他自治体との情報交換を行う際には、電話やメール等の手段に頼らざるを得ない。 				
課題	● 職員がテレワークや電子決裁等を行う際の円滑なコミュニケーションを確保するとともに、災害等の有事における連絡方法の補完や他市町村との情報交換に資するツールとして、ビジネスチャットを導入する必要がある。				
取組事項	● ビジネスチャットの導入・運用				
工程	R3	R4	R5	R6	R7
ビジネスチャットの導入可能性検討			ビジネスチャットの導入・運用		

② AI・RPAの利用促進

AIやRPAを導入し、業務の効率化を図ります。



【重要業績評価指標(KPI)】

指標名	現状(令和3年度)	目標値(令和7年度)
AI を活用した会議録作成支援システムによる削減時間	600 時間	1,000 時間
RPA を利用した業務改善	なし	1業務以上

【エビデンスに基づく政策立案(EBPM)】

エビデンス	政策立案の方向性
AIを活用した会議録作成支援システムの利用状況	会議録作成支援システムの利用状況等を分析し、効率性の高い会議のあり方を検討する。

■ AI※を活用した会議録作成支援システムの運用 ※AIの用語解説:3ページ欄外

所管課	総務課	関係課	関係各課		
現状	● 会議録については、ボイスレコーダー等に録音した音声データを、職員が聞きながら文字起こしを行い、記録にまとめていた。				
課題	● 業務が複雑多様化する中で、技術革新によりAIで対応可能な業務について効率化を図り、職員は人間でないとできない業務に集中して取り組むなど、人員の有効活用を図る必要がある。 ● 地名や独特の言い回しなど、より効率的な音声認識が図れるよう、AI に蓄積した音声データを学習させる必要がある。				
取組事項	● AIを活用した会議録作成支援システムの運用				
工程	R3	R4	R5	R6	R7
	AI を活用した会議録作成支援システムの運用				

■ 定型業務におけるRPA※導入の推進 ※RPAの用語解説:3ページ欄外

所管課	総務課	関係課	関係各課		
現状	● 保育所の入所判定や健康診断に関連する業務など、さまざまなデータを組み合わせることによって判断を行う場合、職員が多くの時間と人手を割いて対応してきた。				
課題	● 業務が複雑多様化する中で、技術革新によりRPA等に対応可能な業務の効率化を図り、複雑な判断は職員が行うようにするなど、人員の有効活用を図る必要がある。				
取組事項	● RPA導入の可能性検討 ● RPAの運用				
工程	R3	R4	R5	R6	R7
	RPA導入の可能性検討		RPAの運用		

③ テレワークの推進

テレワークに取り組むことができる環境を整備し、対象業務の拡大を図ります。



【重要業績評価指標(KPI)】

指標名	現状(令和3年度)	目標値(令和7年度)
テレワークの導入職場数	1か所	10か所

【エビデンスに基づく政策立案(EBPM)】

エビデンス	政策立案の方向性
テレワークシステムの利用状況	テレワークシステムの利用状況等を分析し、効率性の高いテレワーク勤務のあり方を検討する。

■ 市職員のテレワーク※環境の整備 ※テレワークの用語解説:12ページ欄外

所管課	総務課、職員課	関係課	関係各課		
現状	<ul style="list-style-type: none"> ● 感染症予防の観点から、職場以外の自宅等から業務に従事できるテレワーク環境の整備が求められているが、個人情報に関する業務や市民等との直接対応による業務が多く、テレワークを行うことが難しい。 ● 職員の勤務体制について、職場以外の勤務場所における就業規則等が定まっておらず、出勤・退勤時間を判断する基準もない。 				
課題	<ul style="list-style-type: none"> ● テレワークを前提とした就業規則等の見直しを図る必要がある。 ● 個人情報の保護に配慮したテレワーク環境を整備する必要がある。 				
取組事項	<ul style="list-style-type: none"> ● 就業規則等の見直し ● テレワーク環境の導入 				
工程	R3	R4	R5	R6	R7
	就業規則等の見直し				
	テレワーク環境の導入可能性検討		テレワーク環境の導入		

(3) デジタル化の実現に向けた環境の整備

デジタル化の実現には、ソフト面・ハード面両方の環境整備が必要であることから、以下の取り組みを行います。



① セキュリティ対策の徹底

適切に情報セキュリティポリシー¹²の見直しを図り、セキュリティ対策の徹底に努めます。

【重要業績評価指標(KPI)】

指標名	現状(令和3年度)	目標値(令和7年度)
情報セキュリティに関する重要事故の発生件数	0件	0件を維持
情報セキュリティ研修の延べ受講者数	30人	150人

【エビデンスに基づく政策立案(EBPM)】

エビデンス	政策立案の方向性
情報セキュリティ研修の受講状況	情報セキュリティに関する事故の状況や研修の受講状況等を分析し、より堅固な情報セキュリティのあり方を検討する。

■ 情報セキュリティポリシーの見直し

所管課	総務課	関係課	関係各課		
現状	● 自治体運営において、情報システムやネットワークの利用は必要不可欠かつ重要な基盤となっているが、市が保有する情報資産の中には個人情報や行政運営上重要な情報が数多くあるため、漏洩等の場合は、大きな被害を招く可能性がある。				
課題	● ネットワーク上の脅威から情報資産を守り、組織として意思統一された情報セキュリティ対策を実施する必要がある。				
取組事項	● 必要に応じた情報セキュリティポリシーの見直し				
工程	R3	R4	R5	R6	R7
	必要に応じた情報セキュリティポリシーの見直し				

12 情報セキュリティポリシー…情報の機密性や完全性、可用性を維持していくために規定する組織の方針や行動指針をまとめたもの。

■ セキュリティ研修の実施

所管課	総務課	関係課	職員課、関係各課		
現状	● 階層別の職員研修等の機会を捉えて、職員に対するセキュリティ研修を実施している。				
課題	● 情報セキュリティポリシーを正しく理解するとともに、事故等の際に適切に対処できるようにするため、すべての職員等に対してセキュリティ研修を実施する必要がある。				
取組事項	● セキュリティ研修の実施				
工程	R3	R4	R5	R6	R7
	セキュリティ研修の実施				

② 地域社会のデジタル化支援

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支援します。



【重要業績評価指標(KPI)】

指標名	現状(令和3年度)	目標値(令和7年度)
Wi-Fi ¹³ 機能付自動販売機の設置・運用台数	なし	5台以上
コミュニティ備品(デジタル対応)の延べ貸出団体数(年間)	135団体(10月末)	250団体

【エビデンスに基づく政策立案(EBPM)】


エビデンス	政策立案の方向性
Wi-Fi機能付自動販売機の利用状況	Wi-Fi機能付自動販売機の利用状況等を分析し、より利便性と効率性が高い設備の設置について検討する。

■ 公共施設等のWi-Fi整備

所管課	関係各課	関係課	総務課		
現状	● 公民館や福祉センター、小中学校等の公共施設は、災害発生時に避難所として活用されるが、避難者が無料で利用できるWi-Fiが整備されていない。				
課題	● Wi-Fiは導入経費と維持費がかかるため、費用対効果に鑑みながら、市民等に対する利便性の向上を図る必要がある。				
取組事項	● 各公共施設等にWi-Fi機能付自動販売機を設置				
工程	R3	R4	R5	R6	R7
	各公共施設にWi-Fi機能付自動販売機を設置				

13 Wi-Fi…無線LAN(Local Area Network)の普及促進を行う業界団体から相互接続性などの認証を受けた機器。転じて、無線LAN全体のことを一般的に指す言葉。

■ コミュニティ備品(デジタル対応)の貸し出し

所管課	生活課	関係課			
現状	● 自治会や市民活動団体に対して、テントや投光器などのコミュニティ備品を無料で貸し出ししている。				
課題	● デジタル化に対応したコミュニティ備品の整備及び周知に努める必要がある。				
取組事項	● コミュニティ備品(デジタル対応)の整備及び周知				
工程	R3	R4	R5	R6	R7
					

③ デジタル・デバインド¹⁴対策

インターネットやデジタル機器の利用が不慣れな市民等に対して支援を行い、デジタル・デバインドの解消に努めます。




【重要業績評価指標(KPI)】

指標名	現状(令和3年度)	目標値(令和7年度)
デジタル活用講習会の参加人数	なし	100人

【エビデンスに基づく政策立案(EBPM)】

エビデンス	政策立案の方向性
デジタル活用講習会の参加状況	デジタル活用講習会の参加状況等を分析し、より効果的なデジタル・デバインド対策のあり方について検討する。

■ デジタル活用支援員の活用促進

所管課	総務課	関係課	関係各課		
現状	● デジタル活用に不安がある高齢者等が多く、電子申請ができること自体を知らないなどの理由により、オンラインによる行政手続き等の利用が進んでいない。				
課題	● デジタル活用に不安のある高齢者等の解消に向けて、携帯電話ショップの店員やメーカーOB等のデジタル活用支援員の確保及びスマホ教室等の実施を促進する必要がある。				
取組事項	● デジタル活用支援員の活用促進				
工程	R3	R4	R5	R6	R7
					

14 デジタル・デバインド…インターネットや PC 等の情報通信技術を利用できる者と利用できない者との間に生じる格差。

(4) 推進のための体制整備

DXの推進体制を整備するため、以下の取り組みを行います。

① 基本方針の推進体制(再掲)

基本方針を推進するため、DX推進本部を設置し、CIO(最高情報統括責任者)である副市長を筆頭に、ネットワーク管理者(総務部長)以下、組織横断的な対応に努めます。

また、DX推進本部の下部組織として幹事会並びに部会を置き、全庁的にDXを推進するものとします。

② DX推進人材の育成

日々の業務において、デジタル技術やデータの活用が当たり前となることが想定される中、各職員が適切に対応できるよう、デジタルリテラシー¹⁵の向上(セキュリティリテラシーを含む)、日々進展するデジタル技術等を学び続けるとともに、各自の業務をより良いものに変革していくというマインドセット¹⁶の習得ができるよう、DX推進人材の育成に努めます。

特に、DX推進担当部門・情報政策担当部門などに配置される職員に対しては、一般職員よりも高度なデジタル技術等の知識、能力、経験を有することができるよう、国・県や民間が実施する研修等への積極的な参加に努めるなど、研修機会の充実を図ります。

③ 外部人材の活用に関する検討

各部門の役割に見合ったDX推進人材が適切に配置されることが望まれるものの、十分な知識、能力、経験を有する職員を配置することが困難な場合には、外部のデジタル人材¹⁷の活用を検討します。

外部人材を活用する際には、地方公務員として任用する場合と、私法上の業務委託を行う場合が主に想定されますが、守秘義務や公正性の確保などの諸課題も懸念されることから、国や県が行う専門家・アドバイザーの派遣制度の活用も含めて、幅広く検討することとします。

15 デジタルリテラシー…デジタル技術等を利用するにあたって必要とされる知識や能力。

16 マインドセット…自身の習性として根付いた物の見方や考え方を意味する表現。

17 デジタル人材…効果的・効率的に行政サービスを提供するために、システムやAI等の技術を駆使することができる人材。

(5) 実効性の担保

DX推進の実効性を担保するため、以下の取り組みを行います。

① 基本方針の進行管理

基本方針の実効性を担保するため、それぞれの個別取り組みが基本方針の趣旨に照らして実施されているかどうかについて、年度の終了時にチェックシートを作成し、進行管理を図ります。

進行管理の結果については推進本部において検討し、取り組みに反映できるよう努めるとともに、ウェブページ等において公表し、市民と情報を共有します。

② 基本方針のバージョンアップ

デジタル技術は日進月歩で進化しており、また、新型コロナウイルス感染症等の社会情勢も目まぐるしく変化していることから、推進本部における検討の結果、個別取り組みの変更や追加などの修正すべき点が見定まったときには、基本方針を適宜バージョンアップさせることとします。



参考資料

(1) DX推進基本方針の策定経過

日にち	内容	備考
令和3年7月26日	● 茂原市行財政改革推進本部幹事会	● 内容:DX推進基本方針の策定について ● 対象:各部主管課長等
令和3年8月2日	● 茂原市行財政改革推進本部会議	● 内容:DX推進基本方針の策定について ● 対象:副市長、理事、各部長
令和3年8月10日	● 茂原市IT推進庁内連絡会	● 内容:DX推進基本方針の策定について ● 対象:各部主管課の係長級職員
令和3年8月18日	● 茂原市DX推進本部設置要綱を制定	● 茂原市IT推進庁内連絡会を廃止(DX推進本部に統合)
令和3年8月24日	● 総務省地域情報化アドバイザー派遣(第1回・オンライン)	● 内容:DXに関する助言 ● 講師:市川博之氏(一般社団法人シビックテック・ラボ代表理事) ● 対象:事務局(総務課職員)
令和3年9月16日	● 総務省地域情報化アドバイザー派遣(第2回・オンライン) ● DX推進本部特別研修会 ● DX推進部会	● 内容:講演「自治体DXを推進する意義と市民協働による地域の課題解決」 ● 講師:市川博之氏(一般社団法人シビックテック・ラボ代表理事) ● 対象:各部主管課の係長級職員、市民活動団体の代表者等23名参加
令和3年11月5日	● システム共通化・標準化部会	● 内容:自治体情報システム標準化について ● 説明:株式会社ディー・エス・ケイ職員 ● 対象:自治体情報システム所管課の係長級及び担当職員

日にち	内容	備考
令和3年11月17日	<ul style="list-style-type: none"> ● 総務省地域情報化アドバイザー派遣(第3回・オンライン) ● DX推進部会 	<ul style="list-style-type: none"> ● 内容:DX推進基本方針の策定に関する助言 ● 講師:市川博之氏(一般社団法人シビックテック・ラボ代表理事) ● 対象:各部主管課の係長級職員、事務局(総務課職員)
令和3年11月19日	<ul style="list-style-type: none"> ● DX推進本部特別研修会 	<ul style="list-style-type: none"> ● 内容:講演「DXのすゝめ」 ● 講師:境 麻千子氏(NTT東日本執行役員・千葉事業部長兼千葉支店長) ● 対象:各部長、各部主管課長及び係長級職員 32名参加
令和3年12月20日	<ul style="list-style-type: none"> ● DX推進部会 	<ul style="list-style-type: none"> ● 内容:DX推進基本方針に関する検討、DXに関する意見交換 ● 対象:各部主管課の係長級職員、NTT東日本職員、(株)ディー・エス・ケイ職員、事務局(総務課職員)
令和4年1月17日	<ul style="list-style-type: none"> ● DX推進本部幹事会 	<ul style="list-style-type: none"> ● 内容:DX推進基本方針(案)について ● 対象:各部主管課長
令和4年1月24日	<ul style="list-style-type: none"> ● DX推進本部会議 	<ul style="list-style-type: none"> ● 内容:DX推進基本方針(案)について ● 対象:副市長、理事、各部長
令和4年2月15日	<ul style="list-style-type: none"> ● 議員全員協議会 	<ul style="list-style-type: none"> ● 内容:DX推進基本方針(案)について ● 対象:市議会議員
令和4年2月16日 ～3月16日	<ul style="list-style-type: none"> ● パブリックコメント手続き 	<ul style="list-style-type: none"> ● 市民意見を募集
令和4年3月31日	<ul style="list-style-type: none"> ● DX推進基本方針を決定 	

(2) 茂原市DX推進本部設置要綱(抜粋)

(設置)

第1条 本市におけるデジタル・トランスフォーメーション(以下「DX」という。)を推進し、デジタル技術の活用による市民等の利便性向上及び庁内の業務効率化を図るため、茂原市デジタル・トランスフォーメーション推進本部(以下「本部」という。)を設置する。

(所掌事項)

第2条 本部は、次に掲げる事項を所掌する。

- (1) DXに係る基本的かつ総合的な施策の推進に関すること。
- (2) DXに係る施策の総合調整に関すること。
- (3) その他行政及び地域のDX推進に必要なと認められる事項に関すること。

(組織)

第3条 本部は、別表第1に掲げる職にある者(以下「本部員」という。)をもって組織する。

- 2 本部に本部長及び副本部長を置き、本部長は副市長の職にある者、副本部長は総務部長の職にある者をもって充てる。

(本部長及び副本部長)

第4条 本部長は、DXに関する最高情報統括責任者(以下「CIO」という。)として本部を総括し、これを代表する。

- 2 副本部長は、CIOを補佐するネットワーク管理者として、本部長に事故あるとき又は欠けたときは、その職務を代理する。

(会議)

第5条 本部の会議は、本部長が必要に応じて招集し、本部長が議長となる。

- 2 本部長は、必要があると認めるとき

は、本部員以外の者を会議に出席させることができる。

(幹事会)

第6条 本部に指示された事項及び本部に付議すべき事項について調査、検討及び調整するため、本部に幹事会を置く。

- 2 幹事会は、別表第2に掲げる者(以下「幹事」という。)をもって組織する。
- 3 幹事会に幹事長を置き、総務部次長(総務部次長が置かれていないときは、本部長が指名した者)をもって充てる。

- 4 幹事会は、幹事長が招集し、主宰する。

- 5 幹事長は、必要に応じ幹事以外の者を会議に出席させることができる。

(部会)

第7条 DXの特定部門を調査研究するため、幹事会に部会を置くことができる。

- 2 部会は、幹事長が別に定める課に属する係長(その相当職を含む。)以上の者をもって構成する。ただし、協議事項の内容により他の課に属する者を構成員とすることができる。

- 3 部会は、総務課長が招集し、会議を主宰する。

- 4 部会において必要があると認めるときは、構成員以外の者の出席を求め、意見を求めることができる。

(庶務)

第8条 本部の庶務は、総務部総務課において処理する。

(委任)

第9条 この訓令に定めるもののほか本部の運営に関し必要な事項は、本部長が別に定める。



茂原市デジタル・トランスフォーメーション(DX)
推進基本方針

令和4年3月

茂原市総務部総務課

〒297-8511 茂原市道表1番地

TEL0475-20-1519 FAX0475-20-1602