

# 備前市スマート自治体戦略 〔 本編 〕

2022(令和4)年3月



## はじめに

私たちの生活においては、数年前では想像できないようなデジタル化が進んでいます。日常生活のあらゆる場面で、多くの人々がスマートフォンやタブレット、PC 等を使い、それを用いてほかの人とのコミュニケーションを図っています。好きな動画を気軽に見る、ネットで商品を買う、電子書籍を見る、教育現場においてもデジタル教科書が導入されるなど、デジタル機器やデジタル化は日常生活に欠くことができない存在となり、その用途はさらに広がりを見せています。

備前市においても、IT(情報技術)やICT(情報通信技術)を使い、業務の効率化や人員の削減、経費の削減などを目指しており、一定の成果を上げてきましたが、これからは、DX(デジタルトランスフォーメーション)を目指して取組を進める必要があると考えます。

DX(デジタルトランスフォーメーション)とは、ICT の浸透によって、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定義づけられています。これは、IT や ICT 化のさらなる推進といった、単にこれまでの延長線上と捉えるのではなく、新たな価値を創るための大きなムーブメントであると捉え、市民本位の行政を新たにデザインしていくことが DX の本質と考えます。これまでの延長線上に甘んじることなく、新しい価値の創出に取り組んでいきたいと考え、本計画を策定いたしました。

本計画に掲げる各種施策の達成に向け、また、備前市の掲げるまちの将来像「豊かな“自然と文化”、魅力あふれる“まち”、元気ある“ひと”それが備前」の達成に向け、全庁一丸となって積極的に取り組んでまいります。

今後も備前市の DX 推進への取組に一層のご理解とご協力をお願い申し上げます。

杉浦 俊太郎

CIO(Chief Information Officer)



# 目 次

<b>01   備前市スマート自治体戦略の概要</b> .....	1
1. 計画の趣旨.....	1
2. 計画の位置づけ.....	1
3. 計画期間.....	1
4. 推進体制と進捗管理.....	1
<b>02   備前市スマート自治体戦略策定の背景</b> .....	2
1. 国が示す DX の方針.....	2
(1) デジタル・ガバメント実行計画における「サービス設計 12 箇条」.....	2
(2) デジタル手続法の「デジタル 3 原則」.....	5
(3) 自治体デジタル・トランスフォーメーション(DX)推進計画.....	6
(4) デジタル田園都市国家構想.....	7
2. 県が示す DX の方針.....	9
3. 備前市の DX の取組.....	10
4. 備前市の DX の課題.....	12
<b>03   備前市スマート自治体戦略</b> .....	14
1. 市民が思い描く DX 社会.....	14
2. DX で目指す未来の姿.....	15
3. DX の方針.....	16
4. DX の具体的な取組.....	17
<b>04   行政手続のオンライン化の取組・検討状況</b> .....	19
(1) 導入済み手続.....	19
(2) 導入予定の手続.....	20
(3) 導入にあたって課題のある手続.....	21
(4) マイナポータル(ぴったりサービス)による手続.....	22
<b>05   用語解説</b> .....	23

# 01 | 備前市スマート自治体戦略の概要

## 1. 計画の趣旨

本市では、これまで情報通信技術（ICT）を効率的かつ効果的に利活用することで市民サービスの向上に取り組んできました。

Society5.0（超スマート社会）の到来に伴い、AI や IoT、RPA 等の技術革新が加速し、社会に大きな影響を与え、災害リスクの高まりや老朽化したインフラの増加など顕在化している課題に加え、新型コロナウイルス感染症対策に伴う行政サービスのデジタル化の遅れといった新たな課題も生じています。

このような多様な課題に対応するため、効率的に市民サービスを提供できるスマート自治体への転換が求められています。そこで本市では、本計画を策定し、デジタルトランスフォーメーション（DX）を推進します。

## 2. 計画の位置づけ

本市では、まちづくりの最上位計画として第 3 次備前市総合計画を策定しています。この総合計画で掲げている目指すまちの将来像「豊かな“自然と文化”、魅力あふれる“まち”、活気ある“ひと”それが備前」の実現に向けて、本計画は、本市のデジタル化に関する取組の方向性を示すものです。

また、本計画は、国が策定した「自治体デジタル・トランスフォーメーション（DX）推進計画」及び県が策定した「岡山県 DX 推進指針」などをもとに、本市の特性や実態を踏まえて策定したものです。

## 3. 計画期間

本計画の計画期間は、2022（令和 4）年 4 月から 2026（令和 8）年 3 月までの 4 年間とします。また、社会情勢や国・県の動向を踏まえ、必要に応じて見直しを行います。

## 4. 推進体制と進捗管理

外部人材の活用や内部のデジタルの育成に関する国や県の支援策を積極的に活用し、計画推進のための体制を強化します。

また、本計画の進捗管理は、総合計画の進捗管理とともに実施し、毎年の PDCA サイクルにより、取組の方向性の確認や見直しをしながら、本市が目指すスマート自治体の実現に取り組めます。

## 02 | 備前市スマート自治体戦略策定の背景

### 1. 国が示す DX の方針

#### (1) デジタル・ガバメント実行計画における「サービス設計 12 箇条」

2016年12月に官民データ活用推進基本法が成立し、データ流通環境の整備や行政手続のオンライン利用の原則化など、官民データの活用に資する各種施策の推進が政府の取組として義務づけられ、取組を具体化するために「世界最先端デジタル国家創造宣言・官民データ活用推進基本計画」が策定されています。「世界最先端デジタル国家創造宣言・官民データ活用推進基本計画」の重点分野の1つであるデジタル・ガバメント分野における取組については、2017年5月に「デジタル・ガバメント推進方針」が策定され、その方針を具体的実現するための「デジタル・ガバメント実行計画」の初版が2018年1月に策定されました。

デジタル・ガバメント実行計画では、社会全体のデジタル化の中で、国、地方公共団体、民間事業者、国民その他の者がそれぞれデジタル技術の恩恵を受け、安全で豊かな暮らしを実感するための理想の社会像・行政のあるべき姿が掲載されています。特に、行政サービスは、そもそも国民や企業に価値を提供するもの、または国民や企業が価値を創造する一助となるものでなければならないことが強調されています。デジタル・ガバメントにおいては、単に手続をオンライン化することにとどまらず、利用者中心の行政サービス改革を徹底し、利用者から見て一連のサービス全体が、「すぐ使えて」、「簡単」で、「便利」な行政サービスを実現することが必要であると述べられています。さらには、具体的に利用者中心のサービス設計を行うにあたり考慮すべき「サービス設計 12 箇条」が掲載されています。

##### <サービス設計 12 箇条>

- 第1条 利用者のニーズから出発する
- 第2条 事実を詳細に把握する
- 第3条 エンドツーエンドで考える
- 第4条 全ての関係者に気を配る
- 第5条 サービスはシンプルにする
- 第6条 デジタル技術を活用し、サービスの価値を高める
- 第7条 利用者の日常体験に溶け込む
- 第8条 自分で作りすぎない
- 第9条 オープンにサービスを作る
- 第10条 何度も繰り返す
- 第11条 一遍にやらず、一貫してやる
- 第12条 情報システムではなくサービスを作る

## **第1条 利用者のニーズから出発する**

提供者の視点ではなく、利用者の視点に立って、何が必要なのかを考える。様々な利用者がある場合には、それぞれの利用者像を想定し、様々な立場から検討する。サービス提供側の職員も重要な利用者として考える。ニーズを把握するだけでなく、分析によって利用者が抱える課題・問題を浮き彫りにし、サービスの向上につなげる。

## **第2条 事実を詳細に把握する**

実態の十分な分析を伴わない思い込みや仮説に基づいてサービスを設計するのではなく、現場では何が起きているのか、事実に基づいて細かな粒度で一つ一つ徹底的に実態を把握し、課題の可視化と因果関係の整理を行った上でサービスの検討に反映する。データに基づく定量的な分析も重要である。

## **第3条 エンドツーエンドで考える**

利用者のニーズの分析に当たっては、個々のサービスや手順のみを切り取って検討するのではなく、サービスを受ける必要が生じたときからサービスの提供後までエンドツーエンドの、他の行政機関や民間企業が担うサービスの利用まで含めた利用者の行動全体を一連の流れとして考える。

## **第4条 全ての関係者に気を配る**

サービスは様々な関係者によって成り立っている。利用者だけでなく、全ての関係者についてどのような影響が発生するかを分析し、Win-Win を目指す。また、デジタル機器が使えない人も、デジタル技術を活用することによって便益を享受できるような仕組みを考える。

## **第5条 サービスはシンプルにする**

利用者が容易に理解でき、かつ、容易に利用できるようにシンプルに設計する。初めて利用する人やデジタル技術に詳しくない人でも、複雑なマニュアルに頼らずとも、自力でサービスを利用して完結できる状態を目指す。また、行政が提供する情報や、利用者に提出や入力を求める情報は、真に必要なものに限定する。

## **第6条 デジタル技術を活用し、サービスの価値を高める**

サービスには一貫してデジタル技術を用い、利用者が受ける便益を向上させる。技術の進展に対応するため、IoT (Internet of Things) や AI (Artificial Intelligence) などの新技術の導入についても積極的に検討する。これまでデジタル以外の手段で提供してきたものであっても、業務の見直しによるデジタルへの移行の可能性を検討し、サービスの改善を図る。また、情報セキュリティ対策とプライバシーの確保はサービスの価値を向上させるための手段であることを認識した上で、デジタル

技術の活用によってサービスをセキュアに構築する。

#### **第7条 利用者の日常体験に溶け込む**

サービスの利用費用を低減し、より多くの場面で利用者にサービスを届けるために、既存の民間サービスに融合された形で行政サービスの提供を行うなど、利用者が日常的に多くの接点を持つサービスやプラットフォームとともにサービスが提供されるような設計を心掛ける。

#### **第8条 自分で作りすぎない**

サービスを一から自分で作るのではなく、既存の情報システムの再利用やそこで得られたノウハウの活用、クラウドサービス等の民間サービスの利用を検討する。また、サービスによって実現したい状態は、既存の民間サービスで達成できないか等、行政自らがサービスを作る必要性についても検討する。過剰な機能や独自技術の活用を避け、API 連携等によってほかで利用されることを考慮し、共有できるものとするよう心掛ける。

#### **第9条 オープンにサービスを作る**

サービスの質を向上させるために、サービス設計時には利用者や関係者を検討に巻き込み、意見を取り入れる。検討経緯や決定理由、サービス開始後の提供状況や品質等の状況について、可能な限り公開する。

#### **第10条 何度も繰り返す**

試行的にサービスの提供や業務を実施し、利用者や関係者からの意見を踏まえてサービスの見直しを行うなど、何度も確認と改善のプロセスを繰り返しながら品質を向上させる。サービス開始後も、継続的に利用者や関係者からの意見を収集し、常に改善を図る。

#### **第11条 一遍にやらず、一貫してやる**

困難なプロジェクトであればあるほど、全てを一度に実施しようとしてはならない。まずビジョンを明確にした上で、優先順位や実現可能性を考えて段階的に実施する。成功や失敗、それによる軌道修正を積み重ねながら一貫性をもって取り組む。

#### **第12条 情報システムではなくサービスを作る**

サービスによって利用者が得る便益を第一に考え、実現手段である情報システム化に固執しない。全てを情報システムで実現するのではなく、必要に応じて人手によるサービス等を組み合わせることによって、最良のサービスを利用者に提供することが目的である。

## (2) デジタル手続法の「デジタル 3 原則」

情報通信技術を活用した行政の推進等に関する法律(デジタル手続法)では、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デジタル 3 原則を基本原則として明確化し、国の行政手続のオンライン化実施を原則としています。そのため、デジタル社会の実現に向けて、基本的な原則に則して取組を進めることとされています。

< デジタル 3 原則(国の行政手続オンライン化原則) >

### ◆ デジタルファースト

意味: 個々の手続・サービスが一貫してデジタルで完結すること

効果: 手続に必要な時間・場所などの制約を排除し、業務の自動化・共通化が図られ迅速かつ的確に手続を行える

### ◆ ワンスオンリー

意味: 一度提出した情報は、二度提出することを不要とすること

効果: 一度提出した情報と同じ内容の情報を提供することが不要となる

### ◆ コネクテッド・ワンストップ

意味: 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と

効果: 必要な手続の漏れをなくすことができる

### (3)自治体デジタル・トランスフォーメーション(DX)推進計画

国の動向として、総務省による「地方自治体のデジタル・トランスフォーメーション推進に係る検討会」が開催されています。検討会での議論を踏まえ、「自治体デジタル・トランスフォーメーション(DX)推進計画(2020年12月)」が策定、公表されています。

掲げられている重点取組事項は、①自治体の情報システムの標準化・共通化、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の6つです。この6つについて、具体的な取組項目や、令和2年度から令和7年度までの取組実施スケジュールを含んだ方針が示されています。

また、計画の中では、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」が示されており、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の役割が極めて重要であることが強調されています。自治体の取組においては、まずはデジタル技術や AI 等の活用による業務効率化を達成し、人的資源を行政サービスのさらなる向上につなげることが挙げられています。

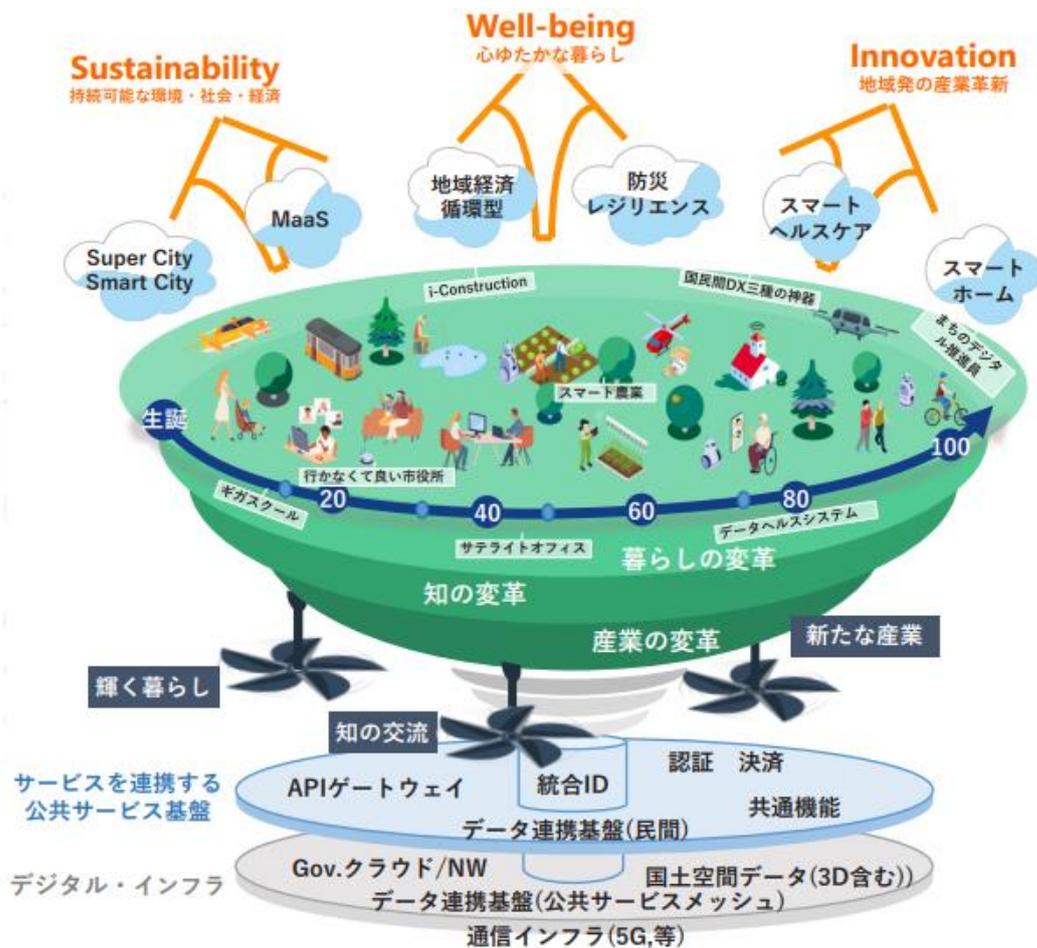
重点取組事項	取組内容
① 自治体の情報システムの標準化・共通化	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 目標時期を2025年度とし、「(仮称)Gov-Cloud」の活用に向けた検討を踏まえ、基幹系17業務システムについて国の策定する標準仕様に準拠したシステムへ移行する</li> </ul>
② マイナンバーカードの普及促進	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 2022年度末までにほとんどの住民がマイナンバーカードを保有していることを目指し、交付円滑化計画に基づき、申請を促進するとともに交付体制を充実させる</li> </ul>
③ 自治体の行政手続のオンライン化	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 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を行うことが想定される手続(31手続)について、マイナポータルからマイナンバーカードを用いてオンライン手続を可能にする</li> <li>● 対象手続は、子育て(15手続)、介護(11手続)、被災者支援(罹災証明書)、自動車保有(4手続)の計31手続</li> </ul>
④ 自治体の AI・RPA の利用推進	<ul style="list-style-type: none"> <li>● ①③による業務見直し等を契機に、AI・RPA 導入ガイドブックを参考に、AI や RPA を導入・活用を推進する</li> </ul>
⑤ テレワークの推進	<ul style="list-style-type: none"> <li>● テレワーク導入事例や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・活用を推進する</li> <li>● ①③による業務見直し等に合わせ、対象業務を拡大する</li> </ul>
⑥ セキュリティ対策の徹底	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 改定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、セキュリティ対策を徹底する</li> </ul>

## (4) デジタル田園都市国家構想

### ① 概要

2021年12月28日、政府は「第2回デジタル田園都市国家構想実現会議」を開催し、施策の全体像を公表しました。また、2022年1月4日の岸田総理大臣の年頭の記者会見では、地方における官民のデジタル投資を大胆に増加させるデジタル投資倍増に取り組む「デジタル田園都市国家構想」の実現を発表しました。

デジタル田園都市国家構想とは、「デジタル実装を通して、地方が抱える課題を解決し、誰一人取り残されずすべての人がデジタル化のメリットを享受できる心豊かな暮らしを実現することです。デジタルの力で「暮らし」「産業」「社会」を変革し、地域を全国や世界と有機的につなげていく取組であり、「地域の個性と豊かき」を生かし、「都市部に負けない生産性・利便性」を兼ね備え、「心豊かな暮らし(Well-being)」と「持続可能な環境・社会・経済(Sustainability)」の実現を目指しています。



(出典:デジタル庁「第2回デジタル田園都市国家構想実現会議」資料(2021年12月))

## ② 施策の4つの柱

### (1) デジタル基盤の整備

デジタル庁主導の下、共通ID基盤やデータ連携基盤、ガバメントクラウド等を全国に実装する。また、これを支える5G、データセンターなどのデジタル基盤の整備を進める。

### (2) デジタル人材の育成・確保

地域で活躍するデジタル推進人材を 2022 年度からの5年間で、政府の各種施策を通じて 230 万人確保する。その際、政府において 2022 年度末までに年間 25 万人、2024 年度末までに年間 45 万人のデジタル推進人材を育成できる体制を段階的に構築する。民間企業等においても、政府の施策を活用しつつ、独自のデジタル推進人材の育成・確保の取組を進めることが期待される。

これを実現するため、デジタル人材育成プラットフォーム、職業訓練及び大学等における教育(リカレント教育を含む)を中心に、各種施策を連携させながらデジタル人材の育成に取り組む。

### (3) 地方の課題を解決するためのデジタル実装

地方におけるデジタル基盤を活用した、遠隔の医療や教育、防災、リモートワークなど、地方における先導的なデジタル化の取組、デジタルを活用することで、さらなる効果的な取組が可能となる地方活性化の取組を支援。

併せて地域づくりを推進するハブとなる経営人材を国内 100 地域に展開。

#### ※デジタル田園都市国家構想推進交付金 交付対象事業

- 1 サテライトオフィス、シェアオフィス、コワーキングスペース等の施設整備・運営・利用促進等を行う取組や、サテライトオフィス等に進出する企業と地元企業等が連携して行う地域活性化に資する取組への支援により、地方への新たなひとの流れを創出する事業
- 2 デジタルを活用した地域の課題解決や魅力向上に向けて、以下の取組を行う事業
  - (1) デジタル原則とアーキテクチャを遵守し、オープンなデータ連携基盤を活用する、モデルケースとなり得る取組
  - (2) 他の地域等で既に確立されている優良モデル・サービスを活用した実装の取組

### (4) 誰一人取り残されないための取組

年齢、性別、経済的な状況、地理的な制約等にかかわらず、誰でもデジタルの恩恵を享受できる「誰一人取り残されない」デジタル社会の実現を目指す。

## 2. 県が示す DX の方針

県の動向として、総務省の「自治体デジタル・トランスフォーメーション(DX)推進計画」に掲載されたデジタル化を着実に実行するための取組方針を明らかにすることを目的に、「岡山県 DX 推進指針(2021 年 10 月)」が策定されています。岡山県では、デジタル推進委員会やワーキンググループを設置し、DX 推進ディレクターの活用や職員研修などの実施などデジタル人材の確保・育成、岡山県電子自治体推進協議会を活用し、市町村との情報システム共同調達・利用、デジタルデバイス対策など、市町村の DX の取組の支援に取り組んでいます。本編では、「自治体デジタル・トランスフォーメーション(DX)推進計画」内の 6 つの重点取組事項について、県としての取組方針及び令和 3 年度から令和 7 年度までの取組実施スケジュールが掲載されています。

重点取組事項	岡山県の取組方針(一部抜粋)
① 自治体の 情報システムの 標準化・共通化	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 県が新たに情報システムを整備する場合は、情報システムや保有データの相互運用性を確保し、事業者間・組織間の壁をなくすよう設計する。また、他団体との共同利用やカスタマイズ不要なパッケージ製品の導入によるコスト低減も検討する</li> </ul>
② マイナンバーカードの普及促進	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 公的個人認証サービスを利用する電子申請の拡大など保有するメリットの創出を図る</li> </ul>
③ 自治体の行政手続のオンライン化	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 令和 3(2021)年度内に対象手続を拡大し、約 800 手続をオンライン申請可能とする</li> <li>● 汎用電子申請システムにクレジット払い機能等を追加し、手数料等の支払いのキャッシュレス化に対応する。 なお、県証紙は廃止を含めた検討を行う</li> </ul>
④ 自治体の AI・RPA の利用推進	<ul style="list-style-type: none"> <li>● AI を活用し、議事録の作成や手書書類のテキスト化を進めるほか、パソコンで行う定型的な作業について、RPA を積極的に活用し、業務の効率化を図る</li> </ul>
⑤ テレワークの推進	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Web 会議システムを活用し、国や市町村との会議や関係団体等との打ち合わせなどの効率化を図る</li> </ul>
⑥ セキュリティ対策の徹底	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 三層の対策については、αモデルを継続する。一方、業務の利便性・効率性の向上を図るため、業務システムのクラウド化、テレワークの推進などに対応できるよう、セキュリティポリシーの見直しやインターネット利用環境の改善等を図る</li> </ul>

### 3. 備前市の DX の取組

本市では、これまで次のような情報化に関する取組を進めています。

年月	項目(計画など)	主な取組
	岡山県汎用電子申請システム利用開始	● 水道利用開始・中止届、職員採用試験申込で利用
2020.4	AI 議事録作成導入	● 会議などの議事録作成を省力化するため、音声認識 AI を用いた議事録作成システムを導入
2020.4	Kintone 導入	● 試験導入中
2020.7	RPA 導入	● マイナンバー利用系(基幹系)PC1 台に「WinActor」導入 ● 税務課の 2 業務(軽自動車異動データ、法人市民税申告データ)で活用
2020.7	入院患者オンライン面会の導入	● コロナウイルス感染予防対策として、市立病院でタブレット端末を利用したオンライン面会をスタート
2021.3	LoGo フォーム導入	● 70 ライセンス(内訳:ロゴチャット 20 ライセンス、50 有償ライセンス) ● トラストバンクによる定期的な操作説明会実施 ● 主な手続名確認 ⇒庁内利用(例:公用車)中心、単発の行事・イベント
2021.4	押印見直しガイドライン制定	● 内閣府が策定した「地方公共団体における押印見直しマニュアル」(2020 年 12 月)を参考に押印の要否を整理
2021.7	備前市特定事業主行動計画 後期計画	● すべての職員が働きがいをもっていきいきと活躍できる職場を目指す。 ● ワークライフバランス推進のため働き方の選択肢としてテレワークの取り入れ
2021.8	テレワークの推進	● 総務省が策定した「地方公共団体におけるテレワーク推進のための手引き」(2021 年 4 月)を参考に試行実施
2021.10	キャッシュレス決済の導入	● 備前焼ミュージアムの入館料支払いに PayPay 導入
2021.11	システムの標準化・共通化の準備	● システムの標準化・共通化に向けた担当者会議の設置

年月	項目(計画など)	主な取組
2022.3	障害者手帳アプリ「ミライロ」導入	● 施設利用割引の際に必要な紙の障害者手帳の代わりとなるアプリ「ミライロ」を公共施設で全面導入
2022.3	備前市スマート自治体戦略策定	● 備前市が目指すスマートシティの方向性と具体的なデジタル化の取組内容及びロードマップを整理
2022.4	備前市情報通信技術を活用した行政の推進等に関する条例施行	● 行政手続のオンライン化を進めることで、行政手続の簡素化及び効率化し、市民サービスの向上を実現
2022～	施設予約システム導入予定	● 公民館のオンライン予約 ● 体育施設等のオンライン予約
2022 夏	保育園向けシステム「コドモン」導入予定	● こども園、保育園で園管理と保護者とのコミュニケーションツールとして導入
継続	SNSによる情報発信	● Facebook、LINE、Instagram、Twitter、YouTubeによる情報発信
継続	ペーパーレス化の推進	● 3 役及び部課長級職員、市議会議員にタブレット端末の貸与 ● 部課長会議の会議資料ペーパーレス化 ● 文書管理システムによる電子決裁の環境整備 ● デュアルモニターの配布・設置

## 4. 備前市の DX の課題

本市の DX の主な課題は次のとおりです。

**教育・文化**分野では、1 人 1 台タブレット端末の配布を早い段階で取組を進めていきました。今後は、学校教育における双方向での会話や学習、学校現場や家庭での有効活用を進めるとともに、デジタルリテラシーを高め大人も子どもも安心してデジタル技術を利用できるようにすることが課題です。

**交流・コミュニティ**分野では、公共施設の Wi-Fi 環境を整備し、対面(オフライン)・非対面(オンライン)を組み合わせ場所や時間に縛られない交流につなげ、地域コミュニティを活性化させることが課題です。

**健康・福祉**分野では、医療ビッグデータ解析による医療費の分析を実施し、高齢化の進展に伴う医療費の増大への対応が課題です。また、市内の病院で標榜している診療科では対応できない患者への対応も課題です。

**産業経済・都市計画**分野では、市域内で 5G 対象エリアの拡充や公共施設及び市内事業者におけるキャッシュレス決済の浸透・拡充し、利用者サービスを向上することが課題です。

**安全・生活基盤**分野では、災害発生時などに市民 1 人ひとりが抱えている状況を考慮し、適切な避難行動を促す情報を提供することで安心して地域生活を送ることができるようなセーフティネットを構築することが課題です。

**生活環境**分野では、運転免許証返納により自家用車の移動という選択が叶わない場合など、日常生活に必要な買い物や通院時の移動手段の選択肢を増やし、公共交通の利便性を向上することが課題です。

**行政基盤**分野では、24 時間 365 日いつでもどこでも手続できるよう各種申請などの行政手続をオンライン化し、市民サービスを向上することが課題です。また、市役所では、ペーパーレス化や PC・タブレット端末の充実をはじめとしたテレワーク環境の整備など職場環境のスマート化を図ることが課題です。一方で、高齢者や障害者などさまざまな事情によりオンラインでの対応が難しい場合のデジタルデバインド対策も課題です。

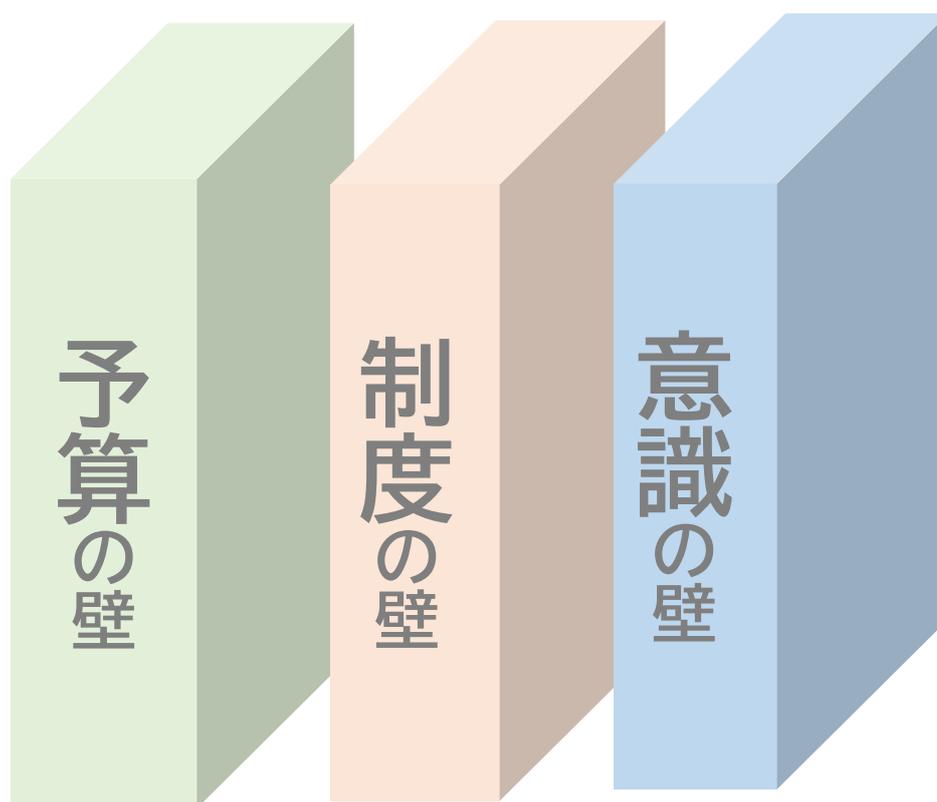
## 【コラム】DX を阻む 3 つの壁

DX を阻む 3 つの壁として「予算の壁」「制度の壁」「意識の壁」があると言われています。DX を推進するためには、支障になっているのはどの壁なのか？どうすればこれらの壁を乗り越えられるのか？について検討する必要があります。

まず、「予算の壁」は、大きな投資を伴う場合、デジタル田園都市構想推進交付金などの国の財源を有効に活用することが必要です。

また、「制度の壁」は、民間事業者だけでなく法や国や県の制度がデジタル化社会に対応するよう変化していることから、これらの流れを掴み、乗り遅れないことが求められます。

最後に、「意識の壁」は、行政、市民、事業者というそれぞれの立場によって異なり、苦手意識を持っている方も少なくありません。デジタルデバインド対策や困っている方にはよりきめ細やかな対応を検討することも DX 推進のためには重要となります。



## 03 | 備前市スマート自治体戦略

### 1. 市民が思い描く DX 社会

市民が思い描く DX 社会は、歳をとっても、スマホが苦手でもデジタル技術を簡単に利用でき、便利で安全な社会です。具体的には、次のような意見がありました。

#### 市民が思い描く DX 社会

- すべてカード決済のような簡単決済、登録、承認を手軽にできると便利
- 手元ですべて済むようにして移動が不要になると便利
- 足を運ばなくても、その場であらゆる申請等が可能になり、許可が端末に送られると便利
- Wi-Fi が公共の施設で自由に使えると便利
- 高齢になると複雑なことはできなくなるためボタン1つでつながると便利
- 高齢者やスマホが苦手な人でも簡単にいろんな申請等できると便利
- 定期的なお知らせを受け取ることで一人暮らしの安否確認もできると安心
- 図書の本の貸借状況や施設の予約状況などをスマホで確認できると便利
- さまざまな手続をもっと簡単にできると便利  
(どこで何が必要なのかフローチャート等で示しながら端末で手続できたら高齢者、その家族も負担が減る)
- 時短になると同時に、車をなくしてグリーン・トランスフォーメーション  
(車を全部なくすことはできないが、残りの車は電気自動車にする)
- 遠隔診療、オンライン介護予防など

## 2. DX で目指す未来の姿

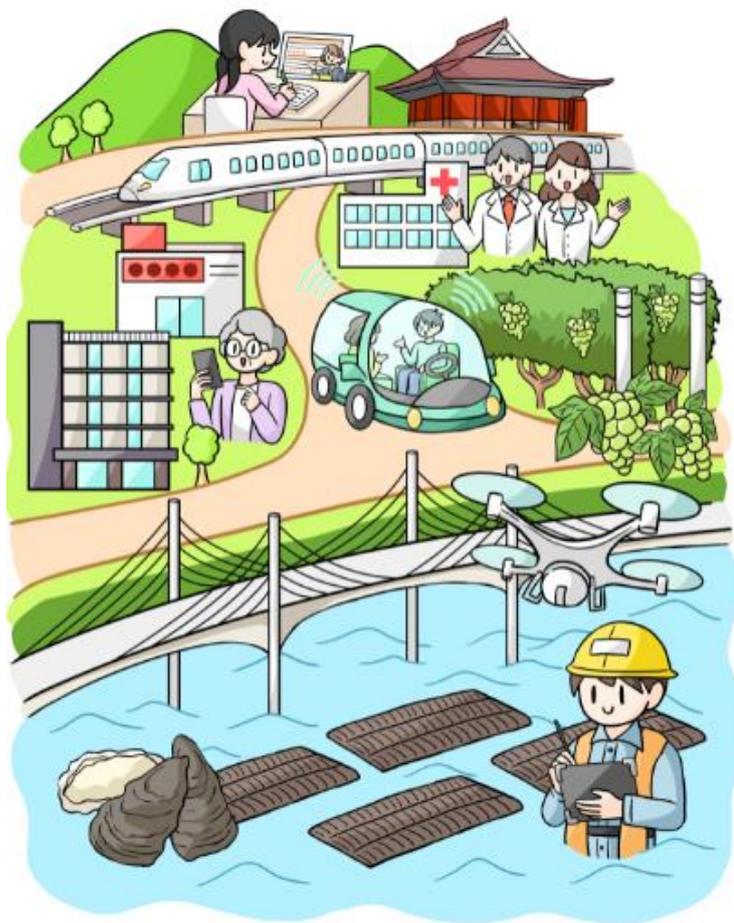
本市がDXで目指す未来の姿(キャッチコピー)は次のとおりです。

**#誰でも #どこでも #スマート備前**

**#誰でも** スマートフォンを使える人はより便利になり、スマートフォンが苦手な人についてもよりきめ細やかで丁寧なサービスを受けることができる

**#どこでも** スマートフォンで市役所の窓口での手続きができ、自宅や出先などでの空いた時間で簡単にできるだけでなく、証明書の発行や公共料金の支払いがコンビニなど**市役所以外の場所**でもできる

**#スマート備前** 日常生活において**デジタルがより身近**になり、教育・交通・産業などあらゆる場面で**デジタル技術やビッグデータを活用**することにより、誰もが住みやすく、これからも住み続けたいと思えるような**快適で便利な暮らし**ができる



### 3. DXの方針

本市のDXの取組は、「行政DX」と「暮らしのDX」の2つに区分しています。

行政DXは「①行政手続のオンライン化」「②市役所のデジタル化」「③データ利活用環境の整備」の3つの項目を設定しています。また、暮らしのDXは「①デジタルデバイス対策」「②地域社会のデジタル化」の2つの項目を設定しています。

各項目の方針は次のとおりです。

行政DX	① 行政手続のオンライン化	デジタルツールの活用により、市民が窓口に行かなくても手続が行える環境の整備や窓口での手続も滞在時間や対面時間が短くなるよう手続の簡素化に取り組みます。
	② 市役所のデジタル化	デジタルツールの活用により、市役所の業務の改善・効率化や働き方改革に取り組みます。
	③ データ利活用環境の整備	デジタルが苦手な人でも利用しやすい簡単なシステムの導入やより活用しやすいオープンデータの拡充に取り組みます。
暮らしのDX	① デジタルデバイス対策	デジタルが苦手な人やさまざまな事情により利用できない人に対して、スマホ教室の開催などデジタルの利用のサポートに取り組みます。
	② 地域社会のデジタル化	あらゆる場面であらゆる人がデジタルの恩恵を受けることができるよう各分野で積極的にデジタル技術の活用に取り組みます。

また、上記のうち、本市が特に力を入れて進めていく取組は以下の3つです。

重点	① 行政手続のオンライン化	スマホによる手続、窓口によるタブレット端末の利用だけでなく、手続の簡素化や不要な手続の廃止などよりわかりやすい手続となるよう取り組みます。
	② デジタルデバイス対策	デジタルの利用のサポートだけではなく、より身近な場所(公共施設や自宅など)での対応の充実にも取り組みます。
	③ Bポイント(仮称)	現在のBポイント事業を核とし、ポイントの付与条件や利用場面を充実し、地域経済の循環につなげます。また、各種データをアプリ間連携などにより、データの一元管理ができるよう基盤整備を検討します。

## 4. DX の具体的な取組

本市の DX の具体的な取組の一覧は次のとおりです。★印は、本市の DX の取組の中でも特に力を入れていく取組です。また、☆印は、B ポイント(仮称)の取組に関連する取組で、各分野で再掲している取組を示しています。

なお、事業の推進や実施にあたり、次の交付金を活用することを予定しています。

- デジタル田園都市国家構想推進交付金
- デジタル基盤改革支援補助金  
(地方公共団体情報システムの標準化・共通化に係る事業)
- デジタル基盤改革支援補助金(自治体オンライン手続推進事業)
- マイナンバーカード交付事務費補助金

行政 DX	<b>① 行政手続のオンライン化</b>	
	★	①-1 各種申請手続のオンライン化(ぴったりサービス)
	★	①2 各種申請手続のオンライン化(ぴったりサービス以外)
	★	①3 窓口でのタブレット端末の活用
	★	①4 書かない窓口の検討
	★	①5 マイナンバーカードの普及促進
	<b>②市役所のデジタル化</b>	
		②-1 AI の利用拡充(音声のテキスト化を含む)
		②-2 RPA の利用拡充
		②-3 ペーパーレス化の推進(起案文書のデジタル化)
		②-4 ペーパーレス化の推進(添付文書の削減)
		②-5 ペーパーレス化の推進(契約書のデジタル化)
		②-6 テレワークの推進
		②-7 フリーアドレスの導入
		②-8 総合案内のデジタル化
		②-9 システムの標準化・共通化
		②-10 デジタル人材の確保・育成(システム構築・管理の内製化)
	<b>③データ利活用環境の整備</b>	
		③-1 行政データの利活用
		③-2 EBPM(証拠に基づく政策立案)
	③-3 情報セキュリティ対策の強化	

<b>① デジタルデバインド対策</b>	
★	①-1 PC・スマートフォン講座
★	①-2 リモート窓口の検討
<b>② 地域社会のデジタル化</b>	
<b>B ポイント (仮称)</b>	★ ②-1 地域ポイント制度
	★ ②-2 医療ビッグデータ解析
	★ ②-3 健康増進・健康管理・介護予防
	★ ②-4 デジタル化推進の基盤整備
	★ ②-5 デマンド型地域交通の利用・MaaS
<b>教育・文化</b>	②-6 遠隔授業
	②-7 国際姉妹都市との異文化交流教育
	②-8 重要文化財等のデジタルアーカイブ
<b>交流・ コミュニティ</b>	②-9 ひなせうみラボの海洋学習のVR体験
	②-10 電子回覧板アプリによる情報共有
	②-11 行政情報等の多言語化
<b>健康・福祉</b>	②-12 オンラインコミュニティ(オンラインサロン)
	②-13 ICTの活用による遠隔医療
	②-14 ドローンを利用した医薬品配送
	☆ (－) 医療ビッグデータ解析(再掲)
<b>産業経済・ 都市計画</b>	☆ (－) 健康増進・健康管理・介護予防(再掲)
	②-15 観光マーケティングデータ解析
	②-16 備前焼の魅力発信
	②-17 キャッシュレス決済
	☆ (－) 地域ポイント制度(再掲)
<b>安全・ 生活基盤</b>	②-18 海の水質データ解析
	☆ (－) デジタル化推進の基盤整備(再掲)
	②-19 道路・橋りょう劣化診断
<b>生活環境</b>	②-20 災害発生時の情報発信
	☆ (－) デマンド型地域交通の利用・MaaS(再掲)
	②-21 ごみ減量やりサイクルの推進
	②-22 ゼロカーボン

## 04 | 行政手続のオンライン化の取組・検討状況

本市の行政手続のオンライン化の取組・検討状況は以下のとおりです。なお、年間50件以上の申請がある手続を対象としています。

### (1) 導入済み手続

2021年度末時点でオンライン化導入済みの手続は、以下のとおりです。

分野	手続名
教育・文化	成人式出欠回答 学校体育施設開放事業 利用報告 全国大会等出場者激励金申請・結果報告 共催・後援申請 PCR検査キット申込
交流・コミュニティ	ふるさと納税関係 結婚記念品支給申請書 おかやま縁むすびネット会員登録助成金
健康・福祉	Bポイント申請・結果報告 犬の死亡届 国保人間ドック
産業経済・都市計画	移住調査宿泊費補助金
安全・生活基盤	水道使用開始・中止
生活環境	生ごみ処理容器購入補助金
行政基盤	マイナンバーカード時間外予約 (eLtax)給与所得者異動届 (eLtax)給与支払報告書、法人市民税異動届 (eLtax)法人市民税申告 (eLtax)償却資産申告
市役所内	健康診断申込 人間ドック申込 職員採用試験申込

## (2)導入予定の手続

2022 年度中にオンライン化導入予定の手続は以下のとおりです。

分野	手続名
教育・文化	備前まなび塾＋土曜日・長期休業講座 学校体育施設開放事業 利用申請
交流・コミュニティ	区会等補助金、 国際交流事業関係 地域担当職員関係
健康・福祉	犬の鑑札 高齢者ふれあい事業補助金
産業経済・都市計画	屋外広告物(更新)許可申請 観光ボランティアガイド利用申込み
安全・生活基盤	占用許可申請 市道・市管理河川等ボランティア推進事業 定期駐車場使用許可申請 要望書 小型船舶係留施設使用許可申請
生活環境	タクシーチケット補助 指定ごみ袋注文 環境衛生指導委員の登録 資源ごみ回収推進団体報奨金
行政基盤	還付金受領申請 市税・保険料送付先変更届出書 市章使用関係 広報配布役員変更届 入札参加資格申請(変更) 情報公開請求、後援・共催申請
市役所内	

### (3)導入にあたって課題のある手続

オンライン化の導入にあたって解決すべき課題がある手続は以下のとおりです。

課題	手続名
発行手数料決済が必要 (郵送の場合は、郵便小為替)	住民票 戸籍 税証明 集成図・地籍図など
処理手数料や利用料の納付が必要	粗大ごみ収集 斎場利用
本人署名の誓約書の添付が必要	移住定住関係補助金
高額療養費制度との調整などが必要 郵送は書類不備対応時のみ	子ども医療費償還払い
対面での対応が必要(出生届や転入届提出時にワンストップとしている)	出産祝い金 子ども医療費受給者証
本人確認が必要	債権者登録
膨大な添付書類が必要	備前市防犯灯設置事業補助金交付申請

#### (4)マイナポータル(ぴったりサービス)による手続

マイナポータル(ぴったりサービス)を通じた電子申請が可能な国が定める 26 手続は以下のとおりです。2023 年度からサービスを開始予定です。

項目	手続名
児童手当 (11手続)	現況届
	支給認定
	認定請求
	改定請求
	氏名等変更
	消滅届出
	未支払い請求
	寄付の申出
	寄付変更の申出
	学校給食費徴収の申出
	学校給食費徴収変更の申出
	保育施設
現況届	
児童扶養手当	現況届の事前送信
妊娠	妊娠の届出
介護 (11手続)	要介護・要支援認定
	要介護・要支援更新認定
	要介護・要支援区分変更認定
	サービス計画作成依頼
	負担割合証再交付
	被保険者証の再交付
	高額介護サービス費支給
	限度額認定
	福祉用具支給
	住宅改修費支給
住所移転後の認定	
被災者支援関係	罹災証明書、応急仮設住宅入居、応急修理、障害物除去、災害弔慰金、災害障害見舞金、災害援護資金、被災者生活再建支援金 8手続
引っ越し関係	転出届、転入予約

## 05 | 用語解説

用語	説明
AI	Artificial Intelligence の略。「人工知能」と訳される。人工的な方法による学習、推論、判断等の知的な機能の実現及び人工的な方法により実現した当該機能の活用に関する技術のこと。
DX	Digital Transformation の略。デジタル技術やデータの利活用及びそれに伴う組織、制度の変革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。
EBPM	Evidence Based Policy Making の略で、統計や業務データ等の客観的な証拠に基づく政策立案のこと。
IoT	Internet of Things(モノのインターネット)の略。自動車、家電、ロボット、施設等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。
KPI	Key Performance Indicators(重要業績成果指標)の略。目標の達成度を評価するための主要な評価指標のこと。
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、ソフトウェアによる自動的な操作によって代替すること。
テレワーク	ICT を活用し、場所や時間を有効に活用できる柔軟な働き方のこと。
ビッグデータ	ボリュームが膨大でかつ構造が複雑であるが、そのデータ間の関係性等を分析することで新たな価値を生み出す可能性のあるデータ群のこと。
チャットツール	インターネットを介してリアルタイムに会話をする仕組みのこと。
5G	「超高速」だけでなく、「多数接続」「超低遅延」といった特徴を持った、次世代の移動通信システムのこと。