

廿日市市DX(デジタル・トランスフォーメーション)推進計画

(令和4年度～令和7年度)

令和4年4月策定
令和6年4月改訂
廿日市市

目次

第1章 策定にあたって	1
1 策定の趣旨	1
2 国の動向	1
3 本市のDX推進の基本的考え方	2
第2章 基本理念と目指す姿	3
1 基本理念	3
2 目指す姿	3
第3章 DX推進に向けた取組	5
1 DX推進計画の位置付け	5
2 計画期間	5
3 施策の体系	6
4 基本方針	7
5 施策展開	8
➤ 基本方針1 スマート市役所の実現	8
施策①「書かない・待たない・行かなくてもいい行政サービスの 実現」	8
施策②「効率的・効果的な市役所への改革」	9
➤ 基本方針2 サステナブル・スマートシティの推進	10
施策①「新たな価値を創造するまちづくりの推進」	10
施策②「地域産業におけるデジタル化の推進」	11
➤ 基本方針3 DXを推進する環境整備	12
施策①「デジタルデバイドの解消」	12
施策②「マイナンバーカードの普及・利活用」	12
施策③「データの利活用の推進」	12
施策④「DX推進拠点の整備」	13
第4章 DXの推進方策	14
1 基本的考え方	14
2 推進体制	14
用語集	16

1 策定の趣旨

近年のデジタル技術の進展により、買い物や娯楽、決済といった私たちの生活のいたるところで、デジタル技術が活用されています。新型コロナウイルス感染症の流行を契機として、テレワークやウェブ会議などを活用した働き方の見直しや、キャッシュレス決済の普及など、社会経済活動の中でデジタル技術を活用した「新たな日常」が定着しつつあります。

デジタル技術が急速に私たちの生活に浸透する一方で、人口減少社会の進展による生産年齢人口の減少や、超高齢社会への対応に起因した社会保障関係費の増大により、今後、経済規模の縮小による自治体の経営資源が制約されることが想定されます。

このような状況において、各自治体は、将来にわたって行政サービスの水準を維持・向上させていくとともに、多様化・複雑化する地域課題に的確に対処することが求められます。

このため、行政サービスの効率化にデジタル技術を活用し、職員が企画立案や相談支援など「人でなければできない業務」に注力できる体制を構築していくとともに、地域が直面する課題解決に向けて、デジタル技術の導入を積極的に行いながら、持続可能な地域づくりに取り組んでいく必要があります。

また、デジタル技術の活用に伴い蓄積される様々なデータが、新たな付加価値を生み出すということや、行政をはじめ、市民や企業といった多様な主体が認識し、データを共有・活用することで、これまでにないビジネスモデルや課題解決の手法が生み出されることが期待されます。

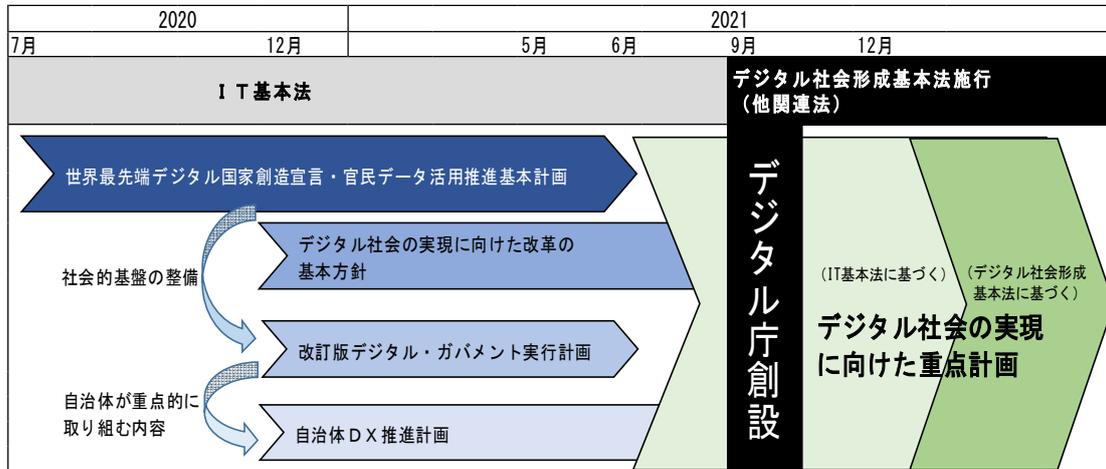
こうした時代認識を踏まえ、本市におけるデジタル社会の実現に向けた基本理念や施策展開を示す「廿日市市DX（デジタル・トランスフォーメーション）推進計画」を策定します。

2 国の動向

「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）」において、「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、デジタル社会の目指すビジョンとして掲げられています。

この基本方針に基づき、デジタル・ガバメント推進のための実行計画をはじめ、自治体が重点的に取り組むべき事項・内容を具体化した「自治体デジタル・トランスフォーメーション(DX)推進計画（令和2年12月）」が策定されました。

令和3年9月には、デジタル社会の実現に関する司令塔となるデジタル庁が発足し、デジタル社会の実現に向けた第一歩を踏み出すとともに、同年12月には、国が迅速かつ重点的に実施すべき施策や工程表をとりまとめた、「デジタル社会の実現に向けた重点計画」が策定されました。



■ デジタル社会の実現に向けた重点計画

< デジタル化の基本戦略 >

1. デジタル社会の実現に向けた構造改革
2. デジタル田園都市国家構想の実現
3. 国際戦略の推進
4. 安全・安心の確保
5. 包括的データ戦略の推進
6. デジタル産業の育成

3 本市のDX推進の基本的考え方

新型コロナウイルス感染症を契機に、本市においても、ウェブ会議やテレワークの実施など、コロナ禍前は一般的でなかった取組が定着しつつあります。急速にデジタル化が進展する中で、行政手続のオンライン化をはじめ、様々な分野における取組がデジタルの視点で見直され、行政及び社会の仕組みそのものの変革が求められています。

本市においても、RPAやAIといったデジタル技術を活用した業務の効率化などに取り組んでいますが、今後は、市民サービスやまちづくりの視点、また、行政だけでなく、地域社会全体がデジタル化の恩恵を享受し、市民、事業者の皆さんが、デジタル社会にふさわしい、新たなまちづくりへの変革が実感できる取組を推進していきます。

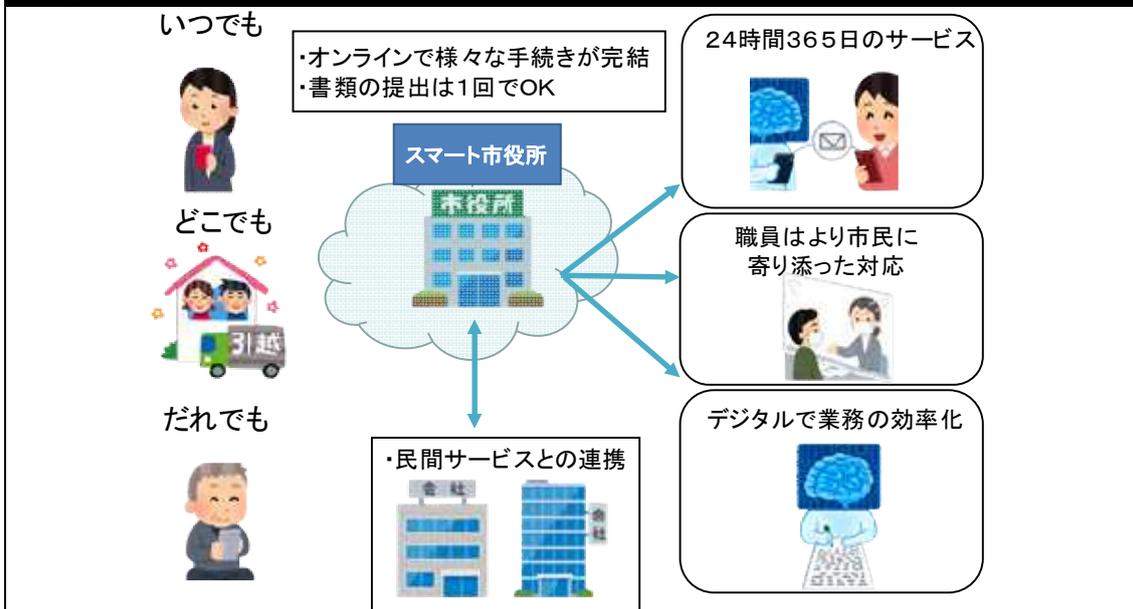
第2章 基本理念と目指す姿

1 基本理念

デジタルの力で豊かな暮らしとまちの未来を創造する

2 目指す姿

市民がより快適でライフスタイルに合った暮らしを実現できる行政サービスを目指します。



地域課題の解決やまち全体に新たな価値を創出する持続可能な地域社会を目指します。





スマートシティが実現する未来イメージ図 ～防災～

- 地形や気象をデータ化し、予測やシミュレーションに応じた最適な対策を社会及び個人で進める。
- 災害が発生した際、情報の可視化や分析により、適切な避難誘導や災害対応を実行できる体制を構築する。
- ロボット技術の活用などにより、人口減少や救援者の安全に配慮した救援活動を可能とする。



スマートシティが実現する未来イメージ図 ～健康・医療～

- 個人の移動や健康に関するデータを活用した適切な運動の促進等、市民の健康管理をサポートする。
- 遠隔地からの医療アクセスの確保と医療関係者の負担軽減。
- 離れた家族の健康を見守る仕組みの導入。



※イラストは、「スマートシティガイドブック」 別冊より抜粋
 (内閣府・総務省・経済産業省・国土交通省・スマートシティ官民連携プラットフォーム事務局)

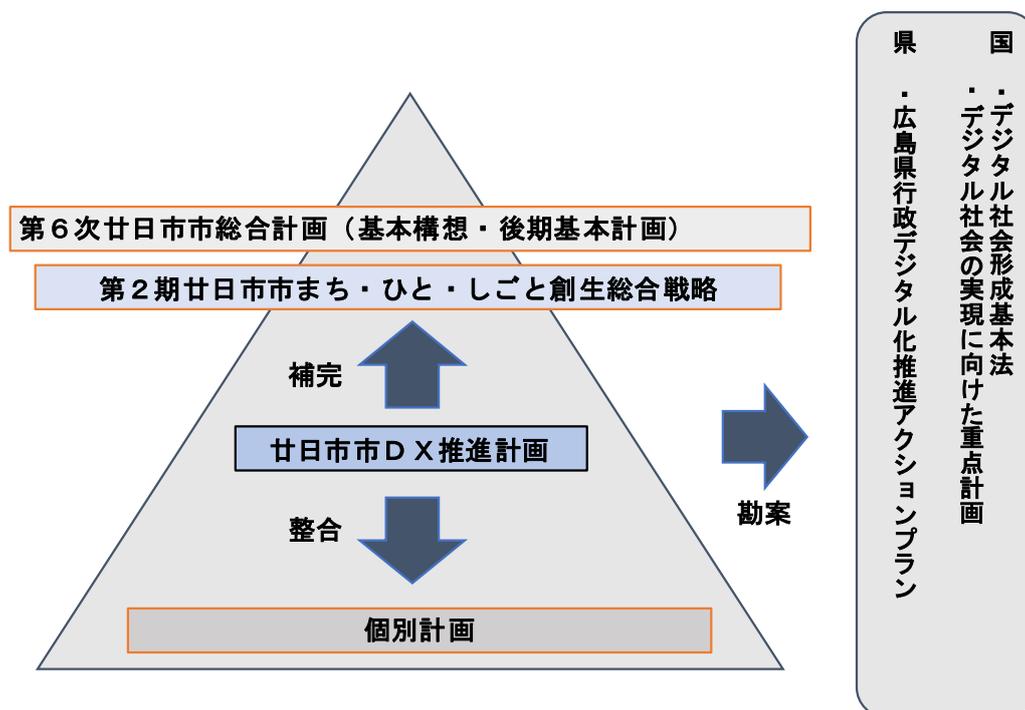
市民誰もがデジタル化の流れに取り残されることなく、デジタル化の恩恵を享受できる社会を目指します。



1 DX推進計画の位置付け

本計画は、最上位計画である「第6次廿日市市総合計画後期基本計画」において必要な視点としたデジタル社会への対応と、全ての施策を貫く横断的な視点としてDXの推進を位置付けた「第2期廿日市市まち・ひと・しごと創生総合戦略」を補完するものとして位置付けます。

図1 DX推進計画と各計画との関係



2 計画期間

本計画の計画期間は、令和4（2022）年度から令和7（2025）年度までの4年間とします。

3 施策の体系

D Xを推進するための施策体系は次のとおりです。

図2 体系図

基本理念	目指す姿	基本方針	施策
<p style="writing-mode: vertical-rl; text-orientation: upright;">デジタルの力で豊かな暮らしとまちの未来を創造する</p>	<p>市民がより快適でライフスタイルに合った暮らしを実現できる行政サービスを目指します。</p>	<p>1 スマート市役所の実現</p>	<p>① 書かない・待たない・行かなくてもいい行政サービスの実現</p> <p>② 効率的・効果的な市役所への改革</p>
	<p>地域課題の解決やまち全体に新たな価値を創出する持続可能な地域社会を目指します。</p>	<p>2 サステナブル・スマートシティの推進</p>	<p>① 新たな価値を創造するまちづくりの推進</p> <p>② 地域産業におけるデジタル化の推進</p>
	<p>市民誰もがデジタル化の流れに取り残されることなく、デジタル化の恩恵を享受できる社会を目指します。</p>	<p>3 D Xを推進する環境整備</p>	<p>① デジタルデバイドの解消</p> <p>② マイナンバーカードの普及・利活用</p> <p>③ データの利活用の推進</p> <p>④ D X推進拠点の整備</p>

4 基本方針

基本理念及び目指す姿の実現に向けて、次の3つを基本方針として定めます。

1 「スマート市役所の実現」

24時間365日、いつでも、どこでも、簡単、便利に行政サービスが利用できる市役所を実現します。

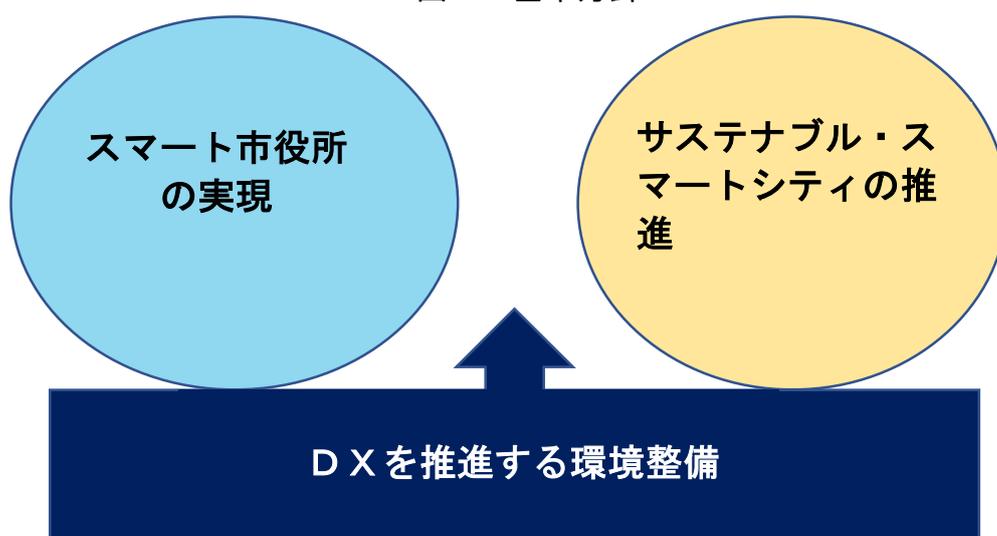
2 「サステナブル・スマートシティの推進」

交通、医療、教育、防災、観光など様々な分野で利便性を向上し、デジタル社会にふさわしい持続可能な未来社会の姿を形成していきます。

3 「DXを推進する環境整備」

DX推進のための体制を構築するとともに、誰一人取り残さない人に優しいデジタル化を進めます。

図3 基本方針



※DXを推進する環境を基盤に、行政サービスや様々な分野にわたるまちづくりを推進

5 施策展開

➤ 基本方針1 スマート市役所の実現

施策①	書かない・待たない・行かなくてもいい行政サービスの実現
取組方向	市民がより便利に、また、時間や場所にとらわれず必要な行政サービスが受けられるよう、行政手続のワンストップ化やオンライン化などの推進を図る。
主な取組	<ul style="list-style-type: none"> ➤ スマートフォンなどを活用して、様々な行政手続が完結できるよう、スマート申請（オンライン申請）システムを導入する。 ➤ スマートフォン決済アプリなどにより、いつでも、どこでも納付可能な環境を整備する。 ➤ 市役所本庁・総合健康福祉センター間をはじめ、本庁・支所間における遠隔相談システムを整備する。 ➤ 24時間365日、様々な行政サービスの内容について知ることができる一問一答型のAIチャットボットを導入する。 ➤ 市LINE公式アカウントの機能を拡充する。（道路損傷の通報やアンケート、施設・サービス予約など） ➤ マイナンバーカードを活用した子育てや介護などに関する手続のオンライン化や、転出・転入手続きのワンストップ化を実現するため、国の「ぴったりサービス（マイナポータル）」と市のネットワークを連携するネットワークシステムを整備する。 ➤ 窓口への多言語翻訳ツールを導入する。

施策②	効率的・効果的な市役所への改革
取組方向	デジタル技術を活用した業務の効率化を推進し、職員が専念すべき業務に注力できる環境をつくる。
主な取組	<ul style="list-style-type: none"> ➤ R P A 作成方法を習得する職員研修や、業務への適用支援を行うとともに、R P A 導入時に行う業務内容の細分化と整理により、業務の改善を進める。 ➤ 様々な会議において、音声をテキストデータへと変換する A I 会議録作成支援システムの利活用を推進する。 ➤ 災害時における気象情報の収集や避難情報の発信、避難所の開設状況や被害状況などを一元的に管理・共有するため、県と連携した防災情報システムを導入する。 ➤ 保育園において、Q R コードによる登降園管理や保護者との連携用スマートフォンアプリなどを導入し、保育士の負担軽減や利用者の利便向上を図る。 ➤ 職員採用業務の効率化を図るため、職員採用管理システムを導入し、申込み手続のオンライン化や試験情報の一元管理などを行う。 ➤ 各種会議の効率化を推進するため、ウェブ会議スペースや端末を拡充する。

➤ 基本方針2 サステナブル・スマートシティの推進

<p>施策①</p>	<p>新たな価値を創造するまちづくりの推進</p>
<p>取組方向</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 公共インフラや交通、医療、教育、防災など様々な分野において、デジタル技術の導入を図り、市民の暮らしを向上させる。 ● 少子高齢化などの地域課題の解決に向け、AIやビッグデータのデジタル技術を活用し、地域活性化を図る。
<p>主な取組</p>	<p>【地域課題の解決】</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ 過疎地域において、交通、買い物、医療、教育などの各分野における暮らしの向上を図るため、デジタル技術を活用した新たな取組にチャレンジし、効果のあった取組については、他地域への展開を図る。 ➤ デジタル技術を活用した地域課題解決への取組（実証実験）に対し支援を行う。 ➤ スーパーシティ構想やデジタル田園都市国家構想など、デジタル技術を活用した地域活性化策について、調査・研究を進める。 <p>【交通】</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ 公共交通の利便性を向上するため、民間の交通事業者と連携し、MaaSの環境を構築する。 ➤ マイナンバーカードの情報とキャッシュレス決済との連携により公共交通における移動支援の取組を行う。 <p>【教育】</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ タブレットを活用し、一人ひとりの学習状況に応じた個別学習や、学習状況のデータを蓄積することで、学習活動を充実させる。 ➤ 電子化された連絡帳システムを活用し、検温結果や欠席連絡をオンライン上で行うことで、保護者と学校の情報連携を強化する。 <p>【環境】</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ 運用中の「ごみ分別アプリ」を多言語化し、母国語による検索が可能なシステムの導入を検討する。 <p>【移住・定住】</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ より効果的に本市の「居住地としての魅力」をPRするため、子育て施設や公園など子育て世代の関心が高い施設のVR動画を制作する。

施策②	地域産業におけるデジタル化の推進
取組方向	デジタル化により業務の効率化を図り、生産性の向上と成果の質を向上させる。
主な取組	<ul style="list-style-type: none"> ➤ IT人材等と事業者が交流できる機会を創出し、市内事業者のデジタル化に向けた取組を支援する。 ➤ ARなどを活用したコンテンツの造成やデータの利活用など、観光DXを推進し、旅のサービスの質の向上や観光消費額の増加を図る。 ➤ 農業の生産性を高めるため、ICTやロボット技術を導入する市内事業者への支援により、スマート農業を推進する。

➤ 基本方針3 DXを推進する環境整備

施策①	デジタルデバイドの解消
取組方向	個々人の社会環境やニーズ等を踏まえ、常に利用者目線できめ細かく対応していくことで、「誰一人取り残されない」デジタル社会の実現を進める。
主な取組	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 市民センターなどにおいて、スマートフォン講座やウェブ会議開催にかかる支援などの取組を行う。 ➤ 情報セキュリティに関する啓発など、安心してデジタル技術を利用するための知識向上に取り組む。

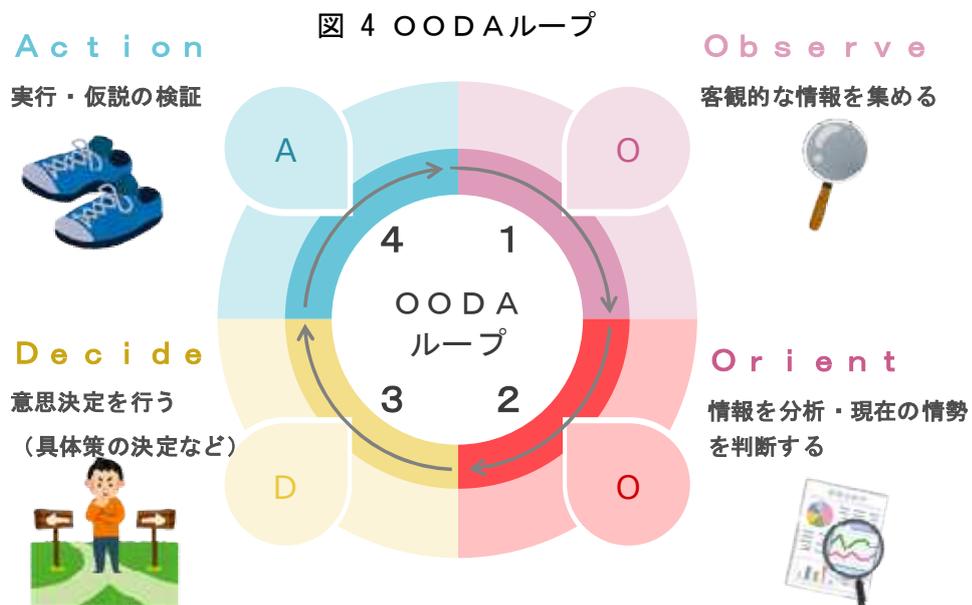
施策②	マイナンバーカードの普及・利活用
取組方向	本人確認をはじめ、様々なサービスの利便性を享受でき、デジタル社会の基盤となるマイナンバーカードの普及促進に向けた取組や利活用を推進する。
主な取組	<ul style="list-style-type: none"> ➤ マイナンバーカード保有者・新規取得者を対象に、マイナポイント取得にかかる手続きを支援するための専用ブースを設置する。 ➤ マイナンバーカードの健康保険証としての利用に関し、吉和診療所で必要なシステム整備を行うとともに、佐伯地区医師会など関係機関と連携し、市内医療機関での普及啓発に努める。

施策③	データの利活用の推進
取組方向	行政や事業者など多様な主体が保有するデータを収集し、共有・活用できる環境を構築し、データを活用したまちづくりに生かす。
主な取組	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 市が保有する統計データなどを活用し、エビデンス（証拠）に基づく政策立案を推進するとともに、二次利用が可能なオープンデータを積極的に公開する。 ➤ 広域的な取組として、広島広域都市圏構成市町が共同運用するオープンデータポータルサイトに本市の公共データを搭載する。 ➤ 土地利用や建物現況などの都市計画基礎調査情報のデータ整備を行い、県のプラットフォームにおいてオープン化する。

施策④	DX 推進拠点の整備
取組方向	事業者等に対するデジタル化への支援やデジタル人材の育成など、官民が連携したDX 推進の拠点となる環境を整備する。
主な取組	<ul style="list-style-type: none"> ➤ DX を推進するための拠点を整備する。 ➤ DX 推進拠点と事業者とがつながる機会を設け、事業者のDX 推進を支援する。

1 基本的考え方

DXの推進にあたっては、プロセスを重視するPDCAサイクルだけではなく、状況判断を重視するOODAループのフレームワークを活用し、計画や準備に時間を費やすのではなく、まず「やってみる」ことも重要です。計画の段階において、できない理由を探すことよりも、実際にやってみた取組の中で得られる成功例や課題を次の取組へ生かすことで、スピード感を持って本計画の実効性を高めながら、DXを推進していきます。



- ※ OODAループ（ウーダループ）
「現場に出向き、何が課題となっているか現状を把握し、政策実現のための道筋を描き、すかさず実行する」というもの。
Observe（観察）
Orient（状況に対する適応・判断）
Decide（意思決定）
Act（行動）

2 推進体制

本計画の円滑な推進を図るため、市幹部で構成する「DX推進会議」を設置し進行管理を行います。また、事業の推進にあたっては、必要に応じて組織横断的なプロジェクトチームを設置します。

DX統括をトップとし、事業全体の旗振り役である幹部、各プロジェクトを統括する事務局を設置し、関係所属と連携しながら現場起点によるDXの着実な推進を図ります。

また、デジタル技術の進展は目覚ましいことから、職員のデジタル技術やデータ活用能力の向上を図るとともに、民間のデジタル人材などを活用しながら推進していきます。

(1) DX統括及び幹部

DX推進においては、全庁的な観点でプロジェクトを推進する必要があります。そのため、DXを所管する副市長をDX統括（CDO Chief Digital Data Officer）とし、他の副市長、部局長と合わせてDX推進の方向性における決定権者とします。

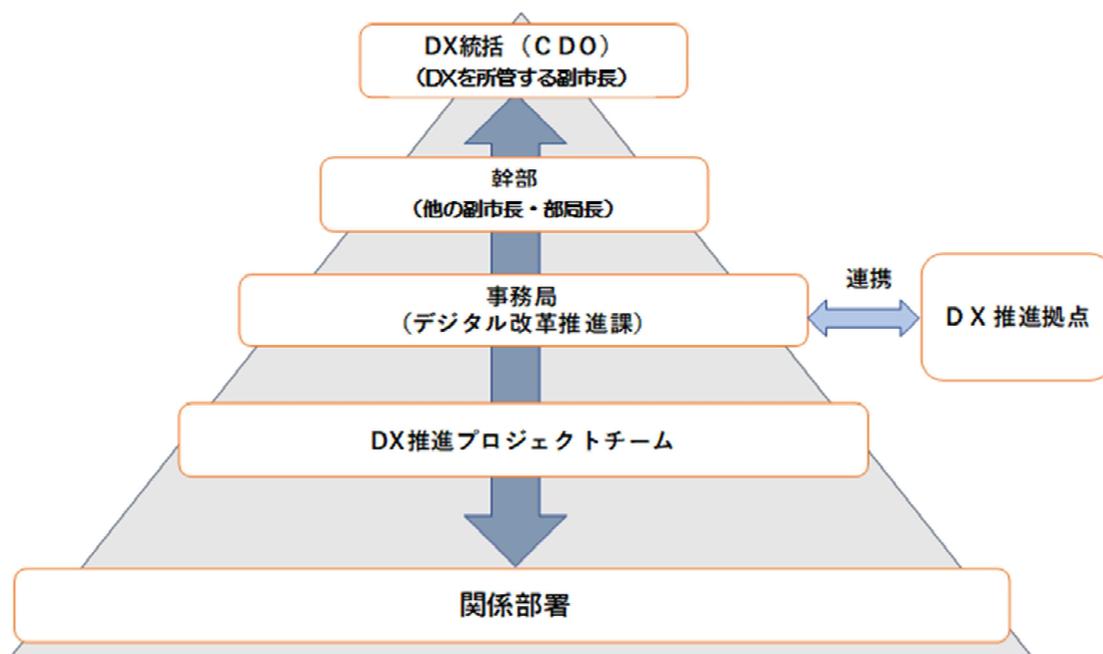
(2) 事務局

本計画の進捗管理、企画調整及び情報管理、総務の役割を担う事務局を設置します。DX推進に資するプロジェクトの企画、実施ならびに庁内の状況を把握しDXの推進を支援します。

(3) DX推進プロジェクトチーム

庁内や地域のDXの現状、課題を把握し、解決策を検討します。各取組ごとに、事業化や事業の遂行のため、関係する部署のメンバーから構成される横断的なチームを設置します。

図 5 DX推進体制



用語集

本計画で用いる用語の定義は以下のとおりです。

なお、用語の定義はあくまで本計画における定義であり、用語によっては別の意味で用いられることがあります。

	用語	解説
A	AI 【えーあい】	「Artificial Intelligence (人工知能)」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。機械である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。
	AI チャットボット【えーあいチャットぼっと】	AI (人工知能) 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。
	AR 【えーあーる】	「Augmented Reality (拡張現実感)」の略。実際の景色、地形、感覚などに、コンピュータを使ってさらに情報を加える技術のこと。
C	CDO 【しーでいーおー】	「Chief Digital・Data Officer」の略。「デジタル情報責任者」。組織のデジタル領域を統括し、組織全体のDX (デジタルトランスフォーメーション) を推し進める。
D	DX 【でいーえっくす】	「Digital Transformation」の略。ウメオ大学 (スウェーデン) のエリック・ストルターマン教授が 2004 年に提唱した、「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」という概念。 英語圏では「Trans」を「X」と略することから「DX」と略される。
M	MaaS 【まーす】	「Mobility as a Service」の略。出発地から目的地まで、地域住民や旅行者一人一人の移動ニーズに対応して、複数の交通手段やその他のサービスを最適に組み合わせ、検索・予約・決済等を一括して提供するサービス。

	用語	解説
R	RPA 【あーるぴー えー】	「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を指す。
お	オープンデータ	機械判読に適したデータ形式で、二次利用が可能な利用ルールで公開されたデータであり、人手を多くかけずにデータの利用を可能とするもののこと。
き	キャッシュレス	クレジットカードや電子マネー、口座振替を利用して、紙幣・硬貨といった現金を使わずに支払・受取を行う決済方法のこと。
す	スマートシティ	ICTなどの新技術を活用しつつ、マネジメント(計画、整備、管理・運営など)の高度化により、都市や地域の抱える諸課題の解決を行い、新たな価値を創出し続ける都市や地域のこと。
て	デジタルデバイド	情報通信技術(IT、特にインターネット)を利用できる者と利用できない者との間にもたらされる格差のこと。
	テレワーク	tele(離れたところ)とwork(働く)を合わせた造語。在宅勤務、サテライト勤務など情報通信技術を活用し、時間や場所を有効に活用できる柔軟な働き方のこと。
ま	マイナポータル	行政機関が保有する自分の特定個人情報の内容(あなたの情報)やそのやり取りの記録(やりとり履歴)、自分へのお知らせ通知などを、パソコンや携帯端末を利用して閲覧することができるウェブサービスのこと。
	マイナンバー	赤ちゃんからお年寄りまで一人ひとりに指定された12桁の番号のこと。日本に住民票がある人(外国人も含む)全員が持っている。 その人だけの番号なので亡くなった方を含め同じ番号の人はいない。法令上では「個人番号」といい、「マイナンバー」は通称。
	マイナンバーカード	マイナンバーが記載された顔写真付きのプラスチック製のICカードのこと。申請により交付される。正式名称は「個人番号カード」。