

白河市 DX 推進方針

～デジタルでかなえる豊かな暮らし～

令和4年4月

ver2

目次

01	DXを推進する背景	P1~3
02	白河市DX推進方針の位置づけ	P4
03	本方針による推進期間	P4
04	現状と課題	P5
05	取組むべき3つの柱	P6
06	DXを進める際の4原則	P6
07	取組みの体系	P7
08	具体的取組項目	P8~14
09	DX推進体制	P15
10	用語解説	P16~18

1. DXを推進する背景

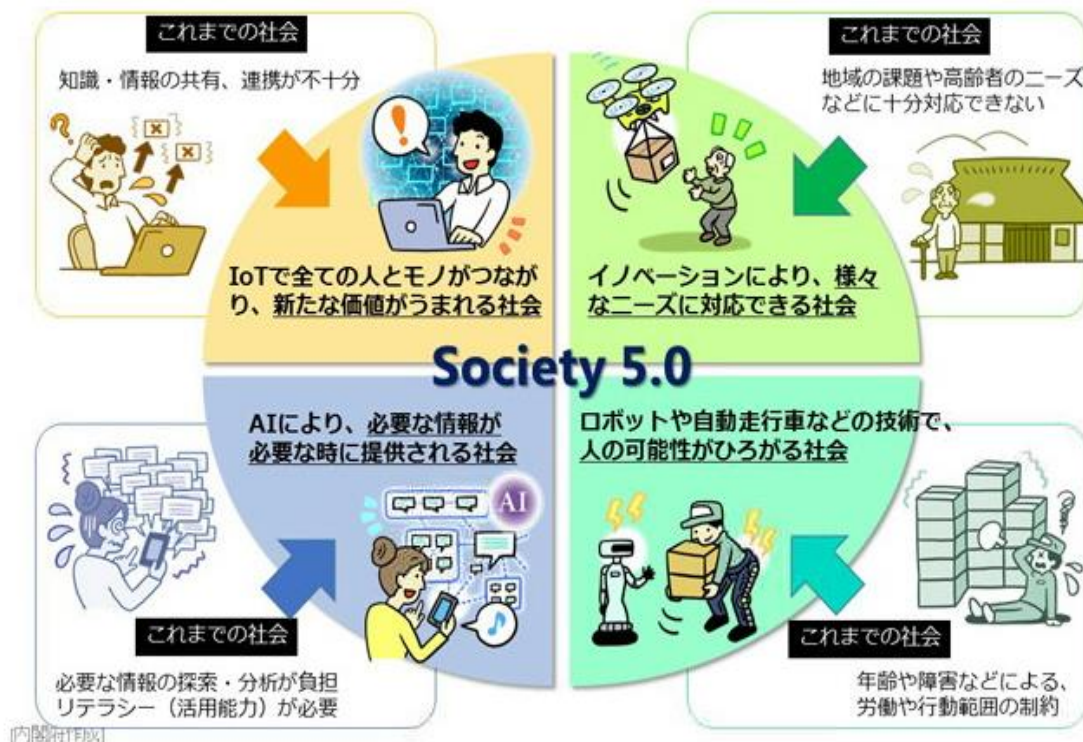
わが国では、少子高齢化による人口減少、それに伴う労働力不足や、地球温暖化による自然災害の甚大化などが大きな社会問題となっています。また、地方自治体においても、職員数が制約される中、多様化、増大化する市民ニーズに対応しつつ、持続可能な行政サービスを提供することが求められています。

一方、情報通信技術の進歩と通信ネットワークの拡大、データを活用した技術の発展などにより、モノやサービスがネットワークにつながり、私たちの生活をより便利で豊かに変える新たな時代が到来しています。

国連が定めた持続可能な開発目標（SDGs：エス・ディー・ジーズ）※1を実現する手段の一つである「Society5.0」※2の未来社会の姿は、データの利活用やデジタル技術を通じて、あらゆる人が質の高いサービスを受けられ、豊かで快適に暮らすことのできる社会の実現であり、DXによる社会の変革が求められています。

さらに、新型コロナウイルス感染症拡大の影響による新たな生活様式への対応を進めることで、官民ともにDX（デジタルトランスフォーメーション）※3を推し進め、製品・サービスやビジネスモデルを変革し社会課題の解決に取り組んでいます。

本市においても、DXを推進し、急速に変化するデジタル社会に対応し、市民の質の高い豊かな暮らしをかなえるため、「白河市DX推進方針」を策定します。



2. 国の動向

国においては、平成28年1月の「第5期科学技術基本計画」から「Society 5.0」の実現に向けた構想が始まり、令和2年12月に自治体DXの実現のため「自治体DX推進計画」を策定、令和3年5月にはデジタル関連法案が可決され、令和3年9月1日に「デジタル庁」を創設し国全体でDXを急速に進める方向となっています。

第5期科学技術基本計画(平成28年1月)

インターネットなど仮想の「サイバー空間」と、現実の「フィジカル空間」を高度に融合させたシステムにより、経済発展と社会的課題の解決を両立する「Society5.0」の実現のため計画を策定。

官民データ活用推進基本法(平成28年12月)

行政手続に係るオンライン利用の原則化、官民データ活用により得られた情報を根拠とする施策の企画立案、官民データ活用の推進に当たっての情報通信技術の更なる活用、先端技術の活用等を規定。

デジタルガバメント実行計画(平成30年1月)

国の行政手続の件数の9割についてオンライン化を実現予定とし、「地方公共団体のデジタル・ガバメントの推進」として「行政手続のオンライン化の推進」「業務プロセス、情報システムの標準化の推進」等の実行計画を策定。

デジタル手続法(令和元年5月)

情報通信技術を活用した行政の基本原則として、「デジタルファースト」※4、「ワンスオンリー」※5、「コネクテッド・ワンストップ」※6について規定。

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(令和2年7月)

「行政サービスの100%デジタル化」「行政保有データの100%オープン化」「デジタル改革の基盤整備」や感染症拡大の阻止やデジタル化・オンライン化の障壁となる規制の見直しを進め「デジタル強靱化社会」の実現に向けての計画を策定。

自治体DX推進計画(令和2年12月)

自治体のDXを推進するため、自治体が重点的に取り組むべき内容（①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行政手続のオンライン化、④AI・RPA※7の利用促進、⑤テレワークの推進、⑥セキュリティの対策の徹底）等を明記。

デジタル関連6法案を整備(令和3年9月)

①デジタル社会形成基本法、②デジタル庁設置法、③デジタル社会の形成を図るための関係法律の整備に関する法律、④公的給付の支給等の迅速かつ確実な実施のための預貯金口座の登録等に関する法律、⑤預貯金者の意思に基づく個人番号の利用による預貯金口座の管理等に関する法律、⑥地方公共団体情報システムの標準化に関する法律を整備し、デジタル庁の設置、マイナンバーの利便性拡大、情報システムの標準化等に関し規定。

デジタル社会形成基本法案※IT基本法は廃止

- ✓ 「デジタル社会」の形成による我が国経済の持続的かつ健全な発展と国民の幸福な生活の実現等を目的とする
- ✓ デジタル社会の形成に関し、基本理念及び施策の策定に係る基本方針、国、地方公共団体及び事業者の責務、デジタル庁の設置並びに重点計画の策定について規定

〔IT基本法との相違点〕

- ・ 高度情報通信ネットワーク社会→データ利活用により発展するデジタル社会
- ・ ネットワークの充実+国民の利便性向上を図るデータ利活用（基本理念・基本方針）
- ・ デジタル庁の設置（IT本部は廃止）

⇒デジタル社会を形成するための基本原則（10原則）の要素も取り込んだうえで、デジタル社会の形成の基本的枠組みを明らかにし、これに基づき施策を推進

デジタル社会の形成を図るための関係法律の整備に関する法律案

- ✓ 個人情報関係3法を1本の法律に統合するとともに、地方公共団体の制度についても全国的な共通ルールを設定、所管を個人情報委に一元化（個人情報保護法改正等）
- ✓ 押印・書面手続の見直し（押印・書面交付等を求める手続を定める48法律を改正）
- ✓ 医師免許等の国家資格に関する事務へのマイナンバーの利用の範囲の拡大（マイナンバー法等改正）
- ✓ 郵便局での電子証明書の発行・更新等の可能化（郵便局事務取扱法改正）
- ✓ 本人同意に基づく署名検証者への基本4情報の提供、電子証明書のスマートフォンへの搭載（公的個人認証法改正）
- ✓ 転入地への転出届に関する情報の事前通知（住民基本台帳法改正）
- ✓ マイナンバーカードの発行・運営体制の抜本的強化（マイナンバー法、J-LIS法改正）

⇒官民や地域の枠を超えたデータ利活用の推進、マイナンバーの情報連携促進、マイナンバーカードの利便性の向上・普及促進及びオンライン手続の推進、押印等を求める手続の見直し等による国民の手続負担の軽減等

デジタル庁設置法案

- ✓ 強力な総合調整機能（勧告権等）を有する組織。基本方針策定などの企画立案、国等の情報システムの統括・監理、重要なシステムは自ら整備
- ✓ 国の情報システム、地方共通のデジタル基盤、マイナンバー、データ利活用等の業務を強力に推進
- ✓ 内閣直属の組織（長は内閣総理大臣）。デジタル大臣のほか、特別職のデジタル監等を置く

⇒デジタル社会の形成に関する司令塔として、行政の縦割りを打破し、行政サービスを抜本的に向上

公的給付の支給等の迅速かつ確実な実施のための預貯金口座の登録等に関する法律案

- ✓ 希望者において、マイナンバーから登録及び金融機関窓口からの口座登録ができるようにする
- ✓ 緊急時の給付金や児童手当などの公金給付に、登録した口座の利用を可能とする

⇒国民にとって申請手続の簡素化・給付の迅速化

預貯金者の意思に基づく個人番号の利用による預貯金口座の管理等に関する法律案

- ✓ 本人の同意を前提とし、一度に複数の預貯金口座への付番が行える仕組みや、マイナンバーからも登録できる仕組みを創設
- ✓ 相続時や災害時において、預貯金口座の所在を国民が確認できる仕組みを創設

⇒国民にとって相続時や災害時の手続負担の軽減等の実現

地方公共団体情報システムの標準化に関する法律案

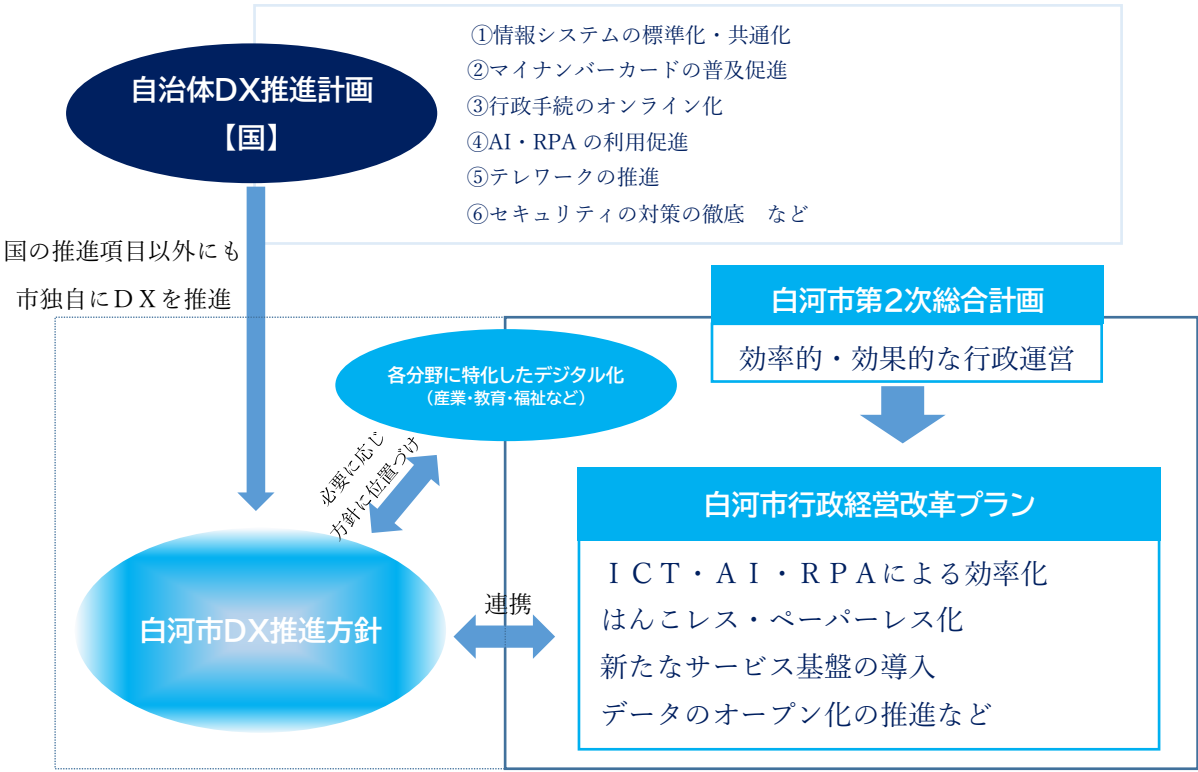
- ✓ 地方公共団体の基幹系情報システムについて、国が基準を策定し、当該基準に適合したシステムの利用を求める法的枠組みを構築
- ⇒地方公共団体の行政運営の効率化・住民の利便性向上等

位置 02 白河市DX推進方針の位置づけ

国の「自治体DX推進計画」に沿いながら、本市独自のDXについても白河市行政経営改革プランと連携を図り推進します。

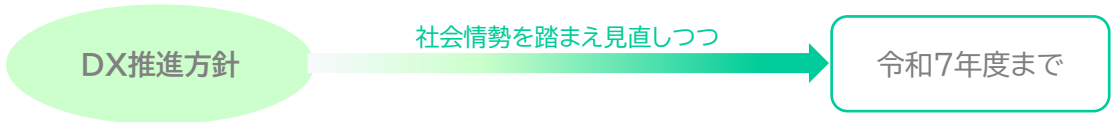
また、今後は、DXを総合計画の中に位置づけて推進していくとともに、産業・教育・福祉など個別分野に特化した事業については、関係課所と連携を図りながら、本方針に位置づけていきます。

なお、デジタル化を進める一方で「人とのつながり」や「人ならではの感性」をはぐくむ分野についても配慮しながら進めてまいります。



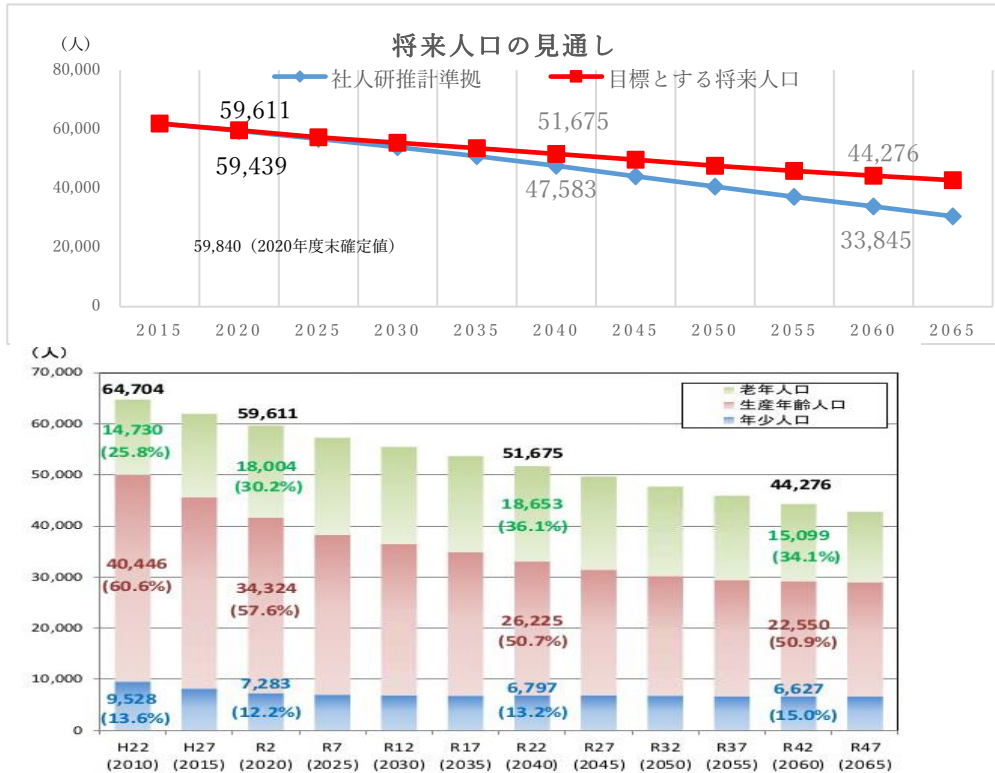
期間 03 本方針による推進期間

国の「自治体DX推進計画」と同時に推進する必要があることから、本方針によるDXの推進期間は令和7年度末までとし、方針の内容については社会情勢等を踏まえ、適宜見直しを行いながら実施します。



(1)生産年齢人口の減少

「白河市人口ビジョン」の国立社会保障・人口問題研究所推計準拠では、2020年の人口から2040年には約20%、2060年には約43%の人口が減少すると推計されており、さらに生産年齢人口の割合が減少することから、労働力の確保が課題となっています。



(2)マイナンバーカード交付率

令和3年4月1日現在のマイナンバーカード交付率は約22.6%であり、交付率は上昇しているものの未だ交付が進んでいない状況です。

■マイナンバーカードの交付状況

	平成28年4月	平成29年4月	平成30年4月	平成31年4月	令和2年4月	令和3年4月
人口	63,186	62,754	62,245	61,654	61,129	60,548
累計交付件数	12	4,963	6,042	7,181	8,520	13,661
交付率	0.01%	7.9%	9.7%	11.6%	13.9%	22.6%

(3)オンライン手続の現状

本市ではオンライン手続が進んでおらず、オンラインで可能な手続は公共施設のオンライン予約や水道の利用開始の申込など一部の手続のみとなっています。このことから、オンライン手続の利用拡大の必要があります。

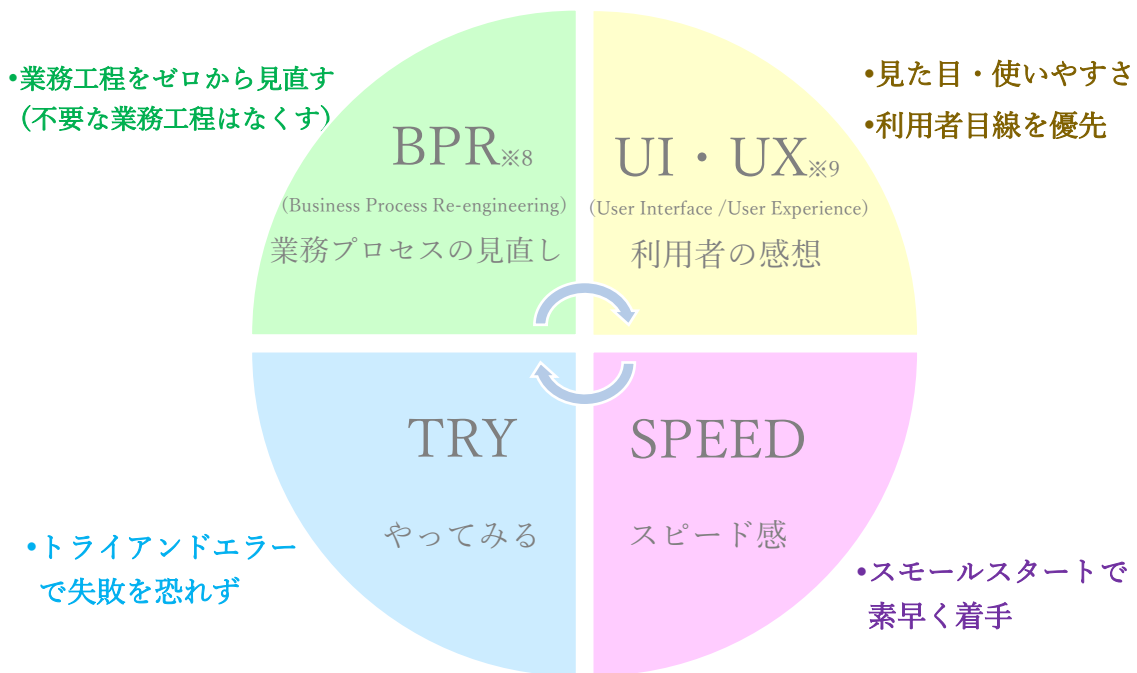
柱 05 取組むべき3つの柱

課題解決のため、本市のDXにおける3つの柱（目標）を軸に取組みを進めます。

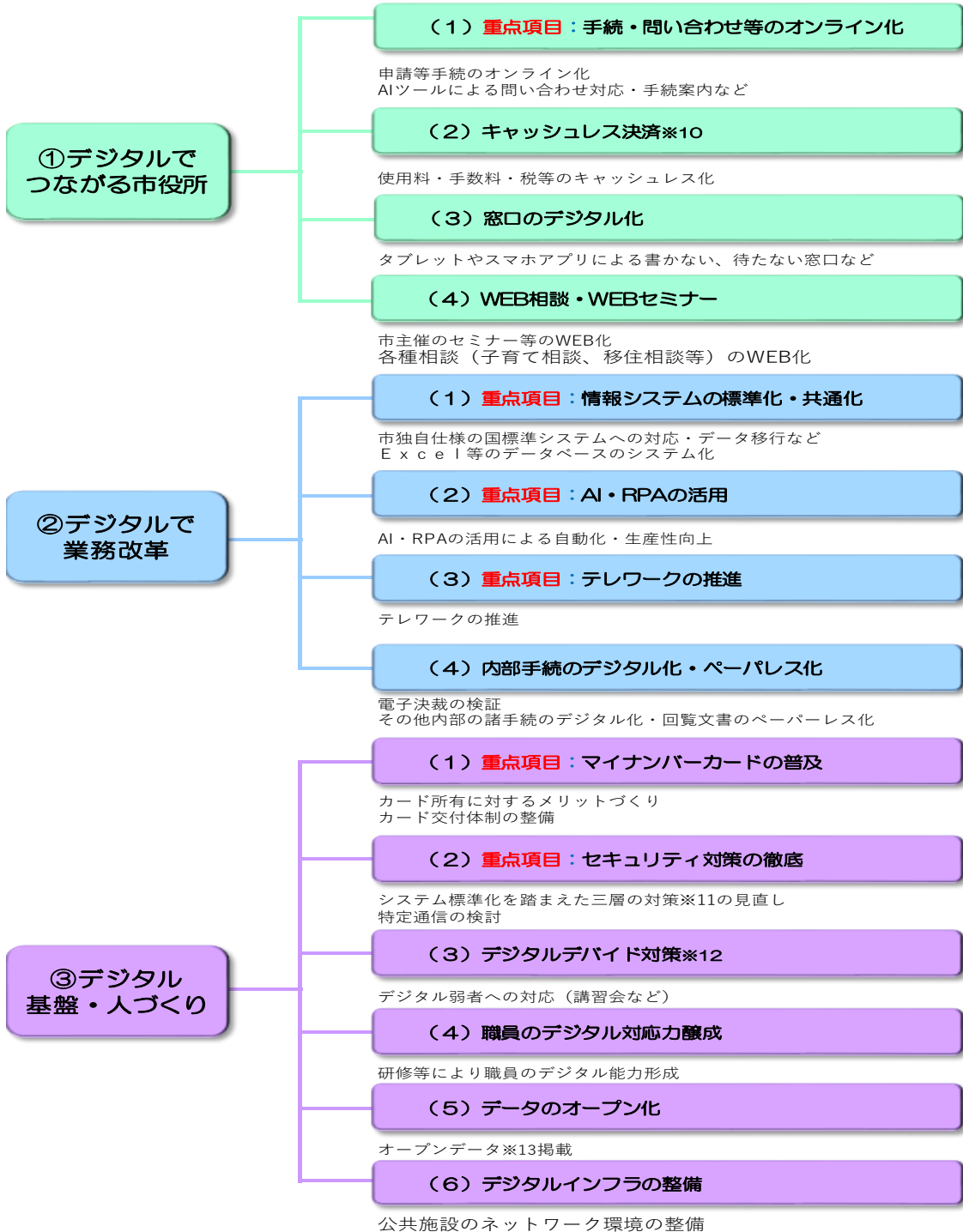
3つの柱		
<p>デジタルでつながる市役所</p> <p>市民サービスの向上のため、市民にいつでもどこでもつながるサービスを提供することを目標とします。</p>	<p>デジタルで業務改革</p> <p>業務コストの削減・効率化を図るため、業務手法をゼロから見直し、デジタル技術による業務時間削減を目標とします。</p>	<p>デジタル基盤・人づくり</p> <p>デジタル技術を活用するための環境整備や人づくりを行い、誰一人取り残さないデジタル化を目標とします。</p>

原則 06 DXを進める際の4原則

DXを進める際には、従来の手法にとらわれず、業務のゼロベースの見直しを行い、利用者目線、スピード感に配慮し、トライアンドエラーを進めることを原則とします。



国の「自治体 DX 推進計画」の重点取組項目を本市においても重点項目として、以下の体系で取組めます。



① デジタルでつながる市役所



行かなくてもいい

1 — (1)

重点項目: 手続・問い合わせ等のオンライン化

目的

本市ではオンライン手続が進んでいないことから、いつでも・どこでも・簡単に手続ができる環境を整備し、市民の利便性を向上する。

取組

○オンライン申請の実施

国のぴったりサービスで整備される31業務の申請及びそれ以外の手続について独自のオンライン申請フォームを作成し、オンライン化を実施する。

○問い合わせのオンライン化

24時間いつでも問い合わせができる体制を整えるためにチャットボット※14ツールなどの検証を行い、LINEを活用した自動応答サービスを整備する。

1 — (2)

キャッシュレス決済

手軽に決済

目的

電子マネーの利用者が増加していることから、利便性の向上とスピーディーな決済を提供のためキャッシュレス決済を導入する。

取組

○導入効果・費用検証

キャッシュレス決済による導入効果の検証と導入費用のシミュレーションを行う。

○導入する費目の検討

導入による費用対効果を踏まえ、使用料、手数料、税などの対象費目を選定する。

① デジタルでつながる市役所



1 — (3)

窓口のデジタル化

待たせない・書かせない

目的

窓口に来られる方には、書かせない・待たせないで簡単かつ速やかな手続きに対応する。

取組

○各種ツールの検証
タブレットによる証明書等の発行手続、バーコード読み取りによる申請手続の簡素化、混雑状況や来庁時間を予約するツールなど、来庁する方に対してのデジタルツールの検証を行い、市民が利用しやすい窓口を整備する。

1 — (4)

WEB相談・WEBセミナー

どこでもつながる

目的

自宅などから市役所の相談・セミナーを受けることを可能とすることで、市民のさまざまな生活スタイルに柔軟に対応する。

取組

○WEB対応サービスの拡大
WEB対応の需要が高いサービスを洗い出す。また、WEB対応で行う場合の案内方法、対応時間、スケジュールなどの整理を行う。
○開催する職員の対応力醸成
WEBサービスを提供する職員が、単純な受け答えだけでなく、必要に応じデータを提示して説明することができるよう、研修等により職員のWEBツールに対する対応力を醸成する。

② デジタルで業務改革



分かりやすいシステム

2 — (1)

重点項目:情報システムの標準化・共通化

目的

国で進める情報システムの標準化・共通化に円滑に対応する。また、市内部のデータ管理についてもシステム化することで業務の標準化を図る。

取組

- 国の標準化・共通化への対応
国で進める標準システムの仕様を注視し、必要に応じ市独自仕様の見直しを行う。
- 市の共通システム
Excel等で管理している業務などはブラックボックス化する可能性があるためシステム化する。

2 — (2)

重点項目:AI・RPAの活用

業務を自動化

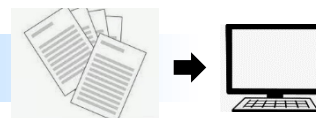
目的

AI・RPAの活用により、単純作業などを自動処理化し、政策立案・相談業務など、職員が行うべき業務へ労力をシフトし業務生産性を向上させる。

取組

- 対象業務洗出し、ツール検証、職員研修
業務負担が大きくなっている業務について洗出し、AI・RPAでの解決ができないかの調査を行う。
AIに関してはさまざまなツールが提供されていることから、無償トライアルなどを活用し、費用対効果を検証し導入する。
RPAに関しては、シナリオの内製化のため、研修を実施する。

② デジタルで業務改革



2 — (3) テレワークの推進

どこでも働ける

目的

感染症拡大、災害発生時の緊急時や育児・介護により自宅等で業務を行う場合でも業務生産性を下げずに働ける環境を整備する。

取組

○テレワーク環境の整備
リモートアクセスによるテレワークのためのネットワーク環境は整備されたが、紙ベースの書類・決裁手続などテレワークに支障となるものについて引き続き環境を整備する。

2 — (4) 内部手続のデジタル化・ペーパーレス化

紙からデータに

目的

内部手続には紙ベースで行う手続が多く、紙の出力・管理に対する業務コストが大きくなっているためシステム化やペーパーレス化を進める。

取組

○電子決裁の検証
電子決裁システムのツール・費用検証を行い、導入に伴う運用方法を整理する。

○内部諸手続のデジタル化検証
職員の出勤、年休、超過勤務等の管理や内部の書面手続について電子化をするため、システム導入費用や導入効果の検証を行い導入する。

○書類のペーパーレス化
電子決裁、内部諸手続のデジタル化、ペーパーレス会議、回覧文書の電子化などによりペーパーレス化を図り、業務コストを削減する。



3 — (1)

重点項目:マイナンバーカードの普及

マイナンバーカードで便利に

目的

電子手続を推進するにあたり、今後さらにマイナンバーカードの重要性が高まることからマイナンバーカードの普及を促進する。

取組

○導入メリットの整備

国では、保険証・免許証としての機能を整備することで、令和4年度中にほとんどの住民がマイナンバーカードを所有することを想定していることから、市民へ周知するとともに、市独自ポイント付与の検討やマイナンバーカードを使用する行政手続きを整備し、普及促進に努める。

○導入体制整備

延長窓口や出張サービス等によりマイナンバーカードを交付する体制を整備し、市民がカード交付を受けやすい体制を整える。

3 — (2)

重点項目:セキュリティ対策の徹底

安全な環境

目的

三層の対策による利便性の低下を回避するため、セキュリティ対策を徹底しつつネットワーク構成を見直し、業務の効率化を図る。

取組

○特定通信の利用

基幹系業務においては高度なセキュリティの担保が必要となるが、特に必要とされる通信経路については、特定通信を利用してネットワークをつなぐ。

○L GWAN環境の見直し

L GWANの閉域網については、セキュリティが担保される代わりに利便性が低下するデメリットがあることから、サイバー攻撃や成りすまし等へのセキュリティ対策を徹底したうえで、現状のインターネット環境の分割体制について見直しを行う。



3 — (3)

デジタルデバイド対策

誰も取り残さない

目的

誰一人取り残さない、人に優しいデジタル化の実現のため、デジタル化によって生まれる情報格差を解消する。

取組

○デジタルデバイド対策
高齢者等を対象にした身近な場所での相談会・学習会を開催し、実際にスマートフォンを利用して手続を行うなどデジタルに触れる機会を創出する。
また、低所得者の通信機器利用にかかる費用や視覚障がいの方への配慮など、情報社会による格差が生じないような施策を検討する。

3 — (4)

職員のデジタル対応力醸成

職員一人ひとりが改革

目的

D Xを推進するためには、職員がデジタル技術を使いこなすことが必須となることから、職員のデジタル対応力を醸成する。

取組

○研修会の実施
デジタルに関する研修会を定期的実施し、特に新たなツールの導入の際には導入説明会などを開催する。
○組織体制の整備
デジタル化の問題に柔軟に対応できるよう、各課所の I T推進リーダーを配置し、横断的なデジタルの普及体制を構築する。



3	— (5)	データのオープン化	<i>データを自由に活用</i>
目的	行政の効率化・透明化を図り、官民協働による経済活性化・課題解決を行うため行政データをオープン化する。		
取組	<ul style="list-style-type: none"> ○オープンデータの公開 オープンデータとして公開するデータ数を増加させる。特にPRしたい情報については、オープンデータとして公開する。 ○公開情報の追加 GIS情報など、市民や民間事業者に有益となる情報について公開していくとともに、プッシュ型の情報提供を行うなど、分かりやすく、取得しやすい情報提供を行う。 		

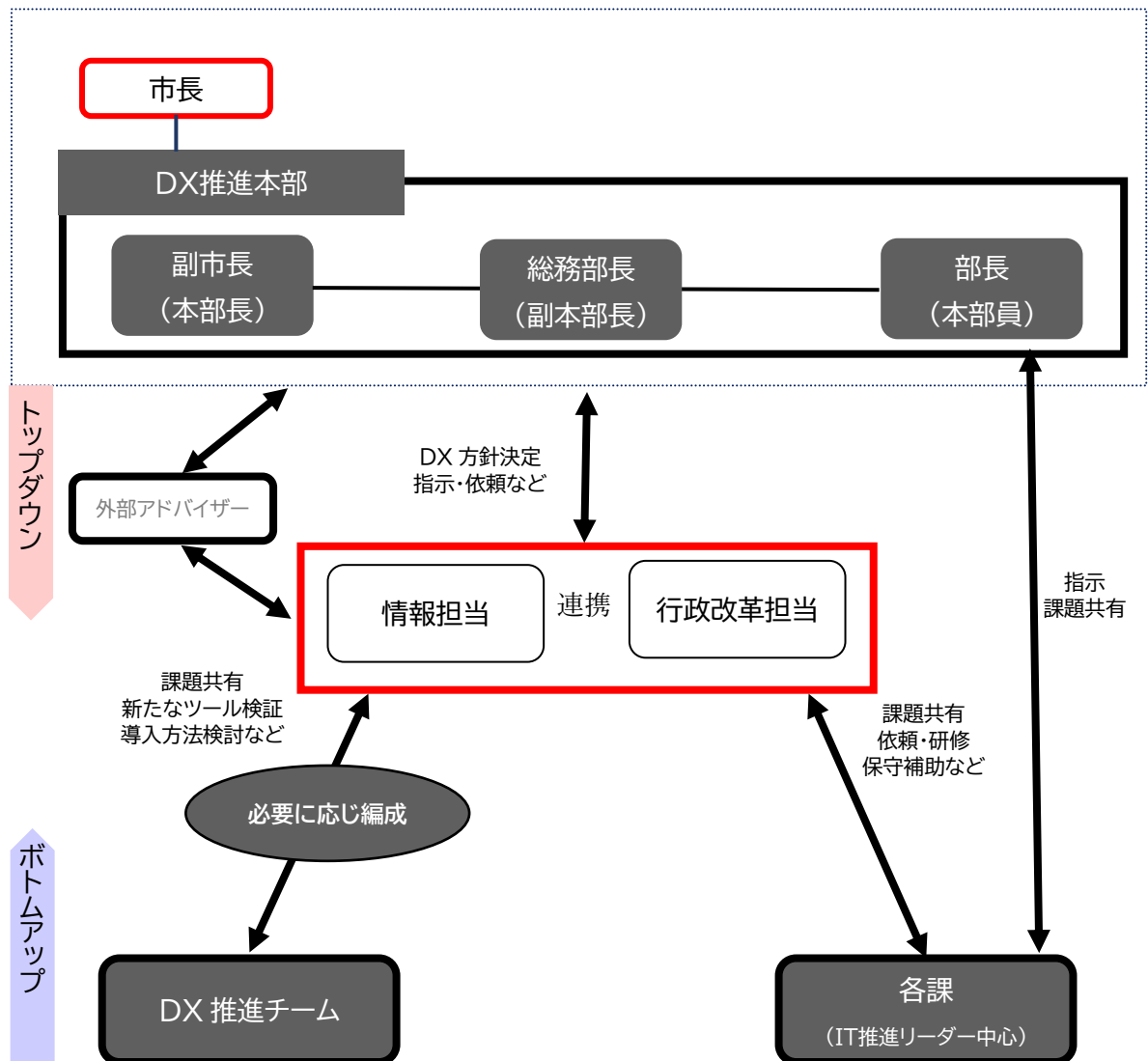
3	— (6)	デジタルインフラの整備	<i>ネットワーク環境の整備</i>
目的	デジタル化を進めるうえではネットワーク環境は不可欠であるため、公共施設等のネットワーク環境を整備する。		
取組	<ul style="list-style-type: none"> ○ネットワーク環境がない施設のネットワーク構築 利用者が多い施設でありながらネットワーク環境がない施設については、ネットワークの整備によるメリット・費用を整理し、ネットワークを構築する。 ○ガバメントクラウドへの移行とサーバの管理 国で進めるガバメントクラウド※15への適切な移行と、移行できないデータについては、サーバのオンプレミス※16管理とクラウド※17管理を整理する。 		

1. DX 推進体制

情報担当部門と行政改革部門が連携し、横断的な組織である DX 推進本部からのトップダウンと各課 IT 推進リーダーを中心としたボトムアップの両側をつなぐことで全庁的な DX 推進を図ります。

また、特に推進する内容に対しては、必要に応じ DX 推進チームを編成し、課題集約、新しいデジタルツールの検証、運用方法の検討などにより、課題を解決していきます。

■組織体制



※1 SDGs

2015年の国際サミットで、2016年から2030年の15年間で「地球上の誰一人取り残さない」という意思のもと、地球を保護しながらあらゆる貧困を解消し、すべての人が平和と豊かさを得るために設定されたもので、日本語では「持続可能な開発目標」と訳される。

※2 Society5.0

サイバー空間とフィジカル（現実）空間を高度に融合させたシステムにより、経済発展と社会的課題解決を両立する人間中心の社会のこと。

膨大な情報がつながり、AI等を組み込んだモノを利用することで、必要な時に必要な情報が得ることやロボット等が人の代わりをすることができるようになること。

※3 DX（デジタルトランスフォーメーション）

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

デジタル技術によりサービスや組織体制に変革をもたらし、新たな価値を創造すること。

※4 デジタルファースト

サービスが一貫してデジタルで完結すること。

※5 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こと。

※6 コネクテッド・ワンストップ

民間サービスを含め、複数の手続き・サービスをワンストップで実現すること。

※7 RPA

Robotic Process Automation（ロボティック・プロセス・オートメーション）の略。

ソフトウェアロボットと呼ばれる概念に基づく事業プロセス自動化技術の一種。

※8 BPR

Business Process Re-engineering（ビジネス・プロセス・リエンジニアリング）の略。

組織、ビジネスルールや手順を根本的に見直し、ビジネスプロセスに視点を置き、組織、職務、業務フロー、管理機構、情報システムを再設計すること。

※9 UI・UX

User Interface (ユーザー・インターフェース)、User Experience (ユーザー・エクスペリエンス) の略語。

UI はデザイン、UX はサービスを通してユーザーが体験すること。

※10 キャッシュレス決済

電子マネー、クレジットカードや口座振替を利用して、現金を使わずに支払い、受け取りを行う方法のこと。

※11 三層の対策

ネットワークを基幹系、LGWAN系、インターネット系の三層に分離させ運用すること。

※12 デジタルデバイド

情報格差。

コンピュータやインターネットなどの情報技術を利用したり使いこなしたりできる人と、そうでない人の間に生じる、貧富や機会、社会的地位などの格差。

※13 オープンデータ

特定のデータが著作権、特許など制限なしですべての人が利用・再掲載できる形で入手できること。

官民データ活用推進基本法により、官民データ連携を目的として無償でデータを公開している。

※14 チャットボット

「チャット」と「ロボット (ボット)」を組み合わせた造語。

インターネットを介してリアルタイムに会話をするチャット上でロボット (AI) が、人の問いかけに対し自動で応答するツールのこと。

※15 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のこと、地方自治体の情報システムについても活用できるよう進めている。

※16 オンプレミス

サーバやソフトウェアなどの情報システムを、使用者が管理している施設の構内に機器を設置して、運用すること。

※17 クラウド

インターネットを経由して、コンピュータ資源をサービスの形で提供する利用形態のこと。

「Cloud」は雲の意味。クラウドの世界的普及により、オンラインであれば、必要な時に必要なサービスを受けられるようになり、あらゆる作業が効率化され、社会の創造性を高めることになった。

白河市 DX 推進方針

(令和4年4月)

総務部 情報政策課 情報政策係

内線 2338.2339