



デジタル市役所の推進方針（案）

～ウィズコロナ社会を見据えたデジタル化の推進を目指して～

趣旨・目的

近年、スマートフォンの急速な普及やIoTの低廉化・小型軽量化と併せ、ネットワークインフラの高速化・大容量化に伴いデータ流通量が飛躍的に増大し、こうしたビッグデータを解析するAI等の革新技術が急速に進展しています。

今後、行政運営をはじめ、産業振興や地域づくりなど、様々な分野において、こうした技術が広く浸透し、市民生活や経済活動を支える社会的基盤として、個人のワークライフバランスや企業のビジネスモデルなど、市民生活のあらゆる場面で、これまで以上の変革をもたらすものと考えられます。

一方で、近年の人口減少に伴い、本市でも、年少人口及び生産年齢人口の割合は、年々減少傾向にあり、今後、職員数や税収入など、経営資源の制約が見込まれる中、安定的・持続的に質の高い行政サービスを提供していく体制の構築は、重要な課題となっています。

こうした中、国においては、情報社会(Society 4.0)に続く、超スマート社会「Society5.0」を目指すべき未来社会として提唱し、この社会にふさわしい行政サービスを国民一人ひとりが享受できるよう、AI等の革新技術を徹底的に活用した行政サービス改革を推進しています。

今後は、定型的な事務作業はAI等に任せ、職員は職員でできない業務に特化することで、業務生産性の向上と市民サービスの向上を図るとともに、働き方改革にもつなげていきます。

さらに、デジタル市役所を起点に、地域や民間企業にも革新技術の活用を促進し、地域課題の自発的解消や官民のサービス水準の向上など、持続可能な開発目標(SDGs)にも資する「Society5.0」時代にふさわしいスマート自治体を目指します。

1 ～市民一人ひとりへの行政サービス・利便性の向上を目指して～

行かない、待たない、書かない 市民サービスのデジタルファースト

(1) 住民票等のコンビニ交付サービスの拡充(H29年11月開始)

① 戸籍謄本、戸籍抄本等の証明書取得サービス開始……既存拡充

(2) 丹波市AIサービスの更なる利便性の向上(回答精度の向上、質問内容の絞込み)(H30年6月開始)

① AI(チャットボット)※1を活用した問合せ対応の充実……既存拡充

(3) 技術的・人的・物理的セキュリティ対策の強化

① 市民の情報を守る厳格なセキュリティ対策(多層防御※2の実現、職員研修の充実)……既存拡充

(4) 多様な市民ニーズに合わせた行政情報の提供

① SNSを活用したプッシュ型配信(パーソナル情報に合わせた配信、セグメント化※3)……既存拡充

(5) マイナンバーカードの取得促進(R2年7月開始)

① マイナンバーカード申請支援……既存拡充

② マイナポイント普及活動……既存拡充

(6) キャッシュレス決済の推進

① 税、手数料及び使用料のキャッシュレス納付……既存拡充

② たんばコインの普及促進……庁内構想

(7) ワンストップサービスの推進

① 窓口異動受付支援システムの導入……実施検討

② おくやみコーナー設置自治体支援ナビの活用……実施検討

(8) 行政手続きのオンライン化

① 各種証明書のオンライン申請システムの導入……実施検討

(9) 教育分野におけるICT活用

① 遠隔・オンライン教育の推進……実施検討

② デジタル教科書の導入……実施検討

2 ～地域コミュニティの活性化や企業の業務効率化・生産性の向上を目指して～ 産業の活性化、地域課題の解決 まちづくりのデジタルファースト

- (1) オープンデータ※4の拡充(R元年12月開始)
 - ① サイト掲載項目データの充実……既存拡充
- (2) 超高速通信網(光ファイバー)の整備
 - ① 市内全域での1Gbps以上の光ファイバーの整備(H27年3月開始)……既存拡充
 - ② 5G・6Gを見据えた通信インフラ基盤への準備……庁内構想
- (3) データヘルス改革※5の実現
 - ① 医療介護情報連携システムの充実(H29年4月開始)……既存拡充
 - ② 医療・福祉・健康分野のデータ活用による健康寿命の延伸……既存拡充
- (4) 市民活動のICT利活用
 - ① 自治協議会や市民活動団体のオンライン会議等活動支援……実施検討
 - ② 地域づくりオンライン環境整備事業補助金の創設……実施検討
- (5) 農業など各産業分野でのAI等先端技術の活用
 - ① 先端技術(IoT・AI等)導入支援補助金の創設……庁内構想
 - ② スマート農業の推進……庁内構想
- (6) ICTの活用による中小企業の生産性向上
 - ① テレワーク等導入支援補助金の創設……庁内構想
 - ② スマートオフィス※6・スマートファクトリー※7の推進……庁内構想
- (7) ICTの活用による交通体系の最適化
 - ① キャッシュレス決済による公共交通利用の促進……実施検討
 - ② MaaS※8の実現……庁内構想

3 ～職員の働き方、業務の効率化、持続可能な行政運営(危機管理)の向上を目指して～ いつでも、どこでも、誰とでも 行政運営のデジタルファースト

- (1) RPA※9・AI等の活用
 - ① 市民課・税務課の定型的かつ作業量の多い業務にRPA・AI-OCR※10を導入……実施検討
- (2) Web会議(自動議事録の作成)・ペーパーレス会議の活用推進
 - ① テレワーク(モバイル)用PCの活用……実施検討
 - ② 音声認識(文字起こし)アプリケーションの導入……実施検討
- (3) デジタル技術を活用した働き方改革の推進(テレワーク等)
 - ① 在宅勤務等テレワーク環境の整備……実施検討
- (4) クラウド利用の推進
 - ① クラウド・バイ・デフォルト※11原則の採用……実施検討
- (5) ペーパーレス、ハンコレスでの迅速な意思決定
 - ① 電子決裁の推進……庁内構想
- (6) データ活用による自治体経営
 - ① 地域経済分析システム(RESAS)の活用……実施検討
 - ② 根拠に基づく政策立案(EBPM)※12の推進……庁内構想

○既存拡充……既に実施済みの事業をさらに充実させるもの

○実施検討……事業費等を含め、事業実施に向けて具体的な検討段階にあるもの

○庁内構想……デジタル化に向けた将来のあるべき姿(未来予想図)を示したもの

用語説明

※1 AI(チャットボット)

チャットとボットを組み合わせた言葉で、人工知能を活用した自動会話プログラムのこと。チャットは、インターネットを利用したリアルタイムコミュニケーションのことで、主にテキストを双方向でやり取りする仕組み。ボットは、ロボットの略で、人間に代わって一定のタスクや処理を自動化するためのプログラムのこと。人間同士が会話するチャットに対して、チャットボットは、一方は人工知能を組み込んだコンピュータが人間に代わって対話することになる。

※2 多層防御

複数のセキュリティを施してサイバー攻撃の脅威から情報を守ること。入口対策(侵入対策)・内部対策(拡大対策)・外部対策(漏えい対策)を複数のツールを使ってセキュリティ強度を高めること。

※3 セグメント化

利用者を、年齢、職業、居住地など、抽出したい特定の条件によってグループ分けすること。特定の条件をもとに利用者をグループ分けすること。

※4 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のこと。誰でも許可されたルールの範囲内で自由に複製・加工や頒布などができるデータのこと。

※5 データヘルス改革

国民の健康寿命のさらなる延伸および効果的・効率的な医療・介護サービスの提供に向け、膨大な健康・医療・介護のデータを収集・分析して、健康・医療・介護分野のICTの利活用が供給者目線から患者、国民、利用者目線になるよう、健康・医療・介護の分野を有機的に連結したICTインフラを2020年度から本格稼働させるとする厚労省の取組みである。

※6 スマートオフィス

会社全体でスマート化をすすめ、スマートデバイスと高速通信を利用し、業務効率と利便性を高めたオフィスのこと。

※7 スマートファクトリー

デジタルデータの活用により業務プロセスの改革、品質・生産性の向上を継続発展的に実現する工場のこと。

※8 MaaS(Mobility as a Service)

ICTを活用して交通をクラウド化し、公共交通か否か、またその運営主体にかかわらず、自家用車以外の全ての交通手段による移動を1つのサービスとして捉え、シームレスにつなぐ新たな移動の概念のこと。

※9 RPA(Robotic Process Automation)

これまで人間のみが対応可能と想定されていた作業、もしくはより高度な作業を、人間に代わって実施できるルールエンジン(物事の判断過程をプログラム化して実行するソフトウェア)やAI(人工知能)、機械学習(コンピューターにデータを読み込ませて、アルゴリズムに基づいて分析させる手法)等を含む認知技術を活用して、オフィス業務の効率化や自動化に向けた取り組みのこと。

※10 AI-OCR

手書きの書類や帳票の読み取りを行い、データ化するOCRへAI技術を活用したもの。

※11 クラウド・バイ・デフォルト

国の情報システムを整備するにあたって、クラウドサービスの利用を第一候補として検討するという方針のこと。情報システムのコスト削減や、ITリソースの柔軟な配分を実現するために、取り扱う情報の特性や必要なセキュリティレベルを踏まえ、システム更改のタイミングに合わせてクラウドサービスの導入を検討すること。

※12 EBPM(Evidence-Based Policy Making)

統計データや各種指標など客観的エビデンス(根拠や証拠)を基にして、政策の決定や実行を効果的・効率的に行うこと。

	2020年度 (R2年度)	2021年度 (R3年度)	2022年度 (R4年度)	2023年度以降 (R5年度以降)	
既存 拡充	マイナンバーカード 申請支援	コンビニ交付 サービスの拡充	セキュリティ 対策の強化	<div style="display: flex; flex-direction: column; gap: 10px;"> <div style="display: flex; align-items: center;"> <div style="width: 15px; height: 15px; background-color: red; margin-right: 5px;"></div> 市民サービスのデジタルファースト </div> <div style="display: flex; align-items: center;"> <div style="width: 15px; height: 15px; background-color: blue; margin-right: 5px;"></div> まちづくりのデジタルファースト </div> <div style="display: flex; align-items: center;"> <div style="width: 15px; height: 15px; background-color: yellow; margin-right: 5px;"></div> 行政運営のデジタルファースト </div> </div>	
	マイナポイント普及 促進	AI(チャットボット) の充実	SNSプッシュ型配信		
	オープンデータの拡 充	税、手数料及び使用 料キャッシュレス納 付	医療介護情報連携 システムの充実		
	市内全域での光ファ イバーの整備	たんばコインの普及 促進	医療・介護・健康 分野データ活用		
実施 検討	窓口異動受付 支援システムの導入	各種証明書のオンラ イン申請システムの 導入	クラウド・バイ・ デフォルト原則の 採用	<div style="display: flex; align-items: center; justify-content: center; gap: 20px;"> <div style="width: 150px; height: 40px; background-color: red; border: 1px solid black; display: flex; align-items: center; justify-content: center;">デジタル教科書の 導入</div> </div>	
	テレワーク（モバイル） 用PCの活用	RPA・AI-OCRの導入			
	在宅勤務等テレワー ク環境の整備	音声認識（文字起こ し）アプリの導入			
	自治協議会とのオン ライン会議等活動支 援	地域経済分析システ ム(RESAS)の活用			
	地域づくりオンライ ン環境整備事業補助 金	おくやみコーナー設 置自治体支援ナビの 活用			
	キャッシュレス決済 による公共交通利用 の促進	遠隔・オンライン教 育の推進			
庁内 構想			電子決裁の推進	テレワーク等導入 支援補助金	5G・6Gを見据 えた通信インフラ の準備
			根拠に基づく政策 立案(EBPM)の推進	先端技術(IoT・AI 等)導入支援補助金	MaaSの実現
				スマート農業の推 進	
				スマートオフィ ス・スマートファ クトリーの推進	