



南房総市DX推進方針

(デジタル・トランスフォーメーション)

南 房 総 市
令和4年3月策定
令和7年3月改訂

はじめに

本市では、社会環境の変化や国の動向を踏まえ、市民生活の利便性向上と行政の効率化を図るため、令和4年3月に南房総市DX(デジタル・トランスフォーメーション)推進方針を策定し、自治体DXを推進しています。

南房総市DX推進方針を策定後、国が策定する「自治体デジタル・トランスフォーメーション(DX)推進計画」等が改定されたことに伴い、令和7年3月に南房総市DX推進方針を改訂するものです。

自治体デジタル・トランスフォーメーション(DX)推進計画の主な改定内容

- 【第2.0版】(令和4年9月2日) ▶ DX推進に必要と想定される一連の手順を整理
- 【第2.1版】(令和5年11月7日) ▶ 自治体の重点取組事項である「行政手続きオンライン化」を「フロントヤード改革」に変更
- 【第2.2版】(令和5年12月22日) ▶ デジタル人材の育成・確保のための人材部門の役割の記載を追加
- 【第2.3版】(令和6年2月5日) ▶ 公金収納におけるeLTAXの活用の記載を追加
- 【第3.0版】(令和6年4月24日) ▶ 計画の進捗に関する記載及び生成AIに関する記載を追加

目次

1	背景・目的	4
2	位置付け・推進期間	8
3	推進体制	9
4	自治体DXの重点取組事項	
	（1）自治体フロントヤード改革の推進	10
	（2）自治体の情報システムの標準化・共通化	11
	（3）公金収納におけるe L T A Xの活用	12
	（4）マイナンバーカードの普及促進・利用の推進	13
	（5）セキュリティ対策の徹底	14
	（6）自治体のA I ・ R P Aの利用推進	15
	（7）テレワークの推進	16
5	自治体DXの取組とあわせて取り組むデジタル社会の実現に向けた取組	
	（1）デジタル田園都市国家構想の実現に向けたデジタル実装の取組の推進・地域社会のデジタル化	17
	（2）デジタルデバイド対策	18
	（3）デジタル原則を踏まえた条例等の規制の点検・見直し	19
6	自治体DXを推進するうえで要となる取組	
	（1）B P R（業務改革）の取組の徹底	20
7	その他の取組	
	（1）オープンデータの推進・官民データ活用の推進	21
	（2）地域課題解決アプリ・システム開発プロジェクト	21

1 背景・目的

社会環境の変化

人口減少と少子高齢化

近年、全国規模で人口減少と少子高齢化が進行しており、それに伴うさまざまな影響が顕在化しています。本市においても、労働力人口の確保が課題となっており、職員の確保が困難になることが予想されます。一方で、住民の生活スタイルやニーズは多様化しているため、デジタル技術の活用を通じて人手不足の解消や生産性の向上が必要とされています。

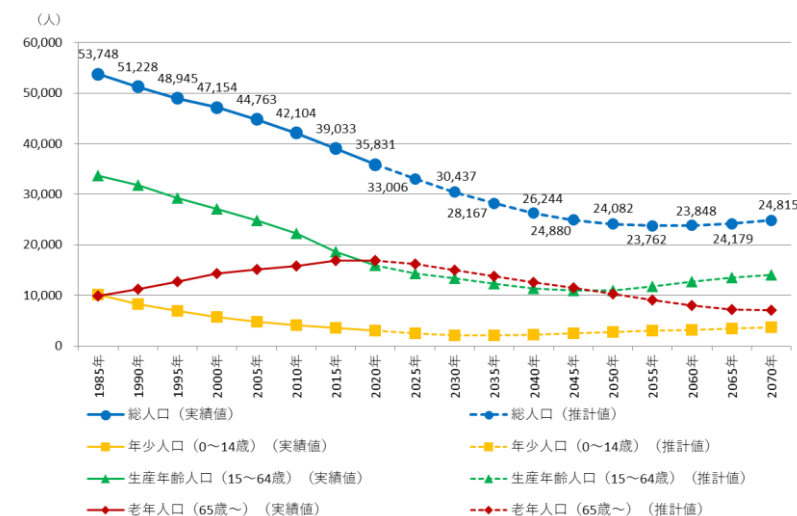
新型コロナウイルス感染症

新型コロナウイルスへの対応において、行政手続きのオンライン化の遅れやオンライン教育の環境が構築されていなかったこと、さらに地域や組織間で横断的にデータが活用できなかったことなど、さまざまな課題が明らかになりました。

新たなデジタル技術の進展

大規模で汎用性の高い基盤モデルを活用した「生成AI」をはじめ、「5G」や「IoT」などの新たなデジタル技術が日々進展しています。この状況を自治体でも注視し、地域課題に応じたデジタル実装の取り組みに活かす必要があります。

総人口と年齢3区分別人口の推移



出典：総務省「国勢調査」および南房総市人口ビジョン

1 背景・目的

国の動向

デジタル社会の実現に向けた重点計画(改革の基本方針)

令和2年12月に「デジタル社会の実現に向けた改革の基本方針」が閣議決定され、「**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～**」という目指すべきビジョンが示されました。また、令和4年6月には「デジタル社会の実現に向けた重点計画」が閣議決定され、このビジョンが目指すべきデジタル社会の姿として改めて位置づけられました。

自治体デジタル・トランスフォーメーション(DX)推進計画

自治体が重点的に取り組むべき事項や内容を具体化するとともに、総務省および関係省庁による支援策などを取りまとめた「自治体DX推進計画」が令和2年12月に策定されました。

自治体DX推進手順書

「自治体DX推進計画」を踏まえ、自治体が着実にDXに取り組めるよう、令和3年7月に「自治体DX推進手順書」が作成されました。

デジタル田園都市国家構想

デジタル田園都市国家構想とは、「**心ゆたかな暮らし(Well-Being)**」と「**持続可能な環境・社会・経済(Sustainability)**」を実現するための構想です。この構想が目指す姿は、地域の豊かさを保ちながら、都市と同様、あるいは異なる利便性と魅力を備えた新たな地域づくりです。具体的には、「暮らし」や「産業」といった領域で、デジタルの力を活用して新たなサービスや共助のビジネスモデルを創出し、デジタルの恩恵を地域の皆様に届けることを目指します。

1 背景・目的

県の動向

千葉県デジタル・トランスフォーメーション推進戦略

行政や県民、企業、団体など、さまざまな主体が目指す姿やその具体像、実現に向けた取り組みを共有し、連携していくために、令和5年3月に「千葉県デジタル・トランスフォーメーション推進戦略」が策定されました。

本戦略に基づき、暮らしや産業、行政など幅広い分野においてDXを推進し、心豊かに暮らせる社会や活力ある地域社会の実現を目指しています。

ちばDXポータルの公開

県民・事業者の皆様にとってオンライン申請の窓口がわかりやすく、手続きがしやすい環境づくりを進めるため、県と県内の全ての市町村のオンライン申請の窓口等を集約したポータルサイト「ちばDXポータル」が、令和6年12月に公開されました。



1 背景・目的

策定の目的

利便性向上と業務効率化を両立させデジタル行政への移行を目指す

「デジタル社会の実現に向けた重点計画」に示されたビジョンを実現するためには、住民に身近な行政を担う市の役割は極めて重要です。市は、「**自らが担う行政サービスについて、デジタル技術やデータを活用して、住民の利便性を向上させる**」とともに、「**デジタル技術やAI等の活用により業務効率化を図り、人的資源を行政サービスの更なる向上に繋げていく**」ことが求められています。このことから、「誰一人取り残さない、人に優しいデジタル化の実現」のために、市がDXを推進する意義は非常に大きいと言えます。

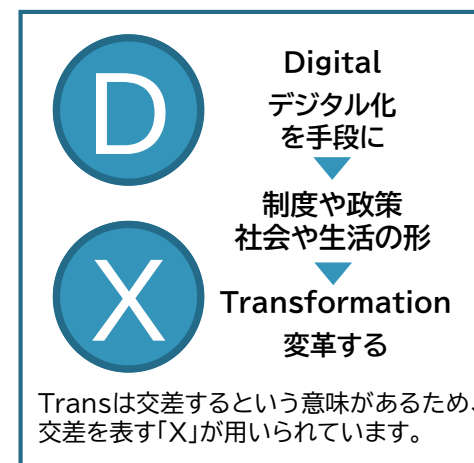
また、第2次南房総市総合計画後期基本計画では、5年間の間に特に力を入れていくテーマとして「持続可能なまちづくり」を掲げています。その中で、当面の間は避けられない人口減少に耐えられる社会システムへの再構築を目指し、DX推進やデジタルデバйд対策を通じて「**デジタル行政への移行**」に取り組むこととしています。

市では、本方針に従い、「住民の利便性向上」と「職員の業務効率化」の二つの視点からDXの推進に取り組み、デジタル行政への移行を目指します。

デジタル化を手段にさまざまな主体とともにDXを推進する

DXとは、「デジタル技術とデータの活用を推進し、住民本位の行政や地域社会を再構築するプロセス」です。**デジタル技術の導入を目的とするのではなく、デジタル化を手段とすることで、制度や政策、社会や生活の形などを変革していくことが求められています。**

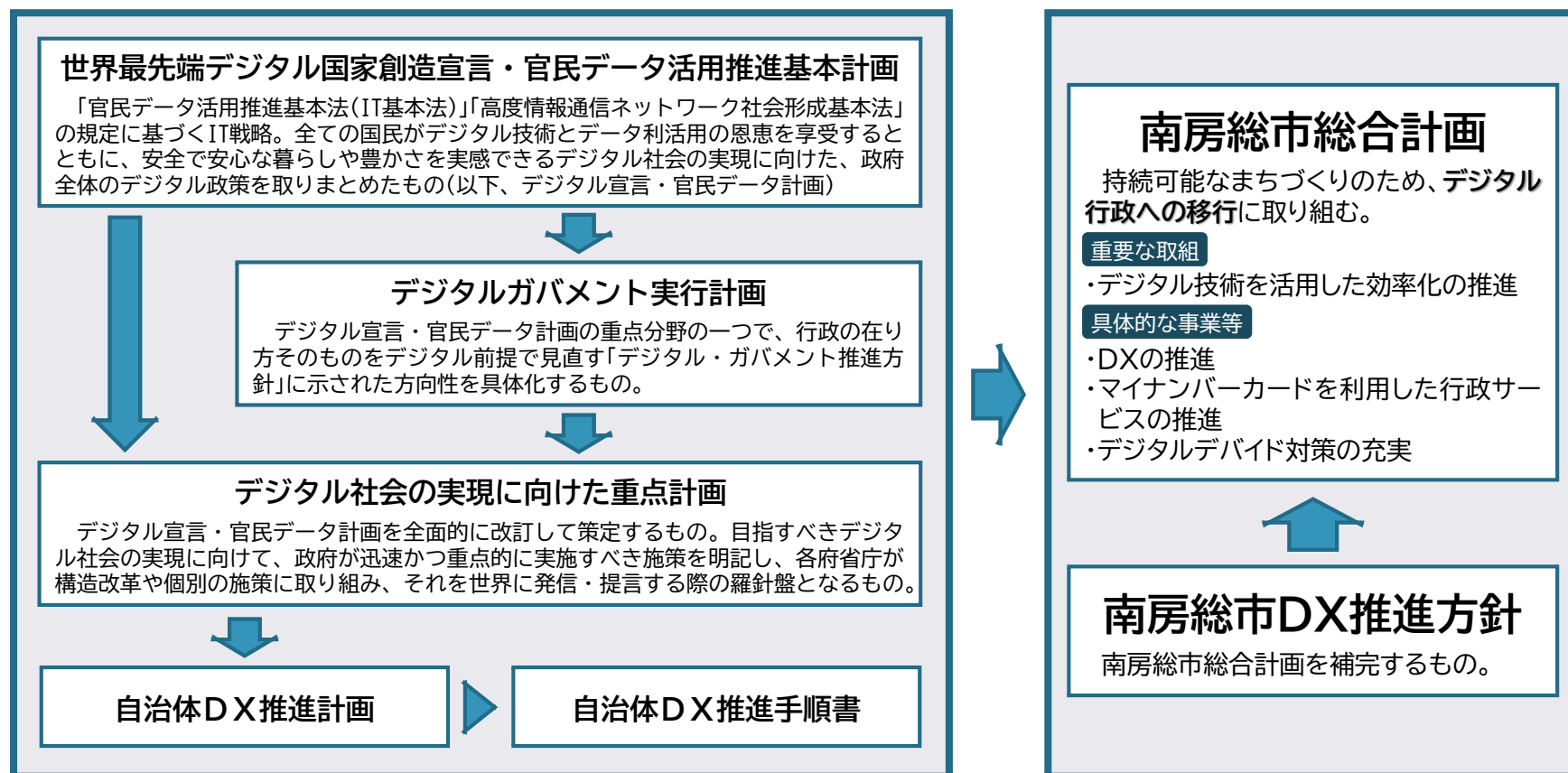
本方針は、市職員だけではなく、住民や民間事業者などさまざまな主体と共にDXの推進に取り組むため、市のDX推進の取り組みやビジョンを共有するものです。



2 位置付け・推進期間

本方針は、「南房総市総合計画」のデジタル・トランスフォーメーション分野を補完するものとして位置付けます。また、「官民データ活用推進基本法」に定める市町村官民データ活用推進計画を兼ねるものとし、総務省が策定した「自治体DX推進計画」を踏まえた方針として位置づけます。

各事業の推進にあたっては、国が進める施策との整合性や連携を図る必要があることから、終期は総務省自治体DX計画の計画期間(令和3年1月～令和8年3月)と同様に設定します。また、社会情勢や国の動向等の変化に応じて適宜見直しを行います。



3 推進体制

(1) 推進体制

市の情報化施策の円滑な推進を目的とした「南房総市情報化推進委員会」を「南房総市DX推進本部」と位置づけ、本方針の進捗・管理を行います。

また、庁内各部署に配置されている「情報化リーダー」を「DX推進員」として、推進に必要な研修受講などによるスキルアップを図り、所属や所管業務にとらわれない推進体制を構築します。

(2) 推進手法

前述の推進体制により、本方針に沿った事業を推進します。

また、社会情勢や技術の発展など、急速な変化が起こることを考慮し、本方針自体が形骸化する可能性もあるため、状況の変化を的確に観察し、変化に応じて方針を見直すなど、臨機応変に対応します。

(3) 財政負担の考え方

既存のシステムや機器などの更新時期を把握し、重複投資が発生しないよう計画的な整備を図ります。

また、国の方針やロードマップに沿って進める事業(計画期限や地方財政措置があるもの)と、それ以外の事業を分けて検討します。

南房総市情報化推進委員会委員名簿

部等の名称	所属・役職	備考
	副市長	委員長
総 務 部	総務部長	職務代理
	総務課長	
	管財契約課長	
保健福祉部	保健福祉部長	
市民生活部	市民生活部長	
	市民課長	
農林水産部	農林水産部長	
商工観光部	商工観光部長	
建設環境部	建設環境部長	
水 道 局	水道局長	
会 計 課	会計管理者	
議会事務局	議会事務局長	
教育委員会事務局	教育次長	
富山国保病院	事務長	

4 自治体DXの重点取組事項

(1) 自治体フロントヤード改革の推進

概要

フロントヤード改革とは、住民と行政の接点(フロントヤード)のあり方を見直し、よりよい行政サービスを実現するための取り組みです。業務プロセスの抜本的な見直しやデジタル技術の活用を通じて、フロントヤードの多様化・充実化(マルチチャネル化)を図り、住民サービスの利便性向上と効率化を目指します。

市の取組・方針

令和5年2月から、マイナポータルを通じたオンラインによる転入届と転入予約が可能になりました。また、行政手続きの一部を従来の対面・書面中心のサービスからオンライン申請へシフトするため、同年4月に、国が提供する「ぴったりサービス」と汎用的な電子申請サービス「LoGoフォーム」を導入しました。

さらに、窓口業務における市民の利便性向上と職員の負担軽減の両立を目指すため、令和5年12月に「窓口DX推進部会」を立ち上げました。部会では、「市の窓口をどのような場所にしたいのか」「窓口のどのような課題を解決したいのか」を検討し、システム導入ありきではなく、業務改革のためにシステムを活用するという考え方を前提に、具体的なアプローチ方法を検討しています。

令和7年度には、申請書を書かずにマイナンバーカードを利用して各種証明書が取得できる「らくらく窓口証明書発行サービス」や、ニーズの高まりに応じた「住民窓口へのキャッシュレス決済」の導入を計画しています。また、窓口での「何度も同じ項目を書かされる」「複数の窓口に回される」といった課題に対して、BPRに取り組み、窓口だけでなくバックヤードを含め、本市に最適な業務のあり方を検討します。

令和4年度(2022年度)	令和5年度(2023年度)	令和6年度(2024年度)	令和7年度(2025年度)
引越しワンストップサービス開始	ぴったりサービス開始(マイナポータルを活用したオンライン申請)	次期オンライン申請サービス開始	
	LoGoフォーム導入(オンライン申請システム)	オンライン決済機能等追加	
	行政手続きオンライン化条例制定	証明書等コンビニ交付推進	らくらく窓口証明書発行サービス導入
	窓口DX推進部会設立	地域センター等窓口業務調査	窓口キャッシュレス決済導入

4 自治体DXの重点取組事項

(2) 自治体の情報システムの標準化・共通化

概要

自治体は、地方公共団体情報システムの標準化に関する法律に基づく基本方針の下、主要な20業務を処理するシステムについて、令和7年度末までに標準準拠システムへ移行する必要があります。

具体的には、関係府省において標準仕様書を作成した上で、各ベンダーが標準仕様に準拠して開発したシステムをガバメントクラウドに構築し、当該システムを利用することを目指すものです。

市の取組・方針

自治体情報システムの標準化・共通化に係る手順書に基づき、主要な20業務について、令和7年度末までに標準準拠システムに移行できるよう、標準化・共通化に取り組んでいます。これまで、標準仕様書の公開・改定に合わせて、現行の業務とのFit&Gap(フィット アンドギャップ)分析を実施し、課題の整理と対応方法を検討してきました。

今後は、令和7年度中に例規改正を行い、主要な20業務のうち、令和7年8月に①～⑧、⑩～⑰、⑳の17業務、令和8年2月に⑱、㉑の2業務、同3月に㉒の1業務のシステム移行を行います。

主要な20業務

- | | |
|---------|-----------|
| ①住民記録 | ⑪後期高齢者医療 |
| ②固定資産税 | ⑫国民年金 |
| ③個人住民税 | ⑬子ども子育て支援 |
| ④法人住民税 | ⑭児童手当 |
| ⑤軽自動車税 | ⑮児童扶養手当 |
| ⑥就学 | ⑯健康管理 |
| ⑦介護保険 | ⑰生活保護 |
| ⑧障害者福祉 | ⑱戸籍 |
| ⑨選挙人名簿 | ⑲戸籍の附票 |
| ⑩国民健康保険 | ⑳印鑑登録 |

令和4年度(2022年度)	令和5年度(2023年度)	令和6年度(2024年度)	令和7年度(2025年度)
全庁的な推進体制を確立	システム間データ連携一覧作	文字同定作業	例規改正
①～⑧のFit&Gap分析	課題整理・対応策検討		①～⑧、⑩～⑰、⑳移行
	⑩～⑰、㉑のFit&Gap分析	課題整理・対応策検討	⑱、⑲移行
	移行スケジュール調整	⑨のFit&Gap分析 ▶課題整理・対応策検討	⑨移行

4 自治体DXの重点取組事項

(3) 公金収納におけるeLTAXの活用

概要

国および地方税共同機構は、地方公共団体の「**普通会計に属する全ての公金**」および「**公営事業会計に属する公金のうち水道料金、下水道使用料**」について、令和8年9月までに「eLTAX(地方税ポータルシステム)」を活用した公金収納を開始できるように、eLTAXの改修や関係法令の整備などの取り組みを進めています。

具体的には、地方公共団体が発行する納付書に印字された「**eL-QR(地方税統一QRコード)**」を利用し、全国のeL-QRに対応した金融機関窓口やスマートフォン決済アプリ、地方税お支払サイトを利用したクレジットカード等による納付が可能となります。このことにより、①住民・事業者の利便性向上、②金融機関の事務負担軽減、③地方公共団体の事務負担軽減という3つのメリットを実現することを目指します。

市の取組・方針

相当量の取扱件数がある「**介護保険料**」、「**後期高齢者医療保険料**」および「**性質上、市域外にも納付者が広く所在する公物の占有に伴う使用料等の公金(道路占用料、行政財産目的外使用許可使用料等)**」について、令和8年9月までに「eLTAX」を活用した公金収納を開始することを目指します。また、公共施設の使用料や保育料など、そのほかの公金についても納付が可能となるよう、種目の拡大を図ります。

なお、令和8年4月に安房地域水道事業の統合が予定されていることから、水道料金は対象としません。また、市・県民税(普通徴収)、固定資産税、軽自動車税(種別割)、国民健康保険税については、令和5年4月よりeL-QRを利用した納付が可能となっています。

令和4年度(2022年度)	令和5年度(2023年度)	令和6年度(2024年度)	令和7年度(2025年度)
	地方税のeLTAXを活用した公金収納開始		
		納付を可能とするそのほかの公金の種類を検討	
		収納管理システムベンダーと仕様調整	
			システム改修

4 自治体DXの重点取組事項

(4) マイナンバーカードの普及促進・利用の推進

概要

マイナンバーカードは、対面でもオンラインでも安全かつ確実に本人確認・本人認証ができる、デジタル社会の基盤となるものです。マイナポイント事業などの普及促進策の効果もあり、令和6年12月末時点の市民のマイナンバーカード保有枚数は27,955枚となり、人口に対する割合は80.3%となっています。

本人確認書類としての利用に加え、健康保険証としての利用やオンラインでの確定申告、各種証明書のコンビニ交付サービスなど、さまざまな場面での利活用が進んでおり、住民の利便性の向上につながっています。今後、マイナンバーカードと各種証明書の一体化が進むほか、行政手続きのオンライン・デジタル化など、さらなるサービスの拡大が見込まれています。

市の取組・方針

市では、マイナンバーカード取得促進のため、市職員が市内の企業や各種学校、老人福祉施設、自治会などを訪問し、無料で申請用顔写真の撮影を行い、一括で申請を受け付ける「マイナンバーカード出張申請」を行っています。また、平日の日中に来庁することが難しい人のために、休日や夜間の交付(予約制)も実施しています。

今後は、マイナンバーカードを利用したオンライン申請の拡大、住民窓口や給付事業における更なる活用策の検討を行います。

令和4年度（2022年度）	令和5年度（2023年度）	令和6年度（2024年度）	令和7年度（2025年度）
引越しワンストップサービス開始(マイナポータルを活用した転出届／転入予約)			
	ぴったりサービス開始(マイナポータルを活用したオンライン申請)	次期オンライン申請サービス開始	
マイナポイント事業(マイナポイント取得支援窓口設置)		マイナ保険証本格運用開始	
		マイナ免許証運用開始	

4 自治体DXの重点取組事項

(5) セキュリティ対策の徹底

概要

地方公共団体の業務システムにおける標準化・共通化の取り組みや、サイバーセキュリティの高度化・巧妙化を踏まえ、情報セキュリティ対策の徹底に努めるものです。

市の取組・方針

平成28年度から実施している「ネットワークの三層の対策」により、情報セキュリティ対策の抜本的な強化に取り組んでいます。また、インターネットの脅威に対して必要なセキュリティレベルを確保し、インシデントの早期発見・対処を目的とした「千葉県自治体情報セキュリティクラウド」を県と県内の市町村で共同利用しています。令和4年10月には、より高度なセキュリティ対策が施された「第二期千葉県自治体セキュリティクラウド」へ移行しました。

さらに、国が制定するセキュリティポリシーガイドラインの改定を踏まえ、適切にセキュリティポリシーの見直しを行ってきました。今後もガバメントクラウドやSaaS等のクラウドサービスの活用、職員の効率的な働き方の実現、新しい住民サービスの迅速な提供を可能にするため、セキュリティポリシーガイドラインの改定を踏まえ、継続的にセキュリティポリシーの見直しを行います。

なお、市では全職員(会計年度任用職員を含む)を対象とした情報セキュリティ研修を毎年実施しています。また、システム担当者には、より実践的なサイバー防御演習を実施しています。

令和4年度(2022年度)	令和5年度(2023年度)	令和6年度(2024年度)	令和7年度(2025年度)
第二期千葉県自治体セキュリティクラウド移行			
R4.7.1 ▶セキュリティポリシー改正	R6.3.1 ▶セキュリティポリシー改正	R7.2.1 ▶セキュリティポリシー改正	改正ガイドラインを踏まえ セキュリティポリシーを改正
全職員対象情報セキュリティ研修(リモートラーニングおよびオフライン研修)を毎年度実施			
実践的サイバー防御演習 CYDER受講(2名)		実践的サイバー防御演習 プレCYDER受講(1名)	実践的サイバー防御演習 CYDER受講(2名)

4 自治体DXの重点取組事項

(6) 自治体のAI・RPAの利用推進

概要

国は、「自治体におけるAI活用・導入ガイドブック」および「自治体におけるRPA導入ガイドブック」を作成し、地方公共団体のAIやRPAの導入・活用を推進しています。

令和5年12月末時点で、AIの導入割合は、都道府県で100%、指定都市で100%、その他の市区町村で50%となっています。また、RPAの導入割合については、都道府県で94%、指定都市で100%、その他の市区町村で41%となっており、人口規模の小さな自治体においてもAI・RPAの導入が進んでいます。

市の取組・方針

令和3年8月にRPAツール「WinActor」を導入し、軽自動車税受付業務や償却資産申告受付業務のデータ入力作業、オンライン登記申請業務などの定型業務で自動化を行い、作業時間の大幅な削減を達成しました。また、令和6年4月にAI議事録自動作成ツール「ログミーツ」を導入することにより、議事録の作成にかかる時間が従来の半分以下になるなど、大きな成果を上げています。さらに、こうした最先端の技術の導入については、データの集積による機能の向上や導入費用の負担軽減の観点から、複数団体による共同利用も検討していきます。

そのほか、生成AIを巡る技術革新により、市の業務に生成AIの活用が期待されているため、令和6年8月よりChatGPT-3.5の全庁的な利用を開始しました。また、併せて効果的な活用を促すためにガイドラインを作成しました。今後は、生成AI利用促進を機に、既存の業務フローの見直しや業務改革の意識を持つ職員の育成、さらには組織風土の醸成を目指します。

令和4年度（2022年度）	令和5年度（2023年度）	令和6年度（2024年度）	令和7年度（2025年度）
RPAツール「WinActor」導入			対応業務の拡大
		AI議事録自動作成ツール「ログミーツ」導入	
		ChatGPT-3.5利用開始	生成AIの活用方法拡大検討

4 自治体DXの重点取組事項

(7) テレワークの推進

概要

テレワークは、ICTを活用して時間や場所を有効に活用できる柔軟な働き方であり、職員一人ひとりのライフステージに合った多様な働き方を実現できる「働き方改革」の切り札です。また、生産年齢人口が減少し、地方公務員のなり手不足が指摘される中、外部専門人材を含む多様で優秀な人材を確保するだけでなく、時間的制約の有無にかかわらずすべての職員が意欲と能力を最大限発揮し、活躍できる環境を整備する観点からも有用であるとされています。さらに、重大な感染症や災害発生時における行政機能の維持といったBCP(業務継続計画)の観点からも、有用な手段となります。

市の取組・方針

令和6年1月に、**職員の出張や研修時の利用**を想定したテレワークを開始しました。さらに、育児・介護と仕事との両立を支援し、職員のワークライフバランスの向上を図るため、令和6年8月に「南房総市職員の在宅勤務に関する要領」を定め、**職員の在宅勤務**でテレワークが活用できるようになりました。

なお、テレワークの方法として、庁外から職場のパソコンにリモートアクセスできるテレワーク専用パソコンを導入し、LGWAN-ASPサービスを利用した安全性の高いテレワーク方式(テレワーク for LGWAN)を採用しています。

今後も、本方針に基づく自治体フロントヤード改革や自治体の情報システムの標準化・共通化の推進過程を踏まえ、引き続きデジタル化時代の業務運営に対応するテレワークを推進していきます。

令和4年度(2022年度)	令和5年度(2023年度)	令和6年度(2024年度)	令和7年度(2025年度)
テレワーク for LGWAN テスト5ライセンス	テレワーク for LGWAN 本運用30ライセンス	テレワーク for LGWAN 本運用30ライセンス	テレワーク for LGWAN 本運用30ライセンス
		在宅勤務に関する要領制定	更なるテレワークの推進

5 自治体DXの取組とあわせて取り組むデジタル社会の実現に向けた取組

(1) デジタル田園都市国家構想の実現に向けたデジタル実装の取組の推進・地域社会のデジタル化

概要

デジタル田園都市国家構想とは、「デジタル実装を通じ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」という構想です。

地方公共団体は、**地域課題の解決に向けて「地域が目指すべき理想像」を描く**必要があります。さらに、デジタル技術を活用し、「どのように住民サービスを提供するのか」「どのようにまちづくりを進めていくのか」を、地域の事業者や市民を幅広く巻き込みながらデザインする視点が求められています。

市の取組・方針

市では、令和5年度にデジタルを活用した地域の課題解決に向けて、以下の3つの事業を実施しました。第1に、複数のメディアへ防災情報を一斉発信する「**一斉情報発信システム導入による防災力向上事業**」。第2に、市が保有する地図データ等を広く公開する「**公開型GISクラウドサービス構築事業**」。第3に、介護認定調査から認定までをデジタル化する「**介護サービスの迅速な提供のためのデジタル認定審査事業**」です。また、サービス導入後は、有識者が参加する審議会における意見聴取や市民アンケートなどで直接利用者満足度を測ることで、事業の改善およびサービスの向上を図っています。

令和7年度には、以下の3つの事業を実施予定です。第1に、パソコンやスマートフォンなどから公金の納付にかかる口座振替の申込手続きができる「**Web口座振替受付サービス導入事業**」。第2に、市HPのユーザビリティを向させる「**生成AI検索機能導入及び子育て・防災特設サイト設置事業**」。第3に、住民窓口にキャッシュレス決済端末を導入する「**住民窓口へのキャッシュレス決済導入事業**」です。

令和4年度（2022年度）	令和5年度（2023年度）	令和6年度（2024年度）	令和7年度（2025年度）
	一斉情報発信システム実装	一斉情報発信システム本稼働	Web口座振替受付サービス実装
	公開型GIS実装	公開型GIS本稼働	市HP生成AI検索機能実装
	介護デジタル審査実装	介護デジタル審査本稼働	窓口キャッシュレス決済実装

5 自治体DXの取組とあわせて取り組むデジタル社会の実現に向けた取組

(2) デジタルデバйд対策

概要

「デジタル社会の実現に向けた改革の基本方針」において、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」を掲げています。これにより、「誰一人取り残さない、人に優しいデジタル化」を進めることが求められています。

それには、社会全体でデジタル化を進める中で、デジタル技術の活用によって、年齢、障害の有無、性別、国籍、経済的理由などにかかわらず、誰一人取り残すことなく、すべての市民がデジタル化の恩恵を受けられる環境の整備に取り組むことが重要です。さらに、デジタル技術を扱える人と扱えない人との間に生じる格差(デジタルデバйд)の是正にも努める必要があります。

市の取組・方針

デジタルデバйдの是正に向けて、特にデジタル機器に不慣れな高齢者などがスマートフォンを利用して行政サービスにアクセスできるよう、取り組みを推進します。

令和5年度から、高齢者などが身近な場所でデジタル活用について学べる講習会を実施する「デジタル活用支援推進事業」を活用し、市内7か所の会場で延べ39コマ(60分/1コマ、定員12人)のスマートフォン教室を開催しました。今後もニーズを把握したうえで、デジタル活用支援を継続していきます。

また、デジタル田園都市国家構想交付金(地方創生推進タイプ)を活用し、ニーズや課題を調査・分析した上で、高齢者を対象とした伴走型のデジタルサポートを展開します。さらに、ボランティアの育成や組織化により、継続的にデジタルサポートを行う人的資源を確保することを目指します。

令和4年度(2022年度)	令和5年度(2023年度)	令和6年度(2024年度)	令和7年度(2025年度)
館山市合同スマホ講座	スマホ教室(2地区)	スマホ教室(5地区) 高齢者のデジタルデバйд 実態調査	スマホ教室(7地区) ボランティアの養成と組織化 支援

5 自治体DXの取組とあわせて取り組むデジタル社会の実現に向けた取組

(3) デジタル原則を踏まえた条例等の規制の点検・見直し

概要

社会全体でデジタル化を進める中で、アナログ的な手法(人の目による確認、現地・対面での講習への参加、公的証明書等の書面での掲示など)を前提としているルール「アナログ規制」が、デジタル化やデジタル技術の活用を阻害する一因となっています。

今後、あらゆる産業や現場において人手不足が進むことが予想されており、デジタル技術の活用による生産性の向上や人手の代替を実現することが不可欠です。そのためには、既存の制度や法令などをデジタル技術を活用可能な状態にするための「アナログ規制の見直し」に取り組む必要があります。

市の取組・方針

市では、人口減少と少子高齢化が急速に進んでいる一方で、限られた人的資源のもとでも、行政サービスをはじめとした地域機能を将来にわたり維持・強化していくことが求められています。このことを踏まえ、「地方公共団体におけるアナログ規制の点検・見直しマニュアル」や国における取り組み状況等を参考にしながら、条例や規則等の点検・見直しを実施します。

STEP1	STEP2	STEP3	STEP4	STEP5
組織の意思統一・推進体制構築 ・規制の点検・見直しの推進には、首長等のリーダーシップにより庁内の前向きな機運の醸成が重要。 ・見直し方針の策定や規制所管部門等の調整を行う推進部門を設置し、全庁的な協力体制を構築	点検・見直し方針の決定 ・国の取組や規制所管部門の意見を踏まえ、推進部門が規制の点検・見直し方針を策定。	規制の洗い出し、類型・フェーズへの当てはめ ・推進部門は、規制の洗い出しのための様式を作成し、規制所管部門に照会を実施。 ・規制部門は、規制の洗い出しや類型、フェーズ、根拠の分類等を確認し回答。	規制の見直しの検討 ・推進部門は、規制所管部門の回答を「該当条項リスト」として取りまとめ、一覧化。 ・推進部門と規制所管部門が連携の下、見直し後のフェーズや方法等を検討し、見直しの方向性を確定。	規制の見直しの実施 ・推進部門は、規制所管部門の回答を「該当条項リスト」として取りまとめ、一覧化。

6 自治体DXを推進するうえで要となる取組

(1) B P R (業務改革) の取組の徹底

概要

BPRは、ビジネスプロセス・リエンジニアリング(Business Process Re-engineering)の略称であり、**業務本来の目的に向けて既存の組織や制度を抜本的に見直し、プロセスの視点で、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です。**

「デジタル社会の実現に向けた重点計画」では、BPRを実施するにあたり、「情報システム整備方針」に定めるサービス設計12箇条に基づいて、利用者のニーズや利用状況、現場の業務を詳細に把握・分析した上で、あるべきプロセスを制度・体制・手法を含めて一から検討することが求められています。

市の取組・方針

サービス設計12箇条に基づいたBPRに取り組み、行政サービスの改革を進めます。なお、サービス設計にあたっては、**費用の適正化とサービス向上の両立を図るため、費用対効果の検証を十分に行います。**

これまで、自治体の情報システムの標準化・共通化や行政手続きのオンライン化において、全体の業務プロセスの見直しを行ってきました。また、デジタル田園都市国家構想交付金の活用にあたっては、地域課題の把握と解決策、実現したい地域像、住民サービス向上に寄与するかなどを十分に検討した上で、事業を計画・実施しています。

今後、窓口業務における市民の利便性向上と職員の負担軽減の両立を目指す「**フロントヤード改革**」の一環として、窓口BPRに取り組みます。

窓口BPRでは、**利用者の視点に立った業務改革を徹底し、目的に見合ったサービスをデザイン**します。また、窓口だけでなくバックヤードも含めて、本市に最適な業務のあり方を検討し、業務プロセスの再構築に取り組みます。

サービス設計12箇条

1. 利用者のニーズから出発する
2. 事実を詳細に把握する
3. 一気通貫で考える
4. 全ての関係者に気を配る
5. サービスはシンプルにする
6. デジタル技術を活用し、
サービスの価値を高める
7. 利用者の日常体験に溶け込む
8. 自分で作りすぎない
9. オープンにサービスを作る
10. 何度も繰り返す
11. 一遍にやらず、一貫してやる
12. 情報システムではなく、
サービスを作る

7 その他の取組

(1) オープンデータの推進・官民データ活用の推進

■ 概要／市の取組・方針

オープンデータとは、「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」のことです。これは、誰でも自由に利用できる形で公開されたデータのことを指します。

官民データ活用推進基本法において、地方公共団体は、国と同様に保有するデータを国民が容易に利用できるよう、必要な措置を講じることとされています。これにより、行政保有データを原則としてオープン化し、オープンデータを活用したベンチャー創出の促進や地域課題の解決を図ることを目的としています。

現在、市公式ホームページ上にオープンデータ特設サイトを開設し、人口、産業、社会、教育など各分野にわたる基礎的な統計資料「データで見る南房総」や「指定緊急避難場所」などを掲載しています。

今後もオープンデータを推進するため、保有している情報資産を順次公開していく予定です。

(2) 地域課題解決アプリ・システム開発プロジェクト

■ 概要／市の取組・方針

市では、大学等と行政が協働して地域の課題解決や地域づくりに取り組む「産学協働地域活力創造推進プロジェクト」の一環として、**地域課題解決アプリ・システム開発プロジェクト**を推進しています。

通常、汎用的なソフトウェアを利用して特定の課題に対処するためには、制約や作り込みが必要になったりするため、専門的な知識や技能を持った人材による支援が必要となります。一方で、業務に最適化されたソフトウェアを一から開発するためには大きなコストが伴います。本プロジェクトでは、アプリやシステム開発の事前段階で学生と共にプロトタイプを作成し、事業効果を可視化することを目的としています。

これまで、千葉工業大学の協力のもと「教育バウチャー券利活用促進アプリ」や「徘徊者発見アプリ」のプロトタイプを作成してきました。なかでも、「公共施設利用スマート化推進事業」では、市内の公共施設の予約・鍵管理システムの開発を行い、実証実験・プランの提案にとどまらず、実用化に結びつけました。

今後も産学官連携によるDX化のロールモデルとして、継続してプロジェクトを推進していきます。