



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)

の取り組み状況等について

南 房 総 市
令和4年3月策定
令和7年3月改訂

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
- (2) 自治体の情報システムの標準化・共通化
- (3) 公金収納におけるe L T A Xの活用
- (4) マイナンバーカードの普及促進・利用の推進
- (5) セキュリティ対策の徹底
- (6) 自治体のA I ・R P Aの利用推進
- (7) テレワークの推進

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
- (2) デジタルデバイド対策
- (3) デジタル原則を踏まえた条例等の規制の点検・見直し

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

必要に応じ実施を検討する取組

- (1) オープンデータの推進・官民データ活用の推進

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

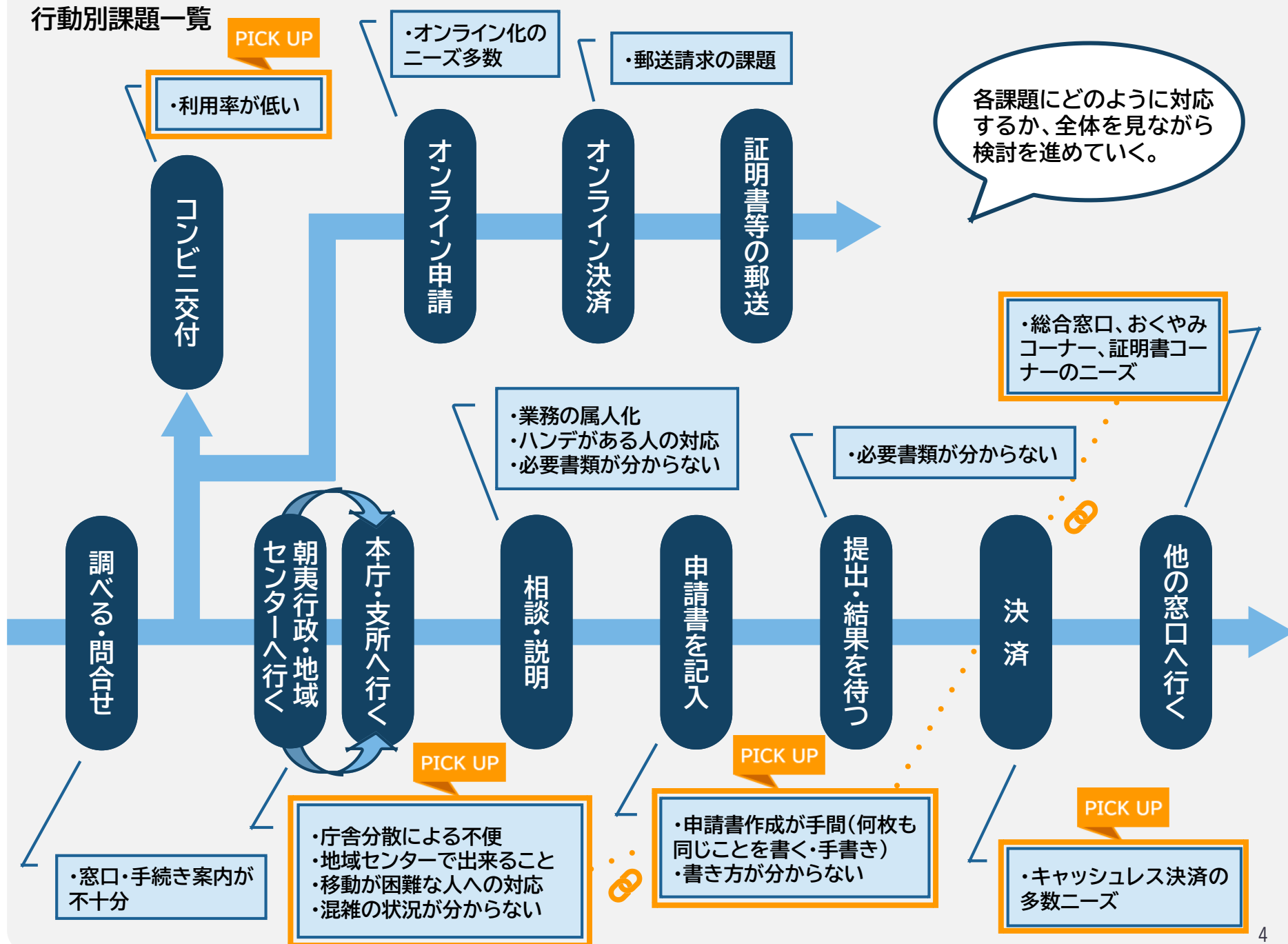
令和5年2月から、マイナポータルを通じたオンラインによる転入届と転入予約が可能になりました。また、行政手続きの一部を従来の対面・書面中心のサービスからオンライン申請へシフトするため、同年4月に、国が提供する「ぴったりサービス」と汎用的な電子申請サービス「LoGoフォーム」を導入しました。

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

行動別課題一覧



課題：コンビニ交付の利用率が低い

提案：らくらく窓口証明書交付サービスの活用

【概要】

窓口付近に設置したパソコンから、利用者がコンビニ交付と同じ画面を操作することで、証明書を自動作成するサービス。

【メリット】

- ・ 安価な導入・運用費用
 - ソフトウェア（窓口申請ツール）を無償で提供
 - 既存PC・プリンターの流用が可能（受付票発行機は別途必要）
 - ベンダーの設定にかかる費用は安価（現在見積請求中）
 - コンビニ事業者への委託手数料が不要
- ・ 窓口業務の負担軽減
 - 利用者がパソコンを操作して、申請から証明書の作成まで可能
 - 地域Cと本庁とのやり取りが必要なくなる
 - 利用者としては記入の手間が省ける
- ・ コンビニ交付への誘導ができる
 - 店舗内に設置されているキオスク端末と同じ画面で操作
 - 利用体験により、次回以降はコンビニでの証明書の取得を促す

【懸念事項】

- ・ 少なからずとも費用はかかる見込み
- ・ 利用者ひとりで端末の操作を行うことは難しい
 - 職員のフォローが必要になる

【概算費用】

- ・ 10万円弱／1台

【具体的アプローチ】

- ・ トライアルとして1台導入し、効果を測定する（6年度中）
 - 導入場所は検討中だが、地域Cの方がメリットが大きい

【その他】

- ・ 検討しているコンビニ交付手数料の減額は適用しない
 - コンビニ交付の入口としての役割を果たすもの

令和7年4月1日から地域センター5か所で「らくらく窓口証明書交付サービス」開始



- ▶令和6年度中に朝夷行政センターおよび各地域センターでトライアルを実施し、運用を検討した結果、各地域センターに導入決定。
- ▶発行可能な手続／住民票の写し、印鑑登録証明書、最新年度の所得証明書、課税証明書、非課税証明書
- ▶各地域センターの窓口に合わせて運用を行っている。
- ▶マイナンバーカードと健康保険証との一体化などにより、マイナンバーカードを携帯している人が増加しているため稼働がある。
- ▶各地域センターにおける利用率などを測定している。

【コンビニ交付手数料の減額】

- ▶コンビニ交付手数料を期間限定で下げるという提案があったが、原課より効果がないという判断があったため取りやめた。

課題：キャッシュレス決済のニーズ

提案：事業検討前に業務の棚卸しを実施

【概要】

市民から多数ニーズがあり、他自治体でも導入が進んでいる（28/54団体・千葉県内令和5年度自治体DX 推進に係る取組状況等調査より）。重要な社会インフラの一つとして考える必要がある。

【メリット】

- ・住民の利便性の向上
→スマホやカードのみで決済が可能。広く普及されている。

【懸念事項】

- ・決済端末だけ導入した場合、現金との二重管理が発生
→POSレジと自動釣銭機も導入することにより、会計業務の効率化が可能となるが、導入費用は高くなる
- ・導入範囲（本庁、朝夷、地域センター、その他）の検討
→スタートとして本庁、朝夷行政センターから導入したい
→業務の棚卸し同様に各窓口の取扱い件数などを把握する必要がある
- ・利用率が低いとメリットを感じにくい

【概算費用】

100～300万円 決済端末＋POSレジ端末＋自動釣銭機
1～2万円 システム利用料
3%前後 決済手数料

【具体的アプローチ】

- ・今年度中に各窓口の取扱い件数などを調査し導入範囲の検討

@POSレジイメージ

<https://www.busicom.co.jp/product/business/jichitai>

令和7年11月頃を目安に、市民課、税務課、朝夷行政センター、各地域センター(5か所)、清掃センター(2か所)に導入予定

【対象となるキャッシュレス決済手段（案）】

クレジットカード・デビットカード



電子マネー



QRコード



- ▶導入機器は①キャッシュレス決済端末、②POSレジ、③自動釣銭機がセットになったもの。
- ▶住民票、全部事項証明書、各種税証明など合計35種の証明書の交付手数料 および 清掃センターでのゴミ持ち込み手数料が対象。
- ▶新しい地方経済・生活環境創生交付金デジタル実装型(旧デジタル田園都市国家構想交付金)採択。導入経費の1/2補助。
- ▶機器調達前に地域センター職員等を対象とした勉強会を開催。
- ▶円滑な導入に向けて全ての関係部署が集まる全体会議を開催。

課題：申請書作成が手間（申請書の記載事項が多い・申請書を何枚も書かないといけない）

提案：富士フィルム「異動受付支援システム」

【概要】

各種証明書の交付申請やライフイベントに係る手続きについて、職員が必要事項を聞き取りながら、コンビニ交付のデータを活用して受付業務を支援する仕組み。来庁した人は、本人確認書類を提示し、作成された申請書の内容を確認し、署名するだけで手続きが完了。鴨川市で令和5年度導入済み。

【参考】<https://www.youtube.com/watch?v=4wQHCrzSXwg>

2分38秒～5分30秒

【メリット】

- ・記入の手間が省ける
 - 転出証明書をOCRで自動的に支援システムに取り込むことができる
 - 転出証明書は事前セットアップするため高精度
- ・業務の俗人化を防ぐ
 - 画面の案内通りに入力することで、案内・確認漏れがなくなる
 - 入力支援があるため経験が浅い職員でも対応できる
- ・バックヤードでの連携
 - 住記Sへは現在手打ちだが、将来的にはデータ連携が可能
- ・転入以外の手続きも簡単に
 - コンビニDBを利用し、住所氏名など基本項目が印字された申込書をプリントできる
- ・地域センターだけでも手続きが完結
 - 地域センターと本庁とのやり取りが必要なくなる

【懸念事項】

- ・基幹系システムの標準化以降にシステム改修が必要になる
 - 令和7年度中に構築しても、基幹系システムの標準化（多くの自治体が令和7年度中に実施）に伴い、システムの改修が必要になる。

・地域センターのあり方と併せて検討が必要

→地域センターの現在の機能を維持するのであれば導入はプラスに働くが、地域センター機能のスマート化を考えるのであれば導入は難しい

・本庁窓口業務の再編・レイアウト変更が必要

→窓口一か所で各種証明書等発行が可能となるため、証明書発行コーナーを設置するなど、導入システムに合わせた事務フローの再編及びレイアウトの変更を検討する必要がある

【概算費用】

2,350万円	【内訳】	構築業務委託料	2,000万円
		ハードウェア保守委託	150万円／年
		システム利用料	200万円／年

【具体的アプローチ】

- ・令和8年度中の構築を目指し、地域センターの業務の棚卸し及び本庁窓口業務の再編を検討する
- 令和6年度中に情報係と市民課で協力し、各地域センターのヒアリング及び業務の棚卸しを行う

【その他】

- ・鴨川市に視察に行った結果、窓口業務担当者の評価も高いため、前向きに検討しているが、窓口DXSaaSを含めた、他のソリューションについても引き続き検討を行う。



提案：事業検討前に業務の棚卸しを実施

【概要】

地域センターの課題として「手続きが完結できない（マイナンバー、旅券、福祉、一部税証明など）」「本庁舎や分庁舎に移動してもらう」などがアンケートで多く挙げられたが、人口の減少、職員数の減少、手続きのオンライン化の推進などで、窓口のスマート化・コンパクト化が求められる。住民のニーズと市役所が展開するサービスレベルのバランスをとりつつ、将来を見据えた“地域センターのあり方”を本格的に検討する段階を迎えつつある。

また、書かない窓口等の導入検討にあたり、地域センター機能の維持を求めるのか、縮小を考えるかによってソリューションの導入範囲・規模の判断がつきにくい。

当部会で“地域センターのあり方”までを検討することは難しいが、現在の地域センター業務の棚卸しを行うことにより、将来に向けた様々な判断材料を見つけることができるため、今年度中に情報係と市民課で協力し、各地域センターのヒアリングを実施する。

【その他】

・地域センターでのマイナンバーの事務

→制度が難解で対応ができない

・新たな窓口のあり方について

→全国では「リモート窓口の導入」や「窓口業務の外部委託」を実施する自治体もある。業務の棚卸しについては、地域センターだけに限らず、各課でも行い、様々な可能性を模索したい。

@都城市リモート窓口

<https://www.city.miyakonojo.miyazaki.jp/soshiki/78/57598.html>

@北九州市アウトソーシング（シェアードBPO）

<https://prtmes.jp/main/html/rd/p/000000087.000004500.html>

引き続き業務の棚卸しを実施し、 窓口BPR（業務改革）に取り組む

- ▶令和6年度中に各地域センターのヒアリングおよび窓口体験調査を実施。また、地域センターでの受付書類のデータ等を収集し、データ分析（窓口業務の現状と課題）を行っている。
- ▶窓口体験調査等の実施のため、窓口BPRアドバイザー派遣制度への申し込みを検討中。市民課の協力が必要不可欠なため、実施の可否を含めて協議を行ってもらう。
- ▶窓口BPRに取り組む組織を検討。窓口だけではなくバックヤードを含む、業務改革を進めるため、全庁的な取り組みを行いたい。
- ▶全庁的なオンライン申請の促進を行う。令和7年度はLoGoフォームのオンライン決済オプションとデジタル窓口オプションの活用により、郵送請求申請のオンライン化を検討中。

【新たな窓口のあり方についての検討】

- ▶オンライン窓口サービス・事務代行・コールセンター業務を組み合わせた「シェアードBPOサービス」
- ▶オンラインによる遠隔相談や証明書発行機能等を搭載した車両を活用した「移動市役所」

取組手順

STEP1：現状を知る、目標を立てる

【1】ユーザー視点で体験調査をする

【2】どんな窓口が理想かを考え抜く

【3】ワンストップサービスのキホンは「受付代行」

STEP2：推進体制を作る

STEP3：まず、アナログ改善から始める

【1】ライフイベント別「手続きチェックシート」をつくってみよう

【2】手続きの簡素化

【3】事務の統一化&ルール化

【4】ワンストップを少しずつ始めてみる

STEP4：ワンストップサービスを実施する

STEP5：システムを組み合わせる

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、⑳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

R7.4	R7.5	R7.6	R7.7	R7.8	R7.9	R7.10	R7.11	R7.12	R8.1	R8.2	R8.3
DSKシステム移行作業(8月12日移行完了予定)											
生保システム⑩移行作業(8月12日移行完了予定)											
				戸籍・戸籍附票システム⑮⑯移行作業(1月以降完了予定)							
							選挙人名簿システム⑨移行作業(3月移行完了予定)				

令和7年度末までにガバメントクラウド上に構築された標準準拠システムへ移行可能

- ▶令和7年4月にガバメントクラウドの利用環境払い出し完了
※戸籍・戸籍附票システムについては、既存戸籍クラウドサービス基盤を利用（ガバメントクラウドと比較して、性能面や経済合理性等を比較衡量して総合的に優れていると判断する場合には、利用を妨げるものではない）
- ▶システム個別の機能や帳票、業務フローの確認、BPRについては、各担当課で行った。
- ▶文字同定作業（基幹・福祉系システムで利用している外字等の標準化）を進め、1,687文字中1,447文字が同定完了。残り240字の同定先を検討中。
- ▶帳票切替えの時期を決定し、切替えに合わせた例規改正を進めている。
- ▶窓あき封筒についても標準化されるため、必要数調査を行った。発注については管財契約課で行う。

戸籍附票システムの一部機能について、令和7年度末までに標準準拠システムへの移行を目指していたが、戸籍振り仮名の法制化への対応やシステム改修範囲の拡大により、体制が逼迫されたためデジタル庁へ経過措置の申請中。

特定移行支援システム

開発ベンダーのリソースの逼迫などにより、令和7年度末までに移行が困難なシステムについて、国が移行費を含め令和12年度末まで支援する。

経過措置

標準準拠システムへ移行後に一部機能を実装するシステムについては、令和10年度末までの基準適合を条件に認める。

主要な20業務

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

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

「eL-QR」の利用促進が全体の業務量削減につながる！

- ▶「eL-QR」「窓口のキャッシュレス決済」「オンライン決済」の導入により、公金収納のキャッシュレス化がシームレスに。
- ▶窓口に来なくても支払いができる方法を増やすことによって、窓口事務の負担減。
- ▶eL-QRを利用した公金収納では、納付済通知書の送付が不要なので仕分けなど作業が不要となる。また、入金データを取込むことにより、システムへ自動での消し込みが可能。



科目	対応方法	導入時期	備考
住民票などの交付手数料	POSレジ LoGoフォーム	令和7年11月(予定) 令和7年8月(予定)	▶窓口でのキャッシュレス対応 ▶郵送請求でのキャッシュレス対応
税証明などの発行手数料	POSレジ LoGoフォーム	令和7年11月(予定) 令和7年8月(予定)	▶窓口でのキャッシュレス対応 ▶郵送請求でのキャッシュレス対応
税金の納付 (国民健康保険税含む)	eL-QR	令和5年4月	(DSK)
保険料の納付 (介護保険・後期高齢者医療保険)	eL-QR	令和9年4月	当初賦課が終わっているため、運用は令和9年度から(DSK)
財務会計システムから出力 される普通会計に属する公金	eL-QR	令和8年9月	(両備)
保育料	eL-QR	検討中	(DSK)
検診受診料	eL-QR	検討中	(両備)
水道料	未対応		令和8年4月に安房地域水道事業の統合が予定のため対象外

- 財務会計システムから出力される「三連」の納付書は「納付書作成に関するガイドライン」規定される標準様式に変更する予定。
- 後期・介護の保険料を除く特別会計の歳入は、eLTAX公金収納は利用できない。
- 戻入命令は歳入ではないため、普通会計であってもeLTAX公金収納は利用できない。

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。

生成AIの利用方法等の研修を予定

▶トラストバンク(LoGoチャット上でのChatGPT活用サービス)による研修等を検討中。職員の意識調査や導入効果を測定する。

▶利用促進が図れたら予算化を。

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

令和6年度テレワークPC利用実績

NO.	件名	開始日	終了日
1	研修会	2024/4/26	2024/4/26
2	自治大	2024/7/26	2024/8/13
3	在宅勤務	2024/8/13	2024/8/16
4	在宅勤務	2024/8/20	2024/8/22
5	現地訪問打合せ	2024/8/23	2024/8/23
6	在宅勤務	2024/9/4	2024/9/9
7	在宅勤務	2024/9/9	2024/9/11
8	出張時に使用するため	2024/9/11	2024/9/11
9	在宅勤務	2024/9/11	2024/9/13
10	在宅勤務	2024/9/18	2024/9/20
11	出張	2024/9/26	2024/10/7
12	在宅勤務	2024/10/9	2024/10/11
13	シンポジウム 出張	2024/11/12	2024/11/15
14	在宅勤務	2024/11/19	2024/11/22
15	在宅勤務	2024/11/26	2024/11/28
16	市町村アカデミー	2024/12/2	2024/12/6
17	在宅勤務	2024/12/11	2024/12/13

NO.	件名	開始日	終了日
18	その他	2024/12/13	2024/12/13
19	その他	2024/12/24	2024/12/27
20	在宅勤務	2025/1/9	2025/1/14
21	在宅勤務	2025/1/23	2025/1/27
22	在宅勤務	2025/2/20	2025/2/25
23	在宅勤務	2025/3/25	2025/3/27
24	在宅勤務	2024/9/26	2024/9/30
25	在宅勤務	2024/9/30	2024/10/2
26	在宅勤務	2024/11/11	2024/11/13
27	外出安房郡市内	2024/11/13	2024/11/14
28	スマホ教室	2024/11/20	2024/11/20
29	ヒアリング	2024/12/10	2024/12/11
30	テレワーク	2024/12/26	2024/12/27
31	研修	2025/3/3	2025/3/10
32	在宅勤務	2024/9/26	2024/9/30
33	在宅勤務	2024/12/13	2024/12/18
34	在宅勤務	2024/12/20	2024/12/25

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

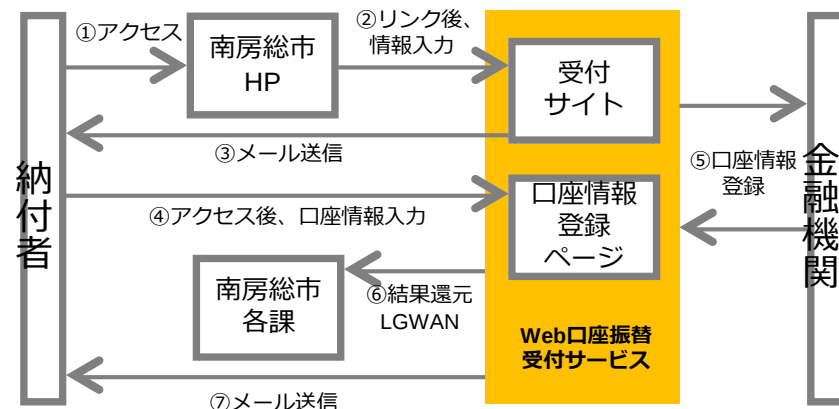
市では、令和5年度にデジタルを活用した地域の課題解決に向けて、以下の3つの事業を実施しました。第1に、複数のメディアへ防災情報を一斉発信する「**一斉情報発信システム導入による防災力向上事業**」。第2に、市が保有する地図データ等を広く公開する「**公開型GISクラウドサービス構築事業**」。第3に、介護認定調査から認定までをデジタル化する「**介護サービスの迅速な提供のためのデジタル認定審査事業**」です。また、サービス導入後は、有識者が参加する審議会における意見聴取や市民アンケートなどで直接利用者満足度を測ることで、事業の改善およびサービスの向上を図っています。

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

事業概要 【Web口座振替受付サービス導入事業】

自治体名	千葉県南房総市	人口	34,089人	事業費	8,745千円
事業概要	従来の口座振替の依頼は、銀行窓口において紙の依頼書を提出する必要があるため、手間と時間もかかるため、市民にとって大きな負担となっている。また、近隣金融機関における支店の統廃合などにより、従来の窓口での手続きが難しくなる可能性がある。Web口座振替受付サービスを導入することにより、自宅等からパソコンやスマートフォンで24時間申請ができるようになるため、利用者の利便性向上と口座振替の利用促進が期待される。				
具体サービス	【Web口座振替受付サービス】 パソコンやスマートフォンなどからインターネットを利用して、市税等の公金の納付にかかる口座振替の申込手続きができるサービス。納付者が金融機関へ出向く必要がなく、24時間、いつでも口座振替の申込ができるため、納付手続きに要する負担を軽減することが可能となる。 【対応税目(17科目)】 市県民税、固定資産税、軽自動車税、国民健康保険税、後期高齢者医療保険料、介護保険料、保育所保育料(公立)、保育所保育料(私立)、幼稚園保育料、預かり保育室保育料、子ども園給食費、学童保育所保育料、給食費、奨学資金返還金、福祉負担金、廃棄物処理手数料(し尿)、住宅使用料 【サービス対象金融機関(7行)】 千葉銀行・千葉興業銀行・京葉銀行・館山信用金庫・安房農協・三井住友銀行・ゆうちょ銀行				



**申請から手続き完了までの期間は、
従来2週間から1カ月半程度であったが、
最短2日間に短縮される。**

事業概要 【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】

自治体名	千葉県南房総市	人口	34,089人	事業費	2,904千円
事業概要	自動生成AIを利用した検索機能とID検索機能を導入し、市ホームページのユーザビリティを向上させる。 また、子育て世代向けの特設サイトと防災ポータルサイトを新規作成する。これらのサービスの新規実装により、効果的な情報発信を実現し、行政サービスの向上と利用者の利便性の向上を目指す。				
具体サービス	自動生成AIを利用した検索機能の導入 ▶単語または文章で検索をかけると、検索ワードに該当する内容の補足回答を生成AIが作成し、併せて該当するページが含まれているコンテンツの紹介を行う。 子育て・防災の特設サイトの導入 ▶「子育て・防災の特設サイト」の開設により、情報がシーンや目的ごとに分類・整理され、ユーザーにとって視覚的に分かりやすく提供される。 記事番号(ID)検索機能の導入 ▶市ホームページ内の検索方法のひとつで、記事番号を入力することで目的のコンテンツに一気にジャンプすることができる機能。 南房総市HP（現行トップページ）  検索結果の概要文が生成AIで作成される機能の追加 子育て・防災の特設サイト導入（イメージ） ※トップページにバナーを作成し、誘導する。				

事業概要 【住民窓口へのキャッシュレス決済導入事業】

自治体名	千葉県南房総市	人口	34,089人	事業費	17,103千円
事業概要	現在、住民票や各種税証明書等の手数料を支払う方法は現金のみに限られている。一方、住民が生活で利用する各種店舗等においては、キャッシュレス決済が広く普及しており、市役所の窓口においてもキャッシュレス決済のニーズが高まっている。そこで、市役所の現金を取り扱う窓口において、キャッシュレス決済対応端末を導入し、住民サービスの向上と利便性の向上を図る。接触の減少による感染リスク低減や集計等の業務効率化にも繋がるものである。				
具体サービス	【導入予定施設（窓口）】 市役所本庁舎（市民課、税務課）、朝夷行政センター、各地域センター（5ヶ所）、及び清掃センター（2ヶ所） 【対象事務】 ・住民票、全部事項証明書、各種税証明など合計35種の証明書の交付手数料 ・清掃センターでのごみ持ち込み手数料				



交付対象事業一覧

NO	事業名	採択額
1	Web口座振替サービス導入事業	4,372
2	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	1,452
3	住民窓口へのキャッシュレス決済導入事業	8,551
4	被災者支援システム運用事業(地域連携型)	762
		15,137

被災者支援システムは、被災者台帳と、住家被害認定調査、罹災証明書等の各種被災者支援の状況をデジタル技術で連携させ、生活再建に係る業務全体を電子システムにより共有・管理するシステム。

千葉県が一括して契約を行い、市町村が人口規模等に応じ費用負担を行う。

能登半島地震で、石川県内の全市町村が導入していた被災者支援システムが、住家被害認定調査の業務効率化に大きく貢献したことから、全県での導入を目指し、22市町村と共同で協議会を設立し、「被災者支援システムに係る契約に関する協定書」を締結した。

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) デジタルデバイド対策

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(デジタルデバイド)の是正にも努める必要があります。

市の取組・方針

デジタルデバイドの是正に向けて、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イド 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。

代表的なアナログ規制である7項目

規制	内容
目視規制	設備などが基準に適合しているのかを目視で確認することを定めた規制
実地監査規制	人が現地で検査することを定めた規制
定期検査・点検規制	一定の期間ごとに検査することを定めた
常駐・専任規制	事業所などに資格者を物理的に常駐させるまたは専任者を置くことを定めた規制
対面講習規制	資格などの講習を対面で行う規制
書面掲示規制	紙などの印刷物を事業所などに掲示することを定めた規制
往訪問覧・縦覧規制	閲覧するときに役所などに訪問する必要があることを定めた規制

アナログ規制を見直すことのメリット

【時間や場所に縛られずに手続きを完了させることが可能に】

- ▶ 市役所の窓口に出向き、長時間待つ必要があった対面が義務付けられていたような手続きもオンラインで簡単に完了するようになれば、わざわざ市役所に行く必要がなくなる。

【人手不足の解消や業務コストの削減につなげることができる】

- ▶ これまで職員が現地を訪問して行っていた検査業務にデジタル技術を取り入れることで、移動時間の削減が実現する。

令和7年度は対象規制の洗い出しを行います

- アナログ規制の点検・見直し制度の解説
→ 国の動向や制度を解説し、アナログ規制の点検・見直しに必要なとなる知識をまとめた動画を一定期間配信
- 例規からのアナログ規制の洗い出し調査
→ 例規を調査し、アナログ規制の点検・見直しに伴い整備又は整備の検討が必要な箇所を洗い出し
- アナログ規制の見直しに向けた検討プロセスの解説
→ 例規影響調査・検討資料の確認のポイントや考え方について解説した動画を一定期間配信
→ 例規影響調査・検討資料を踏まえ、今後のテクノロジーマップの活用方法やDXを進める上で必要な考え方等のアナログ規制の見直しに向けた検討プロセスを解説した動画を一定期間配信

6 自治体DXを推進するうえで要となる取組

(1) BPR(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際しては、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 必要に応じ実施を検討する取組

(1) オープンデータの推進・官民データ活用の推進

概要

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地方発のベンチャー創出の促進や地域課題の解決を図ることが目的です。

市の取組・方針

南房総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ました。サイトでは、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。

市ホームページのトップページより

