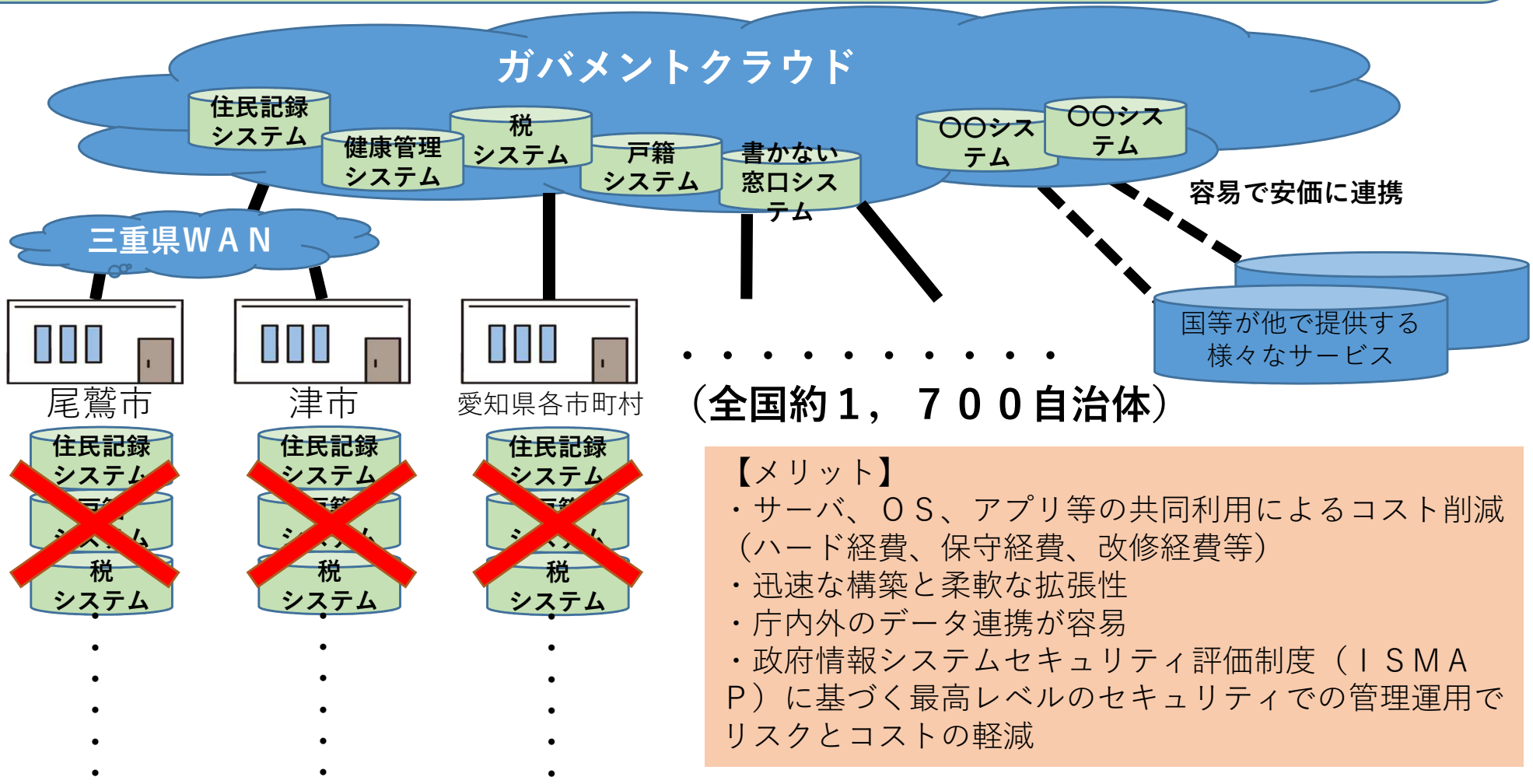
尾鷲市DX推進実施計画の概要

尾鷲市
政策調整課

● 情報システムの標準化・共通化の実施

・国の計画における重点取組事項の一つであり、全国統一的な仕様に基づき、本市システムのデータ等の整備や、運用上の課題の把握などを行います。
・県域ＷＡＮからの接続も視野に入れつつ、ガバメントクラウドまでの最適な接続方法を決定し、構築、テストなどを行いつつ令和７年度末までに移行します。



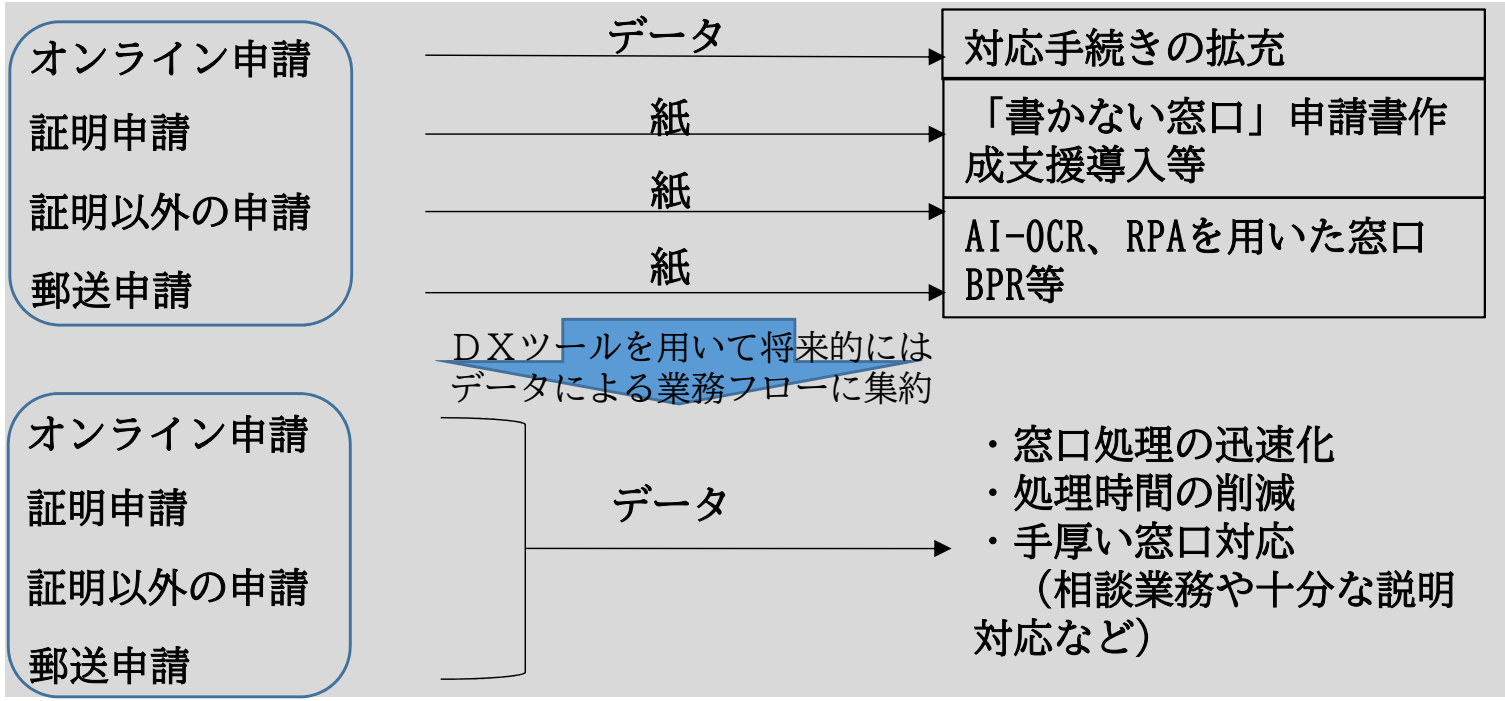
【メリット】
・サーバ、ＯＳ、アプリ等の共同利用によるコスト削減（ハード経費、保守経費、改修経費等）
・迅速な構築と柔軟な拡張性
・庁内外のデータ連携が容易
・政府情報システムセキュリティ評価制度（ＩＳＭＡＰ）に基づく最高レベルのセキュリティでの管理運用でリスクとコストの軽減

●　ＡＩ・ＲＰＡ等のＤＸツールの活用

・県の共同調達などを利用し、新しいコミュニケーションツールや、ＲＰＡツール、ＡＩ－ＯＣＲ、更にはツールを使った業務システムの内製化などを検討しながら導入していきます。
・業務の棚卸やＢＰＭＮ図などを活用した可視化をしっかりと行い、検討と検証を繰り返しながら進めていきます。

ＤＸツールとは？？
⇒クラウドやＡＩなどの比較的新しい技術を使用し、庁内のコミュニケーションや業務プロセス、市民サービスの改善などを行うソフトやアプリ

例）

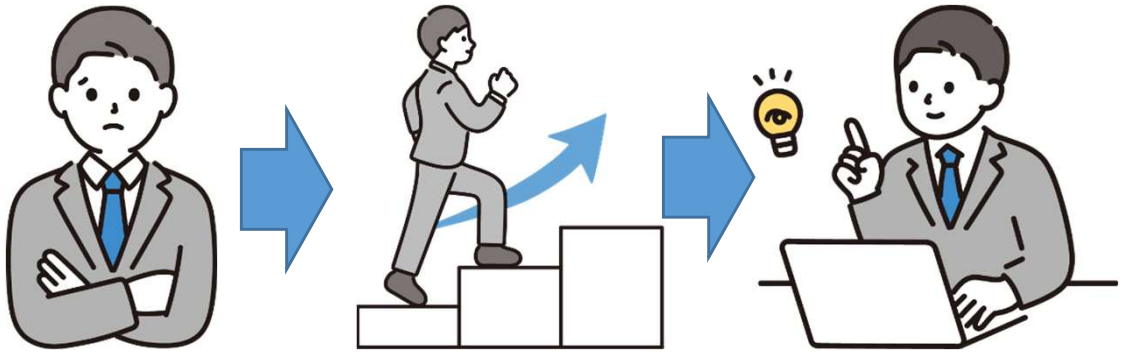


● デジタル人材の育成

・地方公共団体情報システム機構、三重県市町村振興協会などの団体が開催するセミナーや研修会などを活用しながらＤＸに関しての基礎的な学習機会を提供します。
・デジタル人材育成のためのカリキュラムを設定するなど、育成手法を検討します。
・県などと連携して、専門人材の派遣や専門家が行う講座など、より深くデジタルに関する専門知識を習得できる機会を創出し、デジタル人材の育成に取り組みます。

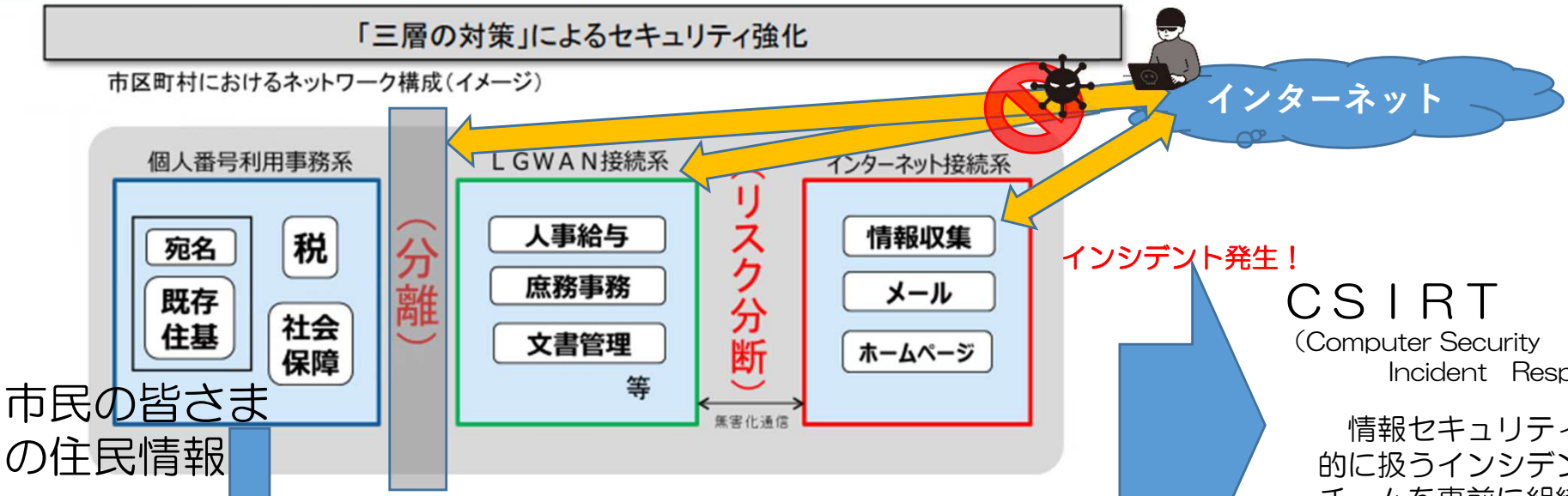
デジタル技術の利便性を最大限に活用するためには、それを扱う側も、高いデジタルリテラシーが求められます。職員として誰もが持つべきデジタルに関する知識やスキルなど、広く基礎的な学習機会を設けるとともに、ＤＸを推進するうえで中心となるＤＸ人材の育成においては、より専門的知識を学ぶ機会も創出し、それらの組み合わせをカリキュラム設定するなどし、体系的にまとめ実行していきます。

ＤＸが、市民サービスの向上や業務効率の改善に繋がるとわかっていても、それを実行する知識とスキルが無ければ成しえません。
また、市民サービスの向上や業務効率の改善に繋がる新たなアイディアも知識が無ければなかなか生まれません。



● 情報セキュリティ対策

・セキュリティ上の問題が発生した場合等に備えて、インシデント対応体制を構築します。
・国のセキュリティポリシーガイドラインの改定を踏まえ、適宜、セキュリティポリシーの見直しを実施します。
・職員が安全に業務に専念できるように、情報セキュリティに関する研修を実施します。



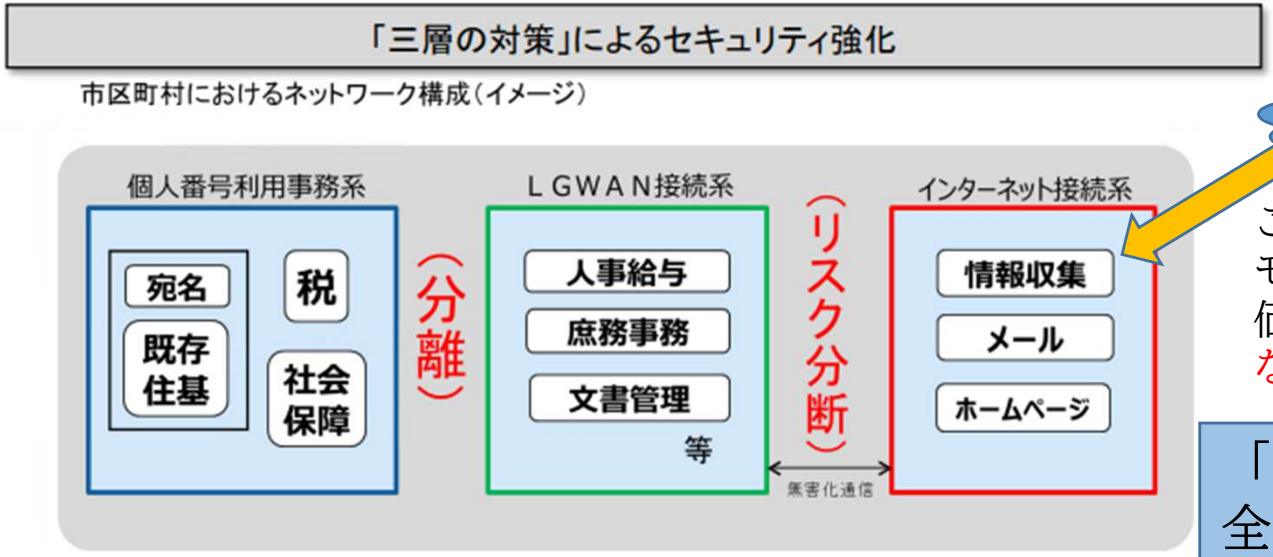
ＣＳＩＲＴ
（Computer Security Incident Response Team）

情報セキュリティを専門的に扱うインシデント対応チームを事前に組織し、対応訓練などを行い、万が一のインシデントに適切な対応が行えるよう備えます。

個人番号と住民情報を扱う職員は、毎年必ずセキュリティに関する研修を受けます。

● ネットワーク環境の見直し

・セキュリティ対策を第一に考えながら、業務効率を上げるためのネットワークのシステムや機器等を検討し、再構築を行います。
・職員が業務を行いやすいＩＴインフラ環境を構築します。
・個人情報や情報資産が強固に守られ、有事などにも対応できるようあらゆる面から冗長化などの対策を検討します。



このような自治体のネットワークのモデルは「αモデル」と呼ばれ、安価で強固ではあるが、最も非効率的な業務環境と言われている。

「αモデル」を継続しつつ、全ての機器やシステム、ソフトウェアを見直し、セキュリティや冗長性を最優先に考えながらも、業務効率が高くなる構成で構築を進めていきます。

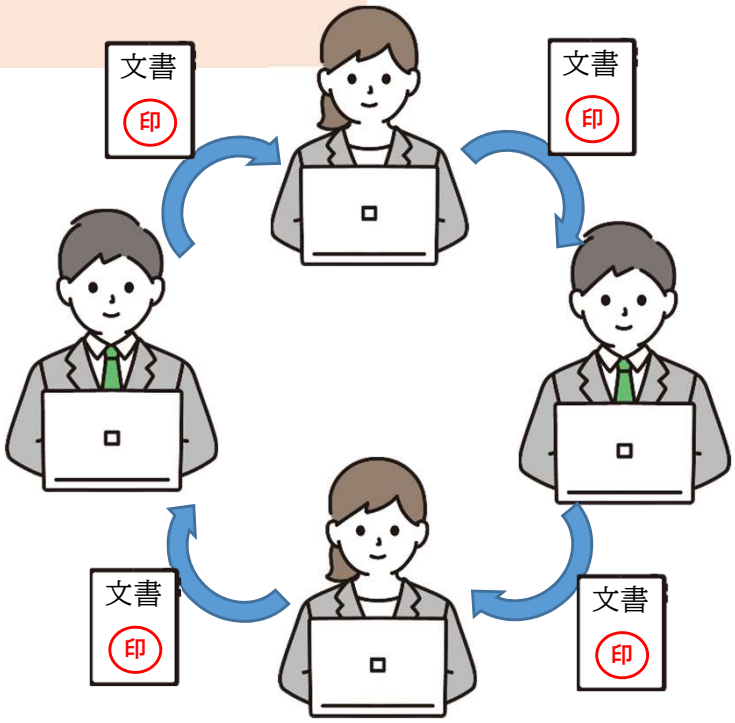
● 業務システムの見直し

・県内他市町や先進自治体を参考に、デジタル化によって最適化された業務についてシステムの導入を検討します。
・電子決裁については、文書保管スペースの圧迫状況や文書管理に係る事務作業が膨大となっているため、早期に検討します。

出勤簿・時間外勤務命令簿・休暇願・通勤届・契約、支出に関する書類、決裁書類等々庁内で用いられる書類は全て紙と押印で管理されています。

紙に手書きで記入している書類の入力作業や簿冊管理に係るコストなどについて検討し、デジタル化できるものについてはデジタル化し、システムの導入等を進めます。

これらのうち既にシステム化されているものについても、みんなが同じ画面を共有して見られるのに、紙の文書を印刷して回しています。例えば“誰が”“いつ確認し”“決裁したか”がシステム上わかれば、紙は必要なくなる部分があります。



● オンライン手続きの推進

・国が行うオンライン手続きサービスや、その他入力フォームを活用してオンラインで手続きできる環境を整えます。
・業務の棚卸や業務フローを抜本的に見直しながら、オンライン手続きができる業務を拡充します。

ぴったりサービスとは？？
⇒マイナンバーカードを使って、各々の自治体で登録された手続きをオンラインで申請することが出来る国が運営するＷＥＢサイト。

利用する市民の皆さまも、手続きを登録する自治体も、無償でこれを利用することができるため、本市にとってはメリットしかありません。

ただし、窓口の役割がオンラインに移行するわけではなく、**今までと同じ窓口での手続きを基本とし、手続き方法の選択肢を広げる目的として窓口でもオンラインでも手続きが出来るように**進めていきます。

● 書かない窓口の導入検討

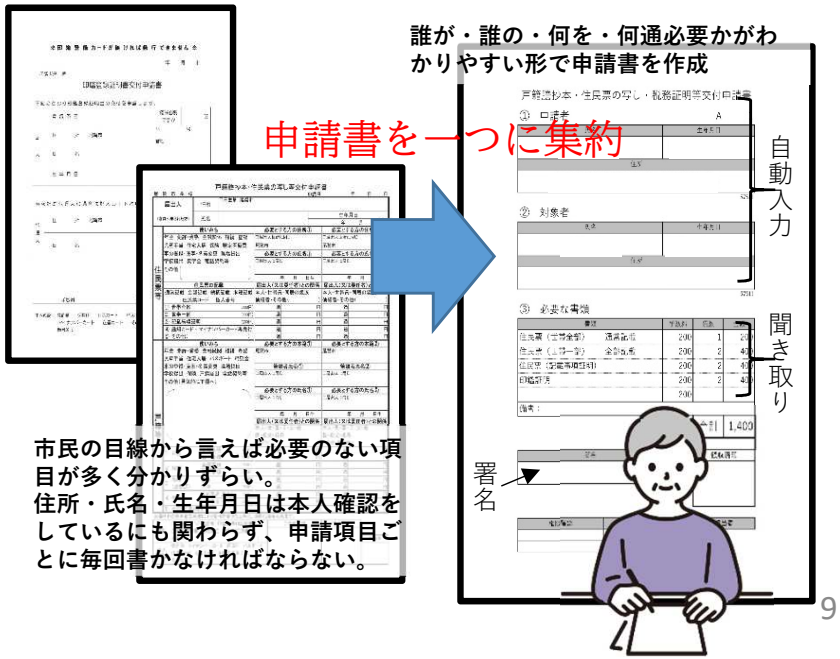
・書かない窓口のシステム導入は、システムの標準化が開始される令和８年度以降にむけて検討を行います。
・先ずは書かない窓口システムをスムーズに導入できるように県の取り組みなども活用しながら窓口業務の業務改革を進めます。
・証明書窓口等でシステムを使用せずに出来る範囲で、書かない窓口の取り組みを試験的に開始していきます。

現状では住民情報と連携した幅広い手続きをカバーしている書かない窓口のシステムは、導入団体が増加しているとはいえ高価で発展途上の段階です。

また、令和８年度には、国の施策により証明書を発行しているシステムが新しいシステムに代わってしまいます。

そこで！

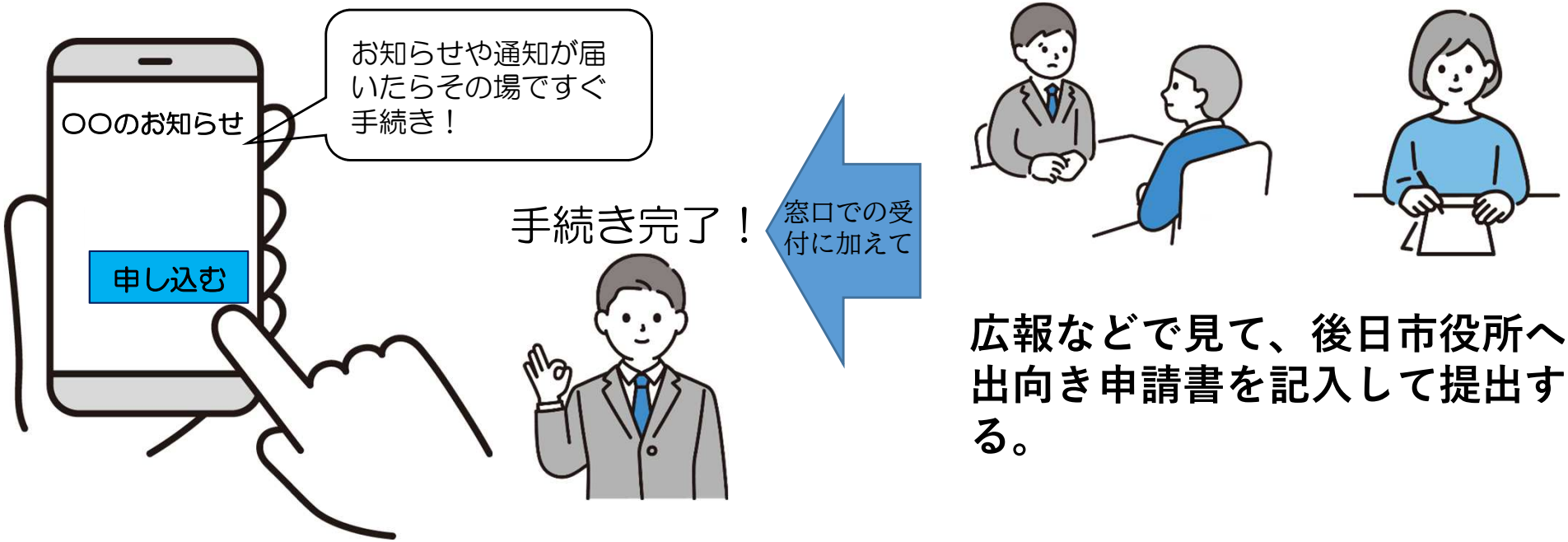
市民の皆さまが日々一番多く利用する市民サービス課の証明書発行窓口で、高価なシステムを導入することなく、業務改善を行いながら先ずは住民票の申請書など、出来るところから書かない窓口への取り組みを始めていきます。新しいシステム移行後の令和８年度以降に、運用コストなど検討の結果、導入を進めていきます。



● エンドツーエンドのサービス構築

・市民自らが情報収集しなくても、市から必要な情報が届くプッシュ型の情報発信を導入します。
・届いたお知らせから、そのままオンラインで手続きが行える入力フォームの導入を検討します。
・スマートフォンなどを使用して、市民から市へのお問い合わせや道路の危険個所の通報など双方向のやり取りができるツールを検討します。

エンドツーエンドのサービスとは？？
⇒ＤＸやデジタル関連の業務プロセスを表現する際によく用いられる言葉で、最初から最後まで、切れ目のない状態のこと。



● デジタルディバイド対策

・デジタル機器に不慣れな方向けに、スマホの使い方やＳＮＳ、オンライン申請の仕方を学ぶ教室や講座を開催します。
・スマートフォンなどを利用する中で生じた疑問などを相談できる場を整備します。
・オンライン手続きなど、マニュアルの作成や手続きの仕方を説明する動画を作成するなど工夫して周知します。

Ｑ．デジタル化が進むことに対して、どのような不安を感じますか。特に不安と感じるものは何ですか。

Ａ．スマートフォンなどを使いこなせずに、新しいサービスが受けられなくなること。

６０代以上　１位　３４．６％

※令和４年度「市民アンケート」抜粋

令和５年度には、国の補助事業で民間と連携しながら、市全域でスマートフォン講座を行うことができました。

このような取り組みを定期的に行いながら、各段階・シーンにおいて、必要な操作方法や情報をわかりやすく提供していきます。

● キャッシュレス決済の導入

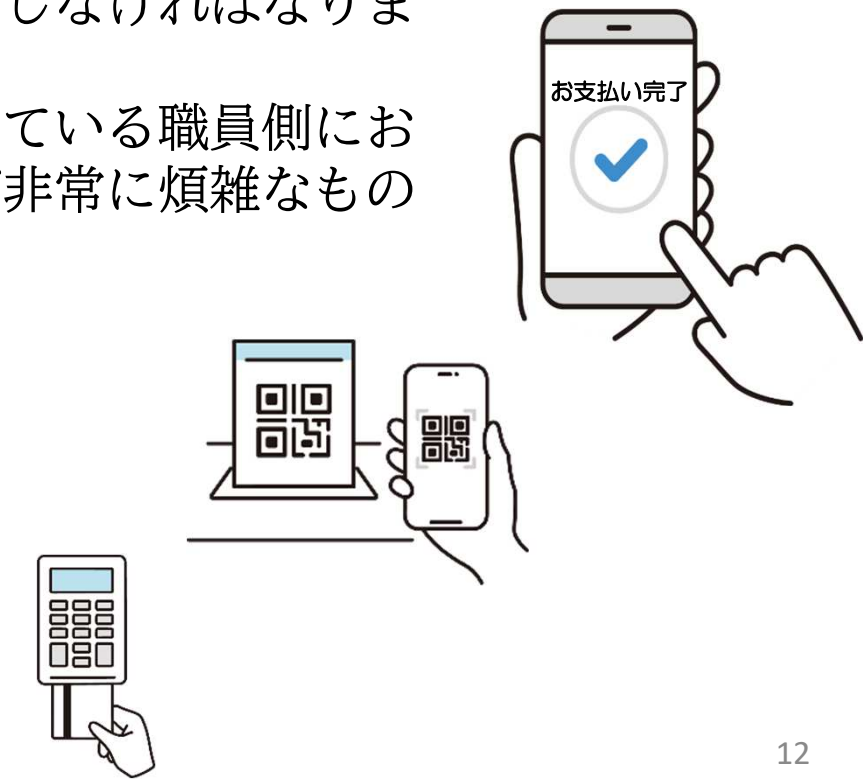
・オンライン手続きに付随して発生する手数料などの支払いにおいて、現状の現金書留や定額小為替による支払方法だけではなく、キャッシュレス決済を導入し、拡充していきます。
・窓口での手数料などの支払におけるキャッシュレス決済を検討します。

現在窓口以外で手数料の必要な戸籍などの申請をするには、紙の申請書に切手を貼った返信用封筒と身分証明等や権利関係書類の写し、必要分の郵便定額小為替などを同封して郵便で送付しなければなりません。

この手続きは申請者本人のみならず、事務を行っている職員側においても書類の仕分けやチェック、小為替の管理など非常に煩雑なものとなっています。

このような業務のオンライン手続きを進めていくために、オンライン上で支払いまで完結するキャッシュレス決済の導入を進めていきます。

同時に窓口でのキャッシュレスについても検討を進め、運用コストを検討しながら導入していきます。



● コンビニ交付の継続的導入検討

・安価にコンビニ交付システム環境を提供しているＪ－ＬＩＳの自治体基盤クラウドシステム（ＢＣＬ）などコンビニ交付システムの提供環境について、随時情報収集を行います。
・標準化システムとガバメントクラウドを通じてコンビニ交付システムと証明書交付センターとの連携について、調査・研究を行います。
・国のガバメントクラウドに移行後の令和８年度に再検討を行います。

県内でも多くの自治体が導入を進めており、住民があたりまえに受けられるサービスの一つとなりつつあります。ぜひ、導入を進めたい！と検討を始めましたが、このタイミングでの導入を見送り、引き続き検討としました。

理由として…

・住民票や戸籍の証明書などは、他の市町村でも交付を受けられ、オンライン申請も拡充されていく。
・ライフイベントが無い限り、年間を通して証明書を取りに行くことがあまり無い。
・令和８年度には、**全国的に新しいシステムに移行**する。
・尾鷲市内では市街地にしかコンビニがない。　　等々

このタイミングで再検討する必要があります。

課題も多く

・全国の推計値や同規模団体の実績から、コンビニ交付は住民票、印鑑、税、戸籍、附票の証明書の総発行数の５％～１０％の年間約１，５００通程度の交付が予想され、１日当たり６通程度となり、これによる削減されるコストは１通あたり約２１１円の削減。
・住民票、印鑑、税、戸籍、附票の５種類の証明書をコンビニで発行するためのシステム運用コストは年間で約６００万～１千万円の増加、住民票、印鑑、税の３種類の証明書のみで年間約３５０万円の増加と試算しており、１通あたりのコストは約４千円となる。

コストは大きい

● マイナンバーカードの普及と利活用

・マイナンバーカードにおける申請支援業務を継続し、マイナンバーカード取得の促進を図ります。
・窓口などで必ず本人確認が必要な手続きについて、市役所まで来なくても自宅や職場でいつでも手続きができるよう、マイナンバーカードを利用したオンライン手続きの拡充を行います。
・他自治体の事例などを参考にしながら、本市の規模に合わせたマイナンバーカードを利用した独自のサービスを検討します。

本市の令和６年２月末でのマイナンバーカード保有率は、６８％となっています。

暮らしの様々な場面で、便利に使うことができるようになれば、自ずと普及は進んでいくと考えます。

今後更なる人口減少が見込まれるなかで、サービスを維持、継続し、更なる利便性の向上を目指していくため、市民の皆さまが便利に感じてもらえるようなマイナンバーカードを活用した独自のサービスについて、検討を進めていきます。

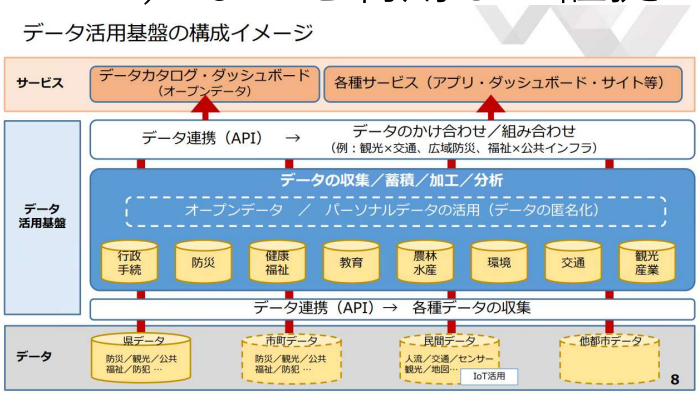
● オープンデータの公開と利活用

・本市単独で独自のフォーマットで公開しても効果が得られないため、県や他市町と協議しながら、県下統一の項目やフォーマット、またはカタログサイトの利用など検討します。
・オープンデータの公開を進めていくとともに、ＢＩツールなどの活用の検討を進めます。
・県のデータ活用基盤との連携や利活用について、県や他市町と協議していきます。

オープンデータとは、国や地方公共団体が保有するデータのうち、誰もが規約の範囲内で容易に利用（加工、編集、再配布など）できるような形で公開されたデータのことです。

行政が持つ有益な情報資産（データ）を一定の形で公開し、民間企業や市民の皆さま個々のデータ活用を促すことで、行政だけではない社会課題の解決などに繋げます。
また、利便性・有益性の向上のため、県や他市町と連携し、県下統一した形のオープンデータの取り組みを積極的に進めていきます。

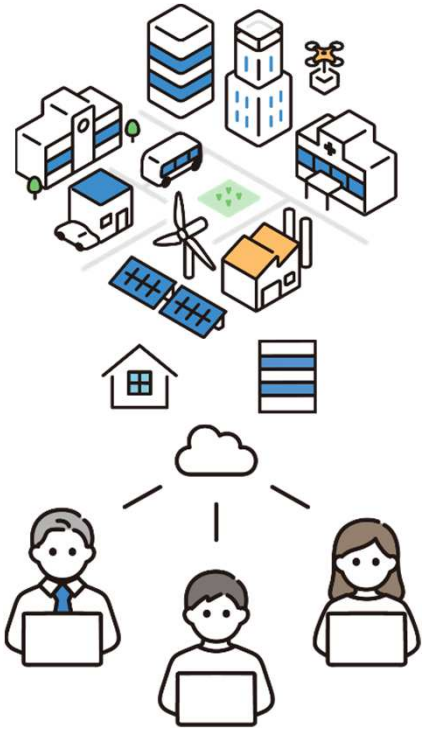
内部においてのデータ活用については、県のデータ連携基盤の活用や、データ分析ツール（ＢＩツール）などを利用した証拠に基づいた政策立案を目指し進めていきます。



（三重県　ＤＸ推進基盤整備計画より抜粋）

● リモートワーク環境の充実

・企業などと連携して１次産業の繁忙期にワーケーションを受け入れるなどの取り組みの可能性について検討します。
・実証実験や試験導入を通じ、先ずはスモールスタートの試みを始めます。
・国の計画における重点取組事項の一つであることから、リモートワーク拡大のための事業の創出について検討します。

例えば、ロケーションの良い市の施設の空いているスペースなどを、ワーケーションやコワーキングスペースとして利用できないかなど、検討を進めます。

また、同時に市内の今ある民間の施設などとも協力してワークスペースを確保しながら、市内１次産業とワーケーションの連携について検討を進めていきます。