

仙北市DX推進計画

令和4年3月

仙北市

目次

第1章 基本原則・理念	1
1 計画の背景と目的	1
2 DXの意義	2
3 計画の位置づけ	3
4 計画の期間	3
第2章 仙北市の現状	4
1 仙北市を取巻く現状	4
2 市民の声	6
3 これまでの取り組み	8
4 市役所の業務の傾向	10
5 課題	13
第3章 目指す姿	14
1 目指す姿	14
2 DXで成長するまちづくり	15
3 DX化の目標	16
第4章 推進分野と主な取り組み	17
1 基本施策について	17
基本施策1. 職員のスキルアップ	17
基本施策2. 業務改革の推進	18
基本施策3. デジタル化の推進	20
2 ロードマップ	24
第5章 計画の推進	25
1 推進体制	25
2 進捗管理と計画の見直し	26
第6章 将来の展望	27
1 DX推進による仙北市の発展	27
用語集	30

第1章 基本原則・理念

1 計画の背景と目的

(1)計画の背景

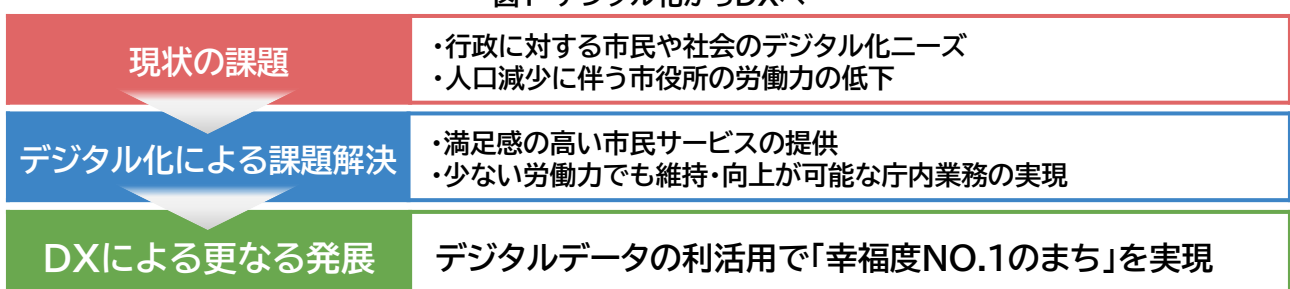
今般の新型コロナウイルス感染拡大により、新たな生活様式や新たな働き方について、デジタル技術の活用が加速しており、市役所の業務のあり方だけでなく、まちづくりにも大きな影響を与えています。また、近年の技術進展により、5G^{*1}等のネットワークの高度化、IoT^{*2}の発達、スマートフォン等のデジタルデバイスの普及と、これらから生まれる多様なデジタルデータの利活用が社会に浸透してきており、市民サービスの側面でも、これらを活用したデジタル化のニーズが高まってきています。国もデジタルガバメント実行計画(令和2年12月25日閣議決定)にて、デジタル社会の将来ビジョンとして「デジタルの活用により、一人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、「誰一人取り残さない、人に優しいデジタル化」を進めることとし、その実行に向けて令和3年9月にデジタル庁が設置されています。

一方で、本市における高齢化と人口減少は一層進み、定数削減による職員の減少で、市役所の労働力も徐々に低下していくことが予想されます。これは、市役所職員一人ひとりの業務負担が大きくなるだけでなく、市民に提供する市民サービスの品質低下に繋がりがねない状況にあるといえます。

(2)計画の目的

このような背景に対し、仙北市としてのDX(DX:Digital Transformationの略。デジタル技術を社会に浸透させることで人々の生活をより良いものへと変革するというような意味合いで用いられる概念)を推進することで、単なる新技術やシステムの導入だけではなく、それに合わせて制度や組織のあり方、業務プロセス、職員の意識なども含めた変革を行い、市役所の大幅な業務の効率化を実現させ、地域や市民のデジタル化ニーズに応えると共に、本市の様々な課題の解決を図り「幸福度NO.1のまち」を実現することを目的とします。

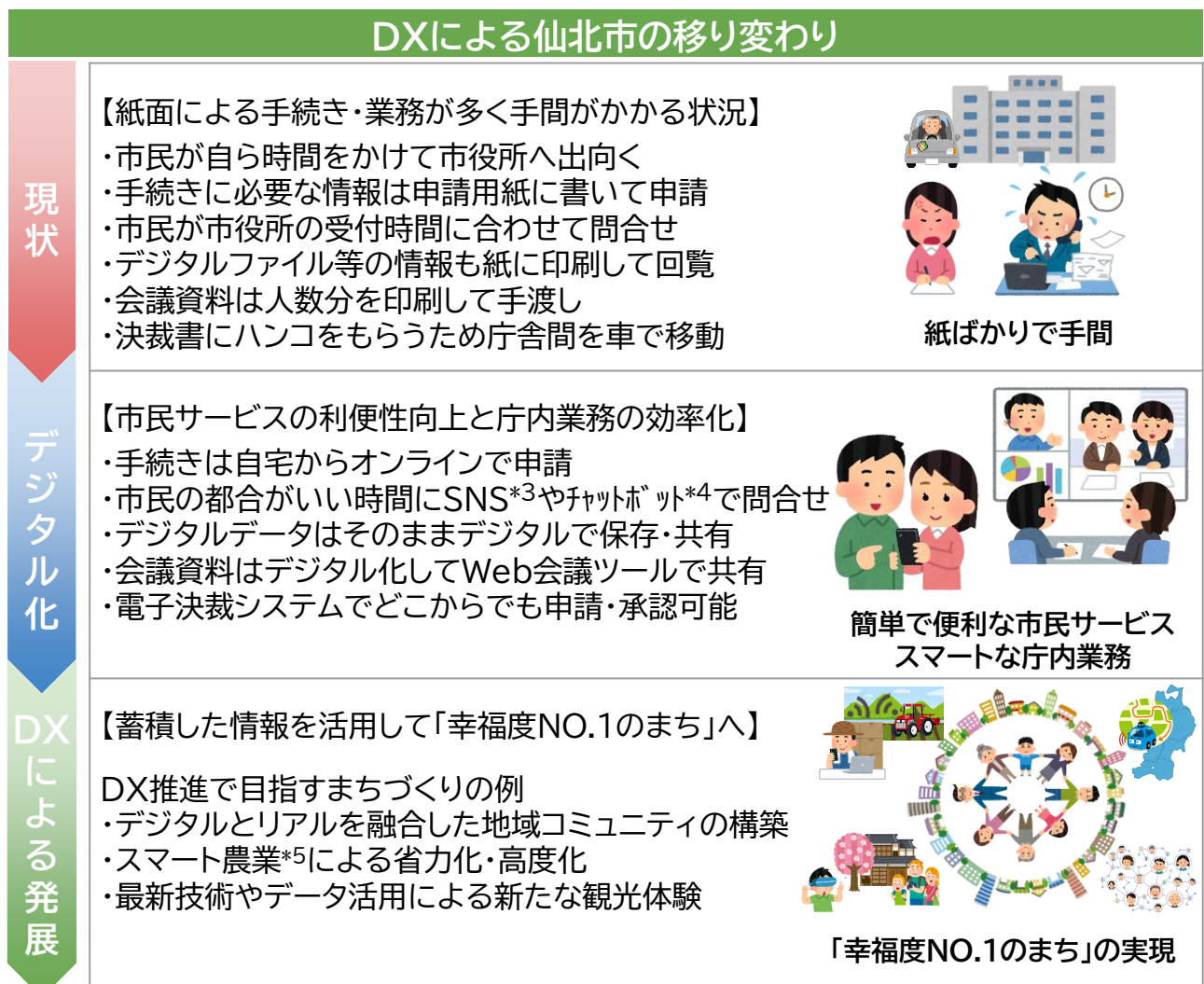
図1 デジタル化からDXへ



2 DXの意義

紙面に記載されたアナログ情報からデジタル情報にシフトし、業務を抜本的に改革する手段としてデジタル化を推進することで、業務が効率化され、市役所の業務の生産性が大幅に向上します。これにより捻出される職員の労働力を市民の満足度を高めるまちづくりに活かしていきます。更に、デジタルデータとして蓄積されている様々な情報を掛け合わせて得られる新たな情報を利用することで、市民サービスの更なる充実や、観光や農業をはじめとした市内産業の活性化につなげ、「幸福度NO.1のまち」に発展させていくことが、本計画におけるDXの意義となります。

図2 DXによる仙北市の移り変わり



3 計画の位置づけ

(1)計画の位置づけ

本計画は、本市のデジタル化の推進そしてDXの実現に向けた、総合的な計画として位置づけます。上位計画となる「第2次仙北市総合計画(後期基本計画)」(令和3年3月)で、掲げるまちづくりの実現に向け、この総合計画とも整合を取りながら連動していきます。また、国が策定した「自治体デジタル・トランスフォーメーション(DX)推進計画」(令和2年12月25日策定)を参考としながら、本市の特徴や実態も踏まえ、未来づくりの礎となる市役所のデジタル改革の取り組みについて示すものとします。

(2)取り組みの方向性

前述の計画の背景から、これまでの本市の計画・改革に加えて、近年の状況や来たる将来の予測も考慮しながら、デジタル化及びDXの実現に向けて進んで行く必要があります。その方向性を明確にするため、目指すべき姿を定め、その目指す姿の実現に向けて、3つの基本施策を掲げ、それらの具体的な取り組みを推進していきます。

4 計画の期間

本計画は、令和4年度から令和8年度までの5年間を対象期間とします。なお、取り組み予定のものは現時点におけるものであり、デジタル庁により計画されている業務の標準化などを含めた国のデジタル施策の動向、デジタル技術の進展、国内外の社会情勢及び市民ニーズの変化を考慮しながら、必要に応じて計画を見直します。

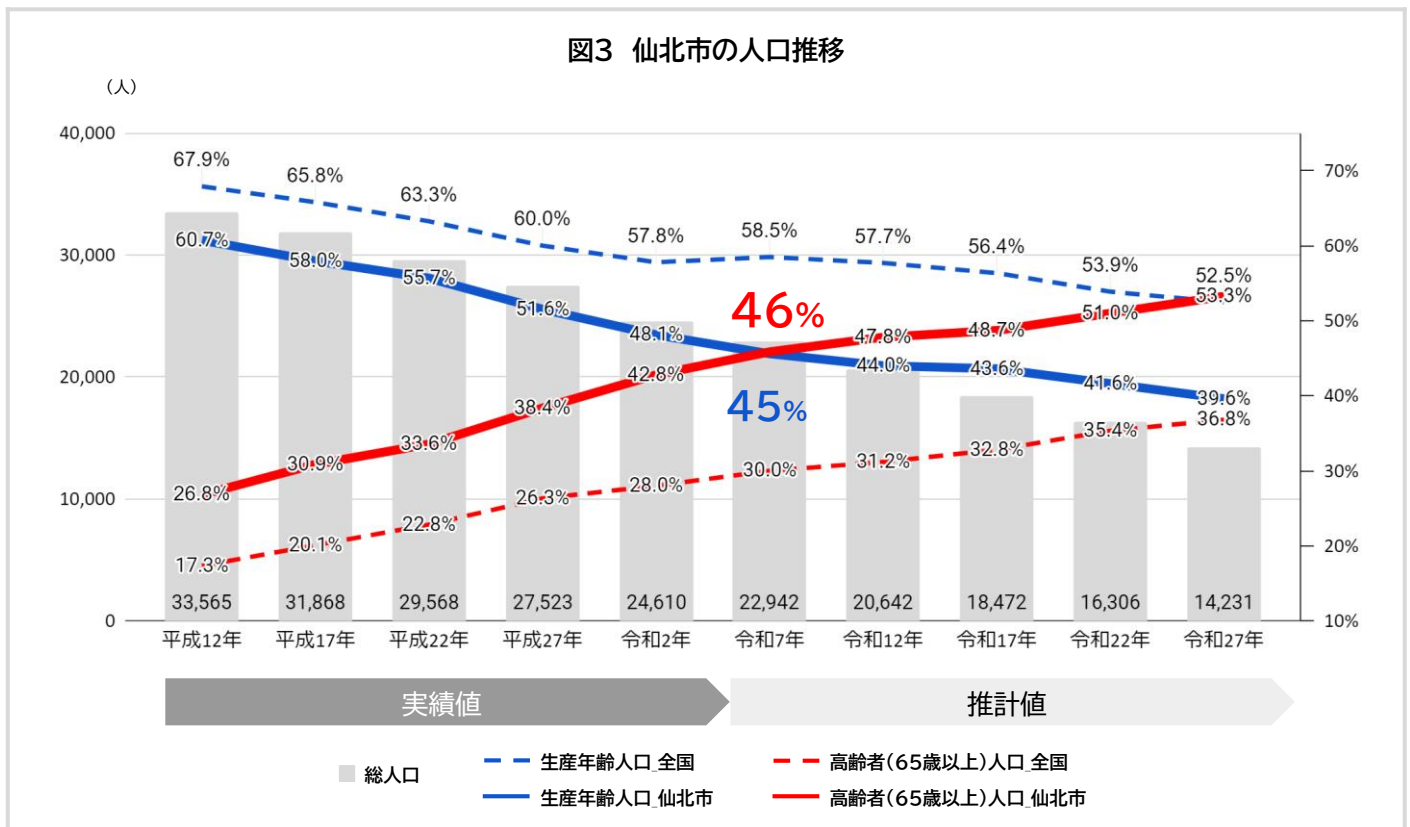
第2章 仙北市の現状

1 仙北市を取巻く現状

(1) 急速な人口減少および高齢化

本市は、平成17年9月に、田沢湖町、角館町、西木村が合併して誕生しましたが、合併当初には、32,637人であった総人口が令和3年7月には24,978人と減少が進み、高齢化率は44%となっています。これは同年の高齢化率の全国平均29%や秋田県38%（秋田県老人月間関係資料）と比較し、大変高い割合となっています。

今後もさらに人口減少・少子高齢化が進み、推計では令和7年には高齢化率46%となり、生産年齢の割合を上回ることが予想されます。



出所：国勢調査を基に作成(平成12年～令和2年)

国立社会保障・人口問題研究所「日本の地域別将来推計人口」を基に作成(令和7年～令和27年)

(2)新型コロナウイルス感染拡大の影響

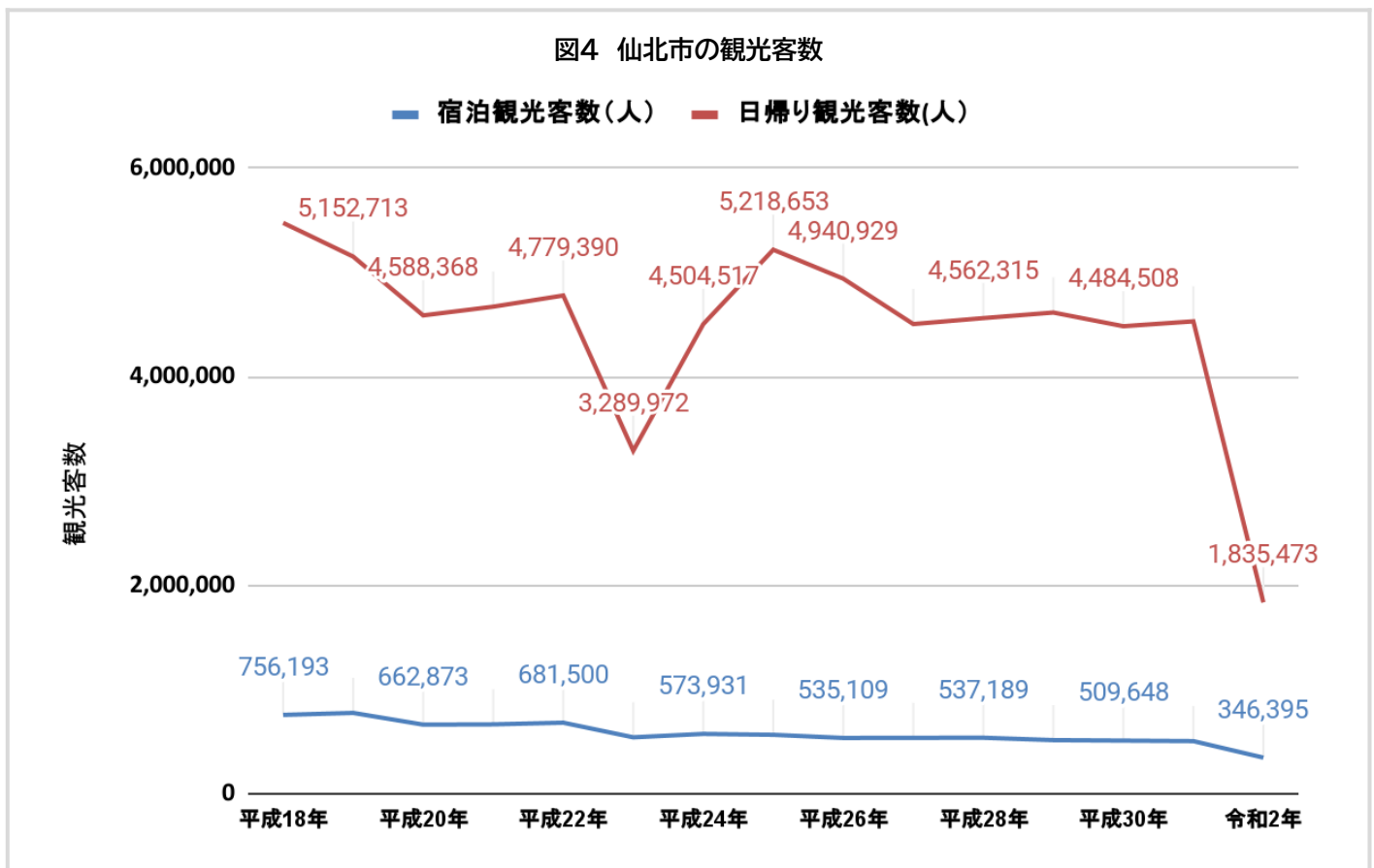
令和2年1月15日、国内で初めて新型コロナウイルスの感染者が確認され、私たちの生活様式は一変しました。

そのため市役所においても、厚生労働省が提唱する「新しい生活様式」に合わせた非対面での市民対応や、テレワーク*6などの働き方改革を推進する必要があります。

(3)基幹産業の衰退

本市の基幹産業である農林畜産業については、従事者の高齢化が進み、担い手不足などの課題が懸念されています。特に、農業に関しては、収益性の高い園芸作物の事業への誘導を図り、魅力的でやりがいのある、付加価値の高い経営の確立をめざす必要があります。

また、本市を代表する産業の一つである観光業においては、東北を代表する観光地として認知されている一方、「立ち寄り型観光地」、「観光消費額の低さ」などが課題となっているため、通過型の観光から滞在型の観光へ転換を図り、観光地としての質の向上を図る必要があります。また、新型コロナウイルスの感染拡大により、市内観光地への人流が途絶え、地元企業の経営や市民生活へのダメージは計り知れない状況となっています。



出所:仙北市ホームページ 観光宿泊・日帰り客数の推移【2022年1月4日登録】

2 市民の声

政策評価に市民意見を取り入れ、今後の施策に役立てることを目的として実施した「令和3年度市民意識調査報告書(調査期間:令和3年9月14日～令和3年10月29日)」にある「市政への自由意見」の中から、参考として行政のデジタル化に関する市民の声を抽出(表1)しました。主な課題として、「情報発信・収集の不足」、「地域の関り(共助)の弱まり」、「デジタル・デバイド*7」の3つが挙げられます。「情報発信・収集の不足」では、町内会等の住民の声を聞き取ってもらえていない、「地域の関り(共助)の弱まり」では若者と高齢者が協力しながら楽しく関われる機会がない、デジタル・デバイドでは、高齢者はホームページでは情報の確認ができない、このような意見が含まれており、デジタル化へのニーズの高まりが市民の声として様々な分野に広がっています。

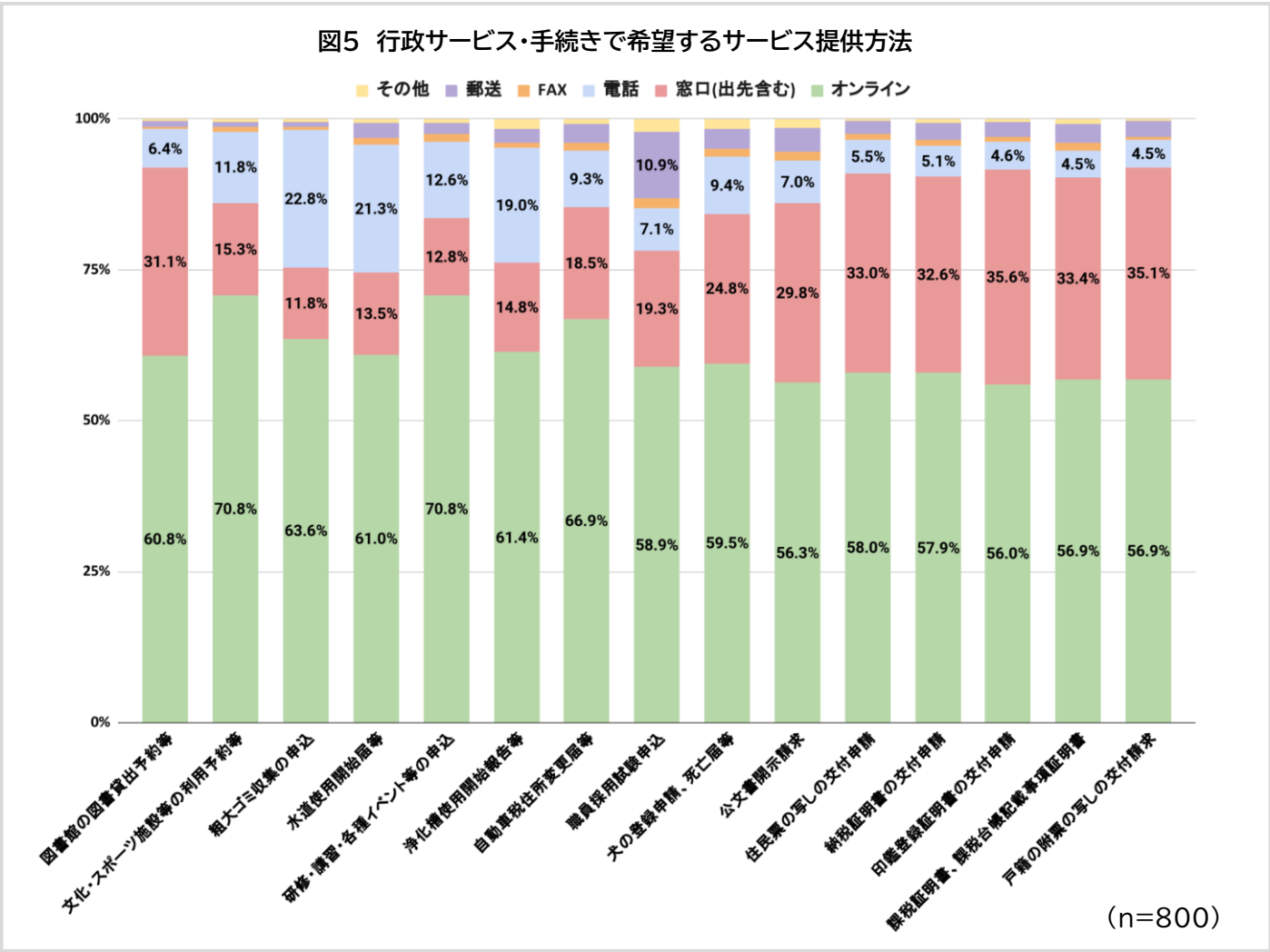
表1 令和3年度市民意識調査報告書(仙北市)「市政への自由意見」で挙げられた課題

カテゴリ	「市政への自由意見」で挙げられた課題
情報発信・収集の不足	・市民への情報発信が不足している ・仙北市の魅力を市外に伝えるアピールが足りない ・子育て世代への支援が足りない
地域の関り(共助)の弱まり	・若者と高齢者が一緒に協力して楽しく出来る機会がない ・住民一丸となって吟味し実践していく体制がない ・新しい感覚を持った人が少なく広がらない
デジタル・デバイド	・高齢者はホームページでは情報の確認ができない

第1章1「(1)計画の背景」であったとおり、新型コロナウイルス感染症の影響やデジタル技術の進歩により、市民サービスにおいても、デジタル化へのニーズが高まっており、オンライン申請やキャッシュレス決済*8といったデジタルを活用した市民サービスの提供が期待されています。

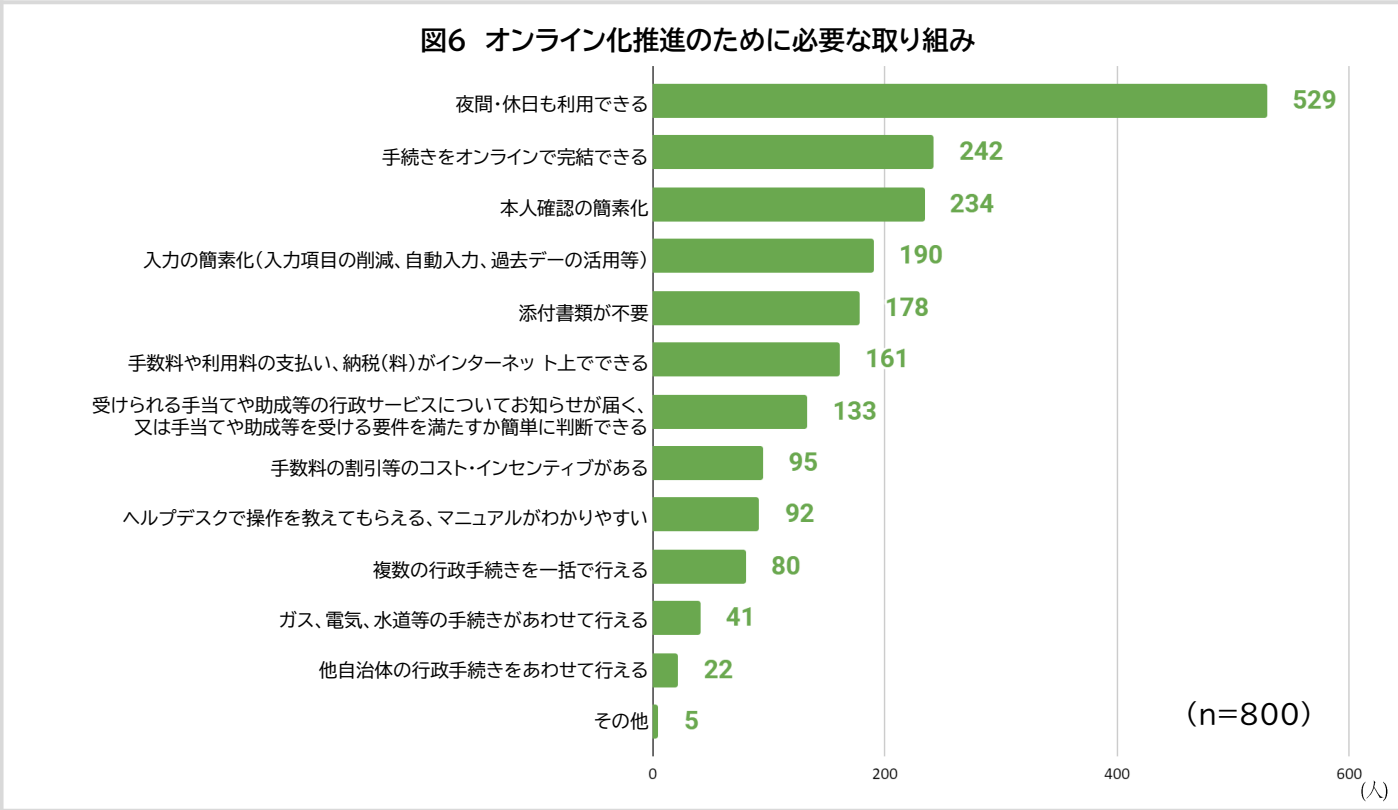
平成27年3月に総務省が公表した『地方公共団体におけるICT技術を活用した行政サービスの改善方策に関する調査研究 報告書』によると、図5の行政サービス・手続きで希望するサービス提供方法として、オンラインに対するニーズが高いことが分かります。図6のオンライン化推進のために必要な取り組みとしては、「夜間・休日も利用できる」、「手続きをオンラインで完結できる」、「本人確認の簡素化」が多くなっており、本市でもこのような市民のデジタル化ニーズに答えていくための取り組みが必要となってきています。

図5 行政サービス・手続きで希望するサービス提供方法



出所：地方公共団体における ICT 技術を活用した行政サービスの 改善方策に関する調査研究 報告書を基に作成

図6 オンライン化推進のために必要な取り組み



出所：地方公共団体における ICT 技術を活用した行政サービスの 改善方策に関する調査研究 報告書を基に作成

3 これまでの取り組み

(1) デジタル化の取り組み

これまで本市では、大きく分けて「市民サービス」「庁内業務の改善」の2つに対してデジタル化の取り組みを行ってきました。市民向けの取り組みの代表的なものとして、主に市民への情報発信の強化、市民の利便性向上、教育改革の対策等を行ってきました。庁内の取り組みとして、主に市議会・庁議のデジタル端末の導入、テレワークの推進実証実験など市役所の働き方改革につながる対応等を始めたところです。

表2 仙北市のこれまでのデジタル化実績(市民サービス)

カテゴリ	取り組み	概要
市民サービス	Facebook* ⁹ による情報発信(平成25年~)	市の取り組みを発信
	ウェブ版ハザードマップ* ¹⁰ の公開(平成21年~)	地区ごとに作成してきた紙ベースの洪水・土砂災害ハザードマップを電子化し市ホームページにて公開
	母子手帳アプリ(令和2年~)	子どもの身長・体重などの成長記録、予防接種のお知らせ機能、市からの子育て情報を受信
	仙北市立図書館 蔵書検索システム(平成19年~)	図書館蔵書の検索とオンライン予約を実現
	仙北市空き家情報公開(平成19年~)	市の空き家情報の発信と所有者と利用希望者のマッチングにより空き家の活用を促進
	証明書コンビニ交付サービス(平成30年~)	マイナンバーカードを利用することで、来庁不要でコンビニから住民票の写し等の証明書の取得を実現
	スマートフォンによる市税納付(平成30年~)	スマートフォンから市税の納付を実現
	新型コロナウイルスワクチン接種予約システム(令和3年~)	新型コロナウイルスワクチン接種の予約にLINEを活用することで、手続きをスマート化
	小中学校でのタブレット端末* ¹¹ 等の導入(令和3年~)	市内小中学校にタブレット端末や大型提示装置等のICT機器を整備し、効果的な学習を実現 また、令和2年度には全児童生徒に1人1台端末を整備し、個別最適化された学習やコロナ禍の学びの保障を実現

表3 仙北市のこれまでのデジタル化実績(庁内業務の改善)

カテゴリ	取り組み	概要
庁内業務 の改善	市議会・庁議でのタブレット端末活用(平成30年~)	市議会・庁議での紙資料の配布を、タブレット端末へのデジタル配布に変更
	デスクネッツ*12による業務効率化(平成17年~)	職員同士の予定や情報共有などに利用可能なグループウェア*13を導入
	簡易電子決裁(平成17年~)	デスクネッツのワークフローを用いた簡易電子決裁を導入中
	給食費管理システムの導入(平成21年~)	給食の食数管理及び事務作業を効率化するシステムの導入
	テレワーク実証実験(令和3年~)	勤務地とは異なる自宅に近い庁舎等から業務することでテレワークを推進
	オンライン会議の導入(令和3年~)	会議、研修などにおいてオンライン会議を導入するための環境を整備
	庶務管理システムの導入(令和3年~)	職員の超過勤務や年休取得状況等の勤務状況の確認・報告をデジタル化することでペーパーレス化し集計等の業務時間を削減

(2)地方創生の実現に向けた取り組み

本市は、平成27年8月に国家戦略特区(地方創生特区、近未来技術実証特区)に指定されました。また、平成30年6月に「SDGs*14未来都市」に選定され、最先端技術による地域課題解決および地方創生に向けた取り組みを進めてきました。

表4 仙北市の地方創生に向けたこれまでの取り組み(地方創生事業)

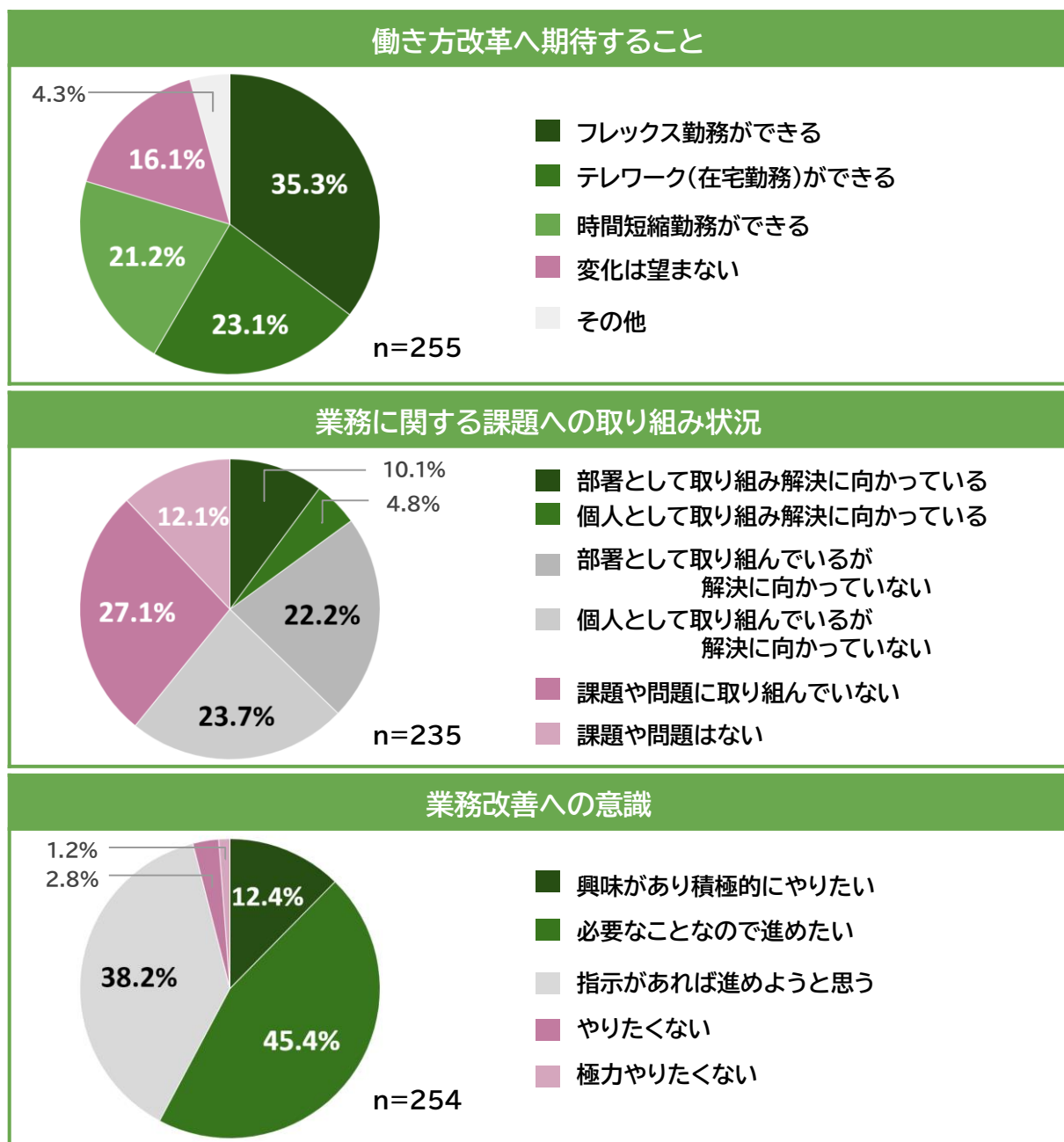
カテゴリ	取り組み
地方創生事業	物流ドローン*15の実証実験 水素エネルギー活用の実証実験 自動運転型モビリティ*16サービス実証実験 防災情報プラットフォームの構築・運用試験 スマート農業実証実験 デジタル人材育成講座の開催

4 市役所の業務の傾向

(1) 職員の意識傾向

業務に対する職員の意識について、令和3年度に実施した市役所内の業務調査の中で対象職員にアンケート(図7)を行いました。その結果から、「働き方改革へ期待すること」では、フレックス勤務や時間短縮勤務といった、就業時間を状況に合わせて変えることのできる柔軟な働き方のニーズが高い結果となりました。「業務に関する課題への取り組み状況」については、課題に対して半数以上が取り組んでいるものの、その内の多くが解決に至っておらず、課題や問題に対し、十分な取り組みができていない可能性があることが分かりました。「業務改善への意識」では、多くの職員が取り組む必要性を感じており、改善に対して前向きであることが分かりました。

図7 職員への意識調査



(2)業務の種別と割合

市役所の業務は、市民サービス提供に直接的な業務である「基幹業務」と、市民サービスを実現する上で間接的な業務である「共通業務」の2つに大別されます。

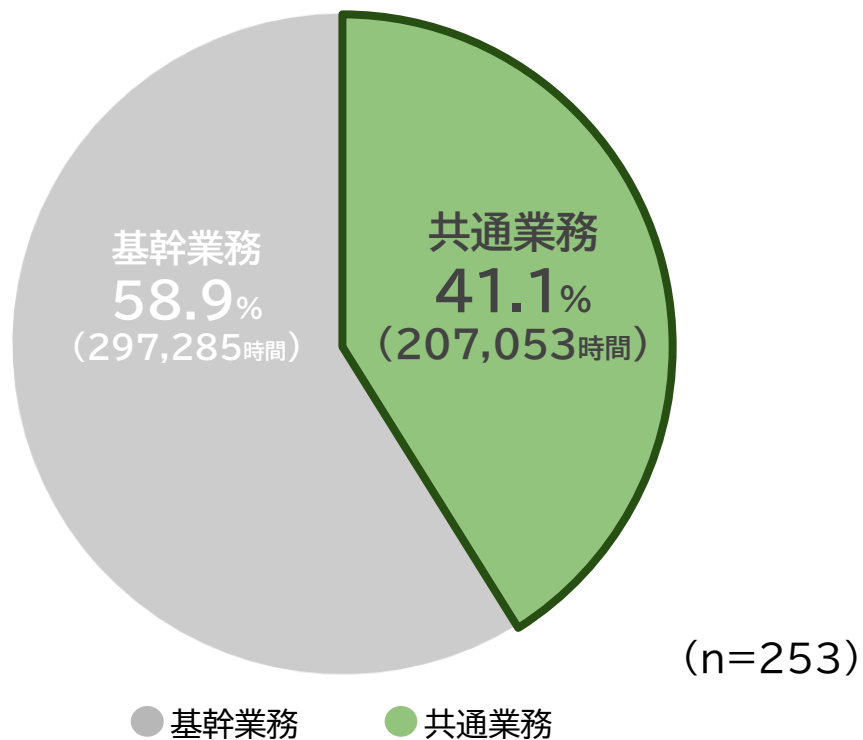
基幹業務は、事務分掌に記載された各課固有の専門的な業務を行っており、共通業務は、庶務等の全庁各課で共通する業務となっています(表5)。

表5 業務定義

種別	業務の特性	業務概要
基幹業務	市民サービスに直接関係する業務	住民基本台帳、国民健康保険 福祉サービスなど
共通業務	市民サービスに間接的な業務	庁内・庁外からの問い合わせ 文書事務、会議など

本市では業務調査を実施しており、これを分析した結果、基幹業務と共通業務の比率がおおよそ6対4(図8)となっていることが分かりました。共通業務の業務改善を行い、業務効率化を図り、市民サービス向上に直接的につながる基幹業務の割合を拡大していくことが必要となります。

図8 令和3年度業務量比率

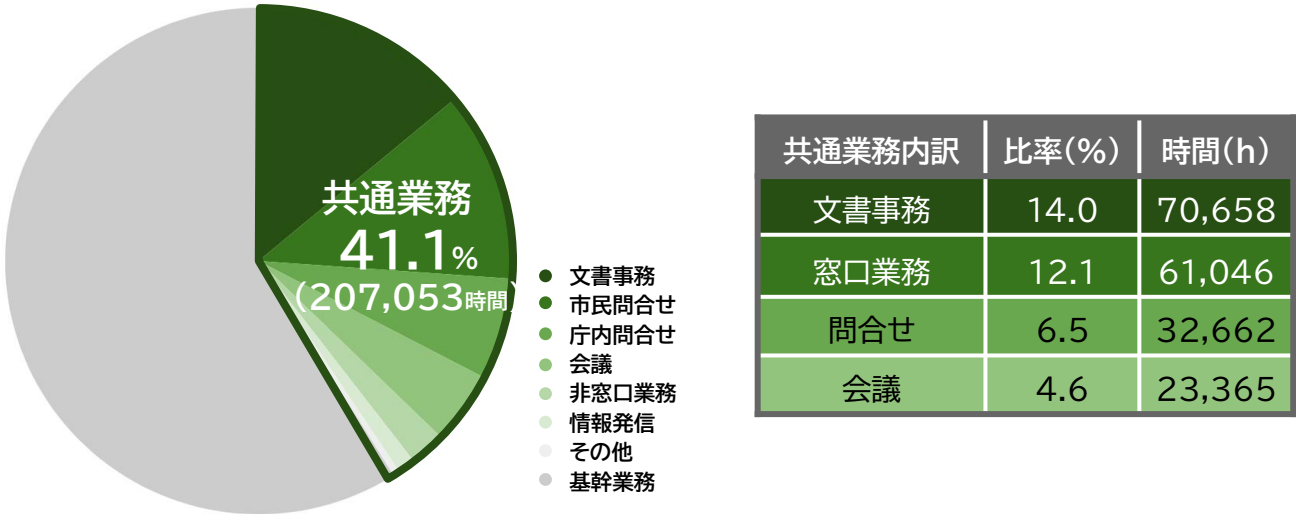


出所:「仙北市DX推進計画策定支援業務委託」における業務量調査アンケート(令和3年度実施)を基に作成

(3)共通業務における傾向

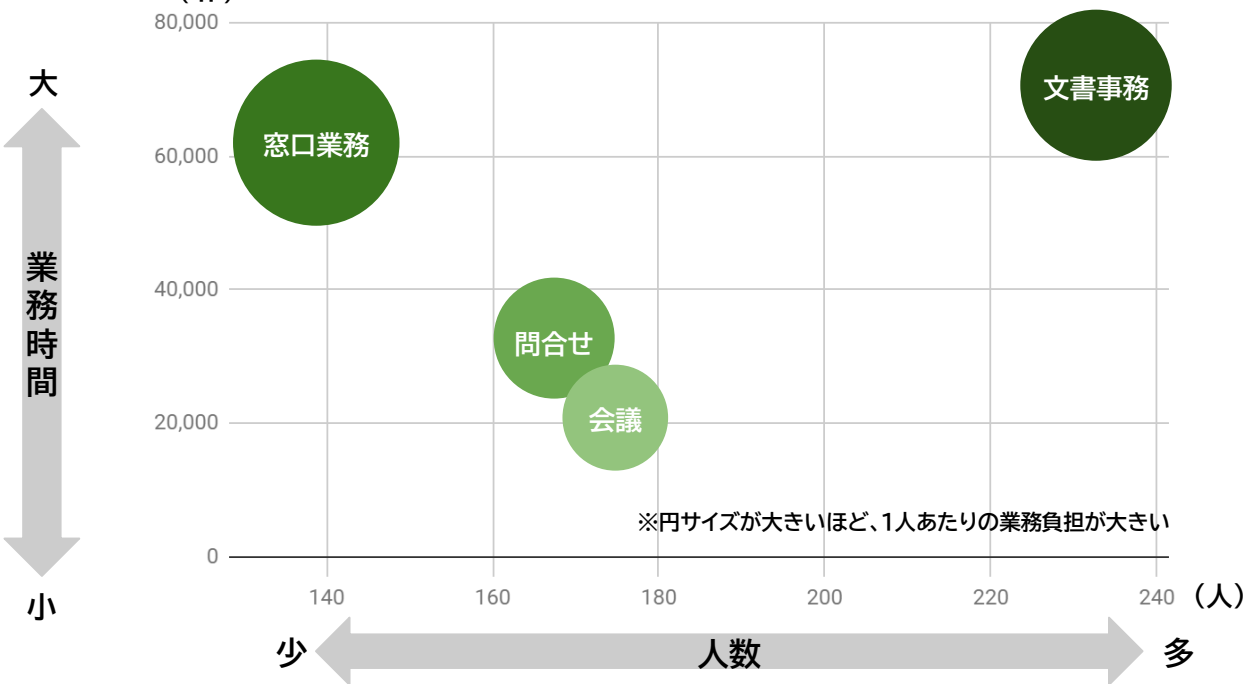
市役所の年間総業務時間 504,338 時間のうち、共通業務にかかっている時間は 207,053 時間で全体の 41.1%になります。業務内訳については「文書事務」、「窓口業務」、「問合せ」、「会議」の順に多く(図9)、1人あたりの業務負担は窓口業務が高いことが分かりました(図10)。さらに業務の詳細を調査すると、市民からの電話による問合せ対応や窓口での相談対応など、市民と直接関わる業務の時間が多いことが分かりました。本市では高齢者人口の割合が高いこともあり、インターネットを利用した情報収集よりも電話または窓口を利用する市民が多い傾向にあります。

図9 共通業務における業務内訳上位4つ



出所:「仙北市DX推進計画策定支援業務委託」における業務量調査アンケートを基に作成

図10 共通業務における業務人数と業務時間との関係



出所:「仙北市DX推進計画策定支援業務委託」における業務量調査アンケートを基に作成

5 課題

(1)時代に即した市民サービスの提供

第2章「1 仙北市を取巻く現状」「2 市民の声」でも述べているように、本市では令和7年には高齢化率が45%を超えることが想定されています。また新型コロナウイルス感染拡大により、新しい生活様式に対応した非対面式の市民サービスへの対応も求められています。

そのため市民サービスにおいて、オンライン化などのデジタル技術の活用と、さらにスマートフォンなどのデジタル端末に不慣れな高齢者にも使いやすいデジタルサービスを提供していくことが必要となります。

(2)共通業務の効率化

前項の市民サービスを提供するために、全庁で共通的に実施しており効率化の波及効果の高い「共通業務」のデジタル化を優先的に実施することで、職員の労働力などのリソースを捻出し、市民サービスの維持、向上につなげていく必要があります。

また、本市の特徴として田沢湖、角館、西木の各地域ごとに庁舎が分散していることがあげられます。庁舎が分散していることで、市の職員が会議や決裁のために庁舎間の移動や、申請内容によって市民が遠方の庁舎へ移動する必要があることは大きな課題となっており、庁舎間のオンライン接続などによる業務のデジタル化が必要です。このような即時性のあるデジタル化を行うことにより、業務の効率化を加速させることが重要です。

(3)職員のITリテラシー^{*17}向上と業務改善文化の醸成

業務改善を行うためには、市役所幹部や上司から職員への指示により実行される必要がありますが、それと同時に、業務を担当する職員自身が改善意識を持って、改善に取り組むことが必要となります。

第2章4「(1) 職員の意識傾向」における「業務に関する課題への取り組み状況」においては、課題に対して半数以上が取り組んでいるものの、その内の多くが解決に至っておらず、また課題や問題に適切に取り組めていない割合が高い状態にあることがわかりました。そこで、組織として業務改善に取り組む姿勢を定着させることや、業務改善を行う上での知識やコツ等のテクニックを身につけるなど、ITリテラシーの向上だけではなく業務の改善文化を醸成していくことが必要となります。

第3章 目指す姿

1 目指す姿

(1)前例にとらわれない新しい行政のデジタル化

DXの初期段階であるデジタル化を市役所内において推進することで、大幅な業務効率化を実現します。ただし、目的のために大きな効果を生み出すためには、業務のプロセス自体の見直し(BPR^{*18})が必要です。

そして、この業務効率化を実現し、業務効率化で捻出される職員の労働力を投入した上で、まずは市民サービスの低下のリスクを防ぎながらも、市内の人口減少・高齢化が進む深刻な課題に対して、DXによるデータ活用で新たな価値を生み出す事業を推進し、仙北市民に豊かな生活を提供します。

(2)市民に対するデジタル・デバйд対応

(1)で目指す、デジタルによる市民サービスは、誰一人取り残さずデジタルの恩恵を享受できる必要があります。高齢化率が44%となっている本市においては、高齢者に向けたデジタル・デバйдの解消、情報リテラシー向上に対する取り組みを行い、地域活性化を目指す必要があります。そのため、デジタル機器の設置支援や高齢者向けのスマートフォンなどのデジタル機器講座を継続的に開催し、地域のデジタル化推進につなげます。

(3)市内の事業者におけるDXの導入支援

市内企業の活性化のためには、社会の変化に応じつつ生産性を向上させ、雇用を創出することができる企業への成長が必要です。

そうした地域活性化のためにも、行政と市内企業が連携し、デジタル人材の育成や、国家戦略特区を活かした規制緩和による事業拡大および新産業の創出を目指します。

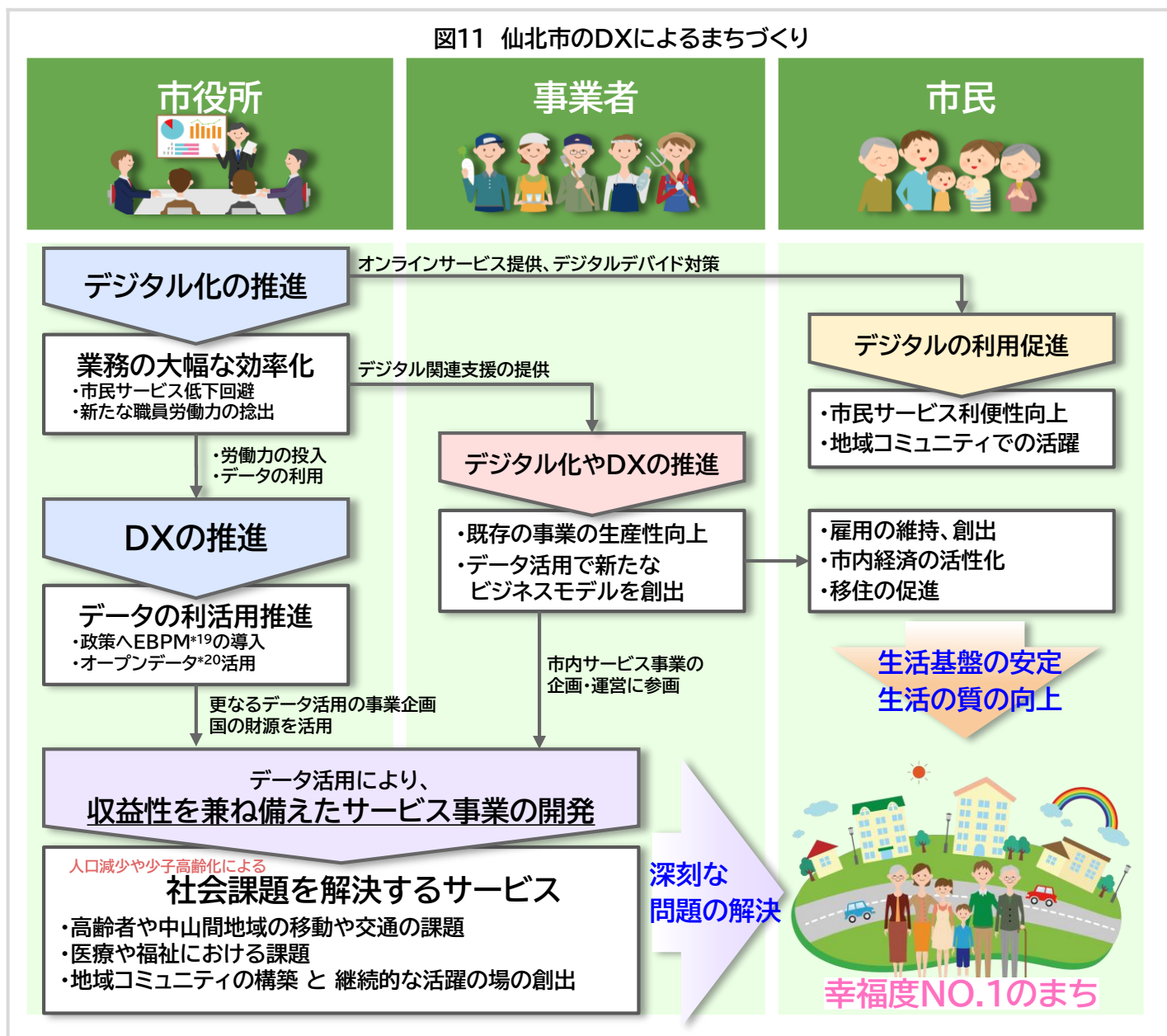
2 DXで成長するまちづくり

前項「1 目指す姿」で述べたように、市役所のデジタル化による業務の大幅な効率化により、生み出される職員の労働力を活用して、オンラインなどの時代に即した市民サービスの提供や、デジタル・デバイド対策による市民のデジタル活用を促進するとともに共助・公助の支援による地域コミュニティの活性化を図ります。また、市内企業へのDX導入支援を推進し、事業の生産性向上や新たな事業を創出することで、雇用の創出などの経済の活性化につなげます。

さらにデータ活用による収益性を兼ね備えた事業を開発し、中山間地域の移動や交通・医療や福祉等の地域課題を解決することで、将来に不安を抱えることなく、生き生きと活躍し続けられる、住みやすいまちづくりの実現を目指します。

このようなDXで成長するまちづくりを将来的に実現するため、その口火を切ることになる市役所のデジタル化において、大きな効果を捻出することが非常に重要となります。

図11 仙北市のDXによるまちづくり



3 DX化の目標

本計画が目指す仙北市の魅力ある“まちづくり”は、「市役所のデジタル改革」を通して実現するものとし、以下のような目標をもって推進していきます。

(1) 庁内業務のデジタル化とプロセス改善による業務改革

庁内の全部局が行っている共通的な業務について、第4章「3(1)BPRの推進」によりプロセスの最適化を行った上で、デジタル化を推進することで、大幅な効率化を実現します。

また、市民サービス提供に直接的に関わる基幹業務についてもBPRの推進により、業務プロセスを可視化し、改善施策の立案・実行と実行後の効果測定を行うことで、継続的な効率化を進めます。

(2) 業務のペーパーレス化

前項(1)の業務のデジタル化推進と並行して、文書の運用を見直し、ペーパーレス化を推進します。

- ① 決裁処理等の庁内業務のデジタル化
- ② 行政手続きや市民からの問合せのオンライン化
- ③ 市民向け情報発信のデジタル化

また、セキュリティ対策を講じた上で、外部ネットワークからデータを参照できる環境を構築することで、テレワーク等の柔軟な働き方に対応します。

(3) 市民サービスのデジタル化

これまでの、書面・押印・対面による行政手続について、オンライン化とデジタル化を推進し、市役所に行かなくても市民サービスを受けることができる仕組みを構築することで「書かない」「待たせない」「行かなくていい」デジタル市役所の実現を目指します。

また、田沢湖・角館・西木の各庁舎間をリモート端末などで常時オンラインでつなげることで、ワンストップ窓口*21として窓口業務の最適化を実現します。

第4章 推進分野と主な取り組み

1 基本施策について

本計画においては、以下の3つの施策を基本施策として推進します。

基本施策1	職員のスキルアップ	(1) ITリテラシーの向上 (2) デジタル化に向けたスキルの習得 (3) 情報セキュリティに関する教育
基本施策2	業務改革の推進	(1) BPRの推進 (2) ペーパーレスの推進 (3) 情報セキュリティポリシーの更新と継続的な評価
基本施策3	デジタル化の推進	(1) 市民サービスのデジタル化 (2) 庁内の共通業務のデジタル化 (3) 庁内の情報共有プラットフォームの構築 (4) データ共有化の推進

デジタル化にむけて職員のスキル向上と業務改革を進め、令和5年に予定されている自治体情報セキュリティクラウド*22の更改に合わせて、クラウド*23を活用したデジタル化を実行していきます。これにより庁内業務の生産性と市民サービスの利便性を向上させて、豊かなまちづくりにつなげ、「幸福度NO.1のまち」を目指します。

基本施策1 職員のスキルアップ

アナログ環境からデジタル化された業務環境に移行していく過程において、デジタルに関する新たな知識を身に付け、関連するスキルを習得していく必要があります。また、デジタル化による利便性向上に伴って、情報漏洩や改ざんなどのデジタル特有の情報セキュリティ面でのリスクが高まるため、この情報セキュリティに関しても教育を徹底していく必要があります。以下の施策群によりこれを推進していきます。

(1) ITリテラシーの向上

アナログからデジタル化された業務環境に移行するにあたり、業務が滞ることがないのは勿論、デジタル化による効率化やヒューマンエラーの減少といったメリットをより多く享受するため、基礎的なITに関する知識を身に付け、それに関連するスキルを習得して、ITリテラシーを向上させていくことが必要となります。また、このITリテラシーの向上は、長年に渡って紙中心のアナログ業務を行ってきた職員のデジタルに対する苦手意識の克服といった面でも大きな効果が期待されます。

これらの教育については、動画やe-Learning*24により、いつでも何度でも見返すことができ、定期的に受講可能で習得度を評価可能な研修を活用し、職員のスキルアップを継続します。

(2) デジタル化に向けたスキルの習得

デジタルスキルの習得が必要となる例として、クラウド環境でのオフィスアプリケーション操作があります。これを利用することで、庁内照会などの業務で効率化を図ることが可能となります。

また、BPR(業務プロセスの見直し)においても、業務の工程を可視化して、無駄な工程を省くなど、業務の目的に合った形に最適化することで、効率的な業務が行えるようになり、そのプロセス自体も明確化され客観的な確認が可能となります。

デジタル化に向け、職員が研修やe-Learningにより、これらのスキルを習得していくことで、後述の業務改革やデジタル化の推進をより円滑に進めていきます。

(3) 情報セキュリティに関する教育

職員に対して、デジタルデータの適切な利用方法と、守るべき情報資産に対して適した情報管理を行い、情報の取り扱いにおける誤りや不正防止の教育を徹底する必要があります。情報セキュリティに関する意識の向上を含めた教育、守るべきルールを理解を継続的に行っていくため、情報セキュリティ遵守に関する教育について、ITリテラシー向上の施策と同様に、動画やe-Learningにより、いつでも何度でも見返すことができ、定期的に受講可能で、理解度を評価可能な研修を活用し、職員の情報セキュリティに対する理解の継続を徹底します。

基本施策2 業務改革の推進

デジタル化や情報システムの導入は目的ではなく、業務改革を進めるための道具であり手段であるという認識のもと、より効果的な業務改革とするために、この手段を有効に活用していく必要があります。また、業務改革に伴い、情報セキュリティに関するリスクや脆弱性も変化するため、これについても都度チェックを行い、更新していく必要があります。以下の施策群によりこれを推進していきます。

(1) BPRの推進

BPR(業務プロセスの見直し)を推進し、業務プロセスを可視化して、業務の工程や流れ、庁内外の関係者との連携など、業務が成立するための構成と流れを明確にすることで、無駄や非効率なポイントを把握してプロセスを見直し、最適化をします。更に情報管理の手段や、業務工程における情報の流れを明確にして、この業務プロセス自体もデジタルで管理することで、新たに最適化を行うべき業務の設計をする際の有効な手段としていきます。

また、新たな情報システム導入による改善だけでなく、使用機会の多い文書のテンプレート化や、窓口業務での職員連携、既に利用している情報システムの使用範囲を広げることなどで、業務の効率化と品質向上を進めていきます。

(2)ペーパーレスの推進

ペーパーレスは紙そのものを削減するだけでなく、デジタル化された文書で業務を行うことにより、利便性が向上し、処理の精度が向上する事で、ヒューマンエラーの減少にもつながります。デジタル化されることで、人事異動に伴うノウハウの引継ぎが容易になり、またデータを蓄積して統計データとしても利用することができ、さらに各種データを組合せ連携させることで、更なる業務の効率化や新たな価値を持ったデータの創出などにも効果を発揮します。

会議についても、会議毎に人数分の資料を印刷して持ち寄って行っている現状から、Web会議ツールを活用して、資料の印刷は行わず、持ち運び可能なノートPCやタブレット端末を使用して、モニター上でデジタル化した資料を共有しながら行う会議スタイルに改革していきます。

また、全庁的なペーパーレス化により、印刷コストの削減および紙文書の保管場所の縮小を目指します。

(3)情報セキュリティポリシーの更新と継続的な評価

デジタル化の推進に伴い、「仙北市情報セキュリティポリシー」に基づいて、ネットワーク環境や使用する機器の管理をはじめとする“物理的セキュリティ”、職員等の教育及び啓発等の“人的セキュリティ”、アクセス制御や不正プログラム対策等の“技術的セキュリティ”について、それぞれ対策を強化します。

また、インターネットを介した外部からの攻撃など、デジタル化された業務環境ならではのリスクは常に変化し続けることが予想されるため、リスクの変化に応じた対策を講じ、定期的又は必要に応じて情報セキュリティの点検及び評価を行います。

基本施策3 デジタル化の推進

デジタル化は、以下の施策群により推進していきます。

- (1)市民サービスのデジタル化
- (2)庁内の共通業務のデジタル化
- (3)庁内の情報共有プラットフォームの構築
- (4)データ共有化の推進

(1)市民サービスのデジタル化

市民一人ひとりのニーズに合ったサービスをオンラインで提供できるよう、各種行政手続きのデジタル化を推進します。なお、このデジタル化については、デジタル庁が掲げる基幹業務システムの標準化を見据えて、効率的に進めます。

図12

(1)市民サービスのデジタル化

オンライン申請

改善前

受付時間に合わせて来庁し
紙の申請書へ記入
手書きで間違えたら書き直し



対面申請

窓口対応で
1つ1つ確認



紙の申請書へ記入の手間、書き間違い

改善後

自宅や外出先から、スマートフォンやPC
を使って好きな時間に簡単に入力



オンライン
申請

システムで
いつでも自動処理



24時間365日、どこからでも申請が可能

効果の例

・来庁不要で申請可能 ・窓口業務の煩雑化の回避 ・対面業務削減による感染症対策

キャッシュレス決済

改善前

現金のみでの支払いのため
手渡しでの支払い



現金支払い

窓口対応
手動で金額入力



現金のみでの支払いのため手渡しで支払い

改善後

現金だけでなく
多様な支払い方法
が利用可能



クレジットカード
QRコード
タッチ

キャッシュレス決済により
自動で金額入力



多様な支払方法で支払処理の工数削減

効果の例

・多様な支払方法により市民満足度向上 ・窓口での現金管理等の工数削減

(1) 市民サービスのデジタル化

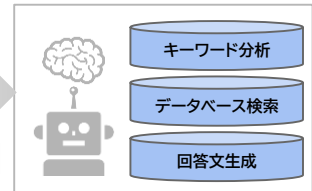
AI*25チャットボット

改善前

市役所の受付時間に合わせて
電話で問合せ電話
問合せ窓口対応しながら
電話での問合せに対応

受付時間内にしか問合せが出来ない

改善後

スマートフォンやPCから
都合がいい時間に問合せ問い合わせ
回答

24時間365日、どこからでも問合せが可能

効果の例 ・いつでも問合せが可能となり市民満足度の向上 ・窓口での電話対応の工数削減

問い合わせ内容自動記録ツール

改善前

電話で問合せ

問合せ
回答電話対応の内容を
思い出して紙に記録記載

問合せ内容を記録するのに手間がかかる

改善後

電話で問合せ

問合せ
IP電話
システム
回答

音声自動記録と自動文字起こしによる問合せ記録



問合せ対応をしながら記録が可能

効果の例 ・窓口で行っていた電話対応の工数削減 ・問合せの記録業務の削減

SNSを活用した情報発信・収集

改善前

市のHP、広報、回覧板等から
情報収集各媒体に合わせて
資料を作成し情報を開示情報
提供

広報やHPから情報収集

改善後

SNSから情報収集が可能になり、
どこにいてもリアルタイムな情報を
取得できる

SNSを活用して情報発信

情報
提供

SNSを活用してリアルタイムに情報発信

効果の例 ・ペーパーレス化 ・どこにいてもリアルタイムに行政情報や安全安心情報を確認可能

リモート窓口

改善前

せっかく市役所まで来たのに
聞いたことにすぐ答えてもらえない

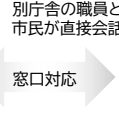
窓口対応

市民に待ってもらい
別庁舎にいる詳しい職員に
電話で聞いてから回答

詳細を知る職員

詳しい職員に電話で聞いてからの回答で時間がかかる

改善後

すぐに丁寧に
教えてもらえる3庁舎の窓口を常時リモート接続して
隣にいる感覚で素早く情報連携

市民を待たせることなく詳しく丁寧に回答が可能

効果の例 ・どの庁舎にいてもいつでも詳しく丁寧に回答 ・窓口での待ち時間の削減 ・市民の庁舎間の移動をゼロに

(2) 庁内の共通業務のデジタル化

令和5年に予定されている自治体情報セキュリティクラウドの更改に合わせて、決裁管理システム、文書保存・管理システムを導入し、クラウドを活用したデジタル化を実行していきます。庁内統合ポータルサイトについては、現在利用しているオンプレミス*26版からクラウド版に移行し、クラウド機能を有効活用しながら利用を拡大していくことで、更なる効率化を進めます。

図13

(2) 庁内の共通業務のデジタル化

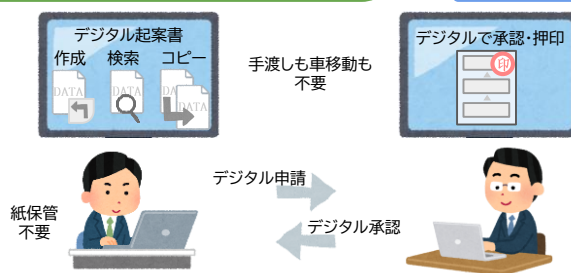
改善前

決裁管理システム

改善後



紙面中心の業務で時間と手間がかかる



紙を使わずに申請・承認可能となり、早く簡単に

効果の例 ・起案書作成時間の削減 ・移動を含めた決裁待ち時間の短縮 ・紙保管にかかる工数の削減

改善前

文書保存・管理システム(クラウドストレージ)

改善後



外出先からの資料確認が難しい



どこからでもクラウドに保存した資料を確認可能

効果の例 ・場所によらない文書閲覧 ・文書探し時間の短縮 ・紙保管にかかる時間とスペースの削減

改善前

庁内統合ポータルサイト

改善後

詳しい担当者が不在時の対応

いつも対応している職員が不在だと他の職員では処理の仕方が分からない



業務の属人化

詳しい担当者が不在時の対応

ポータルサイト内を“〇〇申請”で検索

マニュアルを見つけやり方を把握!



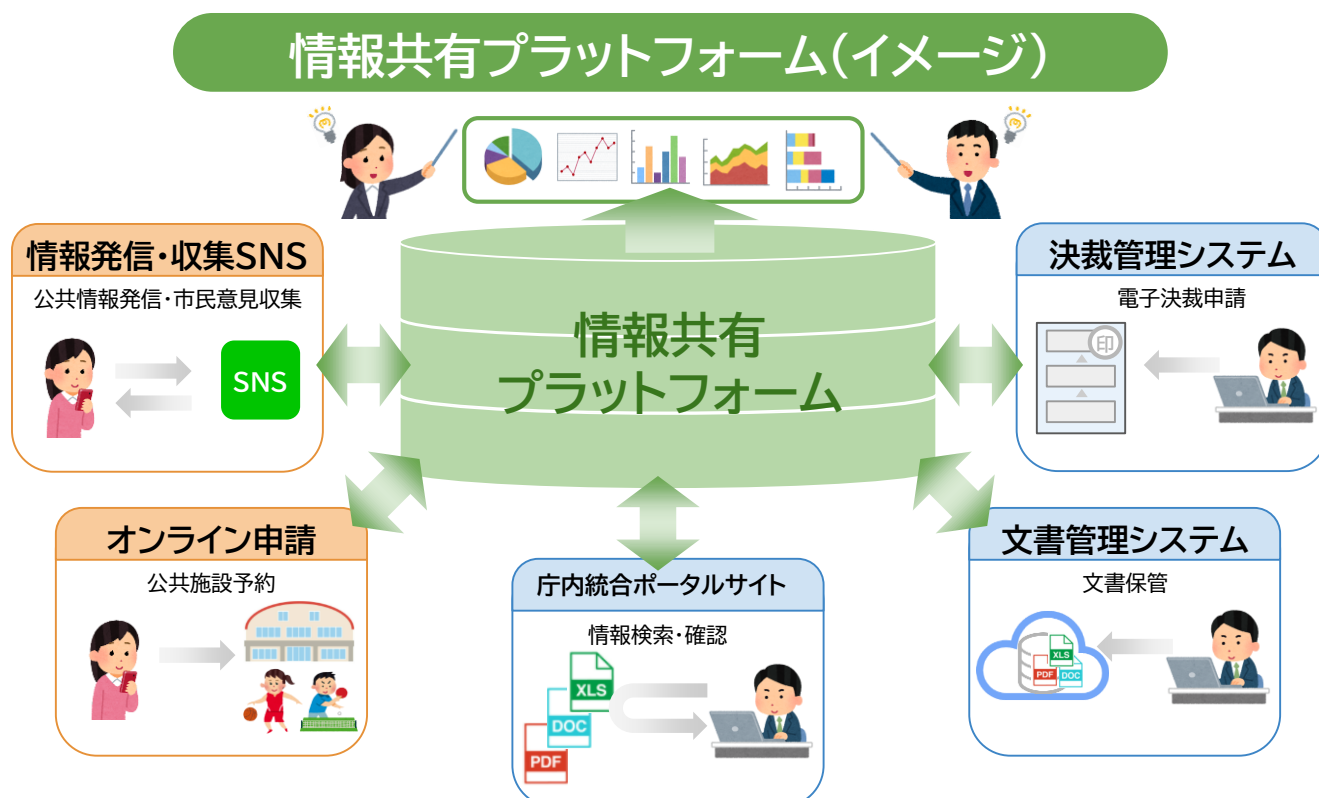
ポータルサイトに蓄積された情報を自ら見つけ、解決

効果の例 ・庁内の問合せにかかる時間の削減 ・知識やノウハウの蓄積・共有により特定職員に依存した業務の廃止

(3) 庁内の情報共有プラットフォームの構築

各種情報システムに蓄積されたデータの連携を可能とする情報共有プラットフォームを構築します。また、データ連携によって得られる情報を根拠として、市民が真に求める政策の立案につなげます。なお、情報共有プラットフォームの効果的な運用のために必要なデジタル端末およびネットワーク環境を併せて整備し、全体最適を図ります。

図14



**個々の情報システムのデータを有効活用し
市民が真に求める まちづくりに活かす**

(4) データ共有化の推進

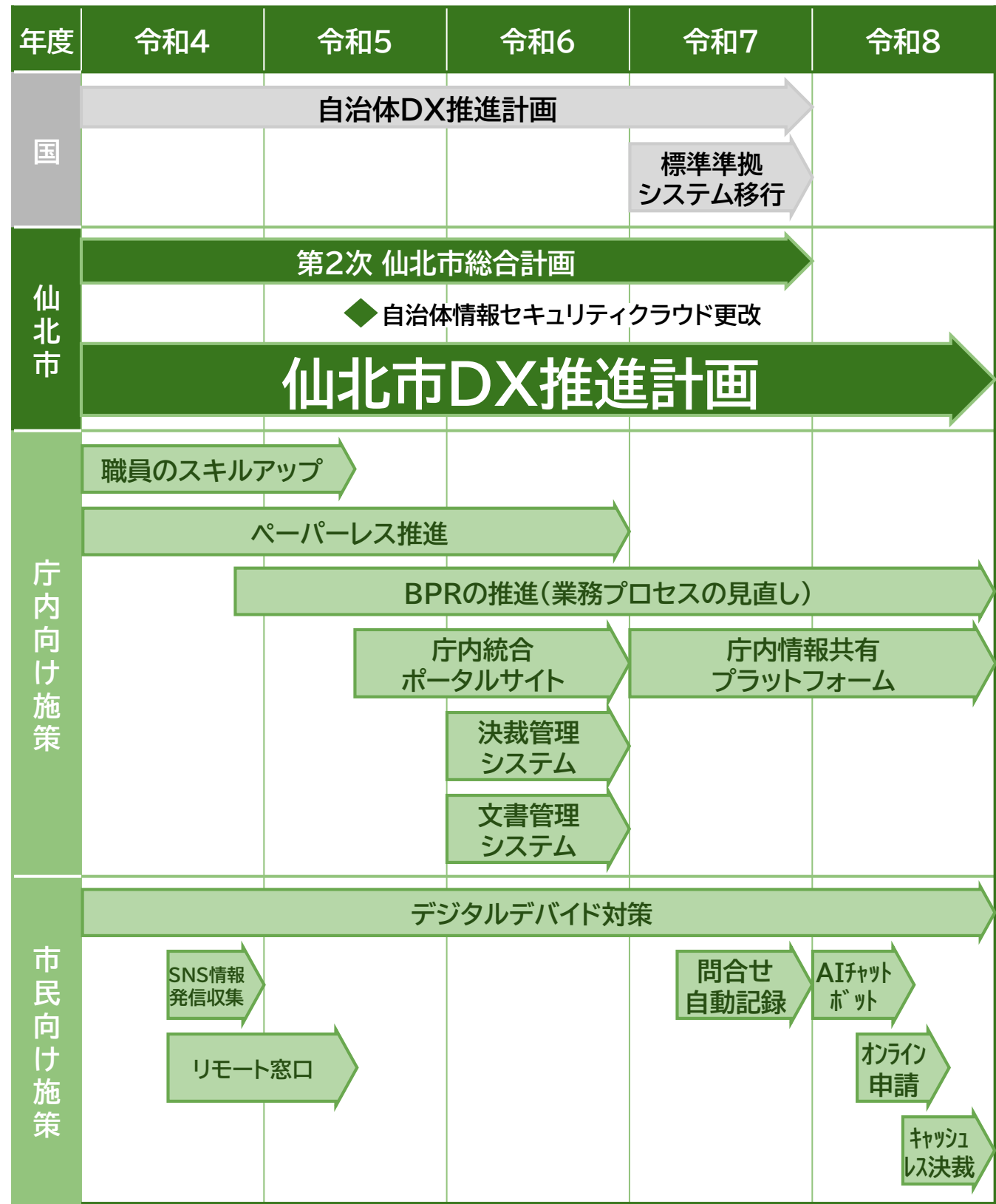
デジタル化した文書は文書管理システムに保存することで、情報共有プラットフォームを介した共有化が可能となります。

各種データの連携・共有によって、より利便性の高い業務環境を実現します。

5 ロードマップ

DX推進計画の実施について、全体のロードマップを以下に示します。
これらの計画を推進することで、「幸福度NO.1のまち」を目指します。

図15



第5章 計画の推進

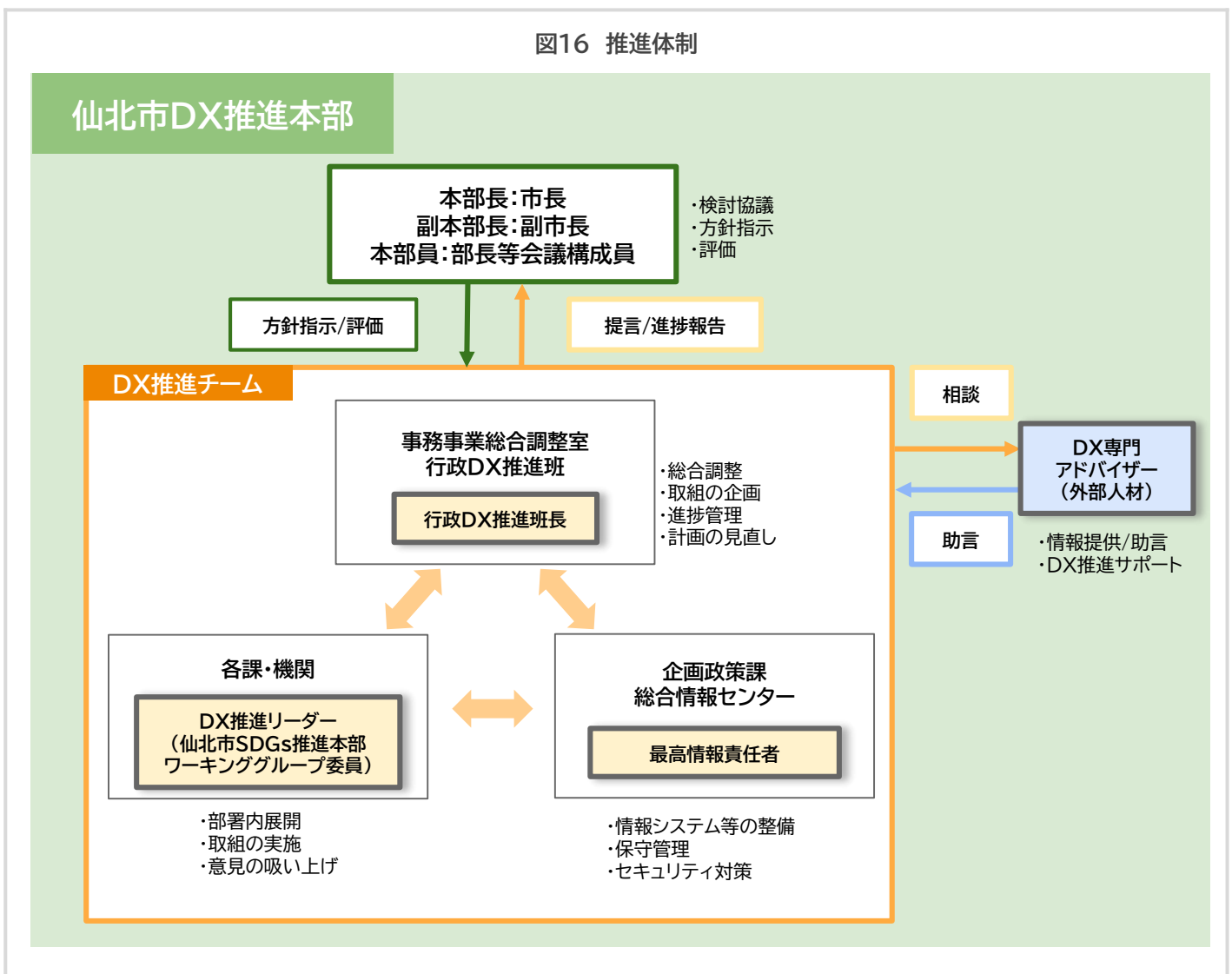
1 推進体制

本計画を着実に推進するにあたり、迅速な意思決定を行うため、市長を本部長とする「仙北市DX推進本部」を立ち上げ、総合的な調整、進捗の管理及び定期的な計画的の見直しを行います。

また、組織再編により総務部に新たに設置される行政DX推進班に「行政DX推進班長」、庁内各課・機関に「DX推進リーダー」、総合情報センターに「最高情報責任者」を配置したDX推進チームを組織することで、庁内横断的にDXの取り組みを推進します。

取り組みを進めるにあたり、デジタル技術への理解を深めるための研修等の実施や、専門的な立場から助言をいただく外部人材(DX専門アドバイザー)の活用も含め検討を進めます。

図16 推進体制



2 進捗管理と計画の見直し

本計画の推進にあたっては、仙北市庁内DX推進本部を中心に、PDCAサイクルにより、定期的に各施策の進捗管理、効果検証を実施つつ、適宜、計画を見直します。また、DX推進チームを中心に、時々刻々と状況が変化する社会情勢や発展著しいデジタル技術の状況を踏まえ、総務省が展開している自治体DX全体手順書【第1.0版】でも示されているOODA*27(ウーダ)ループのフレームワークを活用し、柔軟でスピーディーな意思決定を行いながら、着実な計画の推進を図ります。

図17 PDCAループとOODAループ



第6章 将来の展望

1 DX推進による仙北市の発展

本市は、平成27年に国家戦略特区に指定されて以降、自動運転やドローンに関する実証実験の実施、スマートシティ*28モデル事業、近未来技術等社会実装事業など、まちづくりに関する先駆的な事業に取り組んできました。また、平成30年に選定されたSDGs未来都市としても、デジタル技術の活用による地方創生、持続可能なまちづくりを目指しています。

前述のとおり、DX推進の目的は単なる目先の業務効率化ではなく、新たな価値創造によって、市民の暮らしをより良いものへと変革していくことです。

第3章「2 DXで成長するまちづくり」の実現に向けては、市民や地域事業者だけでなく、まちづくりにおけるDX推進も必要となります。特に観光のまちづくりでは、新たなアウトドアアクティビティとして、豊かな自然を活かした体験コンテンツの磨き上げ、伝統・文化を巡るまちあるきの魅力発信、温泉資源や入浴に関するデータの活用等、本市独自のまちづくりに向けDXを推進します。

市民サービス、産業、まちづくりでのDX推進で目指す姿の一例を以下に示します。

図18 市民サービスでのDX推進の取り組み(イメージ)

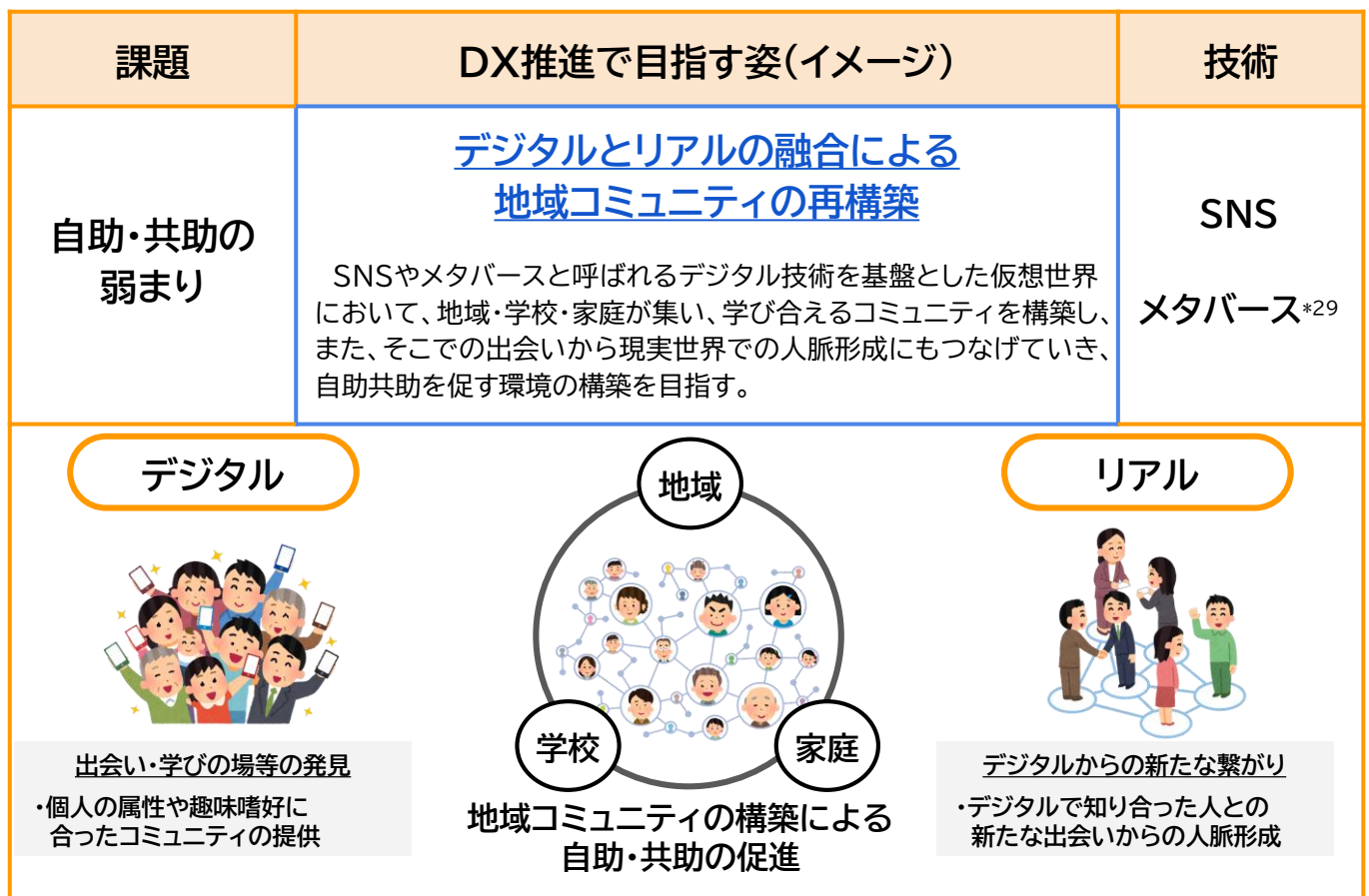


図19 産業でのDX推進の取り組み(イメージ)

課題	DX推進で目指す姿(イメージ)	技術
農業従事者の高齢化 ・ 若年層の転出による 担い手不足	スマート農業による省力化・高度化 トラクターの自動運転等により省力化を行い、営農年齢の延伸を図ることや、AIやデータの利活用により安定的な栽培方法を確立することで、新規就農者や若年層の就農者獲得を目指す。	農業データ ・栽培ノウハウ ・環境データ ・作業 / 生育記録 自動運転技術



農業従事者

省力化

- ・自動運転やIoTでの遠隔データ管理

品質や収穫量の向上・技術継承

- ・取得 / 蓄積した農業データの利活用



図20 観光のまちづくりでのDX推進の取り組み(イメージ)

課題	DX推進で目指す姿(イメージ)	技術
観光入込客数の 減少	最新技術やデータ活用による 個別最適化された観光体験 データを活用し各個人に合わせた最適なツアープランの提供や、バーチャル旅行 ^{*30} 等の体験により観光需要を創出し、現地での観光においては自動運転技術により、状況に応じた最適な移動手段の選択も可能となる。来訪後もSNS等で個人の属性に応じた適切な情報提供によりリピーターの増加を目指す。	観光人流データ 自動運転技術 VR ^{*31} ・AR ^{*32} (バーチャル旅行)



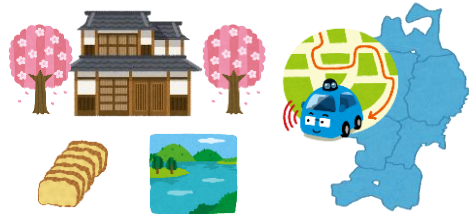
国内外の観光客

来訪意欲の促進

- ・観光客の属性に合わせた最適な移動経路やツアープランの提供
- ・バーチャル観光による体験

リピーターの増加

- ・SNS等を通じ個人の属性に応じた適切な情報提供



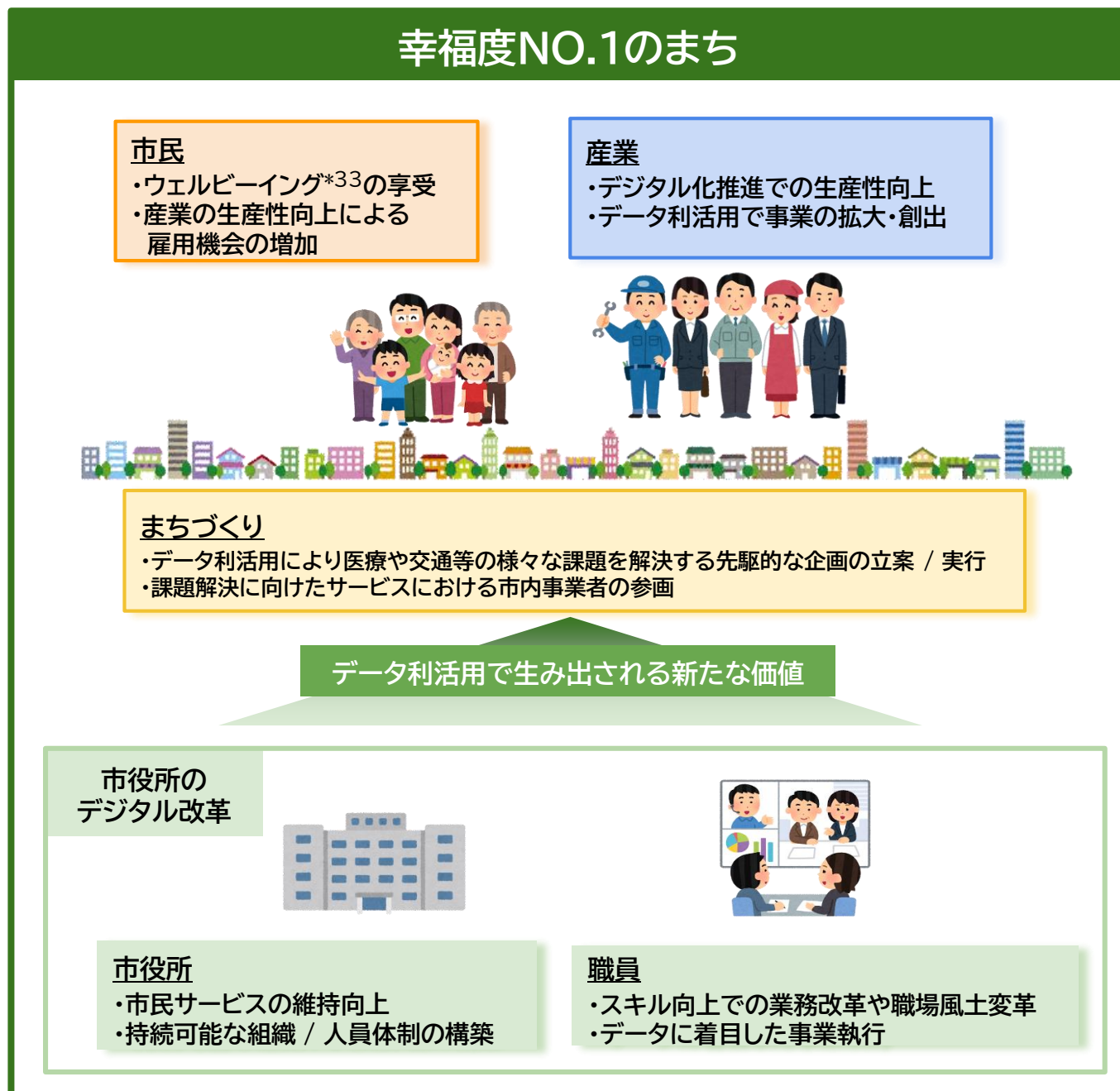
田沢湖や角館をはじめとした
様々な魅力あふれる観光地での消費拡大

本計画に示すBPR(業務プロセスの見直し)やデジタル化によって業務が効率化されれば、限られた職員数でも行政サービスの質を低下させることなく、市民に提供することが可能となります。

また、行政DXの成功事例を市役所内だけに留めることなく、市内の事業者等にも展開することで、地域活性化につながることも期待されます。

DX推進による行政サービスの充実と地域産業の活性化によって「幸福度NO.1のまち」の実現を目指します。

図21 「幸福度NO.1のまち」の実現



用語集

No	用語	解説
1	5G	第5世代移動通信システムの略称で、携帯電話などの通信に用いられる次世代通信規格のことで、高速大容量、高信頼低遅延、多数同時接続の特徴を持った通信のこと。
2	IoT	Internet of Thingsの略。あらゆる物がインターネットを通じてつながることによって実現する新たなサービス、ビジネスモデル、又はそれを可能とする要素技術の総称のこと。
3	SNS	Social Networking Serviceの略。「友だちの友だち」といったつながりを通じて、新しい友だちを作ったり、友だちとの関係を深めたりするためのインターネット上のサービスのこと。
4	チャットボット	音声やテキストに対して、自動的に回答する機能を持つ、「対話(chat)」する「ロボット(bot)」という2つの言葉を組み合わせたコミュニケーションツールのこと。
5	スマート農業	スマート農業とは、「ロボット、AI、IoTなど先端技術を活用する農業」のこと。
6	テレワーク	「ICT を活用した場所にとらわれない柔軟な働き方」のこと。在宅勤務、モバイルワーク、サテライトオフィス勤務（施設利用型勤務）等様々な働き方の総称。
7	デジタル・デバイド	「インターネットやパソコン等の情報通信技術を利用できる者と利用できない者との間に生じる格差」のこと。
8	キャッシュレス決済	「お札や小銭などの現金を使用せずにお金を払う」ことであり、クレジットカード、デビットカード、電子マネー（プリペイド）やスマートフォン決済など、様々な手段がある。
9	Facebook	SNSの1つで、Meta Platforms, Inc.が提供している、友だちや同僚、同級生、仲間たちと交流を深めることを目的としているインターネット上で社会的つながりを作っていくサービスのこと。
10	ハザードマップ	自然災害による被害の軽減や防災対策に使用する目的で、被災想定区域や避難場所・避難経路などの防災関係施設の位置などを表示した地図のこと。
11	タブレット端末	液晶モニターなどの表示部分にタッチパネルを使用し、ほとんどの操作を指先で行う、平板状の携帯用情報端末のこと。
12	デスクネッツ	株式会社ネオジャパンが提供するグループウェアのこと。
13	グループウェア	企業など組織内のコンピュータネットワーク接続されたコンピュータ同士で情報の交換や共有、またスケジュール管理等の業務に利用される様々な機能を通じて業務の効率化を目指したアプリケーションソフトウェアのこと。
14	SDGs	Sustainable Development Goalsの略。持続可能な開発目標と訳され、17のゴール・169のターゲットから構成され、2030年までに持続可能でよりよい世界を目指す国際目標のこと。
15	ドローン	無人航空機を指す言葉であり、人が搭乗しない航空機のこと。
16	モビリティ	移動性、流動性、可動性、動きやすさなどの意味を持つ英単語で、移動や交通、移動手段という意味で用いられる。
17	リテラシー	ITや情報など、特定の分野の知識や、それを活用する能力のこと。
18	BPR	Business Process Re-engineeringの略。既存の業務プロセスを詳細に分析して課題を把握し、ゼロベースで全体的な解決策を導き出すこと。業務改革のこと。
19	EBPM	Evidence-Based Policy Making（証拠に基づく政策立案）の略。政策の企画をその場限りのエピソードに頼るのではなく、政策目的を明確化したうえで合理的根拠（エビデンス）に基づくものとする。
20	オープンデータ	政府や地方公共団体などの行政機関が、統計・行政などのデータを、コンピューターで容易に処理できるデータ形式で、営利目的も含めた二次利用可能な利用ルールで公開する取り組みのこと。
21	ワンストップ窓口	様々な行政の手続を一度に済ませることができる窓口のこと。
22	自治体情報セキュリティクラウド	都道府県と市区町村がWebサーバー等を集約し、監視及びログ分析・解析をはじめ高度なセキュリティ対策を実施するもの。
23	クラウド	従来は利用者が手元のコンピュータで利用していたデータやソフトウェアを、ネットワーク経由で、サービスとして利用者に提供するもの。この利用により、これまで機材の購入やシステムの構築、管理などにかかるとされていたさまざまな手間や時間の削減をはじめとして、業務の効率化やコストダウンを図れるというメリットがある。
24	e-Learning	インターネットなどICTを使って勉強すること。または、そのしくみ。得意／不得意分野に応じた学習内容の提案や、他の生徒との学習ノートの共有など、多さいかつ効率的な学習を実現する。
25	AI	Artificial Intelligenceの略。人工知能と訳され、コンピューターが人間のように過去の事例から学習・分析し、それらをもとに推測する機能を有するもの。
26	オンプレミス	サーバー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内に機器を設置して運用すること。
27	OODA	「Observe（観察、情報収集）」、「Orient（状況、方向性判断）」、「Decide（意思決定）」、「Act（行動、実行）」の頭文字をつないだ言葉で、意思決定プロセスを理論化したものである。PDCA と異なり、計画を立てるステップがないため、スピーディーな意思決定を行うことを可能とする。
28	スマートシティ	ICT等の新技術を活用しつつ、マネジメント（計画、整備、管理・運営等）の高度化により、都市や地域の抱える諸課題の解決を行い、また新たな価値を創出し続ける、持続可能な都市や地域であり、Society 5.0の先行的な実現の場のこと。
29	メタバース	インターネット上に構築される仮想空間の通称として使われ、自らの分身となるアバターをタブレット上で操作したりすることで、他の利用者と双方向のやりとりができる技術のこと。
30	バーチャル旅行	パソコンやスマートフォン、VRゴーグル等のデジタルデバイスを使用し、自宅にいながらにして国内外での疑似的な旅行を提供するもの。
31	VR	Virtual Realityの略。仮想現実と訳され、スマートフォンや専用の機器等で視聴することで、その場にいるかのような空間を仮想的に体験することができる技術のこと。
32	AR	Augmented Realityの略。拡張現実と訳され、スマートフォンや専用の機器等で視聴することで、現実世界にナビゲーションや3Dデータ、動画などのデジタルコンテンツが出現し、現実世界に情報を付加してくれる技術のこと。
33	ウェルビーイング	幸福で肉体的、精神的、社会的すべてにおいて満たされた状態のこと。

仙北市DX推進計画

令和4年3月 策定

秋田県仙北市 総務部 事務事業総合調整室