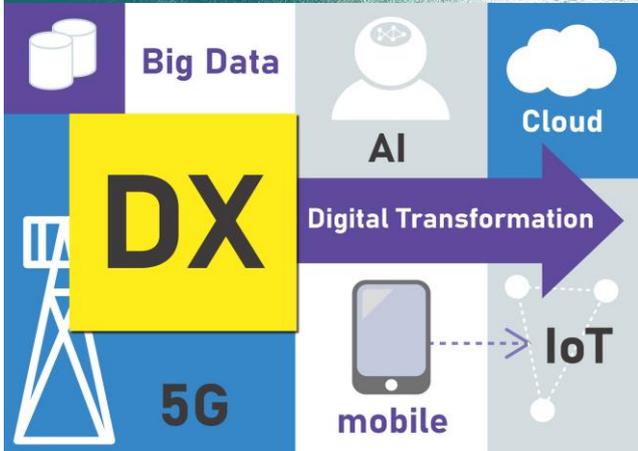


鳴門市DX推進計画



鳴門市 DX 推進計画

令和5年(2023)年度~令和8年(2026)年度



目次

序章	1
1. 市の現状	2
2. 国の動向	3
3. 県の動向	4
4. 市が目指す姿	5
5. DX 推進計画の位置づけ	7
6. DX 推進体制	8
本論	10
1. 計画期間	11
2. 基本方針 ～3つのキーワード～	12
3. キーワード① 行政改革～デジタルリフォー ム～	13
(1) 自治体情報システムの標準化・共通化	13
(2) AI・RPA の利用促進	15
(3) BPR の取り組みの徹底	17
4. キーワード② 手続き改革～7（セブ ン）レス～	19
(1) マイナンバーカードの普及促進	19
(2) 行政手続きのオンライン化	21
(3) 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	23
(4) デジタルデバイド対策	25
(5) オープンデータの推進	27
5. キーワード③ 働き方改革～チェンジ！ワ ークスタイル～	29
(1) セキュリティ対策の徹底	29
(2) テレワークの推進	31
(3) CSIRT の徹底	33
将来展望	36
(参考) 用語集	39



序章

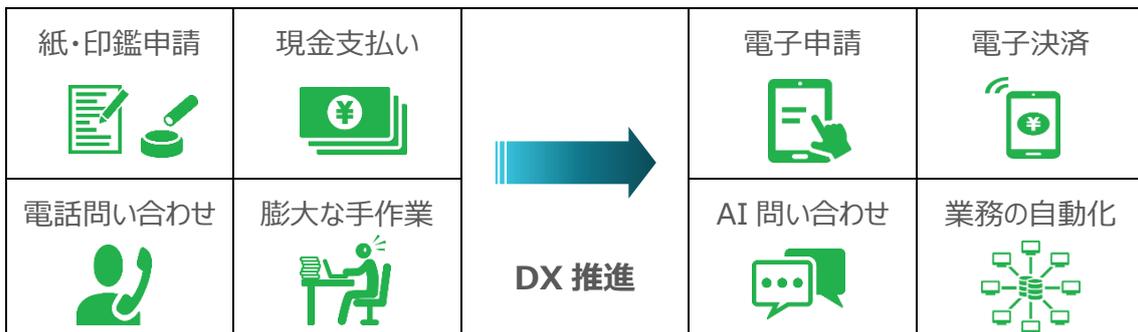


コロナ禍という危機的状況におかれた今日において、デジタル化の遅れに対するさまざまな課題が明らかになり、「新たな日常」の原動力として、**制度や組織の在り方等をデジタル化に合わせて変革していく、** **言わば社会全体のデジタル・トランスフォーメーション（DX）¹**が求められています。

政府が示す目指すべきデジタル社会のビジョン「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～」の実現のためには、住民に身近な行政を担う自治体、とりわけ市町村の役割は極めて重要です。

市においては、まずは、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**
- **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つなげていく**
ことが求められます。



また、**SDGs（持続可能な開発目標）²**を実現するための手段の一つとしても、DX を実行させることが有効な手段であることは間違いありません。DX によって、行政業務を改革し、皆がデジタル技術を活用することができれば、必要な行政サービスを誰もが簡単に享受できるデジタル自治体ができると考えています。



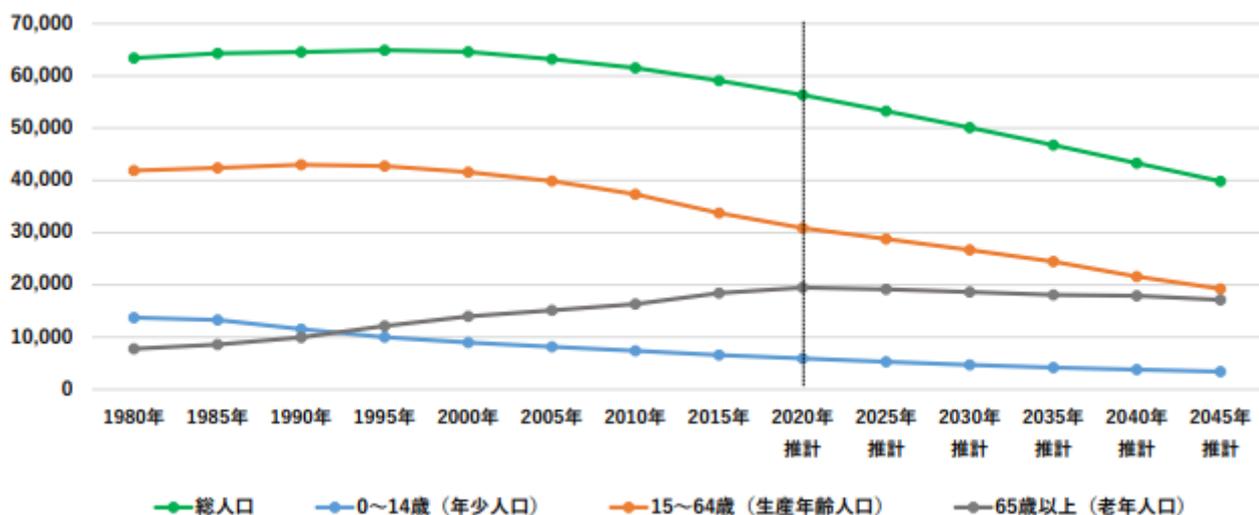
¹ **DX** Digital Transformation の略。行政や企業がデータとデジタル技術を活用してビジネスモデルを変革するとともに、人々の暮らしをより便利で豊かなものにするとともに、業務効率化を図り、サービス向上につなげていくこと。

² **SDGs** Sustainable Development Goals の略。2030 年までに持続可能でよりよい世界を目指すために、2015 年の国連サミットで採択された国際目標。地球上の「すべての人々、及びすべての部分で満たされるよう、誰一人取り残さない（leave no one behind）」ことを誓って、17 の目標が掲げられている。

1. 市の現状

本市の人口は、国勢調査によると、平成7（1995）年の64,923人をピークにその後**減少傾向**にあり、令和2（2020）年では54,622人となっています。また、生産年齢人口（15～64歳）は、平成2（1990）年の43,008人をピークに減少傾向が続いています。さらに、年少人口（0～14歳）は1980年から一貫して減少傾向、老年人口（65歳以上）は一貫して増加傾向にあり、1995年には老年人口が年少人口を上回り、今後もさらに少子高齢化が進むことが予想されます。

● 鳴門市の年齢3区分別人口の推移と将来推計



出典：「鳴門市人口ビジョン2020（令和2年3月）」

また、高度経済成長期であった昭和40年代から50年代にかけて集中的に整備がすすめられた**公共施設等**の多くで、施設の**老朽化**が進行しており、これまでに学校教育系施設を中心に耐震改修を進め、現在は、およそ3 / 4にあたる施設において耐震性能を確保しています。しかし、今後も、適切な維持管理、更新等を行いながら、耐震改修や大規模改修を計画的に行っていく必要があります。

市の情報化への取り組みにおいては、昭和46(1971)年に汎用コンピューターの導入による住民基本台帳の電子化を行い、平成24(2012)年には、汎用機からオープンシステムに移行を行うなど、随時、システムの最適化を図り、電子自治体としての役目を果たしてきました。今後においては、人口減少などによる自然収入の減少の一方で、医療や介護等の社会保障関連経費の増加が見込まれ、さらには、公共施設等の更新、改修等に多額の経費が必要となることから、本市の**財政環境はより厳しい状況になる**ことが想定され、また、定員管理や給与制度等の適正化を背景として、職員数の削減、時間外勤務の縮減確保が必至であるため、多様化する行政ニーズに対応し、市民サービスの維持向上を図るためにも、**デジタル技術を積極的に活用した全庁に渡る業務改革が喫緊の課題**となっています。



2. 国の動向

1990年代後半より、パソコン、インターネットや携帯電話などの情報通信技術が急速に普及する中、国では、さまざまな国家戦略等を掲げ、インフラ整備、ICT利活用やデータ利活用推進等を通じて、デジタル化を推進してきました。



平成 13(2001)年に、「**e-Japan 戦略**³」の策定と IT 戦略本部の設置以降、行政手続きのオンライン化を進め、平成 25(2013)年には、「世界最先端 IT 国家創造宣言」が閣議決定され、利用者中心のサービス設計が打ち出されるなど、20 年以上に渡り、デジタルガバメントの実現に向けた取り組みが進められてきました。しかし、令和 2(2020)年の新型コロナウイルス感染拡大時に、特別給付金の支給方法や、保健所・医療機関からのアナログ的な情報収集など、行政のデジタル化の進捗遅れが明るみになりました。

行政のデジタル化が進まない理由の一つとして、省庁の縦割り体制及び司令塔の不在などが指摘される中、政府は、官民のデジタル化の司令塔として、行政の縦割りを打破し、デジタル改革を推進するために、令和 3(2021)年 9 月 1 日に**デジタル庁**⁴を創設しました。

また、デジタル化の遅れを取り戻すため、令和 2(2020)年 12 月に、「**デジタル社会の実現に向けた改革の基本方針**⁵」とその実行計画である「**デジタル・ガバメント実行計画**⁶」の改訂版を策定しました。さらには、自治体が重点的に取り組むべき事項・内容を具体化するとともに、総務省及び関係省庁による支援施策等を取りまとめた「**自治体 DX 推進計画**⁷」を令和 2(2020)年 12 月策定し、令和 3(2021)年 7 月に、「**自治体 DX 推進手順書**⁸」をリリースしました。

³ **e-Japan 戦略** すべての国民が情報通信技術 (IT) を積極的に活用し、その恩恵を最大限に享受できるよう、市場原理に基づき民間が最大限に活力を発揮できる環境を整備し、5 年以内に世界最先端の IT 国家となることを目標に、平成 13(2001)年 1 月 22 日策定された。

⁴ **デジタル庁** デジタル社会の形成に関する内閣の事務を内閣官房と共に助け、その行政事務の迅速かつ重点的な遂行を図ることを目的として令和 3(2021)年 9 月 1 日に設置された。

⁵ **デジタル社会の実現に向けた改革の基本方針** 政府がめざすデジタル社会やその実現に向けた基本的な施策をまとめたもので、令和 2(2020)年 12 月 24 日に閣議決定された。

⁶ **デジタル・ガバメント実行計画** デジタル・ガバメント推進のための取り組みを加速するとともに、計画的かつ実効的に進めていくために、令和 2(2020)年 12 月 25 日に改訂版が閣議決定された。

⁷ **自治体 DX 推進計画** 自治体が重点的に取り組むべき事項・内容を具体化するとともに、デジタル社会の構築に向けた取り組みを全自治体において着実に進めていくことを目的に、令和 2(2020)年 12 月 25 日に策定された。

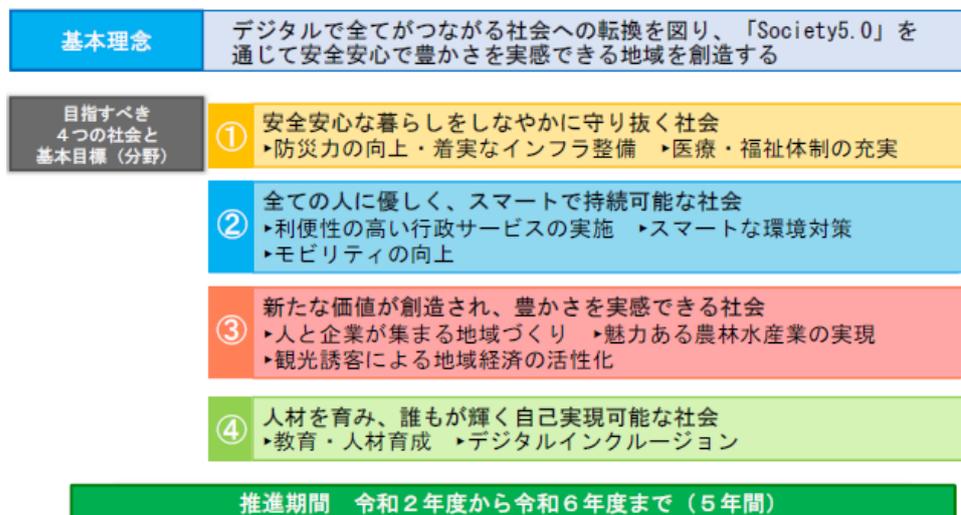
⁸ **自治体 DX 推進手順書** 自治体が自治体 DX 推進計画を踏まえて、着実に DX に取り組めるように事例等が示された手順書。総務省が令和 3(2021)年 7 月 7 日に発表。

3. 県の動向

徳島県は、官民協働で情報通信基盤の整備を中心とした地域情報化の推進に取り組んでおり、平成 26(2014)年 3 月には、少子高齢化や南海トラフ巨大地震への対応など、県が抱えるさまざまな課題の解決に向けて、ICT を課題解決ツールとして効果的・積極的に利活用するための指針となる「**ICT（愛して）とくしま創造戦略⁹**」を策定しました。また、平成 30(2018)年 3 月には、データを効果的・積極的に活用することにより、全ての県民がその効果を実感できる新未来を創造するために、「**とくしま新未来データ活用推進戦略¹⁰**」を策定、推進してきました。

令和 2(2020)年 12 月には、各施策を有機的に連携させ相乗効果を図ることで、急激にデジタル化する社会に速やかに対応するため、新たな基本理念の下に両戦略を統合し、**Society5.0¹¹**時代の新たな戦略として、「**デジタルとくしま推進プラン¹²**」を策定しました。

● 「デジタルとくしま推進プラン」の基本理念及び基本目標



⁹ **ICT（愛して）とくしま創造戦略** ICT を課題解決ツールとして効果的・積極的に利活用することにより、安全安心で活力あふれる地域を創造することを基本理念として、平成 26(2014)年 3 月に策定され、平成 31(2019)年 3 月に改訂された。

¹⁰ **とくしま新未来データ活用推進戦略** データ活用によりすべての県民がその効果を実感できる新未来を創造するとともに、IoT・ビッグデータ・AI などの活用実証により徳島モデルを創出し、本格化する「第 4 次産業革命」を先導することを目的として平成 30(2018)年 3 月に策定された。

¹¹ **Society5.0** 情報社会（Society 4.0）に続く、新たな社会を指すもので、サイバー空間（仮想空間）とフィジカル空間（現実空間）を高度に融合させたシステムにより、経済発展と社会的課題の解決を両立する、人間中心の社会のこと。

¹² **デジタルとくしま推進プラン** 国の IT 戦略「世界最先端デジタル国家創造宣言・官民データ活用推進基本計画」を受けた、県の総合的なデジタル戦略であり、官民データ活用推進基本法において策定が義務となっている都道府県官民データ活用推進計画に位置付けるもので、令和 2(2020)年 12 月に策定された。



4. 市が目指す姿

自治体 DX は、デジタル技術を徹底活用することにより、行政サービス改革を進め、単にデジタル化を進めるだけでなく、デジタル技術をツールとして有効活用することにより、市民生活をより良い方向へ変革することを目指します。

まずは、全庁的に、関係者と連携・協働し、継続的かつ柔軟に DX を推進するにあたり、明確な目的や将来像、行動指針を示し、そのもとで個別の戦略を組み立てて進行を評価することで、**デジタルガバナンス**¹³をしっかりと行いながら取り組んでいくこととします。

市役所の DX を推進するにあたり、

「何のために DX に取り組むのかという目的」ミッションを整理し、

目標を明確にするために

「DX を通じて実現したい市の将来像」ビジョンを設定し、

地域や市役所にもたらす変化を共有するため

「市民や職員に提供する価値」バリューを行動指針として示します。

さらに、このミッション・ビジョン・バリューに沿って、市民や職員と共有できる具体的なキーワードを掲げて、共通の理解のもとで取り組みを進めていくこととします。



¹³ **デジタルガバナンス** 行政や社会の活動を、デジタル技術をよりうまく活用するために、適切に管理・統制を推進する仕組み。

便利で心地よいスマートシティへ

ミッション
 Mission
 目的・使命

市民が幸せを感じられるまち

ビジョン
 Vision
 目指す姿

職員が幸せを感じられる職場

^{エックス}
 トリプル X (3つの変革)

行政変革 サービス改善・業務改善の追求

サービス変革 利用者に寄り添った行政サービスの提供

働き方変革 働き甲斐のある職場の実現

バリュー
 Value
 行動指針

変革：Transformation¹⁴



キャッチワード catchword

- ① 行政改革～デジタルリフォーム～
- ② 手続き改革～7 (セブン) レス～
- ③ 働き方改革～チェンジ！ワークスタイル～

¹⁴ 変革 (Transformation) 英語の別表記は X-formation。接頭語「trans-」には、「cross (交差する)」という意味があり、英語では視覚的に「X」と略すことがある。

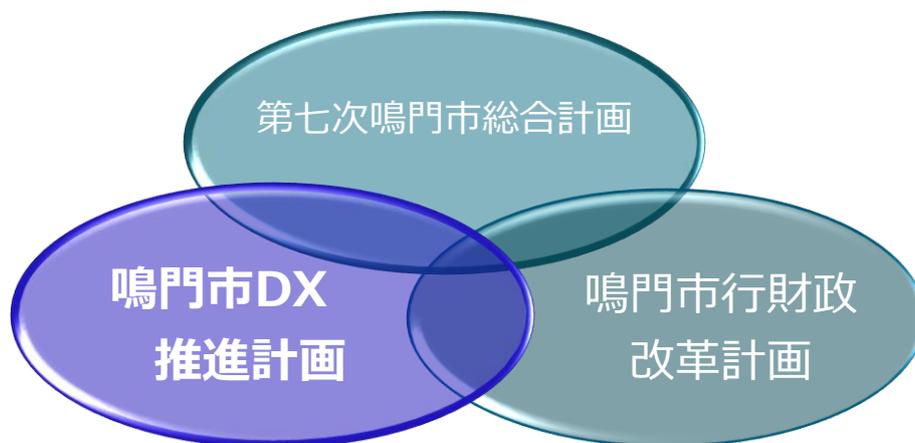


5. DX 推進計画の位置づけ

本計画は、市の最上位計画である**第七次鳴門市総合計画**¹⁵（計画期間：令和 5(2023)年度～令和 12(2030)年度の 8 年間）を上位計画とし、**鳴門市情報化計画「第 5 次なる e-プラン」**¹⁶（計画期間：平成 29(2017)年度～令和 4(2022)年度の 6 年間）の実行結果を踏まえ、策定するものです。

また、本市の DX は、業務や組織のあり方、職員の働き方等も変革していくものであることから、**鳴門市行財政改革計画**¹⁷（計画期間：令和 5(2023)年度～令和 8(2026)年度の 4 年間）との相関関係を持っており、行財政改革で取り組む各施策の着実な実施のために、デジタル技術を適所に用い、効果的・効率的に浸透させていくための基本的な方向性を示す計画として位置付けます。

なお、本計画は、国の「**自治体 DX 推進計画**」を踏襲するものであり、より具体的な本市主体の取り組みについて記載しています。また、官民データ活用推進基本法第 9 条第 3 項により策定に努めるよう規定された「**市町村官民データ活用推進計画**¹⁸」としても位置付けるものです。



¹⁵ **第七次鳴門市総合計画** 鳴門市の最上位計画で、本計画と並行して策定された。市が重点的に取り組むべき施策を明らかにし、今後 10 年のまちづくりの方向性を示す計画。整理計画期間の 8 年間の内、令和 5(2023)年度から令和 8(2026)年度までの 4 年間で前期基本計画期間としている。

¹⁶ **鳴門市情報化計画「第 5 次なる e-プラン」** 市民・行政・企業・地域団体が ICT を手段として活用することで、行政事務の効率性・透明性を確保し、行政サービスの質的向上や市民負担の軽減を図ることを基本理念として策定した。

¹⁷ **鳴門市行財政改革計画** 自立的で持続可能な行財政システムの確立を基本理念として、1. 歳入の確保に向けた取組、2. 歳出の削減に向けた取組、3. 特別会計及び公営企業会計の健全化、4. 効率的かつ効果的な行政運営機能の構築、5. 新庁舎建設を契機とした行政改革の推進 の 5 つの基本目標を掲げている。計画期間は、令和 5(2023)年度～令和 8(2026)年度の 4 年間。

¹⁸ **市町村官民データ活用推進計画** 官民データ活用の推進に関する施策を総合的かつ効果的に推進することで、国民が安全で安心して暮らせる社会及び快適な生活環境を実現することを目的に制定された。平成 28(2016)年 12 月 7 日に成立。

6. DX 推進体制

本計画の推進にあたっては、迅速な意思決定を持って取り組みを推進する必要があります。そのため、以下の推進体制を設けています。

1. 鳴門市 DX 推進本部

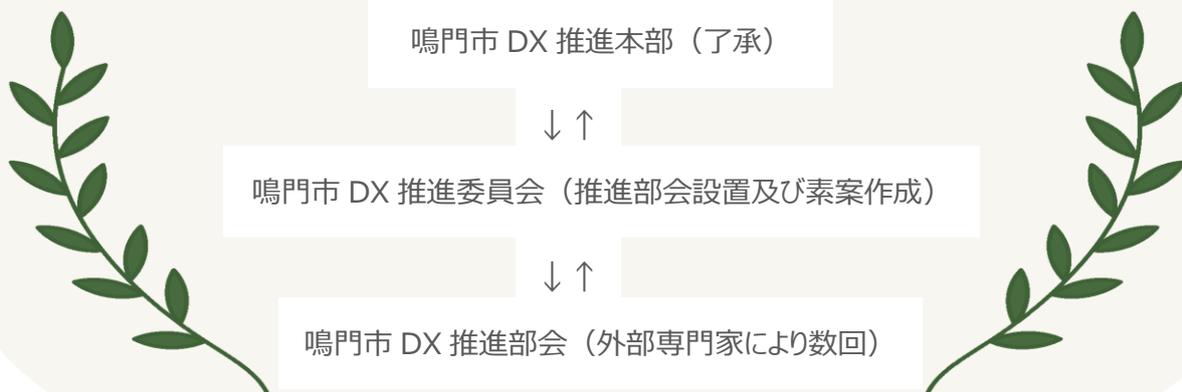
本市の将来的な展望にたったデジタル化戦略を策定する意思決定機関として、また、本市におけるデジタル化の総合的な推進を図るための組織として設置しています。

2. 鳴門市 DX 推進委員会

行政事務に係るデジタル化の推進や、セキュリティ対策に関することなど、本市におけるデジタル化施策の円滑な推進を図るための組織として設置しています。

3. 鳴門市 DX 推進部会

特に専門的な事項を検討するために、鳴門市 DX 推進委員会が必要に応じて設置する部会で、有識者やデジタル技術の技能を有する専門家により構成された委員は、鳴門市のデジタル化に関する提言を作成し、鳴門市 DX 推進委員会へ報告します。

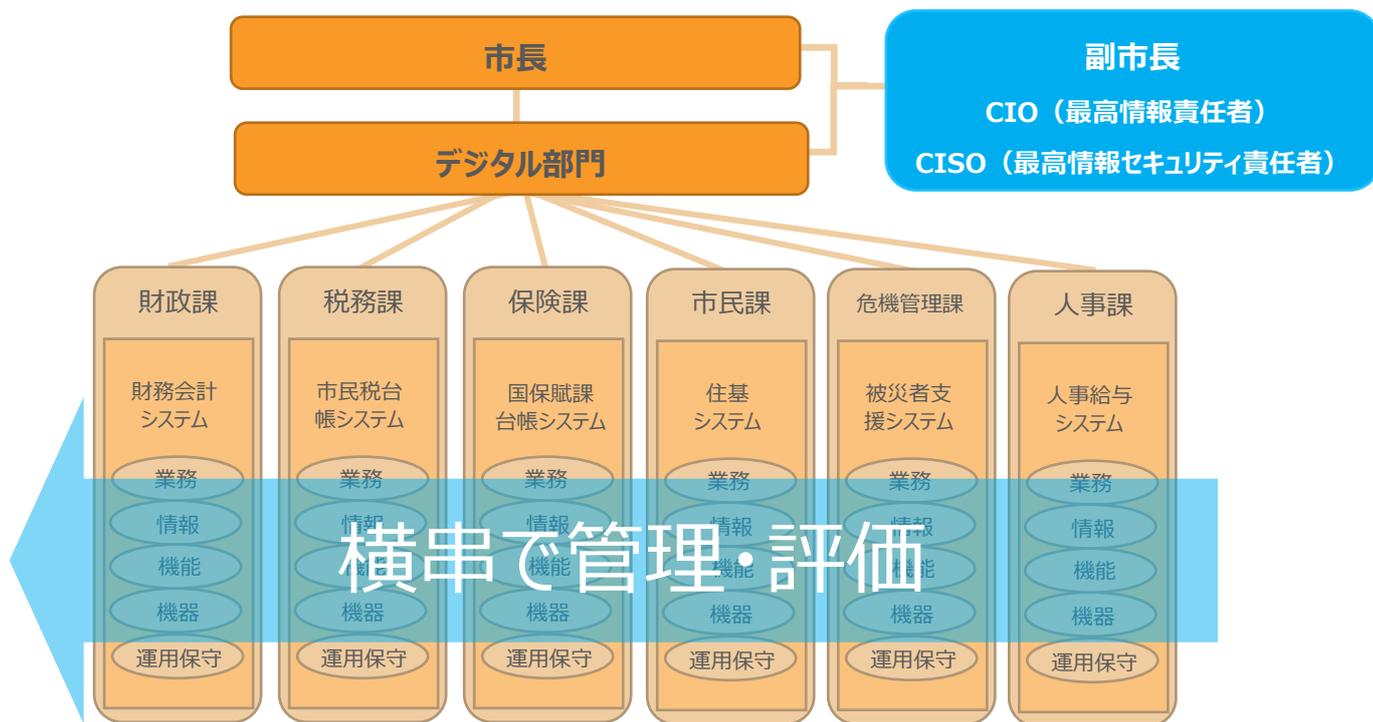




また、DX を継続的かつ柔軟に推進していくためには、デジタル化戦略を策定する意思決定機関が、明確な理念やビジョン、基本方針を示し、さらにその配下で仕組みやプロセスを確立し、常にその実態を掌握して評価する取り組みである**デジタルガバナンス**を推進していかななくてはなりません。

本市では、デジタルガバナンスの視点から、セキュリティ、システム化投資、既存システムの効率化、業務の効率化等を行い、**デジタルに関する一元管理体制、内部管理の強化**を行っております。また、各システムの新規導入及び更新時には、庁内の各業務の可視化と標準化により、これまで各部や各課などの組織ごとに運用していた IT リソースを、経費節減やセキュリティ面でも効果の高い仮想化技術、クラウドコンピューティング技術を活用し、業務システムの全体最適化を進めています。

● デジタルガバナンスが確立された状態



全庁的な視点でデジタル資産を管理し、調達・運用等を一元的に管理することにより、無駄な投資・リスク・人員を抑制することが可能となる。

本論

市が目指す自治体DXの推進にあたり、重点的に取り組むことが必要な項目として、**3つのキャッチワード**のもと、**11の「重点取組事項」**を設定しました。

「重点取組事項」ごとに、現状、課題、取り組みの方向性、取り組み内容、スケジュールを設定し、実行していきます。





1. 計画期間

計画期間は、**令和 5(2023)年度から令和 8(2026)年度までの 4 年間**とします。

ただし、デジタル技術は日進月歩で急速に発展し、本市を取り巻く社会情勢もめまぐるしく変化していきます。これらの変化に対応するため、また、国や県の動向を考慮し、調整していくために、随時計画の見直しを行うことがあります。

- 鳴門市総合計画及び行財政計画と国・県のデジタル化計画の期間

年度	H30	H31/R1	R2	R3	R4	R5	R6	R7	R8	
	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025	2026	
鳴門市総合計画	第六次総合計画					第七次総合計画				
鳴門市デジタル施策	第5次なるe-プラン					DX推進計画				
行財政改革	鳴門市スーパー改革プラン 2020					行財政改革計画				
国	デジタル・ガバメント実行計画									
						自治体DX推進計画				
県	ICTとくしま創造戦略 とくしま新未来データ活用推進戦略		デジタルとくしま推進プラン							

2. 基本方針 ～3つのキーワード～

本市が目指すスマートシティを市民により認知していただき、職員がより具体的にイメージできるよう、ミッション（目的・使命）「便利で心地よいスマートシティへ」、ビジョン（目指す姿）「市民が幸せを感じられるまち」「職員が幸せを感じられる職場」、バリュー（行動指針）「トリプルX（エックス）：行政分野の変革・サービス分野の変革・人事分野の変革」を踏まえた3つのキーワードを掲げ、今後の取り組みの方向性をキーワードごとに整理して、推進していきます。

行政改革～デジタルリフォーム～

Reforming the Administration : Digital Reforms

市役所のあらゆる業務において、**デジタル技術を積極的に活用**することで効率化を図り、これにより捻出した職員のリソースを、**相談や支援、市民と直に接する業務や企画立案等、職員でなければできない業務に注力**できるよう、抜本的な行政改革を行います。



手続き改革～7（セブン）レス～

Reforming Formalities :
 Making Procedures seven times -LESS- burdensome

ペーパーレス（申請書類のない）、**スタンプレス**（印鑑申請のない）、**キャッシュレス**（現金支払いのない）、**テレフォンレス**（電話問い合わせのない）、**ウェイティングタイムレス**（待ち時間のない）、**クラスレス**（デジタル階級のない）、**モーションレス**（移動のない）以上7つのレスを目標に市役所への手続き改革を行います。



働き方改革～チェンジ！ワークスタイル～

Reforming the Way of Working : Adopting a new Work Style

職員の働きがい・働きやすさを高めることで、最大のパフォーマンスを発揮できるよう、**職員のワーク・ライフ・バランス**を推進し、高いセキュリティ対策の中で、柔軟な働き方ができるような職場環境を構築します。





3. キーワード① 行政改革～デジタルリフォーム～

(1) 自治体情報システムの標準化・共通化

I. 現状

- 情報システムの多くは**自治体ごとに導入・運用**されている。
- 各自治体は情報システムの発注や制度改正による**改修などに個別に対応**している。
- 本市では、**約 80 の情報システム**を運用している。
- 住基・税等基幹業務システムはクラウドサービスを活用しているが、その他の個別システムの多くは、庁内サーバ室や各執務室にて、**個別管理運用**している。

II. 課題

- 住民や企業が行政サービスを受ける際、自治体ごとに申請書の様式や申請手順が異なるため、**手続きが煩雑**になっている。
- 情報システムの導入・運用等にかかる**人的、財政的負担**が大きい。
- 個別管理システムは、**セキュリティ面、安全面に不安**が残っている。

III. 方向性

- 国が策定した「**地方公共団体情報システムの標準化に関する法律¹⁹**」に則り、住民基本台帳、選挙人名簿管理、住民税などの**基幹システム 20 業務を、令和 7 年度末を目標に標準準拠システムへ移行**する。
- 20 業務以外のシステム、乳幼児医療や収滞納管理などについても、**ガバメントクラウド²⁰**の活用を検討する。

¹⁹ **地方公共団体情報システムの標準化に関する法律** 国が定める統一的な基準に適合した情報システムの利用を自治体に義務付ける法律で、令和 3(2021)年 5 月に成立。住民記録、地方税などの基幹系 20 業務における情報システム標準化目標時期を令和 7(2025)年度末としており、それぞれの標準仕様書が令和 4(2022)年末に策定された。

²⁰ **ガバメントクラウド** Gov-Cloud。共通的な基盤・機能を国が提供する複数のクラウドサービスの利用環境であり、地方自治体は、ガバメントクラウドに構築されたアプリケーションをオンラインで利用することができるようになる。これにより、各自治体はこれまでのように、自らサーバ等のハードウェアやミドルウェア、ソフトウェアを所有する必要がなくなる。

- 国が提供するガバメントクラウドが活用できる業務（赤枠が標準準拠システム）



IV. 取り組み内容

- **業務プロセスの見直し**

情報システム標準化に併せて業務プロセスの見直しを行う。

- **移行計画の策定**

現行の住基・税等基幹業務システムが令和6(2024)年12月に契約満了となるため、その後のスムーズな移行ができるよう、標準仕様との比較分析を行い、標準準拠システムへの移行計画を策定する。

- **関連システムの構築にかかる検討**

標準化対象外の事務にかかるシステムについても、国の動向に注視しながら、ガバメントクラウドでのシステム活用を検討する。

V. スケジュール

年度	R5	R6	R7	R8
	2023	2024	2025	2026
自治体情報システムの標準化・共通化	業務プロセスの見直し			
	各事業者への提案依頼、事業者選定、契約			
			基幹システムの標準準拠システムへの移行・運用	
			標準化対象外システムのガバメントクラウド活用検討	



(2) AI・RPA の利用促進

I. 現状

- 「デジタル・ガバメント実行計画」では、本格的な人口減少社会となる 2040 年を見据え、自治体の業務の在り方そのものを刷新する必要性があると記され、**AI**²¹・**RPA**²²などのデジタル技術は、そのための有力なツールであると位置づけられており、**今後積極的に活用するべきもの**とされている。
- 本市では、令和 4 (2022)年に **AI 議事録作成支援システムを導入**し、各種業務の議事録作成に係る時間を削減し、業務改善・効率化を図っている。
- 依然として多岐にわたる業務において**事務処理に膨大な時間**が費やされているとともに、事務処理時の**人的作業ミス**が発生するリスクを抱えている。

II. 課題

- AI・RPA の利用が、単にレガシーシステムの延命処理とならないためにも、利用促進の前提として、各課がそれぞれのフローで行っている**業務の共通化やデジタル化、データの整備**が不可欠。
- 各課のニーズに応じた、**AI・RPA 投資先の開拓**が必要。
- 職員の AI・RPA に関する IT リテラシー不足や、不十分なデジタル化など、**現時点では十分な環境とは言えない**。
- 職員一人一人の IT リテラシーを上げるために、その派生元となる BPR 推進チームメンバーやデジタル化リーダー、さらには若手職員を中心とした**人材育成と体制強化**が必要。

²¹ **AI** Artificial Intelligence の略。人工知能。人工的に作られた知能を持つコンピューターシステムやソフトウェアのことで、過去のデータを基に計算や分析を行えるシステム。

²² **RPA** Robotic Process Automation の略。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、PC やクラウド上で動かすことができるソフトウェア。

III. 方向性

- **AI・RPA の導入を進める**ために、国が策定した「**自治体における RPA 導入ガイドブック²³**」及び「**自治体における AI 活用・導入ガイドブック²⁴**」等を参考に、市民サービス向上や行政運営の効率化実現を目指す。
- AI・RPA の効果的な導入、運用を図るため、**職員の人材育成と体制強化を推進**する。

IV. 取り組み内容

- **AI・RPA の導入促進**

担当課のニーズを調査し、それに応じて、業務のデジタル化を進めるとともに、AI・RPA に適した業務を掘り起こし、既存の AI・RPA のみならず、先行自治体で実証済みの新たなデジタル技術を積極的に導入し、業務改善を図る。

- **人材教育と体制強化**

職員の IT リテラシーを向上させ、誰もが効率的かつ効果的にシステムが活用できるよう、人材育成を行うとともに、AI・RPA の効果を派生的に広げていくためにも、職員のインフルエンサーとなる BPR 推進チームメンバーやデジタル化リーダー、さらには若手職員とその活動を強化する。

V. スケジュール

年度	R5	R6	R7	R8
	2023	2024	2025	2026
AI・RPA の導入促進	AI・RPA の導入ニーズ調査			
	AI・RPA の導入（随時）			
人材育成と体制強化	BPR 推進チームメンバー、デジタル化リーダー、若手職員を中心とした職員一人一人の人材教育			

²³ **自治体における RPA 導入ガイドブック** RPA 導入時の進め方、導入対象事業の選定、導入後の運用方法などについて解説されたガイドブック。令和 3(2021)年 3 月に総務省が公表した。

²⁴ **自治体における AI 活用・導入ガイドブック** 自治体における AI 導入の進め方、留意点などを具体的な手順に沿って解説されたガイドブック。令和 3(2021)年 6 月に総務省が公表した。



(3) BPR の取り組みの徹底

I. 現状

- **BPR²⁵**の取り組みの徹底を図るため、市は、令和4(2022)年4月に、2社の民間業者と「**デジタル技術等を活用した行政事務改革に関する連携協定**」(提携期間：令和4(2022)年4月25日～令和6(2024)年3月31日)を締結。相互の人的知的資源を活用した上で、密接に連携及び協力をして、デジタル技術等を活用し、市の行政事務に関する業務プロセスの再構築を行うことで、行政事務の効率化及び生産性向上を図り、もって市民サービス及び組織活力の向上に資することを目的としている。
- 国の「地方公共団体における押印見直しマニュアル」を基に、本市においても、令和4(2022)年1月より、**全体の8割程度の行政手続きについて押印を廃止**。
- 令和3(2021)年に、「自治体DX支援プラットフォーム」を導入し、システムによる**共通フォーマットを用い業務手順書を作成**。また、令和4(2022)年度には、このプラットフォームを用い、業務手順書を分析し、**業務の改善・見直しを実施**。
- **庁内BPR推進チーム**を令和4(2022)年5月に設置し、チームメンバーを中心に業務改善を進めている。

II. 課題

- BPR推進チームメンバーが中心となり、業務改革を進めているが、必要性の認識を全職員に浸透させるため、**全職員の意識改革**が必要。
- 自治体DX支援プラットフォームを活用し、業務改善・見直しを実施する上では、**全庁統一的な認識と手法で、自発的なBPRへの取り組み**が必要。
- 手続きのオンライン化にむけて、**さらなる書面・押印・対面申請等の見直し**が必要。

²⁵ **BPR** Business Process Re-engineering の略。既存の組織構成から、業務内容や業務プロセスなどを抜本的に見直し、再構築を図ること。

III. 方向性

- 全庁統一的な手法のもと、管理職がビジョンを示し、庁内B P R推進チームメンバーを中心に、**各職場で自発的なB P Rに取り組む**ことができるようにする。
- 「今までこうだったから、これからもこれでいいのだ」とそこで**思考停止に陥るのではなく**、常に「なぜ」を繰り返し、本当に今の手順が最適なのか、あるいは本当に市民のためになっているのか、といったことを常に考えることができるようにする。
- 理想の将来像に向かうためには、いきなり大きな改革に取り組むのではなく、「**アーリー・スモール・サクセス**」の考え方をもち、スピード感をもって、まずは短期間での成功体験を積み上げていくことが重要だという信念をもつ。

IV. 取り組み内容

- **庁内B P R推進チーム制度の定着・メンバーのサポート**
 庁内B P R推進チームの役割を改めて整理し、またメンバーの入れ替え等も実施し、各職場におけるB P Rの旗振り、推進役としての機能を発揮し、取り組みが定着するよう、丁寧な働きかけ、伴走型の支援を行う。
- **継続的な業務整理**
 共通のフォーマットに基づく、全庁的な業務量調査及び業務分析を継続的に続け、コア・ノンコア業務の切り分け、業務の整理を実施。
- **業務の効率化・集約化・デジタル化・B P O・改廃・統合**
 調査、分析の結果に基づき、業務の効率化・デジタル化・B P O²⁶・改廃・統合などを推進。

V. スケジュール

年度	R5	R6	R7	R8
	2023	2024	2025	2026
BPRの徹底	庁内BPRチーム制度の定着・サポート			
	継続的な業務整理 (集約化・デジタル化・BPO・改廃など)			

²⁶ BPO Business Process Outsourcing の略。庁内の業務を外部の事業者へ委託すること。



4. キヤッチワード② 手続き改革～7（セブン）レス～

（1）マイナンバーカードの普及促進

I. 現状

- **マイナンバーカードの普及**

- **交付率**

鳴門市 60.12% 【交付件数33,348枚】

徳島県 58.87% 【交付件数427,830枚】

全国 60.1%

- **申請率**

鳴門市 72.24%

徳島県 71.31%

（令和5（2023）年1月末現在）

- **マイナンバーカードの普及促進策**

国のマイナポイント促進事業に加え、市独自の普及促進策として、土曜開庁、木曜時間外開庁、連絡所等出張申請、出張申請サポートを実施。

- **マイナンバーカードの利活用先**

- **コンビニ交付**

平成31（2019）年2月1日から、各種証明書のコンビニ交付を開始。コンビニ交付利用者は、窓口交付より100円安い（令和5年1月現在）手数料で必要書類を入手できる。

【交付件数（導入時～令和4（2022）年3月末の総計）】

戸籍謄本1,894件、戸籍抄本809件、

住民票7,168件、附票216件、印鑑証明6,620件

- **本人認証**

e-Tax等のオンラインでの行政手続きや保険証としての利活用、また、各種窓口での本人確認時、銀行口座開設時等の身分証明書としての利活用が可能。

II. 課題

- 全国と同様、マイナンバーカード**普及の当初計画からの遅れ**
- マイナンバーカードの**保有や利用に対する市民の不安感**
- マイナンバーカードの**利活用先が少ない**

III. 方向性

- 国の目標「ほぼすべての国民にカードが行き渡ること」に即し、**ほとんどの市民がマイナンバーカードを保持している状態**になるよう推進する
- 市民サービス向上につながる**マイナンバーカード利活用**の研究、検討
- **安全性の周知**
- 申請・交付体制の充実

IV. 取り組み内容

- **国の施策に則ったマイナンバーカード利活用先の拡大**
 - 保険証、公金受け取り口座として利用促進
 - 運転免許証、在留カードとの一体化に向けた準備
- **市独自のマイナンバーカード利活用先の拡大**
 - コンビニ交付証明書の拡充と交付手数料の減額（継続）
 - 子育て、介護分野など、本人確認が必要となる手続きのオンライン化の拡充
 - 公共施設等での施設利用者証としての利用の検討
- **マイナンバーカード申請、交付の円滑化（継続）**
 - 市役所交付窓口の休日、夜間開庁
 - マイナンバーカードの出張申請サポート
 - オンライン申請の推進
- **マイナンバーカードのPR**
 - 利活用のPR、安全性のPR



	ペーパーレス	スタンプレス	キャッシュレス	テレフォンレス	ウェイトिंग タイムレス	クラスレス	モーショレス
目標	○	○	○	—	○	○	○

V. スケジュール

年度	R5	R6	R7	R8
	2023	2024	2025	2026
マイナンバー カードの普及	利活用先拡大検討・導入			
	申請・交付体制の強化			
	利活用・安全性のPR			



(2) 行政手続きのオンライン化

I. 現状

- **徳島県電子自治体共同システム（電子申請サービス）** の活用
 - **申請種別**
ふるさと納税、犬の登録申請、児童手当申請等全 18 種
(令和 5(2023)年 1 月末現在)
 - **申請数**
1, 409 件 (令和 3(2021)年度総計)
- **LoGoフォーム（市独自のアンケート／申請フォーム）** の導入
令和 3 年度より、市独自システムとして LoGo フォームを導入し、市民向け各種フォーム、道路の不具合通報システム「道レポ」の運用等に活用している。
- 令和 4(2022)年 1 月より、**全体の 8 割程度の行政手続きについて押印を廃止**

II. 課題

- 法令の規制や制度的な制約から、**オンライン化困難な手続きがある**
 - 書面提出や押印、添付書類（原本）を必須として求めるもの
 - ヒアリングや相談を前提としているもの など
- オンライン化に伴う**業務見直しの際の課題**
 - 「紙」を使った申請の流れが残る場合がある
 - 対面サービスを希望される市民もいる
- 電子決済、双方向の連絡、個人認証など**オンラインサービスの導入が遅れている**

III. 方向性

- 処理件数が多く、住民等の利便性の向上や業務効率化効果が高いと考えられる手続きを優先して**オンライン化及び電子決済サービス等の導入**を進める。
- 国の自治体 DX 推進計画の重点取組事項に記載されている「特に国民の利便性向上に資する手続き」（市区町村対象手続き：27 種類）について、**マイナポータル（ぴったりサービス）²⁷からオンライン手続き**を可能にする。

²⁷ **マイナポータル（ぴったりサービス）** 国が運営するインターネットサービス。利用者は、マイナンバーを活用し、オンラインで手続きの検索や書類作成、電子申請ができる。

- 国が提供するマイナポータル（びったりサービス）からオンライン手続きができる業務

子育て関係（15手続） 瀬市区町村対象手続		介護関係（11手続） 瀬市区町村対象手続		被災者支援関係（1手続） 瀬市区町村対象手続		自動車保有関係（4手続） 瀬都道府県対象手続	
児童手当等の受給資格及び児童手当の額についての認定請求	保育施設等の利用申込	要介護・要支援認定の申請	高額介護(予防)サービス費の支給申請	罹災証明書の発行申請	自動車税環境性能割の申告納付	自動車税環境性能割の申告納付	自動車税の賦課徴収に関する事項の申告又は報告
児童手当等の額の改定の請求及び届出	保育施設等の現況届	要介護・要支援更新認定の申請	介護保険負担限度額認定申請	自動車保有関係（4手続） 瀬都道府県対象手続	自動車税住所変更届	自動車税住所変更届	自動車の保管場所証明の申請
氏名変更/住所変更等の届出	児童扶養手当の現況届の事前送信	要介護・要支援状態区分変更認定の申請	居宅介護(介護予防)福祉用具購入費の支給申請	自動車保有関係（4手続） 瀬都道府県対象手続	自動車税住所変更届	自動車税住所変更届	自動車の保管場所証明の申請
受給事由消滅の届出	妊娠の届出	居住(介護予防)サービス計画作成(変更)依頼の届出	居宅介護(介護予防)住宅改修費の支給申請	自動車保有関係（4手続） 瀬都道府県対象手続	自動車税住所変更届	自動車税住所変更届	自動車の保管場所証明の申請
未支払の児童手当等の請求	介護関係（11手続） 瀬市区町村対象手続	介護保険負担割合証の再交付申請	住所移転後の要介護・要支援認定申請	自動車保有関係（4手続） 瀬都道府県対象手続	自動車税住所変更届	自動車税住所変更届	自動車の保管場所証明の申請
児童手当等に係る寄附の申出	要介護・要支援認定の申請	被保険者証の再交付申請		自動車保有関係（4手続） 瀬都道府県対象手続	自動車税住所変更届	自動車税住所変更届	自動車の保管場所証明の申請
児童手当等に係る寄附変更等の申出	要介護・要支援更新認定の申請			自動車保有関係（4手続） 瀬都道府県対象手続	自動車税住所変更届	自動車税住所変更届	自動車の保管場所証明の申請
受給資格者の申出による学校給食費等の徴収等の申出	要介護・要支援状態区分変更認定の申請			自動車保有関係（4手続） 瀬都道府県対象手続	自動車税住所変更届	自動車税住所変更届	自動車の保管場所証明の申請
受給資格者の申出による学校給食費等の徴収等の変更等の申出	居住(介護予防)サービス計画作成(変更)依頼の届出			自動車保有関係（4手続） 瀬都道府県対象手続	自動車税住所変更届	自動車税住所変更届	自動車の保管場所証明の申請
児童手当等の現況届	介護保険負担割合証の再交付申請			自動車保有関係（4手続） 瀬都道府県対象手続	自動車税住所変更届	自動車税住所変更届	自動車の保管場所証明の申請
支給認定の申請	被保険者証の再交付申請			自動車保有関係（4手続） 瀬都道府県対象手続	自動車税住所変更届	自動車税住所変更届	自動車の保管場所証明の申請

IV. 取り組み内容

- **書面規制、押印、対面規制の見直し**
書面規制、押印、対面規制についてさらなる見直しを行う。
- **対象手続きの分類**
個々の手続きを精査し、オンライン化の対象手続きと優先順位の分類を行う。
- **オンライン手続きの利用促進**
本人確認が必要なものもオンライン化を推進し、オンライン手続きの対象を増やす。また、市民に利便性を広報し、電子申請の利用率向上を図る。
- **キャッシュレス決済の導入**
市役所窓口や、オンライン手続き時におけるクレジット決済等、多様化するキャッシュレス決済の導入を図る。

目標	ペーパーレス	スタンプレス	キャッシュレス	テレフォンレス	ウェイトिंगタイムレス	クラスレス	モーショレス
目標	○	○	○	○	○	○	○

V. スケジュール

年度	R5	R6	R7	R8
	2023	2024	2025	2026
手続き オンライン化	申請方式の見直し、オンライン化、利用促進			



（３）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

I. 現状

- DX 推進には、**インターネットへの接続を可能とする通信網**の普及が不可欠。
- 徳島県は、**ケーブルテレビ普及率 91.1%、10 年連続で全国 1 位**を独走しており、日本屈指の光ファイバー網を有している。（令和 3(2021)年 9 月総務省）
- 鳴門市内のケーブルテレビは、**ほとんどの生活圏内で光サービスを提供**している。
- **公共無線 LAN(Wi-Fi)**として、県提供の Tokushima Free Wi-Fi を市内 12 か所に導入、Naruto Free Wi-Fi を市内 1 か所に導入している。
- 災害時の公共無線 LAN として、キャリア提供の 00000-JAPAN²⁸の他、市内の大規模避難所（小中学校体育館等）には、**災害時のみ開放する Free Wi-Fi を敷設済み**。
- 市内の**公民館 9 か所へ公共無線 LAN の整備**を行い、付近の住民がより手軽に情報を活用できる環境を構築した。（令和 3 年度）
- 学校教育においては、高速大容量の無線通信ネットワークを、全ての市内小中学校の普通教室、体育館、職員室等に整備し、**電子黒板及びデジタル教科書**も活用するとともに、市内小学校全ての児童及び市内中学校全ての生徒に、**1 人 1 台タブレット端末**を貸与している。

II. 課題

- 光ファイバーや 5G インフラ、**ローカル 5G²⁹**など**通信網の普及・活用を推進**するとともに、住民が DX のメリットを享受できる環境を構築する必要がある。
- GIGA スクールで導入した、児童・生徒 1 人 1 台端末を活用し、子どもたち 1 人 1 人に個別最適化された、創造性を育む教育環境の提供が求められている。
- **子育て世代や若者に親和性の高いサービスの導入**を図るため、広報紙の代替方法としてスマートフォン等を活用した行政サービスの提供を推進する必要がある。
- 南海トラフ巨大地震等による被害が想定されるため、**防災を意識したデジタル技術の活用**や、**全避難所での Free Wi-Fi の拡充等**を検討する必要がある。

²⁸ **00000-JAPAN** ファイブゼロジャパン。日本における大規模災害時に、情報収集や安否確認などを支援するために無料で提供される公衆無線 LAN アクセスポイントのサービスセット識別子

²⁹ **ローカル 5G** 国が令和元(2019)年 12 月から開始した次世代通信規格の制度で、超高速・超低遅延・多数同時接続という 5G の特徴を活用した地域の課題解決を目指している。

III. 方向性

- 災害時にも活用できる**通信網の普及、デジタル活用推進**
- 教育現場における子どもたちが**よくわかり、楽しく学べる ICT を活用した授業の実現**
- **身近なデバイスでの情報収集、情報提供**
 若い世代にとっての身近なインターネット接続デバイスである**スマートフォン等を通じて、市の情報をプッシュ型で広報**するとともに、市への**問い合わせや相談もデジタルツールを用いて気軽に行えるようにする。**

IV. 取り組み内容

- **新庁舎建設を契機としたデジタル化**に伴う窓口サービスの向上を図る。
- GIGA スクール構想のもと、引き続き、**教員の ICT 活用指導力の向上や、ICT 支援員の配置の推進**等を進める。
- 紙面での広報の他、市民が自身のスマートフォンからアクセスできる **SNS 等のツールを広く活用**した市政情報の提供を検討する。
- 平時には広報紙等の市政情報発信ツールとして活用し、災害時には災害情報発信や安否確認等にも使うことができるような**フェーズフリーを意識したデジタルツールの導入**を検討するとともに、**避難所等における Free Wi-Fi**を拡充する。
- **チャットボット³⁰**などを導入し、これまで、窓口や電話で行う必要があった相談や問い合わせ等に関しても、市民の身近なデバイスで、時間、場所を問わず手軽に行えるようにする。

	ペーパーレス	スタンプレス	キャッシュレス	テレフォンレス	ウェイトイング タイムレス	クラスレス	モーションレス
目標	○	—	—	○	○	○	○

V. スケジュール

年度	R5	R6	R7	R8
	2023	2024	2025	2026
地域社会の デジタル化	通信網の普及、教育現場での ICT 利活用			
	SNS・チャットボット等の導入・利活用			

³⁰ **チャットボット** chatbot。「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」。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。

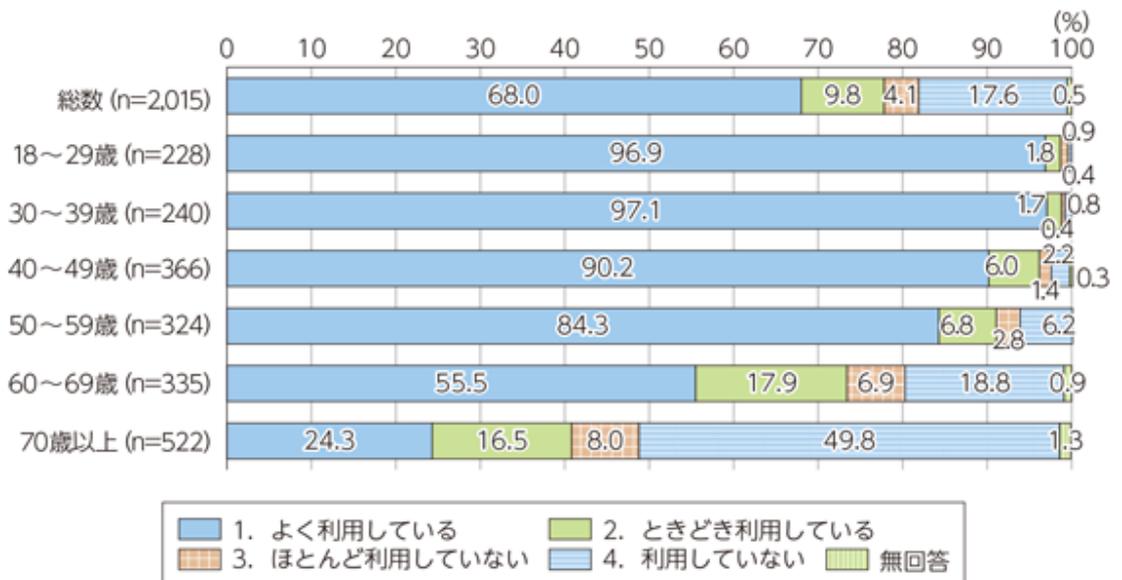


(4) デジタルデバйд対策

I. 現状

- 内閣府が令和2(2020)年に調査した「**情報通信機器の利活用に関する世論調査³¹**」によると、スマートフォンやタブレットの利用状況について、全体では、「よく利用している」または「時々利用している」という回答の合計が77.8%である。年齢別に見ると、18～29歳では98.7%と、利用率がほぼ100%に近いのに対し、**70歳以上はわずか40.8%**にとどまっている。
- 同調査によると、70歳以上でデジタル機器を利用していない理由については、「自分の生活には必要ないと思っているから」(52.3%)、「どのように使えばよいかわからないから」(42.4%)、「必要があれば家族に任せればよいと思っているから」(39.7%)の順に多い。
- デジタル化を進めるにあたり、年齢、障がいの有無、性別、国籍、経済的な理由等にかかわらず、**市民全てがデジタル化の恩恵を受けることができる環境の整備**を行う必要があり、そのためには、**利用者目線で、かつ利用者に優しい行政サービスを実現**することが重要である。

- スマートフォンやタブレットの利用状況（年齢別） 内閣府(2020)を基に総務省作成



³¹ **情報通信機器の利活用に関する世論調査** 内閣府が全国18歳以上の日本国籍を有する者3,000人に、情報通信機器の利活用に関する国民の意識を把握し、今後の施策の参考とすることを目的に行った調査。

II. 課題

- 行政手続きのオンライン化が進められる中、市民に対して、**デジタル技術に興味を持ってもらい、オンラインサービス等を体験いただくための工夫が必要。**
- 市民が利用する各種システムは、**デジタルデバイドに配慮したものとする必要がある。**
- **既にスマートフォン等を活用している方々の中にも、情報収集のみで活用している方と情報発信にも活用し価値を高めている方がいるといった格差が存在する。**

III. 方向性

- 世代を越えて助け合うなど、デジタルを意識しなくても、**デジタル技術の利便性を享受できるような環境を醸成**する。
- **スマートフォン活用の第一歩を後押し**するための取り組みを行う。
- 高齢者の**デジタル技術習得を支援する**取り組みを行う。
- 広い意味での**新たなデジタルデバイド対策**として、既存利用者に向けた利用価値を高めるための対策を検討する。

IV. 取り組み内容

● 「デジタル何でも相談室」の開講

スマートフォンやタブレット端末等の使い方など、デジタル技術に関して、市民が気軽に幅広く相談することができる機会を提供するとともに、職員が直接相談を受け、対話を重ねることにより、市民ニーズを直接把握することを目的とした「デジタル何でも相談室」を開講する。

● 地域人材の育成

県の「徳島デジタル人材育成バンク」の派遣等を活用し、スマートフォンやタブレットの設定や操作ができない高齢者をサポートする人の育成に取り組むとともに、そのサポートする人を養成することができる人材の育成に取り組む。



	ペーパーレス	スタンプレス	キャッシュレス	テレフォンレス	ウェイトिंग タイムレス	クラスレス	モーションレス
目標	—	—	—	—	—	○	—

V. スケジュール

年度	R5	R6	R7	R8
	2023	2024	2025	2026
普及啓発 人材育成	デジタル講座、相談会の開催			
	地域の人材育成			



(5) オープンデータの推進

I. 現状

- 平成 28(2016)年 12 月に施行された「**官民データ活用推進基本法**」によって、自治体は、**オープンデータ**³²の推進が義務付けられた。
- 地方公共団体による取り組みを推進するため、地方公共団体におけるオープンデータの推進に関わる基本的考え方を記した「**地方公共団体オープンデータ推進ガイドライン**³³」が令和 3 (2021)年 6 月に改訂された。
- 徳島県が運営するオープンデータポータルサイト **Our Open Data** に、地域バス情報、渡船情報、ごみ収集情報、子育て施設一覧等の本市に関わる 6 8 件のデータを公開している。(令和 5(2023)年 1 月末現在)

II. 課題

- 民間企業等によるオープンデータを活用した新たなサービスの開始につなげていくため、企業等が必要とするデータなどの**利用者のニーズを官民の意見交換などを通じて的確に把握し、積極的に公開していく**ことが必要。
- **適時適切な公開、更新を行えるような庁内の仕組み作り**が必要。

III. 方向性

- 国が公開を推奨している**データ（推奨データセット）の公開**に取り組む。
- オープンデータに関する**ニーズを把握**するために、意見交換会等を開催する。
- 民学官が小中学生を交えて、**オープンデータの情報収集や活用を考えるワークショップ等の機会**を創出する。
- オープンデータの活用に関する研修等を実施し、**職員にオープンデータを公開することの意義や重要性について浸透**を図り、職員の積極的な取り組みを推進する。

³² **オープンデータ** 国、地方公共団体及び事業者が保有する官民データのうち、国民誰もがインターネット等を通じて容易に利用（加工、編集、再配布等）できるよう公開されたデータ。

³³ **地方公共団体オープンデータ推進ガイドライン** 地方公共団体等が保有する公共データについては国民共有の財産であるとの認識に立ち、オープンデータとして積極的に公開し、利活用を促進できるように、平成 27(2015)年 2 月 12 日策定された。

● 国が公開を推奨する推奨データセット（一例）

データ名	説明	データ単位	利活用の事例
AED 設置箇所一覧	AED の設置箇所についての一覧	AED 単位	AED SOS 等 ※心肺停止した患者を発見した場合に起動すると GPS を使用して付近の AED の場所を教えてくれるアプリ。
バスロケーションシステム	リアルタイムのバスの位置情報一覧	バス単位	青森市営バスバスロケーションシステム ※小学生児童がワークショップで制作した GPS 車載機器を青森市営バスに装着し、位置情報を確認できる仕組みを作成。
介護サービス事業所一覧	介護サービス事業所の一覧	事業所名、サービス単位	モルモネット等 ※福祉に関する各種データを収集し、行政と連携をとって介護等に関する情報を簡便に検索することができるアプリ。
医療機関一覧	病院・診療所についての一覧	施設単位	福岡市オープンデータビュー等 ※診療科目、任意の場所から近くの医院等を検索することができるアプリ。
文化財一覧	国もしくは地方公共団体が指定、登録、選定等を行った文化財についての一覧	文化財単位	福井のこんなところに文化財!?等 ※福井県の「福井県内の国指定・県指定文化財」のオープンデータを使用したアプリ。指定した文化財までのルートを検索可能。

IV. 取り組み内容

- オープンデータの推進に向けて、国の推奨データセットを参考にしながら、庁内の統計データや地図情報など、**市民や事業者等のニーズに即したデータを随時公開**する。
- **職員のオープンデータに関する知識と理解を深めていく**とともに、積極的にオープンデータを公開する。



	ペーパーレス	スタンプレス	キャッシュレス	テレフォンレス	ウェイトイング タイムレス	クラスレス	モーショレス
目標	○	—	—	○	○	○	○

V. スケジュール

年度	R5	R6	R7	R8
	2023	2024	2025	2026
オープンデータ 推進	ニーズ調査、データ公開			
	職員の知識向上			



5. キッチワード③ 働き方改革～チェンジ！ワークスタイル～

(1) セキュリティ対策の徹底

I. 現状

- インターネットが普及し、生活や産業における重要な社会基盤として利用されている中、サイバー攻撃により個人情報が流出するなど、行政、民間企業を問わず大きな被害が発生しており、住民の個人情報などを取り扱う行政機関において、**情報セキュリティ対策の強化が必須**となっている。
- 一方で、**セキュリティレベルを担保するため、利便性を犠牲にしてきた側面**もあり、今後は、セキュリティの担保と利便性の両立が求められる。
- 本市においては、国の示す情報セキュリティ対策を踏まえ、個人情報の流出を徹底して防止するため、平成 29(2017)年に**庁内ネットワークを、マイナンバー利用事務系、LGWAN 接続系、インターネット接続系の 3 つに分離**し、セキュリティ対策の強化を行った。
- インターネット接続に関しては、インターネットからのリスク対応を一層高めるため、強固なセキュリティを県単位で一括管理する、**徳島県自治体情報セキュリティクラウド**を経由している。
- 鳴門市が所掌する情報資産に関する情報セキュリティ対策の方針や行動指針を示した「**鳴門市情報セキュリティポリシー**³⁴」を周知徹底し、職員の情報セキュリティに対する意識の向上や、市民からの信頼性の向上を図っている。
- ソフトウェアの不正利用や無断での機器構成の改造、無許可でのネットワーク接続が行われないよう、監視やログ収集を行い、**セキュリティ対策の強化**を図っている。

II. 課題

- 国においては、厳格な三層分離を原則とする方針を転換し、LGWAN に軸足を置かないネットワークの利用も是認されるようになってきており、本市のネットワークにおい

³⁴ **鳴門市情報セキュリティポリシー** 本市が保有する情報資産の機密性、完全性及び可用性を維持するため、市が実施する情報セキュリティ対策について、基本的な事項を定めることを目的とし、平成 15(2003)年 9 月 2 日に策定。適宜、改訂を行い、最終改訂日は令和 3(2021)年 7 月 1 日。

でも、**情報セキュリティと利便性の確保のバランスを考慮したシステム**を検討する必要がある。

- Web 会議システムやモバイルワークの導入に伴い、情報漏洩や、端末の紛失等の情報セキュリティリスクが高まることから、**職員のセキュリティ意識の向上とともに、リスクに応じた技術的な対策**が必要である。

III. 方向性

- 国の方針等を踏まえ、ネットワーク、各システム、職員の意識など、**さまざまな視点から、適切なセキュリティ対策に取り組む。**
- 国が進めるガバメントクラウドをはじめとしたクラウド技術の活用や、**マイナポータル等インターネットを経由した市民からの申請・手続きに対応するため、徹底したセキュリティ対策**で、市民の情報を守り、市民に信頼される行政サービス運営を目指す。
- 職員における不注意やミス、情報セキュリティに関する認識不足等、**人的要因による情報セキュリティ事故をゼロにする**ため、引き続き職員に対して、情報セキュリティに関する意識の徹底を図る。



IV. 取り組み内容

- **強固なセキュリティと利便性のバランスを考慮したネットワークの構築**
ゼロトラスト³⁵等、常に最新のセキュリティ対策を講じ、強固なセキュリティと利便性のバランスを考慮したネットワークの構築を検討する。
- **職員に関する情報セキュリティ教育及び内部点検**
 高いレベルで情報セキュリティの維持や法令遵守が図られるよう、職員に対する情報セキュリティ研修や内部点検・監査を引き続き実施し、コンプライアンスを徹底する。

V. スケジュール

年度	R5	R6	R7	R8
	2023	2024	2025	2026
セキュリティ 対策の徹底	次期セキュリティクラウド導入に向けた検討			
	職員向けセキュリティ研修、内部点検			

³⁵ **ゼロトラスト** 「何も信頼しない」を前提に対策を講じる新しいセキュリティの考え方。従来のセキュリティ対策は、信頼できる「内側」と信頼できない「外側」にネットワークを分け、その境界線にセキュリティ対策を講じるというものであるが、ゼロトラストでは、ネットワークの内外で区別することなく、暗号化や多要素認証を強化し、総合監視を行うことでセキュリティ対策を行う。



(2) テレワークの推進

I. 現状

- **テレワーク³⁶**を活用した柔軟な働き方の推進は、非常時における業務継続の観点に加え、**ワーク・ライフ・バランス**の観点からも重要であるとされている。
- 本市においては、令和 2(2020)年 4 月の新型コロナウイルスに伴う緊急事態宣言を契機とし、**全部局でテレワーク**ができるように拡大した。拡大後、約 1 か月のテレワーク実施率は、わずか 3.2%にとどまり、実施した職員が 1 人もいなかった部署もほぼ半数に上ったため、**庁内のワーキンググループ**を発足させ、推進策を検討した。
- 令和 3(2021)年、**テレワークの推進に必要な通信環境の整備**のため、安全性の高い閉域網（クローズドネットワーク）の構築や貸し出し用のノートパソコン 25 台を導入し、財務会計などの事務処理を庁舎外で利用できるようにした。
- 職場とのコミュニケーション手段の確保に向けた**ビジネスチャットを導入**し、職員間の連絡がいつでもどこでも行えるようにした。
- 令和 3(2021)年度末現在、**テレワークの実施率**（テレワーク実施困難部署を除く 4 2 部署（対象職員 2 4 2 人）で、1 回以上実施した職員の割合）は、**8 3 %**。令和 4(2022)年 5 月の **1 日平均稼働台数は 1 1 . 1 6 台**。

II. 課題

- テレワークを新しい働き方として定着させるための**意識改革や職場風土の変革**が必要である。
- テレワーク用端末は、自宅等で使用するためのノートパソコンを各所属に配布し、**職員間で共用しており、機器の運搬、受け渡し、これに伴う機器の管理等に手間がかかっている**。
- 担当業務に関する**文書の多くが紙資料**である上、**押印での決裁**が必須であり、テレワークで行うことができる業務が制限される場合がある。

³⁶ **テレワーク** ICT を活用した時間や場所を有効に活用できる柔軟な働き方のこと。Tel（離れて）と Work（仕事）を組みあせた造語。自宅で働く在宅勤務、移動先や出先で働くモバイル勤務、本拠地以外の施設で働くサテライトオフィス勤務などがある。

III. 方向性

- テレワークの推進により育児や介護などが必要な職員も、**仕事と生活の両立を可能とし、能力を十分に発揮できる環境づくり**を進める。
- 災害時や感染症拡大防止時など、**有事の際においても、必要な業務の遂行や市民サービスの提供ができる環境づくり**を進める。
- 職員が、**時間と場所を有効活用した柔軟な働き方ができるように**するとともに、紙資料のデータ化、電子決裁を進めるなど、在宅勤務のみならず、外勤先でのモバイルワークについても活用・定着を図る。

IV. 取り組み内容

- **テレワーク研修の実施**や、テレワークのアイデアや事例に関する**職員提案**を実施する。
- 職員の意識改革に向け、**テレワーク集中実施期間**等を設け、利用の啓発を行う。
- 職員 1 人につき 1 台を配布しているパソコンの更新時には、**モバイル端末を導入**し、職員のニーズ、業務の進捗状況など必要に応じて、執務室内での作業、テレワーク（モバイルワーク、サテライトオフィス等の活用を含む）を選択できるようにする。
- テレワーク時に活用できるよう、**各種資料のデータ化・ペーパーレス化**（共有フォルダの増強等を含む）及び、**電子決裁**を推進する。



V. スケジュール

年度	R5	R6	R7	R8
	2023	2024	2025	2026
テレワークの 推進	職員の意識改革、職場風土の改革			
	モバイル端末 導入検討	モバイル端末の活用		
	ペーパーレス化・電子決裁の推進			



(3) CSIRT の徹底

I. 現状

- 情報セキュリティインシデントや、情報セキュリティポリシーの違反等により情報資産に対するセキュリティ侵害事案が発生した場合又は発生する恐れがある場合において、**連絡、証拠保全、被害拡大の防止、復旧、再発防止等の措置を迅速かつ適切**に実施する必要がある。
- 市では、これらの被害の最小化または、未然防止を図ることを目的に、平成28(2016)年に**情報セキュリティ緊急時対応計画**³⁷を策定した。
- 万が一、情報セキュリティインシデントが発生した場合、被害拡大防止、再発防止等を迅速かつ的確に行うための機能を有する体制として、**CSIRT**³⁸を構築・運用している。

II. 課題

- サイバー攻撃への対応を行う CSIRT 要員には、**専門的な能力・スキルが不可欠**であり、中長期的な要員の育成が必要である。
- 一層悪質化、高度化する**攻撃への対応が後手に回っている危険性**がある。

III. 方向性

- 引き続き、CSIRT の運用を行うとともに、専門研修を履修するなどをして **CSIRT 要員のスキル向上**を図るとともに、専門業者等の協力を図っていく。
- 国や県からの対策事例等を収集・分析し、同現象が市内システムに起こる前の予兆をいち早く発見し、**発生前に適切な措置**をとれるようにする。

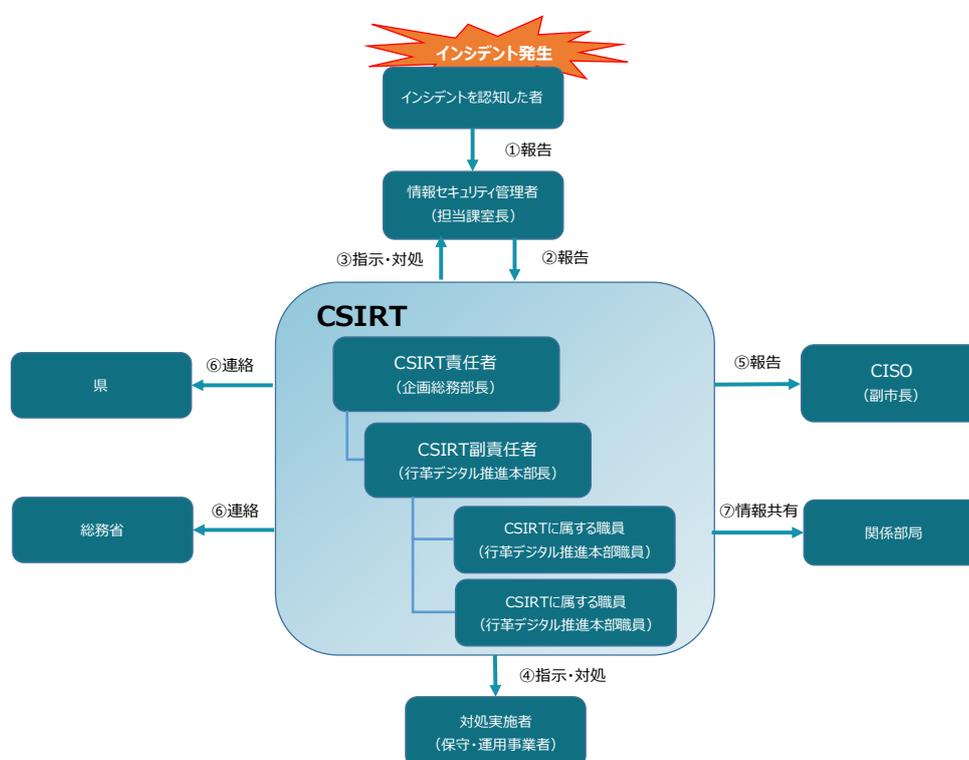


³⁷ **情報セキュリティ緊急時対応計画** 鳴門市情報セキュリティポリシーに基づき策定された。「情報システムの停止」「外部からのサイバー攻撃」「盗難・紛失」をセキュリティインシデントとし、発生時の対応手順が定められている。

³⁸ **CSIRT** Computer Security Incident Response Team の略。通称「シーサート」。セキュリティ上の問題として捉えられる事象であるインシデントが発生した際に対応するチームを指す。

IV. 取り組み内容

- **NICT（情報通信研究機構）³⁹のCYDER（サイダー）⁴⁰等、実践的な専門研修を受講**するなど、CSIRT 職員のスキルを向上させる。
- **最新情報の収集・分析などを常時行う**ことにより、インシデントを未然に防ぐよう努める。
- 庁内において**インシデントを検知した場合**、以下のフローの通り対応を行い、連絡、証拠保全、被害拡大の防止、復旧、再発防止等の措置を迅速かつ適切に実施する。



V. スケジュール

年度	R5	R6	R7	R8
	2023	2024	2025	2026
CSIRT の徹底	インシデントの未然防止、発生後の適切な対応			

³⁹ **NICT（情報通信研究機構）** National Institute of Information and Communications Technology 国立研究開発法人情報通信研究機構。情報通信分野を専門とする国唯一の公的研究機関。

⁴⁰ **CYDER(サイダー)** Cyber Defense Exercise with Recurrence 実践的サイバー防御演習。NICT が運営する、専門研修。サイバー攻撃を受けた際の一連の対応（インシデント対応）を、PC を操作しながらロールプレイ形式で体験できる演習で、さまざまなレベル別の研修が用意されている。

将来展望

令和 22(2040)年

令和 22(2040)年の暮らしはどうなっているのでしょうか。この頃には、日本の人口は約 1 億 1000 万人になり、1.5 人の現役世代（生産年齢人口）が 1 人の高齢世代を支えるかたちになると予測されています。属に、「**2040 年問題**」と言われ、各自治体においても、少ない職員での行政運営、団塊ジュニア世代の退職、社会保障に係る経費、インフラ更新費の増加などが予測されています。

- 令和 22(2040)年問題イメージ図（総務省「自治体戦略 2040 構想研究会」報告書を参考に鳴門市が作成）



- 2040 年頃に実現したい未来の姿（総務省「未来をつかむ TECH 戦略」より）

i) 自治体:『どこでも手続』



【イメージ解説】

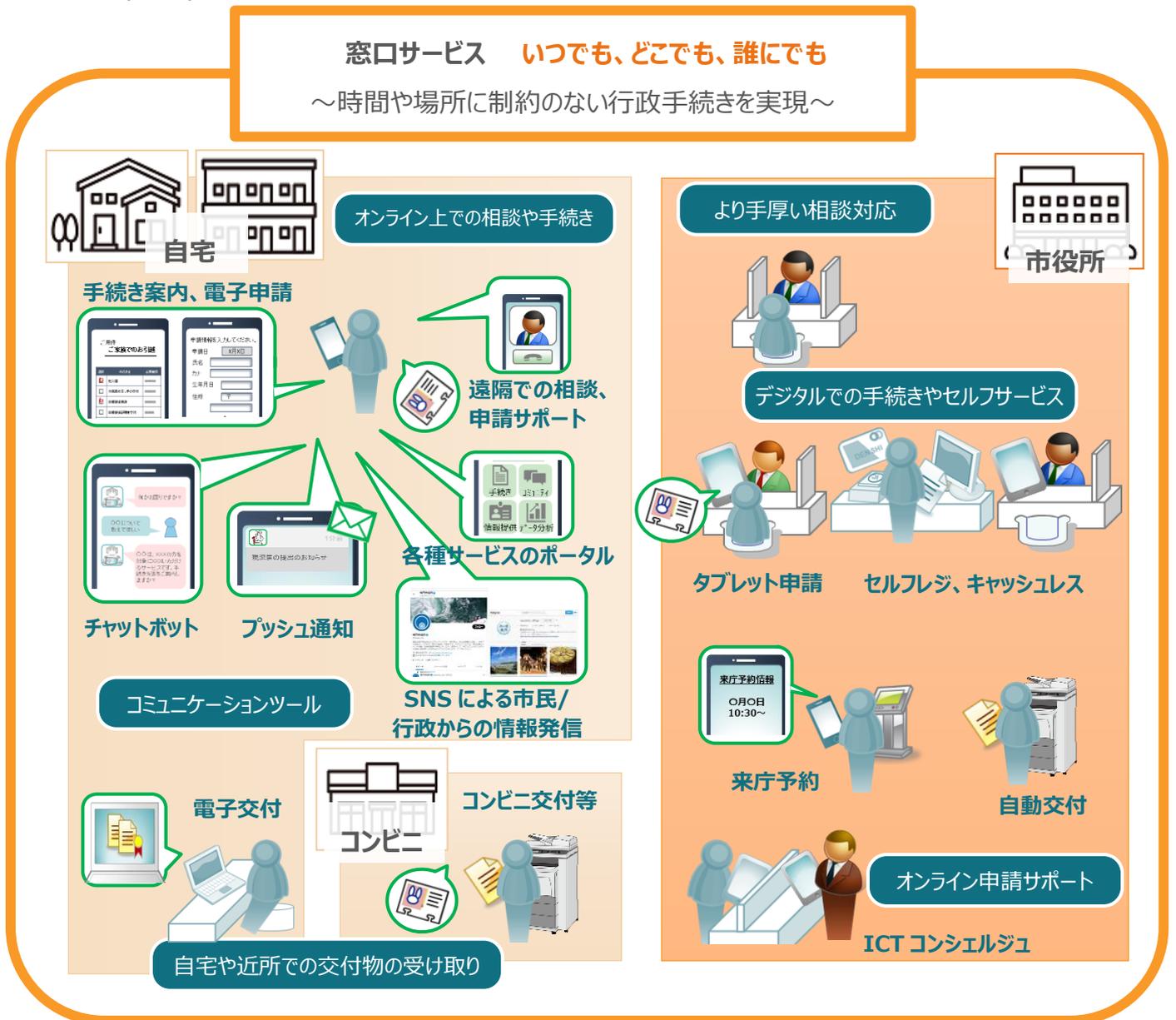
地域住民への行政サービスを提供する自治体も、人手不足に伴ってAI・RPA等を積極的に活用した業務プロセスのデジタル化・自動化が進み、業務やシステムの標準化・共通化も実現している。

24 時間受付のネット窓口が当たり前となり、個人向けにカスタマイズされた忠実で有能なAI執事に「やりたいこと」を伝えれば、必要な手続に誘導してくれる。どこでも立ち上げられる『どこでも手続』として、全国の自治体で整備されている。



2040年まで、残り僅か20年足らずです。対応が手遅れとならないよう、今から解決の糸口を見つけ、早めに対処していく必要があります。本市は、この2040年問題への対応のためにも、「**便利で心地よいスマートシティ**」の実現をミッション（目的・使命）に掲げ、新庁舎移転を好機ととらえ、令和5(2023)年度から令和8(2026)年度までの4年間を集中取り組み期間とし、スピード感を持って、市役所のDXを推進していきます。

- 令和12(2030)年頃に実現したい鳴門市役所の未来の姿（鳴門市作成）



職員の働き方 いつでも、どこでも、コア業務に専念できる環境を

～場所や事務作業にとらわれない働き方を実現～

ペーパーレス、スタンプレス



モバイル端末、通信回線の整備



コア業務の自動化

AI・RPAによる事務処理

庁内事務のデジタル化



在席確認やチャットツール等の活用

ペーパーレス会議
(モニター投影等)



電子データ（申請・届出、契約書、請求書等）で受け取り、電子決裁

オンライン会議（庁外・庁内）



外部機関



在宅ワーク

職員自宅



在宅ワーク

職員自宅



職場環境の多様化

モバイルワーク

現場・避難所等



また、市役所のDX推進にあたっては、市役所のみならず、市民団体、大学、病院・介護施設といった地域との連携が不可欠です。そのため、民間企業のDX、教育現場、介護現場のDXなど、市役所以外のDXを担う各部局との連携をさらに進め、市役所のDXの取り組みを市役所以外に波及させることで、デジタル技術を活用した社会課題の解決や、新たな価値の創造を目指す**地域全体でのDX推進**にもつなげていきます。





(参考) 用語集

	用語	解説
A	AI	Artificial Intelligence の略。人工知能。人工的に作られた知能を持つコンピュータシステムやソフトウェアのことで、過去のデータを基に計算や分析を行えるシステム。
B	BPO	Business Process Outsourcing の略。庁内の業務を外部の事業者へ委託すること。
	BPR	Business Process Re-engineering の略。既存の組織構成から、業務内容や業務プロセスなどを抜本的に見直し、再構築を図ること。
C	CSIRT	Computer Security Incident Response Team の略。通称「シーサート」。セキュリティ上の問題として捉えられる事象であるインシデントが発生した際に対応するチームを指す。
	CYDER (サイダー)	Cyber Defense Exercise with Recurrence 実践的サイバー防御演習。NICTが運営する、専門研修。サイバー攻撃を受けた際の一連の対応（インシデント対応）を、PC を操作しながらロールプレイ形式で体験できる演習で、さまざまなレベル別の研修が用意されている。
D	DX	Digital Transformation の略。行政や企業がデータとデジタル技術を活用してビジネスモデルを変革するとともに、人々の暮らしをより便利で豊かなものにするとともに、業務効率化を図り、サービス向上につなげていくこと。
E	e-Japan 戦略	すべての国民が情報通信技術 (IT) を積極的に活用し、その恩恵を最大限に享受できるよう、市場原理に基づき民間が最大限に活力を発揮できる環境を整備し、5 年以内に世界最先端の IT 国家となることを目標に、平成 13(2001)年 1 月 22 日策定された。
I	ICT (愛して) とくしま創造戦略	徳島県の ICT 戦略。ICT を課題解決ツールとして効果的・積極的に利活用することにより、安全安心で活力あふれる地域を創造することを基本理念として、平成 26(2014)年 3 月に策定され、平成 31(2019)年 3 月に改訂された。
N	NICT (情報通信研究機構)	National Institute of Information and Communications Technology 国立研究開発法人情報通信研究機構。情報通信分野を専門とする国唯一の公的研究機関。

R	RPA	Robotic Process Automation の略。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、PC やクラウド上で動かすことができるソフトウェア。
S	SDGs	Sustainable Development Goals の略。2030 年までに持続可能でよりよい世界を目指すために、2015 年の国連サミットで採択された国際目標。地球上の「すべての人々、及びすべての部分で満たされるよう、誰一人取り残さない (leave no one behind) 」ことを誓って、17 の目標が掲げられている。
	Society5.0	情報社会 (Society 4.0) に続く、新たな社会を指すもので、サイバー空間 (仮想空間) とフィジカル空間 (現実空間) を高度に融合させたシステムにより、経済発展と社会的課題の解決を両立する、人間中心の社会のこと。
お	オープンデータ	国、地方公共団体及び事業者が保有する官民データのうち、国民誰もがインターネット等を通じて容易に利用 (加工、編集、再配布等) できるような公開されたデータ。
か	ガバメントクラウド	Gov-Cloud。共通的な基盤・機能を国が提供する複数のクラウドサービスの利用環境であり、地方自治体は、ガバメントクラウドに構築されたアプリケーションをオンラインで利用することができるようになる。これにより、各自治体はこれまでのように、自らサーバ等のハードウェアやミドルウェア、ソフトウェアを所有する必要がなくなる。
	官民データ活用推進基本法	官民データ活用の推進に関する施策を総合的かつ効果的に推進すること、国民が安全で安心して暮らせる社会及び快適な生活環境を実現することを目的に制定された。平成 28(2016)年 12 月 7 日に成立。
し	自治体 DX 推進計画	自治体が重点的に取り組むべき事項・内容を具体化するとともに、デジタル社会の構築に向けた取組みを全自治体において着実に進めていくことを目的に、令和 2 (2020)年 12 月 25 日に策定された。
	自治体 DX 推進手順書	自治体が自治体 DX 推進計画を踏まえて、着実に DX に取り組めるように事例等が示された手順書。総務省が令和 3(2021)年 7 月 7 日に発表。
	自治体における AI 活用・導入ガイドブック	自治体における AI 導入の進め方、留意点などを具体的な手順に沿って解説されたガイドブック。令和 3(2021)年 6 月に総務省が公表した。
	自治体における RPA 導入ガイドブック	RPA 導入時の進め方、導入対象事業の選定、導入後の運用方法などについて解説されたガイドブック。令和 3(2021)年 3 月に総務省が公表した。



	情報セキュリティ緊急時対応計画	鳴門市情報セキュリティポリシーに基づき策定された。「情報システムの停止」「外部からのサイバー攻撃」「盗難・紛失」をセキュリティインシデントとし、発生時の対応手順が定められている。
	情報通信機器の利活用に関する世論調査	内閣府が全国 18 歳以上の日本国籍を有する者 3,000 人に、情報通信機器の利活用に関する国民の意識を把握し、今後の施策の参考とすることを目的に行った調査。
せ	ゼロトラスト	「何も信頼しない」を前提に対策を講じる新しいセキュリティの考え方。従来のセキュリティ対策は、信頼できる「内側」と信頼できない「外側」にネットワークを分け、その境界線にセキュリティ対策を講じるというものであるが、ゼロトラストでは、ネットワークの内外で区別することなく、暗号化や多要素認証を強化し、総合監視を行うことでセキュリティ対策を行う。
た	第七次鳴門市総合計画	鳴門市の最上位計画で、本計画と並行して策定された。市が重点的に取り組むべき施策を明らかにし、今後 10 年のまちづくりの方向性を示す計画。整理計画期間の 8 年間の内、令和 5(2023)年度から令和 8(2026)年度までの 4 年間を前期基本計画期間としている。
ち	地方公共団体オープンデータ推進ガイドライン	地方公共団体等が保有する公共データについては国民共有の財産であるとの認識に立ち、オープンデータとして積極的に公開し、利活用を促進できるように、平成 27(2015)年 2 月 12 日策定された。
	地方公共団体情報システムの標準化に関する法律	国が定める統一的な基準に適合した情報システムの利用を自治体に義務付ける法律で、令和 3(2021)年 5 月に成立。住民記録、地方税などの基幹系 20 業務における情報システム標準化目標時期を令和 7(2025)年度末としており、それぞれの標準仕様書が令和 4(2022)年末に策定された。
	チャットボット	chatbot。「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」。インターネットを利用したり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。
て	デジタルガバナンス	行政や社会の活動を、デジタル技術をよりうまく活用するために、適切に管理・統制を推進する仕組み。
	デジタル・ガバメント実行計画	デジタル・ガバメント推進のための取り組みを加速するとともに、計画的かつ実効的に進めていくために、令和 2(2020)年 12 月 25 日に改訂版が閣議決定された。

	デジタル社会の実現に向けた改革の基本方針	政府がめざすデジタル社会やその実現に向けた基本的な施策をまとめたもので、令和 2(2020)年 12 月 24 日に閣議決定された。
	デジタル庁	デジタル社会の形成に関する内閣の事務を内閣官房と共に助け、その行政事務の迅速かつ重点的な遂行を図ることを目的として令和 3(2021)年 9 月 1 日に設置された。
	デジタルとくしま推進プラン	徳島県のデジタル推進戦略。国の IT 戦略「世界最先端デジタル国家創造宣言・官民データ活用推進基本計画」を受けた、県の総合的なデジタル戦略であり、官民データ活用推進基本法において策定が義務となっている都道府県官民データ活用推進計画に位置付けるもので、令和 2(2020)年 12 月に策定された。
	テレワーク	ICT を活用した時間や場所を有効に活用できる柔軟な働き方のこと。Tel（離れて）と Work（仕事）を組みあせた造語。自宅で働く在宅勤務、移動先や出先で働くモバイル勤務、本拠地以外の施設で働くサテライトオフィス勤務などがある。
と	とくしま新未来データ活用推進戦略	徳島県のデータ活用戦略。データ活用によりすべての県民がその効果を実感できる新未来を創造するとともに、IoT・ビッグデータ・AI などの活用実証により徳島モデルを創出し、本格化する「第 4 次産業革命」を先導することを目的として平成 30(2018)年 3 月に策定された。
な	鳴門市行財政改革計画	自立的で持続可能な行財政システムの確立を基本理念として、1. 歳入の確保に向けた取組、2. 歳出の削減に向けた取組、3. 特別会計及び公営企業会計の健全化、4. 効率的かつ効果的な行政運営機能の構築、5. 新庁舎建設を契機とした行政改革の推進 の 5 つの基本目標を掲げている。計画期間は、令和 5(2023)年度～令和 8(2026)年度の 4 年間。
	鳴門市情報化計画「第 5 次なると e-プラン」	鳴門市の情報化計画。市民・行政・企業・地域団体が ICT を手段として活用することで、行政事務の効率性・透明性を確保し、行政サービスの質的向上や市民負担の軽減を図ることを基本理念として策定した。計画期間は、平成 29(2017)年度～令和 4(2022)年度の 6 年間。
	鳴門市情報セキュリティポリシー	本市が保有する情報資産の機密性、完全性及び可用性を維持するため、市が実施する情報セキュリティ対策について、基本的な事項を定めることを目的とし、平成 15(2003)年 9 月 2 日に策定。適宜、改訂を行い、最終改訂日は令和 3(2021)年 7 月 1 日。
ふ	00000-JAPAN	ファイブゼロジャパン。日本における大規模災害時に、情報収集や安否確認などを支援するために無料で提供される公衆無線 LAN アクセスポイントのサービスセット識別子



へ	変革 (Transformation)	英語の別表記は X-formation。接頭語「trans-」には、「cross (交差する)」という意味があり、英語では視覚的に「X」と略すことがある。
ま	マイナポータル (びったりサービス)	国が運営するインターネットサービス。利用者は、マイナンバーを活用し、オンラインで手続きの検索や書類作成、電子申請ができる。
ろ	ローカル 5G	国が令和元(2019)年 12 月から開始した次世代通信規格の制度で、超高速・超低遅延・多数同時接続という 5G の特徴を活用した地域の課題解決を目指している。

令和5(2023)年4月(初版)

鳴門市DX推進計画

