

和歌山市デジタル化推進計画

令和4年5月

和歌山市

目 次

1 本計画の目的	
(1) 行政運営を取り巻く現状	4
(2) デジタル技術の進展と DX の必要性	5
2 計画の位置付け	
(1) 計画策定に当たって	10
(2) 計画の位置付け	11
3 本市の現状と課題	
(1) これまでの本市の取組	12
(2) 現状と課題	14
4 推進体制及び実施手順	
(1) 推進体制	17
(2) 実施手順	18
5 デジタル化推進に係る個別施策	19
(1) 情報システムの標準化・共通化	21
(2) マイナンバーカードの普及促進	22
(3) 行政手続のオンライン化／AI・RPA の利用促進	
◆ マイナポータルを利用したオンライン手続の推進	23
◆ 窓口手数料等のキャッシュレス化推進	24
◆ 窓口オンライン化推進	25
◆ AI・RPA の利用推進及びワークフローシステムの導入	26
(4) テレワークの推進	
◆ テレワークの推進	27
◆ 電子決裁の導入	28
◆ 電子契約の導入	29
◆ ペーパーレス会議推進	30
(5) 人材育成・確保	
◆ 職員の IT スキルの育成	31
◆ 外部人材の活用	32
6 地域社会のデジタル化	33
7 自治体 DX 推進計画における主な取組スケジュール（参考）	37
8 用語集	38
9 添付資料	41

1 本計画の目的

(1) 行政運営を取り巻く現状

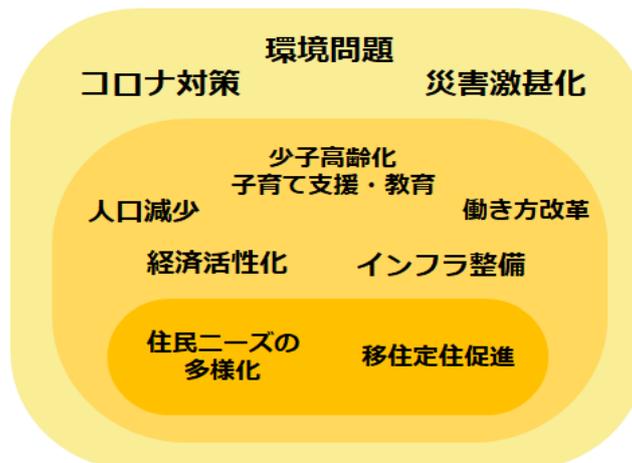
少子高齢化、人口減少の進展に伴う経済活力の低下、労働力不足、税収の落ち込み、また、集中豪雨・台風による浸水災害や土砂災害、今後発生されると予測されている南海トラフ地震、さらに、2020（令和2）年世界的に拡大した新型コロナウイルス感染症への対応など、近年、自治体が直面する課題は、多様化・複雑化しています。

また、スマートフォンの普及や、AI・自動運転・ドローンなどデジタル技術の飛躍的な向上により、働き方、人との関わり方など、従来の生活では考慮しなかったような場面においても、新しい生活様式に移行されつつあります。

一方、新型コロナウイルス感染症に対する国や自治体の対応においては、行政の情報システムが安心して簡単に利用する視点で十分に構築されていなかったことや、国・地方自治体を通じて情報システムがバラバラで、地域・組織間で横断的にデータが十分に活用できないなど様々な課題も明らかになり、デジタル化の遅れに対して迅速な対処が必要であることが指摘されました。

このように、行政に求められている役割は年々多様化しています。またその一方、自治体においては、行財政改革を推進していることもあり、人員や財源といった政策資源は、年々減少傾向にあります。限られた政策資源で様々な行政ニーズに応えていくため、生産性を向上することにより持続可能な行政運営を推進していくことが求められています。

行政に求められる役割の多様化



(2) デジタル技術の進展と DX の必要性

生産性向上の必要性が高まる中、政治・経済・社会の各方面で、自治体のデジタル・トランスフォーメーション（DX）（以下「DX」という。）を後押しする環境が整いつつあります。

国においては、これまでデジタル技術の進展や社会環境の変化に伴い、時代に合わせた法律・計画等を定めてきました。

「世界最先端 IT 国家宣言・官民データ活用推進基本計画」

「デジタル・ガバメント実行計画」

2017（平成 29）年 5 月、国民がデジタル技術とデータ利活用の恩恵を享受するとともに、安全で安心な暮らしや豊かさを実感できるデジタル社会の実現に向けた、政府全体のデジタル政策を取りまとめ、「世界最先端 IT 国家宣言・官民データ活用推進基本計画」を策定しました。

同計画の重点分野の一つであるデジタル・ガバメント分野においては、別途 2018（平成 30）年 1 月に「デジタル・ガバメント実行計画」を策定し、行政の在り方そのものをデジタル前提で見直すデジタル・ガバメントの実現を目指すこととしています。

「自治体デジタル・トランスフォーメーション（DX）推進計画」

「デジタル・ガバメント実行計画」における各施策について、総務省及び関係省庁による支援策等を取りまとめ、2020（令和 2）年 12 月に「自治体デジタル・トランスフォーメーション（DX）推進計画」（以下「自治体 DX 推進計画」という。）を策定しました。この計画は、2021（令和 3）年 1 月から 2026（令和 8）年 3 月までを対象期間とし、「デジタル社会の構築に向けた取組を全自治体において着実に進めていく」ため、自治体が共通して取り組むべきものとして 6 つの重点取組事項をあげて、各自治体に対応を求めています。

	重点取組事項
① 自治体の情報システムの標準化・共通化	目標時期を2025年度とし、「(仮称)Gov-Cloud」の活用に向けた検討を踏まえ、基幹系17業務システムについて国の策定する標準仕様に準拠したシステムへ移行
② マイナンバーカードの普及促進	2022年度末までにほとんどの住民がマイナンバーカードを保有していることを目指し、交付円滑化計画に基づき、申請を促進するとともに交付体制を充実
③ 自治体の行政手続のオンライン化	2022年度末を目指して、主に住民がマイナンバーカードを用いて申請を行うことが想定される手続（31手続）について、マイナポータルからマイナンバーカードを用いてオンライン手続を可能に （※子育て（15手続）、介護（11手続）、被災者支援（罹災証明書）、自動車保有（4手続）の計31手続）
④ 自治体のAI・RPAの利用推進	①、③による業務見直し等を契機に、AI・RPA導入ガイドブックを参考に、AIやRPAを導入・活用を推進
⑤ テレワークの推進	テレワーク導入事例やセキュリティポリシーガイドライン等を参考に、テレワークの導入・活用を推進①、③による業務見直し等に合わせ、対象業務を拡大
⑥ セキュリティ対策の徹底	改定セキュリティポリシーガイドラインを踏まえ、適切にセキュリティポリシーの見直しを行い、セキュリティ対策を徹底

「自治体 DX 推進計画」2020（令和 2）年 12 月（総務省）より

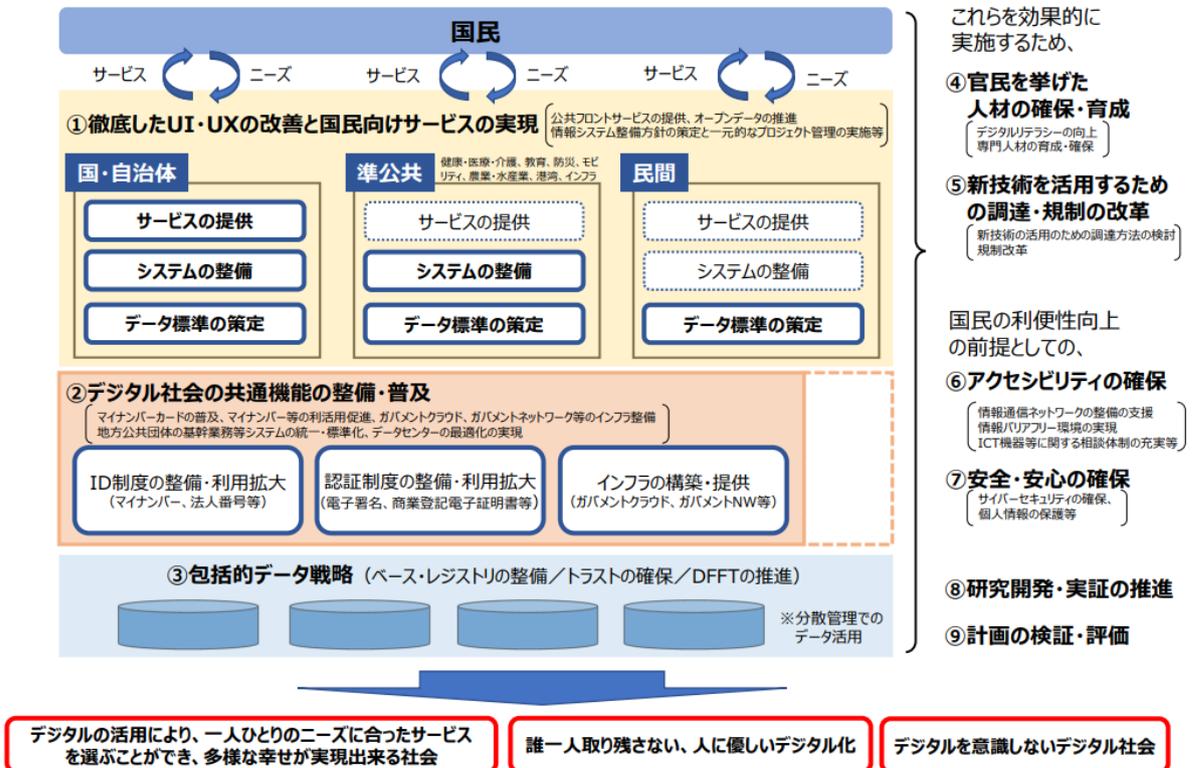
「デジタル社会形成基本法」「デジタル庁設置法」等
「デジタル社会の実現に向けた重点計画」

2021（令和3）年5月19日には「デジタル社会形成基本法」「デジタル庁設置法」等が公布されました。デジタル社会の形成に関し、基本理念及び施策の策定に係る基本方針、国、地方公共団体及び事業者の責務、デジタル庁の設置及び「デジタル社会の実現に向けた重点計画」の形成について定めた上で、2021（令和3）年9月には日本のデジタル社会実現の司令塔としてデジタル庁を設置しています。

本重点計画は、目指すべきデジタル社会の実現に向けて、政府が迅速かつ重点的に実施すべき施策を明記し、各府省が構造改革や個別の施策に取り組み、それを世界に発信・提言する際の羅針盤となるべきものと位置づけられています。



デジタル庁が目指す姿（デジタル社会の形成に向けたトータルデザイン）



「デジタル社会の実現に向けた重点計画（概要）」2021（令和3）年6月より

産業界においても、DXを推進していく機運は高まってきています。

「DXレポート」、産業界でのDX推進の機運の高まり

経済産業省では、2018(平成30)年5月に「デジタルトランスフォーメーションに向けた研究会」を設置し、ITシステムのあり方を中心に、我が国企業がDXを実現していく上での現状の課題の整理とその対応策の検討を行いました。2018(平成30)年9月には、『DXレポート～ITシステム「2025年の崖」の克服とDXの本格的な展開～』として報告書を公表し、以降、DX推進ガイドラインやDX推進指標を策定、DX推進に資する施策を展開してきました。

新たな技術の進展、「Society (ソサエティ) 5.0」

狩猟社会 (Society 1.0)、農耕社会 (Society 2.0)、工業社会 (Society 3.0)、情報社会 (Society 4.0) に続く、新たな社会を指すもので、第5期科学技術基本計画において我が国が目指すべき未来社会の姿として初めて提唱されました。IoT、ロボット、人工知能 (AI)、第5世代移動通信システム (5G)、ビッグデータといった社会の在り方に影響を及ぼす新たな技術の進展が進んできており、これら先端技術をあらゆる産業や社会生活に取り入れ、経済発展と社会的課題の解決を両立していく新たな社会である「Society (ソサエティ) 5.0」の実現を目指しています。



自治体における「RPA」の活用、 ローコード／ノーコード開発ツールによる「内製化」

2018(平成30)年に総務省がはじめて自治体へのRPA(Robotic Process Automation)導入支援を予算化して約4年余りがたちました。その間、さまざまなRPAツールが製品化され、実証実験などを通じて、一定の成果を出している自治体も少なくありません。

また、RPAだけでは対応できない場面においては、職員がドラッグ&ドロップなどの操作をすることで必要なシステムを作ることができる「ローコード／ノーコード開発ツール」が、自治体における「内製化」の進展に貢献するものとして注目を集めています。これらは、表計算ソフトのマクロ機能を駆使したような、担当者個人のスキルに頼った個別ツールとは異なり、専門的な知識がなくても短時間で業務の改善および効率化を実現できるツールとして、自治体において活用される事例が増えてきました。

また、国民の生活に目を向けてみても、デジタル化が進展し、デジタルは日常生活においても欠かせない存在となっていると言われてしています。

「スマートフォンの普及」、「SNSの拡大」

国民生活におけるデジタル活用について、急速に普及が進む「スマートフォン」は、ほぼ全ての年代で利用が進んでおり、モバイル端末によるインターネットの利用が拡大しています。また、インターネットを利用したサービスの利用状況については、インターネットショッピング、クレジットカード等による支払いは、どの世代でも利用率が70～80%程度となっており、世代を問わず日常生活に定着しています。また、ソーシャルメディアやメッセージサービスの利用率は年齢が上がるにつれ低下していますが、全体で50%近くあり、利用率は年々拡大されている状況です(「2021(令和3)年版情報通信白書(総務省)」)。スマートフォンは、その普及に伴い、通信基盤から生活基盤へと変容してきていると言えます。

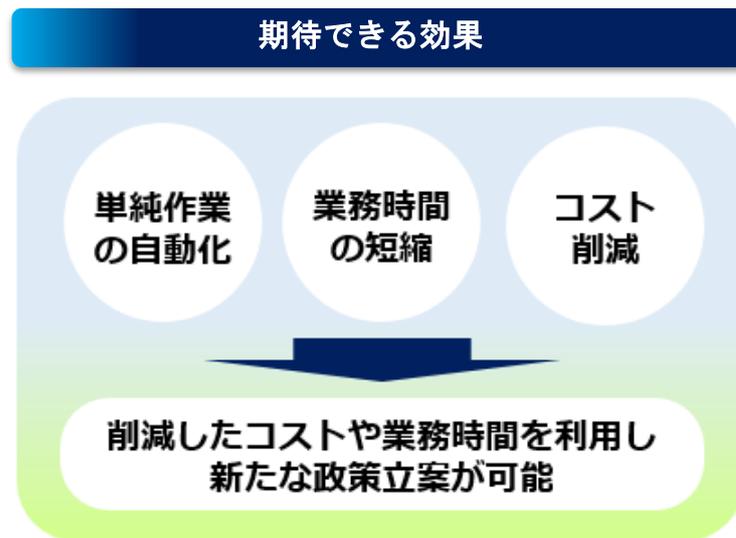
このように DX を推進していくための外部環境は、さまざまな場面において、整いつつあると言えます。このような環境の中、自治体においては、DX を進め、「スマートシティ」の実現に向けた活動が活発になっていくことが望まれています。



2 計画の位置付け

(1) 計画策定に当たって

AI や RPA といったデジタル技術を活用することで、今まで職員が行っていた単純作業が自動化され、その結果として、業務にかかる時間の短縮や、業務に必要なコストの削減等が期待できます。さらには、削減した業務時間とコストを新たな政策の立案へとシフトしていくことが可能となります。



このように、DX を通じて、住民の利便性向上や更なるサービス提供の向上が期待できることから、自治体において DX 化の動きを加速していくことが求められています。

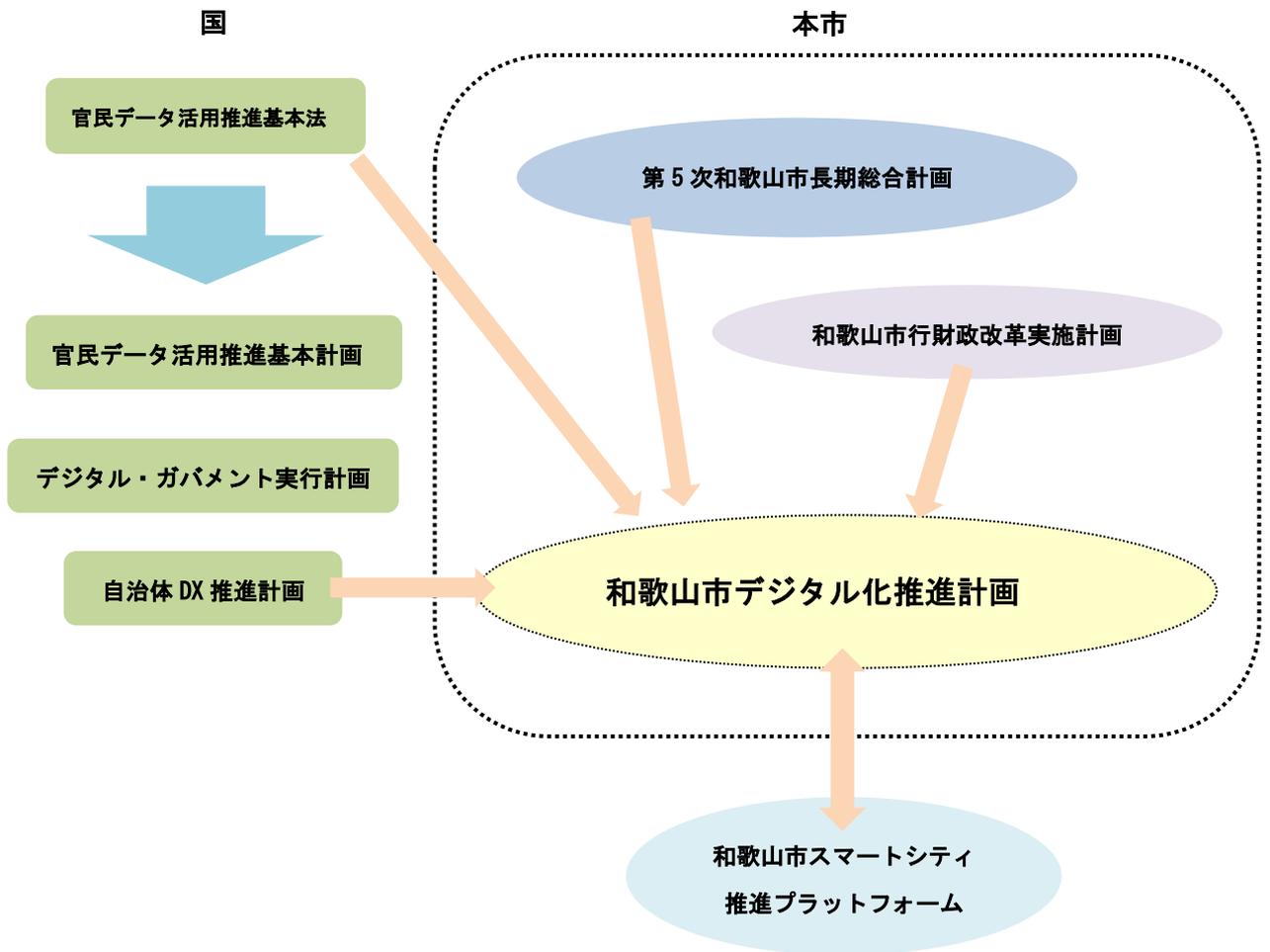
また、デジタル化・DX を進めていくことは、本市の「**第 5 次和歌山市長期総合計画**」(2017 (平成 29) 年 3 月策定) の行政運営の基本方針である、「安定した財政構造の構築」、「多様な主体との協働・連携」、「効率的・効果的な行政運営」に寄与するものでもあります。全庁で DX の考えに基づいた創意工夫を行うことで、生産性向上・コスト削減による政策リソースが創出でき、持続可能な行政運営に貢献していきます。また、職員の IT スキル向上や事務の効率化により、多様な課題に柔軟かつ迅速に対応できる体制が構築できるなど、各個別の施策の推進に貢献していくこととなります。

そこで、本市では「**和歌山市デジタル化推進計画**」(以下、「本計画」という。)を策定し、国が掲げる「誰一人取り残さない、人に優しいデジタル化」を目指すとともに、情報セキュリティ対策を徹底し、「**市民の利便性向上**」、「**新たな価値の提供**」、「**安心・安全で快適なまちづくり**」の実現に向け、取組を進めていくこととします。

(2) 計画の位置付け

本計画は、市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ため、「和歌山市行財政改革実施計画」における「質の高い行政サービスの提供」を図るための計画として位置付けるほか、「官民データ活用推進基本法」(平成28年法律第103号)第9条第3項に規定する官民データ活用推進基本計画に即した計画としても位置付けるものとします。

また、計画期間は、総務省の「自治体DX推進計画」との整合も図る観点から2022(令和4)年5月から2026(令和8)年3月までとします。



さらに、「和歌山市スマートシティ推進プラットフォーム」(34頁参照)における先端技術の活用を通じた行政課題の解決やデジタル化の推進に資する取組と連携していくこととします。

3 本市の現状と課題

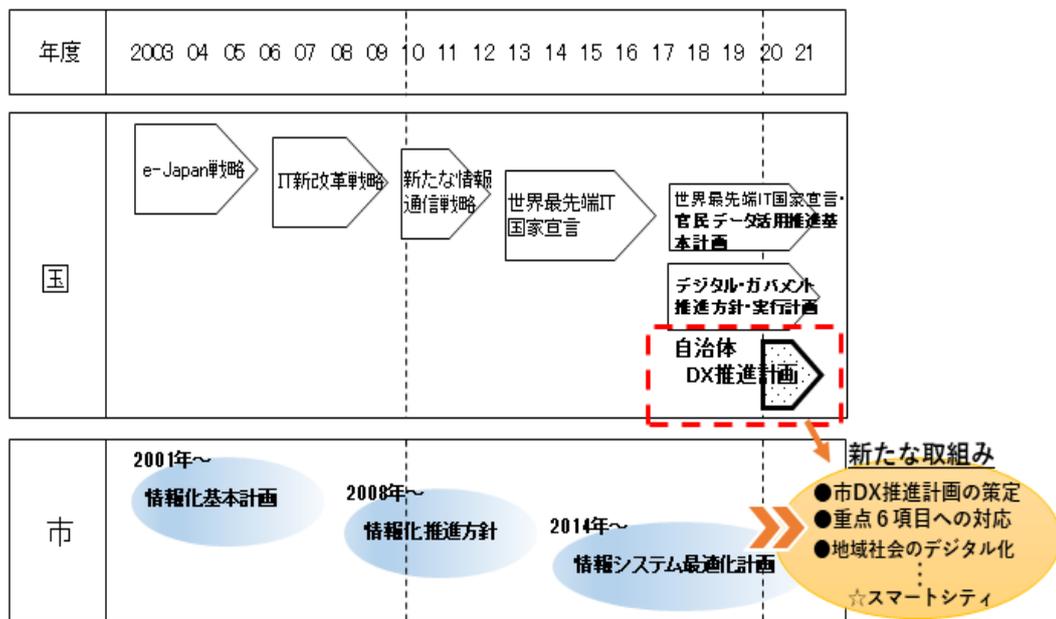
(1) これまでの本市の取組

本市では、2001（平成13）年7月に「**和歌山市情報化基本計画**」を策定し、インターネットなどの情報通信技術の飛躍的な向上に伴う社会経済情勢の急激な変化に対して行政が的確に対応すべく、本庁 LAN・出先機関 LAN をはじめとするネットワーク基盤や基本となる情報システムを構築してきました。また、情報化を進めていく上での安全性の確保のため、「コンピュータセキュリティ及び個人情報保護」にも積極的に取り組んできました。

また、2008（平成20）年7月には「**和歌山市情報化推進方針**」を策定し、本市の情報化推進についての基本的な考え方や目標について見直しを行いました。「ITの便益を最大限に活用し、質的に高い行政サービスの提供を通じて市民の満足度を向上する。」という取組方針を掲げ、市民の視点に立ったサービスの提供に取り組みました。

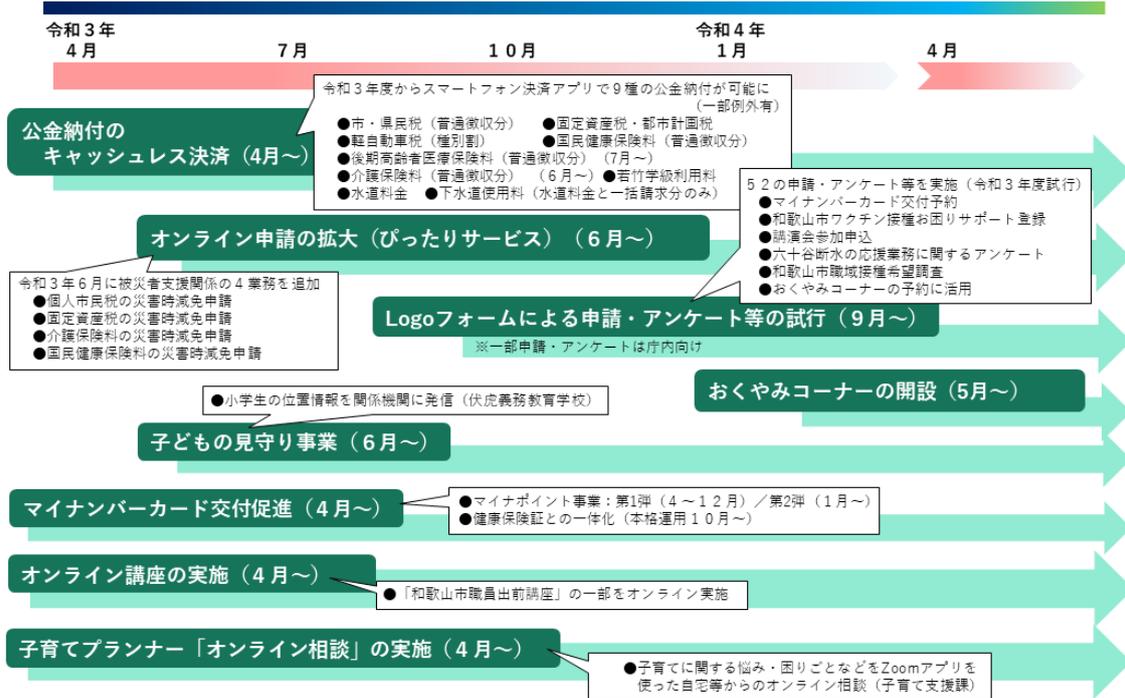
さらに、2014（平成26）年4月には「**和歌山市情報システム最適化計画**」を策定し、IT関連費の高止まりや調達方法の固定化といった情報システムに係る問題を解決するため、汎用機システムを中心としたシステムの再構築と情報システム調達の適正化を目指した最適化を行いました。

これらは、情報通信技術（ICT）の急速な発展に伴うライフスタイルの変化や人口減少、高齢化社会、地方創生等の社会環境の変化に合わせ、その度策定してきました。



あらゆる面で急速に進むデジタル化に対応するため、2021（令和3）年度には、庁内連携の円滑化、デジタル戦略の推進や業務プロセス改革を図るため「デジタル推進課」を新設し、取組を図っています。

令和3年度から開始され「住民サービス」拡充につながった取組事項

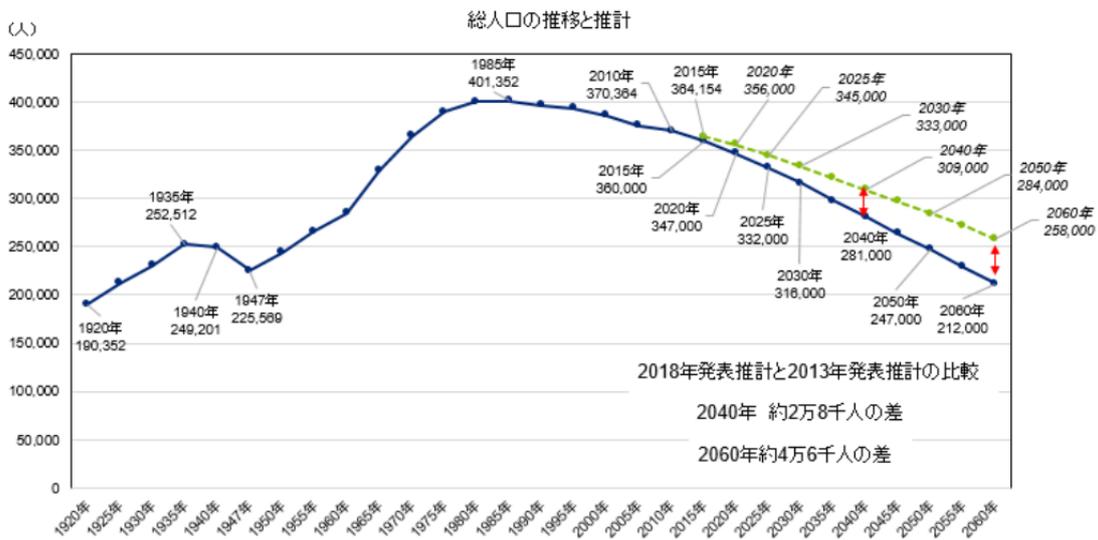


(2) 現状と課題

全国的に、少子高齢化が進む中、本市においても、人口減少、少子化等様々な課題が存在しています。

本市の人口は、1985（昭和 60）年の 401,352 人をピークに減少に転じ、2020（令和 2）年国勢調査の結果（2020（令和 2）年 10 月 1 日現在）は 356,729 人です。

国立社会保障・人口問題研究所によると、2040（令和 22）年には約 309,000 人になると推計されており、高齢者人口の増加や生産年齢人口の減少など、市が県都として都市機能を維持する人口規模を維持し続けられるのかが課題となっています。



出所 総務省統計局「国勢調査結果」及び社人研

青実線・・・2015年以降は2013年発表社人研推計及び同推計に準拠したもの

緑破線・・・2020年以降は2018年発表社人研推計及び同推計に準拠したもの

「第2期和歌山市人口ビジョン」（2020（令和 2）年 2 月）より

一方で、IT化を実施してきた本市を含む全国の自治体において、過去に投資したITシステムが重荷（技術的負債）となって大きな損失を生む懸念（2025（令和 7）年の崖）があります。

単なる新技術を導入するだけでなく、組織全体の変革が必要で、制度や政策、組織の在り方等も含めた組織全体の変革が求められています。

本市におけるデジタルサービスの利用状況については、「令和 3 年度市政世論調査概要（参考資料参照）」（以下「世論調査」という。）によると、スマートフォンを所持している割合が 72.7%と高い一方、情報通信機器を持たない割合は全体の 2%であるなど、情報通信機器がごく一般的なものになってきています。また、情報通信機器を持つ約半数の方がインターネットや SNS（LINE 等）を活用している状況です。

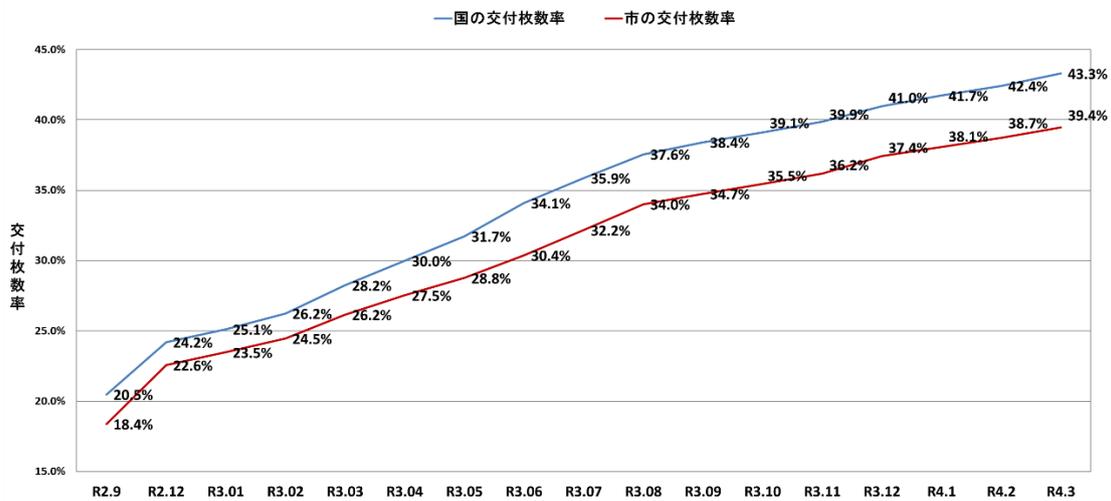
普段、インターネットを利用している市民への調査として実施した、「インターネットモニター制度」を活用したアンケート（2021（令和3）年12月20～26日（回答者数：755人））では、“期待するデジタル化施策（複数回答）”として、①「インターネットによる申請の拡大」、②「電子マネー等による税などの支払い」、③「公共Wi-Fiの充実」が半数を占め、また、具体的には「粗大ごみ収集の申込のオンライン化」、「市税のキャッシュレス化」等のニーズが高いことがわかりました。



このように、世論調査やインターネットモニター制度による調査結果から、市民が求めているデジタル化施策について、的確に把握・検討し、本市の取組へと繋げていく必要があります。

一方、マイナンバーカードの交付状況については、2022（令和4）年3月末現在交付枚数は142,533枚で、交付枚数率は39.4%と全国の交付枚数率43.3%と比べ低い状況となっています。

また、世論調査では、インターネット又はマイナンバーカード所持者が受けられるサービスについて、コンビニエンスストアで住民票の写し等を取得できる「コンビニ交付サービス」や、マイナポータルを利用してオンラインで各種申請を行うことができる「ぴったりサービス」等を利用したことがないという人が55.7%に上っていたため、今後、更なる周知・広報が必要であると考えられます。



国・市のマイナンバーカードの交付状況（2022（令和4）年3月末現在）

4 推進体制及び実施手順

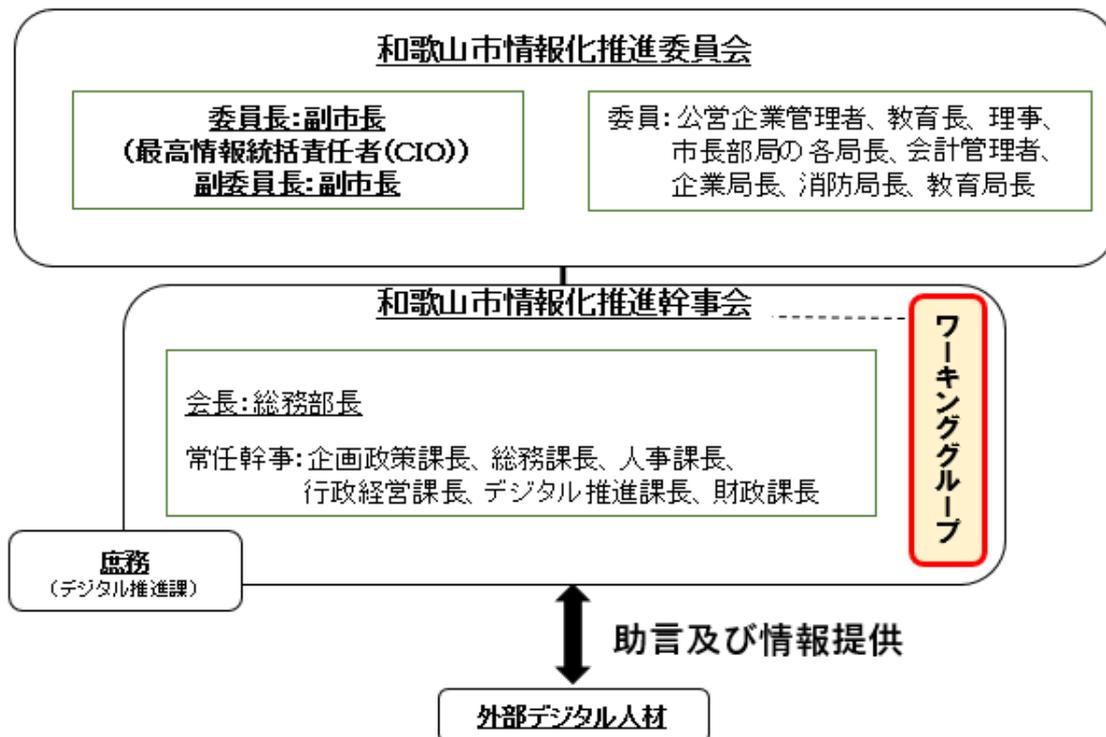
(1) 推進体制

デジタル化を推進するに当たっては、デジタル化の目的である市民サービスの利便性向上及び業務効率化のため、中長期的に対応が必要な事項及びそのために実施すべき事項を考えていく必要があります。

本市では、これまでも各部局においてデジタル化の取組を進めてきましたが、「**自治体 DX 推進計画**」の重点取組事項への対応や、また、地域社会のデジタル化、デジタルデバインド対策、職員の情報リテラシー向上、BPR（業務改革）の推進等については、関係する部局の範囲が広いことから、市全体で取組を進め、その上で計画の策定や改善点の洗い出しを行うことが重要です。

そのため、推進体制は、CIO（最高情報統括責任者）である副市長を委員長とし、公営企業管理者、教育長、各局長を委員とする和歌山市情報化推進委員会及びその下部組織として総務部長を会長とする和歌山市情報化推進幹事会で組織し、デジタル化についての全庁的・重点的に検討が必要な事項が発生した場合、和歌山市情報化推進幹事会内に関係職員で構成するワーキンググループを設置し、各種取組を推進することとします。

また、現在設置しているワーキンググループ以外にも、世論調査による市民ニーズの把握、職員に対する研修やアンケートなどから、広くアイデアや問題点の吸い上げを行っていきます。



(※2021（令和3）年度は内閣官房・内閣府のデジタル専門人材派遣制度を活用)

(2) 実施手順

ワーキンググループで取り組むテーマは、「自治体 DX 推進計画」の重点取組事項を基に「システム標準化・共通化」、「人材育成・確保」、「働き方改革」、「業務効率化・オンライン化」等に分類し、それぞれのワーキンググループで検討や各課、他自治体における取組の把握、事例収集を行った上で解決、推進していくこととします。

また、環境の変化やデジタル技術の進歩によって、政策課題や利用可能な技術は常に変化していくため、状況に応じた改善を継続していくこととします。

システム標準化・共通化

本市における情報システムを利用した手続の簡素化、迅速化、効率化のため、基幹系 20 業務の標準仕様に準拠したシステムへの移行を実施します。また、今後の地方公共団体における情報システム等の共同利用を見据え、Gov-Cloud（政府が整備する共通的な基盤・機能を有するクラウドサービス）の活用に向けた検討を行います。

人材育成・確保

更なるデジタル化やデジタル・ガバメントを推進するため、職員の IT スキルの育成や、職員（情報系）の採用、デジタル知識を有する外部人材を活用することで、デジタル人材の育成・確保を行います。

業務効率化・オンライン化

行政サービスの利便性向上や行政運営の効率化を図るため、総合的なデジタル化や BPR（業務改革）を推進します。そのため、研修やアンケートを通じて課題の規模の大小に関わらず、草の根的に各課、各職員のアイデアを吸い上げ、庁内業務解決チーム等によって問題の解決に取り組みます。また、これらの課題解決の中で挙げられた先進技術や解決手法については、他の取組事項に活かさないか等を検討し、庁内や関係課への周知を行います。

働き方改革

災害やコロナ禍における BCP（事業継続計画）や、育児、介護のために時間制約がある職員、また障害等のために日常生活・社会生活上の制約がある職員を含めたワークライフバランスの観点から、テレワーク、電子決裁、ペーパーレス会議、Web 会議等の柔軟な働き方を検討します。

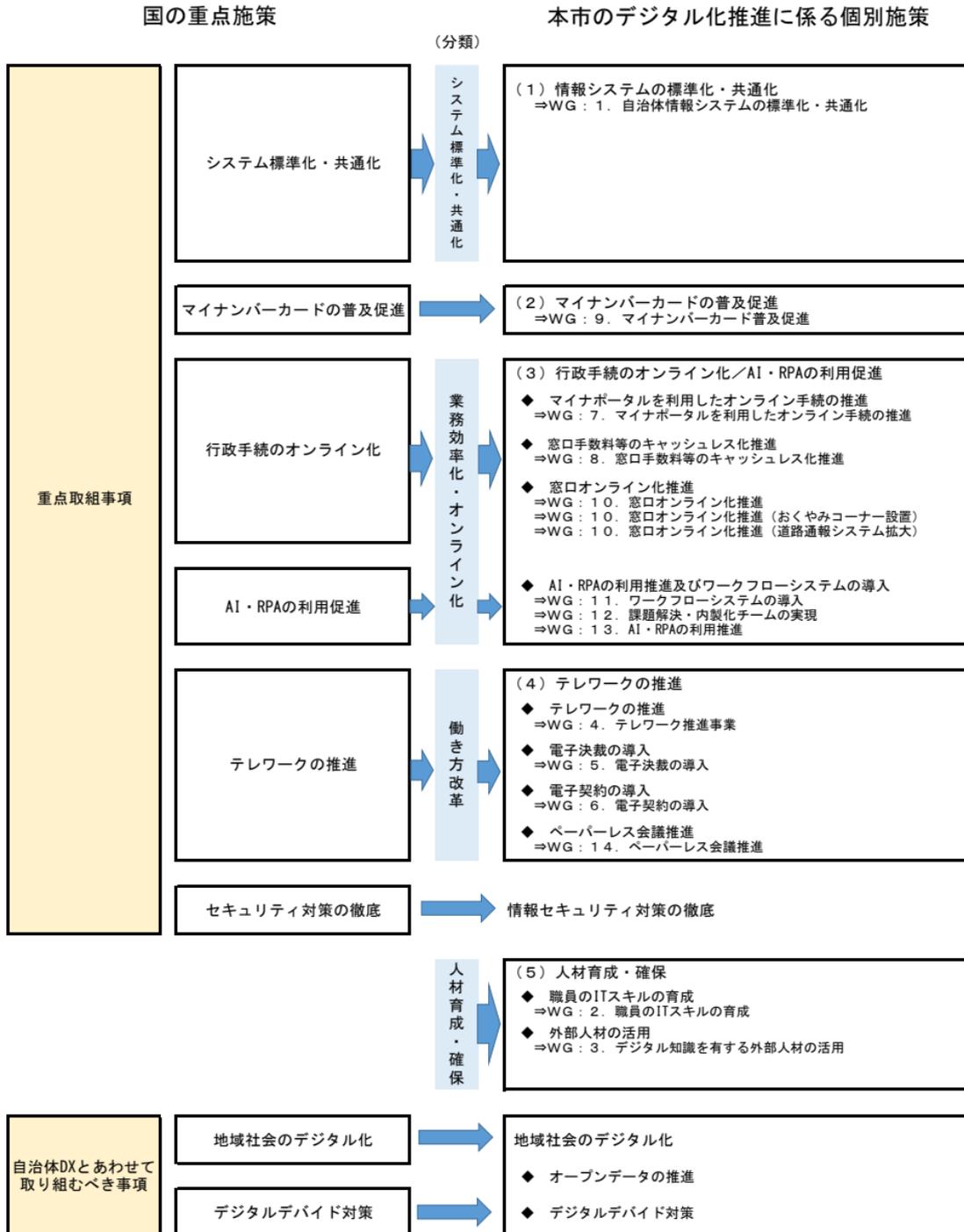
スマートな行政を通じた
市民の利便性向上

業務効率化・
生産性向上を通じた
新たな価値の提供

安心・安全で
快適なまちづくり

5 デジタル化推進に係る個別施策

本計画の施策は、次のとおり体系づけます。



※ ワーキンググループ（令和3年度時点）については、次頁参照

ワーキンググループ一覧

<p>1. 自治体情報システムの標準化・共通化</p>	<p>自治体職員の負担や財政負担の軽減を図るため、「地方公共団体の情報システムの標準化に関する法律」で定められた業務を標準準拠システムへと移行します。</p>	<p>2. 職員のITスキルの育成</p>	<p>事務の効率化に有効なデジタル技術の理解を図り、職場で活用できるようにします。</p>
<p>取組・検討例</p> <ul style="list-style-type: none"> 「自治体DX推進手順書」を基に移行計画を作成し、システム選定を行った上で令和7年度末までにシステム移行を完了します。 		<p>取組・検討例</p> <ul style="list-style-type: none"> Zoomでのオンライン研修や動画の視聴による研修を含め研修を実施予定。また、職員用電子掲示板に設置済みの共用プログラム配置スペース（業務に活用できるプログラムを置くことで、職員が気軽に利用できる。）について、職員への周知を行います。 	
<p>3. デジタル知識を有する外部人材の活用</p>	<p>デジタル知識を有する外部人材を活用し、デジタル化を推進します。</p>	<p>4. テレワーク推進事業</p>	<p>テレワークを円滑に実施するため各種ツールの活用、導入を行うとともに多様な働き方を実現するための検討を行います。</p>
<p>取組・検討例</p> <ul style="list-style-type: none"> 必要に応じてCIO補佐官等としての外部人材を任用します。 正規職員（情報系）の採用を継続して実施するほか、情報職以外の区分で採用された民間SE等の経験を持つ職員についても積極的に活用します。 		<p>取組・検討例</p> <ul style="list-style-type: none"> コミュニケーションツール等の導入やグループウェアの積極的な活用、職員の働き方やテレワーク希望者の状況に合わせたモバイル端末の運用方法を検討します。 働き方改革推進のための各種制度の導入を検討します。 働き方改革の取組周知を行い、職員の意識改革を取り組みます。 	
<p>5. 電子決裁の導入</p>	<p>電子決裁の導入に向け、課題の抽出のため、小規模での実施を行い、具体的な事務のプロセスを構築します。</p>	<p>6. 電子契約の導入</p>	<p>ペーパーレス化やテレワーク事業の推進のため、電子契約システムの導入を検討します。</p>
<p>取組・検討例</p> <ul style="list-style-type: none"> グループウェアを利用し、メールを利用した決裁の回付を、総務局内で実行実施します。 試行結果より課題を抽出し、令和6年度から電子決裁機能をもつ文書管理システムへの移行を開始します。 		<p>取組・検討例</p> <ul style="list-style-type: none"> 他市の事例を参考にしながら対象事務の検討や条例等の確認を行い、電子契約の早期導入に取り組みます。 	
<p>7. マイナポータルを利用したオンライン手続の推進</p>	<p>市民の利便性向上のため、子育て・介護・被災者支援等の手続に対しマイナポータルを利用したオンライン化を進めます。</p>	<p>8. 窓口手数料等のキャッシュレス化推進</p>	<p>支払いのキャッシュレス化により、支払いの選択肢を増やし市民サービス向上を目指します。</p>
<p>取組・検討例</p> <ul style="list-style-type: none"> 「地方公共団体が優先的にオンライン化を推進すべき手続」のうちオンライン化未実施である15業務に対し、オンライン化を実施します。 その他の行政手続においてもオンライン化の可否について検討を行います。 		<p>取組・検討例</p> <ul style="list-style-type: none"> 導入端末の調査や費用対効果の検証、納入時期の遅れ等の課題を検討し、令和4年度中の導入開始を目標に取り組みます。 導入費用については補助金の活用も考慮に入れて検討します。 	
<p>9. マイナンバーカード普及促進</p>	<p>マイナンバーカード取得機会の増進及びカード取得者のインセンティブとなるような施策を検討します。</p>	<p>10. 窓口オンライン化推進</p>	<p>窓口における申請をオンライン化し、「行かない・書かない市役所」を目指します。</p>
<p>取組・検討例</p> <ul style="list-style-type: none"> マイナンバーカードを利用したオンライン申請の追加について検討します。 マイナンバーカードと健康保険証との一体化の普及促進に取り組みます。 マイナンバーカードでコンビニエンスストアにて各種証明書を発行する際の手数料の値下げなど、カード取得者のインセンティブについて検討します。 		<p>取組・検討例</p> <ul style="list-style-type: none"> オンライン申請ツールの調査・検討や郵送料や人件費等のコスト精査を行い、令和4年度中にオンライン申請の一部実施を開始します。 マイナンバーカードの取得率向上に向けた広報活動の強化や、おくやみコーナー等の総合窓口の検討も並行して行います。 	
<p>11. ワークフローシステムの導入</p>	<p>ワークフローシステムの導入に取組み、各種業務をデジタル化します。</p>	<p>12. 課題解決・内製化チームの実現</p>	<p>集約した各課課題に対し、課題解決・内製化チームにより業務プロセスの改善を行います。</p>
<p>取組・検討例</p> <ul style="list-style-type: none"> ワークフローシステム（行政手続デジタル化ツール）の本格導入を実施し、アンケート、申込予約、各種管理簿等のデジタル化、電子申請の推進等を実施します。 		<p>取組・検討例</p> <ul style="list-style-type: none"> 各課が持つデジタル化で解決可能な課題を、積極的に収集します。 収集した課題に対し、庁内の課題をデジタル化によって解決する専門のチームを創設することで解決へ導きます。 	
<p>13. AI・RPAの利用促進</p>	<p>AI・RPAを導入・活用することで業務プロセスの改善を行います。</p>	<p>14. ペーパーレス会議推進</p>	<p>対面で実施する必要のある会議に対し、タブレット端末等を用いたペーパーレス化について試験的に導入します。</p>
<p>取組・検討例</p> <ul style="list-style-type: none"> 標準化、オンライン化による業務見直しを契機とし、AI・RPAを用いることで課題を解決できるかを検討し、利活用を推進します。 各課から集約した課題について、AI・RPAを用いることで解決可能かを検討し、利活用を推進します。 		<p>取組・検討例</p> <ul style="list-style-type: none"> 4階庁議室での会議の一部でペーパーレス会議を試行します。 4階庁議室以外でのペーパーレス会議に向けた検討を行います。 	

(1) 情報システムの標準化・共通化

施策名称	自治体情報システムの標準化・共通化				
施策概要	自治体職員の負担や財政負担の軽減を図るため、「地方公共団体情報システムの標準化に関する法律（以下「標準化法」という。）」で定められた業務を標準準拠システムへ移行します。「自治体 DX 推進手順書」を基に移行計画を作成し、システム選定を行った上で令和7年度末までにシステム移行を完了します。				
取組	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度
スケジュール	移行計画書作成		システム選定		
			標準準拠システムへの移行		
主な目標 (評価指標)	●標準準拠システムへ移行したシステム数 (標準化法で定められたシステム標準化対象業務が対象)				

(WG 分類：システム標準化・共通化)

ワーキンググループ： 1. 自治体情報システムの標準化・共通化

主管課： デジタル推進課

構成員： 市民課、市民税課、資産税課、納税課、債権回収対策課、保険総務課、介護保険課、地域包括支援課、国保年金課、保健対策課、地域保健課、生活支援第1課、生活支援第2課、障害者支援課、こども家庭課、保育こども園課、学校支援課、選挙管理委員会事務局

(2) マイナンバーカードの普及促進

施策名称	マイナンバーカード普及促進				
施策概要	<p>マイナンバーカードでコンビニエンスストア等にて各種証明書を発行する際の手数料を値下げするなど、カード取得者のインセンティブとなるような施策の実施や、マイナンバーカードを利用したオンライン申請の追加などについて検討します。</p> <p>令和4年度末にほぼ全市民にマイナンバーカードが行き渡ることを目標とし、マイナンバーカード取得機会の増進やマイナンバーカードと健康保険証との一体化など、普及促進に取り組みます。</p>				
取組	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度
スケジュール	マイナポイント事業対応 →				
	→ マイナンバーカード取得機会促進 →				
主な目標 (評価指標)	●マイナンバーカード取得率				

ワーキンググループ : **9. マイナンバーカード普及促進**

主管課 : デジタル推進課

構成員 : 市民課、保険総務課、国保年金課、読書活動推進課

(3) 行政手続のオンライン化/AI・RPAの利用促進

◆ マイナポータルを利用したオンライン手続の推進

施策名称	マイナポータルを利用したオンライン手続の推進				
施策概要	市民の利便性向上のため、子育て・介護・被災者支援等の手続に対し、マイナポータルを利用したオンライン化を進めます。「自治体DX推進手順書」の地方公共団体が優先的にオンライン化を推進すべき手続のうち、オンライン化未実施である業務に対し、オンライン化を実施します。また、その他行政手続においてもオンライン化の可否について検討を行います。				
取組	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度
スケジュール					
主な目標 (評価指標)	● 地方公共団体が優先的にオンライン化を推進すべき手続におけるオンライン化の割合				

(WG分類：業務効率化・オンライン化)

ワーキンググループ：7. マイナポータルを利用したオンライン手続の推進

主管課：デジタル推進課

構成員：総合防災課、介護保険課、こども家庭課、保育こども園課

◆ 窓口手数料等のキャッシュレス化推進

施策名称	窓口手数料等のキャッシュレス化推進				
施策概要	支払いのキャッシュレス化により、支払いの選択肢を増やし、市民サービスの向上を目指します。導入端末の調査や費用対効果の検証、納入時期の遅れ、補助金の活用等について検討し、令和4年度中の導入開始を目標に取り組みます。				
取組	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度
スケジュール	← キャッシュレス決済開始 →			← 対象手続拡大 →	
主な目標 (評価指標)	●窓口手数料におけるキャッシュレス決済割合				

(WG分類：業務効率化・オンライン化)

ワーキンググループ： **8. 窓口手数料等のキャッシュレス化推進**

主管課： 行政経営課

構成員： デジタル推進課、市民税課、資産税課、納税課、市民課、生活保健課、保育こども園課、観光課、和歌山城整備企画課、文化振興課、都市計画課、建築指導課、出納室、消防総務課、予防課、生涯学習課

◆ 窓口オンライン化推進

施策名称	窓口オンライン化推進				
施策概要	<p>窓口における申請をオンライン化し、“行かない・書かない”市役所の実現を目指します。窓口における申請のうち、オンライン化できるものについて、オンライン申請システムの調査・研究を行い、郵送費、人件費等のコスト精査を行った上で、オンライン化の一部実施に取り組みます。</p> <p>また、おくやみコーナーの設置や市民からの通報システム対象分野の拡大について、令和4年度中の開始に向け取り組みます。</p>				
取組	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度
スケジュール					
主な目標 (評価指標)	<ul style="list-style-type: none"> ● オンライン申請サービス手続件数 ● おくやみコーナーの設置 ● 通報システムの対象分野拡大 				

(WG分類：業務効率化・オンライン化)

ワーキンググループ： 10. 窓口オンライン化推進

主管課： 行政経営課

構成員： デジタル推進課、市民課

(WG分類：業務効率化・オンライン化)

ワーキンググループ： 10. 窓口オンライン化推進（おくやみコーナー設置）

主管課： 行政経営課

構成員： デジタル推進課、市民課

(WG分類：業務効率化・オンライン化)

ワーキンググループ： 10. 窓口オンライン化推進（道路通報システム拡大）

主管課： デジタル推進課

構成員： 一般廃棄物課、公園緑地課

◆ AI・RPAの利用推進及びワークフローシステムの導入

施策名称	AI・RPAの利用推進及びワークフローシステムの導入				
施策概要	<p>標準化、オンライン化による業務見直しを契機とし、AI・RPAやワークフローシステムを用いることで課題を解決できるか検討し、利活用を推進します。また、各課の課題について、AI・RPA等を用いた解決や、アンケート、申込予約、各種管理簿等のデジタル化、電子申請の推進等を実施します。</p> <p>さらに、各課が持つデジタル化で解決可能な課題を積極的に収集し、収集した課題に対し、庁内の課題をデジタル化や業務プロセスの改善によって解決する専門のチームを創設することで解決できるよう取り組みます。</p>				
取組	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度
スケジュール	<p>The diagram shows two horizontal arrows representing the duration of activities. The first arrow, labeled 'AI・RPAやワークフローシステムの利用拡大', starts at the beginning of the '令和4年度' column and extends through the end of the '令和7年度' column. The second arrow, labeled '内製化チームの運用', starts at the beginning of the '令和5年度' column and extends through the end of the '令和7年度' column.</p>				
主な目標 (評価指標)	<ul style="list-style-type: none"> ●AI・RPA及びワークフローシステムの利用業務数 ●内製化チームによる課題解決件数 				

(WG分類：業務効率化・オンライン化)

ワーキンググループ： 11. ワークフローシステムの導入

主管課： デジタル推進課

(WG分類：業務効率化・オンライン化)

ワーキンググループ： 12. 課題解決・内製化チームの実現

主管課： デジタル推進課

(WG分類：業務効率化・オンライン化)

ワーキンググループ： 13. AI・RPAの利用推進

主管課： デジタル推進課

(4) テレワークの推進

◆ テレワークの推進

施策名称	テレワーク推進事業				
施策概要	<p>テレワークを円滑に実施するため、各種ツールの活用・導入を行うとともに多様な働き方を実現するための検討を行います。</p> <p>コミュニケーションツール等の導入やグループウェアの積極的な活用、職員の働き方やテレワーク希望者の状況に合わせたモバイル端末の運用方法の検討や、働き方改革推進のための各種制度の導入を検討します。また、働き方改革の取組周知を行い、職員の意識改革に取り組みます。</p>				
取組	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度
スケジュール			→ テレワークの実施 →		
主な目標 (評価指標)	●在宅勤務実施件数				

(WG分類：働き方改革)

ワーキンググループ： **4. テレワーク推進事業**

主管課： 人事課

構成員： 行政経営課、デジタル推進課、子育て支援課、男女共生推進課

◆ 電子決裁の導入

施策名称	電子決裁の導入				
施策概要	<p>電子決裁の導入に向け、課題の抽出のため、小規模での実施を行い、具体的な事務のプロセスを構築します。</p> <p>グループウェアのメールを利用した決裁の回付を、総務局内で試行により課題を抽出し、電子決裁機能を持つ文書管理システムへの移行に取り組みます。</p>				
取組スケジュール	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度
	課題の抽出				
		事務・規則の見直し			
				電子決裁システムへの移行	
主な目標 (評価指標)	●全事務における電子決裁率				

(WG分類：働き方改革)

ワーキンググループ： 5. 電子決裁の導入

主管課： 総務課

構成員： 人事課、行政経営課、デジタル推進課、財政課、調達課、建設総務課
出納室、教育政策課

◆ 電子契約の導入

施策名称	電子契約の導入				
施策概要	電子契約の導入に向け、課題整理や実証実験を行い、電子決裁システムの検討状況も踏まえ、令和 6 年度中の運用開始を目指し、調査検討に取り組みます。				
取組 スケジュール	令和 3 年度	令和 4 年度	令和 5 年度	令和 6 年度	令和 7 年度
	課題整理・実証実験		導入・運用開始		対象業務拡大
主な目標 (評価指標)	●電子契約の運用開始				

(WG 分類：働き方改革)

ワーキンググループ： 6. 電子契約の導入

主管課： デジタル推進課

構成員： 総務課、調達課、建設総務課、出納室

◆ ペーパーレス会議推進

施策名称	ペーパーレス会議推進				
施策概要	対面で実施する必要のある会議に対し、タブレット端末等を用いたペーパーレス化について試験的に導入します。また、Web 会議とペーパーレス会議を並行して推進することで、会議における紙の使用量を削減します。				
取組 スケジュール	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度
		→ペーパーレス会議の実施→			
主な目標 (評価指標)	●全会議における Web 会議及びペーパーレス会議の割合				

(WG 分類：働き方改革)

ワーキンググループ： 14. ペーパーレス会議推進

主管課： デジタル推進課

構成員： 企画政策課、秘書課、行政経営課、財政課

(5) 人材育成・確保

◆ 職員の IT スキルの育成

施策名称	職員の IT スキルの育成				
施策概要	事務の効率化に有効なデジタル技術の理解を図り、職場で活用できるようにします。Zoom でのオンライン研修や動画の視聴による研修を実施します。また、職員用電子掲示板に設置済みの共用プログラム配置スペース（業務に活用できるプログラムを置くことで、職員が気軽に利用できるようにする。）について、職員への周知を行います。				
取組	令和 3 年度	令和 4 年度	令和 5 年度	令和 6 年度	令和 7 年度
スケジュール					
主な目標 (評価指標)	<p>●デジタル人材の人数</p> <p>①「高度なデジタルリテラシーと高いマインドセットを有し、DXを総合的に推進できる者」：各局に1人</p> <p>②「情報セキュリティに関する全般的かつ実践的な知識をもち、ITサービスやセキュリティ上のインシデントが発生したときに適切に対処できる者」：各部に1人</p> <p>●Word、Excel 及び PowerPoint の基本的な操作ができる職員の割合</p>				

(WG 分類：人材育成・確保)

ワーキンググループ： 2. 職員の IT スキルの育成

主管課： 人事課（職員研修所）

構成員： 行政経営課、デジタル推進課、企業総務課、消防総務課、教育政策課

◆ 外部人材の活用

施策名称	デジタル知識を有する外部人材の活用				
施策概要	<p>デジタル知識を有する外部人材を活用し、デジタル化を推進します。また、CIO 補佐官等としての外部のデジタル人材を活用し、ワーキンググループの取組状況に応じて適宜支援等を行います。</p> <p>正規職員（情報職）の採用を継続して実施するほか、情報職以外の区分で採用された民間SE等の経験を持つ職員についても積極的な活用を検討します。</p>				
取組スケジュール	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度
		CIO 補佐官の活用等			→
主な目標 (評価指標)	<ul style="list-style-type: none"> ● 情報職の採用予定者数に対する採用者数の割合 ● 外部人材による支援回数 				

(WG 分類 : 人材育成・確保)

ワーキンググループ : **3. デジタル知識を有する外部人材の活用**

主管課 : 人事課

構成員 : 行政経営課、デジタル推進課、企業総務課、消防総務課、教育政策課

6 地域社会のデジタル化

「自治体 DX 推進計画」においては、自治体 DX の取組とあわせて取り組むべき事項として、「すべての地域がデジタル化によるメリットを享受できる地域社会のデジタル化を集中的に推進する」こととされており、DX 推進に当たっては、行政分野の DX のみならず、デジタル基盤を活用した市域における遠隔医療、教育、防災、リモートワーク等といった取組も必要となります。

本市では、市民生活の利便性向上やまち全体の生産性向上に向けて「和歌山市スマートシティ推進プラットフォーム」を設立しました。「スマートシティ」や「デジタル田園都市国家構想」(35 頁参照)を実現していくため、当プラットフォームにおいて検討・協議の上、デジタルを活用することにより、市が抱える様々な社会課題の解決、新たな価値の創造、個性を生かした地域活性化につながる取組など、本計画の施策とも連携しながら取り組んでいきます。

○「和歌山市スマートシティ推進プラットフォーム」について

- | | |
|------|--|
| 名称 | 和歌山市スマートシティ推進プラットフォーム |
| 設立日 | 2021（令和 3）年 11 月 2 日 |
| 参画団体 | 50 団体（2022（令和 4）年 3 月 30 日時点） |
| 設立趣旨 | 多様なステークホルダーの積極的な参画及び官民連携を推進し、公共及び市内事業者における先端技術の導入（DX 推進）を図ることで、和歌山市全体のスマート化を目指す。 |
- 取組分野
- ① まちのスマート化の推進（まちなかのスマート化）

本市が特に力を入れて取り組んできた「まちなか」エリアについて、まちの魅力をいっそう高める観点から先端技術等の導入を進める。
 - ② 行政の DX（行政課題の解決・庁内のデジタル化）

市が行う各種事業や業務に先端技術等を活用することにより、市民サービス向上や行政が抱える課題の解決を図る。
 - ③ 市内事業者の DX（生産性の向上）

市内事業者における先端技術等の導入を促進することにより地域産業の生産性向上を図る。
 - ④ その他スマートシティの推進に資する活動



「和歌山市スマートシティ推進プラットフォーム」

○デジタル田園都市国家構想について

2022（令和4）年、第205回国会における岸田内閣総理大臣所信表明演説において、地方からデジタルの実装を進め、新たな変革の波を起こし、地方と都市の差を縮めていくことで、地域の「暮らしや社会」、「教育や研究開発」、「産業や経済」をデジタル基盤の力により変革し、「大都市の利便性」と「地域の豊かさ」を融合した「**デジタル田園都市国家構想**」が表明されました。

「心ゆたかな暮らし」(Well-being)と「持続可能な環境・社会・経済」(Sustainability)を実現するというものであり、最終的に大都市に負けない利便性と可能性と、地方の魅力を併せ持つ都市を作り出すことを目標としています。

デジタル田園都市国家構想の目指すべきもの

- 地域の「暮らしや社会」、「教育や研究開発」、「産業や経済」をデジタル基盤の力により変革し、
- 「大都市の利便性」と「地域の豊かさ」を融合した「デジタル田園都市」を構築。
- 「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。

地方の魅力をそのままに、都市に負けない利便性と可能性を



「第一回デジタル田園都市国家構想実現会議（資料）」（令和3年11月）より

なお、行政分野のDXと関連性の高い「オープンデータの推進」、「デジタルデバイド対策」は、本計画の個別施策として、合わせて取り組んでいくこととします。

◆ オープンデータの推進

施策名称	オープンデータの推進				
施策概要	官民データ活用推進基本法の趣旨を踏まえ、オープンデータとして公開するデータや画像を拡充し、行政の透明化・信頼性の向上、市民の利便性の向上、民間活力の活用などに寄与できるよう取り組みます。				
取組 スケジュール	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度
	→ オープンデータの拡充 →				
主な目標 (評価指標)	●オープンデータが二次利用された事例集				

主管課 : デジタル推進課

関係課 : 広報広聴課、デジタル推進課、総合防災課、市民課、指導監査課、総務企画課、保育こども園課、観光課、文化振興課、警防課

◆ デジタルデバイド対策

施策名称	各種講座の開催				
施策概要	デジタルデバイド対策として、市民等を対象に、スマートフォンの操作やスマートフォンによる行政手続・サービスの利用方法等に関する講座の開催や、マイナンバーカードの申請方法、同カードを利用した活用支援等を実施します。				
取組 スケジュール	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度
	→ マイナポイント支援 →		→ スマホ教室等の開催 →		
主な目標 (評価指標)	●各種講座の開催数				

主管課 : デジタル推進課

7 自治体DX推進計画における主な取組スケジュール（参考）

	2020年度 (令和2年度) 1~3月	2021年度 (令和3年度)	2022年度 (令和4年度)	2023年度 (令和5年度)	2024年度 (令和6年度)	2025年度 (令和7年度)
推進体制の構築	体制の整備	人材の確保・育成等				
自治体の情報システムの標準化・共通化・「(仮称)Gov-Cloud」活用		「(仮称)Gov-Cloud」利用地方公共団体 順次拡大				
		標準準拠システムへの移行（※） （地方公共団体は「(仮称)Gov-Cloud」を活用し、標準準拠システムを利用）				
		※取組においては地方公共団体の意見を丁寧に聴いて進める。				
		補助				
		住民に関する事務処理の基盤となる基幹系情報システムについて、「(仮称)Gov-Cloud」への移行のために必要となる準備経費（現行システム分析調査、移行計画策定等）・システム移行経費（接続、データ移行、文字の標準化等）を補助				
自治体の行政手続のオンライン化	利便性向上に資する手続のオンライン化		その他手続のオンライン化			
		補助				
		子育て、介護等の手続について、マイナポータルと自治体の基幹システムのオンライン接続を行うため、マイナポータルへの接続に当たっての機器設定、連携サーバー等の設置に要する経費に対して補助				
セキュリティ対策	次期自治体情報セキュリティクラウドへの移行					
		補助				
		総務省が設定した高いセキュリティレベルのセキュリティクラウドへの移行を補助				

※「マイナンバー制度及び国と地方のデジタル基盤の抜本的な改善に向けて」（2020年12月11日）を基に作成

「自治体DX推進計画」（総務省）より

8 用語集

No.	用語	用語の解説	該当頁
1	AI	Artificial Intelligence の略で、人工知能のこと。	P.4
2	BCP	Business Continuity Planの略で、行政や企業が事業継続に取り組むうえで基本となる計画のこと。	P.18
3	BPR	Business Process Reengineering の略で、行政サービスの利用者の利便性向上や行政運営の簡素化および効率化に向けた業務改革のこと。	P.17
4	CIO	Chief Information Officer の略で、本市の情報化全体を指導統括するために設置した最高責任者のこと。	P.17
5	DFFT	Data Free Flow with Trustの略で、「プライバシーやセキュリティ・知的財産権に関する信頼を確保しながら、ビジネスや社会課題の解決に有益なデータが国境を意識することなく自由に行き来する、国際的に自由なデータ流通の促進を目指す」というコンセプトのこと。	P.6
6	DX/デジタル・トランスフォーメーション	Digital Transformation の略で、情報通信技術が社会のあらゆる領域に浸透することによってもたらされる変革のこと。	P.5
7	Gov-Cloud ガバメントクラウド	政府の情報システムについて、共通的な基盤・機能を提供する複数のクラウドサービスの利用環境のこと。	P.18
8	ICT	Information and Communication Technology の略で、情報通信技術のこと。	P.8
9	IoT	Internet of Things の略で、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。	P.5
10	IT	Information Technologyの略で、情報技術のこと。	P.13
11	LAN	Local Area Network（ローカルエリアネットワーク）の略。本計画では、庁内においてコンピュータやプリンター等の機器を接続するネットワークを指す。	P.13

No.	用語	用語の解説	該当頁
12	LINE	SNS の一つで、スマートフォンなどを使い、互いに文字を入力し合う会話や、電話などができるサービス。	P.15
13	RPA	Robotic Process Automation の略で、定型的なパソコン操作をソフトウェアのロボットにより自動化する技術のこと。	P.10
14	SNS	Social networking service の略で、人と人とのつながりを促進・サポートする、コミュニティ型のサービス。	P.5
15	UI/UX	UIはUser Interfaceの略で、ユーザーが機器を操作するときに表示される画面やメニューなどの「接点」のあり方や操作性、UXはUser Experienceの略で、ユーザーが製品・サービスを通じて得られることや感じる事。	P.6
16	Web会議	映像と音声の送受信により相手の状態を相互に認識しながら通話を行うことができるシステムのこと。	P.18
17	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、機械判読に適した形で、二次利用可能なルールの下で公開されたデータのこと。	P.36
18	公衆Wi-Fi	無線を利用してデータ通信を行うLANシステムを利用して、公衆が利用する場において、インターネットへの接続やデータのやりとりを行うもの。	P.15
19	自動運転	自動車の運転への関与度合が高まった運転支援システムによる走行と無人運転のこと。	P.4
20	情報リテラシー	情報通信機器等を活用して必要な情報を入手し、それを使いこなす能力のこと。	P.17
21	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のこと。	P.4
22	スマートフォン	従来の携帯電話に比べてパソコンに近い性質を持った情報機器のこと。	P.4

No.	用語	用語の解説	該当頁
23	第5世代移動通信システム (5G)	第5世代のモバイル通信規格。主な特徴として「高速大容量」「高信頼低遅延」「多数端末接続」が挙げられる。	P.5
24	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。	P.17
25	テレワーク	コンピュータやネットワークの技術を駆使して、勤務場所や勤務時間の制約を受けずに仕事に取り組む新しい働き方のこと。	P.16
26	電子マネー	電子決済手段の一種で、ICカードやパソコンにあらかじめ現金や預金と引換えに電子的貨幣価値を引き落としておき、経済活動の際に同貨幣価値のやりとりを通じて代価を支払う。	P.15
27	ドローン	飛行機、回転翼航空機、滑空機、飛行船であって人が乗ることができないもののうち、遠隔操作又は自動操縦により飛行させることができるもののこと。	P.4
28	内製化	外部委託ではなく、社内リソースによってシステムを構築すること。	P.8
29	ビッグデータ	スマートフォン等を通じた位置情報や行動履歴、インターネットやテレビでの視聴・消費行動等に関する情報また小型化したセンサー等から得られる膨大なデータのこと。	P.5
30	マイナポータル	子育てや介護をはじめとする行政サービスの検索やオンライン申請のほか、行政からのお知らせを受取ることができる、政府が運営するオンラインサービスのこと。全ての機能を利用するにはマイナンバーカードが必要となる。	P.23
31	ローコード/ノーコード開発ツール	わずかなプログラミング作業のみで（ローコード）、または、全くプログラミングをすることなく（ノーコード）システム開発ができるプラットフォームのこと。	P.8
32	ワークフローシステム	電子的な手段によって業務の流れを定義し、その流れに従って業務を流し、その状況をモニタリングできるコンピュータソフトウェアのこと。	P.26
33	2025（令和7）年の崖	複雑化・老朽化・ブラックボックス化した既存システムが残存した場合、2025年までに予想されるIT人材の引退やサポート終了等によるリスクの高まり等に伴う経済損失は、2025年以降、最大12兆円/年（現在の約3倍）にのぼる可能性のこと。	P.14

9 添付資料

(資料1) 総務省策定「自治体 DX 推進計画」(概要)(抜粋)

(資料2) 和歌山市情報化推進委員会規程

(資料3) 令和3年度市政世論調査概要(抜粋)

<調査の概要>

- ◆調査区域 和歌山市全域
- ◆調査対象 和歌山市に居住する満18才以上の男女を等間隔無作為抽出
- ◆調査期間 令和3年8月10日～30日
- ◆回収数 有効回収数(981人) / 発送数(2,000人)

自治体DX推進計画概要



令和2年12月25日

自治行政局
地域力創造グループ
地域情報政策室

自治体DX推進計画の意義・目的

自治体におけるDX推進の意義

※DX(デジタル・トランスフォーメーション)：ICTの浸透が人々の生活をあらゆる面でより良い方向に変化させること

- 政府において「デジタル社会の実現に向けた改革の基本方針」が決定され、目指すべき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～誰一人取り残さない、人に優しいデジタル化～」が示された。
このビジョンの実現のためには、住民に身近な行政を担う自治体、とりわけ市区町村の役割は極めて重要である。
- 自治体においては、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 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る。
- さらには、データが価値創造の源泉であることについて認識を共有し、データの様式の統一化等を図りつつ、多様な主体によるデータの円滑な流通を促進することによって、EBPM等により自らの行政の効率化・高度化を図るとともに、多様な主体との連携により民間のデジタル・ビジネスなど新たな価値等が創出されることが期待される。

※EBPM：Evidence-Based Policy Makingの略。統計や業務データなどの客観的な証拠に基づく政策立案のこと

自治体DX推進計画策定の目的

- 政府において決定された「デジタル・ガバメント実行計画」における自治体の情報システムの標準化・共通化などデジタル社会構築に向けた各施策を効果的に実行していくためには、国が主導的に役割を果たしつつ、自治体全体として、足並みを揃えて取り組んでいく必要がある。
- このため、総務省は、「デジタル・ガバメント実行計画」における自治体関連の各施策について、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策等を取りまとめ、「自治体DX推進計画」として策定し、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。

自治体DX推進計画の対象期間等

- 2021年1月から2026年3月までを本計画の対象期間とする。
- 本計画は、「(仮称)Gov-Cloud」の活用に向けた検討、デジタル庁の設置など国の動向を反映させるよう適宜見直しを行うとともに、自治体の取組状況に応じたPDCAサイクルにより、進捗管理を行う。
※「デジタル・ガバメント実行計画」において、「各施策の取組状況やデジタル庁の設置を踏まえ、その在り方を含めて見直しを検討するとともに、必要に応じて随時、改定等を行う」とことされている。
- 総務省は、国の施策展開を踏まえつつ、業務改革(BPR)を含めた標準化等の進め方について、「(仮称)自治体DX推進手順書」として、21年夏を目途に提示する。

推進体制の構築

- 組織体制の整備 ○デジタル人材の確保・育成 ○計画的な取組み ○都道府県による市区町村支援

重点取組事項

- 自治体の情報システムの標準化・共通化 ○マイナンバーカードの普及促進 ○行政手続のオンライン化
- AI・RPAの利用推進 ○テレワークの推進 ○セキュリティ対策の徹底

2

自治体におけるDX推進体制の構築

DX推進のため、以下により、推進体制を構築

○組織体制の整備

首長、CIO、CIO補佐官等を含めた**全庁的なマネジメント体制の構築**

○デジタル人材の確保・育成

全庁的なDX推進体制構築にあたり、**外部人材の活用・職員の育成を推進**

【国の支援策等】総務省・内閣官房(デジタル庁)・都道府県の連携による外部人材確保の仕組みの構築、
総務省・内閣官房(デジタル庁)の連携による「共創プラットフォーム」の創設・自治体職員への研修等の実施、
新たに、市町村が外部人材を雇用する場合の経費について特別交付税措置(措置率0.5)

○計画的な取組み

重点取組事項に係る目標時期や国の動向(標準仕様策定等)を踏まえ、工程表の策定等による計画的な取組み

【国の支援策等】2021年夏を目途に、総務省が自治体DX推進手順書を策定

○都道府県による市区町村支援

市区町村における個別の施策の着実な推進、デジタル技術の共同導入、人材確保について支援

3

重点取組事項①

重点取組事項	国の主な支援策等
① 自治体の情報システムの標準化・共通化 目標時期を 2025年度 とし、「(仮称)Gov-Cloud」の活用に向けた検討を踏まえ、 基幹系17業務システムについて国の策定する標準仕様に準拠したシステムへ移行	・自治体の主要な17業務を処理する システムの標準仕様 を、デジタル庁が策定する基本方針の下、関係府省において作成【関係府省】 ・自治体の情報システムの標準化・共通化を実効的に推進するための 法律案を2021年通常国会に提出 【総務省・内閣官房】 ・国において「(仮称)Gov-Cloud」を構築【内閣官房】 ・2020年度第3次 補正予算 において、クラウド活用を原則とした標準化・共通化に向けた 自治体の取組みを支援 (国費10/10 1508.6億円 2025年度まで) 【総務省】
② マイナンバーカードの普及促進 2022年度末までにほとんどの住民がマイナンバーカードを保有していることを目指し、交付円滑化計画に基づき、 申請を促進するとともに交付体制を充実	・個人番号カード交付事務費補助金により、人件費の増や窓口の増設などに要する経費について支援【総務省】 ・2020年度第3次 補正予算 において、 出張申請受付等による申請促進や臨時交付窓口等の交付体制のさらなる充実 に対する支援を実施(783.3億円)【総務省】
③ 自治体の行政手続のオンライン化 2022年度末 を目指して、主に住民がマイナンバーカードを用いて申請を行うことが想定される 手続(31手続) について、 マイナポータルからマイナンバーカードを用いてオンライン手続を可能に (※子育て(15手続)、介護(11手続)、被災者支援(罹災証明書)、自動車保有(4手続)の計31手続)	・ マイナポータルに自治体との接続機能等を実装 【内閣府】 ・ マイナポータルのUI・UX改善 【内閣府】 ・2020年度第3次 補正予算 において、子育て、介護等の手続について、マイナポータルと 自治体の基幹システムとの接続を支援 (国費1/2 249.9億円 2022年度まで) 【総務省】
④ 自治体のAI・RPAの利用推進 ①、③による業務見直し等を契機に、 AI・RPA導入ガイドブック を参考に、 AIやRPAを導入・活用を推進	・AI・RPA導入ガイドブックの策定【総務省】 ・AI・RPA等のICTを活用した業務プロセスの標準モデルを構築(自治体スマートプロジェクト事業)【総務省】 ・[再掲]デジタル人材の確保・育成【総務省・内閣官房】

4

重点取組事項②

重点取組事項	国の主な支援策等
⑤ テレワークの推進 テレワーク導入事例 や セキュリティポリシーガイドライン 等を参考に、 テレワークの導入・活用を推進 ①、③による業務見直し等に合わせ、対象業務を拡大	・テレワーク導入円滑化のための セキュリティポリシーガイドラインの改定 【総務省】 ・LGWAN-ASPIによるテレワーク環境の提供【総務省】 ・テレワーク導入事例等の提供【総務省】
⑥ セキュリティ対策の徹底 改定セキュリティポリシーガイドラインを踏まえ、 適切にセキュリティポリシーの見直し を行い、セキュリティ対策を徹底	・2020年にセキュリティポリシーガイドラインの改定【総務省】 ・自治体の標準化・共通化を踏まえ、「三層の対策」の抜本的見直しを含めた新たなセキュリティ対策の在り方の検討【総務省】 ・2020年度第3次 補正予算 において、次期自治体情報セキュリティクラウドへの移行を支援(国費1/2 29.3億円 2022年度まで)【総務省】

【自治体DXの取組みとあわせて取り組むべき事項】

取組事項	国の主な支援策等
① 地域社会のデジタル化 デジタル化によるメリットを享受できる地域社会のデジタル化を集中的に推進	・デジタル化によるメリットを享受できる地域社会のデジタル化を集中的に推進するため、新たに「地域デジタル社会推進費(仮称)」2000億円を計上(2021・2022年度 うち、道府県分800億円程度、市町村分1,200億円程度)【総務省】
② デジタルデバйд対策 「デジタル活用支援員」の周知・連携 、NPOや地域おこし協力隊等地域の幅広い関係者と連携した 地域住民に対するきめ細やかなデジタル活用支援	・携帯ショップ等が主体となる「デジタル活用支援員」によって、オンラインによる行政手続・サービスの利用方法等に関する助言・相談等を実施【総務省】 ・[再掲] デジタル化によるメリットを享受できる地域社会のデジタル化を集中的に推進するため、新たに「地域デジタル社会推進費(仮称)」2000億円を計上(2021・2022年度 うち、道府県分800億円程度、市町村分1,200億円程度)【総務省】

※予算に関わるものは当該予算の成立が前提
 ※所管については現時点での所管省庁を記載

5

「デジタル・ガバメント実行計画」等において示された方針及びKPI

重点取組事項	「デジタル・ガバメント実行計画」等において示された方針及びKPI
① 自治体の情報システムの標準化・共通化 【内閣官房、総務省、関係省庁】	目標時期を2025年度(令和7年度)とし、それに向け地方公共団体が対応に向け準備を始められる環境をつくる。 <KPI> ・対象業務に対して、実際に標準仕様が作成された業務の割合 ・標準仕様が作成された業務における当該標準仕様が利用された情報システムを利用する地方公共団体の割合 ・地方公共団体の情報システムの運用経費等(2026年度(令和8年度)に2018年度(平成30年度)比で少なくとも3割削減。更なる削減目標の上積みを目指す)
② マイナンバーカードの普及促進 【内閣官房、総務省、内閣府、関係省庁】	令和4年度末にはほぼ全国民にマイナンバーカードが行き渡ることを目指し、マイナンバーカードの普及の加速化等を強力に推進する。
③ 自治体の行政手続のオンライン化 【内閣官房、総務省、内閣府、関係省庁】	デジタル化による利便性の向上を国民が早期に享受できるよう、2022年度(令和4年度)末を目指して、原則、全地方公共団体で、特に国民の利便性向上に資する手続について、マイナポータルからマイナンバーカードを用いてオンライン手続を可能にする。 <KPI> ・原則として全ての市町村で行政手続のオンライン化のための情報基盤の整備 ・処理件数が多く住民等の利便性の向上や業務の効率化効果が高いと考えられる手続のオンライン利用率 ・住民のライフイベントに際し、多数存在する手続をワンストップで行うために必要と考えられる手続のマイナポータル利用の人口カバー率
④ 自治体のAI・RPAの利用推進 【総務省】	AIやRPAなどのデジタル技術を活用した業務プロセスの標準モデルを構築するとともに、先進事例について、横展開を推進する。 <KPI> ・AI、RPAなどの革新的ビッグデータ処理技術を活用する地域数

※「デジタル・ガバメント実行計画」等：「デジタル・ガバメント実行計画」及び「デジタル社会の実現に向けた改革の基本方針」

※所管については現時点での所管省庁を記載

○和歌山市情報化推進委員会規程

平成13年7月2日

訓令第10号

改正 平成15年3月24日訓令第5号
平成16年3月25日訓令第3号
平成18年6月30日訓令第6号
平成18年10月1日訓令第8号
平成19年3月30日訓令第10号
平成24年3月27日訓令第3号
平成26年7月31日訓令第7号
平成26年12月18日訓令第9号
平成27年3月26日訓令第1号
平成29年1月31日訓令第1号
平成29年2月24日訓令第2号
平成30年3月27日訓令第2号
令和2年3月27日訓令第7号
令和3年4月1日訓令第4号
令和4年4月1日訓令第5号

(目的)

第1条 本市における情報化施策を総合的かつ体系的に推進するために、和歌山市情報化推進委員会（以下「委員会」という。）を設置する。

(所掌事務)

第2条 委員会は、次に掲げる事項について審議し、その推進に当たる。

- (1) 情報化に関する計画に係る事項
- (2) 和歌山市住民情報システムの運用管理に係る重要事項
- (3) 和歌山市行政ネットワークシステムの運用管理に係る重要事項
- (4) 情報通信技術を活用した業務の改革に関する事項
- (5) その他情報化施策の推進について必要と認められる事項

(組織)

第3条 委員会は、別表第1に掲げる職にある者をもって組織する。

(委員長及び副委員長)

第4条 委員長は、会務を掌理し、会議の議長となる。

- 2 副委員長は、委員長を補佐し、委員長に事故があるとき又は委員長が欠けたときは、その職務を代理する。

(会議)

第5条 委員会は、必要に応じ委員長が招集する。

- 2 委員長は、必要があると認めるときは、関係職員を会議に出席させて説明を求め、又は意見を述べさせることができる。
- 3 委員長は、会議の結果を市長に報告するものとする。

(幹事会)

第6条 委員会に和歌山市情報化推進幹事会（以下「幹事会」という。）を置く。

- 2 幹事会は、別表第2に掲げる職にある者をもって組織する。
- 3 会長は、必要に応じてその他の幹事を指名することができる。
- 4 幹事会は、委員会に付議すべき事案について調査検討を行う。
- 5 専門的事項の調査研究のため必要があると認めるときは、幹事会に関係職員で構成するワーキンググループを置くことができる。

(庶務)

第7条 委員会の庶務は、デジタル推進課において処理する。

(雑則)

第8条 この規程に定めるもののほか、委員会の運営について必要な事項は、委員長が別に定める。

附 則

この規程は、平成13年7月2日から施行する。

附 則（平成15年3月24日）

この規程は、平成15年4月1日から施行する。

附 則（平成16年3月25日）

この規程は、平成16年4月1日から施行する。

附 則（平成18年6月30日）抄

(施行期日)

- 1 この規程は、平成18年7月1日から施行する。

附 則（平成18年10月1日）抄

(施行期日)

- 1 この規程は、平成18年10月1日から施行する。
附 則（平成19年3月30日）抄
- 1 この規程は、平成19年4月1日から施行する。
附 則（平成24年3月27日）
この規程は、平成24年4月1日から施行する。
附 則（平成26年7月31日）抄
（施行期日）
- 1 この規程は、平成26年8月1日から施行する。
附 則（平成26年12月18日）抄
（施行期日）
- 1 この規程は、平成27年1月1日から施行する。
附 則（平成27年3月26日）抄
（施行期日）
- 1 この規程は、平成27年4月1日から施行する。
附 則（平成29年1月31日）抄
（施行期日）
- 1 この規程は、平成29年2月1日から施行する。
附 則（平成29年2月24日）抄
（施行期日）
- 1 この規程は、平成29年2月24日から施行する。
附 則（平成30年4月1日）抄
（施行期日）
- 1 この規程は、平成30年4月1日から施行する。
附 則（令和2年3月27日）抄
（施行期日）
- 1 この規程は、令和2年4月1日から施行する。
附 則（令和3年4月1日）抄
（施行期日）
- 1 この規程は、令和3年4月1日から施行する。
附 則（令和4年4月1日）抄
（施行期日）

1 この規程は、令和4年4月1日から施行する。

別表第1（第3条関係）

委員長	総務局に属する事務を担当する副市長
副委員長	総務局に属する事務を担当する副市長以外の副市長
委員	公営企業管理者
	教育長
	理事
	市長公室長
	総務局長
	危機管理局长
	財政局長
	市民環境局长
	健康局长
	福祉局长
	産業交流局长
	都市建設局长
	会計管理者
	企業局长
消防局长	
教育局長	

別表第2（第6条関係）

会長	総務部長
常任幹事	企画政策課長
	総務課長
	人事課長
	行政経営課長
	デジタル推進課長
	財政課長

令和 3 年度

市政世論調査概要

第 7 5 集

和 歌 山 市

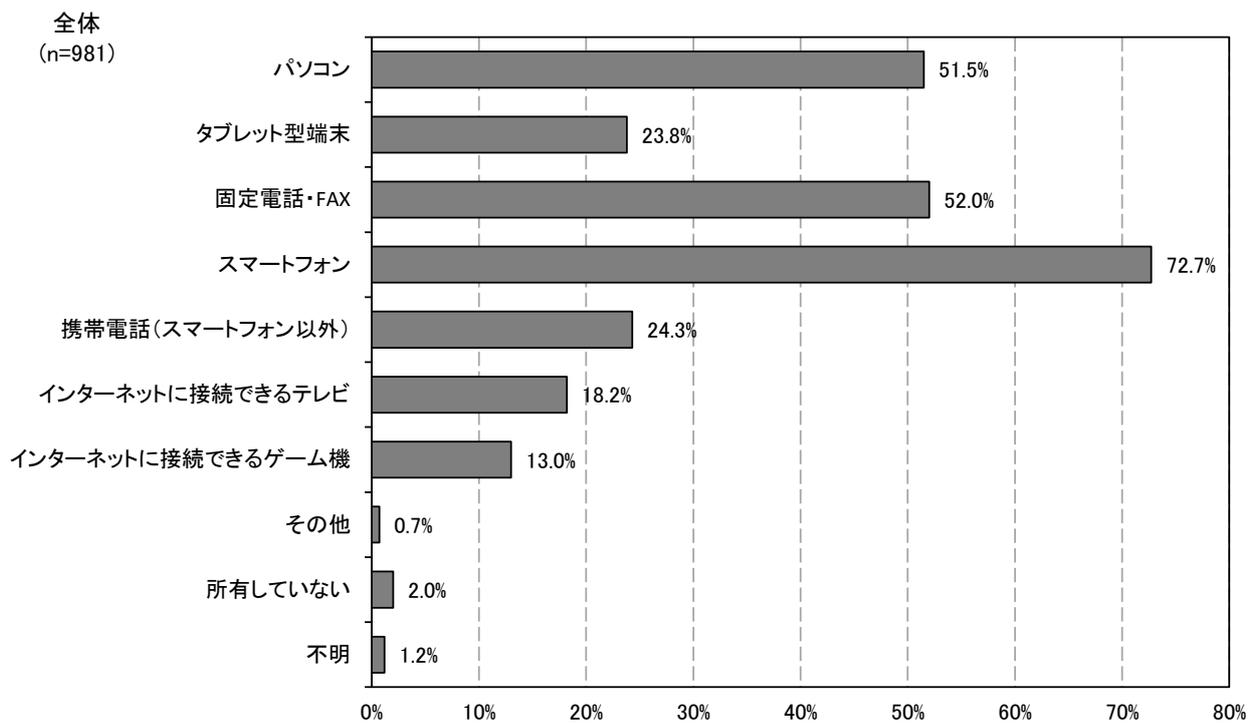
4. 庁外で利用できる行政サービスの利用状況について

問 15 所有している情報通信機器

問 15 あなたが、現在所有している情報通信機器はありますか？
あてはまるものを全てお選びください。

- | | |
|-------------|----------------------|
| 1. パソコン | 5. 携帯電話（スマートフォン以外） |
| 2. タブレット型端末 | 6. インターネットに接続できるテレビ |
| 3. 固定電話・FAX | 7. インターネットに接続できるゲーム機 |
| 4. スマートフォン | 8. その他 |
| | 9. 所有していない |

所有している情報通信機器については、「スマートフォン」と回答された方の割合が 72.7%と最も多く、次いで「固定電話・FAX」(52.0%)、「パソコン」(51.5%)となっている。



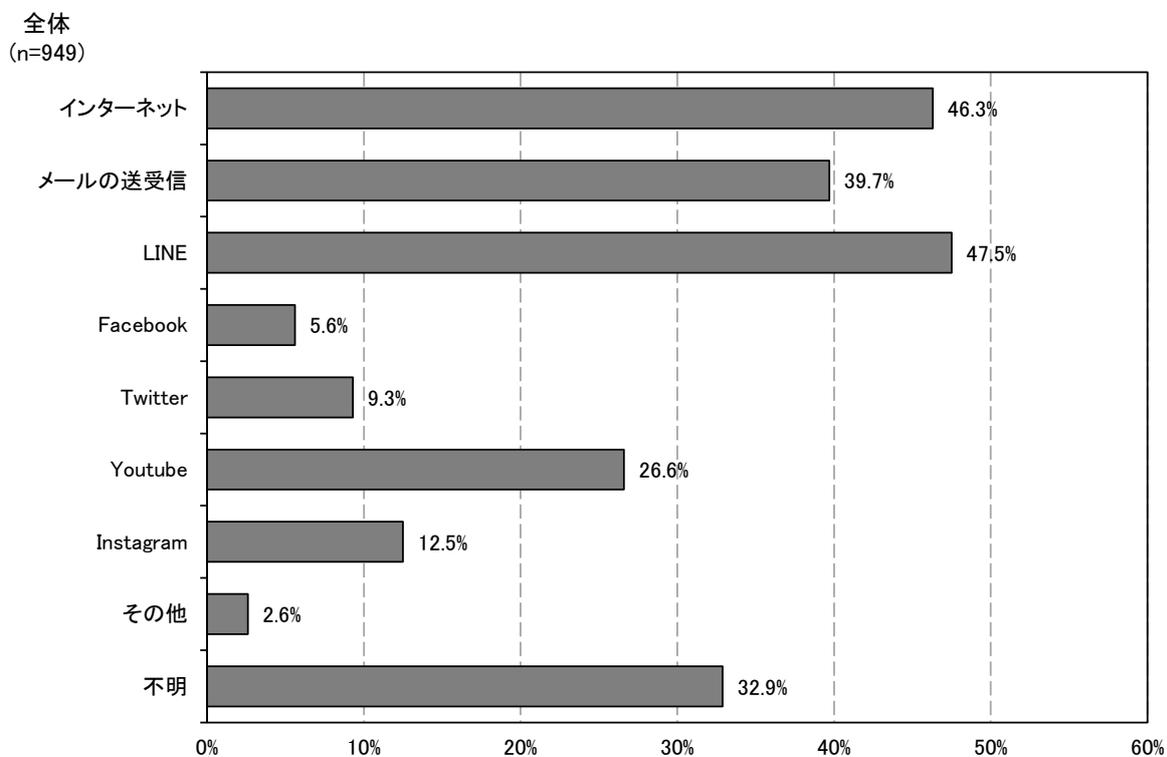
その他：「ラジオ」、「テレビ」など

問 15-1 情報通信機器を使って活用しているもの

問 15-1 問 15 で「9. 所有していない」以外を回答された方のみお答えください。
あなたが、情報通信機器を使って普段からよく活用しているものは何ですか？
あてはまるものを全てお選びください。

- | | |
|------------------------|--------------|
| 1. インターネット (ホームページの閲覧) | 5. Twitter |
| 2. メールの送受信 | 6. Youtube |
| 3. LINE | 7. Instagram |
| 4. Facebook | 8. その他 |

情報通信機器を使って普段からよく活用しているものについては、「LINE」と回答された方の割合が47.5%と最も多く、次いで「インターネット」(46.3%)、「メールの送受信」(39.7%)となっている。



その他：「通話」、「会議」など

問 16-1 インターネット・マイナンバーカードのサービス・機能の利用状況

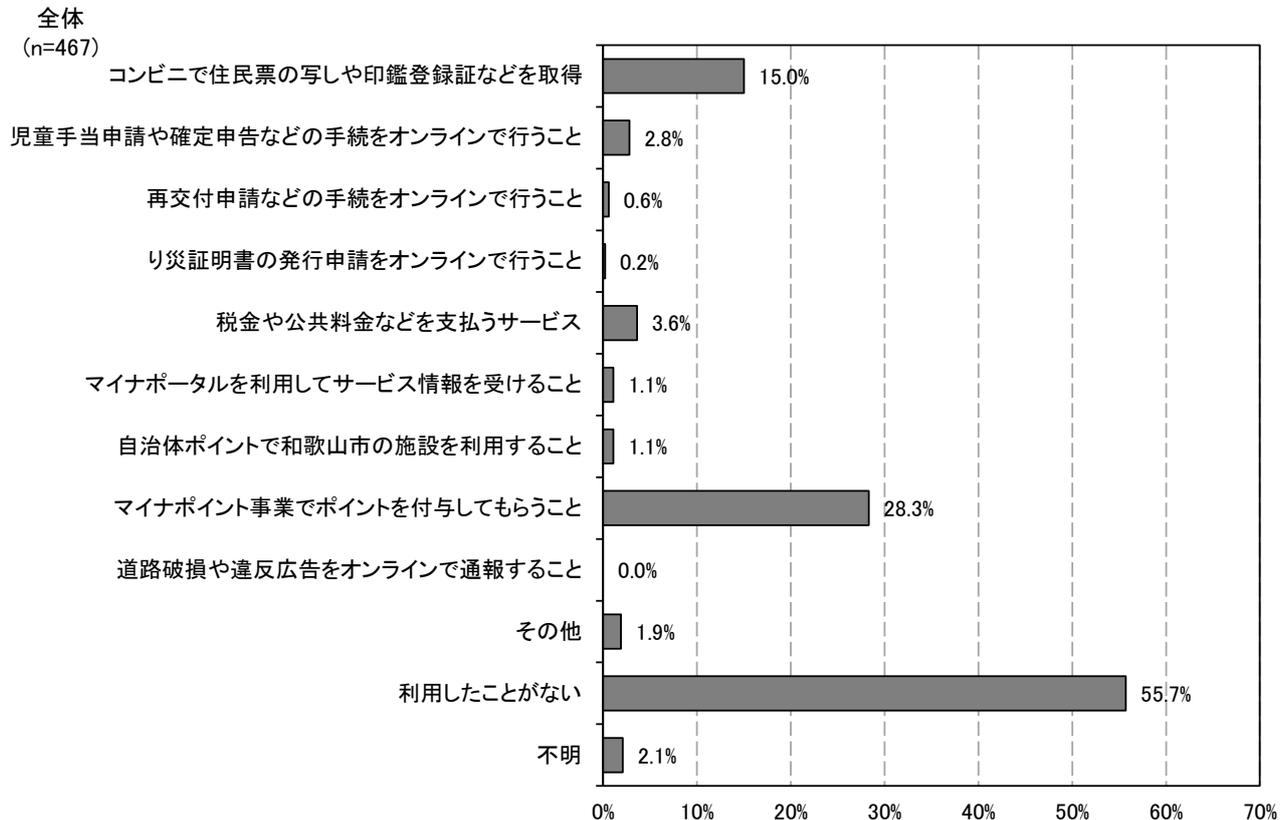
問 16-1 問 16 で「1. 所持している」と回答された方のみお答えください。

インターネット又はマイナンバーカードを利用して受けられるサービスや機能で、利用したことはありますか？あてはまるものを全てお選びください。

1. コンビニで住民票の写しや印鑑登録証などを取得
2. 児童手当の申請や確定申告などの行政手続を自宅等からオンラインで行うこと
3. 介護保険負担割当証や被保険者証の再交付申請などの行政手続を自宅等からオンラインで行うこと
4. 災害証明書の発行申請を自宅等からオンラインで行うこと
5. 税金や公共料金などを支払うサービス※
6. マイナポータルを利用して、自分にぴったりのサービスに関する情報を受けること
7. 自治体ポイントで和歌山市立図書館や和歌山城天守閣などの利用をすること
8. マイナポイント事業でポイントを付与してもらうこと
9. 道路破損や違反広告をオンラインで通報すること
10. その他
11. 利用したことがない

※和歌山市では、令和3年4月より税金や保険料、水道料金などの支払いをキャッシュレス決済で支払うことが可能になりました。

インターネット又はマイナンバーカードを利用して受けられるサービスや機能で、利用したことがあるものについては、「利用したことがない」と回答された方の割合が 55.7%も最も多く、次いで「マイナポイント事業でポイントを付与してもらうこと」(28.3%)、「コンビニで住民票の写しや印鑑登録証などを取得」(15.0%)となっている。



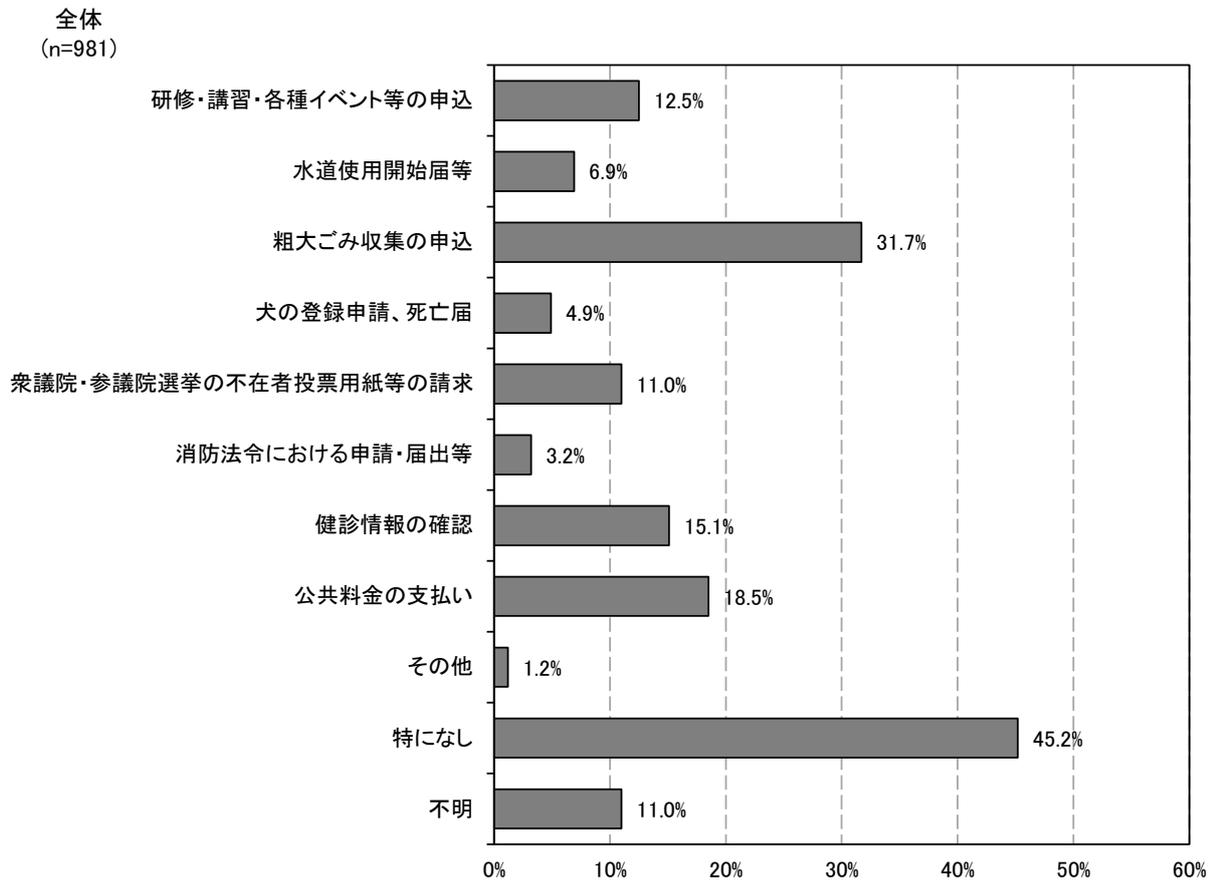
その他：「身分証明書の代わりとして」、「確定申告」など

問 17 インターネット・マイナンバーカードのサービス・機能で利用したいもの

問 17 インターネット又はマイナンバーカードを利用して受けられるサービスや機能で、今後利用したいと思うものを全てお選びください。

- | | |
|--------------------------|-------------------|
| 1. 研修・講習・各種イベント等の申込 | 6. 消防法令における申請・届出等 |
| 2. 水道使用開始届等 | 7. 健診情報の確認 |
| 3. 粗大ごみ収集の申込 | 8. 公共料金の支払い |
| 4. 犬の登録申請、死亡届 | 9. その他 |
| 5. 衆議院・参議院選挙の不在者投票用紙等の請求 | 10. 特になし |

インターネット又はマイナンバーカードを利用して受けられるサービスや機能で、今後利用したいと思うものについては、「特になし」と回答された方の割合が 45.2%と最も多く、次いで「粗大ごみ収集の申込」(31.7%)、「公共料金の支払い」(18.5%)となっている。



その他：「健康保険証の代わりとして」、「選挙の投票」など