

登米市DX推進計画

令和6年5月
登米市

目 次

第1章 計画策定の趣旨 · · · · ·	3
1 計画策定の背景と目的 · · · · ·	3
2 計画の位置づけ · · · · ·	4
3 計画の期間 <u>及び見直しの時期</u> · · · · ·	4
第2章 計画の基本理念・方針 · · · · ·	5
1 計画の基本理念 · · · · ·	5
2 計画の基本方針 · · · · ·	5
3 計画の体系 · · · · ·	6
第3章 主要な取組 · · · · ·	8
<基本方針1－(1)>行政窓口のデジタル化 · · · · ·	8
<基本方針1－(2)>行政手続のオンライン化 · · · · ·	9
<基本方針1－(3)>マイナンバーカードの普及促進 · · · · ·	9
<基本方針1－(4)>キャッシュレスサービスの導入等 · · · · ·	10
<基本方針1－(5)>デジタル・ディバイド対策 · · · · ·	11
<基本方針2－(1)>デジタル技術を活用した地域課題の解決 · · · ·	11
<基本方針2－(2)>情報発信の高度化 · · · · ·	12
<基本方針2－(3)>行政保有データのオープン化推進 · · · · ·	13
<基本方針3－(1)>ペーパーレス化の推進 · · · · ·	14
<基本方針3－(2)>電子決裁システム等の拡充 · · · · ·	15
<基本方針3－(3)>AI・RPA等の利用推進 · · · · ·	15
<基本方針3－(4)>Web会議の推進 · · · · ·	16
<基本方針3－(5)>テレワークの推進 · · · · ·	16
<基本方針3－(6)>BPRの取組の徹底 · · · · ·	17
<基本方針3－(7)>情報システムの標準化・共通化 · · · · ·	18
第4章 計画の推進体制 · · · · ·	19
1 計画の推進体制 · · · · ·	19
2 外部デジタル人材の活用 · · · · ·	20
3 デジタル人材の確保・育成 · · · · ·	20
参考 用語の説明 · · · · ·	21

1 計画策定の背景と目的

近年のデジタル技術の目ざましい発展により、私たちの社会生活は大きく変化しています。通信インフラの拡大やスマートフォンの普及に伴い、これらデジタル技術を活用して誰もが簡単に情報を収集・発信し、時間や場所に縛られることなく様々なサービスを享受することができるようになりました。これらデジタル技術は日々進歩し続けており、AI、IoT、ビッグデータ等を活用した多様なサービスの提供や先進的な研究が急速に進み、世界規模でデジタルシフトの時代を迎えています。

一方で、地方自治体においては、人口減少・少子高齢化が進み、生産年齢人口の減少、地域の担い手不足、財政構造の変化などの厳しい現実に直面しており、今後、この流れがますます加速するとともに、深刻化していくことが懸念されています。

また、新型コロナウイルス感染症感染拡大の影響により、人との接触を回避するため、テレワーク、オンライン会議、キャッシュレス決済などデジタル技術を活用した試みが進み、生活や働き方が大きく変化する中、行政サービスにおいてはデジタル化の遅れが露呈し、対応の必要性が大きく高まりました。

これら社会環境の変化に伴い、行政サービスへの需要は増加し、かつ多様化することが見込まれることから、これまで以上に柔軟での的確かつ効率的な行政運営及び行政サービスの提供が必要で求められます。このような行政需要に的確に対応するためには、日々進化を続けるデジタル技術の活用が必要不可欠であり、更に今後においては様々な情報を収集・分析し、それらを組み合わせて新たな価値を創造、提供していくデジタルトランスフォーメーション(DX)を推進することが必要です。

このような背景を踏まえ、本市における着実なDXを推進するため令和6年5月に「登米市DX推進計画」を策定しましたが、計画策定後も、生成AIをはじめとするデジタル技術は我々の想像を超えるスピードで加速度的に進化を続けており、本計画の上位計画である「第三次登米市総合計画(令和7年12月策定)」の実施計画には新たな取組を盛り込んだところです。

本市の持続的発展と市民の皆様のより良い暮らしを実現するため、登米市総合計画との整合を図る形で、この度、本計画の見直しを行いました。

令和 6 年 5 月策定 (令和 8 年●月改定)

登米市長 熊谷 康信



2 計画の位置づけ

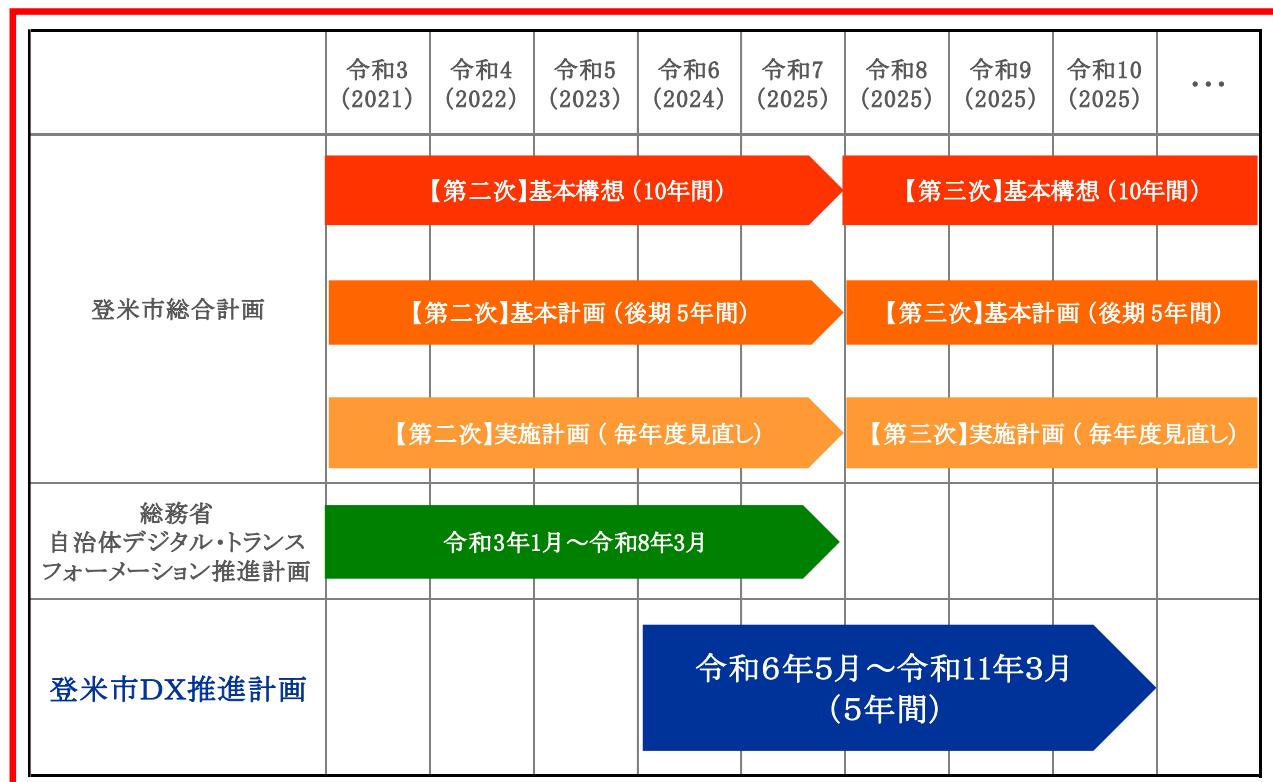
本計画は、「第二次登米市総合計画」を上位計画として、その基本理念である「協働による登米市の持続的な発展」に基づく取組をDXの観点から推進していくための部門別計画として位置づけます。

なお、本計画は、国の「自治体デジタル・トランスフォーメーション推進計画」、「登米市DX推進の基本方針(令和5年3月策定)」及び、「登米市ICT利活用方針(令和2年3月策定)」を踏まえて策定しています。

3 計画の期間及び見直しの時期

令和6年度から令和10年度までの5年間を本計画の対象期間とします。

なお、上位計画である「第三次第二次登米市総合計画」の策定及び国の「自治体デジタル・トランスフォーメーション推進計画」の4.0版への改定を踏まえ、本計画についても令和7年度末にかけて見直しを行って、次期総合計画等との整合性を確保するものとしています。また、国の動向、社会環境の変化、デジタル技術の進展や新たな社会実装を踏まえ、適時見直しを行います。



1

計画の基本理念

本市の将来像は、第二次登米市総合計画において、誰もが夢や希望で笑顔に包まれ、豊かな自然と調和のとれた生活環境の中で、登米市に住み続けたい、住みたいと思うまちを目指して、『あふれる笑顔 豊かな自然 住みたいまち とめ』に定められ、この将来像は第三次登米市総合計画に引き継がれています。

この将来像の実現をDXにより推進するため、本計画の基本理念は、

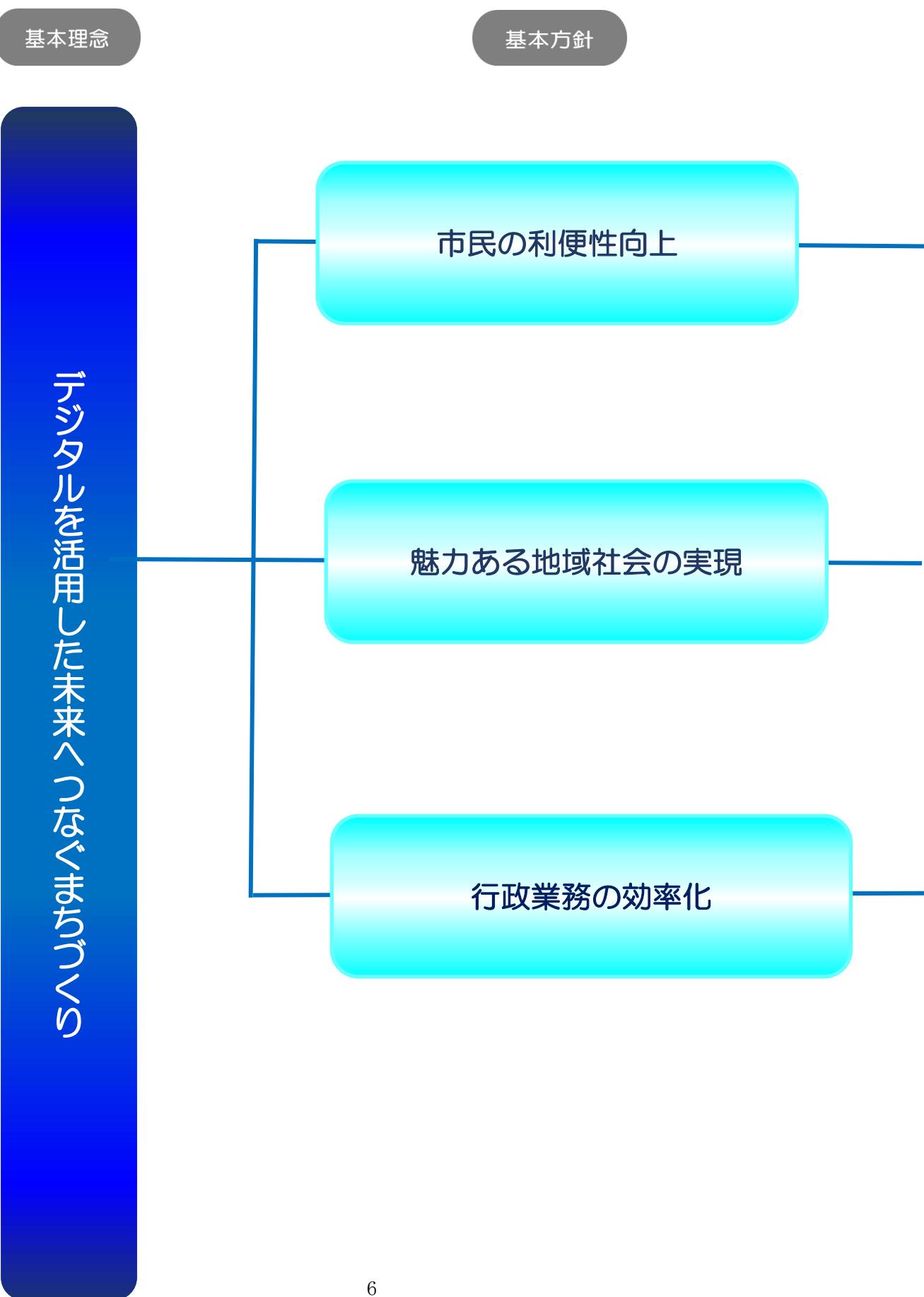
「～デジタルを活用した未来へつなぐまちづくり～」とします。

2

計画の基本方針

目指す将来像の達成に向け、次に掲げる基本方針を定め、本市のDXを推進します。

基本方針 1	市民の利便性向上
基本方針 2	魅力ある地域社会の実現
基本方針 3	行政業務の効率化



取組事項

主要な取組

行政窓口のデジタル化	◇書かない、待たない窓口の実現 ◇リモート窓口の導入検討 ◇AIチャットボットの導入検討 ◇自動翻訳・字幕表示技術の活用検討
行政手続のオンライン化	◇電子申請サービスの継続的な提供（43手続）、手続の拡充
マイナンバーカードの普及促進	◇マイナンバーカード申請サポートの実施 ◇コンビニエンスストア等における証明書発行サービスの利用推進
キャッシュレスサービスの導入等	◇スマートフォン決済アプリによる市税等納付サービスの利用推進 ◇窓口におけるキャッシュレス決済システムの導入検討 ◇オンライン手続におけるキャッシュレスサービスの導入検討
デジタル・ディバイド対策	◇スマートフォン教室等の実施 ◇ブロードバンドサービス提供の継続性確保

デジタル技術を活用した地域課題の解決	◇地域課題の把握・活用技術の選定・実証実験・効果検証
情報発信の高度化	◇LINE等SNSの有効活用、機能拡充の検討及び推進 ◇デジタルサイネージの効果的な導入検討及び整備
行政保有データオープン化の推進	◇オープンデータの整備推進

ペーパーレス化の推進	◇ペーパーレス化可能な事務手続の調査及び規則等の見直し ◇文書電子決裁システムの整備 ◇ノート型PCへの完全移行 ◇無線LAN環境、大型ディスプレイ等の整備
電子決裁システム等の拡充	◇契約管理システムの導入、運用 ◇勤怠管理システムの検討、導入
AI・RPA等の利用推進	◇生成型AIの活用検討 ◇定型的作業等に係るRPA等の活用検討
Web会議の推進	◇会議ルールの見直し等によるWeb会議推進
テレワークの推進	◇簡易テレワークの導入・効果検証 ◇本格テレワークの導入検討
BPRの取組の徹底	◇BPRの取組の徹底
情報システムの標準化・共通化	◇基幹系システムの標準化、ガバメントクラウド等へのリフト

<基本方針1-(1)>行政窓口のデジタル化

行政窓口は、市民と行政の重要な接点です。行政手続のオンライン化により「行かなくとも来なくてよい」窓口を実現することは市民の利便性を向上させるものですが、一方で、対面によるきめ細やかな相談や法令等の定めにより書面の受理・交付が必要となる行政手続は、これまでどおり行政窓口において提供すべき市民サービスです。

これら行政窓口のサービスの向上と事務の効率化を推進するため、デジタル技術の活用を進めるものとします。

民間においては、書面による手続がタブレット端末等を用いた書かない手続が浸透しつつあります。

行政窓口においても、タブレット端末等を活用した、市民が「書かない」、「待たない」窓口を構築し、市民の利便性向上と事務効率化を実現するとともに、よりきめ細やかな相談対応を実現するため、窓口、本庁をオンラインで接続するリモート窓口の導入や、言葉が聞き取りにくい方や日本語に不慣れな外国人の方が安心して市役所窓口に訪れていただくための環境づくりとして、リアルタイム自動翻訳・字幕表示などのデジタル技術の活用について検討を進めます。

また、市民からの問い合わせ対応も行政窓口における主要なサービスの一つです。これまでには開庁時間に限られていた問い合わせ対応を、AIチャットボットを活用することで、24時間365日のサービスにすることが可能と考えられます。

これらデジタル技術を積極的に活用し、行政窓口のデジタル化を進めるものとします。

〈取組概要〉

- ・書かない、待たない窓口の実現
- ・リモート窓口の導入検討
- ・AIチャットボットの導入検討
- ・自動翻訳・字幕表示技術の活用検討

【書かない、待たない窓口の実現】

計画年度	令和6年度 (2024年度)	令和7年度 (2025年度)	令和8年度 (2026年度)	令和9年度 (2027年度)	令和10年度 (2028年度)
取組	5台導入		効果検証・ <u>追加</u> 導入		
目標		効果が見込める全ての窓口へ導入			

【リモート窓口の導入検討】

計画年度	令和6年度 (2024年度)	令和7年度 (2025年度)	令和8年度 (2026年度)	令和9年度 (2027年度)	令和10年度 (2028年度)
取組	導入検討	試験導入		効果検証・導入	
目標		効果が見込める全ての窓口へ導入			

【AIチャットボットの導入検討】

計画年度	令和6年度 (2024年度)	令和7年度 (2025年度)	令和8年度 (2026年度)	令和9年度 (2027年度)	令和10年度 (2028年度)
取組		導入検討		試験導入	効果検証
目標		効果を見込める場合に導入			

【自動翻訳・字幕表示技術の活用検討】

計画年度	令和6年度 (2024年度)	令和7年度 (2025年度)	令和8年度 (2026年度)	令和9年度 (2027年度)	令和10年度 (2028年度)
取組	導入検討		試験導入	効果検証	
目標	効果を見込める場合に導入				

＜基本方針1－(2)＞行政手続のオンライン化

民間サービスでは、各種手続のオンライン化が急速に進んでいます。行政手続についてもオンライン化を進めることで、市民は場所と時間に囚われることなく手続きすることができるようになり、「行か来なくともよい窓口」の実現に繋がります。手続のオンライン化は、マイナンバーカードの電子証明書を利用することで、本人確認書類の添付が不要となることや入力補助機能により書類作成の手間が省ける、情報入力の間違いが少なくなるなどのメリットを有効に活用することも可能であり、また、手続書類が電子化されることで、業務フローの見直しによる事務処理の効率化やペーパーレス化も期待できます。

これらの市民の利便性向上と事務効率化を図る観点から、行政手続のオンライン化を推進します。

なお、行政手続オンライン化の推進にあたっては、宮城県と県内市町村が共同運用する「みやぎ電子申請サービス」や国が整備した「ぴったりサービス」の活用を基本としつつも、他の電子申請サービスと十分に比較検討した上で、より効率的、効果的なサービス提供に努めるものとします。

〈取組概要〉

- ・電子申請サービスの継続的な提供(43手続)、手続の拡充

【電子申請サービスの継続的な提供(43手続)、手続の拡充に取り組む】

計画年度	令和6年度 (2024年度)	令和7年度 (2025年度)	令和8年度 (2026年度)	令和9年度 (2027年度)	令和10年度 (2028年度)
取組	10手続追加	10手続追加	10手続追加	10手続追加	10手続追加
目標	令和10年度末までに50手続(累計93手続)オンライン化				

＜基本方針1－(3)＞マイナンバーカードの普及促進

国はマイナンバーカードの利用シーン拡大のため、引越しワンストップサービス、運転免許証・健康保険証との一体化などを推進するとともに、民間ビジネスにおける利用拡大に向けた様々な取組を進めています。

マイナンバーカードはデジタル社会の基盤であり、本市DXを推進するためにもカード保有交付率を高めていくことが重要です。

マイナンバーカード申請手続の支援を継続するとともに、コンビニエンスストア等における証明書発行サービスの利用を促進し、また、行政手続のデジタル化により、利用シーンを拡充することでマイナンバーカードの普及促進に努めを進めます。

〈取組概要〉

- ・マイナンバーカード申請サポートの実施
- ・コンビニエンスストア等における証明書発行サービスの利用促進

【マイナンバーカード申請サポートの実施】

計画年度	令和6年度 (2024 年度)	令和7年度 (2025 年度)	令和8年度 (2026 年度)	令和9年度 (2027 年度)	令和 10 年度 (2028 年度)
取 組	サポート実施	保有普及率を見極め必要に応じてサポート実施			
目 標	宮城県平均カード保有交付率以上				

【コンビニエンスストア等における証明書発行サービスの利用促進】

計画年度	令和6年度 (2024 年度)	令和7年度 (2025 年度)	令和8年度 (2026 年度)	令和9年度 (2027 年度)	令和 10 年度 (2028 年度)
取 組	周知徹底による利用促進				
目 標	コンビニ交付対象証明書発行件数の 30% (令和 10 年度末時点)				

＜基本方針1－(4)＞キャッシュレスサービスの導入等

近年、電子マネーやクレジットカードによるキャッシュレスサービスは、スマートフォンと一体的に利用可能となったこと、また、コロナ禍における非接触式決済方法として注目されることで急速に普及が進みました。キャッシュレスサービスは今後、決済手段の主流になる可能性が高く、本市においても市民の利便性向上のため、キャッシュレスによる料金納付サービスを拡充していく必要があると考えます。

既に取組を進めているキャッシュレスによる市税等納付サービスの利用を促進するとともに、多様な市民ニーズを踏まえた効果的なキャッシュレスサービスの導入を検討します。

〈取組概要〉

- ・スマートフォン決済アプリによる市税等納付サービスの利用促進
- ・窓口におけるキャッシュレス決済システムの導入検討
- ・オンライン手続におけるキャッシュレスサービスの導入検討

【スマートフォン決済アプリによる市税等納付サービスの利用促進】

計画年度	令和6年度 (2024 年度)	令和7年度 (2025 年度)	令和8年度 (2026 年度)	令和9年度 (2027 年度)	令和 10 年度 (2028 年度)
取 組	周知徹底による利用推進				
目 標	市税等納付件数の1% (令和10年度末時点)				

【窓口におけるキャッシュレス決済システムの導入検討】

計画年度	令和6年度 (2024 年度)	令和7年度 (2025 年度)	令和8年度 (2026 年度)	令和9年度 (2027 年度)	令和 10 年度 (2028 年度)
取 組	導入検討試験導入		効果検証・導入		
目 標	効果が見込める全ての窓口へ導入				

【オンライン手続におけるキャッシュレスサービスの導入検討】

計画年度	令和6年度 (2024 年度)	令和7年度 (2025 年度)	令和8年度 (2026 年度)	令和9年度 (2027 年度)	令和 10 年度 (2028 年度)	
取 組	導入検討試験導入		効果検証・導入		効果検証・運用	
目 標	令和8年度導入・効果検証・運用効果検証後に本格導入					

<基本方針1—(5)>デジタル・ディバイド対策

DXを進める上で、デジタル技術の恩恵を受けることができる方と受けることが難しい方の間に生ずる情報通信格差(デジタル・ディバイド)への対策は極めて重要であり、特に高齢化率の高い本市においては、高齢者に対するデジタル・ディバイド対策は必須と考えます。

スマートフォン教室、パソコン教室等のデジタル技術に慣れ親しむ機会を提供することに加え、行政サービスのデジタル化にあたっては、高齢者の視点に立ったシステムづくりを推進します。

また、過疎地、辺地を含む本市は、民間通信事業者のサービスが不採算を理由に十分に提供されない現状にあり、平成21年度には「地域情報通信基盤整備推進事業」を活用し、公設の光ファイバー網を整備し、民間事業者に貸し付けすることで、市内全域におけるブロードバンドサービスの提供を実現していますが、今後、設備の老朽化が課題となっていくことが予想されます。本市光ファイバー網の適切な維持を継続するとともに、光ファイバー網の民間通信事業者への譲渡を国のガイドラインに基づき進めることで、市内ブロードバンドサービスの継続性を確保します。

これらのデジタル・ディバイド対策により、「誰一人取り残さない、人に優しいデジタル化」を推進します。

〈取組概要〉

- ・スマートフォン教室等の実施
- ・ブロードバンドサービス提供の継続性確保

【スマートフォン教室等の実施】

計画年度	令和6年度 (2024年度)	令和7年度 (2025年度)	令和8年度 (2026年度)	令和9年度 (2027年度)	令和10年度 (2028年度)
取 組	スマートフォン教室等の実施				
目 標	各 <u>公共施設・民間施設公民館等</u> で定期的に開催				

【ブロードバンドサービス提供の継続性確保】

計画年度	令和6年度 (2024年度)	令和7年度 (2025年度)	令和8年度 (2026年度)	令和9年度 (2027年度)	令和10年度 (2028年度)
取 組	譲渡手続				
目 標	市内ブロードバンドサービスの継続性を確保				

<基本方針2—(1)>デジタル技術を活用した地域課題の解決

地域社会の持続可能な発展、経済成長、市民生活の質向上、災害対策など様々な分野でデジタル技術を導入し、課題解決を図ることは非常に有効な方法とされており、特に注目されるものがIoT、AI、RPA、ビッグデータ、ドローン、MaaS及びデジタル地域通貨と言われています。

これらデジタル技術を医療、福祉、教育、子育て、防災、交通、公共施設・インフラ設備、一次産業、観光などの様々な分野において、本市にとって有効な活用方法を検討の上、デジタル技術を活用した地域課題の解決を推進するものとします。

〈取組概要〉

- ・様々な分野におけるデジタル技術の活用について、効果的かつ有効な手段を選定し、実証実験を重ね導入を推進

【効果的かつ有効な手段を選定し、実証実験を重ね導入を推進】

計画年度	令和6年度 (2024年度)	令和7年度 (2025年度)	令和8年度 (2026年度)	令和9年度 (2027年度)	令和10年度 (2028年度)
取組	地域課題の把握・活用技術の選定・実証実験・効果検証・導入				
目標	有効なデジタル技術の導入(3つの技術)				

【検討例】

■人流データ(ビッグデータ)分析

行動ビッグデータ(検索内容や位置情報など)を用いて「人々の関心」「人々の動態」を可視化し、行政施策や、民間事業者の生産性向上や、新規事業の創出を支援するサービス。

■ドローン

空撮、測量、スマート農業、フードデリバリー・物流、中継基地、設備点検・警備など、社会課題の解決につながる利用が進められている技術。

(離島や山間部への医薬品の配送、災害時の情報収集・インフラ点検、気候変動対策でのメタンの漏出監視等)

■MaaS(Mobility as a Service)

市内~~や限られた域町内~~全域~~や限られた域内~~のオンデマンド交通サービスをはじめ、マルチ車両導入による医療や行政、買い物などの不便を解消する医療MaaS、行政MaaSなどの地域の発展や課題解決につながるサービス。

■デジタル地域通貨

自治体や企業、NPO、商店街などが独自に発行し、特定の地域や店舗に限定して使えるデジタル通貨のことで、地域内での消費活動が促進され、経済を活性化し、持続可能な循環を促進する手段として注目されているもの。

■自動運転モビリティサービス

地方では鉄道やバスの維持が難しくなっており、孤立した地域の暮らしを支えるのが自動運転とされています。この技術・導入が進めばコストを圧縮し、人々の移動だけでなく、モノを運ぶサービスも付与できますし、CO2の削減にもなります。

■衛星を活用した通信サービス

地上のモバイルネットワークでは電波が届きにくい場所にも通信を提供することが可能となり、山間部での通信や、災害時の通信回線確保といった場面での活用が期待されます。

<基本方針2—(2)> 情報発信の高度化

スマートフォンの普及とともに、SNS(ソーシャルネットワーキングサービス)の利用率が急速に高まっています。このような現状を踏まえ、本市では、市政情報や、イベント情報、防災情報などをSNS(LINE等)で配信していますが、情報発信は、必要なタイミングで、必要としている方に、必要な情報を届けることが重要です。

LINEなどのSNSの機能を有効に活用し、市民の属性情報(年代、性別、居住区等)に応じた情報発信の高度化に取り組むとともに、チャットボットやアンケート機能など、双方向性を活かした情報発信を推進します。

また、従来は紙媒体等で行われてきた掲示型の情報発信は、大型ディスプレイを活用したデジタルサイネージ(電子看板)に移行しつつあります。新たな施設整備等の機会を捉え、このような情報発信ツ

ールの活用を検討し、必要な場所への整備を進めるとともに、静止画のみならず動画による情報発信にも積極的に取り組みます。

〈取組概要〉

- ・LINE 等 SNS の有効活用、機能拡充の検討及び推進
- ・デジタルサイネージの効果的な導入検討及び整備

【LINE等SNSの有効活用、機能拡充の検討及び推進】

計画年度	令和6年度 (2024 年度)	令和7年度 (2025 年度)	令和8年度 (2026 年度)	令和9年度 (2027 年度)	令和 10 年度 (2028 年度)
取 組	セグメント配信	チャットボット機能、オンライン申請との連携等、順次機能拡充			
目 標	市民満足度の向上(今後のアンケート機能追加で測定)				

【デジタルサイネージの効果的な導入検討及び整備】

計画年度	令和6年度 (2024 年度)	令和7年度 (2025 年度)	令和8年度 (2026 年度)	令和9年度 (2027 年度)	令和 10 年度 (2028 年度)
取 組	<u>導入検討</u>		<u>設置場所選定</u>	<u>導入・運用</u>	
目 標	全支所への整備				

＜基本方針2—(3)＞行政保有データオープン化の推進

高度情報化社会において、官民が保有するデータの有効活用は市民生活の向上、企業活動の活性化に寄与するものとされています。

そのため国は、「官民データ活用推進基本法」を施行し、官民データの有効活用による課題解決を推進することとしており、地方公共団体においても保有データの積極的な二次利用可能な状態で公開することが求められています。

本市においても、現在公開中のデータ(11項目)に加え、国が示す「自治体標準オープンデータセット」に準拠したオープンデータの公開を順次進めるとともに、市民、民間事業者が必要とする行政保有データのオープンデータ化を推進するものとします。

〈取組概要〉

- ・オープンデータの整備推進

【オープンデータの整備推進】

計画年度	令和6年度 (2024 年度)	令和7年度 (2025 年度)	令和8年度 (2026 年度)	令和9年度 (2027 年度)	令和 10 年度 (2028 年度)
取 組	5項目追加	5項目追加	5項目追加	5項目追加	5項目追加
目 標	令和 10 年度までに新規 25 項目のデータを追加(累計 36 項目)				

<基本方針3－(1)>ペーパーレス化の推進

本市における行政事務の大半は、紙文書により処理されており、ペーパーレス化が進んではいない状況にあります。

ペーパーレス化はDX推進の第一歩と考えられており、本市においてもペーパーレス化を進めることで、電子データを前提とした業務プロセスの見直しや手続のオンライン化等を円滑に進めることができるとともに、紙資源の節約、文書保管場所のコスト削減効果も期待できます。

そのため、個々の行政事務についてペーパーレス化が可能か検討し、必要に応じて規則等の見直しを行い、可能なものから順次ペーパーレス化を実施していくなど、慎重かつ積極的に取組を進める必要があります。

また、ペーパーレス化を進めるためには、環境整備も同時並行的に進める必要があります。文書決裁システムの整備、職員が使用するパソコンのデスクトップ型からノート型への完全移行、無線LAN環境整備及び大型ディスプレイ等の設置などの環境整備を進めます。

本市においては、令和6年度より紙購入量を年度毎に10%削減し、令和10年度末に令和5年度比の50%削減を目指す考えで、ペーパーレス化を推進します。

〈取組概要〉

- ・ペーパーレス化可能な事務手続の調査及び必要に応じた規則等の見直し
- ・文書電子決裁システムの整備
- ・ノート型PCへの完全移行
- ・無線LAN環境、大型ディスプレイ等の整備

【ペーパーレス化可能な事務手続の調査及び必要に応じた規則等の見直し】

計画年度	令和6年度 (2024年度)	令和7年度 (2025年度)	令和8年度 (2026年度)	令和9年度 (2027年度)	令和10年度 (2028年度)
取組	ペーパーレス化可能な事務手続の調査・規則等の見直し				
目標	紙購入量 50%削減(令和5年度比)				

【文書電子決裁システムの整備】

計画年度	令和6年度 (2024年度)	令和7年度 (2025年度)	令和8年度 (2026年度)	令和9年度 (2027年度)	令和10年度 (2028年度)
取組	システム検討				
目標	令和9年度より文書電子決裁システム導入				

【ノート型PCへの完全移行】

計画年度	令和6年度 (2024年度)	令和7年度 (2025年度)	令和8年度 (2026年度)	令和9年度 (2027年度)	令和10年度 (2028年度)
取組	ノート型PCへ移行				
目標	令和7年度末までにノート型PCへ完全移行				

【無線LAN環境、大型ディスプレイの整備】

計画年度	令和6年度 (2024年度)	令和7年度 (2025年度)	令和8年度 (2026年度)	令和9年度 (2027年度)	令和10年度 (2028年度)
取組	無線LAN環境、大型ディスプレイ等の整備				
目標	令和8年度末までに全支所に整備				

<基本方針3－(2)>電子決裁システム等の拡充

本市では職員のスケジュール管理や連絡調整等の庶務事務の一部と財務会計事務についてはシステムで処理を完結していますが、一方で、文書管理や勤怠管理等は紙文書を中心とした事務処理を行っており、処理の効率性を向上させる余地があるものと考えられます。文書管理においても電子決裁に移行するなど、紙による処理からシステムによる処理に移行し、事務処理全般をデジタルのまま完結することができるよう取り組みます。

なお、計画初期においてはデジタル化の効果が高いと考えられる契約事務、勤怠管理等の共通的、定型的事務について、その効果を見極めながらシステム化を進めるものとします。

〈取組概要〉

- ・契約管理システムの導入、運用
- ・勤怠管理システムの検討、導入

【契約管理システムの導入、運用】

計画年度	令和6年度 (2024年度)	令和7年度 (2025年度)	令和8年度 (2026年度)	令和9年度 (2027年度)	令和10年度 (2028年度)
取組	導入	実施			
目標	令和6年度から契約事務を電子手続化				

【勤怠管理システムの検討、導入】

計画年度	令和6年度 (2024年度)	令和7年度 (2025年度)	令和8年度 (2026年度)	令和9年度 (2027年度)	令和10年度 (2028年度)
取組	導入検討	試験導入	効果検証・導入		
目標	効果が見込める場合に導入				

<基本方針3－(3)>AI、RPA等の利用推進

限られた行政資源の中で持続可能な行政サービスを提供していくためには、定型的な作業をAIやRPAなどのデジタル技術を活用して、自動化するなどの業務効率化を進める必要があります。

国は、「情報システムの標準化・共通化」「行政手続のオンライン化」を進めるに当たって、デジタル技術の投入に合わせた業務プロセスの見直しを強く推奨しており、本市においてもこれらの取組を進めるに当たっては、生成AI、AIチャットボット、AI-OCR、RPA等の有効活用を積極的に検討します。

なお、近年注目されている生成型AIは、創意的な作業を人間に代わって行うことができると注目されています。行政事務における生成型AIの活用可能性を検証するため、実証事業を実施します。

〈取組概要〉

- ・生成型AIの活用検討
- ・定型的な作業等に係るRPA等の活用検討

【生成型AIの活用検討】

計画年度	令和6年度 (2024年度)	令和7年度 (2025年度)	令和8年度 (2026年度)	令和9年度 (2027年度)	令和10年度 (2028年度)
取組	実証実験・効果検証		導入・運用		
目標	令和8年度から効果が見込める業務へ導入				

【定型的作業等に係るRPA等の活用検討】

計画年度	令和6年度 (2024年度)	令和7年度 (2025年度)	令和8年度 (2026年度)	令和9年度 (2027年度)	令和10年度 (2028年度)
取組	活用検討	試験導入	効果検証・導入		
目標	効果が見込める業務へ導入				

＜基本方針3－(4)＞Web会議の推進

従来よりWeb会議システムは存在していましたが、一部の民間企業や研究機関において活用されるに留まっていました。しかし、コロナ禍において非接触型コミュニケーション需要の高まりとともに、クラウド型Web会議システムのサービス利用が世界的に浸透しました。

Web会議システムを活用することで、会議参加に係るコスト(移動に係る時間や手間、経費)の軽減に加え、場所や時間に制約されず柔軟に会議への参加が可能になるなど、庁内外におけるコミュニケーションの充実が期待できることから、会議ルールの見直しなどWeb会議推進の取組を進めるとともに、大型ディスプレイ設置などの環境整備を進めます。

〈取組概要〉

- ・会議ルールの見直し等によるWeb会議推進

【会議ルールの見直し等によるWeb会議推進】

計画年度	令和6年度 (2024年度)	令和7年度 (2025年度)	令和8年度 (2026年度)	令和9年度 (2027年度)	令和10年度 (2028年度)
取組	<u>ルール見直し・試行</u>		<u>会議ルールの適用</u>		
目標	令和10年度には移動を伴う会議等の50%以上をWeb会議で実施				

＜基本方針3－(5)＞テレワークの推進

テレワークは、感染症の感染拡大や災害発生時において行政機能を維持するための有効な手段であるとともに、平時においては、育児や介護で時間的な制限がある職員の多様な働き方を実現する手法として一般化しつつあります。

しかしながら、行政業務においては、対面でのやり取りや直接的なコミュニケーションが必要な手続きが多く、テレワークが適用できない業務があることや情報漏えいのリスク、システム導入に伴い発生する費用、労務管理の難しさ等の課題により、あまり進んでいない状況です。

本市では、コロナ禍における行政機能維持のため、「在宅型テレワーク」を試行的に実施した経緯はありますが、本格導入には至っていない現状です。

本計画期間中においては、まず職員が外出先・出張先や移動中にタブレット端末を活用して、メール閲覧等が行える簡易なテレワーク環境を整え、試行に取り組みしていきます。

その上で有効性を調査し、十分な効果が認められると判断した際は、庁舎外(在宅・サテライトオフィス・出張等)での勤務を考慮したテレワーク専用システムや就業規則等の変更~~を~~含め、本格的なテレワークの導入を検討していきます。

なお、テレワークの推進にあたっては、個人情報保護等の安全対策が重要であるため、セキュリティ対策等の取組を徹底します。

〈取組概要〉

- ・簡易テレワーク(専用貸出端末によるメール閲覧等、簡易的なテレワーク)の導入・効果検証
- ・本格テレワーク導入検討

【簡易テレワークの導入・効果検証】

計画年度	令和6年度 (2024年度)	令和7年度 (2025年度)	令和8年度 (2026年度)	令和9年度 (2027年度)	令和10年度 (2028年度)
取組	簡易テレワーク導入・効果検証				必要に応じ拡充・継続運用
目標	令和9年度令和8年度までに本格テレワーク導入可否判断				

【本格テレワークの検討】

計画年度	令和6年度 (2024年度)	令和7年度 (2025年度)	令和8年度 (2026年度)	令和9年度 (2027年度)	令和10年度 (2028年度)
取組	導入可否判断			試験導入	就業規則等の変更・システム導入
目標	本格テレワーク導入				

＜基本方針3－(6)＞BPRの取組の徹底

DXの効果を十分に発揮するためには、単にデジタル技術を導入するのではなく、導入を検討するデジタル技術を前提に業務フローを一から見直しし、業務そのものを改革(BPR)する必要があります。

本市においても、新たなデジタル技術の導入の際は元より、社会環境や市民ニーズの変化を踏まえた最適な行政サービスを提供するため、個々の業務ごとに適切な時期を検討の上、業務フローの見直しを行うこととします。

このBPRの実施にあたっては、国の「情報システムの整備及び管理の基本的な方針」に定められているサービス設計12箇条に基づき検討します。

〈取組概要〉

- ・BPR の取組の徹底

【BPRの取組の徹底】

計画年度	令和6年度 (2024年度)	令和7年度 (2025年度)	令和8年度 (2026年度)	令和9年度 (2027年度)	令和10年度 (2028年度)
取組	BPR の取組の徹底				
目標	BPR によるサービスの向上・事務効率化実現				

<基本方針3ー(7)›情報システムの標準化・共通化

本市では、これまでICTの活用による効率的・効果的な行政事務を推進するため、情報システムの導入を進めてきました。

そのような中、令和3年5月に自治体間等でのデータ交換の円滑化やシステムの運用経費の削減等を目的とした「地方公共団体情報システムの標準化に関する法律」が成立し、地方公共団体の基幹業務システムについて、標準化基準を定めるとともに令和7年度末までに、この基準に適合する基幹業務システムを利用することが義務付けられ、これらの基幹業務システムは国が主導して整備するガバメントクラウド等のクラウド環境で利用することが努力義務とされました。

本市においても令和7年度末を目標に、基幹業務システム(20業務)を標準準拠システムへ移行し、当該標準準拠システムをガバメントクラウド等へリフトします。

また、この標準準拠システム及びデジタル処理を前提とした基幹業務のBPRに取り組みます。

〈取組概要〉

- ・基幹系システムの標準化、ガバメントクラウド等へのリフト

【基幹系システムの標準化、ガバメントクラウド等へのリフト】

計画年度	令和6年度 (2024年度)	令和7年度 (2025年度)	令和8年度 (2026年度)	令和9年度 (2027年度)	令和10年度 (2028年度)
取 組	標準準拠システムへ移行		本稼働		<u>基幹業務BPR</u>
目 標	標準化・共通化対象の 20 業務を標準準拠システムへ移行しガバメントクラウド等へリフト				

1 計画の推進体制

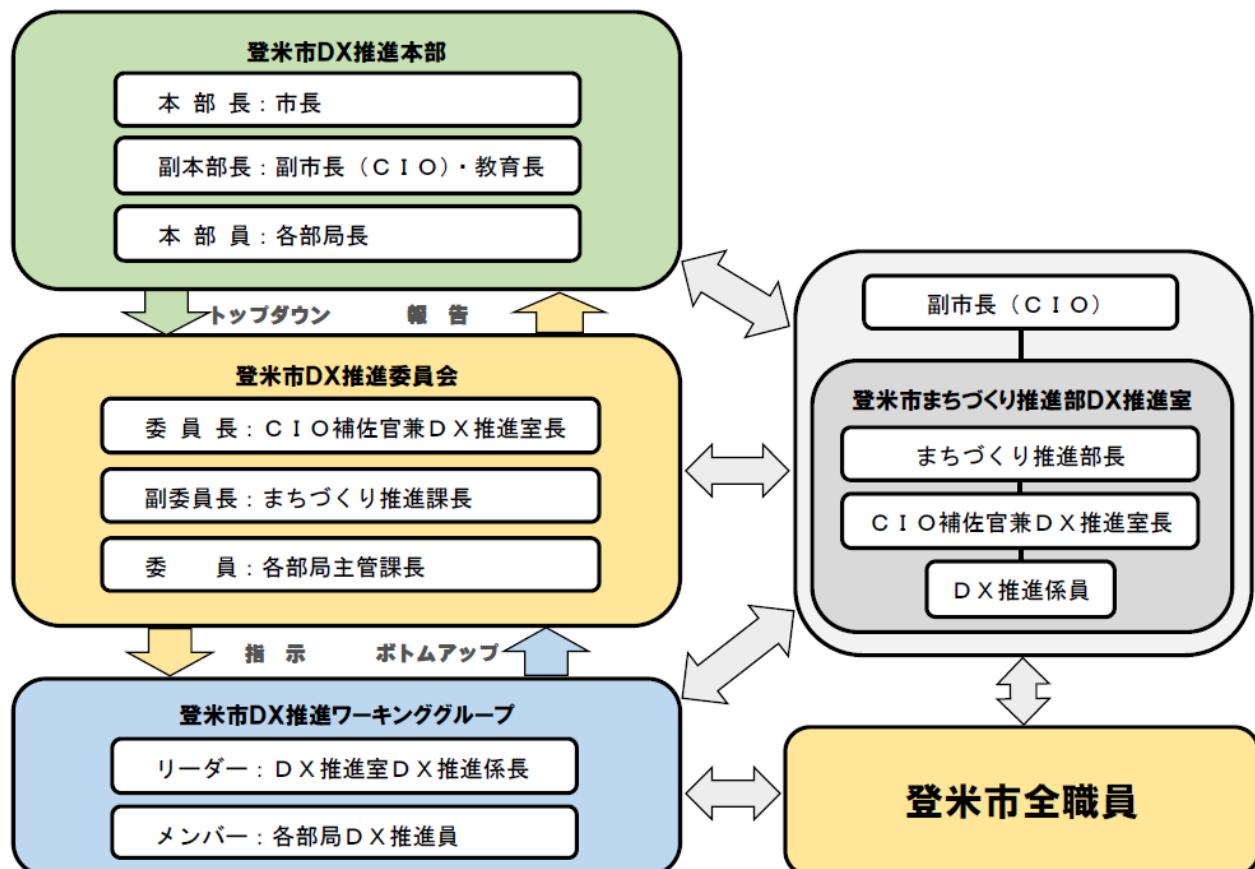
DXを推進するためには、迅速な意思決定をもって全序一丸となって取り組む必要があります。

そのため、市長を本部長とした「登米市DX推進本部」、各部局主管課長等で組織する「登米市DX推進委員会」、各部局に配置したDX推進員により組織する「登米市DX推進ワーキンググループ」によるトップダウン、ボトムアップの推進組織を設置しました。

この推進組織を中心として、デジタル技術を活用した政策の企画提案、合意形成や情報共有等を行い、計画を推進します。

なお、計画の進捗状況は毎年度把握したうえで共有し、計画のより一層の推進やフォローアップに活用します。

<組織イメージ>



2 外部デジタル人材の活用

デジタル技術は日々進歩し続けており、これらを DX の推進に効果的に活用するためには、ICT の専門的知見を持った上で、自治体現場の実務に即して技術の導入の判断や助言を行うことができるデジタル人材の確保が重要です。

本市においては、以降に示すデジタル人材の確保・育成に取り組むとともに、DX 推進のための即戦力として、国の「地域活性化企業人制度」を活用し、包括連携協定を締結する事業者から外部デジタル人材を登用しています。

外部デジタル人材の専門的知見に立ったマネジメントにより、本市 DX の推進体制を強化します。

3 デジタル人材の確保・育成

全国的に人口減少や少子・高齢化が進行していく中、市民サービスの向上や地域の課題解決を図るためにには、全ての職員が DX 推進を自分ごとと捉え、ICT、AI などの必要な技術を活用し、自らの業務をよりよいものにできる職員を育成していくことが求められています。

また、デジタル分野における専門的な知識を身に付け、各部署の中核となる「DX 推進リーダー」の存在が重要となります。

そのため、全ての職員に対するデジタル技術・データに関する知識、スキルのレベルや経験等に応じた人材育成・研修に取り組み、常に業務改善を推進する人材を育成するほか、より専門的な知識や技術を持ち、「デジタルツールを活用できる」「要件を整理し発注できる」DX 推進リーダーの育成を進めます。

参考

用語の説明

用語	説明
(生成型) AI	「Artificial Intelligence(人工知能)」の略で、人工的な方法による学習、推論、判断等の知的な機能の実現及び人工的な方法により実現した当該機能の活用に関する技術のこと。 生成型AIは、学習済みのデータを活用した新たなデータを生み出せる機能を有する。
AI-OCR	OCRは「Optical Character Recognition(光学文字認識)」の略。 光学読み取り装置等を用い、紙資料などの文字情報をデジタル情報に変換できる技術で、AI-OCRは文字情報をデジタル化する際にAIを活用する複合的技術のこと。
AI チャットボット	AI、チャットボットは個別の用語を参照のこと。 AIチャットボットは、チャットボットにAIの機能を付加したもの。
BPR	「Business Process Reengineering(業務改革)」の略。 既存の組織やビジネスルールを抜本的に見直し、利用者の視点に立って、業務プロセス全体について職務、業務フロー、管理機構、情報システムを再設計すること。
CIO	「最高情報責任者」(Chief Information Officer)の略で、企業の情報システム部門を統括し、IT戦略の立案と実行を担う役職。単なるIT部門の管理にとどまらず、経営戦略とIT戦略を融合させて事業の成長や競争力の向上を図る、経営陣の重要なメンバーです。自治体のCIO(最高情報責任者)は、組織全体のデジタル化・DX(デジタルトランスフォーメーション)を推進し、経営戦略に沿ったIT戦略の立案と実行を統括する役割を担う。具体的な役割としては、庁内全体を俯瞰した情報システム戦略の策定、部署を横断した調整、IT技術を用いた業務プロセスの改善提案、IT投資の最適化、そして情報セキュリティの管理などが挙げられる。
DX 推進リーダー	デジタル分野の専門知識を身に付け、一般職員や高度専門人材と連携し、DXの中核を担うスキル(デジタルツールを“活用できる”、要件を整理し“発注できる”)を有する者のこと。国は自治体DXの推進に必要なデジタル人材として、人材確保・育成に係る経費について財政措置(特別交付税)を講じている。
ICT	「Information and Communication Technology(情報通信技術)」の略。 情報(information)や通信(communication)に関する技術の総称。日本では同様の言葉としてIT(Information Technology:情報技術)がある。
IoT	「Internet of Things(モノのインターネット)」の略。 自動車、家電、ロボット、施設などあらゆるモノがインターネットにつながり、情報のやり取りをすることで、モノのデータ化やそれに基づく自動化等が進展し、新たな付加価値を生み出すというコンセプトを表した語である。
(無線)LAN	LANは「Local Area Network」の略。 同じ建物の中にあるコンピュータや通信機器、プリンタなどを接続し、データをやり取りするネットワーク。「構内通信網」と訳されることもある。 無線LANは無線機器を活用してLANを構築するもの。
MaaS	「Mobility as a Service」の略で、「サービスとしての移動」を意味する。ITを活用して、公共交通機関や自動運転車両とサービスそのものを結びつけ提供されている。
RPA	「Robotic Process Automation(ロボットによる業務自動化)」の略。 人がコンピュータを使って行っている比較的単純な繰り返し作業を、人に代わってコンピュータ上のソフトウェアロボットに行わせる技術である。

用語	説明
SNS	「Social Networking Service」の略。 人ととのつながりを促進・サポートする、コミュニティ型の Web サイト。友人・知人間のコミュニケーションを円滑にする手段や場を提供したり、趣味や嗜好、居住地域、出身校、あるいは「友人の友人」といったつながりを通じて新たな人間関係を構築したりする場を提供する、会員制のサービスのこと。
Web 会議システム	インターネット等のネットワークを介して遠隔地にいる相手と会議を行うコミュニケーションツール。音声やビデオ通信以外にも、チャット機能や PC 画面共有機能を有するシステムが広く利用されている。専用機器の設置が必要な時代もあったが、クラウド型サービスの提供開始とコロナ禍における非接触型コミュニケーション需要の高まりにより、急速に利用が広まった。
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、①営利目的、非営利目的を問わず二次利用可能なルールが適用されたもの、②機械判読に適したもの、③無償で利用できるもの、といういずれの項目にも該当する形で公開されたデータのこと。
オンライン会議	Web 会議システム等の遠隔コミュニケーションツールを使用した会議のこと。
ガバメントクラウド	政府及び地方公共団体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。
官民データ活用推進基本法	平成 28 年 12 月 14 日公布（同日施行）された、インターネット等を通じて流通する多様かつ大量の情報を適正かつ効果的に活用することにより急速な少子高齢化等の課題解決に資する環境整備を進めることを目的とした法律。
基幹業務システム	国民（市民）生活に直接関係する事務（住民基本台帳等）に係る情報システムのこと。
キャッシュレス決済	現金を使用しない支払い方法の総称。主には電子マネー、プリペイドカード、QR コード決済、クレジットカード、デビットカードがある。
クラウドコンピューティング（クラウド環境）	従来は手元のコンピュータで管理・利用していたようなソフトウェアやデータなどを、インターネットなどのネットワークを通じてサービスの形で必要に応じて利用する方式。
コンビニエンスストア等における証明書発行サービス	コンビニエンスストア等に設置されているマルチコピー機の機能とマイナンバーカードの本人確認機能（電子証明書）を活用した公的証明書発行サービスのこと。 コンビニ交付可能な住民票の写しなど諸証明の内、15.2%を本サービスで発行している（令和5年 12 月末現在）。
自治体デジタル・トランスマーチン推進計画	自治体のデジタルトランスフォーメーションを推進するため、国（総務省）が策定した計画（令和2年策定）。計画には自治体が重点的に取り組むべき事項の具体化及び各省庁における支援策等が示されている。
自治体標準オープンデータセット	「官民データ活用推進基本法」に基づき、政府が公開を推奨するデータ、準拠すべきルールやフォーマットを取りまとめたもの。

用語	説明
情報システムの整備及び管理の基本的な方針	<p>デジタル庁設置法に基づき、目指すべきデジタル社会に向けて国の行政機関、地方公共団体等が効果的に協働できるよう、情報システムの整備及び管理の基本的な方針を定めたもの。方針には利用者中心のサービス提供実現を目的として「サービス設計12箇条」が定められている。</p> <p>＜サービス設計12箇条＞</p> <ul style="list-style-type: none"> 第1条 利用者のニーズから出発する 第2条 事実を詳細に把握する 第3条 エンドツーエンドで考える 第4条 全ての関係者に気を配る 第5条 サービスはシンプルにする 第6条 デジタル技術を活用し、サービスの価値を高める 第7条 利用者の日常体験に溶け込む 第8条 自分で作りすぎない 第9条 オープンにサービスを作る 第10条 何度も繰り返す 第11条 一遍にやらず、一貫してやる 第12条 情報システムではなくサービスを作る
スマートフォン	個人携帯用のコンピュータ機能を併せ持った携帯電話。従来の携帯情報端末に携帯電話・通信機能を統合したものと表現されることもある。単に高機能というだけでなく、汎用のOSを搭載し、利用者が後からソフトウェアなどを追加できるようになっている機種を指す場合が多い。“smart”は「賢い」の意。
<u>スマートフォン決済アプリ</u>	個人市県民税等を納付書に表示されたバーコードをスマートフォン等で読み取り、〇〇Payのような決済サービスで納付するためのアプリ。PayPayほか5種類のアプリが利用可能で利用割合は0.3%(令和6年1月末現在)
セキュリティポリシー	組織の情報セキュリティに関する基本方針。広義には、セキュリティ対策基準や個別具体的な実施手順などを含む。どの情報を誰が読み取れるようにするか、どの操作を誰に対して許可するか、どのデータを暗号化するかなど、情報の目的外利用や外部からの侵入、機密漏洩などを防止するための方針を定めたもの。
タブレット端末	コンピュータ製品の分類の一つで、板状の筐体の片面が触れて操作できる液晶画面(タッチパネル)になっており、ほとんどの操作を画面に指を触れて行うタイプの製品のこと。また、そのような製品のうち、スマートフォンと共通のOSやアプリケーションソフトを使用する製品のこと。パソコンと共にOSなどを用いる製品は「タブレットPC」と呼ぶ場合がある。
地域活性化企業人制度	地方公共団体が、三大都市圏に所在する民間企業等の社員を一定期間受け入れ、そのノウハウや知見を活かしながら地域独自の魅力や価値の向上等につながる業務に従事してもらい、地域活性化を図る取組のこと。
地方公共団体情報システムの標準化に関する法律	行政手続におけるデジタル技術の便益享受、持続可能な行政運営を確立するため、地方公共団体情報システムの標準化に関する基本理念国及び地方公共団体の責務、基本方針等を定め、住民の利便性の向上及び地方公共団体の行政運営の効率化に寄与することを目的とした法律。地方公共団体はこの法律に基づき、令和7年度末までに基幹業務システムを標準構造システムに移行する責務を有する。
チャットボット	会話「chat」とロボット「bot」を組み合わせた言葉で、パソコンやスマートフォンを使って、入力した質問をコンピュータが人間に代わって対話するシステムのこと。
デジタルサイネージ	ディスプレイやタブレットなどの電子表示媒体を活用した情報発信システムの総称。

用語	説明
デジタル・ディバيد	パソコンやインターネットなどの情報通信技術を使いこなせる者と使いこなせない者の間に生じる、待遇や貧富、機会の格差。個人間の格差の他に、国家間、地域間の格差を指す場合もある。
デジタル・トランスフォーメーション(DX)	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。
テレワーク	ICT を利用し、時間や場所を有効に活用できる柔軟な働き方のこと。Tele(離れて)と Work(仕事)を組み合わせた造語。在宅勤務、サテライトオフィス勤務、モバイル勤務などの類型がある。
ドローン	一般には無人航空機のことであり、遠隔操作または自動制御により飛行することができる航空機。小型のトイドローンから極めて大型の軍事用ドローンがあり、近年は映像撮影に利用される一方で、物流や農業等の分野への活用が進んでいる。
引越しワンストップサービス	引越しに係る行政機関や民間事業者に対する諸手続きをワンストップで行うことができるようとするためのサービス。市区町村においては、住民は転出手続を来庁せずに行うことや、転入手続を簡素に行うことが可能。
ぴったりサービス	地方公共団体の行政オンライン化推進のため、国がマイナポータルの機能として構築したものでオンライン手続の検索から申請まですることができるサービスのこと。
ビッグデータ	人間による全体把握や一般的なデータ処理ソフトでの取扱が困難なほど巨大なデータ群のこと。近年はデジタル技術の進展により、スーパーコンピューターや AI を利用したデータのマーケティングや危機管理等の分野での活用が進められている。ビッグデータは Volume(量)、Variety(多様性)、Velocity(速度あるいは頻度)の「3つの V」を高いレベルで備えていることが特徴とされている。
ブロードバンドサービス	高速・容量の通信を実現可能なインターネットサービスの総称。光ファイバー網や高度無線通信を活用して広く提供されている一方で、地方の不採算地域等におけるサービス提供の遅れ、継続性に課題があると考えられている。
ペーパーレス化	文書等の電子化により紙の使用をなくすことを指す。手続のデジタル化や会議資料の電子化によりペーパーレス化することが可能。
マイナンバーカード	本人の申請により交付され、個人番号を証明する書類や本人確認の際の公的な身分証明書として利用できる。また、様々な行政サービスを受けることができるようになる IC カード。 本市のカード保有交付率は令和6年4月月末時点で <u>75.5 68.1%</u> (宮城県平均 <u>81.3 77.6%</u>)
みやぎ電子申請サービス	宮城県と県内市町により共同運用される電子申請サービスのこと。 <u>令和6年度中の次期システムへの移行を予定している。</u>
モバイル端末	従来は固定して使用した機器だが、技術の進歩により小型化され、人が携帯しながら使用できるような電子機器をいう
リモート窓口	遠隔地間でオンライン会議システム等を通じて相談や手続を行うことができる窓口のこと。住民は窓口に来ることなく在宅で相談することができたり、自治体においては、窓口の集約化や合理化に活用することが可能。

登米市 DX 推進計画

発行	令和6年5月
<u>改定</u>	<u>令和8年●月</u>
編集	登米市まちづくり推進部 DX 推進室 宮城県登米市迫町佐沼字中江二丁目6番 <u>地1</u> 電話 0220-23-7367 E-Mail dxuishin@city.tome.miyagi.jp