

# 大津市 DX 戦略

<案>

## 目次

<b>1. はじめに</b> .....	4
1.1 DX の概要.....	4
1.2 本戦略の目的と位置付け.....	6
<b>2. 大津市のデジタル推進の現状</b> .....	8
2.1 大津市のデジタル推進のあらまし .....	8
2.2 大津市の DX の状況（前戦略の振り返り） .....	9
<b>3. 本戦略の概要</b> .....	12
3.1 戦略の期間 .....	12
3.2 基本姿勢 .....	12
3.3 基本方針 .....	13
3.4 DX 推進のテーマ .....	14
3.5 DX 推進のテーマにおける現状評価.....	15
<b>4. DX の取組</b> .....	17
4.1 市役所のデジタル化.....	18
4.2 暮らしのデジタル化・産業のデジタル化.....	19
4.3 データ利活用.....	19
4.4 テクノロジーの最適な活用・インフラの整備 .....	20
4.5 情報セキュリティの維持・強化.....	20

4.6	人材育成・確保 .....	21
4.7	EBPMによる推進・政策への貢献 .....	21
<b>5.</b>	<b>重点対象</b> .....	<b>22</b>
5.1	DX 推進軸の重点取組 .....	22
5.2	市民サービス軸の重点分野 .....	23
<b>6.</b>	<b>推進手法・体制</b> .....	<b>25</b>
6.1	推進手法 .....	25
6.2	体制 .....	25
<b>7.</b>	<b>用語解説</b> .....	<b>26</b>

# 1. はじめに

## 1.1 DX の概要

### (1) 「DX」とは

「DX（デジタルトランスフォーメーション）」とは、デジタル（Digital）の「D」と、英語圏で変革を意味するトランス（Trans）を略した「X」からなる言葉であり、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、という概念です。

ただし、DX は目的を達成するための手段であり、DX 自体を目的とするものではありません。

### (2) 国の DX に関わる取組

国が提唱している未来社会のビジョンに「Society 5.0」があります。これは人間社会が狩猟社会（1.0）、農業社会（2.0）、工業社会（3.0）、情報社会（4.0）をたどり、現在の情報社会（4.0）の次に来る社会として「Society 5.0」を位置付けるもので、総合科学技術・イノベーション会議の「第5期科学技術基本計画」（2016（平成28）年1月）で採用された考え方です。同計画において「Society 5.0」は、「サイバー空間とフィジカル空間（現実社会）を高度に融合」し、「必要なもの・サービスを、必要な人に、必要な時に、必要なだけ提供し、社会の様々なニーズにきめ細かく対応でき、あらゆる人が質の高いサービスを受けられ、年齢、性別、地域、言語といった様々な違いを乗り越え、生き活きと快適に暮らすことができる社会」と謳われています。

この「Society 5.0」の考え方をもとに、国が掲げている構想が、2021（令和3）年に発表された「デジタル田園都市国家構想」です。これは「デジタル実装を通じて地方が抱える課題を解決し、誰一人取り残されずすべての人がデジタル化のメリットを享受できる心豊かな暮らしを実現する」という構想であり、「地方に仕事をつくる」、「人の流れをつくる」、「結婚・出産・子育ての希望をかなえる」、「魅力的な地域をつくる」の4点を重点として分野横断的な取組を推進することで、全国どこでも誰もが便利で快適に暮らせる社会を目指しています。

国においては、デジタル田園都市国家構想の取組を強化し、デジタルを地域づくりに活用することを目指した「デジタル社会の実現に向けた重点計画」を2021（令和3）年6月に閣議決定しました（以後、毎年見直し改訂）。この計画は、デジタル社会の形成に向けた、情報通信技術の活用と官民データの活用を具体化していくための計画です。

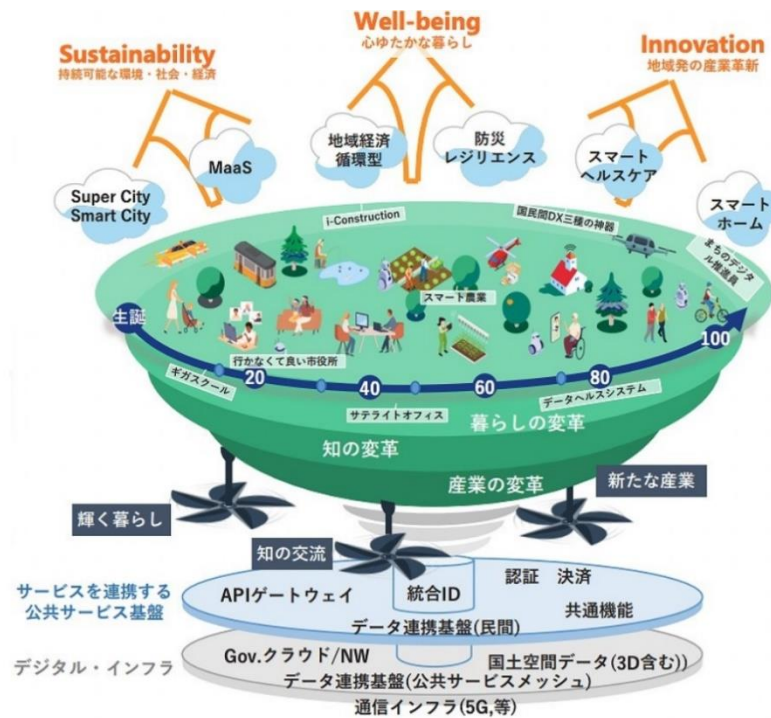


図 1-1 デジタル田園都市国家構想の成功の鍵

(出典：デジタル庁「第 2 回デジタル田園都市国家構想実現会議」資料 令和 3 年 12 月)

また、国や地方自治体等を対象にした 2018（平成 30）年来の政府の「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策等をとりまとめた「自治体 DX 推進計画」を 2020（令和 2）年 12 月に策定しました。全自治体においては、デジタル社会の構築に向けた取組を当該計画に基づき、着実に進めていく必要があります。

本市の DX 推進は、これらの計画等を踏まえて進めていくこととします。

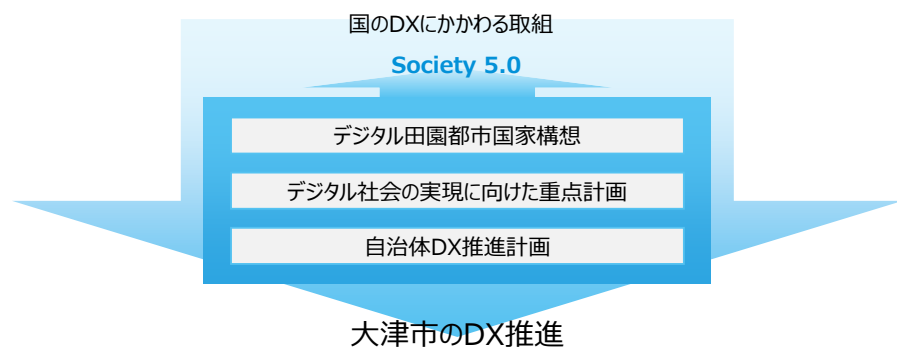


図 1-2 本市の DX 推進の背景

## 1.2 本戦略の目的と位置付け

### (1) 本市における「DX」の定義

本市における DX とは、人口減少等の社会の劇的な変化に対して、デジタル技術やデータ等を活用し、これまでの行政サービスや市役所のあり方に関する既成概念の変革を進めながら、新たな価値を創出するための改革です。

DXを進めるにあたっては、サービスを享受する利用者の視点でサービスを設計していくこと（サービスデザイン思考）が重要であると考えます。また、あらゆる行政サービスに対してやみくもにデジタルを導入するのではなく、利用者にとって快適な行政サービスとなる場合においてのみ、デジタル化を推進していきます。

また、DX の成功にはトップダウンとボトムアップの両輪が不可欠と言われています。つまり、DX 推進は、全ての職員が、デジタル技術やデータ等の活用に関するデジタル知見の向上を図り、これまでの行政サービスや市役所のあり方に対する変革の意識をもって、DX を主体的に進めていく必要があります。そして、全ての職員の成功体験の積み重ねにより、DX 推進の取組が現場に根付き、本市の文化として定着していくことで、持続性・成長性をともなった DX につながると考えています。

### (2) 本戦略の目的

前述（1）の『本市における「DX」の定義』を前提とし、本戦略の目的は次のとおりとします。

- サービスを享受する「ひと（市民や職員）」の視点で、デジタル技術やデータを活用することで、本市の政策をより良いものにし、市民の生活を向上させる
- 現場での課題を主体的に捉え、全ての職員が DX を積極的に推進することで、課題解決の手段としての DX 推進を本市の文化として定着させる
- DX 推進における取組の改善や拡充を確実に図っていくための拠り所とする

### (3) 本戦略の位置付け

本戦略は、2019（令和元）年度から 2023（令和 5）年度を計画期間とした「大津市デジタルイノベーション戦略」の後継として、新たな取組を示すものです。

さらに、国が掲げる「デジタル田園都市国家構想」、その構想を強化するための「デジタル社会の実現に向けた重点計画」、そして、自治体の取組を示した「自治体 DX 推進計画」を踏まえたうえで、本市の総合計画や、他の個別計画をデジタルで支援するものです。

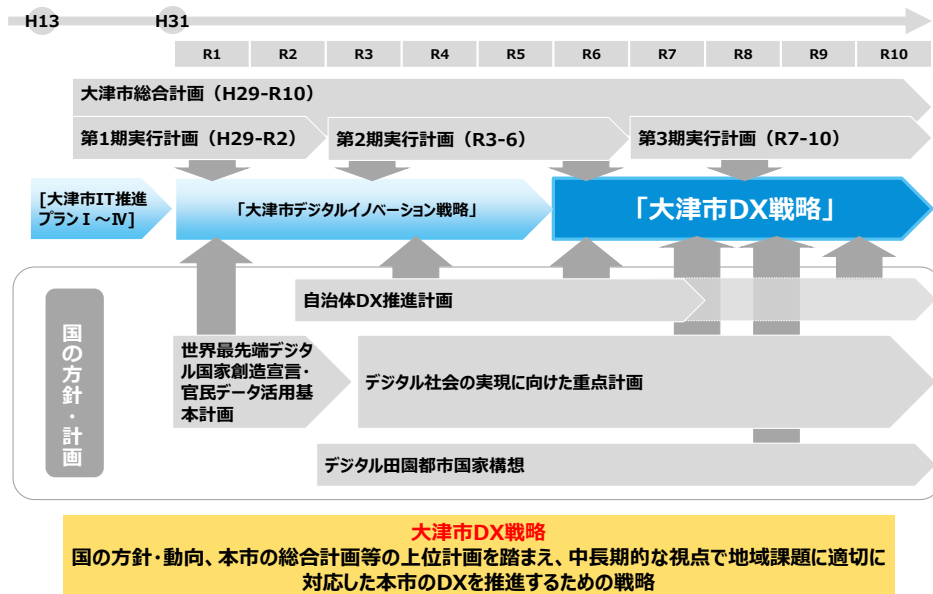


図 1-3 本戦略の位置付け

また、官民データ活用推進基本法では、都道府県に「都道府県官民データ活用推進計画」を定めることが義務付けられ、市町村にも官民データ活用の推進に関する施策についての基本的な計画の策定に努めることとされています。本市では、官民データ活用推進基本法で求められている「大津市官民データ活用推進計画」としても、本戦略を位置付けています。

## 2. 大津市のデジタル推進の現状

### 2.1 大津市のデジタル推進のあらまし

本市の情報化は、1968（昭和43）年度に税賦課計算事務を委託処理したことから始まり、1984（昭和59）年度に住民情報オンラインシステム（委託処理）を稼働させ、1989（平成元）年度からそのバックアップシステムのために汎用機を導入し、自己処理化の第一歩を踏み出しました。

この汎用機導入を契機として、本市の電算利用形態は委託処理方式から自己処理方式へと大きく変わることとなり、1993（平成5）年度には情報処理専用棟として庁舎第2別館が完成し、庁舎第2別館と本庁舎間に光ファイバーケーブルを敷設して市役所インフラを整備するとともに、税総合システムが稼働しました。1996（平成8）年度には住民票や保険業務の住民情報システム、次いで1997（平成9）年度には内部事務の財務会計システムが稼働しました。

その後、社会を変革するツールとしてITが認知され、インターネットの普及と共に市民生活が大きく変わり始め、国ではIT戦略本部（現：高度情報通信ネットワーク社会推進戦略本部（IT総合戦略本部））が設置されました。このIT総合戦略本部による「e-Japan戦略」の策定により、中央省庁や地方自治体はITを活用した業務改革を進め、電子政府、電子自治体の構築を目指し、社会インフラとしてのIT基盤の整備を始めることとなりました。

本市においても、情報化を総合的かつ体系的に推進するため、2001（平成13）年7月に市長を本部長とする「大津市IT推進本部」を設置し、2001（平成13）年度から2003（平成15）年度を計画期間とする「大津市IT推進プラン」を策定、以後、プランII、プランIII、プランIVと続き、電子市役所（ITを活用した高度に電子化された市役所）の実現に向けた情報化施策に取り組んできました。

そして、2018（平成30）年度のプランIVの計画期間終了に際し、これまでに構築してきた電子市役所の基盤に立ち、更なる電子市役所の実現に向けた情報化の方針・計画として、2019（令和元）年度から2023（令和5）年度を計画期間とする「大津市デジタルイノベーション戦略」を策定し、推進してきました。この戦略は、国において2016（平成28）年12月に公布された「官民データ活用推進基本法」に基づく「世界最先端IT国家創造宣言・官民データ活用推進基本計画（2017（平成29）年5月閣議決定）」、「世界最先端デジタル国家創造宣言（2018（平成30）年6月閣議決定）」、「Society5.0の本格的な実現に向けた「未来投資戦略2018（2018（平成30）年6月15日閣議決定）」等の方針、行政サービスの100%デジタル化を実現するためのデジタルファースト法等も踏まえた内容としました。



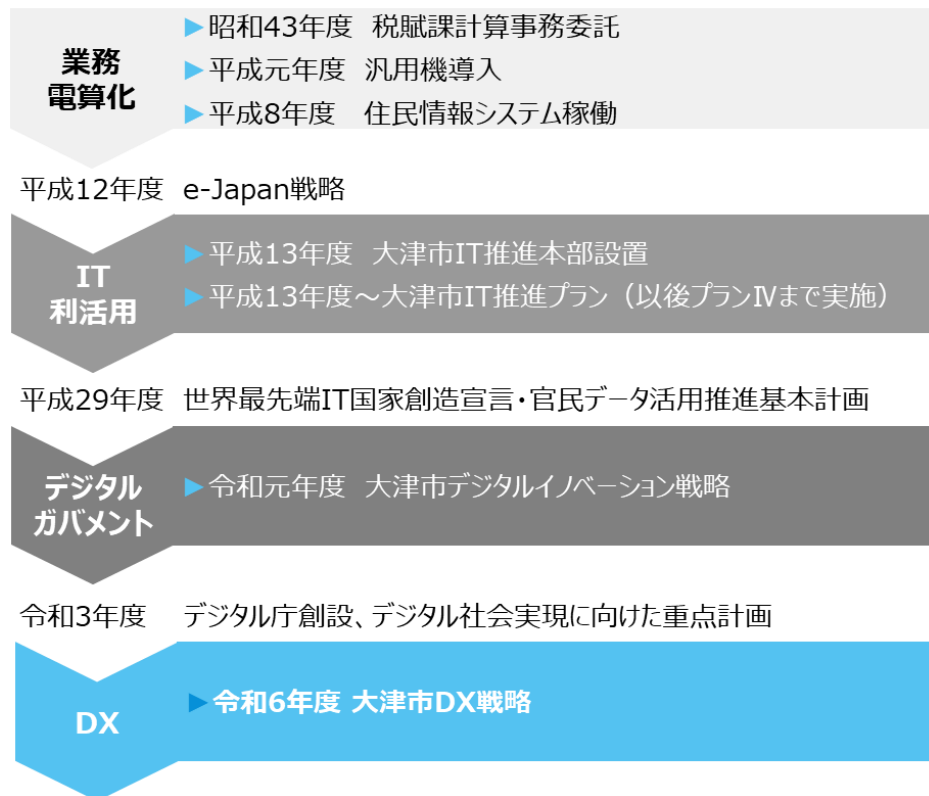


図 2-1 国および大津市のデジタル推進の変遷概要

## 2.2 大津市の DX の状況（前戦略の振り返り）

ここまでの背景を踏まえ、2019（令和元）年度から 2023（令和5）年度を計画期間とした「大津市デジタルイノベーション戦略」を策定し、8つの柱を掲げ、取組を進めてきました。各柱における取組の概要は次のとおりです。

### (1) AI<sup>1</sup>活用の推進

市への問合せへの AI チャットボットによる対応、市内イベント情報の AI による自動収集と発信、いじめ事案の AI 分析と予測、AI による保育所への入所選考支援、AI による議事録の自動作成等、AI 活用による市民サービス向上と、市役所の業務効率・品質の向上の両面で取組を進めてきました。

### (2) 電子申請の推進

本市の行政手続きは約 1,500 種類あり、これら一つひとつについて、申請・対応実績件数や内容を棚卸しています。この結果から、件数が多いものについて優先的に電

<sup>1</sup> 「Artificial Intelligence（人工知能）」の略で、学習・推論・判断などの知的な機能を備えたコンピュータープログラムを指します。

子申請を推進しており、2022（令和 4）年度末時点で、手続き件数全体の約 77%が電子申請に対応しました。

また、市民一人ひとりのライフイベントに合わせて必要な手続きを Web 上で案内する「くらしの手続きガイド」を運用してきました。

### (3) キャッシュレスに対応した電子納付の推進

本市の一部の窓口（戸籍住民課、税の窓口、歴史博物館等）においてキャッシュレス決済サービスを導入しました。

### (4) RPA<sup>2</sup>活用の推進

会計年度任用職員の勤務報告作成、医療費支給申請書入力処理、障害福祉業務における入力処理等、業務効率化の効果が高いものから順次 RPA を導入してきました。導入による業務効率化や業務品質の向上につながりました。

### (5) テレワーク等の推進

新型コロナウイルス感染症対応のため、早期にテレワーク環境の整備を進めました。併せて、テレワークで実施できる勤務条件や業種、勤怠管理のあり方等運用面の整備を進めてきました。

### (6) ICT 技術やその他の最先端技術の更なる活用推進の検討と調査研究

MaaS<sup>3</sup>や自動運転等による市民の移動・観光の振興を狙った交通のスマート化に関する各種実証実験、子育て分野等でのシェアリングエコノミー<sup>4</sup>の検討、スマートシティの推進に向けた調査等を行いました。また、AI の活用や、ICT を活用した次世代型学校教育の推進にも注力してきました。

---

<sup>2</sup> 「Robotic Process Automation（ロボティック・プロセス・オートメーション）」の略で、主にパソコン上で行う作業について、その手順を登録して自動化できるツールです。決まった手順の定型業務や繰り返し行う作業を自動化することで、業務の効率化と品質向上を進めることができます。

<sup>3</sup> 「Mobility as a Service」の略で、「マース」と呼びます。鉄道、バス、タクシー、飛行機、フェリー、シェアサイクル等の、タイプや運営事業者の異なる様々な交通手段の検索・予約・決済等を、ひとつの Web サービス等の中でできるようにするしくみです。

<sup>4</sup> 一般の個人がモノや場所、スキルなどを必要な人に提供・共有する形態のサービスを指します。一般の人が所有している物件の空き部屋を Web サイトやアプリを通して旅行者に貸し出す民泊はその代表例と言えます。

## (7) 民間サービス（クラウド化）活用の推進

本庁で稼働させていた各種システムの中核となる機器等を、順次、クラウド（外部のデータセンター）へ移行してきました。これによって、システム運用の柔軟性、コストの効率性、災害時等の可用性・信頼性の向上につながりました。

## (8) 全庁ネットワーク無線化の推進とセキュリティ強化

本市の全施設について、順次ネットワークの無線化を進めてきました。

また、顔認証による端末ログイン、Microsoft365 等のクラウドサービスの利用や、仮想ブラウザ<sup>5</sup>でのインターネット閲覧等、ネットワークのセキュリティ確保にも取り組みました。

---

<sup>5</sup> 業務システムから Web 閲覧システムを隔離する方式の一つで、手元の端末とは別の端末等で Web ブラウザを起動して画面イメージのみを転送するしくみを指します。

## 3. 本戦略の概要

### 3.1 戦略の期間

本戦略の期間は、2024（令和6）年度から2028（令和10）年度までの5年間とします。国の政策・計画及び技術革新を注視しつつ、毎年度、指標評価にもとづく事業の見直しを図っていきます。

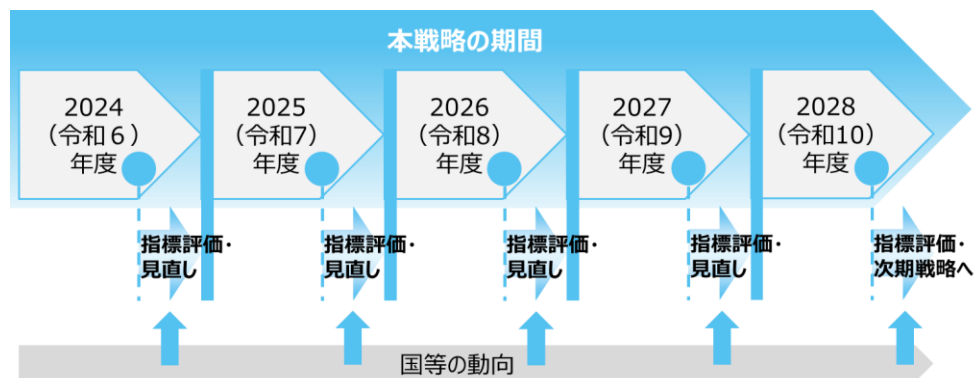


図 3-1 本戦略の期間とその実行イメージ

### 3.2 基本姿勢

既成概念の変革を伴うDXを全庁で推進するため、次に示す基本姿勢で取り組みます。

#### ✓ 全職員で進めるDX

市民ニーズや業務内容に最も精通する各事業の担当職員が、課題やアイデアを積極的に出し、その実現に向けて全庁で協力してDXを進めます。

#### ✓ 利用者の視点に立って進めるDX

サービスを提供する行政の視点ではなく、サービスを受取る利用者の視点でサービスを設計する「サービスデザイン思考」を意識してDXを進めます。

#### ✓ 情報セキュリティの確保を前提としたDX

市民の個人情報等に対して十分な情報セキュリティ対策を講じながらDXを進めます。

### 3.3 基本方針

本戦略は、「行政経営の視点」、「市民の暮らしの視点」、「まちづくりの視点」、「インフラ・セキュリティの視点」の4つの視点で基本方針を設定しています。

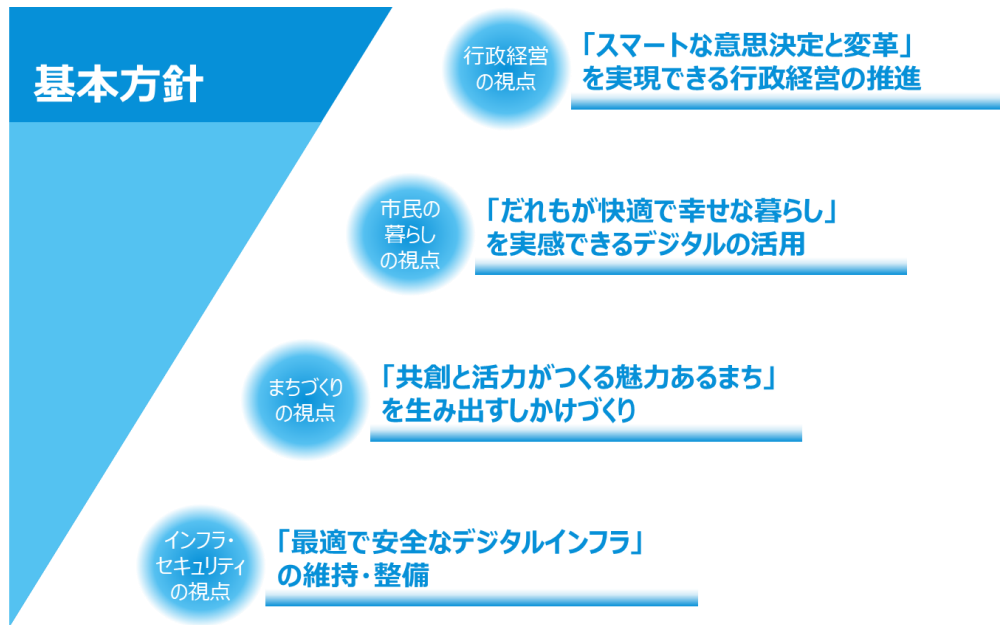


図 3-2 本戦略の基本方針

#### (1) 「スマートな意思決定と変革」を実現できる行政経営の推進

サービスや業務の効率・品質・価値の更なる向上のために、デジタル技術やデータを活用し、EBPM<sup>6</sup>（エビデンス・ベースド・ポリシー・メイキング。証拠に基づく政策立案）による行政経営を進めていきます。

#### (2) 「だれもが快適で幸せな暮らし」を実感できるデジタルの活用

一人ひとりのウェルビーイング<sup>7</sup>（幸せな状態）の実現に向けた取組を、デジタルが「影の立役者、つまり人々が知らぬ間に支えられているもの」となって進められるようにします。

#### (3) 「共創<sup>8</sup>と活力がつくる魅力あるまち」を生み出すしかけづくり

デジタルの得意分野を活用し、個人・地域・事業者のあらゆるプレイヤーが協働して地域の活性化と魅力あるまちづくりを進められるようにします。

<sup>6</sup> 「Evidence Based Policy Making」の略で、エビデンス（合理的根拠）に基づき、より実効性の高い政策を立案することを指します。「エビデンスに基づく」とは、経験や勘に頼る方法ではなく、因果関係の深い客観的データ（統計・指標等）をとり、適切に分析して判断する手法です。

<sup>7</sup> 身体の健康状態が良好であるだけでなく、肉体的にも、精神的にも、そして社会的にも、全てが満たされた状態かつ継続性のある幸福、を意味しています。近年注目を集めるSDGsの達成にも求められる考え方であり、国内外問わず世界的に必要なものと認識されるようになっている概念です。

<sup>8</sup> 異なる立場や業種・業態の個人・組織が協力して、新たな価値を創り出すことを指します。

#### (4) 「最適で安全なデジタルインフラ」の維持・整備

サービスデザインの視点で最適なテクノロジーを活用します。また、情報セキュリティを重視して各種取組を進めていきます。

### 3.4 DX 推進のテーマ

本戦略は 8 つのテーマのつながりを意識しながら、推進します。

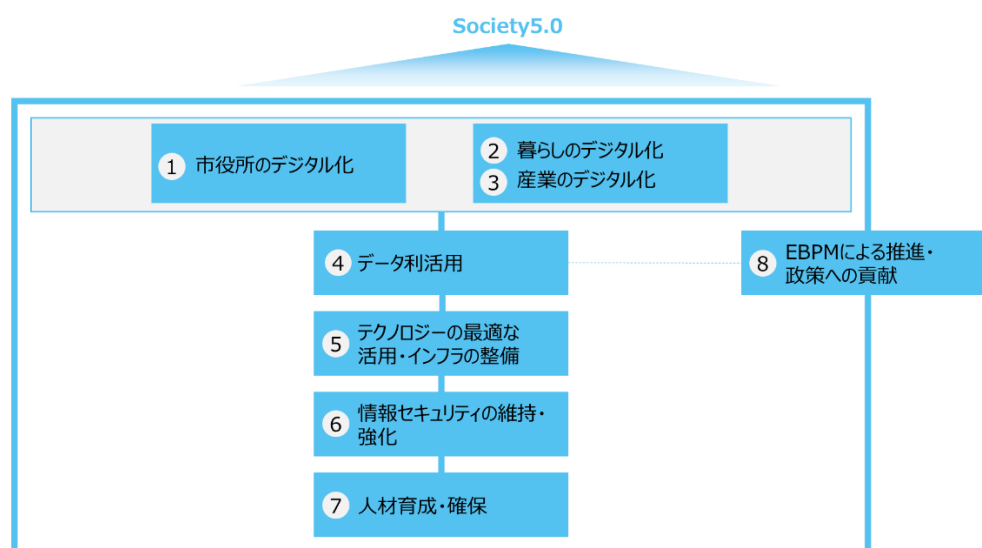


図 3-3 8 つのテーマの関連イメージ

Society5.0 を見据えて「①市役所のデジタル化」、「②暮らしのデジタル化」及び「③産業のデジタル化」を進めていくにあたり、「④データ利活用」、「⑤テクノロジーの最適な活用・インフラの整備」を的確に進めます。また、その前提として「⑥情報セキュリティの維持・強化」を、そして推進の基礎となる「⑦人材育成・確保」に継続して注力していきます。また、各種取組について「⑧EBPM による推進・政策への貢献」により、その効果の最大化に努めていきます。

## 3.5 DX 推進のテーマにおける現状評価

本戦略は、前述の DX 推進のテーマにおける前戦略の現状は次のとおりです。

### ① 市役所のデジタル化

RPA による業務効率化・品質向上を進めており、いじめ事案の分析・予測や、保育所入所選考支援、議事録自動作成等に AI を活用しています。また、キャッシュレス決済の一部導入や、オンラインでできる行政手続きの拡大、必要な行政手続きの Web 上での案内（くらしの手続きガイド）等、よりわかりやすく、使いやすいことを目指した取組を進めています。

### ② 暮らしのデジタル化

チャットボットの活用、イベント情報の発信、LINE による情報発信等、暮らしに関わる情報の取得ができる取組を進めています。

### ③ 産業のデジタル化

市内事業者に対するキャッシュレス決済導入促進支援の取組等を進めています。

### ④ データ利活用

「市民の声」で得られた問合せや苦情等のデータ分析をはじめ、一部の業務の課題解決のために分析を進めています。また、オープンデータ<sup>9</sup>の推進・拡大を進めています。

### ⑤ テクノロジーの最適な活用・インフラの整備

AI/IoT<sup>10</sup>/RPA/ドローン等の先端技術の活用、クラウド/三層分離<sup>11</sup>/無線 LAN/テレワーク環境/各種セキュリティ対策等のインフラの整備が一定実現できています。

---

<sup>9</sup> 主に国や自治体が公開している、誰もが利用可能なデータを指します。オープンデータは二次利用が可能であるため、加工・編集・再配布などを行い、必要なデータを自由に活用できるメリットがあります。

<sup>10</sup> 「Internet of Things」の略で、「アイオーティー」と呼びます。従来インターネットに接続されていなかった様々なモノ（センサー機器、住宅・建物、車、家電製品、電子機器など）が、ネットワークを通じてサーバーやクラウドサービスに接続され、相互に情報交換をするしくみを指します。

<sup>11</sup> 自治体のネットワークを、「住民情報を扱うネットワーク、それ以外の事務を扱うネットワーク、インターネットに接続するネットワーク」の 3 つに分けることで、セキュリティ強化を図るネットワークモデルのことを指します。

## ⑥ 情報セキュリティの維持・強化

様々な情報セキュリティリスクに対し、セキュリティレベルが維持されるよう、適切に進めています。

## ⑦ 人材育成・確保

2022（令和4）年度から、全職員に対する DX 推進のための研修、特定職員に対する実践的研修を実施しています。

## ⑧ EBPM による推進・政策への貢献

政策への展開までは至っていませんが、データの利活用により一部の業務の課題解決につながっています。

上記を踏まえ、次のとおりテーマごとの本戦略で目指す状態を定めています。

	前戦略の取組	本戦略で目指す状態
1 市役所のデジタル化	<ul style="list-style-type: none"> <li>●RPAによる業務効率化・品質向上</li> <li>●いじめ事案の分析・予測や、保育所入所選考支援、議事録自動作成等のAIの活用</li> <li>●キャッシュレス決済の一部導入や、オンラインでできる行政手続きの拡大、必要な行政手続きのWeb上での案内等</li> </ul>	行政事務の効率化や経費削減の取組を実現している
2 暮らしのデジタル化	<ul style="list-style-type: none"> <li>●チャットボットの活用、イベント情報の発信、LINEによる情報発信等</li> </ul>	市民視点に立ち、手続きや情報発信など、デジタルの特長を活かしたサービスを拡充している
3 産業のデジタル化	<ul style="list-style-type: none"> <li>●市内事業者に対するキャッシュレス決済導入促進支援の取組等</li> </ul>	行政と民間企業等が歩調を合わせた取組を展開している
4 データ利活用	<ul style="list-style-type: none"> <li>●「市民の声」で得られた問合せや苦情等のデータ分析等、一部の業務の課題解決のための分析</li> <li>●オープンデータの推進</li> </ul>	ガイドラインが整備されており、より多くの事業で、より多くの職員がデータの利活用を実践している
5 テクノロジーの最適な活用・インフラの整備	<ul style="list-style-type: none"> <li>●AI/IoT/RPA/ドローンなどの先端技術の活用</li> <li>●クラウド/三層分離/無線LAN/テレワーク環境/各種セキュリティ対策等のインフラの整備</li> </ul>	各事業の目的に応じたテクノロジーの最適な活用ができており、それらを支えるインフラの整備が実現できている
6 情報セキュリティの維持・強化	<ul style="list-style-type: none"> <li>●様々な情報セキュリティリスクに対し、セキュリティレベルが維持されるよう対策を展開</li> </ul>	セキュリティガバナンスの強化と、機能的なCSIRT運用を継続している
7 人材育成・確保	<ul style="list-style-type: none"> <li>●全職員に対するDX推進のための研修</li> <li>●特定職員に対するDXの実践的研修</li> </ul>	DXを自発的に推進できる人材育成を展開している
8 EBPMによる推進・政策への貢献	<ul style="list-style-type: none"> <li>●データの利活用による一部の業務の課題解決</li> </ul>	政策目標と実施事業のつながりを体系的に整理・可視化したうえで、各事業の効果検証を基にPDCA <sup>12</sup> を推進している

図 3-4 前戦略の取組と本戦略で目指す状態

<sup>12</sup> Plan（計画）、Do（実行）、Check（評価）、Action（改善）の4つのプロセスを繰り返し行うことで、業務効率を改善する手法を指します。PDCAの最後のステップ、Action（改善）が終了したら、また最初のPlan（計画）に戻って、プロセスを循環させることから、PDCAサイクルとも呼ばれます。



## 4. DX の取組

本戦略では、前述の「DX 推進のテーマ」ごとに取組を設定し、全 26 の DX の取組を展開していきます。これらの取組に紐づく事業については、指標を設定し、毎年度、その指標評価にもとづく事業の見直しを図っていきます。

DXの取組		
① 市役所のデジタル化	1 手続きのオンライン化の拡充	2 窓口や施設のキャッシュレス決済の拡充
	3 市民接点の多様化・高度化	4 ローコードツールやRPA、各種ツールを活用したBPRの推進
	5 テレワークの推進	6 ペーパーレス化
	7 市民の行政参画手法の多様化	
② 暮らしのデジタル化 ③ 産業のデジタル化	8 マイナンバーカードの利活用の促進	9 情報発信・提供の最適化
	10 中小企業・小規模事業者のDX推進支援	11 農林水産業におけるDX推進支援
	12 デジタルデバイドの解消	
④ データ利活用	13 オープンデータの推進	14 自治体保有データの利活用
	15 産学と連携したデータの利活用	
⑤ テクノロジーの最適な活用・インフラの整備	16 自治体の情報システムの標準化・共通化	17 外部クラウドサービス (SaaS) の活用
	18 AI活用の推進	19 デジタル化を支えるインフラの整備・サービスの維持
	20 先端技術の活用領域の調査・検討	
⑥ 情報セキュリティの維持・強化	21 情報セキュリティ体制の強化	22 適正な情報セキュリティルール・対策・運用の維持
⑦ 人材育成・確保	23 DX人材の育成	24 外部デジタル人材の活用
	25 アイデア創出・実行のための組織横断的な取組の推進	
⑧ EBPMによる推進・政策への貢献	26 EBPMによる政策立案・評価・改善の運用	

図 4-1 本戦略の DX の取組

## 4.1 市役所のデジタル化

### 1. 手続きのオンライン化の拡充

市役所で行う各種手続きの多くを、来庁することなくオンラインで完結できるようにしていきます。また、来庁時において、円滑に手続きができるようにしていきます。

### 2. 窓口や施設のキャッシュレス決済の拡充

市の窓口や施設で行う支払いについて、より多くの場面でキャッシュレス決済ができるよう検討していきます。

### 3. 市民接点の多様化・高度化

市民と行政のコミュニケーション手段について、市民の状況に応じて、最適な時間・場所・方法を提供できるよう拡充していきます。

### 4. ロードツール<sup>13</sup>や RPA、各種ツールを活用した BPR<sup>14</sup>の推進

定型業務等について、できる限り自動化や省力化を図り、業務効率化や品質向上を進めていくこととします。

### 5. テレワークの推進

職員の働き方の多様化、災害時の業務維持の手段として、テレワークの更なる推進を図っていきます。

### 6. ペーパーレス化

これまで紙で取り扱っていた文章を電子化することで、紙の使用量の削減、文章検索における業務効率化を図っていきます。

### 7. 市民の行政参画手法の多様化

政策の検討や特定のプロジェクト等について、市民の意見聴取や合意形成を図る際に、デジタルを一層活用していきます。これにより、市民が行政の取組に対して意見・参画できる手段を拡大していきます。

---

<sup>13</sup> プログラミング技術に関する深い知見や知識がなくても、画面上の簡単な操作で容易にシステムを作ることができる開発ツールを指します。

<sup>14</sup> 「Business Process Re-engineering」の略で、「ピーピーアール」と呼びます。現状の業務やサービスのプロセスについて、目的志向で業務フローや組織構造、情報システムなどを再構築することを指します。

## 4.2 暮らしのデジタル化・産業のデジタル化

### 8. マイナンバーカードの利活用の促進

マイナンバーカードの普及促進を図るとともに、市民がマイナンバーカードを使って受けられるサービスの拡大を検討していきます。

### 9. 情報発信・提供の最適化

これまでの一斉の情報発信に加え、市民の状況に応じた最適な情報提供を検討していきます。

### 10. 中小企業・小規模事業者の DX 推進支援

DX 推進を目指している、あるいは DX への適応に不安がある市内の事業者に対し、事業活動におけるデジタル技術の活用に向けた支援を進めていきます。

### 11. 農林水産業における DX 推進支援

農林水産事業者に対し、IoT や AI をはじめとした新しい技術の活用方法を発信するなど、DX 推進支援をしていきます。

### 12. デジタルデバイド<sup>15</sup>の解消

デジタルの活用が苦手な人・できない人でもその恩恵が受けられることを念頭にデジタル化を検討していくとともに、デジタルツールやサービスの使用方法・活用方法についてサポートをしていきます。

## 4.3 データ利活用

### 13. オープンデータの推進

本市が保有するデータのうち、利用ニーズが高いものを積極的にオープンデータとして公開していきます。

### 14. 自治体保有データの利活用

本市が保有するデータを分析し、必要な施策の導出・検討を適切に進めていけるようにします。

---

<sup>15</sup> パソコンやスマートフォン、インターネットなどのデジタル技術を利用できる人と、それらを利用できない人との情報格差を指します。デジタル格差とも言います。

## 15. 産学と連携したデータの利活用

必要となる行政と民間企業等のデータの連携や、それによるサービスの創出を進めていきます。

## 4.4 テクノロジーの最適な活用・インフラの整備

### 16. 自治体の情報システムの標準化・共通化<sup>16</sup>

2025（令和7）年度末までに完了が義務付けられている、指定20業務における自治体の情報システムの標準化・共通化を着実に進めていきます。

### 17. 外部クラウドサービス（SaaS<sup>17</sup>）の活用

市役所の業務や行政サービスにおけるシステムについて、「所有」から「利用」への転換を進めることで、サービスの維持・向上とコストの最適化、運用の効率化を図っていきます。

### 18. AI活用の推進

各種AIを用いた様々なサービスについて、行政サービスや業務への適用を、特徴を見極めながら進めていきます。

### 19. デジタル化を支えるインフラの整備・サービスの維持

運用する情報システム、通信インフラ、端末機器、利用しているサービスやソフトウェア等について、最適な状態の維持に努めていきます。

### 20. 先端技術の活用領域の調査・検討

国内外における先端技術の活用領域を調査し、行政サービスへの適用を検討していきます。

## 4.5 情報セキュリティの維持・強化

### 21. 情報セキュリティ体制の強化

---

<sup>16</sup> 「標準化」は国が指定したシステムの機能に統一すること、「共通化」は国が指定したクラウドサービスまたはこれに準ずるサービスでシステムを動かすことを指します。

<sup>17</sup> 「Software as a Service」の略で、「サーズ」または「サーズ」と呼びます。インターネット上で使えるインストール不要のソフトウェア、もしくはそのサービス形態のことを指します。必要なシステムやサーバーを自前で用意する必要はなく、ソフトウェアを提供する事業者が保持しているものを使用します。

DXを進めるにあたり、情報セキュリティがおろそかにならないよう、CSIRT<sup>18</sup>をはじめとする情報セキュリティ体制の強化により、インシデント<sup>19</sup>発生時の対応力の向上を図っていきます。

## 22. 適正な情報セキュリティルール・対策・運用の維持

DXの取組を安全に進めるため、必要な情報セキュリティポリシーの改定や各所管課における情報セキュリティ実施手順・規定類の適切な見直し・整備・運用を継続して進めていきます。

## 4.6 人材育成・確保

### 23. DX人材の育成

利用者の視点に立って課題やニーズを見極め、デジタルの強みを活かして価値提供の方法を抜本的に変えていくことができるDX人材を育成していきます。

### 24. 外部デジタル人材の活用

本市の職員が保有する知識やスキルを補完し、各種取組をより推進していくことができる外部人材（組織や企業）を活用していきます。

### 25. アイデア創出・実行のための組織横断的な取組の推進

既存の行政分野にとらわれず、組織横断的なプロジェクトチームを立ち上げ、アイデアの創出及び具体的な取組の実行を進めていきます。

## 4.7 EBPMによる推進・政策への貢献

### 26. EBPMによる政策立案・評価・改善の運用

政策の立案や事業の実施において、政策目標と実施事業のつながりを体系的に整理・可視化したうえで、効果検証を行い、適切に行財政資源を活用できるようにします。

---

<sup>18</sup> 「Computer Security Incident Response Team」の略で、「シーサート」と呼びます。行政機関や企業の情報システムやネットワークにおいて、情報流出、不正侵入、ウイルス感染などをはじめとするセキュリティ上の問題が発生した際に、いち早く発生を検知し、状況に応じた的確な対応を行うための体制を指します。

<sup>19</sup> 事故または事故の一手手前の重大な結果につながりかねない事象を指します。例えば、セキュリティインシデントは、ウイルス感染や不正アクセス、記録媒体の紛失、自然災害、設備不良、内部不正による情報漏洩など、行政機関や企業の安全を脅かし、事業などの運営に支障をきたす可能性のある事象のことを指します。

## 5. 重点対象

重点対象は、DX 推進の観点と市民サービスの観点の 2 つの軸をもとに設定します。

「DX 推進軸の重点取組」は、前述の 26 の DX の取組の中から設定し、「市民サービス軸の重点分野」は、特定の行政分野に対して設定します。

DX 推進軸の重点取組は、特定の分野のみで行うものではなく、各分野を横断するものです。

DX 推進軸の重点取組は情報政策部門が、市民サービス軸の重点分野はその分野にかかわる担当課が、それぞれ中心となって進めていきます。

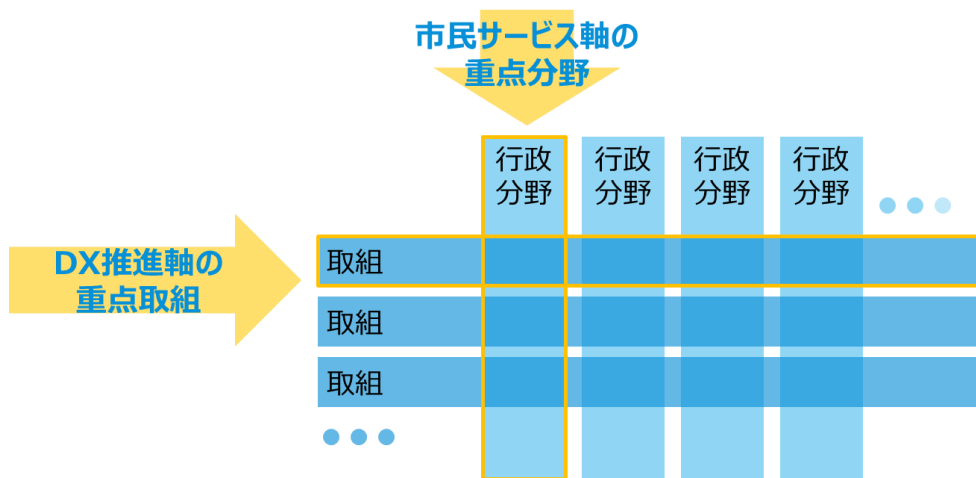


図 5-1 重点対象の考え方

### 5.1 DX 推進軸の重点取組

DX 推進軸における重点取組は、26 の DX の取組のうち、下記の 6 つの取組を対象とします。これらの取組は、紐づく事業における指標の目標値を高く設定して進めていきます。



図 5-2 DX 推進軸の重点対象

## 5.2 市民サービス軸の重点分野

市民サービス軸の重点分野は、「大津市総合計画第2期実行計画リーディングプロジェクト」と「デジタル社会の実現に向けた重点計画」をもとに次のとおりとします。重点分野におけるDX推進は、政策目標と実施事業のつながりを体系的に整理・可視化したうえで、各事業の効果検証をしながら進めていきます。

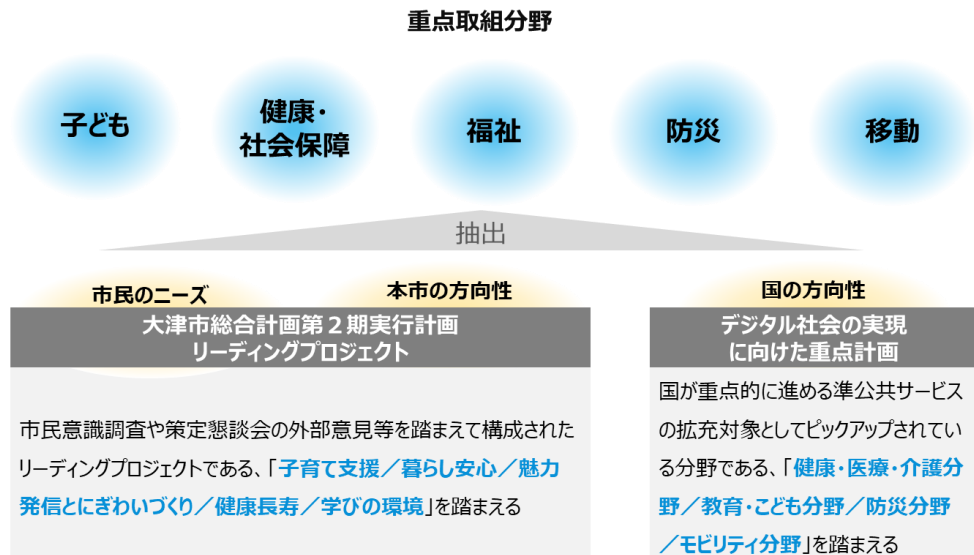


図 5-3 市民サービス軸の重点対象

### (1) 子ども

- より安心して子どもを生み育てることができるように、子育てに関わるサービスの網羅的な案内や、子どもの特定の時期・月齢・年齢等に応じたプッシュ型<sup>20</sup>の情報提供、利便性向上、相談対応ができるしくみづくりを進めていきます。
- 子どもたち・保護者がより安心・安全に過ごせるように、見守りや相談対応に関する取組を進めていきます。
- 学校教育において、ICT 機器や教育データを活用し、更なる教育の質の向上に努めていきます。

### (2) 健康・社会保障

- 地域福祉活動の活性化や健康寿命の延伸に向けた情報発信等の取組を展開していきます。
- 健康に関わるデータの利活用により、それぞれの市民の状況や特性にあった健康指導や社会保障に関わる情報提供ができるようにしていきます。

<sup>20</sup> サービス提供者が利用者に対して能動的にサービスを提供することを指します。例えば、対象となる市民に、市役所から各種手当の受給や健康診査などの利用、災害に関する情報等を通知するサービスが当てはまります。

### (3) 福祉

- 高齢者、障害のある方、その他支援を必要とされる方々が、より活躍でき生きがいを感じられるための取組を進めていきます。
- 人対人のコミュニケーションを重視しながらも、自立的な生活が継続できるよう、見守りやコミュニティ、各種支援の充実に努めていきます。

### (4) 防災

- 災害の予兆時や発生時に、住民や来訪者により適切な情報を提供できるようにしていきます。また、避難所等における、入所者・退所者の確認、物資の確保等を適切に進められるようにします。
- 自治体の救援だけでなく、地域の住民どうしが助け合いながら避難や呼びかけができるしくみ等、地域防災力を向上するための検討をしていきます。
- データ等を活用し、より被害を最小にとどめられるようにするための取組を検討していきます。

### (5) 移動

- 住民や来訪者等、それぞれの視点に立ち、最適な移動手段の提供及び移動手段間の連携を検討することで、移動の利便性と効率性の向上を図っていきます。
- イベント等との連携により、市民の生活の活性化に貢献する取組を検討していきます。
- これらの検討や評価、移動における課題の解決にデータを活用することで、住民、来訪者の移動をより最適なものにできるようにしていきます。



## 6. 推進手法・体制

### 6.1 推進手法

各取組は、小さく試して段階的に進める「アジャイル思考」、サービスを楽しむ「ひと」の視点でサービスのあり方を検討する「サービスデザイン思考」、さらに、「本市の他計画との連動」や「進捗と効果の適切な評価と対応」、これら4点を意識して進めていきます。

#### ✓ アジャイル思考

まずは特定の範囲・規模で試験的に実施し、そこで得られた知見をもとに本格展開につなげていくアプローチで取組を進めていきます。

#### ✓ サービスデザイン思考

サービスを楽しむ利用者の視点に立ち、利便性や効率性をより向上させるサービスのあり方を検討するアプローチで取組を進めていきます。

#### ✓ 本市の他計画との連動

本市の他計画で取り組むデジタル施策と本戦略との連動を意識して取組を進めていきます。

#### ✓ 進捗と効果の適切な評価と対応

各種取組や事業について、「進捗」と「効果」を意識した評価を進めていきます。事業ごとに指標値を設定し、必要に応じて見直しを図っていきます。

### 6.2 体制

推進にあたっては下図の体制で進めていきます。個別の体制は、各種事業においてその特性や関係所管を踏まえ構成していくこととします。

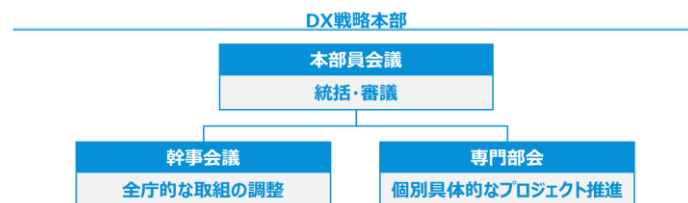


図 6-1 DX 戦略推進体制

## 7. 用語解説

50 音順、アルファベット順に用語を解説しています。

用語	解説
インシデント	事故または事故の一步手前の重大な結果につながりかねない事象を指します。例えば、セキュリティインシデントは、ウイルス感染や不正アクセス、記録媒体の紛失、自然災害、設備不良、内部不正による情報漏洩など、行政機関や企業の安全を脅かし、事業などの運営に支障をきたす可能性のある事象のことを指します。
ウェルビーイング (Well-being)	身体の状態が良好であるだけでなく、肉体的にも、精神的にも、そして社会的にも、全てが満たされた状態かつ継続性のある幸福、を意味しています。近年注目を集める SDGs の達成にも求められる考え方であり、国内外問わず世界的に必要なものと認識されるようになってきている概念です。
オープンデータ	主に国や自治体が公開している、誰もが利用可能なデータを指します。オープンデータは二次利用が可能であるため、加工・編集・再配布などを行い、必要なデータを自由に活用できるメリットがあります。
仮想ブラウザ	業務システムから Web 閲覧システムを隔離する方式の一つで、手元の端末とは別の端末等で Web ブラウザを起動して画面イメージのみを転送するしくみを指します。
共創	異なる立場や業種・業態の個人・組織が協力して、新たな価値を創り出すことを指します。
三層分離	自治体のネットワークを、「住民情報を扱うネットワーク、それ以外の事務を扱うネットワーク、インターネットに接続するネットワーク」の3つに分けることで、セキュリティ強化を図るネットワークモデルのことを指します。
シェアリングエコノミー	一般の個人がモノや場所、スキルなどを必要な人に提供・共有する形態のサービスを指します。一般の人が所有している物件の空き部屋を Web サイトやアプリを通して旅行者に貸し出す民泊はその代表例と言えます。
デジタルデバイド	パソコンやスマートフォン、インターネットなどのデジタル技術を利用できる人と、それらを利用できない人との情報格差を指します。デジタル格差とも言います。
標準化・共通化	「標準化」は国が指定したシステムの機能に統一すること、「共通化」は国が指定したクラウドサービスまたはこれに準ずるサービスでシステムを動かすことを指します。
プッシュ型	サービス提供者が利用者に対して能動的にサービスを提供することを指します。例えば、対象となる市民に、市役所から各種手当の受給や健康診査などの利用、災害に関する情報等を通知するサービスが当てはまります。
ローコードツール	プログラミング技術に関する深い知見や知識がなくても、画面上の簡単な操作で容易にシステムを作ることができる開発ツールを指します。

AI	「 <u>A</u> rtificial <u>I</u> ntelligence（人工知能）」の略で、学習・推論・判断などの知的な機能を備えたコンピュータープログラムを指します。
BPR	「 <u>B</u> usiness <u>P</u> rocess <u>R</u> e-engineering」の略で、「ビーピーアール」と呼びます。現状の業務やサービスのプロセスについて、目的志向で業務フローや組織構造、情報システムなどを再構築することを指します。
CSIRT	「 <u>C</u> omputer <u>S</u> ecurity <u>I</u> ncident <u>R</u> esponse <u>T</u> eam」の略で、「シーサート」と呼びます。行政機関や企業の情報システムやネットワークにおいて、情報流出、不正侵入、ウィルス感染などをはじめとするセキュリティ上の問題が発生した際に、いち早く発生を検知し、状況に応じた的確な対応を行うための体制を指します。
EBPM	「 <u>E</u> vidence <u>B</u> ased <u>P</u> olicy <u>M</u> aking」の略で、エビデンス（合理的根拠）に基づき、より実効性の高い政策を立案することを指します。「エビデンスに基づく」とは、経験や勘に頼る方法ではなく、因果関係の深い客観的データ（統計・指標等）をとり、適切に分析して判断する手法です。
IoT	「 <u>I</u> nternet of <u>T</u> hings」の略で、「アイオーティー」と呼びます。従来インターネットに接続されていなかった様々なモノ（センサー機器、住宅・建物、車、家電製品、電子機器など）が、ネットワークを通じてサーバーやクラウドサービスに接続され、相互に情報交換をするしくみを指します。
MaaS	「 <u>M</u> obility as a <u>S</u> ervice」の略で、「マース」と呼びます。鉄道、バス、タクシー、飛行機、フェリー、シェアサイクル等の、タイプや運営事業者の異なる様々な交通手段の検索・予約・決済等を、ひとつの Web サービス等の中でできるようにするしくみです。
PDCA	<u>P</u> lan（計画）、 <u>D</u> o（実行）、 <u>C</u> heck（評価）、 <u>A</u> ction（改善）の4つのプロセスを繰り返し行うことで、業務効率を改善する手法を指します。PDCAの最後のステップ、Action（改善）が終了したら、また最初の Plan（計画）に戻って、プロセスを循環させることから、PDCA サイクルとも呼ばれます。
RPA	「 <u>R</u> obotic <u>P</u> rocess <u>A</u> utomation（ロボティック・プロセス・オートメーション）」の略で、主にパソコン上で行う作業について、その手順を登録して自動化できるツールです。決まった手順の定型業務や繰り返し行う作業を自動化することで、業務の効率化と品質向上を進めることができます。
SaaS	「 <u>S</u> oftware as a <u>S</u> ervice」の略で、「サーズ」または「サーズ」と呼びます。インターネット上で使えるインストール不要のソフトウェア、もしくはそのサービス形態のことを指します。必要なシステムやサーバーを自前で用意する必要はなく、ソフトウェアを提供する事業者が保持しているものを使用します。