

大津市DX戦略 (概要版)

令和6(2024)年3月
大津市

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。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。

本市においても、国が提唱している未来社会のビジョンである「Society 5.0」のもと、国が掲げる構想・戦略・計画等を踏まえて、本市のあるべき姿の実現に向けたDXを推進していきます。

国のDXにかかわる取組

Society 5.0

デジタル田園都市国家構想

デジタル社会の実現に向けた重点計画

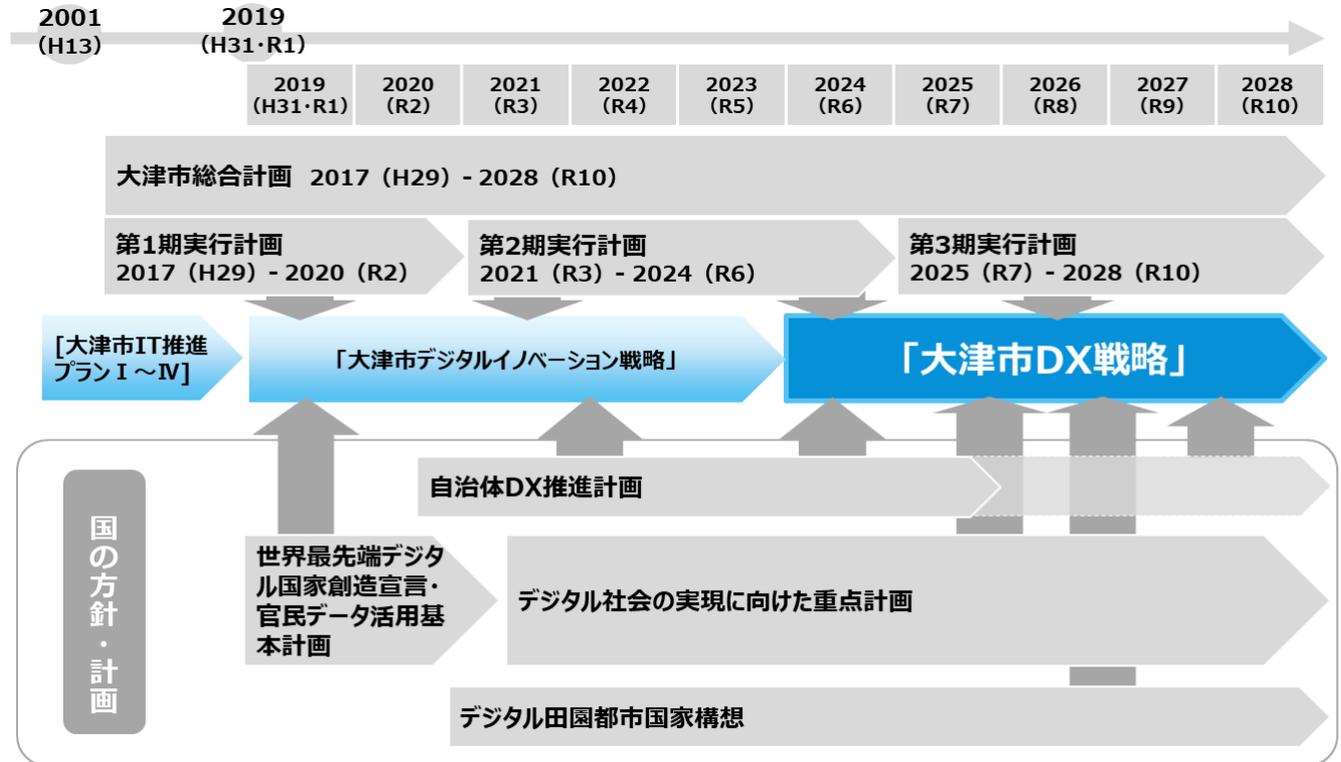
自治体DX推進計画

大津市のDX推進

本戦略の目的

- 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図っていくための拠り所とする

本戦略の位置付け



大津市DX戦略

国の方針・動向、本市の総合計画等の上位計画を踏まえ、中長期的な視点で地域課題に適切に対応した本市のDXを推進するための戦略

あらまし

本市は、業務の電算化、IT利活用、デジタルガバメントなど、その時代の国の取組に沿って、デジタルに関わる中期戦略を切れ目なく策定し、デジタル活用を推進してきました。

今後も継続してDXによる更なる政策への貢献を進めていきます。

業務
電算化

- ▶ 1968 (昭和43) 年度 税賦課計算事務委託
- ▶ 1989 (平成1) 年度 汎用機導入
- ▶ 1996 (平成8) 年度 住民情報システム稼働

2000 (平成12) 年度 e-Japan戦略

IT
利活用

- ▶ 2001 (平成13) 年度 大津市IT推進本部設置
- ▶ 2003 (平成15) 年度~大津市IT推進プラン (以後プランⅣまで実施)

2017 (平成29) 年度 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

デジタル
ガバメント

- ▶ 2019 (平成31・令和元) 年度 大津市デジタルイノベーション戦略

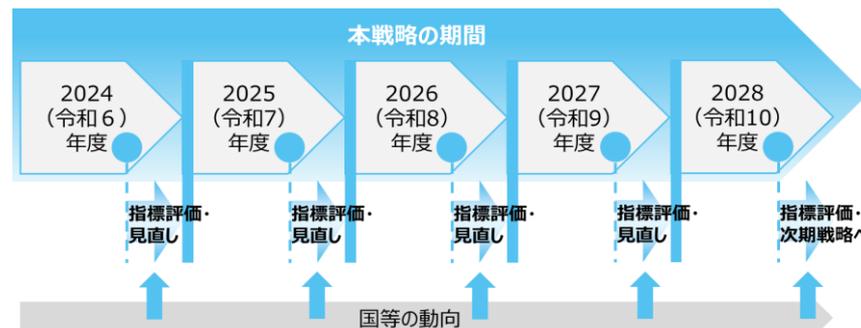
2021 (令和3) 年度 デジタル庁創設、デジタル社会実現に向けた重点計画

DX

- ▶ 2024 (令和6) 年度 大津市DX戦略

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。



✓ 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、サービスを楽しむ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。

基本姿勢

基本方針

行政経営
の視点**「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（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。

市民の
暮らし
の視点**「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（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。

まちづくり
の視点**「共創と活力がつくる魅力あるまち」を生み出すしかけづくり**

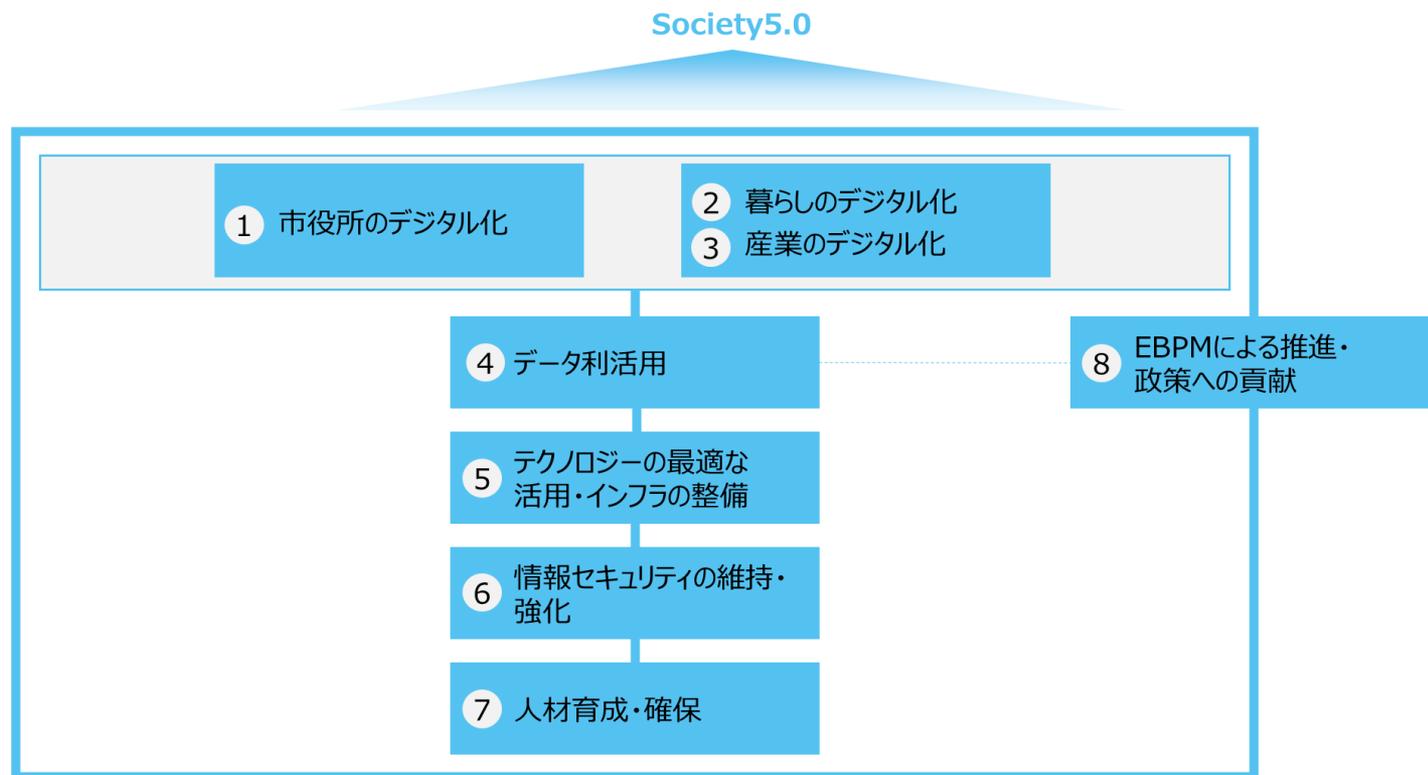
デジタルの得意分野を活用し、個人・地域・事業者のあらゆるプレイヤーが協働して地域の活性化と魅力あるまちづくりを進められるようにします。

インフラ・
セキュリティ
の視点**「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。

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。

DX推進の テーマ



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。

DX推進のテーマにおける現状評価

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

- RPAによる業務効率化・品質向上
- 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
- 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

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

3 産業のデジタル化

- 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
- 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

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

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

- 「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
- オープンデータの推進

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

- AI/IoT/RPA/ドローンなどの先端技術の活用
- 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

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

- 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

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

- 全職員に対するDX推進のための研修
- 特定職員に対するDXの実践的研修

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

- データの利活用による一部の業務の課題解決

政策目標と実施事業の繋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を推進している

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。

取組 (1/2)

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

取組
(2/2)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

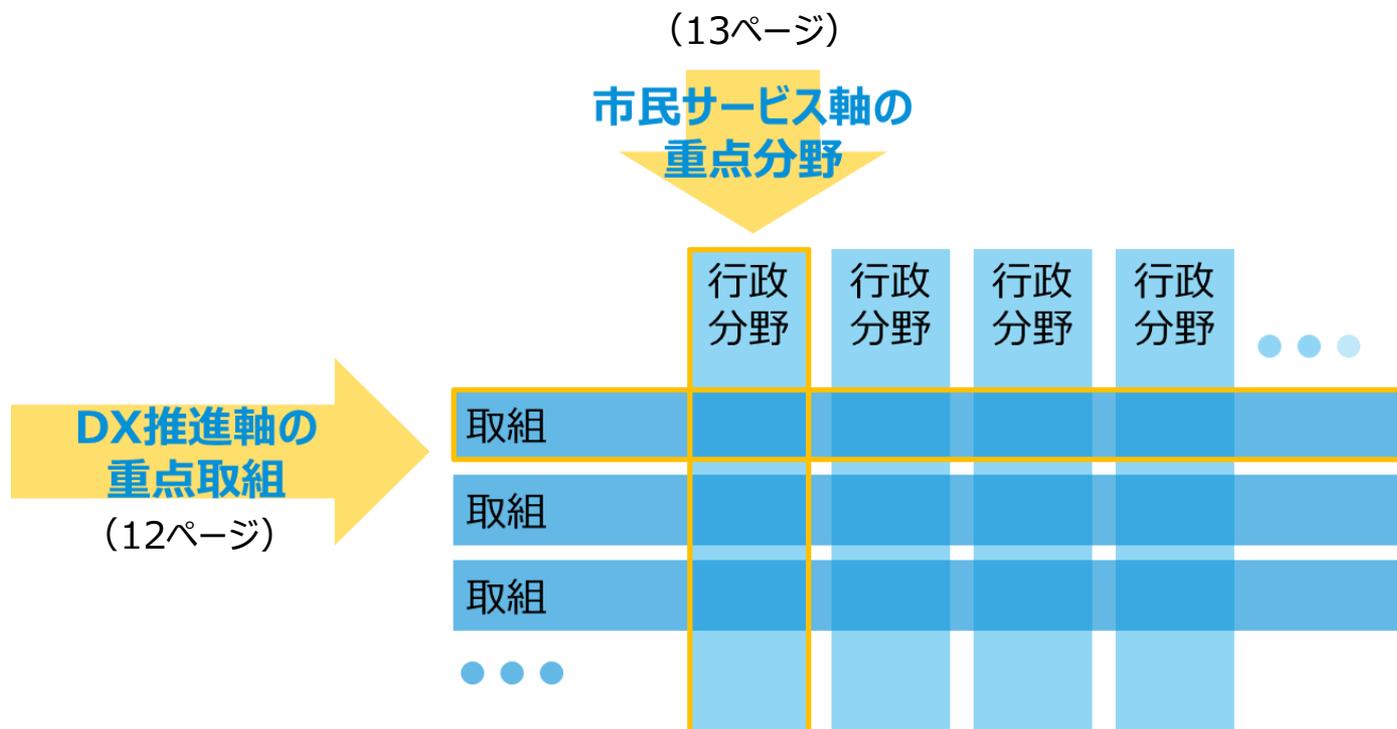
23 DX人材の育成

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

重点対象の
考え方

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ます。
「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。

DX推進軸 の 重点取組

5年後の
大津市の底力に
つながる取組

7 市民の行政参画手法の多様化

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

23 DX人材の育成

26 EBPMによる政策立案・評価・
改善の運用

根底として注力
し続けるべき取組

21 情報セキュリティ体制の強化

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5つの分野を設定しています。

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。

市民の
ニーズ

本市の
方向性

国の
方向性

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

市民意識調査や策定懇談会の外部意見を踏まえて構成されたリーディングプロジェクトである、「子育て支援／暮らし安心／魅力発信とにぎわいづくり／健康長寿／学びの環境」を踏まえる

デジタル社会の実現
に向けた重点計画

国が重点的に進める準公共サービスの拡充対象としてピックアップされている分野である、「健康・医療・介護分野／教育・こども分野／防災分野／モビリティ分野」を踏まえる

子ども

- 子育てに関わるサービスの網羅的な案内・情報提供、利便性向上、相談対応等
- 見守りや相談対応に関する取組
- 学校教育におけるICT機器や教育データを活用した更なる教育の質の向上

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
- 健康に関わるデータの利活用による健康指導や社会保障に関わる情報提供

福祉

- 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
- 見守りやコミュニティ・各種支援の充実

防災

- 住民・来訪者への防災情報の適切な提供、及び避難者・支援物資等の適切な把握
- 共助による地域防災力の向上
- 被害を最小にとどめるためのデータ活用

移動

- 住民や来訪者の移動の利便性と効率性の向上
- イベント等との連携による市民の生活の活性化
- 移動における課題の解決に向けたデータ活用

各取組は、小さく試して段階的に進める「アジャイル思考」、サービスを享受する「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

サービスを享受する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。

| 用語 | 解説 |
|--------------------------|---|
| ウェルビーイング (Well-being) | 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。 |
| 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。 |
| 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。 |
| クラウドサービス | ユーザーが利用するシステムの実態が、ユーザーのパソコンや組織拠点ではない、ネットワークでつながった外部（インターネット上等）に存在し、そこに接続してシステムを利用するサービスの総称です。システムだけでなく、ファイルの置き場所等、様々なサービスがあります。 |
| 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。 |
| 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 | 「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。 |

| 用語 | 解説 |
|--------|--|
| 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。 |
| IT・ICT | IT（ <u>I</u> nformation <u>T</u> echnology）は情報技術、ICT（ <u>I</u> nformation and <u>C</u> ommunication <u>T</u> echnology）は情報通信技術を指す言葉です。以前は拠点ごとでデジタル化を完結していましたが、現在は通信技術の飛躍的発展により、通信を最大限に活用したデジタル化が普及しております。そのため、最近では「Communication（通信）」が入った「ICT」が使われるようになっていきます。 |

| 用語 | 解説 |
|------|---|
| PDCA | 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。 |
| RPA | 「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。 |
| SaaS | 「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。 |

大津市DX戦略（概要版）

令和6（2024）年3月
大津市