

DX(Digital transformation)

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。

青森市自治体 DX 推進方針

令和 4 年 9 月



サービス設計 12 箇条

- 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

デジタル社会の実現に向けた重点計画
(令和 3 年 12 月 24 日閣議決定)

目次

第 1 章 方針策定の背景・趣旨	1
1 社会的背景	1
(DX の概念)	2
2 国のデジタル社会実現の動き	3
(1) 官民データ活用推進基本法について.....	4
(2) デジタル手続法について.....	6
(3) 「新重点計画」について.....	7
(デジタル社会を形成するための基本原則)	7
(BPR と規制改革の必要性)	7
(クラウド・バイ・デフォルト原則)	7
(デジタル化の基本戦略 (デジタル原則))	7
3 国の自治体 DX 推進の動き.....	8
(自治体 DX の重点取組事項)	9
(自治体 DX の取組とあわせて取り組むデジタル社会の実現に向けた取組) 10	
(各団体において必要に応じ実施を検討する取組)	10
4 方針策定の趣旨	11
5 方針の位置づけ及び期間	11
第 2 章 基本方針	12
1 本方針における自治体 DX の定義.....	12
2 取組の基本方針	13
3 各分野の取組	14
(1) 「市民サービス」のデジタル化.....	14
(2) 「地域」のデジタル化	17
(3) 「行政」のデジタル化	21
第 3 章 DX 推進体制	23
1 DX 推進体制	23
第 4 章 セキュリティ及び個人情報	24
1 セキュリティ及び個人情報について	24

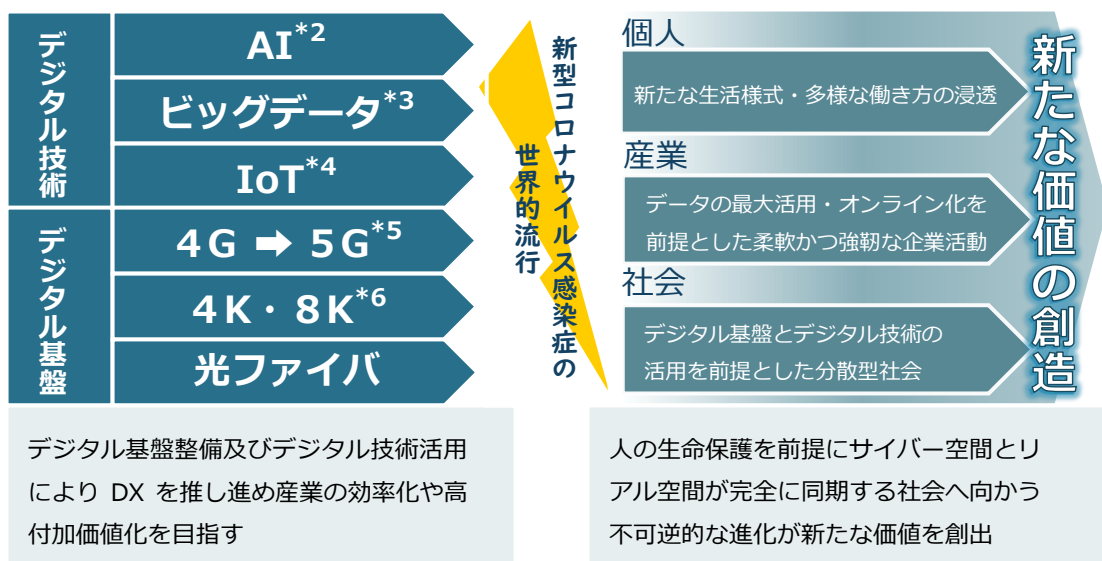
第1章 方針策定の背景・趣旨

1 社会的背景

近年、我が国では、急速に進行する少子高齢化及び人口減少、各地で顕在化する社会インフラの老朽化、自然災害の大規模化等の問題が発生しています。加えて新型コロナウイルス感染症の世界規模での拡大は、人々の生命や生活のみならず、経済、社会、さらには人々の行動・意識・価値観にまで大きな影響を及ぼしました。

このように急速かつ大規模な変化が多発する環境において、既存の手法の踏襲で社会課題を解決することには限界があり、また、超高齢社会、労働人口減少下における社会保障制度の維持をはじめとして、防災・減災や公共インフラの維持、子育て支援、教育・医療・福祉の充実、産業・観光の振興等、社会課題も多様化かつ広域化している状況です。

そのような社会課題の解決のカギとなるのが、高度なデジタル社会への変革である「DX^{*1}（デジタル・トランスフォーメーション）」です。DXの取組により、行政はもちろんのこと、社会全体のデジタル基盤整備及びデジタル技術活用を進め、デジタルで可能なサービスが広く浸透し、さらにそれらのサービスが連動していくことで、新型コロナウイルス感染症への対応を含め、様々な社会課題を解決し、価値を創造することが期待されています。



出典：「令和2年度版情報通信白書（総務省）」より作成

<https://www.soumu.go.jp/johotsusintokei/whitepaper/ja/r02/pdf/02honpen.pdf>

^{*1}DX：Digital transformation の略。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。

^{*2}AI：Artificial Intelligence(人工知能)の略。人間が行う学習・判断等の知的行動を、コンピューターが行えるようにすることを目指すテクノロジーのこと。

^{*3}ビッグデータ：確立した定義はないが、平成29年版情報通信白書においては、「デジタル化の更なる進展やネットワークの高度化、また、スマートフォンやセンサー等IoT関連機器の小型化・低コスト化によるIoTの進展により、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」としている。

^{*4}IoT：Internet of Things(モノのインターネット)の略。家具、家電等の「モノ」のセンサーと通信機能を搭載することで、利用状況や感知した情報を、インターネットを通じ伝達するテクノロジーのこと。

^{*5}5G：5th Generation(第5世代移動通信システム)の略。高速大容量、多数同時接続、低遅延について定義された国際電気通信連合が定める規格MIT-2020を満たす無線通信システムのこと。

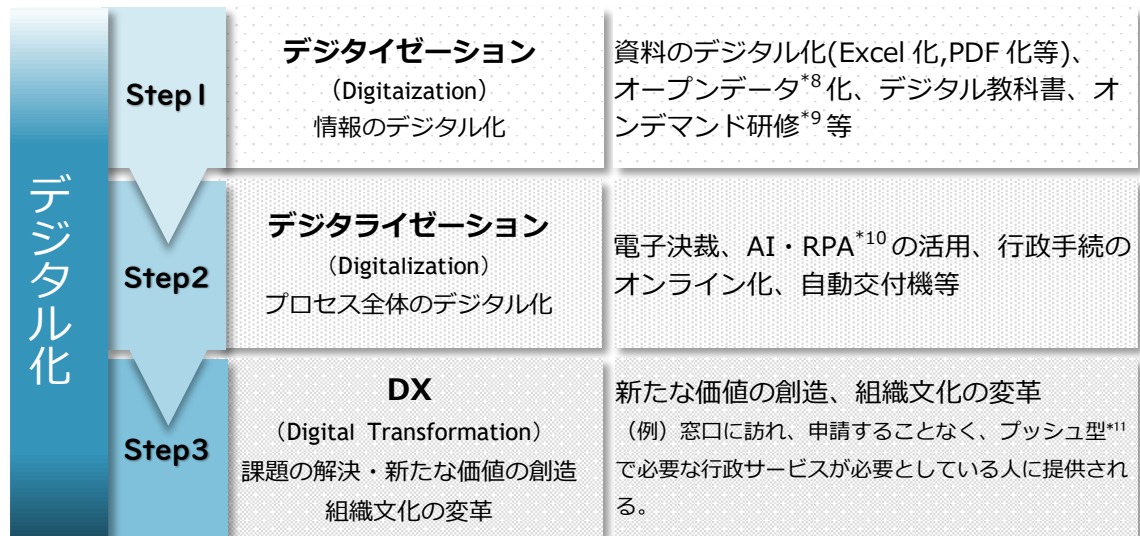
^{*6}8K：超高画質の映像規格のこと。横（水平）方向の画素数が7,680（約8,000）で1,000は1K（キロ）という単位で表されるため、8Kと呼ばれている。フルハイビジョンの約16倍の画素数（約3,300万画素）。

(DXの概念)

「DX」という概念は、2004年にスウェーデンのウメオ大学のエリック・ストルターマン教授によって提唱され、教授の定義によると、「ICT^{*7}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」とされています。

なお、DXと同様に、広い意味での「デジタル化」の範疇に含まれる概念として、「デジタイゼーション」と「デジタルライゼーション」があります。物質的な情報をデジタル形式に変換するのが「デジタイゼーション」であり、プロセス全体をデジタル化するのが「デジタルライゼーション」です。

それに対し、DXは、デジタル技術の活用による新たな商品・サービスの提供、新たなビジネスモデルの開発を通して、社会制度や組織文化なども変革していくような取組を指す概念であるとされています。



(音楽の場合)

Step 1 : 楽曲のデジタル化

Step 2 : オンライン購入、楽曲データのサブスクリプションサービス^{*12}

Step 3 : 視聴データを基に、好みの楽曲がプッシュ型で配信される。

(教育の場合) ※「教育データ利活用ロードマップ^{*13}」を参考

Step 1 : 1人1台端末の整備、デジタル教科書の活用

Step 2 : 教育データ利活用のためログ収集が可能な環境の構築。

学校・自治体間でのデータ連携。

Step 3 : 学習者が生涯にわたり自らの学習データを蓄積活用可能となる。

^{*7}ICT: Information and Communication Technology(情報通信技術)の略。コンピューター、インターネット等の情報処理及び通信技術の総称。

^{*8}オープンデータ: 官民が保有するデータのうち、容易に二次利用が可能な形式でインターネット等を通じて公開されたデータのこと。営利、非営利を問わず無償で利用可能。

^{*9}オンデマンド研修: 予めインターネット上にて配信された資料や講義動画などを好きな時間・場所からアクセスし学習するもの。

^{*10}RPA: Robotic Process Automation(ロボットによる業務の自動化)の略。定型的なパソコン操作を自動化できる技術。

^{*11}プッシュ型: 受ける側が何もなくても、情報やサービスを届けるようにする仕組みのこと。

^{*12}サブスクリプションサービス: 所定の料金を支払うことで商品やサービスを一定期間、自由に利用する権利を得られる仕組みのこと。

^{*13}教育データ利活用ロードマップ: デジタル庁、総務省、文部科学省及び経済産業省が教育データの利活用に向けたロードマップを令和4年1月7日に策定したもの。なお、「誰もが、いつでもどこからでも、誰とでも、自分らしく学べる社会」を教育のデジタル化のミッションとしている。

2 国のデジタル社会実現の動き

国においては、高度なデジタル社会の実現に向けて、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し、もって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の実現に寄与することを目的として、平成 28 年 12 月に「官民データ活用推進基本法（平成 28 年法律第 103 号）」を制定したほか、令和元年 5 月に「行政手続等における情報通信の技術に関する法律（平成 14 年法律第 151 号）」を「情報通信技術を活用した行政の推進等に関する法律（以下「デジタル手続法」という。）」に改正し、デジタル技術を活用し、行政手続等の利便性の向上や行政運営の簡素化・効率化を図るため、「①デジタルファースト（個々の手続・サービスが一貫してデジタルで完結する）、②ワンスオンリー（一度提出した情報は、二度提出することを不要とする）、③コネクテッド・ワンストップ（民間サービスを含め、複数の手続・サービスをワンストップで実現する）」を基本原則としました。

さらに、新型コロナウイルス感染症対策において、給付金の手続に時間がかかるなど、デジタル化の遅れが国・自治体の課題として表面化しました。そこで、こうしたデジタル化の遅れに対して迅速に対処可能な仕組みを構築するとともに「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技術も活用して抜本的に変革していく社会全体の DX を自治体においても推進するため、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。）」が策定されたほか、デジタル社会の将来ビジョンに「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」を掲げ、「誰一人取り残さない、人に優しいデジタル化」を進めることとし、その実行に向けて令和 3 年 9 月に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ました。

デジタル社会の目指す姿を実現する上では、国や地方公共団体の情報システムだけの改革に取り組むだけでは、書面や対面などデジタル活用を前提としていない規制・制度や行政組織の縦割りによって一部だけのサイロ化されたデジタル化しか達成することができない場合が多く、不十分であり、デジタル改革と、規制・制度、行政や人材の在り方まで含めた本格的な構造改革を行うことで、デジタル社会を実現し、その恩恵を多様な個人や事業者が享受することができるようにするべきであると考えられました。こうした問題意識の下、令和 3 年 11 月に内閣総理大臣を会長として、副会長をデジタル大臣・内閣官房長官とする「デジタル臨時行政調査会」が創設されデジタル改革、規制改革、行政改革といった構造改革に係る横断的課題の一体的な検討や実行を強力に推進し、国民や地域に寄り添うとともに個人や事業者がその能力を最大限発揮できる社会をデジタルの力で実現していくこととされました。

また、令和 3 年 11 月に議長を内閣総理大臣として、副議長をデジタル田園都市国家構想大臣・デジタル大臣・内閣官房長官とする「デジタル田園都市国家構想実現会議」が創設され、産官学の連携の下、仕事・交通・教育・医療をはじめとする地方が抱える課題をデジタル実装を通じて解決し、誰一人取り残されず全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目指す「デジタル田園都市国家構想」の実現に向けて検討が進められています。

さらに、令和 3 年 12 月にデジタル社会の実現に向けた羅針盤として「デジタル社会の実現に向けた重点計画（以下「新重点計画」という。）」が策定され、将来のビジョンを「誰一人取り残されない、人に優しいデジタル化」に改められたほか、デジタル社会を形成するための基本原則等が示されました。

(1) 官民データ活用推進基本法について

官民データ活用推進基本法に定められている基本的な方針は、以下のとおりです。

① 手続における情報通信技術の利用等に係る取組

- 行政手続オンライン化の原則

② 地方公共団体等が保有する官民データの容易な利用等に係る取組

- オープンデータの推進、データの円滑な流通の促進

③ 個人番号カードの普及及び活用に関する計画の策定等に係る取組

- マイナンバーカードの普及、活用

④ 利用の機会等の格差の是正に係る取組

- デジタルデバイド^{*14}対策

⑤ 情報システムに係る規格の整備及び互換性の確保等に係る取組

- 情報システム改革、BPR^{*15}

ここでいう「官民データ」とは、国、地方公共団体及び独立行政法人に加え、民間事業者の保有するデータのことをいいます。また、民間事業者が保有するデータには有用なものが多数存在しており、これらのデータを活用することによる新たな行政サービスの提供も期待されています。

市町村官民データ活用推進計画は、官民データの利用環境の整備促進を図り、行政の事務負担の軽減、地域課題の解決、住民及び事業者の利便性向上等に寄与することを目的としています。また、官民データの活用により得られた統計や業務データ等を用いたEBPM^{*16}による効率的かつ効果的な行政の推進、全ての国民がICT利活用やデータ利活用を意識せずにその便益を享受し、真に豊かさを実感できる社会の実現も期待されています。

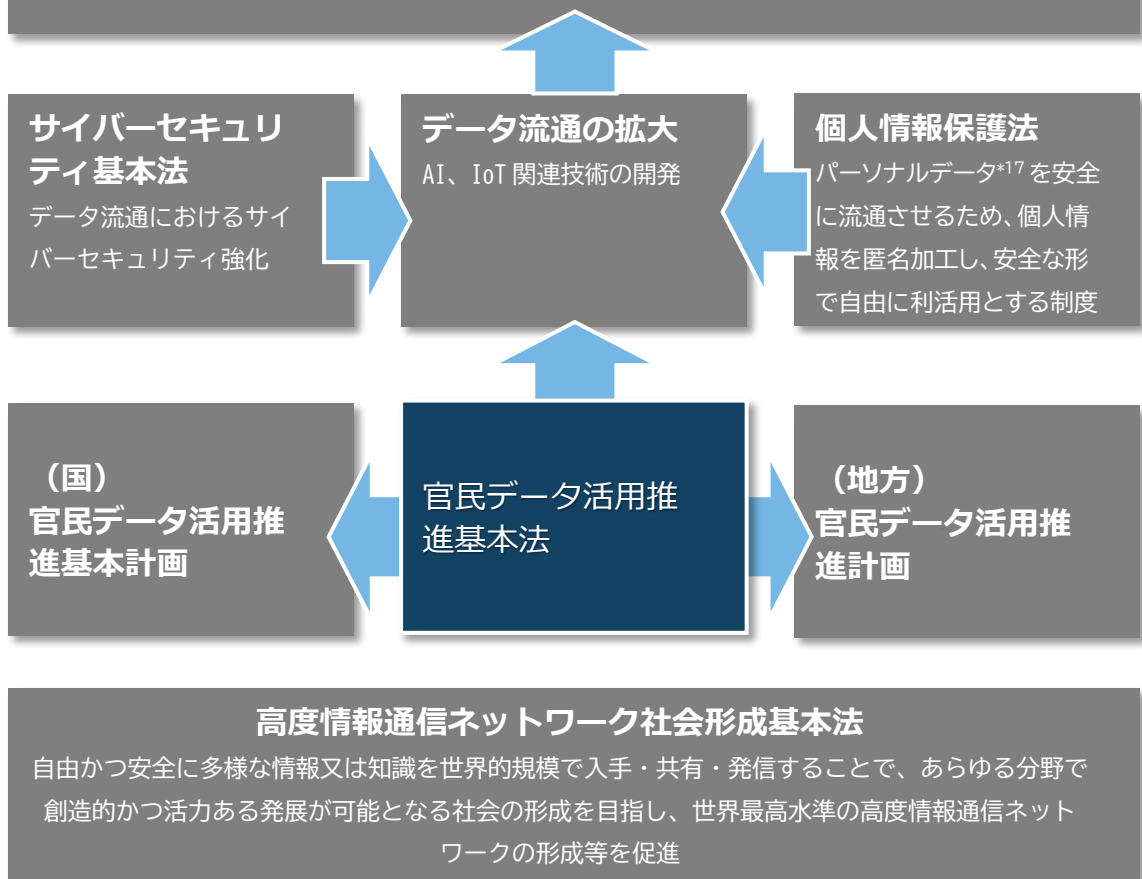
^{*14}デジタルデバイド：インターネットや各種情報端末等のデジタル技術を使える人と、そうでない人の間に生じる、様々な格差のこと。

^{*15}BPR：Business Process Re-engineering の略。業務プロセス、組織構造等を抜本的に見直し、再構築すること。

^{*16}EBPM：Evidence Based Policy Making の略。証拠に基づく政策立案。局所的な事例の重視や過去の慣例を排除し、科学的・合理的な手法で得られた情報により政策を決定すること。

超少子高齢社会における諸課題の解決

データを活用した新ビジネスとイノベーションの創出
データに基づく行政・農業・医療介護・観光・企画・教育等の改革



出典：「市町村官民データ活用推進計画策定の手引」より作成

https://cio.go.jp/sites/default/files/uploads/documents/shichouson_hinagata_2019.pdf

^{*17} パーソナルデータ：ビッグデータのうち、人の属性情報、移動・行動・購買履歴、デバイスから収集された個人情報（特定の個人を識別できないように加工された人流情報、商品情報等も含まれる）。

(2) デジタル手続法について

デジタル手続法に定められている基本原則等は以下のとおりです。

デジタル技術を活用した行政推進の基本原則

- デジタルファースト
 - ・個々の手続・サービスが一貫してデジタルで完結する。
- ワンスオンリー
 - ・一度提出した情報は、二度提出することを不要とする。
- コネクテッド・ワンストップ
 - ・民間サービスを含め、複数の手続・サービスをワンストップで実現する。

デジタル化のために必要な事項

- 行政手続におけるデジタル技術の活用
 - ・行政手続のオンライン原則（地方公共団体等は努力義務）
 - ・本人確認や手数料納付もオンラインで実施（電子署名^{*18}等、電子納付）
- デジタル化を実現するための情報システム整備計画
 - ・システムの共用化、データの標準化、API^{*19}の整備、セキュリティ対策、BPR 等
- デジタルデバイドの是正
 - ・デジタル技術の利用のための能力等の格差の是正（高齢者等に対する相談、助言その他の援助）
- 民間手続におけるデジタル技術の活用の促進
 - ・行政手続に関連する民間手続のワンストップ化

出典：「デジタル手続法の概要」より作成

<https://www5.cao.go.jp/keizai-shimon/kaigi/special/reform/wg6/191011/pdf/shiryou3-2.pdf>

^{*18} 電子署名：印影や手書き署名に代わって電子ファイルの作成者の証明をしやすくするとともに、そのファイルが改変されないようにするための技術的措置のこと。

^{*19} API：Application Programming Interface の略。ソフトウェアの機能を共有できる仕組みのこと。

(3) 「新重点計画」について

(デジタル社会を形成するための基本原則)

デジタル改革基本方針では、デジタル社会を形成するための基本原則として、以下の10原則を掲げています。

- ① オープン・透明、② 公平・倫理、③ 安全・安心、④ 継続・安定・強靱、
- ⑤ 社会課題の解決、⑥ 迅速・柔軟、⑦ 包摂・多様性、⑧ 浸透、
- ⑨ 新たな価値の創造、⑩ 飛躍・国際貢献

このほか、デジタル手続法に定められている3原則（デジタルファースト、ワンズオンリー、コネクテッド・ワンストップ）を基本的な原則として取組を進めるものとされています。

(BPR と規制改革の必要性)

デジタル化を進めるに際しては、オンライン化等が自己目的とならないように、本来の行政サービス等の利用者の利便性向上及び行政運営の効率化等に立ち返って、業務改革（BPR）に取り組む必要があります。

利用者中心の行政サービスを実現する上で、デジタル化は目的ではなく、あくまでも手段と認識することが重要であるとされ、具体的には、サービス設計12箇条に基づき、利用者のニーズ、利用状況及び現場の業務を詳細に把握・分析した上で、あるべきプロセスを制度・体制・手法を含めて一から検討することが必要とされています。

サービス設計12箇条

- | | |
|--------------------------------|------------------------|
| 第1条 利用者のニーズから出発する | 第7条 利用者の日常体験に溶け込む |
| 第2条 事実を詳細に把握する | 第8条 自分で作りすぎない |
| 第3条 エンドツーエンドで考える | 第9条 オープンにサービスを作る |
| 第4条 全ての関係者に気を配る | 第10条 何度も繰り返す |
| 第5条 サービスはシンプルにする | 第11条 一遍にやらず、一貫してやる |
| 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12条 情報システムではなくサービスを作る |

(クラウド・バイ・デフォルト原則)

必要となる情報システムの整備に当たっては、迅速かつ柔軟に進めるため、クラウド^{*20}・バイ・デフォルト原則を徹底し、クラウドサービスの利用を第一候補として検討するとともに、共通的に必要とされる機能は共通部品として共用できるよう、機能ごとに細分化された部品を組み合わせる設計思想に基づいた整備を推進します。

(デジタル化の基本戦略（デジタル原則）)

今後のデジタル社会を構築する上で必要となるデジタル改革・規制改革・行政改革に通底すべき、以下のデジタル社会の実現に向けた構造改革のための5つの原則が提示されています。

- 原則① デジタル完結・自動化原則、
- 原則② アジャイル^{*21}ガバナンス原則（機動的で柔軟なガバナンス）
- 原則③ 官民連携原則
- 原則④ 相互運用性確保原則
- 原則⑤ 共通基盤利用原則

^{*20} クラウド：クラウドコンピューティングの略。インターネット等のネットワーク経由で提供されるサービス（アプリケーション等）を利用する仕組みのこと。

^{*21} アジャイル：柔軟で効率的なシステム開発によって、迅速なシステム提供を旨とするソフトウェア開発手法の総称。アジャイルは英語で、「素早い・機敏な・（頭の回転が）速い」などの意味をもつ。

3 国の自治体 DX 推進の動き

国のデジタル社会推進の動きの中で、政府の「デジタル・ガバメント^{*22}実行計画（令和2年12月25日閣議決定）」においては、自治体の情報システムの標準化・共通化等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、国が主導的な役割を果たしつつ、自治体全体として、足並みをそろえて取り組んでいく必要があるとしています。

これを受けて、総務省は、「デジタル・ガバメント実行計画」における各施策について、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（令和2年12月25日策定。計画期間：令和3年1月～令和8年3月）」として策定しました。

自治体 DX 推進計画では、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、また、「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」が期待されています。

^{*22} デジタル・ガバメント：中央省庁、国、地方、民間等、全ての間を越えたデータ連携・サービス融合を目指す、デジタル技術と前提とした行政運営の姿。

(自治体 DX の重点取組事項)

DX 重点取組事項① 自治体の情報システムの標準化・共通化

目標時期を令和 7 年度とし「ガバメントクラウド^{*23}」の活用に向けた検討を踏まえ、20 の基幹系業務システム^{*24}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する。

DX 重点取組事項② マイナンバーカードの普及促進

令和 4 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、申請を促進するとともに交付体制を充実させる。

DX 重点取組事項③ 自治体の行政手続のオンライン化

令和 4 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^{*25}について、マイナポータル^{*26}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。

DX 重点取組事項④ 自治体の AI・RPA 利用促進

DX 重点取組事項①、③による業務見直しを契機に、AI・RPA 導入ガイドブックを参考に、AI や RPA の導入・活用を推進する。

DX 重点取組事項⑤ テレワーク^{*27}の推進

「地方公共団体におけるテレワーク推進のための手引き(令和 3 年 4 月)」や情報セキュリティポリシー^{*28}ガイドライン等を参考に、テレワークの導入・活用を推進する。

^{*23} ガバメントクラウド：令和 5 年度までにクラウドで構築される自治体の基幹系業務システム等の稼働環境。新重点計画においては、単なる基幹系業務システムの稼働環境ではなく、宛名管理等の各業務システムの共通的な機能を提供する予定であることが示されている。

^{*24} 基幹系業務システム：自治体運営を行う上で中核となるシステムのこと。①児童手当、②子ども・子育て支援、③住民基本台帳、④戸籍の附票、⑤印鑑登録、⑥選挙人名簿管理、⑦固定資産税、⑧個人住民税、⑨法人住民税、⑩軽自動車税、⑪戸籍、⑫就学、⑬健康管理、⑭児童扶養手当、⑮生活保護、⑯障害者福祉、⑰介護保険、⑱国民健康保険、⑲後期高齢者医療及び⑳国民年金の 20 業務。

^{*25} マイナンバーカードを用いて申請が行うことが想定される手続：子育て、介護、被災者支援（罹災証明書）、自動車保有の手続

^{*26} マイナポータル：国が運営するオンラインサービス。マイナンバーを利用し、オンラインでの行政手続や行政からの通知確認が可能。

^{*27} テレワーク：所属する組織の所在場所（オフィス）から離れたところにおいて、通信ネットワーク及び ICT 機器を活用して業務に従事すること。「在宅勤務」「サテライトオフィス勤務」「モバイルワーク」の 3 形態がある。

^{*28} セキュリティポリシー：組織が保有する情報を管理・保護するための方針、ルール、実施手順等をまとめたもの。本方針では、総務省が示す「地方公共団体における情報セキュリティポリシーに関するガイドライン」のこと。

DX 重点取組事項⑥ セキュリティ対策の徹底

総務省とデジタル庁が示す「地方公共団体のガバメントクラウド活用に関するセキュリティ対策の方針」を踏まえ、ガバメントクラウドの活用に向けて、適切に情報セキュリティポリシーの見直しを行い、情報セキュリティ対策を徹底する。

(自治体 DX の取組とあわせて取り組むデジタル社会の実現に向けた取組)

デジタル社会取組事項① 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

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。

デジタル社会取組事項② デジタルデバйд対策

地理的な制約、年齢、性別、障害や疾病の有無、国籍、経済的な状況等にかかわらず、誰もがデジタル化の恩恵を享受することにより、日常生活等の様々な課題を解決し、豊かさを真に実感できる「誰一人取り残されない」デジタル社会の実現を目指すため、利用者視点を第一に、デジタル機器・サービスの開発検討段階からサービスデザイン思考で対応し、様々な選択肢を用意することが必要であり、率先して取り組む。

デジタル社会取組事項③ デジタル原則に基づく条例等の規制の点検・見直し

デジタル臨時行政調査会が公表するマニュアル等や国における取組状況を参考にしながら、条例・規則等の点検・見直しを実施する。

(各団体において必要に応じ実施を検討する取組)

DX 取組事項① BPR の取組の徹底

デジタル化を進めるに際しては、オンライン化等が自己目的とならないように、本来の行政サービス等の利用者の利便性向上及び行政運営の効率化等に立ち返って、業務改革（BPR）に取り組む。

DX 取組事項② オープンデータの推進・官民データ活用の推進

官民データ活用推進基本法では、地方公共団体は、国と同様に、保有するデータを国民が容易に利用できるような必要な措置を講ずる。

4 方針策定の趣旨

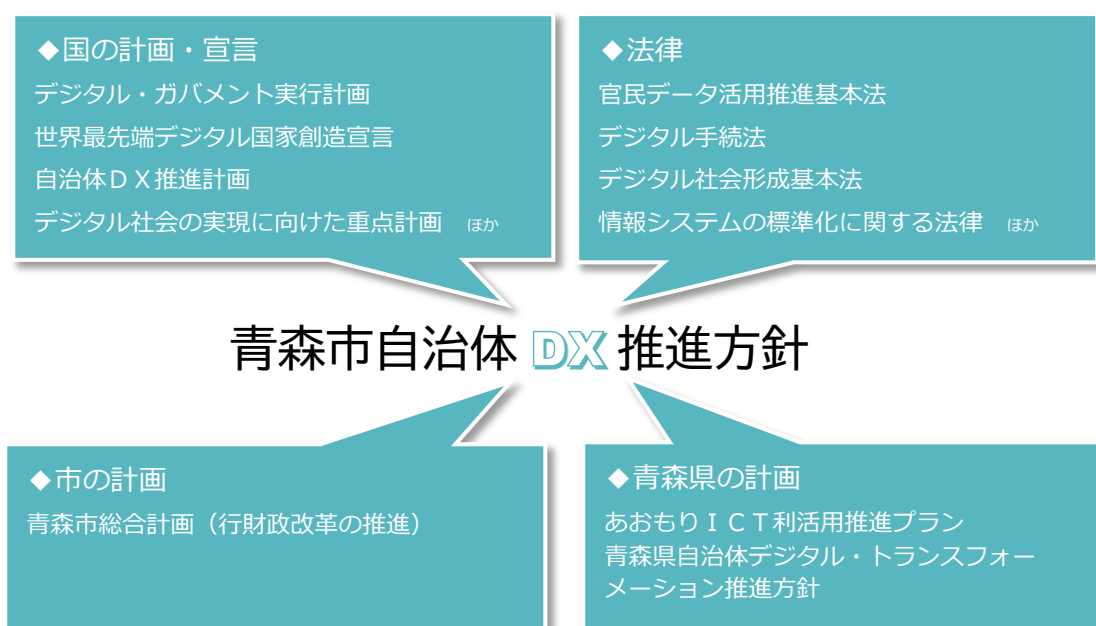
国が策定した「自治体 DX 推進計画」において、「自らが担う行政サービスについて、デジタル技術やデータを活用して、住民の利便性を向上させるとともに、デジタル技術や AI 等の活用により業務効率化を図り、人的資源を行政サービスの更なる向上に繋げていく」ことが自治体に求められました。また、令和 3 年 7 月に同じく国が示した「自治体 DX 全体手順書」において、「相互に関連する DX の取組を総合的かつ効果的に実施し、全庁的に DX を強力に推進していくためには、全庁的な方針が決定されている必要がある。全体方針は、広く自治体内で共有されるべきである。」とされました。

これらを受け、庁内の認識共有・機運醸成を行い、本市の自治体 DX を推進し、市民サービスの向上や業務効率化を図るため、「青森市自治体 DX 推進方針」を策定します。

5 方針の位置づけ及び期間

本方針は、国・青森県の情報化政策に関する動向を踏まえて本市の情報化施策を体系的にまとめたものであるほか、官民データ活用推進基本法第 9 条第 3 項に規定する「市町村官民データ活用推進計画」としても位置づけるものです。

なお、本方針の期間は、国の「自治体 DX 推進計画」の期間に合わせて、令和 4 年度から令和 7 年度末までとします。



第2章 基本方針

1 本方針における自治体 DX の定義

本方針において、自治体 DX とは「デジタル技術とデータの活用を推進し、市民・利用者本位の行政を再構築するプロセス」と定義します。

単なる新技術の導入ではなく、市民・利用者側のニーズから出発すること、デジタル化は目的ではなく、あくまでも手段と認識することが重要です。

取組に当たっては、一足飛びにはいきませんので、「デジタイゼーション」→「デジタルライゼーション」→「DX」と3つの段階を踏みながら実現を目指します。

(青森市自治体 DX)

	STEP1	STEP2	STEP3
	デジタイゼーション	デジタルライゼーション	DX
内容	情報のデジタル化	業務プロセス全体のデジタル化	新たな価値の創造 (デジタル技術とデータを活用し 市民・利用者本位の行政の実現)
(例)	紙書類を OCR ^{*29} で処理 マイナンバーカードにより添付資料や記載事項を一部省略できる。	紙申請からオンライン申請へ変更 コンビニエンスストアの自動交付機を通じて住民票を取得できる。	役所に訪れ、申請することなく、必要な住民サービスが、必要な時期にプッシュ型で提供される
視点	業務本位		市民・利用者本位
	部分的		全体的

自治体 DX 推進計画を踏まえ、また、官民データ活用推進基本法に定められている基本的な方針、デジタル手続法の基本原則、新重点計画等に則り、自治体 DX を推進します。

^{*29}OCR：光学文字認識 (Optical character recognition)。活字、手書きテキストの画像を文字コードの列に変換するソフトウェアのこと。

2 取組の基本方針

本方針実行のための取組を、「市民サービスのデジタル化」「地域のデジタル化」「行政のデジタル化」に分類します。

なお、本章に記載の取組内容については、デジタル技術の進展が急速であること、マイナンバーカード機能のスマートフォン搭載やマイナポータルの利便性向上など国において検討中の取組があること、BPR（業務の抜本的な見直し）など相当の準備期間や経費を要するものもあることから、状況に応じて見直します。

（取組の基本方針）

市民

いつでも、どこでも、かんたんに、

市民 にやさしく

- 市民本位の視点で最適なサービスを目指して、「市民サービスのデジタル化」に取り組みます。

地域

より住みやすいまちへ、地域 にやさしく

- 地域住民の暮らしの質の向上を目指して、「地域のデジタル化」に取り組みます。

行政

行政デジタル化へのチャレンジ、仕事 をしやすく

- 職員一人ひとりがICT技術を活用した行政サービスの向上や行政運営の改善・改革意識を持ち、「行政のデジタル化」にチャレンジします。

3 各分野の取組

(1) 「市民サービス」のデジタル化

年齢、性別、国籍、居住する地域等に関わらず、市民が自身にとって最適なサービスを、直感的かつ簡単に利用できるようにします。

サービスデザイン思考を取り入れた施策立案を行い、市役所の業務改革を進め、迅速で効率的な行政運営を実現します。

(主な取組)

行政手続のオンライン化の推進	
概要	<ul style="list-style-type: none">✓ 来庁を不要とする手続を増やすため、手続のデジタルファースト、ワンスオンリー、コネクテッド・ワンストップを進め、市民の利便性向上を図ります。✓ 既に子育て・介護関係手続で利用しているマイナポータル（ぴったりサービス）活用のほか、令和4年度から青森県が構築した電子申請サービスの共同利用を開始し、オンライン化の手法を拡充するとともに、実現性及び効果の高い手続からオンライン化を推進します。 <p>(オンライン化の手法)</p> <ul style="list-style-type: none">①青森県が構築した電子申請サービスの利用 ※汎用的に利用②マイナポータル（ぴったりサービス）を利用 ※マイナポータルに標準様式が登録されている手続 など③手続所管省庁等が指定又は推奨するサービスを利用 ※地方税の申告に係る手続（eLTAX） など④手続の特性に応じた独自の個別サービスを利用 ※施設の利用予約に係る手続 など
自治体 DX 推進計画	<ul style="list-style-type: none">✓ DX 重点取組事項③ 自治体の行政手続のオンライン化✓ デジタル社会取組事項③ デジタル原則に基づく条例等の規制の点検・見直し
主な担当部局	全庁

窓口業務のデジタル化の推進

概要	<ul style="list-style-type: none">✓ 市民課等の窓口における待ち人数や呼び出し状況を公開するための待合状況公開システムや、マイナンバーカードを利用することで全国のコンビニ等で、かんたんに住民票の写し等が取得できる証明書コンビニ交付サービスなど、窓口業務のデジタル化を推進しているほか、申請手続等における市民負担軽減のための窓口業務のシステム導入や、オンライン会議システムを活用した Web 窓口などを検討します。
自治体 DX 推進計画	<ul style="list-style-type: none">✓ DX 重点取組事項② マイナンバーカードの普及促進✓ DX 重点取組事項③ 自治体の行政手続のオンライン化✓ デジタル社会取組事項① 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✓ デジタル社会取組事項② デジタルデバインド対策✓ DX 取組事項① BPR の取組の徹底
主な担当部局	総務部、市民部、税務部、浪岡振興部

マイナンバーカードの普及促進

概要	<ul style="list-style-type: none">✓ マイナンバーカードは、オンラインで確実に本人確認ができる、デジタル社会の基盤となるものです。国のマイナンバーカード取得率向上策に対応するため、カードの普及促進に努めます。
自治体 DX 推進計画	<ul style="list-style-type: none">✓ DX 重点取組事項② マイナンバーカードの普及促進
主な担当部局	総務部、市民部、税務部

手数料等支払のキャッシュレス化

概要	<ul style="list-style-type: none">✓ コンビニエンスストアやスマートフォンを利用した市税、水道料金・下水道使用料等の納付ができるサービスを提供し、納付しやすい環境づくりに取り組めます。✓ 市民課窓口等での住民票の写しや税証明等の手数料について、デジタル社会や新しい生活様式へ対応するとともに、市民サービスの向上を図るため、キャッシュレス決済で支払える環境を整備します。
自治体 DX 推進計画	<ul style="list-style-type: none">✓ DX 重点取組事項③ 自治体の行政手続のオンライン化✓ デジタル社会取組事項① 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
主な担当部局	税務部、市民部、浪岡振興部、会計機関、企業局水道部

市民一人ひとりのニーズに合わせた情報提供等	
概要	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 個人の属性に応じたプッシュ型のメッセージ配信やチャットボット^{*30}が回答する「デジタル総合案内」等、一人ひとりのニーズに最適化した情報発信を行います。 ✓ 予防接種や健診の受診通知、育児相談・イベントなどの子育て情報を配信できる機能のほか、健診記録や成長記録ができる母子健康手帳補助機能を有した子育て支援アプリの導入を検討します。 ✓ ホームページをはじめとする、あらゆる情報のアクセシビリティ^{*31}の向上を目指します。
自治体 DX 推進計画	<ul style="list-style-type: none"> ✓ デジタル社会取組事項① 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 ✓ デジタル社会取組事項② デジタルデバйд対策
主な担当部局	全庁

^{*30} チャットボット：チャットとロボットを組み合わせた造語で「自動会話プログラム」のこと。あらかじめ決めておいたルールに沿って回答するタイプと、AIにより学習していくタイプがある。

^{*31} アクセシビリティ：利用しやすさのこと。

(2) 「地域」のデジタル化

全ての市民が日常的にデジタル技術を活用し又はデジタル技術が使われていることを意識せずに、自分らしくいきいきと暮らすことのできるまちを実現します。

しごと創り、農業、除排雪、健康づくり、教育、交通をはじめとしたあらゆる分野で、デジタル技術を効果的に活用し利便性を高めていきます。

(主な取組)

地域企業の DX の推進【しごと創り 2.0】	
概要	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 東青地域 5 市町村等で運営する「AOMORI STARTUP CENTER」に、経営やデジタル等の知見を有するコーディネーター等を配置し、相談体制を整備するとともに、セミナーなどを通じて、機運醸成やニーズ収集を行います。 ✓ 青森アクセラレータープログラムなどにより、先端技術を活用した事業化を支援し、成果発表会の開催等により、地域への普及を図ります。 ✓ 青森地域貢献人材活用プロジェクトにより、専門スキルを有する都市部の副業・兼業人材と地域企業の人材マッチングを通じ、デジタル化等による地域企業の経営課題の解決を支援し、その優良事例等を交流会等で発信します。 ✓ 産学官金のネットワークにより得られるニーズを踏まえ、地域企業の生産性向上やイノベーションの創出を図るため、地域企業の DX の推進に向けた支援制度を検討します。また、支援により得られた成果の横展開を図ります。
自治体 DX 推進計画	<ul style="list-style-type: none"> ✓ デジタル社会取組事項① 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
主な担当部局	経済部

スマート農業 ^{*32} の普及促進	
概要	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 農作業の省力・軽労化を進めるとともに、次世代を担う若手農業者の育成・確保を図るため、スマート農業技術を導入し、実証実験に取り組む農業者への支援やスマート農業プラットフォームを創設し、農機具メーカーや農協等の関係機関による情報交換が行える環境を整備など、スマート農業の普及に努めます。
自治体 DX 推進計画	<ul style="list-style-type: none"> ✓ デジタル社会取組事項① 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
主な担当部局	農林水産部

^{*32} スマート農業：ロボット技術や ICT を活用して、省力化・精密化や高品質生産を実現する等を推進している新たな農業のこと。

ICTを活用した除排雪体制の強化	
概要	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 除排雪情報を管理する総合管理システムを整備するとともに、地域の共助による除排雪活動を支援します。 ✓ 現行の除排雪車運行管理等のシステムに、3D マップ・ライブカメラによる道路状況把握や除排雪作業指令のデジタル化などの新たな機能を付加した統合システムを整備します。
自治体 DX 推進計画	<ul style="list-style-type: none"> ✓ デジタル社会取組事項① 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
主な担当部局	都市整備部

ヘルステック ^{*33} を核とした健康まちづくり	
概要	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 浪岡病院に設置した「あおもりヘルステックセンター」を拠点とし、フレイルや生活習慣病を予防するための「モビリティ^{*34}を活用した予防サービス事業」として、運動機能分析装置や野菜の推定摂取量が分かる装置などを搭載し、保健師や管理栄養士との面談スペースとなるヘルスケア・モビリティで集会所等に出向き、簡易ヘルスチェックの実施や、主に一人暮らしの高齢者を対象とした「IoT を活用したみまもりサービス事業」として非接触型の生体センサーや電力センサー等、最新の IoT 機器による 24 時間遠隔みまもり看護を実施する等、ヘルステックを核とした健康まちづくりプロジェクトを推進します。
自治体 DX 推進計画	<ul style="list-style-type: none"> ✓ デジタル社会取組事項① 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
主な担当部局	浪岡病院

^{*33}ヘルステック：Health(健康)と Technology(テクノロジー)を合わせた造語。AI や IoT、ウェアラブルデバイス^{*35}クラウド等の様々なデジタル技術を組み合わせて、医療や創薬、介護、予防、QOL^{*36}といった領域の課題を解決する企業や技術を総称してヘルステックと呼ぶ。

^{*34}モビリティ（サービス）：自動車による移動や運搬をスムーズに行うためサービスのこと。カーシェアリングやライドシェアなど、クラウド上で管理される交通サービスなどのこと。

^{*35}ウェアラブルデバイス：腕や脚、頭部など、身体の一部に装着するコンピューターのこと。

^{*36}QOL：Quality of Life の略。「生活の質」「生命の質」などと訳され、患者の状態をはかるための指標の一つ。

GIGA スクール^{*37}の推進

概要	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Society5.0^{*38}時代に生きる子供たちの未来を見据え、児童生徒向けの1人1台学習用端末と、高速大容量のネットワークを一体的に整備する「GIGA スクール構想」の実現に取り組みます。 ✓ 本市では、オンライン会議システムを利用した双方向の遠隔授業を全国に先駆け実施してきました。更なる環境を整備するため、1人1台パソコンの配備に取り組みます。
自治体 DX 推進計画	<ul style="list-style-type: none"> ✓ デジタル社会取組事項① 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 ✓ デジタル社会取組事項② デジタルデバイド対策
主な担当部局	教育委員会

青森市地域連携 IC カード（AOPASS）の普及促進

概要	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 新型コロナウイルス感染症予防対策と収束後の観光需要回復に向けた受入環境整備として、市営バス・市バス・ねぶたん号の全路線へ、全国の Suica に対応した交通機関のほか、コンビニエンスストアやファミリーレストランなどでも利用でき、障がいのあるかた等を対象とした各種福祉乗車サービスも搭載可能な青森市地域連携 IC カード（AOPASS）を導入し、利便性向上を推進します。
自治体 DX 推進計画	<ul style="list-style-type: none"> ✓ デジタル社会取組事項① 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
主な担当部局	企業局交通部、都市整備部

^{*37}GIGA スクール：児童生徒向けの1人1台端末と、高速大容量の通信ネットワークを一体的に整備し、多様な子どもたちを誰一人取り残すことなく、公正に個別最適化された創造性を育む教育を、全国の学校現場で持続的に実現させる構想のこと。GIGA は Global and Innovation Gateway for ALL の略。

^{*38}Society5.0：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）に続き、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。

情報のオープンデータ化

概要	<ul style="list-style-type: none">✓ 行政が保有する情報のオープンデータ化を促進します。オープンデータを市民に提供することにより、情報のアクセシビリティ向上を目指します。✓ これまで本市のオープンデータを活用して「青森地区版ごみ収集アプリ」、「全国避難所ガイド」のアプリが民間事業者により開発されています。オープンデータを活用したアプリ開発についても検討します。
自治体 DX 推進計画	<ul style="list-style-type: none">✓ デジタル社会取組事項① 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✓ DX 取組事項② オープンデータの推進・官民データ活用の推進
主な担当部局	全庁

(3) 「行政」のデジタル化

本市のDXは、職員のデジタル技術に対する意識を深化し、情報通信技術（ICT）を活用することや業務改革（BPR）を行うことで、市役所の業務の効率化（デジタル化、AI・RPAの導入など）を推進します。

業務の効率化により生み出された人的資源（時間・労力など）は職員でなければ対応できない仕事（政策的な業務など）に時間を振り分け、更なる市民サービスの向上と職員の生産性向上にチャレンジします。

(主な取組)

基幹系業務システムの標準化・共通化、クラウド利用	
概要	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 基幹系 20 業務システムについて、令和 7 年度までに国の策定する標準仕様に準拠したシステムへ移行するため、全庁的・横断的な推進体制（詳細は第 3 章（DX 推進体制）を参照）を整え、計画的な導入に取り組みます。 <p>(20 事務内訳)</p> <p>①児童手当、②子ども・子育て支援、③住民基本台帳、④戸籍の附票、⑤印鑑登録、⑥選挙人名簿管理、⑦固定資産税、⑧個人住民税、⑨法人住民税、⑩軽自動車税、⑪戸籍、⑫就学、⑬健康管理、⑭児童扶養手当、⑮生活保護、⑯障害者福祉、⑰介護保険、⑱国民健康保険、⑲後期高齢者医療、⑳国民年金</p>
自治体 DX 推進計画	<ul style="list-style-type: none"> ✓ DX 重点取組事項① 自治体の情報システムの標準化・共通化
主な担当部局	総務部、税務部、市民部、福祉部、選挙管理委員会 など

業務手順のデジタル化	
概要	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 業務手順書・業務フロー作成ツールを導入し、業務手順及び業務量を可視化し、BPR を行うための環境を整備します。 ✓ 「基幹系業務システムの標準化・共通化」の取組と合わせて、基幹系業務システムの関係各課から業務手順書・業務フローを作成し、システム標準化のための調査にも利用します。 ✓ 基幹系業務システム以外のシステム開発等においても、業務フローを作成し、BPR の取組を徹底します。
自治体 DX 推進計画	<ul style="list-style-type: none"> ✓ DX 取組事項① BPR の取組の徹底
主な担当部局	総務部

AI や RPA 等の活用による業務の効率化

概要	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 業務プロセスの見直しや情報システムの標準化・共通化を進めるとともに、AI や RPA の活用による業務の効率化を図ります。 ✓ RPA を活用し、「軽自動車税に係る廃車手続業務」の省力化、「高額療養費支給関係事務に係る支給申請書の印刷業務」の迅速化を推進しています。 ✓ 会計機関における「資金管理事務」及び「決算調整事務」等の効率化を推進します。
自治体 DX 推進計画	✓ DX 重点取組事項④ 自治体の AI・RPA 利用促進
主な担当部局	全庁

新しい働き方の推進

概要	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 感染症まん延時などにおける接触機会の低減や介護や育児等の職員の多様な働き方などに対応するため、テレワークを推進します。 ✓ 令和2年度から、テレワークシステムを導入し、また、各課へ WEB 会議用タブレット端末、テレワーク用ノートパソコン及びモバイル Wi-Fi ルーター等を配備し、テレワーク環境を整備しており、テレワーク利用の向上に努めます。 ✓ 業務全般の迅速な情報共有・コミュニケーションの効率化を図るため、Web 会議ツール・ビジネスチャットツールの導入を検討します。
自治体 DX 推進計画	✓ DX 重点取組事項⑤ テレワークの推進
主な担当部局	総務部

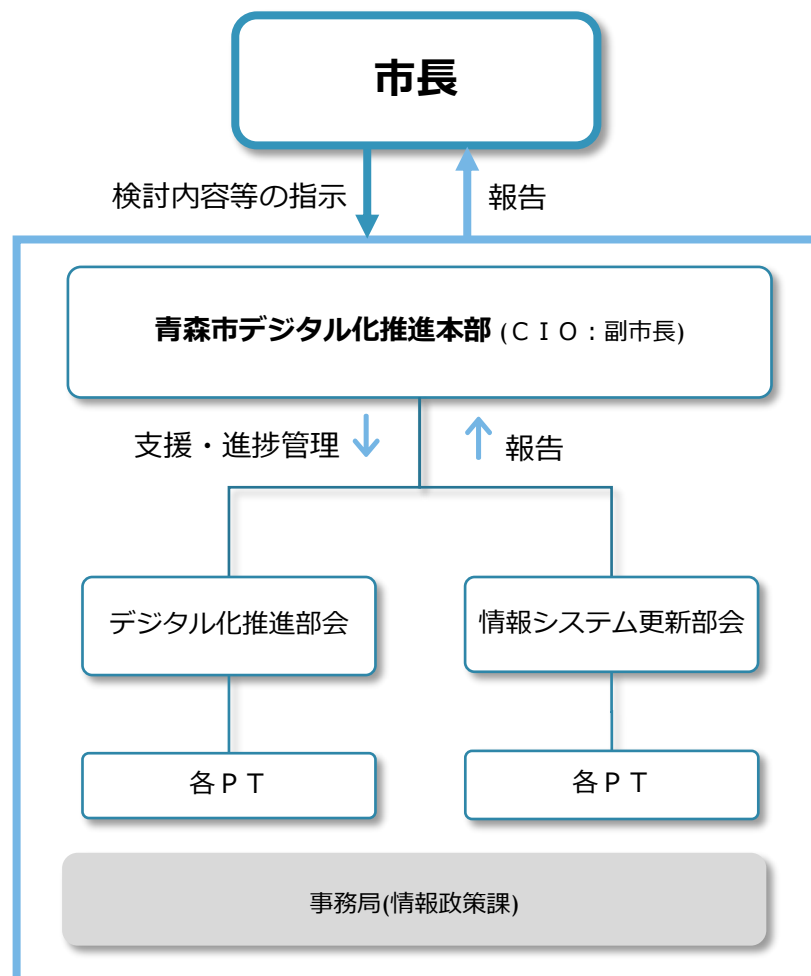
第3章 DX 推進体制

1 DX 推進体制

本方針を強力に推進するために、分野横断的かつ戦略的に ICT を活用した施策・事業に取り組む必要があることから、C I O(最高情報統括責任者：Chief Information Officer)を副市長とする庁内横断組織「青森市デジタル化推進本部(以下「推進本部」という。)」を設置します。

また、推進本部には個別のテーマに応じた専門部会を設置し、各取組を推進していきます。推進本部では各専門部会の支援や進捗管理を行います。

(推進体制イメージ図)



(青森市デジタル化推進本部)

- C I O : 副市長
- 構 成 : 本部員(各部局等の長ほか)
- 事務局 : 情報政策課

第4章 セキュリティ及び個人情報

1 セキュリティ及び個人情報について

本市のDX推進に当たっては、自治体DX推進計画が掲げるDX重点取組事項⑥「セキュリティ対策の徹底」を踏まえ、「サイバーセキュリティ基本法（平成26年法律第104号）」、「サイバーセキュリティ戦略（令和3年9月28日閣議決定）」、「地方公共団体における情報セキュリティポリシーに関するガイドライン」、「青森市情報セキュリティポリシー」に基づく適切な情報システムの運用体制(CISO(最高情報セキュリティ責任者：Chief Information Security Officer)を副市長とする「情報セキュリティ委員会」)を確保するほか、「個人情報の保護に関する法律」、「青森市個人情報保護条例」及び「青森市オープンデータ推進に関する基本方針」に基づき適切に個人情報を管理してまいります。

(情報セキュリティ委員会)

- CISO：副市長
- 構成：統括情報システム管理者(総務部長)、
情報システム管理者(情報政策課長)、
情報セキュリティ責任者(各部局等の長)、
情報セキュリティ管理者(情報システムを使用する課等の長)、
個別情報システム管理者(個別に情報システムを導入している課等の長)
- 事務局：情報政策課