

葛城市DX推進計画

デジタル情報を活用したまちづくり

令和6年5月

目次

1. 計画策定の背景と趣旨	1
2. 計画の位置づけ	2
3. 推進体制	3
4. 計画期間	4
5. 基本理念	5
6. 取組事項	6
7. 今後の取組	11
8. 資料編	13

Ⅰ. 計画策定の背景と趣旨

日本は現在、これまでに経験したことのない超高齢社会を迎えており、本市においても、人口減少・少子高齢社会の本格的な到来は、経済の成長力はもとより、医療や介護等の社会保障制度、子育てのあり方、地域コミュニティの維持等、社会全般に大きな影響を与えています。また、スマートフォンをはじめとする情報機器の普及や情報通信技術の著しい発展により、人々の生活の変化や価値観の多様化等、行政を取り巻く環境も大きく変わってきています。このような状況下において、一人一人それぞれに合った行政サービスを提供していくためには、積極的なデジタル技術の導入による業務の効率化・働き方の改革が求められます。

政府においては、令和2年12月25日に「デジタル社会の実現に向けた改革の基本方針」が閣議決定され、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、一人一人のニーズにあ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～」が示されました。また、自治体が重点的に取り組むべき事項・取組をまとめた「自治体DX推進計画」「自治体DX推進手順書」が示され、全国の自治体に対してそれぞれの自治体ごとのDX推進計画を策定することが助言されました。

奈良県においても、県民全てがデジタル化の恩恵を受けられるよう市町村とも連携し、行政、家庭、経済分野の「デジタル化によりできること」の実現を目指し、知事を本部長とする「奈良県地域デジタル化戦略本部会議」が開催され、令和4年3月に「奈良デジタル戦略」が策定、令和5年4月に一部見直しが行われたところです。

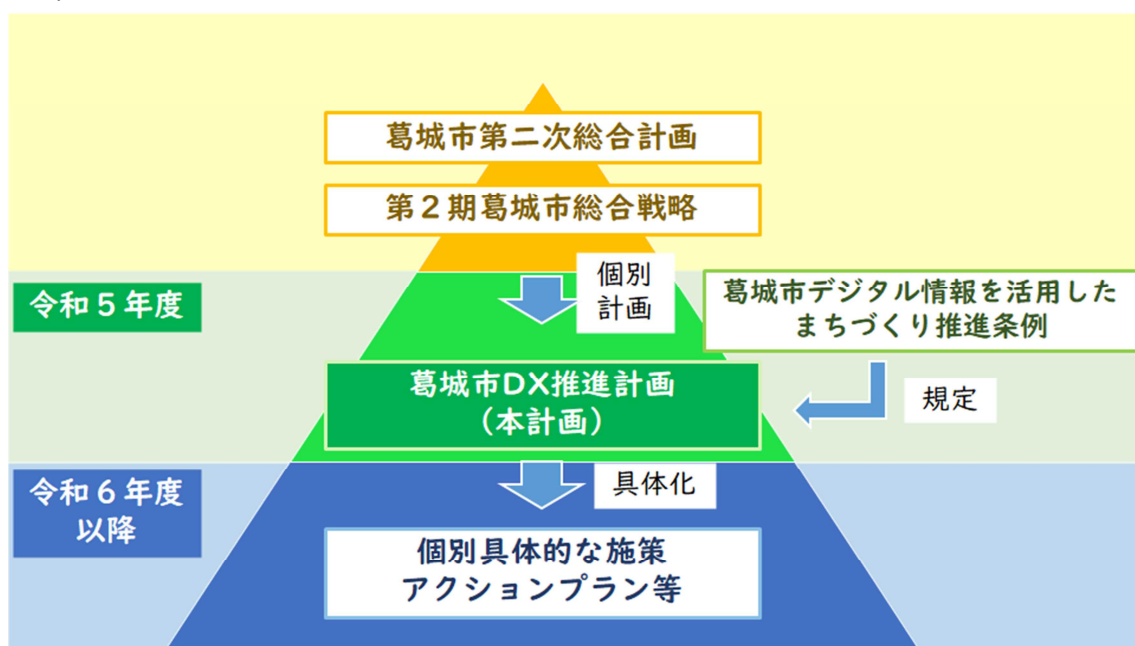
このような背景から、国の方針や助言をふまえ、本市がDX（デジタル・トランスフォーメーション）で取り組む目的や基本方針を明らかにするため、令和6年4月に「葛城市デジタル情報を活用したまちづくり推進条例」（以下、「条例」という。）を制定しました。本計画は、条例に示される基本理念に従い、本市のDX推進において取り組むべき事項や範囲、体制を具体化したものです。

2. 計画の位置づけ

本計画は、条例第6条に規定する計画として策定するものであり、デジタル情報を活用したまちづくりの推進に関する施策を総合的に推進するためのものです。

また、市の最上位計画である「葛城市第二次総合計画」や「第2期葛城市総合戦略」の推進をDXの観点から補完するものです。

計画の位置づけのイメージ

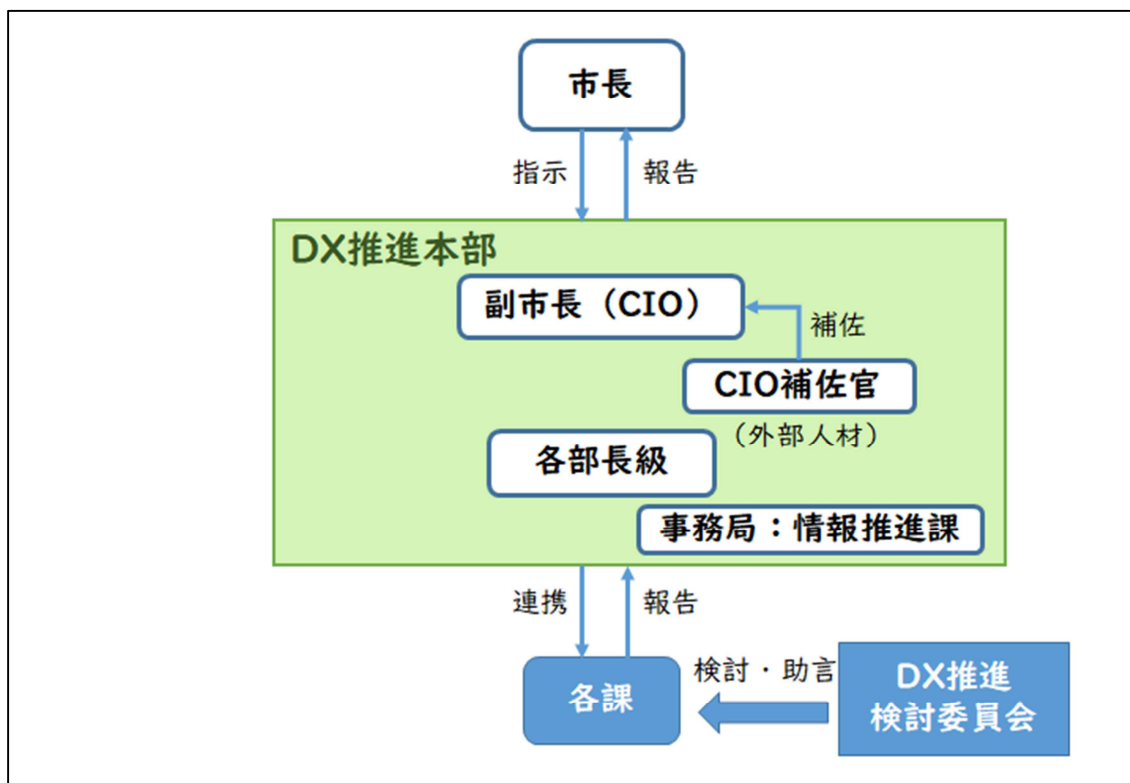


3. 推進体制

(1) 推進体制

本計画の円滑な推進を図るため、副市長を最高情報統括責任者（ＣＩＯ）とし、ＣＩＯ及び各部長級、事務局（情報推進課）から成る「葛城市ＤＸ推進本部」（以下、「本部」という。）を設置し、定期的に進行管理を行います。また、本部には必要に応じて、専門的な知見から副市長を補佐するＣＩＯ補佐官を設置することとし、外部人材の活用を積極的に検討します。個別の取組内容については、本部と各担当課で連携して実施し、必要に応じて企画部長を委員長とするＤＸ推進検討委員会において検討・助言等を行います。

推進体制のイメージ



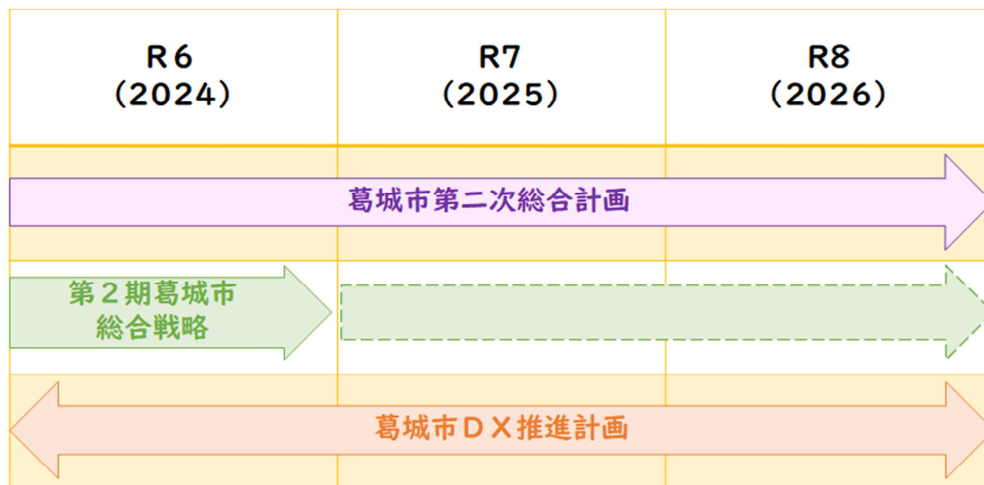
(2) デジタル人材の確保・育成

ＤＸの推進にあたっては、デジタル技術やデータの活用が当たり前となる業務に対応するために、広く職員のデジタルリテラシー向上が不可欠であるという認識のもと、デジタル人材の確保・育成及び職員に対する研修等に努めます。

4. 計画期間

計画期間は令和6年度～令和8年度の3年間とします。

ただし、「葛城市第二次総合計画」や「第2期葛城市総合戦略」との整合を図ることとし、国の動向等も踏まえ、必要に応じて適宜見直しを図ります。



5. 基本理念

本市では、デジタル情報を活用したまちづくりの推進にあたり、条例第3条において次の4つの基本理念を定めています。

(基本理念)

第3条 デジタル情報を活用したまちづくりの推進は、次に掲げる基本理念にのっとり推進されなければならない。

- (1) デジタル技術による地域社会の課題の解決を図ることで、全ての市民等がデジタル技術の恩恵を受けることを可能とし、誰一人取り残されことなく、豊かに暮らすことのできる社会を目指すこと。
- (2) デジタル情報を活用したまちづくりの推進は、運用上及び財政上の持続可能性を十分に勘案した上で行うこと。
- (3) 個人情報及び個人のプライバシーの保護に配慮するとともに、情報の収集及び活用の主体、目的及び内容に関する透明性を確保した上で行うこと。
- (4) デジタル情報を活用したまちづくりの推進は、それ自体を目的とするのではなく、常に市民等の利便性等の向上を意識し、柔軟で継続的な改善に取り組むこと。

- (1) DXの推進は、デジタル技術を使いたくない人に対してデジタル技術の活用を強いるものではありません。デジタル技術の活用によって選択肢を増やすことで、一人一人がそれぞれに合ったサービスを受けることができ、誰一人取り残されことなく豊かに暮らすことができる社会を目指します。
- (2) 新たなサービスや事業の立ち上げに当たっては、設計や実証実験の段階から、運用面、財政面において無理なく続けられることが重要であると十分に認識し取り組んでいきます。
- (3) デジタル情報の活用に当たっては、十分な理解と信頼を得るため、個人情報の保護に関する法令を遵守した上で、個人情報の取得や活用を行う等、個人情報を保護するとともに、個人のプライバシーの保護に配慮します。また、情報を収集・活用する際は、誰が、何の目的で、どのようなデータを収集するかを明確にし、透明性を確保します。
- (4) DXは目的ではなく課題解決のための手段であることを認識し、デジタル技術やデジタル情報の活用について検討する際には市民等の利便性向上に繋がるかという観点を忘れることなく、また、継続的に改善に取り組めます。

6. 取組事項

基本理念をふまえ、本市においては国の「自治体DX推進計画」における重点取組事項を中心に、次の事項に取り組みます。

No	取組事項
1	自治体フロントヤード改革の推進
2	自治体の情報システムの標準化・共通化
3	マイナンバーカードの普及促進・利用の推進
4	セキュリティ対策の徹底
5	A I ・ R P A の利用推進
6	テレワークの推進
7	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
8	デジタルデバイド対策
9	デジタル原則に基づく条例等の規制の点検・見直し
10	B P R の取組の徹底
11	オープンデータ・官民データ活用推進

(1) 自治体フロントヤード改革の推進

【概要・取組の方向性】

日本全体の少子高齢化・人口減少が進む一方で、人々の生活スタイルやニーズが多様化している現代においては、行政手続のオンライン化をはじめ、市民と行政の接点（フロントヤード）の改革が求められています。本市においては、国が示す「特に国民の利便性向上に資する31手続」の内、子育てや介護関係等、市町村関係の26手続については、令和4年度末までに、マイナポータルからマイナンバーカードを用いたオンライン申請が可能となっていますが、それ以外の各種行政手続についても、適宜オンライン申請が可能となるよう取り組むとともに、市民との接点の多様化・充実化を進めます。

【これまでの取組】

- ・ 子育てや介護関係手続のオンライン化
- ・ 水道の開栓・閉栓、粗大ごみ収集、職員採用試験申込等の手続のオンライン化
- ・ コンビニ交付サービス
- ・ 各種証明書のオンライン申請対応
- ・ かつらぎ電子図書館
- ・ キャッシュレス決済対応（手数料、市税等の納付）
- ・ 総合窓口課の設置

(2) 自治体情報システムの標準化・共通化

【概要・取組の方向性】

標準化法に基づき、令和7年度末までに標準化基準に適合した標準準拠システムを構築し、基幹系20業務を移行します。標準準拠システムは国による全国的なクラウド環境（ガバメントクラウド）に構築します。また、その他の業務についても標準化・クラウド環境化を検討します。

【これまでの取組】

- ・ 国が示す標準仕様書と現行システムとのFit & Gap作業

(3) マイナンバーカードの普及促進・利用の促進

【概要・取組の方向性】

対面でもオンラインでも確実・安全に本人確認・本人認証ができ、デジタル社会の基盤となるマイナンバーカードについて、ほぼ全国民に行きわたりつつある状況を踏まえ（「経済財政運営と改革の基本方針2023」（2023年6月16日閣議決定））、

引き続き普及促進に取り組むとともに、利活用シーンの拡大について検討します。

【これまでの取組】

- ・令和5年12月末時点の保有枚数：28,995枚
(人口に対する保有枚数率 76.7%)
- ・マイナンバーカードの図書館カード利用

(4) セキュリティ対策の徹底

【概要・取組の方向性】

市民の個人情報をはじめとする重要情報を守るため、適切なセキュリティ対策の徹底を図ります。急速なデジタル技術の進歩により、求められるセキュリティは常に変化していますが、それらの変化に合わせてセキュリティポリシーを随時見直し、市民の情報を守る取組を継続して行います。

【これまでの取組】

- ・自治体セキュリティクラウドの導入
- ・「三層の対策」によるセキュリティ対策強化
- ・職員へのセキュリティ研修の実施

(5) 自治体のAI・RPAの利用推進

【概要・取組の方向性】

少子高齢化により人口が減少し、生産年齢人口も減少していく中で、行政サービスの維持・向上のため、AI・RPA等のデジタル技術の活用により業務の効率化や正確性の向上を図ります。

【これまでの取組】

- ・RPAツールの実証実験

(6) テレワークの推進

【概要・取組の方向性】

テレワークの推進により、職員一人一人のライフステージに合った多様な働き方を実現し、業務の質を高め、市民サービスの向上につなげます。また、重大な感染症や災害発生時の業務継続という観点からも、テレワークに対応できる業務環境整備を進めます。

【これまでの取組】

- ・自治体テレワークシステムの実証実験

(7) 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

【概要・取組の方向性】

デジタル技術の活用を通じ、社会課題の解決を図るとともに、さらなる地域の活力を創出するため、行政手続オンライン化と併せ、デジタル基盤整備や新技術を活用した魅力ある地域づくりの推進に取り組みます。

【これまでの取組】

- ・保育所・幼稚園の入退・登校管理システムの検討

(8) デジタルデバイド対策

【概要・取組の方向性】

誰一人取り残さないデジタル化に向けて、P C・スマートフォン等のデジタル機器の操作やオンラインでの行政手続に慣れていない人に対するデジタル活用支援に取り組み、デジタルデバイドの解消を図ります。

【これまでの取組】

- ・スマートフォン・タブレット講座の実施

(9) デジタル原則に基づく条例等の規制の点検・見直し

【概要・取組の方向性】

デジタル化を阻害する規制の点検・見直しを進めることで、デジタル技術の活用による人手不足の解消や生産性の向上を図ります。

【これまでの取組】

- ・押印の見直し、省略化

(10) B P Rの取組の徹底

【概要・取組の方向性】

デジタル化やオンライン化が自己目的とならないように、本来の行政サービスの利用者の利便性向上及び行政運営の効率化に立ち返り、あるべきプロセスを制度・体制・手法を含めて一から検討します。

【これまでの取組】

- ・ 押印の見直し、省略化
- ・ 電子決裁システムの導入

(Ⅰ) オープンデータの推進・官民データ活用の推進

【概要・取組の方向性】

多様なサービスの普及や迅速かつ効率的な情報提供の実現のため、公共データの広範な主体による活用を促進します。また、データに基づく客観的な政策決定、市民サービス、職員の生産性向上のため、行政、民間問わずやり取りされるデータを適切に集積・加工した上で有効活用する取組を進めます。

【これまでの取組】

- ・ ホームページへの掲載（防災、公共施設、観光情報等）

7. 今後の取組

本市では、本計画の策定について検討を行うにあたり、ICT・デジタル技術の活用状況やニーズを把握するため、アンケート調査を実施しました。その結果、スマートフォンやタブレット端末等の電子機器がほとんど全ての人に普及しており、手続のオンライン化や情報発信のデジタル化等、行政のDX推進に対するニーズ・要望が大きいことが分かりました。一方で、行政がデジタル技術を活用していくにあたり、個人情報の漏えいやプライバシーの侵害、サイバー攻撃、コンピュータウィルスへの感染、新しいデジタル技術についていけないこと等の不安も決して小さくないということも分かりました。

これらの結果をふまえ、本市においては、まず、市民と行政の接点（フロントヤード）の改革に取り組みます。行政手続のオンライン化の拡大により市民の利便性向上を図るとともに、窓口申請をデジタル化することで市民（申請書等の記載の手間）・職員（システムへの入力作業）双方の負担を減らします。これにより、申請情報のデータ化を実現し、標準化・共通化した基幹システムに直接連携することで窓口での対応時間（＝待ち時間）の短縮を図ります。さらに、フロントヤードの集約化を図り、市民のみなさまが迷わない窓口を実現すると同時に、行政側も窓口空間や職員の配置を見直し、より良いまちづくりを実現するための企画立案やきめ細やかな相談業務等により一層取り組んでいきます。

行政手続のオンライン化に際しては、申請者の本人確認をどのように行うかが重要となります。そのため、オンラインでも確実に本人確認を行うことができるマイナンバーカードの普及促進に取り組むとともに利活用拡大についても検討します。

また、オンライン化を妨げる、書面・対面といったアナログ的な手法を前提とするルール（アナログ規制）の見直しも並行して必要となります。デジタル原則に基づき、条例等の点検・見直しを行い、対面での本人確認や書面による提出等の見直しを図ります。

市民サービス向上のためには、行政内部の効率化も必要となります。そこで、職員のデジタルリテラシーの向上に努めるとともに、BPRの徹底、AI・RPA等の利活用による業務効率化を進めます。同時に、テレワークの推進により職員一人一人に合った多様な働き方を実現します。

一方、デジタル機器の操作やオンラインでの行政手続に慣れていない人は、行政がDX推進に取り組むことによって取り残されてしまうのではないかと、という不安を抱くかもしれません。しかしながら、手続のオンライン化やデジタル化は、デジタル技術を使いたくないという人に強制するものではありません。一人一人それぞれに合った方法を提供できるよう取り組むためのものです。そのうえで、希望する人に対しては、スマー

トフォンやタブレット端末の使い方や手続の方法を学ぶことができる講座を実施し、デジタルデバイドの解消を図ります。

また、行政のDX推進によって、マイナンバーをはじめとする個人情報が危険にさらされるのではないかと心配する人もいるかもしれません。市民のみなさまの大切な情報を守るため、これまでと同様に、職員に対する研修を徹底するとともに、市の情報セキュリティポリシーを随時見直し、社会情勢に合った対策を講じていきます。

これらの取組により、行政内部においてはデータによる業務の可視化が図られ、より最適な人的・空間的リソースの配分の実現が可能となります。また、官民を問わず、デジタル化によって得られたデータを集積・加工して有効活用する取組を進め、地域社会のデジタル化による社会課題の解決に取り組みます。なお、具体的な取組（アクションプラン等）については、国の動向や社会情勢等もふまえ、DX推進本部を中心に検討していきます。

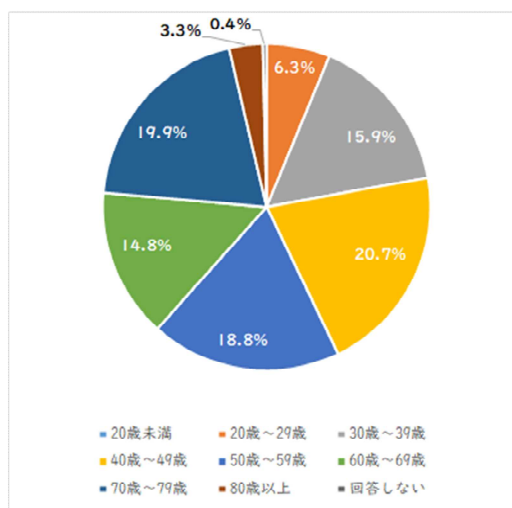
8. 資料編

(1) 葛城市のデジタル化に関するアンケート調査

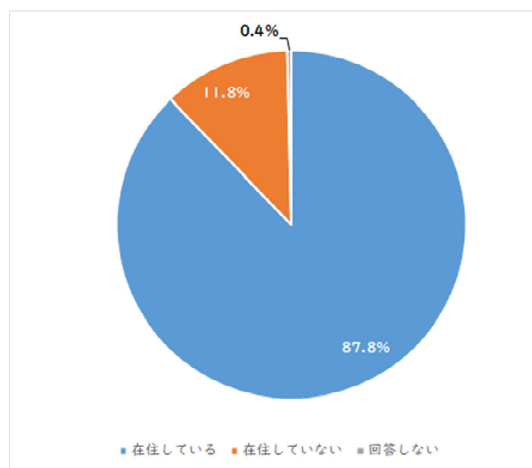
【調査概要】

- 調査目的：ICT・デジタル技術の活用状況やニーズを把握し、本市における計画及び施策の検討を行うために実施。
 - 調査期間：令和5年12月1日（金）～令和6年1月5日（金）
 - 調査方法：ウェブフォーム及び来庁者への紙アンケート
 - 質問数：13問
 - 回答数：271件（ウェブフォーム：201件、紙アンケート：70件）
- ※無記名式のアンケート調査であり、統計的な手法による標本調査ではありません。
- ※問13（その他のご意見等）については掲載を省略しています。

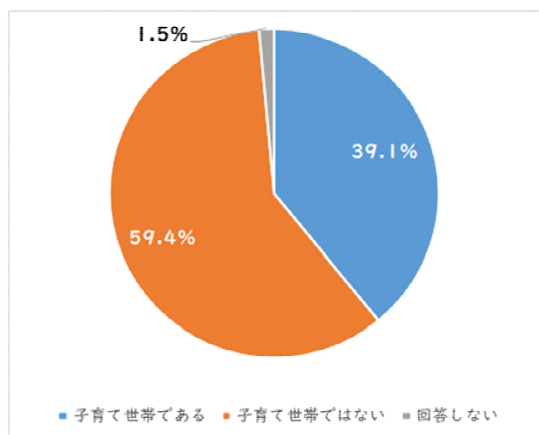
問1 年齢



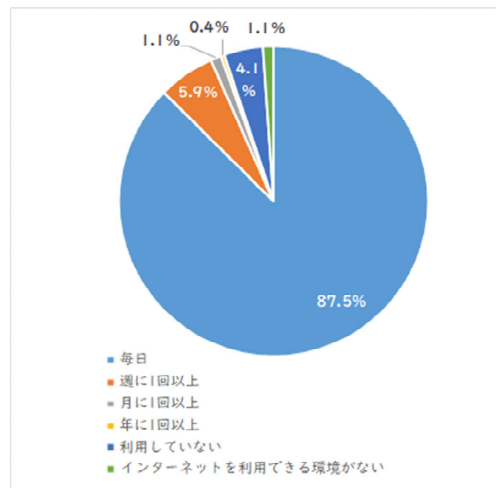
問2 葛城市在住の有無



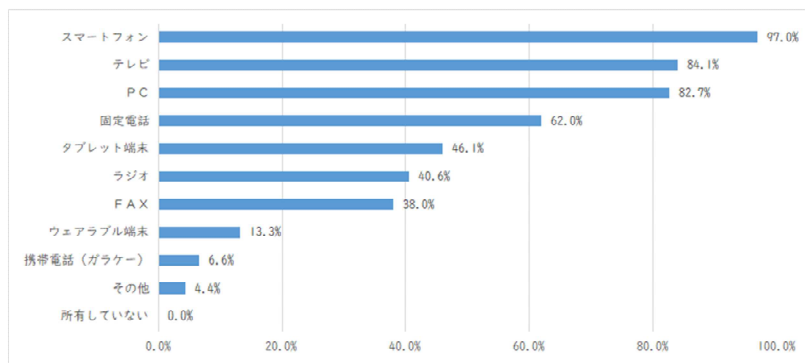
問3 子育ての有無



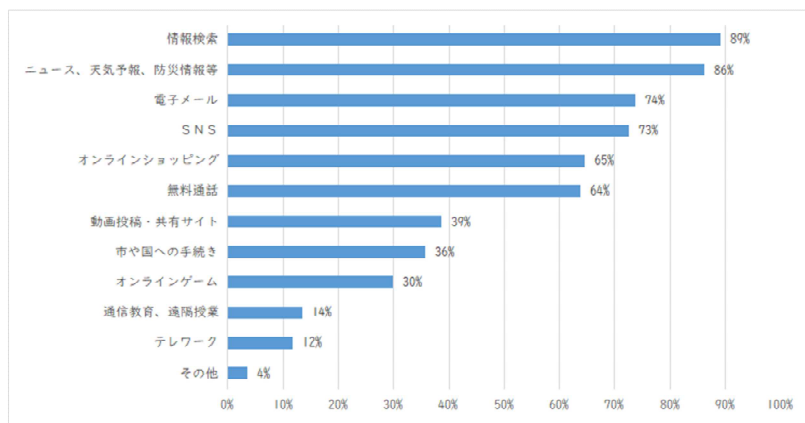
問4 インターネットの利用状況・頻度



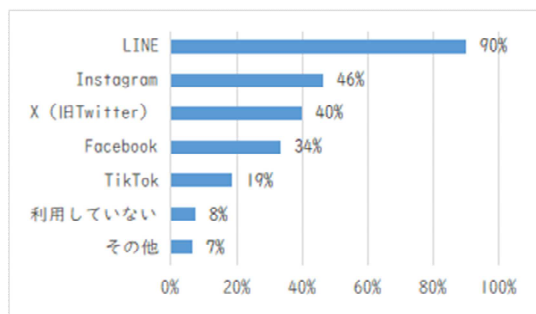
問5 所有している電子機器・通信機器



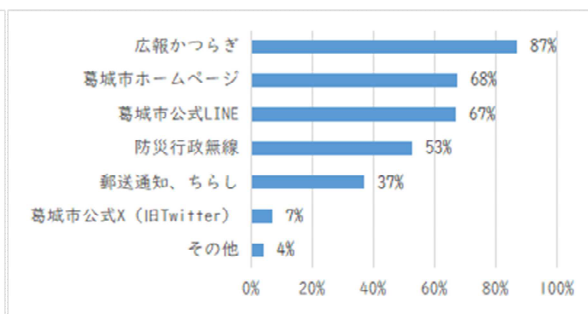
問6 利用しているインターネットサービス



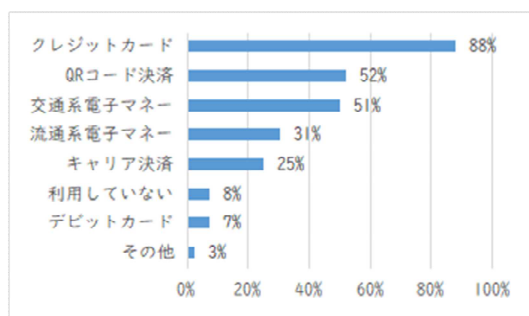
問7 利用しているSNS



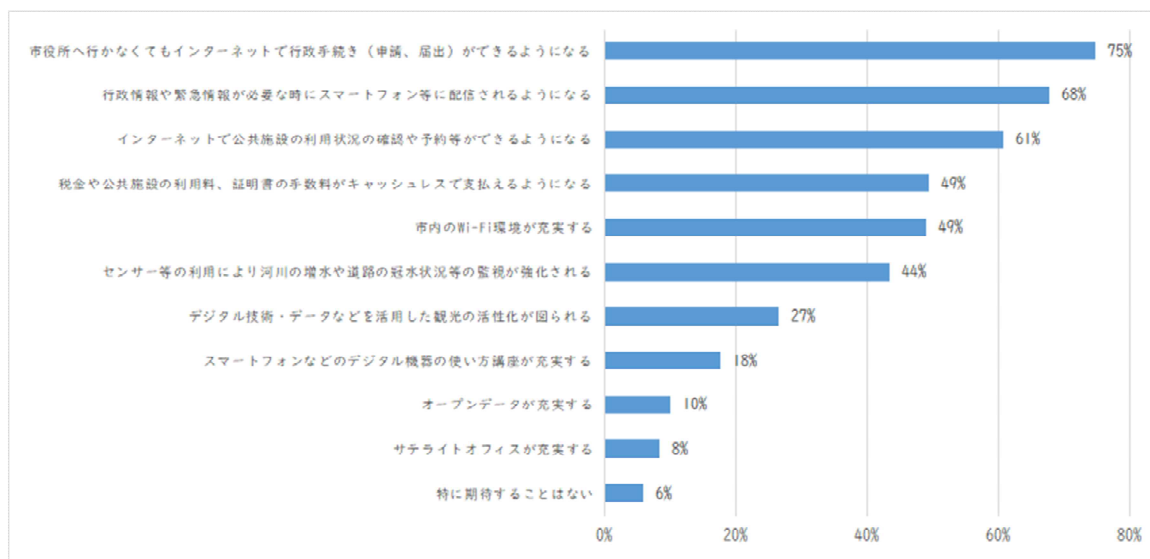
問8 行政情報の入手手段



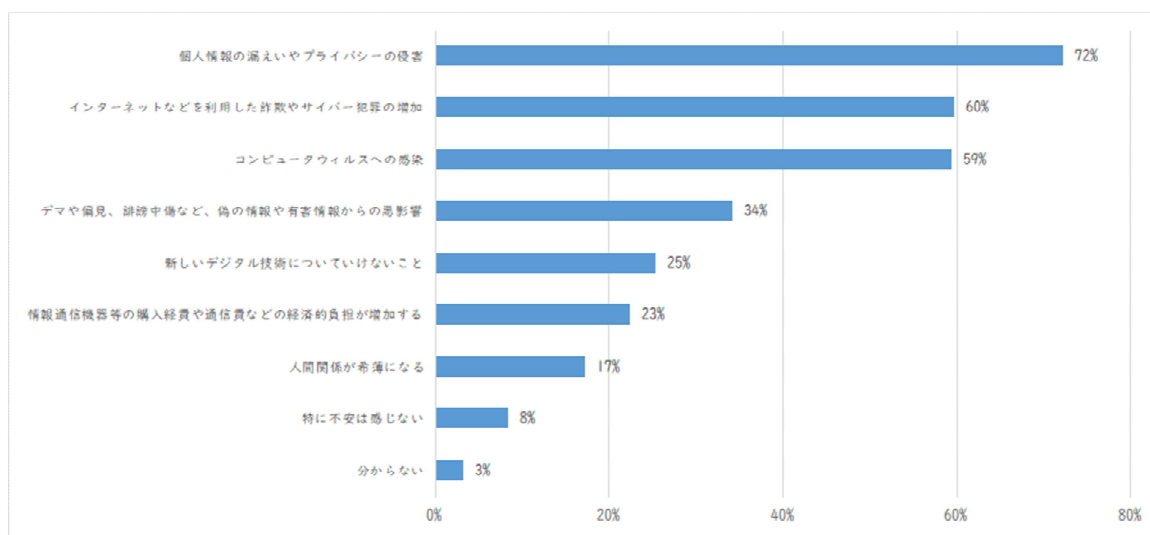
問9 利用しているキャッシュレス決済



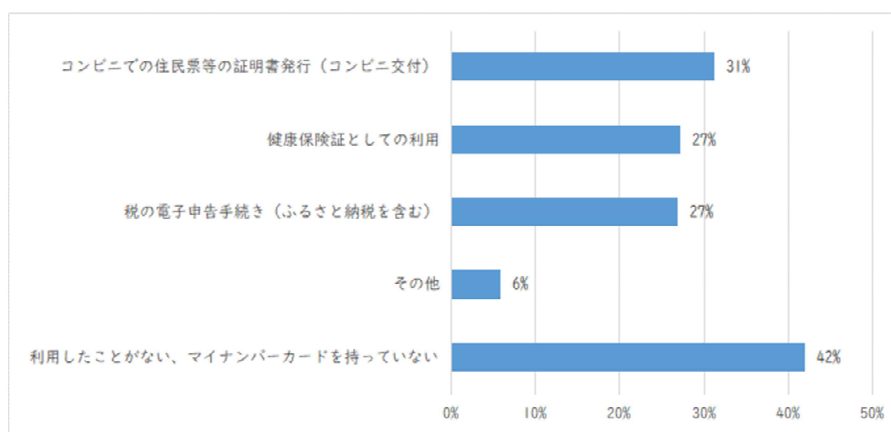
問１０ 行政のデジタル化の取組みで期待すること



問１１ 行政のデジタル化の不安



問１２ マイナンバーカードを使った手続の利用



(2) 用語集

本計画における用語の定義は次のとおりです。

用語		説明
A	A I	Artificial Intelligence(人工知能)の略称。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それらの機能の活用に関する技術のこと。
B	B P R	Business Process Re-engineering (ビジネスプロセスリエンジニアリング) の略称。既存の業務構造を抜本的に見直し、業務の流れを最適化する観点から再構築すること。
D	D X	Digital Transformation(デジタルトランスフォーメーション) の略称。デジタル (Digital) と変革を意味するトランスフォーメーション (Transformation) にを組み合わせた造語。単なる業務の自動化やシステム化だけではなく、制度や組織の在り方等をデジタル化に合わせて変革し、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。
I	I C T	Information and Communication Technology (インフォメーションアンドコミュニケーションテクノロジー) の略称。情報通信技術のこと。
R	R P A	Robotic Process Automation (ロボティックプロセスオートメーション) の略称。ソフトウェアロボットによる事務処理の自動化のこと。
S	S N S	Social Networking Service (ソーシャルネットワーキングサービス) の略称。インターネット上で、登録された利用者同士が交流できるサービスの総称。
お	オープンデータ	コンピューターが利用できる形式で、インターネット上に公開されたデータのこと。
き	キャッシュレス決済	現金を使わずに支払いを済ませる方法のこと。

さ	サテライトオフィス	会社のオフィスとは別の場所に作られた小さなオフィスのこと。利用者は利用料を支払い、テレワークやウェブ会議等に利用できる。
	三層の対策	自治体のネットワークにおけるセキュリティ対策のこと。個人番号（マイナンバー）利用事務系、L G W A N（総合行政ネットワーク）接続系、インターネット接続系の各ネットワークを分離し、情報漏洩や不正アクセス等を徹底して防止する。
し	自治体セキュリティクラウド	ウェブサーバの集約や監視、ログ分析等の高度な情報セキュリティ対策を都道府県単位で実施すること。
せ	セキュリティポリシー	個人情報の保護や機密漏洩（ろうえい）の防止等、組織における情報セキュリティ対策について取りまとめた基本方針・行動指針のこと。
て	テレワーク	情報通信技術の活用により、自宅やサテライトオフィス、移動中の新幹線、飛行機等、場所や時間にとらわれず柔軟に働く勤務形態のこと。
	デジタルデバイド	情報通信技術の恩恵を受けることのできる人とできない人の間に生じる格差のこと。
	デジタルリテラシー	情報通信技術をはじめとするデジタル技術全般を理解し適切に活用できる能力のこと。
	デジタル技術	従来に比して大量の情報処理を可能とするような先端端的な情報通信技術のこと。
	デジタル情報	デジタル技術の活用によって得られる大量の情報のこと。
ま	マイナポータル	政府が運営するオンラインサービス。各種行政手続の検索やマイナンバーカードを使ったオンライン申請ができる。