

第3編 総合戦略を支えるDX

第1章

総合戦略を支える DX

1 DXの基本方針

「DX（デジタル・トランスフォーメーション）」とは、平成16（2004）年にスウェーデンのウメオ大学教授、エリック・ストルターマン教授が提唱した概念です。

これは、進化したデジタル技術の人々の生活に取り入れ浸透することで、より良い豊かなものへと変革するという概念であり、既存の価値観や枠組みを根底から覆し、革新的なイノベーションをもたらすことを意味します。

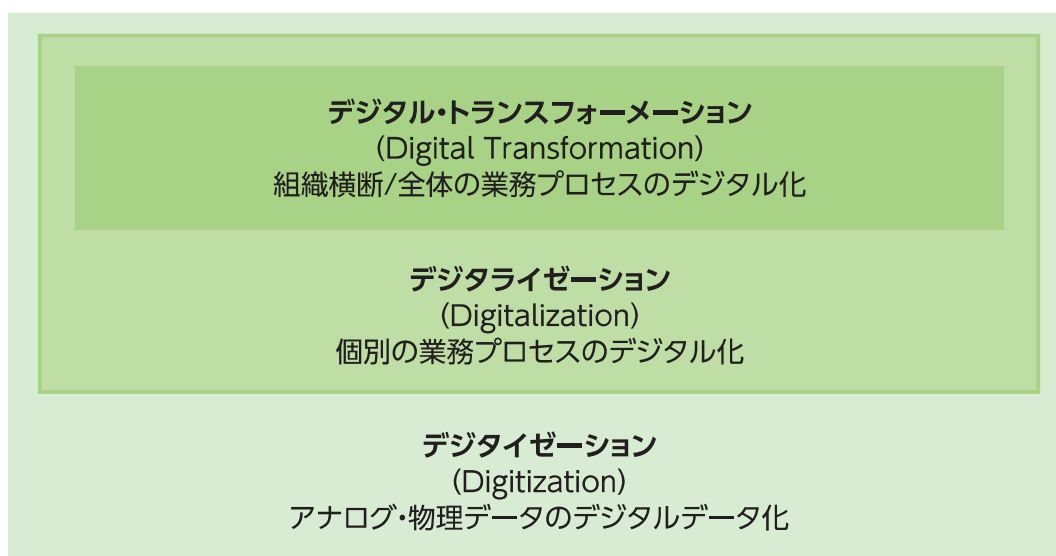
経済産業省では、デジタル・トランスフォーメーションについて、これまでの文書や手続きの単なる電子化から脱却し、IT・デジタルの徹底活用により、国民と行政、双方の生産性の抜本的な向上を目指すとともに、データを活用し、よりニーズに最適化した政策の実現により、仕事のやり方や政策のあり方の変革を目指すとしています。

デジタル・トランスフォーメーションは、DX と略されます。英語では Digital Transformation と書きます。Transformation の Trans は交差するという意味があるため、交差を1文字で表す「X」が用いられています。

デジタル・トランスフォーメーション（DX | Digital Transformation）と似た言葉に「デジタイゼーション（Digitization）」と「デジタライゼーション（Digitalization）」があります。

★デジタイゼーション／デジタライゼーション／デジタル・トランスフォーメーションの関係

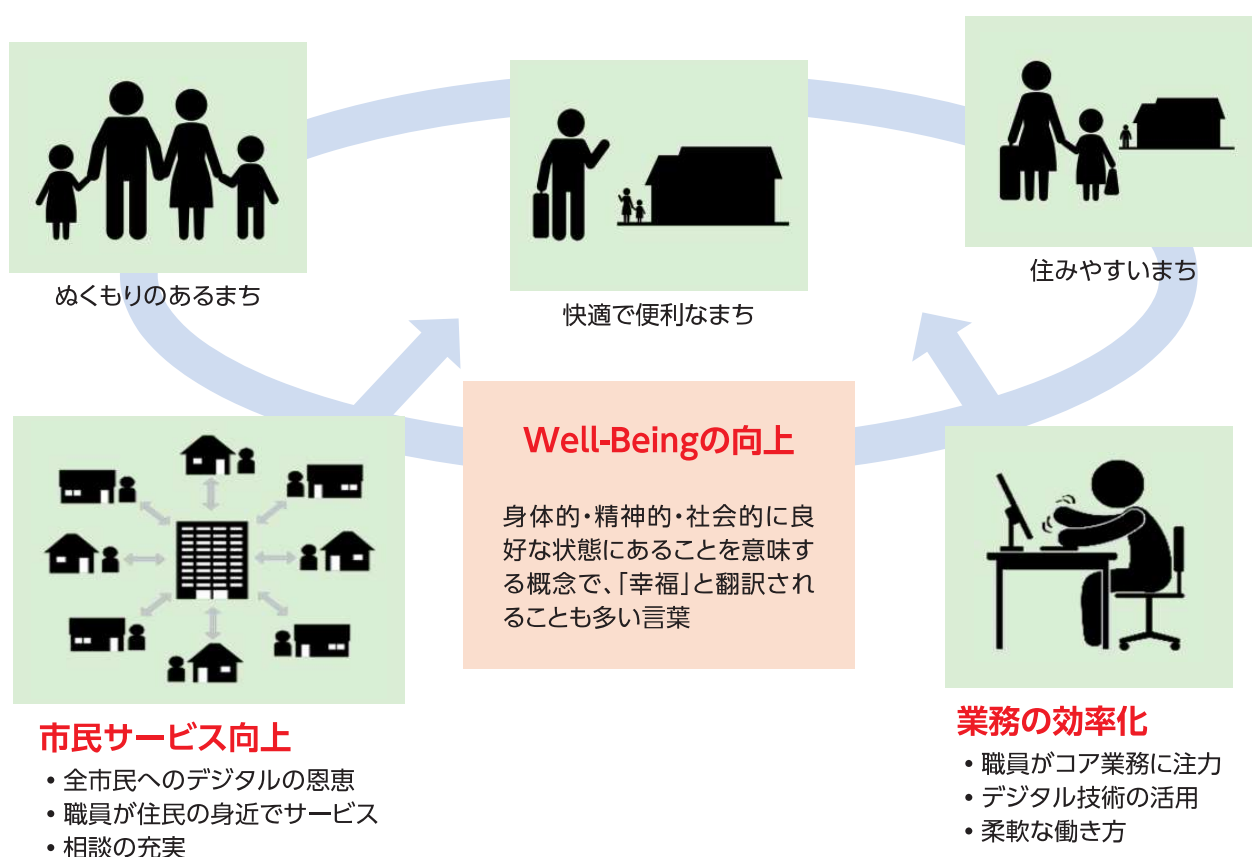
- ①アナログ情報をデジタル化する局所的な「デジタイゼーション」を行う
- ②プロセス全体もデジタル化する全域的な「デジタライゼーション」で新たな価値を創造する
- ③その結果として社会的な影響を生み出すのが「デジタル・トランスフォーメーション」



国の「デジタル社会の実現に向けた改革の基本方針 令和2（2020）年12月」では、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、一人ひとり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」が示され、このビジョンの実現のためには、住民に身近な行政を担う自治体の役割は極めて重要であり、自治体の DX を推進する意義は大きいとされています。

この方針を踏まえ、本市は、行政サービスや行政事務を抜本的に見直す行政の DX を推進し、誰もが安心して必要とする行政サービスを利用できる、市民目線の「デジタル行政」の実現を目指すとともに、地方創生を支える手段として積極的に活用します。

【DXで活気あふれる 幸せのまちイメージ】



第2章 取組の方向

1 重点取組事項

No	取組事項	取組の概要
①	自治体の情報システムの標準化・共通化	- 標準化法に基づき、令和7（2025）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業務を移行する。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）に構築する。 - その他の業務についても標準化・クラウド環境化を検討する。
②	マイナンバーカードの普及促進	国においてマイナンバーカードはオンライン上で確実に本人確認ができ、今後のデジタル社会において基盤となるカードとして、令和4年（2022）年度末までに、ほぼ全国民にマイナンバーカードが行き渡ることを目標としている。 富士吉田市においても、ほとんどの市民がマイナンバーカードを保有することを目指し、普及促進の取組を行う。
③	行政手続きのオンライン化	- デジタル化による利便性の向上を市民が早期に享受できるよう、行政手続きのオンライン化を進める。 - 上記以外の各種行政手続きについても、積極的にオンライン化を進める。
④	AI・RPAの利用推進	少子化による人口減少や高齢化等に伴い、生産年齢人口が減少し、税収の減少が見込まれる中においても行政サービスを維持・向上させるために、AI・RPAなど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る。
⑤	テレワークの推進	テレワークの推進により、育児や介護など時間的制約を抱える職員をはじめ、職員一人ひとりの多様な働き方を実現し、業務の質を高め、住民サービスの向上につなげる。
⑥	セキュリティ対策の徹底	- 市民の個人情報や企業の経営情報等の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る。 - 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くが、それら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う。



2 デジタル実装の基礎条件

No	取組事項	取組の概要
①	業務のペーパーレス化	自治体 DX の前提としてのペーパーレス化を推進する。新型コロナウイルス感染症の感染拡大によるテレワークが推進される中、自宅やサテライトオフィスにおいても業務に必要な文書がデジタルで確認できる環境を構築するとともに紙媒体であることに起因する不要な業務について効率化を図る。
②	地域社会のデジタル化	デジタル技術の活用を通じ、さらなる地域の活力を創出するため、行政手続きのオンライン化と併せ、情報通信基盤等の環境整備や、新技術を活用した魅力ある地域づくりの推進に取り組む。
③	基本的なデジタル技術等の習得	- 全職員を対象とした、DX の基礎的な知識や BPR 等の業務改善手法の研修を行い、実際に職員がそれぞれの職場で業務改善を行うことができるよう人材育成を進める。 - セキュリティ研修や基礎的な文書作成・表計算ソフトについても併せて研修を実施し、一定水準以上の実務的なスキルを身に付けるようにする。 - 業務上必要なシステムはもとより、使用者が限定的なシステムについても、重要なものについては概要を理解するための職員研修を行う。
④	専門的な人材育成	- 今後本市において自治体DXを推進していく人材の確保・育成をしていくために集中的な人材育成カリキュラムを構成する。ビジネス活用に必要な基礎的なIT知識の習得として IT パスポートの取得や導入済みの業務改善ツール「kintone」の利活用を先導するレベルのスキルの習得を目標とする研修を行う。また、ITの専門知識を有した人材との交流により庁内へデジタル化事業を提案・導入しDXを推進していくための広範かつ先進的なIT知識の吸収と人脈の形成を図る。 - 専門的なデジタル知識と自治体業務の双方を理解した上で、デジタル技術を自治体業務の中で最適化し、活用していく人材を育成する。
⑤	デジタルデバйд対策	誰一人取り残さない、人に優しいデジタル化に向けて、PC・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きに慣れていない方に対するデジタル活用支援に取り組み、デジタルデバйдの解消を図る。

3 実施を検討する取組

No	取組事項	取組の概要
①	BPR の取組の推進	各業務の実状に合わせた業務の効率化を図るため、既存の業務プロセスについて、工程や処理時間を見える化した上で、不要なプロセス・書類の省略やAI・RPA等ICTの活用を前提に業務プロセスを再設計（BPR）する。
②	オープンデータ活用の推進	- 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する。 - オープンデータの推進により地方公共団体が持つ情報を一般に公開することで、民間による情報提供サービスの基盤整備を促進する。また、広域での連携についても取組を進める。
③	官民データ活用・EBPM の推進	データに基づく客観的な政策決定、住民サービス、市職員の生産性等向上のため、行政、民間を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る。



4 個別施策

No	個別取組事項	個別取組の概要
①	業務の可視化	各課の業務の洗い出し作業を行い、業務内容の可視化を図り、ICTの活用や業務委託などによる業務改善につなげるための基礎資料を取りまとめ、業務のあり方や処理手順等を見直す。
②	市民問い合わせ対応サービスの導入	市民がパソコンやスマートフォンを使って入力した質問を対話形式により、AIが該当するホームページ等へ導く「AI問い合わせ対応サービス提供システム」の導入を検討し、行政サービスの向上を図る。
③	保育園入園申請のオンライン化	保育園の入園手続きのオンライン申請を導入し、来庁による市民負担の軽減を図るとともに事務改善を行う。
④	RPA 技術を活用した業務自動化	コンピュータへの入力など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、いわゆる RPA の導入を図り、業務の自動化、省力化及び人為的ミスの防止を図る。
⑤	多言語音声翻訳技術の活用	増加する外国籍住民とのコミュニケーションを円滑に進めるため、多言語音声翻訳機の導入を検討し、窓口や相談業務等で活用を図る。
⑥	窓口業務デジタル化実装	- 各種窓口手続きの際、聞き取り、マイナンバーカード、転出証明書等から住基情報を引き出し、タブレット端末にて職員が聞き取りつつ申請書作成を進めていき「書かせない窓口」を実現し、待ち時間の削減、混雑の緩和等の市民サービスの向上を図る。同時に手続き情報を住基システムに自動入力させることで事務改善、担当職員の負担軽減にも取り組む。 - 手数料等のキャッシュレス決済の導入も併せて行い、窓口業務における一連の事務フローのデジタル化を各種システム実装により行う。
⑦	デジタル技術を活用した各種証明書の事前予約制度の導入	事前にスマートフォンから各種証明書の交付を予約することにより、待ち時間を短縮するなど窓口サービスの向上を図る。
⑧	デジタル技術を活用した各種検診（健診）等予約制度の導入	来庁や電話することなく、スマートフォンから各種検診（健診）や教室、相談の予約ができるように、行政サービスの向上と行政事務の効率化を図る。
⑨	モバイルワークの推進	業務の効率や生産性向上の観点から、現場業務や訪問業務時にタブレット端末を利用して業務を行うことができるモバイルワークを検討する。
⑩	幼稚園・保育所業務における ICT 技術の導入	- 幼稚園や保育所において、質の高い保育を安定して提供するため、保育業務支援システムを導入することで、業務の負担軽減を図る。 - 保育園による園児写真販売や欠席連絡等個別の事務についてもWebフォームに置き換えるなどしてデジタル化による事務の効率化を図る。
⑪	小中学校 ICT 環境の充実	- コロナ禍において、子どもたちの学習機会を確保するため、オンラインによる教育を推進するため、一人1台タブレット端末を整備している。引き続き、学習方法や内容を充実させるなどオンライン学習を推進する。 - また、校務においても、Webフォームの活用やペーパーレス等の取組を推進しており、教員のデジタル活用に向けた自主研修も行っている。

No	個別取組事項	個別取組の概要
⑫	電子申請手続の受付業務の拡大	・マイナンバー制度の導入に併せて構築された個人ごとのポータルサイトであるマイナポータルの電子申請機能を活用した手続き等を拡大して、電子申請の普及率向上を図る。
⑬	引っ越しワンストップの推進	・マイナンバーカードを持っている人が、マイナポータルからオンラインで転出届・転入予約を行い、転入先の自治体があらかじめ通知された転出証明書情報により事前準備を行うことで、転出・転入手続の時間短縮化、ワンストップ化を図っている。
⑭	市税等の公共料金のスマートフォン等による決済システムの推進	・市税や保険料および公共料金等の納付について、スマートフォンアプリを使ったモバイルバンキングやクレジットカード等による納付方法を拡充し、利便性の向上を図っている。
⑮	各種証明書の手数料等の納付における窓口キャッシュレス決済の導入	・住民票など各種証明書の交付に係る手数料等の窓口納付について、スマートフォンアプリを使った電子マネー等による納付方法を導入し、行政サービスの向上を図る。
⑯	ホームページのリニューアル	・スマートフォンの普及により、様々な場面においてのデジタル化に対応するため、市のホームページを市の玄関口として、総合的な情報発信と行政情報を収集することができるプラットフォームに位置づけた内容にリニューアルし、市の魅力の発信と行政サービスの利便性の向上を図る。
⑰	SNS を活用した情報の発信	・市民が様々な情報を収集しやすくなるよう、広報紙、市ホームページのほか、LINE などの SNS を活用して情報を発信する。
⑱	防災情報の一元的な管理及び情報の発信	・市民の誰もが必要な防災情報を入手しやすくなるよう、国等からの各種情報を一元的に運用管理することができる防災行政無線や市ホームページ、SNS 等のメディアに情報発信を行うシステムを導入し、情報発信の充実を図る。
⑲	公衆無線 LAN 環境の整備	・誰でも無料で ICT の利用ができる環境の整備を進めるとともに、災害発生時や行政情報等の収集の観点から、防災拠点施設等に公衆無線 LAN 環境の必要性を検討し、利用環境の充実を図る。
⑳	オープンデータの利用拡大	・オープンデータを有効活用することにより、行政サービスの向上や行政の透明性、信頼性の向上、官民協働の推進など新たなサービスの創造やビジネスへの活用が見込まれるため、経済の活性化につなげられるよう利用拡大を図る。
㉑	電子会議システムの導入	・会議におけるタブレット端末等の活用を促進するなど、時間と場所を有効に活用できるオフィス改革を進め、業務の効率化やペーパーレス化を図る。
㉒	会議録作成システムの導入	・会議録自動作成ツールを用いることで、会議や住民対応等における音声 AI が自動認識して文字起こしし、会話中の負担軽減や会議録精度の向上など業務の効率化を図る。
㉓	情報セキュリティ研修の充実	・人為的なミスによる情報セキュリティ事故を防止するため、研修等を通じて、職員の情報セキュリティ意識と情報リテラシーの向上を図る。



No	個別取組事項	個別取組の概要
②④	鳥獣被害への対応	・サル等有害鳥獣に位置情報発信機を取り付け、モニタリングを行う、ドローンを活用し、鳥獣の生息域調査を行う等して鳥獣の出没傾向・生息エリアを分析し、対策立案に活用する。 - また、鳥獣捕獲機の捕獲状況の発信装置の導入を行い、業務の効率化を図る。
②⑤	農産物の品質向上、スマート農業の導入支援	安定した収穫の実現、環境データの可視化、環境状況が異常時にお知らせする仕組み等のスマート農業に取り組む農業従事者に対し適切な補助・支援を行っていく。
②⑥	自動運転バス等グリーンモビリティの社会実験による導入検討	・市内循環バスの利便性を向上し、高齢社会への対応を図るとともに、社会課題の運転手不足に対応し公共交通の発展の可能性を考える。 ・また、市を訪れる人の回遊を促し、観光促進・関係人口の増加を図る。
②⑦	被災者生活再建支援システム	・建物被害認定調査結果や被災証明書の発行状況、各種支援状況等の住民データなどを一元管理できるシステム、GIS（地理情報システム）を用いて位置情報を共通ID化し、住民基本台帳・家屋課税台帳・被害認定調査データベース間の連携を図り、被災者台帳の精度を向上させることで、公正公平で効率的な生活再建支援を可能とする。
②⑧	現行システムの有効活用と職員の庁内手続きのオンライン化	・給与明細のメール配布や庁内稟議の電子決裁移行にシステムの機能を活用して電子化に取り組む。また職員の庁内手続きのオンライン化。
②⑨	勤怠管理システム導入	・実際の勤務時間を把握し、蓄積されたデータを活用することにより、業務負担の平準化や効果的な人事配置及び正確な人事評価に取り組む。
③⑩	水道施設情報管理システムの導入	・災害発生時にも職員のスキルに頼らない状況把握、効率的で迅速な対応を可能とするため、システム管理及びマニュアル化を図る。
③⑪	庁内 LAN 環境のメッシュ Wi-Fi 化	・庁舎内のどこでも職員が住民の元に出向き対応可能な体制の構築および住民対応も迅速化を図るフリーアドレスを推進する。併せてIPに変えてチャットを導入し機能拡充する。
③⑫	富士吉田市まるごとサテライスコアオフィス	・地域におけるIT人材を育成する講座を開設し、人材確保・ビジネスマッチングに取り組み、デジタルによる地域課題の解決を図る人材コンソーシアムの形成を目指す。
③⑬	介護認定審査業務のデジタル化	・効率的な介護認定審査業務のため、介護認定審査会のデジタル化を実装する。 - 審査員にタブレットを貸出し、Web会議形式にて実施することで審査員及び職員の負担軽減、膨大な紙資料のデータ化によるペーパーレスの実現を図る。 - 専用システムを実装することでセキュリティの確保と短時間で質の高い会議を実現する。
③⑭	消防団事務における各種申請等業務のオンライン化	消防団活動事業交付金申請や出動人員報告、イベント等の出席者報告、団員一覧表の管理等をオンライン化し、事務局及び消防団員の活動に対する利便性の向上を図る。

【用語解説】

1 Society5.0

狩猟社会(Society1.0)、農耕社会(Society2.0)、工業社会(Society3.0)、情報社会(Society4.0)に続く新たな社会、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「超スマート社会」(内閣府『第5期科学技術基本計画』)。

2 基幹20業務

住民基本台帳などの住民記録、地方税、福祉など、自治体の主要な業務の内、「地方公共団体情報システムの標準化に関する法律」に基づく20の業務

児童手当、住民基本台帳、選挙人名簿管理、固定資産税、個人住民税、法人住民税、軽自動車税、就学、国民健康保険、国民年金、障害者福祉、後期高齢者医療、介護保険、生活保護、健康管理、児童扶養手当、子ども子育て支援、戸籍、戸籍附表、印鑑登録 計20業務

3 特に国民の利便性向上に資する31手続

子育てや介護、被災者支援、自動車保有関係など、「自治体DX推進計画」(総務省)において示された特に国民の利便性向上に資する31の手続き

子育て関係(15手続) ※市区町村対象手続		
児童手当等の受給資格及び児童手当の額についての認定請求	児童手当等に係る寄附の申出	支給認定の申請
児童手当等の額の改定の請求及び届出	児童手当に係る寄附変更等の申出	保育施設等の利用申込
氏名変更／住所変更等の届出	受給資格者の申出による学校給食費等の徴収等の申出	保育施設等の現況届
受給事由消滅の届出	受給資格者の申出による学校給食費等の徴収等の変更等の申出	児童扶養手当の現況届の事前送信
未支払の児童手当等の請求	児童手当等の現況届	妊娠の届出

介護関係(11手続) ※市区町村対象手続		
要介護・要支援認定の申請	介護保険負担割合証の再交付申請	居宅介護(介護予防)福祉用具購入費の支給申請
要介護・要支援更新認定の申請	被保険者証の再交付申請	居宅介護(介護予防)住宅改修費の支給申請
要介護・要支援状態区分変更認定の申請	高額介護(予防)サービス費の支給申請	住所移転後の要介護・要支援認定申請
居住(介護予防)サービス計画作成(変更)依頼の届出	介護保険負担限度額認定申請	

被災者支援関係(1手続) ※市区町村対象手続		
罹災証明書の発行申請		



4 AI

Artificial Intelligence（アーティフィシャル・インテリジェンス）、人工知能

5 RPA

Robotic Process Automation（ロボティック・プロセス・オートメーション）、ソフトウェアロボットを用いてコンピューター上で行う業務を自動化する技術

6 テレワーク

情報通信技術を活用した、場所や時間にとらわれない柔軟な働き方

7 デジタルデバイド

インターネット等の情報通信技術を使える人と、そうでない人との間で生じる、経済的・社会的格差

8 BPR

Business Process Reengineering（業務プロセスリエンジニアリング）、組織全体の業務プロセスを抜本的に再設計する手法

9 EBPM

EBPM（エビデンス・ベースト・ポリシー・メイキング。証拠に基づく政策立案）とは、政策の企画をその場限りのエピソードに頼るのではなく、政策目的を明確化したうえで合理的根拠（エビデンス）に基づくものとする

10 ペーパーレス化

紙で保存していた書類をデジタル化することなどによる、業務効率の改善やコスト削減の取組

11 サテライトオフィス

企業や団体の本社・本拠から離れた場所に設置されたオフィス

12 オープンデータ

自治体や企業の持つデータの内、誰もが利用できるように公開されたデータ、官民共同のサービス提供や新しいビジネスを生み出すことを目的とする同のサービス提供や新しいビジネスを生み出すことを目的とする。

13 ITパスポート試験

独立行政法人 IPA（情報処理推進機構）が実施する「情報処理の促進に関する法律」に基づく国家試験で、IT を利活用する社会人・学生が備えておくべきITに関する基礎的な知識が証明できるもの。

