

長浜市DX(デジタルトランスフォーメーション)推進工程表

“デジタルのチカラ”で「暮らし」と「市役所」に変革を

ニューノーマル時代のデジタル変革



●趣旨

急速に進展するデジタル技術の有用性が、コロナ禍において一段とクローズアップされています。

政府では、デジタル庁の創設をはじめとして、国を挙げてデジタル化を推進する方針を打ち出されており、基礎自治体においても「新しい生活様式」に対応した市民サービスの提供や行政事務の遂行が時代の要請として求められ、その中核となるDX(デジタルトランスフォーメーション)の取組が急務となっています。

- ①市民が暮らしの中で利便性や快適性を実感していただくため
 - ②行政コストの削減と業務生産性の向上を図るため
 - ③地域が抱える課題の解決を図るため
- デジタル技術の活用をより加速させていきます。

●めざす姿・主な取組

- ・行政のあらゆるサービスが最初から最後までデジタルで完結
 - ・業務改革が進み、将来の人的・財政的負担が軽減
 - ・デジタル技術の活用により地域でのくらしやすさが向上
- [施策1] 市民サービスの利便性向上
[施策2] 行政運営の効率化・デジタル化
[施策3] 地域課題の解決
[施策4] DX推進基盤の整備

●位置づけ・期間

「長浜市ICT利活用プラン」(令和2~8年度)を基調とし、特に「集中的に取り組むべきもの」や「高い効果が期待されるもの」を整理し、短期に実現すべき姿へと向かう直近3年間の取組のロードマップを「DX推進工程表」として取りまとめました。

※社会情勢の変化、技術革新、国の指針や本市のデジタル化推進の状況を考慮しながら、随時、見直します。

●推進に向けて

- ・利用者の目線でサービス・業務のあり方をデザインします
- ・行政手続きは、原則デジタル化へと移行します
- ・スピード感をもって、全庁挙げて取り組みます
- ・誰も取り残されない、人に優しいデジタル化を進めます

■ 長浜市DX（デジタルトランスフォーメーション）のめざす姿

1 市民サービスの利便性向上

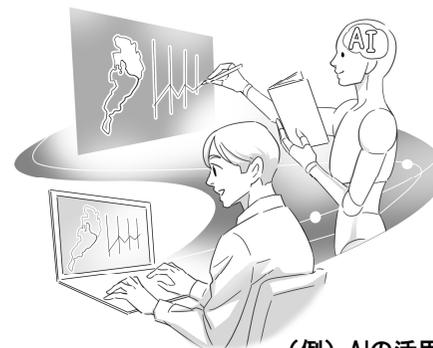
- 電子申請対象業務の拡大
- 予約・申込サービスの電子化拡大
- 電子（キャッシュレス）決済の拡大
- マイナンバーカードの普及・活用
- 情報伝達・問合せ対応の電子化拡大



（例）電子申請の拡大

2 行政運営の効率化・デジタル化

- 電子決裁システムの導入
- 業務のシステム化・スマートデバイスの活用
- RPA・AIの活用拡大
- テレワーク・リモート会議の推進
- システムの標準化対応・共同利用拡大



（例）AIの活用拡大

3 地域課題の解決

- オープンデータの充実・活用
- 官民連携の強化
- ICT・IoTの活用



（例）官民連携の強化

4 DX推進基盤の整備

- 職員の育成・配置
- ICT環境の基盤強化
- ネットワークセキュリティ強靱化の継続
- 安定的・持続的な財源調達・活用



（例）ICT環境の基盤強化



長浜市DX（デジタルトランスフォーメーション）推進工程表

目標と主な取組		2021年度	2022年度	2023年度	めざす姿	
目標	<ul style="list-style-type: none"> ○市民サービスの利便性向上 ○行政運営の効率化・デジタル化 ○地域課題の解決 				<ul style="list-style-type: none"> ○行政のあらゆるサービスが最初から最後までデジタルで完結 ○業務改革が進み、将来の人的・財政的負担が軽減 ○デジタル技術の活用により地域でのくらしやすさが向上 	
		施策1				
施策1	市民サービスの利便性向上	①電子申請対象業務の拡大	対象業務の検討・選定・一部導入	対象業務の拡大	対象可能業務の全面的運用	<ul style="list-style-type: none"> ○ほとんどの行政手続や支払は、電子利用が可能に（デジタルファースト） ○一度提出した情報は、再度の提出が不要に（ワンスオンリー） ○煩雑・多岐にわたる市民サービスがよりスマートに（コネクテッド・ワンストップ）
		②予約・申込サービスの電子化拡大	対象サービスの検討・選定・試験運用	対象サービスの拡大	対象可能サービスの全面的運用	
		③電子（キャッシュレス）決済の拡大	決済手段・種類の拡大	決済対象の拡大	他ツールとの連携	
		④マイナンバーカードの普及・活用	利用手続（対象業務）の拡大検討	利用手続（対象業務）の拡大	利用手続（対象業務）の拡大	
		⑤情報伝達・問合せ対応の電子化拡大	領域・方法の検討	一部導入	領域の拡大、サービスの高度化	
施策2						
施策2	行政運営の効率化・デジタル化	①電子決裁システムの導入	導入検討	導入準備	一部運用開始	<ul style="list-style-type: none"> ○デジタル技術の活用と紙文書の削減で業務を迅速かつ効率的に ○働き方改革と業務改善により生産性が向上 ○さまざまな危機的状況の中でも業務が継続できる
		②業務のシステム化、スマートデバイスの活用	個別業務システムの導入検討、タブレット活用業務の検討・選定	個別業務システムの導入拡大、タブレット活用業務の拡大	個別業務システムの導入拡大、タブレット活用業務の拡大	
		③RPA・AIの活用拡大	活用業務の検討・選定	活用業務の拡大	活用可能業務の全面的運用	
		④テレワーク・リモート会議の推進	利用定着	環境拡充	環境拡充	
		⑤システムの標準化対応・共同利用拡大	対象システムの検討・拡大（国・県・他団体の動向をふまえて）			

目標と主な取組		2021年度	2022年度	2023年度	めざす姿	
施策3	地域課題の解決	①オープンデータの充実・活用	行政情報の公開、ビッグデータの活用			施策3 ○官民間問わず、多様なデータやサービスを積極的に活用し、連携・協働の取組を互いに推進できる ○デジタル技術を活用した新たな市民参加の手法が確立している ○防災・教育・医療などの各分野において、市民生活に関わる地域課題が解決される
		②官民連携の強化	産・学・民・官の連携、推進体制の形成・活動促進			
		③ICT・IoTの活用	データ共有プラットフォームの構築、新しいサービスの創発			
施策4	DX推進基盤の整備	①職員の育成・配置	組織体制の強化、DX専門人材の配置、推進リーダーの配置、職員スキル・情報リテラシーの向上			施策4 ○全職員がデジタルスキルを身に付けて業務に活用している ○DX推進体制・情報インフラ基盤が確立している ○高い情報セキュリティが確保されている
		②ICT環境の基盤強化	庁舎内・各施設のデジタル化等に対応する情報インフラの整備			
		③ネットワークセキュリティ強化の継続	セキュリティ強化の維持・継続			
		④安定的・持続的な財源調達・活用	業務改革、国県補助金・基金の活用			

施策 1 市民サービスの利便性向上

基本的な考え方

利用者目線による行政サービス改革を徹底し、「行かなくてよい」「待たなくてよい」「書かなくてよい」など、利用者が利便性を実感できる行政サービスの実現を目指します。

主な取組

①電子申請対象業務の拡大

市民や事業者がパソコンやスマートフォンなど“手のひら”で手続きが完了するサービスを増やします。また、書面・押印を伴う手続きの見直しを踏まえ、電子化・ペーパーレス化への転換を積極的に行います。

②予約・申込サービスの電子化拡大

スマートフォン等のモバイル端末が広く普及していることから、公共施設の予約やさまざまな行政手続きがモバイル端末からできる環境を拡充します。

③電子（キャッシュレス）決済の拡大

利用者が市役所窓口で待つことがないよう、申請届出から手数料や利用料の納付まで、一貫した電子化を推進します。また、現金収納のモバイル決済を拡大します。

④マイナンバーカードの普及・活用

格納された電子情報により多目的なサービス提供が可能となりワンストップサービスの基盤となることから、マイナンバーを活用した手続き・本人確認のシステム整備とカードの取得促進に取り組みます。

⑤情報伝達・問合せ対応の電子化拡大

スマートフォン等のモバイル端末でいつでも必要な情報確認や問い合わせができるよう、行政情報の発信やリモート相談、自動応答などを行うシステム整備やアプリケーションサービスの提供を通して、住民生活を支援する仕組みを構築します。

めざす姿

- ほとんどの行政手続きや支払は、電子利用が可能に（デジタルファースト）
- 一度提出した情報は、再度の提出が不要に（ワンストップ）
- 煩雑・多岐にわたる市民サービスがよりスマートに（コネクテッド・ワンストップ）

施策 2 行政運営の効率化・デジタル化

基本的な考え方

業務の自動化・省力化につながる AI・ICT の積極的な活用により、将来的な人的・財政的負担の軽減を図ります。また、働き方改革やオフィス改革を進め、生産性の向上につなげます。

主な取組

①電子決裁システムの導入

時間と場所にとらわれず、いつでも・どこからでも決裁ができ、迅速に意思決定できるよう、決裁事務の電子化を推進します。また、これに伴い、押印等手続きの見直しを実施します。

②業務のシステム化、スマートデバイスの活用

業務プロセスを見直し、デジタル化を基本とした仕事のあり方をデザインし、適切な業務システムの導入やタブレットなどのスマートデバイスの活用を進めます。

③RPA・AIの活用拡大

作業精度の向上や所要時間の短縮、業務品質の向上を図るため、業務プロセスの抜本的な見直しを行い、RPA や AI などのデジタル技術を活用することで、業務の自動化・省力化を推進します。

④テレワーク・リモート会議の推進

さまざまな危機的な状況の中でも業務継続ができる体制を強化するため、テレワークなどのリモートアクセス環境の整備や WEB 会議システムの導入を推進します。

⑤システムの標準化対応・共同利用拡大

国の自治体システム標準化に対応するとともに、県や他団体との共通化・共同利用の動向を踏まえて、クラウドサービスの活用などを推進します。

めざす姿

- デジタル技術の活用と紙文書の削減で業務を迅速かつ効率的に
- 働き方改革と業務改善により生産性が向上
- さまざまな危機的状況の中でも業務が継続できる

施策3 地域課題の解決

基本的な考え方

行政が保有する情報の積極的な公開を進め、官民のビッグデータ等を効果的に活用するとともに、あらゆる組織や人が連携・協働して創発するデジタル技術を取り入れた新しいサービスなどを展開することで、さまざまな地域課題の解決を図ります。

主な取組

①オープンデータの充実・活用

行政が保有する各種データを積極的に公開し、それらデータを市民・民間事業者等が活用して新しいサービスを創出できる地域をめざします。

②官民連携の強化

市民生活の向上や地域の活性化に向けては、あらゆる組織や人が連携・協働し、アイデアやデジタル技術を共有することが必要となることから、そのための推進体制を形成し、連携・協働を支える仕組みづくりに取り組めます。

③ICT・IoTの活用

Society5.0 社会を見据え、データを安全かつ有効に利用・連携できる仕組みを整えるとともに、デジタル技術を活用し、新しいサービスを創発することで地域課題の解決と市民生活の向上に取り組めます。

めざす姿

- 官民間問わず、多様なデータやサービスを積極的に活用し、連携・協働の取組を互いに推進できる
- デジタル技術を活用した新たな市民参加の手法が確立している
- 防災・教育・医療などの各分野において、市民生活に関わる地域課題が解決される

施策4 DX（デジタル・トランスフォーメーション）推進基盤の整備

基本的な考え方

行政のデジタル化を推進するために不可欠となる職員の意識改革と資質向上、情報システム充実などの環境整備、セキュリティ対策、情報リテラシーの向上、安定的で継続的な財源確保等、行政DXを着実に推進するための基盤整備に取り組めます。

主な取組

①職員の育成・配置

行政のデジタル化には、職員一人ひとりの高い意識と行動が必要となるため、職員の意識醸成と能力開発に取り組めます。また、庁内組織体制の強化を行うとともに、ICTに関する専門知識を持つ民間のデジタル専門人材の登用を進めます。

②ICT環境の基盤強化

庁舎内及び各公共施設のデジタル化に対応する環境整備に取り組めます。また、災害時や事故発生時においても業務継続を可能とする強靱な情報インフラの整備を推進します。

③ネットワークセキュリティ強靱化の継続

クラウド利用やデータ利活用における外部ネットワークとの接続により、外部からの侵入や情報漏えい等の対策強化が必要となることから、引き続き万全のセキュリティ対策を講じます。

④安定的・持続的な財源調達・活用

国県補助金の活用やデジタル化を推進するための基金の創設、業務フローの改善による費用の低減やコストの最適化を図り、行政のデジタルシフトに必要な財源の確保と活用に取り組めます。

めざす姿

- 全職員がデジタルスキルを身に付けて業務に活用している
- DX推進体制・情報インフラ基盤が確立している
- 高い情報セキュリティが確保されている