

牧之原市デジタル化推進基本計画

令和5年3月

牧之原市

目 次

第1章 本計画の基本的な考え方	
1. デジタル化推進計画策定の目的	2
2. 計画の位置付け	2
3. 計画の期間	3
第2章 近年のデジタル化の進展の動向	
1. 社会環境の変化	4
2. 国等の取組（法律・計画）	4
第3章 基本理念と施策	
1. 基本理念	7
2. 基本理念の具体化	8
「目指す姿1」 デジタル技術を活用した市民サービスの向上	8
「目指す姿2」 業務効率改善の推進	9
「目指す姿3」 伝わる情報発信・シティプロモーション	11
「目指す姿4」 地域社会におけるDXの推進	12
第4章 推進体制	
1. 組織	14
2. 推進体制の強化	15
3. デジタル人材の育成・確保	15
【参考資料】用語解説	16

第1章 本計画の基本的な考え方

1. デジタル化推進計画策定の目的

デジタル化が急激に進む中、国からは「自治体戦略 2040」が示され、人口減少が進み高齢者人口がピークを迎える 2040 年頃に向けた対応が示された。

この中で、自治体のあり方については、従来の半分の職員でも機能を発揮できるような AI・ロボティクス等を使いこなすスマート自治体への転換が必要とされている。

国の動向や社会情勢もさることながら、本市において進行する人口減少・少子高齢化への対策を検討する中で、10 年、20 年後に持続可能な形で行政サービスを提供し、輝き続けるために避けられない取組が市民サービス向上や働き方改革であり、本市の持続性の維持、魅力発信の強化を図ることを目的として、デジタル化を推進する。

本計画は、こうした本市の持続性を高めるデジタル化の取り組みを推進するための基本指針として策定するものである。

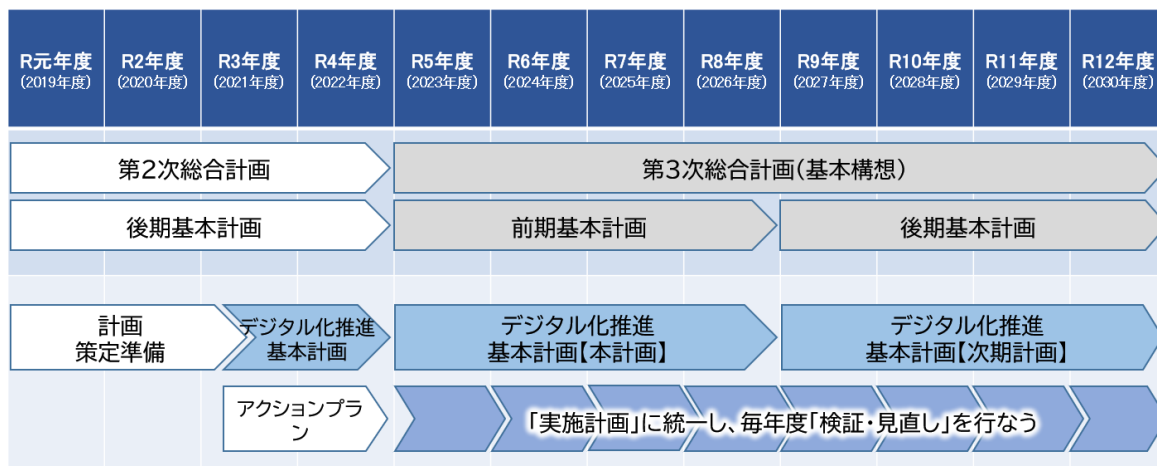
2. 計画の位置付け

「第3次牧之原市総合計画前期基本計画」の理念や方向性に則した政策の実現を、ICT の観点から推進するための指針として位置づける。

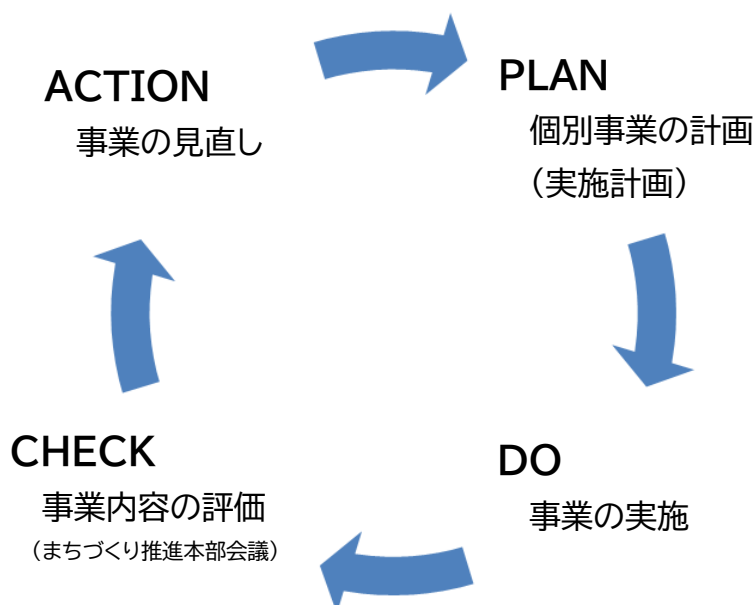
また、具体的な取り組みについては、市総合計画の実施計画に定めることとする。

3. 計画の期間

- 本計画の期間は、令和5年度から令和8年度までの4年間とし、上位計画である第3次牧之原市総合計画の基本計画と連動させながら更新する。



- 近年のデジタル化の進展スピードが非常に速いことから、本基本計画の内容は、社会情勢の変化、技術革新、国の指針や本市の財政状況等を考慮しながら、必要に応じて随時、検証・見直しを行うとともに、自治体の取組状況に応じたPDCAサイクルにより、進捗管理を行う。



第2章 近年のデジタル化の進展の動向

1. 社会環境の変化

人口構造やインフラ・空間に関する変化に伴い、日常生活に支えを必要とする人や適切な管理・更新が求められるインフラの需要が増加する一方、支える人材が減少するギャップにより、多様な分野において課題が顕在化することが見込まれる。

また、今般の新型コロナウイルス感染症拡大による人と人との接触機会の減少や生活スタイルの変化は、生活を支えるサービスの供給や地域の経済活動の制約要因となっており、感染拡大のリスクに対応して、テレワーク、オンラインでの面会、ウェブ会議といったデジタル技術を活用した人とのつながりが、様々な分野において社会経済活動の継続に大きな効果を発揮している。

人や組織、地域がデジタル技術を活用してつながり合うデジタル社会の可能性が広く認識され、社会のデジタル化は、地域における多様で柔軟な働き方の実現につながるなど、「新たな日常」においても一層重要となる。

2. 国等の取組（法律・計画）

●デジタル手続法【令和元年5月31日公布】

行政のデジタル化に不可欠な基本3原則が規定された。

- (1) デジタルファースト：手続・サービスが一貫してデジタルで完結
- (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に
- (3) コネクテッド・ワンストップ：民間を含めた手続・サービスをワンストップで

●経済財政運営と改革の基本方針2020【令和2年7月17日】閣議決定

●デジタル社会の実現に向けた改革の基本方針【令和2年12月25日】閣議決定

●自治体DX推進計画【令和2年12月25日】総務省自治行政局

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・内容や国の支援策をとりまとめた。

- (1) 自治体の情報システムの標準化・共通化
- (2) マイナンバーカードの普及促進
- (3) 自治体の行政手続のオンライン化
- (4) 自治体の AI・RPA の利用推進
- (5) テレワークの推進
- (6) セキュリティ対策の徹底

●デジタル改革関連法【令和3年5月19日】交付

「デジタル社会形成基本法」や「デジタル庁設置法」からなる関連法が交付された。「誰一人取り残さない」「人に優しいデジタル化」といった考えの下、デジタル社会の形成に向けた基本理念や基本方針が定められた。

●デジタル庁発足【令和3年9月1日】

●デジタル社会の実現に向けた重点計画【令和4年6月7日】閣議決定

デジタル・ガバメント実行計画に変わる計画として、デジタル社会の形成のために政府が迅速かつ重点的に実施すべき施策等を定められた。

- (1) デジタル化による成長戦略
- (2) 医療・教育・防災・こども等の準公共分野のデジタル化
- (3) デジタル化による地域の活性化
- (4) 誰一人取り残されないデジタル社会
- (5) デジタル人材の育成・確保
- (6) D F F Tの推進を始めとする国際戦略

●ふじのくにDX推進計画【令和4年3月】

静岡県高度情報化基本計画を引き継ぐ計画として、「誰にも優しく、誰もが豊かに、安全・安心、そして便利に」を基本理念に掲げ、いつでもどこにいても必要なものやサービスを受けられる、豊かで持続可能な社会を目指す。

- (1) 日々のデータが、日常生活に活用される暮らしの実現

- (2) 場所や時間を選ばずに、知識や技能を共有できる学びの場づくり
- (3) バーチャルとリアルの融合が生み出す新しい働き方と新たな産業の創出
- (4) 言語や障害等の壁を越えた新しいコミュニティの創造

●デジタル田園都市国家構想基本方針【令和4年6月】閣議決定

- (1) デジタルの力を活用した地方の社会課題解決
- (2) デジタル田園都市国家構想の実現
- (3) デジタル人材の育成・確保
- (4) 誰一人取り残されないための取組

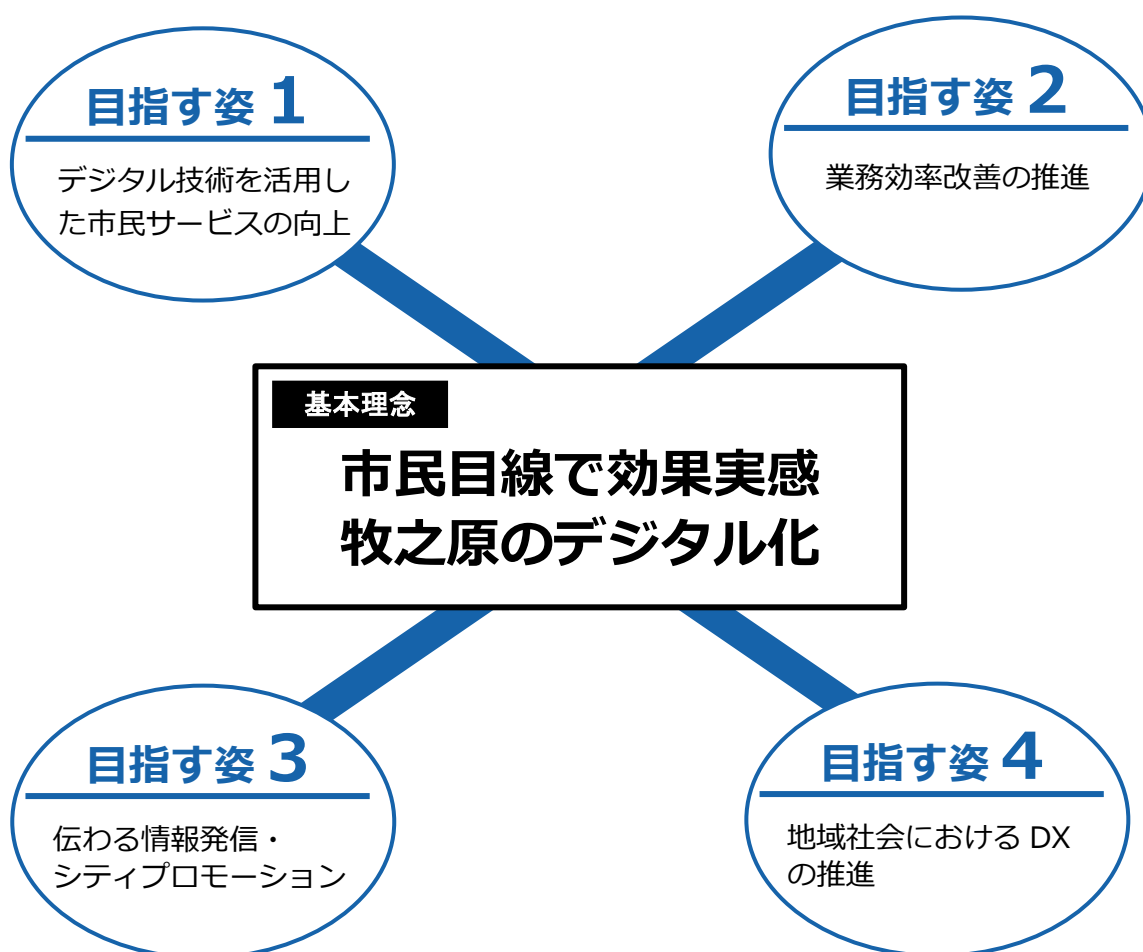
第3章 基本理念と施策

1. 基本理念

第2章に記載のとおり、国からは地方自治体のデジタル化に係る各種指針が示され、今後、基幹業務（住民記録、社会保障、税務、福祉分野等）についても、クラウド型の標準化されたシステム導入の準備が進められている。

デジタル化の推進に当たっては、単にシステムを導入するだけでなく、業務のあり方を根本的に見直すことにより、業務を効率化し、市民目線でその効果・メリットが実感できることが重要である。

以上のことから、本市におけるデジタル化推進の基準として、「市民目線で効果実感、牧之原のデジタル化」を基本理念とし、基本理念を実現するための基本目標として、次の4目標を掲げる。



2. 基本理念の具体化

目指す姿
1

デジタル技術を活用した市民サービスの向上

【現状と課題】

- 市民課窓口において各種証明書の発行、国保・年金等の対応を行っているが、
①窓口職員による対応、②申請書の記入、③業務毎に異なるシステムの運用、等の要因により、窓口の混雑、来庁者の待ち時間が発生している。
- 税務課においては、課税・納税がeLTAXと紙による二重管理となっている。
- 福祉部門においては、令和元年度から「福祉相談支援システム」が導入され、複数システムに分かれていたサービス受給状況や相談内容を、世帯単位で管理することが可能となった。
- 健康推進部門においては、各種問診における市民の重複記入の必要性、各種申請における市職員の複数システムへの手入力の必要性等が課題となっている。

- ・多様な申請方法や窓口対応により、利便性の高い市民サービスの実現を図る。
- ・「書かない」「待たない」「行かない」デジタル市役所の実現を目指す。

【基本施策】

(※)は国の「自治体DX推進計画」における重要取組事項

- (1) 行政手続のオンライン化 (※)
 - ・マイナポータル等を活用したオンライン手続を拡充する。
 - ・デジタル化の障壁となっている書面、押印、対面の見直しに取り組む。
- (2) 窓口業務のデジタル化の推進
 - ・来庁者が様式に記入しなくて済むシステムを構築する。
 - ・業務フローや配置の見直しを行い、ワンストップで手続きを完結する。
- (3) 公金の多様な納付方法の導入（キャッシュレスの推進）
- (4) マイナンバーカードの普及・活用 (※)
 - ・マイナンバーカードを活用したサービスの拡充については、国のサービス拡充の動きに合わせ対応していく。

【現状と課題】

- 市民窓口における各種手書き申請書内容のシステム入力、建設部門における各種届出・許認可のシステム入力、市内部における職員からの各種届出のシステム入力などのボリュームが大きく、業務上、大きな負担となっている。
- 各種調査・アンケート等における集計・取りまとめも業務上の負担が大きい。
- 市民課、税務課、福祉部門及び健康推進部門等、各部門内部において多くの個別システムが稼働しており、全庁的な情報システムの最適化、情報の一元管理、セキュリティの厳格化が課題となっている。

- ・デジタル化の導入自体を目的とせず、業務フローの見直しをはじめ、限られた人的資源・財源の有効活用につながる取組を推進する。
- ・機能的かつ効率的な執務体制を構築する。

【基本施策】

(※) は国の「自治体DX推進計画」における重要取組事項

(1) 情報システムの標準化・共通化 (※)

- ・国が構築するクラウドサービス「ガバメントクラウド」を基盤としたシステム運用を行う。
- ・基幹 20 業務（住民記録、税務、福祉等）に関するシステムについては、総務省から示される標準仕様に対応した業務手順の見直し・標準化を進める。
- ・仕事の仕方を抜本的に見直す BPR（業務改革）に取り組む。

(2) AI や RPA 等の利用推進 (※)

- ・AI や RPA などのデジタル技術を活用しながら業務の効率化を図るとともに、抜本的な業務手順の見直しを行う。

(3) デジタル技術を活用した働き方改革の推進 (※)

- ・柔軟な働き方の実現を図るため、導入事例やセキュリティポリシーを考慮しながら、テレワークが可能な環境を構築する。
- ・内部文書を電子化し、電子決済を推進する。
- ・ウェブ会議の活用により、職員の庁舎間移動を削減し業務の効率化を図るとともに、環境に配慮した脱炭素社会を目指す。

(4) セキュリティ対策の徹底 (※)

- ・国のセキュリティポリシーガイドラインの改定や、基幹システムの標準化・共通化を踏まえ、適切なセキュリティ環境を整備する。
- ・法令に基づき個人情報の適切な管理・運用を図り、デジタル化推進に係る市民の不安払拭に努める。

(5) 全庁的な情報システムの最適化、情報の一元管理

- ・デジタル推進に係る庁内の横串を通す役割をデジタル推進課が担い、業務の効率化や品質の確保、経済性を踏まえたシステムの最適化を図る。

【現状と課題】

- 多様化したニーズに対応し、市ホームページ、広報まきのはら、同報無線、まきのはら Tea メール、Facebook、LINE 等さまざまな手段で情報発信している。
- サーフィンやお茶等、市の魅力を活かしたイメージ戦略が求められている。

- ・本市の魅力を多くの人に知ってもらうため、デジタルを活かしたシティプロモーションを推進する。
- ・シティプロモーション推進の一環として策定した、市の魅力を表すスローガン「RIDE ON MAKINOHARA」を効果的に活用する。
- ・限られた人的資源・財源の中での効果的な発信方法を確立。
- ・「伝える」から「伝わる」情報発信へ。



【基本施策】

- (1) デジタルを活かしたシティプロモーション
 - ・移住希望者や観光客、ふるさと納税利用者等、ターゲットの関心を得られるコンセプト、コンテンツを確立させる。
 - ・静岡牧之原茶のブランド強化、魅力発信におけるターゲットを明確化する。
 - ・デジタルマーケティングを活用する。
- (2) 情報発信の強化
 - ・防災情報や子育て支援情報、感染症対策等、様々なツールを使い分けながら、誰もが必要な時に手軽に情報が受け取れるよう、情報発信を強化する。
 - ・手を広げ過ぎない効果的な発信手段の選択・活用を行う。
- (3) オープンデータの推進
 - ・市が保有するデータを標準形式で公開し、市民や民間企業が活用する。

【現状と課題】

- 意欲のある中小企業・小規模企業への支援を行うとともに、地域資源を活かした新事業の呼び込みや事業者の育成が必要。
- 「RIDE ON MAKINOHARA おかえりプロジェクト」を立ち上げ、学生と企業間における情報や交流を促進し、雇用に関するマッチングに取り組んでいる。
- 農業・水産業従事者の高齢化などが進む中で、燃油価格や資材価格等の高騰により、経営環境の厳しさが増している。
- 人口減少や高齢化、価値観の多様化が進む中で、地域活動等の存続が難しくなっている。
- 高齢者や移動困難者の移動手段として、市内全域でデマンド乗合タクシーやデマンド乗合バスを導入している。

- ・民間事業者や地域などが行う、デジタル技術を活用した生産性向上や、イノベーションの創出、生活利便性の向上に係る取組を支援する。
- ・全ての人々がデジタル化のメリットを享受できる地域社会の実現を目指す。

【基本施策】

（1） ICT 教育の推進

- ・ ICT 機器と教材を活用した分かりやすい授業を行う。
- ・ ICT リテラシー（情報活用能力）を向上させる。
- ・教育を通じデジタル人材を育成する。

（2） デジタル技術を活用した産業振興

- ・デジタル技術を活用した産業振興や観光振興を推進する。
- ・地域の関係団体と連携し、デジタル人材の確保・育成を図る。
- ・民間企業におけるテレワークの推進を図る。

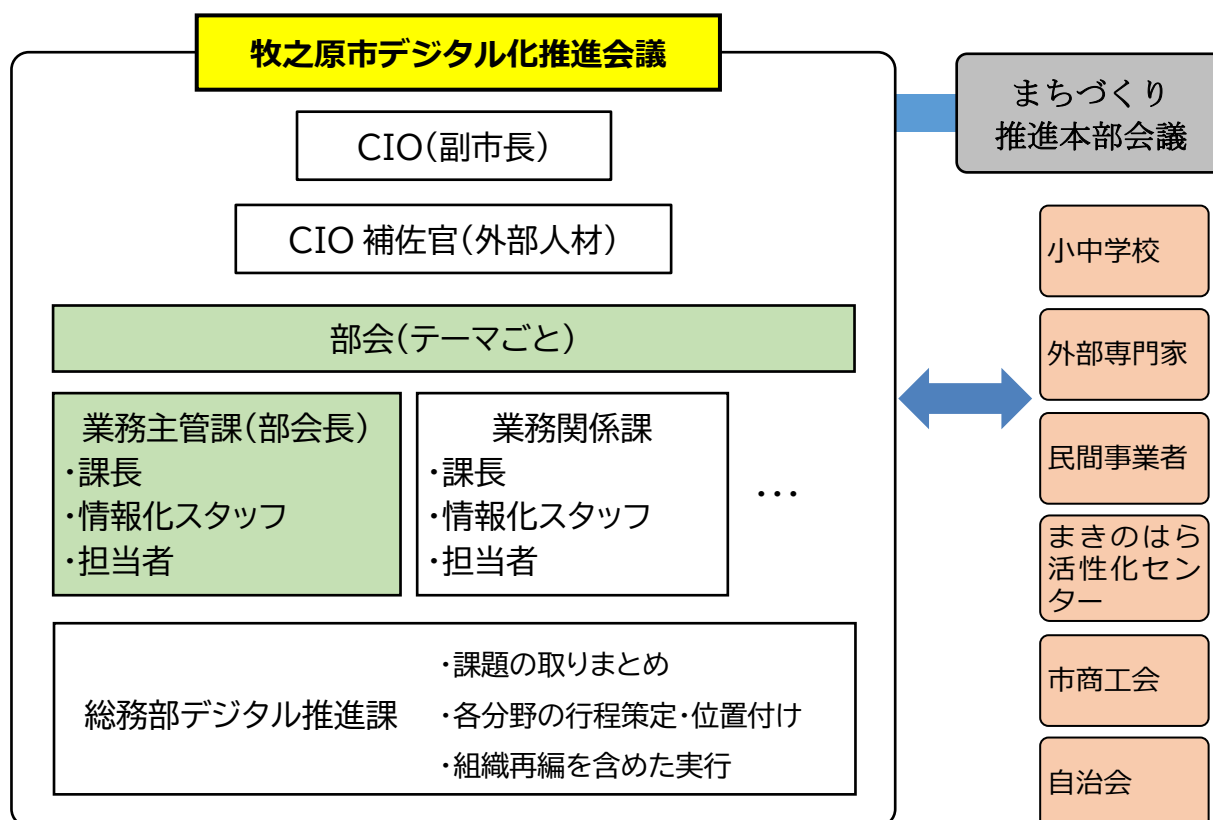
(3) デジタルデバイド対策（情報格差の解消）

- ・年齢、性別、国籍、障がいの有無、経済的な理由等にかかわらず、全ての市民がデジタル化の恩恵を受けられる、誰も取り残されない環境を整備する。
- ・市民活動や住民自治活動等におけるデジタル化を支援し、魅力ある地域づくりに取り組む。

第4章 推進体制

1. 組織

- デジタル化の推進は、CIO（最高情報責任者）を中心に、全庁体制で進める（事務局：総務部デジタル推進課）。
- CIOを補佐し、アドバイス等を行うCIO補佐官を置く。
- デジタル化推進のための検討組織である「牧之原市デジタル化推進会議」は、庁内全課の課長及び情報化スタッフをメンバーとする。
- 「牧之原市デジタル化推進会議」での協議・検討は、テーマごとに関係メンバーで構成した部会で行う。
- シティプロモーションや情報発信関連のテーマには、必要に応じて広報監や広報委員も参加する。



2. 推進体制の強化

【現状と課題】

- デジタル化の推進に当たっては、当初のシステム導入時の検討も重要であるが、その後のシステムの有効活用、見直し、更新等を着実にを行い、実効性の高いシステムとして維持していく必要がある。

【基本施策】

- (1) 大幅に増加する電算システムのライフサイクル管理体制の確立
- (2) 各施策の導入、維持管理、更新体制の確立については、各施策の部会において併せて検討
- (3) 外部専門人材の活用

3. デジタル人材の育成・確保

【現状と課題】

- デジタル化の大幅な進捗に対応した人材育成とセキュリティの整備が必要。

【基本施策】

- 単に ICT に詳しい人材ではなく「自ら課題を見つけ、過去の手法や慣例に捕らわれることなく、柔軟な思考で業務改革を行い、課題解決やサービスイノベーションを起こす人材」を育成する。
 - 「デジタル思考（データに基づく理論的な判断）」「デザイン思考（ユーザー目線で分かりやすい見た目や使い勝手）」の精神で業務を遂行する。
- (1) 計画的なデジタル人材育成・維持のための研修体制の確立
 - ・ 職員全体の ICT リテラシー向上
 - ・ 職域別のスキル強化
 - ・ 職員の多能工化（複数の業務を担うマルチスキル、マルチタスク）
 - (2) 専門人材の確保

【参考資料】

用語解説

用語	解説
AI	(Artificial Intelligence：人工知能)。人間の思考プロセスと同じような形で動作するプログラム全般、あるいは人間が知的と感じる情報処理・技術全般を指す。
BPR	(Business Process Reengineering：業務改革)。既存の組織や仕事のルールを、利用者の視点に立って抜本的に見直し、再構築すること。
CIO	(Chief Information Officer：最高情報責任者)。市のデジタル化推進基本計画に基づいた施策を立案し、実行する責任者。
DFFT	(Data Free Flow with Trust：信頼性のある自由なデータ流通)
DX	(Digital Transformation：デジタルトランスフォーメーション)。先進的なデジタル技術を活用して、行政サービスや働き方、人々の生活をより良いものへと変革すること。 デジタルトランスフォーメーション=DXの理由は、「Trans」を「X」と略すことが一般的な英語圏の表記に準じているため。
ICT	(Information and Communication Technology：情報通信技術)。PCだけでなく、スマートフォンやタブレットなど、様々な形状のコンピューターを使った情報処理や通信技術、またそれらを活用した産業やサービスの総称。
ICT リテラシー	情報通信技術を正しく適切に利用、活用できる能力。
IT ガバナンス	経営目標を達成するために情報システム戦略を策定し、戦略の実行を統制すること。
オープンデータ	自治体が所有する様々なデータを、市民や民間企業が活用しやすい形で、インターネット上で公開すること。
キャッシュレス	クレジットカード、電子マネー、口座振替等を利用し、現金（紙幣や硬貨）を使わない決済方法のこと。
クラウドサービス	データやソフトウェアを、インターネットなどのネットワークを経由し、サービスとして利用する形態のこと。
セキュリティポリシー	個人情報保護や機密漏えいの防止をはじめ、組織内のコンピューターセキュリティに対する基本方針や行動指針をまとめたもの。
テレワーク	「tele=離れた場所」と「work=働く」を合わせた造語で、ICTを活用して時間や場所にとらわれない柔軟な働き方をすること。「在宅勤務」「モバイルワーク」「サテライトオフィス勤務」など、形態によって種類が細分化されている。
デジタルデバイド	インターネットやパソコン等の情報通信技術を利用できる者と利用できない者との間に生じる格差のこと。
マイナポータル	政府が運営するオンラインサービス。子育てや介護等の行政手続の検索やオンライン申請ができる自分専用のサイト。