

観音寺市 D X 推進計画（案）

令和 4 年 3 月
香川県観音寺市

目 次

1	はじめに	1
1.1	計画策定の背景	1
1.2	DX（デジタル・トランスフォーメーション）について	2
2	現状と課題	3
3	計画の趣旨等	5
3.1	計画の趣旨	5
3.2	基本理念	5
3.3	基本方針	6
3.4	計画の位置付け	6
3.5	計画の対象期間	6
4	施策の推進	7
4.1	推進体制	7
4.2	個別施策	7
(1)	官民データ活用の推進	8
(2)	デジタルデバイドの解消	8
(3)	キャッシュレス決済の推進	8
(4)	行政手続きのオンライン化の推進	8
(5)	マイナンバーカードの普及促進	9
(6)	情報システムの標準化・共通化	9
(7)	情報セキュリティ対策の推進	9
(8)	情報配信システムの導入	10
(9)	内部事務のデジタル化	10
5	用語集	11

1 はじめに

1.1 計画策定の背景

近年、スマートフォンの急速な普及やA I※を用いた様々な製品が発売されるなど、デジタル技術が私たちの生活に大きな変化をもたらしています。特に欧米のI T企業が新たな製品やサービスを次々に投入し、存在感を高めています。人工知能技術の飛躍的な進展によるビッグデータ※を活用した広告・マーケティングの浸透や自動車の自動運転技術の実用化、災害におけるあらゆる事態の予測が可能になるなど、本格的にデジタルシフト※が進みつつあります。

国においては、2000（平成12）年にI T基本法が国会で成立したことを受け、その翌年に「e-Japan 戦略」を決定、5年以内に世界最先端のI T国家になることを目標に、超高速ネットワークインフラ整備及び競争政策等、4つの重点政策分野を掲げました。これ以降、計画が累次にわたり策定され、関連法も整備されてきました。

そのような中、経済産業省が2018（平成30）年に公表した「DXレポート」の中で、2025（令和7）年以降、最大12兆円／年の経済損失が生じる可能性（2025年の崖）について警鐘を鳴らしました。その主な理由としてレガシーシステム※に起因したシステムリスクを挙げしており、その課題を克服できない場合、2025（令和7）年には、約43万人まで拡大するI T人材不足などによりシステムの維持管理費が著しく高額化するほか、システムトラブルやデータ滅失等のリスクの高まり及びビジネス・モデルを市場の変化に対応して柔軟・迅速に変更することができないことにより、競争上の優位性を確立できず業務基盤そのものの維持・継承が困難になるなど、デジタル競争の敗者になると指摘しています。

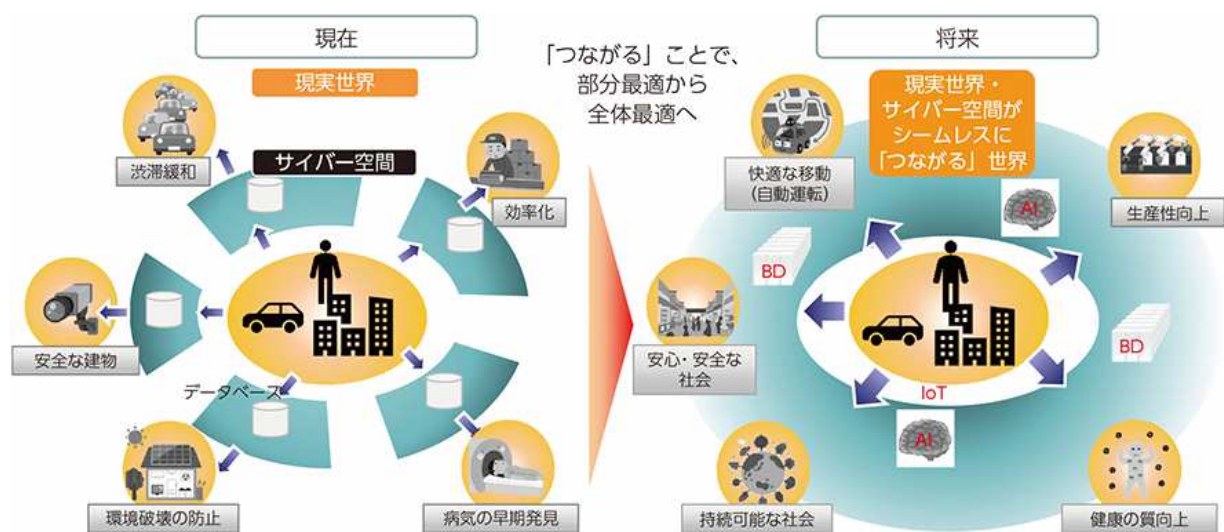
また、国は2020（令和2）年4月に新型コロナウイルス感染症に対する緊急経済対策として特別定額給付金の支給を決定し、マイナンバーカードを活用したオンライン申請方式も併せて実施することとしましたが、オンライン申請方式では、システムに係る不備や準備不足もあり大きな混乱が生じることになりました。給付金の支給は、諸外国に比べて日数を要したほか、データの自動処理が行われなかったため、申請データを目視・手作業で確認せざるを得ず、二重払いの恐れもあったことからオンライン申請を取りやめる自治体も出てくるなど、行政手続きにおけるデジタル化の遅れを露呈することになりました。

以上の背景などにより社会全体においてDX（デジタル・トランスフォーメーション）推進の機運が高まり、国は、デジタル分野における国際競争力の後退を回復させるため、デジタル社会形成の司令塔として2021（令和3）年9月にデジタル庁を発足させ、今後5年で官民のインフラを本格的に作り上げる予定にしています。

1.2 DX（デジタル・トランスフォーメーション）について

DXは、2004（平成16）年にスウェーデンのエリック・ストルターマン教授が提唱し、「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」という概念で、デジタル技術の人々の生活を豊かにさせる普遍的なツールとしてとらえ、活用していくこととされています。DXの“D”は、Digital（デジタル）を意味し、“X”はTransformation（変革）を意味します。英語でTransは「向こう側へ」の意味を持ち、英語圏の慣習により省略の際は“X”と標記します。

図1 デジタルトランスフォーメーションの進展



出典：総務省「我が国のICTの現状に関する調査研究」

また、DXにおけるデジタル化には3つの異なる段階の概念が存在し、第一段階は、アナログ・物理データをデジタルデータ化するデジタイゼーション（Digitization）、第二段階として、個別の業務・製造プロセスをデジタル化するデジタルライゼーション（Digitalization）、第三段階では、全体の業務・製造プロセスをデジタル化するデジタル・トランスフォーメーション（Digital Transformation）に分けられています。ただし、必ずしも第一段階から順番に実施するものではないとされています。

今後、本格的にDXを展開していく上では、組織のトップ自らが仕事の仕方そのものの変革への強いコミットメント※を持って取り組み、組織全体の危機感の共有や固定観念（既存の業務・慣習・組織のあり方など）を変革するなど、意識改革を行うことが重要です。そして、デジタルに対する明確なビジョンと戦略を踏まえ、人材や資金等のリソースについて、爆発的に増加するデータをフルに活用できる新たなデジタル技術に充当し、顧客、市場の変化に柔軟・迅速に対応していく必要があります。そうすることにより組織は、デジタル技術を駆使できるようになりDXを実現することができるとされています。

2 現状と課題

本市の人口減少や少子高齢化の状況は、国勢調査によると年少人口（15歳未満）が2015（平成27）年の7,188人から2020（令和2）年には6,732人と456人減少し、少子化が進んだ一方で、老年人口（65歳以上）は19,146人から19,574人と428人増加しており、高齢化の進行がみられます。人口については、2015（平成27）年の59,409人と2020（令和2）年の57,438人を比較して1,971人の減少となっています。また、国立社会保障・人口問題研究所（2018（平成30）年3月推計）によると本市の2040（令和22）年の人口が41,500人に減少すると推計されており、長期的な人口減少の継続が予想される極めて深刻な状況となっています。

これらを踏まえると、人口減少や少子高齢化は、高齢化の進行から社会保障費の増加などによる財政状況の悪化、それに伴う高度経済成長期に建設した公共施設や道路、橋りょう、港湾、漁港、下水道といったインフラの更新費用や解体費用の問題及び地域経済の縮小による生活利便性の低下など、市民生活に多大な影響を及ぼす恐れがあります。今後、時代の変化に対応した政策形成や公共施設全体の保有総量の最適化、事務事業の整理合理化などにより持続可能な行財政運営ができるように取り組む必要があります。

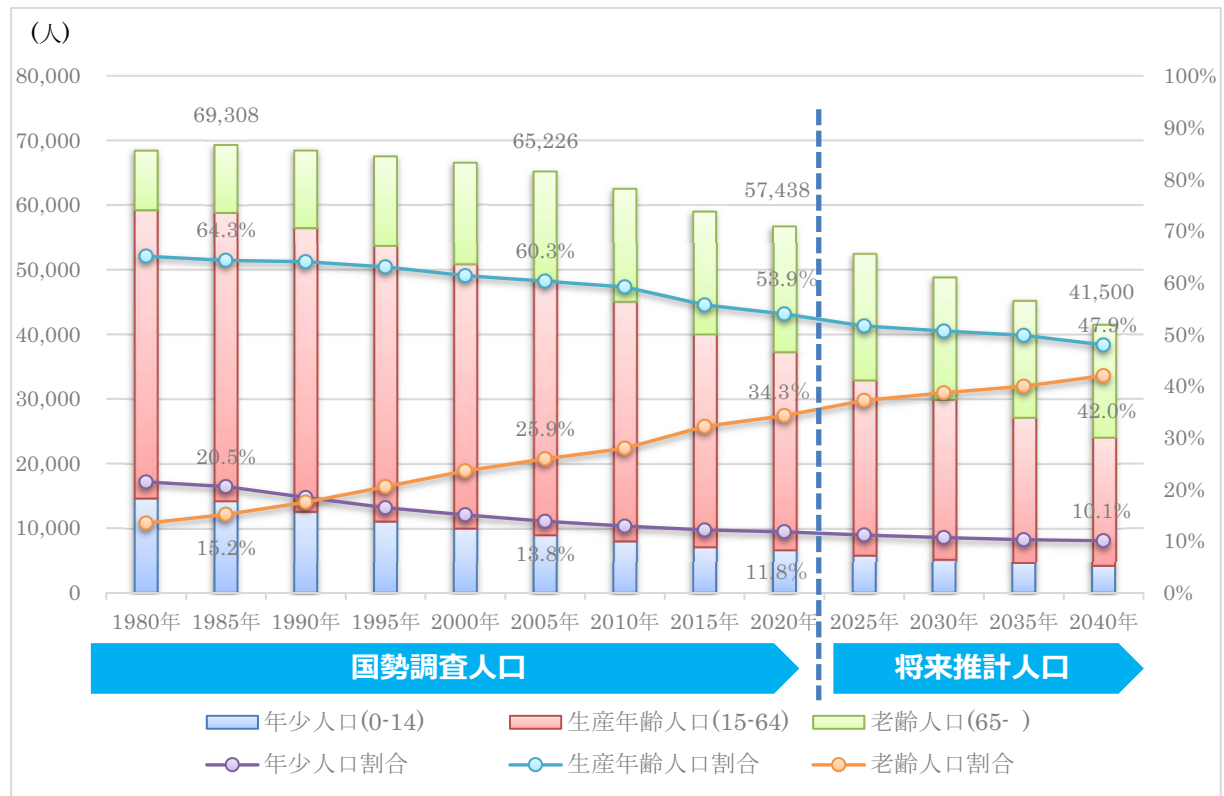
また、2018（平成30）年に総務省が公表した「自治体戦略2040構想研究会 第二次報告」の中で、自治体行政の課題について俯瞰し、危機を乗り越えるために必要となる対応を、①スマート自治体への転換、②公共私[※]によるくらしの維持、③圏域マネジメントと二層制の柔軟化、④東京圏のプラットフォーム[※]についての4つの柱として示しています。自治体の経営資源が制約される中において、公共サービスを維持するためには、破壊的技術[※]（AIやロボティクス[※]、ブロックチェーン技術[※]など）を積極的に活用して、自動化・省力化を図り、より少ない職員で効率的に事務を処理する体制の構築が必要であるとされています。

なお、2020（令和2）年に総務省が公表した「令和2年地方公共団体定員管理調査結果」によると、2020（令和2）年4月1日現在の地方公務員の総職員数は276万2,020人で、ピーク時の1994（平成6）年と比較して約52万人減少しました。本市においても1市2町が合併した翌年の2006（平成18）年の職員数621人と比較し、2020（令和2）年4月1日現在の職員数は、479人となっており142人減少しています。

一方で、激しく変化する社会情勢や複雑化する行政課題、また、高度化・多様化する市民ニーズへの対応などにより業務が大幅に増大しており、増え続ける行政需要に適切に対応するためには、ベース・レジストリ[※]を使用した持続可能なエコシステム[※]の構築と香川県をはじめ他市町、民間事業者、教育機関等との共創[※]によりイノベーションを創出し、内部事務のみならず地域社会のデジタル化を推進してい

く必要があります。

図2 年齢区分別人口の推移と将来推計



○1980年～2020年は、国勢調査（10月1日）による。2025年以降は、国立社会保障・人口問題研究所資料（2018年推計）による。

3 計画の趣旨等

3.1 計画の趣旨

2020（令和2）年1月に、日本で新型コロナウイルス感染者が確認されて以降、感染拡大防止のため外出自粛や3密の回避が求められており、同年4月に緊急事態宣言が発令されるなど市民生活や経済活動が大きく変化する中で、非対面・非接触での生活様式を可能とするデジタル化への対応が必要になっています。

国は、行政のデジタル化の集中改革を強力に推進するため「デジタル・ガバメント実行計画」や「自治体デジタル・トランスフォーメーション（DX）推進計画」を策定し、主導的な役割を果たしつつ、自治体の支援を行うこととしています。

本市においては、2018（平成30）年を初年度とし10年後の2027（令和9）年度を目標年度とする第2次総合振興計画で、これから目指すべき都市像「みんなで奏でる“にぎわい やすらぎ ときめき”の都市 ～元気印のかんおんじ～」を掲げ、ICTを活用した市民サービスの向上を図るとともに魅力あるまちづくりに取り組んできました。しかし急速に進展するデジタル技術や社会の変化に迅速に、かつ適切に対応するため、デジタル技術を活用していくための基本的な方針及び具体的な推進施策を示す「観音寺市DX推進計画」を策定し、DXの推進に向けて取り組みます。

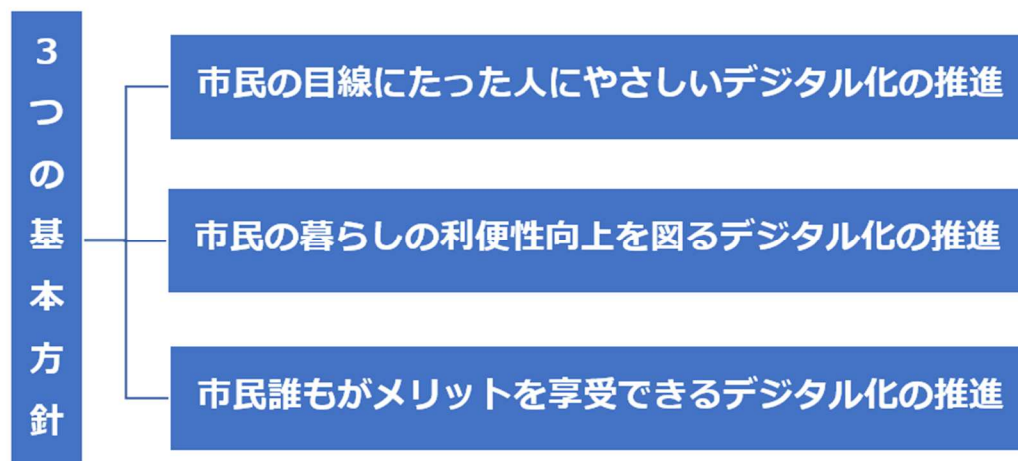
3.2 基本理念

デジタル技術の活用により、これまでの市民サービスや業務手法を変革し、市民の幸せにつながる新しい行政を実現し、都市の未来を創っていくことを理念とするものです。

ま ち
デジタル変革で創る都市の未来

3.3 基本方針

本計画では、基本理念を具現化するため、3つの基本方針を必要不可欠な要素として捉え、基本方針に基づきDXに関連する施策を展開します。



3.4 計画の位置付け

本計画は、「第2次観音寺市総合振興計画」に掲げる「持続可能なまちづくりのための体制づくり」を図る上で、関連する個別計画として位置付けるとともに、人口減少の克服と地域活力の向上を図るための「第2期観音寺市まち・ひと・しごと創生総合戦略」及び行政改革を推進するための「観音寺市第4次行政改革大綱」を踏まえた内容として位置付けます。

また、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」の内容を包含した計画として位置付けます。

3.5 計画の対象期間

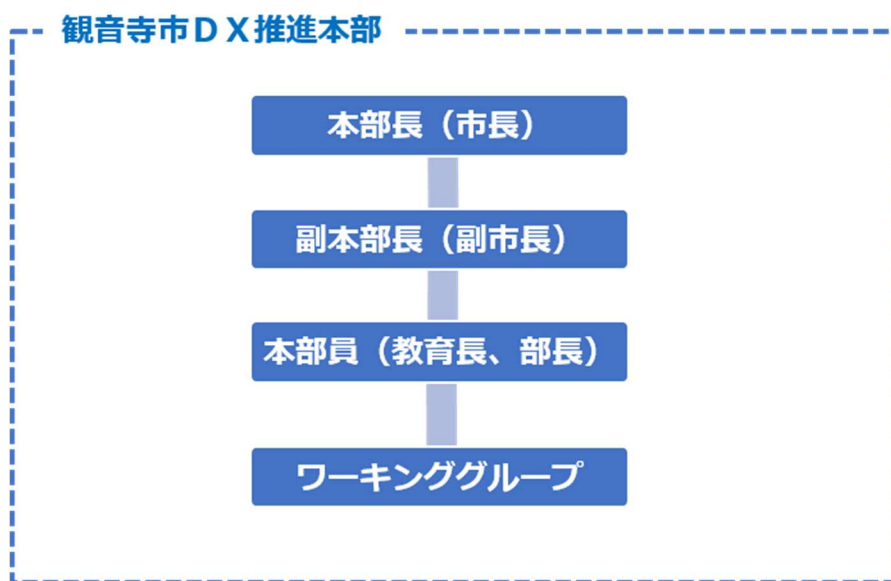
本計画の対象期間は、2022（令和4）年度を初年度とし5年後の2026（令和8）年度を計画目標年度とします。ただし、国の動向等も踏まえ、必要に応じて適宜見直しを図ります。

4 施策の推進

4.1 推進体制

本計画の推進に当たっては、市長をトップとした「観音寺市DX推進本部」を設置し、効果的な推進体制の構築を図るとともに、同本部にワーキンググループを設置し、全庁横断的に個別的又は専門的な事項の調査・研究を行える体制を整えます。

また、DXを推進する上では、それを支えるデジタル人材の確保・育成が必要であるため、デジタル人材の確保に努めるほか、教育・研修等を通して職員のデジタルリテラシー※の向上を図ります。



4.2 個別施策

デジタル社会の構築に向けた個別施策の推進により市民の利便性・満足度を向上させるとともに、行財政運営の効率化を図るため取り組んでいきます。

（１）官民データ活用の推進

２０１６（平成２８）年１２月、官民データの利用環境の促進を図り、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に寄与することを目的として官民データ活用推進基本法が施行されました。本計画では、同法に則し、かつ香川県の「かがわデジタル化推進戦略」において定義した「都道府県官民データ活用推進計画」を勘案し、取り組みを進めます。

また、「香川県オープンデータカタログサイト」を活用して、オープンデータの公開を開始し、順次内容を充実させるほか、官民データを利用して客観的な証拠に基づき効果的な政策を選択していくＥＢＰＭ※の活用について検討を進めます。

（２）デジタルデバイドの解消

デジタル手続法では、国の行政機関等に対し、デジタルデバイドの是正を図るために必要な施策を講ずる義務を課していますが、地方公共団体においても推進していくこととされています。

今後、操作がしやすく直感的なＵＩ※／ＵＸ※デザインを重視し、デジタル化を進める必要があります。また、スマートフォンに不慣れな高齢者向けにスマートフォン教室を実施するなどデジタルデバイドの解消に向けて取り組みます。

（３）キャッシュレス決済の推進

キャッシュレス決済は、現金を使わずに支払いを済ませる方法のことで、クレジットカードやデビットカード、電子マネー、モバイルウォレット※などでの決済が該当します。

また、世界的にキャッシュレスの流れが加速しており、国は、２０１８（平成３０）年に「キャッシュレス・ビジョン」において２４．１％のキャッシュレス決済比率を２０２５（令和７）年に４０％にする目標を掲げています。本市においてもクレジットカード・電子マネー・ＱＲコード決済ができる端末の導入を図り、キャッシュレス化を推進します。

（４）行政手続きのオンライン化の推進

２０２１（令和元）年１２月、デジタル手続法（情報通信技術の活用による行政手続等に係る関係者の利便性の向上並びに行政運営の簡素化及び効率化を図る

ための行政手続等における情報通信の技術の利用に関する法律等の一部を改正する法律）が施行され、行政のあらゆるサービスを最初から最後までデジタルで完結させるために不可欠なデジタル3原則（①デジタルファースト※、②ワンスオンリー※、③コネクテッド・ワンストップ※）が基本原則として明確化されました。

本計画では、デジタル3原則に則り利用者の負担の軽減を図り利便性を高めるため、マイナンバーカードを用いてオンライン手続きができるマイナポータル※の「ぴったりサービス※」を拡充するとともに、全ての行政手続きのオンライン化に向けて取り組みます。

（５）マイナンバーカードの普及促進

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ツールであり、デジタル社会の基盤となるものです。国は、マイナンバーカードを保険証として利用できるようにするなど2022年（令和4）度末までにほぼ全国民に行き渡ること为目标に普及の促進を図っています。

本市のマイナンバーカード交付枚数は、2022（令和4）年1月23日現在21,242枚で、35.85%の方が所持しており更なる普及に向けて、引き続き広報・啓発活動を行うとともに日曜開庁などにより促進していきます。

（６）情報システムの標準化・共通化

住民記録、地方税、教育など、地方公共団体の主要な20業務を処理する情報システム（基幹系システム）の標準仕様を、デジタル庁が策定する基本的な方針の下、関係府省において作成しており、ガバメントクラウド※の活用を原則とした標準化・共通化への移行を2025（令和7）年度までに実施することとされています。

情報システムの標準化・共通化は、システム全体の再構築を図るものであり、現行システム仕様との比較分析や業務プロセスの見直しなどが必要で、移行完了まで相当の期間及び工程を要するため、全庁的・横断的な推進体制を整え、計画的な導入に向けた検討を行う必要があります。

（７）情報セキュリティ対策の推進

国は、2015（平成27）年の日本年金機構における情報漏えい事案以降、

地方自治体における個人番号利用事務系・L G-W A N接続系・インターネット接続系のシステムを分離する「三層の対策」により情報セキュリティ対策の抜本的強化を図ってきました。

その一方で、「三層の対策」により地方自治体の業務効率が低下したほか、近年において行政手続きのオンライン化やクラウド化、テレワークに向けた対応が必要とされており国は、2020（令和2）年に「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」を改定しました。

本市においては、ガイドラインを踏まえ、効率性・利便性を向上させた新たな情報セキュリティ対策の検討を進めます。

（８）情報配信システムの導入

本市の情報配信については、2007（平成19）年から観音寺ホッとメール[※]でイベントや行政情報をセグメント配信していますが、迷惑メール対策により一度に送れる数が限られるため、メール配信から受信までの間に遅延が発生しており、遅延の解消が課題になっています。

また、2018（平成30）年10月以降、保育所、幼稚園、小学校及び中学校における情報については、観音寺ホッとメール以外のメール連絡システムを使用して配信しており、遅延の問題は発生していません。

今後、遅延の解消、行政情報へのアクセス性の向上及び双方向コミュニケーション可能な情報配信システムの導入について検討を進めます。

（９）内部事務のデジタル化

内部事務のデジタル化を進めるに当たっては、スモールスタート[※]から開始し、情報通信システムの安全性や信頼性の確保に十分配慮しながら、I C Tを積極的に取り入れた質の高い行政サービスの提供に取り組みます。また、I C Tの活用によりワーク・ライフ・バランス[※]の推進や事務の合理化による経費の節減など、簡素で効率的な自治体運営に取り組みます。

また、オンライン申請の進展などによりワークフロー[※]を見直す中で、作業効率が高まることの無いようにペーパーレス化を進めるほか、市役所本庁内の無線L A N環境の構築、A I ・R P A[※]の導入についても検討を進めます。

5 用語集

え	エコシステム	本来は生態系を指す英語を比喩的に用い、主に情報通信産業において、食物連鎖や物質循環など相互に依存しあっている一つのビジネス環境を構成すること
か	ガバメントクラウド	政府の情報システムについて、共通的な基盤・機能を提供する複数のクラウドサービス（IaaS、PaaS、SaaS）の利用環境のこと
	観音寺ホッとメール	携帯電話などのメール機能を利用して、本市のさまざまな情報を配信するサービスのこと
き	共創	異なる立場や業種の人・団体が協力して、新たな商品・サービスや価値観をつくり出すこと
こ	公共私	快適で安心な暮らしを営んでいけるような持続可能な地域社会を形成するため行政やコミュニティ組織、NPO、企業等の多様な主体が、相互に連携・協働すること
	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こと
	コミットメント	その行動しかとれないようにするような実効性のある仕組みをつくること
す	スモールスタート	新たな事業を立ち上げる際に、最初は機能やサービスを限定するなどして小規模に展開し、需要の増大などに応じて順次規模を拡大させていくこと
て	デジタルシフト	デジタル化が進むグローバル社会においてあらゆる企業活動に本格的なデジタル対応をすること
	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できない者との間に生じる格差のこと
	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こと
	デジタルリテラシー	最新のテクノロジーを業務に生かす能力のこと

は	破壊的技術	従来の価値基準のもとではむしろ性能を低下させるが、新しい価値基準のもとでは従来製品よりも優れた特徴をもつ新技術のこと
ひ	ビッグデータ	利用者が急激に拡大しているソーシャルメディア内のテキストデータ、携帯電話・スマートフォンに組み込まれたGPS全地球測位システムから発生する位置情報、時々刻々と生成されるセンサーデータなど、ボリュームが膨大であると共に、構造が複雑化することで、従来の技術では管理や処理が困難なデータ群のこと
	ぴったりサービス	「マイナポータル」にある、あらゆる分野の手の続のオンライン申請ができるシステムのこと
ふ	プラットフォーム	情報通信技術を利用するための基盤となるハードウェア、ソフトウェア、ネットワーク事業等。また、それらの基盤技術のこと
	ブロックチェーン技術	情報通信ネットワーク上にある端末同士を直接接続して、取引記録を分散的に処理・記録するデータベースの一種で、「ビットコイン（仮想通貨）」が発祥の基盤技術のこと
へ	ベース・レジストリ	公的機関等で登録・公開され、様々な場面で参照される、人、法人、土地、建物、資格等の社会の基本データであり、正確性や最新性が確保された社会の基盤となるデータベースのこと
ま	マイナポータル	政府が運営するオンラインサービスで、子育てや介護を始めとする、行政手続きの検索やオンライン申請がワンストップでできたり、行政機関からのお知らせを受け取れたりする、自分専用のサイトのこと
も	モバイルウォレット	決済機能やポイントカード、クーポン、キーアクセスなどの機能を格納するサービスのこと
れ	レガシーシステム	主にコンピュータの分野で、代替すべき新しい技術などのために古くなったコンピュータのシステムや技術のこと
ろ	ロボティクス	ロボット工学ともいい、制御工学を中心に、センサー技術・機械機構学などを総合して、ロボットの設計・製作お

		よび運転に関する研究のこと
わ	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こと
	ワークフロー	業務や活動を構成する、一連の作業や手続き、工程などの流れのこと
	ワーク・ライフ・バランス	老若男女誰もが、仕事、家庭生活、地域生活、個人の自己啓発など、様々な活動について、自ら希望するバランスで展開できる状態であること
A	A I	(Artificial Intelligence)の略 人工知能のことで、言語の理解や推論、問題解決などの知的行動を人間に代わってコンピュータに行わせる技術のこと
E	E B P M	(Evidence Based Policy Making)の略 統計や業務データ等の客観的な証拠に基づく政策立案のこと
I	I C T	(Information and Communication Technology) の略 日本語では「情報通信技術」と訳され、従来の I T と同義ではあるが、I C T では人と人、人と物の情報伝達といったコミュニケーションがより強調されており、I T に代わる言葉のこと
R	R P A	(Robotic Process Automation) の略 これまで人間のみが対応可能とされていた作業、もしくはより高度な作業を、人間に代わって実施できるルールエンジンや A I 、機械学習等を含む認知技術を活用して代行・代替する取り組みのこと
U	U I	(User Interface) の略 ユーザーの視界に入る全ての情報のこと
	U X	(User Experience) の略 システムとの出会いに由来してユーザーが得る経験（記憶や印象）のこと