

始良市 行政デジタル化行動計画 【第2.0版】

令和8年9月
始良市 デジタル行政推進課

目次

1. はじめに	1
1.1 本計画の趣旨	1
1.2 本計画の対象期間.....	1
1.3 背景と基本方針	1
2. デジタル化行動計画推進体制について	3
2.1 組織体制の整備	3
2.2 デジタル推進リーダーの選任.....	4
2.3 国のスケジュールに合わせた取組	4
3. デジタル化行動計画の概要.....	6
3.1 DXで実現する始良市の姿	6
3.2 デジタル化行動計画の重点取組事項	7
(1)自治体フロントヤード改革の推進	7
(2)自治体AIの利用推進	7
(3)情報システム標準化・共通化の推進.....	8
(4)セキュリティ対策の徹底	9
(5)デジタル人材の育成・デジタルデバйд対策	9
4. デジタル化行動計画の推進.....	10
4.1 自治体フロントヤード改革の推進	11
1. フロントヤード改革とは.....	11
2. フロントヤード改革の 3 つの取組	12
(1)行政手続オンライン化の推進.....	12
(2)書かない窓口の拡充.....	15
(3)業務改革(BPR)・データ・ネットワーク基盤整備.....	16
3. 自治体フロントヤード改革の全体スケジュール	18
4.2 自治体AIの利用推進	19
1. AI とは何か	20
2. 自治体へのAI導入.....	20
(1)自治体に AI 導入が求められる背景.....	20
(2)自治体への AI 導入の期待.....	21
3. AI の利用について	22
4. 自治体 AI の利用推進の全体スケジュール	22

4.3 情報システム標準化・共通化の推進	23
1. 標準化・共通化の特徴.....	23
2. 本市の標準化・共通化対象業務及び部署.....	25
3. 情報システム標準化・共通化のために必要となる工程.....	26
4. 「国・地方デジタル共通基盤の整備・運用に関する基本方針」に基づく共通化 等の推進	28
5. 情報システム標準化・共通化の推進の全体スケジュール	29
4.4 セキュリティ対策の徹底.....	30
1. セキュリティ対策.....	30
(1)「自治体の三層の対策」について	30
(2)セキュリティポリシーの見直し	31
(3)セキュリティクラウドの利用	31
(4)セキュリティ対策の向上	31
2. セキュリティ対策の徹底のスケジュール	32
4.5 デジタル人材の育成・デジタルデバйд対策.....	33
1. デジタル人材の育成	33
2. デジタルデバйд対策.....	33
5. さいごに.....	34

1. はじめに

1.1 本計画の趣旨

政府は、行政のデジタル化の集中改革を強力に推進するため、マイナンバー制度と国・地方を通じたデジタル基盤の在り方を含め、抜本的な改善を図るとされ、「デジタル・ガバメント実行計画」(2020年12月25日閣議決定)において、自治体に関連する施策も多く盛り込まれた。こうした情報システムの標準化・共通化といった自治体における施策を効果的に実行していくためには、国が主導的に役割を果たしつつ、自治体全体として、足並みを揃えて取り組んでいく必要があるとしている。

このため、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・内容を具体化するとともに、総務省及び関係省庁による支援策等を取りまとめ、「自治体デジタル・トランスフォーメーション(DX)推進計画」として策定し、デジタル社会構築に向けた取り組みを全自治体において着実に進めていくとしている。

本計画は、「自治体デジタル・トランスフォーメーション(DX)推進計画」を基本とし、行政事務及び行政サービスのデジタル化を推進することで、住民の利便性の向上や、業務効率化による行政サービスのさらなる向上、また、人にやさしいデジタル化を実現するための行動計画として策定する。

1.2 本計画の取組スケジュール

本計画は、「自治体デジタル・トランスフォーメーション(DX)推進計画」の改定及び、「第3次始良市総合計画」の方針等に合わせて、5年を目途に主な取組スケジュールを設定し適宜見直しを行う。

1.3 背景と基本方針

本市の人口は、7万8千から8万人の間で推移したのち、減少に転じるとされ、2005年に45,903人だった生産年齢人口は、2015年には42,403人となり、2040年には34,000人を割り込むことが見込まれており、今後の年少人口の減少による労働力の供給制約によって生産年齢人口は徐々に減少することになり、人口に占める老年人口の割合が徐々に増加すると予測されている。

多くの企業や地方自治体でも、同じく、このような近い将来が懸念される中、近年の技術発展により、AIの導入を進める企業や自治体も出てきており、これまでの自治体のシステムは、情報を保管管理することが主であったが、今では、情報・データの利活用まで拡大し、その取組が求められている。

本市は、これまで、新たな業務や制度改正に適合するために情報システムの改修や導入を行ってきたが、年々、複雑化し、増え続ける業務にかかる情報システムへの入力・確認などの処理作業の業務全体に占める割合が増えている状況を解消することが課題となっている。

本市が地方自治体として市民生活に不可欠な行政サービスを提供し続けるための人的リソースを確保し、企画立案や市民への直接的なサービス提供など職員でなければならない業務に注力できる環境を実現するには、従来からある業務プロセスに固執することなく、職員が職員でなくともできる事務作業などの効率化・省力化を加速させる必要がある。また、今後の時代要請に即応できるよう、そして、市民サービスをはじめとした行政サービス全般についても、他市との競争優位性を実感・向上させる必要もある。

本計画は、国の政策として示された目指すべきデジタル社会を踏まえ、本市のデジタル化の目指すべき姿を示すためのものであり、全庁組織に対し行政デジタル化の具体的な行動を促すための変革計画でもある。

2 デジタル化行動計画推進体制について

デジタル化行動計画推進のために取り組むべき事項を着実に実施するために、組織体制の整備、デジタル担当者の選任を行ったうえで、国のスケジュールにあわせた計画的な取り組みが必要である。

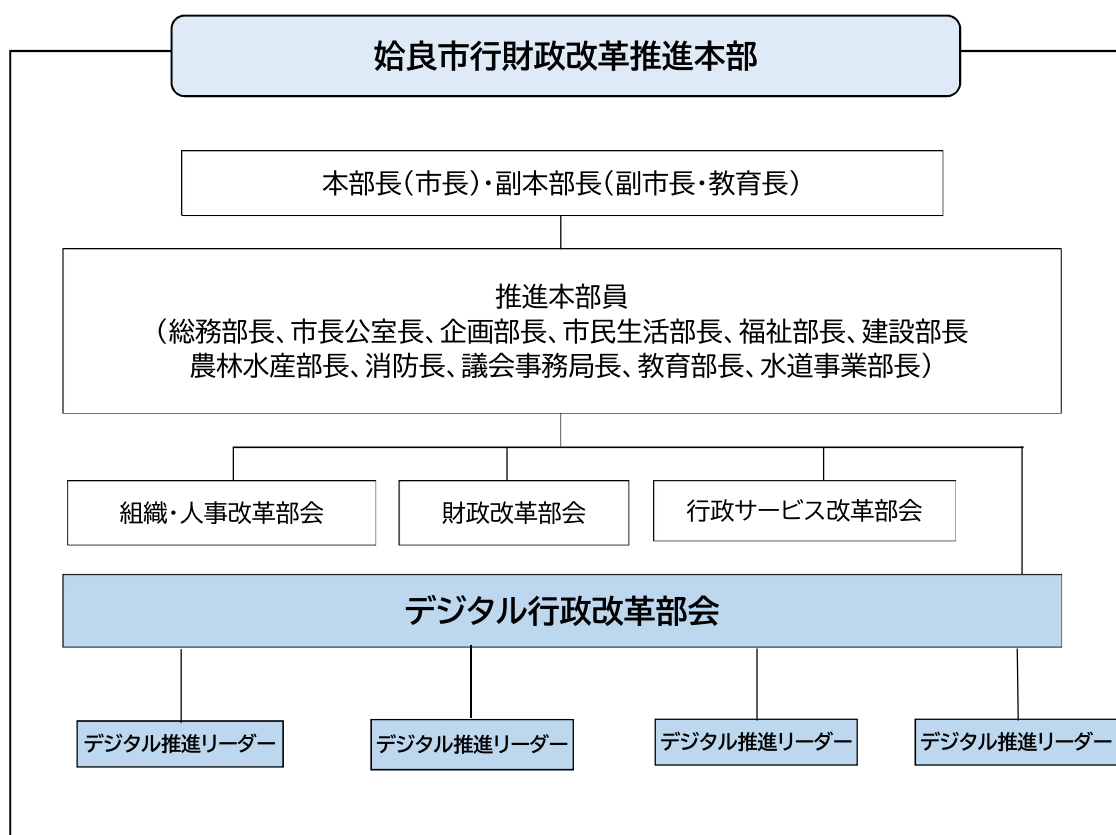
- (1) 組織体制の整備
- (2) デジタル担当者の選任
- (3) 国のスケジュールに合わせた取り組み

2.1 組織体制の整備

限られた予算の中、組織の壁を越えて、全体最適化の見地から自治体の情報システムの標準化・共通化等のデジタル化を推進するためには、効果的な推進体制の構築が不可欠である。

今回のデジタル化行動計画の取組みは、極めて多くの業務に関係する取組みを短期間で行うものであり、全庁的・横断的な推進体制とする必要があるため、始良市行財政改革推進本部のデジタル行政改革部会において推進するものとする。

<デジタル化行動計画推進体制>



2.2 デジタル推進リーダーの選任

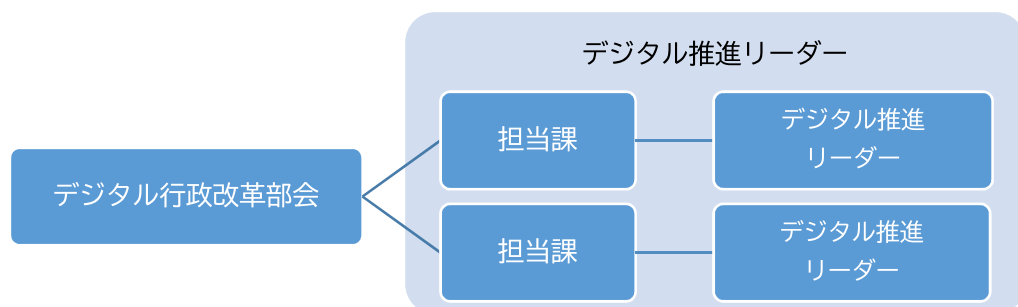
デジタル化行動計画推進体制を整備するにあたり、デジタル担当者を選任する。「始良市電子計算組織の管理運営に関する規則」第5条に基づくデジタル推進担当職員をデジタル推進リーダーとして各課に適宜配置し、デジタル化行動計画推進体制を強化する。

< 庁内デジタル推進リーダー >

各課等に「デジタル推進リーダー」を設置する。リーダーは、所属長が指名し、本市のデジタル化行動計画の推進に向けた庁内での取組を推進するため、デジタル行政推進課と連携を図る役割を担う。その役割を果たすためには、リーダーのデジタル技術への一層の理解が必要であることから、研修等を通じてデジタルリテラシーの向上を図る。

< デジタル推進リーダーの主な役割 >

- ・ 庁内デジタル化行動計画の推進
- ・ 各課のシステム等の運用及び管理



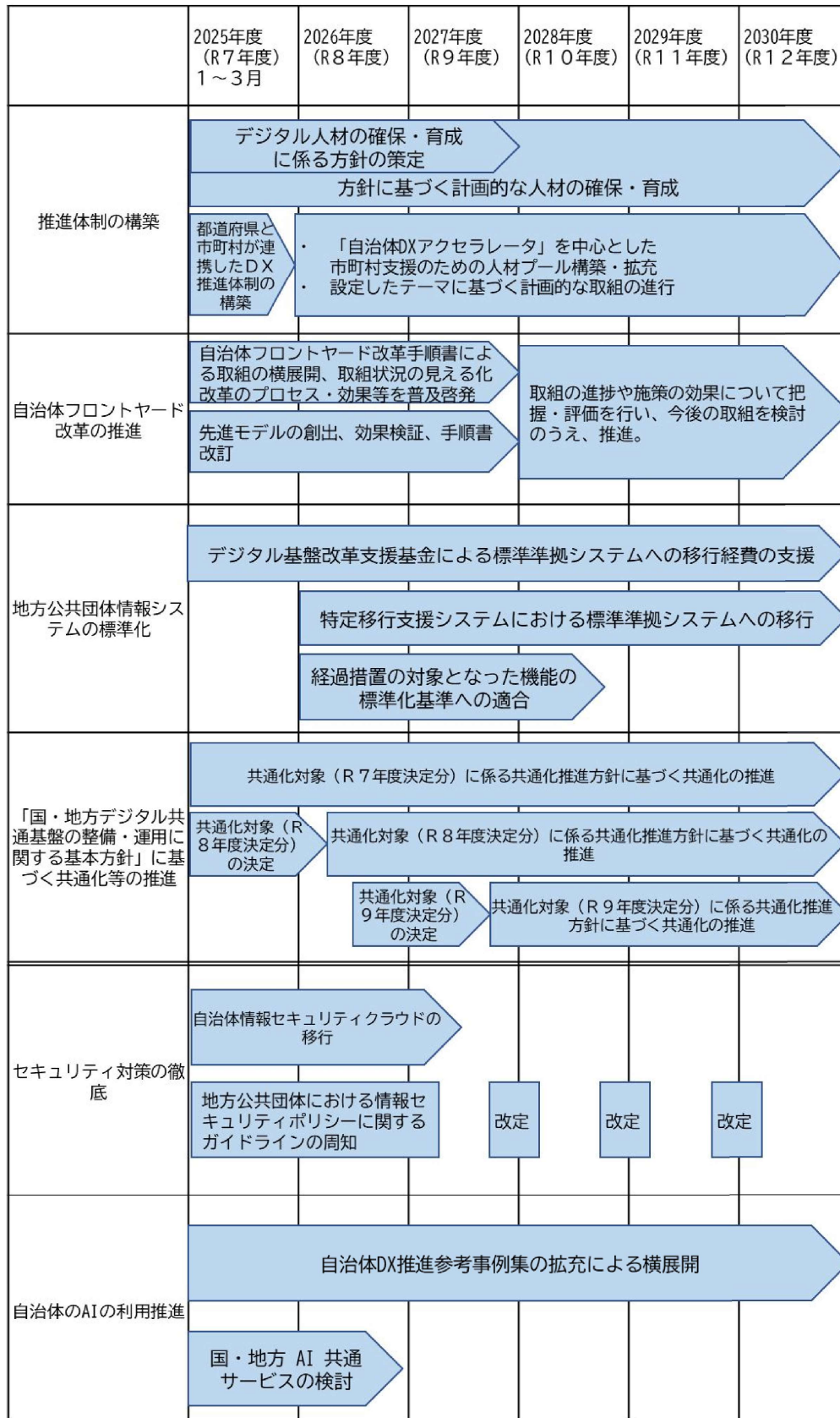
2.3 国のスケジュールに合わせた取組

本計画に示す取組みを一定の期間の中で実現するには、早期から全庁的・横断的な推進体制を整え、現行のシステムの調査や、スケジュール策定をはじめとして計画的な導入に向けた検討を行う必要がある。

また、自治体フロントヤード改革や自治体AIの推進等による手続きの簡素化、迅速、行政の効率化等の成果を得るためには、単なるシステム更改にとどまらず、業務プロセスの見直しや関連業務も含めたシステム最適化などに取り組むことが必要となるため、全庁的な推進体制を確立し、国が示している自治体DX計画のスケジュールに合わせた計画的な取り組みが必要である。

以下に国が示している主な自治体DX計画のスケジュールを掲載する。

<国が示している主な自治体DX計画スケジュール>



3 デジタル化行動計画の概要

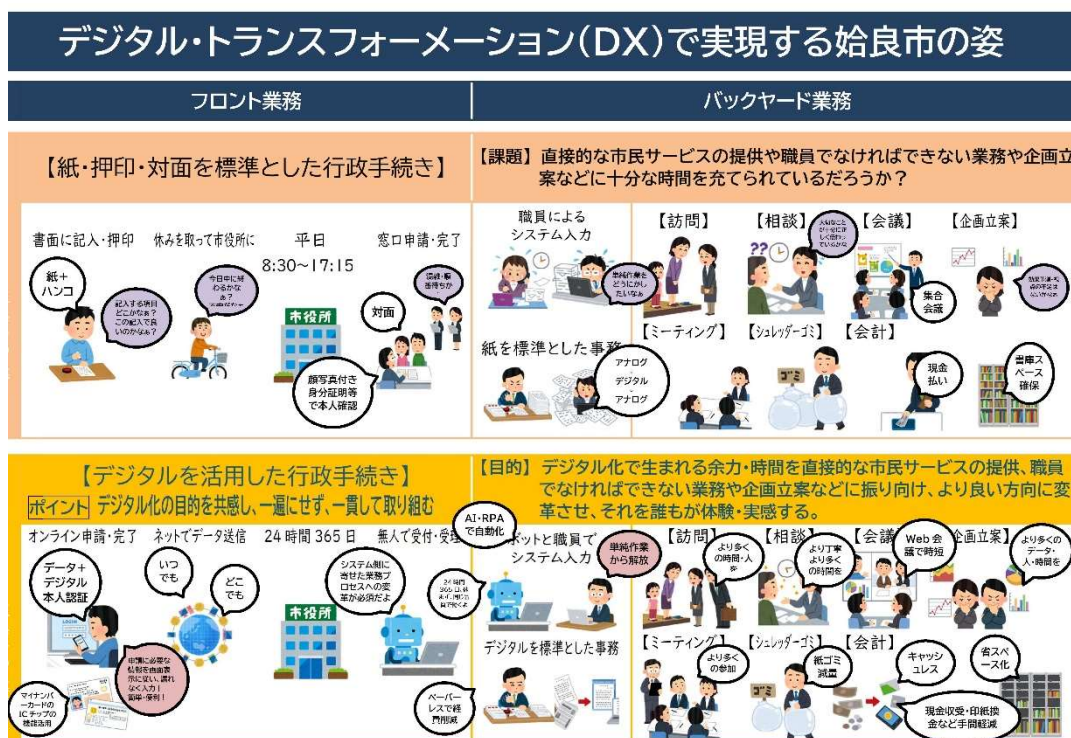
「自治体デジタル・トランスフォーメーション(DX)推進計画」に基づく、行政デジタル化を推進するには、デジタル技術を活用した方策などを定めた本市のデジタル化行動計画を策定し、目標時期を定めて進めていく必要がある。

自治体フロントヤード改革の推進、自治体AIの利用推進、情報システムの標準化・共通化の推進、セキュリティ対策の徹底、デジタル人材の育成、デジタルデバйд対策等の本市のデジタル化を全庁的に進め、行政デジタル化を強力に推進する必要がある。

行政デジタル化の推進により、電子化・ペーパーレス化や、データ項目・様式・帳票等の標準化(デジタルファースト)につながり、市役所に事務手続きのために訪れる市民の窓口が集約され、1回の申請で手続きが完了すること(ワンストップ)、また、1度提示した情報を重複して提示することがなくなる仕組みを実現する(ワンスオンリー)。

本市がこれらに取り組む最終的な目的は、今後加速化する技術革新に対応することではなく、これからの社会全体の目指すべき姿のデジタル社会の実現に向けて、デジタル技術を積極的に活用し、市民と行政をあらゆる面でより良い方向に変化させることである。行革担当部門とも連携して、これらの挑戦的な仕事への職員の意識を醸成し、業務のあり方を変革する必要がある。

3.1 デジタル・トランスフォーメーション(DX)で実現する始良市の姿



3.2 デジタル化行動計画の重点取組事項

本市がデジタル化行動計画を推進するにあたり、5つの重点的に取組むべき事項を定める。

- (1) 自治体フロントヤード改革の推進
- (2) 自治体AIの利用推進
- (3) 情報システム標準化・共通化の推進
- (4) セキュリティ対策の徹底
- (5) デジタル人材の育成・デジタルデバイド対策

(1) 自治体フロントヤード改革の推進

本市において、少子高齢化・人口減少が進み、行政資源がますます制約されていく一方、住民の生活スタイルやニーズが多様化している中においては、行政手続きのオンライン化だけでなく、「書かない窓口」等、住民と行政との接点(フロントヤード)の改革を進めていく必要がある。これにより、住民サービスの利便性向上と業務の効率化を進め、企画立案や相談対応への人的資源のシフトを促し、持続可能な行政サービスの提供体制を確保していくことが重要である。

多様な住民ニーズに対応するためには、デジタル手続に定める基本原則(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)に則って、デジタルツール等を有効に活用し、対面・非対面の対応を適切に組み合わせ、住民との接点の多様化・充実化(オムニチャネル化)を図る必要がある。

また、対面で手続き等を行う場合であっても、紙ではなく、データによる対応を前提とすることで、住民の利便性向上を図るとともに、業務効率化による業務改善を推進させる。

(2) 自治体AIの利用推進

生成 AI をはじめとする AI 技術の発展は、国民生活の向上及び国民経済の発展に寄与する一方、国内の AI 開発・活用は遅れており、また、多くの国民が AI により発生するリスクに不安を抱えている状況であるという認識のもと、AI のイノベーションを促進しつつ、リスクに対応するため、2025 年(令和 7 年)6 月 4 日に人工知能関連技術の研究開発及び活用の推進に関する法律(AI 法)が公布・一部施行され、同年9月 1 日には AI 戦略本部の設置に係る規定等も含め、全面施行された。AI 法第5条(地方公共団体の責務)では、「地方公共団体は、基本理念にのっとり、人工知能関連技術の研究開発及び活用の推進に関し、国との適切な役割分担の下、地方公共団体が実施すべき施策として、その地方公共団体の区域の特性を生かした自主的な施策を設定し、及び実施する責務を有する。」と定められており、

自治体は AI の活用等を進めていく責務がある。

本市においては、国から示された「自治体における AI 活用・導入のガイドブック」等を参考に、AI の導入・活用を進める。

(3) 情報システム標準化・共通化の推進

国は、「デジタル社会の実現に向けた改革の基本方針」及び「デジタル・ガバメント実行計画」を閣議決定し、自治体における情報システム等の共同利用、手続きの簡素化、迅速化、行政の効率化等を推進するため、自治体の情報システムの標準化・共通化に取り組むこととした。

住民記録、地方税、福祉など、自治体の主要な20業務を処理するシステムについて、デジタル庁が策定する基本的な方針の下、関係府省において標準仕様書を作成した上で、各ベンダが標準仕様に準拠して開発したシステム(以下「標準準拠システム」という。)を全国規模のクラウド基盤「ガバメント・クラウド」に構築し、当該システムを各自治体が利用することを目指すものである。

さらに国は、自治体情報システムの標準化の取組みを推進するため、令和3年9月1日に「地方公共団体情報システムの標準化に関する法律」(以下「標準化法」)を施行する。

標準化法では、地方公共団体の情報システムの標準化の対象となる事務を、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、国民年金、国民健康保険、後期高齢者医療、介護保険、障害者福祉、生活保護、健康管理、児童手当、児童扶養手当、子ども・子育て支援、印鑑登録、戸籍、戸籍附表の20業務ごとに標準化対象事務を政令で定め、情報システムの標準化のための基準を定めることとしている。

その上で、地方公共団体に対して、標準化基準に適合したシステム「標準準拠システム」の利用を義務づけるとともに、クラウドを活用して情報システムを利用するよう努めることとされている。本市においても、国の自治体情報システムの標準化の取組を踏まえ、「標準準拠システム」への移行を推進する。

また、人口減少社会においても公共サービスをデジタルの力で維持・強化していくには、約1,800の自治体が個々にシステムを開発・所有するのではなく、国と地方が協力して共通してシステムを開発し、それを幅広い自治体が利用する仕組みを広げていくことが必要である。

国はこのような観点に立って、今後の取組の指針となる「国・地方デジタル共通基盤の整備・運用に関する基本方針」(2024年6月21日閣議決定、以下「本基本方針」という。)を決定した。

この本方針に基づき、①システムは共通化、政策は地方公共団体の創意工夫と

いう最適化された行政、②即時的なデータ取得により社会・経済の変化等に柔軟に対応するとともに、有事の際に状況把握等の支援を迅速に行うことができる強靱な行政、③規模の経済やコストの可視化及び調達の共同化を通じた負担の軽減により、国・地方を通じ、トータルコストが最小化された行政、が目指す行政の姿であるとの基本的価値を国と地方が共有しつつ、連絡協議の枠組みの下、喫緊の課題である地方公共団体情報システムの標準化に注力しつつ、共通化すべき業務・システムの基準に合致するか検討を行った上で、基準に合致するものは、共通化を進めるとともに、基準に合致しないものであっても、都道府県の共同調達による横展開の推進等に取り組んでいく。

(4)セキュリティ対策の徹底

地方公共団体においては、2015年(平成27年)移行に実施された、いわゆる「三層の対策」により情報セキュリティ対策の抜本的強化が図られたが、行政手続のオンライン化、テレワーク、クラウド化など新たな時代の要請を踏まえ、業務の利便性・効率性の向上を目的とした見直しを行い、重要性が高まっているサイバーセキュリティ対策も踏まえた強靱なセキュリティ対策を徹底する。

(5) デジタル人材の育成・デジタルデバイド対策

DX 推進のために自治体に取り組むべき事項を着実に実施するためには、その取組を推進するためのデジタル人材の育成・確保に取り組むことが求められる。

こうしたデジタル人材の確保・育成は、DX の取組を推進するため、どのような組織体制のもと、どのような人材を確保・育成していくか、組織的・計画的に方針を決定した上で取り組む必要がある。また、それらに取り組むに当たっては、デジタル人材が官民間問わずひっ迫する中で、育成した職員のエンゲージメントの向上を図る

デジタル化を推し進めるにあたり、高齢者等も含めた全ての市民がIoT、5G、SNS等のデジタル技術の便益を享受できるよう、これらの技術を利用する能力、または知識や経験が十分でない方が相談や援助を求めることができるようにするための施策、資質向上のための施策のほか、年齢、身体的条件やその他の要因によるデジタル技術の利用をする能力、または、その機会における格差の是正を図るために必要となる施策を講じられるよう努める。

4 デジタル化行動計画の推進

「3 デジタル化行動計画の概要」の中の、5つの重点取組事項について、本市のデジタル化行動計画を円滑に推進するための取組内容を、以下のとおりに定める。

<デジタル化行動計画の重点取組事項>

- 1 自治体フロントヤード改革の推進
- 2 自治体AIの利用推進
- 3 情報システムの標準化・共通化の推進
- 4 セキュリティ対策の徹底
- 5 デジタル人材の育成・デジタルデバイド対策

4.1 自治体フロントヤード改革の推進

これまでも、住民の利便性向上とデータ連携の強化等によるバックヤードも含めた業務効率化が進められてきたところであるが、今後、より重点的に住民と行政との接点(フロントヤード)の改革を進めていく必要がある。これにより、住民サービスの利便性向上と業務の効率化を進め、企画立案や相談対応への人的資源のシフトを促し、持続可能な行政サービスの提供体制を確保していくことが重要である。

1. フロントヤード改革とは

(1) 住民との接点の多様化・充実化

行政手続きのオンライン化については、2022年度(令和4年度)には、マイナポータルを通じた転出元市町村への転出届の提出や、転入の来庁予定の連絡(転入予約)が可能となった。

また、国の「自治体DX推進計画」において、積極的、集中的にオンライン化を進めることとしていた特に国民利便性向上に資する手続き(市町村対応は27手続)は、令和3年度末にはマイナンバーカードを用いたオンライン手続きが可能となっている。

多様な住民ニーズに応えられるよう、マイナンバーカードの基盤も活用し、行政手続きについてオンライン化を進めることはもちろん、自宅でのオンライン来庁予約、来庁時の総合案内やセルフ端末、書かない窓口の手続き、オンライン手続を含む各種申請のサポートや個別ブースでの丁寧な相談、コンビニ交付サービスの活用等、対面・非対面の対応を適切に組み合わせ、住民との接点をトータルで捉えて、多様化・オムニチャネル化を実現する。その際、ツールの導入自体が目的にならないよう、複数のデジタルツールやネットワーク基盤を前提としたフロントヤードからバックヤードまでの業務全体の内容やフローの改革(BPR)を実施することが重要である。

(2) データ対応の徹底

基幹業務システムの標準化と併せて、フロントヤードの手続きを直接「データ」で対応し、バックヤードの基幹業務システム等とのデータ連携を徹底することで、人手を介さない業務フローの実現を図り、電子決裁システムの導入等も含め、内部事務(バックヤード)の効率化・集約化(入力業務の削減等の効率化や審査業務の集約化等)を進める。

システムの申請処理に係るデータ(処理件数・処理時間・待ち時間等)を把握した上で、処理工程の見える化等により業務上の課題を分析し、対策を図ることで、データに基づく業務改善(データドリブンな行政経営)につなげる。

(3) 改革による人的・空間的リソースの最適配置

業務改善により生まれた人的リソースを最適に配置し直すことで、政策の企画立案等の充実を図るほか、窓口業務でも、より手を差し伸べるべき方への相談業

務等きめ細やかな業務ヘシフトしていく。

これらの改革に応じた窓口空間の再整理(記載台や事務専用カウンター等の削減)を行うことは、住民スペースの拡大にも繋がる可能性があり、庁舎空間が単なる手続きの場でなく、様々な主体が集まって相談・交流する、地域課題の解決の場としても活用可能となる。

2. フロントヤード改革の3つの取組

フロントヤード改革の取組として、行かせない、書かせない、待たせないサービスを実現するため下記3つを重点的に取り組むこととする。

- (1)行政手続オンライン化の推進
→ 行かせない
- (2)書かない窓口の拡充
→ 書かせない
- (3)業務改革(BPR)・データ・ネットワーク基盤整備
→ 待たせない

※BPR

「ビジネスプロセス・リエンジニアリング」の略称で、プロセスの観点から業務フローや組織構造などを再構築し、業務改革することを意味する。

(1)行政手続オンライン化の推進

マイナンバーカードを用いたマイナポータルを活用したオンライン手続を、現在27手続と転出届・転入・転居予約で行っている。今後、マイナポータルや導入済みであるLogoフォーム使用した手続きを拡充し、業務効率化や住民利便性向上を加速させる。また、コンビニ交付や公金収納のeL-QR活用等のサービスの拡充も図っていく。

①行政手続オンライン化について

行政手続のオンライン化のメリットとして「住民の利便性の向上」と「行政運営の簡素化・効率化」が挙げられる。利用者中心の行政サービス改革を徹底し、利用者の視点で一連のサービス全体が、「すぐ使えて」「簡単」で「便利」であることを目指し、行政手続のオンライン化を推進し、住民ひいては自治体もメリットを享受できる環境を整備する。

住民の利便性の向上

- ・ 夜間、休日など、24時間いつでも手続を行える。
- ・ 自宅やオフィス、遠隔地からでもどこでも手続を行える。

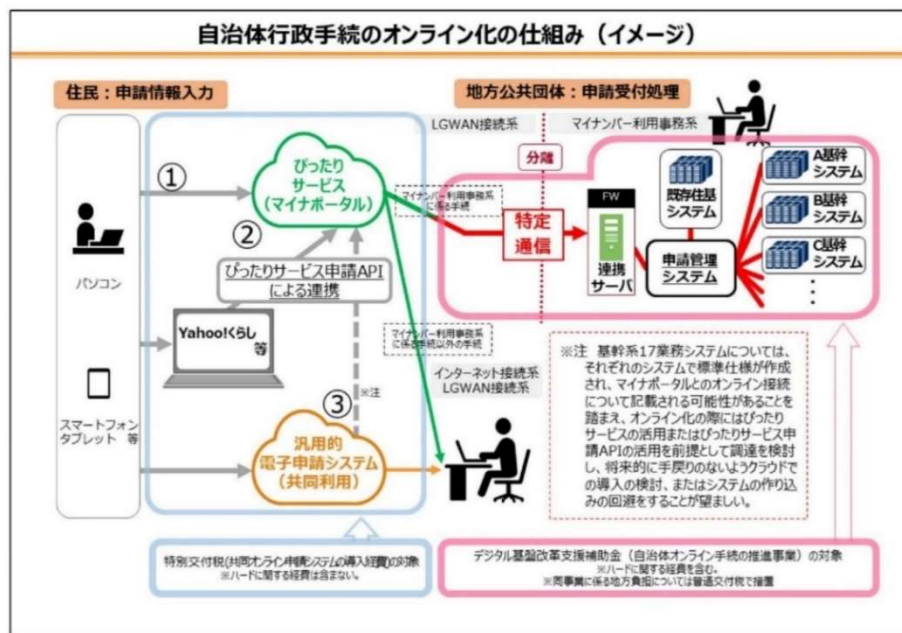
- ・スマートフォンやタブレットから手続を行える。
- ・申請、届出等の用紙の入手が不要で、移動時間や待ち時間を節約することが出来る。
- ・利用者に分かりやすく、デジタル機器に不慣れな方でも容易に操作できるUI(ユーザーインターフェース)/UX(ユーザーエクスペリエンス)により、誰もが迷わず簡単に利用できる。
- ・入力チェック機能、オンラインヘルプ機能により記入漏れや入力誤りといったミスが防止できる。
- ・マイナンバーカードの電子証明書を利用して申請することにより、本人確認用書類などの添付書類が不要となる。また、マイナンバーカード所持者について、電子証明書のスマートフォン(移動端末設備)への搭載を可能とするとして法改正がされたところである。
- ・前年度記載した履歴を翌年度活用することで、書き写しが不要になる。
- ・申請内容によっては複数の手続きをまとめて申請することができる。

図表 行政手続オンライン化手続き一覧

子育て関係	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	受給事由消滅の届出	児童手当に係る寄附変更等の申出	児童手当等の現況届	保育施設等の現況届
	児童手当等の額の改定の請求及び届出	未支払の児童手当等の請求	受給資格者の申出による学校給食費等の徴収等の申出	支給認定の申請	児童扶養手当の現況届の事前送信
	氏名変更/住所変更等の届出	児童手当等に係る寄附の申出	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	保育施設等の利用申込	妊娠の届出
介護関係	要介護・要支援認定の申請	居宅(介護予防)サービス計画作成(変更)依頼の届出	高額介護(予防)サービス費の支給申請	居宅介護(介護予防)住宅改修費の支給申請	
	要介護・要支援更新認定の申請	介護保険負担割合証の再交付申請	介護保険負担限度額認定申請	住所移転後の要介護・要支援認定申請	
	要介護・要支援状態区分変更認定の申請	被保険者証の再交付申請	居宅介護(介護予防)福祉用具購入費の支給申請		
被災者支援関係	罹災証明書の発行申請				
転出・転入関係	転出届	転入予約	転居予約		

行政運営の簡素化・効率化の推進

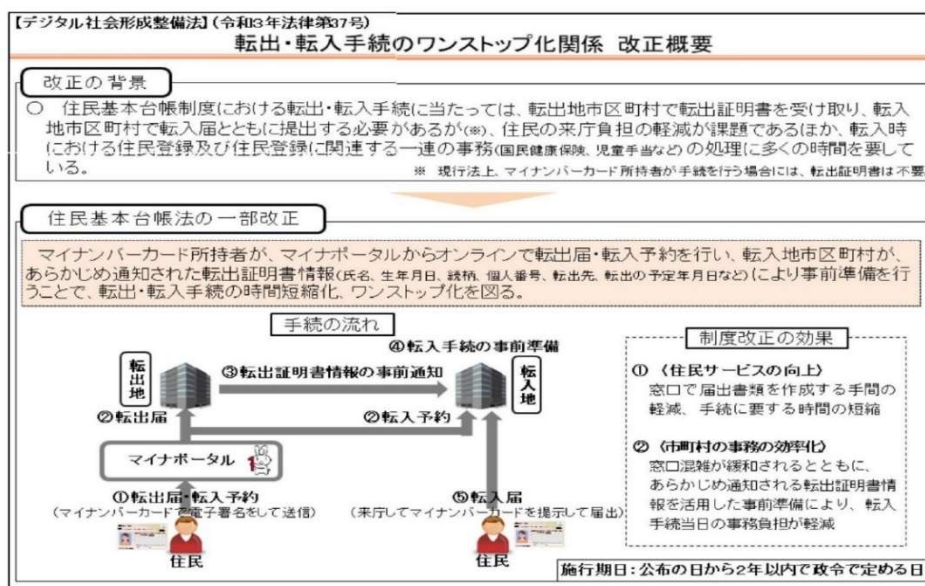
- ・住民から受け付けた申請情報(申請データ)と業務システム保持情報との目視点検での確認作業(突合)が不要になり、職員の負担軽減につながる。
- ・申請者の個人特定が自動化できるため、本人確認作業の時間削減のみならず、正確性向上が図れる。
- ・住民票発行をコンビニで行うなどにより窓口の混雑緩和につながる。



②転出・転入予約について

転出・転入手続については、「デジタル・ガバメント実行計画」等を踏まえ、マイナンバーカード所持者がオンラインで転出届・転入予約を行い、転入地の自治体であらかじめ通知された転出届の情報により事前準備を行うことで、手続時間の短縮、ワンストップ化を図れるよう、デジタル社会形成整備法により住民基本台帳法(昭和42年法律第81号)が改正された。

この転出・転入手続きのワンストップ化については、マイナポータルを活用した転出・転入手続に係る住民からのオンライン申請(転出届・転入予約)の需要増に対応し、令和4年度にマイナポータルからマイナンバーカードを用いてオンラインで転出届・転入予約ができる仕組みを構築した。



③公金収納におけるeL-QRの活用

公金について、業務の内容を精査し必要と判断した上で、eLTAX(地方税共同機構が運用している地方税ポータルシステム)を活用した納付を行うことができるよう必要な取組を行う。eLTAXを活用した公金納付については、住民・事業者の公金の納付の煩雑さを生じさせないため「地方税統一QRコード(eL-QR)」を使用する方法等、地方税と同様の方法に統一することを基本とする。

特に、相当量の取扱件数がある国民健康保険税、介護保険料及び後期高齢者医療保険料等の公金についても、業務の内容を精査し必要と判断した上で、eL-QRを活用した納付を行うことができるようにする。

また、上記以外の公金についてもeL-QRを活用した納付の取組を推進していく。

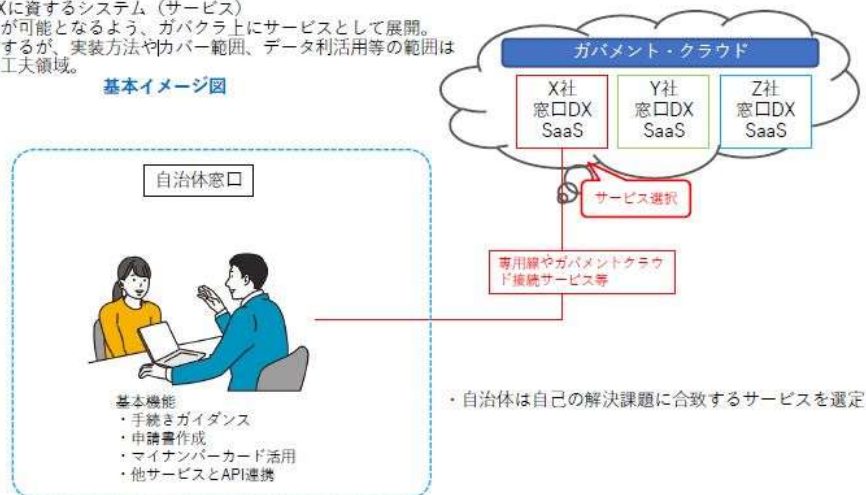
(2)書かない窓口の拡充

現在導入済である、書かない窓口システムの庁舎内で利用を拡充させ、関係各課が横断的に利用することにより、書かないことによる市民の利便性の向上や処理時間の短縮による業務改善を行う。

- 窓口DXSaaS

- ・自治体の窓口DXに資するシステム（サービス）
- ・迅速な利用開始が可能となるよう、ガバクラ上にサービスとして展開。
- ・基本機能は指定するが、実装方法やカバー範囲、データ活用等の範囲はベンダーの創意工夫領域。

基本イメージ図



※令和5年5月9日デジタル庁 自治体窓口DXSaaS概要説明より抜粋

(3)業務改革(BPR)・データ・ネットワーク基盤整備

本市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ファースト、ワンスオンリー、コネクテッド・ワンストップを基本原則とする目標の実現に向け、関係部門と連携し行政手続きにおける書面・押印・対面規制などの全庁的な見直しを進める。

基幹業務システムの標準化と併せて、フロントヤードの手続きを直接「データ」で対応し、バックヤードの基幹業務システム等とのデータ連携を徹底し、入力業務の削減等の効率化や審査業務の集約化による、処理時間や待ち時間を短縮する。また、無線LAN等のネットワーク基盤を構築し、可搬型PCを導入することにより窓口における住民サービスの向上や業務の円滑化を推進する。データ連携が難しい業務についても、RPA等を使用することで業務効率化を図る。

①業務改革(BPR)

「デジタル・ガバメント実行計画」(令和2年12月25日閣議決定)抜粋

6 行政手続きのデジタル化

デジタル手続き法では、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

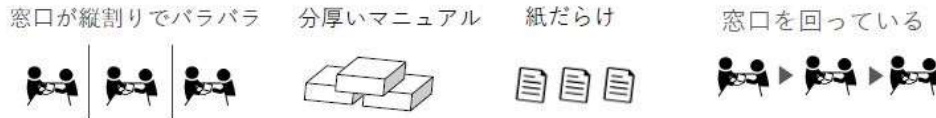
- (ア) デジタルファースト :個々の手続・サービスが一貫してデジタルで完結する
- (イ) ワンスオンリー :一度提出した情報は、二度提出することを不要とする
- (エ) コネクテッド・ワンストップ:民間サービスを含め、複数の手続・サービスをワンストップで実現する

を基本原則として明確化するとともに、国の行政手続きのオンライン化実現を原則とした。同法を踏まえ、以下のとおり、行政手続きのデジタル化に向けた方針を示す。
(中略)

また、新型コロナウイルス感染症の拡大防止及び新たな生活様式の確立に向け、行政手続きにおける書面・押印・対面規制の抜本的な見直しが急務となっている。このため、各府省は、内閣府規制改革推進会議が示した基準及び各府省における書面・押印・対面規制の見直し方針に従って、法令等の改正も含めた改革を着実に実行する。引き続き押印を必要とする手続においては、電子署名を活用したオンライン利用を促進する。また、書面・対面規制の見直しの観点から、オンライン化されていない手続について早期のオンライン化に取り組むとともに、既にオンライン化されている手続についても、使い勝手の向上等を通じて、オンライン利用の拡大を図る
(中略)

■ 窓口DXの前提条件は、窓口の業務改革（BPR）

求められる、業務改革



窓口業務は、情報処理



業務改革＝BPR
（フロント・バックヤード）



システム活用

▶ 窓口DX成功のカギ

カギどころか、
BPRなしでSaaS
（システム）だけ
利用しても無意味

※令和5年5月9日デジタル庁 自治体窓口DXSaaS概要説明より抜粋

②行政サービス全体のプロセスの可視化

業務改革（BPR）を行うに当たっては、利用者の視点によるエンド・ツー・エンドで事実を詳細に把握し、行政手続きの利用者と行政機関間のフロント部分のデジタル化だけでなく、行政機関内のバックオフィスを含めたプロセスの再設計を行うものとする。

その際、サービス提供者の視点だけではなく、利用者の視点に立って、利用者のニーズ、利用状況及び現場の業務について、個人又は法人等の利用者ごとの違いや業務を行っている現場の規模等に応じた「ばらつき」まで詳細に把握・分析した上で、プロジェクトの関係者において的確に行政サービス・業務の状況を共有するため、フロー図を作成することにより、行政サービス全体のプロセスを可視化することができる。

③行政手続の添付書類の不要化

行政手続きで個々の情報（添付書類又は申請書等の記載事項）をなぜ求めているか、添付書類又は申請書等の記載事項が必要最小限になっているかを精査する。

例えば、各手続で確認する必要がある最小限の情報（判断材料として必要な情報や、事後の業務に用いるために行政側に残しておく必要がある情報等）を具体的に挙げて、求めている添付書類に記載された情報及び申請書等の記載事項と突合し、個々に必要性を精査する等により、添付書類の不要化や申請書等の記載事項の削減を図る。

④利便性向上等を観点にした合理化

可視化されたプロセスを基に、利用者が申請を行う前に必要となる作業や利用者が審査結果を受領した後に必要となる作業において、利便性の向上につながる施策の有無、また、形式的な内容確認のみを行うもの、専門の審査官による実体的な審査を行うもの等、審査内容の種類に応じて発生している問題点を把握・分析し、行政手続の廃止、他の行政手続との統合、又は行政手続の利便性向上のための検討を行う。

⑤ネットワーク基盤の構築

庁内に無線 LAN を整備し、一台の端末で LGWAN・インターネットの業務が出来るようネットワーク体系を見直し、可搬型の PC を導入することで、窓口における住民サービスの向上やバックヤード業務の円滑化を推進する。

3. フロントヤード改革の推進の全体スケジュール

<自治体フロントヤード改革の全体スケジュール>

住民の利便性向上とデータ連携の強化等によるバックヤードも含めた業務効率化が進めていく。

令和5年4月：27業務のオンライン・サービス開始

令和6年4月：書かない窓口システム導入

令和8年11月：書かない窓口システム異動処理の利用開始

令和8年12月：標準化システム稼働

令和9年1月：LG・インターネット無線化によるバックヤード業務効率化

令和9年度以降も継続したBPRと手続きの拡充を推進する。

<自治体フロントヤード改革のスケジュール>

自治体フロントヤード改革	R5～8年度(2026年度)	R9年度(2027年度)	R10～年度(2028年度)
行政手続オンライン化、書かない窓口の開始、データ・ネットワーク基盤整備	開始・基盤整備		
BPR・行政手続オンライン化、書かない窓口の拡充	BPR・拡充		
フロントヤード改革の継続	BPR・継続		

4.2 自治体AIの利用推進

国との適切な役割分担のもと、「自治体におけるAI活用・導入ガイドブック(総務省)」等を参考に、AIの導入活用を進める。また、導入にあたっては、ガイドラインを作成し、職員によるAIの適正な利用を促進し、ガバナンスを確保することが必要である。

◆「人工知能基本計画」(2025年(令和7年)12月23日閣議決定)抜粋

第3章 AI関連技術の研究開発及び活用の推進に関し、政府が総合的かつ計画的に講ずべき施策

第1節 AI利用の加速的推進

(1) 政府・自治体でのAIの徹底した利活用

- ③ 地域におけるAI利活用を活性化させるためにも、優良なユースケースの横展開など、地方自治体におけるAIの適正な利活用を促進する。【デジタル庁、総務省】

◆「デジタル社会の実現に向けた重点計画」(2025年(令和7年)6月13日閣議決定)抜粋

第1 目指す社会の姿、取組の方向性と重点的な取組

4. 取組の方向性と重点的な取組

(1) AI・デジタル技術等のテクノロジーの徹底活用による社会全体のデジタル化の推進

① AIの活用環境の整備と利活用の促進

このような政府による積極的な生成AIの利活用に向けた仕組みの整備と併せ、地方公共団体がAIを活用し、各行政事務・サービスの質の維持・向上や業務効率化を図ることを支援するため、政府や地方公共団体と民間事業者との協議を加速させ、地方公共団体が利用しやすいAIサービスの開発を推進する。このため、デジタル庁の体制を整備した上で、地方公共団体や民間事業者が共創して短期でAIサービスを改善・プロダクト化する仕組みを確立することとし、プロダクトされたサービスを全国の地方公共団体に展開することで、地方公共団体における積極的なAIサービスの実装を目指す。その際、特に小規模な地方公共団体がAI学習用のデータセットや品質ルール等を独自に整備等することは負担が大きいと考えられるため、デジタル庁で今後構築することとしている政府におけるAI基盤の開発・実装とセットで、基本的なデータ等の整備を確立するとともに、安全・安心なAIの利活用環境や内部開発が可能な環境を希望する地方公共団体に提供し、行政事務・サービスの観点から特に効果のあったプロンプトやアプリケーション等については、全国の地方公共団体にも共有する。

1. AIとは何か

AIは大まかには、「知的な機械、特に、知的なコンピュータプログラム」を作る科学と技術」と説明されるが、その定義は研究者によって異なり、「人工的につくられた人間のような知能、ないしそれをつくる技術」(東京大学大学院工学系研究科教授・松尾)、「人工的につくった知的な振る舞いをするためのもの(システム)」(北陸先端科学技術大学院特任教授・溝口)等と言われている。

2000年代以降、大量のデータからパターンを抽出する「機械学習」や、AIが自ら特徴を学習する「ディープラーニング(深層学習)」の登場により、分類・予測・認識など精度が飛躍的に向上し、「第3次AIブーム」として実用が進んだ。2022年以降は、大規模言語モデル(LLM)を基盤とする生成AIが急速に普及し「第4次AIブーム」に入ったとも言われている。誰もが自然言語で支持するだけでテキスト、画像、音声などを生成できるようになり、産業から人々の生活まであらゆる分野で活用が広がっている。

※AIでできること(自治体におけるAI活用・導入ガイドブックより抜粋)

- AIが持つ機能には、「識別」・「予測」・「実行」という大きく3種類があるとされます。AIは、今後、識別・予測の精度が向上することによって適用分野が広がり、また複数のAIを結合することで実用化に求められる機能が充足されるといった発展が見込まれています。

AIの持つ機能

識別	音声認識	予測	数値予測	実行	表現生成
	画像認識		マッチング		デザイン
	動画認識		意図予測		行動最適化
	言語解析		ニーズ予測		作業の自動化

AIの発展と利活用の進化

年	技術発展	向上する技術	利活用シーン
2014	画像認識	認識制度の向上	・ 公告 ・ 画像からの診断
2015	マルチモーダルな抽象化(※)	感情理解、行動予測、環境認識	・ ビックデータ ・ 防犯・監視
↓	行動とプランニング	自律的な行動計画	・ 自動運転、ロボット ・ 物流(ラストワンマイル)
	行動に基づく抽象化	環境認識能力の大幅向上	・ 社会への進出 ・ 家事・介護
2025	言語との紐づけ	言語理解	・ 翻訳 ・ 海外向けEC
2030	さらなる知識獲得	大規模知識理解	・ 教育、秘書 ・ ホワイトカラー支援

※…映像、画像、音声等様々な種類の入力情報を利用するサービス

出所)「ICTの進化が雇用と働き方に及ぼす影響に関する調査研究」(総務省、平成28年)

2. 自治体へのAI導入

(1)自治体にAI導入が求められる背景

「自治体戦略2040構想研究会」によると、我が国の人口減少を受け、2040年には自治体職員が半減し、今の半数の職員で自治体を支える必要があるとされている。自治体では、人口減少の深刻化による税収減少や空き家・空き地がランダムに発生する「都市のスポンジ化」の顕在化、老朽施設・インフラ維持管理費の増加等による財政逼迫化、ベテラン職員等の減少及び専門知識を有する職員の確保の難しさ等、人的・予算的に危機的状況に置かれることが想定される。

こうした社会環境の中でも、住民が健康で文化的な生活を送るために自治体に安定して持続可能な形で住民サービスを提供することが求められている。そのため、自治体における業務の合理化や職員の単純事務作業からの解放により、人間でなければ遂行できない業務に集中する環境を整える事が重要である。

(2)自治体へのAI導入の期待

総務省自治体戦略2040構想研究会「第二次報告」(2028年7月)でも、自治体の業務プロセスや業務システムを大胆に標準化・共同化してAI等革新技術を導入する必要があること、ICTによって処理できる業務は可能な限りこれを利用することを強調するなど、スマート自治体への転換を促す考え方が提示されている。

自治体にあっても、定員削減によって一人あたりの業務量が増え続け、超過勤務など望ましくない労働環境の改善の必要性が指摘されてきており、働き方改革の観点からもAIは注目されている。業務の自動化や業務支援ツールとしてAIを導入することで、職員の業務効率化や住民サービスの向上の実現に寄与することが期待されている。

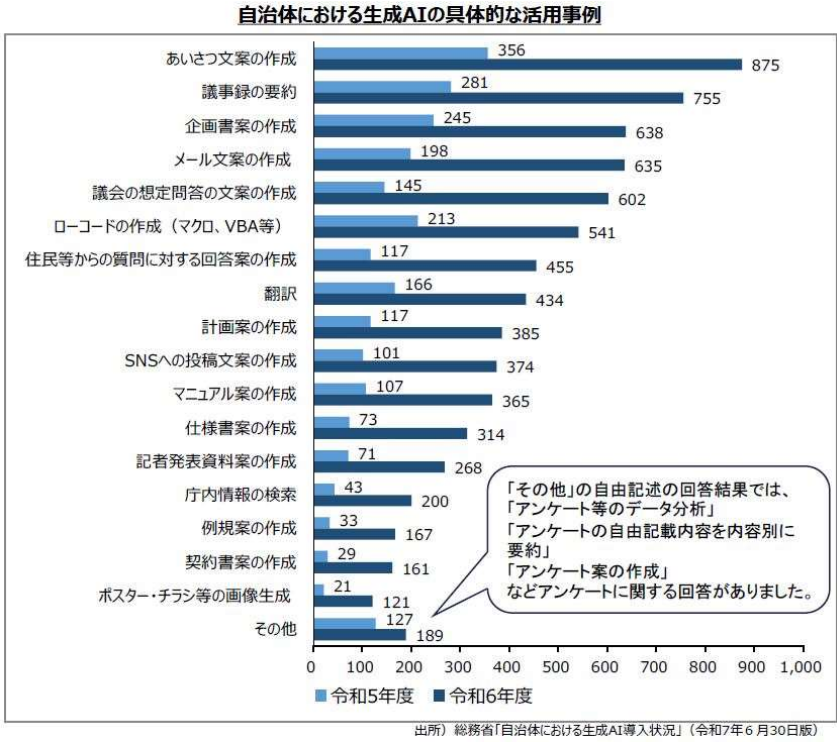
※AI導入のメリット(自治体におけるAI活用・導入ガイドブックより抜粋)



3. AIの利用について

(1)自治体における活用事例

自治体における生成AIの活用について、総務省が調査した資料を以下に記載する。



4. 自治体AIの利用推進の全体スケジュール

<自治体AIの利用推進の全体スケジュール>

令和8年5月：生成AI(QommonsAI)実証試験
令和8年7月：生成AI利用実施手順(ガイドライン)作成
令和8年8月：生成AI(QommonsAI)導入
令和8年9月：生成AI利用実施手順に基づき運用開始
令和8年9月の運用開始後も、国の動向と併せてAIの利用を推進していく。国は2030年ごろまでにはAIエージェントを利用した「自律型」「提案型」行政サービスの実現を目指している。

<自治体AIの利用推進のスケジュール>

自治体AIの利用推進	R8年度(2026年度)	R9年度(2027年度)	R10～年度(2028年度)
生成AI実証実験・ガイドライン作成 導入・運用開始	生成AI実証実験・ガイドライン作成導入・運用開始		
国の動向と併せたAIの利用推進	国の動向と併せたAIの利用推進		

4.3 情報システム標準化・共通化の推進

目標時期を令和8(2026)年度として、国が整備等を進める共通的な基盤・機能を提供する複数のクラウドサービスの利用環境である「Gov-Cloud(ガバメント・クラウド)」の活用に向けた検討を踏まえ、基幹系20業務システムについて、国の標準仕様に準拠したシステムへ移行する。

1. 標準化・共通化の特長

自治体情報システムの標準化・共通化の特長について、総務省が作成した「自治体情報システムの標準化・共通化に係る手順書【第1.0版】」で以下のとおり説明されている。

<自治体情報システムの標準化・共通化に係る手順書より抜粋 ①>

今後、自治体は、標準化法に基づき、システムの標準化・共通化に取り組むこととなるが、次のような点において従来のシステム更改とは異なる特徴があることから、このことを十分に踏まえた上で、対応する必要がある。

(1)令和7年度を目標時期(※本市は令和8年度)として「標準準拠システム」へ移行する必要があること。これまでは、自治体におけるシステム更改は、法改正等への対応による場合を除けば、自らの計画等に基づき、システム更改時期を決めて行ってきた。しかしながら、「標準準拠システムへ」の移行の目標時期は令和7年度(※本市は令和8年度)とされていることから、当該目標時期に向けて各自治体においては、改めて現在のシステム更改計画等を見直す必要が生じ得る。

(2)全ての標準化対象事務がシステム移行の対象であること。

全ての標準化対象事務について標準準拠システムの利用が求められることから、全ての標準化対象事務を処理するシステムが移行対象となる。そのため、システム移行対象や範囲、それに関する現行ベンダや契約内容を網羅的に把握するだけでも、時間を要する可能性があるとともに、自治体の複数部局にまたがってシステム移行の影響が生じ得る。

(3)全自治体において短期間に集中してシステムの移行がなされること。

標準化の取組は、自治体が足並みを揃えて、「標準準拠システム」へ移行することで、大きな効果が得られることから、全自治体が短期間に集中してシステムを移行することとなる(「デジタル・ガバメント実行計画」の工程によれば自治体の移行期限は令和5年度から令和7年度が想定されている。)また、標準化対象事務に係る情報システムは、住民へのサービス提供を支えるものであることから、住民への影響を最小現にとどめようとすると、自ずとシステム移行に対応できる機会は限られてくると考えるが、自治体間でテストやデータ移行時期の調整などが生じ得るこ

とも考えられる。

(4)標準仕様書やガバメントクラウドへの移行など、国の動きと密接に関連していること。

関係府省の標準仕様書は、令和3年夏と令和4年夏を目途に作成される見込みであり、各自治体においては、その検討状況を注視しながら、スケジュールに余裕をもって標準化・共通化に取り組む必要がある。なお、この標準仕様書については、デジタル庁(現IT室)を中心に検討が進められているガバメントクラウドの整備方針や令和4年度夏を目途に取りまとめられる共通要件次第では、更なる改定の可能性も否定できないが、その検討状況については自治体へ適時適切に情報提供をする予定であることから、これらの情報を積極的に活用されたい。

(6)標準仕様書に基づく業務フロー等の見直しの検討が生じ得ること。

関係府省の標準仕様書においては、システムの機能要件に加え、参考として機能要件に対応した標準的な業務フローを示すこととされている。自治体においては、「標準準拠システム」へ移行していく必要があるが、その際、標準仕様書において併せて示された標準的業務フローも参考に、現在の業務フロー等の見直しを行うことが重要である。その結果、新たな業務フローに基づく、全庁的な業務改革(BPR)に取り組むことも考えられるところであり、標準化は単なるシステム移行に留まらない取組である点に留意が必要である。

これらの特徴を踏まえれば、自治体においては、全庁的な体制整備や綿密な移行計画の策定等が必要不可欠である。また、円滑に標準化・共通化の取組を進めるためには、可能な限り早期に着手の上で計画的に取り組むことにより、「標準準拠システム」への移行の目標時期である令和7年度までの事務負担を平準化することが重要である。

<自治体情報システムの標準化・共通化に係る手順書より抜粋 ②>

2. 標準化・共通化の意義及び効果

これまで各自治体において、住民ニーズへの対応、利便性向上等の観点から、情報システムのカスタマイズが行われてきた結果、その発注・維持管理や制度改正対応などについて個別の対応が必要となっており、自治体ごとに、人的・財政的負担が生じていると指摘されてきた。また、カスタマイズ等により、同一ベンダのシステムを利用する自治体間でもそれぞれのシステムの内容が異なるなど、自治体クラウドのような共通プラットフォーム上のサービスを利用する方式への移行の妨げとなっている。また、自治体ごとに様式や帳票等が異なることは、それらを利用する住民・企業等の負担にもつながっている。

上記の情報システムにおける課題の解決に、標準化・共通化の取組は大いに貢献するものと考えられ、取組効果としては、主に次の3点が考えられる。

(1)ベンダロックインの解消

標準準拠システムを利用することで、自治体が情報システムを個別に開発する必要がなくなり、人的・財政的負担の軽減といった効果が見込まれる。また、標準化・共通化の取組により、システムで管理するデータ項目や形式をはじめ、機能や様式、帳票などについて、国が標準を定め、ベンダは当該標準を満たすシステムを開発し、自治体はベンダが開発した標準準拠システムを利用することとなる。このため、標準化・共通化を実行的に推進することは、システム間のデータ移行の円滑化に繋がり、ベンダの切替を容易にするものと考えられる。

(2)行政サービス・住民の利便性の向上

標準化・共通化の取組により、システム調達等の業務に従事していた職員を、企画立案や住民への直接的なサービス提供など、職員でなければ真にできない業務に振り向けることが可能となることから、行政サービスの向上に寄与するものである。これにより、長期的には、生産年齢の人口の減少による労働力の供給制約がある中でも、持続的に行政サービスを提供するための自治体の体制整備に貢献し得るものと考えられる。

また、標準化対象システムとマイナポータルぴったりサービスとの接続など、行政システムのオンライン化に寄与するシステム連携の要件が今後標準化され、エンドトゥエンドでのオンライン化が広く実現されれば、更に住民の利便性の向上に資することとなる。

(3)行政運営の効率化

標準仕様書においては、機能要件に対応する業務フローを示すこととされていることから、標準準拠システムの利用にあわせて、標準化対象事務に係る業務フローを見直すことで行政運営の効率化に資することが期待される。また、標準化・共通化を進めることにより、システムの共同運用やAI・RPA等のデジタル技術、外部人材等が、従来と比較し活用しやすくなることも想定されるため、これらを有効に活用した業務プロセスの見直しを検討することなども考えられる。

上記に加え、標準化・共通化の取組は、多様な目的が関連し合い、相互に異議や効果を生むものである。

もちろん標準準拠システムへの移行の目標時期である令和7年度までの期間は、全自治体において、全庁的な推進体制の構築、多様な移行作業手順の遂行が求められることから、一時的に作業が集中せざるを得ない場面も想定されるが、早期から計画的に取り組むことでその負担を平準化することも考えられるところであり、あくまで標準化・共通化の取組は、自治体における将来的な人的・財政的負担の軽減や住民の利便性の向上に資するものであり、その目的や効果を意識して取り組むことが重要である。

2. 本市の標準化・共通化対象業務及び部署

本市においては、国が進めるシステムの標準化を見据え、業務の見直し、システ

ム運用に係る業務連携の精査等を行うための庁内横断的な体制整備を図かりながら、今後、国の動向を見据え順次、計画的に再構築に向けた取組を進める。

<20業務>

1. 住民基本台帳	2. 選挙人名簿管理	3. 固定資産税
4. 個人住民税	5. 法人住民税	6. 軽自動車税
7. 国民健康保険	8. 介護保険	9. 後期高齢者医療
10. 国民年金	11. 障害者福祉	12. 児童手当
13. 児童扶養手当	14. 子ども・子育て支援	15. 健康管理
16. 生活保護	17. 就学	18. 戸籍附票
19. 戸籍	20. 印鑑登録	

上記20業務に該当している部署は、市民課、選挙管理委員会事務局、税務課、健康保険課、長寿・障害福祉課、子どもみらい課、生活福祉課、学校教育課の8つの部署である。

3. 情報システム標準化・共通化のために必要となる工程

システム標準化・共通化を遅延なく行うためには、担当課とデジタル行政推進課とシステム事業者とが連携し計画的に作業を進める必要がある。市システム標準化・共通化のスケジュールにあわせて、計画立案、システム選定、導入・移行の工程を3者が把握・認識し作業を進める。

<システム標準化・共通化のために必要となる工程>

番号	作業項目	作業概要(想定月数)	担当課	デジタル行政推進課	事業者
計画立案					
1	推進体制の立ち上げ	・関係部局を特定し、担当者及び推進体制について検討する(1~3か月) ・自治体クラウド導入団体は、団体間での調整体制についても検討する。(~3か月)		○	
2	現行システムの概要調査	・現行システムについて、業務システムの契約期間、基礎情報、外部委託状況、周辺機器、連携一覧等について調査を行う。(1~3か月)	○	○	○ 現行
3	標準仕様との比較分析	・標準仕様と現行システムとのFit&Gap分析を実施する。標準仕様書と差異があり標準準拠システムの利用に向けて個別の対応(業務フローの見直し等)を要する項目を洗い出す。(3~4か月)	○	○	
4	移行計画作成	・作業項目2、3及び国における検討状況(標準仕様書の作成、ガバメントクラウドの実装)等を踏まえ、標準準拠システムの移行計画を作成する。(2か月)	○	○	

システム選定					
5	ベンダに対する情報提供依頼(RFI)資料の作成	・RFIを実施するための資料を作成する。(1～4か月) ・標準システムの影響を受けて更改を検討する標準システム以外のシステムについても調達する場合は、同様にRFI用の資料を作成する。(3～4か月)		○	○
6	RFIの実施	・作業項目5で作成した資料を基に、ベンダにRFIを実施する。(1～4か月)		○	○
7	RFI結果分析及び移行計画の詳細化	・作業項目6において収集した情報の集約・分析後移行計画の詳細化・変更を行う。(1～3か月) ・調達単位を細かく分けてRFIを実施した場合は、情報の整理・分析に時間を要することに留意すること。(～2か月)	○	○	
8	予算要求	・RFI結果を勘案し、標準システムへの移行経費の予算要求を行う。(2か月)	○	○	
9	ベンダ提案依頼(RFP) ※ベンダ切替がない場合は省略	・最終的な調達仕様を確定し、各ベンダへ提案依頼(RFP)を行う。併せて、調達の方式にあった様式等(実施要領や評価基準)を作成する。(3か月)	○	○	○
10	ベンダ選定・決定 ※ベンダ切替がない場合は省略	・提案書、デモンストレーション、プレゼンテーション等の評価を通じて、標準準拠システム提供ベンダを決定する。(1～2か月)	○	○	○
11	契約・詳細スケジュール確定	・標準準拠システム提供ベンダと契約を行い、データ移行日程等の詳細なスケジュールを確定する。(1～2か月)	○	○	○
12	特定個人情報保護評価(PIA)	・特定個人情報保護評価書の作成及び個人情報保護委員会への提出やパブリックコメントを実施する。(2～4か月)		○	
導入・移行					
13	システム移行時の設定	・標準準拠システム提供ベンダと契約を行い、データ移行日等の詳細はスケジュールを確定する。	○	○	○
14	データ移行	・データ移行等について調整を行い、現行ベンダで既存データの整理・抽出を行う。その後、標準準拠システム提供のベンダにてデータ移行を実施し、データの移行結果を確認する。併せて、文字情報基盤文字への文字データ移行作業も行う。(4～6か月) ・ベンダを切り替えた場合、現行システムから抽出したデータの分析・現行仕様に関する問合せ、変更仕様の設計、移行結果の確認等に期間を要することに留意すること。(～6か月)		○	○
15	テスト・研修	・テストデータ準備、テスト及び確認を行う(2～6か月)	○	○	○

		・標準準拠システム提供ベンダより次期システムの操作等に関して研修を受ける。(1～2か月)			
16	次期システムに合わせた既存環境の設定変更	・標準準拠システムと庁内ネットワーク接続、構築、端末整備等を行う。また、他業務とのデータ連携項目、ファイル形式、処理タイミング等を確認の上、データ連携のテスト・変更を行う。(4か月)	○	○	○
17	条例・規則等改正	・標準準拠システムを利用する場合の運用や出力される帳票等を確定し、議会日程等を勘案しながら、必要に応じて条例・規則の改正を行う。(4か月)	○	○	

RFI:情報提供依頼書

各種事業への参画能力についての情報を収集するための文書。主として、事業を次のステップに進めるための情報収集が必要な場合に用いられる。入札依頼書、見積依頼書とともに発出されることが多い。

RFP:提案依頼書

発注側が開発者に対して提案書を提出してもらうために依頼する書面。提案依頼書にはシステムの概要、ハードウェア、ソフトウェアなどの技術的要件、納期などを記載する。それをもとに開発者は提案書を発注側に提示する。

PIA:プライバシー影響評価

個人情報の収集を伴う情報システムの企画、構築、改修にあたり、情報提供者のプライバシーの影響を「事前」に評価し、情報システムの構築・運用を適正に行うことを促す一連のプロセスをいう。

4.「国・地方デジタル共通基盤の整備・運用に関する基本方針」に基づく共通化等の推進

国には、国と地方3団体の代表を構成員とする「国・地方デジタル共通基盤の整備・運用に向けた検討体制構築準備会合」及び「国・地方デジタル共通基盤の整備・運用に向けた検討体制構築準備会合ワーキングチーム」を開催し、全自治体へ意見照会を踏まえ、今後の取組の指針となる「国・地方デジタル共通基盤の整備・運用に関する基本方針」(2024年(令和6年)6月21日閣議決定。)を決定した。

本基本方針に基づき以下の内容が目指す行政の姿であると示された。

- ①システムは共通化、政策は地方公共団体の創意工夫という最適化された行政
- ②即自的なデータ取得により社会・経済の変化等に柔軟に対応するとともに、有事の際に状況把握等の支援を迅速に行うことができる強靱な行政
- ③規模の経済やコストの可視化及び調達共同化を通じた負担の軽減により、国・地方を通じ、トータルコストが最小化された行政

上記内容について、国と地方が共有しつつ、連絡協議の下、喫緊の課題である情

報システムの標準化に注力しつつ共通化すべき業務・システムの基準に合致するか検討を行った上で、基準に合致するものは、共通化を進めるとともに、基準に合致しないものであっても、都道府県の共同調達による横展開の推進等に取り組んでいく。

5. 情報システム標準化・共通化の推進の全体スケジュール

国の標準仕様書の作成時期、現システムの契約期間、国のシステム標準化・共通化方向性を踏まえた、市全体の情報システム標準化・共通化のスケジュールは以下のとおりである。

<情報システム標準化・共通化の全体スケジュール>

令和5年9月までに：RFI結果分析及びシステム移行計画の詳細作成
 令和5年12月：上記システムの移行経費の見積徴収・令和6・7・8年度に予算化
 ※令和8年12月以前に契約満了するシステムの中で、必要なものについては、契約期間の延長を行う。
 令和6年5月～令和8年11月：システムのデータクレンジング、データ移行
 令和8年12月：「標準準拠システム」稼働、「(ガバメント・クラウド)Gov-Cloud」へのシステム移行完了
 令和8年12月以降も「国・地方デジタル共通基盤の整備・運用に関する基本方針」に基づく共通化システム等を推進していく。

<情報システム標準化・共通化の全体スケジュール>

情報システムの標準化・共通化	R5・6・7年度	R8年度(2026年度)	R9年度～(2027年度)
標準システムへデータ移行・テスト	20業務のデータ移行・設定変		
標準システム稼働・ガバメント・クラウドへ移行		標準システム稼働	
国の方針による共通化システム等を推進			共通化システム推進

4.4 セキュリティ対策の徹底

1. セキュリティ対策

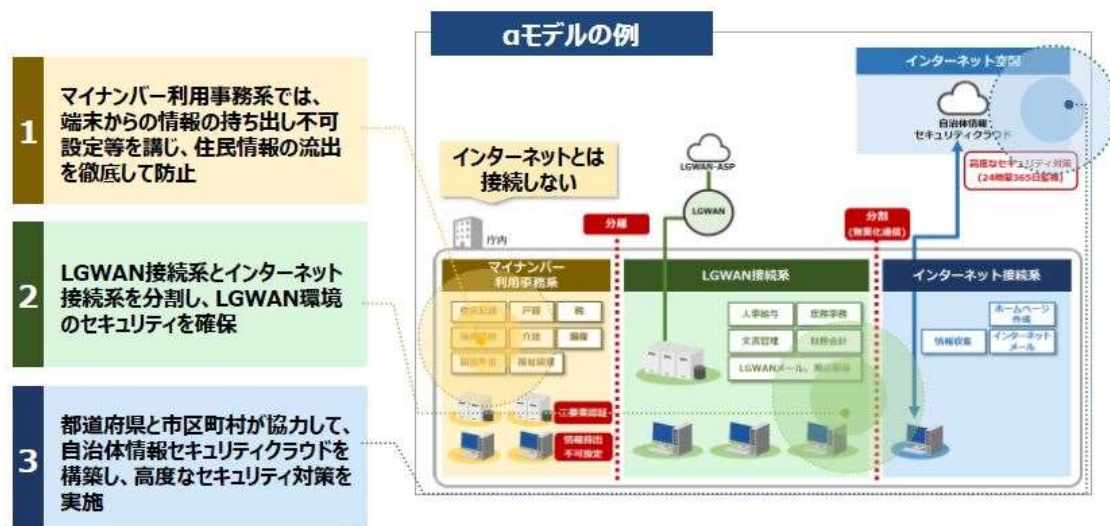
市情報セキュリティポリシーの実施状況を把握したうえで、必要な是正及び具体的な対策の実施に向けた工程表を策定する。

情報セキュリティ対策及び個人情報保護・強化の観点から、市内ネットワークは、インターネット接続系・LGWAN接続系・マイナンバー利用事務系の3つの分割する「三層の対策」を講じており、マイナンバー利用事務系については、他の領域と分離するといったルールで運用している現行の情報通信基盤について、行政手続オンライン化、テレワーク及びシステムのクラウド化など時代の要請に対応し、かつ業務の利便性・効率性を技術的に向上させるための見直しを進める。

(1)「自治体の三層の対策」について

複雑・巧妙化しているサイバー攻撃の脅威より、市の業務に重大な影響を与えるリスクが想定されるため、情報システムにおいては、気密性はもとより、可用性や完全性の確保にも十分配慮した情報システム全体の強靱性の向上が求められる。市内ネットワークは、インターネット接続系・LGWAN接続系・マイナンバー利用事務系の3つの分割する「三層の対策」を講じることで、強靱なセキュリティ対策を実現している。

市の情報システム全体の強靱性の向上は、下記図の「三層対策」により実現



※総務省 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より抜粋

(2)セキュリティポリシーの見直し

「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」を踏まえ、適切に市の情報セキュリティポリシーの見直しを行い、情報セキュリティ対策の徹底に取り組む。

また、国はサイバーセキュリティ基本法の枠組みの中で、「政府機関等のサイバーセキュリティ対策のための統一基準」において国・政府機関に必要なセキュリティ対策を規定することとされており、国・政府機関と整合性のとれたセキュリティ対策を地方公共団体にも提示する必要があることから、政府統一基準の改定内容を、総務省「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」に反映させている。

※サイバーセキュリティに関する国と地方の関係



※総務省 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より抜粋

(3)セキュリティクラウドの利用

自治体セキュリティクラウドについて、県が構築した、総務省が設定した高いセキュリティレベル(標準要件)を満たす民間のクラウドサービス利用を継続する。

(4)セキュリティ対策の向上

また、市の情報セキュリティ対策の構築及び情報セキュリティ研修については、毎年4月から3月までを1年として、年次計画、技術的な機能、是正事項について毎年計画的に見直すことで、セキュリティ対策の向上を図る。

2. セキュリティ対策の徹底のスケジュール

<セキュリティ対策の徹底のスケジュール>

【 地方公共団体における情報セキュリティポリシーの見直し(総務省) 】

令和8年3月:情報セキュリティポリシーガイドラインの改定(総務省)

【 情報セキュリティ対策の構築(※年次で繰り返し) 】

令和8年4月:改定後の始良市情報セキュリティポリシーの準拠状況の調査・是正事項の洗い出し・投資を含めた対策案の作成

令和8年7月:情報セキュリティポリシーの投資を含む対策の年次計画(案)作成

令和8年10月:令和9年度分の技術的な機能追加・対策経費の見積徴収

令和8年12月:情報セキュリティ対策の是正事項の対応策の立案・人的セキュリティ対策の改善実施

【 情報セキュリティ研修(※年次で繰り返し) 】

令和8年5月:新規採用職員の情報セキュリティ研修

令和8年10月:マイナンバー利用事務従事者の情報セキュリティ研修

令和8年12月:管理者:システム運用担当者の情報セキュリティ研修

<セキュリティ対策の徹底のスケジュール>

セキュリティ対策徹底のスケジュール	R8年度(2026年度)	R9年度(2027年度)	R10～年度(2028年度)
セキュリティポリシーの見直し・セキュリティ対策の再構築	セキュリティポリシーの見直し・対策の再構築		
セキュリティ対策の見直し(年次で繰り返し)	対策の見直し(年次で繰り返し)		
情報セキュリティ研修(年次で繰り返し)	新規採用・管理者セキュリティ研修		

4.5 デジタル人材の育成・デジタルデバйд対策

1. デジタル人材の育成

DX推進のために自治体に取り組むべき事項を着実に実施するためには、その取組を推進するための組織体制の整備や、DXの取組を担うデジタル人材の確保・育成など、DX推進体制の構築に取り組むことが求められる。

こうした組織体制の整備やデジタル人材の確保・育成は、DXの取組を推進するため、どのような組織体制のもと、どのような人材を確保・育成していくか、組織的・計画的に方針を決定した上で取り組む必要がある。また、それらに取り組むに当たっては、デジタル人材が官民間問わずひっ迫する中で、育成した職員のエンゲージメントの向上を図る手法や、外部人材を受け入れ組織力を高める手法など、デジタル人材であるか否かにかかわらず、組織全体の組織管理・人事管理に関する方針を踏まえ、検討を進めることが望ましい。そのため、庁内全体の組織体制の整備や人事管理を担う人材育成・人事担当部門の役割が特に重要であり、人材育成・人事担当部門が中心となり、あるべき将来像やDX手法の検討を行うDX推進・行政改革担当部門との緊密な連携の下で、デジタル人材の確保・育成に係る方針を策定し、全庁的に取組を進めることが求められる。

また、職員や会計年度任用職員等を対象にした情報セキュリティ対策に関する理解度に応じた研修の実施や、各分野の行政デジタル化を担う各部門の管理者及びシステム担当者等を対象にしたスキルアップ研修会等を定期実施し、各部門においては、行政デジタル化を業務のひとつとして組み込むための意識醸成を図ることも重要である。

2. デジタルデバйд対策

デジタル化は、国民生活の利便性が向上し、行政機関や民間事業者等の効率化に資する、データの資源化と最大活用、安全・安心、ユニバーサルデザインを考慮した設計等を前提とした人に優しいデジタル化である必要がある。

社会全体のデジタル化を進めるに当たり、デジタル技術の利活用により、年齢、障害の有無、性別、国籍、経済的な理由等にかかわらず、誰も取り残さない形で、全ての市民にデジタル化の恩恵を広くいきわたらせていく環境の整備に取り組むことが必要である。そのためには、デジタル機器に不慣れな方でも容易に操作できるUI(ユーザーインターフェース)の設計や、外国人利用者向けの申請画面等の多言語化など、利用者目線で、かつ、利用者に優しい行政サービスを実現することが重要である。

5 さいごに

本行動計画に基づき、国の補助金等を積極的に活用しながら、自治体フロントヤード改革、自治体 AI の利用、情報システムの標準化・共通化の推進等様々な取組を進め、デジタル技術を活用した市の新しい価値の創造していくことが必要である。

これらの取組や方策は、現状の課題を冷静、かつ正確に理解しつつも、単なる既存業務の電子化・ペーパーレス化や一部のAI利用に止まるのではなく、将来のデジタル社会において、本市のあるべき行政サービスを再構築するものでなければならない。

これは、長期的に目指すべき姿を実現する計画であると同時に、全庁組織の具体的な行動を促す、実行計画である。

始良市行政デジタル化行動計画
第2.0版

		第2.0版作成 令和8年9月 編集 企画部 デジタル行政推進課 0995-66-3124(直通) 内線 290・291・292・293
--	--	--