

いちき串木野市DX推進計画

2024.03

目次

1	計画の目的	2
2	計画の位置づけ	3
3	計画の期間	4
4	施策の推進	
	（1）推進体制	5
	（2）進捗管理	7
5	取組事項	
	① 情報システム標準化・共通化	8
	② マイナンバーカード取得円滑化・利活用	9
	③ 窓口業務の改善	10
	④ テレワークの導入	11
	⑤ 業務改善	12
	⑥ デジタル人材育成	13
	⑦ 地域社会のデジタル化	14
6	用語解説	15

1. 計画の目的

人口減少・少子化は、経済の成長力はもとより、地域社会、社会保障、子育てなど、社会全般に大きな影響を与えており、本市においてもたいへん厳しい状況にあります。

このことから、本市は「いちき串木野市第2次総合計画後期基本計画」及び「第2期いちき串木野市まち・ひと・しごと創生総合戦略」を策定し、人口減少・少子化対策として、様々な取り組みを行っております。

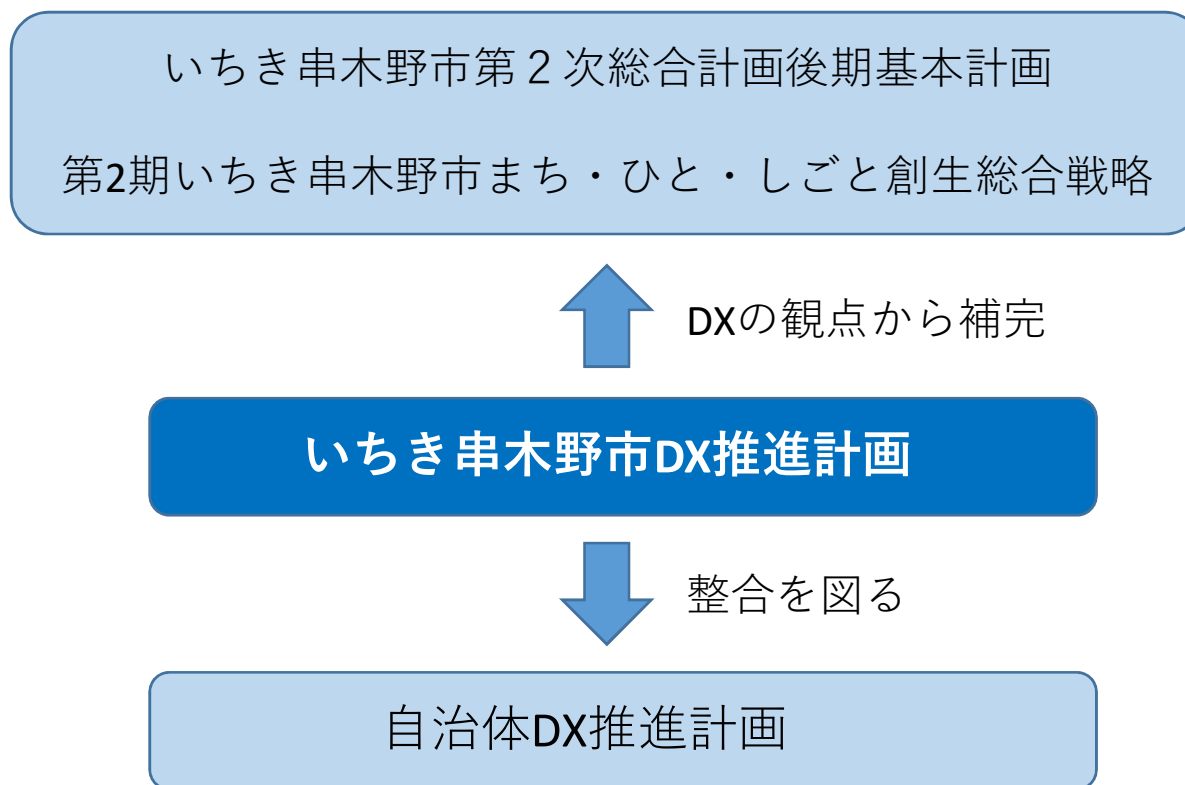
今後、地域社会を維持し、質の高い行政サービスを提供し続けていくためには、これまでの常識にとらわれない新しい社会の仕組みづくりや、デジタル技術の導入・活用によるイノベーション、労働力の置き換えによる合理化等が、大きなカギを握っています。

このような背景から、誰もが便利さと生活の豊かさを実感できる社会を担う「デジタル行政」を実現するため、国のデジタル化に対する方針、さらには自治体DX化の推進要請等を踏まえ、本市がDXで取り組むべき範囲や事項、時期を具体化し本計画を策定しました。



2. 計画の位置づけ

本計画は、「いちき串木野市第2次総合計画後期基本計画」及び「第2期いちき串木野市まち・ひと・しごと創生総合戦略」を、DXの観点から補完するための計画と位置付けています。策定にあたり、国の「自治体DX推進計画」との整合性を図りながら計画を進めていきます。



3. 計画の期間

本計画の実施期間は、「いちき串木野市第2次総合計画後期基本計画」及び「第2期いちき串木野市まち・ひと・しごと創生総合戦略」との整合を図るため、令和6年度から令和8年度の3年間とします。

「第2期いちき串木野市DX推進計画」は、令和9年度を始期とし、令和8年度から始まる国の次期推進計画を十分に吟味、勘案して策定することとします。

ただし、社会情勢や国の動向に変改等があった際には、必要に応じて適宜見直しを行います。

年度	2020 (R2)	2021 (R3)	2022 (R4)	2023 (R5)	2024 (R6)	2025 (R7)	2026 (R8)	2027 (R9)	2028 (R10)	2029 (R11)
・総合計画 ・総合戦略			いちき串木野市第2次総合計画後期基本計画				総合計画・総合戦略 統合型計画（予定）			
市の計画		第2期いちき串木野市まち・ひと・しごと創生総合戦略				いちき串木野市DX推進計画		第2期DX推進計画		
国の計画	自治体DX推進計画					次期自治体DX推進計画				

4. 施策の推進

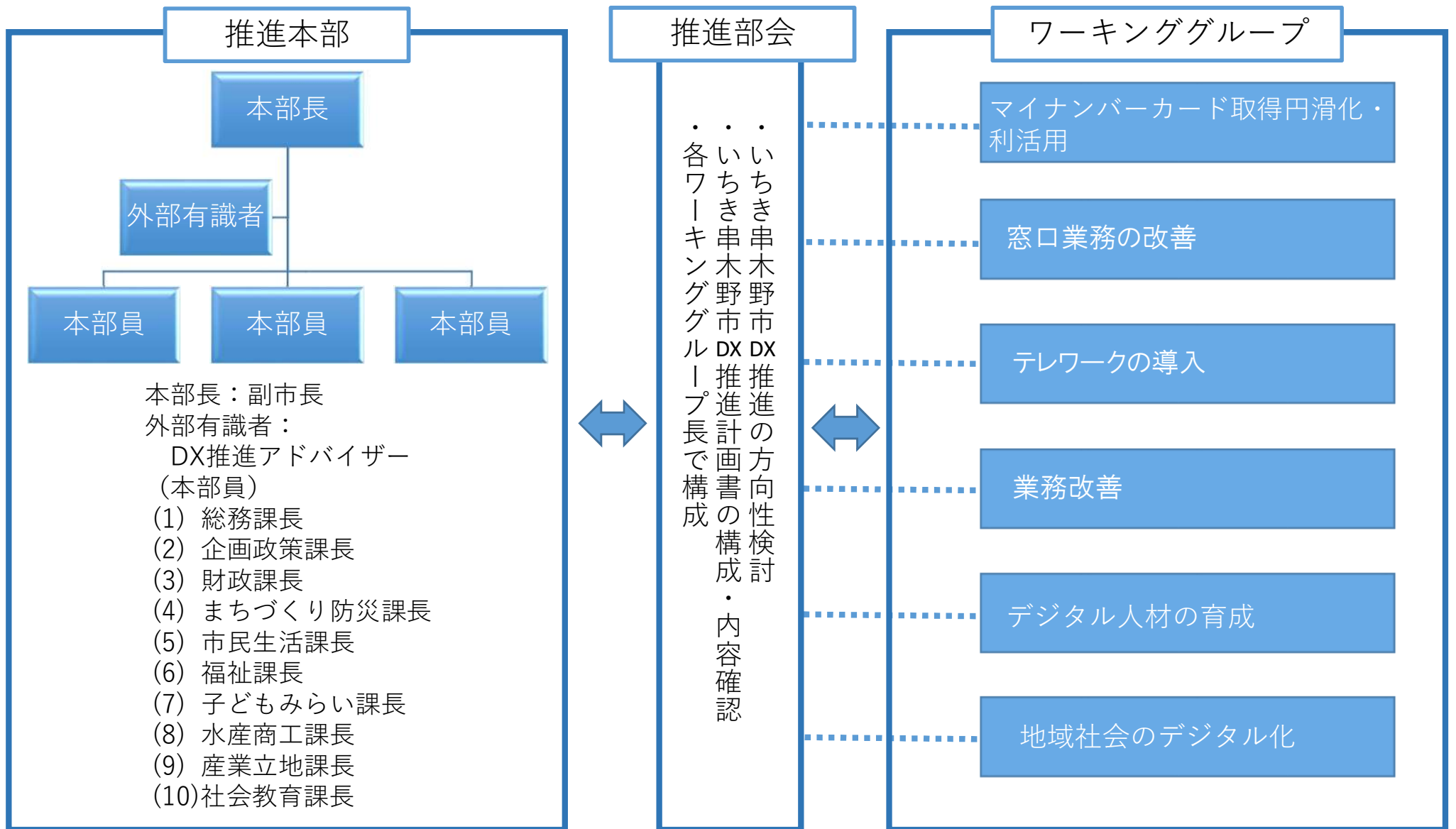
(1) 推進体制

本計画に基づく施策の推進は、単なる新しいシステムの検討や導入を行うことではなく、全職員が当事者意識をもって全庁横断的な連携及び協力が重要であることから、副市長を本部長とし、関係課長を本部員として構成する「いちき串木野市DX推進本部」を設置し、本計画を推進していきます。

さらに、下部組織として係長以下で構成する6つの「ワーキンググループ」（以下WGという）を設置し、市民や職員の声を聴きながら課題の深堀を行い、より具体的かつきめ細かな取り組みを進めていきます。

また、WGのグループ長で構成する推進部会で、各WGの課題等を共有し横断的に対応策を検討し、推進本部に報告します。

より質の高いデジタル化を進めていくために、新たなデジタル技術やDX推進に知見をもった外部アドバイザーを本部内に設置し、専門家の助言を活用して、施策の実行や見直しを行っていきます。

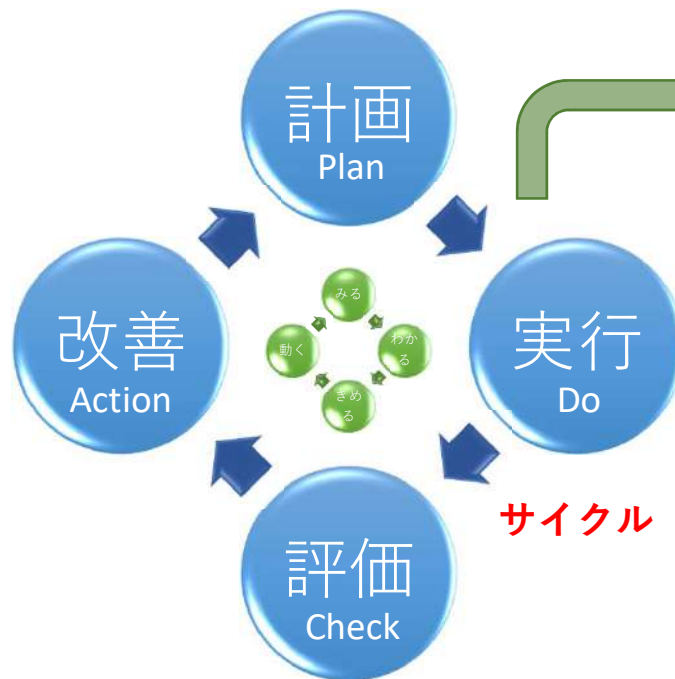


4. 施策の推進

(2) 進捗管理

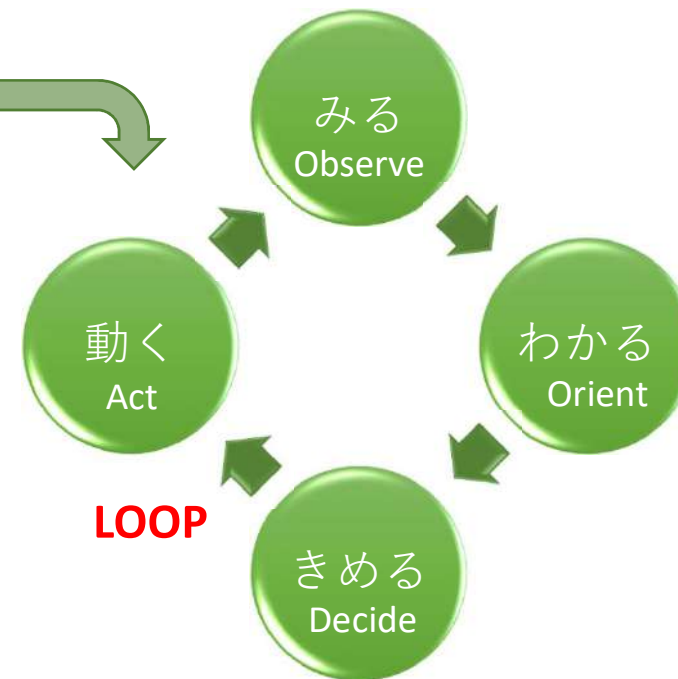
本計画の進行管理については、PDCAサイクルを基本としますが、急速に変化するデジタル社会の中で効果的な取り組みをおこなうために、OODA（ウーダ）ループの手法も用いて推進を図ります。

PDCAサイクル（中期的視点）



半年・1年サイクル

OODAループ(短期的視点)



日・週ループ

5. 取組項目

① 情報システム標準化・共通化

「地方公共団体情報システムの標準化に関する法律」に基づき、国の策定する標準仕様に準拠したシステムへの移行と、国で用意するガバメントクラウド等への再構築を行えるよう庁内体制整備を図り、国の動向に注視しながら取組を進めます。

(取組事項)

- 関係システム担当職員との連携（説明会）
- 標準システム移行計画書の作成
- 令和7年度末までに標準システムへ移行

取組スケジュール



対象20業務システム

1. 住民基本台帳：氏名、生年月日、住所などが記載された住民票を編成したシステム
2. 国民年金：日本在住の20歳以上60歳未満の住民が加入する公的年金に関するシステム
3. 選挙人名簿管理：選挙資格を持つ住民を選挙人として名簿管理するシステム
4. 固定資産税：土地、家屋および償却資産にかかる税金に関わる業務管理システム
5. 個人住民税：住民に対する行政サービスにかかる税金に関わる業務管理システム
6. 法人住民税：法人に対する行政サービスにかかる税金に関わる業務管理システム
7. 軽自動車税：軽自動車などの所有者に課せられる税金に関わる業務管理システム
8. 国民健康保険：他の医療保険に加入していない住民を対象とした医療保険システム
9. 障害者福祉：障害者総合支援法に基づく業務管理システム
10. 後期高齢者医療：後期高齢者医療制度に基づく業務管理システム
11. 介護保険：介護保険制度に基づく業務管理システム
12. 児童手当：児童手当制度に基づく業務管理システム
13. 児童扶養手当：児童扶養手当の支給事務に関する業務管理システム
14. 子ども・子育て支援：子ども子育て支援制度に基づく業務管理システム
15. 生活保護：生活保護行政のための業務管理システム
16. 健康管理：住民の健康管理に関わる保健事業のための業務管理システム
17. 就学：児童・生徒の学齢簿や就学援助の申請・給付に関する業務管理システム
18. 戸籍：戸籍の管理を行うシステム
19. 戸籍附票：戸籍作成以後の住民票変遷情報を管理するシステム
20. 印鑑登録：印鑑による本人証明制度に基づく情報管理システム

5. 取組項目

② マイナンバーカード取得円滑化・利活用

マイナンバーカードは、対面・非対面問わず確実・安全な本人確認・本人認証ができる「デジタル社会のパスポート」であり、デジタル化社会の基盤となるため、取得の円滑化のための環境整備を行い、カードの利活用を推進します。

(取組事項)

- 郵便局でのマイナンバーカード申請受付の実施
- ぴったりサービスの利用普及のための啓発活動
- マイナンバーカード利用による各種証明書発行の検討
- 体験型コンビニ交付システムの庁内設置

取組スケジュール

項目	R5年度	R6年度	R7年度	R8年度
郵便局でのカード申請受付		申請受付		
ぴったりサービス	利用普及啓発			
住民票・所得証明等オンライン発行検討				導入検討
体験型コンビニ交付システム庁内導入		システム導入	実装	



KPI

	令和5年度末	令和8年度末
マイナンバーカード交付率	85%	90%
コンビニ交付件数割合	15%	30%

5. 取組項目

③ 窓口業務の改善

窓口にお越しになるすべての方へのサービス向上を図るため、書かない窓口、行かない窓口、窓口対応困難者への支援システム導入により、スムーズな窓口の実現をし、住民の方々の負担を減らします。また、業務の改善を行うことにより窓口対応職員の負担軽減を図ります。

(取組事項)

- マイナンバーカード等の証明書を利用した書かない窓口導入
- 窓口での利便性を高めるためキャッシュレス決済の導入
- 来庁せずオンラインで完了する手続きの充実
- 窓口での手続きが困難な住民を支援するシステムの導入
- 窓口BPRを実施して、窓口対応職員の負担の軽減を図る

取組スケジュール

項目	R5年度	R6年度	R7年度	R8年度
書かない窓口	試験導入	システム導入	実装	
キャッシュレス決済		システム導入	実装	
オンライン手続	試験運用	システム導入	手続拡大	実装
窓口支援システム			システム検討	システム導入
窓口BPR		業務量調査	窓口BPR	



KPI

	令和5年度末	令和8年度末
窓口キャッシュレス割合	0%	20%
オンライン申請・申込対応数	30手続	200手続
窓口BPR実施数	0業務	10業務

5. 取組項目

④ テレワークの導入

働く時間や場所を柔軟に活用できる働き方であるテレワークの検討を行い、職員一人ひとりのライフステージにあった多様な働き方を実現し、重大な感染症や災害時の行政機能の維持を図ります。また、テレワーク時のコミュニケーションツールとして利用できる、LoGoチャットを全職員で活用を図ります。

(取組事項)

- LoGoチャットを特別職を含む全職員で活用することで業務効率化を図る
- テレワークの試験運用を行い、意見を取りまとめ新しいガイドラインを作成し運用を目指す



取組スケジュール

項目	R5年度	R6年度	R7年度	R8年度
LoGoチャット	システム導入	全職員活用		
テレワーク		試験運用		運用
			ガイドライン整備	

KPI

	令和5年度末	令和8年度末
LoGoチャットスマホ利用率	92%	100%
テレワーク利用件数	2件	60件

5. 取組項目

⑤ 業務改善

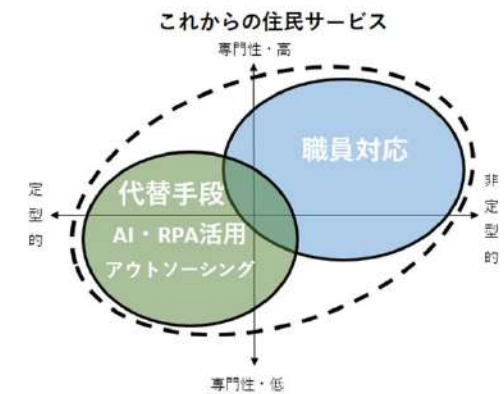
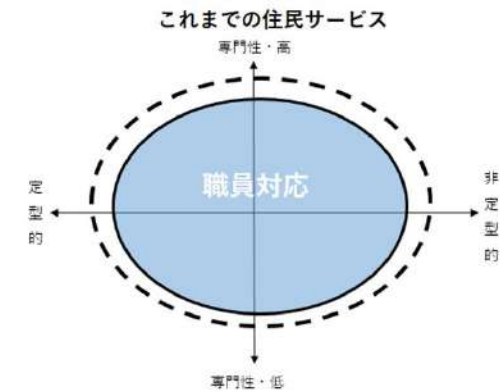
職員数の減少や増え続ける業務の中、将来的に行政サービスの維持は困難となってくるのが予測されます。書類の電子化促進や業務フローの見直しを行い、定型作業についてはAI・RPAを積極的に活用して業務の効率化を図ります。

(取組事項)

- 庁内の文書電子化の促進による業務改善を図る
- 生成AI導入に向けて検討を行い、効果的に活用して業務改善を図る
- 業務量調査を実施し業務の可視化を行い、負担の大きい業務からBPRを実施する
- 定型作業について、AI-OCR・RPAを導入し業務効率化を図る
- 庁内会議の電子化（ペーパーレス化）に向けた取り組みの検討・実施

取組スケジュール

項目	R5年度	R6年度	R7年度	R8年度
庁内文書の電子化	システム導入	全職員活用		
生成AIの活用		ガイドライン整備	システム導入	運用
BPRの実施		業務量調査	BPR実施	
AI-OCR・RPAの活用			システム導入	運用
庁内会議の電子化		庁内会議の見直し	システム導入	



KPI

	令和5年度末	令和8年度末
電子起案割合	10%	70%
BPR実施件数（窓口含）	0業務	20業務
AI-OCR・RPA活用による業務削減時間	200時間	1000時間

5. 取組項目

⑥ デジタル人材育成

DXを推進していくためには、庁内全体でDXの必要性を共有を図る必要があるため、対面研修会やeラーニングを実施し、デジタル技術を使いこなす人材を育成します。あわせて、DX推進の核となるDX推進リーダーの養成を行い、継続的なDX推進を図ります。

また、IT関係の資格取得を推進し、各人のデジタルスキルアップを図ります。

(取組事項)

- DXマインド研修・デジタル人材育成研修を実施しデジタル人材の育成を図る
- IT関係資格取得の補助を行うことで、資格取得の促進を行い、各人のデジタルスキルアップを図る



取組スケジュール

項目	R5年度	R6年度	R7年度	R8年度
人材育成研修の実施			デジタル人材育成研修の実施	
IT資格取得補助		要綱整備	資格取得促進	

KPI

	令和5年度末	令和8年度末
IT関係資格取得数	3人	33人

5. 取組項目

⑦ 地域社会のデジタル化

近年の急激なデジタル技術の進展や社会情勢の変化により、住民生活も大きく変化している中で、すべての住民にデジタル化の恩恵を受けられるようにデジタルデバインド対策に取り組めます。

また、市民が市役所に来なくても主要な手続きができるように、オンライン手続きの普及や、公共施設予約システムの導入を行い、市民生活の向上を図ります。

(取組事項)

- スマホ教室の開催・スマホ教室出前講座の開催を行う
- スマホのことについてなんでも相談できる、市内巡回型のスマホよろず相談所を開設する
- 地域での小さなコミュニティでスマホ教室が自走できるよう、スマホ講座講師の養成を行う
- 来庁せずオンラインで完了する手続きの充実を図る
- 主要公共施設の予約・決済システムを導入し、予約状況の可視化を図り市民サービスの向上を図る

取組スケジュール

項目	R5年度	R6年度	R7年度	R8年度
スマホ教室・出前講座	スマホ教室開催	スマホ教室・スマホ出前講座開催		
スマホよろず相談所開設			相談所開設	運用
スマホ講師養成講座実施			講師養成講座	
オンライン手続き	試験運用	システム導入	手続拡大	実装
公共施設予約			システム検討	システム導入

KPI

	令和5年度末	令和8年度末
スマホ教室・講座参加人数	40人/年	200人/年
スマホよろず相談所利用者	0人/年	400人/年
スマホ講師養成数	0人	15人
オンライン申請・申込対応数	30手続	200手続
オンライン予約可能施設数	0施設	4施設

6. 用語解説

P6 **AI**

Artificial Intelligence（アーティフィシャルインテリジェンス）の略で、人工知能のこと。

P6 **RPA**

RPA（ロボティック・プロセス・オートメーション）とは、ソフトウェアロボット技術を使用して、パソコン上で行われる事務作業を自動化すること。

P6 **デジタルデバイド**

ICT技術を使える人と、そうでない人との間で生じる、地域的身体的社会的な格差。および、それにとまなう社会問題。

P7 **OODAループ**

現在の状況を観察し・情報収集（Observe）し、状況判断・方向性を判断(Orient)して、意思決定(Decide)し、行動(Act)に結びつけ、次の計画に反映させていく手法。意思決定のスピード感が向上する。

P10 **BPR**

BPR（ビジネスプロセス・リエンジニアリング）とは、業務プロセス全体を見直し、再構築することです。業務本来の目的を基準に、業務フローや組織構造、情報システムを再構築する考え方。

P11 **テレワーク**

ICT（アイシーティー）を活用することによる、場所や時間にとられない働き方のこと。

P12 **AI-OCR**

AI-OCR（エーアイ・オーシーアール）とは、文書の画像データを読み込み、記載された文字をデータ化するOCR（Optical Character Reader）に、AI（Artificial Intelligence）を搭載した技術のこと。