

# DX（デジタル・トランスフォーメーション） 推進戦略（骨子）

2021年11月  
豊岡市

## 1. 策定の目的

この戦略は、豊岡市が進めるDX(デジタル・トランスフォーメーション。※1)のめざす姿とその実現手段等を明確にするとともに、市民、職員その他の関係者が共通認識を持つために策定する。

## 2. 策定の背景

### (1) 住民の行政サービスに対する要求水準の変化

民間のサービスはデジタル技術の活用等により日々進化し、スマートフォン等を使って、いつでも・どこでも必要な情報、サービス、商品等が受け取れるようになっている。

一方で、豊岡市役所のサービスはあまり進化していない。郵送、ホームページからのダウンロード等により入手した書類に手書きで書き込み、平日昼間に市役所窓口へ足を運ばなければならないことが多い。

このように、民間と市役所のサービス格差が拡大し、市役所のサービス向上(簡単に、便利に)の期待が高まっている。

### (2) 人口減少による労働供給の変化

出生数の減少により、将来の労働力の激減が見込まれる。

総務省が 2018 年度に発表した「自治体戦略 2040 構想研究会」の報告では、2017 年の出生数(97 万人)が団塊ジュニア世代の出生数(200~210 万人)の半分以下になったことを踏まえ、自治体が AI(※2)、ロボティクス(※3)等を使いこなし、従来の半分の職員でも本来担うべき機能を発揮することが必要とされている。

### (3) 働き方改革への対応

職員がいきいきと働き、職員一人ひとりの力を最大限に引き出すため、時間外労働の削減、年次有給休暇の取得、フレックスタイム制、テレワークの導入等の働き方改革が求められている。

しかし、多様化、複雑化した地域課題への対応が求められる一方で、厳しい財政状況により職員数は抑制している。その結果、繁忙期に恒常的な超過勤務が発生している職場があり、改善が急務になっている。

## 3. 豊岡市の DX 推進の現状

全庁的な方針、計画等は定めていないが、次のような動きが生まれている。

### (1) 豊岡スマートコミュニティ推進機構(TSC。※4)による先行実施

適切な技術(ICT(※5)、IoT(※6)、データ活用等)を用いて生活の心地良さを高めつつ、人々が多様性を認め、フラットでスマートにつながるコミュニティを構築するため、公共交通の維持・活性化、福祉モビリティの活用、DX・データ・技術を活用した生活利便性向上・業務効率化などに取り組んでいる。2021年7月には、リハビリテーション施設の送迎車を利用した有償送迎サービスの実証実験が日高地域で始まった。

## (2) テレワーク（※7）の試行と実施マニュアル策定

2020年9月から37名の職員がテレワークを試行し、メリットや課題等を明らかにした。2021年10月には、テレワークの対象を①新型コロナウイルス感染症蔓延防止対策、②病気・けがによる通勤困難時の負担軽減、③イベント・長期出張等庁舎外で業務を行うことが合理的な場合、④仕事と家庭生活の両立のためやむを得ない事情がある場合とするとともに、実施手続き等を定めるルールを策定した。

## (3) 会議のオンライン化

市外の関係者が参加する会議、打合せ等に加え、庁舎間の移動を削減するため、災害警戒本部会議等の庁内会議においてもオンライン化を実施した。

## (4) 業務改善（BPR(※8)）研修等の実施と先行事業の実用化

2020年度にTSCと連携し、デジタル活用研修、BPRプロトタイピング(※9)研修を行い、2021年度は職員が講師を務めて同様の研修を実施した。デジタル技術を身近に感じてもらうため、ランチタイム勉強会「モグモグ会」等も実施している。

さらに、ローコードツールを導入し、スマートフォンを使って区長等が道路・河川等の損壊状況を連絡できるアプリ、猟友会の会員から有害鳥獣の捕獲報告を受けられるアプリなどの運用・試行が始まっている。

## (5) 新型コロナワクチン集団接種の運営改善

BPRの分かりやすい事例づくりとして、できるだけ早く多くの方にワクチン接種の機会を提供することをめざし、全庁的な応援体制の構築、会場の特性に合わせた業務フローづくり、予約確認や2回目接種予約のデジタル化、接種記録事務等の外部委託などに取り組んだ。

その結果、市内最大の集団接種会場では、30分当たりの接種数が当初の1.66倍(90人→150人)に、半日当たりの接種数が当初の1.93倍(540人→1,040人。接種時間30分延長によるものを含む。)に増えた。

## (6) オープンデータの拡充

行政の透明性確保に加え、市、市民、事業者等との共創に向けた取組みとして、2021年8月にガイドラインを策定した。

その後の庁内ヒアリングやデータの掘り起こしにより、オープンデータサイトのデータセット数は当初の1.91倍(11件→21件)に増えた。

## 4. DX推進の長期目標・戦略目的（中間目標）

### (1) 長期目標（DXの推進により長期的にめざす姿）

「市民一人ひとりにデジタル技術の恩恵が行き渡り、多様な市民の多様な思いが叶えられている」

長期的には、DXの推進により、このまちが次のような姿になることをめざす。

- ・ 利用者の視点に立ったサービス等の提供とスマートフォンなどのデジタル技術

の普及により、人々の暮らしはより便利になり、経済活動の生産性はより向上し、心・時間・経済にゆとりが生まれている。

- ・ 身近なデジタル技術の普及等により、使える人が増えている。
- ・ デジタル技術などを使える人はやりたいことが簡単にでき、そうではない人にはデジタル技術を活かしてより丁寧にサービスが提供されている。
- ・ 市民それぞれの事情に応じた多様なサービスが生まれ、外に出づらいなどの状況にある人にも、居場所と出番が増えている。

(2) 戦略目的（中間目標。この戦略によりめざす姿）

「市民等の手続きは簡単・便利になり、市職員は定型業務をしていた時間を市民サービス向上に使っている」

当面は、DXの推進により、市役所の業務や市役所と市民等とのやり取りが次のような姿になることをめざす。

- ・ 市役所の手続きが市民の視点で見直され、スマートフォン等で完結できている。
- ・ 市民が市政に関する情報を簡単に入手でき、職員等との対話が増えている。
- ・ 職員の事務作業が自動化され、市民等との対話が増えている。
- ・ 職員が事務作業に追われず、より丁寧に市民に対応している。

5. 戦略目的を実現するための手段

(1) 市役所の情報発信・手続きが市民の視点で考えられている、(2) DXの推進基盤が整っている、(3) 職員のDXリテラシーが高まっている、の3つの柱により、戦略目的の達成をめざす。その全体像は、次のとおり。

長期目標	市民一人ひとりにデジタル技術の恩恵が行き渡り、多様な市民の多様な思いが叶えられている
戦略目的 (中間目標)	市民等の手続きは簡単・便利になり、市職員は定型業務をしていた時間を市民サービス向上に使っている
主要手段 01	市役所の情報発信・手続きが市民の視点で考えられている
01-01	市民のニーズに合わせた情報発信が行われている
01-02	いつでもどこでも問合せ、手続き等ができるようになっている
01-03	関連する手続きがまとめてできている
主要手段 02	DXの推進基盤が整っている
02-01	DX推進の方向性が明確になり、体制が整っている
02-02	業務や情報システムの標準化が進んでいる
02-03	市、市民、事業者等の共創が進んでいる
主要手段 03	職員のDXリテラシー(※10)が高まっている
03-01	職員がDXの必要性、本質等を理解している
03-02	職員が情報セキュリティの重要性を理解している
03-03	職員が業務フロー最適化の知識を持っている
03-04	職員がデジタルツールを使いこなしている
03-05	職員のデジタル技術調達スキルが高まっている

具体的な活動、事務事業の例は、別紙1のとおり。

## 6. 戦略の進め方

めざす将来像の実現に向け、市民、事業者等との共創により戦略的に取り組むとともに、すぐにできることは直ちに実行に移す。

具体的な進め方は別紙1-2(戦略の進め方)及び別紙2(取組スケジュール)のとおり。

## 7. 戦略の期間

策定の日から2025年度末までとする。

## 〈参考1〉国による自治体DX促進策の概要

国はDXの方向性やその実現手法等を次のとおり示し、自治体の取組みを促している。

### (1) 自治体戦略2040構想研究会 第二次報告(2018年7月)

人口減少による労働力不足への対応策の一つとして、スマート自治体への転換が必要とされている。自治体DX関連の概要は次のとおりである。

- ア 従来の半分の職員でも自治体が本来担うべき機能を発揮できる仕組み
- イ AI・ロボティクスが処理できる事務作業はすべてAI・ロボティクスによって自動処理する。
- ウ 標準化された共通基盤を用いた効率的なサービスの提供体制
- エ 自治体ごとの情報システムへの重複投資をやめる枠組み

### (2) デジタル社会の実現に向けた改革の基本方針(2020年12月策定)

デジタル改革が目指すデジタル社会のビジョン「デジタルの活用により一人ひとりのニーズに合ったサービスを選ぶことができ、多様な幸せが実現できる社会～誰一人取り残さない、人に優しいデジタル化～」等が示された。

### (3) 自治体DX推進計画(2020年12月策定)

「デジタル社会の実現に向けた改革の基本方針のビジョン」を実現するため、自治体が重点的に取り組むべき事項・内容が次のとおり具体化された。

- ア 自治体の情報システムの標準化・共通化
- イ マイナンバーカードの普及促進
- ウ 自治体の行政手続きのオンライン化
- エ 自治体のAI・RPAの利用促進
- オ テレワークの推進
- カ セキュリティ対策の徹底

### (4) 自治体DX推進手順書(2021年7月作成)

自治体が自治体DX推進計画を踏まえて着実にDXに取り組めるよう、次の手順書を作成した。

- ア 自治体DX全体手順書
- イ 自治体情報システムの標準化・共通化に係る手順書
- ウ 自治体の行政手続きのオンライン化に係る手順書
- エ 自治体DX推進手順書参考事例集

## 〈参考2〉用語の説明

### ※1 DX(デジタル・トランスフォーメーション)

Digital Transformation の略。デジタル技術を活用した変革

環境の激しい変化に対応し、データとデジタル技術を活用して、顧客や社会のニー

ズを基に、製品やサービス、ビジネスモデルを変革するとともに、業務そのものや、組織、プロセス、企業文化・風土を変革し、競争上の優位性を確立すること。

## ※2 AI

Artificial Intelligence の略。人工知能

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

## ※3 ロボティクス

ロボットの設計・製作・制御を行う学問及び技術

## ※4 豊岡スマートコミュニティ推進機構

一般財団法人トヨタ・モビリティ基金と豊岡市が 2020 年 5 月に設立した団体

「疎」の非効率と弱点をテクノロジーでカバーし、人々が多様性を受け入れ、フラットにつながり支え合う「スマートコミュニティ」の実現を目指している。

## ※5 ICT

Information and Communication Technology の略。情報通信技術

情報やデータをコンピュータやネットワークを使って処理する技術

## ※6 IoT

Internet of Things の略

「モノ」がインターネットに接続され、インターネットを介して相互に情報交換、制御する仕組み

## ※7 テレワーク

tele(離れた)と work(働く)を組み合わせた造語

ICT を活用した時間や場所にとらわれない柔軟な働き方

## ※8 BPR

Business Process Re-engineering の略

既存の業務の構造を抜本的に見直し、業務の流れ(ビジネスプロセス)を最適化するという観点から再構築すること。

## ※9 プロトタイピング

早い段階から実際に稼働する試作モデル(プロトタイプ)を作成し、その検証と改善を反復する開発手法

## ※10 リテラシー

物事を正確に理解し、活用できる能力