

笠間市第2次デジタル・トランスフォーメーション(DX)推進計画【概要】

計画期間 令和5年度～令和7年度(2023年度から2025年度)

はじめに

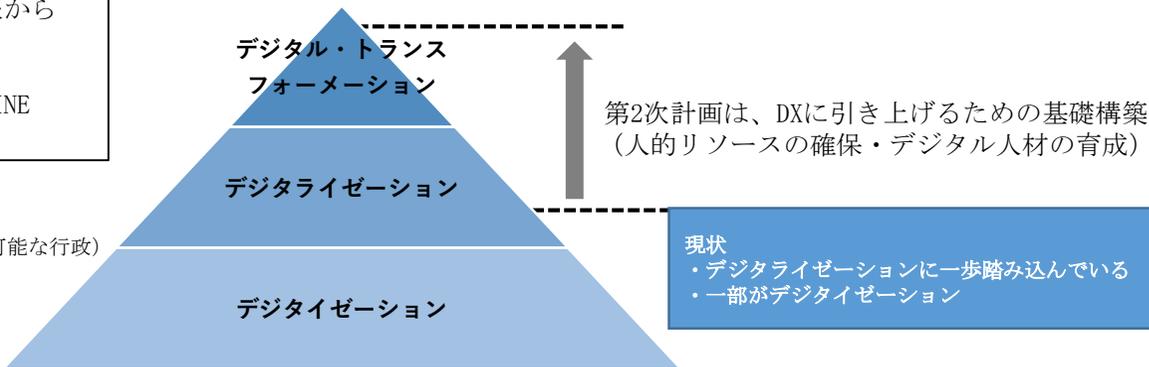
■本市のデジタル化の現状

- ①電子決裁等の導入により、物質的(紙文書)な情報からデジタル形式に変換して保管
- ②RPA・AI-OCRの導入により業務プロセスを自動化
- ③市民からの簡易的な問い合わせに、オンライン(LINE連携チャットボット)で対応

- ・デジタイゼーション(局所的なデジタル化)
- ・デジタルライゼーション(全体のデジタル化)
- ・デジタル・トランスフォーメーション(新たな価値を創出し持続可能な行政)

★デジタルトランスフォーメーション(DX)実現までの3つのステップ

※現在、デジタル・トランスフォーメーション(DX)は3つのステップで構成されている考え方が主流



基本方針(1)

■計画策定の背景と将来像

- ・デジタル技術の発達が市民ニーズを急速に変化させているため、行政サービスを最適化することが必要である。
- ・社会基盤であるマイナンバーカードのより一層の普及が必要である。
- ・DXの実現につながる既存プロセスのデジタル化・自動化で一定のデジタイゼーションが進展した。
- ・地方自治体や民間企業がデジタル人材を求め中、人材不足問題がより顕在化する。既存システムの刷新、業務プロセスの見直しから効率化、デジタル人材の育成が必要である。

上記の背景を踏まえ、デジタル化やDXを進める職員のデジタル人材の育成に特化し、利用者の多様なライフスタイルに寄り添い、デジタルで地域を興すことを目指す。

★デジタル化の主な取り組み 第1次計画の成果と課題

個別計画の77%にあたる52件を完了

①市民生活の利便性の向上

- ・多様なライフスタイルに合わせた行政サービスの提供
- ・無線LANの整備・予約システムの導入
- ・チャットボットの導入

②人的リソースの確保 約15,000時間
(人的コスト削減約4,500万円)

要した費用／導入費用 約2,200万円
経常経費 約2,000万円

市民生活の利便性の向上と人的リソースの確保に一定の効果は見られたが、行政サービス全体から見れば一部に限られ、人的リソースの確保についても効果が薄く、デジタル化による効果が感じられない状況である。

- ・オンライン化やシステムの導入が進むも、デジタルを活用する職員の認識や資質向上にバラつきがある
- ・急速なオンライン化やデジタル化により、従来の業務フローを維持し、業務改革(BPR)までは至っていない
- ・自治体情報システムの標準化・共通化など、デジタル社会の実現に向けた大規模な構造改革のなかにあり、将来を見通すことが困難な状態である

行政サービスの担い手である職員の認識や資質の向上と、新しい技術や変化する外部環境に対応できるよう、進むべき大きな方向性を示した柔軟な計画が必要である。

基本方針（2）

■第2次計画の目的

- ・スムーズにDXに進むには、その基礎となる「デジタルイゼーション」、「デジタルライゼーション」の実現が不可欠である。
- ・全職員でデジタル化に対する意識を共有し業務を見直して、必要に応じてデジタル化で省力化を図ることが重要である。

「あらゆる人がデジタルを学び、デジタルに触れ、デジタルで興ず地域社会」を掲げ、右の5つを計画の柱とする。

※第2次計画は、第1次計画の取り組みを継承しつつ、行政サービスを企画立案及び提供を担う市職員のデジタル人材育成に特化する。

■計画の位置づけ

- ・市の将来像である「文化交流都市 笠間」を実現させるツール。
- ・市の行財政改革の方向性や考え方を示す指針である「第4次行財政改革大綱」を推進するツール。
- ・第4次笠間市情報化基本計画、市町村官民データ活用推進計画、DX計画推進の全体方針としても位置づける。

■計画の実施期間

計画期間は、総合計画、行財政改革大綱及び総務省の「自治体デジタル・トランスフォーメーション推進計画」の改定を見据えて、令和8年3月末（3年間）とする。

なお、計画策定後においても、国の指針変更や技術革新など社会情勢の変化を考慮し、必要に応じて計画を見直す。

★5つの柱と各計画との関連性

あらゆる人がデジタルを学び、デジタルに触れ、デジタルで興ず地域社会

1. 新たなサービスや価値を生み出す職員の育成

行政サービスの担い手育成

2. 手の中にある市役所の実現

3. デジタルを活用した効率的な行政運営

4. デジタル社会の基盤づくり・環境づくり

5. 地域のデジタル化

第1次計画の
取り組みを継承

～文化交流都市 笠間～

総合計画

行財政改革大綱

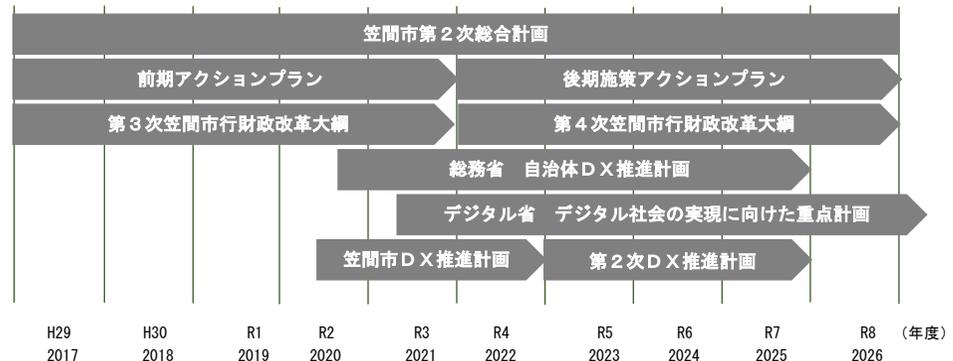
都市基盤 生活環境 健康福祉

産業 教育文化 地域づくり 都市基盤

笠間市第2次DX計画

各分野を下から支える計画＝目的・目標達成のツール

・第4次笠間市情報化基本計画・市町村官民データ活用推進計画・DX計画推進の全体方針



基本方針（3）

■計画の推進体制（ITリーダーの育成）

- ・デジタル戦略課が全体調整・進捗管理
- ・所属長とITリーダーを中心に部内及び課内の進捗管理
- ・進捗状況について情報化推進委員会に報告・調整
- ・所属長の役割 デジタル化、DX推進の環境整備
- ・大きな役割を果たすITリーダー
 - ①所属長が適任者を推薦
 - ②デジタルに関心がある職員の公募
 - ③デジタル戦略課が適任者を指名

将来を担う意欲ある若手職員に能力開発の機会を提供する観点から、デジタル人材の育成を組織として支援する。

■全体最適化（業務プロセス確認協議）

全体最適化の観点から、最高情報統括責任者（CIO）との協議

- ・予算要求前協議
- ・調達前協議を実施

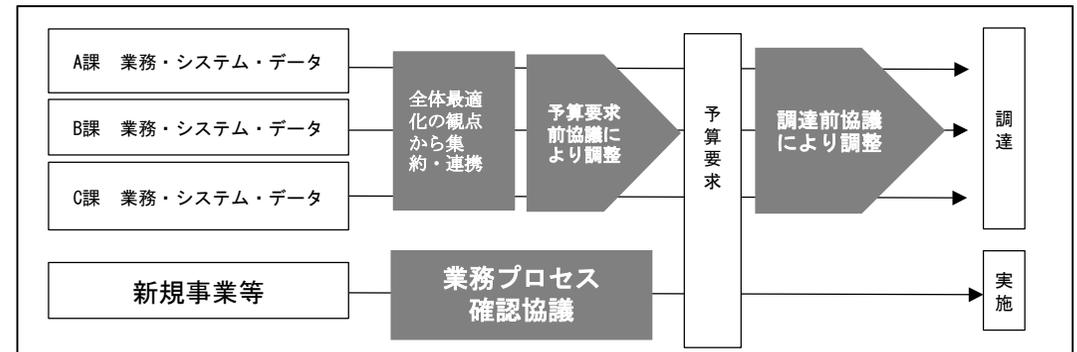
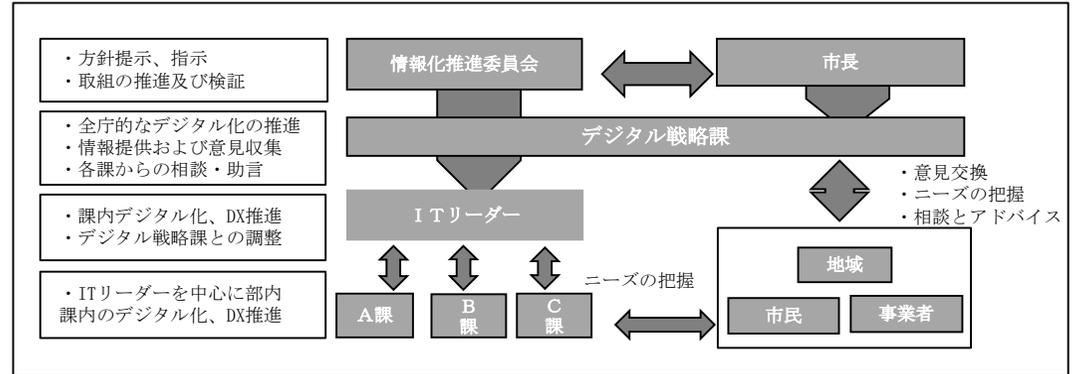
・新ルール「業務プロセス確認協議を新設」
新規事業を企画・立案する際には、業務プロセスにデジタル技術を導入し最適化を図る。

■進捗管理

目指すべき基本戦略と戦術を定め、その目的に沿った取り組みと成果を公表

- ・情報化推進委員会において、デジタル化、DXの各部各課共通の取り組みテーマを設定し、全庁的に実施する。
（例）オンライン化の強化、BPR（業務改革）など
- ・各部各課において、デジタル化、DXの独自取り組みを実施する。
（例）所管業務のシステム化、デジタル化、プロセスの改善など

★デジタル化・DXを進める仕組みとルール



基本戦略（1）

1. 新たなサービスや価値を生み出せる職員（デジタルリスト）の育成

デジタル技術を活用した業務フローへの転換等の業務改革やデジタル技術を使って課題を解決することができる職員（デジタルリスト）を育成します。また、地域の課題の複雑さや困難さが増す中、行政は間違いを犯さない、現行制度や政策は間違っていないと考えるいわゆる「無謬（むびゅう）性神話」にとらわれずに、より機動的で柔軟な発想ができる職員を目指します。

（1）デジタル人材発掘と能力開発

取り組み	
戦術1	デジタル能力の見える化（職員のデジタル能力の調査）の実施
戦術2	地方公共団体情報機構や全国地域情報化推進協会など外部機関研修の推進
戦術3	意欲ある職員を対象に様々な学習プログラムの提供を推進
戦術4	ITリーダーの公募とITリーダー会議の充実（先端技術に触れる機会の提供）
戦術5	デジタル化に関する所属部署等の進行管理

2. 手の中にある市役所の実現

書面や対面を前提とした行政から脱却し、市民一人ひとりのライフスタイルに応じて、時間や距離の制約を超えて、手の中にあるスマートフォンで、いつでも、どこからでも行政手続きが行える市役所を目指します。また、高齢者等のデジタルに不慣れた市民にもデジタルの恩恵が届く、みんなにやさしい社会の実現に努めます。

（1）行政手続きのオンライン化の推進

取り組み	
戦術1	引越しワンストップサービスの推進
戦術2	行政手続きのオンライン化の拡大
戦術3	公共施設予約や相談業務などのオンライン化の拡充
戦術4	オンライン申請の添付書類や本人確認方法など業務プロセスの見直し（BPR）

（2）デジタルデバйд対策の推進

取り組み	
戦術1	音声AIを活用した行政サービスの提供の検討
戦術2	スマートフォン教室の開催
戦術3	書かない窓口の充実
戦術4	オンライン等を用いた自己学習機会の提供

3. デジタルを活用した効率的な行政運営

データの入力や加工など単純業務の自動化や庁内外のデータ連携を進め、これまで以上に効率的に行政を運営し、限られた人的リソースを行政サービスのさらなる向上やDX実現に向けて確保します。

（1）先端技術の利用推進

取り組み	
戦術1	クラウド技術（空き家管理・乳幼児管理・その他内部管理など）を活用した事務効率化の推進
戦術2	システムの内製化（キントーンなどノーコード・ローコードの開発ツールの活用）の推進
戦術3	AI（人工知能）など先端技術の活用
戦術4	無人窓口の検討

（2）BPR（業務改革）の推進

取り組み	
戦術1	業務手順書作成の推進（特にシステム化された業務を優先）
戦術2	業務プロセスの分析、BPRの実践
戦術3	新規事業における「業務プロセス確認協議」の導入

基本戦略（2）

4. デジタル社会の基盤づくり・環境づくり

国が進める様々な基盤づくりに適切に対応し、各種サービス間におけるデータの共有と利活用を図ります。また、ハード、ソフトの両面においてデジタル社会に応じた環境づくりに努めます。

（1）自治体の情報システムの標準化・共通化の確立

取り組み	
戦術1	国の期限を待たず令和6年度中に標準準拠システムに移行

（2）マイナンバーカードの普及促進

取り組み	
戦術1	マイナンバーカードの交付
戦術2	各種ライフイベント時の啓発活動及び取得機会の創出
戦術3	行政サービスへの利活用策の検討
戦術4	内部事務の利活用の検討

（3）オープンデータの推進

取り組み	
戦術1	国の推奨データセットであるAED設置個所一覧などの定期的更新
戦術2	利用ニーズの高いデータの公開
戦術3	GISデータの拡張

（4）セキュリティ対策の推進

取り組み	
戦術1	笠間市情報セキュリティポリシー規程の見直し
戦術2	職員対象セキュリティ研修の実施
戦術3	職員対象セキュリティ上の脅威に対応する訓練
戦術4	情報漏洩に関する更なる対策の検討

（5）デジタル社会を前提とした制度づくり

取り組み	
戦術1	デジタル化に合わせた規程等の見直し
戦術2	テレワークの推進
戦術3	職場環境・コミュニケーションツールの最適化

5. 地域のデジタル化

誰もが便利で快適に暮らせる社会の実現を目指し、本市の個性を活かしながら地域の社会課題を解決し、地域の魅力向上、活性化を加速させます。

（1）デジタルによる社会課題の解決

取り組み	
戦術1	笠間版デジタル田園都市形成事業で生まれた成果を市全域に展開
戦術2	電子契約など市役所のデジタル化を進め、地域にデジタル化の機運を醸成
戦術3	市内企業及び店舗などのデジタル化に関する相談窓口と支援策を検討
戦術4	オンライン等を用いた自己学習機会の提供（再掲）