

伊賀市のDXの取り組みについて

～市民サービスの向上を目指して～

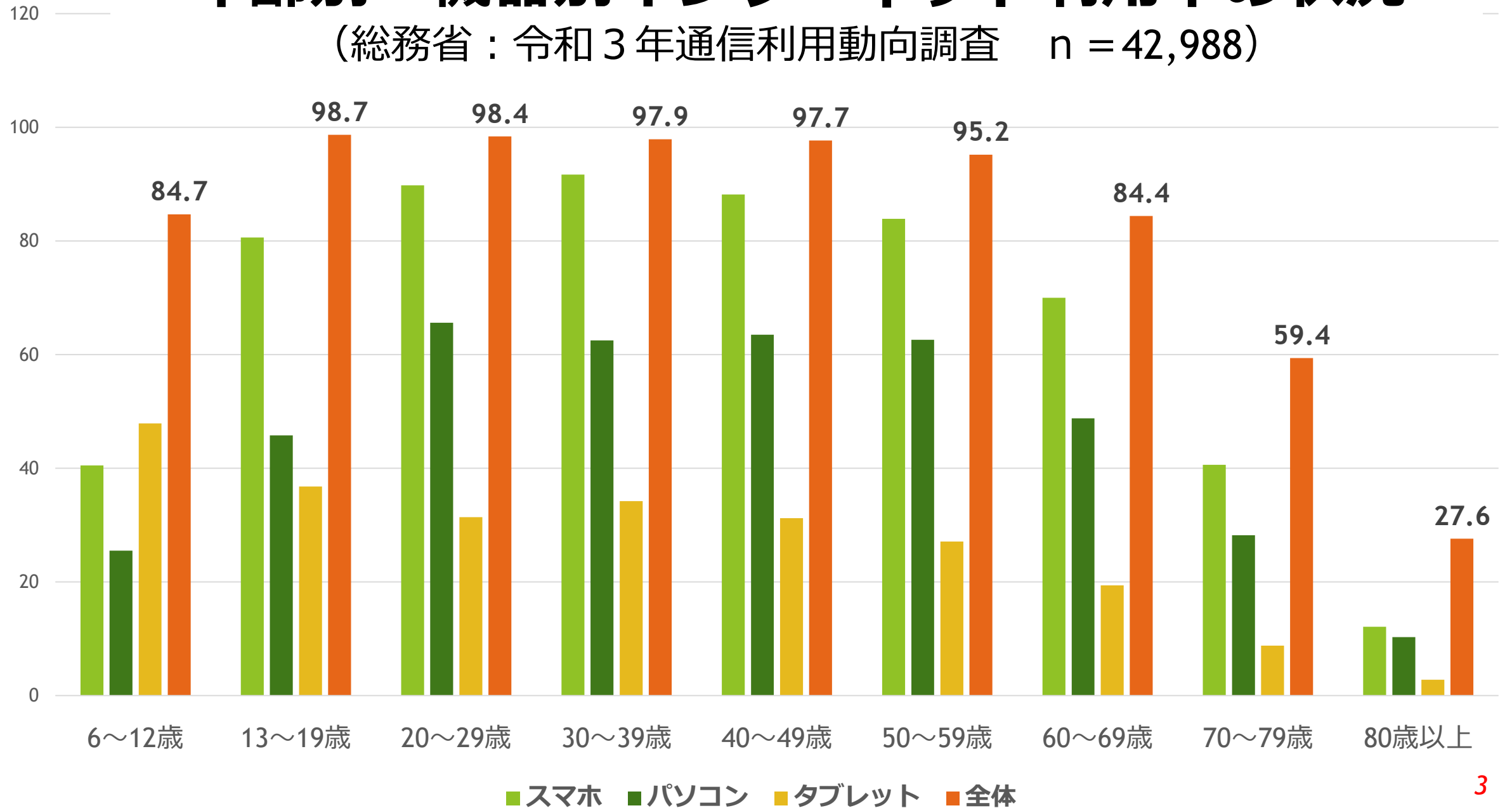
デジタル自治推進局

伊賀市のDX推進の流れ

- ▶ 2017年5月 デジタル・ガバメント推進方針策定
- ▶ 2018年1月 デジタル・ガバメント実行計画策定
- ▶ 2019年12月 GIGAスクール実現本部設置（文部科学省）
- ▶ 2020年（令和2年）11月 **伊賀市DX推進本部設置**
同年 12月デジタル社会の実現に向けた改革の基本方針及び実行計画（改訂版）閣議決定
- ▶ 2021年（令和3年）2月 **伊賀市DX基本方針策定**
同年 3月 市の行政手続きにかかる押印廃止（1,110種類の内846種廃止）
同年 4月 デジタル自治推進局を市長直轄部署として設置
同年 4月 伊賀市内の小中学校にタブレット端末配布
同年 9月 **デジタル庁設立**（同年12月デジタル社会の形成に関する重点計画閣議決定）
- ▶ 2022年 2月 **伊賀市DX実行計画策定** （令和8年3月までに実施する20本の施策を決定）
同年 6月 **デジタル田園都市国家構想基本方針**（閣議決定）

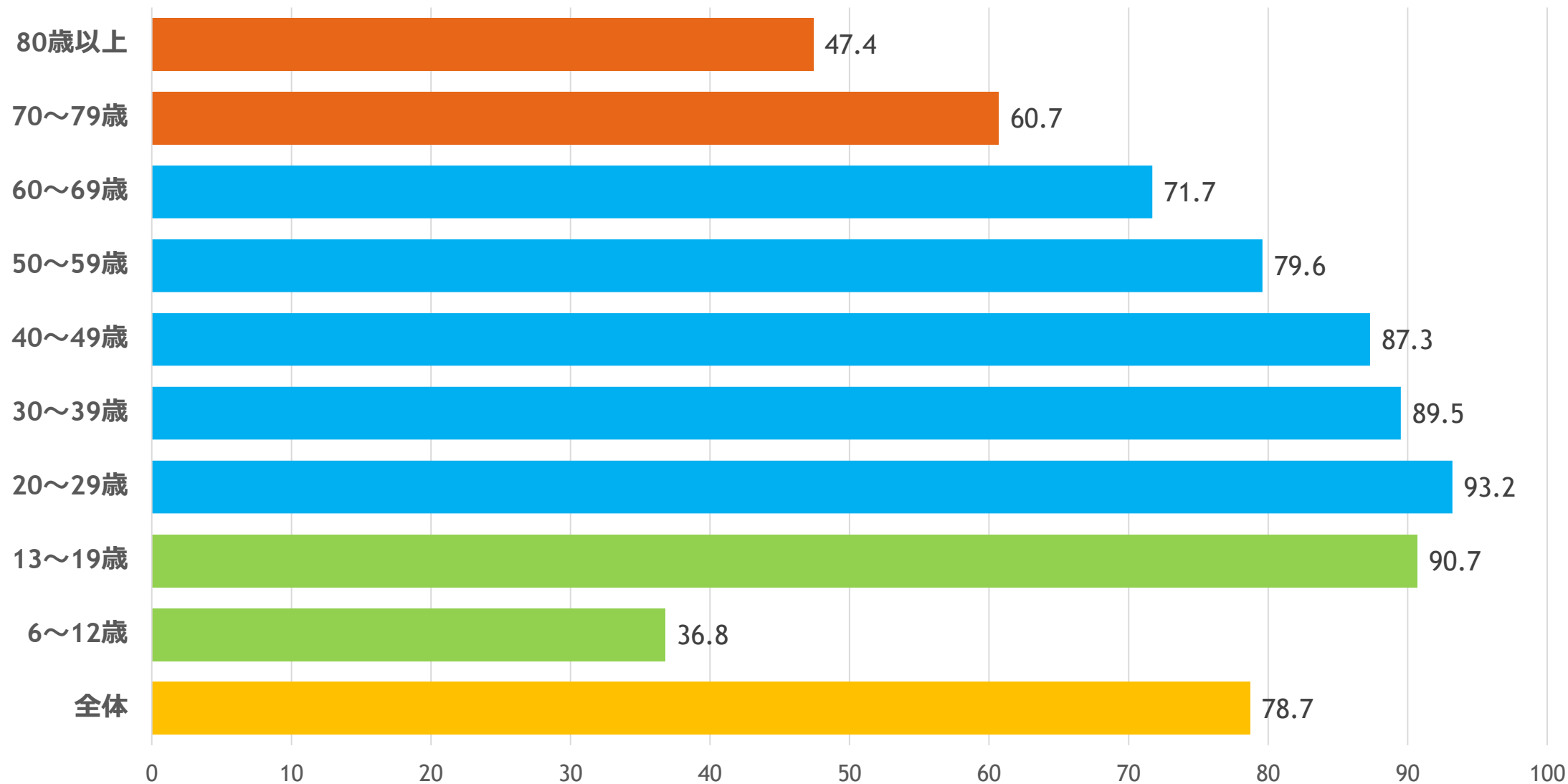
年齢別・機器別インターネット利用率の状況

(総務省：令和3年通信利用動向調査 n = 42,988)



ネット利用者に占めるSNS利用者の状況

Facebook, Twitter, LINE, Instagram, Skypeなど 総務省：令和3年通信利用動向調査 n = 32,547



DXって？

- ▶ デジタル技術が浸透することにより人々（市民）の生活をよりよいものへと変革すること
- ▶ 今までの価値観や枠組みを覆すような社会全体の変革（イノベーション）をもたらすもの

ポチッと申請 サラッと解決

伊賀市役所
デジタル行政サービス

いつでもどこでもネットから！

伊賀市DX実行計画に基づく4年度の具体的取り組み

オンライン申請のご利用イメージ



申請内容を入力



マイナンバーカードを読み取る



クレジットカードで決済
(手数料、郵送料)



郵便で証明書の受取
(原則翌営業日に発送※3)

ポチッと申請で取得できる11諸証明

住民票・戸籍関係の諸証明	税関係の諸証明
住民票の写し	所得証明書
印鑑登録証明書	課税証明書
戸籍の附票の写し※ 1	完納証明書
戸籍謄本（全部事項証明書） 戸籍抄本（個人事項証明書）	納税証明書
身分証明書	軽自動車納税証明書 （継続検査用）
独身証明書	

ライフイベントに関するガイド



転入

異なる市区町村から伊賀市へお引越した際に必要となる手続きを洗い出します。



転出

異なる市区町村へ引越する際に引越し元の住所地で必要となる手続きを洗い出しま...



転居

同一の市区町村内で引越しをする場合に必要となる手続きを洗い出します。



結婚

結婚の際に必要なさまざまな手続きを洗い出します。



出生

子どもが生まれたときに必要となる手続きを洗い出します。



離婚

離婚の際に必要なさまざまな手続きを洗い出します。

デザイン思考による行政事務（組織）の見直し ～システムは手段、目的は市民サービス向上と組織改革～

お役所仕事

- ▶ 窓口来庁中心（来させる）
- ▶ 書類申請中心（書かせる）
- ▶ 押印主義（押させる）
- ▶ 縦割担当主義（たらい回し）
- ▶ 前例踏襲主義（したことの無いことはやらない）
- ▶ 独占的事業者としての驕り（してやっている）

BPR

- ・ 市民（利用者）に使っていただける行政サービスの構築へ
- ・ よりよい行政サービス提供組織体制へ

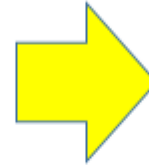
市民サービス向上のためのDX施策の展開

- ①自治体行政手続きのオンライン化及び拡大（R4～）
- ②本庁・支所を結ぶ遠隔窓口（R4～）
- ③自治体業務のAI・RPA化（R4～）
- ④デジタルデバイス対策（R4～）
- ⑤自治体情報システムの標準化対応（R5～）
- ⑥窓口キャッシュレス決済の導入（R5～）
- ⑦**公共施設予約のオンライン化（R5～）**
- ⑧デジタル人材（専門人材）の確保（R5～）
- ⑨データ活用によるマーケティング
- ⑩マイナンバーカード普及促進 など

伊賀市デジタルトランスフォーメーション実行計画に基づく 令和5年度 予定事業

分類 番号	施 策 概 要	基本 方針 の体系	
C-7	【公共施設予約のオンライン化】 対象とする公共施設を検討した上で、公共施設の予約や手数料決済のオンライン化を進めます。 <想定される対象施設 157 施設> ・体育施設 28 施設 ・文化、観光施設 15 施設 ・教育施設 43 施設 ・その他 71 施設	1-(1) 1-(4)	
	【指標】 対象とした公共施設予約・決済のオンライン化率 現状値：－ 目標値：100%		
2022(令和4)年度	2023(令和5)年度	2024(令和6)年度	2025(令和7)年度
先進事例の研究、 対象施設及びオンライン化の検討		導入・運用	

このうち、スモールスタートとして



学校施設開放事業から実施予定

解決したい
課題!!

【利用者側】

- ・事前に申請書の提出が必要
- ・納付書で施設利用料の支払いが必要
- ・空き状況を知るには電話での確認が必要
- ・鍵の受取り、返却が必要
- ・鍵の授受が必要なため、避難所としての迅速な開設が行えない

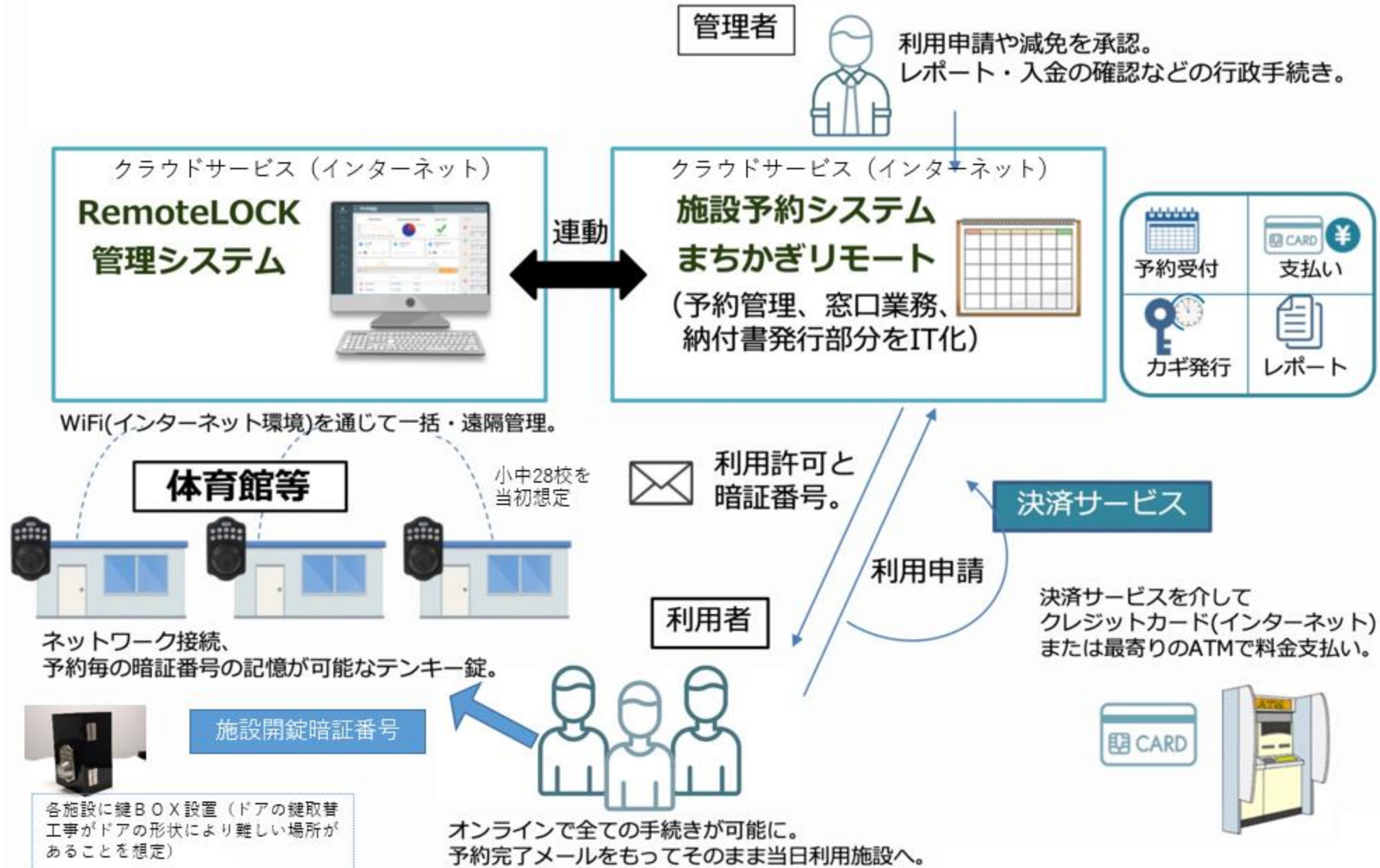
利便性の向上へ

【施設管理者側】

- ・学校協議会等での予約調整
- ・利用者からの予約変更や問い合わせへの対応
- ・利用実績のとりまとめ、報告

教職員の負担軽減へ

伊賀市デジタルトランスフォーメーション実行計画に基づく 令和5年度 予定事業



人口減少社会の中での自治体の生き残り

～来たい、住みたい、住み続けたい伊賀市へ～

人口減少社会⇒自治体が選ばれる時代



(サービス) デザイン思考に基づく

職員の意識改革・組織改革



市民によりそう満足度の高い行政サービスを

伊賀市の目指すDXは

- ・ 誰ひとり取り残されることのない
 - ・ 一人ひとりが生き生きと暮らせる
- デジタル社会のまちづくり

デジタル田園都市国家構想の取組イメージ (デジタルからのアプローチ)

