

伊賀市デジタルトランスフォーメーション（D X）実行計画
【 I D X アクションプラン】

2022（令和 4）年 2 月 7 日

伊賀市

目次

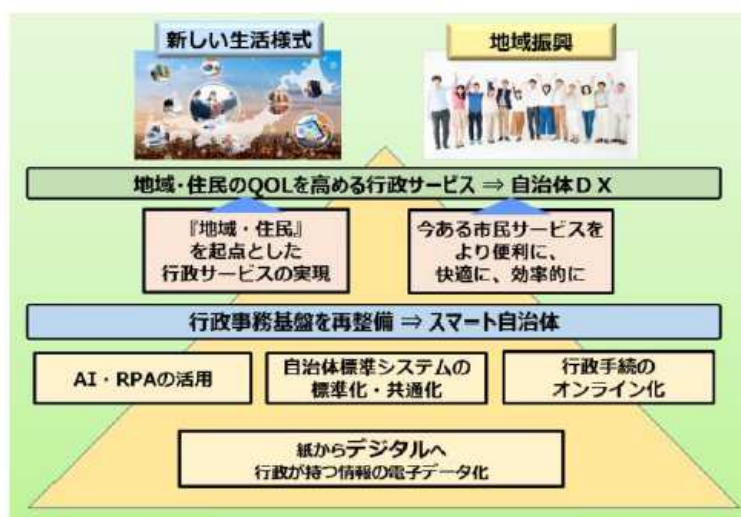
第1章	I D Xアクションプラン策定にあたって.....	2
1.	目的	2
2.	位置付け.....	2
3.	計画期間.....	3
第2章	I D Xビジョン実現のための施策の展開.....	4
1.	I D Xビジョン実現に向けた体系	4
(1)	I D Xビジョンの基本理念及び基本方針の体系	4
(2)	I D Xアクションプランにおける施策分類	5
2.	指標の設定.....	5
3.	具体的施策.....	6
(1) A.	国の「自治体D X推進計画」の重点取組事項のうち、定められた期限までにすべての自治体を実施すべきもの.....	6
(2) B.	国の「自治体D X推進計画」の重点取組事項のうち、A以外のもので、業務効率化や行政内部の改革・対策を目的とするもの等	8
(3) C.	上記A、B以外で地域のデジタル化や住民のQOL向上に資するもの.....	11
第3章	I D Xアクションプランの推進体制	17
1.	推進にあたっての考え方.....	17
(1)	進行管理.....	17
(2)	B P Rと規制の見直し	17
(3)	U I ・U X等に基づく取組み	18
(4)	実証実験による検証等	18
(5)	共創と連携.....	19
(6)	職員の意識改革.....	19
2.	推進体制.....	20
参考1	伊賀市デジタルトランスフォーメーション創造ワーキンググループ成果物.....	21
参考2	伊賀市デジタルトランスフォーメーション推進本部の設置に関する要綱	23
参考3	用語集	26

第1章 I D Xアクションプラン策定にあたって

1. 目的

本市では、国や地方自治体のデジタル変革を通して、人々が距離、時間、場所といった物理的制約を超えて様々なサービスが享受でき、人々の多様な幸せの実現を目指すために、「暮らしいきいきデジタル社会のまちづくり」を基本理念に掲げた「伊賀市デジタルトランスフォーメーション基本方針（以下『I D Xビジョン』）」を2021(令和3)年2月24日に策定しました。

暮らしいきいきデジタル社会のまちづくり



本市がデジタル施策を展開するにあたって、I D Xビジョンに掲げる基本方針を実現するための個別の施策を示すものとして、「伊賀市デジタルトランスフォーメーション実行計画（以下『I D Xアクションプラン』）」を策定するものです。

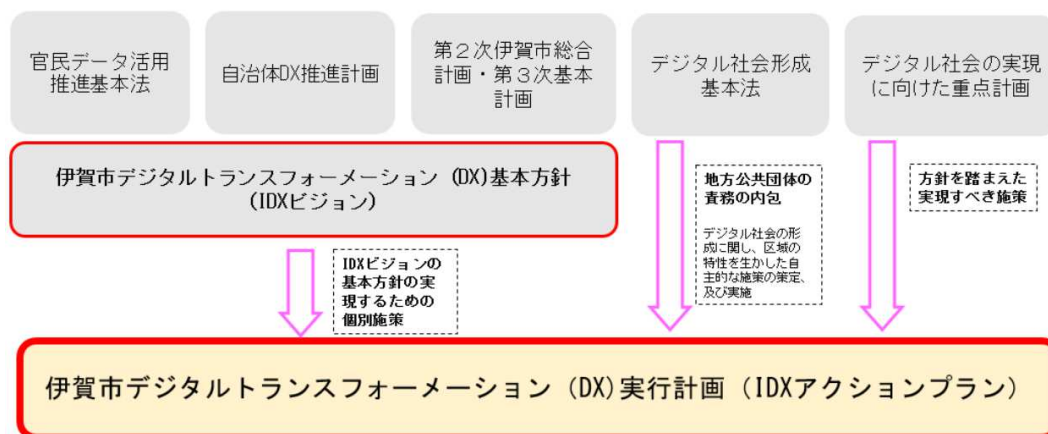
2. 位置付け

本市が、2021(令和3)年2月にI D Xビジョンを策定した後、国においては9月にデジタル庁を設置するとともに、デジタル社会の形成に関し、基本理念及び施策の策定に係る基本方針の定めや、国、地方公共団体及び事業者の責務を明らかにした「デジタル社会形成基本法」が施行されました。

また、同年12月には同法の規定に基づく重点計画となる「デジタル社会の形成に関する重点計画・情報システム整備計画・官民データ活用推進基本計画（以下『デジタル社会の形成に関する重点計画』）」（2021（令和3）年12月24日閣議決定）が策定されました。

これらのことを踏まえ、本 I D X アクションプランを、次のとおり位置付けることとします。

- ① 官民データ活用推進基本法第 9 条第 3 項に規定する「市町村官民データ活用推進計画」、総務省「自治体 DX 推進計画」が示す取組事項を具体化するためのもの、及び「第 2 次伊賀市総合計画・第 3 次基本計画」が示す目指すべき姿の実現を推進するためのものとして策定された I D X ビジョンに掲げる基本方針を実現するための個別施策を示すもの。
- ② デジタル社会形成基本法第 14 条に基づく地方公共団体の責務を内包するもの。
- ③ 国の「デジタル社会の実現に向けた重点計画」が示す方針を踏まえ伊賀市が実現すべき施策を示すもの。



3. 計画期間

I D X アクションプランは、I D X ビジョンに整合させ 2022(令和 4)年度から 2025(令和 7)年度までの 4 年間の計画とします。

この 4 年間は、I D X ビジョン実現のための基盤となる施策を中心に進めることとし、2026(令和 8)年度以降の次期アクションプランに繋げ、さらなる DX 施策の展開へのファースト・ステップとします。

また、計画期間や内容は、社会情勢の変化や国の動向を反映できるよう I D X ビジョンとともに必要に応じて見直すこととします。



第2章 I D Xビジョン実現のための施策の展開

1. I D Xビジョン実現に向けた体系

本市のI D Xビジョン実現に向け、体系化したI D Xビジョンに、I D Xアクションプランの具体的施策を紐づけ、展開を図ります。

(1) I D Xビジョンの基本理念及び基本方針の体系



(2) I D Xアクションプランにおける施策分類

I D Xビジョン実現に向け、具体的施策を次の3つに分類し計画的に進めていくこととします。

A

国の「自治体DX推進計画」の重点取組事項のうち、定められた期限までにすべての自治体を実施すべきもの

情報システムの標準化・共通化やマイナンバーカードの普及等、今後DXを推進するための基盤ともなる施策であり、確実に推進する必要があるもの

B

国の「自治体DX推進計画」の重点取組事項のうち、A以外のもので、業務効率化や行政内部の改革・対策を目的とするもの等

行政内部の業務プロセス改善による効率化やセキュリティ対策など、デジタル施策の推進にあたり、必要不可欠なもの

C

上記A、B以外で地域のデジタル化や住民のQOL（生活の質）向上に資するもの

「第2次伊賀市総合計画・第3次基本計画」に掲げる「さらに『誇れる・選ばれる』、『住み続けたい』伊賀市へ」を実現するためのもの

上記A、Bの施策は、Cの施策を進める上での基礎的役割を担うものとなります。Cの施策は、I D Xビジョンに掲げた本市が目指す「暮らしたいデジタル社会のまちづくり」を実現するためのものとして、今後、全庁横断的に進めていくものです。

2. 指標の設定

施策の推進にあたって、4年間の目標となる指標を定め、その目指すべき水準を目標値として示します。

計画期間中は、定期的に目標値に対する現状値を測定し進行管理を行います。

指 標	施策の結果や成果を測定するための「尺度」「ものさし」
現 状 値	測定時点の状態を示す数値又は状態
目 標 値	目指す成果を表す数値又は状態

3. 具体的施策

(1) A. 国の「自治体DX推進計画」の重点取組事項のうち、定められた期限までにすべての自治体を実施すべきもの

分類 番号	施 策 概 要				基本 方針 の体系																			
A-1	【自治体情報システムの標準化・共通化】				—																			
	下記の 20 業務について、2025(令和 7)年度末までに国が示す標準仕様に準拠したシステムをガバメントクラウド上に構築します。																							
	〈対象業務〉																							
	<table><tr><td>・児童手当</td><td>・住民基本台帳</td><td>・選挙人名簿管理</td></tr><tr><td>・固定資産税</td><td>・個人住民税</td><td>・法人住民税</td></tr><tr><td>・軽自動車税</td><td>・就学</td><td>・国民健康保険</td></tr><tr><td>・国民年金</td><td>・障害者福祉</td><td>・後期高齢者医療</td></tr><tr><td>・介護保険</td><td>・生活保護</td><td>・健康管理</td></tr><tr><td>・児童扶養手当</td><td>・子ども、子育て支援</td><td>・戸籍</td></tr><tr><td>・戸籍の附票</td><td>・印鑑登録事務</td><td></td></tr></table>					・児童手当	・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	・国民健康保険	・国民年金	・障害者福祉	・後期高齢者医療	・介護保険	・生活保護	・健康管理	・児童扶養手当	・子ども、子育て支援	・戸籍	・戸籍の附票
・児童手当	・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	・国民健康保険																						
・国民年金	・障害者福祉	・後期高齢者医療																						
・介護保険	・生活保護	・健康管理																						
・児童扶養手当	・子ども、子育て支援	・戸籍																						
・戸籍の附票	・印鑑登録事務																							
【指標】 対象 20 業務の標準化・共通化 現状値：— 目標値：対象 20 業務の標準準拠システムの 2025（令和 7）年度中の稼働																								
2022(令和 4)年度		2023(令和 5)年度		2024(令和 6)年度	2025(令和 7)年度																			
標準仕様比較分析・移行計画立案			標準準拠システムの導入 ・システム運用																					

分類 番号	施 策 概 要			基本 方針 の体系
A-2	【マイナンバーカードの普及促進】			1-(1)
	2022(令和4)年度末までに全市民のほとんどがマイナンバーカードを所持するよう普及促進の取組みを行います。 ・ 交付時来庁方式、申請時来庁方式の実施 ・ 休日・時間外窓口対応 ・ 市内各地での出張申請受付 ・ 外国籍の市民に対応した通訳付特設会場での申請受付			
	【指標】 マイナンバーカード交付率 現状値：49.25%(2022(令和4)年1月末) 目標値：100%(2023(令和5)年3月末)			
2022(令和4)年度		2023(令和5)年度	2024(令和6)年度	2025(令和7)年度
全市民への 普及促進				

分類 番号	施 策 概 要	基本 方針 の体系
A-3	【自治体行政手続のオンライン化（国指定 26 手続）】 2022(令和4)年度末までに国が示す下記の行政手続について、オンライン化を実施します。 〈子育て関係 15 手続〉（★：オンライン化済の行政手続） ★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 ★児童手当等の額の改定の請求及び届出 ★氏名変更／住所変更等の届出 ★受給事由消滅の届出 ・未支払の児童手当等の請求 ・児童手当等に係る寄附の申出 ・児童手当に係る寄附変更等の申出 ・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 ・児童手当等の現況届 ・支給認定の申請 ・保育施設等の利用申込 ・保育施設等の現況届 ・児童扶養手当の現況届の事前送信 ・妊娠の届出 <介護関係 11 手続> ・要介護、要支援認定の申請 ・要介護、要支援更新認定の申請 ・要介護、要支援状態区分変更認定の申請 ・居宅（介護予防）サービス計画作成（変更）依頼の届出 ・介護保険負担割合証の再交付申請 ・被保険者証の再交付申請 ・高額介護（予防）サービス費の支給申請 ・介護保険負担限度額認定申請 ・居宅介護（介護予防）福祉用具購入費の支給申請 ・居宅介護（介護予防）住宅改修費の支給申請 ・住所移転後の要介護、要支援認定申請	1-(1)
	【指標】 オンライン化した対象手続数 現状値： 4/26 目標値： 26/26	
2022(令和4)年度		2023(令和5)年度
2024(令和6)年度		2025(令和7)年度
導入検討		運用

(2) B. 国の「自治体DX推進計画」の重点取組事項のうち、A以外のもの
ので、業務効率化や行政内部の改革・対策を目的とするもの等

分類 番号	施 策 概 要				基本 方針 の体系
B-1	【自治体のAI・RPA等の利用促進】				3-(1)
	業務の効率化・自動化を図るため、A I や R P A 等の更なる活用を推進 します。 また、「自治体情報システムの標準化・共通化」、「自治体行政手続のオン ライン化」を進める上においても、必要に応じA I や R P A 等を活用し事 務の効率化を図ります。 ・先進事例の研究 ・職員研修の実施 ・対象業務の洗い出し及び導入 ・デジタルを活用した保育士の負担軽減 ・VR 活用等による消防訓練の高度化				
	【指標】 A I や R P A 等により削減した年間労働時間数 現状値：443 時間 目標値：36,750 時間（職員約 20 人分の年間労働時間相当） [目標年度 2025（令和 7）年度]				
2022(令和 4) 年度		2023(令和 5) 年度		2024(令和 6) 年度	2025(令和 7) 年度
事例研究・研修実施・対象業務の洗い出し・利活用					
「自治体情報システムの標準化・共通化」、「自治体行政手続のオンライン化」に伴う A I ・ R P A の利活用					

分類 番号	施 策 概 要				基本 方針 の体系
B-2	【テレワークの推進】 社会状況に応じ、職員一人ひとりのライフステージに合った多様な働き方を実現するため、テレワーク制度の見直しとともに環境整備を行います。 ・テレワーク制度の見直し ・テレワーク環境整備（通話環境の整備等） ・電子決裁の対象拡大 ・建設現場等の遠隔臨場に係る実証実験の実施				3-(3)
	【指標】 テレワークを実施した職員数 現状値：105（2020（令和2）年度） 目標値：105 以上				
2022(令和4)年度		2023(令和5)年度		2024(令和6)年度	2025(令和7)年度
テレワークの現制度の運用・制度見直しの検討					見直しの制度の運用
テレワーク環境の見直し					
電子決裁拡充検討・導入					
建設現場等の遠隔臨場に係る先行事例等の調査研究					実証実験

分類 番号	施 策 概 要			基本 方針 の体系
B-3	【セキュリティ対策の徹底】 セキュリティ強靱化関連システムの見直し（ネットワークの三層分離等）を行います。 また、国のガイドラインの変更に合わせたセキュリティポリシーの見直しと職員へのセキュリティ研修を実施します。 ・セキュリティ強靱化システムの見直し ・セキュリティポリシーの見直し ・セキュリティ研修の実施			1-(5)
	【指標】 情報漏洩等のインシデント件数 現状値：0 目標値：0			
2022(令和４)年度		2023(令和５)年度	2024(令和６)年度	2025(令和７)年度
セキュリティ強靱化システムの見直し・導入		見直し後のシステム運用		
必要に応じ、セキュリティポリシー見直し				
セキュリティ研修				

分類番号	施 策 概 要				基本方針の体系
B-4	【書面・押印・対面の見直し】				1-(1) 1-(2) 1-(4) 3-(1)
	国から発出されるマニュアルやガイドライン等を基に、行政手続における押印、書面、対面などについての規制の見直しを行います。 ＜押印＞ ・行政手続について押印の必要性を検証 ・行政手続の押印廃止（可能なもの） ＜書面＞ ・オンライン化が可能な行政手続の洗い出し ・様式の簡素化や添付書類削減の検討、条例・規則等の見直し ＜対面＞ ・行政手続の対面の必要性を検証 ・対面が不要な行政手続のオンライン化				
	【指標】 書面、押印、対面の見直し実施状況 現状値：押印を廃止した行政手続 1,035 件 （2020（令和2）年度） 目標値：未設定				
2022(令和4)年度		2023(令和5)年度		2024(令和6)年度	2025(令和7)年度
国からマニュアル等発出され次第、書面・対面等の見直し					

分類 番号	施 策 概 要	基本 方針 の体系
B-5	【EBPM(証拠に基づく政策立案)への様々なデータの利活用促進】 職員が様々なデータを利活用し、効率的な事務事業の企画立案が行えるよう、全庁でのEBPMの推進を図ります。 ・モデル事例の設定 ・職員研修の実施 ・統計データ、アンケート結果を職員が活用できるプラットフォームの構築	3-(2)
	【指標】 EBPMにより立案している事務事業の割合 現状値：－ 目標値：89% (全事務事業のうち総合計画の施策に紐づく事務事業の割合：89%)	
	2022(令和4)年度 2023(令和5)年度 2024(令和6)年度 2025(令和7)年度	

分類 番号	施 策 概 要	基本 方針 の体系
B-6	【デジタル人材の確保・育成】 専門人材の確保や育成及び職員のセキュリティを含むデジタルリテラシー向上のための行います。 また、市が行うデジタル施策について、市民等に対して説明や支援ができる職員の育成を行います。 〈専門人材育成〉 ・育成方針、育成プログラム策定・運用 〈その他の職員育成〉 ・研修実施 ・研修効果検証	2-(1)
	【指標】 専門人材：育成プログラム修了した人数 その他職員：研修受講者のうち内容を理解した人の割合 現状値：専門人材0人、その他職員0% 目標値：専門人材3人、その他職員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	

(3) C. 上記A、B以外で地域のデジタル化や住民のQOL向上に資するもの

分類 番号	施 策 概 要				基本 方針 の体系
C-1	【地域社会・公共施設のデジタル環境整備】				2-(1) 2-(2)
	住民自治協議会の活動を支援するため、地区市民センター等でインターネットに接続できる環境整備を行います。				
	他の公共施設のインターネット環境についても必要に応じ検討・整備を行います。				
	【指標】住民自治協議会の活動においてWEB会議等ができる地区市民センター等の数 現状値：－ 目標値：39/39				
2022(令和４)年度		2023(令和５)年度		2024(令和６)年度	2025(令和７)年度
地区市民センター等の インターネット環境の整備					
公共施設のインターネット環境の検討・整備					

分類 番号	施 策 概 要			基本 方針 の体系
C-2	【デジタルデバイド対策】			1-(1) 1-(2) 1-(3) 1-(4) 2-(1) 2-(2)
	市民誰もがデジタル化のメリットを享受できるよう講座等の取組みを行います。 ・ 市民向けデジタル関連講座、教室の実施 ・ D X、市のD X関連施策に関する出前講座の実施 ・ オンライン行政手続等の支援相談窓口の設置 ・ 国が整備する「デジタル推進委員」制度との連携検討 ・ デジタルデバイドを意識した施策の推進 ・ 市が行うデジタル施策について、市民等に対して説明や支援ができる職員の育成(B-6 再掲)			
	【指標】 講座・教室受講者のうち理解・満足した人の割合 現状値：－ 目標値：70%			
2022(令和４)年度		2023(令和５)年度	2024(令和６)年度	2025(令和７)年度
デジタル関連講座、教室の企画・実施				
支援相談窓口 の設置検討		支援相談窓口の運用		

分類 番号	施 策 概 要				基本 方針 の体系
C-3	【オープンデータの推進】				1-(3) 2-(2)
	国が推奨するデータセットのさらなる公開を推進します。 また、参声広場等への問合せが多い情報をオープンデータとして公開する取組みを実施します。 <基本編推奨データセット>（★：公開済の推奨データセット） ★A E D設置箇所一覧 ・介護サービス事業所一覧 ・医療機関一覧 ・文化財一覧 ・観光施設一覧 ・イベント一覧 ・公衆無線 LAN アクセスポイント一覧 ・公衆トイレ一覧 ・消防水利施設一覧 ★指定緊急避難場所一覧 ★地域・年齢別人口 ・公共施設一覧 ・子育て施設一覧 ・オープンデータ一覧				
	【指標】 基本編推奨データセットの公開数 現状値： 3/14 目標値：14/14				
2022(令和４)年度		2023(令和５)年度		2024(令和６)年度	2025(令和７)年度
推奨データセットの順次公開					
問合せの分析		オープンデータの公開			

分類 番号	施 策 概 要			基本 方針 の体系
C-4	【遠隔窓口の実証実験】			1-(1) 2-(1)
	市民が最寄りの支所等から画面を通じて本庁の職員に相談できる「遠隔窓口」の検討と実証実験を行います。実証実験の結果を踏まえ実施の是非を検証します。			
	【指標】 実証実験の実施・検証 現状値：－ 目標値：実施			
2022(令和４)年度		2023(令和５)年度	2024(令和６)年度	2025(令和７)年度
導入検討		実証実験		検証・（導入）

分類 番号	施 策 概 要			基本 方針 の体系
C-5	【自治体行政手続のオンライン化(手数料が必要となる交付サービス)】			1-(1) 1-(4)
	各種証明書等交付申請とこれに伴う決済をオンライン化します。 ・住民票の写し ・戸籍謄抄本 ・戸籍の附票の写し ・印鑑登録証明書			
	・所得証明書 ・課税証明書 ・完納証明書 ・納税証明書			
【指標】 オンライン化した対象手続数 現状値：－ 目標値：8/8				
2022(令和４)年度		2023(令和５)年度	2024(令和６)年度	2025(令和７)年度
導入検討		運用		

分類 番号	施 策 概 要	基本 方針 の体系		
C-6	【自治体行政手続のオンライン化(市民等の利便性向上につながる手続)】 国が示す「処理件数が多く、オンライン化の推進による住民等の利便性の向上や業務の効率化効果が高いと考えられる手続」のオンライン化を進めます。 この他に、市民等の利便性向上につながる手続を検証し、オンライン化を進めます。 <国が示す対象手続 14 手続> (★：オンライン化済の行政手続) ★図書館の図書貸出予約等 ・研修、講習、各種イベント等の申込 ★地方税申告手続 (eLTAX) ・水道使用開始届等 ・道路占用許可申請等 ・駐車の許可の申請 ・建築確認 ・粗大ごみ収集の申込 ・犬の登録申請、死亡届 ・職員採用試験申込 ・入札参加資格審査申請等 ・入札 ・衆議院、参議院選挙の不在者投票用紙等の請求 ・消防法令における申請、届出等	1-(1)		
	【指標】 国が示す対象手続のうちオンライン化した手続数 現状値： 2/14 目標値：14/14			
2022(令和4)年度		2023(令和5)年度	2024(令和6)年度	2025(令和7)年度
導入検討		運用 随時、市民等の利便性につながる行政手続のオンライン化		

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	

分類 番号	施 策 概 要	基本 方針 の体系
C-8	【Web版 手順ガイドの導入】 市役所での必要な手続をライフイベント（転入、転居、転出、結婚、妊娠・出生、離婚、氏名変更、死亡）ごとに検索することができるインターネット上での案内を導入します。	1-(3)
	【指標】 導入の可否 現状値：－ 目標値：導入	
	2022(令和4)年度 2023(令和5)年度 2024(令和6)年度 2025(令和7)年度	

分類 番号	施 策 概 要	基本 方針 の体系
C-9	【書かない窓口の導入】 来庁した市民等がデジタルの恩恵を享受できるよう、書く必要のない申請・届出窓口を導入します。	1-(1) 2-(1)
	【指標】 対象とした所属の「書かない窓口」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	

分類 番号	施 策 概 要				基本 方針 の体系
C-10	【キャッシュレス決済の導入】				1-(4)
	税金、各種手数料、料金及び入館料等のキャッシュレス決済を導入します。				
	・ 税等（市税、介護保険料等） ・ 手数料（証明交付手数料等） ・ 料金（上下水道料金、住宅使用料等） ・ 入館料（各種施設入館料、観覧料等）				
	【指標】 対象とした料金等のキャッシュレス化率 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、 対象料金等及びキャッシュレス化の検討					導入・運用

分類 番号	施 策 概 要	基本 方針 の体系
C-11	【さらに『誇れる・選ばれる』、『住み続けたい』伊賀市のためのデジタル活用】	
	第2次伊賀市総合計画・第3次基本計画の各分野において、市民等の意見を踏まえ積極的にデジタルを活用したまちづくりを進めます。	
	【デジタル活用事例】 (1) ≪健康・福祉≫分野 ・SNS等を活用した子育てに関する情報発信 ・デジタルを活用した見守り活動の実施 ・デジタルを活用した健康診断等の受診勧奨 ・保険証としてのマイナンバーカードを利用促進、支援 ・地域資源データベースシステムを活用した福祉サービスの提供 ・デジタルを活用したつながりや支え合いの場づくり 等 (2) ≪生活・環境≫分野 ・防災情報システムを活用した地域防災、減災力の強化 ・消防指令システムの高機能化 ・ドローンによる災害情報の収集 ・ごみ分別アプリの利用促進 ・デジタルを活用した上下水道事業の広報活動 等 (3) ≪産業・交流≫分野 ・デジタルを活用した「伊賀ブランド」の情報発信、販路拡大の支援 ・デジタルを活用した観光コンテンツ開発等の支援 ・事業者のDX化支援 ・デジタル関連企業の誘致 等	—

(4) 《生活基盤》分野 ・バスロケーションシステムを活用した情報発信 ・伊賀線への交通系 IC カード、乗車券購入アプリの導入 ・M a a S の調査、研究 ・空き家への移住者を対象としたテレワーク導入支援 等 (5) 《教育・人権》分野 ・デジタルを活用した人権講座等の学習機会や啓発事業の充実 ・児童生徒 1 人 1 台端末の活用促進 ・オンラインを活用した多様な生涯学習機会の提供 ・自動貸出、予約本自動受取等の図書館整備 等 (6) 《文化・地域づくり》分野 ・住民自治協議会の D X 化支援 ・市が提供するデジタルサービスの多言語対応 ・デジタルを活用した文化、芸術の情報発信 ・デジタルを活用した文化財、歴史資料の保存、活用 等 (7) 《計画の推進》分野 ・ S N S 等によるターゲットに合わせた情報発信 ・ e モニターを活用した市政に関するアンケートの実施 等 【指標】まちづくりアンケート調査「デジタル自治」に対する市民満足度 現状値：21.9%（2021（令和3）年2月 第2次伊賀市総合計画・第2次 基本計画「情報化」に対する市民満足度） 目標値：50%			
2022(令和4)年度	2023(令和5)年度	2024(令和6)年度	2025(令和7)年度
			

第3章 I D Xアクションプランの推進体制

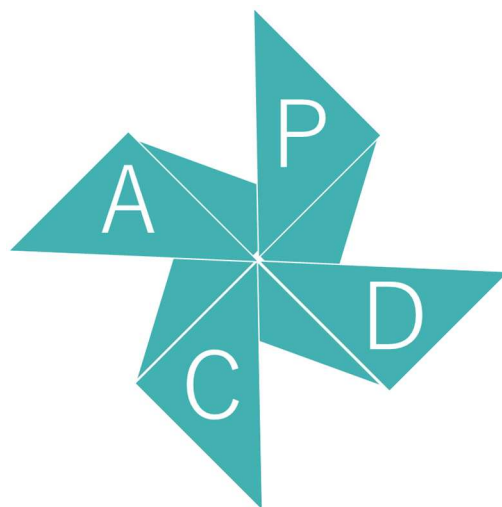
1. 推進にあたっての考え方

(1) 進行管理

I D Xアクションプランの推進にあたっては、計画期間中、定期的に目標値に対する現状値を測定し、施策の進捗状況や個々の課題を分析し、課題から改善につなげることで効果的な施策の展開を図ります。

また、次の3つの視点（下記イメージ図）のPDCAサイクルにより、実効性ある進行管理を図ります。

1. I D Xアクションプラン4年間の施策ごとのPDCA
2. 各施策を進める4年間のうちそれぞれの年度におけるPDCA
3. 実装後（サービス導入後）のPDCA



P (Plan) : 計画
D (Do) : 実行
C (Check) : 評価
A (Action) : 改善

(2) B P Rと規制の見直し

システム導入やオンライン化等が目的とならないように、本来の行政サービスの利用者の利便性向上及び行政運営の効率化に立ち返って、B P R（業務プロセス改革）を行います。また、デジタル化の効果を最大限発揮するため、規制の見直しも併せて行います。

(3) UI・UX等に基づく取組み

具体的施策の推進にあたっては、提供するサービスが利用者にとって使い易く快適で満足度の高いものとするため、サービスのUI（見た目や操作性）、UX（サービスから受ける実感や満足度）を意識し、デジタルサービスの導入を行います。

国の「デジタル社会の実現に向けた重点計画」においても、「サービス設計 12 箇条」が示されており、これは、利用者中心のサービスを提供しプロジェクトを成功に導くため、サービスデザイン思考に基づいたノウハウです。この「サービス設計 12 箇条」に沿うことで、価値のあるサービスを提供できるよう推進します。

<サービス設計 12 箇条>

- 第1条 利用者のニーズから出発する
- 第2条 事実を詳細に把握する
- 第3条 エンドツーエンドで考える
- 第4条 全ての関係者に気を配る
- 第5条 サービスはシンプルにする
- 第6条 デジタル技術を活用し、サービスの価値を高める
- 第7条 利用者の日常体験に溶け込む
- 第8条 自分で作りすぎない
- 第9条 オープンにサービスを作る
- 第10条 何度も繰り返す
- 第11条 一遍にやらず、一貫してやる
- 第12条 情報システムではなくサービスを作る

「デジタル社会の実現に向けた重点計画」
(2021(令和3)年12月24日閣議決定) より

(4) 実証実験による検証等

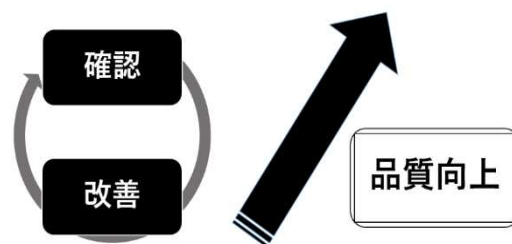
ア) 実証実験による検証

導入する新しい技術やサービスが先進的であるものについて、利便性やコスト、施策に寄与するか等を検証する必要があります。必要に応じて実証実験を行い、結果の検証を踏まえて本格的なサービスの導入を行います。

イ) 繰り返し

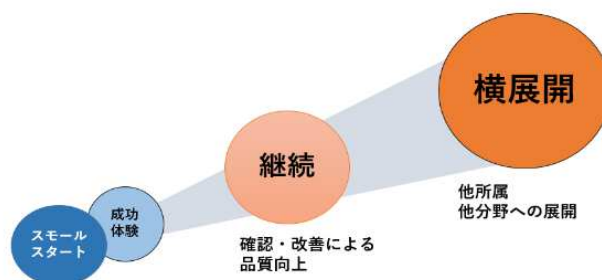
サービスを導入する際に、必要に応じて、利用者や関係者の声を聴き、確認と改善を繰り返しながらよりよいサービスを提供できるように努めます。

また、サービス提供後も、継続的に利用者や関係者からの声を収集し、常に改善を図ります。



ウ) スモールスタート

実施する所属や分野を絞りスモールスタートで始めます。成功体験を重ね、確認と改善を繰り返しながら品質向上を図るとともに、他の所属・他の分野へ横展開します。



(5) 共創と連携

I D X アクションプランの推進を行政職員だけで実施することは困難です。

専門的な知識・技術を有する外部人材の活用や公民連携による共創、また、国、県、他の地方自治体と連携し具体的な施策に取り組みます。



(6) 職員の意識改革

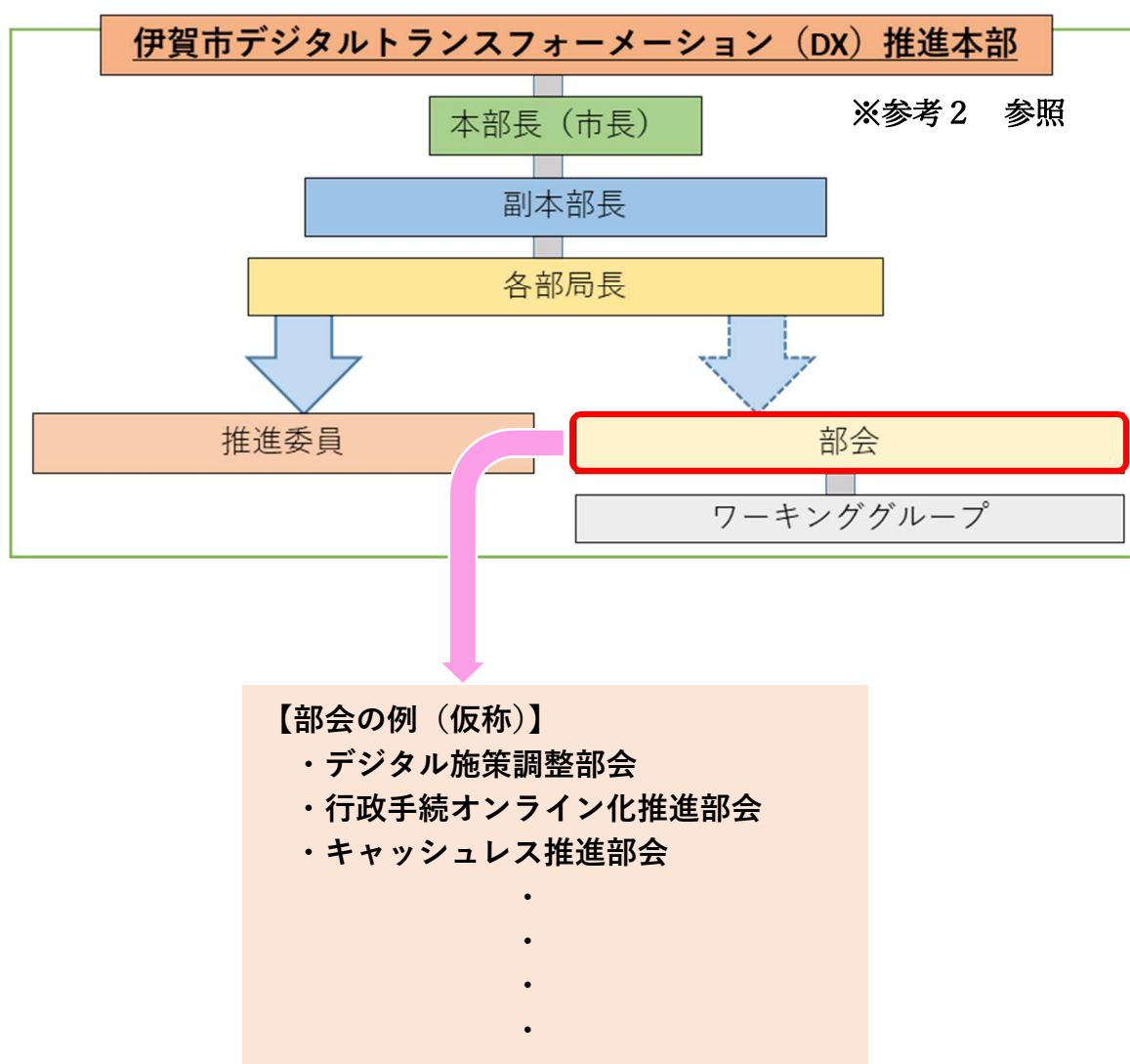
地域のデジタル化や住民のQ O Lを高める行政サービスへの転換、「新しい生活様式」への対応、そして価値共創による地域振興を実現するためには、職員一人ひとりが、それぞれの役割に対して「自分自身も責任者の一人である」という自覚を持ち、目の前にある仕事を“自分事化”し、常にすべきことを見つけながら能動的に行動できる姿勢が不可欠です。

目標の達成に向けた議論を通じて、使命や課題等を共有し、工夫・努力するチャレンジ精神を高揚させ、職員が一丸となって取り組みます。

2. 推進体制

I D X ビジョンでは、市長を本部長とする「伊賀市デジタルトランスフォーメーション推進本部」において、D X に関する取組みを全庁横断的に推進し、また、個別的又は専門的に調査及び研究等を行う部会・ワーキンググループを設置することとしています。

主な部会として、施策・事業の目的、財源、実施時期などについて庁内合意を図りながら進めるための「デジタル施策調整部会（仮称）」、個別の具体的施策について調査・研究する「行政手続オンライン化推進部会（仮称）」などを設置し取組みを進めます。



参考 1 伊賀市デジタルトランスフォーメーション創造ワーキンググループ成果物

I D Xアクションプランを策定するにあたり、伊賀市デジタルトランスフォーメーション推進本部に「伊賀市デジタルフォーメーションアクションプラン策定部会（以下『策定部会』）」を、さらにその策定部会内に「伊賀市デジタルトランスフォーメーション創造ワーキンググループ（以下『WG』）」を設け、3つのチームに分かれ検討を行ってきました。

市役所内部の主任級以下の若手職員で構成するWGでは、「伊賀市 2040 年の未来像」をテーマとし、新たなサービスが創造されるデジタル施策をプランに反映させるため、必要な調査及び研究等を行いました。

2025（令和 7）年度までを計画期間とする I D Xアクションプランには、そのWGの成果のうち「手のひら市役所」、「働き方改革」の一部を取り入れています。（次頁図）



WG(ワーキンググループ)が描く “伊賀市の未来像2040”

(*)は、本アクションプランの施策に反映させたもの

Society5.0時代の在宅医療

～24時間市民の健康を見守ります～

○医療を要しないからだづくり

セルフケア推進サービス
健康増進サービスの拡充

○通院しない医療

セルフケア相談サービス
自らできる自己治療(簡単なもの)
オンライン診療、オンライン総合病院
薬の配送サービス
医療機関間のデータ連携

手のひら市役所

～いつでもどこでもあなたのそばに窓口があります～

○行政手続き

オンライン化(*)

○税、手数料などの支払い

電子決済、キャッシュレス決済(*)

○相談窓口

リモートによる相談(*)

スマートシティの実現

～デジタル化で市民の豊かな暮らしを実現します～

○自動配送

ドローン配達
車の自動運転

○防災

災害予測
避難所のDX化
避難経路の自動案内

○ロボット社会

ロボットによるパトロール
緊急車両の自動配車

働き方改革

～自分らしく多様な働き方ができる
環境を作ります～

○リモートワーク

テレワーク環境整備(*)
テレワークスペース整備

○作業をなくす

窓口業務の削減(*)
公民連携



デザイン: スマートシティ官民連携プラットフォームHPから抜粋(一部加工)

参考 2 伊賀市デジタルトランスフォーメーション推進本部の設置に関する要綱

伊賀市デジタルトランスフォーメーション推進本部の設置に関する要綱
令和 2 年 11 月 25 日訓令第 73 号

(設置)

第 1 条 本市の情報化関連施策を総合的かつ計画的に推進するとともに、市民サービスの向上と適正で効率的な行政運営を図ることを目的にデジタルトランスフォーメーションを推進するため、伊賀市デジタルトランスフォーメーション推進本部（以下「推進本部」という。）を設置する。

(所掌事項)

第 2 条 推進本部は、前条の目的を達成するため、必要な調査及び研究並びに協議を行う。

(組織)

第 3 条 推進本部は、本部長、副本部長、本部員及びデジタルトランスフォーメーション推進委員（以下「DX推進委員」という。）並びに本部長補佐監をもって組織する。

2 本部長に市長を、副本部長に副市長及び教育長をもって充てる。

3 本部員は、別表に掲げる職にある者をもって充てる。

4 DX推進委員は、本部員が所管する所属又は施設の職員をもって充てる。

5 本部長補佐監は、必要に応じて置くことができるものとし、高度な専門的知識及び経験を有する者から市長が選任する。

(本部長及び副本部長)

第 4 条 本部長は、推進本部を総理する。

2 副本部長は、本部長を補佐し、本部長に事故があるとき、又は本部長が欠けたときは、その職務を代理する。

(推進本部の会議)

第 5 条 推進本部の会議は、本部長が招集し、その議長となる。

2 推進本部の会議は、DX推進委員を除き推進本部を組織する者が出席するものとし、本部員の半数以上の者の出席がなければ開くことができない。

3 前項の規定にかかわらず、本部長は、必要があると認めるときは、推進本部の会議にDX推進委員その他関係者又は有識者の出席を求めることができる。

(部会の設置)

第 6 条 本部長は、デジタルトランスフォーメーション及び情報化関連施策に関する事項について個別的又は専門的に調査及び研究等を行うため、必要があると認めるときは、推進本部に部会を置くことができる。

2 部会は、本部長が指名した職員をもって構成する。

(部会長及び副部会長)

第 7 条 部会に部会長及び副部会長を置き、本部長が指名した職員をもって充てる。

2 部会長は、部会の事務を総理する。

- 3 副部会長は、部会長を補佐し、部会長に事故があるとき、又は部会長が欠けたときは、その職務を代理する。

(部会の会議)

第8条 部会の会議は、部会長が招集し、その議長となる。

- 2 部会長は、必要があると認めるときは、部会の会議に関係者及び有識者の出席を求めることができる。

- 3 部会長は、部会の会議の結果を本部長に報告しなければならない。

(ワーキンググループの設置)

第9条 部会長は、必要があると認めるときは、部会にワーキンググループを置くことができる。

- 2 ワーキンググループは、部会長が指名した職員をもって構成する。

(庶務)

第10条 推進本部の庶務は、デジタル自治推進局において処理する。

(補則)

第11条 この要綱に定めるもののほか、推進本部の運営に関し必要な事項は、本部長が推進本部に諮って定める。

附 則

(施行期日)

- 1 この訓令は、令和2年11月25日から施行する。

(伊賀市情報化推進体制の整備に関する要綱の廃止)

- 2 伊賀市情報化推進体制の整備に関する要綱（平成31年伊賀市訓令第9号）は、廃止する。

附 則（令和3年1月25日訓令第5号）

この訓令は、令和3年1月25日から施行する。

附 則（令和3年4月1日訓令第36号）

この訓令は、令和3年4月1日から施行する。

附 則（令和3年12月6日訓令第63号）

この訓令は、令和3年12月6日から施行する。

別表（第3条関係）

デジタル自治推進局長
危機管理監
総務部長
企画振興部長
財務部長
人権生活環境部長
健康福祉部長
産業振興部長
建設部長
消防長

上野総合市民病院副院長（事務部門）
会計管理者
市議会事務局長
監査委員事務局長
農業委員会事務局長
上下水道部長
教育委員会事務局長
上野支所長
伊賀支所長
島ヶ原支所長
阿山支所長
大山田支所長
青山支所長

参考3 用語集

用 語	用語解説
A I (エーアイ)	A I : Artificial Intelligence の略。 人工知能のこと。
B P R (ビーピーアール)	B P R : Business Process Re-engineering の略。 業務プロセスの再構築のこと。
D X (ディーエックス、デジタルトランスフォーメーション)	D X : Digital Transformation の略。 I C T (情報通信技術) の浸透が人々の生活をあらゆる面でよりよい方向に変化させること。 紙などのアナログ情報と業務プロセスをデジタル化し、その結果デジタル技術が社会に浸透することで、それまで実現できなかった新たな価値やサービスが創出される社会全体の変革を意味する。
E B P M (イービーピーエム)	E B P M : Evidence-Based Policy Making の略。 統計や業務データなどの客観的な証拠に基づく政策立案のこと。
I C T (アイシーティー)	I C T : Information and Communication Technology の略。 情報通信技術のこと。
M a a S (マース)	M a a S : Mobility as a Service の略。 ICT 等を活用し、マイカー以外のすべての交通手段によるモビリティ（移動）を 1 つのサービスとしてとらえる新たな「移動」の概念のこと。
Q O L (クオリティオブライフ)	Q O L : Quality of life の略。 生活の質のこと。1994 年に WHO（世界保健機関）が、QOL を「一個人が生活する文化や価値観のなかで、目標や期待、基準、関心に関連した自分自身の人生の状況に対する認識」と定義。特に医療や福祉分野で多く使用される概念であるが、その定義は多種多様で、近年では総務省の情報通信白書などでも広く使用されている。
R P A (アールピーエー)	R P A : Robotic Process Automation の略。 ソフトウェア・ロボットによる自動化のこと。
S N S (エスエヌエス)	S N S : Social Networking Service の略。 登録された利用者同士が交流できるサービスのこと。
U I (ユーアイ)	U I : User Interface の略。 ウェブサイトやアプリの表示画面の見た目や操作性（扱いやすさ）のこと。
U X (ユーエックス)	U X : User Experience の略。 商品やサービスから利用者が得られる体験・満足度のこと。
サービスデザイン	サービスの現状における課題を、デザイン思考を用いて解決し、より良い状態に変えること。

用 語	用語解説
セキュリティ	デジタル化された情報の改ざんや漏えいを防ぐこと。
デザイン思考	サービスやビジネスを構築する際に、デザイナーがデザインを行う際の進め方や考え方を適用していこうという考え方。
デジタルデバイド	I C T (情報通信技術) の恩恵を受けることのできる人とできない人との間に生じる格差。
テレワーク	I C T (情報通信技術) を利用し、時間や場所を有効に活用できる柔軟な働き方。
ネットワーク三層分離	利用している情報により物理的・論理的にネットワークを3つに分離すること。(三層：マイナンバー利用事務系、L G W A N接続系、インターネット接続系)
バスロケーションシステム	バス利用者がパソコンやスマートフォンでバスの現在地や発着情報等を得られるシステム及びサービスのこと。