

# 伊賀市デジタルトランスフォーメーション（DX）基本方針

## 【IDXビジョン】

2021（令和3）年2月24日

伊賀市

# 目次

第1章	IDXビジョン策定にあたって	3
1	策定の背景と趣旨	3
2	デジタルトランスフォーメーション（DX）とは	4
3	IDXビジョンの位置付け	5
(1)	IDXビジョンの位置付け	5
(2)	国の基本方針等と自治体DX推進計画との関係	6
(3)	第2次伊賀市総合計画・第3次基本計画との関係	6
4	IDXビジョンの計画期間	7
第2章	デジタル化の現状と課題	8
1	情報通信機器利用者の増加	8
2	社会的状況	10
3	伊賀市のデジタル化の現状と課題	12
(1)	自治体の情報システムの標準化・共通化について	12
(2)	自治体の行政手続のオンライン化について	13
(3)	マイナンバーカードの普及促進について	14
(4)	自治体のAI・RPAの利用推進について	14
(5)	テレワークの推進について	14
(6)	セキュリティ対策の徹底について	15
(7)	地域社会のデジタル化について	16

(8) デジタルデバイド対策について .....	16
(9) BPR の取組みの徹底（書面・押印・対面の見直し）について .....	17
(10) オープンデータの推進について .....	17
(11) 官民データ活用推進計画について .....	18
4 自治体DXの実現に向けて .....	19
<b>第3章 伊賀市が目指すデジタル変革</b> .....	20
1 基本的な考え方（基本理念） .....	20
2 基本方針 .....	21
基本方針1 安全安心で利便性を実感できる市民サービスの実現 .....	22
基本方針2 市民誰もが参加できるデジタル社会の実現 .....	23
基本方針3 スマート行政の実現 .....	23
<b>第4章 推進体制と施策の展開</b> .....	24
1 推進体制 .....	24
2 IDX施策の展開 .....	25

## 第1章 IDXビジョン策定にあたって

### 1 策定の背景と趣旨

近年のインターネット等の情報通信技術の目覚ましい発展は、私たちの社会生活に大きな変化をもたらしてきました。特にパソコンやスマートフォンの普及は、各個人のコミュニケーションツールとしての枠を超え、多様で大量の情報の取得や発信を可能にし、買物、娯楽、支払決済など、私たちの日常生活に欠かせないツールとなっています。

わが国では、こうした情報通信技術の高度化と相まって、少子高齢化や人口減少社会が進展し、労働生産力の減少、経済規模の縮小、社会保障費の増大等といった社会的課題が顕著になってきました。今後、この流れはますます加速し、課題の深刻化が懸念されています。また、地方自治体においても、行財政改革により職員数が制約される中で多様化、複雑化する市民ニーズに対応しつつ、持続可能な行政サービスを提供することが求められています。

また、新型コロナウイルス感染症により、私たちは生活の中で「密」を避けることや人との接触を回避するための行動、働き方等の変容を強いられることとなりました。この結果、テレワーク、リモート授業、オンライン会議、キャッシュレス決済など社会経済活動の中でデジタル技術を使った「新しい日常」の構築が不可欠となっています。

したがって、地域や住民のQOL（クオリティ・オブ・ライフ：生活の質）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（市民と地域と行政が共にデジタルで創る地域のための事業とその付加価値）による地域振興を図ることが必要です。

こうした背景を踏まえ、デジタル技術を活用して社会変革を進めるデジタルトランスフォーメーション（DX）<sup>1</sup>の考え方に基づき、伊賀市におけるデジタル社会の実現に向けた基本的な考え方を示すための基本方針を策定することとしました。

なお、本基本方針の正式名称は「伊賀市デジタルトランスフォーメーション基

---

<sup>1</sup> デジタルトランスフォーメーション(DX)：ウメオ大学（スウェーデン）のエリック・ストルターマン教授が2004年に提唱した概念で、「X」は「Trans-」（Transformation など）や「Ex-」（Experience など）の略語として用いられるため、デジタルによる変革（Digital Transformation）はDXと略される

本方針」ですが、庁内はもとより広く市民にも知っていただくため、「ID<sup>2</sup>Xビジョン」という略称としています。

## 2 デジタルトランスフォーメーション（DX）とは

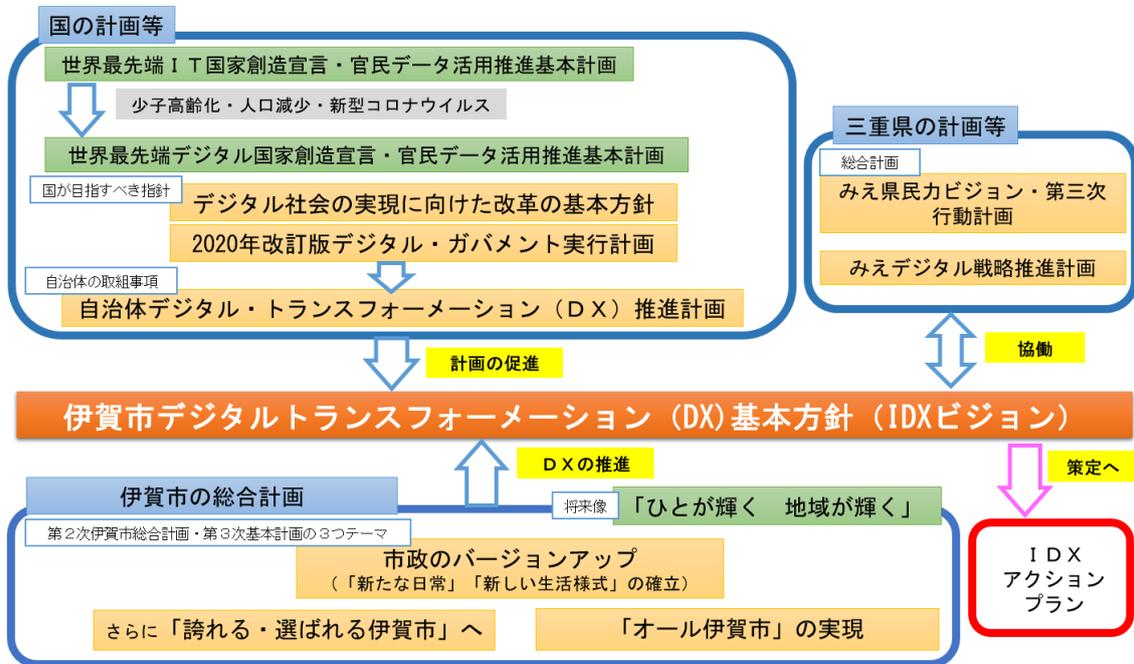
デジタルトランスフォーメーション（DX）とは、ICT<sup>2</sup>（情報通信技術）の浸透が人々の生活をあらゆる面でよりよい方向に変化させることです。

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しています。

---

<sup>2</sup> ICT：Information and Communication Technology の略で、情報通信技術のこと

### 3 I D X ビジョンの位置付け



#### (1) I D X ビジョンの位置付け

官民データ活用推進基本法（平成 28 年法律第 103 号）及び国の各種計画等並びに 2021（令和 3）年度策定予定の第 2 次伊賀市総合計画・第 3 次基本計画を踏まえ、本ビジョンを次のとおり位置付けます。

- ①本ビジョンは、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」のビジョンとして位置付けます。
- ②「デジタル社会の実現に向けた改革の基本方針」（2020(令和 2)年 12 月 25 日閣議決定)「デジタル・ガバメント実行計画」が示す方針を踏まえ、本市が実現すべきビジョンとして位置付けます。
- ③総務省「自治体デジタル・トランスフォーメーション (DX) 推進計画」が示す取組事項を本市で具体化するためのビジョンとして位置付けます。
- ④本市の「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

を推進するためのビジョンとして位置付けます。

## **（２）国の基本方針等と自治体DX推進計画との関係**

国においては、少子高齢化・人口減少社会や新型コロナウイルスによる社会変革等の現状認識の下で「世界最先端IT国家創造宣言・官民データ活用推進基本計画」を「世界最先端デジタル国家創造宣言・官民データ活用推進基本計画」に改定し、2020（令和2）年7月17日に閣議決定しています。この基本計画により、特別定額給付金をはじめとする事務処理の課題解決を含め、デジタル社会の実現に向けた重点実施計画を取りまとめると共に、国全体と地方自治体のデジタル変革（デジタルトランスフォーメーション（DX））の基本方針が示されました。その後、2020（令和2）年12月25日には、2021（令和3）年度のデジタル庁（仮称）創設や全省庁及び地方自治体のDX推進のための基本方針である「デジタル社会の実現に向けた改革の基本方針」と実行計画である「2020年改訂版デジタル・ガバメント実行計画」が閣議決定され、「自治体デジタル・トランスフォーメーション（DX）推進計画」が策定されました。

いずれにおいても、本市が自治体DXを実現する上で指針ともいえる内容で、2021（令和3）年度から着手すべき重要な方向性と整備内容が示されています。

また、DXにおいてデータの利活用は必要不可欠です。国が官民のデータ利活用のための環境を総合的かつ効果的に整備するため、2016（平成28）年12月に「官民データ活用推進基本法」が公布・施行され、「官民データ活用推進基本計画」に即し、かつ、都道府県官民データ活用推進計画を勘案して当該市町村の区域における官民データ活用の推進に関する施策についての基本計画を定めるよう努めるものとする」と示されています。

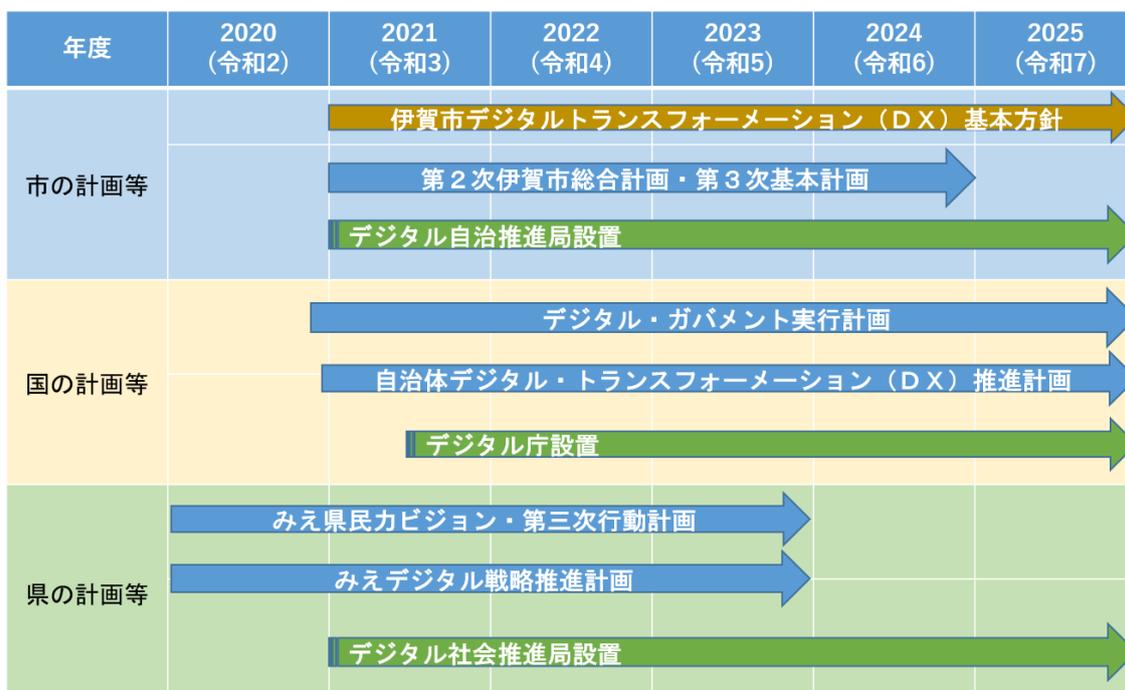
## **（３）第2次伊賀市総合計画・第3次基本計画との関係**

第2期「まち・ひと・しごと創生総合戦略」を包含した「第2次伊賀市総合計画・第3次基本計画」の3つの大きなテーマの1つである「市政のバージョンアップ」において、DXの推進を明確に示しています。IDXビジョンは、デジタル化の推進で総合計画を支える役割を担います。

## 4 I D Xビジョンの計画期間

I D Xビジョンの計画期間を2021(令和3)年度から2025(令和7)年度までとします。この計画期間は「第2次伊賀市総合計画・第3次基本計画」(2021(令和3)年度～2024(令和6)年度)、及び総務省「自治体デジタル・トランスフォーメーション(D X)推進計画」(2021(令和3)年1月～2025(令和7)年度)の計画期間を考慮した5年間とします。

なお、計画期間及び内容については、国の動向を反映させるよう適宜見直しを行います。



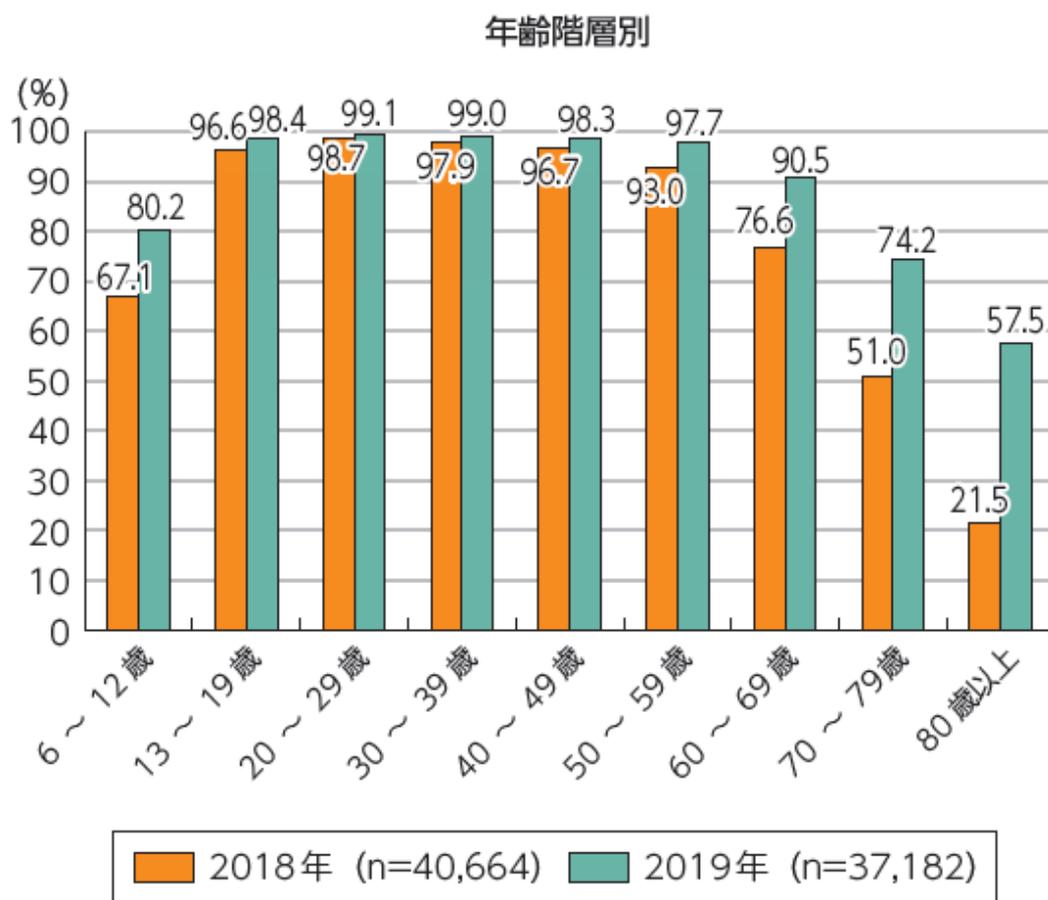
I D Xビジョンの期間について

## 第2章 デジタル化の現状と課題

### 1 情報通信機器利用者の増加

国は、2000（平成12）年度に高度情報通信ネットワーク社会形成基本法（IT基本法）を制定し、インターネットなどの高度情報通信ネットワーク環境を整えてきました。その結果、2001（平成13）年時点で国民の46.3%であったインターネット利用者は、2019（令和元）年時点で89.8%となっています。

2019（令和元）年における個人の年齢階層別インターネット利用率では、70歳～79歳までの階層で74.2%、60歳～69歳までの階層で90.5%がインターネットを利用しており、今後も年数を重ねるごとに高齢者の利用は増加し、義務教育世代へもGIGAスクール構想<sup>3</sup>によりICTを効果的に活用した情報教育が導入され、全年代でのインターネット利用者の増加は確実な状況です。

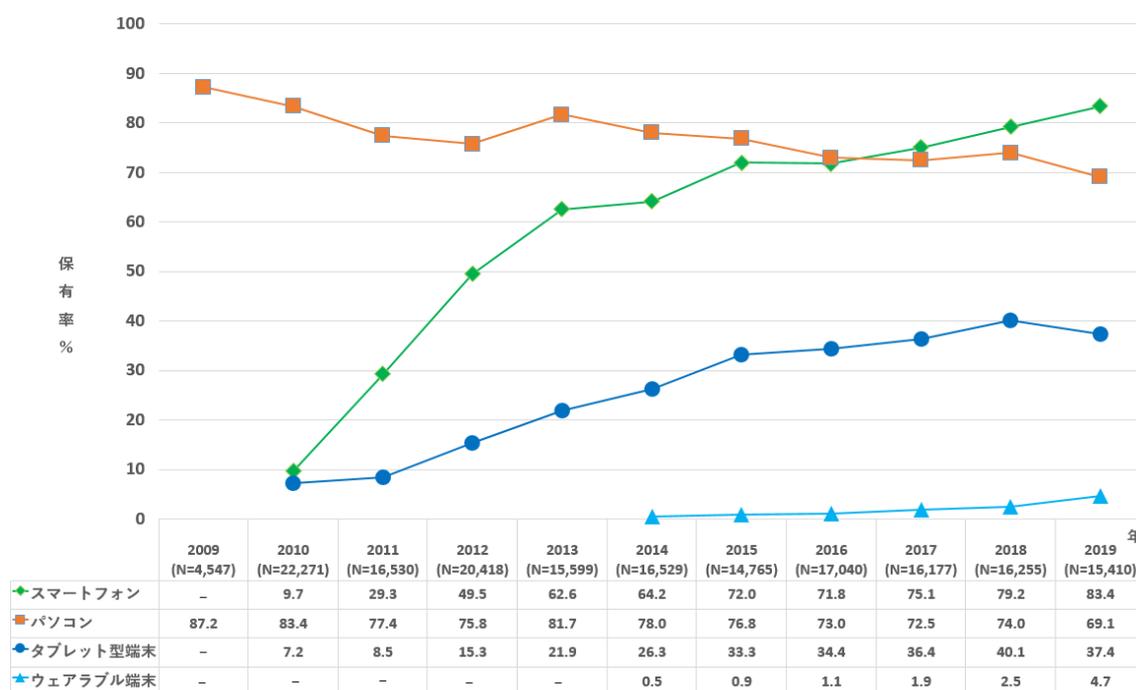


（出典）総務省「通信利用動向調査」年齢階層別インターネット利用率

<sup>3</sup> GIGAスクール構想：文部科学省が2019（令和元）年12月に打ち出した児童生徒向けの学習用パソコンを1人1台配置し、高速大容量ネットワークを一体的に整備する計画

2010（平成22）年時点で9.7%であったスマートフォン保有世帯数の割合は、2019（令和元）年時点で83.4%となっています。また、タブレット型端末やウェアラブル端末<sup>4</sup>保有世帯数も増加傾向にあります。

こうしたことから、市民にとって、パソコンやスマートフォン等の情報通信機器は、快適で豊かな日常生活を送るために欠かせないものとなっていると言えます。



（出典）総務省「通信利用動向調査」情報通信機器の世帯保有率の推移を加工して作成

<sup>4</sup> ウェアラブル端末：腕や頭部など身に付けて利用する情報端末

## 2 社会的状況

今般の新型コロナウイルス感染症対応において、マイナンバーシステムをはじめ行政の情報システムが安心して簡単に利用する視点で十分に構築されていなかったことや、情報システムや業務プロセスがバラバラで、地域・組織間で横断的なデータの活用が十分にできないことなど、様々な課題が明らかになりました。特に 2020(令和2)年に実施の特別定額給付金事務において、国はオンライン申請を整備したものの、システム等の不備により迅速な給付ができず、オンライン申請での給付を中止する地方自治体もありました。こうした行政のデジタル化の遅れに迅速に対処するとともに、データの蓄積・共有・分析に基づく不断の行政サービスの質の向上に取り組む必要があります。

また、行政のみならず、国民による社会経済活動全般のデジタル化を推進することは、日本が抱えてきた多くの課題の解決、そして今後の経済成長にも資することとされ、単にデジタルの新技术の導入ではなく、「新たな日常」の原動力として、制度や政策、組織の在り方等をそれに合わせて変革していく、言わば社会全体のデジタルトランスフォーメーション(DX)が求められています。

こうしたことを踏まえ、国では「デジタル社会の実現に向けた改革の基本方針」を策定し、今般のデジタル改革が目指すデジタル社会のビジョンとして「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を」掲げ、「誰一人取り残さない、人に優しいデジタル化」を進めることとされており、本市においても他自治体に遅れることのないデジタル化による地域社会の構築が求められています。

国立社会保障・人口問題研究所の報告書では、伊賀市の人口は2040(令和22)年には58,270人となると推計されており、現在の人口(2021(令和3)年1月31日現在の人口89,689人)の約35%の減が見込まれています。また、2040(令和22)年における本市の職員数も減少が予想されます。

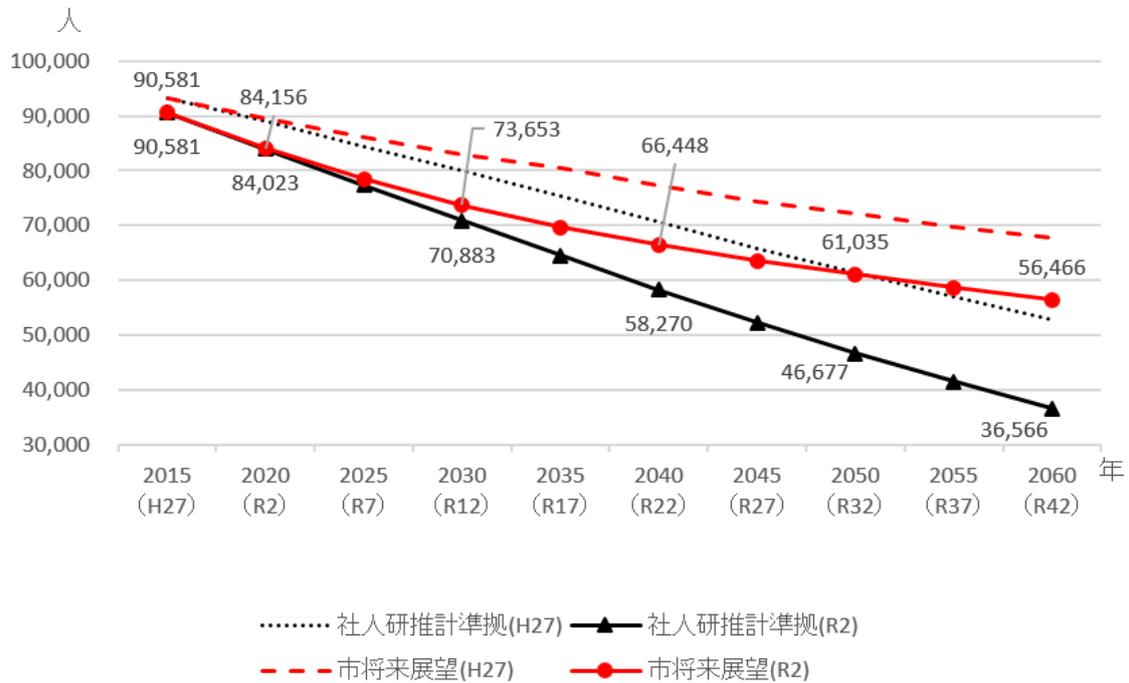
2018(平成30)年7月に国がまとめた「自治体戦略2040構想研究会第二次報告」では、経営資源が大きく制約されることを前提に、従来の半分の職員でも自治体が本来担うべき機能を発展できる仕組みが必要とされ、今後、人口減により経営資源であるヒト・モノ・カネが制約されることから、AI<sup>5</sup>やRPA<sup>6</sup>などの新しいデジタル技術等を使って業務の効率化を図り、職員は職員でなければできない業務に注力するスマート自治体へ転換する必要があります。

---

<sup>5</sup> AI : Artificial Intelligence の略で人工知能のこと

<sup>6</sup> RPA : Robotic Process Automation の略でソフトウェア・ロボットによる自動化

## 伊賀市の人口の将来推計と将来展望



こうした状況を踏まえ、本市の第2次伊賀市総合計画・第3次基本計画では、テーマの一つに「市政のバージョンアップ」を掲げています。人口減少、少子高齢化に対応するため、第1次計画では「ムダのない財政運営」と「市民目線・市民感覚による市政」を基軸にした市政の再生に取り組み、また、第2次計画では伊賀市行政総合マネジメントシステムの強化や伊賀市公共施設最適化計画に基づく公共施設の維持・管理・活用を推進して、市政のマネジメント機能を深化・進展させてきました。第3次基本計画では、今般の新型コロナウイルス感染症の拡大で明らかとなった課題等にも的確に対応できるよう、柔軟かつ的確な行政運営を進めるとともに、最新のデジタル技術を用いて新しい価値を生み出す「デジタルトランスフォーメーション（DX）」の推進による住民サービスの向上、「新たな日常」に向けた「新しい生活様式」の確立を政策方針としています。

デジタル化は国においても本市においても重要なテーマ、かつ必要なプロセスであり、その目的は「住民サービスの向上」です。本市においても住民サービスの向上と新しい価値を生み出すデジタルトランスフォーメーションの推進による地域づくりを進める必要があります。

### 3 伊賀市のデジタル化の現状と課題

総務省が策定した「自治体デジタル・トランスフォーメーション（DX）推進計画」において、地方自治体に取り組むべき事項・内容が次のとおり示されました。

#### 【重点取組事項】

- (1) 自治体の情報システムの標準化・共通化
- (2) 自治体の行政手続のオンライン化
- (3) マイナンバーカードの普及促進
- (4) 自治体のAI・RPAの利用推進
- (5) テレワークの推進
- (6) セキュリティ対策の徹底

#### 【自治体DXの取組みとあわせて取り組むべき事項】

- (7) 地域社会のデジタル化
- (8) デジタルデバイド対策

#### 【その他】

- (9) BPRの取組みの徹底（書面・押印・対面の見直し）
- (10) オープンデータの推進
- (11) 官民データ活用推進計画策定の推進

これらの事項における、本市の現状と課題については、以下のとおりです。

#### (1) 自治体の情報システムの標準化・共通化について

「自治体デジタル・トランスフォーメーション（DX）推進計画」における自治体の情報システムの標準化・共通化の取組方針として、「自治体は、目標時期を2025年度とし、「(仮称)Gov-Cloud」の活用に向けた検討を踏まえ、基幹系17業務システムについて国の策定する標準仕様に準拠したシステムへの移行に対応するための準備を始める必要があります。情報システムの標準化・共通化は、基幹系システム全体の再構築が必要となり、検討開始から運用に至るまでには相当の期間を要すると考えられるため、各自治体においては、早期から全庁的・横断的な推進体制を整え、現行のシステムの調査や、スケジュール策定をはじめとして計画的な導入に向けた検討を行うことが求められます。」とされています。

現状として、各システムの標準仕様にかかる国の動向を注視しつつ現行のシステムの調査や業務の見直しを実施し、国が示す標準仕様に準拠したシステムへの移行を進めていく必要があります。

## (2) 自治体の行政手続のオンライン化について

マイナンバーカードは、オンラインで確実に本人確認ができ、安全安心で利便性の高いデジタル社会の基盤となるものです。

本市においては、マイナポータル<sup>7</sup>からマイナンバーカードを用いてオンライン手続を可能にする対象の手続である子育て関係（15 手続）、介護関係（11 手続）、被災者支援関係（1 手続）の 27 手続のうち 4 手続（下記図（※）参照）がマイナポータルから電子申請可能となっています。今後、市民の利便性向上に資する手続についての電子申請を進めていくことが必要です。

なお、27 手続以外の手続については、「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（シティマラソン大会等）」「地方税申告手続（e L T A X）」がオンラインでの手続が可能ですが、あらゆる分野においてオンライン手続ができる環境の拡充が必要です。

子育て関係（15手続）	介護関係（11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（※）	要介護・要支援認定の申請
児童手当等の額の改定の請求及び届出（※）	要介護・要支援更新認定の申請
氏名変更／住所変更等の届出（※）	要介護・要支援状態区分変更認定の申請
受給事由消滅の届出（※）	居住（介護予防）サービス計画作成（変更）依頼の届出
未支払の児童手当等の請求	介護保険負担割合証の再交付申請
児童手当に係る寄付の申出	被保険者証の再交付申請
児童手当に係る寄付変更等の申出	高額介護（予防）サービス費の支給申請
受給資格者の申出による学校給食費等の徴収等の申出	介護保険負担限度額認定申請
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	居宅介護（介護予防）福祉用具購入費の支給申請
児童手当等の現況届	居宅介護（介護予防）住宅改修費の支給申請
支給認定の申請	住所移転後の要介護・要支援の認定申請
保育施設等の利用申込	被災者支援関係（1手続）
保育施設等の現況届	罹災証明書の発行申請
児童扶養手当の現況届の事前送信	
妊娠の届出	

マイナポータルからマイナンバーカードを用いてオンライン手続を可能にする対象の手続

<sup>7</sup> マイナポータル：子育てや介護をはじめとする行政手続のワンストップや、行政からのお知らせを確認することができる政府運営のオンラインサービス

### **(3) マイナンバーカードの普及促進について**

2022(令和4)年度末にはほぼ全国民に行き渡ることを目指し、マイナンバーカード交付円滑化計画に基づき、「交付時来庁方式」に加え「申請時来庁方式」にも対応を行っています。さらには申請専用窓口「マイナンバーセンター」の開設や休日窓口対応、出張申請受付などの交付体制を充実し、マイナンバーカードの普及促進に向けて取り組んでいます。

2021(令和3)年1月31日現在、本市のマイナンバーカードの交付数は18,783枚で、市民の20.58%の方が所持していますが、マイナンバーカードの利活用シーンを拡大するためにも更なる普及促進の取組みが必要となります。

### **(4) 自治体のAI・RPAの利用推進について**

AIやRPAの利用について、2019(令和元)年度に三重県の「業務可視化等モデル事業」に参画し、「軽自動車税業務における新規登録」及び「軽自動車税業務における廃車登録」を対象にRPAの実証実験を行いました。RPAの利用により、システム入力時間が450時間から108時間に減少するといった一定の効果がありました。2020(令和2)年6月に行った特別定額給付金の業務ではAI-OCR<sup>8</sup>とRPAを用いて処理の効率化や省人化を図り、迅速な給付に寄与しました。また、固定資産税の評価替えの60,000筆以上のシステム入力や選挙人名簿の更新にRPAを利用しています。

さらに、2021(令和3)年1月からAIによる議事録作成システムを導入し、業務効率化を図っています。

今後も、業務の見直しを行いながら市民サービス向上や業務の効率化を図るためAIやRPAの利活用を推進していく必要があります。

### **(5) テレワークの推進について**

テレワークはICT(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で、ワークライフバランスの実現や人口減少時代における労働力人口の確保、地域の活性化などへも寄与する働き方改革実現の切り札となる

---

<sup>8</sup> AI-OCR：AI(人工知能)を利用した文字認識ソフトウェア

ものです。また、新型コロナウイルス感染症の拡大を受け、人と人の接触機会を減らしながら業務を継続する観点から、テレワークが有効な手段としてこれまで以上に期待されています。

本市では 2020(令和2)年4月28日に新型コロナウイルス感染症に対し業務継続を行うため「伊賀市新型コロナウイルス感染症拡大防止に伴う在宅勤務に関する要綱」を策定し、セキュリティが確保されたパソコンの持ち帰りや、ビジネスチャットの利用により在宅勤務ができるようになりました。

さらに、2020(令和2)年11月27日にはテレワークシステム（職場にある市のネットワークに接続されたパソコンの画面を自宅にあるパソコンに転送する仕組み）が利用できるよう要綱を改正しました。

新型コロナウイルス感染拡大の未然防止や行政機能の維持のほか、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できる働き方改革の切り札にもなるため、さらなる利活用を推進していく必要があります。

## （6）セキュリティ対策の徹底について

本市が管理保有する情報システムが取り扱う情報には、市民の個人情報のみならず、行政運営上の重要な情報が集積されています。こうした情報を様々な脅威から防御することは、市民の生命、財産、プライバシー等を守るため、また情報処理業務の安定的な運営のために必要不可欠なことです。また、電子自治体を構築するためには、全てのネットワーク及び情報システムが高度な安全性を有することが不可欠となっています。そのため、本市が保有する情報資産の機密性（権限のない者への情報資産の提供を防止すること。）、完全性（情報資産の改ざん、破壊等による被害を防止すること。）、可用性（権限のある者に情報資産を利用させること。）を維持するための情報セキュリティポリシーを定め、情報セキュリティ対策を行っています。

行政手続のオンライン化、テレワーク<sup>9</sup>、クラウド<sup>10</sup>化など新たな時代の要請を踏まえ、業務の利便性・効率性の向上を目的として改定された総務省の「地方公共団体における情報セキュリティポリシーに関するガイドライン」を踏まえ、本市の情報セキュリティポリシーの見直しを行い、情報セキュリティ対策の徹底

---

<sup>9</sup> テレワーク：ICT を利用し、時間や場所を有効に活用できる柔軟な働き方

<sup>10</sup> クラウド：サーバやネットワーク機器等のハードウェアやソフトウェアを持たなくてもインターネットを通じサービスを必要な時に必要な分だけ利用する考え方

に取り組む必要があります。また、総務省は「自治体の情報システムの標準化・共通化等を踏まえ、「三層の対策」の抜本的見直しを含めた新たなセキュリティ対策の在り方を検討する」としています。技術的なセキュリティ対策については効率性・利便性を向上させた新たな情報セキュリティ対策を検討していく必要があります。

## **(7) 地域社会のデジタル化について**

市町村合併から17年が経過し、2021（令和3）年度末をもって「新市建設計画」が終了します。人口減少や厳しい財政状況を受け、市民サービスの質を落とさずに新しい行政運営体制へ移行するためには、地域社会のデジタル化が避けては通れない課題となっています。

コロナ禍で市民活動や住民自治活動が滞らないよう住民自治協議会関係者を対象にリモート会議システム活用セミナーを開催し、多くの市民の方が関心を持って参加されました。地域の活動等におけるデジタル化のニーズが多数存在している状況であることから、情報通信環境の整備を推進するとともに、すべての市民の情報リテラシー（情報活用力）向上のため地域や事業者、団体等と連携した取り組みが必要です。

## **(8) デジタルデバйд対策について**

総務省の「通信利用動向調査」では、70歳以上の年齢層は70歳未満の年齢層に比べ、インターネット利用率が低い状況にあります。本市では公民館講座事業でスマートフォンに不慣れなシニア向けのスマホ講座など実施し、情報格差是正に取り組んでいます。

本市の高齢者人口（65歳以上人口）は2021（令和3）年1月31日現在、29,641人で人口に対する65歳以上の割合が33.0%となっています。また、外国人住民も、2021（令和3）年1月31日現在、5,634人で人口に対する割合が6.2%と県内で一番高く、定住化も進んでいることが本市の大きな特徴です。

デジタル技術の利活用により、年齢や障がいの有無、国籍などにかかわらず、すべての市民が日々の生活でデジタル化の恩恵を広く受けられるよう、環境整備の取り組みやデジタル活用支援施策をより充実させる必要があります。

## **(9) BPR<sup>11</sup>の取組みの徹底（書面・押印・対面の見直し）について**

超高齢化社会の進展と生産年齢人口の減少等に伴い、税収の増加が見込めない一方で、扶助費など社会保障関連経費の増加が見込まれています。

限られた経営資源（ヒト・モノ・カネ）で、これまで以上に高まる行政需要に的確に対応するとともに、市民の負担を軽減し利便性の向上を図るため、加えて新型コロナウイルス感染症の拡大防止や新たな生活様式の構築に向けては、業務フローのデジタル化による業務の効率化が必要となっており、デジタル化の実現に向けた環境整備として、書面・押印・対面規制の抜本的な見直しが急務となっています。

自治体における書面規制、押印、対面規制については、国の法令等に基づいて実施する手続について各府省から発出されるガイドライン等を踏まえ適切に対応するとともに、自治体が独自に実施する手続についても、国の取組みに準じた対応を実施するなど、見直しに積極的に取り組むよう 2020（令和2）年7月7日付けで総務省より通知がなされています。

このうち押印の見直しにあたっては、2020（令和2）年12月18日付けで内閣府より発出された「地方公共団体における押印見直しマニュアル」も踏まえ、「伊賀市行政手続にかかる押印等見直し方針」を策定し、令和2年度中に行政手続のうち可能なものについては押印廃止とするなど取組みを進めており、内部手続も含め、引き続き取り組んでいく必要があります。

さらに国においては、書面・対面規制についても見直しマニュアルを作成する予定とされていることから、このマニュアルを踏まえた対応も必要となります。

## **(10) オープンデータの推進について**

官民データ活用推進基本法では、地方公共団体は、国と同様に、保有するデータを国民が容易に利用できるような必要な措置を講ずるものとされており、行政保有のデータをオープン化し、オープンデータとして市民、地域、企業が共用できる環境をつくり、新たな価値や文化の創造ができるように推進する必要があります。

本市においても行政サービスの質の向上を図るため、紙等に保存されている行政情報のデジタル化を進め、蓄積・共有・分析等データの利活用ができる取組

---

<sup>11</sup>BPR：Business Process Re-engineering の略で、業務プロセスの再構築のこと

みが必要です。

## **(11) 官民データ活用推進計画について**

官民データ活用推進基本法においては、都道府県には官民データ活用の推進に関する施策の基本的な計画についての策定義務が、市町村には同計画の策定の努力義務が定められています。

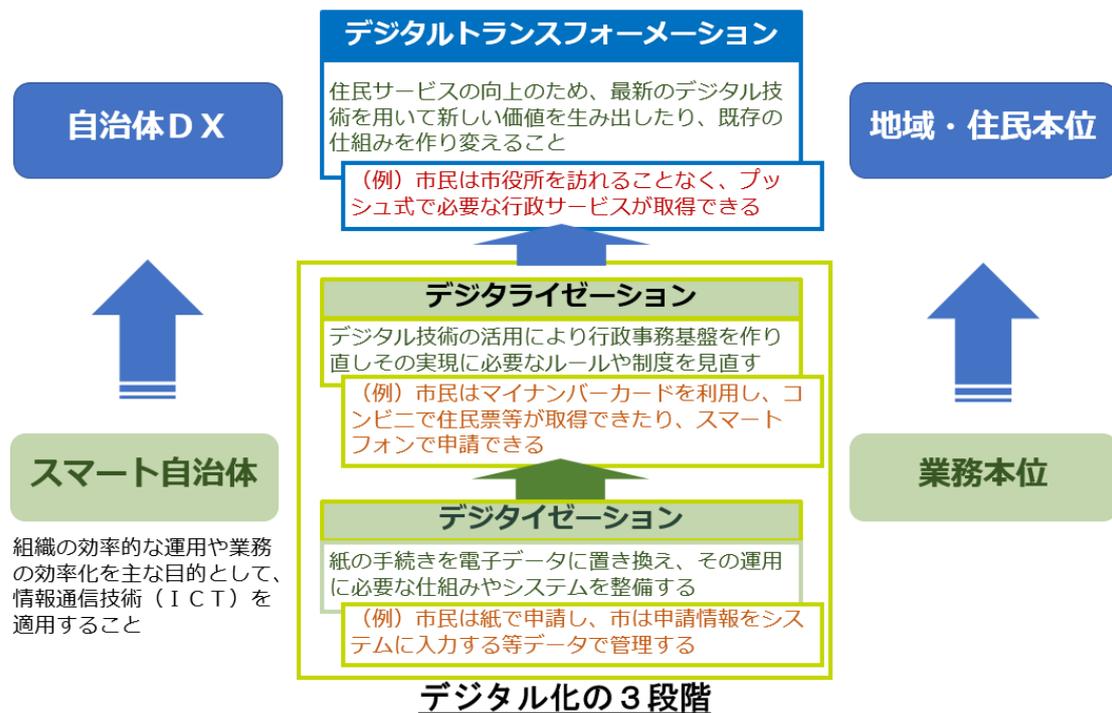
さらにまた、地方公共団体の官民データ活用推進計画をデジタル・ガバメント構築の総合的な戦略として位置付けることとしているため、今後策定予定の「伊賀市デジタルトランスフォーメーション(DX)実行計画(アクションプラン)」を官民データ活用推進計画として位置づけていきます。

## 4 自治体DXの実現に向けて

現状、伊賀市のデジタル化の進捗は事務により、デジタイゼーション（情報のデータ化）又はデジタルライゼーション（業務のICT化）を進めている段階です。

今後、デジタイゼーション、デジタルライゼーションをさらに進め、デジタルトランスフォーメーション（地域社会のための価値創造）へと推進を加速化していく必要があります。

そのため、まずはスマート自治体への転換を図り、庁内業務のデジタル化から始める必要がありますが、DXの到達点はあくまでも「地域・住民本位」であるため、行政事務基盤を再整備しつつ、伊賀市自治体デジタル変換へという流れをつくり、これまでになかった新たなサービスが創造される伊賀市のデジタルトランスフォーメーション（DX）の実現に向けて取組みを進めます。



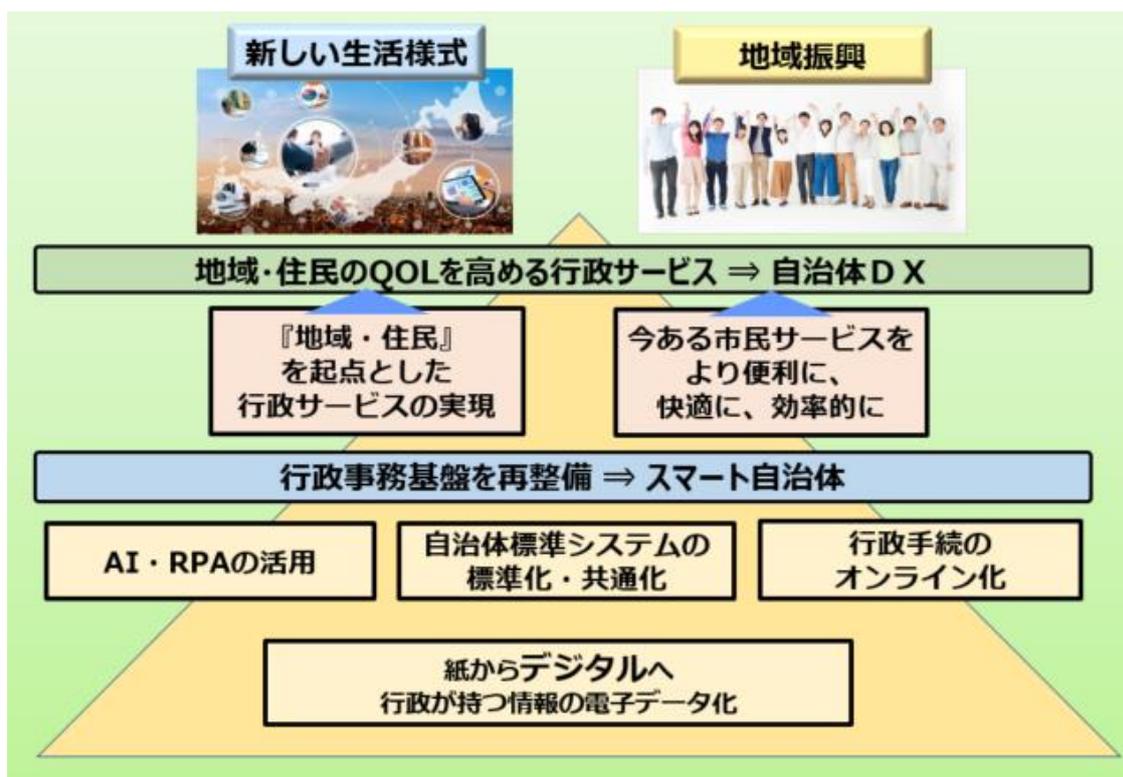
### 第3章 伊賀市が目指すデジタル変革

#### 1 基本的な考え方（基本理念）

デジタルトランスフォーメーション（DX）は、国全体と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ものです。

伊賀市は、デジタルトランスフォーメーション（DX）の推進にあたって、全ての市民一人ひとりが生き生きと暮らすことができる自治体を「市民本位、地域本位」の視点により創生するという想いを乗せ、本市の行政デジタル化に向けた基本理念を次のとおりとします。

### 暮らしいきいきデジタル社会のまちづくり



この基本理念を基に、より快適で暮らしやすい社会の実現に向け、デジタル技術も活用し、地域や住民のQOL（クオリティ・オブ・ライフ）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目指します。

## 2 基本方針

基本理念を実現するため、次に掲げる基本方針に基づきデジタルトランスフォーメーション（DX）を推進していきます。

### ○基本方針 1 安全安心で利便性を実感できる市民サービスの実現

深刻化する社会問題や防災・災害に対応するとともに、「新しい日常」に対応し、より安全安心で利便性を実感できる市民サービスの実現をするための取組みを進めます。

### ○基本方針 2 市民誰もが参加できるデジタル社会の実現

本市の将来像である「ひとが輝く地域が輝く」を実現し、「誰一人取り残さない」社会を目指し、市民がデジタルを快適に利活用できるデジタル社会を目指す取組みを進めます。

### ○基本方針 3 スマート行政の実現

上記の基本方針 1 及び基本方針 2 を支えるため、デジタル技術を活用しスマート行政の実現を目指す取組みを進めます。

## **基本方針 1 安全安心で利便性を実感できる市民サービスの実現**

### **■市民がいつでもどこでも簡単に手続きができる。**

スマートフォン等を利用して、いつでもどこでも行政手続きができる取組みや窓口での行政手続きにおいても待ち時間の短縮や書面手続きの負担軽減の取組みを進めます。

### **■市民は市役所などに行かなくても問い合わせや相談できる。**

「新しい生活様式」に対応し、スマートフォン等を利用して市役所などに行かなくてもいつでもどこでも問い合わせや相談ができるサービスの実現に向け取組みを進めます。

### **■市民は自分に必要な情報を受け取ることができる。**

防災情報などの市民が広く共有が必要な情報の提供をはじめ、一人ひとりの多様な日常生活に応じて、必要な情報を受け、利用できる「行政サービス」の構築に向けた取組みを進めます。

### **■市民はいろいろな手段で決済ができる。**

スマートフォンでのQRコード決済等いろいろな決済手段があります。オンライン手続きを推進するため、税の納付だけでなく各種手数料の支払いにおいてもQRコード決済等のいろいろな決済ができる取組みを進めます。

### **■市は安全安心な行政サービスを実現する。**

市民の個人情報やプライバシーの保護のため、行政サービスの安全安心を確保しなければなりません。サイバーセキュリティ対策で安全性を強化し、デジタル利用の不安を低減する取組みを進めます。

## **基本方針 2 市民誰もが参加できるデジタル社会の実現**

### **■市民がデジタルを快適に利活用できる。**

市民誰もがデジタルを活用し、快適に自分らしく生活ができるよう、デジタルデバイド（情報格差）の解消に向けた環境整備やデジタル活用支援の取組みを進めます。

### **■市民が市政やまちづくりに参加しやすくなる。**

市民がデジタルを活用して市政により参加しやすくなるよう、市民と行政が対話して地域の課題解決を目指す仕組みの整備に取組みます。また「新しい生活様式」に対応したイベント等の開催や、オープンデータ（二次利用が可能な利用ルールで公開されたデータ）の活用による価値創造を推進します。

## **基本方針 3 スマート行政の実現**

### **■市民により寄り添った行政事務ができる。**

AI・RPA等のデジタルを活用してシステムへのデータ入力やデータの確認作業等の事務作業の職員負担を低減し、市民との相談や地域との対話、企画立案等のコア業務に専念できる環境を整備する取組みを進めます。

### **■市はEBPM<sup>12</sup>で行政効率化・高度化を図る。**

市は限られた資源を有効に活用するため、保有するデータを利用して政策立案や行政効率化・高度化を図る必要があります。市が保有する情報を機械判別できるデータとして整備と管理を行い、政策立案等に利活用する取組みを進めます。

### **■自分らしく働くことができる環境をつくる。**

社会状況に応じて、職員が自分らしく働くことができる環境を市は整備しなければなりません。様々な理由で職場での勤務が困難である職員のため、テレワーク制度の仕組みの構築や整備を進めます。

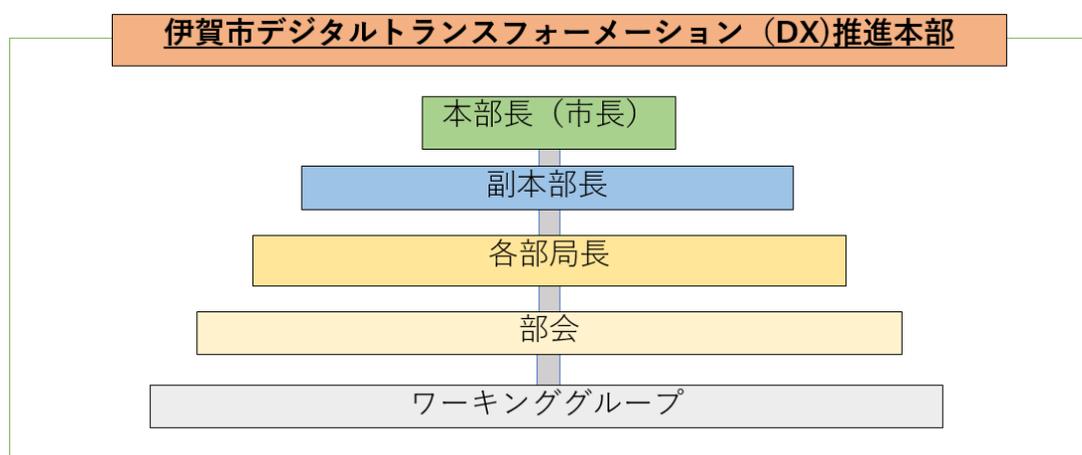
---

<sup>12</sup> EBPM : 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

## 第4章 推進体制と施策の展開

### 1 推進体制

少子高齢化、人口減少など本市を取り巻く環境の変化に対応した持続可能な行政運営に向け、新しい生活様式を踏まえた地域振興や行政サービスが必要となってくることから、デジタルトランスフォーメーション（DX）の推進による市民サービスのより一層の向上とスマート自治体の構築に向けた行政改革を的確かつスピーディに推進するため、市長直属の「デジタル自治推進局」を2021（令和3）年4月から設置し、業務改革とDXを進めていきます。さらに、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、本ビジョンに基づく取組みを全庁横断的に推進し、推進本部に部会・ワーキンググループを設置し、個別的又は専門的に調査及び研究等を行っていきます。また、伊賀市デジタルトランスフォーメーション推進本部の中で施策の進行管理を行っていきます。



職員一人ひとりが市のビジョン・ミッションを実現し、新しい価値を創造するため立ち向かう必要があります。

## 2 I D X施策の展開

I D Xビジョンの基本理念と3つの基本方針、及び今後策定される「(仮称)自治体D X推進手順書」を踏まえ、2021(令和3)年度中に教育、福祉医療、子育てなど個別のI D X施策を示す「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(アクションプラン)」を策定し、総務省が策定した「自治体デジタル・トランスフォーメーション(D X)推進計画」に示された取組事項や内容を鑑み、I D Xビジョンを実現するための施策を展開していきます。

また、施策の展開にあたっては、市民と連携しながら、市民本位、地域本位で使いやすい行政サービスの構築やシステムの導入を進めていきます。