

# 竹田市DX推進計画

令和6(2024)年3月

大分県竹田市



## 第1章 計画策定の趣旨

- 1-1. DXの定義
- 1-2. 社会情勢の変化
- 1-3. 国の動向
- 1-4. 県の動向
- 1-5. 本市の現状と課題
- 1-6. 市民の声
- 1-7. 職員の声
- 1-8. 計画の目的

## 第2章 計画の概要

- 2-1. 計画の位置づけ
- 2-2. 計画の期間
- 2-3. VISIONと基本方針

## 第3章 各基本方針による取組施策

## 3-1. 基本方針1 市民サービスの利便性向上

- 施策① 行政手続のオンライン化
- 施策② 窓口のデジタル化
- 施策③ キャッシュレス決済の導入
- 施策④ マイナンバーカードの普及促進・利用の推進
- 施策⑤ デジタルデバイド対策
- 施策⑥ 情報伝達手段の多重化・多様化

## 3-2. 基本方針2 行政業務の効率化

- 施策① 自治体情報システムの標準化・共通化
- 施策② セキュリティ対策の徹底
- 施策③ AI・RPAの利用推進
- 施策④ テレワークの推進
- 施策⑤ アナログ規制の点検・見直し
- 施策⑥ 業務プロセスの見直し（BPR）
- 施策⑦ オープンデータの推進・官民データ活用の推進
- 施策⑧ デジタル人材の確保・育成

## 第4章 計画の推進

- 4-1. 庁内の推進体制
- 4-2. 計画の推進管理

## Appendix

- A-1. 用語集

## 第1章 計画策定の趣旨

1-1. DXの定義

1-2. 社会情勢の変化

1-3. 国の動向

1-4. 県の動向

1-5. 本市の現状と課題

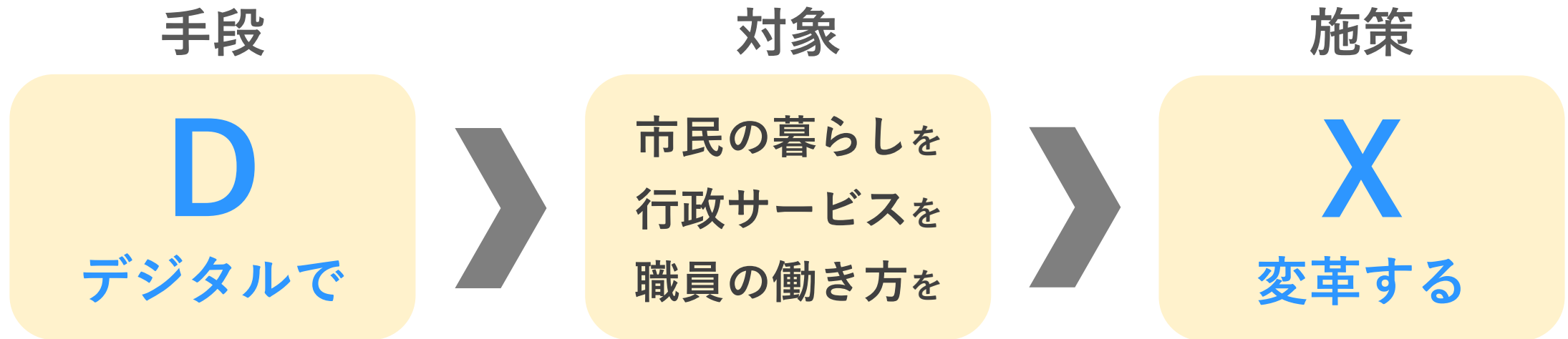
1-6. 市民の声

1-7. 職員の声

1-8. 計画の目的

## ■ DX（デジタルトランスフォーメーション）とは

「ICTの浸透が、人々の生活をあらゆる面でより良い方向に変化させる」と定義され、データとデジタル技術を活用して、市民や社会からのニーズを基に、行政サービスや働き方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・風土を変革することです。自治体も同様にデータとデジタル技術を活用して、市民の利便性を向上させることは重要です。そのため、デジタル技術の活用により業務を変革させ、人的資源を市民の満足度を高めるまちづくりに活かしていくこと、さらに、データとして蓄積される様々な情報を掛け合わせて得られる新たな情報を利用することで、市民サービスのさらなる充実や、市内産業の活性化につなげ、市の目指す姿をDXにより実現することを目指します。



※ DX(デジタル・トランスフォーメーション)：ICTの浸透が人々の生活をあらゆる面でより良い方向に変化させること

### ■ 社会情勢の変化

社会全体における新型コロナウイルス感染症の拡大は、社会、経済、人々の行動や価値観など、あらゆる面に波及し、大きな変化をもたらしました。また、新型コロナウイルス対応において、地域・組織間で横断的にデータが十分に活用できないことなど、様々な課題が明らかとなりました。このような社会の変化、デジタル化の遅れに対して、迅速に対処するとともに、「新たな日常」の原動力として、制度や組織のあり方等をデジタル化に的確に合わせて変革していく、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。

#### 基本認識

新型コロナ感染症危機がもたらした社会の急激な変化は、これまで十分対応できていなかった課題を顕在化

新型コロナ対応において感染対策などでデジタル技術の活用が進み、その可能性が広く認識。生成AIの登場など社会のDXは一層加速し、行政サービスへの変革の期待。

人口減少・高齢化で各地・各分野で人材不足が生じ、地方の専門人材の確保が困難に。出生数の減少は加速的に進行。

今後の行政のあり方に関し  
以下の課題への対応が必要

- デジタル技術を積極的に活用した業務改革を進め、人口減少により経営資源が制約される中で、職員等のリソースをより創意工夫を要する業務にシフト。
- デジタル化の共通基盤等の整備や、情報セキュリティの確保、デジタル人材の確保・育成等を促進。

■ 国の動向

国は、「デジタル社会の実現に向けた改革の基本方針」（令和2年12月25日閣議決定）において、目指すべき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 ～誰一人取り残さない、人に優しいデジタル化～」を示し、自治体が重点的に取り組むべき事項・内容を具体化するとともに、総務省及び関係省庁による支援策等を取りまとめ、令和2年12月に「自治体デジタル・トランスフォーメーション(DX)推進計画」を策定しました。

「自治体DX推進計画」では、7つの重点取組事項と、あわせて取り組むべき事項等が示されています。（令和6年2月【第2.3版】）

| 自治体DXの重点取組事項            |
|-------------------------|
| （１）自治体フロントヤード改革の推進      |
| （２）自治体の情報システムの標準化・共通化   |
| （３）公金収納における eLTAX の活用   |
| （４）マイナンバーカードの普及促進・利用の推進 |
| （５）セキュリティ対策の徹底          |
| （６）自治体の AI・RPAの利用推進     |
| （７）テレワークの推進             |

| 自治体 DX の取組とあわせて取り組むべき事項                       |
|-----------------------------------------------|
| （１）デジタル田園都市国家構想の実現に向けたデジタル実装の取組の推進・地域社会のデジタル化 |
| （２）デジタルデバイド対策                                 |
| （３）デジタル原則を踏まえた条例等の規制の点検・見直し                   |
|                                               |
| 各団体において必要に応じ実施を検討する取組事項                       |
| （１）BPR の取組の徹底                                 |
| （２）オープンデータの推進・官民データ活用の推進                      |

■ 県の動向

大分県は「DXでもっと笑顔あふれる未来を創る」をビジョンに掲げ、デジタルの力で暮らしをより豊かで便利にする。社会や地域の課題解決につなげていくため、令和4年3月に「大分県DX推進戦略」を策定しました。

市町村行政DXの共同目標【概要】（令和6年2月時点）

1 現状

- マイナンバーカード保有率75%超 → 行政サービスのデジタル化・オンライン化に必要なインフラ基盤が整いつつある
- 本県の行政手続については、令和6年度末までに100%電子化（令和5年度末までに8割以上完了見込み）
- 誰もがデジタルの恩恵をより広く受けられる社会づくり → 県民に身近な市町村行政サービスのデジタル化が重要

2 県内18市町村の共同目標の設定 ※1

※1 全市町村の共同目標設定は、全国規模で先駆的な取組

目的：県民がどこに住んでいても、デジタルの恩恵を受けられる → 県内全域（＝全市町村）の取組が必要  
共同目標：全団体が基幹的サービスに関する取組を申し合わせ → 各団体の取組に反映

目標年度：令和7年度

**行政手続の電子化**（概ね6年度又は7年度まで）

- ・ 22の事務（＝分野 ※2）の電子化を目指す
- ・ 市町村は、これら22事務に関する手続で、今後利用が見込まれる主要なものを各団体で選定し、計画的に電子化

※2 児童手当、子育て支援、子ども預かり、特定公的給付、職員採用、選挙  
財産管理、証明書、引越、税（住民税、固定資産税、軽自動車税、その他）、国民健康保険、生活保護、介護保険、高齢者医療、障害福祉、  
上下水道、狂犬病予防、道路占用、被災者支援



**公金収納のキャッシュレス対応**（7年度までに開始）

- ・ 行政手続の電子化に合わせて、電子申請システムで手数料等のオンライン納付に対応
- ・ 申請件数の多い窓口で、各種証明書 ※3 の手数料のキャッシュレス納付に対応

※3 住民票の写し、戸籍謄本・抄本、納税証明書、印鑑登録証明書など



**施設のオンライン予約対応**（7年度までに開始）

- ・ スポーツ施設、中央公民館等の会議室、キャンプ場のオンライン予約対応を開始（指定管理施設は次の更新までに開始）
- ・ 施設窓口やオンラインでのキャッシュレス納付も可能な限り対応



国が電子化を必須としているのは、下線部の10の事務（税（eLTAX）＋転出入）＋その他27手続）のみ

3 県の積極的支援

- ・ 標準的な電子申請フォームを作成し ※4、市町村に提供
- ・ 市町村のデジタル化を担う外部人材の確保支援
- ・ 複数市町村によるシステム等の共同利用・調達 等

※4 全国でフォーム作成支援まで行うのは本県のみ

4 推進体制

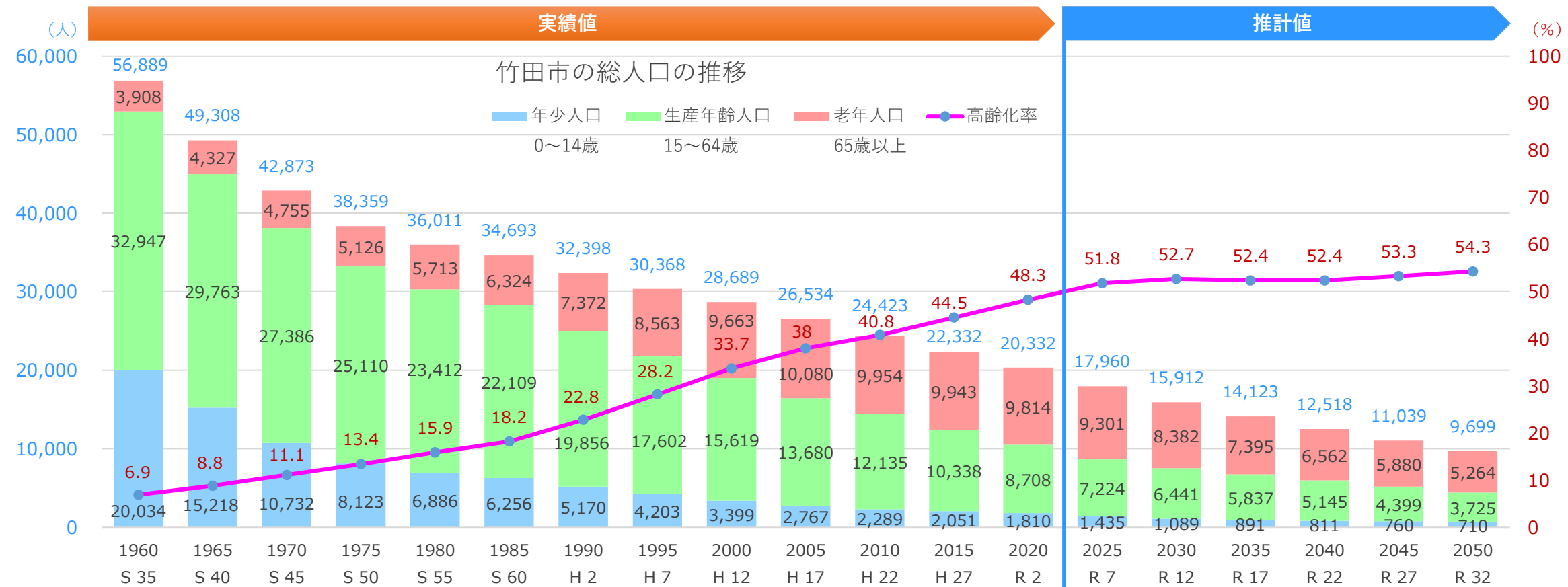
「市町村行政DX推進会議 ※5」（R5.5～副市町村長で構成）

- ・ 各市町村内でのトップダウンによる組織的な実行体制確保
- ・ 共同目標設定・団体間の調整・全体の進捗管理を担う

※5 令和6年度以降は、窓口サービス改善（書かない窓口）などの共同目標設定についても議論の予定

■ 急速な人口減少と超高齢化

国勢調査による令和2(2020)年の人口は20,332人で、県内18市町村で14番目の人口規模です。平成17年の合併から15年間で約6,200人減少し、直近5年間で2,000人減少しています。それに伴い少子超高齢化もここ15年間で急速に進み、高齢化率が5割近くになり、初めて生産年齢人口と老年人口が逆転しました。この人口減少と超高齢化が進行する中においても、市民の暮らしを支え、住民サービスを維持するために、DXを推進し業務を滞りなく遂行していく工夫が必要です。

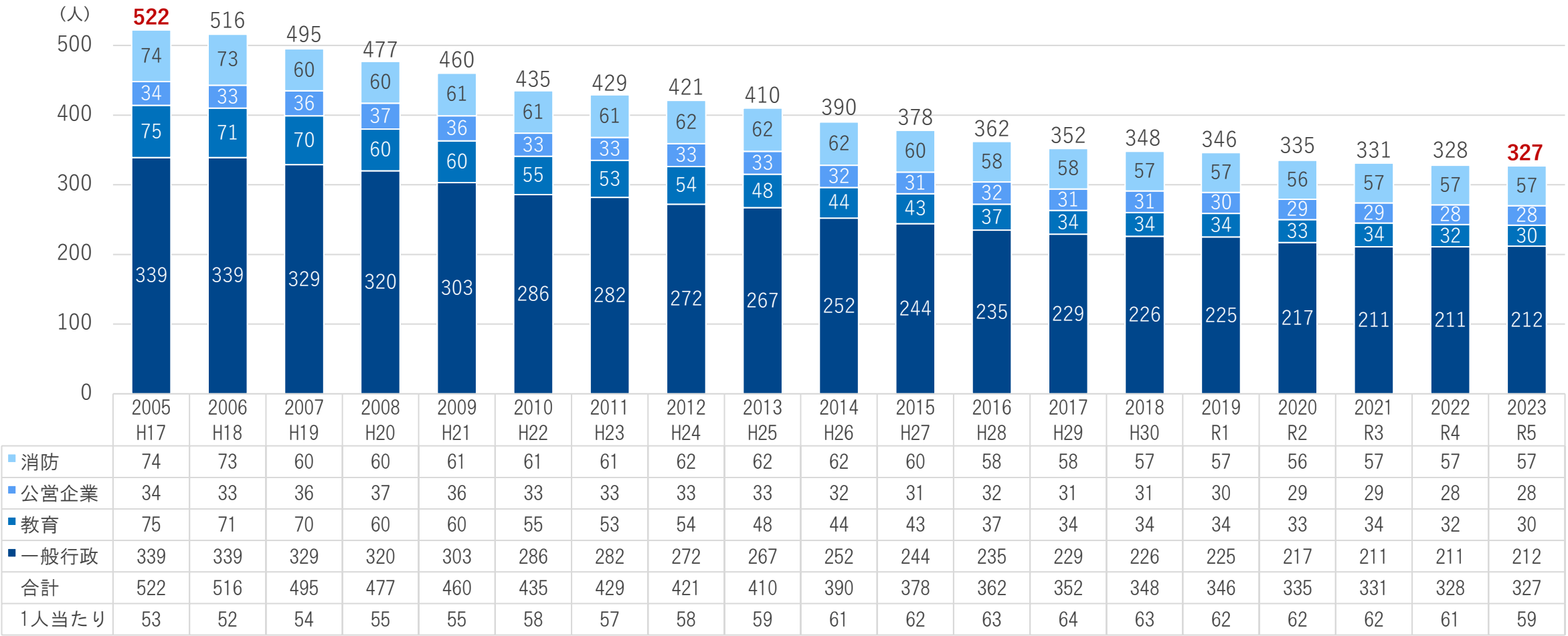


資料) 総務省「国勢調査」, 2025年以降の統計データは国立社会保障・人口問題研究所「日本の地域別将来推計人口(令和5(2023)年推計)」



■ 職員数の推移

平成17年の市町合併時、522人いた職員も平成27年度には378人となり、10年間で144人減少しています。さらに、令和5年度には327人となり18年間で約200人減少しています。このため、職員1人当たりの人口は増加傾向にあり、職員の業務の効率化が必要です。



出典：総務省、「地方公共団体定員管理調査」のうち、各年4月1日現在の職員数。竹田市、「第4次竹田市行財政改革大綱」（令和2年3月）

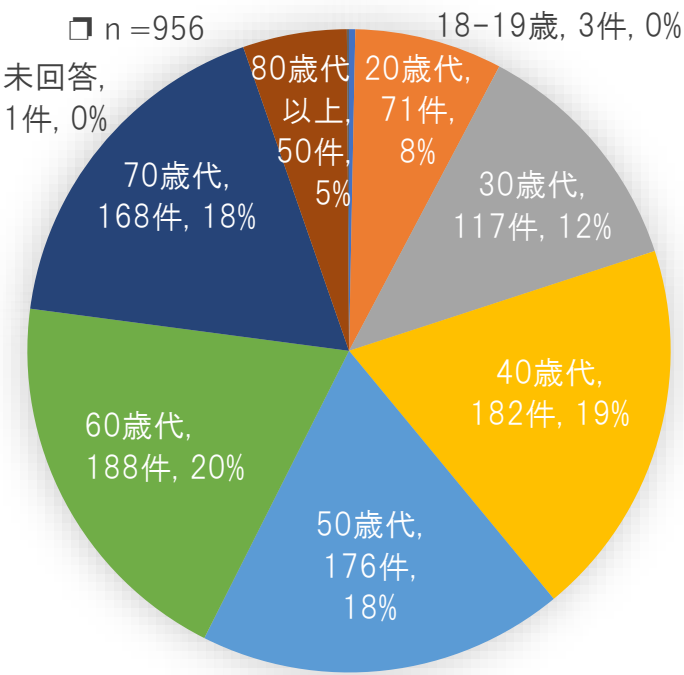
■ 竹田市の情報化に関する市民アンケート調査

この調査では、今後のデジタル化施策の基礎資料とするため、市民の情報通信機器の利用状況や、本市のデジタル化推進についての意見などを調査し、計画づくりの基礎資料とするために実施したものです。

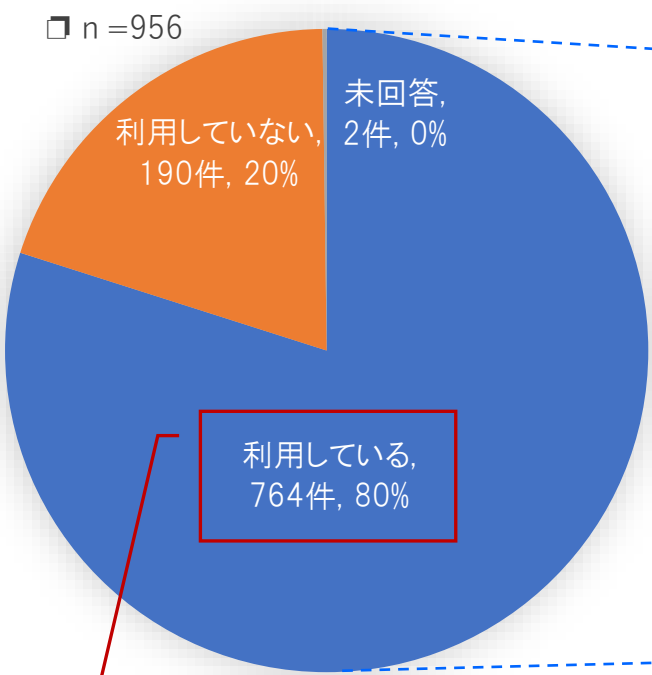
※参考としてアンケートからいくつか抜粋しました。

|        |                |
|--------|----------------|
| □対象者   | 18歳以上の市民2,000人 |
| □有効回収数 | 792件(有効回収率40%) |
| □その他   | 164件(別途ネット回答)  |
| □全体数   | 956件(回収数+その他)  |
| □調査時期  | 令和5年10月        |

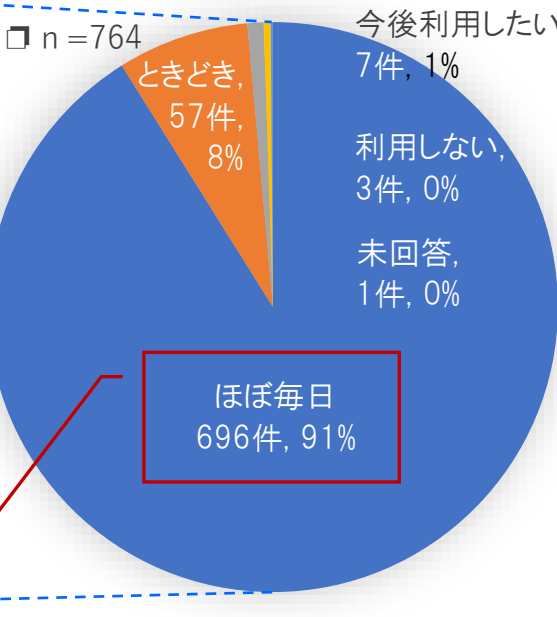
問 1 年齢



問 6 インターネットの利用



問 7 左の「利用している人」のうちスマートフォンの利用



8割の方がインターネットを利用し、そのうち9割の方がほぼ毎日スマートフォンを利用している。  
つまり、**全体の7割強の方がほぼ毎日スマートフォンを利用**している。

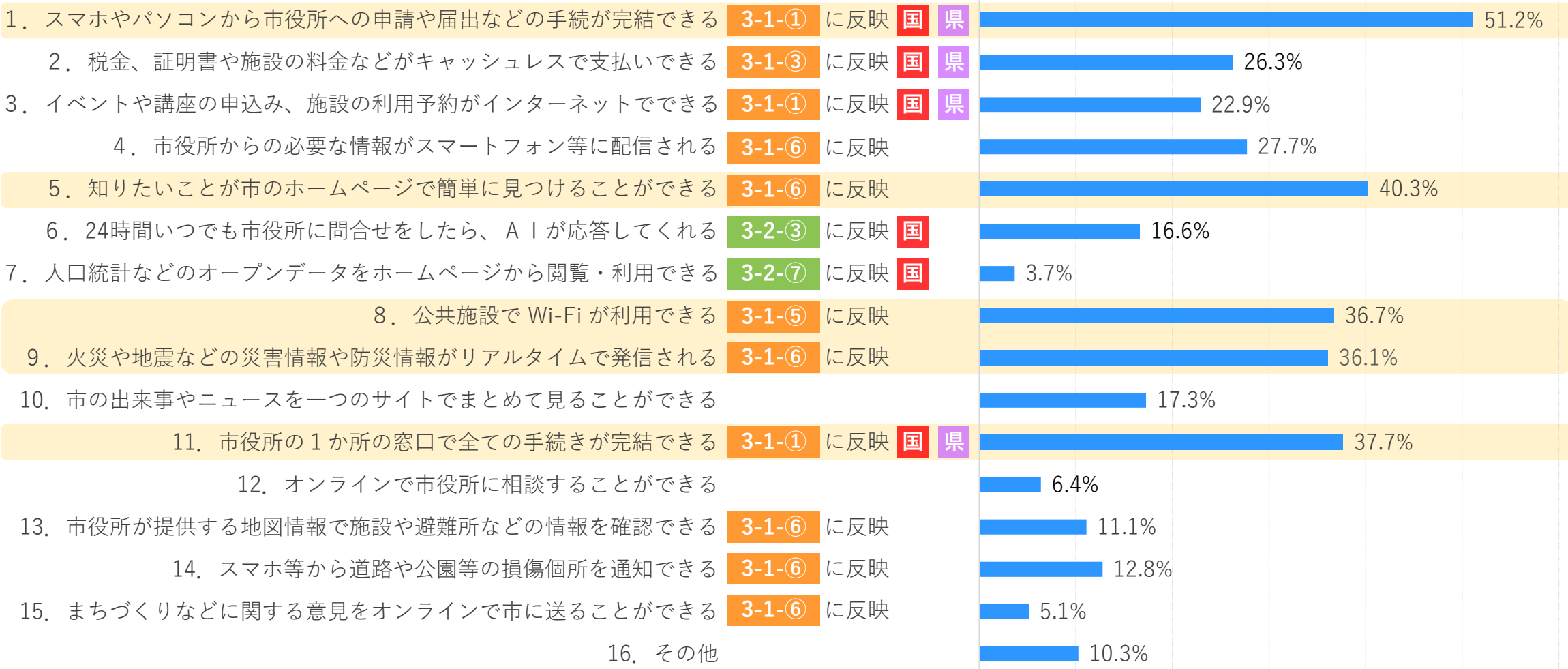
■ 竹田市の情報化に関する市民アンケート調査

問 17 行政サービスとして実現してほしいサービスはどれですか（5つまで）

□ n=956

国の重点取組事項等

県の共同目標



●「申請や届出の利便化」「情報検索の簡易化」「公共Wi-Fi」「防災情報発信の充実」「窓口の一本化」といった行政サービスを希望する声が多い

## ■ たけたの未来を考える集い（市民ワークショップ）

本市の最上位計画となる「第2次竹田市総合計画」を策定するにあたり、本市の現状や将来などについて、市民の皆さまにご参加いただき、グループごとに意見交換を行いながら、目指すべき将来像をみんなで考えることを目的に開催しました。

その中で、**困りごとに対する考えられる対応策**についてご意見をいただきました。

□参加者 竹田市民及び市職員（延べ473人）

□実施時期 令和4年5月23日～29日（7日間）

### 困りごとに対する考えられる対応策（市民から出された意見）

#### 国の重点取組事項等

- 農林畜産業……農業のDX（IT化）、ドローンを使った農業
- 商業、観光……ロボットやドローンを使った買い物配達（DX）
- 就労環境……IT関係、リモートオフィス、テレワークの導入 **国**
- 医療、福祉……リモート診療、PHR（Personal Health Record）
- 交通……デマンド、乗合タクシー、無人運転
- 住まい、生活……コンパクトシティ、通信回線（5G）

- コミュニティ……**デジタルデバйд対策（スマホ教室）** **3-1-⑤** に反映 **国**

**SNS活用** **3-1-⑥** に反映

全戸にiPadを配りIT化、回覧板をドローンで運ぶ

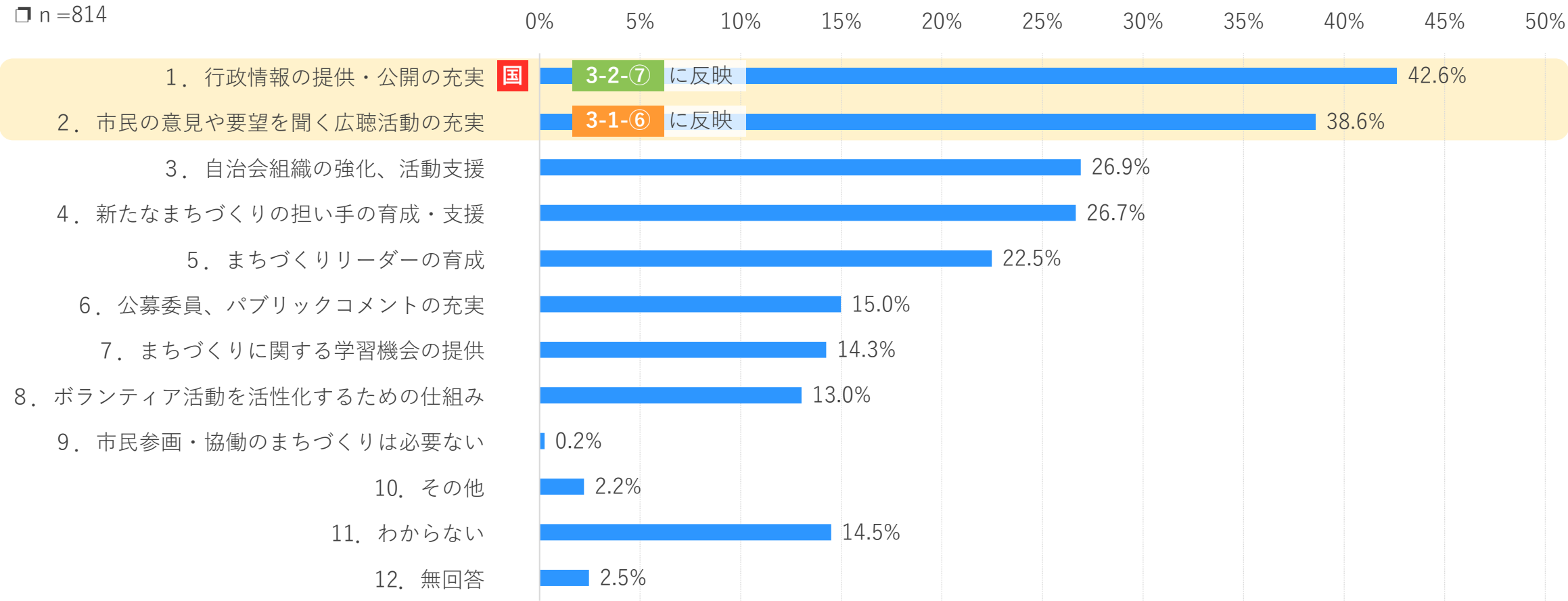


■ 竹田市まちづくり市民アンケート調査

問10 市民と行政が協力して課題解決や地域づくりを行う「市民参画・協働のまちづくり」を進めるため、今後行政においてどのような取り組みが必要だと思いますか。（複数回答可）

国の重点取組事項等

- 対象者 18歳以上の市民2,000人
- 有効回収数 814件(有効回収率41%)
- 調査時期 令和3年12月



● 「行政情報の提供・公開の充実」「市民の意見や要望を聞く広聴活動の充実」を望んでいる

■ 竹田市職員アンケート調査

- 目的  
現在の働き方の課題とデジタル浸透度の把握
- 回答者  
職員：311人（母数：312人、回答率：99.7%）
- 実施時期  
令和5年8月28日 ～ 9月8日

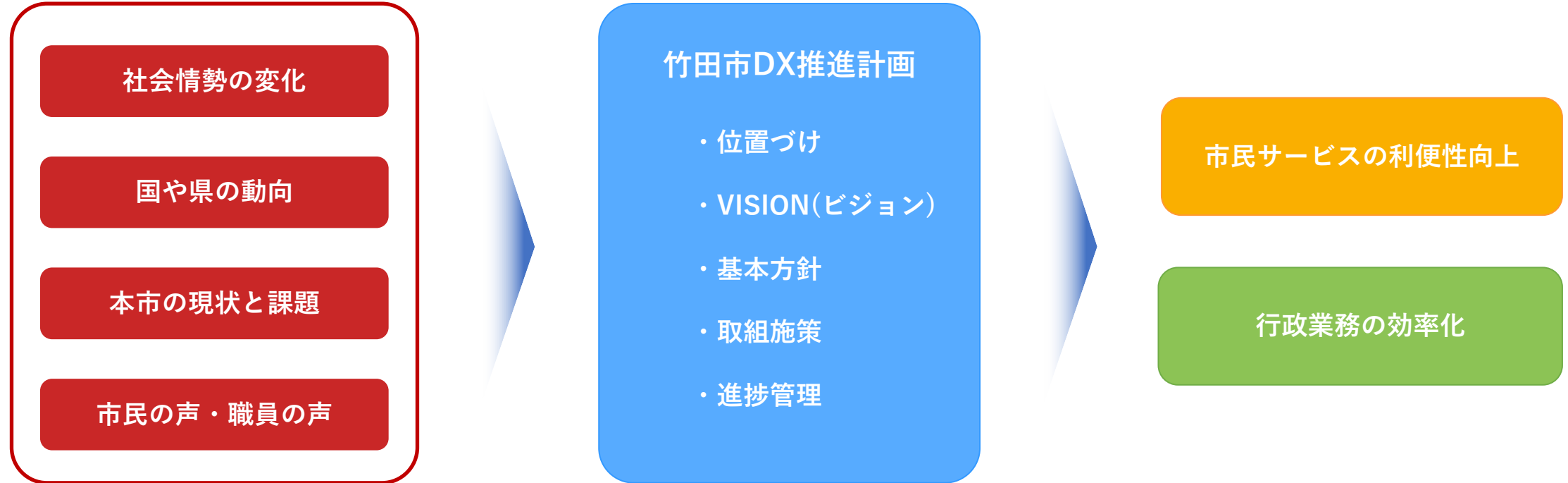
| 国の重点取組事項等          |               |                                               |                         |                                   |
|--------------------|---------------|-----------------------------------------------|-------------------------|-----------------------------------|
|                    |               | 課長級<br>(n=36)                                 | 課長補佐級・係長級/主幹<br>(n=114) | 一般職級<br>(n=161)                   |
| 業務実態の把握            | 庁内業務で困っていること  | 庁外メールの受領、送信に容量制限がある                           |                         |                                   |
|                    | 主催会議の対応にかかる時間 | 1時間 53分/回                                     | 2時間 41分 /回              | 1時間 53分/回                         |
|                    | 庁外で行いたい業務     | ⇒ 3- 2 ④に反映 国<br>メールチェック・返信                   |                         |                                   |
| コミュニケーション<br>の実態把握 | コミュニケーション課題   | 会議が多い                                         | 受信メールが多く、追いきれない         | 話したい相手が捕まらず、<br>コミュニケーションが遅れる     |
| ツール整備と要望           | 今後利用したいツール    | ⇒ 3- 2 ④に反映 国<br>庁舎外からメールやドライブの内容が見られる環境（仕組み） |                         | タブレット（iPad、Android、<br>Surfaceなど） |

●デジタル環境が十分に整っておらず不便を感じる声があがっている



## ■ 竹田市におけるDX推進の目的

本市においても様々な地域課題に対し、データとデジタル技術を徹底的に活用することで、さらなる「**市民サービスの利便性向上**」と「**行政業務の効率化**」を達成すべく、「竹田市DX推進計画」を策定し、全庁が一体となってDX推進に取り組めます。



## 第2章 計画の概要

2-1. 計画の位置づけ

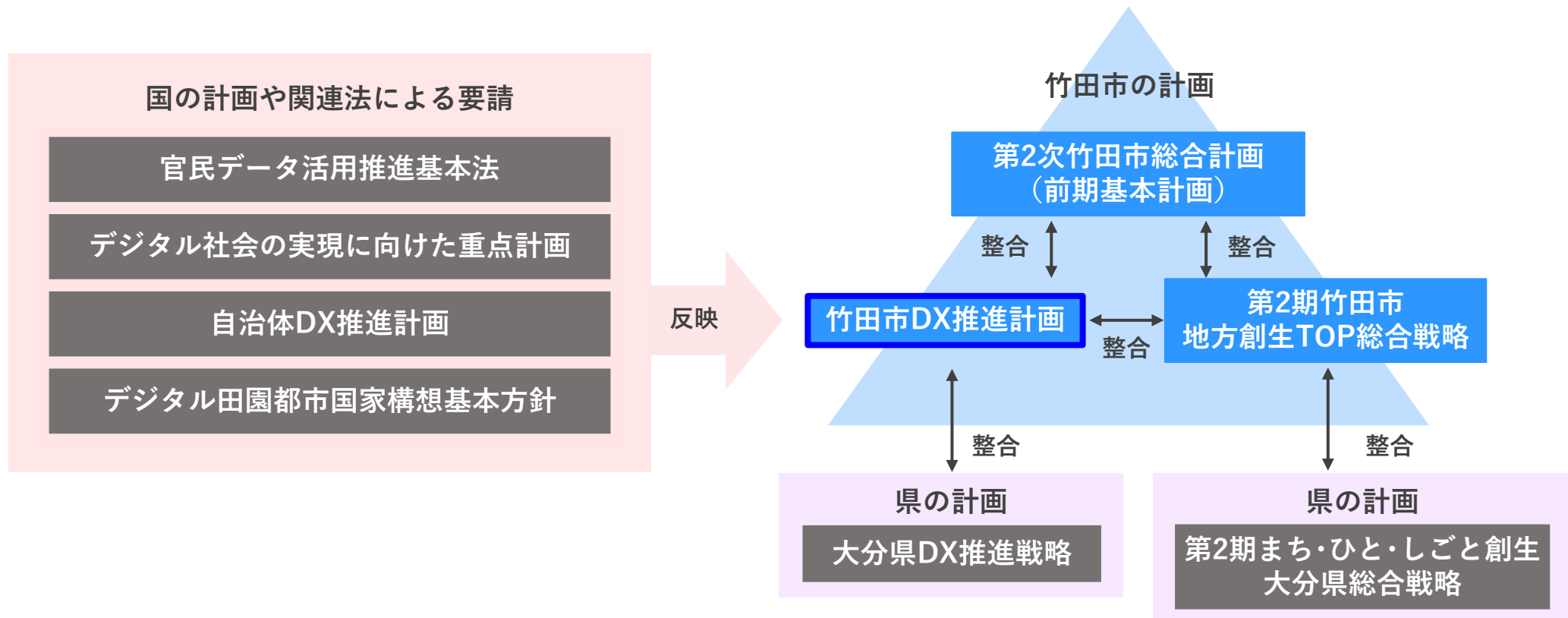
2-2. 計画の期間

2-3. VISIONと基本方針



## ■ 計画の位置づけ

本計画は、本市のデジタル化の推進さらにDXの実現に向けた、総合的な計画として位置づけます。最上位計画である「第2次竹田市総合計画（前期基本計画）」や「第2期竹田市地方創生TOP総合戦略」の方針、計画の推進を本計画とも整合性を取りながら連動していきます。また、国が策定した「官民データ活用推進基本法」「デジタル社会の実現に向けた重点計画」「自治体DX推進計画」「デジタル田園都市国家構想基本方針」を参考としながら、本市の特徴や実態も踏まえ、未来へつながるデジタル改革の取り組みについて示すものとします。



■ 計画の期間

本計画は令和 6 年度（2024年度）から令和 9 年度（2027年度）までの 4 年間を計画期間とします。

なお、本計画の内容及び各施策の取組み予定については、現時点におけるものであり、デジタル庁により計画されている業務の標準化などを含めた国のデジタル施策の動向、デジタル技術の進展、国内外の社会情勢及び市民ニーズの変化を考慮しながら、必要に応じて計画を見直し、アップデートを行っていきます。

計 画 期 間

| 年度     | 令和5年度 2023         | 令和6年度 2024 | 令和7年度 2025               | 令和8年度 2026 | 令和9年度 2027 |
|--------|--------------------|------------|--------------------------|------------|------------|
| 竹田市の計画 | 第2次竹田市総合計画（前期基本計画） |            |                          |            |            |
|        | 竹田市DX推進計画          |            |                          |            |            |
|        | 第2期竹田市地方創生TOP総合戦略  |            | 第3期竹田市デジタル田園都市構想総合戦略（仮称） |            |            |
|        |                    |            |                          |            |            |
| 国の計画   | デジタル社会の実現に向けた重点計画  |            |                          |            |            |
|        | 自治体DX推進計画          |            |                          |            |            |
|        | デジタル田園都市国家構想総合戦略   |            |                          |            |            |
| 県の計画   | 大分県DX推進戦略          |            |                          |            |            |

## ■ VISION（ビジョン）

## みんなが主役のデジタル共生社会の実現

ビジョンを「みんなが主役のデジタル共生社会の実現」とし、「第2次竹田市総合計画」の将来像に掲げた「ひとが輝き 未来へつなぐ いのち溢れるまち『竹田』」を実現させることを目的として、年齢、障がいの有無、性別、国籍等にかかわらず、誰もがデジタル活用の利便性を享受し、又は担い手となり、多様な価値観やライフスタイルを持って豊かな人生を送ることができる社会（「デジタル活用共生社会」）の実現を目指します。



## ■ 基本方針（2つの柱）

市民サービスの  
利便性向上

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～誰一人取り残されない、人に優しいデジタル化～を実現するため、「市民サービスの利便性向上」と「行政業務の効率化」の2つを柱として総合的かつ効果的に施策を推進します。

行政業務  
の効率化

## 第3章 各基本方針による取組施策

### 3-1. 基本方針1

#### 市民サービスの利便性向上

- 施策① 行政手続のオンライン化
- 施策② 窓口のデジタル化
- 施策③ キャッシュレス決済の導入
- 施策④ マイナンバーカードの普及促進・利用の推進
- 施策⑤ デジタルデバイド対策
- 施策⑥ 情報伝達手段の多重化・多様化

### 3-2. 基本方針2

#### 行政業務の効率化

- 施策① 自治体情報システムの標準化・共通化
- 施策② セキュリティ対策の徹底
- 施策③ AI・RPAの利用推進
- 施策④ テレワークの推進
- 施策⑤ アナログ規制の点検・見直し
- 施策⑥ 業務プロセスの見直し（BPR）
- 施策⑦ オープンデータの推進・官民データ活用の推進
- 施策⑧ デジタル人材の確保・育成

施策① 行政手続のオンライン化

国の重点取組事項等

県の共同目標

第2次竹田市総合計画：6-3-1 ④  
デジタル化による業務効率化とサービスの充実

【官民データ基本法第10条関係】

■ 現状と課題

- 「デジタル・ガバメント実行計画（令和2年12月）」の基準に従い、次に掲げる手続から優先的に電子申請フォームを用いたオンライン化を進める必要がある
  - ① 処理件数が多く、住民等の利便性の向上や業務効率化効果が高いと考えられる手続
  - ② 住民のライフイベントに際し、多数存在する手続きをワンストップで行うために必要と考えられる手続
- 市の独自手続においても汎用電子申請フォームを用いたオンライン化が求められている
- オンラインで施設の空き予約状況が確認できず、開庁時間しか対応できない



■ 今後の取組

市役所に来庁しなくても手続きが完了するなど、対面による従来型の行政手続き形態を見直し、市民にとって利便性が高く、誰もが簡単に利用できる行政手続き環境の実現を目指します。

■ スケジュール

| 計 画 期 間          |               |              |                            |                   |            |
|------------------|---------------|--------------|----------------------------|-------------------|------------|
| 項目               | 令和5年度 2023    | 令和6年度 2024   | 令和7年度 2025                 | 令和8年度 2026        | 令和9年度 2027 |
| 汎用電子申請フォームでの申請受付 | 汎用電子申請システムの検討 | 利用システムの調達・構築 | 独自手続きのオンライン申請運用開始、利用手続きの拡大 |                   |            |
| 公共施設のオンライン予約     | システムの検討       | システムの調達・構築   |                            | システムの運用開始、追加施設の検討 |            |

施策② 窓口のデジタル化

国の重点取組事項等

県の共同目標

第2次竹田市総合計画：6-3-1 ④  
デジタル化による業務効率化とサービスの充実

【官民データ基本法第10条関係】

現状と課題

- 法令・制度などの制約から「書面・対面」でしか対応できないものがある書面提出や押印が必須となっている、添付書類（原本）の提出が条件となっているなど
- 行政手続きをオンライン化しても、さまざまな理由で窓口での手続きを希望する住民は存在する。対面手続きの安心感、当日中での手続き完了が必要など



今後の取組

市民が申請書等の記入などにかかる手間を省き、署名だけで手続きができる「書かない窓口」の導入に向けた検討を進め、住民満足度の向上と業務の効率化を図ります。

スケジュール

| 計 画 期 間  |                |            |                     |            |            |
|----------|----------------|------------|---------------------|------------|------------|
| 項目       | 令和5年度 2023     | 令和6年度 2024 | 令和7年度 2025          | 令和8年度 2026 | 令和9年度 2027 |
| 窓口のデジタル化 | 法令等の制約や課題の洗い出し | システムの調達・構築 | システムの運用開始、追加サービスの検討 |            |            |

施策③ キャッシュレス決済の導入

国の重点取組事項等

県の共同目標

第2次竹田市総合計画：6-3-1 ④  
デジタル化による業務効率化とサービスの充実

■ 現状と課題

- 税納付はキャッシュレス決済導入済み
- 窓口手数料、公共施設使用料等は導入できていない
- オンライン申請時にあわせて支払いができる仕組みの導入も必要
- 県内の他市町では半数近くが導入済みの中で本市は未導入



■ 今後の取組

キャッシュレス化の需要の高まりに対応し、住民サービスの向上を図るとともに、職員の現金の取り扱いを削減し、感染症拡大防止と業務の効率化を図ります。また、公金収納における eLTAX の活用も検討していきます。

■ スケジュール

| 計 画 期 間       |               |              |                           |            |            |
|---------------|---------------|--------------|---------------------------|------------|------------|
| 項目            | 令和5年度 2023    | 令和6年度 2024   | 令和7年度 2025                | 令和8年度 2026 | 令和9年度 2027 |
| 窓口でのキャッシュレス決済 | 決済端末の導入準備     | 決済端末の導入      | 窓口業務での運用開始、利用拡大の検討        |            |            |
| オンライン申請の同時決済  | 汎用電子申請システムの検討 | 利用システムの調達・構築 | 独自手続きのオンライン申請運用開始、利用拡大の検討 |            |            |
| 施設予約の同時決済     | システムの検討       | システムの調達・構築   | システムの運用開始、追加施設の検討         |            |            |

施策④ マイナンバーカードの普及促進・利用の推進

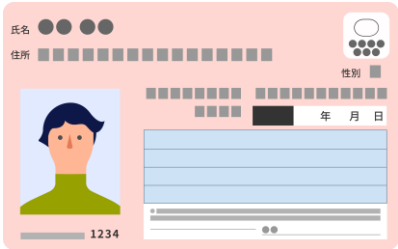
【官民データ基本法第13条関係】

国の重点  
取組事項等

第2次竹田市総合計画：6-3-1 ④  
デジタル化による業務効率化とサービスの充実

■ 現状と課題

- マイナンバーカード保有率 82.7%（令和6年2月末）
- マイナンバーカードの保有・利用に不安を感じる方がいる
- 利活用できる場面が限られ、メリットを享受できる機会が少ない



■ 今後の取組

マイナンバーカードは、オンラインで確実な本人確認及び電子署名を行うことができ、今後のデジタル社会の基盤になるものです。マイナンバーカード交付円滑化計画に基づいた普及促進に努めるとともに、市独自の活用策や民間サービスとの連携を通じて、マイナンバーカードの利便性を向上させます。

■ スケジュール



| 項目                   | 令和5年度 2023       | 令和6年度 2024   | 令和7年度 2025            | 令和8年度 2026 | 令和9年度 2027 |
|----------------------|------------------|--------------|-----------------------|------------|------------|
| マイナンバーカードの普及促進・利用の推進 | 広報活動の推進、利活用施策の検討 | 利用システムの調達・構築 | 独自利用のサービス開始、追加サービスの検討 |            |            |



施策⑤ デジタルデバйд対策 国の重点取組事項等

第2次竹田市総合計画：4-2-1 ①  
デジタル社会の実現

現状と課題

- デジタルに不慣れな高齢者が多く、デジタルの恩恵を十分に受けられていない
- スマートフォンの基礎知識やサービスの利用方法がわからない
- 年齢、障がいの有無、国籍等を問わず、あらゆる市民がデジタル化の恩恵を受けることができる環境を整える必要がある
- 都市部に比べて地方の過疎地域はネット環境が充実していないため十分にサービスを享受できていない



今後の取組

市民向けのスマートフォン講座等を充実させ、誰でもデジタルの利便性を享受できるようにします。  
サポーター（地域デジタル活用支援員）を育成し、身近な地域での支え合いに繋げていきます。  
防災対策として、避難場所等へ平時と非常時で切り替えできるWi-Fiが設置できないか検討していきます。

スケジュール

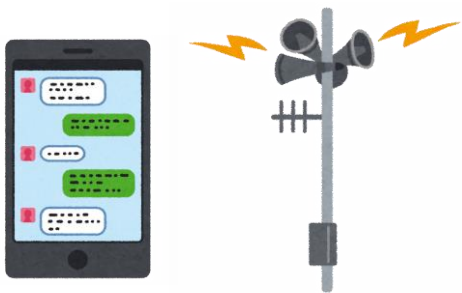
| 項目           | 計 画 期 間                 |            |            |            |            |
|--------------|-------------------------|------------|------------|------------|------------|
|              | 令和5年度 2023              | 令和6年度 2024 | 令和7年度 2025 | 令和8年度 2026 | 令和9年度 2027 |
| 個人間のデジタルデバйд | スマホ教室の開催、サポート支援、サポーター育成 |            |            |            |            |
| 地域間のデジタルデバйд | 自治体Wi-Fiの整備・構築の検討       |            |            |            |            |

施策⑥ 情報伝達手段の多重化・多様化 国の重点取組事項等

第2次竹田市総合計画：4-2-1 ①  
デジタル社会の実現

■ 現状と課題

- 近年の豪雨や台風等を始めとする自然災害が多発しており、住民の安全を守る上で、避難勧告等の防災情報を迅速かつ的確に伝達することが求められる
- 自宅にいない場合は、プッシュ型での情報伝達ができづらい状況にある
- 知りたい情報を簡単に見つけることができず、双方向のコミュニケーションができない



■ 今後の取組

現在利用中のIP告知ネットワークを活用して、双方向でのやり取りができないか検討していきます。また、個人所有のスマートフォン等でも同じ情報が受け取れるよう多重化し、迅速かつ効果的な双方向システムを構築します。

行政が保有するデータやAI等を駆使し、その人にとって最適なサービスを最適なタイミングで提供するプッシュ型サービスへの転換を目指します。市民一人ひとりに合わせた必要とする情報が提供できるシステムを構築します。

■ スケジュール

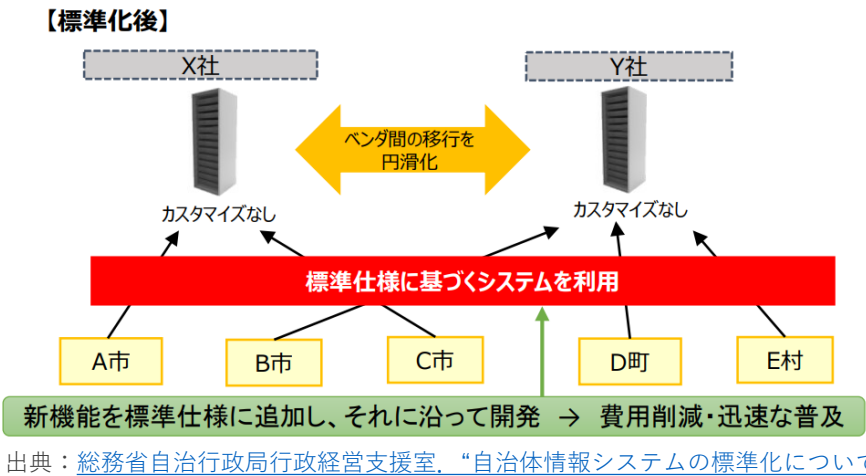
スケジュール

| 項目            | 令和5年度 2023 | 令和6年度 2024       | 令和7年度 2025            | 令和8年度 2026 | 令和9年度 2027 |
|---------------|------------|------------------|-----------------------|------------|------------|
| IP 告知端末の更新    | 移行方法検討     | システム<br>選定       | システム環境構築              | 新システム稼働    |            |
| 双方向のコミュニケーション | システムの検討    | 利用システム<br>の調達・構築 | システムの運用開始、提供サービス拡大の検討 |            |            |

施策① 自治体情報システムの標準化・共通化 国の重点取組事項等

現状と課題

- 行政手続において、自治体ごとに申請書の様式や申請の手順が異なるため、手続きが煩雑になっている
- 「地方公共団体情報システムの標準化に関する法律」に基づき、基幹系業務の標準準拠システムへの移行を進める必要がある
- 情報システムの導入・運用等にかかる人的・財政的負担が大きい



今後の取組

国が法に基づき進める地方公共団体の主要な情報システムの標準化・共通化に向けた取り組みについては、着実に進めていきます。システムに合わせた業務プロセスの標準化も進めることにより事務処理の効率化を図ります。

スケジュール

| 計 画 期 間         |                           |            |              |                      |            |
|-----------------|---------------------------|------------|--------------|----------------------|------------|
| 項目              | 令和5年度 2023                | 令和6年度 2024 | 令和7年度 2025   | 令和8年度 2026           | 令和9年度 2027 |
| 基幹系主要業務の標準化・共通化 | 現行システムとの比較分析<br>Fit & Gap | システム選定     | システム環境構築     | ガバメントクラウドの標準準拠システム稼働 |            |
|                 | 移行方法検討                    |            | 標準準拠システムへの移行 |                      |            |

施策② セキュリティ対策の徹底 国の重点取組事項等

【官民データ基本法第15条関係】

■ 現状と課題

- 行政手続のオンライン化やテレワーク、クラウド化などに適応したセキュリティ対策が求められる
- 国の動向を踏まえながら、デジタル技術進展に応じた適切な情報セキュリティの確保に取り組む必要がある



■ 今後の取組

行政手続のオンライン化やテレワーク、クラウド化に適応したセキュリティ対策を徹底します。CYDERを活用し、サイバー攻撃を受けた際の一連の対応（インシデント対応）をロールプレイ形式で体験・演習しスキルアップを図ります。また、モバイル端末の業務使用に備え、デバイスの一元的な管理・制限が可能なMDMを導入し、EDRの導入についても検討を行います。

■ スケジュール

| 項目           | 計 画 期 間                     |            |                 |            |            |
|--------------|-----------------------------|------------|-----------------|------------|------------|
|              | 令和5年度 2023                  | 令和6年度 2024 | 令和7年度 2025      | 令和8年度 2026 | 令和9年度 2027 |
| 情報セキュリティポリシー | セキュリティポリシーの運用、改定、徹底         |            |                 |            |            |
| 情報セキュリティ対策   | インシデント対応訓練、セキュリティ研修、リテラシー研修 |            |                 |            |            |
|              | システム運用                      | MDMの導入     | EDRの導入検討、システム運用 |            |            |

施策③ AI・RPAの利用推進

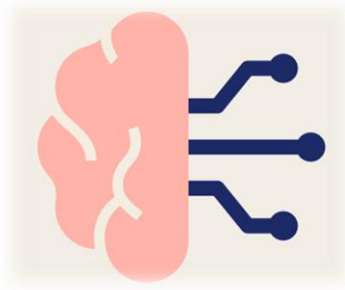
国の重点取組事項等

【官民データ基本法第16条関係】

第2次竹田市総合計画：6-3-1 ④  
デジタル化による業務効率化とサービスの充実

■ 現状と課題

- 人口減少社会において高度化・複雑化する業務に対応していくためには、AI・RPAを活用することで業務を効率化し、限られた人的資源を政策立案やコミュニケーションを必要とする業務（住民と行政との接点であるフロントヤード）などに配置していく必要がある



■ 今後の取組

AIやRPA等の最新技術は、デジタル化が進む環境の中において、業務改革を進めるうえで非常に有効なツールです。これらの技術の活用により、業務のあり方や進め方を刷新することで業務の効率化を図り、創出された人的資源を政策立案や相談業務などの職員でなければならない業務に充てることで、行政サービスの向上につなげます。

■ スケジュール

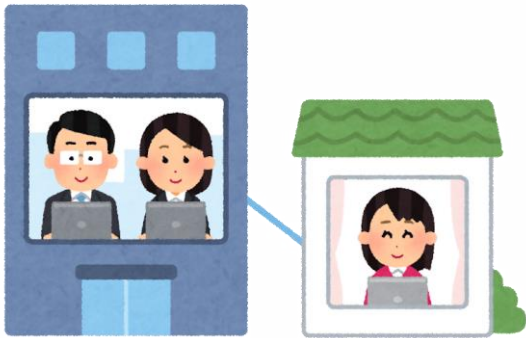
スケジュール

| 項目                     | 計 画 期 間            |              |                    |            |            |
|------------------------|--------------------|--------------|--------------------|------------|------------|
|                        | 令和5年度 2023         | 令和6年度 2024   | 令和7年度 2025         | 令和8年度 2026 | 令和9年度 2027 |
| AI・RPA等による<br>事務処理の高度化 | 制約や課題の洗い出し         | AIツールの導入検討   | AIツールの導入           | AIツールの本格稼働 |            |
|                        | RPA・AI-OCRツールの導入検討 | RPA・AI-OCR導入 | RPA・AI-OCRツールの本格稼働 |            |            |

施策④ テレワークの推進 国の重点取組事項等

■ 現状と課題

- 職員によるテレワークは、感染症対策において試行を行ったものの、正式な制度整備がなされていない
- テレワーク実施時における職員間のコミュニケーション円滑化が必要である
- 新しい働き方を定着させるための職員意識・組織風土の変革が必要である



■ 今後の取組

テレワークの実施に向け、電子決裁及び文書管理システムの導入など環境を整え、実施できる部署から順次実施していくこととする。テレワークの実施が難しい部署については、業務プロセスの見直しを行い、テレワークに対応できる環境を構築していく。

■ スケジュール

| 計 画 期 間    |                    |               |            |            |            |
|------------|--------------------|---------------|------------|------------|------------|
| 項目         | 令和5年度 2023         | 令和6年度 2024    | 令和7年度 2025 | 令和8年度 2026 | 令和9年度 2027 |
| テレワーク環境の整備 | 制約や課題の整理           |               |            |            |            |
|            | システムの実証<br>トライアル運用 | システムの<br>導入検討 | テレワークの本格運用 |            |            |

施策⑤ アナログ規制の点検・見直し 国の重点取組事項等

■ 現状と課題

- 本市におけるデジタル化を推進し、市民一人ひとりがデジタル社会の実現による恩恵を実感できるよう、デジタル化を阻害しているアナログ的な手法（書面・対面等）を前提とした、いわゆる「アナログ規制」の点検・見直しが必要である
- 行政手続における市民の利便性向上及び手続きの簡素化を図るため、令和3年4月1日から985件について押印義務の廃止を実施済み
- 書面、目視、常駐、実地参加等を義務付ける手続・業務について、デジタル処理での完結、機械での自動化を基本とし、行政内部も含めエンドツーエンドでのデジタル対応が求められている

■ 今後の取組

紙の介在（書面、原本、押印等）を見直し、申請・通知のデジタル化を基本とするとともに、行政内部のデジタル化を徹底します。

また、人の介在（対面、常駐、資格者配置、拠点設置、目視、立入等）も見直し、点検等の遠隔実施、自動化・機械化等の最大限のデジタル化を基本とし、市で定める条例等（条例、規則、規程、要綱、要領等）の規定を対象に国の動向を踏まえて点検・見直しを行います。

■ スケジュール

| 計 画 期 間       |                  |            |            |            |            |
|---------------|------------------|------------|------------|------------|------------|
| 項目            | 令和5年度 2023       | 令和6年度 2024 | 令和7年度 2025 | 令和8年度 2026 | 令和9年度 2027 |
| 条例等の規制の点検・見直し | 押印の廃止手続等         | 検討・論点整理    | 法令等改正手続    |            |            |
|               | 実態把握（制約や課題の洗い出し） |            | システム整備等    |            |            |
|               |                  | 対外調整等      |            |            |            |



施策⑥ 業務プロセスの見直し（BPR）

国の重点取組事項等

第2次竹田市総合計画：6-3-1 ④  
デジタル化による業務効率化とサービスの充実

【官民データ基本法第15条関係】

■ 現状と課題

- デジタル技術を活用するために、これまで紙で処理していた業務のデジタル化(ペーパーレス化)が必要になる
- 業務プロセスの効率化や関連業務との整理が十分に行われていない
- デジタル技術の効果を最大限に発揮するために、デジタルを前提とした、外部委託(DX推進アドバイザー)を含む業務プロセスの見直しが重要となる

■ 今後の取組

行政手続のオンライン化を進めることにより、申請等の情報をデータで受け取ることができるようになるほか、業務で利用する情報資産の取扱いを紙からデジタルへ順次移行し、これらのデータをそのままデジタルで処理することにより、業務の効率化を図ります。

■ スケジュール





施策⑦ オープンデータの推進・官民データ活用の推進

国の重点取組事項等

第2次竹田市総合計画：4-2-1 ①  
デジタル社会の実現

【官民データ基本法第11条関係】

■ 現状と課題

- 令和3年12月から「竹田市オープンデータカタログサイト」の公開を開始
- 労働・賃金や子育てなどの21のカテゴリーのオープンデータを公開
- データが更新されていないため、最新版のデータへアップデートが必要
- データが十分に蓄積されていないため、さらなるカタログデータの追加が必要

■ 今後の取組

公開するデータ量のさらなる拡大を推進し、行政の透明性・信頼性及び市民生活の利便性向上につなげ、証拠に基づく政策立案（EBPM）の観点も踏まえつつ、地域課題の解決に向け新たなサービスの創出等を目指します。また、大分県を含む県内全自治体が参加する「おおいたオープンデータ推進協議会」での取り組みを推進し、情報・技術の共有及び相互に連携したデータ公開を図ります。



■ スケジュール

| 項目                    | 計 画 期 間                  |            |            |            |            |
|-----------------------|--------------------------|------------|------------|------------|------------|
|                       | 令和5年度 2023               | 令和6年度 2024 | 令和7年度 2025 | 令和8年度 2026 | 令和9年度 2027 |
| オープンデータ<br>カタログサイトの充実 | データ量の拡充と整理・更新、カタログサイトの充実 |            |            |            |            |

施策⑧ デジタル人材の確保・育成

国の重点取組事項等

第2次竹田市総合計画：6-3-1 ④  
デジタル化による業務効率化とサービスの充実

【官民データ基本法第17条関係】

■ 現状と課題

- DXを推進する上で、全ての職員がデジタルに関して、意思疎通を図ることのできる基本的な知識やデジタル技術の活用方法などを理解することが求められている
- 部署ごとにDX を推進する上では、足元の業務内容を理解しながら、課題解決に向けデジタル技術を活用し、部署内をDXを推進するモードへと牽引することのできるリーダー的な人材（DX推進リーダー）の計画的な育成が必要

■ 今後の取組

職員一人ひとりがデジタル化の必要性、重要性を認識し、市民サービスの向上や業務改善に向けて自ら考え行動できるよう、採用年数や役職に合わせたリテラシー研修等を実施し意識改革を促します。

■ スケジュール

| 項目          | 計 画 期 間                          |            |            |            |            |
|-------------|----------------------------------|------------|------------|------------|------------|
|             | 令和5年度 2023                       | 令和6年度 2024 | 令和7年度 2025 | 令和8年度 2026 | 令和9年度 2027 |
| 職員のスキルアップ研修 | デジタルの知識や利活用の知見を深める研修（リテラシー研修）の実施 |            |            |            |            |
|             | 県と連携してeラーニングを活用しDX推進リーダーを育成      |            |            |            |            |

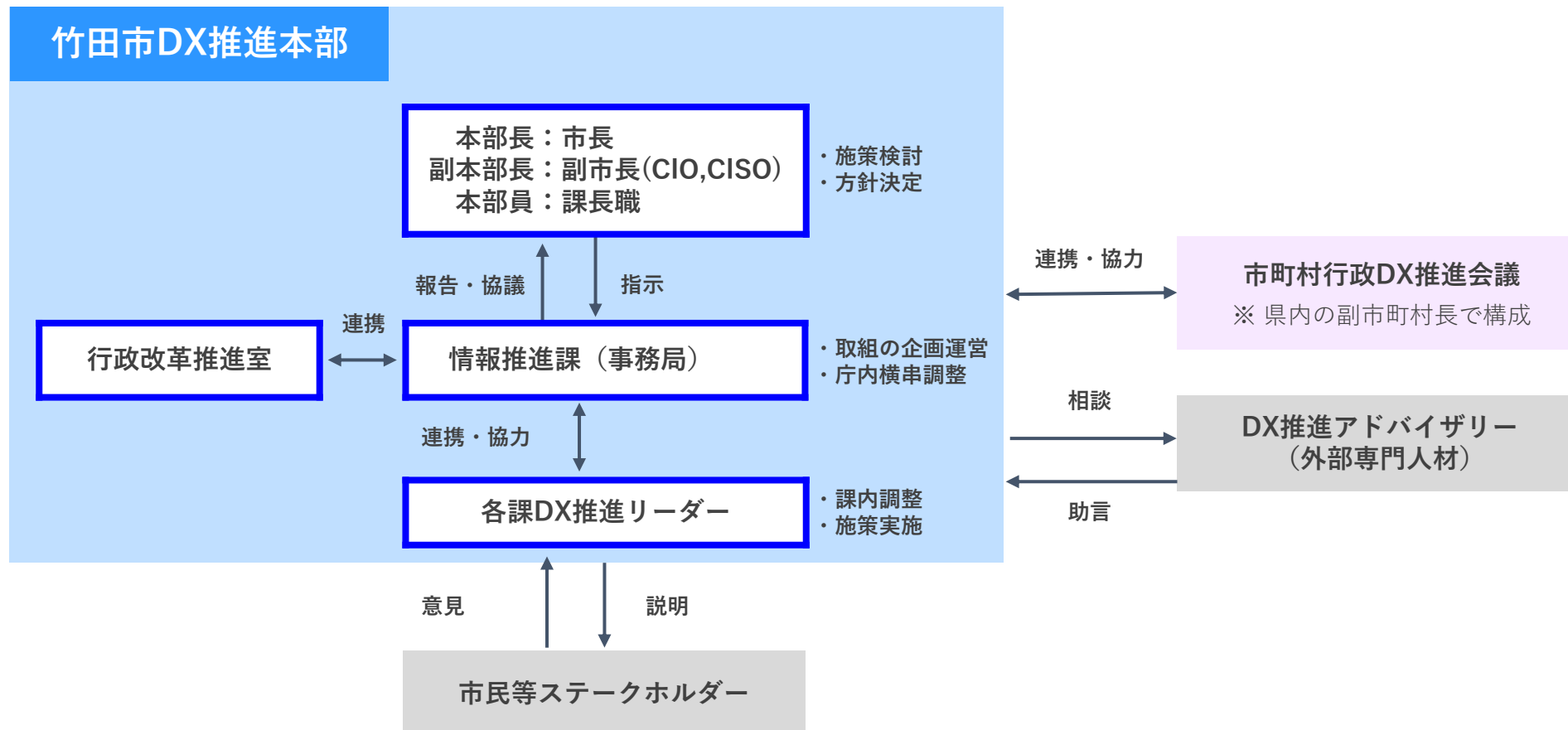
## 第4章 計画の推進

4-1. 庁内の推進体制

4-2. 計画の進捗管理

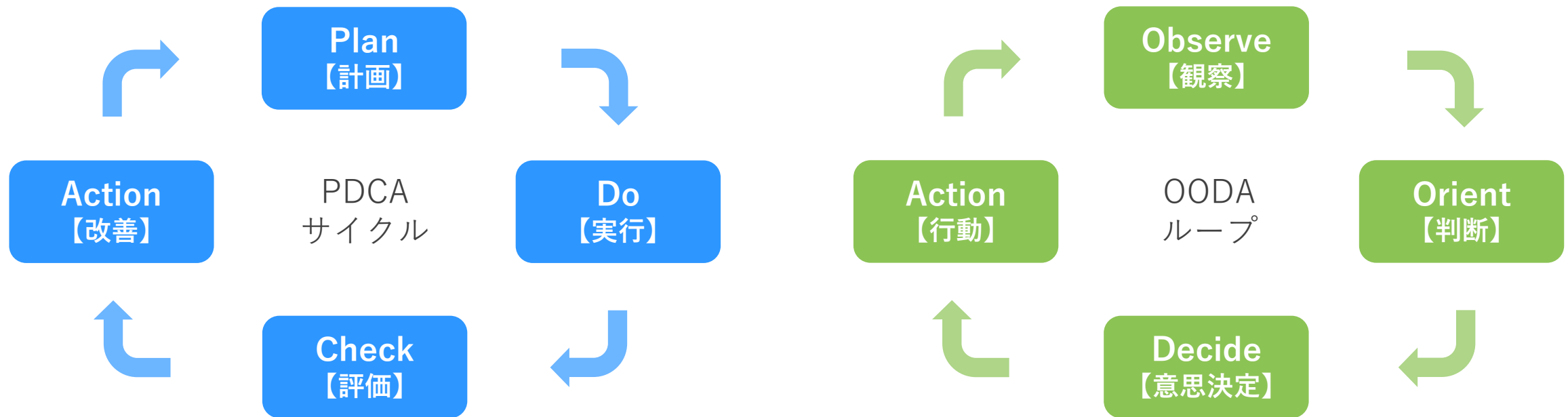
## ■ 推進体制

本計画を着実に推進するにあたり、迅速な意思決定を行うため、市長を本部長とする「竹田市DX推進本部」において、総合的な調整、進捗管理及び定期的な計画の見直しを行います。また、デジタル技術の理解を深めるため、各種研修等の実施や、専門的な立場から助言をいただく「DX推進アドバイザリー（外部専門人材）」の活用・連携も推進します。



## ■ PDCAサイクルとOODAループ

本市においては、行政DXを着実に推進し、社会情勢やデジタル技術の進展、また市民のニーズ等の変化に柔軟に対応するため、行政DXに係る各施策の進捗管理手法として、「PDCAサイクル」での管理を基本としながら、迅速かつ柔軟な意思決定が求められる局面においては、「OODAループ」による思考法を採用することで、事業の進捗や成果などを評価し、適切な見直しや改善を実施していきます。



PDCA サイクルとは、「Plan（計画）→ Do（実行）→ Check（評価）→ Action（改善）」という一連のプロセスを繰り返し行うことで、業務などの改善や効率化を図る考え方

OODAループとは、「Observe（観察）→ Orient（判断）→ Decide（意思決定）→ Action（行動）」という4つのプロセスをループする意思決定方法

# Appendix

## A-1. 用語集

|       |                                                                                                                                               |
|-------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| AI    | Artificial Intelligence の略。人工的な方法による学習、推論、判断などの知的な機能の実現及び人工的な方法により実現した当該機能の活用に関する技術のこと。                                                       |
| API連携 | ソフトウェアやWebサービスを繋ぐインターフェイスを活用したアプリケーション同士の連携のこと。                                                                                               |
| BPR   | 既存の組織やビジネスルールを抜本的に見直し、利用者の視点に立って、業務プロセス全体について職務、業務フロー、管理機構、情報システムを再設計すること。                                                                    |
| DX    | Digital transformationの略。ICTの浸透が人々の生活をあらゆる面でより良い方向に変化させること。                                                                                   |
| ICT   | Information and Communication Technologyの略。情報・通信に関連する技術の総称。                                                                                   |
| IoT   | これまで主にコンピュータなどの情報・通信機器が接続されていたインターネットに、世の中に存在する様々な物体（モノ）を接続させ、相互に通信することにより、自動認識や自動制御、遠隔計測などを行うこと。                                             |
| MaaS  | 電車やバス、飛行機などの複数の交通機関を、その運営主体に関わらず、ICTを活用してシームレスに連携し、検索～予約～支払を一度に完結できることでユーザーの利便性を大幅に高め、移動の効率化により都市部での交通渋滞や環境問題、地方での交通弱者対策などの問題の解決に役立てるサービスのこと。 |
| OCR   | Optical character recognition の略。印刷された文書や手書きの文書をスキャナ等で読み取り、データとして取り込み、文字認識させるもの。                                                              |
| OODA  | 「Observe（観察、情報収集）」、「Orient（状況、方向性判断）」、「Decide（意思決定）」、「Act（行動、実行）」の頭文字をつないだ言葉。意思決定プロセスを理論化したもので、PDCAと異なり、計画を立てるステップがないため、スピーディーな意思決定を行うことが可能。  |



|           |                                                                                                          |
|-----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| PDCA      | Plan（計画）、Do（実行）、Check（評価）、Action（改善）の頭文字をつないだ言葉。業務の効率化や事業の改善などよく使われる方法。目標に向け行動するための継続的なマネジメントに非常に有効とされる。 |
| RPA       | パソコン上の操作を認識・記録し、処理のルールを定義した「シナリオ」に沿って、定型的な操作を自動化するツール。                                                   |
| SNS       | 登録された利用者同士が交流できるウェブサイトの会員制サービス。                                                                          |
| Web会議     | インターネットが使える環境において、パソコンやスマートフォン、タブレットなどを使って行われる会議のこと。                                                     |
| オープンデータ   | 地方公共団体等が保有する公共データを、市民や企業等が利活用しやすいように機械判読に適した形式で、二次利用を可能とする取り組みのこと。                                       |
| ガバメントクラウド | 政府の情報システムで、官公庁や自治体が業務システムを利用する際のクラウド上の共通基盤のこと。                                                           |
| キャッシュレス   | 支払い・受取りに現金を使用せず、クレジットカードや電子マネー、QRコードなどを利用して決済する方法のこと。                                                    |
| テレワーク     | ＩＣＴを活用して、時間や場所にとらわれない働き方のこと。本市においては、通常勤務時間において在宅にてテレワークを行う。                                              |
| デジタルガバメント | デジタル技術の徹底活用と、官民協働を軸として、全体最適を妨げる行政機関の縦割りや、国と地方、官と民という枠を超えて行政サービスを見直すことにより、行政の在り方そのものを変革していくこと。            |



大分県竹田市

竹田市 情報推進課 DX推進係

<https://www.city.taketa.oita.jp/soshiki/joho/dx>

