

白山市DX（デジタルトランスフォーメーション）推進計画

令和4年3月

白山市

改版履歴

改版履歴	年月日	改定内容
初版	2022年（令和4年）3月22日	初版

目 次

第1章. 本計画の背景と目的.....	1
1. 目的	1
2. 計画の位置づけ.....	2
3. 計画期間	2
第2章. デジタル技術・政策の動向.....	3
1. デジタル技術・ICTの動向	3
1-1.普及が拡大するスマートフォン・タブレット（端末利用環境）	3
1-2.インターネット利用状況	4
1-3.テレワークの実施状況	6
1-4.自治体におけるデータ活用（EBPM）の実施状況.....	7
2. 国・県のデジタル政策動向.....	9
2-1.国のデジタル政策の流れ	9
2-2.石川県のデジタル政策	16
2-3.自治体DX推進計画における6つの重点取組.....	18
第3章. 地域の現状と課題.....	23
1. 地域の現状・課題.....	23
1-1.白山市におけるまちづくり	23
1-2.白山市の情報通信環境	26
1-3.分野別の課題・ニーズ	29
2. 本市におけるDXの取組状況.....	33
2-1.自治体の情報システムの標準化・共通化	33
2-2.マイナンバーカードの普及促進	35
2-3.自治体の行政手続のオンライン化	36
2-4.自治体のAI・RPAの利用推進.....	37
2-5.テレワークの推進	38
2-6.セキュリティ対策の徹底	39
第4章. 白山市におけるDX推進の方向性.....	40
1. 白山市DX推進の理念と方向性.....	40
2. 自治体DX推進計画「6つの重点取組」の着実な実行	41
2-1.情報システムの標準化・共通化	41
2-2.マイナンバーカードの普及促進	42
2-3.行政手続のオンライン化	44
2-4.AI・RPAの利用推進.....	46
2-5.テレワークの推進	49
2-6.セキュリティ対策の徹底	50

3. 白山市における地域社会のデジタル化の加速.....	51
3-1.各分野における取組	51
3-2.地域社会のデジタル化に向けた公衆無線 LAN（WiFi）の整備	52
第5章. 白山市の DX 推進に向けて.....	54
1. 誰一人取り残さないデジタル化の推進.....	54
1-1.国におけるデジタルデバイドの取組への対応	54
1-2.事業者と連携した取組	54
2. デジタル人材の確保・育成.....	55
2-1.白山市 DX の推進体制	55
2-2.デジタル人材の確保・育成	56
3. 白山市 DX 推進スケジュール.....	59
3-1.スケジュール	59
3-2.進捗管理	59

第1章. 本計画の背景と目的

1. 目的

我が国は、少子化による急速な人口減少と高齢化の危機に直面している。総人口は 2008 年（平成 20 年）の 1 億 2,808 万人をピークに減少し始め、2040 年には 1 億 1,092 万人となり、その頃には毎年 90 万人程度減少すると見込まれている。

また、総務省が 2017 年（平成 29 年）10 月から開催した「自治体戦略 2040 構想研究会」によると、我が国の人口減少の影響を受け、2040 年には行政職員が半減し、今の半数の職員で自治体を支える必要があるとされている。自治体では、人口減少の深刻化による税収減少や空き家・空き地が時間的・空間的にランダムに発生する「都市のスポンジ化」の顕在化、老朽施設・インフラ維持管理費の増加等による財政逼迫化、ベテラン職員等の減少及び専門知識を有する職員の確保の難しさ等、人的・予算的に危機的状況に置かれることが想定される。こうした社会環境変化の中でも、住民が健康で文化的な生活を送るために自治体には安定して持続可能な形で住民サービスを提供することが求められている。そのためには、業務の効率化や、職員の単純事務作業からの解放により、人間でなければ遂行できない業務に集中できる環境を整える事が必要である。

このような情勢の中で、「白山市 DX（デジタルトランスフォーメーション）計画」（以下、「本計画」という）は、国が示す『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～』に基づき、本市の行政サービスについて、デジタル技術やデータを活用して、住民の利便性を向上させるとともに、デジタル技術や AI 等の活用により業務効率化を図り、人的資源を行政サービスの向上に繋げていくことを目的とする。

2. 計画の位置づけ

現在、本市においても少子高齢化・労働生産人口の減少・行政ニーズの多様化・職員数の減少など多くの課題に直面している。そうした状況下にあっても、行政サービスを継続して安定的に維持していく必要があり、そのためには行政におけるDXを強力的に推進し、デジタル技術の活用によって業務効率を改善していくことが必須である。

そうした背景を踏まえ、本計画は、国・県のICT戦略・デジタル政策等との整合を図るとともに、本市の上位計画である「白山市第2次総合計画」における白山市のまちづくりを推進するためのデジタル分野の個別計画として策定するものとし、今後本市が行政事務の効率化・行政サービスの維持・向上を継続して推進していくための指針として適宜見直しを実施していく。

3. 計画期間

本計画の期間は、国が発表した【自治体DX全体手順書】の工程表を踏まえて必要な施策を適時実施していくことを見据え、2022年度（令和4年度）から2025年度（令和7年度）の4年間とする。

本市の第2次総合計画との計画実施期間は異なるが、本計画は、2025年度（令和7年度）で終了するものではなく、2026年（令和8年）以降もその内容を見直し、継続していくことが必要であるため、急速な進歩が見込まれるDXの情勢を常に注視し、計画期間内であっても、PDCAサイクルにより、計画の見直しを継続的に行っていく。

	2021年度 (令和3年度)	2022年度 (令和4年度)	2023年度 (令和5年度)	2024年度 (令和6年度)	2025年度 (令和7年度)	2026年度 (令和8年度)
白山市第2次総合計画	2017年度（平成29年度）～2026年度（令和8年度）					
白山市まち・ひと・しごと 創生総合戦略	2020年度（令和2年度）～2024年度（令和6年度）					
自治体DX工程表におけるマイルストーン		マイナンバーカードの普及促進			情報システムの標準化・共通化目標時期	
		自治体行政手続のオンライン化				
		セキュリティ対策の徹底				
白山市DX（デジタルトランスフォーメーション）推進計画		2022年度（令和4年度）～2025年度（令和7年度）				

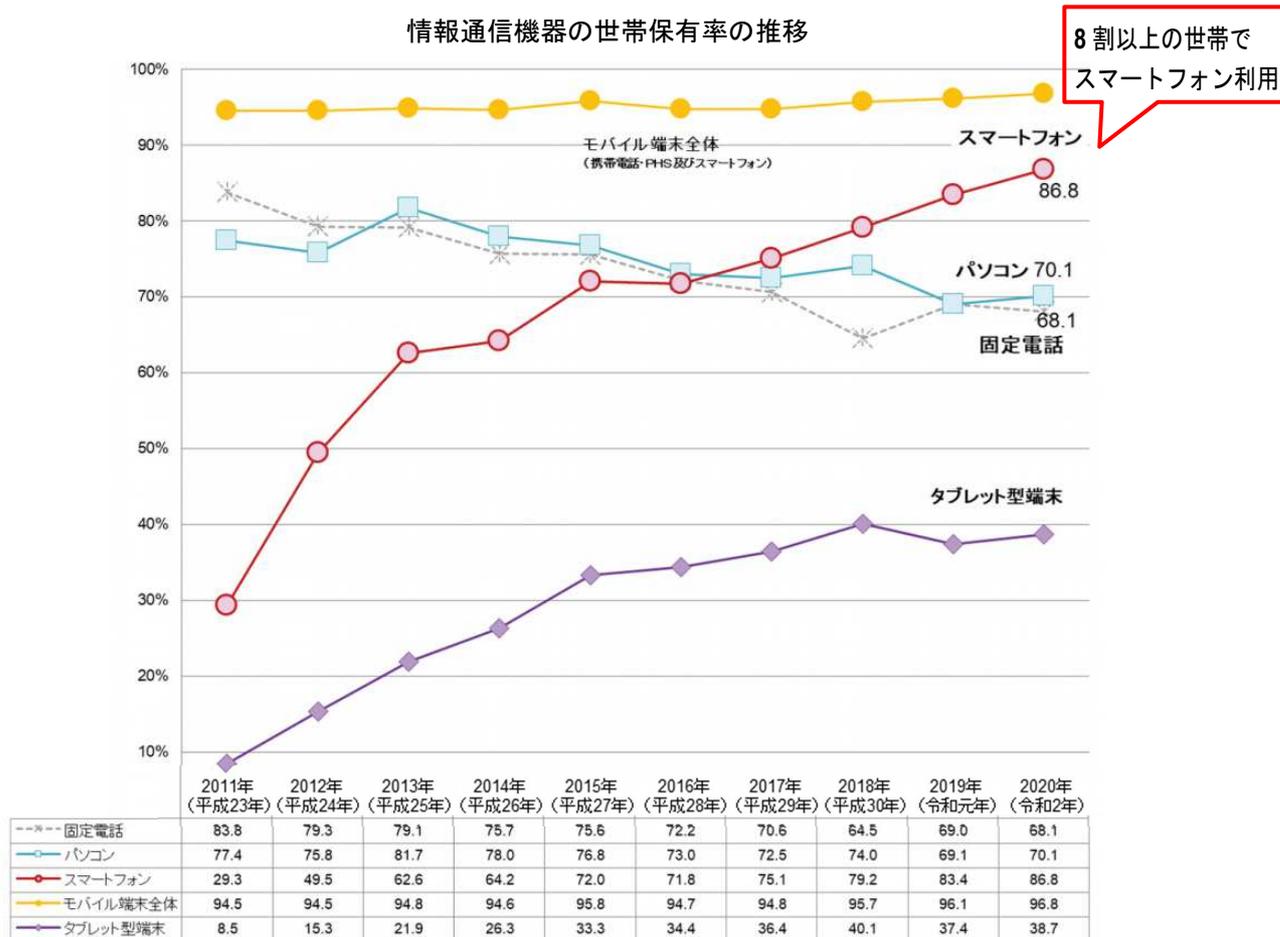
第2章. デジタル技術・政策の動向

1. デジタル技術・ICTの動向

1-1. 普及が拡大するスマートフォン・タブレット（端末利用環境）

昨今、住民生活や企業の活動においてデジタル技術が浸透している大きな要因となっているのが、スマートフォンやタブレット型端末の普及である。緩やかな漸減傾向にあるパソコンに代わって、右肩上がりでの普及が進み、スマートフォンについては、8割以上の世帯（86.8%）が保有している。

マイナンバーカードの読み取り機能を備えた端末も普及し始めていることも踏まえ、今後のデジタル技術を活用した各種サービスにおける中心的な位置づけになることが期待されている。

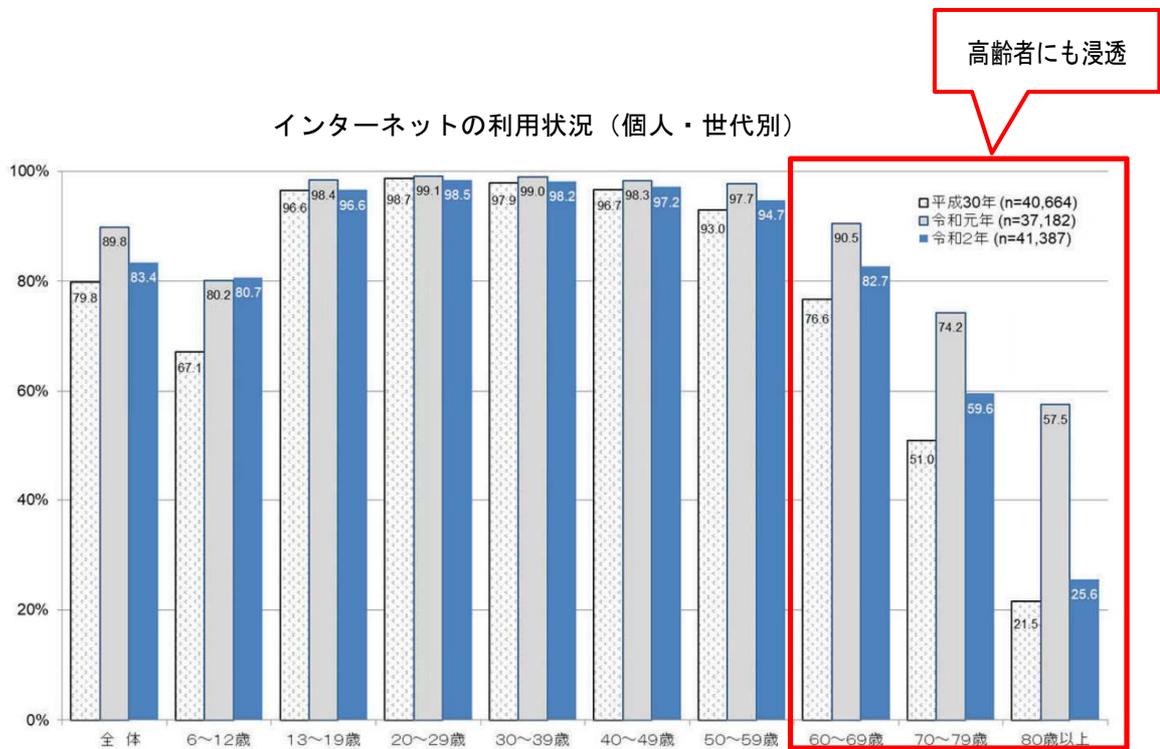


資料出所：令和2年通信利用動向調査

1-2.インターネット利用状況

スマートフォン、タブレット型端末の普及と合わせて、インターネットの利用率も高い数値（個人の利用率 83.4%）を示している。従来は 30 代・40 代を中心に使われる傾向にあったが、最新の通信利用動向調査では、下図のとおり 60 代以上の高齢世代においても利用されていることが窺え、60 代では 8 割超（82.7%）、70 代においても 6 割程度（59.6%）が利用している。

操作が簡単で機能も特化したスマートフォン等の端末の普及に伴い、今後も高齢者における利用が進むことが考えられる。そのため、行政におけるデジタル技術を活用したサービスについても、この動向を踏まえながら検討することが期待されている。



（注）令和元年調査の調査票の設計が一部例年と異なっていたため、経年比較に際しては注意が必要。

資料出所：令和2年通信利用動向調査

高齢者のインターネット利用用途（60歳以上利用率順）

インターネットの利用用途	全体 (%)	60歳以上 (%)
電子メールの送受信	77.7	78.0
情報検索	76.4	73.8
ソーシャルネットワーキングサービスの利用	73.8	54.8
ホームページやブログの閲覧、書き込み又は開設・更新	57.7	45.6
商品・サービスの購入・取引	55.7	39.6
動画投稿・共有サイトの利用	54.2	23.1
金融取引	19.3	14.6
電子政府・電子自治体の利用	9.9	9.5
インターネットオークション、フリーマーケットアプリによる購入・取引	21.2	8.8
オンラインゲームの利用	32.0	8.1
業務目的でのオンライン会議システムの利用	15.5	5.6
デジタルコンテンツの購入・取引	16.0	4.9
eラーニング	14.6	3.4
オンライン診療の利用	1.4	0.6
その他	6.1	2.5

資料出所：令和3年版情報通信白書より作成

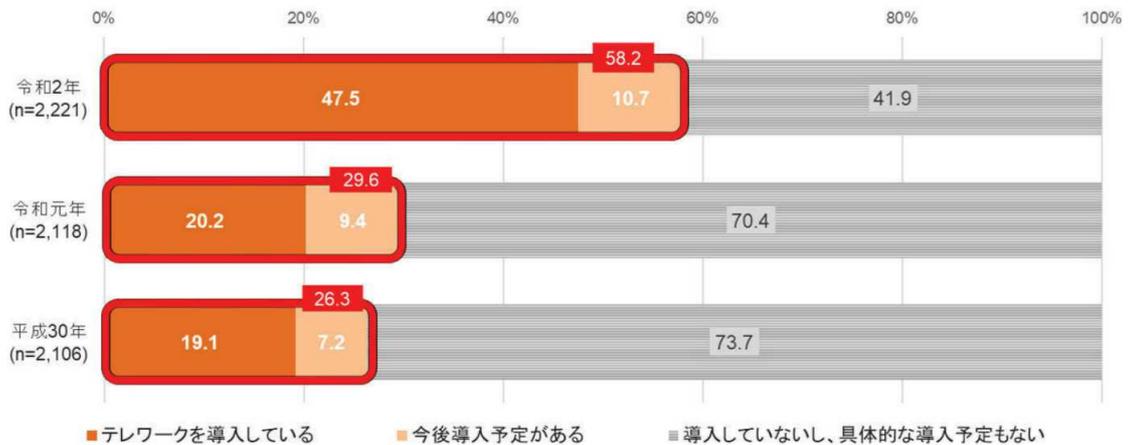
1-3.テレワークの実施状況

新型コロナウイルス感染症は、人々の暮らしや社会生活に大きな影響を及ぼし、仕事・働き方のスタイルについても変化を余儀なくされている。

社員の自宅やサテライトオフィスにおいて会社の自席と同様の業務を行う「テレワーク」については、以前からワークライフバランスなど働き方の多様化の観点から一部の企業等で実施されてきたが、同感染症の拡大に伴い、多くの企業において導入が進められた。

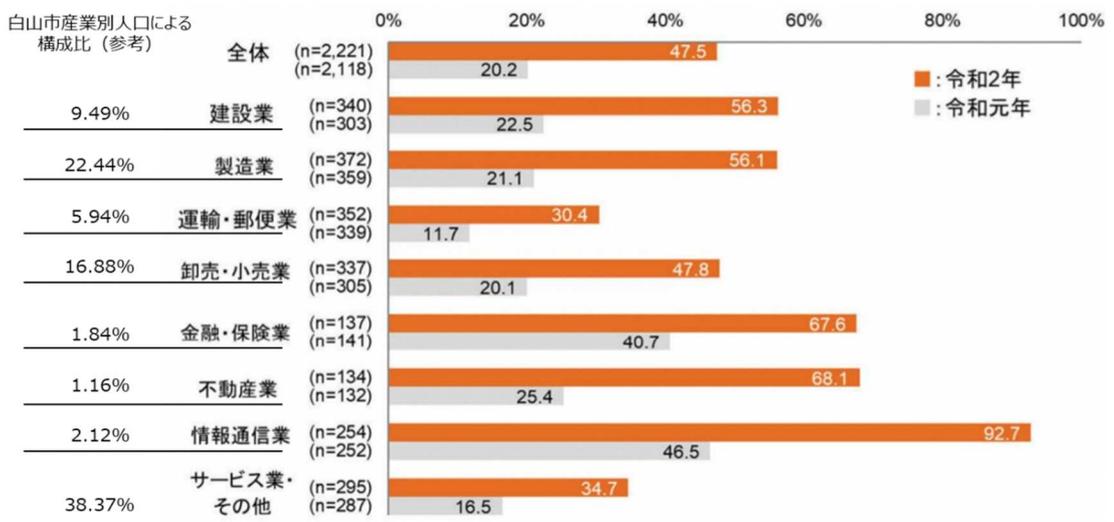
こうした流れは今後も続くことが想定され、市内の企業・事業所等における多様な働き方や市民生活の変化に対応していくことが求められる。

テレワーク導入状況・導入意向の推移



資料出所：令和2年通信利用動向調査

テレワークの導入率_産業別



資料出所：令和2年通信利用動向調査及び白山市統計（令和2年国勢調査）より作成

1-4.自治体におけるデータ活用（EBPM）の実施状況

デジタル技術の浸透により、官民間問わず多様かつ膨大な量のデータが容易に入手できるようになったことに伴い、従来の経験則に加えてデータの裏付けを持った政策検討（EBPM/Evidence-based policy making）が求められるようになった。

自治体の情報政策における EBPM はまだ取組事例も少なく普及段階にあると言えるが、これらの事例を研究しながら適切に取り入れていくことが期待されている。

自治体における EBPM の取組例（情報政策）

自治体名	件名	概要	利用した統計データ
長野県 茅野市	i-都市再生の推進	Google Earth や国土地理院マップ上に統計データを3Dグラフ等によって可視化し、庁内外の会議において活用して政策立案、関係者との合意を図ることに活用。	<ul style="list-style-type: none"> ・国勢調査 ・都市計画基礎調査 ・防災ハザードマップ ・地域公共交通関係データ等
東京都 港区	港区オープンデータカタログサイト開設及び港区オープンデータアプリコンテストの実施	港区が公表しているオープンデータを活用したアプリケーション等を作成・公開していただき、区民や事業者等の利便性向上に役立てる。	<ul style="list-style-type: none"> ・港区オープンデータカタログサイト
静岡県 長泉町	統計データベース	集約した統計データをホームページで公開することで、広く利活用を推進。近隣自治体とのデータを比較し、さらには全国データとも比較して、全国や県内でも誇れる町のデータをPRしている。	<ul style="list-style-type: none"> ・静岡県市町の指標ほか
兵庫県 神戸市	「地域の基礎データ（統計版とマップ版）」の作成	地域住民にとって身近な小学校区単位で地域情報を集約・公開することで、地域の魅力や課題を各団体が話し合い、活動を講じる際に活用。	<ul style="list-style-type: none"> ・国勢調査 ・経済センサス（総務省統計局） ・国土数値情報 ・神戸の統計
兵庫県 加古川市	AI等最新技術を活用した共同市民アンケート調査	政策分析をより高度でより客観的なものにするため、アンケート分析手法を研究しAIによる分析成果を政策立案に活用。	<ul style="list-style-type: none"> ・アンケートデータ

自治体名	件名	概要	利用した統計データ
宮崎県	新・みやざき統計BOXの構築	簡単な操作で大量の統計データを可視化するサイト「新・みやざき統計BOX」を構築。県民のデータ利活用に関する利便性の向上を図るとともに、県職員に求められるEBPM能力の向上に寄与。	・宮崎県統計データ
鹿児島県 鹿屋市	基幹システムを活用した政策の検証に有用なデータ抽出の実証実験	基幹システムから、個人情報を匿名化した形でデータを抽出し、様々なデータを組み合わせることにより多面的な分析を行えるようにすることで、職員が時間を要することなく、必要なデータの抽出や、グラフ、ヒートマップ作成など視認性を高める加工処理を行うことができるようにした。	・住民基本台帳情報 ・市県民税情報 ・健康保険情報 等

資料出所：地方公共団体のためのデータ利活用支援サイト Data StaRt より作成

2. 国・県のデジタル政策動向

2-1. 国のデジタル政策の流れ

(1) 国のデジタル政策の流れとデジタル社会形成基本法

デジタル技術の進展を踏まえ、国は『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「目指すべきデジタル社会のビジョン」として定め、デジタル技術を活用した改革を進めている。

2021年（令和3年）5月にはデジタル改革関連法が成立し、同年9月にはデジタル庁を発足して、デジタル社会の実現に向けた取組を加速している。

国の掲げる「目指すべきデジタル社会のビジョン」

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～

デジタル改革に係る直近の経緯

令和2年9月	デジタル改革関係閣僚会議 総理指示 (デジタル庁の設置・IT基本法の抜本改正に係る法案提出) <デジタル改革関連法案WG・マイナンバー制度及び国と地方のデジタル基盤抜本改善WG等における議論>
令和2年12月	「デジタル社会の実現に向けた改革の基本方針」を閣議決定
令和3年2月	デジタル改革関連法案を閣議決定・国会提出 ※①デジタル社会形成基本法案、②デジタル庁設置法案、 ③デジタル社会の形成を図るための関係法律の整備に関する法律案、 ④公的給付の支給等の迅速かつ確実な実施のための預貯金口座の登録等に関する法律案、 ⑤預貯金者の意思に基づく個人番号の利用による預貯金口座の管理等に関する法律案、 ⑥地方公共団体情報システムの標準化に関する法律案の6法案
令和3年5月	デジタル改革関連法案が国会審議を経て成立・公布
令和3年6月	「デジタル社会の実現に向けた重点計画」を閣議決定 ※令和3年9月のデジタル庁の創設を待つことなく、新法（デジタル社会形成基本法）に基づく重点計画を先取りする形で、デジタル社会の実現に向けて迅速かつ重点的に講ずべき施策を明らかにしたもの
令和3年9月1日	デジタル庁の発足

デジタル社会形成基本法（2021年（令和3年）9月1日施行）の趣旨と理念

【趣旨】

デジタル社会の形成が、我が国の国際競争力の強化及び国民の利便性の向上に資するとともに、急速な少子高齢化の進展への対応その他の我が国が直面する課題を解決する上で極めて重要であることに鑑み、デジタル社会の形成に関する施策を迅速かつ重点的に推進し、もって我が国経済の持続的かつ健全な発展と国民の幸福な生活の実現に寄与するため、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、国、地方公共団体及び事業者の責務、デジタル庁の設置並びに重点計画の作成について定める。

【基本理念】 デジタル社会の形成に関し、以下を基本理念として規定

- ◇ゆとりと豊かさを実感できる国民生活の実現
- ◇国民が安全で安心して暮らせる社会の実現
- ◇利用の機会等の格差の是正
- ◇個人及び法人の権利利益の保護 等

（2）デジタル社会の形成に関する地方公共団体の責務

デジタル社会の形成に向けて、国は下記の事項について地方公共団体の責務として定めている。住民に身近な窓口として、行政サービスのデジタル化を進めることはもちろん、住民の暮らしや地域における産業のデジタル技術活用に加えて、高齢者や障害者も含めた誰一人取り残さないデジタル化の推進に向けた役割が期待されている。

①国民に対する行政サービスのデジタル化の推進

- マイナンバーカードを利用した公金受取口座の登録を早期に開始し、緊急時の給付・事務処理の迅速化を実現する。
- マイナンバーカードも活用して、ワクチン接種証明書のスマートフォンへの搭載を実現する。さらに、ワクチン接種事務のデジタル化も推進する。
- 社会保障・税・災害の3分野以外に情報連携を拡大し、各種添付書類の省略を実現する。概ね全市町村で、子育て等主要手続のオンライン申請を可能に。〈令和4年度中〉
- 自治体のシステムの統一・標準化を推進し、5年以内（令和7年度まで）の実現を目指す。国・地方の情報連携を含めたトータルデザインの検討を具体化する。

②くらしのデジタル化の促進

- 医療、教育、防災、モビリティ、契約・決済等の分野において、デジタル化やデータ連携を推進する体制を構築し、実装を進める。

- 児童生徒や教職員など現場の声も踏まえ、ICT 利活用環境の強化、デジタルコンテンツの教育現場での活用を図る。
- 災害発生時の避難、救援等に的確に対応するため、防災関連情報のデータ連携の実現を図るプラットフォームの整備を推進する。

③産業全体のデジタル化とそれを支えるインフラ整備

- 教育コンテンツやカリキュラムの整備、データを用いた事例研究など実践的な学びの場を提供するデジタル人材プラットフォームを構築する。
- 政府・自治体におけるデジタル人材の採用拡大を進める。

④誰一人取り残さないデジタル社会の実現

- 「デジタル活用支援」に重点的に取り組む。(高齢者や障害者が、身近な場所で身近な人から ICT 機器・サービスの利用方法を学ぶ環境作り)
- 地方公共団体や教育機関等と連携し、地域のサポート体制を確立することにより、幅広い取組を国民運動として促進する。
- 中小企業等の持続的なデジタル化に必要な支援環境を整備する。
- 政府が市区町村窓口に配備したタブレット端末の用途拡大や運用ルールの改善等について検討・実施する。

以上、第1回デジタル社会推進会議資料「今後のデジタル改革の進め方について」より抜粋

(3) 自治体 DX 推進計画

ア. 自治体 DX 推進計画・全体手順書

総務省は2020年(令和2年)12月に「デジタル・ガバメント実行計画」に示された自治体が重点的に取り組むべき事項を具体化するものとして、「自治体 DX 推進計画」を作成した。下記6つの重点取組事項に「地域社会のデジタル化」「デジタルデバйд対策」を加えた8つについて着実に進めるため、2021年(令和3年)7月には「自治体 DX 全体手順書」及び「同 参考事例集」を公表している。

- ①自治体の情報システムの標準化・共通化
- ②マイナンバーカードの普及促進
- ③自治体の行政手続きのオンライン化
- 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

- 地域社会のデジタル化
- デジタルデバイス対策

イ. 自治体 DX 推進ステップ

「自治体 DX 全体手順書」では DX 手順について下図に示す 4 つのステップで示している。

「デジタル社会形成基本法」に示す、「ゆとりと豊かさを実感できる国民生活の実現」「活力ある地域社会の実現等」「国民が安心して暮らせる社会の実現」「利用の機会等の格差の是正」等の理念に則って DX を推進するにあたっては、首長や幹部職員によるリーダーシップや、強いコミットメントが重要であることへの十分な理解が必要であるとして、組織を挙げて DX に取り組む必要性についての認識共有・機運醸成のほか、庁内横断的な推進体制の整備やデジタル人材の確保・育成等が求められている。

これらのステップに基づいて、各自治体における DX 推進の方針の策定並びに各重点取組に係る国の方針を踏まえた工程表の策定が必要である。

自治体 DX の推進ステップ

<p>ステップ0 DXの認識共有・機運醸成</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 自治体は、デジタル社会形成基本法の基本理念にのっとり、自主的な施策を実施する責務を有する ✓ DXの実現に向け、首長や幹部職員によるリーダーシップや強いコミットメントが重要 ✓ 首長等から一般職員まで、DXの基礎的な共通理解の形成、実践意識の醸成 ✓ 利用者中心の行政サービス改革を進めるとい、いわゆる「サービスデザイン思考」の共有
<p>ステップ1 全体方針の決定</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ DX推進のビジョンと工程表で構成される「全体方針」を決定・広く共有 ✓ 自治体DX推進の意義を参考にしつつ、地域の実情も踏まえて、自団体のDX推進のビジョンを描く ✓ デジタル化の進捗状況を確認し、自団体のDXの取組内容、取組み順序を大まかな工程表にする
<p>ステップ2 推進体制の整備</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 全庁的・横断的な推進体制の構築。DXの司令塔として、DX推進担当部門を設置し、各業務担当部門をはじめ各部門と緊密に連携する体制を構築 ✓ 各部門の役割に見合ったデジタル人材が配置されるよう、人材育成・外部人材の活用を図る ✓ 一般職員も含めて、所属や職位に応じて身につけるべきデジタル技術等の知識、能力、経験等を設定した体系的な育成方針を持ち、人事運用上の取組みや、OJT・OFF-JTによる研修を組み合わせる ✓ 十分な能力・スキルや経験を持つ職員の配置が困難な場合には、外部人材の活用も検討
<p>ステップ3 DXの取組みの実行</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 関連ガイドライン等を踏まえて、個別のDXの取組みを計画的に実行。「PDCA」サイクルによる進捗管理 ✓ 取組内容に応じて、「OODA※」のフレームワークを活用した柔軟で速やかな意思決定 <p>※ 「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で、意思決定プロセスを理論化したもの</p>

資料出所：自治体 DX 推進手順書 概要より作成

ウ. 自治体 DX 工程表

自治体における DX の取組は下表の工程で進めることが期待されている。

自治体の情報システムの標準化・共通化については、2025 年度（令和 7 年度）を目標として、国が提供するガバメントクラウドを利用することを前提に、各自治体の情報システムの更新時期等を踏まえながら切替えを図っていく必要がある。

また、マイナンバーカードの普及促進、行政手続のオンライン化、セキュリティ対策の徹底については、それぞれ令和 4 年度末を目標時期として、各自治体において計画的に進めることが期待されている。

自治体 DX 工程表

取組事項		2021年度 (令和 3 年度)	2022年度 (令和 4 年度)	2023年度 (令和 5 年度)	2024年度 (令和 6 年度)	2025年度 (令和 7 年度)	【参考】 目標時期	
業務改革の推進		大まかな取組内容						
目標時期等が設定されている取組み	自治体の情報システムの標準化・共通化	大まかな取組内容						
	【参考】ガバメントクラウド						2025年度末 (令和 7 年度末)	
	【参考】標準化							
	マイナンバーカードの普及促進	大まかな取組内容						2022年度末 (令和 4 年度末)
	自治体の行政手続のオンライン化	大まかな取組内容						2022年度末※1 (令和 4 年度末)
【参考】標準仕様								
セキュリティ対策の徹底		大まかな取組内容						2022年度末※2 (令和 4 年度末)
その他の取組み	自治体のAI・RPAの利用推進	大まかな取組内容						-
	テレワークの推進							-
	地域社会のデジタル化							-
	...							-

資料出所：自治体 DX 推進手順書 概要

(4) デジタル田園都市国家構想

国は、地方からデジタルの実装を進め、新たな変革の波を起こし、地方と都市の差を縮めていく「デジタル田園都市国家構想」の実現に向けて、構想の具体化を図るとともに、デジタル実装を通じた地方活性化を推進するため、デジタル田園都市国家構想実現会議を設置した。

今後、地方からデジタルの実装を進め、地方と都市の差を縮め、都市の活力と地方のゆとりの両方を享受できる「デジタル田園都市国家構想」の実現を図っていくこととしている。

デジタル田園都市国家構想の目指すべきもの

- 地域の「暮らしや社会」、「教育や研究開発」、「産業や経済」をデジタル基盤の力により変革し、
- 「大都市の利便性」と「地域の豊かさ」を融合した「デジタル田園都市」を構築。
- 「心ゆたかな暮らし」(Well-being)と「持続可能な環境・社会・経済」(Sustainability)を実現。

地方の魅力をそのままに、都市に負けない利便性と可能性を



資料出所：第1回デジタル田園都市国家構想実現会議 資料

<論点>

①地方の課題を解決するためのデジタル実装

- 地方での仕事の確保（地方創生テレワークなど）
- 成長産業の創出（地域ビッグデータの活用等による新産業の創出、スマート農業など）
- 交通・物流の確保（MaaSの推進、ドローン、情報コードの統一化など）
- 教育機会や医療・福祉など共助を支える新たな準公共サービスの充実
- スーパーシティ構想の早期実現 等

②デジタル人材の育成・確保

- 地域で活躍するデジタル人材の確保と、共助のコミュニティの醸成
- やる気のある地方大学、高専などを中核とした先端的人材の好循環の確立 等

③地方を支えるデジタル基盤の整備

- データ連携基盤、自動運行システムなど共助（官民協調型）のデジタル基盤整備の加速
- 5G、データセンター、WiFi 等、世界最高水準のハードウェア、インフラ整備の加速
- 新たなサービス実現や人材育成・活用に向けた制度改革の実現（デジタル臨時行政調査会と連携）
- 先端的服务に必要なツール・知見の開発と地方からの実装 等

④誰一人取り残さない社会の実現

- デジタル推進委員の全国展開
- 被災者・高齢者等へのデジタル活用支援
- 住民のデジタル化への理解・共助促進 等

2-2.石川県のデジタル政策

(1) 石川県デジタル化推進計画

石川県においては、2021年（令和3年）2月に県知事を本部長とする石川県デジタル化推進本部会議を設置し、2022年（令和4年）1月に「石川県デジタル化推進計画」を策定した。

下図に示す、行政サービス向上、行政効率化、産業・生活デジタル化の3つの分野についてそれぞれWGを設置し施策の検討を実施している。

<p>① 行政サービス向上WG（デジタル化による県民サービスの利便性向上）</p> <ul style="list-style-type: none"> ○行政手続のオンライン化 ○マイナンバーカードの利便性向上・普及促進 ○デジタルデバイド対策 等 <p style="text-align: right;">[総務部関係課、各部局企画調整室、出納室 等]</p>
<p>② 行政効率化WG（デジタル化による行政内部の効率化）</p> <ul style="list-style-type: none"> ○自治体の情報システムの標準化・共通化 ○AI・RPAの導入拡大 ○テレワークの推進 ○電子決裁の推進、押印・書面・対面の見直し 等 <p style="text-align: right;">[総務部関係課、各部局企画調整室、出納室 等]</p>
<p>③ 産業・生活デジタル化WG（県内産業や住民生活のデジタル化に向けた支援）</p> <ul style="list-style-type: none"> ○地域社会のデジタル化 <ul style="list-style-type: none"> ・AI・IoT・5Gを活用した企業のデジタル化、ニュービジネスの創造支援 ・農業・医療・教育などのデジタル技術活用支援 ○オープンデータの推進 等 <p style="text-align: right;">[各分野の関係課]</p>

資料出所：第1回デジタル化推進本部会議資料

(2) 石川県官民データ活用推進計画

また、これまでのICT計画として、「石川県官民データ活用推進計画」（2020年（令和2年）3月）があり、2024年度（令和6年度）までを対象期間として、手続きのオンライン化、マイナンバーカードの普及、デジタルデバイド対策等の方針を定めている。

前項の石川県デジタル化推進計画も含め、これらと整合を図りながら本市におけるDXを推進する。

【石川県官民データ活用推進計画の概要】

区分	概要
名称	石川県官民データ活用推進計画
策定時期	2020年（令和2年）3月
計画期間	2020年度（令和2年度）から2024年度（令和6年度）までの5年間

区分	概要
位置づけ	○石川県官民データ活用推進計画は、官民データ活用推進基本法第9条に基づく官民データ活用推進計画であり、「行政経営プログラム2020」(2020年(令和2年)3月)の下位計画として位置付ける
目標	別表の数値目標を設定
基本方針	1. 手続における情報通信の技術の利用等に係る取組(オンライン化原則) 2. 官民データの容易な利用等に係る取組(オープンデータの推進) 3. 個人番号カードの普及及び活用に係る取組(マイナンバーカードの普及・活用) 4. 利用の機会等の格差の是正に係る取組(デジタルデバイド対策等) 5. 情報システムに係る規格の整備及び互換性の確保等に係る取組(標準化、ICT利活用、BPR)

【数値目標一覧】

成果指標/活動量を表す指標	基準値(H30)	目標値(R6)
1. 手続における情報通信の技術の利用等に係る取組(オンライン化原則)		
電子申請件数	14,316件	19,000件
納期内納税率	94.2%	増加
キャッシュレス導入施設割合	53%	90%
公の施設全体の利用者満足度	95%	増加
工業試験場依頼試験等に関する満足	—	90%
2. 官民データの容易な利用等に係る取組(オープンデータの推進)		
オープンデータ件数	71件	100件
5. 情報システムに係る規格の整備及び互換性の確保等に係る取組(標準化、ICT利活用、BPR)		
業務改善件数	—	累計30件
AI・RPAによる省力時間数	—	5,000時間
自治体クラウドの参加市町(電子入札システムなど)	10市町	増加
コピー用紙購入枚数(本庁分)	3,837万枚	3,800万枚
1人1月当たりの時間外勤務時間数	15.5時間 (直近5年平均)	14.0時間
庁内情報システムのサーバの集約	20	増加
LINE友だち数(広報)	3,000人 (R1.10メルマガ登録件数)	増加
職員採用申込倍率(大学卒程度)	4.7倍(R1)	増加

資料出所：石川県官民データ活用推進計画(2020年(令和2年)3月)

2-3.自治体 DX 推進計画における 6 つの重点取組

国は自治体 DX 推進計画において定義した 6 つの重点取組について、デジタル庁などの主管する省庁等において継続的に具体的な取組について検討を進めている。

本項において、6 つの重点取組に係る現在の方針並びに検討状況について以下のとおり整理する。

(1) 自治体の情報システムの標準化・共通化

国は「デジタル社会の実現に向けた改革の基本方針」及び「デジタル・ガバメント実行計画」を 2020 年（令和 2 年）12 月 25 日に閣議決定し、自治体における情報システム等の共同利用、手続の簡素化、迅速化、行政の効率化等を推進するため、自治体の情報システムの標準化・共通化に取り組むこととした。

具体的には、住民記録、地方税、福祉など、自治体の基幹業務*（20 業務）を処理するシステムについて、デジタル庁が策定する基本的な方針の下、関係府省において標準仕様書を作成した上で、各ベンダが標準仕様に準拠して開発したシステム（以下「標準準拠システム」という。）を全国規模のクラウド基盤（以下「ガバメントクラウド」という。）に構築し、当該システムを各自治体が利用することを目指すものである。

2021 年（令和 3 年）5 月に成立した「地方公共団体情報システムの標準化に関する法律」（以下、「標準化法」という）において、地方公共団体は標準準拠システムの利用が義務付けられている。

標準準拠システムへの移行の目標時期は 2025 年度（令和 7 年度）である。

* 基幹業務（20 業務）

…住民基本台帳、戸籍、戸籍の附票、固定資産税、個人住民税、法人住民税、軽自動車税、印鑑登録、選挙人名簿管理、子ども子育て支援、就学、児童手当、児童扶養手当、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

参考：国の KPI

- 1-対象業務に対して、実際に標準仕様が作成された業務の割合
- 2-標準仕様が作成された業務における当該標準仕様が利用された情報システムを利用する地方公共団体の割合
- 3-地方公共団体の情報システムの運用経費等（2026 年度（令和 8 年度）に 2018 年度（平成 30 年度）比で少なくとも 3 割削減。更なる削減目標の上積みを目指す）

(2) マイナンバーカードの普及促進

国は、個人の ID・認証基盤であるマイナンバー制度をデジタル社会における社会基盤として利用することにより、行政の効率化、国民の利便性の向上、公平・公正な社会の実現を目指している。

行政手続においては、手続ごとに多くの書類を準備・提出することを省略するとともに行政の事務処理を円滑に進めることで手続に係る時間の短縮など、住民の利便性の向上、行政事務の効率化に繋がることが期待されている。

そのため、一層の普及促進に向けて、マイナンバーカードの電子証明書を利用した本人確認によるコンビニエンスストアでの各種証明書の発行サービスや、健康保険証としての利用の推進、運転免許証との一体化、スマートフォンへの機能搭載などの実現に向けた検討が進められており、自治体においては国と連携した住民への普及促進が求められている。

(3) 自治体の行政手続のオンライン化

「デジタル・ガバメント実行計画」(2020年(令和2年)12月)においては、自治体におけるデジタル・ガバメントの推進にあたって、サービスのフロント部分だけではなく、バックオフィスも含め、エンド・トゥ・エンドでデジタル化・業務改革(BPR)の取組を徹底することが必要であり、このような観点を踏まえ、行政手続のオンライン化の推進等に取り組むこととされている。

また「自治体 DX 推進計画」においては、デジタル化による利便性を早期に享受できるよう、2022年度(令和4年度)末を目指して、国と自治体が協力し、原則全自治体において、マイナポータルからマイナンバーカードを用いたオンライン手続(ぴったりサービス)を可能にすることが求められており、積極的なオンライン化を進めることとしている。

また、自治体における行政手続のオンライン化については、「情報通信技術の活用による行政手続等に係る関係者の利便性の向上並びに行政運営の簡素化及び効率化を図るための行政手続等における情報通信の技術の利用に関する法律等の一部を改正する法律(令和元年法律第16号。以下「デジタル手続法」という。)」による改正後の情報通信技術を活用した行政の推進等に関する法律(平成14年法律第15号。以下「デジタル行政推進法」という。))により、情報通信技術を利用して行われる手続等に係る自治体の情報システムの整備等の必要な施策を講ずるよう努めなければならないこととされている。

これらの法律並びに国の指針はもちろんのこと、以下に示す自治体の行政手続のオンライン化のメリットを踏まえ、本市においても行政手続のオンライン化について検討することが求められる。

自治体の行政手続のオンライン化のメリット

区分	オンライン化のメリット
① 住民の利便性の向上	<ul style="list-style-type: none"> ・夜間、休日など、24 時間いつでも手続を行える。 ・自宅やオフィス、遠隔地など、どこでも手続を行える。 ・スマートフォンやタブレットから手続を行える。 ・申請、届出等の用紙の入手が不要で、移動時間や待ち時間を節約することができる。 ・利用者に分かりやすく、デジタル機器に不慣れな方でも容易に操作できる UI (ユーザーインターフェース)・UX (ユーザーエクスペリエンス) により、誰もが迷わず簡単に利用できる。 ・入力チェック機能、オンラインヘルプ機能により記入漏れや入力誤りといったミスが防止できる。 ・マイナンバーカードの電子証明書を利用して申請することにより、本人確認書類などの添付書類が不要となる。また、マイナンバーカード所持者について、電子証明書のスマートフォン (携帯電話端末) への搭載を可能とするとして法改正がされたところである。 ・財務省の歳入金電子納付システム等を活用したインターネットバンキングなど、支払い手段が増える。 ・前年度記載した履歴を翌年度活用することで、書き写しが不要になる。 ・申請内容によっては複数の手続をまとめて申請することができる。
② 行政運営の簡素化・効率化	<ul style="list-style-type: none"> ・住民から受け付けた申請情報 (申請データ) と業務システム保持情報との目視点検での確認作業 (突合) が不要になり、職員の負担軽減につながる。 ・申請者の個人特定が自動化できるため、本人確認作業の時間削減のみならず、正確性向上が図れる。 ・住民票や罹災証明書発行をコンビニで行うなどにより窓口の混雑緩和につながる。

(4) 自治体の AI・RPA の利用推進

我が国における人口減少・少子高齢化の課題は急速に進んでおり、1995 年 (平成 7 年) 年に 8,726 万人だった生産年齢人口は、2015 年 (平成 27 年) には 7,728 万人となり、2040 年には 6,000 万人を割り込む見込みである。

総務省による「自治体戦略 2040 構想研究会」では、今後の労働力の供給制約において、自治体が住民生活に不可欠な行政サービスを提供し続けるためには、職員が、企画立案業務や住民への直接的なサービス提供など、職員でなければできない業務に注力できるような環境を作る必要があるとしている。自治体において総職員数が減少する中、地域住民が安心して生活し、地域経済を維持・向上させられるよう限られた行政経営資源の中で、持続可能で質の高い公共サービスを提供することが、自治体の喫緊の課題と

なっている。

このため、諸問題に対する方策として、システムの構築・保守管理といった分野はできるだけ効率化した上で、AI (Artificial Intelligence の略、人工知能)・RPA (Robotic Process Automation の略) 等のデジタル技術を活用するために、集中して人的・財政的資源を投資できるような環境を作ることが、自治体においても必要になると想定される。

国の戦略としても「未来投資戦略 2018」(2018 年(平成 30 年)6 月)以降、AI・RPA を活用した業務改革が掲げられている。「経済財政運営と改革の基本方針 2020」(2020 年(令和 2 年)7 月)では、「地方自治体の AI・RPA 活用の好事例を国が横展開する」としており、さらに「デジタル・ガバメント実行計画」(2020 年(令和 2 年)12 月)でも、「AI や RPA などのデジタル技術は地方公共団体の業務を改善する有力なツールであり、限られた経営資源の中で持続可能な行政サービスを提供し続けていくために今後積極的に活用すべきものである」と示される等、自治体における AI・RPA の導入の機運はますます高まってきている。

参考：国の KPI

AI・RPA などを活用する地域数

(5) テレワークの推進

テレワークは、ICT を活用して時間や場所を有効に活用できる柔軟な働き方であり、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」の切り札といわれている。

また、新型コロナウイルス対策においては、感染拡大の未然防止や行政機能の維持のための有効な手段となっており、全国の自治体においても導入・検討が進められているところである。

具体的には、地方公共団体情報システム機構 (J-LIS) 及び独立行政法人 情報処理推進機構 (IPA) が共同で、自治体職員が自宅から庁内にある LGWAN 接続系の PC へのリモートアクセスを可能とする機能を提供し、LGWAN を活用した自治体におけるテレワークの実証実験を実施している。

(6) セキュリティ対策の徹底

2015 年度(平成 27 年度)における国からの情報セキュリティ対策の実施通知を踏まえ、地方公共団体は庁内ネットワークの三層分離による対策を進めてきた。

一方で、情報セキュリティ対策は日進月歩で進む技術への対応を適切かつタイムリーに実施し、変革していくことが求められる。今後推進すべき行政手続のオンライン化やテレワークによる働き方改革、クラウド化など新たな時代の要請を踏まえた見直しを適

宜行っていく必要がある。

そのため、業務の利便性・効率性の向上も踏まえながら自治体が適切な情報セキュリティ対策を実施することを目的とした「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」が示されている。

本市においても、同ガイドラインに基づき、情報セキュリティ対策を継続的に推進すべく、国・県の情報セキュリティ対策の状況等を踏まえながら本市の情報セキュリティポリシーの必要な見直しを行うことが求められる。

第3章 地域の現状と課題

1. 地域の現状・課題

1-1. 白山市におけるまちづくり

(1) 白山市第2次総合計画

本市では2017年（平成29年）から2026年（令和8年）の10年間を対象とした「白山市第2次総合計画」を策定し、「健康で笑顔あふれる元気都市 白山 ～次世代への贈り物 白山の恵みと人集い、活力あふれるまち～」を将来都市像に掲げ、各分野の施策によるまちづくりを進めている。

本市におけるDXの推進にあたっては、総合計画に定めるマイナンバーカードの普及啓発や情報提供・情報公開の推進に加え、デジタル技術の活用による各分野の取組の基本的方向や実施施策の推進に繋げることが求められる。

白山市第2次総合計画の概要

■将来都市像

健康で笑顔あふれる元気都市 白山
～次世代への贈り物 白山の恵みと人集い、活力あふれるまち～

■計画の期間：2017年度（平成29年度）～2026年度（令和8年度）の10年間

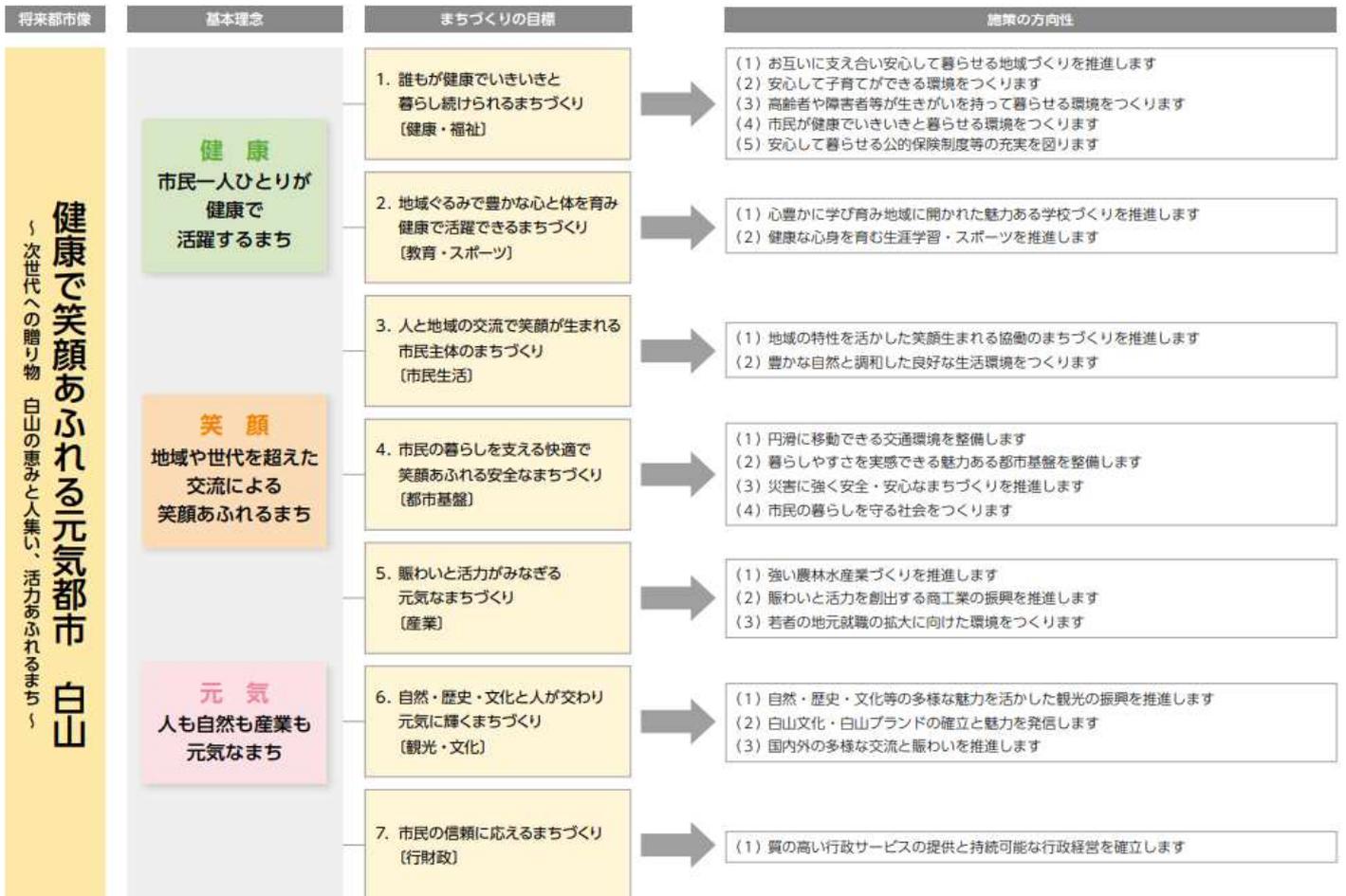
■基本理念：

- 【健康】・・・市民一人ひとりが健康で活躍するまち
- 【笑顔】・・・地域や世代を超えた交流による笑顔あふれるまち
- 【元気】・・・人も自然も産業も元気なまち

■重点プロジェクト：【健康・笑顔・元気プロジェクト】

1. 11万人の市民が活躍する「健康」プロジェクト
2. 協働と連携でつくる「笑顔」プロジェクト
3. まちの魅力と価値を高める「元気」プロジェクト

白山市第2次総合計画 施策体系



資料出所：白山市第2次総合計画

(2) 白山市まち・ひと・しごと創生総合戦略（2020年（令和2年3月））

本市における地方創生に向けて、2020年（令和2年）3月に「白山市まち・ひと・しごと創生総合戦略」を策定している。計画期間は2020年度（令和2年度）から2024年度（令和6年度）までの5年間とし、2060年に人口10万人を目指して4つの基本目標を定めて地域の活性化に向けた取組を進めている。

計画の期間	2020年度（令和2年度）～2024年度（令和6年度）の5年間
基本方針	健康で 笑顔あふれる 白山市 ～持続可能な開発目標（Sustainable Development Goals）の実現を目指して～
基本目標	1.商工業の集積と農林水産資源を活かした「仕事・雇用」創生戦略 2.白山から日本海の豊かな自然と歴史・文化を活かした「観光・交流」創生戦略 3.安心して子どもを産み育て生涯活躍できる「健康・福祉・教育」創生戦略 4.平野部と白山ろく地域の安全・安心な暮らしを守りつなぐ「都市・地域」創生戦略
目標人口	2024年（令和6年）で約11万1,000人、⇒2060年に10万人確保

白山市まち・ひと・しごと創生総合戦略における基本目標と関連するキーワード

基本目標	キーワード
1.商工業の集積と農林水産資源を活かした「仕事・雇用」創生戦略	中小企業振興、雇用機会創出、創業支援、企業誘致、農林水産物の付加価値、特産品開発、就労拡大、人材確保
2.白山から日本海の豊かな自然と歴史・文化を活かした「観光・交流」創生戦略	移住・定住の推進、観光客の受入態勢強化・情報発信、地域の魅力発信、観光・産業振興、地域の活性化、関係人口拡大、地域づくりの担い手確保
3.安心して子どもを産み育て生涯活躍できる「健康・福祉・教育」創生戦略	子育て支援、若年層の定住、教育、生涯学習、共生、医療・福祉、健康づくり
4.平野部と白山ろく地域の安全・安心な暮らしを守りつなぐ「都市・地域」創生戦略	安全・安心、生活基盤、公共交通、地域防災力、市民協働、まちなか賑わい、景観保全、地域資源の活用、鳥獣害対策、産学官民の連携

1-2.白山市の情報通信環境

(1) 実施中の ICT 施策

ア. 窓口サービス

- ・納税・公金収納に係るキャッシュレス決済は実施中。(コンビニ収納・バーコード収納)
- ・窓口における証明書の発行手数料について、クレジットカード、交通系電子マネー、QRコード決済に対応している。

イ. 防災・防犯

- ・市として設置している防災カメラはないが、国交省から河川の砂防に係る画像を共有されており、あさがおテレビ加入者は見る事が可能である。
- ・安全で安心なまちづくりを推進する一環として、屋外における防犯カメラの設置に関する補助事業を実施。
- ・緊急時における職員参集はメール配信により実施。

ウ. 高齢者見守り

- ・高齢者等の見守りについて、現在は警備会社と契約し、原則 65 歳以上の独居高齢者（鍵を預けることが可能などの条件を満たした場合）向けに実施中である。
- ・今後、独居高齢者対策としてプライバシーにも配慮しながら安否確認ができる仕組み等についても検討。

エ. 電子図書館

- ・2021年（令和3年）10月から、電子図書館の取組を開始。インターネットから電子媒体で図書を借りることが可能。
- ・電子図書館の冊数は現在 1300 程度であり、今後増刷予定。

オ. その他

- ・新型コロナウイルス感染症予防接種証明書について、2021年（令和3年）12月よりスマートフォンアプリで発行している。市民は、スマートフォンの専用アプリから接種証明書の申請ができ、二次元コード付き接種証明書を発行できる。

(2) 庁内ネットワーク

- ・本庁・支所・学校・その他公共施設について、通信事業者の光ファイバ回線やCATV回線で接続している。(基幹系・情報系・学校系・学校図書系・土木積算系ネットワーク)
- ・庁内ネットワークの無線化については費用対効果を勘案しながら、会議室等、庁内の一

部への導入も含めた検討を行っている。(証明サーバ・ライセンス費用、無線 LAN アクセスポイント及び子機設置 等)

(3) 公共施設等における公衆無線 LAN の整備

- ・公共施設、学校施設及び観光施設などの 68 箇所に整備済みであり、観光施設などの一部の箇所では公衆無線 LAN として利用可能。
- ・市内 28 箇所の公民館について、コミュニティセンター化を見据えた検討が必要。
- ・導入にあたっては「WiFi6」等、技術動向や費用対効果を踏まえて検討する。
- ・避難所への導入等、対象・時期・整備方法等について整理が必要。

(4) デジタルデバインド

ア. 地理的なデジタルデバインド

- ・本市におけるブロードバンドサービスについては、一部の施工困難箇所を除き加入可能である。

イ. 世代間デジタルデバインド

- ・市内においては携帯電話事業者の店舗等が、国のデジタル活用支援事業により講習会を実施している。
- ・一方で、携帯電話事業者の店舗等がない白山ろく地域では実施されていない。
- ・国のデジタル活用支援事業により事業を行っている事業者・NPO 等と連携しながら進めていく。

(5) 推進体制

- ・庁内横断的な検討組織について、本市の情報セキュリティポリシーに記載された「情報セキュリティ委員会」がある。
- ・当該委員会の活動が停滞しているため、情報セキュリティポリシーの見直しと合わせて検討する必要がある。
- ・DX の推進にあたっては各所属の協力が必要不可欠であるため、各所属 1 名の DX 推進員を配置する体制構築を進めている。
- ・本市に合った形で進めることが必要であり、「職員の働きぶりが変わる」、「市民生活がより便利になる」など、DX で「変えていく」ために、ボトムアップで仕事のやり方を変革していくことを目指している。

(6) デジタル人材

- ・CIO・CIO 補佐官等の設置に係る規程等はない。

- ・ 外部人材の登用は必要に応じて現在も行っている。
- ・ 情報担当部門（デジタル課職員）のスキル向上は、OJT（On the Job Training）による。
- ・ 国や県の研修に、必要に応じて参加している。
- ・ 各所属の職員向けの ICT 研修等については行っていないが、人材育成は必要と認識している。
- ・ 総務省の派遣制度を活用し、全職員向けの ICT 活用研修を実施していく。

1-3.分野別の課題・ニーズ

(1) 庁内アンケート調査の概況

本市のDX推進に向けた各分野別の課題・ニーズ把握を目的として、下記の要領で庁内の各所属に対してアンケート調査を実施した。

実施時期	2021年（令和3年）11月
方法	アンケート調査方式（調査票の配付・回収）
項目	<ul style="list-style-type: none"> ◇各所属の現状と課題 <ul style="list-style-type: none"> －課・係の業務方針・重点的に取り組んでいる事項 －市民への行政サービス提供における現状の問題点・課題 －業務推進・効率化の観点から見た現状の問題点・課題 ◇課題解決・目標実現に向けたデジタル技術の利活用のあり方 <ul style="list-style-type: none"> －デジタル技術の活用による課題の解決・取組の推進に関する提案 <ul style="list-style-type: none"> (1)住民サービスの向上の観点から (2)庁内の事務の効率化の観点から －デジタル技術を活用した行政サービスの取組について <ul style="list-style-type: none"> (1)スマートフォンやタブレット等を活用した「モバイルワーク」について (2)「IoT（各種センサーや監視カメラによる現況確認）」について (3)住民からの「オンライン申請」について ◇業務や組織・制度における課題 ◇一人の市民としてあったら良いと思う白山市のデジタル施策

(2) 庁内アンケート調査結果

庁内アンケート調査の回答結果は下記のとおり、各業務分野における取組のニーズと市民の観点におけるデジタル施策ニーズに大別できる。

各所属の主担当として、また市民の目線で想定した、行政手続のオンライン化に係る対象手続やAI・RPA、テレワーク（タブレット等を活用したモバイルワーク）等への適用が望ましい業務等が挙げられている。

庁内アンケート調査結果まとめ

各業務分野における取組ニーズ	市民の観点におけるデジタル施策ニーズ
<p>1. 行政手続のオンライン化</p> <ul style="list-style-type: none">・オンライン化の対象の候補となる手続きについて・マイナンバーカードによる申請書入力支援・窓口における手続の事前予約のオンライン化・紙による申請書の AI-OCR による読み取り・公共施設等の予約・空き状況確認のオンライン化・図書貸出予約のオンライン化 等	
<p>2. 庁内業務の効率化</p> <ul style="list-style-type: none">・押印廃止・ペーパーレス・オンライン会議室の環境整備・メールシステムの効率化・高機能化（誤送信防止、容量・添付制限の見直し）・庁外からのスケジュール確認・庁内のフリーアドレス化 等	
<p>3. 文書管理・電子決裁</p> <ul style="list-style-type: none">・文書管理システムの導入・電子決裁の実施・函面・台帳の電子化・過去の事例・関係法案のデータベース化 等	
<p>4. スマートフォン・タブレット活用</p> <p>(1) 庁外業務（モバイルワーク）</p> <ul style="list-style-type: none">・タブレットによるスケジュール管理・庁内外における連絡手段としての携帯電話・タブレット活用・庁外での打合せ時におけるタブレット活用・災害現場等の状況の画像・映像共有・鳥獣害対策のための捕獲檻等における活用 <p>(2) 庁内・窓口利用</p> <ul style="list-style-type: none">・窓口へのタブレット配備による来庁者への資料提示・説明・窓口へのタブレット配備による申請書等への入力支援・ペーパーレス化の推進・保育園と保護者の連絡 等	

5. 地図情報システム (GIS)

- ・GIS の白山ろく地域の情報拡充
- ・集計・推計ツールの導入
- ・空き家に係る各種情報の共有
- ・統合型 GIS の導入
- ・公開型 GIS の整備 等

6. 情報発信・アプリ開発

- ・地区内における連絡・広報のためのアプリ開発
- ・文化財等の探訪マップのアプリ開発
- ・ドローン×特区によるジオパークの PR・観光促進
- ・地区単位の SNS による情報発信
- ・デジタルサイネージの設置による情報発信
- ・町内会の電子回覧板・広報誌
- ・各公共施設における混雑状況のリアルタイム確認
- ・議会のインターネット・ライブ中継 等

7. 市民交流

- ・まちづくり会議のオンライン実施
- ・市民向けの意見交換や研修会等におけるサテライト会場でのオンライン参画
- ・施設利用団体との SNS を活用した連絡調整
- ・市民の利用が多い施設における WiFi 環境の整備 等

8. 個別システム

- ・窓口への専用端末と AI コンシェルジュの配置
- ・文化財の解説などにおける VR・AR の導入
- ・除雪車運行管理システム
- ・水道料金の滞納状況確認システム
- ・内視鏡カメラによる下水管内の状況確認
- ・会議録自動作成システム
- ・政務活動費の執行管理及び収支報告のシステム化
- ・情報共有ツールによる議員・議会事務局間の各種会議の日程調整
- ・無人ドローンによる鳥獣対策・探索
- ・独居高齢者の見守りシステム
- ・インフラ管理に係る市民からの通報システム
- ・電子投票
- ・除雪報告業務のオンライン化 (スマホによる出勤報告、町内会長等からの出勤要請受付)
- ・職員の庁舎入退システムと出退勤システムの連動 等

各業務分野における取組コース	市民の観点におけるデジタル施策コース
<p>9. 庁内における情報共有</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ビジネスチャット利用促進 ・関係組織間の円滑な情報共有 等 	<p>10. マイナンバーカード活用</p> <ul style="list-style-type: none"> ・マイナンバーカードによる地域の商店・施設で利用できるクーポンの配付 ・マイナンバーカードによる図書館・体育施設の利用受付 ・マイナンバーカードによる窓口手続きの申請書等の入力支援 等
<p>11. IoT（カメラ・センサー利用）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・庁内における防犯カメラの設置（窓口サービスの向上） ・市内の防犯カメラ設置（空き家周辺・史跡・学校・JR アンダー等） ・河川水位等の情報収集 ・下水処理場の遠隔監視 ・水道塩素濃度等の遠隔操作 ・出先施設における来庁者センサー ・公共施設等の窓の開閉の自動化 等 	<p>12. 交通対策</p> <ul style="list-style-type: none"> ・交差点へのセンサー設置による交通事故の未然防止 ・Maas による観光ルートの確立（ダイヤ設定・施設予約・宿泊予約の一元実施） ・コミュニティバス（めぐーる）の位置情報確認 ・自動運転技術による乗り合いバスの運行 ・スクールバスの位置情報確認 ・オンラインショッピングによる買い物弱者支援 ・コミュニティバスの自動運行 等
<p>13. キャッシュレス決済</p> <ul style="list-style-type: none"> ・手数料等のキャッシュレス決済 ・水道料金の納付書オンライン送信 等 	<p>—</p>
<p>14. 図書館</p> <ul style="list-style-type: none"> ・図書の出納の自動化 ・図書の貸出・返却処理の自動化 ・返却後の消毒・分類・配架の自動化 ・図書資料の IC タグ管理 等 	<p>—</p>
<p>15. その他</p> <ul style="list-style-type: none"> ・デジタル弱者へのサポート体制の整備 ・職員における ICT リテラシー向上のための機器操作講習 ・在宅勤務の推進 ・位置情報サービスの活用 ・県内市町との連携による業務効率化・コスト圧縮 等 	

2. 本市における DX の取組状況

2-1.自治体の情報システムの標準化・共通化

(1) 本市の情報システムについて

本市における導入システムは下表のとおりである。県・周辺市町との共同利用は行っておらず本市単独で賃貸借契約により各種の情報システムを導入しており、クライアントサーバー方式によるパッケージソフトウェア（オープンシステム）を利用している。

また、関連する法律の改正や情報提供ネットワーク（マイナンバー関連）の中間標準レイアウト更新による改修、本市の業務プロセスに対応するためのカスタマイズを適宜実施している。現行システムは標準化方針に係る対応は行われぬ見込みであり、現行システムの契約期間は 2021 年（令和 3 年）1 月から 2027 年（令和 9 年）12 月であるが、標準準拠システムへの移行が法令で義務付けられたことにより、2025 年度（令和 7 年度）末までに対応する必要がある。

なお下表一覧のシステムのほか、デジタル課以外の所属が管理する生活保護システム、土木積算システム、上下水道システム等がある。

導入システム一覧

項番	大分類	小分類	システム名
1	基幹系システム	1	住民情報システム
		2	医療費助成システム
		3	健康管理システム
		4	包括支援システム
		5	確定申告支援システム
		6	課税原票管理システム
		7	家屋評価システム
		8	児童扶養手当システム
		9	障害者自立支援システム
		10	介護一次認定支援システム
		11	ユーザー用ファイルサーバー
2	LGWAN 系システム	1	グループウェアシステム
		2	財務会計システム
		3	人事給与システム
		4	庶務管理システム
		5	文書管理システム
		6	ホームページ作成支援システム
		7	ユーザー用ファイルサーバー
		8	インターネットセキュリティ

項番	大分類	小分類	システム名
3	インターネット	1	ホームページ作成支援システム
4	共通	1	資産管理
		2	情報セキュリティ対策
		3	不正接続端末防止

(2) 課題

情報システムの導入・運用については、県内では自治体間での共同利用（パブリッククラウド）が進んでおらず、各自治体の単独導入となっている。このため、導入・保守・運用コストを各自治体が単独で負担しているため財政的な負担が大きいことが課題である。

また、各種法令改正や情報提供ネットワーク（マイナンバー関連）に関する中間標準レイアウトの改正等が毎年実施され、その度に情報システムの改修作業が必要となり、その改修作業に係る費用も負担となっている。

2-2. マイナンバーカードの普及促進

(1) 本市の状況

本市におけるマイナンバーカードの普及率（人口に対する交付枚数率）は、2022年（令和4年）1月末時点で「38.5%」であり全国平均を僅かに下回る状況にあるが、申請件数自体は同時期で51,236件（申請率：45.1%）であり、臨時の交付窓口の設置や企業向けの出張受付、広報誌等による市民への普及啓発の実施により、徐々に交付率は高まりつつある。

マイナンバーカードの普及状況

区分	人口 (R3.1.1時点)	交付枚数 (R4.1.31時点)	人口に対する交付枚数率
全国	126,654,244	52,843,795	41.7%
石川県	1,132,656	479,900	42.4%
白山市	113,496	43,640	38.5%

資料出所：総務省公表データより作成

(2) 課題

国が行政のデジタル化を強力に推進することにより、今後行政手続きのオンライン化が加速することが見込まれるが、市民が行政手続きをオンラインで実施するには、原則として本人確認（公的個人認証）のためのツールであるマイナンバーカードを保有していることが必要である。

しかしながら、本市のマイナンバーカードの普及率は、全国平均と比してやや低い結果となっている。マイナンバーカードは、今後の社会全体のデジタル化を支える基盤であることから、本市としても普及に全力を挙げて取り組む必要がある。

特に高齢化も進んでいる地域においては普及が進みにくい傾向があるが、健康保険証や免許証の機能の搭載、公金受取口座との紐づけなど、国の示す方針・利便性の拡大を踏まえ、市民に訴求していくことが必要である。

2-3.自治体の行政手続のオンライン化

(1) 本市の状況

本市では、2020年（令和2年）10月より、マイナンバーカードを利用した証明書等のコンビニエンスストアでの交付サービスを開始した。

また、これに伴い、2021年（令和3年）4月から、児童手当・介護保険・母子保健の一部の分野にて、「ぴったりサービス」を利用したオンライン申請サービスを開始したところであり、今後は、原則として原本の提出を必要としない手続きから順次適用業務の拡大を進めることとしている。

施設予約や生涯学習講座予約のシステム化は行っていないが、石川県が運用しているシステムの共同利用に係る打診を受け、スポーツ課において検討している。

本市におけるオンライン申請（ぴったりサービス）

1. 介護保険関連
 - ・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
2. 児童手当関連
 - ・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
 - ・児童手当等の現況届
 - ・受給事由消滅の届出
 - ・氏名変更／住所変更等の届出
 - ・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
 - ・児童手当等に係る寄附変更等の申出
 - ・児童手当等の額の改定の請求及び届出
 - ・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
 - ・受給資格者の申出による学校給食費等の徴収等の申出
3. 母子保健
 - ・妊娠の届出
4. 水道に関する手続き
 - ・使用開始
 - ・使用者変更
 - ・使用中止

…利用できる電子申請は、順次拡大予定

(2) 課題

「ぴったりサービス」では、本市において実施中のものを含めて、子育て関係・介護関係・被災者支援関係・自動車保有関係（都道府県事務）等の各種オンラインサービスを提供しているが、本市では対象業務が限られており、今後の拡大が求められる。

また、基幹系システムとの連携が取れない仕組みとなっており、申請者側はオンライン化されている一方で、本市における申請内容の受信の仕組みは手作業で行っている。そのためオンラインで申請を受けたものについての庁内での処理手続きにあたって、システムにおける自動処理に向けた改善の余地がある。

2-4.自治体の AI・RPA の利用推進

(1) 本市の状況

本市では、2020 年度（令和 2 年度）より AI（AI-OCR）と RPA を導入し、PC での定型業務の自動化を行っている。

2020 年度（令和 2 年度）における主な利用法と利用実績は下記のとおりである。

<主な利用方法>

1. 手書申請書の AI-OCR による自動読み取り
2. AI-OCR で読み取ったデータの RPA による自動入力

<利用実績>

約 50,000 件／年

導入にあたっては、各所属に対する対象業務の洗い出しを行っている。RPA に係るシナリオはデジタル課において作成しており、難易度の高いものについては事業者へ委託するケースもある。

RPA 活用業務においては、児童手当等、繁忙期に処理が集中するものもあるが、1 回あたりの処理件数がそれほど多くないため、今後コストメリットを考慮しながら対象の加除を検討していく必要がある。

(2) 課題

AI・RPA の活用は、処理件数が多い定型業務が最も適している。従来手作業で行っているこれらの定型業務を自動化することで、業務が効率化され、人的資源をより必要な業務に割り振ることが可能となる。

しかしながら、AI・RPA が活用できる業務について各所属にアンケート調査を実施した結果、定型業務ではあるが毎月の処理件数が少なく、十分な効果が得られない業務が散在していることが判明した。

AI・RPA は、有効なツールであり活用の余地は大きいですが、完全に自動化できる作業は限られるほか、シナリオの作成や保守、RPA を稼働させるまでの手作業での準備等が必

要となるため、各業務への AI・RPA の適性や効果を見ながら導入可否を判断する必要がある。

2-5.テレワークの推進

(1) 本市の状況

2020 年度（令和 2 年度）にテレワークが利用できるネットワーク機器（端末 3 台）を導入し、地方公共団体情報システム機構（J-LIS）の仕組みを活用（VPN で自席の端末にアクセスし画面転送）することで、テレワークの実証を行った。東京事務所では本市の情報システムと常時接続できる環境とし、また、在宅勤務でも活用し、その有効性を確認したところである。

LGWAN に接続しているシステムを利用する業務を行うことが可能であり、当該実証で使用した仕組みは現在も利用可能な状況にある。

広い市域である本市においては支所等の公共施設をサテライトオフィスにすることも考えられる。これらの施設においては光ファイバや CATV 回線によるネットワーク環境があり、ハードの観点からはサテライトオフィス勤務が可能となっており、一部の部署において出先の会議室を使って業務を実施したいという要望に対応したケースもある。

なお、テレワークを実施するための環境・設備として、モバイルルータ、ビジネスチャット、ウェブ会議システムを導入済みであるほか、議員・特別職・各部長においては SIM 付タブレットを利用している。

(2) 課題

庁外から本市の情報システムにアクセスするものについては、機器の盗難・置き忘れによる情報の漏えいに対するセキュリティ対策が非常に重要となる。

また、接続機器については、通信料金が発生するものは月額費用が継続して必要となるため、コスト負担を考慮し、適切な台数を検討する必要がある。

加えて新型コロナウイルス感染症の拡大が終息した後におけるテレワーク体制の継続可否についても検討が必要である。

本市においては「紙」の資料管理が定着しており、テレワークの推進にあたってペーパーレス化も合わせて進める必要があるが、その際は、添付書類の取扱いがネックとなるため、現在使用されていない文書管理システムの電子決裁機能の活用も合わせて進めることが求められる。

2-6.セキュリティ対策の徹底

(1) 本市の状況

本市では、国からの通知に基づき 2017 年度（平成 29 年度）に石川県情報セキュリティクラウドへの接続を行った。（三層の対策）

これにより、個人情報を取り扱う基幹系ネットワーク、内部情報系ネットワーク（LGWAN 接続系）、インターネット系ネットワークがそれぞれ分離され、高度な情報セキュリティ対策が施されている。

また、2005 年（平成 17 年）に策定した「白山市情報セキュリティポリシー」について、国のガイドラインをもとに現在改定作業中である。

(2) 課題

近年、ぴったりサービスによる本市の行政手続のオンライン化など、インターネット系での情報のやりとりが増加しており、基幹系・内部情報系との間が分離された「三層の対策」の仕組みでは、業務上非効率となる場合が多くなっている。

国のガイドラインでは、内部情報系の一部の職員用 PC を、インターネット系に移設する案も提示されているが、その場合には内部情報系（LGWAN 接続系）での作業が非効率となることが想定される。

また、情報セキュリティの要件は年々厳しくなる傾向にあり、その対応に向けたコスト負担も大きい。

第4章 白山市におけるDX推進の方向性

1. 白山市DX推進の理念と方向性

前章までに整理した技術・政策の動向並びに本市の現状・課題を踏まえて下記の理念と方向性において本市のDXを進めていくこととする。

■基本理念：「健康で笑顔あふれる元気都市」を支え、未来につなぐ白山市のDX

■DX推進の3つの方向性

- ・自治体DX推進計画6つの重点取組の着実な実行
- ・白山市における地域社会のデジタル化の加速
- ・誰一人取り残さないデジタル化の推進

白山市DX体系図



2. 自治体 DX 推進計画「6つの重点取組」の着実な実行

2-1. 情報システムの標準化・共通化

本市では、国の方針に示された目標時期である 2025 年度（令和 7 年度）を目途とし、「ガバメントクラウド」の活用に向けた検討を踏まえ、基幹業務（20 業務）について国の策定する標準仕様に準拠したシステム（標準準拠システム）への移行に対応するための準備を始める。

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ため、早期から全庁横断的な推進体制を整え、現行システムの調査や、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。

なお、現行システムの賃貸借契約期間は 2021 年（令和 3 年）1 月から 2027 年（令和 9 年）12 月の 84 カ月間であるが、国は目標時期である 2025 年度（令和 7 年度）までに標準準拠システムへの移行を必須と位置付けているため、本市においては国の補助金等を活用しながら、契約期間中の切替えを行う必要がある。

市の KPI

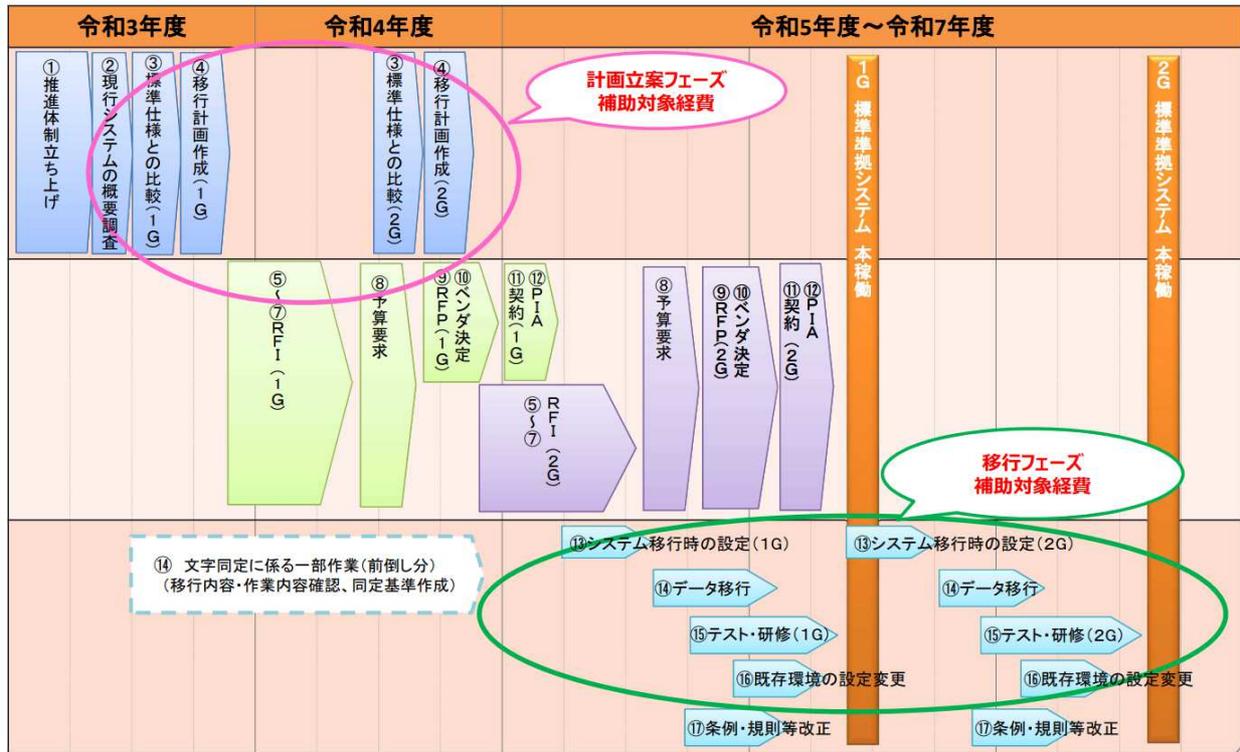
情報システムの運用経費の削減

なお従来は、現状の業務プロセスに合わせてソフトウェアの製造・カスタマイズを実施していたが、標準準拠システムでは、ノンカスタマイズが原則となっている。このため、「業務に合わせてソフトウェアを改修する」という考え方ではなく、国が策定する標準仕様書・標準的業務フローを参考として、現在の業務フロー等の見直しを行うことが重要である。これらの点を見据え、全庁横断的な推進体制において、新たな業務フローに基づく、全庁的な業務改革に取り組むこととする。

■標準システムへの移行に向けたスケジュール

国が示す標準システムへの移行に向けたスケジュール（案）は次のとおりである。本市においても、この案の第 2 グループの例を参考に、移行計画を立てて実施する必要がある。

標準システムへの移行に向けたスケジュール



資料出所：自治体情報システムの標準化・共通化に係る手順書【第 1.0 版】より作成

2-2. マイナンバーカードの普及促進

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るデジタル社会の基盤となるものである。本市における普及促進に向けては、マイナンバーカード交付円滑化計画に基づき、広報活動等により申請を促進する。

具体的には、2022 年度（令和 4 年度）に予定されているマイナポイントの付与（新規取得・健康保険証の利用申込み、公金受取口座登録に対するポイント付与）等の国の動きを的確に捉えて住民への周知・啓発を図るとともに、臨時交付窓口の開設、休日窓口の開設等による交付体制の充実や他地域の事例等を参考として下表のような取組を進める。

市の KPI

2022 年度（令和 4 年度）末までに 75%以上の普及（2022 年（令和 4 年）1 月末時点 38.5%）

マイナンバーカードの普及促進に向けた取組

区分	取組
普及啓発	<ul style="list-style-type: none"> ○国・県によるキャンペーンや用途拡大を捉えた周知・啓発 ○イベントによる取得促進キャンペーン 等
申請受付の拡大	<ul style="list-style-type: none"> ○休日・夜間等における受付 ○下記の施設等における出張申請受付の検討 <ul style="list-style-type: none"> －企業等一括申請受付 －商業施設・イベント等 －病院・介護施設等 －郵便局
他地域における普及促進策を参考にした取組	<ul style="list-style-type: none"> ○利用用途の拡大 <ul style="list-style-type: none"> ・マイナンバーカードの顔写真を利用した顔写真入り職員証（徳島県） ・マイナンバーカードの電子証明書による図書館利用（兵庫県姫路市） ・マイナンバーカードの券面情報による申請書自動作成サービス（兵庫県姫路市） ・母子健康情報サービスのマイナンバーカードの活用（公的個人認証を活用した本人確認によるスマートフォン等の情報・サービスの利用／群馬県前橋市） ○申請サポート <ul style="list-style-type: none"> ・携帯ショップで待ち時間を活用した申請サポート（宮崎県都城市） ・タブレット端末を活用した無料の写真撮影及び申請補助（宮崎県都城市） ・郵便局・祭り・図書館や博物館での申請サポート ○ポイント付与・商品券等の配付等 <ul style="list-style-type: none"> ・市内の小売店、飲食店、旅館等で使える商品券の配付（国のマイナポイント付与への上乗せ等）

2-3.行政手続のオンライン化

国が自治体 DX 推進計画に定める 2022 年度（令和 4 年度）末までにマイナポータルの「ぴったりサービス」を活用した下記の 35 手続きのオンライン化を目指す。

ぴったりサービスにおいてプリセットされている手続

区分	手続き
介護（11 手続）	・要介護・要支援認定の申請
	・要介護・要支援認定の更新申請
	・要介護・要支援認定の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
	子育て（15 手続）
・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	
被災者支援（1 手続）	・罹災証明書の発行申請
その他（8 手続）	・道路占用許可申請等
	・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
	・消防法令における申請・届出等
	・特別児童扶養手当所得状況届
	・障害児福祉手当（福祉手当）所得状況届
	・特別障害者手当所得状況届

市の KPI

1-住民要望の高い手続きから順次拡大する

2-受信処理のデジタル化

また、住民の利便性の向上、行政運営の簡素化・効率化の観点から、上記以外の申請等手続きについても、庁内アンケート調査において各所属から意見のあった下記の手続きを含めて引き続きオンライン化の可能性・優先度等の検討を行うほか、情報システムの標準化・共通化に向けた「ガバメントクラウド」の活用に際し、受信処理を基幹系システムと連携させ、フロント（申請受付）からバック（業務システム）までオンライン化・デジタル処理を実現するための業務フローの見直し（BPR）等、業務効率の向上に向けた取組を進める。

【参考】 庁内アンケート調査において抽出した申請・届出等

- ・納税証明書等、各種証明書の発行申請
- ・医療保険・年金に関する各種申請
- ・家庭用防災用品の申請
- ・補助金・助成金の申請
 - －放課後児童クラブの利用料助成申請
 - －就学援助・高等学校等修学旅行費助成金交付
 - －教育施設使用許可
 - －後援名義使用許可申請
 - －野外体験活動参加助成
 - －白山登山宿泊費助成申請
- ・道路占用許可申請
- ・行政財産使用許可等の事業者向け申請
- ・都市区画整理法関係の申請・届出
- ・自動車臨時運行許可申請
- ・地籍調査に係る成果品、各種証明、アメシロ防除日予約
- ・工事書類等のデータによる電子納品
- ・公共施設・文化施設の予約・空き状況確認
- ・レンタサイクルの予約
- ・生涯学習講座申込
- ・イベント等の申込
- ・図書貸出予約

2-4.AI・RPA の利用推進

国が作成する「AI・RPA 導入ガイドブック」を参考に、AI・RPA の活用をより一層進め、業務の効率化を継続的に図っていく。現在の適用業務における検証並びに現状の業務プロセスの見直しを実施し、AI・RPA を活用できるよう業務改善を実施する。

「AI・RPA 導入ガイドブック」においては、国の実証実験（先行団体の導入事例）により、自治体業務において AI を活用することによる期待効果、普及に当たって解決すべき課題、解決策等の主要なポイントが整理されており、これらをもとに他地域において検証された業務についての AI・RPA の適用に向けた検討を行う。

特に導入コストが高額となるケースのある AI については、先行自治体における国の実証事業を参考とし、導入前後のコストや業務効率が逆転しないように十分に検討し、効果を見極めた上で導入を進める。

市の KPI

高い業務削減効果率（時間削減率 80%以上）が見込める業務から拡大する

AI・RPA の活用業務の考え方

<p>AI を導入する分野・業務の検討の考え方</p>	<p>(1)地域課題・業務課題の検討</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 職員が日々の業務において課題と感じている事項の洗い出し ・ 課題事項の詳細分析（問題点の網羅的・具体的な検討） <p>(2)課題解決策として AI 導入の可能性の検討</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ AI 導入が有効かどうかの事前検討・情報収集 ・ AI の「識別」「予測」「実行」の 3 機能から適用可能性を検討 <p>(3)庁内検討体制の構築</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 中心となる組織・庁内の連携体制の検討 <p>(4)AI を導入する分野・業務の具体化</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 課題に対する業務フロー図の作成等から適用パートを具体化 ・ 業務の見直しについての検討
<p>RPA 活用業務選定の判断基準の考え方</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 典型的な活用パターンに適合する業務 ・ 定型的で複雑な判断を要しない業務 ・ 大量の処理を繰り返し行う業務 ・ 業務時間数が多い業務 ・ 即時対応が求められず、まとめて行える業務 ・ 入口（起点となるインプット情報）が電子化されている、または電子化することができる業務 ・ 処理対象が安定しており変化が少ない業務 ・ 業務システムや RPA 製品の事業者からシナリオの雛型などが提供されている業務

AI 導入に向けた機能別分類

種別	機能	概要	業務例
識別	音声認識	音声データのテキストデータへの変換、声の識別	<ul style="list-style-type: none"> 庁内会議における議事録作成【港区他】 AI リアルタイム議事録【青森県】
	画像・動画認識	画像や動画の特徴認識・検出	<ul style="list-style-type: none"> AI を活用した道路管理システム【千葉市】 固定資産税の課税客体把握事務における航空写真 AI 解析クラウド実証【前橋市他】
	文字認識	手書きや活字の認識	<ul style="list-style-type: none"> AI-OCR による行政文書の読取・データ化【つくば市】 AI-OCR の活用による業務効率化【習志野市】
予測	数値予測	変化する数値の将来予測	<ul style="list-style-type: none"> AI を活用した児童虐待対応支援システム【三重県】 AI を活用した介護予防【いわき市】 AI 活用に向けた民間事業者へのデータ提供【市川市】
	マッチング	需要と供給の調整	<ul style="list-style-type: none"> AI による保育所入所選考の自動化【さいたま市】 移住・定住希望者への移住・定住地域の提案【糸島市他】
識別・予測	言語解析・意図予測	発言の意味や内容の理解	<ul style="list-style-type: none"> 職員からの ICT 関連の問合せに関するナレッジ管理への AI 活用【長崎県】
	チャットボットによる応答	行政サービスの案内	<ul style="list-style-type: none"> AI を活用した総合案内サービス【愛知県内 39 市町村】 AI を活用したクラウド型スマート窓口共同システム【戸田市他】 みんなで育てる AI チャットボット【政令指定都市】
実行	行動最適化	合理的な行動パターンの提案	<ul style="list-style-type: none"> AI を活用した住民税の賦課修正業務の効率化実証【練馬区他】 未納者への催告業務における AI 活用【川崎市】 特定健診対象者の受信履歴やレセプトの有無等の分析結果から、未受診者にタイプ別の受診勧奨通知を送付【那覇市】 市民の健康管理の手助けに AI を活用【神戸市】 AI によるケアプラン作成【豊橋市】
	作業の自動化	非定形業務の自動化	<ul style="list-style-type: none"> AI を活用したクラウド型スマート窓口共同システム【戸田市他】

資料出所：自治体における AI 活用・導入ガイドブック

RPA の活用パターン・処理手順と代表的な活用業務

RPA の活用パターン	処理手順	代表的な活用業務
リスト化されたデータをシステムに入力する	外部機関から受領したデータや他のシステムからダウンロードしたデータをもとに、システム上の入力画面に1件ずつ転記・登録を行う（または必要な加工・変換、抽出・仕訳等を行った上でシステムの取込機能により一括登録する）	<ul style="list-style-type: none"> ・地方税：軽自動車税の新規・変更・廃車処理、土地・家屋評価情報の入力、登記情報の入力 ・健康・医療：レセプト点検結果の入力、健診（検診）結果の入力 ・福祉：サービス更新決定の入力 ・子育て：年度更新の入力 ・財政・会計・財務：収入調定書の作成、公会計システムへの入力 ・その他：ふるさと納税寄附情報の集約、システム間連携
各部署・職員からの個別帳票をとりまとめる	提出方法を統一した上で、多数の Excel ファイル等をとりまとめ、集計・集約する（必要に応じてシステム等への転記・登録を行う）	<ul style="list-style-type: none"> ・組織・職員：時間外勤務時間の集約・集計、会計年度任用職員・特別職非常勤職員の勤務実績の集約・集計、人事評価シートのとりまとめ ・その他：ユーザーID 発行管理、統計・調査とりまとめ、アンケートとりまとめ
外部からの個別帳票をシステムに入力する	帳票から入力用のリストを作成した上で、システム上の入力画面に1件ずつ転記・登録を行う	<ul style="list-style-type: none"> ・地方税：給与所得者異動届出書の入力、給与支払報告書の入力、口座振替申請書の入力 ・健康・医療：高額療養費申請書の入力 ・福祉：医療費助成申請書の入力 ・子育て：児童手当認定請求書の入力
システムの情報を参照し、機械的に判断する	検索用のリストに基づきシステム上のデータを1件ずつ検索・参照し、照合等により判断した結果を Excel 等に保存する	<ul style="list-style-type: none"> ・健康・医療：世帯情報確認、所得状況等調査 ・福祉：世帯情報確認、所得状況等調査 ・子育て：世帯情報確認、所得状況等調査
システムの情報を利用目的に合わせて抜き出す	検索用のリストに基づきシステム上のデータを1件ずつ検索・参照し、見やすい形式で保存する	<ul style="list-style-type: none"> ・地方税：入力確認用リスト作成 ・健康・医療：入力確認用リスト作成、訪問先地図の作成 ・福祉：入力確認用リスト作成 ・子育て：入力確認用リスト作成 ・組織・職員：旅費の審査、通勤手当の審査
各部署・職員や外部への個別帳票を作成・送信する	システムまたは統合的な管理資料から、必要な部分のみを抽出して個別帳票として保存する（必要に応じてメール添付・送信を行う）	<ul style="list-style-type: none"> ・財政・会計・財務：予算執行状況の各部署への通知、委託実績の委託先への通知 ・組織・職員：人事情報の通知、勤怠状況の各部署への通知、研修受講状況等の各部署・職員への通知 ・その他：ユーザーID 等通知、統計・調査依頼

資料出所：自治体における AI 活用・導入ガイドブック

2-5.テレワークの推進

テレワークには、市役所に出勤せず、自宅でPC等を活用して業務を遂行する「在宅勤務」、勤務地以外の出先機関・施設等で、PC等を活用して業務を遂行する「サテライトオフィス勤務」、庁外においてPCやタブレット等のモバイル端末等を活用して業務を遂行する「モバイルワーク」の3つの形態がある。

「在宅勤務」についてはこれまでも実験的に取組を行ってきたところであり、今後も本市が整備するリモートワーク用ネットワーク機器に加え、地方公共団体情報システム機構（J-LIS）及び独立行政法人 情報処理推進機構（IPA）が整備するリモートアクセス機能を活用し、テレワーク環境を継続的に維持する。

「サテライトオフィス勤務」は、現時点において顕在化されたニーズはないものの、広い市域に支所や公共施設が配置され、光ファイバ回線により接続している拠点の多い本市においては、多様な働き方を進める上では有効な勤務形態であると言える。そのため、働き方の一形態として今後検討を進める。

「モバイルワーク」は、特に庁外における業務を行う各所属において庁内アンケート調査でも一定のニーズが見られた。本市のDXを進める上でもタブレット等のモバイル端末は有効なツールとなり得るものであり、現在においても一部の所属で有効に活用しているところであることから、今後台数の増加及び活用業務の拡大について検討する。

市のKPI

職員の要望に応じたテレワーク接続可能台数を確保する

【庁内における活用業務のニーズ例】

- ・ 幹部の外出時におけるスケジュール管理
- ・ 庁舎外における連絡手段としての活用
- ・ 災害現場等の現場状況の画像・映像の共有
- ・ 住民からの苦情等に伴う現場確認のための画像・映像の共有
- ・ イベントの記録用映像の撮影
- ・ 地籍調査における境界の記録・成果品閲覧時の説明への活用
- ・ 家屋調査業務への活用
- ・ 農地に係る現地調査
- ・ 地域での住民説明会等における資料説明
- ・ 水道管路情報の閲覧

2-6.セキュリティ対策の徹底

本市では、基幹系ネットワークにおいて、市民の個人情報を取り扱っているため、個人情報の漏えいを防止するための対策は必須である。セキュリティ対策と業務の効率性はトレードオフの関係にあるが、なにより情報漏えい等のセキュリティインシデントを発生させないことが最重要である。

また、2020年度（令和2年度）に、見直された「自治体の三層の対策」によりマイナンバーポータル及びeLTAXから受け付けたデータについて、基幹系ネットワーク（マイナンバー利用事務系）へのオンラインでの取り込みを認められた。これにより、セキュリティを確保しつつ、事務処理の生産性を妨げないものとなった。

具体的には、自治体内において一旦紙に打ち出してから入力する、又は、USB等の媒体で受け渡すといったことを行う必要がなく、申請受付（フロントオフィス）から業務処理（バックオフィス）まで、オンラインで完結することができるものである。

このような仕組みを有効に活用しながら、国の示すガイドラインに沿って本市の情報セキュリティポリシーを適切に見直すとともに、継続的なセキュリティ対策を実施しながら、行政手続きのオンライン化やテレワーク環境に柔軟に対応していくこととする。

市のKPI

- 1-予防コストが対応コストを超過しない
- 2-重大なセキュリティインシデントを発生させない

セキュリティガイドラインの見直しのポイント

項目	主な改定内容
1. マイナンバー利用事務系の分離の見直し	住民情報の流出を徹底して防止する観点から他の領域との分離は維持しつつ、国が認めた特定通信（例：eLTAX、ぴったりサービス）に限り、インターネット経由の申請等のデータの電子的移送を可能とし、ユーザビリティの向上や行政手続のオンライン化に対応
2. LGWAN 接続系とインターネット接続系の見直し	三層の対策（αモデル）の性能強化
3. リモートアクセスのセキュリティ	業務で取り扱う情報の重要性に合わせて、LGWAN 接続系のテレワークについての基本的な考え方、リスク及びセキュリティ要件とともに、想定されるモデルを記載
4. LGWAN 接続系における庁内無線 LAN の利用	LGWAN 接続系において庁内無線 LAN を利用する場合のセキュリティ要件を記載
5. 情報資産及び機器の廃棄	神奈川県における HDD 流出事案を踏まえ、情報システム機器の廃棄等について、情報の機密性に応じた適切な手法等を整理
6. クラウドサービスの利用	クラウドサービスを利用するにあたっての注意点（サービスレベルの検討の必要性、バックアップを含めた必要なサービスレベルを保証させる契約締結等）を記載
7. 研修、人材育成	各自治体の情報セキュリティ体制・インシデント即応体制の強化について記載

3. 白山市における地域社会のデジタル化の加速

3-1.各分野における取組

自治体 DX 推進計画では、前項までの 6 つの重点取組に加えて、地域特性・課題に応じた地域社会のデジタル化の推進が求められている。

本市においては、地域社会のデジタル化の加速に向けて、各分野における本市が抱える課題や庁内アンケート調査におけるニーズ等を踏まえ、下記 4 つの区分における各取組の導入・検討を進める。

◇白山市における地域社会のデジタル化の加速の 4 つの区分

【区分 1】地域の DX 環境の構築（無線 LAN・防災防犯カメラ・IoT の活用）

【区分 2】地域産業の DX 推進（産業の DX 化支援（鳥獣害対策、キャッシュレス等））

【区分 3】安心・快適な暮らしのための DX（見守り・交通対策・住民向け情報発信の充実）

【区分 4】行政業務の DX 推進（文書管理、地図情報、ペーパーレス化の推進）

地域社会のデジタル化の施策体系

	4 つの区分	施策例
白山市における地域社会のデジタル化の加速	地域の DX 環境の構築	公衆無線 LAN の整備
		防災・防犯カメラの設置
		災害危険箇所等へのセンサー・IoT 整備
	地域産業の DX 推進	地域事業者の DX 化支援
		鳥獣害対策・スマート農業支援
		キャッシュレス化の推進
	安心・快適な暮らしのための DX	高齢者・障害者・子どもの見守り
		交通弱者対策（デマンド交通・自動運転・バスロケシステムによる買い物支援等）
		住民向け情報発信の充実（アプリ開発・市民交流へのデジタル技術活用）
	行政業務の DX 推進	文書管理・決裁事務のデジタル化
		メール・庁内情報共有ツールの高機能化
		地図情報の更なる活用（統合型 GIS、公開型 GIS）
		会議録作成システムによる事務の効率化
		ペーパーレス化の推進

3-2.地域社会のデジタル化に向けた公衆無線 LAN (WiFi) の整備

(1) 公共施設における WiFi 環境の必要性

新型コロナウイルス感染症により、テレワークやウェブ会議の需要が急速に拡大し、公共施設においても、公衆無線 LAN (WiFi) 環境の需要が増大している。

また、本市の業務においても 2020 年度 (令和 2 年度) 以降は、国や県などが主催する各種研修会等についてウェブ会議で開催されることが増えている。

しかし、本市が参加する石川県情報セキュリティクラウド (αモデル) における仕様ではウェブ会議に接続できないケースが多く、庁内のインターネット系ネットワークとは別のインターネット接続回線を用意する必要が生じている。

新型コロナウイルス感染症が終息した後もウェブ会議の活用は継続されることが想定されるため、インターネット接続環境の整備が必要であると考えられ、各公共施設における WiFi 環境に対する需要・利用頻度・重要度・影響度等を総合的に勘案して、計画的に整備を進めていく必要がある。

(2) 公衆無線 LAN の設置方法

公共施設における WiFi の設置方法は、大きく分けると「固定アクセスポイント方式」と「モバイルルータ方式」がある。

固定アクセスポイント方式は、光ファイバ回線等の有線に接続し、安定的な速度と固定料金での使用であるというメリットがあるものの、施設の構造により電波の届かない範囲では利用できない場合があり、施設の全ての範囲を網羅するには、複数のアクセスポイントを設置するため設置工事費用が必要となるケースがある。

モバイルルータ方式は、設置箇所を固定する必要がなく、携帯電話が利用できるエリア内であれば、どこでも利用することが可能であるため、固定アクセスポイント方式に比べて設置に係るコストを抑えられる。また、モバイルルータ方式は、携帯電話の回線を利用するため、現在普及が進む 5G のエリアが順次拡大していくことにより通信速度の向上が期待できる。一方で、使用量に応じて料金や速度が段階的に変更するプランが一般的であり、月額費用が一定ではないケースがある。

それぞれの技術の特性を踏まえながら、各施設の管理者が需要・利用頻度・重要度・影響度を考慮して、最適な WiFi 環境の整備方法を選択する必要がある。

また、本庁舎や公共施設における構内の LAN 配線は、構築から 20 年以上経過しているところもあり、老朽化による障害 (通信断) や古い規格により通信速度が向上できないという問題がある。そのため、無線方式による LAN 配線の更新計画を立て、それに合わせて市庁舎においても利用できるよう、公衆無線 LAN の整備を進める。

○公共施設

：各施設の施設管理者が、需要・利用頻度・重要度・影響度を考慮し実施する。

○指定管理施設

：各指定管理施設の指定管理者が、需要・利用頻度・重要度・影響度を考慮し実施する。

(3) 公衆無線 LAN のセキュリティ対策等

インターネット回線（公衆無線 LAN）については、セキュリティ事故の予防・軽減のため、次のとおりセキュリティ対策等を実施する。

○暗号化（WPA 2 以上）

○利用者の利便性（Japan Connected-free 等の接続サービスを利用する）

○接続時間の制限（一定時間経過後に自動的に切断するサービスを利用する）

第5章. 白山市のDX推進に向けて

1. 誰一人取り残さないデジタル化の推進

1-1. 国におけるデジタルデバイドの取組への対応

デジタル化を進めるにあたっては、国民生活の利便性向上、行政機関や民間事業者等の効率化に加えて、ユニバーサルデザインを考慮した設計等を行い、利用者の安全・安心にも配慮した「人に優しいデジタル化」であることが求められている。

年齢、障害の有無、性別、国籍、経済的な理由等にかかわらず、誰一人取り残さない形で、全ての国民にデジタル化の恩恵を広くいきわたらせていく環境の整備に取り組む必要があり、そのためには、デジタル機器に不慣れな方でも容易に操作できるUI（ユーザーインターフェース）の設計や、外国人利用者向けの多言語対応など、利用者に優しい行政サービスを利用者目線で作っていくことが重要となる。

こうしたデジタルデバイド対策（情報格差の是正）に関する取組としては、たとえば総務省において2020年度（令和2年度）に検討及び実証事業を行い、2020年度（令和2年度）中に開始した「デジタル活用支援員」がある。オンラインによる行政手続・サービスの利用方法について高齢者等が身近な場所で相談や学習を行えるようにするものである。

また、障害者等が行う行政手続については、更なる負担軽減を図るため、内閣官房、内閣府及び厚生労働省は、マイナポータルを通じたオンライン申請手続の拡充に向けた検討を行っており、2021年度（令和3年度）以降、順次対応することとしている。

1-2. 事業者と連携した取組

誰一人取り残さないデジタル化の推進に向けては、デジタル技術の活用に関する理解や機器等の操作スキルが十分でない高齢者等に対して身近な場所で相談や学習を行える環境を整えることが重要である。

総務省は、その対策の一つとして、オンラインによる行政手続・サービスの利用方法等に関する助言・相談等の対応を行う事業者に対する補助事業を行っている。

本市においても、開催日程等の住民への周知をはじめ、これらのデジタルデバイド対策について国や事業者と連携して実施していく。

市のKPI

国のデジタル活用支援事業を活用した高齢者向けスマートフォン研修の実施

2. デジタル人材の確保・育成

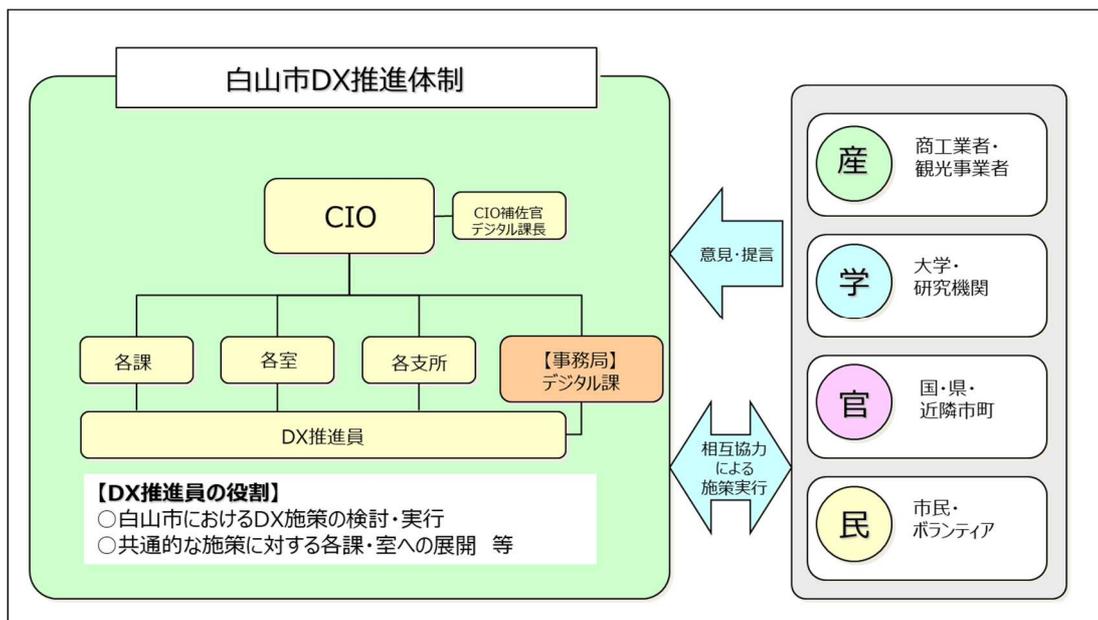
2-1. 白山市 DX の推進体制

本市の DX 推進体制は下図のとおりとする。

6つの重点取組や地域社会のデジタル化など、DXの推進施策は、デジタル課単体ではなく、関係する各所属による全庁横断的な議論・検討が必要なものが多く存在する。特に情報システムの標準化・共通化や、行政手続のオンライン化、AI・RPAの活用などについては、システム利用部門の参画が必要不可欠である。

そこで、本市のDX施策を全庁横断的に検討・実行するための「DX推進員」を各所属に配置し、デジタル課に加えて関係する各課の参画により検討を進めるとともに、実務レベルにおける全庁的な共有を図ることとする。

白山市 DX 推進体制



各主体の役割

CIO	庁内マネジメントの中核として、本市のDXを推進
CIO 補佐官	DX推進の主管としてデジタル課長がCIOを補佐する。専門的知見が必要であることから外部人材の活用について積極的に検討する。
デジタル課 (情報政策担当部門)	本市が保有する情報資産を一元的に把握し、各分野のデジタル化の推進に向けた相談のほか、情報システムの標準化等に係る取りまとめを行う。

庁内各課・室等(情報システム利用部門)	主体性を持って DX 推進に参画し、各分野における DX 施策の検討・導入を行う。
DX 推進員	各所属 1 名の DX 推進員を配置する。庁内横断的に DX 施策の検討及び推進するための各所属における中心的役割を果たす。

2-2. デジタル人材の確保・育成

(1) 外部デジタル人材の活用

日常生活のあらゆる場面でデジタル技術が活用され、スマートフォン等が広く使われているとはいえ、日進月歩で進むデジタル技術の業務への適用等に係る適切な判断について、職員がその動きを常にキャッチアップしていくことは容易ではない。

そうした背景を踏まえ、国は DX 推進のための外部のデジタル人材の活用を進めている。CIO 補佐官等を想定した「特定任期付職員」「特別職非常勤職員」による任用等に関する下記のような財政支援の活用も視野に入れて本市においても外部の力を積極的に活用していくこととする。

◇外部人材の確保に対する国の財政支援

- ①市区町村の CIO 補佐官等の任用等に対する特別交付税措置
- ②都道府県過疎地域等政策支援員（特別交付税措置）
- ③地域活性化起業人（特別交付税措置）

…また、総務省においては、デジタル庁と連携し、市区町村のデジタル人材の募集情報を広く周知していくこととしている。市区町村は自団体のニーズを踏まえて募集様式を作成して都道府県に送付する。

(2) 内部人材の育成

外部人材の活用と合わせて、中長期的な観点から、DX 推進のための人材育成については、庁内の一般職員についても適切に育成・確保していく必要がある。

特に本市の DX 推進の司令塔として、中心となって進める主管課であるデジタル課の職員については、デジタル技術の活用による住民サービスの向上や業務の効率化に向けた企画・推進能力や、情報処理技術者が保有するデジタル技術に関する必要な知識・技能を身に付けることが望ましい。

しかしながら、現在は必要となる研修制度がなく、各職員の素養に拠るところが大きいため、今後体系的な人材育成を進めていく必要がある。

たとえば地方公共団体情報システム機構 (J-LIS) では「リモートラーニングによるデ

「デジタル人材育成のための基礎研修」を実施しており、下表のような研修を行っている。これらの研修への参加を促進し、外部人材に過度に依存せず、内部でも育成を図っていくこととする。

また、本市のDXの推進にあたっては、庁内アンケートにおいても意見があったように、一般職員のICTリテラシーの向上が必須である。

2021年度（令和3年度）より、各所属からDX推進員となるメンバーを募り、情報システムの標準化等、複数の所属にまたがる課題について、全庁的な検討を進めていくほか、地方公共団体情報システム機構（J-LIS）のeラーニング等によりセキュリティ面の意識啓発はもとより、デジタル技術の業務への活用やPC・タブレット等の操作スキルについても向上を図る。

デジタル人材育成のための研修コース（地方公共団体情報システム機構）

コース名	コース概要
個人情報保護コース	<p>個人情報を正しく活用し、かつトラブルを未然に防ぐには、個人情報を取り扱う職員一人一人が正しい認識と漏えい対策を身に付ける必要があります。本コースでは職員全員が知っておくべき個人情報に関する基礎知識と、取り扱い方法や職場で行う具体的な対策について学習します。</p> <p>第1章：個人情報の定義と重要性 第2章：個人情報の取扱い 第3章：問合せや漏えいへの対応</p>
サイバーセキュリティコース	<p>近年、特定の企業や組織を狙った標的型攻撃メールが急増しています。標的型攻撃メールの手口は日々巧妙になってきており、誤った対応により組織の重要な情報が流出するなどの被害が発生する可能性があります。メールやウェブサイトの利用に関する注意点等とあわせて、サイバーセキュリティに関連する基礎知識を習得できます。</p> <p>レッスン1：悪意のあるメール攻撃 レッスン2：メールやウェブサイトの利用に関する注意点 レッスン3：メール攻撃の最新動向と対策</p>
情報セキュリティコース	<p>昨今、個人情報や機密情報の流出・紛失などの事件・事故が発生しており、情報セキュリティの重要性が指摘されています。本コースでは、基本的・実践的な情報セキュリティを学び意識を高めるとともに、地方公共団体の職員として知っておくべき、セキュリティ対策の意味と内容について理解します。</p> <p>レッスン1：情報セキュリティとは何か レッスン2：保管・持ち出し・廃棄に関する注意点 レッスン3：今日からできる情報セキュリティ対策</p>

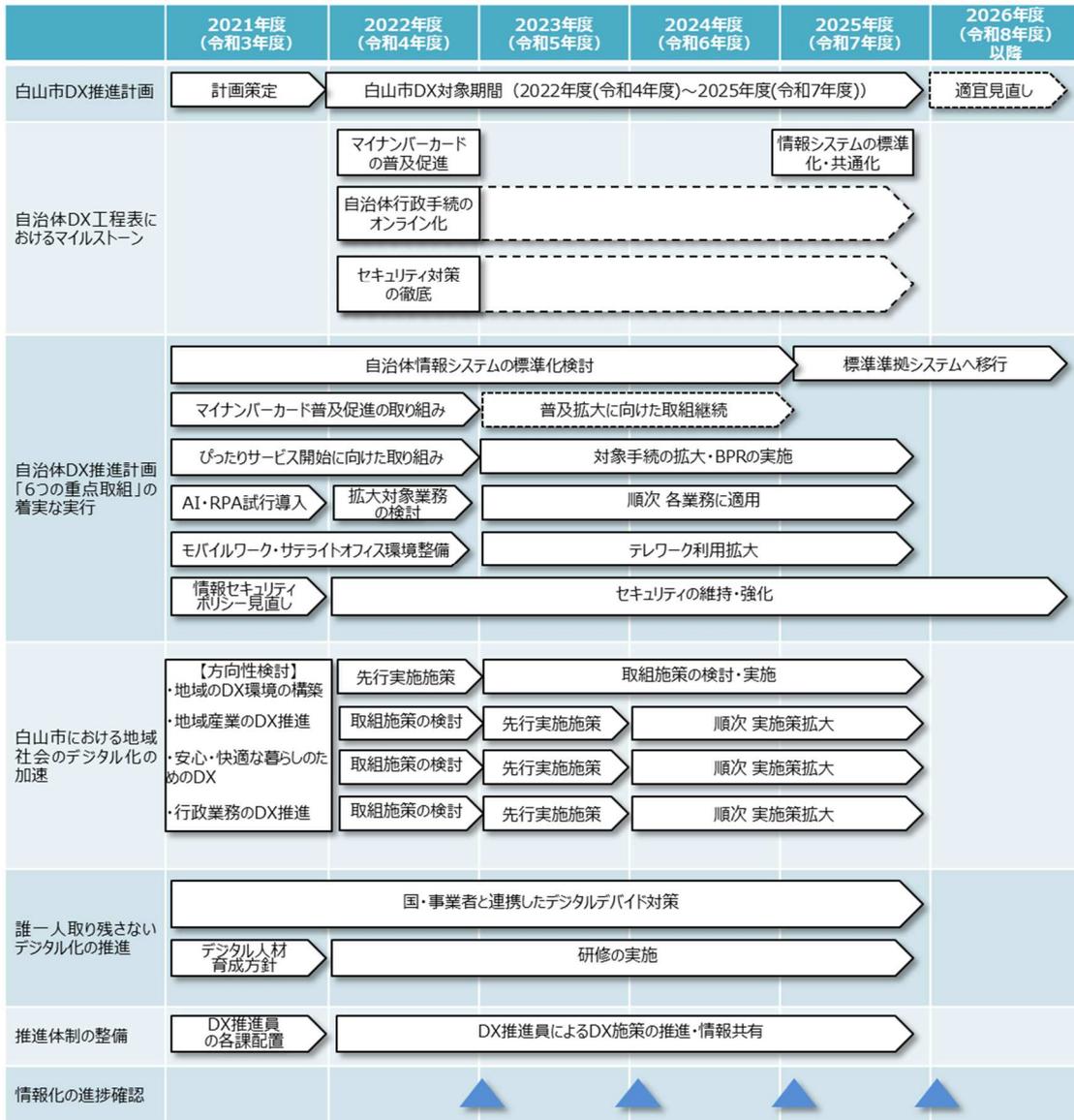
コース名	コース概要
ICT 入門コース	<p>コンピュータの構造や利用、システム、ソフトウェア、ネットワーク技術など ICT に関する基礎知識について学習します。</p> <p>レッスン1：コンピュータの構造 レッスン2：システムとソフトウェア レッスン3：ネットワーク技術 レッスン4：コンピュータの利用</p>
マイナンバーコース	<p>マイナンバー制度に関する知識を深めるとともに、マイナンバーを利用する際に必要となる情報セキュリティに関する事項を学習します。</p> <p>第1章：マイナンバー制度 第2章：マイナンバー制度の安全対策 第3章：マイナンバーカード（個人番号カード） 第4章：マイナンバーカードの利活用 第5章：マイナポータル</p>

資料出所：地方公共団体情報システム機構ウェブサイト

3. 白山市 DX 推進スケジュール

3-1. スケジュール

本市における DX は、2025 年度（令和 7 年度）を目標年次として下記スケジュールで取り組む。



3-2. 進捗管理

本計画の実施スケジュール並びに業績評価指標（KPI）の達成状況等は、DX 推進員による会議において庁内に共有するとともに、進捗状況の把握を行い、制度・技術等の変化に合わせて柔軟に施策内容の見直しを行うこととする。