

松阪市 デジタルトランスフォーメーション(DX) 推進計画

令和4年11月
松阪市



このたびは、松阪市DX推進計画をご覧いただき、ありがとうございます。

新型コロナウイルス感染症の拡大により、非対面、非接触が当たり前となり、市民のみなさんの生活や市職員の仕事のやり方が大きく変わりました。その背景には、デジタル技術がどんどん進化していることがあります。市民や事業者のみなさんが市役所に来ることなく手続きが完結する、市役所の職員が自宅などでテレワークを行う、少し前には考えられなかったようなことが、いまや当たり前の環境になってきています。

その一方で、デジタル技術は、導入することが目的ではなく、誰にとっても使いやすいものとして、その利便性を一人でも多くの人を受けられるようになることが大切です。そのために、サービスデザイン思考(利用者目線)を決して忘れることなく、みなさんに「やさしい」デジタル化を進めていきます。

また、デジタル技術の導入により予算を圧迫することがないように、コスト意識をしっかり持ち、コスト以上の効果が得られるようなものをしっかりと見極めて導入していきます。

デジタル技術により、市民のみなさんの生活がより便利になり、職員の仕事がより効率的になります。さらに、デジタル技術を活かした情報発信により、より選ばれる松阪市を目指していくチャンスです。

必要な場面で最適なデジタル技術を活用して、総合計画に掲げる10年後の将来像「ここに住んでよかった…みんな大好き松阪市」に向けて、デジタルトランスフォーメーション(DX)の取組を進めていきます。



松阪市長 **木内 真人**

- 1. DXとは 1
- 2. DXが進められる背景 2
- 3. DX推進に係る国及び三重県の実施 3
- 4. 国におけるこれまでのデジタル化の実施経過 4
- 5. 松阪市におけるこれまでのデジタル化の実施経過 5
- 6. 本計画の位置づけ及び期間 6
- 7. 松阪市が目指すDX～やさしいDX～ 7
- 8. やさしいDXが大切にしたい5つの視点 8
- 9. やさしいDXの具体的実施
 - (1)市民が利便性を実感できるDX 9
 - (2)職員が働きやすさを実感できるDX 19
 - (3)松阪市の魅力を感じることができるDX 27
- 10. デジタル化で期待される効果 34
- 11. 情報セキュリティ対策 35
- 12. 情報ネットワーク基盤 36
- 13. 松阪市のDX推進体制 37

1. DXとは

(1)DX(Digital Transformation:デジタルトランスフォーメーション)とは

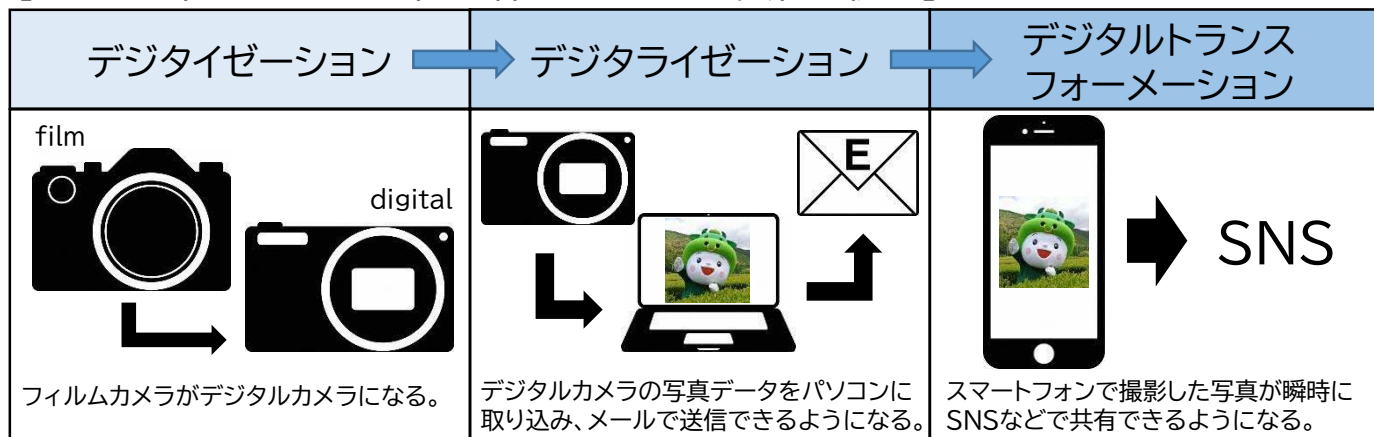
DXとは、2004年にスウェーデンのウメオ大学のエリック・ストルターマン教授によって提唱されました。ストルターマン教授の定義では、「ICT(※)の浸透が人々の生活をあらゆる面でより良い方向に変化させること」とされていますが、現在の日本では全体として一致した定義はなく、「変化」や「変革」などの言葉を用いてさまざまな定義づけがされています。

(2)デジタル化とは

デジタル化とは、「デジタイゼーション」、「デジタライゼーション」、「デジタルトランスフォーメーション」の総称をいいます。

- ①デジタイゼーション…紙をデジタルに置き換えること。
- ②デジタライゼーション…デジタル技術で業務を高度化、効率化すること。
- ③デジタルトランスフォーメーション…デジタル技術で人々の生活をよりよいものに変革すること。

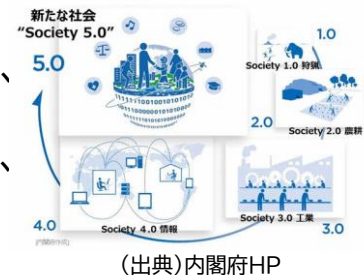
【デジタル化のステップ:私生活でのカメラの変化を例に】



2. DXが進められる背景

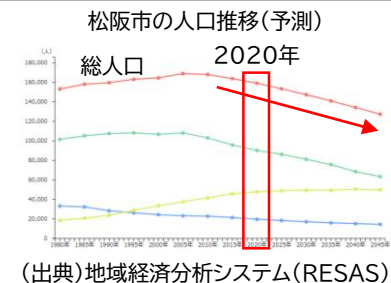
(1) 基盤の整備

スマートフォンの普及は、私たちの生活を大きく変えました。スマートフォンの普及によりモバイル端末でインターネットへ接続する機会が増え、ビッグデータ(※1)が収集され、AI(※2)による分析能力も向上しました。データの蓄積や分析に使われるクラウドサーバ(※3)も普及し、デジタル化の進展のための社会基盤が急激に整備されています。今後も、IoT(※4)がさらに普及し、ロボット技術がさらに発展すると見込まれます。これら基盤の整備や技術の発展によりこれから目指していく社会として、Society5.0が提唱されています。



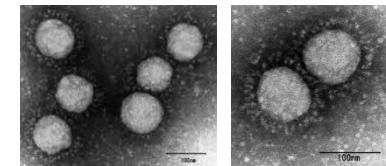
(2) 人口減少

日本の人口は年々減少しており、松阪市も人口減少の一途にあります。人口減少により、松阪市役所の職員も採用が困難になっていくことが予想されます。その一方で、必要な公共サービスは維持しなければならず、新たな社会課題も次々に生まれています。今後は、市職員は職員でなければできないサービスにより特化していくことが必要であり、そのためにも、デジタル技術を活用して業務を効率化していく必要があります。



(3) コロナ禍

日本でのDXの始まりは、平成30年に経済産業省が公表した「DX推進ガイドライン」で企業が取り組むべきもとの示されたことでした。その後、新型コロナウイルス感染症が拡大し、非対面、非接触で行為が完結できるデジタル技術の活用が当たり前になり、自治体でも一気にDXの動きが広まりました。



(出典)国立感染症研究所HP

- (※1)ビッグデータ…人間では全体を把握することが困難な巨大なデータ群のことで、多量性、多種性、リアルタイム性といった特徴がある。
- (※2)AI(Artificial Intelligence)…人間の知能をコンピューターで再現させることで、人間と同様の判断がコンピューターで可能となる。
- (※3)クラウドサーバ…自社ではなく他者が保有しているサーバのことで、自社でサーバを保有するより安価で使用できるなどの特徴がある。
- (※4)IoT(Internet of Things)…モノのインターネットのことで、車や家電製品などのさまざまな「モノ」がインターネットにつながることをいう。

3. DX推進に係る国及び三重県の実組

(1) 国の実組

国では、「デジタル社会の実現に向けた重点計画」において、「誰一人取り残されない」デジタル社会の実現を目指すことを定めています。また、デジタル社会の構築に向けた実組をすべての自治体で進めていくために、「自治体DX推進計画」を策定し、自治体の実組むべき事項として以下の内容を定めています。

【重点実組事項】

- 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の実組とあわせて実組むデジタル社会の実現に向けた実組】

- 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実組の推進・地域社会のデジタル化
- ②デジタルデバイド対策
- ③デジタル原則に基づく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実組】

- ①BPRの実組の徹底
- ②オープンデータの推進・官民データ活用の推進

(2) 県の実組

三重県では、デジタル社会形成の方向性として「誰もが住みたい場所に住み続けられる三重県」を掲げ、ジェンダー平等を含んだ多様性や包摂に基づく「寛容な社会」を前提条件として、県民の皆さんの心豊かな暮らしと地域の持続可能性を目指し、みんなの想いを実現する「あったかいDX」を推進しています。



4. 国におけるこれまでのデジタル化の取組経過

国におけるデジタル化の取組の起点は、平成13年1月の「e-Japan戦略」までさかのぼります。ここでは、「e-Japan戦略」以降の主な国の取組を紹介します。

平成13年～

平成13年1月:「e-Japan戦略」策定

→5年以内に世界最先端のIT国家となることを目標に掲げ、超高速ネットワークインフラ等の整備を進めることを示す。

平成18年1月:「IT新改革戦略」策定

→世界最高のインフラ・潜在的な活用能力・技術環境を有する最先端IT国家であり続けることを目指す。

平成20年～

平成25年6月:「世界最先端IT国家創造宣言」閣議決定

→今後5年程度の期間で世界最高水準のIT利活用社会の実現とその成果を国際展開することを目標とする。

平成28年12月:「官民データ活用推進基本法」公布・施行

→政府及び都道府県による「官民データ活用推進基本計画」の策定が求められ、市町村の策定は努力義務と規定された。

平成29年5月:「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」策定

→全ての国民がIT・データ利活用の便益を享受するとともに、真に豊かさを実感できる社会の実現を目指す。

平成29年5月:「デジタル・ガバメント推進方針」策定

→デジタル社会に向けた電子行政の目指す方向性を示す。後に、この方針を具体化した「デジタル・ガバメント実行計画」が策定された。

平成30年～

平成30年6月:「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」策定

→紙中心のこれまでの行政の在り方等を含めた大改革を断行することで、国民が安心して暮らせ、豊かさを実感できる社会を実現することを目指す。

令和3年6月:「デジタル社会の実現に向けた重点計画」策定

→目指すべきデジタル社会の実現に向けて、政府が迅速かつ重点的に実施すべき施策が明記された。

令和3年9月:「デジタル庁」発足

→複数の省庁にまたがって行ってきたデジタル化の取組をまとめ、国のデジタル化を主導する役割を担う。

5. 松阪市におけるこれまでのデジタル化の取組経過

松阪市では、これまでも積極的にデジタル化の取組を進めてきました。これまでは主に「デジタルライゼーション」にあたる取組でしたが、近年は「デジタルトランスフォーメーション」といえる取組も始めています。以下、情報化推進計画を策定した平成26年度以降の取組を紹介します。

平成26年～

平成26年12月:「松阪市情報化推進計画」策定
平成27年11月:職員証ICカード化及びプリント認証システム導入
平成28年1月:電子決裁システム導入、iPadを活用したペーパーレス会議システム導入
平成28年4月:一部の庁内申請行為電子化
平成29年1月:庁内ネットワーク無線化

平成30年～

平成30年1月:各種証明書(住民票の写し、印鑑登録証明書等)のコンビニ交付開始
平成30年3月:「松阪市情報化推進計画2018」策定
令和2年3月:松阪ナビ配信開始
令和2年10月:職員用パソコンタブレット化、書かない窓口開始
令和3年1月:小中学校の教職員と児童生徒へ1人1台のタブレット配布及び授業での活用開始
令和3年3月:オープンデータ公開
令和3年4月:議会におけるタブレット導入(ペーパーレス化)
令和3年6月:自治体テレワークシステムの実証実験参加
令和3年7月:AIを搭載した会議録作成支援システム利用開始

6. 本計画の位置づけ及び期間

(1)位置づけ

この計画は、「松阪市総合計画～和で結び みんなで築く 松阪市～」に定める「市民に寄り添う市役所」の各施策を具現化するものです。また、官民データ活用推進基本法に基づく市町村官民データ活用推進計画としても位置づけます。



7. 市民に寄り添う市役所

(行政経営)

- ① 行政サービスの充実
- ② 情報発信・プロモーションの充実
- ③ 健全な財政運営

(2)計画期間

計画期間は令和4年度から令和8年度までの5年間としますが、松阪市総合計画や自治体DX推進計画の改訂、社会情勢の変化等に応じて、適宜見直すものとします。

	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度
松阪市DX推進計画						
松阪市総合計画						
自治体DX推進計画						

7. 松阪市が目指すDX ～やさしいDX～

デジタル技術の普及によって、生活がより良いものになることが期待されますが、デジタル技術は、一部の人が使いこなせるものではなく、誰にとっても使いやすく「やさしい(優しい・易しい)」ものであることが大切です。このことから、松阪市では、「やさしいDX」を目指していきます。そして、やさしいDXを実現するために、以下の3点を枠組みとして位置付けます。



1

市民の誰もが「簡単に、安心して」行政サービスを利用できる
「市民が利便性を実感できるDX」

2

職員の誰もが「容易に、効率的に」仕事ができる
「職員が働きやすさを実感できるDX」

3

松阪市に関わるさまざまな人が「便利で魅力的」と思える
「松阪市の魅力を感じることができるDX」

8. やさしいDXが大切にしたい5つの視点

やさしいDXを実現するための3つの枠組みである「市民が利便性を実感できるDX」、「職員が働きやすさを実感できるDX」、「松阪市の魅力を感じることができるDX」を推進するために、大切にしたい視点を5つに整理しています。

①徹底的に 市民目線なDX

DXを推進する上で最も大切なことは「市民目線」。市民の誰もが「便利になった」、「市役所がよくなった」と思えるようにならなければいけません。「これから、松阪市はどう変わっていくだろう!」と期待されるようなチャレンジを続けていきます。

②だれもが 恩恵のあるDX

若い人やスマートフォンを持っている人など、特定の人だけが恩恵を受けるような結果になってはいけません。デジタル技術への関心、年齢、障がいの有無、経済状況に関わらず、誰もがDXの恩恵を受けることができるようにしていきます。

③絶対的に 省力化するDX

デジタル技術を用いることで事務が省力化できるのであれば、躊躇なくこれを導入し、さらには、事務手続きの電子化やペーパーレス化を徹底することで、コスト削減にも取り組んでいかなければいけません。日常業務においてもこれまでのやり方にとらわれることなく、常に見直し・改善を図り、組織の生産性を上げていきます。

④常に改善する DX

デジタル技術の進化、新しい生活様式など、私たちを取り巻く環境に合わせて行政サービスに求められるものも変化しています。社会の動向を敏感に捉え、絶えず最適な方法は何かを追求しながら、既成概念にとらわれず「挑戦する」姿勢を続けていきます。

⑤新しい価値を 創造するDX

DXは、市民生活を便利にし、市の事務負担を軽減しますが、それだけではありません。DXによって、今まで不可能だったことができるようになったり、農林水産業や介護などデジタルと直接関係のない分野にも恩恵を与えようとしています。常に最新のデジタル技術に注目し、松阪市に取り入れることでこれまで以上の価値を生み出すことができるものについては、コスト意識を持って導入を検討していきます。

9. やさしいDXの具体的取組

(1) 市民が利便性を実感できるDX

- ①行政手続きのオンライン化
- ②オンライン申請の促進
- ③マイナンバーカードの普及促進
- ④遠隔窓口システムの活用
- ⑤市主催会議、講座、研修等のオンライン化
- ⑥公民館活動のICT化
- ⑦子育て教室のオンライン化
- ⑧保育園連絡のオンライン化
- ⑨市公式アプリの運用拡充

(2) 職員が働きやすさを実感できるDX

(3) 松阪市の魅力を感じることができるDX

(1)-① 行政手続きのオンライン化

【取組概要】

現在、用紙による受付のみとなっている市への手続きについて、スマートフォンやパソコンを使用してオンラインで手続きを完結できるようにします。

《現状・課題等》

- 総務省が実施した「令和3年通信利用動向調査」によると、国民の約74%がスマートフォンを所持しています。
- 市が令和3年度に実施した市民意識調査では、全体の60%の方がオンライン申請を「利用したい」と回答しています。
- 市では、令和3年4月に押印の見直しを行い、手続き書類2,877件で押印の義務を廃止し、手続きのオンライン化に取り組みやすい環境を整えています。
- 市では、令和4年7月にオンライン申請総合窓口「ちゃちゃっと手続き」を開設し、オンライン申請が可能な手続きを公表しています。



アクセスはこちらから

主な取組事項及びスケジュール	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度
オンライン申請ができるプラットフォームの構築					
オンライン化できる手続きの抽出					
オンライン申請一覧の公表					
オンライン申請ができる手続きの周知					

成果指標	現状値(R3)	目標値(R8)
オンライン申請ができる手続き数	40件(令和4年7月時点)	300件

(1)-② オンライン申請の促進

【取組概要】

市が導入するオンライン申請フォームを市民誰もが気軽に活用でき、デジタル化の恩恵を享受できるように、「誰一人取り残されないデジタル社会」の実現に向けて取り組みます。

《現状・課題等》

- オンライン申請フォームの普及により、市民が市役所を訪れることなく、スマートフォンやパソコンを通じて行政手続きを行うことができるようになります。
- オンライン申請をはじめとするデジタル技術を活用できる人とそうでない人との間に生じる格差を「デジタルデバйд」といい、この格差ができるだけ生じないように配慮してオンライン化の取組を進める必要があります。
- デジタルデバйдに配慮しつつ、できるだけ多くの市民がオンライン申請を活用できるよう、オンラインでできる手続きやその方法をわかりやすく伝えていく必要があります。



主な取組事項及びスケジュール	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度
オンライン申請ができる手続きの周知					
オンライン申請の方法に関する解説					
スマートフォン操作講習会等の実施					

成果指標	現状値(R3)	目標値(R8)
①松阪市の各種手続きをオンライン申請でしたことがある市民の割合	—	50%
②オンライン化された手続きにおけるオンライン申請使用率	—	100%

(1)-③ マイナンバーカードの普及促進

【取組概要】

デジタルでの行政サービスの利用に必要なマイナンバーカードの普及促進に、引き続き取り組みます。

《現状・課題等》

- マイナンバーカードは本人確認書類としての役割だけでなく、登録により健康保険証として利用でき、将来的には、運転免許証の機能も搭載される見込みです。
- マイナンバーカードを使用して、コンビニエンスストア等に設置されている端末で住民票や印鑑証明書等の写しを取得することができます。
- 行政手続きをオンラインで申請する際は、多くの場合でマイナンバーカードを使用した認証が必要です。
- 松阪市における令和3年度末のマイナンバーカード交付率は49.7%と、三重県内の市町で4番目に高い割合となっています。
- マイナンバーカードの交付率は10～30歳代が低くなっており、いかにきめ細やかな申請機会をつくることができるか、またその広報が必要です。



マイナンバーPRキャラクター
「マイナちゃん」

主な取組事項及びスケジュール	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度
マイナンバーカードの普及に向けた周知					
商業施設・公共施設等での出張申請会の開催					

成果指標	現状値(R3)	目標値(R8)
松阪市におけるマイナンバーカード交付率 (松阪市におけるマイナンバーカード保有枚数率)	49.7% (一)	83% (一)

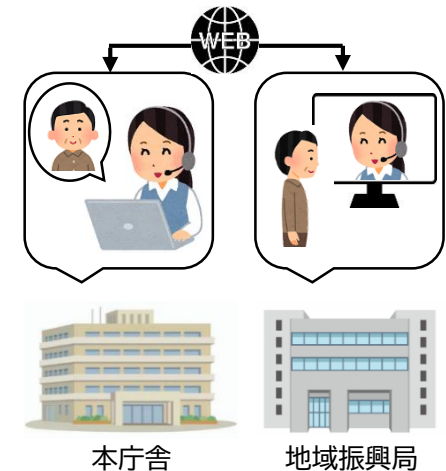
(1)-④ 遠隔窓口システムの活用

【取組概要】

地域振興局などの拠点施設における住民サービスを充実させる手法として、遠隔窓口システムを導入します。

《現狀・課題等》

- 地域振興局などの拠点施設では、限られた職員で幅広い担当分野を持ち業務にあたっていますが、専門的な知識が必要となる相談には対応が困難なケースがあります。
- 市役所の本庁舎を訪れなくても、本庁舎に勤務する職員の顔を見ながら、本庁舎でしか受け付けていない相談ができる遠隔窓口システムを検討・導入する自治体が増加しています。
- 遠隔窓口開設にあたっては、通信環境が優れており、必要に応じて双方の書類を画面に見せることができるなど、できる限り直接対面するときと変わらないように工夫する必要があります。



主な取組事項及びスケジュール	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度
遠隔窓口システムの構築					
遠隔窓口対象業務の検討					
遠隔窓口システムの運用					

成果指標	現状値(R3)	目標値(R8)
①遠隔窓口の利用者数	—	—
②遠隔窓口の利用者満足度	—	—

(1)-⑤ 市主催会議、講座、研修等のオンライン化

【取組概要】

市が主催して市民や事業者の方に出席していただく会議について、オンラインで出席できるように取り組みます。また、市職員が出向いて市の制度等を説明する「出前講座」や、市が関係機関の職員等を対象に実施する講座、研修等を、オンラインで受講できるように取り組みます。

《現状・課題等》

- コロナ禍によって、松阪市が主催する会議はやむを得ず中止や延期等を余儀なくされる場合がありますが、会議によっては既にオンラインで出席していただける対応をとっています。
- 市では、合計77のテーマ(令和4年度現在)で市職員による出前講座を設定していますが、コロナ禍によって依頼件数がコロナ前の半分以上となっています。
- すべての会議や講座をオンライン形式に移行するのではなく、出席者や受講者のニーズ、会議や講座の特性に応じて対面形式が望まれる場合は、対面の方法を継続する必要があります。



主な取組事項及びスケジュール	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度
オンライン対象とする会議、講座、研修等の検討及びオンライン化の実施					

成果指標	現状値(R3)	目標値(R8)
市主催会議のうち、オンライン出席可能な会議の割合	21.2%	90%

(1)-⑥ 公民館活動のICT化

【取組概要】

公民館内で自由に利用できるWi-Fi(※)環境を整備し、オンライン会議用端末等を導入・活用することで、デジタル時代にふさわしい社会教育を推進します。

《現状・課題等》

- 社会や行政サービスのデジタル化が急速に進む中で、デジタルデバイドの解消に向けた取組や、市民ニーズに応じたデジタル教育の推進など、デジタルに係る社会教育活動を推進していくことが望めます。
- 公民館における通信環境は、これまでは有線によるインターネット接続のみで、使用できる場所や台数が限られていましたが、令和4年8月にWi-Fi環境の整備が完了しました。
- 公民館職員のスキルの差により格差が生じることのないように、配慮して取組を進める必要があります。



主な取組事項及びスケジュール	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度
Wi-Fiの活用推進に関する検討					
Wi-Fiを活用した講座、会議、研修等の実施					

成果指標	現状値(R3)	目標値(R8)
Wi-Fiを活用した公民館事業の取組回数	—	540回

(※)Wi-Fi…ネットワークに接続できる無線のこと。パソコンやスマートフォン、タブレットなどのネットワークを使用する機器が、無線を通じて同時に何台もネットワークに接続できる。

(1)-⑦ 子育て教室のオンライン化

【取組概要】

これから母親になる方に向けて実施している教室をオンライン同時開催します。また、妊娠期から出産・子育て期の保護者や女性の相談をオンラインで実施します。

《現状・課題等》

- 市では、これからママパパになる方や初めて子育てをする方向けの教室、離乳食の進め方や作り方に関する教室など、子育てに関する各種教室や子育て相談、女性相談を実施しています。
- 子育てに関する各教室や相談のうち、プレママ教室(これからママになる方向けの教室)及び妊娠期から出産・子育て期の保護者や女性の相談を、オンラインで開催しています。
- 教室のなかにはその場で実演等を行うことが望まれるものもあり、すべての教室をオンライン化するのではなく、オンラインでも十分に効果が期待できるものを厳選していく必要があります。



主な取組事項及びスケジュール	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度
オンライン教室の開催					
オンライン教室メニュー追加の検討					

成果指標	現状値(R3)	目標値(R8)
オンライン教室・オンライン相談の利用者数	30人	60人

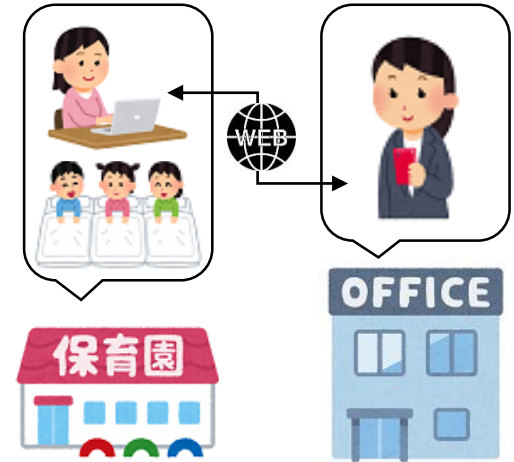
(1)-⑧ 保育園連絡のオンライン化

【取組概要】

公立保育園で導入している保育業務支援に関するシステムを活用し、保育園から保護者に向けた園たよりなどの連絡をオンラインで行う仕組みを導入します。

《現状・課題等》

- 公立保育園では、平成30年度から保育業務支援システムを導入、登園管理や記録等をシステムを活用して行い、保育士の事務負担軽減に取り組んでいます。
- 保育園から保護者への連絡は、送迎の際にたより・お知らせ等を配布していますが、連絡のオンライン化により必要なタイミングで随時情報を発信して保護者に連絡できるようになるほか、保護者から保育園に向けた遅刻や欠席の連絡もオンラインでできるようになります。
- オンライン連絡はスマートフォンのアプリで行うため、スマートフォンを保有していない保護者に対するサービスを維持する必要があります。



主な取組事項及びスケジュール	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度
オンライン連絡ツールの運用に係る検討					
オンライン連絡ツールの導入・運用					

成果指標	現状値(R3)	目標値(R8)
全保護者のうち、オンライン連絡ツールにより連絡が可能な保護者の割合	—	100%

(1)-⑨ 市公式アプリの運用拡充

【取組概要】

市の公式アプリ「松阪ナビ」について、オンライン申請と連携させるほか、トップ画面のメニューや防災情報をプッシュ通知でお知らせする機能を追加します。また、子育て世代の方が市からの情報をひとつのアプリから取得できるように、松阪ナビ内にまつぷりと同等の子育て支援機能を設け、まつぷりを松阪ナビに統合します。

《現状・課題等》

- 市では、公式アプリ「松阪ナビ」及び子育てアプリ「まつぷり」を運用しており、令和3年度末時点で松阪ナビは約20,000件、まつぷりは約2,400件のダウンロードがされています。
- 松阪ナビは、関心があるテーマのお知らせを受け取ることができる設定があり、例えば、ごみ収集日前日に通知を受け取ることができます。
- まつぷりは、妊婦健診、乳幼児健診、子どもの予防接種情報の登録などの子育て支援機能を備えています。



松阪ナビアイコン

主な取組事項及びスケジュール	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度
松阪ナビとオンライン申請との連携	■■■■■				
松阪ナビへの各種機能(トップ画面メニュー、防災情報プッシュ通知機能、子育て支援機能)の追加	■■■■■				
松阪ナビの機能追加の検討及びアプリを通じた継続的な情報発信	■■■■■	■■■■■	■■■■■	■■■■■	■■■■■

成果指標	現状値(R3)	目標値(R8)
松阪ナビダウンロード数	20,055件	30,000件

9. やさしいDXの具体的取組

(1)市民が利便性を実感できるDX

(2)職員が働きやすさを実感できるDX

①庁内手続きのオンライン化

②ペーパーレス化の推進

③テレワークの実施

④AI・RPAの活用

⑤ドローンの活用

⑥デジタル人材の育成

⑦基幹系システムの標準化・共通化

(3)松阪市の魅力を感じることができるDX

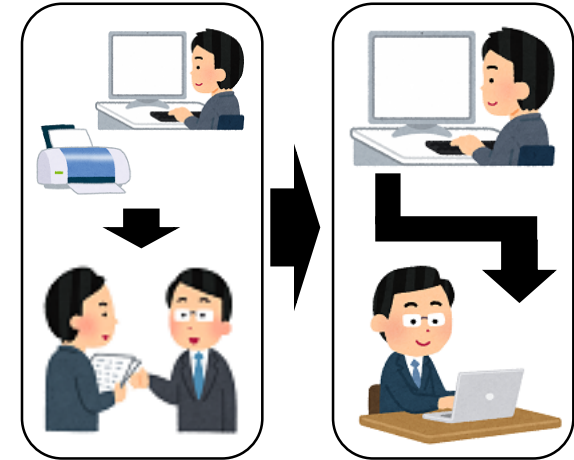
(2)-① 庁内手続きのオンライン化

【取組概要】

市民や事業者等が市に行う手続きだけでなく、市職員が行う市役所内部の手続きもオンライン化を進めます。

《現状・課題等》

- 市役所では、在宅勤務や分散勤務などの働き方に取り組んでおり、市役所内部の手続きも働く場所にとらわれずに行うことができることが望まれます。
- 市役所内部の手続きの多くは、既に庁内グループウェアを通じた電子データによる提出が可能ですが、一部、書面での提出が必要な手続きがあります。
- 一部の所属では、職務上1人1台のパソコンが配備されていない場合があります、そのような場合に該当職員の利便性が著しく損なわれることがないように配慮して進める必要があります。



主な取組事項及びスケジュール	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度
オンライン手続きができる庁内プラットフォームの構築					
庁内プラットフォームの運用					

成果指標	現状値(R3)	目標値(R8)
庁内手続きのオンライン化率	30.1%	100%

(2)-② ペーパーレス化の推進

【取組概要】

手続きのオンライン化を進めるとともに、これまでに紙で提出された申請書等をスキャンして電子化し、庁内ペーパーレス化を推進します。また、市が主催する会議について、ペーパーレスで完結できるようにします。

《現状・課題等》

- 過去に市に提出された紙による申請書等は、一定期間保存しておく必要があり、そのために多くのスペースを必要としています。
- 市では、ペーパーレス化も一つの目的として複合機の統合に取り組んでいましたが、最適配置について継続的に検討していく必要があります。
- 市議会では、各議員にタブレットを配布し、ペーパーレス会議システムを活用して議事を進行していますが、それ以外の市主催会議は基本的に紙資料を配布して進行しています。
- 会議のペーパーレス進行のためには、会議資料を委員等に事前にデータで共有しておくことが望まれますが、現状ではメールでの送付になり、一定の容量までしか送付できないなどの制約があります。



ペーパーレス会議イメージ

主な取組事項及びスケジュール	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度
申請書等のスキャン					
会議ペーパーレス化に向けた専用端末及び大容量データ共有システムの導入					

成果指標	現状値(R3)	目標値(R8)
市主催会議のうち、ペーパーレスで行う会議の割合	—	90%

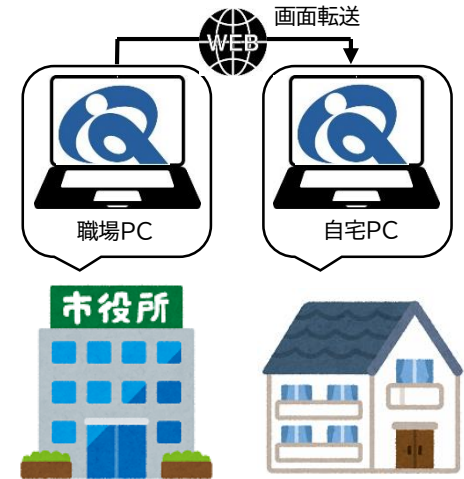
(2)-③ テレワークの実施

【取組概要】

非常時における業務継続の観点に加え、時間制約がある職員や日常生活・社会生活上の制約がある職員の能力発揮など、ワークライフバランスの観点からも、引き続きテレワークに取り組みます。

《現状・課題等》

- 総務省が令和3年10月に実施した「地方公共団体におけるテレワークの取組状況調査」では、都道府県の100%、市区町村の49.3%がテレワークを「導入済」と回答しています。
- 市では、令和2年度からテレワークシステムを活用し、職場のパソコンの画面を自宅のパソコンの画面に転送する方式で、自宅から職場の端末にリモートアクセスして在宅勤務を実施しています。
- 現状における在宅勤務は、新型コロナウイルス感染症拡大防止を趣旨としていますが、今後はより多様な働き方の観点から、現状のテレワーク制度見直しも含めて検討していく必要があります。



主な取組事項及びスケジュール	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度
テレワークの継続的な実施					
テレワーク制度の見直し等に関する検討					

成果指標	現状値(R3)	目標値(R8)
テレワークを実施した職員の割合(※)	13.7%	15%

(※)職員用パソコンを貸与されている職員のうち、テレワークシステムを活用してテレワークを実施した職員の割合。

(2)-④ AI・RPAの活用

【取組概要】

既存業務の効率化が見込まれる分野において、AIやRPA(※)を導入・活用します。

《現状・課題等》

- 人口減少社会において今後は市職員の採用も困難になっていくことが予想される一方で、社会課題は多様化、複雑化しており、今後は市職員は職員でなければならないサービスにより特化していく必要があります。
- 市でも、AIが搭載されたシステムを既に一部業務で導入し、業務効率化に貢献しています。
- 令和3年度に総務省が実施した調査によると、全体の約62%の市区町村がRPAの導入に向けて取り組んでいます。
- AIやRPAの特性を理解の上、導入によって効率化が見込まれる分野や業務をしっかりと見極める必要があります。



主な取組事項及びスケジュール	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度
AI対象業務の検討・導入・運用					
RPA対象業務の検討 (対象業務拡大検討を含む)					
RPAの構築・運用					

成果指標	現状値(R3)	目標値(R8)
RPA導入によって削減された業務時間	—	3,600時間

(※)RPA(Robotic Process Automation)…これまで人間が行っていた作業をロボットに記憶させ、作業を自動化すること。

【取組概要】

ドローンの特性を活かした空撮等により、既存業務の効率化や高度化が可能なものについて、ドローンを活用します。

《現狀・課題等》

- 市では、令和4年度にドローンを導入し、主に林業担当による現場確認業務において活用している他、市消防団ではドローンチームを結成し、災害時状況把握等における活用を予定しています。
- これまで、職員による現場確認作業のほか、委託事業によるプロモーション動画撮影等においてもドローンを活用しています。
- ドローン活用の拡大に向けては、飛行規制に関する知識の習得や操縦に関する技能の確保に取り組み、ドローンで撮影された映像・画像の分析能力の養成も併せて行う必要があります。



ドローンを活用して現場確認を行う職員

主な取組事項及びスケジュール	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度
ドローンの導入					
ドローン活用対象業務の抽出					
ドローンの活用					
ドローンの活用に係る職員教育					

成果指標	現状値(R3)	目標値(R8)
導入したドローンの市業務における運用率	—	—

(2)-⑥ デジタル人材の育成

【取組概要】

ますますデジタル化が進む時代において市民に満足される行政運営を行うために、デジタルに関する知識やノウハウを身につけて業務で活用できる職員を継続的に育成します。

《現状・課題等》

- デジタル技術の普及によって、市職員と市民との接点や市役所内部の業務プロセスが、著しく変化しています。
- 次々に新たなデジタル技術が生まれ、デジタルに関する仕組みや用語が多様化、複雑化していますが、市民やベンダー(※)とのやりとりにあたっては、職員もデジタル技術に関する知識を有している必要があります。
- 導入したデジタル技術について、職員の異動によってノウハウが断たれることがないように取り組む必要があります。



みえDXアドバイザーを招いて実施した
「DX推進のためのデータ活用研修」

主な取組事項及びスケジュール	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度
職員研修等の実施					
庁内ネットワーク等を活用したノウハウ共有					
職員のデジタル技術理解度調査の実施					

成果指標	現状値(R3)	目標値(R8)
デジタル技術を理解し活用している職場の割合	—	—

(※)ベンダー…ソフトウェアやシステムを販売する企業のこと。

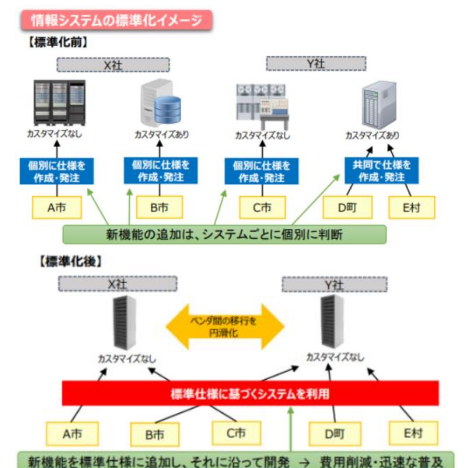
(2)-⑦ 基幹系システムの標準化・共通化

【取組概要】

住民基本台帳や税、福祉などの基幹系業務(※)を管理するシステムについて、国が示す標準仕様書に準拠してガバメントクラウド上に構築されたシステムへ移行します。

《現状・課題等》

- これまで、基幹系システムは各自治体が個別で開発・構築してきましたが、発注、維持管理や制度改正などに個別対応が必要で、自治体に人的・財政的なコストが生じています。
- 基幹系システムの標準化・共通化により、市が基幹系情報システムを個別で開発する必要がなくなり、人的・財政的コストの削減効果が見込まれます。
- 国が定めるシステム移行の目標時期は令和7年度中ですが、現行の市の基幹系システムの契約期間が令和6年9月までであることから、契約終期を見据え、市民への影響を最小限に留めて移行を進める必要があります。



(出典)自治体情報システムの標準化・共通化(総務省)

主な取組事項及びスケジュール	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度
移行に向けた検討					
システムの選定・契約・構築					
システムの移行					

成果指標	現状値(R3)	目標値(R8)
標準化システムへの移行業務数	—	20業務

(※)基幹系業務・・・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(20業務)

9. やさしいDXの具体的取組

- (1) 市民が利便性を実感できるDX
- (2) 職員が働きやすさを実感できるDX
- (3) 松阪市の魅力を感じることができるDX
 - ① ICTを活用した「指導の個別化」「学習の個性化」の実現
 - ② オープンデータの推進及びデータの活用
 - ③ 地理情報の公開
 - ④ 契約のオンライン化
 - ⑤ SNSやAIを活用したサイトにおける情報発信
 - ⑥ 観光用フリーWi-Fiの整備

(3)-① ICTを活用した「指導の個別化」「学習の個性化」の実現

【取組概要】

GIGAスクール構想(※1)で整備した1人1台タブレットやデジタル技術を活用し、1人ひとりに応じた学習機会を柔軟に提供します。また、子どもたちだけでなく保護者の方にもICTに触れる機会を設けることで、教育活動における「ICT活用の日常化」を目指します。

《現状・課題等》

- GIGAスクール構想の実現に向けて、令和3年1月からすべての市内小中学校で、1人1台タブレットの活用を開始しました。
- 学校では教職員、児童生徒が「一斉学習」「個別学習」「協働学習」のそれぞれの学習場面にあわせて、ICTを活用した取組を行っています。
- 令和3年度からはタブレットの持ち帰りを広げ、デジタルドリル等を用いた家庭学習だけでなく、保護者向けアンケート・健康観察などでも活用しています。
- 学校の取組を支えるツールとして活用するためには、児童生徒だけでなく保護者の方にもタブレットを利用いただける仕組みづくりが必要です。



主な取組事項及びスケジュール	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度
家庭学習におけるタブレットの活用					
ICT活用に関する教職員研修の強化					
デジタル教科書・CBT(※2)の導入・活用					

成果指標	現状値(R3)	目標値(R8)
①家庭学習においてタブレットを活用したと回答した割合	65.5%	100%
②学校と家庭をつなぐ取り組みにタブレットを活用したと回答した割合	64.9%	100%

(※1)GIGAスクール構想…全国の児童生徒に1人1台のコンピューター(タブレット含む)と高速ネットワークを整備する取組。
 (※2)CBT(Computer Based Testing)…コンピューターを使った試験方式のこと。

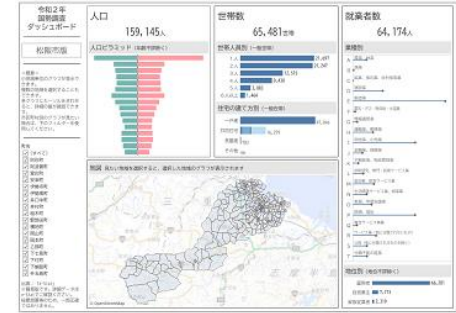
(3)-② オープンデータの推進及びデータの活用

【取組概要】

市が保有するデータをオープンデータとして公開します。また、市の施策や取組を検討する際にデータを活用し、EBPM(※1)を推進します。

《現状・課題等》

- オープンデータとは、決められたルールのなかで誰でも二次利用することができるデータのことをいい、市町村でもオープンデータに取り組むことが法律で義務付けられています。
- 市では、保育園・幼稚園、小中学校、子育て支援センター、避難所などの情報をオープンデータとして公開しています。
- オープンデータに加えて、市も自らが保有するデータを活用して取組につなげることが求められますが、データの活用にあたっては特定の個人を識別することができないように抽象化する必要があります。



BIツールで作成されたダッシュボードのイメージ

主な取組事項及びスケジュール	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度
公開済オープンデータの維持及び追加の検討					
BIツール(※2)の導入及びデータを活用した取組の検討					

成果指標	現状値(R6)	目標値(R8)
BIツールで作成されたダッシュボード(※3)数	—	—

(※1)EBPM(Evidence Based Policy Making)・・・エビデンス(証拠)に基づく政策立案のこと。

(※2)BI(Business Intelligence)ツール・・・大量のデータを分析・可視化することができるソフトウェアのこと。

(※3)ダッシュボード・・・データを活用して作成した表やグラフなどをまとめた画面のこと。

(3)-③ 地理情報の公開

【取組概要】

市民や事業者が市役所を訪れることなく必要な情報を得られるように、市が保有する地理情報等を公開します。

《現状・課題等》

- 市では、地理情報を公開するシステムとして、令和5年2月から地域資源管理システム(※1)、令和5年3月から公開型GIS(※2)の運用を開始しています。
- 公開する情報は時点に注意し、利用者ができるだけ最新の情報にアクセスできるように配慮する必要があります。
- 市が保有する地理情報の公開により、情報を取得したい方が自由にインターネット上で閲覧できるようになりますが、公開する情報は秘匿性の有無に留意し、有益なものを厳選する必要があります。



松阪市公開型GISトップページ

主な取組事項及びスケジュール	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度
地理情報公開システム(地域資源管理システム、公開型GIS)の導入・運用					
掲載情報の更新・追加					

成果指標	現状値(R3)	目標値(R8)
公開型GISの閲覧者数	—	18,000件

(※1)地域資源管理システム…福祉分野の施設や活動などの情報を、インターネット上で地図情報も含めて閲覧できるシステム。

(※2)GIS(Geographic Information System)…位置に関する情報を持ったデータを加工し、視覚的に表示するシステム。公開型GISでは、主に建設分野の地図情報を搭載する。

(3)-④ 契約のオンライン化

【取組概要】

市が民間事業者等と締結する契約について、オンラインで完結できる仕組みの導入に向けて取り組みます。

《現状・課題等》

- 契約に関しては、電子データ上の契約書に電子的に署名することで、書面による契約と同様の効力であることが法律で認められています。
- 市では電子入札システムを導入しており、一部の入札や見積は既にオンライン化を実現しています。
- 契約相手方の利便性向上及び市の事務効率化のためには、契約書のオンライン化だけでなく、入札又は見積から請求に係る一連の書面提出行為を、オンラインで完結できるように検討していく必要があります。
- さまざまな業態の事業者が電子契約の利便性を享受できるよう、対象分野は幅広く検討していく必要があります。



主な取組事項及びスケジュール	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度
電子契約システム導入の検討					
電子契約システムの導入・運用					
契約書以外の書面のオンライン化に関する検討					

成果指標	現状値(R3)	目標値(R8)
電子契約書の割合	—	90%

(3)-⑤ SNSやAIを活用したサイトにおける情報発信

【取組概要】

市民だけでなく、松阪市を訪れる方や関心を持つ方などに向けて、引き続き市公式SNSを通じて魅力を発信します。また、市内で行われる各種イベント情報について、各ウェブサイト上に掲載された情報をAIが自動的に集約し、一つのウェブサイトで閲覧できるようにします。

《現状・課題等》

- 市公式SNSとして、ツイッター「@Matsusaka_city」、フェイスブック「ぎゅうっと松阪」及びインスタグラム「matsusaka_official」、「visit_matsusaka」等の運用を行っています。
- コロナ禍で市内で行われる祭りや行事の多くが中止・延期等になっており、アフターコロナを見据えてにぎわいを取り戻していく必要があります。
- まちのにぎわいを取り戻すためには、市民だけではなく松阪市に関心を持つ方も含めて広く松阪市の魅力を発信し、関係人口の創出に努めていく必要があります。



主な取組事項及びスケジュール	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度
公式SNSを活用した情報発信					
イベント情報集約サイトの構築					
イベント情報集約サイトにおけるイベント情報発信					

成果指標	現状値(R3)	目標値(R8)
市公式SNS(※)フォロワー数	17,508件	23,000件

(※)ツイッター「@Matsusaka_city」、フェイスブック「ぎゅうっと松阪」及びインスタグラム「matsusaka_official」、「visit_matsusaka」の合計。

(3)-⑥ 観光用フリーWi-Fiの整備

【取組概要】

観光用Wi-Fiを整備し、中心市街地における観光客などへのフリーWi-Fiの提供により、松阪まちなか観光の利便性の向上を図ります。

《現状・課題等》

- スマートフォンの普及や外国人観光客の増加により観光用Wi-Fi回線の設置が課題であったことから、平成31年4月から観光用フリーWi-Fiサービス「Matsusaka Free Wi-Fi」の提供を開始しています。
- 市役所本庁舎に設置する地域BWA(※)基地局からの電波伝搬範囲(中心市街地)において、Wi-Fiアクセスポイントを12箇所設置しています。
- 松阪駅から松坂城跡までの間にて、切れ間なくサービスが提供できることが望ましいものの、Wi-Fiアクセスポイントは市の施設などが望ましく、適地の選定が課題です。



主な取組事項及びスケジュール	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度
観光用フリーWi-Fiの利用促進に向けた周知					
Wi-Fiアクセスポイントの増設の検討					

成果指標	現状値(R3)	目標値(R8)
フリーWi-Fi年間利用回数	42,906回	47,197回

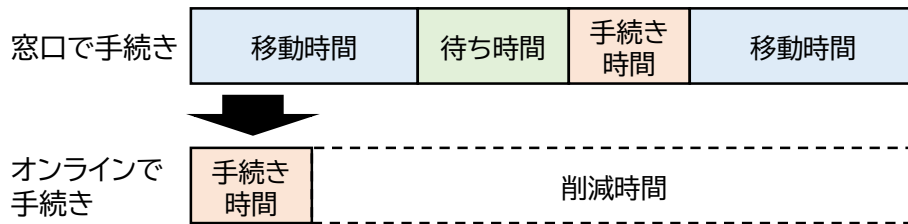
(※)地域BWA(Broadband Wireless Access)…地域の公共サービス向上等に資する高速データ通信を行うサービスのことで、免許を付与された民間事業者により基地局が整備される。

10. デジタル化で期待される効果

デジタル技術を導入するときは、費用対効果を見極めることが大切です。費用対効果を見極めるためには、市民や事業者が得られる効果や職員の業務削減効果を数値化(可視化)して、デジタル技術の導入費用や運用費用と比較する必要があります。以下に主な効果を示しますが、これはあくまで一例であり、ひとつひとつの取組について、要する費用と得られる効果を考慮しながら、また、必要に応じて受益者負担の可能性についても検討し、取組を進めていきます。

(1) デジタル化(オンライン化)により市民や事業者が得られる効果

さまざまな場面でオンライン化が進めば、市役所に行く必要がなくなります。つまり、移動時間や待ち時間を要することなく用件を終えることができ、時間の有効活用につながります。

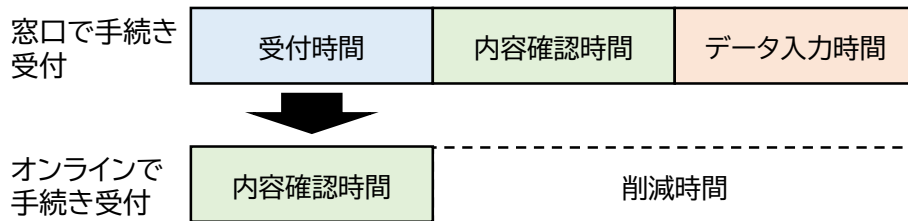


【例: 市民や事業者の時間の有効活用に貢献できる取組】

- (1)－① 行政手続きのオンライン化
- (1)－⑤ 市主催会議、講座、研修等のオンライン化
- (1)－⑦ 子育て教室のオンライン化
- (3)－② オープンデータの推進及び地理情報の公開
- (3)－④ 契約のオンライン化

(2) デジタル化により市職員が得られる効果

デジタル化によって、多くのシーンで市職員の業務を削減することができます。例えば、手続きがオンライン化されれば、窓口での受付時間や手続き内容のデータ入力時間が不要になります。業務削減により空いた時間で、今までできなかった市民サービスが可能になり、さらに残業を減らすことができれば、人件費の抑制や職員のワークライフバランスの向上にもつながります。



【例: 市職員の業務削減に貢献できる取組】

- (1)－① 行政手続きのオンライン化
- (2)－① 庁内手続きのオンライン化
- (2)－④ AI・RPAの活用
- (3)－③ 地理情報の公開

11. 情報セキュリティ対策

【取組概要】

市が保有・管理する情報資産を適切に保護し、安全に業務を遂行するため、情報セキュリティ対策を徹底します。

《現状・課題等》

- 平成28年度から、「三層分離」(※)により情報セキュリティ対策の抜本的強化を講じています。
- 市役所における情報セキュリティ対策の基本的な方針として、セキュリティポリシーを定め、それに基づく運用を行っていますが、セキュリティの脅威は変化しており、随時セキュリティポリシーのチェック及び見直しを行っていく必要があります。
- 情報セキュリティは情報システム担当部署だけでなく、松阪市役所で働くすべての職員が意識し、対策を徹底する必要があります。また、個人情報扱う委託事業者にも、対策を徹底させる必要があります。



主な取組事項及びスケジュール	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度
情報セキュリティに関する研修・訓練の実施					
セキュリティポリシーのチェック・見直し					

成果指標	現状値(R3)	目標値(R8)
セキュリティ事故の発生件数	0件	0件

(※)三層分離…個人番号(マイナンバー)利用系、LGWAN(総合行政ネットワーク)接続系、インターネット接続系のネットワークを切り離すセキュリティ対策のこと。

12. 情報ネットワーク基盤

【取組概要】

災害や障害に強い庁内ネットワークを構築し日々の運用管理を適切に行うことで、安全で安定した行政サービスの運用を図ります。

《現状・課題等》

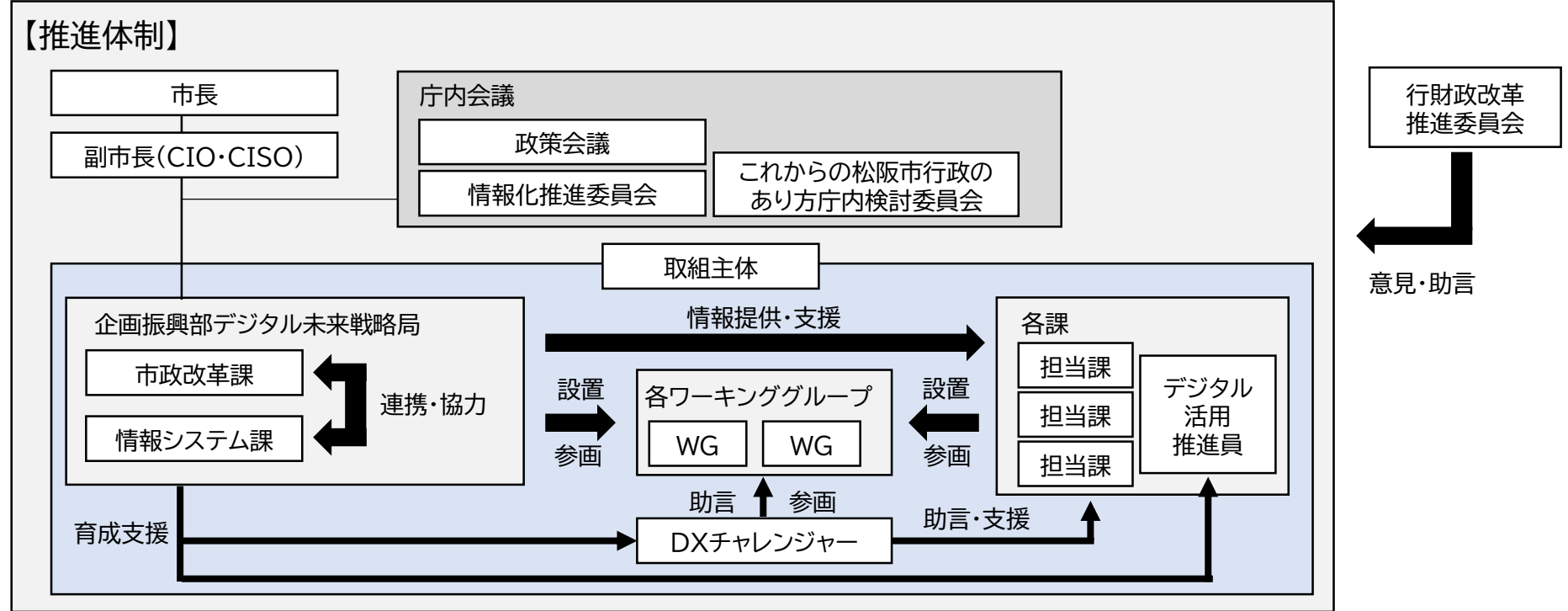
- 市役所本庁舎や各地域振興局では、平成28年度から庁内無線LANを導入し、定期的な組織変更への対応と柔軟性のある業務環境を構築し、場所に依存しない職場環境を提供しており、無線LAN導入施設を継続的に拡大しています。
- 市では、経費の削減や動作安定性の向上などを目的に、サーバのクラウド化を進めています。
- セキュリティを確保した専用端末から、基幹系業務端末にリモートアクセスできる仕組みを構築しており、庁舎外で実施する選挙の期日前投票受付事務などにおいて活用しています。
- 庁内ネットワークの安定稼働を目的に機器等のリモート監視・セキュリティ監視（24 時間365 日）を導入し運用しています。



主な取組事項及びスケジュール	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度
次期庁内ネットワーク検討・構築					
次期庁内ネットワーク運用・管理					

成果指標	現状値(R3)	目標値(R8)
庁内ネットワーク利用停止時間	0時間0分	0時間0分

13. 松阪市のDX推進体制



CIO(Chief Information Officer)	最高情報責任者。市の情報化推進を総合的に統括又は調整を行う。
CISO(Chief Information Security Officer)	最高情報セキュリティ責任者。市の全てのネットワーク、情報システム等の情報資産の管理及び情報セキュリティ対策に関する最終決定権限及び責任を有する。
政策会議	市長、副市長及び部長級職員で構成し、市組織の横断的な調整が必要な事項を審議する会議。
情報化推進委員会	課長級職員で構成し、市の情報化推進に関する調査・研究を行う委員会。
これからの松阪市行政のあり方検討委員会	課長級職員で構成し、時代の変化に対応した効率的で効果的な新しい自治体運営のあり方を検討する委員会。
市政改革課	デジタル戦略の立案及びデジタル施策の調整、デジタル人材の育成等を担う。
情報システム課	市内情報システム基盤の整備及び運用、情報セキュリティ対策等を担う。
DXチャレンジャー	業務や施策の様々な課題に対して、部局のDX推進を牽引する職員。
デジタル活用推進員	各所属で職員のデジタルツール活用のサポート等を行う職員。各所属から1名を任命。
行財政改革推進委員会	学識経験者や市民代表で構成し、市の行財政改革に対して意見・助言を行う委員会。

松阪市デジタルトランスフォーメーション(DX)推進計画

発行／令和4年11月
改訂／令和7年3月
編集／松阪市企画振興部デジタル未来戦略局市政改革課
515-8515 三重県松阪市殿町1340番地1
TEL:0598-53-4363
E-mail:shisei.div@city.matsusaka.mie.jp