

佐倉市
デジタルトランスフォーメーション(DX)
推進方針(案)

令和4年 月 日
佐倉市 DX 推進本部

— 目次 —

1	方針策定の背景・目的.....	2
2	本方針の位置づけ.....	3
	（1）法令等との関係.....	3
	（2）本市の他の計画等との関係.....	3
	（3）SDGs との関係.....	3
	（4）「ゼロカーボンシティ」との関係.....	4
3	基本方針.....	5
	【スローガン1】誰もが、いつでも、どこでも、市役所と「つながる」.....	5
	ア 誰もが、いつでも、どこでも「申請できる」.....	5
	イ 誰もが、いつでも、どこでも「入手できる」.....	5
	ウ 誰もが、いつでも、どこでも「学べる」.....	5
	【スローガン2】DXで市役所を「パワーアップ」.....	6
	ア 「組織のパワーアップ」＝従来業務の変革と省力化.....	6
	イ 「職員のパワーアップ」＝人材育成と働き方改革.....	6
4	DX推進における着眼点.....	7
	（1）UX：ユーザーエクスペリエンス＝「ユーザー体験」の視点.....	7
	（2）まずは着手する。そして改善する。.....	7
	（3）リソースの再配分.....	7

用語集

別添1 DX推進方針に基づく主な取組

別添2 第6次行政改革個別実施項目との整合

1 方針策定の背景・目的

ICT（情報通信技術）¹の進歩は、私たちの想像を超えるスピードで進展しており、ビジネスやコミュニケーションの在り方をはじめ、私たちの生活に大きな影響を与え、経済・社会構造にこれまで以上の変革をもたらしています。

佐倉市（以下「本市」という。）においても、ICT を活用した業務効率化や市民サービス向上に努めてまいりましたが、行政のデジタル化は、社会全体から大きく遅れており、新型コロナウイルス感染症の拡大時において、各種助成金のオンライン申請や教育分野のオンライン化に即応できなかったことや、国・地方を通じて情報システムや業務プロセスがバラバラで非効率だったことなど、行政における様々な課題が露呈しました。

今後は、新しい生活様式への対応、働き方改革、デジタルトランスフォーメーション（DX、以下「DX」という。）²への対応が喫緊の課題となる中、国は令和2年12月25日に「デジタル社会の実現に向けた改革の基本方針」、「2020年改訂版デジタル・ガバメント実行計画」（その後、令和3年12月24日に「デジタル社会の実現に向けた重点計画」として再策定）を閣議決定し、今後のデジタル社会の将来像を示しました。

併せて、自治体デジタルトランスフォーメーション（DX）を加速させるべく、令和3年1月から令和8年3月までを計画期間とした「自治体デジタルトランスフォーメーション（DX）推進計画」（以下「自治体DX推進計画」という。）を同日付で策定し、地方自治体として取り組むべき重点事項について示されたところであり、我々基礎自治体は、今後のDXへの取組を一層強化していく必要があります。

このような背景を踏まえ、ICTを活用することにより、市民の生活や職員の業務がより良い方向に変革するよう、本市のDXに対する基本的な考え方を示す「佐倉市デジタルトランスフォーメーション（DX）推進方針」（以下「本方針」という。）を策定します。

2 本方針の位置づけ

(1) 法令等との関係

本方針は、国の「自治体 DX 推進計画」と整合をとりながら、本市の DX を一層推進するための基本的な考え方や方向性を示すものです。

また、官民データ活用推進基本法第 9 条第 3 項に規定する官民データ活用の推進に関する施策についての基本的な計画として位置付けるものとします。

(2) 本市の他の計画等との関係

本方針は、行政のデジタル化、ICT の活用やデータ活用などの推進に関する本市の基本方針を整理し、具体的に示すことで、実現に向けた取組を一層推進していくことを目指しており、「第 5 次佐倉市総合計画・前期基本計画」(令和 2 年度～令和 5 年度) 及び「第 6 次佐倉市行政改革大綱」(令和 2 年度～令和 5 年度) の理念を承継し、整合を図りながら推進していきます。

また、本方針に記載する多くの取組は、「第 6 次佐倉市行政改革個別実施項目」(以下「行革項目」という。) にて既に取り上げられている事項であるため、行革項目にて作成されている工程表を準用しながら事業の進捗管理を進め、必要に応じて、行革項目の見直しを行います。(別添 2 参照)

(3) SDGs との関係

SDGs とは、2015 年 9 月の国連サミットで採択された 2030 年を期限とする国際目標で、持続可能な世界を実現するため、17 ゴール・169 ターゲットから構成されています。「誰一人取り残さない」社会の実現に向けて、経済・社会・環境をめぐる広範囲な課題に統合的に取り組む目標となっており、日本としても積極的に取り組んでいます。

本市においては、令和 2 年 3 月に策定した「第 5 次佐倉市総合計画・前期基本計画総合計画」において、総合計画と SDGs の関連性を明確にし、総合計画を推進することで SDGs の目標達成に寄与していくこととしています。

本方針においても、SDGs の掲げる「誰一人取り残さない」社会の実現に向けて、デジタル社会の構築に向けた取組を推進します。

(4) 「ゼロカーボンシティ」³との関係

本市は、令和3年8月に地球温暖化による気候危機に対して、市民・事業者・行政が一体となって、2050年までに二酸化炭素の実質排出ゼロを目指す「佐倉市ゼロカーボンシティ宣言」をしました。

DXの推進が二酸化炭素の排出の削減に寄与すると考えられることから、今後改定される佐倉市環境基本計画などにに基づきDXを推進していきます。

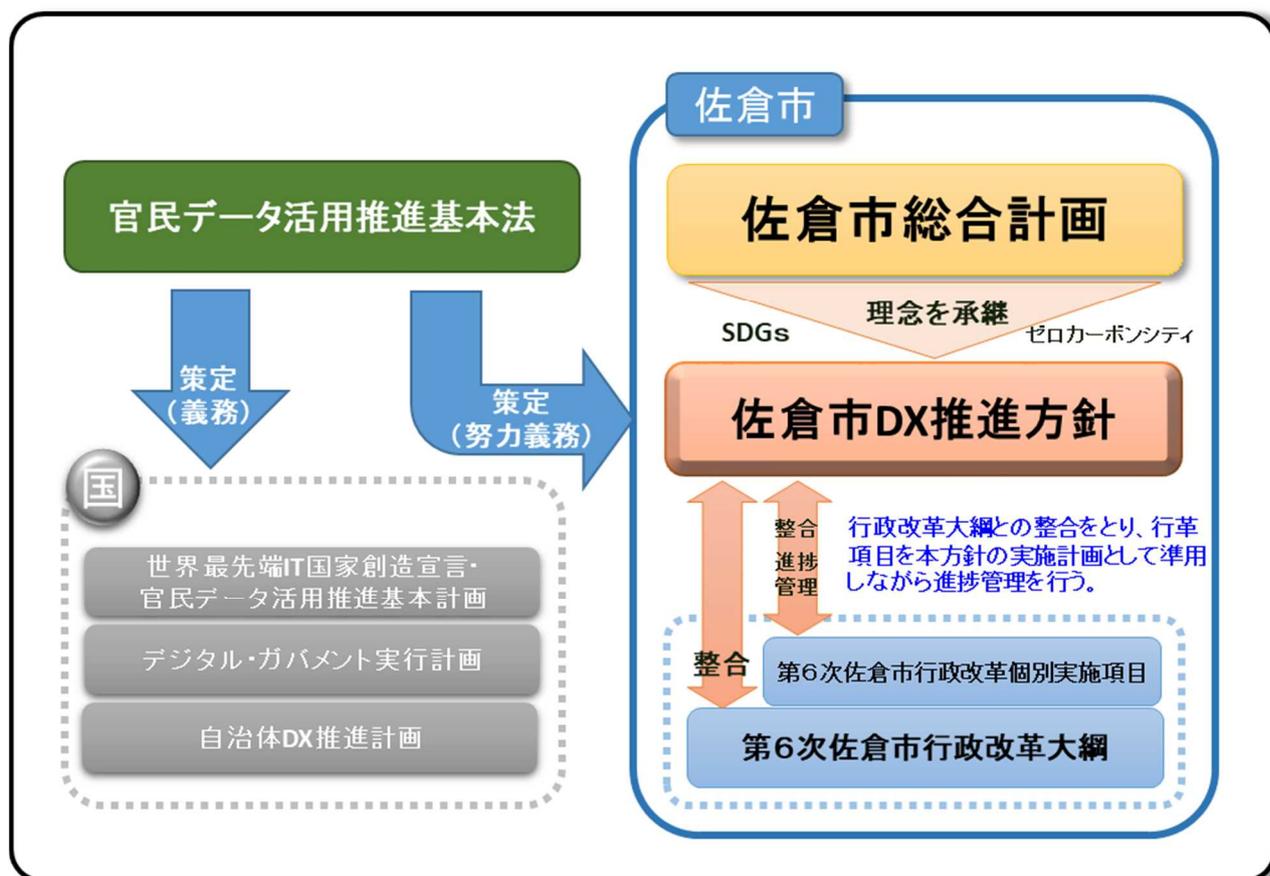


図 1 本方針と法令及び他の計画との関係

3 基本方針

基本方針として、以下の「2つのスローガン」を掲げ、本市の DX を推進します。

【スローガン1】誰もが、いつでも、どこでも、市役所と「つながる」

DX により、時間や距離に関係なく、

誰もが、いつでも、どこでも、市役所と「つながる」

ようにすることで、市民サービスを向上させます。

ア 誰もが、いつでも、どこでも「申請できる」

- ◆ 全ての行政手続のオンライン化を目指します。
- ◆ 市役所に来訪せずに申請や相談ができる仕組みを整備します。
- ◆ 事前予約により効率的に申請や相談ができる仕組みを整備します。
- ◆ 来庁時の対面申請における市民の負担軽減を図ります。
- ◆ マイナンバーカードの更なる普及促進を図ります。
- ◆ キャッシュレス決済を充実させます。

イ 誰もが、いつでも、どこでも「入手できる」

- ◆ コンビニ交付サービスの利便性を積極的に周知し、利用促進を図ります。
- ◆ 誰もが、いつでも、どこでも、知りたい情報を入手できる仕組みを整備します。
- ◆ 災害や有事の際に迅速に情報提供し、市民が容易に入手できる仕組みを充実させます。
- ◆ 市民のニーズを踏まえたオープンデータ⁴の公開を推進します。

ウ 誰もが、いつでも、どこでも「学べる」

- ◆ 「誰ひとり取り残さない社会の実現」に向けた ICT 教育を充実させます。
- ◆ 公共施設内に市民がいつでも利用できるインターネット環境を整備します。
- ◆ GIGA スクール構想⁵に基づき、子どもたちの「学び」を充実させます。

【スローガン2】DXで市役所を「パワーアップ」

行政内部の効率化を進めるため、DXを迅速かつ強力に推進し、

「市役所組織」と「市役所で働く職員」の「パワーアップ」

を図ります。

ア 「組織のパワーアップ」＝従来業務の変革と省力化

- ◆ 業務システムの標準化、共通化を進め、業務改善しやすい環境を整備します。
- ◆ 紙や電話等を前提とした「従来型の仕事の仕方」を変革します。(BPR⁶)
- ◆ AI⁷やRPA⁸等の技術により単純定型業務を省力化(自動化)します。

イ 「職員のパワーアップ」＝人材育成と働き方改革

- ◆ BPRや働き方改革に対する職員の意識改革を促します。
- ◆ 職員のICT教育を充実させ、職員の基礎能力向上を図ります。
- ◆ BPRや働き方改革を進め、職員のワークスタイルを変革します。
- ◆ 職員の心身を豊かにして、職員の能力を最大限発揮できる職場環境を整備します。

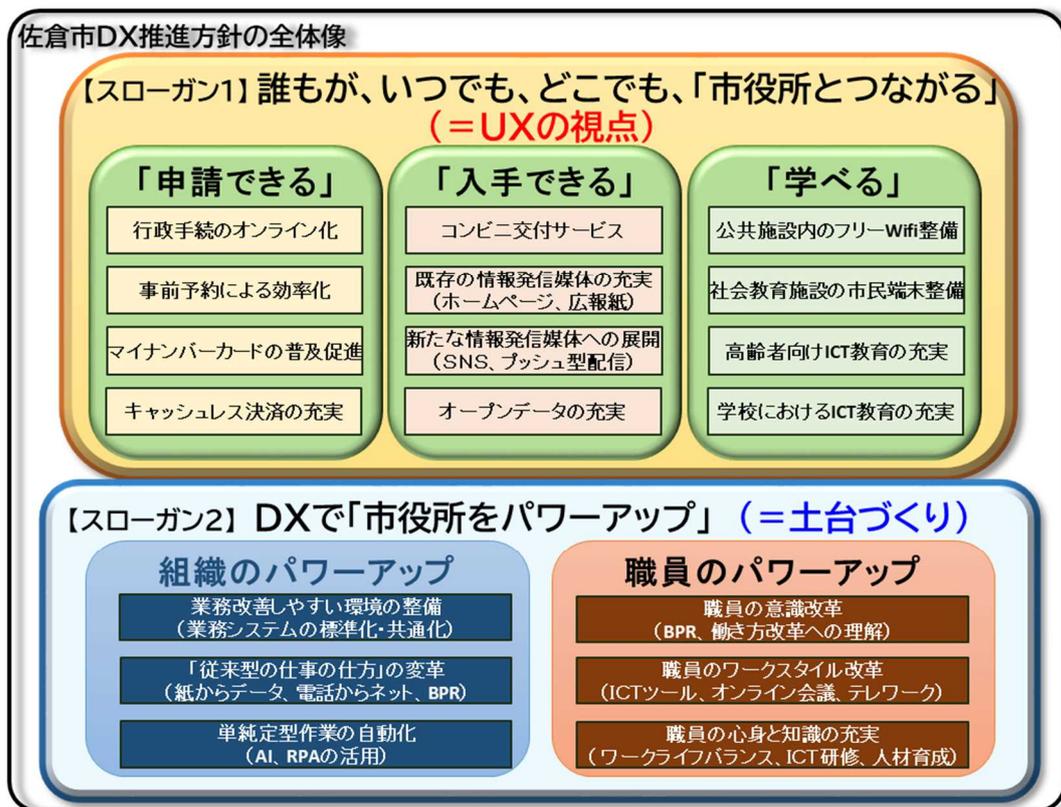


図 2 DX 推進方針の全体像

4 DX 推進における着眼点

DX の推進にあたっては、以下の着眼点（＝心がけること）を全職員に共有し、着実に前進させていきます。

(1) UX：ユーザーエクスペリエンス＝「ユーザー体験」⁹の視点

- ◆ 市民（ユーザー）に対して、どんな価値のサービスを提供できるかを考え、サービスの形を変えて市民の目に触れていただき、便利さを実感（体験）していただくことを第一に目指します。
- ◆ 単に使用感や感想などの表面化したニーズに留まらず、本人も気づいていないような潜在的なニーズについても分析し、よりよいサービス提供に活かします。
- ◆ 体験を活かしつつ、社会全体の変容に理解を求めていきます。

(2) まずは着手する。そして改善する。

- ◆ 新たなコストをかけずに実行できることは、直ぐに着手します。
- ◆ 一時的に業務効率が低下する可能性があっても、将来的に業務効率の向上が見込める場合は、慣習や仕事の仕方を積極的に変革します。
- ◆ 新たな試みがうまく運用されない場合や、市民に利用されない場合は、その失敗を「成功の糧」として改善します。

(3) リソースの再配分

- ◆ DX による行政内部の効率化によりリソース（ヒト、モノ、カネ、ジカン）を捻出し、「新たな施策の実現」や「本当に必要な人」へ届けることで、市民サービス向上につなげます。

(参考) 用語集

- 1 **【ICT (Information and Communication Technology = 情報通信技術)】**
 - ◆ 情報・通信に関する技術の総称。

- 2 **【DX (デジタルトランスフォーメーション)】**
 - ◆ 「デジタル技術を活用・浸透させることで、人々の生活をあらゆる面でより良い方向に変化させていく」という概念を示すもの。

- 3 **【ゼロカーボンシティ】**
 - ◆ 地球温暖化の原因の一つである二酸化炭素排出量を 2050 年までに「実質ゼロ(人為的な発生源による排出量と森林等の吸収源による除去量との間の均衡を達成)」にすることを旨と公表した自治体のこと。

- 4 **【オープンデータ】**
 - ◆ 誰でも自由に入手や使用、加工、再配布などができるよう広く一般に公開されているデータのこと。

- 5 **【GIGAスクール構想】**
 - ◆ 児童生徒 1 人 1 台の情報端末、および高速大容量の通信ネットワークを一体的に整備し、多様な子どもたちを誰ひとり取り残すことのない公正に個別最適化された学びを全国の学校現場で持続的に実現させることを目指し、文部科学省が令和元年 12 月に発表した構想のこと。

- 6 **【AI (Artificial Intelligence = 人工知能)】**
 - ◆ コンピュータがデータを分析し、推論(知識を基に、新しい結論を得ること)や判断、最適化提案、課題定義や解決、学習(情報から将来使えそうな知識を見つけること)などを行う、人間の知的能力を模倣する技術のこと。

7 【R P A (Robotic Process Automation)】

- ◆ これまで人間のみが対応可能と想定されていた作業やより高度な作業を、ルールエンジンや AI、機械学習等を含む認知技術を活用して、人間に代わってプログラムが代行・代替する取組のこと。

8 【B P R (Business Process Re-engineering)】

- ◆ 業務本来の目的に向かって既存の組織や制度を抜本的に見直し、プロセスの視点で、職務、業務フロー、管理機構、情報システムをデザインしなおすこと。

9 【U X (ユーザーエクスペリエンス)】

- ◆ ユーザーが商品やサービスを利用したときに感じる満足感や使い心地など全般を指す。
- ◆ 単に使用感や感想などの表面化したニーズに留まらず、本人も気づいていないような潜在的なニーズも、UX の範ちゅうに含まれるとされている。
- ◆ ユーザーがサービスや製品を選ぶとき、単に機能や性能だけで選ぶのではなく、使い心地、感動、印象という体験に価値を求めるようになったため、製品やサービスを提供する上で、UX が競合との差別化における重要なポイントとして注目される。