

総務委員会資料

# 豊橋市行政デジタル化方針 (案)

令和4年12月23日

総務部 行政デジタル推進室

## 目次

策定趣旨	3
方針の位置づけ	4
基本方針	5
推進体制	7
＜重点施策＞	8
＜参考資料＞	12

## － 策定趣旨 －

デジタル技術は、仕事や暮らしのあらゆる場面に活用されており、現代社会において欠かすことのできない重要な存在となっています。また、デジタル技術の進展速度は目覚ましく、社会に大きな影響を及ぼすものとして、これからも成長し続けると考えられます。

少子高齢化の進行や新型コロナウイルス感染症のまん延など、さまざまな困難を抱える現代では、デジタル化による社会全体の変革、いわゆる「デジタル・トランスフォーメーション」（以下、DXと略。）が重要視され、社会課題の解決や新たな価値の創造に向けて、官民間問わずデジタル技術の活用が急速に進んでいます。

本市もまた、時代の潮流を捉え、組織体制を見直し、デジタル技術を活用した行政サービスの向上や業務の効率化に取り組んできました。しかしながら、市民の暮らしを豊かにする手段のひとつであるデジタル技術の活用に対して期待が大きく膨らんでおり、これまで以上に短期間で効果の高いデジタル化が求められています。

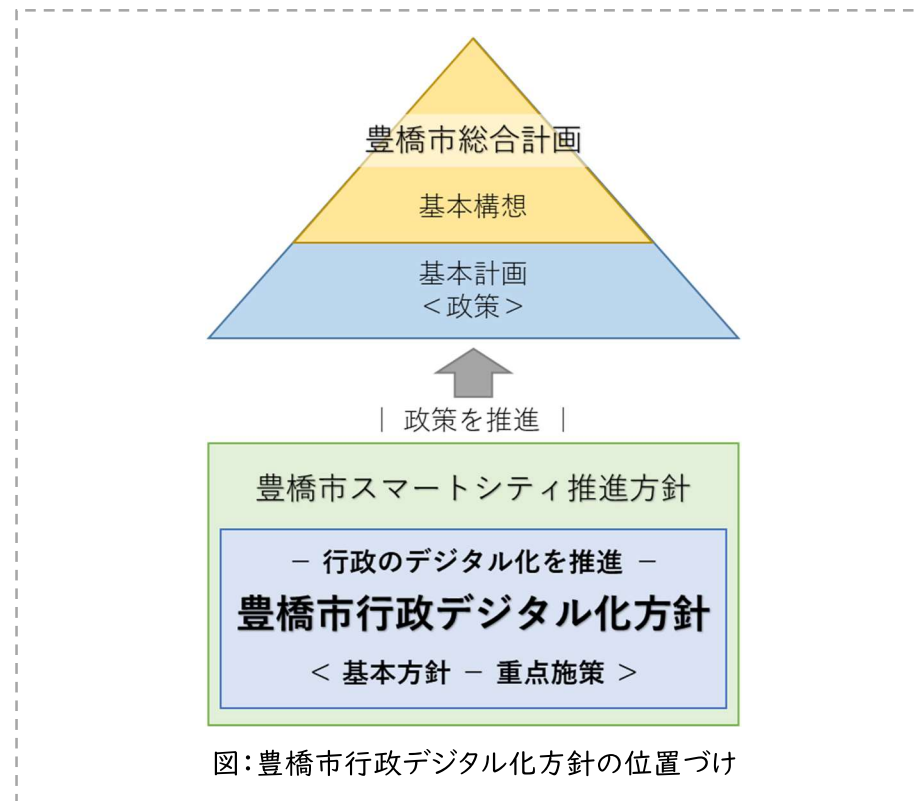
こうしたことから、組織全体の共通認識のもと、効率的かつ効果的に行政のデジタル化を推進するとともに、その原動力となる人材を育てることを目的に、「豊橋市行政デジタル化方針」（以下、本方針と略。）を策定します。



## － 方針の位置づけ －

本方針は、豊橋市総合計画で定める政策を推進するために策定した「豊橋市スマートシティ推進方針」に包含され、行政のデジタル化を推進するうえで基本となる方針（基本方針）や重点的に取り組む施策（重点施策）を明らかにするものです。

また、本方針の推進にあたっては、国や愛知県が定める各種デジタル関連計画との整合性を図りながら取り組めます。



## － 基本方針 －

基本方針は、行政のデジタル化における基本的な行動や考えを明らかにするものです。本方針では、

- 1 デジタル化による市民の利便性向上
- 2 デジタル化による業務変革
- 3 デジタル人材の活躍

の3つの基本方針を掲げ、市民向けと職員向けの行政デジタル化を総合的に推進します。また、基本方針は、デジタル技術の進展や社会情勢の変化などを勘案し、必要に応じて改訂します。

各基本方針を推進するにあたり、情報ガバナンスを充実させることも重要です。情報システムなどデジタル技術を導入する際には、クラウド化や共同化も視野に入れて検討するとともに費用対効果を検証して最適化を図ります。また、情報資産が脅威にさらされることのないよう、情報セキュリティの確保を徹底します。

### 豊橋市行政デジタル化方針

基本方針 1 デジタル化による市民の利便性向上

基本方針 2 デジタル化による業務変革

基本方針 3 デジタル人材の活躍

－ 情報ガバナンスの充実 －  
情報システムの最適化 / 情報セキュリティの確保

図：基本方針と情報ガバナンス

## 基本方針1

### デジタル化による市民の利便性向上

誰もが暮らしやすいまちの実現に向けて、さまざまな情報やサービスへのアクセスを可能とするデジタル技術を活用し、行政手続のオンライン化や社会インフラとしてのネットワーク環境の整備を進めてきました。

しかしながら、人々のライフスタイルは多様化しており、行政サービスのあり方もまた、時代に応じた変革が求められています。

そこで、市民一人ひとりの暮らしの利便性が高まるよう、時間や場所による制約を受けることなく、デジタル化された行政サービスやデータを利用することができ、かつ情報格差が生まれることのない、人に優しいデジタル化を推進します。

## 基本方針2

### デジタル化による業務変革

人口減少や感染症拡大などの困難を抱える時代にあっても、健全な行財政運営のもとに質の高い行政サービスを提供するため、デジタル技術を活用した業務改善や働き方改革を着実に進めてきました。

しかしながら、自治体を取り巻く環境は刻々と変化しており、またデジタル社会の形成に向けて本腰を入れた国の動きも相まって、これまで以上に迅速で効果的なデジタル化が求められています。

そこで、本市もデジタル社会の進展とともに成長するため、業務の質や効率を高めるとともに新たな価値を創造し、また状況に応じた機動的な働き方を実現する、生産性を高めるデジタル化を推進します。

## 基本方針3

### デジタル人材の活躍

デジタル技術の活用は、行政サービスの質や業務の生産性を高める手段のひとつであり、これまでも時勢に応じた研修などを実施し、職員のデジタルリテラシー向上に取り組んできました。

しかしながら、社会ではデジタル技術が急速に進展しており、その恩恵を享受し市民へ還元することのできるデジタル人材の役割は、今後ますます重要になると考えられます。

そのため、職員が率先してデジタル化に取り組む組織であるよう、向上心をもって研さんを積み、また組織外からも協力を得ながら活動することのできる、デジタル社会の到来を見据えた人づくりを推進します。



## － 推進体制 －

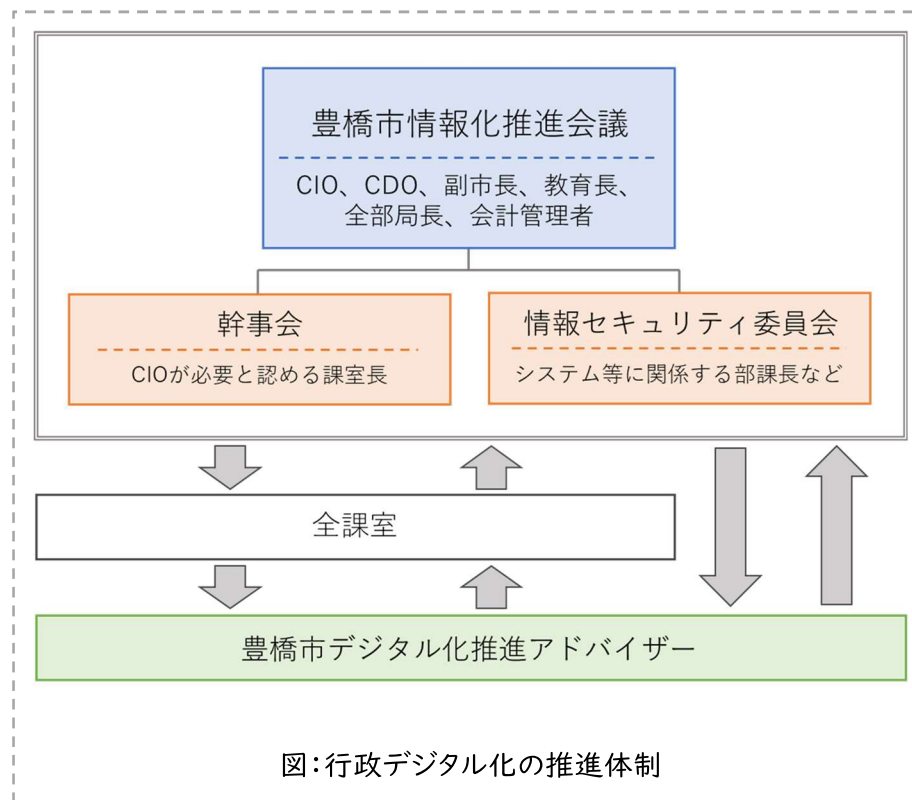
### 1. 豊橋市情報化推進会議

CIO（最高情報責任者：総務部を所管する副市長）、CDO（最高デジタル責任者：総務部長）、副市長、教育長、全部局長及び会計管理者で組織する、豊橋市情報化推進会議を設置し、本市のデジタル化を総合的に推進します。

また、同会議では、幹事会を設置し、デジタル化に関する政策立案に向けた検討を行うほか、情報セキュリティ委員会を設置し、セキュリティ対策を統一的に推進します。

### 2. 豊橋市デジタル化推進アドバイザー

デジタル技術やデジタルデバインド対策などに関する知見を有する外部専門人材を、豊橋市デジタル化推進アドバイザーとして委嘱し、支援や助言をいただきながら、政策や行財政改革を推進します。



## < 重点施策 >

重点施策は、各基本方針を推進するにあたり、重点的に取り組む具体的な施策を明らかにするものです。本方針では、右図に示す8つの重点施策に取り組むことで、行政のデジタル化を効率的かつ効果的に推進します。

また、重点施策の実施期間にあわせて、基本方針ごとに2025年度までの指標及び目標を定めて進捗をはかることにより、取組の効果を高めながらデジタル化を進めます。

なお、重点施策並びに指標及び目標は、豊橋市総合計画（基本計画）の策定時期にあわせて見直しを図るほか、基本方針を改訂する場合にも見直しを行います。

### 基本方針1 デジタル化による市民の利便性向上

- 重点施策1-1 行政サービスのデジタル化
- 重点施策1-2 地域デジタル環境の充実
- 重点施策1-3 デジタルデバイド対策

### 基本方針2 デジタル化による業務変革

- 重点施策2-1 基幹業務システムの統一・標準化
- 重点施策2-2 業務の自動化・効率化
- 重点施策2-3 デジタル・ワークスタイル環境の充実

### 基本方針3 デジタル人材の活躍

- 重点施策3-1 職員デジタル人材の育成・確保と活動の推進
- 重点施策3-2 外部デジタル人材の活用

図：各基本方針における重点施策





【重点施策】

1. 行政サービスのデジタル化

行政サービスの利便性を高めるため、オンラインで申請や届出を行うことのできる行政手続を拡充するなど、デジタル技術を活用したサービス提供を充実します。また、窓口での手続においては、来庁者の負担を軽減するため、デジタル技術を活用した申請支援などを行います。

主な取組	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 行政手続のオンライン化</li> <li>✓ マイナンバーカードの利用環境の充実</li> <li>✓ スマート窓口の推進</li> </ul>
------	---

2. 地域デジタル環境の充実

公共施設での地域活動や災害時などに誰でもインターネットを利用することができるよう、公衆無線LANを適切に運用するとともに活用を図ります。また、行政の所有するさまざまな情報を地域で活用することができるよう、行政情報のオープンデータ化を進めるとともにデータ利用環境を充実します。

主な取組	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 公衆無線LANの運用</li> <li>✓ オープンデータの充実</li> <li>✓ データ基盤の充実</li> </ul>
------	--

3. デジタルデバインド対策

個の事情による情報格差が生じることのないよう、誰もが使いやすく、分かりやすい行政サービスのデジタル化を推進するとともに、情報の入手に困難を抱える方への丁寧な支援を行います。

主な取組	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ アクセシビリティの確保</li> <li>✓ 窓口対応でのデジタル技術の活用</li> <li>✓ 高齢者などへのデジタル活用支援</li> </ul>
------	---

指標

- ✓ 行政手続のオンライン化率を高めます。  
(2021年度:33.9% ⇒ 2025年度:75%)
- ✓ オープンデータの公開件数を増やします。  
(2021年度:62件 ⇒ 2025年度:73件以上)



## 【重点施策】

## 1. 基幹業務システムの統一・標準化

制度改正への迅速な対応と人的・財政的負担の軽減のため、標準化対象業務\*に係る全ての基幹業務システムについて、国の定める標準仕様に準拠したシステムへの移行を完了させるとともに、システムの移行にあわせて業務手順などの運用を見直し、業務全体の効率化を図ります。

主な取組	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓標準準拠システムへの移行</li> <li>✓ガバメントクラウドの活用</li> <li>✓システムの移行にあわせた運用の見直し</li> </ul>
------	---

\*児童手当、子ども・子育て支援、住民基本台帳、戸籍の附票、印鑑登録など、20業務が対象  
(東三河広域連合の共同処理事務である介護保険を含む)

## 2. 業務の自動化・効率化

業務の生産性を高めるため、AIなどの先端技術を業務に取り入れるとともに、デジタル開発ツールなどを活用した業務のデジタル化を推進します。また、政策の推進や行財政改革にあたっては、新たな事業の立案や取組の効果を高めるためのデータ活用を進めます。

主な取組	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓AI技術の活用</li> <li>✓RPAなどデジタル開発ツールの活用</li> <li>✓事業立案や業務改善へのデータ活用</li> </ul>
------	---

## 3. デジタル・ワークスタイル環境の充実

業務の生産性や継続性を確保するとともにワークライフバランスを実現するため、新たな日常に適応した働き方を推進するとともに、オンラインでの業務に資するペーパーレス化を進めます。あわせて、こうした働き方に必要となる設備の充実及びネットワーク環境の最適化を図ります。

主な取組	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓テレワークや Web 会議の環境の充実</li> <li>✓ペーパーレスの推進</li> <li>✓公共施設のネットワーク環境の再編</li> </ul>
------	---

## 指 標

- ✓標準準拠システムで事務処理を行う業務数を増やします。  
(2021年度:0業務 ⇒ 2025年度:20業務【完了】)
- ✓デジタル開発ツールを活用して効率化する業務数を増やします。  
(2021年度:9業務 ⇒ 2025年度:70業務)



【重点施策】

1. 職員デジタル人材の育成・確保と活動の推進

デジタル化を迅速かつ適切に進めることができる職員を確保するため、デジタル関連の知識を有する人材の採用に努めるとともに、研さん意欲の高い職員向けに、派遣研修や勉強会などによる能力開発の機会を創出し、職員デジタル人材への成長を促します。また、職員のデジタルリテラシーの底上げを図るため、役職や技能に応じた研修などを実施します。

さらには、職員によるデジタル化への取組を加速させるため、職員デジタル人材を中心にデジタル技術の更なる活用と展開を図るとともに、デジタル化に積極的に取り組む組織風土を醸成します。

主な取組	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ デジタル人材の職員採用</li> <li>✓ ICTコミュニティ*の活動推進</li> <li>✓ 階層別DX研修やデジタル技術活用研修の実施</li> </ul>
------	---

\*ICTに関する知識や技術の習得に向けて活動する本市職員の集まり

2. 外部デジタル人材の活用

確かな知見のもとにデジタル化を効率的かつ効果的に推進するため、民間企業などで活躍する外部デジタル人材による協力体制を充実させるとともに、国による支援制度なども活用し、専門家による支援や助言を受けながらデジタル化を進めます。

また、地元企業や大学が有するデジタル人材との連携や交流などを通じて、デジタル化の推進や職員のデジタルリテラシーの向上を図ります。

主な取組	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ デジタル化推進アドバイザーによる支援の充実</li> <li>✓ 国の支援制度の活用</li> <li>✓ 地元企業や大学との連携</li> </ul>
------	---

指標

- ✓ ICTコミュニティに参画する職員数を増やします。  
(2021年度:0人 ⇒ 2025年度:60人)
- ✓ デジタル関連研修などへの年間延べ参加職員数を増やします。  
(2021年度:144人 ⇒ 2025年度:250人以上)

## < 参考資料 >

### 1. デジタル化に向けた国及び愛知県の動向

#### (1) 国の動向

##### ○ 自治体デジタル・トランスフォーメーション(DX)推進計画の策定

2020年12月25日に総務省により当計画が策定され、地方自治体における取組の指針や国による支援策が示されました。また、関係府省で作成した標準仕様に準拠した基幹業務システムを、2025年度末までに地方自治体が導入することを目指しています。(2022年9月改定)

##### ○ デジタル庁の発足

2021年5月12日にデジタル庁関連6法案が成立し、同年9月1日にデジタル庁が発足しました。デジタル庁では、基幹業務システムの統一・標準化、マイナンバーカードの普及による各種給付の迅速化、行政手続のオンライン化などを進めることとしています。

##### ○ デジタル社会の実現に向けた重点計画の閣議決定

2021年12月24日に閣議決定された当計画では、デジタル社会の実現に向けての理念や原則、基本戦略、政府が迅速かつ重点的に実施すべき施策が明示され、司令塔となるデジタル庁のみでなく、各府省庁が構造改革や個別の施策に取り組むものとしています。(2022年6月改定)

##### ○ デジタル田園都市国家構想基本方針の閣議決定

2022年6月7日に閣議決定された当方針では、デジタルの力を活用した地方の社会課題解決やデジタル人材の育成・確保などの4つの柱に基づく取組を進めることにより、構想の実現を目指すこととしています。

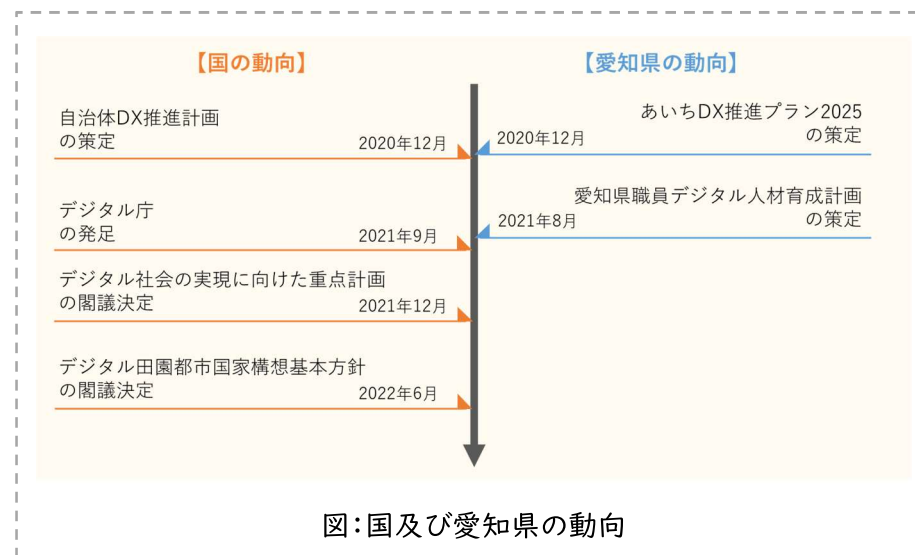
#### (2) 愛知県の動向

##### ○ あいちDX推進プラン2025の策定

2020年12月に当プランが策定され、DX関連施策を体系的に推進することが示されました。また、デジタル化の動きが速いことを鑑み、中間年に加え、必要に応じて随時見直すことも明示されています。

##### ○ 愛知県職員デジタル人材育成計画の策定

2021年8月に当計画が策定され、全職員におけるDXの基本的な知識の習得や、簡易的な仕組を内製化できる人材の確保などを目指した取組を進めることが示されました。



図：国及び愛知県の動向

## 2. 豊橋市の人口とインターネットの利用状況

### (1) 人口

本市の人口は、2015年から2020年までの5年間で2,845人減少し、2020年では371,920人となっています。また、2030年には359,000人になると推計しており、今後も人口減少は続く見込まれます。

年齢3区分別人口の構成比は、年少人口と生産年齢人口の割合が減少する一方で老年人口の割合が増加し、2020年では26.2%であった老年人口の割合は、2030年には28.6%になる見込みです。(図1)

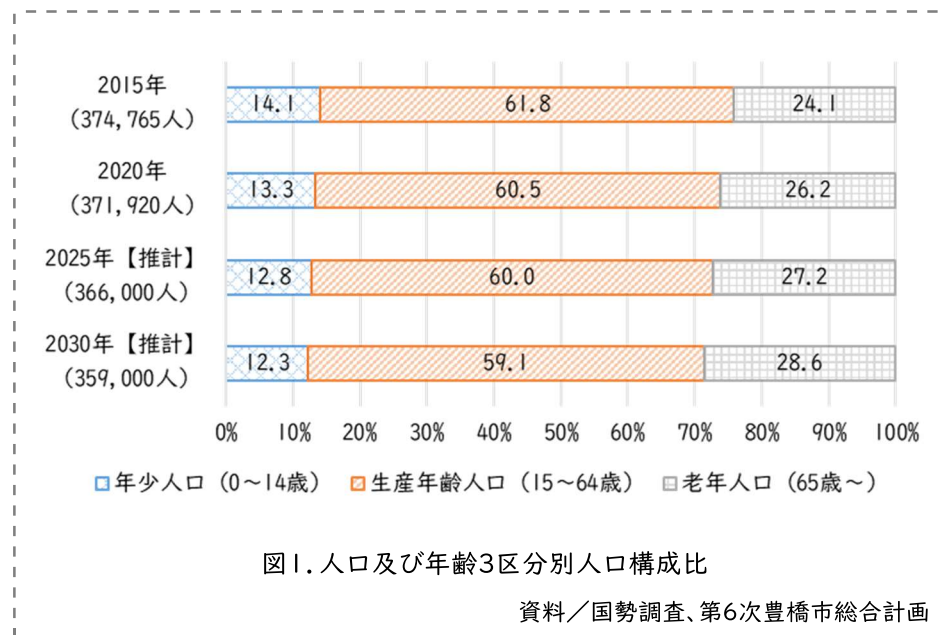


図1. 人口及び年齢3区分別人口構成比

資料/国勢調査、第6次豊橋市総合計画

### (2) インターネットの利用状況

2021年度に実施した豊橋市市民意識調査では、全体のうち77.5%の人がインターネットを利用していると回答しています。また、全体のうち72.0%の人は、スマートフォンやタブレットでインターネットを利用しています。

年齢区分別にみると、50歳代以下では90%以上の人がインターネットを利用している一方で、60歳代では74.8%、70歳以上では40.0%に留まっています。(図2)

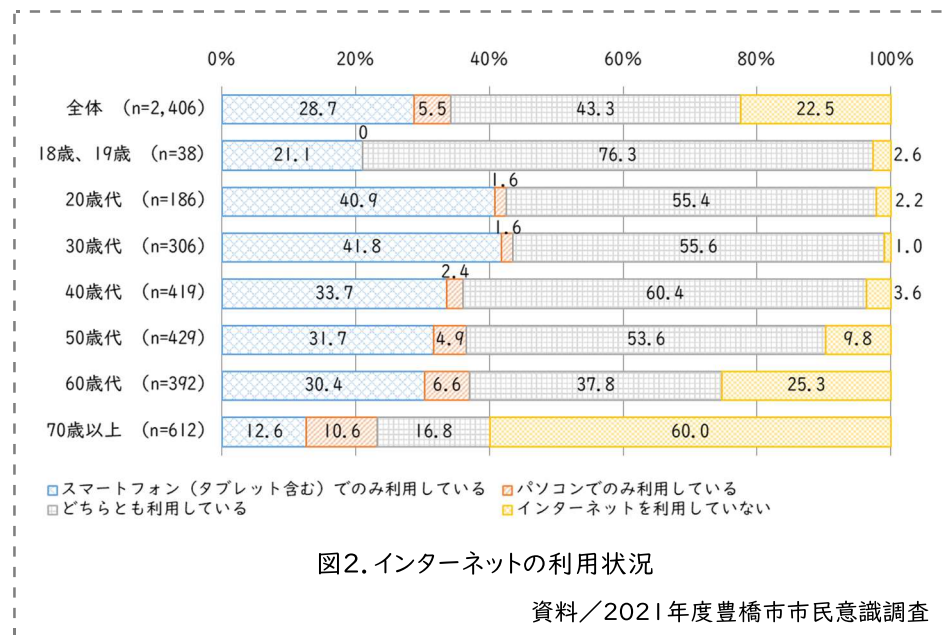


図2. インターネットの利用状況

資料/2021年度豊橋市市民意識調査

### 3. 用語説明

あ	アクセシビリティ	「アクセスのしやすさ」、「利用のしやすさ」、「近づきやすさ」の意味で、情報やサービス、データなどが、さまざまな立場の人たちに利用可能であることをあらわす用語。
	オープンデータ	機械での判読に適したデータで、二次利用が可能な利用ルールで公開されたデータのこと。
か	ガバナンス	統治や管理を行うこと。
	ガバメントクラウド	政府共通のクラウドサービスの利用環境のこと。
	基幹業務システム	業務の中で中心的な役割を果たす基幹業務をシステム化したもののこと。業務を効率化するための重要な情報システム。
さ	スマート窓口	デジタル技術の活用により、書類の記入や待ち時間などが軽減された窓口のこと。
た	デジタル社会	デジタル技術の活用により、人々の生活の改善やこれまでにできなかったことが実現する社会のこと。あらゆる分野において創造的かつ活力ある発展が可能となる社会。
	デジタルデバイド	「デジタル格差」や「情報格差」とも総称される用語で、インターネットやパソコンなどのICTを利用できる人とできない人の間に生じる格差のこと。

	デジタル・トランスフォーメーション	デジタルを活用することで組織や習慣などを根本的に変容・変革することの意味で、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。
	デジタルリテラシー	デジタルでできることを自らで理解して活用できる能力のこと。デジタル分野における知識、教養、能力などの総称。
A	AI	Artificial Intelligence の略。人工知能のこと。
D	DX	Digital Transformation の略。デジタル・トランスフォーメーションを参照。
I	ICT	Information and Communication Technology の略。情報通信技術のこと。
R	RPA	Robotic Process Automation の略。これまで人が行ってきた定型的なパソコン操作を自動化するソフトウェアロボットのこと。