

高萩市DX（デジタル・トランスフォー メーション）推進計画

企画総務部企画財政課
令和6年2月

目次

1. 計画の背景	1
2. 計画の目的	2
3. 計画の位置づけ	3
4. 計画期間	3
5. 基本方針	4
6. 重点取組事項	5
7. DXによる地域課題解決に向けた実施手順	9
8. 推進体制	40
9. 用語集	42

1. 計画の背景

令和2年12月25日に、政府において「デジタル社会の実現に向けた改革の基本方針」が閣議決定され、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～」が示されました。

このビジョン実現のためには、住民に身近な行政を担う自治体、とりわけ市町村の役割は極めて重要であり、デジタル社会構築に向けた各施策を効果的に実行していくためには、自治体全体として足並みを揃えて取り組んでいくことが必要であります。

令和3年9月には、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するためにデジタル庁が設置され、これまで以上に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更なる向上に繋げていこうとしています。このような背景から、本市においても「高萩市DX（デジタル・トランスフォーメーション）推進計画」（以下、「本計画」という。）を策定し、ICT（情報通信技術）の急速な発展に対応すべく具体的に取り組む事項や時期について整理し、真に必要なデジタル技術を活用した施策を推進する方針を明確にするため、本計画を策定しました。

2. 計画の目的

近年、人口減少・少子高齢化などの社会情勢の変化や、新型コロナウイルス感染症を契機とした「新しい生活様式」の実践など、市民のライフスタイルやニーズが大きく変化しております。このような本市を取り巻く様々な課題の解決に対し、「第6次高萩市総合計画」を策定し取り組んでいるところですが、社会情勢の変化等を踏まえた対応をするためには、積極的なDXの導入が大きな役割を果たします。DXは取り組みであり、ゴールではなくプロセスであります。「目的」ではなく「手段」として捉えて取り組むことが必要です。この視点でDXに取り組み、行政サービスにおける市民の利便性向上を図るとともに、職員の業務効率化に繋げていくことを目的にDXの取り組みを推進します。



3. 計画の位置づけ

- ①本市の最上位計画である「高萩市総合計画」の目指す将来像をデジタル化の側面から推進するための計画と位置づけます。
- ②総務省が示す「自治体DX推進計画」の重点取組事項を、本市において推進するための計画と位置づけます。

4. 計画期間

令和6年度から令和10年度までの5年間としますが、社会情勢の変化や国の動向等を踏まえ、適宜見直しを行います。

5. 基本方針

「高萩市総合計画」で本市がめざす将来像としている、「みんなが豊かさを実感できるまち」を、D Xの取り組みを進めることで、市民をはじめ、職員を含めて実感できることを目指して、以下の2点を基本方針として推進します。

(1) 市民の利便性向上

誰一人取り残さない、人に優しいデジタル化を推進するため、デジタル技術の活用が難しい市民のことも考慮しつつ、行政サービスの向上が実感できることを目指します。

(2) 職員の業務効率化

D Xの取り組みが目的とならないよう意識し、デジタル技術の活用により業務の効率化を図り、効率化により生まれた時間を、市民にとってより必要な業務に注力できる組織づくりを目指します。

6. 重点取組事項

(1) 自治体フロントヤード改革の推進

行政手続のオンライン化促進に加え、デジタルを前提とした業務改革（BPR）を通じた、住民サービスの向上及び自治体窓口業務の効率化

(2) 自治体の情報システムの標準化・共通化

標準化法に基づく基本方針の下、基幹系20 業務システムについて、標準準拠システムへ移行

(3) 公金収納におけるeLTAXの活用

eLTAXの活用による、収納の事務の効率化・合理化、住民・民間事業者による公金納付の利便性を向上

(4) マイナンバーカードの普及促進・利用の推進

マイナンバーカード取得の円滑化及びカード取得に向けた環境整備

(5) セキュリティ対策の徹底

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を踏まえた対策の徹底

(6) 自治体のAI・RPA の利用推進

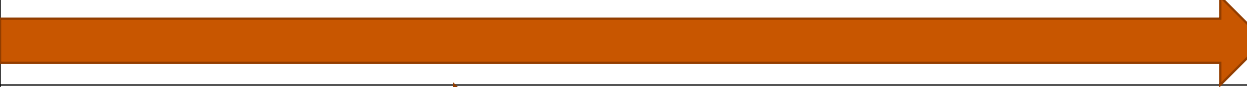





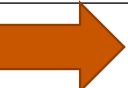

定型的な業務の業務プロセスの見直しによる根本的な対応に加え、AI・RPAを用いた業務の自動化の推進

(7) テレワークの推進

デジタル化時代の業務運営に対応するテレワークの推進


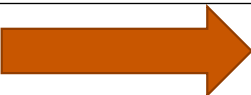




6. 重点取組事項

取組スケジュール (1/3)

		令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度	令和10年度
(1) 自治体フロントヤード改革の推進						
	1	行政手続オンライン化の促進				
	2	書かない窓口システム導入に向けた調査・分析			(随時調査・分析実施)	
	3	フロントヤード業務全体の改革 (BPR)			(随時BPR実施)	
	4	書かないワンストップ窓口の実現				
(2) 自治体の情報システムの標準化・共通化						
	1	標準仕様とのギャップ分析				
	2	課題検討・事務フローの見直し				
	3	ガバメントクラウド接続・標準準拠システムへの移行	 (R7.3移行予定)			
	4	移行期限			(R8.3移行期限)	

6. 重点取組事項

取組スケジュール (2/3)

			令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度	令和10年度
(3) 公金収納におけるeLTAXの活用							
	1	各公金の収納管理システムを提供する事業者（ベンダー）と仕様の調整					
	2	eLTAXを活用した収納の開始に向けた方向性の検討					
(4) マイナンバーカードの普及促進・利用の推進							
	1	マイナンバーカードの普及啓発及び交付体制の整備					
	2	マイナンバーカードの独自利用に向けた検討・事業化					
(5) セキュリティ対策の徹底							
	1	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の改定内容を踏まえたセキュリティポリシーの改定					
	2	職員のITリテラシー向上（情報セキュリティ研修等の実施）					

6. 重点取組事項

取組スケジュール (3/3)

			令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度	令和10年度	
(6) 自治体のAI・RPAの利用推進								
	1	AI・RPAに適した庁内業務・ニーズ調査	→ (随時調査実施)					
	2	AI・RPA対象業務の事業化	→					
(7) テレワークの推進								
	1	在宅型テレワーク制度の本格運用	→					
	2	テレワーク拡大に向けた業務体制の見直し	→					



7. DXによる地域課題解決に向けた実施手順

本計画策定にあたり、総務省の「地域デジタル基盤活用推進事業」に参画し、専門家による伴走型支援を活用しました。

本市独自で抱えている地域課題を、「第6次高萩市総合計画」における基本政策に基づき整理し、以下の4つのSTEPにより、現在の庁内・窓口業務の棚卸を行い、課題抽出・分析をすることにより業務に優先順位をつけました。

- STEP 1 地域が抱える課題の洗い出し
- STEP 2 課題に対するソリューションの方向性
- STEP 3 課題の優先順位の考え方
- STEP 4 課題の優先順位



7. DXによる地域課題解決に向けた実施手順

STEP 1 地域の抱える課題の洗い出し (1/8)

基本政策	受益者	受益者の規模	課題
保健・ 医療・ 福祉	1 がん検診受診者	940人 (胃がん360人、 乳がん300人、 子宮頸がん280人)	【がん検診のオンライン予約受付件数を制限できず対応業務が発生し、利用者にも不便が生起】 <ul style="list-style-type: none"> • いばらき電子申請で予約を受け付けている胃がん、子宮がん、乳がん検診の申込期間(日数)は約70日となっているが、予約受付件数の制限ができないため、予約件数オーバーした際は1日に数件受付不可、別日又は別の受付時間の案内を連絡しており、業務の負担となっている • 利用者(がん検診受診者)にも、予定を変更する手間が生じる他、インターネット予約の利便性が感じられないという不便が生じている。
	2 人間ドック補助を受ける方 (国民健康保険被保険者)	約400人	【国民健康保険被保険者の人間ドック補助の申請が紙ベースとなっており、窓口業務の負担が生起】 <ul style="list-style-type: none"> • 現在、窓口と郵送での申請(紙)を、台帳(システム)に入力し、管理しており、対応自体は1人につき数分で終わる簡単なものであるが、短期間に集中してお客様が来庁し、窓口が混雑する要因となっている。また、記入誤りや漏れがあると電話で確認をする手間が生じている
	3 民生委員児童委員	59人	【民生委員、児童委員協議会における緊急連絡が電話のみのため内容を正確に伝えることが困難】 <ul style="list-style-type: none"> • 民生委員、児童委員協議会は、毎月定例会を開催し、その時に連絡事項を伝えてはいるが、緊急に伝えたい事項があるときは、電話による連絡網を利用している。電話による連絡網は、伝えたいことが正確に伝わらない、あるいは、その時にいなかった方には伝わらない可能性もあり非効率的である
	4 母子	各年度120～140人程度	【養育支援でケースに応じた迅速な対応が求められるがデータが紙ベースであるため十分な対応ができていない】 <ul style="list-style-type: none"> • 養育支援が必要だと思われるケースや、虐待疑いケース等に関して、家庭環境や過去の健診履歴、相談履歴等を子育て世代包括支援センター(基本型:子育て支援課、母子保健型:健康づくり課)及び要保護児童対策協議会内で迅速に情報共有し、対応する必要がある • 母子健康診査表等の母子に関するデータを紙ベースで保管しており、建屋が離れていることにより即時に詳細な情報共有にできないなど課題が生じている

7. DXによる地域課題解決に向けた実施手順

STEP 1 地域の抱える課題の洗い出し (2/8)

基本政策	受益者	受益者の規模	課題
保健・ 医療・ 福祉	5 ① 職員・在宅介護 支援センター職員 ② 高齢者	① 職員 在宅医療介護支援 センター6人 ② 相談件数 約3200件	【相談記録の入力・管理・情報共有が個別業務で成り立っており、業務負担と情報漏洩の対応が不十分】 <ul style="list-style-type: none"> 年間約900件の相談記録を既存システムに入力するだけでなく、別途現システムに、集計用としてエクセルに同内容を入力している 在宅介護支援センターでは、約2300件/年の相談記録を任意のエクセル表に入力しており、職員の業務負担となっている。毎月そのデータをUSBに保存し高齢福祉課に提出するシステムとなっており、情報漏洩の可能性があるほか、システムの関係上、在宅介護支援センターと職員との間で相談記録を共有出来ないことにより、適切な時期に適切な対応をとることが難しくなっている 相談業務や訪問、関係者間でのやりとり等必要な業務に時間を使うことができず、業務の質の向上が図れていない
	6 人間ドック補助を受ける 方（後期高齢者医療保 険被保険者）	約200人	【後期高齢者医療保険被保険者の人間ドック補助の申請が紙ベースとなっており、窓口業務の負担が生起】 <ul style="list-style-type: none"> 現在、窓口と郵送での申請（紙）を、台帳（システム）に入力し、管理しており、対応自体は1人につき数分で終わる簡単なものであるが、短期間に集中してお客様が来庁し、窓口が混雑する要因となっている。また、記入誤りや漏れがあると電話で確認をする手間が生じている
	7 身体障害者手帳を お持ちの方で日常生活 用具の申請を継続的に している方	約100人	【日常生活用具申請のため来庁が必要となっており生活の負担となっている】 <ul style="list-style-type: none"> 身体障害者手帳を所持している方で、継続的に日常生活用具の申請をしている方は、毎回同じものを申請する必要があり、郵送での申請書の送付、受付は可能なものの、現状申請書はダウンロードできないため、市役所に来庁し、申請書を書く必要があるなど生活の負担となっている。

7. DXによる地域課題解決に向けた実施手順

STEP 1 地域の抱える課題の洗い出し (3/8)

基本政策	受益者	受益者の規模	課題
教育・文化	8 教職員 児童・生徒	約150人 約1,700人	<p>【学校のテスト採点業務に長時間を要し、児童生徒と向き合う時間の確保が難しい】</p> <ul style="list-style-type: none"> テストについては、小テスト、単元テスト等数多くあり、現状では、採点后、児童生徒の理解度について分析する作業が必要になるため、理解度を把握するために時間がかかることから、テストの採点業務及びテスト結果から児童生徒の個別の理解度の把握に必要な業務が教職員の負担となっている
	9 市民	約26,000人	<p>【生涯学習講座の受講者が減少している】</p> <ul style="list-style-type: none"> 公民館を中心に生涯学習などの講座開設を行っているが、少子高齢化の進展に伴う人口減少や、市民ニーズの不一致、開講日時、ライフスタイルの多様化などの要因により受講者の減少がみられ、子どもから高齢者まで幅広いニーズに応じた講座の開設が必要となっている
	10 施設を利用する 高萩市民 市外の施設利用者	約26,000人 (高萩市民)	<p>【公共施設の貸出 (予約) の都度窓口対応が必要となり、市民・職員の負担となっている】</p> <ul style="list-style-type: none"> 貸館をしている社会教育施設、スポーツ施設のすべてにおいて、施設の利用予約、使用料の支払いに事前に来庁する必要がある。また、利用したい施設に足を運ばないと施設の空き状況の確認や予約手続きが出来ない状況である 当市の手続きシステム上、利用日以前に最低1回 (利用申請・支払い) 減免申請をすると2回は施設に出向く必要がある。定期的に利用している団体であれば利用時に次の予約が可能だが、単発の利用者は使いたい時に、毎回施設に足を運ばなくてはならないため負担となる 施設管理の面からも、利用台帳を紙ベースで管理しているので記載漏れなどのミスもあり得る
11 市民	約26,000人 (高萩市民)	<p>【市の文化継承の手段や機会が限定的であり、保存・伝承が困難になっている】</p> <ul style="list-style-type: none"> 現状、市民が文化活動に触れる機会として、公民館講座や高萩市文化協会主催の文化祭、各種団体の活動があり、さまざまな文化活動が行われているものの、会員数の減少や高齢化による参加者の減少が著しい 現在、市史編纂時に用いた資料 (〇〇村誌、〇〇家文書 等)、美術工芸品等のほとんどは資料館に紙や現物で保存している。資料を確認・閲覧する場合は、収蔵庫から現物を取り出す必要があるため、探すのに時間を要するほか、取扱いのリスクも生じている。また、専門職員や郷土史家の減少・高齢化等により、郷土の歴史を保存・伝承していくことが困難になっている 	

7. DXによる地域課題解決に向けた実施手順

STEP 1 地域の抱える課題の洗い出し (4/8)

基本政策	受益者	受益者の規模	課題
経済・産業	12 経営所得安定対策の対象農家	約900人	<p>【交付金申請のための営農計画書の手続きが紙ベースとなっており、職員の負担が生起】</p> <ul style="list-style-type: none"> 水田関係の国交付金で、農家から営農計画書を毎年紙で提出し、職員が約900名分をシステム入力しており、手続きの作業に時間がかかっている
	13 観光客	296,200名 (目標:400,000名)	<p>【観光客への情報提供が不足】</p> <ul style="list-style-type: none"> 在日外国人やインバウンド観光客への観光案内として、現状、案内看板とSNSを多言語表記しているところであるが、外国人観光客が観光の計画を立てる上では、情報提供が不足している 特に紅葉時期には、渋滞が発生し目的地にも立ち寄りず帰路につく観光客が多くなっている(観光客を取り込めていない) 現状、観光客が目的とする観光地をネット検索した場合、その場所の案内のみにとどまっている。よって、観光客が事前に計画をしていないと(観光客が適切なモデルコースを設定できていないと)滞在時間等の兼ね合いで観光地への周遊に繋がりにくい状況にある
生活環境	14 生ごみ処理容器等設置事業補助金の申請手続きの申請者	約15名	<p>【生ごみ処理容器等設置事業補助金の申請は紙ベースであり、利用者の不便、窓口業務の負担が生起】</p> <ul style="list-style-type: none"> 生ごみ処理容器等設置事業補助金の申請について、申請書をHPに掲載しており、郵送でも受付可能としているが、切手購入やポスト投函等の郵送手続きも手間となっていることが想定され、R4から現在まで郵送での実績がない。窓口での申請は平日のみの受付であるため、結果的に市民にとって不便となっている
	15 職員 空き家所有者	約10名	<p>【空き家、空き地の情報の管理が負担となっており、住民の苦情などにも円滑に対応できない】</p> <ul style="list-style-type: none"> 空き家、空き地の情報について、紙ファイルや共通フォルダ上の個別ファイルで管理しているため、場所・状態・対応経過等を都度確認する必要があり、業務時間を圧迫している。また、経過の把握や職員間の情報共有が難しく、近隣住民からの問い合わせや苦情対応に円滑に対応できない
	16 高齢者運転免許自主返納支援事業によるタクシー利用券等の交付申請者	6200名	<p>【免許返納者へのタクシー利用券等の交付申請のため来庁が必要となり、利用者の不便が生起】</p> <ul style="list-style-type: none"> 免許返納者は、親族による送迎、タクシー、徒歩、のるる等で移動手段を確保していると思われるが、移動手段を確保するために必要なタクシー利用券等の交付申請のためには来庁して申請する必要がある、手間と時間を要するなど苦慮している

7. DXによる地域課題解決に向けた実施手順

STEP 1 地域の抱える課題の洗い出し (5/8)

基本政策	受益者	受益者の規模	課題
生活環境	17 火災予防関係書類の申請・届出者	約1000人 (最大)	<p>【火災予防関連書類申請の際来庁される市民が多く、対応できない場合もあり利用者の不便が生起】</p> <ul style="list-style-type: none"> 職務上、担当者の不在等で申請・届出等の受付対応が難しい場合、その場で十分な審査が出来ない、相手方の再度来庁及び検査等日程のずれ込み等による申請者等への不都合となる部分が多い。現在多くの消防関係手続きにおいて電子申請が可能となっているが、手数料等の関係で申請ができない手続きがある
	18 市民	市内 (山間部を除く) 約26,000人	<p>【防災行政無線が聞き取りにくい地区があり、また山間地域全体をカバーできていない】</p> <ul style="list-style-type: none"> ホームページや意見箱、電話等にて、防災行政無線の放送内容が聞き取りにくい等の意見がある(下手綱、高浜地区) 山間部については、旧君田小・中学校に無線を設置しているが、それにより山間地域全体をカバーできていない。これら以外にも、地形や気象状況によって放送が聞こえにくい場合がある
	19 民生委員	56人	<p>【個別避難計画は紙ベースで管理されており、情報がうまく引き継がれない不具合が生起】</p> <ul style="list-style-type: none"> 民生委員には、個別避難計画を作成していただいているが、紙ベースであるため、民生委員の一斉改選や自己都合退職等で新しい民生委員に引き継がれる際に、死亡や転出、施設入所等の情報が紛失したり、死亡等の情報がうまく引き継がれないなど不具合が生じている
	20 市民	約26,000人	<p>【防犯啓発活動の効果検証ができていない】</p> <ul style="list-style-type: none"> 市報、SNSによる啓発、街頭キャンペーン活動により防犯啓発活動を行っているが、不特定多数を対象とした防犯啓発活動であるため、どの程度の啓発効果があるのか検証ができていない
	21 市民	約26,000人	<p>【詐欺等に対する消費者の情報不足】</p> <ul style="list-style-type: none"> 消費者が情報を取得する機会が足りず、還付金詐欺やオレオレ詐欺などの消費者被害にあって可能性がある生じている。また、悪質な商法の巧妙化に限ったことではないが、高萩市では県内の他市町村より高齢者の相談割合が高くなっている

7. DXによる地域課題解決に向けた実施手順

STEP 1 地域の抱える課題の洗い出し (6/8)

基本政策	受益者	受益者の規模	課題
社会基盤	22 工事業者 (市民)	20名以下	【道路占用許可申請などが紙ベースでの申請となっており保存場所の確保も困難】 <ul style="list-style-type: none">道路占用許可申請や道路使用許可申請が年間170件程度あり、すべて紙での申請となっているため、添付書類が膨大であり保存場所の確保に苦慮している
	23 交通不便地域の市民	約700人	【交通不便地域の公共交通の確保が困難】 <ul style="list-style-type: none">交通不便地域 (半径1km以内にバス停等が存在しない地域) として山間地域 (想定人口598人) と赤浜地区 (想定人口56人) があるが、のるるの運行はなく、デマンドタクシーの運行を行っているものの、利用者が低調である。また、現在の公共交通車両等が運行できない道路幅の狭いエリアへの対応が必要である
	24 水道使用者	給水人口 約26,000人	【施設の老朽化に伴う工事等の財源確保が困難】 <ul style="list-style-type: none">人口減少に伴う給水収益の減少、施設の老朽化に伴う更新工事等の財源確保が課題となっている
	25 浄化槽設置者	50件程度/年	【浄化槽設置の各種届出が紙ベースであり、利用者の不便や窓口業務の負担が生起】 <ul style="list-style-type: none">地域住民は浄化槽に係る各種届出に際し、届出書を5部準備し、職員はその届出それぞれに受付番号を取り、関係機関へ送付するため市民・職員ともに手続き及び処理の手間が発生している (年間約50件)
	26 高齢の市民	約10,000人	【高齢者のオンライン申請等の手続き活用が低調】 <ul style="list-style-type: none">高齢者が行政手続きを行う際、機械操作に不慣れであることから、窓口に来庁しての手続きがほとんどになっており、スマホやPCを使った行政手続きの利用が極端に少ない

7. DXによる地域課題解決に向けた実施手順

STEP 1 地域の抱える課題の洗い出し (7/8)

基本政策	受益者	受益者の規模	課題
地域経営	27 まちづくり団体	10団体程度	<p>【まちづくり支援金事業の補助金申請は紙ベースとなっており、利用者の不便が生起】</p> <ul style="list-style-type: none"> まちづくり支援金事業の補助金交付申請について、現在、事前に郵送やメールにての受付等行っていないこともあり、紙のみの申請になっているため、代表の方の来庁が必須となっている
	28 固定資産賦課に 関係する諸証明申請者	約700人	<p>【固定資産関係の証明書発行には専門的な判断も必要であり、窓口での対応時間の長時間化と業務の負担が生起】</p> <ul style="list-style-type: none"> 固定資産関係の窓口での証明発行については、担当者による専門的な判断を要すること、休日に担当の職員を毎回出勤させることができないことから、平日業務に限定されている(休日非対応業務例 → 固定資産税関係証明書、標識交付等) また、原則、固定資産の所有者でなければ証明書の交付ができないため、所有者が死亡している場合や相続権がある相続人かどうか確認が必要な場合において、発行や確認のために時間を要する
	29 各手続きの申請者	(高萩市民のみとした 場合) 約26,000人	<p>【証明書等の発行に関して、平日のみの対応となる事務もあるため、市民の不便と窓口業務の負担が生起】</p> <ul style="list-style-type: none"> 特に、証明書等の発行を行っている市民課や税務課窓口にお客様が多く詰め寄せ、待ち時間が長くなっている 市民課の戸籍証明、税務課の市税等の証明書に関しては、郵送で申請を受け付けているものの、すべての証明で受付できるわけではなく、市民がいつでも証明を取得できる環境を整備できていない 電子申請に対応している約60事務や日曜サービスコーナーで実施している業務以外は、平日のみの対応となっているため、市民にとって不便となっている
	30 職員	約400名	<p>【紙決裁のため管理職不在の場合等に効率的な業務が実施できていない】</p> <ul style="list-style-type: none"> 管理職が休暇や出張などで席を外す場合、上長の承認をとれないため決裁が滞る(多いときは2~3日程度かかる場合もある)。また課をまたぐ場合、単純に決裁に要する人数が多いため時間がかかっており、時間を有効活用した業務実施の阻害要因になっている
	31 職員	約400名	<p>【国や県からの通知を紙により処置しているため紙使用量が増加し、保管場所の確保も困難】</p> <ul style="list-style-type: none"> 現在、国や県からの通知が来た際「資料の印刷→回覧→紙資料保管 + データの保管」といった流れとなっている。毎度印刷することによる紙使用量の増加、保管場所の確保等の課題が全ての所属で発生している

7. DXによる地域課題解決に向けた実施手順

STEP 1 地域の抱える課題の洗い出し (8/8)

基本政策	受益者	受益者の規模	課題
地域経営	32 職員	約400名	【職員のデジタル技術に関する専門知識の不足】 <ul style="list-style-type: none">現在、一部のシステム環境の整備を担当課職員にて実施している、具体的な例として、市民がマイナンバーカードを用い行政手続きを活用できるような環境の整備 (システム選定・調達・運用テスト)がある。専門的知識の不足や複数回の業者とのやり取りが発生しているため、通常業務に+αの業務が発生している。このことにより、市民サービスの低下や時間外労働の増加が発生している
	33 市民	約26,000人 (高萩市民)	【特設人権相談の受付は平日の電話または窓口対応のみであり利用者の不便が生起】 <ul style="list-style-type: none">特設人権相談の受付について、オンラインでの受付をしておらず、平日の電話や窓口のみとなっているため、利用にあたって市民の利便性が悪い
	34 職員	約400名	【情報伝達が秘書広報課に限定され、タイムロスが生起】 <ul style="list-style-type: none">情報伝達手段としてSNS (LINE・Facebook・Twitter) とメルタカを使用しているが、各担当課からの情報を秘書広報課を通して配信しているため、タイムロスが生じている
	35 空家所有者、利用者	10名程度/年	【物件紹介バンク (空家) の登録、利用について、紙での申請のため、手続きに時間を要している】
その他	36 職員	約400名	【紙の使用量が増加し、保管場所の確保も困難】 <ul style="list-style-type: none">R4年度から、すべての伝票サイズが大きくなり、保存容量が2倍程度増えた。調定票は年にワンタッチストッカー2箱分。紙の使用量は年に5,000枚以上となっており、保管場所がなくなるのも時間の問題となっている

7. DXによる地域課題解決に向けた実施手順

STEP 2 課題に対するソリューションの方向性 (1/7)

政策 解決の方向性 課題に対するソリューションの方向性

政策	解決の方向性	課題に対するソリューションの方向性		
		テクノロジー	通信 インフラ	内容
保健・ 医療・ 福祉	1 システムの見直し	—	既存インフラ 使用	【申請届出システムの見直し】 <ul style="list-style-type: none"> いばらき電子申請届出サービスのシステム見直しを行い、予約受付数の制限を設定できるようにするとともに、数か月後の予約まで可能となるようにすることでインターネット予約の利便性を向上
	2 手続きの簡素化・ オンライン化	—	既存インフラ 使用	【申請書様式の改正・手続きのオンライン申請システムの導入】 <ul style="list-style-type: none"> 申請書に重複する情報(氏名・住所等)を何度も書かず済むよう、様式を改める。様式の簡易化により、記入誤りや漏れの防止、申請内容の電話確認手間を減らすことが可能 電子申請を可能にし、来庁せずとも申請できるようにする。電子申請化により、市民の利便性向上・窓口混雑緩和のほか、確認に要する時間短縮が見込まれる
	3 連絡事項の デジタル化	—	既存インフラ 使用	【情報共有用タブレットの導入】 <ul style="list-style-type: none"> タブレットを導入し無料アプリ等を活用することで委員同士の情報共有や記録として正確に残すことができる。また、毎月の定例会に参加できない働きながら民生委員の活動をしているような方にも情報共有でき、委員としての負担も減らすことにつながる。事務局としても通知や資料のペーパーレス化により事務の効率化にもなる。※高萩市防災アプリをDLすることで、災害の状況等も把握しやすい
	4 母子情報共有の 効率化	—	既存インフラ 使用	【庁内共有フォルダを使用した情報共有】 <ul style="list-style-type: none"> 迅速な課題解決のために、情報共有による対応は必要。関係PC端末のみ権限を与え、閲覧を制限をかけることで、個人情報を守りながら効率化を図る。現時点での関係各課のやり取りを整理し管理方法を決めていく。※本庁舎と総合福祉センターで建屋が別であることが大きな要因。システム等を活用した解決策を探る必要性あり。(対象者も行ったり来たりしている状況)
	5 相談記録の情報の 一元管理 (情報共有、 データ管理)	クラウド	既存インフラの 使用	【相談記録システムの導入】 <ul style="list-style-type: none"> 包括的支援体制の整備を進めるにあたり情報を一元的に管理・共有することで窓口業務の効率化や市民に対する適切な対応につながる そのひとつの手段としてシステムの導入が考えられる。関係各課の情報を共有し横断的に取り組みことで大幅な事務の効率化が図られる システムによっては質問に回答することで市民が受給可能なサービスを判定する機能がついているものもあり、適切な支援を提供できる

7. DXによる地域課題解決に向けた実施手順

STEP 2 課題に対するソリューションの方向性 (2/7)

政策 解決の方向性 課題に対するソリューションの方向性

	解決の方向性	課題に対するソリューションの方向性		
		テクノロジー	通信 インフラ	内容
保健・ 医療・ 福祉	6 手続きの簡素化・ オンライン化	—	既存インフラの 使用	【申請書様式の改正・手続きのオンライン申請システムの導入】 <ul style="list-style-type: none"> 申請書に重複する情報（氏名・住所等）を何度も書かずに済むよう、様式を改める。様式の簡易化により、記入誤りや漏れの防止、申請内容の電話確認手間を減らすことが可能 電子申請を可能にし、来庁せずとも申請できるようにする。電子申請化により、市民の利便性向上・窓口混雑緩和のほか、確認に要する時間短縮が見込まれる
	7 手続きのオンライン化	—	既存インフラの 使用	【電子申請サービス（ぴったりサービス）の活用】 <ul style="list-style-type: none"> 身体障害者手帳所持者の日常生活用具申請に代表される、日常生活用具の申請について、電子申請を可能とすることで、窓口にも何度も来庁する必要がなくなるため、利便性向上につながる。なお、電子申請受付開始にあたっては、国が運営する電子申請サービスであるぴったりサービスにて実施する
教育・ 文化	8 採点の効率化 テスト結果の データ化	— クラウド版も有	既存インフラ 使用	【自動採点システムの導入】 <ul style="list-style-type: none"> システム導入により、教職員の業務負担軽減が図られるとともに、児童生徒一人ひとりの理解度や習熟度を把握
	9 市民のニーズに 応じた講座の開設	—	既存インフラ 使用	【ホームページのアンケート活用したニーズ調査の実施】 <ul style="list-style-type: none"> 生涯学習に関するニーズ調査を実施し、市民のニーズやライフスタイルの多様化に対応することで受講者の満足度を向上させ、利用者を増加
	10 施設予約管理 システム、電子決済 システムなどの導入	公共施設 予約システム	Wi-Fi、光回 線	【公共施設予約システムの導入】 <ul style="list-style-type: none"> 公共施設予約システムを導入することにより、利用日以前に来館することなく予約、支払いができ、利用者の申請手続きの省力化、施設利用に係る市事務を軽減 現在インターネット環境がない施設が多いため、インターネット環境の整備を合わせて実施

7. DXによる地域課題解決に向けた実施手順

STEP 2 課題に対するソリューションの方向性 (3/7)

政策 解決の方向性 課題に対するソリューションの方向性

		テクノロジー	通信 インフラ	内容	
教育・ 文化	11	高萩の歴史を保存・継承していくため、専門家による調査研究と並行して、文化財をはじめとする各種郷土資料や情報をデジタルデータで保存・管理	クラウド	既存インフラ使用	【デジタルアーカイブシステムの導入】 <ul style="list-style-type: none"> 現物で保管されている資料の劣化、退色への対応としてデジタル化は非常に有効。情報の活用手段が増えるほかネット環境を利用し多くの人に周知(その反面、データの消失や保存のデータ形式も考慮する必要がある。) 専門職員や郷土史家による歴史の伝承については、映像による保存のほか、音声記録システムを活用した文字おこしを活用し記録として残していく。
	12	営農計画書の手続き効率化	-	-	【営農計画書の電子申請】 <ul style="list-style-type: none"> 農林水産省で検討中の申請手続きの電子化の実装に合わせて、営農計画書の電子申請を導入し、手続きの一部について業務負担を軽減する
経済・ 産業	13	海外からの観光客も対象とした観光案内の充実	アプリケーション	-	【高萩市観光アプリの開発】 <ul style="list-style-type: none"> 多言語による各種観光情報を盛り込んだアプリを導入し、外国人観光客が観光の計画を立てる上での情報提供の不足を軽減し、旅先で感じるストレス緩和を図る。 AIによる観光客のニーズにあったモデルコースを提案するアプリの導入し、滞在時間等に応じた観光地への周遊を促進
	14	生ごみ処理容器等設置事業補助金の申請のオンライン化	-	既存インフラ使用	【電子申請サービス(ぴったりサービス)の活用】 <ul style="list-style-type: none"> 生ごみ処理容器等設置事業補助金の申請について、電子申請の受付を開始し、市民の利便性向上を図る。なお、電子申請受付開始にあたっては、国が運営する電子申請サービスであるぴったりサービスにて実施する
生活 環境	15	空き家情報の一元的なデータ管理	-	既存インフラ使用	【空き家管理システムの導入】 <ul style="list-style-type: none"> 空家情報を一元管理できるシステムの導入により、紙ファイルや共通フォルダ上の個別ファイル管理

7. DXによる地域課題解決に向けた実施手順

STEP 2 課題に対するソリューションの方向性 (4/7)

政策 解決の方向性 課題に対するソリューションの方向性

生活環境

	テクノロジー	通信 インフラ	内容
16 窓口以外における タクシー利用券等 交付手続き	－	既存インフラ 使用	【電子申請サービス (ぴったりサービス) の活用】 <ul style="list-style-type: none"> 免許返納者のタクシー利用券等の交付申請について、電子申請を可能とすることで、窓口に来庁する必要をなくし利便性を向上 電子申請受付開始にあたっては、国が運営する電子申請サービスであるぴったりサービスにて実施
17 電子申請サービスの 一般化 (電子申請対応 書類の充実)	－	既存インフラ 使用	【電子申請サービス (ぴったりサービス) の活用促進】 <ul style="list-style-type: none"> 現在実施可能な火災予防関係書類の電子申請に関しては認知度及び利便性の向上を図り、申請件数を増加させることで、業務負担も軽減 手数料等の関係で申請ができない手続きがあるため、申請と手数料の支払いがそれぞれ一つでできるようなシステムを調達 現在火災予防関係の手続きに関してはすべてぴったりサービスにて実施しているため、ぴったりサービスと手数料の支払いが一括でできるようなやり方を考えていく必要がある
18 高萩市防災アプリの 周知	－	既存インフラ 使用	【高萩市防災アプリの周知・広報の強化】 <ul style="list-style-type: none"> 防災行政無線は、地形や気象状況によって聞こえにくい場合があることを理解してもらい、高萩市防災アプリで放送内容を確認してもらうよう講座での案内や自主防災組織メンバーへの説明等の機会を活用し促す。また、防災アプリの周知・広報を強化し防災体制の強化を図る
19 民生委員の保有 する避難計画の デジタル化	アプリケーション	－	【情報共有用タブレットの導入】 <ul style="list-style-type: none"> タブレットを導入し無料アプリ等を活用することで委員同士の情報共有や記録として正確に残す事ができる 毎月の定例会に参加できない働きながら民生委員の活動をしているような方にも情報共有でき、委員としての負担も減らすことにつながる 事務局としても通知や資料のペーパーレス化により事務の効率化にもなる ※ 高萩市防災アプリをDLすることで、災害の状況等も把握しやすい

7. DXによる地域課題解決に向けた実施手順

STEP 2 課題に対するソリューションの方向性 (5/7)

政策 解決の方向性 課題に対するソリューションの方向性

		テクノロジー	通信 インフラ	内容
生活 環境	20 市民アンケートによる啓発効果の調査	—	—	(実態を把握したのち、デジタル以外の手段を含め検討が必要)
	21 啓発活動の継続による消費者意識の向上	—	—	【啓発活動による消費者トラブルの回避】 <ul style="list-style-type: none"> 啓発活動の継続により、消費者トラブルを回避するために消費者自身が知識を身に付け、注意できるようにする
社会 基盤	22 道路占用許可申請や道路使用許可申請の電子化	—	既存インフラ 使用	【道路占用許可申請等の手続きのオンライン化】 <ul style="list-style-type: none"> 現在、年間170件程度申請のある道路占用許可申請や道路使用許可申請を電子申請によって可能とし、市民の利便性向上及び窓口の混雑緩和、書類の保管場所の確保の課題解決を図る
	23 車両の小型化、多様化 (利用者の増進)	—	—	【交通不便地域で運行するための車両の小型化・多様化】 <ul style="list-style-type: none"> 現在の公共交通車両等が運行できない道路幅の狭いエリアへの対応のため、バス事業者と車両の小型化・多様化について引き続き協議を重ね、実現することで利用者を増進
	24 一層の経費削減及び水道料金改定	—	—	(デジタル以外の手段を含め検討が必要)
	25 関係機関に送付するための手間を効率化	—	既存インフラ 使用	【浄化槽法関連手続きのオンライン申請システムの導入】 <ul style="list-style-type: none"> 届出の電子化することにより、手続きに必要な書類のやり取りを効率化し、業務負担軽減と利便性を向上
	26 操作に不慣れな高齢者のスマートフォン等の操作に関する理解向上	—	—	【デジタルリテラシーの向上のための講習会の開催】 <ul style="list-style-type: none"> 操作に不慣れな高齢者にオンライン行政手続きをいかに使ってもらうため、通信キャリアなどから講師を派遣し講習会を実施し、スマートフォン等を活用した手続きの利用を促進

7. DXによる地域課題解決に向けた実施手順

STEP 2 課題に対するソリューションの方向性 (6/7)

政策 解決の方向性 課題に対するソリューションの方向性

地域
経営

	テクノロジー	通信 インフラ	内容
27 申請前の電話、メール等による申請書の事前確認	—	既存インフラ使用	<p>【業務要領を見直しによる利用者申請のサポート】</p> <ul style="list-style-type: none"> まちづくり支援金事業の補助金交付申請については審査会でのプレゼンを必須としており、来庁の必要があり、また、申請のオンライン化に対応できない団体もあるため、当面、紙による申請とし、申請前の電話、メール等による申請書の事前確認を行うことで、来庁時の手続きの一部を効率化
28 来庁を必要としない窓口の実現	—	既存インフラ使用	<p>【電子申請サービス (ぴったりサービス) の活用】</p> <ul style="list-style-type: none"> 特に平日のみ受け付けている事務に関して、電子申請可能な手続きを増やし、市民の利便性向上及び窓口の混雑緩和を図る (固定資産関係の証明発行に関しては、委任状を要しない申請に限る) 電子申請受付開始にあたっては、ぴったりサービスにて実施する
29 書かせない、待たせない、来させない窓口の実現	—	既存インフラ使用	<p>【書かない窓口・コンビニ交付システムの導入、電子申請サービス (ぴったりサービス) の活用】</p> <ul style="list-style-type: none"> マイナンバーカードの券面読取が可能な書かない窓口システムを導入することで、市民目線では何度も個人情報や何度も記載しないようになり、職員目線では、手続きの効率化により窓口の混雑緩和が可能 特に平日のみ受け付けている事務に関して、電子申請可能な手続きを増やし、市民の利便性向上及び窓口の混雑緩和を図る 電子申請受付開始にあたっては、ぴったりサービスにて実施する
30 決裁の効率化 押印廃止	—	—	<p>【電子決裁システムの導入】</p> <ul style="list-style-type: none"> システム導入により、導入以前より早く上長の目に届くようになるため、職員の時間を有効活用した業務実施が可能となる 導入にあたり、押印廃止を進める必要があるためシステム導入に向けた工程に応じて廃止時期を決定
31 決裁の電子化 ペーパーレス化	—	—	<p>【電子決裁システムの導入】</p> <ul style="list-style-type: none"> 決裁の電子化をすることで、ペーパーレス化及び、印刷した資料の保管場所の課題を解決

7. DXによる地域課題解決に向けた実施手順

STEP 2 課題に対するソリューションの方向性 (7/7)

政策 解決の方向性 課題に対するソリューションの方向性

		テクノロジー	通信 インフラ	内容	
地域 経営	32	職員のデジタル技術の習得、高い専門性や技術等を有する人材の導入	—	—	<p>【定期的な職員研修の実施、地域情報化アドバイザーの活用】</p> <ul style="list-style-type: none"> 自治体DXの基礎的な知識や、デジタル技術の利用による業務改善手法の研修を行い、職員がそれぞれの環境において業務改善を行うことができる、人材育成を図る 地域情報化アドバイザー派遣制度 (ICT人材派遣制度) を活用し、システム環境の整備に必要な専門知識等について助言を受け、業務負担を軽減
	33	インターネット等による相談受付	—	既存インフラ使用	<p>【手続きの郵送申請・電子申請サービス(ぴったりサービス)の活用】</p> <ul style="list-style-type: none"> 特設人権相談の受付について、郵送やオンラインでの受付を開始し、市民の利便性向上を図る 相談受付フォームに関しては、ぴったりサービスにて実施する
	34	担当課配信による効率化	—	既存インフラ使用	<p>【業務要領を見直しによる情報発信】</p> <ul style="list-style-type: none"> パスワード・IDなどの管理徹底。配信フォームをマニュアル化し、ばらつきのない内容となるよう研修等を通して共通認識を図り、担当課でも配信できる体制とすることで、タイムロスの少ない情報を市民に提供 緊急対応時の対応を優先的に検討し、段階的に拡大する
	35	申請前の電話、メール等による申請書の事前確認	—	既存インフラ使用	<p>【業務要領を見直しによる利用者申請のサポート】</p> <ul style="list-style-type: none"> 宅建業協会との協定による事業のため、ペーパーレス、オンライン化は難しいため、申請前の電話、メール等により申請書の事前確認を行い、手続き時間の一部を短縮
その他	36	調定伝票など、データのみ情報で可能なものについては、電子決裁化	—	—	<p>【電子決裁システムの導入】</p> <ul style="list-style-type: none"> 決裁の電子化することで、ペーパーレス化及び、印刷した資料の保管場所の課題が解決する。なお、実施にあたっては、調定伝票など、データのみ情報で可能なものから実施する

7. DXによる地域課題解決に向けた実施手順

STEP 3 課題の優先順位の考え方 ～優先順位の軸～

優先順位の軸

軸の説明

理由

費用対効果

- ・市民の利便性向上
- ・業務負担軽減
- ・財政面

同じ条件なら市民の利便性向上や職員の業務負担軽減の効果が高いものを優先とする
市の財政面から投資の少ないソリューションを優先的に実施する

全ての課題に一度に取り組むことは、財政的にも困難であり、限られた資源に優先順位をつけ取り組む必要があるため

緊急度

- ・市の方針（主要政策等）
- ・必要期間

市として対策できておらず、現に地域の課題として表面化しているものを優先する

現に表面化している課題や、将来表面化することが予想される課題に対して、影響の度合いに応じ、速やかに着手すべきと考えられるため

導入難易度

- ・技術面
- ・組織体制（複数課に跨る等）
- ・持続性

導入にあたり、技術的難易度や運用にあたっての組織体制、事業の持続性などを勘案し、選定する

導入難易度が高すぎると、担当の異動等があった際に継続して事務を遂行できず、市民サービスが低下する恐れがあるため

7. DXによる地域課題解決に向けた実施手順

STEP 3 課題の優先順位の考え方 ～優先順位の分類～

	検討のタイミング	要件	具体的なパターン		
			a) 費用対効果	b) 緊急度	c) 導入難易度
最優先	1年以内に具体的なソリューション導入検討に着手	<ul style="list-style-type: none"> a) 費用対効果が高い b) 緊急度が高い c) 導入難易度が低い 	高	高	高 <u>以外</u>
優先	3年以内に具体的なソリューション導入検討に着手	<ul style="list-style-type: none"> 最優先グループ以外 a) 費用対効果 または b) 緊急度が高い c) 導入難易度が低い 	高	または 高	低 中
状況に応じて判断	導入時期は、今後の状況と庁内のリソースに応じて判断	<ul style="list-style-type: none"> 最優先グループ、優先グループ以外 	(上記以外)		

7. DXによる地域課題解決に向けた実施手順

STEP 4 課題の優先順位 ～各課題に対する評価～ (1/10)

基本 政策	課題	ソリューションの方向性	評価とその理由			優先順位 まとめ
			費用対効果	緊急度	導入難易度	
保健・医療・福祉	1 がん検診のオンライン予約受付件数を制限できず対応業務が発生し、利用者にも不便が生起	申請届出システムの見直し	高 既存システムの改修で済むため大きな投資をせず効果が得られ、市民、職員ともに効果を実感できる	中 通年で全住民が困っている訳ではないが早期に対策することが望ましい	低 既存システムの改修で可能	優先
	2 国民健康保険被保険者の人間ドック補助の申請が紙ベースとなっており、窓口業務の負担が生起	申請書様式の改正・手続きのオンライン申請システムの導入	高 既存システムへの手続きの登録のみで済むため、投資をせず効果が得られ、市民、職員ともに効果を実感できる	中 通年で全住民が困っている訳ではないが早期に対策することが望ましい	低 既存システムへの手続き登録のみで可能	優先
	3 民生委員,児童委員協議会における緊急連絡が電話のみのため内容を正確に伝えることが困難	情報共有用タブレットの導入	低 投資額と利便性向上を比較した際、効果は限定的	中 対象者が困っている訳ではないが早期に対策することが望ましい	中 既存ソリューションの適用が可能だが、対象者が使いこなせるようになるために一定期間を要する	状況に応じて判断
	4 養育支援でケースに応じた迅速な対応が求められるがデータが紙ベースであるため十分な対応ができていない	庁内共有フォルダを使用した情報共有	高 既存システムへの手続きの登録のみで済むため、投資をせず効果が得られ、効果を実感できる	高 対象者を早く共有できることが望ましいため、早期に対策する	低 既存システムの改修で可能	最優先

7. DXによる地域課題解決に向けた実施手順

STEP 4 課題の優先順位 ～各課題に対する評価～ (2/10)

基本 政策	課題	ソリューションの方向性	評価とその理由			優先順位 まとめ
			費用対効果	緊急度	導入難易度	
保健 ・ 医療 ・ 福祉	5 相談記録の入力・管理・情報共有が個別業務で成り立っており、業務負担と情報漏洩の対応が不十分	相談記録システムの導入	高 大きな設備投資なく実行可能であり、また市民の利便性向上、職員の負担軽減を図ることが可能	高 現に多数の情報を管理・やり取りする必要性が生じており、市民サービスの質にも影響がある課題であるため	低 既存ソリューションを適用可能	最優先
	6 後期高齢者医療保険被保険者の人間ドック補助の申請が紙ベースとなっており、窓口業務の負担が生起	申請書様式の改正・手続きのオンライン申請システムの導入	高 既存システムへの手続きの登録のみで済むため、投資をせず効果が得られ、市民、職員ともに効果を実感できる	中 通年で全住民が困っている訳ではないが早期に対策することが望ましい	低 既存システムへの手続き登録のみで可能	優先
	7 日常生活用具申請のため来庁が必要となっており生活の負担となっている	電子申請サービス(ぴったりサービス)の活用	高 既存システムへの手続きの登録のみで済むため、投資をせず効果が得られ、市民、職員ともに効果を実感できる	中 通年で全住民が困っている訳ではないが早期に対策することが望ましい	低 既存システムへの手続き登録のみで可能	優先

7. DXによる地域課題解決に向けた実施手順

STEP 4 課題の優先順位 ～各課題に対する評価～ (3/10)

基本 政策	課題	ソリューションの方向性	評価とその理由			優先順位 まとめ
			費用対効果	緊急度	導入難易度	
教育・文化	8 学校のテスト採点業務に長時間を要し、児童生徒と向き合う時間の確保が難しい	自動採点システムの導入	高 大きな設備投資なく実行可能であり、職員の負担軽減を図ることが可能	高 教職員の負担軽減及び児童生徒の学習課題の把握につながるため、速やかに取り組むべき課題	低 システムによっては無料版もあるため、試験的に実施してみる必要がある	最優先
	9 生涯学習講座の受講者が減少している	ホームページのアンケート機能を活用したニーズ調査の実施	高 既存システムへの手続きの登録のみで済むため、投資をせず効果が得られ、市民、職員ともに効果を実感できる	高 ニーズを知ることが市民の満足度につながるため	低 既存のシステムを利用可能	最優先
	10 公共施設の貸出(予約)の都度窓口対応が必要となり、市民・職員の負担となっている	公共施設予約システムの導入	高 既存システムへで使用できる環境となっているため、実装に向けて進めることで、市民の利便性向上、職員の負担軽減を図る	高 都度来庁・対応が必要であり、市民・職員双方の負担となっているため、速やかに取り組むべき課題	低 既存のシステムを利用可能	最優先
	11 市の文化継承の手段や機会が限定的であり、保存・伝承が困難になっている	デジタルアーカイブシステムの導入	中 多額の投資及び完了まで時間を要する	低 時間的な制約は薄い	中 既存ソリューションの適用が可能だが導入の要件、実装に向けた制度の調整に一定期間を要する	状況に応じて判断
		音声議事録ソフトの導入	中 ソフトの導入が必要であり市民にとって影響はない	中 市民が困っている訳ではないが、早期に対策することが望ましい	低 既存ソリューションで適用可能	状況に応じて判断

7. DXによる地域課題解決に向けた実施手順

STEP 4 課題の優先順位 ～各課題に対する評価～ (4/10)

基本 政策	課題	ソリューションの方向性	評価とその理由			優先順位 まとめ
			費用対効果	緊急度	導入難易度	
経済・ 産業	12 交付金申請のための営農計画書の手続きが紙ベースとなっており、職員の負担が生起	営農計画書の電子申請の周知啓発	高 既存システムの活用で済むため投資をせず効果が得られ、対象者、職員ともに効果を実感できる	中 対象者が困っている訳ではないが早期に対策することが望ましい	低 既存のシステムを利用可能	優先
	13 観光客への情報提供が不足	高萩市観光アプリの開発	低 投資額に対する利便性向上や効果は限定的	低 時間的な制約は薄い	中 既存ソリューションの適用が可能だが導入の要件、実装に向けた制度の調整に一定期間を要する	状況に応じて判断
生活環境	14 ごみ処理容器等設置事業補助金の申請は紙ベースであり、利用者の不便、窓口業務の負担が生起	電子申請サービス(ぴったりサービス)の活用	高 既存システムへの手続きの登録のみで済むため、投資をせず効果が得られ、市民、職員ともに効果を実感できる	中 通年で全住民が困っている訳ではないが早期に対策することが望ましい	低 既存システムへの手続き登録のみで可能	優先
	15 空き家、空き地の情報の管理が負担となっており、住民の問い合わせなどにも円滑に対応できない	空き家管理システムの導入	中 職員の負担軽減に効果はある一方で、対象者は限られている	中 通年で全住民が困っている訳ではないが早期に対策することが望ましい	低 既存ソリューションで適用可能	状況に応じて判断

7. DXによる地域課題解決に向けた実施手順

STEP 4 課題の優先順位 ～各課題に対する評価～ (5/10)

基本 政策	課題	ソリューションの方向性	評価とその理由			優先順位 まとめ
			費用対効果	緊急度	導入難易度	
生活 環境	16 免許返納者へのタクシー利用券等の交付申請のため来庁が必要となり、利用者の不便が生起	電子申請サービス(ぴったりサービス)の活用	高 既存システムへの手続きの登録のみで済むため、投資をせず効果が得られ、市民、職員ともに効果を実感できる	中 通年で全住民が困っている訳ではないが早期に対策することが望ましい	低 既存システムへの手続き登録のみで可能	優先
	17 火災予防関連書類申請の際来庁される市民が多く、対応できない場合もあり利用者の不便が生起	電子申請サービス(ぴったりサービス)の活用促進	高 既存システムと連動する手数料支払いのシステム・機能等の搭載が必要なものの、市民、職員ともに効果を実感できる	中 通年で全住民が困っている訳ではないが早期に対策することが望ましい	中 既存システムと連動する手数料支払いのシステム・機能等の搭載が必要	優先
	18 防災行政無線が聞き取りにくい地区があり、また山間地域全体をカバーできていない	高萩市防災アプリの周知・広報の強化	高 システムの構築は既になされているため、利用が広がれば市民の利便性向上につながる。	高 現に災害等が発生し、重大な被害が発生していることから、特に無線が聞こえづらい地域への周知・広報の強化についての緊急度は高いと思われる。	中 アプリ利用者の向上のために、防災行政無線は、地形や気象状況によって聞こえにくい場合があることを理解してもらうこと、使用者のデジタルリテラシーの向上が必要となる。	最優先

7. DXによる地域課題解決に向けた実施手順

STEP 4 課題の優先順位 ～各課題に対する評価～ (6/10)

基本 政策	課題	ソリューションの方向性	評価とその理由			優先順位 まとめ
			費用対効果	緊急度	導入難易度	
生活 環境	19 個別避難計画は紙ベースで管理されており、情報がうまく引き継がれない不具合が生起	情報共有用タブレットの導入	低 投資額と利便性向上を比較した際、効果は限定的	中 対象者が困っている訳ではないが早期に対策することが望ましい	中 既存ソリューションの適用が可能だが、対象者が使いこなせるようになるために一定期間を要する	状況に応じて判断
	20 防犯啓発活動の効果検証ができていない	ホームページのアンケート機能を活用した啓発効果の調査の実施	高 既存システムへの手続きの登録のみで済むため、投資をせず効果が得られ、市民、職員ともに効果を実感できる	高 実施効果を知ることが市民の満足度につながるため	低 既存のシステムを利用可能	最優先
	21 詐欺等に対する消費者の情報不足	啓発活動による消費者トラブルの回避	高 既存システムの活用で済むため投資をせず効果が得られ、市民、職員ともに効果を実感できる	中 通年で全住民が困っている訳ではないが早期に対策することが望ましい	低 既存のシステムを利用可能	優先

7. DXによる地域課題解決に向けた実施手順

STEP 4 課題の優先順位 ～各課題に対する評価～ (7/10)

基本 政策	課題	ソリューションの方向性	評価とその理由			優先順位 まとめ
			費用対効果	緊急度	導入難易度	
社会 基盤	22 道路占用許可申請などが紙ベースでの申請となっており保存場所の確保も困難	道路占用許可申請等の手続きのオンライン化	高 既存システムへの手続きの登録のみで済むため、市民、職員ともに効果を実感できる。投資の有無は調達するソリューションに依存する。	中 通年で全住民が困っている訳ではないが早期に対策することが望ましい	低 既存ソリューションの適用が可能	優先
	23 交通不便地域の公共交通の確保が困難	交通不便地域で運行するための車両の小型化・多様化	中 設備投資もしくはバス事業者負担金が発生する一方で、市民の利便性向上に多大な効果が見込める	高 交通不便地域での運行ができないことにより、通院や買い物に不便を生じているため、速やかに取り組むべき課題	高 設備投資や事業者への補助金の増額が見込まれるため、市民の利便性向上につながる一方で、持続性に欠ける。	状況に応じて判断
	24 施設の老朽化に伴う工事等の財源確保が困難	(デジタル以外の手段を含め検討が必要)	(評価外)	(評価外)	(評価外)	状況に応じて判断
	25 浄化槽設置の各種届出が紙ベースであり、利用者の不便や窓口業務の負担が生起	浄化槽法関連手続きのオンライン申請システムの導入	高 既存システムへの手続きの登録のみで済むため、投資をせず効果が得られ、市民、職員ともに効果を実感できる	中 通年で全住民が困っている訳ではないが早期に対策することが望ましい	低 既存システムへの手続き登録のみで可能	優先

7. DXによる地域課題解決に向けた実施手順

STEP 4 課題の優先順位 ～各課題に対する評価～ (8/10)

基本 政策	課題	ソリューションの方向性	評価とその理由			優先順位 まとめ
			費用対効果	緊急度	導入難易度	
社会 基盤	26 高齢者のオンライン申請等の 手続き活用が低調	デジタルリテラシーの向上のため の講習会の開催	高 財政的な負担が少なく 効果が得られ、職員の 業務負担軽減の効果を 実感できる	高 対象者の高齢化が進み、 デジタル化についていけな い市民の増加が予想され るため、早期の対応が 必要	中 身近に通信キャリアの 職員等の適した人材が 不足しており、早期の 講師の調達が必要である。	最優先
	地域 経営	27 まちづくり支援金事業の補助金 申請は紙ベースとなっており、 利用者の不便が生起	業務要領を見直しによる利用 者申請のサポート	高 業務要領の見直しのみで 実施できるため財政的な 負担はなく、市民の 利便性向上にもつながる。	中 対象者が限定されるため 緊急度はあまり高くないが、 早期に対策することが 望ましい	中 電子申請については、 既存システムへの手続き 登録のみで可能であるた め、業務要領の見直しが 実施されれば実現可能。
		28 固定資産関係の証明書発行には 専門的な判断も必要であり、 窓口での対応時間の長時間化と 業務の負担が生起	電子申請サービス (ぴったりサービス) の活用	高 既存システムへの手続き の登録のみで済むため、 投資をせず効果が得られ、 市民、職員ともに効果を 実感できる	中 通年で全住民が困って いる訳ではないが早期に 対策することが望ましい	低 既存システムへの手続き 登録のみで可能

7. DXによる地域課題解決に向けた実施手順

STEP 4 課題の優先順位 ～各課題に対する評価～ (9/10)

基本 政策	課題	ソリューションの方向性	評価とその理由			優先順位 まとめ
			費用対効果	緊急度	導入難易度	
地域 経営	29 証明書等の発行に関して、平日のみの対応となる事務もあるため、市民の不便と窓口業務の負担が生起	書かない窓口・コンビニ交付システムの導入、電子申請サービス(ぴったりサービス)の活用	高 設備投資が必要なものの、市民の利便性向上、職員の負担軽減ともに効果を実感できる	高 現に職員の負担がひっばくしており速やかに取り組むべき課題	中 既存ソリューションの適用が可能だが導入の要件、実装に向けた制度の調整に一定期間を要する	最優先
	30 紙決裁により管理職不在時の効率的な業務が実施できていない	電子決裁システムの導入	高 設備投資が必要なものの、職員の負担を大きく軽減できる	中 速やかに取り組むべき課題であるため、早期に対策することが望ましい	中 既存ソリューションの適用が可能だが導入の要件、実装に向けた制度の調整に一定期間を要する	優先
	31 国や県からの通知を紙により処置しているため紙使用量が増加し、保管場所の確保も困難	電子決裁システムの導入	高 設備投資が必要なものの、職員の負担を大きく軽減できる	中 速やかに取り組むべき課題であるため、早期に対策することが望ましい	中 既存ソリューションの適用が可能だが導入の要件、実装に向けた制度の調整に一定期間を要する	優先
	32 職員のデジタル技術に関する専門知識の不足	定期的な職員研修の実施、地域情報化アドバイザーの活用	中 既存の職員が知識をつける必要がある	高 現に職員の負担がひっばくしており速やかに取り組むべき課題	低 既存の制度を活用することで可能	優先

7. DXによる地域課題解決に向けた実施手順

STEP 4 課題の優先順位 ～各課題に対する評価～ (10/10)

基本 政策	課題	ソリューションの方向性	評価とその理由			優先順位 まとめ
			費用対効果	緊急度	導入難易度	
地域 経営	33 特設人権相談の受付は平日の電話または窓口対応のみであり利用者の不便が生起	手続きの郵送申請・電子申請サービス(ぴったりサービス)の活用	高 既存システムへの手続きの登録のみで済むため、投資をせず効果が得られ、市民、職員ともに効果を実感できる	中 通年で全住民が困っている訳ではないが早期に対策することが望ましい	低 既存システムへの手続き登録のみで可能	優先
	34 情報伝達が秘書広報課に限定され、タイムロスが生起	業務要領を見直しによる情報発信	高 大きな設備投資なく実行可能であり、また市民の利便性向上も期待できる。	中 現状の配信体制に関して通年で全住民が困っている訳ではないが、早期に対策することが望ましい	中 既存ソリューションの適用が可能だが導入の要件、実装に向けた制度の調整に一定期間を要する	優先
	35 物件紹介バンク(空家)の登録、利用について、紙での申請のため、手続きに時間を要している	業務要領を見直しによる利用者申請のサポート	低 投資額は少ないが、利便性向上や業務負担の効果は限定的	低 時間的な制約は薄い	低 業務要領の見直しのみなので難易度は低い	状況に応じて判断
その他	36 紙の使用量が増加し、保管場所の確保も困難	電子決裁システムの導入	高 設備投資が必要なものの、職員の負担を大きく軽減できる	中 速やかに取り組むべき課題であるため、早期に対策することが望ましい	中 既存ソリューションの適用が可能だが導入の要件、実装に向けた制度の調整に一定期間を要する	優先

7. DXによる地域課題解決に向けた実施手順

STEP 4 課題の優先順位 ～優先順位のまとめ～ (1/3)

	検討のタイミング	該当する課題	ソリューションの方向性
最優先	1年以内に具体的なソリューション導入検討に着手	4 養育支援でケースに応じた迅速な対応が求められるがデータが紙ベースであるため十分な対応ができていない	庁内共有フォルダを使用した情報共有
		5 相談記録の入力・管理・情報共有が個別業務で成り立っており、業務負担と情報漏洩の対応が不十分	相談記録システムの導入
		8 学校のテスト採点業務に長時間を要し、児童生徒と向き合う時間の確保が難しい	自動採点システムの導入
		9 生涯学習講座の受講者が減少している	ホームページのアンケート機能を活用したニーズ調査の実施
		10 公共施設の貸出(予約)の都度窓口対応が必要となり、市民・職員の負担となっている	公共施設予約システムの導入
		18 防災行政無線が聞き取りにくい地区があり、また山間地域全体をカバーできていない	高萩市防災アプリの周知・広報の強化
		20 防犯啓発活動の効果検証ができていない	ホームページのアンケート機能を活用した啓発効果の調査の実施
		26 高齢者のオンライン申請等の手続き活用が低調	デジタルリテラシーの向上のための講習会の開催
		29 証明書等の発行に関して、平日のみの対応となる事務もあるため、市民の不便と窓口業務の負担が生起	書かない窓口・コンビニ交付システムの導入、電子申請サービス(ぴったりサービス)の活用
優先	3年以内に具体的なソリューション導入検討に着手	1 がん検診のオンライン予約受付件数を制限できず対応業務が発生し、利用者にも不便が生起	申請届出システムの見直し
		2 国民健康保険被保険者の人間ドック補助の申請が紙ベースとなっており、窓口業務の負担が生起	申請書様式の改正・手続きのオンライン申請システムの導入
		6 後期高齢者医療保険被保険者の人間ドック補助の申請が紙ベースとなっており、窓口業務の負担が生起	申請書様式の改正・手続きのオンライン申請システムの導入

7. DXによる地域課題解決に向けた実施手順

STEP 4 課題の優先順位 ～優先順位のまとめ～ (2/3)

検討のタイミング	該当する課題	ソリューションの方向性
3年以内に具体的なソリューション導入検討に着手	7 日常生活用具申請のため来庁が必要となり生活の負担となっている	電子申請サービス (びったりサービス) の活用
	12 交付金申請のための営農計画書の手続きが紙ベースとなり、職員の負担が生起	営農計画書の電子申請の周知啓発
	14 ごみ処理容器等設置事業補助金の申請は紙ベースであり、利用者の不便、窓口業務の負担が生起	電子申請サービス (びったりサービス) の活用
	16 免許返納者へのタクシー利用券等の交付申請のため来庁が必要となり、利用者の不便が生起	電子申請サービス (びったりサービス) の活用
	17 火災予防関連書類申請の際来庁される市民が多く、対応できない場合もあり利用者の不便が生起	電子申請サービス (びったりサービス) の活用促進
	21 詐欺等に対する消費者の情報不足	啓発活動による消費者トラブルの回避
	22 道路占用許可申請などが紙ベースでの申請となり保存場所の確保も困難	道路占用許可申請等の手続きのオンライン化
	25 浄化槽設置の各種届出が紙ベースであり、利用者の不便や窓口業務の負担が生起	浄化槽法関連手続きのオンライン申請システムの導入
	27 まちづくり支援金事業の補助金申請は紙ベースとなり、利用者の不便が生起	業務要領を見直しによる利用者申請のサポート
	28 固定資産関係の証明書発行には専門的な判断も必要であり、窓口での対応時間の長時間化と業務の負担が生起	電子申請サービス (びったりサービス) の活用
	30 紙決裁により管理職不在時の効率的な業務が実施できていない	電子決裁システムの導入
	31 国や県からの通知を紙により処置しているため紙使用量が増加し、保管場所の確保も困難	
	36 紙の使用量が増加し、保管場所の確保も困難	
32 職員のデジタル技術に関する専門知識の不足	定期的な職員研修の実施、地域情報化アドバイザーの活用	

優先

7. DXによる地域課題解決に向けた実施手順

STEP 4 課題の優先順位 ～優先順位のまとめ～ (3/3)

検討のタイミング	該当する課題	ソリューションの方向性
優先 3年以内に具体的なソリューション導入検討に着手	33 特設人権相談の受付は平日の電話または窓口対応のみであり利用者の不便が生起	手続きの郵送申請・電子申請サービス(びったりサービス)の活用
	34 情報伝達が秘書広報課に限定され、タイムロスが生起	業務要領を見直しによる情報発信
状況に応じて判断 導入時期は、今後の状況と庁内のリソースに応じて判断	3 民生委員、児童委員協議会における緊急連絡が電話のみのため内容を正確に伝えることが困難	情報共有用タブレットの導入
	19 個別避難計画は紙ベースで管理されており、情報がうまく引き継がれない不具合が生起	
	11 市の文化継承の手段や機会が限定的であり、保存・伝承が困難になっている	音声議事録ソフトの導入
		デジタルアーカイブシステムの導入
	13 観光客への情報提供が不足	高萩市観光アプリの開発
	15 空き家、空き地の情報の管理が負担となっており、住民の問い合わせなどにも円滑に対応できない	空き家管理システムの導入
	23 交通不便地域の公共交通の確保が困難	交通不便地域で運行するための車両の小型化・多様化
35 物件紹介バンク(空家)の登録、利用について、紙での申請のため、手続きに時間を要している	業務要領を見直しによる利用者申請のサポート ※庁内のリソースに応じ速やかに着手	

8. 推進体制

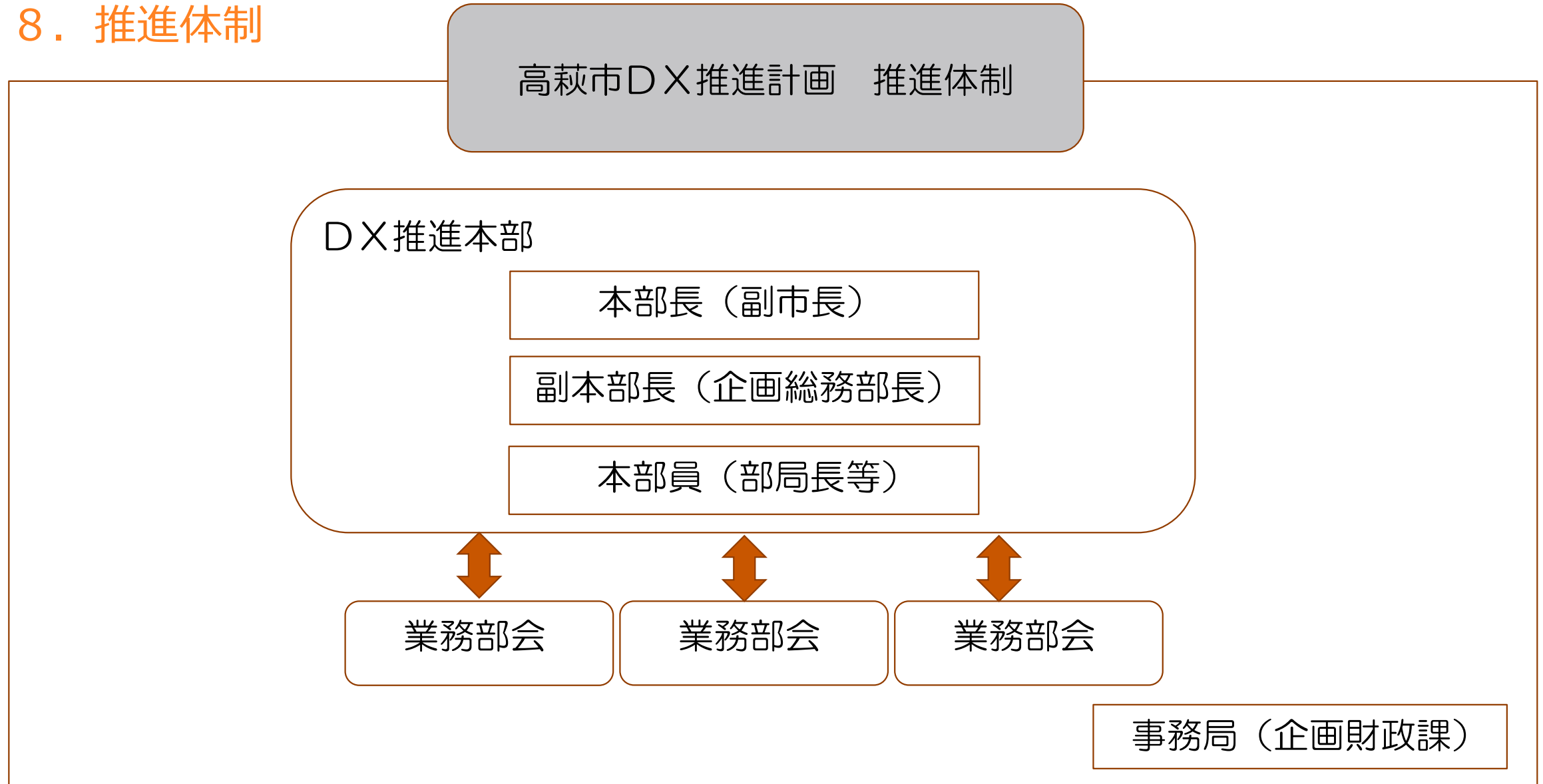
本計画の推進にあたり、部署や所管業務にとらわれず、横のつながりを持ち整合性を図りつつ、全庁的に取り組みを円滑に進めるため、以下の推進体制を構築します。

副市長を本部長、企画総務部長を副本部長、部局長等を本部員とし、計画推進のための総合調整にあたります。

また、各取組事項について調査、検討をするため、必要に応じて業務部会を設置します。業務部会は関係職員で構成され、課題の共有から解決に向けた具体的な取り組みの推進にあたります。

事務局として企画財政課が、計画の進捗管理、調整を行います。

8. 推進体制



9. 用語集

用語	説明
AI	Artificial Intelligenceの略。「人工知能」人工的に作られた知能を持つコンピュータシステムやソフトウェアのこと。機械であるコンピュータ自身が学び、従来人間にしかできなかったような高度に知的な作業や判断を行うことができる。
AI-OCR	帳票を読み取りデータ化するOCRに、AI技術を活用することで、高精度に手書き文字などを認識することを可能としたもの。
BPR	Business Process Re-engineeringの略。企業などで既存の業務のやり方や手順を抜本的に見直し、業務の流れ（ビジネスプロセス）を最適化すること。
DX（デジタルトランスフォーメーション）	デジタル技術を浸透させることで、人々の生活をより良いものへと変革すること。
eLTAX	地方税ポータルシステムの呼称で、地方税における手続きを、インターネットを利用して電子的に行うシステムのこと。
ICT	Information and Communication Technologyの略。情報・通信に関連する技術一般の総称であり、従来用いられてきた「IT（Information Technology）」とほぼ同義。
IT	Information Technologyの略。インターネットなどの通信とコンピュータとを駆使する情報技術のこと。
RPA	Robotic Process Automationの略。パソコンを使った定型業務をソフトウェア型のロボットが代行する技術を指す。例えば、メールの添付ファイルの内容を分析し、自動的に基幹システムに登録するなど。業務の効率化を図り、人件費を抑えることも可能になる。
SNS	Social Networking Serviceの略。インターネット上への記事や写真の投稿を通して個人間の交流を支援するサービスのこと。
Wi-Fi	無線通信技術の一つで、多くのデバイスが円滑に接続できるように設けられた統一規格のこと。
ガバメントクラウド	政府が提供する、共通的な基盤・機能を提供する複数のクラウドサービスの利用環境のこと。
クラウドサービス	手元のコンピュータに導入して利用していたようなソフトウェアやデータを、インターネットなどのネットワークを通じて必要に応じて利用者に提供するサービスのこと。
テレワーク	ICTを活用して場所と時間を有効に活用できる柔軟な働き方のこと。
マイナポータル（ぴったりサービス）	政府が運営するマイナンバーカードを用いたオンラインサービスのこと。子育てや介護を始めとする、行政手続の検索やオンライン申請がワンストップできたり、行政機関からのお知らせを受け取ることが可能。
ペーパーレス	書類や文書を電子化して、紙を使わずに伝達・保管・管理すること。