

# 飯田市行政事務DX推進方針・概要版

## 1 策定の背景

- ▶ スマートフォンの普及やIoT、AI（人工知能）、ロボット技術による技術革新などデジタル化が急速に進展。
- ▶ インターネットショッピング、支払い・決済、地図・ナビゲーション、情報検索・ニュース、動画配信などインターネットを利用したサービスが日常生活に浸透。
- ▶ コロナ禍における3密（密集・密接・密閉）の回避や往来の制限を契機に、オンライン化による「新たな日常」が定着。
- ▶ 市民生活の日常に浸透してきているデジタル化の進展に対して、**行政手続や行政内部の事務に係るデジタル化の遅れが顕在化**。

### 【国の政策】

- ▶ 自治体DX推進計画(令和2年12月25日)  
行政のデジタル化の集中改革を強力に推進し、**デジタル社会の構築に向けた取組を全自治体において着実に進めていく**。

### （重点取組事項）

- ・自治体の情報システムの標準化・共通化
- ・マイナンバーカードの普及促進
- ・自治体の行政手続のオンライン化
- ・自治体のAI・RPAの利用促進
- ・テレワークの推進
- ・セキュリティ対策の徹底

## 2 策定の目的

- ▶ 全庁的なデジタル化の取組事項と工程を定め、**デジタル化に対する認識の共有や機運の醸成を図るとともに、デジタル化の取組を総合的かつ効果的に実施することにより、市民サービスの向上を図る**。
- ▶ 行政事務のデジタル化を進めることによって、**いいだ未来デザイン2028が掲げる未来ビジョンを実現するための推進力に繋げる**。

## 3 方針

次の4つの方針に基づいてデジタル化の取組を進める。

### 市民サービスの向上

#### 【方針1】 オンライン化による市民の 利便性向上

市民の利便性向上を図るため、書面、押印、対面を前提とした行政手続から、**オンラインで「いつでも・どこからでも・簡単」に手続が完結**できるように取り組む。

#### 【方針2】 デジタル活用による情報発信 の推進

市政情報の共有や相互理解が得られるように、デジタル活用による**市民のニーズに対応した情報提供と双方向のコミュニケーション**により、**市民にわかりやすく便利な情報発信を推進**する。

オンライン化に対応した**業務改革**とデジタル化の取組を支える**基礎**が必要

#### 【方針3】 効率的な仕事の仕方への転換

一連の**事務処理がデジタルで完結**するための**効率的な仕事の仕方への転換**や、AIやRPAなどのデジタル技術を活用して業務プロセスの見直しを図り、**限られた人的資源を市民に寄り添う良質なサービスの提供に充てる**。

#### 【方針4】 デジタル化の取組を支える 基礎をつくる

デジタル化の取組を支え、デジタル化による**市民サービスを安全に提供するための基礎をつくる**。

# 飯田市行政事務DX推進方針・概要版

## 4 デジタル化の取組事項と工程

- ▶ 4つの方針に基づき、全庁的なデジタル化の取組事項として次の項目を実施する。
- ▶ 自治体DX推進計画の工程と整合を図るため、期間を令和3年度（2021年）から令和7年度（2025年）までとし、国、県の施策やデジタル化の進捗状況などにより、取組事項や工程について見直す。
- ▶ デジタル化の推進にあたっては、誰もがデジタル化の恩恵が受けられ、**デジタルデバインド（情報格差）が生じないように配慮して進める。**

### ～方針1～ オンライン化による市民の利便性向上

1-①	行政手続のオンライン化（自治体DX推進計画・重点取組事項）				
内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ ながの電子申請サービスやマイナポータルぴったりサービスなどの汎用的電子申請システムを活用し、子育て、介護関係等の行政手続や、各種申込み、アンケート調査などのオンライン化を拡充する。</li> <li>▶ 汎用的電子申請システムでは対応できない公共施設予約、電子入札、口座振替依頼などの手続については、<b>専用のシステムによりオンライン化を図る。</b></li> <li>▶ マイナンバーカードを用いた<b>オンラインによる転出届・転入予約</b>（転出・転入手続の時間短縮化、ワンストップ化）について、国の制度施行にあわせ、令和4年度中のサービス開始に取り組む。</li> <li>▶ 内閣府が令和4年度から運用開始予定で整備している「クラウド型被災者支援システム」の利用について検討する。</li> </ul>				
工程	R3	R4	R5	R6	R7
	拡充				

1-②	マイナンバーカードの普及促進（自治体DX推進計画・重点取組事項）				
内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 国や県が実施する普及促進事業への対応や、行政手続のオンライン化、<b>諸証明のコンビニ交付サービスの導入によるマイナンバーカードの利用機会を創出し</b>、マイナンバーカードの普及促進を図る。</li> </ul>				
工程	R3	R4	R5	R6	R7
	普及促進・ 利用機会創出				

1-③	書かない窓口申請システムの導入				
内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 窓口での手続案内や住民票の写し等の交付申請において、複数の交付申請がタブレット端末を使った一括入力により、<b>申請書を書かなくても簡単に手続ができる窓口システムを導入する。</b></li> </ul>				
工程	R3	R4	R5	R6	R7
	運用体制検討	準備・導入			

1-④	諸証明のコンビニ交付サービスの導入				
内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ マイナンバーカードを利用して、<b>市が発行する証明書</b>（住民票の写し、印鑑登録証明書等）を<b>全国のコンビニエンスストアで早朝、夜間、休日でも取得できるサービスを導入する。</b></li> </ul>				
工程	R3	R4	R5	R6	R7
	導入検討	準備・導入			

1-⑤	キャッシュレス決済の拡充				
内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ クレジットカード、電子マネー、QRコードなどの多様な決済手段により、<b>各種手数料、施設使用料等</b>が時間や場所を問わず納付できるように、<b>キャッシュレス決済の拡充を図る。</b></li> </ul>				
工程	R3	R4	R5	R6	R7
	拡充検討		拡充		

# 飯田市行政事務DX推進方針・概要版

## 4 デジタル化の取組事項と工程（つづき）

<b>1-⑥</b>	<b>オンライン会議の拡充</b>				
<b>内容</b>	▶ 会議や研修会などに遠隔地からでも参加しやすいように、オンラインでの参加と現地参加を併用した開催などにより、オンライン会議を拡充する。				
<b>工程</b>	<b>R3</b>	<b>R4</b>	<b>R5</b>	<b>R6</b>	<b>R7</b>
	拡充				▶

<b>1-⑦</b>	<b>相談業務のオンライン化</b>				
<b>内容</b>	▶ 市民が市役所に行かなくても、自治振興センターや自宅、職場等からのオンラインによる対面相談に対応できる業務体制を構築する。				
<b>工程</b>	<b>R3</b>	<b>R4</b>	<b>R5</b>	<b>R6</b>	<b>R7</b>
	体制検討	準備・導入			▶

## ～方針2～ デジタル活用による情報発信の推進

<b>2-①</b>	<b>デジタル活用による情報発信の向上</b>				
<b>内容</b>	▶ スマートフォンアプリ等を利用し、市民のニーズに合った情報のプッシュ型の通知や、市民からの道路損傷情報等の通報機能により双方向の情報共有を図る。 ▶ 市の公式WEBサイトを中心とした広報展開とするため、AIチャットボットを組み込み、WEBサイト上の情報の検索性を高めるとともに、WEBサイト上での問い合わせ対応を可能にする。				
<b>工程</b>	<b>R3</b>	<b>R4</b>	<b>R5</b>	<b>R6</b>	<b>R7</b>
	導入検討	準備・導入			▶

## ～方針3～ 効率的な仕事の仕方への転換

<b>3-①</b>	<b>自治体システムの標準化・共通化</b> (自治体DX推進計画・重点取組事項)				
<b>内容</b>	▶ 自治体DX推進計画の工程に基づき、令和7年度末までに標準化対象の20業務（住民基本台帳、選挙人名簿管理、固定資産税、個人住民税、法人住民税、軽自動車税、就学、国民年金、国民健康保険、後期高齢者医療、介護保険、障害者福祉、生活保護、健康管理、児童手当、児童扶養手当、子ども・子育て支援、印鑑登録、戸籍、戸籍の附票）について、標準準拠システムへ移行し、ガバメントクラウド上で稼働させる。				
<b>工程</b>	<b>R3</b>	<b>R4</b>	<b>R5</b>	<b>R6</b>	<b>R7</b>
	移行検討	移行準備			▶ 移行

<b>3-②</b>	<b>AI・RPAの利用推進</b> (自治体DX推進計画・重点取組事項)				
<b>内容</b>	▶ AIによる音声認識、画像認識、文字認識、予測などの技術や、RPAによる定型的なコンピュータ操作の自動化について研究を進め、業務への適用が可能なシステムを実装する。				
<b>工程</b>	<b>R3</b>	<b>R4</b>	<b>R5</b>	<b>R6</b>	<b>R7</b>
	調査研究		実装		▶

<b>3-③</b>	<b>テレワークの推進</b> (自治体DX推進計画・重点取組事項)				
<b>内容</b>	▶ 感染症拡大時等の業務継続への対応や、働き方改革という観点からもテレワーク（在宅勤務）の試行的運用を実施し、テレワークの効果と課題を検証しながら環境を整備する。				
<b>工程</b>	<b>R3</b>	<b>R4</b>	<b>R5</b>	<b>R6</b>	<b>R7</b>
	試行的運用		環境整備		▶

# 飯田市行政事務DX推進方針・概要版

## 4 デジタル化の取組事項と工程（つづき）

3-④ 文書管理・電子決裁システムの導入					
内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>行政手続の書面、押印、対面の見直しや、オンライン申請等のデジタル化の進展にあわせ、紙の文書管理から文書管理システムによる<b>電子文書の管理に移行し、起案・決裁・保存・廃棄まで、文書のライフサイクル全体をデジタルのまま完結</b>できるようにする。</li> <li>起案文書の決裁に限らず、財務会計処理事務、契約事務、人事給与等の庶務事務においても電子決裁を導入するため、財務会計システム、人事給与システム等の庶務事務システムの見直しを行う。</li> </ul>				
工程	R3	R4	R5	R6	R7
	ペーパーレス化	検討・準備			導入

3-⑤ デジタル活用による庁内情報共有の推進					
内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>グループウェアやチャットツール等を活用し、庁内情報の共有化やノウハウの蓄積、意見交換などの庁内コミュニケーションの効率化を図る。</li> </ul>				
工程	R3	R4	R5	R6	R7
	利用促進	情報共有ツールの検討・導入			

## ～方針4～ デジタル化の取組を支える基礎をつくる

4-① セキュリティ対策の徹底（自治体DX推進計画・重点取組事項）					
内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>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（令和2年12月・総務省）に基づいたセキュリティポリシーに改定し、情報セキュリティ対策を強化する。</li> </ul>				
工程	R3	R4	R5	R6	R7
	ポリシー改定 対策強化				

4-② デジタル化推進人材の育成					
内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>デジタル化担当部門や各課において業務のプロセスの見直しや、デジタル化の企画提案、システム構築など各業務部門の役割に応じて<b>デジタル化を推進する人材が適切に配置できるように、人材育成に取り組む。</b></li> </ul>				
工程	R3	R4	R5	R6	R7
	研修実施	人材育成方針作成			

## 5 推進体制

- 令和4年度に組織機構改革により設置するデジタル化の推進部門が、全体方針の企画立案、部門間の調整を行い、各業務を担当する部署、行革、法規、人事、企画、財政部門等と連携して**組織横断的に推進**する。
- 取組事項ごとに庁内推進体制や検討組織を構成し、関係する部署と**進捗管理目標**を作成し、計画的、段階的に取り組む。