

宍粟市におけるDX（デジタルトランスフォーメーション）推進について

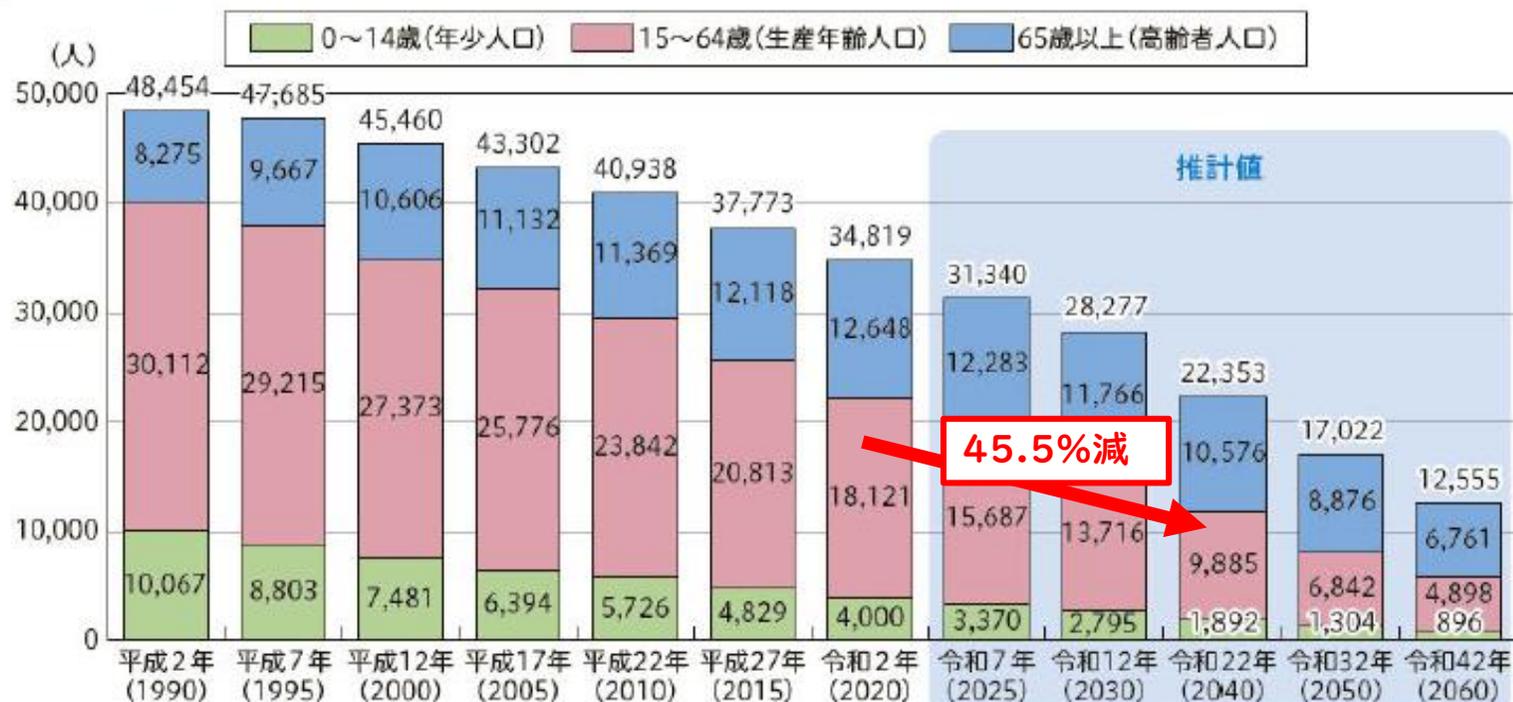
近年のICT（情報通信技術）の進歩は、スマートフォンの普及など急速に進展しており、あらゆる場面でデジタル技術の活用が必要不可欠なものとなっています。

また、新型コロナウイルス感染症の拡大により、行政分野でのデジタル化・オンライン化の必要性が高まったことを踏まえ、国は、令和2年12月に「自治体DX推進計画」を策定、令和3年7月には「自治体DX推進手順書」を作成し、自治体にも、デジタル技術を活用した住民サービスの向上や、業務の効率化、データ活用による新たな価値の創造を推進するよう求めています。

本市においても、少子化に伴う人口減少への対応や地域社会の活性化など、地方創生の実現に向けた取り組みを更に加速させるため、DX（デジタルトランスフォーメーション）の推進を第2次宍粟市総合計画後期基本計画、第2次宍粟市地域創生総合戦略の基本構想（第4章「5.デジタルトランスフォーメーション（DX）による社会変革への対応」）に位置づけています。

(1) 本市を取り巻く現状と課題

■ 総人口、年齢3区分別人口の推移と将来推計



※年齢不詳を含むため、総人口と内訳の合計は一致しないことがある。推計値は四捨五入により合計が一致しないことがある。
資料：国勢調査、国立社会保障・人口問題研究所推計(平成30(2018)年時点)

「2040年問題」への対応

全国的に、少子高齢化が進展する中、今後、労働力の絶対量が不足することが懸念されています。

国立社会保障・人口問題研究所の推計によれば、高齢者人口がピークを迎える2040年頃には、20歳代前半の人口は団塊ジュニア世代の半分程度に止まるとされており、地域・官民を問わず若年労働力の深刻な供給不足が見込まれる、いわゆる「2040年問題」に対応していく必要があります。

本市においても、労働力不足を背景として、職員確保が困難となることが想定されることから、多様化する行政ニーズに対応し、市民サービスの維持向上を図るためには、デジタル技術を活用し、より一層、労働生産性を向上させる必要があります。



「自治体DX推進計画概要」
(令和2年12月25日総務省自治行政局)より

自治体におけるDXは、
**市民サービスの向上を主な目的として、
デジタル技術を用いて新たな価値を創出したり、仕組みを変えること**

【市民】

住民サービスは受けたいけど、市役所行って手続きするのは面倒…
「何かと不便…」

【職員】

デスクワークが忙しすぎて、本当は大切にしたい市民と向き合う仕事ができない…
「業務に忙殺…」

- デジタル技術で市民や職員の不便を解決し、便利を提供する
- 業務改革、業務プロセス改革を実行し、生産性を向上させる



【市民】

手続きが簡単便利になってわかりやすい!市役所が身近で相談しやすい!
「すごく便利!」
「新しいサービスも!」

【職員】

市民に寄り添った仕事、市民視点の新しいサービスを考えることができる。
「あたらしい政策立案ができた!」
「必要な分野の増員ができた!」

国は、「自治体DX推進計画」を作り、全自治体のDXを進める方針を出している。

めざすべきデジタル社会のビジョン

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

～ 誰ひとり取り残さない、人にやさしいデジタル化 ～

このビジョンの実現のためには、住民に身近な行政を担う自治体、
とりわけ市区町村の役割は極めて重要である。



「自治体DX推進計画概要」
(令和2年12月25日総務省自治行政局)より

国が示す、DX推進のため自治体が行き組む施策等

(1) 推進体制の構築

(2) ・6つの重点取組事項 <市民・行政のDX>

- ①自治体情報システムの標準化・共通化
- ②マイナンバーカードの普及促進
- ③行政手続のオンライン化
- ④AI・RPAの利用促進
- ⑤テレワークの推進
- ⑥セキュリティ対策の徹底

・その他の取組事項 <地域のDX>

- ①地域社会のデジタル化
- ②デジタルデバイド対策など

(2) 宍粟市の現状と取組（令和4年度）

●宍粟市DX推進方針の策定（令和4年6月）

- 1.はじめに
- 2.位置づけ
- 3.対象期間
- 4.基本方針
- 5.基本目標と取組体系
- 6.全体推進体制
- 7.実施スケジュール
- 8.取組体系と取組事業

●宍粟市総合計画実施計画への位置づけ（審議中）

優先すべき事業への予算配分など社会情勢の変化に柔軟に対応できる短期的な計画として策定。期間3年（毎年見直し）

1. はじめに

本市では、平成29年に策定した「宍粟市ICT(情報通信技術)活用ビジョン」を、「宍粟市総合計画」をICTの側面から補完する役割を担うものとして、また、総合計画に掲げられた将来像の実現を最大の目標と位置づけし、個別の展開をしてきた。「宍粟市の将来像:人と自然が輝き みんなで創る 夢のまち」の実現のため、さらにデジタルシフトしていくには、明確な方針を持ちICTの活用推進の考え方を明らかにしておく必要があることからビジョン策定時には予測できなかったICTの進展や社会情勢の変化を取り込み、「ICT活用ビジョン」と整合性を図った「宍粟市DX推進方針」を定める。

2. 位置づけ

- 市の最上位計画「第2次宍粟市総合計画後期基本計画及び第2次宍粟市地域創生総合戦略」と「第四次宍粟市行革大綱」において、横断的な課題として位置づけられる「デジタル変革(DX)の推進」について、基本的な考え方や取組の内容、推進体制など、市としての方針を示すもの。
- デジタル社会形成基本法をはじめ関係法令、自治体DX推進計画の各種要請、ひょうご・データ利活用プランとの整合性を図る。

3. 対象期間

- 総合計画の基本構想との整合性と市を取り巻く社会情勢や国・県等の動向、急速に進むデジタル化技術を踏まえ、その変化に対応するべく、適宜見直しを行う。

■宍粟市を取り巻く現状・課題

- 少子高齢化や人口減少社会の進行が加速
- 情報通信技術の高度化
- 労働生産力の減少、経済規模の縮小等
- 財政改革による職員数の制約
- 多様化、複雑化する市民ニーズへの対応、持続可能な行政サービスの提供
 - ▶ICTの活用推進を通じ、持続可能な本市の実現をめざす
 - ▶行政手続のオンライン化をはじめとする市民の利便性向上
 - ▶DX(デジタル技術を用いた変革)を推進することが求められている。

4. 基本方針/ 5. 基本目標と取組体系

基本方針

- デジタル技術で暮らしと行政の在り方を再デザイン(DX)し、人と自然の輝きを、着実に未来へとつなぐまち宍粟

人口減少社会においても持続可能な、すべての人に寄り添った優しいDX

基本目標

①暮らしと行政のDX

デジタル行政サービスの提供による利用者の利便性向上と市行政の業務改善

②地域のDX

地域社会のデジタル化とICTを活用したあらゆる分野での効率化の促進

取組体系

- ・行政手続きのオンライン化の推進
- ・マイナンバーカードの普及・活用促進
- ・情報システムの標準化・共通化への対応
- ・AI・RPA等最新技術の活用
- ・テレワークの推進
- ・行政の効率化・高度化
- ・情報セキュリティ対策の徹底 など

- ・地域社会のデジタル化の推進
- ・デジタルデバイド(情報格差)への適切な対応 など

6. 全体推進体制

- 地域創生本部会議、地域創生推進幹事会(DX推進庁内部会)、情報セキュリティ委員等により、全庁横断的に情報共有や事業検討を行いながら推進。

7. 実施スケジュール

- DX取組事業は、毎年の実施計画の見直しのタイミングにあわせて、直近のDXを取り巻く状況を踏まえて実施計画に反映。

～DXとは～ D(デジタル)とX(トランスフォーメーション:変革)を組み合わせた言葉。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。デジタル技術を用いた変革。

●直接、市民の利便性向上につながり、効果や成果が実感できること、また、全国の自治体で足並みをそろえた取組が必要となることから、「行政手続のオンライン化」と「情報システムの標準化・共通化」の2つの取組事項を最優先に取り組みます。

この2つの取組事項を推進していく上で、「デジタルデバイド(情報格差)対策」、「情報セキュリティ対策の徹底」は、誰もが安心してサービスを利用でき、誰もがその恩恵を享受する上で、欠かせない取組です。

また、行政手続のオンライン化の効果と市民の利便性を高めるには、「マイナンバーカードの普及・活用促進」が重要です。これらの3つの取組事項は、継続して取り組みます。

さらに、行政の生産性向上につながる「効率化・高度化」「AI・RPA等最新技術の活用」、「テレワークの推進」の3つの取組事項と、課題の解決や新たな価値を生み出すことにつながる「地域社会のデジタル化」については、着実に取組を進めます。

●行政手続きのオンライン化

1. 国が示す方針・概要	2. 国の動向
<p>○全地方自治体において、特に国民の利便性向上に資する手続きについて、原則マイナポータルからマイナンバーカードを用いてオンライン手続きを可能にする。</p>	<p>○地方公共団体が優先的にオンライン化を推進すべき手続きを示し、関係省庁と連携しガイドラインの作成等により地方自治体を支援する。【デジタル庁・総務省】</p> <p>○全市区町村においてマイナポータル(※1)を通じたオンラインによる転出届・転入予約を実現できるよう、マイナポータルを改修する。</p> <p>○国民の利便性の向上に資するマイナポータルのUI/UX(※2)を徹底して見直す。</p>
3. 本市の現状や課題	
<p>○電子申請サービスや電子収納サービス未導入の状況</p> <p>○マイナンバーカードの未申請状況</p>	
4. 取組の方向性・内容	
<p>○市町村対象手続き(31手続のうち27手続)(※3)について、ぴったりサービス(※4)利用等方式を決定し、導入する。</p> <p>○マイナンバーカードの普及に努め、自宅にしながら行政手続きが行える環境を整備し、住民サービスの向上に努める。パソコンやスマートフォン等からのインターネット利用が困難な住民が困らないよう、市役所窓口等の身近な場所に行政手続や相談を行うことができる環境を整え、支援にも努める。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・市町村対象手続きの子育て関係・介護関係、罹災証明発行のオンライン手続きの開始 ・他自治体事例も参考に、電子申請利用手続きを拡大、キャッシュレス化への対応(クレジットカードやQRコード等による電子決済) ・デジタルデバйд対策の検討、実施 	
5. スケジュール	
<p>令和4年度：導入方式の検討、電子申請サービスの導入 市町村対象手続き(27手続)のオンライン化を順次開始、キャッシュレス化検討 利用促進に向け周知・広報</p> <p>令和5年度：デジタルデバйд対策の検討、実施</p> <p>令和6年度：以降継続</p>	

●マイナンバーカードの普及・活用促進

1. 国が示す方針・概要	2. 国の動向
<p>マイナンバーカードは、オンラインで確実に本人確認ができ、デジタル社会の基盤となるもの。今後も利活用シーンは拡大することが見込まれている。2022年度末までに、交付率100%をめざして、さらに交付体制を充実させる。</p>	<p>○マイナンバーカード普及施策として、マイナポイントを付与、自治体に対し交付事務費補助【総務省】 ○健康保険証としての利用や、運転免許証との一体化、スマートフォン搭載など、マイナンバーカードの利活用を検討</p>
3. 本市の現状や課題	
<p>○宍粟市のマイナンバーカード交付状況 人口総数:36,010人(令和4年1月1日時点) 交付枚数:18,437枚(令和4年9月末時点) 人口に対する交付枚数率 51.2% <全国:49.0% 兵庫県:53.8%></p> <p>○マイナンバーカードの申請及び交付に係る事務補助員を配置 ○現時点において、マイナンバーカードによる利活用サービスが少なく、利便性向上のメリットを十分に訴求できていない</p>	
4. 取組の方向性・内容	
<p>これまでの取組の成果を踏まえ、施策を継続するとともに、他自治体事例等も参考にマイナンバーカード交付事務費補助金を活用した新たな取組を検討・実施する。</p> <p>○マイナンバーカードを申請していない住民にQRコード付申請書を送付【国】 →申請手続きの窓口支援【市】 ・顔写真の無料撮影、申請サポート、土曜・日曜の臨時窓口開庁、出張申請窓口の開設(イオンなど)、事務補助員の配置</p> <p>○マイナンバーカードを申請された方を対象としたマイナポイント付与事業【国】 →申請手続きの窓口支援【市】</p>	
5. スケジュール	
<p>令和4年度:ほぼ全市民に行き渡ることをめざす 上記取組を継続するとともに、国の施策等を踏まえ、新たな施策を検討、追加実施 令和5年度:以降継続</p>	

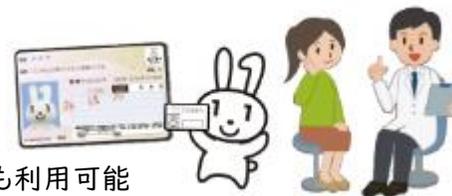


●マイナンバーカードを利用した行政サービスオンライン化の例



マイナンバーカードは本人確認書類として利用

マイナンバーカードは健康保険証としても利用可能



市役所窓口に行けない時も
近くのコンビニで住民票の写しや
課税証明書などが取得できる

確定申告やインターネットバンキ
ング、民間企業のオンライン契約
に利用



e-Tax

●マイナポータルのぴったりサービスで手続き書類をオンライン作成



→作成した手続き書類はオンラインで
申請可能(電子署名を利用)
～市役所にわざわざ行かなくてもOK～

～市役所窓口が混んでいる場合も、
書類をオンラインで作成しておけば、書かずに待たずにスイスイ～



- (※1) マイナポータル:国が運営するオンラインサービス。子育てや介護等の行政手続のオンライン申請がワンストップでできる。
 (※2) UI/UX:ユーザーインターフェース(利用者がパソコン等を実行する上での環境。Webサイトやアプリの扱いやすさや操作性)ユーザーエクスペリエンス(利用者がサービス等を利用した際の体験や経験)

(※3) 地方公共団体が優先的にオンライン化を推進すべき手続 ○市町村対象手続(31手続のうち27手続)

子育て関係(15手続) ※市区町村対象手続		
児童手当等の受給資格及び児童手当の額についての認定請求	保育施設等の利用申込	高額介護(予防)サービス費の支給申請
児童手当等の額の改定の請求及び届出	保育施設等の現況届	介護保険負担限度額認定申請
氏名変更/住所変更等の届出	児童扶養手当の現況届の事前送信	居宅介護(介護予防)福祉用具購入費の支給申請
受給事由消滅の届出	妊娠の届出	居宅介護(介護予防)住宅改修費の支給申請
未支払の児童手当等の請求		住所移転後の要介護・要支援認定申請
児童手当等に係る寄附の申出	介護関係(11手続) ※市区町村対象手続	被災者支援関係(1手続) ※市区町村対象手続
児童手当に係る寄附変更等の申出	要介護・要支援認定の申請	罹災証明書の発行申請
受給資格者の申出による学校給食費等の徴収等の申出	要介護・要支援更新認定の申請	
受給資格者の申出による学校給食費等の徴収等の変更等の申出	要介護・要支援状態区分変更認定の申請	自動車保有関係(4手続) ※都道府県対象手続
児童手当等の現況届	居住(介護予防)サービス計画作成(変更)依頼の届出	自動車税環境性能割の申告納付
支給認定の申請	介護保険負担割合証の再交付申請	自動車税の賦課徴収に関する事項の申告又は報告
	被保険者証の再交付申請	自動車税住所変更届
		自動車の保管場所証明の申請

(※4) ぴったりサービス:マイナポータルの電子申請機能

●地域社会のデジタル化の推進

<p>1. 国が示す方針・概要</p>	<p>2. 国の動向</p>
<p>○光ファイバーの全国的な展開や5Gサービスの開始、ローカル5Gの導入等情報通信基盤の整備の進展を踏まえ、今後これらの基盤を有効に活用し、すべての地域がデジタル化によるメリットを享受できる地域社会のデジタル化を集中的に推進する。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取組の推進・地域社会のデジタル化をめざす。</p>	<p>○「地域デジタル社会推進費」を計上し、すべての地域がデジタル化によるメリットを享受できる地域社会のデジタル化を集中的に推進する。【総務省】</p> <p>○地方創生推進交付金等を新たに「デジタル田園都市国家構想交付金」として位置づけ、デジタル田園都市国家構想による地方の活性化に向けた支援を進める。【内閣府】</p>
<p>3. 本市の現状や課題</p>	
<ul style="list-style-type: none"> ○少子高齢化や人口減少社会の進行が加速 ○情報通信技術の高度化への対応 ○労働生産力の減少、経済規模の縮小等 	
<p>4. 取組の方向性・内容</p>	
<p>情報通信環境の進展やデジタル化によるメリットを享受できる地域社会に向け、他自治体の取り組みも参考に、地域社会のデジタル化の推進に向けた取り組みを実施する。また、デジタルデバイド対策の取り組みともあわせ、市全体がデジタル化のメリットを享受できるよう、住民や企業に対するサポート、地域振興のバックアップ施策を検討する。</p> <ul style="list-style-type: none"> ○デジタル社会の恩恵を高齢者など多くの住民が実感できるためのデジタル活用支援 ○デジタル技術を活用した安心・安全の確保の取組み ○デジタル技術を活用した行政情報提供の充実 など 	
<p>5. スケジュール</p>	
<p>令和4年度：他自治体等の事例収集、実施施策及び実施スケジュールの検討<実施計画へ位置づけ> 令和5年度：有効な施策の順次実施 令和6年度：以降継続</p>	

●デジタルデバイド(情報格差)への適切な対応

1. 国が示す方針・概要	2. 国の動向
<p>○オンラインによる行政手続サービスの利用方法について、高齢者等が身近な場所で相談や学習を行えるようにするため、「デジタル活用支援員」の利用促進を行うとともに、地域の幅広い関係者と連携し、支援員の枠組みも活用しつつ、講座の開催やアウトリーチ型の相談対応など地域住民に対するきめ細かなデジタル活用支援を実施する。</p>	<p>○デジタル活用に関する理解やスキルが十分でない高齢者等に対して、オンラインによる行政手続やサービスの利用方法等に関する助言・相談等の対応を行う事業者に対して補助等を実施【総務省】</p>
3. 本市の現状や課題	
<p>○高齢者にもスマートフォン利用者が増える一方で、デジタル活用への不安や抵抗感が見受けられる。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・宍粟市のマイナポイント申込支援件数状況 マイナンバーカード交付枚数:1,162枚、マイナポイント申込支援件数:956件(令和4年4月~8月時点累計) マイナポイント申込支援実施率(支援件数/カード交付枚数) 82.3% 	
4. 取組の方向性・内容	
<p>行政手続きのオンライン化等の推進とあわせ、「誰一人取り残さない」DX社会の実現に向け、国や県の動向、近隣自治体の取り組みも参考に、具体的施策を検討し、実施する。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・高齢者向けスマートフォン教室(電子申請サービス、その他) ・窓口での各種電子申請サービス利用支援(入力補助) ・スマートフォンやタブレットの設定や操作ができない高齢者をサポートするデジタル人材の育成 	
5. スケジュール	
<p>令和4年度:他自治体等の事例収集、実施施策及び実施スケジュールの検討 令和5年度:高齢者等に向けたスマートフォン教室の開催、その他有効な施策、必要な施策の順次実施 令和6年度:以降継続</p>	

● 宍粟市がすでに取り組んでいるデジタル行政サービスの例

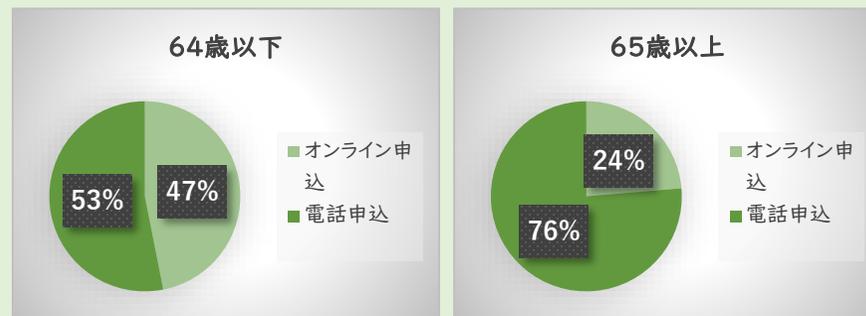


パソコン・スマホで
申込可能

○ 新型コロナウイルスワクチン接種のインターネット予約

新型コロナウイルスワクチンの「集団接種」は、市公式サイトからインターネット予約が可能です。

<現状>



※9/17~9/29に山崎スポーツセンターで行われた4回目集団接種での予約状況
※接種対象者は、60歳以上の人及び基礎疾患等を有する59歳以下の人。

予約初日は電話が殺到(3,500件/日)。電話が繋がらないため窓口も混雑(整理券対応)。



○ 宍粟市公式LINE

市にとっておき情報や、電子版広報のほか、観光施設のお得なクーポンを配信。ゴミの分別お助け機能あり。災害時の情報ツールとしての利用もできます。

○ 市税の納付も決済アプリで

納付書に記されたバーコードをスマホアプリで読み取れば、市役所の窓口や金融機関に出向くことなく、24時間どこからでも市税の納付ができます。

