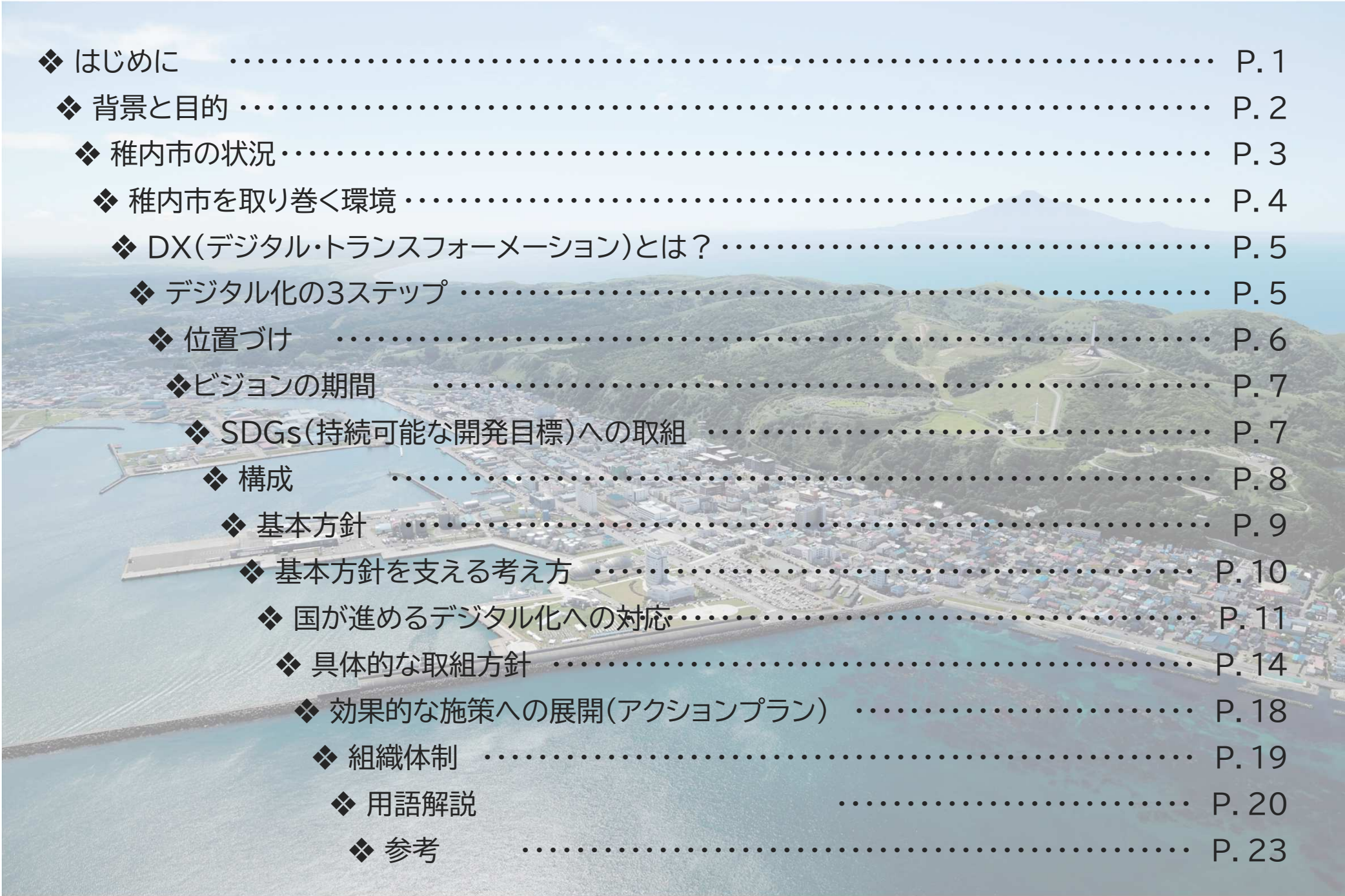


稚内市デジタル・トランスフォーメーション (DX) 推進ビジョン



2022 (令和4) 年3月
北海道稚内市



❖ はじめに	P. 1
❖ 背景と目的	P. 2
❖ 稚内市の状況	P. 3
❖ 稚内市を取り巻く環境	P. 4
❖ DX(デジタル・トランスフォーメーション)とは?	P. 5
❖ デジタル化の3ステップ	P. 5
❖ 位置づけ	P. 6
❖ ビジョンの期間	P. 7
❖ SDGs(持続可能な開発目標)への取組	P. 7
❖ 構成	P. 8
❖ 基本方針	P. 9
❖ 基本方針を支える考え方	P. 10
❖ 国が進めるデジタル化への対応	P. 11
❖ 具体的な取組方針	P. 14
❖ 効果的な施策への展開(アクションプラン)	P. 18
❖ 組織体制	P. 19
❖ 用語解説	P. 20
❖ 参考	P. 23

近年、私たちの想像を超えるスピードでデジタル化が進展しています。

今や、デジタル技術を積極的に活用しながら、暮らしや社会経済活動等をより良いものに変革し、市民のみなさんの安全・安心を守り、次代に誇れるまちづくりを目指すことは、私たち地方自治体の使命といっても過言ではありません。

デジタル技術は、今なお猛威を振るい、私たちの生活に多大な影響を与え続けている新型コロナウイルス感染症(Covid-19)の拡大を背景に、人と人、そして人と社会の結びつきを強くするツールとして注目されており、私たちの暮らしを豊かにし、あらゆる場面において、今後益々活用されていくことでしょう。

本市においては、コロナ禍以前からの地域における課題を解決し、豊かで多様な価値観に基づく、安全で安心な暮らしを持続的に支え、市民お一人おひとりに、それぞれの暮らしのなかで、これまで以上に利便性や快適性を実感していただくためにも、デジタルを活用した「新しいまちづくり」を進めていかななくてはなりません。

このような背景から、本市が目指す指針として『稚内市デジタル・トランスフォーメーション(DX)推進ビジョン』を策定いたしました。

本ビジョンでは、『誰もが輝き つながるまち わっかない』を基本理念として掲げ、デジタル技術を“新しい手法”として活用しながら、「市民サービスの向上」や「行政運営の最適化」、「社会基盤の整備」について、本市の自治体DXを推進する基本的な方針等を掲げています。

本ビジョンのもと、デジタル化による新たな価値を生み出す変革を進め、これまで以上にそれぞれがつながり合いながら、市民のみなさんの暮らしや地域経済を支え、わがまちの持続的な発展を目指していきます。



2022年3月 稚内市長 工藤 広

近年のICT※¹(情報通信技術)の発展は、デジタル化という名のもとに、私たちの暮らしの様々な場面で、その利便性を実感できるようになっており、今や、私たちの生活に欠かせないものとなっています。

2019年12月以降、今もなお感染拡大の猛威を振るっている新型コロナウイルス感染症(Covid-19)は、医療分野や経済活動の停滞だけではなく、私たちの生活様式、教育、働き方など、社会全般に大きな影響をもたらしています。

国内においては、行政手続きにおけるデジタル化への遅れが表面化したことから、行政サービスの在り方自体を根本的に見直す契機となり、昨年9月に発足した「デジタル庁」を政策の司令塔としつつ、『デジタルの活用により、一人ひとりのニーズにあ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～誰一人取り残されない、人に優しいデジタル化～』を目指し、日本全体のデジタル化が急速に進められています。

また「デジタル田園都市国家構想」では、デジタル技術を活用し、地方の豊かさをそのままに、地域の課題を解決し、利便性と魅力を備えた新たな社会の創造に向けた取り組みが進められています。

こうした社会環境の変化に対し、迅速かつ的確・柔軟に対応していくためには、デジタル技術を“変革の手段”として活用し、市民サービスや行政運営の抜本的な変革に取り組み、市民や本市と繋がる全ての人が、一人ひとりが望んでいる形で情報やサービスを受けることができるまちづくり、市役所づくりを進めていくことが求められています。

本市においては、これらのことを踏まえてDX(デジタル・トランスフォーメーション)※²を推進し、持続可能な行政運営を目指すとともに、第5次稚内市総合計画で掲げる将来都市像『海と大地と空の恵み～人が輝き挑戦しつづけるまち稚内～』の実現を一層加速させるため、稚内市デジタル・トランスフォーメーション(DX)推進ビジョン(以下、「本ビジョン」という。)を策定します。

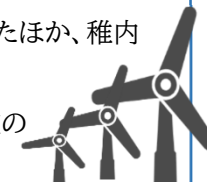
人口

住民基本台帳による人口の推移では、昭和39年12月31日現在の住民基本台帳人口58,223人をピークに減少傾向となり、令和4年2月28日現在では32,164人と約60年間で26,059人(減少率44.8%)、平成12年3月31日現在の43,760人と比べても11,596人(減少率26.5%)の減少となっています。若年者人口及び生産年齢人口が減少を示す一方で、高齢者人口は年々増加を続けており、少子高齢化が急速に進んでいることを示しています。安心して子どもを産み育てられる環境の整備・充実など少子化対策を中心に人口減少に歯止めをかける取り組みを今後も継続するとともに、安定した雇用の場の確保など、幅広い施策を通じて、生産年齢人口や年少人口の増加に努める必要があります。



環境

本市は環境基本条例を制定し、「環境都市」として、これまでも「人と地球にやさしいまちづくり」を進めており、再生可能エネルギーの導入促進に取り組んできたほか、稚内市環境基本計画に基づく環境保全に取り組んでいます。特に、地域特性である風況を活かし、全国の自治体に先駆けて風力発電の導入等に取り組み、現在、市内には83基、約10万6千kWの風力発電施設が稼働しています。平成25年には、本市を含む道北地域が「特定風力集中整備地区」の指定を受け、令和4年度までに風力発電のための送電網が整備され、並行して60万kWの風力事業が進んでおり、将来70万kWが稼働する予定です。また、2050年の二酸化炭素排出量実質ゼロとする「ゼロカーボンシティ※3」を実現するため、「第2次稚内市地球温暖化対策実行計画」に基づき、二酸化炭素排出量削減に向けた施策や取り組みを推進し、市民・事業者と連携を図りながら、地球温暖化対策に取り組んでいます。



財政

住民に身近な存在である基礎自治体として、新型コロナウイルス感染症の終息や経済社会情勢が見通せない状況下ではあるものの、出来る限り市民や事業者等、個々の状況に配慮しながらきめ細やかな行財政運営を進めてきています。今後も引き続き、地域経済や雇用の安定確保を図りながら、住み慣れたまちでいつまでも安心して暮らしていくことができるよう、行財政の運営にあたっては、その健全性や持続性を堅持しつつ、地域の課題解決や発展に資する施策に対して機動的な取り組みを進推していく必要があります。



教育

本市は、昭和61年に全国で初めて「子育て平和都市宣言」を行い、全国に先駆けて充実した子ども・子育て環境の整備をすすめてきたまちであり、学校・家庭・地域が連携・協力しながら、このまちで暮らす全ての子ども達の健やかな成長を願い、市民ぐるみで「子育て運動」に取り組んできました。学校現場においては、国が進めるGIGAスクール構想※4のもと、無線LAN環境整備を行い、1人1台タブレット端末を導入し、より質の高い学習の提供と、すべての子どもの学びを保証する取り組みを進めています。



新庁舎建設 ※令和7年度供用開始予定

基本理念
市民の安全・安心を支え
誰もが親しみを持てる庁舎

基本方針1
市民を守り、
市民にやさしい庁舎

基本方針2
市民が集い、
活動拠点となる庁舎

基本方針3
地域活性化を先導し、
まちの顔となる庁舎

基本方針4
環境にやさしく、
効率的な庁舎

基本方針5
時代の変化に対応できる、
機能的な庁舎

現庁舎は、昭和42年の建設から既に50年以上が経過し、建物・設備の老朽化や耐震性への対応に加え、ユニバーサルデザイン※5への対応や防災拠点機能の確保など、建物の性能や機能面で多くの課題を抱えています。また、国内をはじめ世界中で歴史的な自然災害が頻発していることを受け、本市においても安心して利用できる新庁舎整備に向けて、市民とともに議論を重ね、「稚内市庁舎建設基本構想」・「稚内市庁舎建設基本計画」を策定しました。新庁舎においては、5つの基本方針のもと、市民にいつまでも愛され、本市の新たなランドマークとなる庁舎を目指しています。



なぜ今、本市にデジタル変革(DX)が必要なのか？

外部環境

- デジタル技術がもたらす社会
ライフスタイルの急激な変化(Society5.0 ※6)
- 少子高齢化による労働人口・税収入の減少
- SDGs・グリーン化・カーボンニュートラルに対する
世界的な取り組みの拡大
- 新型コロナウイルス感染拡大による生活スタイルの
変容
- デジタル庁が掲げる「誰一人取り残されない、
人にやさしいデジタル化」実現に向けた政策展開

税収入が減少し、かつ常に変化する社会情勢の中で、
自治体レベルで世界的な取り組みについても対応が
必要になる

内部環境

- 部・課の再編、組織のフラット化
ワークフロー※7変化への対応
- 任用形態の変化、人材確保・人材育成
- 公共施設の運営スタイル変化
- 2025(令和7)年 新庁舎供用開始予定

新庁舎建設を見据え、行政事務を最適化し、
全ての市民の利便性向上を図る必要がある



デジタルを活用した「行政の最適化」と「カーボンニュートラルへの貢献」を目指し
今こそ、稚内市役所の「新しい価値」を創造するとき

「DX (デジタル・トランスフォーメーション)」は、ウメオ大学 (スウェーデン) のエリック・ストルターマン教授が2004年に提唱した概念で、

『ICT (情報通信技術) 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』が起源とされています。

デジタル技術の活用はあくまでも変革の“手段”であり、自治体のDXは、住民サービスの向上 等が主な目的です。つまり、紙などのアナログ情報 や 業務プロセス を デジタル化し、その結果、デジタル技術が社会に浸透することで、それまで実現できなかった『人間中心の新たな価値やサービスが創出される社会全体の変革 (=デジタル変革)』を意味しています。

デジタル化の3ステップ



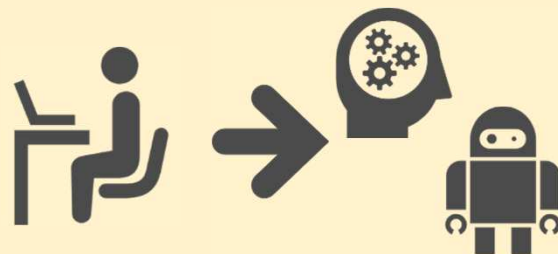
Digitization ※8 (デジタイゼーション:情報のデータ化)



アナログの情報をデジタル形式に変換する技術的過程

アナログをデータにする

Digitalization ※9 (デジタライゼーション:業務のICT化)

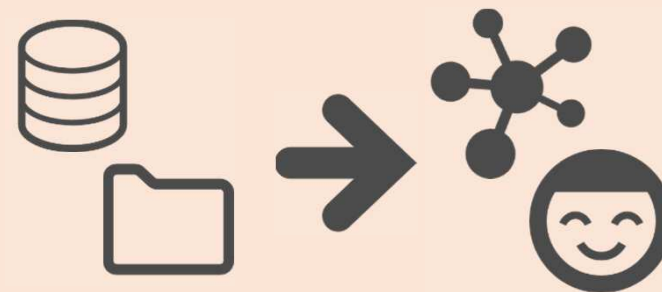


情報のデータ化を前提として、作業をICT化する業務・技術的過程

プロセス全体をデジタル化する

Digital Transformation

(デジタルトランスフォーメーション:デジタルによる価値創造)



情報のデータ化、業務のICT化を前提として、住民本位の行政、地域、社会を再構築する「価値共創的」過程

デジタルが生活に影響を与える

本ビジョンは『第5次稚内市総合計画』の推進について、デジタル化を通じて補完するものであり、新庁舎建設に向けて策定された『稚内市庁舎建設基本計画』等も踏まえつつ、今後の自治体行政の在り方を見据えながら、基本的な方向性を示すものです。

また、国における官民データ活用推進基本法（平成28年12月）第9条3項に規定される「市町村官民データ活用推進計画」、総務省「自治体DX推進計画」（令和2年12月）、デジタル庁「デジタル社会の実現に向けた新重点計画」（令和3年12月）等の各種要請を踏まえた内容として位置づけます。



官民データ活用推進基本法

(平成28年12月)

官民データ活用の推進に関する施策を総合的かつ効果的に推進し、国民が安全で安心して暮らせる社会及び快適な生活環境の実現に寄与する。

デジタル・ガバメント推進方針

※10 (平成30年7月20日改訂)

- 利用者中心の行政サービス改革
- 官民協働を実現するプラットフォーム
- 価値を生み出すITガバナンス

デジタル・ガバメント実行計画

(平成30年7月20日改訂)

- 行政サービスの100%デジタル化
- <デジタル3原則>
- デジタルファースト
- ワンスオンリー
- コネクテッドワンストップ

自治体DX推進計画

(令和2年12月25日)

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

世界最先端デジタル国家創造宣言・官民データ活用推進基本計画

全ての国民がIT利活用やデータ利活用を意識せず、その便益を享受し、真に豊かさを実感できる社会である「官民データ利活用社会」～データ利活用社会～のモデルを世界に先駆けて構築する。

デジタル社会の実現に向けた改革の基本方針

(令和2年12月25日)

- オンライン原則の徹底
- 添付書類の撤廃
- ワンストップ化の推進

経済財政運営と改革の基本方針2021(骨太の方針)

(令和3年6月18日)

成長を生み出す4つの原動力の推進

- グリーン社会の実現
- 官民挙げたデジタル化の加速
- 日本全体を元気にする活力ある地方創り
- 少子化の克服、子供を産み育てやすい社会の実現

デジタル庁デジタル社会の実現に向けた重点計画

(令和3年12月24日)

- デジタルにより目指す社会の姿
- 司令塔としてのデジタル庁の役割
- デジタル社会の実現に向けての理念・原則
- デジタル化の基本戦略
- デジタル社会の実現に向けた施策
- 今後の推進体制

第5次稚内市総合計画 (平成30年6月)

海と大地と風の恵み

～人が輝き挑戦し続けるまち稚内～

まちづくりに関する情報の共有

市民が主役の協働のまちづくり

将来を見据えた自治体経営

基本目標1 子ども・若者の夢を育み、次代を担う“ひとづくり”
政策1 次代を担う人材の育成と地域とともにある学校づくりの推進
政策2 市民の学びを支える地域づくり
政策3 安心して子どもを産み育てられる環境づくり

基本目標2 安らぎの空間に笑顔あふれる“基盤づくり”
政策1 時代に適した公共交通・都市間交通の整備
政策2 安全・安心な都市基盤の整備と安らぎと笑顔がみえる空間の創出
政策3 緊急時に備えた地域防災力の強化

基本目標3 地域の資源を活かした魅力ある“仕事づくり”
政策1 次代へつなぐ魅力ある第1次産業の持続的発展
政策2 活力に満ちた産業の育成と働きがいのある労働環境の充実
政策3 資源から魅力への変換と世界から交流人口の拡大
政策4 地域特性を最大限に活かした産業の育成と企業誘致

基本目標4 互いに支え、いきいきと生活できる“暮らしづくり”
政策1 地域医療の充実と健康づくりの推進
政策2 地域共生社会の実現に向けた地域福祉の推進
政策3 人と地球にやさしいまちづくり
政策4 安全・安心な暮らしづくり

基本目標5 まちを愛し、世界に誇れる“ふるさとづくり”
政策1 郷土愛の情勢・まちの魅力の発信
政策2 国内外との交流促進とホスピタリティの向上
政策3 移住・定住の促進と関係人口の拡大

稚内市自治基本条例 (平成19年1月)

(前文抜粋)
市民一人一人がまちづくりの主役であることを自覚し、自らのまちの将来を考えて行動し、互いに信頼し合って、よく伝えあい、話し合い、力を合わせていくことを誓います。
そして、このまちを担う子どもからお年寄りまでのすべての市民が安心して集い、心豊かに暮らせる街を目指し、この条例を策定します。

稚内市庁舎建設基本構想

稚内市庁舎建設基本計画

稚内市庁舎建設基本設計

基本方針5
時代の変化に対応できる機能的な庁舎

稚内市デジタル・トランスフォーメーション(DX)推進ビジョン



本ビジョンの期間は、国が策定した『自治体DX推進計画』との整合性を図り、

2021(令和3)年度 から 2025(令和7)年度 まで とします。



また、コロナ禍とともに強かに押し進められているデジタル化は、自治体にとって多くの不確定要素と対峙しながら、その迅速さや柔軟さ、段階に応じた決断が求められています。

このことから、目指すべき全体像をいくつかの段階に分割して小さく着手（スモールスタート※11）し、段階ごとに成果を検証して、継続的に本ビジョン及びアクションプラン（別途）をより良い形に構築（ブラッシュアップ）していくことで、不確定要素へのリスク軽減を図ります。

なお、急速に進むデジタル技術の進化や国及び北海道の施策、先述した本市の施策の成果検証などを踏まえ、必要に応じて、随時本ビジョンの見直しを行うこととします。

SDGs（持続可能な開発目標）への取り組み

2015年9月、国連本部で開催された「国連持続可能な開発サミット」において、2030年に向けた国際社会全体の行動計画である「持続可能な開発のための2030アジェンダ（通称：2030アジェンダ）」が採択され、2030アジェンダでは、17のゴールと169のターゲットからなる『持続可能な開発目標(Sustainable Development Goals: SDGs)』が掲げられました。

本ビジョンでは、SDGsの掲げる「誰一人取り残さない持続可能で多様性と包摂性のある社会の実現」に資するよう、デジタル社会の構築に向けた取り組みを推進します。

SUSTAINABLE DEVELOPMENT GOALS



本ビジョンは、本市のデジタル化の **目指すべき姿** や **基本的な考え方** を示すものです。

本ビジョンを基に、各所管のデジタル化や情報システムに関する事業や業務との整合を図り、国が想定しているデジタル化の範囲などについて、共通認識を図ることとします。



本ビジョンは、以下に掲げる構成とします。

～ 基本理念 ～

『誰もが輝き つながるまち わっかない』

基本方針

デジタル化を通じて「目指すべき姿」を3つの分野で示します。

基本方針を支える考え方

基本方針を支える考え方を5つのテーマで示します。

具体的な取組方針

基本方針に基づいた分野別の具体的な取組方針を示します。

効果的な施策への展開

効果的な施策の展開を目指し、アクションプラン（別途）を策定します。

本ビジョンにより目指すべき姿として **3つの分野における「基本方針」** を設定します。

市民サービスの向上 『市民ファースト！つながる市役所』



市民の手続きや申請のための **来庁機会の大幅な削減** を目指します。

届出・申請・相談等のために、これまで市役所やその他出先窓口への来庁を求める形をとってきましたが、場所や時間の制約をなくし、「いつでも・どこでも」行政サービスを受けられる **市民目線に立ったデジタル化** を目指します。

行政運営の最適化 『改革志向！頼られる行政』



行政の効率化 のためのデジタル化を迅速かつ強力に進め **持続可能な行政運営** を目指します。

行政事務の最適化 を図るため、デジタル技術を活用しながら既存業務の「見える化」や効率的な事務の在り方を検討し、併せて **職員の働き方改革** を目指します。

社会基盤の整備 『安全・安心！価値共創のまち』



様々なデータや最新のデジタル技術を活用し、**市民の安全・安心を守り、便利で快適な生活・学習環境の提供** を目指します。

地域の **新たな価値を共創** し、Society5.0(第四次産業革命)の描く社会を提供するための基盤整備を推進します。

また、併せて **デジタルデバイド(情報格差)施策**^{※12} を実施します。

基本方針を支える考え方を『世界最最先端デジタル国家創造宣言・官民データ活用推進基本計画』
「2. デジタル強靱化を実現するための基本的な考え方」を踏襲して設定します。



① 市民の利便性向上

すべての市民が利便性の向上を実感できる施策を実施します。

② 効率の追求

行政事務における生産性の向上（合理化・簡素化・時間短縮）に繋がる施策を実施します。

③ データの資源化と最大活用

市の所有するデータが、別の場面で活用できる「資源」となりえるため、データ管理の手法を検討します。

④ 安全・安心の追求

安全・安心を大前提に、デジタル施策の生産性向上等を支え、ゼロトラスト・セキュリティ^{※13}対策を実施します。

⑤ 人にやさしい、デジタル化

サービスデザイン向上（UI^{※14}/UX^{※15}）をはじめ、デジタルデバイド（情報格差）施策を実施します。

『自治体DX推進計画』（総務省）において、自治体が重点的に取り組むべき事項として以下の6つの事項を掲げており、これらの取り組みについて、情勢等を注視しながらスピード感を持って対応していきます。

また、『デジタル社会の実現に向けた新重点計画』（デジタル庁）では、6項目の推進項目が盛り込まれており、本計画が推進する取り組みのうち、住民に身近な地方自治体が果たすべき役割を推進していきます。

自治体DX推進計画

【重点取組事項】

- ①自治体の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自治体の行政手続きのオンライン化
- ④自治体のAI・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

[自治体DXの取組と併せて取り組むべき事項]

【取組事項】

- ①地域社会のデジタル化
- ②デジタルデバイド対策

デジタル社会の実現に向けた新重点計画

1 デジタルにより目指す社会の姿

- ①デジタルによる成長戦略
- ②医療・教育・防災・こども等の準公共分野のデジタル化
- ③デジタル化による地域の活性化
- ④誰一人取り残されないデジタル社会
- ⑤デジタル人材の育成・確保
- ⑥DFFTの推進を始めとする国際戦略

2 司令塔としてのデジタル庁の役割

3 デジタル社会の実現に向けての理念・原則

- ①誰一人取り残されないデジタル社会の実現
- ②デジタル社会形成のための基本原則
- ③BPRと規制改革の必要性
- ④クラウド・バイ・デフォルト原則

4 デジタル化の基本戦略

- ①デジタル社会の実現に向けた構造改革
- ②デジタル田園都市国家構想の実現
- ③国際戦略の推進
- ④安全・安心の確保
- ⑤包括的データ戦略の推進
- ⑥デジタル産業の育成

5 デジタル社会の実現に向けた施策

- ①国民に対する行政サービスのデジタル化
- ②暮らしのデジタル化
- ③規制改革
- ④産業のデジタル化
- ⑤デジタル社会を支えるシステム・技術
- ⑥デジタル社会のライフスタイル・人材

6 今後の推進体制

- ①デジタル庁の役割と政府における各種会議
- ②地方公共団体等との連携・協力
- ③民間事業者等との連携・協力

自治体DX推進計画

【重点取組事項】

①自治体の情報システムの標準化・共通化

標準化対象事務（17業務+追加3業務=20業務）

住民基本台帳	軽自動車税	児童手当
選挙人名簿管理	国民健康保険	就学
固定資産税	国民年金	児童扶養手当
個人住民税	後期高齢者医療	子ども子育て支援
法人住民税	介護保険	印鑑登録
障害者福祉	生活保護	健康管理
戸籍	戸籍附票	

合計：20業務

本市の状況
(令和3年度)

北海道自治体クラウド
移行済 業務

<標準化・共通化を推進>

北海道自治体クラウド
未移行 業務

<標準化・共通化+クラウド化を推進>

ガバメント・クラウドへ移行

(令和7年度)

②マイナンバーカードの普及促進

マイナンバーカードの普及促進に向けた出張申請窓口の開設等を行う。

令和3年度実施施設

◆宗谷・沼川支所 ◆図書館 ◆活動拠点センター ◆宗谷総合振興局

普及促進に向けた
継続的な実施



自治体DX推進計画

【重点取組事項】

③自治体の行政手続きのオンライン化

マイナポータル等を活用した行政手続きのオンライン化を積極的に推進し、市民の利便性を向上させる。

【令和3年度導入済 電子申請事務】
子育て関連 9手続き

【電子申請導入を目指す手続き】

子育て(実施済含む) 13手続き
介護 12手続き
被災者支援 1手続き



※状況に応じて随時拡充

④自治体のAI・RPAの利用促進

現在運用しているRPA業務の見直しを含め、事業拡大の検討を進める。(人が行う業務への注力)

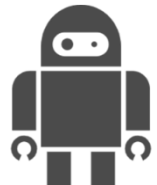
【令和2年度RPA導入済業務】

- ①個人住民税
- ②法人住民税
- ③軽自動車税
- ④特別定額給付金

4業務9工程



継続・
拡充



⑤テレワークの推進

ウィズコロナを見据えた持続可能な行政運営を目指し、テレワーク実施環境・体制の整備を推進する。

【コロナ禍におけるテレワーク実施数】

延べ実施職員数:255名

職員の感染対策徹底
テレワーク推進体制の確立



⑥セキュリティ対策の徹底

情報セキュリティガイドライン等の改定に合わせ、基本方針、対策基準の見直しを実施。

また、DX推進にあたり導入するデジタル技術に対し、大前提となる個人情報保護や、一連のデータ流通について対策を講じる。

- ◆稚内市情報セキュリティ方針
- ◆稚内市情報セキュリティ対策基準
- ◆特定個人情報保護評価 など



適時
改訂



市民サービスの向上におけるデジタル化方針



- ◆来庁を原則とした行政サービスの在り方を改め、様々な媒体を通じて「いつでも・どこでも」行政サービスを受けられる市役所を目指します。
- ◆市民の利便性向上・感染症防止対策を図るため、デジタル3原則※16（デジタルファースト※17・ワンスオンリー※18・コネクテッドワンストップ※19）の視点に立った市役所を目指します。
- ◆来庁者に対するわかりやすい庁舎レイアウトや案内表示を心掛け、市民目線に立った市役所の在り方を目指します。

今後の取組事例

来庁を必要としない市役所(行かない窓口)



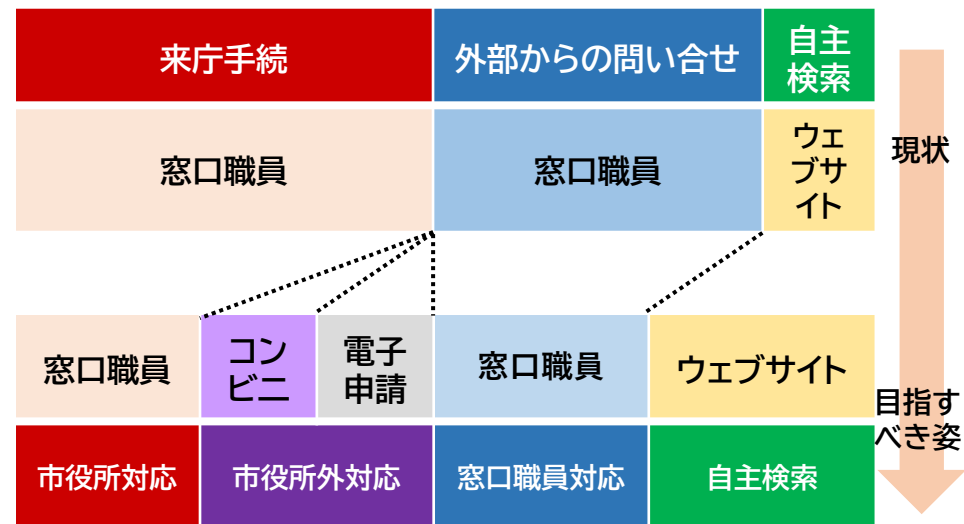
- ・様々な媒体における「わかりやすい・リアルタイム」な行政情報の発信
- ・各種申請、支払等がオンラインで完結する基盤の整備
- ・庁舎以外でも行政サービスが受けられる基盤の整備 など

市民の利便性向上(わかりやすい・書かない・待たない窓口)



- ・わかりやすい案内表示や窓口レイアウトを実現
- ・書面での申請を可能な限り無くし、デジタルデータを効果的に活用
- ・一度作られた申請データが複数の手続きにおいても活用できる仕組みの構築
- ・複数の支払事務がスマートフォン等で完結できる基盤の構築
- ・市民サービスの向上に寄与するデジタル技術の活用を積極的に検討 など

サービスチャンネルの見直し例



行政運営の最適化におけるデジタル化方針



- ◆新庁舎建設を見据えた、行政文書・資源のデータ化を推進しペーパーレス化※20を加速させます。
- ◆デジタル技術の活用による業務の見える化（棚卸）や単純作業等の代替処理により、効率的・効果的な業務を目指すとともに、人間が生み出す価値の高い業務の整理検討を行います。
- ◆クラウド・バイ・デフォルト※21の視点に立ち、個別サーバーの在り方を再検討します。
- ◆デジタル人材※22の育成に向けた研修を積極的に実施し、DXを主体的に取り組み組織風土を構築します。
また、多様な見識を有する外部人材の登用についても検討します。
- ◆テレワーク※23をはじめ、多様な働き方の実現を目指すとともに、職員QOL※24の向上も推進します。

今後の取組事例

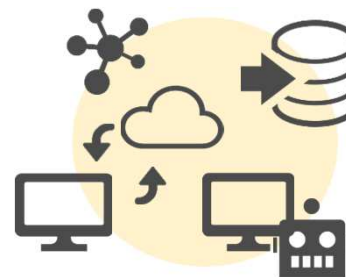
ペーパーレス化・データ化



- ・押印廃止を進め、行政文書等のデータ化・ペーパーレス化を推進
- ・タブレット端末を活用した会議等におけるペーパーレス化の推進

など

システムの標準化・最適化



- ・システム仕様の標準化／共通化、個別サーバーのクラウド化を推進
- ・デジタル機器等を活用した自動入力自動判別フローの構築
- ・デジタル技術を活用した個別業務の効率化・最適化の推進

など

デジタル人材の育成・活用



- ・職員研修等を通じ、DXマインド※25や改革風土を醸成
- ・主体的に業務改革に取り組み、市民サービス向上・業務の最適化を図る
- ・多様な見識を有する外部人材の登用を検討

など

働き方改革の推進



- ・テレワーク、ビジネスチャット※26 WEB会議等の活用による働き方改革の推進
- ・デジタル技術の活用による職員管理手法の検討
- ・職員QOL向上に向けた検討

など

社会基盤の整備におけるデジタル化方針



- ◆ Society5.0(第四次産業革命)及びグリーン化を実現するため、必要なインフラ導入^{※27}を積極的に検討します。
- ◆ 高齢者等に向けたデジタル活用講座を開催し、ITリテラシー^{※28}の向上・デジタルデバインド(情報格差)対策を講じます。
- ◆ 市民の持つ情報・市が保有する情報について、産学官連携も含め相互に有効活用できる環境を検討します。

今後の取組事例

デジタルデバインド・教育



- ・携帯キャリア等と連携したスマートフォン教室等の実施
- ・遠隔学習、電子教材の活用等、コロナ禍にも対応した児童生徒への多様な学習機会の提供(学びの保証)
- ・クラウド活用による教職員の業務改善など

環境・経済



- ・地域で発電した再生エネルギーを活用した脱炭素化への取り組み
- ・データセンター等の誘致
- ・まちの産業を支え、地域経済を活性化させるデジタル技術の活用促進
- ・担い手不足を補うIoT機器等の活用など

防災・防犯



- ・市民発信の防災・防犯データの分析・解析、活用や緊急時の職員参集・情報共有システム等の整備
- ・インターネット接続の測量機(IoTセンサー搭載の測量機器)を活用した河川等のリアルタイムデータ収集など

医療・福祉



- ・パソコンやスマートフォン等を活用した特定保健指導
- ・オンライン診療、相談体制の整備
- ・IoT^{※29}機器等を活用した健康増進支援体制の整備など

など

これまで・現状

市民サービスの向上

これから・未来

- ◆ 市民の来庁・個別の手続きを基本とした窓口
- ◆ 手続き毎に何度も同じ項目を書く申請書類
- ◆ 誤記入や誤入力等、異動時期における長い待ち時間
- ◆ 申請漏れ・伝え漏れ等による再来庁の負担
- ◆ 一方通行でリアルタイムに欠ける広報媒体
- ◆ 現金のみの収納事務体制

など

- ◎ いつでも・どこでもデジタルで繋がる市役所 (@行かない窓口)
- ◎ 同じ項目は2度書かせない市役所 (@書かない窓口)
- ◎ 来庁者の時間を奪わない市役所 (@待たない窓口)
- ◎ 市民目線の迷わない市役所 (@わかりやすい窓口)

など

- ◆ 膨大な量の保存文書／文書管理規程等の形骸化
- ◆ 記入・押印を要する事務による管理事務の負担
- ◆ 個別サーバの乱立によるメンテナンス対応増
- ◆ 前例踏襲・非効率的な行政事務の運用
- ◆ 制度改正や多様なニーズに応えるための負担増
- ◆ 庁舎・備品等の劣化による職場環境への影響

など

- ◎ タブレット端末を最大限活用した働き方改革の推進
- ◎ 文書のデータ化・業務の電子化による事務効率化
- ◎ クラウド・バイ・デフォルトの実装
- ◎ 行政システムの標準化・共通化への対応
- ◎ 既存業務の棚卸と最適化に向けた改善策の実施
- ◎ DXマインドの定着と職員研修等による風土の醸成
- ◎ 自治体のDX推進に精通した外部人材の登用検討

など

- ◆ 急速に進むデジタルの波
- ◆ 新型コロナウイルス感染症への対応
- ◆ 近年世界中で頻発する自然災害・異常気象等の対応

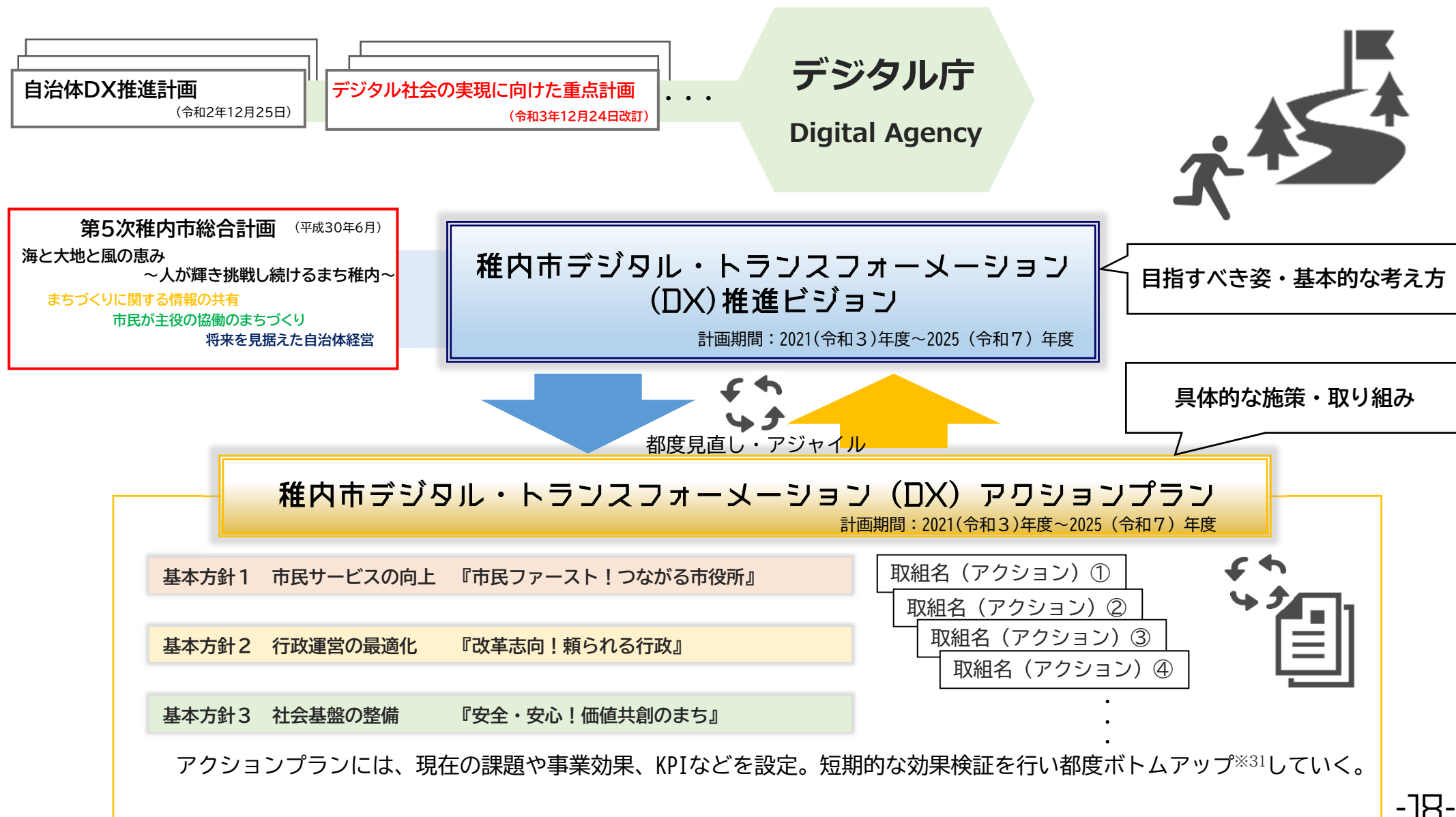
など

- ◎ 簡単・便利、誰もがその恩恵を実感できる環境の整備 UI・UX／デバイス対策等
- ◎ GIGAスクール構想等を中心とする学びの保証の充実
- ◎ データ資源の更なる利活用検討
- ◎ リアルタイムデータによる防災・防犯システムの実装
- ◎ オンラインを中心とする医療・福祉支援体制の整備

など

社会基盤の整備

デジタル技術の急速な発展を背景に、前例のない業務のデジタル化を効果的に推進するためには、スモールスタート（小さく始める）及びアジャイル※30型運用（開発・実施・検証の短期的な運用）が重要となります。具体的かつ効果的な施策の展開を図るため、**アクションプラン（別途）**を作成し、デジタル化を推進します。



基本方針や重点施策を実現するにあたり、以下の『DXマインド』を全組織に浸透させます。

市民ファースト

守るべき法令は遵守しつつ、市役所の全ての業務は市民のためにあるものと考え、市民にどのような価値を提供できるかを考えることを組織の文化とする。

現状踏襲を良しとしない課題意識

現状に満足せず、常に課題意識をもつ。机上の議論で終わらせずに、課題の根本原因を追究するなど、情報収集と具体的解決策を講じることを文化とする。

失敗を糧とする風土

前例主義を脱却し、新たな挑戦を歓迎する。新しい価値創造のための失敗については、成功の通過点と考える文化とする。(スモールスタート・アジャイル)

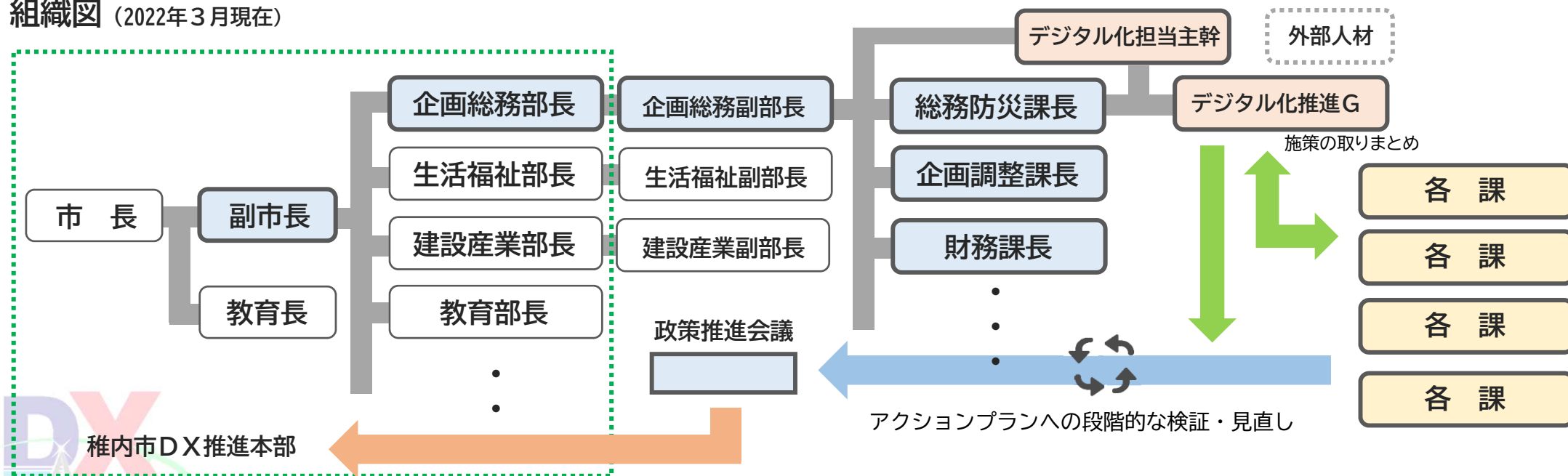
全職員が主体的に行動する組織

指示されたことのみを実行するのではなく、組織の上位目標を達成するために、やるべきことを自らが考え実行する組織を目指す。

DXマインド



組織図 (2022年3月現在)



稚内市DX推進本部



No.	用語	説明	頁
1	ICT	Information and Communication Technology（情報通信技術）の略で、通信技術を活用したコミュニケーションのこと	2
2	DX	Digital Transformation（デジタル・トランスフォーメーション）の略で、デジタル（Digital）と変革を意味するトランスフォーメーション（Transformation）により作られた造語	2
3	ゼロカーボンシティ	2050年までにCO2（二酸化炭素）の排出量を実質ゼロにすることを指す旨（脱炭素化）を、首長もしくは地方公共団体から公表された都道府県または市町村のことを指す	3
4	GIGAスクール構想	Global and Innovation Gateway for Allの略で、多様な子ども達を誰一人取り残すことなく、公正に個別最適化され、創造性を育む教育ICT環境の実現に向けて国が取り組む教育改革	3
5	ユニバーサルデザイン	「すべての人のためのデザイン」を意味し、年齢や障がいの有無などにかかわらず、最初からできるだけ多くの人々が利用可能であるようにデザインすること	3
6	Society5.0	狩猟社会(Society1.0), 農耕社会(Society2.0), 工業社会(Society3.0), 情報社会(Society4.0)に続く“新たな社会”とを目指すもので、サイバー空間とフィジカル（現実）空間を高度に融合させたシステムにより、経済発展と社会的課題の解決を両立する人間中心の社会のこと	4
7	ワークフロー	業務の流れを意味し、ある業務や活動における「一連の作業や手続き」を指す	4
8	デジタイゼーション	アナログで行ってきた作業をデジタル技術を用いて行うことにより、業務効率化を図ること	5
9	デジタルライゼーション	アナログで処理されていたものをデジタル化し、従来にはなかった利便性を生み出す、あるいは業務にデジタル技術を取り入れてプロセス全体の効率化を図ること	5
10	デジタルガバメント	デジタル技術を活用しながら行政サービスを見直し、社会問題の解決や経済成長を実現するための国の取り組みのこと。デジタルガバメント実行計画に基づき推進することとしている	6
11	スモールスタート	「小さく始める」こと。新たな事業やサービス等を実施する際に、対象を限定し「まずはやってみる」ことに重きを置いた手法。小さな成功体験の積み重ねにより、事業の効果的な運用を目指す	7
12	デジタルデバイド	パソコンやインターネット等の情報技術を積極的に活用する（機会を持つ）人と、そうではない人との間に情報格差が生じること	9
13	ゼロトラスト・セキュリティ	「何も信頼しない」を前提に対策を講じるセキュリティの考え方。情報のクラウド化を機に、信頼できる「内側」と信頼できない「外側」という概念が変化し、境界の無い高度なセキュリティ対策を講じること	10

No.	用語	説明	頁
14	UI	User Interface (ユーザーインターフェース) のこと。人とモノを繋ぐ境界線・接点のこと。WEBサイト上等の画面で見られる情報 (フォントやデザイン等) のすべてがUIにあたる	10
15	UX	User Experience (ユーザーエクスペリエンス) のこと。人がモノやサービスに触れて得られる体験や経験のこと	10
16	デジタル手続3原則	デジタル手続法第2条に掲げられる「デジタルファースト」「ワンスオンリー」「コネクテッドワンストップ」の3原則	11
17	デジタルファースト	押印廃止、添付資料の削減等のデジタル化阻害要因を解消することで、手続きをデジタル化し、個々の手続き・サービスが一貫してデジタルで完結すること	11
18	ワンスオンリー	一度行った手続きで変更や更新を行う際に、同じ情報や書類を二度提出することを不要とすること	11
19	コネクテッドワンストップ	一度の申請で複数の手続きを同時に処理したり、手続き間でデータを連携して一連のサービスを一括で対応すること	11
20	ペーパーレス	紙媒体を電子化してデータとして活用・保存すること	12
21	クラウド・バイ・デフォルト	各府省で政府情報システムの構築を実施する際に、クラウドサービスの利用を利用第一候補として考える方針のこと	12
22	デジタル人材	デジタル技術の知識や活用を通じて、内外に価値を提供できる人材の総称	12
23	テレワーク	tele(離れたところ)とwork(働く)を合わせた造語。在宅勤務、サテライト勤務など情報通信技術を活用し、時間や場所を有効に活用できる柔軟な働き方のこと	12
24	QOL	Quality of Life (クオリティ・オブ・ライフ: 「生活の質」) の略で、一人ひとりの人生の内容の質や社会的にみた「生活の質」を指し、人間らしい生活や自分らしい生活を送り、人生に幸福を見出しているかということを尺度として捉える概念のこと	12
25	DXマインド	DXを推進していくうえで求められる心掛け・意識付けのこと (マインド・セット)	12
26	ビジネスチャット	ビジネス利用を目的に、インターネットを介してリアルタイムに会話や情報を共有するサービス	12
27	インフラ	Infrastructure (インフラ・ストラクチャー: 「下支えするもの」) の略で、道路・上下水道・電気・通信網など生活を支えるための社会基盤のこと	12

No.	用語	説明	頁
28	ITリテラシー	情報技術（IT/Information Technology）を利用し、使いこなすスキルのこと	13
29	IoT	Internet of Things（インターネット・オブ・シングス：モノのインターネット）の略で、自動車、家電などあらゆるものがインターネットにつながり、情報のやり取りをすること	13
30	アジャイル	要求に従って、優先度の高い機能から順に、要求・開発・テスト（・リリース）を短い期間で繰り返しながらシステム全体を構築していく開発手法のこと	15
31	ボトムアップ	組織において、現場（原課）からの提案に対して意思決定を行う過程のこと （対比：トップダウン）	15
32	マイナポータル	行政機関が持っている自分の特定個人情報を確認できたり、子育てや介護をはじめとするオンライン申請ができたり、行政機関からのお知らせを確認できる政府運営のポータルサイトのこと	17
33	BPR	Business Process Re-engineering（ビジネスプロセス・リエンジニアリング）の略で、既存業務構造を抜本的に見直し、業務の流れを最適化する観点から再構築すること	17
34	SNS	Social Networking Service（ソーシャル・ネットワーキングサービス）の略で、登録された利用者同士が交流できるWebサイトの会員制サービスのこと	17
35	キャッシュレス	現金以外を用いた決済の総称で、クレジットカードや電子マネーなどを用いた決済のこと	17
36	JPQR	一般社団法人キャッシュレス推進協議会により策定された、QRコード（二次元バーコード）決済の統一規格のこと	17

今後、国が推進する施策の概要について、以下に一覧を示します。（用語解説対象外）

<p>ポリシー ／ ルール</p>	<ul style="list-style-type: none"> ◆デジタル化のための制度の抜本改革 ◆デジタル原則 ◆適切なセキュリティと個人保護 ◆紙・押印・FAX等のアナログ慣行の廃止 	<ul style="list-style-type: none"> ◆シェアリングエコノミーに向けた環境整備 ◆可能な限りの仕様のオープン化 ◆システム／使用の標準化・共通化 	<ul style="list-style-type: none"> ◆オープンイノベーションの活用 ◆APIの推進 ◆IDの推進 ◆サービスデザイン体制の確立 ◆デジタルリテラシー向上
<p>サービス</p>	<p>【経済・生活】</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆請求／領収書等、証明のデジタル化 ◆スタートアップ環境整備 <p>【働き方】</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆テレワーク推進 ◆フレキシブル・ワーク 	<p>【教育】</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆EdTech/MEXCBIT ◆学習eポータル／遠隔教育 ◆校務支援システム ◆STEAMライブラリー <p>【健康・医療・福祉】</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆遠隔医療・健康相談 ◆マイナポータル検診情報提供 	<p>【行政】</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ワンストップ・ワンスオンリー ◆窓口レス <p>【防災等】</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆標準活用によるデータ連携 ◆衛生データ活用 ◆ドローン
<p>プラットフォーム</p>	<ul style="list-style-type: none"> ◆オンラインコミュニケーションツール ◆キャッシュレス・JPQR ◆情報銀行 	<ul style="list-style-type: none"> ◆AI, データ分析 ◆データ取引市場 ◆オープンデータ ◆デジタル教育プラットフォーム 	<ul style="list-style-type: none"> ◆データ連携基盤 ◆ベース・レジストリ (土地・法人等)
<p>ソフト インフラ</p>	<ul style="list-style-type: none"> ◆マイナンバー ◆トラストサービス ◆JPKI ◆DFFTの推進 	<ul style="list-style-type: none"> ◆IMI、行政データ連携標準等 ◆法人番号 	<ul style="list-style-type: none"> ◆データ品質 ◆GビスID
<p>ハード インフラ</p>	<ul style="list-style-type: none"> ◆デジタル活用支援員 ◆デジタル推進委員 ◆行政ネットワークの見直し ◆学校等の環境整備 	<ul style="list-style-type: none"> ◆5G Beyond5G ◆IoT等、社会のデジタルツイン化 ◆データセンター 国内海底ケーブル整備、半導体戦略 	<ul style="list-style-type: none"> ◆クラウドの推進 ◆光ファイバの整備 ◆デジタル田園都市国家構想

「ニューノーマル時代」のイメージ

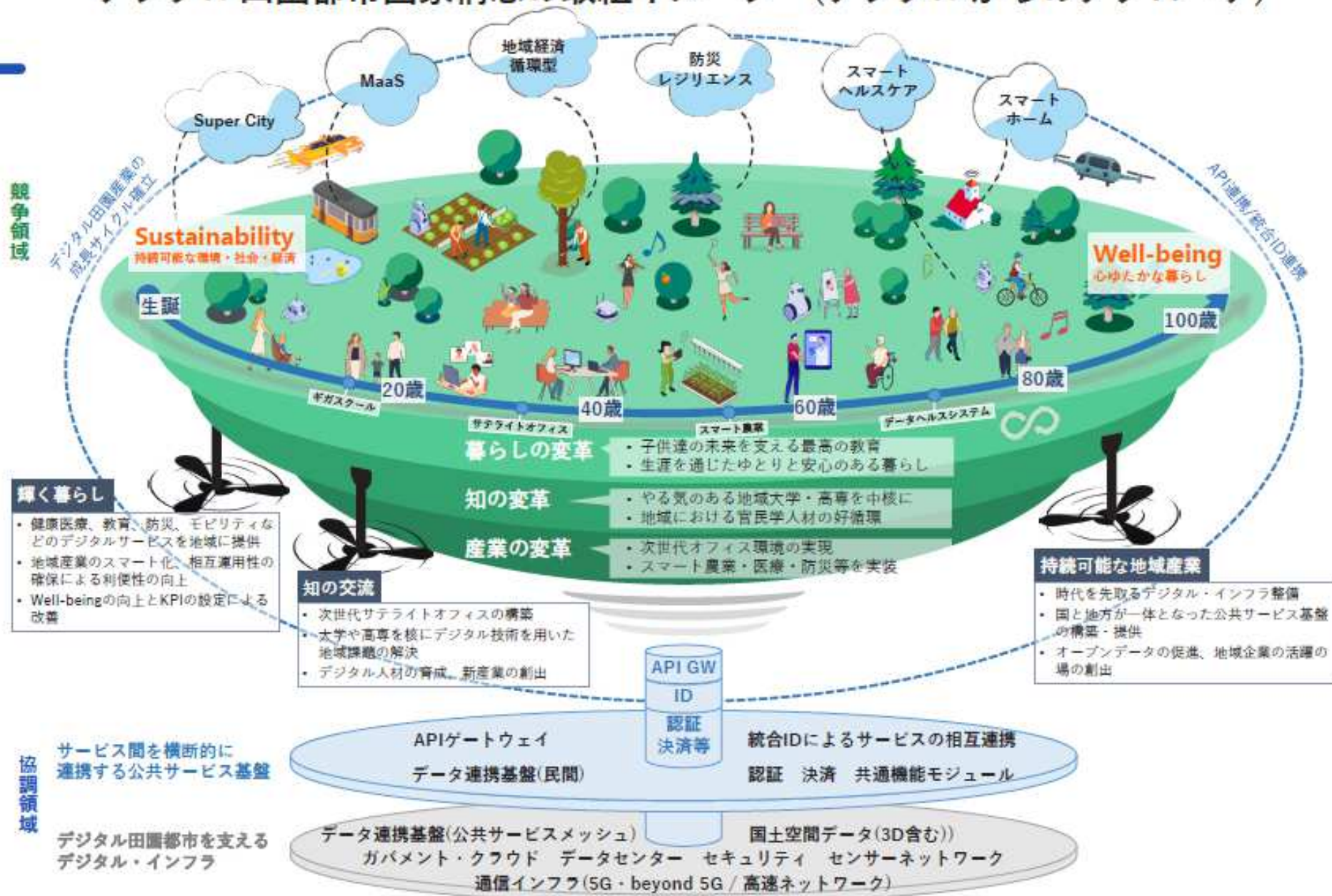
<p>新しい住まいのあり方</p> <ul style="list-style-type: none"> ・郊外への移住、複数拠点化 ・リフレッシュのための自然環境 ・パーソナルスペース/ワークスペースの確保 等 	<p>新しいオフィスのあり方</p> <ul style="list-style-type: none"> ・開放的・分散的なレイアウト ・拠点の分散化、シェア化 ・転勤、単身赴任の減少 等 	<p>オンライン化の定着</p> <ul style="list-style-type: none"> ・あらゆる接点がオンラインに（医療、教育、公的手続き等） 	<p>バーチャル空間/体験の普及</p> <ul style="list-style-type: none"> ・VR/ARによる新たなバーチャル体験の広まり ・バーチャルならではの付加価値 	<p>リアルな体験価値の再認識</p> <ul style="list-style-type: none"> ・野球や歌劇、旅行等、リアルな体験でしか味わうことができない喜びや感動の渴望 
<p>オペレーションの省人化</p> <ul style="list-style-type: none"> ・自動化や遠隔化による、人どうしが接しない無人オペレーション 	<p>パーソナルモビリティの普及</p> <ul style="list-style-type: none"> ・3密を避けた移動手段の広まり ・混雑を避けた快適な移動空間 	<p>シェアリングの環境変化</p> <ul style="list-style-type: none"> ・移動や居住空間など経済的な合理性よりも所有による安全を優先 	<p>全員参加のデジタル活用</p> <ul style="list-style-type: none"> ・多言語対応範囲の拡大、新しいインターフェースの提供、デジタルライフを支援するサービス 	<p>パーソナライズされたサービス</p> <ul style="list-style-type: none"> ・必要な人に対して必要なレベルのサービスを必要なだけ、必要なタイミングで提供 

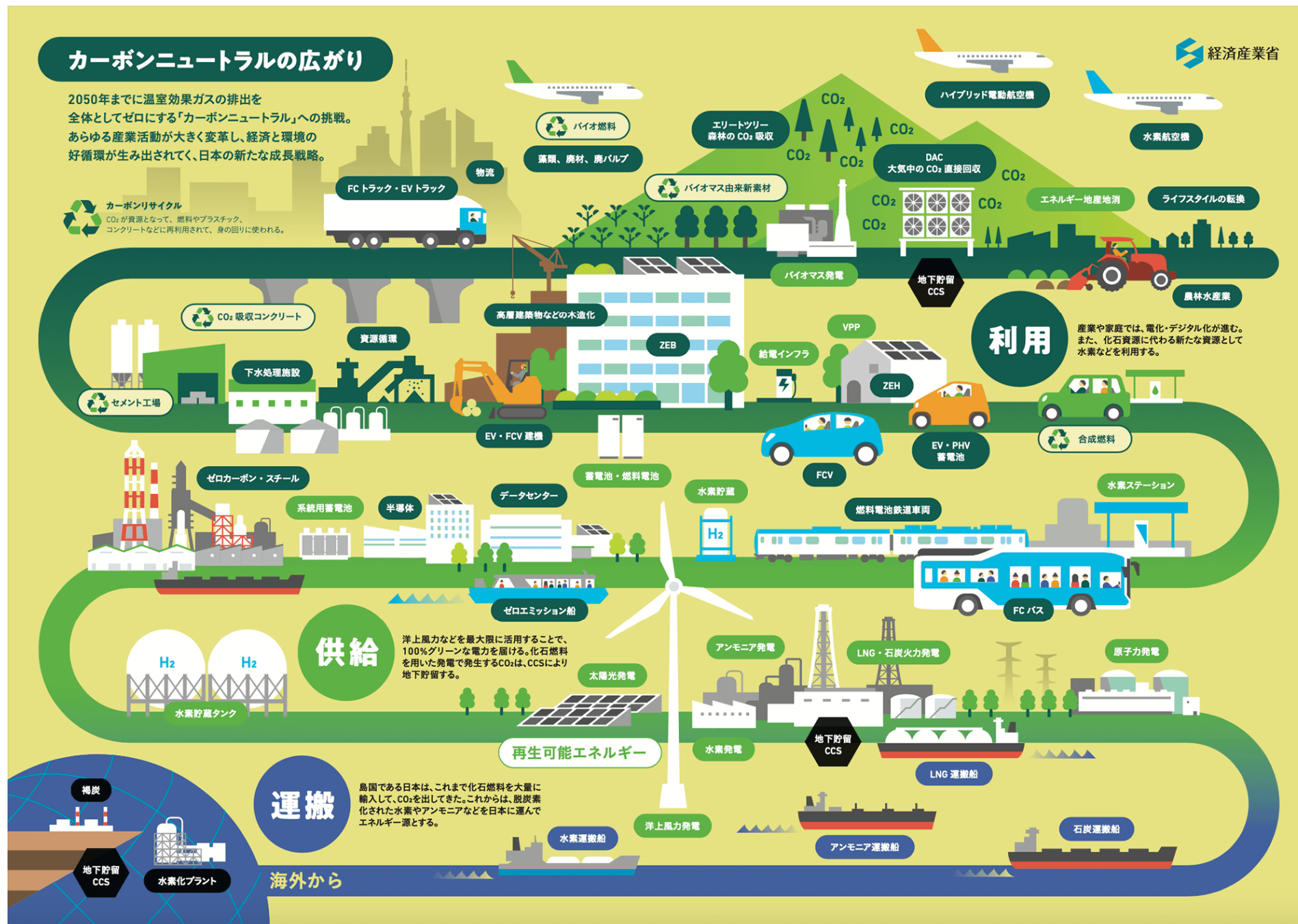


<p>電子政府</p> <ul style="list-style-type: none"> ・全ての行政手続きをオンラインで ・ワンストップ、ワンスオンリー ・IT基本法等諸制度の適時改訂 	<p>データ利活用</p> <ul style="list-style-type: none"> ・医療、教育、税等の分析結果を用いた適切な対応および評価 ・産官学の連携促進 	<p>個人認証</p> <ul style="list-style-type: none"> ・サイバー空間における個人認証の新しい仕組み ・マイナンバー等の活用促進 	<p>災害対策</p> <ul style="list-style-type: none"> ・災害シミュレーションの実施 ・災害発生時のスピード感のある行政支援の実現 
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

参考：ニューノーマル時代のITの活用に関する最終報告書（令和2年8月11日 内閣官房）
 ※ニューノーマル：新しい常態・新しい生活様式

デジタル田園都市国家構想の取組イメージ (デジタルからのアプローチ)





参考：2050年カーボンニュートラルに伴うグリーン成長戦略（令和3年6月 経済産業省）

