

城陽市DX推進計画

～DXで「見える」・「つながる」便利で快適なまちを目指して～

令和5年(2023年)3月

城陽市

CONTENTS

第1章 計画策定にあたって	1
第1節 計画の位置づけ	2
第2節 社会的背景	3
第3節 国におけるDX推進の動向.....	4
第4節 自治体DX推進計画について	5
第2章 本市のDXに対するニーズと課題	11
第1節 本市を取り巻く現状と課題.....	12
第2節 市民アンケートによるニーズの把握.....	14
第3節 事業者アンケートによるニーズの把握	19
第4節 全庁業務調査による課題の把握	21
第3章 DX推進の方向性と今後の取組	28
第1節 DX推進の方向性	29
第2節 取組の全体像.....	30
第3節 各分野における取組.....	31
第4節 推進体制	40
第5節 DXが導く未来像	41
第4章 各種資料.....	42
第1節 計画策定経過.....	43
第2節 市民アンケート・事業者アンケート集計結果・パブリックコメント結果	44
第3節 用語集.....	70

第1章 計画策定にあたって

第1節 計画の位置づけ

第2節 社会的背景

第3節 国におけるDX推進の動向

第4節 自治体DX推進計画について



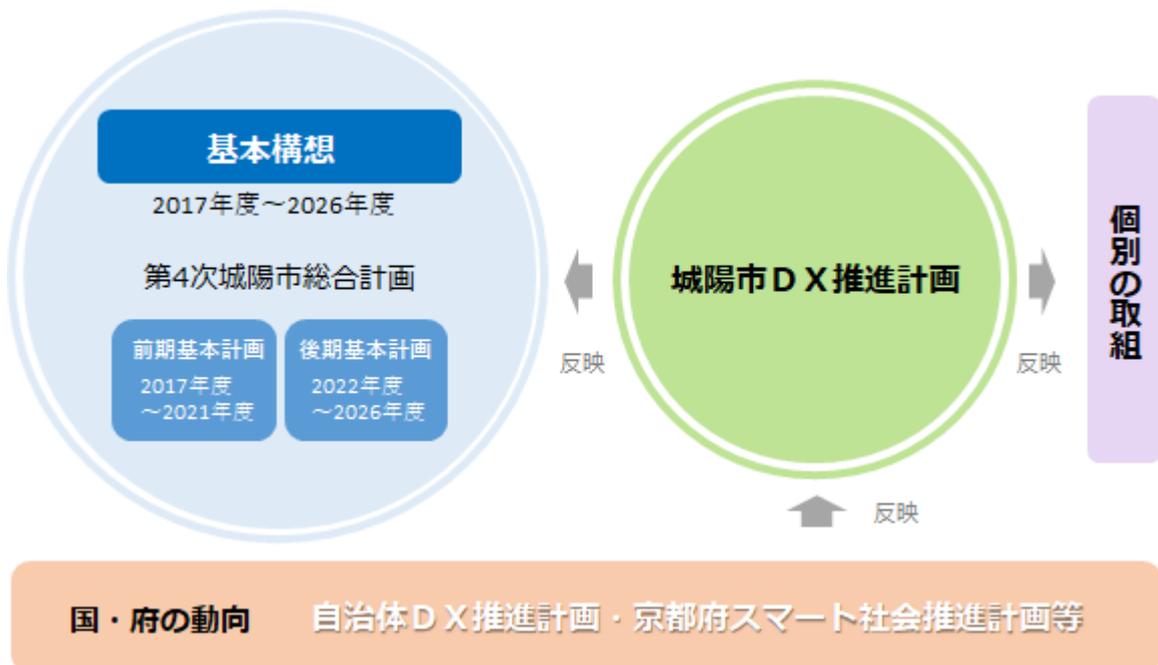
第1節 計画の位置づけ

城陽市（以下「本市」という。）の人口は、平成8年（1996年）の約8万6千人をピークに減少傾向にあります。子育て世代や若者などの人口流出を食い止めるとともに、少子高齢化社会に対応すべく教育や福祉、交通インフラなど都市機能の再構築を進めていく必要があります。

また、本市が多様化する社会課題に対応していくためには、今後情報通信技術を活用した市民サービスやBPRを推進し、市民が誰一人取り残されず快適に過ごせるまちづくりを進めていくことも必要です。

本市では、平成29年度（2017年度）に策定した「第4次城陽市総合計画」（以下「総合計画」という。）において、「歴史と未来をつなぎ、人をはぐくむ緑のまち・城陽」を目指し市政を進めることとしています。

今回、自治体がデジタル・トランスフォーメーション（以下「DX」という。）を推進していくために策定した「城陽市DX推進計画」（以下「本計画」という。）は、本市の最上位計画である総合計画を実現するため、市のDX推進方針を示す計画としており、加えて総務省が自治体DX推進計画において定めた、自治体の「重点取組事項」及び「自治体DXの取組とあわせて取り組むべき事項」についても反映し、計画的に取り組むための指針となるものです。



第2節 社会的背景

DXとは、デジタル技術やデータを駆使して、社会や暮らし全体がより便利になるように変革させることを言います。

近年、インターネットをはじめとした情報通信技術が発達し、生活の様々な場面においてその利便性を享受できるようになっています。さらに、モバイル端末といわれるスマートフォンやタブレットが急速に普及し、デジタル技術をあらゆる場面に取り入れることが当たり前の社会になりつつあります。

また、新型コロナウイルス感染症の感染拡大は、人々の行動・意識・価値観など社会全般に大きな影響をもたらし、日本国内でのデジタル化への対応の遅れが顕在化しました。

このように急速かつ大規模な変化が多発する環境において、既存手法の踏襲で社会課題を解決することにはもはや限界があり、また、労働人口の減少・超高齢社会における社会保障制度の維持をはじめとして、公共インフラの維持・子育て・福祉等の拡充・産業振興など、将来的な社会課題は複雑化・多様化しています。

そのような中で、高度なデジタル社会への変革である「DX」の取組により、行政事務の効率化や市民サービスの向上はもちろんのこと、ひいては地域全体もデジタル技術を活用したものへと改革を行い、様々な社会課題を解決することが求められています。



Dig i tal Transformation

第3節 国におけるDX推進の動向

国は、平成12年（2000年）制定の「IT基本法」において主にインフラ整備とIT利活用を推進し、その後「官民データ活用推進基本法」の成立などにより、データ利活用とデジタル・ガバメントを戦略の柱として、国民が安全で安心して暮らせる社会と快適な生活環境の実現を目指してきました。

令和2年（2020年）に改定された「IT新戦略」では、「国民が安全で安心して暮らせ、豊かさを実感できる強靱なデジタル社会の実現」を目指し、喫緊の課題である「新型コロナウイルス感染症感染拡大の阻止」や感染拡大抑止後の社会変革の原動力とするため、働き方改革・学び改革・くらし改革など「デジタル強靱化社会の実現」のための取組を示しました。

関連して、国や地方の行政DXを推進する目的で令和3年（2021年）にはデジタル庁を創設し、「デジタル・ガバメント実行計画」「自治体DX推進計画」等を推し進めており、令和4年（2022年）には「デジタル田園都市国家構想基本方針」を策定し、交付金等地方への財政支援なども積極的に行うことを示しています。



第4節 自治体DX推進計画について

令和2年（2020年）に示された国の「デジタル・ガバメント実行計画」において、自治体の情報システムの標準化・共通化等、デジタル社会の構築に向けた各施策を効果的に実行していくために、国が主導しつつ各自治体と足並みをそろえて取り組んでいく必要があるとしています。

これを受けて、総務省は自治体が重点的に取り組むべき事項等を具体化するとともに、関係省庁による支援策を取りまとめ、令和2年（2020年）に「自治体DX推進計画」を策定しました。自治体DX推進計画で定められた重点取組事項等は以下のとおりです。

【重点取組事項】

①自治体情報システムの標準化・共通化

自治体の情報システムは、これまで各自治体が独自に発展させてきた結果、維持管理やシステムの改修対応など、各自治体において個別に対応せざるを得ない状況にあります。そのため自治体への負担が大きく、システム機能が全国で標準化されることが望まれます。また、自治体職員の事務負担軽減という観点から見ても、全国で標準化される情報システムを共同で利用・運用する方法が最も効果が見込まれます。これを受け国では、共通的な基盤・機能を提供する複数のクラウドサービス（IaaS、PaaS、SaaS）の利用環境「Gov-Cloud」を整備・運用し、自治体の情報システムにおいて、この仕組の活用について検討を進めることとしています。

Gov-Cloudは、政府共通のクラウドサービス利用環境で、クラウドサービスの利点を最大限に活用することで、迅速・柔軟・かつ安全でコスト効率の高いシステムを構築可能とし、利用者にとって利便性の高いサービスをいち早く提供し改善していくことを目指しています。

国では、このGov-Cloudを始め、政府情報システムを整備する際、クラウドサービスの利用を第一候補として検討する「クラウド・バイ・デフォルト」の原則を基本方針とし、オンプレミス中心となっていた行政システムにクラウドの柔軟性を取り入れ、コストの削減や、効率化、セキュリティの向上などを図っていくこととしています。

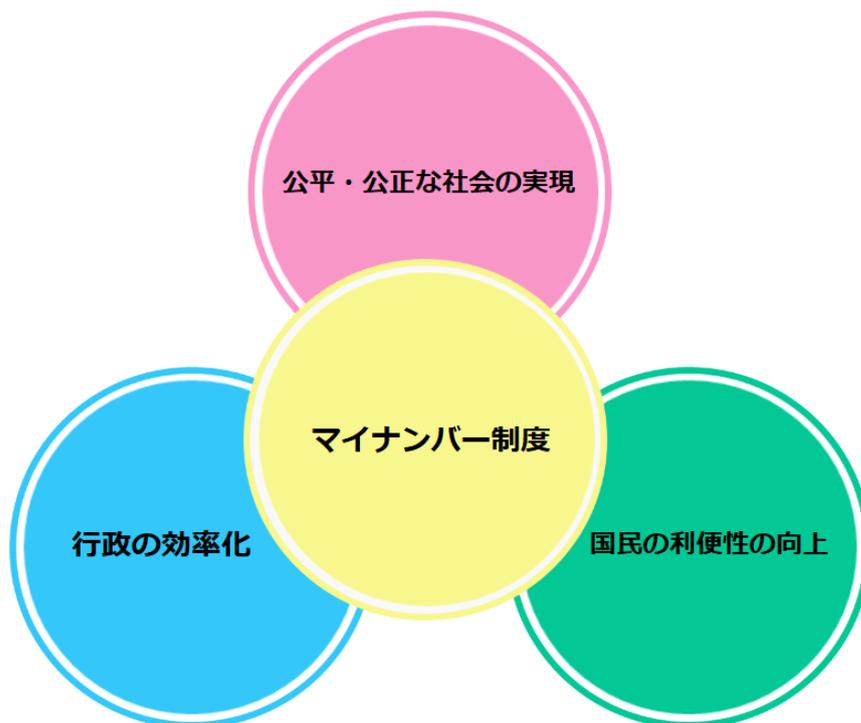
②マイナンバーカードの普及促進

マイナンバーカードは、顔写真付きの本人確認書類として、対面での本人確認に使うことができるとともに、社会保障や税といったマイナンバーを利用する分野では、カードの提示で自らのマイナンバーを証明することができます。

デジタル社会においては、マイナンバーカードによる電子的な本人確認がますます重要な役割を担っていき、今後、国においても様々な行政手続のオンライン化を進めていきますが、カードに搭載されている電子証明書を活用することにより、オンラインでの手続きにおいて安全、確実な本人確認が可能となります。

カードについては、万全のセキュリティ対策が講じられ、ICチップ部分には税や年金などの個人情報などは記録されておらず、プライバシー性の高い情報は入っていません。オンラインでの利用においては、電子証明書を用品ですが、この電子証明書はマイナンバーを扱いません。また、カードの紛失時においても365日体制のコールセンターにて速やかに対応されるなど、様々な安全対策や個人情報保護への配慮がなされています。

マイナンバーカードはデジタル社会の基盤となるものであり、マイナンバーカード交付円滑化計画に基づき、普及促進させることとしています。



④自治体のA I・R P Aの利用促進

A I (Artificial Intelligence) は人工知能のことで、たくさんの例を基に学習することで、人間が行う予測などを高精度で再現することができます。

近年においては、「ビッグデータ」と呼ばれる大量のデータを用いることで、A I自身が知識を獲得する仕組みが実用化され、また、知識要素をA I自ら修得し学習することができるようになり脚光を浴びています。

R P A (Robotic Process Automation) は、これまで人が行ってきた定型的なパソコン作業等をソフトウェアのロボットにより自動で行うものです。業務の複雑さや優先順位、コストなどの観点から今までシステム化が見送られてきた業務プロセスを、作業品質を落とさず、低コストで行えるという特徴があります。

そのため、従来よりも業務にかかる人数を削減し生産力を高める手段として、近年注目を浴びています。

これらの最先端の技術について、国はデータの集積による機能の向上や導入費用の負担軽減の観点から、複数自治体による共同利用を検討するよう示しています。

⑤テレワークの推進

テレワークは、I C Tを活用して時間や場所を有効に活用できる柔軟な働き方であり、職員一人ひとりのライフステージに合った多様な働き方を実現できる「働き方改革」の切り札でもあります。また、I C Tの活用により業務の効率化が図られることで、行政サービスの向上にも効果が期待されるとともに、今般の新型コロナウイルス対策においては、感染拡大の未然防止や行政機能の維持のための有効な手段となっています。

自治体は、国が提供するテレワーク導入事例等を参考に、テレワークの導入・活用に積極的に取り組み、自治体情報システムの標準化・共通化や行政手続きのオンライン化による業務見直し等の進捗に合わせ、テレワーク対象業務の拡大を進めることとしています。

⑥セキュリティ対策の徹底

国は、平成27年（2015年）12月に発出した「新たな自治体情報セキュリティ対策の抜本的強化について」で「三層の対策」を各自治体に要請しました。

この「三層の対策」では、

- マイナンバー利用事務系では、端末からの情報持ち出し不可設定等を行い、情報流出を徹底して防止すること
- マイナンバーによる情報連携に活用されるL G W A N環境のセキュリティ確保に資するため、L G W A N接続系とインターネット接続系を分割すること
- 都道府県と市区町村が協力して、自治体情報セキュリティクラウドを構築し、高度な情報セキュリティ対策を講じること

が求められており、これを受け本市では、平成29年度（2017年度）より「三層の対策」が講じられている、京都府が構築した「京都自治体情報セキュリティクラウド」に参加しているところです。

しかし、「クラウド・バイ・デフォルト原則」などを受けたシステムのクラウド化や、デジタル手続法の成立による行政手続のオンライン化、働き方改革や業務継続のためのテレワークなど、自治体においても新たな時代の要請が日々増大している中、国は「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4年（2022年）3月版）」において、この「三層の対策」について見直すよう示しました。

このガイドラインでは、各自治体が適切に情報セキュリティポリシーの見直しを行い、情報セキュリティ対策の徹底に取り組むこととしています。

また、自治体情報セキュリティクラウドについて、令和4年度（2022年度）末までに都道府県の主導により、総務省が設定した高いセキュリティレベルを満たす民間のクラウドサービス利用型への移行を行うよう、複数の都道府県での共同調達も含め積極的に検討しながら進めることとしています。

【併せて自治体にて取り組むべき事項】

①地域社会のデジタル化

光ファイバーや5Gサービスの全国的な展開や、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、今後これらを有効活用し、すべての地域において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よう示しています。

取組内容については各自治体に委ねられているところですが、国は次のような取組例をあげています。

- デジタル社会の恩恵を多くの住民が実感できるためのデジタル活用支援
- 地域におけるデジタル人材の育成・確保
- デジタル技術を活用した観光振興や働く場の創出等、魅力ある地域づくり
- デジタル技術を活用した安心・安全の確保
- 中小企業のDX支援

②デジタルディバイド対策

デジタルディバイドとは、インターネットやパソコン等の情報通信技術を利用できる者とできない者との間に生じる格差のことを言います。

我が国では、いまや4人に1人以上が高齢者という時代を迎えており、急速に進む高齢化と社会のデジタル化に伴って、デジタルの恩恵を受けられる層と受けられない層の情報格差はますます顕著になってきています。

現状を受け、国はオンラインによる行政手続き・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など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た講座の開催や相談対応など、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よう示しています。

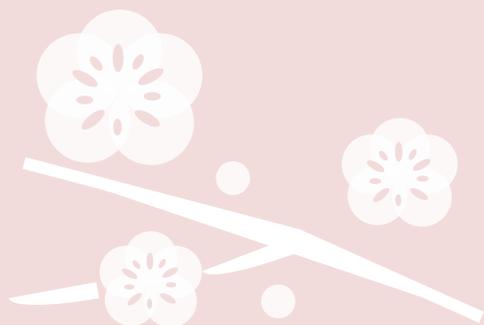
第2章 本市のDXに対するニーズと課題

第1節 本市を取り巻く現状と課題

第2節 市民アンケートによるニーズの把握

第3節 事業者アンケートによるニーズの把握

第4節 全庁業務調査による課題の把握



第1節 本市を取り巻く現状と課題

本市は、昭和30年代後半より、京都・大阪のベッドタウンとして開発が急激に進み、平成8年（1996年）には人口が8万6千人に達しましたが、これをピークとし人口は減少を続け令和4年（2022年）には7万4千人台となりました。

また、新名神高速道路（大津～城陽間）の開通というインパクトを活かし、サンフォールテ城陽や京都山城白坂テクノパークなど新たな市街地への企業誘致を含め、（仮称）京都城陽プレミアム・アウトレットの立地実現など交流人口の増加に向けて都市整備が進む中で、行政サービスの在り方を見直す時期に直面しています。

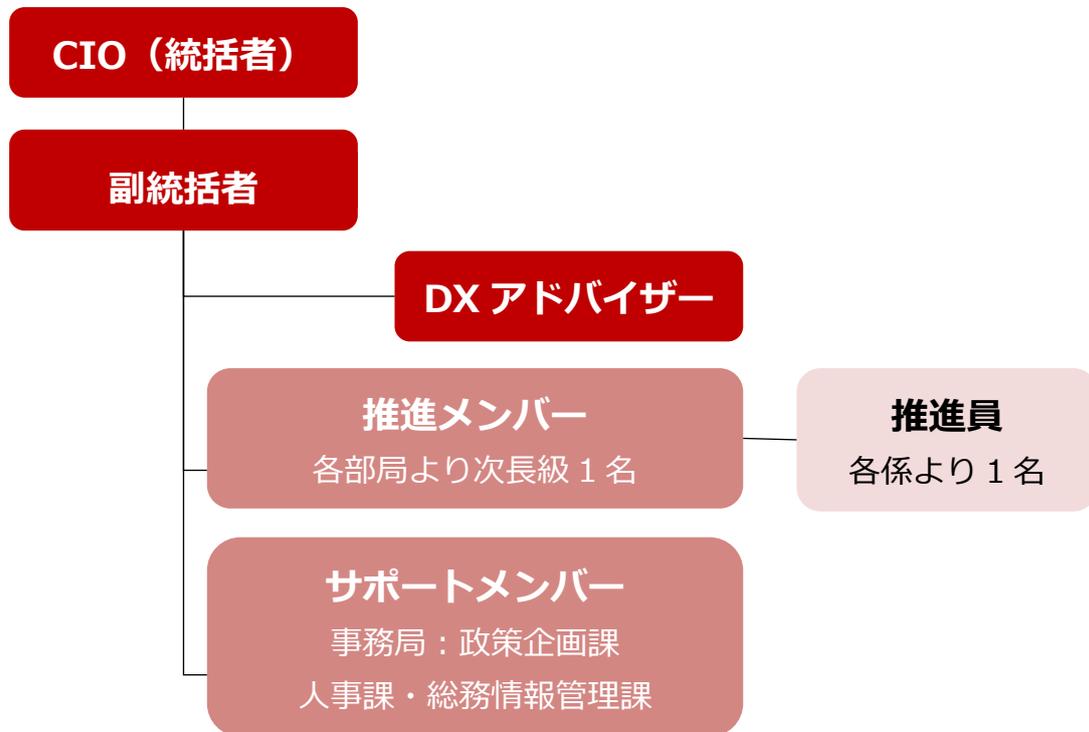
さらに、阪神・淡路大震災、東日本大震災などの大規模災害以降、地方公共団体間の広域的な連携・役割の強化などの必要性が問われる中、都道府県間、市町村間、官民間の情報共有が重要視されています。

加えて、新型コロナウイルス感染症の感染拡大に伴う社会経済活動の制限によって、今までの生活や暮らしが大きく変わり、接触機会の低減策やコミュニケーションの取り方について、デジタル技術を使った様々なサービスも生まれました。

情報を「収集」する時代から「活用」する時代へと変化している今、ICT技術を取り入れ、市民が安心・安全に暮らせるまち、市民がより便利・快適に過ごせるまちを目指して、行政の「DX」を推進していきます。

本計画の策定にあたり、本市では令和3年度（2021年度）より次の体制にてプロジェクトチームを発足し、課題およびニーズを把握するため3つの取組を実施しました。

【策定体制】



【3つの取組】

①市民アンケートによるニーズの把握

市民サービス向上のための取組を検討していく上で、市民のニーズを把握することは不可欠です。そこで本市では、市民のデジタル環境およびDXに対するニーズを調査するため「市民アンケート」を実施しました。

②事業者アンケートによるニーズの把握

地域のデジタル化に関する取組を検討する上で、市内事業者のDXに対する意識を調査するため「事業者アンケート」を実施しました。

③全庁業務調査による課題の把握

BPRを進めるにあたり、まずは庁内すべての業務を洗い出し、改善点や業務に合ったソリューションを検討していくため、庁内全係に対して業務フローシートの作成と業務内容のヒアリングを行いました。

第2節 市民アンケートによるニーズの把握

【市民アンケート】

調査目的：本計画の策定にあたり、市民におけるデジタル環境を的確に把握するため、情報通知サービスやICT端末の所持・利用状況、実現してほしいサービスなどを調査し、計画策定における方針や方向性を検討するための基礎資料とすることを目的として、調査を実施しました。

調査時期：令和4年（2022年）5月1日～5月31日

調査対象：

郵送による調査	WEBによる調査
城陽市全域 住民基本台帳から令和4年（2022年）4月1日時点で、満18歳以上の男女を無作為に1千人を抽出 ※年代を（10代、20代・・・70代、80代以上）の8つの区分に分け、それぞれの発送人数は人口比率に基づいて算出	城陽市ホームページにて受付 （対象者の制限なし） ※広報じょうよう5／1号にて告知

回答者数：

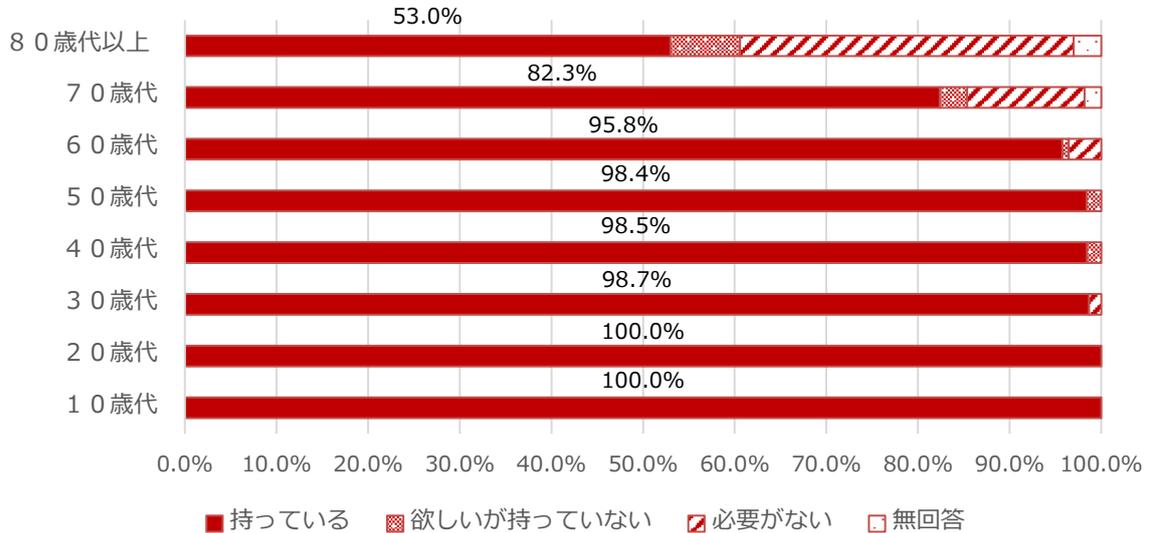
郵送による調査	WEBによる調査
433名 （うち、有効回答数 429名）	317名

※過去本市で行った市民アンケートの回収率47.7%程度を基に想定し、統計学上の見地から調査数を1千人としました。また、一般的に5%以下の「標本誤差」は、統計学的に有意とされており、今回の調査での必要標本数は382人、有効回答数は429（郵送分）で、標本誤差は4.7%となるため、十分な信頼性があると考えます。（対象人口：64,524人、信頼度95%）

【市民アンケート結果からみるニーズ】

●スマートフォンの所有状況

取組を検討するにあたり、スマートフォンの所有状況を調査した結果、高齢者を含む幅広い年代において、多数の方が所有されていることがわかりました。



●実施してほしい取組について

デジタル技術を使った取組で実施してほしいと思う取組について、年代別の回答状況を分析しました。

	10歳代	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳代	80歳代以上
河川や道路の状況・避難所の混雑具合など防災情報をリアルタイムで確認できる	66.7%	51.6%	52.6%	58.3%	56.6%	60.6%	43.9%	19.7%
必要とする行政情報がスマートフォンやパソコンなどに自動配信される	50.0%	25.8%	36.8%	37.1%	44.2%	35.9%	31.7%	16.7%
スマートフォンやパソコンを使って高齢者の徘徊・安否確認ができる	33.3%	32.3%	22.4%	29.5%	47.3%	33.8%	29.9%	19.7%
インターネットで見ることができる市の情報（オープンデータ）の充実	33.3%	22.6%	19.7%	29.5%	31.0%	33.8%	27.4%	16.7%
市立小中学校でのデジタル技術を使用した学習の充実	33.3%	19.4%	34.2%	42.4%	24.8%	18.3%	17.1%	9.1%

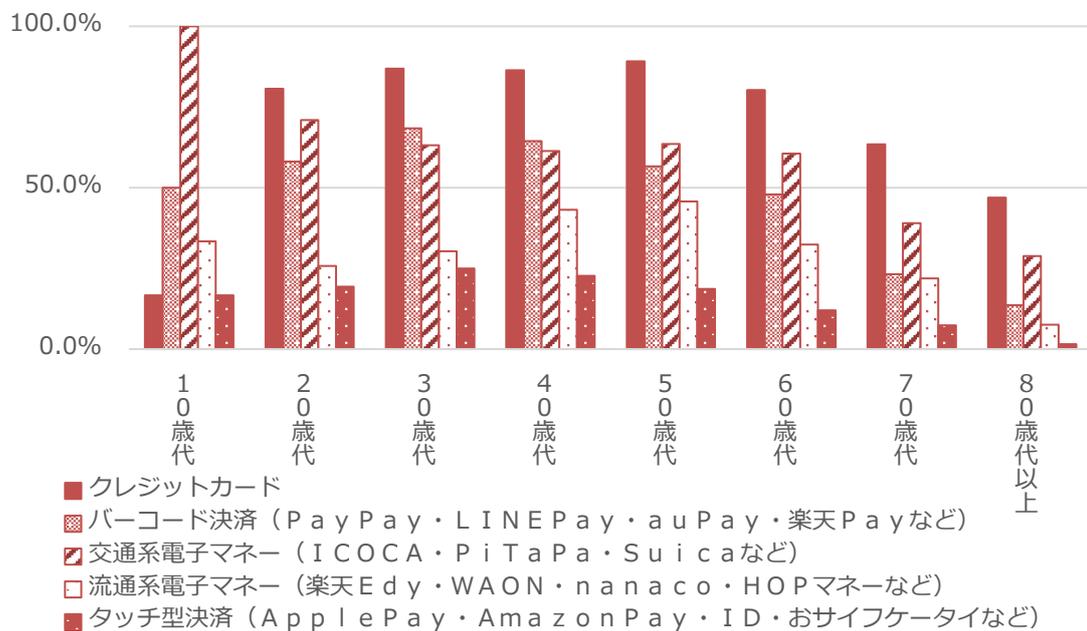
「防災対策におけるGISの活用や災害情報伝達ツールの整備」、「WEBやSNSを活用した情報発信」、「子ども・高齢者の見守り」、「オープンデータの活用」について、幅広い年代で3割近くのもしくはそれ以上の希望がありました。デジタルデバイスが普及する中で、様々な情報を入手できる環境を望んでおられる方が多いことがうかがえます。また、「GIGAスクール」の取組を引き続き望んでいる方も多いことがうかがえます。

第2章 本市のDXに対するニーズと課題

	10歳代	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳代	80歳代以上
スマートフォンやパソコンなどを使ってどこからでも市役所への申請・届け出ができる	100.0%	83.9%	88.2%	75.8%	82.2%	73.2%	57.3%	40.9%
市役所へ行く際に何か不便がある(交通の便や、身体が不自由など)	16.7%	54.8%	48.7%	64.4%	54.3%	39.4%	39.0%	60.6%
TV電話やインターネットを使って市役所への問い合わせがいつでもできる	0.0%	32.3%	25.0%	29.5%	30.2%	35.9%	23.2%	16.7%

「**オンライン申請**」に対する希望は、実施してほしい取組の中で最も希望が多く、全体でも7割以上の方が望んでいました。また、交通の便や身体が不自由、仕事の都合などで、市役所へ行くこと自体に不便を感じておられる方も多いことも併せてうかがえ、いつでも「**TV電話やインターネットを使って市役所への問い合わせがいつでもできる**」という取組を望んでいる方も3割前後おられることがわかりました。

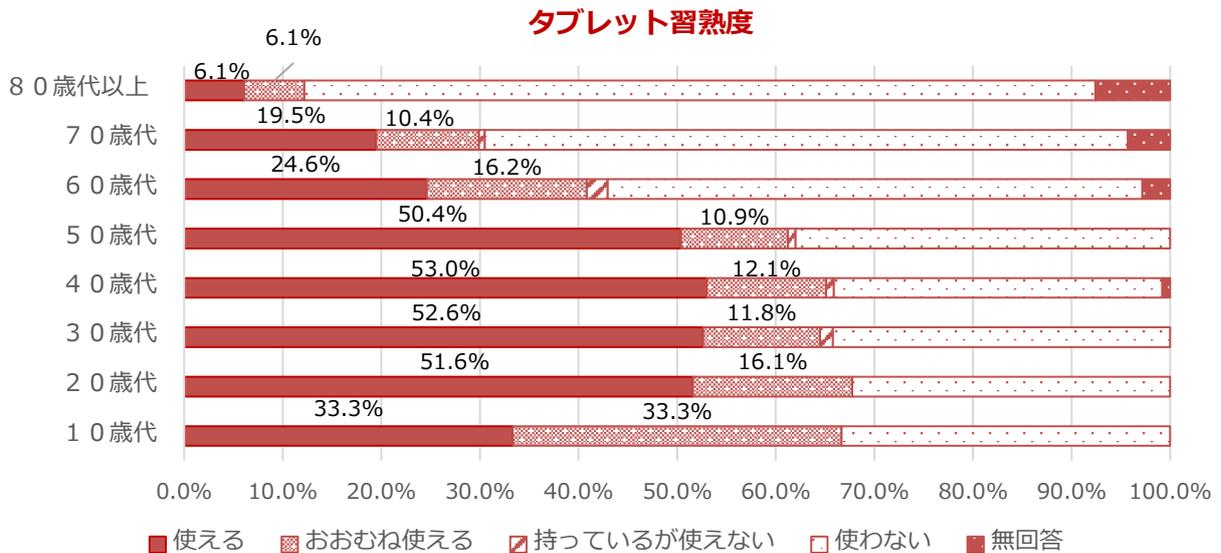
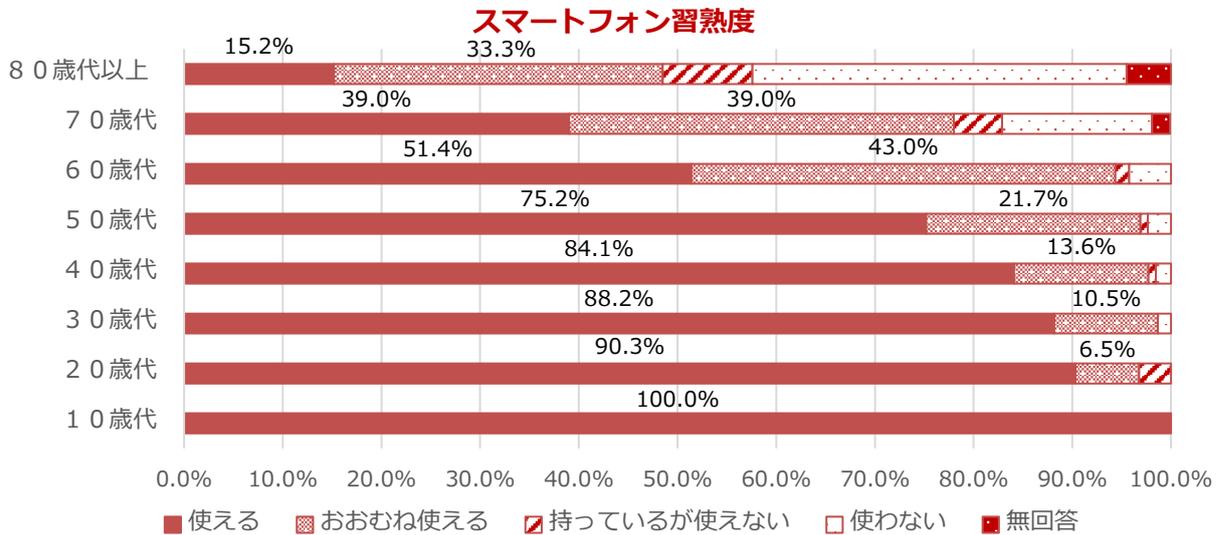
	10歳代	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳代	80歳代以上
公共料金や公共施設の利用料などがキャッシュレス決済で支払える	66.7%	48.4%	71.1%	57.6%	48.1%	33.1%	22.6%	9.1%



50歳代以下では半数近く、60歳代でも3割以上の方が「**公共料金などのキャッシュレス決済**」を希望されていることがうかがえます。また、普段の買い物などでもキャッシュレス決済を利用している方が全年代で多数見受けられ、一定数キャッシュレス決済が浸透していることがわかりました。

第2章 本市のDXに対するニーズと課題

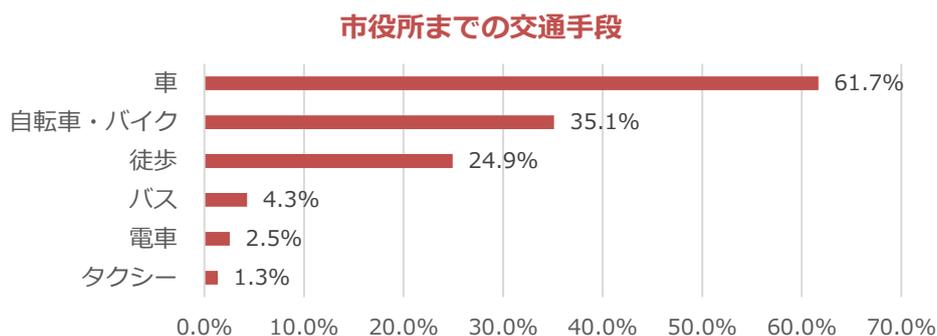
	10歳代	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳代	80歳代以上
スマートフォンやタブレットのイベントや体験会	0.0%	6.5%	7.9%	7.6%	12.4%	18.3%	12.2%	10.6%



デバイスの所有率に比例して、それぞれの習熟度も高い傾向が見られたため、スマートフォンやタブレットのイベントや体験会について希望する声は多くありませんが、スマートフォンやタブレットを使いこなせない方も一定数おられることから、デジタルディバイド対策の一環として、「**ICT講習会やICT機器に触れる機会の創出**」について検討する余地がうかがえます。

●市役所の利便性について

	10歳代	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳代	80歳代以上
特に不便はない	0.0%	12.9%	22.4%	25.0%	34.9%	37.3%	54.9%	47.0%
待ち時間が長い	50.0%	38.7%	36.8%	31.1%	27.1%	25.4%	20.1%	6.1%
どの窓口に行ったらよいかわからない	50.0%	54.8%	30.3%	33.3%	28.7%	19.0%	11.6%	16.7%
必要な書類が多い	33.3%	25.8%	47.4%	28.8%	27.1%	15.5%	12.8%	9.1%
書類に同じことを何度も書く必要がある	0.0%	16.1%	43.4%	28.8%	28.7%	19.0%	9.8%	9.1%
複数の窓口に行くのが大変	0.0%	25.8%	32.9%	25.8%	26.4%	21.8%	11.6%	7.6%
書類の記入箇所が多い	0.0%	16.1%	36.8%	24.2%	22.5%	19.0%	9.8%	4.5%



市役所の利便性について、待ち時間が長い、どの窓口に行くのかわからない、書類が多く何度も同じ内容を書くのが手間という意見が多くありました。また、市役所への交通手段については、公共交通機関を利用している方が少なく、車が運転できなければ行きづらい、公共交通機関では行きづらい、車や自転車などの駐車場が少なくとめにくいなどの意見もうかがえました。

これらの意見より今後、「スマート窓口」や「窓口コンシェルジュの設置」、「案内サイネージ」の活用、また「手順マニュアルの整備」やオンライン申請の「ユーザーインターフェイスの簡素化」などを取り入れ、手順の簡素化、待ち時間の短縮などを検討する必要があることがわかりました。

あわせて、交通手段について「モビリティ環境の最適化」の必要性もうかがえました。

第3節 事業者アンケートによるニーズの把握

【事業者アンケート】

調査目的：本計画の策定にあたり、市内事業者におけるデジタル環境およびITリテラシーを把握するために、DXに対する考え方やICT端末の所持・利用状況、などを調査し、計画策定における方針や方向性を検討するための基礎資料とすることを目的として、調査を実施しました。

調査時期：令和4年（2022年）5月1日～5月31日

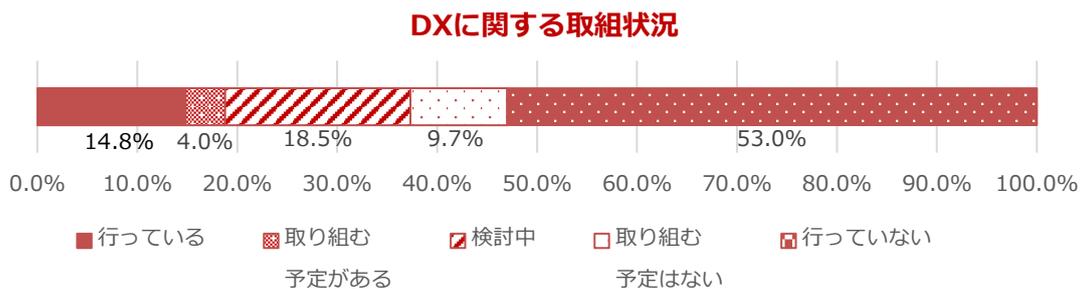
調査対象：総務省統計局事業所情報管理課情報提供係が保有している事業所母集団データベースに令和2年度（2020年度）時点で登録されている市内に拠点を置く事業者2,826事業所。（WEBによる調査）

回答者数：WEBによる調査351事業所

【事業者アンケート結果からみるニーズ】

●DXに対する意識について

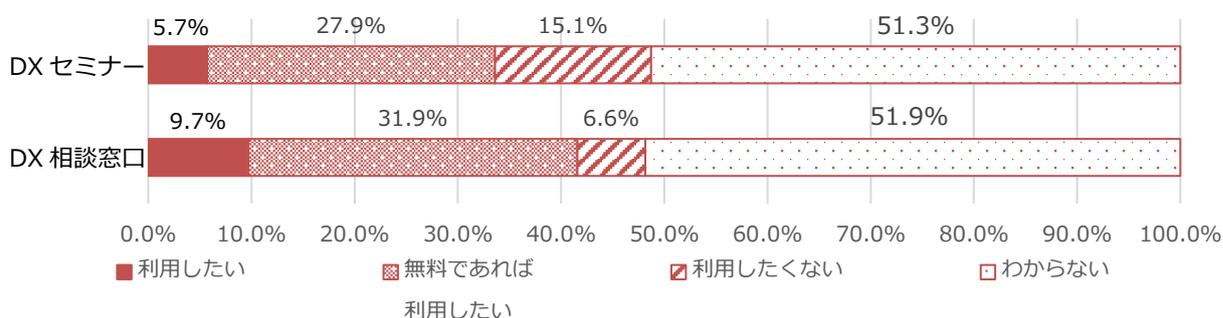
市内事業者のDXに関するアンケートを行うにあたり、DXに対する認知度と取組状況について調査しました。



アンケートの結果より、DXの認知度がかなり低く取組を行っていない事業者が半数を超えることがうかがえ、DXの取組がかなり遅れていることがわかりました。

●DXの取組を進めていく上での課題

会社としてのビジョンの立案	社員の意識改革	企業文化との不一致	人材の確保	予算の確保	相談先がない	進め方がわからない	特になし	その他
24.4%	37.4%	7.6%	31.3%	51.1%	4.6%	13.7%	7.6%	3.1%



また、DXを進めるにあたって、人材の確保や進め方について課題がある事業者も多く、そもそもDXに対する認知度が低いためセミナーや相談窓口に関しても、どう活用してよいかわからないという声が多いことがうかがえます。

この結果を踏まえ、まずは行政として事業者に対するDXの取組を行う前に、「事業者向けDX相談会／講習会」や「ICT講習会」を開催し、DXの認知度をあげることに注力する必要があることがうかがえます。

●DXソリューションの活用状況

Wi-Fi	キャッシュレス決済	オンライン会議	RPA	OCR	チャットボット	テレワーク(リモートワーク)	どれも導入していない
80.1%	44.7%	51.6%	1.7%	4.6%	1.4%	11.4%	12.8%

DXの取組を進めている事業者において、導入しているソリューションについて調査しました。Wi-Fiやキャッシュレス決済、オンライン会議など、一部のソリューションの導入は進んでいるものの、RPAやOCRといった比較的知識がいるものについては、まだまだ導入が進んでいないことがうかがえます。

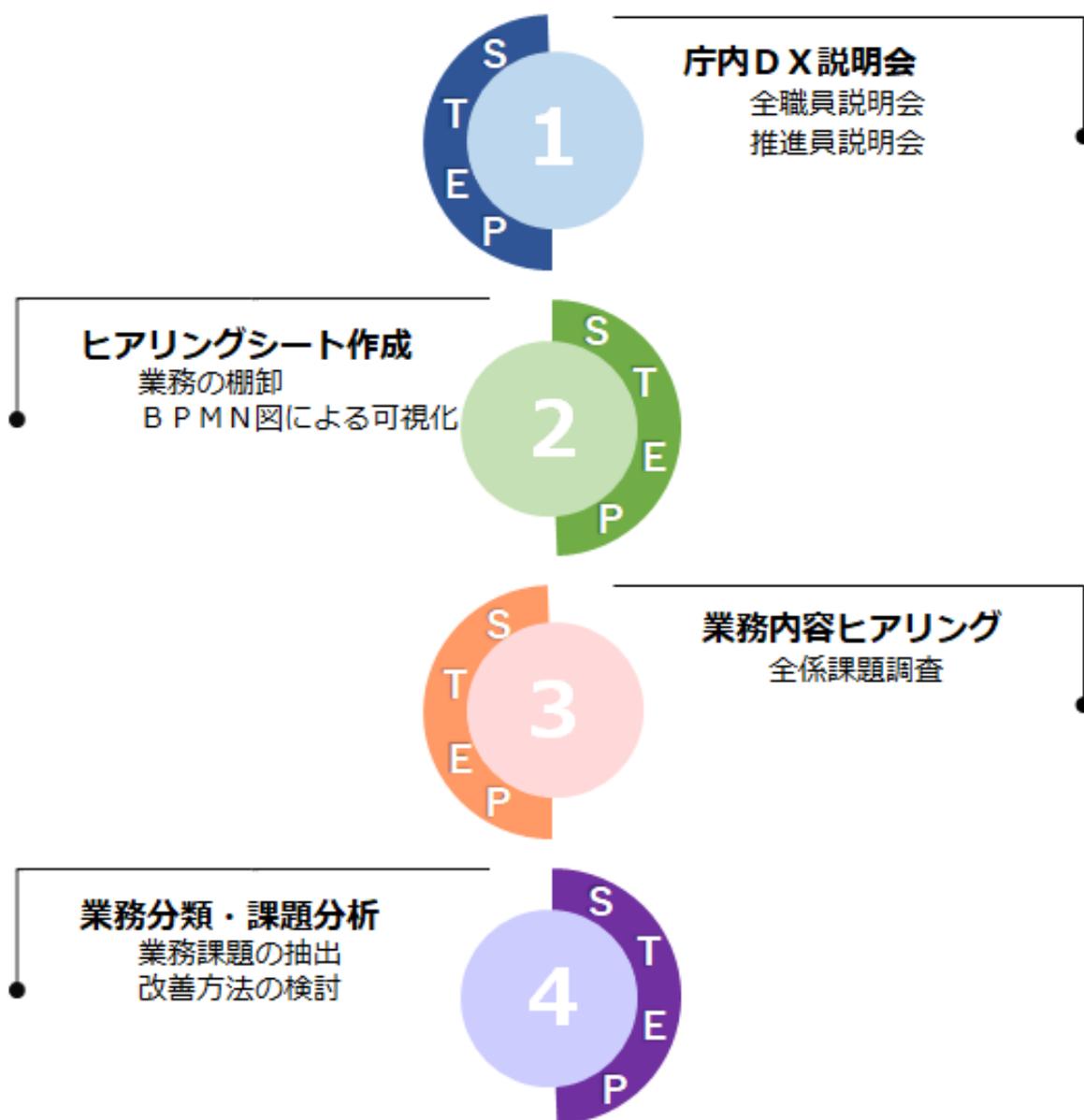
これを踏まえ、これらの「ICT環境整備の支援」とともに、様々な「ICT機器に触れる機会の創出」の支援を検討する余地があることがうかがえます。

第4節 全庁業務調査による課題の把握

【全庁業務調査について】

市役所全系の業務内容を棚卸し、改善すべき点を洗い出すため全業務の業務フローを作成し分析を行いました。〈対象係数：75係 調査業務数：3,688業務〉

業務調査の実施にあたっては、対象75係より各係1名以上の「DX推進員」を選抜し、現場の声をよりリアルに聴取できる体制を整え、次の4つのSTEPで行いました。



【4つのSTEP】

①STEP1：庁内DX説明会

●全職員説明会

DXとは何かという基本的な部分から、市役所全体でDX推進を取り組んでいくというマインドセットまでを目的とし、会計年度任用職員を含む全職員（約1,200名）を対象に説明会を開催しました。

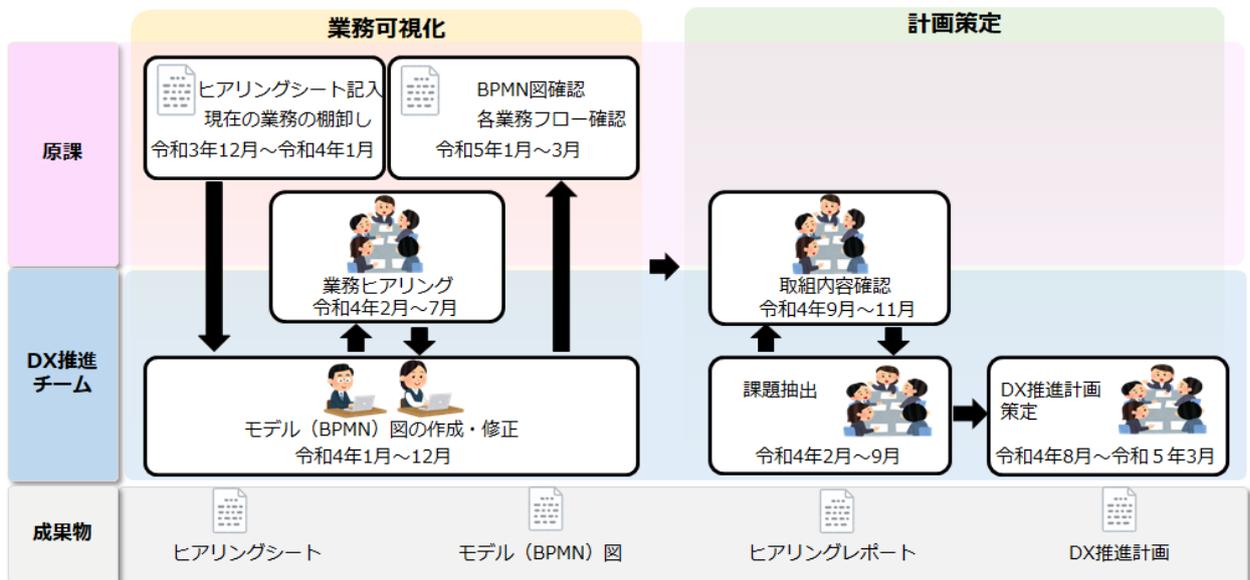
開催時期がコロナ禍で、規模的に集合型で開催することが困難であったため、動画を作成し配信を行うという方法で実施しました。

動画では、啓発の意味を込めて市長からのメッセージも配信し、全職員の意識統一を図りました。

●推進員説明会

各係から選抜された推進員を対象に、「本市のDXの進め方」と「ヒアリングシート記載方法」について、集合型説明会及びワークショップを実施しました。

ワークショップでは、実業務に置き換えた際にイメージし易いよう、グループごとに相談しながらヒアリングシートへ実際に記載し、業務の棚卸がスムーズにできるよう進めました。



②STEP 2 : ヒアリングシート作成

●業務の棚卸

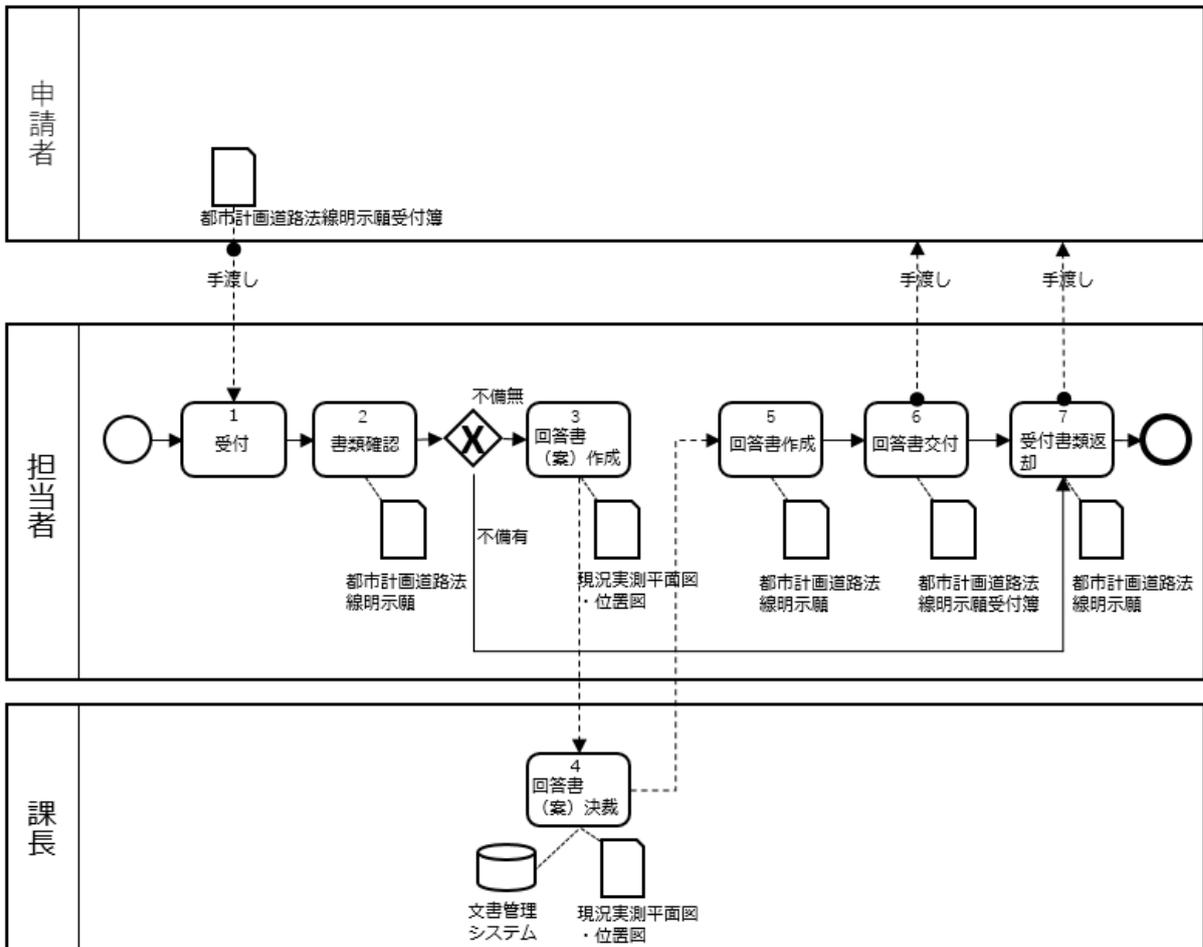
75係を対象として、推進員を中心にヒアリングシートを作成し、業務の棚卸を行いました。総数は75係3,688業務となりました。

●BPMN図の作成

ヒアリングシートを作成した業務について、フローの可視化を行うためBPMN図を作成しました。

BPMN図は、業務フローをモデル化し、視覚的に表記する方法を標準化した仕様で、ビジネスモデル記法の国際標準となっており、業務担当者レベルでも容易に理解することができるフロー図で、デジタル庁も「地方公共団体の基幹業務システムの標準仕様における業務フローについて（令和3年（2021年）1月）」で推奨しています。

また、人事異動による業務の引継ぎや業務システムの改修等の際にも、今後活用が可能なものです。



BPMN図

③STEP3：業務内容ヒアリング

調査対象75係に対して1係2時間とし、令和4年2月～令和4年7月までの6か月間、業務内容についてヒアリングシートを基にヒアリングを実施しました。

④STEP4：業務分類・課題分析

作成したヒアリングシート、BPMN図及びヒアリング内容を基に業務課題を洗い出し、現状の業務環境に対するニーズ等も併せて改善手法の検討を行いました。

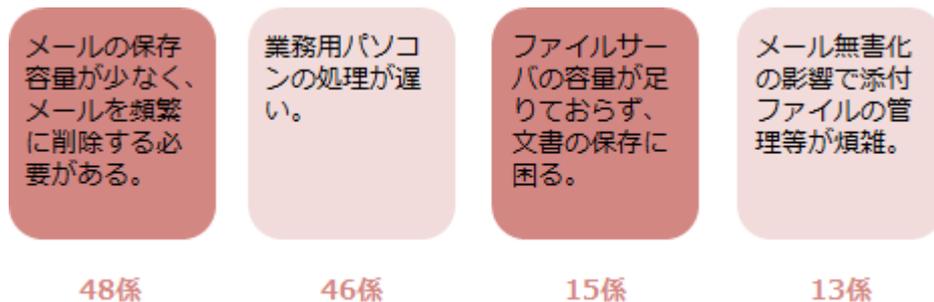
●6つの業務課題

各係で抱えている課題を6つに分類し、各課題に対する改善取組の検討を行いました。

【課題】



また、庁内環境やポリシーに関する課題に対して以下のような要望がありました。



<改善取組>

課題	改善区分	主な提案・要望	改善取組
A	定型業務の効率化	定型業務の自動化 手書き帳票の電子化 議事録作成の自動化 現場報告業務の効率化 文書検索の効率化	RPA AI/OCR AI 自動会議録システム 電子ファイリング
B	作業時間の短縮	決裁事務の迅速化 窓口案内の工夫	電子決裁 案内サイネージ
C	手続処理の簡素化	申請届出のオンライン化 受付・支払事務の電子化	スマート窓口 キャッシュレス決済
D	働き方の多様化	会議運営の効率化 アクセス手段の多様化 書類のペーパーレス化 モバイル端末の活用	WEB 会議室 BYOD ペーパーレス タブレット端末 テレワーク 庁内環境整備
E	問い合わせ対応業務の効率化	問い合わせ対応の自動化 相談対応のオンライン化	チャットボット オンライン相談窓口
F	データ等情報共有の効率化	意思疎通の円滑化 データ共有の再検討 情報保持方法の再検討	コミュニケーションツール GIS（クラウド型） データプラットフォーム連携

課題解決のための改善取組を中心に、導入後に改善が見込まれるもの、また費用対効果や業務時間の削減が大幅に見込まれるものを検討し、今後実施していくDXの取組として進めていきます。

<改善が見込まれる例>

RPA・AI/OCR

現状	改善後
紙で受付した申請書の内容を毎回目視で確認しながら、システムへ入力している。	申請書をAI/OCRで読み、 情報をデータ化 してRPAにより 自動でシステムへ入力 し、作業工数を削減する。

AI自動会議録システム

現状	改善後
ICレコーダーで録音し、後に、再生しながら会議時間以上に時間をかけて作成している。	録音データをAI自動会議録システムにて処理し、 音声テキスト化 されたものをチェックすることで、作成時間を短縮する。

電子決裁

現状	改善後
添付資料を含め紙ベースで稟議しているため、決裁者が不在の際は決裁が下りるまでに時間を要する。また、決裁済の公文書が紙で大量に発生し、保管場所が必要になる。	電子決裁を利用することで、 ペーパーレス化 が図れ、保管場所が不要になる。また、決裁者が テレワークなどで庁外にいても決裁 がスムーズにできる。

スマート窓口

現状	➔	改善後
<p>窓口において手続きされた市民の方が、他の窓口において他の手続きを行う際に、再度住所・氏名などの記載をお願いしたり、説明をしたりする必要があるので、窓口対応時間が長時間化する。</p>		<p>マイナンバーカード等を活用したスマート窓口を導入し、来庁時に基本情報が印刷された必要書類を出力し、複数の窓口で手続きが必要な際も情報が連携されているため、窓口対応時間が短縮される。</p>

BYODとモバイル端末の活用

現状	➔	改善後
<p>設計や設備管理担当部門において、紙の図面を現場に持参し確認作業等を行っており、持参する資料が多い上、急な予定変更の場合、庁舎に度々資料を取りに行くということが発生している。また紙資料に関して、経年劣化が懸念される。</p>		<p>BYODとモバイル端末の活用により、紙資料をデータ化しモバイル端末で庁外から庁内サーバにアクセスできるようにすることで、資料の劣化防止や現場でのスムーズな対応ができる。</p>

チャットボット・オンライン相談窓口

現状	➔	改善後
<p>問い合わせで窓口に来られた際に、一人当たりの対応時間が長く、窓口が混雑する。</p>		<p>チャットボット・オンライン相談窓口を設けることで、窓口に来る人が減少し、窓口の混雑が緩和される。</p>

この他、個別の手続きや業務についても、ヒアリング結果を基に精査し、順次取組を進めていきます。

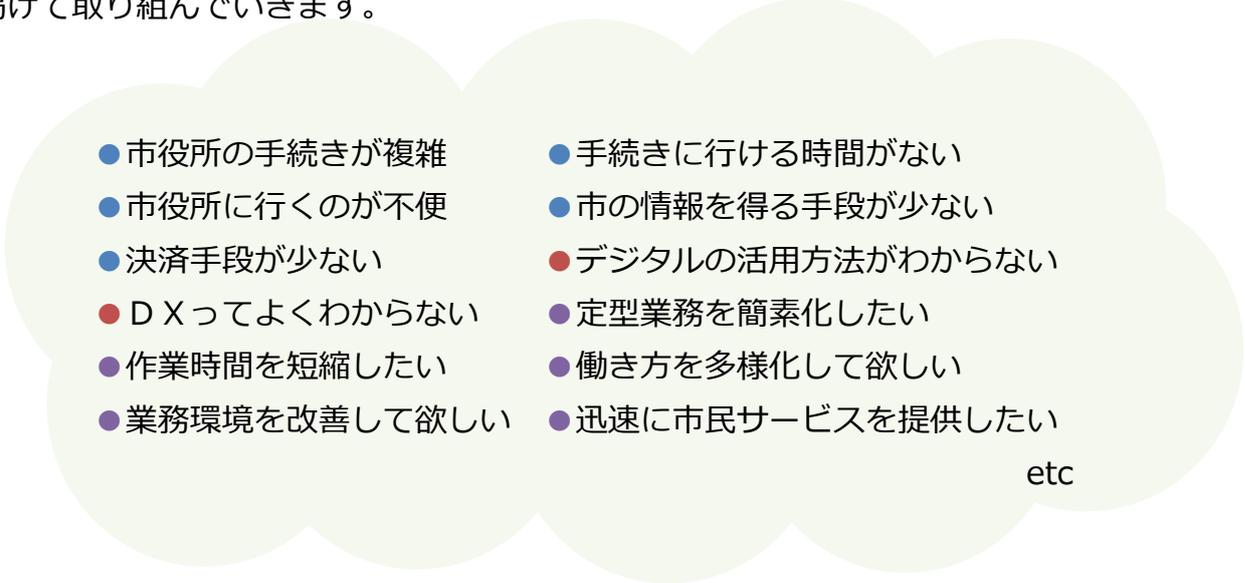
第3章 DX推進の方向性と今後の取組

- 第1節 DX推進の方向性
- 第2節 取組の全体像
- 第3節 各分野における取組
- 第4節 推進体制
- 第5節 DXが導く未来像



第1節 DX推進の方向性

本計画の実行にあたり、第2章の3つの取組である「市民アンケートによるニーズの把握」、「事業者アンケートによるニーズの把握」、「全庁業務調査による課題の把握」からの以下のようなニーズと課題の解決に向け、3つのDX推進の方向性を掲げて取り組んでいきます。



【DX推進の方向性】

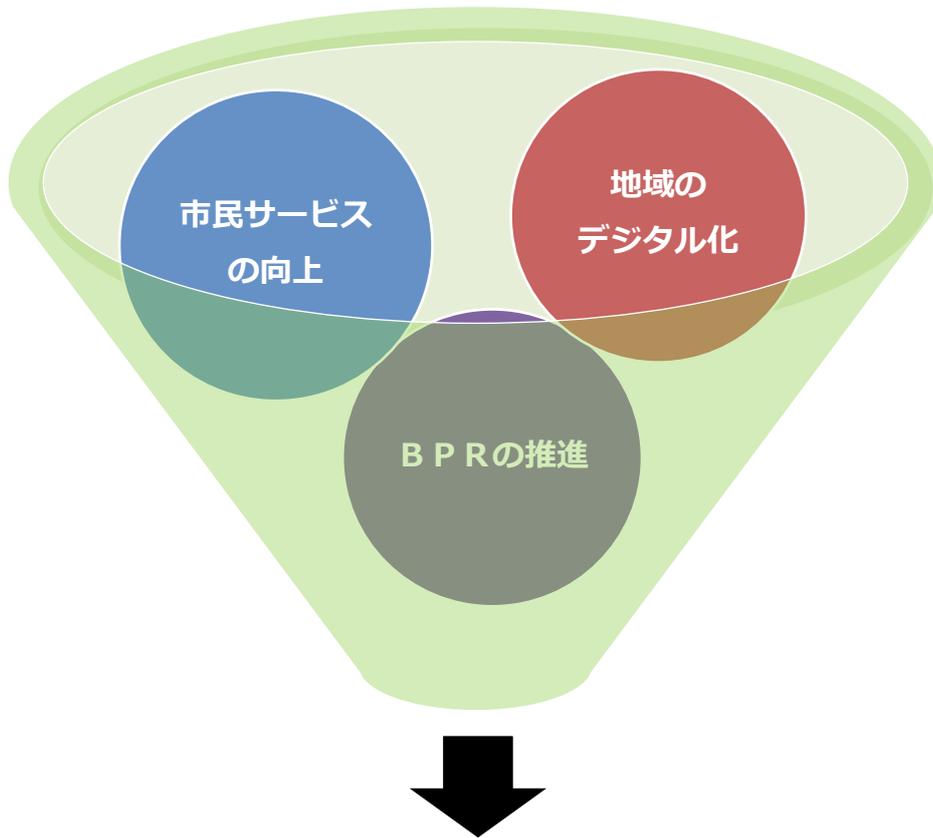
1	市民サービスの向上	ICT技術を使い、どこでも、いつでも一人一人にあった手続きができる市役所を目指します。
2	地域のデジタル化	デジタル技術を活用して、現在抱えている地域課題を解決し、より良い市民生活や地域経済の活性化を目指します。
3	BPRの推進	既存の業務プロセス全体を見直し、組織・業務フロー・システムなどを再構築して、業務の効率化を図ります。

第2節 取組の全体像

今後業務が多様化していく中で、「BPRの推進」により業務の効率化を進め、働き方改革、ひいてはさらなる「市民サービスの向上」に取り組めるよう、努めます。

また、デジタル技術の進展が急速であり、マイナンバーカード機能のスマートフォン搭載やマイナポータルの利便性向上など、国において検討中の取組があることを踏まえ、デジタルデバイドの解消を常に念頭に置きながら、「地域のデジタル化」も併せて進めていきます。

DXによるICT技術の活用で、市が発信する行政サービスや情報が、どこでも「見える」いつでも「つながる」便利で快適なまちを目指します。



DXで「見える」・「つながる」便利で快適なまち

第3節 各分野における取組

ニーズと課題の解決策を、第1節で掲げた3つの方向性に分類し進めます。



市民サービスの向上



地域のデジタル化



BPRの推進

マイナンバーカードの普及促進



国が示している「マイナンバーカード普及とマイナンバー利活用の促進に関する方針」等を踏まえ、本市では「交付円滑化計画」を基に、マイナンバーカード所持率が100%に近づくよう、様々な取組を行っていきます。

また、市民の利便性向上及び行政の事務負担の軽減につながるカードの活用方法を検討していきます。

<検討取組内容>

- ・マイナンバーカードの普及（出張申請など）
- ・マイナンバーカード活用サービス（空き領域の有効活用）



行政手続きのオンライン化



市民の利便性向上のため、国の「デジタル・ガバメント実行計画」に沿ってオンライン化を優先的に取り組むべき手続きとその方策を決定し、具体的な取組を検討していきます。手続きのオンライン化にあたっては、申請部分のオンライン化に留まらず、市全体として「情報システムの改革」「制度や業務の見直し」も併せて実施していきます。

また、一連の手続きがオンラインで可能となるよう、本人確認・手数料納付のオンライン化や添付書類の省略などもあわせて検討していきます。

<検討取組内容>

- ・オンライン申請（24時間手続き可能）
- ・オンライン相談窓口
- ・チャットボット



窓口手続きの簡素化



高齢化が進む中、窓口における各種手続の対応についても、申請書の記載などに必要以上に時間がかかるなど、手続時間の増加や高齢者への負担の増加といったサービス水準の低下を改善するため、紙様式への記載だけではなく、端末で項目を選択して申請する電子化や、手数料を現金だけでなくキャッシュレスでも決済できるよう検討します。これにより、手書きに関する負担の軽減及び市民の方々の利便性向上を図るとともに、職員の事務負担の軽減や1件当たりの処理時間の短縮、サービス水準の向上を図り、「何枚も、何度も書かない手続」・「快適な窓口」を目指していきます。

<検討取組内容>

- ・スマート窓口（タッチパネル式）
- ・案内サイネージ
- ・キャッシュレス決済（手数料等）



セキュリティ対策の徹底



本計画の実施にあたっては、国の「サイバーセキュリティ基本法」、「サイバーセキュリティ戦略」、「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」、に基づき適切な情報システムの運用体制を確保するほか、「個人情報保護に関する法律」等に基づき、適切なデータの公開・運用を図り、市民の皆様が安心して行政サービスを利用できるよう対策を行います。

<検討取組内容>

- ・個人情報保護法等各法に基づく取組
- ・ハード／ソフト両面の強化
- ・職員のITリテラシー向上
- ・市民のITリテラシー向上



デジタルディバイド対策



オンラインによる行政手続き・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など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た講座の開催や相談対応など、地域住民に対するきめ細かなデジタル活用支援を実施していきます。

マイナンバーカードを使ったサービスやオンライン申請などを誰でも利用できるよう、情報格差をなくし、誰一人取り残されない行政サービスを目指します。

<検討取組内容>

- ・ユーザインターフェースの簡素化（わかりやすい手続き画面）
- ・G I G Aスクール
- ・I C T講習会の実施
- ・I C Tイベント（I C T機器に触れる機会の創出）
- ・各種マニュアルの整備
- ・窓口コンシェルジュ
- ・I C T環境整備支援
- ・事業者向けD X相談会／講習会



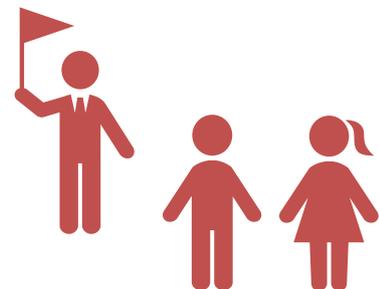
地域の安心・安全対策



デジタル技術を使って、子育て世代も高齢者も誰もが居場所と役割を持ち、人と人とのつながりを持って支えあえるコミュニティを形成し、自分らしく安心・安全に暮らせるまちを目指します。

<検討取組内容>

- ・防災対策におけるG I Sの活用
- ・子どもや高齢者の見守り
- ・災害情報伝達ツール
- ・モビリティ環境の最適化
- ・W E BやS N Sを活用した情報発信



オープンデータの充実



地域課題の解決を市民のみなさまや事業者と連携して実現するとともに、行政事務の効率化・新たなサービスの創出につなげるため、地方公共団体によるオープンデータの取組を促進するための各種ガイドラインや、国が提示する「推奨データセット」等を参考として、市が保有するデータのオープンデータ化を推進していきます。

<検討取組内容>

- ・オープンデータの拡充
- ・GISの利用拡大
- ・データプラットフォームとの連携
- ・データの利活用



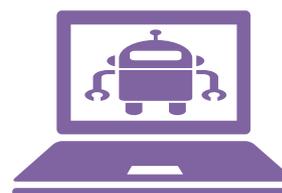
AI・RPA利用促進



AIの技術は、国内外において社会・産業の様々な分野での導入に関心が寄せられています。またRPAは、データ量が多くミスが発生しやすい単純作業などに対し、正確に迅速に作業を行うことが可能です。こういったビッグデータ処理技術の活用による業務効率化を進め、職員の事務負担軽減を図り、地域課題の解決や住民サービスの向上につなげていきます。

<検討取組内容>

- ・AI/OCRの活用
- ・RPAの活用
- ・AI自動会議録システム



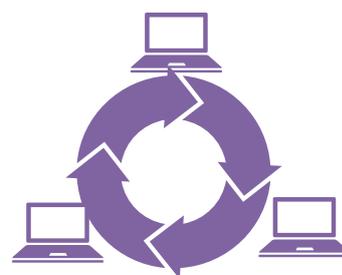
情報システムの標準化・共通化



国が示す基幹業務について、標準準拠システムへ随時移行を目指します。
また、Gov-Cloudに関する情報を収集し、他市町村と足並みを揃えシステムの共通化に取り組んでいきます。

<検討取組内容>

- ・業務プロセスの見直し
- ・データ連携の再構築
- ・クラウドサービスの利用
- ・システム基盤の見直し
- ・現行システムの改修



ペーパーレス化の推進



会議のペーパーレス化や手続き、決裁等の電子化により紙出力や資料保管の必要のないワークスタイルへの変革を目指します。

<検討取組内容>

- ・議会／会議資料等の見直し
- ・ファイル管理の見直し
- ・WEB会議の推進
- ・モバイル端末の活用
- ・電子決裁



デジタル人材の育成・確保



デジタル技術を使って業務改善を推進する人材を育成し、これからの時代に対応できる行政を目指します。

＜検討取組内容＞

- ・デジタル人材の育成・採用
(デジタルに関する職員対象の研修や外部との人材交流など)



庁内環境の見直し

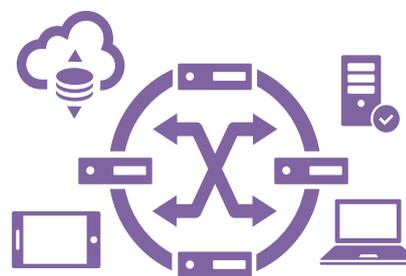


B P Rを推進するにあたり、多種多様なI C T技術に対応していく為、庁内のP CやL A Nを始めとした環境の見直しを行っていきます。あわせて障害発生時にも、市民の方々の手続きが滞ることのない体制の構築に努めます。

また、庁内環境の見直しを行うことで、さらなる業務効率の向上を目指します。

＜検討取組内容＞

- ・庁内環境の見直し
- ・クラウドサービスの検討
- ・W E B会議室の整備
- ・B Y O Dの検討
- ・コミュニケーションツールの導入
- ・テレワークの推進



Pict by ©NEC Corporation2022

【ニーズ&取組マトリクス】

横軸を「3つの方向性」、縦軸を「国が示す取組と市が行ってきた3つの取組」とし、ニーズと課題に対する取組を整理・分類しました。

また、太字の取組は優先検討取組事項として令和5年度より推進していきます。

<p>国が示す取組</p>	<p>マイナンバーカードの普及 マイナンバーカード活用サービス データの利活用</p> <p>個人情報保護法に係る取組 ハード・ソフトの強化 職員のITリテラシー向上</p>		<p>データ連携の再構築 クラウドサービスの利用 システム基盤の見直し</p> <p>現行システムの改修 デジタル人材の育成 テレワークの推進</p> <p>BPR（業務プロセスの見直し） AI/OCR・RPAの活用</p>
<p>全庁業務調査</p>	<p>GISの利用拡大 データプラットフォームの連携</p>		<p>AI自動会議録システム ペーパーレス WEB会議の推進 BYOD コミュニケーションツール モバイル端末の活用 庁内環境の見直し 電子決裁</p>
<p>市民アンケート</p>	<p>オンライン申請 オンライン相談窓口 チャットボット スマート窓口</p> <p>キャッシュレス決済 案内サインネーじ オープンデータの拡充</p>	<p>各種マニュアル整備 ユーザインターフェースの簡素化 窓口コンシェルジュ 防災関連GIS 子ども・高齢者見守り 災害情報伝達ツール モビリティ環境の最適化</p> <p>GIGAスクール WEBやSNSを活用した情報発信</p> <p>ICT講習会・イベント</p>	
<p>事業者アンケート</p>	<p>市民のITリテラシー向上</p>	<p>ICT環境整備支援</p> <p>事業者向けDX相談会 事業者向けDX講習会</p>	
<p>市民サービスの向上</p>		<p>地域のデジタル化</p>	<p>BPRの推進</p>

【これまでの取組】

市民サービスの向上



- マイナンバーカードを使った住民票等のコンビニ交付
マイナンバーカード内ICチップの空き容量を利用し、コンビニで住民票や印鑑証明書等を取得することができるサービスを導入しました。
- 市税等のキャッシュレス決済
市民税、固定資産税、国民健康保険料などの支払いで、一部バーコード決済を導入しました。
- SNSを活用した情報発信
SNSを活用し（主にLINE）双方向で市民と情報のやりとりを行えるようになりました。
※防災情報、ごみの情報（チャットボット）、損傷報告（道路等）など
- オンライン申請の受付（一部）
京都府電子申請システムを活用し、職員採用試験の申込、各種団体登録申請、各種イベントの申込等においてオンライン申請の受付を開始しました。
- 入札参加資格審査受付のオンライン申請
入札参加資格審査の申込受付について、オンライン申請の受付を開始しました。

地域のデジタル化



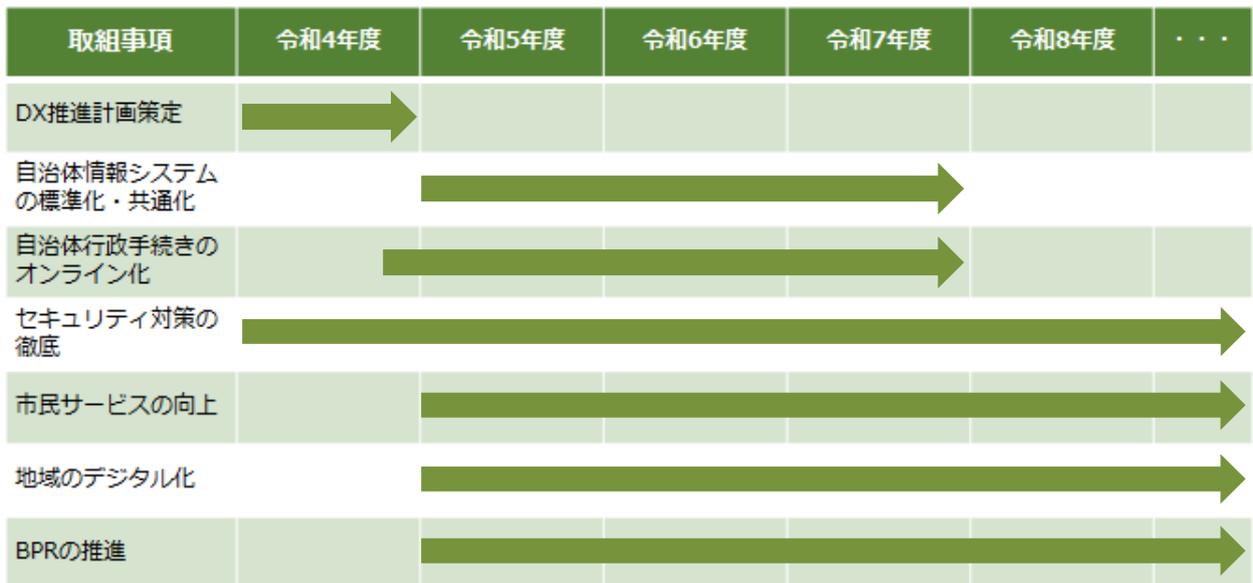
- GIGAスクール構想の推進
市内の小中学校に通う児童・生徒・教職員に対し1人1台タブレット端末を配布、また各校にAppleTVを導入するなどICT教育を推進し、児童・生徒がデジタル化社会に対応できる能力を身につける環境を整備しました。
- DXイベントの実施
 - <キッズデジタル体験パーク>
ICT機器に触れる機会を創出するため、市内小学生を対象にデジタル体験イベントを実施しました。
 - <事業者向けキャッシュレス決済個別説明会>
キャッシュレス決済の導入について、市内事業者に向けた説明会を実施しました。
 - <利用者向けキャッシュレス決済体験イベント>
不慣れな方にも、キャッシュレス決済を身近に感じていただくため、市内のショッピングセンターで体験イベントを実施しました。

BPRの推進



- WEB会議室・テレワーク環境の整備
 コロナ禍においてWEB会議の機会が増えたことから、WEB会議専用の会議室を整備しました。
 また、テレワークシステムの活用によりテレワーク環境の整備を行い、テレワークの試行を実施しました。
- RPAの導入
 会計年度任用職員の任用管理、ふるさと納税の手続きにおいてRPAの導入を開始しました。
- DXソリューション展示会の実施
 DXに対するイメージをより具体化することを目的に、市役所職員全員を対象としたソリューション展示会を実施しました。

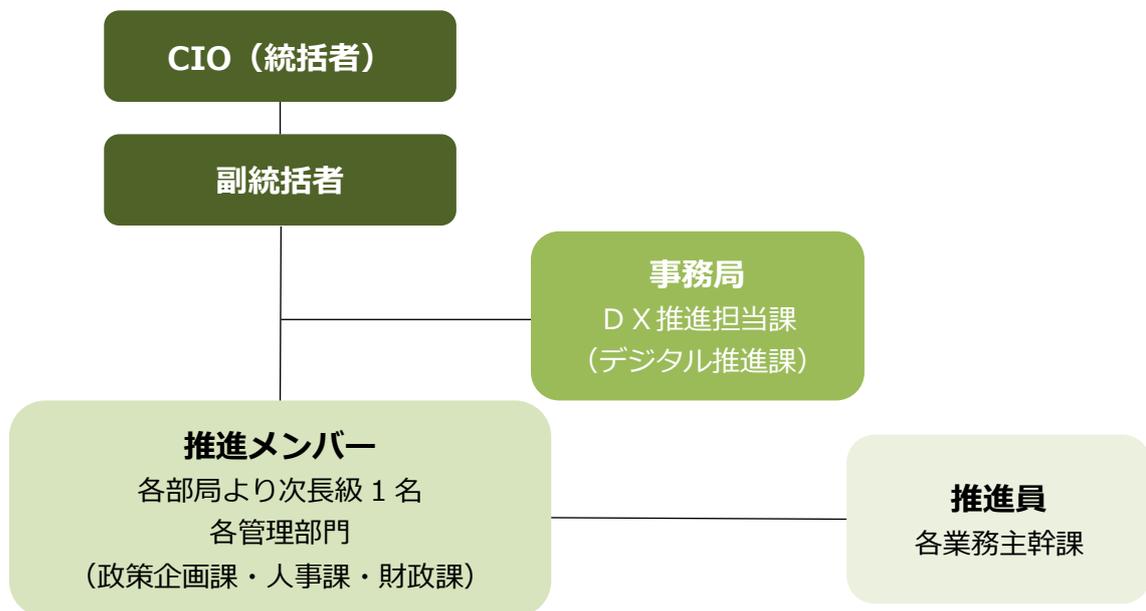
【自治体DXスケジュール】



第4節 推進体制

DX施策の取組主体である各業務主管課を支援すべく、引き続きプロジェクト体制によりDXを推進していきます。

令和5年度からは、DX推進担当課として「デジタル推進課」を設置し、企画・人事・財政等の各管理部門と各業務主管課との連携を図りながら、適宜プロジェクト会議を開催していきます。また、取組の内容や規模により、ワーキンググループ等を設置することも視野に入れ進めていきます。

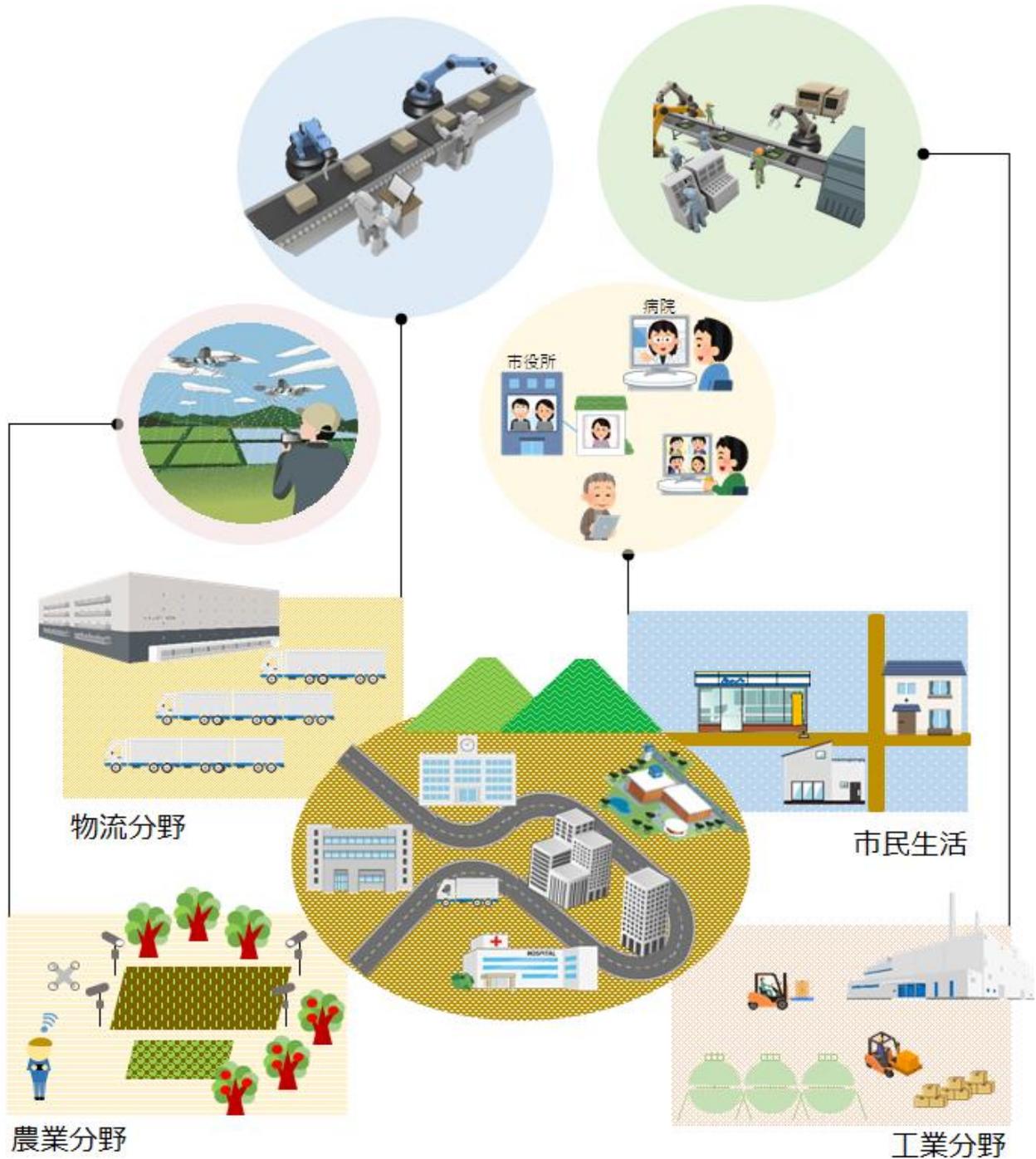


【各役割について】

- DX推進担当課** : DXに係る情報提供、分野横断的な連絡調整、取組についての助言、DXに係るシステム構築・運用、事業者の紹介等。また、市が保有する情報資産や情報関係予算を一元的に把握し、重複投資の回避や情報システム全体の最適化に役立てるとともに、庁内のデジタル環境整備を行う。
- 企画・人事・財政等の各管理部門** : 自治体DXの必要性を十分に認識し、管理部門として連携強化を図りつつ、自らDXを推進していく。
- 各業務主管課** : 事業化、業務の見直し、予算確保、事業実施、事業報告など取組を通じてどのように業務を効率化していくのかという観点から、主体性を持ってDXを推進していく。

第5節 DXが導く未来像

DXであらゆる人・モノ・情報を結び、誰もが便利に！快適に！過ごせる未来へ。
 将来的に地域全体でDXが進めば、行政手続きがどこからでも出来るのはもちろんの事、スマート農業やVR観光、またロボットによるライン作業やスマートシティ等、幅広い分野において、より便利で快適なまちになる日も遠くはありません。



第4章 各種資料

第1節 計画策定経過

第2節 市民アンケート・
事業者アンケート集計結果・
パブリックコメント結果

第3節 用語集



第1節 計画策定経過

日付	項目
令和3年4月1日	デジタルトランスフォーメーション推進プロジェクト発足
10月4日	第1回プロジェクト会議
11月11日	プロジェクトキックオフ（第2回プロジェクト会議） NECネットエスアイ株式会社と「DXアドバイザー業務委託契約」「DX推進支援業務委託契約」締結
11月中旬	全職員向けDX説明会（動画視聴型）
12月1日、2日	推進員向けDX説明会（グループワーク型）
令和4年4月18日	第3回プロジェクト会議
5月1日～31日	市民アンケート・事業者アンケート
8月29日	第4回プロジェクト会議
9月12日	総務常任委員会（仮称）城陽市DX推進計画骨子案
11月10日	第5回プロジェクト会議
12月6日	総務常任委員会（仮称）城陽市DX推進計画原案
令和5年1月	パブリックコメント
2月9日	第6回プロジェクト会議
2月27日	総務常任委員会（仮称）城陽市DX推進計画案
3月	城陽市DX推進計画策定（予定）

第2節 市民アンケート・事業者アンケート集計結果・パブリックコメント結果

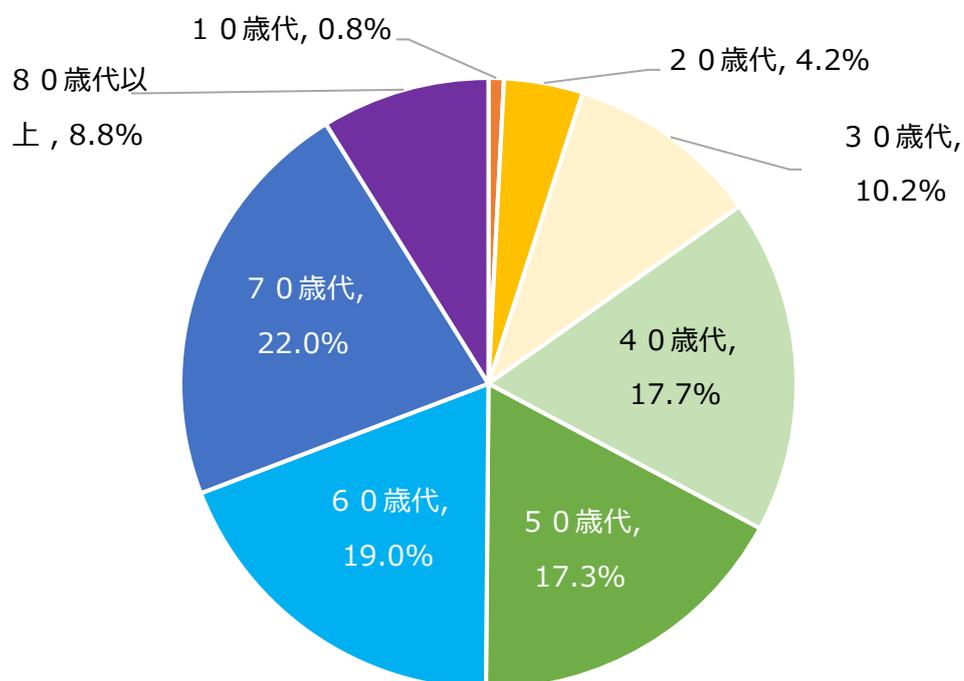
【市民アンケート調査結果】

有効回答数：746（単位：人）

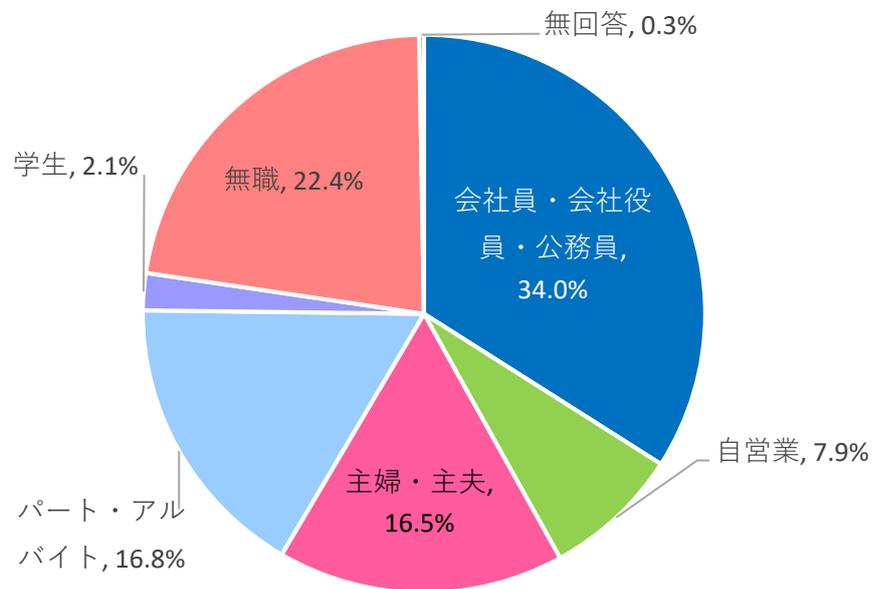
10歳代	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳代	80歳代以上
6	31	76	132	129	142	164	66

※アンケートの集計結果は、無効を除く、郵送回答及びWEB回答を合わせた回答数（746）を分母として、パーセンテージで表示しています。複数回答可の設問についても同様です。このため割合は合計しても100%にならない場合があります。

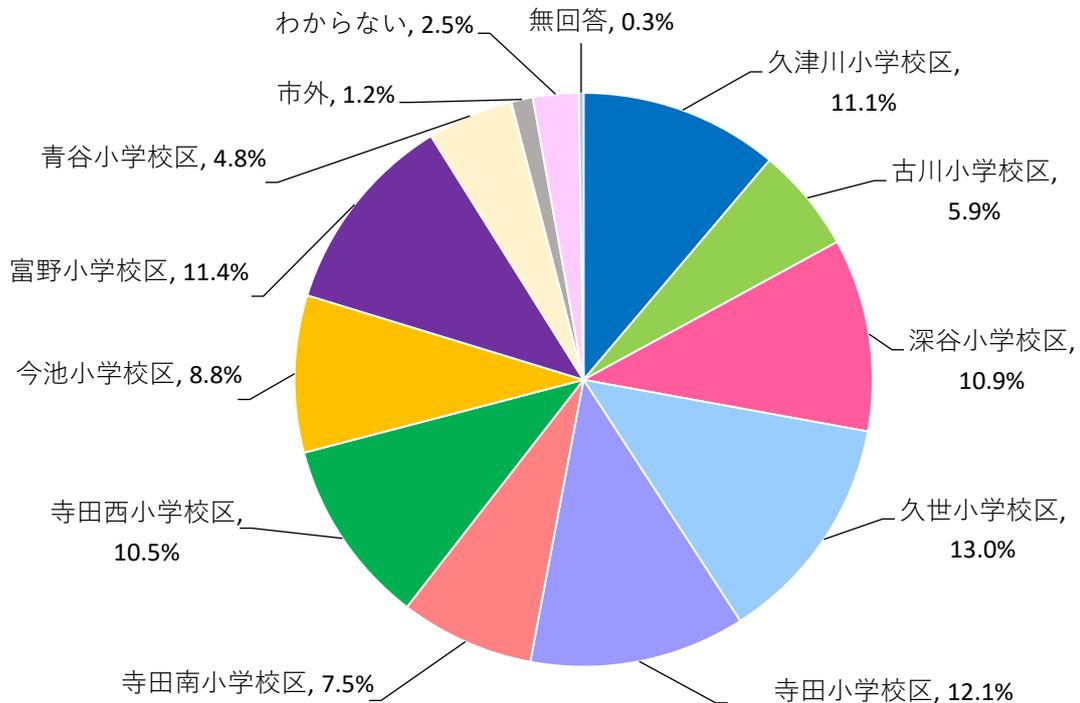
1.（1）あなたの年代についてあてはまるものを選択してください。



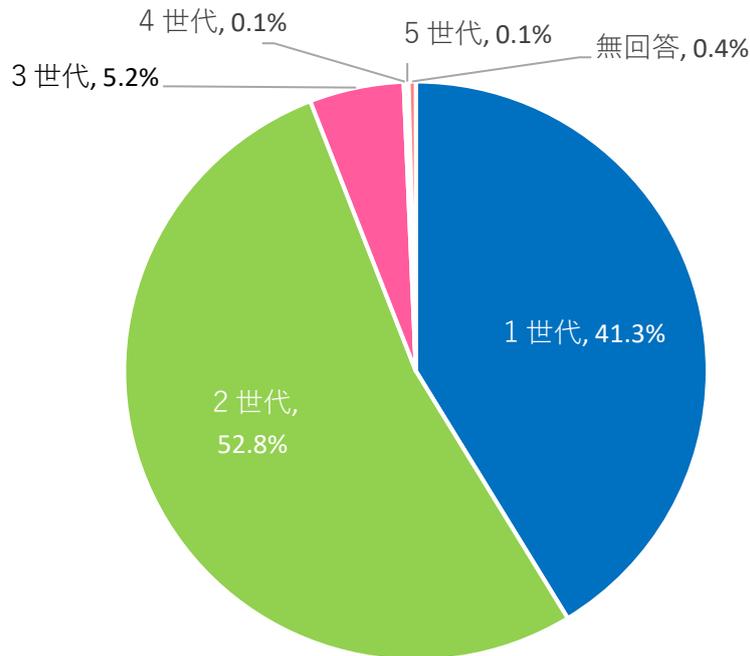
1. (2) あなたの職業についてあてはまるものを選択してください。



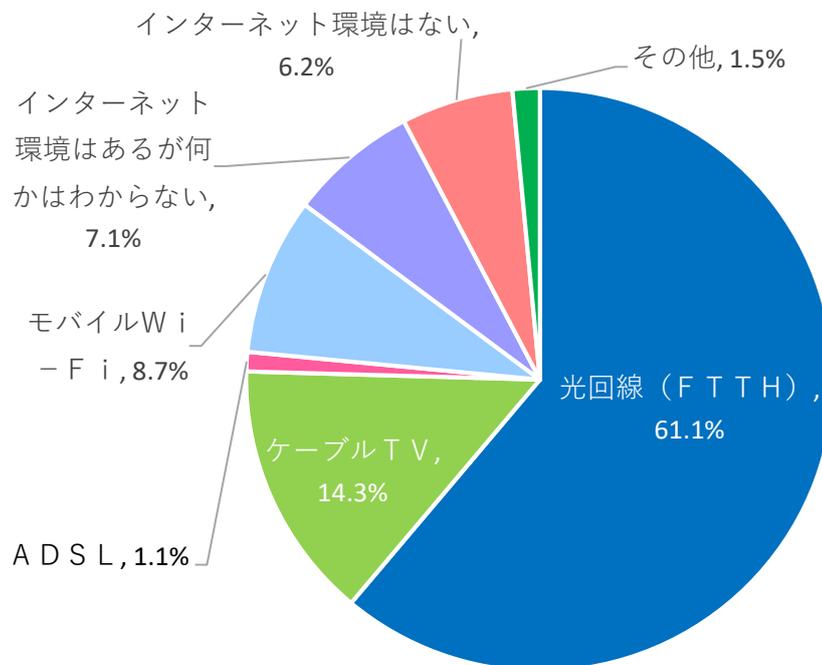
1. (3) あなたの居住校区についてあてはまるものを選択してください。



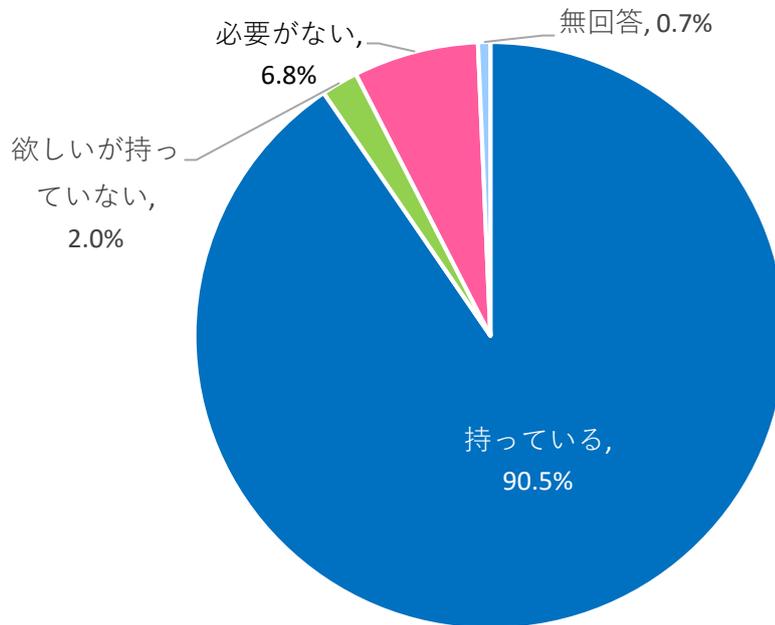
1. (4) あなたと同居している方についてあてはまるものを選択してください。



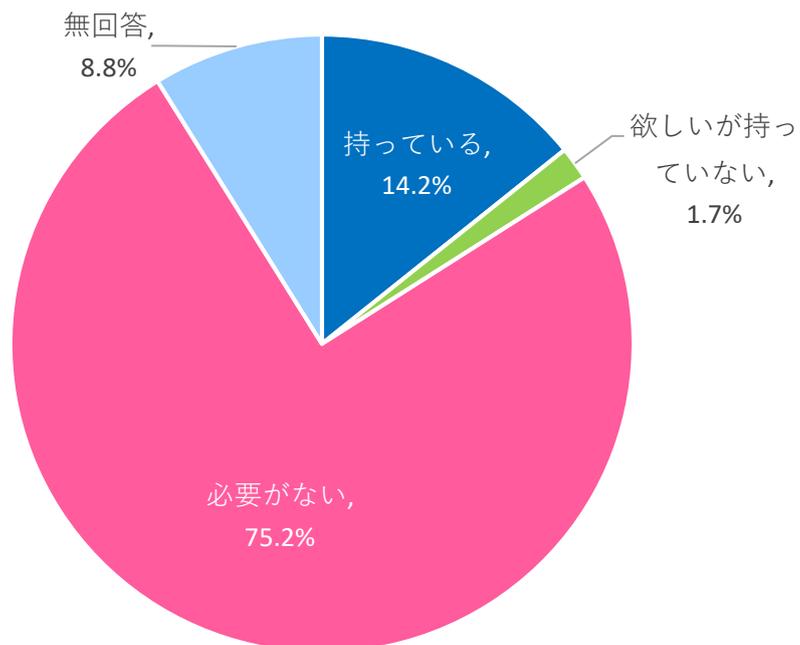
1. (5) あなたの住居のインターネット環境についてあてはまるものを選択してください。



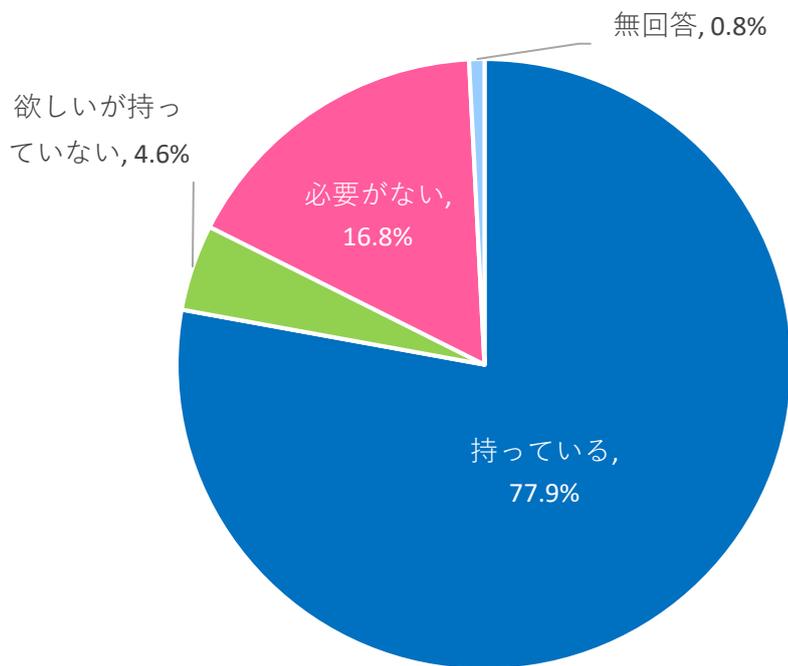
1. (6) ①スマートフォンの所有状況についてあてはまるものを選択してください。



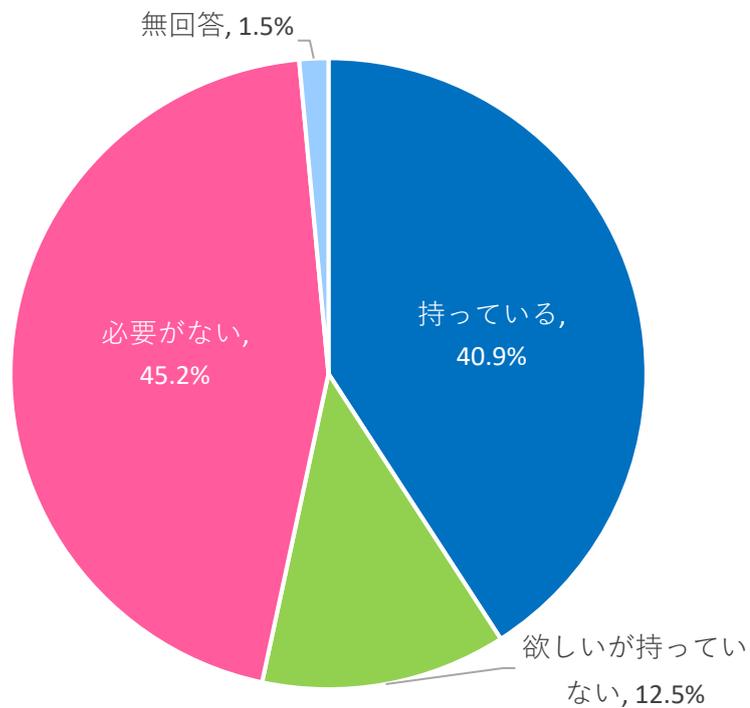
1. (6) ②携帯電話（スマホ以外）の所有状況についてあてはまるものを選択してください。



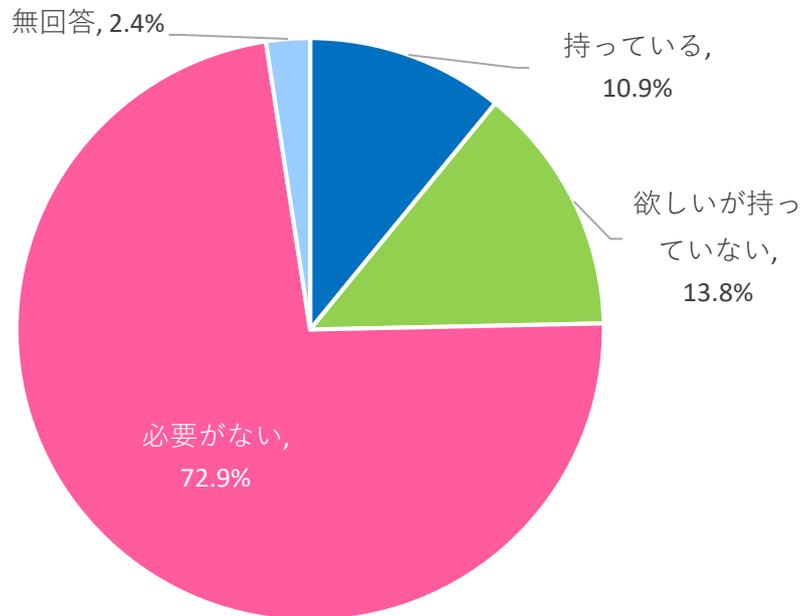
1. (6) ③パソコンの所有状況についてあてはまるものを選択してください。



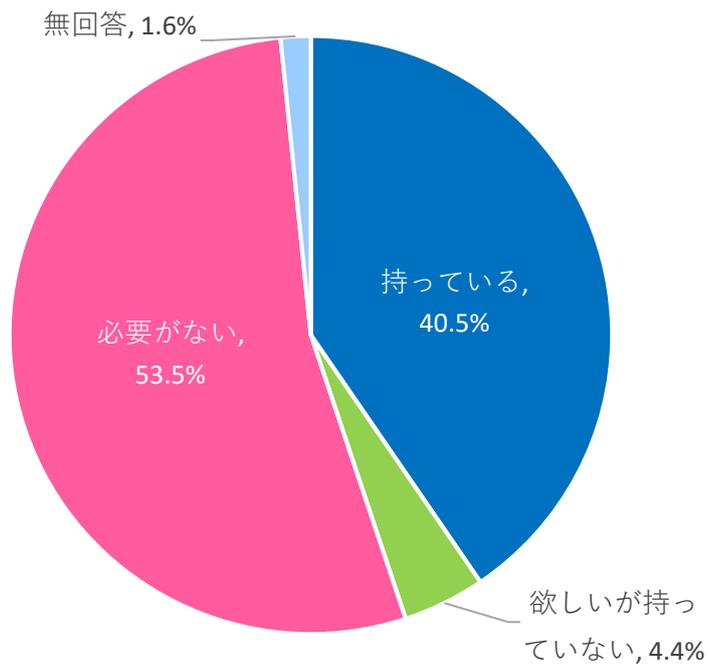
1. (6) ④タブレット端末の所有状況についてあてはまるものを選択してください。



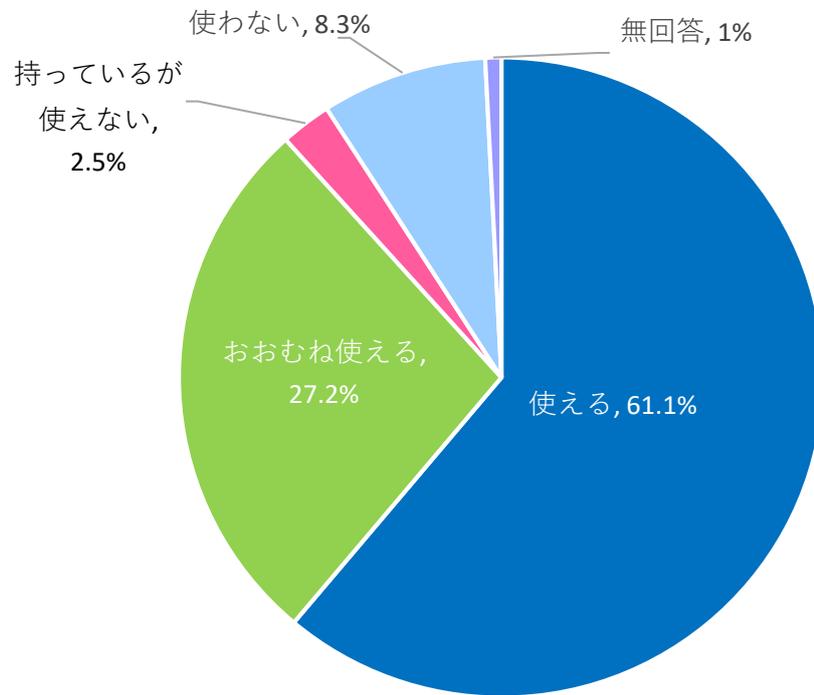
1. (6) ⑤ウェアラブル端末 (Apple Watchなど) の所有状況についてあてはまるものを選択してください。



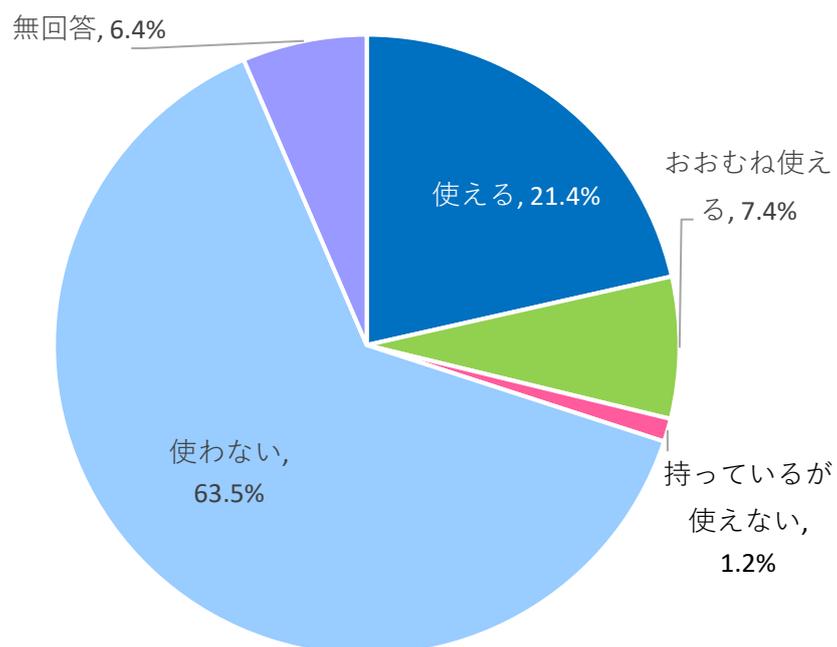
1. (6) ⑥TV・ゲーム機 (インターネット接続しているもの) の所有状況についてあてはまるものを選択してください。



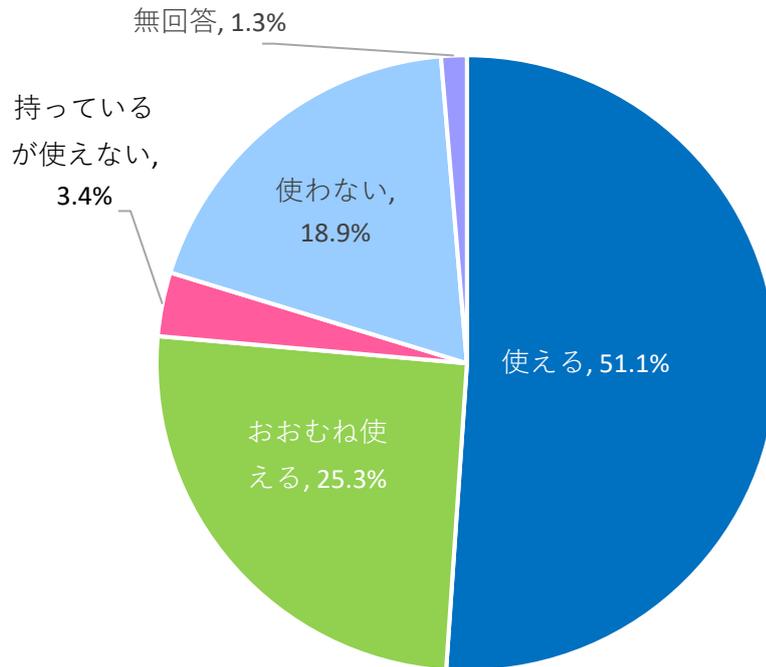
1. (7) ①スマートフォンの利用状況について、あてはまるものを選択してください。



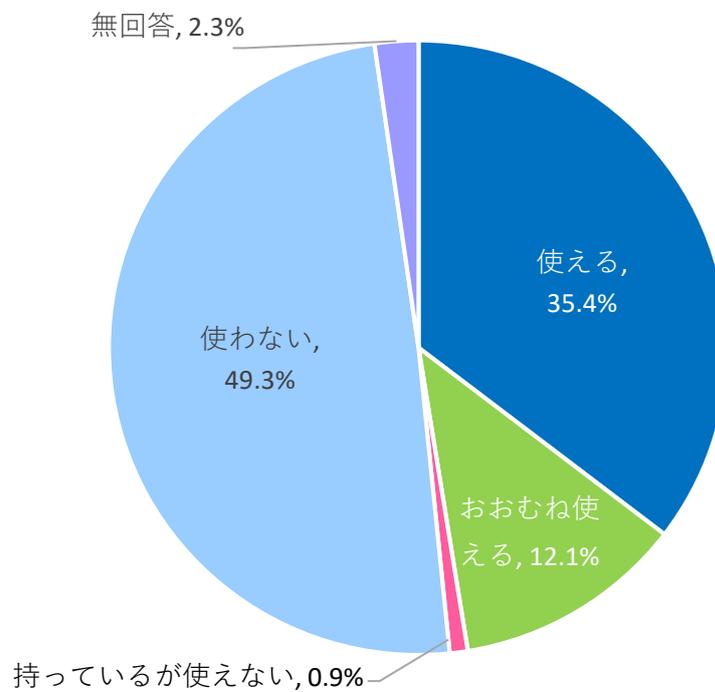
1. (7) ②携帯電話（スマホ以外）の利用状況についてあてはまるものを選択してください。



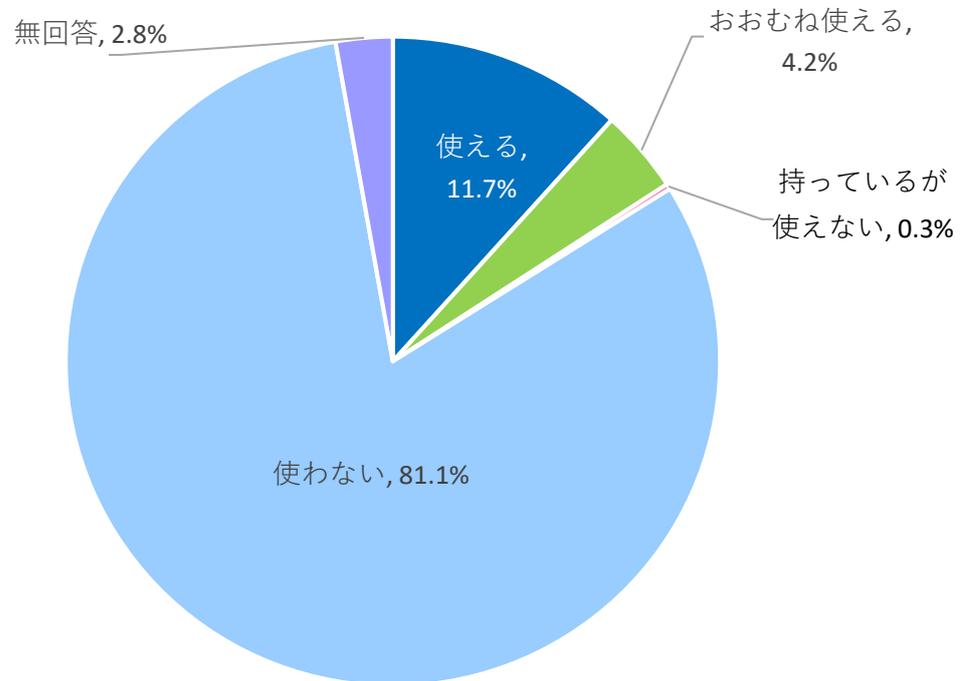
1. (7) ③パソコンの利用状況についてあてはまるものを選択してください。



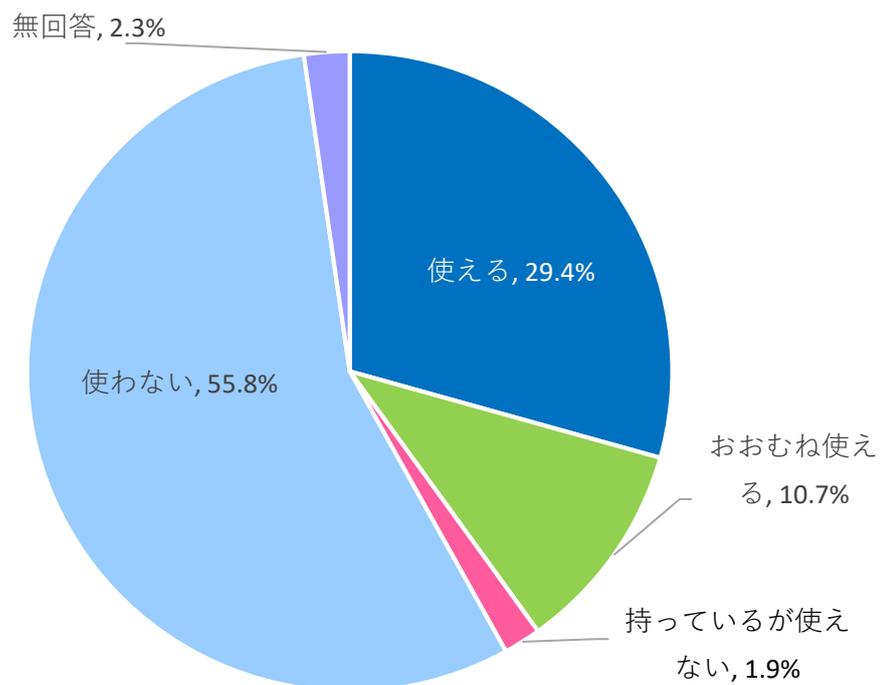
1. (7) ④タブレット端末の利用状況についてあてはまるものを選択してください。



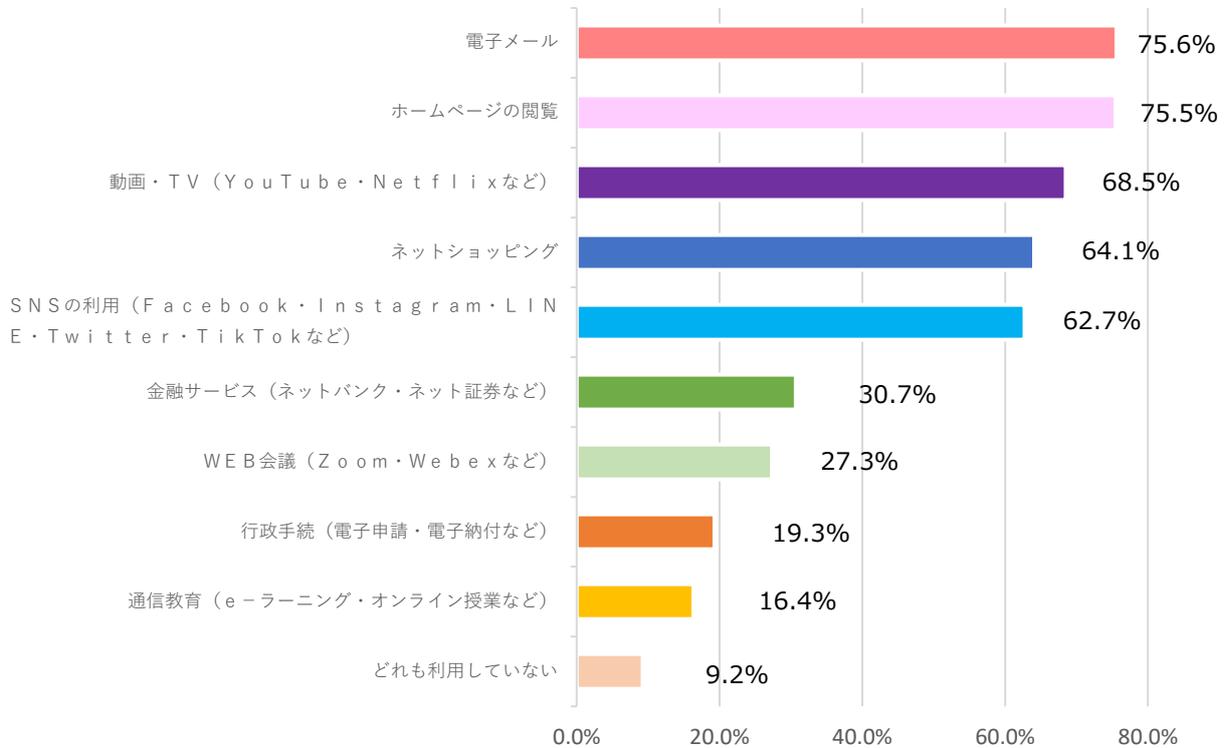
1. (7) ⑤ウェアラブル端末 (Apple Watchなど) の利用状況についてあてはまるものを選択してください。



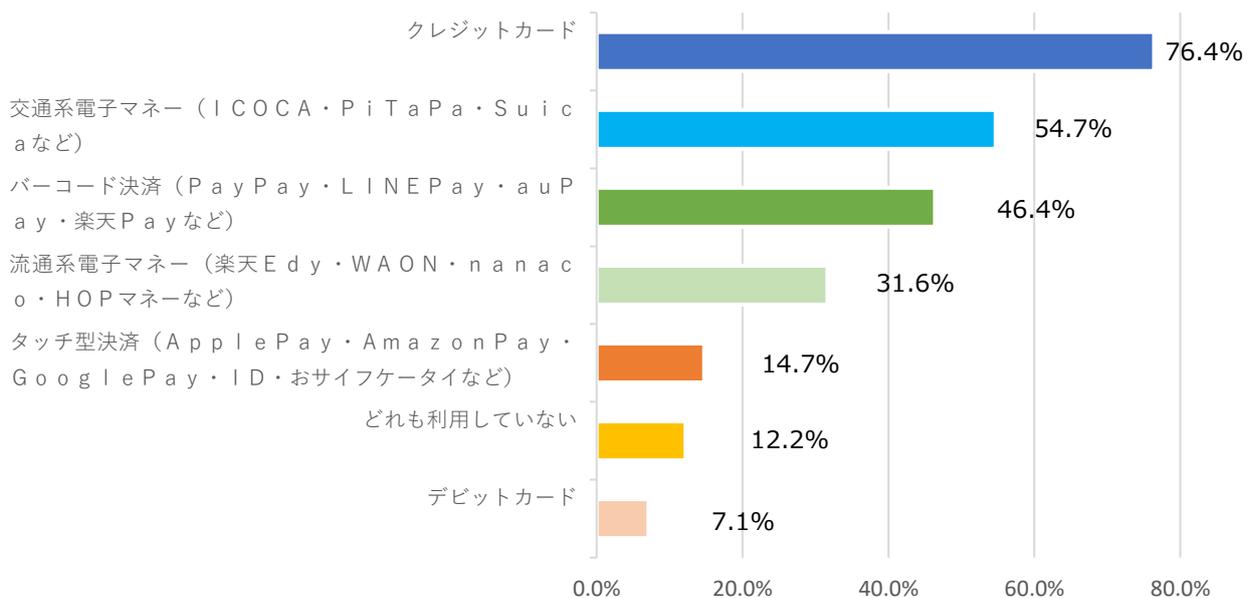
1. (7) ⑥TV・ゲーム機 (インターネット接続しているもの) の利用状況について当てはまるものを選択してください。



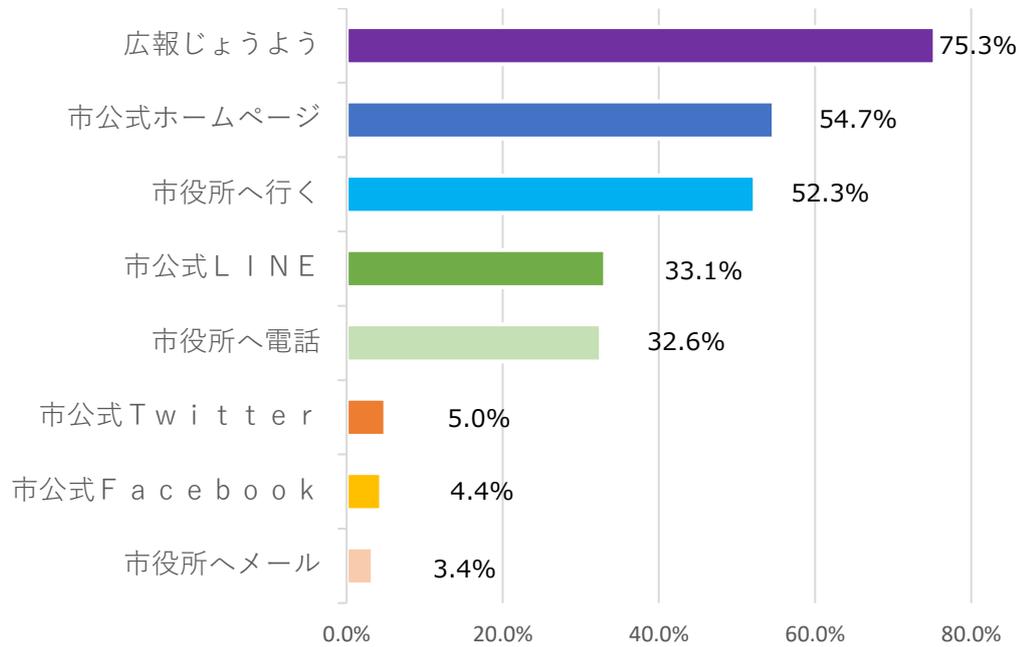
1. (8) パソコンやスマートフォンなどで普段利用しているサービスについてあてはまるものを選択してください。(複数回答可)



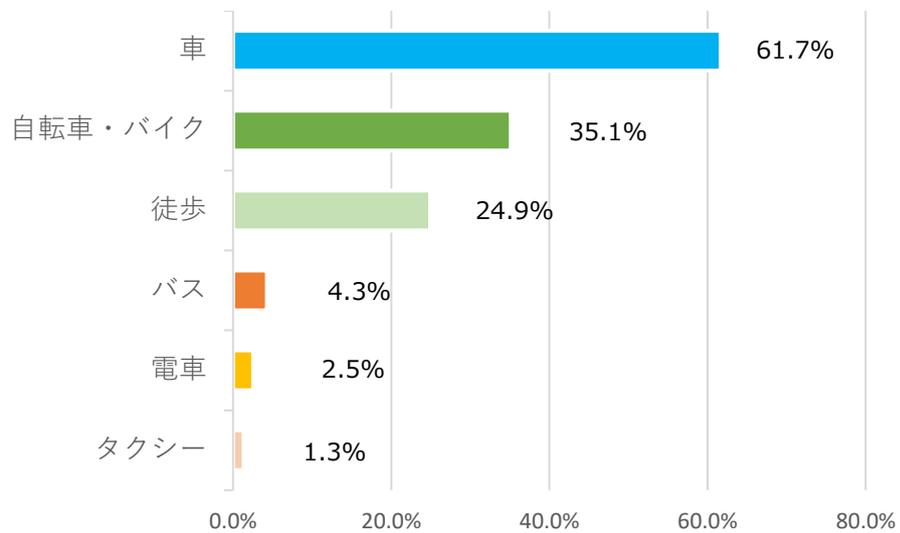
1. (9) 利用しているキャッシュレス決済についてあてはまるものを選択してください。(複数回答可)



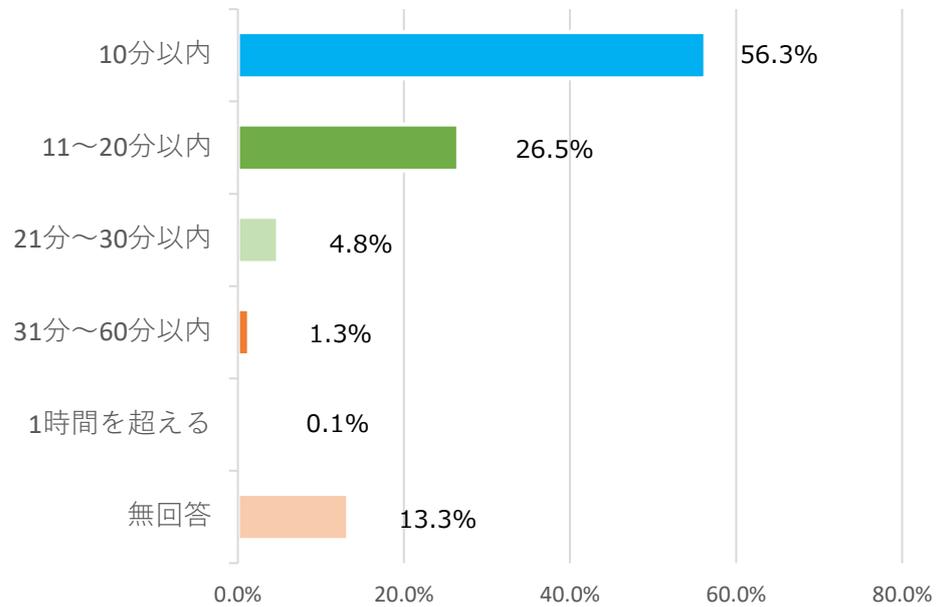
2. (1) 市に関する情報を得る手段についてあてはまるものを選択してください。
(複数回答可)



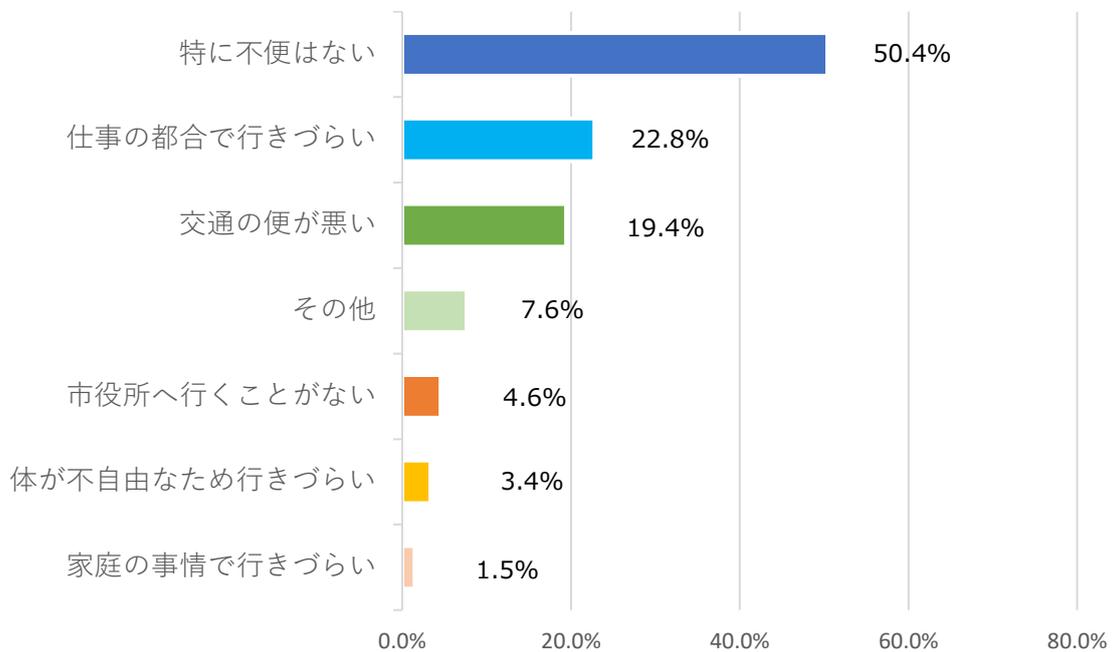
2. (2) ①市役所までの交通手段についてあてはまるものを選択してください。
(複数回答可)



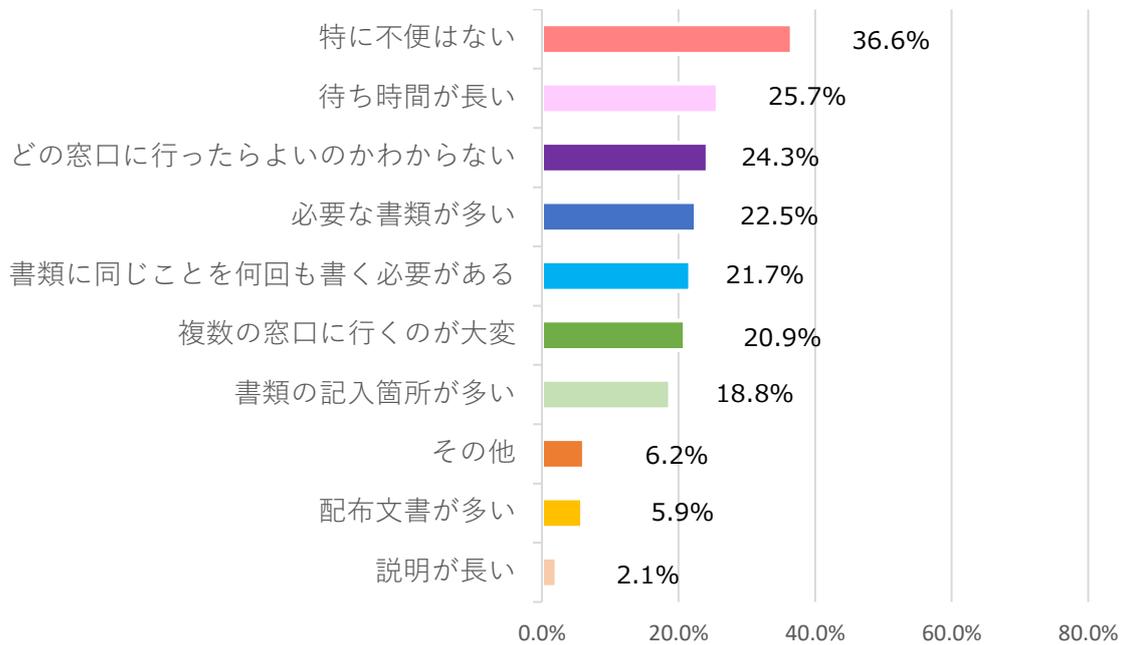
2. (2) ②市役所までの所要時間はどれくらいですか。



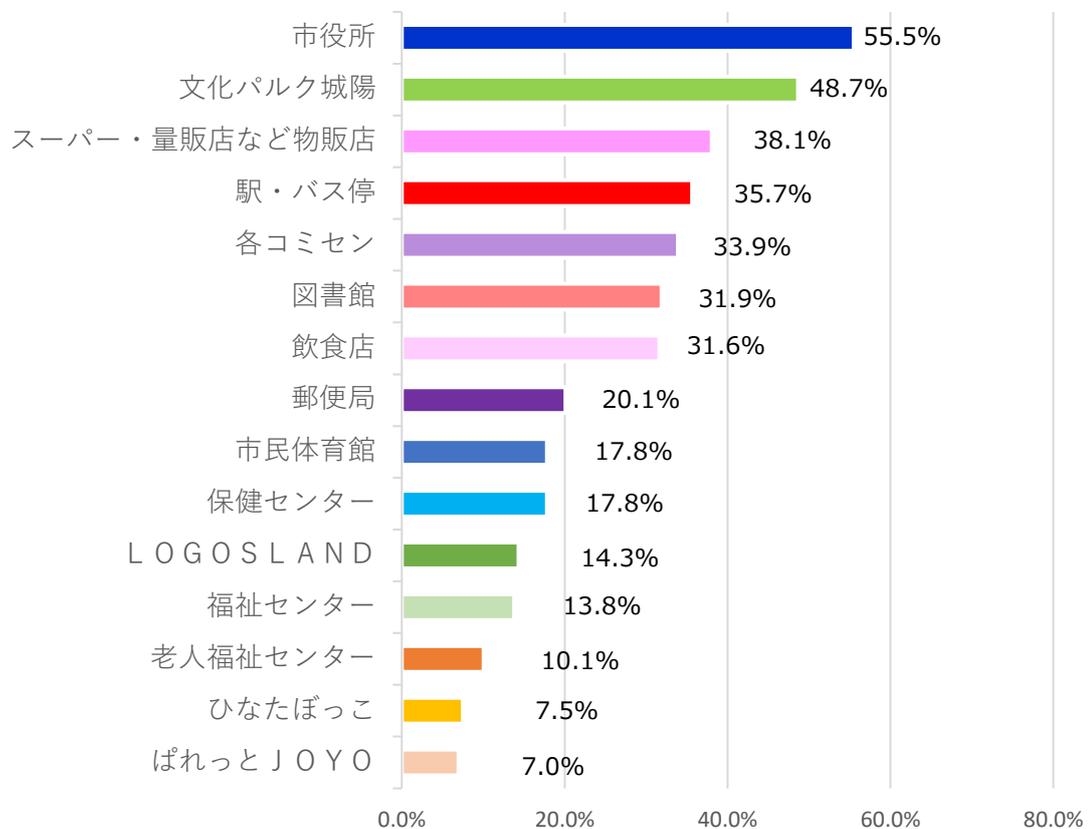
2. (3) 市役所へ行く際に不便だと思うことについてあてはまるものを選択してください。(複数回答可)



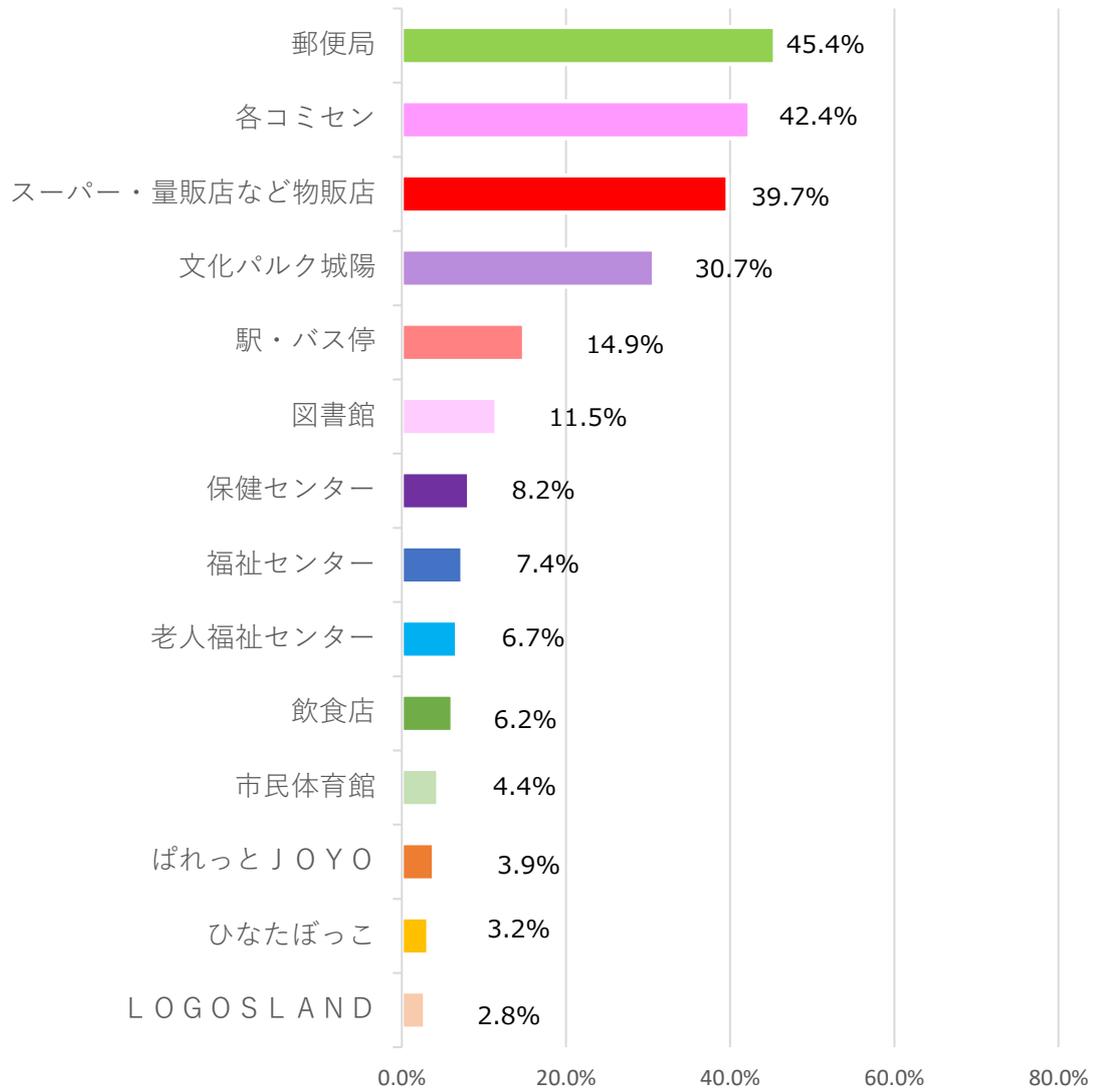
2. (4) 市役所で不便だと思うことについてあてはまるものを選択してください。
(複数回答可)



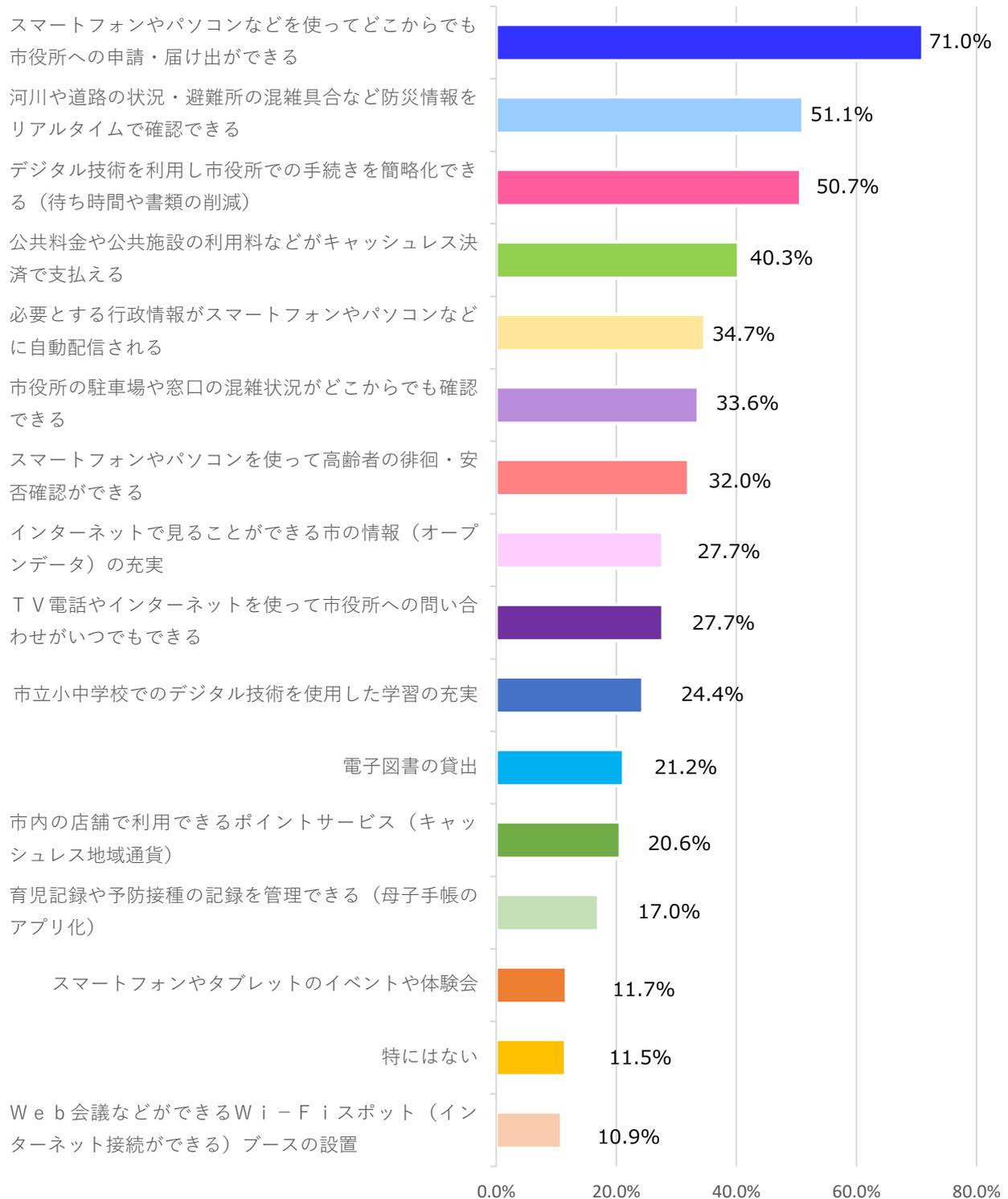
2. (5) Wi-Fiなどのインターネット環境があると便利だと思う場所についてあてはまるものを選択してください。(複数回答可)



2.(6) 行政手続きが出来れば便利だと思う場所についてあてはまるものを選択してください。(複数回答可)



2. (7) デジタル技術を使った取組で実施してほしいと思うものについて選択してください。(複数回答可)



<その他の意見>

2. (3)市役所へ行く際に不便だと思うことについて

- ・ 開庁時間が限られている。
- ・ 道が狭く駅からも遠い。駐車場も狭く混んでいるので入れないことがある。
- ・ 駐車場の台数が少ない。
- ・ 車に乗れなければ、公共交通機関で行きにくい。
- ・ 駐車場が狭く、バイクがとめにくい。

2. (4)市役所で不便だと思うことについて

- ・ そもそも市役所に行かなくても手続きできるようにしてほしい。
- ・ 書類の記入欄が小さすぎる。
- ・ 紙に記入することが多い上、どの紙に記入するかわからない。
- ・ 受付以外に手続きについて聞ける人を配置してほしい。
- ・ 助成金など市民にプラスになるような情報をもっと発信してほしい。
- ・ 窓口の場所が複雑でわかりにくい。
- ・ キャッシュレス決済が使えない。

2. (7)デジタル技術を使った取組で実施してほしいと思うものについて

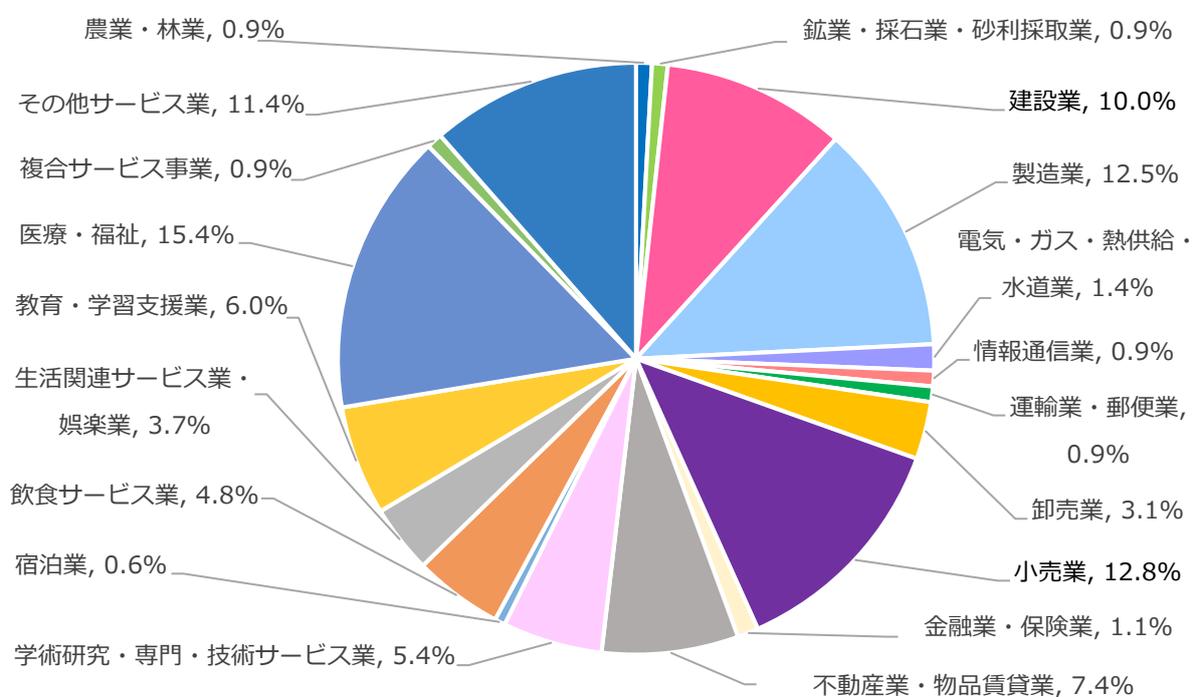
- ・ 通学路や駅、駅ロータリー、公園内に子供たちを見守るデジタル技術を使用したものを検討してほしい。
- ・ 学校との日常連絡手段にデジタル技術を活用してほしい。
- ・ 1つの事象（死亡や婚姻）などにつき、手続きが一度で済む様に、市役所内のデジタル化を進めてほしい。
- ・ 市役所で働く人も市民も共に楽になったと実感できる内容から優先して進めてほしい。
- ・ 高齢者の場合、手続きだけで疲弊してしまう。

【事業者アンケート調査結果】

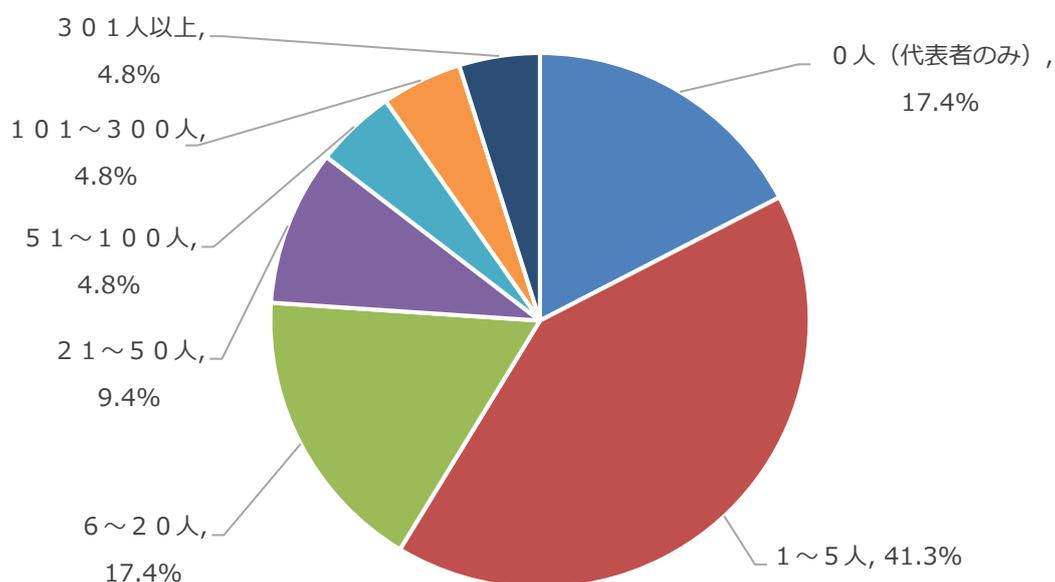
有効回答数：351（単位：事業所）

※アンケートの集計結果は、WEB回答で得た回答数（351）を分母として、パーセンテージで表示しています。複数回答可の設問についても同様です。
このため割合は合計しても100%にならない場合があります。

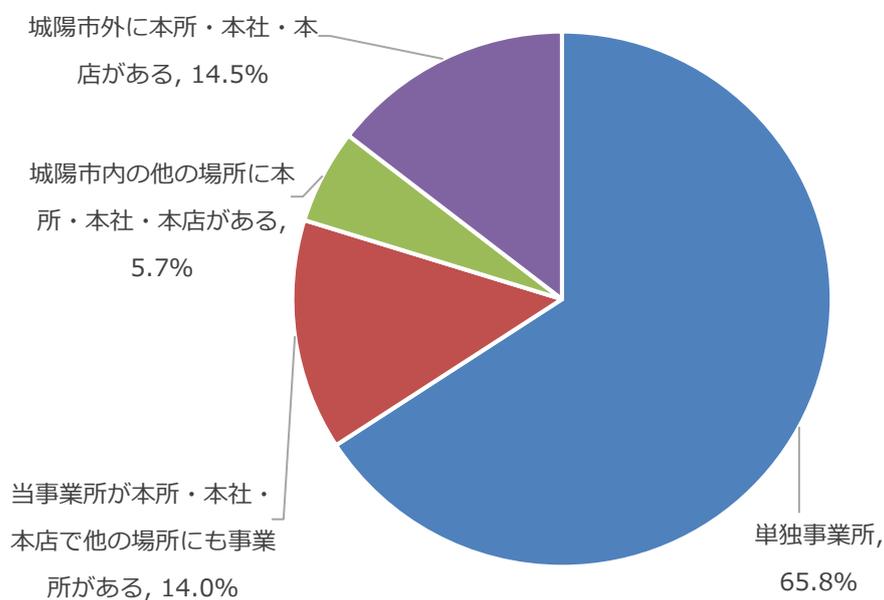
（1）貴社の業種について、あてはまるものひとつを選択してください。



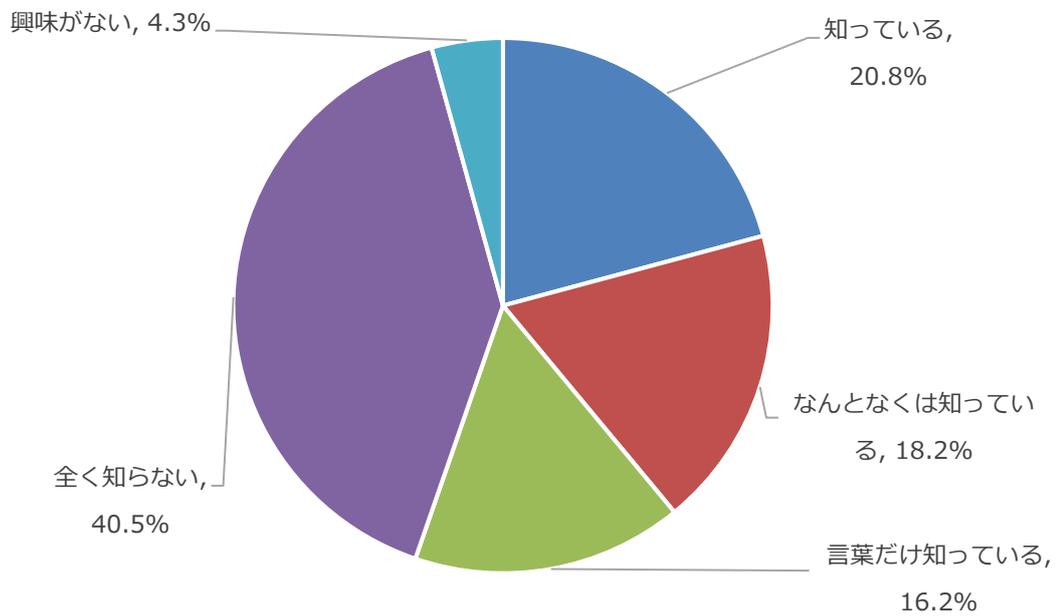
(2) 貴社全体の従業員数について、あてはまるものひとつを選択してください。



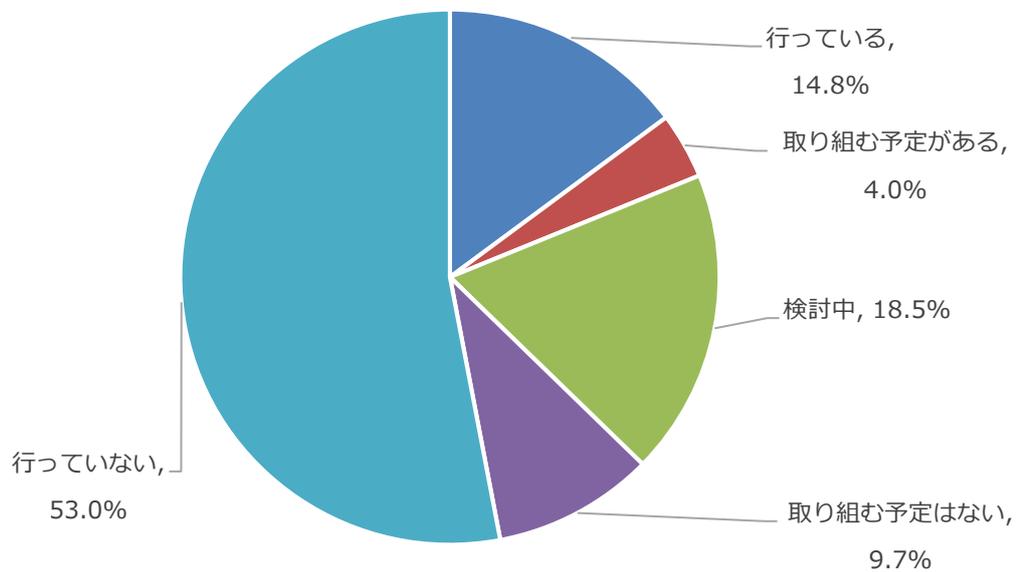
(3) 事業所の機能について、あてはまるものひとつを選択してください。



(4) DX（デジタルトランスフォーメーション）について知っていますか。

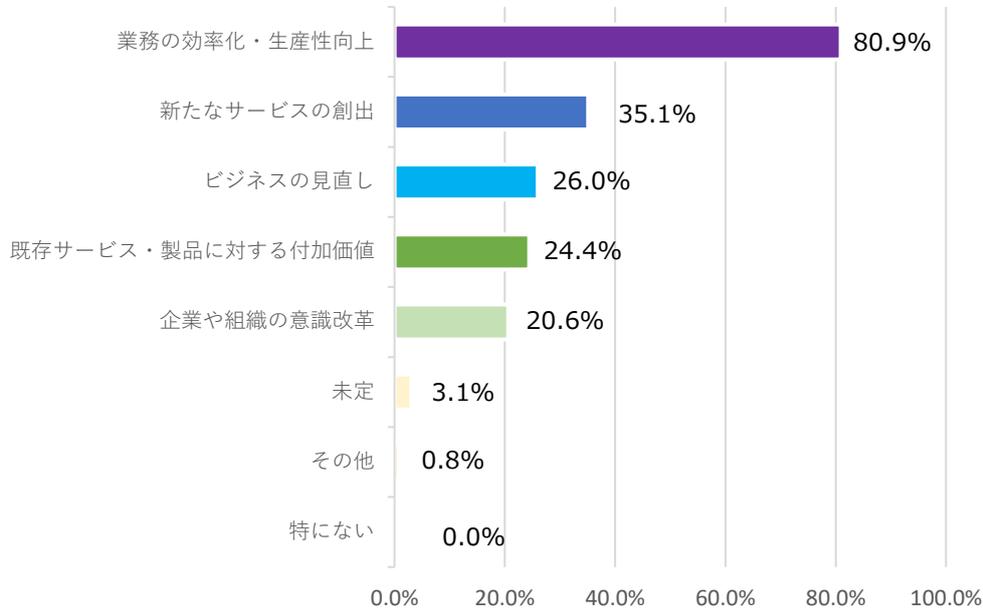


(5) DXに関する取組を行っていますか。



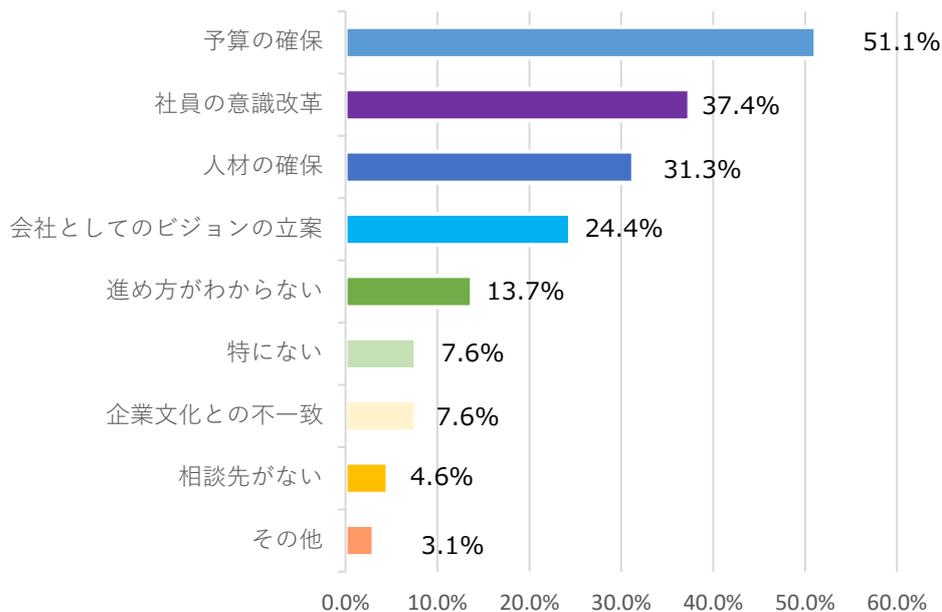
(6) DXに関する取組を行う上で目的とすることはどれですか。(複数回答可)

※(5)で「行っている」「取り組む予定がある」「検討中」を選択した者のみ回答



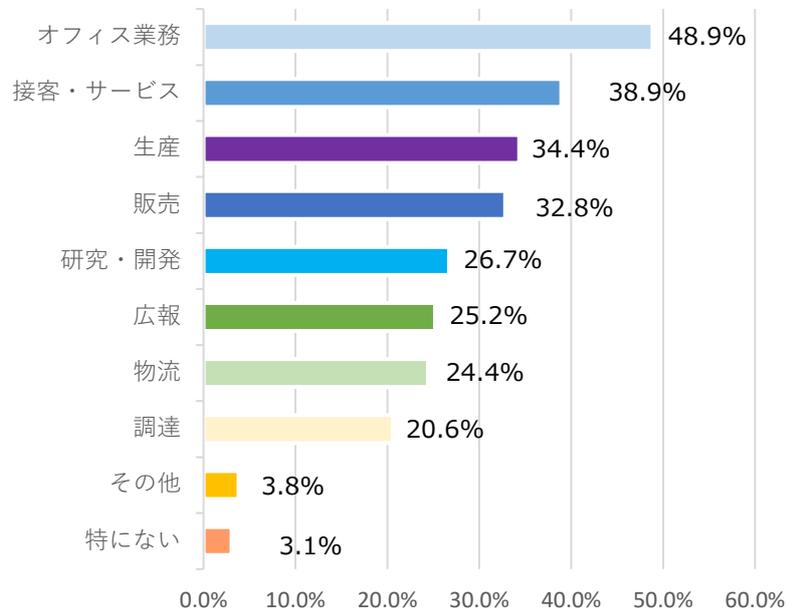
(7) DXの取組を検討する上での課題は何ですか。(複数回答可)

※(5)で「行っている」「取り組む予定がある」「検討中」を選択した者のみ回答

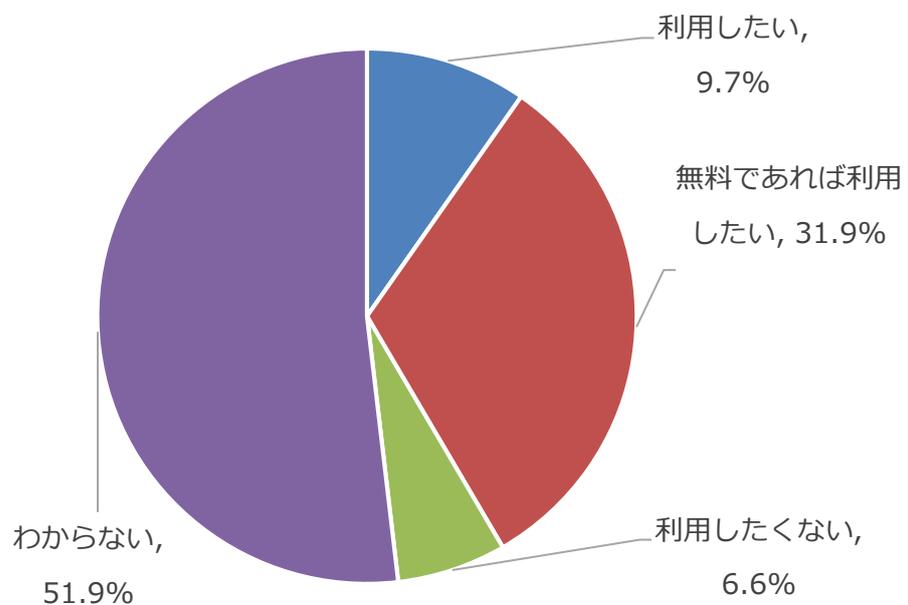


(8) DXが必要だと思う分野はどれですか。(複数回答可)

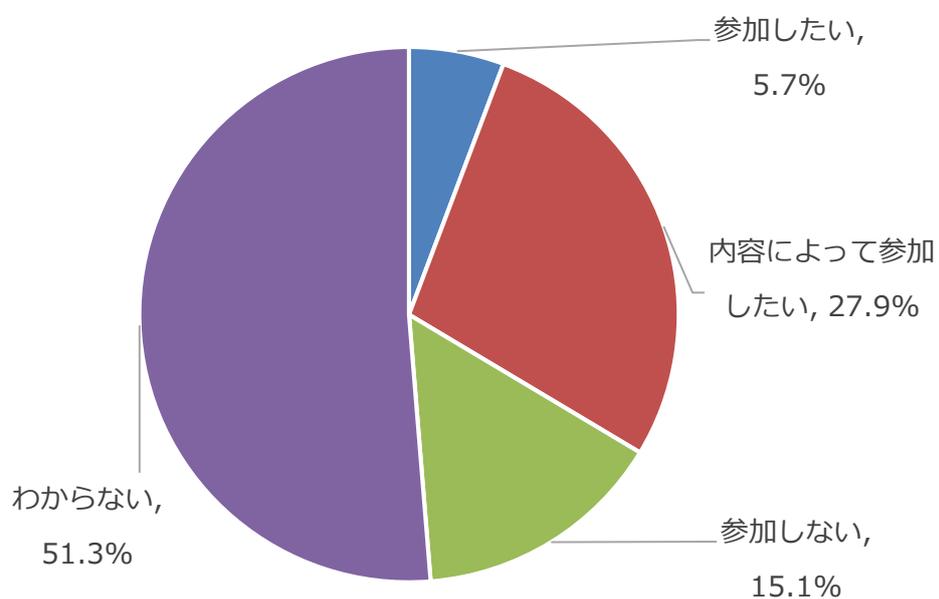
※(5)で「行っている」「取り組む予定がある」「検討中」を選択した者のみ回答



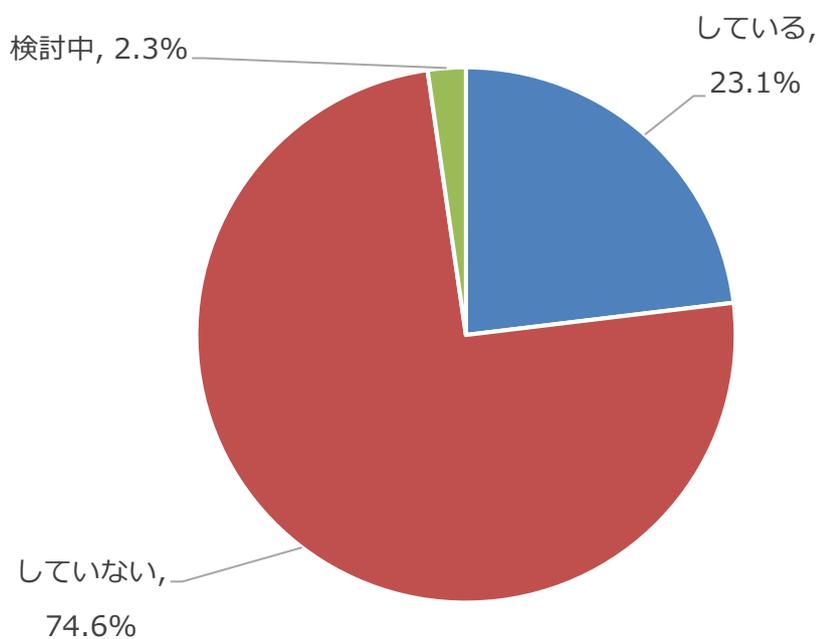
(9) DXの相談ができる窓口などがあれば利用しますか。



(10) DXに関するセミナーや展示会があれば参加したいですか。

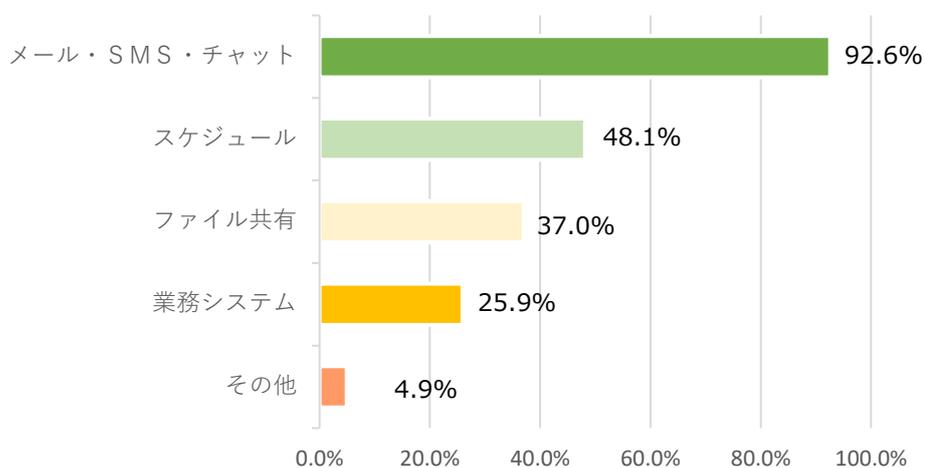


(11) 従業員へスマートフォンを貸与していますか。

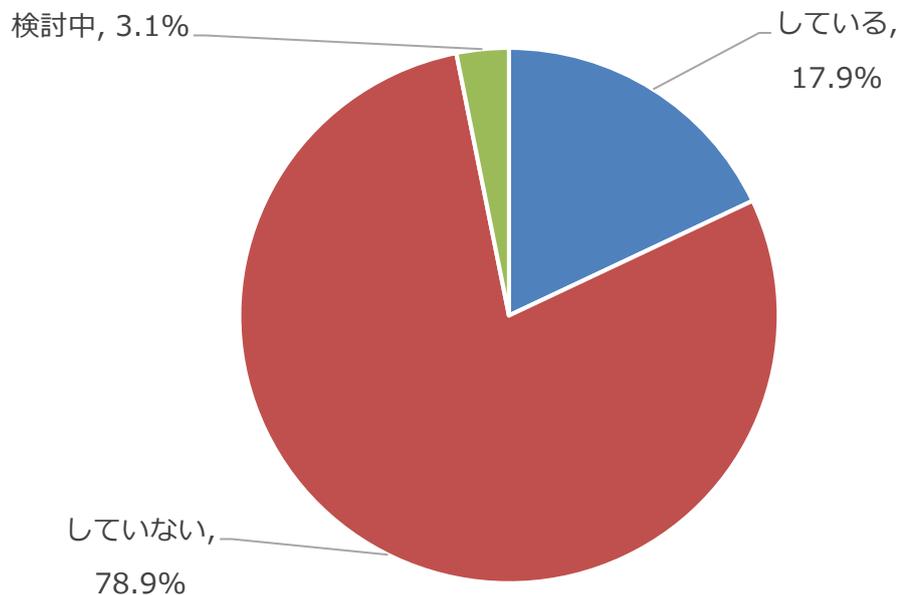


(12) スマートフォンで行っている業務は何ですか。(複数回答可)

※(11)で「している」を選択した者のみ回答

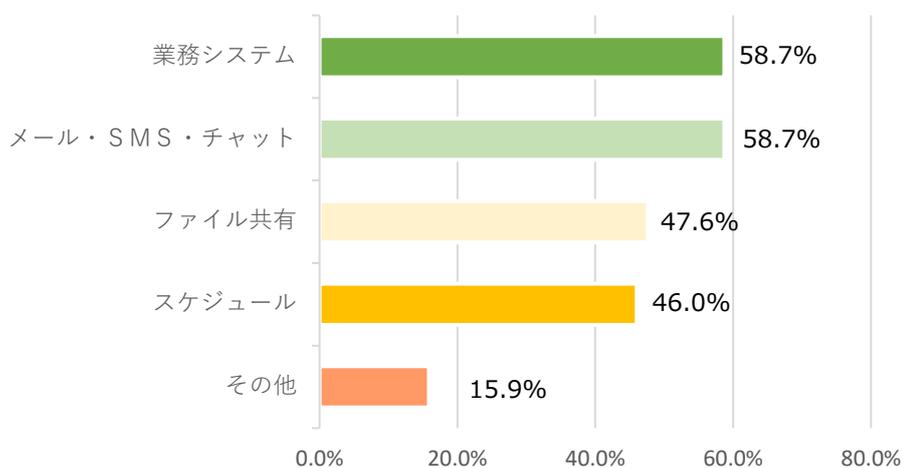


(13) 従業員へタブレットを貸与していますか。

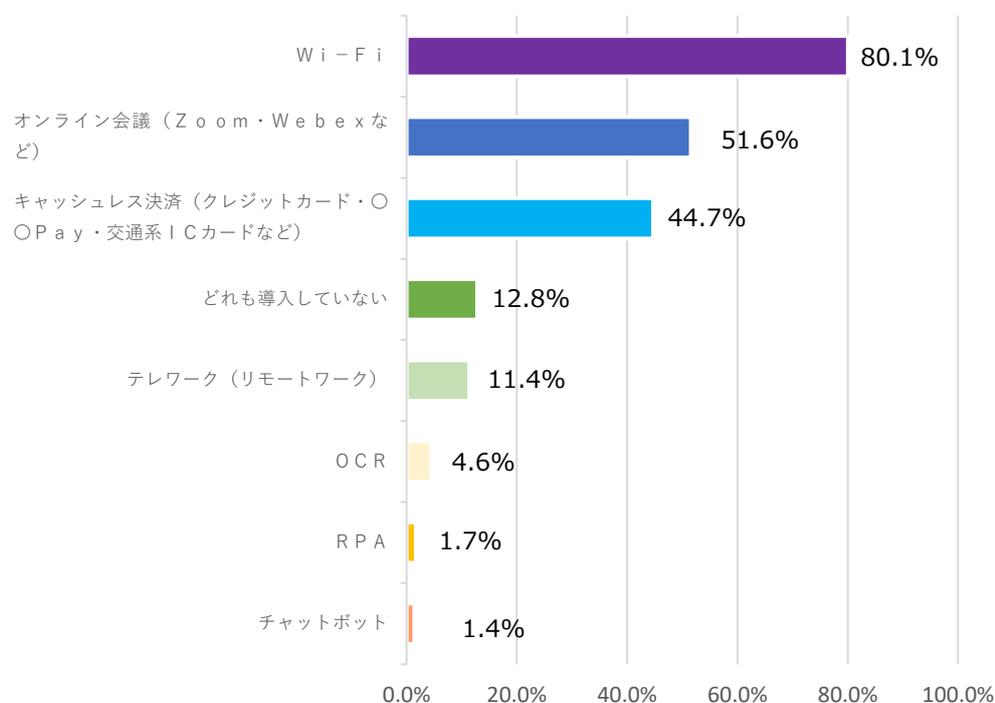


(14) タブレットで行っている業務は何ですか。(複数回答可)

※(13)で「している」を選択した者のみ回答



(15) 次のものですすでに利用しているものはどれですか。(複数回答可)



<その他の意見>

(7)DXの取組を検討する上での課題は何ですか。

- ・DXを進めた際の費用対効果の見通しがわからない。
- ・行政とタイアップしたい。
- ・最新情報の収集、成功事例の収集、よいアイデアのひらめき、そのアイデアの実現（試行錯誤・改良改善）。

(8)DXが必要だと思う分野はどれですか。

- ・高齢者や低所得者層など、デジタルとはまったく無縁な世界で生きている人たちの底上げが必要。
- ・在庫管理、衛生管理、人材育成。

(14)タブレットで行っている業務は何ですか。

- ・拡販資料のデジタル化。
- ・Zoomオンライン会議。
- ・動画再生、検索エンジン、売上報告、勤怠報告。

DXに関するセミナーでどのようなセミナーに参加したいですか。

- ・生産性を高めるための導入方式について。
- ・DXとは何かという基本的なところを学び、それに取り組むことが自法人にとって何のメリットになるのか知りたい。
- ・業種により、どの様にDXを取り入れられるのか、また新たなサービスやビジネスの仕組みが生み出されるのかを知りたい。
- ・同じ業界において活用事例を紹介があるセミナー。
- ・事業規模の小さな事業所向けのセミナー。

DXに関する取組で市に行ってほしいことは何ですか。

- ・生産性を高めるための導入方式について。
- ・補助金を充実させてほしい。
- ・メタバースなど仮想空間の利用方法の指導。
- ・市役所の手続き関係を基本電子処理とし、できない事業所のみ紙にしてほしい。

【パブリックコメント結果】

募 集 期 間： 令和5年1月4日（水）～令和5年2月3日（金）

原案配架場所： 本市政策企画課、行政情報資料コーナー（市内10か所）
本市ホームページ

対 象 者： 市内に在住する人、市内に事務所/事業所を有する個人又は法人
市内在勤/在学する人、本市に納税義務を有する個人又は法人

意見提出方法： 持参、郵送、FAX、電子メール、市HP（Webフォーム）

意 見 数： 市民5件（電子メール：1件、HP：4件）

意見配架場所： 本市HP

<https://www.city.joyo.kyoto.jp/0000008616.html>



第3節 用語集

用語	解説
お	
オンプレミス	サーバやソフトウェアなどの情報システムを、使用者が管理している施設の構内に機器を設置して運用すること
き	
キャッシュレス決済	現金を使わずに主にクレジットカード、電子マネー、バーコード決済などで対価を払うことや、そのための決済サービス
く	
クラウドサービス	クラウドコンピューティングの形態で提供されるサービスで、従来は利用者側がハード・ソフト・データなどを自身で保有・管理していたが、これを端末やインターネット環境など最低限の環境を用意することで、様々なサービスを利用できるようにしたもの
クラウド・バイ・デフォルト	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第一候補として考える方針のこと
さ	
サイネージ	情報の表示や取得を可能とする広告媒体のこと
三層の対策	業務に利用するデータ保管やシステム構築されている領域と、外部インターネットの接続やサービスを提供する部分を分離することでセキュリティを高める仕組みのこと

用語	解説
し	
自治体情報セキュリティクラウド	都道府県と市区町村がWEBサーバ等を集約し、監視及びログ分析・解析をはじめ高度なセキュリティ対策を実施するもの
せ	
セキュリティポリシー	企業や組織において実施する情報セキュリティ対策の方針や行動指針のこと
ち	
チャットボット	チャットとロボットという言葉を組み合わせた造語で、人工知能を活用した自動会話プログラムのこと
て	
デジタル・ガバメント	デジタル技術の活用と官民協働によって行政サービスを見直し、行政のあり方そのものをデジタル社会に対応したものに变革させていくという政府による取組のこと
デジタルディバイド	インターネットやパソコン等の情報通信技術を利用できる者と利用できない者との間に生じる格差のこと
デマンドタクシー	利用者の事前予約に応じる形で、運行経路や運行スケジュールをそれに合わせて運行するタクシーのこと
テレワーク	ICTを活用した時間や場所にとらわれない柔軟な働き方のことで、T e l（離れて）とW o r k（仕事）を組合せた造語
データベース	数値やテキスト、画像などデータの集合体のことで、特定のルールによって規則正しく整理されたデータの塊のこと

用語	解説
ひ	
ビッグデータ	様々な種類・形式のデータによって構成された巨大なデータ群のこと
ふ	
プラットフォーム	情報通信技術を利用するための基盤となるハードウェア・ネットワーク事業などや、それらの基盤技術のこと
へ	
ペーパーレス	紙媒体を電子化し、データとして活用・保存して、紙媒体をなくしていくこと
ま	
マイナポータル	政府が運営するオンラインサービスで、マイナンバーカードを使って、子育てや介護をはじめとする行政サービスの検索やオンライン申請、行政からのお知らせの受取などができる自分専用サイトのこと
め	
メタバース	コンピュータの中に構築された、3次元の仮想空間やそのサービスの総称
も	
モビリティ	動きやすさ、移動性、機動性のことで、交通分野では人が社会的活動のために交通をする能力のこと

用語	解説
ゆ	
ユーザインターフェイス	ユーザに対する情報の表示様式や、ユーザのデータ入力方式を規定すること、またコンピュータシステムの操作感・操作性のこと
り	
リテラシー	識字力、文字を読み書きする能力のことで近年は情報リテラシーやITリテラシーのように、特定分野における知識・教養・能力という意味で用いられる
ろ	
ローカル5G	地域や産業のニーズに応じて地域の企業や自治体等の様々な主体が、自らの建物内や敷地内でスポット的に柔軟に構築・運営できる独自の5Gシステムのこと
わ	
ワーキンググループ	特定の問題の調査や計画の推進のため設けられた部会のこと
ワーケーション	ワーク（仕事）とバケーション（休暇）を組み合わせた造語で、リゾート地などで休みを取りつつテレワークをする働き方のこと
A	
AI	「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

用語	解説
B	
B P R	Business Process Reengineering の略で、既存の業務プロセスを詳細に分析して課題を把握し、全体を見直して職務や業務フロー・組織・情報システムなどを再構築するという考え方
B Y O D	Bring Your Own Device の略で、個人が私物として所有しているパソコンやスマートフォンを業務に使う利用形態のこと
D	
D X	Digital Transformation の略で、I C T 技術の浸透によって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
G	
G I S	Geographical Information Systems の略で、地理的位置や空間に関する情報を持った自然・社会・経済等の属性データを統合的に処理・管理・分析し、その結果を表示するコンピュータシステムのこと
G o v - C l o u d	政府の情報システムについて、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こと
I	
I T	Information Technology の略で、インターネットなどの通信と、コンピュータなどの情報機器を組み合わせ活用する技術の総称のこと

用語	解説
I C T	Information and communication Technology の略で、情報通信技術のことで従来の I T に代わって、通信ネットワークによって情報が流通する事の重要性を意識して使用される
I o T	Internet of Things の略で、自動車、家電、ロボット、施設などあらゆるモノがインターネットにつながり、相互に情報交換をする仕組みのこと
I a a S	Infrastructure as a Service の略で、インターネット経由でサーバ仮想化やデスクトップ仮想化・共有ディスクなどハードウェアやインフラ機能の提供を行うサービスのこと
J	
J - L I S	地方公共団体情報システム機構の略で地方公共団体情報システム機構法に基づく国及び地方公共団体が共同して運営する法人のこと
L	
L A N	Local Area Network の略で、同じ建物内などの比較的近い距離でコンピュータを接続するネットワークのこと
L G W A N	地方公共団体間や地方公共団体と政府機関間の通信を行うためのインターネットから分離された行政専用ネットワークのこと

用語	解説
O	
OCR	Optical Character Recognition の略で、手書きの文字や印刷された文字に光を当てて画像を読み取り、コンピュータ上で編集しやすいテキストデータに変換すること
P	
PaaS	Platform as a Service の略で、インターネット経由で仮想化されたアプリケーションサーバやデータベースなどアプリケーション実行用のプラットフォーム機能の提供を行うサービスのこと
R	
RPA	Robotic Process Automation の略で、人間がコンピュータ操作して行う作業を、コンピュータ上で動くロボットが自動的に操作することによって代替すること
S	
SaaS	Software as a Service の略で、インターネット経由で、電子メール・グループウェア・顧客管理などのソフトウェア機能の提供を行うサービスのこと
SNS	Social Networking Service の略で、登録した利用者だけが参加できるインターネットのWEBサイトのこと
W	
WEB会議	離れた場所にいる複数の人とオンラインでリアルタイムにお互いの顔を見ながら会話するための仕組みのこと

用語	解説
Wi-Fi	無線通信の国際標準通信規格で、IEEE 802.11シリーズを利用した無線通信のこと
5	
5Gサービス	超高速・超低遅延・多数同時接続を可能とする次世代の高速移動通信方式



城陽市

城陽市DX推進計画

令和5年（2023年）3月策定

京都府城陽市 デジタルトランスフォーメーション推進チーム

〒610-0195 京都府城陽市寺田東ノ口16番地、17番地

TEL : 0774-52-1111（代表）

URL : <http://www.city.joyo.kyoto.jp/>