

那珂市デジタル化推進指針

(令和5年3月20日策定)

1 概要

新型コロナウイルス感染症の感染対策や近年のデジタル技術の進展などにより、市民のライフスタイルが変化し、行政サービスにおいても、デジタル化への対応が求められています。

また、少子高齢化による社会構造の変化や市民ニーズの高まり、地方分権などに対応し、人的資源を行政サービスの更なる向上に繋げるため、デジタル技術を活用して、事務の効率化・最適化を行う必要があります。

こうした背景を踏まえ、国はテクノロジーのめざましい進展や感染症対策などに迅速に対応し、自治体の制度や組織の在り方等をデジタル化に合わせて変革していくため、令和2年12月に「自治体デジタル・トランスフォーメーション（DX）推進計画」を策定し、さらに令和3年9月には、「デジタル社会形成基本法」の施行及び「デジタル庁」を発足させ、デジタル社会の構築に向けた取組みを着実に進めていくとしています。

本指針は、こうした社会情勢の変化や国の動向を踏まえ、デジタル化の推進による市民サービス向上や多様なライフスタイルに寄り添える地域社会の実現を図ることなどを目的として策定するものです。

2 位置づけ

本指針は、本市のこれまでの情報化に関する取組みを踏まえた上で、さらに発展させていくための基本的な方針を示したものであり、「第2次那珂市総合計画」の市の将来像の実現をデジタル化により下支えする手段として位置づけます。

<各計画における記載>

第2次那珂市総合計画 後期基本計画

第6章 行財政改革の推進による自立したまちづくり

施策1 効果的・効率的な行政運営を推進する

基本事業5 デジタル化の推進と効果的な行政運営

- ・自治体の情報システムの標準化及び共通化、行政手続のオンライン化、AI・RPAの利用などデジタル化を推進することで、業務の効率化を図り、人的資源を行政サービスの更なる向上につなげていきます。

施策3 多様な行政サービスを提供する

基本事業1 窓口サービスの充実

- ・窓口サービスの更なる向上のため、電子申請の取組を推進し、DXを踏まえたワンストップ総合窓口の設置について検討します。また、窓口業務の民間委託については、国の動向を踏まえながら、先進事例などの研究を行います。

基本事業2 より便利な行政サービスの構築

- ・マイナンバーカードの普及啓発を進めるとともに、コンビニエンスストアでの証明書交付や子育てに関するオンライン申請など、マイナンバーカードを活用した行政サービスを提供し、市民の利便性向上と事務の効率化を図ります。

那珂市行財政改革大綱（第4次計画）

基本方針

（2）市民ニーズに対応した行政経営体制の確立

地方分権一括法の施行により、行財政運営は中央集権型システムから地方分権型システムへと転換し、自治体には「個性豊かで活力に満ちた地域社会の実現を図ること」が求められています。

本市では、新たな行政需要や多様化・高度化した市民ニーズに的確に対応するため、職員の能力開発を図り、政策形成能力や創造性を備えた経営感覚の豊かな職員の育成に努めます。また、時代の変化に対応できる簡素で効率的な行政経営をより一層推進するとともに、ICT（情報通信技術）の活用についても推進します。

重点事項4 ICT（情報通信技術）の効果的な活用

推進項目（1）ICT（情報通信技術）の効果的な活用

電子文書など行政情報の相互のやり取り等の安全や利便性を図るとともに、市民生活に必要な各種情報や申請などの手続の電子化など市民サービスの向上を図ります。

また、県と共同開発した統合型GISを有効活用して、業務の効率化と情報の提供を進めます。

市職員の適正な定員管理や厳しい財政状況の中、増大する業務や複雑化する行政課題に対応した、行政事務の効率化やサービスの向上を図るため、AI、RPAなどの新しい技術の研修を進め、導入を検討します。

可能性への挑戦 那珂ビジョン

3 「可能性への挑戦」

I 活力ある担い手の「育成」

(3) 市民に元気を与える那珂市役所（抜粋）

一方で、ワーク・ライフ・バランスや業務の複雑化を考慮すると、業務フローを標準化、デジタル化していくことは避けては通れません。組織として職員個々の知見を集約し、共有することをおして、仕事の見える化を推進します。そこで得られた知見を活用し、AIやRPAといった先進手法の導入に挑むことで職員の負担の軽減とモチベーションアップにつなげ、組織の活力向上に挑みます。

3 推進期間

国の自治体DX推進計画が令和7年度末までの計画であることを踏まえ、本指針も令和7年度末までを推進期間とします。内容については、国の政策や情報通信技術の動向、各取組みの進捗状況を踏まえ、必要に応じて見直しを行います。

4 これまでの取組み

社会保障・税番号制度の導入や国の制度改正、進化するデジタル技術に対応するため、基幹系システムをはじめ財務会計システムや人事給与システム等内部情報系システムのクラウド化など、セキュリティ対策と情報化の取組みを進めてきました。

- ・ 戸籍事務にコンピュータを導入（平成12年2月）
- ・ 住民基本台帳ネットワークシステム開始（平成14年8月）
- ・ 情報系ネットワークシステム構築（平成15年3月）
- ・ 那珂市情報セキュリティポリシーの制定
（平成16年2月制定、平成17年4月改訂、平成28年3月改訂）
- ・ いばらきスポーツ施設予約システム導入（平成15年10月）
- ・ 公的個人認証サービス開始（平成16年1月）
- ・ いばらき電子申請・届出サービス開始（平成16年7月）
- ・ 市立図書館の手のひら静脈認証による図書貸出（平成18年10月）
- ・ 茨城県域統合型GISの運用開始（平成20年10月）
- ・ 市税等のコンビニ収納開始（平成24年4月）
- ・ 財務会計システムのクラウド化（平成25年4月）
- ・ 出退勤システム導入（平成25年9月）
- ・ 茨城県電子入札システムの共同利用開始（平成26年4月）

- ・情報ネットワーク再構築に伴いクラウド利用開始（平成27年4月）
- ・基幹系システムのクラウド化（自治体クラウドへの参加）（平成27年2月）
- ・マイナンバーカードの交付開始（平成28年1月）
- ・証明書コンビニ交付サービスの開始（平成29年1月）
- ・基幹系の2要素認証・資産管理システムの運用開始（令和29年1月）
- ・情報系（LGWAN系）とインターネット接続系の分離（平成29年4月）
- ・マイナポータルを活用した電子申請の対応（児童手当等）（平成29年7月）
- ・防災行政無線のデジタル化整備（平成30年度～令和2年度）
- ・公共施設への公衆無線LAN整備（本庁：令和元年7月、各施設：令和2年9月）
- ・テレワーク端末の整備・試験導入（令和2年7月）
- ・校務支援システムの導入（令和3年4月）
- ・児童生徒1人1台の学習用端末の整備（GIGAスクール構想）（令和3年5月）
- ・市税等のスマートフォンアプリでの納付（令和3年4月）
- ・議会本会議のライブ配信（令和3年9月）
- ・議会タブレット端末導入（令和3年12月）
- ・RPAの導入（令和3年度試行、令和4年4月）
- ・証明書発行手数料のキャッシュレス決済導入（令和4年4月）

5 基本方針

自治体が提供する行政サービスの質の向上と市民生活の利便性の向上を図るため、デジタル化推進の方向性として、次の4つを基本方針とします。

（1）地域社会のデジタル化

市民がデジタル化により利便性を感じられる社会となるよう、地域社会のデジタル化を推進します。

（2）行政サービスのデジタル化

市民のライフスタイルに合わせて行政サービスを受けられるようにするため、行政サービスのデジタル化を進めます。

（3）行政事務のデジタル化

デジタル技術を活用し、効率的な事務処理をするため、行政事務のデジタル化を進めます。

（4）情報セキュリティの強化

行政手続きのオンライン化などを踏まえて、セキュリティ対策を強化します。

6 推進事項

(1) 地域社会のデジタル化

市民がデジタル化による利便性を感じられる社会となるよう、デジタル化に向けた以下の取組みを推進します。

ア マイナンバーカードの普及促進

行政手続きのオンライン化や証明書のコンビニ交付などにより得られる利便性を市民だれもが享受できるようにするためには、全ての市民がマイナンバーカードを取得することが重要となります。そのために、健康保険証としての利用など、マイナンバーカードの利用範囲拡大の周知やカード未取得者に向けた申請案内を行い、マイナンバーカードの普及促進に努めます。

イ デジタル・デバイドの解消

「誰一人取り残さないデジタル社会」の実現に向け、インターネットやデジタル機器の操作に不慣れな高齢者などを対象としたスマートフォン教室の開催のほか、情報が取得しやすい環境を整え、デジタル・デバイドの解消に努めます。

ウ 施設のデジタル化

市民や来訪者が、行政情報の取得やテレワーク、オンライン学習のほか、まちづくり活動でのWEB会議やオンライン講座などに利用できるよう、各施設に公衆無線LANの環境を整え、利便性向上を図ります。

エ 学びにおけるデジタル化の推進

GIGAスクール構想により整備した児童生徒1人1台のタブレット端末を、学校でも家庭でも日常的に使い、デジタルドリルや教育コンテンツなどを活用して、一人一人の最適な学びを推進します。

(2) 行政サービスのデジタル化

市民のライフスタイルに合わせて行政サービスを受けられるように、以下の取組みを行います。

ア 行政手続きのオンライン化

行政手続きについて、市民が自宅などから時間を選ばず、スマートフォンやパソコン等を使って申請等ができるように、マイナポータルやいばらき電子申請・届出サービスの対象手続きの拡大を図ります。

特に、自治体DX推進計画において、「特に国民の利便性向上に資する手続」

とされた、27手続^{※1}については、令和4年度中にマイナポータルからのオンライン申請を可能にします。

イ 自治体窓口のデジタル化

効率的に窓口が案内できるよう必要な手続の案内票作成や申請書を書く手間を軽減するため、申請書作成支援システムを導入し、窓口手続きの利便性向上を図ります。

また、相談等について、メールやSNSで受け付けるだけでなく、Web会議システム等の利用により、自宅から相談やサービスが受けられる環境整備についても検討します。

ウ キャッシュレス決済の推進

窓口で支払う各種証明書発行手数料について、キャッシュレス決済の利用促進を図るとともに、市税等の納付においてもキャッシュレス決済への対応や国が進める地方税統一QRコードによる納税などにより、いつでも、どこからでも支払いが可能となるようキャッシュレス化を推進します。

エ 行政情報のデジタル化

行政情報については、広報なか、ホームページのほか、メールマガジンやLINE、TwitterなどのSNSやスマートフォンのアプリなどを活用して、市民が知りたい情報をいつでも取得できるようにします。

(3) 行政事務のデジタル化

デジタル技術を活用し、効率的な事務処理をするため、以下の取組みを行います。

ア 自治体情報システムの標準化・共通化

システムの維持管理のほか、制度改正時のシステム改修等における人的・財政的な負担の軽減や市民サービス向上のため、国の方針に沿って、令和7年度までに基幹系20業務^{※2}のシステムについて、標準化・共通化に向けた必要な対応を行います。

イ AI・RPAの導入やシステムによる業務の効率化

多様化する行政ニーズなどに対応するため、事務作業を可能な限り効率化する必要があります。そのため、AIやRPAを活用し、業務の効率化を図ります。

また、各部署で実施している業務について、デジタル技術を活用した事務の効率化について検討し、必要なシステムの導入を検討します。

ウ Web会議の活用とテレワークの推進

感染予防対策の観点だけでなく、事務の効率化や業務改善のために、オンラインによる会議の開催を推進するとともに、ビジネスチャットの利用などにより、多様化、複雑化する業務における情報共有の効率化を図ります。

また、非常時における事業継続や育児・介護・治療等とのワーク・ライフ・バランスを実現し、職員の能力を発揮させるためテレワークを推進します。

エ 文書管理・電子決裁システムの導入

電子化・ペーパーレス化による紙文書の縮減によるコスト削減と、行政事務の効率化及び円滑な情報共有と迅速な意思決定を推進するため、文書管理・電子決裁システムの導入について検討します。

オ デジタル人材の育成・活用

急速に進展するデジタル化に対応し、市民サービスの向上や業務効率化を図るため、DXの基礎知識や手法、活用事例等を学ぶ研修により、デジタル人材を育成します。

また、市民の利便性向上や政策立案の高度化などのため、専門的な知見を持った外部人材を活用します。

(4) 情報セキュリティの強化

平成28年度に実施した「三層の対策」により自治体の情報セキュリティ対策は抜本的な強化が図られました。今後はオンライン申請やテレワーク、クラウド化の方向を踏まえ新たなセキュリティ対策を実施する必要があります。

ア 情報セキュリティ研修の実施

情報化の推進に必要な情報セキュリティ対策を支える人材を育成し、ICTに関する基礎知識や最新のセキュリティ技術、個人情報の取扱いに関する一般知識の習得及び意識レベルを向上させるため、全職員を対象に情報セキュリティ研修を継続的に実施します。

イ セキュリティポリシーの改定

自治体の情報システムの標準化・共通化、行政手続のオンライン化などを踏まえ、適切にセキュリティポリシーやセキュリティ対策を見直します。

<注釈>

※1 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のうち
「特に国民の利便性向上に資する手続」(27手続)

○子育て関係(15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
児童手当等の額の改定の請求及び届出
氏名変更/住所変更等の届出
受給事由消滅の届出
未支払の児童手当等の請求
児童手当等に係る寄附の申出
児童手当に係る寄附変更等の申出
受給資格者の申出による学校給食費等の徴収等の申出
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
児童手当等の現況届
支給認定の申請
保育施設等の利用申込
保育施設等の現況届
児童扶養手当の現況届の事前送信
妊娠の届出

○介護関係(11手続)

要介護・要支援認定の申請
要介護・要支援更新認定の申請
要介護・要支援状態区分変更認定の申請
居住(介護予防)サービス計画作成(変更)依頼の届出
介護保険負担割合証の再交付申請
被保険者証の再交付申請
高額介護(予防)サービス費の支給申請
介護保険負担限度額認定申請
居宅介護(介護予防)福祉用具購入費の支給申請
居宅介護(介護予防)住宅改修費の支給申請
住所移転後の要介護・要支援認定申請

○被災者支援関係(1手続)

罹災証明書の発行申請

※2 自治体の情報システムの標準化対象20業務

住民基本台帳、国民年金、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、国民健康保険、障害者福祉、後期高齢者医療、
介護保険、児童手当、児童扶養手当、子ども子育て支援、戸籍、戸籍附票、
生活保護、健康管理、就学、印鑑登録

<語句の説明>

A I (Artificial Intelligence)

人工知能。人間の思考プロセスと同じような形で動作するプログラム

D X (Digital Transformation)

情報技術の浸透が、人々の生活をあらゆる面で良い方向に変化させること

G I G Aスクール構想 (Global and Innovation Gateway for ALL)

児童生徒向けの1人1台端末とネットワーク環境により、子供たちが誰一人取り残すことなく、子供たちに個別最適化された教育の実現

I C T (Information and Communication Technology)

情報通信技術のこと

L G W A N (Local Government Wide Area Network)

総合行政ネットワーク。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

R P A (Robotic Process Automation)

人間がコンピュータ上で行っている定型作業をロボットで自動化するもの

クラウド

ネットワーク経由でユーザーにサービスを提供する形態のこと

キャッシュレス決済

現金を使用せずにお金を支払うことを指し、クレジットカードや電子マネー、スマートフォン決済などがある

三層の対策

住民基本台帳や税などを扱うマイナンバー利用事務系、行政文書などを扱うL G W A N接続系、インターネット接続系のネットワークをそれぞれ切り離すとともに、高度な情報セキュリティ対策を実施したもの

セキュリティポリシー

個人情報保護や機密漏えいの防止などのコンピュータセキュリティに関する基本方針をまとめたもの

デジタル・デバイド

情報通信技術の恩恵を受けることのできる人とできない人の間に生じる格差

マイナポータル

政府が運営するオンラインサービス。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を受取ることができる自分専用サイト