

成田市デジタルトランスフォーメーション（DX）基本方針

令和4年3月

目次

第1章 成田市デジタルトランスフォーメーション（DX）基本方針の策定にあたって	1
1 策定の背景と趣旨	1
2 デジタルトランスフォーメーション（DX）とは	1
3 基本方針の位置付け	1
4 推進期間	2
第2章 デジタル化の現状と課題	3
1 社会的状況	3
2 成田市のデジタル化の現状と課題	3
（1）自治体の情報システムの標準化・共通化	4
（2）マイナンバーカードの普及促進	4
（3）自治体の行政手続のオンライン化	4
（4）自治体のAI・RPAの利用促進	4
（5）テレワークの推進	4
（6）セキュリティ対策の徹底	5
（7）地域社会のデジタル化	5
（8）デジタルデバイス対策	5
（9）オープンデータの推進	5
第3章 成田市デジタルトランスフォーメーション（DX）基本方針	6
1 基本的な考え方	6
2 職員の意識改革	6
3 基本方針	7
基本方針Ⅰ 市民の利便性の向上	7
基本方針Ⅱ 行政事務のデジタル改革	8
基本方針Ⅲ デジタル化を支える基盤の整備	8
用語説明	9

第1章 成田市デジタルトランスフォーメーション（DX）基本方針の策定にあたって

1 策定の背景と趣旨

近年のインターネット等のICT（情報通信技術）の目覚ましい発展は、私たちの社会生活に大きな変化をもたらしてきました。特にパソコンやスマートフォンの普及は、各個人のコミュニケーションツールとしての枠を超え、多様で大量の情報の取得や発信を可能にし、買物、娯楽、支払決済など、私たちの日常生活に欠かせないツールとなっています。

わが国では、こうした情報通信技術の高度化と相まって、少子高齢化や人口減少社会が進展し、労働生産力の減少、経済規模の縮小、社会保障費の増大といった社会的課題が顕著になってきました。今後、この流れはますます加速し、課題の深刻化が懸念されています。また、地方自治体においても、行財政改革により職員数が制約される中においても、多様化、複雑化する市民ニーズに対応していかなければならず、そのためには、職員が企画立案業務や住民への直接的なサービス提供など職員でなければできない業務に注力できる環境を整備できるよう、制度や組織、業務の在り方等を変革し、持続可能な行政サービスを提供することが求められています。

さらに、新型コロナウイルス感染症の拡大により、私たちは生活の中で「密」を避けることや人との接触を回避するための行動、働き方等の変容を強いられることとなりました。この結果、テレワーク、リモート授業、オンライン会議、キャッシュレス決済など社会経済活動の中でデジタル技術を活用した日常が当たり前となり、今後は、アフターコロナを見据えた新たな取り組みも必要不可欠となっています。

こうした背景を踏まえ、デジタル技術を活用して社会変革を進めるデジタルトランスフォーメーション（DX）（以下「DX」という。）の考え方と、「成田市行政改革大綱」に定める2つの基本方針である「市民満足度を重視した行政サービスの向上（質の改革）」と「簡素で効率的・効果的な行政経営（量の改革）」を基本的な考え方の柱として、成田市におけるデジタル社会の実現に向けた基本方針を策定することといたしました。

2 DXとは

DXとは、ICTの浸透が人々の生活をあらゆる面でよりよい方向に変化させることです。

紙などのアナログ情報と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新たな価値やサービスが創出される社会全体の変革を意味しています。

3 基本方針の位置付け

この基本方針は、国の「自治体DX推進計画」及び国・県等が策定した各種計画と整合性を図るとともに、本市の最上位計画である「NARITA 未来プラン」、まち・ひと・しごと創生法に基づく「第2期成田市まち・ひと・しごと創生総合戦略」及び「成田市行政改革推進計画（令和4（2022）年度～令和6（2024）年度）」や各部署で個別に策定している計画等について、デジタルの側面から推進するための基本的な考え方として位置付けます。

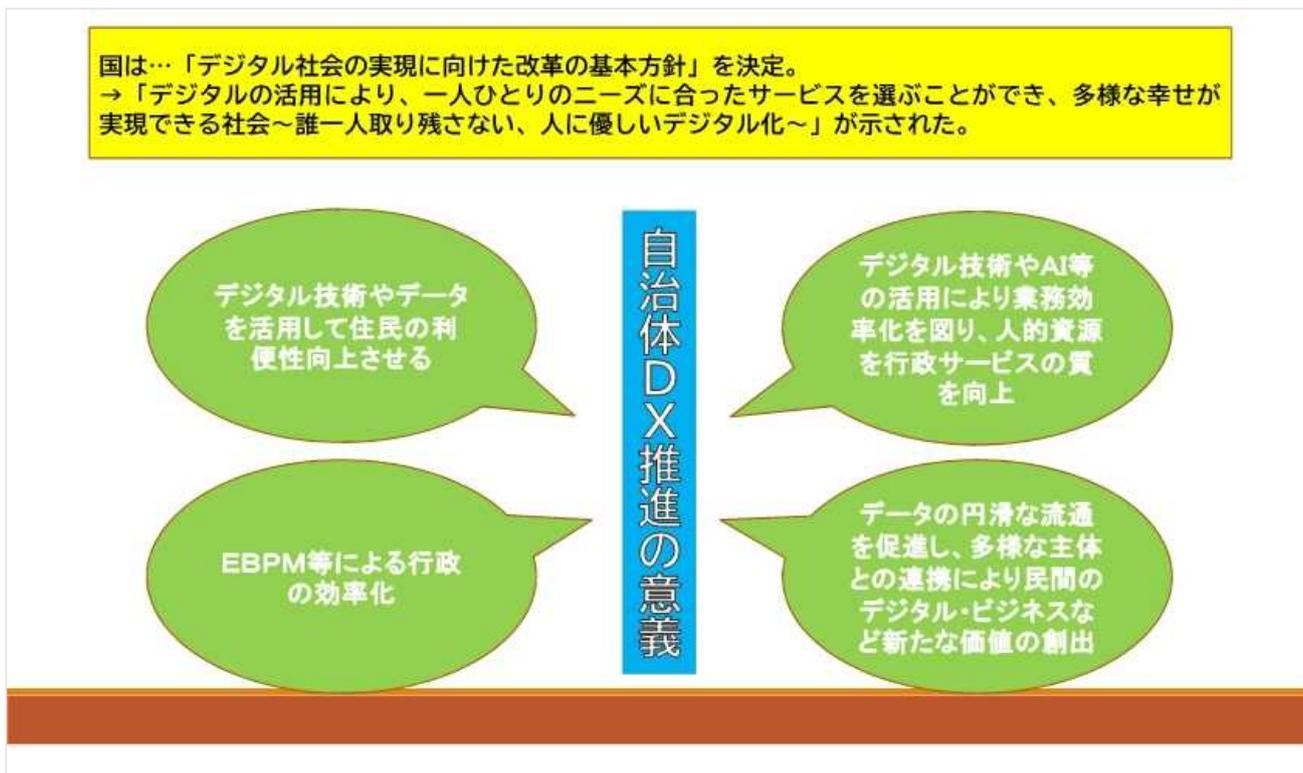
この基本方針をもとに、組織的にDXの推進に取り組み、住民の利便性の向上と業務効率化による行政サービスの向上を目指します。

4 推進期間

令和2年12月に総務省が策定した「自治体DX推進計画」の対象期間である令和7年度までを本基本方針の推進期間とします。

なお、推進期間及び内容については、社会情勢や国の動向を反映するため適宜見直しを行います。

図) 自治体におけるDX推進の意義



第2章 デジタル化の現状と課題

1 社会的状況

今般の新型コロナウイルス感染症への対応では、マイナンバー関連システムをはじめ行政の情報システムが安心して簡単に利用する視点を十分に考慮できていなかったことや、国と各地方自治体で業務システムや事務フロー等が異なり、横断的なデータの活用が十分にできないなど、行政のデジタル化の遅れが浮き彫りとなりました。

社会経済活動全般のデジタル化を推進し、社会的課題の迅速かつ柔軟な解決や持続的な経済成長を実現するためには、地域における情報通信基盤などの環境整備を進めた上で、Society5.0の実現に向けた技術を活用するとともに、制度や政策、組織の在り方等をそれに合わせて変革していく、言わば社会全体のDXが求められています。

国では「デジタル社会の実現に向けた改革の基本方針」を策定し、今般のデジタル改革が目指すデジタル社会のビジョンとして「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」を掲げ、「誰一人取り残さない、人に優しいデジタル化」を進めることとされており、本市においても他自治体に遅れることのない地域社会のデジタル化が求められる中、本市が将来にわたって発展を続けていくためには、SDGsの視点を取り入れつつ、新たな行政課題にも確実に対応していかなければなりません。

こうした状況を踏まえ、「成田市行政改革推進計画（令和4（2022）年度～令和6（2024）年度）」では、新たにDXを重点項目として掲げており、DXによる住民の利便性の向上と業務効率化による行政サービスの向上に取り組んでいく必要があります。

2 成田市のデジタル化の現状と課題

令和2年12月に総務省が策定した「自治体DX推進計画」において、地方自治体に取り組むべき事項・内容が次のとおり示されました。

【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の取り組みと合わせて取り組むべき事項】

- (7) 地域社会のデジタル化
- (8) デジタルデバイド対策

【その他】

- (9) オープンデータの推進

これらの事項における、本市の現状と課題については、以下のとおりです。

(1) 自治体の情報システムの標準化・共通化

「自治体 DX 推進計画」における自治体の情報システムの標準化・共通化の取組方針として、自治体は、目標時期を令和 7 年度とし、「(仮称) Gov-Cloud」の活用に向けた検討を踏まえ、基幹系 20 業務システムについて国の策定する標準仕様に準拠したシステムへの移行に対応するための準備を始める必要があります。

成田市では準備作業の第 1 段階として、令和 3 年 10 月に標準化対象業務の担当者説明会を行いました。現在は、国から示される標準仕様書をもとに各部署において業務フローの見直しを行っており、状況です。今後は担当部署だけでなく、DX 所管課や現行システム業者を含めた定期的な話し合いの場を設ける必要があります。

(2) マイナンバーカードの普及促進

令和 4 年 2 月末日現在、本市のマイナンバーカードの交付数は 57,664 枚で、市民の 43.74%の方がカードを所持しています。3 月 1 日時点の全国の人口に対する交付枚数率が 42.4%であることから全国平均は上回っていますが、交付率上位市町村では 70%を超える団体もあり、普及促進の取組みが十分とは言えない状況です。新型コロナウイルスの感染拡大の状況から実施が難しい状況であったマイナンバーカード出張申請といった取り組みについても、感染症対策をとりつつ実施する方法について検討する必要があります。

(3) 自治体の行政手続のオンライン化

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が可能な子育て関係 (15 手続)、介護関係 (11 手続)、被災者支援関係 (1 手続) の 27 手続のうち、本市では、子育て関係の 9 手続がマイナポータルから電子申請可能となっています。今後は利用可能な手続数を増やすとともに、国の提供する標準様式を使用することで、より電子申請の利便性を高める必要があります。

(4) 自治体の AI・RPA の利用促進

複数の会議における議事録の作成作業や、市民から受け付けた大量の申請書の処理は、各課において負担の大きい業務となっています。AI による自動作成・自動応答システムの導入や RPA による定型業務の自動化を検討し、業務の見直しを行う必要があります。

(5) テレワークの推進

令和 4 年度の本格導入に向けて、本市では令和 3 年度にテレワークの導入に向けた実証実験を実施しました。実証実験においては、自宅で作業を行うには従来の紙媒体資料の電子化が必要といった意見が多く寄せられたため、本格導入に向けて紙媒体資料の電子化等のテレワークのための環境づくりについても併せて取り組む必要があります。

(6) セキュリティ対策の徹底

行政手続のオンライン化、テレワーク、クラウド化など新たな時代の要請を踏まえ、情報セキュリティ対策についても、業務の利便性・効率性の向上を考慮した抜本的な見直しが必要となっています。本市においても、セキュリティポリシーの見直しを随時行い、適切なセキュリティ対策を実施しなければなりません。また、サイバー攻撃が高度化、巧妙化しているため、職員に向けたより実践的なセキュリティ研修を定期的実施し、職員のセキュリティに対する意識の定着を図る必要があります。

(7) 地域社会のデジタル化

本市では、デジタル化によるメリットを享受できる地域社会を目指し、市民向け講座の Web 開催や図書館での電子書籍サービスの提供等に取り組んでいますが、デジタル化を実施した講座や事業の数は少ない状況です。また、現状では市の主催事業を中心にデジタル化を進めていますが、今後は観光協会や商工会議所といった他団体と協力したデジタル化にも取り組んでいく必要があります。

(8) デジタルデバイド対策

デジタルデバイド対策としては、デジタル活用に不安がある高齢者に対する補助、外国人利用者向けのシステム等の多言語化、デジタル機器に不慣れな人でも容易に操作できるユーザーインターフェースの設計といった取り組みが考えられます。本市では現在高齢者向けスマートフォン講座を行っていますが、定員数を超えた応募があり、高い需要があることから、講座の数を増やす等、市民の要望に応じていく必要があります。

(9) オープンデータの推進

本市が保有する行政情報のデジタル化を行い、オープンデータとして市民、地域、企業が共用できる環境をつくることは、市民の利便性を向上し、新たな価値や文化を創造するうえで重要な課題となっています。本市では令和 2 年 3 月に「成田市オープンデータに関する指針」を作成し、統計情報や公共施設の情報のオープンデータ化を行っていますが、今後も公開データを増やしていく必要があります。

第3章 成田市デジタルトランスフォーメーション（DX）基本方針

1 基本的な考え方

行政における DX は、国や各地方自治体がデジタル変革を通じて、人々が距離、時間、場所といった物理的制約を超えて様々なサービスを楽しむことができ、人々の多様な幸せの実現を目指すものです。

本市においては、「NARITA みらいプラン」の将来都市像として掲げる「住んでよし 働いてよし 訪れてよしの 生涯を完結できる空の港まち なりた」の実現のため、3つの基本方針（市民の利便性の向上、行政事務のデジタル改革、デジタル化を支える基盤の整備）と、その基本方針に基づく11点の推進項目について取り組みます。

この目標を達成するため、現在、各課に配置している ICT 推進リーダーの運用体制の見直しを図るとともに、ICT 推進リーダーを中心に職員の意識改革を行い、今までの業務の在り方等の見直しを実施します。また、必要に応じて各課の垣根を超えた横断的な取り組みについても推進していきます。

加えて、令和4年度から令和7年度に本市が取り組むべき基本方針を定めるだけでなく、あらゆる業務についてデジタル技術の活用を検討し、情報の共有・連携を図りながら本市の DX を推進します。

2 職員の意識改革

DX を推進するためには、今までの業務の進め方に囚われない、前例主義からの脱却や利用者目線に立った制度設計など、行政サービスを提供する職員の意識改革が必要不可欠です。また、システムの導入等においても、事務フローの見直しを行った上で検討を行い、導入による費用対効果と行政の効率化についての精査を十分に行う必要があります。

これらを踏まえ、本市の DX を推進するに当たっては、以下の点に留意するものとします。

①事務手続きの簡素化を図る

初めて利用する人やデジタルに詳しくない人でも、複雑なマニュアルに頼らずとも自力でサービスを利用して完結できるよう、入力項目や提出書類について必要性を精査し、本当に必要なものに限定するとともに、紙を前提とした事務フローを見直し、不要となる処理や書類がないかを考える。

②スモールスタートを心掛ける

新しい取り組みを始める際や課題を解決する際は、システム導入等による目的や効果などビジョンを明確にした上で、優先順位や実現の可能性を考慮しながら段階的に実施し、成功や失敗、それによる軌道修正を積み重ねながら一貫性をもって取り組む。

③特別仕様にしない

システムを一から構築するのではなく、既存システムを有効活用し、過剰な機能や独自仕様とならないよう、既存業務の見直しを行い、市独自の事務処理に固執することなく、標準的な事務処理への変更を検討するなど、前例にとらわれず、利用者にとって本当に必要なものを検討し、システムの構築を行う。

④DX 推進のための人材を育成する

DX を推進していくためには、行政サービスを提供する全職員の意識改革が必要不可欠であることから、各種の研修を通じて職員の DX 推進に対する理解度を深めるとともに、DX 推進に関する課題・提案があった際は各課の垣根を超えた横断的な検討チームを立ち上げるなど、DX 推進のための環境の整備や人材の育成を全庁的に推進する。

3 基本方針

3つの基本方針を基に、職員の日線ではなく、利用者の目線に立って考えることで、一連の行政サービス全体について、「すぐ使えて」、「簡単」で、「便利」な、利用者中心のサービスの提供ができる環境を構築するとともに、デジタル技術を積極的に活用してサービスを飛躍的に高めるなど、限られた財源を重点的かつ効率的に活用していきます。

基本方針Ⅰ 市民の利便性の向上

◎マイナンバーカードの普及促進

マイナンバーカード交付円滑化計画に基づき、マイナンバーカードの交付を促進するほか、ホームページや広報なりた、その他 SNS を活用した広報やマイナンバーカード出張申請を実施する等、マイナンバーカードについての周知・啓発を行い、マイナンバーカードの普及促進を図ります。

◎行政手続のオンライン化

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が可能な手続を、現在の 9 手続から 27 手続全てに拡大する。また、本市で導入している電子申請システムでの利用可能手続数を増やすほか、公的個人認証やオンライン決済機能を導入することにより、電子申請による各種証明書等の交付を実施する。

◎オープンデータの推進

紙等に保存されている行政情報のデジタル化を進め、「成田市オープンデータに関する指針」に基づく公共データの公開を積極的に行うとともに、オープンデータ専用のホームページを作成するなど、市民や企業等が利用しやすい環境を整備する。

◎窓口手続の簡素化

市民が窓口で記載する各種申請書に、市が所有する情報資産と申請書作成ツール等を活用し、印字された内容の確認及び署名で済む「書かない窓口」の導入や電子申請が可能な手続数を増やすことで、市民の更なる利便性の向上を図るとともに、窓口業務体制の改善を図る。

◎キャッシュレス決済の拡大

一部の窓口で導入している手数料などの収納におけるキャッシュレス決済について、利用可能な窓口を拡充するとともに、QR コード決済など多種多様な決済方法の導入に向けて検討を行い、支払いにおける市民の利便性向上と接触機会の低減を図る。

◎デジタルデバインド対策

高齢者向けのスマートフォン講座の講座回数を増やす、マイナンバーカードの出張申請を実施する等、デジタルの活用に不安がある市民へ向けた補助を充実させる。また、電子申請フォームの入力項目といったユーザーインターフェースの見直しや、市で導入しているシステムについて外国語対応の検討を行い、高齢者や障がい者、外国人を含むすべての市民がデジタル化の恩恵を受けられるようにする。

基本方針Ⅱ 行政事務のデジタル改革

◎基幹系システムの標準化・共通化

国の「デジタル社会の実現に向けた改革の基本方針」及び「デジタル・ガバメント実行計画」に基づき、基幹系システムの標準化を実施していくが、その過程において、BPRの視点による窓口での受付から入力処理、証明書等の交付にわたる一連の業務プロセスの見直しを行い、事務手続の簡素化、迅速化、行政の効率化を推進する。

◎AI・RPAの導入

議事録の自動作成ツール(文字起こしソフト)、問い合わせ自動応答システム(チャットボット)といったAIの導入や、税業務・給与事務等における単純入力作業へのRPA導入について検討を行う。また、各システムの実証実験等を有効活用し、本市における有益性や費用対効果の検証も併せて行い、行政の効率化を推進する。

◎テレワークの推進

令和3年度に行った実証実験のデータや利用者のアンケート結果をもとに、令和4年度のテレワーク本格導入に向けたテレワーク実施手順の整備や勤務体系の整備を行う。そのほか、出先での打ち合わせや災害時等にも活用できるように、モバイル端末の有効な活用方法について検討を進める。

基本方針Ⅲ デジタル化を支える基盤の整備

◎情報セキュリティ対策の強化

国の「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」をもとに、セキュリティポリシーの見直しを随時実施する。また、例年行っているセキュリティ研修に加えてより実践的なセキュリティ訓練等を行うことで、職員一人一人のセキュリティ意識の向上に努める。

◎ICT推進リーダーの活用

各課に配置しているICT推進リーダーの役割に新たに「DXの推進」を加え、各課の抱えるデジタル化に関する課題について洗い出しを行い、課題の内容に応じて、各課のICT推進リーダーによる組織を横断したDX推進チームを立ち上げるなどして、DXの推進を図る。

用語説明

用語	該当ページ	解説
デジタルトランスフォーメーション (DX)	1	Digital Transformation。進化した IT 技術を浸透させることで、人々の生活をより良いものへと変革させること。英語圏の慣習に倣い、「Trans」を「X」と表現し、略称が「DX」となった。
ICT	1	Information & Communications Technology の略。情報や通信に関する技術の総称。
テレワーク	1	情報通信技術を活用した、場所や時間にとらわれない柔軟な働き方のこと。「tele=離れたところ」と「work=働く」をあわせた造語。
キャッシュレス決済	1	現金を使わずに支払いを済ませる方法。クレジットカードや電子マネー、QR コード決済などがある。
EBPM	2	Evidence-Based Policy Making の略。統計や業務データなどの客観的な証拠に基づく政策立案のこと。
Society5.0	3	サイバー空間（仮想空間）とフィジカル空間（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。狩猟社会（Society1.0）、農耕社会（Society2.0）、工場社会（Society3.0）、情報社会（Society4.0）に続く、新たな社会。
SDGs	3	Sustainable Development Goals（持続可能な開発目標）の略で、2015年9月の国連サミットで採択された「持続可能な開発のための2030アジェンダ」にて記載された2030年までの国際目標のこと。持続可能な世界を実現するための17のゴール・169のターゲットから構成されている。
AI	3	Artificial Intelligence（人工知能）の略。人間の知的ふるまいの一部を人工的に再現し、経験から学んだりすることで、人間が行うような柔軟な対応を可能とするもの。
RPA	3	Robotic Process Automation の略。人間がコンピューター上で行っている定型作業をロボットにより自動化すること。
デジタルデバイド	3	情報格差。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知識や機会等の格差のこと。
オープンデータ	3	インターネットなどを通じて誰でも自由に入手し、利用・再配布できるデータの総称で、政府・自治体・研究機関・企業などが公開する統計資料・文献資料・科学的研究資料を指し、図画や動画などのデジタルコンテンツのこと。

(仮称) Gov-Cloud	4	Government Cloud (政府クラウドサービス) の略。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 (IaaS、PaaS、SaaS) の利用環境であり、早期に整備し、運用を開始することとしている。
マイナポータル	4	マイナンバーカードを持っていれば、誰でも利用可能なポータルサイトで、子育てや介護など、行政手続のオンライン上の窓口。 オンライン申請のほか、行政機関等が保有する利用者の情報の確認や、行政機関等からのお知らせ通知の受信などのサービスが提供される。
QRコード	7	Quick Response の頭文字からとったもので、デンソーウェーブによって 1994 年に開発された 2 次元コード。大容量の情報を小さなコードに表現することができる。
ユーザーインターフェース	7	機器やソフトウェア、システムなどとその利用者の中で情報をやり取りする仕組み。システムから利用者への情報の提示・表示の仕方と、利用者がシステムを操作したり情報を入力したりする手段や方式、機器、使い勝手などのこと。
BPR	8	Business Process Re-engineering の略。目標達成に向けた業務の見直しや再設計を行うこと。