

# 丸亀市DX推進計画

令和7年4月

丸亀市

# 目次

第1章 はじめに .....	3
(1) 趣旨 .....	3
①デジタル化の進展とDXの提唱 .....	3
②本市が考える「DX」 .....	3
③計画を策定する意義 .....	4
(2) 計画の位置づけ・推進期間 .....	5
(3) 対象範囲 .....	6
第2章 背景 .....	7
(1) 国の動向 .....	7
(2) 市の現状 .....	9
①人口の推移と将来予想 .....	9
②財政の状況 .....	10
③職員の状況 .....	11
(3) 本市におけるDX推進の意義 .....	12
第3章 基本方針 .....	13
(1) 基本方針(提供価値の変革) .....	13
(2) 基本方針(組織の変革) .....	13
第4章 取組事項 .....	14
(1) フロントヤード改革 .....	14
(2) 情報システムの標準化・共通化 .....	15
(3) キャッシュレス決済 .....	16
(4) マイナンバーカードの普及促進・利用の推進 .....	17
(5) セキュリティ対策の徹底 .....	18
(6) AI・RPAの利用促進 .....	19
(7) テレワークの推進 .....	20
(8) デジタルデバイド対策 .....	21
(9) 業務プロセスの見直し(BPR)の取組みの徹底 .....	22
(10) オープンデータの推進・官民データ活用の推進 .....	23
(11) デジタル環境整備 .....	24
(12) 地域社会のデジタル化 .....	25
第5章 推進体制・仕組み .....	26
(1) DX推進の仕組み作り(4つの軸) .....	26
①Show(やってみせる) .....	27
②Teach(言って聞かせる) .....	27
③Try(させてみる) .....	27
④Praise(褒める) .....	27

(2) 推進体制の構築 .....	28
(3) 評価する仕組みの検討 .....	29
(4) デジタル人材育成.....	29
用語集.....	30

# 第1章 はじめに

## (1) 趣旨

### ① デジタル化の進展と DX の提唱

「デジタル・トランスフォーメーション」という概念は、2004年にスウェーデンのウメオ大学のエリック・ストルターマン教授によって提唱されました。教授の定義によると、「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」とされています。

その後、平成30年12月に経済産業省が公表した「DX推進ガイドライン」において、デジタル・トランスフォーメーションを、抽象的かつ世の中全般の大きな動きを示す考え方から進めて、企業が取り組むべきものと示されました。

そして、総務省が令和2(2020)年12月に策定(令和4年9月改定)した「自治体デジタル・トランスフォーメーション(DX)推進計画(以下「自治体DX推進計画」という。)」において、「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」とされています。

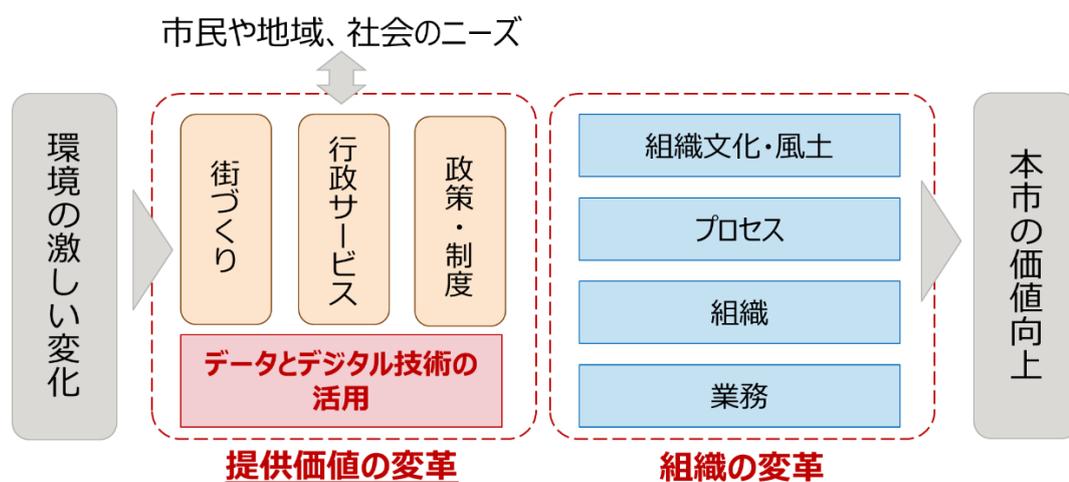
### ② 本市が考える「DX」

今日、スマートフォンなどのICTは様々な分野に深く浸透しており、AIやVRなどのデジタル技術も日々進化しています。そして、それらを利用した様々なサービスが登場し、生活環境は大きく変化しています。

また、人口減少や少子高齢化など社会構造の変化に直面しており、従来の行政サービスの提供方法や業務プロセスは限界に達しているため、業務効率化を図り、限られた人的資源を有効に活用する必要があります。

本市では「DX」を、これら環境の激しい変化の中で、ICTやデジタル技術を用いて市民や地域、社会のニーズに応える「提供価値の変革」と、業務プロセスや組織文化、風土などを見直す「組織の変革」と捉え、本市の価値向上につなげるために必要不可欠なものと考えます。(図1)

図1. 本市が考える「DX」の定義



### ③ 計画を策定する意義

令和2年12月、政府において「デジタル社会の実現に向けた改革の基本方針(以下「基本方針」という。)」が決定され、目指すべき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～誰一人取り残さない、人に優しいデジタル化～」が示されました。

また、令和4年6月、「デジタル社会の実現に向けた重点計画」が閣議決定され、このビジョンが目指すべきデジタル社会のビジョンとして改めて位置づけられました。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とされ、DXを推進するに当たっては、住民等とその意義を共有しながら進めていくことも重要とされています。

「丸亀市DX推進計画」(以下「本計画」という。)は、本市のDXに取り組む意義や取組の方向性を示し、共有し、全庁的・横断的に推進することを目的として策定します。

## (2) 計画の位置づけ・推進期間

本計画は、「自治体 DX 推進計画第 3.0 版(令和 6 年 4 月 総務省)」を踏まえた計画としつつ、本市の最上位計画である「第二次丸亀市総合計画」をデジタル化推進の面から下支えするものです。

また、取組事項などは「第二次丸亀市総合計画」及び「第五次丸亀市行政改革プラン」との整合性を図ります。

推進期間は、令和7年度から令和9年度までの3年間としますが、本計画の推進期間中においても、新たな総合計画や自治体 DX 推進計画などの社会情勢を踏まえ、必要に応じて見直すこととします。(図 2)

図 2. 推進期間



### (3) 対象範囲

国の「自治体 DX 推進計画」では、「フロントヤード改革」や「自治体の情報システムの標準化・共通化」などの自治体内における重点取組事項に加え、「自治体 DX の取組とあわせて取り組む」事項として、「地域社会のデジタル化」などが示され、地域社会にも DX を浸透させていくこととしています。

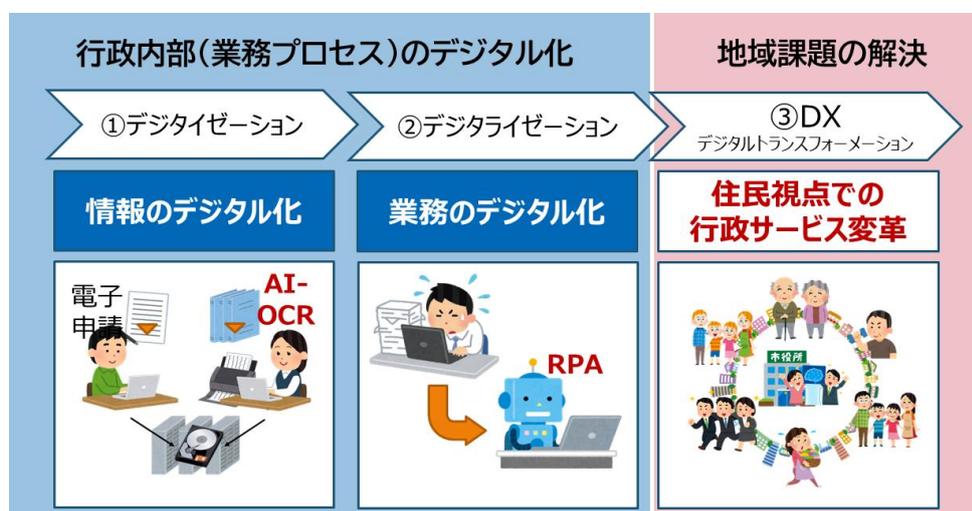
一方、地域社会を取り巻く AI や IoT などのデジタル技術は日々進化を続けているため、自治体 DX の取組は、内部事務の電子化、業務プロセスの見直し(BPR)、電子申請の拡大などの「内部事務のデジタル化」や「デジタル化推進のための体制構築」の遅れが課題となっています。

さらに、ICT やデジタル技術を用いて市民や地域、社会のニーズに応え、地域課題を解決するためには、DX 実現のための 3 つのステップ(①デジタイゼーション、②デジタライゼーション、③デジタル・トランスフォーメーション)を順に進める必要があります。それは、情報のデジタル化(①デジタイゼーション)や業務のデジタル化(②デジタライゼーション)により業務効率化を図ることで、限られた人的資源を有効に活用できるようになるからです。(図 3)

このような状況を踏まえ、本計画においては、まずは「行政内部」を対象として、本市として取り組むべき内容を示すこととし、「地域社会のデジタル化」についても、行政サービスのデジタル化を推進する上で必要な取組を記載しています。

なお、デジタル技術の活用による地域課題の解決については、次期「総合計画」などにおいて、重要性や必要性などを判断しながら検討することとします。

図 3. DX を進めるプロセス



## 第2章 背景

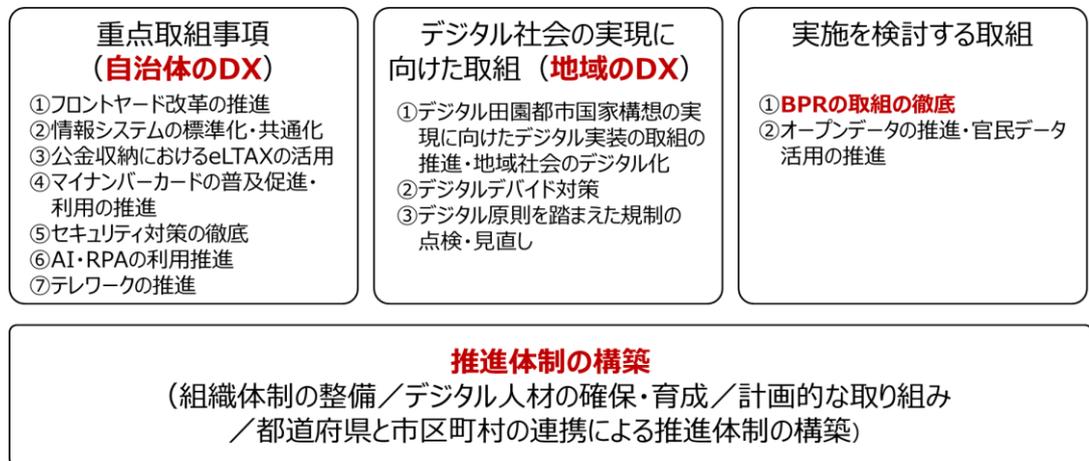
### (1) 国の動向

基本方針において、目指すべき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～誰一人取り残さない、人に優しいデジタル化～」が示されました。

このビジョン実現のためには、行政サービスにおいて DX を実現し、デジタル化によるメリットを、誰一人取り残さない形で広くいきわたらせていくことが重要であり、デジタル・ガバメント推進の取組を、計画的かつ実効的に進めていくために「デジタル・ガバメント実行計画(以下「実行計画」という。)(令和 2 年 12 月閣議決定)が策定されました。

そして、実行計画の各施策について、自治体が重点的に取り組むべき事項・内容を具体化するとともに、総務省及び関係省庁による支援策等を取りまとめ、「自治体 DX 推進計画」が策定されました。(図 4)

図 4. 自治体 DX 推進計画(第 3.0 版)

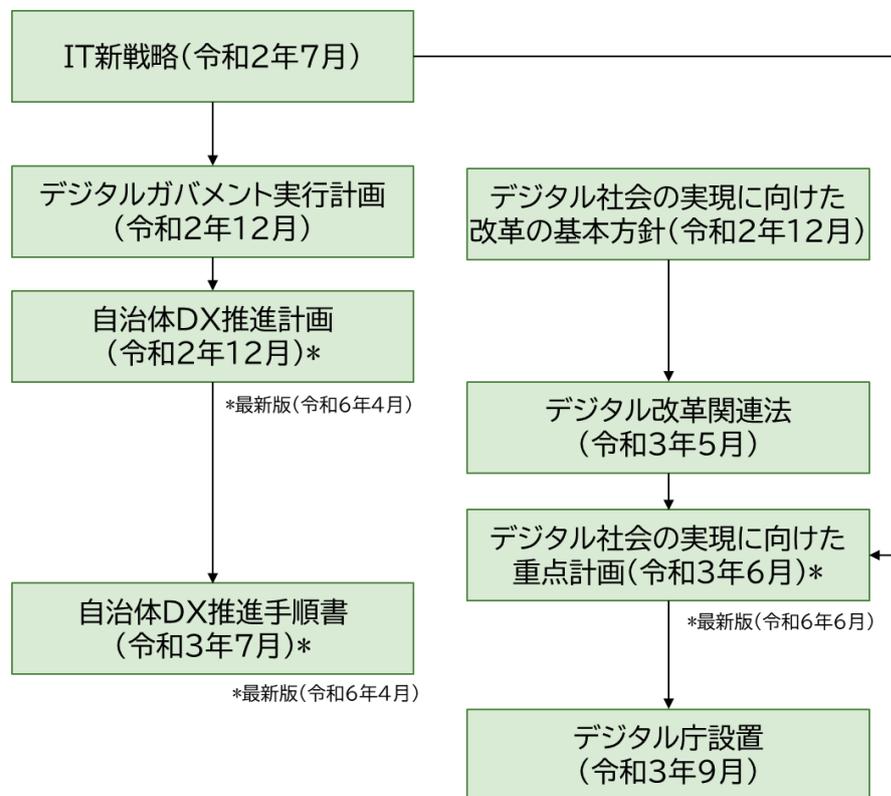


また、令和3年5月には、デジタル改革関連法が成立・公布され、デジタル社会形成基本法において、「地方公共団体は、基本理念にのっとり、デジタル社会の形成に関し、国との適切な役割分担を踏まえて、その地方公共団体の区域の特性を活かした自立的な施策を策定し、及び実施する責務を有する」(第 14 条)こととされています。

さらに、令和5年6月には、「デジタル社会の実現に向けた重点計画」が閣議決定され、先述のビジョンが目指すべきデジタル社会のビジョンとして改めて位置づけられました。

この重点計画では、デジタル社会の実現に向けた戦略・施策として、「デジタル社会の実現に向けた構造改革」及び「デジタル田園都市国家構想の実現」が掲げられ、アナログ規制の見直しや、デジタル技術の活用によって、社会課題の解決、魅力向上を実現し、地方活性化を加速することを意義としています。  
(図5)

図5. これまでの国の動向

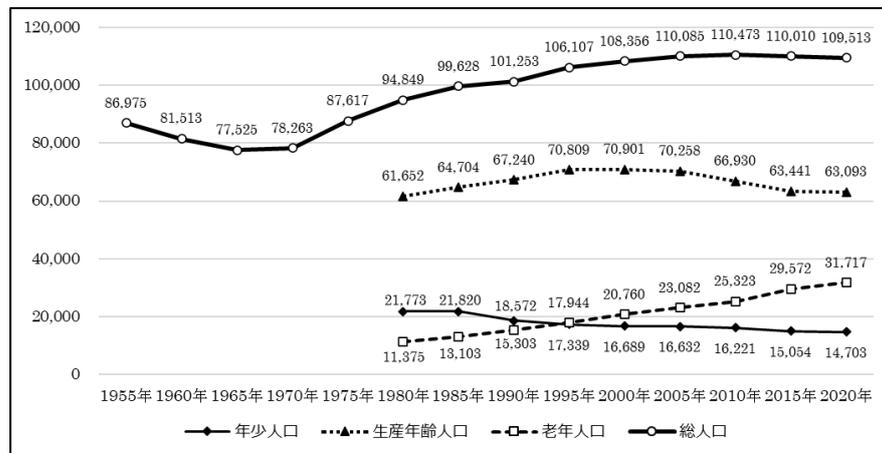


## (2) 市の現状

### ① 人口の推移と将来予想

国勢調査によると、本市の人口は平成 22(2010)年の 110,473 人をピークにゆるやかな減少が続いており、令和 2(2020)年の人口は 109,513 人でした。人口を年齢 3 区分別で見ると、年少人口(15 歳未満)、生産年齢人口(15 歳～64 歳)が減少する一方で、老年人口(65 歳以上)は増加し、少子高齢化が明らかになっています。(表 1)

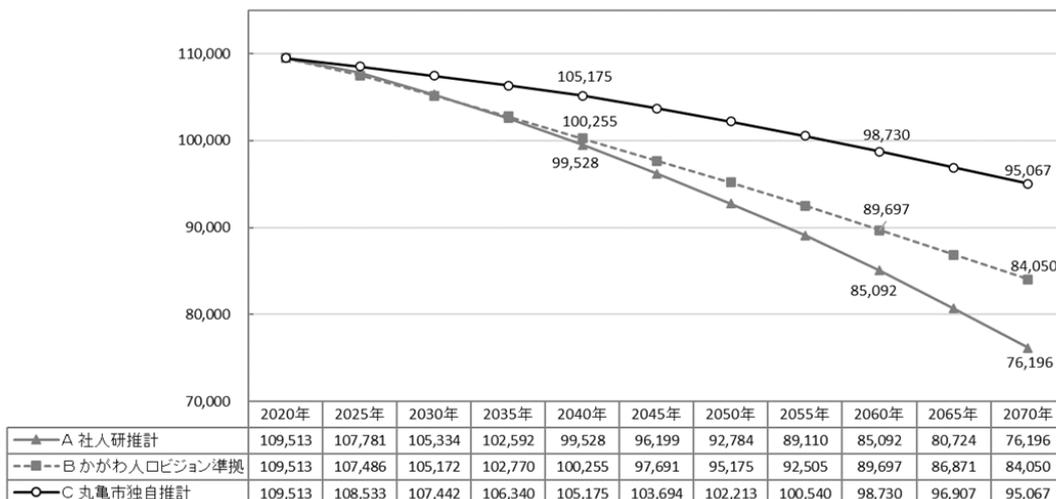
表 1. 人口の推移



※出典：丸亀市人口ビジョン(令和 7 年改訂版)

本市独自推計による将来人口は、2020 年時点の 109,513 人が、20 年後の 2040 年時点で 105,175 人と約 4,400 人の減少、2060 年時点では更に 20 年をかけて 98,730 人と約 6,500 人の減少と、緩やかながらも減少傾向が続いていくと見込んでいます。人口の年齢構成の変化とともに、市民サービスの提供体制も変革していくことが求められます。(表 2)

表 2. 人口の将来予想



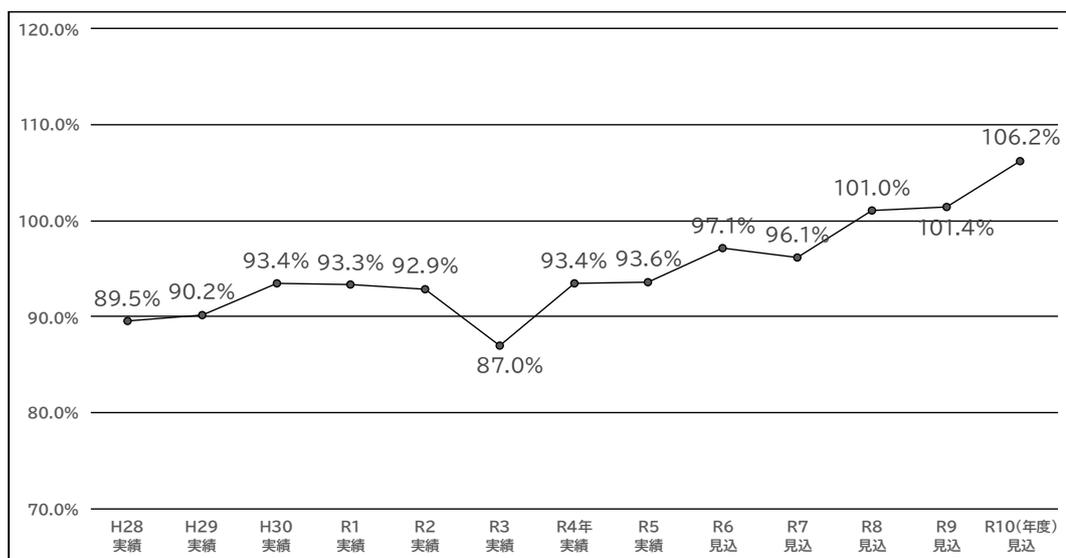
※出典：丸亀市人口ビジョン(令和 7 年改訂版)

## ② 財政の状況

少子高齢化に伴う継続的な扶助費<sup>\*1</sup>の増加や、公債費負担の本格化によりそれらを含む義務的経費の増加が避けられず、経常収支比率<sup>\*2</sup>の増加が見込まれています。(表 3)

この経常収支比率が低いほど、投資的経費などに向ける財源に余裕があるといえますが、年々増加が見込まれており、財政の硬直化が懸念されています。

表 3. 経常収支比率の推移



※出典：地方財政状況調査、丸亀市中期財政フレーム(令和6年9月改訂)

\*1 扶助費：生活保護や高齢者福祉、児童福祉などの社会保障に要する経費

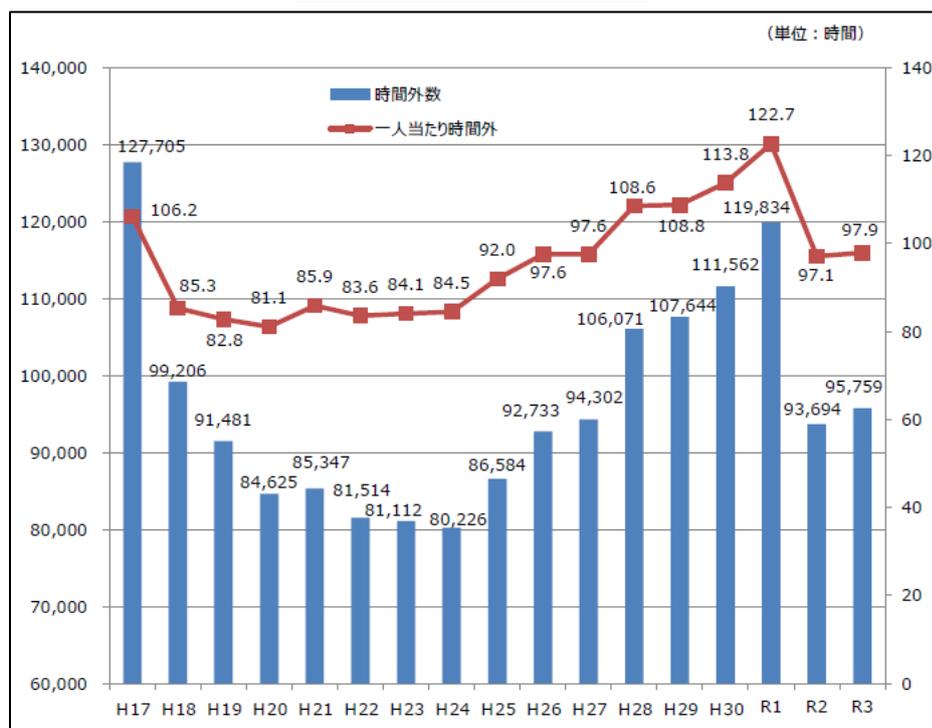
\*2 経常収支比率：地方公共団体の財政構造の弾力性を判断するための指標

### ③ 職員の状況

少子高齢化に伴う人口減少社会の進行、国内外における目まぐるしい社会経済情勢の変化や市民が求める価値観、ライフスタイルの多様化など行政を取り巻く環境は変化を続けており、より高度な専門性が求められるなど、職員に求められる業務が増加しています。

一方で、職員の働き方に関する制度の充実や意識も高まり、職員の時間外勤務の縮減対策、休暇取得の促進や職員の育児休業期間の長期化など職員の健康への配慮と労務管理を含めた職員のワーク・ライフ・バランスの推進がより一層求められています。(表 4、表 5)

表 4. 時間外勤務の状況



※出典：第五次丸亀市定員適正化計画

表 5. 年度別 育児休業取得人数等集計表

区分	H21	H22	H23	H24	H25	H26	H27	H28	H29	H30	H31	R2	R3
取得人数 (人)	32	26	30	34	29	27	33	40	48	51	48	49	56
延べ日数 (日)	6,896	5,109	6,113	7,621	6,399	6,744	6,456	9,567	10,176	12,714	11,112	10,299	10,652
人数換算 (人)	18.9	14.0	16.7	20.9	17.5	18.5	17.7	26.2	27.9	34.8	30.4	28.2	29.2

男性の育児休業を除きます。

※出典：第五次丸亀市定員適正化計画

### (3) 本市における DX 推進の意義

行政サービスに対する多様化・高度化する市民ニーズに的確に応えることが求められる一方で、生産年齢人口の減少に伴う労働者不足を背景に、将来的な行政職員の担い手不足が見込まれています。

このような状況下では、業務のあり方を抜本的に見直し、財政上の制約を踏まえた上で、施策や事業のスクラップアンドビルドを積極的に行っていくことが求められます。

こうした状況を踏まえ、本市における DX 推進では、職員の育成や外部人材の活用などにより、ICT やデジタル技術を活用した業務改善を行い、行政運営の効率化を進めます。

また、業務改善による長時間労働の抑制やワーク・ライフ・バランスの推進を行い、心身ともに健康で個々の能力が最大限に発揮できる職場体制の整備に努めます。それらにより産み出された職員のマンパワーと引き上げられた能力を、さらなる行政サービスの向上に繋げます。

ICT やデジタル技術の利用を目的とするのではなく、それらを活用し、市民一人ひとりが豊かで暮らしやすいと実感できるまちづくりを目的に DX に取り組んでいきます。

## 第3章 基本方針

様々な背景や役割を持つ人たちが関わり、全庁的、横断的に DX を推進するためには、明確なビジョンの共有(想いを一つにすること)が必要です。

デジタル技術を活用する上で、「使いやすさ」や「分かりやすさ」などの「易しさ」と、様々な人に対して配慮をする「優しさ」を重視し、めざす姿を実現するための基本方針を、本市が考える DX の二つの変革(提供価値の変革、組織の変革)の二軸で設定しました。

### (1) 基本方針（提供価値の変革）

#### 多様性を尊重した行政サービスの「やさしい」デジタル化

外国人や高齢者、子育て世代など様々な市民や世代が住む多様性を尊重し、利用者を中心とした考え方(サービスデザイン思考)で行政サービスのデジタル化を進めます。

### (2) 基本方針（組織の変革）

#### 環境・制度・体制が整い、デジタルを業務にフル活用できる市役所

デジタルスキルを高める人材育成制度、業務改善により行政運営を効率化した場合の人事評価制度、様々なデジタルツールを利用できる環境などを整備し、職員一人ひとりがデジタルを活用した業務改善を自発的に推進するやりがいのある、やる気に満ちた市役所に変革します。

## 第4章 取組事項

### (1) フロントヤード改革

現状	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 市民アンケート*3(令和3年5月～6月)の結果では、電子申請(48.9%)及び書かない窓口(46.8%)への期待が高い</li> <li>● マイナポータル(令和2年～)、かがわ電子自治体システム(令和6年～)、本市独自開発(令和5年～)の電子申請及び書かない窓口を実施している ※手続数 令和6年:マイナポータル(11)、かがわ電子自治体システム(1)、丸亀市独自開発(6)</li> <li>● 丸亀市公式Lineやマイナンバーカードを活用した住民票・税証明等の申請書作成支援「書かない窓口」の導入(令和5年～) ※利用者数：令和5年(59)、令和6年(48)</li> </ul>																
課題	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 電子申請の手続数が増えない</li> <li>● 電子申請の利用件数が伸びない</li> <li>● 電子申請受付後の業務フローが最適化されていない オンライン化後も紙の申請が残る 業務フローが紙の申請に最適化されているため見直しが必要</li> </ul>																
取組方針	<ul style="list-style-type: none"> <li>● これまでの取組を継続して行い、電子申請が利用できる手続を増やす</li> <li>● 電子申請の利用を周知する</li> </ul>																
取組内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>● アナログ規制の見直し 書面規制、押印、対面規制の見直し</li> <li>● 対象手続の選定 利用者にとって利便性向上が見込める手続を選定し、事務フロー見直しによる業務負荷低減までを含めてオンライン化を検討する</li> <li>● 利便性の広報</li> </ul>																
実施計画	<table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th> <th>令和7年度</th> <th>令和8年度</th> <th>令和9年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>アナログ規制の見直し</td> <td colspan="3">見直し対象の洗い出し・見直し</td> </tr> <tr> <td>対象手続の選定</td> <td colspan="3">手続の選定・オンライン化</td> </tr> <tr> <td>利便性の広報</td> <td colspan="3">継続的な利便性のPR</td> </tr> </tbody> </table>	年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度	アナログ規制の見直し	見直し対象の洗い出し・見直し			対象手続の選定	手続の選定・オンライン化			利便性の広報	継続的な利便性のPR		
年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度														
アナログ規制の見直し	見直し対象の洗い出し・見直し																
対象手続の選定	手続の選定・オンライン化																
利便性の広報	継続的な利便性のPR																

\*3 出典：第五次丸亀市行政改革プラン

## (2)情報システムの標準化・共通化

<p>現状</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 国による自治体情報システムの標準化・共通化が進められており、国が作成する標準仕様書に準拠したシステムへの移行(対象20業務)が求められている(令和7年度末)</li> <li>● 現行システムと新システムの業務フローの相違点に関する調査(Fit&amp;Gap)を実施(対象20業務完了)</li> <li>● 移行に向けた作業を実施中</li> </ul>																
<p>課題</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 標準仕様準拠システムの導入にあわせたテスト運用を実施する期間が限られている</li> <li>● 調査結果に基づき、業務フローを見直すための検討期間が少ない</li> </ul>																
<p>取組方針</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 対象20業務について、令和8年1月からの運用開始を目標に標準準拠システムへ移行する</li> <li>● 標準準拠システムに円滑かつ安全に移行し、移行後も安定した運用を行う</li> </ul>																
<p>取組内容</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 移行計画に沿った標準準拠システムへの移行 標準準拠システムに円滑かつ安全に移行を行うため、移行計画を策定する</li> <li>● 業務フローの見直し Fit&amp;Gapによる調査結果に基づき、業務フローの見直しを継続して行う</li> <li>● 移行後の安定運用 標準準拠システムに移行後の安定した業務運用及びシステム運用のための職員研修やフォローアップ体制の構築、見直しなどを継続的に実施する</li> </ul>																
<p>実施計画</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th> <th>令和7年度</th> <th>令和8年度</th> <th>令和9年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>標準準拠システムへの移行</td> <td>移行計画策定・移行</td> <td>運用</td> <td></td> </tr> <tr> <td>業務フローの見直し</td> <td colspan="3">調査結果に基づく見直し</td> </tr> <tr> <td>移行後の安定運用</td> <td>フォローアップ体制検討</td> <td>フォローアップ</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度	標準準拠システムへの移行	移行計画策定・移行	運用		業務フローの見直し	調査結果に基づく見直し			移行後の安定運用	フォローアップ体制検討	フォローアップ	
年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度														
標準準拠システムへの移行	移行計画策定・移行	運用															
業務フローの見直し	調査結果に基づく見直し																
移行後の安定運用	フォローアップ体制検討	フォローアップ															

### (3) キャッシュレス決済

<p>現状</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 税務課、市民課及び綾歌・飯山市民総合センターにキャッシュレス決済を導入 窓口で交付している住民票、戸籍、税証明など、各種証明書を発行する際の手数料を、電子マネーやQRコードで決済が可能(令和4年8月～)</li> <li>● スマートフォン決済アプリでの市税(料)納付(令和4年4月～)</li> </ul>																
<p>課題</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 一部の手数料及び市税(料)に限られている</li> <li>● キャッシュレス決済導入に伴い、会計処理が複雑化している</li> </ul>																
<p>取組方針</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● その他公金収納にもキャッシュレス決済を広げる</li> <li>● 電子申請の取組と連動させて推進する</li> <li>● 会計処理等の業務効率化を目指す</li> </ul>																
<p>取組内容</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 窓口及び市税(料)のキャッシュレス決済対応(継続)</li> <li>● その他公金収納にキャッシュレス決済導入 様々な公金収納にキャッシュレス決済を効率的に導入するため、テンプレート(規約、業務フロー、システム導入など)を作成し、スムーズな導入を目指す</li> <li>● 電子申請におけるキャッシュレス決済 申請から支払まで全てオンラインで行えることで利便性が向上する手続を選定し、オンライン化を推進する</li> </ul>																
<p>実施計画</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th> <th>令和7年度</th> <th>令和8年度</th> <th>令和9年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>窓口及び市税(料)のキャッシュレス決済対応(継続)</td> <td colspan="3">継続</td> </tr> <tr> <td>その他公金収納へのキャッシュレス決済導入</td> <td>モデル業務選定 PoC<sup>*4</sup> 準備</td> <td>PoC 実施</td> <td>横展開</td> </tr> <tr> <td>電子申請におけるキャッシュレス決済</td> <td>手続調査・オンライン化検討</td> <td colspan="2">オンライン化</td> </tr> </tbody> </table>	年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度	窓口及び市税(料)のキャッシュレス決済対応(継続)	継続			その他公金収納へのキャッシュレス決済導入	モデル業務選定 PoC <sup>*4</sup> 準備	PoC 実施	横展開	電子申請におけるキャッシュレス決済	手続調査・オンライン化検討	オンライン化	
年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度														
窓口及び市税(料)のキャッシュレス決済対応(継続)	継続																
その他公金収納へのキャッシュレス決済導入	モデル業務選定 PoC <sup>*4</sup> 準備	PoC 実施	横展開														
電子申請におけるキャッシュレス決済	手続調査・オンライン化検討	オンライン化															

\*4 PoC：新しい事業などの実現可能性や実際の効果などを検証するプロセス

#### (4)マイナンバーカードの普及促進・利用の推進

現状	<ul style="list-style-type: none"> <li>● マイナンバーカードの普及促進交付率 (令和6年12月末現在) 全国 77.1% 丸亀市 78.8% 申請補助の実施・日曜開庁の実施・出張申請受付の実施</li> <li>● 証明書コンビニ交付サービスの導入 取得可能な証明書:住民票の写し、印鑑登録証明書、戸籍全部事項証明書(謄本)、戸籍個人事項証明書(抄本)、戸籍の附票の写し</li> <li>● マイナンバーカードを利用した申請書作成システムの導入</li> </ul>												
課題	<ul style="list-style-type: none"> <li>● マイナポイントなどの施策が終了した現在におけるマイナンバーカード交付率の向上</li> <li>● 交付開始から10年を経過する令和8年1月から、有効期限を迎える方の増加が予想される</li> </ul>												
取組方針	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 市民サービス向上につながるマイナンバーカード利活用先の検討</li> <li>● 円滑なマイナンバーカードの交付及び更新</li> </ul>												
取組内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>● マイナンバーカードの利活用先の拡大 <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ 証明書コンビニ交付サービス及びサービス利用時の手数料の減額(継続)</li> <li>➢ マイナンバーカードを利用した申請書作成支援(継続・拡大)</li> <li>➢ 公共施設や行政サービスにおける新たな利活用検討</li> </ul> </li> <li>● マイナンバーカードの交付円滑化(継続)</li> </ul>												
実施計画	<table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th> <th>令和7年度</th> <th>令和8年度</th> <th>令和9年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>マイナンバーカードの利活用先の拡大</td> <td colspan="3">新規利活用検討</td> </tr> <tr> <td>マイナンバーカードの交付円滑化(継続)</td> <td colspan="3">円滑な交付対応</td> </tr> </tbody> </table>	年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度	マイナンバーカードの利活用先の拡大	新規利活用検討			マイナンバーカードの交付円滑化(継続)	円滑な交付対応		
年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度										
マイナンバーカードの利活用先の拡大	新規利活用検討												
マイナンバーカードの交付円滑化(継続)	円滑な交付対応												

## (5)セキュリティ対策の徹底

現状	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 国の「地方公共団体における情報セキュリティポリシーのガイドライン」を参考に「丸亀市情報セキュリティセキュリティポリシー」を策定し、市役所全体で情報セキュリティ対策に取り組んでいる</li> <li>● 情報セキュリティポリシーの見直しを実施(令和6年)</li> <li>● 市役所の業務内容や情報の機密性に応じ、インターネット接続系、LGWAN 接続系及びマイナンバー利用事務系の 3 つのセグメントに分割して運用している</li> </ul>																
課題	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 情報セキュリティポリシーを庁内に広く周知し、業務に適用する必要がある</li> <li>● より情報セキュリティを徹底するため、セキュリティ監査を行い、継続的に対策を行う必要がある</li> </ul>																
取組方針	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 継続的な情報セキュリティポリシーの見直し</li> <li>● 情報セキュリティ及び個人情報保護に対する意識醸成</li> <li>● 技術的なセキュリティ対策の推進</li> </ul>																
取組内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 情報セキュリティポリシーの改正 国の動向を踏まえつつ、デジタル技術進展に応じたセキュリティポリシーの改正を継続的に行い、適切な情報セキュリティの確保に取り組む</li> <li>● 情報セキュリティ・個人情報保護向上に向けた人材育成 各職員が適切な対策を行えるように職員研修を行う</li> <li>● セキュリティ監査の実施 情報セキュリティの維持・向上を図るためセキュリティ監査を定期的に実施できる様に計画する</li> </ul>																
実施計画	<table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th> <th>令和7年度</th> <th>令和8年度</th> <th>令和9年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>情報セキュリティポリシーの改正</td> <td colspan="3">ポリシーの確認、見直し</td> </tr> <tr> <td>情報セキュリティ・個人情報保護向上に向けた人材育成</td> <td>計画策定</td> <td colspan="2">研修実施</td> </tr> <tr> <td>セキュリティ監査の実施</td> <td>実施検討</td> <td colspan="2">外部監査実施</td> </tr> </tbody> </table>	年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度	情報セキュリティポリシーの改正	ポリシーの確認、見直し			情報セキュリティ・個人情報保護向上に向けた人材育成	計画策定	研修実施		セキュリティ監査の実施	実施検討	外部監査実施	
年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度														
情報セキュリティポリシーの改正	ポリシーの確認、見直し																
情報セキュリティ・個人情報保護向上に向けた人材育成	計画策定	研修実施															
セキュリティ監査の実施	実施検討	外部監査実施															

## (6)AI・RPA の利用促進

現状	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 「デジタル・ガバメント実行計画(令和2年12月)」では、本格的な人口減少社会となる2040年頃を見据え、希少化する人的資源を本来注力すべき業務に振り向けるため、自治体は業務改善が必要であり、AI・RPA はその有力なツールであり、積極的に活用すべきとされている</li> <li>● 本市では、AI・RPAの全庁的な導入を進めている(令和6年度) AI/AI-OCR:24 業務(削減:約1,400時間) RPA:16 業務(削減:約800時間)</li> </ul>																				
課題	<ul style="list-style-type: none"> <li>● AI-OCR の利活用が進む一方で AI 及び RPA の本格的な利活用には至っていない</li> <li>● AI・RPA の検討や導入を推進するための体制が求められる</li> <li>● 業務プロセスの見直し(BPR<sup>*5</sup>)や検証作業(PoC)を併せて行わなければ導入のメリットを享受できにくい</li> </ul>																				
取組方針	<ul style="list-style-type: none"> <li>● AI・RPA に適した業務の掘り起こしと選定</li> <li>● AI・RPA を導入に向けた業務の見直し</li> <li>● AI・RPA の検討及び導入を推進するための人材育成と体制強化</li> </ul>																				
取組内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 導入促進 各課ヒアリングにより導入ニーズを把握し対象業務を選定する 先行自治体で実証済事例を参考に業務を選定し、業務改革を図る</li> <li>● 業務プロセスの最適化 AI・RPA のメリットを最大化できるように導入を検討する際は、現在の業務プロセスを見える化し、AI・RPA に合わせた業務プロセスに見直す</li> <li>● 人材育成と体制強化 外部人材を活用し、実際に職員自ら業務の見える化や業務プロセスを AI/RPA に最適化する経験をすることで、デジタル活用のスキルを養う</li> </ul>																				
実施計画	<table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th> <th>令和7年度</th> <th>令和8年度</th> <th>令和9年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>導入促進</td> <td colspan="3">導入ニーズの把握・事例適用</td> </tr> <tr> <td>業務プロセスの最適化</td> <td>PoC 業務選定 PoC 実施</td> <td colspan="2">プロセス最適化・AI/RPA 導入</td> </tr> <tr> <td>人材育成と体制強化</td> <td>PoC 実施</td> <td colspan="2">職員による実施</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td colspan="2">伴走支援</td> </tr> </tbody> </table>	年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度	導入促進	導入ニーズの把握・事例適用			業務プロセスの最適化	PoC 業務選定 PoC 実施	プロセス最適化・AI/RPA 導入		人材育成と体制強化	PoC 実施	職員による実施				伴走支援	
年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度																		
導入促進	導入ニーズの把握・事例適用																				
業務プロセスの最適化	PoC 業務選定 PoC 実施	プロセス最適化・AI/RPA 導入																			
人材育成と体制強化	PoC 実施	職員による実施																			
		伴走支援																			

\*5 BPR：既存の業務フロー(プロセス)を根本的に見直し、業務改革をする手法

## (7)テレワークの推進

現状	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 「デジタル・ガバメント実行計画(令和2年12月)」では、テレワークを活用した柔軟な働き方の推進は、非常時における業務継続の観点に加え、ワーク・ライフ・バランスの観点からも重要であるとされている</li> <li>● 本市においても職員のワーク・ライフ・バランスの推進がより一層求められている</li> <li>● 令和7年度からの運用に向けた規程(丸亀市職員のテレワークの実施に関する規程)を整備</li> </ul>										
課題	<ul style="list-style-type: none"> <li>● テレワークを新しい働き方として定着させるための意識改革や職場風土の変革が必要</li> <li>● テレワークの本格実施に向け、様々な状況に対応した関連制度や柔軟な勤務形態、業務の仕分けなどの整理が必要</li> <li>● 本格的なテレワークの実施・定着に向けたりモートアクセス環境等のさらなる整備が必要</li> </ul>										
取組方針	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 仕事と生活の両立を可能とし、各職員の能力を十分に発揮できる環境づくり</li> <li>● 災害時などの特殊な環境下でも、必要な業務の遂行や市民サービスの提供ができる環境づくり</li> <li>● 在宅勤務だけでなく外勤先でのテレワークについても活用・定着を図るためのオフィス改革と職場環境の整備</li> </ul>										
取組内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 意識改革、職場風土の変革 <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ テレワークに適合する業務の選定</li> <li>➢ 管理職のテレワークトライアル</li> </ul> </li> <li>● テレワーク環境の整備 <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ 端末等のデジタル機器や基盤の整備</li> <li>➢ 規程の周知</li> </ul> </li> </ul>										
実施計画	<table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="453 1608 762 1637">年度</th> <th data-bbox="767 1608 954 1637">令和7年度</th> <th data-bbox="959 1608 1145 1637">令和8年度</th> <th data-bbox="1150 1608 1337 1637">令和9年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="453 1644 762 1892" rowspan="2">意識改革、職場風土の変革  テレワーク環境の整備</td> <td data-bbox="767 1644 954 1787">テレワークに適合する業務選定</td> <td data-bbox="959 1644 1145 1787">管理職テレワークトライアル</td> <td data-bbox="1150 1644 1337 1892" rowspan="2">本格的なテレワーク実施</td> </tr> <tr> <td data-bbox="767 1787 954 1892">規程の周知</td> <td data-bbox="959 1787 1145 1892">基盤整備</td> </tr> </tbody> </table>	年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度	意識改革、職場風土の変革  テレワーク環境の整備	テレワークに適合する業務選定	管理職テレワークトライアル	本格的なテレワーク実施	規程の周知	基盤整備
年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度								
意識改革、職場風土の変革  テレワーク環境の整備	テレワークに適合する業務選定	管理職テレワークトライアル	本格的なテレワーク実施								
	規程の周知	基盤整備									

## (8) デジタルデバイド対策

現状	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 高齢者はスマートフォンやタブレットの利用率が低く、特に70歳以上の高齢者の利用率が低くなっており、情報通信機器の利用状況は世代間格差が見られる。</li> <li>● 70歳以上の高齢者の利用率が低い理由として、自分の生活には必要ないと思っている(52.3%)、どのように使えば良いかわからない(42.4%)が挙げられている(令和3年版通信白書)</li> <li>● スマホ教室の実施 実績 令和4年:105人、令和5年:175人、令和6年:137人</li> </ul>												
課題	<ul style="list-style-type: none"> <li>● スマホ教室実施のための業務負荷</li> <li>● スマホ教室を行うための予算に関する課題</li> </ul>												
取組方針	<ul style="list-style-type: none"> <li>● デジタル活用に不安のある高齢者等のデジタル活用支援</li> <li>● 効果的でより伝わる広報・PR活動</li> </ul>												
取組内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 初心者向け講座(スマホ教室)(継続) スマートフォンを持っていない方でもスマートフォンの操作体験ができ、行政情報の入手や行政手続を行う事ができるようになるための講座を開催する。</li> <li>● 適切な媒体を活用した広報・PR 市ホームページやメール、SNS などを通じた広報・PR を主としつつも、紙媒体での広報など、広報・PR の対象者層に応じた適切な媒体を通じた広報・PR を実施する</li> </ul>												
実施計画	<table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="469 1406 783 1440">年度</th> <th data-bbox="783 1406 975 1440">令和7年度</th> <th data-bbox="975 1406 1166 1440">令和8年度</th> <th data-bbox="1166 1406 1358 1440">令和9年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="469 1440 783 1563">初心者向け講座(スマホ教室)(継続)</td> <td colspan="3" data-bbox="783 1440 1358 1563">スマホ教室の実施</td> </tr> <tr> <td data-bbox="469 1563 783 1664">適切な媒体を活用した広報・PR</td> <td colspan="3" data-bbox="783 1563 1358 1664">適切な広報・PRの実施</td> </tr> </tbody> </table>	年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度	初心者向け講座(スマホ教室)(継続)	スマホ教室の実施			適切な媒体を活用した広報・PR	適切な広報・PRの実施		
年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度										
初心者向け講座(スマホ教室)(継続)	スマホ教室の実施												
適切な媒体を活用した広報・PR	適切な広報・PRの実施												

## (9)業務プロセスの見直し(BPR)の取組みの徹底

現状	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 今後の業務改善の可能性(民間委託やAI・RPAの導入など)を見出すため、業務プロセスの可視化と業務量調査を実施 ※標準準拠システムへの移行対象20業務完了</li> </ul>																				
課題	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 標準準拠システム移行対象外の業務に対しても BPR を行う必要があるが行えていない</li> <li>● 多くの業務で業務マニュアルが整備されておらず、引き継ぎや庁内の情報共有に手間が掛かる</li> </ul>																				
取組方針	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 推進体制の構築</li> <li>● 全庁統一的な BPR 手法(業務の見える化や AI・RPA などデジタル技術の適用など)の導入</li> <li>● アナログ規制の見直し</li> </ul>																				
取組内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 推進体制の構築 <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ BPR の取組が定着するように各部門における BPR の旗振り・推進役を定める</li> <li>➢ 外部人材の活用を含め、伴走型の支援を行う</li> </ul> </li> <li>● 全庁統一的な BPR 手法の導入 <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ 全庁的な業務量調査や調査に基づく業務分析(業務の見える化)に取り組み、業務の整理を行う</li> <li>➢ 調査・分析の結果に基づき、業務の効率化・集約化・デジタル化・BPO*6・改廃・統合などを進める</li> <li>➢ 業務フロー・マニュアルを整備し、全庁的な共有や適切な更新・引継ぎを行う</li> </ul> </li> <li>● アナログ規制の見直し            手続のオンライン化などに向けてさらなる書面・押印・対面規制の見直しを行う</li> </ul>																				
実施計画	<table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th> <th>令和7年度</th> <th>令和8年度</th> <th>令和9年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>推進体制の構築</td> <td>推進体制構築</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td colspan="3">伴走支援・BPR 推進</td> </tr> <tr> <td>全庁統一的な BPR 手法の導入</td> <td>BPR 手法の検討・PoC 実施</td> <td colspan="2">BPR 手法の導入</td> </tr> <tr> <td>アナログ規制の見直し</td> <td colspan="3">見直し対象の洗い出し・見直し</td> </tr> </tbody> </table>	年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度	推進体制の構築	推進体制構築				伴走支援・BPR 推進			全庁統一的な BPR 手法の導入	BPR 手法の検討・PoC 実施	BPR 手法の導入		アナログ規制の見直し	見直し対象の洗い出し・見直し		
年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度																		
推進体制の構築	推進体制構築																				
	伴走支援・BPR 推進																				
全庁統一的な BPR 手法の導入	BPR 手法の検討・PoC 実施	BPR 手法の導入																			
アナログ規制の見直し	見直し対象の洗い出し・見直し																				

\*6 BPO：業務プロセスの一部を一括して専門業者に外部委託すること

## (10)オープンデータの推進・官民データ活用の推進

現状	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 「官民データ活用推進基本法」の公布・施行(平成28年)や「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」の策定(令和2年度)など、オープンデータの充実・GISの利活用が求められている</li> <li>● 本市では「香川県オープンデータカタログサイト」で公開している公開データセット数:68(令和6年度)</li> </ul>												
課題	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 県内の共通レイアウト策定・検討</li> <li>● 公開データの充実が求められている</li> <li>● 保有データを政策立案・評価(EBPM<sup>*7</sup>)に利活用できていない</li> </ul>												
取組方針	<ul style="list-style-type: none"> <li>● オープンデータの充実、GISの利活用を推進する</li> <li>● 行政が保有するデータを、部門を超えて活用する仕組みを段階的に構築する</li> </ul>												
取組内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>● オープンデータの拡充オープンデータカタログサイトへの掲載データの拡充及びレベルアップに向けて取り組む</li> <li>● EBPMに向けた取組 保有するデータを調査、カタログ化し、庁内のデータ共有をしやすくする事で、部門を超えてデータの活用を行う</li> </ul>												
実施計画	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 20%;">年度</th> <th style="width: 20%;">令和7年度</th> <th style="width: 20%;">令和8年度</th> <th style="width: 20%;">令和9年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>オープンデータの拡充オープンデータカタログサイトへ</td> <td colspan="3" style="text-align: center;">データ拡充・レベルアップ</td> </tr> <tr> <td>EBPMに向けた取組</td> <td style="text-align: center;">データの調査</td> <td style="text-align: center;">カタログ化</td> <td style="text-align: center;">モデル化</td> </tr> </tbody> </table>	年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度	オープンデータの拡充オープンデータカタログサイトへ	データ拡充・レベルアップ			EBPMに向けた取組	データの調査	カタログ化	モデル化
年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度										
オープンデータの拡充オープンデータカタログサイトへ	データ拡充・レベルアップ												
EBPMに向けた取組	データの調査	カタログ化	モデル化										

\*7 EBPM：経験や直感ではなく、データや合理的根拠をもとに政策を立案すること

## (11) デジタル環境整備

現状	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Web会議やペーパーレス会議の導入推進と、ペーパーレス会議の開催方法の充実</li> <li>● 決裁事務や公文書管理に電子システムを導入(令和 6 年 10 月)</li> <li>● ビジネスチャットツールの導入(令和 7 年 4 月)</li> <li>● 仕事のしやすい環境作りのための職員提案制度活用</li> </ul>																
課題	<ul style="list-style-type: none"> <li>● ペーパーレス会議だけにとどまらず、幅広い業務でのペーパーレス化を推進する必要がある</li> <li>● 簡単な PC トラブル発生でも対応に人手と時間が掛かる</li> <li>● 内線電話などアナログツールによるコミュニケーションに拘束される時間が多い</li> <li>● 業務で利用できるデジタル機器(スマートフォンやタブレットなど)が不足している</li> </ul>																
取組方針	<ul style="list-style-type: none"> <li>● ペーパーレス化の推進(継続)</li> <li>● 全庁的なデジタルスキルの向上</li> <li>● デジタル機器の拡充による仕事のしやすい環境整備</li> </ul>																
取組内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>● ペーパーレス化(継続) Web 会議やペーパーレス会議及び電子決裁の推進</li> <li>● デジタルスキルの向上 デジタル人材育成計画を策定し、計画に基づいた研修を定期的に行う</li> <li>● デジタル機器の拡充 職員アンケートや職員提案制度を活用し、業務の効率性を上げるための手法を集約する</li> </ul>																
実施計画	<table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="443 1503 751 1532">年度</th> <th data-bbox="751 1503 948 1532">令和 7 年度</th> <th data-bbox="948 1503 1144 1532">令和 8 年度</th> <th data-bbox="1144 1503 1334 1532">令和 9 年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="443 1563 751 1592">ペーパーレス化(継続)</td> <td colspan="3" data-bbox="751 1563 1334 1592">Web 会議・ペーパーレス会議・電子決裁の推進</td> </tr> <tr> <td data-bbox="443 1671 751 1700">デジタルスキルの向上</td> <td data-bbox="751 1630 948 1700">人材育成計画策定</td> <td colspan="2" data-bbox="948 1630 1334 1700">研修実施</td> </tr> <tr> <td data-bbox="443 1771 751 1800">デジタル機器の拡充</td> <td colspan="3" data-bbox="751 1771 1334 1800">デジタル機器拡充</td> </tr> </tbody> </table>	年度	令和 7 年度	令和 8 年度	令和 9 年度	ペーパーレス化(継続)	Web 会議・ペーパーレス会議・電子決裁の推進			デジタルスキルの向上	人材育成計画策定	研修実施		デジタル機器の拡充	デジタル機器拡充		
年度	令和 7 年度	令和 8 年度	令和 9 年度														
ペーパーレス化(継続)	Web 会議・ペーパーレス会議・電子決裁の推進																
デジタルスキルの向上	人材育成計画策定	研修実施															
デジタル機器の拡充	デジタル機器拡充																

## (12) 地域社会のデジタル化

現状	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 主に高齢者向けにスマホ教室を実施している</li> <li>● 本市が管理する施設の予約手段が、電話や窓口などアナログ対応が多い</li> <li>● 市が主催するイベントの申込方法が、電話などのアナログ対応が多い</li> </ul>																
課題	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 今後、地域社会のデジタル化を進める上で、デジタル技術の習得希望者への支援体制が脆弱である</li> <li>● 市が管理する施設の予約や各種イベントの申込みなど、デジタル化が進んでいないため利用者にとって利便性が低く、また庁内の業務負荷も高い</li> </ul>																
取組方針	<ul style="list-style-type: none"> <li>● デジタル技術習得を希望する方を地域で支援できる仕組みを作る</li> <li>● 行政内部の業務改善を実現しつつ、地域社会がデジタル化を享受できる仕組みの検討</li> </ul>																
取組内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 地域によるデジタル技術支援 デジタル技術の習得希望者や利用希望者を地域で支援できる仕組みの検討</li> <li>● 地域社会に密接したサービスのデジタル化 施設予約や各種申込みなど、地域社会に密接したサービスのデジタル化を進める</li> </ul>																
実施計画	<table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="451 1335 762 1368">年度</th> <th data-bbox="762 1335 959 1368">令和 7 年度</th> <th data-bbox="959 1335 1155 1368">令和 8 年度</th> <th data-bbox="1155 1335 1342 1368">令和 9 年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="451 1368 762 1491">地域によるデジタル技術支援</td> <td data-bbox="762 1368 959 1491">地域で支援する仕組みの検討</td> <td data-bbox="959 1368 1155 1491"></td> <td data-bbox="1155 1368 1342 1491">PoC 実施</td> </tr> <tr> <td data-bbox="451 1491 762 1671">地域社会に密接したサービスのデジタル化</td> <td colspan="3" data-bbox="762 1491 1342 1536">システム調査・システム導入検討</td> </tr> <tr> <td data-bbox="451 1536 762 1671"></td> <td colspan="3" data-bbox="762 1536 1342 1581">各種申込みやアンケートなどのデジタル化</td> </tr> </tbody> </table>	年度	令和 7 年度	令和 8 年度	令和 9 年度	地域によるデジタル技術支援	地域で支援する仕組みの検討		PoC 実施	地域社会に密接したサービスのデジタル化	システム調査・システム導入検討				各種申込みやアンケートなどのデジタル化		
年度	令和 7 年度	令和 8 年度	令和 9 年度														
地域によるデジタル技術支援	地域で支援する仕組みの検討		PoC 実施														
地域社会に密接したサービスのデジタル化	システム調査・システム導入検討																
	各種申込みやアンケートなどのデジタル化																

## 第5章 推進体制・仕組み

DX 推進のために取り組むべき事項を着実に実施するためには、その取組を推進するための組織体制の整備や DX の取組を担うデジタル人材の確保・育成など、DX 推進体制の構築に取り組むことも必要です。

また、デジタル人材が官民間問わずひっ迫する中で、育成した職員のエンゲージメントの向上を図る手法や外部人材を受け入れ組織力を高める手法など、デジタル人材であるか否かにかかわらず、組織全体の組織管理・人事管理に関する方針を踏まえ、検討を進めることが求められます。

庁内全体の組織体制や仕組みの整備、デジタル人材の確保・育成について関連部門と緊密に連携し、全庁的に取組を進めます。

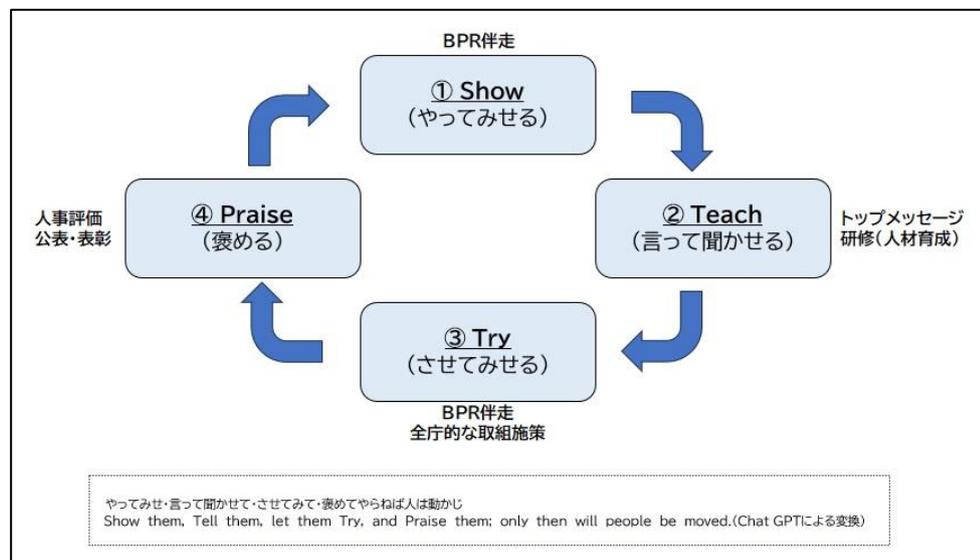
### (1) DX 推進の仕組み作り(4つの軸)

DX を推進する上で、各業務主管部門が主体となって取り組める仕組み作りが重要だと考えます。

人材育成の極意として先人が残した名言「やってみせ、言って聞かせて、させてみて、褒めてやらねば人は動かじ(山本五十六)」のように、体制を築くだけでは変革は進みません。

よって、基本方針である「環境・制度・体制が整い、デジタルを業務にフル活用できる市役所」に従い、DX を推進する仕組み作りを次の「4 つの軸」で行います。(図 6)

図 6. DX 推進の仕組み作りの考え方



### ① Show（やってみせる）

デジタルを業務に活用した BPR を進めるためには、現在の業務を見える化し、どの作業やプロセスにデジタルを適用すると最も効率的となるか見極める必要があります。新たに業務プロセスを構築する際には、サービスデザイン思考で行政サービスを受ける側の立場で検討することも必要です。業務の見える化を実施し「やってみせる」ことで、どのように業務のデジタル化やプロセスの再構築を行うかなど、その取り組み方を各部門の代表者に示すことのできる体制(DX 推進リーダー委員会)を作ります。

### ② Teach（言って聞かせる）

DX を推進するには、その必要性や本市がめざす姿を全庁で共有し、全職員が納得してデジタル活用による BPR などの DX 推進に取り組む必要があります。市長、副市長などトップ層からの継続的なメッセージ発信や職員研修など、庁内の意識醸成のための環境を作ります。また、自ら率先してデジタルを業務に活用できる人材育成を計画的に進めるためデジタル人材育成計画を策定します。

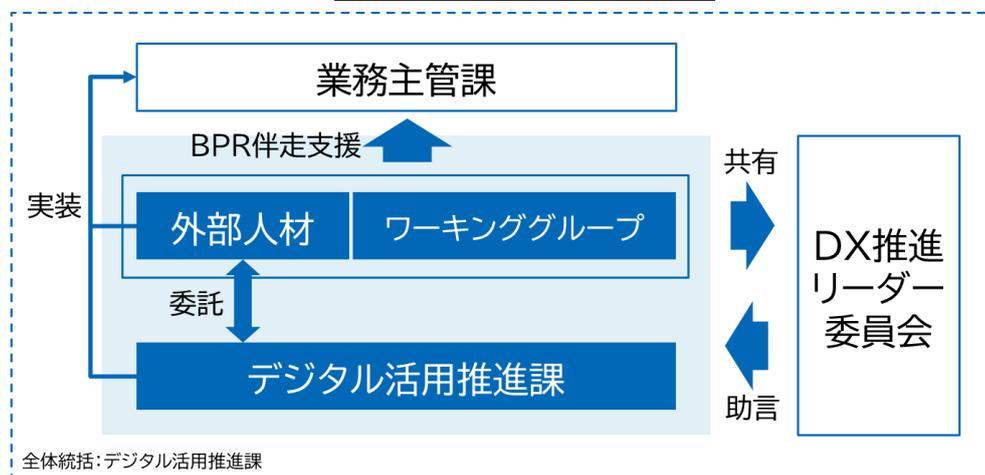
### ③ Try（させてみる）

DX 推進のための取組が定着するためには、業務主管部門が自分事として、主体的に行う必要があります。業務主管部門が主体的に DX 推進に取り組むよう、全庁的な推進施策を検討します。また、前述の業務の見える化や、デジタルツールを活用した業務改善提案を自ら行えるようになるまで一緒に伴走する仕組みを作ります。伴走を通じて、外部人材等のスキルを業務主管部門にスキルトランスファー(技術や知識の移転)を図ります。(図 7)

### ④ Praise（褒める）

DX 推進のためには、各職員や各部門が高いモチベーションを維持し、継続的に取り組むことが必要です。そのため、取組が正当に評価される仕組みを検討します。

図 7. 伴走(推進施策)体制



## (2) 推進体制の構築

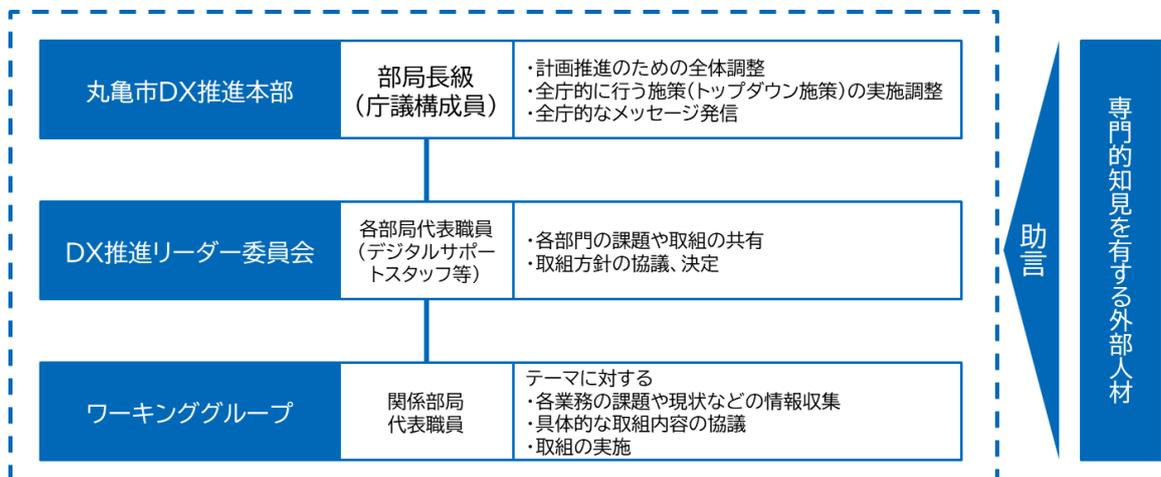
組織の変革(仕事の仕方、組織・人事の仕組み、組織文化・風土そのものの変革)を行うためには、市長や副市長などトップ層がこれらの変革に強いコミットメントをもって取り組み、そのリーダーシップの下、DXを推進する必要があります。そのためには、庁内全般を把握するとともに部門間の調整に力を発揮する全庁的なDX推進体制を整備する必要があります。

そこで、全庁的な推進体制として、市長を本部長とし、全ての部局長級の職員を構成員とする「丸亀市DX推進本部」を設けます。

さらに、当該本部の方針に従いDX推進をリードする組織として「DX推進リーダー委員会」を設け、フロントヤード改革などの具体的なテーマ毎に関係部局の代表職員で構成する「ワーキンググループ」を必要に応じて設けます。

今後は、このような全庁横断的な体制の下、専門的知見を有する外部人材から助言を受けながら、組織の変革や時代の変化、様々な市民ニーズに対して迅速かつ適切に対応していきます。(図8)

図8. 推進体制



### (3) 評価する仕組みの検討

デジタルを活用した BPR や行政サービスにおけるプロセス改善により業務効率化を向上させるなどの成果を上げた各部門や関係職員に対して、モチベーション向上につながるよう、その成果や功績を公表・表彰するなどの仕組みについて検討します。

### (4) デジタル人材育成

DX推進においては、デジタル分野における知識を身につけ、中核となって実務をとりまとめることができる DX 推進リーダーの存在が重要です。

また、DX 推進リーダーや職員には、そのレベルに合致した研修を実施する必要があるため、デジタル人材育成計画を策定し、将来的な人材育成・人材確保に努めます。

# 用語集

## 【 アルファベット順 】

### 《A行》

- **AI (エーアイ : Artificial Intelligence)**

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(人工知能)のこと。機械であるコンピュータ自身が学び、従来人間にしかできなかったような高度に知的な作業や判断を行うことができる。

- **AI-OCR (エーアイ・オーシーアール : Artificial Intelligence - Optical Character Reader)**

人工知能により画像データを自動で文字認識する技術。

### 《B行》

- **BPR (ビーピーアール : Business Process Reengineering)**

企業などで既存の業務のやり方や手順を抜本的に見直し、業務の流れ(ビジネスプロセス)を最適化すること。

- **BPO (ビーピーオー : Business Process Outsourcing)**

外部委託の一種で、作業やタスクの一部ではなく、たとえば経理業務の全プロセスやコールセンター自体の運営などといった業務プロセス全体を一括して外部の企業に委託すること。

### 《D行》

- **DX (デジタルトランスフォーメーション/ディーエックス : Digital Transformation)**

最先端のデジタル技術を、企業や行政などに広く浸透させることで、人々の暮らしをより便利で豊かなものへと変革すること。

### 《E行》

- **EBPM (イービーピーエム : Evidence-Based Policy Making)**

政府・自治体の政策について、統計データや各種指標などといった「客観的で合理的な根拠(エビデンス)」に基づいて判断した上で、よりよい政策を企画・実行すること。

### 《G行》

- **GIS (ジーアイエス : Geographic Information System)**

地理情報システムのこと。地理的位置を手がかりに、位置に関する情報を持ったデータ(空間データ)を総合的に管理・加工し、視覚的に表示し、高度な分析や迅速な判断を可能にする技術。

## 《I行》

- **ICT (アイシーティー : Information and Communication Technology)**  
情報や通信に関する技術の総称で、情報処理だけではなく、インターネットのような通信技術を利用したサービスなどのこと。日本では同様の言葉としてIT。  
(Information Technology:情報技術)のほうが普及していたが、国際的にはICTがよく用いられ、近年日本でも定着しつつある。
- **IoT (アイオーティー : Internet of Things)**  
家電製品・車・建物など、あらゆるモノをインターネットにつなぐ技術のこと。IoTを使うことで、離れた場所からモノの様子の確認や操作ができ、モノ同士が情報をやり取りすることも可能になるため、さまざまな分野での活用が期待されている。

## 《L行》

- **LGWAN (エルジーワン : Local Government Wide Area Network)**  
都道府県や市区町村などの地方自治体のコンピュータネットワークを相互接続した広域ネットワークのこと。

## 《O行》

- **OCR (オーシーアール : Optical Character Reader)**  
活字や手書き文字を含む画像データ(イメージスキャナーや写真で取り込まれた画像など)を取り込むことで、文字認識を行い、文字コードの列に変換するソフトウェアのこと。また、そのような方式による自動文字認識(光学文字認識)のこと。

## 《P行》

- **PoC (ピーオーシー/ポック : Proof of Concept)**  
サービスや製品に使われるアイデアや技術が実際に実現できるかを確かめるための検証作業のこと(概念検証)。
- **PR (ピーアール : Public Relations)**  
企業や団体が社会や顧客との関係を良好に保つために情報を発信する活動のこと。

## 《R行》

- **RPA (アールピーエー : Robotic Process Automation)**  
人間がコンピュータを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行》

- **SNS (エスエヌエス : Social Networking Service)**

人と人との社会的な繋がりを維持・促進する様々な機能を提供する、会員制のオンラインサービスのこと。

## 《V行》

- **VR (ブイアール : Virtual Reality)**

日本語では「仮想現実」を意味する。コンピュータで作成または 3D 撮影された映像や音声を活用し、あたかも現実のように体験できる技術や概念を指す。

## 【 ひらがな順 】

### 《あ行》

#### ● アナログ規制

法令などで定められた「職員が現地で目視検査を行う」や「資格講習を対面で実施する」といった、紙・対面・現地対応を前提とした手法を義務付ける規制のこと。デジタル技術の活用を制限し、業務の効率化やオンライン化を妨げる要因となる場合がある。

#### ● アナログツール

アナログツールとは、デジタル技術を用いずに情報を記録・管理・伝達するための道具や手法を指す。代表的な例として、紙の書類、手書きのノート、黒板、FAX、印鑑などがある。これらは電力や電子機器を必要とせず、シンプルな操作で使用できる一方、検索性や共有の面でデジタルツールに比べて効率が劣る場合がある。

#### ● オープンデータ

国、地方公共団体及び事業者が保有する官民データのうち、誰もがインターネットなどを通じて容易に利用(加工、編集、再配布など)できるよう公開されたデータのこと。

### 《か行》

#### ● 官民データ活用推進基本法

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ことを目的とする法律のこと。同法第9条第3項に、市町村による市町村官民データ活用推進計画の策定が努力義務として規定されている。

#### ● キャッシュレス決済

お札や小銭などの現金を使用せずに支払いを行うこと。クレジットカードやデビットカード、電子マネー(プリペイド)、スマートフォン決済など様々な手段がある。

#### ● 業務プロセス

特定の業務を完了させるための一連の手順や流れを指す。組織内での作業の進め方を体系的に整理したもので、業務の効率化や標準化を図るために重要な要素となる。

### 《さ行》

#### ● 職員のエンゲージメント向上

職員のエンゲージメント向上とは、職員が組織の目標や理念に共感し、自発的に意欲を持って業務に取り組める状態を高めること。具体的には、職場環境の改善、キャリア成長の支援、コミュニケーションの活性化、評価制度の充実などを通じて、職員のモチベーションや組織への愛着を高める取り組みを行う。エンゲージメントが向上すると、業務の生産性や職員の定着率が上がるなど、組織全体のパフォーマンス向上につながる。

- **スクラップアンドビルド**

古くなった建物や制度、仕組みを取り壊し(スクラップ)、新しく作り直す(ビルド)ことを指す。行政や企業の制度改革においては、既存のルールや仕組みを廃止し、より効率的なものに作り替える際に用いられる。

- **情報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。情報セキュリティポリシーには、社内規程といった組織全体のルールから、どのような情報資産をどのような脅威からどのように守るのかといった基本的な考え方、情報セキュリティを確保するための体制、運用方法、基本方針、対策基準などが具体的に記載されている。

- **スキルトランスファー**

ある分野や業務で習得したスキルや知識を、別の分野や業務に応用・転用すること。

《た行》

- **デジタイゼーション**

さまざまなアナログ資料を電子化すること。

- **デジタルイゼーション**

世の中のさまざまな技術がデジタルで表現、もしくは運用されるようになること。

- **デジタルガバメント**

デジタル技術の徹底活用と、官民協働を軸として、全体最適を妨げる行政機関の縦割りや、国と地方、官と民という枠を超えて行政サービスを見直すことにより、行政の在り方そのものを変革していくこと。

- **デジタルスキル**

パソコンやスマートフォン、IT ツール、ソフトウェアなどのデジタル技術を活用するための知識や能力のこと。

- **デジタル・トランスフォーメーション(DX)**

電子化されたデータとデジタル技術の活用により、住民・社会起点で新たな価値を創出し、サービスやビジネスモデル、組織などに変革がもたらされること。

- **デジタルデバイド**

コンピュータやインターネットなどの情報通信技術を利用したり使いこなすことができる人と、そうでない人の間に生じる貧富や機会、社会的地位などの格差のこと。

- **電子申請**

これまで紙によって行ってきた申請や届出などの手続を、インターネットを利用して自宅や職場のパソコンを使って行えるようにするもの。

- **テレワーク**

勤労形態の一種で、情報通信技術を活用し時間や場所の制約を受けずに、柔軟に働く形態のこと。

## 《は行》

- **ビジネスチャットツール**  
企業や組織内でのコミュニケーションを効率化するためのチャット型ツールのこと。
- **フロントヤード改革**  
住民や顧客と直接接する業務(フロント業務)をデジタル技術などを活用して効率化し、利便性を向上させる取り組みのこと。
- **ペーパーレス会議**  
紙の資料を使用せず、タブレットやパソコンなどのデジタル端末を活用して行う会議のこと。

## 《ま行》

- **マイナポータル**  
政府が運営するオンラインサービスであり、子育てや介護をはじめとする、行政手続きの検索やオンライン申請がワンストップでできたり、行政機関からのお知らせを受け取れたりする、自分専用のサイトのこと。
- **マイナンバーカード**  
住民からの申請により交付される個人番号が記載された顔写真付きプラスチック製カードのこと。身分証明書として利用できるほか、ICチップに格納された電子証明書により、オンライン上での手続などができる。
- **マイナンバーカードの交付円滑化**  
マイナンバーカードの普及促進に向け、国が全国の自治体に策定を求める計画で、申請の目標値や受付体制の整備などについて記載するもの。

## 《わ行》

- **ワーク・ライフ・バランス**  
仕事(ワーク)と私生活(ライフ)の調和を取り、どちらも充実させることを目指す考え方のこと。
- **リモートアクセス**  
離れた場所からインターネットなどの通信ネットワークを通じて、社内システムやパソコンに接続し、操作やデータのやり取りを行うこと。

## 丸亀市DX推進計画

発行：令和7年(2025)年4月

作成：丸亀市市長公室デジタル活用推進課  
〒763-8501

香川県丸亀市大手町二丁目4番 21 号

TEL:0877-23-2111

FAX:0877-25-4007

MAIL: digital-k@city.marugame.lg.jp