

銚子市DX推進計画

■ 2023（令和5）年度～2027（令和9）年度

2023年3月

目次

1	デジタル化の現状と課題	1
2	D X の推進	3
3	取組の方針	6
4	推進体制	10
5	具体的な取組	12
(1)	スマートな窓口の実現	13
(2)	市民への情報提供の拡充	21
(3)	ペーパーレス化の推進	27
(4)	職員の働き方改革	32
(5)	デジタル活用による地域活性化	39
(6)	セキュリティ対策の徹底	47
6	用語解説	51

1 デジタル化の現状と課題

市民ニーズの変化

新型コロナウイルス感染症の拡大は、市民の生活様式に大きな変化をもたらしました。令和3年度に実施した「新型コロナウイルス感染症による市民生活への影響調査」では、多くの市民がスマートフォンを主とした情報端末を利用し、日常的にインターネットにアクセスしていること、オンライン上の様々なサービスを便利だと感じていることがわかりました。

各種行政手続のオンライン化に対する市民ニーズが高まる中、銚子市でオンライン手続が可能なものは限定的であり、行政サービスのデジタル化を進める必要があります。

また、デジタル化に際しては、高齢者などデジタルになじみのない人への配慮が必要という意見も多く寄せられ、これらへの対応も重要なものとなります。

参考1_令和3年度新型コロナウイルス感染症による市民生活への影響調査
(調査期間：R3.6.22~R3.7.12、調査対象：18歳以上の銚子市民、回答数：1,580)

設問	回答結果
インターネットを利用するため、次の機器を使っていますか。	「パソコン」「スマートフォン」「タブレット端末」「その他」のいずれかを選択した人の合計 <u>81.9%</u>
今後、オンラインで利用したいと思うサービスについて（3つまで選択）	2位 行政機関の証明書の取得（住民票など）39.1% 5位 行政機関への給付申請（児童手当など）14.9%
普段、スマートフォンを使用した支払手続を利用しますか。	「いつも利用」「ときどき利用」を選択した人の合計 <u>44.5%</u>

この他、自由意見でも「デジタル化を推進すべき」といった意見が多数寄せられました。

1 デジタル化の現状と課題

市職員の課題意識

令和4年7月に市職員を対象として実施したアンケートの結果では、業務の中で感じている課題として、書面による手続の煩雑性が最も多く挙げられたほか、デジタル環境の整備が不十分であるとの意見が寄せられました。これらの課題の解決手段としては、文書の電子化や電子決裁の導入といったデジタル化に関するものが上位を占めました。

デジタル技術を活用し、業務の効率化を図ることが求められています。

参考2_自治体DXに関するアンケート

(調査期間：R4.7.11~R4.7.22、調査対象：銚子市役所職員、回答数：201)

設問	回答結果
市の業務において感じている課題	1位 紙媒体による業務の煩雑性 <u>50件</u> <ul style="list-style-type: none"> ・大量の資料の印刷コスト、製本にかかる時間 ・手書き文書を受け付け、職員が同じ内容をデータ入力するといった非効率的な業務
課題を解決するために必要なのはデジタル化かそれ以外か	デジタル化と回答した人の割合 <u>57.8%</u> (92/159件) デジタル化以外 25.2% わからない 17.0%
解決案として考えられるデジタル化施策	1位 文書の電子化、電子保存 (17件) 2位 電子決裁システム (16件) 3位 各種申請の電子化 (15件) } <u>紙媒体の電子化が必須</u>

2 DXの推進

デジタル・トランスフォーメーション（DX）の必要性

人口減少が加速度的に進行しています。中でも、少子化や若い世代の流出による働き手の減少は深刻です。市の職員の確保も厳しい状況となり、アナログな手法のままでは、行政運営が立ち行かなくなります。

従来の行政サービスや業務のやり方を抜本的に見直し、最新のデジタル技術を用いて新しい価値を生み出す「デジタル・トランスフォーメーション（DX）」の推進により、デジタル時代に対応した行政サービスを提供する必要があります。

DXは、単なるデジタル化ではありません。「市民にどれだけメリットを感じてもらえるか」という視点で、事務手順を積極的に見直すと同時に、職員の意識改革と働き方改革を行うことで生み出された時間を市民サービスの向上に振り向け、市民生活の質の向上につなげます。

市民の立場に立ったサービス形態の確立



2 DXの推進

進め方（スモールスタート）

デジタル化の段階は、以下のとおり示すことができます。DXとは、アナログをデジタルに置き換えるだけでなく、新たな価値の創出や組織の変革などを旨とする概念といえます。

銚子市では、アナログによる事務運営が多いのが現状で、一足飛びにDXを実現することはできません。

まず、スモールスタートでも着実に取組を進め、市民の利便性が向上するものを優先してデジタル技術を導入していきます。試行錯誤を繰り返しながら、徐々に取組を拡大します。

	アナログ	デジタイゼーション	デジタライゼーション	デジタル・トランスフォーメーション（DX）
	デジタル化されていない	アナログ・物理的なデータのデジタル化	業務プロセス全体のデジタル化	デジタル技術の活用による新たな価値の創出、組織の変革
手続	紙による対面での申請	メールによる申請	オンラインによる申請（受付後の処理もデジタル化）	必要とするサービスをプッシュ型（自動）で通知
事務	紙による伝票処理	会計システムの導入（決裁処理はアナログ）	電子決裁システムの導入	文書の検索や決裁のスピード向上

【市民生活が便利になるもの】

- 証明書のコンビニ交付
- オンライン申請
- AIチャットボットの導入



【働き方改革につながるもの】

- 会議時間の短縮
- オンライン会議の活用
- ペーパーレス化の推進



2 DXの推進

留意する事項

1. 優先順位の明確化

国の施策にとられることなく、本市自ら何から進めるか検討し、優先順位をつける。

2. システムの導入効果の明確化

業務効率化で削減されたコスト／時間をどのように再配分するか十分に検討する。

3. 業務改革の推進

デジタル化にあたっては、B P R : Business Process Re-engineering (業務改革) を実施する。既存の事務を積極的に見直し、単なるシステム導入にとどまらない実効的なものとする。

4. 情報収集の強化

国の施策の動向を注視し、外部専門家の活用などにより最新の知見を得る。
他の自治体の先進事例を調査・研究するとともに、連携・情報共有の強化を図る。

5. 庁内の統括的管理体制の構築

市長をトップとした意思決定ラインを明確にする。
業務システムの導入時において、情報政策室は主管課と密に連携するほか、常に部署間の連携を図り、全庁的なシステム管理を行う。

6. 職員の意識改革と人材育成の推進

基本的なITリテラシーの向上とDXの視点を持つための研修を実施し、改革意識の醸成に努める。

7. セキュリティ対策の強化

インシデント対策の強化と情報セキュリティ教育の充実を図る。

8. 情報弱者への対策・配慮

常にITが不得意な人をフォローする仕組みを考える。



3 取組の方針

基本方針

取組の基本方針を次のとおり定めます。

デジタルのチカラを活かした

1 付加価値の高い行政サービスへの変革

- 行政手続がオンラインで完結することを目指します。
- 「書かない」「待たない」スマートな市役所の窓口を実現します。
- 必要とする市の情報がいつでもオンラインで得られるようにします。

2 行政運営の抜本的改革

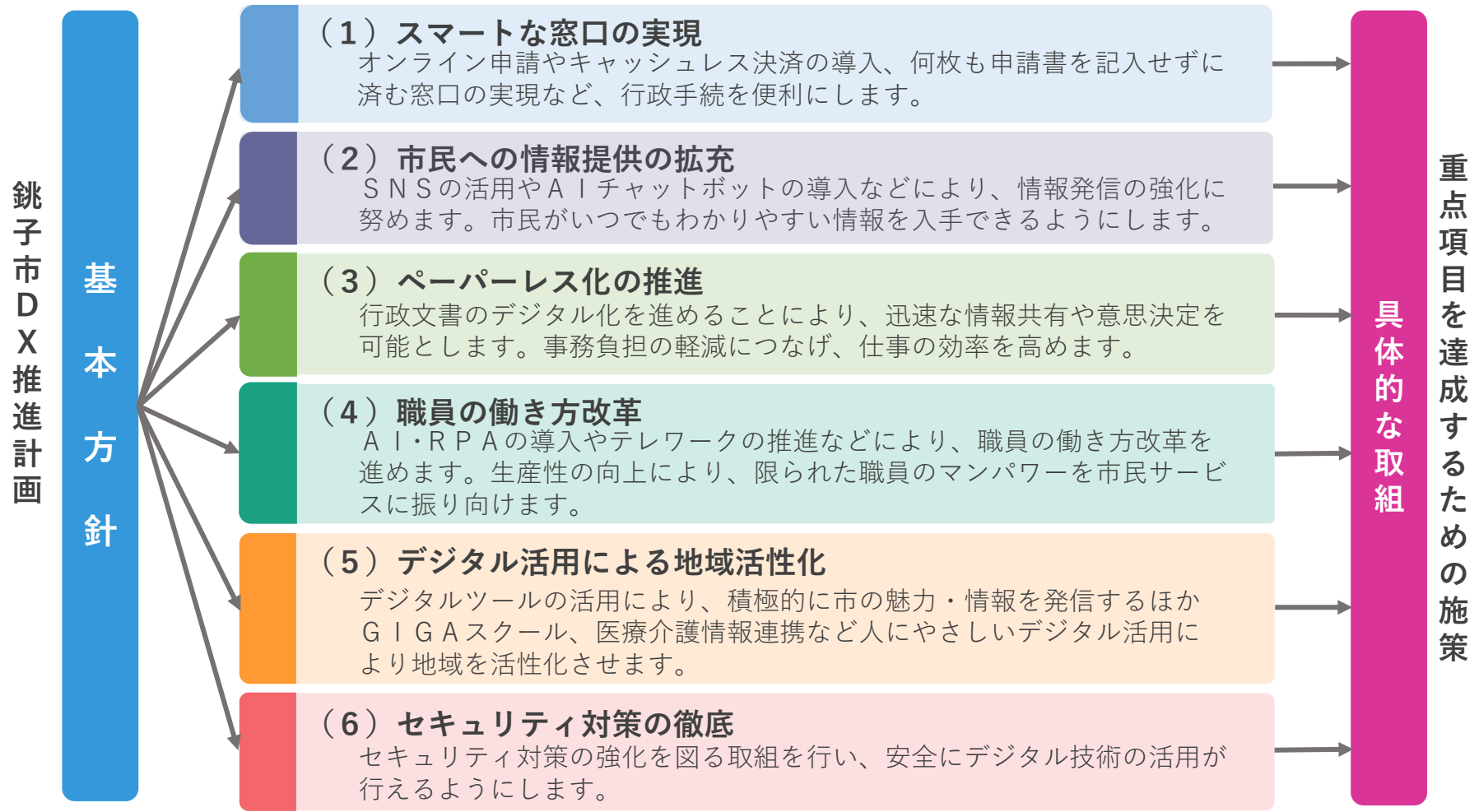
- ペーパーレス化により、迅速で正確な事務処理を推進します。
- 業務の自動化・効率化により、職員の働き方改革を進め、人的資源を政策立案や市民とのコミュニケーションに振り向けます。
- 情報セキュリティの強化を図り、行政運営の安全性を確保します。



3 取組の方針

重点項目

基本方針に基づき、6つの重点項目を定めます。



3 取組の方針

自治体DX推進計画（総務省）への対応

総務省は、自治体が重点的に取り組むべき事項・内容を具体化し、デジタル社会の構築に向けた取組を全自治体で着実に進めていくため「自治体DX推進計画」を策定しました。

本市では、「自治体DX推進計画」に示された重点取組事項についても、具体的な取組として着実に実施していきます。

資料_総務省「自治体DX推進計画全体手順書（令和4年9月2日）【参考3-③】」から一部抜粋

取組	内容
①自治体情報システムの標準化・共通化	目標時期を令和7年度とし、ガバメントクラウド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移行
②マイナンバーカードの普及促進	令和4年度末までにほとんどの住民がマイナンバーカードを保有していることを目指し、交付円滑化計画に基づき、申請を促進するとともに交付体制を充実
③自治体の行政手続のオンライン化	令和4年度末を目指して、主に住民がマイナンバーカードを用いて申請を行うことが想定される手続（31手続）について、原則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を可能とする
④自治体のAI・RPAの利用促進	①、③による業務見直し等を契機に、AI・RPA導入ガイドブックを参考に、AIやRPAの導入・活用を推進
⑤テレワークの推進	テレワーク導入事例やセキュリティポリシーガイドライン等を参考に、テレワークの導入・活用を推進。①、③による業務見直し等に合わせ、対象業務を拡大
⑥セキュリティ対策の徹底	改定セキュリティポリシーガイドラインを踏まえ、適切にセキュリティポリシーの見直しを行い、セキュリティ対策を徹底

3 取組の方針






計画の位置づけ・期間

計画の位置づけ

- デジタル技術の活用により、市民生活を便利で豊かにするための計画です。
- 官民データ活用推進基本法に基づく「市町村官民データ活用推進計画」を兼ねます。

計画の期間

- 令和5年度から令和9年度までの5年間とします。
- 具体的な取組の内容は、毎年度PDCAサイクルにより見直し、随時改定を行います。

計画の期間	2023(令和5)年度	2024(令和6)年度	2025(令和7)年度	2026(令和8)年度	2027(令和9)年度
令和5年度～9年度	具体的な取組				
	 見直し	 見直し	 見直し	 見直し	 見直し

4 推進体制

推進組織

(1) 銚子市DX推進本部

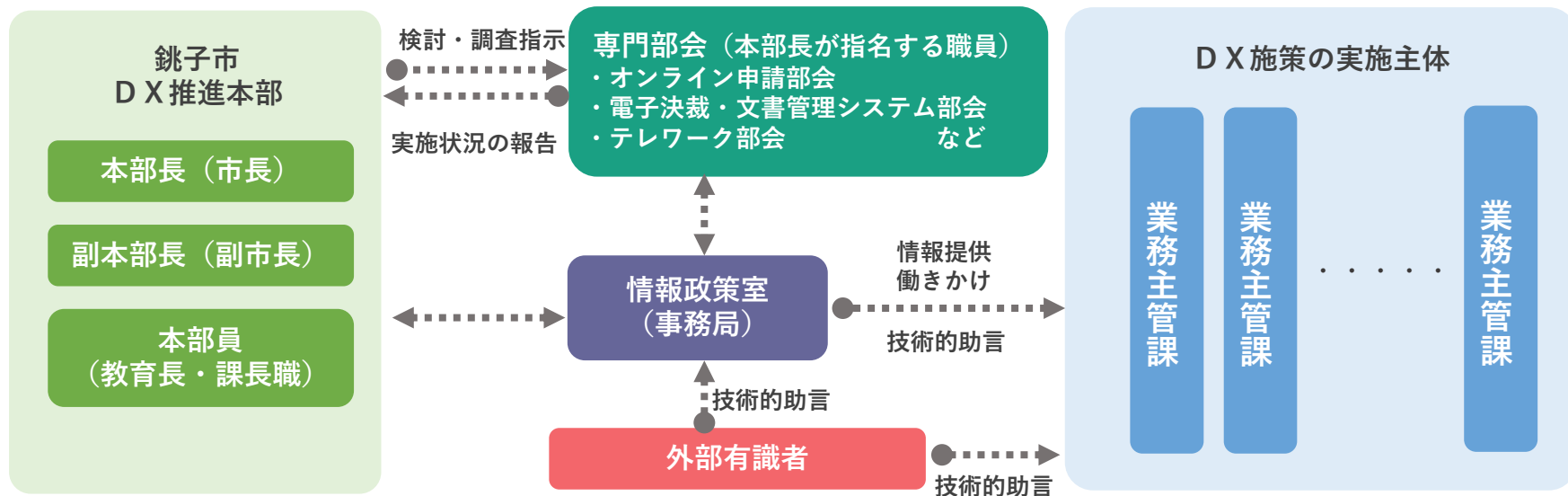
市長を本部長とし、庁議構成員（課長相当職）をもって組織します。専門部会から報告される具体的な取組の進捗状況を確認・共有し、全体的な管理を行います。また、PDCAサイクルによる取組の追加、修正、廃止などを決定し、計画を見直します。

(2) 専門部会

取組ごとに本部長が指名する職員をもって組織します。取組ごとに設定したスケジュールや指標などにに基づき、施策の実施及び進捗管理を行います。専門部会は年に1回以上、進捗状況をDX推進本部に報告します。

(3) 外部有識者

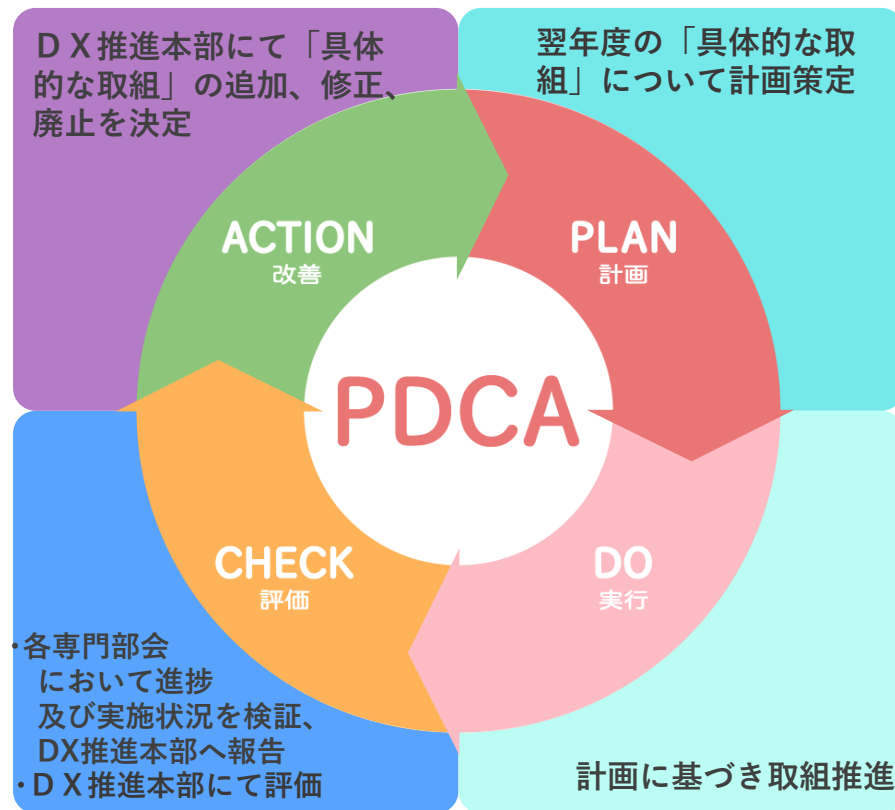
専門的な知見を必要とする場合は、国や県の人材派遣制度や民間企業を活用し、様々な観点から助言を受けます。



4 推進体制

進捗管理

- 具体的な取組がスケジュールに沿って適切に実施されるよう、各専門部会で進捗を管理し、状況を確認・共有します。
- 専門部会は、進捗状況を年1回以上、DX推進本部に報告します。
- DX推進本部は、PDCAサイクルによる見直しを年1回実施し、進捗状況や社会情勢の変化に応じて、具体的な取組の追加、修正、廃止など見直しを行います。



5 具体的な取組

<表記について>

★ マーク：総務省の「自治体DX推進計画」の中で重点取組事項として指定されている取組です。

中心となる部署：取組の中心となる課室を示しています。実現に向けては全庁的に連携をとって進めていきます。

現 状 値：令和4年12月末の状況です。

目 標 値：（年度）の記載があるもの以外は令和9年度の目標値です。

5 具体的な取組

(1) スマートな窓口の実現

いつでもどこでも行政手続や問合せができるようなスマートで優しい行政サービスの実現に向け、オンライン申請やキャッシュレス決済の導入を進めます。

市役所の窓口では、申請書に何度も記入せずに済むよう見直しを図り、スムーズに手続ができる「書かない」「待たない」窓口の実現を目指します。

No.	取組項目	中心となる部署
1	マイナンバーカードを利用した行政手続のオンライン化★	情報政策室
2	ノーコードツールを利用した行政手続のオンライン化★	財政室
3	マイナンバーカードの普及促進★	市民室
4	オンライン予約システムの導入	情報政策室
5	キャッシュレス決済の拡充	情報政策室
6	書かない窓口の実現	市民室
7	コンビニ交付システムの導入	市民室

マイナンバーカードを利用した行政手続のオンライン化★

マイナンバーカードを用いた行政手続のオンライン窓口（マイナポータル）で、できる手続やサービスを拡充し、市民の生活をより良くする様々なサービスをいつでもどこでも安全に利用できるようにする。

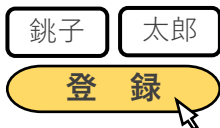
準備は3つ／



①マイナンバーカード



②スマートフォン
パソコン



③利用者登録

行政手続・サービスで…

簡単検索



オンライン申請



効果	<ul style="list-style-type: none"> 市民の利便性向上 申請データの自動集計や申請内容の不備削減による業務効率化 	中心となる部署	情報政策室		
		指標	ぴったりサービス上のオンライン手続数	現状値	0件
				目標値	29件 (令和5年度)

令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度
ぴったりサービスによるオンライン申請順次開始	マイナンバーカードの本人確認を利用したぴったりサービスの拡充			

ノーコードツールを利用した行政手続のオンライン化★

2

多様な申請手続をオンラインで可能にする。
マイナンバーカードによる本人確認が必要なマイナポータル上の行政手続以外のオンライン手続・サービスに対応する。

マイナンバーカードによる本人確認を必要としない申請手続が対象



いつでもどこでも、スマホやパソコンから手続が可能



効果	<ul style="list-style-type: none"> 市民の利便性向上 申請データの自動集計や申請内容の不備削減による業務効率化 	中心となる部署	財政室		
		指標	ぴったりサービス以外のオンライン手続数	現状値	0件
				目標値	50件

令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度
システム導入及びオンライン化する手続の選定、オンライン化開始	<ul style="list-style-type: none"> 行政手続のオンライン化 手数料・使用料の支払を伴う手続についてオンライン化を検討 手続の拡充 			

マイナンバーカードの普及促進★

広報をはじめ、あらゆる機会を捉えて申請を勧奨する。休日・夜間の窓口開設や、申請のサポートを行うなど、マイナンバーカードを取得しやすい環境を整備し、普及促進を図る。

証明書のコンビニ交付や申請受付など、マイナンバーカードの活用方法についても検討する。

周知の強化



申請サポート

＼窓口で写真撮影まで完了！



＼カードは様々な行政サービスに／



効果	<ul style="list-style-type: none"> DX推進基盤の強化 書かない窓口の実現 	中心となる部署	市民室		
		指標	交付率	現状値	53.1%
				目標値	75% (令和5年度)

令和5年度

令和6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申請勧奨・申請サポート実施

マイナンバーを活用する窓口機器の導入検討

マイナンバーを活用する窓口機器の導入

マイナンバー活用機会の拡大について全庁的に検討

オンライン予約システムの導入

オンラインでの来庁予約を可能にすることで、行政手続や健康診査などの待ち時間短縮や窓口の混雑緩和を図る。



効果	<ul style="list-style-type: none"> 待ち時間の短縮 窓口の混雑緩和 業務の平準化・効率化 	中心となる部署	情報政策室		
		指標	来庁予約できる業務数	現状値	0件
			目標値	1件 (令和5年度)	

令和5年度		令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度
来庁予約が可能な業務の調査・選定	開発・テスト	予約開始	予約可能業務(5件)	予約可能業務の拡大	
			来庁予約システムの維持管理・バージョンアップ		

キャッシュレス決済の拡充

市税納付や事務手数料・施設利用料などのキャッシュレス化を推進する。現金のやり取りを省いたスピーディーな決済を可能とする。

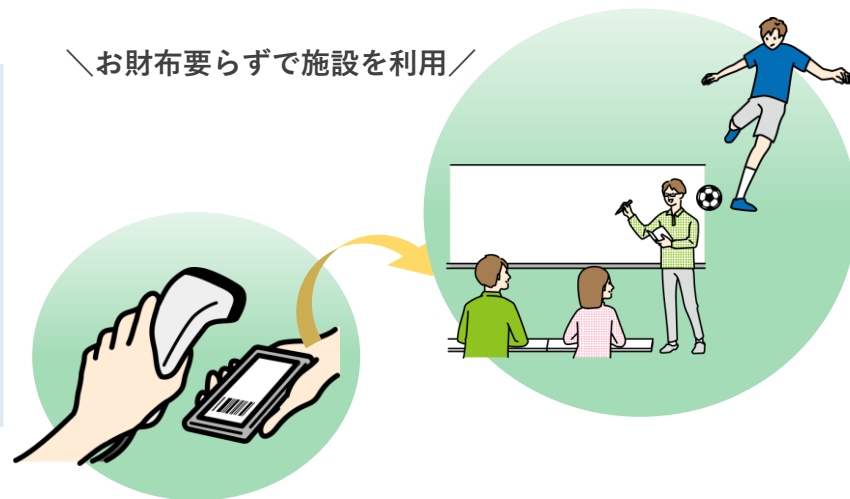
＼電子納付でいつでもどこでも支払可能／



(一例)

- ・住民税
- ・固定資産税・都市計画税
- ・軽自動車税（種別割）
- ・国民健康保険料
- ・介護保険料 など

＼お財布要らずで施設を利用／



効果	<ul style="list-style-type: none"> ・市民の利便性向上 ・現金を取り扱わないことによる事務負担の軽減 	中心となる部署	情報政策室		
		指標	キャッシュレス決済が可能な手続数	現状値	7手続
			目標値	12手続 (令和5年度)	

令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度
-------	-------	-------	-------	-------

運用上の課題検討／先駆取組自治体調査
運用方針の決定・例規の整備

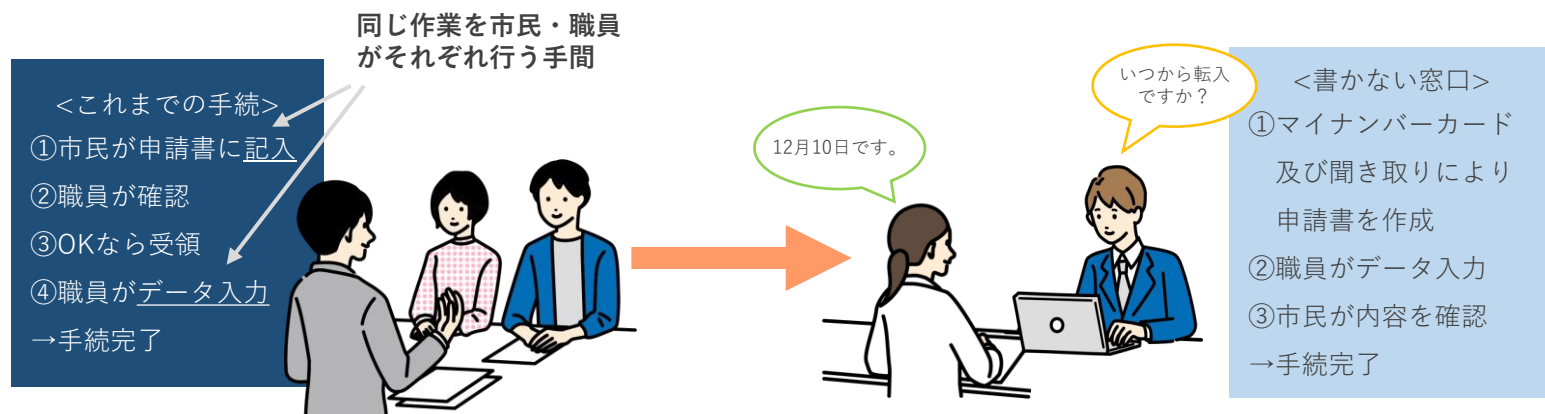
税金・水道料金の一部手続
において導入 (5手続)

キャッシュレス可能な手続の早期拡充

書かない窓口の実現

6

マイナンバーカードを利用して、来庁した市民が申請書に記入することなく手続きできる窓口の実現を目指す。特に利用者の多い市民課の一部の窓口から段階的に導入し、全庁的な「書かない窓口」の実現に向けて、対象となる窓口や手続きを拡大していく。



効果	<ul style="list-style-type: none"> 市民の負担軽減 業務の効率化 記入漏れ・誤字の発生抑制 	中心となる部署	市民室		
		指標	窓口で記入を不要とする申請書の種類	現状値	0種類
			目標値	7種類	

令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度
<ul style="list-style-type: none"> 対象となる手続の調査・選定 先進事例の研究 				
<ul style="list-style-type: none"> 書かない窓口に向けた事務フローの検討 導入するシステムの検討 	一部の手続から実施（順次拡大）			

コンビニ交付システムの導入

7

マイナンバーカードを使用し、コンビニエンスストアで住民票、印鑑証明書などの証明書の取得を可能とする。



効果	<ul style="list-style-type: none"> 市民の利便性向上 窓口の混雑緩和 	中心となる部署	市民室	
		指標	証明書全体のうちコンビニ交付された割合	現状値
			目標値	住民票 5% 印鑑証明書10% (令和6年度)

令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度
システム導入	運用開始 (令和5年度末)			

5

具体的な取組

(2) 市民への情報提供の拡充

スマートフォン向けの情報発信の強化やAIによる自動応答の導入、データの公開などを進めることにより、市民への情報提供の拡充を図ります。

市民はいつでもどこでも自分に必要な市の情報を受け取ることができ、その情報が常に最新でわかりやすいのものであることを目指します。

No.	取組項目	中心となる部署
1	公式LINEの活用による情報発信	秘書広報課
2	オープンデータの推進	情報政策室
3	GISデータの統合と視覚的なオープンデータの提供	情報政策室
4	AIチャットボット・AIFAQの導入	財政室
5	電子図書館の運営	公正図書館

公式LINEの活用による情報発信

主に子育て情報の発信に使用している公式LINEを全庁的に活用し、利用者が欲しい情報を選んで受信できる機能（セグメント配信）を持たせたものにする。防災や観光・イベント分野など掲載情報の充実を図る。



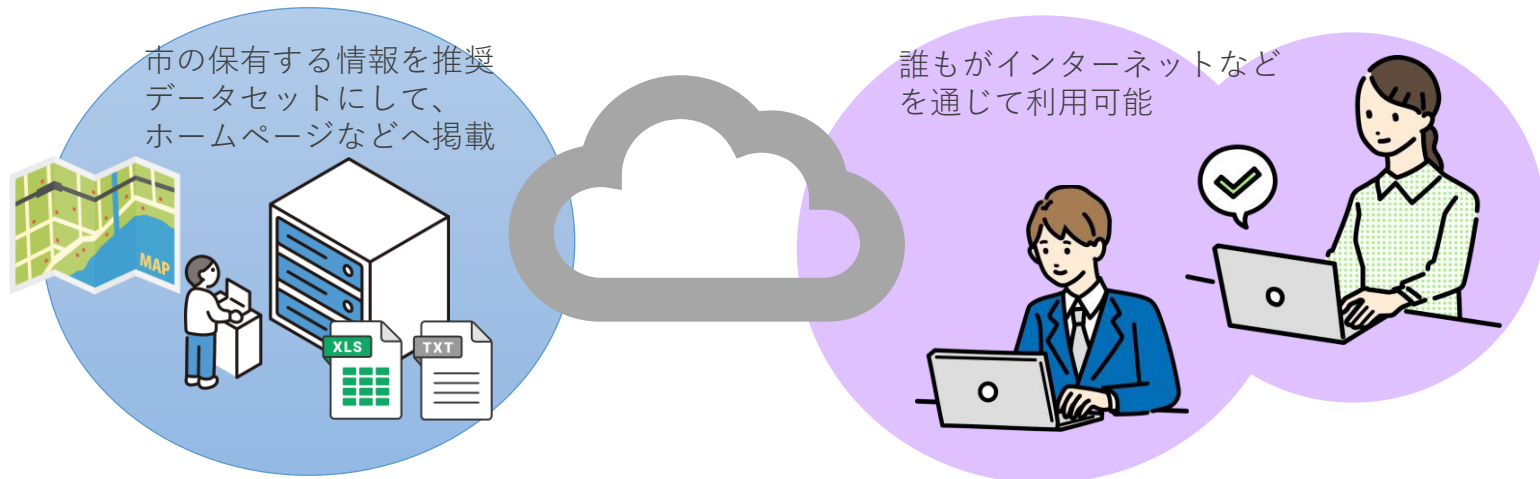
効果	<ul style="list-style-type: none"> 市の情報発信力の強化 電話での問合せの低減 防災メールの登録者以外にもLINEで災害情報を発信 広報紙、HPよりも迅速に最新情報を伝達 	中心となる部署	秘書広報課		
		指標	友だち登録数	現状値	2,638件
				目標値	5,000件

令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度
全庁で利用できる仕様に改修、運用開始	掲載コンテンツの拡大、維持管理・運営			

オープンデータの推進

2

市や事業者が保有するデータを、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、国が示す推奨データセットに準拠した形で公開する。市の画像・映像、都市計画図、ハザードマップなどもオープンデータとして公開する。



効果	<ul style="list-style-type: none"> 行政運営の信頼度向上 オープンデータの活用による業務の効率化 新ビジネスの創出 	中心となる部署	情報政策室		
		指標	推奨データセット公開率	現状値	0%
				目標値	100%

令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度
<ul style="list-style-type: none"> 取組の推進体制の確立 推奨データセットの優先順位付け 	<ul style="list-style-type: none"> ウェブサイト準備 オープンデータ公開 	オープンデータの維持管理及び拡充		

GISデータの統合と視覚的なオープンデータの提供

都市計画などのGISデータと固定資産のGISデータを統合し、GISの空間情報を一元化する。空間情報の重複投資の軽減と一元化による迅速な情報共有を実現する。クラウド型GISに市のオープンデータを登録することにより、市民にとってわかりやすい視覚的なオープンデータを提供する。



効果	<ul style="list-style-type: none"> 空間情報（道路、街区、航空写真、河川など）の共用による迅速な情報共有 わかりやすいオープンデータの提供 	中心となる部署	情報政策室		
		指標	オープンデータ提供数	現状値	0件
			目標値	10件 (令和7年度)	

令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度
都市部門と固定資産部門のクラウド型GISへの統合検証作業	都市部門と固定資産部門のクラウド型GISへの統合実施	市の保有するオープンデータの登録	<ul style="list-style-type: none"> オープンデータの管理 共有した空間情報の整備 	

AIチャットボット・AIFAQの導入

AIチャットボット・AIFAQを導入する。ホームページやLINE上での問合せに自動応答する。

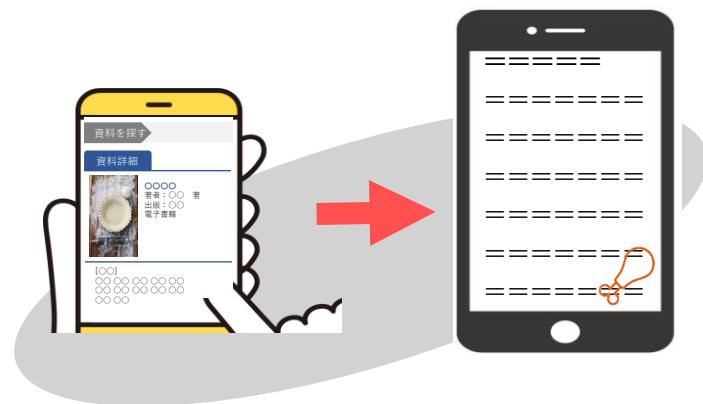


効果	<ul style="list-style-type: none"> 市民の利便性向上 情報提供の迅速化 外国人住民のための多言語対応 	中心となる部署	財政室		
		指標	AIチャットボット・AIFAQの回答率（有効な回答数 ÷ 質問回数 = 回答率）	現状値	0%
			目標値	90%	

令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度
<ul style="list-style-type: none"> システムの導入 質問回答データ登録（目標1,000件） 	<ul style="list-style-type: none"> 質問回答データ登録拡充 質問回答データの加除修正 			

電子図書館の運営

インターネットを通じていつでも利用できる電子書籍を提供する。図書館に出向くことなく利用できることで、教育施設での利活用や市民の読書機会の充実につなげる。文字の拡大表示や音声読み上げといったアクセシブルな電子書籍を提供することで公共福祉サービスの拡充を図る。



効果	<ul style="list-style-type: none"> 市民の利便性向上と読書機会の充実 業務の効率化（貸出返却の自動化、破損・紛失リスクの解消） 読書のバリアフリー化（障がい者、高齢者などへの利用支援） 	中心となる部署	公正図書館		
		指標	電子書籍の年間貸出冊数	現状値	1,848冊
			目標値	2,400冊	

令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度
-------	-------	-------	-------	-------

電子図書館の環境整備（電子書籍の蔵書数の拡充、市民へのPR）

5

具体的な取組

(3) ペーパーレス化の推進

行政文書のデジタル化を進め、紙による情報管理からの脱却により、効率的かつ適切な文書管理を行います。会議や手続のペーパーレス化により、行政事務の効率化を図り、事務負担や経費の節減につなげます。

No.	取組項目	中心となる部署
1	電子決裁・文書管理システムの導入	総務室
2	認定審査会のペーパーレス化（障害・介護）	障害支援室 高齢者福祉課
3	市議会運営におけるDXの推進	議会事務局
4	当日選挙システムの導入	選挙管理委員会 事務局

電子決裁・文書管理システムの導入

文書の電子化による業務効率化を図るため、起案から廃棄まで文書管理のサイクル全体を効率的に管理する電子決裁・文書管理システムの導入について検討を進める。

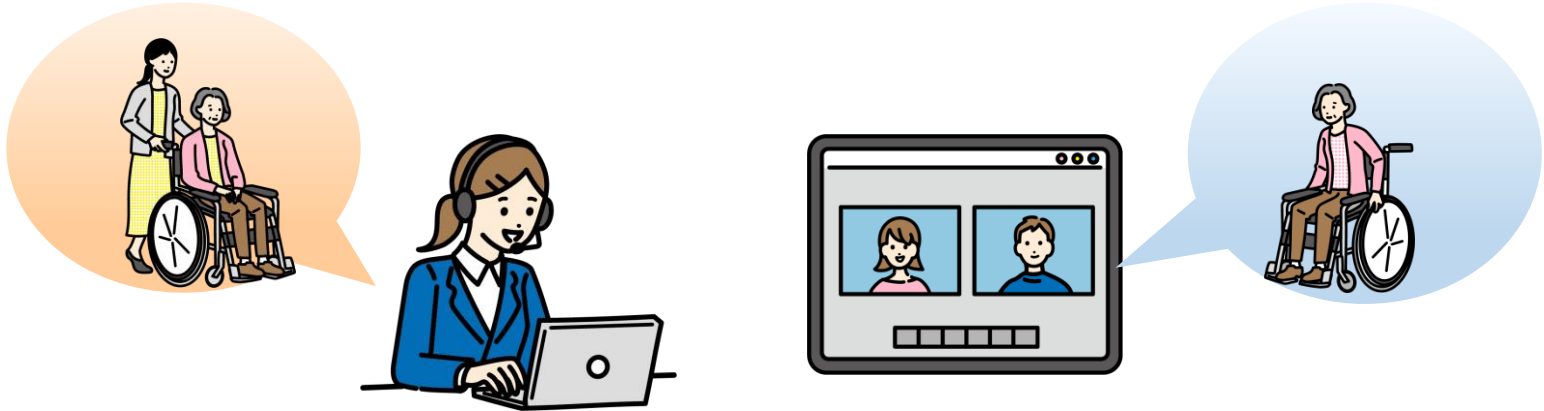


効果	<ul style="list-style-type: none"> ペーパーレス化によるコピー用紙の削減 電子化による検索性の向上 紛失や改ざんの防止 電子決裁の活用によるテレワークの推進 決裁期間の短縮 	中心となる部署	総務室		
		指標	コピー用紙の購入数量	現状値	約330万枚
			目標値	約260万枚	

令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度
調査・分析・課題整理 (先行取組自治体調査、文書管理規程の見直しなど)			業者の選定	システム構築
			システム運用開始	

認定審査会のペーパーレス化（障害・介護）

障害や介護の認定審査会の資料をデータ配信できるシステムを導入し、オンライン会議の活用と合わせ、業務の効率化や経費の節減を図る。

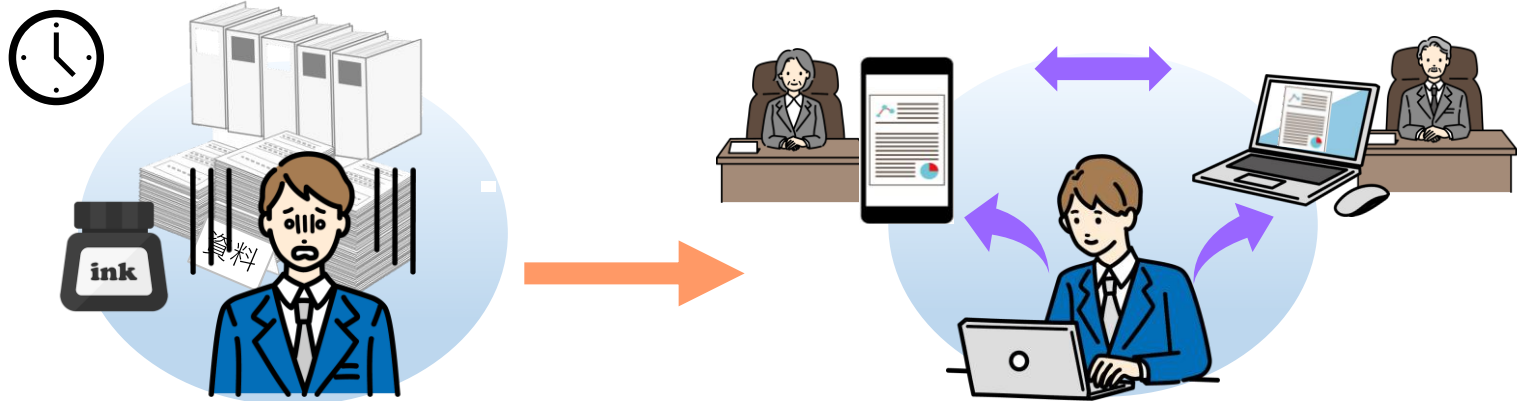


効果	<ul style="list-style-type: none"> 業務の効率化（資料の印刷・持参時間、審査委員の移動時間の解消） 経費の節減 	中心となる部署	障害支援室、高齢者福祉課		
		指標	審査会資料ペーパーレス化率	現状値	0%
				目標値	100%

令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度
オンライン会議の試行	オンライン会議の試行の拡充・導入	システムの調査・検討	システムの試行	システムの導入

市議会運営におけるDXの推進

市議会議員全員がタブレット端末を使用し、会議のペーパーレス化やグループウェアによる情報共有、オンライン会議の活用など市議会運営のデジタル化を推進する。効率的で迅速な議会運営、議会の活性化、危機管理体制の強化などを目指す。

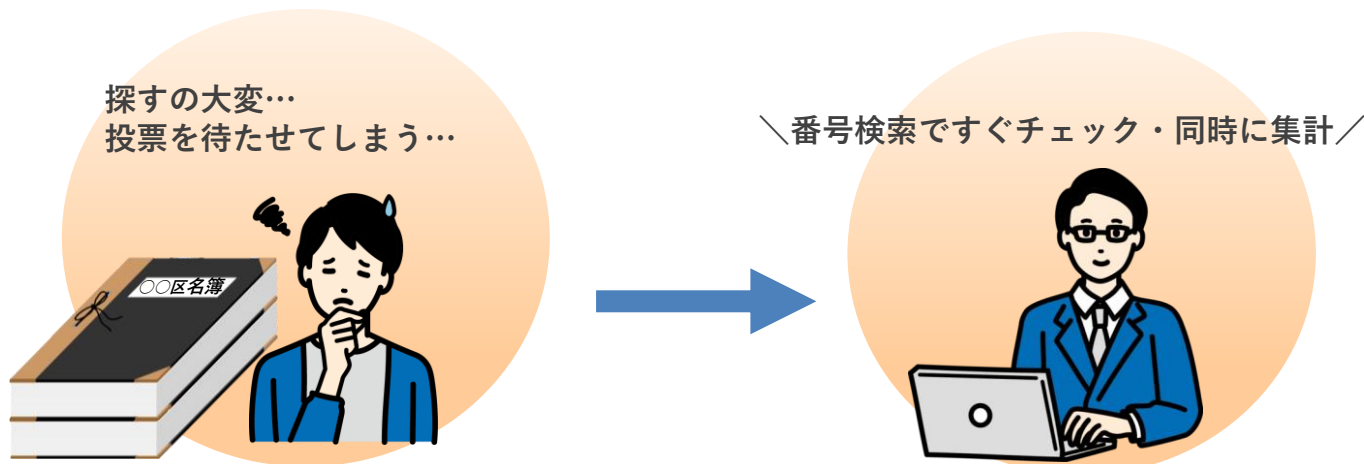


効果	<ul style="list-style-type: none"> 情報伝達の迅速化による議員活動の活発化 書類印刷時間の削減による業務効率化 災害時など対面での会議が困難な場合でも審議可能 	中心となる部署	議会事務局		
		指標	議員に配布する資料のペーパーレス化率	現状値	0%
			目標値	100%	

令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度
実施環境の整備 (機器の確保、 運用方針の決定)	会議のペーパーレス化、 グループウェアによる情報共有	会議システムの導入、運用上の課題解決、継続運用		
	オンライン会議の導入検討、試行	オンライン会議の導入、その他デジタル化拡充の調査・検討		

当日選挙システムの導入

選挙の当日投票所にシステムを導入し、選挙事務の省力化を図る。
選挙人名簿の作成や選挙人名簿対照業務の効率化を図ることにより、投票所の受付待ち時間を短縮する。



効果	<ul style="list-style-type: none"> 選挙事務の省力化（選挙人名簿の作成、名簿対照業務）、効率化（当日中の投票データ集計） 市民の利便性向上（受付待ち時間短縮） 	中心となる部署	選挙管理委員会事務局		
		指標	当日選挙システム導入済の投票所数	現状値	0か所
			目標値	16か所	

令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度
当日選挙システムの選定	実施環境整備	運用開始（R7.3千葉県知事選挙以降を予定）		

5 具体的な取組

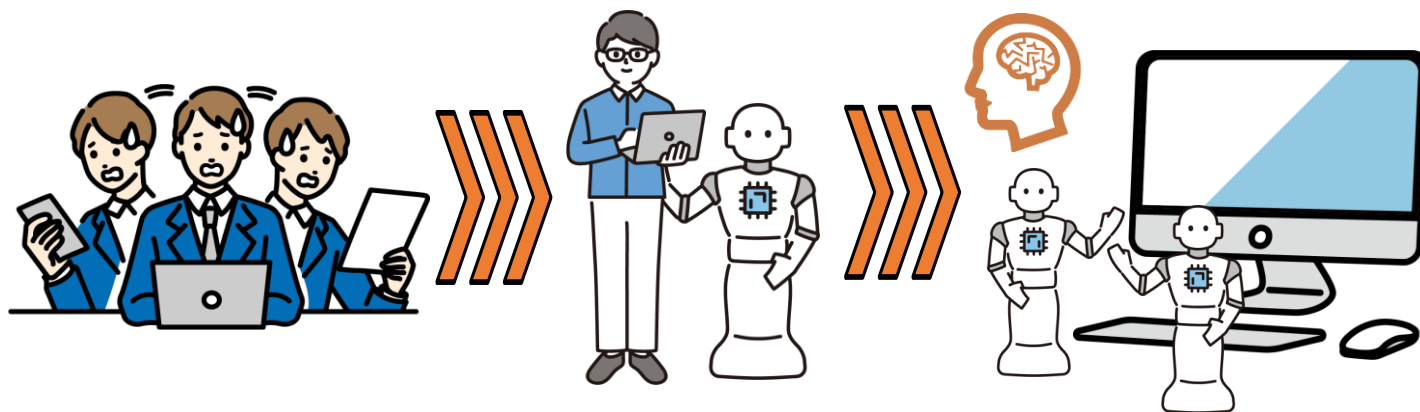
(4) 職員の働き方改革

デジタル技術の導入により事務効率を高め、職員の働き方改革を進めます。職員が自分らしく働き、生産性を向上させることにより、限られた人員と時間を政策の企画立案や市民との対話に振り向けることを目指します。

No.	取組項目	中心となる部署
1	AI・RPAの利用促進★	財政室 情報政策室
2	テレワークの推進★	人事室 情報政策室
3	オンライン会議の活用	情報政策室
4	ノーコードツールによる庁内事務のオンライン化	財政室
5	保育業務のICT化による保育環境の向上	子育て支援課
6	その他の取組 <ul style="list-style-type: none"> ● 自動議事録作成システムの導入 ● 自動音声電話催告システム（市税）の導入 ● 預貯金照会電子サービスの導入 	情報政策室 債権管理室

AI・RPAの利用促進★

AI・RPAなどのデジタル技術の活用について検討する。業務の効率化を図る。

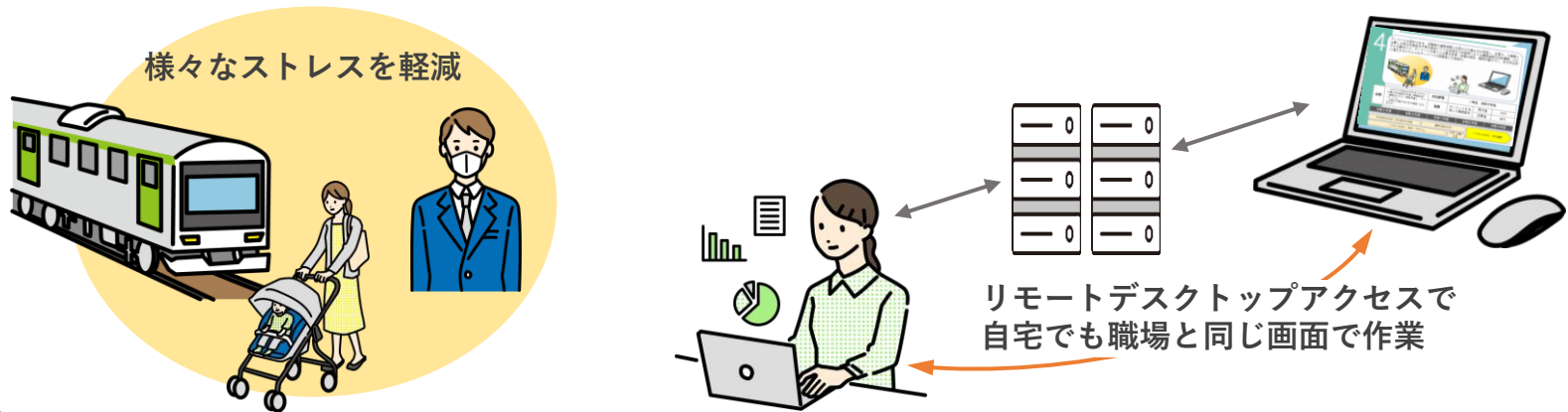


効果	<ul style="list-style-type: none"> 入力作業などの自動化による作業時間の削減 企画立案や市民対話時間の増加（削減した作業時間の有効活用） 	中心となる部署	財政室、情報政策室		
		指標	RPAにより自動化する業務数	現状値	0業務
				目標値	5業務 (令和6年度)

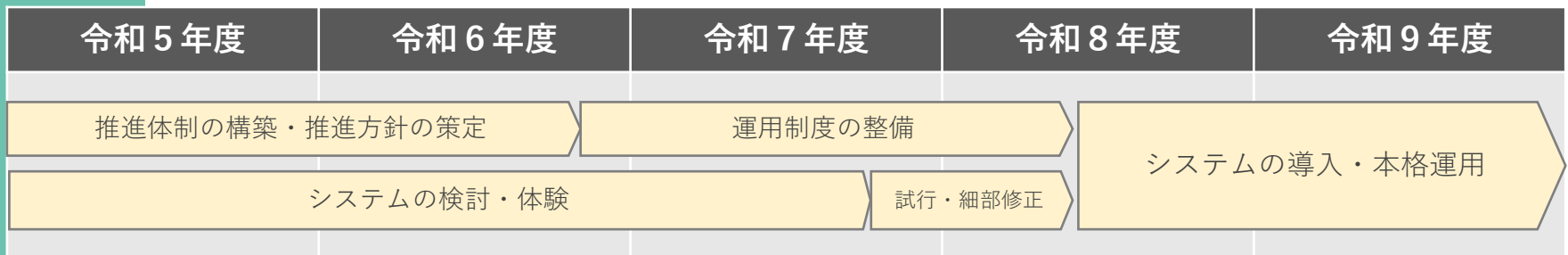
令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度
RPAにより自動化する業務の調査	一部業務のRPA化	RPAにより自動化する業務の拡大		

テレワークの推進★

テレワークの導入に必要な制度・設備の検討、業務改善を行う。テレワークの早期導入を図ることにより、非常時における業務継続体制の維持や柔軟な職員の働き方の構築を目指す。

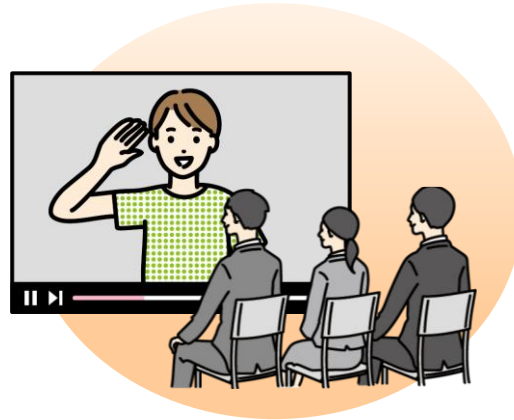


効果	<ul style="list-style-type: none"> コロナ等の感染症対策を含めた災害時の行政機能の維持（業務継続） 業務の効率化（業務見直し・ペーパーレス化） 職員の多様な働き方の実現（働き方改革） 	中心となる部署	人事室、情報政策室		
		指標	テレワークを活用した職員の割合	現状値	12%
				目標値	30%



オンライン会議の活用

パソコンやスマートフォンを利用したオンラインでの会議や講習会に必要な環境の整備・拡充を図り、オンライン会議の活用を推進する。開かれたコミュニケーション手段として市民との打合せや講座などにも幅広く活用していく。

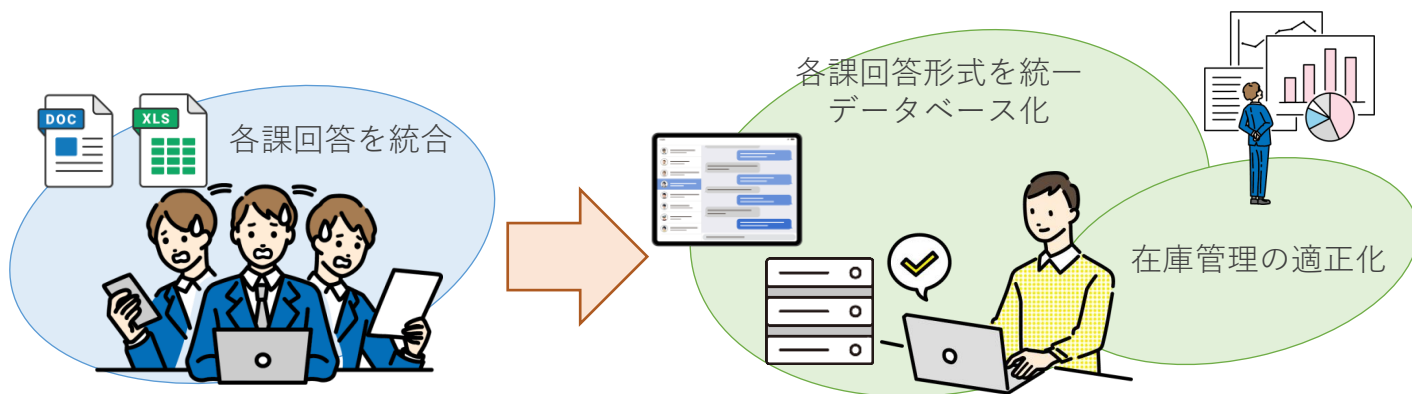


効果	<ul style="list-style-type: none"> 業務の効率化（会議室の設営、講師の接遇などの省略） コストの削減（旅費や移動時間の削減） 接触機会の低減 人材育成（研修の拡大） 広報広聴機会の拡大 	中心となる部署	情報政策室		
		指標	オンライン会議システムを活用した講座や説明会の実施件数	現状値	25件 (R4.1~R4.12)
			目標値	50件 (令和5年度)	

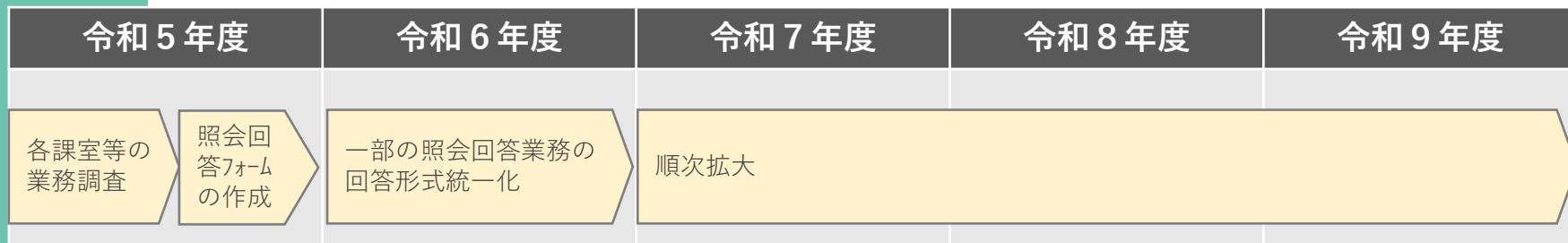
令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度
実施環境の整備・拡充 (場所・機器の確保、取扱要領などの整備)	<ul style="list-style-type: none"> 市が主体となる講座や説明会のオンライン開催 オンライン会議システムを活用した庁内会議や研修の開催、部外研修の受講 			

ノーコードツールによる庁内事務のオンライン化

ツールの導入により回答形式を統一することで、データの統合にかかる時間を短縮し、業務効率化を図る。紙台帳やExcel等で行っている庁内備品などの在庫管理も、効率的な管理ができるよう検討する。



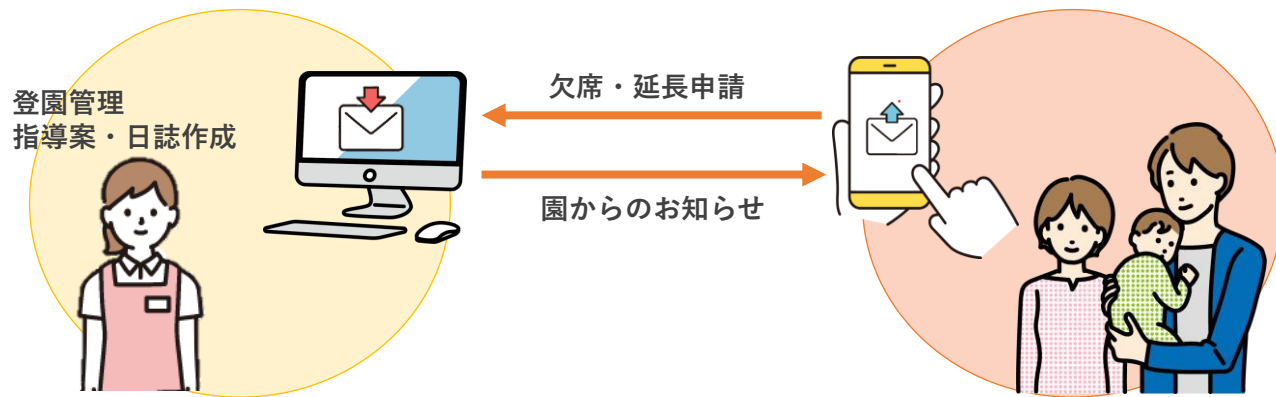
効果	<ul style="list-style-type: none"> 回答形式の統一化による業務効率化 庁内の備品・消耗品等の適切な管理の実現 	中心となる部署	財政室		
		指標	調査回答形式統一化数	現状値	0件
			目標値	50件	



保育業務のICT化による保育環境の向上

5

「保育業務支援システム」を導入してICT化を進め、保護者と保育所双方の利便性を高める。保育士の負担の軽減と働きやすい環境を実現することにより、保育の質の向上を図る。



効果	<ul style="list-style-type: none"> 保護者と保育所の利便性向上、関係強化（欠席連絡、連絡帳共有） 保育業務の効率化（日誌、連絡帳の作成時間短縮） 保育士の労働環境の改善 	中心となる部署	子育て支援課		
		指標	導入する施設数	現状値	0施設
			目標値	2施設	

令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度
システムの導入・試行	システムの運用			

その他の取組

デジタル技術の導入により、様々な事務の効率化を実現していく。

・自動音声電話催告システム（市税）

平日夜間や休日など、電話に出やすい時間帯に、自動音声により電話催告を行い、市税の納め忘れ防止を図る。

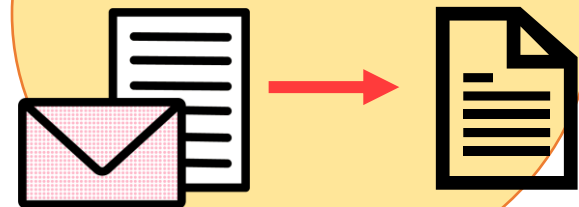
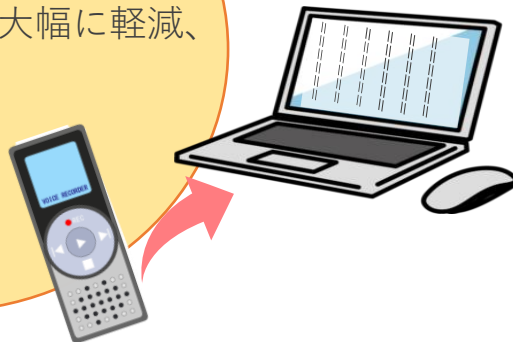


・預貯金照会電子サービス

従来の紙媒体による預貯金照会事務を電子化し、照会から回答までの時間短縮、照会する際の郵送事務の削減と郵便事故による個人情報流出の未然防止を図る。

・自動議事録作成システム

会議の音声を自動で文字起こしや翻訳を行うツールを導入し、議事録作成の負担を大幅に軽減、業務効率化を図る。



データで金融機関に照会依頼

5 具体的な取組

(5) デジタル活用による地域活性化

デジタルツールを活用し、地域の魅力・情報を積極的に発信するとともに、データの蓄積や連携により、進化した地域サービスの提供を目指します。

デジタルをより身近なものとして活用できるよう、高齢者などのデジタルが苦手な人への対応、デジタルネイティブ世代には適切なデジタル教育を実施することにより、あらゆる世代の住民が豊かに生活できる地域社会の実現を目指します。

No.	取組項目	中心となる部署
1	積極的な市の情報発信 (Instagram・ホームページ・Facebook・LINE)	秘書広報課
2	公共Wi-Fiの設置	情報政策室
3	医療介護情報連携の実現	高齢者福祉課
4	デジタルを活用した人材確保支援	産業振興室
5	GIGAスクールの推進	学校教育課
6	デジタルデバйд対策	市民センター 情報政策室
7	文化財デジタルアーカイブの充実	文化財・ ジオパーク室

積極的な市の情報発信（Instagram・ホームページ・Facebook・LINE）

市のホームページのアクセシビリティを向上させ、誰でも求める情報にアクセスしやすいように維持管理・運営を行う。

県内有数のフォロワー数（R4.12時点で約18,000人）を誇る市のInstagramを含む公式SNSを活用し、市の魅力や住民への情報発信をより活発に行っていく。

＼銚子の魅力をリアルタイムで発信／



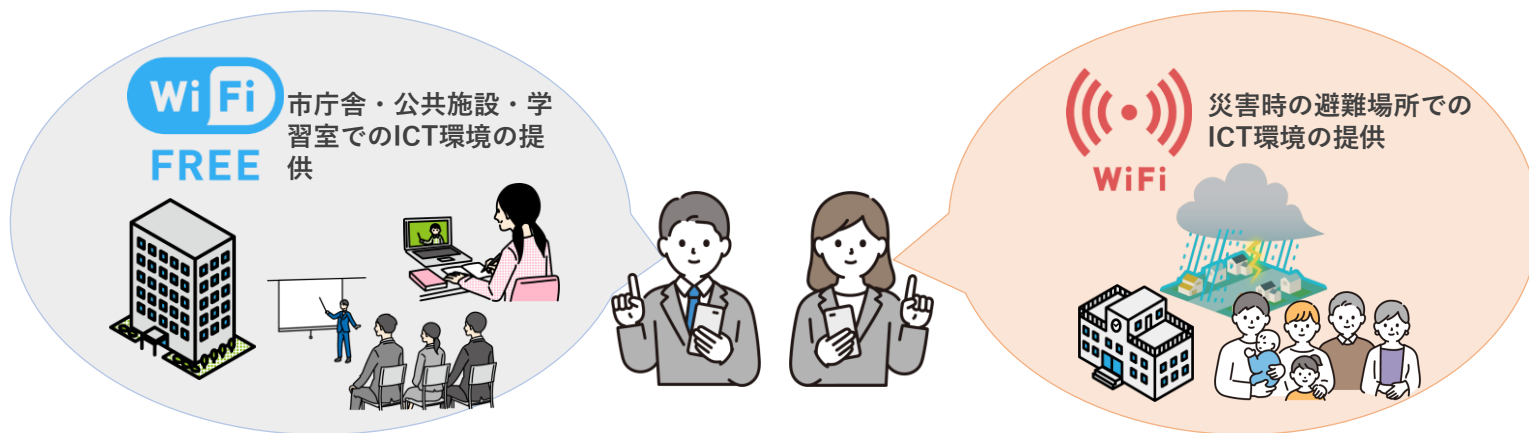
効果	<ul style="list-style-type: none"> 正確で迅速な市の情報発信 利用者による情報格差の解消 	中心となる部署	秘書広報課		
		指標	Instagram フォロワー数	現状値	18,022人
				目標値	20,000人

令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度
HP全面リニューアル公開	各種情報コンテンツの管理・運営			

公共Wi-Fiの設置

2

市庁舎や公共施設、避難場所で、施設利用者がスマートフォンやパソコンなどから無料でインターネットを利用できる「Free Wi-Fi」の導入を進める。

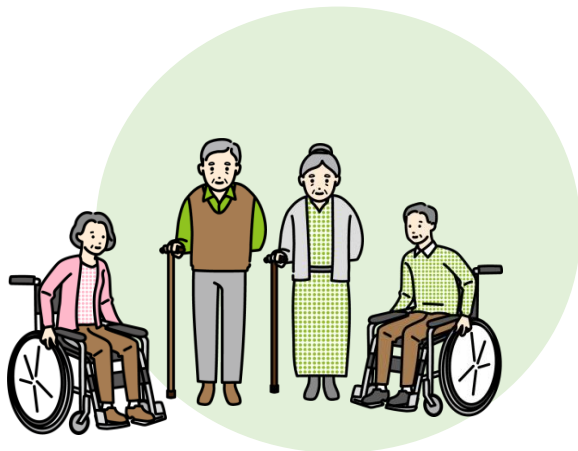


効果	<ul style="list-style-type: none"> 市庁舎、公共施設利用者の利便性向上 災害や緊急時のICT環境の提供 	中心となる部署	情報政策室	
		指標	Wi-Fi環境を導入した施設数（避難所含む）	現状値 17施設

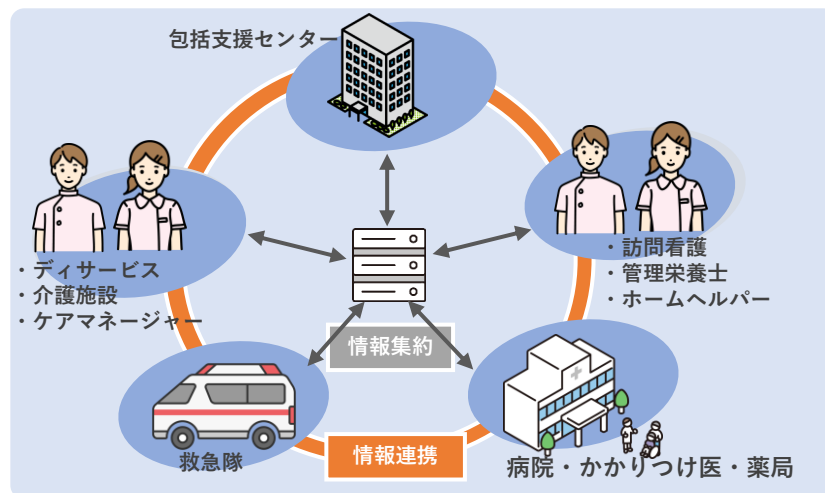
	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度
Free Wi-Fiの設置	環境維持・設置場所の拡大				

医療介護情報連携の実現

医療と介護・福祉、介護予防、生活支援が相互に連携することにより、医療や介護を必要としている市民が、住み慣れた地域で在宅療養・生活ができる体制を構築する。



切れ目ない医療や介護サービスの提供



効果	<ul style="list-style-type: none"> 業務の効率化（照会・回答の電子化、紙、電話などでの問合わせの減少） ケアの質向上（医療情報の把握による的確なケアプランの作成） 医療と介護の途切れない連携（入退院時、終末期の対応） 救急搬送時の患者情報確認（投薬、かかりつけ医、緊急連絡先など） 	中心となる部署	高齢者福祉課	
		指標	指標は連携情報の検討後作成	現状値
			目標値	—

令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度
<ul style="list-style-type: none"> 先進事例の収集 連携する情報の検討 ガバメントクラウド（介護保険）の内容把握 		<ul style="list-style-type: none"> 医療機関・介護事業所のシステム導入状況・意向調査、取りまとめ 導入システムの検討 		システムの導入

GIGAスクールの推進

5

1人1台端末の活用をはじめ、各教科の学習はもとより、家庭学習におけるICT機器の活用を一層進める。さらに、端末を使った好事例などを全ての教員間で共有し、授業改善に取り組むことにより、子どもたちの「生きる力」を育む教育を推進する。



効果	「Society5.0時代を生き抜く力」を子供たちが身に付け、確かな学力、豊かな心、健やかな体を育む学校教育を実現する。	中心となる部署	学校教育課		
		指標	端末の活用率	現状値	週1回
				目標値	週3回以上

令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度
デジタル教科書の実証事業（英語）		次世代型統合型校務支援システムの導入（2030まで）		

- ・授業支援及び研修の実施
- ・情報モラル教育の充実
- ・MEXCBT（国のオンライン学習システム）活用

デジタルデバйд対策

6

市民がICTを学べる機会や相談ができる場所を増やし、情報リテラシーの向上に努める。パソコンやスマートフォンに不慣れな高齢者などを対象に、スマホ教室の開催や相談コーナーの設置などを行う。



効果	市民の情報リテラシーの向上	中心となる部署	市民センター、情報政策室		
		指標	教室の開催	現状値	年4回
				目標値	年4回 (令和5年度)
令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度	
スマホ教室開催	市民の情報リテラシー向上のための講座などを継続				
相談コーナー・オンライン窓口などの検討	相談コーナー・オンライン窓口などの設置	相談コーナー・オンライン窓口などの維持・運営			

文化財デジタルアーカイブの充実

7 銚子市に存在する多様な文化遺産・自然遺産のデータを記録し、インターネット上で公開する。



効果	<ul style="list-style-type: none"> どこからでも閲覧可能 展示・公開が難しい文化財も閲覧可能 関係人口の増加 	中心となる部署	文化財・ジオパーク室		
		指標	アクセス件数	現状値	23,160件
			目標値	26,000件	

令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度
展示物の充実準備（古地図、文化財、写真、絵葉書、目録作成）	画像や説明の更新による内容の充実			

5 具体的な取組

(6) セキュリティ対策の徹底

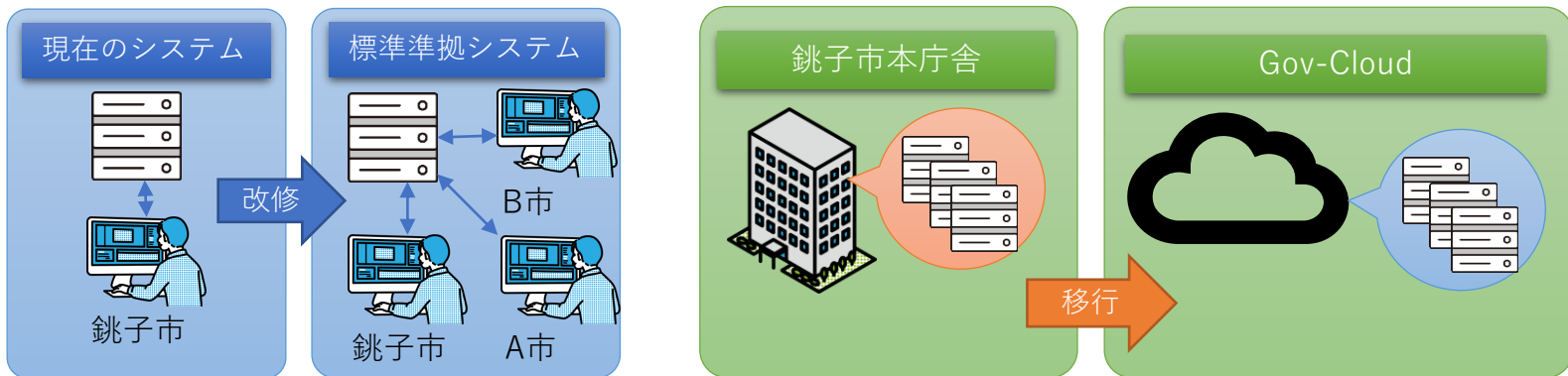
市民の個人情報やプライバシーを守るため、情報セキュリティに関する対策を徹底します。職員は正しい情報リテラシーを持ち、安定的で堅牢な行政サービスの提供を目指します。

No.	取組項目	中心となる部署
1	情報システム標準化・共通化★	情報政策室
2	情報セキュリティ対策の徹底★	情報政策室
3	情報セキュリティ教育の充実	情報政策室

情報システム標準化・共通化★

1

令和7年度末までに、現在の情報システムを、国が示す標準準拠システムへ改修し、本庁舎に設置してある機器を、国が整備するクラウド環境（Gov-Cloud）を利用する形態に移行する。短期間に集中することが想定される事務負担を平準化し、着実な移行を実現する。



効果	<ul style="list-style-type: none"> 機器保守費用の削減 クラウド化による災害対策強化 他システムへのスムーズな移行 	中心となる部署	情報政策室		
		指標	システム標準化率	現状値	0%
			目標値	100% (令和7年度)	

令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度
<ul style="list-style-type: none"> 標準準拠システムへの改修 事務フローの確認 		Gov-Cloudへの移行準備	Gov-Cloudへの移行	Gov-Cloudでの運用

情報セキュリティ対策の徹底★

2

情報セキュリティに関するリスクを低減し、インシデント対応力を高めることにより、信頼性の高い行政サービスの提供を実現する。適切なセキュリティポリシーの改定と職員向けガイダンスを徹底する。ウィルス対策の徹底、千葉県自治体セキュリティクラウドの接続維持、インシデント発生時の対応体制の確立、自己点検などを実施し、インシデントリスクの低減を図る。



銚子市情報セキュリティポリシーの改定



ウィルス対策



セキュリティに関する自己点検



効果	<ul style="list-style-type: none"> インシデントのリスク低減 インシデントの発生回数低減 インシデントの被害最小化 	中心となる部署	情報政策室		
		指標	情報セキュリティインシデント発生回数	現状値	0回

令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度
銚子市セキュリティポリシーの改定及び周知、千葉県自治体セキュリティクラウドの接続維持				
自己点検	自己点検	自己点検	自己点検	自己点検

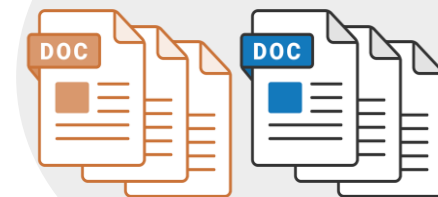
情報セキュリティ教育の充実

新規採用者を対象とした基礎研修やeラーニングを活用した各種研修を実施し、鉾子市の情報保全体制を維持・強化していく。サービス（e-mail、SNSなど）利用時の注意事項の提示やマニュアルの整備により、セキュリティ水準を向上させる。

研修



e-ラーニング

利用時の注意事項提示
マニュアル整備

効果	<ul style="list-style-type: none"> セキュリティ事故の防止 セキュリティ水準の向上 	中心となる部署	情報政策室		
		指標	eラーニング修了率 (各年度における 受講対象者)	現状値	—
			目標値	100%	

令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度
基礎研修・e-ラーニング実施				

6

用語解説

デジタル用語集

用語	読み方	定義・説明
AI	エーアイ	《Artificial Intelligence》コンピュータで、記憶・推論・判断・学習など、人間の知的機能を代行できるようにモデル化されたソフトウェア・システムのこと。
AIFAQ	エーアイエフ エーキュー	《AI Frequently Asked Question》頻繁に尋ねられる質問やあらかじめ予想される質問に対して、その質問と答えをまとめたもので、答えを導き出す際に、人工知能（AI）を利用する。
AIチャットボット	エーアイチャット トボット	人工知能（AI）を利用し、人間との対話やメッセージのやりとりを行うコンピュータプログラム。また、これを用いたサービス。
BPR	ビーピーアール	《Business Process Re-engineering》業務本来の目的に向かって、既存の組織や制度を抜本的に見直し、プロセスの視点で、職務、業務フロー、管理機構、情報システムをデザインしなおすこと。
e-ラーニング	イーラーニング	《Electronic Learning》コンピュータやネットワークなどの情報技術を活用して行われる教育や学習。
GIGAスクール	ギガスクール	《GIGAはglobal and innovation gateway for allの略》令和元年（2019）に文部科学省が発表した、学校教育におけるICT環境整備についての構想。全国の小中高校などで高速大容量の通信ネットワークを整備し、児童生徒1人1台のパソコン・端末の普及を目指す。

6

用語解説

デジタル用語集

用語	読み方	定義・説明
GIS	ジーアイエス	《Geographic Information System》様々な地理データを、衛星やコンピュータなどを利用して収集、分析、処理し、地図情報とその他の情報を統合的に活用するシステム。地理情報システム。地図情報システム。
ICT	アイシーティー	《Information and Communication Technology》情報通信技術のこと。特に、通信を利用してデータをやり取りする技術や活用方法といったコミュニケーション技術を重視する。
IT	アイティー	《Information Technology》インターネットなどの通信とコンピュータとを駆使する情報技術のこと。
ITリテラシー	アイティーリテラシー	《Information Technology Literacy》コンピュータの操作やデータ作成・整理ができる能力、インターネットやその他のIT機器などのツールを利用した情報検索能力のこと。
PDCAサイクル	ピーディーシー エーサイクル	《PDCAは、plan-do-check-act (action) の略》生産・品質などの管理を円滑に進めるための業務管理手法の一つ。(1) 業務の計画 (plan) を立て、(2) 計画に基づいて業務を実行 (do) し、(3) 実行した業務を評価 (check) し、(4) 改善活動 (act) が必要な部分はないか検討し、次の計画策定に役立てる。
RPA	アールピーエー	《Robotic Process Automation》ソフトウェアのロボット技術により、定型的な事務作業を自動化・効率化すること。

6

用語解説

デジタル用語集

用語	読み方	定義・説明
SNS	エヌエヌエス	《Social Networking Service》インターネット上におけるユーザー同士の交流を補助するサービスのこと。個人での利用のほか、組織が公式のアカウントを取得し、情報発信の手段として利用することも多い。 主なSNSとしては、Facebook（フェイスブック）、Twitter（ツイッター）、Instagram（インスタグラム）、LINE（ライン）などがある。
Society5.0	ソサエティ5.0	国の科学技術政策の中で提唱された未来社会の構想。 狩猟社会・農耕社会・工業社会・情報社会に続く新しい社会。
Wi-Fi	ワイファイ	《Wireless Fidelity》無線で通信する端末がお互いに接続可能になる方式（規格）の名称。パソコン、プリンタなど様々な情報機器を無線接続できるようになり、ケーブルが届かない場所でもインターネット利用が可能になる。

6

用語解説

デジタル用語集

用語	定義・説明
インシデント	一般的には、出来事、事象、事故を意味するもの。情報セキュリティの分野では、コンピュータやネットワークのセキュリティを脅かす事象のこと。
オープンデータ	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。図画や動画なども含む。
オンライン会議	離れた別の場所にいる人同士が、インターネットを通じて資料やデータを共有したり、会話したりして会議をすること。
ガバメントクラウド	政府共通のクラウドサービスの利用環境。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標としている。
キャッシュレス	硬貨や紙幣などの現金を用いずにお金の支払や受取を行うこと。主にクレジットカード、プリペイドカード、非接触ICカードやスマートフォンでの決済サービスを指す。
クラウド	クラウドサービスの略。インターネットを経由して、ソフトウェア、ハードウェア、データベース、サーバーなどの各種リソースを利用するサービスの総称。大容量かつ高速なデータの処理・保管、複数の端末や個人間でのデータの共有が可能。
グループウェア	組織や企業でLANを活用して共同作業や情報共有を支援するソフトウェアの総称。ファイル共有、チャット、ウェブ会議、スケジューラーなどの機能をもつ。

6

用語解説

デジタル用語集

用語	定義・説明
コンテンツ	「内容」「中身」を意味する言葉であり、IT産業や娯楽産業においては「情報の中身」「情報そのもの」を指し示す概念である。例) 映像、音声、動画、文章、ゲーム
情報リテラシー	情報を十分に使いこなせる能力。大量の情報の中から必要なものを収集し、分析・活用するための知識や技能のこと。
セキュリティポリシー	個人情報の保護や機密漏洩の防止をはじめ、自治体や企業がコンピュータセキュリティに対する基本方針をまとめたもの。
タブレット端末	薄い板状のパソコンやモバイル端末の総称。液晶ディスプレイなどの表示部分に指先や専用のペンなどで触れることで操作できる、持ち運び可能なコンピュータ。
デジタルアーカイブ	博物館・美術館・公文書館などの所蔵資料や、自治体・大学・研究機関などの公共性が高いデータを電子化して管理・公開するシステム。
デジタルデバイド	コンピュータやインターネットを利用し使いこなせる者とそうでない者の間に生じる格差。
テレワーク	コンピュータやネットワークの技術を駆使して、勤務場所（オフィスへの出社）や勤務時間（定時出退勤）の制約を免れて仕事に取り組む、新しい働き方のこと。いわゆる在宅勤務や遠隔地勤務の総称。

6

用語解説

デジタル用語集

用語	定義・説明
電子決裁	従来紙の申請書類に押印することで決裁としていた作業を電子化すること。紙に押印ではなくPCやスマートフォンで決裁ができ、場所や時間に縛られない働き方の実現につながる。
ノーコードツール	プログラミングに関する専門知識がなくてもアプリケーションやソフトウェアの開発を行うことが可能になる開発手法。
ペーパーレス	紙を使わずに文書や資料をコンピュータなどによって処理・保存すること。

【AIFAQとAIチャットボットの比較】

・AIFAQ

メリット：回答画面に表示される情報量が多く、図表や動画なども見ることが可能。

デメリット：利用者が自力で求める質疑応答を探す必要がある。

・AIチャットボット

メリット：会話形式で適切なFAQが提示されるため回答にたどりつきやすい

デメリット：一度に表示できる情報量が少ないため、短くわかりやすい回答や詳細情報への誘導が必要。

どちらもAIを活用した自動学習が可能であり、お互いを補完する機能があるため、2つをバランスよく活用することが望ましいとされている。

銚子市DX推進計画

2023年（令和5年）3月

銚子市企画課情報政策室

〒288-8601

千葉県銚子市若宮町1-1

TEL：0479-24-8181（代表）

E-Mail：joho@city.choshi.lg.jp