

令和 5 年 1 月 1 0 日
総務常任委員会資料
政策企画部デジタル政策課

宇治市デジタル化推進指針（案）について

令和 2 年 1 2 月 2 5 日に策定され、令和 4 年 9 月 2 日に改定されました、国の自治体デジタル・トランスフォーメーション（D X）推進計画等を踏まえ、宇治市において、デジタル技術を活用した取り組みを、全庁的に進めていくための、理念や取組方針等をまとめた「宇治市デジタル化推進指針（案）」を別添のとおり作成しましたので、報告します。

宇治市デジタル化推進指針（案）

宇治市

目次

1. 指針策定の背景	1
2. 指針の概要	2
(1) 指針の位置付け	2
(2) 指針の理念	2
(3) 今後の進め方	2
① 短期的な取り組み（令和4年度から令和7年度まで）	2
② 長期的な取り組み	2
(4) 指針の推進体制	3
① 組織等の位置付け・役割	3
② デジタル人材の育成・確保	3
③ 業務改革（BPR）の取組の徹底	3
3. 基本方針及び取組項目	4
基本方針（1） 行政サービスのデジタル化の推進	4
① 行政手続のオンライン化の推進	4
② マイナンバーカードの利活用	4
基本方針（2） 行政事務のデジタル化の推進	4
① 情報システムの標準化・共通化	4
② AI・RPAの利用推進	5
③ テレワーク等の推進	5
④ 情報セキュリティ対策の徹底	5
基本方針（3） 地域社会のデジタル化の推進	5
① 社会課題の対応に向けた取組	5
② デジタル・デバйд対策の実施	6
4. 参考資料	7
(1) 少子高齢社会の進行	7
(2) 理念等の捉え方	8
(3) 総合計画及び行政改革大綱等の推進体制	9
(4) 宇治市のデジタル技術等を活用した主な取組み	10
(5) 自治体DX推進計画等	11

1. 指針策定の背景

新型コロナウイルス感染症の流行が拡大したことにより、急速にデジタル活用が進められたものの、国・地方公共団体において情報システムや業務プロセスの多様化や、地域・組織間で横断的なデータの活用が十分にできていないことなど、様々な課題が明らかになりました。

こうしたデジタル化の遅れに対して、迅速に対処するとともに、データの蓄積・共有・分析に基づく普段の行政サービスの質の向上を図るため、国は、令和2年12月に「デジタル社会の実現に向けた改革の基本方針」を策定し、住民に身近な行政を担う自治体、とりわけ市町村の役割が極めて重要であるとして、自治体が重点的に取り組むべき事項・内容を具体化した、「自治体デジタル・トランスフォーメーション¹（DX）推進計画」（以下、「DX推進計画」という）が策定されました。

また、令和3年5月には、ゆとりと豊かさを実感できる国民生活の実現、国民が安全で安心して暮らせる社会の実現、利用の機会等の格差の是正、個人及び法人の権利利益の保護等の基本理念等により、デジタル社会の形成に関する施策を迅速かつ重点的に推進するデジタル改革関連法（6法）が成立し、令和4年6月には、地域の個性を活かしながら、地方を活性化し、持続可能な経済社会の実現を目指す「デジタル田園都市国家構想基本方針」が示され、それらを踏まえ、令和4年9月には、「DX推進計画」が改定されました。

宇治市では、令和4年度からの第6次総合計画において、取り組みの方向として「人に優しいデジタル社会の推進」を掲げるとともに第1期中期計画では、WITHコロナ・POSTコロナ時代の安全・安心における施策の視点として、「加速するデジタル社会への対応」の取組を進めることとしています。

これまでからも、市民サービス向上並びに業務の効率化を目的に、情報システムの導入等を中心にICT²の利活用を推進してきましたが、今後、人口減少・少子高齢化が進行し、様々な社会課題に対処するためにも、AIなど非連続的に発展しているデジタル技術を活用した取り組みを、市民サービスや行政事務、地域社会・地域経済活動など、全庁あげて、幅広く進めていくため、宇治市デジタル化推進指針を定めるものです。

¹ 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。

² 「Information and Communications Technology」の略。通信技術を活用したコミュニケーションを指し、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等の総称。

2. 指針の概要

(1) 指針の位置付け

本指針は、国の自治体DX推進計画やデジタル田園都市国家構想、京都府スマート社会推進計画及び本市総合計画、行政改革大綱、各種個別計画等との整合を図るとともに、官民データ活用推進基本法に基づく、市町村計画の役割を踏まえ、行政手続きのオンライン化やオープンデータの推進、デジタルデバイド対策などに取り組む理念や基本方針等を定めるものです。

(2) 指針の理念

本指針は次の理念に基づき、進めることとします。

効率化による気づきの機会の創出、
自動化による気遣う時間の確保、
則ち「おもてなしの心」により、デジタル化を推進する。

(3) 今後の進め方³

① 短期的な取り組み（令和4年度から令和7年度まで）

マイナンバーカードの普及促進・利活用や行政手続きのオンライン化、情報システムの標準化・共通化など、「DX推進計画」における重点取組事項を中心に、国とも連携を図りながら、第6次総合計画第1期中期計画に掲げる「人に優しいデジタル社会の推進」に取り組めます。

重点取組事項

- 自治体の情報システムの標準化・共通化 ○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 ○AI・RPAの利用推進
- テレワークの推進 ○セキュリティ対策の徹底

② 長期的な取り組み

デジタル技術を効果的に活用しながら、官民連携による「不便・不安・不利」の3つの「不」を解消しながら、第6次総合計画の目指す都市像である「一人ひとりが輝き 伝統と新たな息吹を紡ぐまち・宇治」の実現に向けて、宇治市の魅力を高める取り組みを進めます。

また、人口減少・高齢化が進む中で、市民サービスを含めた自治体としての機能の維持・向上を図るため、デジタル技術を活用した業務の細分化・再編化に取り組む、効果的・効率的な行政運営に努めます。

³教育内容に関する部分は、別途策定予定の「(仮称) 宇治市教育DX推進計画」による。

(4) 指針の推進体制

① 組織等の位置付け・役割

全庁的に取組を推進するため、市長を先頭に、実務的な統括情報責任者（ＣＩＯ）を副市長とし、デジタル政策課が中心となって、デジタル技術を活用した各種事務事業の取りまとめやデジタル政策に係る進捗管理等を行います。

事務事業等を企画・実施する担当課は、その支援等を受けながら事業の企画・実行・評価・改善までを主体的に実施します。

② デジタル人材の育成・確保

宇治市におけるデジタル化を円滑かつ着実に進めるため、外部人材等（デジタル政策プロデューサー）を活用し、デジタル技術の有効活用等ができる知識・考え方やスキルを持つ人材、高度な技術を持つ民間企業との橋渡しができる人材の育成を図ります。

③ 業務改革（ＢＰＲ⁴）の取組の徹底

利用者となる市民を中心としたサービス提供の在り方や業務の効率化等の視点に立って、デジタル化を踏まえた業務フローの見直し・再構築を徹底します。

業務のデジタル化については、小さく始めて徐々に拡大していくことを念頭に、費用対効果を意識しながら、様々な手法を検討し、一貫して取り組みを進めます。

⁴ 「Business Process Reengineering」の略。業務の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す業務改革のこと。

3. 基本方針及び取組項目

基本方針（１） 行政サービスのデジタル化の推進

行政手続のオンライン化などを進め、市民サービスの量・質ともに向上を図ります。

① 行政手続のオンライン化の推進

マイナポータルを利用したオンライン手続をはじめ、他の手続についてもデジタル社会の実現に向けた重点計画等を踏まえ、エンドツーエンドでのデジタル完結を目指す観点から、書面による手続きの見直しを進めるとともに、「来庁せず・すぐに・簡単に」利用できるような手続のオンライン化の取組を進めます。

あわせて、多様かつ大量の情報を活用することにより、様々な課題の解決に資する環境の更なる整備を図るため、オープンデータの推進にも取り組みます。

② マイナンバーカードの利活用

マイナンバー制度は、①の行政手続のオンライン化を推進するにあたり、オンラインで確実に本人確認ができる、デジタル社会の基盤となるものです。

また、マイナンバーカードの空き領域を生活の様々な局面で利用できる市民カードとしての活用などについても検討します。

基本方針（２） 行政事務のデジタル化の推進

AI⁵-OCRやRPAなど、デジタル技術の活用により、業務の効率化・生産性の向上を図ります。

① 情報システムの標準化・共通化

全国的なサービスとして提供される情報システムを使用することで、職員の事務負担の軽減や経費の節減等を図るため、現在、宇治市において稼働している基幹業務系のシステム等を、国が整備するガバメントクラウド⁶を活用した標準仕様に準拠したシステムへ移行するための取組を推進します。

⁵ 「Artificial Intelligence」の略。人工的な方法による学習、推論判断等知機能の実現及び人工的な方法により実現した当該機能の活用に関する技術のこと。

⁶ 今後、国が整備する共通的な基盤・機能を提供する複数のクラウドサービス（IaaS、PaaS、SaaS）の利用環境のこと。

② AI・RPA⁷の利用推進

AIやRPAなどのデジタル技術を活用し、事務処理の効率化を図るため、できる部分から順次着手し、全庁的な展開に広げていくものとします。

また、こうした技術の導入については、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、複数の地方公共団体による共同利用をあわせて検討します。

③ テレワーク等の推進

テレワークは、デジタル技術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、モバイルワークやサテライトオフィスなど、職員の多様な働き方の実現が可能となること、またウィズコロナ・ポストコロナ社会における業務継続性を維持・確保するためにも、環境の整備等に取り組みます。

また、テレワーク環境の整備にあわせ、電子決裁や文書のデジタル化を推進します。

④ 情報セキュリティ対策の徹底

サイバー攻撃は発生するという前提のもと、多層的なセキュリティ対策を講じるとともに、その兆候の早期検知や速やかな対応、復旧及び再発防止などのインシデント対応に取り組みます。

また、国の「地方公共団体における情報セキュリティポリシーガイドライン」を踏まえ、適宜、本市情報セキュリティポリシーを見直し、適正なセキュリティ環境を確保した上で、業務の利便性を損なわない取り組みについても検討します。

基本方針（３） 地域社会のデジタル化の推進

デジタル技術を活用して、様々な社会課題に対処するため、市民・事業者・行政が連携した取り組みを進めるとともに、誰もがデジタル化された各種サービスのメリットを享受できるよう、情報格差の解消を図ります。

① 社会課題の対応に向けた取組

人口減少・少子高齢化、就労人口の減少などによる様々な社会課題に対処するため、デジタル技術を活用した施策・支援の取り組みに努めます。

- ・ 国は令和４年度末までにほとんどの国民がマイナンバーカードを保有することを目指していることから、本市においても、国の動きとあわせ、マイ

⁷ 「Robotic Process Automation」の略。パソコン上の手作業で行っている定型処理を自動化するための仕組みのこと。

ナンバーカードの円滑な交付及びその普及促進に努めます。

- ・ プライバシーに配慮したデジタルツール等による常時監視・観察等による事件・事故・災害等の未然防止を図ります。
- ・ デジタル技術を活用した効率的なエネルギー利用の促進、普及啓発に努め、自然共生型のライフスタイルへの変容等、地球温暖化対策および脱炭素化社会の推進を図ります。
- ・ 移動について多様な選択肢の一元管理や、ビッグデータや人流データなどの活用による、新たなモビリティサービス（MaaS）の検討を図ります。
- ・ AI・センサーIoT、データプラットフォームなどを活用し、各種産業の効率化・軽労化・就労者や後継者の確保など、事業継続性の向上を図ります。
- ・ データヘルス改革による連結解析等により、情報共有やPHR⁸を活用した生活習慣の改善や受診勧奨を行い、健康寿命の延伸を図ります。
- ・ キャッシュレス決済の普及、ビッグデータやAIなどの活用により、観光混雑の回避に努めながら、旅前の Search、旅中の Specialty、旅後の Share などによる、サステナブルツーリズムを図ります。

② デジタル・デバイド⁹対策の実施

デジタル化の推進により年齢や身体的な要件等にかかわらず、誰一人取り残されないデジタル社会の実現に向け、市民がデジタル化によるメリットを広く享受できるよう、環境の整備や広報等に取り組めます。

また、地域や関係団体とも連携し、誰もがデジタル技術に触れ、活用できるよう、スマートフォン講座等の開催や相談対応など、市民に対するきめ細やかなデジタル活用支援に取り組めます。

⁸ Personal Health Record の略。個人の健康・医療・介護に関する情報を一人ひとりが自分自身で生涯にわたって時系列的に管理すること。

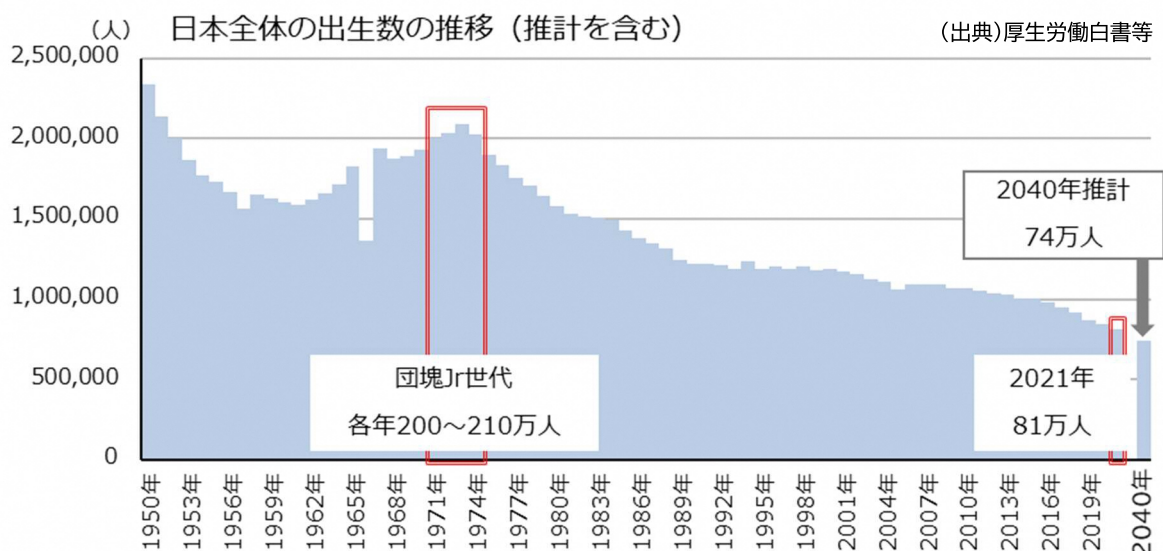
⁹ 情報格差の訳。年齢などその他要因により、インターネットやパソコン等の情報通信技術を利用できる者とできない者の間に生じる格差のこと。

4. 参考資料

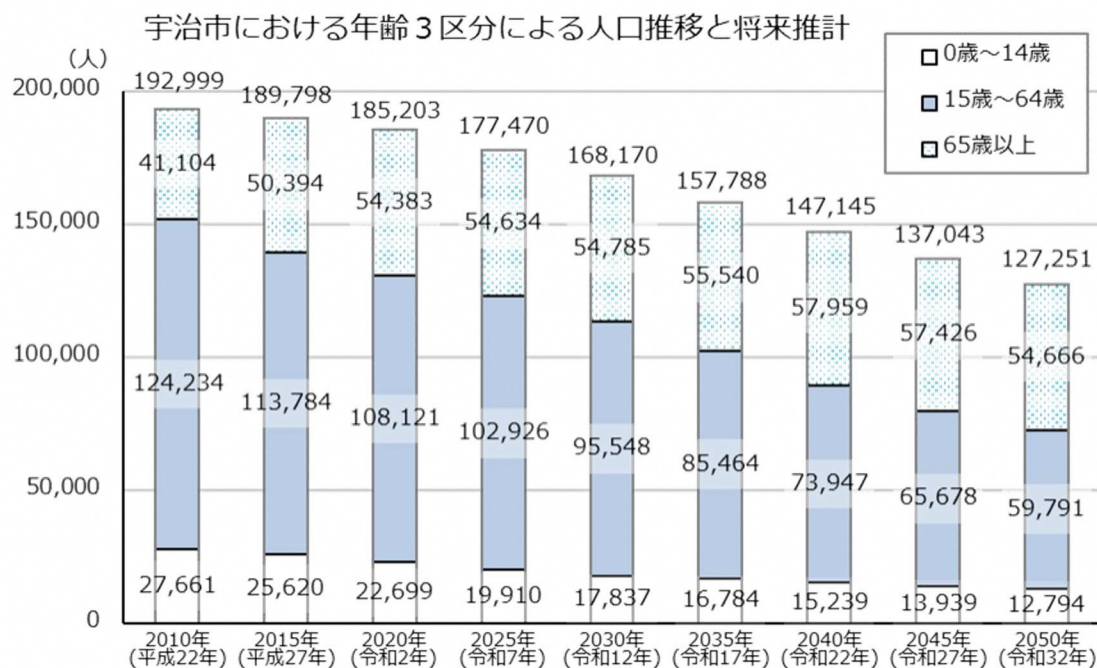
(1) 少子高齢社会の進行

日本全体において、出生数が年々減少しており、将来の生産年齢人口の減少は、避けがたい前提条件になるとされています。(1971年から1974年生まれの所謂、団塊ジュニア世代と比べ、2040年の出生数(推計)は1/3になると言われています)

※ 2022年1月～6月の出生数が38.5万人となったことから、想定よりも早く出生数が80万人を下回る可能性が高まっていると言われています。



宇治市の将来推計においても、高齢者人口は横ばいで推移するものの、年少人口・生産年齢人口が減少し、全体として人口減少・高齢化が進行するとされています。



（２）理念等の捉え方

デジタル技術の活用による、様々な選択肢を用意することで、一人ひとりがニーズに合ったサービスを選び、多様な幸せが実現できる「人に優しいデジタル社会の推進」に取り組むとともに、職員は職員でしかできない業務に特化することで、人口減少・高齢化の進行に対処し、市民サービスを含めた自治体としての機能の維持・向上を図ります。

効率化によって気づきの機会を創出し、自動化によって気遣う時間を確保する。

則ち「おもてなしの心」により、デジタル化を推進する。

デジタル3原則
デジタルファースト 個々の手続・サービスが一貫してデジタルで完結
ワンスオンリー 一度提出した情報は、二度提出することを不要に
コネクテッド・ワンストップ 民間サービスを含め、複数の手続・サービスを ワンストップで実現

デジタル社会形成のための基本原則	
デジタル社会の実現に向けた改革の基本方針	
①オープン・透明	⑥迅速・柔軟
②公平・倫理	⑦包摂・多様性
③安全・安心	⑧浸透
④継続・安定・強靱	⑨新たな価値の創造
⑤社会課題の解決	⑩飛躍・国際貢献



おもてなしの心・利休七則
1. 茶は服のように点て -市民の目線でサービス・デジタル化を検討-
2. 炭は湯の沸くように置き -状況に応じて様々なデジタル技術等を検討-
3. 花は野にあるように生け -デジタル技術で日常生活等の利便性向上を検討-
4. 夏は涼しく冬暖かに -デジタル技術を活用した課題解決を検討-
5. 刻限は早めに -デジタル化による効率化や自動化を検討-
6. 降らずとも傘の用意 -常に不測の事態に備え、セキュリティを強化-
7. 相客に心せよ -継続的なデジタルデバйд対策を実施-

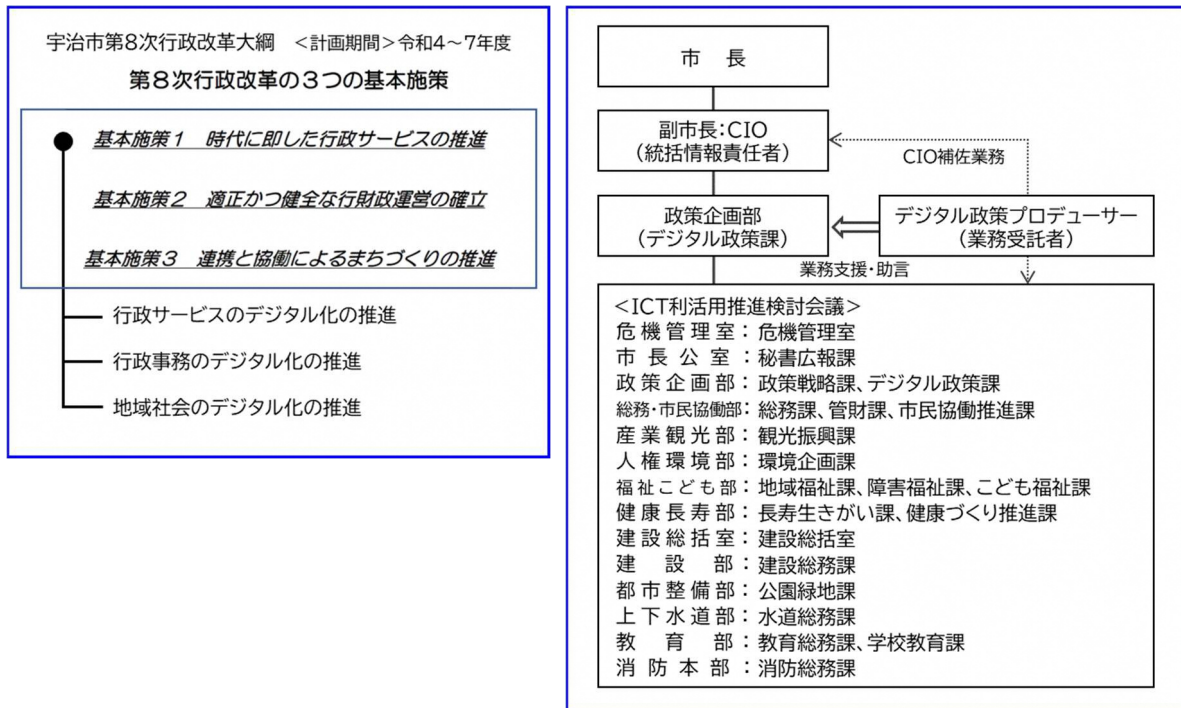
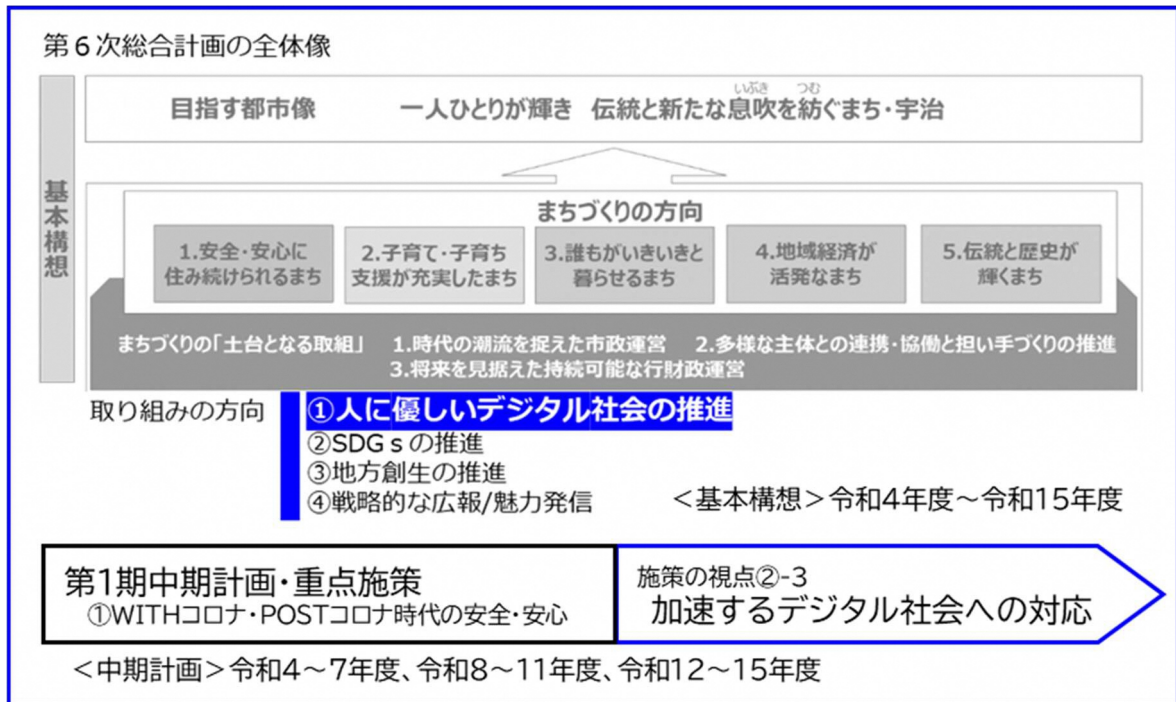
「デジタル3原則」に基づき、行政手続の利便性向上を図ります。

「デジタル社会形成のための基本原則」に基づき、デジタル技術を活用した様々な施策を行います。

宇治茶を特産品とする宇治市ならではの、「おもてなしの心」をもって、デジタル化を図ります。

(3) デジタル技術を活用した各種取組の推進体制

第6次総合計画及び第8次行政改革大綱を踏まえ、市長を先頭に、副市長を実務的な統括情報責任者（CIO）とし、関係課で構成するICT利活用推進検討会議などにより、庁内における情報共有・連携を図り、デジタル技術を活用した、各種取組を推進します。



(4) 宇治市のデジタル技術等を活用した主な取組み

①行政サービスのデジタル化

- ・ A I チャットボット
24時間総合案内システムとして、ウェブ上の質疑応答を A I 対応
- ・ オンライン申請・キャッシュレス決済
オンラインでの申請・支払いにより、証明書等を郵送対応
- ・ H P の音声化・多言語対応
宇治市ホームページの掲載情報を音声化・多言語対応
- ・ デジタルスタンプラリー
位置情報システムを活用した観光啓発等イベントの実施
- ・ 防災・防犯カメラネットワーク
専用回線でのリアルタイム等視認により、災害・犯罪を防止

など

②行政事務のデジタル化

- ・ デジタル人材の確保等
外部人材の助言等を踏まえ、デジタル技術による業務の効率化等を推進
- ・ 電子決裁の導入・テレワーク端末整備
自席以外の場所においても執務ができる環境等の構築
- ・ A I - O C R ・ R P A の活用
A I による文字認識やプログラミングによるデータ化などで業務を効率化
- ・ ペーパーレス会議システム
クラウド本棚を活用することで、会議資料等のデータを共有・更新

など

③地域社会のデジタル化

- ・ マイナンバーカードの普及促進
出張申請サポート事業など、マイナンバーカードの普及を継続的に促進
- ・ スマートフォン操作講習会
スマートフォンの操作習熟により、市民生活の利便性の向上を支援
- ・ 公共施設 W i - F i 環境整備
施設にモバイルルーターを配備し、様々なコミュニケーション環境を整備
- ・ デジタルクーポン
L I N E を活用したデジタルクーポン等により、円滑な決済を促進
- ・ 健康データ分析・地区診断
医療・介護・保健等のデータを統合・分析し、健康づくりを推進
- ・ スマート農業等導入
I C T 技術を活用した省力化や品質向上・増収効果のある設備導入を支援

など

(5) 自治体DX推進計画等

国が主導的に役割を果たしつつ、自治体全体として足並みを揃えて取り組んでいくため、重点的に取り組むべき事項・内容を具体化した「自治体DX推進計画」が策定されました。(令和2年12月25日策定、令和4年9月2日改定)

自治体DX推進計画の対象期間等・自治体の取組内容	
自治体DX推進計画の対象期間等	
○ 2021年1月から2026年3月までを本計画の対象期間とする。 ○ 本計画は、「(仮称)Gov-Cloud」の活用に向けた検討、デジタル庁の設置など国の動向を反映させるよう適宜見直しを行うとともに、自治体の取組状況に応じたPDCAサイクルにより、進捗管理を行う。 ※「デジタル・ガバメント実行計画」において、「各施策の取組状況やデジタル庁の設置を踏まえ、その在り方を含めて見直しを検討するとともに、必要に応じて随時、改定等を行う」こととされている。 ○ 総務省は、国の施策展開を踏まえつつ、業務改革(BPR)を含めた標準化等の進め方について、「(仮称)自治体DX推進手順書」として、21年夏を目途に提示する。	
推進体制の構築	
○組織体制の整備 ○デジタル人材の確保・育成 ○計画的な取組み ○都道府県による市区町村支援	
重点取組事項	
○自治体の情報システムの標準化・共通化 ○マイナンバーカードの普及促進 ○行政手続のオンライン化 ○AI・RPAの利用推進 ○テレワークの推進 ○セキュリティ対策の徹底	

令和4年度末までに、マイナポータルの「ぴったりサービス」を活用したオンライン申請に対応するため、宇治市もシステム改修等を進めています。

子育て関係(15手続)※市区町村対象手続		
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	保育施設等の利用申込	高額介護(予防)サービス費の支給申請
児童手当等の額の改定の請求及び届出	保育施設等の現況届	介護保険負担限度額認定申請
氏名変更／住所変更等の届出	児童扶養手当の現況届の事前送信	居宅介護(介護予防)福祉用具購入費の支給申請
受給事由消滅の届出	妊娠の届出	居宅介護(介護予防)住宅改修費の支給申請
未支払の児童手当等の請求	介護関係(11手続)※市区町村対象手続	
児童手当等に係る寄附の申出	要介護・要支援認定の申請	被災者支援関係(1手続)※市区町村対象手続
児童手当に係る寄附変更等の申出	要介護・要支援更新認定の申請	罹災証明書の発行申請
受給資格者の申出による学校給食費等の徴収等の申出	要介護・要支援状態区分変更認定の申請	自動車保有関係(4手続)※都道府県対象手続
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	居住(介護予防)サービス計画作成(変更)依頼の届出	自動車税環境性能割の申告納付
児童手当等の現況届	介護保険負担割合証の再交付申請	自動車税の賦課徴収に関する事項の申告又は報告
支給認定の申請	被保険者証の再交付申請	自動車税住所変更届
		自動車の保管場所証明の申請
※引越しワンストップサービスは別途実施		

※引越しワンストップサービスは別途実施