

栗原市
デジタル・トランスフォーメーション
(DX) 推進計画

令和5年9月

栗原市企画部

市政情報課デジタル行政推進室

目 次

1	計画策定の目的	…	1
2	デジタル化に関する動向	…	2
	(1) 国のデジタル化の動向	…	2
	(2) 宮城県のデジタル化の動向	…	3
3	栗原市の現状と課題	…	4
	(1) 現状	…	4
	(2) 課題	…	5
4	D X 計画の位置付けと計画期間		
	(1) D X 計画の位置付け	…	6
	(2) D X 計画の構成	…	6
	(3) 計画期間	…	7
5	栗原市D X 推進計画の基本理念と基本方針	…	8
	(1) 基本理念	…	9
	(2) 基本方針	…	9
6	栗原市D X 推進の方向性と推進体制	…	1 1
	(1) 栗原市D X 推進の全体イメージ	…	1 1
	(2) 推進手法と進捗・工程管理の検討	…	1 2
	(3) 職員全体の意識改革と育成	…	1 2
	(4) コンプライアンス管理	…	1 2
	(5) サステナブルなデジタル化推進	…	1 3
	(6) 災害時の運用指針	…	1 3
	(7) 推進体制の整備	…	1 4

1 計画策定の目的

令和2（2020）年12月、国は、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※1～」を掲げた「デジタル社会の実現に向けた改革の基本方針」を示し、「自治体デジタル・トランスフォーメーション（DX※2）推進計画」を策定しました。

この計画では、地方自治体が自ら担う行政サービスについて、デジタル技術やデータ、AI等を活用して、住民の利便性を向上させるとともに業務効率化を図り、人的資源を行政サービスのさらなる向上に繋げていくこととして、次の取組が地方自治体に求められています。

- 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※3・RPA※4の利用推進
 - 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の取組とあわせて取り組むべき事項
 - ①デジタル田園都市国家構想の実現に向けたデジタル実装の取組の推進・地域社会のデジタル化
 - ②デジタルデバイド※5対策
 - ③デジタル原則に基づく条例等の規制の点検・見直し

市は、これらを踏まえデジタル社会に対応した市民に寄り添う行政サービスを実現することを目的として、栗原市デジタル・トランスフォーメーション（DX）推進計画（以下「DX計画」という。）を策定するものです。

※1 デジタル化とは、アナログ業務の電子化により効率化や合理化を目指すこと。

※2 Digital Transformation（デジタル・トランスフォーメーション）の略。デジタル技術の浸透により、生活をあらゆる面でより良く変革すること。

※3 Artificial Intelligenceの略で、人が実現するさまざまな知覚や知性を人工的に再現するもの。人工知能。

※4 Robotic Process Automationの略で、人工知能などの技術を活用して、定型作業をすること。

※5 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人と利用できない人との間に生じる格差。

2 デジタル化に関する動向

(1) 国のデジタル化の動向

ア 目指すべき社会の姿

国が目指す「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」は、「誰一人取り残さない、人に優しいデジタル化」を進めることに繋がり、政府全体の目標である Society 5.0^{※6}の実現にも直接資するものです。

目指すべき社会の姿の実現に向けた施策の展開には、誕生したばかりの新生児から高齢者に至るまで、人生100年時代におけるあらゆるライフステージにおいて、我が国の未来を支える子供たち一人ひとりに最適な教育の提供、人を惹き付ける魅力的な仕事の創出、生涯を通じたゆとりと安心のある暮らしの実現など、国民一人ひとりが、デジタル技術の恩恵によってそれぞれのライフスタイルやニーズに合った心豊かな暮らしを営むことができるよう、「個人を支える」デジタル化の実現を目指すものとしているほか、「地域」、「産業」を支えるデジタル化等を推進して、国を支え、世界を支えるデジタル化の実現も併せて目指すものとしています。

イ 自治体デジタル・トランスフォーメーション（DX）推進計画

国は、令和4年6月に「デジタル社会の実現に向けた重点計画」等における各施策について、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、支援策等を取りまとめ、同年12月に「自治体DX推進計画」として改定して、デジタル社会の構築に向けた取組を着実に進めていくとしています。

ウ 対象期間

自治体デジタル・トランスフォーメーション（DX）推進計画の対象期間は、令和3（2021）年1月から令和8（2026）年3月までとされています。

※6 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（Society）。

狩猟社会（Society 1.0）、農耕社会（Society 2.0）、工業社会（Society 3.0）、情報社会（Society 4.0）に続く、新たな社会を指すもので、第5期科学技術基本計画において我が国が目指すべき未来社会の姿として初めて提唱された。

(2) 宮城県のデジタル化の動向

ア みやぎ情報化推進ポリシーの策定趣旨と位置付け

みやぎ情報化推進ポリシーは、令和2（2020）年9月の「みやぎデジタルファースト宣言」の趣旨に則り、昨今の社会情勢の変化等を踏まえて、情報化政策の基本的方針として策定されています。また、官民データ活用推進基本法に基づき、デジタル手続法を踏まえて行政手続のオンライン化^{※7}等を推進し、「自治体デジタル・トランスフォーメーション（DX）推進計画」（総務省）を受け、県内市町村による情報化の推進を支援する計画として位置付けられています。

イ 計画期間

みやぎ情報化推進ポリシーの計画期間は、令和3（2021）年度から令和6（2024）年度までの4年間とされています。

ウ 基本目標



エ 重点取組事項

重点目標「3つのD」

- ① 最適化による県民サービスの向上 D(デジタル) for 「Citizen^{※9}」
- ② 地域の課題解決と活力の創出 D(デジタル) for 「Local^{※10}」
- ③ デジタル化による働き方改革の推進 D(デジタル) for 「Business」

※7 デジタル手続法により、行政手続のオンライン実施が原則化（自治体は努力義務）されており、令和2年末に総務省が策定した「自治体DX推進計画」においては、デジタル化による利便性の向上を国民が早期に享受できるよう、令和4年度末を目指して、国と自治体が協力して、原則、全自治体で、特に国民の利便性向上に資する手続について、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にするとともに、それ以外の各種行政手続についても、積極的にオンライン化を進めることとされている。

※8 「進歩する・前進する」という意味。

※9 「県民」という意味。

※10 「地元の」という意味。

3 栗原市の現状と課題

(1) 現状

栗原市は平成17年4月1日に、旧栗原郡9町1村が合併し誕生した市で、豊かな自然環境のもと、それぞれの歴史・文化の中で、地域資源をいかしながら個性あるまちづくりを進め、地域振興を図ってきました。

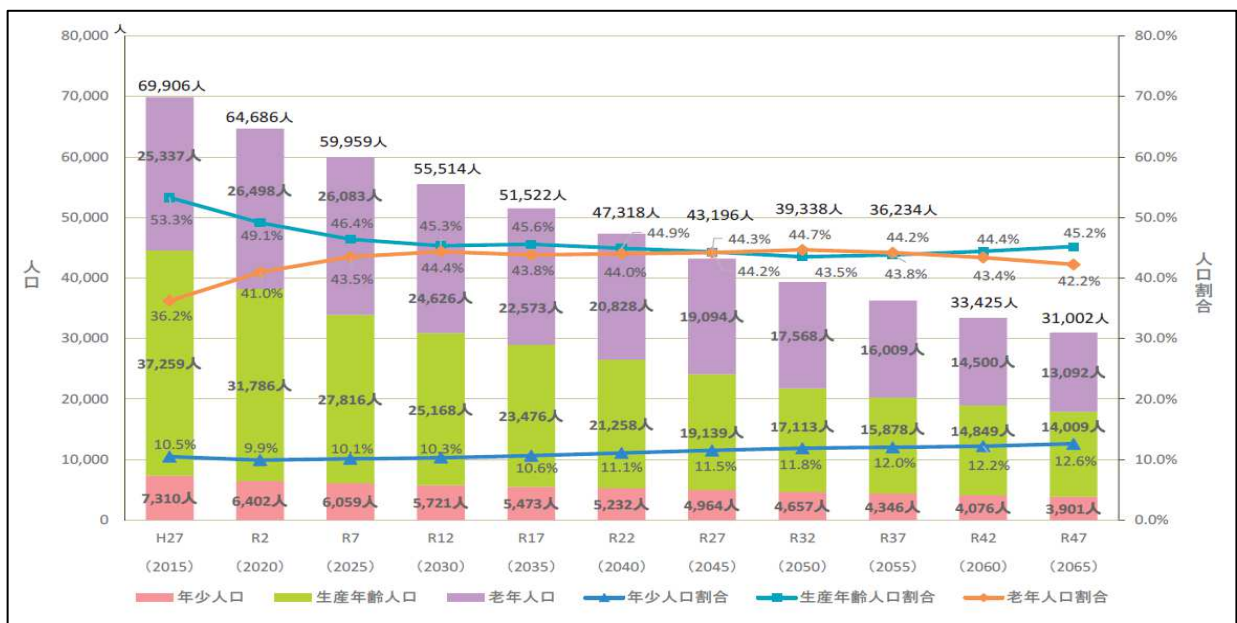
地勢は、東西に約38キロメートル、南北約39キロメートル、総面積は804.97平方キロメートルであり、県内第1位の広さを有しています。

市の国勢調査人口は、平成17年の8万248人から令和2年では6万4637人と1万5611人減少しています。地区別にみると、花山地区で38.8パーセント減、鶯沢地区で30.1パーセント減と減少率が高くなっています。

栗原市における国立社会保障人口問題研究所の推計をベースに、市総合計画において推計した将来総人口は、平成27(2015)年の6万9906人が、令和27(2045)年には、4万3196人と見込まれ、30年間で約4割が減少するという推計結果になっています。

人口構成をみると、令和27(2045)年における総人口に対する65歳以上の老年人口割合が44.3パーセントとなり、生産年齢人口は、約5割減少すると見込まれています。

また、近年急速に普及しているスマートフォンなどの所有率について、令和4年度に実施した「栗原市防災情報の入手方法についてのアンケート調査」によると、各年代のスマートフォン・携帯電話所有状況は、20代から70代までは90パーセント前後と、高い所有率を示していますが、80代では47.9パーセント、90代ではわずか13.5パーセントと、年齢が上がるにつれて所有率が低下しています。スマートフォンを所有しない理由としては、操作方法の不安や維持・購入費の高さが回答の約70パーセントを占める結果となっています。



出典：栗原市総合計画後期基本計画 資料編

<各年代におけるスマートフォン・携帯電話所有状況>

年代	回答者数	所持者数	所持率
10代	2,710人	1,162人	42.9%
20代	1,254人	1,181人	94.2%
30代	1,781人	1,737人	97.5%
40代	2,663人	2,640人	99.1%
50代	2,547人	2,488人	97.7%
60代	4,720人	4,517人	95.7%
70代	4,605人	4,002人	86.9%
80代	2,634人	1,262人	47.9%
90代	953人	129人	13.5%
計	23,867人	19,118人	80.1%

<スマートフォンを所持しない理由>

理由	件数	構成割合
操作方法に不安がある	713件	29.8%
毎月の維持費が高い	480件	20.1%
本体の購入代金が高い	454件	19.0%
必要がない	405件	16.9%
その他	174件	7.3%
無記入	165件	6.9%
計	2,391件	100%

栗原市防災情報の入手方法についてのアンケート調査結果 より

(2) 課題

高齢化が進むことにより、医療・福祉サービス等の需要が増すとともに、広大な市域を移動する手段の確保や、市民生活を支えるインフラ整備、人材等の確保が必要となるほか、人口減少による経済規模の縮小や地域コミュニティの弱体化など、地域社会の存続そのものが懸念されます。

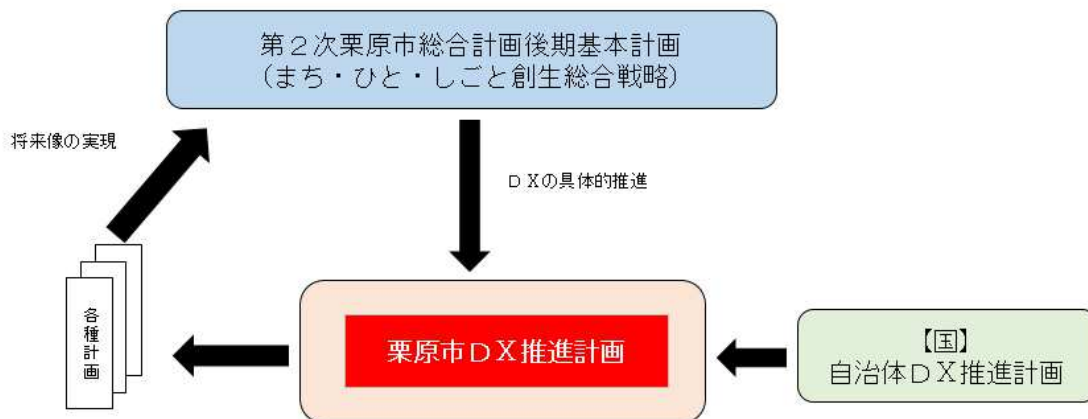
今後、市の限られた財源や人員等の行政資源の中で、より質の高いきめ細かな行政サービスが求められることが予想されますが、市民からの要望に全て応えるには限界があります。

そのため、さまざまな課題の解決に向けて、市民の利便性を維持・向上させるデジタル技術やAI等を積極的に導入することに加え、職員が担う行政の各種業務についてもデジタル技術やデータを活用して業務効率化を図り、そこで生み出された人的資源を住民サービスの新たな需要に繋げていく必要があります。

4 DX計画の位置付けと計画期間

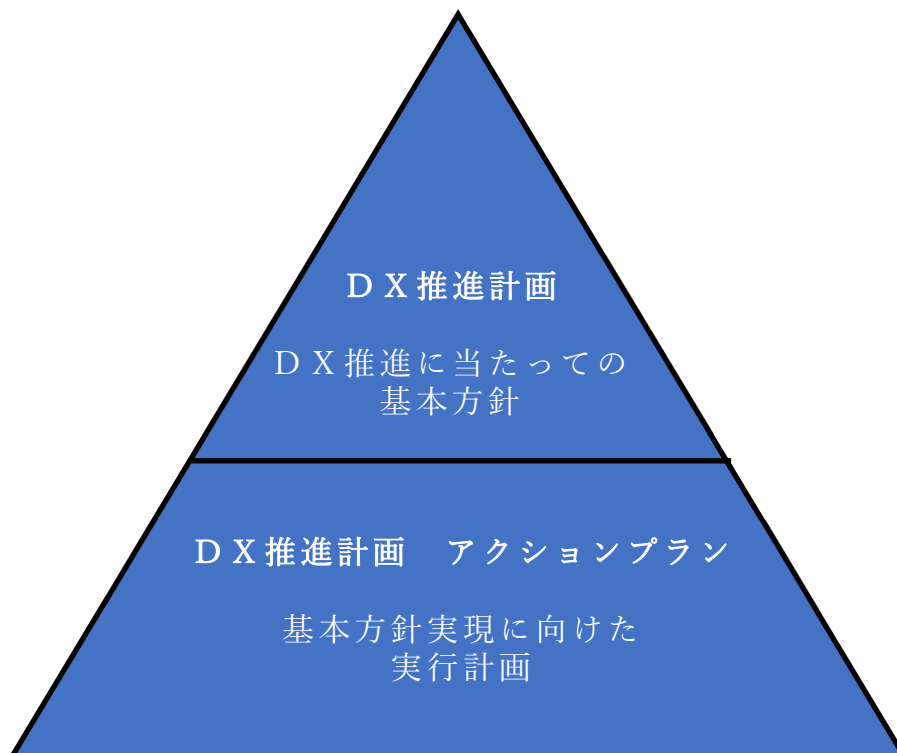
(1) DX計画の位置付け

DX計画は、「第2次栗原市総合計画後期基本計画」に掲げる将来像実現に向けたデジタル政策の全体方針等を示すとともに、DXの取組を計画的に進めることを目的に策定する個別計画とします。



(2) DX計画の構成

DX計画は、基本的な考え方を定める「栗原市DX推進計画」と実行計画である「栗原市DX推進計画アクションプラン」(以下「アクションプラン」という。)の2段構造による構成とします。



(3) 計画期間

D X計画の対象期間は、令和5（2023）年度から、第2次栗原市総合計画後期基本計画の期間に合わせ、令和8（2026）年度までとし、状況に応じて見直しを行います。

年度	R 2 (2020)	R 3 (2021)	R 4 (2022)	R 5 (2023)	R 6 (2024)	R 7 (2025)	R 8 (2026)
市			第2次栗原市総合計画後期基本計画				
				栗原市D X推進計画			
県		みやぎ情報化推進ポリシー					
国	自治体D X推進計画						

基本理念

便利でかんたん 人にやさしい デジタルくりはら

基本方針

1. 市民サービスのデジタル化

- どこでもオンラインで行政手続きができる市役所
- 書かない、待たない、行かない窓口の実現

2. 行政のデジタル化

- 情報システムの共通化、最適化の推進
- 業務プロセスの見直しによる業務の効率化

3. 魅力あるまちづくりのデジタル化

- スマート福祉、スマート農業などのデジタル技術を活用したまちづくり
- 地域住民に対するきめ細かなデジタル活用支援

(1) 基本理念

市ではデジタル技術を活用し、既存のサービスや働き方を改革し、今後ますます進歩するデジタル社会に対応した、市民に寄り添う行政サービスを実現するため、基本理念を次のとおりとします。

便利でかんたん 人にやさしい デジタルくりはら

(2) 基本方針

市の課題を解決し、市のデジタル化を実現するため、デジタル技術を活用した「市民サービスのデジタル化」及び「行政のデジタル化」、そして「魅力あるまちづくりのデジタル化」とした3つを柱として推進します。

それぞれの基本方針は、取り組むべき項目の課題を具体的に表し、個別の推進項目において実行します。

1. 市民サービスのデジタル化

○ どこでもオンラインで行政手続きができる市役所

現在市役所で行っている住民票などの各種証明書や、申請、届出などの手続き等に関し、原則としてオンライン化を進めます。

オンライン化の方法は、汎用的な電子申請システムを導入し、市民や企業等が利用するサービスを中心に、利便性の高い機能の充実を図ります。

○ 書かない、待たない、行かない窓口の実現

① 書かない窓口

タブレット端末を使用し、マイナンバーカードや免許証を読取ることで、市民が記載し申請している、住民異動申請のほか、諸証明など申請書への手書きを必要としない窓口とします。

② 待たない窓口

電子申請の仕組みを使用して、インターネット上から、窓口での相談等の予約ができるようにして、市役所での待ち時間をなくします。

③ 行かない窓口

上記電子申請の仕組みを利用して、自宅などから、さまざまな申請を行えるようにします。これら3つを組み合わせたスマート窓口の仕組みを構築し、時間に左右されず、市役所に行かなくても各種手続きが完結できるようにします。

また、証明書手数料などの支払いのキャッシュレス化^{※11}による窓口の利便性も併せて検討します。

※11 現金を使用せずに、クレジットカードや電子マネーなどで支払いを行うこと。

2. 行政のデジタル化

- 情報システムの共通化、最適化の推進
地方公共団体情報システム標準化に関する法律の下、令和7（2025）年度末までに、基幹系20業務システムを国が提供する共通のクラウド基盤^{※12}「ガバメントクラウド^{※13}」に移行します。
基幹系業務を共通のクラウド基盤で運用することで、行政手続のオンライン化やデータ連携による各種手続きのワンストップ化^{※14}を加速させ、業務の効率化を図ります。
- 業務プロセスの見直しによる業務の効率化
業務プロセスを見直し、単純作業などを、AI技術やRPAなど、近年、幅広い分野で活用されるようになったツールによって業務の効率化を図ります。
また、働き方改革として、テレワークの導入等を検討します。
特に以下に焦点を当て推進します。
 - ・デジタル人材の育成
 - ・職務環境の改善

3. 魅力あるまちづくりのデジタル化

- スマート福祉^{※15}、スマート農業^{※16}などのデジタル技術を活用したまちづくり
「暮らし」や「産業」などの分野において、AI技術やデジタルの力を活用し、新たなサービスを創造することで、地域にデジタルの恩恵をもたらし、地域の豊かさを維持しながら、魅力ある新たな地域づくりを目指します。
- 地域住民に対するきめ細かなデジタル活用支援
社会全体のデジタル化が進められる中、高齢者を含めた誰もがデジタル機器・サービスを活用することで、多様な価値観やライフスタイルを持ちつつ、豊かな人生を享受できる共生社会の実現を目指します。

※12 クラウド・コンピューティングの最下層に位置し、サーバやネットワーク設備などのハードウェアやストレージなどのITインフラを、仮想化技術を利用して提供する基盤。

※13 政府共通のクラウドサービスの利用環境のこと。

※14 行政上の一連の手続きを1回の手続き、あるいは1箇所の窓口で完了させることができるような行政サービスのこと。

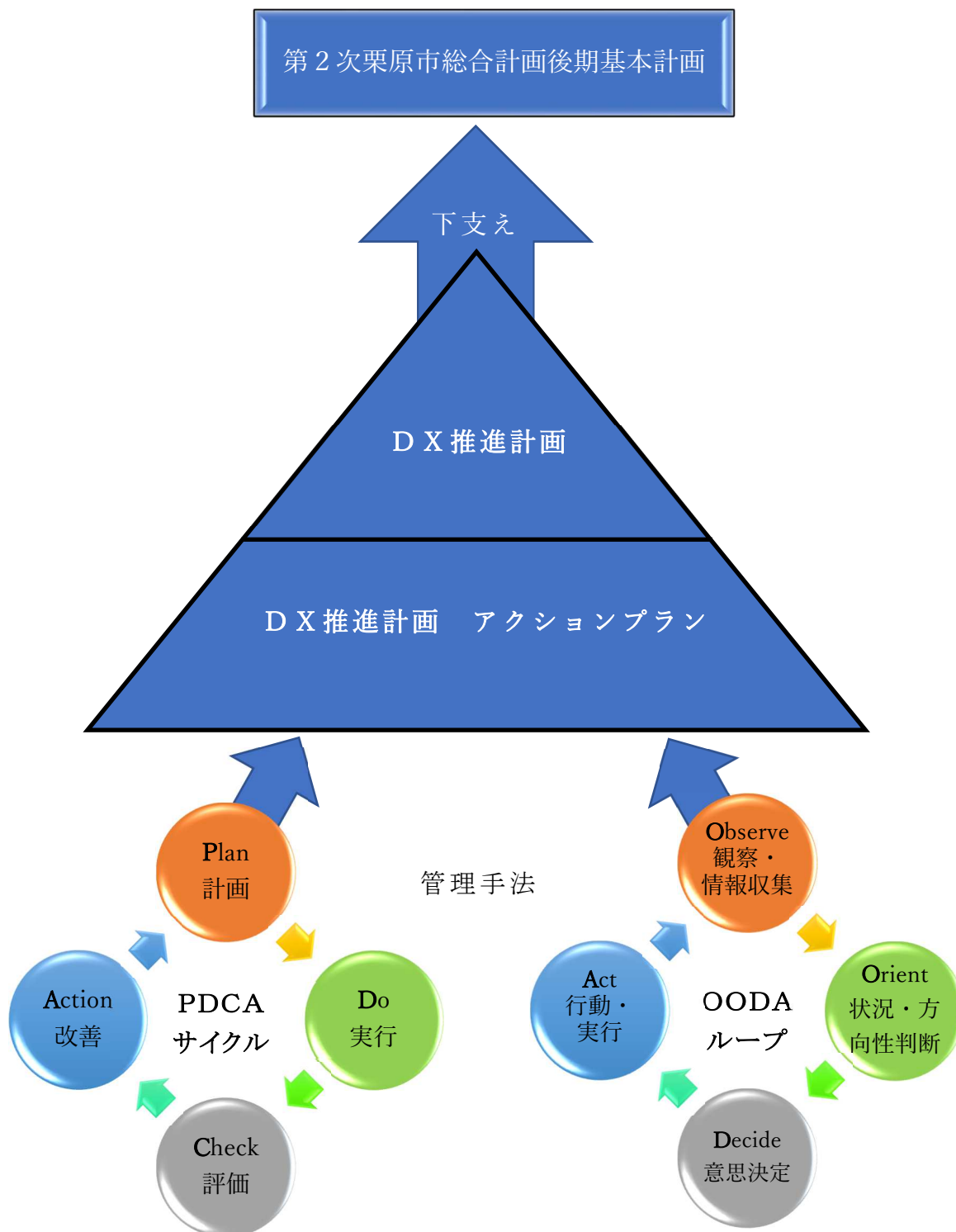
※15 介護ロボットなどのデジタル技術を活用した福祉サービスを行うこと。

※16 ロボット技術や情報通信技術（ICT）を活用して、省力化・精密化や高品質生産を実現する等を推進している新たな農林畜産業のこと。

6 栗原市DX推進の方向性と推進体制

(1) 栗原市DX推進の全体イメージ

DX計画は、第2次栗原市総合計画後期基本計画達成のための補完手段であり、その推進においては市民や職員にとって最適であるか等の確認を常に行う必要があります。PDCAサイクルやOODA（ウーダ）ループの進捗管理手法を採用し、目的を達成するための状況を改善しながら推進します。



(2) 推進手法と進捗・工程管理の検討

市ではDXの推進をより確実なものとし、社会におけるデジタル技術の進化と、市民生活や地域の環境変化に伴うニーズの変化を確実に反映するために、PDCAサイクル及びOODAループを採用します。前者は基本的な管理手法として、後者は意思決定における局面の思考法として適用し、相互に補完することでDXの確実な推進につなげます。

ア PDCAサイクルの導入

各施策の進捗管理として一般的なPDCAサイクルを採用して管理を行います。

「PDCA」とは、「Plan（計画）」、「Do（実行）」、「Check（評価）」、「Action（改善）」を繰り返すことによって、連続したフィードバックを実施し、継続的な業務管理や業務改善を実施する手法です。

イ OODAループの導入

DX計画の迅速かつ柔軟な意思決定が求められる場合については、OODAループの手法を導入します。

「OODA」とは、「Observe（観察、情報収集）」、「Orient（状況、方向性判断）」、「Decide（意思決定）」、「Act（行動、実行）」の頭文字をつないだ言葉で、意思決定プロセスを理論化したもので、PDCAサイクルと異なり、計画を立てるステップが無いため、スピーディーな意思決定を行うことが可能になります。

(3) 職員全体の意識改革と育成

デジタル技術の活用は、業務遂行のために必須であり、今後よりその比重が増加していくことが見込まれるため、職員のデジタル技術に対する理解を深めていく必要があります。そのためには、デジタル技術等の重要性や意義を全職員が意識することが必須であり、デジタル技術やデータの活用が当たり前となる業務遂行に変革していく必要があります。

これに併せ、人材育成計画を構築し、デジタル人材のコアメンバー^{※17}を育成することでDX計画推進のすそ野を広げ、その効果を庁内に浸透させます。

(4) コンプライアンス^{※18} 管理

ア 法令・条例等との整合性の確認・評価

DX計画を推進する上で、必要な各種法令・条例を常に意識し、その整合性に問題がないかを確認・評価することとします。

イ 計画実施に関わるリスク管理

DX計画を実施するにあたっては、リスクを予測し、対策を講じながら継続的に監視・評価し、適時な改善を行うこととします。

※17 中核となる人物のこと。

※18 「法令遵守」のことを指し、企業や個人が法令や社会的ルールを守ることを意味しています。昨今ではこれに、企業倫理や社会規範などに従い、公正・公平に業務を行うという意味も含まれています。

(5) サステナブル^{※19}なデジタル化推進

平成27(2015)年9月、国連本部で開催された「国連持続可能な開発サミット」において、令和12(2030)年に向けた国際社会全体の行動計画である「持続可能な開発のための2030アジェンダ^{※20}(通称:2030アジェンダ)」が採択され、2030アジェンダでは、17のゴールと169のターゲットから構成された「持続可能な開発目標

(Sustainable Development Goals: SDGs)」が掲げられました。

DX計画においても、SDGsで掲げる誰一人取り残さない持続可能で多様性と包括性のある社会の実現に資するよう、デジタル社会の構築に向けた取組みを推進します。



(6) 災害時の運用指針

市のICT-BCP^{※21}に基づき、利用者への影響を極力避けるように行動します。特にICTの復旧目標や、情報セキュリティの3大要素である、「機密性^{※22}」、「完全性^{※23}」、「可用性^{※24}」に留意することとします。

※19 「持続可能な・維持できる」という意味。

※20 実施計画、議事日程、行動計画、予定表、協議事項などのことを指しますが、国際機関や政治分野などでは「検討課題」や「行動計画」の意味で用いられます。

※21 ICT部門の業務継続計画のこと。災害時に自庁舎が被災しても、ICT資源を利用できるよう準備しておき、応急業務の実効性や通常業務の継続性を確保する計画であり、地域防災計画を支え、また、地域防災計画の想定を超える災害にも備える計画。

※22 許可された者だけが情報にアクセスできるようにすること。

※23 データを最新かつ正しい状態で維持すること。

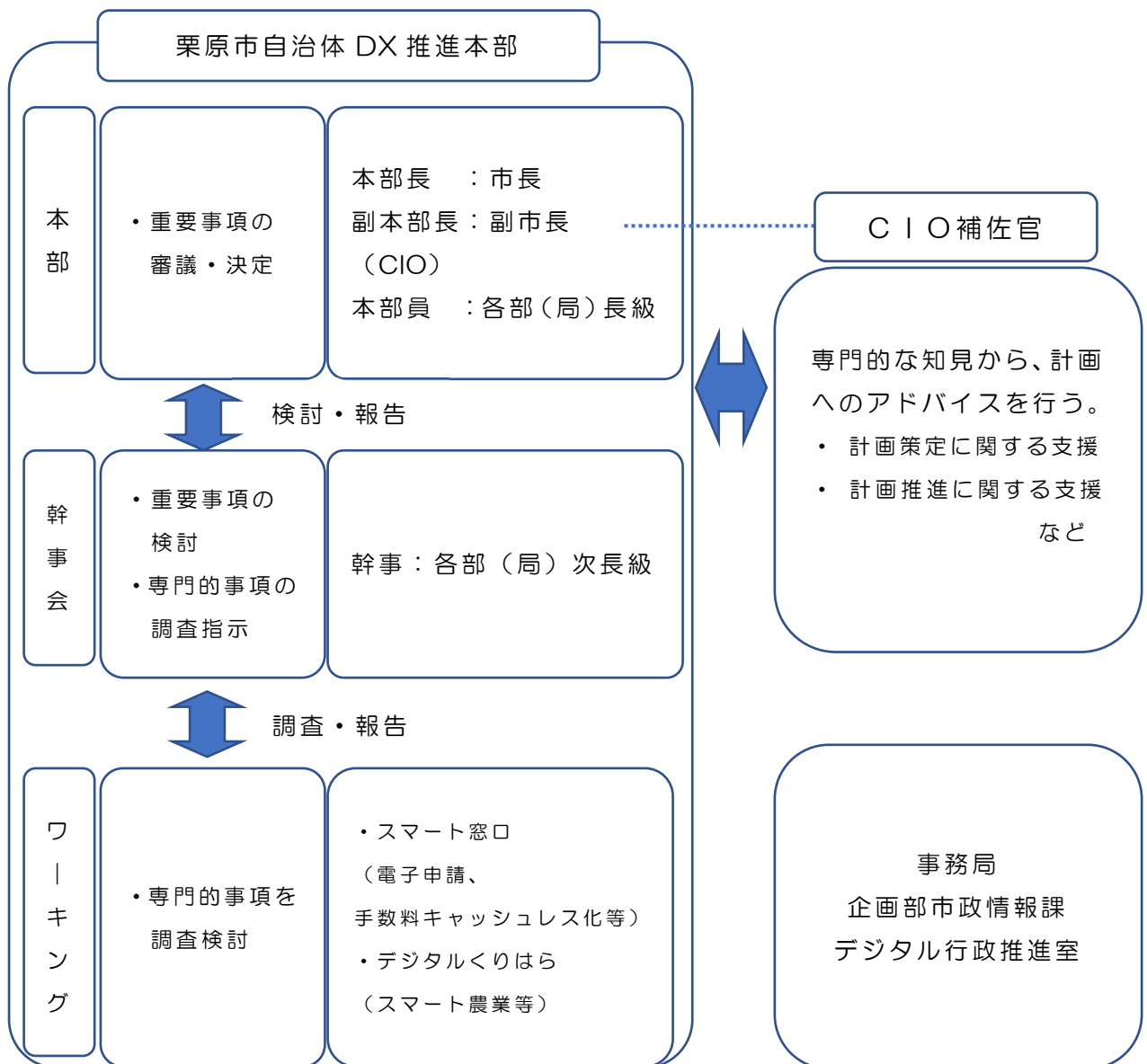
※24 情報を使いたいと考えたときに使える状態にしておくこと。

(7) 推進体制の整備

市では、DX計画を推進するため、市長を本部長とする「栗原市自治体DX推進本部（以下「推進本部」という。）」を設置し、重要事項や専門的事項等について、幹事会やワーキングチームで調査検討を行ったうえで、推進本部において重要事項を審議、決定します。

また、計画の進捗状況の管理についても推進本部で行います。

DX計画を効果的に進めるため、国が示す組織体制にある、CIO^{※25}（副市長）のマネジメントを専門的知見から補佐するCIO補佐官等の役割が重要となることから、CIO補佐官として、市の実務に即した技術導入の判断や助言を行うことのできるICTの知見を持ったデジタル人材を外部登用しています。



※25 Chief Information Officer の略で、「最高情報責任者」という意味。