

岩国市デジタル化推進計画

V 4.0

令和 8 年 5 月

岩国市

目次

第1章	計画策定の背景	3
1.	国のDX施策の動向	3
◆	国の動向	5
2.	県のDX施策の動向	5
◆	施策の3つの柱	5
◆	山口県の取組状況	7
3.	本市のDX施策の動向	7
第2章	計画の基本的な考え方	8
1.	計画の目的	8
2.	計画の位置付け	10
3.	計画期間	10
第3章	計画の推進	11
1.	推進体制	11
2.	進捗管理	12
第4章	個別施策	12
1.	情報システムの標準化・共通化	12
◆	現状と課題	12
◆	これからの取組	12
◆	対応予定の20業務	13
2.	マイナンバーカードの普及促進・利用の推進	14
◆	現状と課題	14
◆	これからの取組	14
3.	行政手続のオンライン化（住民サービスの向上）	15
◆	現状と課題	15
◆	これからの取組	15
4.	デジタル技術の活用による業務改善	20
5.	テレワークの活用	23
◆	現状と課題	23
◆	これからの取組	24
6.	情報システムの最適化・セキュリティの強化	24
◆	現状と課題	24
◆	これからの取組	25

7.	その他.....	25
8.	個別施策に係るスケジュール	27
第5章	参考	28
1.	関連資料.....	28
2.	関連する法律.....	29
3.	岩国市デジタル化推進会議設置要綱.....	30
4.	サービス設計 12 箇条（国による「デジタル・ガバメント実行計画」より抜粋）	31
第6章	用語	31
◆	5 G（5th Generation・第5世代移動通信システム）	31
◆	A I（Artificial Intelligence・人工知能）	31
◆	A I－O C R（A I－Optical Character Reader・A I－光学式文字読取装置）	31
◆	R P A（Robotic Process Automation）	31
◆	I C T（Information and Communication Technology・情報通信技術）	31
◆	C I O（Chief Information Officer・最高情報責任者）	31
◆	D X（Digital Transformation・デジタルトランスフォーメーション）	31
◆	L G W A N（Local Government Wide Area Network・総合行政ネットワーク）	32
◆	S N S（Social Networking Service）	32
◆	アクセシビリティ	32
◆	遠隔接客システム	32
◆	ガバメント・クラウド（Gov-Cloud）	32
◆	クラウド（Cloud）	32
◆	クラウド・バイ・デフォルト原則	32
◆	シンククライアント（ThinClient）	32
◆	デジタルデバイド（Digital Divide・情報格差）	32
◆	ネットワークの三層対策	32
◆	ぴったりサービス	32
◆	広島広域都市圏 I C T 推進協議会	32
◆	マイナポータル	32
◆	ユーザビリティ	32
◆	リテラシー	32

第1章 計画策定の背景

1. 国のDX施策の動向

国では、平成12年に高度情報通信ネットワーク社会形成基本法（IT基本法）を制定するとともに高度情報通信ネットワーク社会推進戦略本部（IT戦略本部）を設置し、「e-Japan 戦略」において情報通信基盤の整備を開始しました。その後、世界最高水準のIT利活用社会の実現を目指し、戦略の見直しを行いながら各種政策を推進してきました。

平成28年には、「行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律（マイナンバー法）」及びその関連法によりマイナンバー制度が導入されました。

これにより、全ての国民にマイナンバーが付番され、社会保障制度、税制、災害対策といった分野での迅速な情報連携が可能となり、デジタル技術の活用促進とともに行政手続の効率化による国民生活の利便性の向上が期待されています。

その後、これまでの少子高齢化に伴う労働力人口の不足といった課題に加え、新型コロナウイルス感染症の感染拡大における社会経済活動の維持の観点からも、デジタル技術の活用を強く求められるようになり、より一層のデジタルトランスフォーメーション（DX）の実現が急務とされ、令和3年9月にデジタル庁が創設されました。

- ・マイナンバーカード制度の導入により期待される、社会保障制度、税制、災害対策の分野での迅速な情報連携
- ・少子高齢化に伴う労働力人口の不足
- ・新型コロナウイルス感染症の感染拡大における社会経済活動の維持

デジタルトランスフォーメーション（DX）の推進

「自治体デジタル・トランスフォーメーション（DX）推進計画」で示される重点取組事項

平成13年1月	e-Japan 戦略
平成15年7月	e-Japan 戦略Ⅱ
平成18年1月	IT 新改革戦略
平成25年6月	世界最先端 I T 国家創造宣言
平成28年1月	マイナンバー制度導入
平成29年5月	世界最先端 I T 国家創造宣言・官民データ活用推進基本計画
	デジタル・ガバメント推進方針
平成30年6月	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
令和元年6月	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改定
令和元年12月	デジタル・ガバメント実行計画
令和2年12月	デジタル社会の実現に向けた改革の基本方針
	デジタル・ガバメント実行計画改定
	自治体デジタル・トランスフォーメーション（DX）推進計画
令和3年6月	デジタル社会の実現に向けた重点計画
7月	自治体 DX 推進手順書
9月	デジタル庁創設
12月	デジタル社会の実現に向けた重点計画改定
令和4年6月	デジタル田園都市国家構想基本方針
	デジタル社会の実現に向けた重点計画改定
9月	自治体デジタル・トランスフォーメーション（DX）推進計画改定
	自治体 DX 推進手順書改定
12月	デジタル田園都市国家構想総合戦略
令和5年1月	自治体 DX 推進手順書改定
6月	デジタル社会の実現に向けた重点計画改定
11月	自治体デジタル・トランスフォーメーション（DX）推進計画改定
12月	自治体デジタル・トランスフォーメーション（DX）推進計画改定
	デジタル田園都市国家構想総合戦略改定
令和6年2月	自治体デジタル・トランスフォーメーション（DX）推進計画改定
	デジタル田園都市国家構想総合戦略改定
4月	自治体デジタル・トランスフォーメーション（DX）推進計画改定
令和7年3月	自治体デジタル・トランスフォーメーション（DX）推進計画改定
12月	自治体デジタル・トランスフォーメーション（DX）推進計画改定

令和8年1月 自治体デジタル・トランスフォーメーション（DX）推進計画改定

自治体 DX 全体手順書改定

◆ 国の動向

2. 県のDX施策の動向

山口県では令和3年1月に「山口県デジタル推進本部」を設置し、令和2年12月に閣議決定された国の「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（2020年改定版）」、総務省において策定された「自治体DX推進計画」等を踏まえ、令和3年3月に「やまぐちデジタル改革基本方針」を策定しました。

「やまぐちデジタル改革基本方針」では、山口県として進める社会全体のデジタル化に向け、施策の3つの柱である「『やまぐちDX』の創出」、「『デジタル・ガバメントやまぐち』の構築」、「『デジタル・エリアやまぐち』の形成」に沿って、「官民共創による地域課題の解決」、「市町と連携した行政の構造改革の実現」、「デジタル社会の実現への基盤構築」に向けた取組を行っています。

本方針については、令和5年3月に、県政運営の指針となる新たな総合計画「やまぐち未来維新プラン」や、国における「デジタル田園都市国家構想」の基本方針や総合戦略等を踏まえ、取組内容の拡充等を図るため、改訂を行っています。

◆ 施策の3つの柱

(1) 『やまぐちDX』の創出

令和3年11月に設置された「やまぐちDX推進拠点 Y-BASE」を核として、国の政策に呼応するだけでなく、市町をはじめ、多様な主体と連

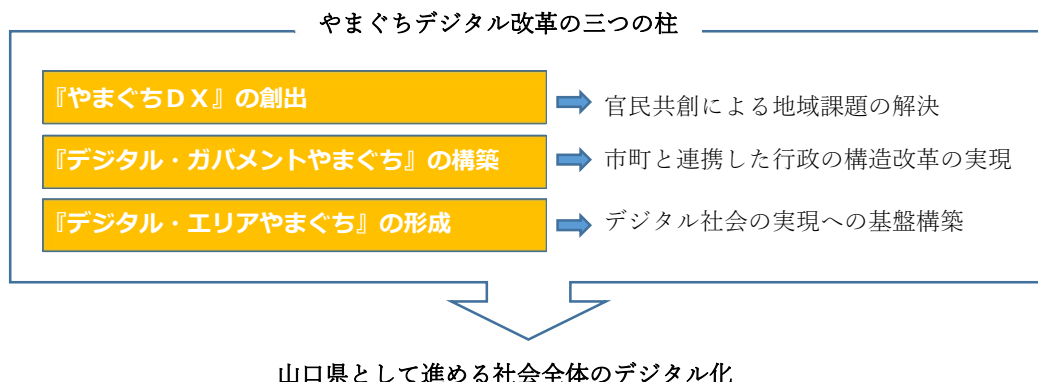
携・協働しながら、県政の幅広い分野でデジタル改革を強力に推進し、地域課題の解決と新たな価値の創造に向けた、本県ならではのD X、『やまぐちD X』の創出に取り組む。

（２） 『デジタル・ガバメントやまぐち』の構築

国の「自治体D X推進計画」に基づく情報システムの標準化・共通化に適切に対応するとともに、行政手続のオンライン化やワンストップ化等による行政サービスの利便性向上や、A I・R P A等の活用による業務の効率化など、デジタル化をてことした行政の構造改革に取組、市町と一体となって『デジタル・ガバメントやまぐち』の構築を進める。

（３） 『デジタル・エリアやまぐち』の形成

県内全域において、光ファイバ網や5 G等による高度なブロードバンド環境を確保するとともに、デジタル人材の育成を加速し、県内での活躍を促進するなど、これからのデジタル社会を創り支える基盤をしっかりと整え、地域社会のデジタル化を進めることにより、県民の誰もがデジタル化を通じて、暮らしの豊かさや地域の活力を実感することのできる、『デジタル・エリアやまぐち』を形成していく。



◆ 山口県の実施状況

令和3年1月	山口県デジタル推進本部を設置 山口県デジタル・ガバメント構築連携会議を設置
3月	やまぐちデジタル改革基本方針を策定
4月	デジタル推進局を新設し、デジタル政策課、デジタル・ガバメント推進課を設置 情報システムの標準化・共通化ワーキンググループを設置 行政手続オンライン化ワーキンググループを設置
	R P A等共同利用ワーキンググループを設置 C I O補佐官を設置
6月	D X推進官民協働フォーラム「デジテック for YAMAGUCHI」を開始
9月	デジタルデバйд対策専門部会を設置
11月	やまぐちD X推進拠点 Y - B A S E を開設
令和4年5月	Y - B A S E 宇部ランチを設置
11月	Y - B A S E 防府サテライトを設置
令和5年3月	やまぐちデジタル改革基本方針改訂

3. 本市のD X施策の動向

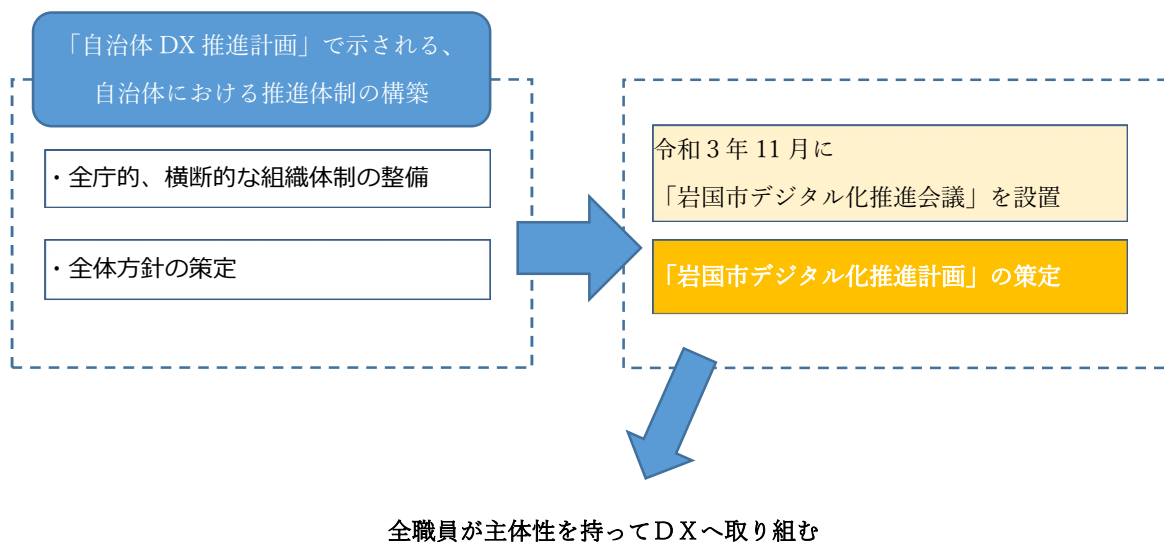
これまで、I C T関連の推進は専門的知識を必要とする業務とされたことから、本市では、総務部情報統計課が主体となり対応してきました。

令和2年12月に国が策定した「自治体デジタル・トランスフォーメーション（DX）推進計画」の中で、DXは全庁的、横断的に推進することが示されたことから、本市においても、計画的にDXを実現していくため、令和3年4月に総合政策部行政経営改革課にデジタル推進班を新設するとともに、全庁的なDXを推進するため、「岩国市デジタル化推進会議」を令和3年11月に設置しました。

本市における今後のデジタル化は、「岩国市デジタル化推進会議」により本計画を策定した上で、着実に進めてまいります。

また、全職員が主体性を持ってDXへ取り組むための人材育成と体制づくりが優先的課題となっていることから、全庁的なDXの実現は、職員一人一人のスキルアップと、自らが業務改善に取り組んでいくという意識改革を併せて進めてまいります。

さらに、令和5年4月の組織見直しに伴い、新たにデジタル改革担当部長を設置するとともに、行政経営改革課内にあったデジタル推進班とシステム部門の情報統計課電算班との整理統合により、デジタル推進課を新設し、DX推進体制の強化を図っています。



第2章 計画の基本的な考え方

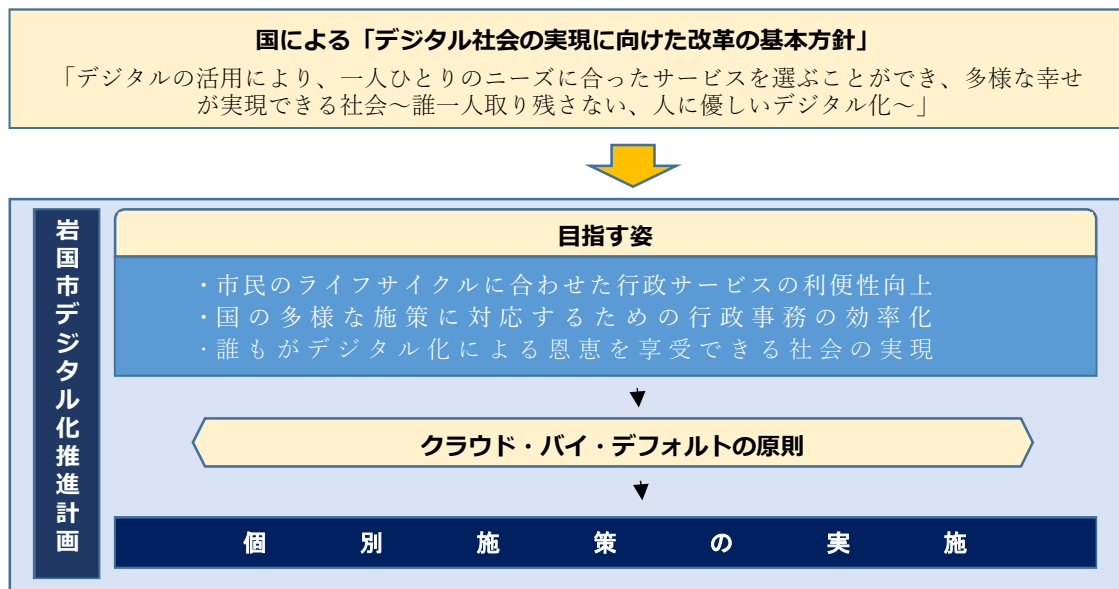
1. 計画の目的

近年、急速に情報通信技術が進展し、パソコンやスマートフォンなどのICT機器により、誰もが簡単に情報の入手や発信ができるようになったことから、働き方や生活様式が大きく変化しています。

一方、デジタル化による国際競争力の強化、少子高齢化による人口減少や労働力の不足、自然災害や感染症等への対応など、様々な課題を抱えており、社会全体での仕組みをデジタル化に合わせて変革していく、デジタル・トランスフォーメーション（DX）が求められているところです。

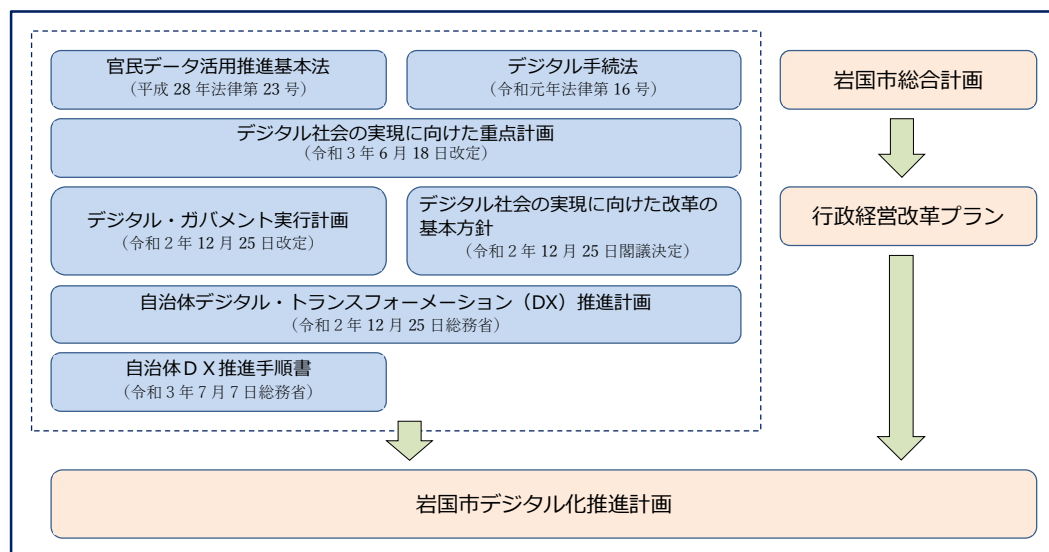
こうしたことから、国では令和2年12月に定めた「デジタル社会の実現に向けた改革の基本方針」の中で、「デジタルの活用により、一人ひとりのニーズに合ったサービスを選ぶことができ、多様な幸せが実現できる社会～誰一人取り残さない、人に優しいデジタル化～」を目指すべきデジタル社会のビジョンとして示しています。

本市においても、「市民のライフサイクルに合わせた行政サービスの利便性向上」、「国の多様な施策に対応するための行政事務の効率化」、そして、「誰もがデジタル化による恩恵を享受できる社会の実現」を目指し、「クラウド・バイ・デフォルトの原則」を念頭に置いて、情報通信技術を活用した施策を推進していくことを目的として本計画を策定しています。



2. 計画の位置付け

本計画は、国の「デジタル社会の実現に向けた重点計画」、「デジタル・ガバメント実行計画」、「自治体DX推進計画」で掲げるデジタル化推進に向けた施策を踏まえ、第3次岩国市総合計画で定める施策目標を、デジタル化推進の視点から支援していくための個別計画です。



3. 計画期間

本計画の対象期間は、第3次岩国市総合計画（前期基本計画）と同期し、令和5（2023）年4月から令和10（2028）年3月までの5年間とします。

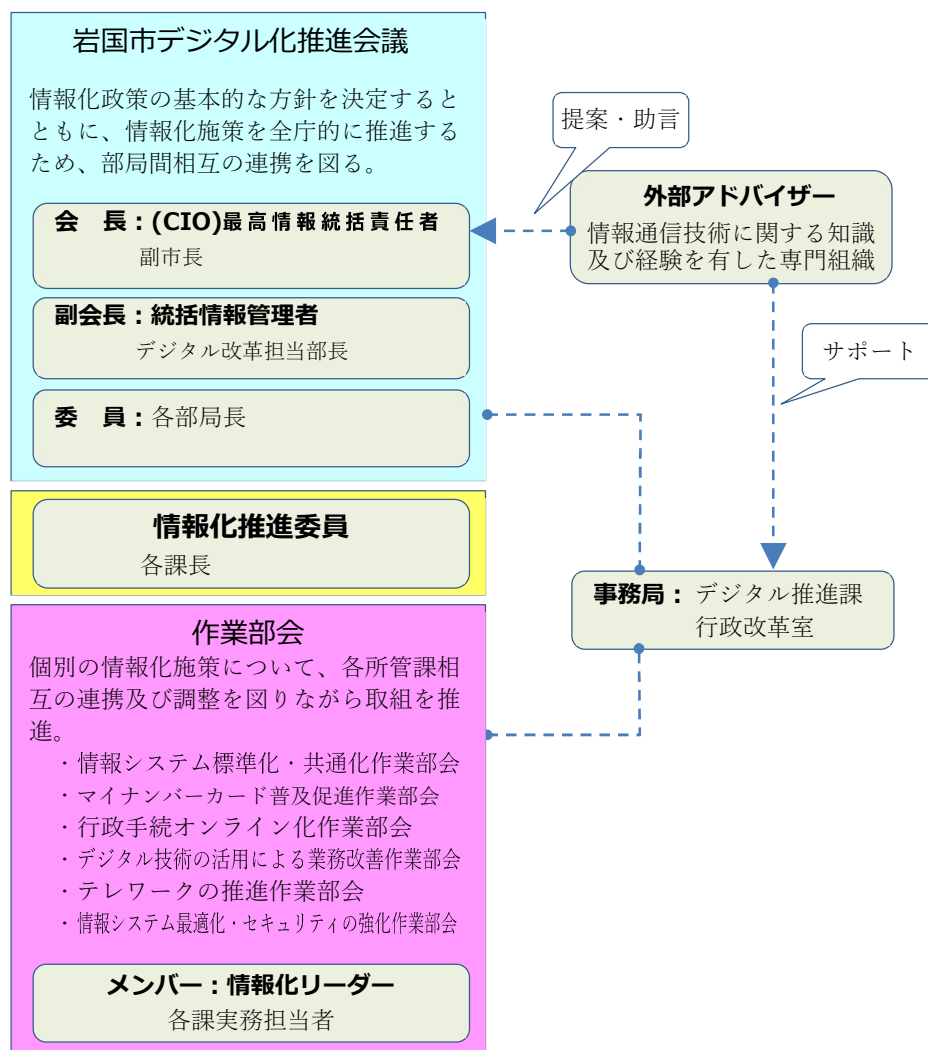
なお、本計画は5年間を計画期間としますが、国の自治体デジタル・トランスフォーメーション（DX）推進計画等を踏まえ、社会情勢や技術動向の変化に柔軟に対応するため、原則、毎年見直します。

第3章 計画の推進

1. 推進体制

C I O（最高情報統括責任者）である副市長をトップとした、岩国市デジタル化推進会議により、本市における情報化政策の基本的な方針を策定するとともに、情報化政策に係る施策を全庁的に推進します。

また、C I Oを補佐するC I O補佐官の業務を、情報通信技術に関する知識及び経験を有した専門組織に委託し、本市におけるデジタル化の方針等について、的確な提案や助言を求めます。



2. 進捗管理

具体的な実施内容や実施スケジュールなどについては、国の政策や情報通信技術の動向を踏まえ、岩国市デジタル化推進会議に諮りながら、原則、毎年見直します。

第4章 個別施策

1. 情報システムの標準化・共通化

◆ 現状と課題

国では、令和元年12月に策定した「デジタル・ガバメント実行計画」の中で「クラウド・バイ・デフォルトの原則」を示し、行政システムのクラウドサービスへの移行を推進しています。

また、自治体が扱う20業務の情報システムについて標準仕様を策定し、国が整備する「ガバメント・クラウド」上へ標準仕様に基づいた情報システムを構築し、原則、令和7年度までに全ての自治体が、「ガバメント・クラウド」へ移行する方針を示しています。

本市では令和6年12月で現行システムが更新期限を迎えることから、「ガバメント・クラウド」へ移行するまでの全体方針を決定した上で、令和7年1月に「ガバメント・クラウド」上に構築されたシステムへ移行しました。

◆ これからの取組

「ガバメント・クラウド」上に構築された児童手当、児童扶養手当、子ども子育て支援、健康管理、障害者福祉システムを、標準仕様に基づいた情報システムへ更新するため、更新作業を行っています。

また、標準準拠システムへの移行後については、システム運用コストの最適化と持続可能な行政運営を目指します。

◆ 対応予定の 20 業務

担当課	対象業務	標準化対応
市民課	①住民基本台帳、⑱戸籍、⑲戸籍附票、⑳印鑑登録	対応済み
課税課	③固定資産税、④個人住民税、⑤法人住民税、 ⑥軽自動車税	対応済み
保険年金課	⑦国民健康保険料、⑧国民年金、⑩後期高齢者医療、 ⑪介護保険（賦課）	対応済み
高齢者支援課	⑪介護保険（資格、給付）	対応済み
こども家庭課・保育幼稚園課	⑫児童手当、⑬児童扶養手当、⑭子ども子育て支援	
障害者支援課	⑨障害者福祉	
生活支援課	⑬生活保護	対応済み
健康推進課	⑭健康管理	
選挙管理委員会事務局	②選挙人名簿管理	対応済み
学校教育課	⑮就学	対応済み

2. マイナンバーカードの普及促進・利用の推進

◆ 現状と課題

マイナンバーカードの普及は、国の策定した「デジタル社会の実現に向けた重点計画」において、デジタル社会の形成に向けた基本的な施策の1つに位置付けられ、全国民がマイナンバーカードを取得することを目指し、普及促進を図ってきました。

本市におけるマイナンバーカードの普及状況は、令和8年4月末現在で保有枚数率85.3%（保有枚数106,276枚）となっています。

本市のマイナンバーカード普及促進の取組として、本庁及び総合支所・支所の窓口で、タブレット端末を活用し、オンライン申請支援を実施しています。

また、受取の利便性を図るため、休日交付窓口や時間外交付窓口を開設しています。

さらに、マイナンバーカードの健康保険証としての利用申込みや公金受取口座の登録については、本庁及び総合支所・支所において、専用端末により支援を行っています。

現在、マイナンバーカードは、本人確認書類としての利用をはじめ、健康保険証利用、オンラインでの確定申告、各種証明書のコンビニ交付サービスなどに利用されています。

◆ これからの取組

マイナンバーカードの交付については、窓口の混雑緩和を目的としたマイナンバーカードセンターを設置し、普及促進に取り組んでいます。

また、マイナンバーカードを活用した各種サービスの利用をさらに促進するとともに、市民のニーズ等を踏まえ、様々なサービスが受けられる市民カ

ードとしての利用など、市民の利便性の向上に資する利用方法の検討を行ってまいります。

3. 行政手続のオンライン化（住民サービスの向上）

◆ 現状と課題

現在、国の『自治体デジタル・トランスフォーメーション（DX）推進計画』では、地方自治体が優先的にオンライン化を推進すべき手続のうち、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31手続を選定しています。そのうちの26手続では、「情報システムの標準化・共通化」の中で、電子申請と情報システムを連携することによる効率化を予定しています。

本市では、令和3年度から「ぴったりサービス」と「やまぐち電子申請サービス」による電子申請を開始しました。これまで利用できる手続数を拡充することにより、利便性の向上に努めています。

また、市税、国民健康保険料等の保険料や保育料等の請求書払いにおいては、平成31年1月からスマートフォン決済の取扱いを開始しました。

◆ これからの取組

ICTを活用した、「行かなくてもいい窓口」、「迷わない窓口」、「書かなくてもいい窓口」の実現による住民サービスの向上を目指します。

具体的には、電子申請の充実、申請案内システムや申請書作成支援システムの導入、キャッシュレス決済の導入など、行政手続のオンライン化を推進し、市民の窓口における所要時間の減少及び申請者の手続き内容に応じた案内を行っていきます。加えて、遠隔接客システムにより、限られた人員で運

用している出張所窓口や利便性の高い商業施設等での住民サービスの充実を図ります。

なお、行政手続のオンライン化を推進するに当たっては、セキュリティポリシーを見直すことにより、オンライン手続の前提となる体制を整備した上で、市民が安心して利用できるオンライン化の手法（システム整備等の方向性）を検討します。

（１） 電子申請の推進

① ぴったりサービスの推進

マイナンバーカードの普及促進に向けて、国が積極的に導入を進めている電子申請サービスです。

標準的な手続については、国が作成したひな形を使用することにより、容易に電子申請を開始できるようになっています。

また、「情報システムの標準化・共通化」において、マイナポータルからの電子申請と情報システムを連携することが予定されており、より迅速な手続となることが期待されます。

本市では、現在、子育て、被災者支援など、77 手続の申請案内を掲載し、「保育施設等の利用申込」、「要介護・要支援認定の申請」、「罹災証明書の発行申請」等の 37 手続の電子申請の受付を行っています。

今後は、マイナンバーカードの普及促進と合わせ、積極的な活用を進めていきます。

② やまぐち電子申請サービスの推進

現在、山口県と県内 6 市で共同利用している「山口県電子申請共同システム」を使って、「職員採用試験受験申込受付」、「研修、講座への参加募集」、「就学援助申請」などの業務において活用しています。「職員採用試験受験申込受付」については令和 7 年度に 256 件の申請がありました。

様々な申請手続を容易に作成することができる利点を生かし、多くの手続で電子申請を活用するとともに、市のホームページに電子申請窓口を開設することを目標とします。

(2) 窓口業務の効率化

申請案内システムや申請書作成支援システムにより、事前に窓口での手続を案内するとともに必要な申請書の作成を支援し、令和5年度に導入した窓口でのキャッシュレス決済や待合状況公開システムと併せて、窓口での所要時間の短縮を目指します。

本庁と本庁以外の多様な窓口において、令和6年度に導入したオンラインによる遠隔接客システムを活用することにより、市民が本庁へ行かなくても本庁と同等のサービスを受けることができるようにし、移動時間の短縮と利便性の向上を目指します。

① 窓口サービスのデジタル化

令和6年度に導入した申請案内システム及び申請書作成支援システムにより、行政手続や必要書類、申請窓口などの事前案内が可能となり、住所、氏名等があらかじめ印字された申請書の作成が実現しました。これにより、申請書を書く手間を省き、手続時間の短縮が図れるようになりました。今後は、御遺族の方向けの申請案内を追加するなど、様々なライフステージに合わせた情報を提供し、住民サービスの向上を目指します。

また、令和7年度からは、申請案内システム及び申請書作成支援システムやマイナポータルで提供されている「引越しワンストップサービス」のデータを基幹系システムへ連携する仕組みを構築し、窓口の待ち時間の短縮を図っています。

あわせて、マイナンバーカードを活用したコンビニ交付サービスについても、窓口サービスのデジタル化を進める取組の一つとして位置付け

ます。住民票の写しなどの各種証明書を、時間や場所にとらわれず取得できるコンビニ交付は、来庁機会の削減や窓口の混雑緩和、待ち時間の短縮につながるなど、市民の利便性向上に寄与するサービスです。

今後は、効果的な情報発信とともに、利用促進に向けた方策を検討し、市民が自身の生活スタイルに応じて証明書の取得方法を選択できる環境の整備を進めます。

② オンラインによる遠隔接客システムの活用

広大な面積を有する本市では、本庁舎から遠方に居住する市民や交通の利用が困難な市民にとって、対面による専門的な問い合わせや相談をすることが困難な状況が発生しています。

こうした状況に対応するため、令和6年度に「オンラインによる対面相談」を行うための端末を設置し、身近な出張所や商業施設においても本庁と同じサービスを受けることができるシステムを構築しました。

今後は、利用状況や市民のニーズを調査しながら、設置場所の変更も含めた効果的なシステムの活用を検討します。

③ キャッシュレス決済の推進

公金収納においては、令和元年から「P a y B」、令和3年から「P a y P a y」、「L I N E P a y」でのスマートフォン決済の取扱いを開始しました。

令和6年からは、市役所窓口において、手数料、市税、保険料などの支払への、クレジットカードやコード決済の取扱いを開始し、様々なライフスタイルに対応していくよう努めています。

また、国が推進する eLTAX を活用した公金収納について、対象手続や提供開始に向けた対応を進めてまいります。

eLTAX を活用した公金収納とは、地方税統一 QR コード（eL-QR）を用いて、納税者にクレジットカードやスマートフォン決済アプリなどの複数の電子納付手段を提供する仕組みです。

令和8年9月からこのeL-QRを活用した公金収納を開始するため、令和7年度より財務会計システムの改修を実施しています。

(3) 効果的な情報発信

① 効果的な広報の推進

現在、広報いわくにやホームページ、SNS（Facebook、X、LINE、Instagram、YouTube）、市民メールやニュースアプリにより、市からのお知らせを発信しており、特にホームページにおいては、アクセシビリティやユーザビリティに配慮し、分かりやすく使いやすいページの作成を目指しています。

市からの情報発信は、「選ばれるまち」となるため、交流人口の拡大や定住人口の獲得に向け、SNS等の様々な媒体を利用しながら効果的に行う必要があることから、今後も引き続き、できるだけ多くの方に本市の情報をタイムリーにお届けするとともに、多くの市民が必要な行政サービスを受けられるよう、時代の流れに対応した適切な広報媒体による情報発信に努めます。

なお、SNSの利用については、適正かつ安全な運用を図るため、令和7年度に「岩国市職員のソーシャルメディアの利用に関するガイドライン」を策定しました。

② オープンデータの推進

本市では、オープンデータを推進するに当たり、基本的な考え方や取組の方向性を示した「岩国市オープンデータ推進ガイドライン」に基づき、積極的なオープンデータの公開に取り組んでいます。

現在では、「山口県オープンデータカタログサイト」及び「広島広域都市圏ICT推進協議会」が取り組む「オープンデータ推進事業」に参画し、国が定める自治体標準オープンデータセット31項目のうちの25項

目、選挙に関連するデータ 6 項目、及び人口移動調査データ、住居表示新旧対照表、計 33 項目のオープンデータを公開しています。

今後も引き続き、市が保有する公共データについて、積極的に公開し、有効に活用してもらえるよう努めます。

4. デジタル技術の活用による業務改善

限られた経営資源及び人的資源の効率化のため、各種業務に I C T を積極的に活用します。また、効率化の結果、新たに得られた資源を、更なる行政サービスの向上につなげることを第二の目標とします。

(1) A I - O C R ・ R P A の活用による業務改善

A I - O C R により申請書をデータ化し、R P A を使ってシステムの入力作業を自動化することで、業務の効率化が可能となります。

しかしながら、自動化による業務改善には、しっかりとした業務分析と、場合によっては大胆な業務の再構築が求められます。また、R P A の導入には、プログラミングの知識は必要としませんが、業務の流れを論理的に捉えるプログラムの考え方が重要となってきます。

本市では、平成 31 年度から令和 2 年度にかけて、「やまぐち自治体行政スマートプロジェクト」に参画し、自動化による業務改善の手法を学び、業務の効率化を実現してきました。

今後も、多くの職員を対象に業務改革の手法や、R P A の操作法などを学ぶ機会を設け、効果が期待できる業務については、積極的に A I - O C R ・ R P A を活用してまいります。

(2) ペーパーレスの推進

年々、コピー及びプリントアウトの使用量は減少傾向にあります。現在、シンクライアントユーザーを中心にノートパソコンの導入を進めて

おり、これにより会議や研修などにおいて参加者のノートパソコンへ資料を配信し、プリントアウトを抑制する取組を行っています。

また、各所属で保管している既存文書についても、スキヤニングなどにより電子化することで、閲覧性と検索性の向上を図ることができ、保管スペースの削減にもつながります。このため、令和7年度には課税課で全ての家屋台帳の電子化を実施しました。また、スマートオフィス推進事業の一環として、フリーアドレスを導入する部署の永年文書の電子化を実施しました。令和8年度も引き続き取組を実施する予定です。

年度	コピー	プリントアウト	計
平成 31 年度	3,628	9,752	13,380
令和 2 年度	3,281	9,931	13,212
令和 3 年度	3,082	10,036	13,118
令和 4 年度	2,814	9,730	12,544
令和 5 年度	2,485	9,215	11,700
令和 6 年度	2,356	8,899	11,255
令和 7 年度	2,044	8,320	10,364

複合機による出力の状況 (千枚)

(3) A I 議事録作成支援システムの活用

会議等の録音データを A I が解析し、会議録の作成を支援することで職員の事務負担を軽減することが可能となります。

令和3年9月より、山口県の主催で共同利用による実証実験を開始し、令和4年度より山口県と県内15市町で本格的な運用を開始しました。

今後も引き続き、「A I 議事録作成支援システム」を活用することにより、R P A と同様に自動化による業務改善から得られた人的資源を住民サービスの向上へつなげます。

(4) ノーコード・ローコード開発プラットフォームの活用

ノーコード・ローコード開発プラットフォーム（以下「ノーコード等」という。）は、プログラミング言語等の知識がなくても、Webサービスやスマホアプリなどを開発できるサービスです。

簡易な業務については、ノーコード等を活用することで、業務改善につながるアプリを内製することができます。

今後、業務改善に取り組むための手法のひとつとして、ノーコード等を活用するための調査研究を行っていきます。

(5) Web会議の推進

現在、本庁及び総合支所・支所にWeb会議の環境を整備し、庁内及び庁外における会議で活用していることから、今後も引き続き、Web会議の活用を推進します。

また、出張所でのWeb会議の環境を整備することにより、Web会議の活用シーンを拡大し、職員の移動時間等、会議や出張のコストの削減を図ります。

(6) 生成AIの活用

生成AIは、人工知能の一種で、文章や画像、音声等の新たなデータを生成することのできるAIです。有効に活用すれば、業務の効率化や生産性の向上、市民サービスの向上につながる可能性がある一方、情報漏えいや著作権の侵害、内容の正確性といった課題もあります。

令和5年5月から6月までの1か月間、庁内プロジェクトチームによる業務への活用可能性についての検証作業を実施し、利用ガイドラインを作成するとともに、行政専用の外部サービスを活用するなどの対策を講じた上で、同年10月から庁内で本格運用を開始しました。

生成 A I の活用にあたっては、業務効率化にとどまらず、職員の判断業務の支援や業務の属人化防止、品質向上につなげることを目的とします。

あわせて、情報管理、著作権、回答内容の正確性等のリスクに留意し、利用ガイドラインに基づく適切な運用と職員研修を継続的に実施します。

(7) 各分野におけるデジタル技術の活用

各種業務においてデジタル技術を積極的に活用し、市民サービスの向上及び業務効率化につなげるため、デジタルツールやシステムの導入を進めます。

令和 8 年度は錦帯橋周辺施設におけるキャッシュレス手段の拡充を行います。

今後も各分野において、積極的に調査研究を行っていきます。

5. テレワークの活用

◆ 現状と課題

テレワークは、災害等の非常時における行政機能の維持、紙を基本とした資料や決裁のペーパーレス化等による業務改善に加え、時間や場所を有効に活用できる柔軟な働き方として、職員のワークライフバランスの実現においても、重要な取組の一つとなっています。

テレワークの導入に向けては、対象となる業務、労務管理、セキュリティ上の課題等を検証した上で、テレワークを活用する目的や効果を整理する必要があります。

このため、本市では、令和3年度からJ-LIS（地方公共団体情報システム機構）の「自治体テレワーク推進実証実験」に参加し、在宅勤務が可能な20台の専用端末、持ち帰り用の端末を整備し、各職場におけるテレワークによる業務の実効性の検証や新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止対策として活用してきたところです。

また、令和6年度から令和7年度にかけて、テレワーク用端末が配布されている職場において試行実施を行い、テレワーク実施における課題や問題点を洗い出しました。

◆ これからの取組

試行実施の結果も踏まえ、令和8年度の本格実施に向けた運用基準の策定を進めます。なお、テレワークの実施にあたっては、業務プロセスの見直しやチャットツールの活用による職員間のコミュニケーションの活性化、資料の電子化による業務のペーパーレス化に努めます。

また、在宅勤務のほか、業務継続等の観点におけるサテライトオフィスやモバイルワークといった柔軟な働き方を想定し、それぞれの状況に応じたシステムについて検討を行います。

あわせて、セキュリティやネットワークの三層対策の見直しを行うとともに、職員の使用する端末の仕様、接続回線等の課題についても検討を行います。具体的には、「情報システム最適化計画」で整理します。

6. 情報システムの最適化・セキュリティの強化

◆ 現状と課題

本市では、職員が利用するシステムの多くをオンプレミス環境で構築しており、ネットワークは基幹系、L G W A N 系、インターネット系の3層に分離した上で、L G W A N を主体とするαモデルでの運用を行っています。

一方、自治体D X を推進することにより、行政サービスの範囲は急速に拡大し、職員の働き方が大きく変化しています。これに柔軟に対応するため、職員が現在利用しているシンククライアントシステムに変わる新システムとしてノートPCへ移行を進めています。

◆ これからの取組

新システムにおける課題の洗い出しを行い、今後の職員の働き方に柔軟に対応するセキュアで利便性の良いネットワークの構築やクラウドサービスの活用を優先にシステムの導入の検討を行います。

7. その他

(1) デジタル人材の育成方針

D X の推進に当たり、全職員が主体性を持って取り組むための体制作りと人材育成が重要となります。D X 推進体制においては、異なる階層の職員による連携が求められるため、課長級などのマネジメント層や班長級のリーダー層を庁内D X の中核として位置づけ、連携を図っていきます。

さらに、D X の推進にはデジタルスキルに限らず、ビジネススキルやマネジメントスキル、行政知識などの非デジタル面での知見も重要です。具体的には、課長級以上の職員には行政知識やマネジメントスキルを、班長級の職員にはビジネススキルやデジタルスキルの強化が求められます。全ての知識を個人で習得するのではなく、チームで相互に補完することが必要となるため、階層別及びデジタルスキルレベル別の研修を実施します。

なお、研修は岩国市が独自に開催するデジタルスキルを強化する実践的なインターンシップやハンズオン研修（体験型学習）だけでなく、eラーニングや国、山口県のデジタル人材育成事業による研修も積極的に活用していきます。

（２） デジタルデバйд対策

D Xを推進するに当たっては、デジタル技術の利活用により、誰も取り残されない形で、デジタル化の恩恵を広く行き渡らせていく環境の整備が必要です。

特に、高齢者等のデジタル機器に不慣れな方でも容易に操作できるよう、利用者に優しい行政サービスを提供することが重要です。

こうしたことから、国のデジタル活用支援推進事業や山口県のデジタルデバйд対策事業を活用しながら、高齢者等の社会参画及び安心して生活できる環境づくりを推進するための事業に取り組んでまいります。

8. 個別施策に係るスケジュール

	R04	R05	R06	R07	R08	R09
1. 情報システムの標準化・共通化	ガバメントクラウドへの移行			標準システムへの更新		
2. マイナンバーカードの普及促進	普及・促進		マイナンバーカードセンターの新規設置			
3. 行政手続きのオンライン化（住民サービスの向上）						
(1) 電子申請の推進						
① ぴったりサービスの推進	オンライン申請の拡大					
② やまぐち電子申請サービスの推進	人材育成と業務の洗い出しを行いながら活用範囲を拡大					
(2) 窓口業務の効率化						
① 窓口サービスのデジタル化		申請案内・申請書作成支援システムの活用				
		基幹システムへのデータ連携構築				
② オンラインによる遠隔接客システムの活用	調査	調達・本格運用				
③ キャッシュレス決済の推進		手数料・市税等のキャッシュレス決済の活用				
			eL-QRを用いた公金収納の開始			
(3) 効果的な情報発信						
① 効果的な広報の推進	SNS等効果的な広報媒体による情報発信の強化					
② オープンデータの推進	積極的なオープンデータの推進					
4. デジタル技術の活用による業務改善						
(1) AI-OCR・RPAの活用による業務改善	業務改善と実証を行いながら本格運用を拡大					
(2) ペーパーレスの推進	段階的にノートパソコンの導入を推進、既存文書の電子化					
(3) AI議事録作成支援システムの活用	積極的なAI議事録作成支援システムの活用					
(4) ノーコード等開発プラットフォームの活用	人材育成と業務の洗い出しを行いながら活用範囲を拡大					
(5) Web会議の推進	Web会議の推進					
(6) 生成AIの活用による業務改善	調査	本格運用				
(7) 各分野におけるデジタル技術の活用						
① 錦帯橋周辺施設におけるキャッシュレス手段の拡充			調査	調達・本格運用		
5. テレワークの活用		調査研究、制度設計			本格運用	
6. 情報システムの最適化・セキュリティの強化	セキュリティポリシーの見直し セキュリティ対策の実施					
7. その他						
(1)人材育成	国等との人事交流、県等の研修及び市独自の研修					
(2)デジタルデバйд対策	国及び県の事業を活用しながら市独自の取り組みを推進					

第5章 参考

1. 関連資料

総務省 <https://www.soumu.go.jp/>
厚生労働省 <https://www.mhlw.go.jp/>
経済産業省 <https://www.meti.go.jp/>
デジタル庁 <https://www.digital.go.jp/>
山口県 <https://www.pref.yamaguchi.lg.jp/>
マイナポータル <https://myna.go.jp/>
山口県オープンデータカタログサイト <https://yamaguchi-opendata.jp/>
広島広域都市圏 dataeye <https://hiroshima.datacradle.jp/>
「世界最先端 IT 国家創造宣言」(平成 25 年 6 月 14 日・閣議決定)
「世界最先端 IT 国家創造宣言」(平成 26 年 6 月 24 日・閣議決定)
「世界最先端 IT 国家創造宣言」(平成 27 年 6 月 30 日・閣議決定)
「世界最先端 IT 国家創造宣言」(平成 28 年 5 月 20 日・閣議決定)
「世界最先端 IT 国家創造宣言・官民データ活用推進基本計画」(平成 29 年 5 月 30 日・閣議決定)
「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」(平成 30 年 6 月 15 日・閣議決定)
「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」(令和元年 6 月 14 日・閣議決定)
「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」(令和 2 年 7 月 17 日・閣議決定)
「デジタル社会の実現に向けた重点計画」(令和 3 年 6 月 18 日・閣議決定)
「デジタル社会の実現に向けた改革の基本方針」(令和 2 年 12 月 25 日・閣議決定)
「デジタル・ガバメント実行計画」(令和元年 12 月 20 日・閣議決定)
「デジタル・ガバメント実行計画」(令和 2 年 12 月 25 日・閣議決定)
「自治体デジタル・トランスフォーメーション (DX) 推進計画」(令和 2 年 12 月 25 日・総務省)
「自治体デジタル・トランスフォーメーション (DX) 推進計画【第 2.0 版】」(令和 4 年 9 月 2 日・総務省)
「自治体デジタル・トランスフォーメーション (DX) 推進計画【第 2.1 版】」(令和 5 年 11 月 7 日・総務省)
「自治体デジタル・トランスフォーメーション (DX) 推進計画【第 2.2 版】」(令和 5 年 12 月 22 日・総務省)
「自治体デジタル・トランスフォーメーション (DX) 推進計画【第 2.3 版】」(令和 6 年 2 月 5 日・総務省)
「自治体デジタル・トランスフォーメーション (DX) 推進計画【第 3.0 版】」(令和 6 年 4 月 24 日・総務省)
「自治体デジタル・トランスフォーメーション (DX) 推進計画【第 4.0 版】」(令和 7 年 3 月 28 日・総務省)
「自治体デジタル・トランスフォーメーション (DX) 推進計画【第 5.0 版】」(令和 7 年 12 月 17 日・総務省)
「自治体デジタル・トランスフォーメーション (DX) 推進計画【第 5.1 版】」(令和 8 年 1 月 30 日・総務省)
「自治体 DX 推進手順書」(令和 3 年 7 月 7 日・総務省)
「自治体 DX 推進手順書【第 2.0 版】」(令和 4 年 9 月 2 日・総務省)
「自治体 DX 推進手順書【第 2.1 版】」(令和 5 年 1 月 20 日・総務省)
「自治体 DX 推進手順書【第 2.2 版】」(令和 5 年 12 月 22 日・総務省)
「自治体 DX 推進手順書【第 3.0 版】」(令和 6 年 4 月 24 日・総務省)
「自治体 DX 推進手順書【第 4.0 版】」(令和 7 年 3 月 28 日・総務省)
「自治体 DX 全体手順書【第 5.0 版】」(令和 8 年 1 月 30 日・総務省)
「キャッシュレス・ビジョン」(平成 30 年 4 月・経済産業省)
「第 2 次岩国市総合計画 基本構想・基本計画」(平成 26 年 12 月・岩国市)
「第 2 次岩国市総合計画 後期基本計画」(平成 31 年 3 月・岩国市)
「岩国市まちづくり実施計画」(令和 8 年 2 月・岩国市)
「行政経営改革プラン」(平成 31 年 3 月・岩国市)

2. 関連する法律

高度情報通信ネットワーク社会形成基本法（ＩＴ基本法） 令和３年法律第３５号により廃止
情報通信技術を活用した行政の推進等に関する法律（デジタル手続法）
行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律（マイナンバー法）
サイバーセキュリティ基本法
官民データ活用推進基本法
デジタル社会形成基本法
デジタル庁設置法
地方公共団体情報システムの標準化に関する法律

3. 岩国市デジタル化推進会議設置要綱

岩国市デジタル化推進会議設置要綱を次のように定める。

令和3年11月9日

岩国市長 福田 良彦

岩国市デジタル化推進会議設置要綱

(設置)

第1条 本市における情報化政策の基本的な方針を策定するとともに、情報化政策に係る施策を全庁的に推進するため、岩国市デジタル化推進会議（以下「会議」という。）を設置する。

(所掌事務)

第2条 会議の所掌事務は、次のとおりとする。

- (1) 情報化政策の基本的な方針の策定に関すること。
- (2) 情報化政策に係る施策の推進及び総合的な調整に関すること。
- (3) 前2号に掲げるもののほか、本市の情報化政策に係る施策の推進のために必要な事項に関すること。

(最高情報統括責任者等)

第3条 最高情報統括責任者（以下「CIO」という。）は、副市長をもって充てる。

- 2 CIOは、必要に応じ、情報通信技術に関する専門的な知識及び経験を有した専門家又は民間企業等をアドバイザーとして置くことができる。

(統括情報管理者等)

第4条 統括情報管理者は、デジタル改革担当部長をもって充てる。

- 2 統括情報管理者は、CIOを補佐する。

(組織)

第5条 会議は、会長、副会長及び委員をもって組織する。

- 2 会長は、CIOをもって充てる。
- 3 副会長は、統括情報管理者をもって充てる。
- 4 委員は、所掌事務に係る主管部長等をもって充てる。

(会議)

第6条 会議は、必要に応じて会長が招集し、その議長となる。

- 2 会長は、必要があると認めるときは、会議に関係者の出席を求め、その意見又は説明を聴くことができる。

(情報化推進委員等)

第7条 会議の所掌事務について全庁的に推進するため、情報化推進委員及び情報化リーダーを置く。

- 2 情報化推進委員は、主管課長等をもって充てる。
- 3 情報化リーダーは、情報化推進委員が各所属の職員から指名する。
- 4 情報化リーダーの相互の連携及び調整を図るため、必要に応じて作業部会を置くことができる。

(事務局)

第8条 会議の事務局は、デジタル推進課に置く。

(その他)

第9条 この要綱に定めるもののほか、必要な事項は、会長が定める。

附 則

この要綱は、令和3年11月9日から施行する。

附 則 令和5年4月1日

この要綱は、令和5年4月1日から施行する。

4. サービス設計 12 箇条 (国による「デジタル・ガバメント実行計画」より抜粋)

- 第 1 条 利用者のニーズから出発する
- 第 2 条 事実を詳細に把握する
- 第 3 条 エンドツーエンドで考える
- 第 4 条 全ての関係者に気を配る
- 第 5 条 サービスはシンプルにする
- 第 6 条 デジタル技術を活用し、サービスの価値を高める
- 第 7 条 利用者の日常体験に溶け込む
- 第 8 条 自分で作りすぎない
- 第 9 条 オープンにサービスを作る
- 第 10 条 何度も繰り返す
- 第 11 条 一遍にやらず、一貫してやる
- 第 12 条 情報システムではなくサービスを作る

第6章 用語

◆ 5 G (5th Generation・第5世代移動通信システム)

第5世代の移動体データ通信の技術規格。特徴として、高速大容量、高信頼低遅延、多数端末接続が挙げられる。通信事業者による公衆網の他に、狭い範囲で展開する「ローカル 5G」がある。

◆ A I (Artificial Intelligence・人工知能)

大量のデータから規則性やルールなどを学習し、与えられた課題に対して推論や回答、情報の合成などを行う機械学習システム。

◆ A I - O C R (A I - Optical Character Reader・A I - 光学式文字読取装置)

A I を用いて画像解析を行い、画像に含まれる文字を検出しデータとして取り出す装置やソフトウェア。

◆ R P A (Robotic Process Automation)

人間がコンピュータを操作して行う作業を、ソフトウェアが代替すること。単純な繰り返し作業を自動化することで業務の効率化を進めることができる。

◆ I C T (Information and Communication Technology・情報通信技術)

コンピュータを活用した技術である「I T」とほぼ同義語。
インターネット技術が社会に浸透したことから、海外では「Communication」を含む、「ICT」の方が一般的に用いられている。

◆ C I O (Chief Information Officer・最高情報責任者)

組織内の情報戦略の情報の取扱いや情報システムについて統括する責任者。

◆ D X (Digital Transformation・デジタルトランスフォーメーション)

企業や行政などの活動、あるいは社会の仕組みや在り方、人々の暮らしなどがデジタル技術の導入と浸透により根本的に変革すること。

◆ **L G W A N (Local Government Wide Area Network・総合行政ネットワーク)**

J - L I S (地方公共団体情報システム機構) が運営する、行政機関専用の閉域ネットワーク。

◆ **S N S (Social Networking Service)**

Web 上で社会的ネットワークを構築可能にするサービス。
代表的なものとして、Facebook、Twitter、LINE、Instagram、YouTube がある。

◆ **アクセシビリティ**

個人の身体の状態や能力の違いによらず、誰もが同じようにサービスを利用できる度合い。

◆ **遠隔接客システム**

離れた場所にいる人と画面越しにコミュニケーションを取ることで対面接客を可能にするシステム。

◆ **ガバメント・クラウド (Gov-Cloud)**

政府や行政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

◆ **クラウド (Cloud)**

インターネットなどのネットワークを経由して、コンピュータ資源をサービスの形で提供する利用形態。

◆ **クラウド・バイ・デフォルト原則**

システム導入に際し、クラウドサービスの活用を第一候補として検討するという考え方。

◆ **シンクライアント (ThinClient)**

クライアント端末では必要最小限の機能のみを搭載し、仮想化技術を用いて、ほとんどの処理をサーバ側に集中させた仕組み。

◆ **デジタルデバイド (Digital Divide・情報格差)**

情報通信技術 (ICT) を利用できる者と利用できない者との間に生じる格差。

◆ **ネットワークの三層対策**

インターネット、L G W A N、基幹ネットワークを分離してセキュリティ性を高める仕組み。

◆ **ぴったりサービス**

行政機関が提供しているサービスの検索や、オンライン申請、申請書のオンライン入力・印刷ができるサービス。

◆ **広島広域都市圏 I C T 推進協議会**

広島広域都市圏構成市町のほか、国、県、教育機関、関係民間企業等がオブザーバーとして参加する、I C T の利活用に関する情報交換を行うことなどを目的とした協議会。

◆ **マイナポータル**

政府が運営する行政手続のオンライン窓口。オンライン申請のほか、行政機関等が保有するユーザ情報の確認や、行政機関等からのお知らせ通知の受信などのサービスを提供する。

◆ **ユーザビリティ**

ユーザが、システム、又は、サービスを利用する際の、効果、効率及び満足の度合い。

◆ **リテラシー**

情報を適切に理解、解釈して活用すること。

改訂履歴

令和5年4月1日 v1.1 組織機構改革に伴う変更
 令和6年5月15日 v2.0 年次見直しに伴う改定
 令和7年5月13日 v3.0 年次見直しに伴う改定
 令和8年5月13日 v4.0 年次見直しに伴う改定