

岡山市DX推進計画

【素案】

1. 計画策定の背景・目的

(情報化施策の段階的発展)

- 今般のデジタル化につながる岡山市の情報化施策は、昭和40年代の電子計算機の導入に始まる「行政事務の効率化」、その後の市ホームページの開設や施設予約システムの導入といった「市民サービスの向上」、更には電子町内会の創設に代表される「地域社会の情報化」と段階的に発展してきました。（別紙1参照）

(近年の取り巻く環境の変化)

- 近年では、AIやIoTをはじめとするデジタル技術が急速に進展してきたほか、昨年来の新型コロナウイルス感染症の感染拡大において、国を含めた行政のデジタル化の遅れが改めて浮き彫りになるとともに、テレワークやオンライン会議、キャッシュレス決済の普及といった市民の行動様式の変化も徐々に現れてきています。（別紙2参照）

(DX推進計画策定の必要性)

- このような中、デジタル化によって地域経済の発展と市民一人ひとりの幸せを如何に実現するかが課題となっており、①地域社会のDX、②市民サービスの向上、③行政事務の効率化の各分野について、制度や政策、組織のあり方等も含めた分野横断的な視点の下、具体的な工程表も含めた「岡山市DX推進計画」を策定することとします。

全体テーマ：DXによる「住みやすく躍動感のある」まちづくり

2. 計画の基本的な枠組み①

(1) 計画の位置付け

- 岡山市DX推進計画は、岡山市第六次総合計画を上位計画とする個別計画であり、DX推進によって総合計画の3つの将来都市像の実現につなげるためのもの
(官民データ活用推進基本法上の市町村官民データ活用推進計画としても位置付け)

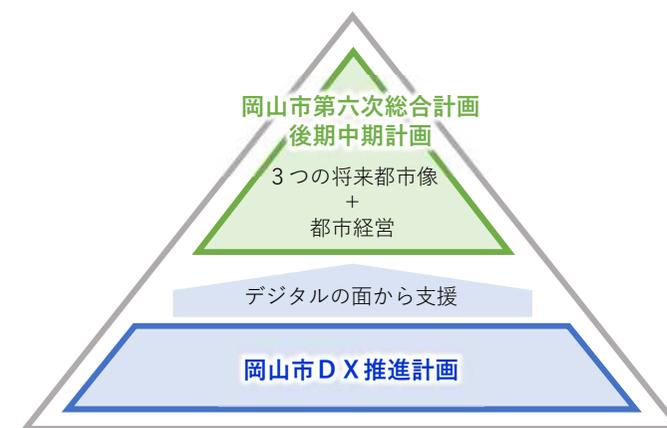
(2) 計画の構成

- 岡山市DX推進計画は、計画本体と工程表で構成
- 本計画では、①地域社会のDX、②市民サービスの向上、③行政事務の効率化の3つの施策分野やDX推進上の視点等を設定
- 工程表では、3つの施策分野に紐づく個別の施策項目の現状・課題や方向性を整理した上で、具体的な取組や実施時期、所管部局等を設定

(3) 計画の期間

令和4年度から令和7年度までの4年間

※岡山市第六次総合計画後期中期計画と同じ終期



【計画の位置付けのイメージ】

2. 計画の基本的な枠組み②

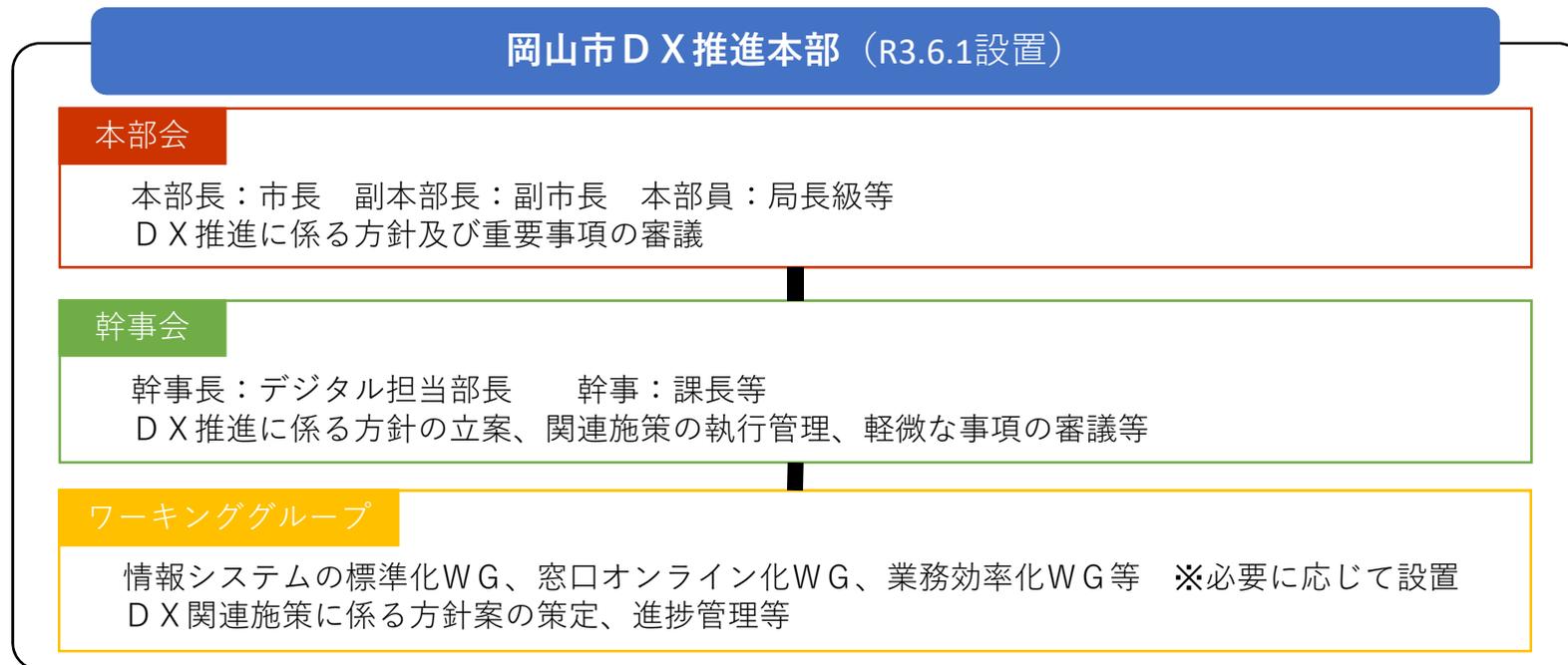
(4) 計画の進行管理

PDCAサイクルに基づいた進行管理

※複雑かつ不確実な社会環境において、観察とフィードバックによって探索と適応を繰り返すアジャイル型の手法も加味しながら柔軟に対応し、不断の見直しを行います。

(5) 推進体制

岡山市におけるDXを総合的かつ計画的に推進するため、岡山市DX推進本部を以下のとおり設置



3. 全体テーマ及び推進上の視点

全体 テーマ

DXによる「住みやすく躍動感のある」まちづくり

デジタル化によって地域経済の発展と市民一人ひとりの幸せを如何に実現するかが課題となっており、制度や政策、組織のあり方等も含めた分野横断的な視点の下、DXによる「住みやすく躍動感のある」まちづくりを推進

推進上 の視点

① 利用者目線によるDXの推進

岡山市におけるDXは、単に情報システムを整備したり、手続きをオンライン化するだけでなく、市民をはじめとする利用者にとってアクセスしやすく快適で価値あるものでなければならないとの認識の下、基礎自治体として利用者目線のサービスデザイン思考に基づいてDXを推進

② 安全で信頼性の高いDXの推進

個人情報の保護や不正利用の防止をはじめとする情報セキュリティを徹底することに加えて、AI等の活用における透明性の確保や市民への説明責任を果たすことによる信頼性の確保によって安全・安心なDXを推進

3つの 施策分野

① 地域社会のDX

② 市民サービスの向上

③ 行政事務の効率化

4. 施策分野① ～地域社会のDX～

① 地域社会のDX

デジタル技術を活用することで**企業の生産性向上**や**イノベーションの創出**を進め、オープンデータの推進も図りつつ、**地域経済の活性化**につなげるとともに、**子育てや教育、健康福祉、防災**といった分野でもデジタル技術を幅広く活用し、**市民の安全・安心で快適な生活**を実現します。

DXによる「経済・交流都市」の実現

産業分野	<ul style="list-style-type: none">・イノベーション創出の源泉となるスタートアップの事業成長を促進し、イノベーション創出の加速化を図ります。・デジタルを活用するIoT・AI等の導入等を支援し、企業の労働生産性向上や競争力強化を目指します。
農業分野	<ul style="list-style-type: none">・機械化、省力化による安定的で高品質な生産体制づくりを進め、担い手不足の解消につなげます。
観光分野	<ul style="list-style-type: none">・デジタル技術を活用し、観光資源の魅力アップや観光客の周遊促進を図るとともに、快適な観光を推進し、観光客の満足度向上につなげていきます。・デジタル技術とマーケティング手法を活用したより効果的な岡山のプロモーションを展開し、岡山の魅力を世界に発信していくようなブランディングを目指します。
オープンデータ	<ul style="list-style-type: none">・本市保有情報のオープンデータ化を進め、市民や民間事業者等の利活用を促進します。・データの利活用等による行政サービスの変革を目指します。

DXによる「子育て・教育都市」の実現

教育分野	<ul style="list-style-type: none">・GIGAスクール構想の実現により、1人1台端末などのICTを効果的に活用した学びを通して、必要な情報を主体的に収集・判断し、社会課題の解決に役立てることができる人材の育成を目指します。
地域活動	<ul style="list-style-type: none">・デジタルで地域コミュニティの新たなつながりを創出し、地域コミュニティの機能維持を図るとともに、多様な担い手が地域づくりに参画できるまちを目指します。
デジタル デバッド対策	<ul style="list-style-type: none">・誰もがデジタルによる利便性を享受できるよう、地域と連携しながら市民に対するきめ細やかなデジタル活用支援を進めます。

DXによる「健康福祉・環境都市」の実現

医療福祉 分野	<ul style="list-style-type: none">・遠隔地などからもリモートでオンライン健康相談を可能にするなど、きめ細やかな福祉サービスの提供を進めます。
防災分野	<ul style="list-style-type: none">・「逃げ遅れゼロ」を目指し、デジタルを活用した防災力の向上を進めます。

4. 施策分野② ～市民サービスの向上～

② 市民サービスの向上

いつでも、どこでも、簡単に完結できるよう**行政手続きのオンライン化**を推進し、窓口での手続きも「**書かせない**」「**待たせない**」**市役所**を目指すほか、デジタル技術を積極的に活用することによって職員は企画立案、相談・支援等の業務に重点化し、**市民サービスを向上**させます。

パーソナライズされた 情報発信

- ・市のイベント情報や生活に密着した情報など**本人の知りたい情報が、個別に届く**ような情報発信を目指します。

予防接種のお知らせ

夕シブプレミアムチケット案内

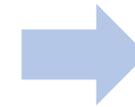


行政手続きのオンライン化 マイナンバーカードの普及促進

- ・市民が区役所等の窓口に行かなくても、いつでも、どこでも、**迅速かつ簡単**に行政手続きを完結できることを目指して、**サービスの要となるマイナンバーカードの普及**を促進するとともに、それを活用した行政手続きのオンライン化等を推進します。
- ・窓口の手続きについて、**書かせない・待たせない窓口**を目指します。
- ・事業者向けの行政手続きについても、オンライン化を進めることで、事務手続きに係る負担の軽減を目指します。



いままで



即、手続き完了!

これから

キャッシュレス化の推進

- ・コンビニエンスストアやスマートフォンでの納付を可能にし、**税・公金等の納付方法を増やす**とともに**キャッシュレス化**を進めます。



情報セキュリティ対策 の徹底

- ・情報システムの安全性と個人情報の適正な取り扱いを確保し、市民サービスにおける新たなデジタル技術の活用を安全かつ適切に行うことができるよう、**情報セキュリティ対策の徹底**に努めます。

4. 施策分野③ ～行政事務の効率化～

③ 行政事務の効率化

働き方の多様化や人材の希少化が進む中、**全庁的なBPR**を実施して**AI・RPAの導入**を推進するとともに、必要となる**デジタル人材の確保・育成**を図ることにより、将来に向かって質の高い行政サービスを提供し続けるための**最適な執行体制を構築**します。

システム標準化・共通化の推進 BPRとAI・RPAの活用

- ・国の標準仕様に準拠した**クラウドシステムの導入**について、原則として**ノンカスタマイズ**で対応することでコスト削減を図ります。
- ・従来の**押印・書面・対面主義からの脱却**を図るとともに、**BPRを徹底**することで**行政事務の効率化**を実現します。

働き方改革の推進

- ・**テレワークを含む多様で柔軟な働き方**を可能とすることで、**ワークライフバランスの実現**や**組織活力の向上**を図ります。

デジタル人材の確保・育成

- ・職員が自らの業務において**デジタル技術を活用した付加価値を創造**するとともに、他部局と連携して分野横断的な業務改革を提案できるよう、**実践的なスキルアップ研修**に取り組みます。
- ・**デジタル人材の職員としての採用**を行うとともに、**外部専門人材の活用**や**民間企業等との連携・共創**にも積極的に取り組みます。



情報化施策の主な経緯（岡山市）

	全国の動向	岡山市の動向
昭和40年代	電子計算機の導入団体の広がり	行政事務の効率化 電子計算機の委託導入（S42） 電子計算機の自己導入（S55）
昭和50年代	電子計算機の活用対象の広がり	
昭和60年代	地域情報化施策の推進	市民サービスの向上 ホームページの開設（H8） 1人1台PC 庁内LAN整備（H11） 施設予約システムの導入（H13）
平成12年	大量・定型業務→少量・非定型業務 IT基本法の成立 → e-Japan戦略（初のIT戦略）	
平成28年	官民データ活用推進基本法の成立	地域社会の情報化 電子町内会の運用開始（H14） 証明書のコンビニ交付 AI・RPAの導入 IoT・AI導入支援 キャッシュレス決済促進
令和2年	自治体DX推進計画の策定	
令和3年	デジタル社会形成基本法の成立 → デジタル庁の設置	岡山市DX推進本部の新設

近年のデジタル関連施策例（岡山市）

地域社会のDX

スマートフォン決済ポイント還元事業

- ・ 第1弾（R2.8）
消費効果 35.7億円
- ・ 第2弾（R2.12～R3.1）
消費効果 147.6億円

※高齢者等向けスマホ講座も市内各公民館で実施

IoT・AI等先端技術導入支援補助金

- ・ IoT、AI、ロボット等の先端技術の導入に向けたコンサルティング及び事前検証
- ・ 検証済み先端技術の導入

災害避難所の混雑可視化

- ・ スマホ等で市内避難所の開設状況や混雑状況をリアルタイムで確認できるシステムを導入（指定都市で初）

市民サービスの向上

マイナンバーカードを活用したコンビニ交付

- ・ 住民票の写し、印鑑登録証明書等（H28.2～）
- ・ 市県民税の所得（課税）証明書（R2.3～）

電子納税（eLTAX）

- ・ 法人市民税、事業所税等（R1.10～）

窓口キャッシュレス決済

- ・ 上下道料金（R2.4～）
- ・ 市県民税、固定資産税等（R2.10～）
- ・ 住民票の写し、各種税証明等の手数料（R3～）

AIチャットボットの導入

- ・ 行政サービス手続き等の質問に自動回答（R3.9～）

行政事務の効率化

AIの導入

- ・ 音声認識機能を活用した会議録作成システムにより、R2年度は職員の作業時間を年間990時間削減

RPAの導入

- ・ 窓口での会計処理等の業務へのRPAの導入により、職員の作業時間を年間2,000時間超削減（R2年度）

テレワークの推進

- ・ 勤務管理の方法等に留意しながら、テレワーク用PCを10台→20台に拡充（R3年度）
- ・ 新型コロナの緊急事態宣言期間中、上記以外に個人所有端末を活用したテレワークを試行（R3.5～）

岡山市DX推進計画
工程表（素案）

地域社会のDX	2022年度	2023年度	2024年度	2025年度
<p>【産業分野】 産業観光局</p> <ul style="list-style-type: none"> ・イノベーション創出の源泉となるスタートアップの事業成長を促進し、イノベーション創出の加速化を図ります。 ・デジタルを活用するIoT・AI等の導入等を支援し、企業の労働生産性向上や競争力強化を目指します。 	<p>スタートアップ支援</p> <p>IT利活用支援（小規模企業者向け）※1</p> <p>IoT・AI等先端技術導入支援（中小企業者向け）※2</p>			
<p>【農業分野】 産業観光局</p> <ul style="list-style-type: none"> ・機械化、省力化による安定的で高品質な生産体制づくりを進め、担い手不足の解消につなげます。 	<p>スマート農業モデル検討</p> <p>鳥獣被害防止ICT機器モデル事業実証</p>	<p>スマート農業実証実験</p> <p>実証実験の検証</p> <p>モデル事業の横展開</p> <p>継続運用</p>		
<p>【観光分野】 産業観光局</p> <ul style="list-style-type: none"> ・デジタル技術を活用し、観光資源の魅力アップや観光客の周遊促進を図るとともに、快適な観光を推進し、観光客の満足度向上につなげていきます。 ・デジタル技術とマーケティング手法を活用したより効果的な岡山のプロモーションを展開し、岡山の魅力を世界に発信していくようなブランディングを目指します。 	<p>観光資源の魅力を高め、伝えるために歴史等を題材としたデジタルコンテンツの検討</p> <p>デジタルマーケティングの検討</p> <p>デジタルマーケティングの実施</p>	<p>コンテンツ提供</p>		

地域社会のDX	2022年度	2023年度	2024年度	2025年度
<p>【教育分野】 教育委員会</p> <p>・GIGAスクール構想の実現により、1人1台端末などのICTを効果的に活用した学びを通して、必要な情報を主体的に収集・判断し、社会課題の解決に役立てることができる人材の育成を目指します。</p>	デジタル教科書実証・活用 各校1教科（選択）			
	デジタル教科書導入・活用 全校（小・外国語、中・英語）			
	デジタル教材活用	次期デジタル教材検討	AIドリル等の導入・活用	
	緊急時における端末の持ち帰りの検証（学びの保証）			
	平時における端末持ち帰りの試行（家庭学習の充実）	全校実施		
	教員のICT活用指導力向上のための研修の充実			
	児童生徒の情報活用能力育成のためのカリキュラム作成と実施			
	児童生徒へのプログラミング教育の実施			
<p>【医療・福祉分野】 保健福祉局</p> <p>・遠隔地などからもリモートでオンライン健康相談を可能にするなど、きめ細やかな福祉サービスの提供を進めます。</p>	犬島におけるオンライン健康相談等の在り方、体制の検討	試行的実施		
	WEB版ハザードマップ作成 マップ上での開設避難所、位置情報のリアルタイム表示 マップ上での多言語表示	WEB版ハザードマップ運用 マップを活用した、自主防災組織ごとの個別避難計画作成支援		

地域社会のDX	2022年度	2023年度	2024年度	2025年度
<p>【オープンデータの推進】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・本市保有情報のオープンデータ化を進め、市民や民間事業者等の利活用を促進します。 ・データの利活用による行政サービスの革新を目指します。 	<p>オープンデータの拡充</p> <p>関係団体との意見交換、情報収集によるオープンデータ利活用の促進</p>			
<p>【地域活動分野】 市民協働局</p> <ul style="list-style-type: none"> ・デジタルで地域コミュニティの新たなつながりを創出し、地域コミュニティの機能維持を図るとともに、多様な担い手が地域づくりに参画できるまちを目指します。 	<p>町内会配布物のデジタル化</p> <p>配布物メール一斉配信機能対応 運用</p> <p>メール一斉配信利用町内会の募集</p> <p style="text-align: center;">コミュニケーションツールの活用検討 運用</p> <p style="text-align: right;">コミュニケーションツール利用町内会の募集</p>		<p>内容を再度検討し、講習会実施</p>	<p>活用事例の横展開等による活用促進</p>
<p>【デジタルデバйд対策】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・誰もがデジタルによる利便性を享受できるよう、地域と連携しながら市民に対するきめ細やかなデジタル活用支援を進めます。 	<p>公民館でのデジタル技術活用講座の実施</p> <p>高齢者、スマホ初心者等向けのスマートフォン講座の実施</p> <p>オンライン会議(Zoomなど)、SNS初心者向けの講座の実施</p> <p>Youtube等動画活用講座の実施</p> <p>研修等による地域ICTボランティアの養成</p>			<p>犬島での超高速ブロードバンドの利活用</p>

市民サービスの向上	2022年度	2023年度	2024年度	2025年度
<p>【パーソナライズされた情報発信】 市長公室</p> <p>・市のイベント情報や生活に密着した情報など本人の知りたい情報が、個別に届くような情報発信を目指します。</p>	<p>市公式LINEセグメント配信の機能及び運用方法の検討</p> <p>問い合わせ自動応答システム（AIチャットボット）運用</p> <p>FAQデータの追加・更新</p>	<p>セグメント配信実施</p> <p>次期サービスの検討</p>	<p>運用</p>	
<p>【行政手続きのオンライン化】 【マイナンバーカードの普及促進】</p> <p>・市民が区役所等の窓口に行かなくても、いつでも、どこでも、迅速かつ簡単に行政手続きを完結できることを目指して、サービスの要となるマイナンバーカードの普及を促進するとともに、それを活用した行政手続きのオンライン化等を推進します。</p> <p>・窓口の手続きについて、書かせない・待たせない窓口を目指します。</p> <p>・事業者向けの行政手続きについても、オンライン化を進めることで、事業者の手続きに係る負荷軽減を目指します。</p>	<p>対象手続き拡大</p> <p>市税の口座振替申し込み</p> <p>転出・子育て・介護</p> <p>給食への申込、納付決定通知書</p> <p>GビズID※1を利用した事業者向け手続き</p> <p>マイナンバーカード駅地下臨時交付センターの運営</p> <p>出張申請サポート窓口（臨時）の実施</p>	<p>※1 デジタル庁提供の事業者向け認証システム</p> <p>小規模工事の電子入札</p>	<p>実施場所・分野の拡大の検討</p>	<p>一部試行</p>

市民サービスの向上	2022年度	2023年度	2024年度	2025年度
<p>【キャッシュレスの推進】</p> <p>・コンビニエンスストアやスマートフォンでの納付を可能にし、税・公金等の納付方法を増やすとともにキャッシュレス化を進めます。</p>	<p>手数料・使用料などのキャッシュレス推進</p> <p>市税のQRコード対応の実施環境整備</p>	<p>運用</p>	<p>コンビニ・スマホ納付の対象拡大</p>	
<p>【情報セキュリティ対策の徹底】</p> <p>総務局</p> <p>・情報システムの安全性と個人情報の適正な取り扱いを確保し、市民サービスにおける新たなデジタル技術の活用を安全かつ適切に行うことができるよう、情報セキュリティ対策の徹底に努めます。</p>	<p>岡山市情報セキュリティポリシーの随時見直しと適切な運用</p> <p>新たな自治体セキュリティ強化対策（三層の対策）</p> <p>インターネット分離システムの更改検討・構築</p> <p>メール無害化システムの更改検討・構築</p> <p>自治体情報セキュリティクラウドの運用</p> <p>国の制度改正に合わせて、個人情報保護制度の整備</p>	<p>運用</p> <p>運用</p>		

行政事務の効率化	2022年度	2023年度	2024年度	2025年度
<p>【システムの標準化・共通化の推進】</p> <p>・国の標準仕様に準拠したクラウドシステムの導入について、原則としてノンカスタマイズで対応することでコスト削減を図ります。</p>	<p>システムの標準化</p> <p>第1グループ（市税、介護保険等） 調査・業務フローの見直し → 設計・構築・移行</p> <p>第2グループ（国保、児童手当等） 調査・業務フローの見直し → 設計・構築・移行</p>			
<p>【BPRとAI・RPAの活用】</p> <p>・従来の押印・書面・対面主義からの脱却を図るとともに、BPRを徹底することで行政事務の効率化を実現します。</p>	<p>行政事務の効率化に向けた業務プロセス見直し（BPR）の取組</p> <p>業務量の可視化 →</p> <p>作業手順の可視化～問題点の抽出（AI・RPA等を活用できる業務の選定） →</p> <p>AI・RPA等の活用</p> <p>担当課によるAI・RPA等を活用した業務改善 →</p> <p>若手職員によるAI・RPA等を活用した業務改革プロジェクト</p> <p>検討 → 実施</p> <p>ハンズオンによる重点テーマ業務改革</p> <p>検討 → 実施</p> <p>活用環境の充実（職員のスキルアップ研修、庁内ルールの整備等） →</p> <p>内部管理業務システムの検討 → 設計・構築・移行 → 運用</p> <p>調査・業務フローの見直し →</p>			

行政事務の効率化	2022年度	2023年度	2024年度	2025年度
<p>【働き方改革の推進】 総務局</p> <p>・テレワークを含む多様で柔軟な働き方を可能とすることで、ワークライフバランスの実現や組織活力の向上を図ります。</p>	テレワーク環境の確保			
	コミュニケーションツール（チャット等）の検討	運用		
	Web会議システムの検討	運用		
	新庁舎での無線LAN化に合わせた、会議やパソコンの利用環境等検討・検証	設計・構築		
<p>【デジタル人材の確保・育成】</p> <p>・職員が自らの業務においてデジタル技術を活用した付加価値を創造するとともに、他部局と連携して分野横断的な業務改革を提案できるよう、実践的なスキルアップ研修に取り組みます。</p> <p>・デジタル人材の職員としての採用を行うとともに、外部専門人材の活用や民間企業等との連携・共創にも積極的に取り組みます。</p>	デジタル人材の確保			
	必要スキルの検討・研修			
	外部専門人材の活用			
	(再掲) 児童生徒へのプログラミング教育の実施			