

DX 郡山推進計画

～ 詳細編 ～

郡山市

2022(令和4)年3月

第一章 DX 郡山推進計画の策定にあたって	
1 計画の目的	P. 1
2 計画の位置づけ	P. 3
第二章 郡山市を取り巻く現状	
1 国における動向	P. 6
2 県における動向	P. 16
第三章 郡山市のデジタル化に関する取り組みと成果	
1 郡山市総合行政ネットワーク	P. 19
2 郡山市デジタル市役所推進計画（2018-2021）	P. 21
3 電算経費の推移	P. 23
4 郡山市のこれまでの主な取り組み	P. 24
第四章 郡山市の現状と DX 推進に向けた課題、将来予測	
1 郡山市の現状と課題	P. 28
(1) 人口減少と少子高齢化	P. 28
(2) 急速に進展する ICT への対応	P. 30
2 新型コロナウイルス感染症拡大により浮彫となった課題と行動変容	P. 33
第五章 計画の構成（ミッション・ビジョン・バリューに基づく体系と重点項目）	
1 計画の期間	P. 35
2 Mission（使命）	P. 37
3 Vision（実現したい未来）	P. 38
4 Value（施策実施のための共通価値観）	P. 40
5 重点的に取り組む内容	P. 43
6 計画の推進方法	P. 47
第六章 計画の推進体制	
1 推進体制	P. 50
2 情報セキュリティ対策	P. 52
3 人材育成・普及啓発	P. 54
4 研究開発	P. 54
5 福島県及びびこおりやま広域圏内市町村との連携	P. 55

第一章 DX 郡山推進計画の策定にあたって

1 計画の目的

近年、ICT¹は急速なスピードで進化しており、ネットワークインフラの高速化・大容量化によるインターネット利用の増大と「IoT²（Internet of Things：モノのインターネット）」の普及に伴い、大量のデジタルデータ（ビッグデータ³）の蓄積・活用が進み、それらのデータは「AI⁴（Artificial Intelligence：人工知能）」による分析に繋がるなど、社会にこれまで以上の変革をもたらしつつあります。

このような中、国では「ICTの浸透が、人々の生活をあらゆる面でよりよい方向に変化させる」という「デジタルトランスフォーメーション（DX）⁵」の推進に取組み、Society5.0⁶社会の実現を加速させており、社会へのAI・IoTの浸透により、ICTの能力を最大限引き出すことのできる新たな社会・経済システムが誕生することが予想されます。

本市においても、市民・事業者等のニーズにきめ細かく対応した行政サービスの創出に向け、AI、ロボット、ビッグデータなどの技術的進展を踏まえた官民データの利活用促進にかかる取組みは、非常に重要なテーマとなっています。

本市の人口は、東日本大震災直後の人口急減からしばらくは回復基調にありましたが、2016年度から再び減少傾向となっており、人口減少・少子高齢化問題が、地域サービスの提供及び安定的な行政運営に対する大きな課題となっています。今後も安定的な行政運営を確保し、地域サービスの質を維持していくためには、行政手続の電子化による業務効率の向上や民間活力と官民データの活用による地域課題の自発的解消の促進が極めて重要です。

また、2018年2月に認証取得したセーフコミュニティ⁷活動においても、安全・安心なまちづくりのため、AI、ビッグデータ等を活用したデータ分析が重要となっています。

本計画は、「デジタル社会の形成に関する重点計画・情報システム整備計画・官民データ活用推進基本計画（2021年12月24日閣議決定）」を受けて、本市内の官民データ活用の推進を図るとともに、国の施策と本市の施策及び福島県の施策と他市町村の施策の整合を担保することで、広域的なデータ流通の円滑な促進に寄与し、将来的な地域課題の自発的解消や全国的な行政及び民間のサービス水準の向上に繋げ、住民の利便性向上に寄与するとともに、データの利活用を通じた地域経済の活性化に繋げるものとします。

また、業務・システムの標準化やクラウド⁸利用の推進により、必要経費の削減や職員の事務負担の軽減を図るとともに、新たなサービスの提供や更なる業務の効率化を通じ、本市が少子高齢化、労働力の減少等の抱える諸課題の解消を図ることを目的とし、一人ひとりが地域づくりの担い手として、市民総活用のもと、一層輝ける郡山を目指します。

¹ ICT:情報（Information）処理や通信（Communication）に関する技術（Technology）の総称。

² IoT:Internet of Thingsの略。モノのインターネットのこと。自動車、家電、ロボット、施設などあらゆるモノがインターネットにつながり、情報のやり取りをすることで、モノのデータ化やそれに基づく自動化等が進展し、新たな付加価値を生み出すというもの。

³ ビッグデータ:従来のソフト等では処理不可能なほど膨大なデータ。総務省では特に事業に役立つデータとしている。

⁴ AI:人工知能のこと。コンピュータ上で人間と同様の知能を実現させるための技術。

⁵ デジタルトランスフォーメーション（DX）:「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」という概念。

⁶ Society5.0: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両立する人間中心の社会

⁷ セーフコミュニティ:地域社会全体が協働し、けがや事故を予防する活動を行い、安全・安心なまちづくりを推進していると認められた地域のこと。国際認証制度である。

⁸ クラウド:データを自分のパソコンや携帯電話などではなく、インターネット上に保存する使い方やサービスのこと。

さらには、直面する危機を公民協奏（コンチェルト）により克服し、あらゆる政策分野において、バックカスティング⁹思考により、市民の皆様の安全・安心の確保と持続的な地域経済活動をDX推進により加速化させるとともに、DX推進型「新型コロナウイルス感染症対応」課題解決先進都市の創生を目指して参ります。

⁹ バックカスティング:過去の実績や現状や課題から未来を考えるのではなく、「ありたい姿/あるべき姿」を描いたうえで、そこから逆算して「いま何をすべきか」を考える思考法のこと。

2 計画の位置づけ

本計画は、郡山市まちづくり基本指針に基づいて実施する様々な施策を情報化の観点から体系化した、本市における ICT 推進の総合的な計画とし、また、官民データ活用推進基本法第 9 条第 3 項に基づき策定する、本市における官民データ活用の推進に関する「BPR¹⁰ 推進の取組み」、「オープンデータ¹¹ 化推進の取組み」、「個人番号カードの普及及び活用に係る取組み」、「デジタルデバイド¹² 解消の取組み」、「クラウド化推進の取組み」等の施策についての基本的な計画として位置づけます。

なお、具体的な施策の取組みについては、アクションプランにおいて示します。

¹⁰ BPR:Business Process Re-engineering(ビジネスプロセス・リエンジニアリング)の略。業務・組織・戦略を根本的に再構築することを指す。

¹¹ オープンデータ:機械による判読が可能な形式で提供される二次利用可能な公共データ。

¹² デジタルデバイド:情報格差。パソコンやインターネットなどの情報技術を使いこなせる者と使いこなせない者の間に生じる、情報受信や機会の格差のこと。

【計画の位置づけと役割のイメージ】

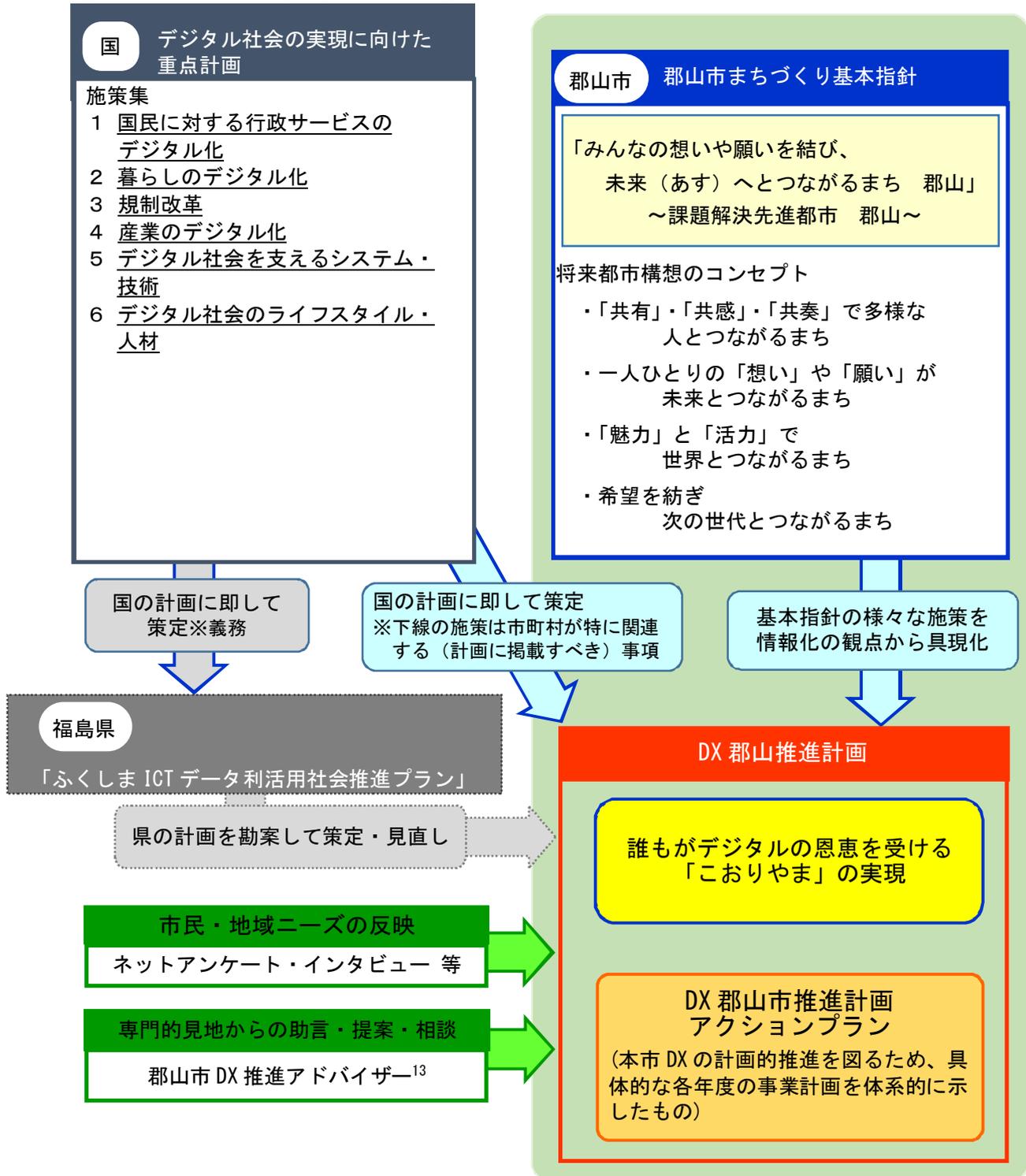


図 1：計画の位置づけと役割のイメージ

¹³ DX 推進アドバイザー：本市の情報化に関する施策のあり方について、専門的視点から提案・助言等を行う有識者。学識経験者を有する者から郡山市長が委嘱

【郡山市まちづくり基本指針におけるDX推進の位置づけ】

郡山市まちづくり基本指針は、郡山市全体が目指すべき将来都市構想やそのために必要な分野別の方向性を示す公共計画と、その将来都市像の実現のために行政が取り組むべき事業や各分野計画などを示す行政計画で構成されており、本市の最上位計画として位置づけられるものです。

郡山市まちづくり基本指針の行政計画は、以下の5つの大綱で構成されており、ICT・デジタル・ガバメント(DG)¹⁴推進の取組みは、本市のまちづくりがこの指針に基づき着実に推進するために必要な基盤的取組みとして位置づけられています。

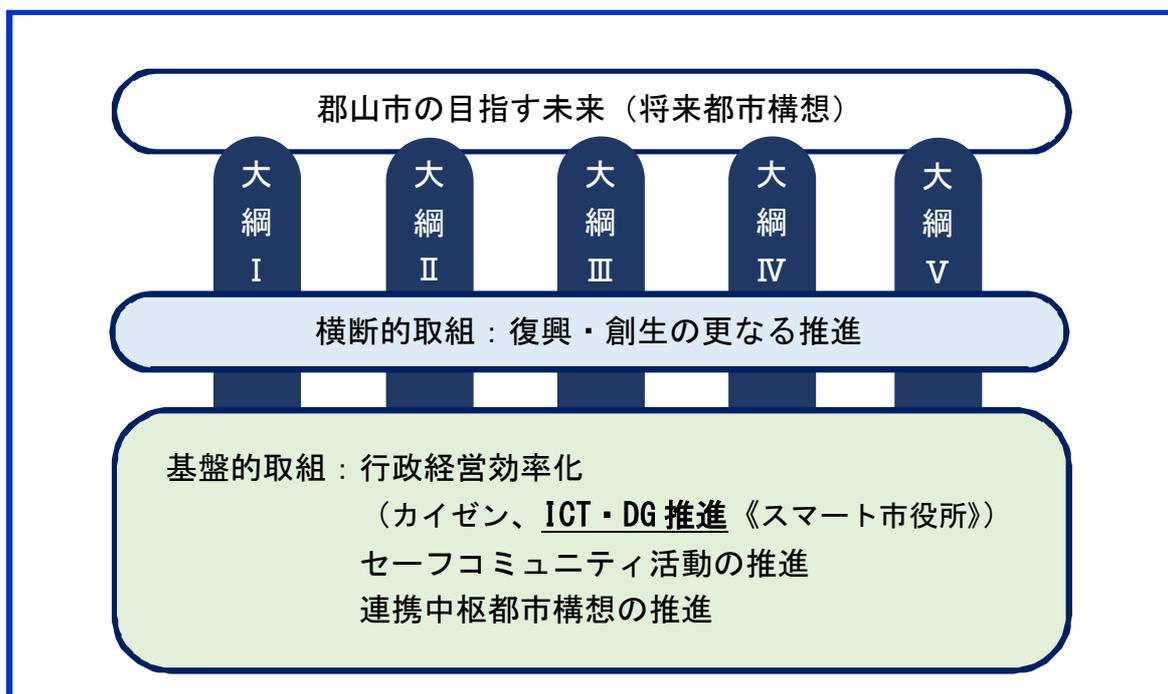


図2：郡山市まちづくり基本指針におけるDX推進の位置づけのイメージ

郡山市まちづくり基本指針の将来構想を実現するための5の分野別大綱

- 大綱Ⅰ「産業・仕事の未来」(商業・工業・雇用・農林業分野)
- 大綱Ⅱ「交流・観光の未来」(交流・文化・観光・広聴広報・シティプロモーション分野)
- 大綱Ⅲ「学び育む子どもたちの未来」(子育て・教育・地域学習分野)
- 大綱Ⅳ「誰もが地域で輝く未来」(市民協働・生涯学習・保健福祉・男女共同参画分野)
- 大綱Ⅴ「暮らしやすいまちの未来」(環境・防災・市民安全・生活インフラ分野)

¹⁴ デジタル・ガバメント(DG):デジタル技術の徹底活用と、官民協働を軸として、全体最適を妨げる行政機関の縦割りや、国と地方、官と民という枠を超えて行政サービスを見直すことにより、行政の在り方そのものを変革していくこと。

第二章 郡山市を取り巻く現状

1 国における動向

国は、2001年にIT基本法（高度情報通信ネットワーク社会形成基本法）を制定するとともにIT戦略本部（高度情報通信ネットワーク社会推進戦略本部）を設置して「e-Japan戦略」を策定し、IT基盤の整備を開始しました。

その後、「e-Japan戦略Ⅱ」をはじめとする戦略の累次の見直しを行いながら、ITの利活用によるその重点を移しつつ、世界最先端のIT国家構築を目指して、各種政策を推進しました。

IT基本法の経緯

- 我が国のIT戦略は平成13年の「e-Japan戦略」から始まり、主にインフラ整備とIT利活用を推進。
- その後、政府CIOの設置及び官民データ基本法の成立等により、「データ利活用」と「デジタル・ガバメント」を戦略の新たな柱として推進。



出典：2020.10.15 内閣官房 IT総合戦略室デジタル改革関連法案準備室

「これまでの経緯とIT基本法の概要」資料より

2013年5月には、「行政手続きにおける特定の個人を識別するための番号の利用に関する法律（マイナンバー法）」及びその関連法の成立によってマイナンバー制度が導入されました。

これにより、新たに国民一人ひとりに番号が付番され、個人情報保護に十分配慮しつつ、社会保障制度、税制、災害対策の分野において、効率的な本人の確認や記録の管理、迅速な情報連携を行うことにより、申請等の添付書類の削減が図られ、行政手続きの効率化・透明性の向上など、ICTの利活用による利便性の向上が期待されています。

電子自治体の取組みを加速するための10の指針 2014年3月 総務省

「世界最先端IT国家創造宣言」（2013年6月14日）閣議決定において、番号制度導入までの今後4年間で集中取組み期間と位置づけられている自治体クラウド¹⁵導入の取組みが、番号制度の導入と併せて行われることを最優先課題として、地方公共団体に期待される電子自治体の取組みについて提示するもの。

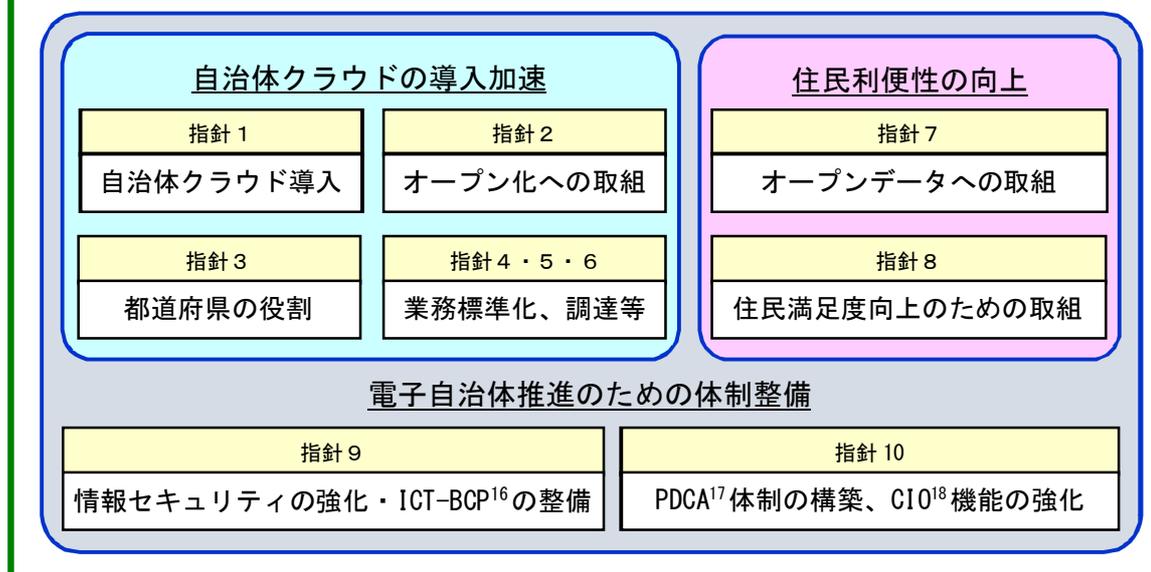


図3：電子自治体の取組みを加速するための10の指針 概要

¹⁵ 自治体クラウド：地方公共団体が情報システムを庁舎内で保有・管理することに代えて、外部のデータセンターで保有・管理し、通信回線を経由して利用できるようにする取組み。

¹⁶ BCP：行政や企業が事業継続に取り組むうえで基本となる計画のこと。災害や事故などの予期せぬ出来事の発生により、限られた経営資源で最低限の事業活動を継続、ないし目標復旧時間以内に再開できるようにするために、事前に策定される行動計画。

¹⁷ PDCA：プロジェクトの実行に際し、「計画を立て（Plan）、実施（Do）、その評価（Check）に基づいて、見直し（Action）を行う、という工程を継続的に繰返す」仕組みや考え方のこと。

¹⁸ CIO：Chief Information Officerの略。企業において情報に関する資源を統括する最高責任者のこと。

また、2014年3月に「電子自治体の取組みを加速するための10の指針」を策定して「自治体クラウドの導入加速」「住民利便性向上」「電子自治体推進のための体制整備」に係る指針を提示し、地方公共団体に期待される電子自治体の取組みを前述のとおり示しています。

2016年12月には、官民のデータ利活用のための環境を総合的かつ効果的に整備するため、官民データ活用推進基本法が公布・施行されました。基本法では、国、地方公共団体及び事業者の責務を明らかにするとともに、国及び地方公共団体に対しては、官民データ活用の推進に関する計画の策定を求めています。

これを受け、2017年5月に「世界最先端 IT 国家創造宣言・官民データ利活用推進基本計画」を策定し、最終的なゴールとして、全ての国民が IT 利活用やデータ利活用を意識せず、その便益を享受し、真に豊かさを実感できる社会である「官民データ利活用社会」～データがヒトを豊かにする社会～のモデルを世界に先駆けて構築する観点から、国全体の IT 戦略の新たなフェーズに向け、必要な施策を着実に実施していくとしています。

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 2017年5月 内閣府

全ての国民が IT 利活用やデータ利活用を意識せず、その便益を享受し、真に豊かさを実感できる社会である「官民データ利活用社会」～データがヒトを豊かにする社会～のモデルを世界に先駆けて構築する。

【施策集】※下線の施策は市町村が特に関連する（計画に掲載すべき）事項

- 1 行政手続き等のオンライン化原則 [基本法第10条関係]
- 2 オープンデータの促進 [基本法第11条第1項及び第2項関係]
データの円滑な流通の促進 [基本法第11条第3項関係]
- 3 データ利活用のルール整備 [基本法第12条関係]
- 4 マイナンバーカード¹⁹の普及・活用 [基本法第13条関係]
- 5 利用の機会等の格差の是正（デジタルデバイド対策） [基本法第14条関係]
- 6 情報システム改革・業務の見直し [基本法第15条第1項関係]
- 7 データ連携のためのプラットフォーム整備 [基本法第15条第2項関係]
- 8 研究開発 [基本法第16条関係]
- 9 人材育成、普及啓発等 [基本法第17条、第18条関係]
- 10 国の施策と地方の施策との整合性の確保等 [基本法第19条関係]
- 11 国際貢献及び国際競争力の強化に向けた国際展開

図4：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 概要

¹⁹ マイナンバーカード：本人の申請により交付され、個人番号を証明する書類や本人確認の際の公的な身分証明書として利用でき、また、様々な行政サービスを受けることができるようになる IC カードのこと。

○デジタル・ガバメント実行計画

2017年5月には、本格的に国民・事業者の利便性向上に重点を置き、行政の在り方そのものをデジタル前提で見直し、デジタル・ガバメントの実現を目指す「デジタル・ガバメント推進方針」を策定するとともに、2018年1月には、同方針及び官民データ活用推進基本法に示された方向性を具体化し、実行することによって、安心、安全、かつ公平、公正で豊かな社会を実現するための計画として「デジタル・ガバメント実行計画」を策定しました。

2019年5月には、「デジタル手続法」が公布され、「デジタル・ガバメント実行計画」で示された行政のデジタル化に関する基本原則（デジタルファースト、ワンスオンリー、コネクテッド・ワンストップ）及び行政手続の原則オンライン化のために必要な事項が定められるとともに、行政のデジタル化を推進するための個別分野における各種施策が推進されることとなりました。

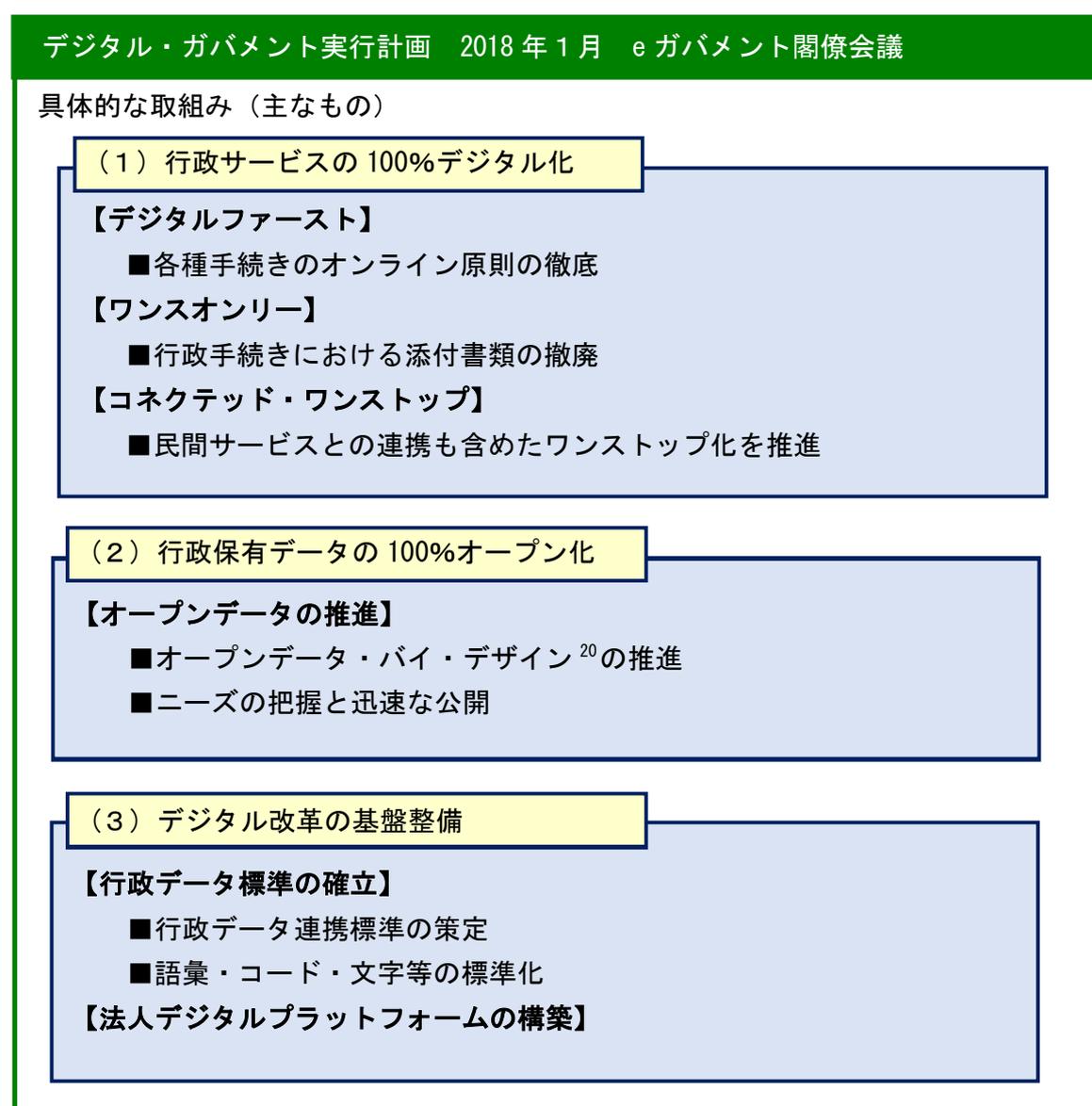


図5: デジタル・ガバメント実行計画 概要

²⁰ オープンデータ・バイ・デザイン: 行政が保有するデータをオープンデータを前提として情報システムや業務プロセス全体の企画、整備及び運用を行うこと。

○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

2019年6月には、「令和元年のIT新戦略」として「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」が策定され、国民が安全で安心して暮らせ、豊かさを実感できる社会を実現することを目指して、具体的な重点取組み事項が示されました。

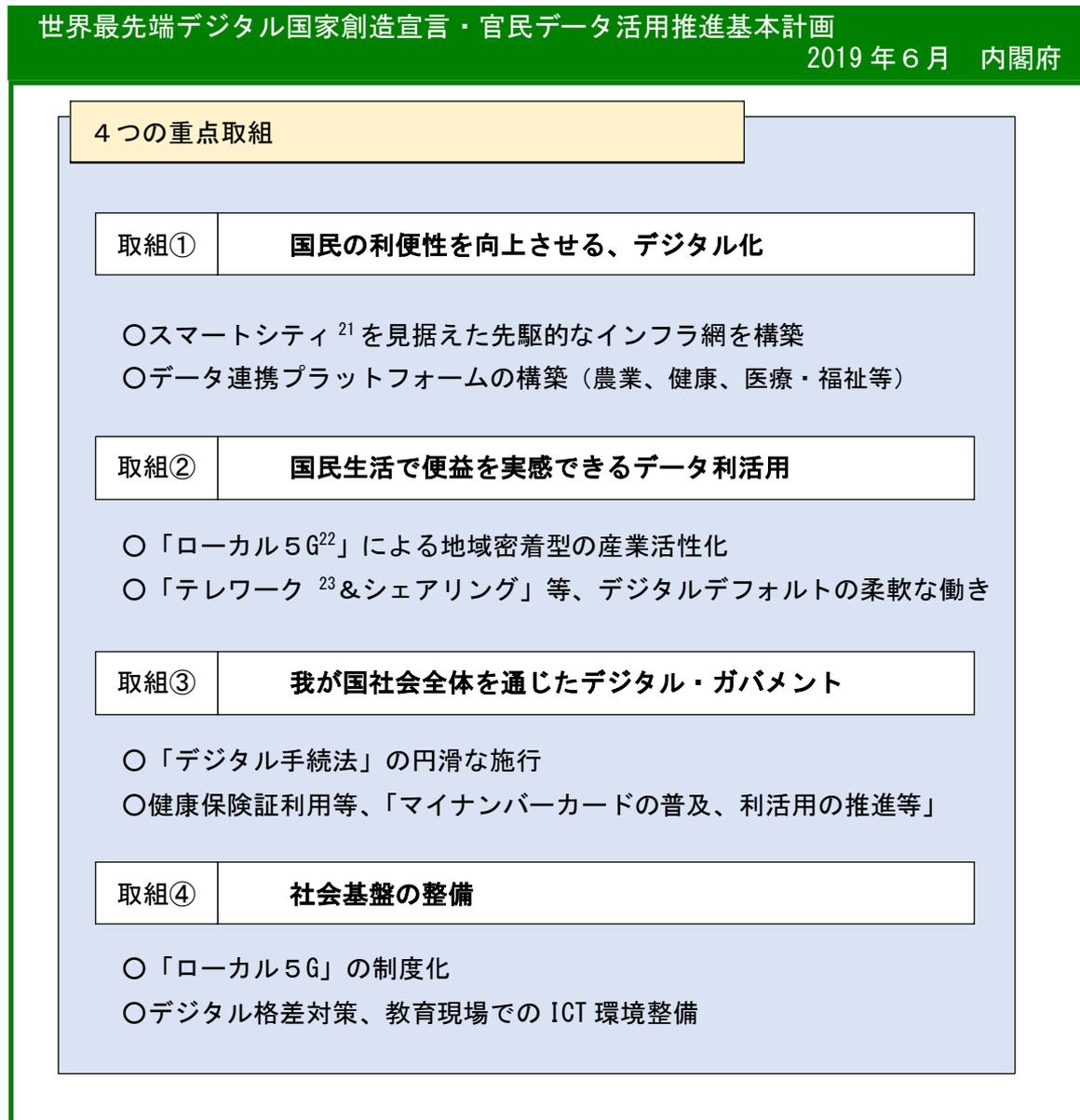


図6：世界最先端デジタル国家創造宣言・官民データ活用推進基本計画 概要

²¹ スマートシティ：ICT等の新技術を活用しつつ、マネジメント（計画、整備、管理・運営等）の高度化により、都市や地域の抱える諸課題の解決を行い、また新たな価値を創出し続ける、持続可能な都市や地域のこと。

²² ローカル5G：携帯電話事業者による5Gの全国サービスと異なり、地域や産業の個別ニーズに応じて、地域の企業や自治体等の様々な主体が、自らの建物や敷地内でスポット的に柔軟に構築できる5Gシステムのこと。

²³ テレワーク：ICTを活用した、場所や時間にとらわれない柔軟な働き方のこと。

○デジタルガバメント実行計画の改定

2019年12月には、「デジタル・ガバメント実行計画」策定後の法整備に伴い、各種状況等の変化に対応するため、同計画が改定されました。この改定により、国、地方公共団体、民間を通じたデジタル・ガバメントを推進し、行政の在り方をはじめ社会全体のデジタル化を目指すことが示されました。

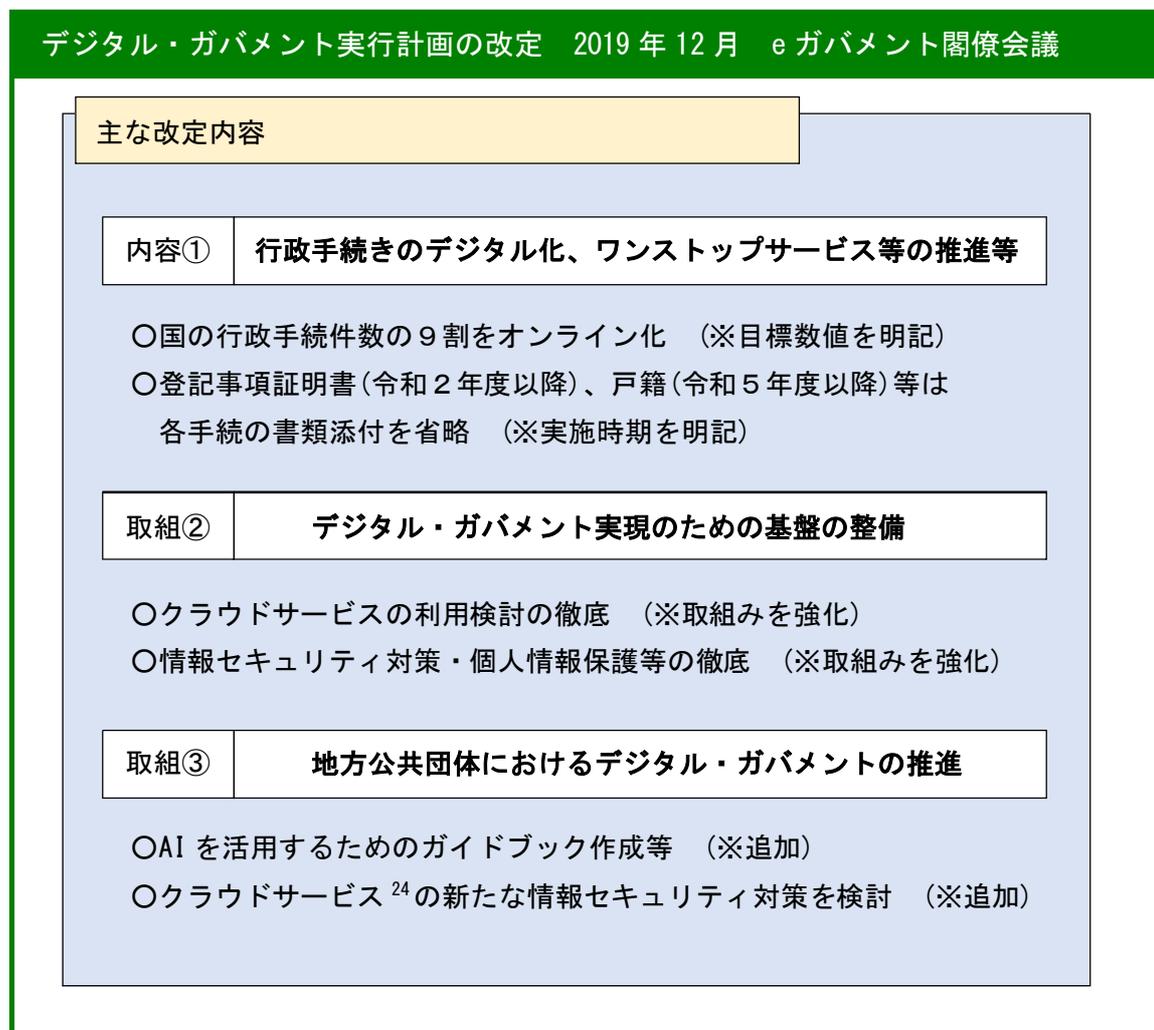


図7：デジタル・ガバメント実行計画の改定 概要

²⁴ クラウドサービス：利用者が手元のコンピュータで利用していたデータやソフトウェアを、ネットワーク経由でサービスとして利用者に提供すること。

○自治体 DX 推進計画

2020年12月には、デジタル社会の構築に向けた取組みを全自治体において着実に進めていくことを目的に「自治体 DX 推進計画」が策定されました。これにより「デジタル・ガバメント実行計画」における自治体関連の各施策について、自治体が重点的に取り組むべき事項等の具体的な内容が示されました。

自治体 DX 推進計画 2020年12月

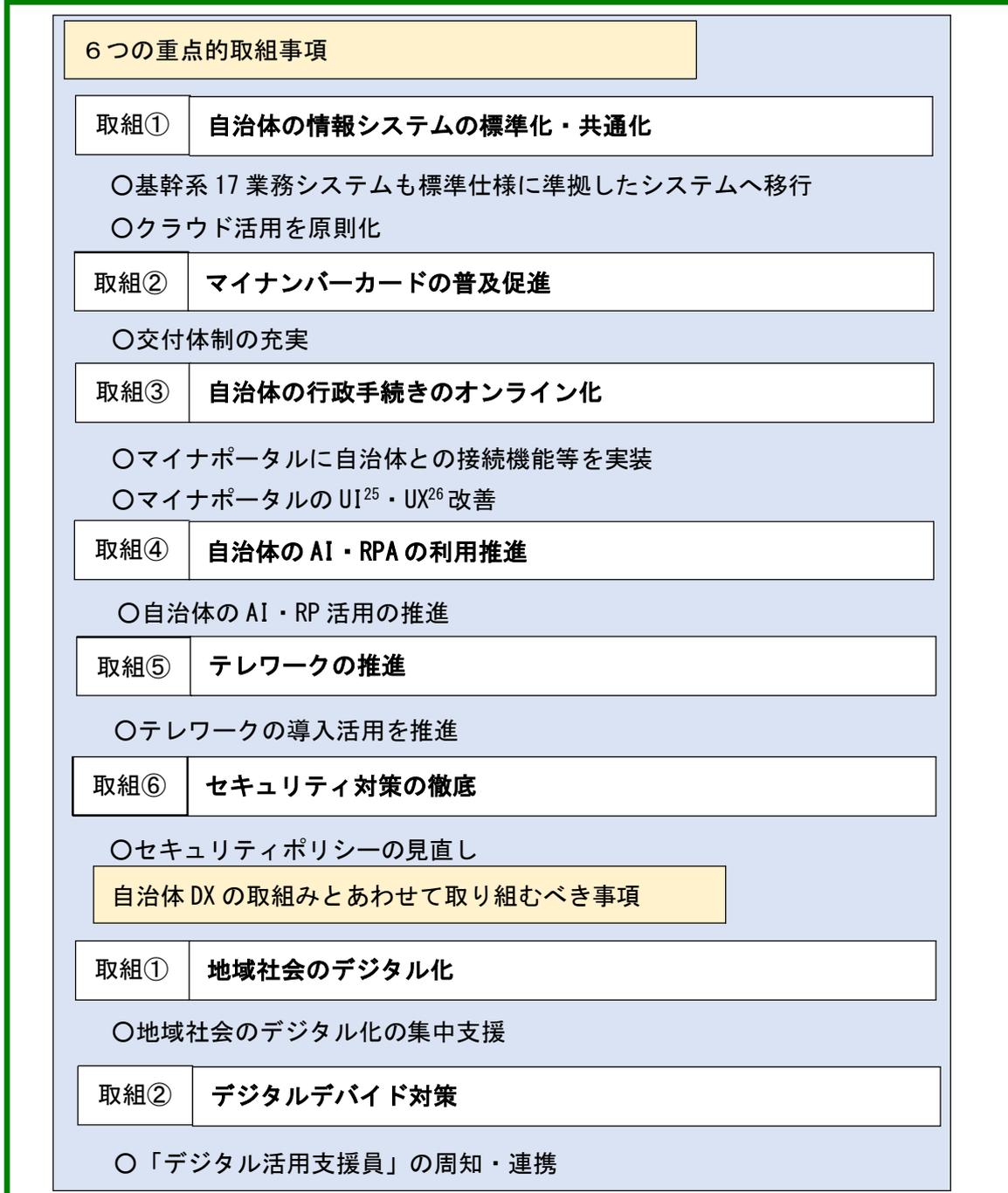


図8：自治体 DX 推進計画 概要

²⁵ UI:User Interface(ユーザーインターフェース)の略。ユーザーとコンピュータとが情報をやり取りする際に接する、機器やソフトウェアの操作画面や操作方法を指す。

²⁶ UX:User eXperience(ユーザーエクスペリエンス)の略。プロダクトやサービスを通じて得られる全てのユーザー体験を指す。

○デジタル改革関連6法

新型コロナウイルス感染症拡大により浮き彫りとなったデジタル化への課題等を解決するため、2021年5月12日に「デジタル改革関連6法」が成立しました。デジタル技術を活用することで「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」を目指すための具体的な方針が示されました。

デジタル改革関連6法 2021年5月	
主な改定内容	
法①	デジタル社会形成基本法
<ul style="list-style-type: none"> ○先端技術を活用したデジタル社会の形成を推進 ○IT基本法の廃止 	
法②	デジタル社会の形成を図るための関係法律の整備に関する法律
<ul style="list-style-type: none"> ○行政手続きのオンライン化 ○個人情報保護制度の見直し 	
法③	デジタル庁設置法
<ul style="list-style-type: none"> ○方針に関する総合調整、企画立案 ○国の情報システムの導入、運用、管理 ○自治体情報システムの改善 ○マイナンバーに関する管理 	
法④	公的給付の支給等の迅速かつ確実な実施のための預貯金口座の登録等に関する法律
<ul style="list-style-type: none"> ○公的給付を迅速に行うオンライン申請 ○口座情報の登録 	
法⑤	預貯金者の意思に基づく個人番号の利用による預貯金口座の管理等に関する法律
<ul style="list-style-type: none"> ○マイナンバーと口座情報の紐づけ 	
法⑥	地方公共団体情報システムの標準化に関する法律
<ul style="list-style-type: none"> ○自治体に対し、国の基準に適合した情報システムの利用を義務付け ○主要17業務の情報システム標準化 	

図9：デジタル改革関連6法 概要

○デジタル庁の設置

2021年9月にデジタル改革関連6法に基づき、デジタル庁が設置されました。

デジタル社会形成の司令塔として、未来志向のDX（デジタル・トランスフォーメーション）を大胆に推進し、デジタル時代の官民のインフラを今後5年で一気に呵成に作り上げることを目指し取組みを進めています。

デジタル庁の設置 2021年9月

デジタル庁のミッション・ビジョン・バリュー²⁷

ミッション：誰一人取り残さない、人に優しいデジタル化を。

一人ひとりの多様な幸せを実現するデジタル社会を目指し、世界に誇れる日本の未来を創造します。

ビジョン①

Government as a Service

国、地方公共団体、民間事業者、その他あらゆる関係者を巻き込みながら有機的に連携し、ユーザーの体験価値を最大化するサービスを提供

ビジョン②

Government as a Startup

高い志を抱く官民の人材が、互いの信頼のもと協働し、多くの挑戦から学ぶことで、大胆かつスピーディーに社会全体のデジタル改革を主導

バリュー

この国に暮らす一人ひとりのために
常に目的を問い
あらゆる立場を超えて
成果への挑戦を続ける

図 10: デジタル庁の設置 概要

²⁷ ミッション・ビジョン・バリュー: 未来の社会における課題や背景に対して、組織の存在意義や方向性を位置付けるものとして、経営学者のピーター・F・ドラッカーが提唱したもの。デジタル庁や他自治体・民間企業で広く使われている体系のこと。

○デジタル社会の実現に向けた重点計画

デジタル社会形成基本法第37条第1項に規定する重点計画、情報通信技術を活用した行政の推進等に関する法律第4条第1項に規定する情報システム整備計画及び官民データ活用推進基本法第8条第1項に規定する官民データ活用推進基本計画として策定され、2021年12月24日に閣議決定されています。

この計画に記載された施策は、利用者である国民や事業者等の視点を重視し、施策のスケジュールやKPIを設定しつつ、定期的に進捗状況等のフォローアップを行うこととしています。

また、「デジタル社会構想会議」、「デジタル臨時行政調査会」、「デジタル田園都市国家構想実現会議」において、検討及び取組みを進めることとしており、これらと連動し、デジタル庁が司令塔となり、各府省庁と緊密に連携、協力して、施策等の検討、整理を行うこととしています。

この計画の概要は、次のとおりとなっています。

デジタル社会の実現に向けた重点計画の概要

■ デジタル社会の形成のために政府が迅速かつ重点的に実施すべき施策等を定めるもの。(デジタル社会形成基本法37②等)

■ デジタル社会の実現の司令塔であるデジタル庁のみならず各省庁の取組も含め工程表などスケジュールとあわせて明らかにするもの。

我が国が目指すデジタル社会「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」

実現のための6つの方針	実現に向けての理念・原則	デジタル化の基本戦略
① デジタル化による成長戦略	誰一人取り残されないデジタル社会の実現 —誰もが、いつでも、どこでもデジタルの恩恵を享受	デジタル臨時行政調査会 デジタル・規制・行政改革に通底する構造改革のためのデジタル原則を定め、全ての法令の適合性を確認
② 医療・教育・防災・子ども等の準公共分野のデジタル化	デジタル社会形成のための基本原則 —10原則(デジタル改革基本方針)	デジタル田園都市国家構想実現会議 デジタル原則の遵守やデータ基盤の活用等を前提に、各地域の社会的課題の解決などに向けた取組を支援
③ デジタル化による地域の活性化	①オープン・透明 ②公平・倫理 ③安全・安心 ④継続・安定・強靭 ⑤社会課題の解決 ⑥迅速・柔軟 ⑦包摂・多様性 ⑧浸透 ⑨新たな価値の創造 ⑩飛躍・国際貢献	国際戦略の推進 DFFT/諸外国デジタル政策 関連機関との連携強化
④ 誰一人取り残されないデジタル社会	→デジタル3原則(国の行政手続オンライン化原則) デジタルファースト/ワンスオンリー/コネクテッド・ワンストップ	包括的データ戦略の推進 DFFT/諸外国デジタル政策 関連機関との連携強化
⑤ デジタル人材の育成・確保	BPRと規制改革の必要性 ※Business Process Reengineering	安全・安心の確保 サイバーセキュリティ/ ベンチャー・中小企業等の育成
⑥ DFFTの推進を始めとする国際戦略 ※Data Free Flow with Trust	クラウド・バイ・デフォルト原則	デジタル産業の育成 ベンチャー・中小企業等の育成 個人情報保護/サイバー犯罪

デジタル社会の実現に向けた基本的な施策

国民に対する行政サービスのデジタル化 <ul style="list-style-type: none"> 国・地方公共団体・民間を通じたトータルデザイン(アーキテクチャの将来像整理) 新型コロナウイルス感染症対策など緊急時の行政サービスのデジタル化 (ワクチン接種証明書のスマホ搭載の推進/ 公金受取口座登録開始及び行政機関による利用) マイナンバー制度の利活用の推進 (情報連携の拡大/各種免許等のデジタル化) マイナンバーカードの普及及び利用の推進 (健康保険証利用のための環境整備/R6年度末に運転免許証との一体化/ユースケース拡充) 公共フロントサービスの提供等 (ワンストップサービスの推進) 	暮らしのデジタル化 <ul style="list-style-type: none"> 準公共分野のデジタル化の推進等 (健康・医療・介護(PHR/オンライン診療)/教育(校務のデジタル化/教育データ利活用)/防災/子ども/モビリティ/取引) 産業のデジタル化 <ul style="list-style-type: none"> 事業者向け行政サービスの質の向上に向けた取組 (電子署名/電子委任状/商業登記電子証明書/GビズID/e-Gov) 中小企業のデジタル化の支援(IT専門家派遣/IT導入補助金/サイバーセキュリティ対策支援) 産業全体のデジタルトランスフォーメーション (DX認定制度/DX銘柄選定/DX投資促進税制/サイバーセキュリティ強化) 	デジタル社会を支えるシステム・技術 <ul style="list-style-type: none"> 国の情報システムの刷新 (重要システム開発体制整備/ガバメントクラウドの整備/ネットワークの整備) 地方の情報システムの刷新 (標準化基本方針の策定等) デジタル化を支えるインフラの整備 (5G/光ファイバ/データセンター/海底ケーブル/半導体) デジタル社会に必要な技術の研究開発・実証の推進 (情報通信・コンピューティング・セキュリティ技術高度化/スーパーコンピュータ整備) デジタル社会のライフスタイル・人材 <ul style="list-style-type: none"> ポストコロナも見据えた新たなライフスタイルへの転換 (テレワーク/シェアリングエコノミー) デジタル人材の育成・確保 (プログラミング必修化/リカレント教育)
--	--	---

出典:2021.12.24 閣議決定

「デジタル社会の実現に向けた重点計画概要版(デジタル庁ホームページ)資料」より

2 県における動向

県は2000年に情報化推進計画「イグドラシル・プラン（うつくしまeビジョン）」を策定し、情報化の推進に向けた取組みを開始して以降、情報通信基盤の整備やICTの活用を進めてきました。

2015年には福島県総合計画「ふくしま新生プラン」の基本目標及び「福島復興計画」の基本理念を実現することを目指し、「ふくしま創生ICT戦略」を策定しました。

2019年には、「ICTとデータで真の豊かさを享受する社会“ふくしま Society5.0”の実現」を目標にした「ふくしまICTデータ利活用社会推進プラン」を策定し、官民活用推進計画に位置づけ、各種施策を展開しているところです。

ふくしま ICT データ利活用社会推進プラン 2019年3月 福島県

【基本目標】

ICTとデータで真の豊かさを享受する社会
“ふくしま Society5.0”の実現

【施策の展開】 抜粋

施策の展開 1	復興の推進
○ 情報発信、交流の促進	○ 震災体験アーカイブ化
施策の展開 2	安全・安心、健康なくらし
○ 防災・減災、災害対応	○ 保健・医療・福祉
○ ICT活用建設工事、維持管理等	○ 交通事故抑制
施策の展開 3	産業振興・地域活性化
○ テレワークによる地域活性化	○ 産業振興
○ 少子化、高齢化、ワーク・ライフ・バランスへの対応	
施策の展開 4	教育・ICT人材育成
○ 学校教育のICT化	○ 情報教育・情報モラル教育
○ ICT人材育成	
施策の展開 5	電子自治体
○ 行政手続オンライン化	○ オープンデータ
○ デジタルデバイド対策	○ 情報システム規格整備・互換性確保
○ 業務の効率化・高度化	○ 働き方改革
	○ セキュリティ対策

図 11: ふくしま ICT データ利活用社会推進プラン 概要

【県の情報化計画の歩み】

計画・期間	テーマ	主な取組み	成果
第1期 2001～ 2003年度	基盤整備	電子県庁の基盤となる基盤整備	県の期間ネットワーク「うつくしま世界樹」の整備 ほぼ全職員に対するパソコンの配備
第2期 2004～ 2006年度	基盤整備 ソフトウェア	電子県庁の基盤となるソフトウェア基盤の整備 地域における通信環境の整備	電子自治体の構築 地域の通信環境整備促進 ITを活用した暮らしの充実と地域活性化の推進 情報セキュリティ ²⁸ の確保と新たな検討課題への対応
第3期 2007～ 2010年度	基盤整備 開かれた電子自治体 ITを活用した産業振興 ITを活用した県民生活の充実	情報通信基盤の整備促進 電子県庁の推進 ・県民利便性・行政サービス向上 ・ICTを活用した業務改革	情報化の基本的問題の解決 ・情報通信基盤の整備促進 ・情報リテラシー ²⁹ の向上 電子県庁の推進 ・各行政分野での情報化推進
第4期 2011～ 2014年度	ICTの活用	情報通信格差の解消 地上デジタル放送化への対応 電子県庁の推進 新たな技術・サービスへの対応	地域の情報通信環境整備の充実 教育現場へのICTの導入 震災からの復旧・アピールする情報発信 ICT関連産業の振興 ICT人材育成 災害対応力（BCP）の向上
第5期 2015～ 2019年度	ICTによる課題解決	復興への取組み 産業振興・地域活性化 安全・安心、防災への対応 人材・基盤の育成、強化 電子自治体・公共サービスの充実	ふくしまの魅力等を情報発信 スマート農業の推進 ICTを活用した医療・防災等 学校のICT化 地域の情報通信環境整備 自治体情報セキュリティクラウド構築 マイナンバー制度への対応
第6期 2019～ 2022年度	ふくしま Society5.0の実現	復興の推進 安心・安全な暮らし 産業振興・地域活性化 教育・ICT人材育成 電子自治体	行政手続オンライン化 オープンデータ マイナンバーカード デジタルデバйд対策 業務の効率化・高度化 働き方改革 セキュリティ対策

表1：県の情報化計画の歩み

²⁸ 情報セキュリティ：情報のやり取りに関する安全性や信頼性の確保のことをいう。²⁹ 情報リテラシー：情報通信機器等を利用して必要な情報を入手し、それを使いこなす能力のこと。

2021年9月13日にデジタル社会の実現に向け、デジタル技術やデータを効果的に活用し、新たな価値を創出するため、福島県デジタル変革（DX）推進基本方針を策定しました。

これにより、県の新たな総合計画において横断的な課題として位置付けられる「デジタル変革（DX）の推進」についての基本的な考え方や方向性が示されました。

福島県デジタル変革（DX）推進基本方針 2021年9月 福島県

【基本理念】

県政のあらゆる分野において、従来の仕組みや仕事の進め方を、既成概念にとらわれず、県民目線で見直すとともに、デジタル技術やデータを効果的に活用し、新たな価値を創出することで、復興・再生と地方創生を切れ目なく進め、県民一人一人が豊かさや幸せを実感できる県づくりを実現する。

【基本目標】 抜粋

行政のデジタル変革（DX）

目標 1	職員の意識改革と行動変容
目標 2	デジタル県庁の実現
目標 3	市町村支援・連携

- 地域課題の解決に向けた DX 推進
- 個々の実情に応じた伴走支援
- スマートシティなどの取組み支援

地域のデジタル変革（DX）

目標 4	県民、企業等への DX の浸透
目標 5	DX から県民、企業等を取り残さない
目標 6	スマートシティ等の取組と結び付け

図 12：福島県デジタル変革（DX）推進基本方針 概要

第三章 郡山市のデジタル化に関する取り組みと成果

本市では、情報通信技術の進展による社会環境の変化や国・県の取り組みを踏まえて、市民サービスの向上や行政事務の簡素・効率化につながる施策を展開しています。

また、今後においても、本市は、県、こおりやま広域圏の市町村との意見交換等を行いながら、福島県のリーディングシティとしての役割を果たし、DX 推進を図って参ります。

本市の情報化に関する現状とこれまでの取り組みは、次のとおりです。

1 郡山市総合行政ネットワーク

本市では、住民票や各種証明書等が各行政センターで発行できる環境に加え、電子申請³⁰、文書管理等さまざまな業務システムに対応できるように、電子市役所の基盤となるネットワークとして2001年10月に「郡山市総合行政ネットワーク³¹」を構築しました。

このネットワークは、本市の全ての公共施設を高速光回線で接続し、情報システムを利活用することで、行政事務の効率化やインターネットを利用した行政サービスの提供を可能としています。

業務システムについては、2013年度までにホスト系システム³²から、オープン系システム³³に移行しており、2016年度には、住民情報系統合サーバ³⁴を導入し、個別物理サーバから仮想サーバへと集約を図り、クラウド基盤への移行準備を推進しています。また、ネットワークセキュリティ強靱化対応として、個人番号利用事務系、LGWAN 接続系、インターネット接続系の3環境への分離を行い、さらに、個人番号利用事務系環境ログイン時の2要素認証³⁵を開始しました。これにより従来よりもセキュリティが強化され、様々なセキュリティ攻撃へ柔軟な対応が可能となりました。

³⁰ 電子申請：インターネットを通じて、電子的に行政手続き等の申請を行うことができるシステムのこと。

³¹ 郡山市総合行政ネットワーク：2001年10月に構築した電子市役所の基盤となるネットワーク。本市のすべての公共施設を高速光回線により情報システムを接続して行政サービスの提供を行っている。

³² ホスト系システム：ホストはホストコンピュータの略称であり、本来は端末（ターミナル）との対比語であるが、現在では分散システムとの対比語として使われている。メインフレーム系の技術や技術者をホスト系、分散システムの技術や技術者をオープン系と呼ぶことが多い。

³³ オープン系システム：様々なメーカーが同種の製品を提供していたり、異なるメーカーの製品を組み合わせで使用したりできるような状態のこと。

³⁴ サーバ：コンピュータネットワークにおいて、他のコンピュータに対し、自身の持っている機能やサービス、データなどを提供するコンピュータ。

³⁵ 2要素認証：2つ以上の要素で認証を行うことで、セキュリティ強度を高める方法。

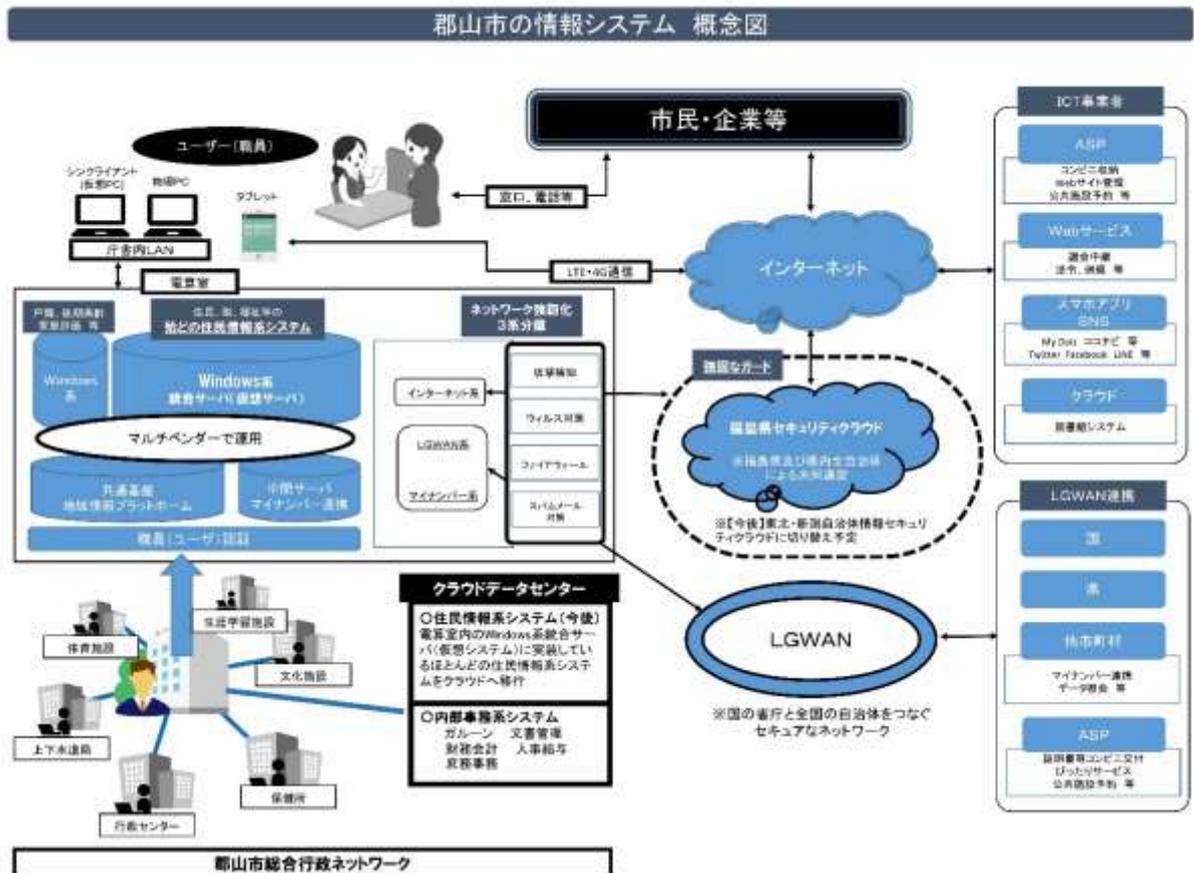


図 13: 郡山市の情報システム概念図

2 郡山市デジタル市役所推進計画（2018-2021）

本市では、ICTで見える つながる「市民総活躍郡山」を目指して2017年3月に郡山市デジタル市役所推進計画を策定しました。これにより、3つの基本方針を掲げそれぞれ2つの重点推進目標を具体的に設定し、毎年度国の動向に合わせて改定を行いながらICT推進に向けた取り組みを進めてまいりました。

また、重点目標ごとの施策については、具体的な施策の実施計画となる「郡山市ICT推進計画アクションプラン」を作成し、各事業のKPI³⁶を定め、社会情勢、ニーズ等に適合した事業を展開して参りました。

各年度の事業ごとのKPIの達成率は、2018年度は、一部達成が約6%、達成が約51%でありました。2019年度については、一部達成が約6%、達成が44%で、2020年度では、一部達成が、約20%、達成が約33%となっていました。

各年度の事業ごとの達成率からみますと、年々達成率が小さくなっていることが分かります。

このことから、本計画の重点推進目標の達成については、達成度が低かったと推測でき、今後、本市のデジタル市役所の更なる推進を図るためには、事業推進手法の見直しなどが必要です。

	2018年度	2019年度	2020年度
一部達成	6%	6%	20%
達成	51%	44%	33%
未達成	4%	26%	35%
その他 (定性評価によるもの等)	40%	24%	13%

※2021年度は、事業年度終了前であることから、掲載しておりません。

表2：各年度の事業ごとのKPIの達成率

また、一方で、国の重点計画などで示された事業については、速やかに実施することを心掛けたため、マイナポータル³⁷によるオンライン³⁸申請の拡充、窓口におけるキャッシュレス決済³⁹の導入、定型的業務におけるRPA⁴⁰の導入などは早期に実現を果たすことができました。

³⁶ KPI:Key Performance Indicator の略。重要業績評価指標。組織において、個人や部門の業績評価を定量的に評価するための指標のこと。

³⁷ マイナポータル:政府が運営するオンラインサービスのこと。子育てに関する行政手続がワンストップでできたり、行政からのお知らせを受け取ることができる。

³⁸ オンライン:インターネットに接続されてサービスの享受が可能な状態のこと。

³⁹ キャッシュレス決済:現金を使わずに支払いを済ませる手段のこと。

⁴⁰ RPA:Robotic Process Automation (ロボティック・プロセス・オートメーション) の略。今まで人の手で進んでいた業務をロボットを活用し自動化すること。

しかしながら、「郡山市まちづくり基本指針」に基づくまちづくりを進めるためには、若年層を中心に人口の東京一極集中が進展する現状に変化をもたらし、本市の強みを生かした特色ある地域づくりをすすめるため、更なる ICT の活用を図り、DX 推進を図る取り組みが求められると推測できます。

なお、計画の重点推進目標に対する成果は次のとおりです。

【主な成果】

- ・マイナポータルによるオンライン申請の拡充（31 手続きの申請開始）
- ・窓口キャッシュレス決済の開始（使用料及び手数料を取り扱う 35 施設の導入）
- ・市税等の納付方法や納付場所の拡大
- ・AI・RPA の導入及び業務の効率化（計 40 業務へ RPA 導入）
- ・ウェブ会議の推進、テレワーク、リモートワーク、フリーアドレスの推進
- ・電子決裁⁴¹の推進
- ・庁内無線化によるモバイル型シンクライアントの活用
- ・内部事務、住民情報系システムのクラウド化

⁴¹ 電子決裁：従来の文書処理を紙媒体によらず、ネットワーク及び情報システムを使用し、電子的に行うこと。

3 電算経費の推移

業務システムの導入、更新時に際しては、将来の業務制度やシステムのあり方、さらには運用方法等、総合的に最適な構築手法を常に検討するとともに、再リース等の手法を積極的に利用することで、各業務システムの運用経費を抑え、最適化⁴²に努めてきました。

その結果、本市の情報システム関連経費については、次のグラフのとおり推移しています。

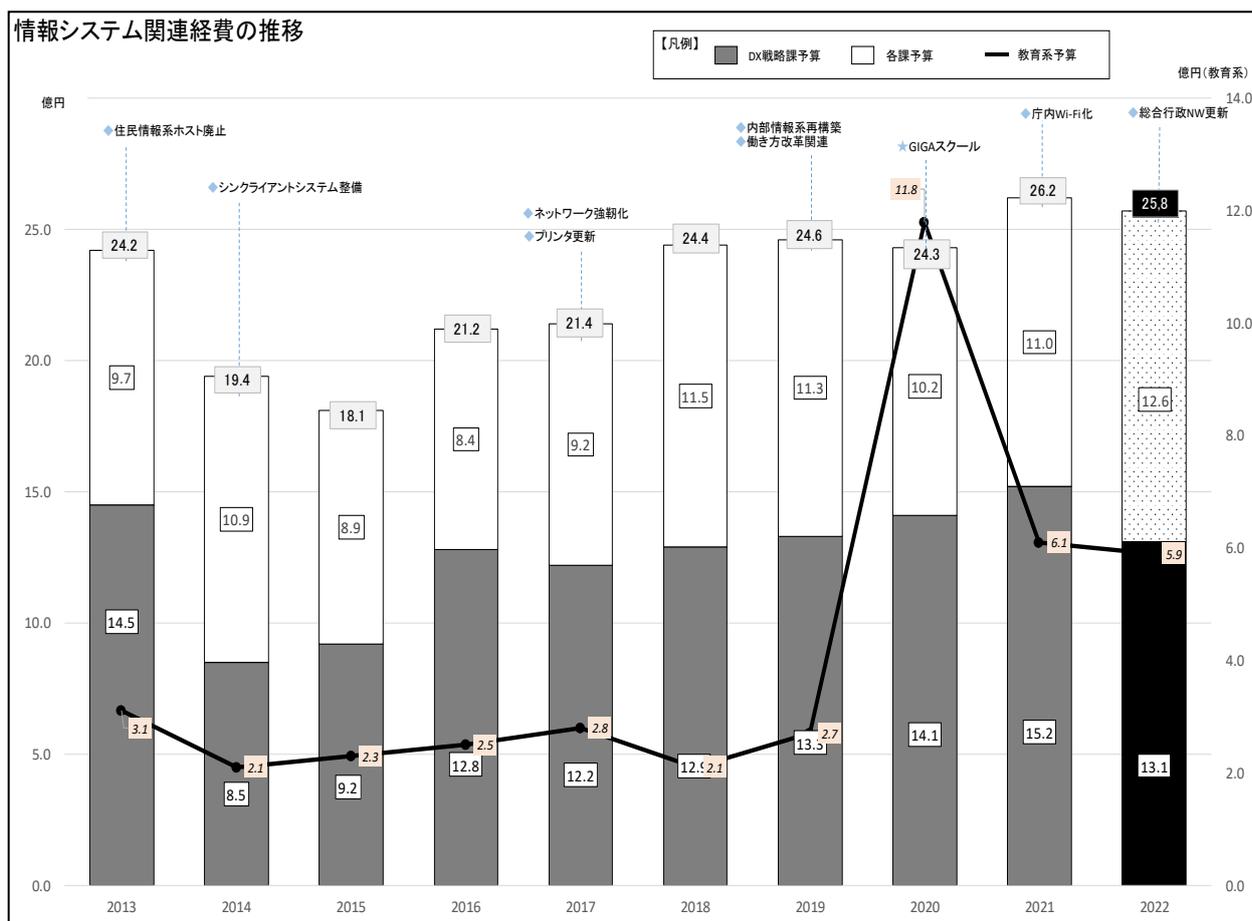


図 14: 情報システム関連経費の推移

⁴² 最適化: 装置やソフトウェアやシステム等が、より効果的・高速に作動するよう内部の構成を整理したり調整したりすること。

4 郡山市のこれまでの主な取り組み

年度	主な取り組み
2004	<ul style="list-style-type: none"> ・戸籍の電子化を行い、戸籍の届出等の受理・発行に要する時間を大幅に短縮しました。 ・県と県内の市町村が共同で「ふくしま縣市町村共同電子申請システム」の運用を開始し、一部の行政手続きについて、インターネットを活用した申請・届出を可能にしました。
2005	<ul style="list-style-type: none"> ・図書館の蔵書に関するインターネットの検索機能に加え、予約サービスを開始しました。 ・ユニバーサルデザイン⁴³に配慮した本市ウェブサイトのリニューアルに伴い、申請書のダウンロードサービスや市議会議事録などの各種検索サービスの提供を開始しました。
2006	<ul style="list-style-type: none"> ・図書館分館のオンライン化を行い、図書の貸出について、オンライン化した分館では、どこからでも借りられてどこへでも返せるようにしました。 ・インターネットを利用して、公共施設の空き状況を確認し予約できるサービスを開始しました。 ・情報システムにより地理情報を全庁的に共有することで、共通経費を削減するとともに、市ウェブサイトで、地理情報の公開を開始しました。
2007	<ul style="list-style-type: none"> ・事務の効率化とコストの削減を図るために、電子決裁・文書管理・財務会計・人事給与・庶務事務等の基幹業務システム⁴⁴を構築しました。 ・インターネット公売を開始しました。 ・インターネット議会中継を開始しました。
2010	<ul style="list-style-type: none"> ・田村町二瀬地区に公設民営方式で、光ブロードバンド⁴⁵環境を整備しました。 ・地方税の申告について、インターネットを利用した電子申告システムによる手続きを導入しました。 ・申請時に、税証明や住民票などの添付書類を必要とする行政手続きのうち、情報端末機等で確認することで省略可能なものは、添付書類を省略しました。
2011	<ul style="list-style-type: none"> ・納税者の利便性と収納率の向上を目的に、市税等の納付について、ゆうちょ銀行・郵便局での取扱いを開始しました。
2012	<ul style="list-style-type: none"> ・納税者の利便性と収納率の向上を目的に、市税等の納付について、24時間365日コンビニエンスストアで取扱いを開始しました。 ・市政情報をはじめ、本市の元気や魅力、観光資源等を幅広く発信するため、Facebook⁴⁶などのSNS⁴⁷を活用した双方向の情報発信を開始しました。

表3：郡山市のこれまでの取り組み 2004年～2012年

⁴³ ユニバーサルデザイン：文化、言語、老若男女といった差異に関わらず多くの人々が利用しやすいような施設、製品、情報等のデザイン。

⁴⁴ 基幹システム：行政サービスを遂行するために不可欠な、主要業務を処理するために用いられているシステム。

⁴⁵ ブロードバンド：高速な通信回線の普及によって実現されるインターネット通信サービスのこと。

⁴⁶ Facebook：SNSの一つで、インターネット上でさまざまなつながりを作っていくサービスのこと。登録した利用者（ユーザー）同士が情報交流を行なうほか、ユーザーが企業や団体などのページともコミュニケーションを図ることができる。

⁴⁷ SNS：ソーシャルネットワーキングサービス。人と人とのつながりを促進・サポートする、コミュニティ型のサービスのこと。

年度	主な取り組み
2013	<ul style="list-style-type: none"> ・高齢者のインターネット利用促進を図るため、60歳以上の高齢者を対象としたインターネット講座の実施に取組みました。 ・各部局の職員で構成する研究会を設置し、先進的な情報化施策について調査研究を行い、事業実施に取組みました。 ・ホスト系システムを撤去し、各業務システムをオープン系システムに移行しました。 ・Twitter⁴⁸を活用した情報発信を開始しました。 ・台風・地震など気象情報や市内の災害情報などを、多様な配信手段で発信するため、防災ポータルサイトを開設しました。 ・本庁や各行政センターにウェブ会議システム「ライブネットこおりやま<LINK>⁴⁹」を導入し、行政センターと本庁との連携強化を図りました。 ・公共施設の窓口等に、来庁者が待ち時間に利用したり、災害時にはライフラインとして活用できる公衆無線 LAN 環境 (Wi-Fi⁵⁰) について、年次計画による整備を開始しました。 ・除染の進捗状況や流れ、市内の放射線量等の情報を分かりやすく発信する展示コーナー「除染情報ステーション」を本庁舎 1 階市民ホールに設置しました。 ・本市製品の風評被害の払しょくと販売の促進を図るため、インターネットを利用した通信販売サイト「自治体特選ストア郡山(旧「郡山 sg」)」をオープンしました。
2014	<ul style="list-style-type: none"> ・社会保障・税番号制度⁵¹（通称マイナンバー制度）導入に向け、郡山市電子自治体推進本部⁵²にワーキンググループを設置し、全庁的な対応等について検討を開始しました。 ・公民館を除く公共施設において、公共施設案内予約システムによる本格的なインターネット予約を開始しました。 ・インターネットを介してのサイバー攻撃⁵³や不正アクセスを防ぐため、外部専門家によるネットワークシステムの脆弱性診断を実施しました。 ・ふるさと納税のクレジット納付を開始しました。 ・図書館システムをクラウド化、コスト削減と情報セキュリティの向上を図りました。 ・コスト削減と情報セキュリティの向上を図るため、シンクライアントシステム⁵⁴の導入を開始しました。 ・電子入札の運用を開始しました。

表 4：郡山市のこれまでの取り組み 2013 年～2014 年

⁴⁸ Twitter: SNS の一つで、ユーザーが「つぶやき」と呼ばれる 140 字以内の短い記事を書き込み、ほかのユーザーがそれを読んだり、返信をすることでコミュニケーションが生まれるサービス。

⁴⁹ ライブネットこおりやま<LINK>: 事務の効率化と市民サービスの向上を図るために導入された、郡山市の本庁や行政センター等の間を結ぶインターネットによるテレビ会議システム。

⁵⁰ Wi-Fi: 無線 LAN によるインターネット接続サービス。サービスエリア内であれば、無線 LAN 機能を持った端末により、無料で高速データ通信の利用が可能。

⁵¹ 社会保障・税番号制度: 複数の機関に存在する個人の情報を同一人の情報であるという確認を行うための基盤であり、社会保障・税制度の効率性・透明性を高め、国民にとって利便性の高い公平・公正な社会を実現するための社会基盤（インフラ）のこと。

⁵² 郡山市電子自治体推進本部: 副市長を本部長とする、本市の電子自治体化を推進するために設置された庁内組織のこと。

⁵³ サイバー攻撃: インターネット経由で他のコンピュータに不正アクセスを行い、情報通信ネットワークや情報システムに被害を及ぼすこと。

⁵⁴ シンクライアントシステム: 情報システムにおいて、システムの利用者が使用するコンピュータ(クライアント)に最低限の機能しか持たせず、サーバコンピュータが集中的にソフトウェアや業務用データなどの資源を管理する方式のこと。

年度	主な取り組み
2015	<ul style="list-style-type: none"> ・マイナンバーカードを利用して、住民票の写しなどをコンビニで取得できるコンビニ交付を開始しました。 ・小中学校へのタブレット端末⁵⁵の導入を行いました。 ・スマートフォン⁵⁶やタブレット端末などで現場の写真を撮影・投稿し、市役所に情報を寄せることができる「ココナビこおりやま」の運用を開始しました。
2016	<ul style="list-style-type: none"> ・Instagram⁵⁷を活用した情報発信を開始しました。 ・ビッグデータ・オープンデータの具体的活用策について検討、活用を推進するオープンガバメント推進協議会に加入しました。 ・感染症流行警告アプリ「ワーニング」の運用を開始しました。
2017	<ul style="list-style-type: none"> ・LINE⁵⁸を活用した情報発信を開始しました。 ・情報セキュリティの向上を図るため、ネットワーク環境を分離するセキュリティ強化を行いました。 ・児童手当、妊娠届など一部の行政手続きについて、マイナンバーカードを利用してインターネットからの申請・届出ができる「子育てワンストップサービス」の運用を開始しました。 ・市ウェブサイトでオープンデータの公開を開始しました。 ・熱海フットボールセンターを ICT 建機導入工事として施工しました。
2018	<ul style="list-style-type: none"> ・新たな ICT 施策について全庁的な共有を図り、業務に即した ICT 利活用を推進するためデジタルマネージャー⁵⁹、デジタルリーダー⁶⁰制度を設置しました。
2019	<ul style="list-style-type: none"> ・マイナンバーカードを利用してインターネットからの申請・届出ができる国のシステム「ぴったりサービス」の利用を拡大し、「介護ワンストップサービス」の運用を開始しました。 ・市の保育所施設の利用に関する利便性を向上させるため、保護者とのコミュニケーションを促進させる保育業務支援システムを導入し利用開始しました。(保育所 DX) ・本市のデジタル市役所をさらに推進させるための取り組みとして、5レス（カウンターレス、キャッシュレス、ペーパーレス、ファイルレス、ムーブレス）を共通の目標として決めました。 ・上下水道料金のスマホによるバーコード決済、クレジットカード収納を開始しました。 ・図書館に電子書籍を導入しました。

表 5：郡山市のこれまでの取り組み 2015 年～2019 年

⁵⁵ タブレット端末:PC やモバイル端末のうち、タッチインターフェースを搭載した液晶ディスプレイを主な入出力インターフェースとする、板状の、持ち運び可能なコンピュータ。

⁵⁶ スマートフォン:個人用の携帯コンピュータの機能を併せ持った携帯電話。

⁵⁷ Instagram: SNS の一つで、スマートフォンで写真や動画を簡単に共有することが出来るサービスのこと。

⁵⁸ LINE: SNS の一つで、スマートフォンなどを使い、互いに文字を入力し合う会話や、インターネット電話などを行う機能を有するツールのこと。

⁵⁹ デジタルマネージャー:各部署の ICT 推進における部内調整やデジタルリーダーの統括を行う者。

⁶⁰ デジタルリーダー:各所属の情報化の推進、ICT 活用の調査・研究・開発等の中心的な役割を担う者。

年度	主な取り組み
2020	<ul style="list-style-type: none"> ・新型コロナウイルス感染症拡大防止等を目的とした、施設の使用料や証明書に関する発行手数料の窓口キャッシュレス決済を開始しました。 ・要介護認定調査に関する業務の効率化を図るため、認定調査事務についてAI・OCR⁶¹を導入しました。また、要介護・障がい者認定調査会をウェブ会議による開催を開始しました。
2021	<ul style="list-style-type: none"> ・行政手続きのオンライン化をさらに促進させるため、公的個人認証⁶²に対応したオンライン申請サービスを導入しました。 ・国が示す業務システムの標準化・共通化を実現するため、ロードマップを作成しました。

表6：郡山市のこれまでの取り組み 2020年～2021年

⁶¹ OCR:Optical Character Reader の略。画像データのテキスト部分を認識し、文字データに変換する光学文字認証機能のこと。

⁶² 公的個人認証:インターネットを通じて申請や届出等の行政手続を行う際に、他人による「なりすまし」やデータの改ざんされていないことを確認するための機能のこと。

第四章 郡山市の現状と DX 推進に向けた課題、将来予測

1 郡山市の現状と課題

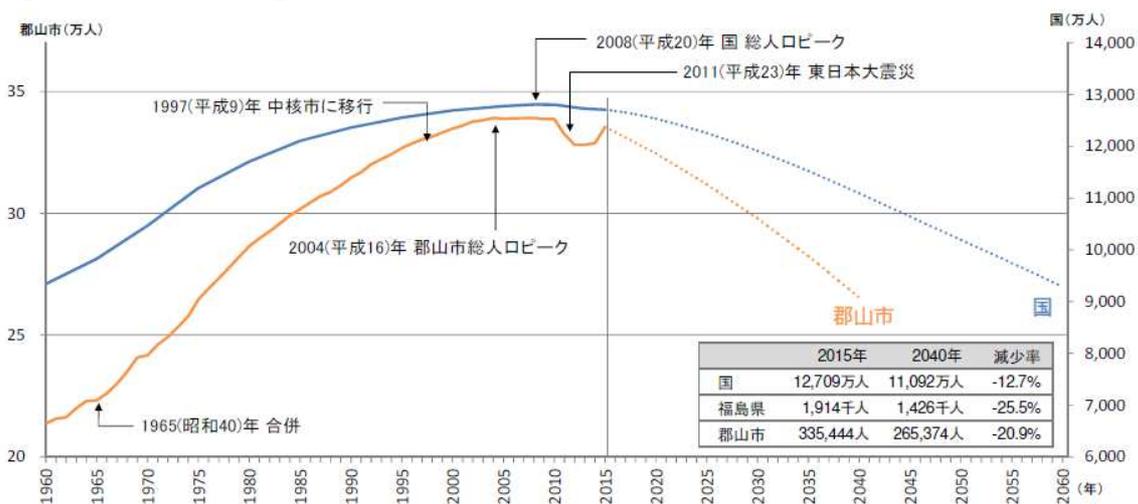
(1) 人口減少と少子高齢化

本市の人口は、2004 年の 339,248 人をピークに、東日本大震災直後の人口急減からしばらくは回復基調にありましたが、2016 年度から再び減少傾向となっており、2040 年には 265,374 人となると予測されます。市税全体の収入額は、東日本大震災のあった 2011 年度以降は増加傾向が続き、現在は、ほぼ横ばいから緩やかに減少しています。人口減少・少子高齢化や税収の減少は、労働力の不足や地域サービスの提供及び安定的な行政運営に影響を与える大きな課題となっています。

特に若年層の転出と出生率の低下が顕著であり、今後も安定的な行政運営を確保し、地域サービスの質を維持していくためには、行政手続の電子化による業務効率の向上や民間活力と官民データの活用による地域課題の自発的解消の促進が極めて重要です。

このような状況の中、本市では、2019 年 8 月に「SDGs 未来都市計画⁶³」を策定し、本市独自の指標を設定の上、持続可能な「誰一人取り残さない社会」の実現に向け、将来の本市のあるべき姿を見据え、持続可能な地域社会の形成、健康増進、気候変動等への対応に寄与できるよう各種事務事業に取り組んでいるところです。

【人口の推移と現状】



出典：国立社会保障・人口問題研究所「日本の将来推計人口（平成 29 年推計）」郡山市統計書資料

⁶³ SDGs 未来都市計画：SDGs 未来都市の公募時に提案した内容を具体化し、行政として展開する各種施策や達成目標を整理したもの。

【年度別市税収入の推移】



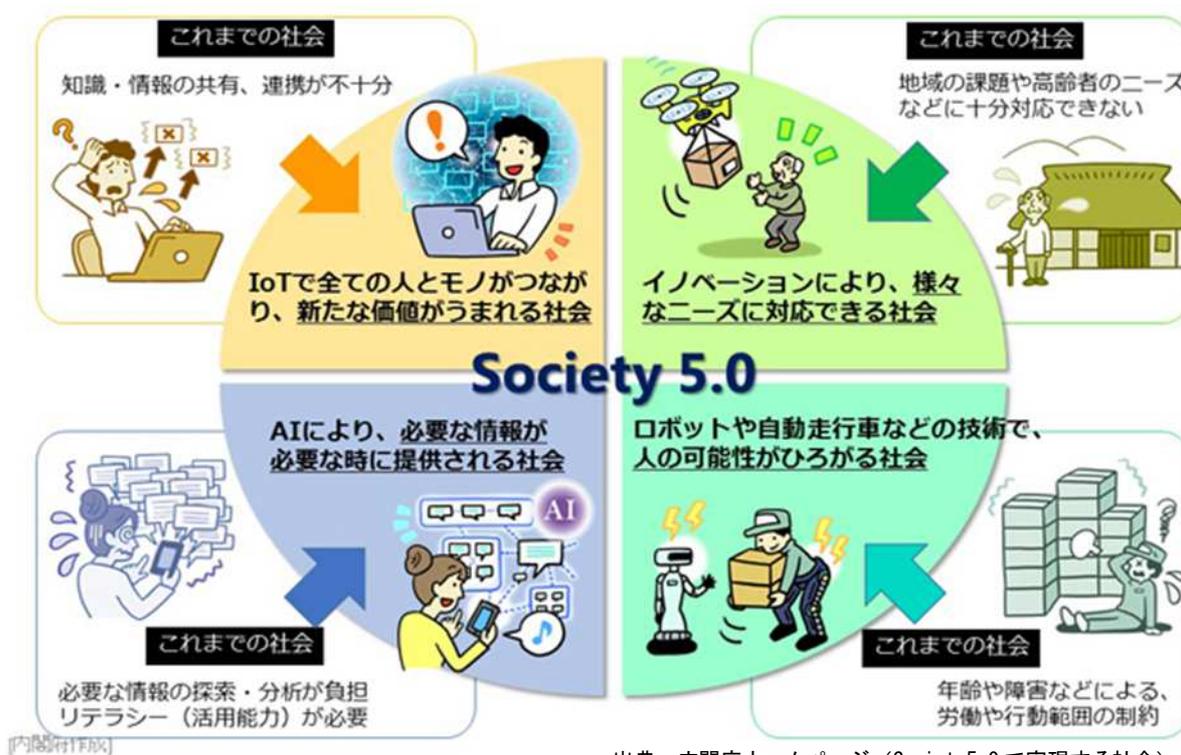
出典：郡山市収納課集計資料

(2) 急速に進展する ICT への対応

近年、ICT をめぐる技術は急速なスピードで進展しており、特に、スマートフォンが登場してからの約 10 年間では、コミュニケーションの在り方をはじめ、あらゆる場面で ICT が大きな影響を与えてきました。

そのような中 2016 年 1 月に、狩猟社会 (Society1.0)、農耕社会 (Society2.0)、工業社会 (Society3.0)、情報社会 (Society4.0) に続く、新たな社会を指す「Society5.0」が、国が目指すべき未来社会の姿として、内閣府から提唱されました。

【Society5.0 で実現する社会】



出典：内閣府ホームページ (Society5.0 で実現する社会)

このような急速に発展する ICT を取り巻く環境において、IoT、AI、ロボット、ビッグデータなどの ICT の有効的な利活用により、先端技術をあらゆる産業や社会生活に取り入れ、市民・事業者等のニーズにきめ細かく対応し、経済発展と地域課題の解決を両立していく新たな社会である Society5.0 の実現は、行政にとって非常に重要なテーマとなっています。

このような中、「令和元年の IT 新戦略」として国は Society5.0 時代にふさわしいデジタル化の条件を定めました。本市におきましてもこれらの規定の趣旨を基本方針に反映し、各種取組みを加速させていきます。

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
2019年6月 内閣府

Society 5.0 時代にふさわしいデジタル化の条件

- ◇ 国民の利便性の飛躍的な向上と行政・民間の効率化につなげる。
- ◇ データを新たな資源として活用し、全ての国民が安全・安心に、デジタル化の恩恵を享受。
- ◇ そのため、Society5.0 時代にふさわしいデジタル化の条件を下記のとおり定める。

条件①	国民の利便性を向上させる、デジタル化
<ul style="list-style-type: none"> ○行政サービスをてのひら（スマホ）で完結 ○ライフイベントに係る手続等のデジタル化 	
条件②	効率化の追求を目指した、デジタル化
<ul style="list-style-type: none"> ○事業活動の合理化に資する BPR・システム改革（行政運営の効率化等） →行政の合理化等が個人・企業への相乗効果で効率化が進む社会 	
条件③	データの資源化と最大活用につながる、デジタル化
<ul style="list-style-type: none"> ○機械判読性（machine-readable）・発見可能性（findable）の向上 ○民間主体のデータ流通を前提に、オープンデータ化を推進 	
条件④	安全・安心の追求を前提とした、デジタル化
<ul style="list-style-type: none"> ○セキュリティの確保は、安全・安心なデジタル社会の礎 	
条件⑤	人にやさしい、デジタル化
<ul style="list-style-type: none"> ○デジタル・インクルーシブな環境の創出 	

図 15：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 2019 年 6 月概要

2021 年 6 月にデジタル社会形成基本法の施行を見据え、同法に規定する「デジタル社会の形成に関する重点計画」において盛り込むべきと考える事項を示しつつ現行の IT 基本法に規定する重点計画及び官民データ活用推進基本法に規定する官民データ活用推進基本計画の全面改訂として「デジタル社会の実現に向けた重点計画」が策定されました。

本市では、このような現状を踏まえ、「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、多様な幸せができる社会」の実現のため、各種分野において、「誰一人取り残さない」SDGs⁶⁴の理念の下、気候変動をはじめとした地球規模の課題やジェンダー平等、産業、教育、福祉などの社会システムに関する課題に立ち向かうため、予見可能性の高い将来課題からのバックカスティング思考を基本としながら、Society5.0、5G⁶⁵などの最先端技術を活用する時代に即応できる DX を加速化させる施策の実施に取り組んでおり、今後も引き続き推進して参ります。

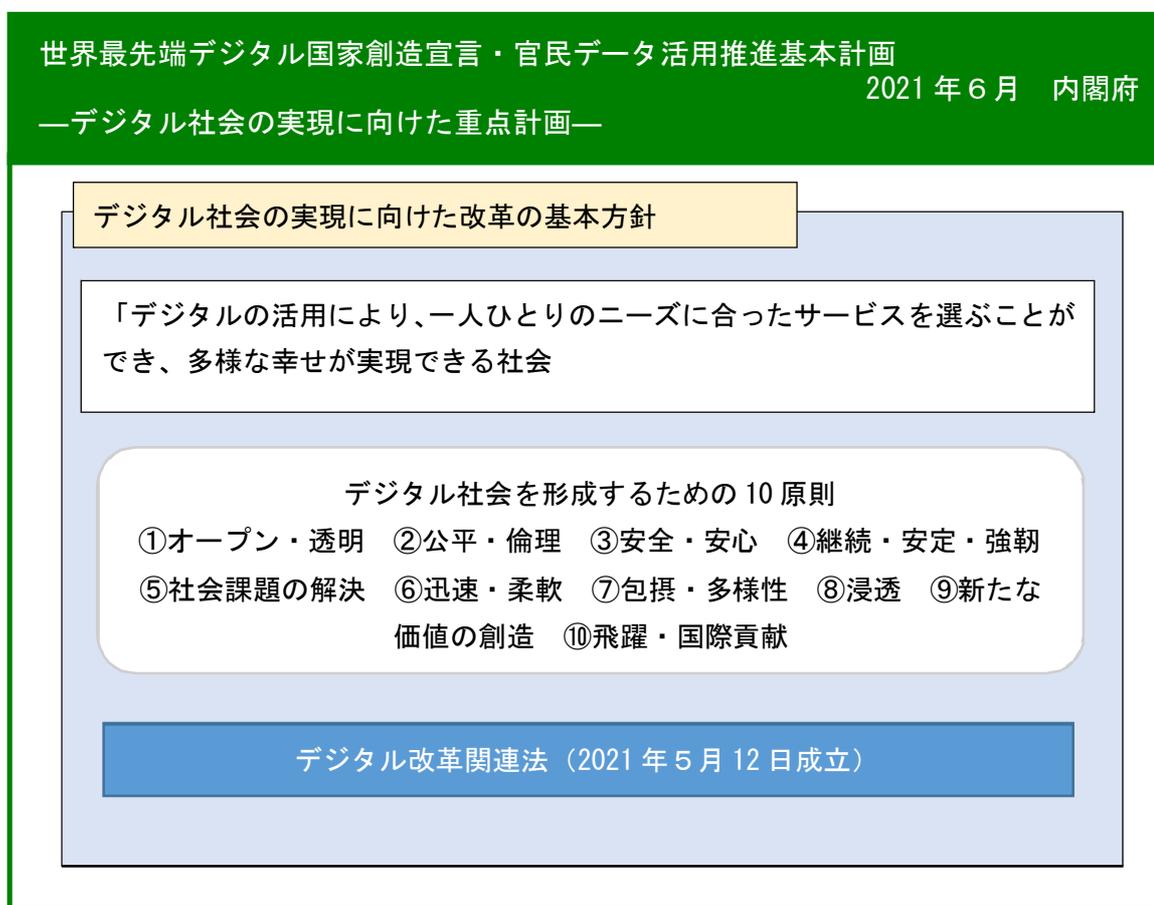


図 16：世界最先端デジタル国家創造宣言・官民データ活用推進基本計画 2021 年 6 月概要

⁶⁴ SDGs:Sustainable Development Goals の略。2001 年に策定されたミレニアム開発目標の後継として、2015 年 9 月の国連サミットで加盟国の全会一致で採択された「持続可能な開発のための 2030 アジェンダ」に記載された、2030 年までに持続可能でよりよい世界を目指す国際目標のこと。

⁶⁵ 5G:「超高速」だけでなく、「超低遅延」、「多数同時接続」といった特徴を持つ新しい移動通信システムのこと。現行 LTE と比べて 100 倍の通信速度 (10Gbps)、10 分の 1 の遅延 (1 ミリ秒)、100 倍の接続機器数 (100 万台/km²) などが要求条件とされている。

2 新型コロナウイルス感染症拡大により浮彫となった課題と行動変容

2020年から発生した新型コロナウイルス感染症の拡大は、様々な点で行動変容を促し、「新しい生活様式」への転換とそれらに対応する社会システムへの転換が求められています。

政府の「IT新戦略」では、新型コロナウイルスがもたらした社会・価値観の変容を挙げた上で、日本全体のデジタル化の遅れについて以下のような点を課題として指摘しています。

新型コロナウイルス感染症がもたらした社会・価値観の変容

<p>経済・生活</p> <p>【影響】</p> <ul style="list-style-type: none"> サプライチェーンの一部断絶、物資不足 工場、飲食店等の休業、イベント自粛 電子商取引拡大、ネット利用増加、移動の制限 <p>→ サプライチェーンの強強化 東京一極集中の是正地方創生 等</p>	<p>行政</p> <p>【影響】</p> <ul style="list-style-type: none"> 感染症対応で初の緊急事態宣言の発動 給付金や助成金等支援策に係る申請が膨大 オンライン手続の実施も不具合が発生 <p>→ 行政手続オンライン化原則へ コロナ再来を念頭に施策立案 等</p>
<p>働き方</p> <p>【影響】</p> <ul style="list-style-type: none"> テレワーク増加、Web会議増加 テレワークが難しい業務の顕在化 押印手続等、テレワークの阻害要因の顕在化 <p>→ 押印手続見直し業務効率化 テレワーク等の更なる推進 等</p>	<p>医療</p> <p>【影響】</p> <ul style="list-style-type: none"> 現場負担増、現場要員不足、医療資材不足 医療機関のクラスター化懸念 オンライン診療の時限的な拡大 <p>→ 再来を念頭に置いた医療体制・資材整備 オンライン診療の活用 等</p>
<p>教育</p> <p>【影響】</p> <ul style="list-style-type: none"> 全国的な学校の臨時休業 臨時休業等に伴い登校できない児童生徒の学習指導の必要性 基盤不足、ノウハウ不足の顕在化 <p>→ 早急な環境整備ノウハウ蓄積・展開 オンライン教育の進展 等</p>	<p>防災</p> <p>【影響】</p> <ul style="list-style-type: none"> コロナ感染拡大時における災害対応の可能性 自治体等現場の負担増加 <p>→ 災害時のクラスター対策 AI等新技術活用地域間情報連携 等</p>

今般の緊急事態下でのデジタル対応について指摘されている課題例

<p>特別定額給付金</p> <ul style="list-style-type: none"> マイナポータルを利用した申請を可能としたことで、これを利用した場合、前回（2009年）に比して、申請の受付開始までの期間や、申請に要する時間は大幅に短縮 一方で、給付に至るまでの手続き全体のデジタル化、マイナンバーの活用に係る制度的制約、マイナンバーカードの普及等の課題あり デジタル対応が可能となっているにもかかわらず、活用されず、迅速な給付等に支障が出たケースもあり 	<p>オンライン教育</p> <ul style="list-style-type: none"> 端末や通信環境の課題、ノウハウの不足、学校間・地域間の格差 遠隔教育の制度上の扱いについて、今般、特例的な措置が講じられたが、必要な制度上の措置の更なる明確化が求められる。
<p>雇用調整助成金</p> <ul style="list-style-type: none"> 政府CIOの下で行われている一元的なプロジェクト管理による対応がなされることなく急遽構築されたオンライン申請システムが、複数のシステム障害により運用停止。当該システムにより目指されたオンライン化が実現せず、従前の通り窓口又は郵送での手続のみに 	<p>データの活用</p> <ul style="list-style-type: none"> 保健所等からの陽性者の報告が当初はファックスで行われていたなど、デジタルデータの活用により効率性・利便性を向上させる視点が欠けていたケースが多く見られた
<p>テレワーク</p> <ul style="list-style-type: none"> 手続や契約に係る書面・押印の慣行等に起因して、出社を余儀なくされたケースがあったと言われている 政府でのWeb会議環境に関し、各府省庁において縦割りのLAN環境が構築されていることにより、府省庁間や、民間企業・地方公共団体とのWeb会議サービスの接続が困難となる状況が発生 	<p>制度の不統一</p> <ul style="list-style-type: none"> 民間事業者が、住民から得られるデータを活用して新型コロナウイルス対策に資するサービスを提供するに当たり、居住地域ごとに異なる個人情報保護ルールに対応するために、多くのコストが費やされたケースが報告された
	<p>災害への対応</p> <ul style="list-style-type: none"> 感染症と自然災害に同時に襲われる事態が現実にも生じていることを踏まえ、テクノロジーを駆使して効率的・効果的に災害に対応することが喫緊の課題

出典：2020.7.15 内閣官房 IT 総合戦略室

「IT新戦略（案）の概要～デジタル強靱化社会の実現に向けて～」資料より

このような中、2020年7月15日に閣議決定された世界最先端デジタル国家創造宣言・官民データ活用推進計画「IT新戦略」では、社会の在り方に根本的な変革が迫っているといたった上で、新型コロナウイルス感染拡大によるピンチをチャンスに変えることで、デジタル強靱化社会を強力に推進するとしました。

その上で、「IT新戦略」の全体像としての基本的な考え方を「国民が安全で安心して暮らせ、豊かさを実現できる強靱なデジタル社会の実現」と示しました。

本市では、これらの国が示した課題などに対応するため、「新しい生活様式」を踏まえ、テレワーク、Web会議や窓口におけるキャッシュレス決済などの実施について推進してまいりました。

今後においても、本市では、デジタル社会の形成に向けた取組みが迅速化する中、これらの課題解決や地域社会や経済の発展に資するため、全市的にDXに取り組めるよう努めて参ります。

また、新型コロナ感染症収束後を見据え、社会経済構造の転換に対応するため、市民生活や地域経済活動の動向に連動するよう、継続して、迅速な情報収集と適切な対応に努めて参ります。

デジタル強靱化社会におけるIT新戦略の全体像

6

基本的考え方 国民が安全で安心して暮らせ、豊かさを実感できる強靱なデジタル社会の実現

Society 5.0時代にふさわしいデジタル化

- ▶ 国民の利便性を飛躍的に向上させ、国・地方・民間の効率化を徹底
- ▶ データを新たな資源として活用し、全ての国民が不安なくデジタル化の恩恵を享受

デジタル強靱化社会を先導する、社会実装

- 5Gと次世代信号や、自動運転の実現による「先駆的社會インフラ網」の整備
- スマートフードチェーンの構築等による食関連産業の安定的・持続可能な発展
- 民事訴訟手続、刑事手続のデジタル化
- 全国民のQOL向上のための「健康・医療・福祉分野のデータ活用」
- 港湾の生産性革命を実現する「サイバーポート」
- 「運転免許システムの合理化・高度化」による国民負担の軽減等

コロナ対策で見えてきた萌芽と課題

- ▶ 「デジタル化・オンライン化」、「WorkとLifeの近接化」、「データの積極活用」、「グローバル経済の再構築」
- ▶ <社会の仕組みの変化>・<ライフスタイルの変化>・<ITの変化>

コロナ後のニュー・ノーマルの視点

- ▶ 「対面・高密度から『開かれた疎』へ」、「一極集中から分散へ」、「迅速に危機対応できるしなやかな社会へ」

国民の生命を守り経済を再生するための、データ利活用

- デジタル社会構築TFを受けた分野間データ連携のルール整備、データ・ガバナンスに関する戦略
- 学習データ、健康・医療関連データの活用
- 情報銀行やトラストサービスのルール整備、データ取引市場の活性化、国際データ流通環境の構築、個人情報保護法制の一元化
- <地方と密接連携を要する取組>
- 災害対応におけるAIチャットボットやシェアリングエコノミー等の活用

接触機会を減らし利便性を向上させるための、デジタル・ガバメント

- デジタル社会の基盤としてのマイナンバー制度
- 政府ネットワーク環境の整理・再構築に向けた実証を進めるなど、「デジタル・ガバメント実行計画」等に基づく取組の加速化
- <地方と密接連携を要する取組>
- 全ての市町村において、マイナンバー・ひたたりサービスを活用
- 業務プロセス・システムの標準化、クラウド化、AIの活用

デジタル強靱化に向けた、社会基盤の整備／規制のリデザイン



出典：2020.7.15 内閣官房 IT総合戦略室

「IT新戦略（案）の概要～デジタル強靱化社会の実現に向けて～」

第五章 計画の構成（ミッション・ビジョン・バリューに基づく体系と重点目標）

1 計画の期間

本計画は、郡山市まちづくり基本指針との整合性を図り、2022年度から2025年度までの4年間を対象とします。

なお、施策の成果や社会情勢等の変化、国・県の動きなどを踏まえ、必要に応じて計画の見直しを図ります。

また、時代にあった施策を展開するため、具体的な施策の実施計画となるアクションプランを別途作成し、毎年度評価・見直しを行います。

2 Mission -ミッション- 使命

Mission

誰もがデジタルの恩恵を受ける「こおりやま」の実現
～てのひらの上のデジタル市役所～

ICTの利活用により市の行政サービスが、「いつでも」、「どこでも」、「わかりやすい」デジタル市役所、例えば、スマートフォンで、「どんな手続きでも」、「簡単に」、「いつでも」、「どこでも」できるデジタル市役所を目指します。

デジタル技術やデータを活用して、一人ひとりのニーズに合ったサービスの提供を行うことができ、地域住民や企業等の積極的な参加により、地域課題及び将来都市構想を共有し、誰もが自分事として、多様な幸せの実現に寄与でき、それぞれの人生設計や企業の経営目標を達成し、誰一人取り残さず、全ての方が、デジタル化のメリットを享受できる持続可能な地域を目指します。

本市は、この使命の実現のためデジタル戦略を包括的に担うCDO⁶⁶（Chief DX Officer）の強いリーダーシップの下、デジタルトランスフォーメーションを積極的に推進し、デジタル改革を進めます。



図 18： てのひらの上のデジタル市役所のイメージ

⁶⁶ CDO:Chief Executive Officer の略。最高デジタル責任者のことを指す。

3 Vision -ビジョン- 実現したい未来

Vision 「KaaS - Koriyama as a Service」の提供により、
実現したい3つの未来

本市では、誰もがデジタルの恩恵を受ける「こおりやま」を実現するため、市民、事業者、市役所、関係人口が連携し、満足度を向上させるサービスを、「KaaS - Koriyama as a Service」として提供し、次の3つの未来を実現します。

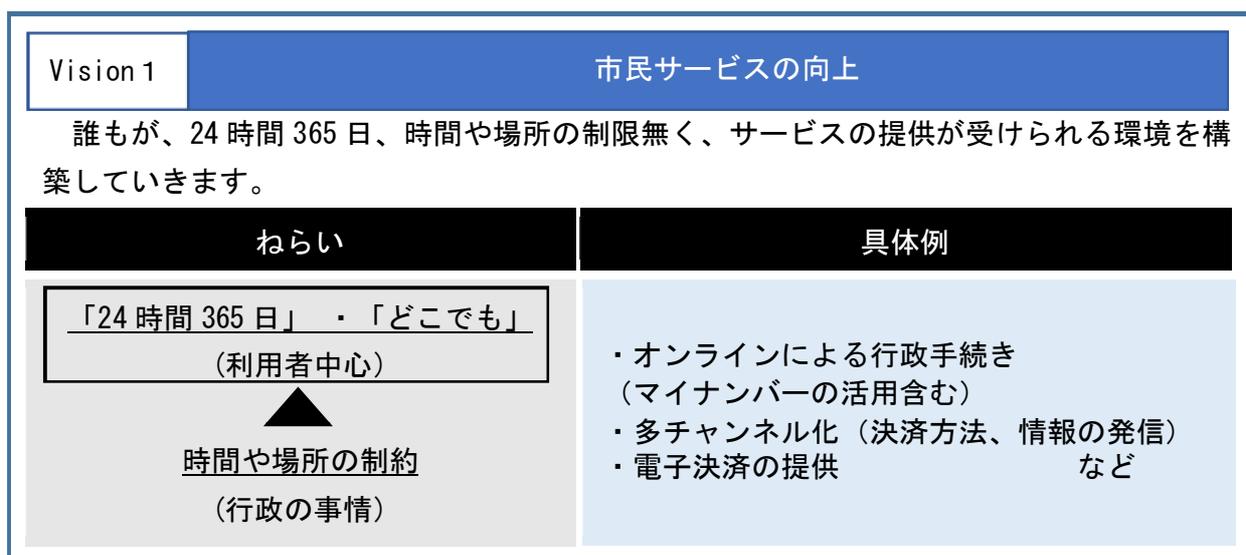


図 19 : vision1 市民サービスの向上

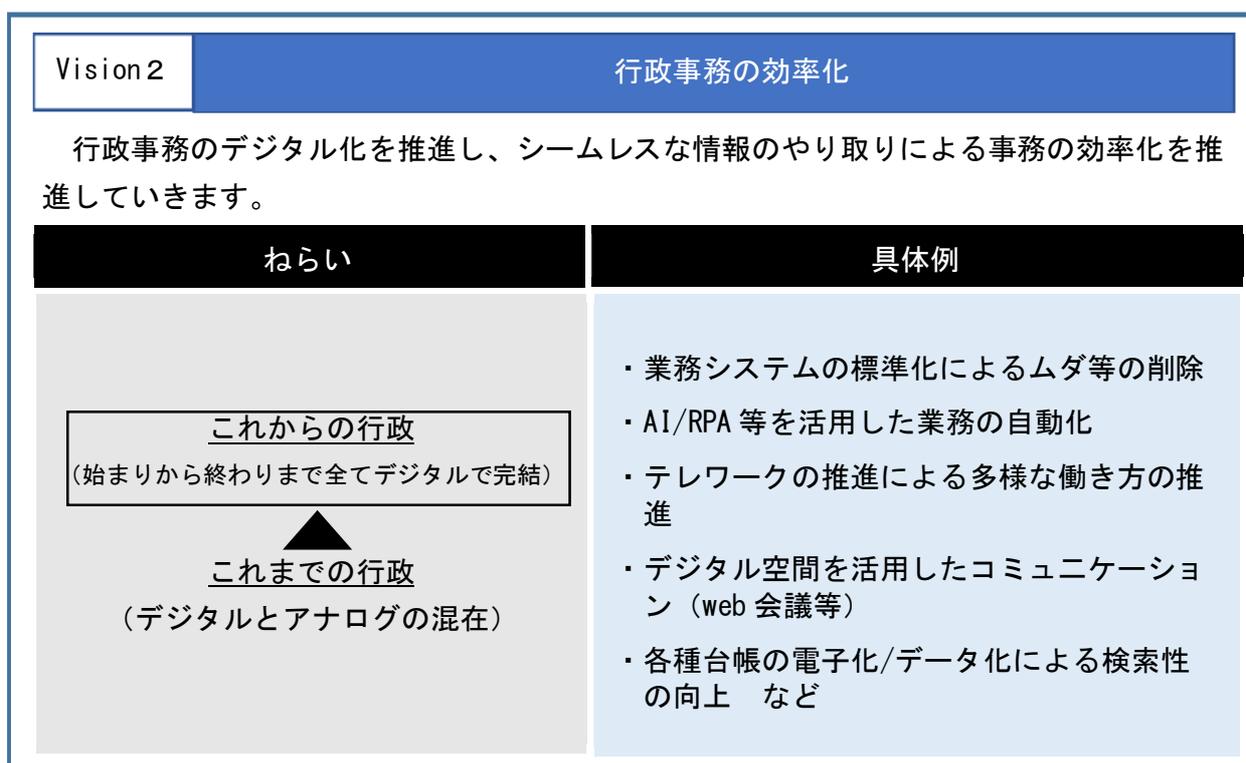


図 20 : vision2 行政事務の効率化

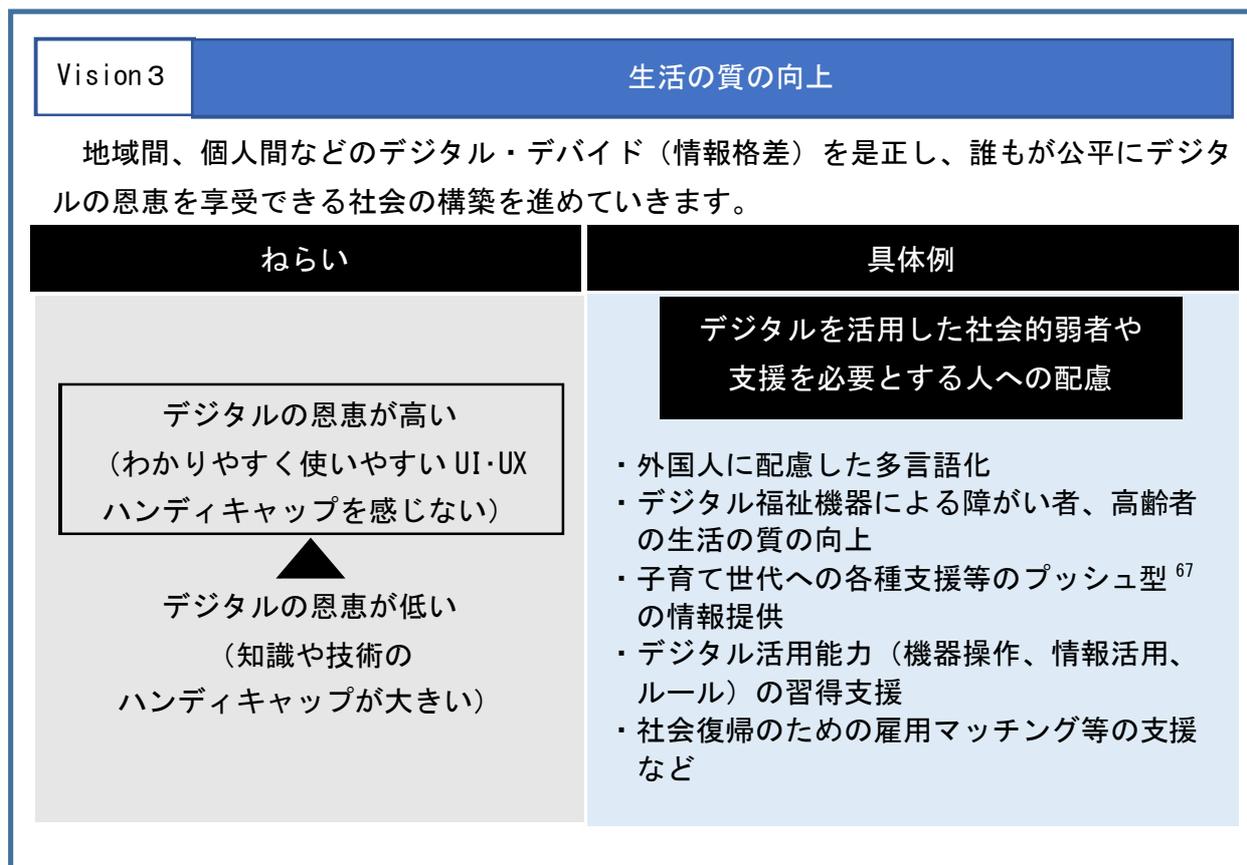


図 21 : vision3 生活の質の向上

⁶⁷ プッシュ型：行政機関などから、一人ひとりに合ったお知らせを通知または表示すること。

4 Value -バリュー- 施策実施のための共通の価値観

本市では、本計画の「Mission」に基づき、「Vision」を実現するためのアクションプランの策定や実行を行う際の価値観や基本的な考え方である「Value」を次の通り定めま

す。
価値観や基本的な考え方を明確化することにより、本市が実施する各種施策が、Mission「誰もがデジタルの恩恵を受ける「こおりやま」の実現」の使命に基づいたサービスになるよう努めて参ります。

バリュー	共通の価値観・基本的な考え方
<p>Value 1</p> <p>バックキャスト思考</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○根拠に基づいた将来予測を行い、そこから逆算していま行うべき施策を立案する。（EBPM） ○将来予見される課題や問題が、すべて人の身に迫る課題や問題であると認識することで、自分事として考え行動する。
<p>Value 2</p> <p>デザイン思考</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○手段に固執した情報システムではなく、利用者の利便性を第一に考えてサービスを設計する。 ○一遍にやらずに一貫してやる。
<p>Value 3</p> <p>ユーザオリエンテッド</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○サービス提供の始まりから終わりまで一貫した流れを考えているか。（エンドツーエンド） ○スマートフォン等、利用者が日常的に接点を持つプラットフォームにおいてサービスを提供する。 ○利用者の体験を通じてサービスレベルの向上を図る。（ユーザーエクスペリエンス）
<p>Value 4</p> <p>BPR（業務改革）</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○デジタルを徹底活用し、業務プロセスの最適化を常に考える。 ○変化を恐れず果敢に挑戦し、素早く改善できるようにする。 ○これまでの働き方の価値観にとらわれず、業務効率化、コミュニケーションの活性化を図る。
<p>Value 5</p> <p>情報セキュリティの確保</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○マイナンバーをはじめとした個人情報の保護を徹底する ○多種多様化する外部からの脅威に対する適切な対策の実施する。 ○各種関係法令等を遵守する。

図 22 : value 共通の価値観・基本的な考え方

また、本市は、本計画で定めた Value 及び 2020 年 12 月 25 日に閣議決定したデジタル・ガバメント実行計画「2 利用者中心の行政サービス改革、2. 1 「サービス設計 12 箇条」に基づくサービスデザイン思考の導入・展開（1）「サービス設計 12 箇条」に基づいて、利用者目線に立った行政サービスの提供を行っていきます。

2020年12月25日閣議決定デジタル・ガバメント実行計画
「サービス設計12箇条」抜粋

第1条 利用者のニーズから出発する

提供者の視点ではなく、利用者の視点に立って、何が必要なのかを考える。様々な利用者がある場合には、それぞれの利用者像を想定し、様々な立場から検討する。サービス提供側の職員も重要な利用者として考える。ニーズを把握するだけでなく、分析によって利用者が抱える課題・問題を浮き彫りにし、サービスの向上につなげる。

第2条 事実を詳細に把握する

実態の十分な分析を伴わない思い込みや仮説に基づいてサービスを設計するのではなく、現場では何が起きているのか、事実に基づいて細かな粒度で一つ一つ徹底的に実態を把握し、課題の可視化と因果関係の整理を行った上でサービスの検討に反映する。データに基づく定量的な分析も重要である。

第3条 エンドツーエンドで考える

利用者のニーズの分析に当たっては、個々のサービスや手順のみを切り取って検討するのではなく、サービスを受ける必要が生じたときからサービスの提供後までエンドツーエンドの、他の行政機関や民間企業が担うサービスの利用まで含めた利用者の行動全体を一連の流れとして考える。

第4条 全ての関係者に気を配る

サービスは様々な関係者によって成り立っている。利用者だけでなく、全ての関係者についてどのような影響が発生するかを分析し、Win-Winを目指す。また、デジタル機器が使えない人も、デジタル技術を活用することによって便益を享受できるような仕組みを考える。

第5条 サービスはシンプルにする

利用者が容易に理解でき、かつ、容易に利用できるようにシンプルに設計する。初めて利用する人やデジタル技術に詳しくない人でも、複雑なマニュアルに頼らずとも、自力でサービスを利用して完結できる状態を目指す。また、行政が提供する情報や、利用者に提出や入力を求める情報は、真に必要なものに限定する。

第6条 デジタル技術を活用し、サービスの価値を高める

サービスには一貫してデジタル技術を用い、利用者が受ける便益を向上させる。技術の進展に対応するため、IoT（Internet of Things）やAI（Artificial Intelligence）などの新技術の導入についても積極的に検討する。これまでデジタル以外の手段で提供してきたものであっても、業務の見直しによるデジタルへの移行の可能性を検討し、サービスの

改善を図る。また、情報セキュリティ対策とプライバシーの確保はサービスの価値を向上させるための手段であることを認識した上で、デジタル技術の活用によってサービスをセキュアに構築する。

第7条 利用者の日常体験に溶け込む

サービスの利用費用を低減し、より多くの場面で利用者にサービスを届けるために、既存の民間サービスに融合された形で行政サービスの提供を行うなど、利用者が日常的に多くの接点を持つサービスやプラットフォームとともにサービスが提供されるような設計を心掛ける。

第8条 自分で作りすぎない

サービスを一から自分で作るのではなく、既存の情報システムの再利用やそこで得られたノウハウの活用、クラウドサービス等の民間サービスの利用を検討する。また、サービスによって実現したい状態は、既存の民間サービスで達成できないか等、行政自らがサービスを作る必要性についても検討する。過剰な機能や独自技術の活用を避け、API⁶⁸連携等によってほかで利用されることを考慮し、共有できるものとするよう心掛ける。

第9条 オープンにサービスを作る

サービスの質を向上させるために、サービス設計時には利用者や関係者を検討に巻き込み、意見を取り入れる。検討経緯や決定理由、サービス開始後の提供状況や品質等の状況について、可能な限り公開する。

第10条 何度も繰り返す

試行的にサービスの提供や業務を実施し、利用者や関係者からの意見を踏まえてサービスの見直しを行うなど、何度も確認と改善のプロセスを繰り返しながら品質を向上させる。サービス開始後も、継続的に利用者や関係者からの意見を収集し、常に改善を図る。

第11条 一遍にやらず、一貫してやる

困難なプロジェクトであればあるほど、全てを一度に実施しようとしてはならない。まずビジョンを明確にした上で、優先順位や実現可能性を考えて段階的に実施する。成功や失敗、それによる軌道修正を積み重ねながら一貫性をもって取り組む。

第12条 情報システムではなくサービスを作る

サービスによって利用者が得る便益を第一に考え、実現手段である情報システム化に固執しない。全てを情報システムで実現するのではなく、必要に応じて人手によるサービス等を組み合わせることによって、最良のサービスを利用者に提供することが目的である。

出典：サービス設計 12 箇条（抜粋）

⁶⁸ API:Application Programming Interface の略。ソフトウェアやプログラム、web サービスの間をつなぐインターフェースのことを指す。

5 重点的に取り組む内容

本計画では「Vision」を実現するため、「Value」に基づき取り組む内容について、具体的な施策の実施計画となる「DX 郡山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。）を別途作成し、毎年度評価・見直しを行い、社会情勢、ニーズ等に適合した事業を展開します。

市民のニーズについては、郡山市内の各分野で活躍する市民や事業者が、今後、郡山市がDXを推進していくにあたり、何が課題なのか、また、自治体に何が求められているのか等を中心に市民ネットモニターやインタビュー、座談会を通して聞き取りを行いました。

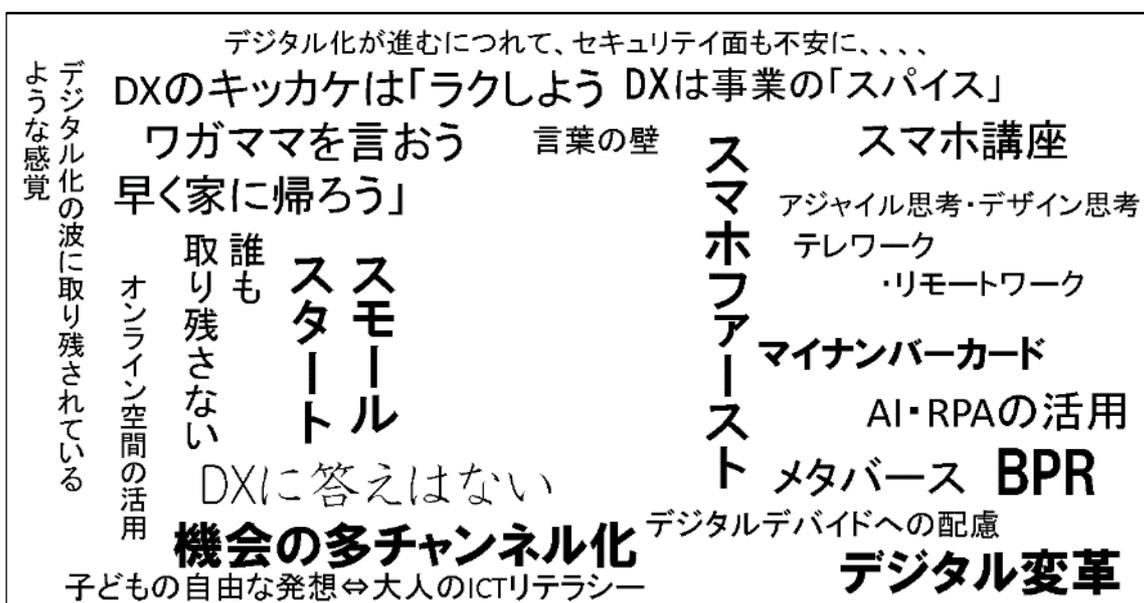


図 23：DXやデジタルに対するイメージ

また、2019年10月に公表された官民データ活用推進計画策定の手引き及び2020年12月に決定した自治体DX推進計画に基づき、それらを引用して、2つの重点的に取り組む内容を設定し、計画を推進するとともに、地方からデジタル実装を進め、都市との差を縮めていき、誰一人取り残さず、全ての方が、デジタル化のメリットを享受できるように、デジタル田園都市⁶⁹の構想に取り組んで参ります。

2つの重点的に取り組む内容であるDX及び官民データ活用の推進に係る取り組みについては、「手続における情報通信の技術の利用等に関する取り組み」、「官民データの容易な利用等に係る取り組み」、「個人番号カードの普及及び活用に係る取り組み」、「利用の機会等格差の是正に係る取り組み」及び「情報システムに係る規格の整備及び互換性の確保等に係る取り組み」などを柱とします。

⁶⁹ デジタル田園都市：デジタルの力で、「暮らし」「産業」「社会」を変革し、地域を全国や世界と有機的につなげていく取り組み。国が整備するデジタル基盤の上に、共助の力を引き出し、各地域で全体最適を目指したエコシステムを構築することを目指している。

(1) DX 推進に係る取組み

① 自治体の情報システムの標準化

目標時期を 2025 年度とします。また、「ガバメント・クラウド」を活用することを基本とし、国が示す基幹系の業務システムについて、国の標準仕様に準拠したシステムへの移行を行っていきます。

標準準拠システムへの移行に向けた具体的な検討においては、国の策定する標準仕様に基づいて、条例・規則、業務プロセス等の見直しを行っていきます。

② マイナンバーカードの普及促進

国が、2022 年度末には、ほぼ全国民にマイナンバーカードを行き渡ることを目指していることを踏まえ、同カードの普及を推進します。

マイナンバーカード交付円滑化計画に基づき、出張申請受付などの積極的な実施により申請を促進するとともに、交付窓口の開庁時間の延長の継続などにより交付体制を充実します。

③ 行政手続きのオンライン化

デジタル・ガバメント実行計画における「地方公共団体が優先的にオンライン化をすべき手続」のうち、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 31 手続について、積極的にオンライン化を進めます。

また、本市の約 4,300 様式の各種行政手続について、「地方公共団体におけるオンライン利用促進指針」を踏まえ、スマートフォンなどの電子機器で、どのような手続きでも、かんたんに、いつでもどこでもできる「てのひらの上のデジタル市役所」の実現のため、積極的にオンライン化を進めます。

④ 自治体の AI・RPA の利用促進

国の作成する AI・RPA 導入ガイドブックを参考に、積極的に活用を進め、業務プロセスの見直しや情報システムの標準化・共通化を踏まえた利用促進を図ります。

⑤ テレワークの推進

「地方公共団体における情報セキュリティポリシーに関するガイドライン」等を参考に積極的に取り組みます。

また、情報システムの標準化・共通化や行政手続のオンライン化による業務見直し等の進捗に合わせ、テレワーク業務の拡大について検討を進めます。

⑥ セキュリティ対策の徹底

「地方公共団体におけるセキュリティポリシーに関するガイドライン」を踏まえ、適切に情報セキュリティポリシーの見直しを行い、情報セキュリティ対策の徹底に取り組みます。

⑦ 利用機会等の格差の是正

高齢者向けのインターネット講座を開催するほか、教育現場等によるデジタル技術の活用機会の充実や情報リテラシーの教育、産学官で連携した市民向け ICT セミナーを開催するなど、情報格差（デジタルデバイド）の是正を図り、だれでも ICT のサービスを活用できる社会を目指します。

さらに、公共施設の Wi-Fi 環境の整備は、設置目的、利用状況等を勘案し、現在

の環境の拡充を図り、いつでも、どこでもインターネットにアクセスできる環境づくりを推進するとともに、観光客誘致の強化や災害時のライフラインとしての活用を図ります。

(2) 官民データ活用の推進に係る取組み

① 手続における情報通信の技術の利用等に係る取組み（オンライン化原則）

「すぐ使える」、「簡単」、「便利」な行政サービスを実現するため、従来の紙文化から脱却し、官民データ利活用に向けた行政手続等におけるオンライン化（本人確認及び手数料支払いのオンライン化を含む。）の原則、それに伴う情報システム改革・業務の見直し（BPR）及び添付書類の省略を推進し、利用者中心の行政サービスを実現する。併せて、行政手続等におけるオンライン化の原則を実現するため、住民や職員等の利用者側におけるオンライン化についても利用を促進します。

② 官民データの容易な利用等に係る取組み（オープンデータの推進）

官民データを様々な主体が容易に活用できるようにするため、「オープンデータ基本指針（2017年5月30日高度情報通信ネットワーク社会推進戦略本部・官民データ活用推進戦略会議決定。2019年6月7日改定。）」等を踏まえて、本市が保有するデータのオープンデータ化を推進する。また、事業者等の利益や国の安全が害されることがないようにしつつ、公益事業分野の事業者が保有するデータのオープンデータ化を促します。

③ マイナンバーカード活用に係る取組み（マイナンバーカードの普及・活用）

「マイナンバーカードの普及とマイナンバーの利活用の促進に関する方針」

（2019年6月4日デジタル・ガバメント閣僚会議）や骨太の方針等を踏まえ、国では取組みを着実に進め、マイナンバーカードの普及・利活用を推進していくこととしており、全国の市区町村に対し、「交付円滑化計画」の策定要請がなされています。本市においては、策定した交付円滑化計画に沿った施策を実施するとともに、行政サービスにおける個人番号カードの利用を推進することで、行政の事務負担の軽減及び住民の利便性向上に寄与します（例：身分証としての活用、マイキープラットフォームの活用等）。

④ 官民データ活用を通じた利用の機会等の格差の是正に係る取組み（デジタルデバイド対策等）

地理的な制約、年齢、身体的な条件その他の要因に基づく情報通信技術の利用の機会又は活用のための能力における格差の是正を図るため、官民データ活用を通じたサービスの開発及び提供その他の必要な措置を講じます。

⑤ 情報システムに係る規格の整備及び互換性の確保等に係る取組み（標準化、デジタル化、システム改革、BPR）

行政サービスの利便性の向上や行政運営の効率化を図るため、総合的なデジタル化、業務の見直し（BPR）や情報システムの改革を推進します。具体的には、情報システムについては、クラウド化などの共用化を促進することで、情報システ

ムの運用経費削減、セキュリティ水準の向上、災害時における業務継続性の確保を図る。また、本市内における各種データの標準化（共通語彙基盤、文字情報基盤、地域情報プラットフォーム標準仕様、中間標準レイアウト仕様への準拠等）を図り、官民でのデータ流通を促進することで、民間の活力を活用した地域課題の解決に繋がります。

6 計画の推進方法

計画の推進に当たっては、「Value」に基づき策定したアクションプランを実行することにより、本市の「Vision」を達成することを目指します。

また、アクションプランは、デジタル技術及び ICT 技術の急速な進展、社会情勢、国、県の動向等に即応した施策を行うため、各事業の KPI、年度別の事業計画等を定め、毎年度評価・見直しを行い、事業を展開します。

本市は、「Vision」の達成度について、業務量の削減量や5レスに対する指標を基に測定を行い、その評価に基づき現状を把握しながら、本計画を推進していきます。

また、本計画で利用する5レス及びその指標については次のとおり設定します。

○5レスについて

① カウンターレス

【目標】 行政手続きのオンライン化を推進し、市民の方々が来庁することがなく、各種行政手続きを完了できるようにする。

【指標】 行政手続きのオンライン化率

② キャッシュレス

【目標】 キャッシュレス社会に対応し、カウンターレスを実現する。

【指標】 使用料、市税等のキャッシュレス決済比率

③ ムーブ（会議）レス

【目標】 グループウェア、テレビ会議システム等の有効活用からなるデジタル空間での効率的な情報共有を推進する。

【指標】 ウェブ会議の開催数

④ ペーパーレス

【目標】 申請書、資料等の各種書類の電子化を推進し、働く場の環境向上、印刷等のコスト削減、セキュリティの向上等を実現する。

【指標】 印刷枚数の減少率

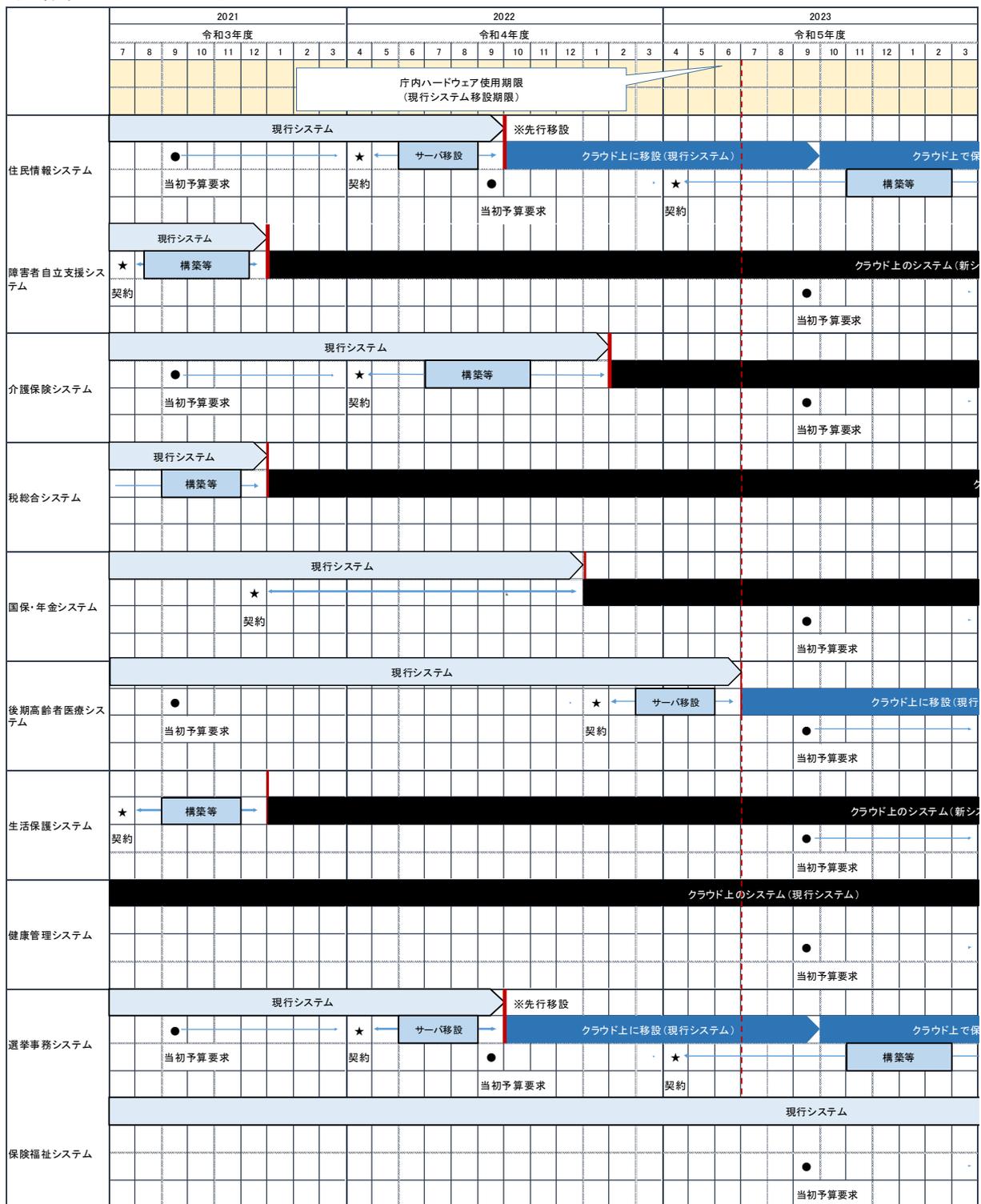
⑤ ファイルレス

【目標】 各種紙資料等のデータ化を推進し、機械判読性、検索性の向上等を図る。

【指標】 データ化した台帳の数

【標準システム クラウド導入スケジュール】

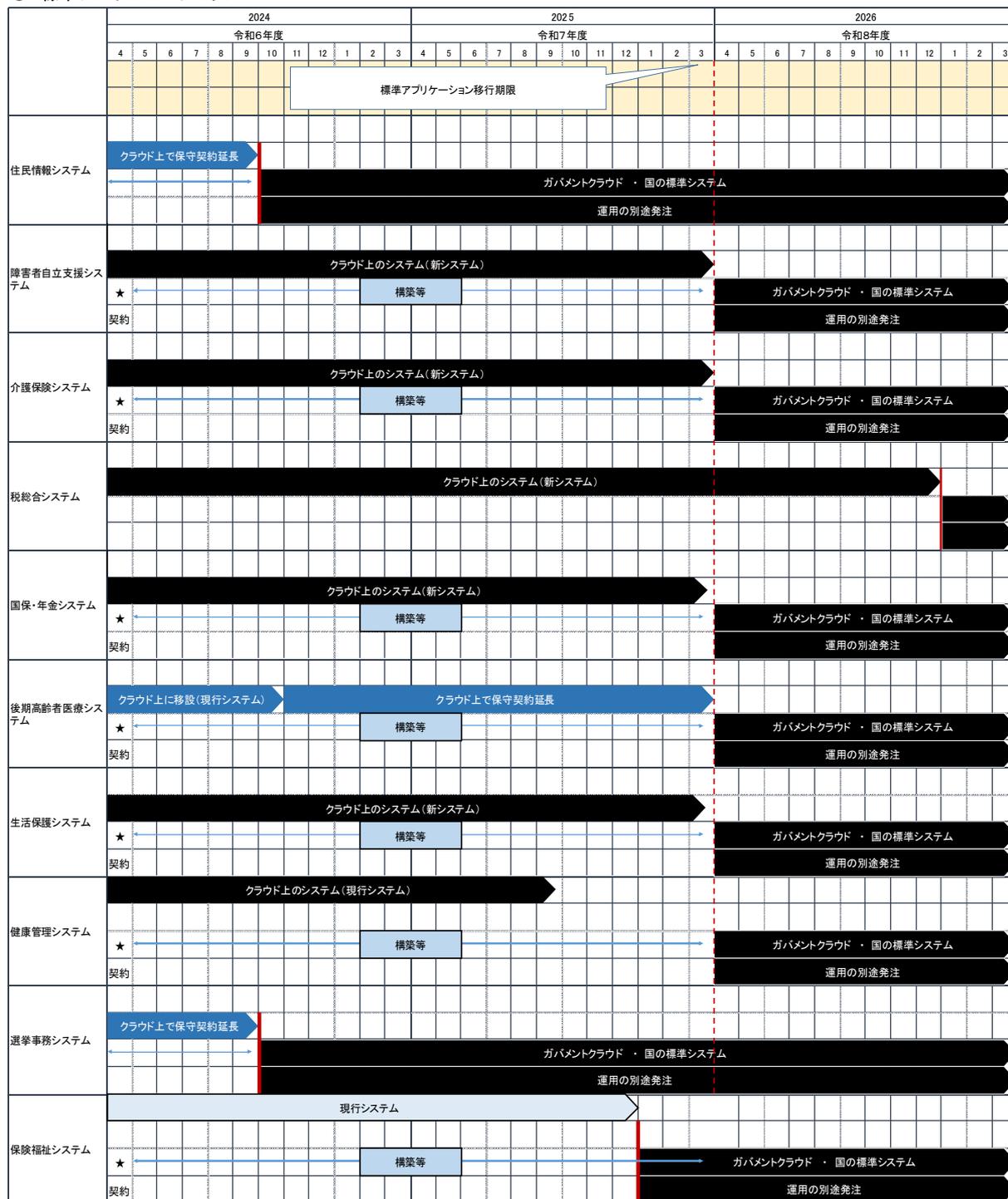
○ 標準システムロードマップ



出典：2021.8.3 郡山市 DX 関連 6 法活用推進本部会議

「住民情報システムの標準化について ロードマップ」資料より

○ 標準システムロードマップ



出典：2021.8.3 郡山市 DX 関連 6 法活用推進本部会議

「住民情報系システムの標準化について ロードマップ」資料より

第六章 計画の推進体制

1 推進体制

本計画の推進にあたっては、各種データの標準化やシステムの改修・更改といった、情報関連の取組みが必須となりますが、それはあくまでも官民データ活用に伴う域内経済の活性化や業務効率の向上のための手段であると認識しています。

本計画の推進のためには、政策、情報システム等の管理部門と税・住民制度、健康・福祉、子育て等の実施部門における連携、協力のもと、行政経営の意思を決定する全庁的な取組みが必要です。また、デジタルトランスフォーメーションが進行していく中、デジタル技術を単に利用するだけではなく、デジタル戦略を構築し、組織の環境やカルチャーを変え、価値を再創造する必要があります。そのため、副市長を本部長とする「郡山市 DX 関連 6 法活用推進本部」が中心となり、庁内を横断的に統括し部局間相互の連携を図るとともに、情報システム部門と事業の所管課との連携を密にし、効率的かつ効果的に必要な各事業を推進します。さらに、本市の ICT 推進に関する施策のあり方について、郡山市 DX 推進アドバイザーを設置し、専門的視点から提案、助言等を受けるとともに、様々な分野の団体等に参加いただく「デジタル郡山市民会議」との情報・意見交換を通し、ICT に関する取組みを推進します。

本計画の推進にあたっては、本計画の具体的な取組みを示した「DX 郡山推進計画アクションプラン」により、郡山市 DX 関連 6 法活用推進本部において毎年進捗管理及び評価・見直しを行い、各施策を展開します。

【推進体制図】

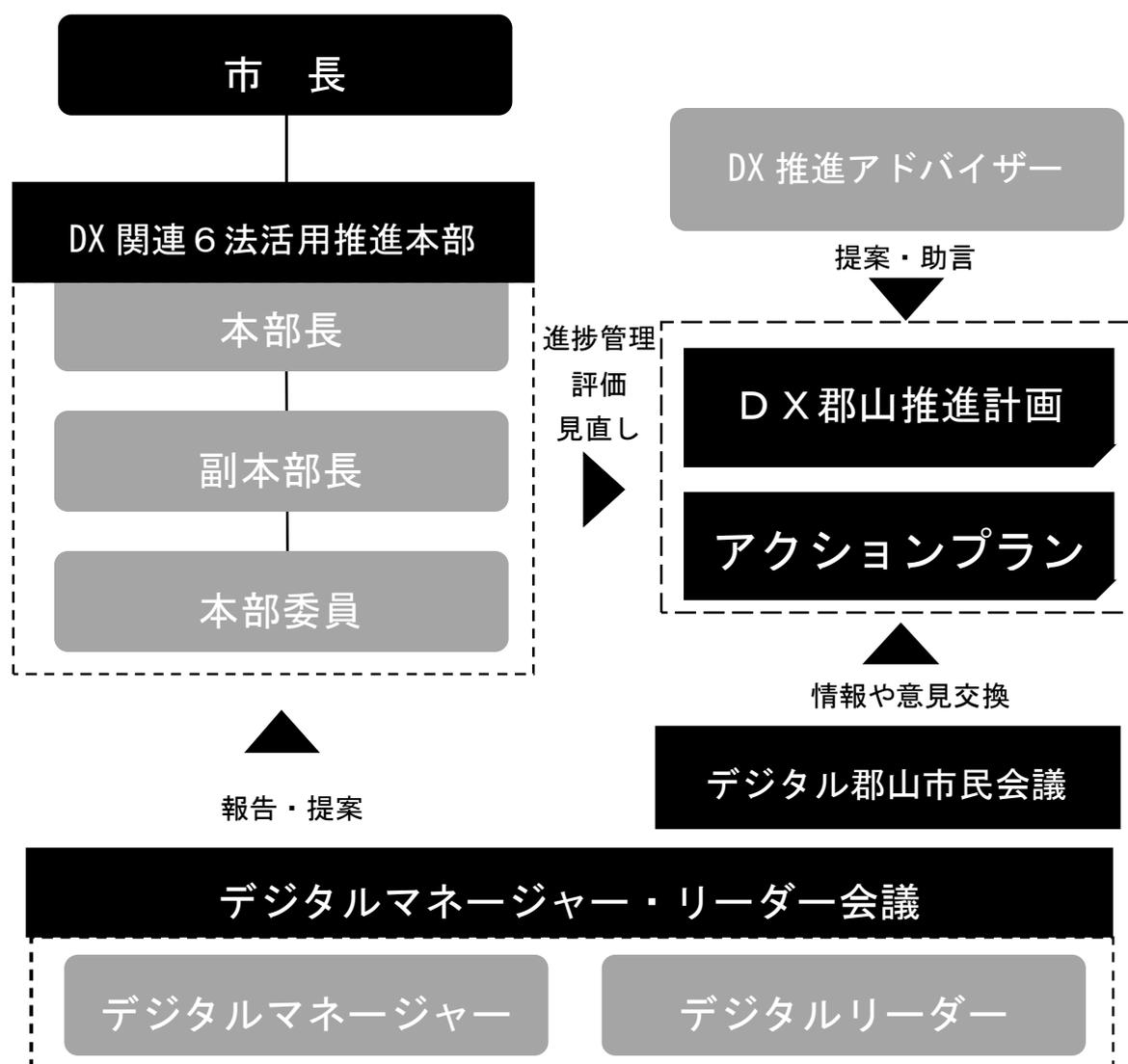


図 24 : 推進体制図

役割

【DX 関連 6 法活用推進本部】

本市の DX の推進、必要な事項の協議

【デジタルマネージャー・デジタルリーダー】

DX の推進、自治体の情報システムの標準化に関する各部局間及び各所属間との連携、調整

【DX 推進アドバイザー（外部委員）】

本市の DX 推進計画及び計画を具現化する事務事業のアクションプランの策定にあたっての提案及び助言

2 情報セキュリティ対策

本市ではこれまで、情報セキュリティポリシー⁷⁰に基づき、人的対策、技術的・物理的対策についてさまざまな対策を講じるとともに、第三者機関による客観的なリスク評価⁷¹を受けるネットワークの脆弱性診断を実施するなど、PDCA サイクルの考え方により継続的に情報セキュリティ対策の向上に取り組んできました。

ICT の推進と情報セキュリティ対策の考え方は、言わば車の両輪で、ICT の取組みと並行して情報セキュリティ対策を一層強化し、実効性を高めていくことが重要であり、情報セキュリティ対策や個人情報の保護については、市民が高い関心を持っていることがアンケートの結果からもうかがえます。

情報セキュリティの確保及び情報資産⁷²の管理、個人情報の保護については全庁的に足並みを揃えて推進していく必要があることから、本市では「情報セキュリティ会議」を組織し、情報セキュリティ対策の向上に取組み、ICT の推進に係る住民等の不安の払拭に努めます。

また、進化・巧妙化するサイバー攻撃などに対処するため、国や県、他自治体とも情報共有し、常に最新のウイルス対策やファイアウォールなどのセキュリティ対策を講じるとともに、研修や情報セキュリティ監査等を通じた PDCA サイクルによる情報セキュリティマネジメント⁷³を継続的かつ組織的に実施することで、セキュリティ対策の一層の強化に取り組めます。

さらに、東日本大震災で被災した多くの自治体においては、停電や通信手段の損壊など、ICT 資源の喪失により初動対応が十分にできず、その後の復旧、復興に大きく影響する事態が数多く発生しました。このような教訓を踏まえ、災害などの緊急事態が発生した場合でも、情報資産の損害を最小限に抑え、適切な業務の継続を図るため、2015年3月に策定した「郡山市業務継続計画」に基づき、初動対応の土台である ICT 資源を活用できるよう努めるとともに、特に ICT 分野の業務継続計画である ICT-BCP の策定について検討します。

⁷⁰ 情報セキュリティポリシー:情報セキュリティを確保するため規定する、組織の基本方針や行動指針をまとめたもの。本市においては、郡山市情報セキュリティ要綱及び郡山市情報セキュリティ対策基準を指す。

⁷¹ リスク評価:情報セキュリティにおいて、守るべき対象である情報資産で発生する可能性のある脅威と、脅威の発生確率や発生した場合の影響度等の評価のこと。

⁷² 情報資産:組織などが保有している情報全般のこと。個人情報など情報自体に加えて、ファイルやデータベースといったデータ、CD-ROM や USB メモリなどの外部記憶媒体、さらに紙の資料も情報資産に含まれる。

⁷³ 情報セキュリティマネジメント:情報セキュリティポリシーに基づき実施する、情報セキュリティ対策を PDCA サイクルにより継続的かつ組織的に実施すること。

【情報セキュリティ体制図】

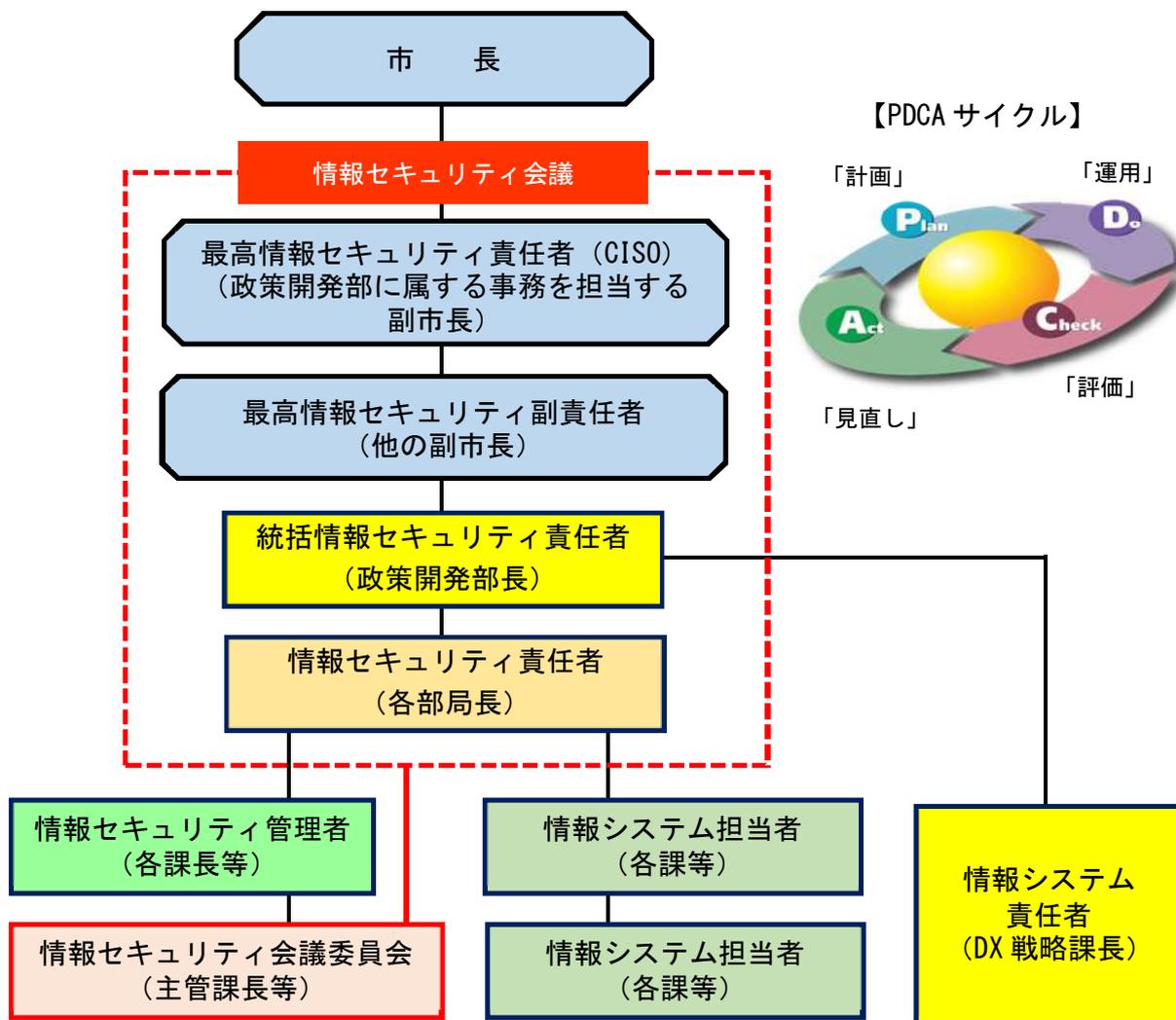


図 25 : 情報セキュリティ体制図

3 人材育成・普及啓発

組織全体で進展する情報技術の積極的な活用を図るためには、リカレント教育⁷⁴や、ラーニング・オーガニゼーション⁷⁵により、職員一人ひとりが最新の技術動向を把握し、ICTを活用した業務カイゼン⁷⁶や市民サービスのカイゼンに結び付く施策を企画・立案できる能力が必要です。

そのため、各所属のデジタルリーダー等を活用しながら、内部の情報技術を担う職員同士の研鑽や外部研修への参加等を実施するとともに、組織内でのQCサークル活動⁷⁷を推進し、最新技術についての情報共有を図るなど、より効率的・効果的なICT施策を実施できる人材の育成を進めます。

4 研究開発

本市ではこれまで、外部の有識者である「情報化推進アドバイザー」を委嘱して情報化施策を推進してまいりましたが、2016年には情報化推進アドバイザーを2人から3人に増員し、本市の情報化施策について専門的な視点から提案・助言等をいただき、新しい情報技術を積極的に取り入れ、ICTに関する取組みを展開してきました。

また、2013年度からは、本市の内部組織として各部局の職員で構成する「ICT活用研究会」を設置し、ICTを活用した新たなサービスや、業務カイゼン、各部局の横断的な事業課題について調査研究を実施してきました。2018年度からは、こおりやま広域圏チャレンジ「新発想」研究塾において、こおりやま広域圏内の市町村職員とともに、DX分野の施策について、課題を調査し、施策の調査、検討等を進めてきました。

今後においては、「郡山市DX推進アドバイザー」に名称変更し、引き続き提案・助言をいただきながら、「デジタルリーダー」や若手職員によるこおりやま広域圏チャレンジ「新発想」研究塾等を積極的に活用し、AI、IoT、RPA、5G等のICTを活用した新たな各種施策について、調査研究を進めます。

⁷⁴ リカレント教育:キャリアアップするために、学校教育を終えて就職した後でも、生涯にわたって学び直すこと。

⁷⁵ ラーニング・オーガニゼーション:所属するメンバーの自主的な学習を促進し、その相互作用を通じて、過去の組織文化や戦略の枠に行動を縛られることなく、持続的に自己改革していく機能を備えた組織のこと。

⁷⁶ カイゼン:主に製造業の生産現場で、業務の効率性、安全性確保などを現場の作業者が中心となって知恵を出し合いボトムアップで課題解決を図る恒久的な活動。現在は製造業のみならず、企画、営業、総務、経理、事務の業務などへ適応範囲は広がっている。

⁷⁷ QCサークル:Quality controlの略。同じ職場内で継続的に品質管理、カイゼンを自主的に小グループで行う活動のこと。

5 福島県及びこおりやま広域圏内市町村との連携

本市のDX推進に当たっては、福島県全体の推進を念頭に施策実施を行うため、福島県及びこおりやま広域圏内市町村との情報共有、連携協力を図りながら実施して参ります。

(1) 福島県との連携

福島県は、2021年9月に策定した福島県デジタル変革（DX）推進基本方針「第4-1市町村支援・連携」において、「県は、市町村の実情に応じた支援や市町村との連携・協働等を行い、行政全体としてのデジタル変革（DX）を推進します。」と述べております。

本市におきましても、前述した県の基本方針のとおり、県の動向を注視しながら、DX推進を図るため、県との情報交換や情報共有、更には連携や協働等を行い、福島県のリーディングシティに成りえるようDX推進を図って参ります。

(2) こおりやま広域圏内市町村との連携

本市を含む近隣等の市町村では、住民が引き続き現在の居住地で生活できるように利便性を維持向上させ、将来にわたって豊かな地域として持続していくことを目指して、連携中枢都市圏、いわゆる「こおりやま広域圏」の形成を進めております。

連携中枢都市である本市と連携市町村は、経済成長のけん引や高次の都市機能の集約、強化、生活関連機能サービスの向上を図るため、それぞれの市町村議会の議決に基づき、連携協約を締結し、様々な事業を実施しているところであります。

DX推進に関する取り組みにつきましては、これまで、DX分野におけるチャレンジ市役所新発想研究塾での研究やRPAの活用を図るための検討、更には、ICTを活用した働き方改革、自身体クラウドの推進、オープンデータの利活用などに関する意見交換等を実施して参りました。

今後につきましては、広域圏全体のコスト削減や、サービス提供の迅速化を念頭に、国が進めるガバメント・クラウドを契機とした自治体クラウドの利用検討、ICTに関する新技術活用の利用検討など進め、こおりやま広域圏全体の利便性を維持向上させるよう、連携中枢都市の役割を果たしながら、圏域全体のDX推進に関する取り組みを引き続き推進します。