

江田島市デジタルビジョン

令和5年1月



江田島市デジタルビジョン 目次

I ビジョンの概要

- 1 目的・位置付け・期間… …… P2
- 2 法律及び国・県・市の計画との関係図 … P3
- 3 ビジョンの策定に当たって
＜期間と時点修正の考え方＞ …… P4
- 4 構成図… …… P5

II 方向性

- 1 方向性①：市民の利便性向上… …… P6
- 2 方向性②：市役所業務の効率化 …… P7
- 3 方向性③：デジタル人材の育成… …… P8

III 施策の展開

- 1 「市民の利便性向上」の施策… …… P9
- 2 「市役所業務の効率化」の施策… …… P10
- 3 「デジタル人材の育成」の施策… …… P11

IV 推進体制

- 推進体制… …… P12

V 参考資料

- 参考資料①：市民アンケート結果… P13～16
- 参考資料②：庁内アンケート結果… P17
- 参考資料③：用語集… …… P18～P19

I-1 目的・位置付け・期間

目的

第2次江田島市総合計画に掲げる「市民満足度が高いまちづくり」を目指し、デジタルの手段を活用して様々な課題に取り組むことにより、「市民に寄り添う」サービスを確立します。

位置付け

- (国) 行政を含む社会全体のデジタル化を推進することが、課題解決や経済成長に資するものとし、デジタル社会の形成に向け、令和3年9月にデジタル庁を設置し「誰一人取り残さない、人に優しいデジタル化」を進めています。また、総務省では「自治体DX推進計画」(令和2年12月)を策定し、デジタル社会の構築に向けた取組を全自治体において着実に進めていくとしています。
- (広島県) 「DXの推進」を全ての施策を貫く視点の一つとして位置付け「広島県行政デジタル化推進アクションプラン」(令和3年8月)を策定し、県庁のデジタル化を強かに推進していくことにより県民の利便性向上を図ることとしています。
- (江田島市) 国・県の動向を踏まえ、本市行政分野のデジタル化を推進することにより、「市民の利便性向上」、「市役所業務の効率化」を図り、「デジタル人材の育成」を行うためのビジョンを策定し、DXを推進していきます。

期間

本ビジョンの期間は、令和4年度から令和7年度までの4年間とし、社会情勢や国・県の動向を見極めながら、必要に応じて見直します。

I-2 法律及び国・県・市の計画との関係図

法整備

官民データ活用推進基本法
(平成28年12月施行)

- ・官民データ活用の推進により、安全・安心して快適な生活の実現

デジタル手続法
(令和元年12月施行)

- ・情報通信技術を活用し、行政手続き等の利便性の向上や行政運営の簡素化・効率化

デジタル関連法
(令和3年5月施行)

- ・デジタル社会形成基本法、デジタル庁設置法などのデジタル改革関連6法の制定

国

デジタルガバメント実行計画
(令和2年12月～令和8年3月)

- ・政府、地方、民間全ての手続きの電子化を実現

自治体DX推進計画
(令和3年1月～令和8年3月)

- ・自治体が重点的に取り組む事項・内容を具体化
- ・デジタル原則の理念等追記(R4.9改定)

デジタル田園都市国家構想
(令和3年11月～)

- ・地方と都市の双方を豊かにすることを実現(地方と都市との差を縮める)

広島県

広島県行政デジタル化推進アクションプラン
(令和3年度～令和5年度)

- ・デジタル化による県民利便性向上、業務効率化、デジタル基盤の構築を推進

広島県デジタルインフラに係るガバナンスの徹底・強化方針
(令和3年度～令和5年度)

- ・デジタルインフラを統一的に管理するために、ITガバナンスの徹底と強化を推進

江田島市デジタルビジョン (令和4年度～令和7年度)

江田島市

第2次江田島市総合計画
(平成27年度～令和6年度)

- ・まちづくりの最上位計画であり、総合計画の将来像の実現に向けた各分野の方向性や主な取組

江田島市行財政経営計画・第4次江田島市行財政改革大綱
(令和2年度～令和6年度)

- ・事業の改善や見直しで捻出した予算をより有効な事業に配分し、総合計画の将来像の実現に向けた取組を推進

I-3 ビジョンの策定に当たって〈期間と時点修正の考え方〉

期間の考え方

- 令和4年度～令和7年度（4年間）とします。
- 各事業の推進に当たっては、国が進める施策との整合を図る必要があることから、関連計画等の周期と同様に設定します。
 - ・ 総務省「自治体DX推進計画」の期間（令和3年1月～令和8年3月）
 - ・ 「地方公共団体情報システムの標準化に関する法律（令和3年法律第40号）」に基づく、自治体基幹業務システムの標準仕様準拠システムへの移行期限（令和8年3月）

時点修正の考え方

- 国・県の動向や社会情勢、技術動向等は急速に変化していくことが予想されるため、変化の状況に応じて、内容は適宜見直します。

取組期間のイメージ



I-4 構成図

「市民満足度が高いまちづくり」の実現

江田島市デジタルビジョン

方向性①
市民の利便性向上

施策①

行政手続のデジタル化

施策②

情報発信の最適化

施策③

窓口のスマート化

施策④

マイナンバーカードの普及促進

方向性②
市役所業務の効率化

施策①

デジタルツールの活用

施策②

情報システムの最適化

施策③

情報セキュリティの強化

方向性③
デジタル人材の育成

施策①

デジタルデバイド対策

施策②

デジタル人材の支援育成

施策③

市役所内デジタル人材育成

Ⅱ-Ⅰ 方向性①：市民の利便性向上

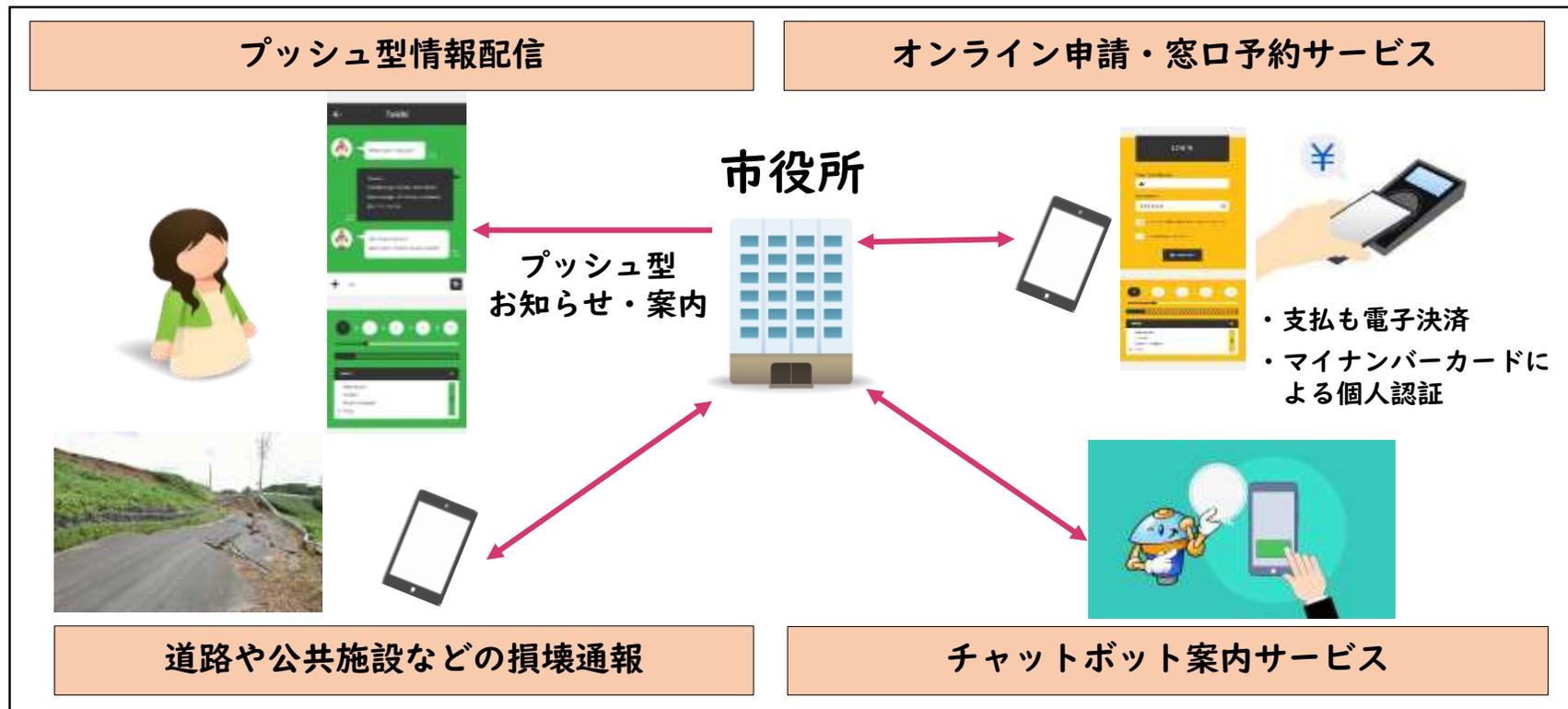
「市民の利便性向上」

デジタル化3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)の実現を目指した行政手続のオンライン化を進め、24時間365日、いつでもどこでも簡単で便利な行政サービスを提供します。デジタルに不慣れな方には、スマートフォン教室などにより行政のデジタル化の取組との連携を目指します。

イメージ図



★スマートフォン教室連携
＜高校生をサポートに＞



窓口混雑の軽減
窓口相談の充実

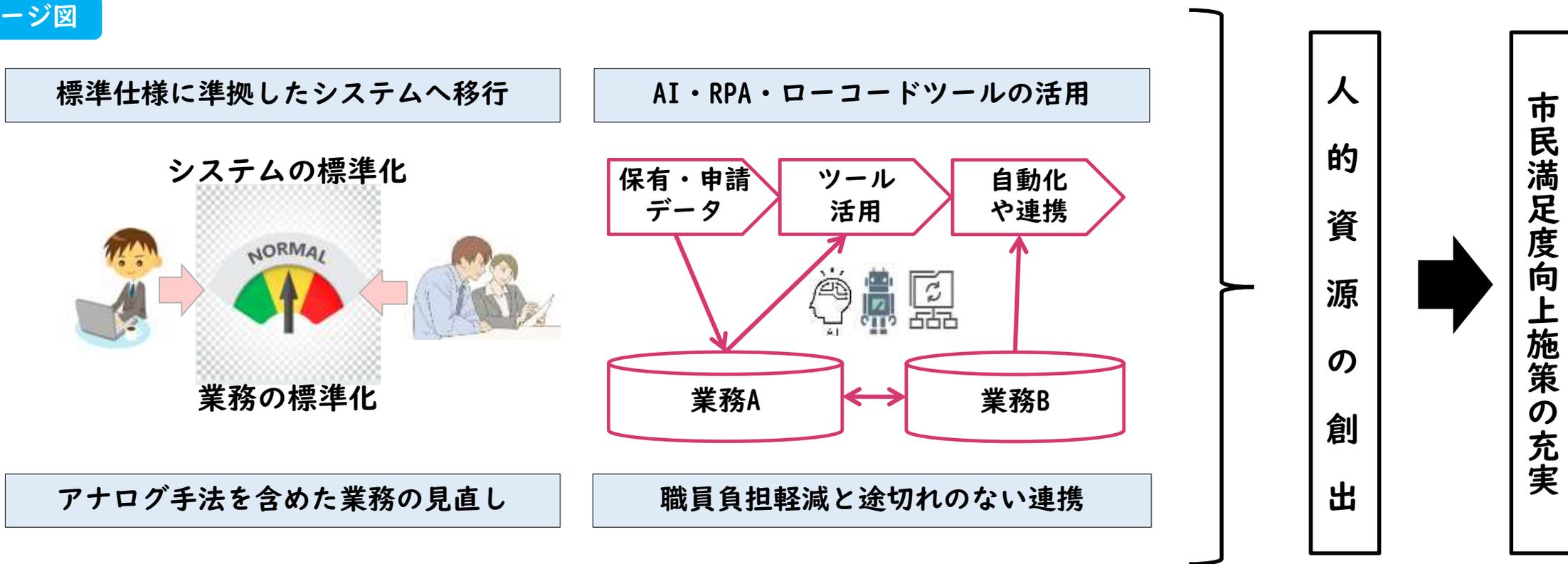
市民に寄り添う窓口
サービスの充実化

Ⅱ-2 方向性②：市役所業務の効率化

2 「市役所業務の効率化」

改善や見直しにより創出した人的資源を市民満足度の向上に繋がる取組へ充てます。

イメージ図



Ⅱ-3 方向性③：デジタル人材の育成

3

「デジタル人材の育成」

地元企業等と協働してデジタルデバインド（情報格差）対策や地域のデジタル人材の育成に取り組みます。また、職員のデジタル人材の育成に努めます。

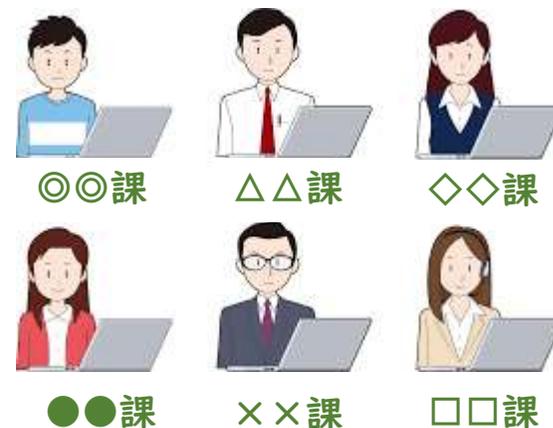
イメージ図



★スマートフォン教室連携
＜高校生をサポートに＞



★地元企業等と協働した幼児期
からのプログラミング教室



★市役所内デジタル人材育成

Ⅲ-Ⅰ 「市民の利便性向上」の施策

方向性① 「市民の利便性向上」

施策①	行政手続のデジタル化
行政手続のオンライン化	<ul style="list-style-type: none">・電子申請を実施するためのツールの導入・電子申請後の情報連携等の業務プロセスを見直し検討
キャッシュレス化	<ul style="list-style-type: none">・窓口や公共施設の支払，電子申請に係る電子決済機能導入
公共施設のオンライン予約	<ul style="list-style-type: none">・公共施設オンライン予約システムの導入
チャットボット案内サービス	<ul style="list-style-type: none">・24時間365日対応可能なチャットボットの導入
施策②	情報発信の最適化
情報発信の最適化	<ul style="list-style-type: none">・市民が必要とする多様な情報をタイムリーにプッシュ型で発信・オープンデータの活用を推進
施策③	窓口のスマート化
窓口オンライン予約	<ul style="list-style-type: none">・オンラインでの窓口予約システムの導入
ワンストップサービス	<ul style="list-style-type: none">・転入転出，出生，死亡に係るワンストップ機能の導入
通報機能のオンライン化	<ul style="list-style-type: none">・オンラインでの道路や公共施設の損壊等の通報機能を検討
施策④	マイナンバーカードの普及促進
個人認証のデジタル化	<ul style="list-style-type: none">・マイナンバーカードの普及促進に努め，個人認証のデジタル化を推進

Ⅲ-2 「市役所業務の効率化」の施策

方向性② 「市役所業務の効率化」

施策①	
デジタルツールの活用	
RPAの活用	・ 定形業務（入力作業等）の自動化ツールRPAの導入による業務効率化
AIの活用	・ AI-OCR, AI会議録などを活用した業務効率化
ペーパーレス化等	・ 文書管理システムによる電子決裁の導入を検討 ・ Web会議やテレワークの環境整備
ローコードツールの活用	・ ローコードツールを活用した庁内情報共有や業務間連携
施策②	
情報システムの最適化	
標準仕様準拠システムへの移行	・ 国が示す基幹業務システムの標準仕様準拠システムへの移行 ・ 基幹系業務クラウドサービス共同利用（県内6市町）の活用
標準仕様準拠対象外システムの最適化	・ 上記以外のシステムについても、事務フロー等を見直すなど、システムの最適化を図る。
アナログ事務のデジタル化	・ アナログ作業については、業務全般のプロセスを明確化し、デジタル化による改善を図る。
施策③	
情報セキュリティの強化	
情報セキュリティポリシーの見直し	・ 国のガイドラインの改定に沿った本市情報セキュリティポリシーの見直しや情報セキュリティ研修の強化を図る。

Ⅲ-3 「デジタル人材の育成」の施策

方向性③ 「デジタル人材の育成」

施策① デジタルデバイド対策

スマートフォン教室

- ・ デジタルツールに不慣れな方が取り残されることがないように地元企業等と協働してスマートフォン教室を開催する。

施策② デジタル人材の支援育成

プログラミング教室

- ・ 地域のデジタル人材育成のため、幼児期から地元企業等と協働してプログラミング教室などを開催する。

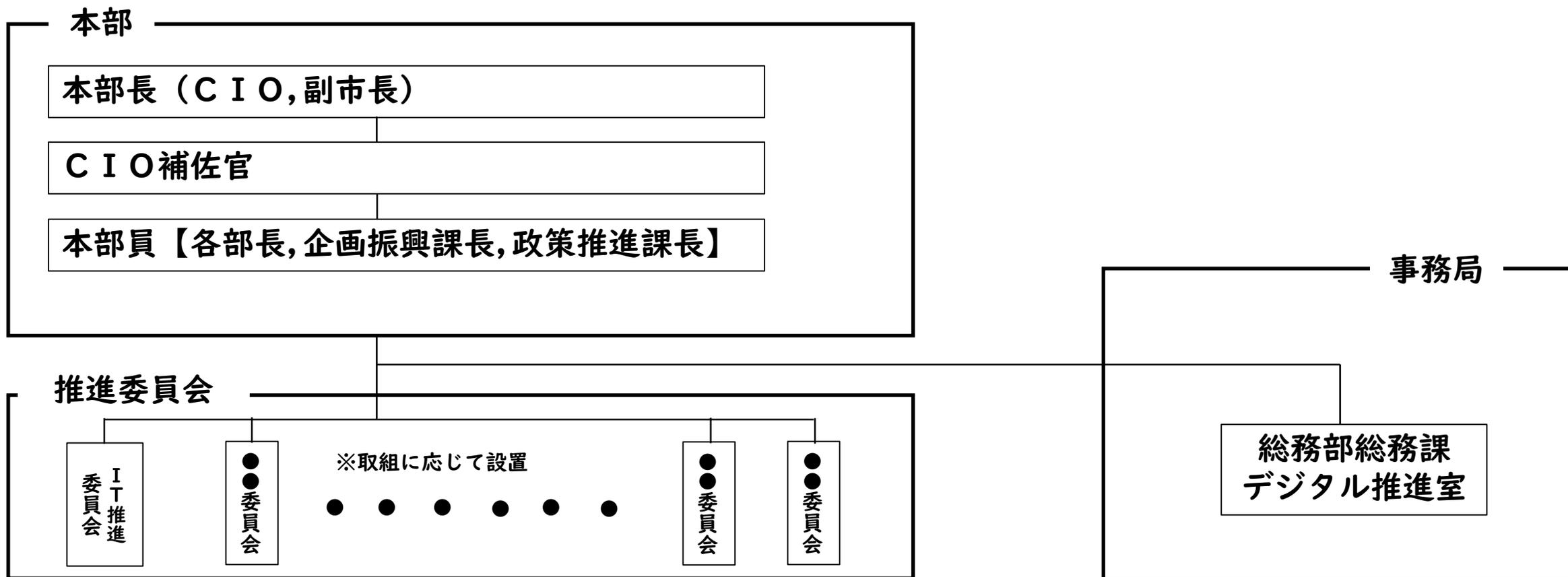
施策③ 市役所内デジタル人材育成

職員のデジタル人材育成

- ・ 県から人材派遣の支援を受けつつ、デジタルに関する知識やスキルを学びスキル研修等を実施し、市役所内のデジタル人材の育成とITリテラシーの向上を図る。

IV 推進体制

- 本部長（CIO, 副市長），CIO補佐官を中心とする「江田島市デジタルトランスフォーメーション（DX）推進本部」において、総合的な施策の推進及び総合調整等を行います。
- 取組事項に応じて、庁内の関係課で構成する推進委員会や庁内横断的なチームを設置するなど、所管業務を越えた取組を促進します。



V 参考資料①：市民アンケート結果

■ アンケートの目的

市民のデジタル機器の利用状況や情報の取得方法，江田島市のデジタル化に向けたニーズ（需要）を把握するため。

■ 対象

16歳以上の江田島市民のうちから，700人（無作為抽出）

■ 調査日程

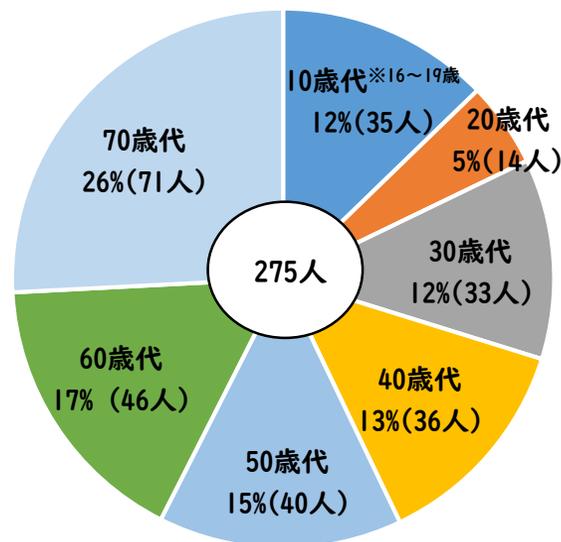
郵送配布：令和4年9月9日

回収締切：令和4年9月30日

■ アンケート回収状況

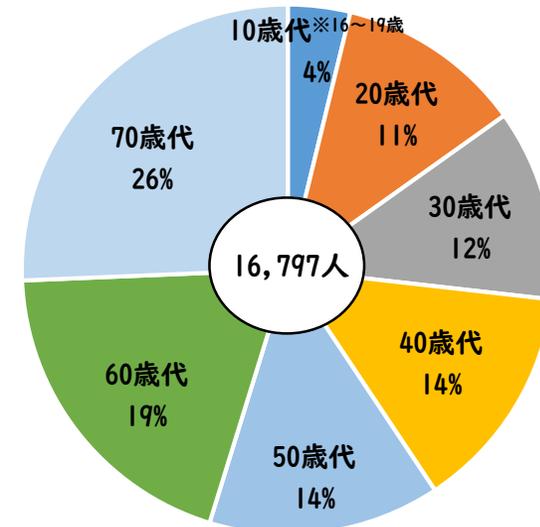
275人 回収率：39%

市民アンケート回答者年齢分布



参考

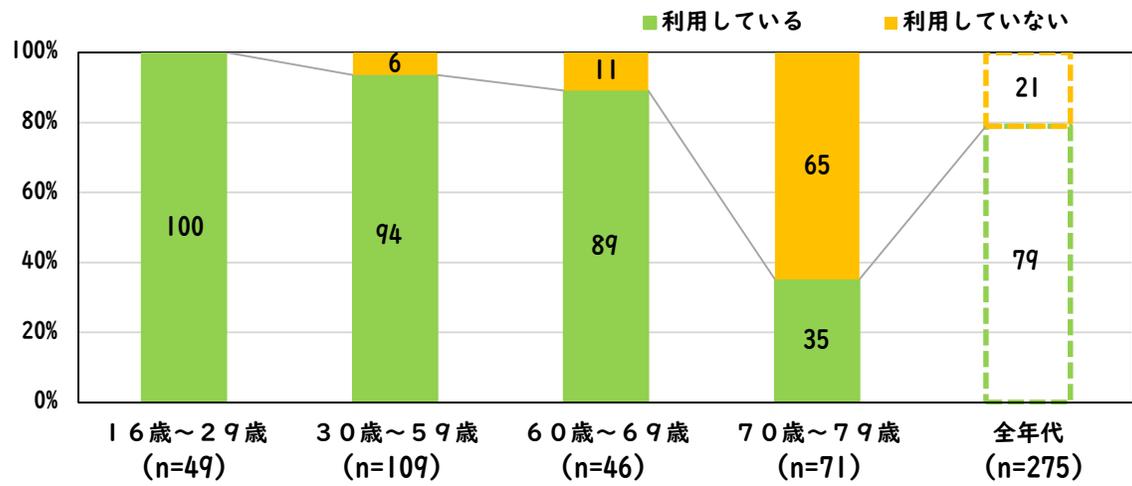
江田島市人口年齢分布



令和2年国勢調査 16~79歳人口

年代	対象者 (人)	回答者 (人)
10歳代※(16~19歳)	100	35
20歳代	100	14
30歳代	100	33
40歳代	100	36
50歳代	100	40
60歳代	100	46
70歳代	100	71

日常的なインターネット利用状況

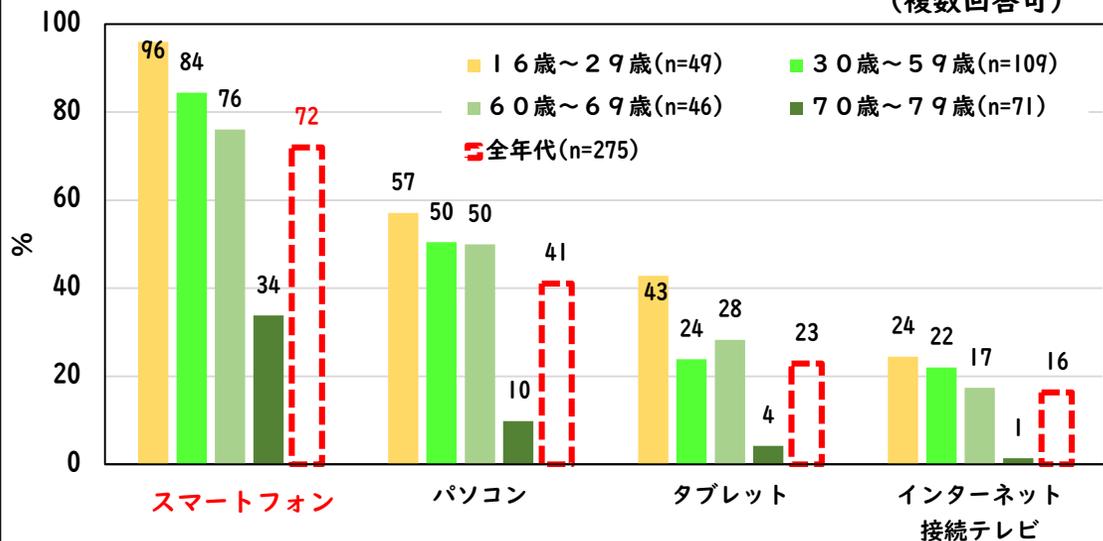


○本市におけるインターネットの日常的な利用状況は、60歳代までは利用する人の比率が高く、70歳代で逆転する。

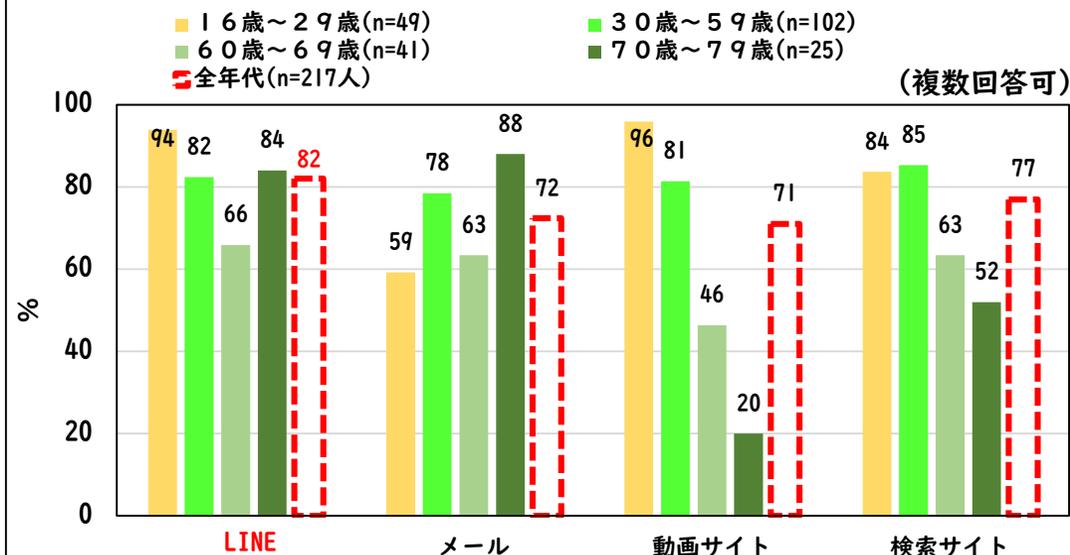
○年齢の上昇とともにデジタル機器の利用は低下する傾向にあるが、スマートフォンは最も利用率が高い媒体である。
(70歳代の3人に1人が保持)

○日常的なインターネット利用では、LINE及びメールの利用率が高い傾向にある。メールと比較してLINEは若年層で利用率が高く、全年代において最も平均的な利用目的となっている。

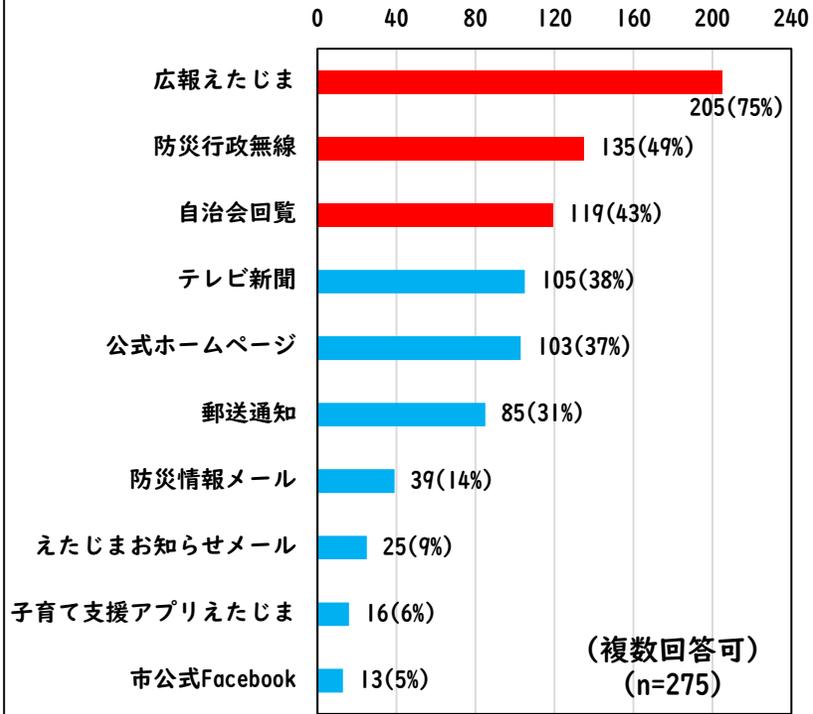
インターネットを使用できる機器の利用状況 (複数回答可)



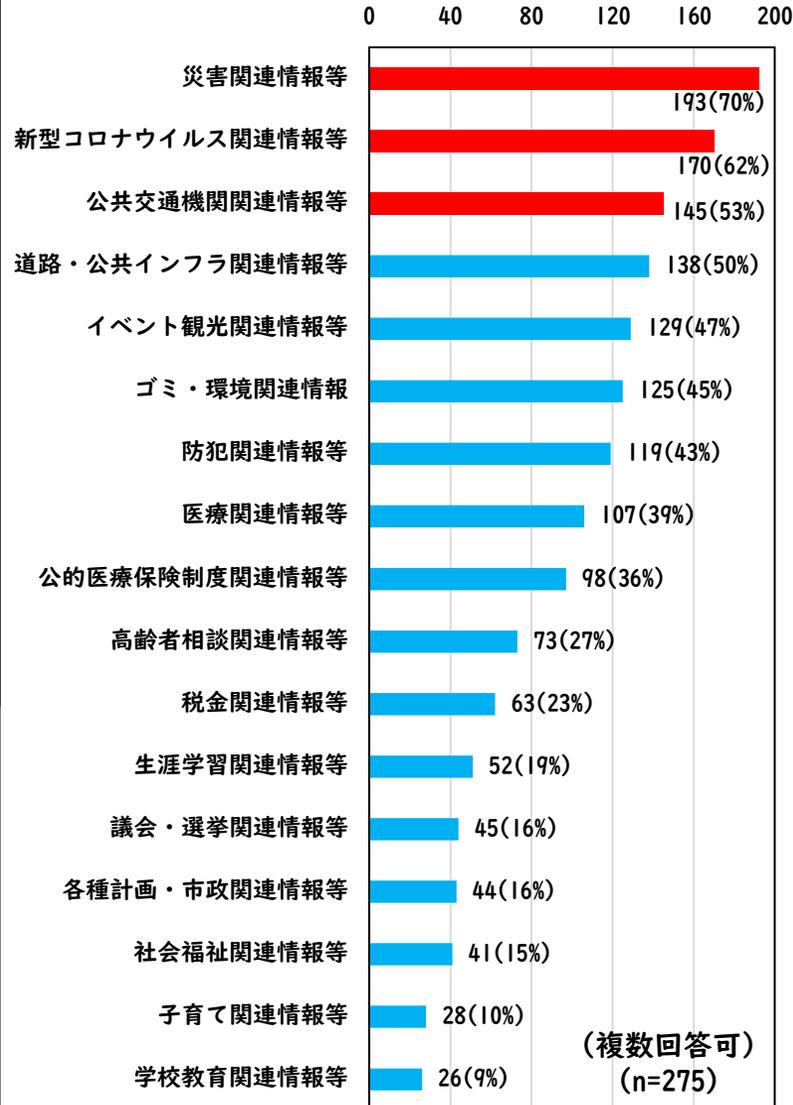
日常的にインターネットを利用する人の利用目的



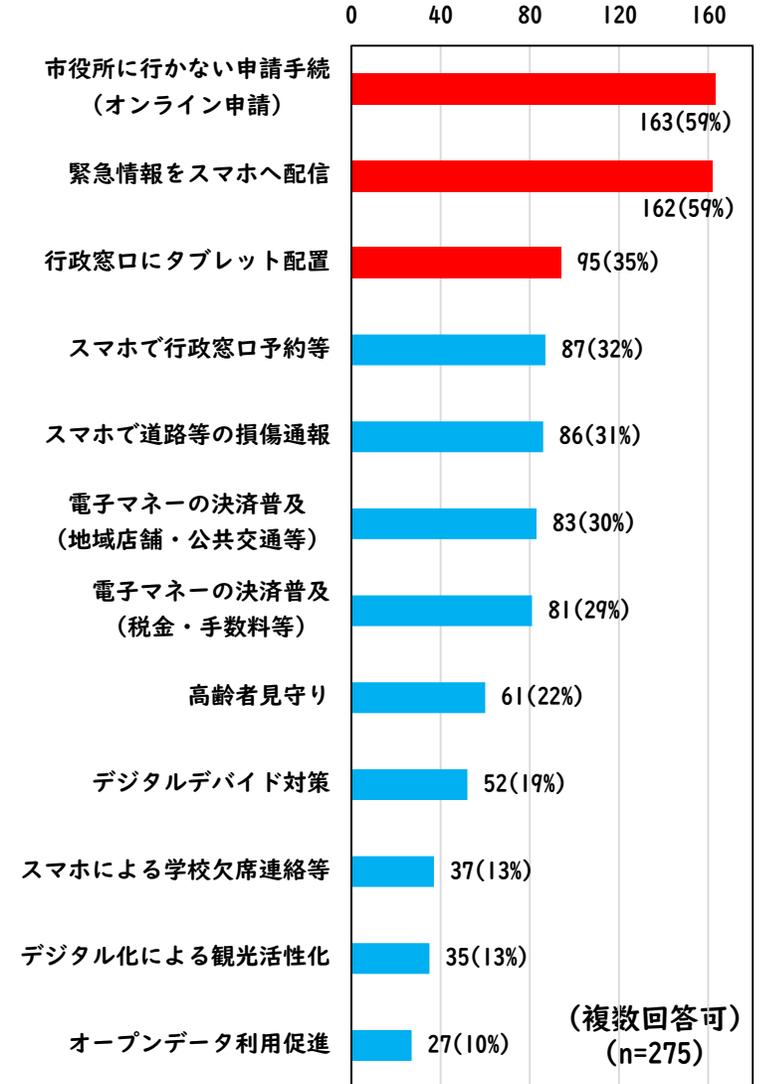
行政からの情報入手方法 (人)



行政から入手したい情報 (人)



特に力を入れて欲しいデジタル化の取組 (人)



市民
ニーズ

- ・オンライン申請 (59%)
- ・緊急情報のスマホへの発信 (59%)

デジタル vs アナログ

現状

- ・広報えたじま (75%)
 - ・防災行政無線 (49%)
- アナログ手法が上位

○【自由記述回答から抜粋】江田島市のデジタル化施策の現状や取組について

【市民の利便性向上】

- ・LINEアカウントにより、防災行政無線放送の内容を発信してみてもは。(20歳代)
- ・税金等の支払いをキャッシュレス決済(クレジットカード等)で対応してほしい。(30歳代)
- ・アンケートの回答をデジタル化してほしい。(30歳代)
- ・市役所に行かなくても行政手続きができるようにしてほしい。(30歳代)
- ・コンビニで行政サービス(住民票発行等)を利用できるようにしてほしい。(30歳代)
- ・住民票の取得を簡単にオンラインでできたらよい。(40歳代)
- ・防災行政無線放送の内容をメール等ですぐ確認したい。(50歳代)
- ・地域の情報を簡単に見ることができるデジタル環境を行政がつかれないか。(50歳代)

【デジタルデバイス対応】

- ・全てをデジタル化するのではなく、アナログ手法を残しておくことが、全ての人にやさしい取組だと思う。(40歳代)
- ・「行政情報を受け取るためのスマホ教室」を開催してみてもは。(50歳代)
- ・スマホの簡単な操作の教室ではなく、もっと高度な内容を気軽に相談したい。(60歳代)
- ・デジタル化に向けてスマホ教室を充実させることが必要。(60歳代)
- ・スマホの設定方法や操作方法を教えてくれる講座があれば嬉しい。(70歳代)

【その他】

- ・分かりやすい市ホームページにしてほしい。(10歳代)
- ・データ流出が発生した場合にすぐに対処できる態勢を常に備えてほしい。(70歳代)

V 参考資料②：庁内アンケート結果

各課におけるデジタル化の現状とアイデアを調査

現状

●現在デジタル化している事業や取組

- ・基幹系業務システム
- ・空家バンクへのVR内覧機能導入
- ・市広報紙をアプリに掲載
- ・不在者投票オンライン請求手続き など

視点

- 市民の利便性向上
- 市役所業務の効率化
- デジタルの人材育成
- その他



デジタル化のアイデア (デジタル技術の要素)

- 電子申請（手続オンライン化）
- 情報発信アプリ（市公式LINEなど）
- 電子決済（キャッシュレス・オンライン決済）
- AIチャットボット
- AI（AI-OCR・AI会議録）
- タブレット端末
- RPA（定形作業の自動化）
- 電子決裁（ペーパーレス化）
- テレワーク
- デジタル技術の講習会・研修会

V 参考資料③：用語集

用語	用語の説明	主な掲載場所
DX	Digital Transformationの略。「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。英語圏では「Trans」を「X」と略すことから「DX」と略される。	P 2・12
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すること。	P 6
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とすること。	P 6
コネクテッドワンストップ	複数の手続・サービスをワンストップで実現すること。	P 6
AI	Artificial Intelligence（人工知能）の略。人間が行う知的なふるまい（学習・予測・判断等）を人工的な方法で実現する技術のこと。	P 7・10
チャットボット	リアルタイムで自動的に短文の会話（チャット）を行うプログラム（ロボット）のこと。	P 6・9
プッシュ型情報配信	ネットワーク上における情報配信の仕組みの一つで、発信者が能動的に情報を送る方式。受信者側からリクエストしなくても、受信者に適切な情報を素早く確実にサーバーから配信することができる。	P 6・9
オープンデータ	国や地方公共団体・事業者等が保有する官民データのうち、誰もがインターネット等を通じて容易に利用（加工・編集・再配布等）できるように、一定のルールで公開されたデータのこと。	P 9
RPA	Robotic Process Automationの略。各種定型作業を自動化すること。自動化については、専用のソフトウェアを導入し、利用者が作業内容を設定することで実行が可能になる。	P 7・10
ローコードツール	可能な限りソースコード（プログラミング言語を用いて記述したプログラムの設計図）を書かずに、アプリケーションを迅速に開発する手法やその支援ツールのこと。	P 7・10
OCR	Optical Character Recognitionの略。紙や画像データに書かれている文字を、コンピュータで利用できるデジタルデータに変換できる技術のこと。	P 10

用語	用語の説明	主な掲載場所
基幹業務システム	住民基本台帳，税，福祉など国民生活に直接関係する基本的な事務（基幹業務）を処理する情報システムのこと。事務処理の大半は法律で定められているが，自治体が利便性等の観点から個別に機能のカスタマイズ（設定の変更）を行っており，財政的な負担が大きいなどの課題がある。	P 4・10
基幹系業務クラウドサービス	本市を含む県内6市町が，行財政運営の効率化や災害時の業務継続に向けた対応力強化などを図るため，クラウドを活用した基幹業務システムの共同利用・共同調達に取り組んだもの。	P 10
標準仕様準拠システム	基幹業務について，国の施策（地方公共団体情報システムの標準化に関する法律（令和3年法律第40号））に基づき，国が策定した標準化基準に適合した情報システムのこと。自治体の基幹業務システムを標準仕様準拠システムへ移行する期限は，令和7年度末とされている。	P 4・10
デジタルデバイド	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のこと。	P 5・8
ITリテラシー	情報技術（IT/Information Technology）を利用し，使いこなすスキルのこと。	P 11
リスキリング	技術革新やビジネスモデルの変化に対応するために，業務上で必要とされる新しい知識やスキルを学ぶこと。	P 11
CIO	最高情報責任者。Chief Information Officerの略。企業や行政機関等の組織において情報化戦略を立案，実行する責任者のこと。	P 12
CIO補佐官	専門的な知見や経験を有し，CIOを補佐するため，各種支援や助言を行う役職のこと。	P 12