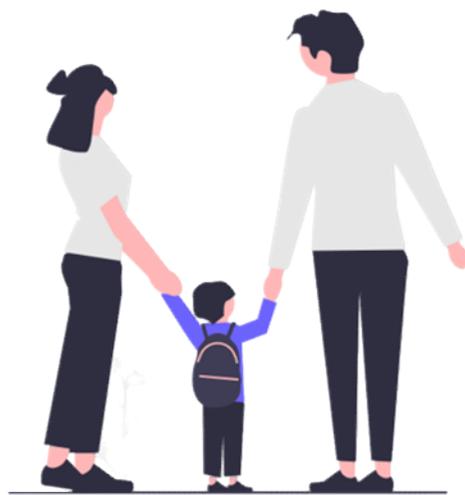


滝川市DX推進計画

計画期間：2023年度（令和5年度）～2025年度（令和7年度）



令和5年7月

目次

1. はじめに	
はじめに	3
2. 背景	
2.1 本市を取り巻く現状・課題	6
2.2 国の動向	7
3. 基本方針	
3.1 位置づけ	9
3.2 期間	9
3.3 目指すべき方向性（ビジョン）	10
3.4 推進体制	11
3.5 計画の実現に向けたポイント	12
4. 施策	
4.1 便利さと寄り添いのある市民サービス	14
4.2 デジタル活用によるゆたかな暮らし	18
4.3 行政のデジタルシフトと働き方改革	21
5. デジタル人材育成方針	
5.1 デジタル人材の育成	28
5.2 求められる役割や知識・スキル・教育内容	28
6. DX推進検討部会・検討経過	
DX推進検討部会・検討経過	30

1. はじめに

近年、インターネット等の情報通信技術はめざましい発展を遂げており、それに伴いスマートフォンをはじめとする情報端末が幅広い世代に普及してきました。私たちは日常生活の中で当たり前これらの端末を使用し、非常に多くの場面でその利便性を享受しています。このように、暮らしや社会のあり方そのものが大きく変化している現代において、滝川市としても、デジタル技術を活用していくことが求められています。

さらに、2020年（令和2年）以降、新型コロナウイルス感染症の感染拡大に伴い、非接触・非対面を基本とする「新たな生活様式」が推奨されてきました。その実現手段としてテレワーク、オンライン会議、キャッシュレス決済などはすでに社会に広まっており、これらを活用した暮らし方、働き方を許容する価値観が形成されてきています。また、人口減少や少子高齢化の急速な進展によりサービスの担い手不足が懸念されるなか、持続可能な社会を形成していくためにもデジタル技術の活用がますます重要となっています。



ちょうどいい田舎

滝川



これらを受けて国では、行政を含めた社会全体のデジタル・トランスフォーメーション※を推し進めるべく、2020年（令和2年）12月には「自治体デジタル・トランスフォーメーション（DX）推進計画」、2021年（令和3年）7月には「自治体DX推進手順書」の策定などを行ってきました。

こうした状況を踏まえ、滝川市においても、本市のデジタル化を戦略的かつ効率的に進めるため、滝川市総合計画との整合性を図りつつ国等の計画を反映させた、「滝川市DX（デジタル・トランスフォーメーション）推進計画」を策定します。

2. 背景

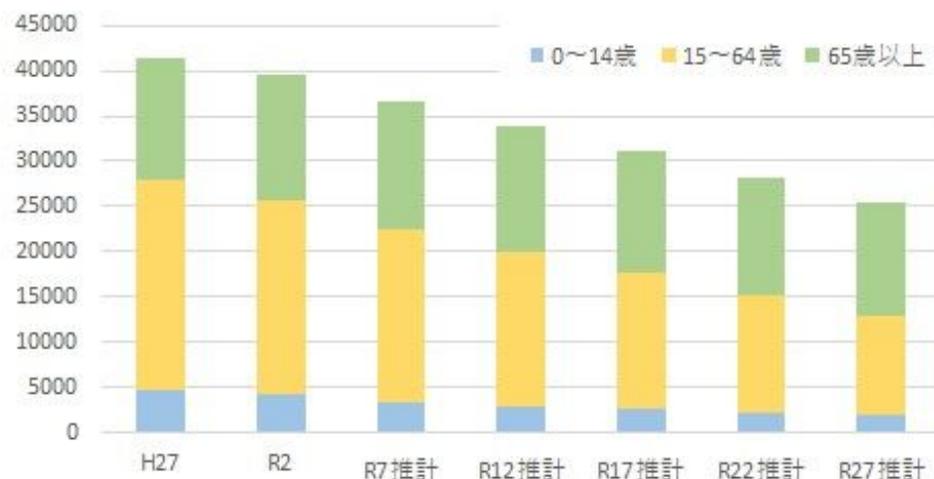
2.1 本市を取り巻く現状・課題

滝川市の人口は1983年（昭和58年）の53,121人をピークに減少に転じており、2020年（令和2年）には39,490人となりました。また、国立社会保障・人口問題研究所によると、本市の人口は今後も急速に減少を続け、2040年（令和22年）には28,000人（2020年から約29%減少）、2060年（令和42年）には18,000人（2020年から約54%減少）程度になるものと推計されています。

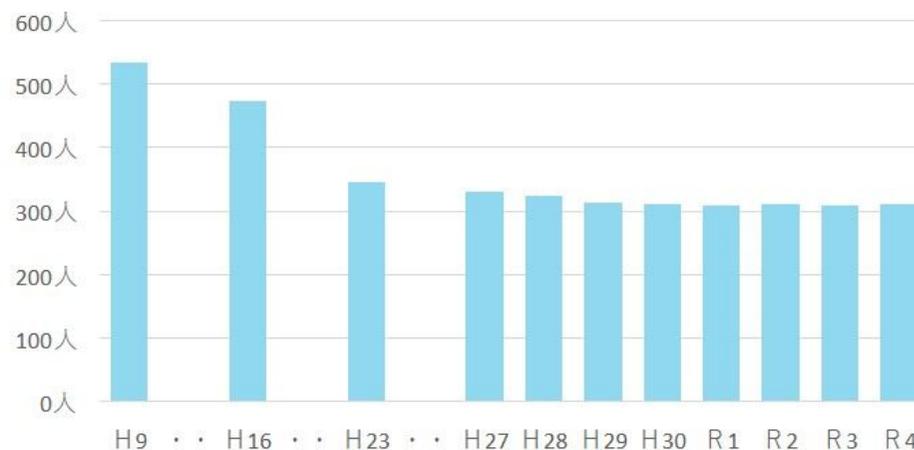
特に、15～64歳のいわゆる生産年齢人口の減少は著しく、2040年の段階で2020年から約40%の減少という、市人口の総数を上回る割合で進行していく見込みです。

そうした市人口の減少に歩調を合わせるように、本市では財政健全化を目指し、市職員数の削減にも力を入れてきました。その結果、2022年（令和4年）の職員数は1997年（平成9年）から見て40%以上に当たる224人の減少となっており、職員一人あたりの業務量が増大した状態が続いています。

このような状況の下、良質な行政サービスの提供や安定的な行政運営を従来と同様に維持するためには、限られた経営資源を従来とは異なる手法で有効に活用していくことが、極めて重要になると考えられます。



将来人口推計



滝川市職員数の推移

2.2 国の動向

コロナ禍における行政手続のデジタル化の必要性や行政機関間のデータ連携の重要性の高まりを受け、自治体のDXを推進するため、総務省は2020年（令和2年）12月に自治体DX推進計画を策定しました。さらに、デジタル化の弊害となっている省庁間の縦割り行政を排するため、デジタル庁が発足し、デジタル社会の実現を目指しています。

2020（R2）.12

デジタル社会の実現に向けた改革の基本方針

目指すべきデジタル社会のビジョンとして、「デジタルの活用により、一人ひとりのニーズに合ったサービスを選ぶことができ、多様な幸せが実現できる社会～誰一人取り残さない、人に優しいデジタル化～」を掲げる。

2021（R3）.5

デジタル改革関連法

デジタル社会の形成における理念や、司令塔となるデジタル庁の新設、マイナンバー※やデータの利活用推進等を定めたデジタル社会の形成を図るための6つの法律を整備。

2020（R2）.12

デジタル・ガバメント実行計画（改定）

基本方針の内容を踏まえ、従来のやり方をただデジタルに置き換えるだけでなく、デジタルを前提として利用者目線で行政サービスを改革し、新たな価値を創出することの必要性を強調。

2021（R3）.9

デジタル庁発足

2020（R2）.12

自治体デジタル・トランスフォーメーション（DX）推進計画

基本方針で示されたビジョンの実現に向けた取組を全国の自治体において着実に進めていくため、DX推進に際し自治体が重点的に取り組むべき事項・内容を明示。

2021（R3）.7

自治体DX推進手順書

自治体DX推進計画を踏まえ、自治体が着実にDXに取り組めるよう、DXを推進するにあたって想定される一連の手順や、自治体情報システムの標準化・共通化、行政手続きのオンライン化に係る手順等を提示。

※マイナンバー：日本に住民票がある全員に対して割り当てられた、12桁の個人番号。行政の効率化や国民の利便性向上を目的として導入された。

3. 基本方針

3.1 位置づけ

本計画は、滝川市総合計画を上位計画とし、DX推進の観点から各種施策を実現するための計画とします。また、官民データ活用推進基本法第9条第3項による「市町村官民データ活用推進計画」として位置づけます。



3.2 期間

2023年度（令和5年度）から2025年度（令和7年度）

なお、社会情勢の変化や技術革新の動向、市のDX推進状況により、見直しの必要が生じた場合には、計画期間内においても適宜、内容の見直しを行います。

3.3 目指すべき方向性（ビジョン）

滝川市の目指す姿

心が育ち 人を紡ぐ いつまでも住み続けたい” ちょうどいい田舎”

便利さと寄り添いのある 市民サービス

やさしい行政サービスを提供するとともに健康で子育てのしやすい一人一人に適した生活基盤づくりを推進する

デジタル活用による ゆたかな暮らし

人口減少や高齢化社会、豪雪などの地域課題を受け入れながら暮らしやすい環境づくりを推進する

行政のデジタルシフト と働き方改革

DX推進をより効果的に進めていくための業務改革や人材育成を推進する

滝川市DX推進計画

① 窓口改革



② 行政手続きの
オンライン化



③ 情報発信力の強化



④ マイナンバーカード
の利活用促進



⑤ 生活改善に向けた
相談支援



⑥ EBPMの推進



⑦ オープンデータ
の利活用



⑧ デジタルデバインド
対策



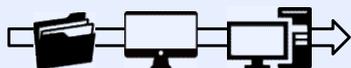
⑨ 情報システム
標準化・共通化



⑩ セキュリティ対策
の徹底



⑪ 業務プロセスの
デジタル化



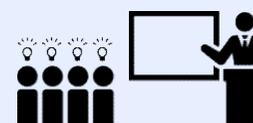
⑫ 市職員の
働き方改革



⑬ AI・RPAの利活用



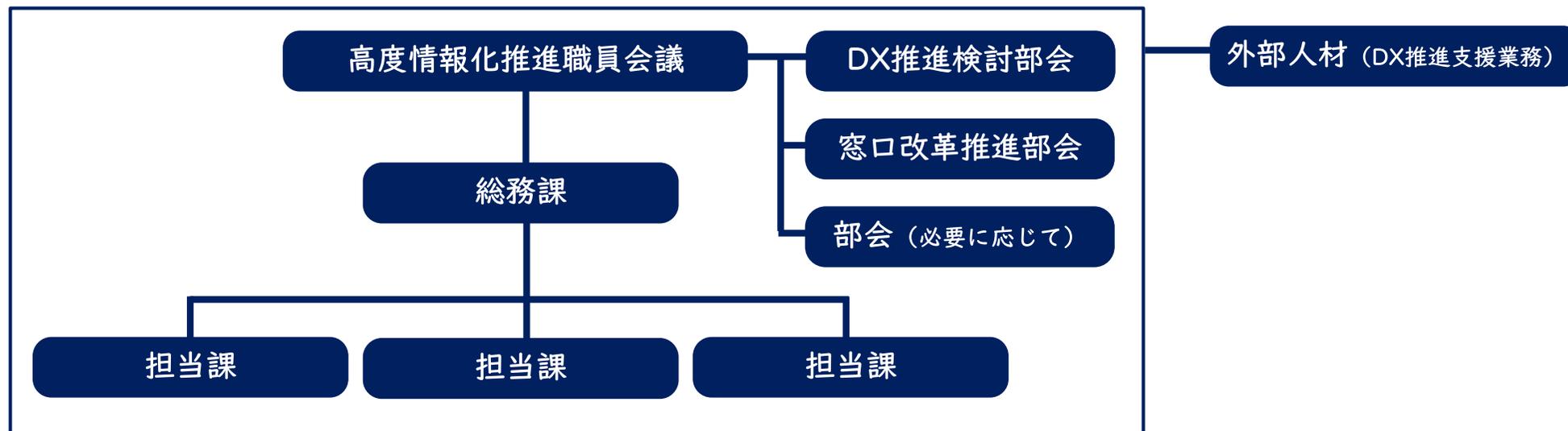
⑭ 市職員の人材育成



.....

3.4 推進体制

本計画の推進にあたっては、全庁一体となった取り組みとなるよう「滝川市高度情報化推進職員会議」を方針決定機関とし、必要に応じて検討部会を設置するとともに各部署が連携しDXを推進します。



高度情報化推進職員会議

情報通信技術（IT）を市民生活、産業活動、行政運営などに積極的かつ最大限に活用したまちづくりを全庁的な連携をもって推進していくための会議体となります。

また、専門的又は分化して検討する必要がある場合には、部会を設置し検討していくこととしています。

■構成メンバー

委員長：副市長 副委員長：総務部長

委員：市長が指名する職員（事業部長、総務課長、企画課長、財政課長） 事務局：総務課

■DX推進に関する役割

DX推進に関する方針決定

3.5 計画の実現に向けたポイント

- ・職員一人ひとりが自ら当事者性をもって住民目線で取り組みます。
- ・デジタル技術やデータ活用により住民の利便性向上を図ります。
- ・デジタル技術やAI※等の活用により業務効率化を図り、経営資源を行政サービスの更なる向上に繋げていきます。
- ・所属の垣根を越えて、個々人のスキルや能力・経験を最大限に発揮し、目標達成していくための組織一丸となった取り組みとしていきます。
- ・DX推進のため、機運醸成や意識改革などによりモチベーションアップを図り、効果的かつ効率的な取り組みとしていきます。

行政サービスの向上（デジタル技術やデータ、AI等を積極的に活用した）

住民の利便性向上

- ・行政手続のオンライン化
- ・キャッシュレス決済化
- ・地域社会のデジタル化 等



業務効率化

- ・情報システムの標準化、共通化
- ・BPRの取組の徹底
- ・AI・RPAの利用推進 等



機運醸成・意識改革

- ・職員研修
（認識共有・機運醸成・意識改革）
- ・働き方改革（テレワーク、庶務事務）等



モチベーションアップ

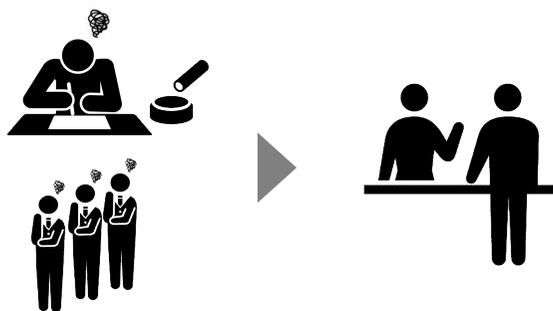
4. 施策

4.1 便利さと寄り添いのある市民サービス

施策① 窓口改革（行政手続きのスマート化）

施策概要				
<ul style="list-style-type: none"> ・ ライフイベント時や証明書交付等の行政手続きについて、利用者目線でわかりやすい・利用しやすい窓口の実現により、市民の負担軽減や業務の効率化を図ります。 ・ キャッシュレス決済の導入により、支払方法の多様化を図ります。 ・ 市役所の窓口以外で証明書取得が可能となるようコンビニ交付サービスを開始します。 				
取組工程	2022 (R4) 年度	2023 (R5) 年度	2024 (R6) 年度	2025 (R7) 年度
書かないワンストップ窓口	導入検討	導入	拡充検討	
窓口キャッシュレス決済	導入検討	導入	運用	
コンビニ交付	導入検討	導入	運用	

書かないワンストップ窓口



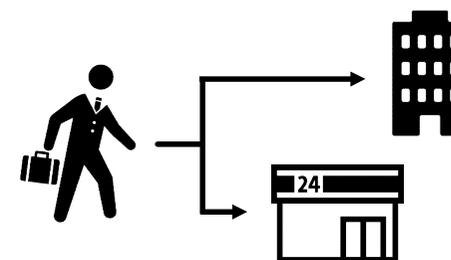
申請書に記入・押印する負担を軽減し、複数の手順が一つの窓口で完結するワンストップ化を実現

窓口キャッシュレス決済



支払方法の多様化
(キャッシュレス決済の導入)

コンビニ交付



コンビニエンスストア等での証明書交付が可能に
(より利便性の高い場所を選択できる)

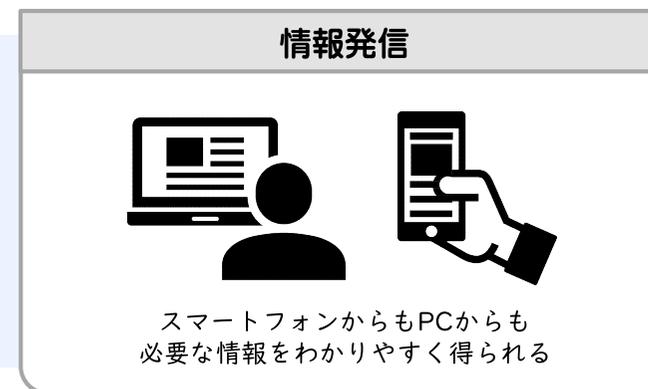
※利用可能時間は6:30～23:00となります。

施策② 行政手続きのオンライン化

施策概要				
<ul style="list-style-type: none"> 市役所の窓口に行かずに、いつでも・どこでも申請等を行うことができるよう行政手続きのオンライン化を推進します。 				
取組工程	2022 (R4) 年度	2023 (R5) 年度	2024 (R6) 年度	2025 (R7) 年度
行政手続きのオンライン化	子育て・介護開始	拡充検討		

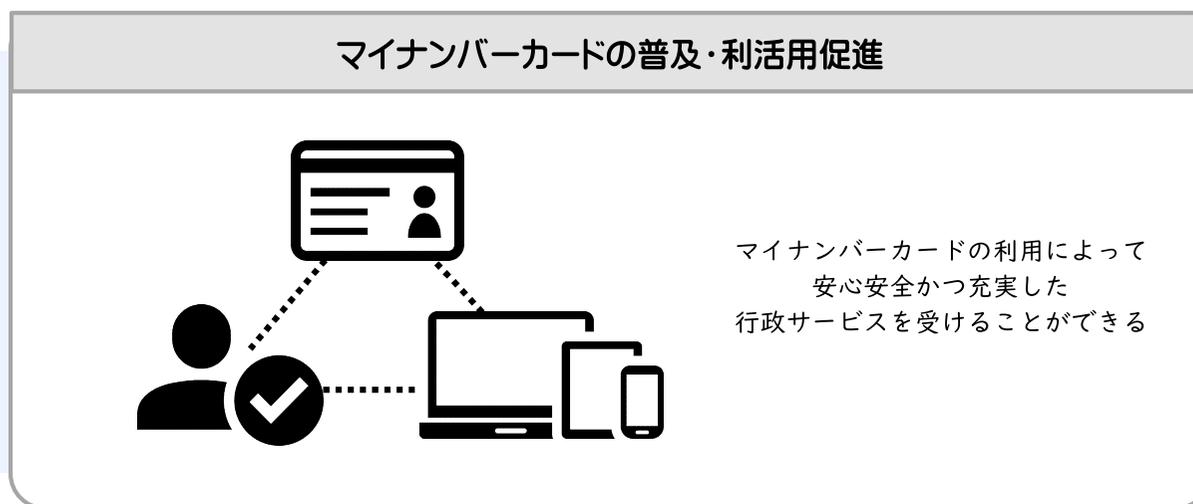
施策③ 情報発信力の強化

施策概要				
<ul style="list-style-type: none"> 利用者にとってわかりやすく、必要な情報を得られるよう市公式ホームページ（HP）などの情報発信手段の見直しを行い、効果的・効率的な情報発信力の強化を図ります。 				
取組工程	2022 (R4) 年度	2023 (R5) 年度	2024 (R6) 年度	2025 (R7) 年度
情報発信の改善	更新検討（HP）	更新（HP）	運用・情報発信の改善拡大	



施策④ マイナンバーカードの利活用促進

施策概要				
<p>・マイナンバーカードの交付を促進するとともに、カード取得により新たな体験価値を得られるよう、行政サービスの充実を図ります。</p>				
取組工程	2022 (R4) 年度	2023 (R5) 年度	2024 (R6) 年度	2025 (R7) 年度
普及促進	出張申請、休日・時間外窓口			
行政手続のオンライン化 (再掲)	子育て・介護開始	拡充検討		
コンビニ交付 (再掲)	導入検討	導入	運用	



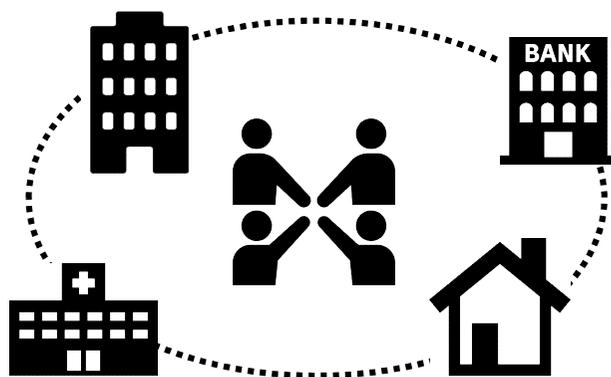
施策⑤ 生活改善に向けた相談支援

施策概要

- ・生活状況に関する問題点の相談支援を行い、正しい税申告や活用可能な制度等の提案を行うことで、生活の改善に向けた取り組みを推進します。

取組工程	2022 (R4) 年度	2023 (R5) 年度	2024 (R6) 年度	2025 (R7) 年度
生活改善に向けた相談支援	相談対応	相談対応・可視化検討		

再建型滞納整理



業務の垣根を越えて連携し、
生活の改善を支援する

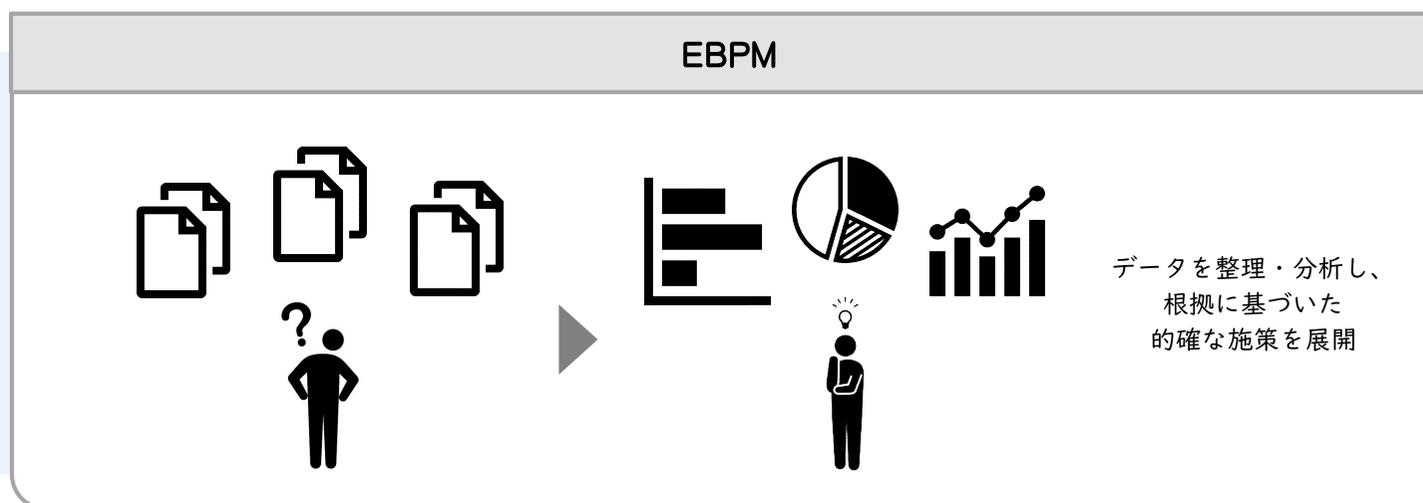
4.2 デジタル活用によるゆたかな暮らし

施策⑥ EBPM（エビデンス・ベスト・ポリシー・メイキング）の推進※

施策概要

- ・データなどの客観的な証拠に基づく政策立案となるEBPMを推進します。
- ・データ蓄積や整理を推進し、データ活用による行政の効率化・高度化を進めるとともに地域課題の解決を図ります。
- ・データ活用やデータ分析の手法を検討し、地域社会の新たな価値創出やデジタル化を推進します。

取組工程	2022（R4）年度	2023（R5）年度	2024（R6）年度	2025（R7）年度
EBPMの推進	情報収集・運用検討		運用・拡充	



※EBPM（エビデンス・ベスト・ポリシー・メイキング）：統計や指標等の客観的データを適切に分析することで、目的を達成するためにより効果的な政策を立案すること。

施策⑦ オープンデータ※の利活用

施策概要

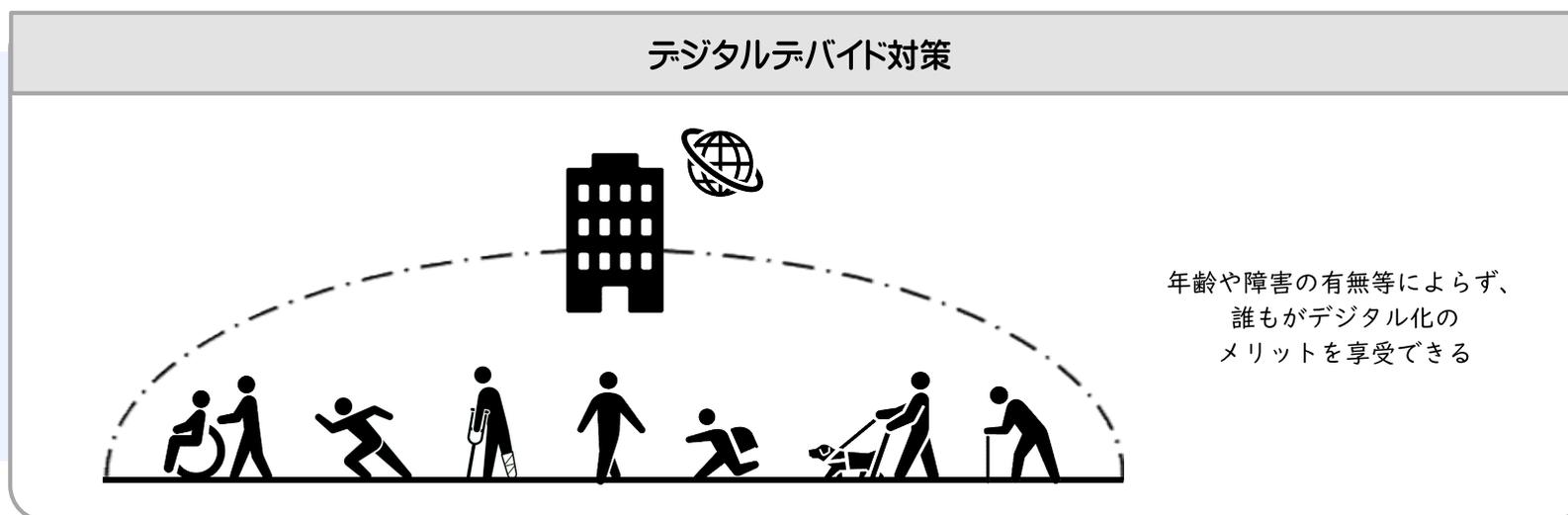
- ・行政が保有する活用の可能性の高いデータを公開し、データ活用による新たな価値創出を推進します。

取組工程	2022 (R4) 年度	2023 (R5) 年度	2024 (R6) 年度	2025 (R7) 年度
オープンデータ	運用	拡充検討		



施策⑧ デジタルデバイス※対策

施策概要				
<p>・市民がデジタル化のメリットを享受できるように、情報格差の解消や年齢、障害の有無等によらない利用しやすいデジタル化の実現を目指します。</p>				
取組工程	2022 (R4) 年度	2023 (R5) 年度	2024 (R6) 年度	2025 (R7) 年度
デジタルデバイス対策		情報収集・検討・対応		
ホームページ (再掲)	更新検討	更新	運用・改善	
書かないワンストップ窓口 (再掲)	導入検討	導入	拡充検討	
コンビニ交付 (再掲)	導入検討	導入	運用	
行政手続のオンライン化 (再掲)	子育て・介護開始	拡充検討		



※デジタルデバイス：情報格差。インターネットやコンピューターを使える人と使えない人との間に生じる格差のこと。

4.3 行政のデジタルシフトと働き方改革

施策⑨ 情報システム標準化・共通化

施策概要				
<p>・国が推進する自治体情報システムの標準化・共通化の方針を踏まえ、現状の業務フロー等を見直した上で、標準仕様に準拠したシステムへ移行を行い、行政サービスの向上と事務の効率化を図ります。</p>				
取組工程	2022 (R4) 年度	2023 (R5) 年度	2024 (R6) 年度	2025 (R7) 年度
標準化・共通化	標準仕様との差異分析		業務運用整理	移行

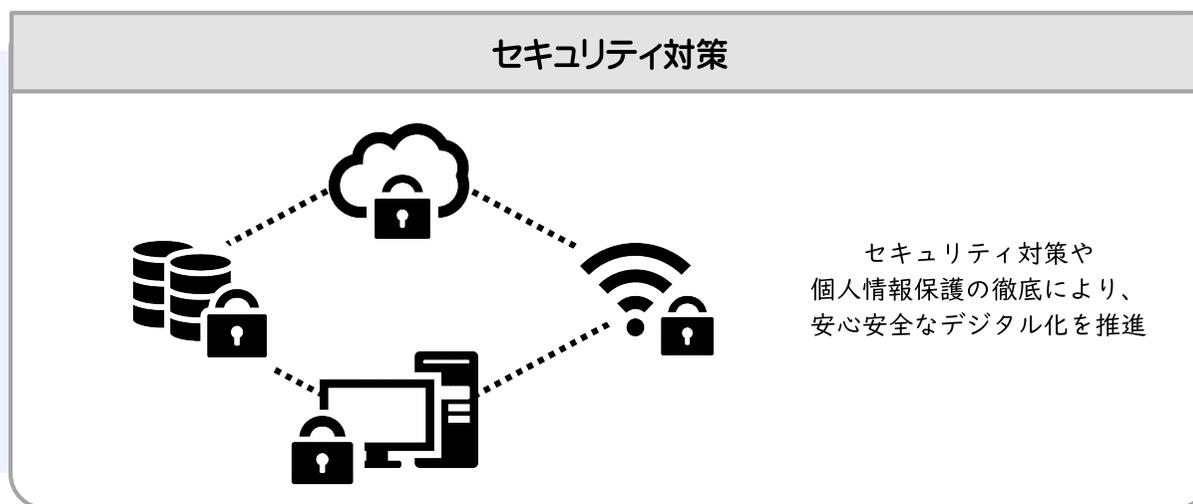


施策⑩ セキュリティ対策の徹底

施策概要

・市が保有する情報資産を様々な脅威から守るとともに行政サービスの継続のため、セキュリティ対策や個人情報保護のための対策を徹底します。

取組工程	2022 (R4) 年度	2023 (R5) 年度	2024 (R6) 年度	2025 (R7) 年度
情報セキュリティに関する指針	運用・更新			
北海道自治体情報セキュリティクラウド	更新	運用		
セキュリティ対策	更新	運用		

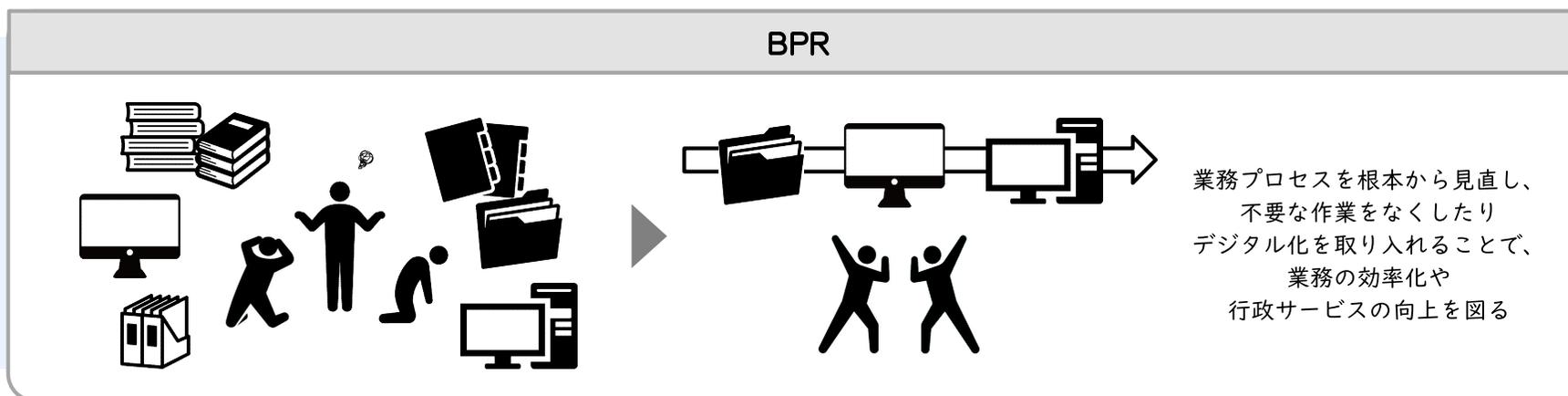


施策⑪ 業務プロセスのデジタル化

施策概要

- ・ 行政サービス向上を効果的に実施するため、市民と接するフロント部分だけでなく、市役所内部のバックオフィスも含めた業務プロセスの見直し（BPR（ビジネスプロセス・リエンジニアリング）※）を行い、デジタルを前提とした最適な手法の検討を進めます。
- ・ 効率的・効果的な業務フローによる業務のスリム化や必要となるシステム導入・更新を行い、さらなる行政サービスの向上を目指します。
- ・ 業務のデジタル化にあたっては、サービスデザイン思考によるBPRの取り組み、ペーパーレス化の推進、内部の意思決定や事務処理の迅速化・効率化を図ります。

取組工程	2022（R4）年度	2023（R5）年度	2024（R6）年度	2025（R7）年度
BPR	情報収集・検討		業務分析・BPR実行	
ペーパーレス化	運用・推進			
適切なシステム導入・更新	導入・更新			



※BPR（ビジネスプロセス・リエンジニアリング）：業務改革。業務フローや組織構造、情報システムなどを根本から再構築することで、業務プロセスを最適化する取り組みのこと。

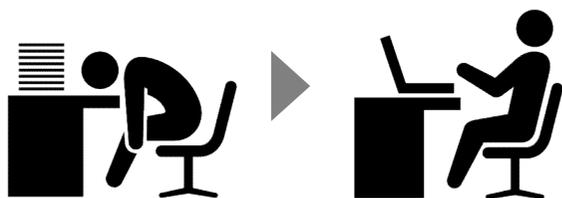
施策⑫ 市職員の働き方改革

施策概要

- ・持ち運びが可能なパソコン、Web会議やグループウェアの活用等により、打合せや会議のペーパーレス化やデジタル化を推進し、効率的な働き方の実現により、さらなる行政サービスの向上を目指します。
- ・テレワーク※やモバイルワーク環境等の整備により、これまでの働き方に関する意識改革を行うとともに、柔軟かつ場所にとらわれない働き方の推進を図ります。

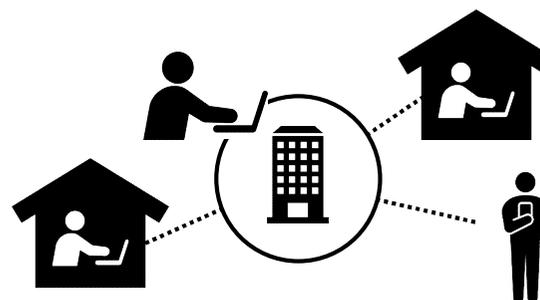
取組工程	2022 (R4) 年度	2023 (R5) 年度	2024 (R6) 年度	2025 (R7) 年度
ペーパーレス化 (再掲)	運用・推進			
テレワーク・モバイルワーク	試行運用		本運用	

ペーパーレス化



これまで紙で処理してきた事務をデジタル化することで、より作業効率を高める

テレワーク・モバイルワーク



自宅や外出先でも業務が可能な環境を整備し、職員一人ひとりに適した働き方を提供する

※テレワーク：情報通信技術を活用した、場所や時間にとらわれない柔軟な働き方のこと。自宅で業務を行う在宅勤務や、移動中や移動の合間に行うモバイルワーク等がある。

施策⑬ AI・RPA※の利活用

施策概要				
<p>・業務プロセスの見直し（BPR）を行う中で、定例的・定型的な業務については、AIやRPA等のデジタル技術を活用し、限られた経営資源の中で業務の効率化・高度化を図り、さらなる行政サービスの向上を目指します。</p>				
取組工程	2022（R4）年度	2023（R5）年度	2024（R6）年度	2025（R7）年度
BPR（再掲）	情報収集・検討		業務分析・BPR実行	
デジタル技術活用（AI・RPA等）	情報収集・検討		導入	



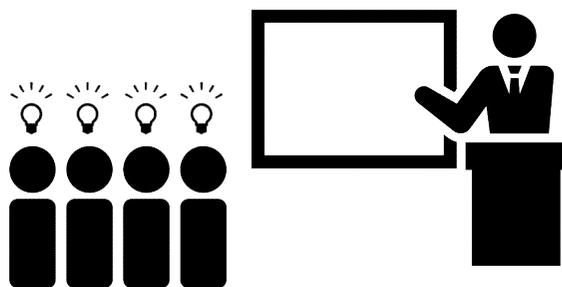
施策⑭ 市職員の人材育成

施策概要

- ・DX推進については、デジタル技術やデータを活用した市民のQOL（クオリティ・オブ・ライフ）※向上を目的とし、市民目線で行政サービスの利便性向上や業務プロセス・フローの見直しなど、行政全般にかかる変革のための職員の意識改革を進めます。
- ・デジタル人材育成方針に基づき、デジタル技術を業務に最適に活用できるデジタル人材の育成や最新のデジタル知識及びAI・RPA等の新たな技術を活用するための情報リテラシーやITスキル等に関する研修を行い、効果的なDX推進を目指します。

取組工程	2022（R4）年度	2023（R5）年度	2024（R6）年度	2025（R7）年度
デジタル人材育成方針	検討	実行		
職員研修	実施			

人材育成



意識改革やデジタル技術活用に向けた研修等を通して、行政サービスの向上やDXの効果的な推進に取り組む

5. デジタル人材育成方針

5.1 デジタル人材の育成

DX推進のためには、組織全体としての認識共有が必要になるとともに、それぞれの職種に求められる役割や必要となる知識・スキル等に応じた研修を行い、意識改革やスキル取得を進め、デジタル技術やデータを活用した市民のQOL（クオリティ・オブ・ライフ）向上を図ります。

5.2 求められる役割や知識・スキル・教育内容

主な対象職員	DXにおける主な役割	DX推進に必要な知識・スキル等	教育内容
全職員	<ul style="list-style-type: none"> 行政サービス向上のため、業務改善・デジタル活用による効率化、システム化を推進する。 	<ul style="list-style-type: none"> DX推進の必要性 BPR（業務改善） 全庁的なデジタルツール（グループウェア、Web会議、事務システム等） 	<ul style="list-style-type: none"> 機運醸成研修 DX推進のための研修（思考法研修、デジタルツール研修）
幹部・管理職	<ul style="list-style-type: none"> 組織（所属）におけるDX推進の責任者としてリーダーシップを発揮し、業務を推進する。 職員が改善の意見を言いやすい風土づくりを行うとともに、改善を推進するための組織間の調整や環境づくりを担う。 デジタル化による職員の働き方改革を推進する。 	<ul style="list-style-type: none"> リーダーシップ アサーション 業務マネジメント BPR(業務改善) デザイン思考 先進事例の見極めと適用可能性の検討能力 	<ul style="list-style-type: none"> 管理職向け研修（リーダーシップ研修、アサーション研修、スクラム（プロジェクト管理）研修） 先進事例と利用技術概論研修
DX推進リーダー	<ul style="list-style-type: none"> デジタル推進部門等と連携し、所属における業務改革を検討・推進する。 所属における現状業務の可視化および業務分析を行う。 内製化を含めたデジタルツール等の効果的な活用を検討する。 庁内の施策立案・構築につながるEBPMを推進する。 	<ul style="list-style-type: none"> チームビルディング能力 BPR(業務改善) デザイン思考 EBPM 要件定義整理力 調達仕様整理力 先進事例収集力 データ分析力 RPA、ローコードツール等の基礎スキル 	<ul style="list-style-type: none"> 先進事例と利用技術概論研修 DX推進リーダー向け研修（チームビルディング研修、業務の可視化とBPR研修、EBPM研修、要件定義研修、調達仕様研修、データ分析ツール研修、RPA基本教育、ローコードツール等基本教育）
DX推進員	<ul style="list-style-type: none"> デジタル推進部門等およびDX推進リーダーと連携し、業務の可視化および業務分析を行う。 デジタルツール等の効果的な活用やデータ分析を実施する。 	<ul style="list-style-type: none"> RPA、ローコードツール等の基礎スキル データ分析ツール活用の基礎スキル 	<ul style="list-style-type: none"> DX推進員向け研修（RPA基本教育、ローコードツール等基本教育、データ分析基本教育）

6. DX推進検討部会・検討経過

DX推進検討部会・検討経過

様々な部局・役職で組織横断的に構成されたDX推進検討部会（18名）を設置し、令和4年8月から11月の4か月間にわたって計8回の部会（総計26時間）を開催し、DX人材育成としての研修を行うとともに、滝川市の抱える課題や解決の方向性について、ワークショップを開催しました。

今後、より一層DXを推進していくにあたって、本部会での検討結果に基づき、以下の4つのテーマに関して、デジタル技術を活用したまちづくりを検討・推進します。

A 「ほど良いコミュニティのある」まちづくり



世代を超えて
必要十分な助け合いが
自然発生する

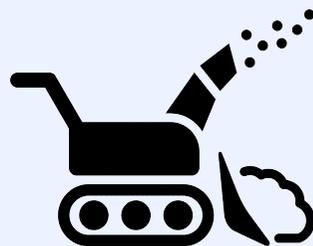
B 「お金に強い」まちづくり



市民一人ひとりが
自分にとって最良な
ゆたかな生活を
実現できる

C 「雪に困らない」まちづくり

雪に負けず
冬でも快適に暮らせる



D 「健康長寿を支える」まちづくり

生涯にわたり
健康の保持増進に向けて
自分に合った活動に
取り組める

