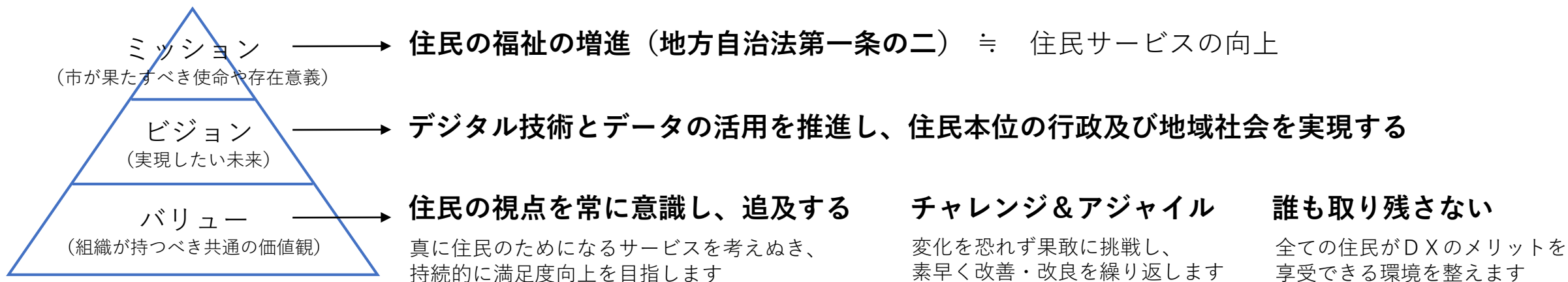


- 国は「誰一人取り残さない、人に優しいデジタル化」を目指し、今年9月にデジタル庁を設置する準備を進めている。
- 重要なのは、単なる新技術の導入ではなく、「デジタル化を手段として変革を進めること（＝DX）」。
- 本市では、ミッション（使命）・ビジョン（未来像）・バリュー（共通価値）を定義し、3つの柱と8つの重点事業のもと、着実に歩みを進めていくことを目指す。計画期間は5年間（2021年4月～2026年3月）。



3つの柱と8つの重点事業

<b>1 住民の利便性向上</b>
(1)行政手続のオンライン化 (2)マイナンバーカードの普及・活用 (3)情報システムの全体最適化

<b>2 新たな価値創造</b>
(1)官民データ活用の推進 (2)市役所のDX推進 (3)地域社会のDX推進

<b>3 すべての住民に</b>
(1)デジタルディバイドの解消 (2)デジタルインフラの整備

いつでも、どこからでも、必要な住民サービスを受けるための「窓口」につながる。

それだけでなく、実現すべきは、

住民も気付いていない、でもこれからは本当に必要な住民サービスが、地域との共創により創発され、

必要な時期にスマートフォンへプッシュ型で案内されたり、

希望する人にはライフステージや趣味嗜好に合わせた地域活動の情報が提供される未来。



# 重点事業の主な取り組みとKPI

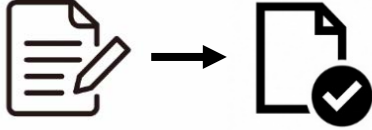


重点事業	主な取り組み	KPI（内容／計画年次）
1 行政手続のオンライン化	<ul style="list-style-type: none"> <li>○オンラインを前提としたルール整備と業務プロセスの見直しを行う。</li> <li>○(1)処理件数が多く利便性向上や業務効率化効果が高い手続、(2)子育て・介護・引っ越し等ライフイベントに伴う手続を優先的に推進し、拡大する。</li> </ul>	全ての行政手続をオンライン化する ／2025年度（令和7年度）末まで ※DX推進員任命後速やかに実践
2 マイナンバーカードの普及・活用	<ul style="list-style-type: none"> <li>○市役所及び大胡・宮城・粕川・富士見支所における常設窓口、市民サービスセンターや企業等への出張申請、郵便局など地域との連携を通じて、カードの交付から利活用まで市民の様々なニーズにきめ細かく対応する。</li> </ul>	市民の90%がマイナンバーカードを保有する ／2022年度（令和4年度）末まで ※データ分析に基づく効果的な対応を実践
3 情報システムの全体最適化	<ul style="list-style-type: none"> <li>○国が進める標準化・共通化の動きを注視しつつ、連携する内部事務系システムの導入・更新を含めた業務プロセスの見直しやAI・RPA等を活用した業務改革（BPR）を進める。</li> </ul>	市役所のフルデジタル化を実現する ／2025年度（令和7年度）末まで ※DX推進員任命後速やかに実践
4 官民データ活用の推進	<ul style="list-style-type: none"> <li>○官民の相互連携を前提としたデータ整備を推進する。</li> <li>○データ活用の進まない3大要因（(1)制度、(2)ツール、(3)風土）の課題を解消し、市役所内及び地域におけるデータ活用を推進する。</li> </ul>	官民データの共有や活用の仕組みを構築する ／2025年度（令和7年度）末まで
5 市役所のDX推進	<ul style="list-style-type: none"> <li>○テレワークやペーパーレス化、モバイル端末及び無線LANの導入など、生産性が高く働きやすい職場環境整備に取り組む。</li> <li>○国・県と連携したアドバイザー派遣制度の活用、研修を通じた職員の能力開発など、人材の育成・確保を図る。</li> </ul>	市役所のフルデジタル化を実現する ／2025年度（令和7年度）末まで【再掲】 ※NW環境整備の部分試行／令和3年度～
6 地域社会のDX推進	<ul style="list-style-type: none"> <li>○市内の産学官が連携し、共創事業を通じて各産業分野のDXに寄与するとともに、地域で学んだ人材が地域の企業で活躍する「DX人材育成の好循環づくり」に取り組む。</li> </ul>	DX人材育成の好循環を促す仕組みを構築する ／2025年度（令和7年度）末まで
7 デジタルデバイドの解消	<ul style="list-style-type: none"> <li>○市内企業・NPO・地域住民等と連携し、高齢者等がスマートフォンの利用方法について身近な場所で相談や学習を行える機会を創出する。</li> </ul>	市民が相談や学習を行える環境を構築する ／2025年度（令和7年度）まで ※公民館等での高齢者等へのスマートフォン利用教室の拡大／令和3年度～
8 デジタルインフラの整備	<ul style="list-style-type: none"> <li>○市有施設への5G基地局設置誘致など、市内におけるキャリア5Gの整備早期に向けた働きかけを行う。</li> <li>○郵便局、携帯ショップ、コンビニなどの地域拠点と連携し、マイナンバーカードの普及を促進する。</li> </ul>	市民の90%がマイナンバーカードを保有する ／2022年度（令和4年度）末まで【再掲】



- 「前橋市DX推進委員会（旧：前橋市情報化推進委員会）」において、本計画の推進及び進捗管理を行う。
- 「DX推進員（旧：ICTリーダー）」を各部署からの推薦のもと任命する。必要な研修や情報共有の機会を提供することで、各所属における自主的・自律的なDXを推進する。
- 必要に応じてワーキンググループを構成し、部署や所管業務を超えた取り組みを促す。

【参考】取り組みの考え方

- ・本計画において、DXとは「デジタル技術とデータの活用を推進し、住民本位の行政・地域社会に再構築するプロセス」と定義している。
- ・一足飛びにはいかないため、「デジタイゼーション」→「デジタルイゼーション」→「DX」と3つの段階を経ながら実現を目指す。

	デジタイゼーション	デジタルイゼーション	DX
内容	 <p>ICTツールの活用 (業務の一部をアナログからデジタルへ)</p>	 <p>業務プロセス全体のデジタル化 (新たな行動様式)</p>	 <p>変革による価値創造 (住民本位の行政・地域社会の実現)</p>
(例) 窓口業務	<ul style="list-style-type: none"> <li>・市役所窓口または郵送で受け付けた紙の書類をOCR（文字認識）で処理</li> <li>・データ入力の負担や入力誤りが軽減</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・市役所窓口または郵送での紙申請からオンライン申請へ変更</li> <li>・市民はいつでもどこでも申請可能に</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・必要な住民サービスが、必要な時期に、スマートフォンへプッシュ型で案内される。</li> <li>・希望する人にはライフステージや趣味嗜好に合わせた地域活動の情報が提供される。</li> </ul>
視点	業務本位		住民本位

○意見募集期間 令和3年2月15日（月）～3月12日（金）

○提出者及び意見数 7名（7件）

番号	意見	意見に対する市の考え方
1	<p>今後、大きなイノベーションでもない限り、人口が減少していくなかで、自治体の税収も減り、財政の問題も顕著化してくるのではないだろうか。</p> <p>戦後の経済発展から公共サービスの範囲や役割も変化しながら拡大してきたのではないかと感じている。現行の公共サービスを20年～30年後にそのままを維持することができるとは考えづらいのが現状だ。</p> <p>ここ20年～30年で、コンピュータやインターネットなどの情報技術が急速に発展し、併せてデジタルデバイスという問題も浮き上がってきた。生まれた年代により、身の回りにある情報機器も様々だろう。</p> <p>デジタルトランスフォーメーションという言葉をよく耳にするようになった。主に企業がデータとデジタル技術を活用して、ビジネスモデルを変革するという意味合いとして認識しているが、将来の自治体における財政面を考えると、業務の効率化を図るためにも必要な考え方なのだろう。</p> <p>デジタルデバイトの課題も当然あるだろうが、デジタルトランスフォーメーションは10年～20年後を想定して取り組むべきものではないだろうか。その着手は早ければ早いほど良いだろう。将来の公共サービスの在り方も含め、人々の生活をあらゆる面でより良い方向に変化させる計画としてほしい。</p>	<p>本計画において、デジタルトランスフォーメーションとは「デジタル技術とデータの活用を推進し、住民本位の行政、地域社会に再構築するプロセス」と定義しております。短期間で実現できるものではありませんので、ミッション（使命）、ビジョン（未来像）、バリュー（共通価値）に基づく、3つの柱と8つの重点事業のもと、着実に歩みを進めてまいります。</p> <p>ご指摘いただいたデジタルディバイド（情報格差）対策につきましても、重点事業「3（1）デジタルディバイドの解消」において、全ての市民がデジタルトランスフォーメーションの恩恵を享受できるよう取り組んでまいります。</p>
2	<p>国立社会保障・人口問題研究所の推計によると、前橋市は今後人口減少が進んでいき、2040年には280,181人、2060年には220,541人となると推計され、年齢3区分別による生産年齢人口（15歳から64歳）は、1995年以降減少を続けており、将来的にも減少し続けることが見込まれている。また、年少人口（0歳から14歳）も、1980年以降減少を続けている。</p> <p>人口減少による労働生産性の低下や経済成長の鈍化が専門家などから指摘されており、社会経済の変化と共に住民の行政ニーズが多様化していく中で、教育や医療、警察や消防など人々が生活する上で必要な公共サービスを、従来の方法や水準で維持することが困難になっていくことが想定されている。</p> <p>総務省の自治体戦略2040構想研究会が報告をまとめており、「スマート自治体への転換」「公共私によるくらしの維持」などの考え方を示している。「スマート自治体への転換」では、経営資源が大きく制約されることを前提とし、従来の半分の職員でも自治体が本来担うべき機能を発揮できる仕組みを必要としており、破壊的技術（AI・ロボティクス等）を使いこなすこととしている。</p> <p>デジタルトランスフォーメーションは、その一つの解決策であり、企業においても同様に競争優位性を高めるために、テクノロジーの進化にともなったビジネスの変革が求められている。企業における投資戦略においても、そのタイミングが求められるが、公共サービスが担う役割を考えると、未来のために必須な計画策定となると考える。また、企業のデジタルトランスフォーメーションに関する支援施策についても検討頂きたい。</p>	<p>人口減少・少子高齢化など社会構造が変化する中でも、自治体として担うべき機能を持続的に提供できるよう、市役所のデジタルトランスフォーメーションを進めてまいります。</p> <p>なお、企業のデジタルトランスフォーメーションに関する支援につきましては、重点事業「2（3）地域社会のDX化」において検討してまいります。</p>

番号	意見	意見に対する市の考え方
3	<p>ICT化を図り、効率化ばかりを求めると、感覚として人の温かみがなくなるようなイメージが先行してしまうが、デジタルトランスフォーメーションは時代の流れとして必要なことなのだと思う。行政の業務効率化を図る一方で、人間らしい「つながり」が向上するような施策や、将来の共助の在り方を併せて検討してほしい。</p>	<p>デジタルトランスフォーメーションによって効率化が図れ、新たに生み出された時間は、住民との直接的な接点、地域におけるつながりや共助を促すことへ使われるよう価値観の転換を図りたいと考えております。</p>
4	<p>以下のような具体的な目標を設定し、実現に向けたアクションプランを作ってください。</p> <p>■行政手続のオンライン化</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>行政手続のワンストップ化：2025年には、市民課に転入届、死亡届を提出したら教育、医療、福祉、税金、年金等、全ての行政手続がワンストップで完了できるようにする。</li> </ul> <p>■市役所のDX推進</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>ICT開発人材の拡充：システム開発の丸委託の改善、アジャイル型開発を具現化するため、一部のシステム開発を市役所内で内製化することにより、開発費用の削減、リードタイムの短縮、プロトタイピングを実現し、委託内容のレベルアップを図る。</li> </ul> <p>■地域社会のDX推進</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>保健／医療情報の共有化：検査内容共有化による重複検査排除。服薬情報（電子お薬手帳）の共有化、紹介状情報の共有化とセカンドオピニオンの簡素化を実現する。</li> </ul> <p>■デジタルデバイド（情報格差）の解消</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>図書館、公民館、児童館の高速・大容量のFreeWiFiを整備する。</li> <li>図書館、公民館での高齢者向けICT関連学習プログラムを充実させ65～85歳の高齢者のタブレット利用率90%を実現する。</li> <li>高齢者見守りアプリを市役所で内製開発し、随時アップデートし、高齢者のデジタルデバイス利用の促進を図る。</li> </ul>	<p>ご提案いただいた内容も踏まえ、前橋市DX推進委員会を中心とする組織横断的な体制のもと、8つの重点事業をしっかりと推進してまいります。</p>
5	<p>これから先の人口減少社会において、ICTで効率化できるところは効率化し、人が対応すべきところに集中して人が対応する、という仕組みつくることは有意義だと思います。</p> <p>前橋市では、部分最適でなく、DXによって全体を通じた電子化が図られることは良いことと思います。その際には、個人情報本人同意を前提として扱っていただきたく、マイナンバーカードも有効に使っていただければと思います。</p> <p>P5全体像と各取り組みのところでビジョンに、「人口減少社会にむけた持続可能な行政のあり方を実現する」というような表現が1文加えてもいいのではないのでしょうか。</p> <p>P10マイナンバーカードのところですが、「オンラインで確実な本人確認と電子署名を行うことができ」と、本人確認と署名用電子証明書が使えることを明記すると良いと思います。</p>	<p>ビジョン「デジタル技術とデータの活用を推進し、住民本位の行政及び地域社会を実現する」の前提として、ご指摘いただいた人口減少社会に向けた持続可能な行政を念頭に置いております。</p> <p>また、重点事業「1（2）マイナンバーカードの普及・促進」（P10）において、ご指摘のとおり、電子署名を行うことができる旨を追記いたしました。</p>

番号	意見	意見に対する市の考え方
6	<p>マイナンバーカードについて市民が発行するメリットが全くわからない（行政目線のみ） KPIが市民の90%にカードが行き渡るということは、DXはただのツールではないか？（本来はオペレーションやプロセス変革なのでツールではないはず） マイナンバーカードのフローをジャーニーマップで示したとして、どこでDXを使い、何を変革するのかわからない。 全体的に本取組はデジタルツールの整備にしか見えず、プロセス変革の部分がわからない。ユーザーがメリットを享受というような抽象的な書き方ではなく、具体的に何がどう変わるのかを書かないと、全く伝わらない。</p>	<p>マイナンバーカードは、オンラインで確実な本人確認と電子署名を行うことができ、市民と行政とを結ぶ認証基盤となるものです。 一方で、現状では保有のメリットが乏しいことも課題として認識しており、国は、カード機能の抜本的改善や民間利用の拡大、マイナポータルなどのUI（ユーザー・インターフェース）・UX（ユーザー・エクスペリエンス）の最適化等に取り組むこととしております。 また、ご指摘のとおり、本計画の目的は変革を通じた価値創造ですので、その旨をお伝えできるようDXの実現に向けた取り組みの考え方（P18）を追加いたしました。</p>
7	<p>総論； 前橋市DX推進計画書（案）の確実な実行は前橋市の今後の行政の在り方を左右する重要な政策であり達成の成果は市民の生活の利便性や社会福祉向上に貢献し市民の幸福度アップに結びつく。</p> <p>各論；</p> <p>① 行政手続きのオンライン化時期；KPI（達成目標）2025年度中とあるが少し立場は違うが群馬県の'23年度に行政手続き電子化100%達成、3年間で電子申請化を進める'と比べスピード感が遅く更なる設定時期の早期化を望む。</p> <p>② DX推進体制の構築；取組体制として、最高統括責任者（副市長等）、DX推進委員会、DX推進委員とあるが、担当者としてIT全般に通じた確かな判断や指示が出来る人選が必要、できれば外部IT専門家の招致を望む（財政的に無理であれば適格な外部アドバイザー招致も）。</p> <p>③ 本事業計画の進捗管理、公表等評価推進体制；毎年のKPI達成成果の評価等は利害関係者のみでは適正な評価にならず外部の有識者、一般市民を交えた体制の構築が必須であり市民に開かれた体制であるべし。</p> <p>④ 群馬県との連携強化；県は先に「デジタル先進県になる」と宣言し同時に市町村との連携は必須と位置付け、前橋市として達成のための人的、財政的支援を積極的に要請し活用すべし。</p> <p>⑤ 行政改革の一環；DX計画の取組推進は市行政全般のコスト削減（働き方改革、事業精査/見直し、新規開拓等）を実現する重要な政策であり計画書に具体的削減成果目標（KPI）記載は難しいも実行計画に見える化を図りより市民の理解促進に努めて欲しい。</p> <p>総括 今回のDX推進計画は、市職員（働き方改革）及び市民全体（行政手続きの利便性向上）の満足度及び幸福度向上に大いに寄与すると考えられるが、計画にあるように誰一人として落ちこぼれが無いように、特に高齢者に対しての丁寧な説明対応は必須である。</p>	<p>ご指摘のとおり、今後の市役所及び地域社会の在り方を左右する重要な計画であると考えております。 計画の推進や進捗管理にあたりましては、立案当初の体制に固執することなく、市民はもとより、外部人材や群馬県等とも連携をしながら、目標達成に向けて最善の方策を検討・実践してまいります。 また、国や県、民間事業者等の動向を注視し、住民の利便性向上はもちろんのこと、それを運用するバックオフィス業務を含めた全体最適化の視点でスケジュールを前倒しすることが適当であると判断した場合には、目標達成年次を前倒して計画を実行してまいります。 なお、高齢者の方へのデジタルディバイド（情報格差）対策につきましては、重点事業「3（1）デジタルディバイドの解消」を通じて、全ての市民がデジタルトランスフォーメーションの恩恵を享受できるよう取り組んでまいります。</p>



## 1 計画の修正

	提出部	頁	修正案	修正案に対する対応
1	政策部	P5	ミッション、ビジョン、バリューについて、ミッションとは、「住民の福祉の増進」と分かるように各項目と内容が繋がるよう線で結ぶなど	修正案のとおり対応
2	政策部	P5	チャレンジ&アジャイルを迅速かつ柔軟に ※3つのバリューなので分かりやすい言葉に	用語集の解説を詳細化し対応
3	政策部	P6	P5の全体像及び取組を分かりやすく見える化する頁なので、イラストの説明を入れる、平易な日本語とするなど工夫が必要 (説明の案) 書面・押印・対面を前提とした手続	イラストを差し替え、解説を追加し対応
4	政策部	P9	UI・UXについて、参考資料の用語集に解説を追加	修正案のとおり対応
5	政策部	P17	陳腐化→形骸化などのフレーズにしてはどうか	修正案のとおり対応
6	政策部	P18	5 参考資料(用語集) 該当頁はその用語が一番最初に登場したページを記載するのがよいのではないか。	修正案のとおり対応
7	政策部	P21	IOT→IoT	修正案のとおり対応

## 2 計画中「2(3) 地域社会のDX推進」に関連して解決したい課題等

	提出部	修正案	修正案に対する対応
1	市民部	電子申請やWeb会議、防災時の連絡手段として、自治会のICT化を検討しているが、現状予算がつかない。	課題解決に資する取組について、国等予算の活用も含め、所管課とともに検討する。

## 3 その他自由意見

	提出部	意見	意見に対する対応
1	総務部	庁内合意を進めるにあたり、各取組のR3年度の所管課がどこになるのか明確化すべきではないか。	計画の進捗管理にあたっては、所管課を明示する。



## 3 その他自由意見

	提出部	意見	意見に対する対応
2	政策部	巻末に用語集を用意してありますが、各ページの下部に脚注を入れる方が、理解しながら読み進められると思います。 また、このままの形式であれば、冒頭で、巻末に用語集があることに触れたほうが良いと思います。	計画の次第において、用語集があることを明示する。
3	財務部	地域社会のデジタル化に対し、2021・2022年度においては新たな地方交付税措置が予定されているなど、国からの財政支援策も示されているが、今後、様々な要因から、予定どおりに事業が進まないことも考えられる。 国には、今後も地方の実情に鑑み、地方自治体に対する継続的かつ積極的な財政支援をお願いし、本市としても、必要に応じて、財政課のみならず関係課とともに、円滑な事業実施に資する更なる財政支援の要望等を挙げていきたいと考えている。	本計画が円滑な推進できるよう、関係部署と連携しながら国等に対して必要な要望を行ってまいりたい。
4	建設部	国土交通省では2022年夏の予算要求に向け「インフラ分野のDX推進アクションプラン（仮称）」を策定予定との情報も有るので国の動向や取組等も見ていきたい。	必要な情報やノウハウを適宜共有する。なお、事業化を検討する際には、重点事業「2（3）地域社会のDX推進」の視点を考慮していただく。
5	水道局	水道局としても、近隣の自治体との申請書の統一化を検討しながら、手続きのオンライン化を研究していきたいと考えている。	市長部局で実践したノウハウ等を共有しながら、前橋市全体として行政手続のオンライン化を推進する。
6	教育委員会	「だれも取り残さない」ことを前提に考えるなら、デジタルが苦手な人にもわかるように、できるだけカタカナ言葉を控えるべきと思います。	国や県、民間事業者の間で用いられている言葉を使うことは共通理解を図るうえで必要なことであると認識している。そのうえで、ご指摘の点を補完するため用語集により対応する。
7	教育委員会	DX計画で ミッション、ビジョン、バリュー の基に 8つの柱（重点事業）を設定して、それぞれに KPI（事業指標）を掲げている。これについては、進捗状況により見直しを行いながら進めるとあるが、進捗の確認として事業評価をどのように行うのでしょうか。	前橋市DX推進委員会を通じて、計画の進捗管理を行う際には、KPIの達成度合い、未達の場合にはその課題抽出、ミッション・ビジョン・バリューに沿った解決策の検討等により事業評価及び改善のサイクルを実践する。