

千歳市DX推進計画

令和6年度（2024年度）～令和8年度（2026年度）

令和6年（2024年）3月

千歳市

目 次

第1章 計画策定にあたって	1
1 計画策定の趣旨	1
2 計画の位置付け	2
3 計画期間.....	2
4 推進体制.....	3
5 進捗管理.....	4
6 国の情報化施策	5
7 北海道の情報化施策	7
8 デジタル化に関する社会の動向	8
第2章 基本的事項.....	12
1 ビジョン（将来目標）	12
2 基本目標.....	12
第3章 取組事項	14
1 取組の体系図.....	14
2 取組内容.....	15
第4章 デジタル人材の育成	23
1 市民・事業者等の人材育成支援	23
2 職員の人材育成	24
用語集	26

第1章 計画策定にあたって

1 計画策定の趣旨

近年、インターネットが広く社会に浸透し、スマートフォンやタブレット端末等の急速な普及やSNS※等によるコミュニケーションの多様化、AI※を活用した様々なサービスの提供など、デジタルは私たちの生活に欠かせないものとなってきています。

また、新型コロナウイルス感染症の感染拡大等により、社会全体ではテレワーク※やリモート会議※の導入が広まるなど、デジタル技術を活用した働き方への大きな変化が見られているところです。

これらのことから、国では「新たな日常」の原動力として、従来の制度や組織の在り方等をデジタル化に合わせて変革していく、社会全体のデジタル・トランスフォーメーション（DX）※の取組が重要であるとの認識に基づき、令和2年（2020年）12月に「デジタル社会の実現に向けた改革の基本方針」を策定しました。

その方針の中では、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～」を示すとともに、自治体が重点的に取り組むべき事項をまとめた「自治体DX推進計画」の策定に加え、デジタルの力で、地方の個性を活かしながら社会課題の解決と魅力の向上を図る「デジタル田園都市国家構想」の打ち出しやデジタル庁の発足など、デジタル社会の構築に向けた取組を着実に進めようとしています。

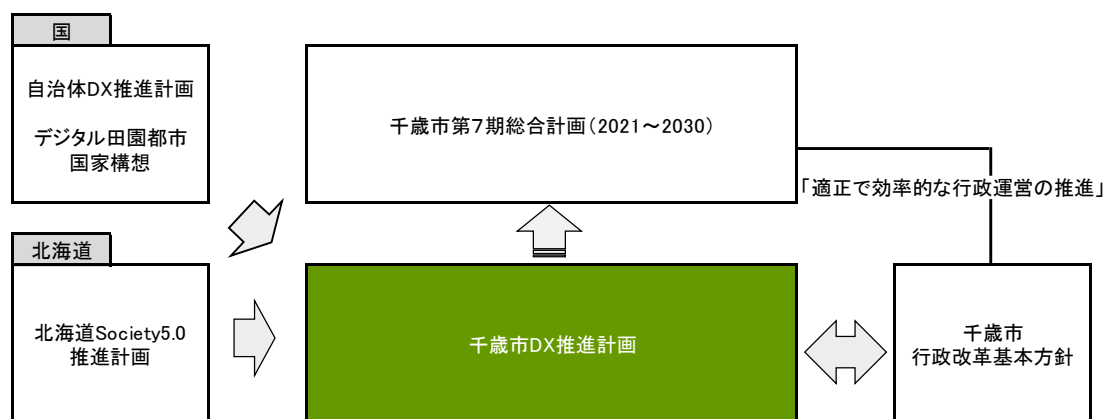
このような状況を踏まえ、本市においても、様々な分野においてデジタル技術を活用した行政サービスの提供に向けた取組を進める必要があり、また、半導体製造工場の立地が決定し、今後、まちとして大きな転換期を迎えようとしている中で、DXの推進は大変重要なテーマであることから、これを迅速かつ着実に実行する「千歳市DX推進計画」を策定し、デジタル化による新たなまちづくりに向けた取組を推進していきます。

※用語の解説については、P26以降の【用語集】を参照してください。

2 計画の位置付け

本計画は、「千歳市第7期総合計画」を上位計画とし、本市におけるデジタル技術の積極的な活用によるDX推進に向けた考え方を示すものです。

なお、本計画に基づくDXの推進にあたっては、第7期総合計画で定める「適正で効率的な行政運営の推進」に向けた取組を進めるため、行政改革に関する重点項目等を決定している「千歳市行政改革基本方針」をはじめ、国の「自治体DX推進計画」や「デジタル田園都市国家構想」、北海道の「Society5.0※推進計画」など、デジタル社会に向けた各種施策と整合等を図りながら進めることとします。



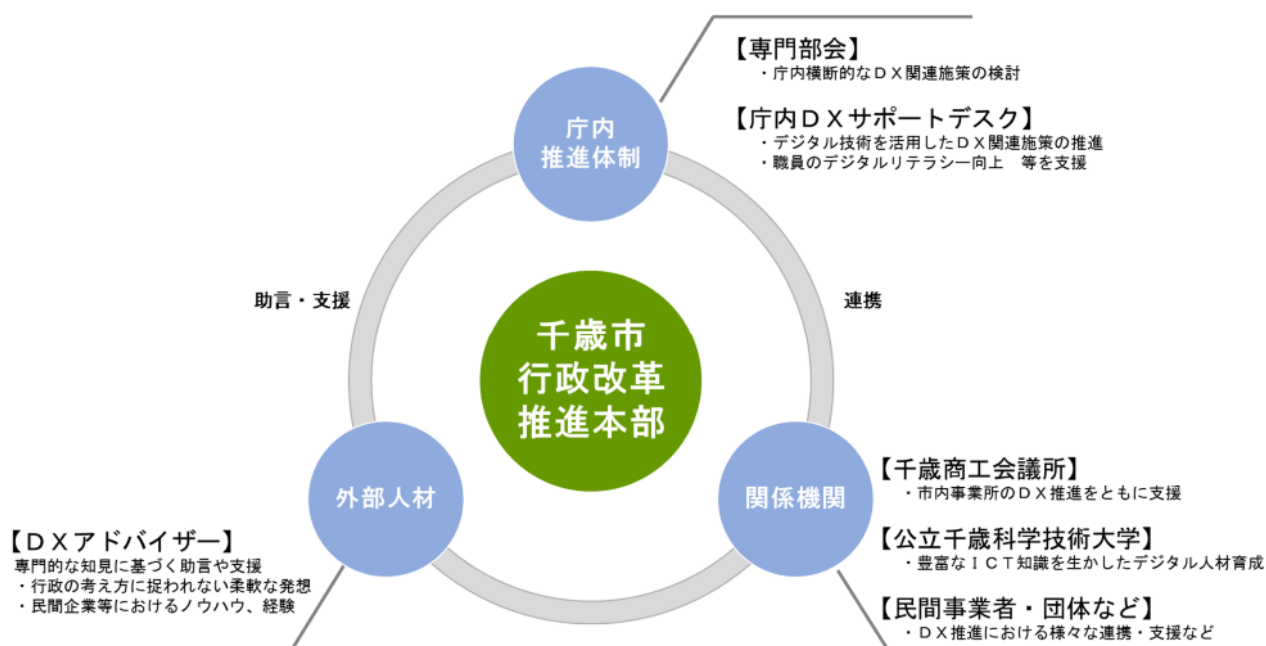
3 計画期間

本計画期間は、令和6年度（2024年度）から令和8年度（2026年度）までの3年間とします。

年次	2016 (H28)	2019 (R元)	2020 (R2)	2021 (R3)	2022 (R4)	2023 (R5)	2024 (R6)	2025 (R7)	2026 (R8)	2027 (R9)	2028 (R10)	2029 (R11)	2030 (R12)
千歳市				千歳市第7期総合計画 基本構想 2021 - 2030									
							千歳市DX推進計画 2024 - 2026						
	千歳市行政改革基本方針 H28.11策定 R3.9改訂												
北海道				北海道Society5.0推進計画 2021 - 2025									
国				自治体DX推進計画 2021 - 2025									
				デジタル田園都市国家構想 総合戦略 2023 - 2027									

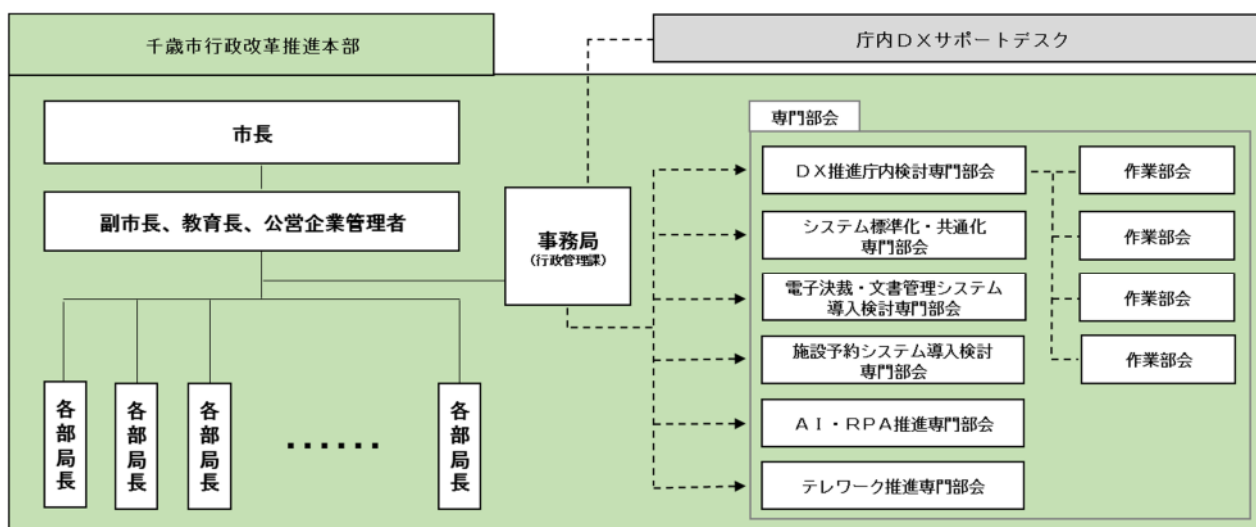
4 推進体制

デジタル技術を活用した一層の市民サービスの向上や業務効率化を図るため、千歳市行政改革推進本部を柱とした庁内推進体制を構築するとともに、専門的な知見を有する外部人材や関係機関等と連携し、本市のDXを総合的に推進します。



【庁内推進体制】

※令和6年2月現在



5 進捗管理

本計画を着実に推進するため、毎年度、千歳市行政改革推進本部会議において取組状況の確認等を行います。なお、デジタル化の更なる進化等により、新たな対応が必要となった場合は修正・見直しを検討します。

また、本計画においては、国際社会の持続可能な開発目標として平成 27 年（2015 年）の国連サミットにおいて採択された、SDGs※の 17 目標の達成にも貢献できるよう取組を推進していきます。



6 国の情報化施策

■デジタル・ガバメント※実行計画（平成 29 年度（2017 年度）～令和 3 年度（2021 年度））

官民データ活用推進基本法の成立に伴い、デジタル宣言・官民データ計画の重点分野の一つであるデジタル・ガバメント分野における取組について、平成 29 年（2017 年）5 月に「デジタル・ガバメント推進方針」が策定されました。この方針では、行政内部の効率化にとどまらず、国民・事業者等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すデジタル・ガバメントの実現を目指しており、当方針を具体化した詳細計画として、平成 30 年（2018 年）1 月には「デジタル・ガバメント実行計画」が策定されました。

この計画では、サービスデザイン※・業務改革（BPR）※の徹底や行政手続のデジタル化、ワンストップサービス※の推進等により、安心、安全かつ公平、公正で豊かな社会を実現できることを示すなど、行政のデジタル化の取り組みを加速させるための内容となっていました。令和 3 年（2021 年）に「デジタル社会の実現に向けた重点計画」が改定されたことに伴い、その内容が吸収される形で廃止となりました。

■デジタル社会の実現に向けた改革の基本方針（令和 2 年度（2020 年度）～）

国は、新型コロナウイルス感染症対応等を踏まえ、デジタル化による国民の利便性向上を図るため、デジタル社会の目指すビジョンとして「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」を掲げ、誰一人取り残さない、人に優しいデジタル化を進めることとしました。

■自治体デジタル・トランスフォーメーション（D X）推進計画（令和 2 年度（2020 年度）～）

国は、「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・内容を具体化するとともに、総務省及び関係省庁による支援策等を取りまとめ、令和 2 年（2020 年）12 月に「自治体デジタル・トランスフォーメーション（D X）推進計画」として策定しました。

■デジタル田園都市国家構想（令和３年度（2021 年度）～）

国では、デジタルの力で地方の個性を活かしながら社会課題の解決と魅力向上を図るものとして「デジタル田園都市国家構想」を打ち出し、「地方に都市の利便性を、都市に地方の豊かさを」を実現することで、全国どこでも誰もが便利で快適に暮らせる社会を目指しています。

■デジタル庁の発足（令和３年度（2021 年度）～）

新型コロナウイルス感染症対応の中で、国や自治体等におけるデジタル化の遅れが浮き彫りとなったことや、省庁間や自治体間でのやりとりをスムーズに行うことなどを目的として、令和３年（2021 年）９月１日、国はデジタル庁を発足させました。

デジタル庁は、日本の人々の幸福を何よりも優先し、国や自治体、民間事業者等の関係者と連携して社会全体のデジタル化を推進する取組を牽引していくこととしています。

■デジタル社会の実現に向けた重点計画（令和３年度（2021 年度）～）

官民データ活用推進基本法（平成 28 年法律第 103 号）に基づき、令和３年（2021 年）に「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「デジタル社会の実現に向けた重点計画」へと全面改定されました。

デジタル社会の形成のために国が迅速かつ重点的に実施すべき施策が明記されており、デジタル社会の実現に向けた取組の全体像について、司令塔であるデジタル庁のみならず、各府省庁の取組についても工程表等のスケジュールを明らかにし、各府省庁がデジタル化のための構造改革や個別の施策に取り組み、また、それを世界に発信・提言する際の羅針盤になるとされています。令和３年（2021 年）にデジタル庁の発足に伴い改定が行われ、続いて令和４年（2022 年）及び令和５年（2023 年）にも改定されています。

7 北海道の情報化施策

■北海道 Society5.0 推進計画（令和3年度（2021年度）～）

北海道では、平成13年度（2001年度）から順次「情報化推進計画」を策定し、道民や自治体、民間事業者等とICT※利活用の将来ビジョン等を共有しながら、道民生活や産業分野等における情報化を計画的に推進してきたところですが、北海道が直面する様々な課題に対し、未来技術を積極的に利活用し、地域、産業、そして道民生活が根本から変わる新たな社会システムを実現するため、令和元年（2019年）に「北海道 Society5.0 構想」を取りまとめました。

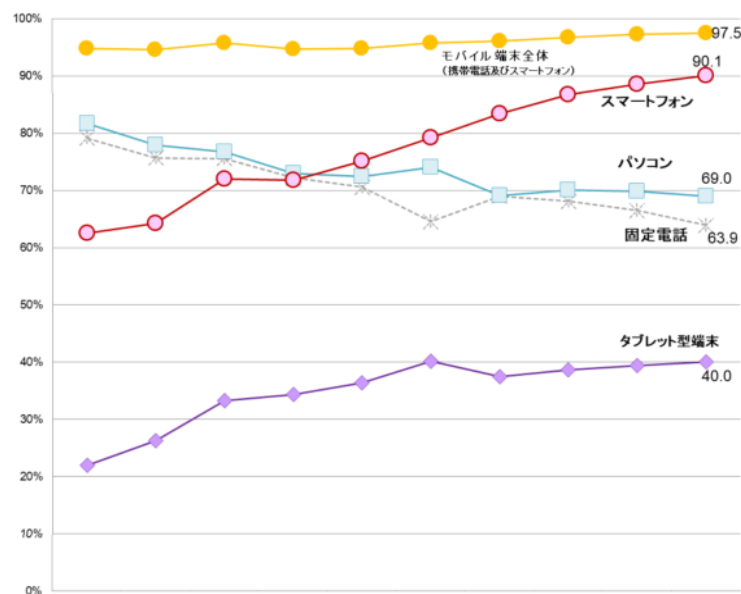
また、構想の取りまとめと時期を同じくして、新型コロナウイルス感染症の流行に伴い、デジタル化を前提とした社会構造への変化の機運が急速に高まったこと、行政のデジタル化の遅れが課題として浮き彫りになったことなどから、令和3年（2021年）に「北海道 Society5.0 推進計画」を策定しました。

計画では、「北海道総合計画」の目指す姿『輝きつづける北海道』及び「北海道 Society5.0 構想」で描いた『未来技術を活用した活力にあふれる北海道』の実現に向け、「暮らし」、「産業」、「行政」の3つの分野に加え、横断的視点として「データの利活用」、そしてそれらを支える「基盤整備」を施策の柱として取組を推進することとしています。

8 デジタル化に関する社会の動向

■全国のスマートフォン等保有率

総務省による令和4年通信利用動向調査報告書によると、固定電話、パソコン等の世帯保有率は年々低減している一方、スマートフォンの世帯保有率は着実に伸びており、令和4年（2022年）には、ついに90%に達しました。スマートフォンが急速に普及したことにより、時間や場所を問わず様々なサービス利用が可能となるなど、デジタル技術が身近になり、私たちの生活に欠かせないツールとなっています。



	平成 25年 (n=15,599)	26年 (n=16,529)	27年 (n=14,765)	28年 (n=17,040)	29年 (n=16,117)	30年 (n=16,255)	令和 元年 (n=15,410)	2年 (n=17,345)	3年 (n=17,365)	4年 (n=15,968)
固定電話	79.1	75.7	75.6	72.2	70.6	64.5	69.0	68.1	66.5	63.9
パソコン	81.7	78.0	76.8	73.0	72.5	74.0	69.1	70.1	69.8	69.0
スマートフォン	62.6	64.2	72.0	71.8	75.1	79.2	83.4	86.8	88.6	90.1
モバイル端末全体	94.8	94.6	95.8	94.7	94.8	95.7	96.1	96.8	97.3	97.5
タブレット型端末	21.9	26.3	33.3	34.4	36.4	40.1	37.4	38.7	39.4	40.0

出典：令和4年通信利用動向調査報告書（総務省）

■テレワーク、リモート会議等「働き方」の変革

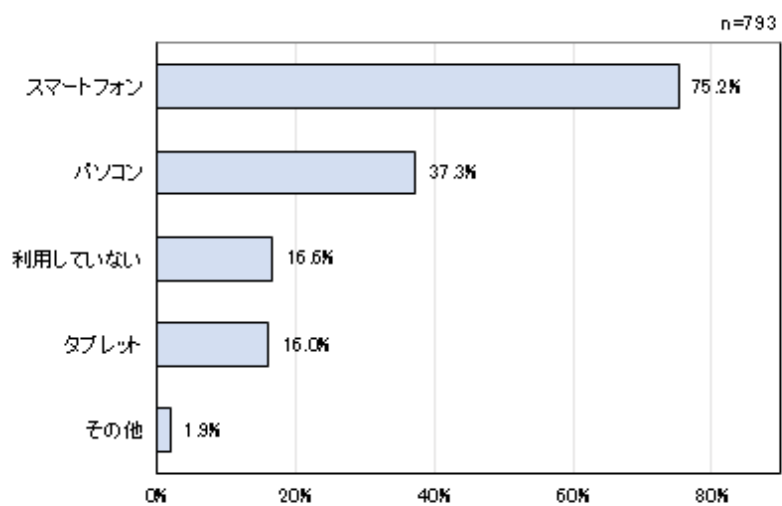
新型コロナウイルス感染症拡大の影響により、社会全体ではテレワークやリモート会議の導入が広まるなど、デジタル技術を活用した「働き方」が大きく変化しており、国や自治体においても、行政DXの必要性が非常に高まっています。

■市民意識調査の結果

調査概要	
実施地域	千歳市全域
対象	千歳市に在住する 18 歳以上の男女
サンプル数	2,000 名（住民基本台帳から無作為抽出）
調査方法	対象者宛に郵送で配布し、郵送又はw e bで回収（無記名）
調査期間	令和 5 年 6 月 30 日（金）～ 7 月 20 日（木）
回収数 / 回収率	793 票 / 39.7%

（１）市民のインターネット利用時における機器の種別

市民が自宅等においてインターネットを利用する際、主に利用する機器はスマートフォン（75.2%）が最も高く、次いでパソコン（37.3%）、タブレット（16.0%）となっています。

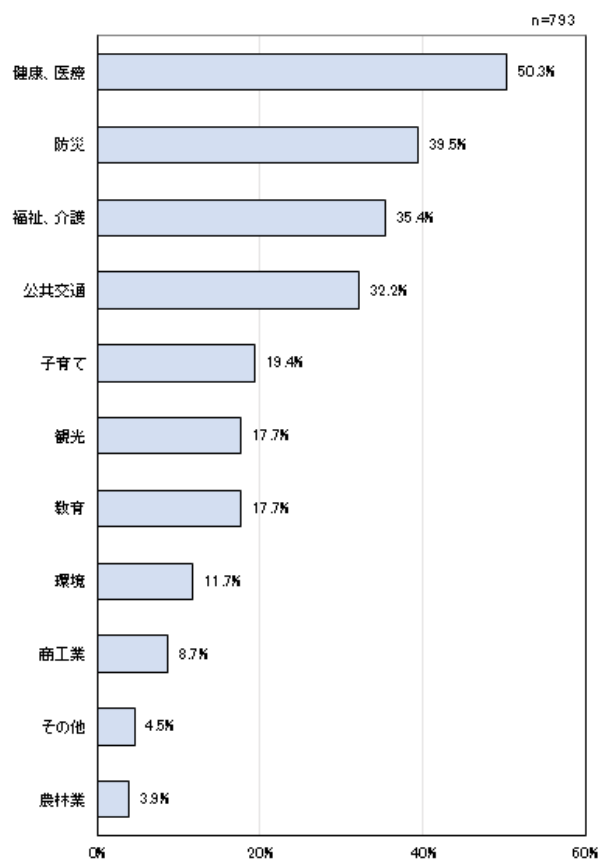


年齢別に見ると、スマートフォンにおいては、18 歳から 59 歳では 90%を超えており、60 歳から 69 歳においても 70%を超えるなど、幅広い市民がスマートフォンを利用していることがわかりました。

【年齢別】	年齢内順位					
	上位1位	上位2位	上位3位			
項目	18～29歳 (79)	30～39歳 (87)	40～49歳 (128)	50～59歳 (131)	60～69歳 (141)	70歳以上 (227)
パソコン	45.6%	36.8%	45.3%	48.9%	41.8%	20.7%
スマートフォン	100.0%	97.7%	95.3%	91.6%	74.5%	37.4%
タブレット	25.3%	24.1%	19.5%	19.8%	15.6%	5.7%
その他	3.8%	3.4%	3.1%	1.5%	0.7%	0.9%
利用していない	0.0%	0.0%	1.6%	3.1%	12.8%	47.6%

※その他・・・テレビ、ゲーム機 など

(2) デジタル化を進めてほしい分野



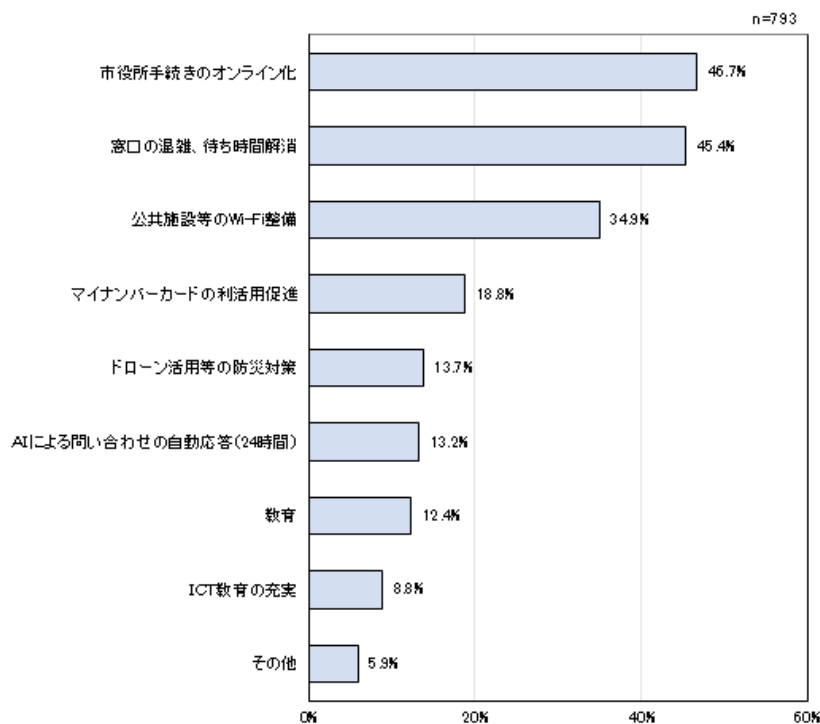
デジタル化を進めてほしい分野は「健康、医療」（50.3%）が最も高く、次いで「防災」（39.5%）となっています。

【その他】

公衆 Wi-Fi の拡大

公共施設 など

(3) デジタル化を望む行政サービス



デジタル化を望む行政サービスは、「市役所手続きのオンライン化」(46.7%)、「窓口の混雑、待ち時間解消」(45.4%)が高い結果となりました。

【その他】

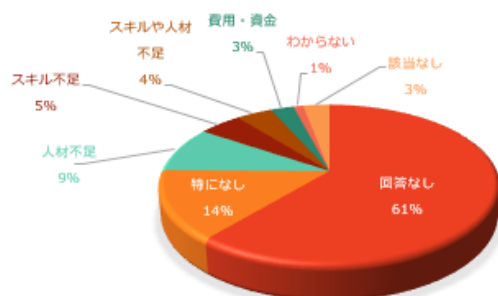
- ・高齢者へのサポート
- ・医療機関の改革 など

■市内事業者におけるDX推進の課題等

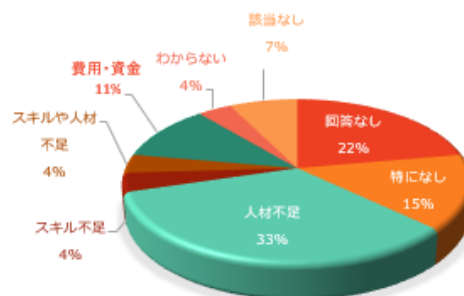
令和5年(2023年)8月に実施した「雇用需要等調査(調査対象:本市に所在する企業で、千歳商工会議所会員を中心とした1,163事業所 回収率28.1%)」によると、DX推進において障害となる課題等について、「DXに関するスキル不足」や「人材不足」等があげられ、特に従業員数が100名以下の事業所において人材不足が顕著となっていることがわかりました。

Q 貴事業所が、DXを推進するにあたり、障害となっていることはありますか

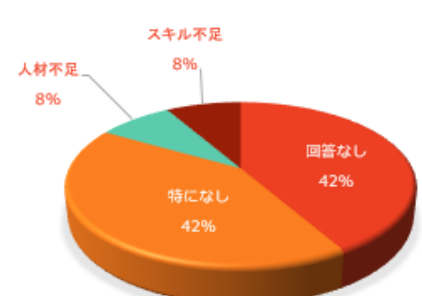
■従業員50名以下



■従業員51~99名



■従業員100名以上



第2章 基本的事項

1 ビジョン（将来目標）

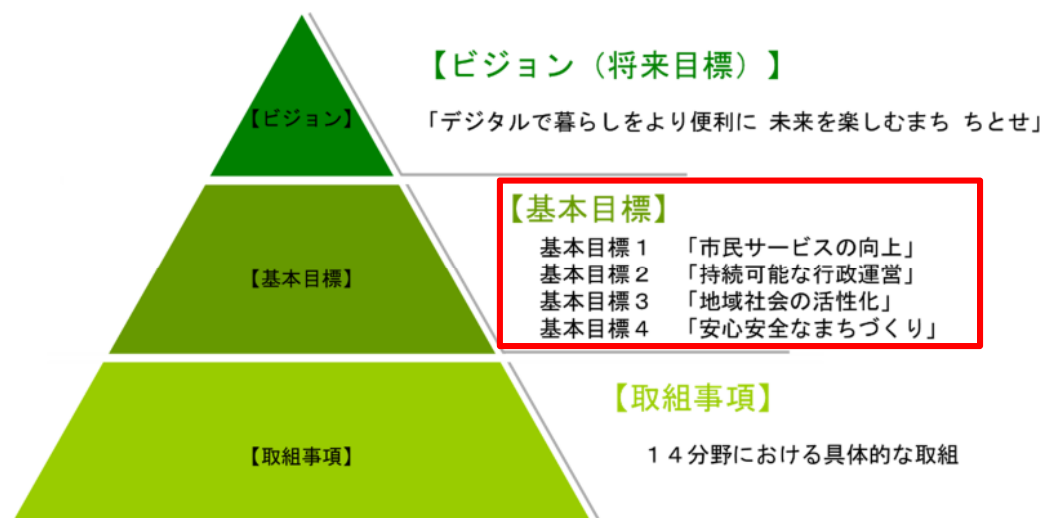
本計画では、本市におけるDXの取組を着実に推進し、デジタルの活用により市民の誰もが住みよく、安全で安心できる魅力的なまちづくりを目指すため、次のビジョンを掲げます。

デジタルで暮らしをより便利に 未来を楽しむまち ちとせ



2 基本目標

本計画で掲げるビジョン「デジタルで暮らしをより便利に 未来を楽しむまち ちとせ」の達成に向け、以下の4つの基本目標を定め、あらゆる分野におけるデジタル技術を活用した取組を推進します。



■基本目標 1 「市民サービスの向上」

社会全体のデジタル化が急速に進む中、高度・多様化する市民ニーズに対応するため、様々な行政サービスにおいてＡＩやスマートフォン、タブレット等のデジタル技術を積極的に活用したＤＸを推進することで、市民がデジタル化による利便性を実感できるような取組を推進します。

■基本目標 2 「持続可能な行政運営」

国による「自治体ＤＸ推進計画」等に基づき、ＡＩやＲＰＡ※等を活用した業務効率化を進めるとともに、情報システムの標準化・共通化にあわせ、業務の在り方を再考し、フローの見直しや精査を行うなど、業務改革（ＢＰＲ）に積極的に取り組み、将来にわたり安定的な行政運営が可能となるような取組を推進します。

■基本目標 3 「地域社会の活性化」

デジタルを活用した地域社会の活性化に向け、観光、商工業、農林業等、各産業におけるＤＸの取組や支援、市内における情報通信基盤の整備等を行い、地域全体でデジタルに触れる機会をより多く創出する取組を推進し、デジタル化の恩恵を幅広い市民が享受できる地域社会の実現を目指します。

■基本目標 4 「安心安全なまちづくり」

市のホームページやＳＮＳ等を活用し、災害やサイバー犯罪※対策等、市民の安全に関する情報の積極的な発信など、年齢、性別等に関わらず、デジタル技術の活用により、あらゆる市民がそれぞれのライフスタイルやニーズにあったゆとりと安心を兼ね備えた心豊かな暮らしができるような取組を推進します。

第3章 取組事項

1 取組の体系図

ビジョン (将来目標)	基本目標	取組分野	取組イメージ
デジタルで暮らしをより便利に 未来を楽しみむまち ちとせ	■基本目標1 市民サービスの向上	1 子育て	子育てアプリの導入 オンライン手続きの拡大
		2 福祉・介護	デジタルデバイド対策の充実 ICTによる障がい者支援
		3 健康・医療	デジタルによる健康・医療の充実 オンライン手続きの推進
		4 公共交通	AI等の活用による公共交通 快適なバス利用環境
		5 環境	カーボンニュートラルの推進 ごみ収集のデジタル化
		6 道路・水道・下水道	除排雪情報等の公開 水道・下水道事業のデジタル化
		7 文化・歴史	AR解説、音声ガイド等の活用 文化財のPR・情報発信
		8 教育	小中学校におけるICT環境の整備 教員のICT活用能力の向上
	■基本目標2 持続可能な行政運営	9 行政運営	窓口サービスの向上 各種申請等のオンライン化 マイナンバーカードの普及促進 自治体システムの標準化・共通化 キャッシュレス決済の推進 オープンデータの推進 AI・RPAの活用 行政事務の電子化の推進 庁内LANの無線化
	■基本目標3 地域社会の活性化	10 観光・商工業	DX技術を活用した観光プロモーション 事業者へのDX支援や情報提供
		11 農林業	スマート農業の推進 スマート林業の推進
		12 情報インフラ	Wi-Fi環境の整備 先進情報通信技術の活用
	■基本目標4 安心安全なまちづくり	13 防災	防災・災害対策の充実 災害時等におけるドローンの活用
		14 情報発信	わかりやすい行政情報の発信 防犯、サイバー対策

2 取組内容

■基本目標 1 「市民サービスの向上」

【現状と課題】

- 子育て分野では、共働き世帯の増加などにより、市役所へ来庁せず各種行政手続きが可能となるオンライン化の推進など、子育て家庭の負担を軽減する取組が求められています。また、子育て世代はデジタルに慣れ親しんだ世代でもあることから、子育て家庭において利用率の高いスマートフォン等を活用した子育て支援の取組が必要となっています。
- 福祉・介護分野では、デジタル化を進めるうえで、スマートフォン等の操作に不慣れな方や障がいのある方などへの支援や配慮等が求められており、デジタルの恩恵が受けられる方と受けられない方との間に格差が生じないような取組が必要となっています。
- 健康・医療分野では、「人生100年時代」の到来を踏まえ、健康寿命をより一層伸ばしていくことが求められており、デジタル技術の活用により、市民の健康づくりを効率的かつ効果的に推進・支援していく必要があります。
- 公共交通、道路・水道・下水道分野では、市民誰もが、快適で安心して暮らせるまちづくりを進めるため、公共交通の充実や生活の基盤となる社会インフラの整備が重要であり、これらを維持・管理する人材の不足や技術継承、老朽化施設の加速度的な増加などの課題を、AI等のデジタル技術を活用した取組により解決することが期待されています。
- 環境分野では、国が策定した「グリーン成長戦略」において、グリーンとデジタルは密接な関係にあるとされており、脱炭素と合わせたDXの取組が求められています。本市においても、令和4年（2022年）2月に「千歳市ゼロカーボンシティ宣言」を表明し、カーボンニュートラル※の取組を推進していることから、デジタル技術を活用した快適な生活環境を目指す必要があります。
- 教育分野では、国が進める「GIGAスクール構想」の実現に向けて、小中学校におけるデジタルを活用した学習環境への対応が求められているほか、文化・歴史分野では、本市が持つ文化財を将来にわたり保存・活用、継承していくことが重要であり、より多くの市民等にその内容や価値について、デジタルを活用し、魅力的かつわかりやすく発信していく取組が必要となっています。

▶取組分野 1 子育て	      
「妊娠から出産、子育て期まで、切れ目のない子育て支援の充実」に向け、スマートフォン等を活用した様々なサービスの提供を推進します。	
【取組イメージ】 ① <u>子育てアプリの導入</u> それぞれのライフステージにおいて必要となる情報の「子育てアプリ」を通じたプッシュ型通知※など ② <u>オンライン手続き※の拡大</u> 子育て関連イベント等の申込、相談予約、各種申請等に係る手続きのオンライン化など	
▶取組分野 2 福祉・介護	     
今後、更に進むことが予測されるデジタル社会において、高齢者や障がいのある人が安心して暮らし続けることができる環境づくりを目指します。	
【取組イメージ】 ① <u>デジタルデバイド※対策の充実</u> スマートフォンの操作方法や市のSNS、アプリ等の使い方等を学べる講座等の開催など ② <u>ICTによる障がい者支援</u> デジタル障害者手帳「ミライロ ID」やタブレット等を活用した遠隔手話サービスの活用など	
▶取組分野 3 健康・医療	 
健康に関するデータ等の活用により、市民一人ひとりの生活習慣や行動を改善するなど、健康寿命を延ばすことにつながる取組を推進します。	
【取組イメージ】 ① <u>デジタルによる健康・医療の充実</u> 会話に不自由な聴覚・言語機能障がい者に対し、インターネットを利用した119番通報サービスの提供や健康相談チャットボット※の導入など ② <u>オンライン手続きの推進</u> 各種集団健診予約システムの導入検討や、マイナンバーカード※を利用した健診結果等との情報連携など	

▶取組分野 4 公共交通	 
社会情勢の変化や多様化する市民ニーズ等を踏まえ、デジタル技術を活用した誰もが快適で使いやすい公共交通の充実に努めます。	
【取組イメージ】 ① <u>AI等の活用による公共交通</u> 高齢化等による路線バスの運転手不足の対応として、AIオンデマンド※交通や自動運転の実証実験など ② <u>快適なバス利用環境</u> バス停ごとの運行状況や運賃、目的地到着時刻等が検索できる路線バス運行情報配信システムの活用など	
▶取組分野 5 環境	       
カーボンニュートラルやGX※の推進に向け、省エネルギーの取組や効率的な廃棄物処理の推進等、快適な生活環境の向上に努めます。	
【取組イメージ】 ① <u>カーボンニュートラルの推進</u> 省エネ対策や電子契約等によるペーパーレス化など ② <u>ごみ収集のデジタル化</u> 市公式LINEにおける「ごみ分別チャットボット」の活用や、大型ごみ受付のオンライン化など	
▶取組分野 6 道路・水道・下水道	    
道路や水道等の都市基盤の強靱性や利便性を確保するため、デジタル技術を活用して社会インフラの維持管理等における業務の効率化を図り、市民が安心して快適に暮らせるまちづくりを推進します。	
【取組イメージ】 ① <u>除排雪情報等の公開</u> GPS※除雪情報システムの活用による除排雪情報の見える化など ② <u>水道・下水道事業のデジタル化</u> AIを活用した水道管の老朽度評価の検討や下水道台帳の電子化など	

▶取組分野 7 文化・歴史	  
キウス周提墓群をはじめとする本市が持つ文化財等を、リアルとデジタルの活用により、国内外へ積極的に発信し、更なるまちの魅力向上を目指します。	
【取組イメージ】 ① <u>AR※解説、音声ガイド等の活用</u> 展示室AR解説のバージョンアップや音声ガイドの多言語化など ② <u>文化財のPR・情報発信</u> 北海道デジタルミュージアムの活用など	
▶取組分野 8 教育	    
「主体的・対話的で深い学び」の実現に向け、デジタルを活用した効果的な学習指導による学力向上を図るため、ICT機器の整備、活用を推進します。	
【取組イメージ】 ① <u>小中学校におけるICT環境の整備</u> 学習者用コンピュータや電子黒板等のICT機器の計画的な整備・更新など ② <u>教員のICT活用能力の向上</u> デジタルを活用したわかりやすい授業の実施に向けた、ICT機器の活用能力向上に関する各種取組など	

■基本目標 2 「持続可能な行政運営」

【現状と課題】

○転入・転出手続きが多くなる3月から4月や確定申告期など、市役所窓口は混雑による長い待ち時間が発生しているほか、手続きによっては複数の申請書を記載する必要があるなど、窓口手続きにおける利便性の向上や負担軽減が求められており、デジタル技術を活用した市民サービス向上の取組が必要となっています。

○社会的に将来の労働力不足が見込まれている中、本市としても職員の人材確保は大きな課題となっており、未来に向けて持続可能な行政運営を保持するため、デジタル技術を活用した積極的な職員の業務効率化を進めていく必要があります。

▶取組分野 9 行政運営	9 行政運営の推進	11 経済・産業の振興	12 文化・観光の振興	16 環境・防災の推進	17 国際交流の推進
将来にわたり、安定かつ適正な行政運営が可能となるよう、ICTやデータ等を活用した市民サービスの向上や職員の業務効率化を推進します。					
【取組イメージ】 ① <u>窓口サービスの向上</u> 手続きや待ち時間の短縮等に向けた申請書作成支援による「書かない窓口」の導入や窓口混雑状況の公開など ② <u>各種申請等のオンライン化</u> 証明発行や各種手続等のオンライン化の拡充やマイナポータル※の利活用など ③ <u>マイナンバーカードの普及促進</u> 行政サービス等におけるカード利活用に向けた新たな取組の検討など ④ <u>自治体システムの標準化・共通化※</u> 住民記録、税、福祉・介護等、自治体における主要20業務の標準準拠システムへの移行、業務改革（BPR）の推進など ⑤ <u>キャッシュレス決済※の推進</u> 証明書発行手数料や施設利用料等のキャッシュレス化の拡大など					

【取組イメージ】

⑥ オープンデータ※の推進

様々なデータの利活用に向けた各種統計情報や行政データの公開など

⑦ A I ・ R P A の活用

A I チャットボットの導入やR P A の導入業務拡大など

⑧ 行政事務の電子化の推進

文書管理システムや電子決裁の導入による業務効率の向上やペーパーレス化など

⑨ 庁内 L A N ※ の無線化

庁内ネットワークの無線化や職員用業務端末の検討など

■基本目標 3 「地域社会の活性化」

【現状と課題】

○観光・商工業分野では、令和5年（2023年）5月に、新型コロナウイルス感染症の位置付けが「5類」へ見直されたことに伴い、国内外からの観光客は徐々に回復傾向にあります。今後も多様化する観光ニーズやインバウンド需要等に対応するため、本市が持つ観光資源とデジタル技術を有効に活用した魅力ある観光プロモーションが求められています。また、市内事業者等が抱えるDX推進におけるスキルを持った人材の不足等の課題解決に向け、事業者等への支援やきめ細やかな情報提供等が必要となっています。

○農林業分野では、本市の豊かな自然環境をはじめとする地域資源の維持・管理における人手の確保や負担軽減等の課題に対し、I C T やロボット技術等の活用による作業効率の向上等が求められています。

○情報インフラ分野では、社会的なデジタル需要の高まりにより、様々なデジタルサービスを快適かつ便利に利用できる環境の整備が求められており、幅広い市民等がデジタル化による恩恵をしっかりと享受できるような地域社会づくりが必要となっています。

▶取組分野 10 観光・商工業	   
デジタル技術の活用による観光客の利便性や魅力の向上、市内事業者への効果的なDXに関する情報の提供等を通じて、地域の活性化を図ります。	
【取組イメージ】 ① DX技術を活用した観光プロモーション AIや人流データを用いた観光客の動向分析や、紙とデジタル技術を融合した情報発信など ② 事業者へのDX支援や情報提供 関係機関が実施するDXセミナーや支援制度、キャッシュレス決済に関する情報提供の強化など	
▶取組分野 11 農林業	 
ICTの積極的な活用により、高品質で安全・安心な農作物の生産や森林資源の確保等、地域資源の維持、向上を図ります。	
【取組イメージ】 ① スマート農業※の推進 自動操舵システム、ドローン※等「ロボット※、AI、IoT※等の先端技術」を活用した農業の支援など ② スマート林業の推進 ドローン、GNSS※測量等先端技術を活用した林業の効率化・省力化の促進など	
▶取組分野 12 情報インフラ	 
デジタルを活用した地域社会の活性化に向け、情報通信基盤を整備し、幅広い市民等がデジタル化の恩恵を享受できるよう取組を推進します。	
【取組イメージ】 ① Wi-Fi※環境の整備 公共施設等におけるWi-Fi環境の整備など ② 先進情報通信技術の活用 IoTやAI、高度無線等の先進情報通信技術の活用や整備など	

■基本目標 4 「安心安全なまちづくり」

【現状と課題】

○防災、情報発信分野では、近年、頻繁に起きている気象災害やいつ発生するか分からない大規模災害、防犯や特殊詐欺対策等に対応するため、災害への備えや市民の防災・防犯意識の向上が求められています。市民が安心して暮らせるまちづくりを目指すため、デジタル技術を活用した、より迅速かつわかりやすい情報の発信が必要となっています。

▶取組分野 1 3 防災	    
デジタル技術を活用した多様な情報発信、市民の情報収集手段の拡大に努め、災害等に強いまち・ひとづくりを推進します。	
【取組イメージ】 ① 防災・災害対策の充実 防災行政無線、市ホームページやSNS、避難所開設・混雑状況確認サービス等を活用した災害情報の迅速な提供など ② 災害時等におけるドローンの活用 災害対応ドローンを活用した上空からの情報収集による災害発生状況や要救助者の安否確認等の迅速化など	
▶取組分野 1 4 情報発信	    
市公式LINEによる情報発信や新たなサービスの拡充など、ソーシャルメディア※を活用した行政サービスの充実に努めます。	
【取組イメージ】 ① わかりやすい行政情報の発信 市ホームページやソーシャルメディア、アプリ等によるプッシュ型通知の拡充など ② 防犯、サイバー対策 関係機関等と連携した不審者や特殊詐欺に関する迅速な情報発信など	

第4章 デジタル人材の育成

1 市民・事業者等の人材育成支援

国では、「デジタル社会の実現に向けた改革の基本方針」（令和2年（2020年）12月25日閣議決定）において、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」を掲げており、これにより「誰一人取り残さない、人に優しいデジタル化」を進めることとしています。

また、データ活用やデジタル技術の進化により、世界的にデータ等を活用した産業構造の変化が起きつつあり、企業等の事業者（以下、「事業者等」という。）が競争上の優位性を確立するためには、組織として変革への受容性を高める必要があります。DXに理解・関心を持ち、自分事として捉えていく必要があります。

これらのことから、本市としても市民や市内の事業者等におけるデジタルスキルやDXリテラシー※の向上、DX推進への理解の深化等に向け、デジタル社会において求められる人材育成等を支援します。

【取組事項】

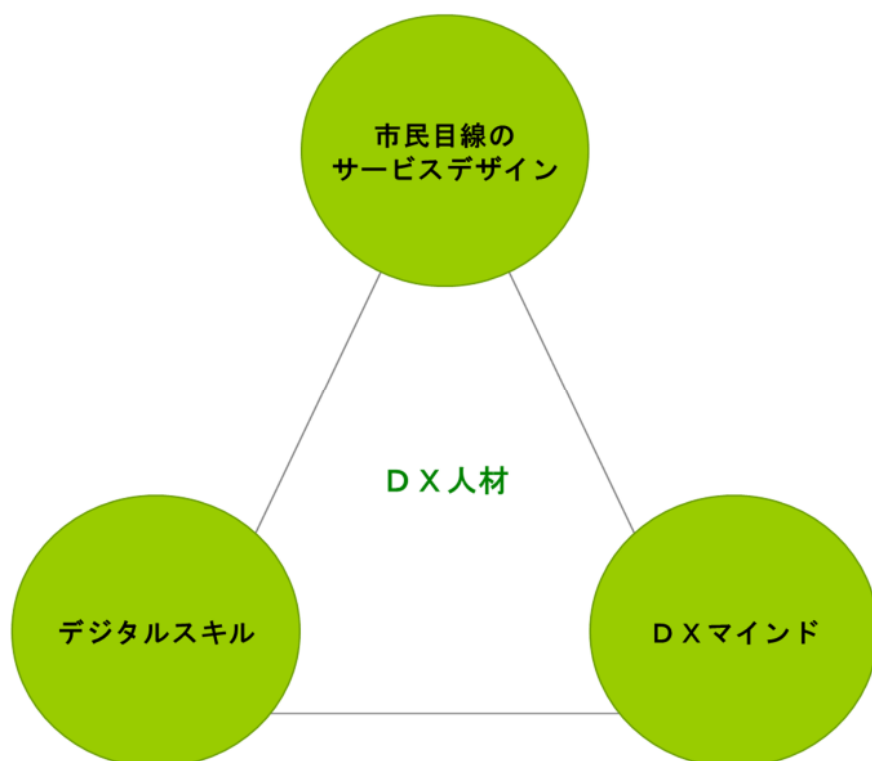
- ・市ホームページやSNS等による情報発信
- ・デジタル活用支援推進事業（総務省）等を通じたデジタル機器の操作や、市が提供するSNSやアプリの利用方法等に関する講習会や講座の開催
- ・関係機関等と連携した事業者向けセミナー等の開催
- ・デジタル人材育成プラットフォーム（経済産業省）等の活用に向けた周知

2 職員の人材育成

人口減少、少子高齢化等により、将来的な労働力不足が予測される中、総務省による自治体戦略2040構想研究会の報告においては、「従来の半分の職員でも担うべき機能が発揮できる自治体への転換が必要」とされており、本市においても、デジタル技術を活用した業務効率化を図り、人的資源を行政サービスの更なる向上につなげていく必要があります。

そのためには、情報システム等を取り扱うために必要な知識や能力の習得、市民目線であらゆる行政サービスをデザインし、デジタル技術やデータを活用し新たな価値を創出することなどができる人材を育成することが求められています。

これらのことから、DXの推進につながる職員のデジタル人材の育成について、「千歳市人材育成基本方針」における目指すべき職員像や考え方等も踏まえながら取組を推進します。



■市民目線のサービスデザイン

デジタル技術を活用したＤＸの取組を進めていく上では、単にデジタル機器・サービスが操作しやすいだけではなく、これらの機器・サービスを通じ、市民の利便性の向上や課題の解決、目的の達成が図られ、あらゆる市民がデジタル化の恩恵を享受できるような環境を整備していく必要があることから、「市民中心」のサービスデザイン思考を育成します。

■ＤＸマインド

ＤＸの推進において最も重要となるのは、これまでの前提や慣習にとらわれず、積極的に変革しようという柔軟性を持った考え方に加え、データやデジタル技術を活用する能力、業務にデジタルを取り入れる能力等であることから、ＤＸを正しく理解し活用できる「ＤＸリテラシー」の向上を目指します。

■デジタルスキル

ＤＸの推進には、デジタル技術の活用が必要であり、根幹として情報システム等を取り扱うために必要な知識や能力が求められることから、デジタルによる効果を十分に発揮できるスキルの習得を推進します。

【取組事項】

- ・採用年数、役職段階に応じたＤＸ研修の実施（入庁時、昇任時など）
- ・ＤＸ推進リーダーの育成（eラーニング※等によるカリキュラム受講）
- ・ワーキンググループ※等によるＤＸ施策の検討
- ・デジタル技術に関する資格取得助成制度の活用推進

【用語集（※印を付した用語の説明）】（アルファベット、かな順）

	用 語	解 説
A	A I（人工知能）	Artificial Intelligence の略。人工的な方法による学習、推論、判断など知的な機能の実現、あるいはそのための一連の基礎技術のこと。
	A R（拡張現実）	Augmented Reality の略。現実から得た画像や音声等に対し、コンピュータが情報を更に付加して提供する技術のこと。
D	D X（デジタル・トランスフォーメーション）	Digital Transformation の略。デジタル技術を活用し、ビジネスや社会、生活の形・スタイルを変革すること。
	D X リテラシー	デジタル技術を利用するに当たって必要とされる知識や能力のこと。
E	e ラーニング	パソコンやインターネット等を利用して教育を行う学習形態のこと。
G	G N S S	全地球航法衛星システム（Global Navigation Satellite）の略。アメリカの GPS、ロシアの GLONASS、欧州委員会の Galileo、中国の BeiDou の 4 つの衛星システムのこと。
	G P S	人工衛星から発せられた電波を受信し、現在位置を特定する技術のこと。
	G X（グリーン・トランスフォーメーション）	Green Transformation の略。化石燃料ではなく太陽光発電等のクリーンなエネルギーを活用していくための変革や実現に向けた活動のこと。
I	I C T（情報通信技術）	Information and Communication Technology の略。情報処理及び情報通信、コンピュータやネットワークに関連する技術・産業・設備・サービス等の総称のこと。
	I o T	Internet of Things の略。身の回りのあらゆるものをインターネットにつなげ、相互に情報交換する仕組みのこと。
L	L A N	Local Area Network の略。限定されたエリアで接続できるネットワークのこと。

	用 語	解 説
R	R P A	Robotics Process Automation の略。パソコン上の規則性のある操作を認識・記録し、処理のルールを定義した「シナリオ」に沿って、操作を自動化するツールのこと。
S	S D G s	Sustainable Development Goals の略。国連総会で採択された持続可能な開発のための 17 の国際目標のこと。169 の達成基準と 232 の指標が決められている。
	S N S	Social Networking Service の略。人と人とのコミュニケーションをサポートする会員制のサービスのこと。
	S o c i e t y 5 . 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を両立する、人間中心の社会（Society）のこと。
W	W i - F i	有線ではなく、無線通信を利用してデータ通信をやり取りする仕組みのこと。
オ	オンデマンド	ユーザが要求したタイミングでサービスが提供される方式のこと。
	オンライン手続き	インターネットを利用して、パソコンやスマートフォン等から各種申請や届出等を行える手続きのこと。
	オープンデータ	行政が所有する二次利用可能なデータを公開し、誰でも利活用できるようにすること。
カ	カーボンニュートラル	CO ₂ の排出を全体としてゼロにすること。CO ₂ 等の「人為的な排出量」から、植林、森林管理などによる「吸収量」を差し引いて、合計を実質的にゼロにすること。
キ	キャッシュレス決済	紙幣や硬貨といった現金を使わずに、買い物等における代金の支払いを行うこと。
	業務改革（B P R）	Business Process Reengineering の略。既存の業務プロセス等を抜本的に見直し、全体的な解決策を導き出すこと。
サ	サイバー犯罪	コンピュータやインターネットを悪用した犯罪のこと。

	用 語	解 説
サ	サービスデザイン	サービスのみならず、サービスを継続的に実現するための仕組み等をデザインすることで新たな価値を創出すること。
シ	自治体システムの標準化・共通化	各自治体の情報システムを定められた統一基準に適合させ、令和7年度までに国が用意したクラウド上に構築された標準準拠システムへ移行すること。
ス	スマート農業（林業）	ロボット、AI、IoT等の先端技術を活用した農業（林業）のこと。
ソ	ソーシャルメディア	インターネットを利用して誰でも手軽に情報を発信し、相互のやりとりができる双方向のメディアのこと。
チ	チャットボット	ユーザからのチャットによる問いかけに対して、人の手を介さず自動応答する技術のこと。
テ	デジタル・ガバメント	情報通信技術を使って行政サービスをより簡単に利用できるようにすること。
	デジタルデバイド（情報格差）	デジタル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。
	テレワーク	ICTを活用した、勤務場所や時間が限定されない働き方のこと。ワーク・ライフ・バランスの実現や移動時間や交通費のコスト削減の効果がある。
ト	ドローン	遠隔操作や自動操縦で飛行する無人航空機のこと。
フ	プッシュ型通知	一人ひとりに合ったお知らせ等をサービス提供者から個別に通知するサービスのこと。
マ	マイナポータル	国が運営するオンラインサービスであり、子育てや介護等の行政手続検索やオンライン申請がワンストップでできるほか、行政機関からのお知らせを受け取ることができるサイトのこと。
	マイナンバーカード	氏名、住所、生年月日、性別、マイナンバー（個人番号）及び本人の顔写真が表示されたICカードのこと。身分証明書として利用できるほか、自治体のオンライン手続き等の電子証明書を利用した電子申請など、様々なサービスに活用できる。

	用 語	解 説
リ	リモート会議	パソコンやスマートフォン、タブレット等を使って離れた場所にいる相手と映像・音声のやりとりや資料の共有などを行う会議のこと。
ワ	ワーキンググループ	特定の問題の解決や計画の推進のため設けるグループのこと。
	ワンストップサービス	複数の行政手続等を行う際、1か所又は1回の手続きで完結できるサービスのこと。

千歳市DX推進計画

令和6年3月策定

■発行 千歳市

〒066-8686 千歳市東雲町2丁目34番地

TEL: 0123-24-3131（代表）

■編集 千歳市総務部行政管理課

MAIL: gyoseikanri@city.chitose.lg.jp
