



有田市 DX 推進計画

～より便利で可能性あふれる未来の実現～

和歌山県有田市

令和5年5月

目次

1 計画の概要	1
1.1 DX とは	1
1.2 計画の名称.....	1
1.3 計画期間	1
1.4 目的.....	1
2 計画の位置づけ	2
2.1 国の動向	2
2.2 既存の計画との関係.....	3
2.2.1 第5次有田市長期総合計画との関係	3
2.2.2 第2期有田市まち・ひと・しごと創生総合戦略との関係	3
3 基本的な考え方	4
3.1 市の現状と課題	4
3.2 目指すビジョン	4
3.3 全体方針	5
4 推進体制	7

5 具体的な取組み	8
-----------------	---

1 計画の概要

1.1 DX とは

デジタル・トランスフォーメーションの略称で、デジタル技術の利活用によって既存事業を変革し課題の解決や新しい価値を生み出すことを指します。

1.2 計画の名称

有田市 DX 推進計画

1.3 計画期間

2023 年度～2028 年度

1.4 目的

近年の情報通信ネットワークの急速な発展により、多くの人がスマートフォン、パソコンまたはタブレット等から簡単に情報の収集や発信が可能となり、デジタル技術が我々の生活様式を大きく変革させています。しかしながら、世界的に流行した新型コロナウイルス感染症への対応において、特別定額給付金の支給に遅れが生じるなど、住民サービスのデジタル化の遅れが明らかとなりました。また、本市においては、人口減少・少子高齢化が進み、市内産業の後継者不足や販路開拓など様々な分野での地域課題を抱えており、若年層の定住促進を中心とした取組を実施していく必要があります。これらのことから、行政サービスにおける DX 及び魅力あるまちづくりにおける DX を推進していく必要があります。

2 計画の位置づけ

2.1 国の動向

国では、令和2年に「デジタル・ガバメント実行計画」を閣議決定し、デジタル社会構築に向けた各施策を効果的に実行していくため、国が主導的に役割を果たしつつ、自治体全体として足並みを揃えて取り組んでいくことを方針として決定しました。また、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（以下、「重点取組事項」という。）を具体化し、「自治体 DX 推進計画」を策定しました。さらに、令和3年には、その進め方について具体化し、「自治体 DX 推進手順書」を策定しました。

自治体 DX 推進計画に掲げられている重点取組事項

① 自治体の情報システムの標準化・共通化

住民基本台帳や税などの基幹系 17 業務のシステムについて、全国共通の標準仕様に準拠したシステムへの移行

② マイナンバーカードの普及促進

令和4年度末までにほとんどの住民がマイナンバーカードを保有していることを目指す

③ 行政手続きのオンライン化¹

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、子育てや介護などの手続きについて、令和4年度末を目指して、マイナポータル²からマイナンバーカードを用いてオンライン手続きを可能にする

④ AI³・RPA⁴の利用促進

業務の見直し等を契機に、AI や RPA の導入及び活用を推進

⑤ テレワークの推進

セキュリティポリシーガイドライン⁵を参考にテレワークを推進

⑥ セキュリティ対策の徹底

セキュリティポリシーガイドラインを踏まえ対策を徹底

また、同年には地方にデジタルの実装を進め、地方と都市の差を縮め、都市の活力と地方のゆとりの両方を享受できる「デジタル田園都市国家構想」の実現に向けた取組が始まりました。

¹ デジタル技術を活用し、パソコンやスマートフォンからインターネットを通じて行政手続きを行えるようにすることを意味します。

² 国が運営する、マイナンバーカードを活用した様々なサービスを提供するポータルサイトの名称です。

³ Artificial Intelligence (人工知能)の略称。コンピュータが様々なデータを分析し、推理や判断、学習などを行う技術を指します。

⁴ Robotic Process Automation の略称。コンピュータ上で行う定型的な作業を自動化するソフトウェアを指します。

⁵ 総務省が発出している「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」を指します。

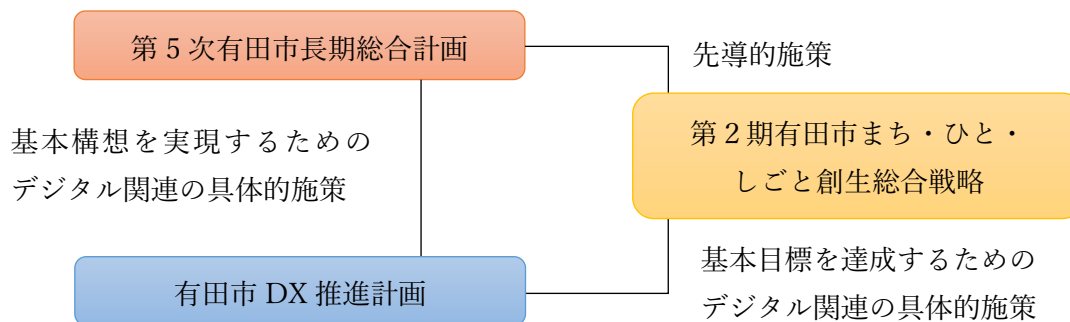
2.2 既存の計画との関係

2.2.1 第5次有田市長期総合計画との関係

本計画は、第5次有田市長期総合計画の基本構想において定められている「ICT⁶や AI などの新たなテクノロジーを活用した情報技術の導入で市民サービスを向上させ、新たな生活様式を推進する。」を実現する取組を効果的かつ計画的に推進していくため、策定するものとします。

2.2.2 第2期有田市まち・ひと・しごと創生総合戦略との関係

本計画は、第2期有田市まち・ひと・しごと創生総合戦略において定められている基本目標「誇れるまち有田市」「アクティブなまち有田市」「モテるまち有田市」を実現する取組のうち、デジタル技術の利活用による取組を具体的に定めるため、策定するものとします。



⁶ Information and Communication Technology(情報通信技術)の略称。デジタル技術とインターネットを活用して、情報や知識の共有をはかることです。

3 基本的な考え方

3.1 市の現状と課題

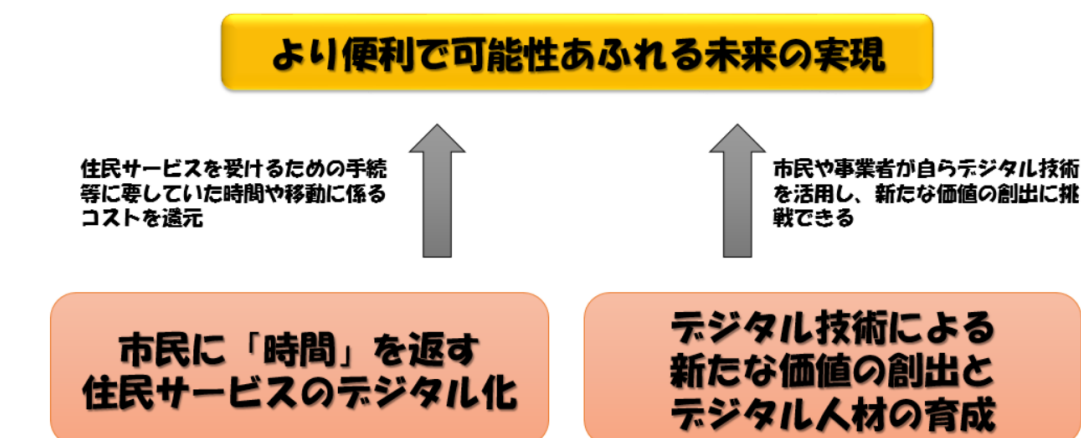
- ① 近年のデジタル技術による社会の変革、国が掲げる DX 推進計画や新型コロナウイルス感染症への対応に伴い、本市においても DX による更なる住民サービスの向上が求められています。
- ② 人口減少・少子高齢化が進む中、行政の業務効率化やコスト削減が求められています。
- ③ 各自治体において、魅力あるまちづくりが求められる中、DX による観光の振興や産業の支援が求められています。
- ④ 高齢化が進む中、あらゆる市民がデジタルによる便益を享受できるよう、デジタルデバインド対策⁷が求められています。

3.2 目指すビジョン

本計画の目指すビジョンは、より便利で可能性あふれる未来の実現とし、これを実現する全体方針として、市民に「時間」を返す住民サービスのデジタル化とデジタル技術による新たな価値の創出とデジタル人材の育成の2つを掲げています。

市民に「時間」を返す住民サービスのデジタル化とは、行政手続のオンライン化やデジタルデバインド対策等の取組を通じて、これまで市民が市役所等を訪れ、手続等を行うために要していた時間や移動に係るコストを還元し、また、高齢者等を含めたあらゆる市民がその便益を享受できることを目指します。

デジタル技術による新たな価値の創出とデジタル人材の育成とは、これまで分野ごとに取り組んでいた地域課題の解決に向けた取組について、デジタル技術の利活用を契機とした産業間連携の実現と、各分野のデータを容易に連携させることができる基盤の整備、またデジタル技術を活用することができる人材の育成を通じて、市民や事業者自らがデジタル技術を活用して、新たな価値の創出に挑戦できる環境の整備を目指します。



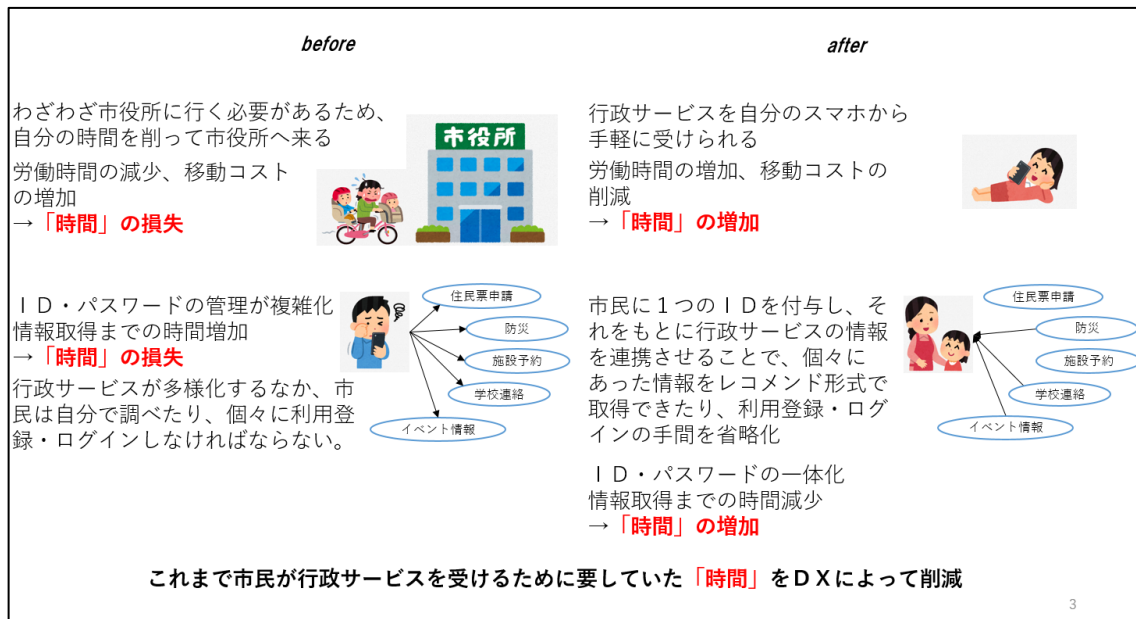
⁷ 年齢、障害の有無、性別、国籍の理由等にかかわらず、全ての人がデジタル化の恩恵を受けられるために必要な施策を意味します。

3.3 全体方針

① 市民に「時間」を返す住民サービスのデジタル化

これまで市民の方々が行政サービスを受けるために要していた「時間」や「コスト」をDXによって削減するとともに、行政事務においても、DXによる事務コストの削減や住民サービス向上に資する施策の充実を図ります。

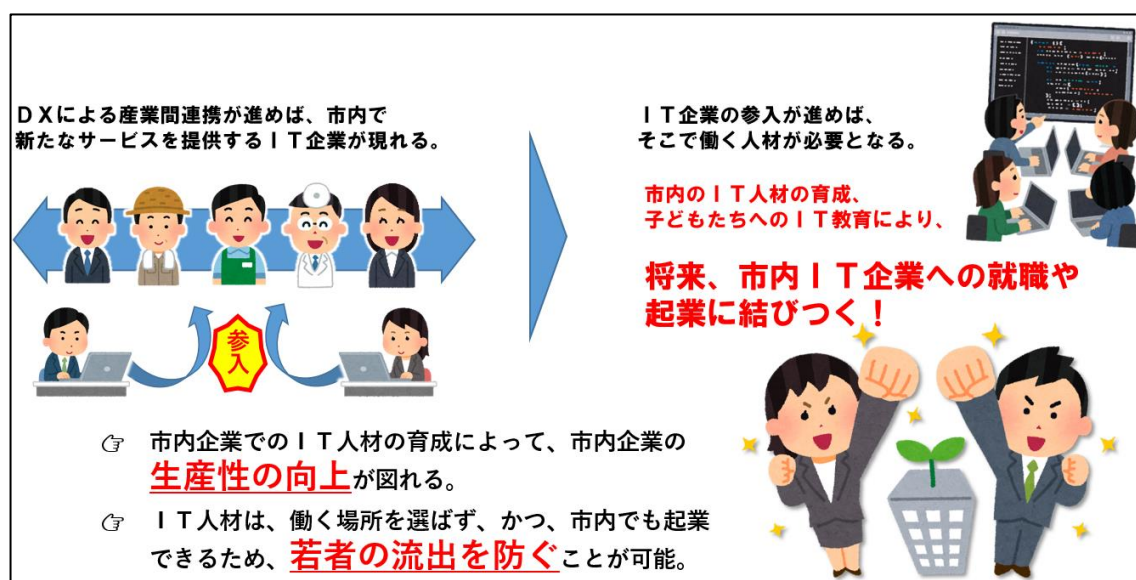
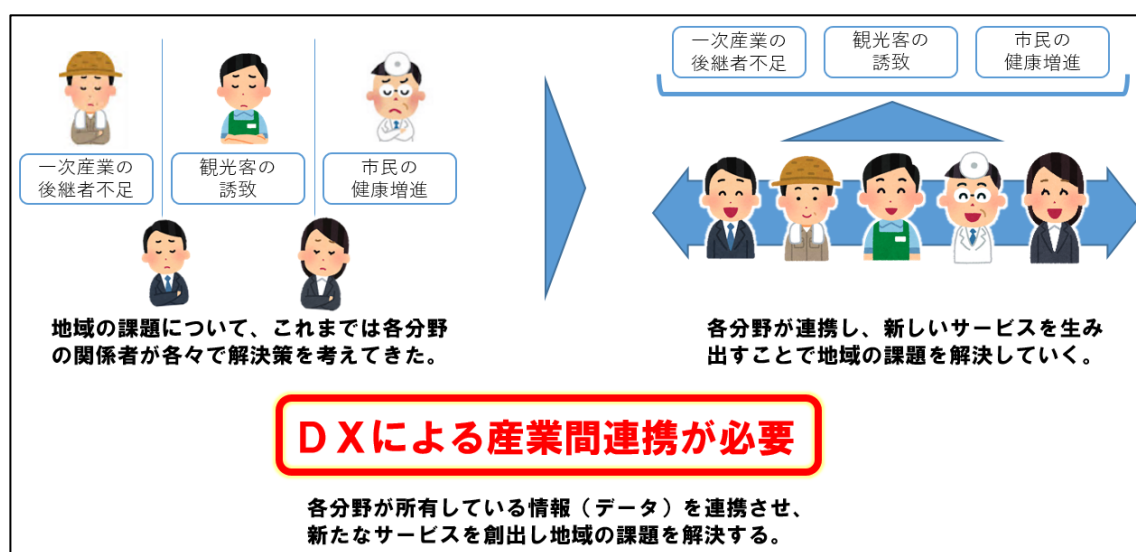
また、あらゆる市民の方々にその便益を享受してもらえるよう、デジタルデバインド対策にも積極的に取り組みます。



② デジタル技術による新たな価値の創出とデジタル人材の育成

市内産業（一次産業、商工業、観光業等）における後継者不足や販路開拓など、当市では様々な課題を抱えています。これらの解決に向けて、デジタル技術を活用しこれまで関わったことの無い IT 分野の産業と連携することで新たな付加価値の創出に取り組むとともに、医療や健康増進、防災など様々な分野にも波及させていくことで、市が抱える課題の解決や市の魅力向上を図ります。

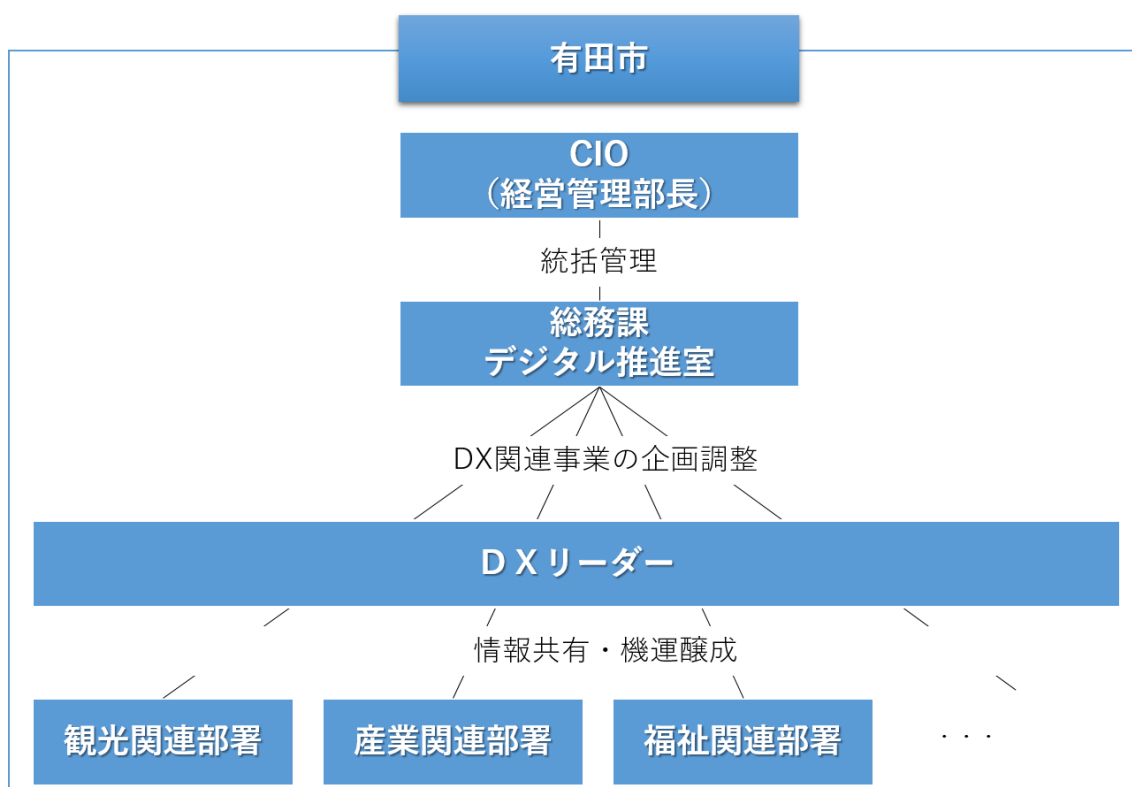
また、デジタル技術による新たな価値の創出に必要なデータ連携基盤(都市 OS)⁸の整備や人材育成に取り組み、市民や事業者等自らがデジタルを活用して挑戦し、成長していけるまちを目指します。



⁸ 地域内で展開されるデジタルサービス間のデータの流通や、地域間同士のデジタルサービスの相互利用、必要に応じたデジタルサービスの機能拡張や更新における容易性を実現するための、デジタルサービスの基盤を指します。

4 推進体制

本市における推進体制は、総務課デジタル推進室を中心とした体制により推進していきます。また、本計画の推進には、幅広い分野と関連するため、庁内横断的な連携が必要となります。そのため、各部署に「DXリーダー」を任命し、市全体が一丸となって推進していきます。



5 具体的な取組み

各方針の具体的な取組みについて、社会情勢や技術動向の変化に応じて随時見直しを行いながら取り組みます。具体的な取組みの内容、目指す KPI 及び実施計画は、以下の通りとします。

① 市民に「時間」を返す住民サービスのデジタル化

(1) 行政手続のオンライン化

マイナポータルによるオンライン手続の更なる活用とともに、汎用的電子申請システム等を活用し、申請や届出などの行政手続だけでなく、イベントへの申込や施設予約など、行政に対する様々な手続をオンライン化します。

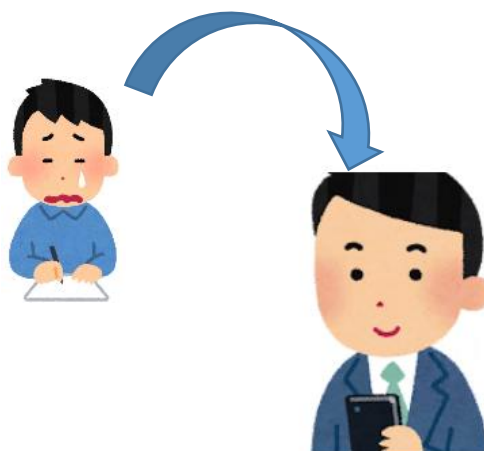
また、電子申請の利用が難しく、市役所の窓口での手続を行う場合でも、手続きに要する時間を削減するため、タブレット端末やマイナンバーカード等を活用し、窓口手続のデジタル化を実現します。また、Web 会議システム⁹等を活用し、オンラインで各種相談を受け付けることができる環境を実現します。

KPI

KPI(単位)	現状	2028 年度
電子申請が可能な申請及び申込の数 (手続)	11	400
電子申請システムの利用者数(人)	480	26,000

実施計画

2023 年度	2024 年度	2025 年度	2026 年度	2027 年度	2028 年度
電子申請が可能な手続きの対象拡大					
		窓口での手続のデジタル化			



⁹ インターネットを通じて遠隔地にいる相手と会議を行えるシステムを指します。

(2) 行政情報の発信

ホームページや広報紙での情報発信だけでなく、SNS¹⁰や公開型GIS¹¹などを活用し、あらゆる世代の市民に届きやすく、また分かりやすいかたちで情報を発信するよう努めます。

また、後述する市民ポータルでも情報発信を行うことで、市民一人一人にパーソナライズ¹²された行政情報を発信していきます。

KPI

KPI(単位)	現状	2028 年度
行政情報の配信に対する満足度(%)	-	70

実施計画

2023 年度	2024 年度	2025 年度	2026 年度	2027 年度	2028 年度
ホームページ、SNS 等での情報発信					
市民ポータルサイトでの情報発信					



¹⁰ ソーシャルネットワーキングサービスの略称。利用者同士が交流できる Web サイトを指します。

¹¹ ハザードマップや公共施設所在地などの市に関する地理情報をデジタル地図にまとめてインターネットに公開するシステムを指します。

¹² 個人の属性情報や行動履歴などのデータを基にニーズを把握し、個人にあった適切な商品・サービスなどを提供する手法を指します。

(3) 行政サービスのデジタル化及びサービス間連携

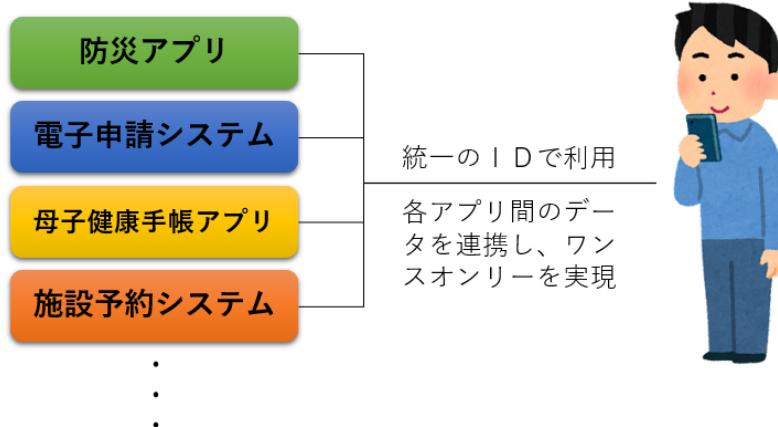
行政において、これまで導入を進めてきた各分野のデジタルサービスを都市 OS 上で連携させ、共通の ID で利用できるようにすることで、各サービスでの ID・パスワード管理や情報入力の手間を省き、ワンスオンリー¹³で利用できるサービスを実現します。

KPI

KPI(単位)	現状	2028 年度
都市 OS と連携する行政サービスに関する アプリケーション数 (個)	-	10

実施計画

2023 年度	2024 年度	2025 年度	2026 年度	2027 年度	2028 年度
都市 OS の構築	既存サービスとの連携				
	行政分野における新たなデジタルサービスの創出				



¹³ 1 度提出した情報を、別の場面で再度提出しないようにすることを指します。

(4) デジタルデバイド対策

スマートフォン等の基本的な操作から電子申請や市民ポータルなどの利用方法に関する教室の実施など、デジタル技術の活用が難しい方にも恩恵を受けてもらえる取組を実施し、デジタルデバイドの解消を実現します。

KPI

KPI(単位)	現状	2028 年度
セミナーの開催(回)	0	24
セミナーの満足度(%)	-	90

実施計画

2023 年度	2024 年度	2025 年度	2026 年度	2027 年度	2028 年度
スマートフォン等の操作教室					
デジタルサービスの利用説明会					



② デジタル技術による新たな価値の創出とデジタル人材の育成

(1) デジタルプラットフォームの整備

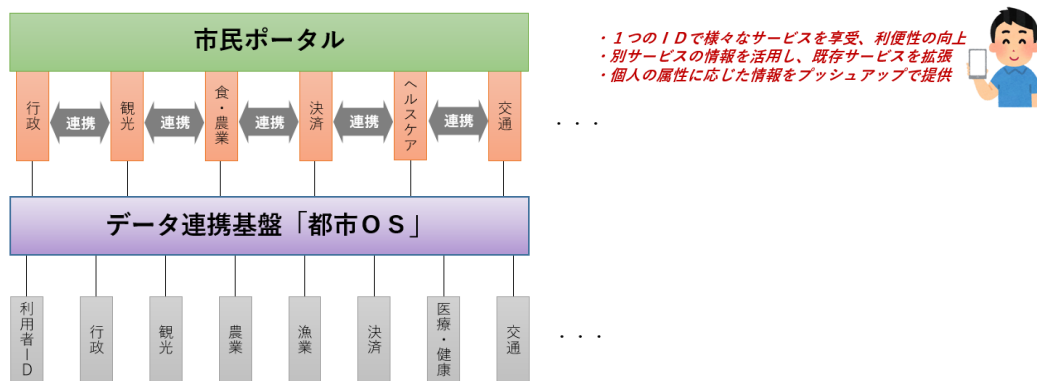
行政の情報だけでなく、地域に点在する情報を連携させることができる都市 OS を整備するとともに、市民一人一人に対してオプトイン¹⁴にてパーソナライズされた地域情報をプッシュ型¹⁵で提供する市民ポータルを整備します。この都市 OS において、行政・市内事業者・市内団体など地域のステークホルダー¹⁶を横断したサービスの提供や、それぞれが提供するサービスの機能拡張を実現し、各サービスの統一された入り口として本ポータルサイトを位置づけることで、「自ら情報を取得するかたち」から「情報を自動的に取得するかたち」へ変革していきます。

KPI

KPI(単位)	現状	2028 年度
市民ポータルの利用者数(人)	-	45,000
利用者 ID の登録者数(人)	-	5,000
デジタル技術によるまちづくりの満足度 (%)	9	70

実施計画

2023 年度	2024 年度	2025 年度	2026 年度	2027 年度	2028 年度
都市 OS の構築 市民ポータルの構築	官民連携型の協議会が企画運営する、市民の生活を向上させるための新たなデジタルサービスの創出				



¹⁴ 利用者が情報を受け取る際や自らに関する情報を利用される際などに、自らの情報を開示することに対する承諾の意思を示す行為を指します。

¹⁵ 利用者が能動的な操作や行動を行わずに、情報を提供する側から自動的に行われることを指します。

¹⁶ 地域内外に存在する、行政機関や民間企業、民間団体などの利害関係者を指します。

(2) 産業間連携による地域課題の解決

産官連携型の協議会を設立し、地域のステークホルダーが抱える課題の掘り起こしとその解決に向けた都市 OS 上のデジタルサービスの企画・運用を実施します。この取り組みを通じて、市民や事業者、行政が連携し、デジタル技術を活用した地域課題の解決を目指します。

KPI

KPI(単位)	現状	2028 年度
都市 OS と連携する民間運営のアプリケーション数(個)	-	5



実施計画

2023 年度	2024 年度	2025 年度	2026 年度	2027 年度	2028 年度
観光ポータル の構築	観光分野を基軸に、産業分野での課題の解決を目的とした新たなデジタルサービスの創出				
協議会の 設立					

(3) デジタル人材の育成

市内小中学校や高校と連携し、既に取り組んでいる ICT 教育¹⁷だけでなく、市内の子供たちに都市 OS を活用したデータ分析やアプリケーションの企画の機会を提供し、新たなサービスを創出する力を育成します。

KPI

KPI(単位)	現状	2028 年度
市民を対象とした I C T教室の開催数(回)	-	12
市民によって開発されたアプリケーション数(個)	-	4



実施計画

2023 年度	2024 年度	2025 年度	2026 年度	2027 年度	2028 年度
		小中学生向けの I C T教室の実施			
		市民向けデジタル人材育成研修の実施			

¹⁷ 今まで黒板や紙の教科書などを利用してアナログで行ってきた教育に対し、電子黒板やパソコン、タブレットなどのデジタルツールを用いて行う教育を指します。