

宇部市 DX 推進計画 アクションプラン

令和5年12月

UBE 宇部市

目次

第1章 宇部市 DX 推進計画アクションプランの概要.....	2
1. 概要.....	2
(1) 策定の趣旨.....	2
(2) 進捗管理.....	2
2. 計画体系.....	3
3. 各事業のページの見方.....	4
第2章 宇部市 DX 推進計画アクションプラン.....	6
基本方針1 行政 DX による市民サービスの充実.....	6
(1) マイナンバーカードの普及促進.....	6
(2) 行政手続のオンライン化の拡充.....	8
(3) スマート窓口の拡充.....	10
(4) 情報発信のデジタル化推進.....	12
基本方針2 行政 DX による業務効率化・業務継続性強化.....	14
(1) BPR の取組推進.....	14
(2) AI・RPA の利用拡大.....	16
(3) デジタルワークスタイルの推進.....	18
(4) 自治体情報システムの標準化・共通化.....	20
(5) 内部統制の強化.....	22
基本方針3 DX 推進の基盤となる庁内環境整備.....	24
(1) ICT 活用にかかる PDCA サイクルの構築.....	24
(2) DX 人材の確保・育成.....	26
(3) セキュリティ対策の徹底.....	28
(4) デジタル原則に基づく規制の点検・見直し.....	30
(5) データ利活用の推進.....	32
基本方針5 地域 DX による活力あふれる地域社会の実現.....	34
(1) 地域社会のデジタル化.....	34
(2) デジタルデバイド対策.....	36

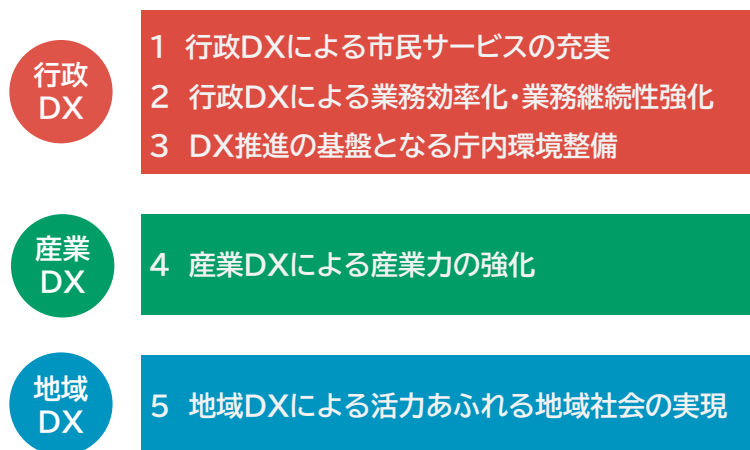
第1章 宇部市 DX 推進計画アクションプランの概要

1. 概要

(1)策定の趣旨

本市は、市民・事業者の実感(「手続きがカンタンになった」「わかりやすくなった」「行政サービスの質が上がった」等)や、市職員の実感(「業務がやりやすくなった」「働きやすくなった」等)、誰もが“便利さ”や“くらしやすさ”を実感できるような社会を、デジタルも使った変革(トランスフォーメーション)により実現するため、令和5年12月に「宇部市 DX 推進計画」を策定しました。

図表 宇部市 DX 推進計画:5つの基本方針



宇部市 DX 推進計画では、5つの基本方針とそれに紐づく19の方向性に基づいてDXを進めることとしており、その具体的な事業を示すものとして「宇部市 DX 推進計画アクションプラン(以下、「アクションプラン」という。)」を策定し、宇部市の行政・産業・地域のデジタル化に取り組みます。

※産業DXについては、「宇部市産業振興計画」、「宇部市農林水産業振興計画」にて別途、推進・進捗管理を行うことから、アクションプランには記載しません。

(2)進捗管理

宇部市 DX 推進本部(事務局:総務部デジタル推進課)により、CIO 補佐官からの助言・支援や各事業の所管課との対話を踏まえ、毎年度、進捗管理(振り返り・評価)を実施し、必要に応じて内容の修正や追加を行います。

2. 計画体系

宇部市 DX 推進計画では、「5つの基本方針」に対してそれぞれ「取組の方向性」を定めています。本アクションプランは、この「取組の方向性」に対してそれぞれ具体的な取組内容やスケジュール等を定めるものです。以上を踏まえた宇部市 DX 推進計画および同アクションプランの計画体系は以下のとおりです。

図表 宇部市 DX 推進計画・アクションプランの体系

基本方針	取組の方向性
1 行政DXによる市民サービスの充実 ◆ 市民が「市役所に行かなくてもよい」「市役所で待たなくてもよい」「市役所で書かなくてもよい」窓口を目指し、オンライン手続やスマート窓口をさらに充実するとともに、提供する市民サービスに関する情報をタイムリーにわかりやすく発信します。	(1) マイナンバーカードの普及促進 (2) 行政手続のオンライン化の拡充 (3) スマート窓口の拡充 (4) 情報発信のデジタル化推進
2 行政DXによる業務効率化・業務継続性強化 ◆ 適正化や効率化が求められる業務について、BPRの手法を取り入れるなど、アナログやデジタルを問わず業務効率化を推進するとともに、柔軟な働き方を実現することで、行政としての業務継続性を強化します。	(1) BPRの取組推進 (2) AI・RPAの利用拡大 (3) デジタルワークスタイルの推進 (4) 自治体情報システムの標準化・共通化 (5) 内部統制の強化
3 DX推進の基盤となる庁内環境整備 ◆ 継続的なDX推進に必要な庁内環境について、組織体制、人材（職員）、情報セキュリティ対策の観点から整備を進めます。	(1) ICT活用にかかるPDCAサイクルの構築 (2) DX人材の確保・育成 (3) セキュリティ対策の徹底 (4) デジタル原則に基づく規制の点検・見直し (5) データ利活用の推進
4 産業DXによる産業力の強化 ◆ 地元産業の経営基盤強化の取組を進め、地域産業の自発的な発展を目指します。	(1) 経営基盤の強化 (2) デジタル技術の活用推進 (3) 産業人材の育成
5 地域DXによる活力あふれる地域社会の実現 ◆ デジタル技術を活用した地域におけるコミュニティ活動のさらなる活性化や、全ての市民がデジタル技術の恩恵を受けられる地域社会の構築を目指します。	(1) 地域社会のデジタル化 (2) デジタルデバйд対策

3. 各事業のページの見方

施策概要		
施策名	<div style="border: 1px solid red; background-color: #fff9c4; padding: 5px;"> 施策番号、事業名、所管課(主担当課)、関係課(主担当ではないが、関係する課)、また事業の目的を大別して2区分(市民サービスの向上/行政事務の効率化)にて記載しています。 </div>	
所管課		
関係課		
目的区分	<input type="checkbox"/> 市民サービスの向上	<input type="checkbox"/> 行政事務の効率化
施策内容		
①ありたい姿・あるべき姿 (宇部市の未来をデザインする視点で)	10年後の宇部市としてありたい姿・あるべき姿を記載しています。	
②現状	「①ありたい姿・あるべき姿」に対して、・施策立案の背景となる、地域の現状(行政DXの場合は行政内部の現状)について記載しています。	
③ ①、②を踏まえて市として実施する施策の内容	「①ありたい姿・あるべき姿」「②現状」とのギャップを踏まえ、計画期間中(令和5年度～令和8年度)に市として実施する施策の具体的な内容を記載しています。	
④施策の実施により期待される効果(仮説)	①と②のギャップを踏まえた③を実施することにより想定される効果を、仮説として記載しています。	

取組みスケジュールと目標指標				
取組内容	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度
取組内容①	取組内容①			
取組内容②		取組内容ごとにおおよそのスケジュールを矢印で可視化しています。		
取組内容③			取組内容③	
目標指標①	指標名			
	目標値	施策・事業の達成度を測るための適切な指標を設定し、記載しています。		
目標指標②	指標名			
	目標値			

第2章 宇部市 DX 推進計画アクションプラン

基本方針1 行政 DX による市民サービスの充実

(1) マイナンバーカードの普及促進

施策概要	
施策名	1-(1) マイナンバーカードの普及促進
所管課	マイナンバーカード推進課
関係課	全庁各課
目的区分	<input checked="" type="checkbox"/> 市民サービスの向上 <input checked="" type="checkbox"/> 行政事務の効率化
施策内容	
① ありたい姿・あるべき姿 (宇部市の未来をデザインする視点で)	デジタル社会の基盤であるマイナンバーカードの普及により、カードの公的個人認証機能を活用したマイナポータルでの電子申請手続の拡大やマイキープラットフォームを活用した様々なサービスを開始することで、多くの市民がデジタル化の恩恵を受けられ、個々の市民により合致した施策や事業展開が可能となる状態。
② 現状	マイナンバーカードの普及促進に向けて、休日臨時窓口の開設や申込者5人以上での出張申請を実施してきた。 マイナンバーカードの申請は本庁のみの予約制であったが、申請場所の拡大として令和5年6月5日から予約不要での申請支援を市内28郵便局で開始し、申請の利便性向上として令和5年7月3日からオンライン窓口を2箇所開設したことにより、本庁も予約不要とした。
③ ①、②を踏まえて市として実施する施策の内容	<ul style="list-style-type: none"> ・市内28郵便局での新規申請支援の啓発 ・オンライン窓口での新規申請支援の啓発 ・交付促進協力事業所への申請支援の強化 ・出張申請サポートの強化 ・マイナポータルでの電子申請手続の拡大 ・スマホ電子証明書（アプリ）の利活用の検討 ・マイキープラットフォームを活用したサービスの検討
④ 施策の実施により期待される効果（仮説）	・子育て、福祉、防災分野等でのデジタル施策が進展する。

取組みスケジュールと目標指標				
取組内容	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度
取組内容	取組内容①	郵便局、オンライン窓口での新規申請支援の啓発		
	取組内容②	交付促進協力事業所への申請支援の強化		
	取組内容③	行政サービスにおけるマイナンバーカードの活用検討		
目標指標①	指標名	マイナンバーカード 保有枚数率		
	目標値	80.0%	90.0%	100.0%
目標指標②	指標名	行政サービスにおけるマイナンバーカードの活用事例数		
	目標値	調査・検討	実証	3件

(2) 行政手続のオンライン化の拡充

施策概要	
施策名	1-(2) 行政手続のオンライン化の拡充
所管課	デジタル推進課
関係課	全庁各課
目的区分	<input checked="" type="checkbox"/> 市民サービスの向上 <input checked="" type="checkbox"/> 行政事務の効率化
施策内容	
① ありたい姿・あるべき姿 (宇部市の未来をデザインする視点で)	行政手続のオンライン化をさらに進めることで、市民・事業者の手続きの負担軽減を図るとともに、職員の業務効率化を実現することで、職員が企画立案業務や住民への直接的なサービス提供など職員でなければできない業務に注力できている状態。
② 現状	<p>うべ電子申請サービスやスマート申請等、これまで市民が対象となる行政手続のオンライン化を進めてきた。しかし、複雑な手続や、紙媒体で行う必要がある手続は、現状来庁を求めているため、市民・事業者の負担となっており、対応する職員の業務も非効率となっている。</p> <p>また、オンライン上で申請者と自治体職員の双方向のやり取りができないことで、申請内容等の不備に関する補正や確認など、事務負担につながっているものが存在する。</p> <p>なお、オンライン化されていない一部のサービスの受付においては、申込手段が電話や来庁に限定されるなど、市民にとっては利便性が高いとは言えず、自治体職員は電話対応等に相当な時間を費やすなど、改善が必要な状況となっている。</p>
③ ①、②を踏まえて市として実施する施策の内容	<ul style="list-style-type: none"> ・ 既存のオンライン行政手続サービスの見直し ・ 行政手続オンライン化の拡充 ・ 電子決済の促進
④ 施策の実施により期待される効果(仮説)	<ul style="list-style-type: none"> ・ 数多くの手続きがオンライン化され、いつでも・どこでも利用できるサービスを提供することで、市民の利便性が向上する。 ・ オンライン化の推進により、内部処理が効率化されることで、職員が市民サービス向上に注力できる。

取組みスケジュールと目標指標					
取組内容		令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度
取組内容	取組内容①	行政手続数の 庁内調査			
	取組内容②	<ul style="list-style-type: none"> ・運用見直し ・規制撤廃 			
	取組内容③	行政手続のオンライン化の推進			
目標指標①	指標名	行政手続の申請・届出等をオンライン化した割合			
	目標値	50%	60%	70%	80%

(3) スマート窓口の拡充

施策概要	
施策名	1-(3) スマート窓口の拡充
所管課	市民課
関係課	窓口関係各課
目的区分	<input checked="" type="checkbox"/> 市民サービスの向上 <input checked="" type="checkbox"/> 行政事務の効率化
施策内容	
① ありがたい姿・あるべき姿 (宇部市の未来をデザインする視点で)	来庁不要のサービスやスマート窓口の拡充により、来庁者数が減少するとともに、来庁者の各種手続の利便性が向上し負担軽減が実現している状態。
② 現状	これまで総合窓口の開設や電子サイン、くらしの手続きガイド、窓口受付案内システムの導入、証明書自動交付機の設置等、スマート窓口の取組を進めてきた。 今後はこうした取組の成果と課題を分析し、対象手続の範囲や繁忙期の対応、導線設計等を見直すとともに、サービスの利用促進を図る必要がある。
③ ①、②を踏まえて市として実施する施策の内容	<ul style="list-style-type: none"> ・ガバメントクラウド移行を機とする総合窓口支援システムの見直し ・窓口受付案内システム更改 ・電話問合せ削減サービス・証明書郵送請求キャッシュレスシステム等の導入検討 ・オンライン窓口拡充検討 ・自動交付機や各種オンラインサービスの利用促進
④ 施策の実施により期待される効果 (仮説)	・市民が来庁した際、行政手続の煩雑さが解消され待ち時間が短縮されるなど、市民の利便性が向上する。

取組みスケジュールと目標指標				
取組内容	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度
取組内容①	電話問合せ削減サービス等の導入検討			
取組内容②	総合窓口支援システムの見直し・検討			
取組内容③			窓口受付案内システム更改検討	
目標指標①	指標名	コンビニ交付・スマート申請の年間利用率 (住民票)		
	目標値	18%	23%	27%
目標指標②	指標名	職員の問合せ対応に係る時間の削減率		
	目標値	基準値	10%	20%

(4) 情報発信のデジタル化推進

施策概要	
施策名	1-(4) 情報発信のデジタル化推進
所管課	広報広聴課、移住定住推進課
関係課	全庁各課
目的区分	<input checked="" type="checkbox"/> 市民サービスの向上 <input checked="" type="checkbox"/> 行政事務の効率化
施策内容	
①ありたい姿・あるべき姿 (宇部市の未来をデザインする視点で)	必要な情報が、必要な人へ、必要な時に正確に伝わることで、市民満足度の高い共創によるまちづくりが進み、本市での暮らしやすさや魅力などが継続的に市内外に伝わり、本市の関係人口や交流人口が増加する状態。 市民の要望や意見を、幅広く聴取・集計・分析し、可能な限り市政に反映させることで、市民満足度の高い共創によるまちづくりが進んでいる状態。
②現状	<ul style="list-style-type: none"> ・市民が欲しい市政情報が届く手段のひとつとして、令和元年7月からLINEを導入している。順次、ごみ分別案内、市民課の手続き案内、ごみ収集日の通知を追加しているが、市民の利便性向上のため、サービス拡充に取り組んでいく必要がある。(LINE登録者数:約24,500人、R5.3.31時点) ・令和4年度に実施された市民意識調査では、回答者の74%が、広報うべ(広報紙)から市政情報を得ていると回答している。現在、広報うべは、自治会を通じて配付されているが、自治会加入率の低下により全戸配付が難しくなっている。 ・市民の要望や意見を聴取する方法としては、意見募集(パブリックコメント)をはじめ、市民アンケート、うべ未来モニター制度、市長への手紙があるが、システムが一元化されておらず、電子や紙媒体が混在しているため、集計や進捗管理、回答に時間を要している。 ・現在、市政や市内で開催されるイベント等の情報収集については、情報元からの提供がなければなかなか全部を把握できず、市全体の情報を網羅することは困難である。市ウェブサイトにおいても、各専門の公式サイトが散在しており、行政情報でさえ全部を把握することが難しい状況にあり、市民に対してもイベント等の周知不足を招いたり、市外へのシティプロモーションを行うための情報も十分に収集できていない状況である。
③ ①、②を踏まえて市として実施する施策の内容	<ul style="list-style-type: none"> ・マイナンバーカードを活用した、特定の個人に対する情報発信の検討 ・広報うべを全戸配付できるよう、様々な媒体を用いた配付手法の検討 ・市公式LINEアカウントサービス拡充の検討 ・市民の要望や意見等を聴取・回答する広聴業務を一元化し、集計・分析・情報共有・回答ができる手法の検討 ・行政情報だけではなく、市内のオープンになっている情報を、AIにより広く収集し、ウェブ上でカテゴリーに分けて検索できるような「宇部市イベント情報集約サイト」を創設し、市民へのさまざまな情報の周知とシティプロモーションにつながる情報の市外発信を強化する
④施策の実施により期待される効果(仮説)	<ul style="list-style-type: none"> ・市民一人ひとりに適した情報が届き、必要な制度等がもれなく利用できるようになる。 ・市民の要望や意見を、効果的かつ迅速に聴取し、市政に反映させることができるようになる。 ・広報業務の効率化も進んでいる。 ・これまで埋もれていた情報を対象市民に漏らすことなく発信できる。 ・民間がおこなうシティプロモーション情報も把握でき、今後の施策に活かすためのデータ蓄積が可能となる。

取組みスケジュールと目標指標				
取組内容	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度
取組内容①	LINEの新機能等の研究		LINEの新機能等のリリース	
取組内容②	AIによる情報の収集 方法の検討	集約サイトの構築	サイトの運営開始	
取組内容③	広聴システムの研究			
目標指標①	指標名	宇部市公式LINEの登録者数		
	目標値	25,000人	26,000人	28,000人
目標指標②	指標名	宇部市イベント情報集約サイトの閲覧者数		
	目標値	—	—	50,000PV

基本方針2 行政 DX による業務効率化・業務継続性強化

(1) BPR の取組推進

施策概要	
施策名	2-(1)BPRの取組推進
所管課	行革推進課
関係課	デジタル推進課
目的区分	<input checked="" type="checkbox"/> 市民サービスの向上 <input checked="" type="checkbox"/> 行政事務の効率化
施策内容	
①ありたい姿・あるべき姿 (宇部市の未来をデザインする視点で)	人口減少や少子高齢化により、人的資源や財源の制約が見込まれる中においても、多様化・複雑化する市民ニーズに的確に応えることができ、持続可能な行財政運営が確保された状態。
②現状	少子・高齢化の進行とともに、市民ニーズが多様化・複雑化する中、限られた行政資源の下で、様々な行政課題を解決し、質の高い行財政運営を進めていくためには、業務量や業務時間など、職員の負担軽減に配慮するとともに、高度化したデジタル技術の効果的な活用や、業務プロセス等の抜本的な見直しなど、更なる業務効率化・最適化を図る必要がある。
③ ①、②を踏まえて市として実施する施策の内容	<ul style="list-style-type: none"> ・高度化したデジタル技術の活用も含め、BPRの手法を活用することによって、業務プロセスの見直しや定型業務のデジタル化など、業務の効率化・最適化に向けた取組の推進 ・職員自らが業務改善に取り組めるよう、BPR活用事例の共有やEBPM研修・セミナー等の実施により、意識の醸成及びノウハウの移転
④施策の実施により期待される効果(仮説)	<ul style="list-style-type: none"> ・業務プロセス等の抜本的な見直しによって、業務の効率化・最適化が図られ、市民・事業者と行政双方の負担軽減につながる。 ・アナログ業務の非効率を取り除くことにより事務処理ミスリスクの低減を図る。 ・ノンコア業務(職員でなくてもできる業務)の負担割合を減らし、コア業務(職員でなければできない業務)に注力できる。これにより、市民目線での政策立案機能の強化やきめ細かな対応による市民サービスの向上を図る。

取組みスケジュールと目標指標					
取組内容		令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度
取組内容	取組内容①	外部視点を取り入れたBPRの実施 ・モデル事業での実証（業務量分析調査・業務の再構築・検証）		BPRに基づく業務プロセス最適化の拡張 ・各職場での自律的なBPRの推進（業務量分析調査・業務の再構築・検証）	
	取組内容②	職員への啓発・ノウハウの移転 ・BPR活用事例の共有やEBPM研修等の実施			
目標指標①	指標名	業務の再構築を実施			
	目標値	3業務	3業務	3業務以上	3業務以上
目標指標②	指標名	研修会・セミナー等の開催			
	目標値	2回	2回	2回	2回

(2) AI・RPAの利用拡大

施策概要	
施策名	2-(2)AI・RPAの利用拡大
所管課	デジタル推進課
関係課	全庁各課
目的区分	<input checked="" type="checkbox"/> 市民サービスの向上 <input checked="" type="checkbox"/> 行政事務の効率化
施策内容	
①ありたい姿・あるべき姿 (宇部市の未来をデザインする視点で)	<p>AI・RPAの利用拡大により、多くの定型業務が自動化されることで、事務が適正に執行されるとともに、職員が職員でなければできない、より価値のある業務に注力できている状態。</p> <p>また、自治体情報システムの標準化・共通化対応により、自治体間の行政事務の平準化が期待されることから、他自治体とのRPAシナリオ等の共有により、事務効率化が促進されている状態。</p>
②現状	<p>令和2年度からAI-OCR・RPAによる業務効率化に着手し、令和4年度実績では計21業務、約950時間の業務時間削減を達成しており、一定の導入効果を実現している。</p> <p>一方、電子申請フォームや総合窓口支援システム等の申請データを活用しきれていない業務も存在し、業務システムへの情報登録や印刷指示など、多くの定型業務が手動で行われている。</p> <p>このような状況では事務処理誤りにもつながるリスクが潜在することとなる。</p> <p>アナログを前提とした業務プロセス自体を見直す改革を実施した上で、AI・RPAといったデジタル技術を活用することで、住民サービスの維持・向上及び行政内部の業務効率化を目指すことが必要である。</p>
③ ①、②を踏まえて市として実施する施策の内容	<ul style="list-style-type: none"> ・アナログを前提とした業務プロセスの見直し ・AI議事録支援システムやAI-OCRの活用促進、生成AI等最新デジタル技術の活用検討 ・RPAツールの見直し（端末依存型から、より汎用的に使えるライセンスへの見直し） ・電子申請フォーム・総合窓口支援システムの申請データを用いたRPAシナリオの新規構築 ・他自治体とのRPAシナリオの共有
④施策の実施により期待される効果（仮説）	<ul style="list-style-type: none"> ・AI、RPAの活用により事務処理誤りのリスクを低減し、より適正な事務執行が可能となる。 ・AI、RPAを活用し職員の余力を生み出すことで、本来注力すべき業務に時間を充てられる。

取組みスケジュールと目標指標					
取組内容		令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度
取組内容	取組内容①	RPAツールの見直し (フローティングライセンス)			
	取組内容②	AI-OCR・RPA活用業務の拡大			
	取組内容③			他自治体とのRPAシナリオ共有・横展開 (業務の平準化)	
目標指標①	指標名	AI-OCR・RPA活用業務数(累計)			
	目標値	25業務	28業務	31業務	34業務
目標指標②	指標名	AI・RPAによる業務削減時間数(累計)			
	目標値	1,000時間	2,090時間	3,270時間	4,540時間

(3) デジタルワークスタイルの推進

施策概要	
施策名	2-(3) デジタルワークスタイルの推進
所管課	職員課
関係課	デジタル推進課、総務課
目的区分	<input type="checkbox"/> 市民サービスの向上 <input checked="" type="checkbox"/> 行政事務の効率化
施策内容	
① ありたい姿・あるべき姿 (宇部市の未来をデザインする視点で)	行政のデジタル化により、デジタルツールの活用で業務のスムーズ化が進み、自動化技術によりルーティンワークから解放され、より高度な問題解決に集中できるなど、職員の働き方はより効率的かつフレキシブルな状態。 モバイルワークの推進により、職員の生活と仕事のバランスを取りやすくするとともに、市民とのコミュニケーションもデジタル化され、市民サービスの提供が広がる状態。
② 現状	これまで職員の柔軟な働き方の実現に向けて、モバイル端末の配布やネットワーク環境の構築等の取組を実施したことでハード面の整備が進んだが、運用上の課題（業務・組織マネジメント）や人事評価、庁内で働く場所が庁舎の自席に固定されている等の課題が残る。また、ペーパーレス化に関する取組もこれまで実施してきたが、あまり効果が見られない。また現場での目視・点検等、アナログが前提となっている業務が残っている。
③ ①、②を踏まえて市として実施する施策の内容	<ul style="list-style-type: none"> ・ 座席レイアウトの変更やボックス席の設置、支所等でのテレワーク環境の整備 ・ 多様な働き方に対応したテレワーク環境を整備するため、既存制度の見直しを調査研究するとともに、テレワークの運用及び端末の検証・見直し ・ テレワークにかかるマネジメント方法を検討 ・ 時間外管理システムを活用し、職員の時間外勤務を適正に把握することで職員の働き方を検討 ・ 「人材マネジメント管理システム」を活用し、職員個々の能力を最大限発揮するため、適材適所の人員配置を検討 ・ フリーアドレスを見据えた、さらなるペーパーレス化に向けた仕組み構築の検討
④ 施策の実施により期待される効果（仮説）	<ul style="list-style-type: none"> ・ 場所にとらわれない働き方ができることで働き方改革に繋がるとともに、人員確保にも寄与する。 ・ web会議の利用促進や、その他ソリューションを活用するなど、生産性の向上に繋げる。 ・ 対面・非対面を問わず適正なマネジメント、人事評価の手法が確立することにより、柔軟な働き方が制度面から担保され、心理的安全性を保たれた状態で職員が勤務できる。 ・ ペーパーレス化の推進により市民・事業者双方の負担が軽減され、市民の利便性と市役所の業務効率化が両立できる。

取組みスケジュールと目標指標					
取組内容		令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度
取組内容	取組内容①	テレワークの利用拡充を図るとともに、現運用の検証	テレワークの運用の見直し	テレワーク端末の検証と新端末の導入検討	テレワーク端末の更新
	取組内容②	人材マネジメントシステムの導入	人材マネジメントシステムの運用・見直し		
	取組内容③	タイムクリエータ導入後の検証	システム活用の検討		
目標指標①	指標名	係長職以下の職員1人当たりの時間外勤務の平均時間(令和4年度実績：12.63時間/月)			
	目標値	10時間/月以下	10時間/月以下	10時間/月以下	10時間/月以下

(4) 自治体情報システムの標準化・共通化

施策概要	
施策名	2-(4) 自治体情報システムの標準化・共通化
所管課	デジタル推進課
関係課	関係各課
目的区分	<input checked="" type="checkbox"/> 市民サービスの向上 <input checked="" type="checkbox"/> 行政事務の効率化
施策内容	
①ありたい姿・あるべき姿 (宇部市の未来をデザインする視点で)	自治体情報システムの標準化・共通化の推進により、以下の環境が実現できている状態。 ・自治体間の窓口サービスの共通化・平準化 ・業務継続性の強化(災害発生時のデータ保全・システム復旧までの時間短縮) ・システム調達・運用に係る人的・財政的コストの削減
②現状	従来、各自治体が個別に構築・運用を続けてきた住民情報・税・国民健康保険・福祉等の自治体情報システムについて、本市では、住民サービスの維持・向上の観点を踏まえた経費削減を目指し、平成30年度から県内7市町共同で「やまぐち自治体クラウド協議会」を設立し、基幹系業務システムを共同運用している。 このような中、国において、自治体情報システムについて標準化・共同化を推進し、自治体行政のデジタル化に向けた基盤を整備していくことを目的として、「デジタル・ガバメント実行計画」、「地方公共団体情報システムの標準化に関する法律」に基づき、令和7年度末までに、自治体情報システム(住民記録、地方税、福祉など主要20業務)を、全国規模のクラウド基盤(ガバメントクラウド)上に構築された標準化・共通化対応した標準準拠システムへ移行することが努力義務化された。
③ ①、②を踏まえて市として実施する施策の内容	・「やまぐち自治体クラウド協議会」参加市町と連携した自治体情報システムの標準化・共通化対応
④施策の実施により期待される効果(仮説)	・システム運用コストや人件費が削減されることにより財政的・人力的な余力が生み出され、より注力すべき政策・業務に資源を配分できる。

取組みスケジュールと目標指標				
取組内容	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度
取組内容①	Fit & Gap作業 ～課題抽出・対策検討・方針決定			
取組内容②		標準化システムへの移行 ガバメントクラウドへの移行		
取組内容③				標準化システム稼働開始～安定稼働の維持
目標指標①	指標名	標準準拠システムへの移行		
	目標値	標準化対応に向けたFit & Gap分析作業の実施	標準準拠システムへの移行完了（20業務）	標準準拠システムでの運用開始

(5) 内部統制の強化

施策概要	
施策名	2-(5) 内部統制の強化
所管課	総務課
関係課	契約監理課
目的区分	<input type="checkbox"/> 市民サービスの向上 <input checked="" type="checkbox"/> 行政事務の効率化
施策内容	
① ありたい姿・あるべき姿 (宇部市の未来をデザインする視点で)	手引の内容の定着やデジタル技術の活用により内部統制を強化し、事務の適正な執行体制が実現している状態。
② 現状	近年、本市で発生した複数の事務処理誤り等の事案の発生を踏まえ、「行政事務を適正に執行するための手引」の作成など、内部統制強化に向けた取組を進めてきた。今後、事務処理誤りを未然に防ぐためにも、内部統制の取組の強化が求められる。
③ ①、②を踏まえて市として実施する施策の内容	<ul style="list-style-type: none"> ・業務の改善や効率化も踏まえ「行政事務を適正に執行するための手引」の内容見直し ・リスクの発生要因を減らすためのデジタル技術の活用等、内部統制強化の取組検討 ・公文書管理条例の制定による公文書の適正な管理 ・契約書の適正化に向けたAI活用の検討
④ 施策の実施により期待される効果 (仮説)	・より効果的な内部統制体制が整備され、事務処理誤りが低減される。

取組みスケジュールと目標指標				
取組内容	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度
取組内容	取組内容①	<ul style="list-style-type: none"> 各課において、日常モニタリングを実施 ミスが発生した事案の分析・業務改善 庁内の意見を聴取し、手引きの見直し 		
	取組内容②	<ul style="list-style-type: none"> 公文書管理条例の制定 公文書の手引きの改正 	<ul style="list-style-type: none"> 公文書管理条例の施行に向けての準備 	<ul style="list-style-type: none"> 公文書管理条例の施行
目標指標①	指標名	事務の適正化		
	目標値	ミス事案の分析や 庁内意見徴収	手引の見直し	ミス事案の分析や 庁内意見徴収
目標指標②	指標名	公文書の適正管理		
	目標値	公文書管理条例の制定	規則の制定や文書取扱 規程の改正、文書管理 システムの改修	公文書管理条例の施行

基本方針3 DX 推進の基盤となる庁内環境整備

(1) ICT 活用にかかる PDCA サイクルの構築

施策概要	
施策名	3-(1) ICT活用にかかるPDCAサイクルの構築
所管課	デジタル推進課
関係課	契約監理課
目的区分	<input type="checkbox"/> 市民サービスの向上 <input checked="" type="checkbox"/> 行政事務の効率化
施策内容	
①ありたい姿・あるべき姿 (宇部市の未来をデザインする視点で)	ICT活用にかかるPDCAサイクルにより、全体最適の視点でDXを推進するための仕組みが構築され、各システムのライフサイクルコストや全庁のトータルコストが最適化された状態。
②現状	これまで市民の利便性向上や業務効率化のために新規のツールや情報システム等の導入を進めてきた。一方で、ICT活用においては、他部門との連携や導入効果、後年度負担を考慮したシステム・ツールの導入が求められている状況である。 DX推進計画の策定を機に、情報システム等の調達に際し、これまで以上にガバナンス強化を図る必要がある。
③ ①、②を踏まえて市として実施する施策の内容	<ul style="list-style-type: none"> ・ DX推進にかかるガバナンス体制の整備 ・ ICT調達ガイドラインの整備
④施策の実施により期待される効果 (仮説)	<ul style="list-style-type: none"> ・ 全体最適の観点からICT技術の導入が進み、各システムのライフサイクルコストや全庁のトータルコストの最適化が期待される。

取組みスケジュールと目標指標					
取組内容		令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度
	取組内容①	ICT調達ガイドライン策定に向けた検討	ICT調達ガイドラインの整備		
	取組内容②	システム導入等の相談対応			
目標指標①	指標名	ICT調達ガイドラインの整備			
	目標値	ICT調達ガイドライン策定に向けた検討	ICT調達ガイドラインの策定	ICT調達ガイドラインの運用	

(2) DX人材の確保・育成

施策概要	
施策名	3-(2)DX人材の確保・育成
所管課	職員課
関係課	デジタル推進課
目的区分	<input type="checkbox"/> 市民サービスの向上 <input checked="" type="checkbox"/> 行政事務の効率化
施策内容	
①ありたい姿・あるべき姿 (宇部市の未来をデザインする視点で)	外部人材の確保と内部人材(職員)の育成により、職員自らの手で宇部市DXを推進している状態。
②現状	DXの取組を着実に推進するための知見が不足している。そのため外部の専門家(外部人材)の活用を進めつつ、今後本市DXの中核となる人材を育成することにより、職員が自律的にDXを推進できる体制を構築する必要がある。
③ ①、②を踏まえて市として実施する施策の内容	<ul style="list-style-type: none"> ・CIO補佐官等外部人材の活用 ・職員向けDX研修の実施及びデジタルに係る資格取得の促進 ・DX推進リーダーの選出・育成 ・本プランに対応した宇部市人財育成基本方針の見直し
④施策の実施により期待される効果(仮説)	<ul style="list-style-type: none"> ・外部の知見を学習することにより職員の能力向上や組織風土の変革に繋がる。

取組みスケジュールと目標指標					
取組内容		令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度
取組内容	取組内容①	外部人材の確保 (CIO補佐官の活用)	外部人材の確保 (CIO補佐官の活用) ※職員の育成状況に応じて検討		
	取組内容②	DX推進リーダーの育成			
	取組内容③	職員向けのDX研修の開催 (CIO補佐官の活用)			
目標指標①	指標名	DX人材の育成			
	目標値	宇部市人財育成基本方針の見直し	方針にそった人材の育成		
目標指標②	指標名	DX研修受講者数（累計）			
	目標値	150人	280人	410人	530人

(3) セキュリティ対策の徹底

施策概要	
施策名	3-(3)セキュリティ対策の徹底
所管課	デジタル推進課
関係課	
目的区分	<input type="checkbox"/> 市民サービスの向上 <input checked="" type="checkbox"/> 行政事務の効率化
施策内容	
①ありたい姿・あるべき姿 (宇部市の未来をデザインする視点で)	DXのさらなる推進を踏まえたセキュリティ対策を講じることによって、市民の行政サービスに対する信頼性を高めるとともに、職員が安心かつ効率的に職務にあたる環境が整えられた状態。
②現状	宇部市情報セキュリティポリシー基本方針の策定や毎年度実施している研修など、これまでセキュリティ対策を実施してきた。近年、全国の自治体でも情報漏洩等の問題が報告されている。このような状況を受け、DX推進と並行してさらなるセキュリティ強化が求められる。一方、セキュリティ対策が業務効率性を減じている側面もあり、セキュリティと効率性のバランス確保が求められる。
③ ①、②を踏まえて市として実施する施策の内容	<ul style="list-style-type: none"> ・国の動向を踏まえた、市のセキュリティポリシーの継続的な見直し ・セキュリティ意識向上に向けた研修の実施 ・より安全性が高く業務効率性を阻害しないセキュリティ技術の活用検討
④施策の実施により期待される効果 (仮説)	<ul style="list-style-type: none"> ・ツール・システムのセキュリティレベル向上と業務効率性の両立が可能となる。 ・職員全体のセキュリティに関する理解度と意識が向上する。

取組みスケジュールと目標指標					
取組内容	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	
取組内容	取組内容①	情報セキュリティポリシーの改訂	国の動向を踏まえたセキュリティポリシーの随時見直し		
	取組内容②	研修実施と庁内への注意喚起			
	取組内容③	より安全性が高く業務効率性を阻害しないセキュリティ技術の活用検討			
目標指標①	指標名	セキュリティ研修の実施による重大な情報セキュリティインシデント発生件数の低減			
	目標値	0件	0件	0件	0件

(4) デジタル原則に基づく規制の点検・見直し

施策概要	
施策名	3-(4) デジタル原則に基づく規制の点検・見直し
所管課	総務課
関係課	契約監理課
目的区分	<input type="checkbox"/> 市民サービスの向上 <input checked="" type="checkbox"/> 行政事務の効率化
施策内容	
① ありたい姿・あるべき姿 (宇部市の未来をデザインする視点で)	デジタル原則に基づくアナログ規制の点検・見直しを推進し、規制が合理化され官民双方の負担が軽減されている状態。
② 現状	内閣官房「デジタル田園都市国家構想総合戦略」及びそれを受けた総務省「自治体デジタル・トランスフォーメーション(DX)推進計画【第2.0版】」にて、「デジタル原則に基づく条例等の規制の点検・見直し」が具体化され、現場のデジタル化を阻害するアナログ規制について見直しを進めるものとされている。こうした国の動向を踏まえ、本市でもアナログ規制の見直しに向け検討を開始する必要がある。
③ ①、②を踏まえて市として実施する施策の内容	<ul style="list-style-type: none"> ・アナログ規制の点検・見直し試行 ・電子契約サービスの導入
④ 施策の実施により期待される効果(仮説)	<ul style="list-style-type: none"> ・規制が合理化されることにより、市民・事業者の負担が軽減されるとともに、行政の業務効率化に繋がる。

取組みスケジュールと目標指標					
取組内容		令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度
取組内容	取組内容①	条例・規則等のアナログ規制の見直し準備	条例・規則等のアナログ規制の洗い出し	必要に応じて、条例・規則等のアナログ規制の見直し	
	取組内容②	各課業務のデジタル化を進める際の、条例・規則等のアナログ規制の見直し相談対応			
目標指標①	指標名	条例等のアナログ規制の見直し			
	目標値	見直し準備・洗い出し		必要に応じた規制見直し	

(5) データ利活用の推進

施策概要	
施策名	3-(5) データ利活用の推進
所管課	デジタル推進課、防災危機管理課
関係課	全庁各課
目的区分	<input checked="" type="checkbox"/> 市民サービスの向上 <input checked="" type="checkbox"/> 行政事務の効率化
施策内容	
①ありたい姿・あるべき姿 (宇部市の未来をデザインする視点で)	<p>災害発生時やインフラ整備など、様々な場面でのデータ利活用の推進により、住民からの通報や要望に対する迅速な対応を可能にし、職員の業務効率化を図ることでより質の高い行政サービスを提供している状態。</p>
②現状	<p>災害が発生した際の被害情報が紙媒体で管理されており、庁内での情報共有、現地調査、現場対応、事務作業が非効率である。また平時における住民からの要望に対して紙媒体の地図情報をもとに対応しているため、対応に時間がかかっている。</p> <p>他にも、インフラの劣化状況の判定等の目視確認業務にて、整備範囲の広さと整備数の多さから効率化が課題となっている。</p>
③ ①、②を踏まえて市として実施する施策の内容	<ul style="list-style-type: none"> ・地図情報システムの導入及び分野横断的なデータ利活用の検討 ・衛星データの活用検討 ・オープンデータの拡充 ・インフラ施設の施設台帳の電子化
④施策の実施により期待される効果(仮説)	<ul style="list-style-type: none"> ・災害時の対応や日常的な市民からの要望や苦情への対応がより迅速になる。 ・行政の保有データの公開と市民・事業者による利活用により民間視点のサービスがさらに提供され、市民の生活の質が向上する。

取組みスケジュールと目標指標					
取組内容		令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度
	取組内容①	業務効率・市民の利便性向上のためのGIS等の導入			
	取組内容②	オープンデータの更新・見直し			
目標指標①	指標名	GIS等地図情報の活用			
	目標値	防災対応時におけるGIS等の活用検討	多分野におけるGIS等の導入検討		

基本方針5 地域 DX による活力あふれる地域社会の実現

(1) 地域社会のデジタル化

施策概要	
施策名	5-(1) 地域社会のデジタル化
所管課	市民活動課
関係課	防災危機管理課、健康増進課
目的区分	<input checked="" type="checkbox"/> 市民サービスの向上 <input type="checkbox"/> 行政事務の効率化
施策内容	
① ありたい姿・あるべき姿 (宇部市の未来をデザインする視点で)	地域社会における地域活動のデジタル化により、地域活動の負担減につながり、地域活動の持続的な運営が可能になり、地域住民間の交流が活性化し、安心して安全に暮らすことができる状態。健康無関心層を含む多くの市民が、健康づくり事業に参加し、自身のデータから健康状態やリスクを把握し、対策することで市民全体の健康寿命が延伸された状態。 災害情報の収集、共有、発信等を効率的、効果的に行い、市民が適切な避難行動をとることができる状態。 将来の社会的な自立に向けて、子どもたち一人ひとりに応じた居場所や学びの機会が確保されている状態。
② 現状	これまで地域活動の活性化を目的に市民センターやふれあいセンター（出張所）にPCやモバイルルータ、モニター、ビデオカメラ等の配備を進めてきた。今後は活用状況や利用率等を分析した上で、地域活動のさらなる活性化に向けてより効果的な活用方法を検討する必要がある。 自治会等を経由した、市民への行政サービスの提供や行政機関等からの情報伝達等の多くが紙媒体で行われており、効率化を図る必要がある。 災害発生時においては、正確な災害情報の発信とともに、市民などからの災害情報をより迅速かつ的確に収集、共有し、対応を行う体制の構築が求められている。 学校においては、様々な理由により学校に行けない不登校児童生徒が増加しており、支援の充実が求められている。
③ ①、②を踏まえて市として実施する施策の内容	<ul style="list-style-type: none"> ・自治会等が活用する電子回覧板等の機能を持つアプリの導入支援の効果についての検討 ・地域コミュニティ活動の活性化につながるデジタルツールの研究 ・地域コミュニケーションツールを活用した災害時の安否確認の事例の調査研究 ・持続可能な地域運営につながる地域活動ポイント制度の構築 ・健康無関心層が興味を持ち、誰もが楽しく健康づくりできる事業の展開 ・災害情報の収集、集約、分析、共有、発信を効果的に行うことが可能な防災システムの構築 ・災害時に支援を要する市民へ、より迅速かつ適切な支援を実施するためのシステム等の構築 ・多様な困難を抱える児童生徒に対するデジタルを活用した支援等の検討
④ 施策の実施により期待される効果（仮説）	<ul style="list-style-type: none"> ・自治会等の業務が軽減されることにより、持続可能な運営が可能となる。 ・災害時の安否確認等が容易になるなど、防災面の効果が期待できる。

取組みスケジュールと目標指標					
取組内容	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	
取組内容①	電子回覧板アプリ導入の実証実施	導入支援制度の構築	本格導入/導入自治会数の拡充（横展開）		
取組内容②	デジタルツールの研究				
取組内容③	総合防災情報システムの構築				
目標指標①	指標名	電子回覧板機能アプリ導入実証実験	導入支援制度の検討	導入自治会数	導入自治会数
	目標値	1モデル地区にて実証実施	導入支援制度の構築	2自治会	5自治会
目標指標②	指標名	総合防災情報システムの構築			
	目標値	総合防災情報システムの導入検討	総合防災情報システムの導入	総合防災情報システムの運用・更新	総合防災情報システムの運用・更新

(2) デジタルデバインド対策

施策概要	
施策名	5-(2) デジタルデバインド対策
所管課	市民活動課
関係課	高齢者総合支援課、障害福祉課
目的区分	<input checked="" type="checkbox"/> 市民サービスの向上 <input type="checkbox"/> 行政事務の効率化
施策内容	
① ありたい姿・あるべき姿 (宇部市の未来をデザインする視点で)	<p>高齢者や、デジタル支援が必要な方のデジタル機器の利用を促進しデジタル格差の解消を目指すことにより、全ての市民がデジタル社会の各種サービスを利用できるようにするとともに、災害時や緊急時の情報共有が確保されている状態。</p>
② 現状	<p>近年デジタル技術の発展は著しく、各種サービスの利用にデジタル機器の使用が必要とされる機会が今後も増えることが想定されるが、高齢者等がデジタル機器を十分に活用できていない。このため、高齢者向けのスマホ教室や障害者向けのパソコン講習の開催等の取組を進めてきたが、未だ支援を必要とする市民は多い。</p>
③ ①、②を踏まえて市として実施する施策の内容	<ul style="list-style-type: none"> ・ デジタル機器の活用に不安のある高齢者やデジタル支援が必要な方が、デジタルの楽しさや利便性を理解し、デジタルを通じて、より豊かな生活を実現できるよう高齢者スマホ教室やスマホ出前教室を実施 ・ スマホ教室受講者やデジタルに精通した地域住民が、デジタルの活用方法や利便性、楽しさを教えあう、地域コミュニティ活動を通じた、地域でのデジタルデバインド解消の仕組みづくりやツールの導入に取り組む。
④ 施策の実施により期待される効果(仮説)	<ul style="list-style-type: none"> ・ 高齢者のデジタル機器の利用頻度が増加することにより高齢者が取り残されないデジタル化に繋がる。 ・ デジタル技術を活用することにより、必要な情報やサービスが効果的かつ迅速に取得できる。 ・ デジタル技術を活用することにより、多様な住民の交流が促進され、地域活動の活性化につながる。

取組みスケジュールと目標指標				
取組内容	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度
取組内容①	高齢者スマホ教室			
取組内容②	スマホ出前教室			
取組内容③	デジタルデバイド解消に向けたツールの導入検討			
目標指標①	指標名	デジタルデバイド解消のためのスマホ教室参加者		
	目標値	参加者580人	参加者580人	参加者580人
目標指標②	指標名	スマホ等を活用した地域での交流イベント件数		
	目標値	24件	32件	40件