

境港市  
みんなが笑顔になるデジタル市役所計画  
(境港市DX推進計画)

令和5年2月  
鳥取県境港市

# 内容

---

1	計画策定の背景と趣旨	1
2	計画の位置づけ	2
3	計画の目標	3
4	計画の期間	3
5	計画の基本方針	4
	（1）基本方針1 利便性の向上	4
	（2）基本方針2 業務の効率化	5
	（3）課題と目指す方向	6
	ア 窓口・手続き	6
	イ 決済・契約	7
	ウ 情報発信	8
	エ 事務処理	9
6	具体的な取組（重点的な取組内容）	10
	（1）情報システムの標準化・共通化	10
	（2）マイナンバーカード普及促進と利活用	11
	（3）行政手続きオンライン化	11
	（4）AI・RPAの活用	12
	（5）柔軟な事務環境の実現・テレワークの推進	12
	（6）情報セキュリティ対策	13
	（7）地域DXの推進	13
	（8）デジタルデバイド（情報格差）対策	14
	（9）デジタル人材育成	14
	（10）データ利活用の促進	14
	（11）キャッシュレス決済の推進	15
	（12）事務処理デジタル化の推進	15
	（13）窓口スマート化の推進	16
	（14）広報デジタル化の推進	16
7	推進体制	17
8	用語の説明（五十音順 アルファベット順）	18

# 1 計画策定の背景と趣旨

本市は、「環日本海オアシス都市～笑顔あふれる 日本一住みたいまち 境港～」を目指す将来都市像として「境港市まちづくり総合プラン（第10次境港市総合計画）」を策定しています。計画の達成に向けた基本目標の一つとして「未来につけを回さないまちづくり」を定めており、取り組んでいるところです。

昨今、新型コロナウイルス感染症の世界的な流行により、我々の取り巻く生活環境が大きく変わりました。オンライン会議やテレワークなどの導入が進み、これらを利用することが当たり前になってきました。

国も令和3年9月にデジタル庁を設置し、更に「デジタル田園都市国家構想」の実現を掲げて、デジタルを通じた地方活性化を進めています。

日本全体では、少子高齢化という人口構造の変化が加速度的に進行しており、2040年には高齢者人口がピークを迎える一方、働き手が不足することが予想されています。本市においては10年後の人口が3万人を割り込むとされています。人口減少が進むなか、行政サービスの維持・向上に加え、福祉需要の増大にも対応していくことが求められています。

本市を取り巻く情勢は大きく変化しており、今後も変化し続けていきます。「境港市まちづくり総合プラン」の基本目標である「未来につけを回さないまちづくり」を達成するためには、行政自らが、デジタル技術を活用することで、変革「DX（デジタル・トランスフォーメーション）」していく必要があります。

DXを推進するにあたり、職員の業務効率化によるコスト削減だけでなく、市民や事業者の利便性を向上することも大切です。「市民」「事業者」「職員」すべての人にやさしい市役所を目指し、将来のDXが実現した市役所への道筋を示すものとして、本計画を策定しました。

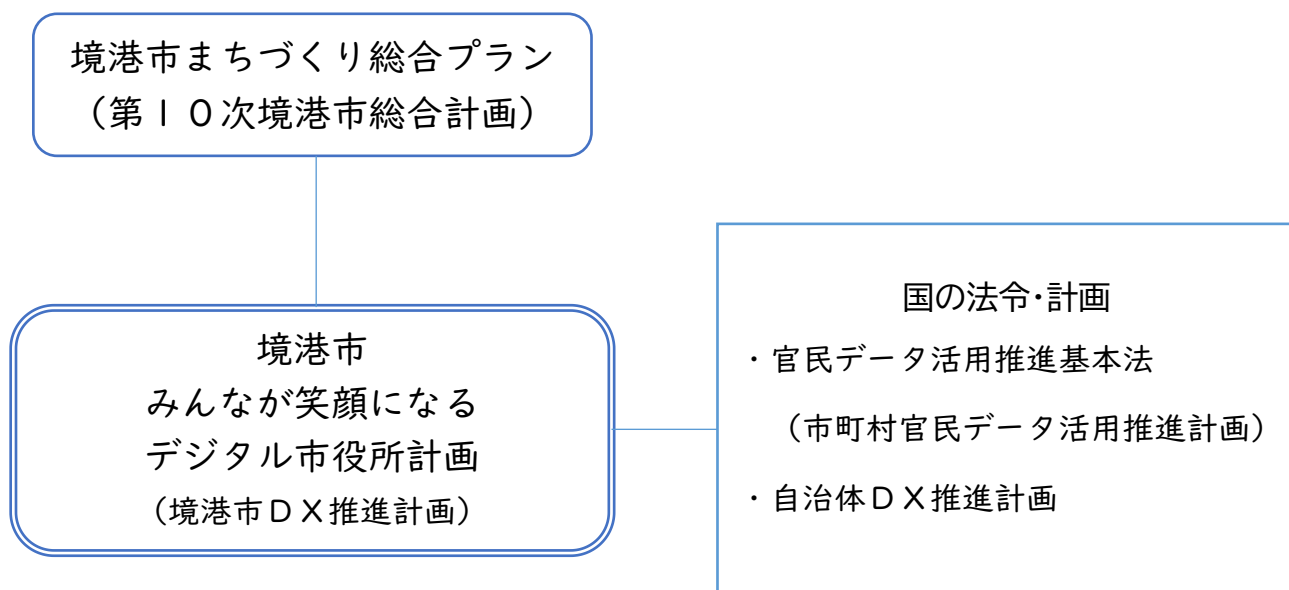


## 2 計画の位置づけ

「境港市まちづくり総合プラン（第10次境港市総合計画）」を実現するための個別方針として位置づけます。

「境港市まちづくり総合プラン（第10次境港市総合計画）」  
基本構想（まちづくりビジョン）  
3 将来都市像実現のための基本目標  
（5）未来につけを回さないまちづくり  
デジタル化の推進

また、「官民データ活用推進基本法（平成28年法律第103号）」第9条に規定する、「市町村官民データ活用推進計画」、及び、総務省「自治体DX推進計画（令和2年12月）」が示す取組事項を具体化するための方針として位置づけます。



### 3 計画の目標

---

#### 『DXによる、未来につけを回さないまちづくり』

～「市民」「事業者」「職員」みんなが笑顔になる市役所を目指して～

行政サービスのDXを推進し、市民や事業者の利便性向上を目指します。

また、職員が行っている業務をデジタル化することで、業務の効率化を促進し、コスト削減だけでなく、余った時間を市民ひとりひとりに向き合う時間や政策課題を検討する時間に振り分け、市民サービスの向上も目指します。

### 4 計画の期間

---

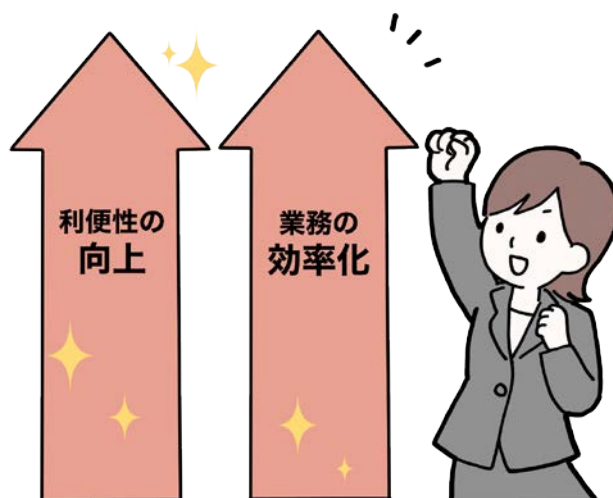
本計画は、「境港市まちづくり総合プラン（第10次境港市総合計画）」の期間内である、令和5年度から令和8年度までの期間とします。

ただしデジタル技術の進展や、社会情勢、市民のニーズ変化に適切に対応できるように、計画期間にこだわることなく、適宜見直しを行います。

令和4年度 (2022年度)	令和5年度 (2023年度)	令和6年度 (2024年度)	令和7年度 (2025年度)	令和8年度 (2026年度)
境港市まちづくり総合プラン				
境港市みんなが笑顔になるデジタル市役所計画 (境港市DX推進計画) ※適宜見直し				

## 5 計画の基本方針

次の2つの柱によりDXを推進し、少ない職員でも行政サービスの向上を目指します。



### (1)基本方針1 利便性の向上

市民ひとりひとりが、自分にあった方法で行政サービスを利用できる、「みんなが笑顔になる市役所」を目指します。

#### ①書かない窓口

何枚も書類を書かなくても手続きができる窓口を目指します。

#### ②行かない窓口

市役所に行かなくてもよい窓口を目指します。（相談のために「来たい」人も、これまでどおり歓迎します）

#### ③迷わない窓口

迷うことなく、スピーディーに手続きができる窓口を目指します。

## (2)基本方針2 業務の効率化

職員がDXを「自分ごと」として捉え、主体的に改革を実行でき、働き方を変えていける環境を目指すために、ペーパーレス化等を進め、業務の効率化を図っていきます。

### ①デジタルに適した環境

これまでの「考え方」を変えていきます。

これまでは紙での手順（手続き）が前提（申請→決裁→通知）だったものを、デジタル技術に適した手順（手続き）・方法に変えていきます。

定型的な処理はロボットに任せ、職員は、クリエイティブな業務や、コミュニケーションを必要とする業務など、人でないとできない業務に集中できる環境に変えていきます。

### ②ペーパーレスな環境

脱炭素社会の実現に向けてペーパーレス化を推進します。

ペーパーレス化を進めることで、事務処理の効率化を図るとともに、紙文書等の保存場所を削減するなど、事務スペースの効率化を図ります。

### ③柔軟な働き方ができる環境

職員一人一人の事情にあわせて、自分のペースで仕事ができる環境に変えていきます。



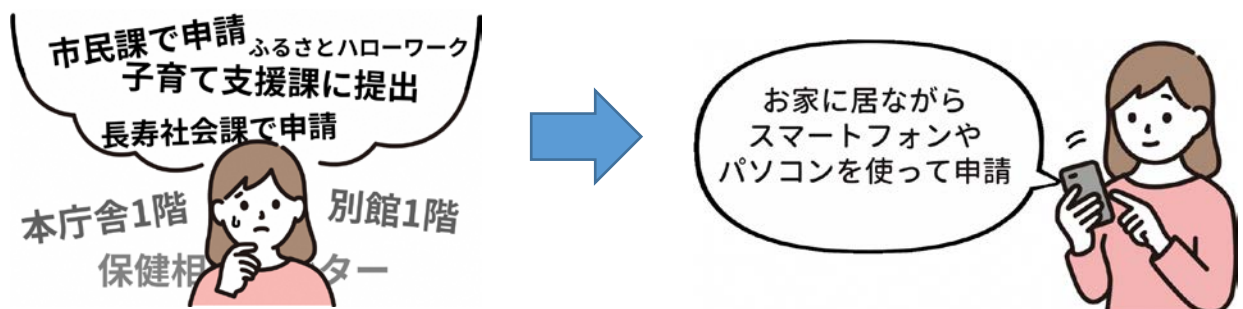
### (3)課題と目指す方向

#### ア 窓口・手続き

課題	
市民・事業者の視点	職員の視点
<ul style="list-style-type: none"> <li>● 開庁時間内に窓口に出向かないと手続きできない。</li> <li>● 出生時、転入時など何枚も書類を書かされる。いろんな部署（窓口）に行かされる。終わったと思ったら、まだやることが残っていた。</li> <li>● 窓口で待たされる。（順番待ち、職員の処理待ち）</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 窓口対応の件数が多く、他の業務に時間を割けない。</li> <li>● システムへ入力するといった単純作業が多く、手書きの文字を間違えるといったミスも起きかねない。</li> <li>● 年々新しい業務が増える。制度が多すぎて、把握しきれない。資料も膨大で必要な内容を見つけるのが困難。</li> </ul>



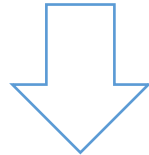
解決のため目指す方向
<ul style="list-style-type: none"> <li>● すべての手続きがオンラインで可能。</li> <li>● スマート窓口。（ワンストップで完結、書類を書かなくても良い）</li> <li>● 個人の状況に応じ、どんな手続きが必要かをナビゲート。（「何をすればいいのか」「必要なものは何か」など、事前に手続きの流れを把握することができる）</li> <li>● いつでも、すぐに必要な情報を見つけることができる。</li> </ul>





## イ 決済・契約

課題	
市民・事業者の視点	職員の視点
<ul style="list-style-type: none"><li>● 現金を持ち歩きたくない。銀行やATMに行くのが面倒。</li><li>● 納付書を無くして払えない。</li><li>● 契約書や領収書に印紙を貼るのが負担。</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>● 公金（現金）管理の負担を減らしたい。釣銭の準備に手間がかかる。</li><li>● 徴収時に手持ちがなく払えないといった場面を減らしたい。</li><li>● 接触によるコロナ感染リスクが心配。</li></ul>

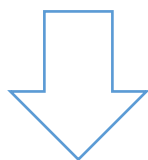


解決のため目指す方向
<ul style="list-style-type: none"><li>● キャッシュレス決済。いつでも、どこでも支払いが可能。</li><li>● 納付書がなくても、オンラインで手続きができる。</li><li>● 現金取り扱いの潜在的なリスクの減。（数え間違い等のミスや不正）</li></ul>



## ウ 情報発信

課題	
市民・事業者の視点	職員の視点
<ul style="list-style-type: none"> <li>● 知りたいときに、知りたい情報を見つけるのが大変。</li> <li>● 自分に必要な情報が届いて欲しい。 (興味がない。市報や新聞を読まない人にも、必要なお知らせを届ける仕組み)</li> <li>● 子どもの成長にあわせたサポートを受けたい。</li> <li>● デジタルが苦手な人、スマホを持たない人などが不利にならないようにして欲しい。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● ホームページ、SNS等の更新や管理の手間がとれない。管理が行き届かなくなり、更新されない情報、リンク切れなどが生じる。</li> <li>● ホームページなどのスマートフォン対応を進めたい。</li> <li>● ひとりひとりのライフイベントにあわせて情報発信したい。(例えば、子どもの月齢、就園、就学等に応じた発信)</li> <li>● 高齢者、子ども、障がい者、外国人などへの配慮。</li> </ul>



解決のため目指す方向
<ul style="list-style-type: none"> <li>● すべての情報がホームページにあり簡単に検索できる。</li> <li>● ホームページ、SNS、市報等が連動して更新される。</li> <li>● リンク切れ等は自動でチェック、プッシュ配信への対応。</li> <li>● 転入・転出・出産などのイベントにあわせた情報発信。</li> <li>● 操作方法のサポート。紙での申請も可能とする。</li> <li>● スマホの翻訳機能や読み上げ機能を阻害しない。</li> </ul>

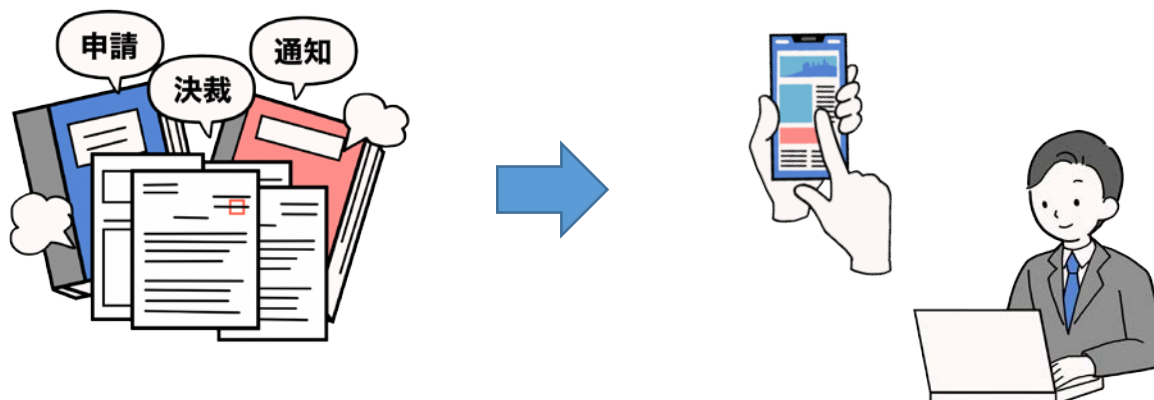


## 工 事務処理

課題	
市民・事業者の視点	職員の視点
<ul style="list-style-type: none"> <li>● 感染症・災害などでも市のサービスがストップせず、事業が継続されないと困る。</li> <li>● 個人情報が悪用されたりする不安を減らして欲しい。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● ペーパーレス化が進んでおらず、事務スペースの確保や、省資源化・CO2削減が難しい。</li> <li>● データはクラウドで管理し、個人情報などはパソコン内部に一切持たないようにしたい。</li> <li>● パソコンがあればどこでも仕事できるようにしたい。</li> <li>● 古い文書・資料でもすぐ見つけたい。再利用による業務効率の改善をはかりたい。</li> </ul>



解決のため目指す方向
<ul style="list-style-type: none"> <li>● 申請→決裁→通知といった一連の処理をペーパーレス化。（文書管理や決裁手続きのデジタル化）</li> <li>● スマート手続きを実現するため、個人情報の活用方法を確立。 （本人が事前に入力・登録した情報を、複数の手続きで使用できるルール等の整理）</li> <li>● 文書管理の見直し。保存された文書の保存期間管理や検索機能の充実。</li> <li>● テレワークやフリーアドレスに対応し、「場」にしばられず業務ができる体制をつくる。</li> </ul>



## 6 具体的な取組(重点的な取組内容)

基本方針に従い、次の項目について重点的に取り組みます。

なお、数値目標の設定や事業費の積算は行わず、迅速かつ柔軟に対応するため、具体的な事業の実施については、毎年度の予算編成の中で検討していきます。

### (1)情報システムの標準化・共通化

(自治体DX推進計画：重点取組事項)

基幹業務システムの20業務(※)について、令和7年度末までに国が策定する標準仕様に準拠したシステムへ移行します。近隣自治体と連携して取り組むことで、費用の節減や効率的な情報システムの導入、運用を目指します。

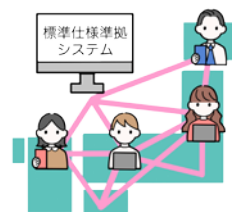
また移行にあたっては、業務手順を見直す(BPR)などにより、デジタル処理を前提とした業務手順とすることで、市民の利便性向上や職員の業務効率改善の効果が発揮できるように取り組んでいきます。

#### ※対象となる20業務

児童手当、住民基本台帳、戸籍の附票、印鑑登録、選挙人名簿管理、固定資産税、個人住民税、法人住民税、軽自動車税、戸籍、就学、国民健康保険、国民年金、障害者福祉、後期高齢者医療、介護保険、生活保護、健康管理、児童扶養手当、子ども・子育て支援

#### 【取組】

基幹業務システムの標準仕様準拠システムへの移行  
ガバメントクラウドへの移行  
業務手順の見直し(BPR)



## (2)マイナンバーカード普及促進と利活用

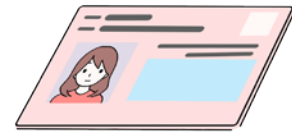
(自治体DX推進計画：重点取組事項)

オンラインでの行政手続きや、コンビニでの住民票などの証明書等の交付など、行政サービスのデジタル化を進める上で、マイナンバーカードによるオンラインでの本人確認は欠かせないものとなっています。

マイナンバーカードはデジタル社会の基盤となるものなので、全ての市民にマイナンバーカードを持ってもらえるよう、積極的に普及促進に取り組みます。

### 【取組】

マイナンバーカード活用の啓発  
証明書等のコンビニ交付サービス  
マイナンバーカードの出張申請サービス



## (3)行政手続きオンライン化

(自治体DX推進計画：重点取組事項)

市民、事業者の利便性が向上するよう、申請、届出、申し込み、入札、施設予約などが、いつでも、どこでも、手続きできるように、全ての手続きのオンライン化に取り組みます。

まず子育てや介護などの手続きのオンライン化を確実に進め、その他手続きについても、合わせてオンライン化を進めます。

### 【取組】

ぴったりサービス（マイナポータル）の活用  
とっとり電子申請サービスを利用した手続きの拡充  
電子入札サービスの導入  
施設予約サービスの導入



## (4)AI・RPAの活用

(自治体DX推進計画：重点取組事項)

限られた人材で持続可能な行政サービスを提供し続けるために、AI(人工知能)やRPA(ロボットによる業務自動化)などのデジタル技術を活用し、業務改善を図っていく必要があります。

他市町村の取組事例などを参考にしながら、AI、RPAを積極的に活用して事務の自動化、効率化を図ります。

### 【取組】

AIチャットボット・AI議事録作成支援システムの運用  
AI-OCRとRPAによる自動化の検討  
ノーコード・ローコードツールの活用



## (5)柔軟な事務環境の実現・テレワークの推進

(自治体DX推進計画：重点取組事項)

公民館、自宅など、庁舎以外の場所や、庁舎内においても会議室など自席以外の場所でも、柔軟な働き方ができるように、庁内ネットワークの環境整備を進めます。

セキュリティを確保しながら、柔軟性の高いテレワーク環境を整備します。

このことにより、新たな市民ニーズ・政策課題への対応、災害・感染症などが生じた際の対応、ライフワークバランスの実現など、さまざまな課題に柔軟に対応できる事務環境の実現を図ります。

### 【取組】

在宅勤務、サテライトオフィスの環境整備  
モバイルワークの環境整備  
フリーアドレスの環境整備  
BCP(事業継続計画)への対応



## (6)情報セキュリティ対策

(自治体DX推進計画：重点取組事項)

デジタル化が進むと、ますます情報セキュリティ対策が重要となっていきます。

情報システム強靱性向上モデルに沿った物理セキュリティ対策を行い、情報セキュリティポリシーを遵守し、安心して行政サービスが利用できるように情報セキュリティ対策を徹底します。

### 【取組】

国が定める情報システム強靱性向上モデルへの準拠  
情報セキュリティポリシーの遵守



## (7)地域DXの推進

中小企業の多い本市において地域DXを進めるには、まず市役所が率先してデジタル化に取り組み、中小企業を牽引していきます。

地域DXを推進するために必要となる、光ファイバーや5G（第5世代移動通信技術）といった通信インフラは、市内全域でサービス提供が開始されていますが、今後も必要に応じて、通信インフラの充実について関係機関への働きかけを行っていきます。

圏域の市町村で連携し、地域DXの推進に取り組みます。

### 【取組】

自治体DX推進協議会（3市5町）での検討  
スマートシティに向けた検討  
通信インフラの充実（FTTH、5G）

## (8) デジタルデバイド(情報格差)対策

デジタルが苦手な人が不利になることがないように、県や関係団体と協力して、高齢者向けスマホ教室などデジタルデバイド(情報格差)対策に取り組めます。

### 【取組】

マイナンバーカードの普及促進  
高齢者向けスマートフォン教室

## (9) デジタル人材育成

職員が「自分ごと」として捉え、当事者意識をもってDXに取り組めるよう、研修の充実など、職員のICTリテラシーの向上に取り組めます。

### 【取組】

職員研修の充実  
デジタル専門人材の受け入れ  
デジタル化推進ワーキングチームの活動



## (10) データ利活用の促進

本市が保有するデータを、市民、民間企業などが有効活用できるよう、積極的にオープンデータ化して公開していきます。

### 【取組】

オープンデータ化の推進  
3D都市モデルの構築  
統合型GIS(地理情報システム)の導入





## (11) キャッシュレス決済の推進

窓口のキャッシュレス化を進め、自分に合った決済方法が選べるようになることで、市民の利便性を高めるとともに、現金の取り扱いを減らすことで事務の効率化を図っていきます。

### 【取組】

窓口のキャッシュレス決済の推進  
市税等のスマホ決済の拡充



## (12) 事務処理デジタル化の推進

これまでの市役所の事務処理では、書面、押印による決裁が当たり前でしたが、これを根本から見直し、押印廃止やペーパーレスを進め、市役所の事務処理のデジタル化を進めます。

### 【取組】

文書管理・電子決裁システムの導入  
電子契約サービスの導入  
押印廃止・ペーパーレス化の推進



## (13)窓口スマート化の推進

窓口のスマート化を図り「迷わせない、何度も聞かない、書かせない」窓口を目指します。

また職員も、同じ情報を何度も入力することなく、処理に必要な情報を自動的に集めるシステムなどにより、事務の効率化を図っていきます。

### 【取組】

スマート窓口、ワンストップ窓口の検討  
事前申請システムの導入  
書面、押印廃止の推進

## (14)広報デジタル化の推進

ホームページのスマートフォン対応を進め、必要な情報がすぐに取り出せるホームページを目指します。またSNS等の活用により、必要な人に、必要な情報が届く情報発信を目指します。

### 【取組】

ホームページの充実  
LINE、TwitterなどSNSの活用  
母子手帳アプリ

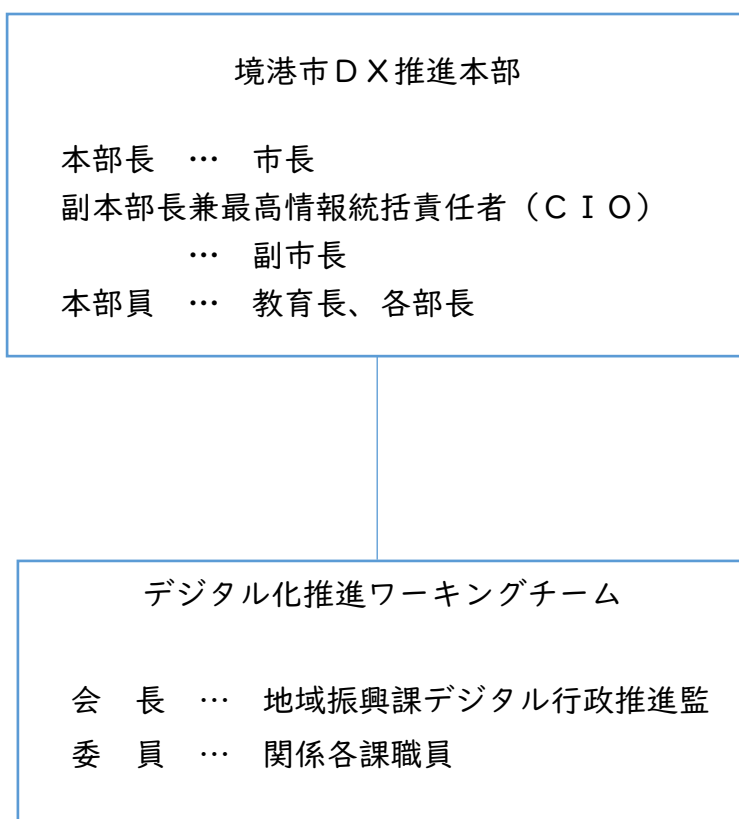


## 7 推進体制

---

D X推進に係る施策を総合的かつ計画的に推進するため、「境港市D X推進本部」を設置します。

また、部署横断的なメンバーで構成する「デジタル化推進ワーキングチーム」が具体的な検討を行うことで、D Xの推進体制を構築します。



事務局：地域振興課広報情報係

## 8 用語の説明(五十音順 アルファベット順)

---

➤ ウェブサイト

ホームページのサービスを提供しているシステムやサーバーのこと。

➤ オープンデータ

国、地方公共団体及び事業者が保有する官民データのうち、国民誰もがインターネット等を通じて容易に利用（加工、編集、再配布等）できるよう、次のいずれの項目にも該当する形で公開されたデータのこと。

①営利目的、非営利目的を問わず二次利用可能なルールが適用されたもの

②機械判読に適したもの

③無償で利用できるもの

➤ ガバメントクラウド

政府共通のクラウドサービス利用環境のこと。地方自治体の情報システムもガバメントクラウドを利用する計画である。

➤ 官民データ

電磁的記録に記録された情報であって、国若しくは地方公共団体又は独立行政法人若しくはその他の事業者により、その事務又は事業の遂行に当たり管理され、利用され、又は提供されるもの。

➤ キャッシュレス決済

クレジットカード、電子マネー、QRコード決済などにより、現金を使わずに支払うこと。

➤ クラウド

インターネットなどのネットワーク経由でユーザーにサービスを提供する形態のこと。

➤ サテライトオフィス

企業や団体の本拠から離れた場所に設置されたオフィスで、さまざまな働き方に対応するため必要最小限の機能を保持しているオフィスのこと。

➤ 情報セキュリティポリシー

企業や団体などの組織における情報資産の情報セキュリティ対策について、総合的、体系的かつ具体的にとりまとめたもの。

- スマート窓口  
スマートフォンやマイナンバーカードなどを活用して、申請書等を書くことなく手続きが行える窓口のこと。
- 地域DX  
デジタル技術の活用を通して、地域の市民生活や経済活動を変革すること。
- チャットボット  
インターネットを介して、自動的に会話を行うプログラムのこと
- テレワーク  
ICTを活用した時間や場所を有効に活用できる柔軟な働き方のこと。在宅勤務、サテライトオフィス勤務、モバイル勤務などがある。
- ノーコード・ローコードツール  
ソースコードの記述を行わない、又は、少ないソースコードで開発ができるツールのこと。プログラミングに関する専門知識が不要で開発が可能となる。
- ぴったりサービス（マイナポータル）  
政府が運用する子育てや介護など、行政手続のオンライン窓口のこと。オンライン申請のほか、行政機関が保有する自分の情報の確認や、行政機関等からのお知らせ通知の受信などのサービスが提供される。
- フリーアドレス  
オフィスの中で固定の席を持たず、自由に好きな席で仕事を進めるスタイルのこと。
- モバイルワーク  
ノートパソコンやスマートフォンなどのモバイル端末を利用し、移動中の交通機関内や、出張先などで仕事をする労働形態のこと。
- ワンストップ  
複数の窓口に行くことなく、1つの窓口で必要な手続きが全て行えること。
- AI  
人工知能（Artificial Intelligence）の略で、知的な機械、特に、知的なコンピュータプログラムを作る科学と技術。
- BPR  
Business Process Re-engineering の略で、業務本来の目的に向かって既存の組織や制度を抜本的に見直し、プロセスの視点で、職務、業務フロー、管理機構、情報システムをデザインし直すこと。

➤ C I O

Chief Information Officer の略で、組織の最高情報統括責任者のこと。情報システムの最適化の役割に加え、組織全体を俯瞰した、経営の変革を推進する主導的役割が求められる。

➤ D X (デジタル・トランスフォーメーション)

Digital Transformation の略で、I C Tの浸透が人々の生活をあらゆる面でより良い方向に変化させること

➤ F T T H

Fiber To The Home の略で、光ファイバーケーブルを自宅まで引き込む配線方式のこと。

➤ I C T

Information and Communication Technology の略で、情報処理及び通信技術の総称。

➤ I C Tリテラシー

I C T分野での事象や情報等を正しく理解、解釈して活用できるための知識、能力、活用力。

➤ O C R

画像の中にあるテキストを認識し、文字データに変換する技術。

➤ R P A

Robotic Process Automation の略で、これまで人間のみが対応可能と想定されていた作業、若しくはより高度な作業を、人間に代わって実施できるルールエンジンやA I、機械学習等を含む認知技術を活用して代行・代替する取組のこと。

➤ S N S

Social Networking Service の略で、登録された利用者同士が交流できるウェブサイトの会員制サービスのこと

➤ 5 G

第5世代移動通信システムのこと。「高速・大容量」「低遅延」「多接続」の3つの特徴がある。



## 境港市みんなが笑顔になるデジタル市役所計画

### (境港市DX推進計画)

2023年度(令和5年度) - 2026年度(令和8年度)

【編集・発行】 境港市デジタル化推進ワーキングチーム  
事務局：境港市総務部地域振興課広報情報係  
〒684-8501 鳥取県境港市上道町3000番地  
電話：0859-47-1010  
FAX：0859-44-3001  
メール：[infosys@city.sakaiminato.lg.jp](mailto:infosys@city.sakaiminato.lg.jp)