

出雲市デジタルファースト推進計画

(出雲市官民データ活用推進計画)

令和3年(2021)3月

出雲市



出雲市デジタルファースト宣言

人口減少、少子・高齢化の進行などの社会課題への対応、安全・安心な生活を守るための環境整備、Society5.0¹時代にふさわしいスマートシティ²実現のため、出雲市はAI³・ICT⁴等の先端技術などデジタルの力を最大限に活用し、「市民サービス」「まちづくり」「産業・観光」において“デジタルファースト⁵”で取り組み、持続可能な都市づくりを推進することを宣言します。

令和2年6月12日 出雲市長 長岡 秀人

市民サービスのデジタルファースト

デジタルの力を活用した最適な市民サービスを提供し、市民の利便性向上を図ります。また、事務の効率化により、スマートでスピーディな行政運営を実現します。

まちづくりのデジタルファースト

防災、福祉・医療、都市・交通、教育などあらゆる分野で、デジタルの力を最大限に活用することで、将来にわたって安全・安心な「活気あふれる出雲市」であり続けるまちづくりを市民の皆様とともに進めます。

産業・観光のデジタルファースト

AI・ICTなどの先端技術を活用した次世代の産業モデルへのシフトを加速させ、産業振興を図ります。また、交流人口⁶・関係人口⁷のさらなる拡大に向けて、デジタルを活用したマーケティングやプロモーションを積極的かつ戦略的に展開します。

(用語解説)

※ 本計画記載の用語解説については、国の助成制度等の定義と異なる場合がある。

- 1 我が国が目指すべき未来社会の姿。これまでの情報社会（Society4.0）では不十分であった分野横断的な連携を実現し、経済発展と社会問題の解決を両立する人間中心の社会。
- 2 都市機能・サービスを先進的技術の活用により高度化・効率化することで、人々が便利・快適・安全に暮らせる街のこと。
- 3 Artificial Intelligence（人工知能）の略。人間が行う学習・判断等の知的な活動を、コンピューターが行えるようにすることを目指すテクノロジーのこと。
- 4 Information and Communication Technology(情報通信技術)の略。コンピューター、インターネット等の情報処理及び通信技術の総称。
- 5 本市においては、市民の満足度の最大化を図るため、市民サービス、都市づくり、行政運営等あらゆる施策に対し、デジタルの力を最大限に活用すること。デジタルファーストによるスマートシティの実現により、持続可能な都市づくりを目指す。なお、デジタル手法におけるデジタルファーストは、個々の手続が一貫してデジタルで完結することを意味し、「ワンスオンリー」「コネクテッド・ワンストップ」と並ぶデジタル化の基本原則の一つ。
- 6 その地域を訪れ、住民と交流をする人々のこと。一般的に観光が目的。
- 7 その地域と関係を持ち、地域に何度も通い、特定の住民と交流を重ねる人々のこと。

目次

I 計画策定の背景	4
1 社会的背景	4
2 国の DX 推進の動き	5
(1) 官民データ活用推進基本法について	5
(2) スマートシティについて	7
(3) 自治体 DX 推進計画について	8
II 出雲市の現状・課題	11
1 出雲市総合振興計画について	11
2 これまでのデジタル化の取組・課題	12
(1) これまでのデジタル化の取組	12
(2) 今後のデジタル化の課題	14
III 基本構想	15
1 計画の位置づけ	15
2 計画の期間	16
3 推進体制	17
4 デジタルファースト推進 3つの基本理念	18
(1) 市民本位 ～DXにより市民の多様な幸せを実現～	18
(2) 快適なまちづくり ～DXによるスマートシティの実現～	18
(3) 官民共創 ～DXによるイノベーションの創出～	18
5 将来像	19
6 官民データ活用の推進に関する施策の基本的な方針	20
(1) 手続における情報通信の技術の利用等に係る取組（行政手続等のオンライン化原則）	20
(2) 官民データの容易な利用等に係る取組（オープンデータの推進）	20
(3) 個人番号カードの普及及び活用に係る取組（マイナンバーカードの普及・活用）	20
(4) 利用の機会等の格差の是正に係る取組（デジタルデバイド対策）	21
(5) 情報システムに係る規格の整備及び互換性の確保等に係る取組（情報システム改革、BPR）	21
IV 基本施策	22
1 取組の全体像	22
2 各分野の取組	23
(1) 市民サービスのデジタルファースト	23
(2) まちづくりのデジタルファースト	26
(3) 産業・観光のデジタルファースト	29
(4) 共通の取組	31
V 資料	33
デジタルファースト推進本部ワーキンググループ（WG）での検討結果	33
(1) 市民生活 WG	33
(2) 市民活動 WG	34
(3) 防災 WG	35
(4) 福祉・医療 WG	35
(5) 都市・交通 WG	37
(6) 教育・子育て WG	38
(7) 産業・観光 WG	39

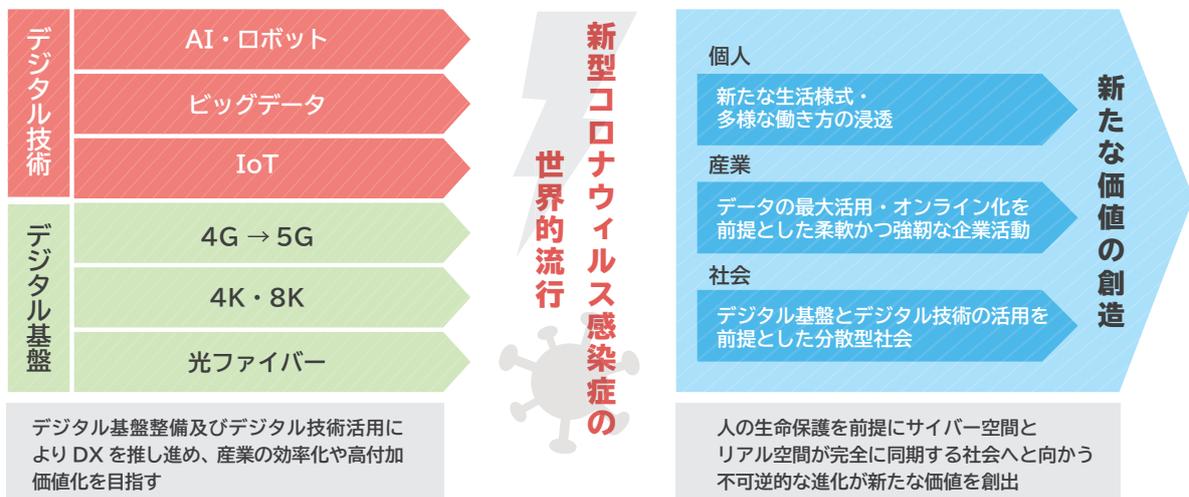
I 計画策定の背景

1 社会的背景

近年、我が国では、急速に進行する少子高齢化及び人口減少、各地で顕在化する社会インフラの老朽化、自然災害の大規模化等の問題が発生しています。加えて新型コロナウイルス感染症の世界規模での拡大は人々の生命や生活のみならず、経済、社会、国際政治、さらには人々の行動・意識・価値観にまで大きな影響を及ぼしました。

このように急速かつ大規模な変化が多発する環境において、既存の手法の踏襲で社会課題を解決することには限界があり、また、超高齢化社会、労働人口減少下における社会保障制度の維持をはじめとして、防災・減災や公共インフラの維持、子育て支援、教育・医療・福祉の充実、産業・観光の振興等、社会課題も多様化かつ広域化している状況です。

そのような社会課題の解決のカギとなるのが、高度なデジタル社会への変革である「デジタル・トランスフォーメーション⁸（以下、「DX」という。）」です。DXの取組により、行政はもちろんのこと、社会全体のデジタル基盤整備及びデジタル技術活用を進め、デジタルで可能なサービスが広く浸透し、さらにそれらのサービスが連動していくことで、新型コロナウイルス感染症への対応を含め、様々な社会課題を解決し、価値を創造することが期待されています。



< 新型コロナウイルス感染症の世界的流行で重要性を増すDX >

出典：「令和2年版情報通信白書」（総務省）より作成

<https://www.soumu.go.jp/johotsusintokei/whitepaper/ja/r02/pdf/n1000000.pdf>

8 Digital transformation（デジタル技術による変革）のこと。デジタル技術を活用して業務、組織、企業文化等を変革し、様々な課題を解決すると同時に新しい価値を創造すること。

2 国の DX 推進の動き

国においては、高度なデジタル社会の実現に向けて、平成 28 年 12 月に「官民データ活用推進基本法（平成 28 年法律第 103 号）」を制定し、市町村に対してデジタル化を進めるための計画策定を努力義務としました。

また、令和元年 6 月に定められた「経済財政運営と改革の基本方針 2019」では、デジタル化を推進し、新技術を全面的に活用した「スマートシティ」の実現を Society5.0 時代のまちづくりの基本コンセプトに位置づけ、その実現に向けた取組を加速させることとしています。

さらに、新型コロナウイルス感染症対策において、給付金支給に時間がかかるなど、デジタル化の遅れが自治体の課題として表面化しました。そこで、こうしたデジタル化の遅れに対して迅速に対処可能な仕組みを構築するとともに、「新たな日常」の原動力として、制度や組織の在り方等をデジタル技術も活用して抜本的に変革していく社会全体の DX を自治体においても推進するため、令和 2 年 12 月に「自治体 DX 推進計画」が策定されました。

(1) 官民データ活用推進基本法について

官民データ活用推進基本法第 9 条第 3 項では、官民が保有するデータを活用し、国民の生活を豊かにすることを目指し、地方公共団体が取り組むべき基本的な施策を、「市町村官民データ活用推進計画」として定めることを求めています（努力義務）。

（市町村官民データ活用推進計画に盛り込むべき基本的な方針）

- ① 手続における情報通信の技術の利用等に係る取組
→ 行政手続等のオンライン化原則
- ② 地方公共団体等が保有する官民データの容易な利用等に係る取組
→ オープンデータ⁹の推進・データの円滑な流通の促進
- ③ 個人番号カードの普及及び活用に関する計画の策定等に係る取組
→ マイナンバーカードの普及・活用
- ④ 利用の機会等の格差の是正に係る取組
→ デジタルデバイド¹⁰対策
- ⑤ 情報システムに係る規格の整備及び互換性の確保等に係る取組
→ 情報システム改革・BPR¹¹（業務の見直し）

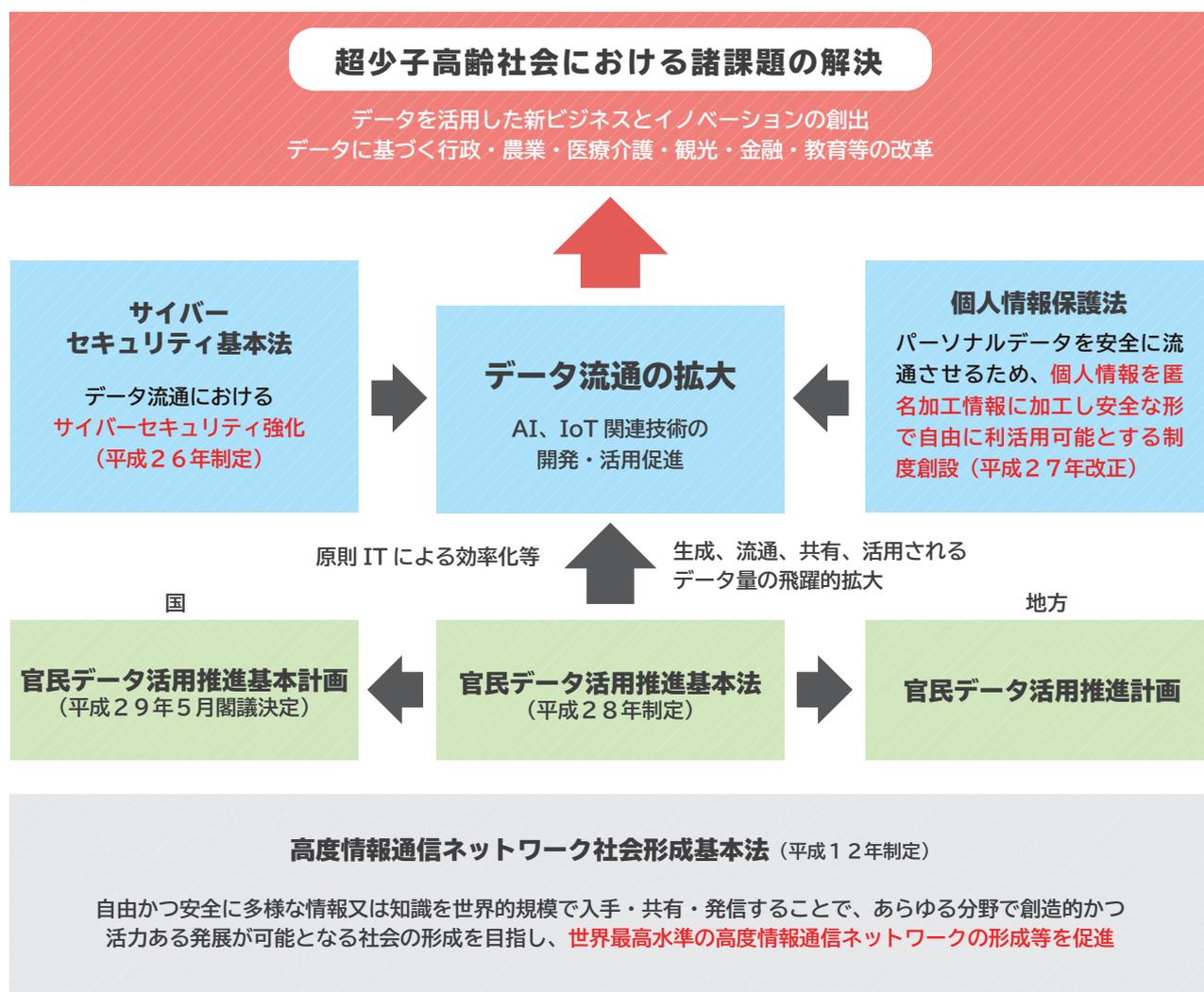
ここでいう「官民データ」とは、国、地方公共団体及び独立行政法人に加え、民間事業者の保有するデータのことをいいます。また、民間事業者が保有するデータには有用なものが多数存在しており、これらのデータを活用することによる新たな行政サービスの提供も期待されています。

9 官民が保有するデータのうち、容易に二次利用が可能な形式でインターネット等を通じて公開されたデータのこと。営利、非営利を問わず無償で利用可能。

10 インターネットや各種情報端末等のデジタル技術を使える人と、そうでない人の間に生じる、様々な格差のこと。

11 Business Process Re-engineering の略。業務プロセス、組織構造等を抜本的に見直し、再構築すること。

市町村官民データ活用推進計画は、官民データの利用環境の整備促進を図り、行政の事務負担の軽減、地域課題の解決、住民及び事業者の利便性向上等に寄与することを目的としています。また、官民データの活用により得られた統計や業務データ等を用いたEBPM¹²による効率的かつ効果的な行政の推進、全ての国民がICT利活用やデータ利活用を意識せずその便益を享受し、真に豊かさを実感できる社会の実現も期待されます。



<官民データ活用推進基本法制定の背景>

出典：「市町村官民データ活用推進計画策定の手引」(内閣官房)より作成

https://cio.go.jp/sites/default/files/uploads/documents/shichouson_hinagata_2019.pdf

12 Evidence Based Policy Making の略。証拠に基づく政策立案。局所的な事例の重視や過去の慣例を排除し、科学的・合理的な手法で得られた情報により政策を決定すること。

(2) スマートシティについて

平成31年4月に開催された第6回経済財政諮問会議において、内閣総理大臣が「IoT¹³等の新技術を活用したスマートシティをまちづくりの基本とし、将来を見据えた便利で快適なまちづくりを、関係閣僚が連携しながら、戦略的に推進すること」を指示、その後の骨太の方針、まち・ひと・しごと創生基本方針等の政府方針においても、スマートシティの実現に向けた取組の加速が明記されました。

総務省においても、ICTを活用した分野横断的なスマートシティ型（＝データ利活用型スマートシティ）の街づくりを通じて、地域が抱える様々な課題の解決や地域活性化・地方創生を実現としています。



＜データ利活用型スマートシティの基本構想＞

出典：「令和2年版情報通信白書」（総務省）より作成

<https://www.soumu.go.jp/johotsusintokei/whitepaper/ja/r02/pdf/n6600000.pdf>

13 Internet of Things(モノのインターネット)の略。家具、家電等の「モノ」にセンサーと通信機能を搭載することで、利用状況や感知した情報を、インターネットを通じ伝達する技術。

(3) 自治体 DX 推進計画について

政府の「デジタル・ガバメント¹⁴ 実行計画（令和 2 年 12 月 25 日閣議決定）」においては、自治体の情報システムの標準化・共通化等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に、国が主導的な役割を果たしつつ、自治体全体として、足並みをそろえて取り組んでいく必要があるとしています。

これを受けて、総務省は、「デジタル・ガバメント実行計画」における各施策について、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、「自治体 DX 推進計画（令和 2 年 12 月 25 日策定。計画期間：令和 3 年 1 月～令和 8 年 3 月）」として策定しました。

自治体 DX 推進計画で定められた重点取組事項等は以下の通りです。

■自治体 DX 推進計画に定める重点取組事項

①自治体の情報システムの標準化・共通化	目標時期を 2025 年度（令和 7 年度）とし、「(仮称)Gov-Cloud ¹⁵ 」の活用に向けた検討を踏まえ、17 の基幹系業務システム ¹⁶ について国の策定する標準仕様に準拠したシステムへ移行
②マイナンバーカードの普及促進	2022 年度（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し、交付円滑化計画に基づき、申請を促進するとともに交付体制を充実
③自治体の行政手続のオンライン化	2022 年度（令和 4 年度）末を目指して、主に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手続 ¹⁷ について、マイナポータル ¹⁸ からマイナンバーカードを用いてオンライン手続を可能に
④自治体の AI・RPA ¹⁹ の利用推進	①、③による業務見直し等を契機に、AI・RPA 導入ガイドブックを参考に、AI や RPA の導入・活用を推進
⑤テレワーク ²⁰ の推進	テレワーク導入事例や情報セキュリティポリシー ²¹ ガイドライン等を参考に、テレワークの導入・活用を推進 ①、③による業務見直し等の進捗に合わせ、対象業務を拡大
⑥セキュリティ対策の徹底	改定情報セキュリティポリシーガイドラインを踏まえ、適切に情報セキュリティポリシーの見直しを行い、情報セキュリティ対策を徹底

14 中央省庁、国、地方、民間等、全ての間の壁を超えたデータ連携・サービス融合を目指す、デジタル技術を前提とした行政運営の姿。

15 今後クラウドでの構築が予定されている、自治体の基幹系業務システムの稼働環境。

16 自治体運営を行う上で中核となるシステムのこと。

17 子育て（15 手続）、介護（11 手続）、被災者支援（罹災証明書）、自動車保有（4 手続）の計 31 手続。

18 政府が運用するオンラインサービス。マイナンバーを利用し、オンラインでの行政手続や行政からの通知確認が可能。

19 Robotic Process Automation(ロボットによる業務の自動化)の略。定型的なパソコン操作を自動化できる技術。

20 職員が所属する組織の所在場所（オフィス）から離れたところにおいて、通信ネットワーク及び ICT 機器を活用して業務に従事すること。「在宅勤務」「サテライトオフィス勤務」「モバイルワーク」の 3 形態がある。

21 組織が保有する情報を管理・保護するための方針、ルール、実施手順等をまとめたもの。

■自治体 DX の取組とあわせて取り組むべき事項

①地域社会のデジタル化	デジタル化によるメリットを享受できる地域社会のデジタル化を集中的に推進
②デジタルデバイド対策	「デジタル活用支援員」の周知・連携、NPO や地域おこし協力隊等地域の幅広い関係者と連携した地域住民に対するきめ細やかなデジタル活用支援

また、同計画においては、限られた予算の中、組織の壁を越えて、全体最適化の見地から自治体の DX を推進するためには、効果的な推進体制が不可欠として、以下のような推進体制を構築することが望ましいとしました。

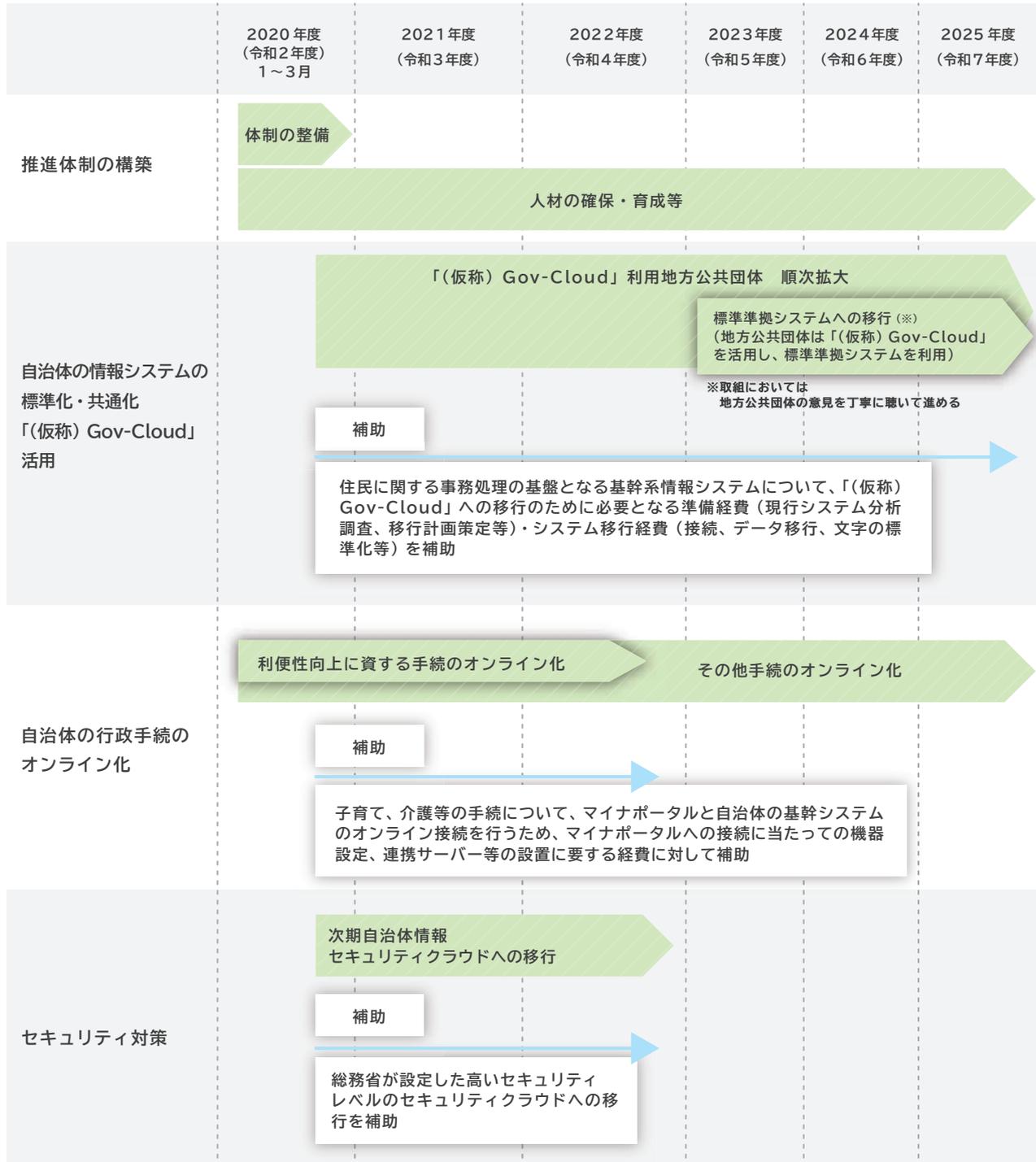
■自治体 DX 推進体制

CIO ²²	首長の理解とリーダーシップの下、最高情報統括責任者（CIO）を中心とする全庁的な DX 推進体制を整備する。CIO は、庁内マネジメントの中核であり、庁内全般を把握するとともに部局間の調整に力を発揮することができるよう、副市長等であることが望ましい。
CIO 補佐官等	CIO を補佐する体制を強化するため、CIO 補佐官等の任用などの取組を進める。CIO のマネジメントを専門的知見から補佐する CIO 補佐官等については、外部専門人材の活用を積極的に検討する。
情報政策担当部門	団体の保有する情報資産や情報関係予算を一元的に把握し、重複投資の排除や情報システムの全体最適化に役立てる。
行政改革・法令・人事・ 財政担当部門	自治体 DX の必要性を十分に認識し、管理部門として、CIO・情報政策担当部門と連携強化を図りつつ、自ら DX を推進していく役割を果たす。
業務担当部門 (特に窓口担当部門)	自治体のデジタル化は、業務改革の契機であることを踏まえ、今後 5 年間の DX の取組を通じてどのように業務を変えていくのかという観点から、主体性を持って DX 推進に参画する。

22 Chief Information Officer の略。組織における情報戦略の最高責任者のこと。

さらに、同計画に示す取組を一定の期間の中で実現するには、早期の現行システムの調査、スケジュール策定をはじめとして計画的な導入に向けた検討を行うことが求められることから、速やかに全庁的・横断的な推進体制を整える必要があります。その上で、各自治体においては、同計画の記載及び今後国から提供される情報を参考に、早期に検討に着手し、可能な取組から実行することが望ましいとしました。

■自治体 DX の主な取組スケジュール



出典：「自治体デジタル・トランスフォーメーション (DX) 推進計画」(総務省) より作成

https://www.soumu.go.jp/main_content/000726912.pdf

II 出雲市の現状・課題

1 出雲市総合振興計画について

本市では、平成17年3月の2市4町の新設合併^{*23}及び平成23年10月の斐川町の編入合併^{*24}を経て、平成24年に『新たな出雲の國づくり計画「出雲未来図」』を策定し、すべての市民がこの計画を推進していくための3つの基本理念を以下のように定めています。

また、「げんき、やさしさ、しあわせあふれる 縁結びのまち 出雲」をまちづくりの将来像としています。



出典：出雲市総合振興計画『新たな出雲の國づくり計画「出雲未来図」』（出雲市）
<https://www.city.izumo.shimane.jp/www/contents/1356398149942/files/miraizu1.pdf>

23 複数の自治体が合併し、新しい自治体となること。いわゆる対等合併。

24 ある自治体に、別の自治体が編入する形で合併すること。

2 これまでのデジタル化の取組・課題

(1) これまでのデジタル化の取組

本市ではこれまで「出雲未来図」の実現を情報施策面から進めるとともに、業務効率化のためのデジタル化にも取り組んできました。近年は、AI・RPAなど、新たなデジタル技術も積極的に導入しています。

■デジタル基盤整備・デジタル技術活用の取組状況

▶市民サービスの利便性向上

- ・マイナポータル等を活用した電子申請（児童手当等）
- ・市税等の電子納付
- ・住民票等のコンビニ交付
- ・スマートフォンアプリ（子育てアプリ「すくすく出雲」、ごみ出しおたすけアプリ「さんあ〜る」）
- ・SNSを活用した情報発信

▶行政運営の効率化

- ・介護保険システム、後期高齢者医療システムのクラウド^{*25}利用
- ・AI（OCR^{*26}・会議録作成）の導入
- ・RPAの導入

▶情報危機管理対策の強化

- ・しまねセキュリティアクラウドの利用
- ・マイナンバー利用事務系、LGWAN^{*27}接続系及びインターネット接続系ネットワークの三層分離^{*28}
- ・サテライト勤務体制の整備
- ・情報セキュリティポリシーの見直し等

25 クラウドコンピューティングの略称。インターネット等のネットワーク経由で提供されるサービス（アプリケーション等）を利用する仕組みのこと。

26 Optical Character Recognition(光学的文字認識)の略。紙に書かれたり印刷されたりしている文字を読み取り、デジタルなデータとして変換する技術。

27 Local Government Wide Area Network（総合行政ネットワーク）の略。地方公共団体を相互に接続する行政専用のネットワークのこと。

28 三層の対策（三層の構え）のこと。日本年金機構の個人情報漏えい事件を受け、「新たな自治体情報セキュリティ対策の抜本的強化について」（H27.12 総務大臣通知）により、全国の自治体に導入要請があった情報セキュリティ対策の一つ。自治体のネットワークをマイナンバー利用事務系、LGWAN接続系及びインターネット接続系に分離・分割した。

▶まちづくりのデジタル活用

- ・教育用イントラネット「いずもオロチネット」の運用
- ・校務支援システムの開発・運用
- ・学校における Wi-Fi 環境整備
- ・統合型地理情報システム (GIS^{*29})
- ・オープンデータ
- ・しまね医療情報ネットワーク (まめネット^{*30}) の活用

▶産業・観光のデジタル活用

- ・シティセールス^{*31} のデジタル化
- ・スマート農業^{*32} 実証事業
- ・出雲ブランド商品のデジタルマーケティング^{*33}
- ・デジタルマーケティングを活用した観光誘客

▶情報通信基盤整備の状況

- ・ケーブルテレビ事業者による光回線及び地域 BWA^{*34} の整備 (一部整備中)
- ・携帯電話不感地域の解消 (一部整備中)
- ・携帯電話事業者による 5G^{*35} 基地局の整備 (整備中)

29 Geographic Information System (地理情報システム) の略。地理的位置を手がかりに、位置に関する情報を持ったデータ (空間データ) を総合的に管理・加工し、視覚的に表示し、高度な分析や迅速な判断を可能にする技術のこと。(国土地理院)

30 島根県が整備した、患者の診療情報を地域の医療機関・訪問看護・介護事業所等で共有する仕組み。

31 市の魅力や特色を積極的に市内外へ売り込み、知名度やブランド価値を高めること。

32 ロボットやデジタル技術の活用による、生産性の高い農業のこと。

33 ホームページ、Web 広告、SNS、モバイルアプリ等、あらゆるデジタルテクノロジーを活用したマーケティングのこと。活動の結果が全てデータとして計測できるため、効果測定や改善が行いやすい特徴がある。

34 地域 Broadband Wireless Access の略。2008 年に、デジタルデバイドの解消や地域の公共の福祉の増進に寄与することを目的として導入された 2.5GHz 帯の周波数の電波を用いた無線システムのこと。

35 5th Generation (第 5 世代移動通信システム) の略。高速大容量、低遅延、多数同時接続について定義された国際電気通信連合が定める規格 MIT-2020 を満たす無線通信システムのこと。

(2) 今後のデジタル化の課題

これまでの取組や社会的背景等から、本市における情報政策に関する主要課題を以下のようにとらえ、その解決に向けて取り組みます。

また、デジタル化にあたっては、単に情報システムを整備する、手続をオンライン化するというだけでなく、利用者中心の行政サービス改革を徹底し、利用者から見て一連のサービス全体が、「すぐ使える」「簡単」「便利」な行政サービスを実現します。

■本市における情報政策に関する主要課題

- 防災分野のデジタル活用
- 医療・福祉・介護分野のデジタル活用
- 都市基盤・公共交通のデジタル活用
- いずも GIGA スクールプラン³⁶の推進に向けた教育環境整備
- 産業・観光分野のデジタル活用
- 5G等の超高速通信網の整備・活用
- 行政手続のスマート化
- 広報等情報発信のデジタル活用
- 市役所情報システム等の最適化（標準化・共通化、クラウド利用）

36 学校の生活や学習において日常的に ICT を活用できる環境を整え、その活用を図る ICT 活用教育を推進する基本計画。情報環境の整備・ICT 機器の導入により、学習活動の一層の充実及び「主体的・対話的で深い学び」の視点からの授業改善を推進し、情報活用能力等の「学力」の育成を図ること、全ての児童生徒の学びの保障・多様な学びの実現を図るとともに、教職員の業務の効率化・適正化により教育の質の向上を目指す。

III 基本構想

1 計画の位置づけ

本計画は、本市の最上位計画である出雲市総合振興計画『新たな出雲の國づくり計画「出雲未来図」』を実現するための個別計画であり、「出雲市デジタルファースト宣言」に基づく市の情報施策の推進方針を示す計画です。

加えて、官民データ活用推進基本法第9条第3項により策定に努めるよう規定された「市町村官民データ活用推進計画」としても位置づけます。

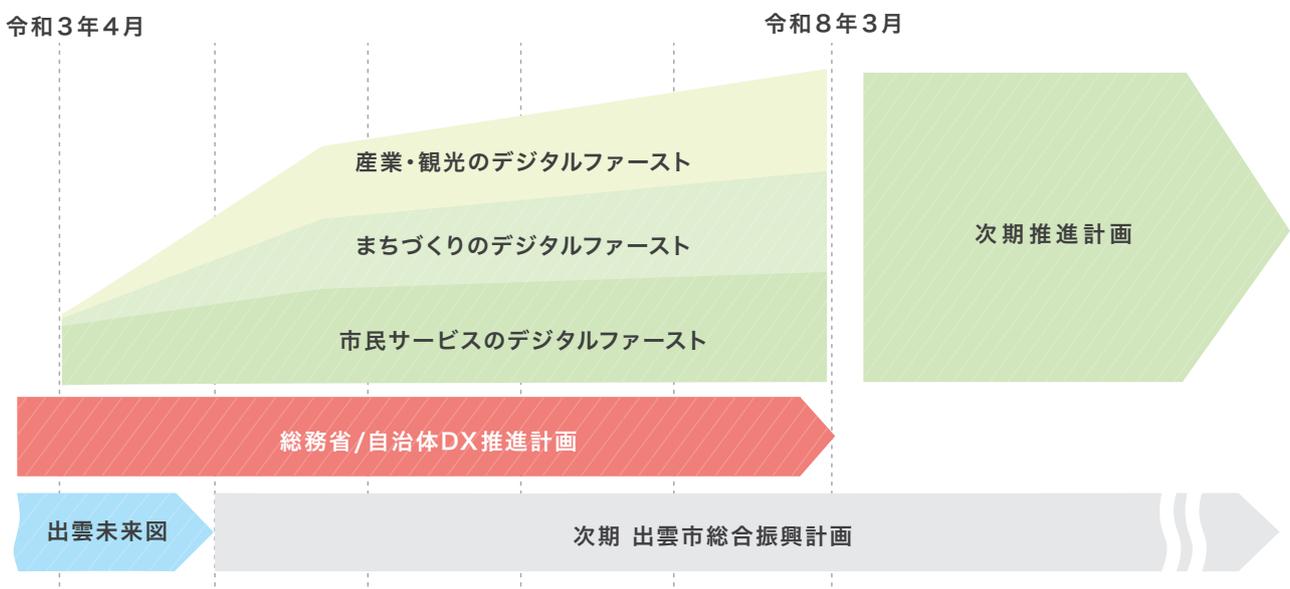
また、総務省が「自治体DX推進計画」において定めた、自治体の「重点取組事項」及び「自治体DXの取組みとあわせて取り組むべき事項」についても盛り込み、計画的に取組を進めます。

さらに、官民データ活用推進計画の実施に当たっては、「サイバーセキュリティ基本法（平成26年法律第104号）」、「サイバーセキュリティ戦略（平成30年7月27日閣議決定）」、「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（平成13年3月30日総務省策定。令和2年12月28日改定。）」、「出雲市情報セキュリティ基本方針（平成25年出雲市訓令第1号）」に基づく適切な情報システムの運用体制を確保するほか、「個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）」及び「出雲市個人情報保護条例（平成17年出雲市条例第5号）」に基づく適切なデータの公開、運用を図ることとし、データ活用に係る市民等の不安の払拭に努めます。

2 計画の期間

新型コロナウイルス感染症の拡大を発端として、社会全体の DX は緊急を要する課題となっており、それは本市においても例外ではありません。一方で、デジタル技術の導入やデジタルインフラの整備には、相当の費用と期間が必要です。そのため、本市のデジタルファースト推進は中長期的な取組となることが想定されます。

本計画は将来的な DX の実現を目指しつつ、総務省の自治体 DX 推進計画の終期に合わせ、令和 3 年（2021）4 月から令和 8 年（2026）3 月までを計画の期間とします。



※ 「まちづくりのデジタルファースト」「産業・観光のデジタルファースト」の分野は、今後構築する「官民共創^{*37} プラットフォーム^{*38}」等により、地域の課題解決や新たな価値の創造を促進します。

37 「企業や各種法人、NPO、市民活動・地域活動組織、大学などの教育・研究機関などの多様な民間主体と行政などの公的主体が、相互の対話を通じて連携をし、それぞれが持つアイデアやノウハウ、資源、ネットワークなどを結集することで、社会や地域の課題解決に資する新たな価値を共に創出すること」【出典】河村昌美，中川悦宏，公民共創の教科書，学校法人先端教育機構 事業構想大学院大学出版部，2020，26p

38 物やサービスを利用する人と、提供者をつなぐ場のこと。（IT用語として使う場合は、ソフトウェアが動作するための土台を指す。）

3 推進体制

市役所においては市長を本部長とするデジタルファースト推進本部^{*39}が全体調整・進行管理を行いつつ、全庁的・横断的に取組を進めます。

また、DXによる社会課題解決や新たな価値の創造には、行政と市民及び民間事業者が共通の目標を持ち、それぞれの強みを生かし合うことが重要です。これを効果的かつ多角的に実施するため、官民共創を強力に推進する体制の整備を行います。

39 令和2年4月1日に設置した、出雲市のデジタルファースト宣言を実現するための推進体制。市長、副市長、教育長、上下水道事業管理者及び各部等の長により構成される。

4 デジタルファースト推進 3つの基本理念

(1) 市民本位 ～DXにより市民の多様な幸せを実現～

市民一人ひとりがそれぞれのニーズに合ったサービスを選ぶことができ、多様な幸せを実現できるよう、利用者中心の人に優しいデジタル化を進めます。

利用者中心の考え方においては、多様な属性を持つ全ての人々が利便性を享受できる必要があります。例えば、時間や場所を問わずサービスを利用したい人はオンラインで、対面でコミュニケーションを行いながらサービスを受ける必要がある人は窓口でサービスを受けることができるように、一人ひとりにあった形態でのサービス設計を進めます。

利用者中心の考え方とデジタル技術の活用を組み合わせることによって、利用者と提供者双方のコストを低減しながら、利用者にとっての価値を最大化することが可能となります。

(2) 快適なまちづくり ～DXによるスマートシティの実現～

快適で心地よく暮らすことができ、人が集まり続ける魅力あるまちづくりを進めます。

デジタルの活用により個性豊かで活力に満ちた地域社会の実現と住民福祉の向上を図ります。社会状況やニーズの変化に柔軟に対応できるシステムを構築するとともに、デジタルで安全に、安心して暮らせる社会を実現します。

地域に活力をもたらす「交流人口」「関係人口」のさらなる拡大を目指し、デジタル技術を活用した観光振興や働く場の創出など、魅力ある地域づくりを推進します。

(3) 官民共創 ～DXによるイノベーション^{*40}の創出～

官と民が共通の目標を持ち、お互いの強みを生かし合う「官民共創」の取組を展開します。

多様な主体が自律的に参画し、組織や分野を超えたまちづくりを推進することで、新しい価値の創出が期待できます。

民間事業者にとっては、地域課題の解決を目指すプロセスを通じ、新たなビジネスチャンスにつながる可能性もあります。

官民共創を実現するプラットフォームを構築し、多様な主体によるサービス提供を促進することで、利用者中心のサービスの実現を、一層推進することにもつながります。

40 革新的な行為。全く新しいアイデアやテクノロジーを取り入れ、従来の方法を抜本的に変化させること。

“デジタル”と“ご縁”で創るスマートシティ出雲

本市は、出雲の國づくり計画「出雲未来図」において、「げんき、やさしさ、しあわせあふれる 縁結びのまち 出雲」を将来像として定めています。

“デジタル”技術を的確に活用し、本市に関わりのあるあらゆる人との“ご縁”の力で、スマートシティ出雲を実現することで、持続可能な都市づくりを進めます。

＜スマートシティ出雲の将来イメージ＞



6 官民データ活用の推進に関する施策の基本的な方針

官民データ活用の推進に関する施策については、「手続における情報通信の技術の利用等に係る取組」、「官民データの容易な利用等に係る取組」、「個人番号カードの普及及び活用に係る取組」、「利用の機会等の格差の是正に係る取組」及び「情報システムに係る規格の整備及び互換性の確保等に係る取組」の5つの取組を柱とし、それぞれの柱に係る基本的な方針は以下のとおりとします。

(1) 手続における情報通信の技術の利用等に係る取組（行政手続等のオンライン化原則）

「すぐ使える」「簡単」「便利」な行政サービスを実現するため、従来の紙文化から脱却し、官民データ利活用に向けた行政手続等におけるオンライン化（本人確認及び手数料支払のオンライン化を含む。）の原則、それに伴う情報システム改革・BPR（業務の見直し）及び添付書類の省略を推進し、利用者中心の行政サービスを実現します。あわせて、行政手続等におけるオンライン化の原則を実現するため、市民や市役所職員等の利用者側におけるオンライン化についても利用を促進します。

(2) 官民データの容易な利用等に係る取組（オープンデータの推進）

官民データを様々な主体が容易に活用できるようにするため、「オープンデータ基本指針（平成29年5月30日高度情報通信ネットワーク社会推進戦略本部・官民データ活用推進戦略会議決定。令和元年6月7日改定。）」等を踏まえて、本市が保有するデータのオープンデータ化を推進します。また、事業者等の利益や国の安全が害されることがないようにしつつ、公益事業分野の事業者が保有するデータのオープンデータ化を促します。

(3) 個人番号カードの普及及び活用に係る取組（マイナンバーカードの普及・活用）

国は、「マイナンバーカードの普及とマイナンバーの利活用の促進に関する方針」（令和元年6月4日デジタル・ガバメント閣僚会議）や骨太の方針等を踏まえ、令和2年9月から開始されたマイナンバーカードを活用した消費活性化策や令和3年3月から本格運用が開始される健康保険証としての利用等の取組を着実に進め、マイナンバーカードの普及・利活用を推進していくとしており、全国の市区町村に対し、「交付円滑化計画」の策定を要請しています。本市においても、交付円滑化計画を策定しており、今後、行政サービスにおける個人番号カード利用をさらに進め、行政の事務負担の軽減及び市民の利便性向上に努めます。

(4) 利用の機会等の格差の是正に係る取組（デジタルデバイド対策）

地理的な制約、年齢、身体的な条件その他の要因に基づく情報通信技術の利用の機会又は活用のための能力における格差の是正を図るため、官民データ活用を通じたサービスの開発及び提供その他の必要な措置を講じます。

(5) 情報システムに係る規格の整備及び互換性の確保等に係る取組（情報システム改革、BPR）

行政サービスの利便性の向上や行政運営の効率化を図るため、総合的なデジタル化、BPR（業務の見直し）や情報システムの改革を推進します。具体的には、情報システムについては、クラウド化などの共用化を促進することで、情報システムの運用経費削減、セキュリティ水準の向上、災害時における業務継続性の確保を図ります。また、市内における各種データの標準化（共通語彙基盤、文字情報基盤、地域情報プラットフォーム標準仕様、中間標準レイアウト仕様への準拠等）を図り、官民でのデータ流通を促進することで、民間の活力を活用した地域課題の解決につなげます。

IV 基本施策

1 取組の全体像

本計画実行のための取組を、市民サービスのデジタルファースト、まちづくりのデジタルファースト、産業・観光のデジタルファーストの3分野ごとの「基本の取組」と、3分野に「共通の取組」に分類します。

なお、本章に記載の取組内容については、デジタル技術の進展が急速であること、マイナンバーカード機能のスマートフォン搭載やマイナポータルの利便性向上など国において検討中の取組があること、BPR（業務の見直し）など相当の準備期間や経費を要するものもあることから、状況に応じて見直します。

■取組の全体像

(1)市民サービスのデジタルファースト	①行政手続きのスマート化 ②個別最適な情報提供 ③迅速で効率的な行政運営
(2)まちづくりのデジタルファースト	①安全・安心のスマートシティ ②ライフスタイルのDX ③DXによるインフラ整備 ④いずれもGIGAスクールプランの推進
(3)産業・観光のデジタルファースト	①事業者におけるDXの推進 ②デジタルを活用したシティセールス ③デジタルを活用した観光誘客
共通の取組	①官民共創によるDXの実現 ②分野横断のデータ利活用 ③DXを進める人材の育成と活用

2 各分野の取組

取組の見方

■ : 官民データ活用推進計画に係る取組

【 】 : 同計画の基本的な方針の項目名

(1) 市民サービスのデジタルファースト

年齢、性別、国籍、居住する地域等に関わらず、市民が自身にとって最適なサービスを、直感的かつ簡単に利用できるようにします。

サービスデザイン思考^{*41}を取り入れた施策立案を行い、市役所の業務改革を進め、迅速で効率的な行政運営を実現します。

① 行政手続のスマート化

●行政手続の申請書等の見直し

→市民の利便性の向上と業務効率化を図り、オンライン化を推進することを目的として、行政手続等の簡略化とデジタル化に向け、法的に押印や署名がないと効力を発しない申請等を除き、全ての行政手続等における押印及び署名の廃止に取り組みます。

【行政手続等のオンライン化原則】

●行政手続のデジタルファースト、ワンスオンリー^{*42}、コネクテッド・ワンストップ^{*43}の推進

●手数料等支払のキャッシュレス化

→来庁を不要とする手続を増やすため、手続のデジタルファースト、ワンスオンリー、コネクテッド・ワンストップを進め、市民の利便性向上を図ります。

→既にオンライン化している手続、今後オンライン化する手続について、スマートフォンを利用して申請できるようにするなど、利用者中心の仕組みづくりに取り組みます。

→JPQR^{*44}等による窓口手数料等のキャッシュレス化を進めます。

【行政手続等のオンライン化原則】

●マイナポータル等の活用による各種申請の電子化

→マイナポータルの電子申請機能を活用した保育所の入所申請等のオンライン化及び児童手当の認定請求等のオンライン利用促進を図ります。

【行政手続等のオンライン化原則】

●マイナンバーカード交付体制の増強

→マイナンバーカードは、オンラインで確実に本人確認ができる、デジタル社会の基盤となるものです。今後の国のマイナンバーカード取得率向上策にも対応するため、カード交付体制の増強を図ります。

【マイナンバーカードの普及・活用】

41 サービスを利用する際の利用者の一連の行動に着目し、サービス全体を設計する考え方。本計画では、サービスの受け手となる市民や事業者だけでなく、関連する制度や業務システムを利用してサービス提供を行う市役所の職員等も含めて利用者として捉える。

42 一度提出した情報を再提出不要とすること。

43 民間サービスを含め一か所でサービスを完結すること。

44 決済用 QR コードの国内統一規格。

② 個別最適な情報提供

●市民一人ひとりのニーズに合わせた情報提供等

→個人の属性に応じたプッシュ型⁴⁵のメッセージ配信やチャットボット⁴⁶が回答する「デジタル版総合案内」等、一人ひとりのニーズに最適化した情報発信を行います。

→スマートフォン等の活用によるオンライン相談を実施します。

【デジタルデバインド対策】

●情報アクセシビリティ⁴⁷の向上

→ホームページをはじめとする、あらゆる情報のアクセシビリティ向上を目指します。

【デジタルデバインド対策】

●デジタル活用による多文化共生

→行政情報の多言語化、SNSを活用した情報発信を進め、日本語に不安がある市民が不自由を感じない環境を構築します。

→行政特有の用語等にも対応した多言語音声翻訳サービスを導入し、外国人住民や外国人観光客等への対応を円滑に行います。

③ 迅速で効率的な行政運営

●業務のデジタル化、ペーパーレス化の推進

→市が保有する行政データについて、台帳等の基礎となるデータを中心に、他のシステム等による二次利用が容易な形でデジタル化を推進します。

→テレワークなどのリモートアクセス環境の整備や会議におけるタブレットの活用など、業務のデジタル化・ペーパーレス化を推進します。これにより、時間と場所を有効に活用できる働き方改革・オフィス改革を進め、行政サービスの効率化と新たな価値創造を目指します。

【情報システム改革、BPR】

●利用者中心のBPR（業務の見直し）の推進

→サービスのフロント⁴⁸部分だけでなく、行政内部も含めて業務・サービスを再構成するBPR（業務の見直し）が必要です。このため、窓口サービスや申請受付業務等について、BPR（業務の見直し）の取組内容、スケジュール等を具体化し、市民と市役所職員双方の負担を軽減しつつ、利用者中心の行政サービスを目指します。

【情報システム改革、BPR】

45 受ける側が何もしなくても、情報やサービスを届けるようにする仕組みのこと。

46 チャット（対話）とロボットを組み合わせた造語。テキストによる会話方式が多く利用されている。あらかじめ決めておいたルールに沿って回答をするタイプと、AIにより学習していくタイプがある。

47 情報の利用しやすさのこと。

48 窓口のような、ユーザの目に触れる部分のこと。

●システム構築における民間サービス利用等の促進

●基幹系業務システムの標準化・共通化、クラウド利用

→情報システムの整備に当たっては、全ての機能を自治体単独で個別に構築するのではなく、国の示す考え方及び課題等を参考にしながら、民間クラウドを含めた民間サービスや国のオンライン申請システム等を積極的に活用します。これにより必要な機能の柔軟かつ迅速な導入や、投資対効果の向上を図ります。

→基幹系 17 業務システム^{*49} について、令和 7 年度までに国の策定する標準仕様に準拠したシステムへ移行するため、早期から全庁的・横断的な推進体制を整え、スケジュール策定をはじめとした計画的な導入に向けた検討を行います。

【情報システム改革、BPR】

●情報システムや保有データの標準化の推進

→今後、整備又は作成する情報システムやデータについて、他のシステムとの連携や、民間を含めた二次利用を促進するため、相互運用性を意識した設計を行うことを原則とします。

【情報システム改革、BPR】

●テレワーク環境の整備

→ICT を利用し、時間や場所を有効に活用できる柔軟な働き方であるテレワークを推進することにより、本市における地方創生・働き方改革を進め、地域課題の解決、地域活性化の実現と、新たな価値創造を目指します。

【情報システム改革、BPR】

●AI や RPA 等の活用による業務の効率化

→業務プロセスの見直しや情報システムの標準化・共通化を進めるとともに、AI・RPA の活用による業務の効率化を図ります。

【情報システム改革、BPR】

●外部との連携を重視した業務環境整備、業務ツールの導入

→「デュアルモード社会^{*50}」へ対応するため、手続のオンライン化やテレワークなど働き方改革も意識した業務システムのネットワーク環境の整備を行います。

→国、県、事業者との連携が容易な業務環境やツールを導入し、業務効率化を行います。

→緊急時の情報伝達の迅速化・効率化のため、セキュリティも兼ね備えたチャットツール^{*51} などの導入を検討します。

【情報システム改革、BPR】

49 住民基本台帳、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、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、児童手当、生活保護、健康管理、就学、児童扶養手当及び子ども・子育て支援の 17 業務。

50 平常時における効率を重視するモードと、緊急時における事業継続と安全管理を重視するモードを、円滑に切り替えられる社会のこと。

51 インターネット等を利用したリアルタイムに行うコミュニケーションのこと。テキストを用いる方式が主流で、他にボイス（音声）チャット、ビデオ（映像）チャットがある。

(2) まちづくりのデジタルファースト

全ての市民が日常的にデジタル技術を活用し又はデジタル技術が使われていることを意識せずに、自分らしくいきいきと暮らすことのできるまちを実現します。

防災、福祉・医療、都市形成・交通、教育等のあらゆる分野で、デジタル技術を効果的に活用し、利便性を高めていきます。

① 安全・安心のスマートシティ

●暮らしやすさ、安全に関する情報のオープンデータ化

→行政が保有する、暮らしや安全に関する情報（交通・防災・防犯・福祉・医療等）のオープンデータ化を促進します。オープンデータを基にしたサービスがアプリ開発事業者等により開発され、市民に提供されることによる、情報のアクセシビリティ向上を目指します。

【オープンデータの推進】

●地域コミュニティにおけるデジタル活用

→コミュニティセンター等との情報共有・情報伝達のデジタル活用を進めます。

→町内会活動のデジタル活用のモデル事例を作成し、デジタルでつながる新しい地縁のカタチを提案します。

●IoT等を活用した高齢者や子どもの見守り推進

→現在地や生活記録等を家族等に知らせる仕組みについて調査及び研究を行います。GPSやRFID^{*52}（ICタグ）等を使った現在地捕捉、玄関や冷蔵庫の開閉状況のログ通知、スマートスピーカー^{*53}や所持品へのQRコード貼付け等、最適な手法を選択し、導入を検討します。

●災害の予測や災害状況の正確な把握

→IoTセンサーやAIシミュレーションシステム等により、災害予測と状況把握をリアルタイムかつ正確にできるようにします。

●災害情報共有システムによる指示系統の効率化

→市内各地で発生した災害の情報を可視化して集約・共有し、災害対策本部による迅速な判断と指示ができるよう、災害情報共有システムを構築します。

●災害関連情報の効果的な提供

●デジタル防災ワークショップ^{*54}等の開催

→市民が望む時に、個別最適化^{*55}された正確な災害関連情報を、あらゆる手段でスピーディに取得できるようにします。また、一つの操作であらゆる機器での情報伝達を行えるよう、防災情報伝達システムの連携（ワンオペレーション化）を図ります。

→「重ねるハザードマップ」、「全国避難所ガイド」、「浸水ナビ」などのウェブや無料アプリ等を活用した防災ワークショップ、講演会等を開催することにより、個人と地域の防災力を高めます。

52 電波により、接触しなくてもタグのデータを読み書きできるシステム。

53 インターネットに接続し、音声での操作が可能な、AIアシスタントを搭載したスピーカー。

54 参加者の主体性を重視した体験型の講座、グループ学習、研究集会などを指す。

55 個人一人ひとりに対し、サービスが適切にカスタマイズされること。

② ライフスタイルの DX

●スマートフォン講座等の開催

→タブレットやスマートフォンの使い方、オンライン会議等の利用方法を学ぶことができる講座等を開催します。

【デジタルデバイド対策】

●デジタル技術を活用した市民の健康増進

● AI 等を活用した健診（検診）の受診率向上

→健康診断やがん検診等を通じて得られる健康情報データを基に、EBPM を行います。

→スマートフォン等を通じて個別最適化された情報提供を行い、市民の健康増進を図ります。

●介護分野におけるデジタル活用

→デジタル技術を活用し、家族、医療・福祉専門職、介護事業者、地域住民等による切れ目のない連携を促進することで、家族の介護にかかる負担を軽減し、当事者が自分らしく暮らせる自立支援につなげます。

→介護現場において介護従事者の負担軽減を図るため、移動、入浴、排せつの補助や見守りといった、介護業務を支援するデジタル技術や介護ロボットの導入が推進されるよう啓発を行います。

●交通手段とサービスの連携による利便性の向上

→複数の交通手段と医療、福祉領域を中心としたサービス連携を推進します。自動運転等の先端技術導入及び交通に関するビッグデータ^{*56}活用等を通じ、誰もが利用しやすい次世代型の交通インフラを整備します。

→観光客も含むバス利用者がスマートフォン等から知りたいルート情報などを簡単に検索できるように、コミュニティバスの路線、ダイヤ、運賃、停留所等の情報をオープンデータ化します。

→駅、病院、主要観光地など利用者が多いバス停において、遅延時間等のタイムリーな運行情報等を提供するため、バスロケーションシステム^{*57}の導入を検討します。

●デジタル技術を活用した歴史・芸術・文化体験の提供

→史跡や展示物等にデジタル情報を重ね合わせる AR（拡張現実）などを活用した歴史・芸術・文化体験の機会を提供します。

56 従来のデータ管理システムでは取り扱うことが困難な巨大かつ複雑なデータ群のこと。

57 無線通信や GPS などを利用してバスの位置情報を収集することにより、バスの定時運行の調整等に役立てるシステム。

③ DX によるインフラ整備

●スマートフォンを活用した生活インフラの損傷報告システムの普及

- 市民がスマートフォンを通じ、道路や河川の異常を通報できる「パトレポしまね」の一層の周知を図ります。
- 市民がスマートフォンを通じ、防犯灯や公園遊具等の損傷報告ができるシステムを導入します。

●センサーやタブレット等の活用によるインフラの効率的な管理

- センサーやタブレット端末等を使用したインフラの点検を行うことで、効率的なインフラの管理を行います。過去の点検結果をデータベース化し、損傷度合いの比較や維持管理における計画性を向上します。

●条件不利地域における携帯電話のエリア整備

●5G 基地局整備の働きかけや利活用の促進

- 地理的条件や事業採算性の問題等により、携帯電話を利用することが困難な地域が残存しているため、国の補助事業の活用等による携帯電話基地局整備を携帯電話事業者に働きかけます。
- 5G 基地局整備の働きかけ及び市が所有する施設や土地等に設置する場合の支援を行い、5G を利用したサービスの活用促進に取り組みます。

【デジタルデバйд対策】

④ いずれも GIGA スクールプランの推進

●いずれも GIGA スクールプランの推進に向けた教育環境整備

●学校における最先端のデジタル技術を活用した教育の推進

- ICT の活用で豊かで多様な学びの実現を目指した「いずれも GIGA スクールプラン」を策定し、授業等における ICT の効果的な活用により、「主体的・対話的で深い学び」の視点からの授業改善を推進することで、教育の質の向上を目指します。
- 児童生徒及び指導者 1 人 1 台のタブレット型 PC の導入、小・中学校の普通教室に大型掲示装置の配備、学習支援ソフトの導入等、ICT 活用教育推進のための教育環境を整備します。
- 各教科等の特質や ICT 活用の利点などを踏まえ、これまでの教育実践にデジタル機器やデジタルコンテンツを効果的に組み合わせることにより、学習活動の一層の充実と、「主体的・対話的で深い学び」の視点からの授業改善を図ります。また、多様な児童生徒の個々の理解や関心、ニーズに応じた学習活動、双方向での意見交換を通じた対話的な学習機会の充実を図ります。
- ICT 機器や情報ネットワークを活用し、学校に登校しづらい児童生徒や特別な配慮が必要な児童生徒など、個別の支援が必要な児童生徒の学習についても充実を図ります。また、遠隔地と教室、関係団体・機関と学校、学校と学校をつなぐなど学ぶ場や学び方の選択肢を広げていきます。教職員の研修や会議等もオンライン会議等を有効活用し、業務改善につなげます。
- 外国にルーツのある児童生徒の日本語能力の定着・向上や学校生活への適応支援のために、日本語指導に係る教材の制作と活用、オンライン学習の環境整備を通して、誰一人取り残さない教育の実現を目指します。

(3) 産業・観光のデジタルファースト

規模や業種を問わず、柔軟な働き方が可能で、働きがいにあふれる生産性の高い職場を増やします。本市で働き暮らしたい移住者や出身者に加え、本市に関わりを持つ関係人口層が集まり続ける、魅力あるまちをつくりまします。

行政・民間ともに、市民本位・顧客本位の発想のもと、デジタル技術とマーケティングの手法を効果的に活用します。

① 事業者における DX の推進

● AI、IoT を活用したスマート農林水産業の推進

→先端技術を駆使し、持続的で生産性の高い農林水産業を推進します。ロボット、IoT を活用した省力化⁵⁸、AI を活用した熟練技術・ノウハウの汎用化、xR⁵⁹ を使った後継者育成の効率化等についての実証実験の成果（水田園芸作物による耕地利用率の向上と収益の確保、加温栽培のぶどうの栽培・販売体系改善、後継者への技術継承）を、社会実装につなげます。

●中小事業者の生産性向上に向けた ICT・IoT 等の活用

→中小事業者を主な対象に、生産性向上を目的としたクラウドサービスや AI、センサー等の ICT・IoT の活用を、市内経済団体等と連携しながら進めます。

●地域におけるキャッシュレスの推進

→事業者の業務効率化及び利用者の利便性向上と消費促進を目的とし、現金を使わずにスマートな決済ができるキャッシュレスを、市内経済団体等と連携して進めます。

●テレワークの推進

●副業・兼業人材の活用

→新しい生活様式に対応し、働きやすい職場環境整備を促進するため、事業者におけるテレワークを推進します。

→人材不足解消のため、クラウドサービスやビデオ会議ツール等の活用促進による副業・兼業人材の活用を推進します。

58 ある業務を行う上で必要な労力や負荷を減らすこと。省人化と異なり、省力化は必ずしも人数が減るわけではない。
59 x Reality の略。VR(Virtual Reality: 仮想現実)、AR(Augmented Reality: 拡張現実)、MR(Mixed Reality: 複合現実)、SR (Substitutional Reality: 代替現実) の総称。

② デジタルを活用したシティセールス

●デジタルマーケティングの活用による情報発信

- 個々の事業者では取り組みにくい全市的な情報発信を行政が担うことで、事業者全体の経済活動を底上げします。情報発信にはデジタルマーケティングの手法を取り入れます。「伝える」ことを強化するために、制作、伝達、検証の経費配分を3：6：1にすることで、効果検証が可能な戦略的プロモーションに取り組みます。
- あらゆる事業者が効果的な情報発信を行えるよう、事業者向けのセミナー等を通じ、デジタルマーケティングの手法を普及します。
- 地域経済の活性化、関係人口の拡大、自主財源の獲得を目的とし、デジタルマーケティングの活用によるふるさと納税の寄附拡大を目指します。

●サテライトオフィス等を活用したソフト産業等の誘致

- 雇用の創出と経済の活性化を目指し、サテライトオフィス等の整備及び利活用を推進することで、ソフト産業、事務センターなどの多種多様な業種の誘致を促進します。

●デジタル活用による移住・定住・交流の促進

●オンラインイベント等を通じた交流人口・関係人口の拡大

- デジタルマーケティングの手法を使った移住・定住・交流促進を行います。
- コワーキングスペース^{*60}の利活用、宿泊施設と連携したプラン提供、ワーケーション^{*61}やオンラインイベント等を行うことで、施設運営者の経済活動を支援するとともに、地域の新たな活力として期待される交流人口・関係人口の拡大を目指します。

③ デジタルを活用した観光誘客

●ニューノーマル^{*62}に適應した観光の振興とにぎわいの創出

- 周遊滞在型観光の推進を目指し、動画やSNSを活用したデジタルマーケティングを戦略的に展開することで、市内への観光誘客及び宿泊客数の増加を促し、市内観光消費額の増加を図ります。
- 海外における「Izumo」の認知度向上を図るため、動画広告やバナー広告などデジタルを活用したプロモーションを実施することで、インバウンド誘客を推進します。
- 観光施設の稼働状況・観光客の周遊状況などのビッグデータの収集、活用等により、効果的な観光施策の実施及び地域経済の活性化を目指します。
- 主要観光施設等における公衆無線LAN整備を支援し、観光客の情報通信手段の利便性の向上を図ります。

●出雲の独自性を生かしたデジタルプロモーションの実施

- 「神在月」など出雲のオリジナリティを生かしたデジタルプロモーションを全国、全世界に発信することで、観光誘客の促進を図ります。

60 誰でも利用できる作業スペースのこと。

61 ワーク（労働）とバケーション（休暇）を組み合わせた造語。テレワークを観光地等で行うことで、仕事をしながら休暇を楽しむ働き方のこと。

62 「新しい常態、常識」の意味。ある大きな出来事の発生により、それが起きる前と後で常識が大きく変わること。

(4) 共通の取組

本市の DX は、市民及び事業者との共創を通じ、地域の課題解決と価値創造に挑戦します。

市民、事業者及び市役所職員等のデジタルリテラシー^{*63} 向上も必要不可欠です。人材の活用並びに育成手法を見直し、DX に必要な人材を獲得します。

① 官民共創による DX の実現

●官民共創プラットフォームによる課題解決

●シビックテック^{*64} 団体との協力関係の構築

→行政と民間が、互いに持つリソースを結集し、地域課題解決に資する新たな価値を共に創出する「官民共創プラットフォーム」を構築します。地域の様々な分野の連携を進めることで、地域の課題解決と新たな価値の創造を促進します。

→シビックテックを推進する団体と協力関係を構築することで、官民共創による地域の課題解決を促進します。

● SNS 等を活用した市民参加型まちづくり

→広報広聴機能の強化や、市民との対話の機会の増加等を通じ、市民参加と協働によるまちづくりを促進します。

② 分野横断のデータ利活用

●都市 OS^{*65} の整備

●地域におけるビッグデータ利活用の促進

→スマートシティの運営を支えるデータ連携基盤である「都市 OS」を整備します。都市 OS の整備にあたっては、内閣府の公表する「スマートシティリファレンスアーキテクチャ ホワイトペーパー」を参考に取り組みます。また、蓄積されたビッグデータの行政及び民間における利活用を推進します。

【オープンデータの推進】

●保有情報等に係るオープンデータ化の促進

→地域課題の解決を市民や事業者と連携して実現するとともに、行政事務の効率化、新たなサービスの創出につなげるため、地方公共団体によるオープンデータの取組を促進するための各種ガイドラインや国が提示する「推奨データセット^{*66}」等を参考として、本市が保有するデータのオープンデータ化を推進します。

→企業活動の効率化、新規ビジネスの創出、市民による地域課題の解決を促進するため、全ての人にとって再利用しやすい形で提供されるオープンデータのプラットフォームを整備します。

【オープンデータの推進】

63 デジタル情報を正しく理解し、活用する能力のこと。

64 市民や企業が、オープンデータ等のリソースやテクノロジーを使い、社会や地域の課題解決を行う活動のこと。

65 その都市における交通機関、医療、金融、通信、教育等のデータを蓄積、分析し、都市間や都市と企業間等でデータやサービスの連携や再利用を可能にするプラットフォームのこと。

66 国がオープンデータに取り組み始める地方公共団体の参考としてとりまとめた、公開することが推奨されるデータセットおよびフォーマット標準例。

③ DX を進める人材の育成と活用

● DX を進める人材の育成と活用

●データ利活用に関するセミナー等の開催

→市民、事業者を対象としたデジタル化セミナー等を継続開催するとともに、各種のデジタル技術を体験する機会を設けます。

→市役所内及び業務を通じた市全体の DX 推進を図る上では、職員のデジタルリテラシーを向上させる必要があります。職員を対象とした DX に関する体系的な研修を、オフライン、オンライン等、様々な手法を用いて行います。

→デジタル・ガバメント推進のために必要な専門人材を行政組織の外部から登用するなど、DX 推進に必要な高度人材の確保・活用を行います。

●人材の育成や活用における大学等との連携

→デジタル人材を育成する上で、大学等の教育機関と連携を取り、大学等の専門的知見が効果的に反映される仕組みを構築します。

→人材育成及び地域課題の解決にあたり、大学等との連携を進めます。

V 資料

デジタルファースト推進本部ワーキンググループ (WG) での検討結果

デジタルファーストの実現には、職員の自発的な施策提案を取り入れることが必要と考え、全庁（32課）から参加した中堅職員が、計 18 の施策を提案しました。

(1) 市民生活 WG

タイトル	多言語音声翻訳サービス導入で外国語対応をスムーズに
内容	○窓口対応における外国籍の方への対応を速やかに行うために、行政での使用に特化した多言語音声翻訳サービスを導入する。
期待される成果	○対応時間の短縮 ○意思疎通の間違い減少 ○通訳者の負担軽減

タイトル	AI チャットボットが回答する「デジタル版総合案内」
内容	○ AI チャットボットを導入し、市ホームページや LINE 等から市の情報を手軽に検索できる環境を整備するとともに、AI の回答の基となる市ホームページの内容を整備し、最新の情報を提供する。
期待される成果	○ AI チャットボット：利便性の向上、対応の時間縮減、電話問合せの「たらい回し」低減。 ○市ホームページの精査：アクセシビリティの向上と最新情報の提供を期待。チャットボットの回答精度向上にもつながる。

タイトル	ごみの分別は、チャットボットにおまかせ！
内容	○現在使用しているごみ分別アプリ「さんあ〜る」に替わり、AI チャットボットを導入し、ごみ分別案内に加え粗大ごみの受付システムを構築する。
期待される成果	○電話対応件数の減 ○適切な分別処理

タイトル	市民と行政とのオープンな対話の場の設置
内容	○現在、コロナ禍であることを踏まえ、オンライン形式で広く市民の意見を聞き、市政に反映させる。
期待される成果	○オンラインを使用して開催することにより、自宅等にしながら対話を行うことができるため、参加しやすくなる。 ○若年層も参加しやすくなる。

(2) 市民活動 WG

タイトル	デジタルで出雲を身近に
内容	<ul style="list-style-type: none"> ○各種デジタルツールを活用し、移住希望者にタイムリーに必要な情報を提供する。 ・AI チャットボットを導入し 24 時間移住定住情報を提供する。 ・オンライン移住相談を予約制で随時対応する。
期待される成果	<ul style="list-style-type: none"> ○移住希望者にタイムリーに対応することによるサービス向上 →移住者の増

タイトル	簡単！いつでも！電球切れは QR コードから
内容	<ul style="list-style-type: none"> ○市民が防犯灯、街路灯の故障や電球切れを発見した場合、柱に貼り付けた QR コードから簡単に市へ報告できる。
期待される効果	<ul style="list-style-type: none"> ○市の防犯灯・街路灯であることが一目で判別できる。 ○市民は QR コードを読み取り、URL にアクセスして必要な情報をメールで送信するだけでよく、時間を選ばずに連絡することができる。 ○担当課へ直接通知が来るので、事務作業の軽減となる。発見から通報、発注、修繕がスピーディに進むことになり、市民にも有益となる。 ○公園の維持管理等にも使用することができる。

タイトル	気軽に加入！町内会
内容	<ul style="list-style-type: none"> ○デジタル町内会の促進。 ○LINE グループを活用し、○○町内グループを作成。 ○情報誌のペーパーレス化。 ○スマートフォン決済の個人間送金機能による集金。 ○お金の流れや活動内容が見える化。
期待される成果	<ul style="list-style-type: none"> ○町内会、自治会加入のハードルが下がる。 ○情報誌の回覧を廃止できる。 ○会費の集金業務が軽減できる。 ○会費の使い道が見える化することで、安心感につながる。 ○災害時に安否確認等でき、防災の強化につながる。 ○デジタルでつながる新しい地縁のカタチが、安心して心豊かに暮らせるまちづくりにつながる。

(3) 防災 WG

<p>タイトル</p>	<p>デジタル片手にまちへ出かけよう♪ ～デジタル情報を活用し、個人と地域の防災力の向上をめざす～</p>
<p>内容</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○全庁型アプリのメニューの一つとして「防災アプリ」を導入する。 <ul style="list-style-type: none"> ・防災アプリの特徴である緊急情報のプッシュ通知、避難所情報等の提供など、災害時情報の的確な伝達を実現する。 ○「デジタル防災ワークショップ」を開催する。 <ul style="list-style-type: none"> ・「重ねるハザードマップ」、「全国避難所ガイド」などの無料アプリ等を活用した防災ワークショップを開催し、デジタル端末を片手に現地を歩き、居住地周辺のハザードマップを作成する。
<p>期待される成果</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○防災アプリを導入することで、よりパーソナライズされたきめ細やかな情報提供や双方向の情報共有が可能となる。情報伝達手段が増えることで、防災情報難民の減少が期待できる。 ○デジタル防災ワークショップを開催することで、スマートフォンやタブレット端末を持たない市民も、居住地周辺の防災施設や危険箇所をリアルに認識することができるとともに、共助意識の醸成、防災リーダーの育成が期待できる。

(4) 福祉・医療 WG

<p>タイトル</p>	<p>LINE を活用した健康情報発信 ～必要な方に、必要な時期に、必要な情報を伝えるサービス～</p>
<p>内容</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○LINE を活用した健康に関する情報配信を行う。出雲市のLINE 登録（年齢・性別・家族情報など）を行い、乳幼児健診や特定健診、がん検診・予防接種・健康教室など、対象となる時期に、LINE から対象者へ通知を行うシステム。 ○詳しく知りたい情報や関心のある内容については、通知画面からホームページ等につながるシステム。 ○LINE からの申請や予約、問合せ（メール・TEL）がその場でできるシステム。（内容による）
<p>期待される成果</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○個別通知（郵送）だけでなく、必要な時期に、必要な情報の配信が行われることで、受診忘れの解消につながる。 ○がん検診など市民自ら情報収集をしなければならない方向から、必要な対象者に情報提供をすることで、新規受診者が増える。 ○健診等の受診率向上を含めた健康づくりの取組は、出雲市全体の将来の健康寿命の向上につながる。 ○LINE 配信サービスは健康情報のみならず、その他の市政情報の配信方法としても有効であり活用の幅が広がると考えられる。

タイトル	ウェブ窓口の開設
内容	○各種手続について、電子申請可能範囲を拡大する。 (あわせて、来庁窓口での申請もデジタル化を図る)
期待される成果	<p>【市民向け】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ SNS 等デジタル技術を活用した制度の周知ができる。 ○ 来庁による手続が不要になる。 ○ 24 時間申請が可能になる。 ○ 必要書類の自動案内など、遺漏なく手続ができる。 <p>【職員向け】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 窓口受付の件数が減少する。 ○ 窓口対応にかかる時間が減少し、事務処理に傾注できる時間が増加する。 ○ 入力作業の負担軽減のほか、データベース化が容易になる。 ○ 紙ベース申請書の印刷経費削減

タイトル	高齢者ボランティアポイント制度の創設
内容	<ul style="list-style-type: none"> ○ 高齢者の介護予防と社会参加の促進、介護サービス事業所の人材不足の一助を目的として、高齢者が介護サービス事業所等で行うボランティア活動（利用者の話し相手やお茶出し・配膳など）に対し、ポイントを付与する制度を創設する。 ○ 付与されたポイントは、換金や商品券との交換、又は指定販売店等での利用を想定している。
期待される成果	<ul style="list-style-type: none"> ○ ボランティア活動者の健康寿命の延伸＝介護保険料の抑制 ○ 介護サービス事業所の専門職の負担減 ○ 介護サービス事業所の利用者の満足度の上昇 (年齢が近い方とのおしゃべり、レクリエーションのメニュー増など) ○ 市内販売店の消費拡大

(5) 都市・交通 WG

タイトル	バス情報のオープンデータ化
内容	<ul style="list-style-type: none"> ○バス路線、ダイヤ、運賃、停留所等の情報をオープンデータ化するため、標準的なバス情報のフォーマットである「GTFS-JP⁶⁷」を整備する。 ○「GTFS-JP」により公開されたオープンデータを活用したスマートフォンアプリなどによる情報検索サービスを提供するため、市が民間事業者等に対して、データ活用を促すとともに、環境整備の支援を実施する。 ○あわせて、JR 出雲市駅、県立中央病院、島根大学病院及び出雲大社など利用者が多いバス停において、遅延時間などのタイムリーな運行情報等を提供するため、バスロケーションシステムの導入を検討する。
期待される成果	<ul style="list-style-type: none"> ○オープンデータを Google などの開発業者がアプリケーションソフトに反映させることで、利用者がパソコン、スマートフォンから知りたいバス情報を簡単に検索できるようになる。(利便性の向上) ○バスの利用者が増えれば JR の利用者も増えることが予想される。公共交通の利用促進により、交通渋滞の緩和及び排ガス抑制、高齢者の免許返納促進等も期待できる。 ○「観光客」は駐車場の心配をすることがなく、バス停間を歩くことで、出雲の街並み探索が可能となる。 ○全てのバス停にバスロケーションシステムを導入することは困難であるが、JR 出雲市駅を除く主要バス停に導入することにより、利用者の利便性は高まる。

タイトル	道路・上下水道・都市計画等の情報を一元化したマップのオンライン提供
内容	<ul style="list-style-type: none"> ○担当課別に運用・提供しているマップをレイヤー⁶⁸管理し、オンライン閲覧を可能にする。
期待される成果	<ul style="list-style-type: none"> ○転居や住居の新築を検討している利用者は、手軽に用途地域や下水道未供用地域等を確認することができる。 ○事業者は効率的に開発計画を立案できる。 ○利用者が窓口に出向く必要がなくなり、行政のワンストップ化推進の一助となる。

67 バス事業者と経路検索等の情報利用者との受け渡しのためのフォーマット。

68 階層又は層のこと。

(6) 教育・子育て WG

タイトル	学校における ICT の有効活用
内容	<ul style="list-style-type: none"> ○ ICT を活用した授業 ○ ICT を活用した事務作業の改善
期待される成果	<ul style="list-style-type: none"> ○個別対応学習により基礎学力の定着やつまずきの把握 ○不登校児童生徒への学習支援 ○学習意欲の向上 ○映像など学習内容を分かりやすく説明でき学習内容の定着につながる ○オンラインでの交流や指導など、学校の立地に影響されない学びの提供

タイトル	保育園の入所申込みがスマホからできたらいいのに
内容	<ul style="list-style-type: none"> ○電子申請を生かした保育所入所申込み
期待される成果	<ul style="list-style-type: none"> ○いつでもどこでもスマートフォンから入所申込みができる。来庁不要であり仕事を休めない保護者も安心。 ○手続きの時間短縮。申請者の負担軽減。 ○申込受付も結果通知もスマートフォンなら早い。家に帰らなくても通知を受け取れる。(郵送に係る経費と時間が不要になる。) ○読みにくい申請書がなくなり、添付書類の検索も容易。全ての書類がデータ化されれば、執務室内も広々。 ○電子申請の入力データを他のシステムへ取り込むことができれば入力の省力化が実現。 ○判定の負担軽減

タイトル	外国につながる児童生徒が進学や地域社会への順応で困らないために、何ができるか？
内容	<ul style="list-style-type: none"> ○外国にルーツのある子どもの進路保障
期待される成果	<ul style="list-style-type: none"> ○日本語習得レベルに応じた学習 ○言葉や文化の相互理解 ○地域への参画 ○共生社会の実現

(7) 産業・観光 WG

タイトル	事業者売上向上のためのキャッシュレス化推進
内容	<ul style="list-style-type: none">○キャッシュレス利用環境を拡大するため、市内中小事業者へのキャッシュレス決済機器の導入を支援する。○国や商工支援団体等と協働で、中小事業者や市民に対しキャッシュレス決済の利用に向けたマインドを醸成するための広報やセミナーを開催する。
期待される成果	<ul style="list-style-type: none">○利用者の利便性が向上し、観光客の消費喚起にもつながる。 例) 金銭の持ち歩き不要、衛生的な取引、地域ポイントを含む特典授受、利用管理容易化など○事業者は売上管理が容易になり、経営戦略が立てやすくなる。 例) 現金管理コスト削減、インバウンド需要の取り込み、購買情報の活用、衛生的な取引など

タイトル	神在月デジタルプロモーションについて
内容	<ul style="list-style-type: none">○全国で唯一無二の「神在月」をキーワードにしたプロモーションを全国・全世界に行うことで、出雲への誘客の促進を図る。
期待される成果	<ul style="list-style-type: none">○国内外からの観光客の増加に伴う地域経済の活性化○新たな民間投資の拡大○新たな雇用の創出○市民のふるさとへの誇りとおもてなしの心の醸成



出雲市 情報政策課

〒 693-8530 島根県出雲市今市町 70

TEL : 0853-21-6525

FAX : 0853-21-3369

E-mail : densan@city.izumo.shimane.jp