

# 徳島市デジタル・トランスフォーメーション (DX) 推進計画

～ 誰一人取り残さない、安全・安心で利便性の高いデジタル社会の実現 ～

令和4年3月

徳島市



- 目次 -

1	計画策定の背景と趣旨	1
2	本市を取り巻く環境の変化	
(1)	国におけるデジタル化の動向	2
(2)	県におけるデジタル化の動向	4
(3)	本市の環境変化	5
3	計画の位置付け	
(1)	本市の上位計画との位置付け	7
(2)	自治体DX推進計画との位置付け	7
(3)	市町村官民データ活用推進計画としての位置付け	7
4	計画の期間	8
5	推進体制	9
6	進行管理	10
7	基本計画の取組と課題	11
8	本市のデジタル化に関する市民アンケート調査結果	
(1)	調査方法・内容等	13
(2)	主な調査結果・今後の課題	13
9	計画の目標・方針	
(1)	計画の目標	18
(2)	取組方針	18
(3)	具体的な取組項目	21

【巻末資料】

1	徳島市のデジタル化に関する市民アンケート調査	
(1)	調査概要	50
(2)	調査結果	53
2	徳島市デジタル化推進に関する要綱	76
3	用語説明	79



## 1 計画策定の背景と趣旨

本市では、平成 14 年度に策定した「徳島市情報化基本計画（e-とくしま推進計画）」に基づき、「市民サービスの向上」、「行政情報の共有基盤整備」、「政策実行の支援」を視点に、情報化に向けた様々な施策を実施してきました。

そして、平成 31 年 3 月には、新たな計画として、本市の情報化の基本的な方向性と具体的な施策を示す、「徳島市情報化基本計画」（以下「基本計画」という。）を策定し、ICT を効果的・効率的に利活用することで、市民の利便性の向上や行政事務の効率化等に取り組んできました。

しかし、ICT に関する技術や市場は、特に変化や進歩が著しいことが特徴です。また、国や県におけるデジタル化の動向も目まぐるしく変化しています。さらに、本市を取り巻く環境変化として、人口減少や少子高齢化の更なる深刻化が予想されるとともに、令和 3 年 3 月には本市の最上位計画などの見直しもあり、これらにも対応していく必要があります。

こうした状況の中、令和 2 年には、新型コロナウイルス感染症の感染拡大に伴い、人々の考えや生活様式は大きく変わるとともに、それに応じて、テレワークやウェブ会議などの新たなデジタル技術を活用した取組が社会全体に浸透してきました。

一方で、新型コロナウイルス感染症への対応に際し、インターネットを經由した特別定額給付金の申請に関する給付の遅れや、ワクチン接種の予約システムの相次ぐ不具合など、行政全体のデジタル化の遅れが露呈し、社会全体で課題として認識されるようになりました。

こうした背景を踏まえ、国が自治体に示しているデジタル技術の活用が社会や人々の生活をあらゆる面でよりよい方向に変革させる、デジタル・トランスフォーメーション（DX）の考え方に基づき、基本計画の後期計画として、取組なども継承しながら、本市におけるデジタル・トランスフォーメーション（DX）の実現に向け、基本的な方向性や具体的な施策を示す、「徳島市デジタル・トランスフォーメーション（DX）推進計画」（以下「DX 推進計画」という。）を策定します。

## 2 本市を取り巻く環境の変化

### (1) 国におけるデジタル化の動向

国においては、平成 29 年 5 月に、「デジタル・ガバメント推進方針」を策定し、「デジタル技術を徹底活用した利用者中心の行政サービス改革」、「官民協働を実現するプラットフォーム」、「価値を生み出す IT ガバナンス」の 3 つを柱とした取組を掲げ、本格的に国民・事業者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すこととされました。

そして、この方針で本格的に示された方向性を具体化し、実行することによって、安心・安全、公平・公正で豊かな社会を実現させるために、平成 30 年 1 月には、「デジタル・ガバメント実行計画」の初版が策定され、急速に進歩するデジタル技術に対応するとともに、少子高齢化の進行や国際化の進展等の社会構造の大きな変化に対応し、行政を一新するための土壌を整えてきました。

また、令和元年 5 月に公布された「デジタル手続法」では、次の 3 つの基本原則を掲げ、国、地方公共団体、民間事業者、国民その他の者があらゆる活動において、情報通信技術の便益を享受できる社会の実現を目指しています。

こうした中、情報通信技術を活用し、行政手続等の利便性の向上や行政運営の簡素化・効率化を図るために、地方公共団体には努力義務として、行政手続のオンライン化が求められています。

【図表 1】デジタル化の基本原則

デジタルファースト	個々の手続・サービスが一貫してデジタルで完結する。
ワンスオンリー	一度提出した情報は、二度提出することを不要とする。
コネクテッド・ワンストップ	民間サービスを含め、複数の手続・サービスをワンストップで実現する。

その後、令和 2 年に発生した新型コロナウイルス感染症への対応により、特に行政分野におけるデジタル化の遅れが強く認識され、マイナンバーカードを活用したシステムをはじめ、行政の情報システムを国民が安心して簡単に利用できるといった視点で十分な構築がなされていなかったことや、国・地方公共団体を通じて情報システムや業務プロセスがバラバラで、地域・組織間で横断的なデータ活用が十分にできないことなど、様々な課題が浮き彫りになりました。

そこで、国は令和2年12月に、全省庁及び地方自治体のデジタル変革（デジタル・トランスフォーメーション（DX））推進のための基本方針である「**デジタル社会の実現に向けた改革の基本方針**」とその実行計画である「**デジタル・ガバメント実行計画**」の改訂版を策定しました。

また、「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12月に「**自治体デジタル・トランスフォーメーション（DX）推進計画**」（以下「自治体DX推進計画」という。）として策定し、デジタル社会の構築に向けた取組を全自治体において着実に進めていくことを求めています。

そのため、これらの取組事項については、整合性を図りながら、本計画の各取組項目の中に反映させる必要があります。

【図表2】「自治体DX推進計画」において、各自治体に取り組むべき事項・内容

### 1 重点取組事項

- (1) 自治体の情報システムの標準化・共通化
- (2) マイナンバーカードの普及促進
- (3) 自治体の行政手続のオンライン化
- (4) 自治体のAI・RPAの利用推進
- (5) テレワークの推進
- (6) セキュリティ対策の徹底

### 2 自治体DXの取組と合わせて取り組むべき事項

- (1) 地域社会のデジタル化
- (2) デジタルデバイド対策

### 3 その他

- (1) BPRの取組の徹底（書面・押印・対面の見直し）
- (2) オープンデータの推進
- (3) 官民データ活用推進計画策定の推進

## (2) 県におけるデジタル化の動向

徳島県は、様々な課題の解決に向けて、ICTを課題解決ツールとして効果的・積極的に活用することにより、安全安心で活力あふれる地域を創造することを基本理念とした、「ICT（愛して）とくしま創造戦略」を平成26年3月に策定しました。また、平成30年3月には、データを効果的・積極的に活用することにより、全ての県民がその効果を実感できる新未来を創造するために、「とくしま新未来データ活用推進戦略」を策定しそれぞれ推進してきました。

そして、各施策を有機的に連携させ相乗効果を図ることで、急激にデジタル化する社会に速やかに対応するため、新たな基本理念の下に両戦略を統合し、Society5.0時代の新たな戦略として、令和2年12月に「デジタルとくしま推進プラン」を策定しました。これは、国のIT戦略「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」を受けた徳島県の総合的なデジタル戦略であり、官民データ活用推進基本法において策定が義務となっている、都道府県官民データ活用推進計画に位置付けるものです。

本市としても、県の施策の実施状況を注視しながら、今後の本市デジタル化の施策に反映させる必要があります。

【図表3】「デジタルとくしま推進プラン」の基本理念及び基本目標

### 1 基本理念

デジタルで全てがつながる社会への転換を図り、「Society5.0」を通じて安全安心で豊かさを実感できる地域を創造する。

### 2 目指すべき4つの社会と基本目標（分野）

- (1) 安全安心な暮らしをしなやかに守り抜く社会
  - ・ 防災力の向上・着実なインフラ整備
  - ・ 医療・福祉体制の充実
- (2) 全ての人に優しく、スマートで持続可能な社会
  - ・ 利便性の高い行政サービスの実施
  - ・ スマートな環境対策
  - ・ モビリティの向上
- (3) 新たな価値が創造され、豊かさを実感できる社会
  - ・ 人と企業が集まる地域づくり
  - ・ 魅力ある農林水産業の実現
  - ・ 観光誘客による地域経済の活性化
- (4) 人材を育み、誰もが輝く自己実現可能な社会
  - ・ 教育・人材育成
  - ・ デジタルインクルージョン



### (3) 本市の環境変化

#### ① 人口減少と少子高齢化

国立社会保障・人口問題研究所の報告書では、徳島市の人口は、2045年（令和27年）には、205,058人になると推計されており、2020年（令和2年）の252,141人から47,083人減少し、割合では約18.7%の人口が減少する見込みとなっています。

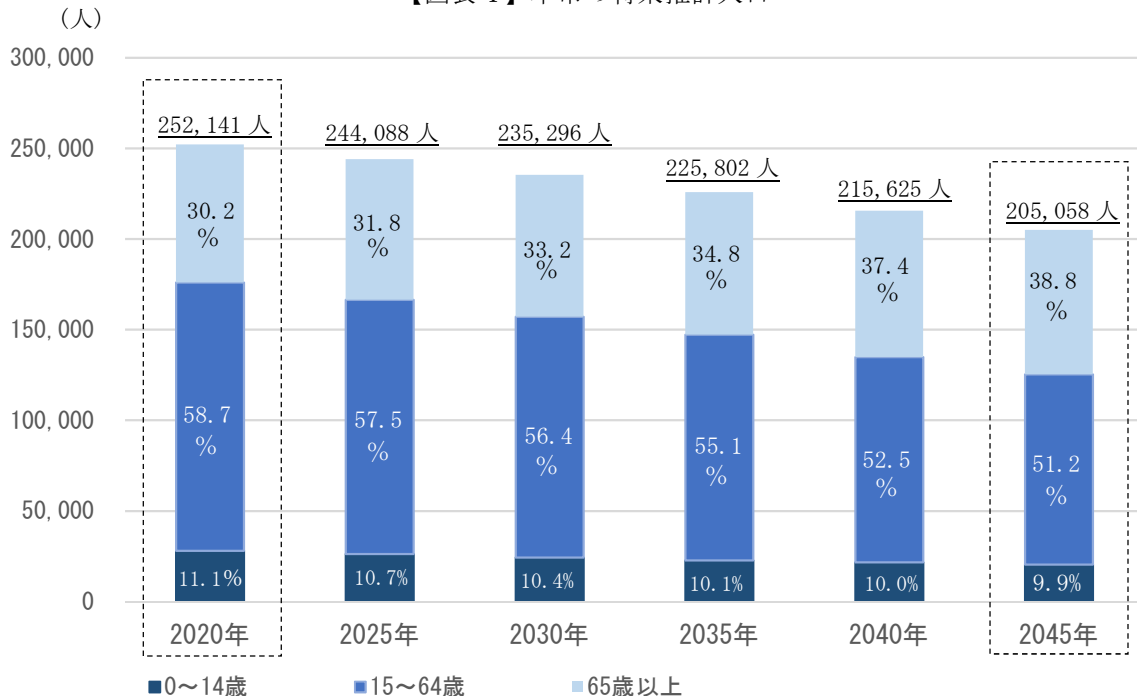
また、高齢者の人口割合（65歳以上の人口の割合）も、2020年（令和2年）の30.2%から2045年（令和27年）には更に高まり、38.8%にも達することが見込まれます。

さらに、生産年齢人口割合（15～64歳の人口の割合）も、2020年（令和2年）の58.7%から、2045年（令和27年）には51.2%まで低下することが推測されています。

これらのことから、医療・福祉サービスの分野はもとより、行政サービスの分野においても人材の不足は深刻化することが予想されることから、今後は、生産年齢人口の減少への対策として、限られた人的資源をいかに効果的・効率的に活用し、安定した質の高い市民サービスを維持していくかが大きな課題になります。

このため、AIやRPAなどのデジタル技術を活用し、行政事務の効率化等による業務改革や市民の利便性の向上を図ることが必要になります。

【図表4】本市の将来推計人口



※小数点第二位を四捨五入しているため、合計が100%にならない年もあります。

(出典) 国立社会保障・人口問題研究所「日本の地域別将来推計人口」(平成30年3月)

## ② 上位計画の見直し

本市では、平成29年度から10年間のまちづくりの指針となる「徳島市まちづくり総合ビジョン」（以下「総合ビジョン」という。）を平成28年度に策定し、市政運営を総合的かつ計画的に推進してきました。

しかし、本市を取り巻く様々な社会情勢の変化に対して、スピード感を持って、柔軟かつ的確に対応できるように、現状をしっかりと把握し、新しい将来像や目標・方向性を定め、総合ビジョンに代わる市政運営の指針として、新たに目指すべき将来像（「わくわく実感！水都とくしま」）やその実現に向けた基本目標等を明らかにし、市政を長期的な視点で総合的かつ計画的に推進していくための本市の最上位計画である、「**徳島市総合計画2021 ー水都とくしま「新創造」プランー**」（以下「総合計画」という。）を令和3年3月に策定しました。

さらに、総合計画に掲げる3つの行政運営方針（①市民参加の推進、②行政運営機能の強化、③健全な行財政基盤の確立）を基本方針として、政策課題に即した取組内容とし、財政構造の改善に主眼を置いた行財政改革を推進するために、これまでの「徳島市行財政改革推進プラン2018」の見直しを行い、「**徳島市行財政改革推進プラン2021 ～質の高い持続的な成長の実現～**」（以下「改革推進プラン」という。）として令和3年3月に新たに策定しました。

これらの新たな計画においては、地域の活性化、社会課題の解決及び質の高い持続的な市民サービスの提供のために、行政におけるデジタル化の推進の必要性が示されています。

また、基本計画は、これらの計画を上位計画として、各計画で取り組む各施策の着実な実施のために、ICTを活用して効果的・効率的に支えていくための基本的な方向性や具体的な施策を示すものと位置付けていたため、これらの新たな計画と整合性を図った見直しが必要になります。

## ③ 社会変容への対応

今般の新型コロナウイルス感染症の感染拡大を契機に、人々の考え方や生活様式などは大きく変わりつつあり、本市の行政サービスや行政運営の在り方にも大きな影響を与えています。

特に、新型コロナウイルス感染症対策においては、「新しい生活様式」や非接触・非対面等に対応するために、ウェブ会議、テレワークの推進や行政手続のオンライン化などの新たなデジタル技術の活用が不可欠になってきているとともに、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）が求められています。

### 3 計画の位置付け

#### (1) 本市の上位計画との位置付け

本計画は、基本計画から引き続き、本市の最上位計画である総合計画と、本市の行財政改革を推進する改革推進プランで取り組む各施策の着実な実施のために、デジタル技術を活用して、効果的・効率的に支えていくための基本的な方向性や具体的な施策を示す計画として位置付けます。

#### (2) 自治体DX推進計画との位置付け

本計画は、国の「自治体DX推進計画」を踏まえ、主に、本市において相互に関連するDXの取組を総合的かつ効果的に実施し、全庁的にDXを強力に推進していくための全体的な方針と、それに基づき個別のDXの取組を進めるための基本的な計画として位置付けます。

#### (3) 市町村官民データ活用推進計画としての位置付け

平成28年12月に制定された、官民データ活用推進基本法第9条第3項において、市町村における官民データ活用の推進に関する施策の基本的な計画の策定が努力義務とされています。

本市においては、同法において、市町村に求める次の5つの施策を本計画に含むことにより、本計画を「市町村官民データ活用推進計画」として位置付け、計画的かつ効率的に官民でのデータ利用を促進していきます。

【図表5】市町村に求める施策と本計画における取組

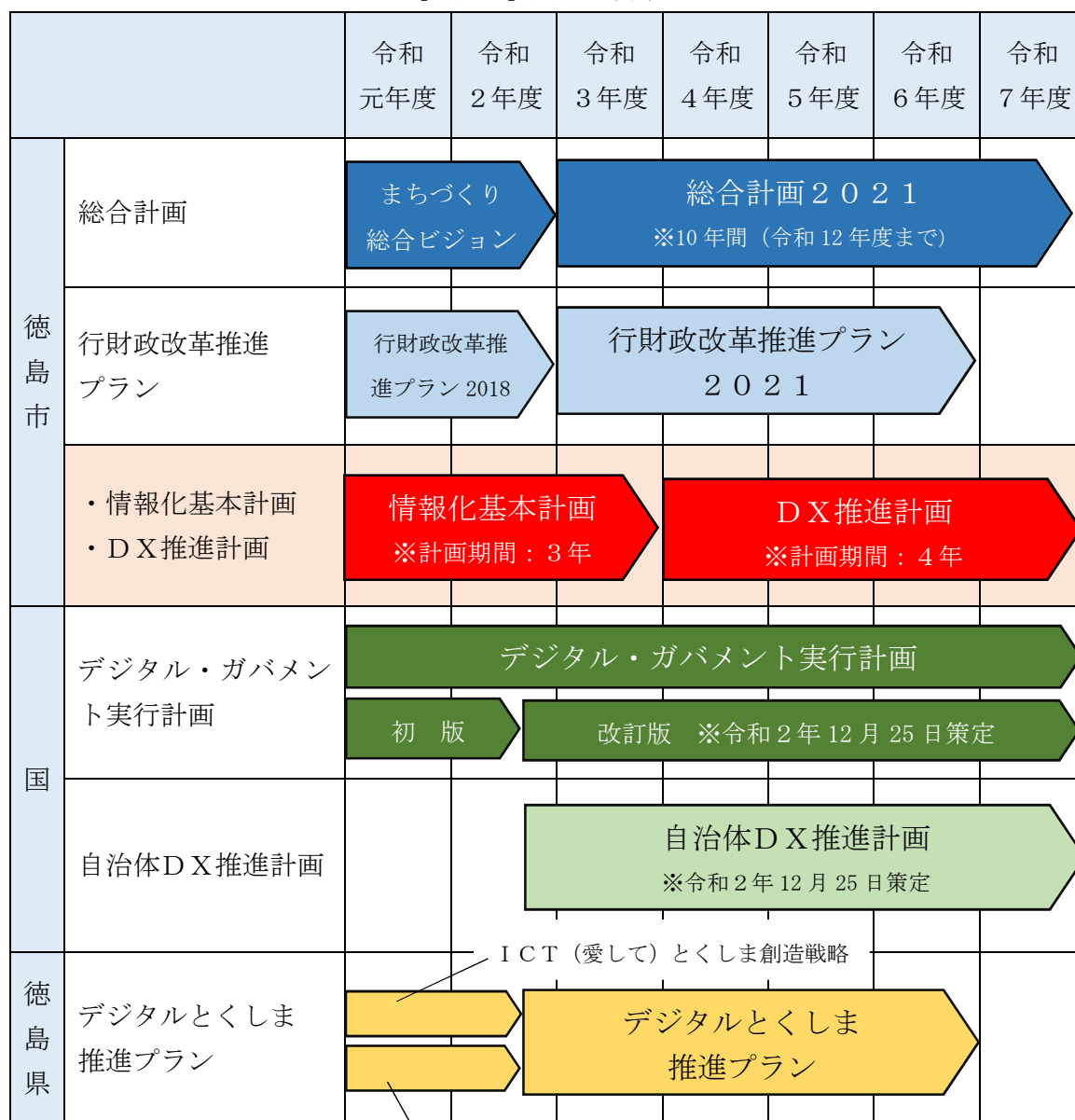
	市町村に求める施策	本計画における取組
1	手続における情報通信の技術の利用等に係る取組	行政手続のオンライン化
2	官民データの容易な利用等に係る取組	オープンデータの推進
3	個人番号カードの普及及び活用に係る取組	マイナンバーカードの普及及び利用促進
4	利用の機会等の格差の是正に係る取組	デジタルデバイド(情報格差)への対策
5	情報システムに係る規格の整備及び互換性の確保等に係る取組	基幹系情報システムの安定稼働及び標準化・共通化対応

## 4 計画の期間

本計画の期間は、国が策定した「デジタル・ガバメント実行計画」と「自治体DX推進計画」との整合性を図るために、これらの計画の終期と合わせて、令和4年度から令和7年度までの4年間とします。

なお、策定後においても、本市を取り巻く環境変化、デジタル技術の進歩及び国の動向等も踏まえながら、必要に応じて適宜見直しを行います。

【図表6】計画の期間



とくしま新未来データ活用推進戦略

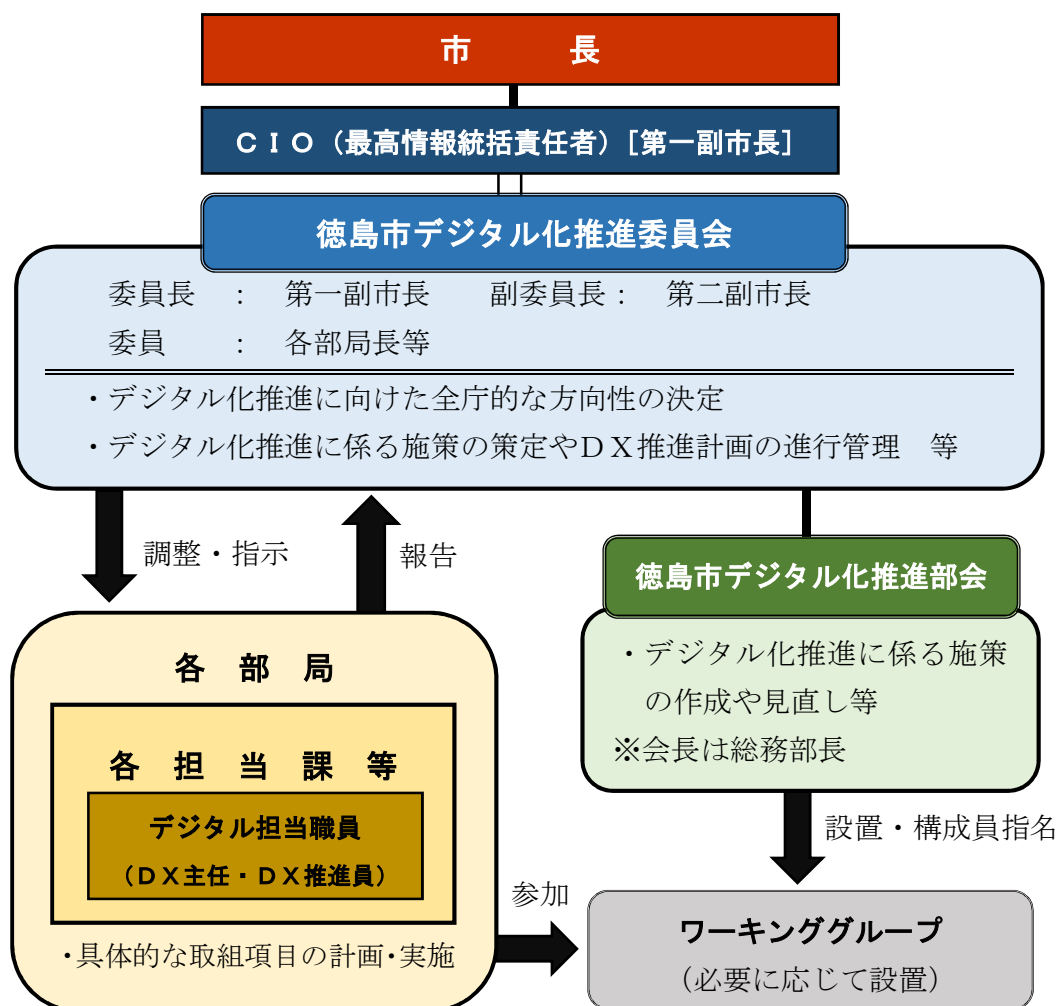
## 5 推進体制

本市行政のデジタル化を推進し、情報システムの適正かつ効率的運用を図るため、行政のデジタル化全体を指導統括する最高情報統括責任者（C I O）を設置しています。

また、デジタル化推進に向けた全庁的な方向性の決定や、デジタル化推進に係る施策の策定等を行うために、「徳島市デジタル化推進委員会」（第一副市長を委員長とし、各部局長等で構成）を設置しており、本委員会を中心に、本計画の進行管理を行います。

各担当課等においては、具体的な取組項目の実施主体となるため、デジタル技術を活用した取組を推進するために設置している、デジタル担当職員を中心に計画的に取り組んでいきます。

【図表7】推進体制

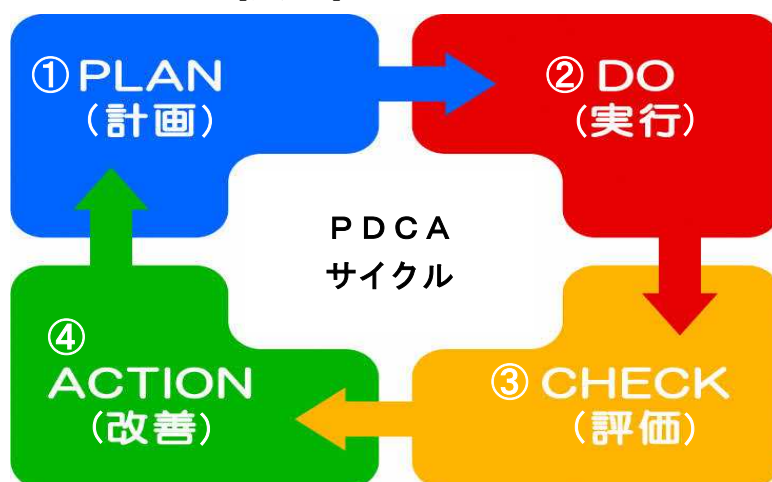


## 6 進行管理

平成31年3月に策定した基本計画から、PDCAサイクル（①PLAN（計画）→②DO（実行）→③CHECK（評価）→④ACTION（改善））を実施し、効果的・効率的な進行管理を行ってきました。

本計画についても引き続き、基本計画で確立したPDCAサイクルを更に発展させ、取組の進捗状況や成果等について評価するとともに、必要に応じて改善や更なる拡充を図るなど、より効果的・効率的な進行管理を実施していきます。

【図表8】PDCAサイクル



### ①PLAN（計画）

年度当初に前年度の評価結果等を踏まえ、当年度における目標や取組計画を設定します。

### ②DO（実行）

年度当初に設定した目標や取組計画に基づき、各担当課等において、各施策や取組を実施します。

### ③CHECK（評価）

年度当初に設定した目標や取組計画を達成することができたか、そしてどのような成果があったかなどの自己評価を実施します。

### ④ACTION（改善）

自己評価結果で、目標や取組計画を達成することができなかった場合は、次年度における改善策を講じるとともに、達成できた場合であっても、更なる取組の拡充を目指します。

## 7 基本計画の取組と課題

令和元年度から令和3年度までの3年間の計画期間である基本計画では、「地域課題解決への取組みに向けたICT利活用の促進」など、4つの取組方針を定め、具体的な27の取組項目を実施してきました。

【図表9】基本計画の4つの取組方針

### 取組方針1「地域課題解決への取組みに向けたICT利活用の促進」

認知症高齢者の見守りや農作物等の鳥獣被害対策、防災拠点での情報収集・伝達手段の確保等、様々な課題に対し、タブレット端末やWi-Fi等のICTを利活用することにより、地域の課題解決に取り組んできました。

### 取組方針2「行政サービスの更なる拡充による市民の利便性向上」

市民の生活習慣が多様化する中、スマートフォンやホームページ、SNSを活用した市政情報の発信や広報、マイナンバーカードの利活用推進や電子申請の充実等、時間・場所を問わない市民サービスの提供に取り組んできました。

### 取組方針3「行政運営の効率化・最適化の推進」

情報システムの安定稼働に努めることはもちろん、国が推進する自治体クラウドの導入も視野に入れるとともに、AIやRPAといったICTを活用した先進事例を参考にしながら、行政事務の効率化やコストの削減等、効率的な行政運営に取り組んできました。

### 取組方針4「情報化推進体制の整備」

個人情報適切に管理するとともに、災害時においても業務を継続するための環境整備に取り組む等、情報セキュリティを確保するほか、市民間の情報格差の解消に留意しながら、情報化推進体制の整備に取り組んできました。

また、具体的な27の取組項目については、PDCAサイクルの仕組みに従って、効果的・効率的な進行管理を実施してきました。

毎年度当初には、前年度の取組項目の目標や計画に対する取組実績について、「S」～「C」の4段階で自己評価を行ってきました。

各年度とも、「目標や計画を上回る達成状況（S評価）」又は「目標や計画どおりの達成状況（A評価）」の取組項目については、次年度以降も引き続き着実な取組を行うとともに、更なる拡充も視野に入れながら取り組んできました。

一方で、「目標や計画を下回る達成状況（B評価）」になった取組項目については、次年度に向けて各担当課等と連携を図りながら、課題や問題点を洗い出し、改善策を講じてきました。

令和4年度以降も継続して実施する取組項目については、それぞれの現状を踏まえ、整理を行いながら、本計画においても継承し、着実に取り組んでいきます。

【図表10】基本計画の取組実績（令和元年度～令和3年度）

自己評価		令和元年度		令和2年度		令和3年度(※)	
		項目数	割合	項目数	割合	項目数	割合
S	目標や計画を上回る達成状況	5	19%	3	11%	2	7%
A	目標や計画どおりの達成状況	15	55%	15	56%	13	48%
B	目標や計画を下回る達成状況	7	26%	9	33%	12	45%
C	目標や計画を大幅に下回る達成状況（又は未実施）	0	0%	0	0%	0	0%
合計		27	100%	27	100%	27	100%

※令和3年度の取組実績は、令和3年4月から令和3年12月までの実績による見込みです。



## 8 本市のデジタル化に関する市民アンケート調査結果

本計画を策定する上での基礎資料とし、今後の本市のデジタル化の推進等について、市民の皆さまのご意見をお伺いし、様々な声を計画に反映するため、次のとおり、「徳島市のデジタル化に関する市民アンケート調査」を実施しました。

### (1) 調査方法・内容等

#### ① 調査対象

令和3年6月時点の住民基本台帳から各地区の人口、年齢等の属性を考慮し、無作為に抽出した満18歳以上の市民1,300人

#### ② 調査方法

郵送配布、郵送回収

#### ③ 調査期間

令和3年6月17日（木）～令和3年7月14日（水）

#### ④ 調査項目

- ・年齢、住居地区、職業に関する設問：3問
- ・利用している情報通信機器やインターネットの利用状況等に関する設問：8問
- ・徳島市の電子申請サービスや行政手続等に関する設問：5問
- ・徳島市のオープンデータに関する設問：3問
- ・マイナンバーカードに関する設問：5問
- ・徳島市の行政サービスやデジタル化の施策に関する設問：2問
- ・デジタル化の推進に関する設問：4問

#### ⑤ 回答数

506件（有効回収率：38.9%）

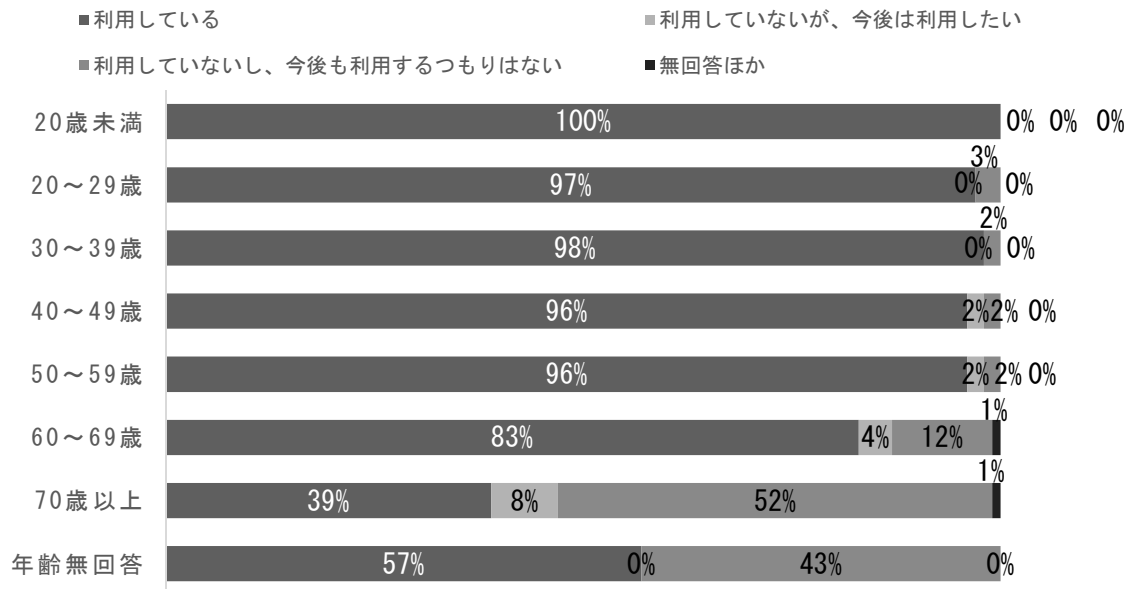
### (2) 主な調査結果・今後の課題

※ 設問内容

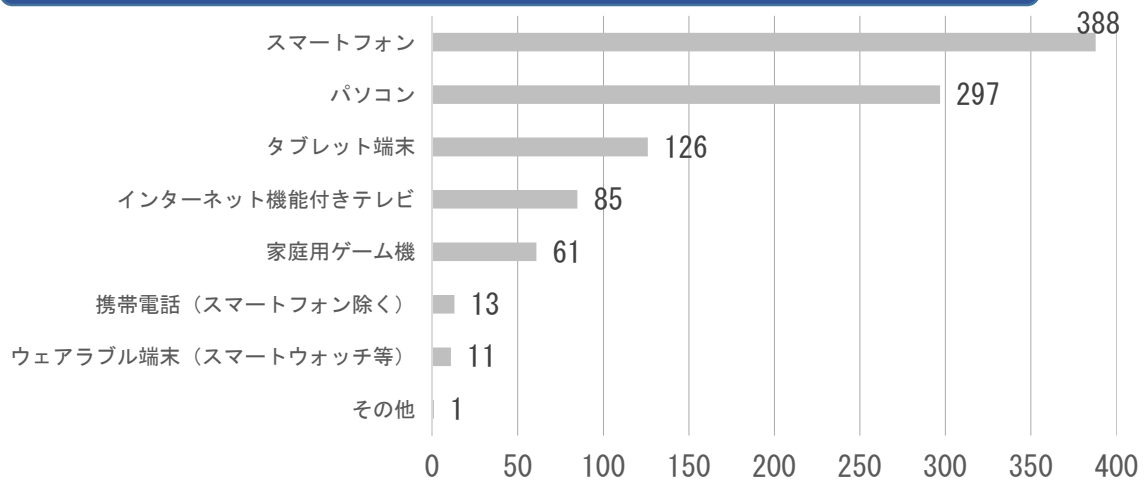
- ① インターネットの利用状況
- ② 普段、インターネットを利用している情報通信機器（複数選択式）
- ③ インターネットを利用しない理由（複数選択式）
- ④ 行政手続で不便・不満等を感じていること（複数選択式）
- ⑤ 徳島市の電子申請サービスの利用状況
- ⑥ 今後、デジタル化が進むことで、どのようなことに不安を感じるか（複数選択式）

## ①インターネットの利用状況

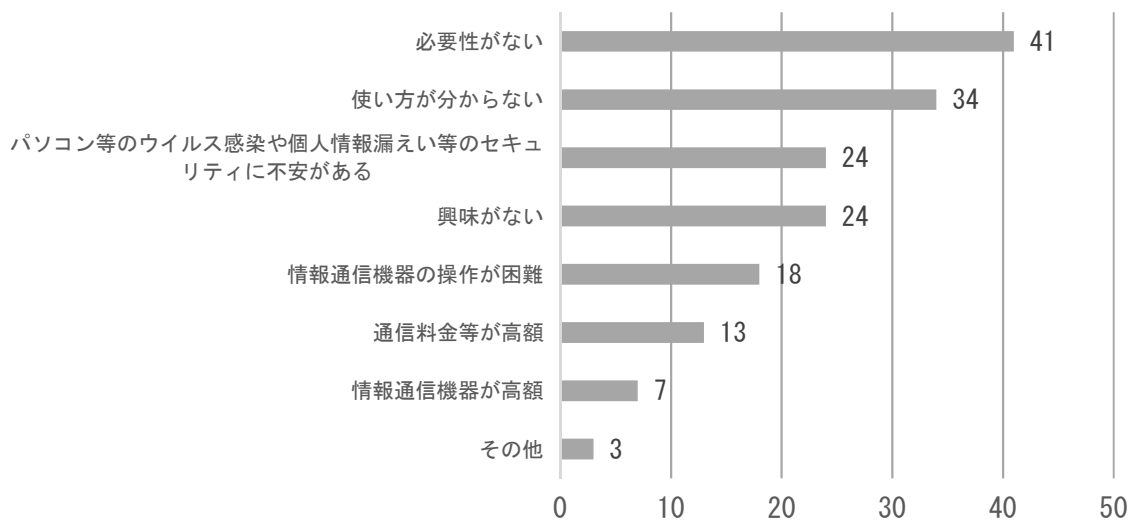
	20歳未満	20～29歳	30～39歳	40～49歳	50～59歳	60～69歳	70歳以上	年齢無回答	合計
利用している	4	34	79	94	85	85	35	4	420
利用していないが、今後は利用したい	0	0	0	2	2	4	7	0	15
利用していないし、今後も利用するつもりはない	0	1	2	2	2	12	47	3	69
無回答ほか	0	0	0	0	0	1	1	0	2
合計	4	35	81	98	89	102	90	7	506



## ② 普段、インターネットを利用している情報通信機器（複数選択式）



## ③ インターネットを利用しない理由（複数選択式）



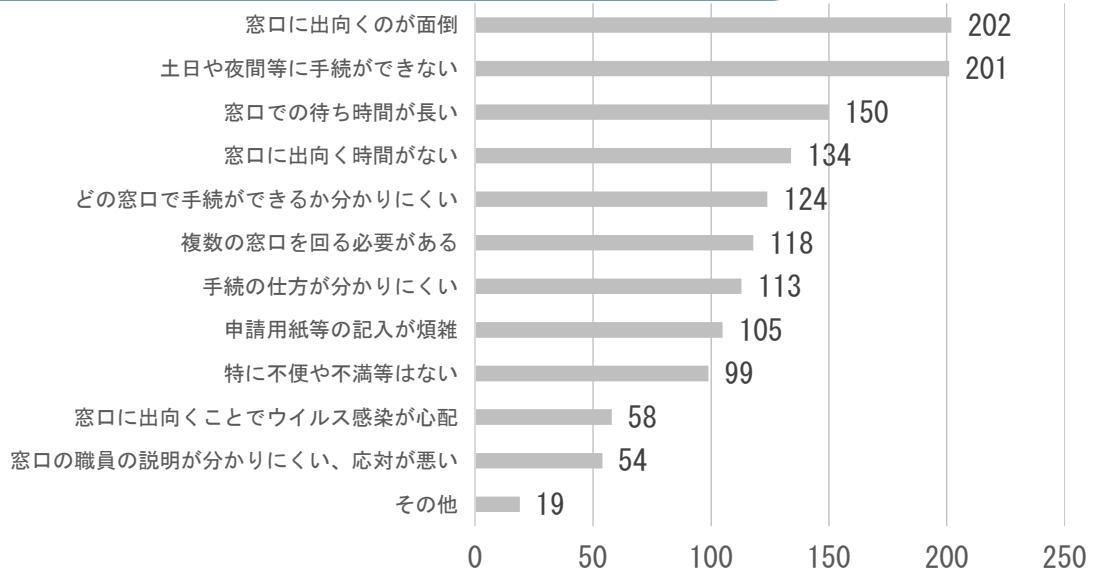
インターネットを利用している市民は、3年前のアンケート調査時では74%でしたが、今回の調査では506人中420人で約83%と9ポイントあまり増加しており、この数年間で更にインターネットの普及が進んでいることが分かります。

しかし、年代別では、50歳代までは100%に近い人がインターネットを利用している反面、60歳代になると83%、さらに、70歳以上になると39%と大幅に低下します。

そして、普段、インターネットを利用している情報通信機器については、スマートフォンが一番多く、パソコンを上回っています。

これらの状況から、インターネットを利用しない理由として、「必要性がない」の次に、「使い方が分からない」と回答した人が多かった点なども踏まえ、高齢者等を主な対象とした、スマートフォンの操作・活用に関する講習会やセミナーを開催し、主にインターネットの利用促進に取り組む必要があります。（課題①）

#### ④行政手続で不便・不満等を感じていること（複数選択式）



#### ⑤徳島市の電子申請サービスの利用状況

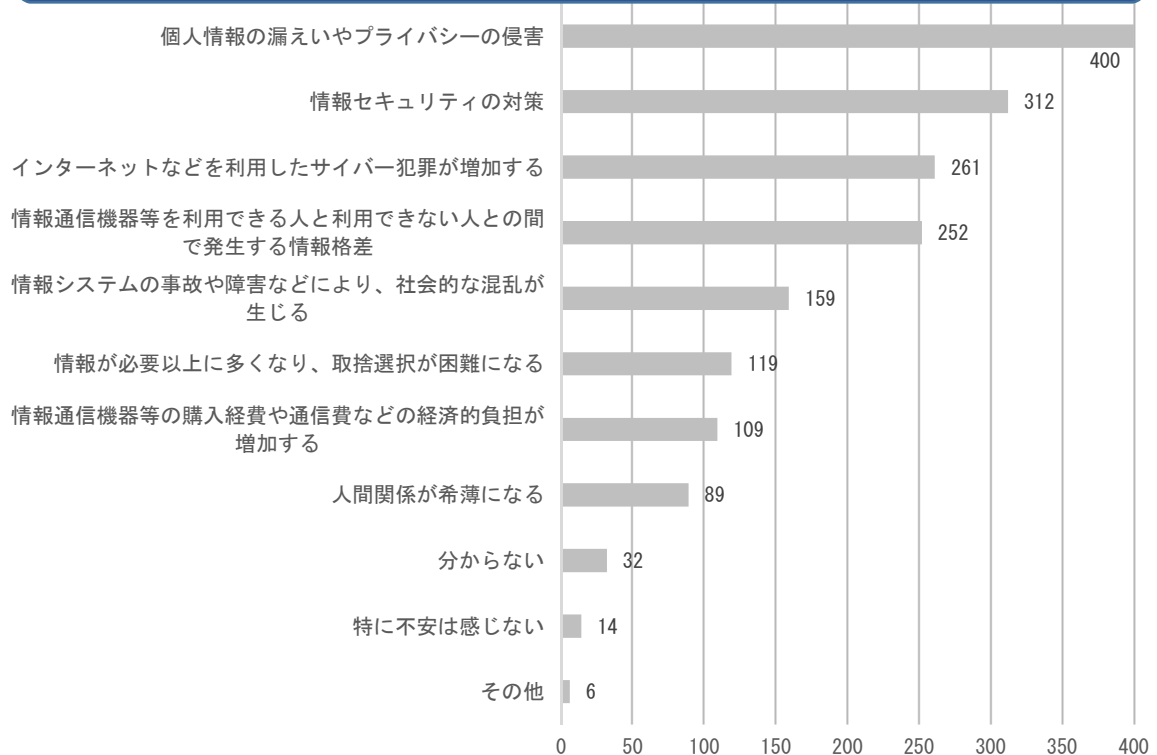
	20歳未満	20歳～29歳	30歳～39歳	40歳～49歳	50歳～59歳	60歳～69歳	70歳以上	年齢無回答	合計
利用したことがある	1	9	27	27	24	26	4	3	121
利用したことはないが、今後は利用したい	0	9	24	36	37	31	14	1	152
利用したことがないし、今後も利用するつもりはない	0	1	3	14	14	26	51	3	112
電子申請サービスの存在を知らなかった	3	16	27	20	14	18	15	0	113
無回答ほか	0	0	0	1	0	1	6	0	8
合計	4	35	81	98	89	102	90	7	506

行政手続で不便・不満等を感じていることに関しては、「窓口に outward するのが面倒」、「土日や夜間等に手続ができない」、「窓口での待ち時間が長い」、「窓口に outward 時間がない」といった回答が多く、これらの課題を解決する一つの方法として、行政手続のオンライン化の推進が考えられます。

しかし、徳島市の電子申請サービスを利用したことがある人は、506人中121人で約24%しかいない上に、電子申請サービスの存在を知らなかった人は、506人中113人で約22%となりました。

そのため、今後は、電子申請サービスの周知・広報活動を行いながら、処理件数が多く、市民等の利便性の向上に効果が高いと考えられる行政手続を洗い出し、オンライン化することで電子申請サービスを拡充していく必要があります。（課題②）

## ⑥今後、デジタル化が進むことで、どのようなことに不安を感じるか（複数選択式）



今後のデジタル化の進展で不安を感じることに関しては、「個人情報の漏えいやプライバシーの侵害」と回答した人が一番多く、次に「情報セキュリティの対策」と回答した人が多い結果となりました。

これらの不安を解消するためにも、デジタル化を推進する上で、職員の情報セキュリティ意識の向上や適切な情報セキュリティポリシーの見直しなど、情報セキュリティ対策の徹底に取り組む必要があります。（課題③）

このように、市民アンケートを実施し、市民の皆さまのご意見をお伺いした結果、主に次の3つの課題が浮き彫りになったため、今後はこれらの課題の解決に主眼を置いた取組を実施していく必要があります。

**課題①** 高齢者等を対象としたデジタルデバインド（情報格差）への対策

**課題②** 行政手続のオンライン化、電子申請サービスの拡充

**課題③** 情報セキュリティ対策の徹底

## 9 計画の目標・方針

### (1) 計画の目標

本市を取り巻く環境の変化や、市民アンケートの調査結果、そして今後の課題等を踏まえ、本計画の目標を次のとおりとします。

**誰一人取り残さない、安全・安心で利便性の高いデジタル社会の実現**

### (2) 取組方針

基本計画で定めた4つの取組方針を基に、現状に合うよう修正を行い、本計画の取組方針として、目標達成に向けて様々な施策に取り組みます。

なお、主な取組は次のとおりです。

#### **取組方針1 地域課題の解決と新たな価値の創造**

- **市民はいつでも本市の行政情報を活用することができます。**  
本市が保有する行政情報を広く公開し、誰でも許可されたルールで自由に複製、加工、再配布などができるオープンデータの推進に取り組みます。
- **市民はデジタル技術を快適に利活用でき、デジタル化の恩恵を受けることができます。**  
全ての市民がデジタル技術を活用し、快適に生活できるように、スマートフォンの講習会を開催するなど、デジタルデバイド（情報格差）への対策に取り組みます。
- **市は市民の安全・安心な暮らしを守ります。**  
地震・風水害をはじめ火災や水難事故などのあらゆる災害等に迅速に対応するため、災害時オペレーションシステムの整備に取り組みます。
- **児童生徒は学校で授業を快適に受けることができます。**  
児童生徒が快適に学べる教育環境を実現するために、小中学校において、ICT環境の整備に取り組みます。

## 取組方針2 行政サービスの更なる拡充による市民の利便性の向上

■ 市民は時間・場所を選ばず必要な市政情報を簡単に得ることができます。

ホームページの情報提供を充実させるとともに、SNSを活用して市政情報や災害・緊急情報の発信を行い、広報の充実に取り組みます。

■ 市民はいつでもどこからでも簡単に様々な行政手続きができます。

インターネットを利用して、いつでもどこからでもできる行政手続きを拡大するとともに、行政手続きにおける押印の見直しなど、市民の負担軽減に取り組みます。

■ 市民は様々な手段で決済ができます。

市税等の納付やバス運賃の支払等について、キャッシュレス決済を推進し、市民の利便性の向上を図るとともに、業務の効率化に取り組みます。

■ 市民はスマートフォンのアプリ等を利用して自分に必要な情報を受け取ることができます。

ごみに関する様々な情報や子育てに関する情報などを必要な人に発信できるように取り組みます。

## 取組方針3 行政運営の簡素化及び効率化の推進

■ 市は市民サービスの向上や業務の効率化を図ります。

新たな情報システムの導入や、国が標準化・共通化を義務付けている業務に係る情報システムの段階的な標準準拠システムへの移行により、市民サービスの向上や業務の効率化に取り組みます。

■ 市は職員の業務負荷の低減を図り、市民に寄り添った行政サービスを増やします。

AIやRPA等のデジタル技術を活用して、職員の事務作業の負担を低減し、代わりに、市民や地域との対話や政策立案等の業務に専念できる環境の整備に取り組みます。

■ 市は職員の働き方改革を推進します。

ウェブ会議の利用促進や、テレワークの推進等により、新しい生活様式を踏まえた柔軟な働き方の推進に取り組みます。

## 取組方針4 DX推進体制の整備

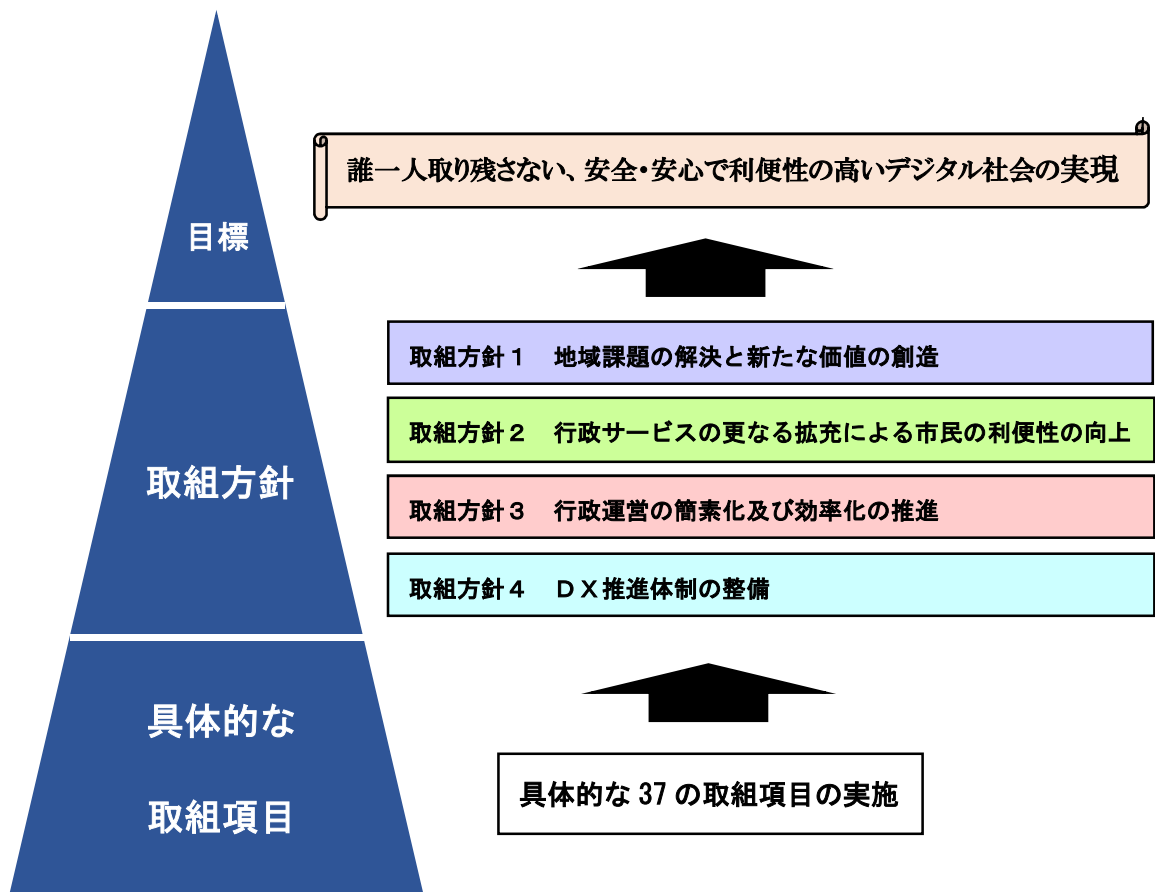
### ■ 市は安全・安心な行政サービスを実施します。

職員の情報セキュリティ研修や訓練を実施し、個人情報の漏えいやプライバシーの侵害を防ぐなど、情報セキュリティ対策を徹底した行政サービスに取り組みます。

### ■ 市は全庁的なDX推進体制を整備します。

DX推進に向けた外部のデジタル人材の活用や、デジタル技術等の研修を実施することで、職員のデジタルリテラシーの向上を図るなど、全庁的なDX推進体制の強化に取り組みます。

【図表11】本計画の体系図





### (3) 具体的な取組項目

4つの取組方針を踏まえ、次のとおり具体的な37の取組項目を定めます。


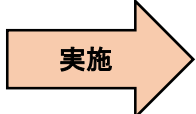
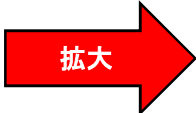
<b>取組方針1 地域課題の解決と新たな価値の創造</b>		
1	オープンデータの推進	デジタル推進課、全部局
2	G I S（地理情報システム）の効率的運用	デジタル推進課、住宅課、関係各課
3	デジタルデバイド（情報格差）への対策【新規】	デジタル推進課、関係各課
4	認知症高齢者見守りネットワークシステムの運用	健康長寿課
5	遠隔通信機器を利用した鳥獣被害対策の推進	農林水産課
6	防災拠点での情報収集・伝達手段の確保 （W i - F i環境の整備）	危機管理課、市民協働課、教育委員会
7	災害時オペレーションシステムの整備	消防局警防課
8	小中学校におけるI C T環境の整備	教育研究所
<b>取組方針2 行政サービスの更なる拡充による市民の利便性の向上</b>		
9	ホームページ及びS N Sを活用した広報の充実	広報広聴課、全部局
10	S N Sを活用した外国語での情報発信	総務課
11	行政サービスにおけるL I N E活用【新規】	デジタル推進課、広報広聴課
12	行政手続のオンライン化	行財政経営課、デジタル推進課、子育て支援課、高齢介護課、消防局予防課、全部局
13	マイナンバーカードの普及及び利用促進	住民課、デジタル推進課、関係各課
14	キャッシュレス決済の推進【新規】	納税課、資産税課、市民税課、保険年金課、高齢介護課、住宅課、上下水道局お客さまセンター、交通局、地域交通課
15	スマートフォン等を活用したごみの適正排出・分別の啓発促進	環境政策課
16	子育て支援アプリの導入【新規】	子ども健康課
17	観光ポータルサイト活用によるインバウンド対策	にぎわい交流課
18	徳島市公衆無線L A Nサービスのエリア拡張【新規】	にぎわい交流課
19	路線バスのデジタル化・バスロケーションシステムの普及	交通局、地域交通課
20	市史編さん収集史料のデジタル化【新規】	社会教育課（市史編さん室）

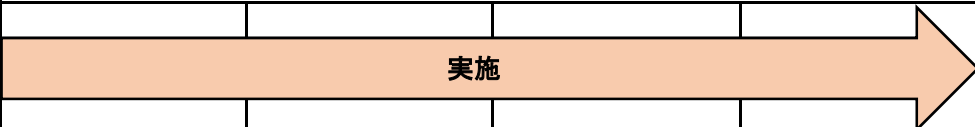

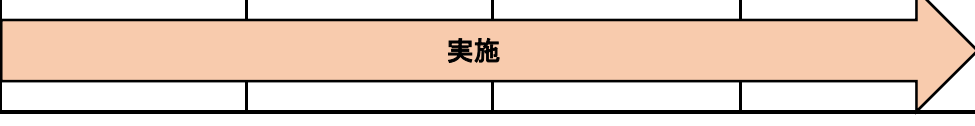
<b>取組方針3 行政運営の簡素化及び効率化の推進</b>		
21	文書管理システム及び電子決裁システムの導入	総務課、関係各課
22	電子契約システムの導入【新規】	契約監理課、関係各課
23	電子請求書システムの導入【新規】	会計課、関係各課
24	基幹系情報システムの安定稼働及び標準化・共通化対応	デジタル推進課、各システム担当課
25	A I の活用推進	デジタル推進課、子ども保育課、全部局
26	R P A の活用推進	デジタル推進課、会計課、全部局
27	ウェブ会議の利用推進	デジタル推進課、全部局
28	庁内無線LANの導入【新規】	デジタル推進課、関係各課
29	ペーパーレス会議システムの導入【新規】	デジタル推進課、関係各課
30	テレワークの推進【新規】	人事課、デジタル推進課、関係各課
31	庶務事務システムの稼働	人事課、関係各課
32	人流測定システムの活用【新規】	企画政策課、関係各課
33	消防統計システムの導入	消防局警防課、予防課
34	農地情報公開システムへの完全移行【新規】	農業委員会事務局
<b>取組方針4 DX推進体制の整備</b>		
35	情報セキュリティ対策の徹底	デジタル推進課、全部局
36	I C T 部門の業務継続計画（I C T - B C P）の運用	デジタル推進課、関係各課
37	デジタル人材の確保・育成【新規】	デジタル推進課、人事課、関係各課

## 取組方針 1 地域課題の解決と新たな価値の創造

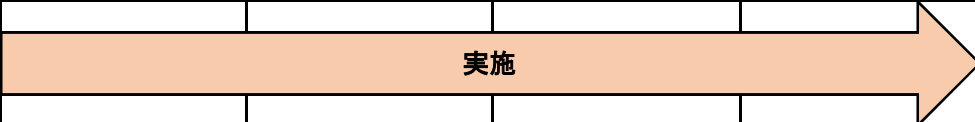
<b>取組項目</b>	1 オープンデータの推進			
<b>担当</b>	デジタル推進課、全部局			
<b>取組内容</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・オープンデータを充実するため、行政情報の公開に対する職員の意識啓発を図る。</li> <li>・市民や企業・大学等と協働し、オープンデータの利用を推進する。</li> </ul>			
<b>目標</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・本市が保有する情報を広く公開することで行政の透明性の確保を図る。</li> <li>・オープンデータを活用することにより地域課題の解決につなげる。</li> </ul>			
<b>取組計画</b>	<b>令和4年度</b>	<b>令和5年度</b>	<b>令和6年度</b>	<b>令和7年度</b>
	(1) オープンデータカタログサイトの充実			
	実施			
	(2) オープンデータに関する職員研修の充実			
	実施			
	(3) オープンデータ利活用に関するイベントの開催			
	実施			
<b>数値目標</b>	公開データセット数（令和2年度実績：83 データセット）			
	190 データセット	195 データセット	200 データセット	205 データセット


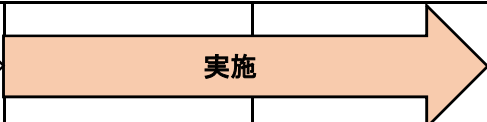
### <凡例>

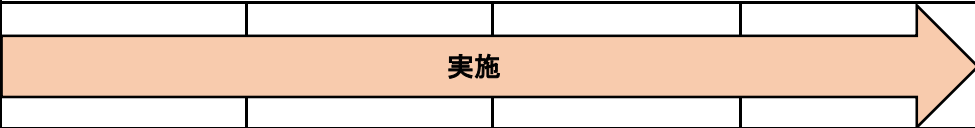
 <b>検討</b>	・実施に向けた準備や調査を行う場合
 <b>実施</b>	・取組項目を実施する場合
 <b>拡大</b>	・取組内容を拡充する場合

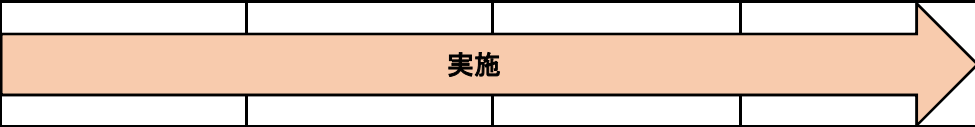
<b>取組項目</b>	2 GIS（地理情報システム）の効率的運用			
<b>担当</b>	デジタル推進課、住宅課、関係各課			
<b>取組内容</b>	(1) 現在運用している統合型GIS及び個別GISについて、各システムの統合や連携等による効率的な運用や次期システムへの移行の調査・研究を行う。 (2) GISを活用した、空家等対策を推進する。			
<b>目標</b>	地図の共有化による重複投資の軽減や業務の効率化を図る。			
<b>取組計画</b>	<b>令和4年度</b>	<b>令和5年度</b>	<b>令和6年度</b>	<b>令和7年度</b>
	(1)－1 GIS（地理情報システム）の効率的運用			
				
	(1)－2 次期システムへの移行			
				
	(2) GISを活用した空家等対策の推進			
				

<b>取組項目</b>	3 デジタルデバイド（情報格差）への対策【新規】			
<b>担当</b>	デジタル推進課、関係各課			
<b>取組内容</b>	(1) 携帯キャリア（携帯電話サービスを提供する通信事業者）等が実施する、国事業のデジタル活用支援講習会等の開催を周知・広報する。 (2) 国や県と連携して、高齢者等向けにスマートフォンの基本的な利用方法やスマートフォンによる行政手続等に関する講習会を開催する。 (3) AR・VR等の先端技術を活用したセミナーや、社会人等向けのプログラミング講座を開催する。			
<b>目標</b>	全ての市民が、年齢、障害の有無、性別、国籍、経済的な理由等にかかわらず、誰も取り残さない形で、デジタル化の恩恵を受けることができるようにする。			
<b>取組計画</b>	<b>令和4年度</b>	<b>令和5年度</b>	<b>令和6年度</b>	<b>令和7年度</b>
	(1) 国事業のデジタル活用支援講習会等開催の周知・広報			
	(2) 国や県と連携した高齢者等向けのスマートフォン講習会の開催			
	(3) 先端技術を活用したセミナー等の開催			

<b>取組項目</b>	4 認知症高齢者見守りネットワークシステムの運用			
<b>担当</b>	健康長寿課			
<b>取組内容</b>	認知症高齢者を発見した人が、衣服等に貼られたQRコード印字シールをスマートフォン等で読み取ることにより、家族等に居場所などを知らせるメールを送信できる、認知症高齢者見守りネットワークシステムを運用する。			
<b>目標</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 認知症高齢者の見守りを可能にする。</li> <li>・ 認知症高齢者に対する接し方を周知する。</li> <li>・ 本人、家族、発見者、関係者等の負担軽減を図る。</li> </ul>			
<b>取組計画</b>	<b>令和4年度</b>	<b>令和5年度</b>	<b>令和6年度</b>	<b>令和7年度</b>
	認知症高齢者見守りネットワークシステムの運用			
				

<b>取組項目</b>	5 遠隔通信機器を利用した鳥獣被害対策の推進			
<b>担当</b>	農林水産課			
<b>取組内容</b>	鳥獣被害対策のために、遠隔通信機器を用いたわなの仕掛け作動を通知する鳥獣捕獲システムを導入する。			
<b>目標</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 効率的な捕獲を図り、鳥獣被害の減少を目指す。</li> <li>・ 捕獲員の見回りの際に仕掛け作動ポイントを中心に見回り予定を立てやすくし、人的負担の軽減を図る。</li> <li>・ わな設置位置、作動状況が記録されることでわな設置の判断材料を得る。</li> </ul>			
<b>取組計画</b>	<b>令和4年度</b>	<b>令和5年度</b>	<b>令和6年度</b>	<b>令和7年度</b>
	遠隔通信機器を利用した鳥獣捕獲システムの導入			
				
<b>数値目標</b>	遠隔通信機器を利用したわな仕掛け作動センサーの累計導入数			
	—	—	5基	5基

<b>取組項目</b>	6 防災拠点での情報収集・伝達手段の確保（Wi-Fi環境の整備）			
<b>担当</b>	危機管理課、市民協働課、教育委員会			
<b>取組内容</b>	長期的な避難所開設時の防災拠点（学校やコミュニティセンター等）においてWi-Fiが利用できる環境にする。			
<b>目標</b>	災害時の情報収集・伝達手段を確保するため、中心となる拠点施設においてWi-Fi環境の整備を図るとともに災害時協定などの活用に努める。			
<b>取組計画</b>	<b>令和4年度</b>	<b>令和5年度</b>	<b>令和6年度</b>	<b>令和7年度</b>
	防災拠点へのWi-Fi環境整備			
				
<b>数値目標</b>	防災拠点へのWi-Fi環境整備箇所数（令和2年度実績：－基）			
	27基	72基	72基	72基

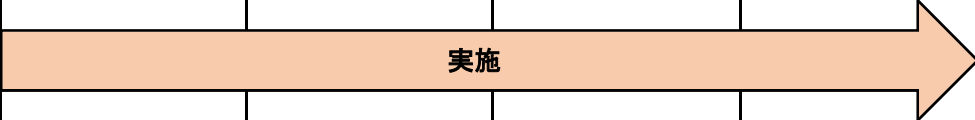
<b>取組項目</b>	7 災害時オペレーションシステムの整備			
<b>担当</b>	消防局警防課			
<b>取組内容</b>	ドローンやスマートフォンを活用し、消防隊が警防本部等へ災害現場の状況をリアルタイムで送信し、共有した情報を基に迅速に対応するための災害時オペレーションシステムを継続して運用する。			
<b>目標</b>	迅速かつ的確な活動方針の決定及び避難指示等の早期判断の指針とするための情報を映像でリアルタイムに共有し、円滑な災害対応及び市民の安全確保を行う。			
<b>取組計画</b>	<b>令和4年度</b>	<b>令和5年度</b>	<b>令和6年度</b>	<b>令和7年度</b>
	災害時オペレーションシステムの継続的な運用			
				
<b>数値目標</b>	災害時に活用した実績率（令和2年度実績：－％）			
	80％	100％	100％	100％

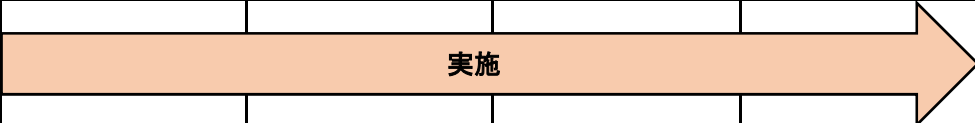
<b>取組項目</b>	8 小中学校におけるICT環境の整備				
<b>担当</b>	教育研究所				
<b>取組内容</b>	「GIGAスクール構想」のもと、児童生徒が快適に学べる教育環境の実現を目指し、ICT環境を活用した学習環境の整備を進める。				
<b>目標</b>	ICTを活用したよく分かる授業を実現するとともに、子どもたちの個別最適な学びを保証する。				
<b>取組計画</b>	<b>令和4年度</b>	<b>令和5年度</b>	<b>令和6年度</b>	<b>令和7年度</b>	
	(1) 小学校の各教室への大型提示装置の整備				
	実施				
	(2) 中学校の各教室への大型提示装置の整備				
	実施				
	(3) 小中学校へのICT支援員の配置の推進				
	実施				
	(4) 教員へのICT活用指導力向上研修の実施				
	実施				
	<b>数値目標</b>	(1) 小学校の電子黒板の更新率（令和2年度実績：57%）			
		100%	100%	100%	100%
		(2) 中学校の天井吊りプロジェクター、電子黒板の整備率 （令和2年度実績：－%）			
25%		52%	77%	100%	
(3) 「国語算数(数学)の授業がよく分かる」と感じる児童生徒の割合 （令和2年度実績：－%）					
81%		82%	83%	84%	
(4) 教員のICT活用指導力の達成率（令和2年度実績：75.5%）					
95%	100%	100%	100%		



## 取組方針 2 行政サービスの更なる拡充による市民の利便性の向上

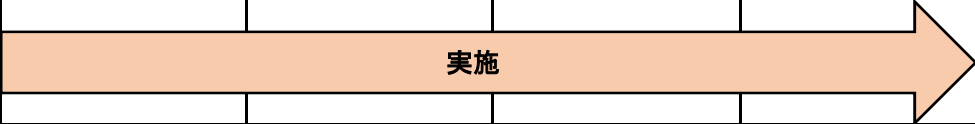
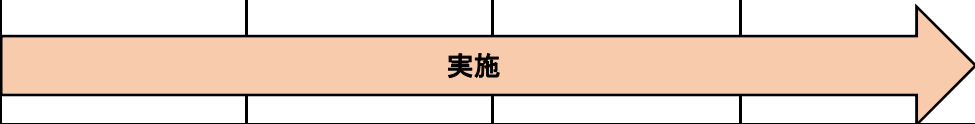
<b>取組項目</b>	9 ホームページ及びSNSを活用した広報の充実			
<b>担当</b>	広報広聴課、全部局			
<b>取組内容</b>	(1) ホームページでの情報提供を充実させる。 (2) SNSを活用して市政情報や災害・緊急情報の発信を行う。			
<b>目標</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 市政に対する市民の関心を高める。</li> <li>・ 市政情報をより多くの人に分かりやすく伝える。</li> <li>・ 災害・緊急情報を迅速に発信する。</li> <li>・ 時間・場所を問わず、手軽に市政情報が得られるようにする。</li> </ul>			
<b>取組計画</b>	<b>令和4年度</b>	<b>令和5年度</b>	<b>令和6年度</b>	<b>令和7年度</b>
	(1) ホームページでの情報提供の充実			
	(2) SNSを活用した市政情報や災害・緊急情報の発信			
<b>数値目標</b>	SNSの登録者数（令和2年度実績：7,069人）			
	23,000人	23,500人	24,000人	24,500人

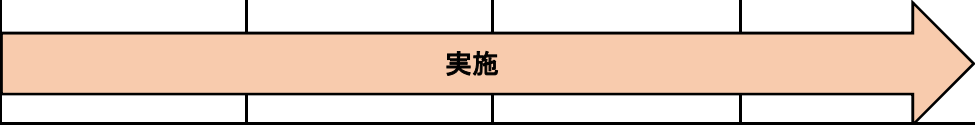
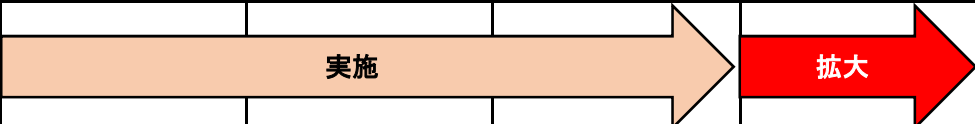
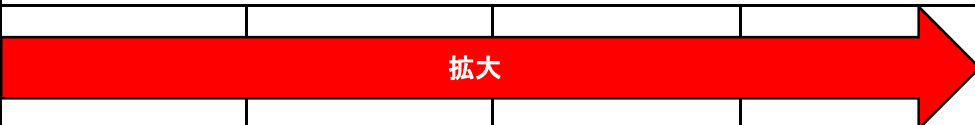
<b>取組項目</b>	10 SNSを活用した外国語での情報発信			
<b>担当</b>	総務課			
<b>取組内容</b>	国際交流員（CIR）が、徳島市公式SNSを活用して、本市の生活情報やイベントに関する情報を外国語で国内外に向けて発信する。			
<b>目標</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 在住外国人に対して、生活情報やイベントに関する情報を効果的に伝える。</li> <li>・ 本市の魅力を広く国内外に向けて発信する。</li> </ul>			
<b>取組計画</b>	<b>令和4年度</b>	<b>令和5年度</b>	<b>令和6年度</b>	<b>令和7年度</b>
	徳島市公式SNSを活用した外国語での情報発信			
				
<b>数値目標</b>	徳島市公式SNSへの投稿件数（令和2年度実績：2件/週）			
	3件/週	3件/週	3件/週	3件/週

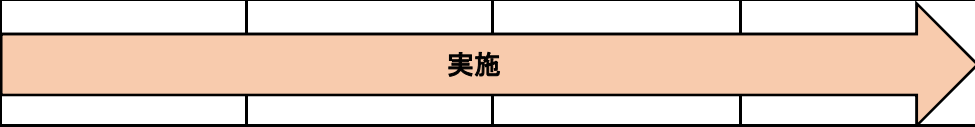
<b>取組項目</b>	11 行政サービスにおけるLINE活用【新規】			
<b>担当</b>	デジタル推進課、広報広聴課			
<b>取組内容</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>(1) LINEの活用が期待できると考えられる行政サービスについて、先進自治体等の活用事例の調査・研究を進めながら、LINEの活用に取り組む。</li> <li>(2) LINEのオプション機能を利用して、利用者の年齢、性別、居住地等の特性に応じた情報配信について、調査・研究を行う。</li> </ol>			
<b>目標</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>(1) 市民にとって利便性の高い行政サービスや職員の業務効率化の実現を図る。</li> <li>(2) ターゲットを絞った効率的な情報発信を行う。</li> </ol>			
<b>取組計画</b>	<b>令和4年度</b>	<b>令和5年度</b>	<b>令和6年度</b>	<b>令和7年度</b>
	(1) LINEを活用できる行政サービスや業務の調査・研究			
				
	(2) LINEの絞り込み配信の調査・研究			
				
<b>数値目標</b>	LINEお友だち数（令和2年度実績：2,881人）			
	17,500人	18,000人	18,500人	19,000人

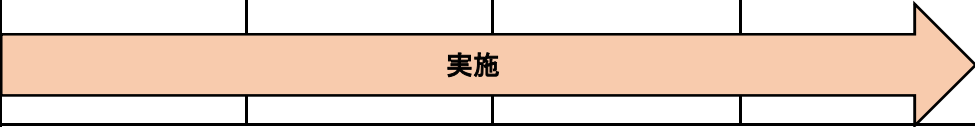
<b>取組項目</b>	12 行政手続のオンライン化			
<b>担当</b>	行財政経営課、デジタル推進課、子育て支援課、高齢介護課、消防局予防課、全部局			
<b>取組内容</b>	<p>(1) 行政手続における押印の見直しを進める。</p> <p>(2) 電子申請が可能な行政手続を拡大するとともに、市民等に対して広報活動を推進する。</p> <p>(3) 国がオンライン化を求める、子育て関係・介護関係の 26 手続について、マイナポータルのぴったりサービスからマイナンバーカードを用いたオンライン手続を推進する。さらに、申請されたデータを基幹系情報システムとエンドトゥエンドでオンライン接続できるようにする。</p> <p>(4) 消防法令における申請・届出等のうち、総務省が指定する 19 手続について、段階的に電子申請を導入する。さらに、電子申請システムによる届出を正確及び迅速に処理するため、消防統計システムと連携させる。</p>			
<b>目標</b>	<p>(1) 行政手続における市民の負担を軽減し、利便性の向上を図る。</p> <p>(2) 市民サービスの向上及び業務の効率化を図るとともに、新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止にも寄与する。</p> <p>(3) 市民がマイナンバーカードを保有するメリットを最大限享受できるようにする。さらに、行政手続に係るバックオフィス業務等の一連の業務をより簡素化・効率化する。</p> <p>(4) 市民等の利便性の向上や業務の効率化を図る。また、電子申請システムと消防統計システムを連携させることで、届出件数を段階的に向上させる。</p>			
<b>取組計画</b>	<b>令和4年度</b>	<b>令和5年度</b>	<b>令和6年度</b>	<b>令和7年度</b>
	(1) 行政手続における押印の見直し			
	(2) 電子申請が可能な行政手続の拡大及び広報活動の推進			
	(3)-1 マイナポータル（ぴったりサービス）からマイナンバーカードを用いたオンライン手続の推進（子育て関係）			

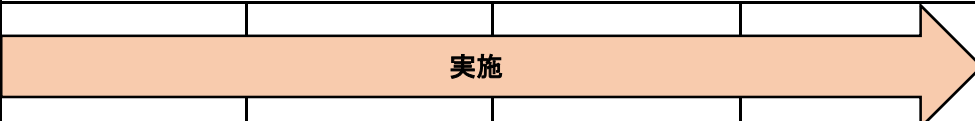
	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度
取組計画	(3)ー2 マイナポータル(ぴったりサービス)からマイナンバーカードを用いたオンライン手続の推進(介護関係)			
	検討	実施		
	(3)ー3 マイナポータル(ぴったりサービス)と基幹系情報システムとのエンドトゥエンド接続の実現			
	検討			実施
	(4)ー1 消防法令における申請・届出等の電子申請システム導入			
	検討	実施		
	(4)ー2 電子申請システムと消防統計システムの連携			
	検討			実施
数値目標	電子申請による受付件数(児童手当)(令和2年度実績:1件)			
	60件	110件	160件	200件
	電子申請による受付件数(介護関係)			
	—	10件	30件	50件

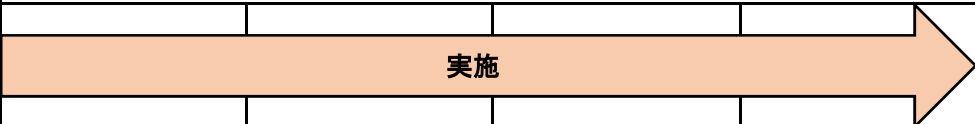
<b>取組項目</b>	13 マイナンバーカードの普及及び利用促進			
<b>担当</b>	住民課、デジタル推進課、関係各課			
<b>取組内容</b>	(1) マイナンバーカードを利用した証明書のコンビニ交付を行う。 (2) マイナンバーカードの利活用事例の情報収集及び各部局への情報提供や、市民等に対して広報活動を行う。			
<b>目標</b>	マイナンバーカードの普及率の向上や新たな利活用を推進し、利用者の利便性を向上させる。			
<b>取組計画</b>	<b>令和4年度</b>	<b>令和5年度</b>	<b>令和6年度</b>	<b>令和7年度</b>
	(1) マイナンバーカードを利用した証明書のコンビニ交付の実施			
				
	(2) マイナンバーカードの利活用事例の情報収集及び各部局への情報提供や、市民等に対する広報活動			
				

<b>取組項目</b>	14 キャッシュレス決済の推進【新規】			
<b>担当</b>	納税課、資産税課、市民税課、保険年金課、高齢介護課、住宅課、 上下水道局お客さまセンター、交通局、地域交通課			
<b>取組内容</b>	(1) 市税、国民健康保険料、後期高齢者医療保険料、介護保険料、住宅使用料の納付において、キャッシュレス決済を推進する。 (2) 水道料金等の支払について、スマートフォン決済の各社のサービスについて、調査・研究を行い、サービスを追加する。 (3) 路線バス運賃のデジタルチケット化や、QRコード決済の普及促進など、バス運賃のキャッシュレス化・オンライン化を推進する。			
<b>目標</b>	(1) 多様化する決済手段に対応し、市民の利便性の向上を図るとともに、業務の効率化を図る。 (2) 市民ニーズに合ったキャッシュレス決済の導入を進める。 (3) 利用者サービスの向上により、路線バスの利用促進を図る。			
<b>取組計画</b>	<b>令和4年度</b>	<b>令和5年度</b>	<b>令和6年度</b>	<b>令和7年度</b>
	(1) 市税、国民健康保険料、後期高齢者医療保険料、介護保険料、住宅使用料の納付におけるキャッシュレス決済の推進			
				
	(2) 水道料金等の支払におけるスマートフォン決済の推進			
				
	(3) 路線バス乗車券のデジタルチケット化・オンライン決済の普及			
				
<b>数値目標</b>	(1)－1 キャッシュレス納税比率（令和2年度実績：38.9%）			
	37.8%	38.0%	38.2%	38.4%
	(1)－2 キャッシュレス決済の目標比率(住宅使用料)(令和2年度実績:38.6%)			
	39%	40%	41%	42%
	(2) スマートフォン決済のサービス数（水道料金等）(令和2年度実績：2社)			
	2社	2社	2社	3社
	(3) 市営バス（交通局）の料金収入に占めるキャッシュレス決済の割合（令和2年度実績：－%）			
6.5%	7.0%	7.5%	8.0%	

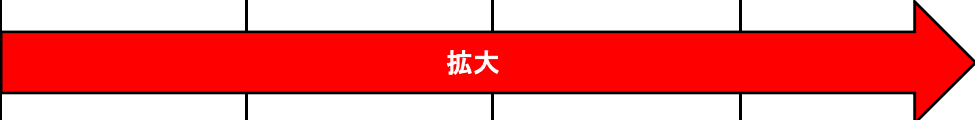
<b>取組項目</b>	15 スマートフォン等を活用したごみの適正排出・分別の啓発促進			
<b>担当</b>	環境政策課			
<b>取組内容</b>	資源・ごみ分別アプリ「さんあ〜る」を活用して、ごみに関する様々な情報を発信するとともに、徳島市ホームページのSNSや動画サイトなどを利用し、ごみの啓発につながる情報を発信し、アプリ機能等の拡充を図る。			
<b>目標</b>	適正なごみ出しやごみの分別を促進する。			
<b>取組計画</b>	<b>令和4年度</b>	<b>令和5年度</b>	<b>令和6年度</b>	<b>令和7年度</b>
	(1) 資源・ごみ分別アプリの認知度の向上			
				
	(2) 資源・ごみ分別アプリを活用したごみに関する様々な情報発信			
				
<b>数値目標</b>	アプリダウンロード数（令和2年度実績：12,800件）			
	18,000件	20,000件	22,000件	23,000件

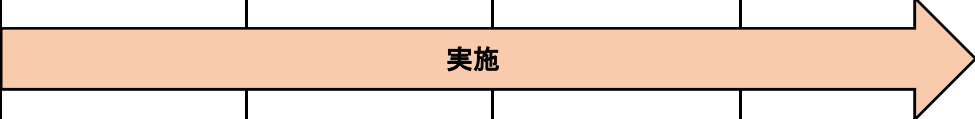

<b>取組項目</b>	16 子育て支援アプリの導入【新規】			
<b>担当</b>	子ども健康課			
<b>取組内容</b>	安心して子どもを生み、育てられる環境づくりや妊娠・出産期から切れ目のない支援を行うため、ICTを活用して、母子健康手帳等の子育ての記録や予防接種のスケジュール管理等が効率的に行うことができ、さらには本市の子育てに関する情報を必要な時に、必要な人に配信できる仕組みを構築する。			
<b>目標</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>夫婦での子育て参加を促し、家族の結びつきを深める。</li> <li>予防接種スケジュール管理等の子育ての負担を軽減する。</li> </ul>			
<b>取組計画</b>	<b>令和4年度</b>	<b>令和5年度</b>	<b>令和6年度</b>	<b>令和7年度</b>
	子育て支援アプリの導入			
				
<b>数値目標</b>	年間出生数に占める子育て支援アプリ新規登録者数の割合 （令和2年度実績：－％）			
	40%	50%	55%	60%

<b>取組項目</b>	17 観光ポータルサイト活用によるインバウンド対策			
<b>担当</b>	にぎわい交流課			
<b>取組内容</b>	国内外に向けて本市の観光資源の魅力を発信紹介できる多言語翻訳機能を有した観光ポータルサイトを整備する。			
<b>目標</b>	本市を訪れる外国人観光客を増加させるとともに、本市の経済の活性化につなげる。			
<b>取組計画</b>	<b>令和4年度</b>	<b>令和5年度</b>	<b>令和6年度</b>	<b>令和7年度</b>
	多言語翻訳機能を有した観光ポータルサイトの整備			
	 実施			
<b>数値目標</b>	徳島市公式観光サイト「Fun!Fun!とくしま」のアクセス件数（年間） （令和2年度実績：187,732件）			
	190,000件	195,000件	200,000件	205,000件

<b>取組項目</b>	18 徳島市公衆無線LANサービスのエリア拡張【新規】			
<b>担当</b>	にぎわい交流課			
<b>取組内容</b>	徳島市中心部において、本市独自の公衆無線LANサービス「TOKUSHIMA CITY Wi-Fi」の利用可能エリアを拡大するため、同一システムで利用できる公衆無線LAN環境を、民間施設等へも拡張する。			
<b>目標</b>	訪日外国人をはじめとした観光客やビジネス客、市民等の利便性や満足度の向上を図る。			
<b>取組計画</b>	<b>令和4年度</b>	<b>令和5年度</b>	<b>令和6年度</b>	<b>令和7年度</b>
	徳島市公衆無線LANサービスの民間施設等への拡張			
	 実施			
<b>数値目標</b>	Wi-Fi認証数（アクセス数）（令和2年度実績：327,506件）			
	328,000件	329,000件	330,000件	331,000件



<b>取組項目</b>	19 路線バスのデジタル化・バスロケーションシステムの普及			
<b>担当</b>	交通局、地域交通課			
<b>取組内容</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・バスロケーションシステム「とくしまバスN a v i いまドコなん」を普及拡大する。</li> <li>・路線バス情報のオープンデータ化やデジタルサイネージの導入によるバス情報の見える化・デジタル化を推進する。</li> </ul>			
<b>目標</b>	利用者サービスの向上により、路線バスの利用促進を図る。			
<b>取組計画</b>	<b>令和4年度</b>	<b>令和5年度</b>	<b>令和6年度</b>	<b>令和7年度</b>
	バスロケーションシステムの普及拡大・路線バス情報の充実			
				
<b>数値目標</b>	バスロケーションシステム「とくしまバスN a v i いまドコなん」のアクセス件数（年間）（令和2年度実績：2,501,211件）			
	2,600,000件	2,650,000件	2,700,000件	2,750,000件

<b>取組項目</b>	20 市史編さん収集史料のデジタル化【新規】			
<b>担当</b>	社会教育課（市史編さん室）			
<b>取組内容</b>	市史編さん室が保管している写真や史料文書、史料台帳をデジタル化する。さらに、徳島市史のデジタルアーカイブとして、オープンデータでも広く公開する。			
<b>目標</b>	市民や報道機関からの問い合わせ等の対応が迅速化するとともに、市民の利便性向上に寄与する。			
<b>取組計画</b>	<b>令和4年度</b>	<b>令和5年度</b>	<b>令和6年度</b>	<b>令和7年度</b>
	(1) 市史編さん収集史料（写真、文書等）のデジタル化			
				
	(2) 市史編さん収集史料台帳のデジタル化			
				

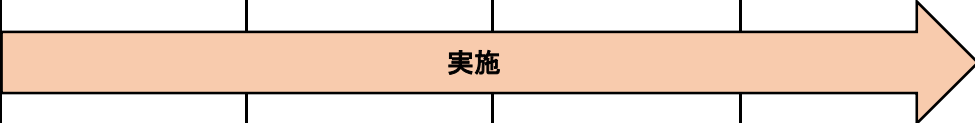
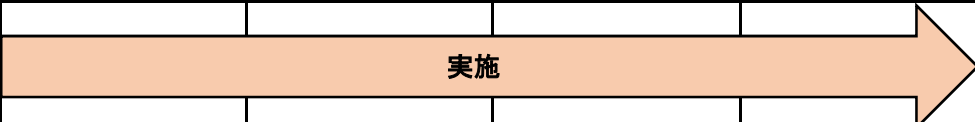
### 取組方針3 行政運営の簡素化及び効率化の推進

<b>取組項目</b>	21 文書管理システム及び電子決裁システムの導入			
<b>担当</b>	総務課、関係各課			
<b>取組内容</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・文書の作成・収受から保存・廃棄までの文書ライフサイクルを一元管理できる文書管理システムを導入する。</li> <li>・ペーパーレス化及びテレワークの推進に向け、電子決裁システムを導入する。</li> </ul>			
<b>目標</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・文書事務の迅速化・共有化・適正化を推進する。</li> <li>・情報公開制度に係る事務を効率化し、市民サービスの向上を図る。</li> </ul>			
<b>取組計画</b>	<b>令和4年度</b>	<b>令和5年度</b>	<b>令和6年度</b>	<b>令和7年度</b>
	文書管理システム及び電子決裁システムの導入			
	検討			実施

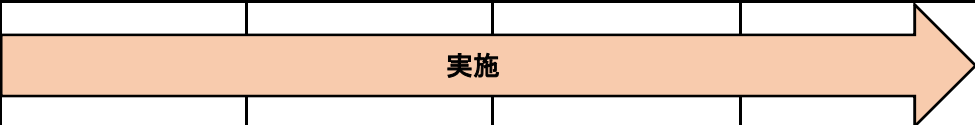
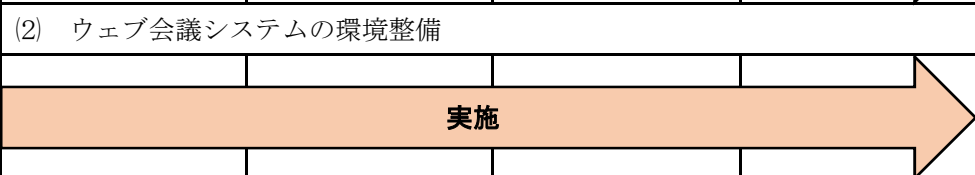
<b>取組項目</b>	22 電子契約システムの導入【新規】			
<b>担当</b>	契約監理課、関係各課			
<b>取組内容</b>	電子契約システムの導入について、他の先進自治体の取組事例の情報収集及び導入した場合の費用対効果や法規的な面での検討を行う。			
<b>目標</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・迅速な契約締結と事務作業の効率化を図る。</li> <li>・用紙の契約書を廃止することで、ペーパーレス化や郵送料の削減に寄与する。</li> <li>・契約相手方の郵送代や印紙代などの経済的負担の軽減を図る。</li> </ul>			
<b>取組計画</b>	<b>令和4年度</b>	<b>令和5年度</b>	<b>令和6年度</b>	<b>令和7年度</b>
	電子契約システムの導入			
	検討			実施

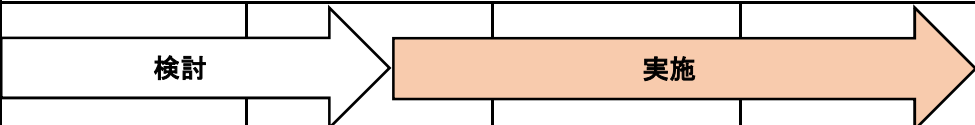
<b>取組項目</b>	23 電子請求書システムの導入【新規】			
<b>担当</b>	会計課、関係各課			
<b>取組内容</b>	電子請求書システムの導入について、他の先進自治体の取組事例の情報収集や導入に向けての検討を行う。			
<b>目標</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・請求書処理に係る作業時間を縮減し、業務の効率化・工数削減を図る。</li> <li>・処理の保管場所の省スペース化やペーパーレス化に寄与する。</li> </ul>			
<b>取組計画</b>	<b>令和4年度</b>	<b>令和5年度</b>	<b>令和6年度</b>	<b>令和7年度</b>
	電子請求書システムの導入			
	検討			実施
	検討			実施

<b>取組項目</b>	24 基幹系情報システムの安定稼働及び標準化・共通化対応			
<b>担当</b>	デジタル推進課、各システム担当課			
<b>取組内容</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>(1) 基幹系情報システムの安定稼働に努める。</li> <li>(2) 国から標準化・共通化が義務付けられた20業務（住民記録、税、福祉等）について、BPRによる業務改革を実施し、該当する情報システムを令和7年度末までに段階的に標準準拠システムに移行する。</li> </ol>			
<b>目標</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・標準準拠システムへの移行を円滑に行い、市民サービスの向上や業務の効率化を図る。</li> <li>・国が提供するガバメントクラウドを活用し、情報システムの迅速な構築やデータ移行・連携の容易性の向上、高度なセキュリティ対策を図る。</li> </ul>			
<b>取組計画</b>	<b>令和4年度</b>	<b>令和5年度</b>	<b>令和6年度</b>	<b>令和7年度</b>
	(1) 基幹系情報システムの適正な管理と安定稼働			
	実施			
	(2) 標準準拠システムへの段階的な移行			
	検討			実施

<b>取組項目</b>	25 AIの活用推進			
<b>担当</b>	デジタル推進課、子ども保育課、全部局			
<b>取組内容</b>	(1) AIを活用できる業務について調査・研究する。 (2) 保育所等AI入所選考システムを利用して、保育所等の入所選考事務を行う。			
<b>目標</b>	(1) 市民の利便性向上や職員の事務の負担軽減を図る。 (2) 入所選考事務の正確性・平等性の確保や、事務の迅速化による市民サービスの向上を図るとともに、事務の効率化・適正化により、事務作業に要する時間を縮減する。			
<b>取組計画</b>	<b>令和4年度</b>	<b>令和5年度</b>	<b>令和6年度</b>	<b>令和7年度</b>
	(1) AIを活用した業務の調査・研究			
				
	(2) 保育所等AI入所選考システムの適正かつ安定的な運用			
				

<b>取組項目</b>	26 RPAの活用推進			
<b>担当</b>	デジタル推進課、会計課、全部局			
<b>取組内容</b>	(1) RPAの業務への活用に向けて調査・研究を行い、導入・運用につなげる。 (2) RPAの運用事例の紹介や、RPAを使用体験できる研修を実施する。			
<b>目標</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・事務処理時間や職員の業務負担を軽減する。</li> <li>・事務処理時の作業ミスを軽減する。</li> </ul>			
<b>取組計画</b>	<b>令和4年度</b>	<b>令和5年度</b>	<b>令和6年度</b>	<b>令和7年度</b>
	(1) RPAの業務への適用			
				
	(2) RPAに関する研修の実施			
				
<b>数値目標</b>	(1) RPAを適用した業務数（令和2年度実績：0業務）			
	3業務	6業務	10業務	15業務
	(2) RPA研修の実施回数（令和2年度実績：1回）			
	1回	1回	1回	1回

<b>取組項目</b>	27 ウェブ会議の利用推進			
<b>担当</b>	デジタル推進課、全部局			
<b>取組内容</b>	他自治体や事業者等との会議や打合せにおいて、ウェブ会議の利用を推進するとともに、更なる活用に向けた環境整備を行う。			
<b>目標</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・自席等から会議に参加することで、移動に要していた交通費等のコスト削減や時間の有効利用を図る。</li> <li>・対面での会議を避けることで、新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止に寄与する。</li> </ul>			
<b>取組計画</b>	<b>令和4年度</b>	<b>令和5年度</b>	<b>令和6年度</b>	<b>令和7年度</b>
	(1) ウェブ会議システムの利用促進			
				
	(2) ウェブ会議システムの環境整備			
				

<b>取組項目</b>	28 庁内無線LANの導入【新規】			
<b>担当</b>	デジタル推進課、関係各課			
<b>取組内容</b>	座席のレイアウトを設定せず、どの場所でも仕事ができるように、庁内無線LANを導入する。			
<b>目標</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・行政組織改正時等の執務室のレイアウト変更や人事異動時の作業を円滑にする。</li> <li>・庁内の職場スペースの有効利用及び作業の効率化を図る。</li> <li>・会議にパソコン等を持ち込むことで、会議資料を原則不要にするなど、ペーパーレス化を図る。</li> </ul>			
<b>取組計画</b>	<b>令和4年度</b>	<b>令和5年度</b>	<b>令和6年度</b>	<b>令和7年度</b>
	庁内無線LANの導入			
				

<b>取組項目</b>	29 ペーパーレス会議システムの導入【新規】			
<b>担当</b>	デジタル推進課、関係各課			
<b>取組内容</b>	会議等において、無線LANやタブレット端末を活用したペーパーレス会議システムを導入する。			
<b>目標</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ペーパーレス化による用紙代や印刷代、印刷に係る人件費を削減する。</li> <li>・最新の一元化された資料を検索でき、必要書類の受け取りや保管等の利便性を向上させる。</li> <li>・資料の差し替えや会議通知等を一斉に送付するなど、情報伝達の迅速化を図る。</li> </ul>			
<b>取組計画</b>	<b>令和4年度</b>	<b>令和5年度</b>	<b>令和6年度</b>	<b>令和7年度</b>
	ペーパーレス会議システムの導入			
<b>数値目標</b>	会議用タブレット端末数（令和2年度実績：－台）			
	25台	50台	75台	100台

<b>取組項目</b>	30 テレワークの推進【新規】			
<b>担当</b>	人事課、デジタル推進課、関係各課			
<b>取組内容</b>	テレワークを活用して、時間や場所を有効に活用できる柔軟な働き方を推進する。			
<b>目標</b>	テレワークの導入により、新たな生活様式を踏まえた公務職場における働き方改革の推進を図る。			
<b>取組計画</b>	<b>令和4年度</b>	<b>令和5年度</b>	<b>令和6年度</b>	<b>令和7年度</b>
	(1) テレワーク実証実験の実施・導入			
	(2) テレワークの実施に係る環境整備			
<b>数値目標</b>	週1日以上終日在宅で就業する職員がいる所属数（令和2年度実績：3課）			
	6課	8課	10課	12課

<b>取組項目</b>	31 庶務事務システムの稼働			
<b>担当</b>	人事課、関係各課			
<b>取組内容</b>	休暇や時間外勤務等を管理する庶務事務システムを稼働する。			
<b>目標</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 休暇・時間外勤務等の申請から決裁までを電子化することにより、事務量の軽減を図る。</li> <li>・ 庶務事務システムに登録した勤務実績等を人事給与システムと連携することにより、事務処理を効率化する。</li> </ul>			
<b>取組計画</b>	<b>令和4年度</b>	<b>令和5年度</b>	<b>令和6年度</b>	<b>令和7年度</b>
	庶務事務システムの稼働			

<b>取組項目</b>	32 人流測定システムの活用【新規】			
<b>担当</b>	企画政策課、関係各課			
<b>取組内容</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 行政計画に頻繁に利用される歩行者通行量について、特異日等に左右されない、スマートフォンのGPS機能を活用した人流測定システムによる検証を推進する。</li> <li>・ 人流が関係する各種施策の発案・検討等に活用できるよう、人流測定システムの利用を促進する。</li> <li>・ 中心市街地活性化基本計画の目標指標として、定期的な測定を行う。</li> </ul>			
<b>目標</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 人流が関係する各種施策の検証等に活用することで、事業内容等の適正化を図る。</li> <li>・ 数値的な根拠・目安を持った政策立案を推進する。</li> </ul>			
<b>取組計画</b>	<b>令和4年度</b>	<b>令和5年度</b>	<b>令和6年度</b>	<b>令和7年度</b>
	人流測定システムの利用促進			
<b>数値目標</b>	人流測定システムの利用申請数（令和2年度実績：一件）			
	3件	3件	3件	3件

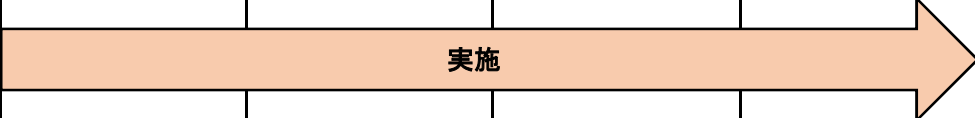


<b>取組項目</b>	33 消防統計システムの導入			
<b>担当</b>	消防局警防課、予防課			
<b>取組内容</b>	火災・救急・予防等の情報をシステム管理として、ペーパーレス化を図るとともに、情報端末による更新・閲覧・出力ができるようにする。			
<b>目標</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・火災・救急・予防等の情報の強靱化・BCP強化を図る。</li> <li>・情報セキュリティ上の機密性、完全性及び可用性を確保するとともに、火災・救急・予防等の情報を一元管理する。</li> </ul>			
<b>取組計画</b>	<b>令和4年度</b>	<b>令和5年度</b>	<b>令和6年度</b>	<b>令和7年度</b>
	(1) 消防統計システムの導入（予防・危険物）			
	検討	実施		
	(2) 消防統計システムの導入（火災・救急）			
	実施			

<b>取組項目</b>	34 農地情報公開システムへの完全移行【新規】			
<b>担当</b>	農業委員会事務局			
<b>取組内容</b>	市独自の農地台帳システムから全国一元的な農地情報公開システムに完全移行する。			
<b>目標</b>	農地情報公開システムでの情報開示を進め、農地利用の最適化に向けた活用を図る。			
<b>取組計画</b>	<b>令和4年度</b>	<b>令和5年度</b>	<b>令和6年度</b>	<b>令和7年度</b>
	農地情報公開システムを用いた農地情報管理による農地台帳システムからの完全移行			
	検討		実施	

## 取組方針 4 DX推進体制の整備

<b>取組項目</b>	35 情報セキュリティ対策の徹底			
<b>担当</b>	デジタル推進課、全部局			
<b>取組内容</b>	(1) 情報セキュリティ監査を導入する。また、専門知識を有した第三者機関による監査を検討する。 (2) 情報セキュリティ研修や訓練を実施する。 (3) 情報セキュリティインシデント発生時の職員体制を構築する。			
<b>目標</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・情報セキュリティ上の問題点を把握し、改善につなげる。また、外部監査により、監査の客観性や公平性を確保する。</li> <li>・職員の情報セキュリティ意識の向上を図る。</li> <li>・インシデント発生時の被害の局限化と迅速な復旧を図る。</li> <li>・外部への情報漏えい事故をゼロにする。</li> </ul>			
<b>取組計画</b>	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度
	(1) 情報セキュリティ監査の導入			
	検討	実施		拡大
	(2) 情報セキュリティ研修や訓練の実施			
	実施			
	(3) 情報セキュリティインシデント発生時の職員体制の構築			
	実施			
<b>数値目標</b>	情報セキュリティ訓練の実施回数（令和2年度実績：2回）			
	2回	2回	2回	2回

<b>取組項目</b>	36 ICT部門の業務継続計画（ICT-BCP）の運用			
<b>担当</b>	デジタル推進課、関係各課			
<b>取組内容</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・徳島市ICT部門の業務継続計画（ICT-BCP）に基づき、大規模災害時において、初動対応として、情報システムや情報インフラの早期復旧を行い、優先業務が継続可能な体制を確保する。</li> <li>・平時から職員向けの研修や訓練を実施するとともに、実効性を確保するために、適宜計画の見直しを図る。</li> </ul>			
<b>目標</b>	大規模災害の発生時に、情報システムや情報インフラの早期復旧を行い、優先業務を継続できるようにする。			
<b>取組計画</b>	<b>令和4年度</b>	<b>令和5年度</b>	<b>令和6年度</b>	<b>令和7年度</b>
	ICT-BCPの適正な運用			
				

<b>取組項目</b>	37 デジタル人材の確保・育成【新規】			
<b>担当</b>	デジタル推進課、人事課、関係各課			
<b>取組内容</b>	(1) C I O（最高情報統括責任者）の取組を専門的知見から支援・助言するC I O補佐官の設置等について、外部のデジタル人材を活用する。 (2) D X推進に向けて、民間企業等で培った豊富な知識と経験を持つデジタル人材の継続的な確保を図る。 (3) D X推進のための人材育成に取り組む。			
<b>目標</b>	・庁内のデジタルリテラシー向上の裾野を広げるとともに、底上げも図ることで、全庁的なD X推進体制の強化に寄与する。 ・職員採用試験において、民間企業等職務経験者（D X）区分の職員採用試験を実施し、民間企業等で培った豊富な知識と経験を持つデジタル人材の継続的な確保を図る。			
<b>取組計画</b>	<b>令和4年度</b>	<b>令和5年度</b>	<b>令和6年度</b>	<b>令和7年度</b>
	(1) 外部のデジタル人材の活用			
	実施			
	(2) デジタル人材の確保			
	実施			
	(3)－1 各課配置のデジタル担当職員に対するデジタル技術等の研修の実施			
	実施			
	(3)－2 デジタル推進課職員によるデジタル技術等の専門的な研修の受講			
	実施			
	<b>数値目標</b>	民間企業等職務経験者（D X）累計採用者数（令和2年度実績：一人）		
	2人	3人	4人	5人