鳥羽市ＤＸ推進方針

令和７年２月１９日

目次

第１章　推進方針の概要

第２章　基本方針

第３章　施策の体系

第４章　推進体制

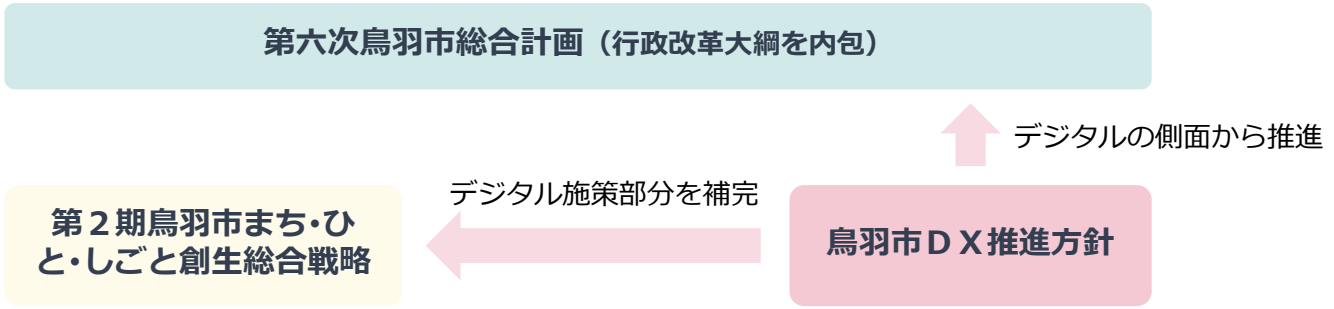
第５章　基本目標に基づく施策
　基本目標１　市民の利便性向上
　基本目標２　業務効率化による人的資源の最適化
　基本目標３　ＥＢＰＭや他機関連携による新たな価値の創出
　基本目標４　ＤＸ推進の基盤整備

第１章　推進方針の概要

（方針策定の背景）
　鳥羽市においても少子高齢化、人口減少は今後一層進み、行政サービス分野においても人材不足は深刻化することが想定されます。こうした中、市民の利便性を図り、安定した行政サービスを提供するためには、行政分野においてもＩＣＴやＡＩ等のデジタル技術を活用し、行政手続きの簡略化や行政運営の効率化を進める必要があるため、鳥羽市ＤＸ推進方針を策定するものです。

（方針の位置づけ）
　本方針は、鳥羽市の最上位計画である「第六次鳥羽市総合計画」をデジタルの側面から推進するものであり、将来像の「誰もがキラめく鳥羽 海の恵みがつなぐ鳥羽」を実現するため、国の示す「自治体デジタル・トランスフォーメーション（ＤＸ）推進計画」が示す取り組み事項を本市で具現化するための方針として位置づけます。
　また、本市における、人口減少と地域経済縮小の克服、まち・ひと・しごとの創生と好循環の確立をデジタルの側面から推進する観点から、「第２期鳥羽市まち･ひと･しごと創生総合戦略」におけるデジタル施策を補完する方針として位置づけます。

※　位置づけのイメージ



（計画期間）
　本方針の期間は「第六次総合計画」の基本構想の期間に合わせて、令和１２（２０３０）年度までの６年間とし、３年を目途に必要に応じて見直すこととします。

※　デジタルトランスフォーメーション（ＤＸ）とは
　デジタルトランスフォーメーション（ＤＸ）とは、ＩＣＴ（情報通信技術）の浸透が人々の生活をあらゆる面でよりよい方向に変化させることです。紙などのアナログ情報と業務プロセスをデジタル化し、その結果デジタル技術が社会に浸透することで、それまで実現できなかった新たな価値やサービスが創出される社会全体の変革を意味しています。

第２章　基本方針

（基本方針）
　国が策定した「自治体ＤＸ推進計画」や「第六次鳥羽市総合計画」、「第２期鳥羽市まち･ひと･しごと創生総合戦略」等の関係計画の内容や職員ワーキングによる検討を踏まえ、本市におけるＤＸ推進を展開します。
　具体的には、第六次鳥羽市総合計画で掲げた将来都市像「誰もがキラめく鳥羽 海の恵みがつなぐ鳥羽」の実現を目指して、デジタルの側面から基本目標を設定し、目標を達成するための基本的な方向性に沿って施策を展開します。

将来都市像（第六次鳥羽市総合計画）である
「誰もがキラめく鳥羽 海の恵みがつなぐ鳥羽」の実現

基本目標（目指すべき姿になるために必要な効用）

- **１．住民の利便性向上**
- **２．業務効率化による人的資源の最適化**
- **３．ＥＢＰＭや民間連携による新たな価値の創出**
- **４．自治体ＤＸ推進の基盤整備**

基本的方向（効用を得るための事業の方向性）

- （１）地域共生社会の理念を踏まえた施策展開
- （２）フロントヤード改革の推進
- （３）アナログ規制の緩和とデジタルデバイド対策の両立
- （４）庁内情報システムの整備
- （５）定型業務の効率化
- （６）魅力的な就労環境の整備
- （７）オープンデータ等の活用によるＥＢＰＭの推進
- （８）積極的な専門人材の確保や他機関連携の模索
- （９）確保した人的資源による行政サービスの質の向上
- （１０）情報セキュリティ対策の徹底
- （１１）組織体制の整備
- （１２）デジタル人材の確保・育成
- （１３）計画的な取り組みと適切な評価

（参考）国の行政手続オンライン化の３原則と代表的なアナログ規制

【国の行政手続オンライン化の３原則】
（１）デジタル第一原則（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

（２）届出一度きり原則（ワンスオンリー）
　　一度提出した情報は二度提出が不要

（３）手続一か所原則（コネクテッド・ワンストップ）
　　民間サービスを含む複数の手続き・サービスをワンストップで実現

【代表的なアナログ規制である７項目】

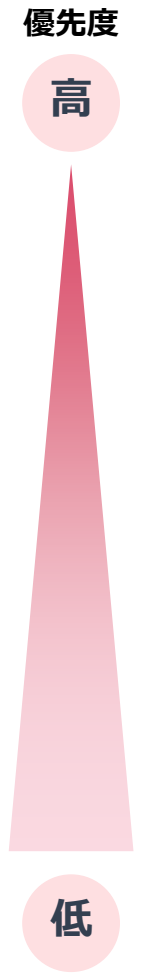
目視規制	人が現地に赴き、施設や設備、状況等が法令等が求める一定の基準に適合しているかどうかを、目視によって判定すること（検査・点検）や、実態・動向などを目視によって明確化すること（調査）、人・機関の行為が遵守すべき義務に違反していないかどうかや設備・施設の状態等について、一定期間、常時注目すること（巡視・見張り）を求めている規制
実地監査規制	人が現場に赴き、施設や設備、状況等が法令等が求める一定の基準に適合しているかどうかを、書類・建物等を確認することによって判定することを求めている規制
定期検査・点検規制	施設や設備、状況等が法令等が求める一定の基準に適合しているかどうかを、一定の期間に一定の頻度で判定すること（第三者検査・自主検査）や、実態・動向・量等を、一定の期間に一定の頻度で明確化すること（調査・測定）を求めている規制
常駐・専任規制	（物理的に）常に事業所や現場に留まることや、職務の従事や事業所への所属等について、兼任せず、専らその任にあたること（１人１現場の紐付け等）を求めている規制
対面講習規制	国家資格等の講習をオンラインではなく対面で行うことを求めている規制
書面掲示規制	国家資格等、公的な証明書等を対面確認や紙発行で、特定の場所に掲示することを求めている規制
往訪閲覧・縦覧規制	申請に応じて、又は申請によらず公的情報を閲覧・縦覧させるもののうち、公的機関等への訪問が必要とされている規制

（出典：：デジタル庁ホームページより抜粋して鳥羽市作成）

（参考）業務見直しの進め方（職員ワーキングによる報告）

（基本方針）
　業務の見直しを進めるに当たっては、まずは分類した類型のうち「廃止」「削減」「一元化」といった「目的に照らしたアプローチ」を検討したうえで、法令や行政サービスの維持のために残さざるを得ないものについては、「業務をよりよくするためのアプローチ」にて見直しを図ることとする。

視点	類型	内容	具体例
目的に照らしたアプローチ	廃止 （やめる）	一定の単位の業務そのものを取りやめること。 業務の目的を考え直すきっかけになるほか、新たな事業に必要なリソース配分を行うことができる。	事業の廃止
	削減 （へらす）	業務の工程のうち、いくつかの工程を取りやめること。利用者・相手方の負担軽減だけでなく、同時に自らの業務負担の軽減につながる。	回数の削減、調査事項の削減、添付・作成書類の削減
	一元化 （まとめる）	業務の工程のうち、複数の工程をある組織・者でまとめて処理すること。重複排除のみならず、効率的な処理に寄与することができる。	調査自体または調査項目の統合、担当者の統合、置き場所の集約、公表物の一体化
業務をよりよくするためのアプローチ	分割 （わける）	業務の工程のうち、ある工程を複数の組織・者で分けて処理すること。単純業務の処理や高度な調査研究などで外部の能力・知見を活用できる。	アウトソーシング、業務委託、マルチロール化
	標準化 （そろえる）	業務の工程について、その整理を行うこと。エンドツーエンドで業務の仕組み、関係者や課題を見える化できるほか、ノウハウ・進捗の共有も可能。	業務フロー、マニュアル、執務執行参考資料集、法規集の作成、チェックシート、業務進捗状況表、事例データベース化
	置換 （おきかえる）	業務の工程について、電子化などにより効率的なツールを置き換えること。利便性向上のほか、ミス軽減、知識・事例の蓄積にも寄与できる。	書類の電子化、web会議、ポータルサイト・共有フォルダの活用、文字起こしシステム、チャット機能の活用
	自動化 （はやくする）	業務の工程について、ツールにより処理を機械化することで自動化や高速化すること。通常かかっていた処理を素早く処理することができる。	RPA、調査票マクロ集計、オンラインwebアンケート、各種システム化
その他	研修 （まなぶ）	業務務上の必要な知見・ノウハウの共有のほか、職員のスキルアップによる付加価値の増を図ること。	集合研修、マニュアル参照
	環境改善 （ととのえる）	業務を行う執務環境の向上を図ること。仕事に付随する単純作業やコミュニケーションの効率化に寄与。	オフィス改革、テレワーク、1on1ミーティング、庶務作業のマクロ活用



（出典：内閣官房業務の抜本見直し推進チーム「業務見直しの進め方」より必要部分を抜粋して鳥羽市作成）

第３章　施策の体系

基本目標	基本的方向	施策（案）
１．市民の利便性向上	（１）地域共生社会の理念を踏まえた施策展開	○　地域共生社会の理念を踏まえた施策の整理 ○　ICT活用の獣害対策、ドローン活用の漁場管理、観光DXの推進等の産業振興 ○　AI・ICTを活用した地域つながりづくりや介護予防、高齢者の見守り等の推進 ○　医療Ｍａａｓ車両の運用やオンライン診療等による医療体制の整備
	（２）フロントヤード改革の推進	○　行政手続きの簡素化・ワンストップ化・オンライン化・多様化の推進 ○　税や水道料金等の公金収納のオンライン化・キャッシュレス化 ○　デジタルツールの積極的な活用による申請様式・手続きの簡略化 ○　マイナンバーカードの利活用や証明書交付サービスの推進
	（３）アナログ規制の緩和とデジタルデバイド対策の両立	○　（再掲）デジタルツールの積極的な活用による申請様式・手続きの簡略化 ○　高齢者向けスマートフォン教室の開催 ○　コンシェルジュ職員の設置等による申請支援
２．業務効率化による人的資源の最適化	（４）庁内情報システムの整備	○　基幹系業務システムの標準化・共通化 ○　各バックヤードシステムの連携・一元化 ○　ネットワーク機器の更改
	（５）定型業務の効率化	○　専門人材・業者等の積極的な活用によるＢＰＲの推進 ○　業務改善通報制度の創設 ○　備品等の管理と庶務等の業務の集中・集約化 ○　AI・RPA・自動計算ツールやノーコードツールシステムの利用推進 ○　ＤＸ推進条例に基づく各課の自主的な業務見直しの推進
	（６）魅力的な就労環境の整備	○　テレワークやフレックスタイム等の柔軟な働き方を実現 ○　職員のプライバシーに配慮した職場環境の整備 ○　カスタマーハラスメント対応
３．ＥＢＰＭや他機関連携による新たな価値の創出	（７）オープンデータ等の活用によるＥＢＰＭの推進	○　ＷＥＢ－ＧＩＳやオープンデータ（e-Stat等）の活用推進 ○　市の統計情報の整理
	（８）積極的な専門人材の確保や他機関連携の模索	○　民間事業者や学術機関等との連携による外部情報の収集 ○　他自治体との共同調達等の連携促進
	（９）確保した人的資源による行政サービスの質の向上	○　効率化した余剰を還元する人事・予算制度の検討推進
４．ＤＸ推進の基盤整備	（１０）情報セキュリティ対策の徹底	○　情報セキュリティ研修の実施及びセキュリティ関係規定の徹底 ○　観光・防災Wi-Fiの維持運用
	（１１）組織体制の整備	○　市長を中心とした全庁・横断的なマネジメント機能の確立 ○　ＤＸ推進の旗振り役となる専門部署設置 ○　ＤＸ推進のモチベーションに寄与する人事評価の在り方の検討 ○　ワーキンググループ等による継続的な検討体制の整備
	（１２）デジタル人材の確保・育成	○　国の制度等を活用し、民間企業等からデジタル専門人材を確保 ○　内部人材のＤＸ推進に関する研修体系の検討
	（１３）計画的な取り組みと適切な評価	○　専門人材等によるＤＸ推進指標の検討 ○　業務量を正確に把握するためのコスト意識の適正化

第４章　推進体制

（推進体制）

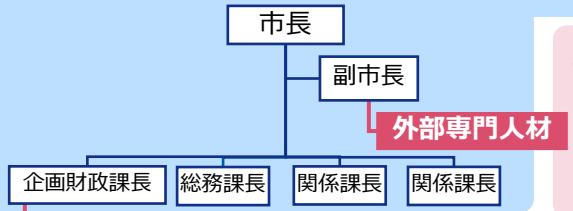
○　限られた予算や人員の中、組織の壁を越えて、全体最適化の見地から住民と行政の接点（フロントヤード）の多様化・充実化や自治体の情報システムの標準化・共通化等の自治体における ＤＸ を推進するためには、効果的な推進体制の構築が不可欠です。

○　また、ＤＸ の取組は、多くの業務に関係する取組を行うことから、全庁・横断的な体制が必要であることを踏まえ、ＤＸ推進の旗振りを担うＤＸ専門部署を設置し、職員WGによる具体的な施策検討等を行いながら、市長等による意思決定を行い、各課に施策実施を促す体制とします。

政策経営会議

※鳥羽市庁議規程（昭和59年６月１日規程第４号）第２条第２項

○　全庁・横断的な推進を図るため、関係課の所属長が参集する政策経営会議において、市長の意向やWGからの提言等を踏まえつつ、全庁的なＤＸ推進施策を意思決定する。



○　デジタル技術等の知見を持った上で、現場の実務に即して技術の導入の判断や助言を行うことのできる外部専門人材を副市長直下に設置。

ＤＸ推進係

○　ＤＸ推進の旗振り役として専門部署（ＤＸ推進係）を設置。
○　市全体のＤＸ推進の総合調整を行うとともに、WGの運営や各課のＤＸ推進についてフォローアップを行う。
○　外部専門人材の庶務等を担当する。

会議の参加

ＤＸ推進の実施指示

WG運営/意見収集

ＤＸニーズの整理

ＤＸニーズの提供/ＤＸ対応の相談

各課のフォローアップ

業務改善通報制度

各課室

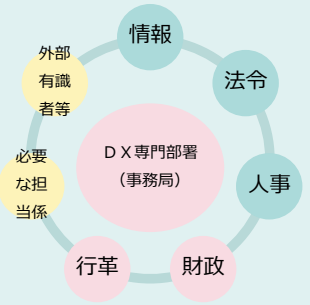
○　市民からの要望や日々の業務等によるＤＸニーズを収集し、必要に応じて専門部署や推進WGで共有。
○　政策経営会議にて決定された指示・ＤＸ専門部署による助言等を踏まえつつ、必要な対応を実施。
○　あわせて、各課にＤＸ推進員を配置し、各所属の技術的支援やＤＸ推進活動を行う。

ＤＸニーズの提供/ＷＧへの参加

ＤＸ推進WG（事務局：ＤＸ推進係）

○　ＤＸ推進についてＤＸニーズの収集・整理や具体的な　検討を行うため、総務課・企画財政課をコアメンバーとした全庁横断型のWGを設置。
○　個別テーマに応じて関係課の職員や外部団体・有識者等をサブメンバーとして参集することができる。

（主な検討課題）
定型業務の見直しによる効率化
テレワークの推進等の就労環境の整備
フロントヤード改革等の住民の利便性向上　等



※　青色は総務課、赤色は企画財政課、黄色はサブメンバーとして必要に応じて招集。
※　各メンバーは補佐級以下を想定。

第５章　基本目標に基づく施策（１）

１．市民の利便性向上

（１）地域共生社会の理念を踏まえた施策展開

○　鳥羽市独自の地域共生社会の実現に向けた取り組みである３つの柱（稼ぐ・つながる・最適化）については、デジタル技術の活用などにより、効果的な推進が期待できます。市民の効用や行政効率の最大化を図る観点からも、地域共生社会の理念を踏まえてＤＸを推進します。

【施策（案）】
- ○　地域共生社会の理念を踏まえたＤＸ施策の検討・実施
- ○　ICT活用の獣害対策、ドローン活用の漁場管理、観光DXの推進等の産業振興
- ○　AI・ICTを活用した地域つながりづくりや介護予防、高齢者の見守り等の推進
- ○　医療Ｍａａｓ車両の運用やオンライン診療等による医療体制の整備

（２）フロントヤード改革の推進

○　デジタル手続法の基本原則に則って、デジタルツール等を有効に活用し、対面・非対面の対応を適切に組み合わせ、庁舎はもとより、自宅に加え、連絡所や公民館、郵便局といった市民に身近な場所でも対応可能とするなど、市民との接点の多様化・充実化（オムニチャネル化）を図ります。

○　また、窓口への来訪が難しい方や日本語に馴染みの無い方等も行政サービスを受けやすいよう、属性を問わないユニバーサル対応を図ります。

【施策（案）】
- ○　行政手続きの簡素化・ワンストップ化・オンライン化・多様化の推進（書かない窓口、総合窓口、行かなくてよい窓口、多言語対応の推進　等）
- ○　税や水道料金等の公金収納のオンライン化・キャッシュレス化（「eLTAX」「 eL-QR」等の活用、交通系ICや決済アプリ等での納付推進　等）
- ○　デジタルツールの積極的な活用による申請様式・手続きの簡略化（電子フォーム化、添付書類の電子受付、メール等による電子通知の推進　等）
- ○　マイナンバーカードの利活用や証明書交付サービスの推進（マイナ救急の実証実験への参画　等）

（３）アナログ規制の緩和とデジタルデバイド対策の両立

○　日本全体でデジタル技術を使用するユーザー側の活用が遅れている背景として、法令をはじめとする我が国の社会制度やルールに、アナログ的手法を前提とした「アナログ規制」の存在があるとされています。国はアナログ規制の一掃に向けた取組を進めているところですが、本市においても、デジタル技術等の導入により、新たな付加価値の創出やコストの削減等の効率化等が期待できることから、今後生じうる新規の申請手続きは、デジタルのみとすることを原則として進めます。

○　また、必要に応じて、デジタルに馴染みのない高齢の方等に対して、デジタルツールの活用促進や申請支援等のデジタルデバイト対策に取り組みます。

【施策（案）】
- ○　（再掲）デジタルツールの積極的な活用による申請様式・手続きの簡略化（電子フォーム化、添付書類の電子受付、メール等による電子通知の推進等）
- ○　高齢者向けスマートフォン教室の開催
- ○　コンシェルジュ職員の設置等による申請支援

２．業務効率化による人的資源の最適化

（４）庁内情報システムの整備

○　地方公共団体における情報システムについては、維持管理や制度改正時の改修等において、個別対応を余儀なくされ負担が大きいことや、情報システムの差異の調整が負担となり、クラウド利用が円滑に進まないことから「地方公共団体情報システムの標準化に関する法律」（標準化法）が定められました。
　本市においても、標準化法に基づく基本方針の下、基幹系業務システムについて、令和７年度中に標準準拠システムへ移行します。

○　文書管理・決裁管理・人事給与・勤怠管理・予算執行等の全庁にまたがるバックヤードシステムについては、原則として一体となったシステムを令和８年度までに導入するとともに、適切なネットワーク機器への更改を行うことで、持続可能で安定した情報システムを整備します。

【施策（案）】
○　基幹系業務システムの標準化・共通化
○　各バックヤードシステムの連携・一元化（人事給与・予算執行・文書・決裁・勤怠管理等の一体システムの導入）
○　ネットワーク機器の更改

（５）定型業務の効率化

○　業務プロセスの見直しやバックヤードシステムの一元化など、廃止・削減・一元化を主眼とした根本的な業務見直しを進めるとともに、維持すべき業務については、AI・RPA・その他電子システムの導入・活用等を進め、非専門的で定型的な業務の効率化を図り、コストパフォーマンスの高い行政運営を目指します。

【施策（案）】
○　専門人材・業者等の積極的な活用によるＢＰＲの推進
○　業務改善通報制度の運用
○　備品等の管理と庶務等の業務の集中・集約化
○　AI・RPA・自動計算ツールやノーコードツールシステムの利用推進
○　ＤＸ推進条例に基づく各課の自主的な業務見直しの推進

（６）魅力的な就労環境の整備

○　外部専門人材を含む多様で優秀な人材の確保、時間的制約の有無にかかわらず全ての職員が意欲と能力を最大限発揮して活躍できる環境の整備、重大な感染症や災害発生時における行政機能の維持といったBCP（業務継続計画）、安心していきいきと就労できる環境整備等を図る観点から、テレワークやフレックスタイム制度等を令和８年度までに導入するとともに、プライバシーの確保やカスタマーハラスメントの対応を進める等、柔軟で働きやすい就労環境を整備します。

【施策（案）】
○　テレワークやフレックスタイム等の柔軟な働き方を実現
○　職員のプライバシーに配慮した職場環境の整備（名札の表記　等）
○　カスタマーハラスメント対応の整備（マニュアルの検討、研修の実施）

３．ＥＢＰＭや他機関連携による新たな価値の創出

（７）オープンデータ等の活用によるＥＢＰＭの推進

○　政策効果の測定に重要な関連を持つ情報や統計等のデータを活用したＥＢＰＭ（※１）の推進は、市民の利便性向上及び行政サービスの高度化の観点からも重要であり、政策の有効性を高め、市民の行政への信頼確保に資するものです。こうした観点からＥＢＰＭの推進が図られるよう、デジタルツールやオープンデータ等の活用を進めます。

【施策（案）】
○　ＷＥＢ－ＧＩＳやオープンデータ（e-Stat等）の活用推進
○　市の統計情報の整理

（８）積極的な専門人材の確保や他機関連携の模索

○　外部専門人材を含む多様で優秀な人材の確保や、民間事業者・学術機関等との連携を模索することにより、内部事務の硬直化の防止や多様な行政ニーズに対応できるよう積極的な情報収集を進めます。

【施策（案）】
○　民間事業者や学術機関等との連携による外部情報の収集（BPRの推進・水産ＤＸ・防災ＤＸ　等）
○　他自治体との共同調達等の連携促進

（９）確保した人的資源による行政サービスの質の向上

○　業務効率化による人的資源の最適化により得られた人的資源を活用し、これまでマンパワー不足を理由に困難とされていた市の政策について実施するとともに、既存事業の分析強化等により質の向上を図ります。

【施策（案）】
○　効率化した余剰を還元する人事・予算制度の検討推進

※１　ＥＢＰＭについて
　ＥＢＰＭ（エビデンス・ベースト・ポリシー・メイキング）とは、統計や業務データなどの客観的な証拠に基づいて政策を立案する手法です。ＤＸの推進において、政府や多くの自治体で活用されています。

４．ＤＸ推進の基盤整備

（１０）情報セキュリティ対策の徹底

○　安心・安全の情報通信行政を確保する観点から、サイバーセキュリティの高度化・巧妙化を踏まえ情報セキュリティ対策の徹底に取り組みます。また、電力供給停止等による情報通信の麻痺・長期停止が起こらないよう、災害に強い情報通信行政を目指します。

【施策（案）】
- ○　情報セキュリティ研修の実施及びセキュリティ関係規定の徹底
- ○　観光・防災Wi-Fiの維持運用

（１１）組織体制の整備

○　ＤＸの取組は、多くの業務に関係する取組を行うことから、全庁・横断的な体制が必要であることを踏まえ、限られた予算や人員の中、組織の壁を越えて、ＤＸを推進するためには、効果的な推進体制の構築が不可欠です。このため、令和７年度中にＤＸ推進の旗振りを担う専門部署を設置し、職員WGによる具体的な施策検討等を行いながら、市長等による意思決定を行い、全庁一体となってＤＸを推進する体制を整備します。

【施策（案）】
- ○　市長を中心とした全庁・横断的なマネジメント機能の確立
- ○　ＤＸ推進の旗振り役となる専門部署設置
- ○　ＤＸ推進のモチベーションに寄与する人事評価の在り方の検討
- ○　ワーキンググループ等による継続的な検討体制の整備

（１２）デジタル人材の確保・育成

○　ＤＸ推進に当たっては、デジタル技術等の知見を持った上で、現場の実務に即して技術の導入の判断や助言を行うことのできる専門人材を確保することが必要です。そのため、様々な国の支援制度等を活用しながら、令和７年度中に、民間事業者等から外部の専門人材を確保します。また、内部人材においても、ＤＸに関するリテラシー向上を図ります。

【施策（案）】
- ○　国の制度等を活用し、民間企業等からデジタル専門人材を確保
- ○　内部人材のＤＸ推進に関する研修体系の検討（ＤＸ推進リーダーの育成、階層別研修の実施　等）

（１３）計画的な取り組みと適切な評価

○　全庁的にＤＸを強力に推進していくため、推進方針等の共有を図り、適切な進捗管理を行うことにより、計画的なＤＸ推進を図ります。

【施策（案）】
- ○　専門人材等によるＤＸ推進指標の検討
- ○　業務量を正確に把握するためのコスト意識の適正化

第６章　基本目標の評価

（評価指標の設定）
　ＤＸ推進において、メルクマールを置くことは、機運の醸成や進捗確認をするうえで有用であるが、専門的知見がないまま安易に設定することは、かえって推進を阻害する懸念が排除できないことから、現時点で設定することは不適当。
　このため、外部の専門人材等の意見を踏まえて、令和７年度中の設定を目指すものとする。

（考えられる指標）

基本目標	指標（案）	出典
１．市民の利便性向上	○　「信頼できる窓口業務」の満足度 ○　「住みやすい」「まぁ住みやすい」の回答割合 ○　市ホームページのアクセス件数	総合計画に基づく市民アンケート 総合計画に基づく市民アンケート 担当係より抽出
２．業務効率化による人的資源の最適化	○　職員の「やりがい・充足感」を感じている割合 ○　廃止・効率化等を図った業務・作業等の数	職員アンケート 個別の業務アンケート
３．ＥＢＰＭや他機関連携による新たな価値の創出	○　民間企業連携事業数 ○　教育研究機関連携事業数 ○　伊勢志摩定住自立圏取組項目数	まち･ひと･しごと創生総合戦略 まち･ひと･しごと創生総合戦略 まち･ひと･しごと創生総合戦略
４．ＤＸ推進の基盤整備	○　ＤＸワーキングの開催数 ○　ＤＸ関係研修の受講者数	担当係より抽出 担当係より抽出

（参考）鳥羽市役所のＤＸ推進に向けた中間報告書（概要）

１．市民の利便性向上および行政サービスの高度化

○　地域共生社会の理念を踏まえＤＸ施策について体系化して展開
○　既存ＤＸ施策の推進に加え、フロントヤード改革として、ワンストップ化、オンライン化、行かなくてよい窓口等を推進
○　デジタルツールの積極的な活用による申請様式・手続きの簡略化
○　マイナンバーカードの利活用や証明書交付サービスの推進
○　アナログ規制の緩和とデジタルデバイド対策の両立
○　効率化した余剰による行政サービスの高度化
○　オープンデータ等の活用によるＥＢＰＭの推進　等

２．定型業務の効率化

○　専門人材・業者等の積極的な活用によるＢＰＲの推進
○　定型・非専門的業務等の見直すべき業務・作業等の優先順位の整理
○　庶務担当ワーキングや業務改善通報制度の創設による慣行の見直し推進
○　業務見直しの分類とアプローチすべき業務・作業等の優先順位の整理
○　自動計算ツールやノーコードツールシステムの導入等による効率化
○　バックヤードシステムの整理と将来的な一元化の検討
○　備品等の管理と庶務等の業務の集中・集約化
○　希望の有無によらないプッシュ型の外部人材による業務改善提案
○　他自治体や民間団体等との連携による外部情報の収集
○　ワーキンググループ等による継続的な検討体制の整備
○　ＤＸ推進条例（仮）の制定による各課の自主的な業務見直しの推進 等

３．魅力的な就労環境の整備

○　個々の職員のライフプランを後押しし定着を促す観点から、テレワークやフレックスタイム等の柔軟な働き方を全職員を対象に導入
○　庁内情報システム等の環境整備や各種ネットワーク機器等の更改
○　柔軟な働き方に紐づく柔軟な勤怠管理システムの導入
○　ＤＸ推進のモチベーションに寄与する人事評価の在り方の検討
○　外部人材等による業務改善提案
○　業務効率化を図れた場合のインセンティブの付与
○　プライバシーに配慮した職場環境の整備
○　カスタマーハラスメント対応
○　魅力的な就労環境のＰＲによる戦略的な人材確保　等

４．デジタル人材の確保・育成

○　国の制度等を活用し、民間企業等からデジタル専門人材（課長級）を確保
○　確保する外部人材の知見・スキル・人物像について整理
○　外部人材を活用する庁内体制のあり方
○　外部人材が当面行うべき取り組み
○　各課にＤＸ推進リーダーを配置することを目指した研修体系
○　階層別（特に所属長向け）のＤＸ推進研修の実施　等

５．組織体制の在り方

○　市長を中心とした全庁・横断的なマネジメント機能の確立
○　ＤＸ推進に関する各課の役割の明確化
○　各課が業務効率化を図る際の外部人材・専門人材による支援、時間外手当やBPOの実施等による強力なフォローアップ
○　専門部署設置に係る条例等（案）によるＤＸ推進の旗振り役となる専門部署を企画財政課又は総務課に設置
○　専門部署において当面取り組むべき事項の明示化　等

６．その他

○　ＤＸ推進指標の有用性や考え方を検討整理
○　ＤＸ推進のスタートラインとなる業務量を正確に把握するためのコスト意識の適正化
○　令和７年４月以降の実施に向けて予算措置・条例改正等の調整すべき事項について整理　等

ワーキングについて

○　鳥羽市役所におけるＤＸを中心に、定型業務等の見直しやＩＣＴ・デジタルツール等の導入による生産性向上・行政運営の効率化・就労環境の整備等の進め方について、市長指示や各課へのヒアリング、各種資料等を踏まえつつ、令和６年１１月まで検討を実施。
○　関係課と有志の職員計１３名（補佐級～係員級）により構成。

（参考）情報通信技術を活用した行政の推進に関する条例（通称：ＤＸ推進条例）

条例制定の背景・趣旨

○　令和元年12月に施行された「情報通信技術を活用した行政の推進等に関する法律」（通称：デジタル行政推進法）において、「地方公共団体は、情報通信技術を活用した行政の推進を図るため、条例又は規則に基づく手続について、手続等に準じて電子情報処理組織を使用する方法その他の情報通信技術を利用する方法により行うことができるようにするため、必要な施策を講ずるよう努めなければならない。」と規定。
○　市議会による「所管事務調査結果に基づく提言書」（鳥議第７３号令和５年３月２４日）において、ＤＸ推進に当たっては「組織体制の構築が必要」との提言がなされ、以降、庁内ワーキング等により先進・近隣市町の状況等を踏まえて、ＤＸ推進に関する協議を行ってきた。
○　このような背景を踏まえ、本市においても、情報通信技術を活用した行政の推進を図るために、まずは本市の条例や市の機関が定める規則等に基づく申請、届出その他の手続等に関し、従来の書面による手続きに加えて、情報通信技術を利用して可能とするために制定。

総則（第１・２条）

○　情報通信技術を利用する方法により手続等を行うために必要となる事項を定めることにより、手続等に係る関係者の利便性の向上並びに行政運営の簡素化及び効率化を図り、もって市民生活の向上に寄与。
○　対象となる「条例等」「市の機関等」などを定義。
「条例等」＝本市の条例及び規則
「市の機関等」＝市の執行機関、上下水道事業管理者、消防本部、市議会若しくはこれらに置かれる機関や職員に加え、指定管理者を含む。

情報システムの整備（第３条）

○　市の機関等は、デジタル化にあたって必要となる情報システムの整備及び安全性・信頼性の確保しながら、事務の簡素化又は合理化等を図る。

手続き等における情報通信技術の利用（第４～８条）

○　申請等や処分通知等、縦覧等、作成等について、当該条例等の規定に関わらずデジタル化を可能にする。
○　署名等が必要な手続きや手数料の納付については、規則で定めるところにより代替する。
○　手続等のうち、対面確認が必要なものや当該条例等でデジタルでできることが規定されている場合などは、適用除外。

添付書面等の省略（第９条）

○　住民票の写し等の添付書面等は、当該条例等の規定に関わらず、市の機関等が直接情報を入手し、参照できる場合は、不要。

デジタルデバイト対策（第１０条）

○　年齢、障がいの有無等、情報通信技術の利用のための能力又は利用の機会における格差の是正を図るために必要な施策を講ずる。

その他（第１１・１２条）

○　デジタル化された手続等について、必要に応じてWEBで公表。
○　本条例で定めていない詳細な事項は規則で定める。

あらゆる行政手続きについてデジタル化を可能とすることで市民の利便性向上と行政運営の効率化

※　実際の運用に当たっては、情報システムや関係例規の整備、個別手続きの整理、ＤＸ推進施策の検討・整理等を行い、順次実施する。