弘前市ＤＸ推進基本方針

2025年（令和7年）3月

弘前市

＜目次＞

1　基本方針の策定にあたって・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・　1
2　基本方針の位置づけ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・　1
3　適用期間・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・　2
4　情報的健康の維持～デジタル時代に求められる情報との向き合い方～・・・・・・　3
5　SDGsとDX・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・　4
6　DX推進の基本理念・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・　5
7　DX推進に向けた基本姿勢・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・　5
8　DX推進により目指す姿・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・　6
9　DX推進のための取組方針・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・　7
　①　『市民』のくらしを支えるDX・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・　8
　②　『地域』の課題に対処するDX・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・　13
　③　『行政』の基盤を強化するDX・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・　17
10　推進体制と役割・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・　20
11　用語集・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・　21

1　基本方針の策定にあたって

インターネット等のICT(※)は、近年その発展がめざましく、IoT(※)やAI(※)などの技術は急速に普及しています。また、スマートフォンに代表される通信機器は、その普及により情報通信環境の進化を加速させ、いつでも誰でもICTを利用することを当たり前とする時代にし、日常生活になくてはならないツールとなりました。

新型コロナウイルス感染症の感染拡大を契機として、社会経済活動や生活様式が大きく変化したことにより、行政分野におけるデジタル化の遅れが顕在化しており、新たな社会に的確に対応していくためには行政サービスのデジタル化を進める必要があります。

このことから、国は「デジタル社会の実現に向けた改革の基本方針」及び「自治体デジタル・トランスフォーメーション（DX(※)）推進計画」を策定するとともに、「デジタル･ガバメント実行計画」の改定（いずれも2020年（令和２年）12月）を行い、自治体の情報システムの標準化・共通化(※)、マイナンバーカード(※)の普及促進・利用の推進など、自治体が重点的に取り組むべき事項やデジタル技術により目指す社会の姿などを示しました。

また、2021年（令和３年）５月にはデジタル改革関連法が成立し、同年９月にはデジタル社会の形成に関する施策を迅速かつ重点的に推進するための司令塔としてデジタル庁を設置し、行政手続における押印の見直しなど、国民目線で行政サービス向上に資する取組をできるものから積極的に実践しています。

2022年（令和４年）６月には「デジタル社会の実現に向けた重点計画」を改定し、さらに「デジタル田園都市国家構想(※)基本方針」を策定したほか、「経済財政運営と改革の基本方針2022（骨太方針2022）」において「自治体DX計画改定により、国の取組と歩調を合わせた地方自治体におけるデジタル化の取組を推進する。」こととし、同年９月には「自治体デジタル･トランスフォーメーション(DX)推進計画」を改定し、その後も定期的な改定が続けられています。

本市においても、このような国の動きを踏まえ、DXの着実な推進を図り、社会の変化や諸課題に対応していくことで「弘前市総合計画」に掲げる将来都市像「みんなで創り みんなをつなぐ あずましいりんご色のまち」の実現につなげるため「弘前市DX推進基本方針」を策定します。

2　基本方針の位置づけ

国の「自治体デジタル・トランスフォーメーション（DX）推進計画」（2024年（令和６年）４月24日改定）では、自治体DXの推進の意義として、次の内容が掲げられています。

- 自らが担う行政サービスについて、デジタル技術やデータを活用して、住民の利便性を向上させるとともに、デジタル技術やAI等の活用により業務効率化を図り、人的資源を行政サービスの更なる向上に繋げていくこと

- データの様式の統一化等を図りつつ、多様な主体によるデータの円滑な流通を促進することによって、EBPM(※)等により自らの行政の効率化・高度化を図るとともに、多様な主体との連携により民間のデジタル・ビジネスなど新たな価値等が創出されること

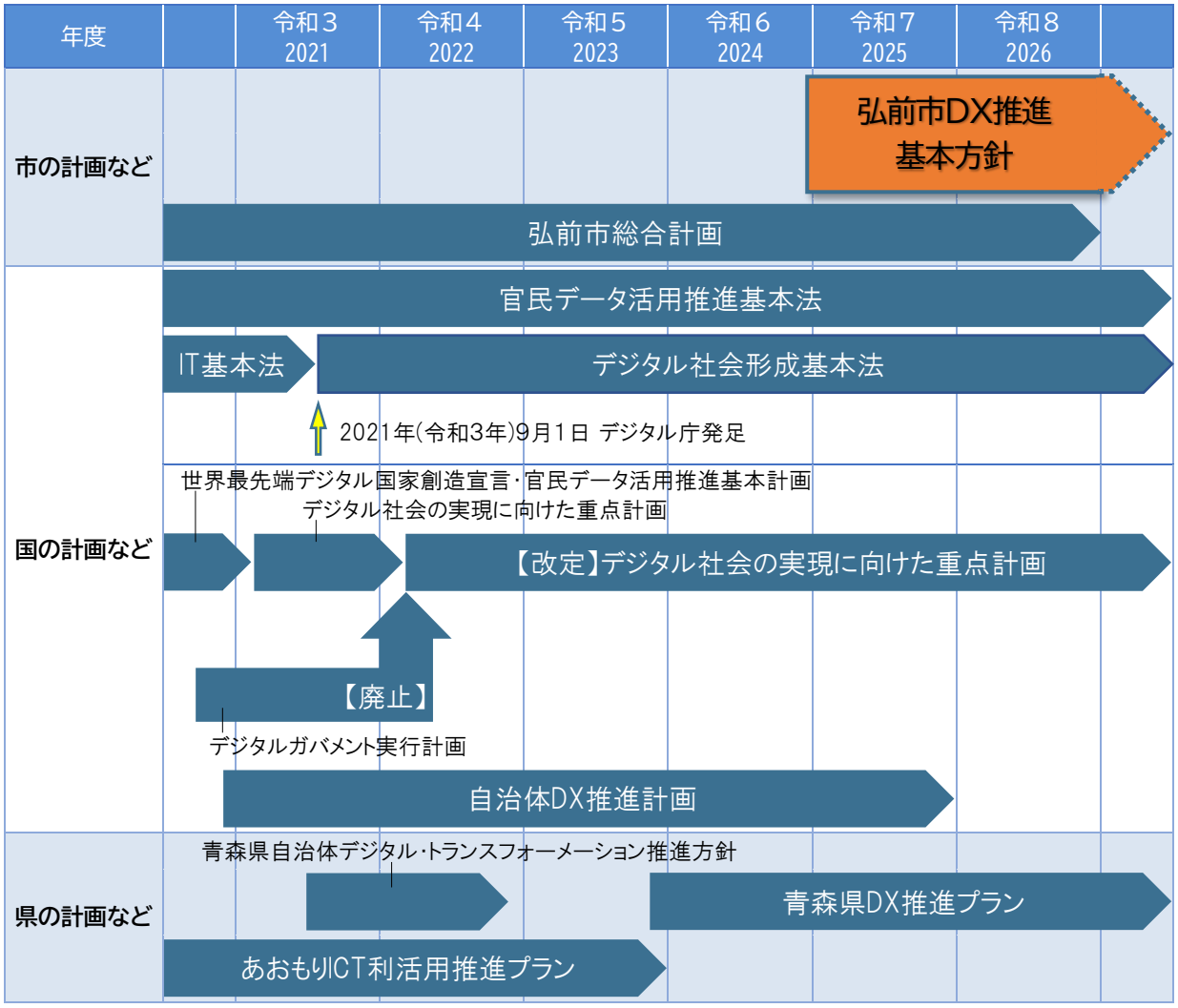
資料　総務省「自治体DX全体手順書【第3.0版】」（2024年（令和６年）４月24日）

本基本方針は、国の「自治体DX推進計画」が示す方向性を踏まえつつ、本市の最上位計画である「弘前市総合計画」が掲げる将来都市像の実現に向けた各施策の実施段階において、より適したデジタル技術の柔軟な活用を可能とするため、DX推進に関する基本的な考え方や取組の方向性を示したものです。

３　適用期間

ICT分野における技術の進歩は非常に速く、常に変化し続けており、社会情勢や国の対応なども短期間で大きく変動することが予想されることから、本基本方針については特定の期間を設けず、状況が大きく変わったと判断した際には、適宜見直しを行うこととします。

＜DX推進に係る国と本市の予定スケジュール＞



4　情報的健康(※)の維持～デジタル時代に求められる情報との向き合い方～

近年、デジタル技術の進展により、SNS(※)やインターネットを通じて膨大な情報に簡単にアクセスできるようになりました。しかし、その一方で、情報過多の時代において「フィルターバブル」や「エコーチェンバー」など、情報に関する課題が顕著に現れるようになっています。

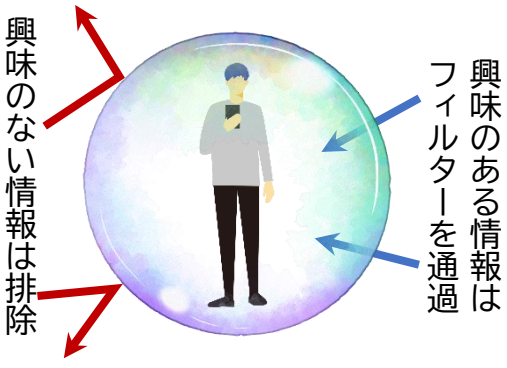
「フィルターバブル」とは、AIやプログラムが過去の行動や好みに基づいて情報を選別・提供することにより、特定の考えや興味に偏った情報ばかりに囲まれる現象を指します。この仕組みによって、多様な意見や異なる視点に触れる機会が減り、受け取る情報の偏りに気づきにくくなるリスクが指摘されています。

また、「エコーチェンバー」とは、自分と同じ意見や価値観を持つ人々とのみ交流し、自分の考えが反響して強化される現象を指します。このような環境では、異なる視点や反対意見が排除され、考え方が一層偏りやすくなることが懸念されています。

こうした課題への対処として、「情報的健康」の重要性が注目されています。「情報的健康」とは、偏った情報にとらわれることなく、多様で正確な情報をバランスよく取り入れる力を養うことを指します。これは健康的な食生活に例えられることがあり、好きな食べ物だけを食べるのではなく、栄養バランスを考えた食事が健康に良いのと同様に、情報についても偏りを避け、多様な情報に触れることにより、情報においても市民が健康的な生活を送ることができ、このことが健全なデジタル社会を築く基盤になると考えられています。

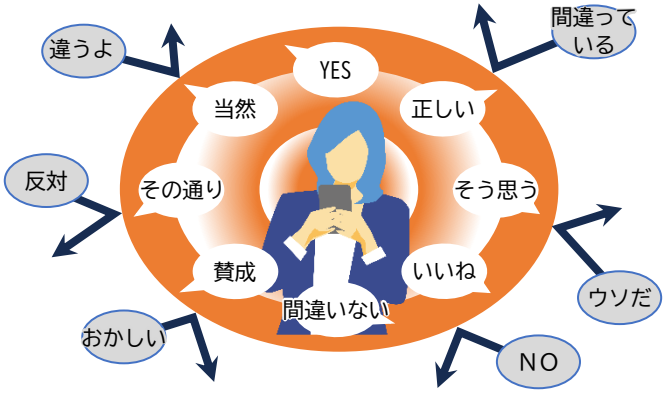
本市では、この「情報的健康」を維持し、市民一人ひとりが情報の偏りに左右されることなく正しく判断できる力を育むことで、安心で快適なデジタル社会の実現を目指し、DXの推進に取り組みます。

◆フィルターバブルのイメージ



AIやプログラムが過去の行動や好みに基づいて情報を選別・提供することにより、特定の考えや興味に偏った情報ばかりに囲まれる現象

◆エコーチェンバーのイメージ



自分と同じ意見や価値観を持つ人々とのみ交流し、自分の考えが反響して強化される現象

5　SDGs（※）とDX

SDGs（Sustainable Development Goals「持続可能な開発目標」）とは、2015年（平成27年）の国連サミットで採択された「誰一人取り残さない」社会の実現を目指すことを理念とする世界共通の目標であり、貧困や飢餓、気候変動など幅広い分野にわたる17のゴールが設定されています。

「持続可能な開発目標」とは、「将来世代のニーズを損なうことなく、現世代のニーズを満たすような社会づくり」のことを意味しており、行政においても、将来を見据えたまちづくりを進める上では、SDGsの視点を取り入れることが重要です。

本市においてもその視点を意識した行政運営に既に取り組んでいますが、DXを推進することは、経済、社会、環境、教育などの各分野における課題解決に繋がるだけでなく、SDGsの目標達成や理念の浸透にも寄与することから、DX推進のための取組がSDGsのどの目標に結び付くのかを意識することは大切なことです。

また、SDGsの「誰一人取り残さない」という理念は、国の「デジタル社会の実現に向けた改革の基本方針」とも一致する考え方であることから、本基本方針では、DX推進のための取組方針において、関連するSDGsの17のゴールを明記することで、SDGsの視点を意識しながら、DXの推進を目指すこととするものです。



17の持続可能な開発目標（Sustainable Development Goals：SDGs）

6　DX推進の基本理念

本市の将来都市像は、「弘前市総合計画」において「みんなで創り　みんなをつなぐ　あずましいりんご色のまち」と定め、その実現に向け、すべての市民が健康で長生きできる「ひとの健康」、すべての市民が快適に暮らせる「まちの健康」、地域の未来を担う人材が活躍する「みらいの健康」を推進する「健康都市弘前」を市政運営の基軸に据えて各施策を展開しています。

この将来都市像の実現をDXの側面から補完するものとして、本市のDX推進における基本理念を次のとおりとします。

デジタルの力でつなぐ「ひと」「まち」「みらい」

～健康で快適な、人に優しいデジタル化～

7　DX推進に向けた基本姿勢

本市のDX推進については、既成概念の変革を全庁で推進するため、次に示す基本姿勢で取り組みます。

➔ 全職員で取り組みます

市民ニーズや業務内容に最も精通する各事業の担当職員が、課題やアイデアを積極的に出し、その実現に向けて全庁で協力してDXに取り組みます。

➔ 市民の視点で進めます

サービスを提供する行政の視点ではなく、サービスの提供を受ける利用者の視点でサービスを設計する「サービスデザイン思考（※）」を意識するとともに、利用者の利便性向上及び行政運営の効率化等の視点に立って、業務改革（BPR（※））を進めます。

➔ 情報セキュリティ（※）を確保します

市民の個人情報等に対して十分な情報セキュリティ対策を講じながらDXを進めます。

8　DX推進により目指す姿

Before DX

市民

- ✓ 生活様式が多様化している
- ✓ 必要な情報を得るために、市役所に足を運ぶ必要があり、時間や労力がかかる
- ✓ 手続が紙ベースで行われており、申請書類の記入や提出に手間がかかる

地域

- ✓ 地域のつながりが希薄化している
- ✓ デジタルを利用できる人とできない人との間に格差がある

行政

- ✓ ニーズの多様化・細分化により業務量が増大している
- ✓ 社会情勢の変化が大きい
- ✓ データの活用や共有が十分できていない

DX推進

After DX

市民

- ● 場所や時間を問わず行政サービスが受けられ、必要な手続がオンラインで完結できるようになる
- ● 市役所の滞在時間が短くなる、市役所へ行く必要がなくなる
- ● 申請書類が自動で作成され、必要な情報だけを入力すれば済むようになる

地域

- ● 市民と地域と行政が、人や情報でつながる
- ● デジタルリテラシー(※)が底上げされる
- ● アナログとの共存による効果的なデジタル活用により、持続可能な地域社会につながる

行政

- ● データを共有・分析し、新たなサービスに取り組む
- ● 先進技術の活用により課題解決・業務改善につながる
- ● 政策立案や相談業務に注力できるようになる

9　DX推進のための取組方針

本基本方針では、本市を取り巻く課題や新たな生活様式への対応を図るため、３つの取組方針を掲げ、課題等に対応するデジタル技術の活用を効果的・効率的に進めます。実施にあたっては市民サービスの向上と業務の効率化に取り組みます。

1 『市民』のくらしを支えるDX



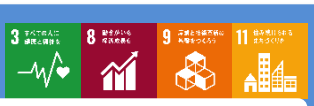
多くの世代が幅広い分野でICTを活用できる環境を整備することにより、市民にとって利便性の高い行政サービスを提供し、市民のくらしを支えるDXに取り組みます。

2 『地域』の課題に対処するDX



地域における課題や日常生活における課題などの解決や、地域の発展を促すとともに、誰もがデジタルの恩恵を受けられるDXに取り組みます。

3 『行政』の基盤を強化するDX



持続可能な行政運営のため、ICTの効果的な活用による業務の効率化を進め、行政事務の生産性向上につながるDXに取り組みます。

1 『市民』のくらしを支えるDX

▶ 重点施策

○ 自治体フロントヤード(※)改革の推進

市民の生活スタイルやニーズが多様化している現状を踏まえ、行政手続のオンライン化(※)や「書かないワンストップ窓口」の導入など、市民と行政の接点（フロントヤード）の改革を進める必要性が高まっています。市民サービスの利便性を向上させるとともに、業務の効率化を図ることにより、企画立案や相談対応に人的資源をシフトさせることで、持続可能な行政サービスの提供体制を確保することを目指します。

また、多様な市民ニーズに対応するためには、デジタルツールを有効に活用し、対面と非対面の対応を適切に組み合わせることが求められます。庁舎内外の対応場所を増やし、市民が自宅や身近な場所からも行政サービスを利用できるようにすることで、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。

▹具体的な取組（◎ 着手中・導入済みの取組　◆ 今後検討する主な取組）

◎ 行政手続のオンライン化の推進

全庁的な行政手続のオンライン化を進め、市民がいつでも、どこでも申請や届出等の手続をすることが可能となり、来庁に係る負担軽減や来庁した際の待ち時間の短縮により、利便性が向上することを目指すものです。

◆ 「書かないワンストップ窓口」の導入

来庁者が証明書の交付申請や各種行政手続において、申請書等に記入することなく、各種証明書の発行などの手続ができる窓口サービスを導入するものです。

○ 公金収納のデジタル化

市税などの公金納付については、従来の口座振替やコンビニエンスストアでの納付に加え、スマートフォン決済アプリや地方税統一QRコード（eLQR）を導入し、市民や民間事業者の方々が多様な方法を選べる環境を整えています。

今後は、市民や民間事業者の利便性向上と、市の収納事務の効率化を図るため、eLTAX（地方税ポータルシステム）を活用した公金納付の仕組みについて調査検討を進めます。

また、窓口において現金のみで決済している手数料などについても、QRコード決済などのキャッシュレス化を検討し、公金収納のデジタル化を推進します。

▷具体的な取組（◎ 着手中・導入済みの取組　◆ 今後検討する主な取組）

◎ スマートフォン決済アプリの活用

市税等について、2021年（令和３年１月）からスマートフォン決済アプリを利用した納付ができるようになり、窓口に出向いていただくことなく、スマートフォン決済アプリの機能により納付することができるようになったものです。

◎ 地方税統一QRコード（eLQR）の活用

2023年度（令和５年度）から、市県民税（普通徴収）、固定資産税（都市計画税を含む）及び軽自動車税（種別割）が、納付書に印刷された「地方税統一QRコード（eLQR）」により、全国の金融機関で納付することができるようになったほか、「地方税お支払いサイト」からクレジットカード納付やスマートフォン決済アプリを利用した納付ができるようになったものです。

◎ 証明書等発行手数料等のキャッシュレス決済(※)の導入推進

市民サービスの向上や業務効率化、職員の生産性向上を実現するため、行政手続におけるキャッシュレス決済の多様化を図るものです。

◆ eLTAX（エルタックス：地方税ポータルシステム）導入に向けた調査研究

eLTAXとは、地方税における申告、申請、納税などの手続きを、インターネットを利用して電子的に行うことができる地方税ポータルシステムのことです。

国では、地方公共団体において相当量の取扱件数がある公金や区域外にも納付者が広く所在する公金について、eLTAXを活用した公金納付を推進することとしています。本市においても、eLTAXを活用し様々な公金納付に対応できるようにするための調査研究を進めます。

○ マイナンバーカードの普及促進・利用の推進

マイナンバーカードは、オンラインで確実な本人確認及び電子署名を行うことができるデジタル社会の基盤となるものです。国では、2020年（令和２年）９月からマイナポイント事業、2021年（令和３年）３月からは健康保険証としての利用開始、2024年度（令和６年度）には運転免許証や介護保険証との一体化のほか、スマートフォンへの機能搭載等を計画するなど、マイナンバーカードの普及拡大と利用推進を両面から進めています。本市においては、今後もマイナンバーカードの普及促進に努めるとともに、メリットを最大限に活かせるよう、行政手続のオンライン化や、コンビニエンスストアでの証明書交付サービスをはじめ、市民のくらしを支える利便性の高い行政サービスの実現を目指します。

▷具体的な取組（◎ 着手中・導入済みの取組　◆ 今後検討する主な取組）

◎ コンビニ交付サービス(※)の利用促進

マイナンバーカードを利用して全国のコンビニエンスストアに設置されているキオスク端末から住民票の写し、印鑑登録証明書、戸籍の証明書等をいつでも、どこでも、すぐに発行できる環境を整備し、行政サービスの向上を図っているもので、今後は、コンビニ交付サービスの利便性について広く周知を行い、利用促進に努めます。

◆ 図書館利用者カードとしての利用

マイナンバーカードを図書館利用者カードとして利用できるようにすることや、マイナンバーカードを身分証明とすることにより自宅などで図書館利用手続ができるようにすることを検討します。

○ 多様な情報発信手段の活用

本市における情報発信は、ホームページのほか各種SNSなどによる一斉配信に加え、公式LINE(※)アカウントを開設し、「友だち登録」した利用者があらかじめ選択した情報を受け取ることができる「セグメント配信(※)」により行っており、今後も利用者のニーズに沿った情報発信を進めます。

▷具体的な取組（◎ 着手中・導入済みの取組　◆ 今後検討する主な取組）

◎ LINEを活用した情報発信等ツールの積極活用

情報発信の手段の一つとして、市民等の利用者に対して行政情報や防災に関するお知らせなどを迅速に提供するためのツールを導入しています。

今後は、市公式LINEアカウントを積極的に活用して、様々な情報発信を強化するとともに、利用者のニーズを的確に捉えて機能強化を図ります。

◎ スマートフォンアプリの導入・活用

身近な通信機器であるスマートフォンは、情報のやり取りに有効な手段であることから、子育てやヘルスケア、防災行政無線の放送内容などをアプリで利用できるようにするとともに、プッシュ通知を活用して、市からの重要な情報を素早く提供できるようにします。

◎ AIチャットボット(※)の回答精度向上

スマートフォンやタブレットから、24時間365日、いつでも、どこからでも、市に対する問い合わせが可能なAIチャットボットを導入しており、より回答精度を高めることにより、市民の利便性向上とともに、行政の業務効率化を図ります。

◎ 移住支援業務のデジタル化

移住ポータルサイト「弘前ぐらし」により、様々な移住関連情報を発信することで、移住の促進を図ります。

○ デジタル技術を用いた市民の利便性向上

市民が場所や時間にとらわれずに行政手続が可能になるなど、利便性を享受できる環境の構築を目指します。

市民が、いつでもどこでも、簡単でわかりやすい行政サービスを受けられる取組を進めます。

▷具体的な取組（◎ 着手中・導入済みの取組　◆ 今後検討する主な取組）

◎ 証明書等発行手数料等のキャッシュレス決済の導入推進（再掲）

市民サービスの向上や職員の業務効率化、生産性向上を実現するため、行政手続におけるキャッシュレス決済について、多様化を図ります。

◎ 行政手続のオンライン化の推進（再掲）

全庁的な行政手続のオンライン化を進め、市民がいつでも、どこでも申請や届出等の手続をすることが可能となり、来庁に係る負担軽減や来庁した際の待ち時間の短縮により、利便性が向上することを目指します。

◎ コンビニ交付サービスの利用促進（再掲）

マイナンバーカードを利用して全国のコンビニエンスストアに設置されているキオスク端末から住民票の写し、印鑑登録証明書、戸籍の証明書等をいつでも、どこでも、すぐに発行できる環境を整備し、行政サービスの向上を図っているもので、今後は、コンビニ交付サービスの利便性について広く周知を行い、利用促進に努めます。

◎ 市民意識アンケート事業　インターネット回答受付

市民意識アンケートについて、インターネットから回答できるようにして、回答率向上及び調査員の負担軽減を図ります。

◎ 幼児健診等オンライン予約サービスの導入

これまで、電話や窓口で対応していた幼児健診等の予約業務について、ノーコード・ローコードツール(※)を利用したオンライン予約サービスを導入し、利用者の利便性向上と職員の負担軽減を図ります。

◎ 要継続支援（ハイリスク）乳幼児ケース管理デジタル化

これまで、表計算ソフトや紙の書類などで行っていた業務を、ノーコード・ローコードツールで管理することにより、支援の必要な乳幼児等へ適切な対応を迅速に行う体制を整備し、乳幼児等の包括的な支援強化を図ります。

◎ 自治体検診予約のデジタル化

集団検診の受診について、WEB予約サービスを導入します。

◎ 電子入札システムの運用

入札における手続について、インターネットを通じて行うシステムを整備し、入札参加者の利便性の向上を図ります。

◎ スマートフォンアプリを活用した公共施設利用料等の減免

障害者手帳の提示に代わり、障害者手帳アプリによる画面の提示により、利用料金等の減免を適用し、障がいのある方の利便性向上と負担軽減を図ります。

◆ 次期公共施設予約システムの検討

公共施設の予約から料金の支払までの一連の事務手続をオンラインで完結できるようにし、システム上での使用許可や使用料のキャッシュレス決済への対応などの機能を有する新しい公共施設予約システムについて検討を進めます。

○ 情報バリアフリー環境の整備

デジタル社会において、誰もがその恩恵を享受できるよう、高齢者や障がい者、外国人などそれぞれのニーズに合わせたサポートができる環境づくりを進めます。特に障がい者（聴覚障がい、視覚障がい等）や外国人に配慮した行政サービスとして、タブレット型端末を活用した支援ツールの導入や、オンライン相談等の利用により、窓口での手続を円滑に進めることで情報バリアフリーの実現を目指します。

2 『地域』の課題に対処するDX

▶ 重点施策

○ 地域社会のデジタル化推進（デジタルデバイド(※)対策を含む）

市民のくらしや地域社会全体のデジタル化を推進し、一人ひとりの生活の質を向上させることと地域課題の解決につなげ、すべての人がデジタル化のメリットを享受できる地域社会の実現を目指します。

さらに、市民をはじめとする必要な人に必要な情報を適切に伝えるために、ICTを活用した情報発信の効率性や有効性を高めることに取り組み、自身の生活スタイルや体力に応じて活躍できるよう、デジタルスキルの向上を支援します。

今後、さまざまなサービスがデジタル媒体で提供されることが予想されることから、スマートフォンやタブレット、パソコンなどのデジタル機器を使わない人が情報やサービスを受けられないことが懸念されます。このため、ICTの恩恵を受けられる人と受けられない人との間で社会的な分断が生じないよう、デジタル媒体を使わない人への対応を残しながらも、すべての市民が安心してデジタル媒体を利用できる地域社会のデジタル化を推進します。

▹具体的な取組（◎ 着手中・導入済みの取組　◆ 今後検討する主な取組）

◎ スマート農業の推進

農業の現場では、依然として人手に頼る作業や熟練者でなければできない作業が多く、省力化、人手の確保、負担の軽減が課題になっていることから、先端技術を駆使したスマート農業を活用することにより、農作業における省力化を進めるとともに、新規就農者の確保や栽培技術の継承等を図ることを目指します。

本市では、2024年度（令和６年度）から農業者が行う水田農業における生産性の向上を図るための取組を支援する補助金制度を創設しており、農業者による自動操舵システムや直進アシスト機能付き田植え機、農業用ドローンなどの導入促進を図っています。

◎ 弘前市道路損傷等通報システムの運用

市民等が道路等の破損や不具合の情報を公式LINEを通じて手軽に提供してもらうものです。これにより、市側も危険箇所の正確な位置や損傷の程度を把握できるため、作業の効率化につながります。

◎ 町会役員を対象としたLINE活用講座の開催

町会業務にデジタルを活用することで、情報発信や情報共有の効率化が望めることから、町会役員の負担軽減を図るため、習得度に合わせて開催するものです。

◎ スマートフォン教室の開催

スマートフォンの基本的な操作やアプリの使用方法等を学びたい人を対象にスマートフォン教室を開催します。

◎ 資格取得チャレンジ事業費補助金制度による支援

この制度は、就職に必要な資格を取得するために受講する教育訓練や技能講習に要する費用の一部を補助することにより、経済的な負担を軽減し、より多くの市民がスキルアップを図る機会を提供するものです。特にICTの進展に伴い、デジタルスキルの重要性が高まる中にあって、この補助金制度により支援を行い、デジタル人材を育成します。

◆ 一般廃棄物収集運搬業務管理システムの導入

ごみ収集運搬業務のデジタル化により、属人的な知識に依存したごみ収集業務を脱却し、廃棄物業界の慢性的な人員不足等の解消を図るとともに、収集作業を市民に公開することにより、収集作業後にステーションを清掃する市民（又はごみ箱を撤去する市民）に対し、収集作業情報の見える化によって不要な時間の拘束の削減を図ります。

また、システムで得られた収集情報を基に、効率的な収集ルートや収集日程を再構築することで、脱炭素化を促進し、持続可能な一般廃棄物の収集運搬業務を目指します。

◆ Wi-Fi環境の強化や新たな情報通信基盤の検討

防災拠点や市有公共施設へのWi-Fi整備及びローカル5G整備等を検討します。

○ GIS(※)の効率的活用とデータ利活用の推進

GIS（地理情報システム）を活用し、様々な業務データを統合することで、防災やインフラ管理などの行政業務を効率化し、政策立案に活用します。また、GISを活用した情報開示を積極的に進め、市民や事業者の利便性向上を図ります。さらに、行政が保有するデータを二次利用可能な形で公開することを進め、市民や事業者が広く活用できるようオープンデータ(※)の推進に取り組むことで、行政業務の高度化・効率化を図るとともに、新たなサービスの創出につなげることを目指します。

▷具体的な取組（◎ 着手中・導入済みの取組　◆ 今後検討する主な取組）

◎ タブレット型GISの活用

水田作付状況調査において、作付け契約や地番レイヤーを重ねた地図を表示できるタブレット型端末を用いて現地確認を実施することにより、調査対象圃場の地図印刷について効率化を図ります。

◎ 下水道事業アセットマネジメント支援システムの利活用

下水道管路及び下水道施設の修繕等のデータを蓄積し、改築需要の優先度を把握します。

◎ 管路漏水リスク評価システムの利活用

市が有する管路データと人工衛星画像やオープンデータを組み合わせ、AI解析により給水区域内での漏水の可能性を評価し、漏水調査の効率化、漏水調査費用の削減、有収率の向上を図ります。

◎ 農業集落排水クラウド(※)型監視装置システムの利活用

マンホールポンプの異常通報をメールでクラウド型の監視装置に送り、現在の状態が一目でわかるシステムにより、維持管理の効率化及び初動対応の迅速化を図ります。

◆ データ利活用の推進

官民データ活用推進基本法では、「地方公共団体は、保有するデータを国民が容易に利用できるよう必要な措置を講ずる。」とされており、オープンデータとして市民や事業者等が利用できる環境をつくり、新たな価値や文化の創造ができるよう求めています。

オープンデータについては、本市が保有する統計データや地図情報など、市民や事業者のニーズに即したオープンデータの拡充を進めるとともに、職員のオープンデータやデータ連携基盤に関する知識と理解を深めることにより、地域課題の解決や経済活性化、市民サービスの向上、業務の高度化・効率化を図ります。

○ 教育の情報化の推進

学習指導要領に基づき、児童生徒の情報活用能力の育成を図るとともに、児童生徒の「１人１台端末」を活用した個別最適な学びを提供する「GIGAスクール構想(※)」の実現を目指します。

また、校務の効率化により教職員の多忙化・多忙感を解消し、児童生徒と向き合う時間の確保及び教育の質の向上を図ります。

▷具体的な取組（◎ 着手中・導入済みの取組　◆ 今後検討する主な取組）

◎ 児童生徒「１人１台端末」の利活用

児童生徒への「１人１台端末」等の整備を前提に、個別最適・協働的な学びの充実と学びの保障のため、１人１台端末の積極的な利活用を推進します。

◎ ICTを活用した教育の推進

子どもたちの「社会を生き抜く力」の養成や「確かな学力」の育成のため、ICTを活用した授業づくり・授業改善に取り組みます。

◆ 統合型校務支援システム導入に向けた検討

校務を効率化するため、学籍・保健関係・教務関連事務及び教職員の勤怠管理等を統合した機能を有する次世代の統合型校務支援システムの導入に向けた検討をします。

○ ICTを活用した健康都市弘前の推進

子どもから高齢者まですべての市民が健康で長生きできる「健康都市弘前」の実現に向け、医療ビッグデータなどの利活用による効率的な健康管理で、医療費の削減や医療従事者の負担軽減につなげることや、市民がスマートフォンや健康アプリ等を活用することにより、健康づくりにつながる取組を進めます。

▷具体的な取組（◎ 着手中・導入済みの取組　◆ 今後検討する主な取組）

◎ 健康管理アプリの積極活用

市民の健康増進や健康意識の向上と中心市街地のにぎわい創出を目的としている事業の一環として、健診結果や年齢・生活習慣などから、おすすめの健康トピックなどを配信するとともに、オンライン型のウォーキングイベントへの参加を可能とするなど、「楽しみながら、健康に。」をテーマとした健康管理アプリの積極的な活用を進めます。

3 『行政』の基盤を強化するDX

▶ 重点施策

○ 自治体の情報システムの標準化・共通化

自治体の情報システムは、住民ニーズへの対応や利便性向上のため、自治体ごとにカスタマイズが行われてきました。その結果、システムの維持管理や制度改正時に個別の対応が必要となり、人的・財政的な負担が増大するという課題が生じています。

この課題を解決し、行政運営の効率化を図るため、国は「自治体デジタル・トランスフォーメーション（DX）推進計画」を策定し、2025年度（令和７年度）を目標に、国が整備する共通基盤である「ガバメントクラウド」を活用し、標準仕様に準拠した基幹系20業務（※）の情報システムへの移行を全国の自治体に求めています。

このような状況を踏まえ、本市においても、国の計画に基づき対応を進めていきます。

○ 先端のデジタル技術の活用（自治体のAI・RPA（※）等の利用促進）

AI・RPA等を始めとしたデジタル技術は、日々急速に進歩しており、その導入により、これまでの事務やサービスを大きく変化させることが可能となります。特にRPAは、これまで職員が行っていた手入力による業務を自動化するものであることから、その導入により、生産性の向上が図られ、業務によっては大幅な時間の削減が見込まれます。これらの技術は、定型的かつ大量の処理を行う事務に適用することにより高い効果が期待できることから、対象として最適な事務の選定を行い効果的な導入を図ります。

▹具体的な取組（◎ 着手中・導入済みの取組　◆ 今後検討する主な取組）

◎ AI音声認識ツール（※）による議事録・会議録作成支援

議事録作成の効率化を図るため、音声認識ツールを導入し、専門用語の辞書登録や音声認識エンジンの更新などを通じて音声認識精度の向上と取り込み音声の高音質化を進めながら、業務の効率化を目指します。

◎ AI-OCR（※）、RPAによる業務の効率化

AIやRPAなどのデジタル技術は急速に進歩しており、その導入により事務やサービスの大幅な省力化が可能となります。特にRPAは手入力業務の自動化により生産性向上と時間削減を実現し、定型的な事務に高い効果をもたらすことから、適切な事務の選定と効果的な導入を図ります。

◎ BPRの推進

業務量の増加に伴い、職員一人ひとりの負担が大きくなっているとともに、業務の見直しや効率化・適正化が図られていないことが課題となっています。そのため、業務の効率化を図るため、業務フローの可視化やマニュアル整備等により、市民の利便性向上及び行政運営の効率化等の視点に立って、業務改革（BPR）を進めます。

○ モバイル機器等の有効活用

タブレット端末等のモバイル機器を活用し、緊急時や災害発生時の行政機能の維持のほか、より安全を確保したネットワーク環境の整備など、モバイル機器の有効活用について調査研究を行います。

また、現場巡回や訪問業務等、庁舎外での業務の多い部署や、窓口で相談を受ける業務のある部署等にモバイル機器を配備し、事務を効率化することについて検討を進めます。

○ 庁内でのデジタルコミュニケーションツール改善

業務の効率化、省力化には、情報共有が不可欠であり、即時性に優れ、汎用性の高いデジタル技術を活用することで費用対効果を高めることが可能となります。また、特に本庁舎においては慢性的な会議室不足も課題となっており、コミュニケーションのデジタル化により解消できるものと思われます。このことから、対面による会議や電話、メールでは実現することが難しい物理的に離れた場所における複数の職員が手軽に、かつ迅速に意思の疎通ができるビジネスチャット(※)等を導入することで、庁内における情報共有の円滑化を図ります。

▷具体的な取組（◎ 着手中・導入済みの取組　◆ 今後検討する主な取組）

◎ ビジネスチャットの導入

業務に必要な情報を職員が共有できるようにするため、ビジネスチャットを導入することにより、庁内における情報共有の円滑化を図ります。

○ デジタル技術を用いた環境整備

日々進歩している新たなデジタル技術について情報収集を行い、システムの最適化、利便性及び安全性の向上を目指しデジタル環境の改善を図ります。

▷具体的な取組（◎ 着手中・導入済みの取組　◆ 今後検討する主な取組）

◎ クラウドサービス利用の促進及び仮想化技術(※)による業務システムの最適化

庁内情報システムは、単独のサーバ等で管理・運用されているため、管理負荷が高く故障時に復旧が遅れる現状であることから、クラウドサービスへの切替やサーバの仮想化技術を用いた集約化により、業務システムの最適化を進め、管理費用の削減と業務継続性の向上を図ります。

◆ 庁内ネットワーク環境の無線化に関する検討

インターネット接続系ネットワーク(※)に無線LANを導入することにより、柔軟なネットワーク環境が整備され、ネットワークの管理が容易になることが期待できることから、無線LANの安全性や実用性の検証を行います。

◆ 公共施設などへのスマートロック(※)導入に向けた検討

本市が保有する公共施設について、スマートロックを導入することにより、利用者と管理者双方の利便性向上や負担軽減が期待できることから、その効果等について調査研究します。

◆ ノーコード・ローコードツールを活用した行政事務の効率化の調査研究

本市では、主に紙を使用する業務が多いこと、業務やデータが特定の職員に依存していること、また個別のシステムが点在しているなど、効率化できる業務が数多くある状況です。これらの課題を解消するために、ノーコード・ローコードツールのトライアルを実施し、その有用性を検証し、業務効率化や事務負担軽減の可能性を探ります。

○ DX推進のための人材の育成

DXを推進するためには、デジタル技術そのものに対する理解を深めるだけではなく、すべての職員が「DXの意義や必要性」を理解し、従来のやり方にとらわれず、組織の文化や風土を変革することが重要となります。そのため、先端技術や情報セキュリティ等に関する定期的な研修を通じて、デジタルリテラシーを向上させることはもとより、フェイクニュース（偽情報）や情報の偏りによる悪影響を防ぎ、多様な意見に触れてバランスの取れた状態である「情報的健康」の視点を取り入れながら、全庁的な意識改革に向けた取組を進めます。

▷具体的な取組（◎ 着手中・導入済みの取組　◆ 今後検討する主な取組）

◎ 情報セキュリティ研修の実施

市の新採用職員を対象として、情報セキュリティポリシー(※)を理解し、セキュリティに対する心構えを身に付けることを目的とした研修を実施します。

◎ 自治体DXの先進技術についての研修の実施

市の「採用２年目～10年目研修」対象職員に対して、自治体DXについて理解し、今後の積極的なDXへの取組を促進することを目的とした研修を実施します。

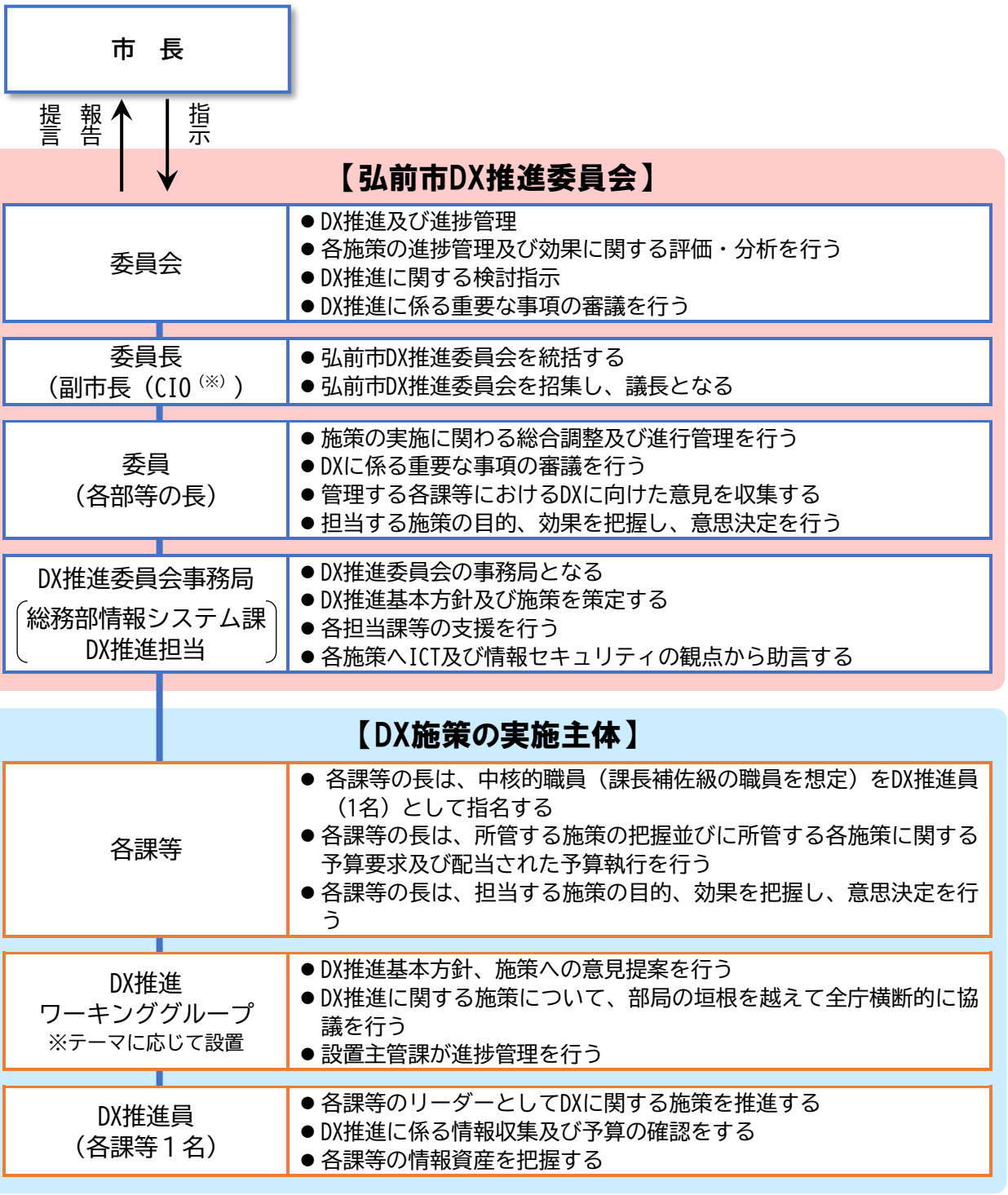
○ セキュリティ対策の徹底

本市では、国が示す「三層の対策(※)（マイナンバー利用事務系ネットワーク(※)、LGWAN接続系ネットワーク(※)、インターネット接続系ネットワークの分離）」により情報セキュリティ対策を実施しています。現在、国において「三層の対策」の抜本的な見直しやセキュリティレベルの高い自治体情報セキュリティクラウド(※)への移行等の検討が進められていることから、国が示す対策に応じて情報セキュリティポリシーの見直しを行い、かつ利便性を損なうことがないよう適切な情報キュリティ対策を実施します。

10　推進体制と役割

本基本方針の推進にあたっては、副市長を委員長（CIO[※]）、各部等の長を委員とした「弘前市DX推進委員会」を設置し、事務局を情報システム課に置いて、本基本方針の取組状況の確認、各施策の進捗管理及び効果に関する評価・分析を行い、必要に応じて本基本方針の見直しを実施するとともに、職員のデジタルリテラシー向上を図ります。

また、自治体DXを具体的に推進していくためには、各部課等がそれぞれ主体的に考え、取り組むとともに、部課等を越えた連携や協力が不可欠であることから、部課等を横断して取り組んでいくこととします。



11　用語集

A～Z

AI	Artificial Intelligenceの略。 人工的な方法による学習、推論、判断等の知的な機能の実現及び人工的な方法により実現した当該機能の活用に関する技術のこと。
AI-OCR	AIを取り入れた、画像データのテキスト部分を認識し、文字データに変換する光学文字認識機能（OCR）のこと。AIを組み込むことで、読み取り精度を従来のOCRよりも大きく向上させている。
AI音声認識ツール	AIが搭載されている音声認識機能を活用し、会議等の音声を自動で文字起こし（テキスト化）してくれるツールのこと。AIを取り入れることにより、高い精度で人が話す言葉を文字列に変換させることができる。
AIチャットボット	人工知能を活用し、文字や音声により人間と会話しているような受け答えをロボットが自動で行うプログラムのこと。
BPR	Business Process Re-engineeringの略。 既存の業務のやり方や手順を抜本的に見直し、業務の流れを最適化すること。
CIO	Chief Information Officerの略。 最高情報統括責任者のことで、弘前市では副市長がこの職にあたる。情報化施策に関する方針・立案に関することやデジタル・ガバメントの推進に関する事務を統括する役割を持つ。
DX	Digital Transformationの略。 デジタル（Digital）と変革を意味するトランスフォーメーション（Transformation）により作られた造語であり、様々なモノやサービスがデジタル化により便利になったり、効率化されたりすることで、デジタル技術が社会に浸透し、それまでには実現できなかった新たなサービスや価値が生まれる社会やサービスの変革のことをいう。 なお、「Transformation」の「Trans」を「X」と略することから「DX」と表す。
EBPM	Evidence-Based Policy Makingの略。 データ等の証拠に基づく政策立案のこと。政策の企画をその場限りのエピソードに頼るのではなく、政策目的を明確化したうえで合理的根拠（エビデンス）に基づくものとすること。

GIGAスクール構想	多様な子どもたちを誰一人取り残すことなく、子どもたち一人一人に公正に個別最適化され、資質・能力を一層確実に育成できる教育ＩＣＴ環境を実現することを目指した文部科学省が進める取組のこと。
GIS	Geographic Information Systemの略。数値化された地図データと台帳などの属性データを組み合わせ、コンピュータ上で総合的に管理・加工し、情報の検索や処理又は解析を容易に行うことのできるシステムのこと。
ICT	Information and Communication Technologyの略。 情報（information）や通信（communication）に関する技術の総称のこと。
IoT	Internet of Thingsの略。 モノのインターネットのことをいう。 自動車や家電のようなあらゆる「モノ」自体をインターネットに繋げ、情報のやり取りをすることで、より便利に活用するという試みを示すこと。
LGWAN接続系ネットワーク	Local Government Wide Area Networkの略。 自治体間や国の各府省等を接続する行政専用のネットワークのこと。
LINE	ユーザー同士であれば、国内・海外、通信キャリアを問わず、無料で音声・ビデオ通話・チャット等が利用できるコミュニケーションアプリのこと。
RPA	Robotic Process Automationの略。 パソコンを使用して行う入力、集計といった定型業務を自動化できるソフトウェアのこと。決まった手順の定型業務や繰り返し作業の自動化を得意とする。
SDGs	Sustainable Development Goals（持続可能な開発目標）の略。 2030年（令和12年）までに持続可能でよりよい世界を目指す国際目標のこと。2015年（平成27年）９月の国連サミットで加盟国の全会一致で採択され、貧困や飢餓、エネルギーの課題解決など17のゴール、169のターゲットから構成されている。
SNS	Social Networking Serviceの略。 人と人とのつながりを促進・サポートするコミュニティ型の会員制のサービスを指す。代表的なサービスとして、Ｘ（旧Twitter）、Facebook、Instagram、LINE等がある。

あ行	
インターネット接続系ネットワーク	外部とのメールのやり取りなど、インターネット上で利用する情報システムが接続するネットワークのこと。
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、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、という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。
オムニチャネル化	リアルからオンラインまであらゆるチャネルを相互に融合し、両者のチャネルを境目なく運用すること。 オムニとは「あらゆる」「全て」のこと、「チャネル」とは「自治体と住民との接点」のことを意味する。

か行	
仮想化技術	１台のサーバを複数台のサーバであるかのように論理的に分割し、複数のサーバを統合することをいう。
基幹系20業務	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、子ども・子育て支援、戸籍、戸籍の附票、印鑑登録をいう。 （2022年（令和４年）１月に「戸籍」「戸籍の附票」「印鑑登録」が対象業務に追加され17業務から20業務となった）
キャッシュレス決済	紙幣や硬貨といった現金(＝キャッシュ)を使わずに支払う決済手段のこと。 クレジットカード、デビットカード、交通系や流通系の電子マネー、バーコードやQRコードを介したコード決済などさまざまな種類がある。
行政手続のオンライン化	インターネットを利用して、申請・届出などの行政手続をいつでも、どこからでも実現できるようにするもの。
クラウド（サービス）	インターネットなどのネットワークを通じたコンピュータの利用形態で、何らかのコンピューティング資源(ソフトウェア、ハードウェア、処理性能、記憶領域、ファイル、データなど)を必要に応じて利用する方式のこと。
コンビニ交付サービス	マイナンバーカードを利用して、市区町村が発行する証明書（住民票の写し、印鑑登録証明書など）をコンビニエンスストアなどのマルチコピー機などから取得できるサービスのこと。

さ行	
サービスデザイン思考	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のこと。
三層の対策（三層分離）	自治体のネットワークを、「住民情報を扱うネットワーク、それ以外の事務を扱うネットワーク、インターネットに接続するネットワーク」の３つに分けることで、セキュリティ強化を図るネットワークモデルのことをいう。
自治体情報セキュリティクラウド	都道府県と市区町村がWebサーバ等を集約し、監視及びログ分析・解析など、高度なセキュリティ対策を実施するクラウドサービスのこと。
自治体の情報システムの標準化・共通化	住民記録システムなど、地方公共団体が基本的な事務を処理するための基幹系情報システムを国が定める標準仕様書に基づき統一していく取り組み。地方公共団体情報システムの標準化に関する法律により定められ、2025年度（令和７年度）末までに移行することが義務付けられている。
自治体フロントヤード	自治体と住民の接点となる庁舎窓口や公共施設、電子申請を行う際のスマートフォンやPCなどのツールを意味する。行政手続や行政からの通知、行政が行う広報などもフロントヤードに含まれる。
情報セキュリティ	情報の機密性、完全性、可用性を維持すること。 機密性…情報にアクセスすることを認められた者だけが、情報にアクセスできる状態を確保すること。 完全性…情報が破壊、改ざん又は消去されていない状態を確保すること。 可用性…情報にアクセスすることを認められた者が、必要なときに中断されることなく、情報にアクセスできる状態を確保すること。
情報セキュリティポリシー	組織における情報資産のセキュリティ対策について、総合的、体系的かつ具体的にまとめた基本方針・行動指針のこと。
情報的健康	身体の健康にとって、摂取する食べ物のバランスが大事であるのと同様に、情報もバランスよく摂取することにより、偽・誤情報をはじめとするインターネット上の諸課題（フェイクニュース等）に対する一定の「免疫」を獲得することができるという考え方のこと。
スマートロック	スマートフォンなどで、玄関ドアや門扉の施錠・開錠ができるシステムのこと。
セグメント配信	年齢や居住地域、興味のある配信カテゴリ等の属性を利用者が選択し、その情報をもとに特定の利用者に市政情報やイベント案内等の関連性の高いメッセージだけを送信できる機能をいう。

た行	
デジタルデバイド	インターネットやパソコン等の情報通信技術を利用できる者と利用できない者との間に生じる格差のこと。
デジタル田園都市国家構想	デジタル技術の活用により、地方の個性を活かしながら地域社会が抱える課題を解決し、都市と同じ、又は違った利便性と魅力を備えた心豊かな暮らしを実現することを目指すという構想のこと。
デジタルリテラシー	デジタル技術を利用するに当たって必要とされる知識や教養、能力のこと。

な行	
ノーコード・ローコードツール	プログラミングの知識がなくてもアプリケーションを作成できるツールの総称のことで、ノーコード・ローコードの設計により、低コスト・短期間でアプリを開発・導入できるようになる。

は行	
ビジネスチャット	主に業務連絡やビジネス上のコミュニケーションのための利用が想定されたチャットツールやサービスの通称のこと。基本的には複数名が参加するグループチャットの形式を取り、リアルタイムに情報を共有しながら手軽に、かつ迅速に意思の疎通ができる手段として使うことができる。

ま行	
マイナンバーカード	本人の申請により交付され、マイナンバー（個人番号）を証明する書類や本人確認の際の公的な身分証明書として利用でき、また、様々な行政サービスを受けることができるようになるICカードのこと。
マイナンバー利用事務系ネットワーク	国民健康保険や税など、マイナンバー（個人番号）利用事務に関わる情報システムが接続するネットワークのこと。