

# 十和田市 DX 推進ビジョン

～市民とデジタルでつながる十和田を目指して～

計画期間 2022年度（令和4年度）～2025年度（令和7年度）



令和5年3月

十和田市 企画財政部 情報政策課

# 目 次

## 第1章 DX 推進ビジョンの策定にあたって

1. 目 的 . . . . . 2
2. 計画期間 . . . . . 3
3. 国の動向 . . . . . 3
4. 現状と課題 . . . . . 5

## 第2章 第2次十和田市総合計画との整合性

1. 総合計画と基本目標 . . . . . 11
2. 基本目標と具体的取組みの例 . . . . . 12

## 第3章 アクションプラン

1. 基本方針 . . . . . 13
2. 類型別アクションプラン . . . . . 14

## 第4章 DX 推進ビジョンの運用

1. 推進体制 . . . . . 19
2. フォローアップ . . . . . 20
3. 十和田市デジタル行政推進計画 年度別計画 . . . 20

【参考】検討経緯・用語解説 . . . . . 21

(巻末資料) . . . . . 31

アクションプラン一覧

# 第1章 DX推進ビジョンの策定にあたって

## 1. 目的

「第2次十和田市総合計画」に掲げる基本目標における各施策のデジタル化を踏まえ、デジタル技術の利活用やデジタル化の推進を図り、「希望と活力あふれる十和田の実現」に向けた中長期的な目標を達成するため、DX推進ビジョンを策定します。

### 希望と活力あふれる十和田の実現

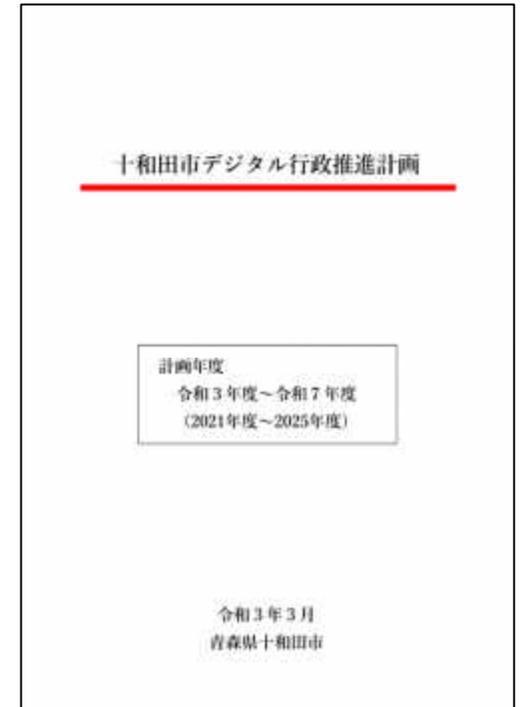


## 2. 計画期間

「十和田市デジタル行政推進計画」との整合性を考慮し、同計画の最終年度である2025年度（令和7年度）と合わせた計画期間とします。

### 計画期間 2022年度（令和4年度）～2025年度（令和7年度）

この計画期間は、社会情勢や市の財政状況等の今後の動向を踏まえ、適宜見直しを行い、必要に応じ修正します。



## 3. 国の動向

2022年12月23日閣議決定された、「デジタル田園都市国家構想総合戦略」に定める基本的考え方を踏まえ、デジタルの力を活用した地方の社会課題の解決や、デジタル実装の基礎的条件の整備を確実に進めていく必要があります。

特にこれまでの地方創生の取組みに加え、他自治体において取り組まれてきた優良事例も参考にしながら、十和田市独自の視点により必要に応じて改善等を加えながら推進していくことが重要だと考えられます。

# デジタル田園都市国家構想総合戦略の全体像（抜粋）

## 総合戦略の基本的考え方

- ▶ テレワークの普及や地方移住への関心の高まりなど、**社会情勢がこれまでとは大きく変化**している中、**今こそデジタルの力を活用して地方創生を加速化・深化し、「全国どこでも誰もが便利で快適に暮らせる社会」を目指す。**
- ▶ **東京圏への過度な一極集中の是正や多様化**を図り、地方に住み働きながら、都会に匹敵する情報やサービスを利用できるようにすることで、**地方の社会課題を成長の原動力**とし、地方から全国へと**ボトムアップの成長につなげていく。**
- ▶ デジタル技術の活用は、その**実証の段階から実装の段階に着実に移行**しつつあり、デジタル実装に向けた各府省庁の施策の推進に加え、デジタル田園都市国家構想交付金の活用等により、**各地域の優良事例の横展開を加速化。**
- ▶ **これまでの地方創生の取り組み**も、全国で取り組まれてきた中で**蓄積された成果や知見に基づき、改善を加えながら推進**していくことが重要。

## 施策の方向

### デジタルの力を活用した地方の社会課題解決

デジタルの力を活用して地方の社会課題解決に向けた取り組みを加速化・深化

#### ① 地方に仕事をつくる

スタートアップ・エコシステムの確立、中小・中堅企業 DX（キャッシュレス決済、シェアリングエコノミー等）、スマート農林水産業・食品産業、観光 DX、地方大学を核としたイノベーション創出 等

#### ② 人の流れをつくる

「転職なき移住」の推進、オンライン関係人口の創出・拡大、二地域居住等の推進、地方大学・高校の魅力向上、女性や若者に選ばれる地域づくり 等

#### ③ 結婚・出産・子育ての希望をかなえる

結婚・出産・子育ての支援、仕事と子育ての両立など子育てしやすい環境づくり、こども政策における DX 等のデジタル技術を活用した地域の様々な取組の推進 等

#### ④ 魅力的な地域をつくる

教育 DX、医療・介護分野 DX、地域交通・インフラ・物流 DX、まちづくり、文化・スポーツ、防災・減災、国土強靱化の強化等、地域コミュニティ機能の維持・強化 等



地方のデジタル実装を下支え

### デジタル実装の基礎条件整備

デジタル実装の前提となる取組を国が強力に推進

#### ① デジタル基盤の整備

デジタルインフラの整備、マイナンバーカードの普及促進・利活用拡大、データ連携基盤の構築（デジタル社会実装基盤全国総合整備計画の策定等）、ICT の活用による持続可能性と利便性の高い公共交通ネットワークの整備、エネルギーインフラのデジタル化 等

#### ② デジタル人材の育成・確保

デジタル人材育成プラットフォームの構築、職業訓練のデジタル分野の重点化、高等教育機関等におけるデジタル人材の育成、デジタル人材の地域への還流促進、女性デジタル人材の育成・確保 等

#### ③ 誰一人取り残されないための取組

デジタル推進委員の展開、デジタル共生社会の実現、経済的事情等に基づくデジタルデバイドの是正、利用者視点でのサービスデザイン体制の確立 等



※出典：内閣官房（2022）「デジタル田園都市国家構想総合戦略（概要版）（令和4年12月23日閣議決定）」（抜粋）

## 4. 現状と課題

### (1) 現状

デジタル化の進展に伴い、スマートフォン等のデジタル機器は身近なものとなり、今や日常生活に欠かせない存在となっています。

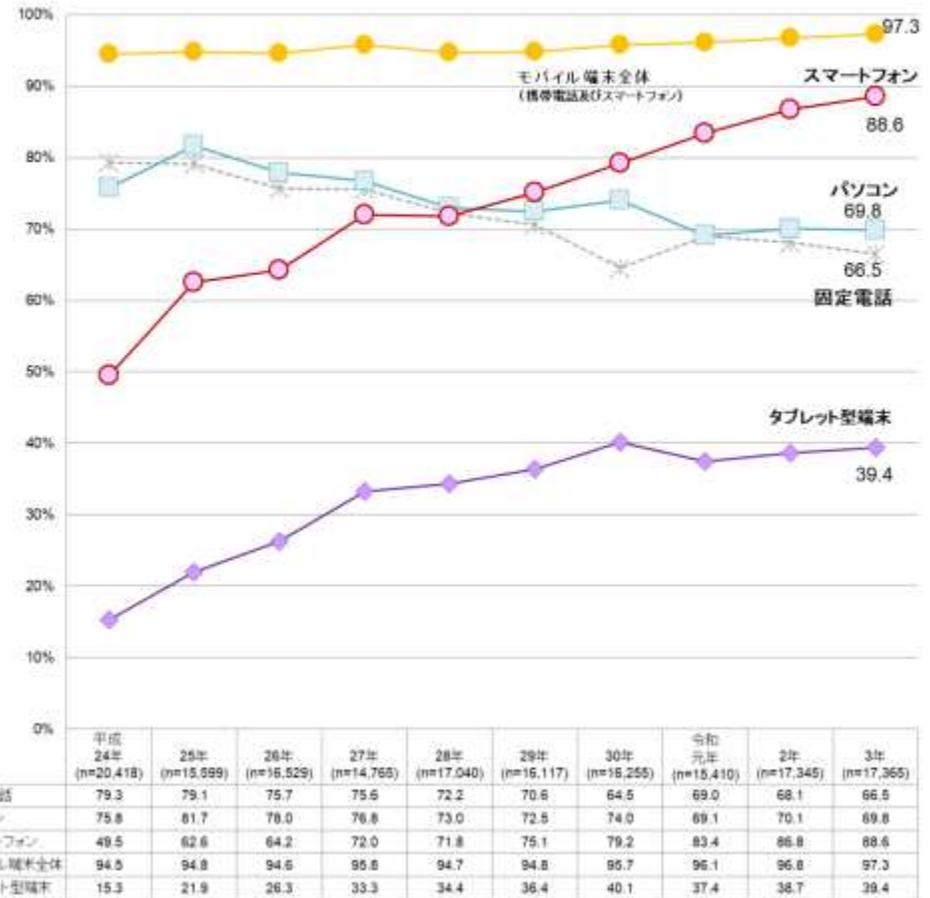
総務省が公表した「令和3年通信利用動向調査ポイント」によれば、世帯におけるスマートフォン等のモバイル端末の保有率は9割を超え、情報収集にインターネットを利用する割合も高まっています。



### 主な情報通信機器の保有状況（世帯）

（平成24年～令和3年）

スマートフォンを保有している世帯の割合が堅調に伸びており（88.6%）、パソコン（69.8%）・固定電話（66.5%）を保有している世帯の割合を上回っている。

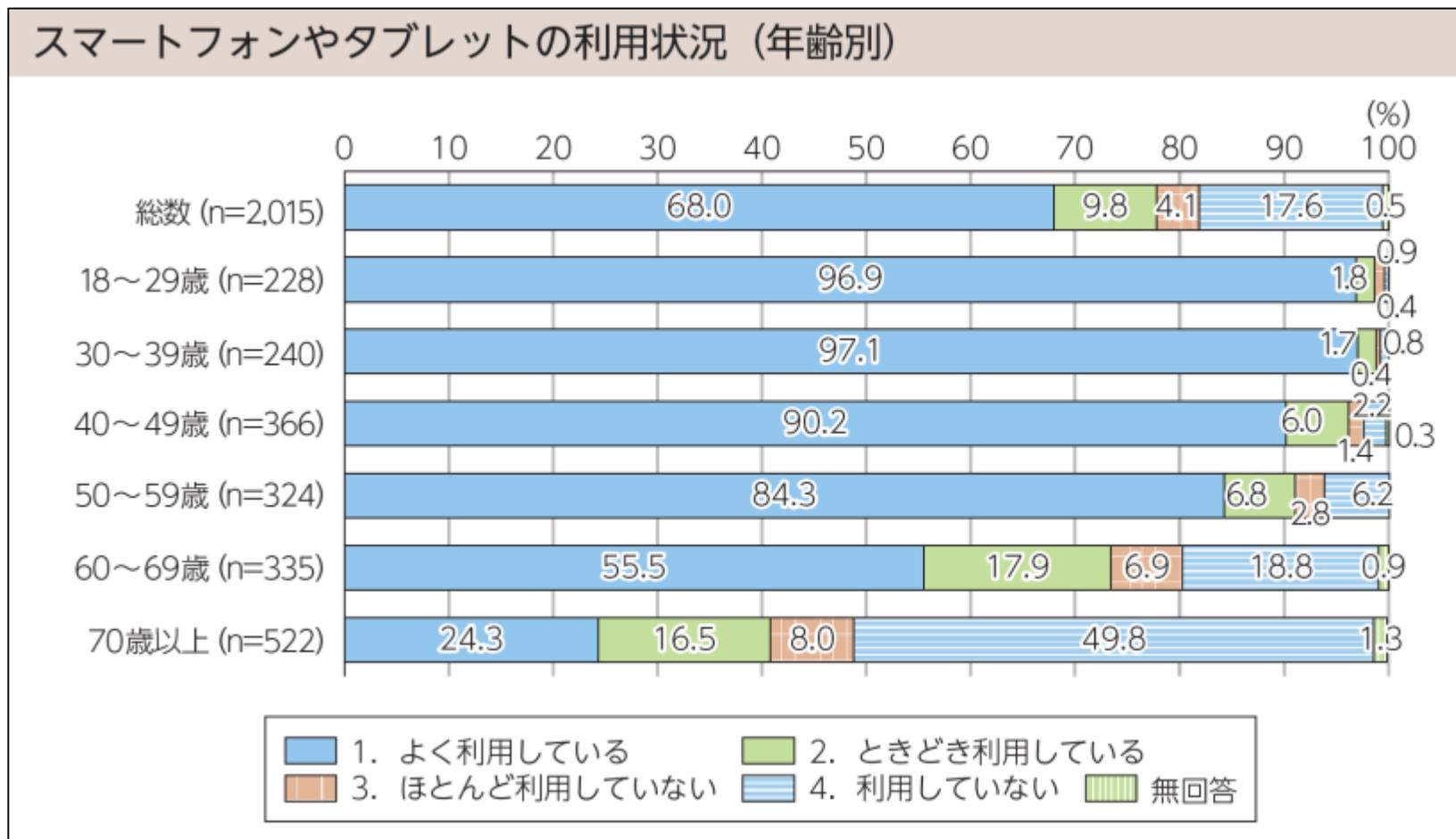


（注）当該比率は、各年の世帯全体における各情報通信機器の保有割合を示す。  
「モバイル端末全体」の令和2年以前はPHSを含む。

（複数回答）

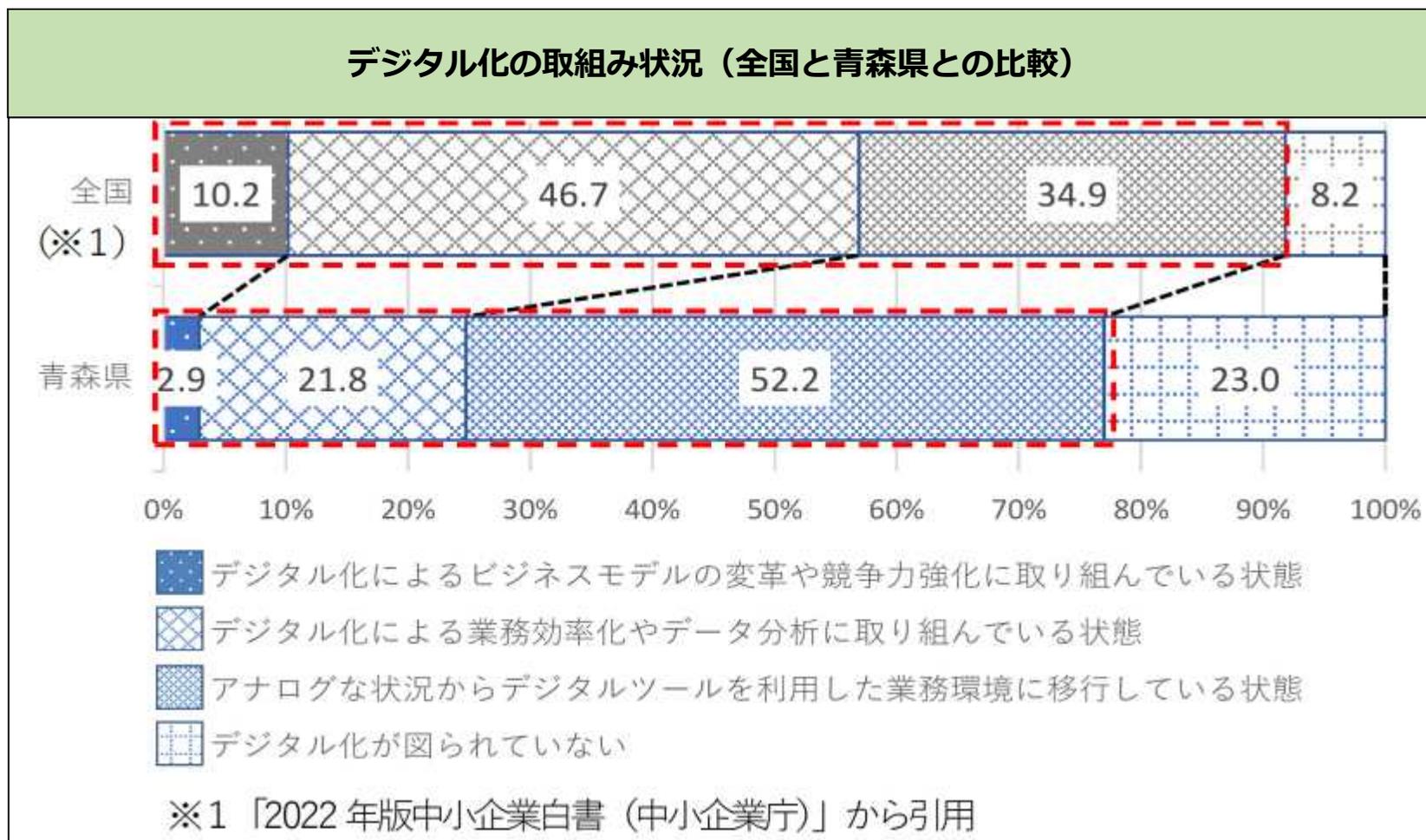
※出典：総務省（2022）「令和3年通信利用動向調査ポイント」

「令和3年版 情報通信白書」によると、個人のスマートフォンやタブレットの利用状況について、18～29歳では約99%が利用しているのに対し、70歳以上の割合は約41%にとどまっており、世代格差が顕著に表れていることがわかります。高齢者がこうした機器を利用しない理由としては、「必要がない」、「使い方がわからない」が上位を占めています。



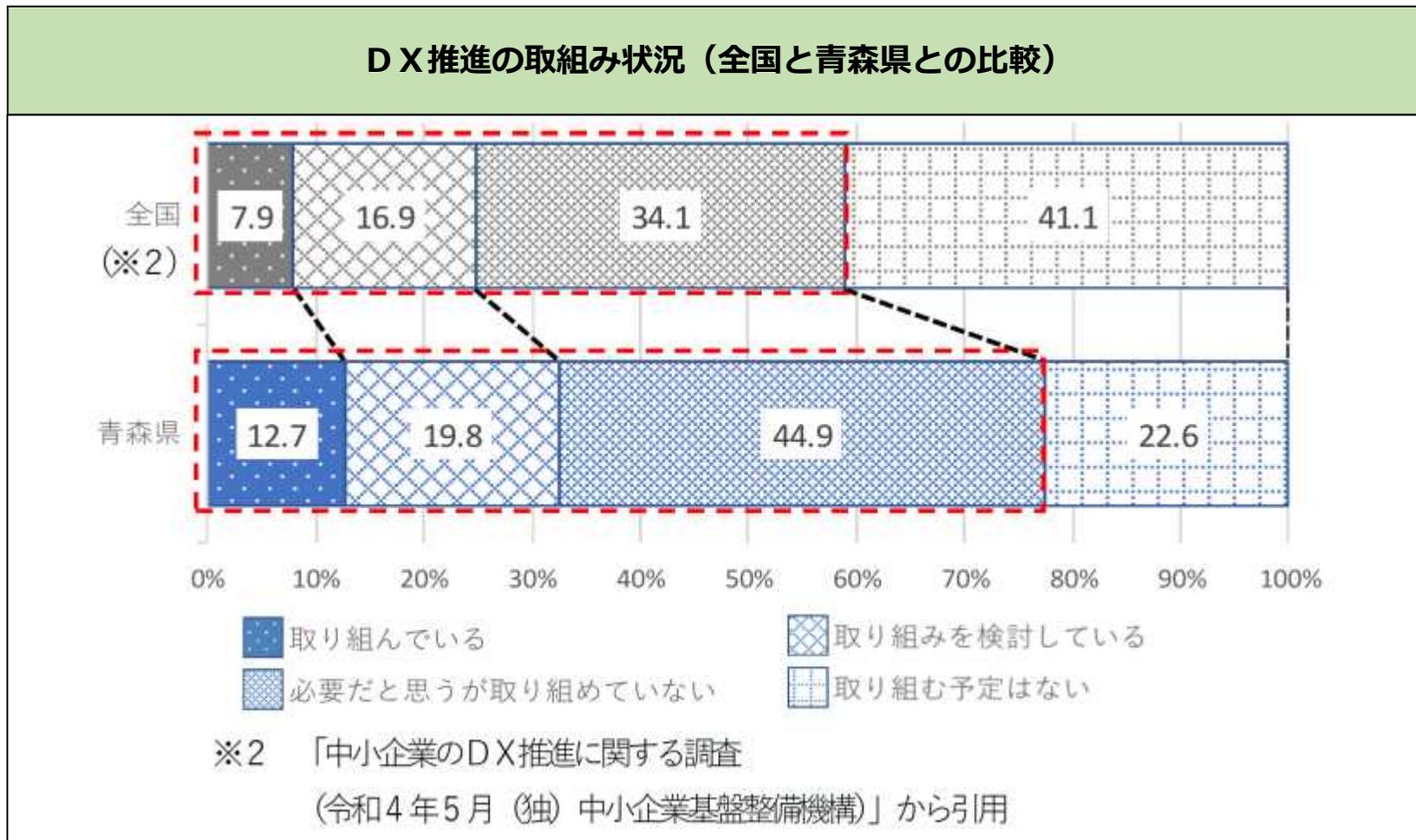
※出典：総務省（2021）「令和3年版 情報通信白書」

また、県内の中小企業の状況はというと、「令和4年度 青森県中小企業 DX 実態把握調査」の報告では、約77%の事業者が何らかのデジタル化に取り組んでいることがわかります。しかしながら、全国平均の約92%と比較すると遅れをとっていると言わざるを得ません。



※出典：青森県（2022）「令和4年度 青森県中小企業 DX 実態把握調査」

DX 推進の取組みに関する調査では、必要性を認識している割合は約 78%となっており、全国平均の約 59%を上回る水準となっています。DX に取り組めていない理由としては、卸売業・小売業では、「システム導入に必要な費用が課題」との回答が多く、新型コロナによる大きな影響を受けた業種である宿泊業・飲食サービス業においても、「予算の確保が難しい」との回答が多数を占めています。



※出典：青森県（2022）「令和4年度 青森県中小企業 DX 実態把握調査」

## (2) 課題

今後の人口減少や経済・市場規模の縮小といった課題に対し、行政サービスや企業の生産性等を維持していくための手法のひとつとして、デジタル技術の導入・活用が求められています。

### ①世帯におけるデジタル活用

世帯におけるデジタルの活用状況は、サービス内容や年代で差が生じており、特に高齢者については、デジタル社会から取り残されることのないような特段の配慮が求められています。さらに、デジタル技術を適切に活用するための知識や能力が低い場合も活用状況に影響を及ぼすことがわかっており、こうしたことは高齢者特有の問題ではありません。若年層であっても、情報セキュリティ等の正しい知識や能力が求められています。



### ②事業者における取組み状況

事業者においては、DXの推進についての必要性を認識しているものの、経済的な理由等により、実際の取組みは進んでいない状況となっています。まずは業務効率化のためのデジタルツールの導入を通して、DX実現へ向けた取組みを進めていくことが効果的と考えられます。

### ③各種ヒアリング等からわかること

市が令和4年度に実施した、商工会議所からのヒアリングでは、デジタル化を進めようにも国のIT補助金で採択されない場合があることや、単発で終わらない支援制度、一過性ではない地域経済活性化の取組みを求める意見が寄せられています。また、市内の高校で実施した実習時の生徒アンケートでは、「情報技術に興味を持った」、「今後のAI化が楽しみ」等といった意見が寄せられ、他にも、教員からのヒアリングでは、「デジタル人材の育成にもさらに力を入れていきたい」との話を伺うことができました。さらに、「マイナポイント申請支援」時に実施した利用者アンケートでは、「やり方が全くわからなかったので助かった」、「スマートフォン活用教室があったら受講したい」、「スマートフォンから

情報が漏れないか心配」等といった意見が寄せられています。

デジタル化事業への取組みについては、こうした地域の声にも耳を傾けながら、誰も取り残されることが無いよう、十分な検討を重ねた上で進めていく必要があります。

### (3) 今後の方向性

他自治体でも、各種課題を解決するため、デジタル技術を活用した様々な取組みを展開しています。

SNS ツールを活用した行政情報の発信や、来庁者に書類を書かせない窓口の導入等といった住民サービスの向上にデジタル技術を取り入れている例は多く見受けられます。また、市の取組みへ参加することでポイントを付与する等、地域住民を巻き込んだ形でデジタル地域通貨事業を実施している例もあります。

当市においても、デジタル技術を積極的に活用した、「地域情報の発信強化」や「窓口業務の改善」といった取組みによる行政手続きの利便性の向上はもとより、今後の人口減少や経済・市場規模の縮小といった社会情勢を見据え、「健康増進につながる取組み」や「地域経済の活性化につながる取組み」等を着実に実施していく必要があります。



一方で、こうしたデジタル化社会に誰一人取り残されることが無いよう、「スマートフォンの活用支援」や「デジタル技術を適切に活用するための知識や能力の向上につながる取組み」といった、デジタルデバインド対策にも力を入れていかなければなりません。

そして、今後さらなる加速が予想されるデジタル技術について、最新の動向を注視しながら、各種検証、導入の検討等を通じて、市が掲げる将来都市像の実現に向け、引き続き、デジタル化政策を効果的に推進していく必要があります。

## 第2章 第2次十和田市総合計画との整合性

### 1. 総合計画と基本目標

市が掲げる将来都市像「～わたしたちが創る～希望と活力あふれる 十和田」を実現するために、

第2次十和田市総合計画は、以下の8つの基本目標から構成されています。

- ▶基本目標1 市内外からより多くの人々や消費を呼び込めるまち **【産業振興】**
- ▶基本目標2 地域全体で子育て・子育てをしっかりと支えるまち **【子育て・教育】**
- ▶基本目標3 すべての市民が健やかに暮らせるまち **【健康・福祉】**
- ▶基本目標4 だれもが楽しく学び、豊かな心と文化が息づくまち **【生涯学習・文化・スポーツ】**
- ▶基本目標5 地域で助け合い、災害に強く犯罪のない、安全・安心なまち **【安全・安心】**
- ▶基本目標6 ゆとりと潤いあふれる暮らしを実感できるまち **【環境】**
- ▶基本目標7 快適な暮らしや活発な経済活動を支える都市基盤が整ったまち **【都市基盤】**
- ▶基本目標8 地域経済社会の持続的な発展を支える強固な経営基盤が確立したまち **【自治体経営】**

上記のそれぞれの基本目標に沿って、デジタル技術を活用した事業について検討を行います。



将来都市像の達成に向けた  
3つの重点プロジェクト

各基本目標に対し横断的かつ重点的・優先的に推進していく取組を進めています。

◎より多くの所得を生み出せる産業競争力の強化

◎次世代のまちづくりを担う子どもたちへの支援の強化

◎すべての市民が健やかに生き生きと暮らせる環境の充実

◎安全・安心で快適な暮らしを支える諸機能の維持・向上

◎持続可能なまちづくりを支える強固な自治体経営の確立

## 2. 基本目標と具体的取組みの例

基本目標の課題に対応したデジタル技術を活用した具体的取組みの例は以下のとおりです。(※については、すでに取組みを開始している事業)

総合計画の基本目標	分野	主な課題	課題に対する取組み	デジタル化の類型
1 産業振興	地域経済	地域経済の回復	地域通貨の整備	経済活性化
2 子育て・教育	子育て	子育て情報の提供	子育て情報の提供 ※	情報発信
3 健康・福祉	健康	健康勧奨・健康管理	ウェアラブル機器の活用	健康増進
4 生涯学習・文化・スポーツ	教育	各種申請手続きの簡略化	電子申請システムの活用 ※	業務効率化
5 安全・安心	防災	緊急時の情報提供	SNS等情報発信の強化	情報発信
			情報格差の解消	デジタルデバイド対策
6 環境	インフラ	地域課題の収集	情報共有プラットフォームの整備	情報発信・業務効率化
7 都市基盤	インフラ	地域課題の収集	情報共有プラットフォームの整備	情報発信・業務効率化
8 自治体経営	業務改善	業務の簡素化・効率化	窓口業務の改善	窓口改善
			財務会計の電子決裁化 ※	業務効率化
			RPA、AI-OCRの展開 ※	
			標準準拠システムへの移行	

8つの基本目標における取組みについて、改めてデジタル化を進めていく上でのタイプ別に分類すると、**情報発信** **窓口改善** **健康増進・経済活性化** **デジタルデバイド対策**

**業務効率化** の大きく5つのデジタル化の類型に整理することができます。第3章以降では、この5つの類型ごとにアクションプランを検討していきます。

## 第3章 アクションプラン

### 1. 基本方針

十和田市総合計画の8つの基本目標との関わりの中で見えてきた5つのデジタル化の類型を十和田市 DX 推進ビジョンの基本方針として以下のとおり定めます。

#### ▶基本方針1 情報発信

ソーシャルネットワーキングサービスの活用や地域情報プラットフォームの整備等、情報発信を強化する取組みを進めます。

#### ▶基本方針2 窓口改善

「おくやみコーナー」や「書かない窓口」といった窓口業務の改善につながる取組みを進めます。

#### ▶基本方針3 健康増進・経済活性化

ウェアラブル端末の活用による管理や勧奨を通し、健康増進につながる取組みを進めます。また、デジタル通貨の活用等、地域経済活性化につながる取組みについても検討します。

#### ▶基本方針4 デジタルデバйд対策

誰一人デジタル化に取り残されることがないように、各種支援策を実施します。

#### ▶基本方針5 業務効率化

自治体 DX 推進計画等に基づき、対象となる業務システムの標準化や庁内業務での RPA・AI-OCR 利用の促進により、行政手続きの簡素化を進め、業務効率化を図ります。

## 2. 類型別アクションプラン

5つの基本方針毎の具体的な取組み例を以下のとおり示します。また、これらのアクションプランについては、巻末資料「アクションプラン一覧」として掲載します。

### 1. 情報発信 **LINE 公式アカウント等を活用した情報発信・行政サービスの提供**

- ▶ イベントの予約や申込み・電子申請機能などを搭載させて「持ち運べる市役所」として活用し、緊急時・災害時を含めた登録者への情報発信を実施します。
- ▶ あらかじめ興味・関心があるカテゴリを選択したり、お住いの地区を選択したりすることで、登録者個々のニーズにあった情報が自動受信できます。(セグメント配信・プッシュ型通知)
- ▶ 登録者から市役所への情報発信を可能とします。(通報項目を選択・スマホにて撮影された画像を送信・位置情報送信など使い慣れた LINE アプリの簡単操作で通報が可能)



欲しい情報への入り口が使い慣れた  
LINE アプリに集約され探しやすい

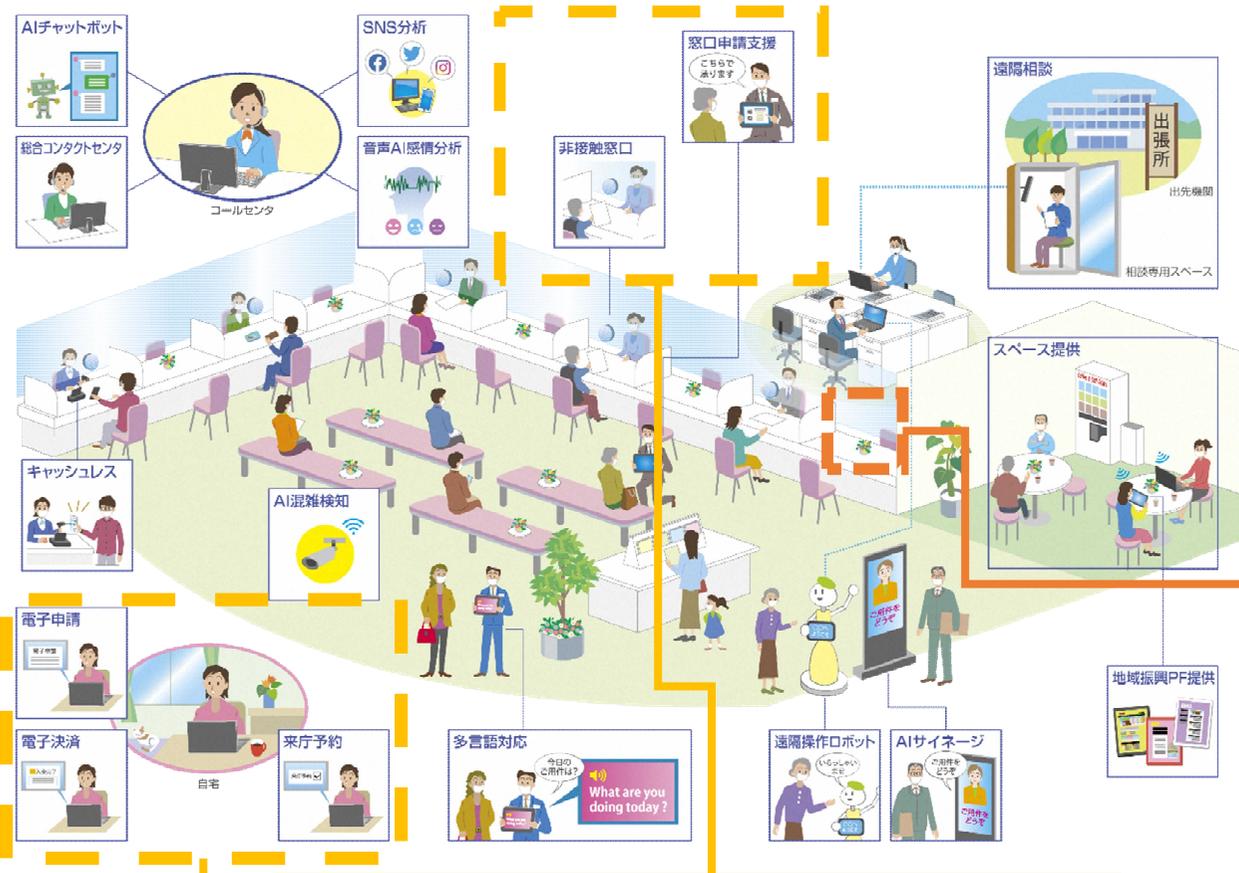
気になることがあればまずはアクセス

登録者属性に合わせた情報配信や行政サービスの提供



## 2. 窓口改善 「おくやみ窓口」・「書かない窓口」の実現

▶ 窓口業務の改善により市民満足度の向上と職員稼働削減を目指します。



**【新規窓口開設：おくやみ窓口】**  
死亡に伴い必要となる複数手続きをスムーズに進められるよう、希望者へのサポート体制を構築



**【既存窓口業務の改善：書かない窓口】**  
同一内容の繰り返し記載等を省力化・効率化することで、各種手続き所要時間を削減

### 3. 健康増進・経済活性化

### ウェアラブル機器の活用・デジタルポイント事業の実施

- ▶身に着けることのできるデジタル機器（ウェアラブル機器）を活用し、市民が自身の健康状態を把握することで健康増進に役立ってます。
- ▶各事業で提供する給付金・インセンティブを地域独自ポイントとして付与する「デジタルポイント事業」導入を検討します。

#### 自治体・商工会議所

・紙券の管理コスト削減 ・政策促進へのインセンティブ付与を一元化

#### 商品券・ポイント

- ・市で実施する「市民応援券事業」等のデジタル化



#### 健康マイレージ

- ・歩数をコインに変換  
(→ウェアラブル端末の利活用)
- ・市民の健康増進
- ・健康ポイントラリー



#### 子育て支援

- ・子育て世代を応援する  
給付事業の実施



#### その他各施策

ふるさと納税の返礼品／ワーケーション／就農体験／ボランティア／エコポイント／観光客誘致 等各施策へのインセンティブ付与



## 地域独自ポイントプラットフォーム (自治体マイナポイント・デジタル地域通貨)



地域のお店でご利用可能＝地域経済の活性化

#### 住 民

- ・ 購買意欲の向上(消費拡大)
- ・ 各政策でもらえるポイント・給付金を1つのサービスで決済可能
- ・ 地域内での新たな発見



#### 地域の加盟店

- ・ 地域内消費の喚起
- ・ 観光業の発展
- ・ 域内のリピーター増加
- ・ キャッシュレス促進

## 4. デジタルデバイス対策

## スマホ教室支援事業の実施・ふるさと出前きらめき講座の開設

▶スマホ教室支援事業を実施し、デジタル技術要支援者と支援者間のマッチングを促進・支援します。

▶ふるさと出前きらめき講座を開設し、スマホの使い方や各種情報収集方法等に関する講座を開催します。

### ■「誰もがデジタル技術による利便性を享受できる環境の整備」に向けた支援策を実施

#### 想定されるお困りごとの例

No	項目
1	家族・知人との簡単に連絡を取りたい 
2	映像を活用したコミュニケーションをとりたい 
3	撮影した写真の共有・発信をしたい 
4	ニュース等の日々の情報を取得したい 
5	災害発生時等の緊急情報を取得したい 
6	購買活動における現金以外を活用したい 
7	安心・安全にデジタルデバイスを活用したい 



デジタル活用の恩恵を受け、  
生き活きとより豊かな生活の実現



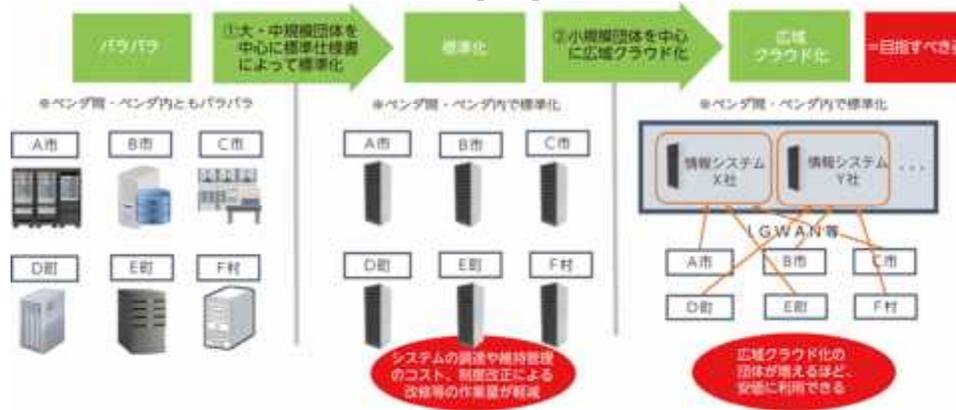
事業者主催スマホ教室への  
参加促進、または  
市として講座を新規開設

## 5. 業務効率化

# 標準準拠システム移行・庁内業務での RPA・AI-OCR 利用の促進

- ▶ 「自治体デジタル・トランスフォーメーション推進計画」等に基づき、対象となる業務・システムについて標準化対応を推進します。
- ▶ 庁内業務での RPA・AI-OCR 利用の促進については、既に開発済みのプログラムについては継続使用し、他課業務に応用できるものについては横展開し、更なる業務効率化を図ります。

### ■ 標準準拠システム移行(例)



出典：総務省令和2年度情報通信白書

標準準拠システム等（標準準拠システム及び関連システム）をガバメントクラウド等のクラウド上に構築することで  
各種コスト削減や業務効率化を図る

### ■ 庁内業務での RPA・AI-OCR 利用の促進



出典：NTT 東日本 HP 掲載内容を基に作成

単純作業をプログラム処理で自動化  
（一部業務ではすでに導入済）  
→対象業務を拡大することで  
更なる業務効率化の推進を図る

## 第4章 DX推進ビジョンの運用

### 1. 推進体制

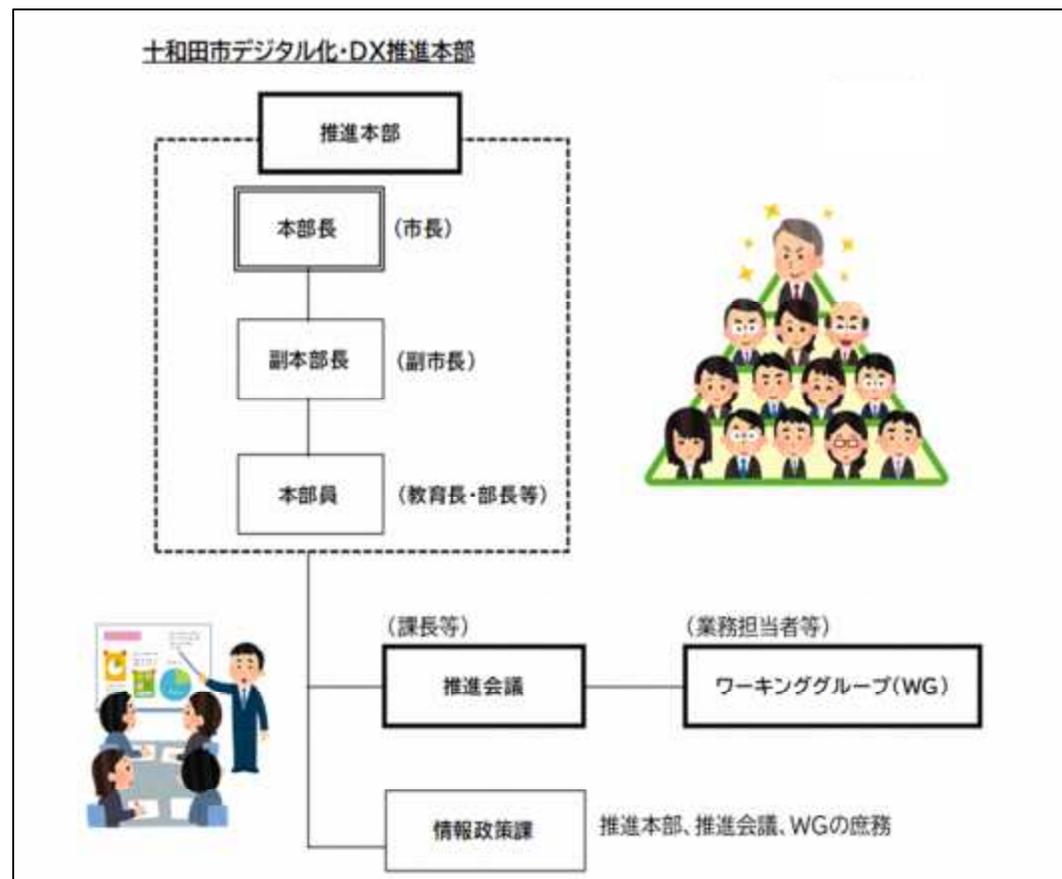
十和田市デジタル化・DX推進本部設置要綱に定めるもののほか、本DX推進ビジョンの推進に係る体制について、以下のとおりとします。

財政負担の平準化や予算規模等を踏まえながら、全庁的な体制の中で方針を決定し、事業の詳細については、関係各部署と協議しながら進めていきます。

特に、関係課が複数に渡り分野横断的な取組みになるものは、情報政策課主導により推進していく必要があります。

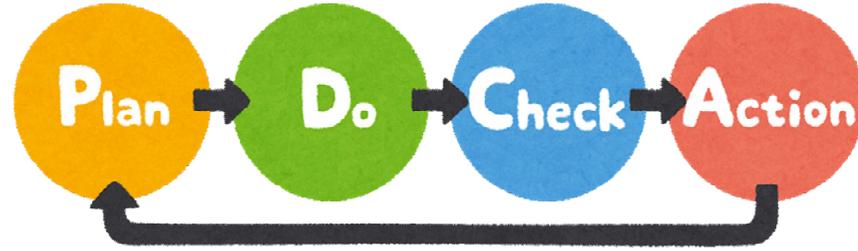
一方、デジタル化の取組みが課単独で行われるような場合等、情報政策課は、システム環境やその仕様、補助事業の活用等に関する相談や支援を行います。

また、アクションプランに定めた事業であっても、プランにない新たな事業を実施する場合や、状況によって実施を見送る場合も考えられます。



## 2. フォローアップ

本ビジョンを着実に推進していくため、PDCA サイクルによる進捗管理を行い、評価結果や社会情勢の変化等を踏まえながら、必要に応じて見直しを行います。



## 3. 十和田市デジタル行政推進計画 年度別計画

本ビジョンで定めるアクションプランのほか、すでに設定してある「十和田市デジタル行政推進計画 年度別計画」についても、引き続き進捗管理を行います。

十和田市デジタル行政推進計画 年度別計画

年度：2023.10.1

事業内容	実施年度	2023年度	2024年度	2025年度	2026年度	2027年度
基本計画① 情報利便性の向上	市民生活	実施	実施	実施	実施	実施
基本計画② 行政サービスの向上	市民生活	実施	実施	実施	実施	実施
基本計画③ 行政サービスの向上	市民生活	実施	実施	実施	実施	実施
基本計画④ 情報利便性の向上	市民生活	実施	実施	実施	実施	実施
基本計画⑤ 情報利便性の向上	市民生活	実施	実施	実施	実施	実施
基本計画⑥ 情報利便性の向上	市民生活	実施	実施	実施	実施	実施
基本計画⑦ 情報利便性の向上	市民生活	実施	実施	実施	実施	実施
基本計画⑧ 情報利便性の向上	市民生活	実施	実施	実施	実施	実施
基本計画⑨ 情報利便性の向上	市民生活	実施	実施	実施	実施	実施
基本計画⑩ 情報利便性の向上	市民生活	実施	実施	実施	実施	実施

## 【参考】検討経緯・用語解説

### 1. 検討経緯

開催日	会議名等	内容
令和4年 4月18日(月)	第1回デジタル化・DX推進本部会議	全庁的DX推進体制の創設、取組内容、取組スケジュールについて承認
5月13日(金)	第1回デジタル化・DX推進会議	全庁的DX推進体制の創設、取組内容、取組スケジュールについて報告
5月31日(火)	第1回地域経済活性化WG	DX推進アドバイザー紹介、他の自治体の事例紹介、今後の進め方等について説明
6月9日(木)	第2回地域経済活性化WG	各メンバーが調査してきた活用可能事例の紹介
	ウェアラブル機器活用事業打ち合わせ	業者とのオンライン会議(高齢介護課、健康増進課、情報政策課参加)
6月10日(金)	第1回窓口サービス向上WG	DX推進アドバイザー紹介、他の自治体の事例紹介、今後の進め方等について説明
	第1回庁外DX推進WG	DX推進アドバイザー紹介、他の自治体の事例紹介、今後の進め方等について説明
6月27日(月)	第2回窓口サービス向上WG	各課窓口での課題や改善案、各自治体での取組み、窓口に適した取組みの選定についての検討
	第3回地域経済活性化WG	各メンバーが持ち寄った活用事例(ポイント使用)候補紹介
7月8日(金)	第2回庁外DX推進WG	各メンバーが持ち寄った活用事例候補紹介、レポートングプラットフォームのオンラインデモ
7月14日(木)	第3回窓口サービス向上WG	AIを活用した自治体相談業務支援サービスのデモ
7月29日(金)	第4回窓口サービス向上WG	おくやみコーナーの設置に向けた検討、各自治体先進事例紹介
	第3回庁外DX推進WG	レポートングプラットフォームのトライアルについて
8月5日(金)	第4回地域経済活性化WG	デジタル地域通貨の課題点整理

開催日	会議名等	内容
8月19日(金)	ウェアラブル機器活用事業打ち合わせ	業者とのウェブ会議(来年度開始に向けた運用面・費用面の確認)(高齢介護課、情報政策課参加)
8月29日(月)	スマート路面点検デモ	事前デモ点検(土木課、情報政策課参加)
8月30日(火)	スマート路面点検デモ(雨天で走行無)	雨天により点検方法及び車両説明のみ、事前デモ点検時のデータを使って行う(土木課参加)
9月15日(木)	第5回窓口サービス向上WG	LINEを活用したオンライン窓口の導入について、おくやみコーナーの開設について
9月16日(金)	第5回地域経済活性化WG	令和5年度当初予算に計上する事業についての整理
9月16日(金)	第4回庁外DX推進WG	令和5年度当初予算に計上する事業についての整理
9月26日(月)	第2回デジタル化・DX推進会議	取組内容、取組スケジュールについて報告
10月3日(月)	第2回デジタル化・DX推進本部会議	取組内容、取組スケジュールについて承認
10月5日(水)	お悔やみコーナー視察	八戸市役所1階の窓口視察(市民課、税務課、高齢介護課、情報政策課参加)
10月6日(木)	スマート路面点検デモ	分析結果報告会(土木課、情報政策課参加)
10月14日(金)	第6回窓口サービス向上WG	おくやみコーナー視察結果報告、運用検討
11月10日(木)	市内高等学校での実習参加	スマート農業についてのスライド説明、アンケート実施
12月1日(木)	十和田商工会議所との情報交換会	デジタル地域通貨及びデジタル関連補助事業等についての情報交換
12月12日(月)	市内高等学校での情報交換会	デジタル関連補助事業等についての情報交換
令和5年2月9日(木)	第3回デジタル化・DX推進会議	ビジョン案の確認
3月28日(火)	第3回デジタル化・DX推進本部会議	ビジョン案の承認

## 2. 用語解説

A

### ■ A I 「Artificial Intelligence（人工知能）」の略

人間は日々、外界から受け取った多くの情報を脳内で処理し、判断や推測を行っており、このような人間の知能をコンピュータによって再現する技術のこと。

D

### ■ D X 「Digital Transformation（デジタルトランスフォーメーション）」の略

（英語圏では、Transを“X”と表記するのが一般的）

デジタル技術の浸透が人々の生活をあらゆる面でより良い方向に変化させること。

将来の成長、競争力強化のために、データと新たなデジタル技術を活用して、組織や業務体系を変革し続け、価値提供の方法を抜本的に変えること。

I

### ■ I C T 「Information and Communication Technology（情報通信技術）」の略

情報(information)や通信(communication)に関する技術の総称。日本では同様の言葉としてIT(Information Technology：情報技術)がある。

## L

### ■LINE（アプリ）

Zホールディングス株式会社傘下のLINE株式会社が運営・開発する、日本のモバイルメッセージアプリケーション。特に日本、台湾、タイ、インドネシアでシェアを持つ。通信キャリアや端末を問わず複数人のグループ通話を含む音声通話やチャットが可能である。通話サービスはデータ通信を用いるため通話課金がない。テキストチャットはスタンプや絵文字が使用可能である。スマートフォン（Android・iOS）、フィーチャーフォン（ガラホ）、タブレット（iPad OS）、PC（Windows・macOS・Chrome OS）、スマートウォッチ（watchOS・Wear OS）で使用可能であり、17言語に対応する。

### ■LINE 公式アカウント

企業・店舗・自治体等がLINE上で情報発信するためのビジネス用アカウントのこと。友だち登録しているユーザーにさまざまな情報や商品の提案などができる。

## O

### ■OCR 「Optical Character Recognition（光学文字認識）」の略

紙媒体による申請書や資料などの文字情報をデジタル情報に変換できる技術。

P

■ P D C A サイクル 「Plan Do Check Action サイクル」の略

Plan（計画）、Do（実施）、Check（評価）、Action（改善）という一連の過程を繰り返し、業務を継続的に改善する手法。

R

■ R P A 「Robotic Process Automation（ロボットによる業務自動化）」の略

人がコンピュータを使って行っている単純かつ大量な入力作業などの手順をシステムに記録させ、処理を自動化させる技術。

S

■ S N S 「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Webサイト。友人・知人間のコミュニケーションを円滑にする手段や場を提供したり、趣味や嗜好、居住地域、出身校、あるいは「友人の友人」といったつながりを通じて新たな人間関係を構築したりする場を提供する、会員制のサービスのこと。

Y

■ YouTube

アメリカ合衆国カリフォルニア州サンブルーノに本社を置くオンライン動画共有プラットフォーム。アクティブユーザー数は、2022年1月時点で

25億6,200万人(うち定額制サービス契約者数は8000万人以上)であり、SNSとしては世界第2位。ユーザーが動画をアップロード、閲覧、評価、共有、プレイリストへの追加、レポート、コメント、他のユーザーのチャンネル登録（簡単に更新をチェックできる機能）などを行うことができる。

あ行

#### ■アクションプラン 「Action Plan」

目標を達成するためのプロセスを具体的なタスクに切り分け、それをリストアップした行動計画のこと。

#### ■インセンティブ 「Incentive」

やる気を維持・増幅させるための外的刺激（金銭・金銭以外）」のこと。

#### ■ウェアラブル 「Wearable」

身に付けることができるという性質を意味する語。コンピュータやスマート端末など高度な機能を持つ物について用いられることが多い。

#### ■おくやみコーナー

近年、自治体に設置されるようになってきた窓口で、ご遺族の方の「必要な手続きがわからない」といった不安感の解消、「多くの窓口を回って多くの時間がかかる」「何度も名前や住所を書かなければいけない」といった負担の軽減を図る。

## か行

### ■書かない窓口

近年、自治体に設置されるようになってきた窓口で、デジタル技術の活用により、申請書を記入せずに証明書発行などの手続きを行える。具体的には、職員が申請者の本人確認書類を機械で読み取り、希望する申請などを聞き取って、端末上で申請書を作成。申請者は書面を画面で確認し、画面に署名すると申請が通る。窓口間で情報を共有し、複数の窓口で申請が必要な場合も同じ情報の提出が不要になる。

### ■健康マイレージ

ウォーキング事業等を通じて自治体が行う住民の健康増進と地域活性化の活動を支援するパッケージサービス。通信機能付き活動量計又はスマートフォンアプリを利用して計測した歩数や、各種健(検)診の受診に応じてポイントが付与される仕組み。付与されたポイントに応じ景品の抽選応募や各種ポイントに交換ができる。

## さ行

### ■シェアリングエコノミー 「Sharing Economy」

個人が保有するモノや場所、スキルなどの貸出を、SNSなどのインターネットを介して行う仕組みのこと。大きな企業が個人に対してサービスやモノを提供するのではなく、個人間でのやりとりが基本となる。貸主は普段は使われていない「遊休資産」の活用による報酬が得られ、借主は物を所有することなく、より安価に利用できる。

## ■自治体マイナポイント

地方自治体が、マイナンバーカードを持っている住民へ、自治体の給付金をキャッシュレス決済で使えるポイントとして交付する仕組み。

## ■スタートアップ・エコシステム 「Startup Ecosystem」

スタートアップが次々と生まれ育ち、淘汰されながら成長を遂げていくというサイクルが自律的、連続的に行われるような環境を指す。こうした環境は、豊かな自然の生態系（エコシステム）に例えられる。代表例は、米国のシリコンバレー。先端技術、その社会実装によるイノベーションが国力を左右する中、その担い手として、スタートアップへの期待は高まっている。各国、各都市がこうしたエコシステムを作り、強化しようとしている。

## ■セグメント配信 「Segment Delivery」

年齢・性別、居住地などの属性ごとに分類したユーザーに、それぞれニーズに沿った情報を配信するマーケティング手法の一つ。LINEセグメント配信とは、公式アカウントを友だち追加しているユーザーをセグメント分けし、ユーザーの属性ごとにメッセージを配信すること。

た行

## ■デジタル地域通貨 「Local Digital Currency」

これまで紙幣型や通帳型だった地域通貨をデジタル化した電子決済手段のこと。技術発展やスマートフォンの普及もあり、現在はスマホアプリによるQRコード決済方式が主流となっている。従来の紙ベースの地域通貨に比べ、デジタル地域通貨は印刷コストや運用面での労力を大幅に削減。また、加盟店側にとってもQRコードを店頭に掲示しておくだけで済むので、導入のハードルが低いのも大きなメリット。

### ■デジタルデバイド 「Digital Divide」

デジタル技術を利用できる者と利用できない者との間にもたらされる格差のこと。デジタルディバイドともいう。

### ■テレワーク 「Telework」

デジタル技術を活用した時間や場所を有効に活用できる柔軟な働き方のこと。

は行

### ■標準準拠システム

令和3年9月1日に施行された「地方公共団体情報システムの標準化に関する法律」に基づく、国が示す標準仕様に適合したシステム。対象業務は住民情報を扱う基幹業務20業務で、国が目標として定める令和7年度末まで標準準拠システムへの移行が求められている。自治体の情報システムを標準化することによって、行政運営の効率化による人的・財政的負担の軽減、オンライン申請や様式の統一による住民・企業等の利便性の向上、システム事業者（ベンダ）間の競争の促進などが図られ、住民の利便性の向上及び行政運営の効率化が期待されている。

### ■プッシュ型通知 「Push Notification」

スマートフォンなどのデジタル機器にてアプリが自動的にお知らせを通知する機能のこと。着信音が鳴ったり、ステータスバーに表示されたりする。ユーザーがアプリを起動していない状態でもお知らせを表示できる。他のアプリを起動しているときでも通知は有効となる。

## ■プラットフォーム「Platform」

台、壇、台地、高台、舞台、演壇、乗降場、綱領などの意味を持つ英単語。情報技術の分野では、ある装置やソフトウェアを動作させるのに必要な、基盤となる機器やソフトウェア、ネットサービス、あるいはそれらの組み合わせ（動作環境）のことをプラットフォームという。

(巻末資料) アクションプラン一覧

※ 状況によって、アクションプランにない事業を実施する場合や、プランに定めた事業であっても、実施を見送る場合も考えられます。

基本方針	事業名	目標値	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度
			期待される効果			
1. 情報発信	LINE 公式アカウント活用事業	利用者 3,000 人	準備(WG)	導入	運用・展開	
	▶ 市政情報検索のしやすさ向上、市政情報の発信強化、双方向の情報発信、24 時間 365 日の申請受付、窓口混雑解消など					
	公式 YouTube チャンネル活用事業	チャンネル登録者数 800 人		導入	運用・展開	
	▶ 動画による市政情報の発信強化					
2. 窓口改善	窓口改善事業（おくやみ窓口）	住民満足度：「大変満足」選択率 90%以上	準備(WG)	導入	運用・展開	
	▶ 遺族の不安軽減、来庁時の待ち時間短縮、窓口を回る数の削減、何度も同じことを書く手間の軽減					
	窓口改善事業（書かない窓口）	住民満足度：「大変満足」選択率 90%以上		準備(WG)	導入	
	▶ 来庁時の待ち時間短縮、窓口を回る数の削減、何度も同じことを書く手間の軽減					
3. 健康増進・経済活性化	ウェアラブル機器活用事業	住民満足度：「大変満足」選択率 90%以上	準備(WG)	導入	運用・展開	
	▶ 運動機能の維持・向上、健康に関する意識向上、ポイント付与による地元の消費活動拡大					
	デジタル地域通貨活用事業	デジタル地域通貨基盤整備完遂率：100%		準備(WG)	導入	運用・展開
	▶ 地元の消費活動拡大					
	自治体マイナポイント活用事業	※導入時に設定		準備(WG)	導入	運用・展開
▶ マイナンバーカード取得率向上、キャッシュレス決済サービスの利用拡大						

基本方針	事業名	目標値	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度
	期待される効果					
4. デジタルデバイド対策	スマホ教室支援事業	住民満足度：「大変満足」選択率 90%以上	準備(WG)	導入	運用・展開	
	▶情報格差の解消					
	ふるさと出前きらめき講座	住民満足度：「大変満足」選択率 90%以上	準備(WG)	導入	運用・展開	
	▶情報格差の解消					
5. 業務効率化	標準準拠システムへの移行	システム移行完遂率：100% (9課・20業務のシステム：～令和7年度末まで)	準備(WG)			導入
	▶セキュリティ高度化、サーバ等の共同利用によるコスト削減					
	RPA、AI-OCRの展開	作業削減時間の現状維持	運用・展開			
	▶単純入力作業の時間削減					

# 十和田市 DX 推進ビジョン

～市民とデジタルでつながる十和田を目指して～

計画期間 2022 年度（令和 4 年度）～2025 年度（令和 7 年度）



発行：青森県十和田市

編集：十和田市 企画財政部 情報政策課

〒034-8615 十和田市西十二番町6番1号

TEL 0176-51-6711（直通）

FAX 0176-24-9616

e-mail [joho@city.towada.lg.jp](mailto:joho@city.towada.lg.jp)

