

守山市版D X推進方針

(第2期)

令和8年度～令和12年度

令和8年3月

守山市

目次

第1 趣旨

1 方針策定（継続）の背景	1
---------------------	---

第2 本市を取り巻く状況

1 自治体DX推進計画（総務省）	2
2 滋賀県DX推進戦略	3
3 本市の関連する計画	4

コラム① 自治体DX？	5
-------------------	---

第3 本市DXの取組

1 市DX推進方針（第1期）の取組	6
2 市DX推進方針（第2期）に向けて	7

コラム② スマートフォンで出来ること（一例）	8
------------------------------	---

コラム③ スマートフォンの保有状況	8
-------------------------	---

第4 本市DX推進方針（第2期）

1 基本理念	9
2 計画期間	9
3 主要な取組	9
(1) 市民のDX	10
(2) まちのDX	11
(3) 行政のDX	11

第5 方針を進める体制等

1 DX推進体制	13
2 デジタル人材の育成	14
3 取組状況を確認するための指標等	15

用語集	16
-----------	----

資料	17
----------	----

第1 趣旨

I 方針策定（継続）の背景

近年、社会全体のデジタル化は急速に進展しており、行政サービスにおいても ICT（情報通信技術）の活用が不可欠となっています。また、新型コロナウイルス感染症の対応以降、デジタルトランスフォーメーション（DX）による市民サービスの充実、行政の効率化が求められています。

自治体デジタル・トランスフォーメーション（DX）推進計画【第5.1版】より
（総務省 2026 年（令和 8 年）1 月 30 日／以下「国 DX 計画」）

1. はじめに

1.1 自治体における DX 推進の意義

2021 年（令和 3 年）5 月に、「デジタル社会形成基本法」、「地方公共団体情報システムの標準化に関する法律」を含めた「デジタル改革関連法」が成立・公布され、デジタル社会形成基本法において、「地方公共団体は、基本理念（注：同法第 2 章に定めるデジタル社会の形成についての基本理念）にのっとり、デジタル社会の形成に関し、国との適切な役割分担を踏まえて、その地方公共団体の区域の特性を活かした自立的な施策を策定し、及び実施する責務を有する」（第 14 条）こととされた。

2021 年（令和 3 年）以降、毎年度、デジタル社会形成基本法第 39 条第 1 項等に基づく「デジタル社会の実現に向けた重点計画」（以下「重点計画」という。）が閣議決定され、デジタル社会の目指すビジョンとして「デジタルの活用により、一人ひとりのニーズに合ったサービスを選ぶことができ、多様な幸せが実現できる社会」を掲げている。このような社会を目指すことは、「誰一人取り残されない、人に優しいデジタル化」を進めることにつながるとしている。

このビジョンの実現のためには、住民に身近な行政を担う自治体、とりわけ市町村の役割は極めて重要であり、自治体のデジタル・トランスフォーメーション（DX※1）を推進する意義は大きい。

自治体においては、まずは、今後急速な人口減少が見込まれる中、自治体が持続可能な形で行政サービスを提供していくために、業務の見直しと並行して、

- ・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、職員の負担軽減とあわせて、人的資源を行政サービスの更なる向上に繋げていく

ことが求められるとともに、DXを推進するに当たっては、住民等とその意義を共有しながら進めていくことも重要となる。

※1 Digital Transformation の略（「trans」には「cross」の意味があり、「cross」は「X」と表現されることから、DX と略記される。）。ICT 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。

第2 本市を取り巻く状況

1 自治体DX推進計画（総務省）

国DX計画では、自治体が重点的に取り組むべき事項等が示されています。

自治体デジタル・トランスフォーメーション（DX）推進計画【第5.1版】より

2. 各自治体においてDXを進める前提となる考え方

第33次地方制度調査会における「ポストコロナの経済社会に対応する地方制度のあり方に関する答申（2023年（令和5年）12月21日）」において指摘されているとおり、急速な人口減少によって、人材不足が深刻化するなど、経営資源が制約される中で、地方公共団体が職員等のリソースを創意工夫を要する業務にシフトさせ、より質の高い行政サービスを持続可能な形で提供していくためには、デジタル技術を活用し、地方公共団体と住民との接点や内部事務、意思形成における業務改革を飛躍的に進める必要がある。

自治体DXを総合的に推進するためには、フロントヤード（住民との接点）のデジタル化とバックヤード（内部事務）のデジタル化に一体的に取り組むことにより、住民サービスの高度化の視点に加え、窓口対応等の効率化により、創意工夫を要する業務のために人員配置の最適化を実現するという視点、さらに、データを活用した意思形成につなげていく視点が重要である。

自治体が具体的に取り組むべき事項の詳細は、「3.」以降に示すように多岐にわたるが、それぞれの相互の関連性を意識し、業務全体の最適化を目指すべきである。本計画を参考に、各自治体において、デジタル技術の進展等に柔軟に対応しつつ、一定の将来見通しを持って、計画的に取り組むことが重要である。

自治体におけるDX推進のための取組状況は、以下の通りであり、「3.」以降に示す取組以外に、BPRの取組、オープンデータの推進・官民データ活用推進、ペーパーレス化、キャッシュレス化の推進などは多くの自治体で行われている。

自治体DXの取組は、地域の実情や課題、住民ニーズに応じ、自主的・主体的に取り組まれるべきものであり、単に他自治体の事業をそのまま模倣して導入するのではなく、他自治体の取組も参考にしつつ、どのような取組が自団体において必要か積極的に検討していただきたい。

3. 自治体におけるDXの推進体制の構築

「4. 取組事項」にて示すDX推進のために自治体が行うべき事項を着実に実施するためには、以下の取組を実施し、DX推進体制の構築に取り組むことが望ましい。

【DX推進体制の構築に向けた取組内容】

- (1) 組織体制の整備
- (2) デジタル人材の確保・育成
- (3) 計画的な取組
- (4) 都道府県と市町村の連携による推進体制の構築

4. 取組事項

以下、重点計画等における各施策のうち、自治体が行うべき事項・内容について以下の分類に基づき、取組方針の具体的内容、国の主な支援策等を示す。

【自治体D Xの重点取組事項】

- (1) 自治体フロントヤード改革の推進
- (2) 地方公共団体情報システムの標準化
- (3) 「国・地方デジタル共通基盤の整備・運用に関する基本方針」に基づく共通化等の推進
- (4) 公金収納におけるe L-Q Rの活用
- (5) マイナンバーカードの取得支援・利用の推進
- (6) セキュリティ対策の徹底
- (7) 自治体のA Iの利用推進
- (8) テレワークの推進

【自治体D Xの取組とあわせて取り組むデジタル社会の実現に向けた取組】

- (1) デジタル実装の取組の推進・地域社会のデジタル化
- (2) デジタルデバイド対策
- (3) デジタル原則を踏まえた条例等の規制の点検・見直し

2 滋賀県D X推進戦略

2025（令和7）年に策定された「第2期滋賀県D X推進戦略」では、「県民の暮らしを健康でより豊かにし、地域社会の持続的発展につながる新たな価値創造」、「誰一人取り残さない」、「安全・安心で人にやさしい」という3つの基本理念のもと、「暮らし」、「産業」、「行政」の各領域において現在の課題やニーズに適応した新たな取組を進め、県民の暮らしをより豊かにすることを目指すとされています。

第2期滋賀県D X推進戦略（令和7～9年度）より

基本方針

1. 誰もが安心して活用できる環境の整備
全ての人々がデジタル化の恩恵を享受できる社会を目指し、支援体制の構築、セキュリティ対策の徹底、利用者目線に立った分かりやすい広報・設計を実施
2. 国、県、市町、事業者等が連携し一体となって滋賀県のD Xを実現
あらゆる主体が互いに協力し合い、デジタル技術による課題解決、デジタル人材の確保・育成、データ連携等を進め、一体となって滋賀県のD Xを推進
3. D X実現に向けた着実な取組の推進
 - ・「デジタル技術」を社会に浸透させ、県民一人ひとりが豊かで暮らしやすい滋賀県への変革を実現するため、第2期ではあらゆる分野においてデジタルを活用した業務プロセス改善を進める
 - ・生成A Iなどの新技術を積極的に活用し、変化する社会のニーズに応じた柔軟で先進的なデジタル施策を推進

3 本市の関連する計画

守山市長期ビジョン 2035 より

5. 分野別施策

VIII. 行財政運営

26 効果的・効率的な行財政運営

- ・「守山に住んでいて良かった」と実感できるサステナブルなまちづくりを進めるため、市民生活の安全・安心を支える施策や将来を見据えたプロジェクトをしっかりと推進し、引き続き、安定した健全な行財政運営に取り組みます。
- ・将来にわたって成長・発展するまちとなるよう、守山市の魅力を最大限活かした地方創生に取り組むとともに、緩やかな人口増加の継続を目指します。
- ・柔軟な働き方やDXの推進等により、すべての職員が働きやすい職場環境の構築に取り組むとともに、職場内外での研修機会や自己啓発を推進する仕組みを積極的に提供し、職員一人ひとりが主体的にキャリア形成を行い、働きがいのある職場の実現に取り組みます。
- ・市民と共にまちづくりを進めるため、市民が必要とする情報をあらゆる媒体を通じて提供することで、市が実施する事業に関心を持ってもらえる広報・広聴活動を進めます。

27 DXの推進

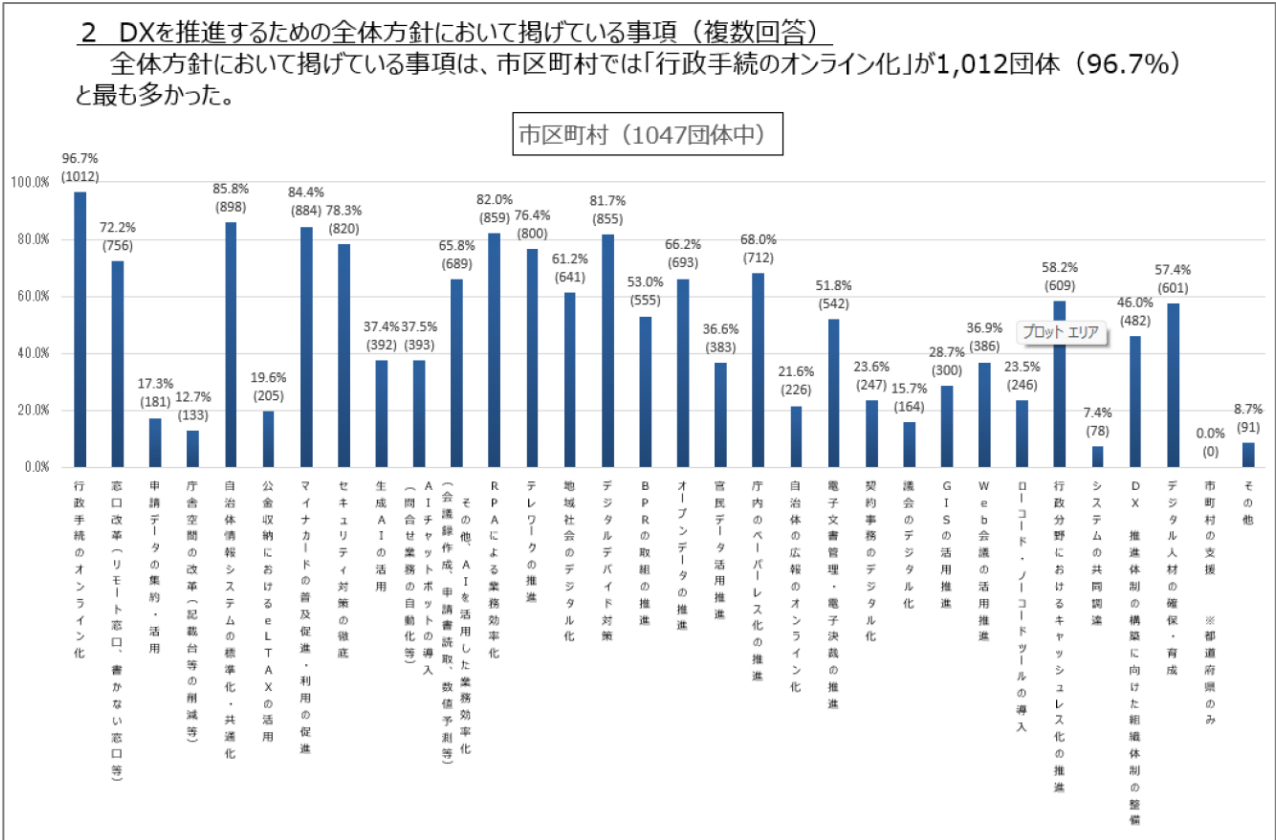
- ・防災や福祉など各般の行政分野において、地域課題の解決や地域活性化の手段として、AIなどICT（情報通信技術）を活用することにより、効果的・効率的な行財政運営を推進します。
- ・「すべての手続きがスマホで完結」を目指して、多様なデバイスによる行政手続きのオンライン化を推進するとともに、スマートフォン等の利用に不慣れな方に寄り添った丁寧なサポートを行い、市民誰もが実感できるDXを推進します。

コラム① 自治体DX？

デジタル技術を活用して、行政のサービス・業務のやり方などを
変革する結果として、市民により良い価値を生み出す取組です。

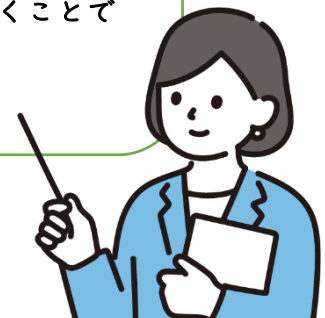


(参考) 地方自治体(市町村)での取組/国DX計画より



【自治体DXで期待される効果】

- 1 「手続きのオンライン化」や「キャッシュレス」など、
直接的に、市民サービスが良くなるもの、と
- 2 「電子決裁」、「RPA」の活用など、職員の業務効率化により、
人的資源を、他の行政サービスの更なる向上に繋げていくことで
間接的に、市民サービスが良くなるもの、があります。



※2 RPA(ロボティック・プロセス・オートメーション)
ロボットによる定型作業の効率化。

第3 本市DXの取組

1 市DX推進方針（第1期）の取組

本市においては、令和5年の新庁舎暫定供用開始を最大の機会ととらえ、全庁あげてDXを強力に推進するため、国DX計画等を基に、2022（令和4）年4月にDX推進方針（第1期）を定めました。

(1) 守山市版DX推進方針（第1期） （資料1）

計画期間：令和4年4月～令和8年3月 = 国DX計画と同じ

基本理念「誰一人残さない、人にやさしいデジタル化」のもと、「市民のDX」「まちのDX」「行政のDX」の項目毎に、国計画において達成すべき重点取組（国重点）を進めるとともに、市民の利便性向上、業務効率化に向けて庁内一丸となって各種事業に取り組みました。

(2) DX推進体制

① DX推進本部 令和4年～

C I O（副市長）を筆頭に各部局長による全庁横断的な体制

② C I O補佐官 令和4年6月～

(3) 主要な取組・成果 （資料2、3）

市民のDX

ア 窓口のスマート化／庁舎のスマート化

新庁舎では、“人とICT”をキーワードに、「窓口のスマート化」（待たない、書かない、行かない、触れない）の取組の中で、窓口コンシェルジュ、番号発券機・表示ディスプレイ、セミセルフレジのキャッシュレス、証明書用コピー機（コンビニ交付機）、おくやみ窓口、などを実施。

（いずれも令和6年度実績）

- キャッシュレス割合 20.7%
- コンビニ交付機件数・割合 40,967件 45.8%
- おくやみ窓口利用者の満足度 約83%満足（100%評価）

イ 行政手続きのオンライン化

令和3年から、市内公共施設のオンライン予約を実施。

令和6年から、「すべての手続きをスマホで完結」を目指し、オンライン申請、市公式LINE、公共施設予約システム・オンライン決済などを導入。

① オンライン申請 （①②は、令和7年3月末時点）

- 行政手続き 138手続き、293,993/328,273件（約9割）
- 行政手続き以外 428フォーム、申請数16,601件

② 市公式LINE ○公式アカウント友だち数 6,116人

③ 公共施設予約システム・オンライン決済（令和6年10月～令和7年3月末）

- 総予約件数 17,588件
- うちオンライン決済 3,530件（20.1%）

ウ 情報格差（デジタルデバインド）対策

令和４年からスマホ体験講座を継続開催するほか、令和６年から「デジタルよろず相談所」を設け、市民に寄り添った温かい丁寧なサポートを実施。

行政のDX

○行政各分野のデジタル化

庁内ビジネスチャット、公文書管理・電子決裁システム、議会ペーパーレス会議システム、テレワーク環境構築などのほか、保育所入所選考AIシステム、介護認定・訪問モバイルなど、行政各般のデジタル化を実施。

自治体情報システムの標準化や公金収納のeL-QR活用に向けた準備、セキュリティ対策など実施。

まちのDX

○地域社会のデジタル化

3市「くるっとバス」ICカード化・バスロケーションシステム、公開型GISの導入、中小企業等デジタル化促進補助金など実施。

2 市DX推進方針（第2期）に向けて

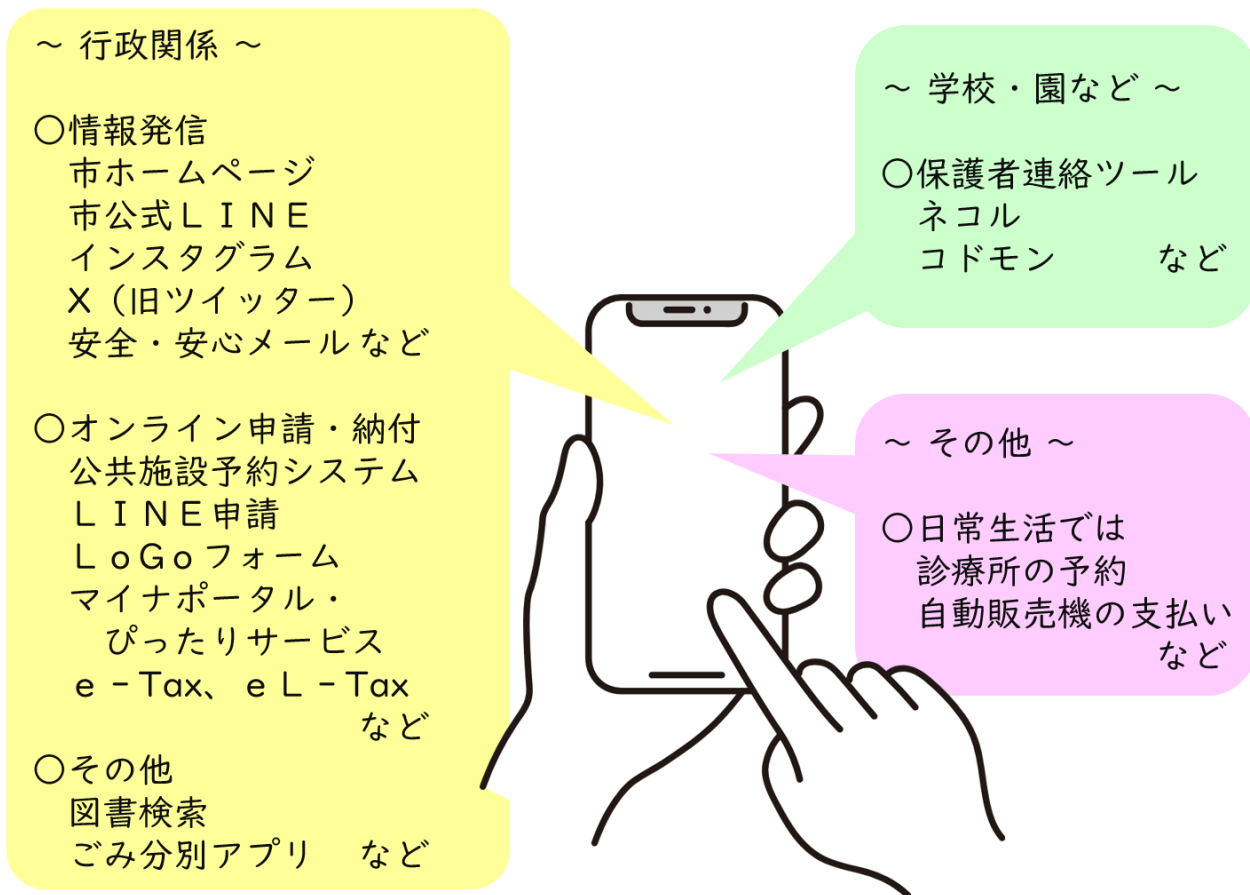
(1) 第1期は「自治体DXの土台づくり」

- 公共施設予約システム、オンライン申請、市公式LINE、庁舎コンビニ交付機設置など「市民に使っていただける」基盤の整備を行うとともに、スマートフォン等をお持ちでない方、また、その利用に不慣れな方に寄り添ったサポートを実施しました。
- 新庁舎を契機に「自治体DXの土台づくり」等に取り組む中、職員の業務効率化・働き方改革のため、デジタル技術活用や各部署での“業務プロセスの再構築”に取り組みました。
- 「WEB会議」、「ビジネスチャット」、「テレワーク」、「公共施設予約システム」など、さまざまなICTを扱う事務を通じて、職員の意識向上やスキルアップする機会を提供出来ました。
- 新庁舎供用開始以降、「市民が実感できるDX推進」に向けて、各課ヒアリングを通じた、業務の洗い出しを行う中、オンライン申請など全庁一丸となったDX推進にかかる意識醸成が図れました。

(2) 第2期に向けて

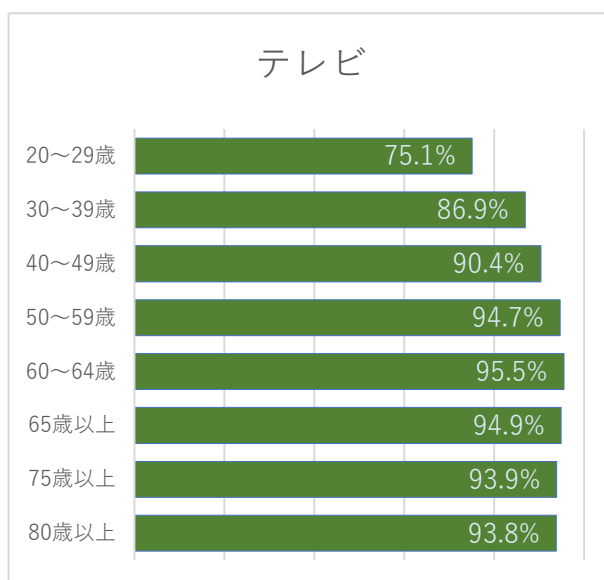
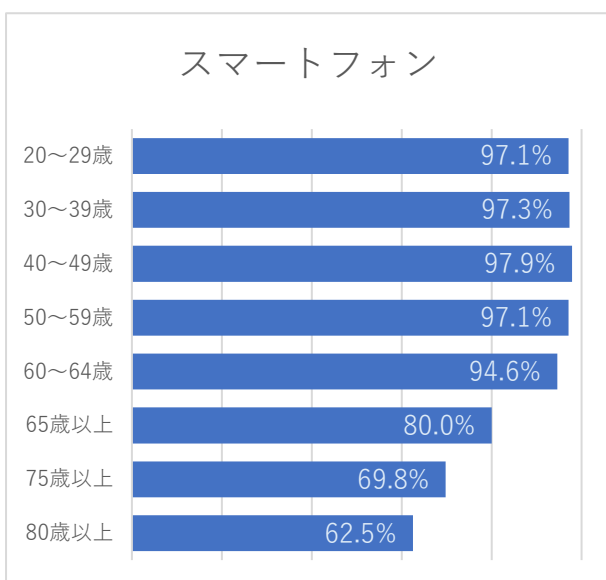
- オンライン化9割（件数ベース）は達成しましたが、「窓口のスマート化」の更なる推進のため、今後も全庁的に「市民が実感できる」手続きのオンライン化等を進める必要があります。
- DX推進と並行して、スマホ等に不慣れな方への支援を行い、今後、自立してICT活用ができるよう、市民のリテラシーの向上に取り組む必要があります。
- 一定の「自治体DXの土台づくり」は進んできましたが、市民の利便性向上・働き方改革に向けた「DX」は道半ばであり、継続が求められます。

コラム② スマートフォンで出来ること（一例）



コラム③ スマートフォンの保有状況（参考：テレビ）

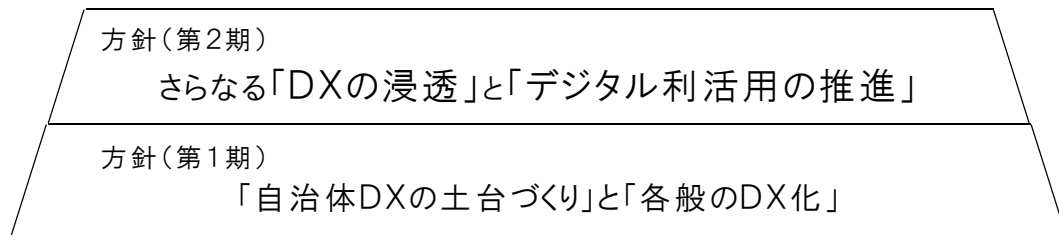
総務省「令和6年通信利用動向調査」を基に、守山市でグラフ作成



第4 本市DX推進方針（第2期）

第2期DX推進方針では、第1期の「自治体DXの土台」を活かす中、これまでの取組で培われた市内の機運や、職員の意識等を大切にするとともに、さらなる市民の利便性向上やデジタル化に伴う不安解消、また、さらなる行政改革や職員の働き方につなげるため、引き続き自治体DXを推進する。

（イメージ）



1 基本理念

「市民利便性向上に向けた、人にやさしいデジタル化」

第1期DX推進方針の基本理念「誰一人残さない、人に優しいデジタル化」を踏襲し、「市民を大切にする」方針とし、すべての人がデジタル技術の恩恵を受けられるようさらなる「DXの浸透」と、多様な人々に配慮した「デジタル利活用の推進」を目指します。

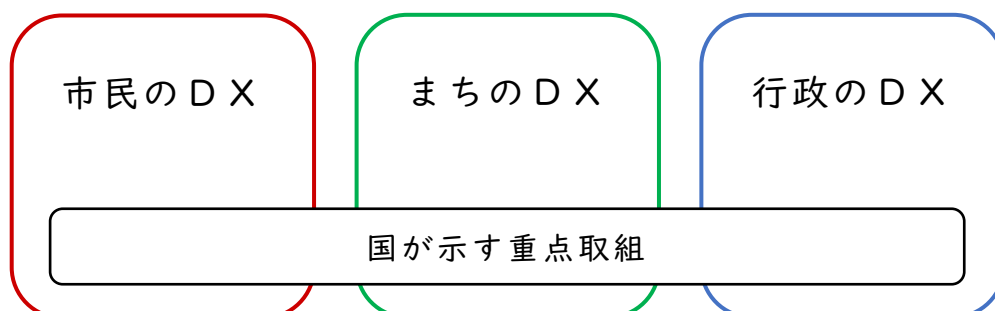
2 計画期間

令和8年4月～令和13年3月（令和8～12年度）

本方針の期間は、国DX計画との整合を図るため5年間とします。

3 主要な取組

～3つのDX項目と国重点取組～



(1) 市民のDX

①情報格差（デジタルデバインド）対策

【継続】

取組方針	誰もが安心してデジタル技術の恩恵を享受できるように、情報格差の解消に努める。
具体例	・スマホ体験講座 ・デジタルよろず相談所 ・地区会館等市民インターネット環境
国重点取組	—

②「すべての手続きをスマホで完結」を目指したオンライン化

【継続】

取組方針	市民が、いつでも、どこでも行政サービスを利用できるように、オンライン申請・オンライン納付等を推進し、利便性向上と効率化を図る。
具体例	・公共施設予約システム（オンライン決済） ・市公式LINE （各種情報発信、子育て拠点チェックイン、など） ・各種手続きのオンライン申請・納付 （ごみ収集予約、税等の納付、など） ・学校園等での連絡ツール
国重点取組	自治体フロントヤード改革の推進 公金収納におけるeL-QRの活用

③庁舎窓口のスマート化

【継続】

取組方針	“人とICT”をキーワードに、「窓口のスマート化」（待たない、書かない、行かない、触れない）に取り組む。
具体例	・窓口コンシェルジュ ・おくやみ窓口（来庁日予約） ・番号発券機・表示ディスプレイ ・セミセルフレジのキャッシュレス ・証明書用コピー機（コンビニ交付機） ・マイナンバーカード更新窓口
国重点取組	自治体フロントヤード改革の推進 公金収納におけるeL-QRの活用 マイナンバーカードの普及促進・利用の促進

(2) まちのDX

① 中小企業におけるDXの推進

【継続】

取組方針	中小企業の経営課題解決に繋がるデジタル化を推進するため、補助金交付やセキュリティ相談等を通じたサポートを実施する。
具体例	・ 中小企業デジタル化促進補助金 ・ サイバーテロ対策協議会への参画 ・ 契約手続き、申請の電子化
国重点取組	—

② 地域社会のデジタル化

【新規／継続】

取組方針	まちのあらゆる分野における課題解決や価値創出のために、デジタル・ICT技術活用に取り組む。
具体例	・ もーりーカーにおけるAIシステム等
国重点取組	—

③ 官民連携プロジェクトの推進

【継続】

取組方針	地域の産業振興、担い手不足や地域活動の支援など、守山市の地域課題の解決に向けた支援を行う。
これまでの取組例（R7）	・ ミライにつなぐ、守山づくり！タブレット投票による模擬投票体験会 ・ 音響AI×衛星データによる次世代型漏水検知でスマートインフラ管理 ・ 守山市における高齢者見守りサービスのDX化実証事業
国重点取組	—

(3) 行政のDX

① 行政各分野のデジタル化

【継続】

取組方針	地域課題の解決や活性化のために、各行政分野において積極的なデジタル・ICT技術活用に取り組む。
具体例	各分野でのデジタル技術活用の検討・導入
国重点取組	—

② AI・RPAの利用促進

【新規／継続】

取組方針	AI・RPAの積極的な活用により、定型業務の自動化・効率化を徹底し行政サービスの高度化や業務効率化を推進する。特に、生成AIでの作業を第一とし、第二に生成AIで不可能な作業は職員が行うなどの、業務プロセスの再構築を念頭に、ICT技術を業務に活用する。
具体例	・ 市事務事業での生成AIの利活用 ・ RPA（OCR）の利活用
国重点取組	自治体のAI・RPAの利用促進

③デジタル利活用による業務の平準化

【継続】

取組方針	各部署でのデジタル・ICT技術活用を前提とした業務プロセスの再構築（書面、押印、対面の見直しなど）を行うなか、人的資源を、他の行政サービスに繋げていけるよう平準化に取り組む。
具体例	<ul style="list-style-type: none"> ・市事務事業での生成AIの利活用（再掲） ・テレワーク ・ペーパーレス ・総合コールセンター等による電話対応
国重点取組	自治体のAI・RPAの利用促進 テレワークの推進

④自治体情報システムの標準化・共通化

【継続】

取組方針	国が示す情報システムの標準化（20業務）の方針に従い、システム移行を行う。また、その他業務の共通化を適宜進める。
具体例	<ul style="list-style-type: none"> ・おうみ自治体クラウド協議会を通じた共同利用 ・ガバメントクラウドの利用
国重点取組	自治体の情報システムの標準化・共通化

⑤セキュリティ対策の徹底

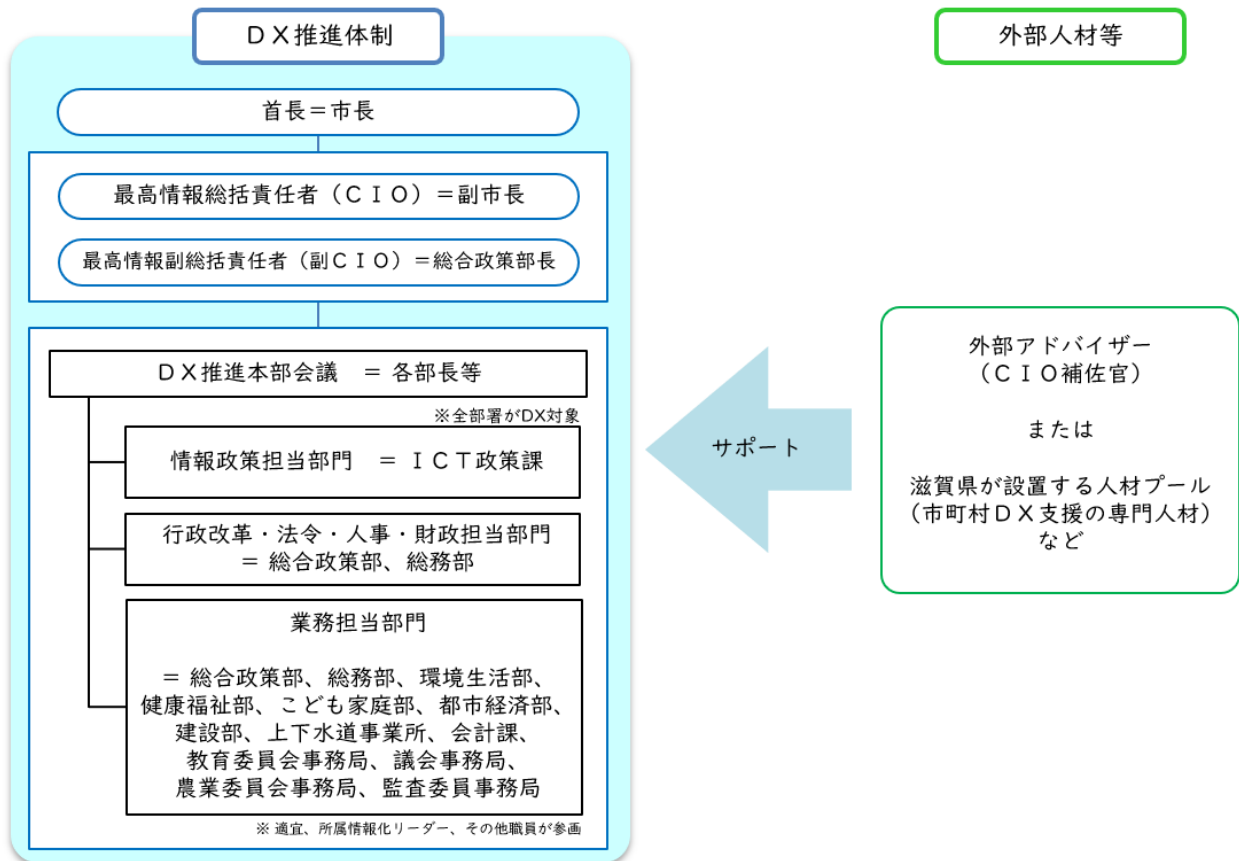
【継続】

取組方針	市情報資産をあらゆる脅威から守るため、国ガイドラインに準拠した対策を行う。特に、DX推進にあっては、サービス登録や利用履歴など個人に紐づく情報が増加することから、情報管理を徹底するとともに、人的ミスやサイバー攻撃などの被害を防止し、セキュリティ対策、個人情報等電子データの厳正な運用を行う。
具体例	<ul style="list-style-type: none"> ・市セキュリティポリシーの更新 ・情報化リーダー等への研修、周知啓発
国重点取組	セキュリティ対策の徹底

第5 方針を進める体制等

I DX推進体制

DXを推進するために、庁内「DX推進本部」を中心に、全庁横断的な推進体制を整えます。



外部アドバイザー(CIO補佐官)については、「デジタル社会の実現に向けた重点計画」等において「都道府県と市区町村の連携による推進体制の構築」が示されたことを受け、滋賀県が設置する人材プール(市町村のDX支援のための専門人材の確保)等の活用についても検討します。

2 デジタル人材の育成

D Xを推進し、その成果を最大化するためには、デジタル技術の導入や方針の策定だけでなく、それを使いこなし、新たな価値を創造できる「デジタル人材」の育成が不可欠です。

デジタル技術は日々進化しており、これに対応できる知識やスキルを持つ人材が行政組織内に十分に存在していなければ、D Xの推進は実現できないことから、職員一人ひとりがデジタルへの理解を深め、自身の業務にデジタル技術を積極的に取り入れる改善・改革が行えるようになることが重要です。

本市が目指すデジタル人材は、専門的なIT技術者のみを指すものではなく、全職員がそれぞれの役割に応じたレベルでデジタル・リテラシーを向上させ、データ活用能力を身につけ、業務改革に意欲的に取り組む姿勢を持つことを目指します。

○デジタル・リテラシーのある職員

日常業務でデジタルツールを効果的に活用し、セキュリティ意識を持ち、情報収集や発信ができる。

○D X推進をリードする職員（D Xリーダー）

デジタル技術のトレンドを理解し、新たなサービスや業務プロセスの企画・導入を主導できる。

【デジタル人材育成に向けた取組】

(1) 階層別研修の実施

各階層職員（主任、主査、係長など）に求められるデジタルスキルレベルに応じた段階的な研修を実施する。情報セキュリティ、基礎的なPCスキル、生成AIなどの最新技術など知識・スキルの習得を支援する。

(2) 実践を通じたスキルアップ

OJTなどの実践的な経験を通じてスキルを向上させる機会を提供します。

(3) 学びの機会提供と情報共有

eラーニングや外部研修への参加支援、オンライン申請や生成AIなどデジタル技術に関する情報共有の開催などを通じて、職員が学習できる環境を提供します。

(4) D Xリーダー人材の確保と育成

必要に応じて、自治大学等への研修参加、外部の専門人材の招へいによる専門育成プログラムの実施も検討し、D Xを加速させる核となる人材を確保・育成します。

これらの取組を通じて、全庁的なD Xマインドの醸成と、個々の職員のデジタルスキルの向上を図り、本市のD Xを推進します。

3 取組状況を確認するための指標等

「第4_3 主要な取組」の状況を確認するため、次の指標を設定し、「DX推進本部」において振り返り等を行います。また、必要に応じて、指標は適宜見直しを行うほか、本方針の見直しについても検討します。

(%、件、人)

No.	項目	R 6	R 12
1	オンライン申請できる手続き数の割合 (行政手続き) (手続き数/総手続き数)	21.7 138/637	40
2	オンライン申請できる手続き件数の割合 (行政手続き) (件数/総申請数)	89.6 293,993/328,273	95
3	オンライン申請の利用数 (行政手続き) (総数)	222,283	240,000
4	オンライン申請できる手続き数 (行政手続き以外) (手続き数)	428	680
5	オンライン申請利用者の満足度 (アンケート)	75	85
6	コンビニ交付機の交付の割合 (交付数/総申請数)	45.8 40,967/89,504	51
7	庁舎窓口来訪者数 (市民課窓口件数)	46,153	44,000
8	おくやみ窓口のWEB予約の割合 (WEB予約/総予約)	15.8 86/542	21
9	おくやみ窓口利用者の満足度 (アンケート)	83	88
10	セミセルフレジ・キャッシュレスの割合 (キャッシュレス数/総数)	20.7 7,739/37,389	26
11	公式LINE友だち数 (総数)	6,116	12,000
12	公式LINEの満足度 (アンケート)	65	75
13	公共施設予約システム・オンライン決済の割合 (オンライン決済/総決済数)	20.1 3,530/17,588	26
14	公共施設予約システム利用者の満足度 (アンケート)	80	85

※No.12、No.14は、令和7年度(R7)に把握した数値

(用語集)

※今回の資料に無い用語もあわせて掲載しています

1	D X	デジタル・トランスフォーメーション ICTの浸透が人々の生活をあらゆる面で良い方向に変化させること。
2	I C T	インフォメーション・アンド・コミュニケーション・テクノロジー（情報通信技術） 通信技術を活用したコミュニケーションを指し、情報処理だけではなく、インターネットのような通信技術を利用した産業やサービスなどの総称。
3	L G W A N	ローカル・ガバメント・ワイド・エリア・ネットワーク（総合行政ネットワーク） 地方公共団体の組織内ネットワーク（庁内LAN）を相互に接続し、地方公共団体のコミュニケーションの円滑化・情報共有による情報の高度利用を図ることを目的とした高度なセキュリティを維持した行政専用の閉域ネットワーク。
4	おうみ自治体クラウド協議会	平成27年10月、国に先駆けた「基幹システムの標準化・共通化」などのため、法定協議会を設置。現在8市での共同利用を実施中（草津、守山、栗東、野洲、湖南、近江八幡、米原、甲賀）。その他、グループウェア、文書管理システムなども共同利用中。
5	C I O	チーフ・インフォメーション・オフィサー（最高情報総括責任者）自治体DX推進計画（総務省）において、自治体の組織体制整備が求められており、本市では、CIOは、庁内マネジメントの中核であり、庁内全般を把握するとともに部局間の調整に力を発揮することができるよう、副市長としている。なお、副CIOに総合政策部長を充てる。
6	C I O 補佐官	本市では、CIOを補佐するため、自治体ICT事情に詳しいマネジメント等専門的知見を有する外部人材を活用（委託）。
7	デジタルデバイド	インターネットやパソコンといった情報通信技術について、使える人と使えない人の間に生まれる「差」のこと。「情報格差」
8	マイナポータル	2017年に開設された政府が運営するウェブサイト。マイナンバーカードを持った全国民が無料で利用できるオンラインサービスで、政府からのお知らせ、行政機関等保有の自身の個人情報の検索、行政手続きなどできる。ウェブブラウザに加え、スマホアプリがある。
9	ぴったりサービス	マイナポータルのサービス検索・電子申請機能を利用し、オンラインで行政手続きが行えるサービス。
10	ウェブブラウザ	インターネットを介してホームページ（Webサイト）をパソコンやスマートフォンで閲覧するためのソフトウェア。Google Chrome、Safari、Microsoft Edge、Mozilla Firefox、など
11	R P A	ロボティック・プロセス・オートメーション。ロボットによる定型作業の効率化。
12	O C R	オプティカル・キャラクター・レコグニション。紙面等の文字を、スキャナ等で読取り、コンピューターで扱えるデジタルテキストデータに変換する技術。
13	G I S	ジオグラフィック・インフォメーション・システム。地理空間情報に関するさまざまなデータを加工・管理し、地図作成などを行うシステム。
14	自治体システムの標準化・共通化	自治体の基幹系情報システムは、これまで各団体が独自に発展させてきた結果、新型コロナ対応において十分にデータ活用できなかった。また、システム発注・維持管理や制度改正による改修対応など各団体が個別に対応せざるを得ず、負担が大きくなっていったことから、国・地方を通じたデジタル化を進める観点から、国が示す標準仕様に基づき、各自治体のシステム機能を標準化・共通化する。＝標準仕様システム
15	ガバメントクラウド	標準仕様システムの移行先である政府が調達・整備・運用管理するサービス利用環境（データセンター）のこと
16	ベンダー	製造元、販売供給元。
17	サイバーテロ	インターネットやネットワークシステムを用いて行われるテロ行為。データなど情報システムを破壊したり、情報を改ざん・盗聴したりすることで、企業・政府機関・個人に大きな損害を与える。
18	Wi-Fi	パソコン、スマホ、タブレットなどのネットワーク接続対応機器を、無線（ワイヤレス）でLAN（Local Area Network）に接続する技術。
19	LoGo フォーム	令和6年2月時点、全国655自治体で導入されているオンライン申請システム。専門的なIT知識が無くても作成できるツールであるとともに、他自治体が作成した類似フォームを参照して使うことができるため、利用者・作成者ともに使いやすいシステムとなっている。
20	公式LINE	日本国内で月間9,600万人（令和5年12月末時点）が利用するコミュニケーションアプリ「LINE」上に、企業・自治体などがアカウントを作成し、友だち追加したユーザーに対して情報発信等するサービス。
21	リテラシー	ある分野に対する理解・知識、対応するための能力。（例）ITリテラシー、情報リテラシー
22	自治体フロントヤード改革	住民と自治体の接点である「フロントヤード」業務を改善（オンライン申請、書かない窓口、など）し、利便性を向上させる取組。加えて、バックヤード業務（業務プロセス見直し、データ活用など）も含めて全体最適を図ることを目指す。
23	e L - Q R	エルキューアール／地方税統一QRコード。令和5年4月から地方公共団体の納付書に統一規格として印字する二次元コードのこと。
24	生成AI	利用者のプロンプト（指示、命令）に応じて、インターネットなど学習した情報から、テキスト、画像などを作成できる人工知能（AI）のこと。ChatGPT、Gemini、Claude、など

守山市版DX推進方針(第1期)に基づく取組状況 守山市版DX推進方針(第1期)

(資料一)

【基本理念】

「誰一人残さない、人に優しいデジタル化」

計画期間：令和4年4月～令和8年3月

新庁舎供用開始令和5年8月

すべての人がデジタル化による利便性を享受できるよう取り組みを推進します。
新庁舎では「待たない」「書かない」「行かない」をキーワードに“人とICT”を融合した「窓口のスマート化」を進めます。

取組事項	取組方針	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度
情報格差(デジタルデバイド)対策	携帯シヨップ等と連携した市民向けスマホ講座など、デジタル活用支援を行い、情報格差(デジタルデバイド)の解消に努める。		携帯シヨップ等と連携した市民向けスマホ講座等の実施			
庁舎窓口のスマート化・業務プロセスの再構築の徹底	窓口のスマート化に取り組みとともに、各部署でのICT活用を前提とした業務プロセスの再構築(書面・押印・対面の更なる見直し)を行う。		新庁舎での窓口のスマート化、ペーパーレス化、行政手続の簡併し、経路各等の検討			
マイナンバーカードの普及促進	社会全体のデジタル化を進める上で、オンライン上での本人確認が重要なため、マイナンバーカードの普及促進をする。		ほぼ全ての市民にマイナンバーカード普及			
行政手続のオンライン化	これまでの窓口対面での申請・届出等について、「待たない」「書かない」「行かない」で出来るようオンライン化を進める。		国指定分縣のオンライン化(ひつたりサービス導入)		その他のオンライン化検討・導入(ひつたりサービスの対象拡大等)	

市民のDX

まちのあらゆる産業において、デジタル技術を最大限活用し、社会課題解決や新たな価値創出に取り組めます。

取組事項	取組方針	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度
オープンデータ※の推進 ※さまざまな公共データを市民等に公開・有効活用するもの	滋賀県が運用するオープンデータを活用し、本市が保有する様々な公共データの有効活用を促進する。		公開データの整理・公開および充実化			
デジタル田園都市国家構想を踏まえた地域社会のデジタル化	あらゆる分野における課題解決や価値創出のために、デジタル活用に取り組む。		各分野でデジタル技術活用の検討・導入			

まちのDX

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きます。

取組事項	取組方針	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度
行政各分野のデジタル化	地域課題の解決や活性化のために、各行政分野において積極的なデジタルの活用に取り組む。		各分野でデジタル技術活用の検討・導入			
AI・RPA※の利用推進 ※ Robotic Process Automation ロボットによる定型作業の効率化	窓口のスマート化、職員負担の軽減、事務処理ミスの防止など、さらなる業務効率化のため活用を図る。		業務プロセスの見直しをする中で、AI・RPAの導入検討			
自治体情報システム の標準化・共通化	国が示す情報システムの標準化・共通化(17業務)の方針に従い、順次システムの移行を行う。		国の仕様作成・開示	仕様・移行手順検討		移行開始・運用
テレワーク※の推進 ※ ICTを活用した場所等に とらわれない柔軟な働き方	非常時の業務継続やワークライフバランスの観点も踏まえ、R2導入のテレワーク環境を継続する。		テレワーク環境の充実および推進			
セキュリティ対策の徹底	従来に引き継ぎ、国ガイドラインに準拠した対策を行う。 また、窓口のスマート化に対応したセキュリティ規定の見直しを行う。		国のガイドラインや新庁舎整備等も踏まえ、セキュリティ規定の見直し			

行政のDX

R5.8月 新庁舎暫定供用

DXの取組状況 ①市民のDX

	R4	R5	R6	R7	R8	R9
国	自治体DX推進計画 R2.12月～R7末					
自治体DX推進計画など	守山市DX推進方針 R4～R7末 守山市DX推進体制 CIO補佐官 DX推進サポート					
(1) 庁舎窓口のスマート化・業務プロセスの再構築の徹底	①窓口コンシェルジュ 先行実施	②住民異動受付窓口支援システム ③番号発券機(2台)・表示ディスプレイ ④窓口キャッシュレス決済(セミセルフレジ) ⑤庁舎証明書交付対応マルチコピー機 ⑥おくやみ窓口 ⑦新庁舎フリーWi-Fi ⑧情報発信・啓発用ディスプレイ				窓口利用者の満足度(5段階) R6 3.6ポイント キャッシュレス割合 R6 7,739/37,389件(20.7%) コンビニ交付件数・割合 R6 40,967件 約46% (R3 15,457件)約16% おくやみ窓口利用者の満足度・手続き時間の短縮(100%評価) R6 83%満足
(2) ホームページのリニューアル			R5.9～ リニューアルオープン			
(3) 行政手続きのオンライン化		①マイナポータル・びったりサービス	②オンライン申請システム ③公式LINE			オンライン化 R6 9割(件数ベース) 293,993/328,273件 138/637手続き
		R3.10月～ ④公共施設予約システム	④オンライン決済			R6 オンライン決済開始(10～3月) オンライン/予約総数 3,530/17,588件(20.1%)
(4) 情報格差(デジタルデバイド)対策	①スマホ体験講座	②市民センターネット環境整備	③デジタルよろず相談所			オンラインの「お困りごと」などを丁寧にサポート R6 970件(月80件程度)

DXの取組状況 ②行政のDX

	R4	R5	R6	R7	R8	R9
R2.10月～	①庁内ビジネスチャット(LoGoチャット)					
	②AI・RPAの利用促進					予防接種、保育所入所、各種税、などで稼働中
(1) 行政各分野のデジタル化		③文書管理・電子決裁システム				電子決裁率100%
			④庁舎内線スマートフォン			
			⑤ペーパーレス会議システム			
			⑥AI消費エネルギー最適化システム			
			⑦保育所入所選考AIシステム			議会など、各種会議で稼働中
			⑧介護認定・訪問調査モバイル			
			⑨公開型GIS			インターネットで閲覧「行かない」窓口
			⑩建築確認窓口閲覧システム			
			⑪電子契約(電子署名)システム			AI要約機能により業務効率化
			⑫議事録作成支援システム			
(2) 自治体情報システムの標準化・共通化						
※R7未までに、国指定20業務(基幹系)を標準仕様システムへ移行(ガバメントクラウド/Govクラウド)						
(3) テレワークの推進						
(4) セキュリティ対策の徹底						