

# 広島市 デジタル・トランスフォーメーション(DX) 推進計画 (令和4年度～令和7年度) (令和4年度改定版)





## 「匠の精神」による持続可能なまちづくりを



人口減少・少子高齢化、成熟社会化がいわれている中で、本市が展開する行政サービスへの需要は、今後、確実に増えていくとともに多様化していくと考えられ、これらに的確に対応していく必要があります。

昨今、デジタル技術の進歩は目覚ましく、行政・民間の多くの組織において、デジタル技術を活用し、人々の生活や世の中の仕組みをより良い方向に変革する、デジタル・トランスフォーメーション（DX）の推進に力を入れています。

デジタル技術は、刻々と変化する情報を迅速かつ的確に処理できる点で優れており、その技術をうまく使いこなして情報を広く集め、組織で共有し、分析の上、横断的に活用することで、行政課題に対して今まで以上に効果的・効率的な対応ができるようになるとともに、行政体制をこれまでの受動的な対応から能動的な対応に変革できる可能性を持っていると捉えています。

これまでの行政は、困りごとがある市民の皆様が市役所に出向き、行政が対応するという待ちの姿勢でしたが、これからの行政は、様々な情報を収集・分析し、課題がありそうなところをあらかじめ把握した上で、地域に出向き、積極的に解決策を提示するなど、能動的な対応が必要になります。DXの推進は、正に、こうした課題認識に応えるための重要な方策になるものと考えています。

また、行政内部でのDXの推進にとどまらず、IoT、センサー等から収集した人の流れなどのデータや、産学官が保有するデータを多様な主体が活用できる環境を構築し、データを活用した新たなまちづくりを進めるなど、地域社会においてもDXを推進することで、本市の魅力が向上するとともに、市民の生活が豊かなものになると認識しています。

このような考え方の下、様々な分野で情報をうまく使いこなし、新たな価値を創造していくという「匠の精神」をもって、各施策を着実に推進し、「誰一人取り残さない、人に優しいデジタル化」と広島が将来にわたって魅力あふれるまちであり続ける「持続可能なまち」の実現を目指してまいります。

最後に、本計画の策定に当たり、広島市情報政策アドバイザー・ボード委員の皆様を始め、市民意見募集等の取組を通じ、多くの方々から貴重な御意見や御提案を頂きました。心から感謝するとともに、今後も御支援・御協力を賜るようお願い申し上げます。

令和4年（2022年）3月

広島市長 松井一實

# 目次

---

---

第 1 章 計画の趣旨 .....	1
(1) 背景と趣旨 .....	1
(2) 計画の位置付け .....	3
(3) 計画対象期間 .....	3
第 2 章 基本理念 .....	4
(1) 基本理念 .....	4
(2) 施策体系 .....	5
(3) 取組方針 .....	6
ア 行政のデジタル化(デジタル市役所)の推進 .....	6
イ 地域のデジタル化(デジタルシティ)の推進 .....	7
第 3 章 具体的な取組 .....	8
(1) 行政のデジタル化(デジタル市役所)の推進 .....	8
ア 質の高い市民サービスの提供 .....	8
(ア) 行政手続のオンライン化 .....	8
(イ) コミュニケーションのオンライン化 .....	10
(ウ) 市民サービスのデジタル化 .....	13
イ 効果的・効率的な行政の運営 .....	16
(ア) 先進技術の導入推進 .....	16
(イ) 情報システム・情報通信基盤の強化 .....	18
(ウ) 業務プロセスのデジタル化 .....	22

---

---

---

---

(2) 地域のデジタル化(デジタルシティ)の推進.....	25
ア 地域におけるデータ利活用の促進 .....	25
(ア) オープンデータの推進 .....	25
(イ) データを活用したまちづくり.....	27
イ デジタル技術等を活用した地域の活性化 .....	30
(ア) 地域課題の解決 .....	30
(イ) デジタルデバイド対策 .....	33
(ウ) 事業者のデジタル化・DX推進支援等.....	35
<b>第 4 章 計画を推進する体制・環境の整備 .....</b>	<b>38</b>
(1) 推進体制 .....	38
(2) 人材の育成・確保.....	38
(3) セキュリティ対策の徹底.....	38

---

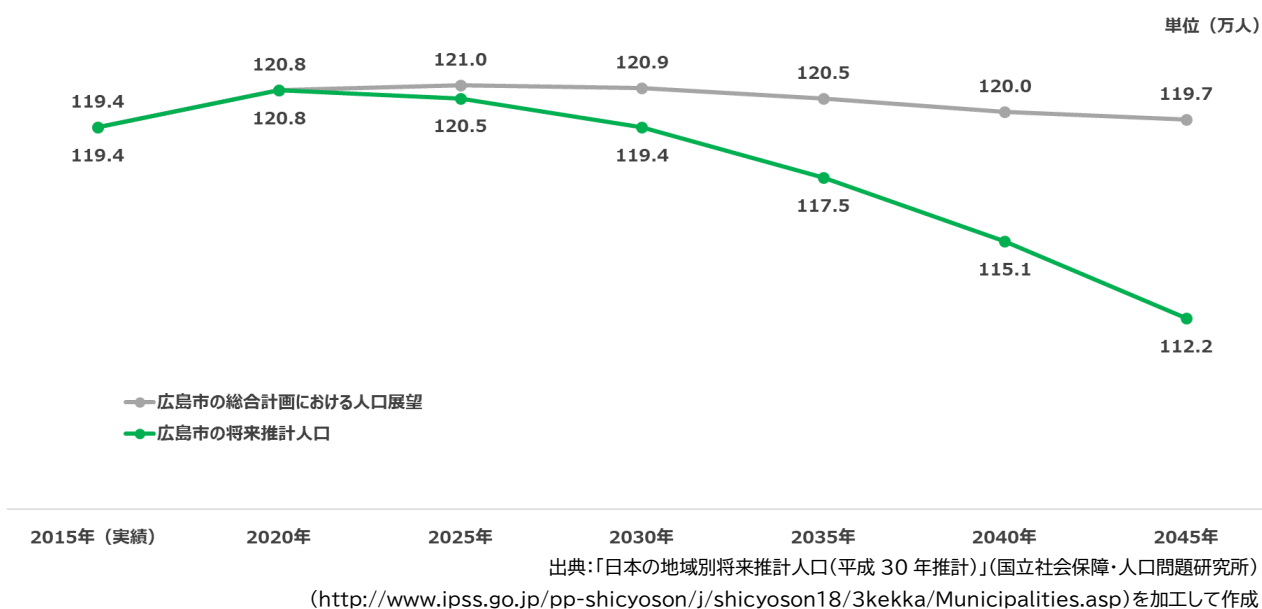
---

## (1) 背景と趣旨

近年、人口減少・少子高齢化や成熟社会化が進み、本市においても、地域コミュニティの活力低下や市民のライフスタイルの多様化への対応など、様々な課題に直面しています。これに伴い、行政サービスへの需要は今後確実に増加するとともに多様化することが見込まれます。

これらの課題に的確に対応するとともに、あらゆる面で市民生活の質の向上を図り、本市の魅力をこれまで以上に高めていくためには、日々進化を続けているデジタル技術を活用し、様々な情報を収集・分析の上、それらを組み合わせて行政サービスを提供していくことが重要です。

図 広島市の人口の将来展望



こうした中、国においては、新型コロナウイルス感染症への対応において明らかとなった課題認識に基づき、デジタル化に合わせて制度や組織の在り方等を変革するデジタル・トランスフォーメーション(DX)を社会全体で強力に推進するため、令和2年(2020年)12月に「デジタル社会の実現に向けた改革の基本方針」※1を閣議決定しました。あわせて、自治体におけるデジタル化施策を効果的に実行し、それに呼応してDXを加速させていくためには、国が主導的な役割を果たしつつ、自治体全体が足並みを揃えて取り組んでいく必要があるとして、自治体が重点的に取り組むべき事項や関係省庁による支援策等を取りまとめた「自治体デジタル・トランスフォーメーション(DX)推進計画」※2を策定しました。

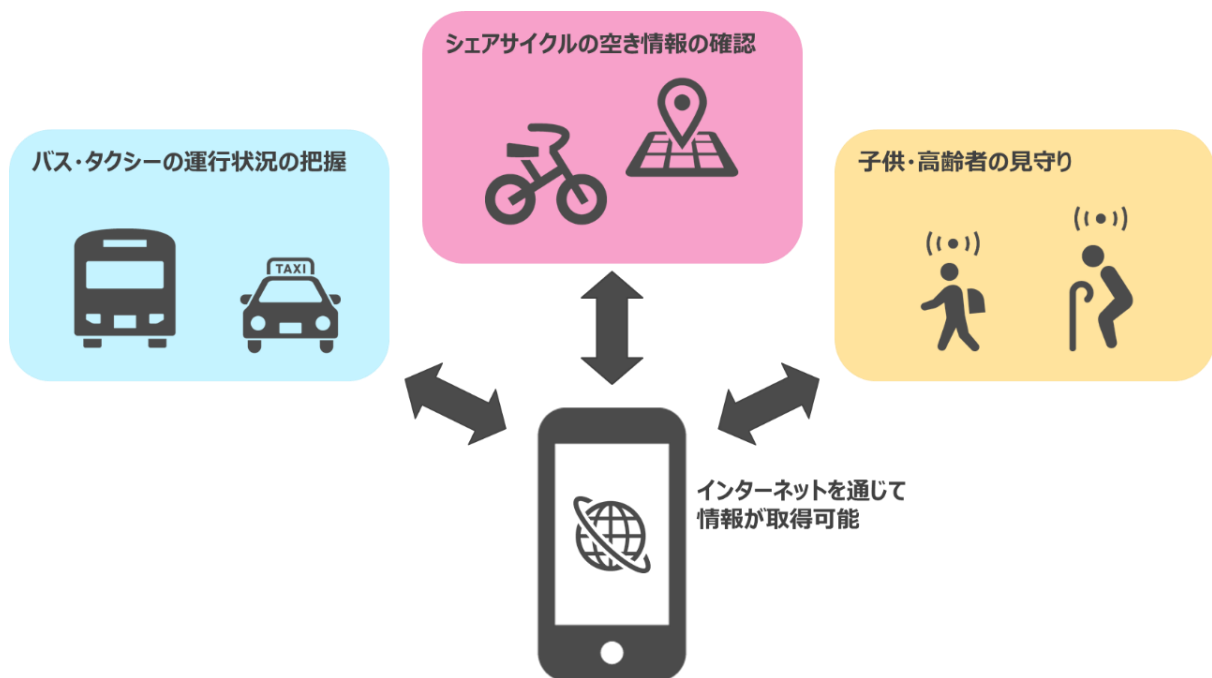
さらに、令和3年(2021年)9月にはデジタル庁を発足させ、デジタル社会の構築に向けた取組を着実に進めていくこととしています。

※1 デジタル社会の実現に向けた改革の基本方針：令和2年(2020年)12月25日 内閣官房情報通信技術(IT)総合戦略室。デジタル社会のビジョンとして「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～誰一人取り残さない、人に優しいデジタル化～」を掲げ、取組事項やデジタル庁設置の考え方などを示している。

※2 自治体デジタル・トランスフォーメーション(DX)推進計画：令和2年(2020年)12月25日 総務省。

また、民間事業者等においては、各種センサー・IoT<sup>※3</sup> 機器を組み合わせたネットワークから収集したビッグデータ<sup>※4</sup> をサービス向上やインフラ整備等に積極的に活用する動きが加速しています。また、産学官連携により官民データを有効活用し、地域課題の解決や経済活性化等に資する取組が各所で進んでいます。

図 センサー・IoT の活用例



これまで本市は、庁内LAN<sup>※5</sup> の構築や各種業務システムの導入、電子申請サービスの実施、市内全域への光ファイバ網の整備促進等、行政内部や地域におけるデジタル化に取り組んできました。また、最近では、定例的な業務を自動化するRPA<sup>※6</sup> やAI<sup>※7</sup> による「市民等からの問合せ対応システム」の導入等、時代に即した取組を進めています。

今後は、これまでの各部署における取組を踏まえながら、デジタル化による効果が本市行政の全域に及ぶような取組を推進する必要があります。

本計画は、こうした認識の下、デジタル化施策に関する全庁統一した基本的な考え方や取組の方向性を示すものとして策定します。

※3 IoT : Internet of Things の略。モノのインターネットと訳され、家電や車などのモノがインターネットにつながることを。

※4 ビッグデータ : 従来のシステムでは扱うことが難しい巨大なデータ群。

※5 庁内 LAN : 広島市役所の情報ネットワーク。

※6 RPA : Robotic Process Automation の略。人が行っていた定型的な作業をソフトウェアのロボットにより自動化するもの。

※7 AI : Artificial Intelligence の略。人工知能と訳され、データから学習、分析、推論する機能を有するプログラム。

## (2) 計画の位置付け

---

「国際平和文化都市」を理想の都市像とする広島市においては、「世界に輝く平和のまち」、「国際的に開かれた活力あるまち」、「文化が息づき豊かな人間性を育むまち」の三つを柱に掲げ、基本構想を策定しています。また、この構想を実現するための第6次広島市基本計画では、核兵器を始め平和を脅かす諸問題への対応、少子化・高齢化、人口減少、地域コミュニティの活力低下などの七つの課題認識<sup>※8</sup>に基づき、対応策の基本方針を掲げるとともに、計画の推進に当たっては、先端的なデジタル技術の活用など、社会経済環境の変化に対応するための様々な取組を巧みに取り込むことにしています。

本計画は、これらの上位計画をさらに具体化し、DXを通じて本市の市政運営のコンセプトである「持続可能なまちづくり」を進めるための部門計画として、また、官民データ活用推進基本法<sup>※9</sup>第9条第3項に規定する市町村官民データ活用推進計画として位置付けます。

## (3) 計画対象期間

---

令和4年度(2022年度)から令和7年度(2025年度)までを本計画の対象期間とします。

※8 第6次広島市基本計画における課題認識：①核兵器を始め平和を脅かす諸問題への対応、②少子化・高齢化、人口減少への対応、③地域コミュニティの活力低下への対応、④個人の価値観・ライフスタイルの多様化、人生100年時代を見据えたライフステージの変化への対応、⑤未来を担う子どもを取り巻く環境の変化への対応、⑥外国人訪問者や外国人市民の増加などへの対応、⑦自然災害や地球温暖化など人類の存続基盤に影響を及ぼす課題への対応。

※9 官民データ活用推進基本法：平成28年法律第103号。平成28年(2016年)12月14日公布。インターネットや高度情報通信ネットワークで流通する大量の情報の活用により、我が国が直面する課題の解決に資するための環境整備が重要であるとして、基本理念や施策の基本となる事項等を定めている。



## (1) 基本理念

持続可能なまちづくりを進めていくためには、デジタル技術を用いて得られた情報を分析、共有し、組み合わせて活用することにより、行政を始めとする様々な分野において新たな価値を創造していくことが重要です。

そのためには、職員はもとより、市民、企業、地域団体など多様な主体が、情報を上手に使いこなす職人「匠」となり、広島市全体でデジタル・トランスフォーメーションを推進していく必要があります。

こうした考え方に基づき、本計画の基本理念を「様々な分野で情報をうまく使いこなし、新たな価値を創造していく『匠(TAKUMI)のまち』の実現」とします。

図 『匠(TAKUMI)のまち』のイメージ



## (2) 施策体系

本計画の施策は、この基本理念の下、これから述べる取組方針や施策を以下のとおり体系づけます。

図 広島市デジタル・トランスフォーメーション推進計画の施策体系

基本理念	取組方針	施策	ページ番号	
様々な分野で情報を うまく使いこなし、 新たな価値を創造していく <b>「匠 (TAKUMI) のまち」の実現</b>	(1) 行政のデジタル化 (デジタル市役所) の推進	ア 質の高い市民サービスの提供	(ア) 行政手続のオンライン化	… p 8
			(イ) コミュニケーションのオンライン化	… p 10
			(ウ) 市民サービスのデジタル化	… p 13
		イ 効果的・効率的な行政の運営	(ア) 先進技術の導入推進	… p 16
			(イ) 情報システム・情報通信基盤の強化	… p 18
			(ウ) 業務プロセスのデジタル化	… p 22
	(2) 地域のデジタル化 (デジタルシティ) の推進	ア 地域におけるデータ利活用の促進	(ア) オープンデータの推進	… p 25
			(イ) データを活用したまちづくり	… p 27
		イ デジタル技術等を活用した地域の活性化	(ア) 地域課題の解決	… p 30
			(イ) デジタルデバイド対策	… p 33
		(ウ) 事業者のデジタル化・DX推進支援等	… p 35	

### (3) 取組方針

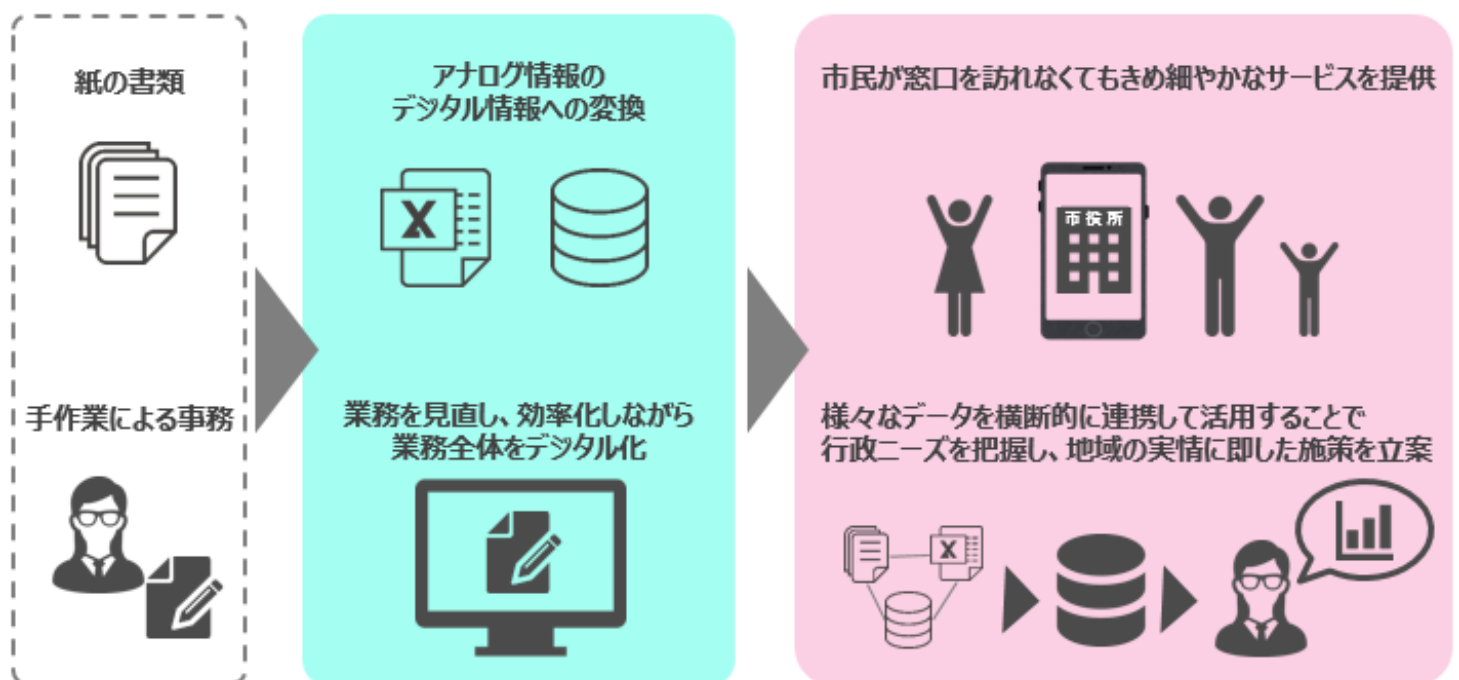
#### ア 行政のデジタル化(デジタル市役所)の推進

これまでの本市の行政サービスは、市民が窓口を訪れることからサービスが始まることを前提とするものであり、いわば受動的なサービス提供でしたが、今後はデジタル技術を活用して市民が窓口を訪れなくてもきめ細かなサービスを提供できるようにすること、すなわち能動的なサービス提供を目指します。そのためにはデジタル技術を活用し、既存の紙などのアナログ情報をデジタル情報に変換するとともに、業務を見直し効率化することにより、既存の業務プロセス全体のデジタル化を図ります。

さらに、庁内のデジタル化されたデータを横断的に連携して使いこなし、積極的に市民の行政ニーズを把握し、地域の実情や特性に即した施策を立案の上、効果的・効率的に実施できる体制へと変革します。

この変革は、本来職員が専念すべき業務に注力できる環境整備にも資するものです。

図 行政のデジタル化(デジタル市役所)のイメージ



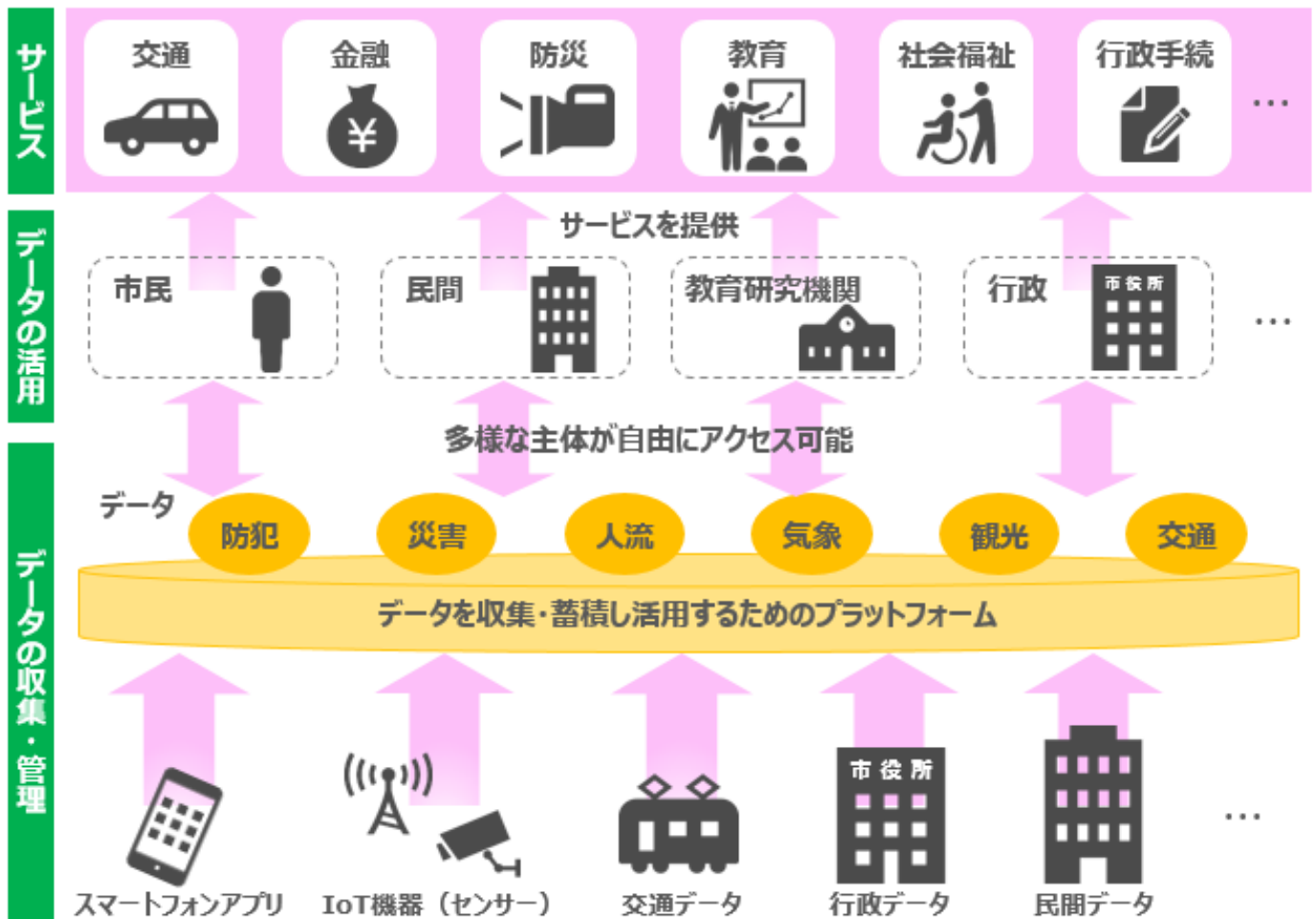
## イ 地域のデジタル化(デジタルシティ)の推進

近年、民間事業者等においてはIoT・センサー等を活用し、ヒトの流れ、モノの流れといったデータを恒常的に収集し、個人の趣向に合わせた情報を提供するというサービスが増加しています。また、公共の分野では、雨量や河川の水位のデータを随時収集して市民に防災に関する情報提供を行うなど、市民サービスに役立てています。

こうしたデータの収集・活用は、これまで個々の目的に応じて個別に行われてきましたが、今後、多様な主体が保有するデータを横断的に活用できる仕組みを構築し、地域全体でデータを利活用できるまちづくりを目指します。

また、デジタル技術は今後、身近な地域の課題の解決や企業の生産性の向上といった地域の活性化に活用していくことが期待されます。そのため、年代、地域に関係なく、誰でも、どこでもデジタル技術に触れ、活用することができる環境整備を図ります。

図 地域のデジタル化(デジタルシティ)のイメージ



## (1) 行政のデジタル化(デジタル市役所)の推進

## ア 質の高い市民サービスの提供

## (ア) 行政手続のオンライン化

## 《現状と課題》

- 行政手続の多くは市役所・区役所等の窓口で対面による受付となっています。
- 本市では、行政手続のオンライン化に資するよう、書面への押印廃止を積極的に進めていますが、オンライン化された手続は一部にとどまります。
- 行政手続に対する手数料の収納方法の多くは現金のみの対応となっており、オンラインで手続を完結させるには、オンライン決済の導入が不可欠です。
- 国においては、マイナンバーカードを利用して、様々な手続をオンラインで行うことが可能な環境の整備を進めており、本市においても、こうした環境を活用しながら、行政手続のオンライン化を一層推進する必要があります。

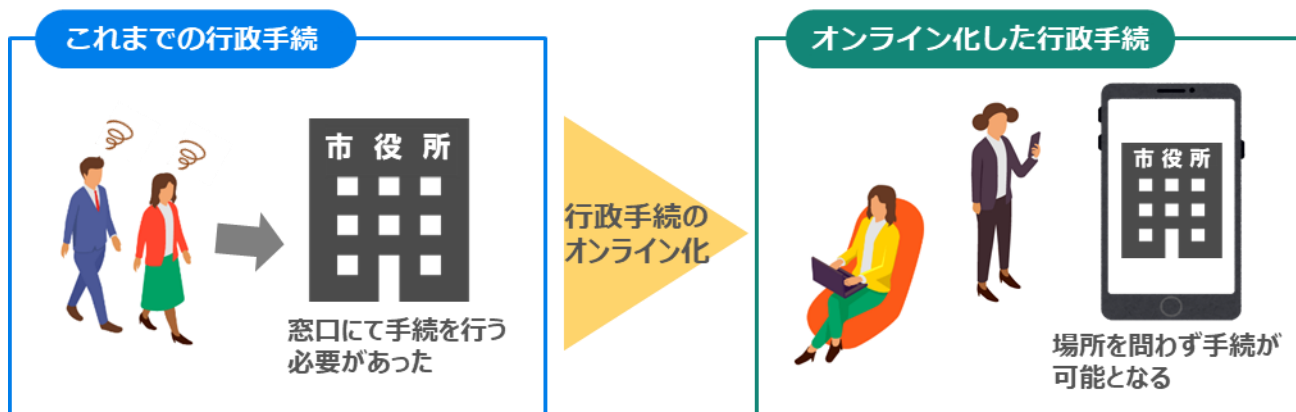
## 《対応》

- 申請件数の多い業務など、市民の皆さんの利便性が向上する行政手続のオンライン化を進めます。
- 各種手数料などのオンライン決済を進めます。

## 《期待される効果》

- 様々な行政手続、決済等のオンライン化を進めることで、市民の皆さんがスマートフォンやパソコンを通じて24時間365日どこからでも手続ができるようになります。

図 行政手続のオンライン化のイメージ



《主な取組》

① マイナンバーカードの普及促進（企画総務局 区政課）

- ✓ 手順のオンライン化に当たり、本人確認のための基盤となるマイナンバーカードについて、出張申請サポートなどを実施することにより、普及促進を図ります。また、職員についても取得率の向上に取り組みます。

令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度
・出張申請サポートの実施等		・普及促進	

② マイナポータルを通じたオンライン手順の推進（企画総務局 情報システム課 など）

- ✓ 国が開設しているマイナポータルから、マイナンバーカードを用いて子育てや介護に関する手続きができるようにすることにより、市民の利便性の向上を図ります。

令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度
・オンライン化の拡充 ・事務改善の検討			

③ その他の行政手順のオンライン化（企画総務局 情報システム課 など）

- ✓ マイナンバーを利用しない行政手順についても、オンラインによる手順、決済を順次導入することにより、市民の利便性の向上を図ります。

《その他の行政手順のオンライン化の取組》

- 住民票の写し等の証明書交付申請のオンライン化
- 旅券の発給申請のオンライン化
- 大型ごみ受付システムの運用
- 市営住宅入居者の収入申告のオンライン手順の導入

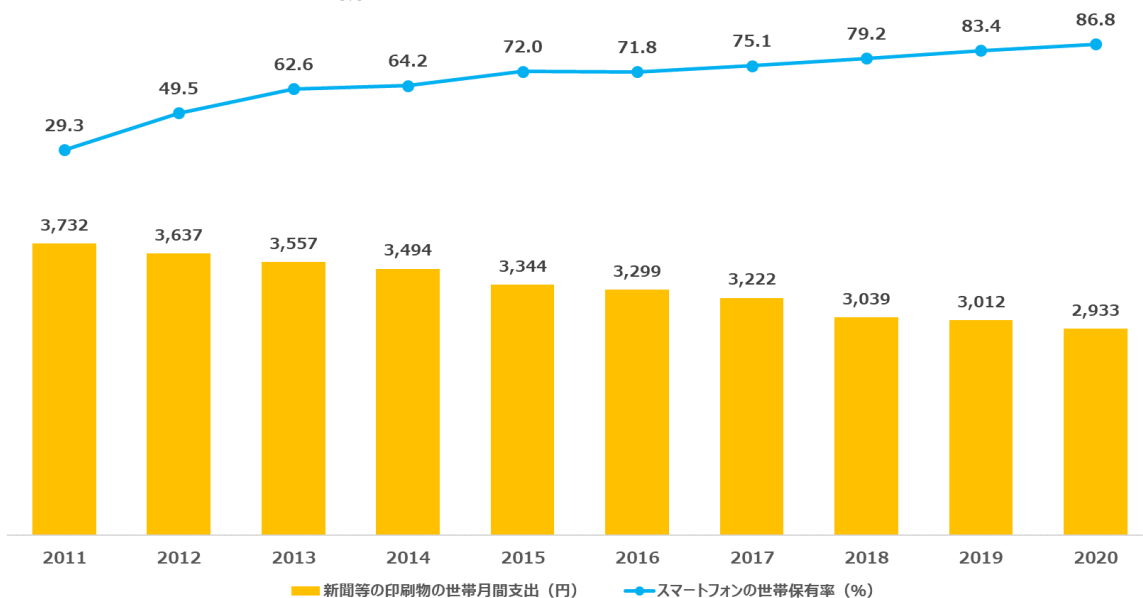
令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度
・順次実施			

## (イ) コミュニケーションのオンライン化

### 《現状と課題》

- スマートフォン等の普及により、情報に対する接点が新聞等の印刷物(アナログ)からソーシャルメディア※10等(デジタル)に移行しています。
- 本市では、これまでも SNS※11などのソーシャルメディア等を活用し、デジタルでの情報発信に取り組んできましたが、今後、より一層情報の充実とサービス向上を図る必要があります。
- 新型コロナウイルス感染症の拡大防止に対応するため、オンラインで市民相談等を実施するための環境などが求められています。

図 世帯ごとの新聞等の印刷物の月間支出とスマートフォン保有率



「家計調査」(総務省)、「通信利用動向調査」(総務省)を加工して作成

### 《対応》

- より多くの市民にわかりやすく情報を伝えるとともに、利用しやすいサービスを提供できるよう、デジタルで情報を受発信するための環境整備を進めます。
- スマートフォンやパソコンを通じて、行政に相談等ができる環境整備を進めます。

### 《期待される効果》

- ソーシャルメディア等を活用した情報発信により、目的の情報・サービスを容易に閲覧・利用できるようになります。
- 相談業務のオンライン化により、市役所・区役所等に来庁することなく、自宅等から相談できるようになります。

※10 ソーシャルメディア：ソーシャルネットワーキングサービス(SNS)、ブログ、動画共有サイトなど、インターネットを利用して利用者が相互にやりとりできる双方向のメディア。

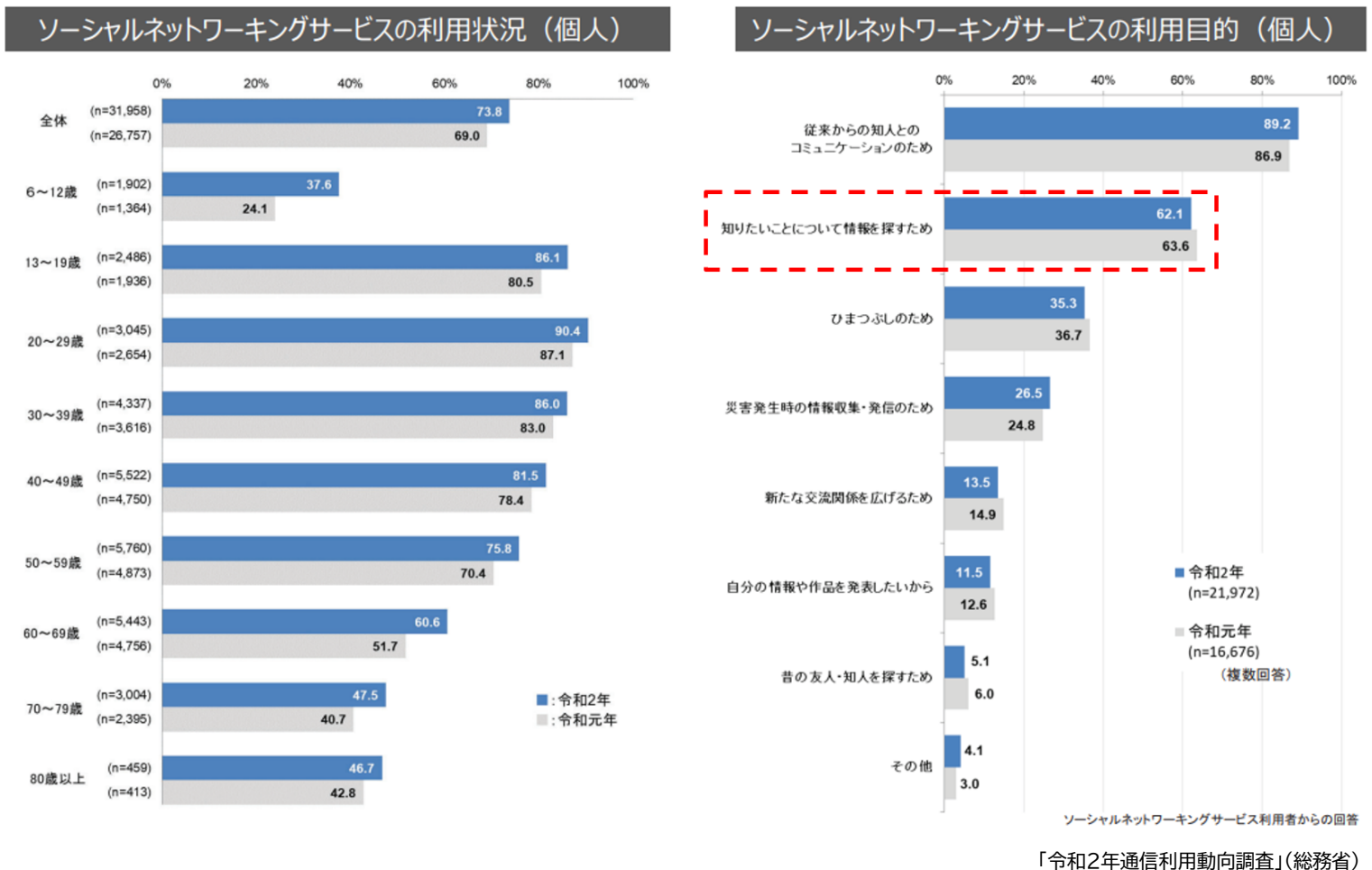
※11 SNS：Social Networking Serviceの略。インターネット上で利用者同士がコミュニケーションを図れるサービス。

《主な取組》

- ① 広島市 SNS 公式アカウントの運用 (企画総務局 広報課、経済観光局 観光政策部 など)  
 ✓ LINE、インスタグラム等の SNS を活用することにより、若い世代を中心とした幅広い世代へタイムリーに情報発信を行います。

	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度
・運用				→

図 年代別の SNS 利用状況と SNS の利用目的





② オンライン相談実施体制の構築（企画総務局 情報政策課 など）

- ✓ オンライン上で対面と同等の相談ができる体制を構築することにより、自宅等の身近な環境から様々な困りごとを行政に相談していただけるよう取り組みます。

令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度
・実証 →	・導入・順次実施 →		→

③ 保護者と学校間の連絡手段のデジタル化（教育委員会 教育企画課）

- ✓ 学校からの緊急連絡や保護者からの欠席等の連絡がインターネットを通じて行えるシステムを導入することにより、保護者と教職員双方の負担を軽減します。

令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度
・環境の構築 ・試験運用・運用 →	・運用 →		→

④ 工事現場とオンライン映像で立会確認が行えるシステム導入の検討（都市整備局 技術管理課）

- ✓ 土木工事等の建設現場において、動画撮影用のカメラと Web 会議システム等を利用して、離れた場所からリアルタイムに現場の状況を確認することにより、受注者と発注者双方の作業効率化を図ります。

令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度
・試行 →	・試行 ・運用拡大に向けた調査・検討 →		→

## (ウ) 市民サービスのデジタル化

### 《現状と課題》

- 区役所等の窓口業務において、転入・転出などの手続きが多い繁忙期には窓口が混雑しています。
- 区役所等の窓口での手続きの際、何度も同じ内容を記載する必要があるほか、手続きごとに窓口が異なるなど、区役所等での滞在時間が長くなる傾向があります。

### 《対応》

- 窓口が混雑する場合であっても、市民にとって無駄な時間を作らないための仕組みを導入します。
- デジタル技術の活用による、手続きに必要な情報の来庁前段階での提供やワンストップ化の推進など、窓口での手続きが円滑に行える仕組みを導入します。
- 各種手数料や公共施設の使用料などのキャッシュレス※12化を進めます。

### 《期待される効果》

- 窓口が混雑している場合、庁舎内で順番を待つ必要がなく、他の用務に時間を使うことができます。
- 手続きに必要な情報の提供、ワンストップ化やキャッシュレス化の推進などにより、手続きに要する時間が短縮されます。

※12 キャッシュレス：クレジットカード、電子マネーなどにより、支払いにキャッシュ(現金)を使用しないこと。

《主な取組》

① 市民等からの問合せ対応システムの運用 (企画総務局 市民相談センター)

- ✓ ホームページの入力フォームに市民等が質問を入力すると、AI が即座に回答を返す「市民等からの問合せ対応システム」を運用することにより、市民サービスの向上と業務の効率化を図ります。

令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度
・運用			

② 手続 Web 案内システムの導入 (健康福祉局 健康福祉企画課 など)

- ✓ 来庁前に、スマートフォン等で各種手続に関する質問に答えていくことで、必要な手続・持参物を案内するサービスを導入することにより、窓口手続の円滑化を図ります。

《手続 Web 案内システムの導入の取組》

- 被災者への支援策の簡単ガイド化
- 区役所における窓口手続ガイドの導入

令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度
・運用 ・導入・順次実施			

③ 区役所における手続ワンストップサービスの推進 (企画総務局 区政課)

- ✓ 出生に関連する手続など、ライフイベントの際に必要な複数の手続を、一つの窓口で案内や受付をするワンストップサービスを推進することにより、手続の簡略化を図ります。

令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度
・運用 ・順次実施			

④ 区役所における窓口呼出し状況Web案内システムの運用 (企画総務局 区政課)

- ✓ 各窓口の待ち人数と呼出状況をインターネットで情報配信することにより、市民がスマートフォン・携帯電話等からほぼリアルタイムに混雑状況を確認できるようにします。

令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度
・運用			

⑤ 窓口におけるキャッシュレス化の推進 (企画総務局 行政経営課 など)

- ✓ 区役所窓口や公共施設におけるキャッシュレス化を推進することにより、市民の利便性の向上を図ります。

令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度
・運用 ・順次実施			

⑥ 戸籍証明書等の広域交付 (企画総務局 区政課)

- ✓ 市民自らや父母等の戸籍について、本籍地以外の市区町村の窓口でも、戸籍全部事項証明書等の請求ができるようにすることにより、市民の利便性の向上を図ります。

令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度
・システム改修	・試行・運用		

## イ 効果的・効率的な行政の運営

### (ア) 先進技術の導入推進

#### 《現状と課題》

- 行政事務の多くは紙をベースとしており、職員が手作業で業務システムなどへ入力しています。
- 行政手続に対する審査手順はルール化されているものの、経験の長い職員へ負荷が偏るなどの課題があります。
- 限られた人的資源を有効に活用するため、こうした状況を先進的な技術により改善し、生産性の向上を図る必要があります。

#### 《対応》

- 業務システムなどへの入力作業を自動化する仕組みを導入します。
- 行政手続に対する審査等へのAIの活用により、職員の経験に頼らない事務処理を推進します。
- 市役所内の様々な部署・業務において、難しいプログラミングをすることなく、デジタルデータを管理・処理できる仕組みを導入します。

#### 《期待される効果》

- 職員が定型業務・単純作業から解放され、市民への対応や施策立案など、本来職員が専念すべき業務に注力できるようになり、市民サービスの向上や新たな市民サービスの開発につながります。

#### 《主な取組》

##### ① RPAの導入推進（企画総務局 行政経営課 など）

- ✓ 職員が手作業で行っていた業務システムなどへの入力を RPA に置き換えることにより、業務の効率化を図ります。

令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度
・運用 ・順次実施			

② AIの導入推進（企画総務局 情報政策課 など）

- ✓ 職員が行っていた業務の一部を AI に置き換えることにより、業務の効率化を図ります。

《AI の導入推進の取組》

- 議事録作成支援システムの導入
- 窓口での外国人対応支援システムの運用
- 保育園等の入所選考システムの導入
- ドライブレコーダー画像を活用した舗装損傷状況等の把握

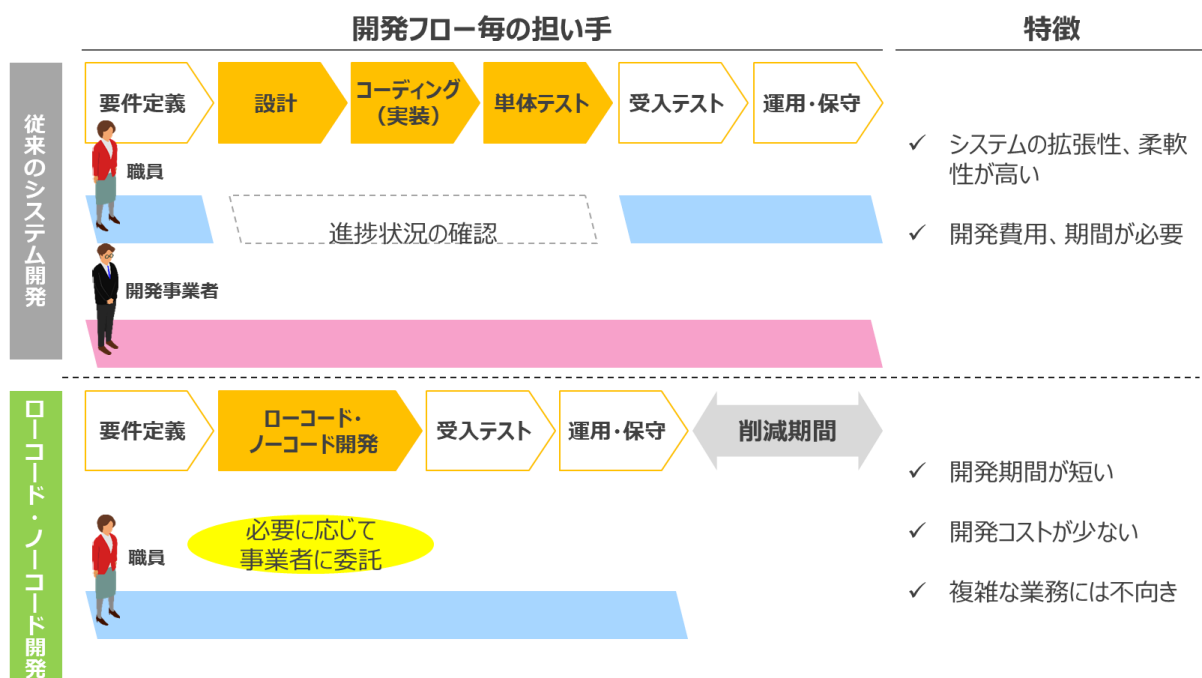
令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度
・順次実施			

③ ローコード・ノーコード<sup>※13</sup> ツールの導入（企画総務局 情報政策課 など）

- ✓ ローコード・ノーコードツールを導入し、職員が迅速に簡易な業務システムなどの開発を行えるようにすることにより、業務の効率化を図ります。

令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度
・実証	・導入・順次実施 ・運用		

図 従来のシステム開発とローコード・ノーコード開発の違い



※13 ローコード・ノーコード：プログラム言語によるコーディングをほとんど使わない又は全く使わないアプリケーション開発の手法のこと。

## (イ) 情報システム・情報通信基盤の強化

### 《現状と課題》

- 令和3年9月に「地方公共団体情報システムの標準化に関する法律」が施行されるなど、住民基本台帳、市税、児童手当、国民健康保険を始め、住民の利便性の向上及び行政運営の効率化に寄与する20業務に関する事務である標準化対象事務※14について、国が定めた仕様に基づく情報システム(以下「標準準拠システム」といいます。)を導入することが義務付けられました。
- 本市では、様々な業務に情報システムを導入し、市民サービスの向上や業務効率化を進めています。これらの情報システムのうち、住民記録、市税、福祉などの基幹系システムについては、令和4年度から順次更新時期を迎えることとなり、標準準拠システムへの移行を適切に行いながら、より一層の市民サービス向上等に取り組む必要があります。
- また、新型コロナウイルス感染症の拡大等により、テレワーク等、柔軟な働き方を実現するためのより一層の環境整備が求められています。

### 《対応》

- 標準準拠システムが提供されるシステム※15について、順次更新します。
- 標準準拠システムが提供されないシステムについても、質の高いサービスの提供や業務の効率化に資するよう、順次更新・機能強化に取り組めます。
- 職員が自宅や出張先、勤務場所以外の区役所等、様々な場所で安全に庁内の情報にアクセスするための仕組みを導入します。

### 《期待される効果》

- 標準準拠システムへの移行により、システム開発等に係る負担が軽減され、これによって生じた人材・財源を市民サービスの向上や新たな市民サービスの開発に充てることができます。
- 様々な場所で庁内情報にアクセスできる仕組みを導入することにより、庁外からでもデジタルで事務処理を完結できるなど、業務の効率化が進むとともに、職員のワーク・ライフ・バランスの実現につながります。

※14 標準化対象事務：情報システムによる処理の内容が各地方公共団体において共通し、かつ、統一的な基準に適合する情報システムを利用して処理することが住民の利便性向上及び地方公共団体の行政運営の効率化に寄与するとして政令で定める事務のこと。

①児童手当、②子ども・子育て支援、③住民基本台帳、④戸籍の附票、⑤印鑑登録、⑥選挙人名簿管理、⑦個人住民税、⑧法人住民税、⑨固定資産税、⑩軽自動車税、⑪戸籍、⑫就学、⑬健康管理、⑭児童扶養手当、⑮生活保護、⑯障害者福祉、⑰介護保険、⑱国民健康保険、⑲後期高齢者医療、⑳国民年金

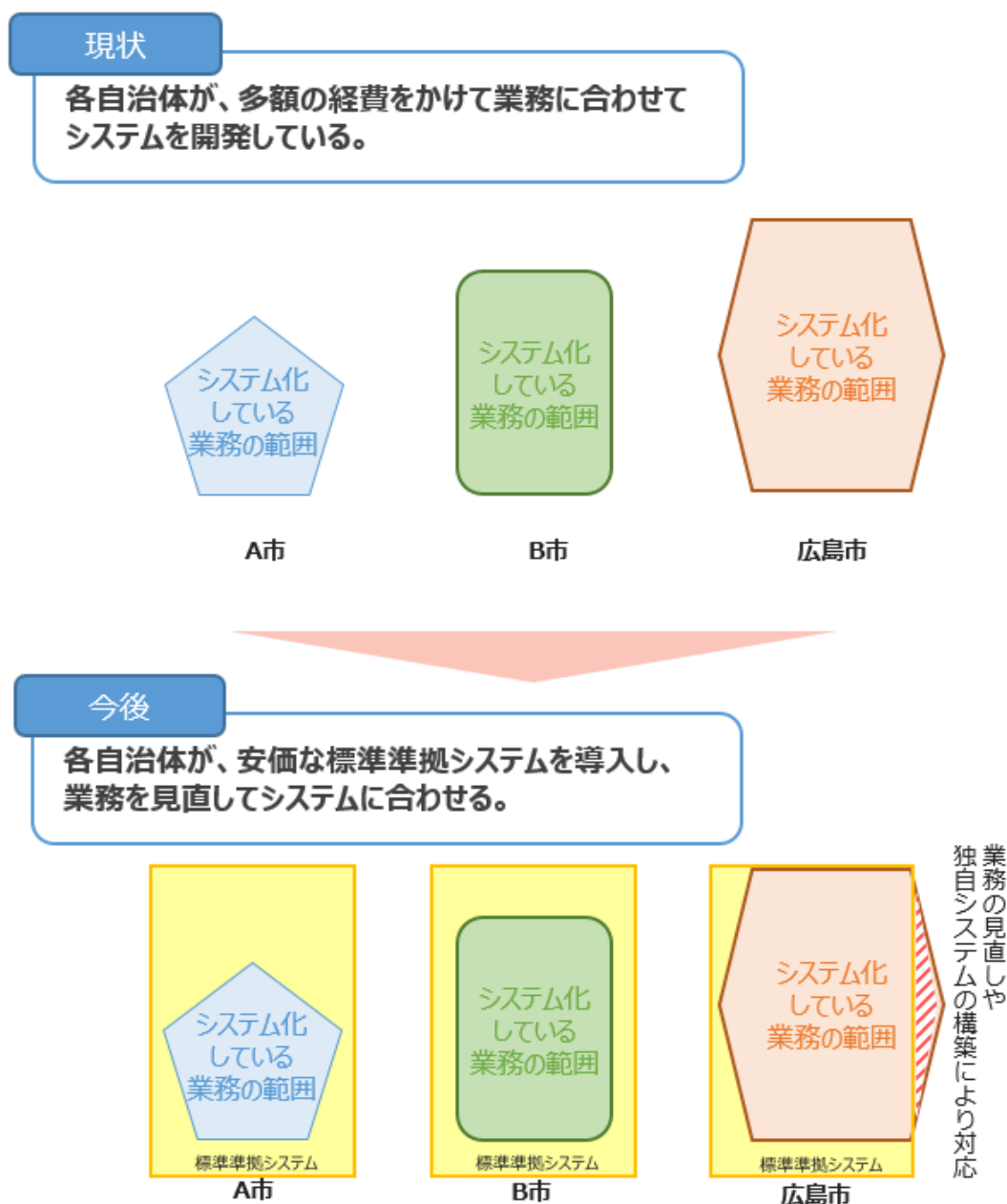
※15 標準準拠システムが提供されるシステム：①住民記録システム、②市税システム、③福祉情報システム、④国保・年金・後期高齢者医療システム、⑤介護保険システム、⑥戸籍事務処理システム、⑦教育事務処理システム、⑧選挙等システム

《主な取組》

- ① 基幹系システム等の更新と標準準拠システムへの対応（企画総務局 情報システム課 など）
- ✓ 住民記録、市税、福祉などの基幹系システム等について、国による情報システムの標準化・共通化を踏まえた上で、滞りなく次期システムへ更新することにより、市民サービスの向上と業務の効率化を図ります。

令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度
・基本設計	・基本設計 ・システム構築	・システム構築 ・運用	

図 標準準拠システムへの対応イメージ



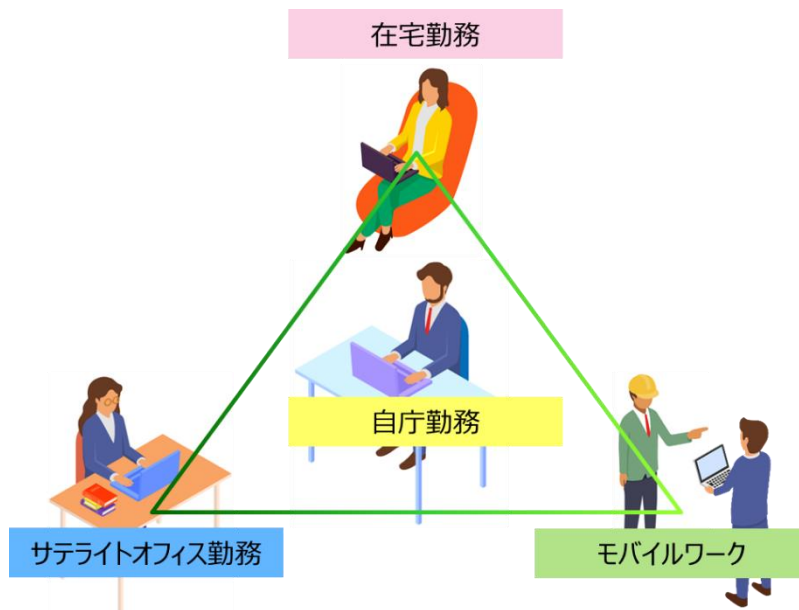


② 庁内 LAN におけるテレワーク機能の強化検討（企画総務局 情報システム課、人事課 など）

- ✓ 在宅勤務及びサテライトオフィスに加え、外出先や移動中にモバイル端末等を活用して業務が遂行できる機能について検討することにより、業務の効率化及び職員のワーク・ライフ・バランスの推進につなげます。

令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度
・運用 ・調査研究			

図 テレワーク環境の強化



③ 庁内 LAN の無線環境整備（企画総務局 情報システム課）

- ✓ 本庁舎及び区役所・地域福祉センター等の大規模施設を中心に、順次無線 LAN に対応した執務エリアを拡大することにより、業務の効率化及び生産性を高める執務環境の整備を図ります。

令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度
・順次実施			

④ 教育委員会情報ネットワークシステム再構築（教育委員会 教育企画課）

- ✓ 小・中・高等学校等での 1人 1 台のタブレット端末の利用に対応したインターネット利用環境を整備するとともに、抜本的なペーパーレス化など校務の一層のデジタル化を促進することにより、学校における働き方改革を推進します。

令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度
・構築 ・運用 →	・運用 →		→

## (ウ) 業務プロセスのデジタル化

### 《現状と課題》

- 行政事務の多くは紙をベースとしており、保管スペースの確保や、持ち出しの際にかさばるなどの問題があります。また、資料の検索性の悪さなど集積した情報を活用する上での妨げにもなっています。
- 執務室外での執務では紙で記録をとり、執務室に持ち帰って、手作業でデジタルに変換し、記録を作成し直すなど、非効率な状況となっています。
- こうした状況を改善し、業務効率を向上させるとともに、集積した情報を分析し今後の施策に生かす必要があります。

### 《対応》

- 紙で管理している情報・台帳などのデジタル化を推進するとともに、質の高いサービスの提供や業務の効率化に資する情報について、庁内での共有を進めます。
- 資料のペーパーレス化に積極的に取り組むとともに、タブレット端末や小型モバイル PC を導入するなど、執務室以外でも資料にアクセスできるような環境を構築します。
- 施策の立案に当たり、様々なデータの活用を推進します。

### 《期待される効果》

- 市民等に必要な情報を迅速に提供できるようになります。
- 職員の業務効率が向上し、市民対応や施策立案など、本来職員が専念すべき業務に注力できるようになり、市民サービスの向上や新たな市民サービスの開発につながります。
- 様々なデータの分析、活用により、きめ細やかな行政サービスの展開につながります。

《主な取組》

① 情報、台帳などのデジタル化（企画総務局 行政経営課、情報政策課 など）

- ✓ 紙媒体で管理している資料のデジタル化を進めることにより、業務の効率化及び執務環境の改善を図ります。

令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度
・順次実施			→

② 庁内事務、手続のデジタル化（企画総務局 行政経営課、情報政策課 など）

- ✓ 庁内での事務手続や、職員向けの手続等においても、デジタル化を進めることにより、業務の効率化を図ります。

《庁内事務、手続のデジタル化の取組》

- 衛生研究所薬品管理システムの導入
- 公立保育園等 ICT 化推進事業
- 産業廃棄物処理における電子マニフェストの導入
- 市有建築物に係る概算工事費算出手続等のオンライン化
- 放置自転車管理システムの導入
- 採点業務等効率化システムの導入
- 水道スマートメーターの導入
- 預貯金調査システムの導入

令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度
・運用 ・順次実施			→

③ 審議会資料等のデジタル化（企画総務局 行政経営課 など）

- ✓ 審議会や議会などに提出している資料のデジタル化を進めることにより、業務の効率化等を図ります。

令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度
・順次実施			→

④ タブレット端末等の整備（健康福祉局 健康推進課 など）

- ✓ 庁外での執務が多い職員へタブレット端末等を配備することにより、市民対応の質の向上、業務の効率化を図ります。

《タブレット端末等の整備の取組》

- 地区担当保健師へのタブレット端末等整備
- 農地利用最適化推進委員へのタブレット端末等整備

令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度
・効果検証の上、順次実施			

⑤ データ分析ツールの活用（企画総務局 情報政策課）

- ✓ 様々なデータを分析し、その内容をわかりやすく示すことができるデータ分析ツールを活用することにより、職員による能動的な行政サービスの提供を推進します。

令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度
・実証	・導入・順次実施		

⑥ データを活用した施策立案の推進（企画総務局 情報政策課 など）

- ✓ スマートフォンのGPS位置情報やセンサー等から得られた人流データ等を活用することにより、多様な地域の実情に応じた施策立案を推進します。

令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度
・実証・導入・順次実施			

## (2) 地域のデジタル化(デジタルシティ)の推進

---

### ア 地域におけるデータ利活用の促進

---

#### (ア) オープンデータの推進

##### 《現状と課題》

- 活力ある日本社会を実現するためには、官民が保有するデータを適正かつ効果的に活用することが重要であるとして、平成 28 年12月に官民データ活用推進基本法が施行され、自治体は保有するデータを国民が容易に利用できるような必要な措置を講ずるものとされています。
- 本市では、平成 28 年 3 月に本市ホームページ上にオープンデータポータルサイトを開設するとともに、令和 3 年 12 月には広島広域都市圏(広島市の都心部からおおむね 60km圏内の市町で構成されている圏域)の市町が共同でオープンデータポータルサイトを開設するなど、データの公開を進めています。
- これらのオープンデータについて、民間事業者等でのより一層の活用を促進する必要があります。

##### 《対応》

- 民間事業者等のニーズを捉え、実用性の高いデータを公開するなど、データの質と量の向上を図ります。
- データ分析に基づく施策立案を行うなど、行政におけるオープンデータの利活用を推進します。

##### 《期待される効果》

- 民間事業者等による地域の安全、安心やにぎわいづくりに資するアプリの開発が期待されるなど、市民生活の利便性向上や経済の活性化につながります。
- 行政においても、様々なデータの分析、活用による、客観的根拠に基づいた施策立案ができるようになります。

《主な取組》

- ① 広島広域都市圏・広島県オープンデータポータルサイトの運用（企画総務局 情報政策課）
- ✓ 広島広域都市圏の構成市町、圏域外の広島県市町及び広島県と連携してオープンデータを公開するとともに、実用性の高いデータの調査・公開に取り組むことにより、市民生活の利便性向上や経済の活性化を図ります。

令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度
・運用 ・実用性の高いデータの調査、公開			

図 広島広域都市圏・広島県オープンデータポータルサイト



- ② ひろしま地図ナビの運用（企画総務局 情報政策課）
- ✓ 都市計画情報、道路情報、防災情報など市民に対して有益な地理空間情報を一元的に提供することにより、市民サービスの向上を図ります。

令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度
・運用 ・地理空間情報の更新			

### (イ) データを活用したまちづくり

#### 《現状と課題》

- 民間事業者等においては、IoT やセンサーを通じて、人流データや気象データなどの様々なデータを入手し、活用を進めています。
- これらのデータは、互いに共有し、様々な分野で横断的に活用することにより、その価値はさらに高まっていきます。
- 本市においても、データを収集し、まちづくりに広く活用するための取組を展開していく必要があります。

#### 《対応》

- 行政、民間事業者、教育研究機関等、多様な主体が保有する様々なデータを共有し、活用できる環境を構築するとともに、データを活用した地域の活性化に取り組みます。

#### 《期待される効果》

- 民間事業者等によるサービスの提供など、新たな価値の創造につながります。
- 防災、交通等に係る情報を迅速かつわかりやすく提供できるアプリの開発や観光客の受入環境の向上など、市民生活の利便性向上や経済の活性化につながります。

#### 《主な取組》

##### ① 都市 OS(データ連携基盤)の構築検討(企画総務局 情報政策課)

- ✓ 多様な主体が保有する様々なデータを共有できる環境として都市 OS(データ連携基盤)を構築することにより、市民生活の利便性向上や経済の活性化を図ります。

令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度
・調査検討・設計構築 ・運用			

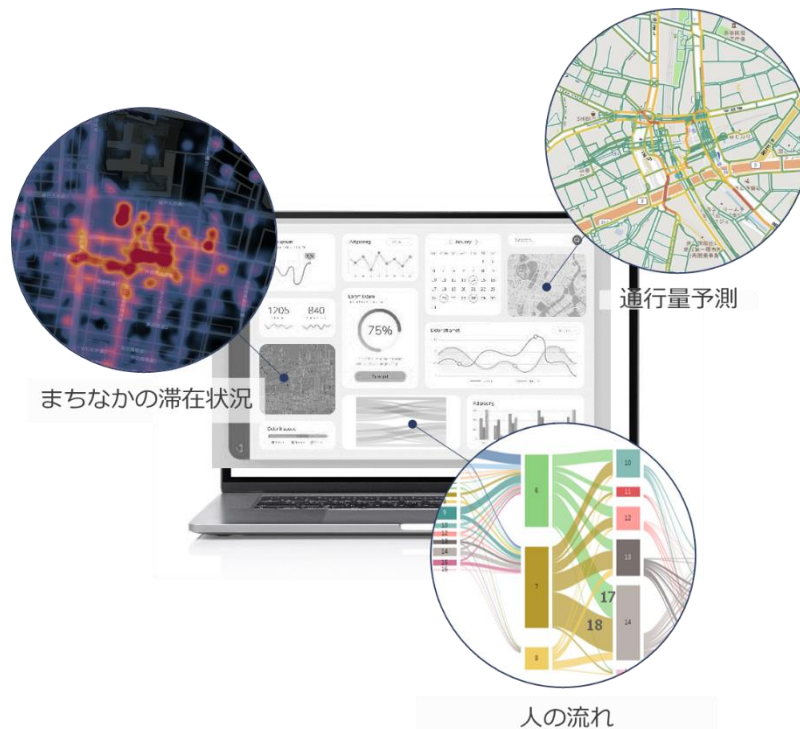


② 人流データを活用した地域の活性化実証事業（企画総務局 情報政策課 など）

- ✓ 人流データを活用して、様々な開発が進んでいる中心市街地の魅力をより高める取組を進めることにより、地域の活性化を図ります。

令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度
・候補地調査・実証実験・効果検証・展開			

図 人流データ活用のイメージ



③ HIROSHIMA FREE Wi-Fi の運用（経済観光局 観光政策部）

- ✓ 主要観光施設、主要ターミナル等において、無料公衆無線 LAN サービスを提供することにより、広島を訪れる観光客等の利便性向上を図ります。また、利用データから観光客等の動向を把握、分析し、観光施策の検討に活用します。

令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度
・運用 ・観光客等の動向把握、分析			

④ 広島広域都市圏地域共通ポイント制度の運用（経済観光局 経済企画課）

- ✓ 圏域内の加盟店での買物や、地域でのイベント又はボランティア活動への参加などでポイントをスマートフォンアプリ等に貯めることができ、貯めたポイントは1ポイント1円の価値として加盟店での買物で使うことができるほか、圏域内の商品やサービスが当たる抽選への応募等にも使うことができる制度を運用することにより、圏域内の経済活動及び住民の地域活動の活性化を図ります。

令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度
・運用			→

図 広島広域都市圏地域共通ポイント制度について

〈貯める・使うのイメージ例〉



## イ デジタル技術等を活用した地域の活性化

### (ア) 地域課題の解決

#### 《現状と課題》

- 本市においては、人口減少・少子高齢化の進展を始め、様々な課題に直面しています。
- こうした課題の解決に向けた取組に、ヒト、モノ、カネ、情報などの資源をつなげることのできるデジタル技術の導入は、解決のための有効な方法の一つです。
- 昨今、インターネットの普及による情報の共有化はもとより、VR※16、5G※17、自動運転、ドローンなど、デジタル技術が目覚ましく進展しています。本市としても、これらの技術を活用しながら、地域課題の解決を図る必要があります。

#### 《対応》

- 人口減少・少子高齢化の進展や、地域コミュニティの活力低下、甚大化する自然災害、平和を脅かす諸問題への対応など、本市が抱える課題の解決に資するよう、デジタル技術の導入や情報のデジタル化・共有化に取り組みます。

#### 《期待される効果》

- 市民生活の利便性向上や経済の活性化などにつながり、魅力ある地域づくりが進みます。

#### 《主な取組》

##### ① 避難誘導アプリの運用（危機管理室 災害対策課）

- ✓ 避難情報、ハザード情報、防災普及啓発ハンドブックなど、防災情報を一元的に提供することにより、市民の適切な避難行動の促進を図ります。

令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度
・運用 →	・機能強化・拡充 ・更新検討 →	→	・運用 →

※16 VR：Virtual Realityの略。仮想現実の訳であり、現実世界の情報を遮断し現実世界には存在しないものを表現、体験できる技術のこと。

※17 5G：第5世代移動通信システムの略。高速・大容量、低遅延、多数同時接続が特徴の通信方式のこと。

図 避難誘導アプリ

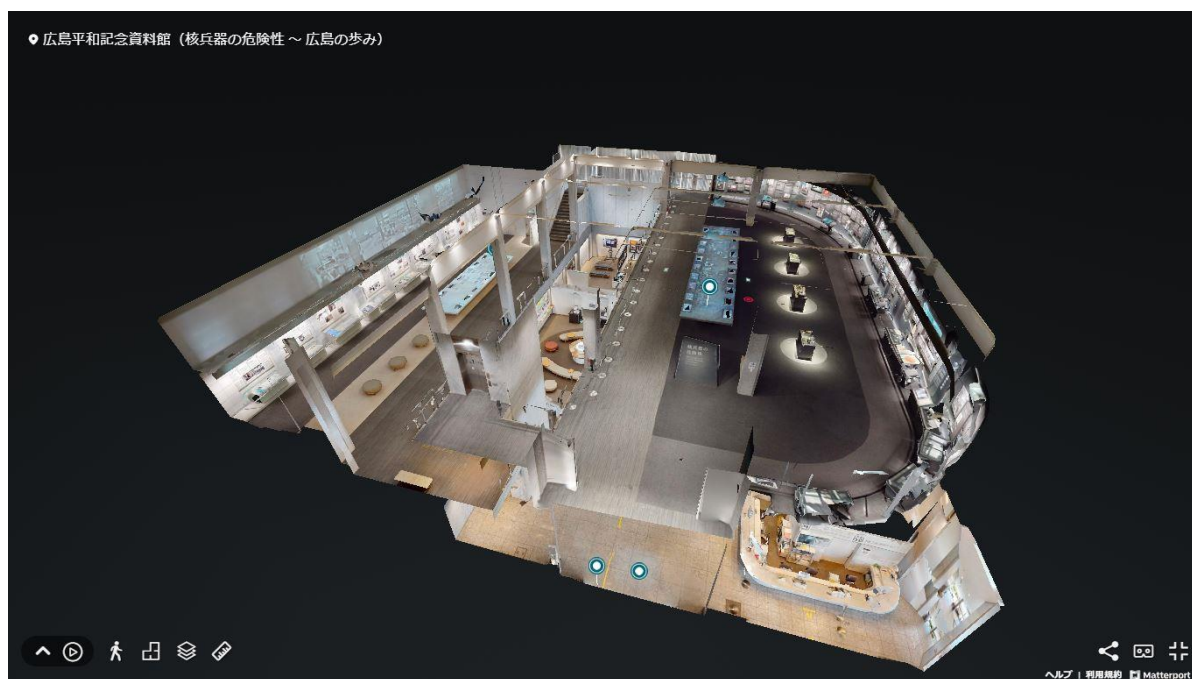


② 平和記念資料館のデジタルガイドマップの導入（市民局 平和推進課）

- ✓ VR 技術を活用して平和記念資料館が見学できるシステムを導入することにより、コロナ禍等で来館が困難な場合でも被爆の実相を伝える機会を損なうことがないようにするとともに、来館時の期待感を高められるようにします。

令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度
・運用			→

図 デジタルガイドマップのイメージ



③ 現代美術館におけるデジタルアーカイブシステムの導入（市民局 文化振興課）

- ✓ 収蔵作品の内容をインターネット上で公開できるシステムを導入することにより、収蔵作品を簡単に検索できるようにします。

令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度
・準備 ・運用開始 →	・運用 →		→

④ 広島市公文書館デジタルアーカイブ・システムの運用（企画総務局 公文書館 など）

- ✓ 所蔵資料の一部及び所蔵情報をインターネット上で公開することにより、資料等を検索・閲覧できるようにします。

令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度
・運用 →	・運用 ・更新 →	・運用 →	→

⑤ 地域課題の解決に取り組む民間事業者等との協業（企画総務局 情報政策課）

- ✓ 地域が抱える課題を地元民間事業者等のデジタル技術を用いて解決するオープンイノベーション<sup>※18</sup>に取り組むことにより、魅力ある地域づくりを進めます。

令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度
・調査研究 ・試験運用・展開 →			→

⑥ eスポーツの調査研究（企画総務局 情報政策課）

- ✓ 地域経済の活性化、社会福祉の増進等を視野に入れたeスポーツ<sup>※19</sup>活用の調査研究を行うことにより、魅力ある地域づくりを進めます。

令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度
・調査研究 ・可能な分野から連携 →			→

## (イ) デジタルデバインド対策

### 《現状と課題》

- デジタル化による地域活性化の効果は、より多くの方がより多くのデータを活用することで大きくなります。
- デジタル化の効果を最大限発揮するため、全ての市民が安全かつ主体的にデータを活用できるよう、デジタル技術利用のための能力及び利用機会の格差(デジタルデバインド)の是正に取り組む必要があります。

### 《対応》

- デジタル機器に不慣れな市民への支援に取り組みます。
- 安全・安心にデジタル技術を利用するための、市民の意識啓発・知識向上に取り組みます。

### 《期待される効果》

- 年齢、障害の有無、性別、国籍等にかかわらず、全ての市民がデジタル化の恩恵を享受できる社会の実現につながります。

### 《主な取組》

#### ① 情報バリアフリーの推進(企画総務局 情報政策課 など)

- ✓ デジタル機器に不慣れな市民に対して様々な機会を通して支援することにより、市民の誰もがデジタル化の恩恵を享受できるよう取り組みます。

#### 《情報バリアフリー推進の取組》

- 地域活動における ICT 活用講座等の開催
- 公民館等での ICT の活用のための事業
- 視覚障害者(児)ICT利活用支援ボランティア養成・派遣事業
- 障害者情報バリアフリー推進事業

令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度
・講座等の開催			→

※18 オープンイノベーション：内部と外部の技術、アイデアなどを組み合わせ、新たな価値を創造すること。

※19 eスポーツ：electronic sportsの略。コンピューターゲーム、ビデオゲームで行うスポーツ競技のこと。

② 情報セキュリティの啓発（企画総務局 情報政策課）

- ✓ 市民を対象とした情報セキュリティの啓発を行うことにより、インターネットを安心・安全に利用できる社会の形成に努めます。

令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度
・講習会の開催			→

図 市民向け講習会の様子



### (ウ) 事業者のデジタル化・DX 推進支援等

#### 《現状と課題》

- 民間事業者においては、人手不足やライフスタイル・価値観の多様化等に伴い、デジタル技術を活用して生産性の向上や働き方改革に取り組む事例が多くあります。
- さらに、新型コロナウイルス感染症拡大に伴い、オンラインによるサービス提供、テレワークの導入など、社会変化に対応するためのデジタル化・DX推進がこれまで以上に求められていますが、これらを実現するためのノウハウ不足や費用負担が課題となっています。

#### 《対応》

- 中小事業者のデジタル化、DX 推進のために必要な技術的支援や財政面等における支援を行います。
- 施工中の工事情報の共有など、事業者と連携したデジタル化の取組を進めます。

#### 《期待される効果》

- 事業者における生産性の向上や働き方改革、新たなサービスの創出等が進み、ひいては経済・地域社会の活性化につながります。

#### 《主な取組》

##### ① 私立保育園等 ICT 化推進事業（こども未来局 保育指導課）

- ✓ 保護者との連絡や保育に関する計画・記録、子どもの通園管理等の業務を ICT 化する支援を行うことにより、私立保育園等における保育士の負担軽減等を図ります。

令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度
・実施			



② 工事・業務情報共有システムの導入（都市整備局 技術管理課）

- ✓ 広島県が構築した「広島県工事中情報共有システム」を活用して、受注者と発注者の間で工事施工中、業務履行中に関する様々な情報を共有することにより、生産性の向上を図ります。

令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度
・試行 ・運用拡大に向けた調査・検討			

③ 自動車関連産業のデジタル化の推進（経済観光局 ものづくり支援課）

- ✓ デジタル技術の導入を検討する広島広域都市圏内の自動車部品メーカーを対象に、アドバイザーの派遣、講演の実施、IT事業者とのマッチングに取り組むことにより、自動車関連産業のデジタル化の推進を支援します。

令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度
・実施(IT 導入支援アドバイザー派遣)	・実施(IT 導入支援アドバイザー派遣、講演開催、マッチング機会の創出)		

④ ICT 活用工事の推進（都市整備局 技術管理課）

- ✓ 無人航空機による航空測量で得られた3次元データを用いて、自動制御した ICT 建設機械による施工を行うなど、ICT 活用工事を導入することにより、建設現場の生産性向上を図ります。

令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度
・実施 ・運用拡大に向けた調査・検討			

⑤ DX 技術を活用した商店街の機能活性化事業（経済観光局 商業振興課）

- ✓ 商店街がDX 技術を活用して消費動向等の調査・分析や新たな機能の導入を行う取組を支援することにより、商店街の活性化を図ります。

令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度
・運用			

### (1) 推進体制

---

計画の円滑な推進を図るため、副市長及び各局・区等の長で構成する「広島市DX推進会議」を設置し、進行管理を行います。

あわせて、国の動向や最新の技術動向を把握しつつ、組織の縦割りを超えて課題を共有し、社会経済情勢の変化等に応じて取組の追加や施策の横展開を推進することにより、DXの取組を進めます。

### (2) 人材の育成・確保

---

広島市ICT人材育成基本方針<sup>※20</sup>に基づき、職員の知識・技能に応じた様々な研修の実施や、デジタル関連業務に携わる職員を対象としたキャリアパスの作成を通じて、DX に対する職員の意欲の向上、能力の開発を図ります。

また、民間企業等職務経験者の採用や、国や民間事業者との人事交流などにより、即戦力となるデジタル人材の確保を図ります。

### (3) セキュリティ対策の徹底

---

デジタル技術を活用した行政サービスについて、市民が安心感をもって利用できるよう、広島市情報セキュリティポリシー<sup>※21</sup>に基づき、情報システムへの不正アクセスによる個人情報漏えいや災害による情報消失等を防止するための技術的なセキュリティ対策を実施します。

また、外部専門家等によるセキュリティ監査や職員への研修・訓練の実施等により、セキュリティ向上に向けた不断の取組を進めます。

※20 広島市 ICT 人材育成基本方針：本市が目指す職員像や必要となる ICT スキルを整理し、ICT 人材の育成を推進するために具体的な取組を示したもの。

※21 広島市情報セキュリティポリシー：本市が保有する情報資産に関する情報セキュリティ対策を総合的、体系的かつ具体的に取りまとめたものであり、情報セキュリティ対策の基本となるもの。

登録番号	広C4-2022-460
名称	広島市デジタル・トランスフォーメーション (DX) 推進計画 (令和4年度～令和7年度) (令和4年度改定版)
主管課	広島市企画総務局行政経営部情報政策課
所在地	〒730-8586 広島市中区国泰寺町一丁目6番34号 TEL 082-504-2024
発行年月	令和5年(2023年)3月