

# 徳島市デジタル・トランスフォーメーション (DX) 推進計画2026

～ 安全で安心できる、デジタル活用による持続可能な行政サービスの実現 ～

令和8年3月

徳島市



- 目次 -

1	計画策定の背景と趣旨	1
2	本市を取り巻く環境の変化	
(1)	国におけるデジタル化の動向	2
(2)	県におけるデジタル化の動向	3
(3)	本市の環境変化	5
3	計画の位置付け	
(1)	本市の上位計画との位置付け	7
(2)	自治体DX推進計画との位置付け	7
(3)	市町村官民データ活用推進計画としての位置付け	7
4	計画の期間	8
5	推進体制	9
6	前計画の振り返り	
(1)	前計画の取組	10
(2)	進行管理と取組実績	11
7	本市のデジタル化に関する市民アンケート調査結果	
(1)	調査方法・内容等	13
(2)	主な調査結果・今後の課題	13
8	計画の目標・方針	
(1)	計画の目標	19
(2)	取組方針	19
(3)	具体的な取組項目	22

【巻末資料】

1	徳島市のデジタル化に関する市民アンケート調査	54
2	徳島市デジタル化推進に関する要綱	88
3	用語説明	91



## 1 計画策定の背景と趣旨

本市では、平成 31 年に情報化の基本的な方向性と具体的な施策を示す「**徳島市情報化基本計画**」（以下「基本計画」という。）を策定し、ICT を利活用した、市民の利便性向上や行政事務の効率化等の取組を計画的に推進してきました。

令和 4 年 3 月には、基本計画の後期計画として、基本計画の取組を継承しつつ、デジタル技術の活用が社会や人々の生活をあらゆる面でよりよい方向に変革させるという、デジタル・トランスフォーメーション（DX）の考え方を取り入れた、「**徳島市デジタル・トランスフォーメーション（DX）推進計画**」（以下「前計画」という。）を策定しました。この計画は、本市のDX推進の基本的な方向性と具体的な施策を示すもので、デジタル技術の活用による、地域課題の解決や市民の利便性の向上、行政事務の効率化等に取り組んできました。

しかし、デジタル技術やその市場は、技術革新が著しいスピードで進展しています。テレワークやウェブ会議等の普及による働き方やコミュニケーションの変化、デジタル社会のパスポートとしてマイナンバーカードが広く普及し、マイナ保険証やマイナ免許証等の社会生活の身近で様々な場面においてマイナンバーカードが利活用できるようになるなど、多様な変化が起こっています。一方で、情報セキュリティやデジタルデバイド（情報格差）の拡大等への不安も指摘されています。また、最近では、生成AIが急速に普及し、日常生活や企業活動に変化をもたらしています。

本市を取り巻く環境としては、人口減少や少子高齢化の更なる深刻化が予想されています。労働力の確保が難しくなることに伴い、デジタル技術を活用した利便性の高い住民サービスの実現や内部事務の業務改革が求められる一方で、デジタル技術を活用できる人材の不足等も課題となっています。

このような様々な変化に応じて、国や県におけるデジタル化の動向も目まぐるしく変遷しています。また、令和 7 年 3 月には本市の最上位計画の見直しもあり、これらにも対応していく必要があります。

こうした背景を踏まえ、これまでの取組を継承しつつ、必要な見直しを行うなどの改定を行い、「**徳島市デジタル・トランスフォーメーション（DX）推進計画 2026**」（以下「DX推進計画」という。）を策定します。

## 2 本市を取り巻く環境の変化

### (1) 国におけるデジタル化の動向

国においては、令和2年12月に、「デジタル社会の実現に向けた改革の基本方針」を決定し、目指すべき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～」が示されました。

これを受け、「デジタル社会形成基本法」が施行され、地方公共団体の責務として、「地方公共団体は、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生かした自主的な施策を策定し、及び実施する責務を有する。」こととされているほか、国及び地方公共団体は、相互に連携を図ることとされています。

また、総務省では、自治体が重点的に取り組むべき事項・内容を具体化するとともに、総務省及び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」(以下「自治体DX推進計画」という。)が策定されました。自治体DX推進計画は、最新の取組を反映するなど、随時改定が行われており、令和7年12月には第5.0版が策定されています。なお、現在の自治体DX推進計画は、令和7年度末までを計画期間としていたところ、デジタル重点計画等の政府文書には計画期間が定められていないこと、今後も中長期的に継続的な取組が見込まれることから、計画期間は設定しないこととされています。

「デジタル社会形成基本法」や自治体DX推進計画では、デジタル社会形成のため、自治体におけるDX推進を求めています。本計画の策定に当たっては、自治体DX推進計画において自治体に取り組むべき事項・内容として掲げられる事項を、本計画の取組項目に反映させるなど、適切に国の動向と整合性を図る必要があります。

【図表1】「自治体DX推進計画（第5.0版）」において、各自治体が取り組むべき事項・内容

### **1 自治体DX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eL-QR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AIの利用推進
- (8) テレワークの推進

### **2 自治体DX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йд対策
- (3) デジタル原則を踏まえた規制の点検・見直し

## (2) 県におけるデジタル化の動向

徳島県においては、令和7年3月に「とくしま新未来DX推進プラン」を策定しています。この計画の期間は、令和7年度から令和10年度までの4か年となっています。

「とくしま新未来DX推進プラン」では、デジタル技術を活用した地域課題の解決を通じて、「地域としての魅力の創造」に取り組むこととしており、徳島県が目指すべき将来像（ビジョン）「『未来に引き継げる徳島』の実現」に向け、重点的に取り組むべき課題（戦略）を設定し、取組を進めていくこととされています。

また、徳島県と県下市町村との間で、「徳島県・市町村情報化推進協議会」を構成し、情報システム等の共同調達や情報共有を行うなど、連携して情報化施策の推進を行っているところです。

本市としても、県の施策の実施状況を注視しながら、今後の本市デジタル化の施策に反映させるとともに、引き続き連携して取り組む必要があります。

【図表2】「とくしま新未来DX推進プラン」のビジョンとミッション

## **1 ビジョン（目指すべき将来像）**

「未来に引き継げる徳島」の実現

## **2 ミッション（果たすべき使命）と戦略**

### (1) 安心度UP

- ・ 徳島新未来創生に向けた教育再生
- ・ 一人ひとりが自分らしく輝ける社会づくり
- ・ 切れ目のない子育て支援をはじめとした「こどもまんなか社会」の実現
- ・ 健康づくりの推進と医療・介護・福祉の充実
- ・ 危機管理体制の充実と県土強靱化（レジリエンス）の推進
- ・ 県民生活の安全・安心確保

### (2) 魅力度UP

- ・ 観光立県の推進～徳島観光復活ビッグバン～
- ・ スポーツ立県の推進
- ・ 攻めの農林水産業
- ・ 地域経済を牽引する企業の成長と新産業の創生
- ・ 労働力・後継者不足対策の推進
- ・ 国内外から選ばれる魅力的な地域づくり

### (3) 透明度UP

- ・ 開かれた県政運営の推進
- ・ 時代のニーズに対応する県政運営体制

### (3) 本市の環境変化

#### ① 人口減少と少子高齢化

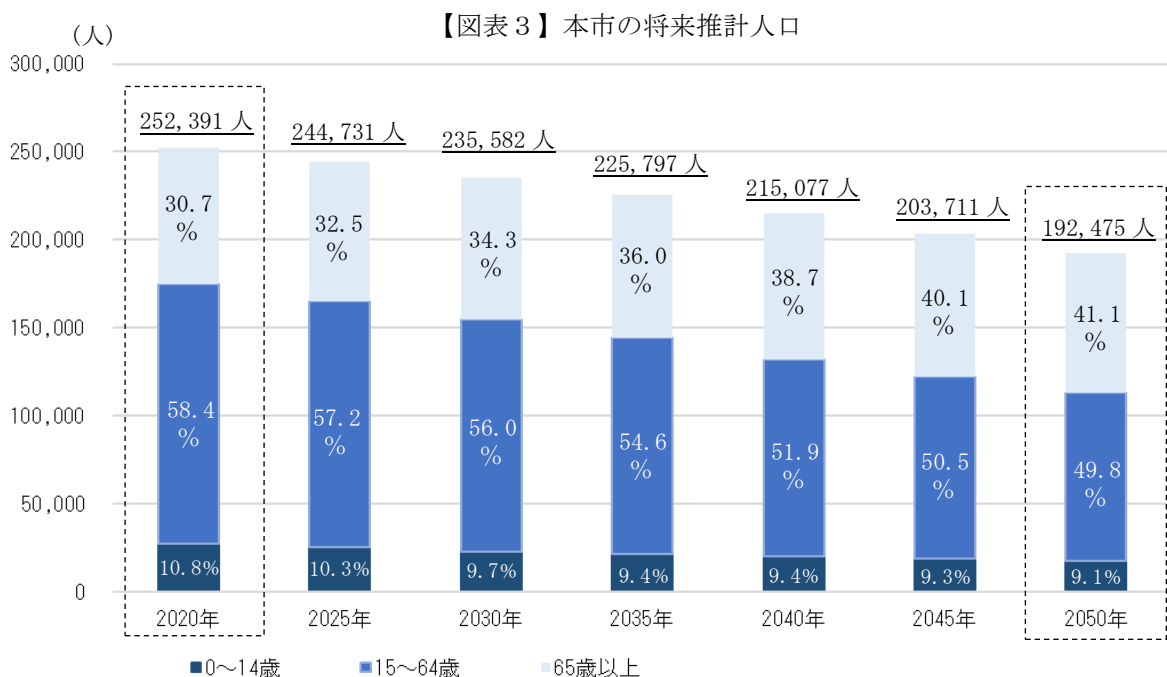
国立社会保障・人口問題研究所の報告書では、徳島市の人口は、2050年（令和32年）には、192,475人になると推計されており、2020年（令和2年）の252,391人から59,916人減少し、割合では約23.7%の人口が減少する見込みとなっています。

また、高齢者の人口割合（65歳以上の人口の割合）も、2020年（令和2年）の30.7%から2050年（令和32年）には更に高まり、41.1%にも達することが見込まれます。

さらに、生産年齢人口割合（15～64歳の人口の割合）も、2020年（令和2年）の58.4%から、2050年（令和32年）には49.8%まで低下することが推測されています。これは、生産年齢人口が5万人以上減少することを示しています。

現役世代の減少による人材不足の深刻化は、行政サービスの分野においても同様に起こることが予想されることから、限られた人的資源をいかに効果的・効率的に活用し、安定した質の高い市民サービスを維持していくかが大きな課題になります。

このため、AIやRPA等のデジタル技術を活用し、行政事務の効率化等による業務改革や市民の利便性の向上を図ることが必要になります。



※小数点第二位を四捨五入しているため、合計が100%にならない年があります。

(出典) 国立社会保障・人口問題研究所「日本の地域別将来推計人口」(令和5年12月)

## ② 上位計画の見直し

本市では、令和3年3月に策定した「徳島市総合計画2021」に基づき、諸施策に取り組んできました。

しかし、本市を取り巻く課題は山積しており、このような中、将来にわたって持続可能な地域社会を維持していくためには、様々な社会情勢の変化を的確に捉え、新たな方針や目標に向かって政策を推進する必要があります。

このため、本市の目指すべき将来像（「おどる街 つながる笑顔 水都とくしま」）やその実現に向けた政策等を明らかにし、市政を長期的な視点で総合的かつ計画的に推進していくための本市の最上位計画として、「徳島市総合計画2025」（以下「総合計画」という。）を令和7年3月に策定しました。

また、将来像の実現のためには、健全な行財政経営による下支えが不可欠であり、総合計画において3つの行政運営方針（①持続可能な市民サービスの構築、②健全な財政基盤の確立、③行政運営機能の強化）を掲げています。この方針を基本方針とし、具体的な取組を定めるものとして、これまでの「徳島市行財政改革推進プラン2021」の見直しを行い、「徳島市行財政改革推進プラン2025～質の高い市民サービスを創り続ける行財政経営の実践～」（以下「改革推進プラン」という。）を令和7年7月に策定しました。

これらの新たな計画においては、デジタル技術を活用しながら、業務効率化や市民の利便性向上を図るとともに、社会課題の解決や本市の魅力向上に向けた取組を加速させていく必要があることが示されています。また、デジタル人材を確保・育成していくこととされています。

D X推進計画は、これらの計画を上位計画として、各計画で取り組む各施策の着実な実施のために、デジタル技術を活用して効果的・効率的に支えていくための基本的な方向性や具体的な施策を示すものと位置付けていたため、これらの新たな計画と整合性を図った見直しを行うことにしました。

### 3 計画の位置付け

#### (1) 本市の上位計画との位置付け

本計画は、前計画から引き続き、本市の最上位計画である総合計画と、本市の行財政改革を推進する改革推進プランで取り組む各施策の着実な実施のために、デジタル技術を活用して、効果的・効率的に支えていくための基本的な方向性や具体的な施策を示す計画として位置付けます。

#### (2) 自治体DX推進計画との位置付け

本計画は、国の自治体DX推進計画を踏まえ、主に、本市において相互に関連するDXの取組を総合的かつ効果的に実施し、全庁的にDXを強力に推進していくための全体的な方針と、それに基づき個別のDXの取組を進めるための基本的な計画として位置付けます。

#### (3) 市町村官民データ活用推進計画としての位置付け

平成28年12月に制定された、官民データ活用推進基本法第9条第3項において、市町村における官民データ活用の推進に関する施策の基本的な計画の策定が努力義務とされています。

本市においては、同法において、市町村に求める次の5つの施策を本計画に含むことにより、本計画を「市町村官民データ活用推進計画」として位置付け、計画的かつ効率的に官民でのデータ利用を促進していきます。

【図表4】市町村に求める施策と本計画における取組

	市町村に求める施策	本計画における取組
1	手続における情報通信の技術の利用等に係る取組	行政手続のデジタル完結
2	官民データの容易な利用等に係る取組	オープンデータの推進
3	個人番号カードの普及及び活用に係る取組	マイナンバーカードの利用促進
4	利用の機会等の格差の是正に係る取組	デジタルデバインド（情報格差）への対策
5	情報システムに係る規格の整備及び互換性の確保等に係る取組	基幹系情報システムの安定稼働及び標準化・共通化対応

## 4 計画の期間

本計画の期間は、令和8年度から令和11年度までの4年間とします。

なお、策定後においても、本市を取り巻く環境変化、デジタル技術の進歩及び国の動向等も踏まえながら、必要に応じて適宜見直しを行います。

【図表5】計画の期間

		令和 8年度	令和 9年度	令和 10年度	令和 11年度
徳島市	総合計画	総合計画2025 ※10年間（令和16年度まで）			
	行財政改革推進プラン	行財政改革推進プラン2025 ※4年間			
	DX推進計画	DX推進計画2026 ※4年間			
総務省	自治体DX推進計画	自治体DX推進計画 ※期間設定なし			
徳島県	とくしま新未来DX推進プラン	とくしま新未来DX推進プラン ※4年間			

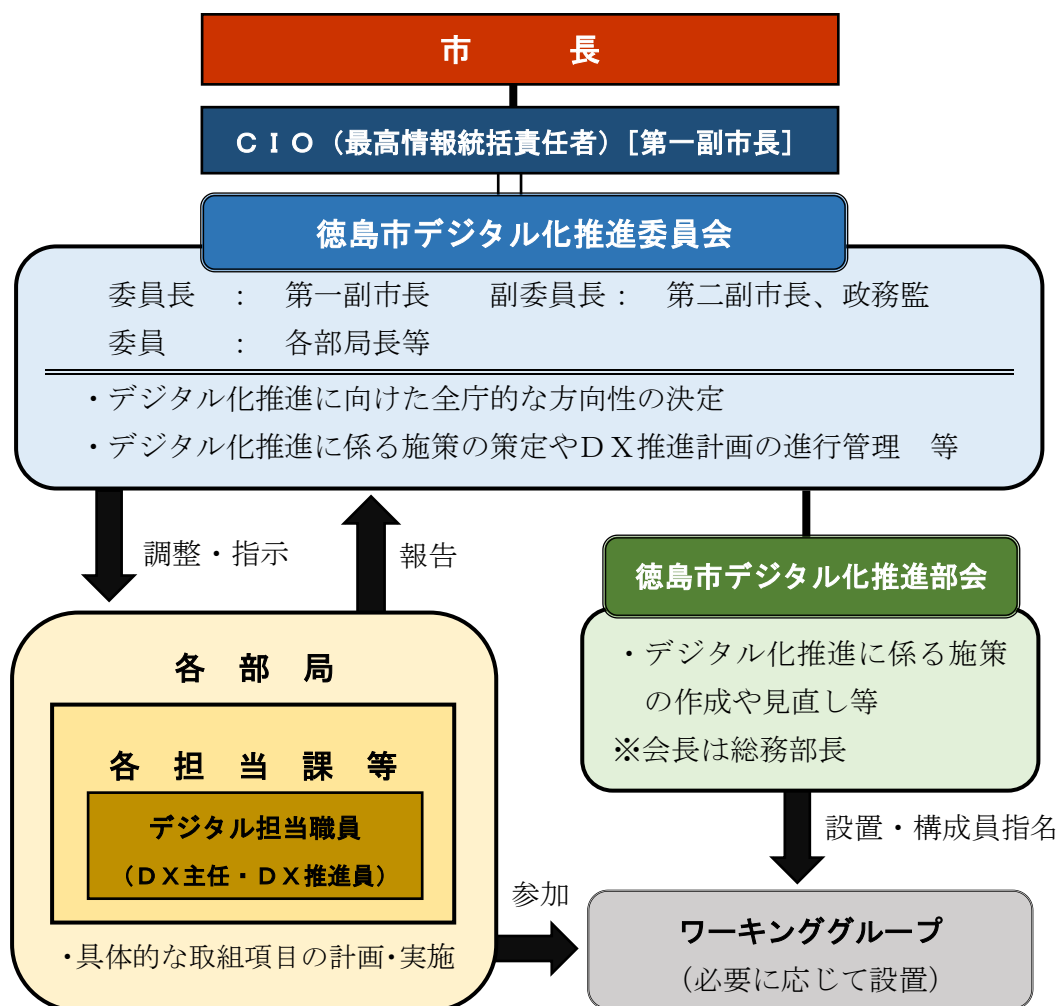
## 5 推進体制

本市行政のデジタル化を推進し、情報システムの適正かつ効率的運用を図るため、行政のデジタル化全体を指導統括する最高情報統括責任者（C I O）を設置しています。

また、デジタル化推進に向けた全庁的な方向性の決定や、デジタル化推進に係る施策の策定等を行うために、「徳島市デジタル化推進委員会」（第一副市長を委員長とし、各部局長等で構成）を設置しており、本委員会を中心に、本計画の進行管理を行います。

各担当課等においては、具体的な取組項目の実施主体となるため、デジタル技術を活用した取組を推進するために設置している、デジタル担当職員を中心に計画的に取り組んでいきます。

【図表6】推進体制



## 6 前計画の振り返り

### (1) 前計画の取組

令和4年度から令和7年度までの4年間の計画期間である前計画では、次のとおり4つの取組方針を定め、具体的な37の取組項目を実施してきました。

【図表7】前計画の4つの取組方針

#### **取組方針1「地域課題の解決と新たな価値の創造」**

遠隔通信機器を利用した鳥獣被害対策や防災拠点での情報収集・伝達手段の確保、小中学校におけるICT環境の整備等、様々な課題に対し、タブレット端末やWi-Fi等のデジタル技術を活用することにより、地域の課題解決に取り組んできました。

#### **取組方針2「行政サービスの更なる拡充による市民の利便性の向上」**

市民の生活様式が多様化する中、行政サービスにおけるLINE活用やキャッシュレス決済の推進、電子申請の充実やマイナンバーカードの利活用推進等、時間や場所を選ばない市民サービスの提供に取り組んできました。

#### **取組方針3「行政運営の簡素化及び効率化の推進」**

基幹系情報システムの安定稼働に努めながら、ガバメントクラウドを活用した標準準拠システムへの段階的な移行を進めるとともに、AIやRPAといったデジタル技術の活用等により、行政事務の効率化やコスト削減等、効率的な行政運営に取り組んできました。

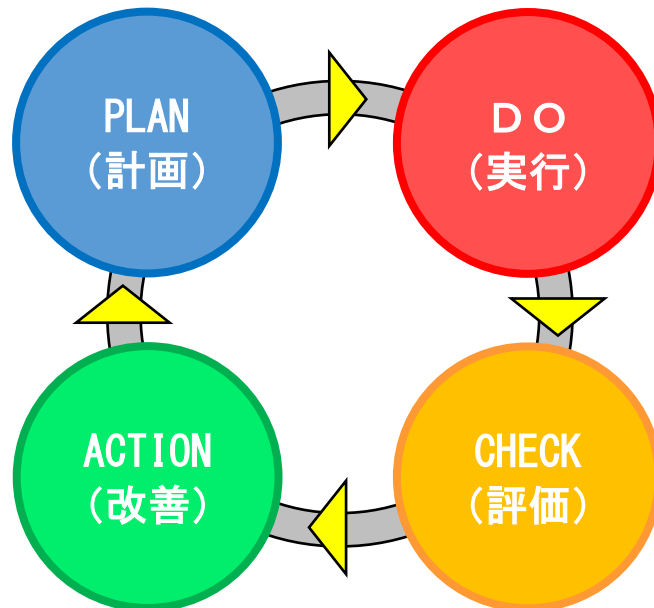
#### **取組方針4「DX推進体制の整備」**

情報セキュリティ対策を徹底するとともに、各担当課等へのデジタル担当職員の設置や研修の実施を通じて職員のデジタルリテラシーの向上を図るなど、デジタル人材の確保・育成に努め、DX推進体制の整備に取り組んできました。

## (2) 進行管理と取組実績

具体的な37の取組項目については、PDCAサイクル（PLAN（計画）→DO（実行）→CHECK（評価）→ACTION（改善））による、進行管理を実施し、取組の進捗状況や成果等について評価するとともに、必要に応じて改善や拡充を図りました。

【図表8】PDCAサイクル



### PLAN（計画）

年度当初に前年度の評価結果等を踏まえ、当年度における目標や取組計画を設定します。

### DO（実行）

年度当初に設定した目標や取組計画に基づき、各担当課等において、各施策や取組を実施します。

### CHECK（評価）

年度当初に設定した目標や取組計画を達成することができたか、そしてどのような成果があったかなどの自己評価を実施します。

### ACTION（改善）

自己評価結果で、目標や取組計画を達成することができなかった場合は、次年度における改善策を講じるとともに、達成できた場合であっても、更なる取組の拡充を目指します。

具体的には、毎年度当初には、前年度の取組項目の目標や計画に対する取組実績について、「S」～「C」の4段階で自己評価を行いました。

各年度とも、「目標や計画を上回る達成状況（S評価）」又は「目標や計画どおりの達成状況（A評価）」の取組項目については、次年度以降も引き続き着実な取組を行うとともに、更なる拡充も視野に入れながら取り組んできました。

一方で、「目標や計画を下回る達成状況（B評価）」になった取組項目については、次年度に向けて各担当課等と連携を図りながら、課題や問題点を洗い出し、改善策を講じてきました。

主な実績として、前計画の開始時期がコロナ禍であったこともあり、「ウェブ会議の利用推進」や「テレワークの推進」「ペーパーレス会議システムの導入」などの取組について、スピード感を持って推進することができました。また、「行政サービスにおけるLINE活用」や「キャッシュレス決済の推進」などの取組により、市民の利便性向上を図りました。

しかし、「高齢者等向けのスマートフォン講習会の開催」や「電子申請が可能な行政手続の拡大及び広報活動の推進」などの取組は課題として残っており、引き続き取り組んでいく必要があります。

そのほか、令和8年度以降も継続して実施する取組について、それぞれの現状を踏まえ、整理を行いながら、本計画においても継承し、着実に取り組んでいきます。

【図表9】前計画の取組実績（令和4年度～令和6年度）

自己評価		令和4年度		令和5年度		令和6年度	
		項目数	割合	項目数	割合	項目数	割合
S	目標や計画を上回る達成状況	3	8%	2	5%	2	5%
A	目標や計画どおりの達成状況	23	62%	25	68%	24	65%
B	目標や計画を下回る達成状況	11	30%	10	27%	11	30%
C	目標や計画を大幅に下回る達成状況（又は未実施）	0	0%	0	0%	0	0%
合計		37	100%	37	100%	37	100%

## 7 本市のデジタル化に関する市民アンケート調査結果

本計画を策定する上での基礎資料とし、今後の本市のデジタル化の推進等について、市民の皆さまのご意見をお伺いし、様々な声を計画に反映するため、次のとおり、「徳島市のデジタル化に関する市民アンケート調査」を実施しました。

### (1) 調査方法・内容等

#### ① 調査対象

令和7年5月時点の住民基本台帳から、年齢階級を考慮し、無作為に抽出した満18歳以上の市民1,300人

#### ② 調査方法

郵送配布、郵送及びインターネット回答

#### ③ 調査期間

令和7年6月11日（水）～令和7年7月4日（金）

#### ④ 調査項目

- ・年齢、職業についての設問：2問
- ・情報通信機器やインターネットの利用状況等についての設問：9問
- ・徳島市の電子申請サービスや行政手続等についての設問：7問
- ・マイナンバーカードについての設問：5問
- ・徳島市の行政サービスやデジタル化の施策についての設問：3問
- ・デジタル化の推進についての設問：4問

#### ⑤ 回答数

400件（有効回収率：30.8%）

### (2) 主な調査結果・今後の課題

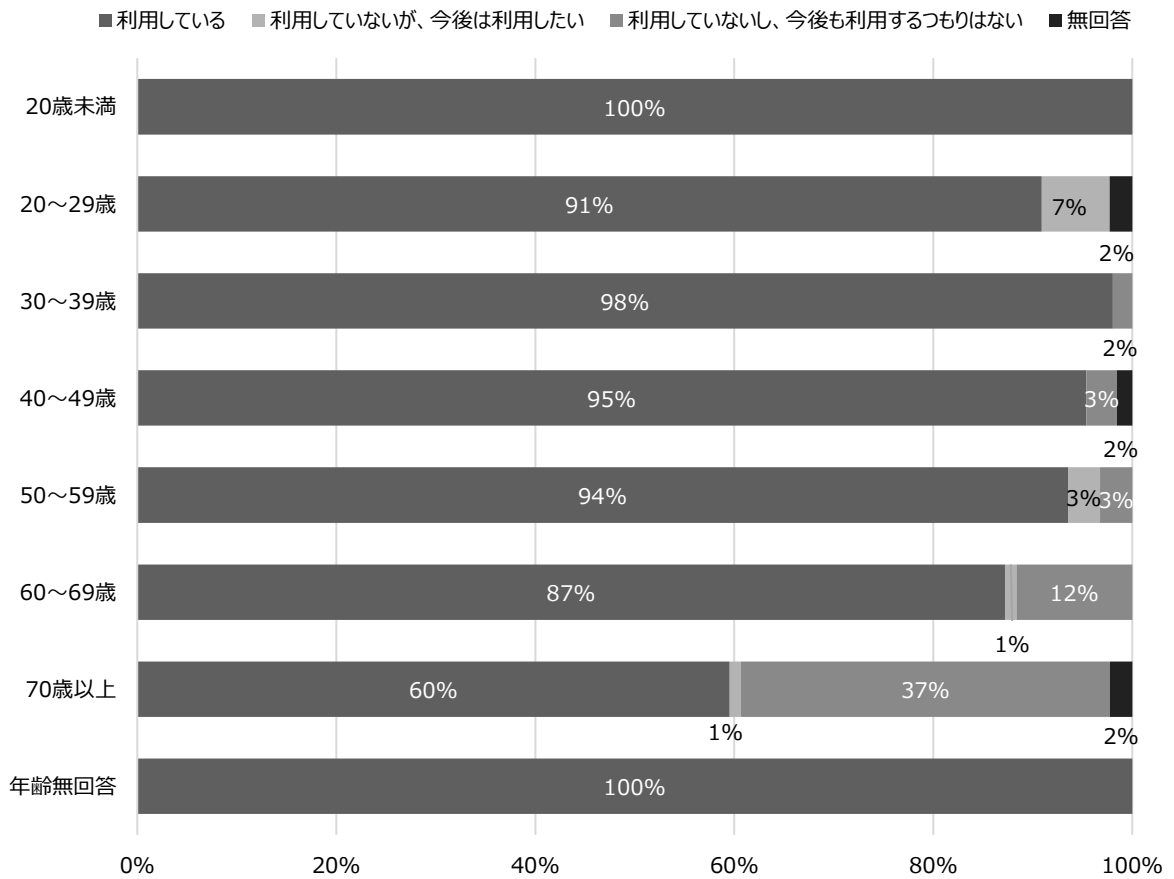
#### ※ 設問内容

- ① インターネットの利用状況
- ② 普段インターネットを利用している情報通信機器（複数選択式）
- ③ インターネットを利用しない理由（複数選択式）
- ④ 行政手続で不便・不都合等を感じていること（複数選択式）
- ⑤ 徳島市の電子申請サービスの利用状況
- ⑥ 今後、オンライン化を期待する行政手続（複数選択式）
- ⑦ 今後、デジタル化が進むことで、どのようなことに不安を感じるか（複数選択式）

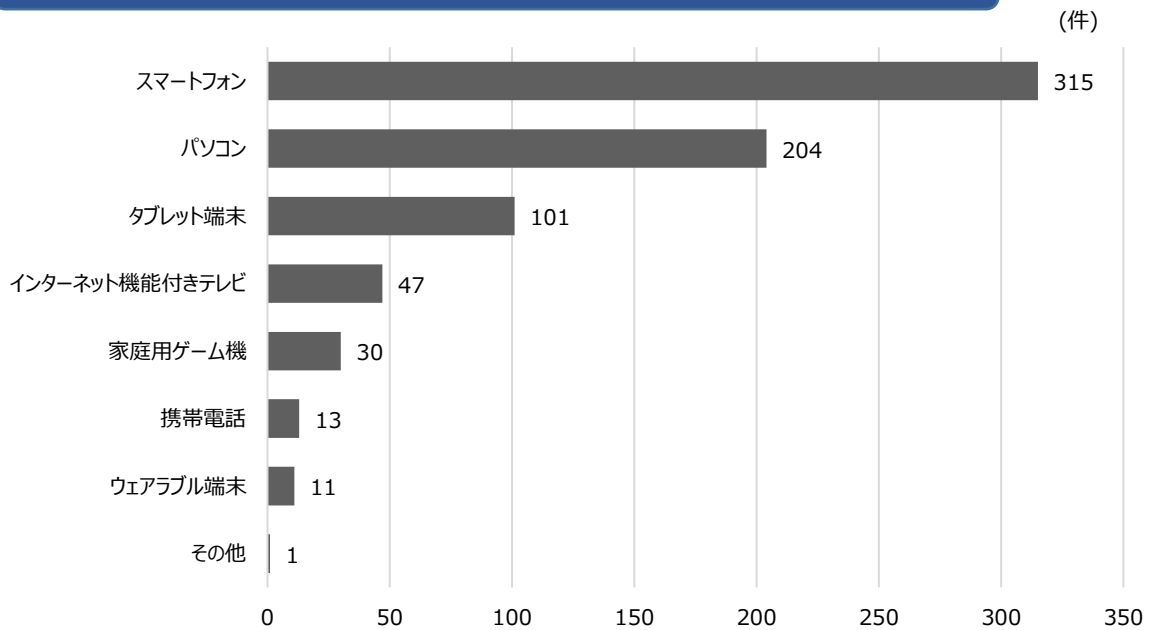
## ①インターネットの利用状況

(人)

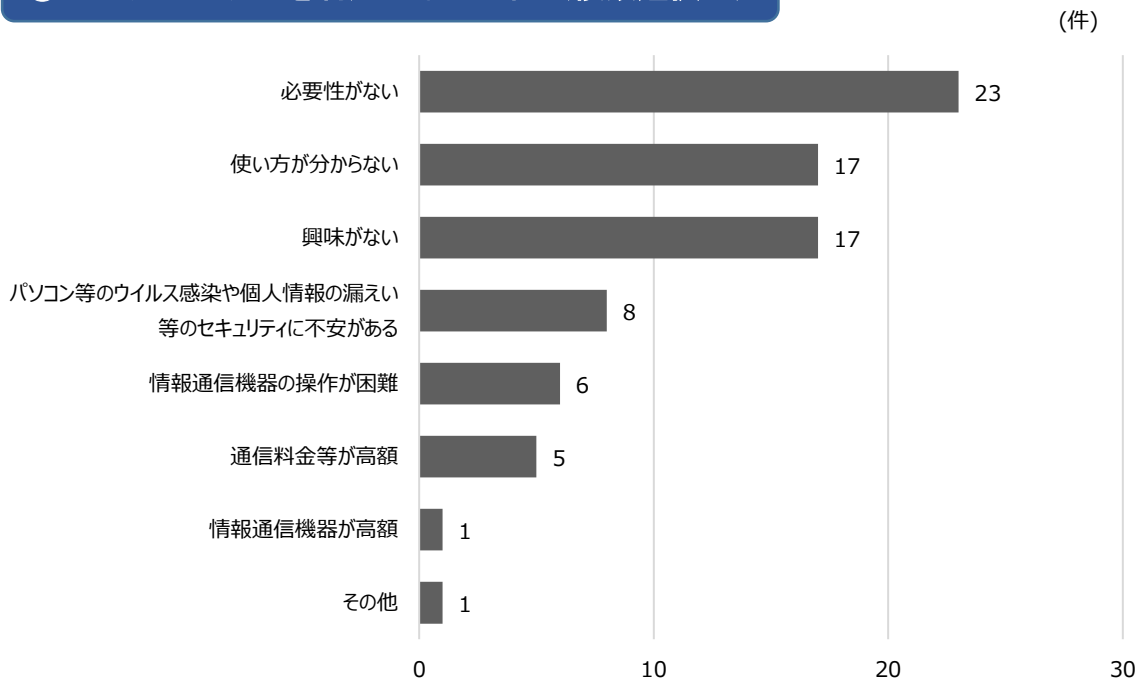
	20歳未満	20～29歳	30～39歳	40～49歳	50～59歳	60～69歳	70歳以上	年齢無回答	合計
利用している	2	40	50	62	58	75	53	1	341
利用していないが、今後は利用したい	0	3	0	0	2	1	1	0	7
利用していないし、今後も利用するつもりはない	0	0	1	2	2	10	33	0	48
無回答	0	1	0	1	0	0	2	0	4
合計	2	44	51	65	62	86	89	1	400



## ② 普段インターネットを利用している情報通信機器（複数選択式）



## ③ インターネットを利用しない理由（複数選択式）



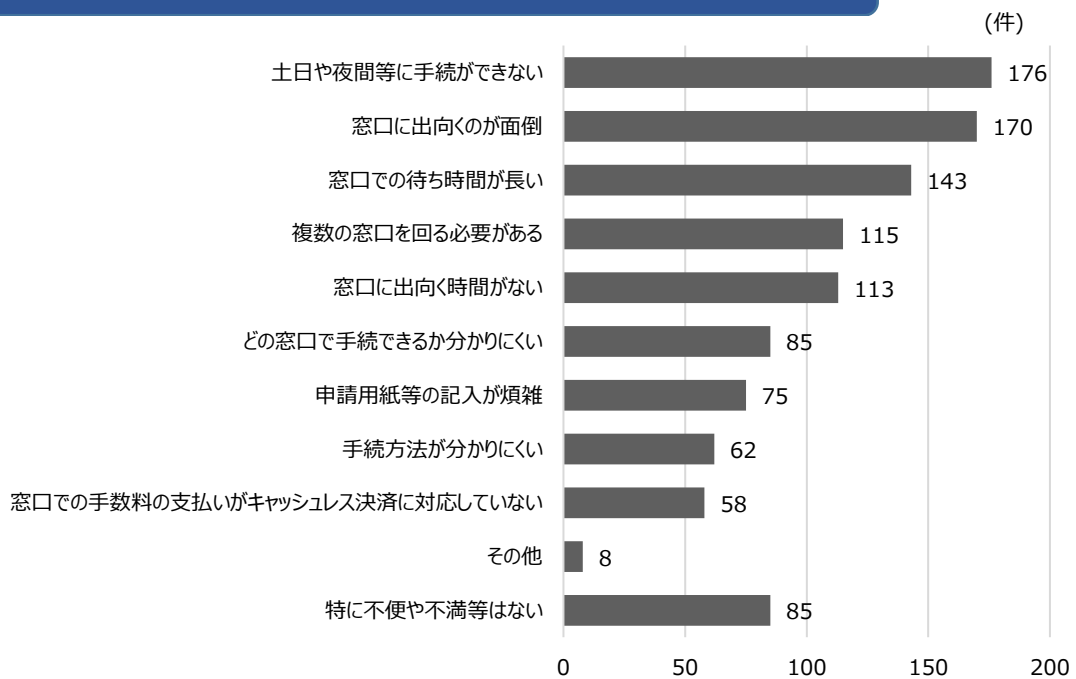
インターネットを利用している人は、4年前のアンケート調査時では約83%で、今回の調査では400人中341人で約85%と大きな変化はありませんでした。

また、年代別では、70歳代以上で、前回調査では、利用している市民の割合が約39%でしたが、今回調査では約60%に伸びています。しかしながら年代間での比較では、50歳代までは100%に近い人がインターネットを利用している一方で、60歳代では約87%、70歳以上では約60%にまで低下します。

そして、普段、インターネットを利用している情報通信機器については、4年前と同様にスマートフォンが一番多く、パソコンを上回る結果となっています。

インターネットを利用しない理由としては、「必要性がない」「興味がない」と回答した人のほか、「使い方が分からない」と回答した人が一定程度存在することが分かりました。これらのことを踏まえ、高齢者等を主な対象とした、スマートフォンの操作・活用に関する講習会やセミナー等を開催し、引き続き、インターネットの利用促進に取り組む必要があります。（課題①）

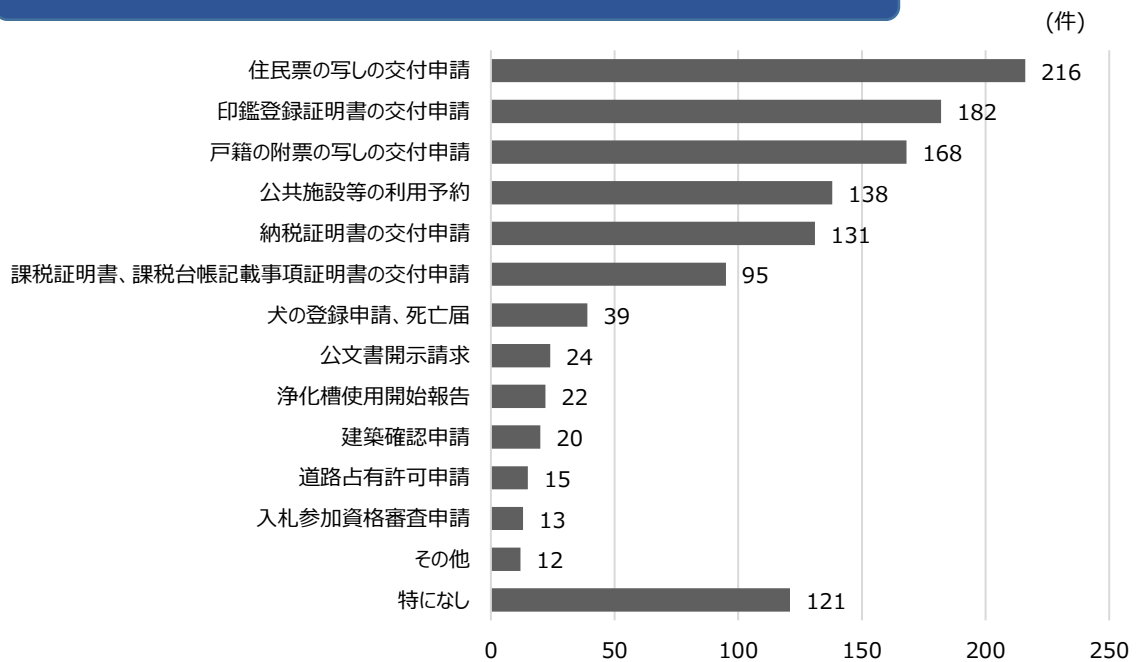
#### ④行政手続で不便・不都合等を感じていること（複数選択式）



#### ⑤徳島市の電子申請サービスの利用状況

	年齢								合計
	20歳未満	20歳～29歳	30歳～39歳	40歳～49歳	50歳～59歳	60歳～69歳	70歳以上	年齢無回答	
利用したことがある	0	13	21	22	24	22	11	0	113
利用したことはないが、今後は利用したい	0	11	16	22	23	35	22	1	130
利用したことがないし、今後も利用するつもりはない	0	5	7	11	4	20	44	0	91
電子申請サービスの存在を知らなかった	2	15	7	9	10	7	10	0	60
無回答	0	0	0	1	1	2	2	0	6
合計	2	44	51	65	62	86	89	1	400

## ⑥今後、オンライン化を期待する行政手続（複数選択式）



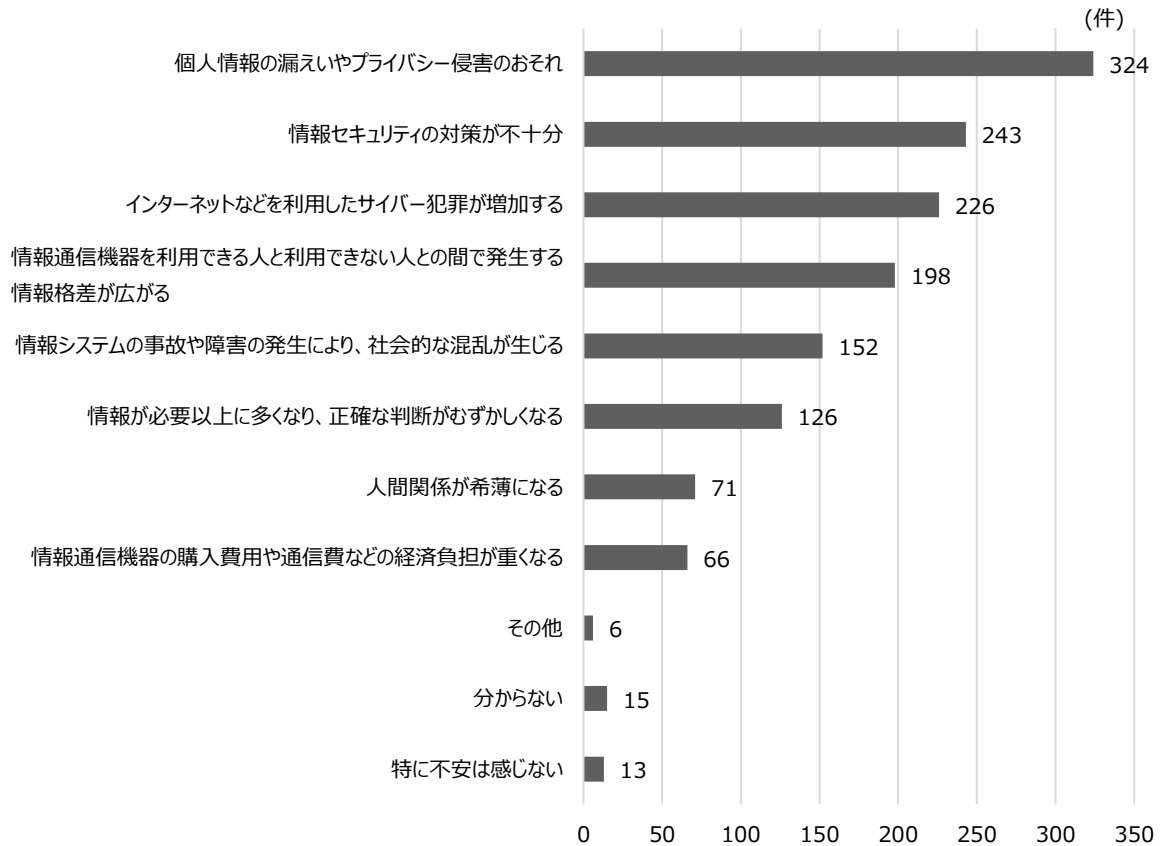
行政手続で不便・不都合等を感じていることに関しては、「土日や夜間等に手続ができない」「窓口に出向くのが面倒」「窓口での待ち時間が長い」といった回答が4年前と同様に多い結果となりました。

これらの課題を解決するため、窓口に行かなくても手続ができる「行かない窓口」を推進するなど、窓口業務の効率化を図りつつ、サービスの多様化・充実化に対応する必要があります。

その一つとして以前より取り組んできた行政手続のオンライン化については、徳島市の電子申請サービスの利用状況は、「利用したことがある」と回答した人が4年前の調査では約24%であったのに対して、今回の調査では約28%とやや増加しました。一方で、「利用したことがない」「知らなかった」と回答した人の割合が約7割と依然と多くを占めています。

今後、オンライン化を期待する行政手続として、各種証明書の交付申請に関する要望が高くなっています。このことから、行政手続のオンライン化の対象範囲を拡大するとともに、手数料のオンライン決済に対応するなどにより、利用者視点でより利便性の高い手続を推進していく必要があります。（課題②）

## ⑦今後、デジタル化が進むことで、どのようなことに不安を感じるか（複数選択式）



今後のデジタル化の進展で不安を感じることに 대해서는、「個人情報の漏えいやプライバシーの侵害のおそれ」と回答した人が一番多く、次に「情報セキュリティの対策が不十分」と回答した人が4年前の調査と同様に多い結果となりました。

年々巧妙化するサイバー攻撃から本市の情報資産や個人情報を守るために、職員の情報セキュリティ意識の向上や情報機器への対策、適切な情報セキュリティポリシーの見直しなど、情報セキュリティ対策の徹底に取り組む必要があります。（課題③）

このように、市民アンケートを実施し、市民の皆さまのご意見をお伺いした結果、主に次の3つの課題が浮き彫りになったため、これらの課題の解決に主眼を置いた取組を実施していく必要があります。

**課題①** 高齢者等を対象としたデジタルデバインド（情報格差）への対策

**課題②** 行政手続での「行かない窓口」の推進

**課題③** 徹底した情報セキュリティ対策の継続

## 8 計画の目標・方針

### (1) 計画の目標

本市を取り巻く環境の変化や、市民アンケートの調査結果、そして今後の課題等を踏まえ、本計画の目標を次のとおりとします。

**安全で安心できる、デジタル活用による持続可能な行政サービスの実現**

### (2) 取組方針

前計画で定めた取組方針を基に、現状に合うよう修正を行い、本計画の取組方針として、目標達成に向けて様々な施策に取り組みます。

なお、主な取組は次のとおりです。

#### **取組方針1 地域課題の解決におけるデジタル活用の推進**

- 市民はデジタル技術を快適に利活用でき、デジタル化の恩恵を受けることができます。

全ての市民がデジタル技術を活用し、快適に生活できるように、スマートフォンの講習会を開催するなど、デジタルデバイド（情報格差）への対策に取り組みます。

- 市民は、医療や介護等に関わる情報の連携により、より良質な医療やケアを受けられるようになります。

国が構築する医療情報プラットフォームを通じ、障害者医療や介護保険の効率化や質の向上に取り組みます。

- 市は地域産業や農業経営のデジタル化支援を推進します。

地域産業や農業経営の持続可能性向上につなげるため、市内中小企業等のDX推進やスマート農業推進の支援に取り組みます。

- 市は市民の安全・安心な暮らしを守ります。

地震・風水害等をはじめとする災害対応の迅速化や効率化を図るため、災害時情報通信ネットワークの構築や被災者支援システムの刷新に取り組みます。

■ 児童生徒は学校で授業を快適に受けることができます。

児童生徒が快適に学べる教育環境を実現するために、学校においてICT環境の整備を進め、校務DXの推進に取り組みます。

## 取組方針2 行政サービスの拡大による市民の利便性向上

■ 市民は時間・場所を選ばず必要な市政情報を簡単に得ることができます。

ホームページの情報提供を充実させるとともに、SNSを活用して市政情報や災害・緊急情報の発信を行い、広報の充実に取り組みます。

■ 市民は市からのお知らせを迅速に受け取ることができます。

市民へのお知らせ等を紙の郵送からデジタル化することで、迅速かつ確実に通知ができるよう、市民サービスの向上に取り組みます。

■ 市民はいつでもどこからでも簡単に様々な行政手続きができます。

インターネットを利用して、いつでもどこからでもできる行政手続きを拡大するとともに、オンライン対応が可能なコールセンターの導入等により、「行かない窓口」を推進し、市民の負担軽減に取り組みます。

■ 市民は様々な手段で決済ができます。

市税等の納付やバス運賃の支払等のほか、窓口での手数料の支払等、現金以外のキャッシュレス決済を可能とし、市民の利便性の向上に取り組みます。

## 取組方針3 行政運営の効率化とDX推進体制の整備

■ 市は市民サービスの向上や業務の効率化を図ります。

新たな情報システムの導入や、国が標準化・共通化を義務付けている業務に係る情報システムの段階的な標準準拠システムへの移行により、市民サービスの向上や業務の効率化に取り組みます。

■ 市は職員の業務負荷の低減を図り、市民に寄り添った行政サービスを増やします。

AIやRPA等のデジタル技術を活用し、職員の事務作業の負担を低減するとともに、生成AIサービスを行政事務に利用することで、市民や地域との対話や政策立案等の業務に専念できる環境の整備に取り組みます。

■ 市は安全・安心な行政サービスを実施します。

職員の情報セキュリティ研修や訓練を実施し、個人情報の漏えいやプライバシーの侵害を防ぐなど、情報セキュリティ対策を徹底した行政サービスに取り組みます。

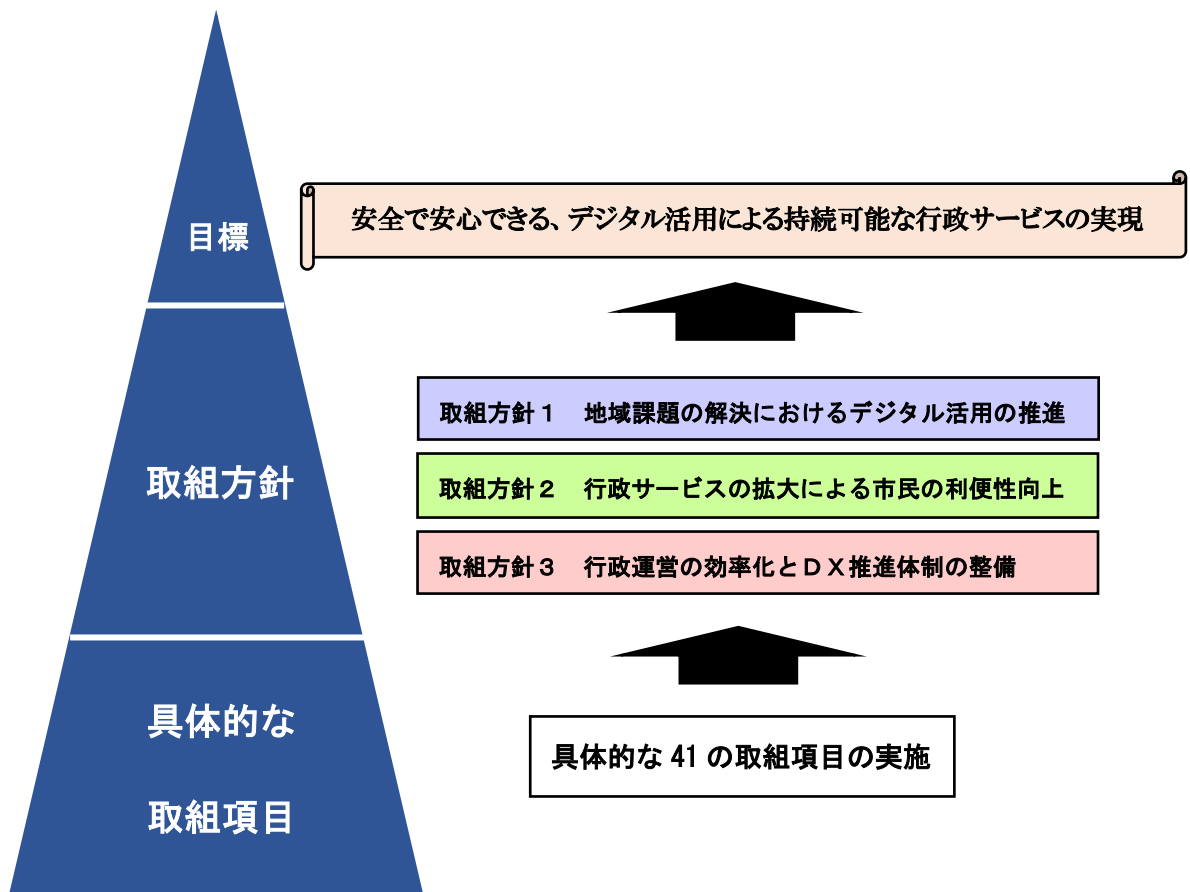
■ 市はITガバナンスを推進します。

デジタル化によって増加する情報システムの見える化を行い、全体最適となるIT資産運営に取り組みます。

■ 市は全庁的なDX推進体制を整備します。

DX推進に向けた外部のデジタル人材の活用や、デジタル技術等の研修を実施することで、職員のデジタルリテラシーの向上を図るなど、全庁的なDX推進体制の強化に取り組みます。

【図表10】本計画の体系図



### (3) 具体的な取組項目

3つの取組方針を踏まえ、次のとおり具体的な41の取組項目を定めます。

取組方針1 地域課題の解決におけるデジタル活用の推進		
1	オープンデータの推進	デジタル推進課、全部局
2	デジタルデバイド（情報格差）への対策	デジタル推進課、関係各課
3	データに基づく政策立案（EBPM）の推進 【新規】	デジタル推進課、 中心市街地活性化推進室、 都市建設政策課、関係各課
4	医療DXの推進【新規】	障害福祉課、子育て支援課、 高齢介護課、消防局警防課、関係各課
5	市内中小企業等のデジタル化支援【新規】	経済政策課
6	スマート農業推進の支援【新規】	農林水産課
7	防災DXの推進【新規】	危機管理課、防災対策課、 デジタル推進課、住民課、 市民税課、資産税課、納税課、 健康福祉政策課
8	学校におけるICT環境の整備	教育研究所、市立高等学校事務局
取組方針2 行政サービスの拡大による市民の利便性向上		
9	ホームページ及びSNSを活用した広報の充実	広報広聴課、全部局
10	在住外国人等に対するSNSを活用した外国語での情報発信	総務課、関係各課
11	行政サービスにおけるLINE活用	広報広聴課
12	市民向け通知のデジタル化【新規】	総務課、デジタル推進課、 行財政経営課、健康福祉政策課、 関係各課
13	行政手続のデジタル完結	デジタル推進課、子育て支援課、 高齢介護課、総務課、住民課、全部局
14	マイナンバーカードの利用促進	住民課、デジタル推進課、関係各課
15	キャッシュレス決済の推進	会計課、納税課、保険年金課、 高齢介護課、上下水道局、 デジタル推進課、住民課、交通局、 地域交通課、関係各課
16	スマートフォン等を活用したごみの適正排出・分別の啓発促進	環境政策課

17	フロントヤード改革【新規】	市民生活相談課、行財政経営課、 関係各課
18	子育て支援アプリの運用及び普及	こども家庭センター
19	プッシュ型子育て支援の実現【新規】	子ども政策課、関係各課
20	路線バスのデジタル化・バスロケーションシステム の普及	交通局、地域交通課
21	市史編さん収集史料のデジタル化	社会教育課（市史編さん室）
<b>取組方針3 行政運営の効率化とDX推進体制の整備</b>		
22	文書管理システム及び電子決裁システムの運用	総務課、関係各課
23	電子契約システムの導入	契約監理課、関係各課
24	電子請求書システムの導入	会計課、関係各課
25	情報システムの共同調達・共同利用【新規】	行財政経営課、デジタル推進課、 関係各課
26	基幹系情報システムの安定稼働及び標準化・共通 化対応	デジタル推進課、関係各課
27	AIの活用推進と適正化	デジタル推進課、子ども保育課、 こども家庭センター、全部局
28	生成AIの利活用【新規】	デジタル推進課、全部局
29	RPAの活用推進	デジタル推進課、 病院局医事経営課、全部局
30	コミュニケーションツールの利用拡大	デジタル推進課、住民課、全部局
31	庁内無線LANの運用	デジタル推進課、関係各課
32	ペーパーレス会議システムの運用及び拡大	デジタル推進課、 議会事務局庶務課・議事調査課、 関係各課
33	テレワークの推進	人事課、デジタル推進課、関係各課
34	庶務事務システムの運用及び事務効率化	人事課、関係各課
35	アナログ規制の点検・見直し【新規】	行財政経営課、関係各課
36	IoTを活用した遠隔漏水監視システムの運用 【新規】	上下水道局水道維持課
37	建築分野におけるDX推進【新規】	建築指導課
38	情報セキュリティ対策の徹底	デジタル推進課、全部局
39	ICT部門の業務継続計画（ICT-BCP）の 運用	デジタル推進課、関係各課
40	デジタル人材の確保・育成	デジタル推進課、人事課、関係各課
41	ITガバナンスの推進【新規】	デジタル推進課、関係各課

## 取組方針 1 地域課題の解決におけるデジタル活用の推進

<b>取組項目</b>	1 オープンデータの推進			
<b>担当</b>	デジタル推進課、全部局			
<b>取組内容</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・オープンデータを充実するため、行政情報の公開に対する職員の意識啓発を図る。</li> <li>・公開するデータセットの品質向上を図る。</li> </ul>			
<b>目標</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・本市が保有する情報を広く公開することで行政の透明性の確保を図る。</li> <li>・オープンデータを活用することにより地域課題の解決につなげる。</li> </ul>			
<b>取組計画</b>	<b>令和8年度</b>	<b>令和9年度</b>	<b>令和10年度</b>	<b>令和11年度</b>
	(1) オープンデータカタログサイトの充実			
	実施	実施	実施	実施
	(2) オープンデータに関する職員研修の開催			
	実施	実施	実施	実施
<b>数値目標</b>	公開データセット数（令和6年度実績：85 データセット）			
	90 データセット	95 データセット	100 データセット	105 データセット
	オープンデータに関する職員研修実施回数（令和6年度実績：1回）			
	1回	1回	1回	1回

<b>取組項目</b>	2 デジタルデバイド（情報格差）への対策			
<b>担当</b>	デジタル推進課、関係各課			
<b>取組内容</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>(1) 携帯キャリア（携帯電話サービスを提供する通信事業者）等が実施する、国事業のデジタル活用支援講習会等の開催を周知・広報する。</li> <li>(2) 高齢者等向けにスマートフォンの基本的な利用方法やセキュリティ対策、スマートフォンを使った行政サービスに関する講習会を開催する。</li> </ol>			
<b>目標</b>	全ての市民が、年齢、障害の有無、性別、国籍、経済的な理由等にかかわらず、誰も取り残さない形で、デジタル化の恩恵を受けることができるようにする。			
<b>取組計画</b>	<b>令和8年度</b>	<b>令和9年度</b>	<b>令和10年度</b>	<b>令和11年度</b>
	(1) 国事業のデジタル活用支援講習会開催の周知・広報			
	実施	実施	実施	実施
	(2) 高齢者等向けのスマートフォン講習会の開催			
	検討	実施	実施	実施

<b>取組項目</b>	3 データに基づく政策立案（E B P M）の推進【新規】			
<b>担当</b>	デジタル推進課、中心市街地活性化推進室、都市建設政策課、関係各課			
<b>取組内容</b>	(1) データに基づく政策立案について調査研究を行う。 (2) 人流が関係する各種施策の発案・検討等に活用できるよう、人流測定システムの利用を促進する。 (3) 3D都市モデルをまちづくり、防災・減災、観光、交通等の分野に活用する。			
<b>目標</b>	(1) 数値的な根拠・目安を持った政策立案を推進する。 (2) 人流が関係する各種施策の検証等に活用することで、事業内容の適正化を図る。 (3) 3D都市モデルを活用したユースケースを開発する。			
<b>取組計画</b>	<b>令和8年度</b>	<b>令和9年度</b>	<b>令和10年度</b>	<b>令和11年度</b>
	(1) データに基づく政策立案の調査研究			
	実施	実施	実施	実施
	(2) 人流測定システムの利用促進			
	実施	実施	実施	実施
	(3) 3D都市モデルを活用したユースケースの開発			
	実施	実施	実施	実施
<b>数値目標</b>	(2) 人流測定システムの利用申請数（令和6年度実績：8件）			
	3件	3件	3件	3件
	(3) 3D都市モデルを活用したユースケース開発件数 （令和6年度実績：1件）			
	1件	1件	1件	1件

<b>取組項目</b>	4 医療DXの推進【新規】			
<b>担当</b>	障害福祉課、子育て支援課、高齢介護課、消防局警防課、関係各課			
<b>取組内容</b>	(1) 自治体医療機関等間情報連携システム（Public Medical Hub：PMH）を導入する。 (2) マイナンバーカードを活用した介護情報基盤を導入する。 (3) マイナ保険証（健康保険証登録済マイナンバーカード）を活用し、オンライン資格確認等システムから搬送先医療機関選定等に資する情報を救急隊が取得する。			
<b>目標</b>	・これまで紙を使ってアナログでやり取りしていた情報をデジタルで共有することで、業務の効率化を図るとともに、今後、介護情報基盤に蓄積された情報を活用することにより、事業所間及び多職種間の連携の強化、本人の状態に合った適切なケアの提供など、介護サービスの質の向上を図る。 ・正確な医療情報を迅速に取得することで、救急業務の円滑化及び傷病者の説明負担の軽減を図る。			
<b>取組計画</b>	<b>令和8年度</b>	<b>令和9年度</b>	<b>令和10年度</b>	<b>令和11年度</b>
	(1) 自治体医療機関等間情報連携システム（PMH）の導入			
	検討	検討／実施	実施	実施
	(2) マイナンバーカードを活用した介護情報基盤の導入			
	検討	検討	検討	検討
	(3) 救急隊でのマイナ救急の実施			
	実施	実施	実施	実施
<b>数値目標</b>	(1) PMH導入に向けた検討会開催数（障害者関係）（令和6年度：一回）			
	1回	1回	－	－
	(1) PMHの対象とする受給者証の種類（障害者関係）（令和6年度：－種類）			
	－	2種類	2種類	2種類
	(3) マイナ救急を実施する救急隊数（令和6年度：－隊）			
9隊	9隊	9隊	9隊	

<b>取組項目</b>	5 市内中小企業等のデジタル化支援【新規】			
<b>担当</b>	経済政策課			
<b>取組内容</b>	中小企業等の成長を促し、経営力強化を図るため、中小企業等が行う販路拡大、E C 参入及びD X 促進等の取組を支援する。			
<b>目標</b>	中小企業等の新たな事業の創出やイノベーションを促し、地域産業の持続性を高める。			
<b>取組計画</b>	<b>令和8年度</b>	<b>令和9年度</b>	<b>令和10年度</b>	<b>令和11年度</b>
	市内中小企業等のデジタル化支援			
	実施	実施	実施	実施

<b>取組項目</b>	6 スマート農業推進の支援【新規】			
<b>担当</b>	農林水産課			
<b>取組内容</b>	農業分野では担い手不足や高齢化が深刻化しており、熟練者の知識や労働力の減少が課題となっていることから、生成A I 等の先端技術を活用したスマート農業の推進を支援する。			
<b>目標</b>	農業者が生成A I 等の先端技術の導入に前向きになれるよう、理解と意欲の向上を目指し、農作業の工程を分析しながら最適化を図り、効率化と生産性の向上を実現し、作物の品質と収穫量を安定させ持続可能な農業経営につなげる。			
<b>取組計画</b>	<b>令和8年度</b>	<b>令和9年度</b>	<b>令和10年度</b>	<b>令和11年度</b>
	スマート農業推進の支援			
	実施	実施	実施	実施
<b>数値目標</b>	生成A I 研修満足度（令和6年度実績：－％）			
	50％	55％	60％	65％

<b>取組項目</b>	7 防災DXの推進【新規】			
<b>担当</b>	危機管理課、防災対策課、デジタル推進課、住民課、市民税課、資産税課、納税課、健康福祉政策課			
<b>取組内容</b>	(1) 防災DXについて、調査研究を行う。 (2) ネットワークカメラや災害用ドローン、スターリンク等を組み合わせた自営の災害時情報通信ネットワークの構築を図る。 (3) 被災者支援システムの刷新を行う。 (4) 刷新予定の被災者支援システムを活用した効率的な罹災証明事務の検討と構築を行う。 (5) デジタル化による避難行動要支援者の安否確認手続の調査研究を行う。			
<b>目標</b>	・防災情報システムの機能強化や一体化、災害時における情報通信ネットワークの構築や情報収集用カメラの充実等に取り組み、防災DXを推進する。 ・デジタル技術の活用により、災害対応の効率化を図る。 ・罹災証明事務（受付、被災者台帳作成、交付）のデジタル化による迅速な罹災証明書の交付を実現する。			
<b>取組計画</b>	<b>令和8年度</b>	<b>令和9年度</b>	<b>令和10年度</b>	<b>令和11年度</b>
	(1) 防災DXの調査研究			
	実施	実施	実施	実施
	(2) 災害時情報通信ネットワークの構築			
	実施	実施	実施	実施
	(3) 被災者支援システムの刷新			
	実施	実施	実施	実施
	(4)ー1 被災者支援システムにおける罹災証明発行機能の操作研修			
	検討	実施	実施	実施
	(4)ー2 被災者支援システムを利用した罹災証明書発行に係る実務訓練			
検討	実施	実施	実施	
(5) デジタル化による避難行動要支援者の安否確認手続の調査研究				
実施	実施	実施	実施	
<b>数値目標</b>	(1) 危機管理部門における防災DXの進捗率（令和6年度実績：31%）			
	55%	70%	85%	100%
	(4)ー1 被災者支援システム操作研修実施回数（令和6年度実績：一回）			
	—	1回	1回	1回
	(4)ー2 罹災証明実務訓練実施回数（令和6年度実績：一回）			
—	1回	1回	1回	

	令和8年度	令和9年度	令和10年度	令和11年度
数値目標	(5) 避難行動要支援者の安否確認手続に関する検討会開催回数 (令和6年度実績：一回)			
	1回	1回	1回	1回

取組項目	8 学校におけるICT環境の整備			
担当	教育研究所、市立高等学校事務局			
取組内容	児童・生徒が快適に学べる教育環境の充実を目指し、ICT環境を活用した学習環境の整備を進めるとともに、校務DXを推進する。			
目標	ICTを活用したよく分かる授業を実現するとともに、子どもたちの個別最適な学びと協働的な学びを保証する。			
取組計画	令和8年度	令和9年度	令和10年度	令和11年度
	(1) 小・中学校の大型提示装置の整備			
	実施	実施	実施	実施
	(2) 小・中学校のICT支援員の配置			
	実施	実施	実施	実施
	(3) 小・中学校の教員のICT活用指導力向上研修の実施			
	実施	実施	実施	実施
	(4) 統合型校務支援システムの整備			
	実施	実施	実施	実施
数値目標	(1) 大型提示装置の整備率（令和6年度実績：91%）			
	100%	100%	100%	100%
	(2) ICT支援員の配置率（令和6年度実績：80%）			
	100%	100%	100%	100%
	(3) ICT活用指導力の達成率（令和6年度実績：90%）			
	93%	94%	95%	96%
	(4) 統合型校務支援システムの整備（令和6年度実績：-%）			
100%	100%	100%	100%	

## 取組方針 2 行政サービスの拡大による市民の利便性向上

<b>取組項目</b>	9 ホームページ及びSNSを活用した広報の充実			
<b>担当</b>	広報広聴課、全部局			
<b>取組内容</b>	(1) ホームページでの情報提供を充実させる。 (2) SNSを活用して市政情報や災害・緊急情報の発信を行う。			
<b>目標</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 市政に対する市民の関心を高める。</li> <li>・ 市政情報をより多くの人に分かりやすく伝える。</li> <li>・ 災害・緊急情報を迅速に発信する。</li> <li>・ 時間・場所を問わず、手軽に市政情報が得られるようにする。</li> </ul>			
<b>取組計画</b>	<b>令和8年度</b>	<b>令和9年度</b>	<b>令和10年度</b>	<b>令和11年度</b>
	(1) ホームページでの情報提供の充実			
	実施	実施	実施	実施
	(2) SNSを活用した市政情報や災害・緊急情報の発信			
	実施	実施	実施	実施
<b>数値目標</b>	SNSの登録者数（令和6年度実績：30,927人）			
	33,000人	34,500人	36,000人	37,500人

<b>取組項目</b>	10 在住外国人等に対するSNSを活用した外国語での情報発信			
<b>担当</b>	総務課、関係各課			
<b>取組内容</b>	国際交流員（CIR）が、徳島市公式SNSを活用して、本市の生活情報やイベントに関する情報を外国語で国内外に向けて発信する。			
<b>目標</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 在住外国人に対して、生活情報やイベントに関する情報を効果的に伝える。</li> <li>・ 本市の魅力を広く国内外に向けて発信する。</li> </ul>			
<b>取組計画</b>	<b>令和8年度</b>	<b>令和9年度</b>	<b>令和10年度</b>	<b>令和11年度</b>
	徳島市公式SNSを活用した外国語での情報発信			
	実施	実施	実施	実施
<b>数値目標</b>	徳島市公式SNSへの投稿件数（令和6年度実績：2件/週）			
	8件/月	8件/月	8件/月	8件/月

<b>取組項目</b>	11 行政サービスにおけるLINE活用			
<b>担当</b>	広報広聴課			
<b>取組内容</b>	(1) LINEのセグメント配信機能を活用し、利用者が事前に登録した自身の欲しい情報や特性に応じた情報配信を実施する。 (2) 市が管理する道路・公園設備の損傷等を通報できる市民通報サービスを導入する。 (3) 各課の窓口業務等のうち、デジタル化された業務を、徳島市公式LINEに連携する。			
<b>目標</b>	(1) ターゲットを絞った効率的な情報発信を行う。 (2) 通報サービスで報告のあった道路・公園設備について、修繕等の要望とその対応状況について、市ホームページで公表する。 (3) DXサービスの利用を促進することで、市民の利便性の向上を図る。			
<b>取組計画</b>	<b>令和8年度</b>	<b>令和9年度</b>	<b>令和10年度</b>	<b>令和11年度</b>
	(1) LINEのセグメント配信の実施			
	実施	実施	実施	実施
	(2) 市民通報サービスの導入			
実施	実施	実施	実施	
(3) DX化された行政サービスの徳島市公式LINEへの連携				
検討	実施	実施	実施	
<b>数値目標</b>	LINE友だち数（令和6年度実績：23,919人）			
	25,000人	26,000人	27,000人	28,000人

<b>取組項目</b>	12 市民向け通知のデジタル化【新規】			
<b>担当</b>	総務課、デジタル推進課、行財政経営課、健康福祉政策課、関係各課			
<b>取組内容</b>	市民へのお知らせ等を紙の郵送からデジタル化し、電子送付することで、市民サービスの向上と業務効率化・ペーパーレス化を推進する。			
<b>目標</b>	業務効率化やペーパーレス化を推進するとともに、市民にとっても行政手続を簡素化し、利便性の向上を図る。			
<b>取組計画</b>	<b>令和8年度</b>	<b>令和9年度</b>	<b>令和10年度</b>	<b>令和11年度</b>
	(1) 市民へのお知らせ等の電子送付対応			
	実施	実施	実施	実施
	(2) 処分通知の電子公印導入			
検討	検討	検討	検討	

<b>取組項目</b>	13 行政手続のデジタル完結			
<b>担当</b>	デジタル推進課、子育て支援課、高齢介護課、総務課、住民課、全部局			
<b>取組内容</b>	(1) 電子申請が可能な行政手続を拡大するとともに、市民等に対して広報活動を推進する。 (2) 国がオンライン化を求める、子育て関係・介護関係の26手続について、マイナポータル（びったりサービス）からマイナンバーカードを用いたオンライン手続を推進する。 (3) 公文書公開請求のオンライン手続を可能にすることで、手続を容易にし、市政運営の透明化を図る。 (4) 出生届のオンライン手続を可能にする。			
<b>目標</b>	・マイナンバーカードを用いた安全・安心で利便性の高い、デジタル完結でのオンライン手続を推進する。 ・更なる積極的な行政情報の提供を図り、市民が必要とする行政情報の取得・利用を推進する。 ・市民サービスの向上及び業務の効率化を図る。			
<b>取組計画</b>	<b>令和8年度</b>	<b>令和9年度</b>	<b>令和10年度</b>	<b>令和11年度</b>
	(1)－1 電子申請が可能な行政手続の拡大及び広報活動の推進			
	実施	実施	実施	実施
	(1)－2 電子申請での手数料について、オンライン納付の導入			
	検討	検討	実施	実施
	(2)－1 マイナポータル（びったりサービス）からマイナンバーカードを用いたオンライン手続の推進（子育て関係）			
	実施	実施	実施	実施
	(2)－2 マイナポータル（びったりサービス）からマイナンバーカードを用いたオンライン手続の推進（介護関係）			
	実施	実施	実施	実施
	(3) 公文書公開請求のオンライン手続の導入			
	検討	検討	実施	実施
	(4) オンラインによる出生届の導入			
検討	実施	実施	実施	
<b>数値目標</b>	(2)－1 電子申請による受付件数（児童手当）（令和6年度実績：73件）			
	120件	140件	160件	180件
	(2)－2 電子申請による受付件数（介護関係）（令和6年度実績：1件）			
	10件	10件	10件	10件

	令和8年度	令和9年度	令和10年度	令和11年度
数値目標	(3) オンラインによる公文書公開請求の割合（令和6年度実績：－％）			
	－	－	5%	10%
	(4) オンラインによる出生届の割合（令和6年度実績：－％）			
	－	10%	30%	50%

取組項目	14 マイナンバーカードの利用促進			
担当	住民課、デジタル推進課、関係各課			
取組内容	(1) マイナンバーカードを利用した証明書のコンビニ交付を行う。 (2) マイナンバーカードの利活用事例の情報収集及び各部局への情報提供や、市民等に対して広報活動を行う。 (3) スマートフォンのマイナンバーカード搭載等について、情報収集及び各部局への情報提供を行う。			
目標	マイナンバーカードの新たな利活用を推進し、利用者の利便性を向上させる。			
取組計画	令和8年度	令和9年度	令和10年度	令和11年度
	(1) マイナンバーカードを利用した証明書のコンビニ交付の実施			
	実施	実施	実施	実施
	(2) マイナンバーカードの利活用事例の情報収集及び各部局への情報提供や、市民等に対する広報活動			
	実施	実施	実施	実施
	(3) スマートフォンのマイナンバーカード搭載等の情報収集及び各部局への情報提供			
	実施	実施	実施	実施
数値目標	(1) コンビニでの証明書交付件数（令和6年度実績：46,574件）			
	50,000件	52,000件	54,000件	56,000件

<b>取組項目</b>	15 キャッシュレス決済の推進			
<b>担当</b>	会計課、納税課、保険年金課、高齢介護課、上下水道局、デジタル推進課、住民課、交通局、地域交通課、関係各課			
<b>取組内容</b>	(1) 公金収納における市民の利便性向上のため、キャッシュレス決済等の多様な支払方法の導入を進める。 (2) 窓口での手数料支払等にキャッシュレス決済を導入し、市民の利便性向上と業務の効率化を図る。 (3) 路線バス運賃の支払におけるキャッシュレス決済を推進する。			
<b>目標</b>	(1) 公金収納による納付方法の拡大により、生活様式に合わせた納付方法を納付者が選択できるように、利便性の向上を図る。 (2) 市民ニーズに合ったキャッシュレス決済の導入を進める。 (3) 利用者サービスの向上により、路線バスの利用促進を図る。			
<b>取組計画</b>	<b>令和8年度</b>	<b>令和9年度</b>	<b>令和10年度</b>	<b>令和11年度</b>
	(1) 地方税統一QRコードを活用した公金収納による納付方法の拡大			
	検討／実施	実施	実施	実施
	(2) 窓口のキャッシュレス決済の導入			
	実施	拡大	拡大	拡大
	(3) 路線バス運賃の支払におけるキャッシュレス決済の推進			
	実施	実施	実施	実施
<b>数値目標</b>	(1) 地方税統一QRコードを活用した公金収納の種類（令和6年度：7種類）			
	15種類	20種類	25種類	27種類
	(2) キャッシュレス決済が利用できる窓口数（令和6年度：－窓口）			
	1窓口	2窓口	3窓口	4窓口
	(3) 路線バスの運賃収入に占めるキャッシュレス決済の割合（令和6年度：21%）			
50%	55%	60%	65%	

<b>取組項目</b>	16 スマートフォン等を活用したごみの適正排出・分別の啓発促進			
<b>担当</b>	環境政策課			
<b>取組内容</b>	資源・ごみ分別アプリ「さんあ〜る」を活用して、ごみに関する様々な情報を発信するとともに、徳島市ホームページのSNSや動画サイト等を利用し、ごみの啓発につながる情報を発信するなど、アプリ機能等の拡充を図る。			
<b>目標</b>	適正なごみ出しやごみの分別を促進する。			
<b>取組計画</b>	<b>令和8年度</b>	<b>令和9年度</b>	<b>令和10年度</b>	<b>令和11年度</b>
	(1) 資源・ごみ分別アプリの認知度の向上			
	実施	実施	実施	実施
	(2) 資源・ごみ分別アプリを活用したごみに関する様々な情報発信			
	実施	実施	実施	実施
<b>数値目標</b>	資源・ごみ分別アプリのダウンロード数（令和6年度実績：31,689件）			
	40,500件	44,500件	48,500件	52,500件

<b>取組項目</b>	17 フロントヤード改革【新規】			
<b>担当</b>	市民生活相談課、行財政経営課、関係各課			
<b>取組内容</b>	<p>(1) 市役所への電話による問い合わせをコールセンターとして、できるだけ集約し、機能強化することで、市民の利便性向上を図るとともに、担当課への問い合わせを減らし、事務の効率化を図る。また、コールセンターでのオンライン対応についても併せて検討する。</p> <p>(2) 窓口業務等のBPO導入について検証し、効果が見込まれる業務については、関係課とともに導入を進めていくことで、業務改善を行い、効率的な組織体制の構築を図る。</p>			
<b>目標</b>	<p>(1) 令和9年度にコールセンターを開設する。コールセンターでのオンライン対応について検討を行う。</p> <p>(2) 令和7年度に他都市の事例調査及び事業者への聞き取りを行い、窓口業務等のBPO導入に向けて検討するとともに、令和8年度では、BPOを導入する業務を選定し、令和9年度から、業務委託を開始する。</p>			
<b>取組計画</b>	<b>令和8年度</b>	<b>令和9年度</b>	<b>令和10年度</b>	<b>令和11年度</b>
	(1)-1 コールセンターの導入			
	検討	実施	実施	実施／拡大
	(1)-2 オンライン窓口の導入			
	検討	検討	検討	実施
	(2) 窓口業務等のBPO導入			
	検討	実施	実施	実施／拡大
<b>数値目標</b>	(2) BPO業務選定（累計）（令和6年度実績：－業務）			
	1業務	2業務	3業務	4業務
	(2) BPO業務委託開始（累計）（令和6年度実績：－業務）			
	－	1業務	2業務	3業務

<b>取組項目</b>	18 子育て支援アプリの運用及び普及			
<b>担当</b>	こども家庭センター			
<b>取組内容</b>	安心して子どもを生み、育てられる環境づくりや妊娠・出産期から切れ目のない支援を行うため、母子健康手帳等の子育ての記録や予防接種のスケジュール管理等を効率的に行うことができる子育て支援アプリを提供する。さらに、本市の子育てに関する情報を必要なときに、必要な人に配信する。			
<b>目標</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・子育ての記録を共有することで、子育て参加を促し、家族の結びつきを深める。</li> <li>・予防接種のスケジュール管理等の子育ての負担を軽減する。</li> </ul>			
<b>取組計画</b>	<b>令和8年度</b>	<b>令和9年度</b>	<b>令和10年度</b>	<b>令和11年度</b>
	(1) 子育て支援アプリの広域的な周知			
	実施	実施	実施	実施
	(2) 母子保健事業のオンライン予約実施			
	実施	実施	実施	実施
<b>数値目標</b>	第一子妊娠届出数に占める新規登録者数の割合（令和6年度実績：81%）			
	83%	84%	85%	86%

<b>取組項目</b>	19 プッシュ型子育て支援の実現【新規】			
<b>担当</b>	子ども政策課、関係各課			
<b>取組内容</b>	国が整備する「子育て支援制度レジストリ（データベース）」に対して、本市の子育て支援に関する制度を取りまとめ、継続的に情報提供を行うことで、プッシュ型支援につなげる。			
<b>目標</b>	子育て世帯にとって制度を自ら調べて把握する負担が大きいという課題の解決を図る。			
<b>取組計画</b>	<b>令和8年度</b>	<b>令和9年度</b>	<b>令和10年度</b>	<b>令和11年度</b>
	レジストリ情報の提供や継続的な更新			
	実施	実施	実施	実施

<b>取組項目</b>	20 路線バスのデジタル化・バスロケーションシステムの普及			
<b>担当</b>	交通局、地域交通課			
<b>取組内容</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・バスロケーションシステム「とくしまバスNavi いまドコなん」を普及拡大する。</li> <li>・路線バス情報のオープンデータ化やデジタルサイネージの活用によるバス情報の見える化・デジタル化を推進する。</li> </ul>			
<b>目標</b>	利用者サービスの向上により、路線バスの利用促進を図る。			
<b>取組計画</b>	<b>令和8年度</b>	<b>令和9年度</b>	<b>令和10年度</b>	<b>令和11年度</b>
	バスロケーションシステムの普及拡大・路線バス情報の充実			
	実施	実施	実施	実施
<b>数値目標</b>	バスロケーションシステム「とくしまバスNavi いまドコなん」のアクセス件数（年間）（令和6年度実績：3,681,704件）			
	3,700,000件	3,750,000件	3,800,000件	3,850,000件

<b>取組項目</b>	21 市史編さん収集史料のデジタル化			
<b>担当</b>	社会教育課（市史編さん室）			
<b>取組内容</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・市史編さん室が保管している写真や史料文書をデジタル化し、デジタルアーカイブとして公開する。</li> <li>・市史編さん室収集史料台帳をデジタル化し、可能なものはオープンデータとして公開する。</li> </ul>			
<b>目標</b>	市民や報道機関からの問い合わせ等の対応が迅速化するとともに、市民の利便性向上に寄与する。			
<b>取組計画</b>	<b>令和8年度</b>	<b>令和9年度</b>	<b>令和10年度</b>	<b>令和11年度</b>
	市史編さん室収集史料をデジタル化し、デジタルアーカイブとして公開			
	実施	実施	実施	実施
	市史編さん室収集史料台帳をデジタル化し、可能なものはオープンデータとして公開			
	実施	実施	実施	実施

### 取組方針 3 行政運営の効率化とDX推進体制の整備

<b>取組項目</b>	22 文書管理システム及び電子決裁システムの運用			
<b>担当</b>	総務課、関係各課			
<b>取組内容</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・文書の作成・收受から保存・廃棄までの文書ライフサイクルを一元管理できる文書管理システムの運用を行う。</li> <li>・ペーパーレス化及びテレワークの推進に向け、電子決裁システムの運用を行う。</li> </ul>			
<b>目標</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・文書事務の迅速化・共有化適正化を推進する。</li> <li>・情報公開制度に係る事務を効率化し、市民サービスの向上を図る。</li> </ul>			
<b>取組計画</b>	<b>令和8年度</b>	<b>令和9年度</b>	<b>令和10年度</b>	<b>令和11年度</b>
	文書管理システムを用いた起案方法の周知			
	実施	実施	実施	実施
<b>数値目標</b>	電子決裁率（令和6年度実績：－％）			
	50%	70%	80%	90%

<b>取組項目</b>	23 電子契約システムの導入			
<b>担当</b>	契約監理課、関係各課			
<b>取組内容</b>	電子契約システムの導入について、他の先進自治体の取組事例の情報収集や導入に向けて検討を行う。			
<b>目標</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・迅速な契約締結と事務作業の効率化を図る。</li> <li>・紙の契約書を廃止することで、ペーパーレス化や郵送料の削減に寄与する。</li> <li>・契約相手方の郵送代や印紙代等の経済的負担の軽減を図る。</li> </ul>			
<b>取組計画</b>	<b>令和8年度</b>	<b>令和9年度</b>	<b>令和10年度</b>	<b>令和11年度</b>
	電子契約システムの導入			
	検討	検討	実施	実施／拡大

<b>取組項目</b>	24 電子請求書システムの導入			
<b>担当</b>	会計課、関係各課			
<b>取組内容</b>	電子請求書システムについて、他の先進自治体の取組事例の情報収集や導入に向けての検討を行い、電子請求書システムの導入を行う。			
<b>目標</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・請求書処理に係る作業時間を縮減し、業務の効率化・工数削減を図る。</li> <li>・書類の保管場所の省スペース化やペーパーレス化に寄与する。</li> </ul>			
<b>取組計画</b>	<b>令和8年度</b>	<b>令和9年度</b>	<b>令和10年度</b>	<b>令和11年度</b>
	電子請求書システムの導入			
	検討	検討	実施	実施

<b>取組項目</b>	25 情報システムの共同調達・共同利用【新規】			
<b>担当</b>	行財政経営課、デジタル推進課、関係各課			
<b>取組内容</b>	情報システムの共同調達・共同利用に向けた調査研究を行う。			
<b>目標</b>	情報システムの共同調達・共同利用に向けた研究を行い、導入費用や運用費用の軽減を図る。			
<b>取組計画</b>	<b>令和8年度</b>	<b>令和9年度</b>	<b>令和10年度</b>	<b>令和11年度</b>
	情報システムの共同調達・共同利用に向けた調査研究			
	実施	実施	実施	実施

<b>取組項目</b>	26 基幹系情報システムの安定稼働及び標準化・共通化対応			
<b>担当</b>	デジタル推進課、関係各課			
<b>取組内容</b>	<p>(1) 基幹系情報システムの安定稼働に努める。メインフレーム上の基幹系情報システムをオープン化する。</p> <p>(2) 国から標準化・共通化が義務付けられた 20 業務（住民記録、税、福祉等）について、BPRによる業務改革を実施し、該当する基幹系情報システムを段階的に標準準拠システムに移行する。</p> <p>(3) 基幹系情報システムの標準化・共通化に合わせて、各システムの挙動が監視できるシステムに移行する。</p> <p>(4) 国が推進する共通基盤システムの調査・研究を行う。</p>			
<b>目標</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・標準準拠システムへの移行を円滑に行い、市民サービスの向上や業務の効率化を図る。</li> <li>・国が提供するガバメントクラウドを活用し、基幹系情報システムの迅速な構築やデータ移行・連携の容易性の向上、高度なセキュリティ対策を図る。</li> <li>・基幹系情報システムの稼働状況を監視するシステムに移行し、コスト削減や迅速な障害対応を図る。</li> </ul>			
<b>取組計画</b>	<b>令和 8 年度</b>	<b>令和 9 年度</b>	<b>令和 10 年度</b>	<b>令和 11 年度</b>
	(1) 基幹系情報システムの適正な管理と安定稼働			
	実施	実施	実施	実施
	(2) 標準準拠システムへの段階的な移行			
	実施	実施	実施	実施
	(3) 基幹系情報システムに係る監視システムの移行			
	検討	実施	実施	実施
(4) 国が推進する共通基盤システムの調査・研究				
	検討	検討	検討	検討
<b>数値目標</b>	標準準拠システムへの移行が未完了の基幹系情報システム数 (令和 6 年度実績：17 件)			
	3 件	3 件	2 件	—

<b>取組項目</b>	27 AIの活用推進と適正化			
<b>担当</b>	デジタル推進課、子ども保育課、こども家庭センター、全部局			
<b>取組内容</b>	(1) AIを活用できる業務について、調査・研究を行う。 (2) 保育所等AI入所選考システムを利用して、保育所等の入所選考事務を行う。 (3) ひとり親家庭に対する様々な支援制度がある中で、育児や仕事で忙しい方でも必要な支援・サービスを確実に受けられるように、ひとり親家庭からの各種相談や問い合わせに24時間365日ワンストップで対応できるAIチャットの提供を行う。			
<b>目標</b>	(1) 市民の利便性向上や職員の事務の負担軽減を図る。 (2) 入所選考事務の正確性・平等性の確保や、事務の迅速化による市民サービスの向上を図るとともに、事務の効率化・適正化により、事務作業に要する時間を縮減する。 (3) 相談窓口の集約化、ワンストップ窓口の相談強化を促進するとともに、ひとり親家庭の様々な問い合わせに24時間対応する。			
<b>取組計画</b>	<b>令和8年度</b>	<b>令和9年度</b>	<b>令和10年度</b>	<b>令和11年度</b>
	(1) AIを活用した業務の調査・研究			
	実施	実施	実施	実施
	(2) 保育所等AI入所選考システムの適正かつ安定的な運用			
	実施	実施	実施	実施
	(3)-1 AIチャットボットシステムの周知			
	実施	実施	実施	実施
<b>数値目標</b>	(3) AIチャットボットのアクセス件数（令和6年度実績：1,074件）			
	1,130件	1,160件	1,190件	1,220件

<b>取組項目</b>	28 生成A I の利活用【新規】			
<b>担当</b>	デジタル推進課、全部局			
<b>取組内容</b>	生成A I の業務活用による事務の効率化を図る。			
<b>目標</b>	生成A I を業務へ活用することにより、事務処理時間や職員の業務負担の軽減を図る。			
<b>取組計画</b>	<b>令和8年度</b>	<b>令和9年度</b>	<b>令和10年度</b>	<b>令和11年度</b>
	生成A I の利活用			
	実施	実施	実施	実施
<b>数値目標</b>	生成A I サービスの利用職員数（実利用者数）（令和6年度実績：一人）			
	100人	150人	200人	250人

<b>取組項目</b>	29 R P A の活用推進			
<b>担当</b>	デジタル推進課、病院局医事経営課、全部局			
<b>取組内容</b>	(1) R P A の業務への活用に向けて調査・研究を行い、導入・運用につなげる。 (2) R P A の運用事例の紹介や、R P A の使用体験等、庁内で情報共有を行う。			
<b>目標</b>	・事務処理時間や職員の業務負担を軽減する。 ・事務処理時の作業ミスを軽減する。			
<b>取組計画</b>	<b>令和8年度</b>	<b>令和9年度</b>	<b>令和10年度</b>	<b>令和11年度</b>
	(1) R P A の業務への適用			
	実施／拡大	拡大	拡大	拡大
	(2) R P A に関する庁内への情報共有			
	実施	実施	実施	実施
<b>数値目標</b>	R P A を適用した業務数（令和6年度実績：8業務）			
	10業務	11業務	12業務	13業務

<b>取組項目</b>	30 コミュニケーションツールの利用拡大			
<b>担当</b>	デジタル推進課、住民課、全部局			
<b>取組内容</b>	(1) 他自治体や事業者等との会議や打合せにおいて、ウェブ会議の利用を推進するとともに、更なる活用に向けた環境整備を行う。 (2) 職員間のコミュニケーションツールについて調査研究し、導入を行う。 (3) オンラインで住民課と支所をつなぐ遠隔相談支援システムを導入する。			
<b>目標</b>	(1) 自席等から会議に参加することで、移動に要していた交通費等のコスト削減や時間の有効利用を図る。 (2) 職員間コミュニケーションツールについて、最適化を図る。 (3) 支所窓口では解決が難しい案件について、本庁と接続する遠隔支援相談システムを活用することでスムーズな対応を実現し、市民サービスの向上を図る。			
<b>取組計画</b>	<b>令和8年度</b>	<b>令和9年度</b>	<b>令和10年度</b>	<b>令和11年度</b>
	(1) ウェブ会議システムの利用拡大			
	実施	実施	実施	実施
	(2) コミュニケーションツールの導入			
	検討/実施	実施	実施	実施
	(3) 支所遠隔相談支援システムの導入			
	検討/実施	拡大	拡大	拡大
<b>数値目標</b>	(1) ウェブ会議システムの利活用方法の周知回数（令和6年度実績：一回）			
	1回	1回	1回	1回
	(2) コミュニケーションツールの利用者数（令和6年度実績：一人）			
	200人	2,000人	2,000人	2,000人
	(3) 遠隔相談支援システムを利用可能な支所の数（令和6年度実績：一箇所）			
	4箇所 （3支所と本庁）	8箇所 （7支所と本庁）	12箇所 （11支所と本庁）	16箇所 （14支所と本庁2）

<b>取組項目</b>	31 庁内無線LANの運用			
<b>担当</b>	デジタル推進課、関係各課			
<b>取組内容</b>	座席のレイアウトを設定せず、どの場所でも仕事ができるように、庁内無線LANを運用する。			
<b>目標</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・行政組織改正時等の執務室のレイアウト変更作業を円滑にする。</li> <li>・庁内の職場スペースの有効利用及び執務の効率化を図る。</li> <li>・会議にパソコン等を持ち込むことで、紙の会議資料を原則不要にするなど、ペーパーレス化を図る。</li> </ul>			
<b>取組計画</b>	<b>令和8年度</b>	<b>令和9年度</b>	<b>令和10年度</b>	<b>令和11年度</b>
	(1) 庁内無線LANの運用			
	実施	実施	実施	実施
	(2) 庁外施設における無線LAN環境の構築			
	検討	検討／実施	実施	実施
<b>数値目標</b>	庁内端末の無線LAN接続率（令和6年度実績：－％）			
	80％	100％	100％	100％
	庁外施設における無線LAN環境（拠点数）（令和6年度実績：－拠点）			
	－	1拠点	1拠点	1拠点

<b>取組項目</b>	32 ペーパーレス会議システムの運用及び拡大			
<b>担当</b>	デジタル推進課、議会事務局庶務課・議事調査課、関係各課			
<b>取組内容</b>	(1) 会議等において、無線LANやタブレット端末を活用したペーパーレス会議システムの運用を拡大し、事務の効率化を図る。 (2) 本会議・委員会等において、無線LANやタブレット端末を活用したペーパーレス会議システムを運用する。			
<b>目標</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ペーパーレス化による用紙代や印刷代、印刷に係る人件費を削減する。</li> <li>・最新の一元化された資料を検索でき、必要書類の受取や保管等の利便性を向上させる。</li> <li>・資料の差し替えや会議通知等を一斉に送付するなど、情報伝達の迅速化を図る。</li> </ul>			
<b>取組計画</b>	<b>令和8年度</b>	<b>令和9年度</b>	<b>令和10年度</b>	<b>令和11年度</b>
	(1) ペーパーレス会議システムの運用			
	拡大	拡大	拡大	拡大
	(2) 本会議・委員会等におけるペーパーレス会議システムの運用			
	実施	実施	実施	実施

<b>取組項目</b>	33 テレワークの推進			
<b>担当</b>	人事課、デジタル推進課、関係各課			
<b>取組内容</b>	テレワークを活用して、時間や場所を有効に活用できる柔軟な働き方を推進する。			
<b>目標</b>	テレワークの導入により、新たな生活様式を踏まえた公務職場における働き方改革の推進を図る。			
<b>取組計画</b>	<b>令和8年度</b>	<b>令和9年度</b>	<b>令和10年度</b>	<b>令和11年度</b>
	(1) テレワーク実証実験の実施・導入			
	実施	実施	実施	実施
	(2) テレワークの実施に係る環境整備			
	実施	実施	実施	実施
<b>数値目標</b>	週1日以上終日在宅で就業する職員がいる所属数（令和6年度実績：6課）			
	10課	10課	10課	10課

<b>取組項目</b>	34 庶務事務システムの運用及び事務効率化			
<b>担当</b>	人事課、関係各課			
<b>取組内容</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 出退勤管理及び内部事務書類（辞令書等）をデジタル化（又は廃止）し、事務の効率化を図る。</li> <li>・ 休暇や時間外勤務等を管理するため、庶務事務システムを運用する。</li> </ul>			
<b>目標</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 辞令書等の内部事務書類を令和10年度までにデジタル化（又は廃止）する。</li> <li>・ 休暇・時間外勤務等の申請から決裁までを電子化することにより、事務量の軽減を図る。</li> </ul>			
<b>取組計画</b>	<b>令和8年度</b>	<b>令和9年度</b>	<b>令和10年度</b>	<b>令和11年度</b>
	(1) デジタル化（又は廃止）する事務書類の検討・実施			
	検討	実施	実施	実施
	(2) 時間外勤務等の電子申請・決裁の実施			
	実施	実施	実施	実施
<b>数値目標</b>	デジタル化（又は廃止）した事務書類数（令和6年度実績：一種類）			
	－	2種類	2種類	3種類

<b>取組項目</b>	35 アナログ規制の点検・見直し【新規】			
<b>担当</b>	行財政経営課、関係各課			
<b>取組内容</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・規制の点検・見直しの方針を策定する。</li> <li>・全庁に照会をかけ、規制の洗い出し及び見直しの可否について検討する。</li> <li>・規定を改正し、デジタル技術の活用・代替の可能性等を検討しつつ運用等必要な見直しを行う。</li> </ul>			
<b>目標</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・全庁的に規制の洗い出し及び見直しの可否について検討し、令和10年度までに全ての規制の見直しを実施する。</li> <li>・規制の見直しによって業務が合理化されることで、規制の対象者・関係者の利便性や生産性の向上、人手不足の解消を図り、社会全体のデジタル化を促進する。</li> </ul>			
<b>取組計画</b>	<b>令和8年度</b>	<b>令和9年度</b>	<b>令和10年度</b>	<b>令和11年度</b>
	(1) 規制の洗い出し及び見直し			
	実施	実施	実施	実施
	(2) 条例等の改正及び運用の変更			
	実施	実施	実施	実施
<b>数値目標</b>	検討対象の規制・条項等のうち、見直しを行った割合 (令和6年度実績：－%)			
	30%	60%	100%	100%

<b>取組項目</b>	36 I o Tを活用した遠隔漏水監視システムの運用【新規】			
<b>担当</b>	上下水道局水道維持課			
<b>取組内容</b>	水道管路の仕切弁や消火栓等に設置したセンサーを活用し、迅速に漏水判定できるI o Tを活用した遠隔漏水監視システムを運用する。			
<b>目標</b>	水道管路の老朽管路・重要管路の遠隔監視を行い、修繕対応の効率化を図る。			
<b>取組計画</b>	<b>令和8年度</b>	<b>令和9年度</b>	<b>令和10年度</b>	<b>令和11年度</b>
	I o Tを活用した遠隔漏水監視システムの運用			
	実施	実施	実施	実施

<b>取組項目</b>	37 建築分野におけるD X推進【新規】			
<b>担当</b>	建築指導課			
<b>取組内容</b>	(1) 建築基準法に基づく確認申請のオンライン化を推進する。 (2) B I M (Building Information Modeling) による建築確認を行う。			
<b>目標</b>	建築分野でのD Xを推進することとて、建物情報の整合性を高め、設計図書の不整合を解消し、業務プロセス全体の効率化、質の向上を図る。			
<b>取組計画</b>	<b>令和8年度</b>	<b>令和9年度</b>	<b>令和10年度</b>	<b>令和11年度</b>
	(1) 建築基準法に基づく行政手続等のオンライン化			
	検討	検討	検討	検討
	(2) B I Mによる建築確認の実施			
	検討	検討	検討	検討

<b>取組項目</b>	38 情報セキュリティ対策の徹底			
<b>担当</b>	デジタル推進課、全部局			
<b>取組内容</b>	(1) 情報セキュリティ監査を導入する。 (2) 情報セキュリティ研修や訓練を実施する。 (3) 情報セキュリティインシデント発生時の職員体制を構築する。 (4) 情報セキュリティインシデントに対処するための専門組織であるC S I R T (Computer Security Incident Response Team) を運営し、平時からの情報収集や訓練を行う。			
<b>目標</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・情報セキュリティ上の問題点を把握し、改善につなげる。</li> <li>・職員の情報セキュリティ意識の向上を図る。</li> <li>・インシデント発生時の被害の局限化と迅速な復旧を図る。</li> <li>・外部への情報漏えい事故をゼロにする。</li> <li>・インシデント発生時やその予防活動について、組織的・継続的に取り組む体制を構築する。</li> </ul>			
<b>取組計画</b>	<b>令和8年度</b>	<b>令和9年度</b>	<b>令和10年度</b>	<b>令和11年度</b>
	(1) 情報セキュリティ監査の導入			
	検討	検討	実施	実施
	(2) 情報セキュリティ研修や訓練の実施			
	実施	実施	実施	実施
(3) 情報セキュリティインシデント発生時の職員体制の構築				
	実施	実施	実施	実施

取組計画	(4) 徳島市CSIRTの運営			
	実施	実施	実施	実施
数値目標	(2) 情報セキュリティ研修の受講率（令和6年度実績：58%）			
	70%	80%	90%	100%
	(2) 情報セキュリティ訓練の実施回数（令和6年度実績：2回）			
	2回	2回	2回	2回

取組項目	39 ICT部門の業務継続計画（ICT-BCP）の運用			
担当	デジタル推進課、関係各課			
取組内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・徳島市ICT部門の業務継続計画（ICT-BCP）に基づき、大規模災害時において、初動対応として、情報システムや情報インフラの早期復旧を行い、優先業務が継続可能な体制を確保する。</li> <li>・平時から職員向けの研修や訓練を実施するとともに、実効性を確保するために、適宜計画の見直しを行う。</li> </ul>			
目標	大規模災害の発生時に、情報システムや情報インフラの早期復旧を行い、優先業務を継続できるようにする。			
取組計画	令和8年度	令和9年度	令和10年度	令和11年度
	(1) ICT-BCPの適正な運用			
	実施	実施	実施	実施
	(2) ICT-BCPの見直し			
	実施	実施	実施	実施
数値目標	業務継続に向けた訓練の実施回数（令和6年度実績：一回）			
	1回	1回	1回	1回

<b>取組項目</b>	40 デジタル人材の確保・育成			
<b>担当</b>	デジタル推進課、人事課、関係各課			
<b>取組内容</b>	(1) C I O（最高情報統括責任者）の取組を専門的知見から支援・助言するC I O補佐官の設置等について、外部のデジタル人材を活用する。 (2) D X推進に向けて、民間企業等で培った豊富な知識と経験を持つデジタル人材の継続的な確保を図る。 (3) D X推進のための人材育成に取り組む。			
<b>目標</b>	・庁内のデジタルリテラシー向上の裾野を広げるとともに、底上げも図ることで、全庁的なD X推進体制の強化に寄与する。 ・職員採用試験において、民間企業等職務経験者（D X）区分の職員採用試験を実施し、民間企業等で培った豊富な知識と経験を持つデジタル人材の継続的な確保を図る。			
<b>取組計画</b>	<b>令和8年度</b>	<b>令和9年度</b>	<b>令和10年度</b>	<b>令和11年度</b>
	(1) 外部のデジタル人材の活用			
	実施	実施	実施	実施
	(2) デジタル人材の確保			
	実施	実施	実施	実施
	(3) 職員を対象としたD X推進に関する研修等の実施			
	実施	実施	実施	実施
<b>数値目標</b>	(2) 民間企業等職務経験者（D X）累計採用者数（令和6年度実績：3人）			
	5人	6人	7人	8人
	(3) 職員を対象としたD X推進に関する研修等の受講者数（累計） （令和6年度実績：一人）			
	50人	100人	150人	200人

<b>取組項目</b>	41 ITガバナンスの推進【新規】			
<b>担当</b>	デジタル推進課、関係各課			
<b>取組内容</b>	(1) IT資産の見える化、システムライフサイクル管理計画に基づく継続的なサービス維持のための規約を整備する。 (2) リスクの特定・分析・評価、実務でのミスやトラブルを防止するための研修実施、障害報告の迅速化とノウハウ蓄積のための報告窓口及び管理台帳を整備する。			
<b>目標</b>	(1) 増加する情報システムの見える化を行い、IT資産の全体最適化を推進する。 (2) 庁内の情報処理に関するリスクマネジメントを推進する。			
<b>取組計画</b>	<b>令和8年度</b>	<b>令和9年度</b>	<b>令和10年度</b>	<b>令和11年度</b>
	(1) 増加する情報システムの見える化・IT資産の全体最適化の推進			
	検討／実施	実施	実施	実施
	(2) 庁内の情報処理に関するリスクマネジメントの推進			
	検討／実施	実施	実施	実施
<b>数値目標</b>	ITガバナンスの推進に関する意識啓発・研修活動（令和6年度実績：一回）			
	各1回	各1回	各1回	各1回

## 【卷末資料】

# 1 徳島市のデジタル化に関する市民アンケート調査

## 1. 調査概要

### 1.1 調査目的

徳島市では、本市のデジタル化の指針として、令和 4 年 3 月に「徳島市デジタル・トランスフォーメーション（DX）推進計画」を策定し、様々なデジタル化の施策に取り組んでいます。

このアンケートは「徳島市デジタル・トランスフォーメーション（DX）推進計画」が、令和 7 年度に満了を迎えるに当たり、令和 8 年度からの次期計画を策定する上での基礎資料とするため、今後のデジタル化の推進等について、市民の皆さまにご意見をお伺いし、新たに策定する計画に反映できるよう実施するものです。

### 1.2 調査方法

(1) 調査地域

徳島市内全域

(2) 調査対象

徳島市に在住する満 18 歳以上の男女 1,300 人

(3) 抽出方法

令和 7 年 5 月時点の住民基本台帳から、年齢階級を考慮し、無作為に抽出

(4) 調査方法

郵送配布・郵送及びインターネット回答

(5) 調査期間

令和 7 年 6 月 11 日(水)～令和 7 年 7 月 4 日(金)

### 1.3 調査項目

(1) 調査回答者の属性についての設問：2 問

(2) 情報通信機器やインターネットの利用状況等についての設問：9 問

(3) 徳島市の電子申請サービスや行政手続等についての設問：7 問

(4) マイナンバーカードについての設問：5 問

(5) 徳島市の行政サービスやデジタル化の施策についての設問：3 問

(6) デジタル化の推進についての設問：4 問

## 1.4 調査項目一覧

1.調査回答者の属性についての設問	
問 1	年齢
問 2	職業
2.情報通信機器やインターネットの利用状況等についての設問	
問 3	情報通信機器の利用状況
問 4	徳島市の行政情報の入手方法
問 5	インターネットの利用状況
問 6	普段インターネットを利用している情報通信機器
問 7	普段インターネットを利用している場所
問 8	インターネットを利用する目的
問 9	普段利用している SNS 等のサービス
問 10	徳島市が情報発信している SNS 等の利用状況
問 11	インターネットを利用しない理由
3.徳島市の電子申請サービスや行政手続等についての設問	
問 12	徳島市の電子申請サービスの利用状況
問 13	今までに利用したことがある徳島市の電子申請サービス
問 14	電子申請サービスを今後も利用するつもりがないと思われる理由
問 15	今後、オンライン化（電子申請サービス対応等）を期待する行政手続
問 16	行政手続で不便・不都合等を感じていること
問 17	普段利用しているキャッシュレス決済
問 18	徳島市役所の窓口で利用したいキャッシュレス決済
4.マイナンバーカードについての設問	
問 19	マイナンバーカードの保有状況
問 20	マイナンバーカードを今後どのようなサービスで利用したいか
問 21	マイナンバーカードを活用した、各種行政手続のオンライン申請サービスを利用したいか
問 22	どのような分野のサービスで利用できれば便利か
問 23	マイナンバーカードを取得しない理由
5.徳島市の行政サービスやデジタル化の施策についての設問	
問 24	現在、徳島市が取り組んでいるデジタル化の施策の中で知っているもの
問 25	今後、徳島市はどの行政サービスの分野に取り組むことを重要と思うか
問 26	現在、徳島市が取り組んでいるデジタル化の施策の中で今後さらに重点を置くべき取組
6.デジタル化の推進についての設問	
問 27	今後、デジタル化が進むことで、どのような良い影響が生じると思うか
問 28	今後、デジタル化が進むことで、どのようなことに不安を感じるか
問 29	今後徳島市で取り組むべきデジタル化の施策や事業（自由記述）
問 30	徳島市のデジタル化についての意見・要望（自由記述）

## 1.5 回収結果

- (1) 配布数：1,300 通
- (2) 回答数：400 件（郵送回答：272 件、インターネット回答：128 件）
- (3) 有効回収率：30.8%

## 1.6 報告書についての留意点

- ・構成比は小数点第一位を四捨五入しているため、合計が必ず 100%とはならない場合があります。
- ・表・グラフ文中に示す選択肢は文言を短縮して表記している場合があります。

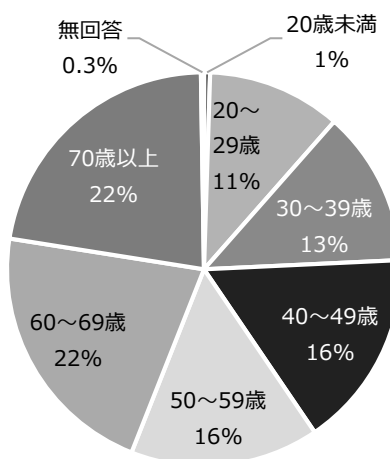
## 2. 調査結果

### 2.1 調査回答者の属性

問 1 年齢をお答えください。

(人)

選択肢	回答数
20歳未満	2
20～29歳	44
30～39歳	51
40～49歳	65
50～59歳	62
60～69歳	86
70歳以上	89
無回答	1
合計	400

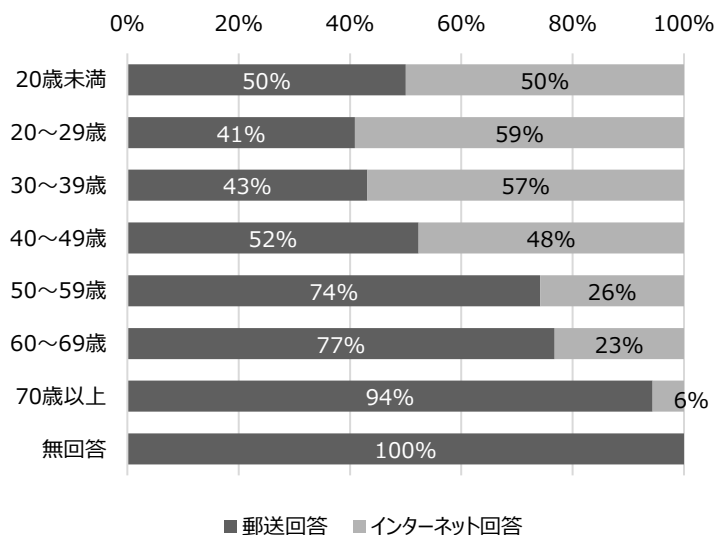


### 回答方法別

郵送回答数及びインターネット回答数

(人)

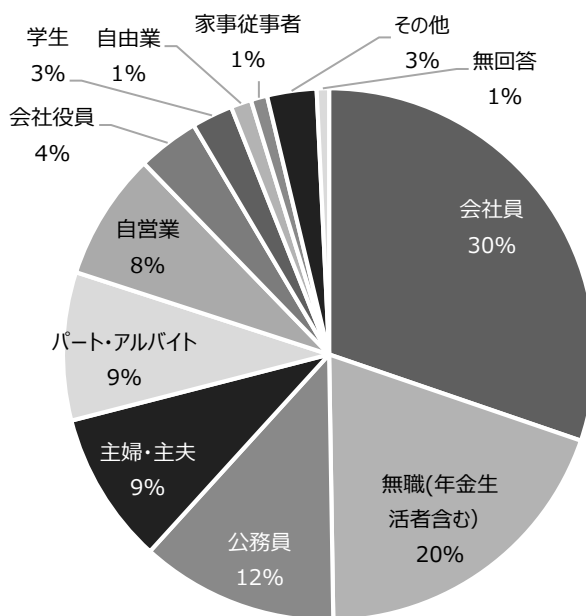
選択肢	郵送	インターネット
20歳未満	1	1
20～29歳	18	26
30～39歳	22	29
40～49歳	34	31
50～59歳	46	16
60～69歳	66	20
70歳以上	84	5
無回答	1	0
合計	272	128



問2 職業をお答えください。

(人)

選択肢	回答数
会社員	121
無職(年金生活者含む)	78
公務員	48
主婦・主夫	37
パート・アルバイト	36
自営業	31
会社役員	15
学生	10
自由業	5
家事従事者	4
その他	12
無回答	3
合計	400

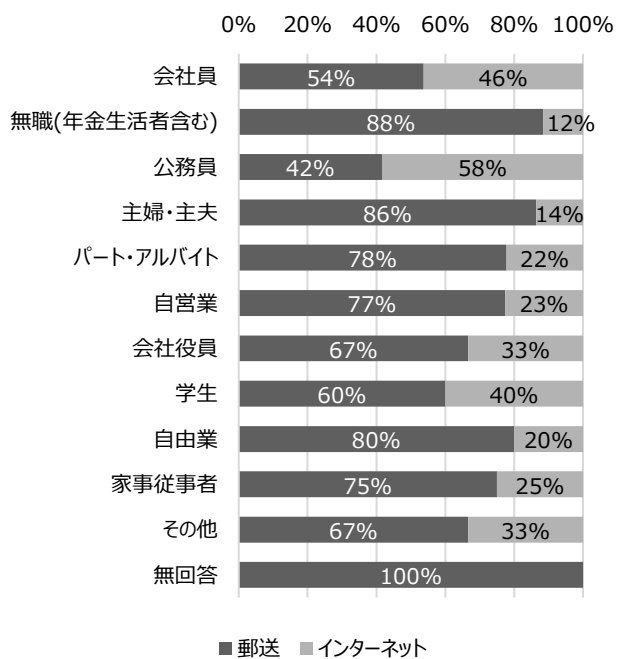


回答方法別

郵送回答数及びインターネット数

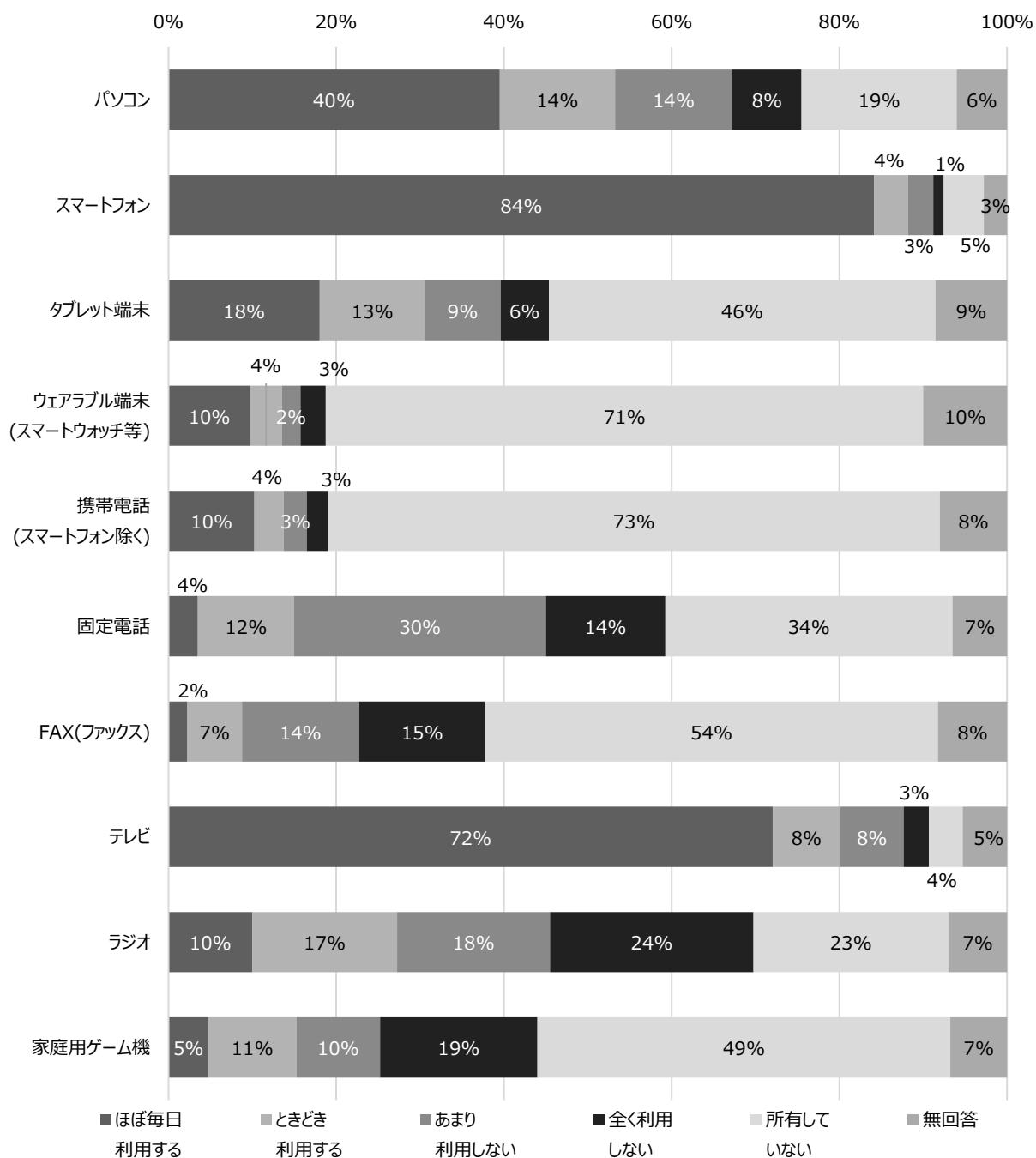
(人)

選択肢	郵送	インターネット
会社員	65	56
無職(年金生活者含む)	69	9
公務員	20	28
主婦・主夫	32	5
パート・アルバイト	28	8
自営業	24	7
会社役員	10	5
学生	6	4
自由業	4	1
家事従事者	3	1
その他	8	4
無回答	3	0
合計	272	128

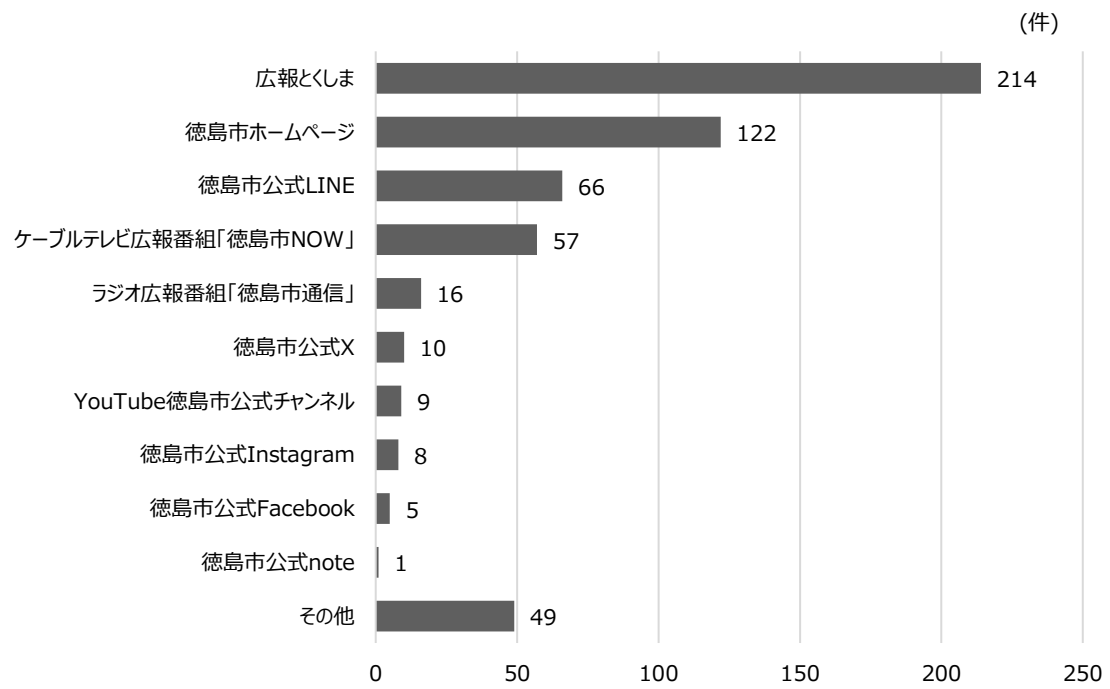


## 2.2 情報通信機器やインターネットの利用状況等

問3 情報通信機器の利用状況をお答えください。



問4 徳島市の行政情報の入手方法をお答えください。（複数選択式）

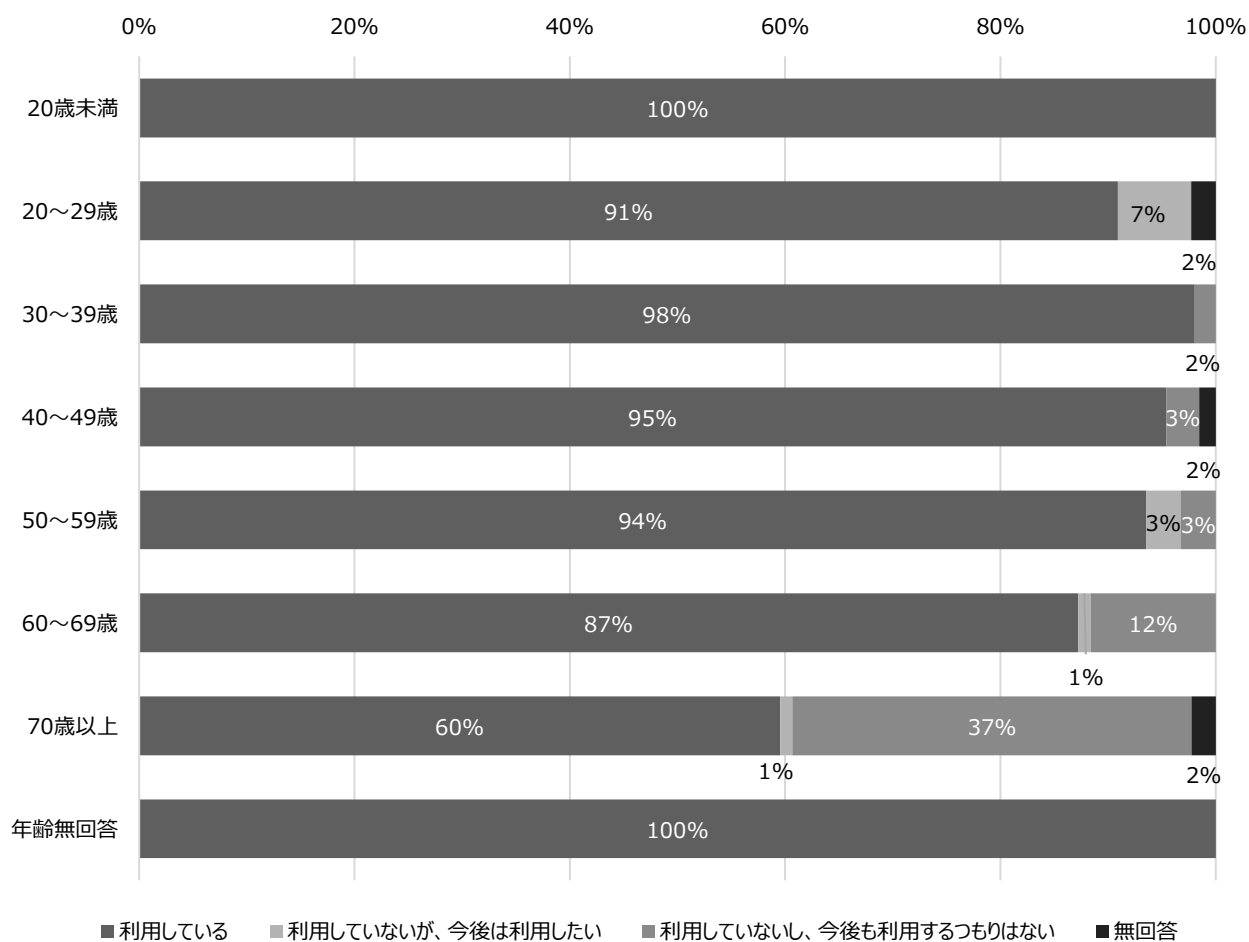


その他の意見として、「行政情報は入手していない」、「新聞」、「テレビ」、「ネットニュース」等の意見があった。

問5 インターネットの利用状況をお答えください。

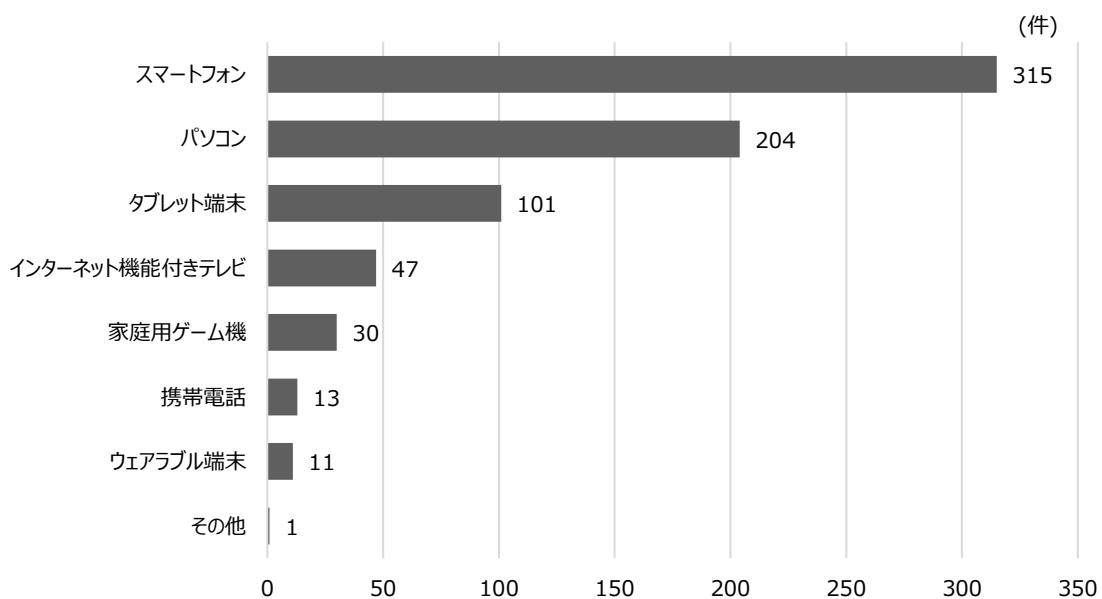
(人)

	20歳未満	20～29歳	30～39歳	40～49歳	50～59歳	60～69歳	70歳以上	年齢無回答	合計
利用している	2	40	50	62	58	75	53	1	341
利用していないが、今後は利用したい	0	3	0	0	2	1	1	0	7
利用していないし、今後もしも利用するつもりはない	0	0	1	2	2	10	33	0	48
無回答	0	1	0	1	0	0	2	0	4
合計	2	44	51	65	62	86	89	1	400



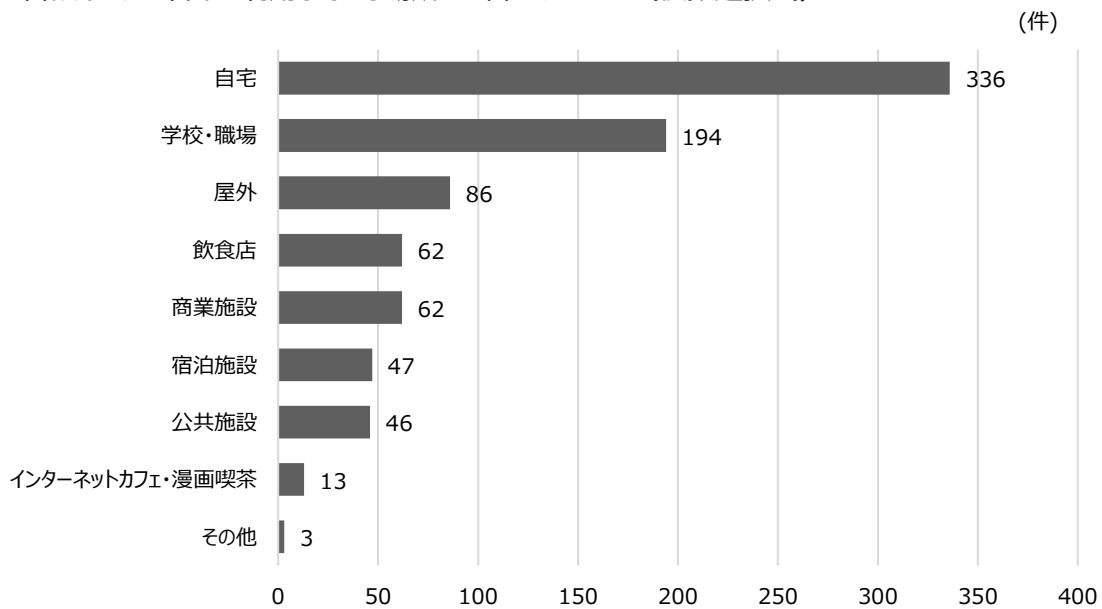
問6 問5で「利用している」と回答された方へ

普段はどのような情報通信機器でインターネットを利用しているかお答えください。（複数選択式）



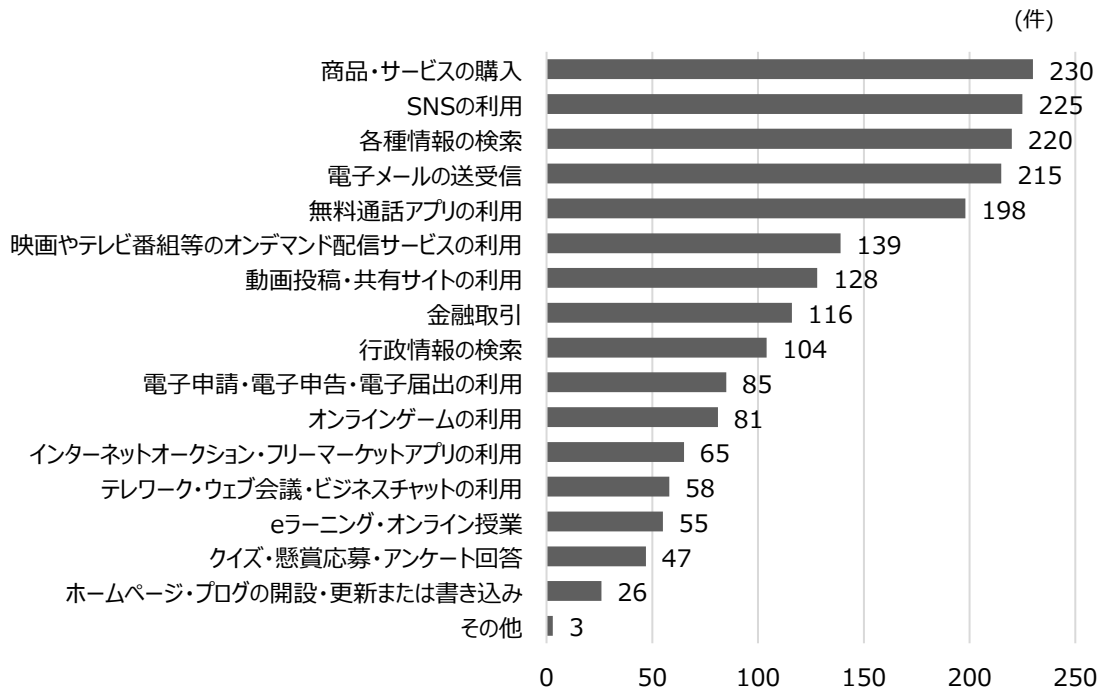
問7 問5で「利用している」と回答された方へ

普段インターネットを利用している場所をお答えください。（複数選択式）



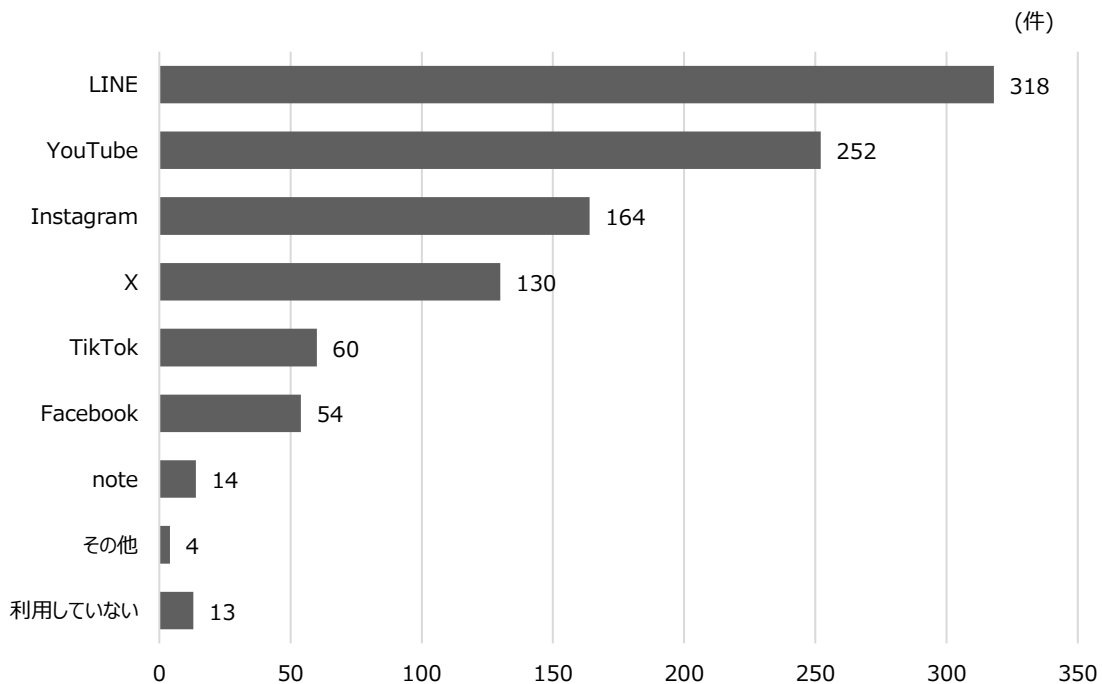
問8 問5で「利用している」または「利用していないが、今後は利用したい」と回答された方へ

インターネットを利用する目的をお答えください。（複数選択式）



問9 問5で「利用している」または「利用していないが、今後は利用したい」と回答された方へ

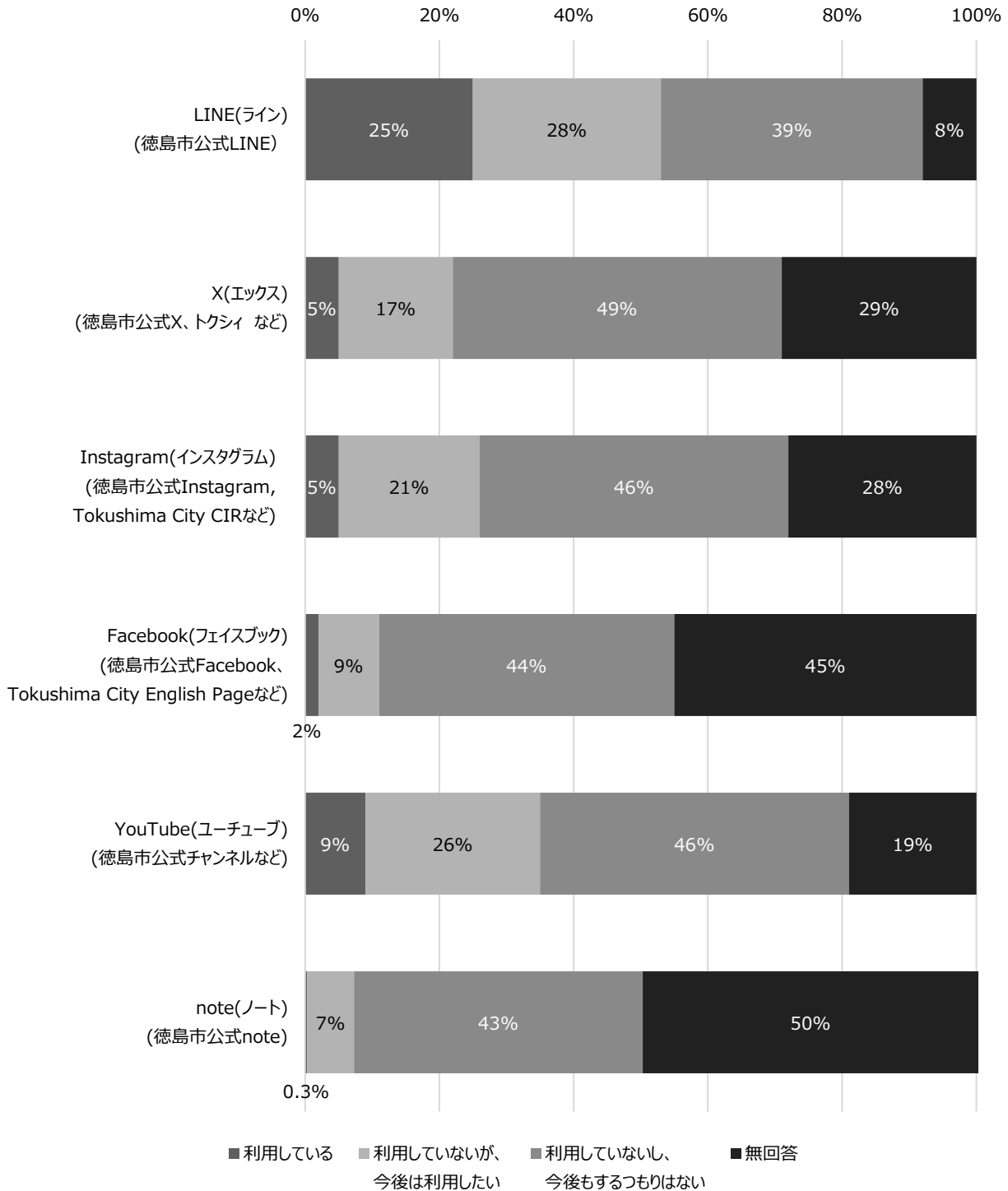
普段利用している、SNS等をお答えください。（複数選択式）



問 10

問 5で「利用している」または「利用していないが、今後は利用したい」と回答された方へ

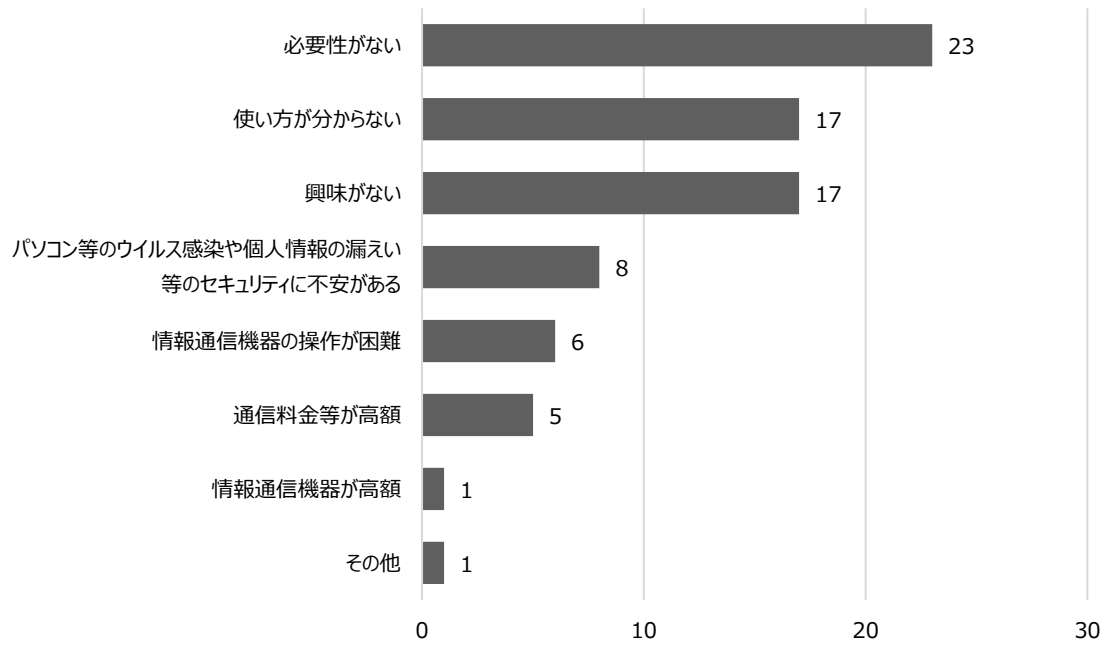
徳島市が情報発信しているSNS等で情報の利用状況をお答えください。



問 11 問 5で「利用していないし、今後も利用するつもりはない」と回答された方へ

インターネットを利用しない理由をお答えください。（複数選択式）

(件)

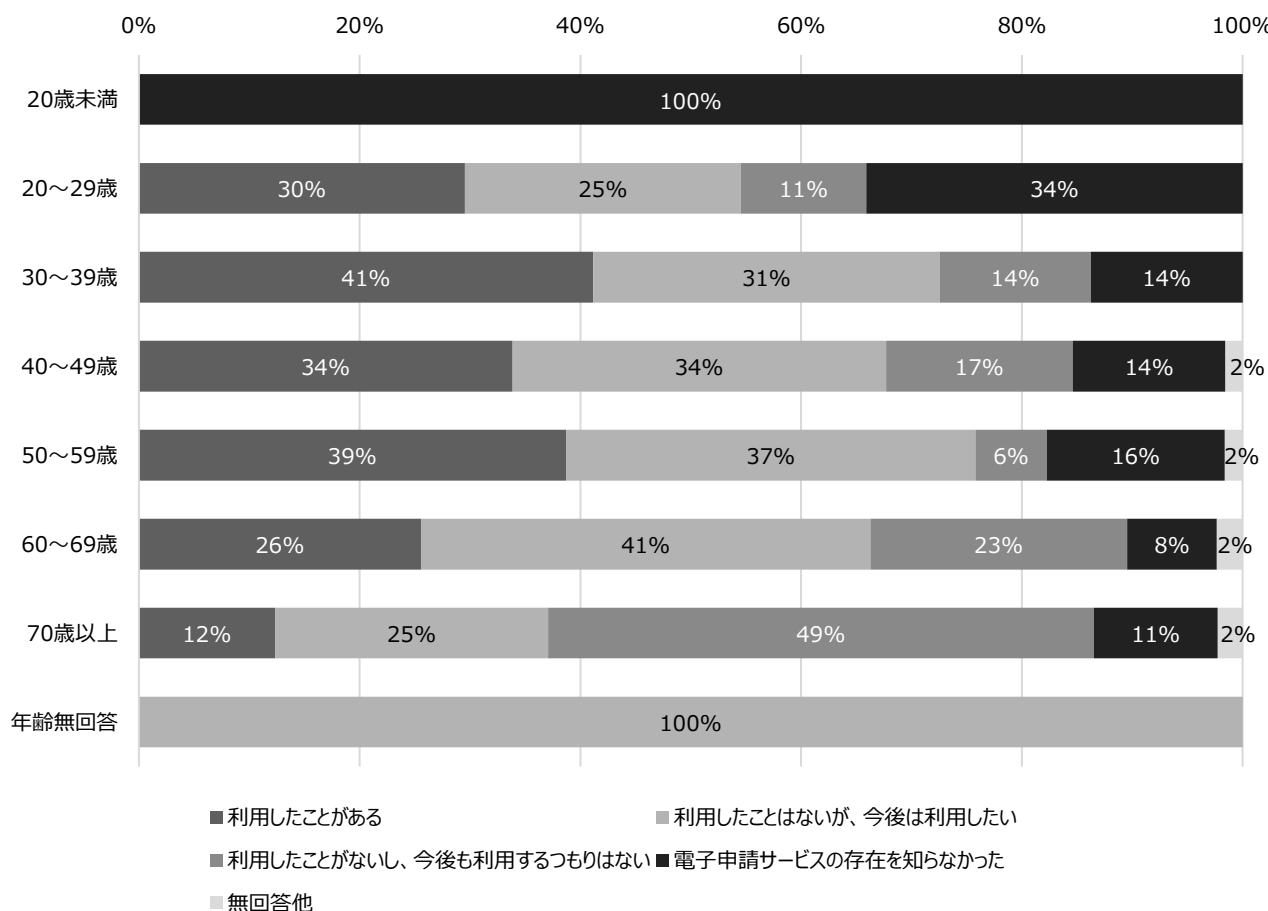


## 2.3 徳島市の電子申請サービスや行政手続等について

問 12 徳島市の電子申請サービスを利用したことがあるかお答えください。

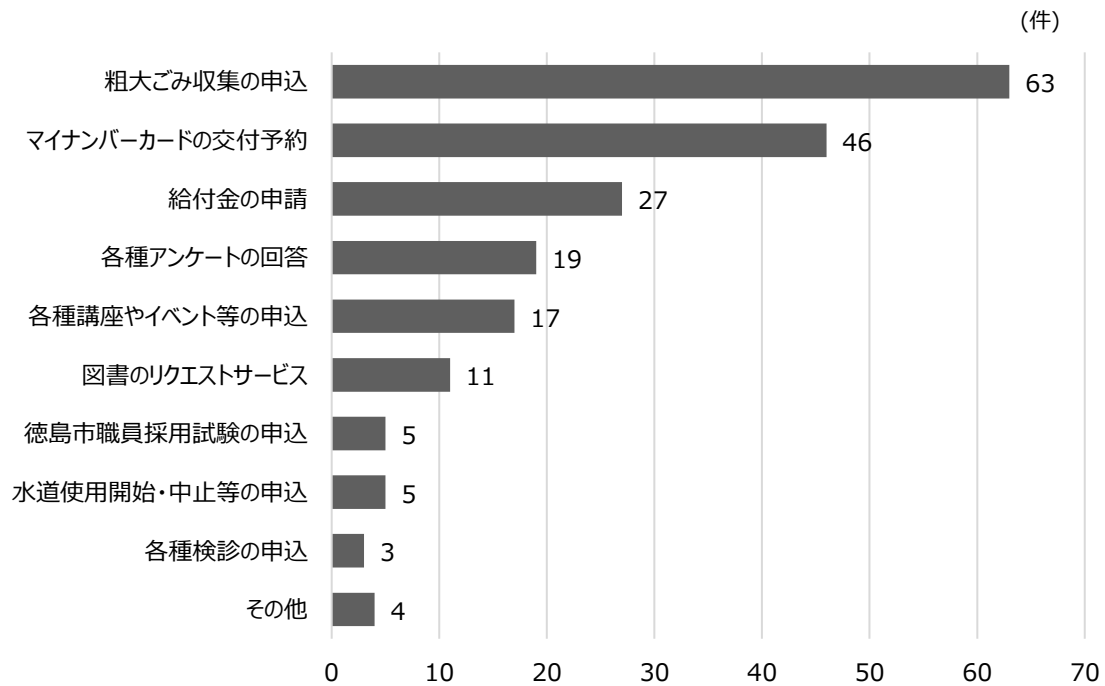
(人)

	20歳未満	20～29歳	30～39歳	40～49歳	50～59歳	60～69歳	70歳以上	年齢無回答	合計
利用したことがある	0	13	21	22	24	22	11	0	113
利用したことはないが、今後は利用したい	0	11	16	22	23	35	22	1	130
利用したことがないし、今後も利用するつもりはない	0	5	7	11	4	20	44	0	91
電子申請サービスの存在を知らなかった	2	15	7	9	10	7	10	0	60
無回答	0	0	0	1	1	2	2	0	6
合計	2	44	51	65	62	86	89	1	400



問 13 問 12 で「利用したことがある」と回答された方へ

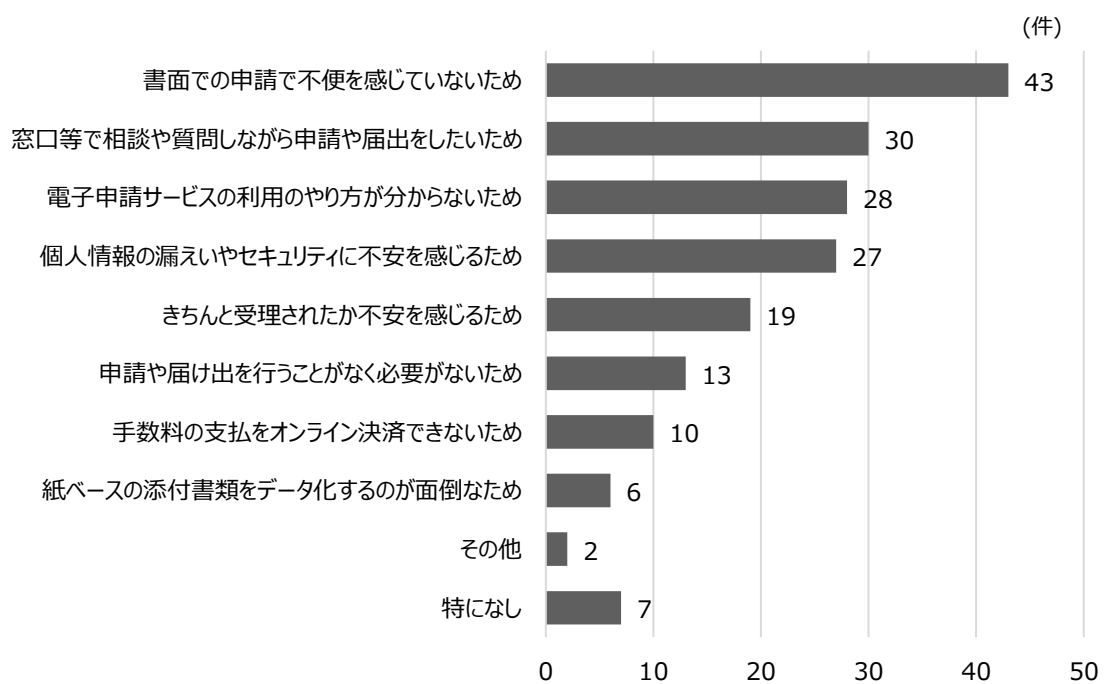
今までに利用したことがある徳島市の電子申請サービスをお答えください。（複数選択式）



その他の意見として、「産後ケア」等の意見があった。

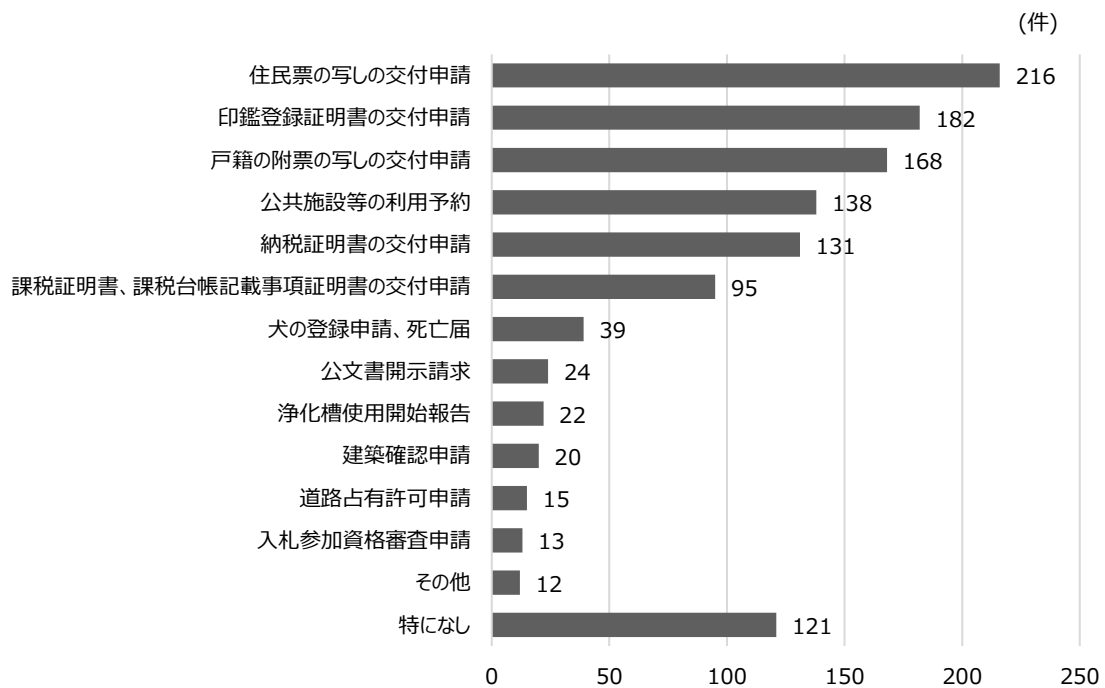
問 14 問 12 で「利用したことがない、今後も利用するつもりはない」と回答された方へ

電子申請サービスを今後も利用するつもりがないと思われる理由をお答えください。（複数選択式）



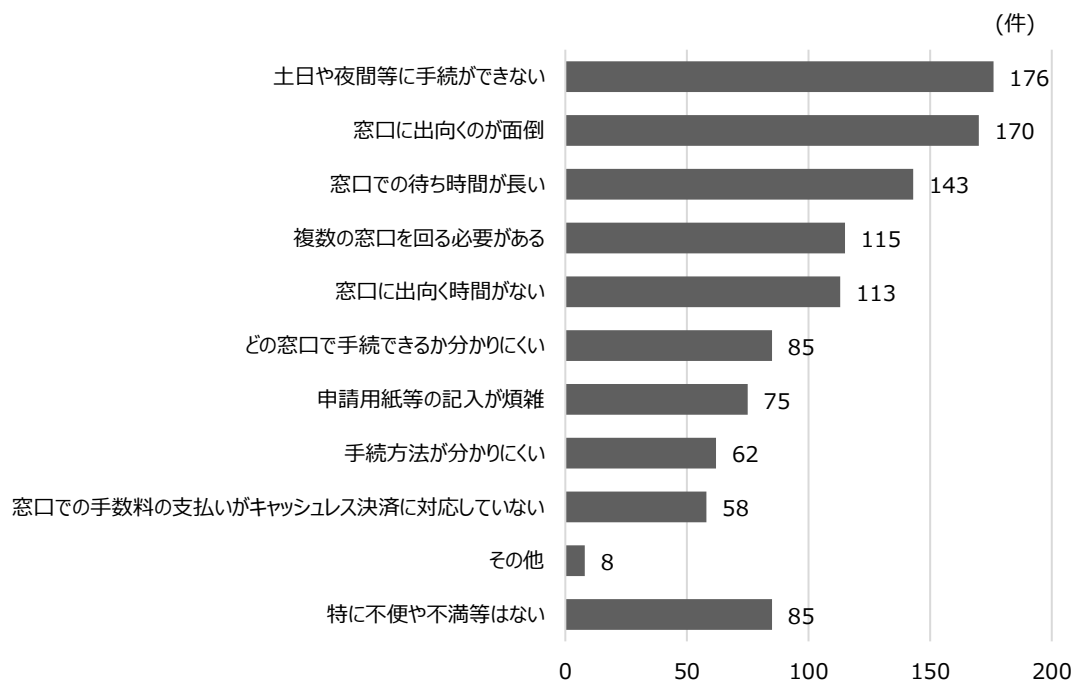
問 15 今後、どのような行政手続がオンライン化（電子申請サービス対応等）されることを期待するかお答えください。

（複数選択式）



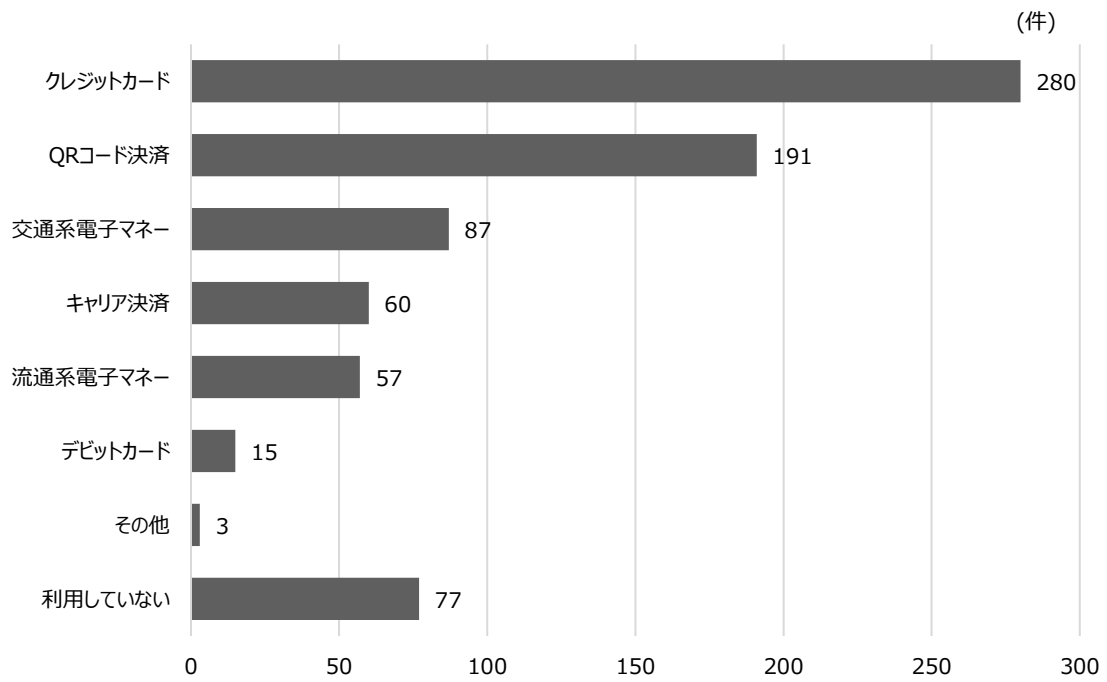
その他の意見として、「全ての手続」、「マイナンバーカードの更新手続」等の意見があった。

問 16 行政手続で不便・不都合等を感じていることをお答えください。（複数選択式）

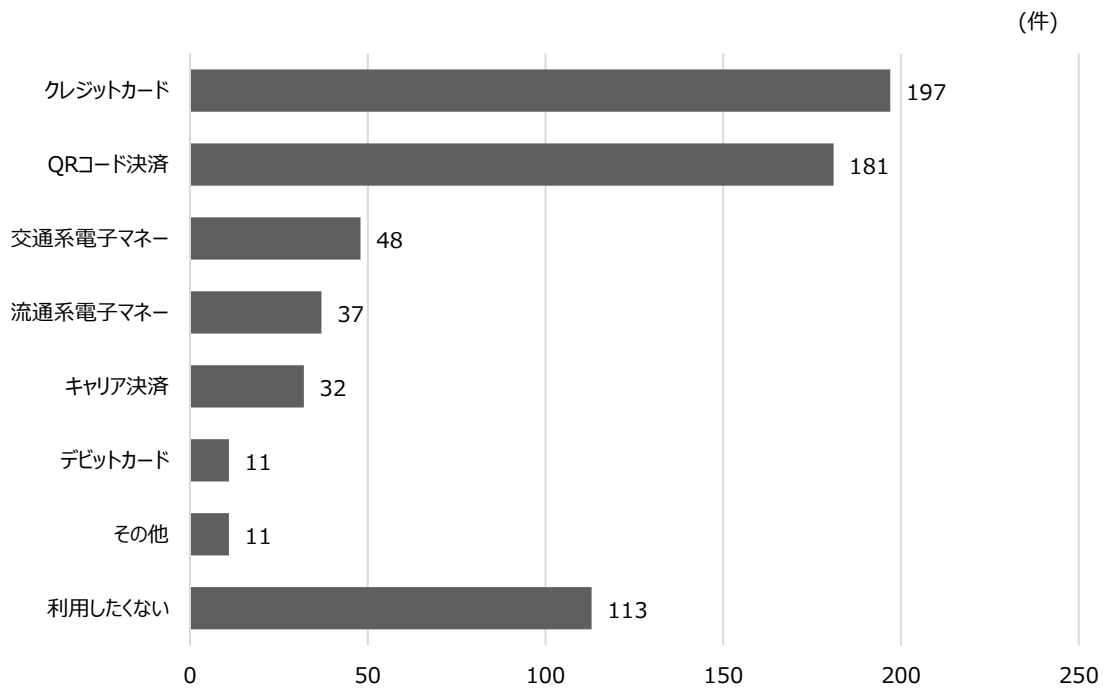


その他の意見として、「駐車場が狭い・混雑している」等の意見があった。

問 17 普段利用しているキャッシュレス決済について、お答えください。（複数選択式）



問 18 徳島市役所の窓口での支払いで利用したいキャッシュレス決済について、お答えください。（複数選択式）

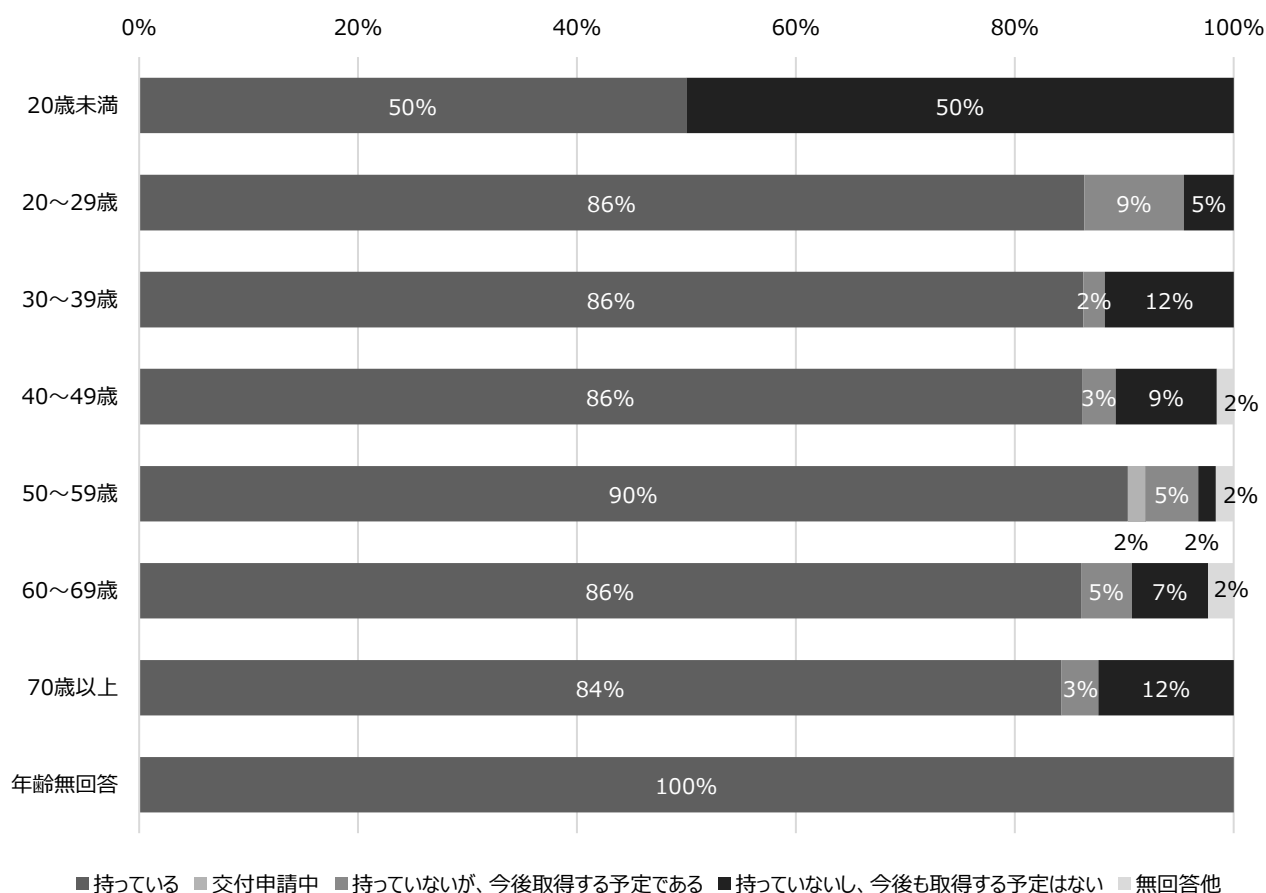


## 2.4 マイナンバーカードについて

問 19 マイナンバーカードを持っているかお答えください。

(人)

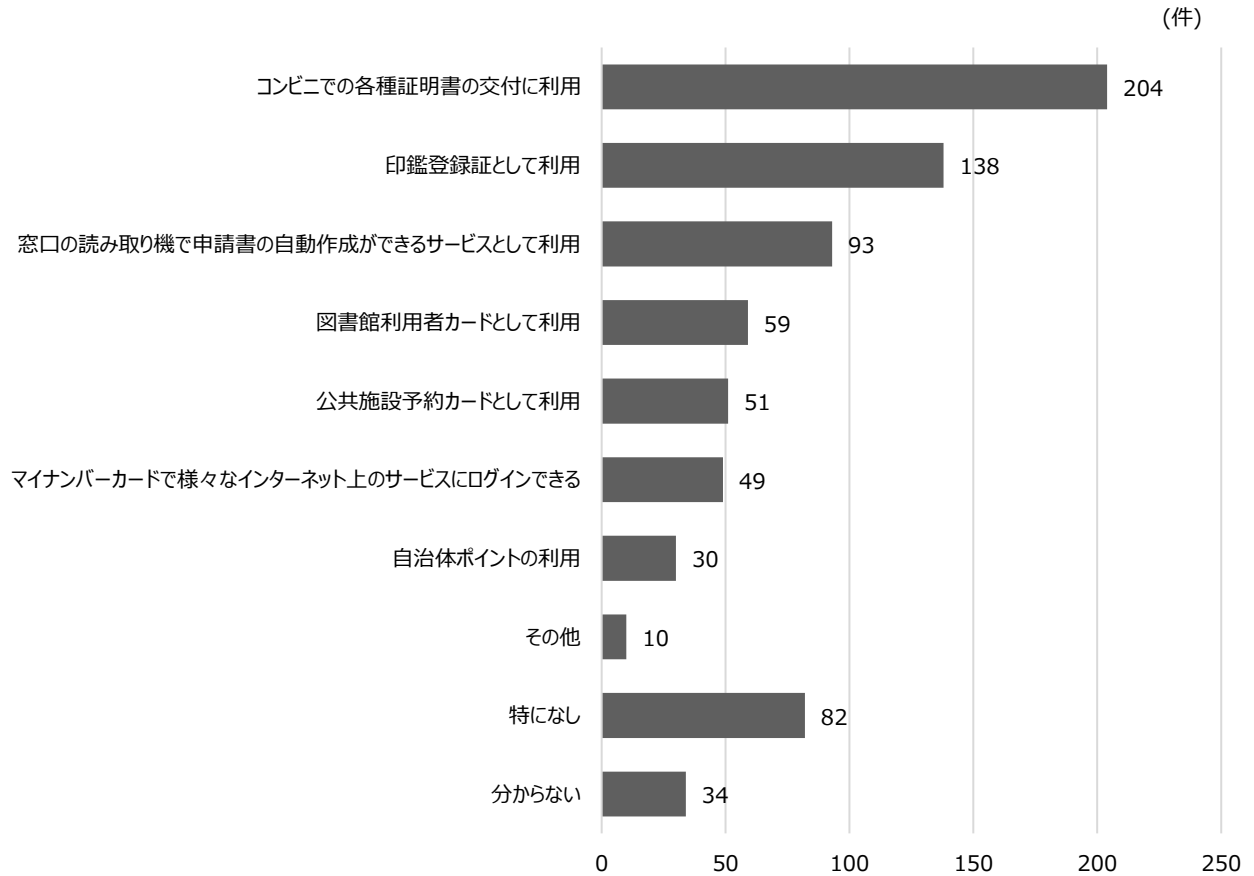
	20歳未満	20～29歳	30～39歳	40～49歳	50～59歳	60～69歳	70歳以上	年齢無回答	合計
持っている	1	38	44	56	56	74	75	1	345
交付申請中	0	0	0	0	1	0	0	0	1
持っていないが、今後取得する予定である	0	4	1	2	3	4	3	0	17
持っていないし、今後も取得する予定はない	1	2	6	6	1	6	11	0	33
無回答他	0	0	0	1	1	2	0	0	4
合計	2	44	51	65	62	86	89	1	400



問 20 問 19 で「持っている」、「交付申請中」、「持っていないが、今後取得する予定である」と回答された方へ

マイナンバーカードを今後どのようなサービスで利用したいと思うか、お答えください。（複数選択式）

注：現在利用できないサービスも含まれています。



その他の意見として、「マイナ保険証」、「運転免許証」等の意見があった。

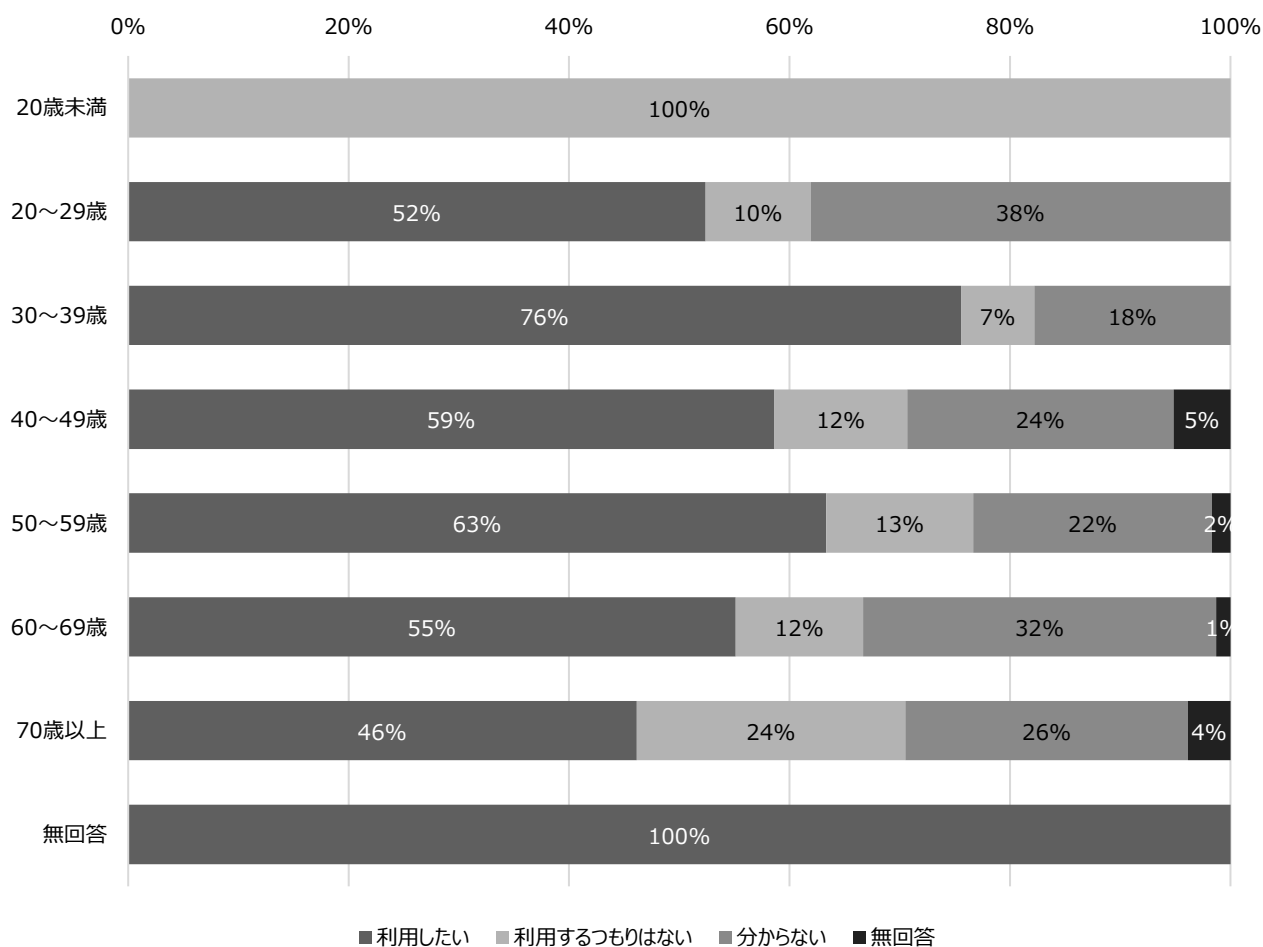
問 21 問 19 で「持っている」、「交付申請中」、「持っていないが、今後取得する予定である」と回答された方へ

マイナンバーカードを活用した、各種行政手続のオンライン申請サービスを利用したいかお答えください。

注：マイナンバーカードを利用することで本人確認が可能になります。

(人)

	20歳未満	20歳～29歳	30歳～39歳	40歳～49歳	50歳～59歳	60歳～69歳	70歳以上	年齢無回答	合計
利用したい	0	22	34	34	38	43	36	1	208
利用するつもりはない	1	4	3	7	8	9	19	0	51
分からない	0	16	8	14	13	25	20	0	96
無回答	0	0	0	3	1	1	3	0	8
合計	1	42	45	58	60	78	78	1	363

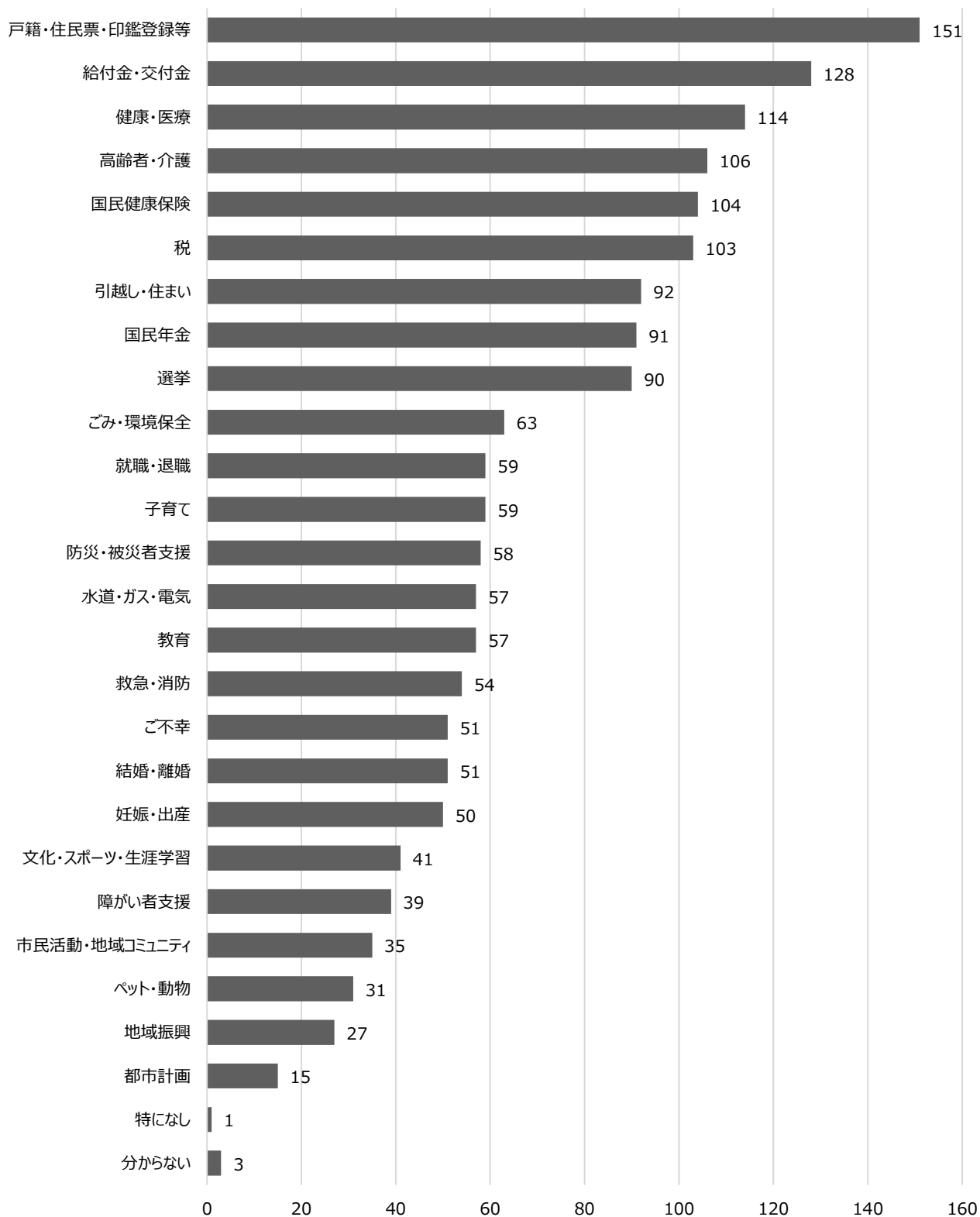


問 22 問 21 で「利用したい」と回答された方へ

どのような分野のサービスで利用できれば便利かお答えください。（複数選択式）

注：現在利用できないサービスも含まれています。

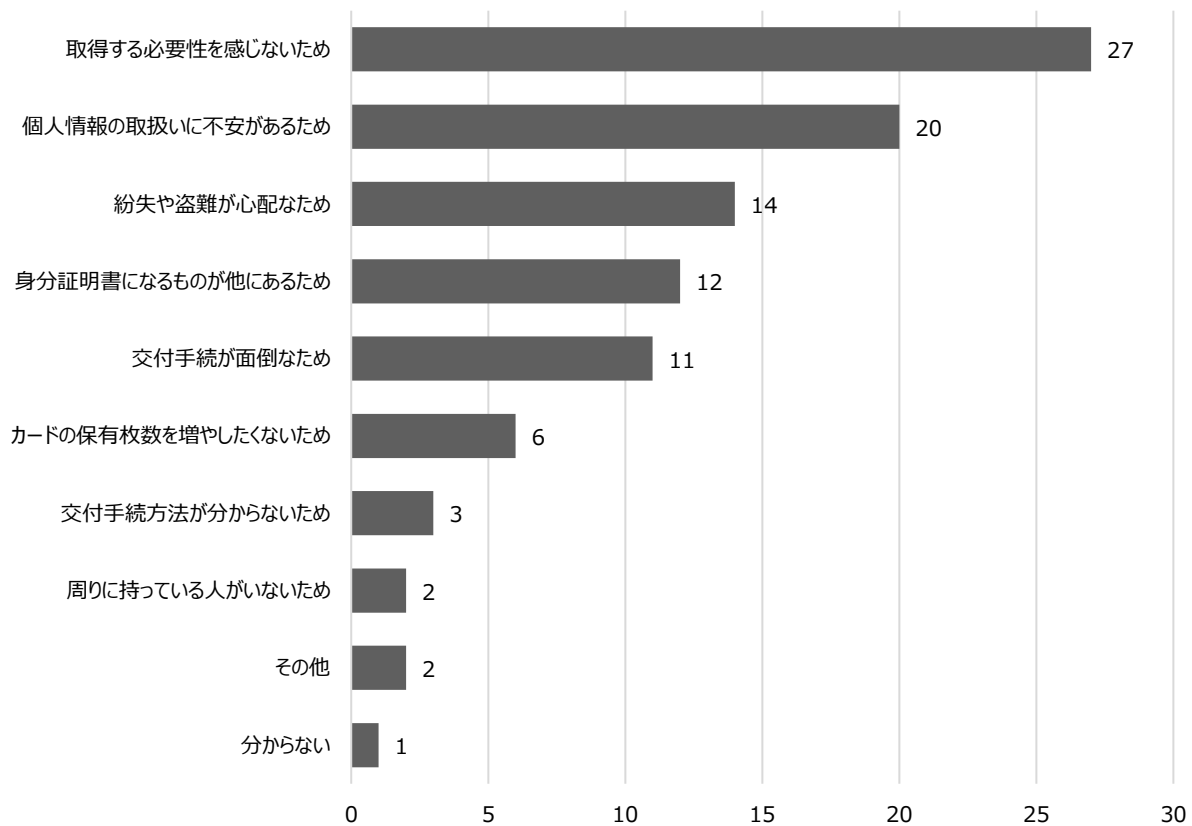
(件)



問 23 問 19 で「持っていないし、今後も取得する予定はない」と回答された方へ

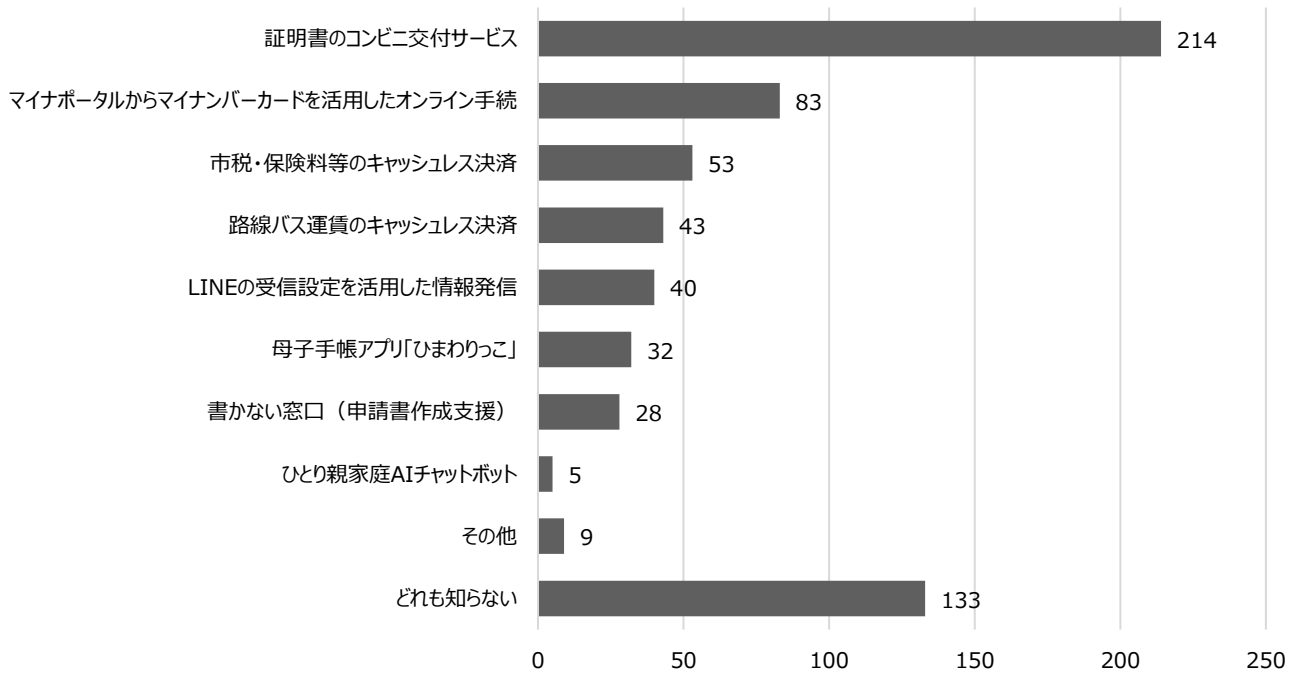
マイナンバーカードを取得しない理由をお答えください。（複数選択式）

(件)



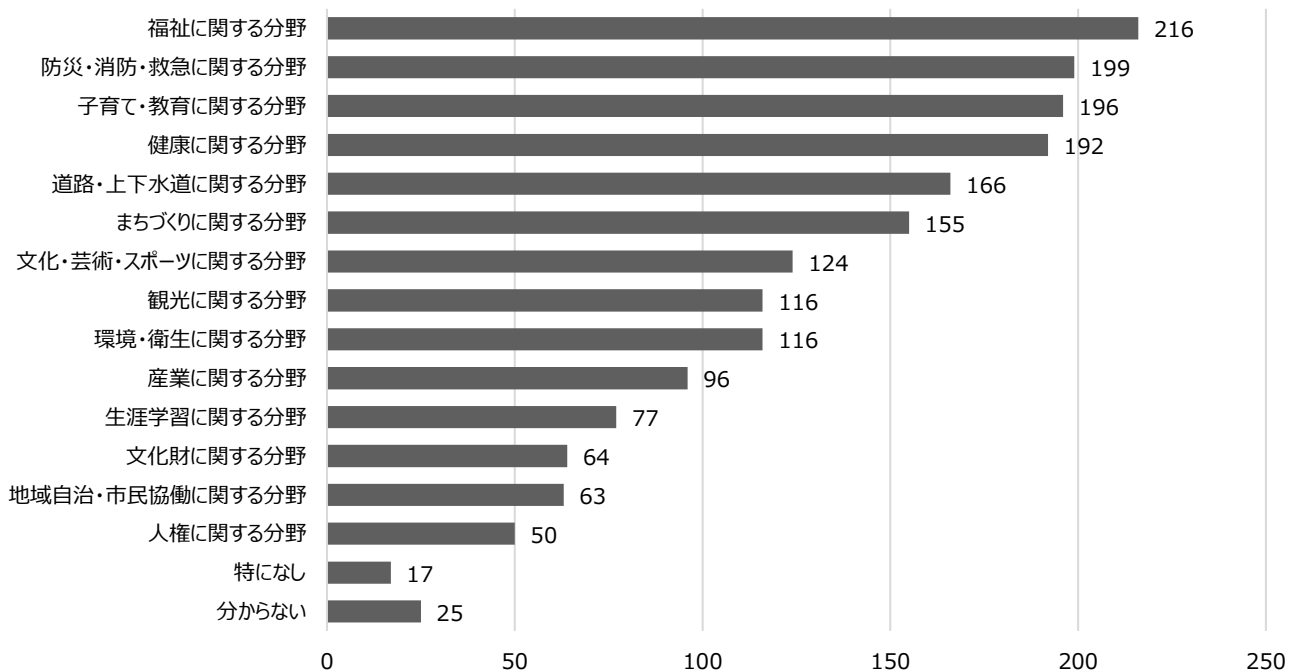
## 2.5 徳島市の行政サービスやデジタル化の施策について

問 24 現在、徳島市が取り組んでいるデジタル化の施策の中で、知っているものをお答えください。（複数選択式）  
 (件)



その他の意見として、「粗大ごみ収集の申込（電子申請サービス）」等の意見があった。

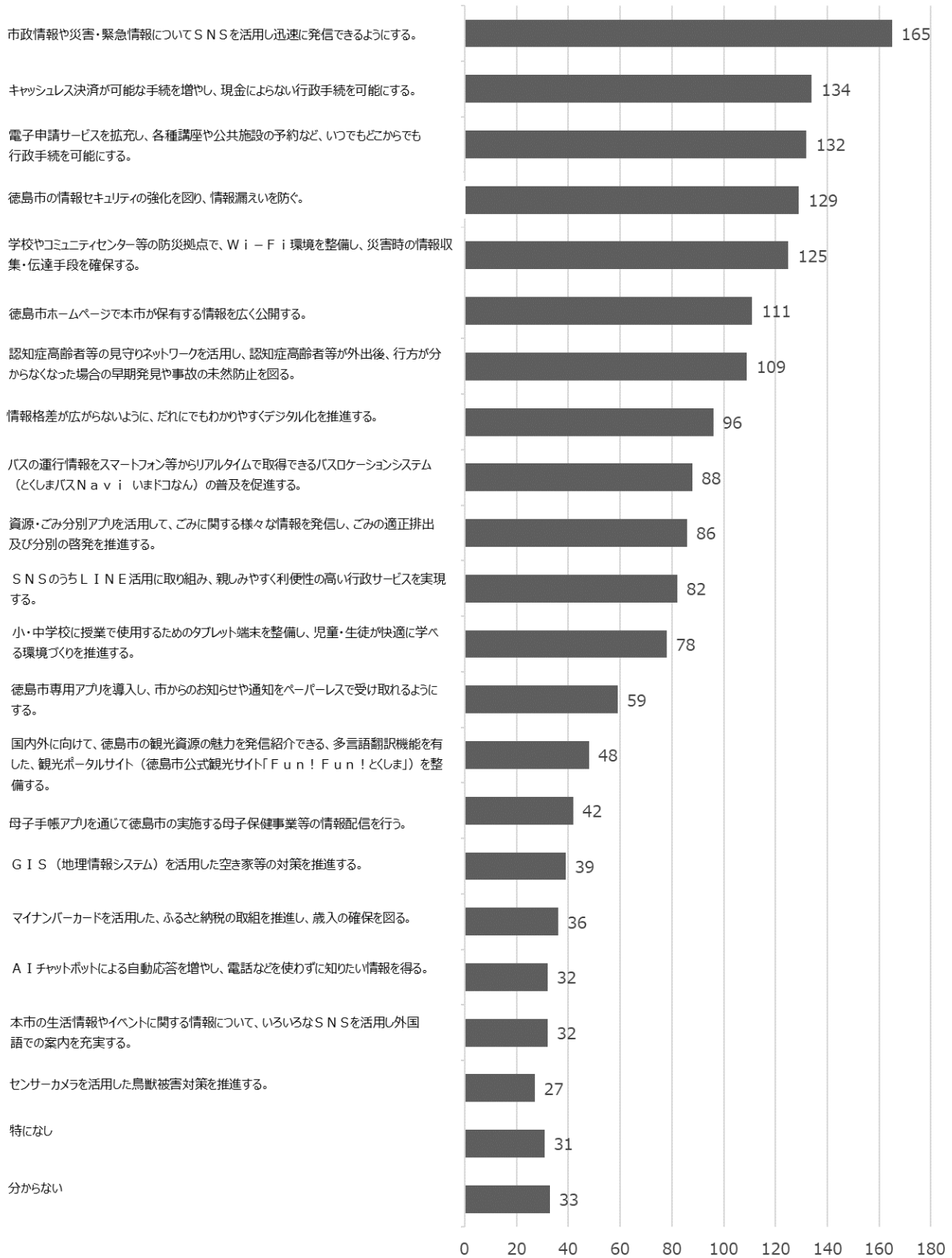
問 25 今後、徳島市はどの行政サービスの分野に取り組むことを重要と思うかお答えください。（複数選択式）  
 (件)



問 26 現在、徳島市が取り組んでいるデジタル化の施策の中で、今後さらに重点を置くべき取組は何かお答えください

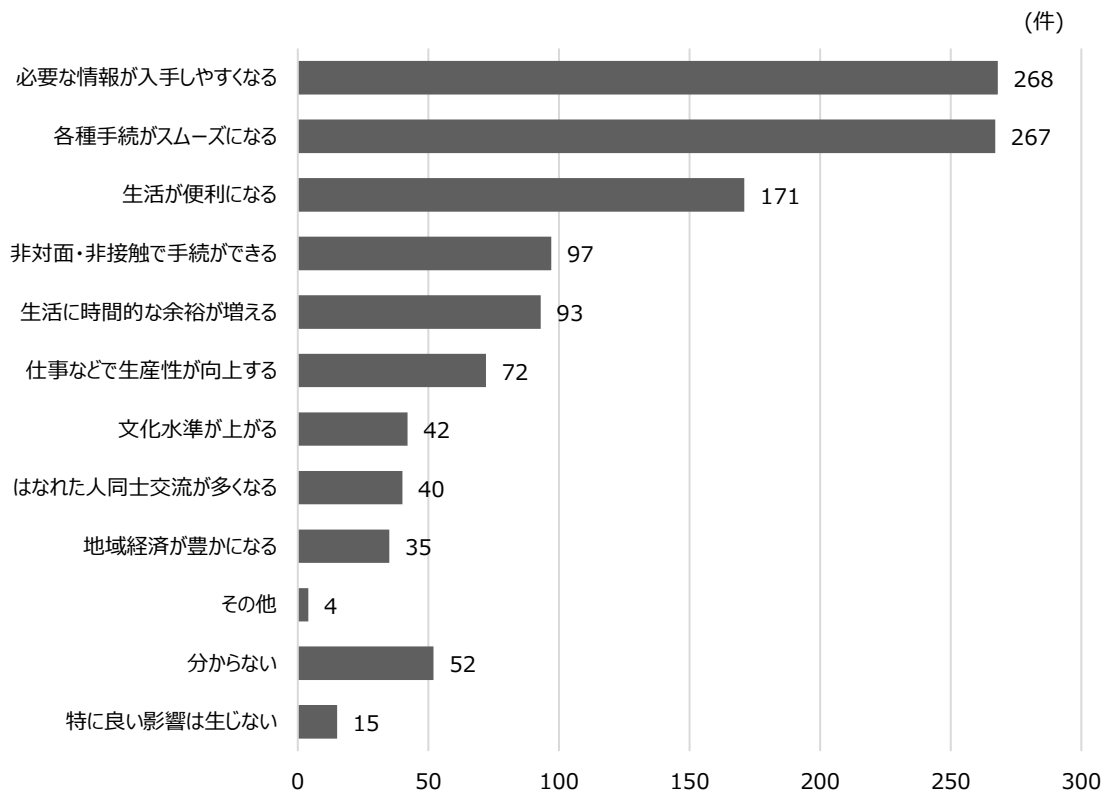
い。(複数選択式)

(件)

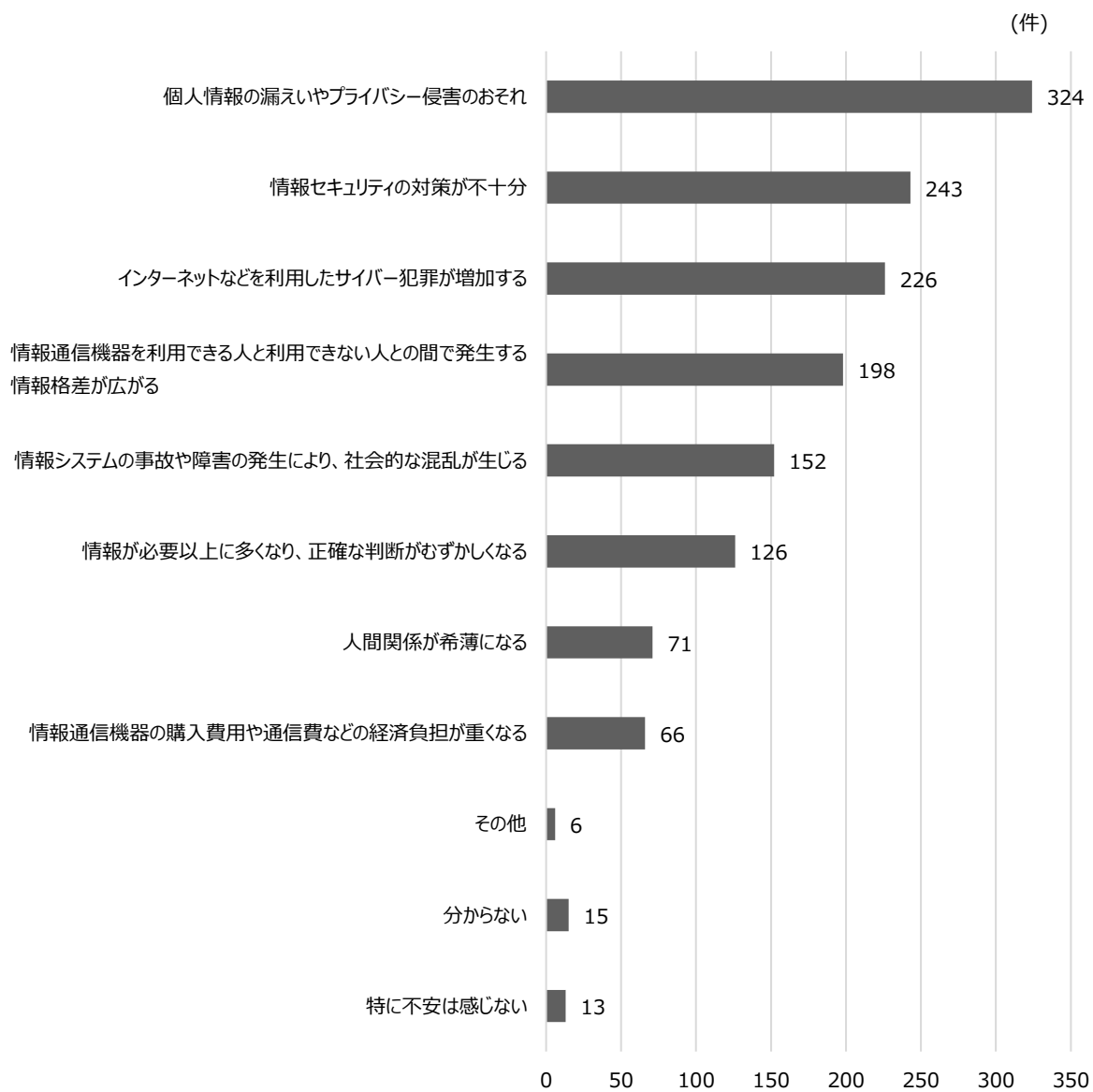


## 2.6 デジタル化の推進について

問 27 今後、デジタル化が進むことで、どのような良い影響が生じると思うかお答えください。（複数選択式）



問 28 今後、デジタル化が進むことで、どのようなことに不安を感じるかお答えください。（複数選択式）



問 29 今後、徳島市で取り組むべきデジタル化の施策や事業があれば、ご自由にお答えください。

- ・ 行政手続の完全オンライン化とワンストップ化。(60 歳代)
- ・ 現在窓口に出向かないとできない手続や申請を、アプリやマイナンバーカードで対応できるよう整備する。(20 歳代)
- ・ 全ての手続をスマートフォンで完結できるようにしてほしい。書類提出も PDF で提出可能とする等。(40 歳代)
- ・ 障害者手帳の手続は、基本的に窓口に行かないと手続ができないのが負担なのでデジタル化を期待する。(50 歳代)
- ・ 共働き家庭が増えているので、各種手続はオンライン上で完了するととても助かる。平日に時間を作るのは、子育て家庭にとっては非常に困難。(30 歳代)
- ・ 子供に関する申請のデジタル化。(30 歳代)
- ・ 健康診断や予防接種の登録。(60 歳代)
- ・ 証明書の交付。(60 歳代)
- ・ 確定申告のオンライン化。(70 歳代)
- ・ 申請等は、全て Web 又はコンビニ等で申請できるようにする。それだけでは支障を来たすので窓口では職員が手助けしながら申請できるようにしておく必要はある。(60 歳代)
- ・ 死亡時の届出について、同じこと(住所、氏名・・・等)を何度も違う用紙に書く必要があった。マイナンバーカードを返納することで手続が完了できると良い。また、パソコン等で事前に申請できる方法を考えてほしい。(60 歳代)
- ・ おくやみサービスのように、結婚、出産、引越し等の手続を 1 つの窓口で完結できるような仕組みを整えてほしい。申請も原則デジタルにすれば、職員の仕事も省けるのではないか。(30 歳代)
- ・ 支所でも各種行政サービスがだいたい手続できるようにしてほしい。(50 歳代)
- ・ 支所での手続は範囲が狭いように感じる。支所でも本庁並みの手続ができ、デジタル化を進めることで、高齢者やハンディキャップがある人も、利便性を享受できるようになれば、本庁の混雑緩和や人件費の削減に繋がると思う。(60 歳代)

- ・ インターネットで、窓口の混雑状態を配信する。(50 歳代)
- ・ 現金払いとキャッシュレス化、好きな方で支払うことができるようにしてほしい。(10 歳代)
- ・ 防災、危機管理のスマート化 (リアルタイム防災アプリ等)。(60 歳代)
- ・ 災害・緊急情報 (南海トラフに備えて) の迅速な発信ができる事業。(70 歳代)
- ・ 防災減災の取組。(60 歳代)
- ・ 防災 (南海トラフ大地震等) 分野を特に強化してほしい。(20 歳代)
- ・ 地震・台風等での道路通行止め情報や避難場所の開設状況がスマートフォンや携帯電話で見られるようにしてほしい。(60 歳代)
- ・ 徳島市内の交通情報 (事故・洪水・渋滞等) がマップで確認できると良い。大雨や台風・大雪等のときに、自宅から確認できる定点カメラがあると良い。(50 歳代)
- ・ 市民や世帯にデジタル機器を配布する。使い方が分かりやすいもので、防犯対策や災害時等の情報収集に使用できると良いのではないかと。(50 歳代)
- ・ 今後デジタル化することは大変良いと思うが、高齢者に分かりやすいアプリができれば良いと思う。(70 歳代)
- ・ 高齢者も簡単にできるようなデジタル化の施策があると良い。(20 歳代)
- ・ 情報通信機器の利用が困難な方へのサポート (情報提供・訪問・見守り・ニーズへの対応) を重視した対策も必要と思う。(40 歳代)
- ・ スマートフォンを持っていない人や使い慣れていない人が情報弱者とならないよう、高齢者に向けてのスマートフォンやタブレットの導入に向けての補助や使い方のサポートが必要だと思う。市のサービスをインターネットで利用できる人が増えると、車の運転ができなくても窓口に行かずに様々な恩恵を受けられる機会が増えると思う。(50 歳代)
- ・ インターネットを介した犯罪に高齢者が巻き込まれるケースも増えているので、リテラシー向上のための取組を行ってほしい。使い方を気軽に聞ける窓口の設置もあれば良いのではないかと。例えば、粗大ごみの申込や市立図書館での図書貸出予約等、便利なサービスは高齢者の方にも使ってもらいたい。こうしたことの延長線上で利用者の安全確認等のサービスもできるのではないかと。(50 歳代)
- ・ 生活に困っている人や家庭へのデジタルデバイスの貸出・見守り。(40 歳代)

- ・ デジタルでのやり方が覚えられないので教えてほしい。(50 歳代)
- ・ デジタル地域通貨の導入 (キャッシュレス化)。(60 歳代)
- ・ キャッシュレス決済による自治体応援割。(40 歳代)
- ・ 公共交通のスマート化 (運行状況のリアルタイム把握アプリ、オンデマンドサービス)。(60 歳代)
- ・ 公共交通機関のキャッシュレス化。(30 歳代)
- ・ 市バスのタッチ決済。(30 歳代)
- ・ 観光 DX (VR・AR 体験、AI 観光案内チャットボット等)。(60 歳代)
- ・ 阿波おどりの混雑状況や見どころスポットの放映。(60 歳代)
- ・ 徳島市が保有する情報を広く公開する事業。(70 歳代)
- ・ 都市計画情報、防災情報等をデジタル化で開示。(40 歳代)
- ・ 文化的資料のデジタル化。(20 歳代)
- ・ 議会を YouTube で見られると市政に興味を持てるかもしれない。(50 歳代)
- ・ 市政について、普段、市長や市議の方々がどんな仕事をしているのか、また、これまでにどんな政治運営をして、街が具体的にどんな風になってきたのかが分からない。忙しくてこちらから情報を取りにいけない人や、そもそも行政や政治に興味がない人でも気軽に情報を手に入れられるような広報をしてほしい。(40 歳代)
- ・ デジタル化でできることをもっと周知しなければいつまでたってもデジタル化はできない。(60 歳代)
- ・ 担当課へのメールについて写真や図が簡単に添付できるようにしてほしい。文章で表現しづらい内容も写真で見ればすぐに確認してもらえと思う。(60 歳代)
- ・ デジタル人材の育成と定着支援 (AI 教育システム等)。(60 歳代)
- ・ 認知症高齢者等の事故の未然防止対策事業。(70 歳代)

- ・ 仕事ができるが働けていない人への情報発信と状態確認。(40 歳代)
- ・ 教育現場のデジタル化について、現場の教育者に全てを押し付けるのではなく、専門の講師を派遣し IT 教育を行うこと。経済格差がデジタル格差に繋がらないよう、また小さい頃から、情報リテラシーをしっかり身につけられるようにしてほしい。(50 歳代)
- ・ アニメを活用した地域活性化として、デジタルコンテンツにアニメキャラクターを取り入れてはどうか。(60 歳代)
- ・ しんまちボードウォーク等、屋外で人が集まる場所の Wi-Fi を拡充、改善してほしい(電波が弱かったり、繋がりにくい場所がある)。(50 歳代)
- ・ 街づくり、コミュニティづくりの社会インフラとしてインターネットを整備する必要がある。デジタル化はその後。情報インフラが産業育成に不可欠。(60 歳代)
- ・ 生活相談。(60 歳代)
- ・ 自動運転特区。(50 歳代)
- ・ デジタル特区を作り、そのエリアを実験的に国内最先端のデジタル技術を駆使したエリアとして全国を牽引する。(30 歳代)
- ・ 地元に残った子供たちが残ってくれるよう、地域の活性化を願っている。このままでは徳島の生産年齢人口が減少し、地元に残ってくれた子供たちに大きな負担をかけることになる。高齢者にも、素敵な生活を送ってほしい。健康面に関しても、糖尿病一位の県という称号から脱却してほしい。(10 歳代)

問 30 徳島市のデジタル化についてご意見・ご要望があれば、ご自由にお答えください。

- ・ 高齢者にもやさしい（分かりやすい）デジタル化にしてほしい。（70 歳代）
- ・ 使い方を分かりやすく案内してほしい。（50 歳代）
- ・ 誰にでも分かりやすいデジタル化を進めてほしい。（70 歳代）
- ・ とにかく分かりやすくしてほしい。（60 歳代）
- ・ 高齢化社会に対応した、誰にでも分かりやすいデジタル化の推進。（20 歳代）
- ・ 高齢者が理解しやすいシステムにしてほしい。（60 歳代）
- ・ とにかく分かりやすく、親切な言葉、文字等を使ってほしい。横文字等は使わないでほしい。複雑にしないで。（70 歳代）
- ・ デジタル化についていけない方にも分かるようにしてほしい。（20 歳代）
- ・ 高齢者の中には、スマートフォンやパソコンを使っていない又は使えない人がいる。その方たちも自分で使えるような取組をお願いしたい。（50 歳代）
- ・ 見やすく、分かりやすく、特に、スマートフォンを使用していない高齢者に対しても優しい対応をお願いしたい。（60 歳代）
- ・ 情報通信機器の利用ができない人でも、できるようになるよう、詳しく分かりやすくお願いしたい。（50 歳代）
- ・ デジタル化で市民が便利になったと思えるようにすること、高齢者にとってはデジタル化を推進することは厳しいと思う。（60 歳代）
- ・ 便利になるのは分かるが高齢者には難しい。（70 歳代）
- ・ 全ての人に平等に行き渡るようになるには、かなりの時間と知恵と労力が必要ではないかと思う。高齢者は特に難しいように思う。（60 歳代）
- ・ デジタル化になるのは良いと思うが、高齢者等は理解に時間がかかると思う。（70 歳代）

- ・これからデジタル化についていけないことが不安。(60 歳代)
- ・デジタル化は必要だけど、ついていくのが大変。(70 歳代)
- ・障害者（特に知的障害者）の利用について、どのような対策がなされるか。今回のアンケートについてもかなり難しく、そばについて一問一答しながら回答したが、デジタル化されても本人が理解できないまま進んでしまうのではないかと不安を感じる。(20 歳代)
- ・若者と高齢者の間の隔たりが心配。(70 歳代)
- ・デジタルを活用できる人とそうでない人（高齢者等）の不公平感が広がらないようにするべきだと思う。(60 歳代)
- ・高齢者向けのサポート体制の強化。(60 歳代)
- ・高齢者等がデジタル化に取り残されないように考えてほしい。(70 歳代)
- ・高齢者が取り残されてしまう。(50 歳代)
- ・アナログの部分も必要であると思う（高齢者等のため）。(50 歳代)
- ・デジタル化を進めつつも、世代間でデジタル格差があるので、アナログな部分を残すことも重要だと思う。特に電話対応の AI チャットボットはやらないでほしい。役所は会社ではないことを踏まえてデジタル化を推進してほしい。(50 歳代)
- ・デジタル化が進んでも、コンビニで書類が取れるようになって、市役所の支所はなくさないようお願いしたい。対面で、教えてくれる職員は必要だと思う。(60 歳代)
- ・単にデジタル化を進めるのではなく、人と人との温かみ、行動が大事なのではないかと。(70 歳代)
- ・情報セキュリティ対策や正確な情報発信をお願いしたい。(30 歳代)
- ・サイバー犯罪や情報漏えい等の課題を解決できるよう対策を講じてほしい。(40 歳代)
- ・セキュリティ面が不安。(30 歳代)
- ・デジタル化の推進により、便利になり、負担軽減になるかと思うので、必要なところは進めてほしいが、情報漏えいや、高齢者等には、ついていけない人もいることを念頭に置いてほしい。高齢者が詐欺犯罪に巻き込まれないような対策や、デジタル化についていけない人への配慮も必要。(40 歳代)

- ・ 安全に使用したい。詐欺が多い昨今なので、あまり使いたくない。(70 歳代)
- ・ 安心・安全なデジタル化に取り組み、生活が便利になるようお願いしたい。(50 歳代)
- ・ プライバシー侵害、セキュリティ対策が十分にできていないのにデジタル化を推進すると犯罪の種となる。(60 歳代)
- ・ デジタル化が進み、便利になる一方で、情報の漏えい等は心配。また、高齢者等には利用しにくいのでは、と思う。(60 歳代)
- ・ このアンケートをするまで「徳島市 DX 推進計画」があること自体を知らなかった。もっと市民に周知し、生活がしやすくなるようなデジタル化になることを願っている。(30 歳代)
- ・ デジタル化については、予算を削らずにどんどん進めていくべき。一気にやらないと、例えば 10 年かけてやっても意味がない。(40 歳代)
- ・ 他の自治体に比べて進んでいるわけではないと思うので、デメリットを意識しすぎず、どんどん進めてほしい。(30 歳代)
- ・ 徳島市役所内のデジタル化も進めてほしい。ペーパーレスや押印の廃止等。(60 歳代)
- ・ 早期のデジタル化を希望する。(20 歳代)
- ・ 行政手続のさらなる簡素化と LINE 連携。(60 歳代)
- ・ 地域経済を支えるデジタル施策（電子クーポン等）。(60 歳代)
- ・ 教育と観光での ICT 活用（徳島の魅力を発信するデジタル観光）。(60 歳代)
- ・ デジタル化も重要だが、事務ミス（入力ミス等）がなくなるようチェック機能を強化してほしい。(50 歳代)
- ・ コロナによって急速に DX が国・地方ともに進められる中、職員は、人手不足とニーズの多様化による業務量増加の両方に直面しているかと思う。市長、市議、市職員の皆がタッグを組んで、より良い街づくりを行ってほしい。(40 歳代)
- ・ 小・中・高等学校でのタブレット端末の使用を選択性にしてほしい（紙の教科書も選択できるようにしてほしい）。教科書を含めたデジタル化が進んだ国で、子供たちの集中力が続かない、考えが深まらない、長文の読み書きができない、肩や首の痛み等弊害が出たため、タブレット授業をやめた国もあると聞いた。徳島市もタブレット授業（教科書）

の中止等を検討してほしい。また、タブレットを使用する場合は、犯罪に巻き込まれないための教育（フィッシング詐欺、闇バイト等）も併せて行ってほしい。（30 歳代）

- ・ 小・中学校のタブレットについて、故障が多すぎる。また昨年度は修理とのことでほぼ手元になく、長期休業中等に使えなかった。学校からは「タブレットを活用して学習しよう」というプリントが配られ、自宅にタブレットがある子は良いが、ない子は学習の機会が奪われている。修理中の代用品もなく、今後どうしていくつもりなのか。改善してほしい。（40 歳代）
- ・ 市の小学校でタブレットの機種が一律でないのがおかしい。（40 歳代）
- ・ 土日や夕方 5 時以降の手續の充実化を進めてほしい。（20 歳代）
- ・ 紙の申請を Web 等で申請できるようにすることは、「デジタル化」ではなく、「スマート化」と呼ぶのが正しいと思う。50 年ぐらい前の行政事務のように、申請から完結までをパソコンを使わずに帳簿等で処理保管していたものを、申請以降をデータ化して PC ソフト等で処理しデータ保管するようになったのであれば、それは「デジタル化」だと思う。行政事務の一部を従来の方法からデジタルデバイス等を利用するようになったのであれば、それは行政事務の「デジタル化」ではなく、行政事務の「スマート化」なので、「デジタル推進課」ではなく「スマート化推進課」とするのが良いと思う。（60 歳代）
- ・ 市民の税負担が過重にならないよう、国や県の支援比率の高いプログラムを活用してほしい。情報スキルの高い職員の採用、育成が必要。（50 歳代）
- ・ キャッシュレスも良いけど、手数料では従来どおり、小銭も使えるようにしてほしい。（50 歳代）
- ・ QR 決済で、残高払いではなくクレジットカード払いをできるようにしてほしい。（20 歳代）
- ・ どんな年代にも使いこなせる機器の導入、世帯配布が必要ではないか。興味があればどんな情報でも、調べるのではないか。（50 歳代）
- ・ コンビニで交付できる証明書が少なく他の地域より遅れている感じがする。（60 歳代）
- ・ 自分に当てはまる情報が簡単に見つけられるようにしてほしい。市の方から教えてほしい。（50 歳代）
- ・ 自宅で長期療養中のため、選挙で投票することができないので、デジタル化による方策を考えてほしい。（60 歳代）
- ・ 予算を使うのであれば、市民にとって有益なものを作ってほしい。一部の市民のみに有益なものや、あまり人が使わないものに予算を使ってほしくない。（30 歳代）

- ・ 特に福祉分野では、あらゆる市民を取り残さない制度づくりを行う必要があり、デジタル化による効率化には限界があると思う。手段手段を多様化するにしても、アナログな手段をやめるわけにもいかず、職員が対応すべき窓口が多岐に渡り、逆に非効率化、負担増に繋がる事例もある。デジタル化は無理のない範囲で行い、市民に理解を求めながら進めていく姿勢でも良いのではないかと思う。(20 歳代)
- ・ 子育て世代は時間に追われることが多いため、子供に関する申請をデジタル化することで、少しでも時間を有効に活用できるとありがたい。(30 歳代)

## 2 徳島市デジタル化推進に関する要綱

(目的)

第1条 この要綱は、急速に進展する社会全体のデジタル化に対応した利便性の高い市民サービスの実現と行政の適正かつ効率的な運営を目指し、本市のデジタル化施策の推進を図ることを目的とする。

(最高情報統括責任者)

第2条 本市行政のデジタル化を推進し、情報システムの適正かつ効率的運用を図るため、行政のデジタル化全体を指導統括する最高情報統括責任者（以下「CIO」という。）を置く。

2 CIOは、第一副市長をもって充てる。

3 CIOが不在又は欠けたときは、第二副市長がその職務を代理する。

4 CIO及び第二副市長がともに不在又は欠けたときは、政務監がその職務を代理する。

5 CIO、第二副市長及び政務監がともに不在又は欠けたときは、総務部長がその職務を代理する。

6 CIOは、行政のデジタル化を迅速かつ総合的並びに計画的に推進していくため、次に掲げる事項を統括する。

(1) デジタル化推進に係る施策の策定に関すること

(2) デジタル化推進に係る施策の進行管理、施策評価及び調整に関すること

(3) 行政のデジタル化の推進に関すること

(4) 地域社会のデジタル化の推進に関すること

(5) デジタル技術を活用した業務改革の推進に関すること

(6) その他のデジタル化推進について必要と認められる事項

(徳島市デジタル化推進委員会)

第3条 前条第5項各号に掲げる事項の調査・審議及び調整を行うため、徳島市デジタル化推進委員会（以下「委員会」という。）を設置する。

2 委員会は、委員長、副委員長及び委員をもって構成する。

3 委員長は、第一副市長をもって充てる。

4 副委員長は、第二副市長及び政務監をもって充てる。

5 副委員長は、委員長を補佐し、委員長が不在又は欠けたときは、副委員長がその職務を代理する。

6 委員長及び副委員長がともに不在又は欠けたときは、総務部長が委員長の職務を代理する。

7 委員は、別表に掲げる者をもって充てる。

8 委員長は、必要があると認めるときは、前項に規定する委員以外の者を委員に指名することができる。

(委員会の会議)

第4条 委員会は、必要に応じて委員長がこれを招集し、委員長が会務を総理する。

2 委員会は、委員の過半数の出席がなければ、会議を開くことができない。

3 委員会の議事は出席委員の過半数で決し、可否同数のときは、委員長の決するところによる。

4 委員長は、必要があると認めるときは、委員会に委員以外の者の出席を求め、説明又は意見を聴くことができる。

5 委員長は、緊急を要する場合は、持ち回りにより委員の意見を聴くことができる。

(徳島市デジタル化推進部会)

第5条 委員会は、その所掌事務に関し具体的な作業を行うため、徳島市デジタル化推進部会を設置することができる。

2 前項の徳島市デジタル化推進部会について必要な事項は、別に定める。

(庶務)

第6条 委員会の庶務は、総務部デジタル推進課において処理する。

(補則)

第7条 この要綱に定めるもののほか、必要な事項は、別に定める。

附 則

この要綱は、平成29年2月7日から施行する。

附 則

この要綱は、平成30年4月1日から施行する。

附 則

この要綱は、令和2年4月1日から施行する。

附 則

この要綱は、令和2年11月2日から施行する。

附 則

この要綱は、令和3年4月1日から施行する。

附 則

この要綱は、令和3年6月1日から施行する。

附 則

この要綱は、令和5年4月1日から施行する。

別表（第3条関係）

（委員）

企画政策部長
総務部長
財政部長
市民文化部長
環境部長
健康福祉部長
子ども未来部長
経済部長
都市建設部長
危機管理局長
消防局長
議会事務局長
上下水道局長
交通局長
病院局長
教育長
会計管理者
選挙管理委員会事務局長
監査事務局長
農業委員会事務局長

### 3 用語説明

#### <数字・アルファベット順>

用語	説明
3D都市モデル	建築物、道路、土木構造物等の現実の都市を再現した3D地図データのこと。形状情報だけでなく、用途や建築年等の意味情報が付与されており、様々な分野での高精度なシミュレーションに活用できる。
AIチャットボット	AI技術を活用して、利用者の質問に対して、コンピューターが会話形式で自動応答を行うサービスのこと。
BCP	Business Continuity Planの略。災害や緊急事態が発生した時に、損害を最小限に抑え、事業の継続や復旧を図るための計画（事業継続計画）のこと。
BIM	Building Information Modelingの略。建築物の3次元の形状情報と属性情報を併せて保有する建物情報モデルを構築するシステムのこと。設計から施工、維持管理までの建築物のライフサイクルにおいて、BIMを活用した情報連携や情報利用を行うことで、業務効率化等が期待される。
BPO	Business Process Outsourcingの略。業務の企画・設計・施策実行・分析等の業務プロセスを包括的に委託すること。
BPR	Business Process Re-engineeringの略。業務改革と訳される。業務の本来の目的に向かって、既存の業務プロセス全体を見直し、職務や業務フロー、組織、情報システム等を再構築すること。
EC	Electronic Commerceの略。ネット通販など、インターネットを介してモノやサービスの売買、契約すること。
eL-QR	地方税統一QRコードのこと。地方税統一QRコードが印刷された納付書であれば、各種キャッシュレス決済や、指定の金融機関以外での納付ができる。
ICT	Information and Communication Technologyの略。従来から使われている「IT」（情報技術）に通信コミュニケーションの重要性を加味した言葉のこと。
IoT	Internet of Thingsの略で、「モノのインターネット」と呼ばれる。自動車、家電、ロボット、施設などあらゆるモノがインターネットにつながり、情報のやり取りをすることで、モノのデータ化やそれに基づく自動化等が進展し、新たな付加価値を生み出す。

用語	説明
I T ガバナンス	I T への投資・効果・リスクを継続的に最適化するための組織的な仕組みのこと。
L I N E	無料で個人やグループ間でメッセージ交換や音声通話ができるソーシャル・ネットワーキング・サービスの一つのこと。
P M H	Public Medical Hub の略。介護保険、予防接種、母子保健（乳幼児健診、妊婦健診）、公費負担医療や地方単独の医療費助成などに係る情報を、自治体や医療機関、対象者間で連携するシステムのこと。
R P A	Robotic Process Automation の略。ソフトウェア・ロボットによる業務の自動化のこと。
S N S	Social Networking Service の略。人と人との社会的なつながりを維持・促進する様々な機能を提供する、会員制のオンラインサービスのこと。

< 50音順 >

用語	説明
アナログ規制	アナログ的な手法（人の目による確認、現地・対面での講習への参加、公的証明書等の書面での提示など）を前提としているルール（規制）のこと。
医療情報プラットフォーム	オンライン資格確認等システムのネットワークを拡充し、レセプト・特定検診等情報に加え、予防接種、電子処方箋情報、自治体健診情報、電子カルテ等の医療（介護を含む）全般にわたる情報について共有・交換できる全国的なプラットフォームのこと。
インシデント	事故などの危機が発生するおそれのある事態又は脅威のこと。
ウェアラブル端末	体や衣服に装着した状態で使用する携帯情報端末の総称のこと。眼鏡型、腕時計型、ヘッドフォン型などがある。
ウェブ会議	ウェブブラウザから利用する情報システムの一つで、離れた場所にいる人同士が資料やデータを共有して共同作業を行ったり、音声や動画をリアルタイムに交換したりして会議を開くことができるもの。
オープンデータ	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）できるように、営利目的、非営利目的を問わずに二次利用可能なルールが適用され、機械判読に適し、無償で利用できる形で公開されたデータのこと。

用語	説明
ガバメントクラウド	デジタル庁が整備している、官庁や自治体が業務システムを利用する際のクラウド上の共通基盤のこと。原則として全自治体が活用することで、コスト削減やセキュリティの強化につながるとされている。
キャッシュレス決済	小銭やお札などの現金を利用しないで支払いをする方法のこと。
共通基盤システム	国・地方デジタル共通基盤のことで、これまでそれぞれの自治体が個別に調達していたシステム等について、国が「国・地方デジタル共通基盤の整備・運用に関する基本方針」に基づき整備を進めるもの。国が共通化システムを構築するもののほか、マイナンバーカードによる個人認証基盤やガバメントクラウドもこれに含まれる。
校務D X	デジタル技術を活用して学校現場の業務を変革し、教員や学校職員の業務効率化や教育活動の質向上を目的とした取組のこと。
サイバー攻撃	コンピューターシステム、ネットワーク、デジタル デバイスへの侵入や妨害を行い、損害を与えようとする試みであり、多くの場合、データ盗難や金融詐欺などの悪意のある目的のために行われる。
フロントヤード改革	住民と行政との接点（フロントヤード）の仕組みを根本的に変革し、効率的で利便性の高い行政サービスを目指すこと。
情報インフラ	情報システムを稼働させる基盤となるコンピューターやサーバーなどの機器やネットワークなどのこと。
スターリンク	通信環境が整っていない場所でも高速かつ低遅延なブロードバンド接続を可能にする衛星通信サービスのこと。
スマート農業	ロボット技術やI C Tを活用して超省力・高品質生産を実現する新たな農業のこと。
生成A I	人工知能（A I）の一種で、テキスト、画像、音声、プログラムコードなど、新しいコンテンツを自律的に生成できる技術のこと。
セグメント配信	絞り込み配信のこと。特定の属性（性別・年代・地域など）でユーザーをグループ分け（セグメント）することで、それぞれのユーザーの興味関心に合わせたメッセージ配信が可能となる。
タブレット端末	画面をタッチして操作することができ、板状の軽量で持ち運び可能なパーソナルコンピューターのこと。
デジタルアーカイブ	公共性や文化的な価値が高く、将来にわたって保存する価値のある資料等をデジタル化して記録し、さらにそのデータを公開することで、多くの人々がインターネット上で共有・利用できる仕組みのこと。

用語	説明
デジタル完結	手続やサービスに関する一連の工程を、最初から最後まで、全てデジタル上で行えるようにすること。
デジタル原則	令和3年12月のデジタル臨時行政調査会において、デジタル社会の実現に向けた構造改革のための指針として策定された5つの原則のこと。
デジタルサイネージ	表示と通信にデジタル技術を活用して平面ディスプレイなどによって映像や文字を表示する情報・広告媒体のこと。
デジタル人材	最新のデジタル技術を活用して、目的を効率的に達成したり、新たな価値を生み出すことができる人材のこと。
デジタルデバイド	情報格差のこと。コンピューターやインターネット等の情報通信技術を利用できる人と利用できない人との間にもたらされる格差のこと。
デジタル・トランスフォーメーション	進化したIT技術を浸透させることで、人々の生活をより良いものへと変革させるという概念のこと。DXと略される。
デジタルリテラシー	デジタル技術の本質的な意義や価値を適切に理解し、正しく活用することで、業務や事業に役立てることができる能力のこと。
テレワーク	ICTを活用した、場所や時間にとらわれない柔軟な働き方のこと。
ドローン	人が乗っていない遠隔操作できる無人航空機体のこと。
ネットワークカメラ	カメラ本体にコンピューターが内蔵された一体型カメラのこと。個々のカメラがインターネットに接続することができる。
被災者支援システム	被災者台帳や罹災証明書等の各種被災者支援の状況をデジタル技術で連携させ、生活再建に係る業務全体を共有・管理するシステムのこと。
ぴったりサービス	マイナポータルにあるサービスで、子育てに関する手続をはじめとした、様々な申請や届出を地域別に検索でき、一部の手続は、オンライン上で申請できる。また、マイナンバーカードで電子署名が利用できる。
避難行動要支援者	災害が発生した場合に、必要な情報を迅速かつ的確に把握することや自力で安全に避難することができないなど、災害時の一連の行動をとるのに支援が必要な方のこと。
標準準拠システム	国が作成する標準仕様に適合した情報システムのこと。
プッシュ型子育て支援	子育て期のライフイベントに応じて、行政等のサービス提供側が能動的に（先回りして）情報やサービスを市民に提供するアプローチのこと。

用語	説明
マイナポータル	政府が運営するオンラインサービスのこと。子育てや介護をはじめとする、行政手続の検索やオンライン申請がワンストップでできたり、行政機関からのお知らせを受け取れたりする、自分専用のサイトのこと。
マイナ保険証	保険証の利用登録をしたマイナンバーカードのこと。
マイナ免許証	運転免許情報が記録されたマイナンバーカードのこと。
メインフレーム	主に企業や自治体の基幹業務システムなどに使用される大型コンピューターのこと。汎用機、ホストコンピューターとも称される。

徳島市デジタル・トランスフォーメーション（DX）推進計画2026

～ 安全で安心できる、デジタル活用による持続可能な行政サービスの実現 ～

発行月 令和8年3月

発行 徳島市

〒770-8571 徳島市幸町2丁目5番地

編集 総務部デジタル推進課

Tel 088-621-5095 Fax 088-621-5313