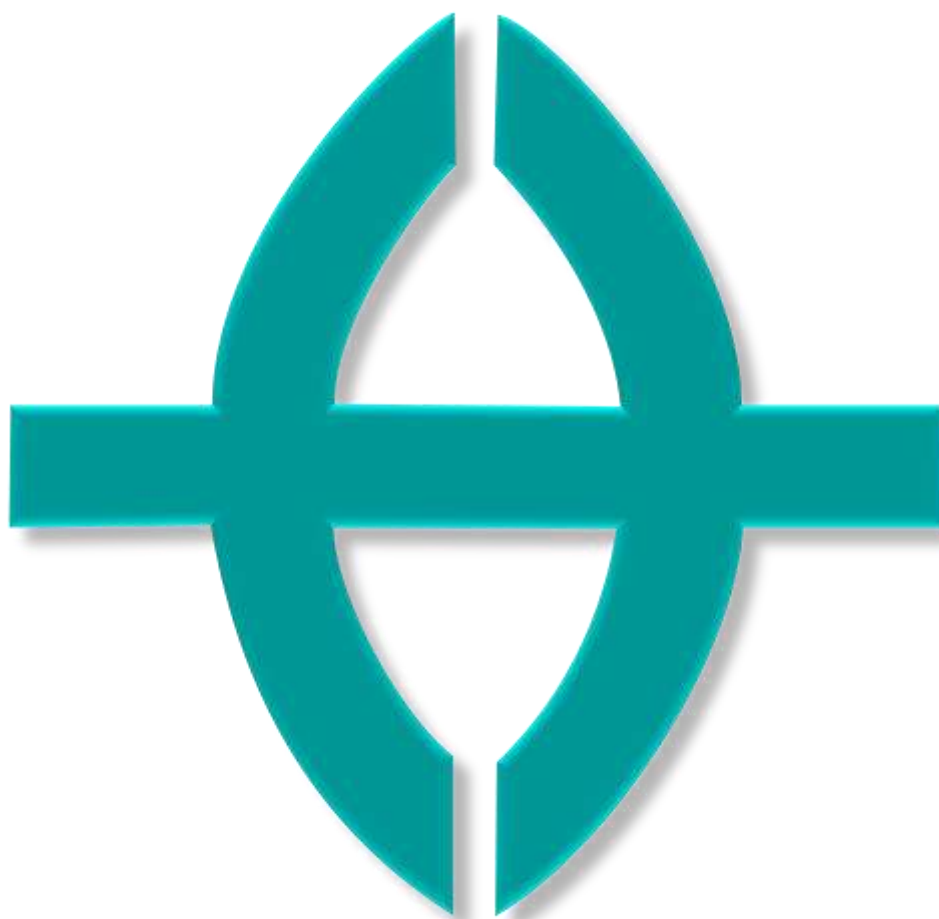


草津市DX推進計画

2025 年（令和 7 年）3 月
草津市



はじめに

草津市では、2020 年（令和 2 年）3 月に「草津市情報化推進計画」を策定し、基本理念である「ICT で豊かさを感じられるまち くさつ」の実現に向けて各種の情報化施策に取り組んでまいりました。この間、ICT を取り巻く環境は日々変化し、市民のニーズも多様化してまいりました。

今なお人口増加傾向にある本市においても、近い将来には人口減少と超高齢化を迎え、経営資源（人・物・資金・情報・時間）が大きく制約されると想定されます。

国においては、「自治体 DX 推進計画」が策定され、滋賀県においても「滋賀県 DX 戦略」が策定されるなど、自治体としての DX（デジタルトランスフォーメーション）の取組が進められております。本市においても人口減少社会の到来に向け、情報格差に対応しつつ、デジタル技術を活用した業務効率化を進めることにより、行政サービス等の向上につなげる DX の取組を進め、市民の利便性や快適性の向上を目指す必要があることから、2025 年（令和 7 年度）から 2028 年度（令和 10 年度）までを期間とする「草津市 DX 推進計画」を策定しました。

本計画は、第 6 次草津市総合計画を上位計画とし、まちづくりの基本目標である「未来への責任」を果たしていくとともに、リーディングプロジェクト（重点方針）である「DX 推進プロジェクト」を推進していくための目指すべき方向性を明らかにするものです。

草津市情報化推進計画のビジョンを承継しつつ、新たな技術や社会の変化に対応しながら、各種の DX 推進に向けた取組を進めてまいります。

結びに、本計画の策定にあたりまして、草津市情報化推進計画策定委員会の委員の皆様をはじめ、各関係機関および団体の皆様に心から厚くお礼申し上げます。

令和 7 年 3 月

草津市長 橋川 渉



目 次

第1章 趣旨	1
1. 目的	1
2. 本市におけるDXの定義	2
3. 位置づけと期間	4
第2章 情報化の社会動向	6
1. 国の動向	6
2. 滋賀県DX推進戦略	10
3. 情報化の利用動向	12
第3章 情報化推進の現状	16
1. 第1期草津市情報化推進計画期間中における情報化の取組	16
2. DXの推進に向けた取組による課題解決の可能性とニーズ	19
3. 本市の抱える課題について	20
第4章 草津市DX推進計画（第2期草津市情報化推進計画）	21
1. 基本理念	21
2. 基本方針	22
3. 計画の体系	24
4. 重点施策	25
第5章 計画の推進	28
用語集	30

第1章 趣旨

1. 目的

本市では、2020年（令和2年）3月に情報通信技術（ＩＣＴ）を活用することにより、本市が抱える様々な課題を解消し、市民中心の行政サービスを実現するため、2020年度（令和2年度）から2024年度（令和6年度）までの5年間を計画期間とする「草津市情報化推進計画」を策定し、基本理念である「ＩＣＴで豊かさを感じられるまち くさつ」の実現に向けて各種の情報化施策に取り組んできました。

本計画の策定後、国が自治体DX推進計画の策定や滋賀県DX戦略が策定されるなど自治体としてDX（デジタル・トランスフォーメーション）への取組が必要となってきました。

また、新型コロナウイルス感染症の世界的流行を契機に、オンラインによる会議や授業、テレワークなど、「新しい生活様式」が私たちの暮らしに広く浸透してきているとともに、国民のスマートフォンの保有率が飛躍的に増加するなど、行政サービスの在り方についても大きな変革を求められています。

本市でも引き続き、各種の情報化施策を進めていくため、計画期間の見直しを行い、計画の名称についても「草津市DX推進計画」に改め、これまでの情報化の取組にとどまらず、あらゆる分野でのDXを推進していきます。

2. 本市におけるDXの定義

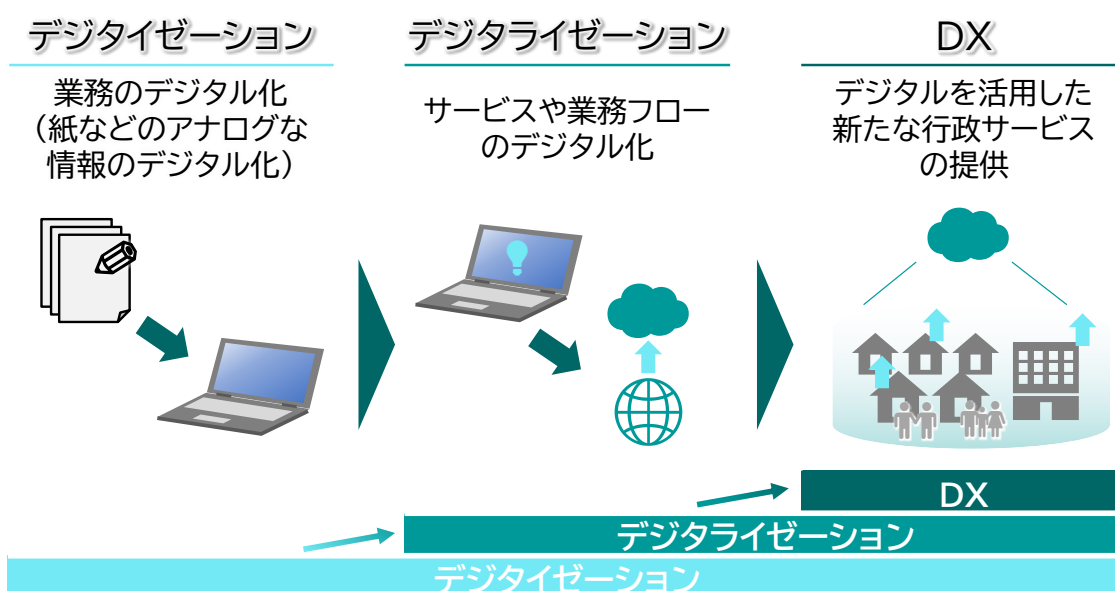
DXについては、様々な組織・団体が定義を提唱しており、統一的な定義はありませんが、総務省は『自治体におけるDX推進の意義』の中で、DXを「ICTの浸透が人々の生活をあらゆる面でより良い方向に変化させること」としています。

本市におけるDXの定義づけについては、総務省に倣った「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」とし、デジタル技術等を活用した市民の利便性の向上や業務効率化により人的資源を行政サービスの更なる向上に繋げていけるようDX推進に向けた取組を進めていきます。

なお、DXを実現するためには「デジタイゼーション」、「デジタルイゼーション」の実現が必要不可欠となります。

総務省は Digitization（デジタイゼーション）を『既存の紙のプロセスを自動化するなど、物質的な情報をデジタル形式に変換すること』、Digitalization（デジタルイゼーション）を『組織のビジネスモデル全体を一新し、クライアントやパートナーに対してサービスを提供するより良い方法を構築すること』と定義しており、本市がDXを推進していくためには、着実にデジタイゼーション、デジタルイゼーションに取り組んでいくことが重要になります。

本市では、DXを推進するため、これらの取組を着実に実施していくこととします。



自治体におけるDX推進の意義

令和2年12月、政府において「デジタル社会の実現に向けた改革の基本方針」が決定され、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。

また、令和4年6月、「デジタル社会の実現に向けた重点計画」が閣議決定され、このビジョンが目指すべきデジタル社会のビジョンとして改めて位置づけられました。

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、とりわけ市区町村の役割は極めて重要です。

自治体においては、まずは、

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

こと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です。

さらには、データが価値創造の源泉であることについて認識を共有し、データの様式の統一化等を図りつつ、多様な主体によるデータの円滑な流通を促進することによって、EBPM等により自らの行政の効率化・高度化を図るとともに、多様な主体との連携により民間のデジタル・ビジネスなど新たな価値等が創出されることが期待されます。

また、「デジタル社会の実現に向けた重点計画」において掲げられた「デジタル社会の実現に向けた構造改革」及び「デジタル田園都市国家構想の実現」は、国・自治体が歩調を合わせて取り組むデジタル社会の実現に向けた基本戦略であり、自治体においても両戦略に基づいた取組が期待されます。

※DX(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より良い方向に変化させること

※EBPM: Evidence-Based Policy Makingの略。統計や業務データなどの客観的な証拠に基づく政策立案のこと

(引用：総務省ホームページ https://www.soumu.go.jp/denshijiti/index_00001.html)

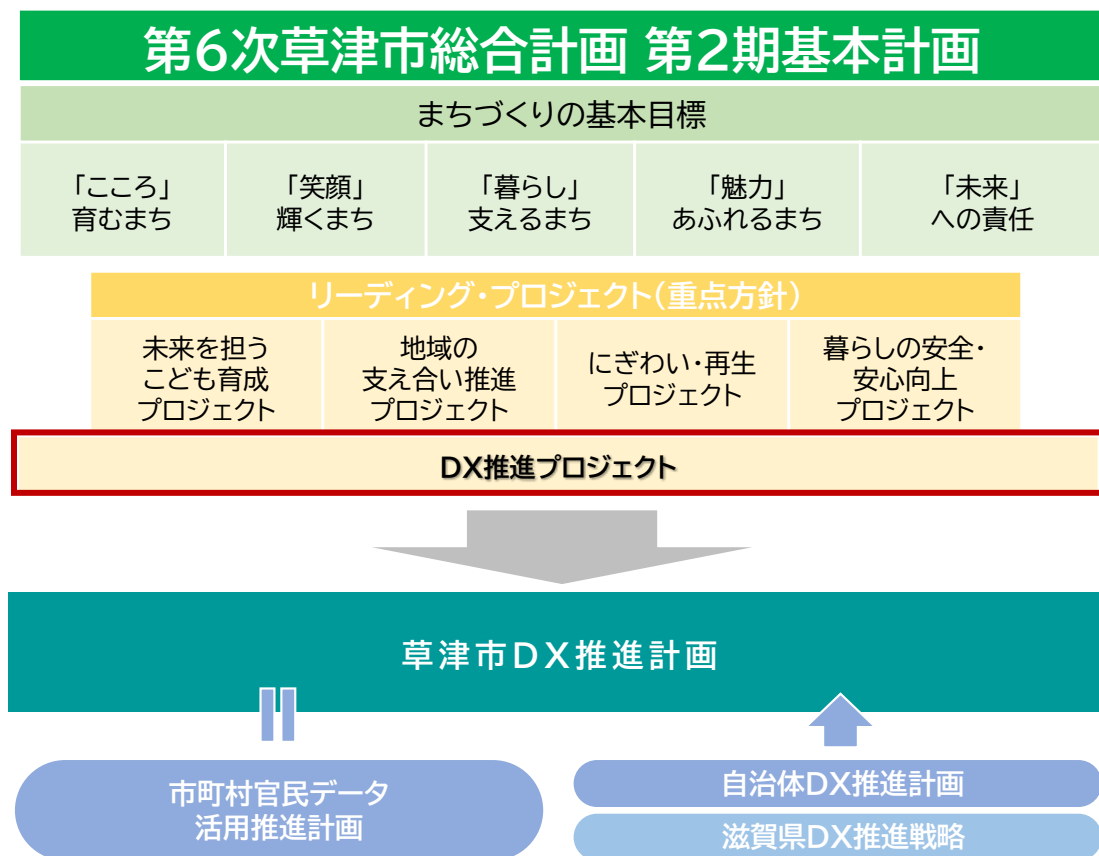
3. 位置づけと期間

(1)位置づけ

本計画は第6次草津市総合計画を上位計画とし、まちづくりの基本目標である「未来への責任」を果たしていくとともに、リーディング・プロジェクト（重点方針）であるDX推進プロジェクトを推進していくための目指すべき方向性を明らかにするものです。

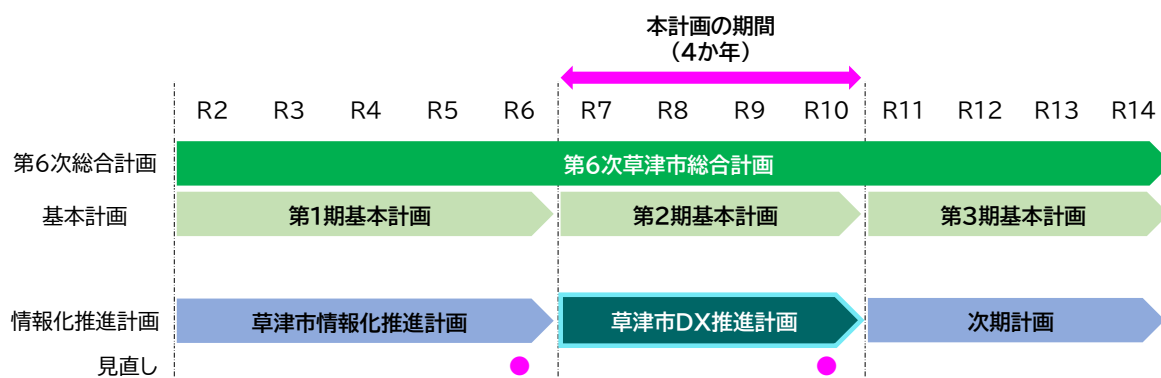
また、2016年（平成28年）12月、官民のデータ利活用のための環境を総合的かつ効果的に整備するため施行された「官民データ活用推進基本法」第9条第3項において、市町村の努力義務として「市町村官民データ活用推進計画」の策定が求められています。

引き続き、この規定に基づき「市町村官民データ活用推進計画」に位置付け、本市の情報化を進めるための基本的な方向性と情報化施策を明らかにするものとします。



(2)計画期間

本計画については、国・県の動向や情報通信技術を巡る昨今の急激な技術開発と社会情勢の変化、さらに、第6次草津市総合計画第2期基本計画の計画期間を踏まえ、2025年度（令和7年度）から2028年度（令和10年度）までの4年間を計画期間とし、その後、第6次総合計画の計画期間に合わせて見直しを行います。



(3)SDGs について

SDGs（Sustainable Development Goals：持続可能な開発目標）は、「誰一人取り残さない」持続可能でよりよい社会の実現を目指す世界共通の目標です。

本計画では、「9. 産業と技術革新の基盤をつくろう」「11. 住み続けられるまちづくりを」「17. パートナーシップで目標を達成しよう」を関連目標として掲げ、SDGsの視点を踏まえた取組を進めます。



SUSTAINABLE DEVELOPMENT GOALS



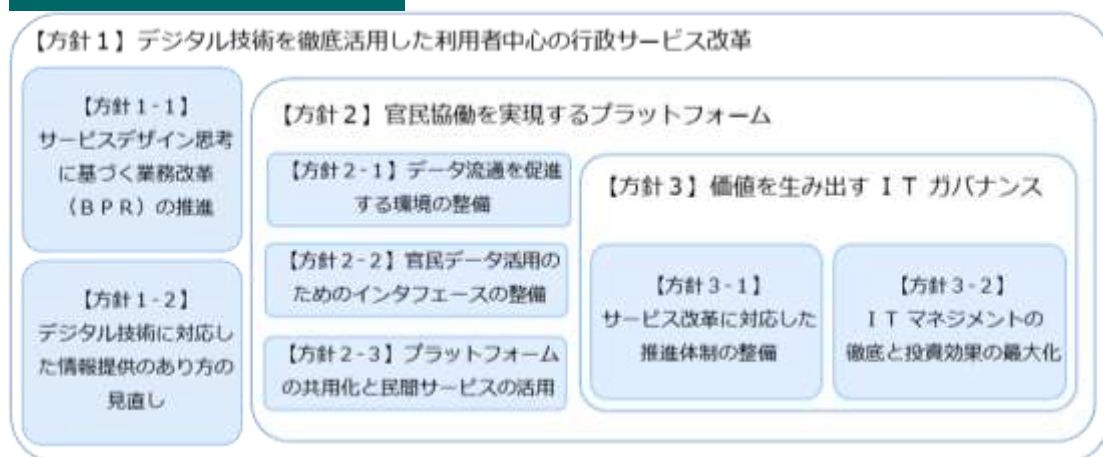
第2章 情報化の社会動向

1. 国の動向

(1) デジタル・ガバメント推進方針

社会の課題である少子化や高齢化、単独世帯や核家族世帯の増加、生産年齢人口の減少、急速なグローバル化が進み、個々の市民ニーズに応えられる行政サービスの提供が難しくなっています。また、ICT技術の浸透、マイナンバー制度の導入、官民データ活用の推進等によって、より一層の情報セキュリティの確保も求められ、個人、法人を繋ぐ情報連携基盤の整備が必要になっています。そのような背景を受けて、2017年（平成29年）5月に「デジタル・ガバメント推進方針」が策定され、市民等の利用者の利便性向上に重点を置き、行政運営をデジタル前提で見直すデジタル・ガバメントの実現を目指すことが示されています。

デジタル・ガバメント推進方針内容

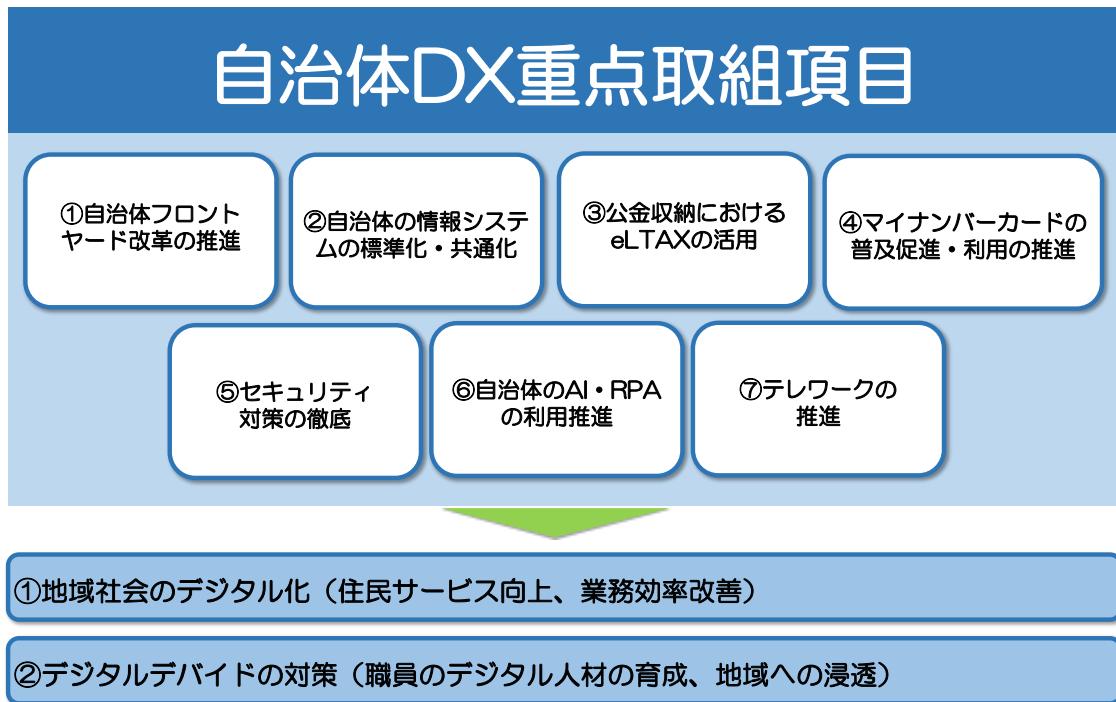


(2) 自治体DXの推進

政府においては、行政のデジタル化の集中改革を強力に推進するため、マイナンバー制度と国・地方を通じたデジタル基盤の在り方を含め、抜本的な改善を図るとされ、重点計画においても、自治体に関連する施策も多く盛り込まれたところです。

こうした住民と行政との接点（フロントヤード）の多様化・充実化や情報システムの標準化・共通化といった自治体における施策を効果的に実行していくためには、国が主導的に役割を果たしつつ、自治体全体として、足並みを揃えて取り組んでいく必要があります。2021年（令和3年）に公布・施行された「デジタル社会形成基本法」においては、「国は、（中略）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する施策を策定し、及び実施する責務を有する」（第13条）こととされ、また、「国及び地方公共団体は、デジタル社会の形成に関する施策が迅速かつ重点的に実施されるよう、相互に連携を図らなければならない」（第15条）こととされています。

総務省は、国と地方公共団体との連絡調整に関することを所掌する観点から、重点計画等における各施策について、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、「自治体DX推進計画」として策定し、デジタル社会の構築に向けた取組を全自治体において着実に進めていくこととされました。



(3) デジタル田園都市国家構想との連携

「デジタル田園都市国家構想総合戦略（2023 改訂版）」において、地方は「それぞれが抱える社会課題について、地方公共団体を中心として十分に議論、認識した上で、その解決を図っていくため、自らの地域ビジョン（地域が目指すべき理想像）を描き、デジタル技術を活用しつつ、①地方に仕事をつくる、②人の流れをつくる、③結婚・出産・子育ての希望をかなえる、④魅力的な地域をつくるという4つの取組を進めていくことが求められています。

このため、地方公共団体は総合戦略を勘案し、地域の個性や魅力を生かした地域ビジョンを再構築し、都道府県まち・ひと・しごと創生総合戦略及び市町村まち・ひと・しごと創生総合戦略（以下、これらを合わせて「地方版総合戦略」という。）を改訂するよう努め、具体的な地方活性化の取組を果敢に推進するものとする」とされています。

● デジタル田園都市国家構想の取組イメージ全体像



(出典：デジタル庁 https://www.digital.go.jp/policies/digital_garden_city_nation)

(4)官民データ活用推進基本法

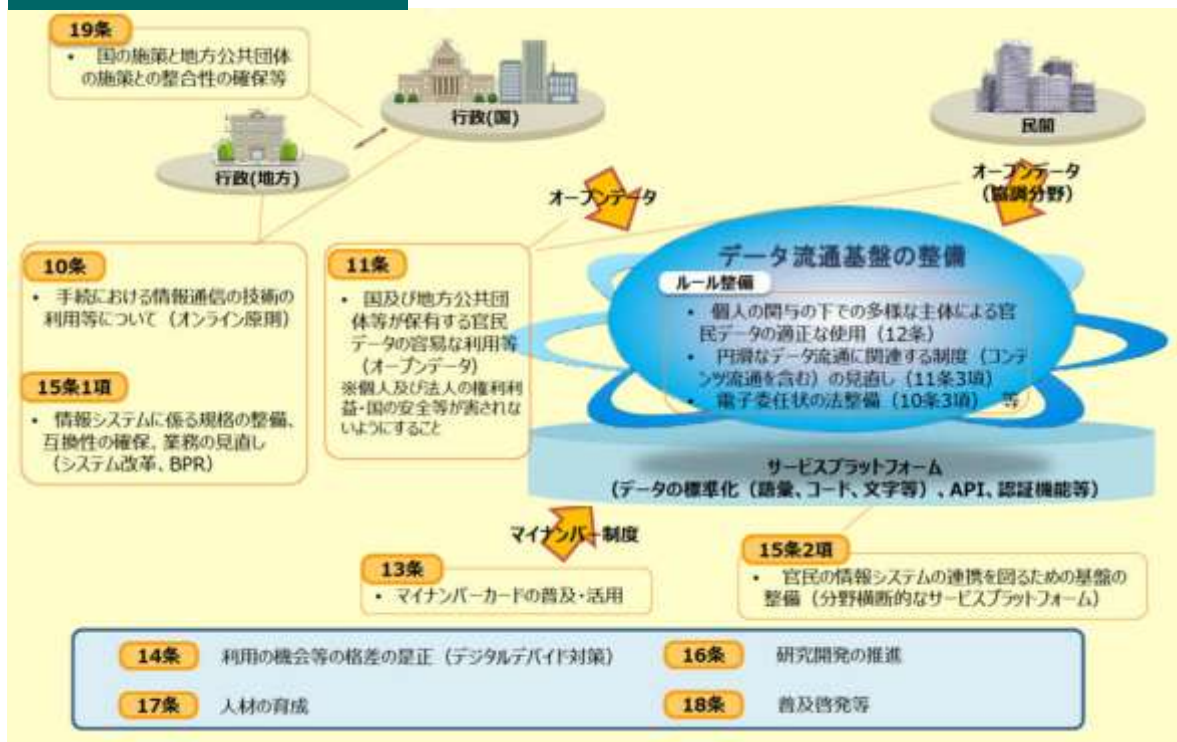
2016年(平成28年)12月、ICTの躍進、第4次産業革命等の将来の成長を考慮して、官民データの利活用のための環境を整備するために、「官民データ活用推進基本法」が公布・施行されました。「官民データ活用推進基本法」は、国や市町村等の責務を明らかにし、官民データ活用の推進に関する計画の策定を求めています。また、地方自治体における様々な部署との協力が必要なことから、企画部門や情報部門等における横断的な推進体制の構築を行い、各施策の成果を定量的に評価し、それに伴うPDCAサイクルに基づく計画の見直し等、必要な取組を行うことも重要であるとされています。

なお、官民データ活用推進基本法第11条において「自らが保有する官民データについて、個人及び法人の権利利益、国の安全等が害されることのないようにしつつ、国民がインターネットその他の高度情報通信ネットワークを通じて容易に利用できるよう、必要な措置を講ずるものとする」と官民データの取扱いの観点も定められています。

データ活用に関連する法律の位置付け



官民データ活用推進基本法の構成



(5)マイナンバーカードの利活用

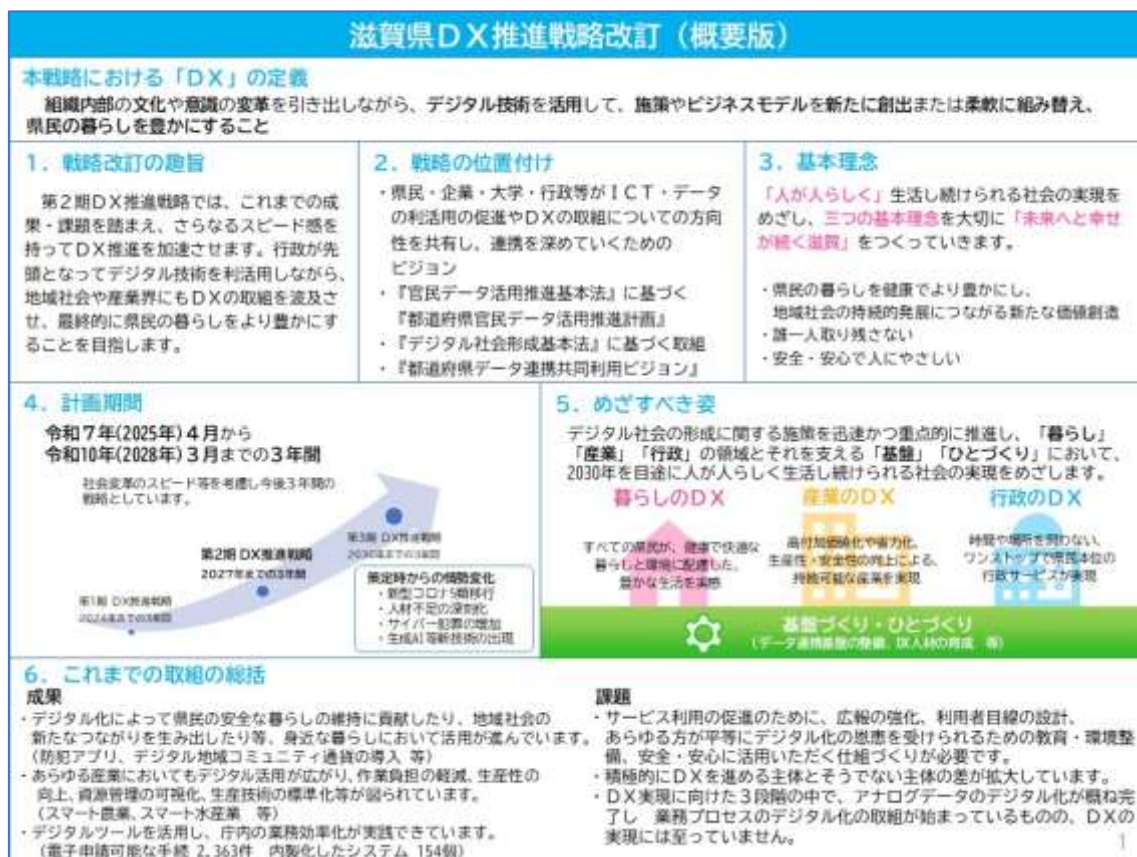
「行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律」の施行に伴い、2016年（平成28年）1月からマイナンバーカードの交付が開始されました。

マイナンバーカードは、カードに書かれた情報（氏名、住所、生年月日、性別、マイナンバー、本人の顔写真）による対面等での本人確認のために利用するだけでなく、マイナンバーカードに搭載されている公的個人認証サービスを活用することにより、オンラインでの本人確認を行うことができます。また、日常生活の様々な場面でマイナンバーカードを利用した有用なサービスが受けられるように、国、地方自治体、民間においてマイナンバーカードの利活用が推進されています。

2. 滋賀県DX推進戦略

2022年（令和4年）3月に策定された「滋賀県DX推進戦略」（計画期間：2022年度～2024年度（令和4年度～令和6年度））では、「滋賀県基本構想」で掲げる「みんな目指す2030年の姿」の実現に向け、新型コロナウイルス感染症の流行による「新たな日常」における県民生活や経済活動の維持に必要なデジタル社会の形成に関する施策を迅速かつ重点的に推進し、もって地域や産業の持続可能な発展と県民の暮らしをより豊かにする新たな価値創造を、「暮らし」「産業」「行政」の各分野のDXにより実現することとしています。

なお、生成AIなど最新の技術動向等を踏まえ、2025年度（令和7年度）から2027年度（令和9年度）までの戦略への改訂が行われています。



滋賀県DX推進戦略改訂（概要版）

7. 第2期戦略の基本方針

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

高齢者等のニーズに
沿ったサポート全ての人がデジタル化に
よる利益を享受わかりやすい画面・操作で
「ひとに優しい」サービスの普及

2. 国、県、市町、事業者等が連携し一体となって滋賀県のDXを実現

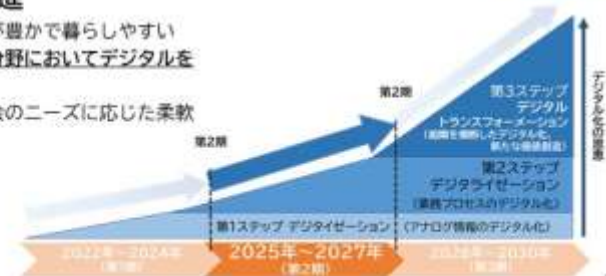
- ・あらゆる主体が互いに協力し合い、デジタル技術による課題解決、デジタル人材の確保・育成、データ連携等を進め、一体となって滋賀県のDXを推進



3. DX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AI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

DX実現までのステップ	
Step1	デジタル化（デジタル化）
Step2	デジタル化（デジタル化）
Step3	デジタル化（デジタル化）



2

8. 3年間で取り組む事項

暮らしのDX



すべての県民が、健康で快適な暮らしと環境に配慮した、豊かな生活を実感

- | | |
|--------------|------------------------------|
| 【医療・福祉】 | 医療・福祉・生活支援を進化させるデジタル活用取組 |
| 【歴史・文化・スポーツ】 | デジタル化で広がる文化・スポーツと歴史的資産の新しい体験 |
| 【教育】 | デジタル活用で学びを深める、広げる、支える |
| 【子ども・若者】 | デジタル活用で広げる子ども・若者への支援 |
| 【社会インフラ】 | デジタル化で生活や産業活動を支える |
| 【防犯・安全】 | デジタル活用による防犯・交通安全と被害者支援の充実 |
| 【防災・災害対応】 | デジタル活用で進める防災対策の強化 |
| 【地域活性化】 | デジタル活用で広げる地域交流と関係人口の創出 |

産業のDX



高付加価値化や省力化、生産性・安全性の向上による、持続可能な産業を実現

- | | |
|------------|-------------------------|
| 【農林水産業】 | デジタル活用によるスマート農林水産業の推進 |
| 【商工業】 | 中小企業を支えるデジタルシフトと人材育成の推進 |
| 【観光業】 | デジタル化の推進による持続可能な観光地づくり |
| 【建設業】 | 生産性・安全性向上や働き方改革の実現 |
| 【エネルギー・環境】 | デジタルと連携で築く持続可能な環境と経済 |

行政のDX



時間や場所を問わない、ワンストップで県民本位の行政サービスが実現

- | | |
|-------------|-----------------------------|
| 【デジタルファースト】 | 行政手続のワンストップ化と利便性向上 |
| 【デジタルシフト】 | 県民本位のDX推進と職員の急速変革による業務改革 |
| 【データドリブン】 | EBPMとAI活用で実現するデータ駆動の県政と情報提供 |

基盤づくり

- | |
|--------------------------------|
| 【安全・安心なデジタル社会を支えるセキュリティとデータ連携】 |
|--------------------------------|

ひとづくり

- | |
|-----------------------------|
| 【市内外の連携とデジタル人材活用で築く持続可能なDX】 |
|-----------------------------|



14

3. 情報化の利用動向

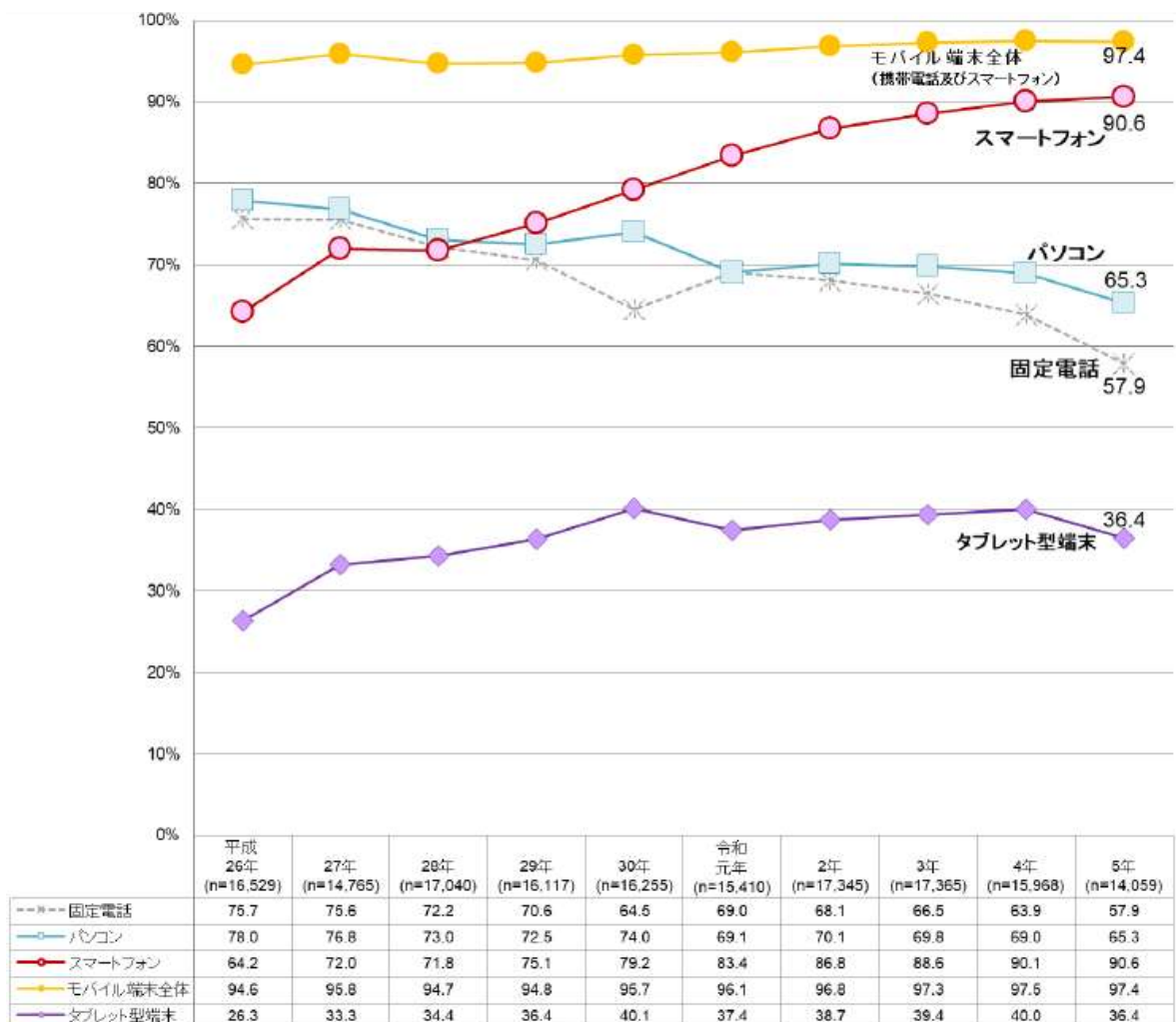
(1) ICTの動向

全世界的にインターネット利用が急速に増加し、IoTの普及等により、様々なヒト・モノ・組織がネットワークに繋がり、ビッグデータの収集や、大量な情報を分析できるAI技術も進化してきました。

情報端末の普及等により、ICTは社会に広く浸透し、より身近なものとなり、仕事、医療・介護の現場、子育て、娯楽等、今やICT無しでは成り立たないところまで来ています。

主な情報通信機器の保有状況（世帯） （平成26年～令和5年）

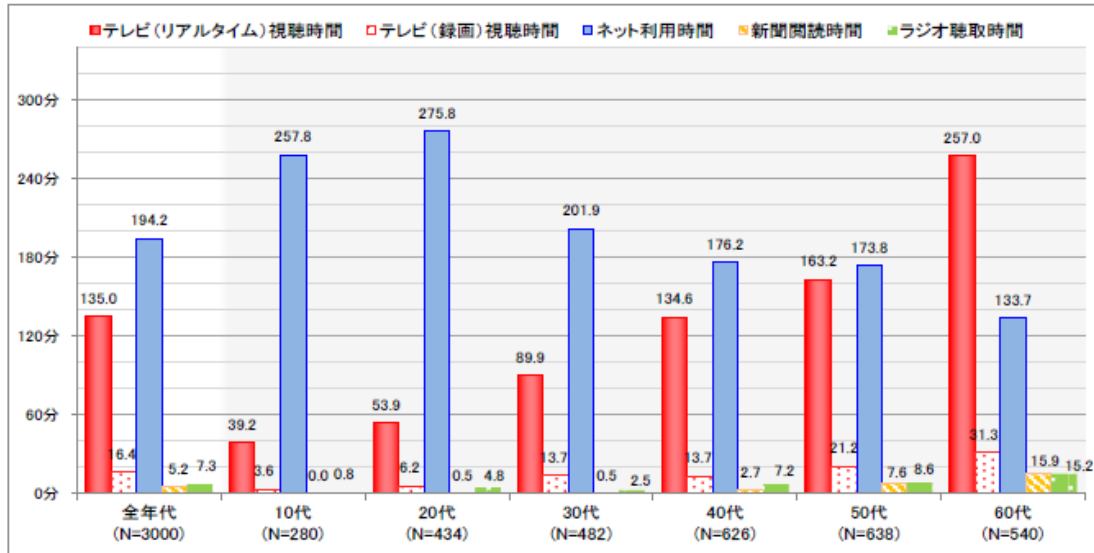
スマートフォンを保有している世帯の割合（90.6%）が9割を超え、引き続き増加傾向にある。
一方、パソコン（65.3%）、タブレット型端末（36.4%）、固定電話（57.9%）は減少傾向にある。



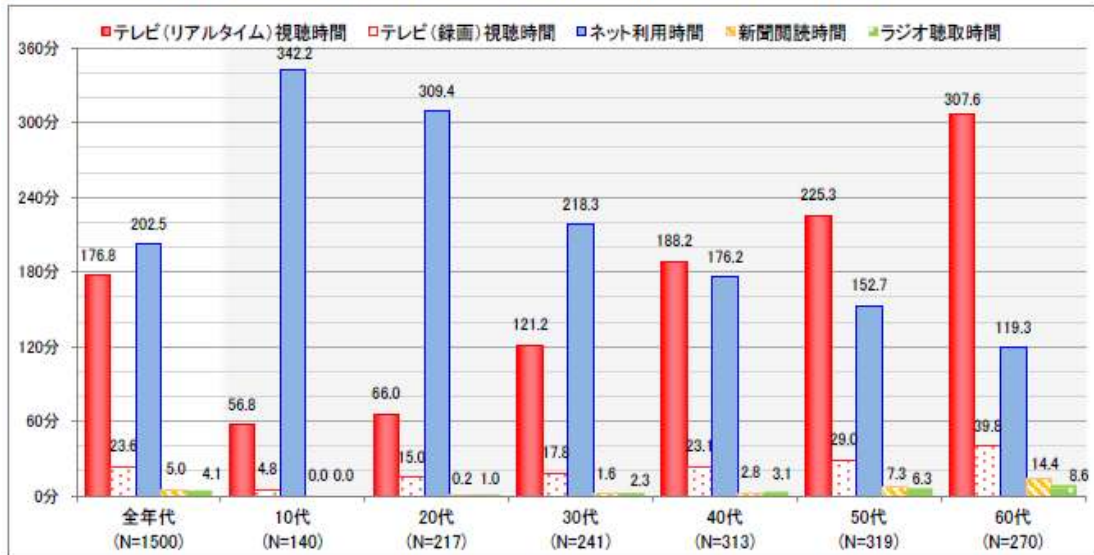
（出典：総務省「令和5年通信利用動向調査」）

また、年代別の主なメディアの利用時間で見ると、インターネットの平均利用時間（ネット利用時間）については、平日では60代を除く全ての年代で最も多くなっており、特に10代、20代は平日・休日ともに、次点の「テレビ（リアルタイム）視聴時間」を大きく上回っています。

【令和5年度】[平日]主なメディアの平均利用時間(全年代・年代別) 単位:分/日



【令和5年度】[休日]主なメディアの平均利用時間(全年代・年代別) 単位:分/日



(出典：総務省情報通信政策研究所「令和5年度情報通信メディアの利用時間と情報行動に関する調査」)

上記のようにICTの進化が広がりを見せる一方、ICTを導入するリスクも多く発表されています。「情報セキュリティ10大脅威2024」によると、個人編では「インターネット上のサービスからの個人情報の窃取」「クレジットカード情報の不正利用」「スマホ決済の不正利用」「偽警告によるインターネット詐欺」「フィッシングによる個人情報等の詐取」「ワンクリック請求等の不当請求による金銭被害」といったインターネットを利用する上で金銭の搾取等につながる脅威が多いことを示しています。

これらの脅威には、「パスワードの適切な運用」や「情報リテラシーやモラルの向上」といった情報セキュリティ対策を実施することで被害に遭う可能性を低減できると考えられます。インターネット利用における脅威なども変化していきますが、脅威の手口に関する情報を収集し、変化する手口を理解して適切な対策を実践することが重要です。

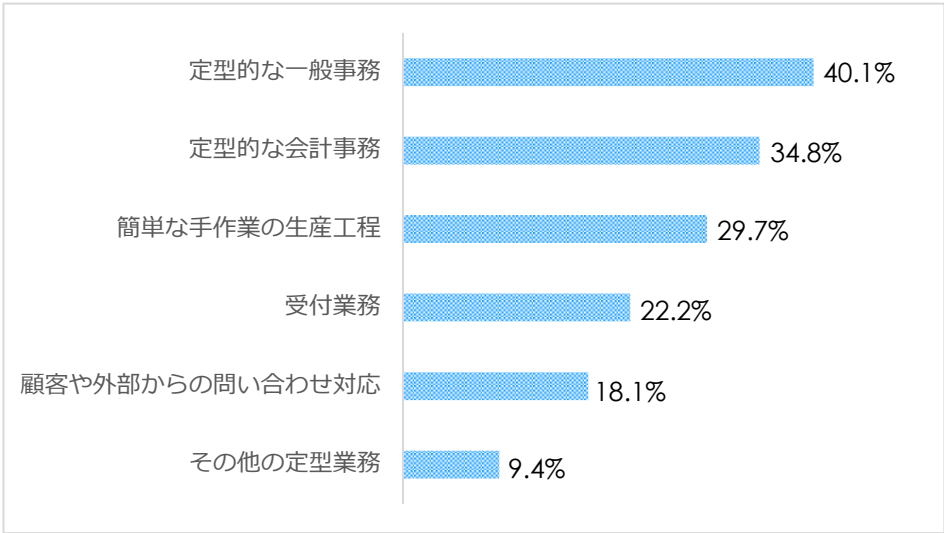
また、組織編のランキングでは「ランサムウェアによる被害」が1位となっており、ICTを安全に利用するには、個人の場合と同様、情報セキュリティ対策の強化が重要事項の1つと考えられます。

情報セキュリティ 10 大脅威(個人編)
インターネット上のサービスからの個人情報 の窃取
インターネット上のサービスへの不正ログイン
クレジットカード情報の不正利用
スマホ決済の不正利用
偽警告によるインターネット詐欺
ネット上の誹謗・中傷・デマ
フィッシングによる個人情報等の詐取
不正アプリによるスマートフォン利用者への 被害
メールや SMS 等を使った脅迫・詐欺の手口 による金銭要求
ワンクリック請求等の不当請求による金銭被 害

(出典：IPA「情報セキュリティ 10 大脅威 2024」)

(2)A I（人工知能）の普及

人間の認識や推論等の能力を、コンピューターが代行するための技術のことを総称しています。収集したデータをもとに、言語を解析する機能やデータを自ら分析・学習するディープラーニングという機能を用いて、コンピューターが人間の代わりに結論を導き出す等の技術です。A I に対する期待は、年々大きくなっており、様々な分野に広がっています。



(出典：総務省「ICTによるインクルージョンの実現に関する調査研究」(2018))

現在、A I の技術は、民間では、金融、製造、マーケティング等の幅広い分野での利用が増えています。コールセンターの顧客の問い合わせ対応業務においては、A I による回答候補の提示やチャットボット等による自動応答を行う等の取組が進んでいます。

地方自治体においても、様々な分野において導入のための実証実験や研究が行われています。

(3)テレワーク（働き方改革）

ICTを活用し、時間や場所にとらわれない多様で柔軟な働き方を選択することができる仕組みで、雇用されている労働者による「雇用型テレワーク」と個人事業主による「自営型テレワーク」に大別され、「雇用型テレワーク」は勤務を行う場所により、「在宅勤務」、「モバイルワーク」、「サテライトオフィス勤務」の3種類に分けられます。

企業がテレワークを導入することでワーク・ライフ・バランスが向上し、「コミュニケーションの円滑化」、「生産性の向上」、「ビジネス機会の創出」等の効果を得ることが期待されています。

(4)オープンデータの推進

ビックデータの1つである「オープンデータ」は、国や地方自治体が保有するデータをオープン化したデータをいいます。

オープンデータの取扱いは、「オープンデータ基本指針」により、国や地方自治体ではオープンデータとして公開することを前提に情報システムや業務プロセス全体の企画や整備、運用を行い（オープンデータ・バイ・デザイン）、公共データの活用を希望する民間企業等が利用しやすくなるよう機械判読に適した構造・データ形式で掲載することなどの原則が示されています。



（出典：情報通信審議会 ICT 基本戦略ボード「ビッグデータの活用に関するアドホックグループの検討状況」）

第3章 情報化推進の現状

1. 第1期草津市情報化推進計画期間中における情報化の取組

本市では、2020年（令和2年）3月に草津市情報化推進計画を策定し、「ICTで豊かさを感じられるまち 草津」の基本理念のもと、基本理念を実現するための基本方針として「市民サービスの利便性の向上」、「地域活力の維持・発展」、「行政運営の効率化」の3つを定め、各種の情報化施策を進めてきました。第1期の計画期間中における主な取組は以下のとおりです。

(1)第1期計画期間中の主な取組について

基本方針1：市民サービスの利便性の向上

①行政手続きのデジタル化

- 草津市電子申請サービス等を活用したオンライン申請の拡大
- デジタル・デバйд対策として民間事業者と連携したスマホ講座や相談会の実施

②マイナンバー制度の利活用

- ぴったりサービスの活用
- マイナンバーカードの普及啓発

③窓口サービスの改善

- 多言語通訳サービスの導入
- 子育てオンライン相談の実施

④教育の情報化

- 草津市学校教育情報化推進計画に基づくICTを活用した教育の情報化の実施

行政手続きのデジタル化の取組について

▲ 草津市公式LINEを活用して、電子申請サービスへの誘導をわかりやすくしました。また、乳幼児健診の予約をはじめとした予約サービスにも対応しました。

基本方針2：地域活力の維持・発展

- ①オープンデータの推進
 - 県下共通のオープンデータカタログサイトの構築
- ②地域・産業の情報化
 - ホームページやSNS等を活用した農に関する情報提供の促進



▲ 草津市オープンデータカタログサイト
滋賀県オープンデータポータル▶

基本方針3：行政運営の効率化

- ①先端技術（AI・RPA等）を活用した業務改善
 - RPAの導入・活用
 - 生成AIの導入・活用、AIチャットボットの導入
- ②情報システムにおけるクラウド化の推進
 - 情報システムの標準化の推進
 - 電子決裁システムの導入・活用
- ③ICT人材の育成
 - ICT利活用能力向上に向けた研修の実施
 - ICTの専門知識を持った外部人材の登用

▼ 生成AIの活用に関する実証実験について



▼ AIチャットボット



(2)第1期期間中の個々の取組に関する評価について

第1期草津市情報化推進計画期間中の各事業の取組については、毎年度草津市情報化アクションプラン工程表にて、実績の評価や次年度の取組計画について確認をしています。

評価の内容については、草津市のホームページにて公表しています。

【草津市ホームページ「草津市情報化推進懇話会」】

<https://www.city.kusatsu.shiga.jp/shisei/kaigishingikai/hokoku/chikijinkenbo/saisomu/keiei22020071015.html>

(3)草津市情報化推進計画の総括

市民サービスの利便性の向上については、行政手続きのオンライン化として、草津市電子申請サービスやマイナポータル（ぴったりサービス）を活用したオンライン申請の対象手続きの拡大に努めるとともに、草津市公式LINEと連携して、よりわかりやすく便利に使っていただけるように取組を進め、電子申請サービスの利用者也拡大し、一定の成果を上げることができました。

また、デジタル・デバйд対策として国の補助制度も活用しながら民間事業者と連携してスマホ講座や相談会を実施し、高齢者等の機器の操作に不慣れな方向けの対応も行いました。

行政運営の効率化については、RPAの本格導入やAI議事録の導入など、先端技術を活用して職員の単純作業に係る負担軽減等の取組を進めてきました。

また、生成AIを導入することで、文書の作成・要約・更正、事業のアイデア出しなど、業務に活用することで、当初計画以上に先端技術を活用した業務の効率化の取組を実施することができました。

一方で、地域活力の維持・発展については、オープンデータの公開等の取組を進めたものの、当初計画以上の取組にまで発展しておらず、更なる展開に向けて取り組む余地が残されています。

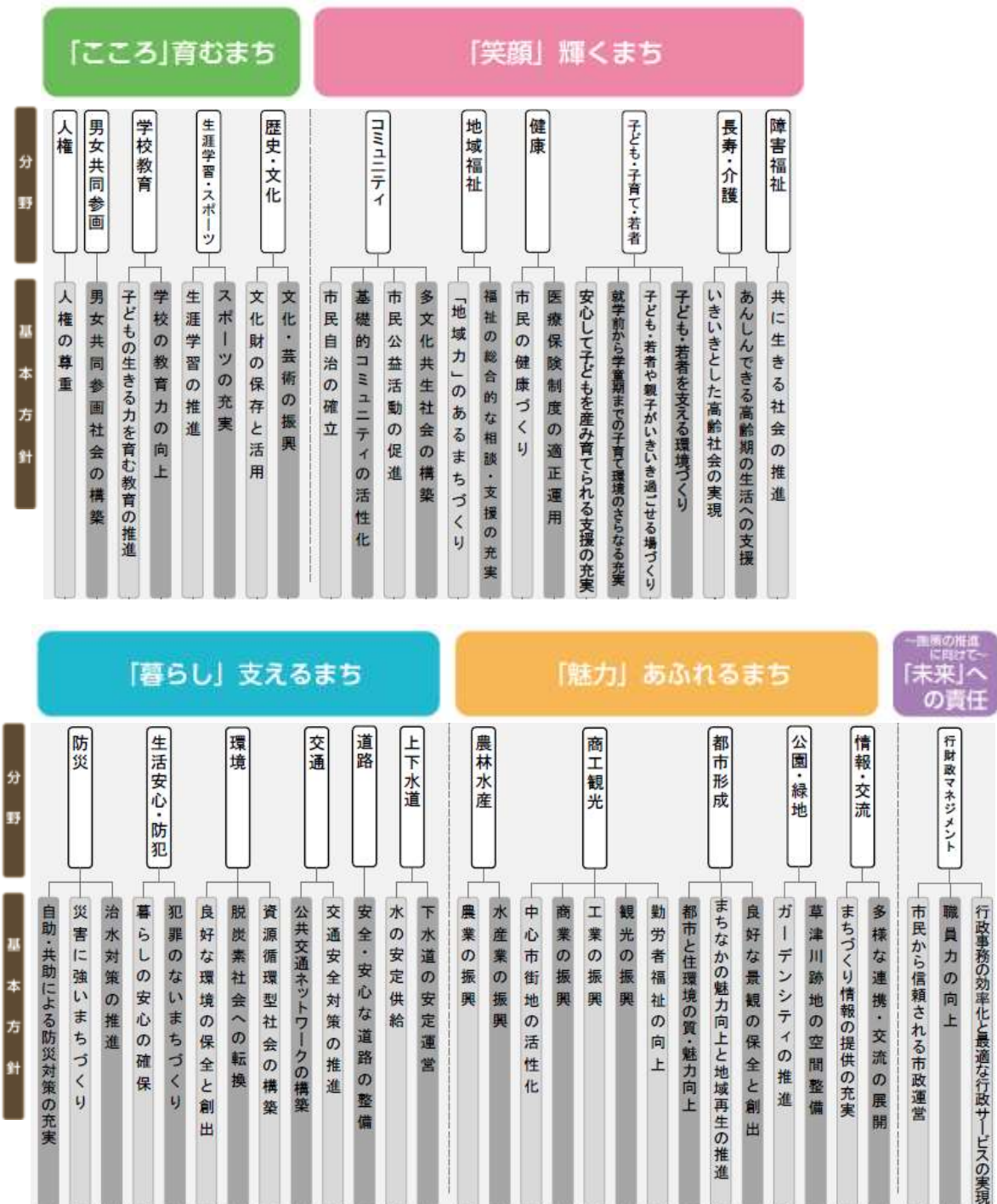
近年、スマートフォンの普及やAIやIoTといったデジタル技術等の著しい進展、さらにはコロナ禍を経ての新しい生活様式など、市民のニーズやこれまでの行政の在り方も大きな転換点を迎えています。

日々進化する情報通信技術を積極的に活用しながら着実にDX推進に向けた取組を進めることで、行政事務の効率化や市民サービスの向上を目指します。

2. DXの推進に向けた取組による課題解決の可能性とニーズ

本市では、総合計画における市の取組に対する市民意識を確認し、市政運営の参考とするために「草津市のまちづくりについての市民意識調査」を実施しています。

市民意識調査から浮かび上がる課題について、的確に分析・対応し、DXの推進により改善・解決に導けるよう、市民ニーズの把握に努めます。



3. 本市の抱える課題について

本市におけるDX推進の課題・ニーズを把握するため、2023年度（令和5年度）に「草津市DX戦略調査」を行いました。

本調査において、市役所の全ての所属にDX推進の課題・ニーズに関するアンケート調査を実施し、全般的な把握を行うとともに、アンケートの回答結果に基づきピックアップした8つの所属を対象にヒアリングを実施することで、より具体的な把握を行いました。

調査の結果、本市ではDXの推進にあたり、DXに関する機会・ニーズは存在し、DXにチャレンジしていきたいと考えている所属がいる一方で、技術的難易度が必ずしも高くないにも関わらず、提案が通りづらいという状況にあり、DXの推進にあたっては「D」（デジタル）の要素ではなく、「X」（トランスフォーメーション）の要素に課題を抱えているということがわかりました。

● 抽出された課題

1	DXに関する 機会・ニーズは存在する ものの、 多くはアイディア化・検討がなされない 状況にある。
2	機会・ニーズに関して、それらを実現するために構想・検討するというチャレンジはあるが、 技術的難易度は必ずしも高くない 。
3	機会・ニーズを実現するための障壁は 組織的な問題 にある。（熱意・提案が通りにくい、縦割り組織の横断調整等）
4	現状、 チャレンジが是とされにくい 環境において、現状維持が最もコストが低いため、DXが進んでいない。
5	DX推進にあたっては、 X（トランスフォーメーション）の促進 が必要不可欠である。

本調査を受けて、すぐに対応すべきこととしてDXの推進に向けて体制の見直しを行っておりますが、中長期的に議論して取り組んでいくこととして、本調査の結果を踏まえて人材育成基本方針の見直しを行うことやDX推進に向けての研修計画の検討を行うことで、現状事業化に至れていない「タネ」を事業化していけるよう、市役所全体の組織風土を変革していく必要があります。

第4章 草津市DX推進計画（第2期草津市情報化推進計画）

1. 基本理念

第1期の情報化推進計画において、「ICTで豊かさを感じられるまち 草津」を目標に各種の情報化施策を進め、一定の成果をあげることができました。

しかし、ICTを取り巻く環境は日々変化しているとともに、市民のニーズも多様化しています。一方、本市においても少子高齢化の進展に加え、近い将来には人口減少局面を迎え、経営資源（人・物・資金・情報・時間）が大きく制約されると想定されます。

人口減少社会の到来に向け、情報格差に対応しつつ、デジタル技術を活用した業務効率化を進めることにより行政サービス等の向上に向けた取組を進め、市民の利便性や快適性の向上を目指す必要があります。

第2期においても「ICTで豊かさを感じられるまち」というビジョンを承継し、新たな技術や社会の変化に対応しながら、引き続き、各種のDX推進に向けた取組を進めていきます。

ICTで豊かさを感じられるまち 草津

2. 基本方針

基本理念「ICTで豊かさを感じられるまち 草津」の実現を図るため、第1期草津市情報化推進計画においては3つの基本方針（「市民サービスの利便性の向上」「地域活力の維持・発展」「行政運営の効率化」）を定めました。

草津市DX推進計画における基本方針については、市民ニーズや本市のこれまでの取組、先進自治体の取組事例を踏まえて「市民サービスの利便性の向上」および「行政運営の効率化」については、引き続き現在の取組を一層加速させながら進めていくこととします。

「地域活力の維持・発展」については、これまでのように地域・産業の情報化に係る取組を進めていくとともに、市民の方が抱える様々な課題に行政としてデジタル技術を活用しながら適切に対応していくため、「地域の課題解決」に見直しを行います。

基本方針の変更

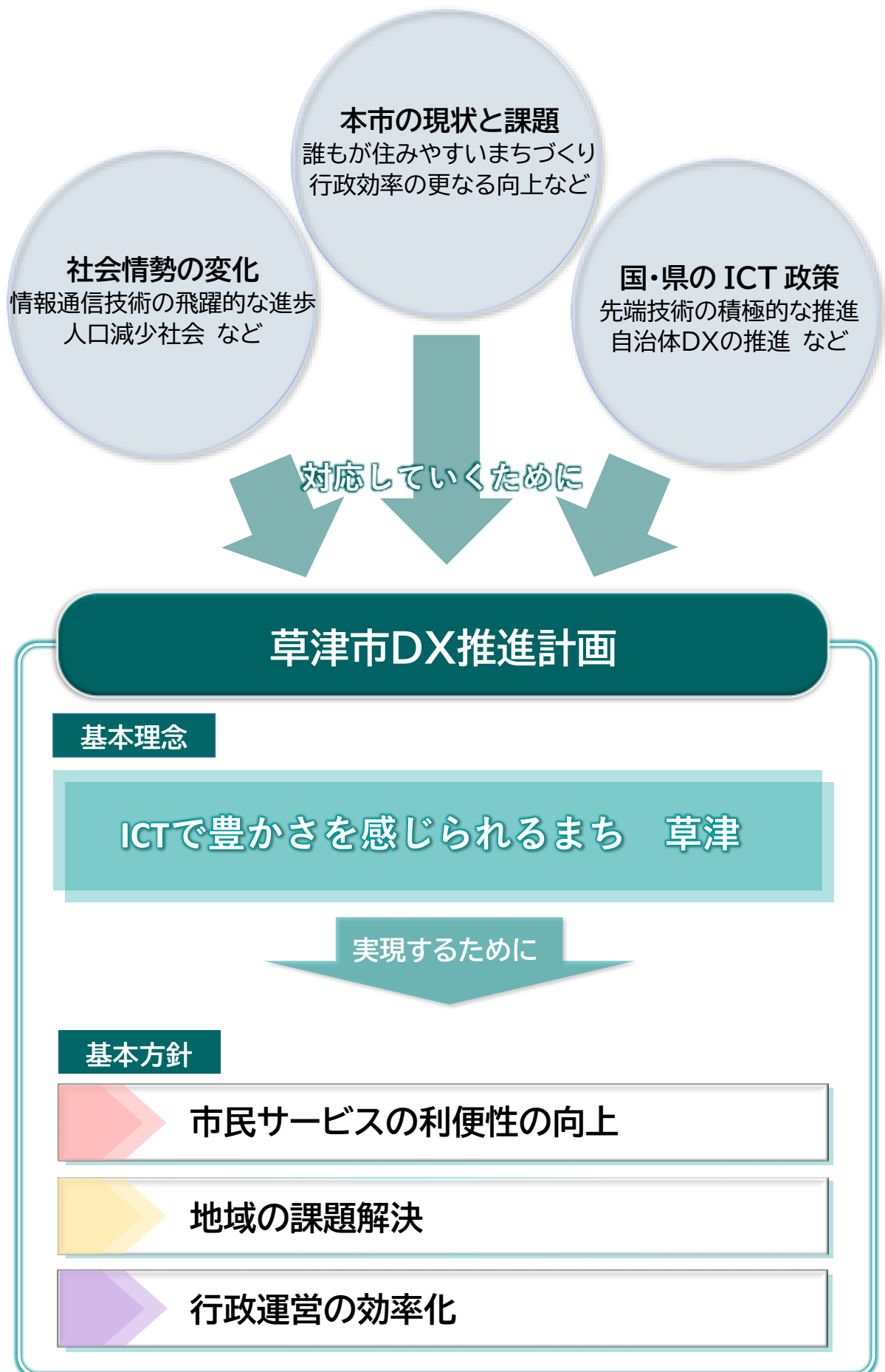
第1期 基本方針

市民サービスの利便性の向上
地域活力の維持・発展
行政運営の効率化



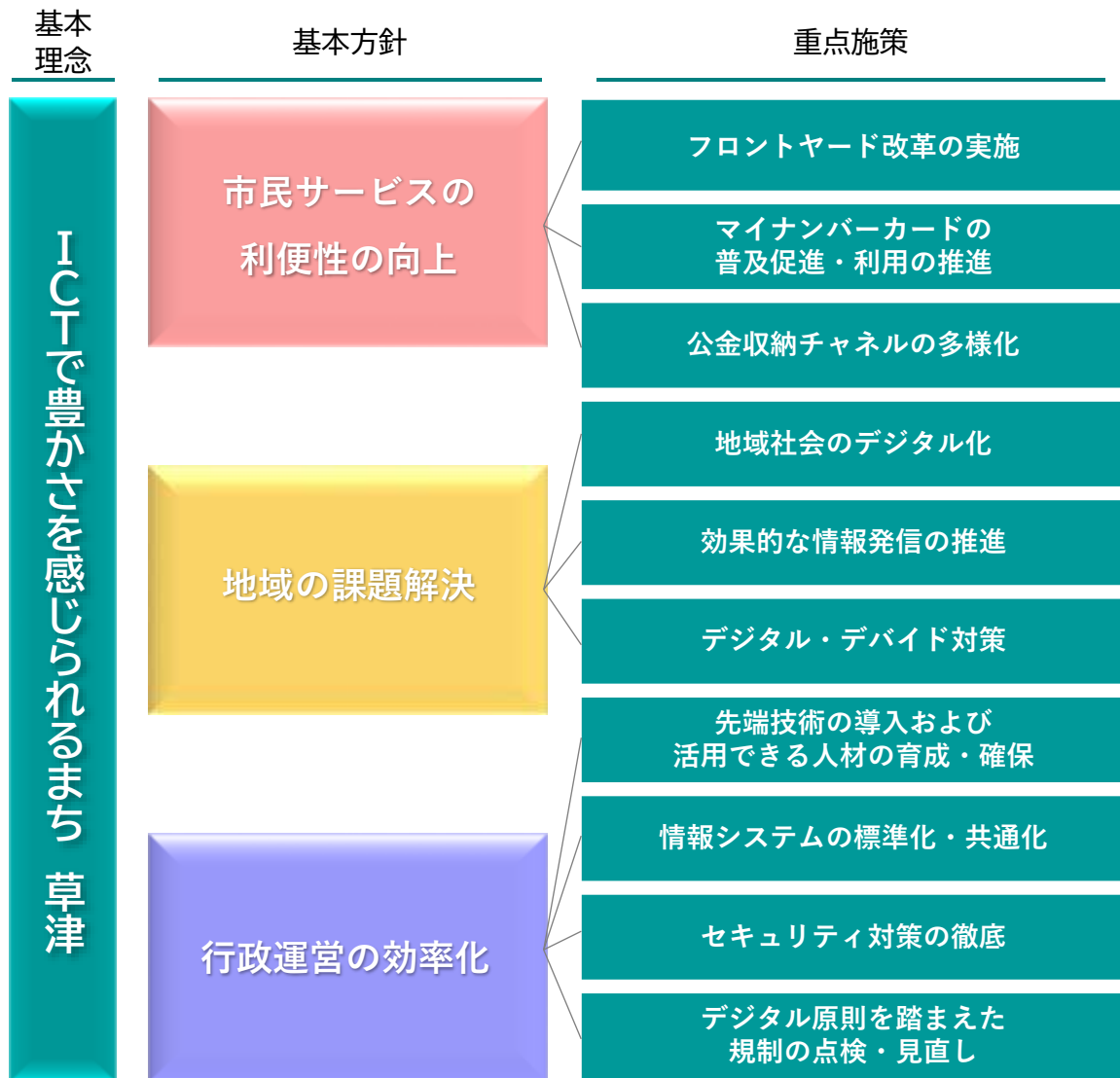
第2期 基本方針

市民サービスの利便性の向上
地域の課題解決
行政運営の効率化



3. 計画の体系

第1期草津市情報化推進計画に引き続き、計画の体系については、基本理念の実現に向けて3つの基本方針を定め、基本方針を実現するための重点施策を位置づけます。



4. 重点施策

第1期草津市情報化推進計画に引き続き、3つの基本方針を実現するための重点施策を位置づけ、実現に向けた本市の推進項目として整理します。

なお、個別の事業計画やKPIについては、草津市DXアクションプランにまとめ、毎年度、進捗管理と実績評価を行い、着実にDXの推進に係る取組を進めます。

基本方針1 市民サービスの利便性の向上

ICTを活用した行政手続のデジタル化を推進することにより、市民ニーズの多様化に対応するとともに、「すぐ使えて」、「簡単」、「便利」な行政サービスの実現を目指します。

特に、オンライン手続きの拡大や来庁者の利便性の向上をはじめとするフロントヤード改革の実施やマイナンバーカードの普及促進・利用の推進、行政への支払手続のキャッシュレス決済対応を目指す公金収納チャネル（収納手段）の拡大を推進します。

重点施策 フロントヤード改革の実施

【想定している主な取組】

- 行政手続きのオンライン化の推進
- 書かない窓口サービスの推進

重点施策 マイナンバーカードの普及促進・利用の推進

【想定している主な取組】

- マイナンバーカードの普及・啓発
- コンビニ交付サービスの推進

重点施策 公金収納チャネルの多様化

【想定している主な取組】

- 行政への支払手続のキャッシュレス決済対応の推進

基本方針2 地域の課題解決

地域におけるDXを強力に推進するため、デジタル技術を活用し、様々な分野における地域の課題解決を図ります。

行政の透明性・信頼性の向上と協働により新しいサービスやビジネスモデルの開発に貢献し経済全体の成長を促進することを目指して、データのオープン化など効果的な情報発信を推進します。

国や民間事業者と連携したスマートフォンの講座・相談会等の実施などデジタル・デバイド対策を進めていくなど、DXの推進に係る取組を進めるにあたっては官民連携を推進します。

重点施策 地域社会のデジタル化

【想定している主な取組】

- 市内の事業者等のDXに関する取組支援
- 市民向けアプリ等のデジタルツールの導入

重点施策 効果的な情報発信の推進

【想定している主な取組】

- ホームページ、SNSを活用した情報発信の推進
- オープンデータの推進

重点施策 デジタル・デバイド対策

【想定している主な取組】

- 民間事業者と連携したスマホ講習会・相談会等の実施

基本方針3 行政運営の効率化

行政運営の効率化、サービス向上のため、AIなどの先端技術の利用拡大や、職員のデジタルスキル向上の取組、専門性を持った外部人材の登用を進めます。

コストメリット、システムの安定運営のため、おうみ自治体クラウド協議会、県域などと共同でシステム調達等の取組を行います。

DX推進の大前提となる情報セキュリティの対策について、新たな脅威にも徹底して対応すべく、情報セキュリティポリシーの見直しや、全職員を対象とした情報セキュリティ研修の実施などを行います。

デジタル原則を踏まえた規制の点検・見直しとして、デジタル化を阻害しているアナログ的な手法を前提とした規制や手続き等の点検・見直しを行うとともに、BPR手法を活用して既存の業務プロセスの見直しを行います。

重点施策 先端技術の導入および活用できる人材の育成・確保

【想定している主な取組】

- AI・RPA等をはじめとする先端技術の利用拡大
- テレワークの活用
- 先端技術を活用できる人材等の育成
- ICTの専門性を持った外部人材の登用

重点施策 情報システムの標準化・共通化

【想定している主な取組】

- おうみ自治体クラウド協議会を活用した共同でのシステム調達等の推進
- 標準準拠システムの導入対応および安定的な運用

重点施策 セキュリティ対策の徹底

【想定している主な取組】

- 国の動向を踏まえた情報セキュリティポリシーの随時見直し
- 全職員を対象とした情報セキュリティ研修の実施

重点施策 デジタル原則を踏まえた規制の点検・見直し

【想定している主な取組】

- アナログ規制の点検・見直し
- BPR手法を活用した業務の見直し

第5章 計画の推進

(1)推進体制

①草津市情報化推進懇話会

外部委員による「草津市情報化推進懇話会」を設置し、本計画の実行計画（草津市DXアクションプラン）を策定することでPDCAサイクルによる進捗確認を行い、着実に情報化施策を推進していきます。

また、施策の費用対効果の確認や、継続、拡大、あるいは凍結や廃止を含め、柔軟に見直しを行い、その結果を本市のDX推進施策に反映していきます。

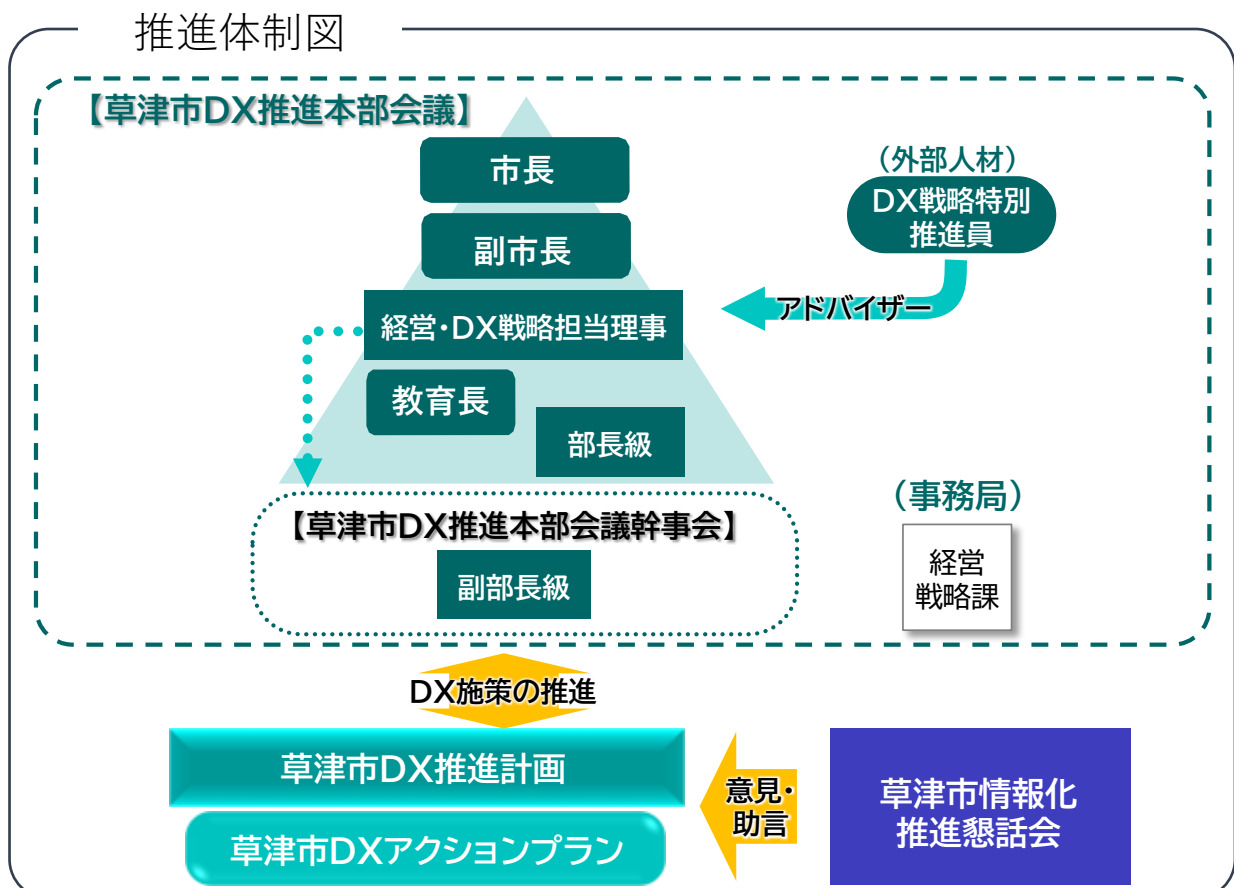
②草津市DX推進本部会議

DX施策の全庁展開を加速させるため、「草津市DX推進本部会議」を組織し、市長をトップとしたトップダウン型でスピード感を持って必要なDX施策に取り組みます。

(2)実行計画（草津市DXアクションプラン）

草津市DXアクションプランにおいて、本計画の実行性を担保するための個別事業、スケジュールを定めます。

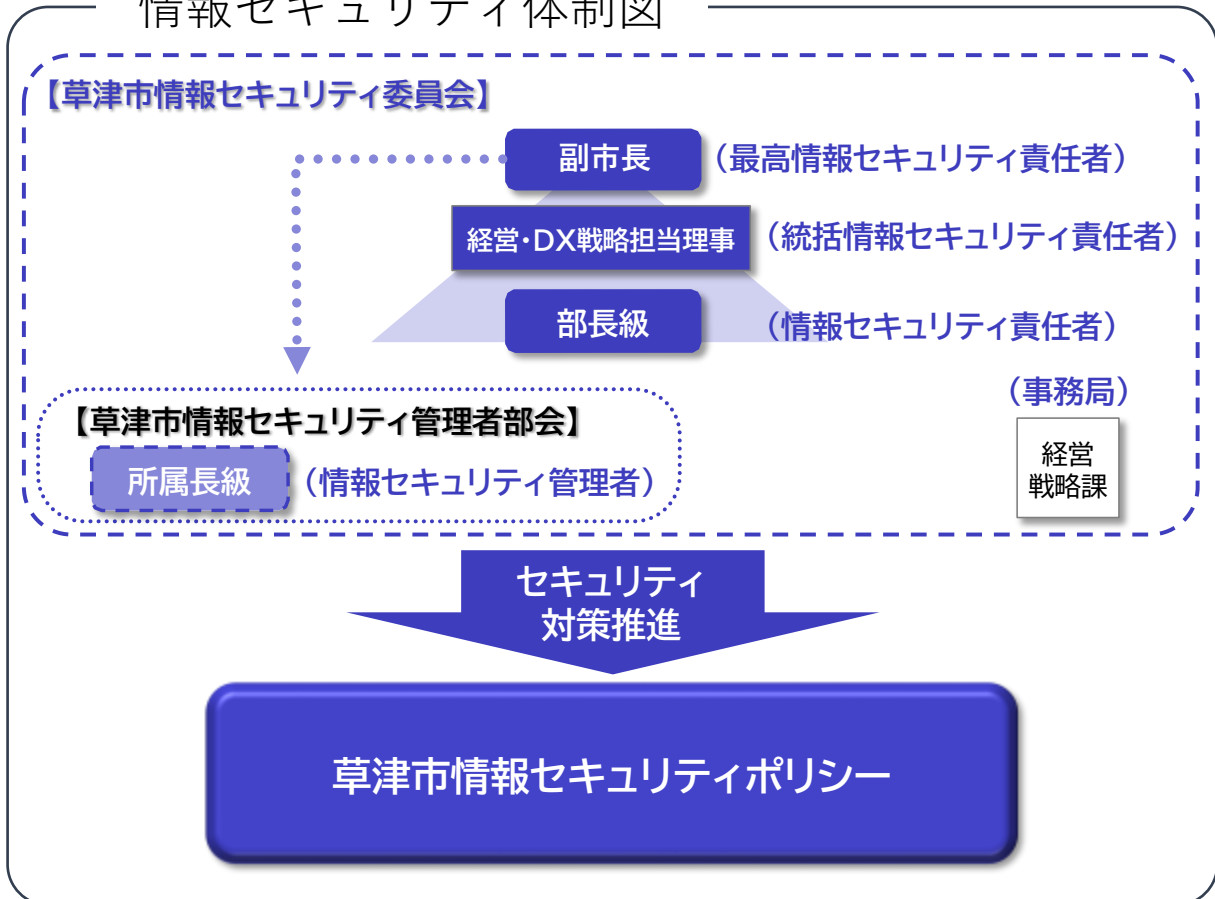
また、毎年度、PDCAサイクルにより草津市DXアクションプランの見直しを行うことで着実にDX推進に向けた各種施策を実施します。



(3)情報セキュリティ

情報セキュリティについては、今後も本市の情報資産に関する情報セキュリティ対策を総合的・体系的に推進する草津市情報セキュリティ委員会において、草津市情報セキュリティポリシーに基づくセキュリティ対策を推進し、情報セキュリティを確保します。

情報セキュリティ体制図



用語集

用語	用語解説
A I	Artificial Intelligenceの略。人工的な方法による学習、推論、判断等の知的な機能の実現及び人工的な方法により実現した当該機能の活用に関する技術のこと。
B P R	Business Process Re-engineering の略。プロセスの観点から業務フローや組織構造、情報システムなどを再構築し、業務改革すること
I C T	Information and Communications Technology（情報通信技術）。かつてはI T（情報技術）と呼ばれていたが、コミュニケーションの比重が大きくなった近年ではI C Tという言い方が定着している。
I o T	Internet of Things（モノのインターネット）の略。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というコンセプトを表した語である。
I T	Information Technology（情報技術）のことで、コンピューターやデータ通信に関する技術の総称。その言葉の意味は広く、情報通信分野の基礎技術から応用技術の範囲にまで及ぶ。具体的には、コンピューターやインターネットを中心とするネットワークを活用し、会社の業務や生活に役立てるための技術を指すことが多い。現在は、「I C T」という用語が使われることも多い。
I T ガバナンス	組織体のガバナンスの構成要素で、取締役会等がステークホルダーのニーズに基づいて、組織体の価値及び組織体への信頼を向上させるためのI Tシステムの利活用に係る機能である。具体的な機能は、組織体におけるI Tシステムの利活用のあるべき姿を示すI T戦略と方針の策定、経営者へのその実施指示、及び経営者への実施状況に係る監視、監督である。ほとんどの組織体において、取締役会等の統治機関がガバナンス全体の責任を負う。統治機関には、上記の実行責任と、適切に遂行していることを示す説明責任の両方を果たすことが求められる。

用語	用語解説
ITマネジメント	企業のITに関するさまざまな管理のこと
KPI	Key Performance Indicator（キー パフォーマンス インジケーター）の略。ゴールまでのプロセスの達成状況を定点観測するための定量的な指標のこと。
P D C A サイクル	PLAN(計画)→DO(実行)→CHECK(評価)→ACTION(改善)を繰り返して、継続的に業務改善すること。
RPA	Robotic Process Automation の略で、人が設定した手順に従ってパソコンを使った事務処理を行う技術。
SNS	Social Networking Service（ソーシャル・ネットワーキング・サービス）の略。インターネット上の交流を構築するサービスのこと。
新しい生活様式	新型コロナウイルス感染症の拡大を受けて、長期間にわたって感染拡大することを防止するために、新型コロナウイルス感染症対策専門家会議からの提言を踏まえ厚生労働省が公表した行動指針であるが、企業においては、テレワークやオンライン会議等といった時間や場所を選ばない働き方が進む契機にもなった。
アナログ規制	法令等で、目視による確認や書面での掲示など、デジタル技術の活用による省略化や合理化を妨げる規制のこと。
アプリ (アプリケーション)	ワープロ・ソフト、表計算ソフト、画像編集ソフトなど、作業の目的に応じて使うソフトウェア。市販されているもののほか、特定の企業の業務に合わせて開発される業務用アプリケーションや、有志によって作成され、無償または寄付により配布されるものもある。
インクルージョン	「包括」「包含」「包摂」などを意味する言葉で、ビジネスにおいてインクルージョンは、企業内すべての従業員が尊重され、個々が能力を発揮して活躍できている状態。
インターネット	個々のコンピューターネットワークを相互に結んで、世界的規模で電子メールやデータベースなどのサービスを行えるようにした、ネットワークの集合体。
インタフェース	異なるものの間の境界面、接続部分、共通境域を意味する言葉で、コンピューターを操作するための入力装置や画面表示をインタフェースと呼ぶケースもある。
インフラ	インフラストラクチャーの略。人々の社会生活を支える基盤となる施設や設備のこと。

用語	用語解説
オープンデータ	「機械判読に適したデータ形式で、二次利用が可能な利用ルールで公開されたデータ」であり「人手を多くかけずにデータの二次利用を可能とするもの」のことを言う。
おうみ自治体クラウド協議会	2024年（令和6年）4月時点で8市（草津市、守山市、栗東市、野洲市、湖南市、近江八幡市、米原市、甲賀市）で構成されている協議会。住民記録や税情報などからなる基幹系システムをはじめ、図書システムや、印刷物等の共同調達、共同発注に取り組んでおり、業務効率化と経費削減を共同で進めている。
オンライン	コンピューターがネットワークやほかのコンピューターと接続している状態。
ガバメント・クラウド	政府共通のクラウドサービスの利用環境のこと。
基幹系システム	業務やサービスの中核となる重要システム。住民情報等の重要な個人情報を取り扱うシステムを指す。
キャッシュレス決済	現金を使わない支払い方法。主にクレジットカードや電子マネーなどの決済手段を用いた支払い手段。
クライアント	顧客や依頼人、取引先のこと。
クラウド	事業者等によって定義されたインタフェースを用いた、拡張性、柔軟性を持つ共用可能な物理的又は仮想的なリソースにネットワーク経由でアクセスするモデルを通じて提供され、利用者によって自由にリソースの設定・管理が可能なサービスであって、情報セキュリティに関する十分な条件設定の余地があるもの。
グループウェア	オフィス内外で共同作業する業務で、複数の人が効率よく作業するためのネットワーク環境を利用したソフトウェア。主に、情報共有やコミュニケーションを目的としたもので、電子メール、掲示板、電子会議、スケジュール管理、文書データベース、ワークフロー、プロジェクト管理などの機能がある。
公的個人認証サービス	インターネットを通じて申請や届出といった行政手続などログインを行う際に、他人による「なりすまし」やデータの改ざんを防ぐために用いられる本人確認の手段。「電子証明書」と呼ばれるデータを外部から読み取られるおそれのないマイナンバーカード等のICカードに記録することで利用が可能となる。

用語	用語解説
サービスデザイン思考	サービスの現状における課題を、デザイン思考を用いて解決しようとするもの。サービスが目的どおり機能し、利用者に満足してもらうためには、提供者の視点ではなく、サービスの受け手側の立場を考慮した調査・分析を行った上でサービス・業務を設計・開発をしていくこと。
サイバーセキュリティ	コンピューターシステムやネットワーク、データなどの情報資産を、電子的な攻撃や犯罪から保護するための技術・対策のこと。
サプライチェーン	製品の原材料・部品の調達から販売に至るまでの一連の流れのこと。
システム	目的を遂行するための体系や組織。コンピューターの分野では、ハードウェア、ソフトウェア、OS、ネットワークなどの、全体の構成を指す。また、何らかの目的・サービスのために、ソフトウェアやハードウェアを連携して構築されたコンピューター環境のこと。
新型コロナウイルス感染症	「コロナウイルス」（人や動物の間で広く感染症を引き起こすウイルス）として新たに見つかった「新型コロナウイルス（SARS-CoV-2）」による感染症。2019年末に中国で感染者が確認されて以降、世界各国で感染が拡大した。正式名称は「COVID-19」。
スマート	電子機器が組み込まれた。ハイテクであるさま。
スマートフォン（スマホ）	電話がかけられるだけでなく、インターネットを利用したり、パソコンのようにアプリを追加して機能を増やせたりする多機能な携帯電話の総称。
生成AI	入力された情報に基づき、新たな文章、画像等を生成できるAIのこと。
セキュリティ	コンピューターシステムの安全性やデータの機密性を保つこと。
セキュリティポリシー	企業が持つ情報資産をどのような脅威からどのように守るのかを具体的に定めた規定のこと。
タブレット	コンピューターの入力装置のひとつ。
チャットボット	チャット（会話）とボット（ロボット）を組み合わせた言葉で、ユーザーからの質問に自動で返答してくれるプログラム（自動会話プログラム）のこと
チャネル	集客するための媒体、経路のこと。

用語	用語解説
デジタル	すべてのデータを一定範囲内の数値で表すこと、もしくは表した状態。より広い意味でとらえると、「世の中に存在するものや出来事などを、コンピューターで扱えるデータの形にした状態」を指す。
デジタル・ガバメント (電子政府)	行政手続にコンピューターやインターネットなどの情報技術を導入し、業務の効率化や行政情報の透明化を図ったシステム、および行政機構のこと。
デジタル基盤	デジタル技術を活用する上で必要不可欠なネットワーク、サーバー等を指し、情報システムを支える重要なインフラのこと。
デジタル・デバイド	情報格差ともいう。年齢・身体・社会的条件等によって、インターネット等のＩＣＴ（情報や通信に関する技術の総称）を利用し使いこなせる人と使いこなせない人との間に生じる格差。
デジタル田園都市国家 構想	「デジタル実装を通じて地方が抱える課題を解決し、誰一人取り残されずすべての人がデジタル化のメリットを享受できる心豊かな暮らしを実現する」という構想のこと。
デジタルファースト	デジタル技術を徹底的に活用し、デジタル処理を前提としたサービス設計を行うこと。
テレワーク	勤労形態の一種で、情報通信技術等を活用した、場所や時間にとらわれない柔軟な働き方のこと。
ネットワーク	複数のコンピューターを接続して、相互に通信できるようにした状態。通信回路やケーブルなどを通してコンピューター同士を接続することで、情報の共有や処理の分散、メッセージの交換などが可能になる。
ビッグデータ	ボリュームが膨大でかつ構造が複雑であるが、そのデータ間の関係性などを分析することで新たな価値を生み出す可能性のあるデータ群のこと。例えば、ソーシャルメディア内のテキストデータ・画像、携帯電話・スマートフォンが発信する位置情報、時々刻々と生成されるセンサデータなどがある。
ぴったりサービス	マイナポータルから、電子申請ができるサービスの名称。
標準準拠システム	国が示す標準化基準に適合した情報システムのこと。

用語	用語解説
フィッシング	実在する組織を騙って、ユーザネーム、パスワード、ＡＴＭの暗証番号、クレジットカード番号といった個人情報を詐取すること。
プラットフォーム	アプリケーションが動作する環境のこと。ハードウェアの場合はコンピューター自体、ソフトウェアの場合はＯＳを指す。アプリケーションは、対応するハードウェアやＯＳといった動作環境を意識して開発されている。通常、あるＯＳ用のアプリケーションは、異なるＯＳのコンピューターでは動作しないため、プラットフォームが異なるという。
マイナポータル	マイナンバー制度の導入に併せて新たに構築した、国民一人ひとりがアクセスできるポータルサイトのこと。具体的には、自己情報表示機能、情報提供等記録表示機能、プッシュ型サービス、ワンストップサービス等を提供する基盤であり、国民一人ひとりが様々な官民のオンラインサービスを利用できる。
マイナンバー	日本国内に住民票を有する全ての方が一人につき１つ持つ１２桁の番号のこと。マイナンバーは行政を効率化し、国民の利便性を高め、公平、公正な社会を実現するための社会基盤。
マイナンバーカード	マイナンバー制度で、本人の申請により交付されるＩＣカード。氏名・住所・生年月日・性別・顔写真・個人番号（マイナンバー）などが表示され、本人確認の際の公的な身分証明書として利用できる。
ワーク・ライフ・バランス	誰もが仕事、家庭生活、地域生活、個人の自己啓発等、様々な活動について、自ら希望するバランスで展開できる状態のこと。
ワンクリック請求	Ｗｅｂサイト・メール・ＳＮＳなどに記載されているＵＲＬをクリックするだけで、不当な料金を請求される詐欺の手法。

草津市 D X 推進計画

発行日 2025 年（令和 7 年）3 月発行

発行 草津市

編集 総合政策部経営戦略課（市役所 7 階）

〒525-8588 滋賀県草津市草津三丁目 13 番 30 号

Tel 077-561-2326（直通）

Fax 077-561-2489

E-mail keiei@city.kusatsu.lg.jp