

北広島町行政サービスDX戦略



令和3年4月

北広島町

【目次】

目次	1
I はじめに	2
1 概要	2
2 位置づけ	2
3 推進期間	2
II 策定の背景	3
1 私たちをとりまく社会情勢の変化	3
2 国の情報化戦略等	4
III めざす姿	7
IV 基本方針	8
V 推進にあたって	9
横断的な視点	9
VI マイルストーン	11
VII 個別取組（アクションプラン）	12
VIII 個別取組ロードマップ	21
IX 推進体制	22

I はじめに

1 概要

北広島町では、少子高齢化に加えデジタル技術の普及やF T T H₁化（光ブロードバンド化）事業を進める中で、地域の困りごとや生活様式の変化などに伴う町民ニーズの多様化に対応した効果的な行政サービスによって課題を解決し、利便性を向上させていくために、スピード感を持って行政業務のデジタル化を推進していく必要があります。

1 Fiber To The Home の頭文字をとったもの。光ファイバを伝送路として個人宅へ直接引き込む方式のこと。

全国的にも、今般の新型コロナウイルス感染症拡大を受け、社会全体に大きな変化を引き起こしており、テレワークやオンライン会議などデジタル技術の日常化が急激に進む一方で、マイナンバーの普及促進をはじめ、自治体情報システムの標準化・共通化、行政手続きのオンライン化やA I₂・R P A₃の促進など様々な課題も浮き彫りとなりました。

2 ArtificialIntelligence。人工的な方法による学習、推論、判断等の知的機能の活用に関する技術のこと。

3 Robotic Process Automation。端末で行う定型業務をロボットにより自動化する技術のこと。

コロナ禍における様々な問題を変革の契機と捉え、通常であれば長期に及ぶ施策を職員や町民が目標を共有することにより一気に進め、「新たな生活様式」の実現に向けて集中的に改革を進めること、さらには今後も続く絶え間ないデジタル技術革新を捉えつつ、町民が安心や便利さを実感できるように、行政サービスの在り方を町民ファーストの視点で考え、業務のムダを削って価値業務にシフトしていくことを目的として、本戦略を策定し行政のデジタルトランスフォーメーション₄（以下、「DX」という。）を強力に推進していきます。

4 本戦略では、「社会環境の著しい変化に対応し、デジタル技術とデータを活用して、業務そのものや組織、プロセス、文化を変革し、行政サービスをより良いものに変革すること」と定義しています。

2 位置づけ

本戦略は、北広島町長期総合計画・北広島町総合戦略並びに行政改革実施計画と整合を図っており、各プランの掲げる「行政のデジタル化」の実現に向け、重点的に取り組む施策を個別活動計画書（アクションプラン）として取りまとめています。

3 計画期間

戦略で定める期間は、令和5年（2023年）3月までとし、国や社会の動向により随時見直しを行うものとします。

この計画期間を喫緊に取り組むべき施策における集中的な改革期間として位置づけるとともに、今後も続いていく中長期的な施策の整理を行います。

II 策定の背景

1 私たちを取り巻く社会情勢の変化

(1) 多様化する町民ニーズとコロナ禍での行政運営

急激な少子高齢化に加え、コロナ禍によるライフスタイルや価値観の急激な変化により、行政に求められるニーズや地域が抱える課題は多様化・複雑化しています。

一方でIoT⁵、AIなどのデジタル技術の進展は著しく、多様化したニーズに対応し、便利で安全な暮らしを実現するためには、デジタル技術を活用した効率的な行政運営と質の高い行政サービスの提供が求められています。

5 Internet of Things。モノのインターネット。様々な物が情報交換することにより相互に制御する仕組み。

デジタル技術を使いこなせるスマートタウンへの転換を図るため、本町においてもRPAやAIなどを活用した業務効率化に向けた取組を検討してきたところです。

このような情勢の中、全国的な新型コロナウイルス感染症対応において、定額給付金受給申請手続・支給作業の一部で遅れや混乱が生じるなど、マイナンバーシステムをはじめ行政の情報システムが標準化・共通化されていなかったことや、国・地方公共団体を通じて業務プロセスが異なり横断的なデータ活用ができなかったことにより、手続を行う上でのデジタル化・オンライン化の遅れが顕在化しました。

また、感染症拡大に伴う緊急事態宣言等の発令に伴い、移動に制約があった中で、テレワークやオンライン会議などリモートサービスの活用・定着が急速に進み始めたことは、町民の意識や生活の変化にもつながっており、この新たな動きも行政運営の変革の契機と捉え、町民にとって利便性や付加価値の高い行政サービスを実現していく必要があります。

(2) 長期総合計画インタビュー型ワークショップからわかること

町内4会場（旧町単位）で、地域の魅力や困りごと、町にしてほしいことなどについて町民の意見を把握するために、令和2年（2020年）12月に実施したインタビュー型ワークショップ意見のうち、デジタル技術の活用に関連する要望は次のとおりです。

- ・ 暮らしの情報や町の魅力などの積極的な情報発信
- ・ 外国人や高齢者などの情報弱者への対応
- ・ 手続きの簡素化やサービス内容の充実
- ・ 子育て環境の整備などによる働き方改革

町民ニーズを的確に捉え、日々の生活において安全・安心・便利を実感できる行政サービスとなるよう、スピード感を持った町民ファースト視点での取組みが求められています。

2 国の情報化戦略等

(1) 世界最先端デジタル国家創造宣言・官民データ活用推進基本計画

Society5.0⁶の実現に向けて、平成29年(2017年)5月に「世界最先端デジタル国家創造宣言・官民データ活用推進基本計画」が閣議決定され、世界最先端のIT国家を目指した政策が推進されてきました。

⁶ Society4.0(情報社会)に続く新たな社会を指すもので、サイバー空間(仮想空間)とフィジカル空間(現実空間)を高度に融合させたシステムにより、経済発展と社会的課題の解決を両立する人間中心の社会(超スマート社会)。平成28年1月に閣議決定された第5期科学技術基本計画の中で提唱。

それに先立って施行された官民データ活用推進基本法においては、地方公共団体にも官民データ活用推進計画の策定を求めており、次の5つの取組が柱とされています。

- ① 行政手続きのオンライン化原則
- ② オープンデータの推進
- ③ マイナンバーカードの普及・活用
- ④ デジタルデバイド⁷対策
- ⑤ 標準化、デジタル化、システム改革、BPR⁸

今般のコロナ禍を受け、令和2年(2020年)7月には世界最先端デジタル国家創造宣言・官民データ活用推進基本計画の変更が閣議決定され、感染症拡大の阻止に向けた行政手続オンライン化やテレワーク推進などのソーシャルディスタンス確保への抜本的な取組加速、デジタル強靱化社会の構築に向けた制度・慣行の見直しによる社会構造の変革など、今後のニュー・ノーマル⁹に向けた取組の推進が求められています。

⁷ 地理的な制約、年齢、身体的な条件等の要因に基づくICTの利用の機会又は活用のための能力における情報格差。

⁸ Business Process Re-engineering。業務プロセスそのものや組織等を抜本的に見直し、全体の最適化を図ること。

⁹ コロナ禍により、これまでの常識が大きく変わった新しい常態(ノーマル)。

(2) デジタル手続法¹⁰

令和元年(2019年)5月に成立した法律で、ICTを活用し、行政手続等の利便性の向上や行政運営の簡素化・効率化を図るため、行政手続の原則オンライン化のために必要な

事項及び次に示す行政のデジタル化に関する基本原則が定められています。

- ① デジタルファースト：個々の手続・サービスが一貫してデジタルで完結する
- ② ワンスオンリー：一度提出した情報は、二度提出することを不要とする
- ③ コネクテッド・ワンストップ：民間サービスを含め、複数の手続・サービスをワンストップで実現する

10 正式名称：情報通信技術の活用による行政手続等に係る関係者の利便性の向上並びに行政運営の簡素化及び効率化を図るための行政手続等における情報通信の技術の利用に関する法律等の一部を改正する法律。

(3) デジタル・ガバメント実行計画

社会全体のデジタル化の中で、国、地方公共団体、国民がデジタル技術の便益を享受できるような社会の実現を目指すため、令和元年（2019年）12月には「デジタル・ガバメント実行計画」が閣議決定されました。地方公共団体は、行政サービスのフロント部分だけでなく、バックオフィス¹¹も含め、エンドツーエンド¹²でデジタル化・業務改革（BPR）の取組を徹底することが必要とされており、地方公共団体におけるデジタル・ガバメントの推進事項として、次の取組が挙げられています。

- ① 行政手続きのオンライン化の推進
- ② 情報システム等の共同利用の推進
- ③ AI・RPA等による業務効率化の推進
- ④ オープンデータの推進
- ⑤ ガバナンス強化と人材確保・育成
- ⑥ 官民データ活用推進計画策定の推進

11 顧客に直接対峙する機会が特になく、顧客に接する部署、部門の支援に回る部署や業務のこと。

12 の通信ネットワークで通信が行われる二者を結ぶ経路全体、またはその両端を意味する。

(4) 経済財政運営と改革の基本方針2020

新型コロナウイルス感染症の下での危機克服と新しい未来に向けて、令和2年（2020年）7月に、経済財政運営と改革の基本方針2020、いわゆる政府骨太の方針2020が閣議決定されました。コロナ時代における「新たな日常」構築の原動力となるデジタル化が、言わば一丁目一番地の最優先政策課題として位置付けられ、DXの促進、さらに変化を加速するための制度・慣行の見直しを、規制改革等を通じて推進するとされています。

デジタル化への集中投資・実装とその環境整備に向けて、次の取組が挙げられています。

- ① 次世代型行政サービスの強力な推進
 - ・デジタル・ガバメント実行計画の見直し及び施策の実現の加速化
 - ・マイナンバー制度の抜本的改善

- ・国・地方を通じたデジタル基盤の標準化の加速
- ・分野間データ連携基盤の構築、オープンデータ化の推進

② DXの推進

③ 新しい働き方・暮らし方

④ 変化を加速するための制度・慣行の見直し

- ・書面・押印・対面主義からの脱却等
- ・デジタル時代に向けた規制改革の推進

Ⅲ めざす姿

少子高齢化が進む中で町民ニーズの多様化や今般のコロナ禍で生じた様々な問題、生活の変化など、求められる新たな生活様式に柔軟に対応しつつ、町民がより便利さを実感できる行政運営が求められています。

また、近年、頻繁に発生する危機事象においても町民の安全安心を確保し、その機能を失わない強靱な行政組織を実現していくことが必要となっています。

本戦略では、デジタル技術の活用やあらゆる業務の「レス化」(ペーパーレス、印鑑レス、キャッシュレスなど)に取り組み、価値業務へシフトすることを目指し、行政サービス向上の実現を見据えて、次の姿をめざします。

「行政のデジタル化による新たな価値創造への挑戦」

(デジタル町民ファースト宣言)

IV 基本方針

めざす姿の実現へ向け、町民と町政をつなぎ、行政サービスの質を高めるための取組みをスピード感を持って集中的に推進していく必要があります。

D Xとは、単なるデジタル技術の導入ではなく、業務そのものや制度、組織の在り方、規制・慣行等を課題の解決に向けて変革していくことです。

本戦略では、次に掲げる3つの方針に基づき、スピード感を持って行政D Xを推進してまいります。

【基本方針】

1 町民ファーストの視点

窓口などでのムダな手続きをなくす、新しいテクノロジーやデジタル技術を活用した業務改革による利便性の向上など、町民ファーストの視点で課題抽出やサービス向上へ向けた施策を展開していきます。

2 現場主義（失敗を生かす風土の構築）

これまでの失敗や苦情などによる改善点をデータに基づき客観的に把握し、既存サービスの提供方法の改革を行います。

また、アジャイル¹³をベースとしたSTPDサイクル¹⁴を確立し、技術の進歩に対応した柔軟な執行体系への転換を図ります。

13 仕様や設計の変更があることを前提に開発を進めていき、徐々にすり合わせや検証を重ねていくというアプローチの手法

14 従来のPDCAサイクルはまず計画であるが、現場のニーズや事実を十分に見たり考えたりしないままに計画を立ててニーズミスマッチで十分な実効性を持たなかったり、進行スピードが伴わないことが課題であった。

インターネットやテクノロジーの進化に伴い、計画策定前の情報収集が容易になっていることもあり、STPDサイクルで事業を考えることが主流になりつつある。

See（現状や事実を見る）、Think（よく考える）、Plan（計画する）、Do（実行する）

3 職員が主体的に関わる意識の醸成

行政サービスD Xを推進するためには、所属を超えて協力する体制の整備や職員の働き方や意識を変えることが求められます。ワーキングチーム等による組織横断的な推進体制の整備や職員研修の実施、アジャイルによる小さな成功の積み重ねにより、職員が主体的に関わる意識の醸成を目指します。

V 推進にあたって

1 横断的な視点

本戦略では、次に掲げる横断的な視点で施策を推進していきます。

(1) 標準化や共同化の視点

国・県と歩調を合わせたデジタル化を進める観点からも、各自治体の基幹系システムが標準的な機能を保有することが望ましいと考えます。特に、RPAなどの新技術は、業務プロセスを標準化したうえで共同利用を進めることで、更なる効率化が期待できます。国や県の動向を先取りしつつ、情報システムの標準化、共同化の視点でデジタル化に取り組む必要があります。

(2) マイナンバーシステムを有効活用する視点

マイナンバー制度は、デジタル時代の核となるツールであり、本町の取組においても利便性向上に向けて積極的な活用が求められます。国においても、デジタル・ガバメントの基盤となるマイナンバー制度について、行政手続をオンラインで完結させることを目標として抜本的改善を講じており、これらの動向を先取りしてデジタル化を推進する必要があります。

(3) クラウドやモバイル活用の視点

総務省の研究報告¹⁵では、行政アプリケーションは自前調達方式からサービス利用方式へのシフトが求められており、クラウドサービスを活用することで様々な危機現象に対して場所にとらわれない柔軟な対応が可能となり、行政サービスの強靱化が図られます。また、新しい働き方によりワーク・ライフ・バランスを定着・加速させるためには、クラウドサービスやモバイル端末の活用を促進していく必要があります。

¹⁵ 総務省「地方自治体における業務プロセス・システムの標準化及びAI・ロボティクスの活用に関する研究会」報告。

(4) デジタルデバイド対策

デジタル技術による便益を全ての町民が等しく享受できるためには、デジタルデバイドを解消していくことが重要です。誰もがわかりやすく、簡便かつ手軽にデジタル技術を利用できるような環境を構築し、デジタル化の推進と併せて情報格差是正を図るために必要な措置を講じていくことが求められます。

(5) リスクマネジメントの視点

デジタル化を進める際の前提として、情報セキュリティの確保や個人情報の保護に留意する必要があります。デジタル技術の浸透とともに、セキュリティを取り巻く環境も極めて急速に変化しており、これらの潜在リスクに確実に対応していくことが求められます。利便性を毀損することなく高いセキュリティを確保できる高度なセキュリティリスクマネジメントを確立していく必要があります。

(6) デジタル人材の育成の視点

デジタル化を推進していくうえでは、それを支えるセキュリティ・デジタル人材の確保や育成が重要です。施策を着実に推進していくために、職員のデジタルリテラシー¹⁶の向上と、正しい政策判断を行える業務にもデジタルにも精通した人材の計画的な育成方法等について検討を行っていくことが求められます。

¹⁶ 適切に理解、解釈、分析し改めて記述や表現すること。

VI マイルストーン

行政サービスDXの推進は、実施時期などについて共通認識にズレが生じやすいため、本町をとりまく環境や代表的な実現テーマをマイルストーンとして共有しておく必要があります。

時期		本町をとりまく環境	代表的な実現テーマ	内容
2021 (R3)	1Q	・まちづくりセンターオープン	現状分析、調査	窓口一元化や申請にかかる時間の短縮を目指す。 (アプリ予約、チャットボット導入、押印廃止など)
	2Q	・コロナワクチン接種開始	実施事業抽出	
	3Q	・GIGAスクール事業開始	実施計画策定	
	4Q	・ニューノーマルへの変革	トライアル実施による ワンストップの実現	
2022 (R4)		・マイナンバーカードの普及 ・地方公共団体クラウド普及 ・FTTH化整備完了	ワンスオンリーの実現	利用者に関する情報が全て統合され、1度提出した情報で全ての申請が完了する。 (マイナポータルサービス、行政データの横断的活用など)
2023 以降 (R5～)		・デジタルガバメントの構築 ・デジタル技術の発展	町民ファーストの実現	24時間365日止まらない行政サービスの実現。 役場は新たな価値を生み出す拠点へとシフトしていく。 (電子申請、キャッシュレス決済など)

VII 個別取組（アクションプラン）

本戦略では、次の8つの重点課題について集中的に推進し、今後も続いていく中長期的な施策の整理を行います。

課題	重点課題名	めざす姿
①	押印・書面・対面業務の見直し	町民の申請手続きの簡素化や非対面でのサービスを促進する
②	手続きのオンライン化による窓口での待ち時間短縮(混雑緩和)	オンライン化により24時間365日止まらないサービスの実現へ向け挑戦する
③	キャッシュレス決済の導入	手数料や利用料の支払いがキャッシュレスのできる環境をつくる
④	アプリケーションツールを活用した行政サービスの提供	アプリケーションツールによるタイムリーな情報配信や手続きができる仕組みを構築する
⑤	RPA・AIの実証及び導入	デジタル技術の活用により行政業務のムダを削る
⑥	リモートワークやオンライン会議の促進	新たな生活様式に対応した働き方に役場が率先して取り組む
⑦	デジタル普及員制度の構築	町民が等しくデジタルサービスを享受できるようにサポートを行う
⑧	FTTHを活用した新たなサービスの創造	FTTH(光ケーブルネットワーク)をベースとして新たなデジタルサービスを展開する

次頁以降、それぞれの重点課題について「めざす姿」や「実現できること」、「到達目標」などについてアクションプランとしてまとめています。

重点課題名/ アクション	① 押印・書面・対面業務の見直し 「町民の申請手続きの簡素化や非対面でのサービスを促進する」		
目的 (めざす姿)	<ul style="list-style-type: none"> ● 行政手続きのデジタル化や押印の見直しにより、業務効率化と申請手続きの簡素化や非対面・非接触でのサービスを実現させる。 	アウトプット (実現できること)	<ul style="list-style-type: none"> ● 押印の見直しにより、利用者の申請手続きが簡素になる。 ● 電子決裁システムの導入によりペーパーレス化や文書保管、封入作業などを削減する。
推進体制 (誰がやるのか)	<ul style="list-style-type: none"> ● 庁内全課 ● システムベンダー ● その他 	K P I (到達目標)	<ul style="list-style-type: none"> ● 押印廃止申請数 事業者申請を主に全庁で30%削減 ● ペーパーレス効果 全庁で184,800枚/年削減
推進課題 (解決すべきこと)	<ul style="list-style-type: none"> ● 例規整備や職員の理解、電子決裁の定着へ向けた研修などを適性に実施する必要がある。 	財源計画 (資金計画)	<ul style="list-style-type: none"> ● コロナ臨時交付金 <ul style="list-style-type: none"> ・電子決裁システム導入費用 ● その他財源 <ul style="list-style-type: none"> ・電子決裁システム導入費用(財務会計連携) ・システム保守管理費用
<p>【めざす姿やKPI達成へ向けたロードマップ】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・2021年:調査、システム構築・導入、例規改正、職員研修 <ul style="list-style-type: none"> 1Q:現状分析(住民ニーズ調査、対象業務抽出、電子決裁システム構築準備) 2Q: // (システム構築委託、例規改正) 3Q:電子決裁システムの導入委託及び研修 4Q:押印廃止業務の抽出・検討 ・2022年:申請事務における押印の廃止(事業者申請からトライアル実施) <ul style="list-style-type: none"> 電子決裁システム(財務会計連携)の導入委託 ・2023年～:申請事務における押印の廃止(窓口(町民)申請での実施) 			

重点課題名/ アクション		② 手続きのオンライン化による窓口での待ち時間短縮(混雑緩和) 「24時間365日止まらないサービスの実現へ向けて」	
目的 (めざす姿)	<ul style="list-style-type: none"> ● マイナンバーや電子申請、キャッシュレス決済を活用し、町民がいつでも、どこでも必要な行政手続きを行えるオンラインシステムの構築を図ることにより、窓口における待ち時間や手続き案内時間の短縮、混雑緩和を実現する。 	アウトプット (実現できること)	<ul style="list-style-type: none"> ● マイナンバーカードの活用によるワンストップサービスを実現する。 ● 電子申請システムなどの導入により、24時間365日のオンライン申請が可能となる。
推進体制 (誰がやるのか)	<ul style="list-style-type: none"> ● 総務課 ● 町民課 ● 福祉課 ● 税務課 ● 保健課 ● DXチーム ● システムベンダー ● その他 	K P I (到達目標)	<ul style="list-style-type: none"> ● 窓口での住民票・印鑑証明取得件数 30%削減 ● 郵送請求件数 住民票・印鑑証明取得件数 30%削減
推進課題 (解決すべきこと)	<ul style="list-style-type: none"> ● マイナンバーの有効活用について検討が必要である。 ● 電子申請については、キャッシュレス決済やアプリ活用などとの連携が必須となる。 	財源計画 (資金計画)	<ul style="list-style-type: none"> ● 国補助金など ・マイナンバーカード普及促進 ・マイナポータル活用のための環境構築委託費用 ・電子申請システム構築委託費用
【めざす姿やKPI達成へ向けたロードマップ】 <p>・2021年:調査、トライアル導入、検証 1Q:現状分析(課題分析、先進事例研究、導入可能業務抽出) 2Q: “ 3Q:現状分析(効果検証、導入業務決定)、実施計画策定 4Q:電子メールなどを活用したトライアルなど</p> <p>・2022年:マイナポータルサービス開始(導入可能業務) 電子申請システム、キャッシュレス決済の導入(導入可能な業務)</p> <p>・2023年～:手続きのデジタル化の効果検証後、他業務に展開</p>			

重点課題名/ アクション		③ キャッシュレス決済の導入 「手数料や利用料の支払いがキャッシュレスでできる」	
目的 (めざす姿)	<ul style="list-style-type: none"> ● 窓口や公共施設でキャッシュレスサービスを導入し、町民の利便性向上を図る。 ● 手数料徴収事務の簡素化や効率化によるコスト削減、事務処理ミスの防止効果が期待できる。 	アウトプット (実現できること)	<ul style="list-style-type: none"> ● 窓口精算時などのキャッシュレス環境の構築により利用者の利便性が高まる。
推進体制 (誰がやるのか)	<ul style="list-style-type: none"> ● 総務課 ● 町民課 ● 税務課 ● DXチーム ● その他 	K P I (到達目標)	<ul style="list-style-type: none"> ● 利用者のうちキャッシュレス決済利用率 30%
推進課題 (解決すべきこと)	<ul style="list-style-type: none"> ● オンライン申請や予約システムなどとの有効的な連携が必要となる。 ● 一部業務でのトライアルを行い、効果検証を十分に行った上で、他施設に順次展開していく必要がある。 	財源計画 (資金計画)	<ul style="list-style-type: none"> ● その他財源 ・電子決済システム導入委託費用 ● 他システム連携構築委託費用 ● 電子決済システム利用料
<p>【めざす姿やKPI達成へ向けたロードマップ】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・2021年:調査、検討、計画策定 <ul style="list-style-type: none"> 1Q:現状分析(課題分析、先進事例研究、導入可能業務抽出) 2Q: // 3Q:現状分析(効果検証、導入可能業務決定)、実施計画策定 4Q: // ・2022年:クラウドキャッシュレスサービス構築委託(検討結果による) <ul style="list-style-type: none"> 役場(本庁・支所)、まちづくりセンターなど一部施設へのトライアル導入 ・2023年～:モデル導入の効果検証後、他施設に順次展開 			

重点課題名/ アクション		④ アプリケーションツールを活用した行政サービスの提供 「アプリによるタイムリーな情報提供とサービスの実現」	
目的 (めざす姿)	<ul style="list-style-type: none"> ● スマートフォンアプリを有効活用し、暮らしの情報や防災、行政情報などの積極的な配信を行い、誰でも使える情報サービスを展開する。 ● AIチャットボットや電子申請、キャッシュレス決済との組み合わせにより、いつでも、どこでも必要な手続きをや事前相談が行えるサービスを構築する。 	アウトプット (実現できること)	<ul style="list-style-type: none"> ● チャットボットとの連携によるアプリケーションツール上での問い合わせや相談が可能になる。 ● 電子申請やキャッシュレス決済の導入により、アプリケーションツールを活用したオンライン申請や決済などが可能となる。
推進体制 (誰がやるのか)	<ul style="list-style-type: none"> ● 総務課 ● 財政政策課 ● 商工観光課 ● まちづくり推進課 ● DXチーム ● その他 	K P I (到達目標)	<ul style="list-style-type: none"> ● 行政情報配信アプリ 公式LINEアカウント 登録者数 5,462人
推進課題 (解決すべきこと)	<ul style="list-style-type: none"> ● 「デジタル広報」の在り方について整理が必要。 ● 電子申請、キャッシュレス決済の連携へ向けた環境構築について同時に進めていく必要がある。 	財源計画 (資金計画)	<ul style="list-style-type: none"> ● コロナ臨時交付金 <ul style="list-style-type: none"> ・チャットボット等連携費用 ・ワクチン接種WEB予約 ● その他財源 <ul style="list-style-type: none"> 環境構築委託費用 ・電子申請構築委託費用 ・キャッシュレス決済構築委託費用
【めざす姿やKPI達成へ向けたロードマップ】 <ul style="list-style-type: none"> ・2021年:調査、トライアル導入、検証 <ul style="list-style-type: none"> 1Q:現状分析(課題分析、事例研究、導入業務抽出) 2Q: // コロナワクチン接種予約でトライアル実施 3Q:現状分析(効果検証、導入業務抽出)、実施計画策定 4Q: // AIチャットボット導入 ・2022年:電子申請の導入(検討結果により抽出した業務) ・2023年~:キャッシュレス決済の導入(検討結果により抽出した業務) 			

重点課題名/ アクション		⑤ RPA・AIの実証及び導入 「デジタル技術の活用により業務のムダを削る」	
目的 (めざす姿)	<ul style="list-style-type: none"> ● RPAやAIによる業務効率化を推進し、限られた人的資源を価値業務へ注力できる業務体制を構築する。 	アウトプット (実現できること)	<ul style="list-style-type: none"> ● RPA導入やAI議事録作成ツールにより、業務効率化を実現する。 ● 庁内向けFAQ用AIチャットボットの導入により住民対応の向上を図る。
推進体制 (誰がやるのか)	<ul style="list-style-type: none"> ● 総務課 ● 農林課 ● 教育委員会 ● 議会事務局 ● DXチーム ● その他 	K P I (到達目標)	<ul style="list-style-type: none"> ● AIによる議事録作成業務割合 業務割合 70% ● 庁内FAQチャットボット導入率 抽出した業務において 100%
推進課題 (解決すべきこと)	<ul style="list-style-type: none"> ● RPA導入へ向け、庁内業務のフロー見直しやシステム改修などの必要が生じる。 	財源計画 (資金計画)	<ul style="list-style-type: none"> ● コロナ臨時交付金 <ul style="list-style-type: none"> ・チャットボット導入委託費用 ● その他財源 <ul style="list-style-type: none"> ・AI議事録作成ツール導入委託費用 ・RPA導入に伴うシステム改修委託費など
<p>【めざす姿やKPI達成へ向けたロードマップ】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・2021年:調査、チャットボット導入、検証 <ul style="list-style-type: none"> 1Q:現状分析(課題分析、先進事例研究、導入可能業務抽出) 2Q: // 3Q:現状分析(効果検証、導入業務決定)、実施計画策定 4Q: // AIチャットボット(庁内FAQ用)導入 ・2022年:AI議事録作成ツールの導入 <ul style="list-style-type: none"> RPA導入トライアル実施(一部抽出した業務) ・2023年～:RPAの本格導入(他業務に展開) 			

重点課題名/ アクション		⑥ リモートワークやオンライン会議の促進 「新たな生活様式に対応した働き方に率先して挑戦する」	
目的 (めざす姿)	<ul style="list-style-type: none"> ● コロナ禍等による働き方の変化に伴い、リモートワーク環境、オンライン会議環境を整備し、ニューノーマル時代に対応したワーク・ライフ・バランスの定着を行政が率先して目指す。 	アウトプット (実現できること)	<ul style="list-style-type: none"> ● オンライン会議環境の充実や在宅勤務制度の構築、リモートワーク用端末の購入を実施する。
推進体制 (誰がやるのか)	<ul style="list-style-type: none"> ● 総務課 ● DXチーム ● その他 	K P I (到達目標)	<ul style="list-style-type: none"> ● 職員の出勤率 全職員の30%削減 ● 産休・育休・病休・時短勤務へのフォローアップ 100%
推進課題 (解決すべきこと)	<ul style="list-style-type: none"> ● 在宅勤務を行うにあたり、例規整備(改正など)とセキュリティ対策が必要。 ● 庁内通信環境の整備については、FTTH化事業に伴う地域BWAの活用を検討すること。 	財源計画 (資金計画)	<ul style="list-style-type: none"> ● コロナ臨時交付金 <ul style="list-style-type: none"> ・リモートワーク用端末の購入 ・オンライン会議環境整備 ● その他財源 <ul style="list-style-type: none"> ・地域BWAを活用した庁内通信環境の整備費用
【めざす姿やKPI達成へ向けたロードマップ】 <ul style="list-style-type: none"> ・2021年:調査、導入、様々なクラウドツールのトライアル <ul style="list-style-type: none"> 1Q:現状分析(ニーズ調査、トライアル導入検討、例規改正) 2Q: // 3Q: //(トライアル導入) 4Q:オンライン会議環境整備 リモートワーク用端末の購入整備 ・2022年:トライアル検証に基づく導入拡大 <ul style="list-style-type: none"> ビジネスチャット導入(庁内メールの廃止) 地域BWAを活用した庁内通信環境の整備 ・2023年~:テレワークを標準とした業務フローの構築 			

重点課題名/ アクション		⑦ デジタル普及員制度の構築 「デジタル普及員制度により町民のデジタルサービス享受を支援」	
目的 (めざす姿)	<ul style="list-style-type: none"> ● 誰もがわかりやすく、簡便かつ手軽にデジタル技術を利用できるような環境を目指し、町民の利用をサポートする支援員を配置する。 ● 庁内においても、外部人材などの活用により、データ管理や業務改善へ向けた啓発や人材育成を行う。 	アウトプット (実現できること)	<ul style="list-style-type: none"> ● デジタル普及員(町民向けサポート)の配置。 ● 外部デジタル人材活用(町職員啓発・人材育成を目的とする)の配置。 ● 人事評価項目への適用。
推進体制 (誰がやるのか)	<ul style="list-style-type: none"> ● 総務課 ● まちづくり推進課 ● DXチーム ● その他 	K P I (到達目標)	<ul style="list-style-type: none"> ● デジタル普及員(町民サポート向け)配置する
推進課題 (解決すべきこと)	<ul style="list-style-type: none"> ● 地域おこし協力隊や総務省デジタル人材活用事業などの活用を検討する。 ● 高齢者や外国人への支援の方策や制度構築が必要。 	財源計画 (資金計画)	<ul style="list-style-type: none"> ● その他財源 <ul style="list-style-type: none"> ・地域おこし協力隊(町民サポート普及員)人件費 ・外部デジタル人材委託費
【めざす姿やKPI達成へ向けたロードマップ】 ・2021年:調査、検証、制度設計 1Q:現状分析(課題検証、国など制度の活用検討、効果検証) 2Q: “ 3Q:導入検討、計画策定、制度設計 4Q:庁内データ活用等デジタル普及員(外部人材)配置 ・2022年:町民サポート向けデジタル普及員配置 ・2023年～:デジタルデバйд対策の推進			

重点課題名/ アクション		⑧ FTTH(光ブロードバンド)を活用した新たなサービスの創造 「FTTH化を基礎に新たなデジタルサービスを展開する」	
目的 (めざす姿)	<ul style="list-style-type: none"> ● FTTH化事業により整備された光ブロードバンドネットワークを活用し、町民や町のめざす姿へ向けて取り組んでいく。 	アウトプット (実現できること)	<ul style="list-style-type: none"> ● GIGAスクール事業との連携により町内すべての小中学生にタブレット端末を整備する。 ● 暮らしDX実現へ向けた、ワークショップの開催や学び塾との連携。 ● 光通信サービスにより町内の通信環境が著しく向上する。
推進体制 (誰がやるのか)	<ul style="list-style-type: none"> ● 庁内全課 ● 外部デジタル人材 ● 商工会 ● 町民 ● その他 	K P I (到達目標)	<ul style="list-style-type: none"> ● FTTH化事業加入世帯数 7,000世帯 ● 町内小中学生オンライン学習・交流など実施率 100%
推進課題 (解決すべきこと)	<ul style="list-style-type: none"> ● 整備後の活用をいかに効果的なものにしていくかについて、外部デジタル人材の助言や商工会・企業との連携、町民参加型ワークショップ、学び塾との連携が重要となる。 	財源計画 (資金計画)	<ul style="list-style-type: none"> ● その他財源(国補助) ・FTTH化事業費 ・ギガスクール事業費
<p>【めざす姿やKPI達成へ向けたロードマップ】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・2021年:調査、検討、実施 <ul style="list-style-type: none"> 1Q:課題検証(FTTH化事業着手、町民参加型ワークショップ、サンドボックス実証実験) 2Q:導入検討(ギガスクール端末導入、学び塾DX連携、サンドボックス実証実験) 3Q:導入検討(FTTH化事業加入促進、地域BWA事業) 4Q:導入検討(FTTH化事業サービス開始(順次)) ・2022年:光サービス供用開始(順次) ・2023年～:暮らしDXの推進・実現 			

VIII 個別取組ロードマップ

8つの重点課題について、集中的に推進するためのアプローチをロードマップとして取りまとめ、共有（見える化）を図ります。

重点課題	時 期					
	2021.1Q	2021.2Q	2021.3Q	2021.4Q	2022	2023～
① 押印・書面・対面業務の見直し	現状分析		一部導入	計画策定	新プロセスでのサービス	
			電子決裁①		電子決裁②	
② 手続きのオンライン化・待ち時間短縮	現状分析		計画策定	トライアル	マイナンバーサービス開始	
					電子申請	キャッシュレス
③ キャッシュレス決済導入	現状分析		計画策定		トライアル	導入
					電子申請	キャッシュレス
④ アプリを活用した行政サービス提供	現状分析	トライアル	計画策定	申請へのアプリ活用開始		
			AIチャットボット	電子申請	キャッシュレス	
⑤ RPA・AIの実証及び導入	現状分析		計画策定	AI議事録開始・RPAトライアル		
			AIチャットボット	AI議事録ツール		
⑥ リモートワークオンライン会議促進	現状分析		トライアル	オンライン会議・リモートワーク実施		
			環境整備・端末導入	ビジネスチャット		
⑦ デジタル普及員の設置	現状分析		制度設計	デジタルサポート普及員配置		
⑧ F T T Hを活用した新サービス創造	ワークショップ開催/サン		ボックス実証実験/学び塾		光サービス開始	
		ギガスクール整備		地域BWA整備		
マイルストーン (P10参照)	調査 分析 課題抽出		計画策定 トライアル		ワンストップ ワンスオンリー の実現	町民ファースト の実現

IX 推進体制

まずは、本戦略で定めるように、どの課題を解決したいのかを「見える化」しておくことが重要です

設定した課題を解決していくためには、町民の視点を持ちつつ、行政全体も俯瞰するという2つの見方が必要と考えます。

策定した戦略を組織に浸透させ推進していくためには、包括的に牽引していく推進本部の設置や部門横断的な組織づくりが欠かせません。

しかしながら、一部の職員によるワーキングチームを設置するだけで推進を図ることができる訳ではなく、全ての職員に行政サービスDXを推進する意義についての理解を得ない限り、反発を招いてDXが進まないことが想定されます。

そのためには、外部デジタル人材のノウハウを活用しながら、DXを念頭に置いたリテラシー教育や組織風土を根本から変えていく努力も必要と考えます。

ただ単純に業務のデジタル化を行うだけではなく、デジタル技術による町民ファースト視点での新たなサービスの実現のため、つぎの4点を常に意識しておくことが大切です。

- 1 DX戦略を組織の方針として落とし込むこと
- 2 町の施策として横断的な推進体制をつくること
- 3 職員のITリテラシーを向上させること
- 4 システム更新のタイミングを確実にDX推進に繋げること