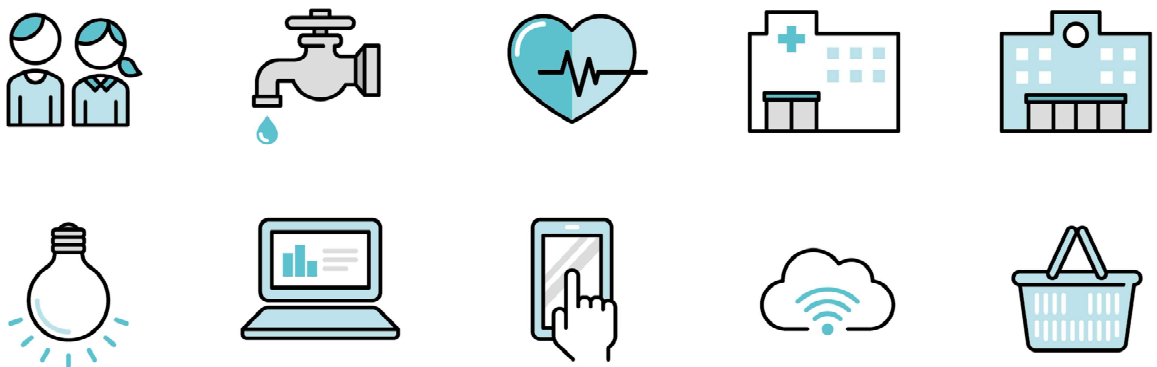




北広島町 DX加速化戦略



令和4年4月 策定

令和5年4月 更新



DX【でいーえっくす】

「Digital Transformation」(デジタルトランスフォーメーション)の略称で、デジタル技術によって、ビジネスや社会、生活の形・スタイルを変える(Transformする)こと。営利企業においては、データとデジタル技術を活用して、顧客や社会のニーズを基に、製品やサービス、ビジネスモデルを変革するとともに、業務そのものや、組織、プロセス、企業文化・風土を変革し、競争上の優位性を確立するための取り組み。

行政機関においては、データやデジタル技術を活用して、町民の利便性を向上させる取り組みで、総務省の「自治体デジタル・トランスフォーメーション(DX)推進計画」(2020)では、DX推進の意義を「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など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」こととしている。

I はじめに

1 概要

現在北広島町では、町内全域に光高速通信網を整備するF T T H₁化事業を進めています。光高速通信は、これまでの通信環境と比べ高速・大容量の通信を行うことができ、デジタル技術活用の可能性が広がることとなります。

今般のコロナ禍により、世界中で社会生活の在り方が大きく変化しています。国内においても、非接触・非対面で業務を進めることができるテレワークやオンライン会議、キャッシュレス決済など、これまで一部の利用にとどまっていたデジタルサービスが一般的となりました。これらが生活に浸透していく一方で、「デジタル化が進んでいない行政サービス」が浮き彫りになったところです。

これまで北広島町では、ヘルスケアや買い物支援などの「暮らしDX」の実現へ向けた実証実験や、押印の廃止やオンライン申請の導入など「行政DX」につながるデジタル化の取り組みを進めてきました。

今後、「暮らしDX」の実現に向けては、真に町民の利便性を高める取り組みを見極め、デジタル技術が課題を解決する手段となるよう、町民と職員が協働しながら実証実験やトライアルに取り組み、小さな成功体験を共有することが重要です。また、「行政DX」としてデジタル技術を活用した業務改善に取り組むことで、行政サービスの利便性を高め、人が行うことが価値につながる業務に注力することが可能となります。デジタル技術を活用して新たな価値を生み出すDXは、課題解決のための大きな手助けになります。

これら2つのDXを成功に導くのは、A I₂でもロボットでもなく人です。これからのDXを進める推進力となるデジタル人材の育成・確保のために、専門的な知見を持つ民間企業などとの連携協定の活用、外部ITコンサルタント活用を進めます。また、同時に町民や職員が前例踏襲を否とし、「より効率的に、より便利に」と革新・改善の意識を持ち、DXを「自分ごと」とする機運の醸成が必要です。コロナ禍を変革の契機と捉え、明確となった課題の解決に向け、町民・職員であるべき姿を共有しながらDXを実現することは、町民の利便性を高め、安心・安全な暮らしを営むための有効な手段となり得ます。常に町民ファーストの視点に立ち、オンライン・オフライン両面のサービスの利便性を高めることを目的として、「北広島町DX加速化戦略」を策定し、DXを推進します。

- 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
- 2 人工知能のこと。機械学習やディープラーニングなどにより人の思考を模倣する装置

2 戦略の位置づけ

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」との整合を図っています。本戦略で掲げる「行政DX」の実現に向け、重点的に取り組む施策を「アクションプラン」としてⅢ章で取りまとめました。

本戦略は、令和3年度に策定した「北広島町行政サービスDX戦略」を受け継ぎながら、今後、特に注力すべき取り組みについてまとめています。

3 計画期間

戦略で定める期間は、令和7年（2025年）3月までの3か年とし、国や社会の動向により随時見直しを行います。

各アクションプランのKPIや達成に向けたロードマップは別紙としてとりまとめ、1年ごとに検証・更新します。

4 コンセプトロゴ



令和3年度に幹線の光高速回線の整備を終え、全町に回線が「つながって」います。現在は、各家庭や事業所への引き込み工事がはじまりました。このFTTH化事業により、回線で「つながり」、IT機器が「接続」されるだけでなく、さまざまなデジタル技術によって、人と人、人と地域が今まで以上に「結びつき」「関連しあう」ことが期待されます。

コンセプトキャッチは、IT機器がネットワークに接続されたときにアナウンスされる「Connected!」。ロゴデザインは、ディスプレイの約1,700万色を表現するRGBカラーをベースとし、デジタルでつながる人や地域、それぞれの多様な喜びと驚きを表現しています。



II 行政DXの実現に向けて

1 基本姿勢

society5.0時代のわが町のあるべき姿の実現へ向け、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り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。

DX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・慣行などを課題の解決に向けて変革していくことです。

本戦略においても、次に掲げる3つの基本方針に基づき、スピード感を持って行政DXを推進していきます。

2 基本方針

(1) 町民ファーストの視点

行政DXが、「町民にどのような恩恵をもたらすのか」を起点とし、町民ファーストの視点を持って、行政サービスの利便性を高めます。また、より町民に恩恵がもたらされる手段が従来のアナログ行政サービスであったときには、迷わずその手段を選択します。

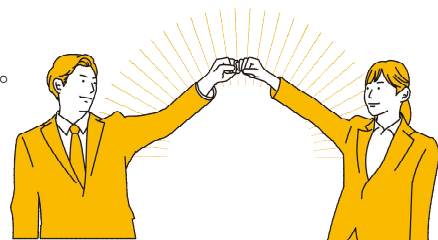
(2) 現場主義

これまでの現場で得た知見（町民ニーズやウォンツ）を基に行政サービスの改善に取り組みます。アジャイル型開発³をベースとしたSTPDサイクル⁴を確立し、デジタル技術の進歩に対応した柔軟な企画立案体制を構築します。

(3) 主体的な学びとプロジェクトへの参加

町民にとってシームレスで利便性の高い行政サービスを実現するには、所属を超えて知見を持ち寄る組織横断的な推進体制が必要です。

職員一人ひとりが主体的に学び、プロジェクトに関われるよう、研修や小さな成功体験を積み重ねます。



3 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アプローチの手法

4 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）。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場合がある

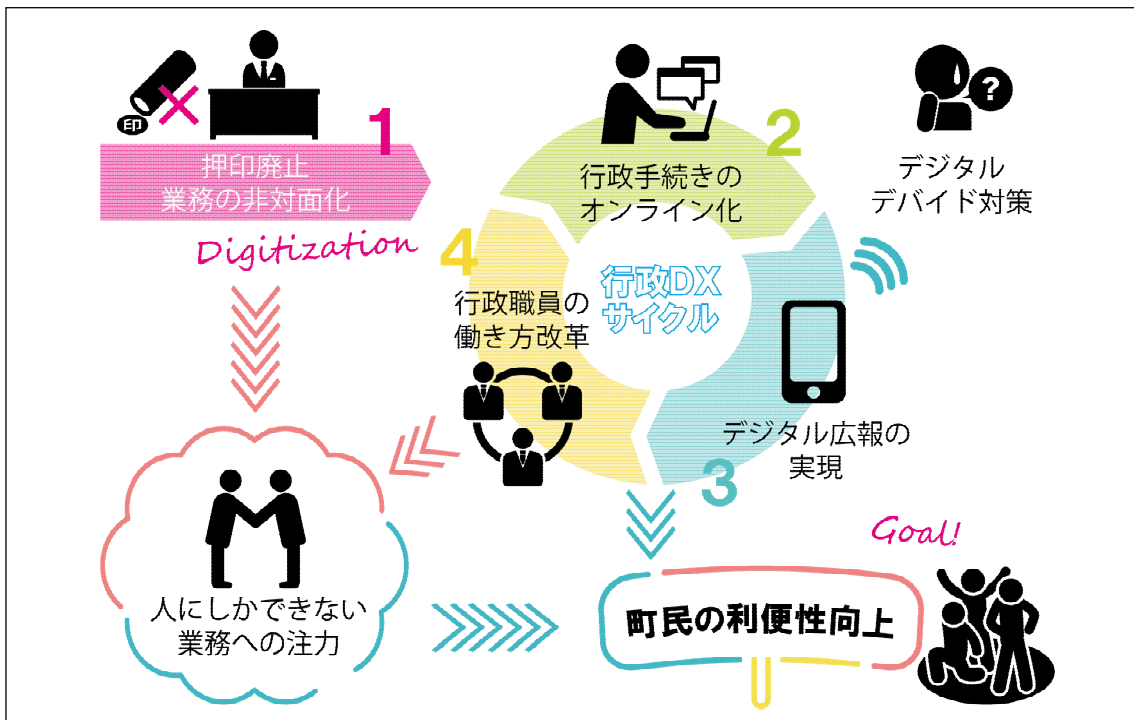
III 行政DXの推進

1 重点取り組み課題

令和3年度に策定した「北広島町行政サービスDX戦略」で掲げた7つの「行政DX」重点課題を、これまでの取り組みをもとに整理し、4つの課題に再編しました。

次のページ以降、それぞれの課題に対応する取り組みについて「アクションプラン」としてまとめています。また、各アクションプランのKPIの設定や、達成のためのロードマップは、各年度での検証・更新を行うため、別紙にとりまとめます。

【行政DXの全体イメージ】



No.	重点課題	アクション
1	押印の廃止と業務の非対面化	町民の行政手続きの簡素化を進め、非対面での行政サービスを実現する基礎をつくる
2	オンラインによる行政手続きの迅速化	行政手続きのオンライン化により24時間365日止まらない行政サービスを実現する
3	デジタル広報の実現とデジタルデバイス対策	適切な情報を希望する誰もが受け取れ、デジタル技術の恩恵を受けられるデジタル広報を実現する
4	行政職員の働き方改革	デジタル技術の活用により行政事務を効率化、人にしかできない業務に注力できる環境の構築する

2 アクションプラン

(1) 押印の廃止と業務の非対面化

アクション	町民の行政手続きの簡素化を進め、非対面での行政サービスを実現する基礎をつくる
目的 (あるべき姿)	行政手続きが簡素化、受付業務が効率化され、オンライン申請・電子決裁をスムーズに実施できる体制にある
アウトプット (実現できること)	<ul style="list-style-type: none"> ○ オンライン申請導入のためのデジタイゼーションができる ○ 受け付けた書類を電子決裁に付することができる ○ 電子決裁により、執務室外で決裁できる ○ 本庁・支所・出先機関間の合議が容易になる ○ 文書保管・関連文書検索が容易になる ○ ペーパーレス化が進み、経費削減・環境配慮ができる
アウトカム (町民の恩恵)	<ul style="list-style-type: none"> ○ 行政手続きに係る書類作成が簡素化される ○ 行政手続きのために来庁する機会が減らせる ○ 対応時間が短縮され、窓口での待ち時間が減る
KGI (目標達成指標)	「ペーパーレス」 全庁で 184,800 枚/年削減
アセット (保有資産)	<ul style="list-style-type: none"> ○ 各業務に精通した職員の知見 ○ 電子申請システム (平成 29 年度導入) ○ 電子決裁システム (令和 3 年度導入)
不足アセット (不足資産)	<ul style="list-style-type: none"> ○ 電子決裁システムの運用ルールの整理 ○ 職員の業務改善意識
推進課題 (解決すべきこと)	<ul style="list-style-type: none"> ○ 押印廃止業務の抽出・検討 ○ 例規整備・要綱などの改正告示 ○ 職員の業務改善意識の啓発・システム利用研修の実施
財源計画 (資金のめど)	<p>執行済</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 市町共同利用電子申請システム導入→ (情報基盤整備事業) ○ 電子決裁システム導入→ (コロナ臨時交付金) <p>執行予定</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 市町共同利用電子申請システム保守→ (情報基盤整備事業) ○ 電子決裁システム保守→ (情報基盤整備事業) ○ 職員研修経費→ (一般管理事業)

(2) オンラインによる行政手続きの迅速化

アクション	行政手続きのオンライン化により 24 時間 365 日止まらない行政サービスを実現する
目的 (あるべき姿)	行政サービスのオンライン申請ができ、費用負担が必要な手続きについては、キャッシュレス決済との連携も行われている
アウトプット (実現できること)	<ul style="list-style-type: none"> ○ 書類の受付に関する事務が効率化される ○ 通知等にかかる郵便料・印刷費が削減される ○ マイナンバーカード交付について、普及・啓発が進む ○ 小口現金の取扱い事務の負担が軽減される
アウトカム (町民の恩恵)	<ul style="list-style-type: none"> ○ オンラインによる事前申請ができる ○ 場所や時間にとらわれることなく、手続きや決済を24時間オンラインで行うことができる ○ 行政手続きのために来庁する機会が減らせる ○ 対応時間が短縮され、窓口での待ち時間が減る
K G I (目標達成指標)	<p>「オンライン申請に対応する申請」 50件</p> <p>「オンライン申請件数」 300件/年</p>
アセット (保有資産)	<ul style="list-style-type: none"> ○ 各業務に精通した職員の知見 ○ 電子申請システム (平成 29 年度導入)
不足アセット (不足資産)	<ul style="list-style-type: none"> ○ 電子申請システムのキャッシュレス決済連携 ○ 電子申請システムの操作方法理解 ○ 職員の業務改善意識
推進課題 (解決すべきこと)	<ul style="list-style-type: none"> ○ オンライン申請対応可能な業務の洗い出し ○ オンライン申請に対応する申請様式の作成 ○ 利用者への電子申請システムの周知・広報 ○ キャッシュレス決済との連携 ○ 収納代行手数料等の整理 ○ 職員の業務改善意識の啓発・システム利用研修の実施
財源計画 (資金のめど)	<p>執行済</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 市町共同利用電子申請システム導入→ (情報基盤整備事業) <p>執行予定</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 市町共同利用電子申請システム保守→ (情報基盤整備事業) ○ キャッシュレス決済連携導入・保守→ (情報基盤整備事業) ○ 職員研修経費→ (一般管理事業)

(3) デジタル広報の実現とデジタルデバインド対策

アクション	適切な情報を適切なタイミングで、希望する誰もが受け取れ、デジタル技術の恩恵を受けられるデジタル広報を実現する
目的 (あるべき姿)	暮らしの情報や防災、行政情報などを誰でも適切に情報を受け取れ、オンライン申請などに誘導される。また、デジタルデバインドへの配慮がなされ、オフラインで相談できる体制がある
アウトプット (実現できること)	<ul style="list-style-type: none"> ○ 災害時の避難情報などを、アプリやSNSを通じてプッシュ型で迅速に広報できる ○ 詳細情報が掲載されているホームページやオンライン申請などに誘導できる ○ 行政と町民のエンゲージメントが高められる ○ ペーパーレス化が進み、経費削減・環境配慮ができる
アウトカム (町民の恩恵)	<ul style="list-style-type: none"> ○ AIチャットボットとの連携により、場所や時間にとらわれることなく、いつでも問い合わせができる ○ 適切な情報を適切なタイミングで受け取ることができ、行動変容につながる ○ 電話や窓口での対応時間が短縮される
KGI (目標達成指標)	「きたひろ情報アプリダウンロード数」 3,000人 「公式LINEアカウントの友達登録数」 4,500人
アセット (保有資産)	<ul style="list-style-type: none"> ○ 北広島町ホームページCMS ○ すぐメールPlus 配信CMS ○ AIチャットボット (ホームページ・LINE 連携) ○ ちゅピCOM11ch データ放送CMS ○ サイネックスデジタルサイネージCMS (千代田のみ) ○ 北広島町デジタル推進員制度 (各まちづくりセンター)
不足アセット (不足資産)	<ul style="list-style-type: none"> ○ デジタル広報実施計画・職員用マニュアル ○ デジタル手続きガイド
推進課題 (解決すべきこと)	<ul style="list-style-type: none"> ○ デジタル広報実施計画・職員用マニュアルの策定 ○ AIチャットボットの精度向上 ○ デジタル手続きガイド導入の検討
財源計画 (資金のめど)	執行済 <ul style="list-style-type: none"> ○ AIチャットボット導入→ (県補助金) 執行予定 <ul style="list-style-type: none"> ○ ホームページCMSなど・AIチャットボットの保守 → (情報基盤整備事業)

(4) 行政職員の働き方改革

アクション	デジタル技術の活用により行政事務を効率化、人の力が必要な事業に注力できる環境を構築する
目的 (あるべき姿)	デジタルワークフローが確立され、業務効率が向上している。また、生じた時間的余裕のなかで、オフラインでの行政サービスがきめ細やかに提供できる体制にある
アウトプット (実現できること)	<ul style="list-style-type: none"> ○ AI などにより、作業時間の短縮やミスが起こりにくい環境を構築できる ○ オンライン申請（職員間申請含む）や電子決裁によりデジタル上で手続きを完了できる ○ オンライン会議やビジネスチャットなどを活用して、分散勤務や庁社外から業務ができる ○ 居住近接地での勤務などワーク・ライフ・バランスがとれた働き方ができる。
アウトカム (町民の恩恵)	<ul style="list-style-type: none"> ○ 場所を役場に限定した役場起点の行政サービスではなく、町民起点の利便性の高い行政サービスが享受できる。 ○ 直接の対面が必要な協議や手続きなどの行政サービスの質が向上する。
KGI (目標達成指標)	「分散勤務・リモートワーク機器使用予約時間」 3000時間
アセット (保有資産)	<ul style="list-style-type: none"> ○ オンライン会議用端末 (ipad) ○ AI 議事録作成端末
不足アセット (不足資産)	<ul style="list-style-type: none"> ○ リモートワーク用端末・付属機器 ○ 利便性の高い職員ポータル ○ ビジネスチャットツール
推進課題 (解決すべきこと)	<ul style="list-style-type: none"> ○ AI を活用した技術の情報収集 ○ リモートワーク用端末の持ち出しルール整備 ○ リモートワーク用端末の購入 ○ 職員ポータル・ビジネスチャットの選定・検討
財源計画 (資金のめど)	<p>執行済</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ オンライン会議用端末の購入→ (コロナ臨時交付金) ○ AI 議事録導入→ (コロナ臨時交付金) ○ リモートワーク用端末の追加購入→ (コロナ臨時交付金) <p>執行予定</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 職員ポータル(ビジネスチャット)導入・保守 → (情報基盤整備事業)

3 令和4年度アクションプランロードマップの検証及び更新

本戦略のアクションプランについて、ロードマップを作成し、国や県の動向、社会情勢を踏まえて、1か年ごとに検証及び更新を行うこととしています。そこで、令和5年4月に、令和4年度のロードマップについて検証を行い、令和5年度ロードマップに更新しました。

(1) 令和4年度KPIの達成状況及び要因・今後の見込みの整理

NO.	(1)	(2)	(3)	(4)
課 題	押印の廃止と業務の非対面化	オンラインによる行政手続きの迅速化	デジタル広報の実現とデジタルデバイド対策	行政職員の働き方改革
項 目	コピー・プリントアウトの削減	オンライン申請対応申請数・申請件数	公式LINE友達登録数・情報アプリDL数	分散勤務・リモートワーク機器の使用時間
KPI	年間 46,000 枚	対応 30 申請 申請 50 件/年	LINE 4,350 件 アプリ 2,800 件	年間 1,500 時間
評 価	年間 74,240 枚	対応 34 申請 申請 18 件/年	LINE 4,743 件 アプリ 2,842 件	年間 2,475 時間
達成率	161%	対応 113% 申請 36%	LINE 109% アプリ 101%	165%

- 端末やルールの整備に加え、コロナ禍によりオンライン会議やオンライン申請が広く一般で利用されるようになったため、ペーパーレス化やリモートワークが進んだ。
- コロナワクチン接種予約や災害時の避難情報など、町民が必要とする情報が公式LINEや情報アプリで迅速に届けられたことにより、デジタル広報ツールが町民に浸透した。
- オンライン申請については、広島県共同調達のシステムが令和5年に更新されることから、職員研修や町民への周知広報も十分に行うことができず、足踏みの状態にある。
- しかしながら、令和5年度には、デジタル田園都市国家構想交付金の採択を受け、公式LINEとの連携やキャッシュレス決済対応を行うこととしている。

(2) KPI及びKGIの更新

ア 令和5年度のKPIの上方修正

令和4年度の達成率が高い項目については、上方修正を行う。

イ 令和6年度のKGIの上方修正

KGIを前倒して達成した「公式LINEの友達登録数」について、上方修正を行う。

※ 更新するKPI及びKGIについては、別紙「令和5年度版北広島町DX加速化戦略ロードマップ」を参照

IV 暮らしDXへの挑戦

1 これまでの取り組み



令和3年度においては、町内全域に光高速通信網を整備するF T T H化事業を進め、これまでの通信環境と比べ高速・大容量の通信を行うことが可能となりました。

「北広島町未来のカタチ」で描いたように、デジタル技術でさまざまな地域課題を解決に近づける可能性を、町民へ実感してもらうため、ひろしまサンドボックス事業を活用し、「自動配送ロボット実証実験」を実施、広報活動を行いました。これらの取り組みにより、わがまちのDXに取り組む姿勢が認知され、さまざまなデジタル技術やソリューションの実証実験の場として注目を集めることとなりました。

2 これからの取り組み

今後も、引き続きデジタル技術を活用した実証実験を行いながらも、社会実装に向けて、より身近な地域課題の解決へ向けてデジタル技術の活用が「手段の一つ」であることを周知していく必要があります。

そのために、引き続きひろしまサンドボックスや国・県、民間企業、ITコンサルタントなどとの連携を図りながら、実証実験やトライアル導入に取り組み、町内外に向けた広報活動を実施します。具体的には、次の7分野について取り組みを進めます。

No.	分野	プロジェクト	概要
1	スマート農業	水田自動灌水実証事業	無線通信により自動で水田の水位管理(水門管理)・田んぼダム
2	ヘルスケア	生活習慣病予防対策実証事業	デバイスやアプリでの健康管理とメンタルデータ融合させたヘルスケア
3	通信環境整備	公共施設等フリーWi-Fi構築事業	官公署や避難場所、集客施設にフリーWi-Fi環境を再構築
4	道路施設維持	AIによる道路等点検実証事業	道路状況を撮影した映像によりAIで不良箇所を判定
5	子育て支援	子育て世帯への買い物支援実証事業	配送販売を行う企業と連携し、保育施設利用者の買い物支援
6	スマートタウン	モデル地区の取り組み支援	町内コンソーシアムでの計画づくりを支援
7	DX啓発	DXアイデアコンテスト	町内の中学生を対象としたDXのアイデアコンテストを実施

Connected |
KITAHIROSHIMA