

太良町DX推進方針

令和5年8月
太良町

はじめに

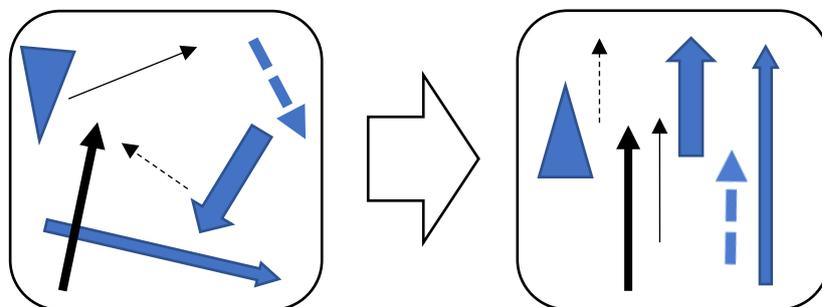
近年、デジタル技術の急速な発展と通信環境の整備により、人々の生活様式に変化が生まれています。

一方で、新型コロナウイルスへの対応において、地域・組織間で横断的にデータが十分に活用できないことなど様々な課題が明らかになりました。こうしたデジタル化の遅れに対して迅速に対処するとともに、「新たな日常」の原動力として、制度や組織の在り方等をデジタル化に合わせて変革していくことが急務となっています。

こうしたことから、政府は、2020年12月25日に行政のデジタル化や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「デジタル・ガバメント実行計画」を閣議決定し、同日、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、国の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」を策定し、自治体にDXの取り組みを求めています。

DXは、これまでの仕事のやり方をデジタルにするデジタル化ではなく、デジタルを使った業務の変革（Transformation）です。

職員全体でデジタル・トランスフォーメーション（DX）に取り組み、行政の仕事のやり方を変える指針として「太良町DX推進方針」を策定することとしました。



社会的背景

社会の変化

情報通信技術の進歩により、デジタル化がますます重要な役割を果たしています。また、新型コロナウイルス感染拡大を契機にテレワークやオンライン会議など、リモートでの業務が一般化しました。このようなワークスタイルの変化により、行政も柔軟な業務運営が求められています。

厳しさを増す行政運営

人口減少や少子高齢化の進行により、人材や財源の確保が難しくなっていくなか、住民ニーズは多様化・複雑化しており、職員一人ひとりにかかる業務の種類や量は増大しています。

国が求める自治体DX

総務省が策定した「自治体デジタル・トランスフォーメーション（DX）推進計画」では、自ら担う行政サービスについて、住民の利便性を向上させるとともに、業務効率化を図るため、デジタル技術を活用した業務変革を求めています。

DXによる変革は、新たな課題を解決するための一つの手段です。

太良町におけるDX推進について

DXとは

2004年にエリック・ストルターマン※1が論文「Information Technology and the Good Life」の中で提唱した「社会の変化」を表す概念であり、当時はITが現実世界を徐々に融合し、結び付いていくことにより「人々の生活のあらゆる側面に、デジタル技術が引き起こしたり、影響を与える変化」と社会全体のDXについて定義されました。

その後、2022年2月、エリック・ストルターマンは、社会、公共、民間の3つの観点で、デジタル・トランスフォーメーションの定義を再提示しました。

公共のDX（行政のDX）とは

デジタル・トランスフォーメーション（DX）は、あらゆる組織や分野でスマートな行政サービスを展開し、革新的な価値創造を支援することができるものである。

DXは住民をより安全・安心にし、快適で持続可能な社会へと導くことができるソリューションを生み出すことで、住民の幸せや豊かさ、情熱を実現し、地域やエリアの価値を向上させることを可能にする。

DXは既存の仕組みや手続きへの挑戦、より住民本位の革新的な解決策を協働で考えることを促す。

DXを推進するためには、組織のあり方や文化を革新的、アジャイル、協調的に変革することが必要である。

DXは、トップマネジメントが主導して行うものでありながら、全てのステークホルダーが変革に参加することを求められる。

※1 エリック・ストルターマン

世界で最初にDXを定義した人物。社会全体のDX。インディアナ大学情報学・コンピューティング学・工学系研究科情報学教授、上級副学部長。

出典：株式会社デジタルトランスフォーメーション研究所 Web サイト「DXの定義の変遷」

《 目指す姿 》

『デジタルで繋いで支え、誰もが豊かさを享受するまち』

《 基本方針 》

○住民の利便性向上

デジタル技術を活用して多様なライフスタイルに対応したサービスの提供を推進し、住民にとって便利で快適な行政サービスを目指します。

○業務の効率化

行政事務においては、最新技術等の活用を検討し、人手による入力削減・紙媒体の削減など業務の効率化を進めるとともに、業務のありかたの見直しや働き方の変革などに取り組み、新たに生まれた人的資源をサービスの向上や新たなサービスの創出につなげることを目指します。

○デジタルリテラシーの向上

デジタル化やDXを浸透させるためには、町職員のスキルアップが必要不可欠です。自治体職員に求められるスキルは、情報機器やソフトウェアの操作に始まり、情報セキュリティ、個人情報保護等、多種多様にあるため、情報共有や研修に努め、デジタルリテラシーを向上させて組織全体としてDXの底上げを進めていく必要があります。

《 職員の行動指針 》

1. 職員自らが「変革」する

行政サービスを創造するのはあなたです。自らが率先して変革に挑戦しましょう。

2. 住民視点で、行政サービスを見つめ直す

住民の視点と立場に立って、様々な利用者像を想定し、何が必要なかを考えましょう。ニーズを把握するだけでなく、利用者が抱える課題・問題を分析し、サービスの向上に結びつけましょう。

3. まずは取り組む、それから改善していく

最初から完璧なものはありません。正解が見つかるまで考えていたら、機を逃してしまいます。まずは最良と思うことを小さく始めて、トライ&エラーを繰り返しながら、改善していきましょう。

4. 慣例・前例に捉われず、仕事のやり方を見直す

前任者が行っていた業務スタイルを継続することで、大きな失敗はないかもしれませんが、変化する社会やニーズに業務内容が合わなくなった時に、その仕組みは負の遺産となります。職員として積み重ねてきた経験にデジタル技術を活用することで業務の効率化を行い、少ない労働力で質の高い行政サービスを提供できるように、新しい仕事のスタイルを見つけましょう。

5. 制度が障壁なら制度自体を変える

公務員の業務は、法律などのルールに則って行われています。そして多くの事業が、要綱や要領といった太良町独自のルールによるものです。この太良町独自のルールが業務を変革できない要因であれば、趣旨を踏まえてルールそのものを見直していきましょう。

6. 誰一人取り残さない

デジタルの活用が苦手な方でも、身体に不自由なところがある方でも、誰もが利用できるサービスの仕組みを考えましょう。



太良町職員として

デジタル・トランスフォーメーション（DX）は、デジタル技術を活用して業務を改善し、革新するプロセスです。

重要な点は、デジタルは目的ではなく手段であることです。

これまでの業務を変えていくことは必ずしもスムーズに進むことばかりではありません。職員同士の意見が一致しないことも当然あります。

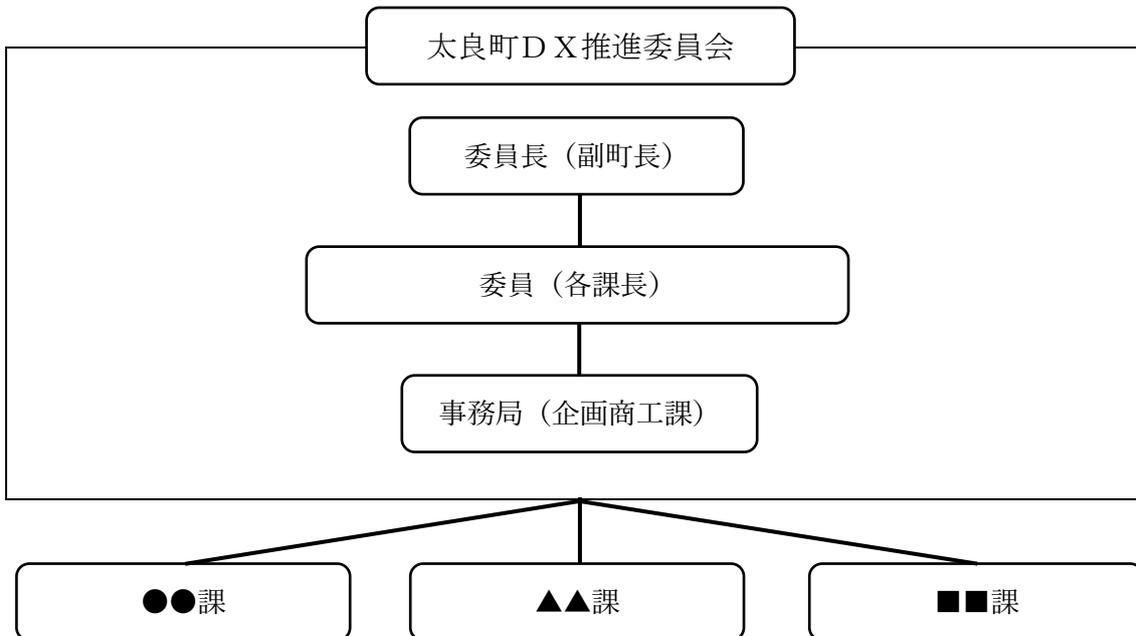
しかし、投げ出してはいけません。あなたは公務員です。その存在意義は、業務の経験を活かして行政サービスのクリエイターになることです。

新たな創造は、特定の人に限られたものではありません。

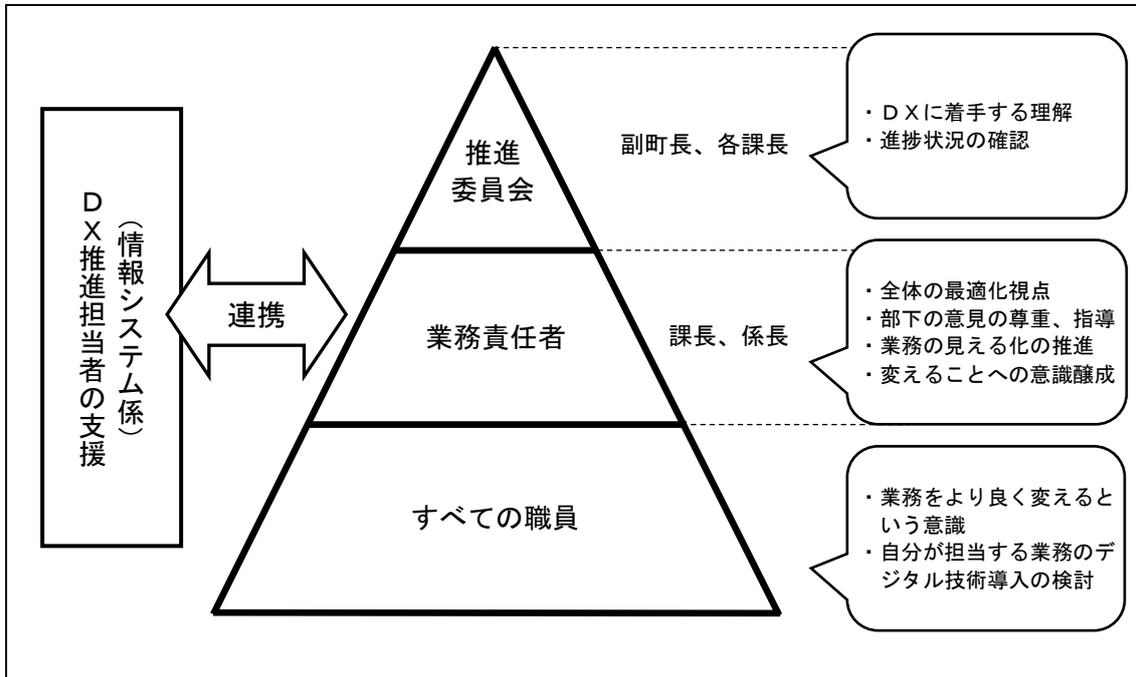
職員誰もが行政経験を活かして業務をより良いものに変革し、未来をデザインできるクリエイターになれます。

より良い太良町の未来を築くため、力を合わせましょう。

推進体制



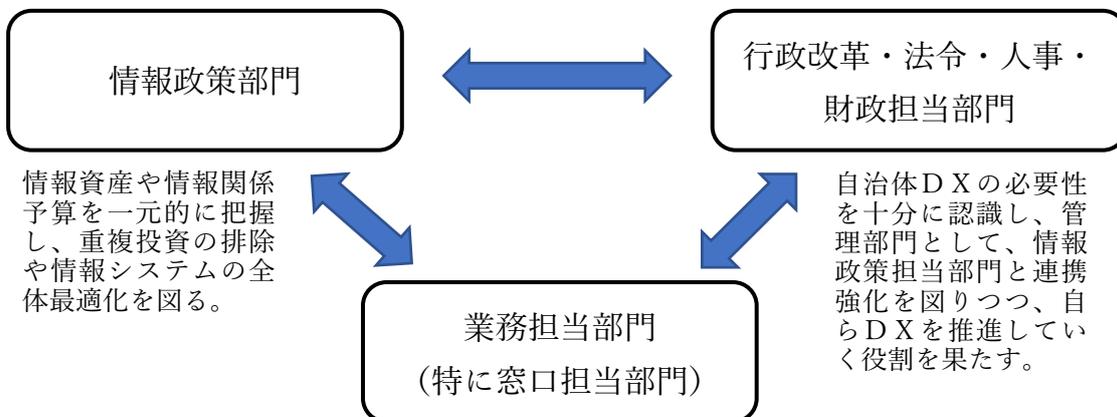
横断的な体制（全庁体制）で取り組む



部門ごとの役割

DXの取り組みについては、国の自治体DX全体手順書【第2.1版】を参考にそれぞれの部門が責任を持ち、庁内全体が連携して取り組みます。

部門ごとの役割と連携のイメージ



自治体DXは、業務改革の契機であることを踏まえ、今後のDXの取り組みを通じて、どのように業務を変えていくのかという観点から主体性をもってDX推進に参画する。

施策方針

計画期間

本方針の計画期間は、総合計画の期間を踏まえ、令和5年度から令和9年度までの5年間とします。なお、社会状況や国や本町の施策の成果などを踏まえ、必要に応じて方針の見直しを行います。

年度	R 5年度	R 6年度	R 7年度	R 8年度	R 9年度
太良町	第5次太良町総合計画				
	太良町DX推進方針・推進計画				
国	自治体DX推進計画				

本町における基本施策

基本方針を踏まえ、次の各施策を計画的かつ総合的に進めていきます。

(1) 自治体情報システムの標準化・共通化

国が進める自治体情報システム標準化・共通化の方針を踏まえ、令和7年度までに現状の業務手順等を見直したうえで、順次システムの移行を行います。

工程	R 5年度	R 6年度	R 7年度	R 8年度	R 9年度
既存システムとの差異調査・文字同定作業等	→				
業務のシステム移行		→			

(2) マイナンバーカードの普及促進

マイナンバーカードの交付を促進するとともに、マイナンバーカードを取得することで新たな体験価値を得られるよう、マイナンバーカードを活用した行政サービスの充実を図ります。

工程	R 5年度	R 6年度	R 7年度	R 8年度	R 9年度
普及に向けた各施策の検討・実施					

(3) 行政手続きのオンライン化

窓口で取り扱う申請・届出について、いつでもどこでもできるように行政手続きのオンライン化を進めます。また、手数料の発生する手続きについては申請時に手数料の支払いも完了するようキャッシュレス決済の導入について検討します。

工程	R 5年度	R 6年度	R 7年度	R 8年度	R 9年度
オンライン化手続き等の検討					
申請環境の構築・運用					

(4) AI・RPAの利用促進

住民サービスの向上や職員負担の軽減、事務処理ミスの防止を実現するため、AI・RPAの活用を図ります。

工程	R 5年度	R 6年度	R 7年度	R 8年度	R 9年度
対象業務の選定					
AI・RPAの導入・活用					

(5) テレワークの推進

ICTの活用によって時間や場所を有効活用できる環境を整え、働き方改革、生産性の向上を図ります。

工程	R 5年度	R 6年度	R 7年度	R 8年度	R 9年度
現体制の見直し、導入範囲の検討					
テレワーク環境の構築・運用					

(6) セキュリティ対策の徹底

各施策を進めていく中で、適正なセキュリティが確保できるよう、セキュリティポリシーの見直し、セキュリティ対策を徹底します。

工程	R 5年度	R 6年度	R 7年度	R 8年度	R 9年度
セキュリティポリシーの見直し					
セキュリティ対策の実施					

(7) デジタル人材の育成

デジタル技術やデータの活用が当たり前となっても、職員が柔軟に対応できるよう情報活用力の向上及びデジタル技術の学習など職員の育成に努めます。

工程	R 5年度	R 6年度	R 7年度	R 8年度	R 9年度
人材育成に向けた検討・実施					

(8) 地域DXに向けた施策展開

産業・福祉・教育・環境・地域など、各分野で抱える課題に対してデジタル技術を積極的に活用し、早期の課題解決を図ります。

工程	R 5年度	R 6年度	R 7年度	R 8年度	R 9年度
分野ごとの課題抽出					
具体的な施策検討					
施策の実地・運用					

(9) デジタルデバインド対策

住民がデジタル化のメリットを享受できるよう、デジタル活用支援を行い、情報格差の解消に努めます。

工程	R 5年度	R 6年度	R 7年度	R 8年度	R 9年度
デジタルデバインド対策の検討・実施					

(10) ペーパーレスの推進

ペーパーレス化には、印刷・保管コストの削減、業務の効率化、業務環境の改善等の効果が見込まれます。

工程	R 5年度	R 6年度	R 7年度	R 8年度	R 9年度
ペーパーレス化に向けた検討・実施					

【参考用語解説】

用語	解説
A I (エーアイ)	Artificial Intelligence (アーティフィカル・インテリジェンス) の略「人工知能」とも呼ばれる。人工的な方法による学習、推論、判断など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 (ビー・ピー・アール)	Business Process Re-engineering (ビジネス・プロセス・リエンジニアリング) の略。「業務改革」と訳される。業務本来の目的に向かって既存の組織や制度を抜本的に見直し、プロセスの視点で、職務、業務フロー、管理機構、情報システムをデザインしなおすこと。
D X (ディー・エックス)	Digital transformation (デジタル・トランスフォーメーション) の略。I C T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。
I C T (アイ・シー・ティー)	Information and Communication Technology (インフォメーション アンド コミュニケーション テクノロジー) の略。情報・通信に関連する技術の総称。I Tと比較してコミュニケーション技術の重要性を押し出すもの。
I T (アイ・ティー)	Information Technology (インフォメーション テクノロジー) の略。情報・通信に関連する技術の総称。
R P A (アール・ピー・エー)	Robotic Process Automation (ロボティック・プロセス・オートメーション) の略。これまで人間が対応可能とされていた作業を、作成したシナリオに基づいて動作するロボット等により自動化する仕組み。
S N S (エス・エヌ・エス)	Social Networking Service (ソーシャル・ネットワーキング・サービス) の略。インターネット上への記事や写真の投稿を通して社会的ネットワークを構築するサービス。
アジャイル	大きな単位でシステムを区切るのではなく、小さな単位で実装とテストを繰り返して短期間で開発を進めるソフトウェア開発に由来する言葉。ここでは方針の変更やニーズの変化などに機敏に対応していくことを指す。
オープンデータ	自治体や企業の持つデータのうち、誰もが利用できるように公開されたデータのこと。データの二次利用を可能とすることで、官民共同のサービス提供や新しいビジネスを生み出すことを目的とする。

【参考用語解説】

用 語	解 説
ガバメントクラウド	政府の情報システムで、官公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。
クラウド（サービス）	外部のデータセンター等に構築された情報システムの機能をネットワーク経由で利用するシステム形態のこと。
三層の対策	セキュリティ強化を目的とした、自治体の情報システムを三層に分離する対策。基幹系（マイナンバー系）、L G W A N系、外部インターネット系の3つに分離するもの。
ステークホルダー	企業・行政・NPO 等の利害と行動に直接・間接的な利害関係を有する者を指す。利害関係者のこと。
セキュリティポリシー	組織における情報資産の情報セキュリティ対策について、総合的・体系的かつ具体的にとりまとめたもの。
ソーシャルメディア	インターネットを利用して誰でも手軽に情報を発信し、相互のやりとりができる双方向のメディア。代表的なものとして、ブログ、FacebookやTwitter等のSNS、LINE等のメッセージングアプリがある。
デジタルデバイド	情報通信技術（特にインターネット）の恩恵を受けることのできる人とできない人の間に生じる格差。「情報格差」と訳される。
デジタルリテラシー	通信・ネットワーク・セキュリティなど、デジタル技術に関連する物事や情報を適切に理解して活用できる能力。
テレワーク	I C Tを活用した時間や場所にとらわれない働き方のこと。
ぴったりサービス	マイナポータルにあるサービスで、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サービスのこと。
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。