山都町DX推進計画

~町民の利便性向上と業務の効率化を目指したデジタル変革~

熊本県山都町 令和4年4月

目 次

1. 計画の目的	•	•	•	2
2. 計画の背景	•	•	•	2
3. 基本理念	•	•	•	3
4. 計画期間	•	•	•	4
5. D X に向けた取組み	•	•	•	4
6. 全体スケジュール	•	•	•	6
7. 推進体制と役割	•	•	•	8
8. DX推進のための人材育成	•	•	•	9
【脚注】	•	•	• 1	0

1. 計画の目的 一「町民の利便性向上」と「業務の効率化」―

令和2年12月25日、「デジタルガバメント実行計画」が閣議決定され、政府から目指すべきデジタル化のビジョンとして「デジタルの活用により、一人ひとりのニーズにあ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、とりわけ市町村の役割は極めて重要で、全国の自治体全体として、足並みを揃えてデジタル化の取り組みを進めていく必要があります。

また、デジタル技術やデータを活用し、利用者目線に立って新たな価値を創出する言わば社会全体のデジタルトランスフォーメーション (DX) $^{(1)}$ が求められる中、自治体が重点的に取り組むべき事項・取組をまとめた「自治体DX推進計画」および「自治体DX推進手順書」が国から示され、全国の自治体に対しそれぞれの自治体とのDX推進計画を策定することが助言されました。このことから山都町においても、自治体DXを推進していくための「山都町DX推進計画」を策定し実行していきます。

計画の実行にあたっては、Society5.0(2)社会の実現や行政手続きのオンライン化、スマートフォン等を利用したシステムの導入など、デジタル技術を活用して、町民の利便性を向上させつつ、町民一人ひとりの生活に寄り添った行政サービスを提供します。行政においては、情報システムの標準化共通化に速やかに対応し、RPAや AI-OCR、ICTツールなどデジタル技術を導入することで業務の効率化を図り、持続的かつ発展的に住民サービスを提供し続けられる環境の構築に取り組みます。

このようにデジタル技術の活用により、新しい社会に対応し、町民の満足度を 向上させることが本計画の目的です。

2. 計画の背景 一社会変化に対応していくために一

山都町において、人口減少・少子高齢化社会の本格的な到来は、経済の成長力はもとより、医療や介護などの社会保障制度、子育ての在り方、地域コミュニティの維持など、社会全般にわたり大きな影響を与えています。山都町での生産年齢人口については 2015 年には 7,030 人(総人口における割合 46.4%)であったのが、2045 年には 1,975 人(30.7%)に減少することが国立社会保障・人口問題研究

所により推測されています。このことから「第2次山都町総合計画(後期基本計画)」を策定し、人口維持に向けた様々な取り組みを行っているところですが、今までと変わることなく行政サービスを提供していくには積極的なデジタル技術の導入による業務の効率化・働き方改革も求められます。

また、新型コロナウイルス対応について、全国で地域・組織間で横断的にデータが十分に活用できていないなど、様々な問題が明らかになったことから、国全体でこうしたデジタル化の遅れに対して迅速に対処していくことが求められています。感染症という誰もが経験したことのない状況の中、山都町においてもこの変化に対応し、DXを推進していくことが住民の暮らしを守ることにつながると考えています。

このような背景から、国の方針や助言をふまえ、山都町がDXで取り組む範囲や取り組むべき事項、時期を具体化し、住民の理解を得ながら着実かつ迅速にDXを進めるため、本計画を策定しました。

3. 基本理念 一住民が暮らしやすい、デジタル社会の形成推進一

デジタル技術の革新の速度は極めて速く、それらの中から山都町にとって必要な技術を見極め、使いこなしていくためには、国の方針・助言と併せて、行政が組織として常に柔軟に変化し続けていく必要があります。また、本計画自体も常に見直し、改善・修正を行いながら現状に即した実行力のあるものであり続けるようにしていかなければなりません。

技術進歩が目まぐるしい現代において、新たな技術を積極的に活用し、改善を常に行い続ける組織体質を作ることが行政サービスの向上、業務の効率化につながり、住民が暮らしやすく、永続できるまちづくりが実現できるものと考え、本計画では以下の5点を基本理念とし、取り組みを進めていきます。

〈山都町のDX基本理念〉

- (1) 行政手続きのオンライン化や福祉や農業などのデジタル化を推進すること により、利便性を高めることによる住民の満足度向上を図る
- (2) RPA や AI-OCR、ICT ツールなどのデジタル技術により業務の効率化を図り、住民への直接的な業務など職員でなければ真にできない業務へ更なる注力を図る

- (3) デジタル技術の変化に柔軟に対応し、常に改善を続ける組織体質への変革
- (4)国の情報システムの標準化・共通化の方針に従い中長的なデジタル費用の 低減を図る
- (5)マイナンバーとの連携強化による、住民一人ひとりに寄り添った行政サー ビスの実現

4. 計画期間 -4年間の計画-

本計画の期間は、令和4年度から令和7年度までの4年間とします。なお、計画の期間内であっても、社会情勢の変化等で計画の変化が必要な場合は、随時計画を見直すものとします。

5. DXに向けた取組み 一具体的に取り組むべき事項一

NO,	取組事項	内容	効果
1	情報シス	国が示す基幹系業務システム (20業務)	・共通基盤の利用によ
	テムの標	及び付随する業務システムについて、業務	る業務負担や経費の削
	準化・共	プロセス・帳票・制度の見直しや標準仕様	減
	通化	書の分析、システム要件の整理等に取り組	・町の実情に応じたシ
		み、令和5年度までにシステムの導入方針	ステム事業者の選定
		及び仕様を決定する。令和6年度から令和	・データ連携による行
		7 年度にかけ、国が提供する共通基盤(ガ	政手続きのオンライン
		バメントクラウド)への移行を完了し、標	化、効率化の実現
		準準拠システムによる運用を開始する。	
2	マイナン	ほとんどの住民がマイナンバーカードを	・オンライン申請など
	バーカー	保有することを目指し、全庁をあげて普及	今後のデジタル社会を
	ドの普及	促進の取り組みを実施する。(国においては	推進
	促進	令和 4 年度末までに、ほぼ全国民にマイナ	・申請内容の審査、シ
		ンバーカードがいきわたることを目標とし	ステムへの入力等の作
		ているが、本町においては令和 4 年度末ま	業を迅速化又は省力化
		でにマイナンバーカードの取得率が熊本県	の実現
		平均を上回ることを目指す。)	

	3 行政手続	住民の利便性の向上や業務の円滑化・効	・システムによる申請
	きのオン	率化の効果が見込まれる子育てや介護など	で、複数の行政サービ
	ライン化	の 26 手続きについて、マイナンバーカード	スの手続きを進めるな
		を用いたオンライン申請が可能となるよう	ど町民の利便性の向上
		取り組む。それ以外の行政手続きについて	・作業を迅速化又は省
		も、積極的にオンライン化を進める。また、	力化することが可能と
		既存のオンライン手続き(施設予約や税申	なり、業務効率化・行政
		告 (eLTAX)) の活用活性化にも取り組む。	サービス提供の迅速化
			を実現
4	4 RPA•AI-	高齢化や少子化による人口減少に伴う自	・ 紙 媒 体 の 印 刷 や 配
	OCR 等の	治体職員の削減や税収の減少が進む中にお	布、データ入力や集計
	利用促進	いても、行政サービスを維持・向上させる	等の作業の削減によ
		ために、 <u>RPA</u> (5)・ <u>AI-OCR</u> (6)などのデジタ	る、他の行政サービス
		ル技術の活用により業務の効率化や正確性	の企画立案や重点業務
		の向上を図る。	への注力を推進
	5 システム	電子決裁や文書管理システム、勤怠管理	・紙媒体の印刷や配
	導入によ	システム等の導入により、紙媒体の印刷や	布、データ入力や集計
	る業務効	配布、データ入力や集計等の作業が削減さ	等の作業の削減によ
	率化	れ、他の行政サービスの企画立案や重点業	る、他の行政サービス
		務に注力を図る。	の企画立案や重点業務
			への注力を推進
(3 テレワー	<u>テレワーク(7)</u> の推進により、育児や介護	・移動時間の短縮や業
	クの推進	など時間的制約を抱える職員をはじめ、職	務生産性向上の実現
		員一人ひとりの多様な働き方を実現し、業	・ワークライフバラン
		務の質を高め、住民サービスに繋げる。ま	ス(仕事と暮らしの調
		た、本庁・支所間をリモート活用による業	和)の向上推進
		務へ推進し、効率化を図る。	
,	7 セキュリ	急速なデジタル技術の進歩により、求め	・個人情報や企業の経
	ティ対策	られる、適切なセキュリティ対策の徹底を	営情報などの保護
	の徹底	図る。それらの変化にあわせてセキュリテ	・デジタル社会に速や
		ィポリシーを随時見直し、情報を守る取組	かに順応する体制確立
		を継続する。	

8	その他	・行政手続きオンライン化と併せ、情報通	・デジタル技術の活用
		信元盤等の環境整備や、新技術を活用した	を通じ、更なる地域の
		魅力ある地域づくりの推進に取り組む。	活力を創出。
		・スマートフォン等のデジタル機器の操作	・誰一人残さない、人
		やオンラインでの行政手続きに慣れていな	に優しいデジタル化に
		い方に対するデジタル活用支援に取り組	向け、 <u>デジタルデバイ</u>
		む 。	<u>ド</u> (8)解消を推進。

6.全体スケジュール 一令和4年度~令和7年度—

取組み事項	詳細	R4 年度	R5 年度	R6 年度	R7 年度
1. 情報システ ムの標準化・共	推進体制の確立				
通化	標準化・共通化に伴う国等からの情 報収集				
	標準仕様に基づく業務フォローの 見直し				
	情報システムの選定				
	情報システムの移行				
	条例・規則等の改正				
2.マイナンバー カードの普及促	マイナンバーの普及促進 (ほとんどの住民の取得を目指す)				
進	令和 4 年度末の状況を踏まえた普及 促進				
3.行政手続きのオンライン化	行政手続きのオンライン化環境整 備完了(26 手続き)				
	その他の手続きのオンライン化推 進				

	既存のオンライン手続きの活用活 性化	
4.RPA・AI-OCR 等の利用促進	RPA・AI-OCR などの導入検討	
	RPA・AI-OCR などの効果検証	
	RPA・AI-OCR などの導入選定	
5.システム導入による業務効率	業務の効率化に向けたシステム整 備の効果検証	
化	導入選定	
	手順書作成及び導入	
6.テレワークの	テレワーク実施に向けたシステム	
推進	の導入検討	
	テレワーク実施に向けた体制整備	
7.セキュリティ 対策の徹底	セキュリティクラウドの更新 (熊本 県)	
	職員へのセキュリティ研修	
	「三層の対策」の抜本的な見直しに対す る、ポリシーの定義見直し	
8.その他	地域社会のデジタル化に向けた施 策の検討	
	地域社会のデジタル化に向けた施 策の実施	
	スマホ等のデジタル活用支援推進 事業の企画	
	スマホ等のデジタル活用支援推進事業の実施	

7. 推進体制と役割 一デジタル変革を進める組織づくり一

自治体DXの推進にあたっては国の「自治体 DX 全体手順書(2021.7.7)」に準 じ、本部長(副町長)・部員(課長等)、民間の外部人材で構成し、事務局は企画 政策課が担当します。具体的な DX 関連事業は情報係及び関係担当課で推進して いきます。また、各課をまたぐ重要なものは、本部会議の承認のもと、DX推進チ ームを置き検討を進めます。

山都町DX推進本部

【本部長】副町長(CIO)

【外部人材(CIO補佐)】 DX 推進支援業務委託受託者

【部員】各課(支所、施設)長

【事務局】企画政策課 「DX 推進計画進捗管理]



DX 推進チーム

☆行政手続きオンライン化推進チーム ☆電子決済&文書管理システム推進チーム ☆キャッシュレス化推進チーム ☆ペーパーレス推進チーム

- ・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(26手続)
- セキュリティ対策
- マイナンバーカードの普及促進
- ・デジタルデバイト対策 など

CIO → 最高情報責任者(情報戦略における最高責任者)

CIO補佐 → 最高情報責任者補佐(DX推進のマネジメントを担うCIO 等を専門的知見から補佐するもの)

DX 推進チーム→ 自治体 DXの目的である「事務の効率化」「住民サービスの向上」を達成するための組織を編成。

8. DX推進のための人材育成 一デジタル化に対応できる人づくり一

現代において、デジタル技術の活用は業務遂行のために必須であり、今後より その比重が増加していくことが見込まれるため、職員のデジタル技術に対する理 解を深めていく必要があります。そのためには、全職員を対象とした基本的なデ ジタル技術の習得と専門的な人材育成の両面での人材育成を行っていく必要があ ります。

【基本的なデジタル技術等の習得】

初任者職員を主な対象として、業務上必要なシステムはもとより、使用者が限定的なシステムについても、重要なものについては概要を理解するための初任者職員研修を実施します。また、セキュリティ研修も併せて実施し、一定水準以上の実務的なスキルを身につけたうえで業務を行います。

また、全職員を対象とした、自治体DXの基礎的な知識やデジタル技術の利用による業務改善手法の研修を行い、実際に職員がそれぞれの職場で業務改善を行うことができるよう人材育成を図ります。

【専門的な人材育成について】

専門的な人材育成も広く行っていく必要があることから、専門的な知識を有する民間企業の支援により、ITパスポート試験や情報処理技術者試験などの国家資格の習得や、全国市町村国際文化研修所等の実施する研修への積極的な受講を促進します。専門的なデジタル知識と自治体業務の双方を理解したうえで、デジタル技術を自治体業務の中で最適化し、活用していく人材を育成します。

【脚注】

(1) デジタル・トランスフォーメーション (DX)

IT 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。2004 年スウェーデンのウメオ大学教授、エリック・ストルターマン氏が定義した。

(2) Society 5.0

2016年に閣議決定された「第5期科学技術基本計画」において、狩猟社会(Society1.0)、農耕社会(Society2.0)、工業社会(Society3.0)、情報社会(Society4.0)に続く新たな社会、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「超スマート社会」を言う。

(3)基幹20業務

住民基本台帳などの住民記録、固定資産税などの地方税、介護保険などの福祉など、自治体の主要な業務のうち「地方公共団体情報システムの標準化に関する法律」に基づく20の業務(令和4年1月4日付地方公共団体情報システムの標準化に関する法律第二条第一項に規定する標準化対象事務を定める政令(令和4年政令第1号)により、17の業務から20の業務に変更された)。

(4)特に国民の利便性向上に資する31手続き

子育てや介護、被災者支援、自動車保有関係など「自治体DX推進計画(総務省)」において示された、特に国民の利便性 向上に資する31の手続き。なお、子育てや介護関係の26の手続きについては市町村対象手続きとなり、原則、全自治体 でマイナポータルからマイナンバーカードを用いたオンライン接続を令和4年度までに検討しなければならない。

(5) RPA

Robotic Process Automation (ロボティック・プロセス・オートメーション)、人間が行う操作を代替し、ソフトウエアロボットを用いて、コンピューター上で行う業務を自動化する技術をいう。

(6) AI-OCR

Artificial Intelligence - Optical Character Recognition/Reader (アーティフィシャル・インテリジェンス・-・オプティカル・キャラクター・レコグニション/リーダー)、人工知能による光学文字認識。申請書など手書きやプリントされた文字をスキャナやカメラで読み取り、コンピューター上で利用できるテキストデータに変換する技術をいう。

(7)テレワーク

勤労形態の一つで「tele (離れた場所)」と「work (働く)」を併せた造語。情報通信技術を活用した、場所や時間の制約にとらわれない柔軟な働き方のこと。

(8) デジタルデバイド

「digital (コンピューターで扱えるかたち)」と「divide (分割する、分裂する)」。インターネットなどの情報通信技術を使える人と、そうでない人との間で生じるデジタル格差。この格差により、機会や待遇の差、最終的には貧富の格差までつながるという考え方。