

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～

【第 2.0 版】

熊本県山都町

2024 年（令和 6 年）4 月

目 次

1. 計画の目的	・・・	2
2. 計画の背景	・・・	3
3. 基本理念	・・・	3
4. 計画期間	・・・	4
5. DXに向けた取組み	・・・	4
6. 全体スケジュール	・・・	7
7. 取組事項の KPI および数値目標	・・・	9
8. 推進体制と役割	・・・	10
9. デジタル人材の確保と育成	・・・	11
【脚注】	・・・	13

1. 計画の目的 —「町民の利便性向上」と「業務の効率化」—

2020年（令和2年）12月25日、「デジタル社会の実現に向けた改革の基本方針」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。さらに、2023年（令和5年）6月には「デジタル社会の実現に向けた重点計画」（以下、「重点計画」）が閣議決定され、この重点計画においても、先述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付けられました。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社会の実現に向け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、利用者目線に立ち制度や組織の在り方等を変革し、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ています。さらに、2023年（令和5年）度に「自治体DX推進計画」が改定され、デジタル人材の確保・育成や自治体フロントヤード改革⁽²⁾の推進などが謳われました。

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」（以下、「推進計画」）を2022年（令和4年）4月に策定しました。

本推進計画の実行にあたっては、行政手続きのオンライン化、スマートフォン等を活用したキャッシュレス決済システムの導入、さらに医療MaaS⁽³⁾などの地域社会のデジタル化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・共通化を迅速かつ確実に対応し、業務量調査を実施したうえでRPA⁽⁴⁾やAI-OCR⁽⁵⁾などの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推進計画の目的です。

2. 計画の背景 ー社会変化に対応していくためにー

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⁽⁶⁾については2020年(令和2年)には5,458人(総人口における割合40.4%)であったのが、2050年には1,770人(32.4%)に減少することが国立社会保障・人口問題研究所が公表した「日本の地域別将来人口(令和5(2023)年推計)」(2023年(令和5年)12月22日公表)にて推測されます。このことから「第2次山都町総合計画(後期基本計画)」策定により、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や働き方改革が求められます。

また、新型コロナウイルス対応において、全国の地域や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、住民がデジタルを用いた行政サービスを安心して使えるよう適切な対応を図りながら、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。山都町においても、スマートフォンの利用などデジタル化に不慣れな住民へのデジタルデバイス対策に取り組むこととあわせてDXを推進していくことが住民の暮らしを守ることに繋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、本推進計画を策定しました。

3. 基本理念 ー住民が暮らしやすい、デジタル社会の形成推進ー

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、国の方針や助言と併せて、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、本推進計画自体も常に見直し、改善や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邁進していかなければなりません。

デジタル社会が進む現代において、新たなデジタル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、

本推進計画では以下の6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、観光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) 自治体フロントヤード改革として、BPR⁽⁷⁾を実施し、RPAやAI-OCR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、中長期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
- (6) 『誰一人取り残さないDX社会の実現』を目指して、住民のデジタル化への不安の解消と不慣れさの軽減を図る。

4. 計画期間 — 4年間の計画 —

本計画の期間は、2022年（令和4年）度から2025年（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 — 具体的に取り組むべき事項 —

NO.	取組事項	内容	効果
1	フロントヤード改革の推進	住民生活のスタイルやニーズが多様化している中、現在の業務量を把握したうえでBPRを速やかに実施し、行政手続きのオンライン化だけでなく「書かないワンストップ窓口」など、住民と行政との接点（フロントヤード）の改革を進める。さらに、LGWAN回線の無線化を図り、レイアウト変更や人事異動に依存しないネットワークを実現す	・来庁者の滞在時間の削減などによる行政サービスの向上 ・企画立案や相談対応への人的資源のシフトを確立 ・デジタル技術導入による持続可能な行政サ

		る。	ービスの提供体制を確保
2	情報システムの標準化・共通化	国が示す基幹系業務システム（20業務）及び付随する業務システムについて、業務プロセス・帳票・制度の見直しや標準仕様書の分析、システム要件の整理等に取り組み、令和6年度までにシステムの導入方針及び仕様を決定する。令和6年度から令和7年度にかけて、国が提供する共通基盤（ガバメントクラウド）への移行を完了し、標準準拠システムによる運用を開始する。	<ul style="list-style-type: none"> ・共通基盤の利用による業務負担や経費の削減 ・町の実情に応じたシステム事業者の選定 ・データ連携による行政手続きのオンライン化、効率化の実現
3	マイナンバーカードの普及促進及び利用促進	<p>ほとんどの住民がマイナンバーカードを保有することを目指し、全庁をあげて普及促進の取り組みを継続する。さらに、マイナンバーカードの更新を見越し、デジタル技術による受付体制を整備する。</p> <p>また、健康保険証や確定申告、コンビニ交付サービスなど、多方面から利活用シーンを拡大する。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・オンライン申請など今後のデジタル社会を推進 ・申請内容の審査、システムへの入力等の作業を迅速化又は省力化の実現
4	行政手続きのオンライン化	住民の利便性の向上や業務の円滑化・効率化の効果が見込まれる子育てや介護などの26手続きについて、マイナンバーカードを用いたオンライン申請を継続する。それ以外の行政手続きについても、キャッシュレス決済を導入するなど積極的にオンライン化を進める。また、既存のオンライン手続き（施設予約や税申告）の活用活性化にも取り組む。	<ul style="list-style-type: none"> ・オンライン申請により、複数の行政サービスの手続きを併せるなど町民の利便性の向上 ・作業の迅速化又は省力化を推進し、業務効率化や行政サービス提供の迅速化を実現
5	RPA・AI-OCR等の利用促進	高齢化や少子化による人口減少に伴う自治体職員の削減や税収の減少が見込まれる中において、行政サービスを維持させるために、RPAやAI-OCRなどのデジタル技術	<ul style="list-style-type: none"> ・紙媒体の印刷や配布、データ入力や集計等の作業の削減による経費の削減

		を活用し業務の効率化や正確性の向上を図る。	<ul style="list-style-type: none"> ・他の行政サービスの企画立案や重点業務への注力を推進
6	システム導入による業務の効率化	<p>電子決裁や文書管理システム、入札管理システム、校務支援システム⁽⁸⁾等の導入により、紙媒体の印刷や配布、データ入力や集計等の作業が削減され、他の行政サービスの企画立案や重点業務に注力を図る。</p> <p>また、議事録などの文書作成や政策立案、問い合わせ対応などの業務に生成AI⁽⁹⁾を活用することにより、迅速かつ確実に進めることが可能となり、住民サービスの向上と業務の効率化を図る。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・紙媒体の印刷や配布、データ入力や集計等の作業の削減による経費の削減 ・迅速に対応することによる住民サービスの向上 ・他の行政サービスの企画立案や重点業務への注力を推進
7	テレワークの推進	テレワーク ⁽¹⁰⁾ の推進により、育児や介護など時間的制約を抱える職員をはじめ、職員一人ひとりの多様な働き方を実現し、業務の質を高め、住民サービスの向上に繋げる。また、本庁・支所間などをデジタル技術活用によるオンライン業務へと推進し、効率化を図る。	<ul style="list-style-type: none"> ・移動時間の短縮や業務生産性向上の実現 ・ワークライフバランス（仕事と暮らしの調和）の向上推進
8	セキュリティ対策の徹底	急速なデジタル技術の進歩により、求められる適切なセキュリティ対策の徹底を図る。それらの変化にあわせてセキュリティポリシーを随時見直し、情報を守る取組を継続する。	<ul style="list-style-type: none"> ・個人情報や企業の経営情報などの保護 ・デジタル社会に速やかに順応する体制確立
9	デジタルを活用した地域づくり支援とデジタルデバイド ⁽¹¹⁾ の	<ul style="list-style-type: none"> ・情報通信基盤等の環境整備やデジタル技術を活用し、魅力ある地域づくりの推進に取り組む。 ・スマートフォンやタブレット等のデジタル機器の操作やオンラインでの行政手続きに慣れていない方に対するデジタル活用支援に継続的に取り組む。 	<ul style="list-style-type: none"> ・デジタル技術の活用を通じ、更なる地域社会の活力を創出。 ・誰一人残さない、人に優しいデジタル化に向け、デジタルデバイドの解消を推進。

解消	<ul style="list-style-type: none"> 行政が保有するデータをインターネット等により公開し、誰もが容易に利用できるようオープンデータを推進する。 	<ul style="list-style-type: none"> オープンデータ推進により、行政の効率化、官民協働の促進、地域課題の解決などを促す。
----	--	---

6. 全体スケジュール —2022年（令和4年）度～2025年（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. フロントヤード改革の推進	推進体制の確立		→		
	業務量調査及びBPRの実施			→	
	LGWAN系無線LANの構築			→	
	自治体窓口DXSaaS ⁽¹²⁾ の構築			→	
2. 情報システムの標準化・共通化	推進体制の確立	→			
	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			→	
3. マイナンバーカードの普及	マイナンバーカードの普及促進（ほとんどの住民の取得を目指す）	→			

及促進及び利用促進	マイナンバーカードの利用促進	
4.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)	
	オンライン手続きの更なる推進	
	オンライン申請システムでのキャッシュレス決済の導入	
	既存のオンライン手続きの活用活性化	
5.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	
6.システム導入による業務の効率化	業務の効率化に向けた情報収集	
	業務の効率化に向けたシステム整備の効果検証	
	業務の効率化に向けたシステムの導入	
7.テレワークの推進	テレワーク実施に向けたシステムの導入検討	
	テレワーク実施に向けた体制整備	
8.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	
	セキュリティポリシーの随時見直し	

9. デジタルを活用した地域づくり支援とデジタルデバイドの解消	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	
	スマホやタブレット等のデジタル活用支援推進事業の企画	
	スマホやタブレット等のデジタル活用支援推進事業の実施	
	オープンデータの推進	

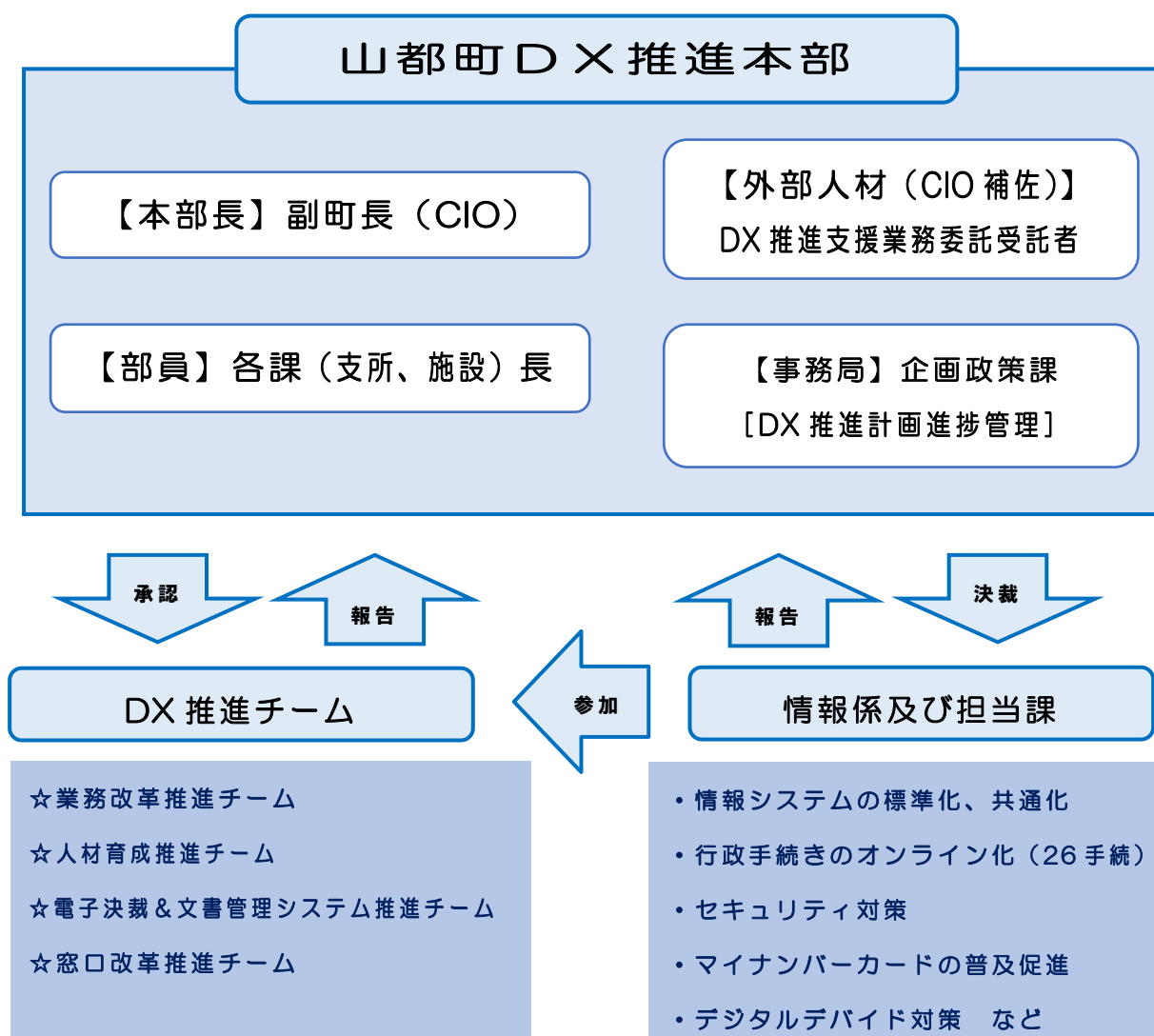
7. 取組事項の KPI（重要業績評価指標）および数値目標

NO,	取組事項	KPI・数値目標
1	窓口改革の推進	来庁者平均滞在時間 R5 年度 30 分、R6 年度 25 分、R7 年度 20 分
2	情報システムの標準化・共通化	2025 年（令和 7 年）度末までに、情報システムの標準化・共通化をすべて完了
3	マイナンバーカードの普及促進及び利用促進	2025 年（令和 7 年）度末時点、カード保有枚数率が全国市町村平均以上
4	行政手続きのオンライン化	コンビニ交付システムによる証明書等年間発行件数 R5 年度 300 件、R6 年度 600 件、R7 年度 1,200 件
5	RPA・AI-OCR 等の利用促進	2025 年（令和 7 年）度末時点、職員残業時間数 20% 削減〔令和 4 年度比〕
6	システム導入による業務の効率化	2025 年（令和 7 年）度末時点、庁内のペーパーレス実施率 50%〔令和 4 年度比〕
7	テレワークの推進	2025 年（令和 7 年）度末までに、本庁及び支所等のオンライン相談室を構築
8	セキュリティ対策の徹底	年に 1 回以上の全職員に対するセキュリティ研修の実施

9	デジタルを活用した地域づくり支援とデジタルデバイドの解消	スマートフォン講座年間受講者数（延数） R5年度 50人、R6年度 75人、R7年度 100人 オープンデータ公開情報件数 R5年度 15件、R6年度 20件、R7年度 25件
---	------------------------------	---

8. 推進体制と役割 —デジタル変革を進める組織づくり—

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。



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

9. DX推進のためのデジタル人材の確保と育成 —デジタル化に対応できる人づくり—

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、職員全体のデジタルに対する理解と技術習得を深めていく必要があります。そのためには、国が人材育成基本方針や自治体DX推進計画にて謳うとおり、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。

そこで、デジタル人材の確保と育成に向けた取組みを明確化するため「山都町人材育成プラン」（以下、人材育成プラン）を別紙のとおり策定しました。

【人材育成プランにて求める職員像】

自治体DXを推進するにあたり、次の表のような職員像を目指し、人材育成に努めます。なお、DX推進リーダーは10人前後を選抜し、令和7年度までの2年間とします。

キャリア	役職	職員像
DX推進本部	管理職	デジタル技術やスキルを理解し、開放的なコミュニケーションを維持しながらフィードバックやEBPMを活用した指導力を持つことと、新しい情報を自主的に学び続けるリーダーシップが求められます。
DX推進主担当	情報係	デジタル技術のマスタリング、企画立案・実行能力、デジタル化による業務改善の力、教育・啓発活動のリーダーシップとコミュニケーション力、データ分析力、そしてデジタル化による成果の測定・最適化能力が求められます。

DX 推進リーダー	選拔者	新技術トレンドの理解、ビジョン立案、組織全体を結束させるリーダーシップ・コミュニケーション力、自己向上と他者教育のデジタルスキル、そして成果のデータ分析・評価能力が求められます。
一般職員	その他職員	基本的なデジタルスキルに加え、新技術学習能力、自治体 DX に対する意識・理解、柔軟な思考と創造力を活かした問題解決能力が求められます。

【デジタル人材の確保方針】

自治体 DX の推進に当たっては、専門的知見から補佐する CIO 補佐官等の役割が鍵となることから、情報通信技術の知見を保有し、現場の実務に即して技術の導入の判断や助言を行うことのできるデジタル人材を確保することが必要です。

専門的な知見を有する CIO 補佐官などは、町で適任者を見つけることが大変厳しい状態です。そこで、国の支援等を活用し、民間企業など外部人材を積極的に採用します。

さらに地域情報化アドバイザー派遣制度などの短期間で実施する国の制度を活用し、デジタル人材を確保することで、効果的な DX を推進します。

【デジタル人材の育成方針】

国が推進するデジタル人材の育成について、人事給与係と連携しながら研修メニューを選定し、スケジュールを計画するなど迅速かつ確実に取り組みます。

なお、上記枠にある職員像を目指すために、各キャリアに求めるスキルを設定し、求めるスキルを身に着けるための様々な研修メニューを用意します。

することを目的としている。

〔10〕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。

〔11〕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。

〔12〕自治体窓口 DXSaaS

自治体窓口 Digital Transformation Software as a Service（自治体窓口 DX サース）、ガバメントクラウド上に窓口 DX 支援アプリケーションが提供され、自治体は採択されたサービスの中から自由に選択して利用することにより、窓口業務の DX 化に取り組みやすくすることを目的としている。