

岡垣町  
デジタル・トランスフォーメーション推進計画

DX

OKAGAKI

Digital Transformation

令和6年4月

An aerial photograph of Okagaki town, showing a dense residential area with many houses, a large stadium with a curved roof, and a large parking lot. The town is surrounded by green hills and mountains under a blue sky with scattered white clouds.

# 1. 策定の背景と目的

## (1) 社会的背景と計画策定の目的

近年のデジタル技術の急速な発展は、私たちの社会生活に大きな変化をもたらしてきました。特にスマートフォンの普及や通信環境の高速化は、いつでも、どこでも簡単にインターネットを介して必要な情報を取得できるようになり、単なるコミュニケーションツールだけでなく、買物、娯楽、学習など、私たちの生活に欠かせない社会インフラとなっています。

また、新型コロナウイルスの感染拡大をきっかけとして、情報通信技術（ICT）の活用の重要性が再認識され教育でのオンライン活用、テレワークの推進や行政手続のオンライン化など社会全体としてデジタル化の流れが加速してきました。一方で、特別定額給付金のオンライン手続きで、混乱や遅れが生じるなど、デジタル化の遅れが露呈され、行政全体の課題として認識されるようになりました。

こうした背景を踏まえ、国は目指すべきデジタル社会のビジョンを示すとともに、デジタル社会の構築に向けた取り組みを全自治体において強力に推進するため、「自治体デジタル・トランスフォーメーション（DX）推進計画」を策定しました。

本町においても、デジタル技術の積極的な活用を行い、住民の利便性向上や行政運営の効率化、新たな行政サービスの構築を促進することを目的に、「岡垣町DX推進計画」を策定し、全庁的に取り組んでいきます。

## (2) 国の動向

国においては、高度なデジタル社会の実現に向けて、下記のような法律の制定や計画を策定しています。

2016(平成28)年 1月	「第5期科学技術基本計画」においてSociety 5.0を内閣府が提唱
2016(平成28)年12月	官民データ活用推進基本法制定
2018(平成30)年 1月	デジタル・ガバメント実行計画策定
2019(令和元)年 5月	デジタル手続き法成立
2020(令和2)年12月	自治体デジタル・トランスフォーメーション(DX)推進計画策定
2021(令和3)年 9月	デジタル庁創設
2022(令和4)年 6月	デジタル社会の実現に向けた重点計画策定
2022(令和4)年 9月	自治体デジタル・トランスフォーメーション(DX)推進計画第2版公開
2022(令和4)年12月	デジタル田園都市国家構想総合戦略閣議決定
2023(令和5)年 6月	デジタル社会の実現に向けた重点計画策定

## ■自治体デジタル・トランスフォーメーション（DX）推進計画

「デジタル・ガバメント実行計画」における自治体関連の各施策について、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、総務省及び関係省庁による支援策等を取りまとめ、2020(令和2)年12月に「自治体デジタル・トランスフォーメーション(DX)推進計画」が策定されました。

この計画では、自治体において、まずは「自らが担う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、町民の利便性を向上させる」こと、「デジタル技術やAI等の活用により業務効率化を図り、人的資産を行政サービスの更なる向上に繋げていく」ことが求められています。2022(令和4)年9月には改定版が公表され、外部デジタル人材の確保策や、マイナンバーカードの普及促進策のほか、デジタル田園都市国家構想や行政手続きにおけるデジタル原則等の国が掲げる理念について追記されました。

### ◆自治体に取り組むべき事項

#### 【重点取り組み事項】

自治体フロントヤード改革の推進

自治体情報システムの  
標準化・共通化

マイナンバーカードの  
普及促進・利用の推進

セキュリティ対策の徹底

自治体のAI・RPAの利用推進

テレワークの推進

#### 【自治体DXの取り組みとあわせて取り組むべき事項】

地域社会のデジタル化

デジタルデバйд対策

デジタル原則を踏まえた  
規制の点検・見直し

#### 【各団体において必要に応じ実施を検討する取り組み】

BPRの取り組みの  
徹底

オープンデータの推進

官民データ活用の推進

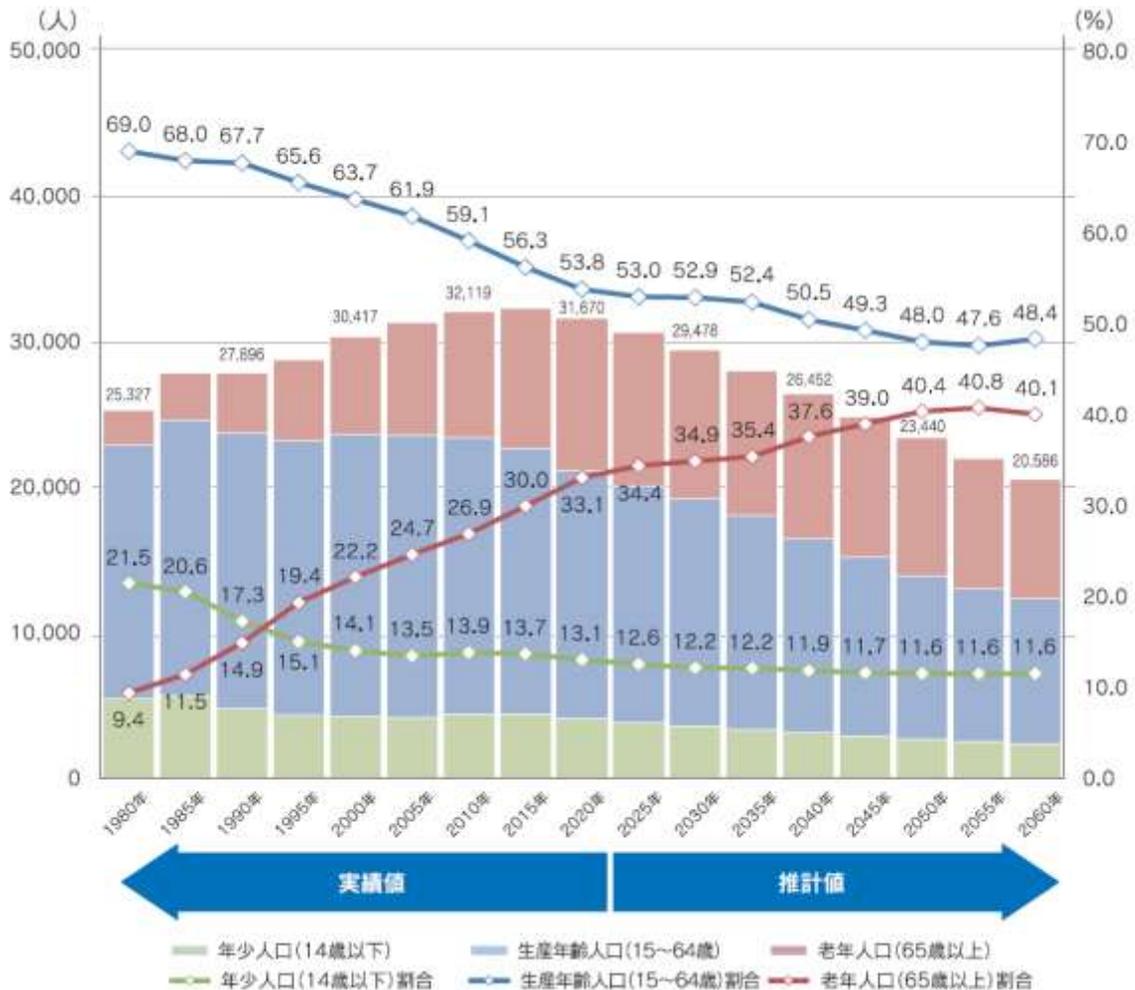
## 2. まちの現状と課題

### (1) 人口減少・少子高齢化

近年、少子高齢化による人口減少が全国的に進行している中で、本町も例外ではなく、住民基本台帳による町の人口は、2010(平成22)年をピークに、その後減少に転じています。今後もこの状況が続いた場合は2060(令和42)年には約20,000人まで減少すると推計しています。高齢化率は、2020(令和2)年時点で33%を超え、今後も上昇していく見込みであります。生産年齢人口は減少が著しく、今後更に減少が進むと推計しています。

町は、定住促進や子育て支援の充実を図るなど、対策に取り組んでいますが、人口減少、少子高齢化が進行することで、経済成長力はもとより、医療や介護などの社会保障制度、地域コミュニケーションの維持など社会全般にわたり大きな影響を与えます。限られた人的資源をいかに効果的・効率的に活用し、住民サービスの質を維持していくかが大きな課題となっています。

■ 町の総人口、年齢区分別人口の推移と将来推計



【資料】岡垣町第6次総合計画

## (2) 新型コロナウイルス感染症による生活環境の変化

新型コロナウイルス感染症拡大の影響により、生活環境が大きく変化し、テレワークやリモート会議が日常的に行われるようになりました。オンライン申請等行政サービスに対するニーズが高まるなど、新たなデジタル技術を活用した取り組みが社会全体に浸透してきました。

一方で、インターネットを活用したオンライン申請においては、各市町村のサービス提供に格差が生じるなど、国との連携も不十分であり、行政全体におけるデジタル化の遅れが顕在化、深刻化しました。

総務省が実施した調査によれば、デジタル化が進んでいない理由として、「情報セキュリティ」、「リテラシー」、「利活用が不十分」、「通信インフラが不十分」及び「端末が十分に行き渡っていない」といった点が挙げられています。これらの課題を解決しなければ、コロナ禍で経験したデジタル化に対して消極的な見方が広まり、デジタル化が定着しづらくなるおそれがあるため、これらの課題解決がますます重要となっています。

## (3) デジタル技術活用の現状

本町では、1997(平成9)年度に、第1次岡垣町情報化推進計画、2007(平成19)年度に、第2次岡垣町情報化推進計画を策定し、住民サービスの向上と行政事務の効率化に取り組んできました。現在の状況として、行政手続のオンライン化、窓口業務の効率化、キャッシュレス決済などの分野は取り組みが遅れており、デジタル技術を十分に活用できていないのが現状です。

<DXの取り組み事例>

- ・マイナンバーカードを活用した住民票の写しや税証明書のコンビニ交付
- ・スマートフォンアプリを利用した町税・水道使用料などのキャッシュレス納付
- ・ペーパーレス会議システムの導入
- ・デジタル商品券（ガッキーペイ）の導入（商工会）

## (4) デジタルデバイド対策

情報化の歩みや今後DXの進展において、住民の情報リテラシーやスキルなどの格差、いわゆるデジタルデバイドが生じる懸念があり、本町の職員にも同様の懸念があります。DXの推進と並行して、デジタルデバイド対策に取り組む必要があります。

## (5) 町職員の状況

高齢者人口がピークを迎える2040年頃には、地域や官民を問わず、若年労働力の深刻な供給不足が予測される、いわゆる「2040年問題」に対応していく必要があります。

2018(平成30)年7月に国がまとめた「自治体戦略2040構想研究会第二次報告」では、経営資源が大きく制約されることを前提とし、従来の半分の職員でも自治体が本来担うべき機能を発揮できる仕組みが必要であると述べられています。将来的には人口減少により、経営資源であるヒト・モノ・カネが制約されることが予測されることから、業務の効率化を図るためAIやRPAなどの新しいデジタル技術を活用した行政運営を行うスマート自治体への転換が必要です。

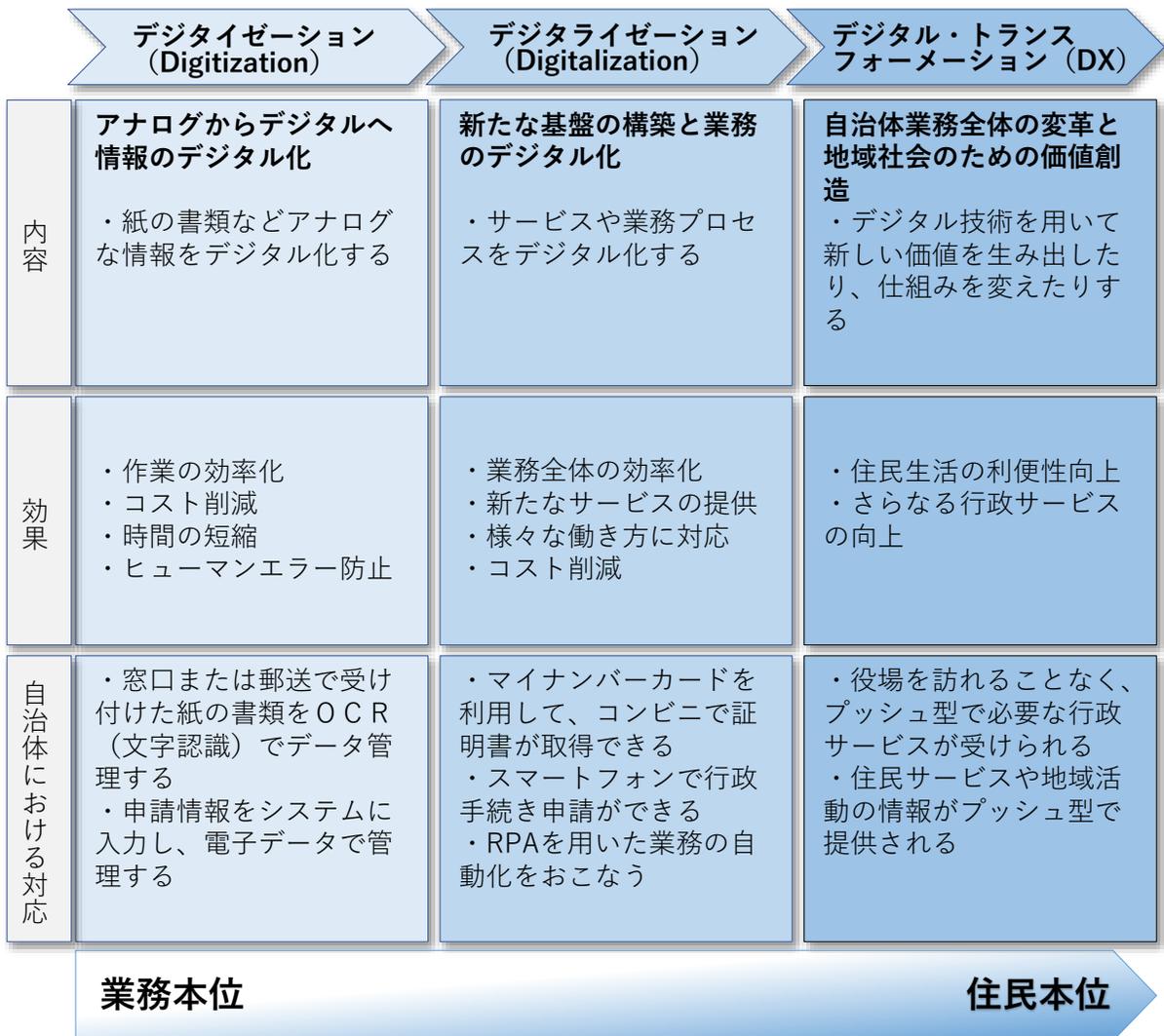
本町においても、今後の人口減少に伴い、町の職員数も減少することが予測されるため、多種、多様化する住民ニーズに適切に対応し、住民サービスの維持・向上を図るために、デジタル技術を積極的に活用し、労働生産性を向上させる必要があります。

### 3. 自治体DXの実現に向けて

#### ■自治体DXの視点

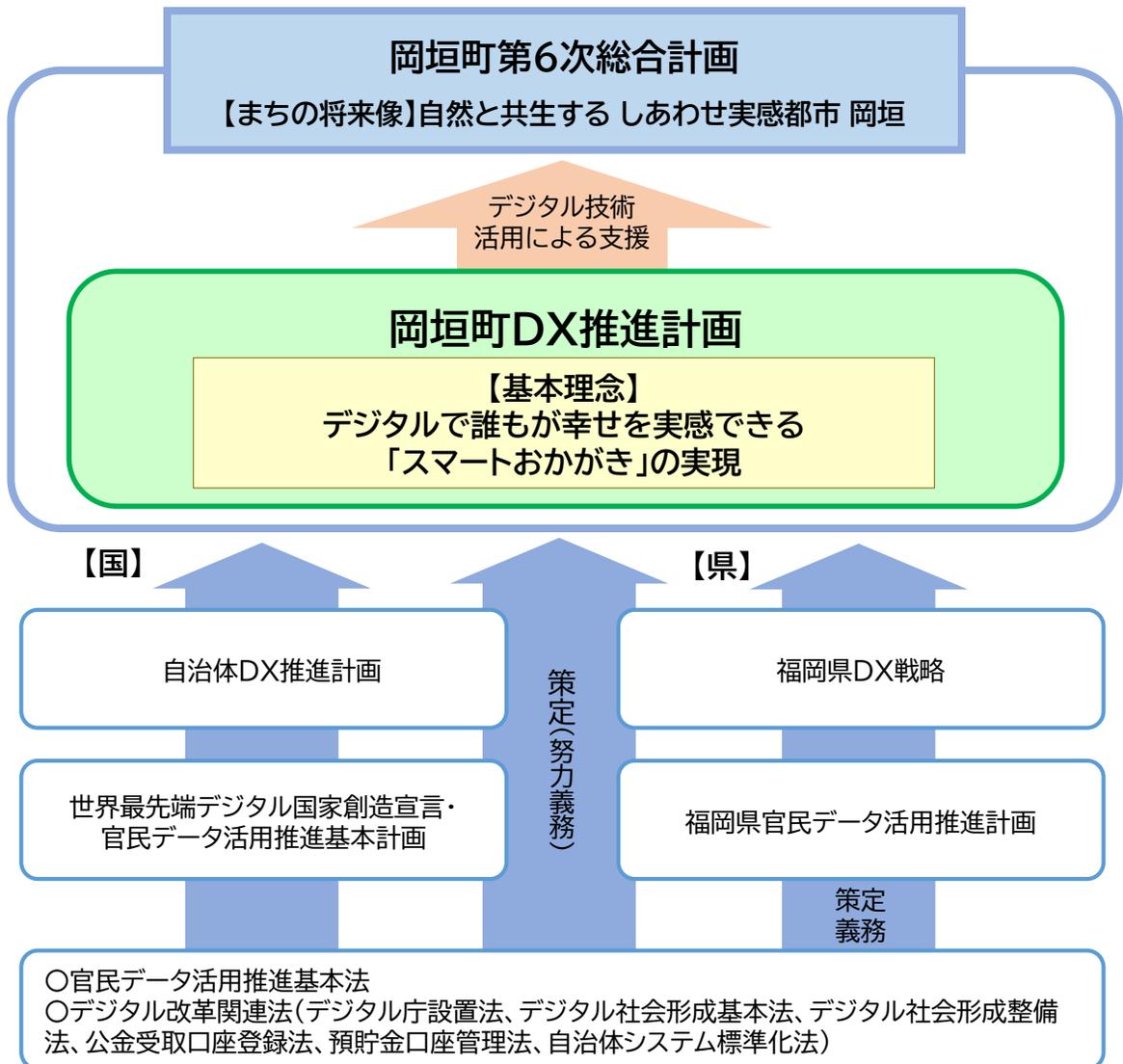
自治体におけるDXとは、単なる新技術の導入にとどまらず、制度、政策、組織のあり方を変革していくものです。

庁内業務のデジタル化が進んでいない部分から始める必要がありますが、DXの到達点はあくまでも「住民本位」であるため、この視点に立ちながら、「デジタイゼーション」→「デジタルライゼーション」→「DX」と3つの段階ごとに、それぞれ適切なリソースと変革プロセスを適用していきます。行政基盤を再整備しながら、これまでにない新たなサービスが創造される岡垣町のデジタル・トランスフォーメーション（DX）の実現に向け、取り組みを進めます。



## 4. 基本理念

本計画は、「まちの未来計画」岡垣町第6次総合計画（以下「総合計画」という。）に掲げる将来ビジョンの実現に向け、デジタルの側面から推進する計画と位置づけ、基本理念を『デジタルで誰もが幸せを実感できる「スマートおかがき」の実現』と定めます。



## 5. 計画の期間

国が策定した自治体DX推進計画は、2021(令和3)年1月から2026(令和8)年3月までを計画期間としていますが、本計画の期間は、総合計画との整合性を図るため、2024(令和6)年度から2030(令和12)年度までの7年間とします。

なお、計画の内容については、3年毎に見直しを実施することとし、技術革新の動向や社会情勢の変化などに応じて、更新を行っていきます。

## 6. 基本方針

基本理念に掲げる「デジタルで誰もが幸せを実感できるスマートおかがきの実現」を目指すため、3つの柱となる基本方針を定め、具体的な取り組みを進めていきます。

基本方針に基づき、デジタル技術を積極的に活用し、住民の利便性向上、業務の効率化、そして持続可能なまちづくりを目指すための具体的な施策を展開していきます。

システム構築に必要な予算については、システムの最適化や費用対効果等について十分な検証を行い、国の補助金や交付金を最大限に活用します。

### 基本方針1 住民の利便性を向上させるデジタル技術の活用

- 行政手続のデジタル化・オンライン化を推進するため、電子申請の拡充やオンライン決済の導入による、スマート窓口（行かない、待たない、書かない窓口）の環境を整備します。
- マイナンバーカードの普及・利活用を進め、キャッシュレス決済の導入等を図ることで、住民サービスの向上を目指します。
- デジタル技術を活用した広報の配布などを検証し、持続可能な自治区に向けた支援を検討します。

### 基本方針2 行政事務の効率化を支えるデジタル環境の最適化

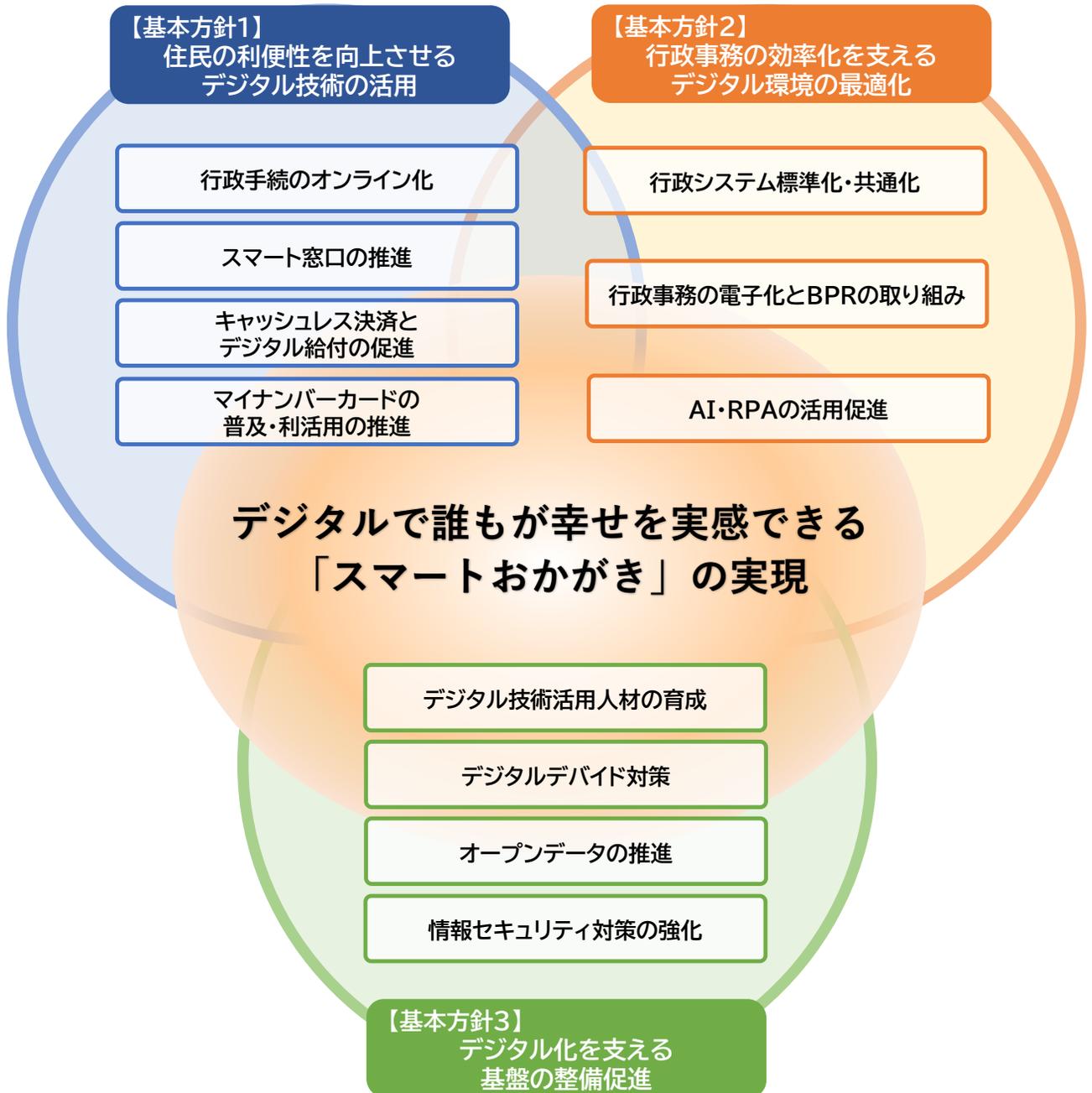
- 住民生活の利便性向上を図るとともに、業務の効率化や最適化を進めることで、ワーク・ライフ・バランスに配慮した職場環境づくりや時間外勤務の削減による職員の働き方改革にも取り組んでいきます。
- 国が示す統一化・標準化されたシステムへの移行に注力し、移行期限までの完了を目指し、業務改善と住民の利便性向上を図ります。業務全般について検証を行い、必要に応じ業務プロセスを抜本的に見直すなど、徹底したBPRを行います。
- 業務効率の向上や人的ミスの防止・人手不足の解消に繋げるため、AI・RPAを積極的に導入し、生産性の向上を図ります。
- 書面・押印・対面手続きを見直し、電子決裁機能を導入するなど一層のペーパーレス化を推進します。

### 基本方針3 デジタル化を支える基盤の整備促進

- DXを迅速かつ効果的に推進できるよう、職員の意識改革とリテラシーの向上を図り、合わせてデジタル人材の育成に取り組みます。
- デジタル技術の発展を常に注視しながら、デジタル化によるメリットを享受できる地域社会を目指し、年齢や身体的な条件、経済的理由などに関わらず、全ての住民がデジタル化の恩恵を受けられる環境整備を目指します。
- 安心してサービスが利用できるよう、情報セキュリティ対策の強化を徹底し、技術的な対策だけでなく、デジタルリテラシーの向上にも注力していきます。

## ■本計画の目指す姿と基本方針の構成

デジタル技術の進展や社会情勢の変化が加速化している現在では、取り組みのスピードが極めて重要です。3つの基本方針とそれぞれの施策の方向性を示し、変化に柔軟に対応しながら、計画の達成を目指します。



## ■国の重点項目と計画の対応表

国の自治体DX推進計画	重点取組事項						自治体DXの取組みとあわせて取り組むべき事項		各団体において必要に応じ実施を検討する取組		
	自治体フロントヤード改革の推進	自治体情報システム標準化・共通化	マイナンバーカードの普及促進・利用の推進	セキュリティ対策の徹底	自治体のAI・RPAの利用推進	テレワークの推進	地域社会のデジタル化	デジタルデバイド対策	BPRの取組みの徹底	オープンデータの推進	官民データ活用の推進
本計画の基本方針と取り組み											
<b>【基本方針1】 住民の利便性を向上させるデジタル技術の活用</b>											
(1)行政手続のオンライン化	●		●						●		
(2)スマート窓口の推進	●				●				●		
(3)キャッシュレス決済の普及・促進							●				
(4)マイナンバーカードの普及・利活用	●		●								
<b>【基本方針2】 行政事務の効率化を支えるデジタル環境の最適化</b>											
(1)行政システム標準化・共通化		●									
(2)行政事務の電子化とBPRの取組み	●	●			●	●			●		
(3)AI・RPAの活用促進					●						
<b>【基本方針3】 デジタル化を支える基盤の整備促進</b>											
(1)デジタル技術活用人材の育成				●			●				
(2)デジタルデバイド対策							●				
(3)オープンデータの推進									●	●	
(4)情報セキュリティ対策の強化				●							

## 7. 個別施策の展開

### 【基本方針1】住民の利便性を向上させるデジタル技術の活用

#### (1) 行政手続きのオンライン化

##### 【概要】

これまでの書面や押印、対面の文化から脱却し、時間や場所を問わず、住民が簡単にサービスの利用や手続きを行えるよう、①デジタルファースト、②ワンスオンリー、③コネクテッド・ワンストップ、3つの基本原則に沿った行政サービスの実現に向け基盤整備を進め、書かない、待たない、行かない窓口の検討を行います。

##### 【現状と課題】

- 「ぴったりサービス」や「ふくおか電子申請サービス」など、オンライン申請の基盤は既に整備され利用可能となっているが、対応業務が限定的で、登録・管理作業が複雑なこともあり、活用が進んでいない。
- 現在利用できる電子申請システムにはオンライン決済機能がないため、証明書等の郵便請求では定額小為替で手数料を支払う必要があり、住民・行政ともに手間がかかっている。
- 多くの手続きで役場への来庁が必要であり、申請書の記入や書類の事前準備が必要なことや、漏れがあった場合には再度来庁しなければならない。
- 住民票の写しや一部の税証明書は、コンビニ交付サービスを提供しているが、戸籍関係証明書の発行は、コンビニ交付に対応しておらず、郵便請求の件数が多く発生し、その処理に時間がかかっている。

##### 【今後の取り組み】

- すでに利用可能な「ぴったりサービス」を積極的に活用し電子申請を促進する。サービスの対象外となる申請についても電子申請が可能となる仕組みを検討する。
- 国においては、「どうしても残さなければならない手続を除き、速やかに押印を見直す」という方針により、民間から行政への手続きの99.4%が廃止または廃止の方向となり、特に認印は全て廃止される見通しである。国の方針に従い、書面や押印、対面に関する課題を解決し、オンライン化を前提としたルールの整備と業務改革を行う。
- 業務手続きをオンライン化する際は、現行システムの見直しも含め検討する。新しいシステムを選定する際には、ユーザビリティを重視し、職員が簡単に管理できるものを選定する。さらに、オンライン決済機能を備えたシステムを優先的に検討する。
- 新たなサービスやシステム導入の際は、基幹系システムと連携できるよう検討する。

工程表	2024 R6年度	2025 R7年度	2026 R8年度	2027 R9年度	2028 R10年度	2029 R11年度	2030 R12年度
業務改革の実施							
電子申請手続きの検討・導入 (住民環境課)							
電子申請・決済機能の展開・導入							

## (2) スマート窓口の推進

### 【概要】

行政の様々な手続きにおいて、窓口での申請書の手書きを改めて、タブレット端末やタッチパネルを活用して情報を入力したり、事前に自宅で申請書情報を作成し窓口で申請書を印刷できる、スマート窓口の導入を進めます。スマート窓口の採用により、申請書の手書きが不要となり、様々な手続きを円滑に行うことができます。さらに、職員向けのガイダンス機能を備えたシステムの導入を検討し、職員は業務経験に関係なく一定の水準で窓口業務を遂行できるようになります。窓口全般の改善を目指し、住民が申請書や届出書を書かずに済む、回らなくて済むなど、フロントヤード改革を推進します。

### 【現状と課題】

- 申請者は、申請書を手書きで作成している。複数の手続きを行う場合、同じ情報（特に、住所・氏名・生年月日の3情報）を何度も記入する必要がある、負担となっている。
- 異動申請手続きの際は、関連する他課の手続きがあり、異動に伴う情報確認が必要となっている。確認の際は、アンケート用紙を申請者に記入してもらっているが、誤りがあることも多く、職員が改めて口頭で確認をしている。また、業務経験の差によって、確認に係る時間が大きく違うことや、確認事項に漏れが生じ、再度来庁してもらうなどの事例も発生している。このことから、情報の確認が煩雑であることや、職員のスキルの平準化が課題となっている。

### 【今後の取り組み】

- デジタル3原則の考え方にに基づき、保有する情報やマイナンバーカード等のデータを最大限活用することで「書かない」「待たない」「回らない」窓口を実現していく。
- 「窓口手続における住民の負担軽減」「自治体職員の業務の負荷軽減」の両立を目指し、窓口サービスの向上につなげていく。
- 基幹システムと窓口支援システムのデータを双方向で活用し、住民向け手続きのナビゲーションや職員向け手続きガイダンス機能で受付業務の平準化を図る。
- 各課で確認にかかる時間の削減、手続き全体にかかる時間の短縮を図る。
- 窓口支援システムで取り扱った内容を基幹系システムに連携できるよう整備する。

工程表	2024 R6年度	2025 R7年度	2026 R8年度	2027 R9年度	2028 R10年度	2029 R11年度	2030 R12年度
業務プロセスの見直し							
運用・システム検討							
システム選定・導入							
各課窓口への展開							

### (3) キャッシュレス決済とデジタル給付の促進

#### 【概要】

昨今のデジタル技術の発展や新型コロナウイルス感染症の拡大により、キャッシュレス決済サービスが急速に拡大し、人々の生活に浸透しています。各種証明書発行に係る手数料を取り扱う窓口課、出張所、公共施設などにおいて、キャッシュレス決済のシステム導入を検討します。非接触型の決済方法を確立することで、新たな生活様式に対応することが可能となり、住民の利便性の向上に寄与します。併せて、自動釣銭機の導入を検討し、釣銭の取り扱いや精算業務を簡素化し、業務の効率化を図ります。

また、キャッシュレス及びペーパーレスの促進の観点から、町の給付金事業において、デジタル給付ができるよう整備します。

#### 【現状と課題】

- 本町での手数料等の支払いは、全て現金のみの対応となっているが、現在キャッシュレス決済が身近になったことで、普段現金を持ち歩かない人が増えている。手数料の支払いのためだけに、銀行やATMで現金を引き出すなどといった事例が発生し、現金以外で支払いをしたいという要望が増えている。
- キャッシュレス決済サービスは、支払い代行業者とのデータのやり取りが必要であり、インターネット環境の整備が不可欠である。さらに、自治体のセキュリティアラウドを介さずに通信する必要があるなどの制約が存在する。そのため、新たなインターネット環境の整備が必要である。
- 金銭の管理をレジで行っているため、釣銭の額を間違えたり、渡し損ねるミスが発生する恐れがある。また、精算業務が毎日閉庁後15分～30分ほどかかっている。
- 自動釣銭機を導入すると、現行のレジ機を廃止する必要があり、会計が一か所できなくなるため、会計専用の窓口を設置するなどの対策が必要となる。
- 独自給付事業については、紙の商品券を給付している。

#### 【今後の取り組み】

- ネットワークベンダーとセキュリティに関する問題やシステムを運用する上での安定性などについて協議し、安全で安定的に利用できるインターネット環境を整備する。
- 窓口においてキャッシュレス決済ができる環境を整備し、併せて自動釣銭機を導入する。
- キャッシュレス決済に対応したレジの導入は、住民と職員の両者に支障が出ないように、窓口レイアウトを改めるなど、最適なサービス提供形態を整備する。
- デジタル給付ができるよう、申請から給付までの業務フローについて検討を進め、適切なシステムを導入する。

工程表	2024 R6年度	2025 R7年度	2026 R8年度	2027 R9年度	2028 R10年度	2029 R11年度	2030 R12年度
運用・システム検討							
システム選定・導入							
各課窓口への展開							

## (4) マイナンバーカードの普及・利活用の推進

### 【概要】

国はマイナンバーカードを基盤とした、安全・安心で利便性の高いデジタル社会の実現を目指しています。本町においても、マイナンバーカードを利用した利便性の高い行政サービスの提供による住民サービスの向上や業務効率化を図る観点から、マイナンバーカードの更なる普及を推進します。マイナンバーカードの特徴を活かした、利活用の方法を検討します。

### 【現状と課題】

- 国は、2020年9月からマイナポイント事業を、2021年3月からは健康保険証としての利用を開始した。2024年度中には運転免許証との一体化を予定しており、マイナンバーカードの活用環境を進めている。
- 本町のマイナンバーカード交付率は79.5%（2023年8月時点）となっている。マイナンバーカードを活用した行政サービスを展開すれば、多くの人が恩恵を受けられる環境となっている。一方で、コンビニ交付サービスは導入しているものの、オンライン申請やその他マイナンバーカードを活用した行政サービスの整備が十分にできていないため、持っていれば便利と実感させるサービスが少ない。

### 【今後の取り組み】

- 行政手続きのオンライン化やスマート窓口（オンライン申請・書かない窓口）の推進において、マイナンバーカードを有効活用したシステムを導入し、住民サービスの利便性の向上を図る。
- 本人確認が必要な手続き等において、マイナンバーカードを用いた本人確認ができるよう、認証基盤の導入を図る。
- マイナンバーカードの多目的利用の可能性を検討する。（図書館カード、印鑑登録証利用、職員証・職員出退勤管理、投票所入場受付など）

工程表	2024 R6年度	2025 R7年度	2026 R8年度	2027 R9年度	2028 R10年度	2029 R11年度	2030 R12年度
認証基盤の活用・環境整備	→						
多目的利用の検討		→					
マイナンバーカード多目的利用に向けたシステムの対応		→					

## 【基本方針2】行政事務の効率化を支えるデジタル環境の最適化

### (1) 行政システムの標準化・共通化

#### 【概要】

各自治体でバラつきのある業務フローやシステム機能・帳票を統一することで、調達コストの削減、人的負担の軽減、住民サービスの向上及び行政の効率化を進めることを目的として行政システムの標準化に取り組みます。

以下の20業務について、2025(令和7)年度末までに国が示す標準仕様に準拠したシステムをガバメントクラウド上に構築します。統一化・標準化することにより、これまで各自治体が独自に運用、管理していた負担を軽減することができ、職員の業務改善と住民に対する利便性向上が期待できます。

#### 対象業務

住民基本台帳、国民年金、選挙人名簿管理、固定資産税、個人住民税、法人住民税、軽自動車税、国民健康保険、障害者福祉、後期高齢者医療、介護保険、児童手当、児童扶養手当、子ども子育て支援、戸籍、戸籍附票、生活保護、健康管理、就学、印鑑登録

#### 【現状と課題】

- 総合行政システムは、データセンターを活用した、ASP方式で運用している。
- 統一パッケージシステムを導入し運用しているが、一部カスタマイズを加えているため、維持管理や制度改正時の改修において、費用負担が大きくなっている。
- 自治体間でシステムの違いにより、住民サービスに差が生じており、連携がスムーズにいかない場面がある。
- コロナ禍により、政府や自治体のデジタル化の遅れが露呈され、社会全体で課題として認識されるようになった。

#### 【今後の取り組み】

- 国が定める2025(令和7)年度までの標準化・共通化に向け、対象の20業務を標準準拠システムへ移行させ、ガバメント・クラウドで稼働できるよう推進していく。
- 標準化にあたっては業務のムダを省き、改善を図るため既存業務フローの抜本的な見直しが必要であり、移行作業に合わせBPRを実施する。

工程表	2024 R6年度	2025 R7年度	2026 R8年度	2027 R9年度	2028 R10年度	2029 R11年度	2030 R12年度	
移行準備・データ整理	▶							
業務運用BPRの実施	▶							
ガバメントクラウド等ネットワーク整備・接続		▶						
データ移行・システム検証		▶						
標準準拠システム稼働			▶					

## (2) 行政事務の電子化とBPRの取り組み

### 【概要】

事務決裁の手続きを迅速化し、事務効率の向上とスペースの最適利用を図るために、電子決裁の導入を検討します。

庁内会議では、ウェブ会議やペーパーレス会議システムの活用を拡大し、時間と場所に制約されずに会議を進行できるオフィス改革を推進します。これにより、業務効率とペーパーレス化を推進します。

既存の業務フローの見直しや各課の業務内容を明確にするために、業務プロセスの見直しを行い、ICTの活用による業務改善を実施します。また、行政事務におけるテレワークの可能性を検討していきます。

### 【現状と課題】

- ・ ペーパーレス化に取り組んではいるが、未だ「紙中心」の業務運用を行っている。
- ・ 庁内データの保管・保存方法が統一されておらずアクセスしづらい環境になっている。
- ・ 新しい働き方を定着させるための職員意識・組織風土の変革が必要である。

### 【今後の取り組み】

- ・ コミュニケーションツールの拡充やウェブ会議、事務決裁の電子化などを推進し、庁内情報システムの再整備を行う。特に財務会計及び文書管理の電子決裁システムの導入を優先的に検討する。
- ・ 文書のペーパーレス化とそれに伴う保管基準などを所管課と連携しながら整備する。
- ・ 業務プロセスの見直しを行っていく中で、テレワークの導入が可能かどうか検討する。テレワークで実施可能な業務の確認、セキュリティ対策など必要な環境整備と有効ツールの活用・検討を行う。

検討するシステム	見直しの着眼点	検討内容等
①財務会計システム	電子決裁	歳入、歳出伝票、時間外・休暇申請、出張旅費精算等
②文書管理システム	電子決裁	收受・起案文書、庁内文書のペーパーレス化
③各種申請手続き	電子決裁	電算処理依頼、備品貸出申請等、庁内稟議決裁のペーパーレス化、押印決裁の見直し
④施設予約システム	手数料決裁	公共施設の予約や手数料決済のオンライン化検討
⑤健康管理システム	Web予約	健診等のオンライン予約等
⑥電子入札、電子契約書	ペーパーレス、判子レス	入札の運用の見直し、自治体における電子契約書の可否等を含めた運用の見直しと導入検討

工程表	2024 R6年度	2025 R7年度	2026 R8年度	2027 R9年度	2028 R10年度	2029 R11年度	2030 R12年度
各業務のBPRの実施	▶						
システムの導入・再構築		▶					
テレワークの検討			▶				

### (3) AI・RPAの活用促進

#### 【概要】

地方公共団体の業務の在り方を見直すために、国が示すAI・RPA導入ガイドブックを参考に、AIやRPAの導入・活用、その他の業務効率化に資するツールの調査・検討を進めます。また、こうした最先端の技術の導入については、データの集積による機能の向上や導入費用の負担軽減の観点から、共同利用の可能性を検討します。

- **AI** 最先端技術（人工知能）の活用により、業務効率化や課題解決につながる可能性が高いことから、行政においての利活用の検討を進めます。
- **RPA** コンピュータへの入力など、比較的単純な繰り返し作業を人に代わってコンピューター上のソフトウェアロボットに行わせる技術であるRPAの導入を検討し、業務の自動化、省力化及び人為的ミスの防止を図ります。

#### 【現状と課題】

- 紙媒体の取り扱いが多く、それらをデータ化する際に、エクセル等に手入力している事例が多く、事務処理に手間と時間がかかっている。
- 職員数に限りがあり、どの課も人手不足である。
- 挨拶文やメール文章などを若手職員が作成する際、時間がかかることがある。同様に、議会答弁書などの文章の作成にも時間を要している。これらの事務を効率化することを目的に、係長を中心とした業務における生成AIの実証実験を実施している。（令和5年度）

#### 【今後の取り組み】

- 各課において、AIおよびRPAを活用できる業務の洗い出しを実施する。
- 紙の申請書をオンライン申請に移行し、その情報をRPA等を用いて連携できるよう整備する。また、紙が残ることも視野に入れ、紙媒体をデータ化できるようAI-OCRの導入を検討する。
- 生成AIの利活用について引き続き検討する。また、生成AIはシステムごとに特色があるため、当町に適した利用しやすいシステムの導入を検討していく。

種類	分類	活用業務
情報提供	チャットボット	住民問い合わせ対応、庁内ヘルプデスク対応、観光情報提供
業務ツール	音声認識	会議録作成、多言語翻訳
	文字認識	AI-OCR(申請書読取、調査票読込、アンケート読込)
業務効率化	マッチング	保育所入所マッチング等
	画像・動画認識	道路損傷検出、固定資産(住宅)調査、歩行者・自転車通行量の自動計測
	最適解表示	国保特定健診の受診勧奨、国民健康保険レセプト内容点検、戸籍業務における知識支援、乗合タクシーの経路最適化
	数値予測	災害発生リスク予測、河川水位の予測

工程表	2024 R6年度	2025 R7年度	2026 R8年度	2027 R9年度	2028 R10年度	2029 R11年度	2030 R12年度
各課におけるAI・RPA活用業務の洗い出し	▶						
紙媒体のデータ化検討	▶						
AI・RPAシステム導入・検証		▶					

## 【基本方針3】デジタル化を支える基盤の整備促進

### (1) デジタル技術活用人材の育成

#### 【概要】

DXを効果的に推進するためには、情報部門の職員だけでなく、全職員がICTやデジタル化に関する知識や理解を深める必要があります。職員一人ひとりがデジタル化の重要性を認識し、住民サービスの向上や業務改善に向けて自ら行動するよう、継続的な研修、情報共有の強化などにより、意識の変革とリテラシーの向上を図り、デジタル人材を育成していきます。

また、デジタル化されたサービスを活用する地域や住民のリテラシー向上への取り組みも必要になります。

#### 【現状と課題】

- ICTやデジタル技術に詳しく、使いこなすスキルがある職員が一部にとどまり、その職員に依存する傾向がみられる。
- これまで、職員のICTやデジタル化へのリテラシー向上に十分な教育、支援ができず、組織全体としてデジタル活用に対する意識が不足している。
- デジタル技術の知識や活用事例を知っていても、具体的な施策を立案し、業務に上手く活用できていない。
- さまざまなデジタル化を推進したサービスを提供する際に、地域や住民が使いこなすことができるかという課題がある。

#### 【今後の取り組み】

- 国や県、あるいは企業などの外部人材を活用した研修を実施し、職員の意識改革とリテラシーの向上を図る。
- DXに関するセミナーや展示会などへの職員参加を促し、自身が体験することでデジタル技術の動向や知識を深めていく機会を増やす。
- e-ラーニングなど、職員個人でも受講できるオンライン研修を活用し、リテラシーの向上を図る。
- 地域のデジタル人材の養成と活動を促進し、デジタル技術の活用で町民が学び・活躍できる取り組みを検討する。

工程表	2024 R6年度	2025 R7年度	2026 R8年度	2027 R9年度	2028 R10年度	2029 R11年度	2030 R12年度
外部人材・オンライン等研修による意識改革とスキル向上		▶					
職員の情報リテラシーの向上		▶					
地域のデジタル人材育成・活動促進			▶				

## (2) デジタルデバイド対策

### 【概要】

デジタルデバイドは、一般に、情報通信技術（ICT）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、情報格差の問題です。

地域社会のDX推進においては、年齢、性別、障害の有無などにかかわらず、全ての住民がデジタル化の恩恵を受けられるようにすることが重要です。町内の企業、NPO法人、住民などと協力し、高齢者などが身近な場所で情報通信機器やサービスの利用方法について相談や学習ができる機会を提供できるよう整備します。

### 【現状と課題】

- 令和5年版総務省情報通信白書によれば、2022年のインターネット利用率（個人）は84.9%であり、端末別では、スマートフォン（71.2%）、パソコン（48.5%）となっている。年齢別の利用率では、13～59歳までの各階層で97.6%以上であり、60-69歳で86.8%、70-79歳で65.5%、80歳以上で33.2%となっている。また、インターネットの利用目的として、SNSが最も多く、次いで電子メールの送受信、情報検索の順となっている。電子政府・電子自治体（電子申請等）の利用は30歳～59歳の子育て世代で50%の人が利用している。
- 携帯ショップなどがスマートフォンの操作研修など独自で行っている。一方、行政が展開すべき住民向けのオンライン申請の操作説明会や行政のデジタル技術に関する講座などは開催できていない。そのため、デジタル技術を充実させたとしても、幅広い年代に恩恵を享受してもらうことが難しい状況である。

### 【今後の取り組み】

- 年齢などに関わらず、多くの住民がデジタル化の恩恵を享受できるよう、住民のニーズに沿ったスマホなど、デジタル機器の操作支援・相談対応を行うなど、デジタル活用支援に取り組む。
- 国が整備する「デジタル推進委員」制度との活用を検討する。
- 今後、導入するシステムにおいて、デジタルデバイドを意識した構築を実施する。住民等に対して説明や支援が十分に行えるよう、職員の育成を行っていく。
- 住民向けサービスにおいて、申請等を簡単に行うことができるような、操作性が高く、わかりやすい仕組み・UI（ユーザインタフェース）を目指し、アクセシビリティの改善を行う。

工程表	2024 R6年度	2025 R7年度	2026 R8年度	2027 R9年度	2028 R10年度	2029 R11年度	2030 R12年度	
デジタル活用支援(スマホなどの住民向け講座)	▶							
デジタル推進委員制度の活用・検討			▶					
職員向けデジタルデバイド研修	▶							

### (3) オープンデータの推進

#### 【概要】

官民データ活用推進基本法において、地方公共団体は、国と同様に保有するデータを国民が容易に利用できるような必要な措置を講ずることが求められています。これに基づき、行政が保有するデータをオープンにし、オープンデータとして住民、地域、企業が共用できる環境を整備し、新たな価値やサービスの創造が可能となるよう推進していく必要があります。本町でも、行政サービスの質の向上を目指し、保存されている行政情報をオープンデータ化し、データの蓄積、共有、分析などの利活用ができる取り組みを進めます。

#### 【現状と課題】

- ・ 本町におけるオープンデータの提供は一部に留まっている。
- ・ 町が保有するデータを二次利用可能なデータとして公開することで、民間企業等によるサービスの創出や地域課題の解決に役立つことが期待される。個人情報やプライバシーの保護に留意しながら、「推奨データセット」等を参考にオープンデータを推進する必要があります。

#### 【今後の取り組み】

- ・ 国の「推奨データセット」に基づき、人口統計、指定避難所、AED設置場所等のデータなどを公開していく。また、データの利活用がDX推進に不可欠であることから、引き続き、国によるオープンデータに係る地方公共団体向けのガイドライン・手引書等も参考しながら、利用者ニーズに即したオープンデータを推進する。
- ・ 保有データの整理を行い、正確なデータを公表できるよう調整する。
- ・ 避難所設置場所などのオープンデータと連携して指定避難所を検索できるアプリなど、様々なシステムが展開されている。住民の利便性向上に繋がるオープンデータの公開を検討する。

推奨データセット  
一覧

- 1.AED設置箇所一覧
- 2.介護サービス事業所一覧
- 3.医療機関一覧
- 4.文化財一覧
- 5.観光施設一覧
- 6.イベント一覧
- 7.公衆無線LANアクセスポイント一覧
- 8.公衆トイレ一覧
- 9.消防水利施設一覧
- 10.指定緊急避難場所一覧
- 11.地域・年齢別人口
- 12.公共施設一覧
- 13.子育て施設一覧
- 14.オープンデータ一覧

工程表	2024 R6年度	2025 R7年度	2026 R8年度	2027 R9年度	2028 R10年度	2029 R11年度	2030 R12年度
提供できるデータの整備		▶					
オープンデータの提供・整備			▶				
各種サービスとの連携検討			▶				

## (4) 情報セキュリティ対策の強化

### 【概要】

町が管理し保有する情報システムには、町民の個人情報のみならず、行政運営上の重要な情報が蓄積されています。これらの情報を多岐にわたる脅威から保護することは、住民の生命、財産、プライバシーなどを守ることはもとより、情報処理業務の安定的な運営のためにも極めて重要なことです。また、電子自治体を構築するためには、全てのネットワークと情報システムが高度な安全性を有することが不可欠です。適切に行政運営を行っていくために、情報セキュリティポリシーの定期的な見直しや、セキュリティ対策の強化を確実に行っていきます。

### 【現状と課題】

- 国の「地方公共団体における情報セキュリティポリシーのガイドライン」に準拠した「岡垣町情報セキュリティポリシー」を策定し、情報セキュリティ対策を実施している。
- 新しい時代の要請に応じて、行政手続のオンライン化、テレワーク、クラウド化などが進む中、総務省が改定した「地方公共団体における情報セキュリティポリシーに関するガイドライン」を基に、本町の情報セキュリティポリシーを随時見直し、最新のICT技術に対応した情報セキュリティ対策に取り組む必要がある。
- 総務省は「自治体の情報システムの標準化・共通化等を踏まえ、「三層の対策」の抜本的見直しを含めた新たなセキュリティ対策の在り方を検討する」としている。ガバメントクラウド接続など、新たなネットワークの構築に対応できるセキュリティ対策が必要である。

### 【今後の取り組み】

- 国において、デジタル技術の発展や社会情勢の変化に対応するため「地方公共団体における情報セキュリティポリシーのガイドライン」の改定が実施されており、セキュリティ対策が強化されている。町においても、国のガイドラインを参考にして、適切な情報セキュリティポリシーの改定を実施する。
- 岡垣町情報セキュリティポリシーに基づくセキュリティ対策を実施する。
- 職員向けのセキュリティ研修や情報セキュリティ外部監査・内部監査等を実施することで、セキュリティ対策を徹底する。
- 「福岡県自治体情報セキュリティ対策協議会」と常に連携を図り、コンピュータウイルス対策や不正アクセス対策、インターネット等を經由した標的型攻撃の防御策など、外部からのセキュリティ対策を徹底する。

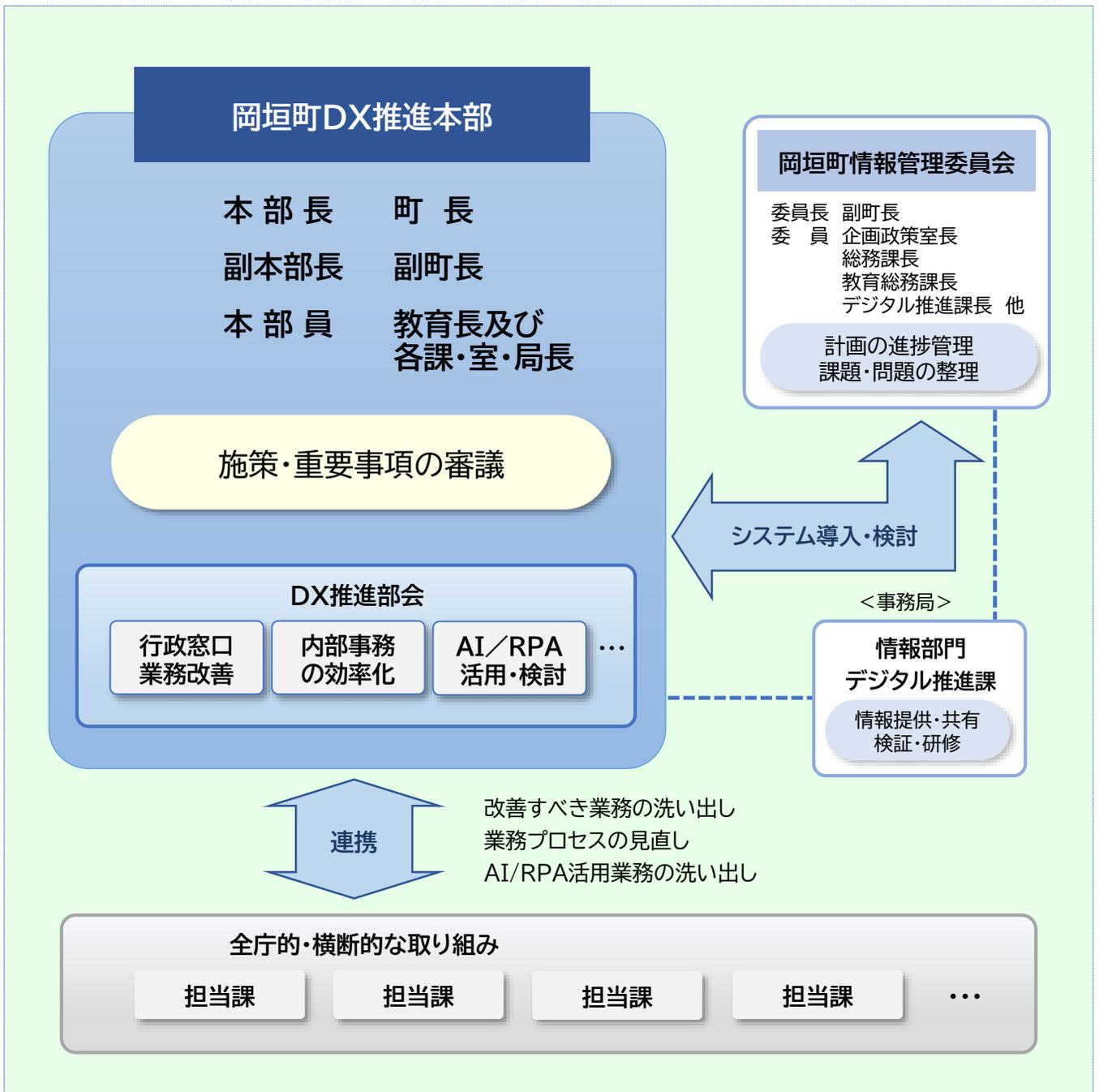
工程表	2024 R6年度	2025 R7年度	2026 R8年度	2027 R9年度	2028 R10年度	2029 R11年度	2030 R12年度
情報セキュリティポリシーの改定	→						
セキュリティ対策の実施	→						
職員研修の実施	→						

## 8. 推進体制

本計画は、町長を本部長として構成される「岡垣町DX推進本部」を設置し、全庁横断的に情報共有や事業検討を行いながら推進していきます。

また、本計画を適切かつ円滑に進めるためには、実際の業務プロセスや現場の課題を把握し、熟知している各業務担当部門の知見が欠かせないため、「DX推進部会」を設置し、各部会と担当課が連携し、主体性を持って進めていきます。

情報部門のデジタル推進課は、各担当課の施策立案・検討に必要な情報を展開し、各部会と連携しながらシステム導入、運用等に取り組みます。



## 9. 用語解説

No	用語	解説
1	AI	Artificial Intelligenceの略 Artificialは「人工的な」、Intelligenceは「知能／知性」という意味を持っています。 一般的には、人が実現する様々な知覚や知性を人工的に再現するという意味合いで利用される。『人間のような知能を持ったコンピューター』で、“自ら学習する”ことが大きな特徴です。
2	AI-OCR	OCRはOptical Character Readerの略 画像データのテキスト部分を認識し、文字データに変換する光学文字認識機能のこと。 具体的にいうと、紙文書をスキャナーで読み込み、書かれている文字を認識してデジタル化する技術です。
3	BPR	Business Process Re-engineeringの略 業務プロセス、組織構造等を抜本的に見直し、再構築すること。
4	DX	デジタル・トランスフォーメーション Digital Transformationの略 行政機関においては、デジタル技術やデータを活用して、住民視点に立って行政サービスを変革し、新たな価値を創出するもの。
5	ICT	Information and Communication Technologyの略 情報や通信に関する技術総称のこと。「情報通信技術」と和訳されることが多い。
6	RPA	Robotic Process Automationの略 人間がパソコン上で行う業務を代行・自動化するソフトウェア型自動ロボットのこと。
7	Society5.0	自動車の自動運転や医療・介護現場におけるロボットなどあらゆる技術を実生活の中で活用し、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、仮想空間と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、新たな未来の姿のこと。
8	オープンデータ	地方公共団体等が保有する公共データを、二次利用を可能とし、住民や企業等が利活用しやすい形式で公開されたデータのこと。
9	ガバメント・クラウド	国の全ての行政機関(中央省庁・独立行政法人など)や地方自治体が共同で行政システムをクラウドサービスとして利用できるようにした「IT基盤」のこと。
10	官民データ	電磁的記録に記録された情報であって、国若しくは地方公共団体又は独立行政法人若しくはその他の事業者により、その事務又は事業の遂行に当たり、管理され、利用され、又は提供されるものをいう。
11	クラウド	クラウド(コンピューティング)とは、ユーザーがネットワークを通じてサーバーの提供サービスを、必要なときに必要な分だけ利用する形態のこと。 パブリッククラウド:利用者を限定しないオープンなクラウド。オンラインで即時導入したり、導入コストを抑えられたりする。 プライベートクラウド:利用者や閲覧者を制限可能。セキュリティレベルが高く、外部不正アクセスの心配が少ない。
12	自治体戦略2040構想研究会	多様な自治体行政の展開によりレジリエンス(社会構造の変化への強靱性)を向上させる観点から、高齢者(65歳以上)人口が最大となる2040年頃の自治体が抱える行政課題を整理した上で、今後の自治体行政のあり方を展望し、早急に取り組むべき対応策を検討することを目的として国が設立した研究会。
13	自治体フロントヤード改革	自治体と住民の接点である「窓口業務の改革」のこと。デジタル庁は、窓口業務の改革として「書かないワンストップ窓口」を提案しています。従来型の対面・紙申請から、非対面のオンライン申請へのシフトを進めるとともに、対面でも、書類の請求や各種届出の際に、住民が申請書や届出書を書かずに済む、回らなくて済むなど、総合的な取り組みを推進している。

No	用語	解説
14	情報セキュリティポリシー	「information security policy」 セキュリティ対策を行う方針や手順を定めたものです。一般的には基本方針、対策基準、実施手順で構成されます。策定の際には具体的な記載を心がけ、体制も整備します。また、運用後にはPDCAサイクルを回し、社会状況や社内体制にあわせて改善していく必要があります。
15	情報リテラシー	「information literacy」 コンピュータなどの情報機器を操作する上で必要となる知識や能力のこと。
16	生成AI	AIの一種であり、与えられたデータから新しいデータを生成し、人間の創造性や効率性を補完するために使用される技術のこと。入力データから、文章、音声、画像、映像などを生成するために使用されます。
17	チャットボット	「chatbot」 会話「chat」とロボット「bot」を組み合わせた言葉で、パソコンやスマートフォンを使って、入力した質問をコンピュータが人間に代わって対話するシステムのこと。
18	デジタル手続法の3原則	デジタル手続法2条には、「デジタルファースト」、「ワンスオンリー」、「コネクテッドワンストップ」という3つの原則が掲げられています。 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、複数の手続き・サービスをワンストップで実現する
19	デジタルデバイド	コンピュータやインターネットといった情報技術を使える人と、そうでない人との間で生じる格差のこと。
20	デジタル推進委員	デジタル機器・サービスに不慣れな人などに対し、講習会などでデジタル機器・サービスの利用方法などを教える取り組みの他、それらの利活用をサポートする取り組みを行う人です。
21	デジタル田園都市国家構想交付金	「デジタル田園都市国家構想推進交付金制度要綱」の内容を要約すると、「デジタル化で地方へのヒト・モノ・カネの流れを創り、都市との格差解消を推進する」ために、国が地方自治体へ支援する交付金のことを指します。
22	テレワーク	「telework」 オフィス以外の場所で時間にとらわれずに働くことをいう。 テレワークは、「tele=離れた場所」と「work=働く」が合わさった言葉だ。日本語に訳すと遠隔勤務となる。テレワークは在宅勤務と同じ意味で使われることがあるが、本来の定義をふまえると在宅勤務に限定されない。オフィス以外の遠隔地で働くことは総じてテレワークといえる。
23	ぴったりサービス	政府が運用するオンラインサービスである「マイナポータル」の機能のなかで、子育て・介護・被災者支援の分野に限らず、あらゆる分野の手続のオンライン申請実現に活用できるシステムのこと。
24	ふくおか電子申請サービス	福岡県と県内の市町村（一部を除く）に、パソコンや携帯電話などのインターネットに接続できる環境を利用し、各種申請・届出を行うことができるサービスです。
25	ベンダー	製造元、販売供給元のことです。特に、コンピュータ、ソフトウェア、ネットワーク機器などのIT関連製品の販売業者のことを指すケースが多く、販売する製品によってハードウェアベンダー、ソフトウェアベンダー、システムベンダーなどと呼ばれています。
26	マイナポータル	マイナンバー制度の導入に併せて新たに構築した、国民一人ひとりがアクセスできるポータルサイトのこと。具体的には、自己情報表示機能、情報提供等記録表示機能、プッシュ型サービス、ワンストップサービス等を提供する基盤であり、国民一人ひとりが様々な官民のオンラインサービスを利用できる。
27	ワンストップサービス	一度の手続きで、必要とする手続きをすべて完了することができるように設計したサービスのこと。