



上郡町 デジタル・トランスフォーメーション推進計画

令和5年3月





第1章 策定趣旨

- 1-1 計画の目的・背景・・・・・・・・・・ 2
- 1-2 国・県の動向・・・・・・・・・・ 3
- 1-3 計画の位置付け・期間・・・・・・・・ 4
- 1-4 本町のこれまでの取り組み・・ 5

第2章 現状と課題

- 2-1 人口構造で見る現状・・・・・・・・ 6
- 2-2 課題の整理・・・・・・・・・・ 7

第3章 将来に向けた取り組み

- 3-1 目指す姿(ビジョン)・・・・・・・・ 8
- 3-2 基本方針・・・・・・・・・・ 9
- 3-3 取り組みの視点・・・・・・・・ 10
- 3-4 将来のイメージ・・・・・・・・ 12

第4章 推進体制等

- 4-1 推進体制・・・・・・・・・・ 13
- 4-2 計画の進行管理・・・・・・・・ 14

第5章 具体的な取り組み

- 5-1 暮らしの利便性向上・・・・・・・・ 15
- 5-2 行政運営の効率化・・・・・・・・ 20
- 5-3 地域課題への対応・・・・・・・・ 25

(付録) 用語の説明・・・・・・・・・・ 30



1-1 計画の目的・背景

インターネットをはじめとする情報通信技術の発達は、デジタル化の波となって、住民生活の多くの場面で、その利便性を享受できるようになってきています。

スマートフォンやタブレットといったモバイル端末等が普及し、生活のあらゆるシーンで、デジタル技術を活用することが当たり前の社会においては、デジタル技術を徹底活用した利用者中心の行政サービス改革を推進する必要があります。

また、新型コロナウイルス対応において、諸手続におけるデジタル化対応の遅れが顕在化したことなどから、行政サービスのあり方を根本から見直す契機となり、今後デジタル化の動きが急激に加速することが見込まれます。

これに加えて、少子高齢化の進展による人口減少や自然災害の激甚化をはじめ、社会資本の老朽化、厳しい財政状況等、本町を取り巻く課題は山積しています。

本町が、このような状況に対応していくためには、高度な ICT を積極的に活用して、デジタル化に対応した住民サービスや行政運営の抜本的な改革に取り組み、住民や来訪者の誰もが快適に情報やサービスを利用できるまちづくり、町役場づくりを進めることが求められています。

本町では、デジタル・トランスフォーメーション（DX）の推進により、利用者中心の行政サービスの提供と、効率的・効果的な行政運営を図るため、令和4年度（2022年度）からの「上郡町デジタル・トランスフォーメーション推進計画」（以下「本計画」という。）を策定し、情報化施策を計画的に推進します。

第1章 策定趣旨



1-2 国・県の動向

■国の動向

- ・ 2016年12月 「官民データ活用推進基本法」 施行
- ・ 2020年12月 「自治体DX推進計画」 策定
- ・ 2021年5月 「デジタル社会形成基本法」等、デジタル改革関連法成立・公布
デジタル社会の形成に関し、「誰一人取り残さない、人に優しいデジタル化」を掲げ、デジタル社会形成の10の基本原則に基づく、デジタル改革関連6法が制定されました。
- ・ 2021年9月 「デジタル庁」 設立
デジタル社会形成の司令塔として、徹底的な国民目線でのサービス創出やデータ資源の利活用、社会全体のDX（デジタル・トランスフォーメーション）の推進を通じ、全ての国民にデジタル化の恩恵が行き渡る社会を実現すべく、デジタル化の基本方針策定などの企画立案や、国等の情報システムの統括・監理など、強力な総合調整機能を有する組織として発足
- ・ 2021年12月 「デジタル社会の実現に向けた重点計画」 策定

■兵庫県の動向

- ・ 2019年4月 「ひょうご・データ利活用プラン」 策定
- ・ 2020年4月 「スマート県庁推進プログラム」 策定
- ・ 2021年4月 「行政手続オンライン化推進計画」 策定
- ・ 2022年10月 「スマート兵庫戦略～躍動する兵庫～」策定

第1章 策定趣旨



1-3 計画の位置付け・期間

■計画の位置付け

本町では、令和3年度に策定された「上郡町第5次総合計画後期基本計画」（以下「後期基本計画」という。）において、「こころ豊かな活力あるまちづくり」を基本理念として町政を進めることとしています。

本計画は、後期基本計画および上郡町まち・ひと・しごと創生総合戦略において定められた、ICTの活用等を通じた住民の多様な暮らし方の実現や、簡素で合理的な行政運営を具体的に進めるための計画とします。

デジタル化に関連する社会情勢やICTの進歩などに柔軟に対応するため、必要に応じて計画内容を見直します。

また、あわせて官民データ活用推進基本法第9条第3項に規定する市町村官民データ活用推進計画として位置付けます。

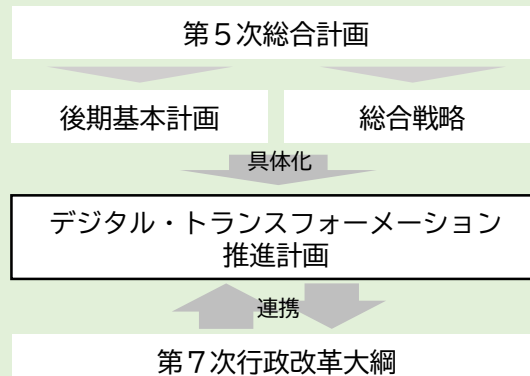
■計画期間

令和4年度から令和7年度まで

<国の法律・計画>

官民データ活用推進基本法
デジタル手続法
自治体DX推進計画
デジタル社会形成基本法
デジタル社会の実現に向けた重点計画

<町の計画等>





1-4 本町のこれまでの取り組み

■地域情報化

地上放送デジタル化において難視聴地域となった本町では、平成20年度から平成21年度にかけて国の地域情報通信基盤整備推進交付金等を活用し、情報通信網基盤設備を整備しました。

この設備を活用し、ケーブルテレビ放送や自主放送チャンネルによる行政情報の発信、防災情報の発信など、地域の情報化を進めています。

- (1)上郡町情報通信網基盤設備(光ファイバ網)
- (2)ケーブルテレビ(自主放送チャンネル)
- (3)河川監視カメラ
- (4)屋外拡声機

■行政事務効率化

住民情報などを扱う基幹システムを見直し、単独クラウド化による機器保守費用の削減や、災害等発生時の業務継続を確保するための取り組みを行っています。

また、LGWAN-ASPによる業務サービスの導入、平成29年にはネットワーク分離等を実施し、セキュリティの確保と業務効率の向上を両立した新しいシステムを取り込みながら、利便性の高いネットワーク構成の実現を目指しています。

- (1)基幹系システムのクラウド化
- (2)文書管理における電子決裁導入
- (3)LGWAN-ASPによる業務サービスの導入

第2章 現状と課題



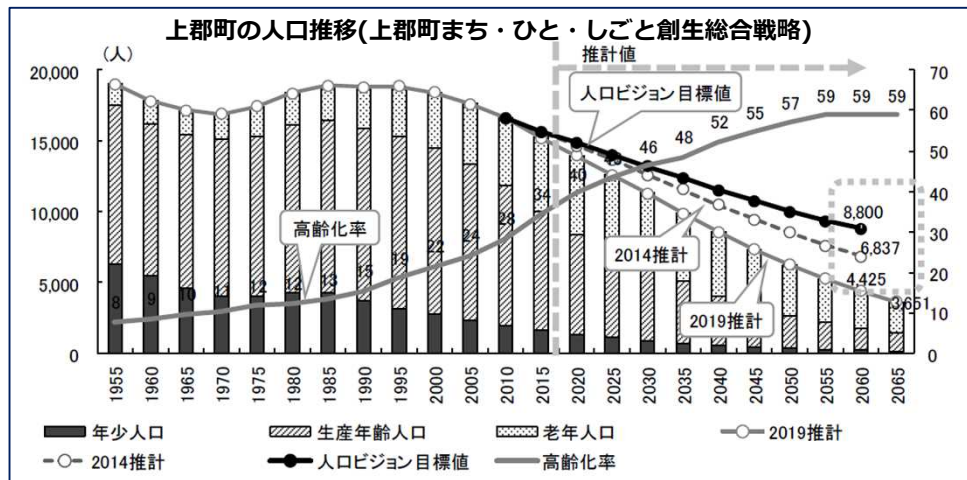
2-1 人口構造で見る現状

■総人口の減少

本町の人口は1995年頃から減少局面に入っており、今後も人口減少が進行することが想定されています。

■人口構造の変化

少子化の進展等により、年少人口は1985年頃、生産年齢人口は1990年頃を境に減少に転じています。一方で、65歳以上の人口は年々増加しており、高齢化率は今後も増加することが見込まれています。





2-2 課題の整理

■人口問題への対応

人口減少・構成の変化による様々な地域課題をデジタルにより解決し、地域の活性化を進め暮らしやすいまちを作っていく必要があります。

■高齢層への対応

急激なデジタル化に対応できない可能性が高いため、段階的にデジタル化への移行を進めていく必要があります。非デジタル手段でのフォローも併せて進めていく必要があります。

■行政サービスの変革

電子申請などによる利便性の高い行政サービスの構築に向け、行政手続きの大幅な変革(BPR)が必要です。これと合わせ、紙情報のデータ化を進めることで、蓄積されたデータによる住民ニーズにあった質の高い行政サービスの提供を進めていく必要があります。

■住民のITリテラシーの向上と育成

町職員だけでなく、デジタル媒体を使用するすべての人が個人情報の取り扱いやセキュリティなど、ITリテラシーを身に着け、安全な使い方を学ぶ必要があります。



3-1 目指す姿(ビジョン)

これからの社会は、人口減少・少子高齢化がますます進展し、働き方はもちろんのこと、地域の環境やコミュニティなど、暮らしの様々な場面で影響が表面化されてくることが想定されます。

また、新型コロナウイルスなどの感染症だけでなく、大雨や猛暑などの気象災害も増加し、より迅速かつ個々のニーズに合った細かな情報伝達も求められます。

こうした社会課題の解決に向け、デジタル技術を活用し、より暮らしやすい地域を官民合わせて作っていかねばなりません。

今よりももっと快適に暮らすためには、デジタル技術の活用は欠かせないものとなっております。積極的にこれらを活用し、行政サービスの利便性向上はもちろんのこと、地域のデジタル化を進めることでより豊かな上郡町を作っていく必要があります。

このため、デジタル技術を活用することで、住民の誰もが、よりこころ豊かで快適な“新しい”暮らし(Well-Being)と、持続可能な社会(Sustainability)を実現させることで、「すべての世代が愛着を持ち、住み続けられるまち」となることを目指し、本町のビジョンを下記のとおりとしました。

デジタルで実現する便利でこころ豊かな暮らし



3-2 基本方針

本町では、「デジタルで実現する便利でこころ豊かな暮らし」を目標として、デジタル技術とデータを最大限に活用した「デジタル変革」を推進していきます。

そのための基本方針として、「暮らしの利便性向上」「行政運営の効率化」「地域課題への対応」の3つの取り組みを設定します。これらの取り組みを中心に、デジタルの力で既存の価値観や枠組みの変革を進め、新たな仕組みで快適な暮らしと地域の生産性向上を実現していきます。

また、デジタルへ移行できない方も一定数いることから、現状では、デジタル化による効率化・省力化の恩恵をこうした方々への非デジタルによる丁寧な支援に充てることとし、誰も取り残さない仕組みを構築していく方向で取り組みを進めます。

暮らしの利便性向上

住民にとって便利な行政サービスを目指します。

- ▶行政手続オンライン化
- ▶マイナンバーカードの普及促進
- ▶キャッシュレス決済の導入
- ▶書かない窓口の導入
- ▶セキュリティ対策の徹底

行政運営の効率化

業務を効率化し、職員がより住民と向き合うことのできる体制を整えます。

- ▶情報システムの標準化・共通化
- ▶業務プロセスのデジタル化
- ▶AI・RPAの利用促進
- ▶リモートワークの推進
- ▶デジタル人材の育成

地域課題への対応

産業の活性化や、新たな価値を創造することで、持続可能な地域を目指します。

- ▶デジタルデバインド対策
- ▶さまざまな分野でのICT活用
- ▶オープンデータの推進
- ▶安全安心なまちづくり
- ▶地域のデジタル化

第3章 将来に向けた取り組み



3-3 取り組みの視点(1)

3つの基本的な取り組みを進めていくにあたり、以下の視点を持ちながら、デジタル・トランスフォーメーションを推進していきます。

視点1 サービスデザイン

家にいながら手続きができるオンライン申請の拡大や、来庁時でも申請書類記入の負担を軽減するなど、常に利用者の視点に立ってより便利に使いやすくなるよう、デジタルを活用しつつ、サービスそのもののあり方を変革します。

視点2 チャレンジ

変化のスピードが早い時代において、事業実施に向け即座に反応し、果敢にチャレンジしていくことが必要です。また、機動的に修正ができるよう、“走りながら考える”しなやかで柔軟なOODA(ウーダ)ループの考え方も活用します。

視点3 データ利活用

デジタル化の利点は、データを活用できることです。活用にあたっては、透明性を確保し、個人情報の保護はもちろんのこと、より質の高いサービスの提供へ向けデータを分析・活用していく視点で取り組みます。

視点4 セキュリティ確保

住民の大切な個人情報の取り扱いに関しては、細心の注意を払い、システム面でのセキュリティはもちろんのこと、取り扱う職員等のITリテラシーなど人的な面も含めた視点で取り組みます。

視点5 システム所有から利用への転換

独自にシステムを構築・所有するのではなく、クラウド上のサービスの利用を基本とし、時代やニーズの変化に柔軟に対応していきます。



3-3 取り組みの視点(2)

取り組みの視点のうち、「サービスデザイン」については、今後の計画推進において特に重要な概念であるため、全庁的に浸透させるとともに計画的に取り組み、施策や業務に反映していきます。

その他の視点については、具体的な施策や事業を企画、実施する際に常に念頭に置いて推進していくこととします。

また、具体的な施策や事業の実施にあたっては、国県による補助金や交付金等、充当可能な財源を積極的に活用します。

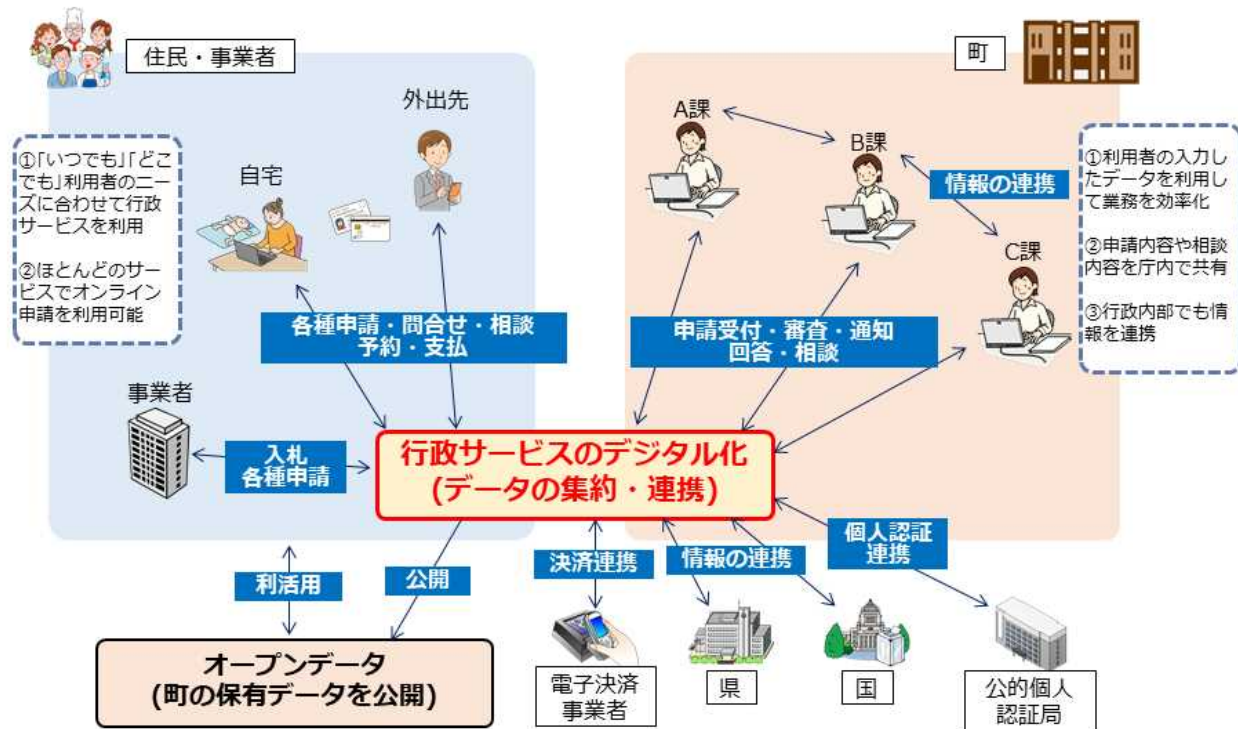
項目	～令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度
サービスデザイン		ワークショップ実施 モデル業務選定 モデル業務実証実験	実施業務選定 システム調達	サービスデザインに 対応した業務変革

第3章 将来に向けた取り組み



3-4 将来のイメージ

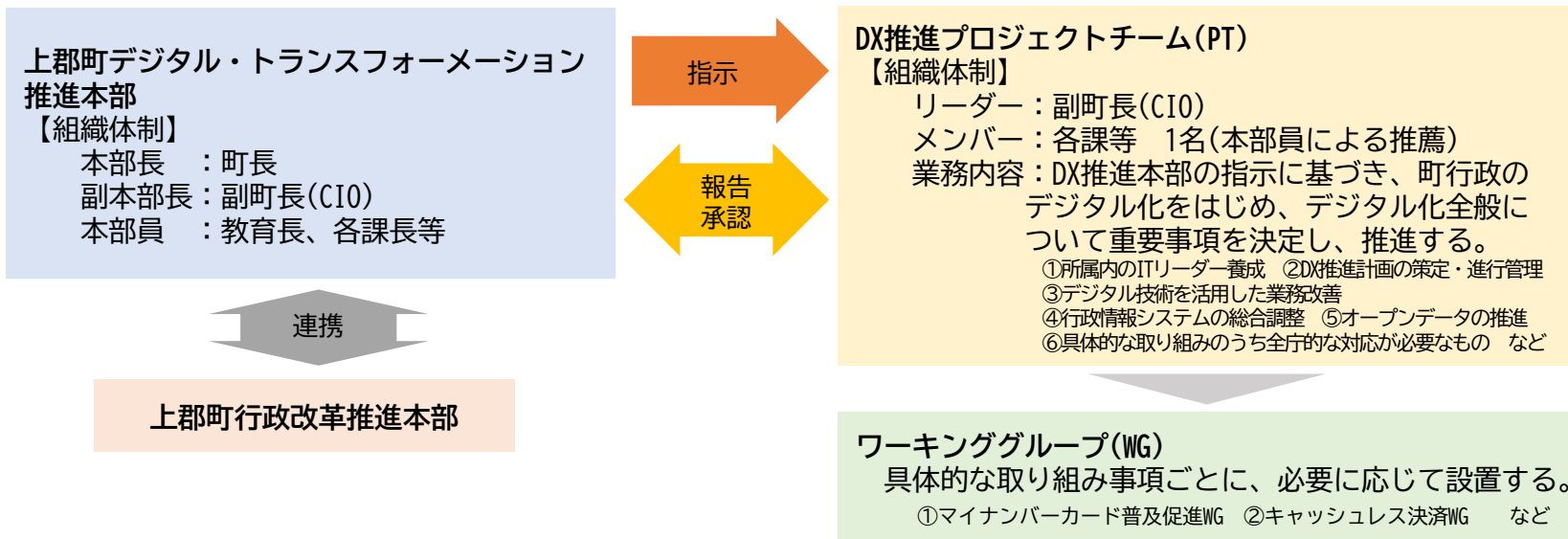
これらの取り組みを通じて、住民が「いつでも」「どこでも」「役場に行かずに」必要な行政手続を行うことができる「庁舎に行く必要のない役場」を目指します。





4-1 推進体制

本町のDXの取り組みを推進する体制として、「デジタル・トランスフォーメーション推進本部」配下の「DX推進プロジェクトチーム(PT)」により進捗管理を行います。また、具体的な取り組みを検討及び推進する体制として、「ワーキンググループ(WG)」を設置し、全庁横断的な体制で進めていきます。ワーキンググループは、社会情勢等により統廃合や新規設置等、機動的な運用としていきます。

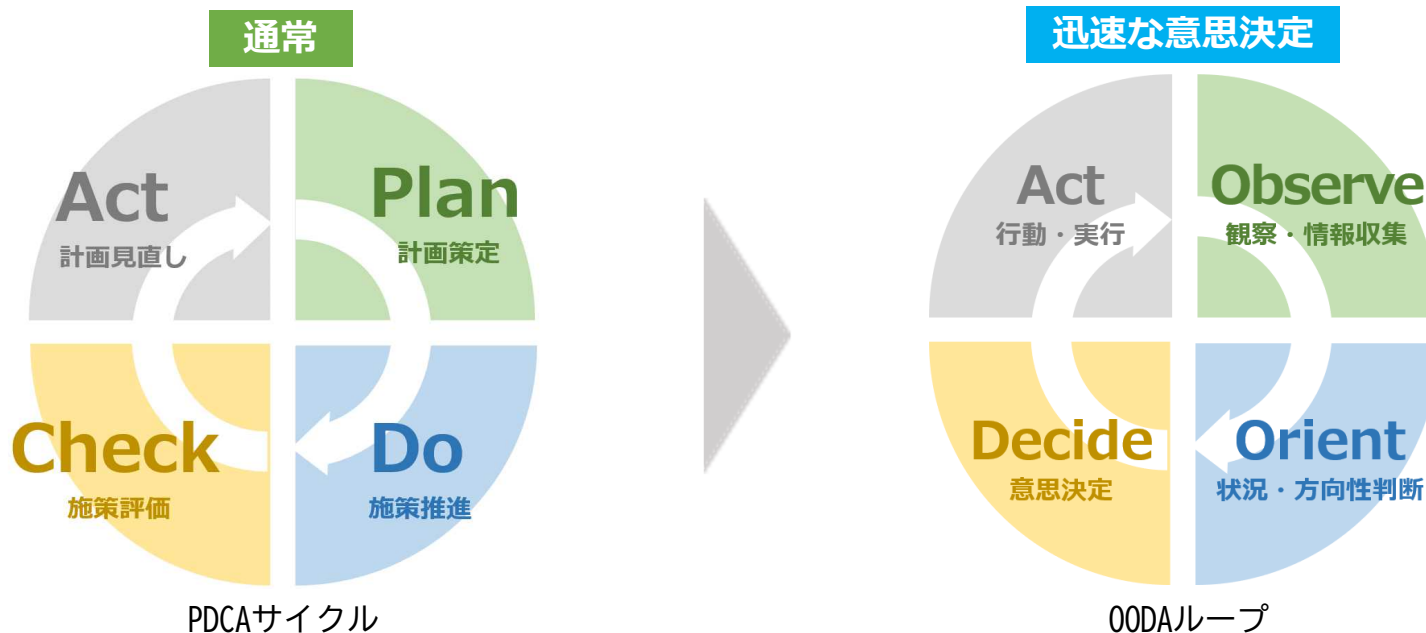




4-2 計画の進行管理

計画された事業や施策については、PDCAサイクルにより定期的に進捗状況・成果等を把握・評価を行い、必要に応じて、事業の継続や目標設定について見直しを行います。

環境の急激な変化への対応や、柔軟で迅速な意思決定が必要な場合は、OODA(ウダ)ループの考え方を活用し、アジャイル型の進捗管理を行います。





5-1 暮らしの利便性向上

1 行政手続オンライン化

役場に来庁しなくても手続きが完了するなど、対面による従来型の行政手続き形態を見直し、住民にとって利便性が高く、誰もが簡単に利用できる行政手続き環境の実現を目指します。

■現状・課題

- 「デジタル・ガバメント実行計画（令和2年12月）」の基準に従い、次に掲げる手続から優先的に電子申請フォームを用いたオンライン化を進める必要がある
 - ① 処理件数が多く、住民等の利便性の向上や業務効率化効果が高いと考えられる手続
 - ② 住民のライフイベントに際し、多数存在する手続をワンストップで行うために必要と考えられる手続
- 町独自手続においても汎用電子申請フォームを用いたオンライン化が求められる

■取り組みとスケジュール

■重要業績評価指標(KPI) <令和7年度> : 手続オンライン化率 90%(手続数ベース)

項目	～令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度
ぴったりサービスでの申請受付	連携システム構築		介護・子育て手続きオンライン申請受付	
汎用電子申請フォームでの申請受付	汎用電子申請フォーム調達		町独自手続きのオンライン申請運用・利用手続きの拡大	



5-1 暮らしの利便性向上

2 マイナンバーカードの普及促進

マイナンバーカードは、オンラインで確実な本人確認及び電子署名を行うことができ、今後のデジタル社会の基盤になるものです。

マイナンバーカード交付円滑化計画に基づいた普及促進に努めるとともに、町独自の活用策や民間サービスとの連携を通じて、マイナンバーカードの利便性を向上させます。

■現状・課題

- マイナンバーカード取得率 68.01%(令和4年12月末)
- マイナンバーカードの保有・利用に不安を感じる方がいる
- 利活用できる場面が限られ、メリットを享受できる機会が少ない

■取り組みとスケジュール

■重要業績評価指標(KPI) <令和7年度> : マイナンバーカード取得率 100%

項目	～令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度
マイナンバーカードの普及促進	交付円滑化計画による推進 (出張申請受付、広報活動など)		独自利用制度など利活用施策の検討	
証明書等のコンビニ交付	システム構築		全国5万店舗以上でコンビニ交付サービス提供	



5-1 暮らしの利便性向上

3 キャッシュレス決済の導入

キャッシュレス化の需要の高まりに対応し、住民サービスの向上を図るとともに、職員の現金の取り扱いを削減し、感染症拡大防止と業務の効率化を図ります。

■現状・課題

- 税納付はキャッシュレス決済導入済み
- 窓口手数料、公共施設使用料等に導入できていない
- オンライン申請時にあわせて支払いができる仕組みの導入も必要

■取り組みとスケジュール

■重要業績評価指標(KPI) <令和7年度> : 窓口でのキャッシュレス決済導入率 100%

項目	～令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度
窓口でのキャッシュレス決済	決済端末の導入		窓口業務での利用拡大	
オンライン申請での同時決済	導入準備		利用開始・利用可能手続きの拡大	



5-1 暮らしの利便性向上

4 書かない窓口の導入

住民が申請書等の記入などにかかる手間を省き、署名だけで手続きができる「書かない窓口」の導入に向けた検討を進め、住民満足度の向上と業務の効率化を図ります。

■現状・課題

- 法令・制度などの制約から「書面・対面」でしか対応できないものがある
書面提出や押印が必須となっている、添付書類（原本）の提出が条件となっている など
- 行政手続きをオンライン化しても、さまざまな理由で窓口での手続きを希望する住民は存在する
対面手続きの安心感、当日中での手続き完了が必要 など

■取り組みとスケジュール

■重要業績評価指標(KPI) <令和7年度> : 書かない窓口の導入手続数 5手続

項目	～令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度
書かない窓口の導入	法令・制度面の制約や課題の洗い出し、モデルケースの検討		システム構築	システム運用



5-1 暮らしの利便性向上

5 セキュリティ対策の徹底

サイバー犯罪・テロなどの脅威があるほか、人的ミス等によるセキュリティ事故も全国的には発生しています。これらについて不安に思う住民に安心して各種サービスを利用いただくためには、情報セキュリティ対策に万全を期す必要があります。

■現状・課題

- より安全で効率的なオンライン化やクラウド利用などの仕組みの構築が求められている
- 国の動向を踏まえながら、デジタル技術進展に応じた適切な情報セキュリティの確保に取り組む必要がある
- 住民の情報を保護するためには、担当業務に関係なく職員一人ひとりの知識・能力・意識の醸成が必要である

■取り組みとスケジュール ■重要業績評価指標(KPI) <令和7年度> : セキュリティ重大インシデントの件数 0件/年

項目	～令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度
情報セキュリティポリシーの改正	急速に進展する技術水準等を踏まえたセキュリティポリシーの改正			
職員の意識やスキルアップ	職員向け情報セキュリティ研修の実施			



5-2 行政運営の効率化

1 情報システムの標準化・共通化

国が法に基づき進める地方公共団体の主要な情報システムの標準化・共通化に向けた取り組みについては、着実に進める必要があります。システムに合わせた業務プロセスの標準化も進めることにより事務処理の効率化を図ります。

■現状・課題

- 行政手続において、自治体ごとに申請書の様式や申請の手順が異なるため、手続きが煩雑になっている
- 「地方公共団体情報システムの標準化に関する法律」に基づき、基幹系業務の標準準拠システムへの移行を進める必要がある
- 情報システムの導入・運用等にかかる人的・財政的負担が大きい

■取り組みとスケジュール

■重要業績評価指標(KPI) <令和7年度> : 標準化対応業務数 18業務

項目	～令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度
システム標準化・共通化への対応	標準化に向けた情報収集	標準仕様と現行システムの比較分析	標準準拠システムへの移行 (システムごとに順次対応)	標準準拠システム稼働



5-2 行政運営の効率化

2 業務プロセスのデジタル化

行政手続のオンライン化を進めることにより、申請等の情報をデータで受け取ることができるようになるほか、業務で利用する情報資産の取り扱いを紙からデジタルへ順次移行し、これらのデータをそのままデジタルで処理することにより、業務の効率化を図ります。

■現状・課題

- デジタル技術を活用するために、これまで紙で処理していた業務のデジタル化(ペーパーレス化)が必要になる
- 業務プロセスの効率化や関連業務との整理が十分行われていない
- デジタル技術の効果を最大限に発揮するために、デジタルを前提とした、外部委託(BPO)を含む業務プロセスの見直し(BPR)が重要となる

■取り組みとスケジュール

■重要業績評価指標(KPI) <令和7年度> : 電子決裁利用率 100%

項目	～令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度
ペーパーレス化の推進	関連ツール導入	会議のペーパーレス化の拡大、電子決裁の利用拡大(会計業務への拡大検討)		
業務プロセスの見直し(BPR)の推進	業務量調査	業務量調査に基づく重点取り組み業務の選定及び業務プロセスの見直し(BPR・BPO)		

*電子決裁システム、ペーパーレス会議システム



5-2 行政運営の効率化

3 AI・RPAの利用促進

AIやRPA等の最新技術は、デジタル化が進む環境のなかで、業務改革を進めるうえで非常に有効なツールです。これらの技術の活用により業務のあり方や進め方を刷新し、創出された人的資源を相談業務や政策立案などの職員でなければできない業務に充てることで、行政サービスの向上につなげます。

■現状・課題

- AIやRPA等の活用により、大量かつ反復して行われる業務処理の高速化、自動化が期待されている
- 最新技術の活用には一定の専門知識が求められるため、庁内人材の育成をあわせて推進する必要がある
- データに根拠を置いた政策形成が重要となるなか、AI等最新技術を活用したデータの収集や分析の一層の推進が求められている

■取り組みとスケジュール

■重要業績評価指標(KPI) <令和7年度> : RPAシナリオ利用業務数 20業務

項目	～令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度
AI・RPA等による事務処理の高度化	関連ツール導入	対象業務の選定及び伴走型支援による対象業務の拡大		
職員のスキルアップ	デジタルの知識・能力・経験を習得する職員研修の実施			

*RPA、AI-OCR、AIチャットボット、AI文字起こし など



5-2 行政運営の効率化

4 リモートワークの推進

職員のライフステージに合わせた多様な働き方や、業務に応じた柔軟な働き方を可能とすることで、生産性の向上を図ります。また、災害有事や感染症の緊急事態宣言下等においても、業務を継続して実施できる体制を構築します。

■現状・課題

- 職員によるリモートワークは、感染症対策において試行を行ったものの、正式な制度整備がなされていない
- リモートワーク実施時における職員間のコミュニケーション円滑化が必要である
- 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

■取り組みとスケジュール

■重要業績評価指標(KPI) <令和7年度>：リモートワーク利用職員数 30人/年

項目	～令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度
運用ルール整備		運用規程等の整備	運用規程等の見直し	
リモートワーク環境整備	リモートワークシステム構築 関連ツール*導入	リモートワークシステム及び関連ツールの運用		

*電子決裁システム(再掲)、業務用チャットツール、Web会議ツール など



5-2 行政運営の効率化

5 デジタル人材の育成

職員がデジタル技術やデータを活用し、住民の「Well-Being」向上に資するサービスや業務の再構築を企画立案できるよう人材育成を進めます。

■現状・課題

- 各所属においてデジタル化を推進するリーダーとして、DX推進プロジェクトメンバーを設置している
- セキュリティや新たな技術についての知識、データ利活用についての知見が必要であるため、職員のレベルアップを図る必要がある
- 住民視点で行政サービスの利便性を向上させるため、職員へのサービスデザイン思考の浸透が必要である

■取り組みとスケジュール

■重要業績評価指標(KPI)＜令和7年度＞：職員研修参加者数 50人/年

項目	～令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度
職員のスキルアップ（再掲）	デジタルの知識・能力・経験を習得する職員研修の実施			



5-3 地域課題への対応

1 デジタルデバイド対策

国が示す「人にやさしいデジタル化」を進めるためには、誰一人取り残さない「デジタル社会」を実現する必要があります。デジタルデバイド（情報格差）の要因には環境や能力、関心など階層性があるため、デジタル以外の代替手段も講じながら、各階層に応じた施策を進めます。

■現状・課題

- 身近な人に相談できる共助型のデジタル技術活用の相談体制の確立が求められる
- デジタルに不慣れな方は、表示された情報に対する漠然とした不安を抱いていることが多いため、正確な判断をするための知識を習得する手助けが必要である
- 公共施設等でもオンライン申請等を行うことができるようにWi-Fi環境を整備する必要がある

■取り組みとスケジュール

■重要業績評価指標(KPI)＜令和7年度＞：スマートフォン講習会参加者数 100人/年

項目	～令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度
スマートフォン講習会の開催		地域ITリーダー養成講習会・初心者向けスマホ出前講座の実施		
Wi-Fi環境の拡充	JR上郡駅へのWi-Fi設置 生涯学習支援センターWi-Fi全館拡大		各地区公民館等へのWi-Fi環境の拡充	



5-3 地域課題への対応

2 さまざまな分野でのICT活用

近年のデジタル技術の進歩は著しく、民間のクラウドサービスをはじめ、さまざまなツールが開発されています。地域で発生した課題や困りごとを、これらのサービスや技術を活用することで解決し、住民にデジタルの利便性を実感してもらうことを目指します。

■現状・課題

- 行政と住民のやりとりは、基本的に一方通行となっている
- 公共施設の予約管理業務では、電話や紙による受け付けが中心となっているため、オンライン化が望まれる
- 住民の利便性向上のためのデジタル化を、職員の業務改善につなげていく必要がある

■取り組みとスケジュール

■重要業績評価指標(KPI) <令和7年度> : AIチャットボット回答数 360件/年

項目	～令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度
デジタルによる双方向コミュニケーション		LINEやAIチャットボットを活用した情報発信・問い合わせ回答、公共施設損傷等通報、学校保護者間の情報伝達のオンライン化、SMSを活用した情報提供サービス等の検討・推進		
公共施設のオンライン予約		課題抽出・仕様検討・システム調達等		オンライン予約開始



5-3 地域課題への対応

3 オープンデータの推進

町は、地域における「最大のデータホルダー」であることを自覚し、官民の相互連携を前提としたデータ整備を行うとともに、EBPM（データに基づく政策立案）をはじめとするデータ活用を通じた新たな価値の創造により、地域全体の効率化・高度化に寄与します。

■現状・課題

- 現時点でオープンデータに取り組むことができていない
- 国による推奨データセットの掲載と、データの充実、定期的な更新による鮮度の維持が求められている
- その場限りの意見や考えに頼るのではなく、政策目的を明確化した上でEBPMに取り組むためにも、行政部門を超えてデータを利活用できる仕組みの構築が求められている

■取り組みとスケジュール

■重要業績評価指標(KPI)＜令和7年度＞：オープンデータ公開件数 15件

項目	～令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度
推奨データセットによるオープンデータカタログの公開		課題抽出・公開データの選定・データの整理		オープンデータ公開
公開データのさらなる拡大			内容検討	



5-3 地域課題への対応

4 安全安心なまちづくり

デジタル化による安全安心な暮らしやすいまちづくりの推進に向けた取り組みを進めます。増加・激甚化する災害への備えのほか、福祉や医療、教育、インフラなどあらゆる分野における新たな価値を創造し、住民や事業者が快適さを実感できるように取り組みます。

■現状・課題

- 既存の屋外拡声機が耐用年数を迎え、更新を行う時期が来ている。また、屋外だけでなく屋内や外出先でも防災情報を受信できる環境が求められている
- 今後職員の減少も見込まれるなか、少ない職員数で公共インフラの維持を行うため、官民協働による仕組みづくりが求められている

■取り組みとスケジュール

■重要業績評価指標(KPI)＜令和7年度＞：公共施設損傷通報等件数 30件/年

項目	～令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度
音声告知放送システムの整備		実施設計	整備検討委員会での検討 設計及び施工	
公共施設維持へのデジタル活用	内容検討		公共施設損傷通報等の仕組み導入	



5-3 地域課題への対応

5 地域のデジタル化

国が進める「デジタル田園都市国家構想」は、デジタルの力で地域の豊かさをそのままに、都市とは違う形の利便性と魅力を備えた、新たな地域づくりを目指しています。町では、情報通信基盤の有効活用、事業所DXの促進、産業や日常生活でのデジタル活用など、デジタル化のメリットを享受できる地域社会の実現に向けた取り組みを進めます。

■現状・課題

- 担い手農家の高齢化への対応や、新規就農者に対する支援体制構築により技術承継、生産性向上が求められている
- 情報通信基盤(ケーブルテレビ網)を活用した、地域活性化施策等の推進が求められている
- 人口減少社会において地域から資金が漏れ出ている状況の中、社会構造が大きく変化している

■取り組みとスケジュール

■重要業績評価指標(KPI) <令和7年度>：農業技術承継用動画作成本数 72本

項目	～令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度
デジタル技術を活用した農業改革			推進体制の整備・強化、実証経営体の選定、スマートグラス等を用いた技術承継や持続可能な体制づくりの取り組み	
サテライトオフィス等の検討			内容・実施方法等の検討	

(付録) 用語の説明



用語	説明
AI	Artificial Intelligenceの略。人工的に作られた知能を持つコンピュータシステムやソフトウェア(人工知能)のこと。機械であるコンピュータ自身が学び、従来人間にしかできなかったような高度に知的な作業や判断を行うことができる。
AIチャットボット	AIを使い、短い文字メッセージをリアルタイムにやり取りするチャットシステム上で、人間の発言に対して自動で適したメッセージを返し、擬似的に会話することができるソフトウェアのこと。「chat(おしゃべり)」と「robot(ロボット)」を繋いだ造語。
ASP	Application Service Providerの略。インターネットを經由してソフトウェアやソフトウェア稼働環境を提供する事業者やその事業者から提供されるサービスのこと。
BPO	Business Process Outsourcingの略。業務プロセスを一括して外部に委託すること。通常の業務委託と違い、対象の業務プロセスについて企画・設計から実施までを外部委託する。
BPR	Business Process Re-engineeringの略。企業などで既存の業務のやり方や手順を抜本的に見直し、業務の流れ(ビジネスプロセス)を最適化すること。
CIO	Chief Information Officerの略。組織内の情報技術に関する戦略のトップとして、情報の取り扱い方法や情報システムの導入方針等について判断し、統括する役員や責任者(最高情報責任者)のこと。
EBPM	Evidence Based Policy Makingの略。政府・自治体の政策について、統計データや各種指標などといった「客観的で合理的な根拠(エビデンス)」に基づいて判断した上で、よりよい政策を企画・実行すること。
ICT	Information and Communication Technologyの略。情報や通信に関する技術の総称で、情報処理だけではなく、インターネットのような通信技術を利用したサービスなどのこと。日本では同様の言葉としてIT(Information Technology:情報技術)のほうが普及していたが、国際的にはICTがよく用いられ、近年日本でも定着しつつある。

(付録) 用語の説明



用語	説明
IT	Information Technologyの略。インターネットなどの通信とコンピュータとを駆使する情報技術の総称。
KPI	Key Performance Indicatorの略。目標の達成度合いを計るために、具体的な数字をもって設定する中間指標(重要業績評価指標)のこと。
LGWAN	Local Government Wide Area Networkの略。都道府県や市区町村などの地方自治体のコンピュータネットワークを相互接続した広域ネットワークのこと。
LGWAN-ASP	府省、地方公共団体、公益法人、民間企業等がASP(アプリケーションサービスプロバイダ)として、LGWANを通じて、サービス利用者である地方公共団体に各種行政事務サービスを提供するもの
OCR	Optical Character Readerの略。活字や手書き文字を含む画像データ(イメージスキャナーや写真で取り込まれた画像など)を取り込むことで、文字認識を行い、文字コードの列に変換するソフトウェアのこと。また、そのような方式による自動文字認識(光学文字認識)のこと。 なお、AI-OCRとは、人工知能により画像データを自動で文字認識する技術である。
OODAループ	意思決定と実行のための思考法の1つ。Observe(観察)・Orient(状況判断)・Decide(意思決定)・Act(実行)の頭文字4つで構成され、柔軟で迅速な意思決定ができる。
PT	Project Teamの略。取り組むべき課題を解決するため、部門横断的に集められた人材が共同作業する臨時組織、チームのこと。
RPA	Robotic Process Automationの略。人間がコンピュータを操作して行う作業を、コンピュータ上で動くロボットが自動的に操作することによって代替すること。
Sustainability	持続可能性。環境や社会、人々の健康、経済などあらゆる場面において「将来にわたって機能を失わずに続けていくことができることシステムやプロセス」。目先の利益やパフォーマンスを追求するのではなく、物事の長期的な影響を考えて行動するという概念。

(付録) 用語の説明



用語	説明
UI	User Interfaceの略。利用者が対象を操作するために接する部分のこと。パソコンの場合、マウスやキーボード、ディスプレイ画面といった機械的な要素、どのように操作するかという手順、画面に表示されるメニューやアイコン、ウィンドウといった視覚的要素、警告音や文字の読み上げといった聴覚的要素などを指す。
UX	User Experienceの略。「デザインがきれい」「操作方法がすぐわかった」といった表層的なことから、「窓口の対応が良かった」「他社製品より使いやすい」といった質に関わることまで、ユーザーが製品やサービスを通じて感じた体験すべてを指す。
Well-Being	心身と社会的な健康を意味する概念。満足した生活を送ることができている状態、幸福な状態、充実した状態などの多面的で持続的な幸せを表す言葉。
WG	Working Groupの略。作業部会のこと。
Wi-Fi	パソコンやテレビ、スマホ、タブレット、ゲーム機などのネットワーク接続に対応した機器を、無線で接続する技術のこと
アジャイル(開発)	システムやソフトウェア開発におけるプロジェクト開発手法のひとつ。大きな単位でシステムを区切ることなく、小単位で実装とテストを繰り返して開発を進める。従来の開発手法に比べて開発期間が短縮されることが特徴。
(セキュリティ)インシデント	情報資産の流出や消失といった情報セキュリティに関する事件や事故が発生してしまった状態のこと。
インターフェイス	2つの異なる機器やシステム、ソフトウェア間で情報のやり取りがなされる際、その間をつなぐ規格や機能を指す。
オープンデータ	国、地方公共団体及び事業者が保有する官民データのうち、誰もがインターネットなどを通じて容易に利用(加工、編集、再配布など)できるよう公開されたデータのこと。

(付録) 用語の説明



用語	説明
基幹系業務	住民基本台帳や固定資産税など、事業や業務の中核に直接関わる機密性の高い住民情報を扱う業務のこと。
キャッシュレス決済	お札や小銭などの現金を使用せずに支払いを行うこと。クレジットカードやデビットカード、電子マネー(プリペイド)、スマートフォン決済など、様々な手段がある。
業務プロセス	組織としてサービスを提供するための全体の流れや構成を指す。日常的に行われる業務の連なり。
クラウドサービス(クラウド)	手元のコンピュータに導入して利用していたようなソフトウェアやデータを、インターネットなどのネットワークを通じて必要に応じて利用者に提供するサービスのこと。
コンビニ交付	マイナンバーカードを利用して、住民票の写し、印鑑登録証明書、税証明書等をコンビニエンスストアで取得できるサービス。
サービスデザイン思考	提供者の視点で用意した手順を利用者に「使わせる」のではなく、サービスの受け手側の立場を考慮した調査・分析から得られる利用者の「本質的なニーズ」に基づき、サービス・業務を設計・開発した上で、利用者に「使っていただく」という意識を指す。
情報セキュリティポリシー	企業や組織において実施する情報セキュリティ対策の方針や行動指針のこと。情報セキュリティポリシーには、社内規程といった組織全体のルールから、どのような情報資産をどのような脅威からどのように守るのかといった基本的な考え方、情報セキュリティを確保するための体制、運用方法、基本方針、対策基準などが具体的に記載されている。
推奨データセット	オープンデータの公開とその利活用を促進することを目的とし、政府として公開を推奨するデータと、そのデータの作成にあたり準拠すべきルールや形式等を取りまとめたもの。
ツール	利用者が何かの作業をするときに助けとなる、特定の目的や機能のために用意されたソフトウェアや、ソフトウェアの機能のこと。

(付録) 用語の説明



用語	説明
デジタル・ガバメント	デジタル技術の徹底活用と、官民協働を軸として、全体最適を妨げる行政機関の縦割りや、国と地方、官と民という枠を超えて行政サービスを見直すことにより、行政の在り方そのものを変革していくこと。
デジタルデバイド	コンピュータやインターネットなどの情報通信技術を利用したり使いこなすことができる人と、そうでない人の間に生じる貧富や機会、社会的地位などの格差のこと。
デジタル・トランスフォーメーション(DX)	Digital Transformationの略。最先端のデジタル技術を、企業や行政などに広く浸透させることで、人々の暮らしをより便利で豊かなものへと変革すること。
電子証明書	信頼できる第三者(認証局)が間違いなく本人であることを電子的に証明するもので、書面取引における印鑑証明書の代わりとなるもの。
電子署名	その電子文書が正式なものであり、かつ改ざんされていないことを証明するもの。紙の書類での印鑑やサインに代わるもの。
電子申請フォーム	これまで紙によって行ってきた申請や届出などの手続を、インターネットを利用して自宅や職場のパソコンを使って行えるようにするもの。国では、マイナンバーカードを用いることで、本人確認が必要な行政手続を対面・紙・ハンコに頼ることなく実現する電子申請フォームの利活用を推進している。
ぴったりサービス	マイナポータル機能の一つで、子育てに関する手続をはじめとして、さまざまな申請や届出をオンライン上で行うことが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であり、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。
マイナンバーカード	住民からの申請により交付される個人番号が記載された顔写真付きプラスチック製カードのこと。身分証明書として利用できるほか、ICチップに格納された電子証明書により、オンライン上での手続などができる。

(付録) 用語の説明



用語	説明
マイナンバーカード 交付円滑化計画	マイナンバーカードの普及促進に向け、国が全国の自治体に策定を求める計画で、申請の目標値や受付体制の整備などについて記載するもの。
モバイル端末	小型軽量で持ち運ぶことができる情報端末装置のこと。小型ノートパソコン・スマートフォン・タブレット型端末など。
ライフステージ	人生の変化を節目で区切った、それぞれの段階(ステージ)のこと。就職、結婚、出産、子育て、子どもの独立など。
リテラシー	読み書き能力、識字力のこと。現代では「物事を適切に理解・解釈・分析し、改めて記述・表現する」という意味に使われるようになった。「ITリテラシー」であれば情報技術を利用し使いこなす能力のことを指す。
リモートワーク	勤労形態の一種で、情報通信技術を活用し時間や場所の制約を受けずに、柔軟に働く形態のこと。