

棚倉町

DX 推進基本方針

「誰もが幸せに暮らせるスマートタウンを目指して」

令和4年12月



棚倉町
TANAGURA TOWN

目 次

1	DX を推進する背景 p 1 ~ 3
2	本方針の位置づけ p 4
3	本方針の推進期間 p 4
4	現状と課題 p 5
5	DX 推進におけるプロセス p 8
6	取り組み事項 p 9 ~ 15
7	推進体制 p 16
8	用語説明 p 17 ~ 18

1 DXを推進する背景

近年のICT※1の急速な発達とIoT※2の普及は、スマートフォン、インターネット利用率の向上とともに、SNS※3などの多種多様なサービスとして展開され、国民生活に深く浸透しており、日常生活にも大きく影響を及ぼしています。こうした環境の変化は、住民の行政に対するニーズを多様化させており、地方自治体においては、限られた人的財的資源の中で、住民の様々なニーズに対応した持続可能な行政サービスを提供することが求められています。

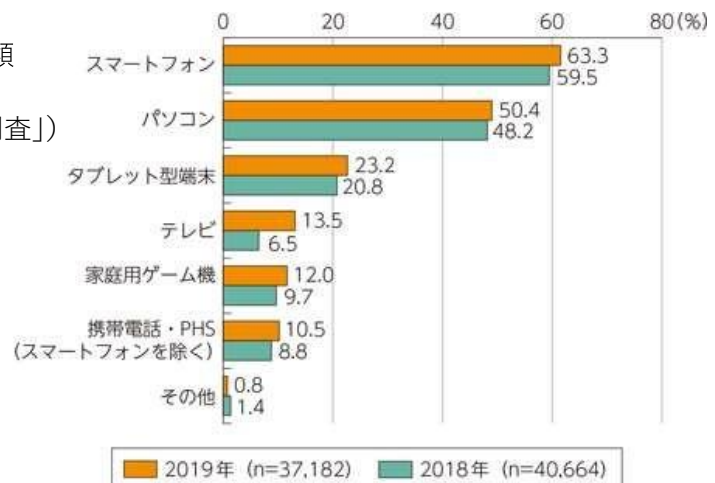
また、新型コロナウイルス感染症の流行により、新しい生活様式や働き方への対応が本格的に必要となり、「新たな日常」の原動力として、制度や組織の在り方についてデジタル化による変革を行う「デジタル・トランスフォーメーション（DX※4）」に注目が集まっています。

DXの浸透と拡大により、サイバー空間とフィジカル（現実）空間が高度に融合した未来社会「Society5.0」※5が到来するとされています。

図1 インターネット利用率（出典：総務省「通信利用動向調査」）



図2 インターネット利用端末の種類
(出典：総務省「通信利用動向調査」)



※当該端末を用いて過去1年間にインターネットを利用したことのある人の比率

※テレビの2018年の数値は、「インターネットに接続できるテレビ」のもの

図3 Society 5.0 とは

(出典：内閣府)

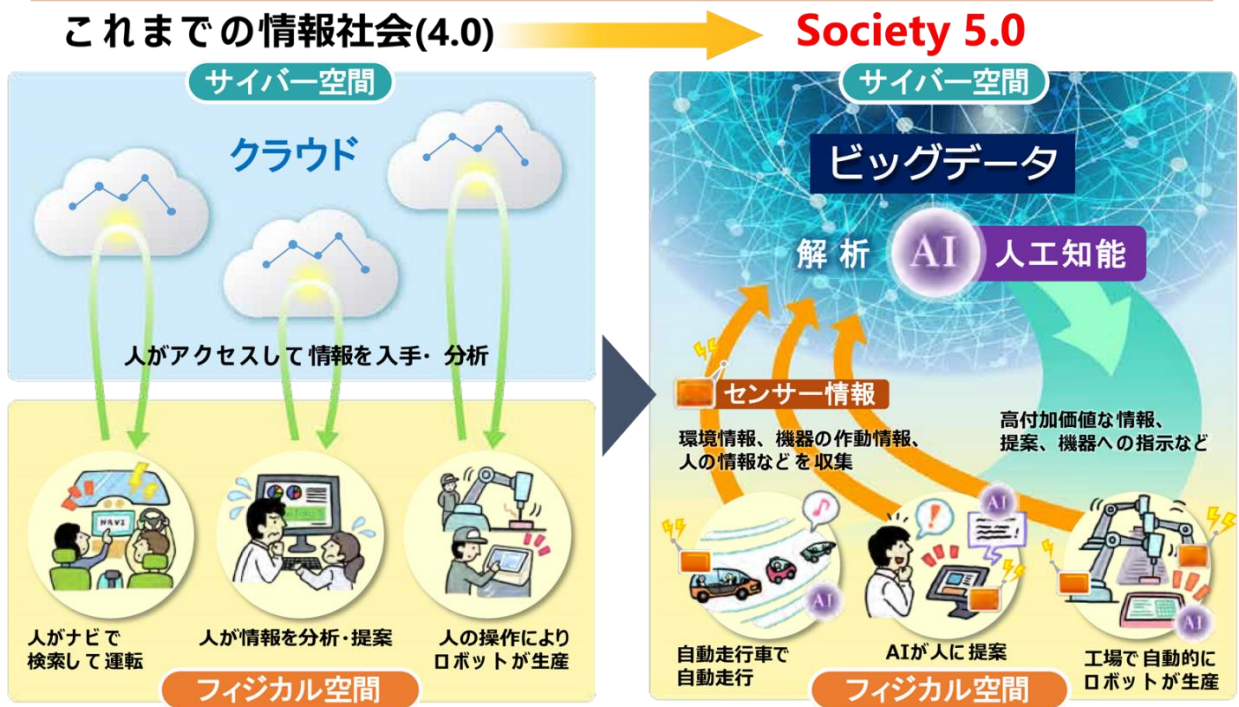


図4 Society 5.0 で実現する社会

(出典：内閣府)

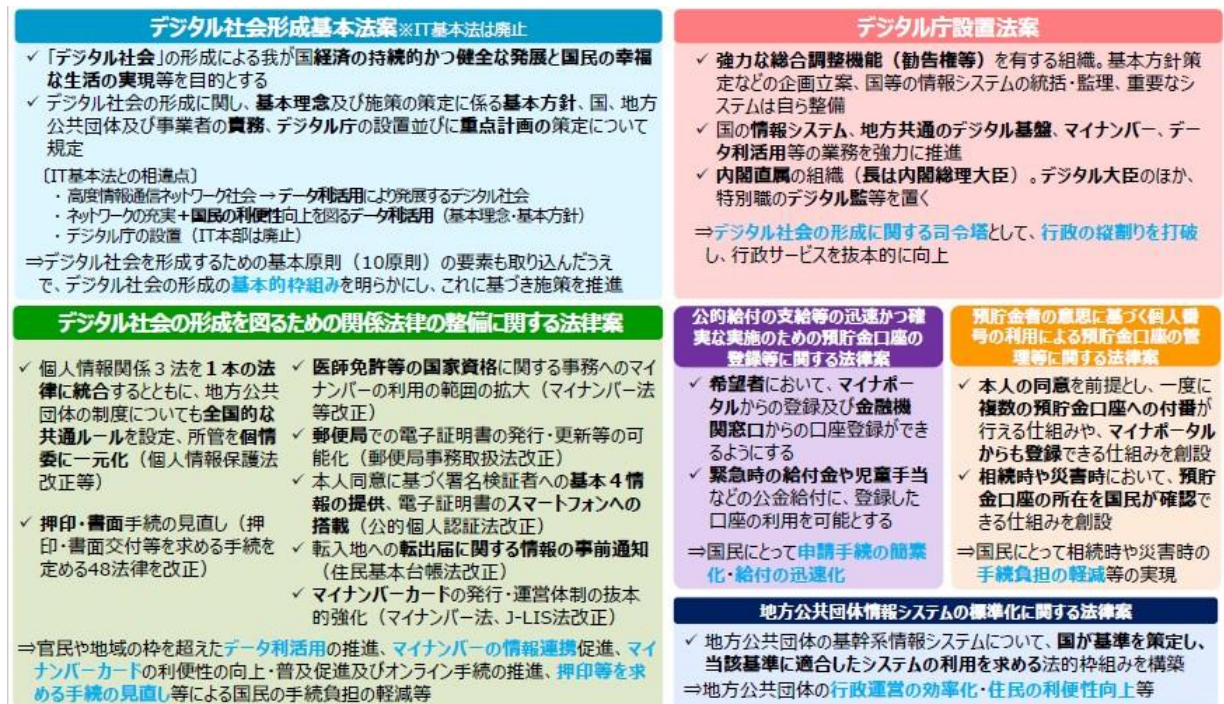


このような情勢下において国は、「デジタル社会の実現に向けた改革の基本方針」の策定及び「デジタル・ガバメント実行計画」の改定し（令和2年12月25日に閣議決定）、デジタル庁の設置や日本が目指すべきデジタル社会の青写真を示し、デジタル社会の構築に向けた取組を全自治体において着実に進めていくため、全自治体に向けて技術的助言を行うべく、「自治体デジタル・トランスフォーメーション（DX）推進計画」（計画期間：令和3年1月～令和8年3月）を策定しました。また、令和3年5月にはデジタル社会形成整備法をはじめとする6つのデジタル改革関連法を制定し、同年9月にデジタル庁を発足させました。

また、福島県においても、国の動きに呼応し、令和3年度に「福島県デジタル変革（DX）推進基本方針」を策定し、DXの推進に力を入れています。

図5 デジタル改革関連法の全体図

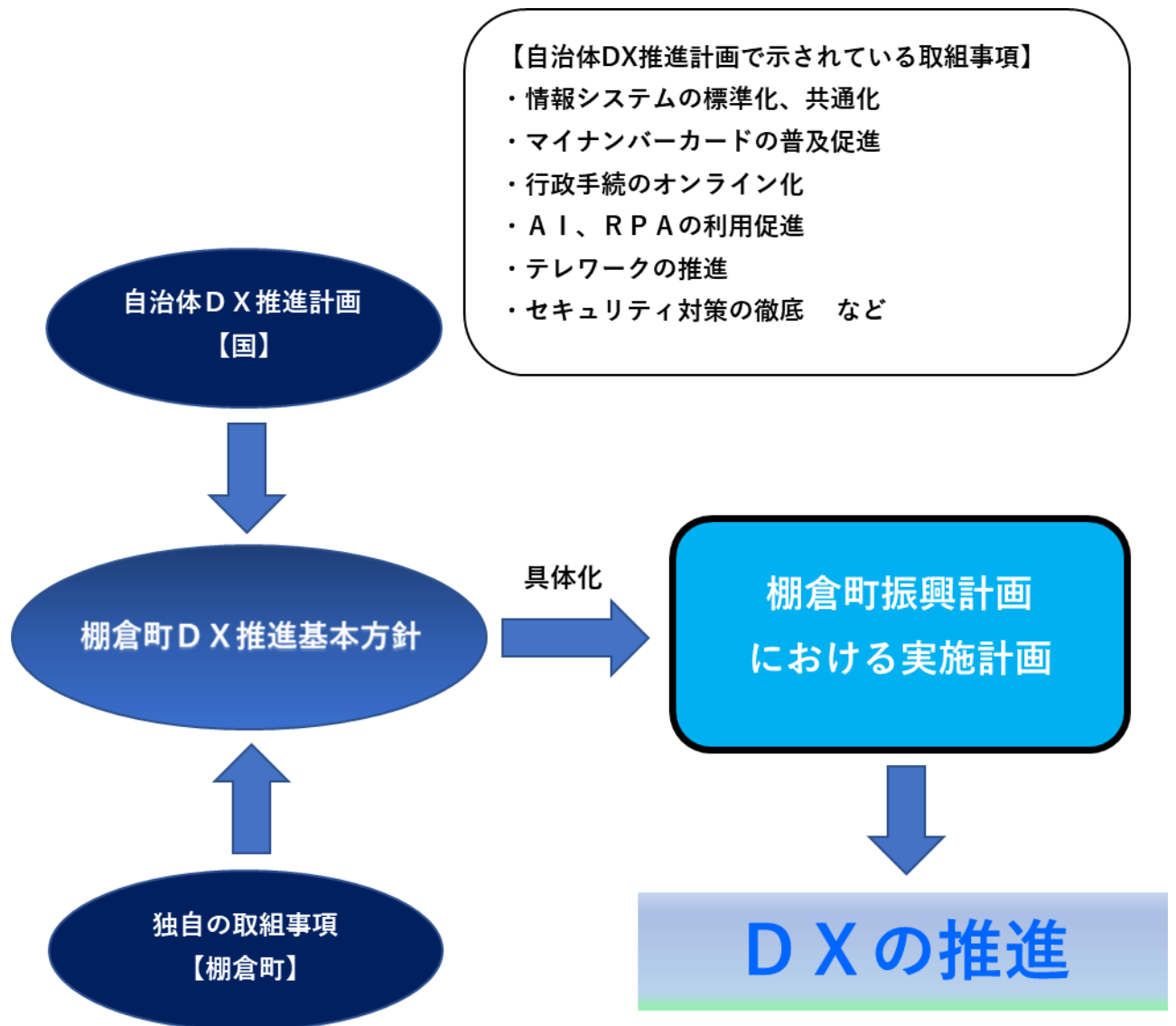
（出典：内閣府）



本町では、このような社会の変化と、国、県の動向等を踏まえ、DXの推進により、デジタル社会にフィットした「誰もが幸せに暮らせるスマートタウン」の実現を目指します。

2 本方針の位置づけ

本方針は、本町においてDX推進の取組事項（国の「自治体DX推進計画」が定める取組事項並びに本町独自の取組事項）を具体化するにあたり、基礎となる方針として位置づけます。DX推進の取組事項は、「棚倉町振興計画」の実施計画の一部として推進します。ただし、より効果的で速やかに実施すべきと判断される事業に関しては、費用面等を検討したうえで即時実施します。



3 本方針の推進期間

終期を国の推進計画に合わせ、期間を令和4年12月から令和8年3月とします。ただし、国の方針、社会情勢等を踏まえ、方針内容又は計画期間を適宜見直します。

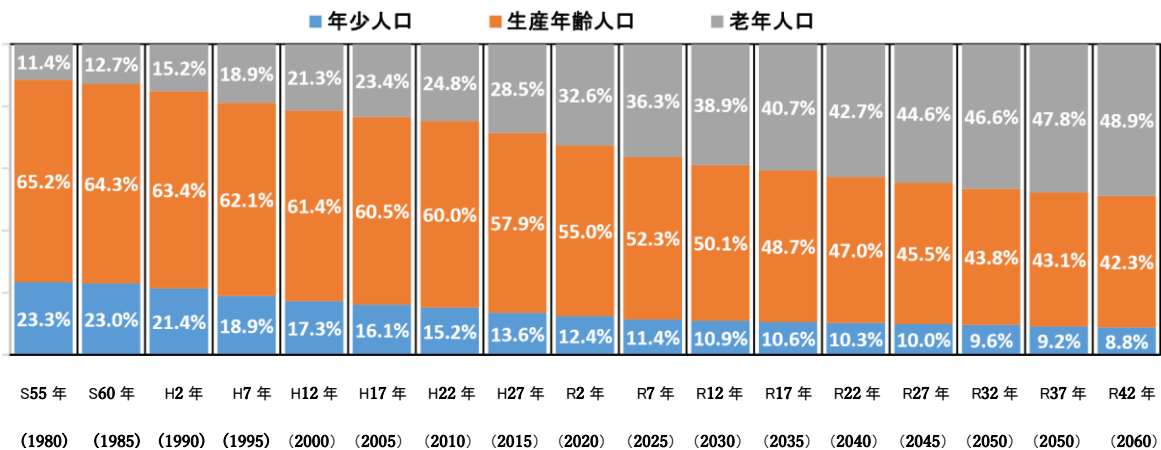
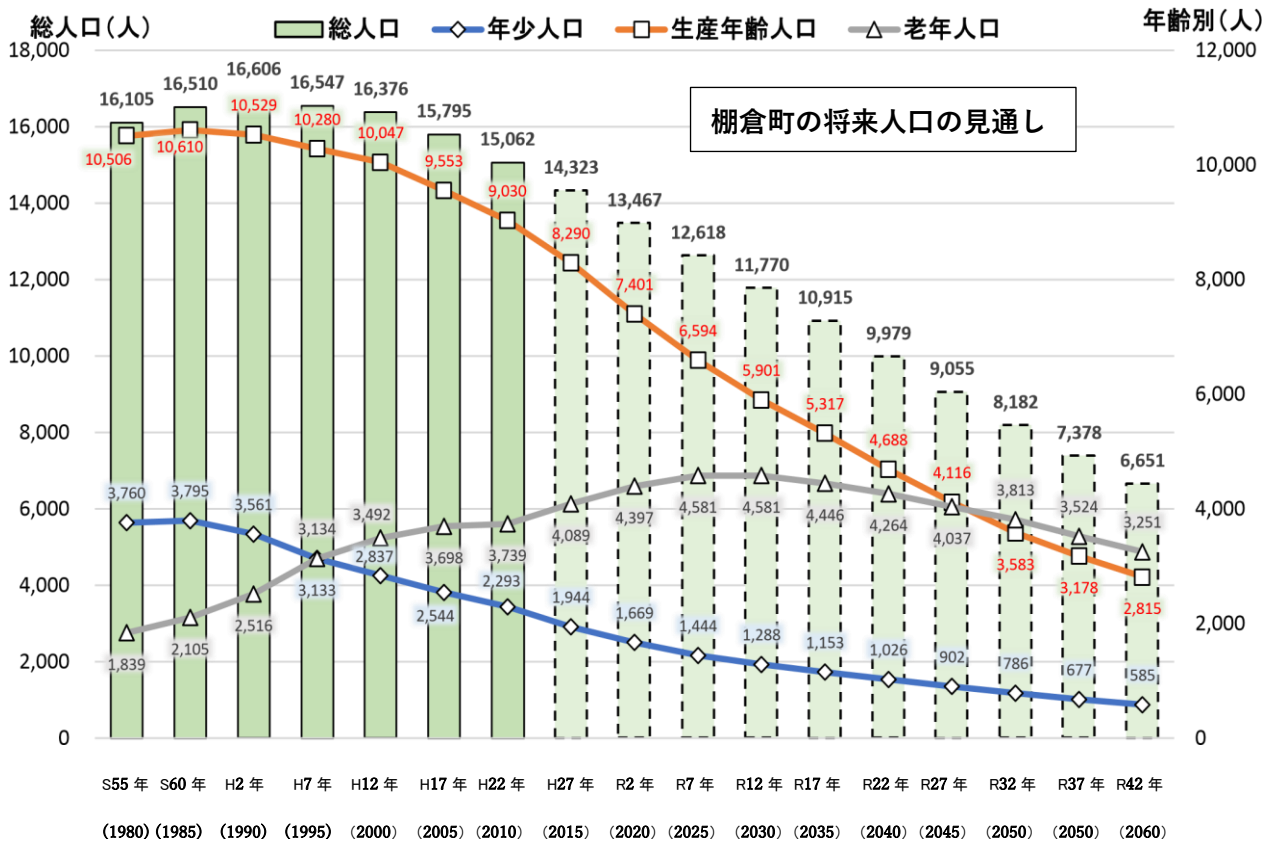


4 現状と課題

(1) 人口の減少と少子高齢化

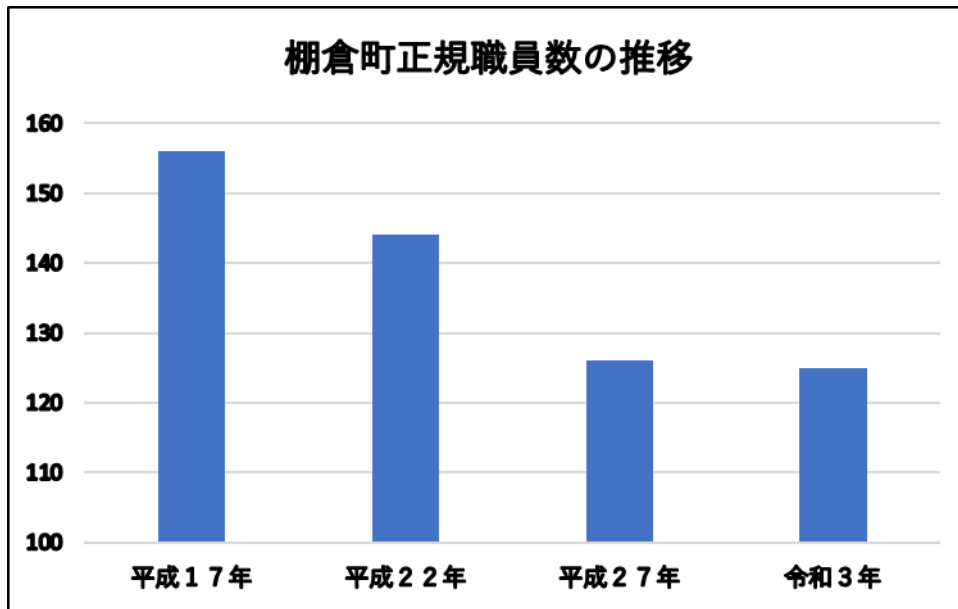
本町では、人口減少及び少子高齢化が深刻な状況にあります。本町の人口は、平成2年以降(1990年)減少が続いており、「棚倉町長期人口ビジョン(平成27年度策定)」では、平成2年の人口と比較すると2040年には約40%減少、2060年には約60%減少すると推計されており、老年人口割合が2060年には約49%に達し、生産年齢人口割合と年少人口割合は大きく減少すると見込まれております。

働き手の減少から、行政、民間ともに雇用を確保できなくなり、経営環境を悪化させ、十分なサービスを提供できなくなる事態や、少子高齢化により、地域コミュニティの衰退、住民の医療福祉負担が過度に増大する事態が懸念されます。



(2) 職員数の減少

人口の減少と同じように、本町の職員数も減少しており、平成 17 年（2005 年）の 156 人に対して、令和 3 年（2021 年）においては 125 人と、31 人減少しています。多様性と堅密性をもった行政運営が強く求められている昨今においては、職員の減少と反比例して、職員が担う業務の量と幅が拡大しており、D X による職員の負担軽減が必要不可欠な状況にあります。



(3) マイナンバーカード交付率の現状

本町におけるマイナンバーカード交付率は、令和 4 年 10 月末時点で 42.5%となっており、全国平均 51.1%、福島県平均 46.6%を下回っています。

「地域のデジタル化」のためには、マイナンバーカードの交付率の向上を図っていく必要があります。

【マイナンバーカード交付率（令和 4 年 10 月末時点）】

全国平均	福島県平均	棚倉町
51.1%	46.6%	42.5%

(4) 行政手続オンライン化の現状

本町では、行政手続のオンライン化があまり進んでおらず、現時点において、スマートフォンやパソコンを使って電子申請することが可能な手続きは、「新型コロナワクチンの接種予約」のみに止まっています。

「マイナンバーカード」の普及が進み、一般的なツールになっていくと同時に、オンライン申請も一般的になっていくことが予想されますので、オンラインで申請可能な手続範囲を拡大していく必要があります。

(5) キャッシュレス化について

本町では、現時点において、税金、上下水道料金、窓口証明書等の発行手数料について、QRコードによる電子決済が可能となっておりますが、利用可能な公共料金等や電子決済のメニューの拡大を図ることで、昨今、急速に進む「キャッシュレス化」の流れに対応し、住民に対して更なる利便性の向上を図る必要があります。

(6) 紙中心の文化

本町では「紙中心の文化」が定着している現状にあります。特に会議や研修等においては、紙で大量に印刷、配布しており、労力と紙の消費量は相当なものになっています。

このような現状から脱却し、業務の効率化とコストカットを実現させるためには、WEB会議や電子決裁等を可能とする体制を構築し、紙で保管する必要の無いものについてはペーパーレス化を図っていく必要があります。

(7) テレワークについて

本町では現時点においてテレワーク※6の体制が構築されておらず、庁外で業務を行うことができません。コロナ禍において、テレワークは「新しい働き方」として全国的に広がりつつあります。本町においても、新型コロナウイルス感染症対策としてだけでなく、デジタル社会における新たな業務環境の構築の一環として、テレワークの導入を検討する必要があります。

5 DX推進におけるプロセス

本町では、以下のサイクルプロセスと原則によりDXを推進します。

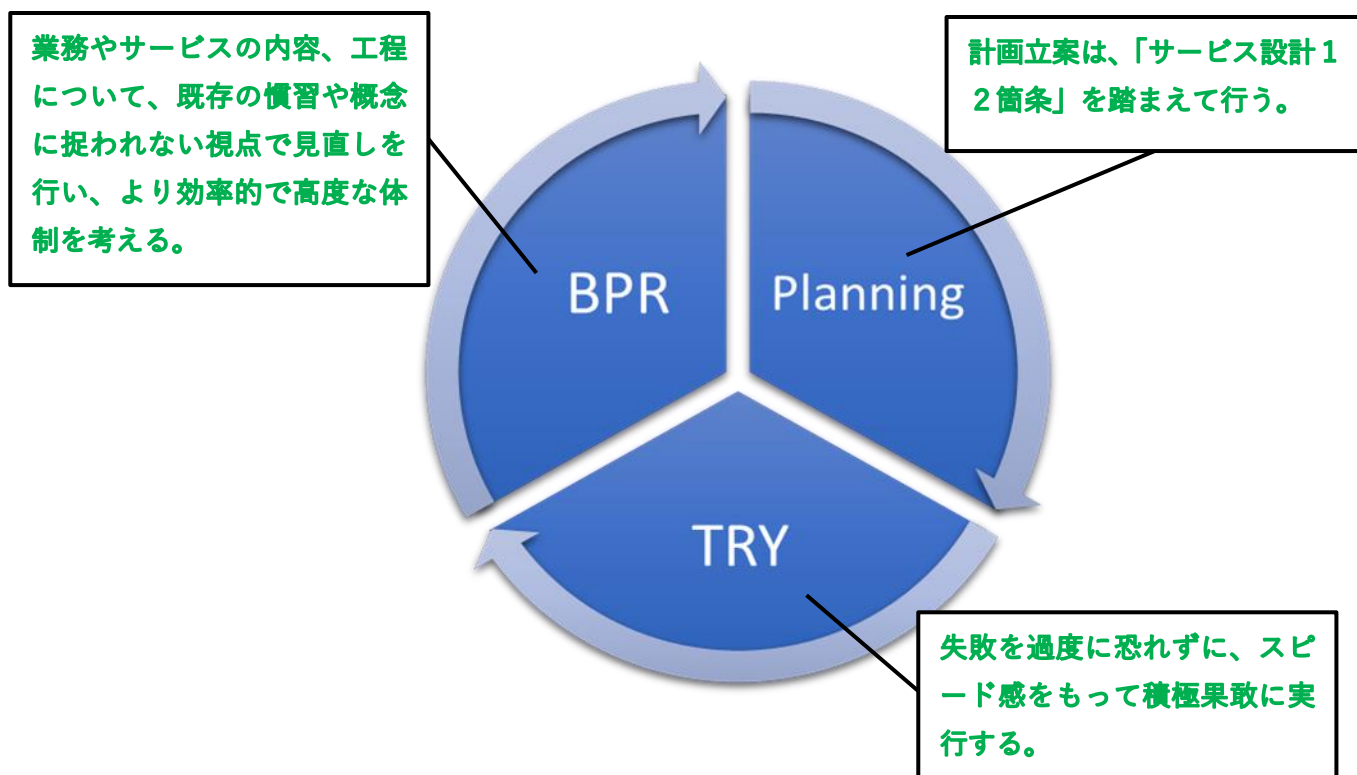
▶業務やサービスの内容、工程について、既存の慣習や概念に捉われない視点で見直しを行う「BPR※7」（Business Process Re Engineering）を実施する。

▶以下の「サービス設計12箇条」に基づき計画を立案する。

【サービス設計12箇条】

- 第1条 利用者のニーズから出発する
- 第2条 UI/UX（User Interface） / （User Experience）※8を重視する
- 第3条 事実を詳細に把握する
- 第4条 エンドツーエンド※9で考える
- 第5条 全ての関係者に気を配る
- 第6条 サービスはシンプルにする
- 第7条 デジタル技術を活用し、サービスの価値を高める
- 第8条 利用者の日常体験に溶け込む
- 第9条 自分で作りすぎない
- 第10条 オープンにサービスを作る
- 第11条 一遍にやらず、一貫してやる
- 第12条 情報システムではなくサービスを作る

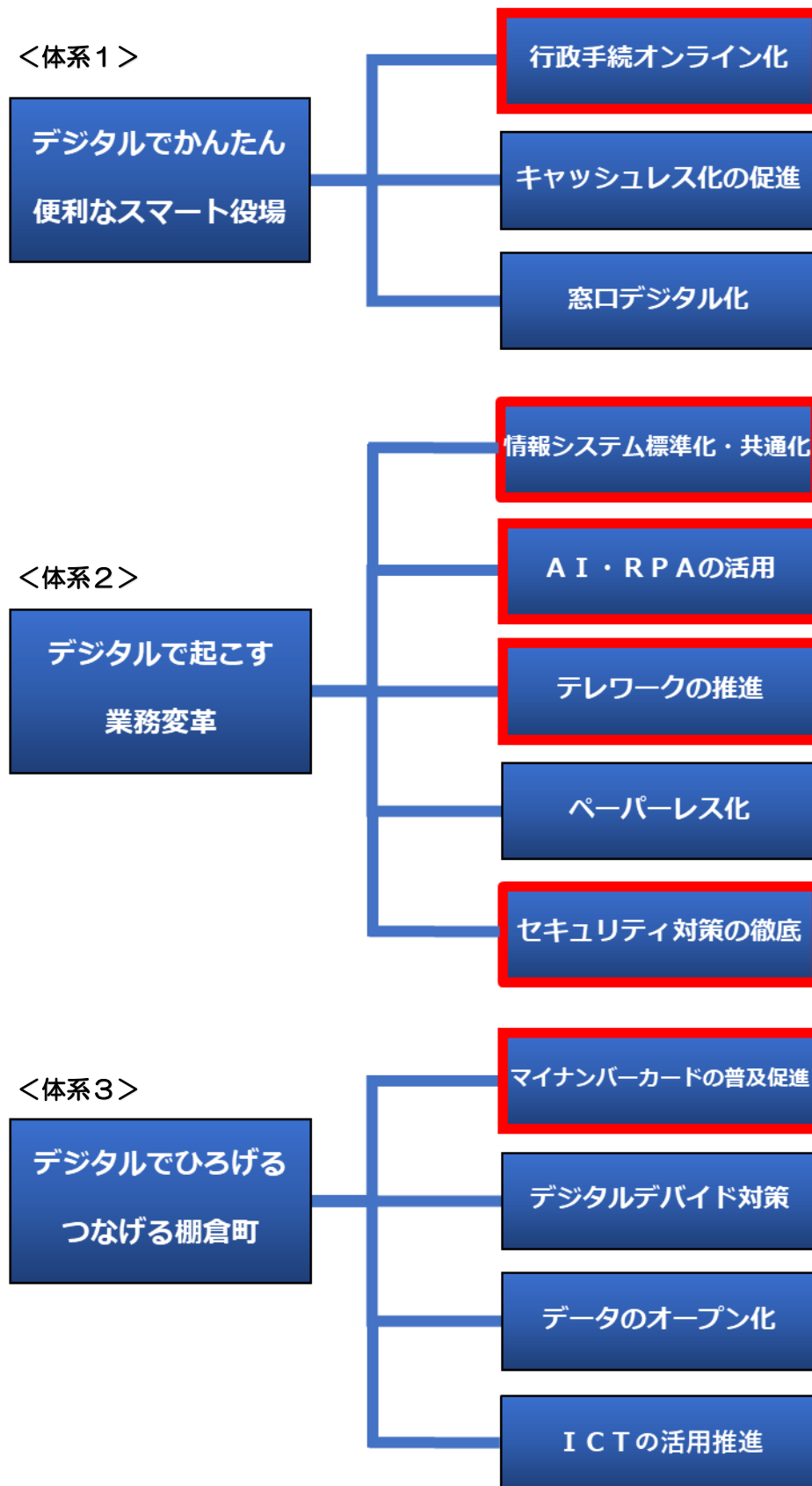
▶失敗を過度におそれずスピード感をもって積極果敢に実行する。



6 取り組み事項

(1) 取り組みの体系

本町では、以下の体系でDXに取り組みます。国の「自治体DX推進基本計画」が定める「重点取組事項」については、本町においても重点的に取り組む事項と位置付けます（下図の赤枠の取組項目）。



(2) 取組事項の詳細

<体系1> 「デジタルでかんたん便利なスマート役場」

Concept

役場における諸手続きをデジタル化により簡略化、省略化し、手続き方法の選択肢を広げることで、利便性の向上を図り、誰もがかんたん便利に手続きができる新時代のスマート役場を目指す。

行政手続オンライン化

<目的>

役場に来庁せずとも、「いつでも」「どこでも」「かんたん」に行政手続を行えるようにすることで、住民の利便性を向上させる。

<取組>

自治体 DX 推進計画等で示された国民の利便性向上に資する手続（転入転出、子育て、介護関係等）について、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手続を実装する。その他の手続についても、独自のオンライン申請フォームを構築し、オンライン化を推進する。

また、オンライン申請データを基幹系システムに連携させ、紙媒体による出力やデータの端末間移動を不要とする仕組みを構築し、エンドツーエンドの体制を完成させる。



キャッシュレス化の促進

<目的>

税金、公共料金、各種使用料、手数料等の支払いについて、あらゆる種類のキャッシュレス決済を可能とし、住民の利便性を向上させる。

<取組>

現時点で可能なQRコード決済に加えて、電子マネー、クレジット等によるキャッシュレス決済に対応可能な設備、体制を構築する。



窓口デジタル化

<目的>

役場各課の窓口において、「書かせない」「待たせない」「迷わせない」環境を構築し、住民の利便性を高めるとともに、業務の効率化と職員の負担軽減を図る。また、オンライン手続きをする住民と、しない又はできない住民との利便性の格差を是正する。

<取組>

専用のタブレット端末を設置し、簡単な入力又は免許証やマイナンバーカード等及びスマートフォンのQRコード読取りにより、申請書、証明書等の自動作成、自動発行を可能にする。

また、事前に必要な手続きを確認できる案内機能や、窓口事前予約のシステムを構築する。



<体系2>「デジタルで起こす業務変革」

Concept

各種デジタル技術を用いて、業務効率化を図り、変革をもたらすことにより、人的資源を行政サービスの更なる向上に繋げる。

情報システム標準化・共通化

<目的>

国が進める「地方公共団体情報システムの標準化に関する法律（令和3年法律第40号）に基づく情報システムの仕様等の標準化・共通化」に対応する。システムの仕様を全国一律のものに改修し、国が構築する「ガバメントクラウド」※10を利用することにより、システム運用経費、労力を軽減するとともに、自治体間のシステム連携や手続オンライン化の推進を容易にし、システムベンダの切替えを円滑化する。

<取組>

令和7年度末までに標準化基準に適合した標準準拠システムを構築し、標準化の対象となる業務（戸籍、税、介護、福祉、医療、年金、子育て支援、選挙等の対住民において基幹となる業務）を移行する。

AI・RPAの活用

<目的>

AI・RPA※11の活用により、データ入力や確認作業といった単純作業等を自動処理化し、政策立案・相談業務など、職員が行うべき業務へ労力をシフトし業務生産性を向上させる。

<取組>

BPRにより、自動処理化すべき業務を抽出し、実証実験を行って結果を分析し、最適なAI・RPAのソリューション※12を選択、構築する。

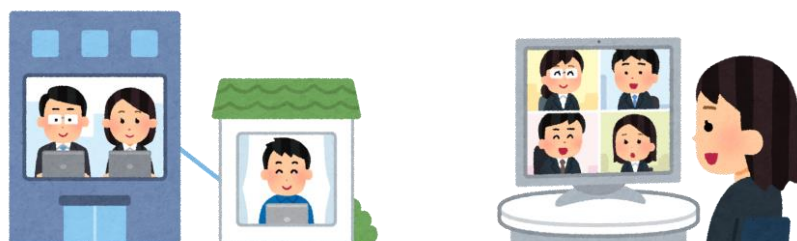
テレワークの推進

<目的>

「いつでも」「どこでも」働けるテレワーク環境を構築することで、災害発生や感染症まん延といった緊急事態における対応力を強化する。また、自宅や出先でも十分に業務を処理できるようにすることで、業務の効率化と職員の負担軽減を図る。

<取組>

リモートアクセス及びワイヤレスネットワーク環境の構築により、テレワークを可能にする。構築と併行して実証実験を行い、結果を分析し、最適なテレワーク体制を整備する。



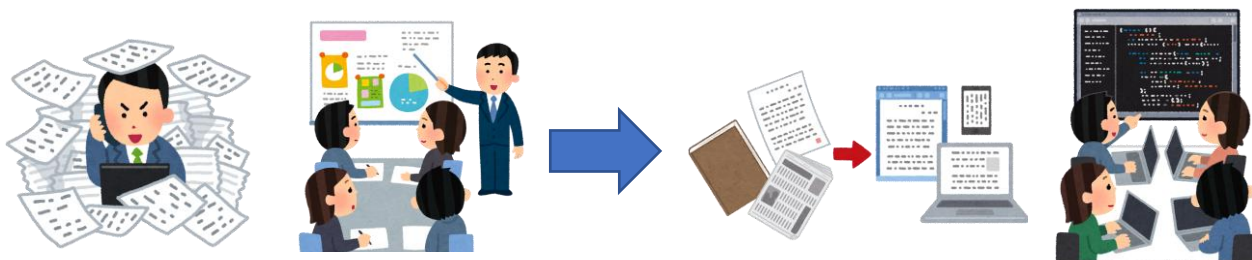
ペーパーレス化

<目的>

紙文化から脱却し、電子媒体によるやりとりを基本とする体制へ転換することで、コストの削減、業務の効率化、セキュリティの強化及び環境影響低減化を図る。

<取組>

WEB会議、電子決裁、文書管理等のシステムの構築により、これまで紙で行ってきた会議、研修、内部手続きをペーパーレス化する。また、書類の保管について、電子データでの保管を主とする体制を構築する。



セキュリティ対策の徹底

<目的>

サイバー攻撃等による個人情報の漏洩や業務の停滞といったインシデント発生を防ぐため、情報セキュリティ対策の強化を図る。

<取組>

ランサムウェア※13やEmotet※14に代表されるマルウェア※15による被害を防ぐため、NAS (Network Attached Storage) ※16のセキュリティ強化や、現行のネットワーク環境（業務用の三層分離ネットワーク、Wi-Fiによるワイヤレスネットワーク等）の脆弱部を改善するソリューションの導入、構築を行う。また、セキュリティポリシーの必要に応じた見直しや、職員の情報セキュリティに係る知識レベルの向上並びに、インシデント発生未然防止のための研修や監査、各部門で抱える情報資産の適正把握といった取組みの強化を行う。



<体系3>「デジタルでひろげるつなげる棚倉町」

Concept

デジタル化のメリットを享受できる地域社会のデジタル化を集中的に推進することにより、町民の暮らしと仕事のひろがりや町民どうしのつながりの深化を目指す。

マイナンバーカードの普及促進

<目的>

行政手続オンライン化や窓口のデジタル化、その他マイナンバーカードを利用した本町の新たな取組みによる利便性の向上及び、国の施策によるマイナンバーカードの付加価値増大によるメリットを町民に円滑かつ十全に享受してもらうために、マイナンバーカードの普及促進活動を行い取得率100%の早期達成を図る。

<取組>

オンライン申請フォームによるマイナンバーカード申請受付や、休日受付、出張受付などのサポートを実施すると同時に、リーフレットや案内の配布、各種SNSによるPRを行う。また、カード取得者に対してインセンティブの付与を検討する。

マイナンバー



デジタルデバйд対策

<目的>

誰一人取り残さない、町民に優しいデジタル化の実現のため、デジタル化によって生まれるデジタルデバйд※17を是正する。

<取組>

高齢者など、デジタル機器の操作などに不慣れな町民を対象としたパソコン、スマートフォン教室を開催する。また、貧困によりデジタル機器の調達やネットワーク環境の構築が困難な町民に対する支援策や、身体障害者へのデジタル活用支援策を検討する。



データのオープン化

<目的>

紙などに保存されている行政データをオープン化することで、蓄積・共有・分析など、町民や民間事業者がデータを利活用できる仕組みを構築し、官民協働による経済活性化・課題解決に寄与する。

<取組>

道路、上下水道管等のGISデータなど、町民や民間事業者に有益となる情報について公開していくとともに、プッシュ型の情報提供を行うなど、取得、活用が容易になるよう配慮する。



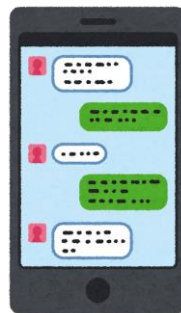
ICTの活用推進

<目的>

ICTを活用したサービスの構築を推進することにより、出産・子育て、教育、健康・医療、介護・福祉、生活環境、防災、農林、観光といった行政のあらゆるセクションにおいて新しいサービスを構築し、町民の暮らしをサポートする。

<取組>

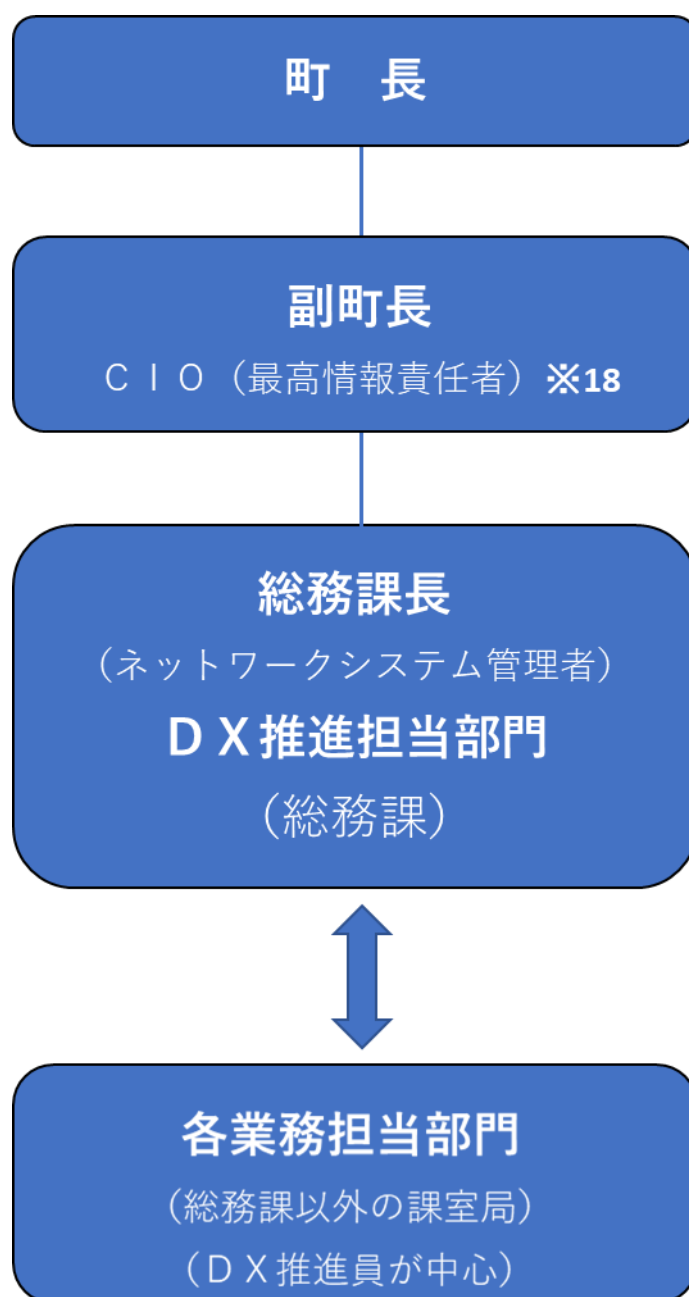
はじめに最も利用頻度の高いSNSである「LINE」の機能を活用し、プッシュ型の情報発信のほか、他のサービスへ連携させる仕組みを構築し、より多くのシーンで活用できるよう機能の拡張を図っていく。また、BPRによりICT利活用による先進的なサービスの構築を検討のうえ実施する。



7 推進体制

D X推進担当部門が中心となってD Xを推進するものとし、計画立案と実行にあたっては、実際の業務プロセスや現場の課題を把握するため、各業務担当部門において、各係単位に一名ずつ「D X推進員」を任命し、D X推進員をパイプ役として、D X推進担当部門と各業務担当部門の緊密な連携を図ります。D X推進担当部門と各業務担当部門は、相互協力のもと、新たなサービスの構築や課題の解決に取り組みます。

なお、D Xは、全職員の共通認識のもと、全庁横断的な相互協力によって推し進めなければ成功は望めないため、トップダウン型の手法に加えて、ボトムアップ型の手法を併せた運用を行います。



8 用語の説明

索引	用語	解説
※1	I C T	Information&Communication Technology （インフォメーション&コミュニケーション・テクノロジー）の略称。和訳は「情報通信技術」。情報処理、情報通信に関する技術、設備、サービスのこと。
※2	I o T	Internet Of Things （インターネットオブシングス）の略称。「モノのインターネット」と呼ばれる。パソコンのみならず、スマートフォン、テレビ、エアコン、照明など、あらゆる機器がインターネットでつながること。
※3	S N S	Social Net working Service （ソーシャル・ネットワーキング・サービス）の略称。インターネット上で社会的なつながりを構築するためのサービス。代表的なものはLINEやFacebookなど。I C Tの一種としても位置付けられる。
※4	D X	Digital Transformation （デジタル・トランスフォーメーション）の略称。デジタル技術によりサービスや組織体制に変革をもたらし、新たな価値を創造すること。
※5	Society5.0	サイバー空間とフィジカル（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解決を両立する人間中心の社会のこと。膨大な情報がつながり、AI等を組み込んだモノを利用することで、必要な時に必要な情報が得ることやロボット等が人の代わりにすることができるようになる社会とされている。
※6	テレワーク	I C T（情報通信技術）を活用して時間や場所の制約を受けずに柔軟に働く労働形態のこと。「tele=離れた」、「work=働く」を合わせた造語。在宅勤務のみならず、移動中に行うモバイルワーク、サテライトオフィスなどもテレワークの一種とされる。
※7	B P R	Business Process Re-engineering （ビジネス・プロセス・リエンジニアリング）の略称。従来の慣習や概念に捉われず、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。
※8	U I /U X	User Interface （ユーザー・インターフェース）、 User Experience （ユーザー・エクスペリエンス）の略称。 U Iはデザイン、U Xはサービスを通してユーザーが体験すること。
※9	エンドツーエンド	「end to end」と書く。「端から端まで」という意味。「始まりから終わりまで切れ目なく」ということ。
※10	ガバメントクラウド	「クラウド」とはインターネットを経由して、ユーザーにサービスを提供する形態のこと。「Cloud」は雲の意味。オンライン環境であれば、必要な時に必要なサービスを受けられる。ガバメントクラウドは日本政府が構築、運用するクラウドサービスのこと。

索引	用語	解説
※11	A I ・ R P A	<p>Artificial Intelligence（アーティフィシャル・インテリジェンス）の略称。人工知能のこと。言論の理解や推論、問題解決などの知的行動をコンピューターに行わせる技術。</p> <p>Robotic Process Automation（ロボティック・プロセス・オートメーション）の略称。ソフトウェアロボットと呼ばれる概念に基づく事業プロセス自動化技術の一種。</p>
※12	ソリューション	Solution と書く。解決、回答という意味。ビジネスにおいては「業務上の問題や課題を解決するためのシステム」などの意味で使われる。
※13	ランサムウェア	悪意あるプログラムの一種で、感染するとシステムにアクセスできなくなったり、システムの動作が阻害されるなどして、業務を継続できない状態になる。攻撃者が身代金を要求してくるケースもある。現在、官民間問わず被害が増えている現状にある。
※14	Emotet	悪意あるプログラムの一種で、感染すると情報が窃取されたり、他のウイルス等が自動的にダウンロードされて被害が拡大するなどの現象が起こる。正常な内容を装った攻撃メールを送り付けて感染させる手口により、現在、官民間問わず被害が増えている現状にある。
※15	マルウェア	不正かつ有害に動作させる意図で作られた悪意あるプログラムやソフトウェア等の総称。コンピューターウイルスやワームなどが含まれる。
※16	N A S	N etwork A ttached S torage（ネットワーク・アタッチド・ストレージ）の略称。コンピューターネットワークに接続されたファイルサーバのこと。ネットワーク上に設置されたハードディスク（記憶媒体）であり、格納したデータをネットワーク上で共有することができる。
※17	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技術を利用したり使いこなしたりできる人と、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。
※18	C I O	C hief I nformation O fficer（チーフ・インフォメーション・オフィサー）の略称。和訳は「最高情報責任者」。組織の情報戦略における最高責任者のこと。