

八峰町 DX 推進計画

I	計画策定の趣旨	1
(1)	社会的な背景	1
(2)	国の動向	1
(3)	県の動向	1
(4)	八峰町のこれまでの取り組みと状況	2
II	基本的な考え方	2
(1)	計画の位置づけ	2
(2)	対象期間	3
(3)	計画の見直し	3
III	推進体制	3
(1)	組織体制	3
①DX 推進本部		4
②DX 推進会議		4
③CIO 補佐官		4
(2)	デジタル人材の活用及び育成	4
①デジタルツールを使える人材の育成		4
②デジタルツールを活用できる人材の育成		4
③デジタル人材の確保		4
IV	DX を推進する基本的な考え方	4
(1)	DX を推進における基本方針	4
(2)	重点取り組み事項／個別施策	5
A	行政サービスのDX	5
B	内部事務のDX	7
C	町内のDX	10
(3)	業務改善（BPR）の考え方	11
(4)	BPR の進め方	12
V	用語集	14

I 計画策定の趣旨

(1) 社会的な背景

人口減少・高齢化に伴う生産年齢人口の減少、地域の過疎化など、多くの課題がある中で、デジタル技術が急速に発展しており、複雑化・多様化している行政サービスにおいてもデジタル技術を活用した業務効率化や行政サービスの向上が求められています。

今後は行政サービスの向上などを目的として、デジタル技術を活用していく必要があることから DX（デジタル・トランスフォーメーション）を推進していくために、「八峰町 DX 推進計画」を策定します。

(2) 国の動向

2020 年 12 月 25 日に「自治体 DX 推進計画」が策定され、自治体に取り組むべき事項・内容が具体化されました。また、同日に「デジタル・ガバメント実行計画」が閣議決定され、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合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、住民に身近な「行政」が、自らが担う行政サービスにおいて、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社会全体の DX が求められています。

そして、2021 年 7 月 7 日には「自治体 DX 全体手順書」が示され、DX にかかる全体方針の決定、推進体制の整備、重点取り組み事項の計画的実行などが提示されました。

○重点取り組み事項

- ① 自治体フロントヤード改革の推進
- ② 自治体の情報システムの標準化・共通化
- ③ 公金収納における eLTAX の活用
- ④ マイナンバーカードの普及促進・利用の推進
- ⑤ セキュリティ対策の徹底
- ⑥ 自治体の AI・RPA の利用促進
- ⑦ テレワークの推進

※ 自治体 DX 推進計画【第 2.3 版】

(3) 県の動向

2022 年 3 月に、人口減少をはじめとした地域課題の解決を図りつつ、社会経済の変化に対応しながら秋田県が力強く歩んでいくために、デジタル技術の活用による社会の変革や新たな価値の創出を図るために「秋田県 DX 推進計画」が策定されました。

計画では行政・産業・くらしの3つの観点からの施策とそれを支える環境基盤の整備・充実を図ることが記載されています。

(4) 八峰町のこれまでの取り組みと状況

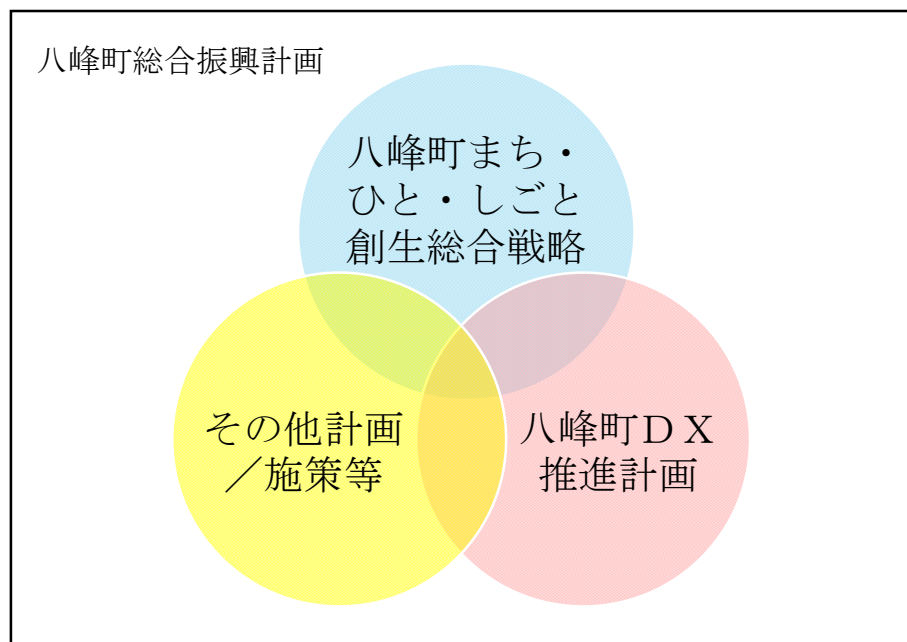
本町においては人口減少・少子高齢化が急速に進んでおり、将来を見据えて地域を維持することへの対応を住民と行政が一体で行う必要があります。また、デジタルを活用し、若い世代や子育て世帯の流出を防ぎ、逆に移住の選択先になるような行政サービスや行政運用を構築していく必要があります。

これまで本町では議会のタブレット化（ペーパーレス化）や学校での ICT 教育など、限定された分野でのデジタル技術の活用はありますが、住民全体が利便性を感じる取り組みは多くはありません。そのため、一人ひとりの利便性の向上とそれを実感する行政サービスを提供するために、行政の積極的なデジタル化を進めます。

Ⅱ 基本的な考え方

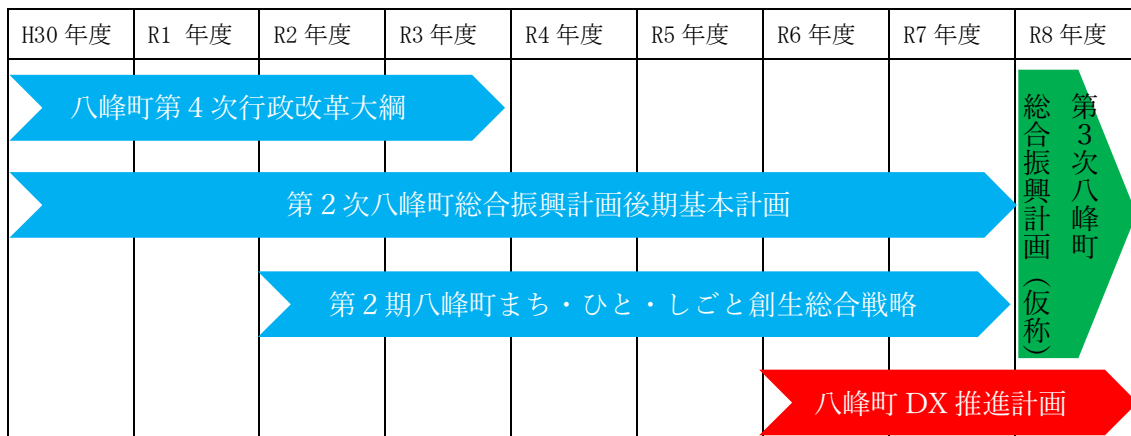
(1) 計画の位置づけ

本計画は本町の特性やその時の状況を考慮しながら進めていく必要があるため、「八峰町総合振興計画」や「八峰町まち・ひと・しごと創生総合戦略」の「4 人口減少社会への対応」をはじめとしたあらゆる面をデジタルの側面から効果的に推進する計画として位置づけ、一体的・効果的に取り組みを進めていきます。



(2) 計画の対象期間

本計画は「八峰町まち・ひと・しごと創生総合戦略」等と一体的に推進していく計画であるため、「第2期八峰町まち・ひと・しごと創生総合戦略」を第3次八峰町総合振興計画に1本化した翌年度である令和8年度までの3年間とします。



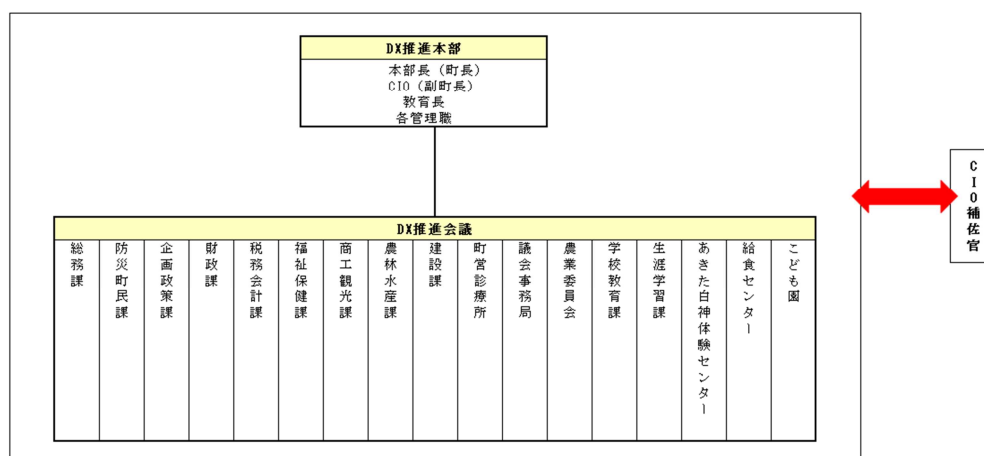
(3) 本計画の見直し

昨今におけるデジタル技術やそれを取り巻く環境が激しく変化していることから、計画の対象期間であっても、取り組みについては都度見直しを行い、計画についても必要に応じて見直しを行います。

III 推進体制

(1) 組織体制

八峰町 DX 推進計画を進めていくにあたり、八峰町 DX 推進本部、八峰町 DX 推進会議を設置します。



① 八峰町 DX 推進本部（DX 推進本部）

町長を本部長、副町長を CIO（最高情報統括責任者）、各管理職を本部員として構成される八峰町 DX 推進の最終決定等を行う組織。

② 八峰町 DX 推進会議（DX 推進会議）

各課から選出された職員（管理職を除く）で構成される本町における DX 推進の方向性や具体的な取組の協議・検討、業務内容・問題点・改善点等の洗い出しを行う組織。

③ CIO 補佐官

CIO のマネジメントを専門的知見から補佐する CIO 補佐官（外部人材）を設置します。

（2）デジタル人材の活用及び育成

① デジタルツールを使える人材の育成

デジタルツールを使用する職員等を対象に、デジタルに関する知識や技術を教育するための研修等を実施し、業務知識デジタルスキルを兼ね備えた人材の育成を目指します。

② デジタルツールを活用できる人材の育成

職員のデジタル技術の活用力を高めるため、外部講師による DX 推進に係る専門的な研修等を実施します。

③ デジタル人材の確保

今後のさらなるデジタル化を見据え、高度なデジタル・ICT スキルを持った専門人材の確保に向けて、デジタル職の採用も検討していきます。

IV DX を推進する基本的な考え方

（1）DX 計画における基本方針

本町が DX を推進していくために、住民目線で考え住民サービスの向上を目指す「行政サービスの DX」、職員目線で考え業務の効率化を目指す「内部事務の DX」、住民や観光客などが日常的にデジタルを利用し生活の質を向上させる、またデジタルを利用しやすい環境を整備することを目指す「町内の DX」の 3 つを基本方針として掲げます。

(2) 重点取り組み事項／個別施策の分類

国が掲げる重点取り組み事項と町の個別施策を3つの基本方針に分類し、計画を進めていきます。

A 行政サービスのDX

① 行政手続きのオンライン化

マイナポータル等を活用した行政手続きのオンライン化(国が「自治体DX推進計画」で示す「特に国民の利便性向上に資する手続き」の段階的オンライン化等)を積極的に推進し、役場に来なくても様々な手続きができるなど、町民の利便性の向上を目指します。

【事業計画とスケジュール】

令和6年度	令和7年度	令和8年度
＜マイナポータルを利用した手続きのオンライン化＞		
各種手続き業務や申請書の洗い出し		
	・マイナポータル用フォーマット作成 ・条例・規則の改正	順次利用開始
＜申込み・イベント申請等のオンライン受付＞		
オンライン受付業務の選定		
Google フォーム等を利用した受付開始		

② マイナンバーカードの普及促進

マイナンバーカードを利用したオンライン手続きや、コンビニ交付サービスをすべての町民が利用できるようにさらなるマイナンバーカード普及率向上を目指し、サポートを実施します。

【事業計画とスケジュール】

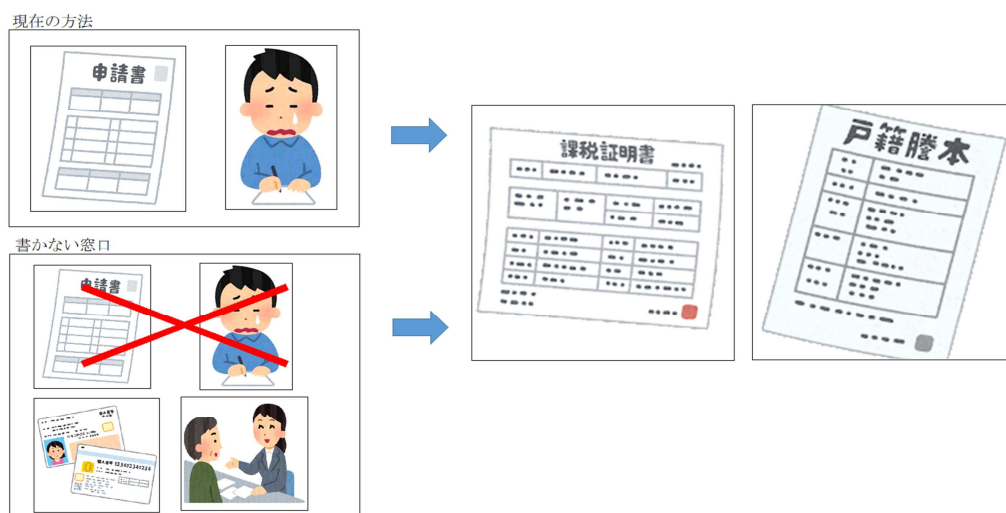
令和6年度	令和7年度	令和8年度
＜延長窓口・休日窓口開設によるマイナンバーカード申請/交付受付＞		
平日の延長窓口や休日窓口の開設による対応		

※ 八峰町のマイナンバーカード普及率は70.8% (2023年12月末現在)

③ 窓口改革の実施

住民が窓口で滞在する時間や手間、部署の往来を削減するため業務の見直しや仕組みの整備、書かない窓口の導入検討を行います。

書かない窓口とは来庁者が申請書を記入せず、職員が来庁者から本人確認や申請に必要な情報を聞き取り、専用のシステムに入力することで各種証明書の発行を行う仕組みのことです。



また、職員の業務効率化や来庁者の負担軽減を目指し、フロントヤード/バックヤード改革やキャッシュレス決済導入の検討をしていきます。

【事業計画とスケジュール】

令和6年度	令和7年度	令和8年度
＜書かない窓口の導入検討＞		
システム調査/業務の洗い出し	DX推進会議/DX推進WG会議での導入検討	
＜証明書発行手続きの簡素化＝申請様式の統一による住民負担軽減＞		
発行申請書/様式/条例・規則の洗い出し	様式の統一化	運用開始
	条例・規則改正	
＜フロントヤード/バックヤード改革の検討＞		
事例調査/視察	実現性等検証/協議	
＜住民の庁内移動負担軽減に係る窓口改革＞		
担当・他課関連業務の洗い出し	関連業務集約検討・情報共有体制構築検討	
＜キャッシュレス決済導入検討＞		
事例調査	費用対効果等検証	協議・検討/住民意見収集

B 内部事務のDX

① 自治体情報システムの標準化・共通化

国が示す「地方公共団体情報システム標準化基本方針」（2022年10月閣議決定）にて、自治体は基幹系業務システム（20業務）及びそれに付随する業務システムを2025年度末までに標準化システムへ移行するよう設定されています。

本町利用の基幹系業務システムは秋田県12町村で共同利用しているため、秋田県町村電算システム共同事業組合と連携して業務・制度・帳票の見直し、標準仕様書の分析等を行い、ガバメント・クラウドを利用したシステムの標準化・共通化を目指していきます。

【事業計画とスケジュール】

令和6年度	令和7年度	令和8年度
＜ガバメント・クラウド対応システムの利用開始＞		
・Fit&Gap ・Gapへの対応	ガバメント・クラウド移行	標準化後システムの利用（基幹系システム）

※ 戸籍・戸籍附票のシステムについてはガバメント・クラウドには移行しない

② テレワークの推進

感染症対策や近年全国的に多発している自然災害発生時の迅速な行政機能の維持・継続や職員の多様な働き方（ワークライフバランス）を実現し、業務の質を高め、持続可能な行政運営を目指すためにテレワーク実施の可否や導入を検討します。

【事業計画とスケジュール】

令和6年度	令和7年度	令和8年度
＜テレワークの導入検討＞		
・テレワーク可能な業務の洗い出し ・職員意見の集約	事例調査	導入検討

③ セキュリティ対策の徹底

国の「情報セキュリティガイドライン」等の改定に合わせ、本町の「セキュリティポリシーガイドライン」の見直しを実施します。また、今後導入するデジタル技術に対し個人情報保護を徹底するため、職員のセキュリティ意識向上のための研修を実施します。

【事業計画とスケジュール】

令和6年度	令和7年度	令和8年度
<セキュリティポリシーの見直し>		
セキュリティポリシー見直し／改定		
<個人情報保護に関する研修の実施>		
eラーニング/cyber等による研修実施		

④ AI・RPA等の利用促進

業務の肥大化・広域化及び人口減少に伴う職員数減少への対策として、AI技術の利用やRPAの利用を推進し、業務の効率化や正確性の向上を図ります。

また、簡単な問い合わせへの対応をAIにしてもらい、職員負担の軽減や質問の管理を行うためにAI-FAQ（AIチャットボット）の導入を検討します。

【事業計画とスケジュール】

令和6年度	令和7年度	令和8年度
<AI・RPA技術の利用>		
・業務の洗い出し ・職員意見の集約	・事例調査 ・費用対効果検証	導入検討

⑤ ペーパーレス化の推進

本町は紙媒体での保存が基本となっており、過去資料の検索に時間を要したり、紙資料の保管場所の劣化等の課題を抱えています。これらを解消するためにペーパーレス化を推進し、文書管理システム利用による電子文書の管理・保存を行います。

また、庁内の管理文書だけではなく、団体への通知・周知についてもSNS等を利用し、電子化した文書の利用を目指します。

【事業計画とスケジュール】

令和 6 年度	令和 7 年度	令和 8 年度
＜庁内のペーパーレス化の実施＞		
・既存文書の取り扱い検討 ・決裁等ルール検討 ・規則等の変更	・文書管理システム利用 ・電子決裁システム利用	
＜町内団体等への通知文書のペーパーレス化＞		
通知方法ルールの検討	団体等への周知	実施

⑥ 議会のオンライン化

現在、議員をはじめ三役・管理職には議会用のタブレットが配布されており、議案書等はこちらで参照しています。そのため、議会のオンライン開催は可能ですが、会議規則改正や議員との調整などの課題が多くあります。これらの課題を解消し、本会議以外の委員会や懇談会のオンライン化を目指します。

【事業計画とスケジュール】

令和6年度	令和7年度	令和8年度
＜議会のオンライン化＞		
・事例調査/情報収集 ・議員との調整/意見集約	・仮運用 ・会議規則等の改正 ・利用アプリ/システム選定	運用開始

⑦ 職員端末の統合検討

2015年に発生した年金機構の情報漏洩インシデントにより、自治体は三層の分離を実施し、それ以降本町はLGWAN系/基幹系/外部系（インターネット系）のネットワークをそれぞれ異なる物理端末で業務を行ってきました。

しかし、業務端末が分かれていることによりメールの分離や情報収集等の観点から業務効率が低下しています。これを解消しながら、セキュリティを確保していくために、仮想化技術等を利用し、LGWAN系と外部系端末の統合を検討し、業務効率向上を目指します。

【事業計画とスケジュール】

令和6年度	令和7年度	令和8年度
<職員端末の仮想化>		
事例調査/情報収集	職員意見集約・費用対効果調査	検討・協議

□ 町内の DX

① デジタルデバインド対策

デジタル化が進む中でデジタルが苦手な方が取り残されないように、誰でもデジタルサービスを利用できるようサポートし、すべての町民がデジタル技術の恩恵を受けられる町を目指します。

また、自分で Wi-Fi 環境を整備できない人が利用できるように町主要施設でのフリーWi-Fi 無料解放継続やその更新を行います。

【事業計画とスケジュール】

令和6年度	令和7年度	令和8年度
<オンライン手続き手順作成>		
手続き等洗い出し	手順書作成	オンライン手続き手順周知活動
<フリーWi-Fi 更新>		
フリーWi-Fi 更新		
フリーWi-Fi 設置場所追加検討・実施		

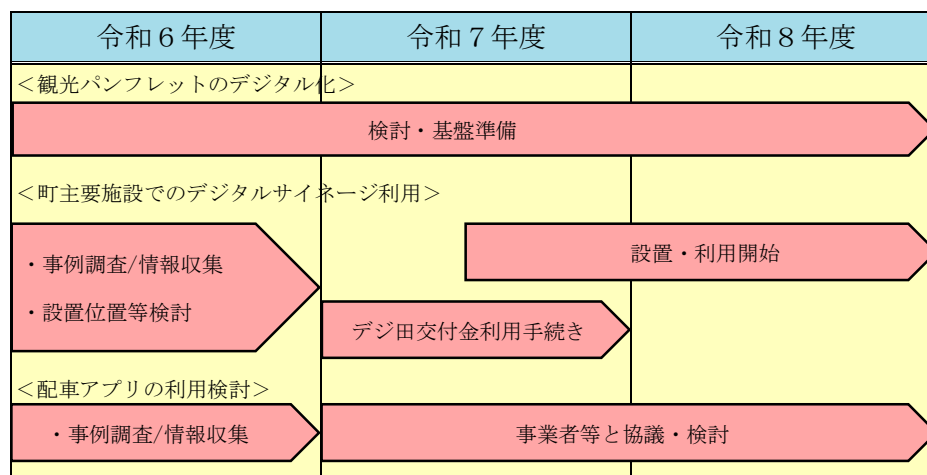
※ Wi-Fi を無料解放している施設は役場本庁舎・ファガス・峰栄館

② 地域のデジタル化

社会全体的なデジタル化にあわせて、各種パンフレットのデジタル化や行政施設を便利に使用してもらうために町主要施設へデジタルサイネージを設置する等の施設のデジタル化を目指します。

また、住民や観光客の交通手段の確保のために事業者と協議してタクシー配車アプリやライドシェア等の活用についても検討していきます。

【事業計画とスケジュール】



（３）業務改善（BPR）の考え方

国が示している「サービス設計 12 箇条」（デジタル・ガバメント実行計画（平成 30 年 1 月 16 日 e ガバメント閣僚会議決定））を踏まえ、本町の DX を推進していくにあたっては、12 箇条のうち 3 項目を基本的な考えとして掲げ、よりよい施策を推進します。

サービス設計 12 箇条

- | | |
|----------------|-------------------------|
| ①利用者のニーズを考慮する | ②事実を把握する |
| ③エンドツーエンドで考える | ④すべての利用者に気を配る |
| ⑤サービスはシンプルにする | ⑥デジタル技術を活用し、サービスの価値を高める |
| ⑦利用者の日常体験に溶け込む | ⑧自分で作りすぎない |
| ⑨オープンにサービスを作る | ⑩何度も繰り返す |
| ⑪一遍にやらず、一貫してやる | ⑫情報システムではなくサービスを作る |

1. ①利用者のニーズを考慮する

サービスの提供に当たっては提供者の視点だけではなく、利用者の視点に立って、何が必要なのかを考えて進めていきます。

また、住民だけではなくサービスを提供する職員も重要な利用者とし、利用者・提供者の双方が抱える課題・問題を浮き彫りにし、サービス向上につなげます。

2. ⑤サービスはわかりやすくシンプルにする

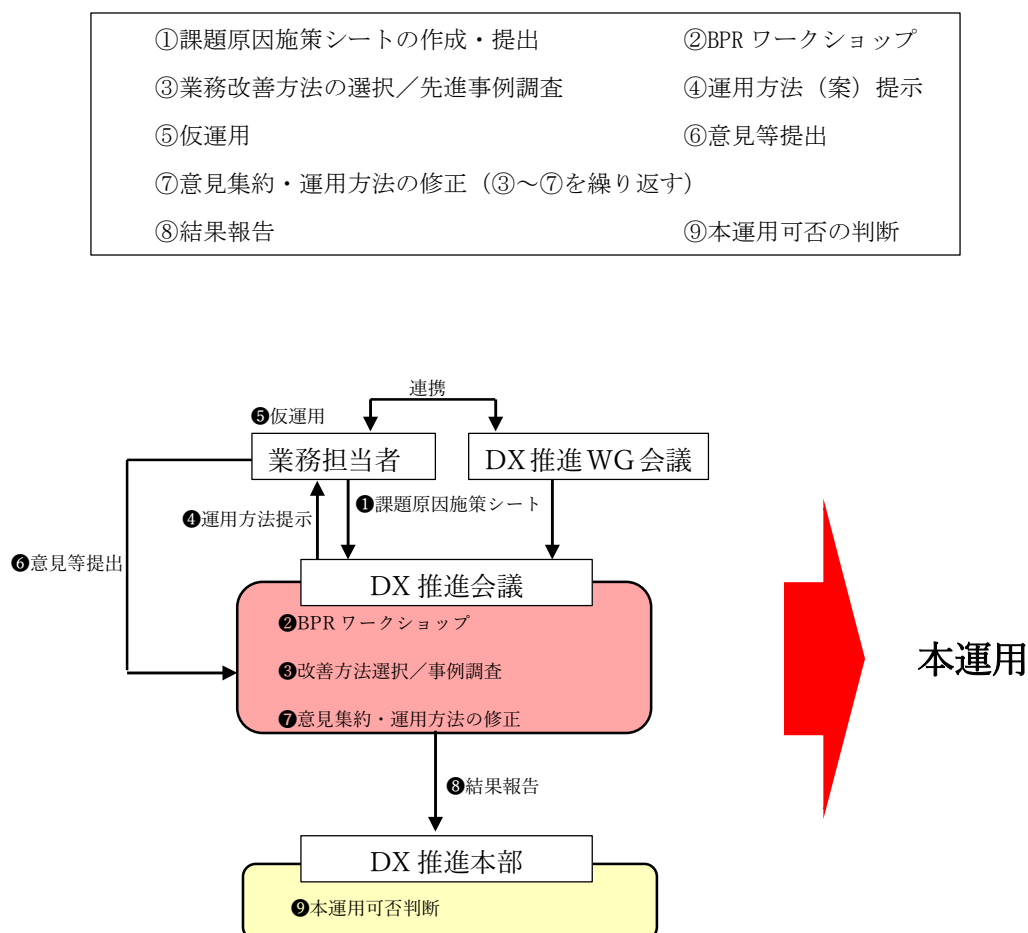
利用者が容易に理解・利用できるようにシンプルに設計します。初めて利用する人や IT に詳しくない人でも、自力でサービスを利用して完結できるような状態を目標とします。また、行政が提供する情報や利用者に入力を求める情報は最低限のものに限定します。

3. ⑥デジタル技術を活用し、サービスの価値を高める

サービスには一環してデジタル技術を用い、利用者が受ける便益を向上させます。IoT や AI 導入についても積極的に導入を検討していきます。これまでデジタル以外の方法で提供していたサービスについてもデジタルへの移行の可能性を検討し、サービスの改善を図ります。

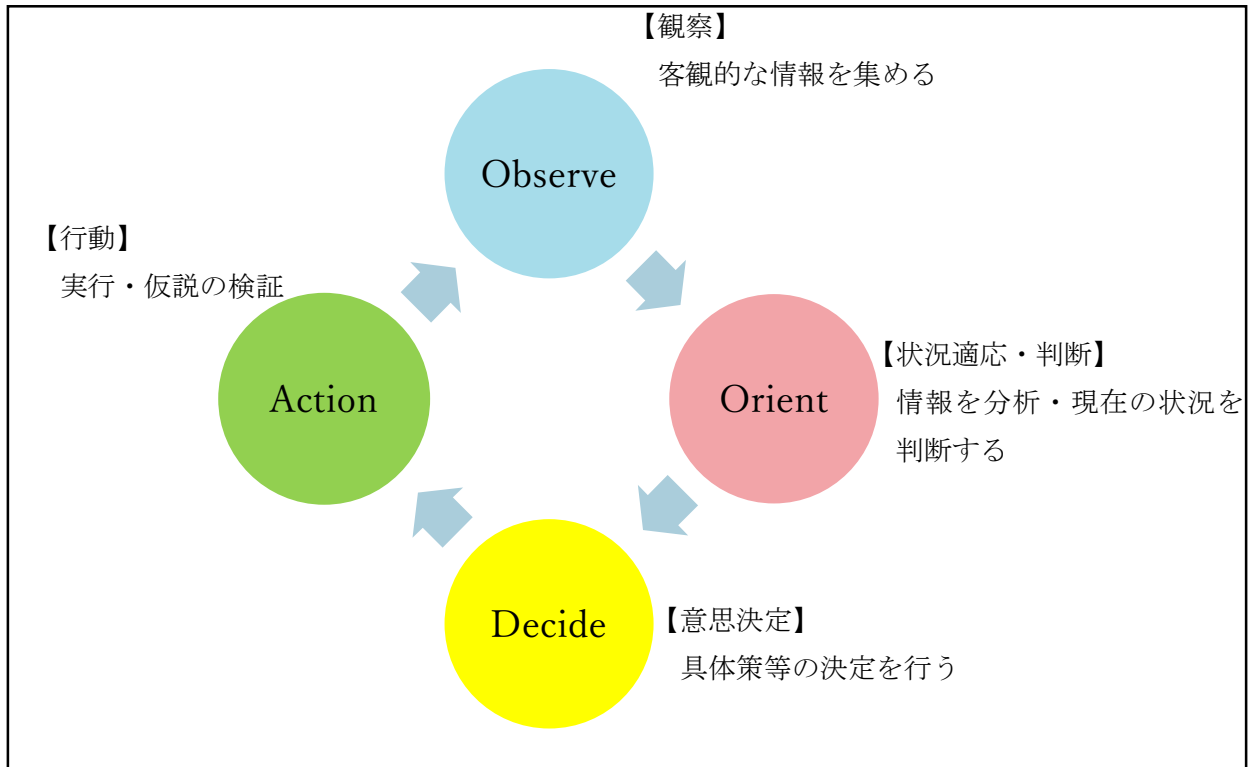
(4) BPR の進め方

本町は以下の①～⑨のフローを基本として適宜業務内容の見直しや、組織体制の改善を行っていきます。



また、DX の推進は不確定な要素が多く、迅速性が要求されます。そのため、進捗管理については意思決定から行動までを迅速かつ柔軟に行うことに対して有効なOODA（ウーダ）ループを採用し、これを何度も繰り返し行うことで臨機応変に対応します。

OODA（ウーダ）ループ



V 用語集

用 語	説 明
ガバメント・クラウド	(Gov-Cloud) 政府が用意するクラウドサービスの利用環境。
デジタル・ガバメント	デジタル技術の活用と官民協働によって行政サービスを見直し、行政のあり方そのものをデジタル社会に対応したものに变革させていく取り組み。
デジタルデバイド	インターネットなどの情報通信技術を使える人と使えない人との間に生じる格差を表す言葉。情報格差。
マイナポータル	マイナンバーカードを用いることで様々なサービスを利用できる政府運営のオンラインサービス。
セキュリティポリシー	組織における情報セキュリティ対策の方針
AI	Artificial Intelligence (アーティフィシアル・インテリジェンス) の略。人工知能。
RPA	Robotic Process Automation (ロボティック・プロセス・オートメーション) の略。人工知能を備えたソフトウェアにより定型的な事務作業を自動化・効率化する。
BPR	Business Process Re-engineering (ビジネス・プロセス・リエンジニアリング) の略。業務内容や組織構造などを全面的に見直しすること。
DX	Digital Transformation (デジタルトランスフォーメーション) の略。デジタル技術を活用し社会や生活を変革させること。
ICT	Information and Communication Technology (インフォメーション・アンド・コミュニケーション・テクノロジー) の略。情報通信技術。
IoT	Internet of Things (インターネット・オブ・シングス) の略。インターネットを活用した取り組みの総称。モノのインターネット。
CIO	Chief Information Officer (チーフ・インフォメーション・オフィサー) の略。最高情報責任者。
Fit&Gap	パッケージシステムを導入する際に、「システムの持つ機能」と「利用者の求める機能」を比較して、どれだけ差異があるかを明らかにする分析手法。
SNS	Social Networking Service (ソーシャル・ネットワーキング・サービス) の略。人と人との社会的繋がりを維持・促進する様々な機能を提供するオンラインサービス。