

# 知内町 DX 推進計画

(しりうちスマート自治体構想)



令和5年4月

知内町

# 目次

<b>1 背景・目的</b> .....	<b>1</b>
■社会的背景 .....	1
■国の動向 .....	1
■北海道の動向 .....	4
■知内町の動向 .....	5
<b>2 計画の位置づけ・推進期間</b> .....	<b>7</b>
■計画の位置づけ .....	7
■推進期間 .....	7
<b>3 推進体制</b> .....	<b>8</b>
■推進体制 .....	8
■推進手法 .....	8
■財政負担の考え方 .....	8
<b>4 計画推進の基本方針</b> .....	<b>9</b>
<b>方針1 町民サービスの向上</b>	
(1)行政手続のオンライン化 .....	10
(2)マイナンバーカードの普及促進 .....	11
(3)オープンデータの推進 .....	12
(4)その他町民サービス向上に関する取組 .....	13
<b>方針2 行政運営の簡素化・効率化</b>	
(1)基幹系情報システムの標準化・共通化 .....	14
(2)庁内情報システムの最適化 .....	15
(3)ペーパーレス化の推進 .....	16
(4)AI・RPAの利用推進 .....	17
(5)テレワークの推進 .....	18
(6)BPRの推進 .....	19
<b>方針3 DXに向けた情報リテラシーの向上</b>	
(1)セキュリティ対策の徹底 .....	20
(2)ICT人材の確保・育成 .....	21
<b>方針4 地域社会の活性化</b>	
(1)デジタルディバイド対策 .....	22
(2)その他地域社会のデジタル化に関する取組 .....	23

# 1 背景・目的

## ■社会的背景

情報通信技術(ICT)の急速な発展により、多くの人々がパソコンやスマートフォンなどから情報の取得や発信を行っており、ライフスタイルに変革が起きています。これまでも、官民挙げてデジタル化に取り組み、社会経済活動の進展においてICTが経済の発展だけでなく、生産性向上や日常生活にも大きな役割を果たしてきました。そのような中、世界的に流行した新型コロナウイルス感染症の拡大と対応の長期化により、国民が安心して利用できる情報システムが行政において不十分であること、国・地方公共団体を通じて情報システムや業務プロセスがバラバラで、地域・組織間で横断的なデータの活用ができていないことなど、多くの課題が浮き彫りになりました。このような行政のデジタル化の遅れに対処し、行政サービスの質を向上することが、行政のデジタル化の真の目的であり、ICTを活用した自治体デジタルトランスフォーメーション(DX)に取り組むことが必要とされています。

### ○情報通信技術(ICT)の急速な発展

⇒人と人の結びつきや公共の在り方などの社会構造に大きな影響

### ○人口減少や少子高齢化などの社会情勢の変化

⇒スマート自治体への転換

- ・複雑化・高度化する行政需要
- ・人材・財政的に厳しい制約

### ○新型コロナウイルス感染症の感染拡大

⇒生活や働き方に大きな変革

- ・人の接触や移動に様々な制約(新しい生活様式)
- ・行政のデジタル化・オンライン化の遅れが浮き彫りに

## ■国の動向

○国のデジタル化については、平成13年(2001年)1月に高度情報通信ネットワーク社会形成基本法(IT基本法。平成12年法律第144号)が施行され、高度情報通信ネットワーク社会推進戦略本部において「e-Japan 戦略」が決定されて以降、時代の変化に合わせて、改定や同法に基づく重点計画による具体化が行われてきました。

また、平成28年(2016年)12月には官民データ活用推進基本法(平成28年法律第103号)が制定され、国はこの法律に基づき、「世界最先端デジタル国家創造宣言・官民データ活用推進基本計画」(以下「基本計画」という。)を策定しました。この基本計画では、国民が安全で安心して暮らせ、豊かさを実感できる社会を実現することを目指し、誰もがデ

デジタル技術の恩恵を享受できる「デジタル社会」の実現に向けた政府全体のデジタル政策を取りまとめています。

新型コロナウイルス感染症が発生して以降は、デジタル社会の実現に向けて行政のデジタル化に関する動きがより加速することとなりました。まず、令和2年（2020年）12月に、これからのデジタル社会の目指すビジョンとデジタル社会を形成するための基本原則を示した「デジタル社会の実現に向けた改革の基本方針」が決定され、この基本方針の中で、デジタル改革が目指すデジタル社会のビジョンとして「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～」が示されました。

続いて、デジタル社会形成基本法（令和3年法律第35号）の成立を受けて、令和3年（2021年）6月に基本計画が「デジタル社会の実現に向けた重点計画」へと全面改定されました。さらに、令和3年（2021年）12月には、デジタル庁の発足に伴い再び改定が行われ、デジタル社会の実現に向けて政府が迅速かつ重点的に実施すべき取り組みが示されました。

○官民データ活用推進基本法の成立に伴い、平成29年（2017年）5月に「デジタル・ガバメント推進方針」が示されました。この方針では、行政のあり方そのものをデジタル前提で見直すデジタル・ガバメントの実現を目指すこととされており、その方向性を具体化し実行するため、平成30年（2018年）1月には「デジタル・ガバメント実行計画」が策定されました。

この計画では、BPR<sup>2</sup>の徹底や行政手続のオンライン化の徹底、添付書類の撤廃に向けた取り組み、ワンストップサービス<sup>3</sup>の推進などにより、利用者中心の行政サービス改革を実行していくことが示されています。そして、この計画は前述した「デジタル社会の実現に向けた改革の基本方針」のビジョンや「官民データ活用推進基本計画」の考え方のもと、行政のデジタル化の取り組みを加速するとともに、計画的かつ実行的に進めていくことを目的として、令和2年（2020年）に続き令和3年（2021年）にも改定されました。

なお、この計画は、令和3年（2021年）12月に「デジタル社会の実現に向けた重点計画」が改定されたことに伴い廃止となりました。

○「デジタル社会の実現に向けた改革の基本方針」で示されたビジョンを実現するためには、

---

<sup>1</sup> デジタル技術を活用しながら行政サービスを見直し、社会問題の解決や経済成長を実現するための政府の取組のこと

<sup>2</sup> Business Process Reengineering の略。現在の業務プロセスを詳細に調査・分解し、サービスの質の向上や人的リソースの活用等の面からどのような問題点があるかを徹底的に分析して、業務プロセスそのものの再構築を図ること。

<sup>3</sup> 行政手続等を行う際の負担等を大幅に軽減させ、利用者がその利便性向上を実感できるよう、関連する行政手続等をワンストップ化したもの。

住民に身近な行政を担う自治体の役割は極めて重要であり、自治体の DX を推進する意義は大きいという考えから、令和 2 年（2020 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」を策定し、自治体が重点的に取り組むべき事項を以下 6 つのように定めました。

- ①自治体の情報システムの標準化・共通化
- ②マイナンバーカードの普及促進
- ③自治体における行政手続のオンライン化
- ④自治体の AI・RPA 利用推進
- ⑤テレワークの推進
- ⑥セキュリティ対策の徹底

この計画で、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、住民の利便性を向上させる」こと、「デジタル技術や AI<sup>4</sup>等の活用により業務効率化を図り、人的資源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。

○デジタル社会の実現に向け、令和 3 年（2021 年）5 月に以下 6 つの法律が公布されました。

- ・ デジタル社会形成基本法（令和 3 年法律第 35 号）
- ・ デジタル庁設置法（令和 3 年法律第 36 号）
- ・ デジタル社会の形成を図るための関係法律の整備に関する法律（令和 3 年法律第 37 号）
- ・ 公的給付の支給等の迅速かつ確実な実施のための預貯金口座の登録等に関する法律（令和 3 年法律第 38 号）
- ・ 預貯金者の意思に基づく個人番号の利用による預貯金口座の管理等に関する法律（令和 3 年法律第 39 号）
- ・ 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）

これらの法律のうち、特に地方公共団体情報システムの標準化に関する法律は、住民記録、地方税、福祉など、自治体の主要な 17 業務を処理するシステムについて、国が策定した基準を満たすシステムの利用を義務付けるものであり、各自治体は令和 7 年度（2025 年度）末までにシステムの移行を完了させることとされています。

また、令和 3 年（2021 年）9 月には、自らがデジタル社会の形成に関する司令塔として行政の縦割りを打破し、行政サービスを抜本的に向上させるために内閣総理大臣を長とするデジタル庁が設置されました。

○令和 4 年（2022 年）6 月には、「全国どこでも誰もが便利で快適に暮らせる社会」を目

---

<sup>4</sup> Artificial Intelligence の略。人工的な方法による学習、推論、判断等の知的な機能の実現及び人工的な方法により実現した当該機能の活用に関する技術のこと。

指した「デジタル田園都市国家構想基本方針」が閣議決定されました。その中でデジタルは、地方の抱える社会課題を解決するための鍵と示されており、地方におけるデジタルの実装を通じて東京一極集中の是正や地方の自主的・主体的な取組が求められています。

## ■北海道の動向

道では、平成13年度（2001年度）から順次「情報化推進計画」を策定し、生活や産業分野等における情報化を計画的に推進してきたところですが、人口減少や少子高齢化、地方の過疎化などから生じる様々な課題に対し、未来技術を積極的に利活用し、地域、産業、生活の根本から変わる新たな社会システムを実現するため、令和2年（2020年）3月に北海道の未来社会を見据えた「北海道 Society 5.0 構想」をまとめました。

その一方で、新型コロナウイルス感染症が世界的に流行し、人と人との接触による感染拡大の防止の観点から一気にICTの活用が加速するとともに、行政分野におけるデジタル化の遅れが浮き彫りとなり、令和3年度（2021年度）までを計画期間とした「北海道ICT利活用推進計画」を前倒して見直し、新たに「北海道 Society 5.0 推進計画」を策定しました。

この計画においては、「未来技術を活用した活力にあふれる北海道」を目指すべき基本理念として掲げ、「暮らし」、「産業」、「行政」の3つの分野に加え、横断的視点として「データの利活用」、そしてそれらを支える「基盤整備」を施策の柱として取組みを推進します。



図1 北海道 Society5.0 推進計画の全体イメージ（出典：「北海道 Society5.0 推進計画」）

## ■知内町の動向

○急速に少子高齢化が進む中、知内町においても総人口は減少を続けており、平成 27 年（2015 年）の国勢調査から令和 2 年（2020 年）の国勢調査までの 5 年間で約 500 人減少しています。さらに、年少人口は減少傾向、老年人口は増加傾向が続いており、生産年齢人口も平成 7 年（1995 年）をピークに減少傾向が続いています。こうした中、「自治体戦略 2040 構想研究会第二次報告」（総務省）では、高齢者人口がピークを迎える 2040 年頃を見据えた自治体行政の課題として、「スマート自治体への転換」の必要性が示されています。

社会的に若年労働力人口の不足が見込まれ、自治体においても経営資源が制約される一方、住民生活におけるニーズは多様化しており、現在の半分の職員数で様々なサービスを維持・提供していくことが求められています。限られた人員体制が想定される状況のもと、多様化する行政ニーズに対応し、住民サービスの維持・向上を図るためには、デジタル技術を活用し、より一層、労働生産性を向上させる必要があります。

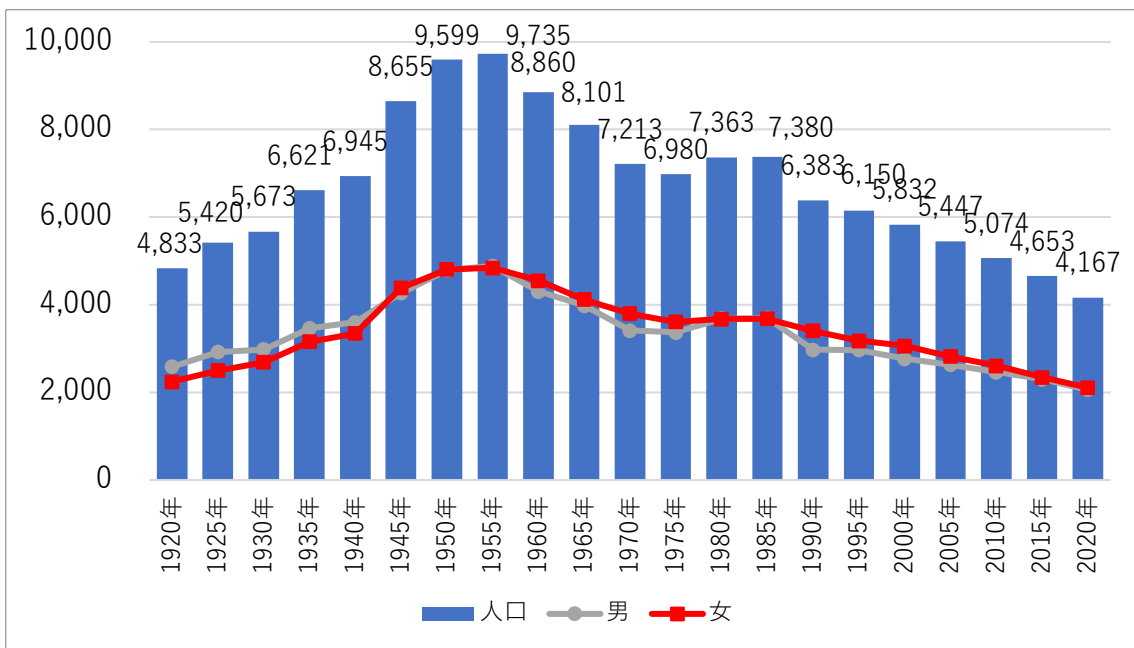


図 2 知内町の総人口の推移（出典：国勢調査）

○知内町は、2050 年までに二酸化炭素の排出実質ゼロを目指す「ゼロカーボンシティ」を令和 4 年（2022 年）3 月に宣言しました。地球環境保護を背景に国連が採択する「持続可能な開発目標（SDGs<sup>5</sup>）」を念頭に、地域社会の持続可能性を高めしていくための施策に取り

<sup>5</sup> 持続可能な開発目標（Sustainable Development Goals の略）とは、2015 年 9 月の国連サミットで採択されたもので、2016 年から 2030 年までに持続可能でよりよい世界を目指す国際目標のこと。17 の大きな目標と達成するための具体的な 169 のターゲットで構成されている。

組んでいくことが不可欠です。

ゼロカーボンシティ宣言に対してDXが果たす項目として「ペーパーレス」「電力量の削減」などが考えられますが、令和3年度に改定された「知内町地球温暖化対策実行計画（事務事業編）」及び令和5年度に策定する「知内町地球温暖化対策実行計画（区域施策編）（仮称）」との連携を図りつつ、環境負荷の少ない地域社会への変革を推進していきます。

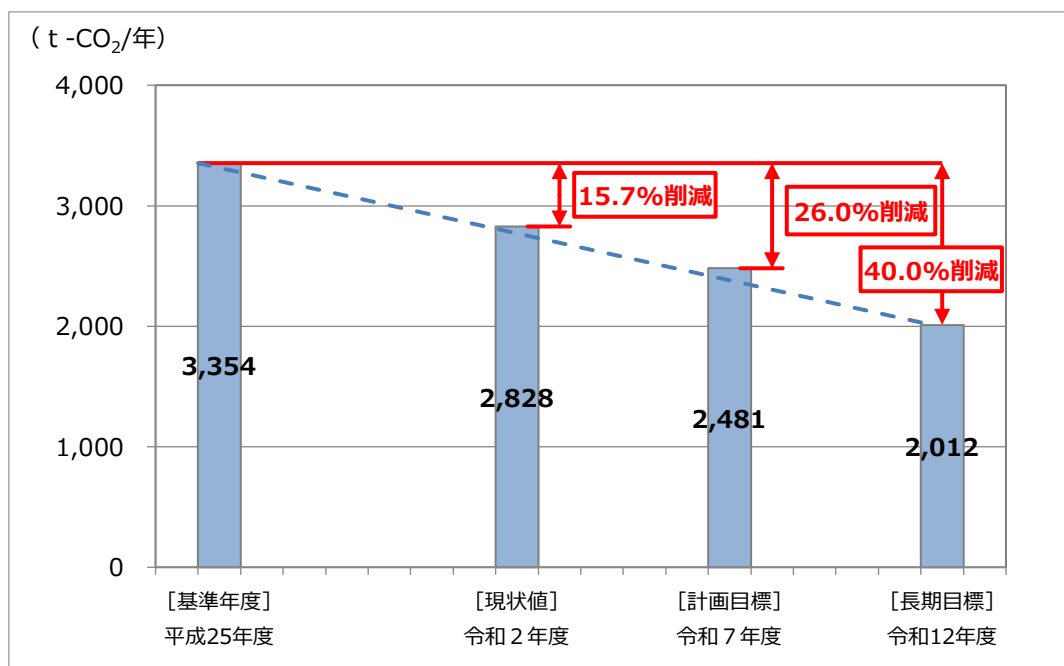


図 3 二酸化炭素排出量の目標値

(出典:第4次知内町地球温暖化対策実行計画(事務事業編))

○これらの多様な社会需要とSDGsの観点を踏まえ、国が定めた「誰一人取り残されない、人に優しいデジタル化」を推進して「持続可能なまちづくり」を目指すため、知内町DX推進計画を策定しました。



## 2 計画の位置づけ・推進期間

### ■計画の位置づけ

本計画は、最上位計画である「知内町まちづくり総合計画」および「知内町まち・ひと・しごと創生総合戦略」をデジタルの側面から推進するための計画として位置付けます。また、「官民データ活用推進基本法」に定める市町村官民データ活用推進計画を兼ねるものとし、総務省策定の「自治体デジタル・トランスフォーメーション(DX)推進計画」を踏まえた計画とします。

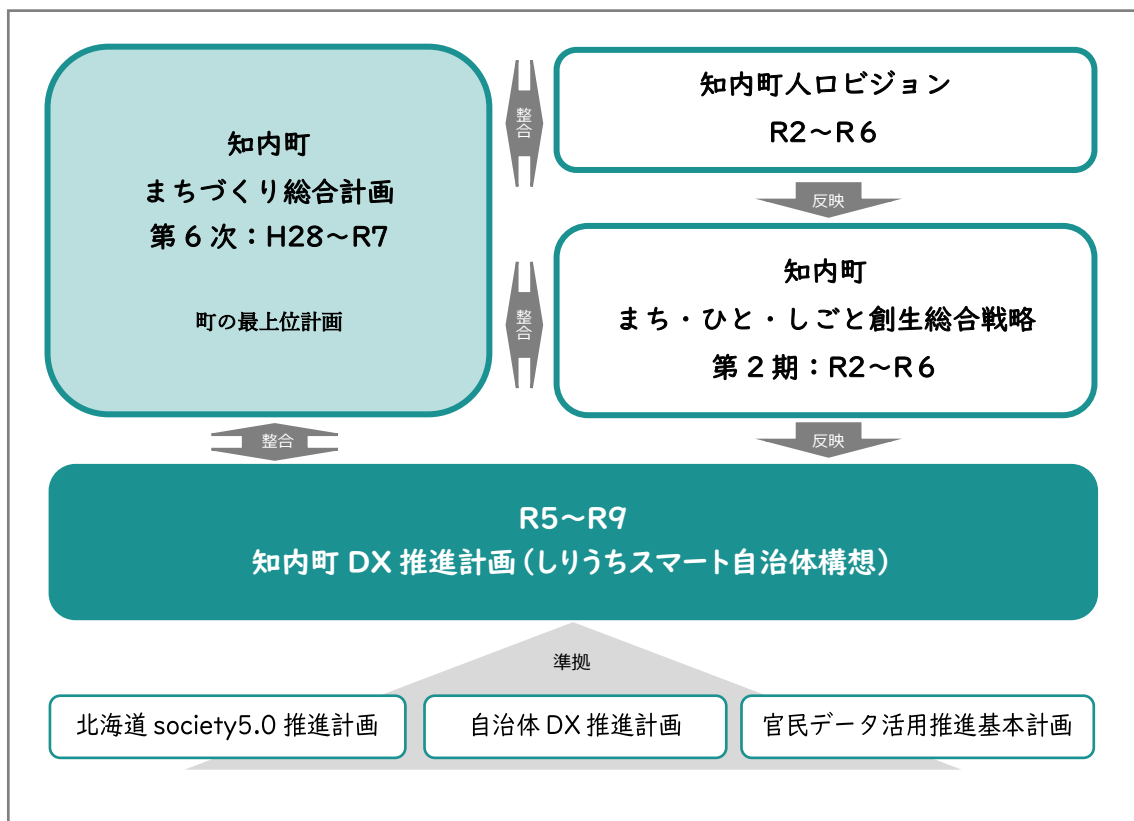


図 4 知内町の他の計画等との関係

### ■推進期間

計画の推進に当たっては、令和5年(2022年)4月~令和9年(2027年)4月までの5年間としますが、「知内町まちづくり総合計画」「知内町まち・ひと・しごと創生総合戦略」の改定内容および、北海道策定の「北海道 Society5.0 推進計画」、総務省策定の「自治体デジタル・トランスフォーメーション(DX)推進計画」との整合・連携を図りながら、社会情勢の変化に応じて適宜見直しを行います。

### 3 推進体制

#### ■推進体制

DXの推進にあたっては国の助言に準じ、町長をトップとした全庁的・横断な推進体制を整備しますが、総務課において本計画の進捗・管理を行います。

社会情勢の変化や毎年度実施する施策評価の結果に応じて、各施策の見直しを行います。

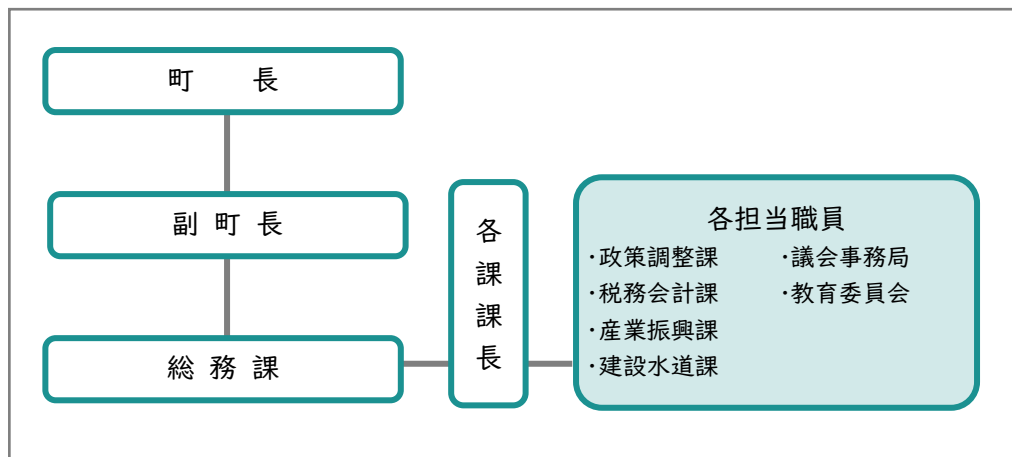


図 5 推進体制

#### ■推進手法

「誰一人取り残さない」デジタル化の実現に向けて、知内町の実情を踏まえた目標を設定し、前述の推進体制により、本計画に基づく事業を推進します。

また、社会情勢や技術の発展などの急速な変化に対しては、本計画が形骸化することも想定されることから、状況の変化を的確に観察し、変化に応じて計画を見直すなど、臨機応変に対応します。

#### ■財政負担の考え方

- ① 既存のシステムや機器などの更新時期を捉え、重複投資がないよう計画的な整備を図ります。
- ② 国の方針などに沿って進める事業と、それ以外の事業を分け、計画的に事業を進めます。
- ③ 国の補助金などを有効活用し、費用負担の軽減を図ります。

## 4 計画推進の基本方針

本計画では、次の4つの基本方針を推進し、課題に対応するデジタル技術の活用を進め、「利用者の視点」・「業務効率化の視点」を踏まえた業務の見直しを行います。

### 方針1 町民サービスの向上

- (1) 行政手続のオンライン化
- (2) マイナンバーカードの普及促進
- (3) オープンデータの推進
- (4) その他町民サービス向上に関する取組

### 方針2 行政運営の簡素化・効率化

- (1) 基幹系情報システムの標準化・共通化
- (2) 庁内情報系システムの最適化
- (3) ペーパーレス化の推進
- (4) AI・RPAの利用推進
- (5) テレワークの推進
- (6) BPRの推進

### 方針3 DXに向けた情報リテラシーの向上

- (1) セキュリティ対策の徹底
- (2) ICT人材の確保・育成

### 方針4 地域社会の活性化

- (1) デジタルディバイド対策
- (2) その他地域社会のデジタル化に関する取組

■現状と課題

オンラインによる行政手続は、マイナポータル<sup>6</sup>内の「ぴったりサービス<sup>7</sup>」(汎用的電子申請システム)等を活用していますが、使いやすさや他のシステムとの連携が図れていない面があるなどの課題があります。

また、町が取り扱う行政手続は、押印省略による簡素化が進んでいますが、書面・対面を前提としたルールや業務プロセスにより、オンライン化が進んでいない状況です。

■今後の取り組み

- 手続きのオンライン化を前提としたルール整備と業務改革に取り組み、使いやすく暮らしに繋がる行政手続のオンライン化を進めます。
- 処理件数が多い手続や業務効率化の効果が高い手続などの業務を精査し、「ぴったりサービス」以外の行政手続のオンライン化を順次拡大します。

■成果目標 ■ 申請などの行政手続オンライン化の更なる推進

	前年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度
取組スケジュール						
取組効果	業務の効率化	行政コストの削減	行政サービスの向上	人為的ミスの防止		
	○	○	◎	○		

※ 期待される取組の効果度を以下のとおり設定  
◎：十分な効果がある ○：効果がある

<sup>6</sup> 政府が運営するオンラインサービスで、子育てや介護をはじめとする行政手続のオンライン申請や行政機関からのお知らせなどを確認できるポータルサイト

<sup>7</sup> マイナポータルの機能の1つで、子育てに関する手続をはじめとして、様々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

■現状と課題

マイナンバーカードは、オンライン上で本人確認を可能とする電子証明書<sup>8</sup>を搭載することができるデジタル社会の基盤となるものです。マイナンバーカード交付円滑化計画<sup>9</sup>に基づき、マイナンバーカードについての周知・啓発を行っており、町の普及率は50%を超えているものの、以降は伸び悩んでいます。国の普及促進施策の終了後にも町民がマイナンバーカードに関心を寄せる取組みや利活用の環境整備に努める必要があります。

○知内町のマイナンバーカードの交付率68.8%（令和5年2月末時点）

■今後の取り組み

○マイナンバーカードの利用方法などの周知や交付申請の支援に取り組むとともに「ぴったりサービス」によるオンライン申請手続を拡充するなど、交付から利活用まで様々なニーズに対応するよう取り組むとともに、情報収集や国の動向に注視し、適切なサービス提供を図ります。

○ICチップの情報を読み取り申請書に転記する「申請書作成支援システム」を導入し、マイナンバーカードを利用して町民の窓口負担を軽減します。

○国の推進する「オンライン市役所サービス」「市民カード化」などの利活用拡大構想について情報を収集しつつ、マイナンバーカードの利活用を推進します。

■成果目標■ 2022(令和4)年度までにマイナンバーカードの交付率が70%を超えることを目指すが、引き続き町民に行き渡るよう取り組んでいく。

	前年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度
取組スケジュール		順次拡充 				
取組効果	業務の効率化	行政コストの削減	行政サービスの向上	人為的ミスの防止		
	◎	○	◎	○		

※ 期待される取組の効果度を以下のとおり設定

◎：十分な効果がある ○：効果がある

<sup>8</sup> 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

<sup>9</sup> マイナンバーカードの普及促進に向け、申請の目標値や受付体制の整備などについて記載した計画

(3) オープンデータの推進

■現状と課題

町では、避難場所を始めとしたオープンデータ化を推進しているところですが、政府が公開を推奨するデータセットの全てのオープンデータ化が実現していないことが課題となっています。国では、2023年3月に従来の「推奨データセット」から「自治体標準オープンデータセット」と名称が改められ、公開を推奨するデータセットの修正が予定されています。

■今後の取り組み

○オープンデータは、民間事業者などによるアプリ開発や行政効率化などの利活用が図れるため、引き続き、地方公共団体向けのガイドライン・手引書などを参考に、利用者ニーズに即したオープンデータ化を積極的に推進します。

■成果目標■ 自治体標準オープンデータセット一覧 18項目のオープンデータ化

- |                      |                  |
|----------------------|------------------|
| 1. 公共施設一覧            | 10. 医療機関一覧       |
| 2. 文化財一覧             | 11. 観光施設一覧       |
| 3. 指定緊急避難場所一覧        | 12. イベント一覧       |
| 4. 地域・年齢別人口          | 13. 公衆トイレ一覧      |
| 5. 子育て施設一覧           | 14. 消防水利施設一覧     |
| 6. オープンデータ一覧         | 15. 食品等営業許可・届出一覧 |
| 7. 公衆無線LANアクセスポイント一覧 | 16. 学校給食献立情報     |
| 8. AED設置箇所一覧         | 17. 小中学校通学区域情報   |
| 9. 介護サービス事業所一覧       | 18. 支援制度（給付金）情報  |

	前年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度
取組スケジュール		順次拡充				
取組効果	業務の効率化	行政コストの削減	行政サービスの向上	人為的ミスの防止		
	○		◎			

※ 期待される取組の効果度を以下のとおり設定  
◎：十分な効果がある ○：効果がある

■現状と課題

住民票などの証明書交付手数料や公共施設を利用する際の使用料などの納付手続は、窓口による現金での対応が多く、また、施設予約についても空き状況の問合せや予約などが窓口や電話での対応となり、開庁時間内のみでの予約が課題となっています。証明書発行などの申請手続や記入方法などの問合せについても、窓口や電話での対応となり、原則、開庁時間内に限られています。町民の生活スタイルや働き方の多様化に合ったニーズに対応する選択肢の拡充が求められています。

■今後の取り組み

- 使用料・手数料のキャッシュレス決済<sup>10</sup>の拡充
- 地方税のキャッシュレス決済の拡充
- 様々な手続が来庁しなくても行えるように整備を進め、施設予約などをオンラインで行えるように整備します。
- AIチャットボット<sup>11</sup>や自動応答サービスの導入に向けた調査や検討に取り組みます。
- 住民票などの証明書について「コンビニ交付サービス」を導入し、利活用の拡充及び利便性の向上に取り組みます。

■成果目標■ キャッシュレス決済の拡充や施設予約などのシステムの導入

	前年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度
取組スケジュール		調査・検討		導入・分析		
		運用				
取組効果	業務の効率化	行政コストの削減	行政サービスの向上	人為的ミスの防止		
	○	○	◎	○		

※ 期待される取組の効果度を以下のとおり設定  
◎：十分な効果がある ○：効果がある

<sup>10</sup> 現金を使用せずに支払いを行うこと。クレジットカード、電子マネー、スマートフォン決済などの様々なサービスがある

<sup>11</sup> テキストや音声を通じて、自動的に会話するプログラムのこと

■現状と課題

全国の自治体における基幹系情報システムは、これまで各自治体が独自に発展させてきた結果、システムの発注や維持管理、制度改正による改修など個別に対応しなければならず、ベンダーロックイン<sup>12</sup>を招き、健全な価格競争の環境が整備し辛いことが課題となっています。自治体が個別に情報システムを開発する必要をなくし、国が用意するガバメントクラウド<sup>13</sup>の活用に向けた検討を踏まえ、20の標準化対象業務については、令和7年度に標準仕様に準拠したシステムに移行しなければなりません。

■今後の取り組み

○国から示された手順書・仕様書に基づき、基幹系情報システムの標準化・共通化に取り組みます。今後、システム事業者の標準化に向けた開発状況や移行費用などの情報収集を行い、近隣町村と連携の上、適正にシステム移行を行います。

■成果目標■ 2025(令和7)年度までに対象20業務の標準化・共通化

- |         |            |             |         |
|---------|------------|-------------|---------|
| 1.住民記録  | 7.就学       | 13.生活保護     | 19.戸籍附票 |
| 2.固定資産税 | 8.障害者福祉    | 14.健康管理     | 20.印鑑登録 |
| 3.個人住民税 | 9.選挙人名簿    | 15.児童手当     |         |
| 4.法人住民税 | 10.国民年金    | 16.児童扶養手当   |         |
| 5.軽自動車税 | 11.国民健康保険  | 17.子ども子育て支援 |         |
| 6.介護保険  | 12.後期高齢者医療 | 18.戸籍       |         |

	前年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度
取組スケジュール						
取組効果	業務の効率化	行政コストの削減	行政サービスの向上	人為的ミスの防止		
	○			◎	○	

※ 期待される取組の効果度を以下のとおり設定  
◎：十分な効果がある ○：効果がある

<sup>12</sup> 情報システムの構造が開発事業者であるベンダ独自の技術に依存し、他社への乗り換えが困難となる状況のこと

<sup>13</sup> 政府の情報システムについて、共通的な基盤・機能を提供する複数のクラウドサービスの利用環境のこと



方針  
2

(2) 内部情報系システムの最適化

■現状と課題

退勤管理、サービス管理及び庁内連携（コミュニケーションツール）などの町役場における庁内の事務で、電子化されていないものや電子データがあっても情報連携を行っていないものがあり、紙に手書きで書き込んで提出する、再度データ入力を行うなど、業務に係る作業負担を合理化・適正化する業務改善が課題となっています。

■今後の取り組み

- これまで所属ごとに散在していた紙媒体や電子データで共有できる情報を集約し、連携可能な仕組みやシステム導入の検討を行い、業務効率化を図ります。
- 在席確認やスケジュールを始め、職員全員が情報を共有できる仕組みを導入し、職員のコミュニケーションコストの削減を図ります。

■成果目標 ■ 内部情報系システムや情報共有による業務の合理化・適正化

	前年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度
取組スケジュール		調査・検討		導入・分析		
		運用				
取組効果	業務の効率化	行政コストの削減	行政サービスの向上	人為的ミスの防止		
	◎	○	○	○		

※ 期待される取組の効果度を以下のとおり設定  
◎：十分な効果がある ○：効果がある

(3) ペーパーレス化の推進

■現状と課題

文書は紙媒体を中心とした事務処理を行っており、煩雑な事務処理、決裁の非効率、大量の紙の印刷・消費、文書保管スペースの確保及び文書廃棄などの課題があります。

■今後の取り組み

○庁内の紙使用量削減や業務効率化のため、文書管理システムと連携した電子決裁システムを導入します。

○電子決裁、オンライン会議及びペーパーレス会議を推進し、ノートパソコンやタブレット端末などの導入による業務改善を図り、ペーパーレス化が実現できる環境の整備を進めます。

■成果目標■ 電子決裁システム導入、ペーパーレス化への環境整備

	前年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度
取組スケジュール						
取組効果	業務の効率化					
	◎					
	行政コストの削減					
	○					
	行政サービスの向上					
	○					
	人為的ミスの防止					

※ 期待される取組の効果度を以下のとおり設定

◎：十分な効果がある ○：効果がある

■現状と課題

人口減少により、今後、町職員の減少が見込まれます。事務事業の立案や計画策定などの政策的な業務やコミュニケーションを必要とする業務など、本来注力すべき業務に配置するため、業務のあり方そのものを改善する必要があります。AIやRPAなどのデジタル技術は、業務を改善する有効なツールであり、持続可能な行政サービスの提供を続けていくため、積極的な活用を図る必要があります。

■今後の取り組み

○国が策定したAI・RPA導入ガイドブックなどを参考に、計画的な導入・活用に取り組みます。

○最先端技術の導入についても、持続可能な行政サービスの提供を実現するため、調査・検討を行います。

■成果目標■ AI・RPAなどの導入による業務効率化

	前年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度
取組スケジュール						
取組効果	業務の効率化	行政コストの削減	行政サービスの向上	人為的ミスの防止		
	◎	○	○	◎		

※ 期待される取組の効果度を以下のとおり設定  
◎：十分な効果がある ○：効果がある

■現状と課題

テレワークはICTを活用することで、時間や場所を有効的に活用できる柔軟な働き方であり、多様な働き方を実現できる「働き方改革」を進めることができます。テレワークの推進にあたっては、庁内外において特定の場所に縛られることなく、シームレスに職員の多様な働き方ができるよう、チャットなどのコミュニケーションツールの活用や、情報共有を容易とするペーパーレス化を推進し、業務の在り方を変革することが不可欠です。


テレワークの活用により業務効率化が図れることで、行政サービスの向上にも効果が期待され、感染症対策においても、感染拡大の未然防止や行政機能維持のために有効な手段となっています。

■今後の取り組み

○実施する課や職員が限定されることが無いよう、全庁的なテレワークの環境づくりを進めます。

○テレワークを推進するための労務管理上及びセキュリティ上の課題を整理し、解決に取り組みます。

■成果目標■ テレワークを可能とする環境整備

	前年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度
取組スケジュール					検討 	
取組効果	業務の効率化	行政コストの削減	行政サービスの向上	人為的ミスの防止		
	◎	○	○			

※ 期待される取組の効果度を以下のとおり設定

◎：十分な効果がある ○：効果がある

■現状と課題

情報システムの標準化・共通化や行政手続のオンライン化等の推進に伴い、申請の受付や手数料の納付等の業務プロセスについて、従来の紙や現金による方法から、電子データやオンライン（キャッシュレス）決済による方法へと変化が生じます。デジタル化による業務効率化や生産性向上等のメリットを最大限享受するためには、これらの変化に合わせ、申請に対する審査事務や収納事務等の町の内部事務の再構築に取り組む必要があります。

■今後の取り組み

○町民等から提出される書類や内部事務で用いる書類の見直し、添付書類の省略や押印の廃止、電子署名を活用しての行政手続きのオンライン受付の拡充など、町民目線での行政サービスの再構築を推進します。

○国において、標準システムへ移行すべきとされた 20 業務については、単にシステム部分のみを移行するのではなく、業務プロセスを対象として、国から標準仕様併せて示された標準的業務プロセスと現在の業務プロセスとの差異を確認しながら、BPR<sup>14</sup>に取り組めます。

■成果目標 ■ 標準化対象 20 業務について BPR を実施

	前年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度
取組スケジュール						
取組効果	業務の効率化	行政コストの削減	行政サービスの向上	人為的ミスの防止		
	◎	○	○			

※ 期待される取組の効果度を以下のとおり設定  
◎：十分な効果がある ○：効果がある

<sup>14</sup> Business Process Reengineering の略。現在の業務プロセスを詳細に調査・分解し、サービスの質の向上や人的リソースの活用等の面からどのような問題点があるかを徹底的に分析して、業務プロセスそのものの再構築を図ること。

■現状と課題

「ネットワークの三層分離」により、情報セキュリティの強じん化に取り組んでいますが、行政手続のオンライン化、テレワーク及びクラウド化など新しい生活様式に対応していくため、更なるセキュリティ強化が必要となっています。

■今後の取り組み

- 社会的や技術的な変化を踏まえつつ情報セキュリティポリシーを見直し、クラウドサービスなどの外部サービスを利用する際のセキュリティ対策を徹底します。
- 道内市町村のインターネット接続を集約してセキュリティ対策を行う「北海道情報セキュリティクラウド」を活用し、インターネット環境のセキュリティを確保します。
- 情報セキュリティポリシーを徹底するため、情報セキュリティ研修の充実を図ります。

■成果目標■ セキュリティ対策の徹底

	前年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度
取組スケジュール	運用					
取組効果	業務の効率化	行政コストの削減	行政サービスの向上	人為的ミスの防止		
	○		◎	◎		

※ 期待される取組の効果度を以下のとおり設定  
◎：十分な効果がある ○：効果がある

■現状と課題

DXを推進するためには、全ての職員がデジタルに関して基本的な知識を持ち、デジタル技術の活用方法などを理解することが必要となります。各課ごとに、自分たちの業務内容を理解しながら、その課題解決に向けてデジタル技術の活用を推進する人材の育成が求められています。


今後、情報リテラシー<sup>15</sup>の向上などの取組を進める上では、ICTの知見を有し、自治体の実務実態に即した導入提案などを行うことが出来るICT人材を確保することが求められます。

■今後の取り組み

○DX推進の役割を担う職員などを対象に、デジタルに関する知識や技術を再教育するための研修を実施し、業務知識とデジタルスキルを兼ね備えた人材を育成します。

○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推進に係る研修を実施します。

■成果目標 ■ ICT人材の確保・育成

	前年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度
取組スケジュール						
取組効果	業務の効率化	行政コストの削減	行政サービスの向上	人為的ミスの防止		
	○		○			

※ 期待される取組の効果度を以下のとおり設定  
◎：十分な効果がある ○：効果がある

<sup>15</sup> コンピュータなどのデジタル機器の操作などに関する能力や情報を取り扱う上での理解のこと

## 方針 4

### (1) デジタルディバイド対策

#### ■現状と課題


「誰一人取り残さない」デジタル化の実現に向けて、全ての町民がデジタル化の恩恵を受けられる環境の整備に取り組む必要があります。そのためには、デジタル機器に不慣れな方でも容易に操作できるUI(ユーザーインターフェース)のシステムによるサービスなど、利用者にやさしいデジタル行政サービスを実現することが重要です。

#### ■今後の取り組み

○オンラインによる行政手続・サービスの利用方法について、他の自治体や民間事業者などと連携し、講座などの開催やデジタル機器などの操作支援・相談対応を行うなど、きめ細かなデジタル活用支援に取り組めます。

○誰でもわかりやすく、容易に画面操作が行えるよう、デジタル機器の導入を図ります。

#### ■成果目標■ デジタルディバイド対策の実施

	前年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度
取組スケジュール						
取組効果	業務の効率化	行政コストの削減		行政サービスの向上		人為的ミスの防止
	○			◎		○

※ 期待される取組の効果度を以下のとおり設定

◎：十分な効果がある ○：効果がある



(2) その他地域社会のデジタル化に関する取組

■現状と課題

I C Tの急速な発展、人口減少や少子高齢化、新型コロナウイルス感染症の拡大など、変化する社会情勢にいち早く対応する必要がある、災害に強く、地域活性化のツールとしても有効な公衆無線L A Nを町内会館や公共施設などに整備することが求められています。社会全体のI C T化が進む中、児童・生徒や事業者などに対し、環境整備や情報発信などにより、デジタル化の推進の支援を行う必要があります。

■今後の取り組み

○公共施設などへの無線L A N導入を推進し、広く町民が利用できるよう整備を図ります。  
○様々な分野でデジタル技術を活用することにによる、快適で安心な地域社会の形成を推進します。

○児童・生徒の情報活用能力の向上やI C Tを取り入れた効果的・効率的な授業による学習効果の向上を目指すため、引き続きG I G Aスクール構想<sup>16</sup>を推進します。

○国や道などから最新情報を随時発信するなど中小企業などへのD X推進のサポートを行います。

■成果目標 ■ 公衆無線L A N環境の整備、G I G Aスクール構想の推進

	前年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度
取組 スケジュール						
取組効果	業務の効率化	行政コストの削減	行政サービスの向上	人為的ミスの防止		
	◎		○			

※ 期待される取組の効果度を以下のとおり設定

◎：十分な効果がある ○：効果がある

<sup>16</sup> 「GIGA」とは「Global and Innovation Gateway for All」の略。2019年12月に文部科学省が打ち出した計画のこと。創造性を育む教育を全国の学校現場で持続的に実現させることを目的にしたもので、教育分野のI C T化を推進するもの