



# 香美町 デジタル・トランスフォーメーション(DX) 推進計画

兼 香美町官民データ活用推進基本計画

令和5年4月策定

## 目次

1 DX推進の意義 .....	2
(1) DXとは .....	2
(2) デジタル技術の活用 .....	2
(3) ビッグデータの活用 .....	3
(4) 国や自治体におけるDXの取組 .....	3
2 計画の位置づけ .....	4
(1) 計画の目的 .....	4
(2) 計画の対象者 .....	4
(3) 計画期間と見直しサイクル .....	4
(4) 官民データ活用推進基本計画 .....	4
3 DX推進体制・進行管理 .....	5
(1) 香美町情報化推進委員会 .....	5
(2) DX推進体制・進行管理 .....	5
(3) 業務主管課 .....	6
(4) 企画課 .....	6
(5) アドバイザー(外部専門家) .....	7
(6) 工程とKPIの明確化 .....	7
4 DX戦略 .....	7
(1) DX基本戦略 .....	7
(2) DX基本原則 ～ 一歩踏み出すDX ～ .....	8
5 デジタル推進方針 .....	9
(1) 基本方針 .....	9
(2) 計画の体系 .....	9
(3) 取組内容 .....	10

## 1 DX推進の意義

### (1)DXとは

DX<sup>1</sup>とは、単なる新しいデジタル技術(ICT)の導入だけではなく、制度や政策、組織のあり方等を変革し、地域における様々な課題の解決や社会経済活動の発展を促していくことと定義されています。

新型コロナウイルス感染症の拡大による対応において、地域・組織間で横断的にデータが十分に活用できないこと等、様々な課題が明らかとなり、社会全体がDXに向けて対応を加速化させています。例えば、会社へ出勤することが当たり前であったものが、テレワーク環境の充実により外出先や自宅に居ながらも働くことができるようになりました。通勤が不必要なため自由な時間を確保しやすくなり、「新たな日常」へ向かうきっかけとなっています。

DXは行政も例外ではなく、人口減少・少子高齢化社会という大きな課題に対し、限られた職員で質の高い行政サービスを維持していくため、いつでも、どこでも、だれもが、インターネットを経由しほとんどの行政サービスを受けられるような仕組みづくりが期待されています。

### (2)デジタル技術の活用

DXは、様々な地域課題を解決するためのキーテクノロジーです。デジタル技術を活用することにより、どこでも自宅に居ながらにして欲しいものを手に入れられるよう変革し実現することができます。このことにより、都市と地方の格差を縮小することで都市部の人口集中を避け、地方でも今までと同じように働くことができるようになることで、自然と共生したライフスタイルを送ることができます。

例えば、地域医療では遠隔医療技術を活用した診察、センサー技術を活用した検査、ドローン技術を活用した医薬品配送等を組み合わせることで、技術的には自宅に居ながらにして相当程度の医療を受けることができます。公共交通分野では、MaaS<sup>2</sup>や自動運転技術を活用することにより、誰もが好きな時に好きな場所へ公共交通を利用して移動できます。デジタル技術を駆使した新たな公共交通が、こどもと高齢者に優しい地域交通を担うこととなります。

<sup>1</sup> DX: Digital transformation デジタル・トランスフォーメーション

<sup>2</sup> MaaS: Mobility as a Service モビリティ・アス・ア・サービス 地域住民や旅行者一人一人のトリップ単位での移動ニーズに対応して、複数の公共交通やそれ以外の移動サービスを最適に組み合わせる検索・予約・決済等を一括で行うサービス。

### (3)ビッグデータの活用

DXにおいても一つ注目すべきことは、SNS等の普及で日々大量のデジタルデータが生み出されていることです。その膨大なデータを収集・分析することで医療・観光・教育・産業等の新しい技術開発に利用されています。ビッグデータをうまく活用し、AI<sup>3</sup>と組み合わせることで効率よく必要なデータを抽出し可視化された根拠に基づいたサービス提供が可能となってきています。

### (4)国や自治体におけるDXの取組

国は、行政のデジタル化による集中改革を強力に推進するため、マイナンバー制度の利活用、国・地方を通じたデジタル基盤の在り方等を示した『デジタル・ガバメント実行計画』(令和2年12月25日閣議決定)を定めました。また、この実行計画において自治体が重点的に取り組むべき事項を示した『自治体デジタル・トランスフォーメーション(DX)推進計画』(総務省、令和2年12月25日)が策定され、令和4年9月2日には第2版に改定されました。

『自治体DX推進計画』に定められた重点取組事項は、次の6項目です。

- 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行政手続のオンライン化
- ④AI・RPA<sup>4</sup>の利用推進
- ⑤テレワークの推進
- ⑥セキュリティ対策の徹底

また、自治体DXの取組とあわせて取り組むデジタル社会の実現に向けた取組は、次の3項目です。

- ①デジタル田園都市国家構想の実現に向けたデジタル実装の取組の推進・地域社会のデジタル化
- ②デジタルデバйд対策
- ③デジタル原則に基づく条例等の規制の点検・見直し

<sup>3</sup> AI: Artificial Intelligence アーティフィシャル・インテリジェンス 人工知能

<sup>4</sup> RPA: Robotic Process Automation ロボティック・プロセス・オートメーション ロボットによって業務を自動化できるシステム

## 2 計画の位置づけ

### (1)計画の目的

香美町デジタル・トランスフォーメーション(DX)推進計画(以下「本計画」という。)は、官民が連携し方向性について共通認識を持ちながらスピード感を持ってDXを推進することにより、次の世代に持続可能な町を形成し、香美町第2次総合計画後期基本計画で掲げる豊かな山・川・海に代表される自然、恵まれた地域資源、誇るべき伝統や文化等の地域資源を活用した、だれもが「住み続けたいまち」「住んでみたいまち」と思えるまちでありつづけるため、まちの将来像である「こどもたちに夢と未来をつなぐまち」の実現に向け、本町の行政や地域におけるDX推進に係る体制、戦略、デジタル推進方針等を定めたものです。

本計画は、香美町第2次総合計画後期基本計画に基づき、DXを推進する計画であり、必要に応じて内容を見直すこととし、具体的な施策については、個別にアクションプランを作成することとします。

### (2)計画の対象者

本計画の対象者は、次章に示すとおりとし、全ての職員は所管業務のDXを推進していきます。

### (3)計画期間と見直しサイクル

本計画の対象期間は、国の『自治体DX推進計画』と同期するため、令和5年4月から令和8年3月までの3年間とします。以後は、国の『自治体DX推進計画』の対象期間に合わせて見直しを行います。また、国の政策や情報通信技術の動向を踏まえ、必要に応じて適宜、改定等を行います。本計画の改定手順は、企画課が業務主管課と調整しながら原案を作成し、情報化推進委員会にて審議・決定します。

### (4)官民データ活用推進基本計画

国の『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』(令和2年7月17日閣議決定)と、県の『ひょうご・データ利活用プラン』を受けて、本町の官民データ活用の推進を図るために、国の施策と市町村の施策及び都道府県の施策と市町村の施策の整合を担保することで、広域的なデータ流通の円滑な促進に寄与し、将来的な地域課題の自発的な解消や全国的な行政及び民間のサービス水準の向上を促し、町民生活の利便性向上に寄与するとともに、データの利活用を通じた地域経済の活性化に繋がります。

また、業務システムの標準化やクラウド利用の推進により、必要経費の削減や職員の事務負担の軽減を図るとともに、新たなサービスの提供や更なる業務の効率化を通じ、本町が抱える人口減少や少子高齢化の急速な進行、地方経済の長期低迷等課題の解消を図るため、本計画を官民データ活用推進基本法(平成28年法律第103号)第9条第3項に基づく計画としても位置付けます。

### 3 DX推進体制・進行管理

#### (1)香美町情報化推進委員会

香美町情報化推進委員会(以下「本委員会」という。)は、副町長を委員長として業務主管課より1名を選任し組織します。また、必要に応じて、外部専門家をアドバイザーとして加えることとします。本委員会はDXの推進について次の役割を担います。

- DX推進に係る分野横断的な連絡調整
- DX推進に係る進行管理・事業評価
- 本計画改定の決定 等

なお、本委員会の開催(DX推進に係る報告・審議)は、年1、2回程度実施します。

#### (2)DX推進体制・進行管理

DX施策の実施主体である各業務主管課を支援すべく、次図の体制によりDXを推進します。業務主管課は、本委員会に対して原則として毎年、本計画に基づく事業報告を行い、本委員会は、DX推進に係る分野横断的な連絡調整及び進行管理・事業評価を行います。委員長は、町長に対して定期的(3カ月に1回程度)に、本計画の進行状況等を報告します。

なお、業務主管課は、DXの視点による業務改善を検討し、必要に応じて本計画の内容を見直します。本計画の実施にあたっては、業務全体の最適化を重視し、業務管理体制の強化に努めます。

また、地域社会におけるDXを推進するため、官民連携体制について別途検討します。

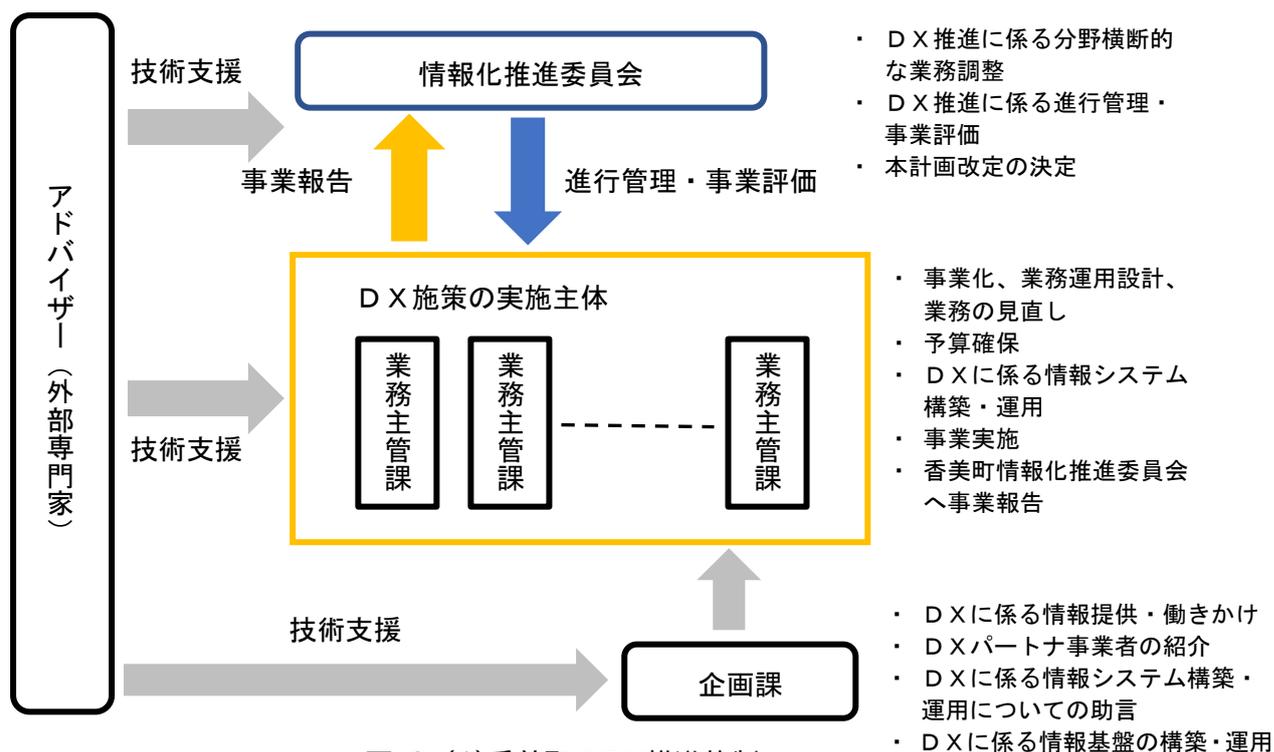


図 3-(1)香美町のDX推進体制

### (3)業務主管課

業務主管課は、本計画に定める各種DX施策を主体的に推進し、次の役割を担います。

- 事業化、業務運用設計、業務の見直し(BPR<sub>5</sub>)
- 予算確保
- DXに係る情報システム構築・運用
- 事業実施
- 本委員会への事業報告(原則として毎年)等

### (4)企画課

業務主管課は必ずしもDXの専門家ではないことから、企画課はデジタル推進室を中心にDX推進のコーディネータ役として、業務主管課に対し必要に応じて次の支援を行います。また、本委員会の事務局を担います。

- DXに係る情報提供(テクノロジーやソリューション、先進事例、国・県の財源等)・働きかけ
- DXパートナー事業者の紹介
- DXに係る情報システム構築・運用についての助言
- DXに係る情報基盤の構築・運用

5 BPR: Business Process Reengineering ビジネス・プロセス・リエンジニアリング 業務改革

## (5)アドバイザー(外部専門家)

DXを強力に進めて行くためには、デジタル技術や幅広い知識を有するアドバイザー(外部専門家)による支援が必要不可欠です。外部からの視点で、本町の業務、地域に合わせた技術的支援・提案をいただきます。

- 業務主管課への技術支援
- 本委員会への技術支援
- 企画課への技術支援

## (6)工程とKPIの明確化

国の工程により進める事業は、計画期限を守り、地方財政措置を活用して進めます。また、町が独自に取り組む事業は、工程とKPI<sup>6</sup>を明確にし、費用対効果を考慮しつつ、社会情勢の変化や毎年度実施する評価の検証結果により、必要に応じて施策内容を見直しながら着実に取り組みます。

# 4 DX戦略

---

## (1)DX基本戦略

本町の人口<sup>7</sup>は、令和22年には 10,419 人、令和42年には 5,716 人と推計されています。子育て世代の若者や女性等の人口流出を食い止めるとともに、人口減少・少子高齢化社会に対応した福祉や教育、交通、防災、インフラ等の都市機能を再構築していく必要があります。農林水産業、観光業、商工業等既存産業の高度化だけでなく、環境エネルギー産業、情報産業等新たな産業の創出も求められています。

本町は、社会・産業・生活のあらゆる面でデジタル技術やビッグデータを活用し、「こどもたちに夢と未来をつなぐまち」の実現に向けて持続可能な町を目指します。

---

<sup>6</sup> KPI: Key Performance Indicator キー・パフォーマンス・インジケータ 重要業績評価指標

<sup>7</sup> 出所:『香美町人口ビジョン(第2版)』令和元(2019)年10月



出所：(株) 政策創造研究所

図 4-(1) DX先進都市のイメージ

## (2)DX基本原則 ～ 一步踏み出すDX ～

全ての職員は、自らの政策を立案し実行するに当たり、常に次の原則を実践することとします。

DXを実現するためには、当事者の意識を変える必要があります。一人一人が、DXの第一歩として最初から完璧なものではなくても、目標の達成や普段の行動における選択肢の一つとしてDXが頭に浮かぶ意識(DXマインド)を持ち、デジタル人材として本町へ貢献します。

## 5 デジタル推進方針

### (1)基本方針

本計画では、本町における課題や新型コロナウイルス感染症を契機とした新しい生活様式へ対応するため、2つの基本方針を掲げるとともに、この方針の実現のため、項目ごとに取組内容を整理することで、進捗状況を可視化し、わかりやすい施策の展開を目指します。

実施に当たっては、デジタル技術の有効な活用を図るとともに、サービスを利用する町民の視点、本町の業務効率化を目指した業務の見直しを行います。

また、第2次香美町総合計画の実現に向けた施策の大綱であります「ふるさとを担う子どもを育むまち」、「若者がいきいきと働くまち」、「みんなが安心して暮らせる健康長寿のまち」、「みんなで創る魅力あるまち」「地域の豊かな資源を生かすまち」「協働によるまちづくりの推進」「経営的視点にたった行財政運営の推進」に沿った施策を展開しています。

#### <基本方針>

1 行政サービスのデジタル化による町民生活の利便性向上

2 デジタル技術の活用による業務効率化

### (2)計画の体系

#### 1 行政サービスのデジタル化による町民生活の利便性向上

①行政手続きのオンライン化・地域社会のデジタル化

②マイナンバーカードの普及促進

③教育情報化の推進

④情報発信の充実

⑤規制の点検・見直し

## 2 デジタル技術の活用による業務効率化

①情報システムクラウド化の推進

②業務効率化の推進

③情報セキュリティ・ICTリテラシーの向上

### (3)取組内容

#### 1-① 行政手続きのオンライン化・地域社会のデジタル化

##### 1)行政手続きのオンライン化

『自治体DX推進計画』において重点取組事項とされています「自治体の行政手続きのオンライン化」については、国が運用するマイナンバーカードを利用したマイナポータルを活用して、特に国民の利便性向上に資する手続きである「子育て関係」、「介護関係」、「被災者支援関係」の27手続きからオンライン化に着手し、町民が自宅で各種行政手続きができる環境を構築します。また、その他の行政手続きについても国が統一する標準様式を中心にオンライン化に向けて取組みます。

KPI	オンライン申請業務の拡充
数値目標	申請業務45手続の達成
達成時期	令和7年度末

##### 2)窓口サービスのデジタル化

町民が行政サービス手続きのため訪れる窓口(課)は、町民課、福祉課、健康課が多く、その手続き方法についても、手書きによるものがほとんどです。コンビニ交付サービスのように、デジタル化による証明書の発行をしているものもありますが、お悔やみ・出生・転入・転出等、一つの出来事に対して複数の申請等手続きを伴うこともあり、その際、住所・氏名等同じことを繰り返し記入することもあるため、窓口の滞在時間が長く、町民の負担が大きくなる原因となっています。

この課題解決のため、オンライン申請の拡充、パソコンや携帯による自己入力、キャッシュレス決済等により「手書きのいらぬ窓口」、「現金のいらぬ窓口」の実現を目指します。

KPI	お悔やみ手続き等に伴う庁舎滞在時間の短縮
数値目標	庁舎滞在時間20%削減
達成時期	令和7年度末

### 3) キャッシュレス決済の導入

『成長戦略フォローアップ』(令和元年6月21日閣議決定)では、2025年までにキャッシュレス決済比率を倍増し4割程度とすることが目標とされており、可能な限り多様な種類の決済手段を導入することが望まれています。具体的なキャッシュレス決済手段としては、クレジットカード、デビットカード、QRコード、電子マネーがあり、比較的利用する頻度の高い決済手段はクレジットカードが使用されています。(キャッシュレス決済に関する意識調査結果:令和2年12月消費者庁)

本町では公共料金、窓口手数料及び施設利用料等の支払いは現金のみの取り扱いのため、まず、キャッシュレス決済の対象となる公共料金や決済手段等の課題を洗い出し、導入に向けた検討を進めます。

KPI	キャッシュレス決済利用比率の向上
数値目標	キャッシュレス決済による納付・納入率40%の達成
達成時期	令和7年度末

### 4) デジタル田園都市国家構想の実現に向けたデジタル実装の取組の推進・地域社会のデジタル化

『デジタル田園都市国家構想基本方針』(令和4年6月7日閣議決定)では、地方の社会課題を成長のエンジンと転換し、持続可能な経済社会の実現や新たな成長を目指すとされています。これにより、「全国どこでも誰もが便利で快適に暮らせる社会」の実現のため、自治体ではデジタル技術を活用してどのように住民サービスを提供するのか、どのようにまちづくりを進めていくのかをデザインするよう求められています。

このようなデジタル化に伴う社会を実現し、町民が十分に恩恵を享受するためには、行政施策だけでなく、企業やそこに住む町民も意識を変え積極的な利用や導入を図ることでデジタル化の効果を体験していく必要があります。

例えば、基幹産業である農林業や水産加工業へAIやIoTを導入することで、自動運転や育成管理等作業の効率化や生産性向上を図る「スマート農業」の推進や水産業の漁業経営の効率化・低コスト化・省力化による、競争力のある水産業の実現を目指す「スマート水産業」の推進を進めるとともに、消費者ニーズをデータで捉え、新しい地域特産品の開発、販路の拡大を図ることが重要です。観光業ではVR等のデジタルツールを利用することで、遠方の人でも自宅等から町の観光資源を視覚で感じてもらい、来訪意欲を増進させることで、実際に訪問することで感じられる、豊かな自然の恵みを活かした美食と体験型観光により五感を満足させ

ることで年間誘客を図ります。

KPI	地域社会デジタル化施策の立案
数値目標	3施策以上の実施
達成時期	令和7年度末

### 5) デジタルデバインド対策

デジタルデバインドとは「デジタル」と、分離・分割を意味する「デバインド」を組合せた言葉であり、「情報格差」、「情報弱者」と言われることがあります。

町民の生活は、年齢や家族構成、住んでいる地域や就労形態等が異なるため、DX計画の推進にあたっては、全方位的に取り組むのではなく、個別の施策ごとに利用者の年齢層や集まりを考慮して取組みを実施していきます。

しかし、デジタル活用に関する理解やスキルが十分でない高齢者等がこの取組から取り残されないため、身近な場所で相談や学習を行うことができるよう、民間事業者等、様々な主体と連携し、サポートする体制づくりの構築を図ります。

KPI	高齢者等スマホ教室の実施
数値目標	延100人の受講者達成
達成時期	令和7年度末

### 6) 証明書コンビニ交付の利用促進

令和3年11月よりサービスを開始しています「証明書コンビニ交付サービス」はマイナンバーカードを利用し全国のコンビニ等で各種証明書の取得を可能とするサービスです。役場の閉庁日・閉庁時間でも各種証明書を取得することができるため、行政サービスの利便性が向上しました。導入直後から一定数の利用者があり、少しずつですが利用件数も増えてきています。今後もマイナンバーカードの普及と併せて、広報等により利用を促すことで利用率(発行件数)の向上を図ります。

KPI	証明書コンビニ交付での証明書発行件数の増加
数値目標	証明書総発行件数の10%を証明書コンビニ交付で発行
達成時期	令和7年度末

## 1-② マイナンバーカードの普及促進

### 1) マイナンバーカードの普及促進

『自治体DX推進計画』において重点取組事項とされています「マイナンバーカードの普及促進」については、マイナンバーカードの保険証利用、運転免許証との

一体化等、今後もカードを利用した各種サービスが拡大される見込みのため、申請時来庁方式に必要な写真の無料撮影や郵送送付により町民負担を軽減するほか、時間外窓口・出張申請を拡充させることで、町民の多くがマイナンバーカードを取得しやすい環境を整えます。

KPI	マイナンバーカード取得率の向上
数値目標	国の目標100%に準拠。以後継続。
達成時期	令和4年度末

## 2)マイナポータルの利用促進

マイナポータルは国が運営するWebサイトであり、サービス検索・電子申請機能(ぴったりサービス)、自己情報開示、お知らせ、情報提供開示等の機能があります。電子申請機能を中心にマイナポータルの利用を促進します。

KPI	マイナポータル機能の周知
数値目標	毎年度1回以上広報誌等で周知
達成時期	毎年度末

### 1-③ 教育情報化の推進

#### 1)教育情報化の推進

国では『GIGAスクール構想』として、「1人1台端末」と学校における高速通信ネットワークを整備し、Society5.0時代を生きる子供たちに相応しい、全ての子供たちの可能性を引き出す個別最適な学びと協働的な学びの実現を目指しています。

本町においても、令和3年度より小・中学校児童生徒へ「1人1台端末」の貸与を実施し、新型コロナウイルス感染症を例とした緊急時でも家庭等で学びを継続できる体制を整えています。

運用に当たっては、児童生徒の目の健康に配慮し、長時間の継続した利用を避けつつ、「確かな学力」の育成を目指し、情報活用能力の育成を推進するため令和4年度より全ての小中学校に1～2教科のデジタル教科書を導入し、学びの推進を図ります。

また、学習者用デジタル教科書と併せて、ドリル等の使用、動画の表示や、音声を繰り返し聞くことができるデジタル教材を組み合わせ、児童生徒の学習がより充実し深いものになるよう、学習者用デジタル教科書等の機能を効果的に活用していきます。

指導目的によっては、紙の教科書より見やすく理解しやすいものとなりますが、指導にあたる教員もICT環境を活かした指導能力が求められるため、計画的な研

修等を行い職員能力の向上に取組み、児童生徒個々へ最適な学習環境の提供を目指します。

KPI	全国学力・学習状況調査の満足度向上(児童生徒のICT機器活用)
数値目標	満足度75%以上の達成
達成時期	令和7年度末

#### 1-④ 情報発信の充実

##### 1) オープンデータの拡充(町保有データのオープン化)

平成28年12月14日に公布・施行された『官民データ活用推進基本法』では、国、地方公共団体、事業者が保有する官民データの容易な利用等について規定されています。

本町においては、令和3年2月に、町が保有する各種データの一部をオープンデータサイトにより公開していますが、公開しているデータが少ないことが課題となっています。

地方公共団体によるオープンデータの取組を促進するための各種ガイドラインや国が提示する「推奨データセット」(オープンデータに取組み始める地方公共団体の参考としてとりまとめた、公開することが推奨されるデータセット及びフォーマット標準例)等を参考として、町が保有するデータのオープンデータ化を進めることで、地域課題の解決を町民や事業者と連携して実現するとともに、行政事務の効率化、新たなサービスの創出につなげるため、オープンデータ化を積極的に推進します。

KPI	オープンデータ公表セット数の増加
数値目標	公表セット数24セットの達成
達成時期	令和7年度末

##### 2) 行政情報発信の充実

総務省が令和3年8月末に世帯及び企業を対象として実施した「通信利用動向調査結果」によると、世帯の情報通信機器の保有状況として、スマートフォンは88.6%の保有率で毎年堅調に上昇しています。また、個人のインターネット利用機器はスマートフォンがパソコンを上回り、インターネットの利用目的も電子メールの送受信、情報検索、SNSの利用が上位となっています。

本町の情報発信の基幹となりますホームページをますます充実させるとともに、必要な情報へ簡単にたどり着ける仕組みづくりや、SNSを活用した町の情報発信を行います。

KPI	町HP上アンケート「みつけやすかった」「わかりやすかった」「参考になった」回答者割合
数値目標	高評価の割合80%の達成
達成時期	令和7年度末

### 1-⑤ 規制の点検・見直し

#### 1) デジタル原則に基づく条例等の規制の点検・見直し

国ではデジタル改革、規制改革、行政改革といった構造改革に係る横断的課題の一体的な検討や実行を強力に推進するため、「構造改革のためのデジタル原則」を共通の指針として、アナログ規制を横断的に見直し、3年間で法令による規制・制度のデジタル原則への適合の実現を目指しています。

同様に自治体で定める条例・規則等においてもアナログ規制が存在すると考えられており、今後、国が公表するマニュアル等や国における取組状況を参考にしながら、本町の条例・規則等について点検・見直しを実施し、必要な改正を検討します。

KPI	アナログ規制の点検・見直しの実施
数値目標	令和7年度末までに見直しの完了
達成時期	令和7年度末

### 2-① 情報システムクラウド化の推進

#### 1) 情報システムの標準化・共通化

『自治体DX推進計画』において重点取組事項とされています「情報システムの標準化・共通化」では、令和7年度を目標に、市町村の主要な20業務を処理する情報システムを国標準システムへ移行するよう求めており、国の主導により業務ごとのシステム標準仕様の確認作業を行っています。

情報システムの標準化・共通化については、国の標準仕様に適合する次期システムの開発に一定期間を要すること、システム事業者の開発スケジュールが未定であること等から、今後の動向を注視し、対応を行います。

KPI	国標準システム及びGov-Cloudへの移行の完了
数値目標	令和7年度末までに完全移行
達成時期	令和7年度末

## 2-② 業務効率化の推進

### 1)AI/RPAの利用推進

『自治体DX推進計画』において重点取組事項とされています「AI/RPAの利用推進」については、民間企業では幅広く普及していますが、行政事務ではまだまだ普及が進んでおらず、限られた人的資源の中で持続可能な行政サービスを提供し続けていくために今後積極的に活用すべきデジタル技術とされています。

本町では、それぞれの機能・特性を理解しながら、他市区町村や民間の活用事例を参考に積極的に導入に向けた取組を進めます。

#### 《AIが持つ機能》

識別	音声認識	予測	数値予測	実行	表現生成
	画像認識		マッチング		デザイン
	動画認識		意図予測		行動最適化
	言語解析		ニーズ予測		作業の自動化

#### 《RPAの効果》

効率性の向上
正確性の向上
開発に係る労力の削減
開発期間の短縮と早期の効果創出
技術革新対応力・拡張性の向上

KPI	AI/RPAを利用した業務数の増加
数値目標	8業務へ導入の達成
達成時期	令和7年度末

### 2)テレワークの推進

『自治体DX推進計画』において重点取組事項とされています「テレワークの推進」について、総務省が令和3年8月末に世帯及び企業を対象として実施した「通信利用動向調査結果」によると、新型コロナウイルス感染症への対応のため、テレワークを導入している企業の割合は51.9%となっており、前年調査からも向上しています。

本町では、令和3年2月から、会計年度任用職員を除く全職員を対象にテレワークが実施できる体制を整えました。しかし、個人用パソコンの所持及びセキュリティ対策や文書の持出、印刷の制限により実施者は少なく効果的な運用ができていないため、運用方法を見直す必要があります。

テレワークの目的を明確にし、業務上、労務管理上、セキュリティ上の課題を整理することで、在宅勤務や外出先でのモバイルワークといった柔軟な働き方を想定し、セキュリティやネットワークの三層対策への対応、職員の使用する端末の仕様、接続回線等の課題解決を行い、テレワークの体制を整えます。

KPI	テレワーク実施申請者数の増加
数値目標	毎年度5名の申請者の達成
達成時期	毎年度末

### 3)ペーパーレスの推進

国では「働き方改革」の一環としてペーパーレスへの取組を推奨しています。自治体の業務は紙を主体とした申請書の提出や文書の管理、資料作成が中心となっているため、抜本的に業務のあり方を変えていく必要があります。

ペーパーレスを推進することで、紙のコストを削減するとともに、環境に配慮した業務へ移行、データのデジタル化により業務効率を向上させ、正確かつ早く処理することができることとなります。その他にも、過去データの検索、一元管理、保管場所の課題も解決されることとなります。

ただし、紙書類の良さを否定するわけではなく、複数の書類を見比べる際の視認性の良さ等それぞれの特性を生かしながら業務の効率化、ペーパーレス化への取組みを進めます。

KPI	紙の使用枚数の削減
数値目標	令和3年度実績から20%の削減
達成時期	令和7年度末

## 2-③ 情報セキュリティ・ICTリテラシーの向上

### 1)セキュリティ対策の徹底

『自治体DX推進計画』において重点取組事項とされています「セキュリティ対策の徹底」については、町は法令に基づいて町民の個人情報や企業の経営重要情報を多数保有しており、この情報を基盤として行政サービスを提供しているため、保有する情報を守り、業務を継続する義務があります。これまでも3層の対策によるセキュリティ強化により情報流出のリスクを低減してきましたが、行政手続きのオンライン化、テレワーク、クラウド化等、新たな時代の要請を踏まえ、自治体セキュリティの見直しが行われています。業務の効率性・利便性の向上とセキュリティ確保の両立を実現するため、国のガイドラインを遵守し、情報の管理を徹底するとともに、人的ミスやサイバー攻撃等の被害が発生しないよう個人情報等電子データの適正な管理と運用を行います。

KPI	職員向け情報セキュリティ研修の実施
数値目標	毎年度1回以上の研修の実施
達成時期	毎年度末

## 2)職員のICTリテラシー(利活用能力)向上

『香美町人口ビジョン』によると本町の人口は平成27年から令和27年までの間に50%程度減少すると予想されています。本来であれば職員の業務量も半減するべきところですが、業務量は現行とあまり変わらないと考えられるため、AIやロボティクスが処理できる事務作業は全てAI・ロボティクスにより自動処理させる等スマート自治体へ転換を行い、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ような仕組みづくりが必要となります。

また、多様化するニーズに応じていくため、全ての職員を対象とした研修を定期的に行い、ICT等デジタル技術の活用能力向上を図るとともに、専門的に職務にあたる職員の計画的育成に取り組めます。不足する知識を補完するため、専門知識を有する外部人材の活用についても検討します。

KPI	ICTリテラシー研修
数値目標	毎年度1回以上の研修の実施
達成時期	毎年度末

## 香美町DX行程表

【令和4年度】

取組事項	2021年度 (令和3年度)	2022年度 (令和4年度)	2023年度 (令和5年度)	2024年度 (令和6年度)	2025年度 (令和7年度)	【参考】 (目標時期)
情報化推進委員会の設置	情報化推進準備 委員会設置	情報化推進委員会設置				
1_ 行政サービスのデジタル化による町民生活の利便性向上						
①_ 行政手続きのオンライン化・地域社会のデジタル化						
1) 行政手続きのオンライン化						
優先的オンライン化業務 (31手続中、市町村対象27手続)	マイナポータル準備	担当者 事務調整	27手続きの開始・運用			令和4年度末 ※1
その他のオンライン業務		拡充業務 の調整	拡充業務開始・運用			
2) 窓口サービスのデジタル化	先行業務の 選定	システム構築・運用	運用の評価・改善			
		窓口業務の課題整理・解決検 討	課題解決・システム導入検討			
3) キャッシュレス決済の導入		業務範囲の選定 運用の見直し	システム導 入	運用の評 価・改善		
4) デジタル田園都市国家構想の実現に向けたデジタル実装の取組の推進・地域社会のデジタル化			施策の計画立案・システム導入検討			-
5) デジタルデバйд対策			高齢者等スマホ講習会の実施			-

香美町デジタル・トランスフォーメーション(DX)計画

香美町DX行程表

取組事項		2021年度 (令和3年度)	2022年度 (令和4年度)	2023年度 (令和5年度)	2024年度 (令和6年度)	2025年度 (令和7年度)	【令和4年度】 【参考】 (目標時期)
6) 証明書コンビニ交付の利用促進	システム構築		コンビニ交付利用 市内マルチコピー機設置	住民啓発			
②_マイナンバーカードの普及促進							
1) マイナンバーカードの普及促進	申請時来庁方式による無料写真撮影						令和4年度末
	時間外窓口の設置						
	出張申請サービスの拡大						
2) マイナポータルの利用促進				広報誌等による住民周知			
				電子申請機能を中心としたマイナポータルの利用促進			
③_教育情報化の推進							
1) 教育情報化の推進	生徒1人1台端末の整備						
	生徒1人1台端末の整備						
	教職員のICT研修の実施						
④_情報発信の充実							
1) オープンデータの拡充(町保有データのオープン化)	新たなデータの掘り起こし・データクレンジング・データの公表						

香美町DX行程表

【令和4年度】

取組事項		2021年度 (令和3年度)	2022年度 (令和4年度)	2023年度 (令和5年度)	2024年度 (令和6年度)	2025年度 (令和7年度)	【参考】 (目標時期)
	2) 行政情報発信の充実	チャットボットシステム導入検討	チャットボットシステム導入	チャットボットシステム運用の評価・改善			
	⑤ 規制の点検・見直し	1) デジタル原則に基づく条例等の規制の点検・見直し					
2_ デジタル技術の活用による業務効率化							
① 情報システムクラウド化の推進							
	1) 情報システムの標準化・共通化	既存ベンダー又は新規ベンダーと標準準拠システム協議、整備方針決定		ベンダーによる標準化システムの構築・ガバメントクラウドへの移行		令和7年度	
		基幹系事務担当課と標準化システム、標準化様式の事務調整					
② 業務効率化の推進							
	1) AI/RPAの利用推進	導入業務の検討、システム導入、評価・改善の繰り返し					
	2) テレワークの推進	在宅勤務実施評価検証・見直し					
		サテライトオフィス勤務・モバイルワークの検討					

香美町DX行程表

取組事項		2021年度 (令和3年度)	2022年度 (令和4年度)	2023年度 (令和5年度)	2024年度 (令和6年度)	2025年度 (令和7年度)	【令和4年度】 【参考】 (目標時期)
	3) ペーパーレスの推進	タブレット 端末導入	導入業務の検討、システム導入、評価・改善の繰り返し				
③ 情報セキュリティ・ICTリテラシーの向上							
	1) セキュリティ対策の徹底	県セキュリティクラウド更新	職員研修の実施 情報セキュリティ対策の確実な運用				令和4年度末 ※2
	2) 職員のICTリテラシー(利活用能力)向上	幹部職員 研修	職員研修の実施 内部(専門)職員の人材育成 外部専門員の確保				

※1 令和4年度末を目指して、原則、全自治体で、特に国民の利便性向上に資する手続について、マイナポータルからマイナンバーカードを用いてオンライン手続を可能にする。

※2 自治体情報セキュリティクラウドについて、令和4年度末までに、都道府県の主導により、総務省が設定した高いセキュリティレベル(標準要件)を満たす民間のクラウドサービス利用型への移行を行う。

## 香美町DX計画 基本方針

基本方針	取組内容	具体的な取組・施策
1 行政サービスのデジタル化による町民生活の利便性向上	① 行政手続きのオンライン化・地域社会のデジタル化	1)行政手続きのオンライン化
		2)窓口サービスのデジタル化
		3)キャッシュレス決済の導入
		4)デジタル田園都市国家構想の実現に向けたデジタル実装の取組の推進・地域社会のデジタル化
		5)デジタルデバイド対策
		6)証明書コンビニ交付の利用促進
	② マイナンバーカードの普及促進	1)マイナンバーカードの普及促進
		2)マイナポータルの利用促進
	③ 教育情報化の推進	1)教育情報化の推進
	④ 情報発信の充実	1)オープンデータの拡充(町保有データのオープン化) 2)行政情報発信の充実
⑤ 規制の点検・見直し	1)デジタル原則に基づく条例等の規制の点検・見直し	
2 デジタル技術の活用による業務効率化	① 情報システムクラウド化の推進	1)情報システムの標準化・共通化
	② 業務効率化の推進	1)AI/RPAの利用推進
		2)テレワークの推進
		3)ペーパーレスの推進
	③ 情報セキュリティ・ICTリテラシーの向上	1)セキュリティ対策の徹底
		2)職員のICTリテラシー(利活用能力)向上

※赤文字は「自治体DX推進計画」の重点取組事項、青文字はあわせて取り組むべき事項、黒文字は町独自の取組・施策

個別施策については「アクションプラン」を作成し成果目標・スケジュール管理を行う。  
また、前年度の目標達成度と比較することで効果を検証する。

<アクションプラン（例）>

施策NO.	1	担当課	企画課	新規・継続	新規
事業名	行政手続きのオンライン化				
第2次総合計画 後期基本計画					
基本方針名	IV みんなで創る魅力あるまち				
主要施策名	④ 住んでみたいまち、住み続けたいまち				
町DX推進計画					
基本方針名	1 行政サービスのデジタル化による町民生活の利便性向上				
取組内容	① 行政手続きのオンライン化・デジタル化				
具体的な取組・施策	1) 行政手続きのオンライン化				

1. 事業の概要

国が運営するマイナポータル ぴったりサービスを利用することで、マイナンバーカードを利用したオンライン申請を充実させます。令和4年度は「自治体DX推進計画」の重点施策となっている子育て・介護・被災者支援の27手続きから手続きを開始し、順次他の業務へ拡充を図ります。

2. 事業の効果

パソコンやスマホを利用した行政手続きのオンライン化に取り組むことにより、町民が役場に出向くことなく自宅等から手続きを完了することができることで、住民の行政サービスの利便性向上を図ります。

3. 成果目標・スケジュール

KPI	オンライン申請業務の拡充				
数値目標	申請業務45手続きの達成				
年度別数値目標	令和3年度 (2021年度)	令和4年度 (2022年度)	令和5年度 (2023年度)	令和6年度 (2024年度)	令和7年度 (2025年度)
		27手続	32手続	38手続	45手続
達成時期	令和7年度末				
スケジュール	マイナポータル準備	条例の制定			
	事務調整	27手続きの開始・運用			
	拡充業務の調整	拡充業務開始・運用			
		オンライン申請の住民周知			
備考					

4. 施策の評価

年度	目標の達成度	未達成の場合原因・理由等を記入
令和4年度 (2022年度)		
令和5年度 (2023年度)		
令和6年度 (2024年度)		
令和7年度 (2025年度)		