山形県朝日町DX推進計画

りんごとワインの里

山形県朝日町

２０２３年６月３０日

目　次

Ⅰ　はじめに

Ⅱ　朝日町DX推進計画とは

Ⅱ-1 計画策定の趣旨

Ⅱ-2 計画の構成・期間

Ⅱ-3 朝日町におけるDXの意義

Ⅱ-4 朝日町のありたい姿

Ⅱ-5 計画推進の基本方針

Ⅲ　取組み項目

Ⅲ-1 便利な窓口の推進

Ⅲ-2 コミュニケーションの円滑化

Ⅲ-3 業務改革(BPR)の推進

Ⅲ-4 デジタルスキルの向上

Ⅳ　推進体制

付録　DX関連用語集

Ⅰ　はじめに

Ⅰ はじめに

デジタル技術が急速に進歩するなか、社会の様々な場面で、先進的なデジタル技術を活用して、社会課題の解決や新たな価値の創造とともに、これまでの制度や政策、組織のあり方等を変革する「ＤＸ（デジタルトランスフォーメーション）」の推進が期待されています。

また、新型コロナウイルスの感染拡大により「新しい生活様式」が求められ、オンラインサービスやキャッシュレス決済利用の増加、テレワークの推進などデジタル化の流れは急加速し、行政も含めたあらゆる場面で、これまでの活動のあり方を見直す契機となりました。

さらに、全国的に人口減少と少子高齢化が進むことが予測される中、総務省の「自治体戦略２０４０構想研究会」がまとめた報告では、より少ない職員で効率的に事務を処理する「スマート自治体」への転換等が促されています。

本町の行政運営においても、デジタル技術を活用し、抜本的な変革に取り組み、町を取り巻く様々な課題を解決するための方針として朝日町ＤＸ推進計画を策定します。

Ⅰ はじめに

ＤＸ（Digital Transformation）とは

　２００４年当時、スウェーデンのウメオ大学の教授であったエリック・ストルターマン氏が提唱した概念で、「ＩＣＴ（情報通信技術）の浸透が、人々の生活をあらゆる面でより良い方向に変化させる」というものです。

　従来のＩＴ化が「アナログで行っていた業務や作業などをデジタル化することによって効率性や信憑性の向上」を目指してきたのに対して、ＤＸでは「データとデジタル技術を活用することによって社会や顧客のニーズを的確に掴み、サービスや業務のプロセス、さらには組織そのものの変革を通じた全体価値の向上」を目指しています。

　つまり、ＩＴ化は「手段」、ＤＸは「目的」の関係にあるといえます。

ＤＸ【目的】	サービスや業務のプロセス、組織そのものの変革を通じた全体価値の向上
ＩＴ化【手段】	業務の効率性・作業の信憑性の向上

Ⅱ　朝日町DX推進計画とは

Ⅱ-1 計画策定の趣旨

Ⅱ-2 計画の構成・期間

Ⅱ-3 朝日町におけるDXの意義

Ⅱ-4 朝日町のありたい姿

Ⅱ-5 計画推進の基本方針

Ⅱ-1 計画策定の趣旨

1 計画の背景

（1）社会的背景

・情報通信技術（ＩＣＴ）の急速な発展

・人口減少や少子高齢化などの社会情勢の変化

・新型コロナウイルス感染症の感染拡大により、オンライン環境化などの課題が明らかとなった

（2）国の動向

・デジタル社会の実現に向けた改革の基本方針（令和2年12月25日閣議決定）

・デジタル・ガバメント実行計画（令和2年12月閣議決定）

・デジタル庁の創設（令和3年9月1日）

・自治体ＤＸ推進計画【第2.0版】（令和4年9月2日策定）

・デジタル田園都市国家構想総合戦略（令和4年12月23日閣議決定）

Ⅱ-1 計画策定の趣旨

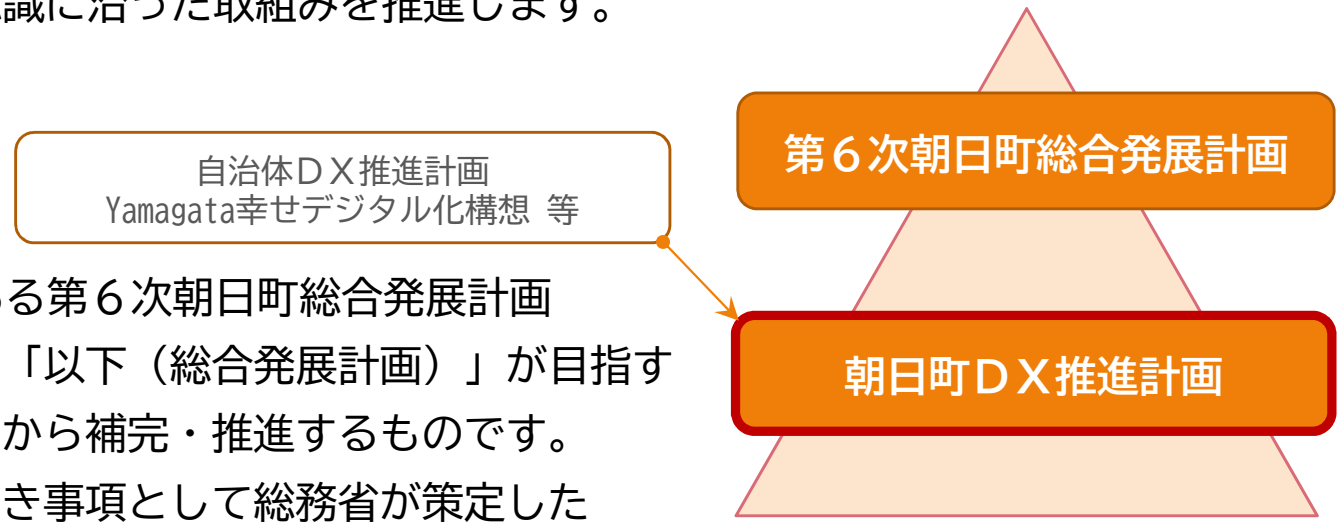
２ 計画の目的

朝日町が目指す「自治体ＤＸとは何か」を明らかにし、その取組事項と実施予定を示すことで、全庁的な取組みの指針にするとともに、共通認識に沿った取組みを推進します。

３ 計画の位置づけ

本計画は、朝日町の最上位計画である第６次朝日町総合発展計画（2018年3月策定、2023年3月見直し）「以下（総合発展計画）」が目指すまちづくりの実現に向け、ＤＸの側面から補完・推進するものです。

また、自治体が重点的に取り組むべき事項として総務省が策定した自治体ＤＸ推進計画【第2.0版】（令和4年9月）をはじめとした国の動向及び、山形県におけるYamagata幸せデジタル化構想（令和3年3月）の内容を踏まえたものとします。



Ⅱ-2 計画の構成・期間

1 計画の構成

（１）基本方針‥‥‥ありたい姿（デジタルで実現される理想的な未来）に向けて取り組むべく設定したテーマ

（２）取組み項目‥‥基本方針の具体的取組み項目

①めざす姿、②現状と課題、③今後の取組み、④スケジュール

2 計画期間

各事業の推進にあっては、総合発展計画の計画期間とあわせて令和９年度までとします。

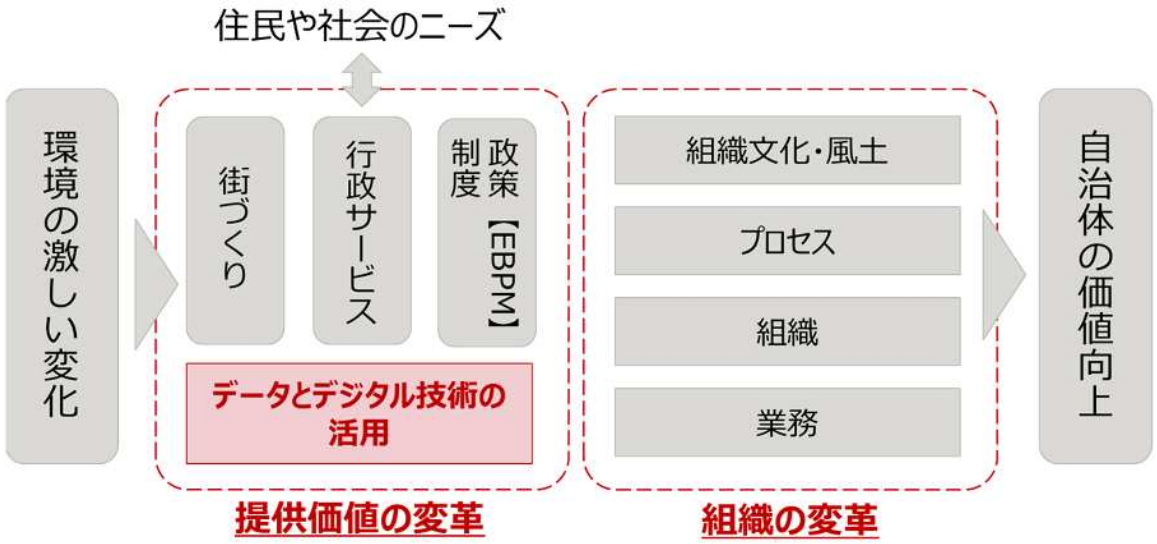
なお、デジタル分野における急激な技術革新が今後も続き、社会環境が大きく変化することも考えられため、計画期間内においても必要に応じて計画内容の見直しを行います。

計　画		2023年度	2024年度	2025年度	2026年度	2027年度
第６次朝日町総合発展計画	基本構想	10年間				
	基本計画	後期５年間				
	実施計画	３年間（ローリング）			≫	
朝日町ＤＸ推進計画		５年間				

Ⅱ-3 朝日町におけるDX推進の意義

国の「デジタル社会の実現に向けた改革の基本方針（令和2年12月）」では、目指すべき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あ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。このビジョンの実現のためには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されています。

こうした国の方針を踏まえ、本町がＤＸの本質と考える『提供価値の変革』と『組織の変革』の観点から、行政サービス及び自治体業務について着手できる部分から順次見直し、デジタル活用が難しい方も含めて誰もが安心して必要とする行政サービスの提供を目指します。



Ⅱ-4 朝日町のありたい姿

ＤＸ推進にあたり、どの様な取組みを行うか検討するため、ありたい姿（デジタルで実現される理想的な未来）を設定し、現状とのギャップから課題を定義しました。

総合発展計画で設定した朝日町が目指す将来像「チャレンジ・つながり・希望」～町民が活躍し笑顔あふれるまち～を実現するための『ありたい姿』を町と行政の二軸において各課職員でワークショップを行い検討しました。

ありたい町の姿	
公共交通	公共交通に困らない町
町内移動	車がなくても気軽に移動できる町
町外移動	町外からも足を運びやすく町内からもどこへでも行きやすい町
インフラ	ゴミがなくきれいで道路が整備された町
子育て	子育てがしやすく子どもや若い世代が多い町
教育の質	学業や部活動、スポーツなど選択肢が多く教育環境が充実した町
教育の場	子どもの学びの場や遊べる場が充実している
健康	元気で、生涯安心して暮らせる町
医療介護	医療と介護が充実している町
共助	ほどよい距離感で思いやり助け合いのある町

ありたい町の姿	
レジャー	若い世代でも大人世代でも遊べる場所が色々ある町
食	様々な種類の外食を楽しめる町
スポーツ	好きなスポーツができるスポーツの盛んな町
仕事	様々な仕事場があり、仕事に困らない町
観光	観光客でにぎわい、もう一度来たいと思ってもらえる町
住環境	壊れそうな空き家を見かけず、住環境が整っている町
災害対策	災害に強い町
税収	ふるさと納税をはじめとする税収豊かな町
便利な窓口	職員負担を軽減しつつ、町民それぞれが望む方法（オンライン・窓口・郵送等）で申請・相談等ができている

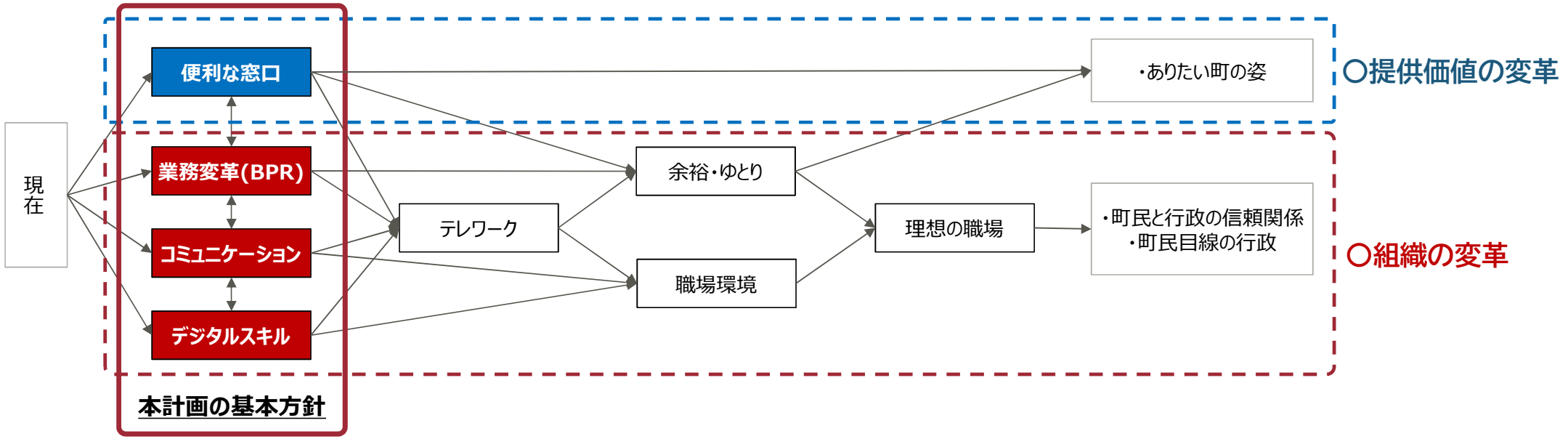
ありたい行政の姿	
町民と行政の信頼関係	訪れやすく気軽に話せる相談しやすい役場
町民目線	町民に寄り添い地域と行政が信頼で繋がっている
理想の職場	明るく楽しく若い年代が憧れるやりがいのある職場
余裕・ゆとり	ゆとりを持って仕事ができ、政策やアイデアをより考えられる
業務変革(BPR)	デジタル活用や業務のスクラップアンドビルド・民間活力の活用等を通じて、スムーズに業務を遂行できている
デジタルスキル	すべての職員がシステムや各種ツールを活用して業務を円滑に遂行し、情報共有を行えている
テレワーク	テレワークを上手く活用できている
コミュニケーション	組織や職位に関わらず協力体制が築ける様に、常に情報が共有され、相談しやすく自分の意見を言える風通しの良いコミュニケーションができている
職場環境	きれいで明るい職場

Ⅱ-5 計画推進の基本方針

ありたい姿で定義した内容の関連付けを行い、本計画の基本方針となるテーマを検討しました。その多くは実現に向けた課題が多く、より創造的な政策やアイデアが必要となり、その実行にあたっては職員一人一人が、より創造的に業務にあたる必要があります。

定義した内容を関連付け「提供価値の変革」と「組織の変革」のために選定した４つのテーマ（便利な窓口、業務変革（ＢＰＲ）、コミュニケーション、デジタルスキル）を本計画の基本方針とします。

また、オンライン化を推進する一方で、既存の方式も並行して継続します。デジタル技術を活用した自治体業務の見直しを行い職員負担の軽減を図ることで、より創造的な業務にあたるとともに、対面形式の相談やデジタルでは救いきれない町民のフォローを充実させることが、政府の掲げる「誰一人取り残さない、人に優しいデジタル化」に繋がるものと考えます。



Ⅲ 取組み項目

Ⅲ-1 便利な窓口の推進

Ⅲ-2 コミュニケーションの円滑化

Ⅲ-3 業務改革(BPR)の推進

Ⅲ-4 デジタルスキルの向上

Ⅲ-1 便利な窓口の推進

1 めざす姿

職員負担を軽減しつつ、町民それぞれが望む方法（オンライン・窓口・郵送等）で申請・相談等ができている

2 現状と課題

（1）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、処理件数が多く、町民等の利便性の向上や業務効率化効果が高いとされる手続き及び、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きから優先的に電子申請を用いたオンライン化を進める必要がある

（2）マイナンバーカードは令和5年3月末現在で申請率84.1%と一定の普及となっている一方、利活用できる場面が限られており、メリットを享受できる機会を充実させる必要がある

（3）オンライン対応可能な町民向けサービスが少なく、申請や相談などサービスを充実させる必要がある

（4）より多くの町民がデジタル技術の恩恵を受けるため、日ごろインターネットを利用していない町民に対してサポート体制を確立し、地域の担い手によるデジタル技術習得支援の取組みが求められる

Ⅲ-1 便利な窓口の推進

3 今後の取組み

（1）行政手続のオンライン化（国の重点項目）

①国が示す基準に沿った「ぴったりサービス」を用いたオンライン化の実施

②自治体向け電子申請フォームを用いた町独自手続のオンライン化検討・実施

（2）マイナンバーカードの普及促進及び利活用（国の重点項目）

①マイナンバーカードの利活用先拡大の検討、拡大

②マイナンバーカードの交付円滑化

（3）窓口のオンライン化（デジタル化）

①住民票等証明書の電子申請システムを利用した郵便交付の検討、導入

②住民票等証明書のコンビニ交付の検討、導入

③ビジネスチャットツールやオンライン会議ツールの活用検討、活用推進

④電子申請システムや施設予約システムなど既存システムの活用推進

⑤キャッシュレス払いなど支払いやすい仕組みの検討

Ⅲ-1 便利な窓口の推進

（４）デジタルデバイド対策（国の重点項目）

①地域を担う町民への研修

②スマートフォンやタブレットの設定や操作ができない高齢者をサポートする人の育成

③スマホ教室等の検討、実施

Ⅲ-1 便利な窓口の推進

4 スケジュール

基本方針	取組事項	2023年度	2024年度	2025年度	2026年度	2027年度
便利な窓口	行政手続のオンライン化	国が示す基準に沿った「ぴったりサービス」を用いたオンライン化の実施				
		自治体向け電子申請フォームを用いた町独自手続のオンライン化検討・実施				
	マイナンバーカードの普及促進及び利活用	利活用先拡大の検討／拡大 交付円滑化				
	窓口のオンライン化	検討	検討／実証			
			実施			
	デジタルデバイド対策	検討	検討／実証			
			実施			

Ⅲ-2 コミュニケーションの円滑化

1 めざす姿

組織や職位に関わらず協力体制が築ける様に、常に情報が共有され、
相談しやすく自分の意見を言える風通しの良いコミュニケーションができている

2 現状と課題

（1）担当職員が限られているなど、様々な理由で不在となると問合せ等で折り返すことが多くなり、
行政サービスの低下につながる。
（2）組織横断で業務分掌や情報が共有されておらず、円滑な部門間連携がとれていない
（3）電話等1to1のコミュニケーションが主体であるため、関係者間の情報共有が十分ではない

3 今後の取組

（1）業務及び作業の見える化
①既存のグループウェアやタスクボード等ツールの利活用検討、利活用推進
②庁内情報共有の仕組みの検討、実施

Ⅲ-2 コミュニケーションの円滑化

（2）コミュニケーションツールの活用
①ビジネスチャットツールの利活用推進
②オンライン会議ツールの利活用推進

4 スケジュール

基本方針	取組事項	2023年度	2024年度	2025年度	2026年度	2027年度
コミュニケーション	業務及び作業の見える化	検討	実証／実施			
	コミュニケーションツールの活用	研修・利活用推進				

Ⅲ-3 業務改革（BPR）の推進

1 めざす姿

デジタル活用や業務のスクラップアンドビルド・民間活力の活用等を通じて、
スムーズに業務を遂行できている

2 現状と課題

（1）国が定める統一的な基準に適合した情報システムの利用を自治体に義務付ける「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移行する必要がある
（2）現業務のスクラップアンドビルドが進んでいないため、ＤＸ推進に割く余力がない
（3）人員不足のため、デジタル技術を活用した業務の効率化や民間活力の活用などを調査、検討する余力がない
（4）会議資料が紙ベースで行われることが多く、資料準備に時間と費用がかかる。また業務も紙ベースのため、円滑な業務のためには庁舎に出勤しなければならず、柔軟なワークスタイルに対応できない

Ⅲ-3 業務改革（BPR）の推進

３ 今後の取組み

（１）情報システムの標準化・共通化（国の重点項目）

①国が示す基幹系業務の標準化・共通化の実施
（標準準拠システムへの移行に向けた計画・準備及び対応）

（２）ＡＩ・ＲＰＡの利用促進（国の重点項目）

①国が策定したＡＩ・ＲＰＡ導入ガイドブックなどを参考にした検討

②生成ＡＩの情報収集と利用検討

（３）テレワークの推進（国の重点項目）

①ペーパーレス化

②文書管理・電子決裁システムなどの検討

Ⅲ-3 業務改革（BPR）の推進

（４）セキュリティ対策の徹底（国の重点項目）
　①情報セキュリティポリシーを適宜見直し、情報セキュリティ対策を徹底
　②仮想ブラウザの導入

（５）民間活力の活用、業務委託
　①業務の型化など、業務の難易度を下げるため仕組み検討、実施
　②外部人材や組織などの民間と業務委託の共創検討、実証

（６）全庁的なデジタル活用
　①外部人材を活用したデジタル化の推進検討、推進

Ⅲ-3 業務改革（BPR）の推進

4 スケジュール

基本方針	取組事項	2023年度	2024年度	2025年度	2026年度	2027年度
業務改革（BPR）	情報システムの標準化・共通化	標準準拠システムへの移行に向けた計画・準備				
		情報システム標準化・共通化への対応				
	AI・RPAの利用促進	利用促進検討・利用促進				
	テレワークの推進	テレワークの推進				
	セキュリティ対策の徹底	セキュリティ対策の実施				
	民間活力の活用、業務委託	検討／実証				
			実施			
	全庁的なデジタル活用	デジタル化推進検討・推進				

Ⅲ-4 デジタルスキルの向上

１ めざす姿

すべての職員がシステムや各種ツールを活用して業務を円滑に遂行し、
情報共有を行えている

２ 現状と課題

（１）様々なシステムの利活用に係る知識や職員が不足しており、システムを生かせていない

（２）デジタルやシステムは分からない、できないという苦手意識をもつ職員への支援が必要

３ 今後の取組み

（１）各種研修

①既存システム活用のための各種研修会の実施

（２）マニュアル等の整備

Ⅲ-4 デジタルスキルの向上

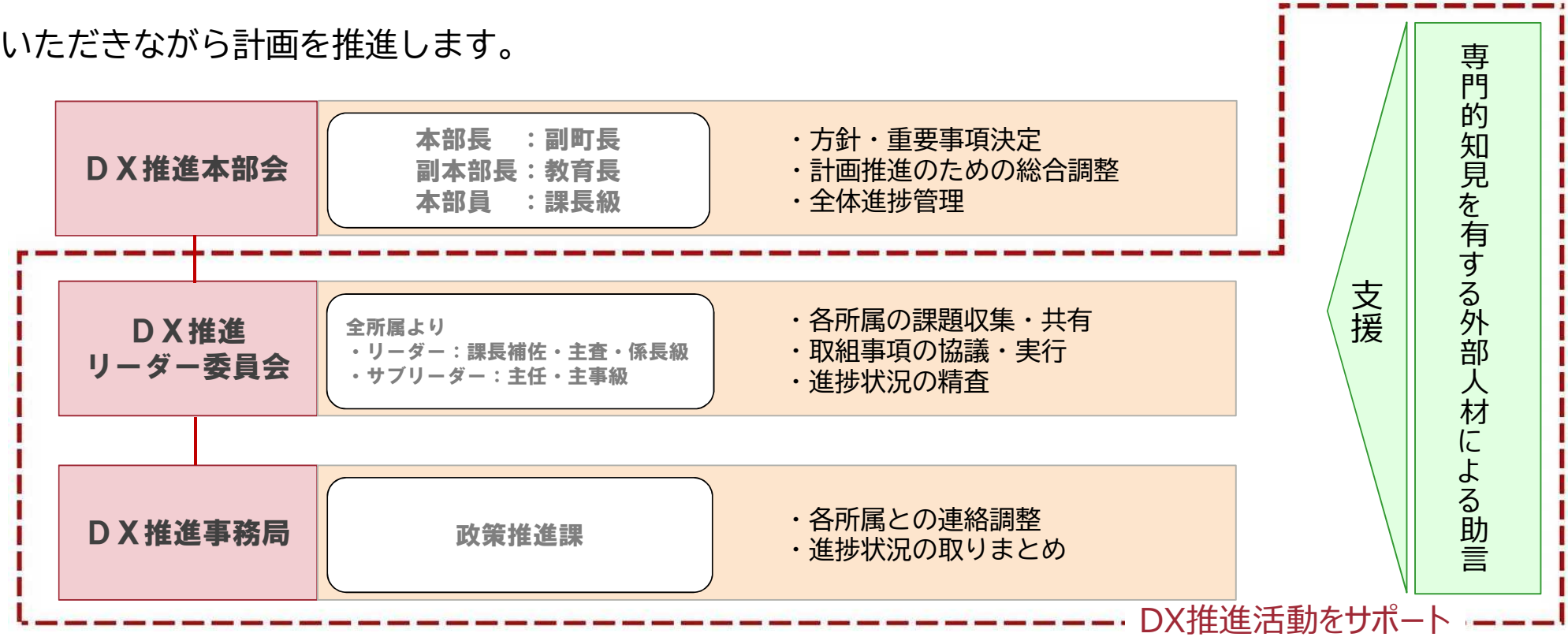
4 スケジュール

基本方針	取組事項	2023年度	2024年度	2025年度	2026年度	2027年度
デジタルスキル	各種研修	各種研修の企画・実施				
	マニュアル等の整備	マニュアル整備				

Ⅴ 推進体制

Ⅴ　推進体制

所属や所管業務にとらわれることなく整合性のある取組みを推進するため、全庁一体となった推進体制を構築し、専門的知見を有する外部人材（ＤＸアドバイザー）による助言をいただきながら計画を推進します。



〈付録〉

DX関連用語集

〈付録〉ＤＸ関連用語集

AI	Artificial Intelligence（アーティフィシャルインテリジェンス）の略で、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実現した当該機能の活用に関する技術のこと。
BPR	Business Process Re-engineering（ビジネスプロセスリエンジニアリング）の略で、既存の業務構造を抜本的に見直し、業務の流れを最適化する観点から再構築すること。
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。
EBPM	Evidence based policy making（エビデンスベースドポリシーメイキング）の略で、データ等の証拠（エビデンス）を活用して、効果的・効率的な政策立案及び運営を目指す取り組みのこと。

〈付録〉ＤＸ関連用語集

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。
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。
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。
スマート自治体	AIやRPAなどのソフトウェアロボットなどの技術を駆使して、定型的な業務を自動化したり、共通基盤を用いて効率的にサービスを提供したりすることを可能とした自治体のあり方のこと。

〈付録〉ＤＸ関連用語集

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	パソコンやインターネットなどの情報技術を利用する能力及びアクセスする機会を持つ人と持たない人との間に情報格差が生じる問題のこと。「デジタルディバイド」と表記されることもある。
テレワーク	tele（離れたところ）とwork（働く）を合わせた造語。在宅勤務、サテライト勤務など情報通信技術を活用し、時間や場所を有効に活用できる柔軟な働き方。
ぴったりサービス	マイナポータルの機能の一つで、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。

〈付録〉ＤＸ関連用語集

マイナポータル	行政機関が持っている自分の特定個人情報が確認できたり、子育てや介護をはじめとするオンライン申請ができたり、行政機関からのお知らせを確認できる政府運営のポータルサイトのこと。
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。
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。
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。

山形県朝日町