



# 日高町DX実行計画

Digital Transformation

【第1版】



2024年1月1日

日高町デジタル推進室

# 目次

## ◆産業 DX ～デジタルで産業を強く～

- 1. 光ファイバー網の整備 3

## ◆経済 DX ～デジタルで経済を活性化～

- 1. デジタルツール活用支援の推進 5
- 2. デジタル地域通貨の導入 6
- 3. オープンデータ・官民データ活用の推進 7

## ◆暮らし DX ～デジタルで暮らしをより良く～

- 1. 避難所等通信環境整備 9
- 2. 町税等支払のキャッシュレス化の推進 10
- 3. 地域公共交通バス運行の利便性向上 11

## ◆役場窓口 DX ～デジタルで窓口の利便性向上～

- 1. 情報システムの標準化・共通化 13
- 2. マイナンバーカードの普及促進 14
- 3. 行政手続きのオンライン化 15
- 4. セキュリティ対策の徹底 16
- 5. 町 LINE 公式ページの運用 17
- 6. 入札・契約業務の電子化 18

## ◆役場職員 DX ～デジタルで業務の効率化～

- 1. AI・RPA の利用促進 20
- 2. テレワーク等の推進 21
- 3. デジタル人材の確保・育成 22
- 4. デジタル原則に基づく条例等の規制の点検・見直し 23
- 5. BPR の取組の徹底 24
- 6. 庁内のペーパーレス化 25

# 産業DX

～デジタルで産業を強く～

## 〔産業 DX〕

## 1 光ファイバー網の整備

## ▶現状と課題

- (1) パソコンやスマートフォン等を使って日常的にインターネットを利用するなど、高速通信環境の整備に伴うデジタル技術の普及により、データの多様化や大容量化が一層進展していることから、これらのデータを有効活用した新たな価値の創出や地域課題の解決等のデジタル実装が求められています。
- (2) 光ファイバーによる超高速ブロードバンド基盤については、様々な環境変化の中、テレワーク、遠隔教育、遠隔診療などの非対面・非接触での生活様式を可能とするデジタル活用の重要性が一層増大しており、現在の社会経済活動や国民生活を支えるうえで不可欠なものとなっています。
- (3) 担い手の減少と高齢化により、すべての産業において労働力の確保とデジタル技術等を活用した省力化が課題となっています。

## ▶取組方針と概要

- (1) 令和3年度に町内全域での高速通信環境を整備し、光ファイバーのカバー率は100.0%となっています。町民が高速通信を活用し、遠隔教育や遠隔診療をはじめとした様々なサービスを受けられるよう、活用方法等の周知に努めます。
- (2) 高速通信の活用により、地理的制約のないサービスの享受が可能となることから、市場の拡大やコストの低下などによる利点を生かした経済の活性化に繋がる取組を行います。
- (3) 農業等の一次産業にあつては、ロボット、AI<sup>\*1</sup>、IoT<sup>\*2</sup>など先端技術の活用が進められています。労働力不足などの地域課題に照らし、効果的なデジタル技術の導入について研究を継続します。

## ▶工程表

実施年度	~R4	R5	R6	R7	R8	R9
事業内容	町内全域 環境整備	産業・経済・暮らしへの 新たなデジタル実装の推進				

【AI<sup>\*1</sup>】

Artificial Intelligence (人工知能) の略

【IoT<sup>\*2</sup>】

自動車、家電などあらゆるものがインターネットにつながり、情報のやりとりをすること。

# 経済 DX

～デジタルで経済を活性化～

## 〔経済DX〕

## 1 デジタルツール活用支援の推進

## ▶現状と課題

令和3年度通信利用動向調査(総務省)の結果における高齢者のインターネット利用状況は、70～79歳で40.6%、80歳以上で72.4%が「利用していない」と回答しており、当町の人口に置き換えると令和5年10月末時点で70～79歳が703人、80歳以上が1,060人、あわせて約1,800人と、実に町民の約16%にあたる高齢者がインターネットを利用していない状況と推測され、社会におけるデジタル化が進む中、高齢者を対象としたデジタルツール活用に関するさらなる支援を進めていく必要があります。

## ▶取組方針と概要

- (1) 民間企業や高齢者大学で高齢者を対象とした「スマホ教室」を開講し、スマートフォンやインターネットの使い方など、デジタル技術の基礎知識の習得を支援します。あわせて、電話やメールなどによる特殊詐欺被害防止を図る研修の機会とします。
- (2) 高齢者層のIT活用促進のため、町内に居住する高齢者のスマートフォン購入促進に繋がる支援策を新設します。
- (3) これまでの講習会等の成果を踏まえつつ、さらなる質・量の向上を図り、アウトリーチ型の支援<sup>※3</sup>を進めていくとともに、研修会等を通じてサポートする側の人材育成を図ります。

## ▶工程表

実施年度	～R4	R5	R6	R7	R8	R9
事業内容		スマホ教室の開催				
		サポート人材の育成				

## ▶重要業績評価指数(KPI)

指標項目 / 実施年度	R5	R6	R7	R8	R9
スマホ購入促進支援策取扱件数	-	20件	20件	20件	20件

【アウトリーチ型支援<sup>※3</sup>】

自発的に申し出をしない人々に対して、公共機関などが積極的に働きかけて支援の実現をめざすこと。

〔経済 DX〕

## 2 デジタル地域通貨の導入

### ▶現状と課題

- (1) これまで、地域活性化、商業振興、新型コロナウイルス感染症による消費の落ち込みに対する喚起のためと様々な理由で行われてきた地域通貨事業は紙媒体での実施でした。故に作成に時間を要することや購入時のトラブル、不正利用への懸念、経費の高騰など様々な問題があり、これまで継続してきた間においても常に慎重な声が聞かれました。
- (2) 業務を行う商工会事務局にあっては、日頃の業務に上乘せとなる商品券の発行、換金等の事務負担が発生し、通常業務に支障が生じることが懸念されていました。

### ▶取組方針と概要

- (1) 日高町独自の地域通貨を導入し、プレミアム付き商品券や各種支援策に柔軟に対応し、電子商品券として町民に支給します。これにより事業準備に要する時間を大幅に削減することができるほか、商品券事業の際には販売や換金業務の事務負担が軽減されます。
- (2) これまでの仕組みによる商品券発行、ポイント付与事業について、電子商品券事業で活用するシステムの機能により再構築し事業を実施します。
- (3) 町税をはじめとした町に支払いする各種料金について、地域通貨での支払いが可能となるよう運用します。

### ▶工程表

実施年度	~R4	R5	R6	R7	R8	R9
事業内容		運用 開始	検証			

### ▶重要業績評価指数 (KPI)

指標項目 / 実施年度	R5	R6	R7	R8	R9
商品券発行事業等の実施	1回	1回	1回	1回	1回

## 〔地域 DX〕

## 3 オープンデータ※4・官民データ活用の推進

## ▶現状と課題

- (1) スマートフォンやタブレット端末、SNS の普及等を背景に、多種多様な情報を相互に連携させて新たな価値を生み出すことが期待されており、特に、自治体が保有するデータが、住民や企業が利用しやすい形で公開されることが求められています。
- (2) 町のホームページ等で既に公開している様々なデータはありますが、「オープンデータ」に適したデータ形式になっていない場合があるため、活用しやすい「機械判読に適したデータ」へ変換していく必要があります。

## ▶取組方針と概要

- (1) 「地方公共団体オープンデータ推進ガイドライン」や「オープンデータの手引書」に基づき、既に公開済のデータは機械判読に適した形式に変換するとともに、「推奨データセット」を参考としながら保有データをオープンデータとして公開していきます。  
また、メタデータ※5の作成やデータ分類・タグ付けを行い、オープンデータを検索しやすい環境整備を進めていきます。
- (2) 「日高町 DX 推進計画」及び「日高町 DX 実行計画」を官民データ活用推進計画(官民データ活用推進基本法※6 第9条第3項)として位置づけ、官民データの利用環境の整備促進を図るとともに、得られた統計や業務データ等を活用して EBPM※7を推進していきます。

## ▶工程表

実施年度	~R4	R5	R6	R7	R8	R9
事業内容	オープンデータ・ メタデータ作成			データ公開		

## ▶重要業績評価指数 (KPI)

指標項目 / 実施年度	R5	R6	R7	R8	R9
オープンデータ数	-	-	16個	16個	16個

## 【オープンデータ※4】

機械判読に適したデータ形式で、二次利用が可能な利用ルールで公開されたデータ

## 【メタデータ※5】

あるデータを説明するための「データについてのデータ」

## 【官民データ活用推進基本法※6】

行政や民間企業がもつデジタルデータを公開して活用するための基本方針を定めた法律

## 【EBPM※7】

政策の企画をその場限りのエピソードに頼るのではなく、政策目的を明確化したうえで合理的根拠（エビデンス）に基づくものとする。



# くらしDX

～デジタルでくらしをより良く～

## 〔くらしDX〕

## 1 避難所等通信環境整備

## ▶現状と課題

- (1) 近年、洪水や土砂災害を引き起こす台風や集中豪雨のほか、大規模な地震が頻発しており、災害への備えは急務となっています。これまでは、災害発生時の避難所でまず優先されるのは空調やトイレなど基本的な環境の整備であり、通信インフラの整備は後回しにされてきました。しかし、災害時こそ通信手段の確保により迅速な被害情報の収集や安否確認により避難者の方々に的確な情報を提供することが重要であり、早急な対応が求められます。
- (2) 総務省の調査によると、スマートフォンの普及率が高まり、現在は8割以上の世帯が保有しています。今後もさらなるDX推進に向けて高齢者へのスマートフォンの普及を促すことから、防災をはじめとして今後ますます日常生活での活用が進むものと見られています。

## ▶取組方針と概要

避難所や本庁舎などにフリーWi-Fi環境を整備したことから、災害時の避難者の情報収集や情報伝達に役立てることが可能となりました。

今後は電源設備等の整備により避難環境の向上を図り、さらに防災拠点の強化と拡充を目指します。

## ▶工程表

実施年度	~R4	R5	R6	R7	R8	R9
事業内容	Wi-Fi 整備	防災拠点の強化及び拡充の推進				

## ▶重要業績評価指数(KPI)

指標項目 / 実施年度	R5	R6	R7	R8	R9
避難所指定施設等の通信環境整備	16箇所	18箇所	18箇所	20箇所	20箇所

〔くらしDX〕

## 2 町税等支払のキャッシュレス化の推進

### ▶現状と課題

町税等については、これまで現金納付か口座振替の手続を行うことにより支払いが可能でしたが、役場窓口の開庁時間に行くことができない方などから納付方法についての利便性向上が求められてきました。このことから、コンビニ決済のほか、クレジット決済や急速に市場が拡大しているスマートフォンを活用したキャッシュレス決済について、町民の方々が利用しやすい方法を研究し、導入に向けた調整を続けて参りました。

### ▶取組方針と概要

日高町では、平成 31 年度から町税等のコンビニでの納付が可能でしたが、さらに令和 5 年度からスマートフォンを活用したキャッシュレス決済による取り扱いが可能となったことにより、時間、場所を問わず納付することができるようになりました。

今後も、町民の利便性向上のため、対象料金や支払方法の追加を検討します。

### ▶工程表

実施年度	~R4	R5	R6	R7	R8	R9
事業内容	コンビニ納付取扱	町税等キャッシュレス決済受付開始 対象料金及び支払方法の追加検討				

### ▶重要業績評価指数 (KPI)

指標項目 / 実施年度	R5	R6	R7	R8	R9
コンビニ納付、キャッシュレス決済等利用率	60.4%	70.0%	70.0%	80.0%	80.0%

## 〔くらしDX〕

## 3 地域公共交通バス運行の利便性向上

## ▶現状と課題

- (1) 日高町の公共交通については、令和3年にJR日高線が廃止となり、これに伴い地域の広域的な公共交通として日高地域広域公共バスが運行されています。町内の公共交通は町営バスを運行していますが、門別地区・日高地区の全域をカバーすべく多数の路線を運行しているため、財政的負担が大きく、路線の統廃合や効率的な輸送、利便性の高い公共交通の運行が課題となっています。
- (2) 地域のバス停留所は、市街地では新設されるバスターミナルを中心にバス停を集約し、バス乗降時の待ち時間について利便性の向上を図ることとしています。多くの路線は郊外と市街地を結ぶ路線であり、郊外の居住者は市街地と比較して高齢化が著しい状況であるため、自動車運転免許の返納とあわせて利用しやすい環境の整備が課題となっています。
- (3) 交通事業者の運転手不足が深刻化しており、近い将来において公共交通体制の維持が困難となることが予想されています。

## ▶取組方針と概要

- (1) 町民の生活移動手段の充実を図ることを目的に、市街地と住宅街を繋ぐ市街地循環バスの運行を行います。
- (2) 郊外における高齢化によるバス利用要望を把握し、運行区域や運行時間帯を見直したデマンド交通<sup>※8</sup>の運行を行います。
- (3) 先進地において行われている「自動運転技術」の実証実験や、全国的に実施されている「MaaS<sup>※9</sup>」などの新たな交通サービスについて継続的に情報収集し、町内公共交通への導入を検討します。

## ▶工程表

実施年度	~R4	R5	R6	R7	R8	R9
事業内容		計画策定		運行開始・検証		
			実証運行			

## ▶重要業績評価指数(KPI)

指標項目 / 実施年度	R5	R6	R7	R8	R9
地域公共交通バス利用者数	9,000人	9,500人	9,700人	9,900人	10,000人

【デマンド交通<sup>※8</sup>】

予約方式により指定された時間に指定された場所へ送迎する交通サービス

【MaaS<sup>※9</sup>】

目的地までのルートや移動手段の検索や予約、決済を一括して行えるサービス

# 役場窓口 DX

～デジタルで窓口の利便性向上～

## 〔役場窓口 DX〕

## 1 情報システムの標準化・共通化

## ▶現状と課題

- (1) 情報システムの多くは自治体ごとに個別に導入・運用されている事が多く、発注や制度改正による改修などに個別に対応する必要があります。
- (2) 利用中の住民情報システムは、ベンダーによるクラウド方式<sup>※10</sup>ですが、カスタマイズが多く存在する状況です。
- (3) システム的な要素以外にも独自の業務手順もあり、標準システムにおける業務手順と異なっていることが予想されます。
- (4) ベンダーの変更には、データ移行に多額の費用が発生することから、いわゆるベンダロックイン<sup>※11</sup>の状況が発生しています。

## ▶取組方針と概要

国は令和7年度中に、全国の自治体のガバメントクラウドへの情報システムへの移行を目指していることから、令和7年度末までに移行作業を進める必要があります。このため、令和6年度までに、現在利用中のシステムと標準仕様との比較検討を行い、標準仕様に合わせた業務の見直しや例規類の改正のほか、必要に応じて不足する内部向け帳票等の作成準備を進めていき、令和7年度中にガバメントクラウドへの情報システムの移行完了を目指していきます。

## ▶工程表

実施年度	~R4	R5	R6	R7	R8	R9
事業内容		比較・検討 業務見直し等		移行作業・運用開始		

【クラウド方式<sup>※10</sup>】

オンライン上のサーバーで提供されているサービスを、インターネットを介して利用するもの。

【ベンダロックイン<sup>※11</sup>】

企業や組織のシステム（基幹システム・基盤システム等）が、特定ベンダーに過度に依存した状態になり、コストや工数の観点から移行が困難になる状態

## 〔役場窓口 DX〕

## 2 マイナンバーカードの普及促進

## ▶現状と課題

- (1) マイナンバーカードの交付率は、令和5年10月31日現在で、全国平均72.7%に対し、日高町は71.2%となっています。
- (2) マイナンバーカードの利活用先は、電子申請時の本人認証、確定申告（オンライン）、健康保険証等です。
- (3) 施設入所などでマイナンバーカードを受取ることができない方への申請・交付の対応や、保有・利用に対する町民の不安感解消、マイナンバーカードの魅力ある利活用先を拡充していく必要があります。

## ▶取組方針と概要

- (1) 町民サービス向上につながるマイナンバーカード利活用策の検討、安全性の周知と申請・交付体制の充実を図ります。
- (2) マイナンバーカード申請受付、交付の円滑化、役場交付窓口の充実を図ります。
- (3) 利活用先の拡大により町民サービスの向上を図るため、コンビニエンスストアでの住民票等交付について他団体事例により効果を検証したうえで、システムの整備・導入を検討します。
- (4) 窓口業務改革により、住民、職員双方の申請業務における負担を大幅に軽減するため、各部署における業務内容を検証し、改善を図ります。
- (5) 子育て、介護分野など、本人確認が必要となる手続のオンライン化の拡充、安全性のPR等を進めていきます。

## ▶工程表

実施年度	~R4	R5	R6	R7	R8	R9
事業内容	マイナンバーカード 申請受付体制の確立		マイナンバーカード利活用策の検討等 各部署窓口業務の検証・見直し			

## ▶重要業績評価指数 (KPI)

指標項目 / 実施年度	R5	R6	R7	R8	R9
マイナンバーカード交付率	71.2%	80.0%	80.0%	85.0%	90.0%

## 〔役場窓口 DX〕

## 3 行政手続きのオンライン化


## ▶現状と課題

- (1) 現在、町における各種手続は、役場窓口での交付申請若しくは申請書等を郵送することによる方法で行われています。コロナ禍を経て、感染症対策として非接触による行政手続のニーズが顕在化しているとともに、仕事や子育てで忙しい世代が平日の窓口受け付け時間帯に来庁する負担の軽減が求められています
- (2) 日高町においてオンライン申請は、ほぼ導入されていない状況であり、マイナポータルにおいて国が用意した手続（プリセット）のほか、各種受付事務等のオンライン化について導入が求められています。

## ▶取組方針と概要

- (1) 処理件数が多く、住民等の利便性の向上や業務効率化効果が高いと考えられる手続等、オンライン化するべき手続の洗い出しを行い、その中でオンライン申請の妨げとなる書面規制、押印、対面規制等が条例や規則等で必要とされている手続きについては必要な改正を行っていきます。
- (2) 令和7年度にガバメントクラウド<sup>※12</sup>に構築される申請管理システムを見据えて、子育て関係 15 手続、介護関係 11 手続等のオンライン化を行います。また、マイナポータル以外の外部サイトの実装方法をあわせて検討し、オンライン申請を拡大していきます。

## ▶工程表

実施年度	～R4	R5	R6	R7	R8	R9
事業内容						

## ▶重要業績評価指数 (KPI)

指標項目 / 実施年度	R5	R6	R7	R8	R9
オンライン手続取扱数	26件	27件	28件	29件	30件

【ガバメントクラウド<sup>※12</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（IaaS、PaaS、SaaS）の利用環境



〔役場窓口 DX〕

## 4 セキュリティ対策の徹底

### ▶現状と課題

- (1) 日高町におけるセキュリティポリシー※<sup>13</sup>は、クラウドの活用やテレワークなどの自治体を取り巻く最新の状況に対応しきれていない状況にあることから、現状に合わせた改正が必要となっています。
- (2) 職員に対するセキュリティ教育を拡充し、セキュリティに対する意識を高め、潜在的なリスクを低下させる必要があります。
- (3) 従来の文書作成等の業務については、自席に備え付けた端末にインストールされたアプリケーションを使用し、役場内のサーバーにデータを保存していましたが、今後はクラウド型のアプリケーション及びインターネット上のストレージを活用することが主流となることから、アプリケーションの使用とデータの管理方法の見直しが必要です。

### ▶取組方針と概要

- (1) 住民情報の保護に関するセキュリティ対策を最重要項目と位置づけ、進めていきます。
- (2) 費用や人材の状況を考慮しながら最適なセキュリティ対策を構築していきます。
- (3) 職員のセキュリティ教育を継続的に行い、セキュリティ意識の向上を図っていきます。
- (4) セキュリティ対策における見直しのサイクルを構築し、技術革新や通信環境の変化に対応した柔軟な仕組みを取り入れていきます。

### ▶工程表

実施年度	～R4	R5	R6	R7	R8	R9
事業内容						

### ▶重要業績評価指数 (KPI)

指標項目 / 実施年度	R5	R6	R7	R8	R9
庁内ネットワーク重大障害件数	0件	0件	0件	0件	0件

#### 【セキュリティポリシー※<sup>13</sup>】

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

## 〔役場窓口 DX〕

## 5 町 LINE 公式ページの運用

## ▶現状と課題

- (1) これまで、町の情報を発信するためには、広報紙のほか、ホームページへの掲載によるものが基本となっており、広報紙にあっては相当の製作期間を要すること、ホームページにあっては更新頻度と閲覧者の誘導が課題となっています。
- (2) 日高町においては、SNS による情報発信は行っているものの、防災、防犯のほか、生活関連情報の伝達について、より有効な手法の導入が求められています。
- (3) 予防接種日程などの子育て情報については、頻度も多く、適切なタイミングでの通知が必要となるものの、広報紙での周知のほか、郵送による個別通知が基本となっており、効率化と確実な情報伝達手法の確立が課題となっています。
- (4) 現在、町民の声を集める手法はアナログによるものが多く、より効率的な手法が求められていました。

## ▶取組方針と概要

- (1) 緊急を要する防災、防犯情報について、必要な地域に迅速に提供するため、LINE 公式ページを早急に製作し、町民への登録を促すことで活用効果を高める取組みを行います。
- (2) これまで行ってきた防災無線を活用した情報提供について、さらに効果を高めるため、同内容を LINE 公式ページに掲載し、登録者へ通知することで、常に最新の情報の閲覧を可能とします。
- (3) これまで運用してきたホームページの掲載内容を見直し、町の情報のプラットフォームとして活用することとします。併せてホームページへの誘導ツールとして、LINE の通知機能を活用し、適切で有効な町民への情報提供に努めます。
- (4) LINE 公式ページに、災害や生活に関する通報手段となる機能を追加し、町民の快適な生活環境の維持に努めます。

## ▶工程表

実施年度	~R4	R5	R6	R7	R8	R9
事業内容		試験導入	制作・公開	検証		

## ▶重要業績評価指数 (KPI)

指標項目 / 実施年度	R5	R6	R7	R8	R9
公式LINE登録者数	-	3,000人	5,000人	6,000人	6,000人

〔役場窓口 DX〕

## 6 入札・契約業務の電子化

### ▶現状と課題

- (1) 現状において入札業務は、執行者の日程調整、入札参加者への通知、会場準備、参加者の招集のほか、入札執行日にあっても、参加者が提出する書類の回収や開札作業など、膨大な事務をこなす必要があります。
- (2) 入札に参加するために必要な申請である「入札参加資格申請」は2年更新であり、業者は申請先の自治体毎に同じ書類を提出することになります。受理する職員は、提出書類の受付、審査事務が必要であり、業者、職員ともに短期間で膨大な作業を行う必要があります。
- (3) 契約事務については、入札によって落札した業者が担当部署において作成した契約書に押印することにより行われますが、印紙の購入負担が発生するほか、貼付、押印のため事業者の来庁が必要となります。

### ▶取組方針と概要

- (1) 電子入札・契約システムの導入により、各種書類の電子化、書類作成事務の効率化、入札・契約事務の迅速化を図ります。
- (2) インターネットを介して行うことにより、業者は入札参加資格申請書提出や入札参加に際して地理的条件や時間的な制約を解消し、入札参加機会の拡大を図ります。

### ▶工程表

実施年度	~R4	R5	R6	R7	R8	R9
事業内容			電子申請受付開始 (工事・物品)		電子入札 ・契約検討	電子入札 ・契約導入 ・検証

# 役場職員 DX

～デジタルで業務の効率化～

## 〔役場職員 DX〕

1 AI・RPA<sup>※14</sup>の利用促進

## ▶現状と課題

- (1) 現在のところ、日高町における導入はありませんが、職員数を増やすことなく住民サービスや庁内業務をより良くするために、町ホームページや今後開設する予定の町LINE公式アカウントでのAIチャットボット<sup>※15</sup>の導入などのDXにより、職員の業務を効率化することが必要です。
- (2) 導入部署でAI・RPAをより一層使いこなせるようにするとともに、業務内容の変化に対応したRPAシナリオの軽微な修正や構築技術の習得など、職員の人材育成と体制強化が必要です。

## ▶取組方針と概要

- (1) RPAのシナリオ修正及び構築作業に係る基本操作研修会等の開催により、RPAツールの技術力を高めていき、職員同士での共有を進めていくとともに、定型業務の掘り起こしによりさらなる業務の自動化を促進し、職員が注力すべき企画・相談業務等に専念する環境を作ることで、町民サービスの向上を目指します。
- (2) AIを取り扱う民間事業者との情報交換や国の事例集等を参考としながら、先行して実証している事例を踏まえてAI技術の積極的な導入を進めていくとともに、必要に応じて国のアドバイザー派遣制度等を活用し、専門家のアドバイスを通じて必要なAI技術の実装の可能性について検討していきます。

## ▶工程表

実施年度	~R4	R5	R6	R7	R8	R9
事業内容		AI実装 検証	導入・運用・検証			
			RPA実装 ・検証	業務の掘り起こし 研修会の開催		

## ▶重要業績評価指数(KPI)

指標項目 / 実施年度	R5	R6	R7	R8	R9
RPA導入事務数	-	-	3事務	3事務	5事務

【RPA<sup>※14</sup>】

パソコンで行っている事務作業を自動化できるソフトウェアロボット技術のこと。

【AIチャットボット<sup>※15</sup>】

AIが顧客の質問の意図を分析して回答するシステム

## 〔役場職員 DX〕

## 2 テレワーク等の推進

## ▶現状と課題

- (1) テレワーク<sup>※16</sup>を活用した柔軟な働き方の推進は、非常時における業務継続の観点に加え、育児や介護等が必要な職員の新しい働き方として重要ですが、セキュリティ対策や通信環境の整備等の課題から実施できていません。
- (2) テレワークを定着させるための意識改革や職場風土の変革が必要であるとともに、柔軟な勤務形態の構築や対象部署の仕分け等が必要です。
- (3) 近年の感染症の流行や気候変動による職場環境の悪化から、職員が安心して勤務することができ、かつ、業務効率を上げるための対策が求められています。

## ▶取組方針と概要

- (1) ワークライフバランス<sup>※17</sup>を整え、柔軟な働き方を目指すため、在宅勤務・サテライトオフィス<sup>※18</sup>勤務・モバイルワーク<sup>※19</sup>の実施に向けて環境整備を進めていきます。これにより、職員同士が非接触で業務遂行することによる感染症対策の推進や、災害対策の観点からも、庁舎被災時等の業務継続性を高めるなどの効果が期待できます。
- (2) 各部署に貸与されたタブレット端末のテレワーク等での活用方法について検討していきます。
- (3) 部署毎の勤務体系等を調査し良好な職場環境を作るため、時差出勤の導入効果や影響について検証し導入を推進します。

## ▶工程表

実施年度	～R4	R5	R6	R7	R8	R9
事業内容			環境整備・ 実証実験		運用・検証	

## ▶重要業績評価指数 (KPI)

指標項目 / 実施年度	R5	R6	R7	R8	R9
サテライトオフィスの整備	-	1箇所	1箇所	1箇所	1箇所

【テレワーク<sup>※16</sup>】

情報通信技術（ICT）を活用した時間や場所を有効に活用できる柔軟な働き方

【ワークライフバランス<sup>※17</sup>】

働く方が、「仕事」と育児や介護、趣味や学習、休養、地域活動といった「仕事以外の生活」との調和をとり、その両方を充実させる働き方・生き方

【サテライトオフィス<sup>※18</sup>】

本拠から離れた所に設置されたオフィス

【モバイルワーク<sup>※19</sup>】

情報通信技術（ICT）を活用した時間や場所に縛られない柔軟な働き方

## 〔役場職員 DX〕

## 3 デジタル人材の確保・育成

## ▶現状と課題

- (1) 地域情報化アドバイザー制度を活用し、DXの基礎的な情報に関する研修会を開催しています。
- (2) デジタル技術を日常的に使用し、広く職員のデジタルリテラシー<sup>※20</sup>の向上を図るため、DX・情報化に関する研修やデジタルスキル向上の勉強会等を継続的に開催していく必要があります。

## ▶取組方針と概要

- (1) 管理職や係など、階層別のDX研修等の実施のほか、専門性の高い分野別の研修等を実施し、職員の人材育成を図っていきます。
- (2) 職員の情報セキュリティの知識習得やデジタル技術活用スキルを向上し周囲を牽引するDX推進リーダーを育成するための資格取得を支援します。
- (3) デジタル専門人材を確保し、適切な指示・助言のもと、デジタルの事務事業を進めていきます。

## ▶工程表

実施年度	~R4	R5	R6	R7	R8	R9
事業内容		デジタル専門人材の育成 階層別DX研修会の実施				
		外部アドバイザーの雇用、派遣制度の活用				

## ▶重要業績評価指数(KPI)

指標項目 / 実施年度	R5	R6	R7	R8	R9
DX研修会の実施	1回	1回	1回	1回	1回

【デジタルリテラシー<sup>※20</sup>】

デジタル技術を理解して適切に活用するスキル

〔役場職員 DX〕

## 4 デジタル原則に基づく条例等の規制の点検・見直し

### ▶現状と課題

- (1) 「情報通信技術を活用した行政の推進等に関する法律（デジタル手続法）」の適用を受けない町条例等で定める手続等について、オンラインを可能とする整備が必要となります。
- (2) 日高町では、各条例等に規定されている多くの手続等は、書面でのみ行うことが前提となっています。
- (3) オンラインを可能とするためには、新たに「行政手続等における情報通信技術の利用に関する条例（仮称）」を制定し、個別の条例等改正を行わない手法の検討が求められます。

### ▶取組方針と概要

- (1) 見直し方針や基準の作成にあたっては、国の法令等に基づくアナログ規制<sup>※21</sup>の点検・見直しを踏まえ、見直し方針を策定します。
- (2) 点検・見直しの対象となる規制の洗い出しのため、アナログ規制を含む条例等や見直し方針に該当するか判断するため所管部署に照会します。
- (3) 各所管部署から提出された回答に基づき、規制根拠の分類及び検討結果に応じて、見直しの方向性、方法等を検討し実施します。実施にあたっては変更された事務と合わせて町民への周知が必要です。

### ▶工程表

実施年度	~R4	R5	R6	R7	R8	R9
事業内容						

#### 【アナログ規制<sup>※21</sup>】

デジタル技術の進展に法律などの整備が追いつかず、業務の効率化を妨げている規制



〔役場職員 DX〕

## 5 BPR※22 の取組の徹底

### ▶現状と課題

- (1) 行政手続等における押印等の規制の見直しを行うための洗い出し調査を実施するとともに、調査結果に基づき条例・規則等の改正を行い、町への申請等に係る行政手続においては、91.6%の署名・押印を廃止することとしました。
- (2) 業務改革を進めていくにあたり、業務フローの作成や業務分析の統一的な手法がないため、部署によって取組の濃淡が懸念されます。
- (3) 現在、庁舎に配置されている固定電話については、機器更新や回線の整備が必要であるほか、電話対応の職員負担が大きいことが懸念されています。

### ▶取組方針と概要

- (1) 自治体の情報システムの標準化・共通化の推進を見据え、優先的に基幹 20 業務における業務の洗い出しや業務量調査のほか、業務フロー等の作成に取り組み、円滑な移行作業を進めていきます。
- (2) 全庁的な業務量調査や業務フローの可視化に取り組み、業務フローの標準化やコア・ノンコア業務の切り分けのほか、業務整理を進めていきます。
- (3) 今後の行政手続のオンライン化の推進に伴い、さらなる書面規制、押印の見直しを図ります。  
また、各種相談業務や説明会など、これまで主に対面で実施してきたサービスのデジタル化に向けた環境整備を進めていきます。
- (4) 固定電話を廃止し、インターネット回線とスマートフォンを利用した電話設備を導入します。これにより、外出先やテレワーク等での活用など、多様な働き方の推進や職場環境の改善につなげます。

### ▶工程表

実施年度	~R4	R5	R6	R7	R8	R9
事業内容			業務量調査・業務フロー作成			
			20 業務の調査・移行 デジタル化への環境整備			

### ▶重要業績評価指数 (KPI)

指標項目 / 実施年度	R5	R6	R7	R8	R9
DX推進リーダーによるWG会議開催	1回	1回	1回	1回	1回

#### 【BPR※22】

業務本来の目的に向かって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。

## 〔役場職員 DX〕

## 6 庁内のペーパーレス化

## ▶現状と課題

- (1) 文書管理システムの導入により、文書の適切な保管・保存や重複文書の廃止等を進めていますが、議会や予算・決算関連資など、多量の文書を全ての管理職が個人資料として保管しているなど、重複文書が執務環境に多量に保管されている状況です。
- (2) 文書の電子化やペーパーレス会議に対応するため、庁舎における Wi-Fi 環境を整備し、令和5年度に各部局長等に対しタブレット端末を貸与しています。
- (3) 受付文書、決裁の一部については電子決裁を導入しておりますが、伝票など、多くの業務プロセスに紙を使用しており、さらに文書の電子化が必要な状況です。

## ▶取組方針と概要

- (1) 様式や帳票など、紙として使用することの必要性や頻度、分量、住民ニーズを勘案し、電子化が可能と判断したものはデジタルデータへの移行を進めていきます。
- (2) 庁内における打合せ会議や予算査定など、貸与するタブレット端末等を利用したペーパーレス会議を推進していきます。
- (3) 原則、町が発行する計画書や報告書等の印刷物を廃止し、デジタルデータでの配付・公表を進めていきます。
- (4) 財務会計の電子決裁システムの導入を推進していきます。
- (5) 職場内における紙での資料は求めないなど、職場の意識改革を徹底していきます。

## ▶工程表

実施年度	~R4	R5	R6	R7	R8	R9
事業内容	タブレット端末の購入・配置			ペーパーレス会議の実施		
	印刷物の発行廃止、デジタルデータ化 電子決裁システムの導入					

## ▶重要業績評価指数 (KPI)

指標項目 / 実施年度	R5	R6	R7	R8	R9
コピー用紙購入枚数の削減	5%	10%	10%	10%	10%