

住田町 DX 推進計画

アクションプラン

令和5年3月

住田町

○DX 推進計画アクションプランの策定について

住田町では、新しい社会に対応し、住民生活の利便性と行政サービスを向上させることを目的に『住田町 DX 推進計画』を策定しました。

DX 推進計画では、2つの基本方針に基づきデジタル化を進めることとしており、その具体的な取組内容を示すものとして『住田町 DX 推進計画アクションプラン』を策定します。

○DX 推進計画における基本方針と取組事項

<基本方針①>

住民のより快適でライフスタイルに合った暮らしの実現に資するため、行政手続き・住民サービスにデジタル技術を導入し、住民の利便性の向上を図り、行政サービスが簡単、便利に利用できる環境・体制づくりを推進します。

《取組事項》

- I 行政手続きのオンライン化・マイナンバーカードの普及促進
- II デジタルデバイドへの対策
- III 住民サービスの利用向上に向けた体制整備

<基本方針②>

職員の働き方改革のため、デジタル技術の活用により業務の効率化を図り、町民への直接的なサービスや企画立案業務など、職員でなければ真にできない業務へマンパワーを注力します。

《取組事項》

- I 情報システムの標準化・共通化
- II BPR 取組の推進など業務最適化の推進
- III デジタル技術活用人材の教育・育成
- IV 業務の効率化に向けたデジタル技術の利用促進

取組事項①－I	
行政手続きのオンライン化・マイナンバーカードの普及促進	
理想とする姿	<ul style="list-style-type: none"> ・令和7年度末までに住民の全員がマイナンバーカードを取得している。 ・住民が場所、時間にとらわれずに手続きの申請ができる。
関係部署	町民生活課・保健福祉課・企画財政課
現状・課題	<p>【現状】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・マイナンバーカードの申請率は38.3%、交付率は33.1%となっている。(令和4年4月末現在) 〈参考〉令和5年2月末現在 申請率：82.6% 交付率：63.4% ・オンラインで可能な手続きがなく、役場窓口で直接手続きを行っている。 <p>【課題】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・窓口には直接来なければ手続きをすることができず、来訪者の負担となっている。 ・手続きによっては複数窓口を回る必要があり、住民の負担が発生している。
取組概要	<ul style="list-style-type: none"> ・マイナンバーカードの交付率100%を目指し、引き続き普及促進に取り組む。 ・「住民がマイナンバーカードを用いて申請を行うことが想定される手続き(31手続き)」について、マイナポータルからオンラインで手続きができる環境を構築する。 ・「どうしても残さなければならない手続きを除き、速やかに押印を見直す」という国の考え方の下、押印や書面・対面対応の課題を検討、解決し、オンラインで行える手続きを増やし、各種手続きが迅速かつ効率的に行えるよう取り組む。
効果・メリット	<ul style="list-style-type: none"> ・行政手続きのオンライン化が進み、役場の開庁時間帯以外でも手続きを行うことができる。 ・窓口での取扱件数が減少し、待ち時間や混雑することが減るなど、来庁者の利便性が向上する。

令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度	KPI
マイナンバーカードの普及促進				マイナンバーカード交付率 <u>100%</u>
行政手続きのオンライン化環境整備	行政手続き(31手続き)のオンライン受付			
	その他手続きのオンライン化の検討・導入			

【KPIの設定について】
 ・町民におけるマイナンバーカード交付率『100%』を指標とした。

取組事項①－Ⅱ

デジタルデバインドへの対策	
理想とする姿	<ul style="list-style-type: none"> ・年齢、性別、障がいの有無等に関わらず、住民がデジタル端末を活用できる環境を構築する。 ・住民がスマートフォンやインターネットを活用し、検索や疑問解決、オンライン手続き等を自ら行うことができる。
関係部署	教育委員会・企画財政課
現状・課題	<p>【現状】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・スマートフォンやインターネット等を活用できない方から、電話や窓口等で直接相談を行っている。 ・町内小中学校にて生徒にタブレットを配布し、自宅学習等で活用。保護者と共に利用していて、デジタル機器の活用につながっている。 <p>【課題】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・自分で調べたり、オンライン等で手続きしたりすることができない場合、軽微な内容でも窓口等で直接尋ねる必要が生じ、時間がかかるなどの負担が発生する。
取組概要	<ul style="list-style-type: none"> ・企業等と連携し、スマートフォン使い方講座等を開催し、住民のインターネットリテラシーの向上を図る。 ・正しい IT ツールの使い方を学び、幅広い世代がインターネットやデジタル機器を活用できるようにする。
効果・メリット	<ul style="list-style-type: none"> ・ICT リテラシーの向上により、オンライン化・デジタル化による恩恵を幅広い世代が受けられるようになり、オンライン手続きやインターネットを活用した情報収集が可能となる。 ・インターネット等の活用により自分で検索したり手続きできたりするようになる。

令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度	K P I
スマートフォン使い方講座の実施				受講者数 延べ人数 500 人
デジタル機器を活用する環境づくり				

【KPI の設定について】

・令和7年度までに、町民の約1割の受講を目指すこととし、『延べ人数 500 人』を指標とした。

取組事項①－Ⅲ－i	
住民サービスの利用向上に向けた体制整備 － キャッシュレス決済・コンビニ納付の導入 －	
理想とする姿	<ul style="list-style-type: none"> ・キャッシュレス決済の導入により、住民が色々な方法で納付することができる。 ・コンビニ収納の導入により、時間や場所に制限されずに納付することができる。
関係部署	全庁
現状・課題	<p>【現状】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・納付方法は現金と口座振替のみ。 ・開庁時間に左右されず、全国どこでも利用できるコンビニ納付を希望する方が多い。 ・キャッシュレス決済の利用率が全国的に高まっている。 ・eLTAX を利用した町税の納付が令和5年度から順次開始される。 <p>【課題】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・金融機関ではなく役場窓口で納付する住民も多く、窓口でのキャッシュレス決済ができない。 ・休日の納付方法がなく、平日の日中帯しか納付することができない。
取組概要	<ul style="list-style-type: none"> ・利便性の高いキャッシュレス決済や、休日・夜間でも利用できるコンビニ納付を導入し、いつでも、どこでも、どの方法でも収納できる環境を構築する。 ・窓口の手数料等を、キャッシュレス等現金以外で収納できる環境を構築する。
効果・メリット	<ul style="list-style-type: none"> ・住民が都合の良い時間帯・場所で納付することができ、住民サービスの向上につながる。 ・休日など開庁時間外でも納付することができる。

令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度	KPI
	コンビニ納付の検討・導入	コンビニ納付の運用		窓口手数料等の全 種目キャッシュレ ス対応 役場収納の全種目 コンビニ納付対応
	町税のeLTAXを活用した納付			
	キャッシュレス決済の検討・導入			

<p>【KPIの設定について】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・窓口で取り扱う手数料（住民票や証明書等発行手数料）の全てがキャッシュレスで対応できるよう、『全種目対応』を指標とした。 ・同様に、役場で取り扱う収納（税金、税外）の全てがコンビニで納付できるよう、『全種目対応』を指標とした。
--

取組事項①－Ⅲ－ii	
住民サービスの利用向上に向けた体制整備 － 書かない窓口の実現・住民の接点拡大 －	
理想とする姿	<ul style="list-style-type: none"> ・窓口での手続き支援ツールを導入し、手続きする際、氏名や住所等の記入の回数を減少させ、住民の利便性を向上させる。 ・電子申請と紙申請の共存により、住民それぞれに合った手段を選択できる。
関係部署	町民生活課・税務課・保健福祉課・建設課・教育委員会
現状・課題	<p>【現状】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・手続きや申請は紙での手続きが大多数を占め、様式に直接記入している。 <p>【課題】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・手続きが複数あった場合、氏名や住所等同じ項目を手続き数分記入する必要があるため、利用者の負担が発生している。 ・窓口でどの手続きが必要なのか住民から聞き取る際、職員の経験値が必要であり、申請漏れのリスクがある。
取組概要	<ul style="list-style-type: none"> ・タブレットなど申請や手続きの支援ツールを導入し、窓口等での申請手続きをスムーズに行えるようにする。
効果・メリット	<ul style="list-style-type: none"> ・事前申請や書かない窓口により、申請書等への記載する手間が少なくなり、住民の利便性が向上する。

令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度	KPI
				各申請手続きの 支援ツール対応 100%

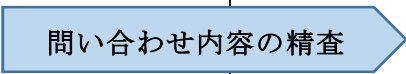
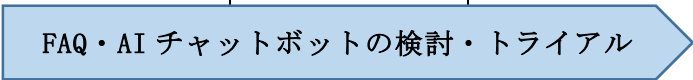
<p>【KPIの設定について】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・役場における住民が行う申請手続きの全てが支援ツールで手続きできるよう、支援ツールでの『100%対応』を指標とした。
--

取組事項①－Ⅲ－Ⅲ	
住民サービスの利用向上に向けた体制整備 － 公共施設等のオンライン予約の実現 －	
理想とする姿	<ul style="list-style-type: none"> ・公共施設の予約状況をオンラインで可視化し、利用者も職員もリアルタイムに空き状況を把握できる。 ・施設の予約もオンラインで行うことができる。 ・手続きで来庁する際の予約を行うことができる。
関係部署	全庁
現状・課題	<p>【現状】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・各施設の予約状況は、紙ベースで各施設が管理・把握しており、直接もしくは電話で確認している。 ・施設を予約する際も紙ベースでの手続きである。 ・来庁予約できる仕組みがなく、職員が不在の場合、手続きが行えない場合がある。 <p>【課題】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・予約状況は各施設で把握しているが、教育委員会へ直接予約の確認をするケースもあり、予約するまで時間がかかる負担が発生する。 ・使用する前日や当日に申請されるケースも多く、申請手続きや使用料の発行が急に発生する時がある。 ・職員が不在の場合、改めて来庁する必要がある、再来庁等の負担が生じている。
取組概要	<ul style="list-style-type: none"> ・施設等のオンライン確認（予約）システムを導入し、利用者・職員共に予約状況を可視化する。 ・施設使用料のオンライン決済を検討・導入する。 ・手続きでの来庁予約を行えるシステムを検討・導入する。
効果・メリット	<ul style="list-style-type: none"> ・オンラインで予約状況を確認でき、予約の重複や、予約可否を確認する負担を削減する。 ・使用料のオンライン決済により、利用者の利便性が向上する。 ・来庁した際、担当者が不在のため、再度来る負担を解消できる。

令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度	KPI
	オンライン予約システムの検討	導入・運用		公共施設のオンライン予約の導入100%
		使用料のオンライン決済の検討・導入		
		来庁予約システムの検討・導入		

<p>【KPIの設定について】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・住民が予約し利用できる全ての公共施設においてオンラインで予約・確認ができるよう、町内施設における『導入100%』を指標とした。
--

取組事項①－Ⅲ－ⅳ	
住民サービスの利用向上に向けた体制整備 － 問い合わせ受付体制の拡充 －	
理想とする姿	<ul style="list-style-type: none"> ・24 時間 365 日、住民からの問い合わせに対応できる環境を構築する。 ・よくある問い合わせを可視化し、電話や対面での問い合わせ数を削減する。
関係部署	全庁
現状・課題	<p>【現状】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・住民からの問い合わせに対し、電話や直接対面で対応している。 <p>【課題】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・問い合わせに対し職員が直接対応するが、職員のスキルや経験値によって左右される場合があり、解答までに時間がかかることもある。
取組概要	<ul style="list-style-type: none"> ・住民からよくある問い合わせを集約し、FAQ や AI チャットボット、LINE の活用等、問い合わせチャネルの拡充を行う。
効果・メリット	<ul style="list-style-type: none"> ・FAQ や AI チャットボット等の活用により、24 時間 365 日対応可能とし、簡単な問い合わせに逐次回答できる。

令和 4 年度	令和 5 年度	令和 6 年度	令和 7 年度	K P I
				AI チャットボット に役場手続き 100%搭載
				

<p>【KPI の設定について】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ネット上の AI チャットボットにおいて、各課で取り扱う全ての申請手続き等の問い合わせに対応できるよう、申請手続きの『100%搭載』を指標とした。

取組事項②－I	
情報システムの標準化・共通化	
理想とする姿	・基幹系情報システムが標準化・共通化され、職員の業務負担を軽減する。
関係部署	企画財政課・町民生活課・税務課・保健福祉課・教育委員会
現状・課題	<p>【現状】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・基幹系情報システムは、各自治体それぞれが独自に構築している。 <p>【課題】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・システム仕様が自治体（ベンダー）独自のものもあり、システム更改時の事務処理に職員の負担となっている。 ・自治体ごとに運用経費や更改費用に負担がかかり、ベンダーロックインの障害となっている。
取組概要	<ul style="list-style-type: none"> ・国が示した標準仕様書に準拠した情報システムを導入する。 ・従来システムと標準化共通化システムでの対応の可否を確認し、業務を見直し、効率化を図る。
効果・メリット	<ul style="list-style-type: none"> ・標準仕様となることにより、システム（ベンダー）更改が容易になる。 ・行政手続きのオンライン化と連携し、住民サービスの向上につながる。

令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度	KPI
情報システムの標準化・共通化（システム移行）		新システムへの更改・運用		標準準拠システムの更新 100%
情報収集	体制整備・システム構築			

【KPIの設定について】

- ・国が示した標準仕様書に準拠した全てのシステム（17業務）への更新を行うため、『100%更新』を指標とした。

取組事項②－Ⅱ	
B P R 取組の推進など業務最適化の推進	
理想とする姿	<ul style="list-style-type: none"> ・職員稼働の適正化と住民サービスの向上に向け、業務の棚卸しを行い、課題を明確にする。 ・マニュアル整備や業務フローの可視化・改善により、属人的な業務を削減する。
関係部署	全庁
現状・課題	<p>【現状】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・業務量が増加し、業務の見直しや効率化・適正化が図られていない。 <p>【課題】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・職員一人の業務量が増え、負担が増え続けている。
取組概要	<ul style="list-style-type: none"> ・全庁的な BPR を実施することで、改善業務の優先度を明確化する。 ・属人化している業務をなくすためマニュアル作成やアウトソーシングを検討する。
効果・メリット	<ul style="list-style-type: none"> ・BPR の実施により業務改善につながり、職員がより行うべき業務へ集中できる。 ・マニュアルやチェックシート等の作成により、職員スキルの偏りが少なくなり、スキル平準化につながる。

令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度	K P I
窓口・庁内業務の見直し・棚卸し・適正化				<u>一人当たりの業務量を減ったと感じる職員の割合 70%</u>
業務量と課題の精査		トライアル・運用		
アウトソーシングの検討・実施				

【KPI の設定について】

・『職員がより行うべき業務』に時間を割けない要因の一つが業務量の増加であると捉え、職員が業務量を減ったと実感できる割合を指標とした。

取組事項②－Ⅲ	
デジタル技術活用人材の教育・育成	
理想とする姿	・DX による業務効率化のため、職員がデジタル技術を習熟し活用できる環境を構築する。
関係部署	全庁
現状・課題	<p>【現状】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・デジタルに関する知識は職員によって偏りがあり、機器や通信等のトラブル発生時には、情報化担当職員へ照会している。 <p>【課題】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・トラブル発生時には情報化担当職員が対応することが多く、職員の労力が発生している。 ・DX に精通している職員が少なく、業務の DX 化が図られていない。
取組概要	<ul style="list-style-type: none"> ・各課において、情報化やデジタル化に通じた職員を育成し、役場全体的デジタル人材を育成する。 ・職員へのデジタル技術活用に関する知識醸成・外部研修を行い、人材育成を図る。
効果・メリット	・各課に情報化・デジタル化のリーダーを育成し、全庁的な DX を推進することができる。

令和 4 年度	令和 5 年度	令和 6 年度	令和 7 年度	K P I
DX の職員向け研修の実施				各課へのデジタル人材の配置 1 名以上
DX 推進のためのリーダー育成				
全庁的な DX の推進				

<p>【KPI の設定について】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・デジタル人材の育成を進め、役場の DX の推進を図るため、『各課に 1 人以上配置』を指標とした。

取組事項②-Ⅳ-i	
業務の効率化に向けたデジタル技術の利用促進 - RPA/AI-OCR 活用の検討 -	
理想とする姿	<ul style="list-style-type: none"> ・手入力作業やヒューマンエラーを削減し、業務の効率化・最適化を実現する。 ・転記作業など、職員による機械的な作業の時間を削減し、企画・立案など、職員がより行うべき業務へマンパワーを注力する。
関係部署	全庁
現状・課題	<p>【現状】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・アンケート集計や申請書類のシステム入力など、紙媒体の情報を職員が手作業により入力している。 <p>【課題】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・機械的、反復的な入力作業であっても職員による手作業であるため、稼働時間がかかっている。
取組概要	<ul style="list-style-type: none"> ・RPA/AI-OCR を活用できる業務を選定・導入し、業務稼働の縮減を図る。
効果・メリット	<ul style="list-style-type: none"> ・システム等への自動転記により、職員の稼働時間の削減とヒューマンエラーの削減につながる。 ・自動転記等業務の縮減を図り、職員がより行うべき業務にマンパワーを集中することができる。

令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度	KPI
	機能的・反復的業務等の洗い出し			RPA等の導入 (5業務)
	RPA・AI-OCRの活用の検討			
		トライアル・導入		

【KPIの設定について】

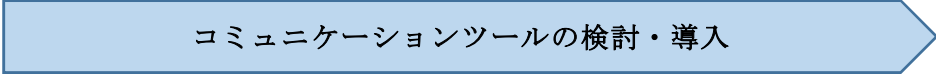
- ・反復的に行う業務を洗い出し、RPA等を導入することにより稼働時間を縮減させるため、『5業務導入』を指標とした。

取組事項②－IV－ii	
業務の効率化に向けたデジタル技術の利用促進 － その他デジタル技術の利用促進 －	
理想とする姿	・職員が対応していたアナログ作業にデジタル技術を活用することにより、職員がより行うべき業務へ集中できる環境を構築する。
関係部署	全庁
現状・課題	<p>【現状】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・住民からの相談や住民宅訪問時、相談内容を紙にメモした後、訪問記録等を再度パソコン等に入力している。 ・システムと連動されていない業務で、職員の手作業による入力を行っている。 ・その他、アナログ的な業務が残存しており、職員が直接対応している。 <p>【課題】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・訪問記録等を帰庁後再度入力する必要があり、入力・整理に時間を要している。 ・庁内業務において、職員による手作業による入力が多いため、負担が発生している。
取組概要	・デジタルツールを導入し、アナログ記録・システム入力の二重の手間を解消する。
効果・メリット	・二重の手間を解消し業務が効率化され、職員がより行うべき業務への稼働時間が増加する。

令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度	KPI
デジタル技術を取り入れる業務の検討				デジタル技術 の導入（2業 務）
トライアル・導入				

<p>【KPIの設定について】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・アナログな作業や二重の手間を解消するため、デジタル技術の『2業務導入』を指標とした。
--

取組事項②－IV－iii	
業務の効率化に向けたデジタル技術の利用促進 － 職員間のコミュニケーションツールの拡充 －	
理想とする姿	・職員間で円滑にコミュニケーションを取れる環境を構築する。
関係部署	全庁
現状・課題	<p>【現状】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・職員間のコミュニケーションは、電話や電子メール、個人のチャットツール等でやり取りしている。 ・業務上の相談（特に異動の引継ぎ時）、職員の行き来等が発生し、移動時間等の負担が生じている。 ・災害対応時、情報共有がリアルタイムに行えない場面が発生する。 <p>【課題】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・電子メールはリアルタイムでのやり取りに適しておらず、送受信に時間差が発生する。 ・災害対応時、情報共有に時間差や不足があり、対応に遅れが発生する。
取組概要	<ul style="list-style-type: none"> ・ビジネスチャット等の活用により、職員間のコミュニケーションをリアルタイムで行い、より活発化し、気軽に質問できる環境をつくる。 ・情報共有をリアルタイムに行い、伝達漏れ等を削減する。
効果・メリット	・職員間の相談や情報共有がリアルタイムに行うことができ、移動時間が削減でき、情報伝達の遅れをなくすることができる。

令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度	KPI
				ビジネスチャット 利用により情報伝 達が向上したと感 じる職員割合 70%

<p>【KPIの設定について】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ビジネスチャットの導入により職員間の情報伝達を向上させ、職員が実感できる割合を指標とした。

取組事項②－Ⅳ－iv	
業務の効率化に向けたデジタル技術の利用促進 － ペーパーレス化の推進 －	
理想とする姿	<ul style="list-style-type: none"> 紙の削減と事務時間の軽減により人的コストを削減する。 起案から決裁完了まで、いつでもどこでもスムーズに行い、時間的コストを削減する。
関係部署	全庁
現状・課題	<p>【現状】</p> <ul style="list-style-type: none"> 起案決裁文書や、財務会計処理は全て紙ベースでの処理であり、保存も同様に冊子による紙ベースでの保管である。 <p>【課題】</p> <ul style="list-style-type: none"> 会議資料は全て印刷・配布しており、印刷コストや印刷業務の負担が発生している。
取組概要	<ul style="list-style-type: none"> ペーパーレスを推進し、事務処理稼働の削減や用紙の購入、廃棄等のコスト削減を進める。 電子決裁による紙の削減と、決裁の効率化による稼働対効果を検討する。 ペーパーレス会議を実施する。
効果・メリット	<ul style="list-style-type: none"> 紙の購入や印刷コストが削減される。 保管文書のスペースが削減され、空きスペースを有効活用することができる。

令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度	KPI
ペーパーレスシステム（電子決裁）の検討・導入				庁内会議のペーパーレス化 100%
	庁内 LGWAN 回線の無線化			
	ペーパーレス会議の実施			

<p>【KPI の設定について】</p> <ul style="list-style-type: none"> 庁内の全ての会議においてペーパーレス化を図るため、『100%導入』を指標とした。

取組事項②-Ⅳ-v	
業務の効率化に向けたデジタル技術の利用促進 - センシング高度化 -	
理想とする姿	<ul style="list-style-type: none"> ・人が行わなくてもよい作業はロボットや ICT を活用し、効率的な運用を実現する。 ・危険を伴う作業を機械等に任せ、事故等のリスクを軽減する。
関係部署	農政課・林政課・建設課・総務課
現状・課題	<p>【現状】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・現場は町内広域に存在しており、現場確認等は直接職員が対応している。 ・災害発生時など、危険が伴う現場も職員が直接確認している。 <p>【課題】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・移動時間や危険の恐れのある現場でも、直接対応しなければいけなく、職員の負担があり、事故の危険もある。
取組概要	<ul style="list-style-type: none"> ・人が行きづらいエリアに IoT センサーや AI カメラ、ドローン等で確認し、現地に行かなくても状況が分かるように管理する。 ・代行できる作業を機械等で行い、稼働時間の削減や事故防止につなげる。
効果・メリット	<ul style="list-style-type: none"> ・遠方等への移動時間等負担の削減や、危険が予測される現場での職員のけが、事故等のリスクを軽減する。 ・時間、移動等の手間が削減され、業務の効率化を図る。

令和 4 年度	令和 5 年度	令和 6 年度	令和 7 年度	K P I
センシング技術を取り入れる業務の検討・導入				センシング技術の導入 (1 業務)

<p>【KPI の設定について】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・庁内業務にセンシング技術の導入を検討し活用するため、『1 業務導入』を指標とした。
