

安平町デジタルトランスフォーメーション
(DX) 推進計画書

【案】

2023(令和5)年度→2026(令和8)年度

安平町

令和5年 月

目次

第1章 はじめに	3
1 安平町におけるDX推進の意義	3
2 計画策定の趣旨	4
3 本計画の対象期間	5
第2章 安平町の現状	6
1 安平町を取り巻く現状	6
2 既存計画における体系と施策	7
(1)計画の位置づけ	7
(2)安平町行政改革プラン 2022	8
(3)自治体デジタル・トランスフォーメーション(DX)推進計画【第 2.0 版】	9
(4)デジタル田園都市国家構想総合戦略	10
3 これまでの取組み	12
(1)デジタル技術を活用した取組み	12
(2)現状把握	14
4 各種専門調査	14
(1)町内団体	14
(2)住民	15
(3)職員の声	25
第3章 本計画における取組み	29
1 目指すべき姿	29
(1)デジタル技術を活用した便利で快適に暮らせるまちの実現に向けて	29
(2)デジタル技術の便益を享受できる社会(住民)	30
(3)地域企業の活性化の機会となる学習機会を提供(事業者)	30
(4)将来を見据えた持続可能な行財政運営を実現(職員)	31
(5)取り組むべき事項	31
2 分野と施策の方向性	34
(1)情報発信の改善	34
(2)行政サービスの変革	35
(3)デジタル社会の実現	36
(4)行政運営と働き方改革	38
(5)マイナンバーカードの普及促進	42
(6)誰一人取り残されない取組み	43
3 具体的なソリューション	45
(1)情報発信の改善	45
(2)行政サービスの変革	45

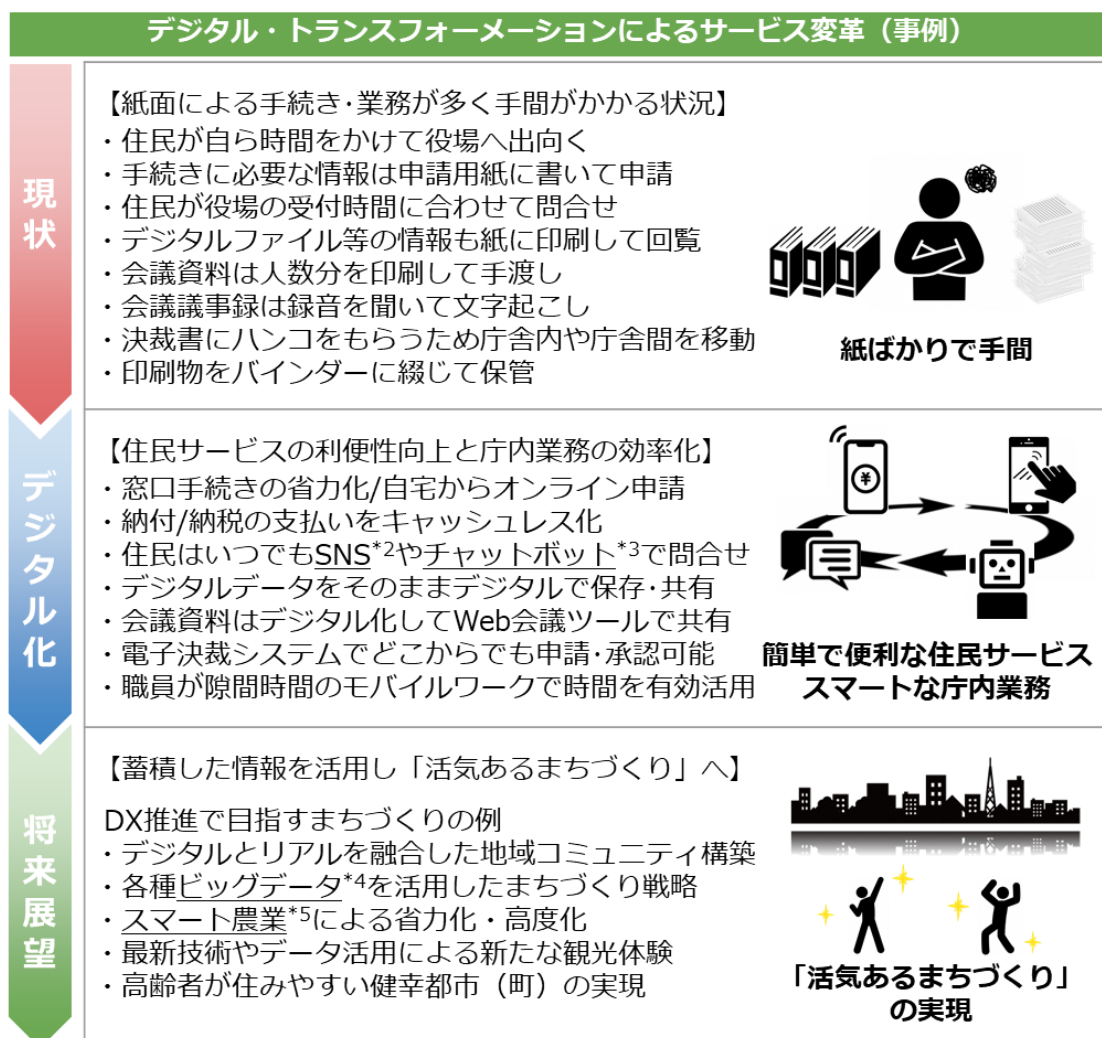
(3)デジタル社会の推進.....	47
(4)行政運営と働き方改革.....	49
(5)マイナンバーカードの普及促進.....	51
(6)誰一人取り残されない取組み.....	52
第4章 推進に向けて.....	55
1 推進体制.....	55
2 業務改善の徹底.....	56
3 進捗管理.....	57
第5章 おわりに.....	58
1 誰もが暮らしやすい社会を.....	58
(1)デジタルとアナログの併用.....	58
(2)誰もが働きやすい環境を.....	59
(3)住みやすい環境を.....	59
2 地域産業活性化への応用(将来展望).....	59
(1)農業分野におけるDX.....	59
(2)商工観光分野・移住促進におけるDX.....	61

第1章 はじめに

1 安平町におけるDX推進の意義

本町では、まちづくりの将来像を「育てたい 暮らしたい 帰りたいみんなで未来へ駆けるまち」と掲げ、その実現に向けた具体的な指針として第2次安平町総合計画を策定しています。また、同計画における政策分野「行財政運営」の着実な推進を目指すべく、安平町の将来を見据えた住民サービスの最適化に取り組む「安平町行政改革プラン 2022」を推進するなど、社会の変化に対応する取組みを行っています。

地方公共団体にとって、デジタル技術を最大限利活用することは、①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、②デジタル技術や AI^{*1} 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つなげていくことが可能となり、まちづくりを支える鍵、新しい付加価値を生み出す源泉となり得ることから、その意義は非常に大きいものであるといえます。



- ※1 Artificial Intelligence の略。人工知能と訳され、コンピュータが人間のように過去の事例から学習・分析し、それらをもとに推測する機能を有するものこと。
- ※2 Social Networking Service の略。「友だちの友だち」といったつながりを通じ、新しい友だちを作ったり、友だちとの関係を深めたりするためのインターネット上のサービスのこと。
- ※3 音声やテキストに対して、自動的に回答する機能を持つ、「対話(chat)」する「ロボット(bot)」という2つの言葉を組み合わせたコミュニケーションツールのこと。
- ※4 大量のデータを扱うことを意味します。これには、テキスト、音声、画像、動画などさまざまな形式のデータが含まれます。ビッグデータは、ビジネスや政府などの様々な分野で活用されており、トレンドの分析、顧客行動の分析、健康や環境などの課題の解決などに利用されます。ビッグデータを有効に利用するためには、高性能のデータ処理技術や分析ツールが必要。
- ※5 ロボット、AI、IoT^{※6}など先端技術を活用する農業のこと。
- ※6 Internet of Things の略。あらゆる物がインターネットを通じてつながることにより実現する新たなサービス、ビジネスモデル、又はそれを可能とする要素技術の総称のこと。

2 計画策定の趣旨

本町では、第2次安平町総合計画をまちづくりの最上位計画とし、『安平町の将来を見据えた住民サービスの最適化』を目指す「安平町行政改革プラン 2022」を推進するとともに、令和4年6月に制定された「安平町情報通信技術を活用した行政の推進等に関する条例」により、「情報通信技術の便益を享受できる社会が実現されるよう、(中略)町民の利便性の向上並びに行政運営の簡素化及び効率化を図り、もって町民生活の向上に寄与すること」(第1条抜粋)を目的とし、「情報通信技術を活用した行政の推進に当たっては、町民が情報通信技術の便益を享受できるよう、情報通信技術の利用のための能力又は利用の機会における格差の是正を図るために必要な施策を講ずるよう努めなければならない。」(第9条)と定めています。

また、国においては、地方自治法第245条の4第1項に基づく技術的助言として、総務省による「自治体デジタル・トランスフォーメーション(DX)推進計画【第2.0版】」が策定され、デジタルの力で、地方の個性を活かしながら社会課題の解決と魅力向上を図るとともに、「地方に都市の利便性を、都市に地方の豊かさを」を実現して、全国どこでも誰もが便利で快適に暮らせる社会を目指す「まち・ひと・しごと創生総合戦略」を抜本的に改定した『デジタル田園都市国家構想総合戦略』が策定されました。

こうした中、新たに策定する「安平町デジタルトランスフォーメーション(DX)推進計画」により目指すべき姿とは何なのか検討した結果、「デジタル技術を活用した便利で快適に暮らせるまちの実現」としました。

様々な関連法令や関連計画がある中、本町で示している指針やこれまでの取組みと、国が示す指針における考え方を整理し、検討を重ねた結果、安平町行政改革プラン2022が、本町の将来を見据えた住民サービスの最適化につながるものであり、本計画における考え方に最も近いものであることから、①同計画におけるデジタル化に関連するものを基本的な施策とすること、②着実な推進を図るための具体化を図るとともに、③各種専門調査等による現状把握を行い、地域課題等の実情を鑑み、実現可能な範囲で策定を進めること、

④住民自身の情報通信技術の利用のための能力または利用の機会における格差の是正を図り、デジタル技術活用寄与につなげることを取り入れました。

以上により、本計画は、様々な関連法令や関連計画を踏まえた町のデジタル化推進に対する考え方を示す指針としました。

また、第2次安平町総合計画後期基本計画では、町の将来像の実現のための各施策とSDGsを紐づけて取組みの推進を図っており、本計画においてもSDGs達成に寄与するべく、取組みの推進を図ります。



3 本計画の対象期間

令和5年度から令和8年度までを本計画の対象期間とします。ただし、本計画は、国等の動向を踏まえ、必要に応じて適宜見直しを行います。

年度	H29	H30	R1	R2	R3	R4	R5	R6	R7	R8
総合計画	基本構想									
	前期基本計画		中期基本計画				後期基本計画			
行政改革	第3次安平町行政改革プラン					安平町行政改革プラン 2022				
国版						総務省DX推進計画				
町版						安平町DX推進計画				

第2章 安平町の現状

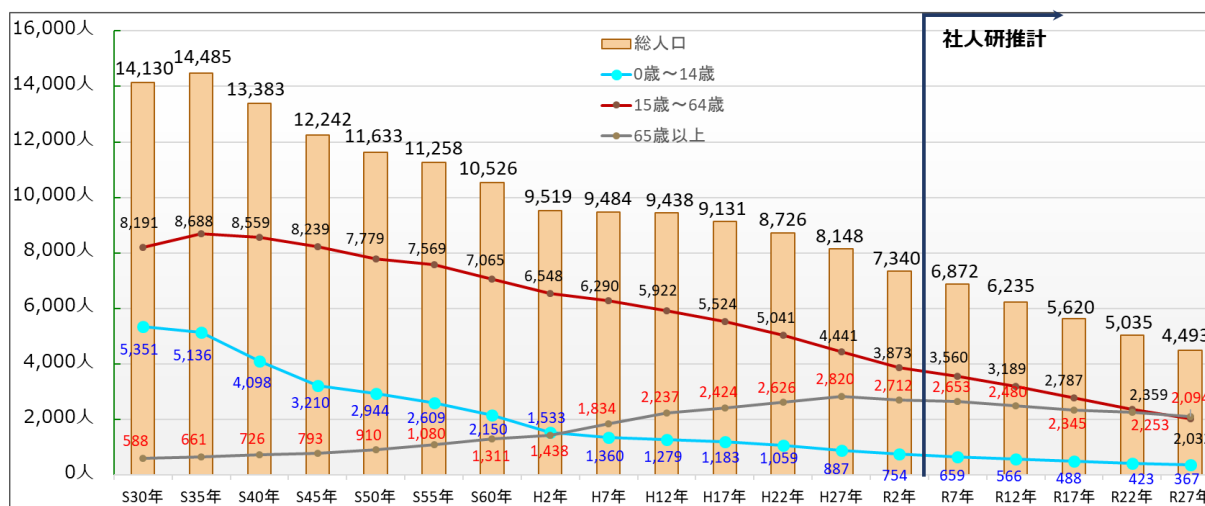
1 安平町を取り巻く現状

本町の人口は、昭和 35 年の 14,485 人をピークとして、継続的に減少し、令和 2 年の国勢調査ベースで 7,340 人となっています。

また、年齢 3 区分別人口では、年少人口と生産年齢人口が減少している一方、老年人口は増加しており、高齢化率は、令和 4 年 3 月末時点で 38.2% となっています。

なお、国立社会保障・人口問題研究所が公表した推計では、本町の令和 27 年の人口は、令和 2 年の国勢調査の人口から 38.8% 減少し、4,493 人（高齢化率 46.6%）となり、人口の減少や少子高齢化の進展は、地域経済の縮小や労働力不足、住民サービスの低下、地域づくりの担い手不足などを招くことが予測されることから、将来を見据えた持続可能な行財政運営を行う必要があります。

■安平町の総人口の推移と将来推計

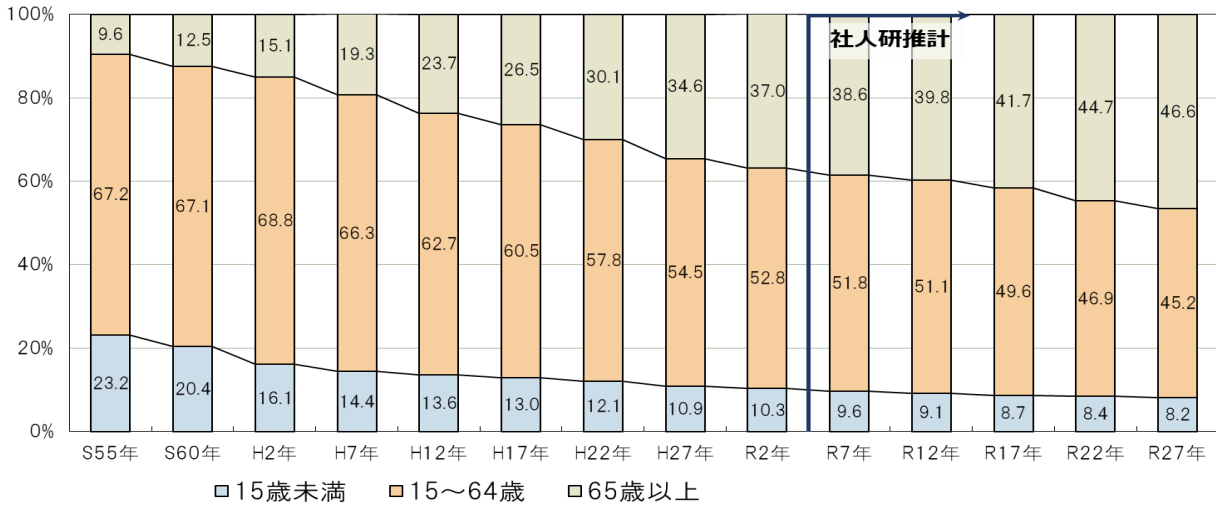


※令和 7 年以降の社人研（国立社会保障・人口問題研究所）推計は、令和 2 年の国勢調査人口を踏まえた推計ではなく、社人研が平成 30 年 3 月に公表した推計値を使用【平成 27 年国勢調査人口を反映】

※社人研（国立社会保障・人口問題研究所）推計は、平成 27 年国勢調査を基に推計され、平成 30 年 3 月 30 日に公表された。

※令和 2 年国勢調査は、令和 2 年 10 月 1 日午前零時現在によって行われた。

■安平町の年齢3区分別人口推移と将来推計



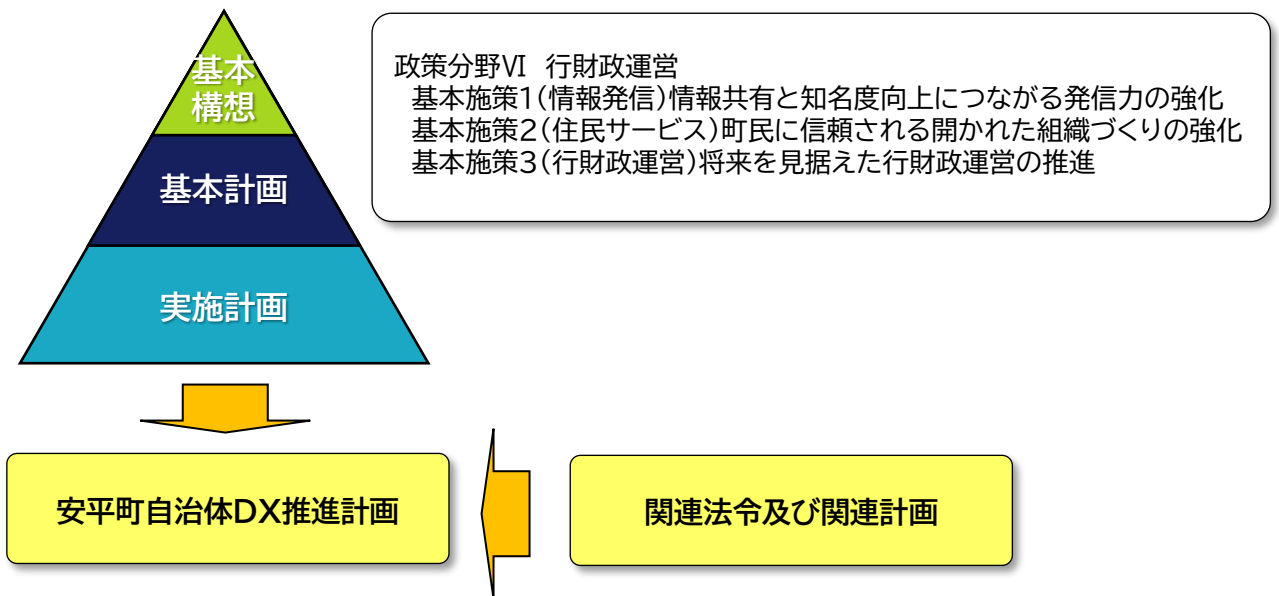
2 既存計画における体系と施策

(1) 計画の位置づけ

本計画の策定にあたり、その対象とする範囲を明確にするため、関連計画である「安平町行政改革プラン 2022」、「自治体デジタル・トランスフォーメーション (DX) 推進計画【第 2.0 版】(総務省)」「デジタル田園都市国家構想総合戦略」における取組み事項と施策について整理します。

【位置づけ】

【第2次安平町総合計画】



【関連法令】

情報通信技術を活用した行政の推進等に関する法律、安平町情報通信技術を活用した行政の推進等に関する条例

【関連計画】

安平町行政改革プラン 2022、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）、デジタル田園都市国家構想総合戦略

これら関連計画における方針・施策を安平町独自に継承したものが「安平町デジタル・トランスフォーメーション（DX）推進計画」になります。

安平町行政改革プラン 2022 は『安平町の将来を見据えた住民サービスの最適化』を、自治体デジタル・トランスフォーメーション（DX）推進計画は『全国標準的なデジタル社会の構築』を、デジタル田園都市国家構想は『全国どこでも誰もが便利で快適に暮らせる社会の実現』が目指すべき姿となっており、これら関連計画で示されている理念、方針、施策を本町に取り入れ、何を目指していくのか、これまでの取組みを踏まえた現状把握によりどのように進めていくのか、検討を重ねました。

「安平町デジタル・トランスフォーメーション（DX）推進計画」は、デジタル技術を中心とした社会変革により、『デジタル技術を活用した便利で快適に暮らせるまちの実現』を目指すべき姿とし、実現に向けたその見通しをたてるものです。

（2）安平町行政改革プラン 2022

この計画は、令和4年8月に策定されました。

第3次安平町行政改革プランにおける改革の基本姿勢「協働によるまちづくりの推進」、「町民の立場に立った不断の行政改革の推進」の考え方を継承しながら、本町を取り巻く現状と課題を十分踏まえ、『安平町の将来を見据えた住民サービスの最適化』を目指すこととされています。

本格的な人口減少社会の到来により、本町においてもこれまで以上に人口減少が進むと予測されており、これら人口の変化が町の将来に与える様々な影響や、多様化する町民ニーズへの対応に加え、デジタル化や脱炭素化、生活様式の多様化、更には新型コロナウイルス感染症への対応などといった時代の潮流が取り巻く中、将来を見据えた持続可能な行財政運営を実現するためには、引き続き、限られた財源や職員体制の中で、業務の効率化を図りつつ、これまでの手法にこだわらない、柔軟な考え方のもと、行政改革を進めていく必要があることが背景としてあります。

本計画策定前ではあるものの自治体デジタル・トランスフォーメーション（DX）推進計画が策定されていたことからその考えが取り入れられたものとなっています。

1 協働によるまちづくりの推進
(1) 町民参画の推進 (2) 地域コミュニティの活性化 (3) 積極的な行政情報の発信
2 住民サービスの向上
(1) 行政手続の簡素化 (2) 窓口業務の利便性向上 (3) 広域行政の推進
3 持続可能な財政運営
(1) 計画的な財政運営 (2) 積極的な財源確保 (3) 事務事業見直しによる経費削減 (4) 公共施設の最適化
4 デジタル社会の推進
(1) デジタル技術の積極的利活用 (2) デジタル化による業務の効率化 (3) ニューノーマル時代の新しい働き方
5 民間活力の有効活用
(1) 行政事務・業務の民間委託 (2) 公民連携の推進
6 職員の人材育成と働き方改革
(1) 人材育成の推進 (2) 将来を見据えた組織づくり (3) 働き方改革の推進

(3) 自治体デジタル・トランスフォーメーション（DX）推進計画【第 2.0 版】

この計画は、総務省により令和4年9月に策定されました。自治体の取組みに関する内容について技術的助言としてまとめたものです。

地方公共団体においては、①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、②デジタル技術や AI 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つなげることが必要不可欠です。このため、総務省が、国と地方公共団体との連絡調整に関することを所掌する観点から、デジタル社会形成基本法第 37 条第 1 項等に基づく「デジタル社会の実現に向けた重点計画」等における各施策について、自治体が重点的に取り組むべき事項・内容を具体化するとともに、総務省及び関係省庁による支援策等を取りまとめたものが本計画になります。

デジタル社会の構築に向けた取組みを全自治体において着実に進めていく指針であり、

この計画で求められていることは、日本全体で求められている取組みといえます。

1 自治体 DX の重点取組事項
<ul style="list-style-type: none"> (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)自治体の行政手続のオンライン化 (4)自治体の AI・RPA の利用推進 (5)テレワーク^{※7}の推進 (6)セキュリティ対策の徹底
2 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
<ul style="list-style-type: none"> (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)デジタルデバイド^{※8}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
3 各団体において必要に応じ実施を検討する取組
<ul style="list-style-type: none"> (1)BPR^{※9}の取組の徹底 (2)オープンデータ^{※10}の推進・官民データ活用の推進

※7 「ICT を活用した場所にとらわれない柔軟な働き方」のこと。在宅勤務、モバイルワーク、サテライトオフィス勤務（施設利用型勤務）等様々な働き方の総称。

※8 インターネットやパソコン等の情報通信技術を利用できる者と利用できない者との間に生じる格差のこと。

※9 Business Process Re-engineering の略。既存の業務プロセスを詳細に分析して課題を把握し、ゼロベースで体系的な解決策を導き出す業務改革のこと。

※10 政府や地方公共団体などの行政機関が、統計・行政などのデータを、コンピュータで容易に処理できるデータ形式で、営利目的も含めた二次利用可能な利用ルールで公開する取組みのこと。

（４）デジタル田園都市国家構想総合戦略

この計画は、「まち・ひと・しごと創生総合戦略」を「まち・ひと・しごと創生法」の規定に基づき変更（令和4年12月に閣議決定）されたものです。

デジタルの力で、地方の個性を活かしながら社会課題の解決と魅力向上を図るとともに、「地方に都市の利便性を、都市に地方の豊かさを」を実現して、全国どこでも誰もが便利で快適に暮らせる社会を目指すこととされています。

人口減少対策がこの計画の役割であり、第2期安平町まち・ひと・しごと創生総合戦略（令和2年12月策定）が関連計画になり、対象とする範囲は関連計画の中で最も広いものとなっています。

1 デジタルの力を活用した地方の社会課題解決
<ul style="list-style-type: none"> (1) 地方に仕事をつくる <li style="padding-left: 20px;">スタートアップ・エコシステムの確立 <li style="padding-left: 20px;">中小・中堅企業DX

スマート農林水産業・食品産業

観光DX

地方大学を核としたイノベーション創出

地方と海外を含めた他地域とのつながりの強化

(2) 人の流れをつくる

地方への移住・定住の促進

「転職なき移住」の推進など地方への人材の還流

関係人口の創出・拡大、二地域居住等の推進

地方大学・高校の魅力向上

女性に選ばれる地域づくり

(3) 結婚・出産・子育ての希望をかなえる

デジタル技術を活用等による少子化対策の総合的な推進

結婚・出産・子育てへの支援

仕事と子育ての両立など子育てしやすい環境づくり

こども政策におけるDX等のデジタル技術を活用した地域の様々な取組の推進

(4) 魅力的な地域をつくる

デジタルとリアルが融合した地域生活圏の形成

教育DX

医療介護分野でのDX

地域交通・物流・インフラDX

多様な暮らし方を支える人間中心のコンパクトなまちづくり

地域資源を活かした個性あふれる地域づくり

防災・減災、国土強靱化の強化等による安心・安全な地域づくり

地域コミュニティ機能の維持・強化

2 デジタル基盤整備

(1) デジタルインフラの整備

光ファイバー

5G^{*11}

データセンター／海底ケーブル等

Beyond 5G(いわゆる 6G)

森林における通信の確保

(2) マイナンバーカードの普及促進・利活用拡大

マイナンバーカードの普及促進

マイナンバーカードの利活用拡大

(3) データ連携基盤の構築

公共・準公共領域

産業領域

(4) ICT の活用による持続可能性と利便性の高い公共交通ネットワークの整備

地域交通

リニア中央新幹線

(5) エネルギーインフラのデジタル化

3 デジタル人材の育成・確保

(1) デジタル人材育成プラットフォームの構築

(2) 職業訓練のデジタル分野の重点化

(3) 高等教育機関等におけるデジタル人材の育成

(4) デジタル人材の地域への還流促進

(5) 女性デジタル人材の育成・確保

4 誰一人取り残されないための取組

(1) デジタル推進委員の展開

(2) デジタル共生社会の実現

(3) 経済的事情等に基づくデジタルデバイドの是正

(4) 利用者視点でのサービスデザイン体制の確立

(5) 「誰一人取り残されない」社会の実現に資する活動の周知・横展開

※11 第5世代移動通信システムの略称。携帯電話などの通信に用いられる次世代通信規格のことで、高速大容量、高信頼低遅延、多数同時接続の特徴を持った通信のこと。

3 これまでの取組み

(1) デジタル技術を活用した取組み

これまで本町では、大きく分けて「住民向けの取組み」と「町職員向けの取組み」の2つの視点でデジタル化の取組みを行ってきました。住民向けの取組みの代表的なものとして、主に住民への情報発信の強化、住民のデジタル活用施策（スマホ教室など）、デジタル機器を活用した教育改革（GIGA スクール等）を行ってきました。

一方、町職員向けの取組みとして、主にデジタル端末の導入、テレワークの推進など行政の働き方改革につながる対応等を始めたところです。

1 住民向けの取組み

(1) エリア放送「あびらチャンネル」

地域情報コミュニティ放送地域 Topix や観光情報など町内へ情報発信

(2) SNS による情報発信 (YouTube、Facebook^{※12}、LINE 公式アカウント、Instagram^{※12})

各種 SNS を活用した町内外向け情報発信

(3) e 防災センター

ウェブ版ハザードマップ^{※13}の公開

エリアメール、緊急通報メールの導入

(4) 公共交通デマンドバス MONET^{※14}

安平町デマンドバス MONET のサービス提供(オンライン予約)

(5) デジタル資料館(鉄道資料ほか)

安平町の歴史や鉄道に関する貴重な資料をデジタル化し、町内外へ情報発信

(6) 町内全域への光ファイバー網の整備

高速ブロードバンドサービスのためのインフラ整備

(7) 小中学校でのタブレット端末等の導入

学校教育へ ICT 技術を活用

2 町職員向けの取組み

(1) 職員へノート PC 貸与(ペーパーレス推進)

会議での紙資料の配布を、タブレット端末へデジタル配布に変更

(2) タブレット端末の活用(モバイル)

外出先でのモバイルワークを可能とし移動中も時間を有効活用

(3) テレワークの導入

自宅や出張先から業務実施することでテレワークを推進

(4) 電子決裁システム利用

決裁承認のスピード化

ペーパーレス/紙保管コスト削減

(5) 庁内グループウェア^{※15} の利用

職員同士の予定や情報共有などに利用可能なグループウェアを導入

(6) オンライン会議の導入

リモート会議(オンライン) 導入するための環境を整備

(7) LINE WORKS^{※16} の導入

職員間のコミュニケーション活性化

※12 SNS の 1 つで、Meta Platforms, Inc.が提供している、友だちや同僚、同級生、仲間たちと交流を深めることを目的としているインターネット上で社会的なつながりを作っていくサービスのこと。

※13 自然災害による被害の軽減や防災対策に使用する目的で、被災想定区域や避難場所・避難経路などの防災関係施設の位置などを表示した地図のこと。

※14 MONET Technologies 株式会社が提供する公共交通サービス。安平町では 2019 年 8 月から運行。

※15 企業など組織内のネットワーク接続されたコンピュータ同士で情報の交換や共有、またスケジュール管理等の業務に利用される様々な機能を通じて業務の効率化を目指したアプリケーションソフトウェアのこと。

※16 ワークスマバイルジャパン株式会社が提供する企業や団体など組織向けのクラウド^{※17} 型ビジネスチャットツール。

※17 従来は利用者が手元のコンピュータで利用していたデータをソフトウェアを、ネットワーク経由で、サービスとして利用者に提供するものこと。この利用により、これまで機材の購入やシステムの構築、管理などにかかるとされていたさまざまな手間や時間の削減をはじめとして、業務の効率化やコストダウンを図れるというメリットがある。

(2) 現状把握

地域課題等の実情を鑑み、実現可能な範囲で策定を進めるべく、以下のセミナー・教室等や、住民・町内団体や職員を対象とした各種専門調査を実施しました。

As is/To be (あるべき理想の姿と現状の間にあるギャップを可視化する) を参考として、目指すべき姿 (To be) を達成する計画とするため、現状 (As is) を把握しました。

対象	内容
町内団体	農業分野におけるデジタル化の実態調査(JA とまこまい広域早来支所及び追分支所に対する聞き取り調査)
町内団体	福祉分野におけるデジタル化の実態調査(社会福祉協議会に対する聞き取り調査)
町内団体	商工業分野におけるデジタル化の実態調査(商工会に対する聞き取り調査)
住民	デジタル技術利活用調査(全世帯を対象)
住民	デジタル技術利活用調査(全住民を対象)
職員	働き方改革セミナー(役場課長補佐職を対象)
職員	行政サービス等における現状と理想について討議したグループワーク(役場若手職員を対象)
職員	業務量調査(役場全職員を対象)
職員	デジタル技術利活用調査(役場全職員を対象)
その他	情報システム等の先進事例調査

4 各種専門調査

(1) 町内団体

本町におけるデジタル化の推進にあたっては、住民や職員が目指すデジタルを活用した生産性向上や利便性向上を実現するだけに留まらず、地域産業の活性化にもつなげる必要があります。

令和4年10月から令和5年1月にかけて、本町の産業や住民生活を支える団体へのヒアリングを通じて、団体や企業、関係者の間でどれほどデジタル化が進んでいるか調査結果(主な意見等)をまとめたものを表1～表2に示します。

全体的に共通していることは、各団体の主要な関係者に高齢者が多い状況から、アナログ的な手法(例:連絡手段はFAX)が一般的で「デジタル化が進んでいない」現状にあることが明らかとなりました。デジタル化を進めたくても「高齢者の対応スキルに不安」や「デジタル指導員の不足」が主要な課題であることから、まずはこれらの課題解決を優先的に取り組まない限り、地域のデジタル化推進は困難であることが伺えます。

表 1 商工産業（商工会・JA）に関する意見

カテゴリ	デジタル化政策に関する主な意見(概要)
デジタル化における課題	<ul style="list-style-type: none"> ・デジタル化を進めても浸透せずなかなか広がらない。 ・データ管理はFD やUSBなどで手間になり困っている。
地域との関わり方	<ul style="list-style-type: none"> ・高齢者は郵送やFAX、電話におけるアナログでの対応が多い。 ・デジタル化にはサポートする仕組みが必要である。 聞きやすい環境づくりは実際に行っている。 ・勉強会を行ったが、会員との知識とニーズが乖離している。
その他	<ul style="list-style-type: none"> ・スマホアプリ教室を開催して「ポイントあびら」を普及して欲しい。 ・郵送、訪問、周知にコストがかかっている。

表 2 社会福祉（社会福祉協議会）に関する意見

カテゴリ	デジタル化政策に関する主な意見(概要)
デジタル化における課題	<ul style="list-style-type: none"> ・デジタル化の整備は進めている。 ・デジタル担当者が1人しかおらず、デジタル人材育成が急務。 ・学ぶ機会があっても不安になり、進まないという意見がある。
地域との関わり方	<ul style="list-style-type: none"> ・地域の方との連絡方法は電話や対面による対応が多い。 ・スマホやLINE を使える人が増えれば多くのことが解決できる。 ・スマホ教室のニーズは確実にある。
その他	<ul style="list-style-type: none"> ・スマホの所有率は増えているがキャリアメールのフィルタリングが足枷になっている。 ・公民館や自治・町内会館で無線LANがあれば、事業ができると思う。

上記に示した団体や企業の課題については、次に示す住民アンケート結果とほぼ共通の課題を示していることから、基本的に住民向けの情報通信技術リテラシー向上対策の対象者を団体や企業にも拡大し、一緒に取り組むことが最善の策であると考えられます。

（2）住民

住民におけるデジタル技術利活用調査は、世帯と個人それぞれの調査を実施しました。世帯調査では、①エリア放送「あびらチャンネル」の視聴状況と、②デジタル政策全般に対する意見を調査し、個人調査は、①情報媒体の活用状況と興味関心、②デジタル化推進に対する気持ちと意見を調査しました。

① 【世帯調査】エリア放送「あびらチャンネル」視聴状況

本町では、住民周知の変革として、エリア放送「あびらチャンネル」を開設し、各世帯に設置されているテレビを活用した情報発信を行っており、映像やデータ放送といった手段により周知・啓発を行っていきいます。この取組みにより、広報紙等の紙による情報発信の脱却を図っているところであり、普及状況等について調査しました。調査結果は以下のとおりとなりました。

各世帯における所有電子機器は「テレビ」が1番となり、各世帯にある受信端末を活用する点においては、当初の狙い通りであると言えます。

平時利用という観点でデータを見ると、「よく見ている～あまり見ていない」を視聴者という点で捉えると47%となり、約半数が見ている結果といえます。※H28年度調査時の視聴割合は46.5%

あびらチャンネルに対する意見として最も多い結果となったのは「見たことがないのでよくわからない」という結果となり、周知・啓発等を重ね、視聴する機会を増やすことが必要と思われまます。

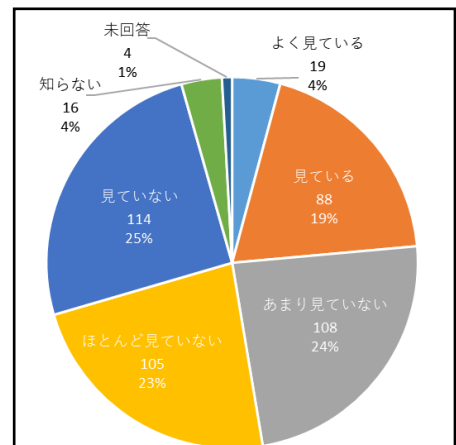
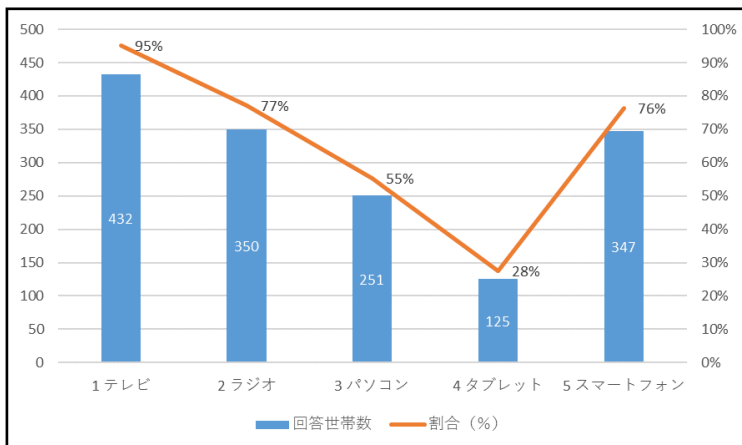


図 1 所有電子機器とあびらチャンネルの視聴割合

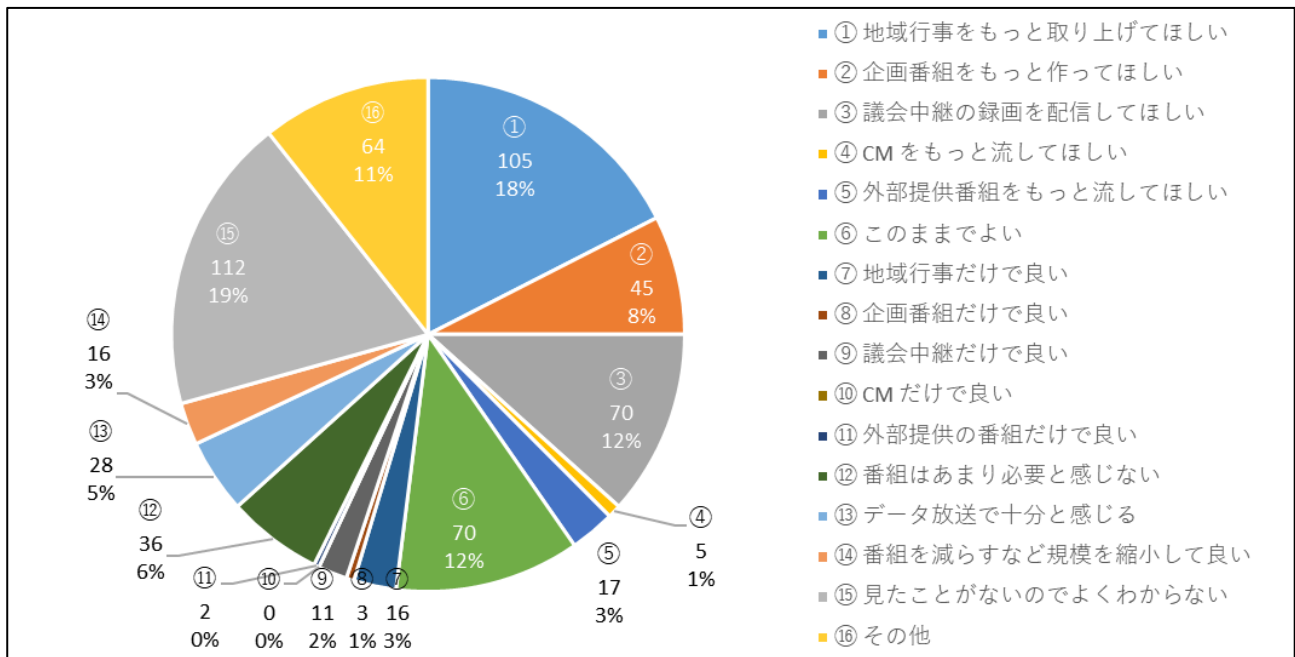


図 2 あびらチャンネルの放送内容についての意見

また、放送内容に関しては「地域行事をもっと取り上げてほしい」が上位となり、地域の出来事が関心を引くコンテンツと言えます。

そのほかの回答結果については以下のとおりです。

データ放送における「よく見ている～あまり見ていない」を集計すると36%となった。映像における「よく見ている～あまり見ていない」が47%であり、比較すると視聴者はデータ放送目的ではなく、映像目的であることが明らかであり、中でもできごと（地域行事）が最も見られていることがわかります。

また、番組以外の意見によると、「平時と災害時の活用方法についてもっと検討すべき」「スマートフォンで見れるようにしてほしい」と一定の関心があるものの、見たことがないのでわからないという回答もあり、あびらチャンネル自体の周知・啓発も必要であるといえます。

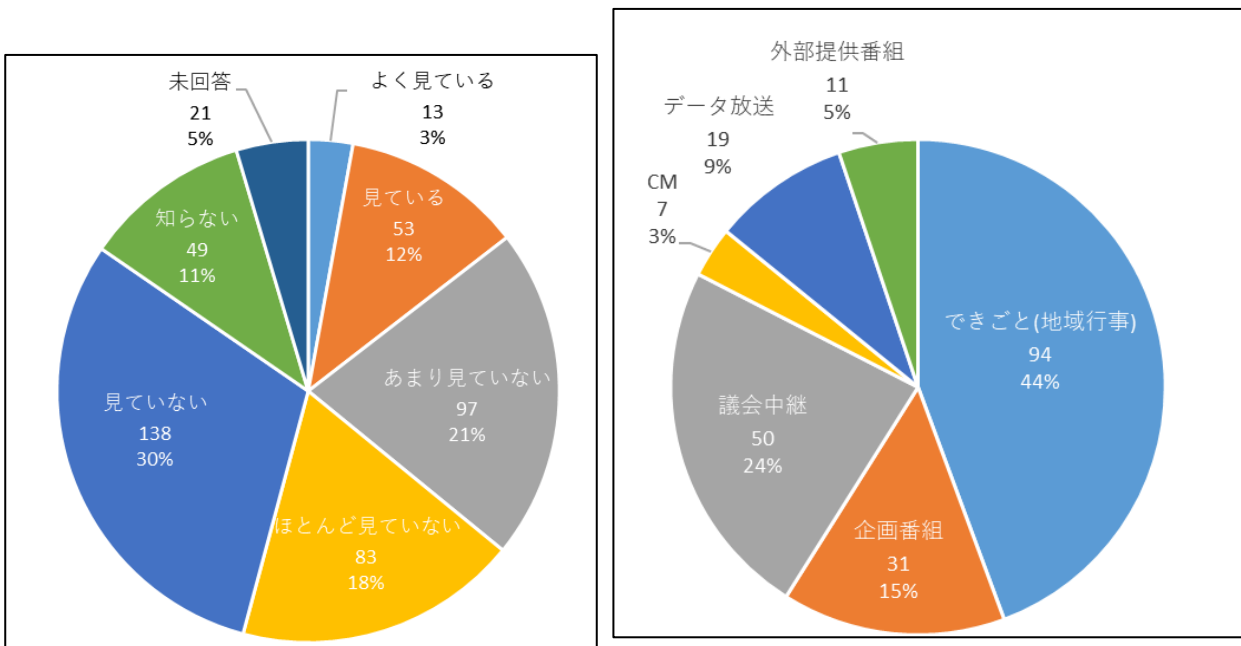


図 3 あびらチャンネルのデータ放送閲覧状況とよく見る番組

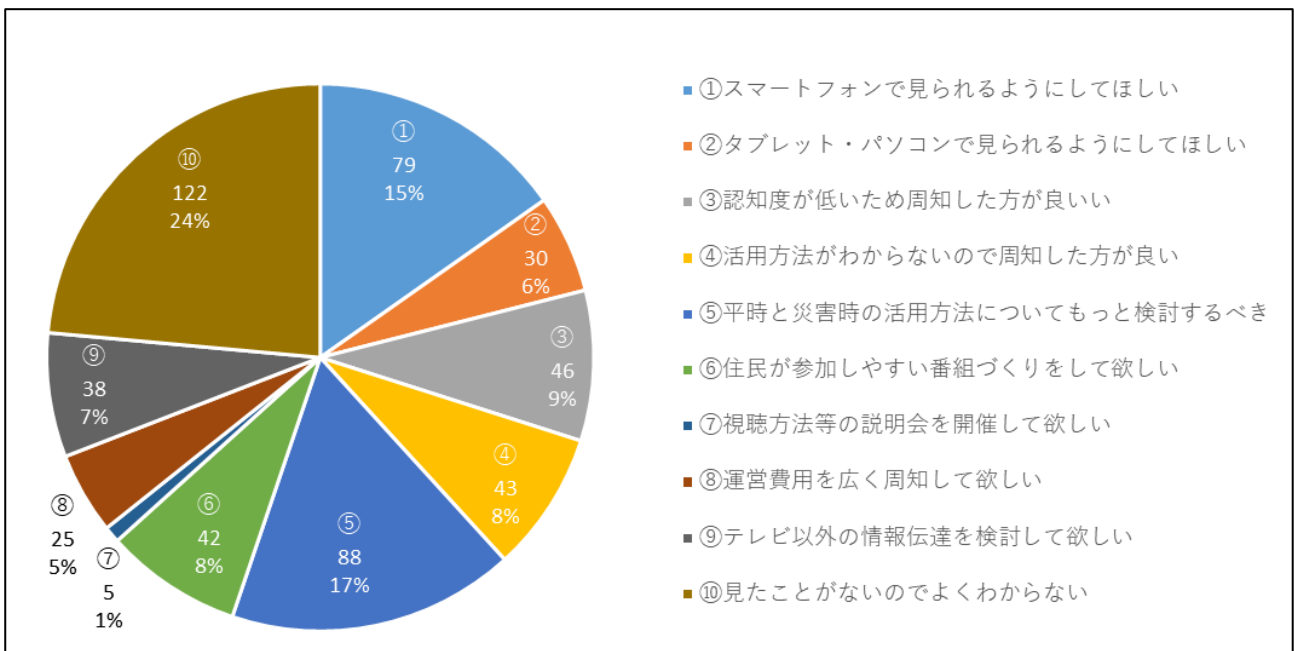


図 4 あびらチャンネルの番組以外に関する意見

その他自由意見を整理した結果、①番組に関する要望、②利便性に関する要望、③音量等、④受信環境等、⑤認知度、⑥経費に関する意見、⑦否定的な見解、⑧その他の分類の意見をいただきました。

多様な意見からも視聴者が望む番組等が明らかになるとともに（地域行事はニーズが高い）、受信対策工事や、チャンネルスキャンといった点でも色々な意見があり、周知・啓発含めた認知度向上という観点での運営で改善を図る必要があると考えられます。

②【世帯調査】デジタル政策全般に対する意見

デジタル技術を活用した行政サービス変革に伴う課題や、住民の興味関心等を把握すべく、自由意見による調査を実施しました。結果は以下のとおりとなりました（抜粋）。

<p>教育におけるデジタル化</p> <ul style="list-style-type: none"> ・子供達にパソコン各1台与える ・教科書は全部タブレットになればいいと思う。 ・まずは、FAX をなくしメール等へ変えて下さい。アンケート紙は廃止 ・児童、生徒に貸与されているタブレットを自宅持ち帰り可能にしてほしい ・子どもにデジタルの安全教育をしてほしい。
<p>要望</p> <ul style="list-style-type: none"> ・基本、役場に行かなくても相談や手続き出来る様になれば良い。 ・マイナンバーカードを使って、コンビニ等で住民票を取得できるようにしてほしい。 ・公共料金の支払いを進めてほしい。 ・講習なり教室を実施してほしい ・公共施設に Wi-Fi を設置してほしいです。
<p>肯定的な意見</p> <ul style="list-style-type: none"> ・積極的に進めていくべきと思います。 ・どんどん進めて便利にして下さい。
<p>不安な声</p> <ul style="list-style-type: none"> ・全てがデジタル化されることの方が不安です。 ・デジタル化は必要なこととは思いますが、なかなかついていけず不安です。
<p>否定的な意見</p> <ul style="list-style-type: none"> ・デジタル化政策に対しては前向きに考えることができません。 ・デジタル化を必要としない町民もいますし、デジタル化でなんでも解決はしません
<p>その他</p> <ul style="list-style-type: none"> ・デジタルって、そんなに良い事なのか分からないです ・デジタル教育について町民の意見を吸収して行政に反映してほしい。

以上のとおり自由意見を整理した結果、①教育におけるデジタル化、②要望、③肯定的な意見、④不安な声、⑤否定的な意見、⑦その他といった意見をいただきました。

教育におけるデジタル化や様々な要望等が明らかになった一方で、高齢者に対する配慮や、費用対効果を示すべきなど、利便性は理解しつつも、不安や不満を取り除く配慮が必要と思われまます。

デジタル＝冷たい・機械的といった印象や、行財政運営における職員に対する意見等もあることから、業務効率化を図るとともに、待遇等といった住民に寄り添った行政対応を求められています。

業務効率化により生み出された時間を住民サービス向上に活用することや、職員は居なくなるといったことを理解してもらう必要があります。

③【個人調査】情報媒体の活用状況と興味関心

本町における広報媒体の利用実態、施策に対する興味関心を調査しました。結果については以下のとおりとなりました。

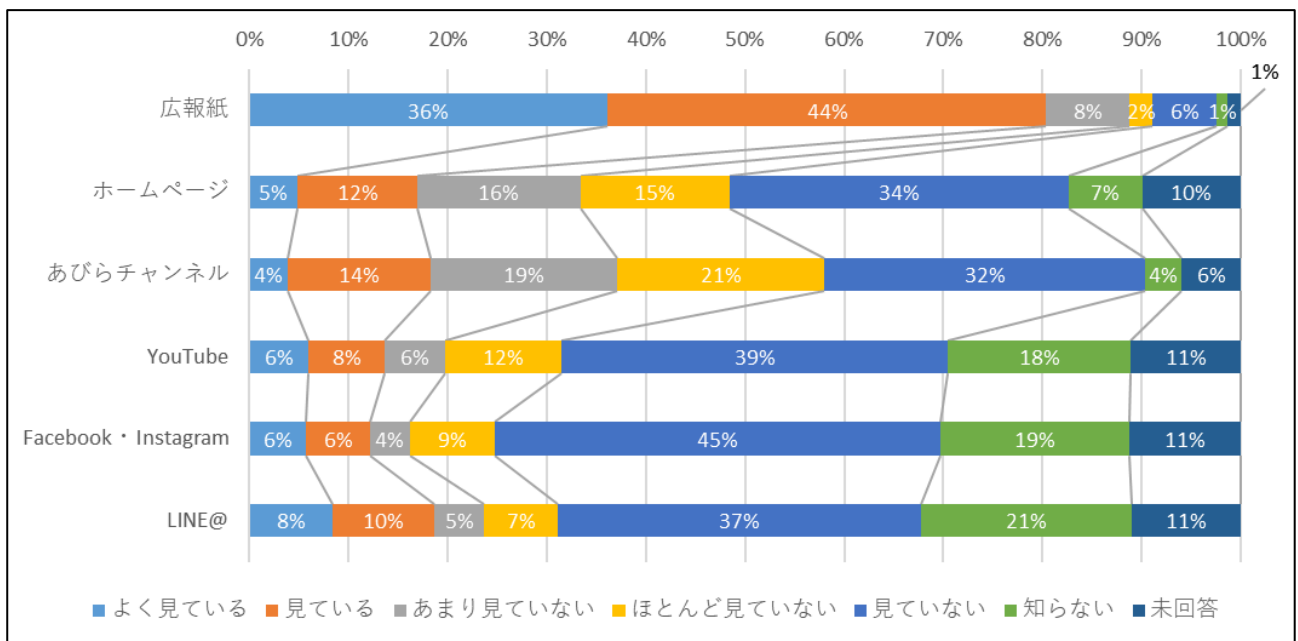


図 5 安平町が発信している情報媒体を見ている割合

本町情報媒体の利活用状況について調査しました。「よく見ている～あまり見していない」を見ている層として見解を整理します。

最も多く見られている媒体は広報紙であり 88%が見ている層でありました。2番目は、あびらチャンネルで 37%、3番目は、ホームページで 33%という結果となりました。

また、Youtube、Facebook・Instagram、LINE@については知らないという回答が最も多いことから認知度向上に向けた施策が必要です。

見ない理由については右の結果のとおりとなりました。「興味がないから」が最も多い結果となった。様々な媒体を活用した「きっかけづくり」が必要と思われます。

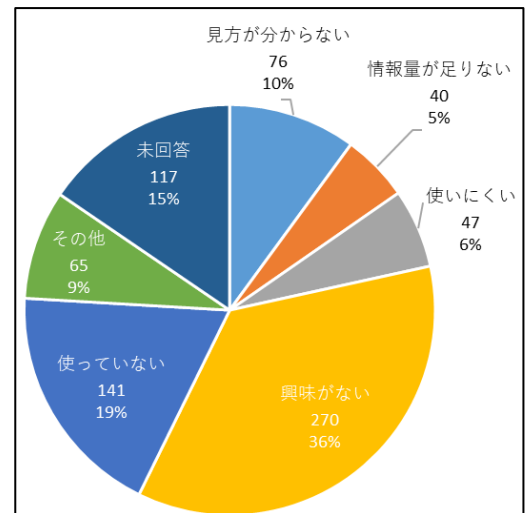


図 6 情報媒体を見ていない理由（見ていない層）

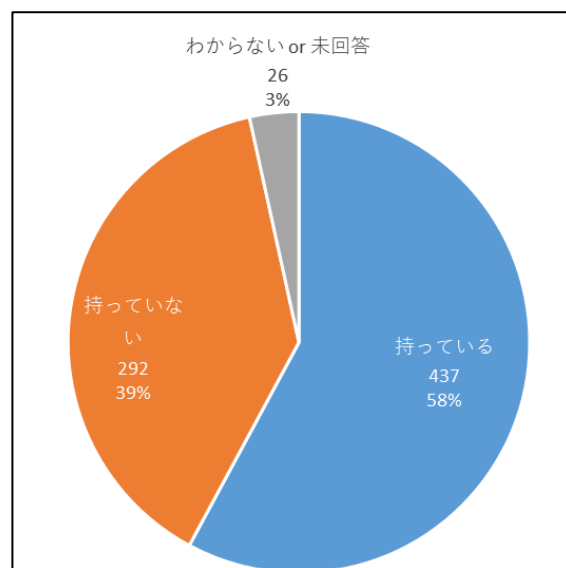
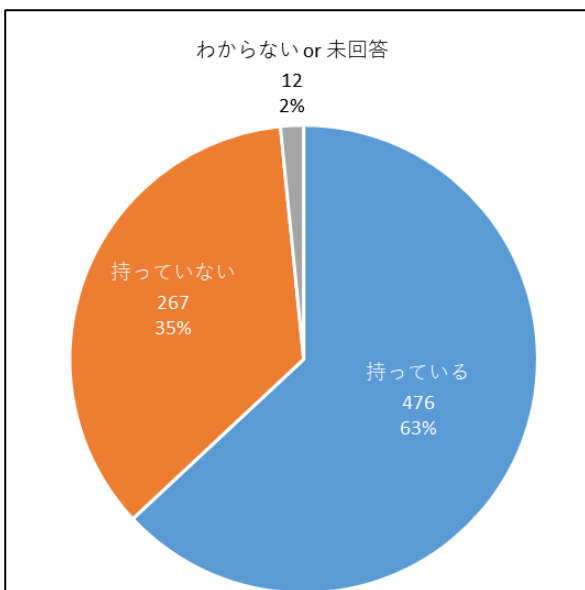


図 7 マイナンバーカード所有率（左）とポイントあびら所有率（右）

マイナンバーカードとポイントあびらは、約6割が保有していることがわかりました。マイナンバーカードに関しては、「セキュリティ対策」に関する興味関心が高く、更なる啓発活動が必要と思われまます。

また、ポイントあびらに関しては「使えるお店を増やして欲しい」という意見が最も多くみられました。

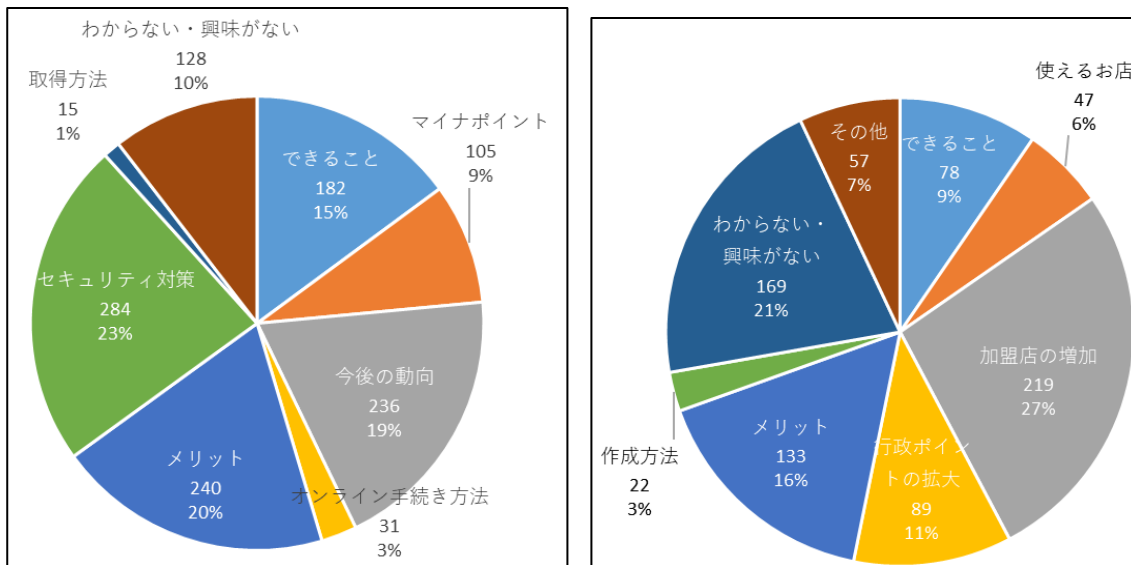


図 8 マイナンバーカード（左）とあびらポイント（右）について知りたいこと・要望

④【個人調査】デジタル化推進に対する気持ちと意見

本町におけるデジタル化推進に対する気持ちと意見を調査しました。結果については以下のとおりです。

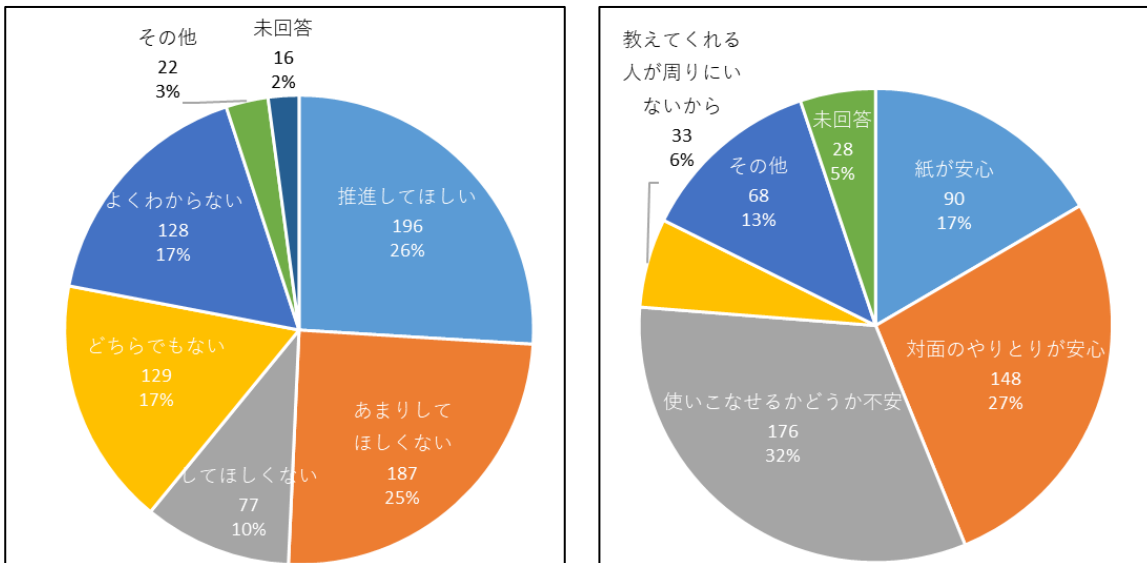


図 9 デジタル化推進の温度感と意見

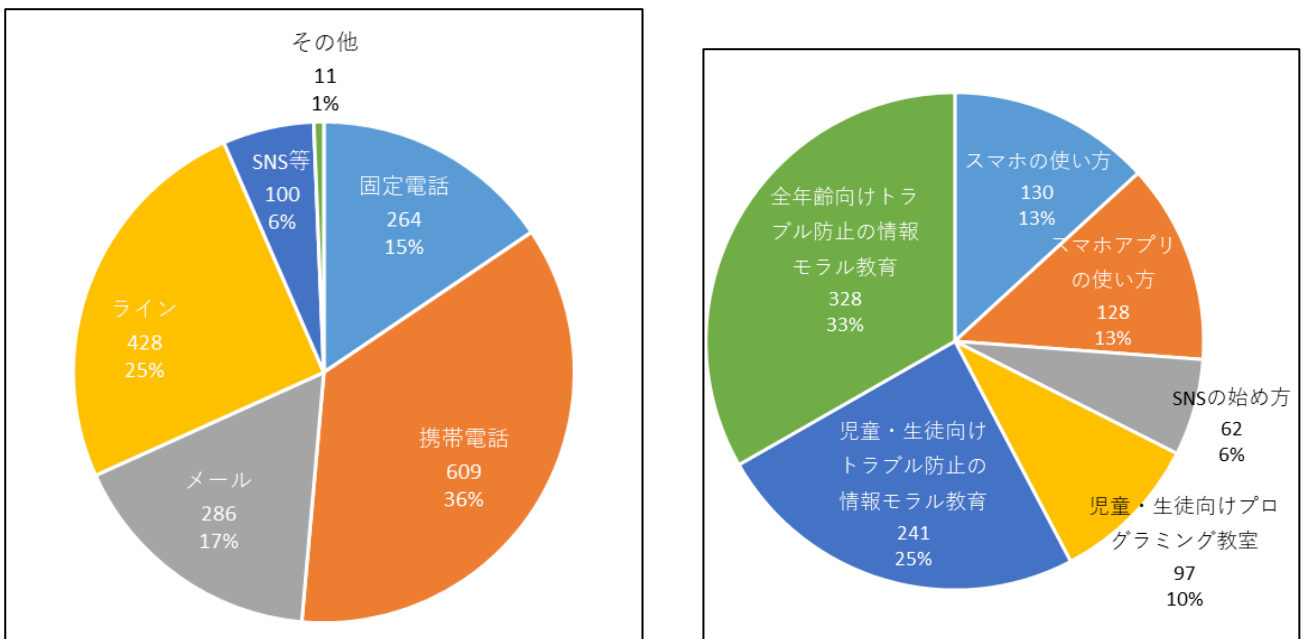


図 10 よく使用する連絡手段とデジタルに関する興味関心項目

よく使用する連絡手段は「携帯電話で 81%」、次点で「ライン 57%」となり、日常（生活）におけるデジタル技術は半数以上普及している状態であることがわかりました。

しかし一方で、デジタル化推進に関しては「あまりデジタル化してほしくない、デジタル化してほしくない」が 35%となり、推進に関しては後ろ向きな意見が多くありました。※ただし、推進してほしい 26%であり望む声も多くあります。

デジタル化してほしくない理由は、以下のとおりであり、心の面での理由が主であることがわかりました。

- ① 使いこなせるかどうか不安だから 32%
- ② 対面でのやり取りがあると安心だから 27%

また、興味関心でいうと情報モラル教室が上位2位を占めており、デジタル化推進とともに、教育活動を行い、安心感を育むことが必要であると言えます。

その他の意見を表3にまとめました。

表3 デジタル化に関して住民からの主な意見

子育て・教育
<ul style="list-style-type: none"> ・子どもにデジタルの安全教育をしてほしい。 ・学校のタブレットは便利(情報共有、プリント作成など)
要望
<ul style="list-style-type: none"> ・住民票などのコンビニ交付を希望します ・交付時の書類記入をはぶくことはできないでしょうか？ ・普段デジタルに触れない高齢者に向けたサービス等があれば良いと思います。
肯定的な意見
<ul style="list-style-type: none"> ・進めるのは良いが、まだまだ先になると思う ・積極的に進めていくべきと思います。 ・住民票の取得等を役場に行かずともできるようになったら便利だと思う。
否定的な意見
<ul style="list-style-type: none"> ・デジタル化を良いと思っていない。 ・デジタル化必要としない ・アナログ人間なので興味なし
不安な声
<ul style="list-style-type: none"> ・様々なトラブルの発生することが心配です ・デジタル化は必要なこととは思いますが、なかなかついていけず不安です。 ・デジタル化しすぎると、使えない人がとてもこまると思います。
その他
<ul style="list-style-type: none"> ・なぜデジタル化するのか。デジタル化する事で何が良くなるのか説明してほしいです ・デジタル化は、あせらず、じっくりと！！ ・メリットがある、または、予算を使い、同等、それ以上のメリットがあれば推進した方がよい。

デジタル化に関する意見については、要望と不安の声が多い結果となりました。

デジタル＝冷たい、ふれ合いがなくなる、人がいなくなる、といった想像がなされているように見受けられます。デジタル技術を活用した業務効率化による生産性向上、余剰と

なった時間を住民サービスに活かすといった、デジタル化に関するメリットの広報やデジタルに係る様々な教室等も行い、住民理解の醸成と不安を取り除くことが必要となります。

(3) 職員の声

① 現行業務の負担感に関する意識調査

住民サービスにおけるデジタル化を推進するためには、それを支える職員が社会的な潮流に乗り遅れることなく、率先してデジタル化に取り組む意識醸成が必要です。

そこでまずは職員のデジタル技術の活用実態の把握、デジタル化の障壁となる課題を明確にするため、令和4年10月に業務量調査とアンケートを実施しました。

調査の結果は、図11にも示すとおり、多様化する業務に対して職員一人ひとりの業務量が増え、負担を感じる職員が多いことがわかります。そのためデジタル化を進めて業務負担の軽減と生産性向上が必要不可欠となります。

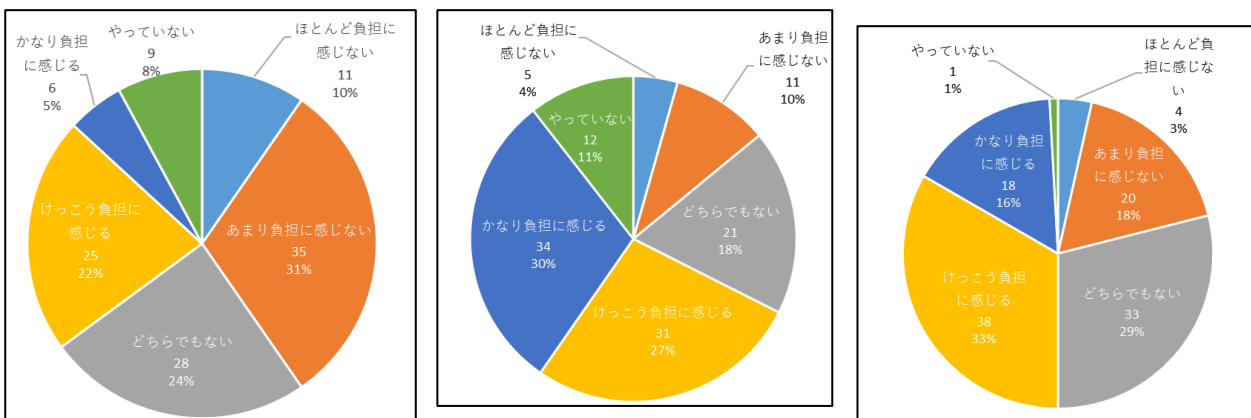


図11 会議資料印刷（左）、会議録作成（中）、問合せ対応（右）の負担感

上記は業務の負担感に関する職員アンケート結果の一例ですが、職員の多くが負担に感じていることに対し、情報通信技術を活用して解決する方法が考えられます。

近年のAI/IoT/ビッグデータ等の技術的進歩により、これまで人が直接対応していた作業を情報通信技術で自動化することで、職員の作業負荷軽減や時間創出、コスト削減につながり、そこで創出された余力は「更なる住民サービスの品質や利便性向上」へ振り向けることが可能となります。

② 業務量調査及び分析の概要

役場の業務は、住民サービス提供に直接的な業務である「基幹業務」と、住民サービスを実現する上で間接的な業務である「共通業務」の2つに大別されます。

基幹業務は、事務分掌に記載された各課固有の専門的な業務を行っており、共通業務は、庶務等の全庁各課で共通する業務となっております（表 4）。

表 4 業務定義

種別	業務の特性	業務概要
基幹業務	住民サービスに直接関係する業務	住民基本台帳、国民健康保険 福祉サービスなど
共通業務	住民サービスに間接的な業務	庁内・庁外からの問い合わせ 文書事務、会議など

本町では令和4年10月において、全職員を対象に業務量調査・分析を行った結果、図12に示すとおり、年間を通じてどの作業にどれくらい時間を要しているかを可視化しました。今後、年間業務時間の多い共通業務を中心に業務改善や情報通信技術活用による効率化を図っていきます。更に業務効率化で生み出された時間は、住民サービス向上に直接的につながる基幹業務へ更に注力できるようにする必要があります。

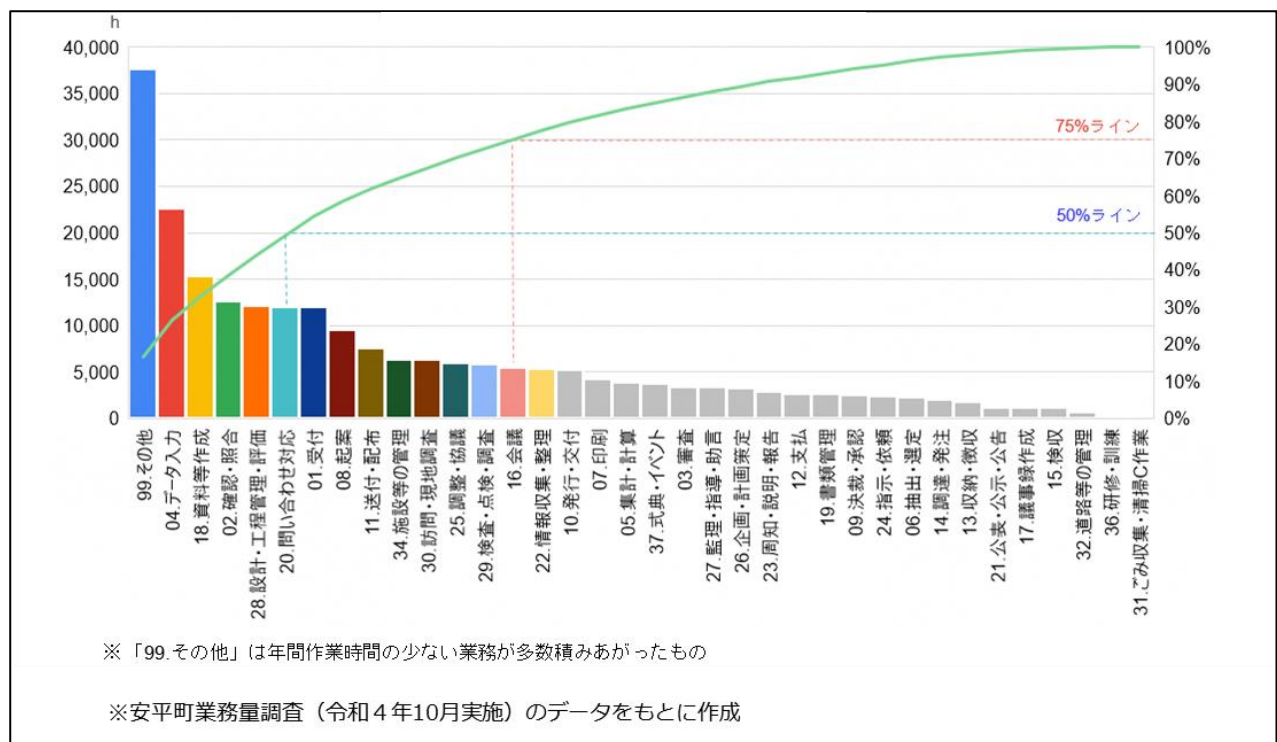


図 12 年間業務時間（作業分類別）

③業務のペーパーレス化

デジタル化を推進するにあたり、まずは庁内業務に残る紙（アナログ）が主体の業務からの脱却を図り、電子化（デジタル）へのシフトを進める必要があります。

職員の業務量調査結果によれば、全庁業務における紙の使用枚数は、年間中央値※で100万枚を越える紙が使用されていることが改めて浮き彫りとなりました（図13）。

紙中心の業務では、作業の自動化等の障壁となり、人の手に頼らざるを得ない業務として残るばかりか、印刷コストの発生、書庫スペースの確保が必要などの課題につながります。更には紙面上のデータが他業務などに活用されにくくなるなどデメリットが存在します。

そのため、自治体として前向きにペーパーレス化に取り組むことで、保有データをデジタル化し、作業の自動化やデータ活用を促進することで、生産性向上に取り組めます。

図12に示すデータを参考に、費用対効果を検証しながら優先順位を見極めた上で効率的に本町のデジタル化を推進していきます。

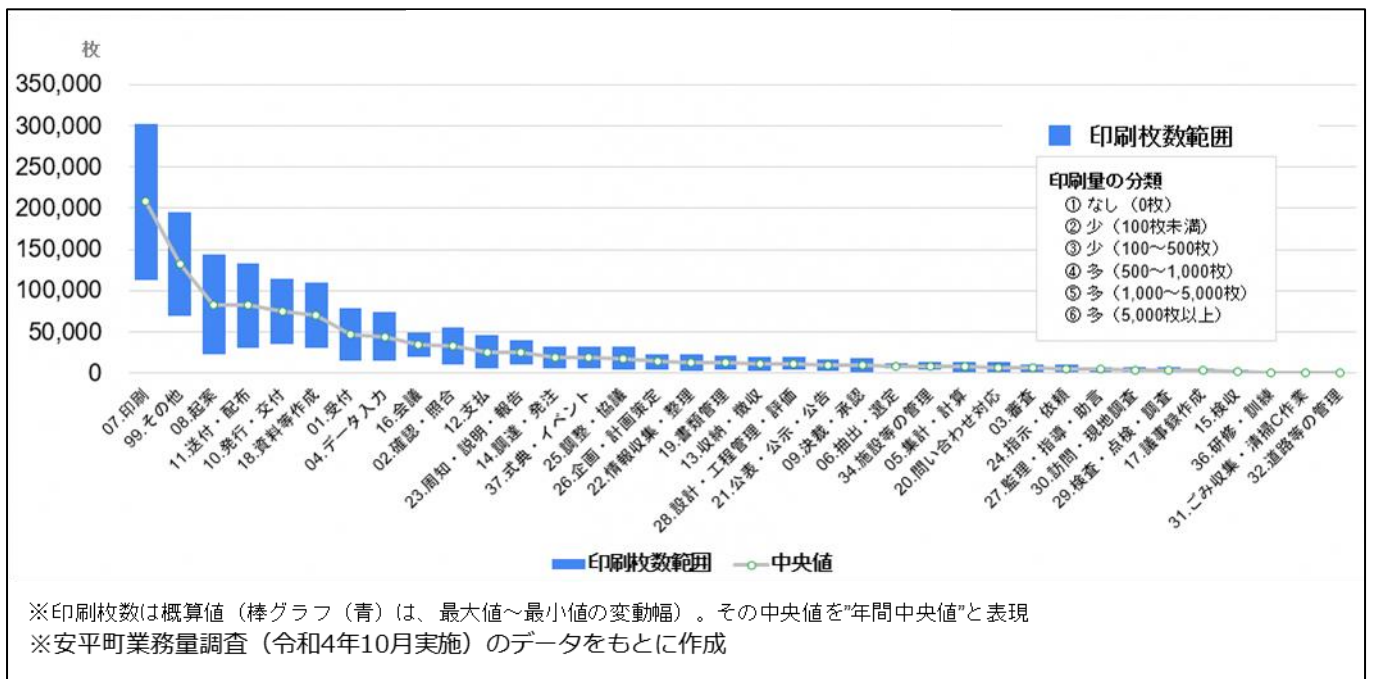


図13 庁内における紙印刷の現状

④職員のスキルアップ・デジタル化推進意欲の向上

安平町全体のデジタル化を推進するためには、まず職員自身がデジタル技術に対する理解を深め、それに対応するためのデジタルスキルを獲得した上で、住民のためにデジタル化推進をリードする役割を果たす必要があります。

図14は職員アンケートにおいてデジタル情報機器の習得状況を示すものですが、パソコンや各種ソフトの研修を望む声が多いことがわかりました。今後、庁内業務ではペーパー

一レスを中心にデジタル化に対応し、また、行政サービスにおいてはオンライン申請に対応していく必要がある中で、デジタル情報機器の利活用を不安視する状況では、DXが思うように進まなくなるリスクがあります。住民のITリテラシー^{※18}教育と並行して、デジタルスキルを不安視する職員へ情報端末を高度に活用するスキルを習得させていく必要があると考えられます。

今後、職員に対しては、組織として業務改革に取り組む姿勢を定着させるとともに、業務改善を行う上での知識やコツ等のテクニックを身につけることなどで不安を解消し、率先してデジタル化に取り組む改善文化を醸成していくことが必要となります。

※18 情報技術など、特定の分野の知識や、それを活用する能力のこと。

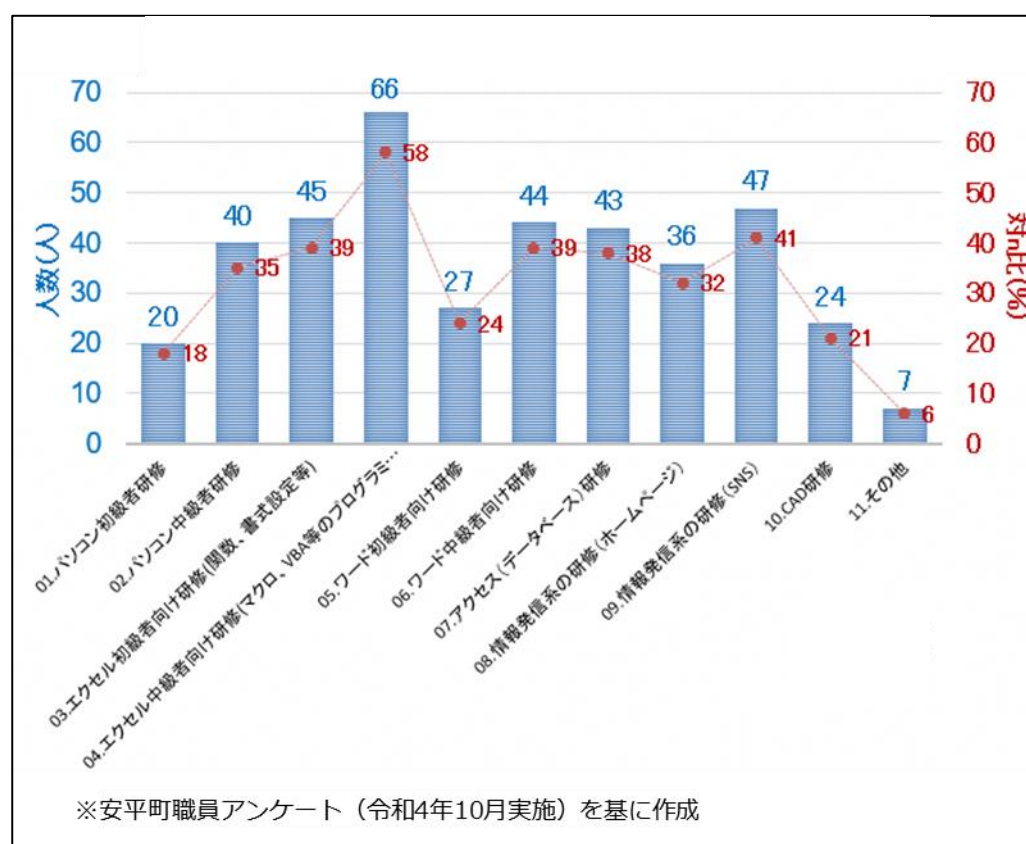


図 14 職員のデジタル研修に関するニーズ

なお、本計画検討にあたり、各課の代表者で組織する「DX推進ワーキンググループ」と「住民サービスDX検討サブワーキンググループ」を立ち上げました。

デジタル化推進で中心的な役割を担うメンバー職員が、民間企業のセミナーにも参加し、デジタル化推進の社会的背景や潮流を理解するとともに、安平町として向かうべき将来像について討議しました。

そのセミナーの中では、「人手不足による業務の属人化」や「紙文書の多さ」、「職員のデジタルスキル」が課題として挙がり、それらの課題解決に向けて「職員間の連携強化」や

「業務量把握と適正化/手順書整備」、「ペーパーレス化」に取り組む必要性が明らかになりました。

第3章 本計画における取組み

1 目指すべき姿

(1) デジタル技術を活用した便利で快適に暮らせるまちの実現に向けて

デジタル技術を活用した社会変革がいわゆる「デジタル・トランスフォーメーション(DX)」であり、本計画はその見通しを立てるものであり、実現性と実効性を持たせることが必要不可欠です。

デジタル体験、デジタル活用、デジタル浸透をどのように進めるか、住民・事業者・職員それぞれの立場より、目指すべき姿を検討します。

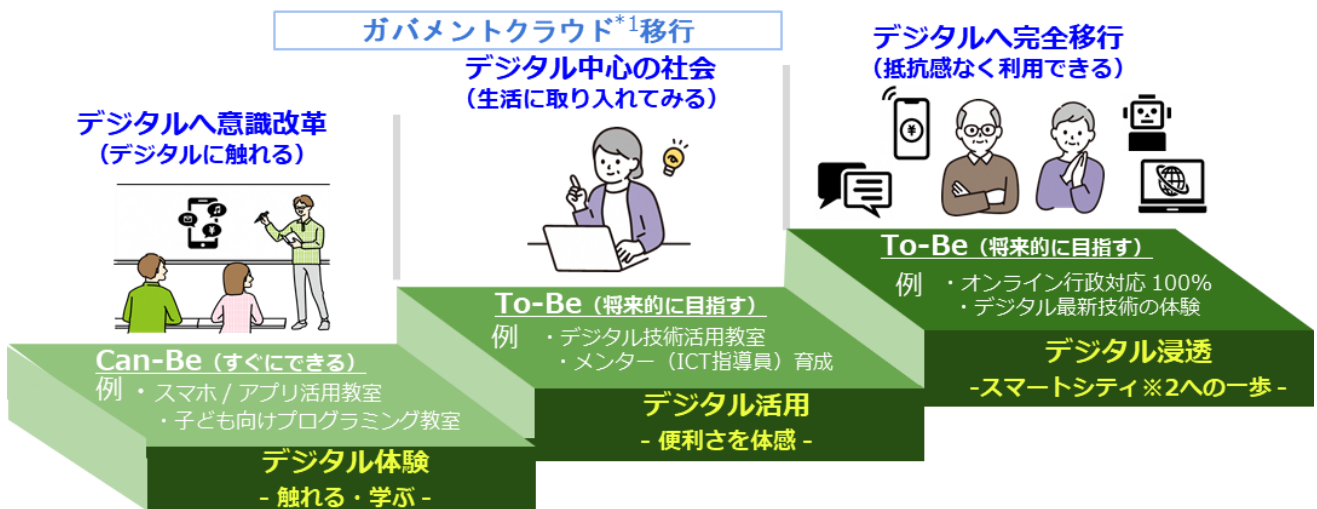


図 15 DX推進ビジョン (デジタル化の推進と住民リテラシー到達レベル目標)

※19 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) の利用環境であり、早期に整備し、運用を開始することとしている。

※20 ICT等の新技術を活用しつつ、マネジメント(計画、整備、管理・運営等)の高度化により、都市や地域の抱える諸課題の解決を行い、また新たな価値を創出し続ける、持続可能な都市や地域であり、Society 5.0の先行的な実現の場のこと。

(2) デジタル技術の便益を享受できる社会（住民）

高齢化率が 38.2%（令和4年3月末時点）である本町においては、住民アンケートにより、行政サービスにおけるデジタル化、スマートフォン等といった社会全体におけるデジタル化に対する不安の声が多く挙がっています。また一方では住民サービスの利便性向上に期待する声も多く、デジタル技術を活用した住民サービス提供が求められている状況でもあるといえます。

国においては、「デジタル社会のパスポート」であるマイナンバーカードの利便性向上・利活用シーンの拡大を推進しており、町においても同カードを活用した情報通信技術を活用した行政手続きを拡大する予定です。

安心・安全で利便性の高いデジタル社会を実現すべく、デジタル技術を活用した行政サービスの利便性向上を図るとともに、急激なデジタル・トランスフォーメーション（DX）で、住民が誰一人取り残されることがないように、住民向けのデジタルリテラシー向上をサポートする施策を行い、全ての住民が便利で幸福な生活を送れる地域社会を目指していく必要があるといえます。

(3) 地域企業の活性化の機会となる学習機会を提供（事業者）

地域企業の活性化のためには、少子高齢化による担い手不足の課題など深刻な社会問題に対応できるよう先進的な情報通信技術を活用し生産性向上に取り組むことが重要です。

近年では様々なデジタルサービスが開始され、それらを導入した自治体や企業、団体においては、経営や生産現場の効率化やコスト削減により、競争力を高めることに成功しているところも多く存在します。

一方で、デジタル技術の利活用による業務改善等は、事業者が主体となって行うべきことであり、強制するものではありません。

今後、デジタル技術を活用した事業経営に成功しているところと、そうでないところの差がますます拡大し、産業存続に大きな影響を与えることが予想されることから、町と関係団体、事業者ともにデジタル社会の実現を目指すべく、デジタル技術利活用の機会となるデジタルリテラシー向上をサポートする施策を行う必要があるといえます。

(4) 将来を見据えた持続可能な行財政運営を実現（職員）

将来を見据えた持続可能な行財政運営を実現するため、限られた財源や職員体制の中で、業務の効率化を図りつつ、行政改革を進めていく必要があることは安平町行政改革プラン2022に記載されているとともに、デジタル技術を活用することは非常に効果的な取り組みであるといえます。

デジタル・トランスフォーメーション（DX）により、多様な行政サービスが実現するとともに、多様な働き方改革の実現にもつながりますが、行政資料のペーパーレス化といったアナログからデジタルへと変革を遂げる「デジタイゼーション^{※21}」、行政手続きのオンライン化といった業務プロセスにおける変革を遂げる「デジタライゼーション^{※22}」といった段階的な取り組みが必要不可欠です。

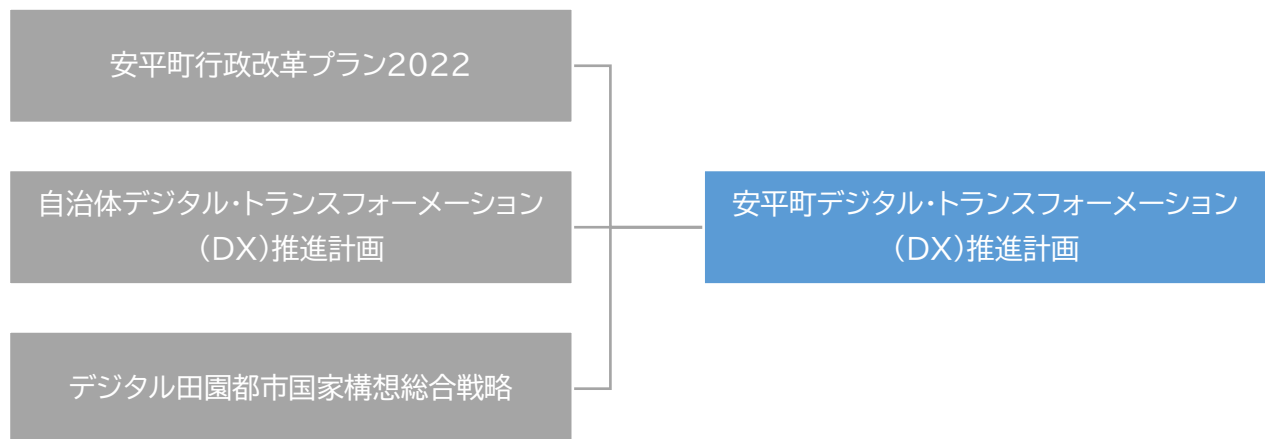
デジタルリテラシー向上や職員における意識改革、情報システムの整備を行う必要があるといえます。

※21 単なるデジタル化を指す。例えば紙ベースで管理している書類をデータベース化するなど。

※22 デジタル技術を活用することで、ビジネスプロセスを変革することで新たな事業価値や顧客体験を創出すること。

(5) 取り組むべき事項

以上により検討してきた事項を踏まえ、本計画では、関連計画における補完関係及び取り組むべき分野と施策の方向性を以下に示します。



安平町行政改革プラン 2022
取り組むべき基本的な事項とする。ただし、デジタル実装が関係するもののみ抜粋。
自治体デジタル・トランスフォーメーション(DX)推進計画
安平町行政改革プラン2022で定義されていない事項を補完し、取り組むべき基本的な事項とする。
デジタル田園都市国家構想総合戦略
安平町行政改革プラン 2022 と自治体デジタル・トランスフォーメーション(DX)推進計画で定義されていない事項を補完する。ただし、実態として実現可能な範囲に取り組むべき事項とする。

分野1	情報発信の改善
分野2	行政サービスの変革
分野3	デジタル社会の推進
分野4	行政運営と働き方改革
分野5	マイナンバーカードの普及促進
分野6	誰一人取り残されない取組み

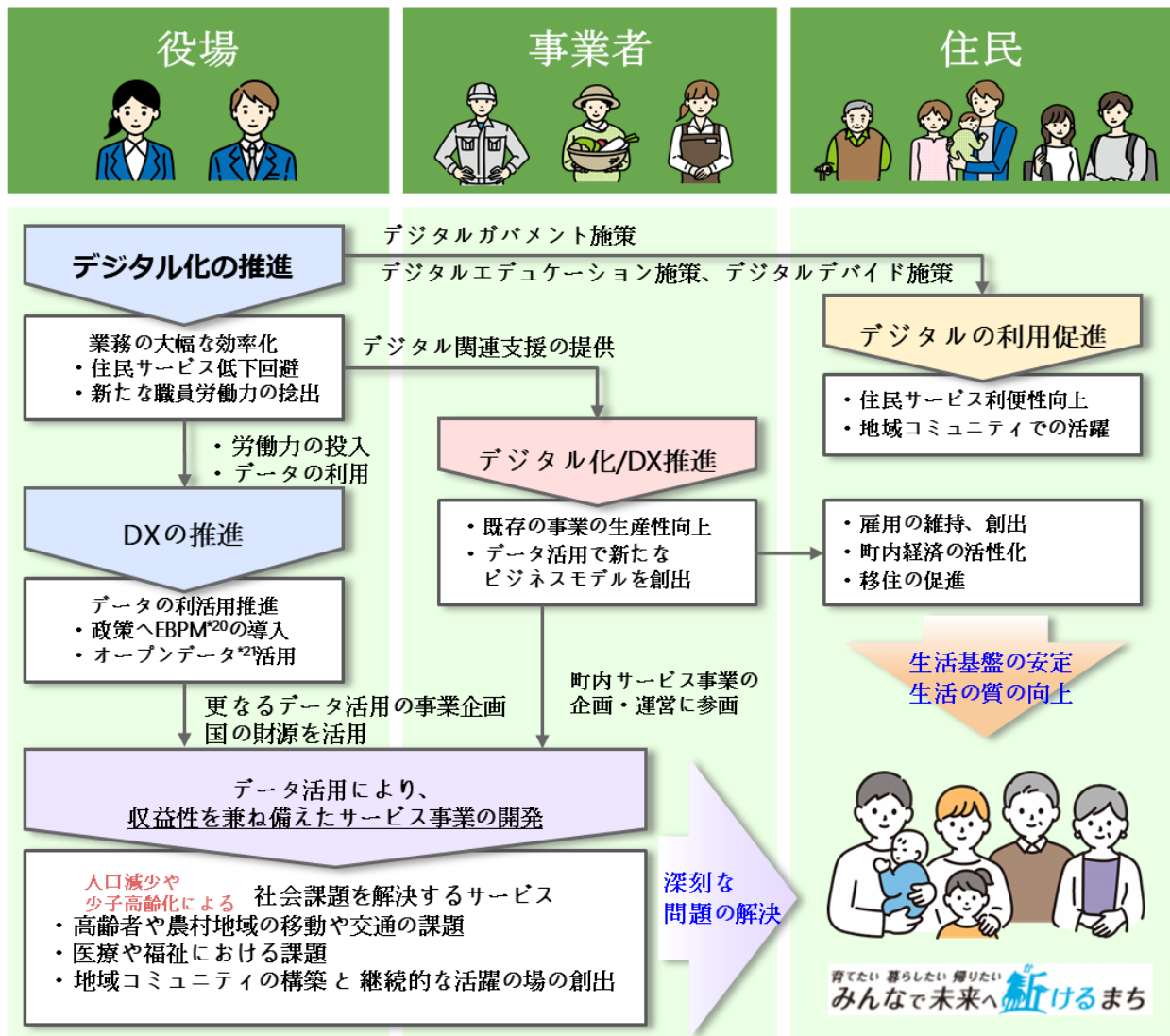


図 16 安平町のDX推進によるまちづくり

※23 Evidence-Based Policy Making の略。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。

2 分野と施策の方向性

(1) 情報発信の改善

町民への情報提供や情報共有にあたっては、町民が必要とする情報をわかりやすく、きめ細かに発信することが必要不可欠です。今回実施した「デジタル技術利活用調査（安平町全世帯対象）」専門調査からも丁寧な情報発信が求められていることが明らかになりました。本町では、エリア放送「あびらチャンネル」を開設し、各世帯に設置されているテレビを活用した情報伝達手段を確立しました。あびらチャンネルでは、映像や文字情報（データ放送）による情報発信を行っており、他自治体に類を見ない取り組みです。

情報発信分野においては、いまだに広報紙といった紙媒体による情報発信が主となっています。デジタル技術を活用した情報発信を行うことにより、時間や場所にとらわれることのない情報提供や情報共有が可能となります。このため、行政情報を得る身近な媒体として、あびらチャンネルの視聴割合向上や、多種多様な手段による情報伝達強化を図るべく、SNSやアプリなどを利用した情報発信方法の調査・研究等を行います。

本計画における各種施策の認知度向上や理解、利活用を高めるため、情報発信の改善を推進します。

指標	目標	目標達成に向けた施策の方向性と検討事項
あびらチャンネルの視聴割合の向上 (総務課情報 G)	R5 70% R6 80% R7 90% R8 90%以上	アンケート結果を参考にした改善を行います。 ①番組作りの検討、②番組制作、③周知啓発の検討、④周知啓発の実施 【検討事項】 ①アンケート調査の頻度、②実態把握の反映基準
多種多様な手段による情報発信 (総務課情報 G)	R5 継続実施 R6 継続実施 R7 継続実施 R8 継続実施	各種情報媒体における情報量を把握し改善を行います。 ①調査、②分析、③施策検討、④施策実施 【検討事項】 ①情報分類の整理、②ターゲット(年齢、性別、居住地)
(仮称)情報発信向上委員会の設置 (総務課情報 G)	R5 検討 R6 設置 R7 運用 R8 運用	全庁的な広報・広聴能力の向上を図るべく、一体となった情報発信体制を構築します。 ①設置、②調査・分析、③研修、④実行 【検討事項】 ①構成員
新たな情報発信技術の調査・研究 (総務課情報 G)	R5 調査・研究 R6 調査・研究 R7 調査・研究 R8 調査・研究	流行や社会情勢を踏まえた新しい情報発信技術について調査・研究を行い、施策を検討します。 ①事例調査、②既存施策の整理、③新規施策の検討

(2) 行政サービスの変革

国における書面・押印・対面主義からの脱却に向けた取組みに併せ、町においても、押印の見直しに取り組んでいるところですが、今後も行政手続きにおける書面規制や対面規制などの見直しを行い、町民の利便性向上及び事務の効率化を図る必要があります。

各種申請書や届出書などの様式の簡素化及び対面を基本としている手続きの見直しに併せ、電子申請システムを利活用し、行政手続きのオンライン化を推進するとともに、来庁者に対しては、行政手続きにおける利便性向上に向けたサービス（書かない、待たない、窓口一元化）実現に向けて調査検討を行います。また、各種証明書コンビニ交付の整備といった時間と場所にとらわれない新たな行政サービスを目指していきます。

行政手続きにおける書面規制・対面規制の見直しや電子申請システムの導入によるオンライン化の推進、更にはマイナンバーシステムの利活用により、行政手続きに係る町民負担が軽減されるとともに、職員の事務効率化により住民サービスの向上が図られます。

デジタル技術を最大限活用した行政サービスの変革を推進します。

指標	目標	目標達成に向けた施策の方向性と検討事項
各種申請書や添付資料の見直し 対面を基本とした手続の見直し (総務課総務 G、関係課)	R5 検討 R6 準備 R7 実施 R8 実施	デジタル手続法における基本原則「デジタルファースト」「ワンスオンリー」「コネクテッド・ワンストップ」を取り入れた行政手続きの簡素化を行います。 ①手続き等のリストアップ、②オンライン等の手続き方法の検討、③交付方法と納付方法の検討、④手続きの簡素化 【検討事項】 ①手続方法、②交付方法、③納付方法
処分通知等のデジタル化 (総務課総務 G、関係課)	R5 検討 R6 準備 R7 実施 R8 実施	処分通知等のデジタル化に係る基本的な考え方(デジタル庁)を踏まえた処分通知等のデジタル化を行います。 ①全庁的な考え方の整理と統一、②仕組みの調査・研究、③手続き等のリストアップ、④デジタル実装
行政手続きのオンライン化 (総務課情報 G、関係課)	R5 実施・拡大 R6 実施・拡大 R7 実施・拡大 R8 実施・拡大	「書面規制・対面規制の見直し」と同じく進めます。
窓口の完全ワンストップ化 ^{※24} に向けた検討 (税務住民課戸籍 G、関係課)	R5 調査・研究 R6 関係課協議 R7 方針決定 R8 実施	転入・転出、お悔やみといった各種手続きにおける窓口を1つに集約し、ワンストップで手続きを完結するシステムを構築します。 ①手続き等のリストアップ、②対象年代や場面等の整理、③システム検討、④窓口設計、⑤ワンストップ化【検討事項】 ①総合窓口のあり方について検討、③他自治体における組織機構の調査・研究

窓口業務の改善検討 (税務住民課戸籍 G、 関係課)	R5 調査・研究 R6 関係課協議 R7 方針決定 R8 実施	「窓口の完全ワンストップ化」と同じく進めます。
窓口サービスの利便 性向上に向けた検討 (税務住民課戸籍 G、 関係課)	R5 調査・研究 R6 関係課協議 R7 方針決定 R8 実施	「窓口の完全ワンストップ化」と同じく進めます。
多様な納入方法の検 討 (会計課出納 G、関係 課)	R5 調査・研究 R6 関係課協議 R7 実施 R8 継続実施	「書面規制・対面規制の見直し」と同じく進めます。
各種証明書コンビニ 交付の整備 (税務住民課戸籍G、 総務課情報G)	R5 整備・運用 R6 運用 R7 運用 R8 運用	マイナンバーカードを活用した各種証明書コンビニ交付の 整備を行います。

※24 様々な行政の手続きを一度に済ませることができる窓口のこと。

(3) デジタル社会の実現

令和2年4月7日、新型コロナウイルス感染症緊急事態宣言が発令され、私たちの日常(社会)は大きく変化しました。買い物、飲食、出勤といった様々な場面で行動制限がなされ、テレワーク、オンライン会議・研修といったリモートワークが促進され、働き方に大きな変化があり、その変化が新たな常識となる「ニューノーマル」として定着し、その変化に必要な不可欠な情報通信基盤は非常に大きな意義を持つものとなりました。

新たな働き方により人々の価値観が変わり、東京一極集中から地方への移住・定住が進み「転職なき移住」といった地方への人材の還流が始まったところです。

また、光回線・無線通信技術といった情報通信技術の進化とともに、生活(家電)、交通(自動車)、医療、物流、農業といった分野にデジタル技術が活用され、いわゆるIoTが発展し、利便性向上や社会課題解決が進んでいます。

例として、公共交通における情報通信技術の導入検討や次世代モビリティサービスを活用したMaaSタウンの調査・研究を行い、次世代モビリティサービスの導入されることとなれば、利用者へのサービス向上はもとより、環境に与える負荷を軽減させることが可能となり、他分野においても社会課題の解決にデジタル技術は必要不可欠といえます。

デジタル社会を実現すべく、情報通信技術を活用した施策を展開します。

指標	目標	目標達成に向けた施策の方向性と検討事項
----	----	---------------------

リモート相談システムの導入 (総務課情報 G)	R5 検討 R6 導入 R7 実施 R8 継続実施	両庁舎と各公共施設を接続し、行政相談・手続きを行うことができるリモート相談システムを構築します。 ①対象業務選定、②公共施設の選定 【検討事項】 ①人員配置、②オペレーション整理
バスロケーション機能等の導入検討 (政策推進課政策推進 G)	R5 バスロケーション機能の拡充検討 R6 バスロケーション機能の拡充検討 R7 バスロケーション機能の拡充検討 R8 バスロケーション機能の拡充検討	次世代型モビリティサービスを導入するため、バスロケーション機能やあびら版 MaaS(マルチタスク車両等の導入)の調査・研究を行います。 【検討事項】 ①外部連携の模索(研究機関等) ②町内実証機会の創出等
あびら版 MaaS(マルチタスク車両等の導入)の調査・研究 (政策推進課政策推進 G)	R5 先進事例調査・研究 R6 先進事例調査・研究 R7 関係機関協議 R8 検討	「バスロケーションシステムの導入検討」と同じく進めます。
オンライン会議の推進に向けた環境整備 (総務課情報 G)	R5 改善研究等 R6 改善研究等 R7 改善研究等 R8 改善研究等	オンライン技術を活用することで、会議、セミナー、講演を対面・集合によらない形で配信できるよう環境整備を推進します。 ①会議・セミナー等の把握、②情報システム等の調査、③実施 【検討事項】 ①会議、セミナー、講演といった対象整理
情報通信基盤の整備 (総務課情報 G)	R5 整備 R6 整備 R7 検討 R8 検討	公共施設等に、誰もが使える公衆無線を整備します。
教育DXの推進 (教育委員会事務局学校教育 G)	R5 推進 R6 推進 R7 推進 R8 推進	令和4年に開校した早来学園を先進事例校とし、教職員の働き方改革実現とともに、GIGA スクール構想を軸とした遠隔教育の更なる活用等を推進します。 【導入済み】校務支援システム、顔認証システム、スマートロックの導入、教員コミュニケーション用スマートフォン導入 【検討事項】 ①教員向けテレワークシステム導入、②デジタル人材の確

		保、③空間接続を活用した遠隔教育、④保護者との新たなコミュニケーション方法の確立、⑤公金支払いサービスの導入
教育DXの横展開 (教育委員会事務局学校教育 G)	R5 検討・実施 R6 検討・実施 R7 検討・実施 R8 検討・実施	先進校の検証を元とした教育DXの横展開を図ります。
IoT を活用した業務効率化の推進 (水道課、建設課)	R5 運用 R6 運用 R7 運用 R8 運用	「除排雪」や「水道検針」といった業務に情報通信技術を活用することで業務効率化を推進します。
オープンデータの推進 (全課)	R5 推進 R6 推進 R7 推進 R8 推進	官民データ活用推進法に基づき、オープンデータ取組みを推進します。
施設運営・管理のデジタル化推進 (教育委員会事務局社会教育 G、総務課情報 G)	R5 検討 R6 整備 R7 運用 R8 運用	令和7年度開設予定の合宿所において、デジタル技術を活用した施設運営・管理のシステムを構築します。
サテライトオフィス・コワーキングスペースの整備 (政策推進課政策推進 G、商工観光課商工観光労働 G、総務課情報 G)	R5 検討 R6 検討 R7 検討 R8 検討	「転職なき移住」といった地方への人材の還流や企業の滞留を促す「サテライトオフィス・コワーキングスペースなどの働く場所の整備を検討します。

(4) 行政運営と働き方改革

将来を見据えた持続可能な行財政運営を実現するためには、業務の効率化を図る取組みが必要不可欠です。

限られた財源や職員体制の中で、多様化する町民ニーズに対応し、将来にわたって持続可能な行財政運営を行うためには、デジタル技術の活用により、業務の効率化や簡素化を図り、労働生産性の向上による人的資源を住民サービスの向上につなげる必要があります。

業務の効率化に向けたRPA等の導入検討を行い、ペーパーレス化の積極的推進やフリーアドレス化によるオフィス環境の改善などに取り組みを行います。

また、本町は、令和3年より日本ユニセフ協会「日本型子どもにやさしいまちモデル」

実践自治体となっており、日本一の教育のまちを目指しています。より良い住民サービスを提供するため、職員自身の働く幸福度も重要であり、職員自身が仕事と子育ての両立など子育てしやすい環境づくりも大切であると考えています。

将来を見据えた持続可能な行財政運営を行うため、行政運営と働き方改革を推進します。

指標	目標	目標達成に向けた施策の方向性と検討事項
業務量調査報告 改善提案書 AI-OCR、音声テキスト化システム、RPA等の導入による効率化 (総務課情報 G、関係課)	R5 調査・研究(業務整理／業務量調査／人員配置整理) R6 庁舎内検討・関係課との協議 R7 庁舎内検討・関係課との協議 R8 実施	業務効率化に向けた庁舎内における業務量調査とシステム整備を推進します。 ①業務量調査／人員配置整理、②業務整理(手順削減等含め)、③システム構築
フリースペースの設置 実現に向けた検討 (総務課情報 G)	R5 調査・研究 R6 課題の検討 R7 庁舎内検討 R8 試験的運用	働きやすい職場にするため、情報機器等の見直しや書類等の削減を行い、パーソナルスペースやフリースペース確保を目指します。 ①プリンタ等 OA 機器のリストアップ、②書棚等のリストアップ、③人員配置等の可視化・情報システム等の調査、④スペース案作成、⑤移動 【検討事項】 ①端末整備、コミュニケーション、労務管理
テレワーク導入に向けた検討 (総務課情報 G)	R5 課題の検討 R6 庁舎内検討 R7 環境整備 R8 試験的運用	職員自身が仕事と子育ての両立など子育てしやすい環境づくりを推進のため環境整備を行います。 【検討事項】 ①勤怠管理等といったルールの検討・作成、
多様で柔軟な働き方の実現 (総務課総務 G)	R5 制度設計 R6 運用開始 R7 継続実施 R8 継続実施	「テレワーク導入に向けた検討」と同じく進めます。
共通フォーマット及びマニュアルの作成 (総務課総務 G、政策推進課財政 G、会計課出納 G)	R5 検討 R6 作成 R7 実施 R8 継続実施	幅広い経験を積ませるべく定期的な人事異動(ジョブローテーション)と並行し、行政サービスの質を維持・向上を図るため、共通フォーマット及びマニュアルの作成を推進します。 ①マニュアル化基準の整理、②属性別の実態把握(聞き取り、収集)、③方針の検討・策定、④運用開始

		<p>【検討事項】</p> <p>①基準の作成(事務引継ぎ等含む全般)、②職員育成・マネジメント(性格等含む特性)、③研修とマニュアルの線引き</p>
働きやすいオフィス環境の改善に向けた検討 (総務課総務 G)	R5 調査・研究 R6 課題の検討 R7 庁舎内検討 R8 試験的運用	「フリースペースの設置実現に向けた検討」と同じく進めます。
電子契約・電子入札の導入検討 ・行政手続きコスト及び削減率(試算) ・導入費用の試算(定住自立圏等検討) ・地場産業(商工)支援・情報化(DX推進) (政策推進課財政 G、関係課)	R5 検討 R6 検討 R7 検討 R8 検討	地元企業の実態を把握し、電子契約・電子入札の導入に向けて検討を進めます。 ①実態把握、②導入計画案の作成
行政システムの共通基盤移行 (総務課情報 G、関係課)	R5 準備 R6 準備 R7 移行 R8 移行	住民基本台帳、税務当の分野における基幹系システムについて、自治体情報システムの標準化・共通化を図るとともに、政府共通のクラウドサービスの利用環境(ガバメントクラウド)に移行を行い、情報システムに係る将来的な負担軽減を図るべく移行を推進します。 (令和 7 年度完了予定)
ペーパーレスによる各種会議の開催 紙の調達枚数 (総務課情報 G)	R5 ①現状値以上の会議開催②紙コスト削減 R6 ①現状値以上の会議開催②紙コスト削減 R7 ①現状値以上の会議開催②紙コスト削減 R8 ①現状値以上の会議開催②紙コスト削減	業務における紙の使用は、人の手に大きく依存することにつながり、情報技術を活用した業務の自動化(生産性向上)を阻害する要因となります。そのため町では、ペーパーレスへの変革を優先課題と位置付け、文書の運用を見直し、ペーパーレス化を推進します。 ①印刷枚数等の可視化、②電子決裁推進、③行政手続きオンライン化、④情報発信のデジタル化
議会運営におけるペーパーレス化	R5 実施 R6 実施	多くの議会で、ペーパーレス化が進んでいますが、全員一律に 100%ペーパーレス化を進めることは、議員の負担も

<p>(議会事務局、総務課 総務 G、総務課情報 G)</p>	<p>R7 実施 R8 実施</p>	<p>大きく議会運営に支障が出ることも想定されます。安平町では、徐々にペーパーレス化を進めつつも、これまでの紙による運用のメリットも残し、少しずつ着実にペーパーレス化が浸透するよう取り組みを進めます。</p> <p>例えば、議会での発言資料や議事録などはデジタル化する一方で、議員が自分でメモを取りながら参加することも可能です。これまで慣れ親しんだ紙による運用から、デジタル化に移行することで、一時的に負担が増えることもあります。徐々に進めることでバランスよく組み合わせ、議会運営の質を向上させていくことが可能であることから、段階的なペーパーレス化を推進し、より効果的かつ効率的な議会運営を目指します。</p>
<p>外部人材の活用 職員研修の実施 (総務課情報 G)</p>	<p>R5 検討 R6 実施 R7 継続実施 R8 継続実施</p>	<p>地方自治体において、庁内業務が多様化・複雑化する傾向にあり、限られた職員のリソースで効率的に業務を遂行しなくてはならない状況にあります。</p> <p>より効果的で実効性の高い人材育成に取り組むべく、外部人材の活用や職員研修の実施を行います。</p> <p>①求める人材像の整理、②年代別・知識及び技術等の調査と課題定義、③既存研修のリストアップ、④新規研修の検討、⑤人材育成基本方針の改定、⑥実行</p> <p>【検討事項】</p> <p>①内部講師制度創出(指導者育成)、②外部講師活用、③多様な開催方法(動画等閲覧、集合型)</p>
<p>OA 機器等設置台数の減 職員に対する意識改革 (総務課情報 G、関係課)</p>	<p>R5 10%削減 R6 15%削減 R7 20%削減 R8 25%削減</p>	<p>「ペーパーレスによる各種会議の開催」と同じく進めます。</p>
<p>文書管理の効率化・コスト削減等の検証 職員の意識改革に向けた研修の実施 (総務課総務 G)</p>	<p>R5 職員研修の実施 R6 職員研修の実施 R7 検証 R8 検証</p>	<p>業務における紙の使用は、人の手に大きく依存することにつながり、情報技術を活用した業務の自動化(生産性向上)を阻害する要因となることから、現在保管している紙文書についても、法令等で保管が定められている一部の文書等を除き、原則デジタル化を推進し電子データとして活用することで、印刷作業や文書保管スペースの削減、デジタルデータ活用促進による自動化、紙の削減による自然環境への配慮と印刷コストの削減に努め、業務の大幅な改善</p>

		を実現することを目指します。 ①電子決裁の把握、②簿冊数等の把握、③基準の整理(①と②) 【検討事項】 保存年限、電子決裁、行政文書等の電子化
セキュリティ対策の徹底(総務課情報 G、教育委員会事務局学校教育 G)	R5 実施 R6 実施 R7 実施 R8 実施	総務省とデジタル庁が示す地方公共団体のガバメントクラウド活用に関するセキュリティ対策の方針を踏まえ、ガバメントクラウドの活用に向けて、情報セキュリティ対策の徹底に取り組みます。

(5) マイナンバーカードの普及促進

安心・安全で利便性の高いデジタル社会をできる限り早期に実現する観点から、国は、「デジタル社会のパスポート」であるマイナンバーカードの利便性向上・利活用シーンの拡大を推進しており、市町村における交付体制の強化に向けた支援を行うなど、マイナンバーカードの普及を強力に支援しています。

マイナンバーカードが持つ本人確認・認証機能を、デジタル社会の基盤として徹底的に利活用していくため、その用途の充実や、それを利活用した取組みへの支援を強化するとともに、電子証明書のみならず空き領域を含め更なる活用を促進する必要性があり、国においては、デジタルトランスフォーメーション（DX）への投資として、令和4年度末にほぼ全国民にマイナンバーカードが行き渡ることを目指すべく、マイナンバーカードの利活用推進と、市町村における交付体制の強化に向けた支援を行うなど、適切な広報も含めたマイナンバーカードの普及に取り組むと方針を定めています。

日本全国標準的なデジタル行政サービスを提供するため、行政手続きのオンライン化等を推進するとともに、マイナンバーカードの普及促進を推進します。

指標	目標	目標達成に向けた施策の方向性と検討事項
マイナンバーカードの普及啓発 (税務住民課戸籍 G)	R5 実施 R6 実施 R7 実施 R8 実施	マイナンバーカードの普及促進として、広報媒体を活用したマイナンバーカードに関する情報発信を行います。 ①国における施策の周知、②町における施策の周知、③民間企業等における施策の周知
マイナンバーカードの申請率向上 (税務住民課戸籍 G)	R5 75% R6 80% R7 85% R8 90%	マイナンバーカードの普及率向上を目指すべく、現在行っている「写真撮影サービス」「出張申請サービス」といった普及率向上に資する様々な施策を検討し、実施します。
写真撮影サービスの提供	R5 実施 R6 実施	継続実施します。

(税務住民課戸籍 G)	R7 実施 R8 実施	
出張申請サービスの 実施 (税務住民課戸籍 G)	R5 検討 R6 検討 R7 検討 R8 検討	マイナンバーカードの普及率向上を目指すべく、役場庁舎以外の場所における出張申請サービスを検討します。
マイナンバーカードの 市民カード化構想 (総務課情報 G、関係 課)	R5 調査・研究 R6 調査・研究 R7 調査・研究 R8 調査・研究	住民サービス向上として、マイナンバーカード一枚でさまざまな行政サービスを受けることができる社会を目指すべく、市民カード化構想を検討します。
個人番号システムの 調査・研究 (総務課情報 G、関係 課)	R5 調査・研究 R6 調査・研究 R7 準備 R8 実施	民間施設等における活用状況、スマホから様々な手続きができきめ細かなお知らせが受け取れるオンライン市役所サービスといったマイナンバーカードを取り巻く状況の変化を調査・研究し、住民サービス向上に向けた検討を推進します。 ①利活用等の事例調査、②今後施策展開の調査

(6) 誰一人取り残されない取組み

「誰一人取り残されない」社会の実現を目指していく上では、デジタル機器に慣れていない人や、自らこれらを利用しない人も含め、デジタル化の恩恵をあらゆる人が享受できる環境を整備することが必要不可欠です。地理的な制約、年齢、しょうがいの有無等の心身の状態、経済的な状況その他の要因に基づくデジタル技術の活用に係る機会または必要な能力における格差の是正を促進するため、国と協力しながら、地方公共団体、民間企業等が皆で支え合う体制構築を模索する必要があります。

5G、IoT、AI 技術等のデジタル技術が進展し、データのメディア変換も容易になり、自分に合ったスタイル（音声、視線の動き等）でデジタル機器・サービスが利用可能となる等、従来できないと諦めていたことが可能な時代になってきています。

そうした中、誰もがデジタル化の恩恵を享受することにより、日常生活等の様々な課題を解決し、豊かさを真に実感できる「誰一人取り残されない」デジタル社会の実現を目指すべく、体制構築やデジタル社会に対応した学習機会の提供を推進します。

指標	目標	目標達成に向けた施策の方向性と検討事項
学習機会の提供 (高齢者向け) (総務課情報 G、教育 委員会事務局社会教 育 G)	R5 実施 R6 実施 R7 実施 R8 実施	「誰一人取り残されない」デジタル社会の実現を目指すため、インターネットなどの情報通信技術を使うことができないといった情報格差を是正すべく、情報リテラシー向上に資する教室を開催します。 ①スマホ教室の開催、②情報モラル教室の開催

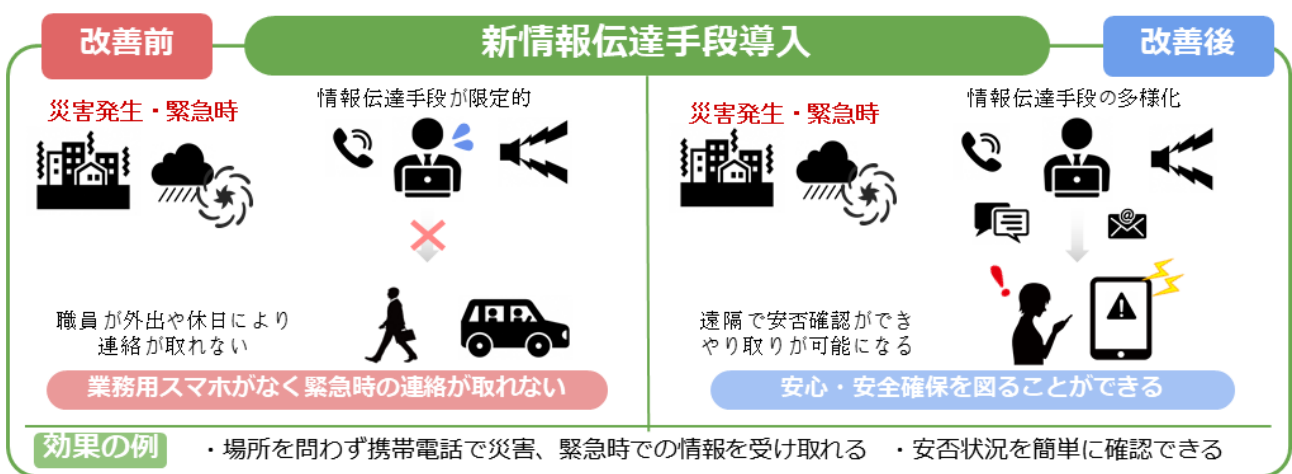
<p>学習機会の提供 (児童生徒向け) (総務課情報 G、教育委員会事務局社会教育 G)</p>	<p>R5 実施 R6 実施 R7 実施 R8 実施</p>	<p>サイバー空間(仮想空間)とフィジカル空間(現実空間)を高度に融合させたシステムにより、経済発展と社会的課題の解決を両立する、人間中心の社会(Society)※ソサエティ5.0 がこれから目指すべき未来社会の姿であると提唱されています。デジタル社会を生きるため教室を開催します。</p> <p>①プログラミング教室の開催、②遠隔スポーツ指導、③情報モラル教室の開催</p>
<p>学習機会の提供 (教職員向け) (総務課情報 G、教育委員会事務局学校教育 G)</p>	<p>R5 実施 R6 実施 R7 実施 R8 実施</p>	<p>文部科学省 GIGA スクール構想により実現した情報通信技術を取り入れた教育環境をより利活用するため、教職員におけるスキルやリテラシーを向上させるため、オンライン研修を実施します。</p> <p>①教職員向け ICT サポート</p>
<p>学習機会の提供 (成年向け) (総務課情報 G、教育委員会事務局社会教育 G)</p>	<p>R5 実施 R6 実施 R7 実施 R8 実施</p>	<p>インターネットやスマートフォンが普及し、ホームページやSNSによる情報発信は欠かせないものとなりました。住民、事業者といった町全体での情報発信を行う機会を創出するため、基本となる教室を開催します。</p> <p>①パソコン教室の開催、②ホームページ教室の開催、③SNS教室の開催</p>
<p>デジタル社会に対応した学習機会の調査・研究</p>	<p>R5 調査・研究 R6 調査・研究 R7 調査・研究 R8 調査・研究</p>	<p>流行、社会情勢の変化に合わせた学習機会を創出するべく、調査・研究を行います。</p>
<p>デジタル推進団体の確保 (総務課情報 G、教育委員会事務局社会教育 G)</p>	<p>R5 検討 R6 検討 R7 検討 R8 検討</p>	<p>地域で子どもたちが住民の方々とモノづくりやデザイン等をテーマに、プログラム等といった情報通信技術活用スキルを学びあう中で、世代を超えた知識・経験を共有する機会を提供する「地域 ICT クラブ」といったデジタル推進団体の確保について検討します。</p>
<p>デジタル推進員の確保 (総務課情報 G、教育委員会事務局社会教育 G)</p>	<p>R5 検討 R6 確保 R7 拡大 R8 拡大</p>	<p>デジタル機器やサービスに不慣れな方に講習会等できめ細かなサポートを行うデジタル推進員の確保について検討します。</p>
<p>移動町役場の検討 (総務課総務 G、総務課情報 G)</p>	<p>R5 検討 R6 検討 R7 検討 R8 検討</p>	<p>各種証明書等の発行を行う出張行政サービスや期日前投票所といった移動町役場の検討を行います。</p>

3 具体的なソリューション

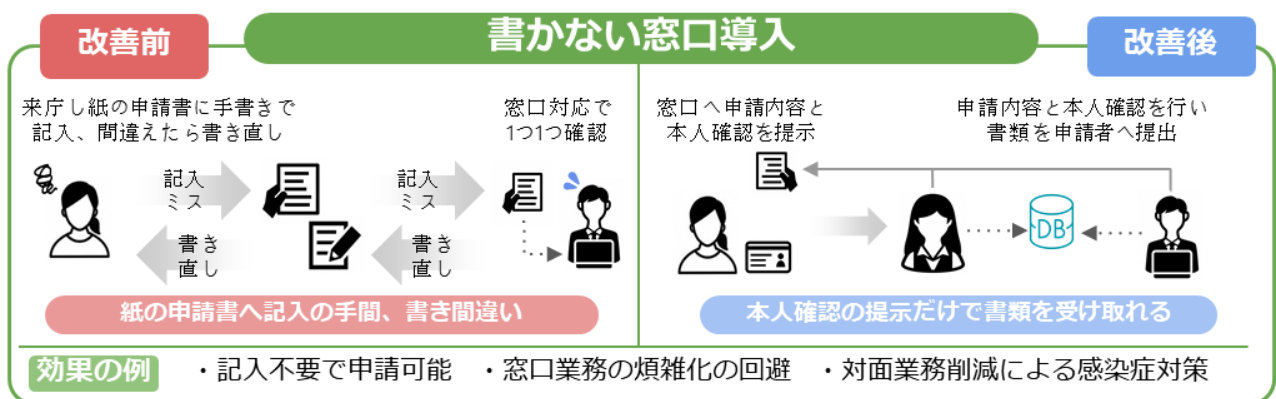
以上により、①情報発信の改善、②行政サービスの変革、③デジタル社会の推進、④行政運営と働き方改革、⑤マイナンバーカードの普及促進、⑥誰一人取り残されない取組みの分野における目標達成に向けた検討事項と施策の方向性を検討してきました。

以下に各種専門調査における情報システム等の先進事例調査により見出した、具体的なソリューションについて紹介します。

(1) 情報発信の改善



(2) 行政サービスの変革



ノンプログラミングWebデータベース

改善前

ミスのチェックと確認待ちにおける時間ロス

一人が作業時は更新と編集が不可

改善後

一元管理

リアルタイム反映

リアルタイムで更新と共有が可能

専門知識不要

同時更新・編集

効果の例 ・遠隔地からのアクセスや共同作業により効率化向上 ・スピーディーな業務対応

自治体窓口キャッシュレス決済

改善前

現金のみでの支払いのため手渡しで支払い

窓口対応しながら手動で金額の入力

現金のみの取り扱いのため手渡しで支払い

改善後

現金だけでなく多様な支払い方法が利用可能

キャッシュレス決済により自動で金額を入力

クレジットカード QRコード タッチ

多様な支払方法で支払処理の工数削減

効果の例 ・多様な支払方法により市民満足度向上 ・窓口での現金管理等の工数削減

住民票・印鑑証明書コンビニ交付

改善前

混雑時での待ち時間が発生してしまう

時間がなく役場で証明書の発行ができない

17時15分閉庁

待ち時間があり、休日は証書を取得できない

改善後

マイナンバーカードでコンビニでの証明書発行が可能

閉庁後も発行

申請書記入なし

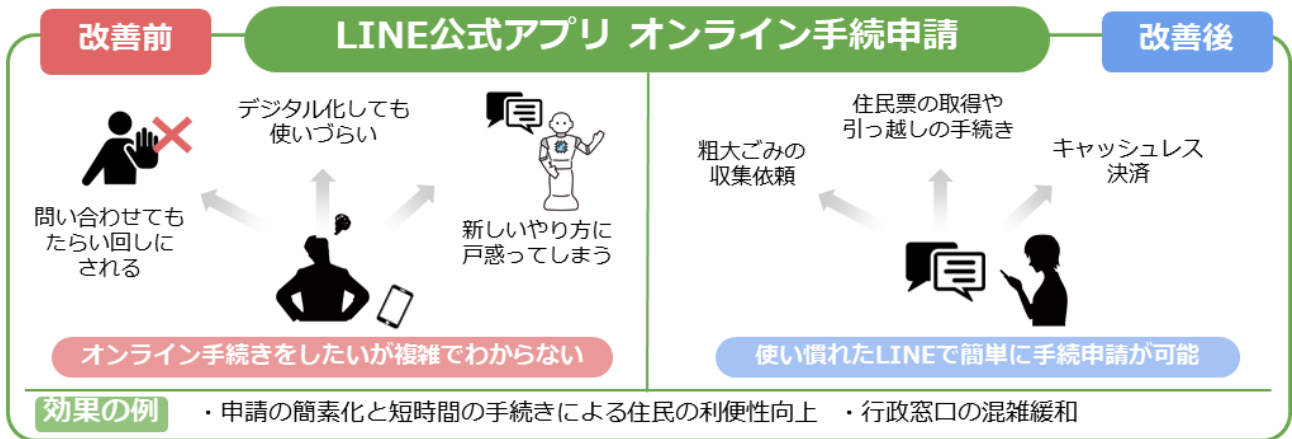
待ち時間なし

マイナンバーカード提示

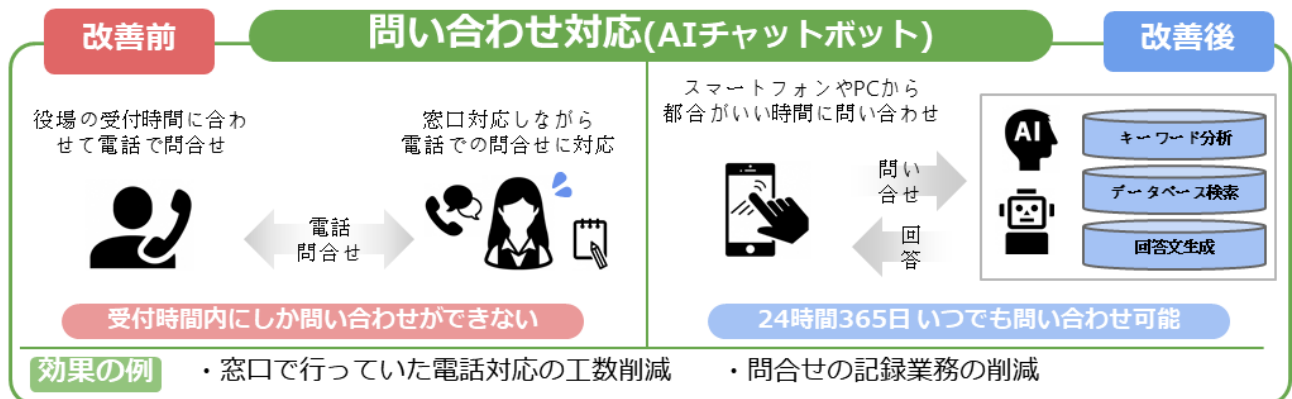
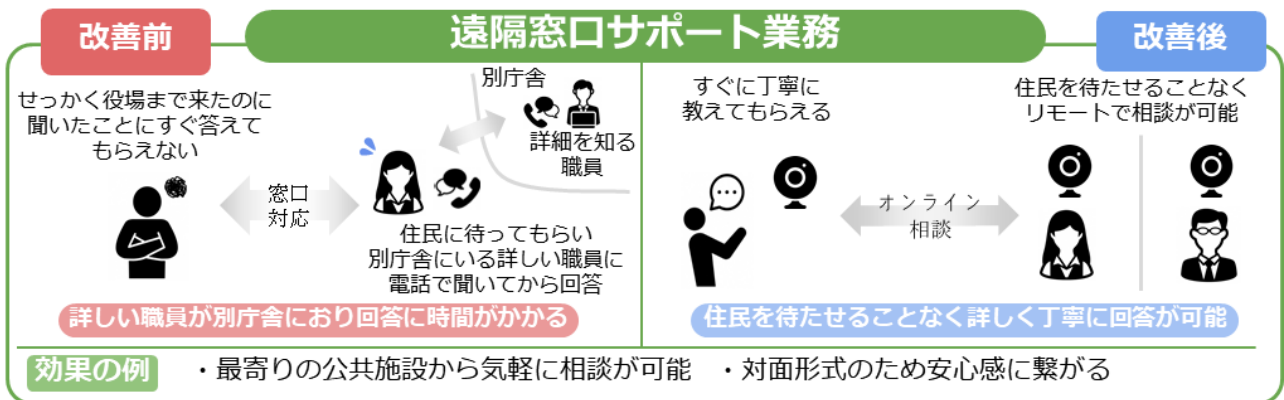
証明書発行

待ち時間なしで休日でも即取得が可能

効果の例 ・全国どこでも証明書発行が可能 ・窓口業務と待ち時間の削減



(3) デジタル社会の推進



改善前

空間接続ソリューション

改善後

場所が遠い、時間が合わない

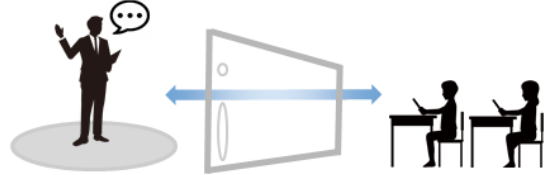


学びの遅れにより
教育格差が出てしまう



時間と場所の制約により格差が出る

その場にいる感覚により
自然で活発な意見交換がしやすい



拠点A

拠点B

臨場感のある空間でコミュニケーション活性化

効果の例

・地理的条件に左右されず質の高い教育が可能
・同じ空間による一体感

改善前

公共施設等のWi-Fi整備

改善後

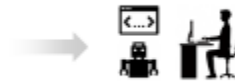
Wi-Fiがないため
ネットを使った
調べ事にも不便



申請手続きできる
環境がなく役場へ
直接出向く



通信環境が整っておらず施設利用者は不便



各種ICT教室の
受講が可能



近くの公共施設から
オンライン行政の
手続きが可能



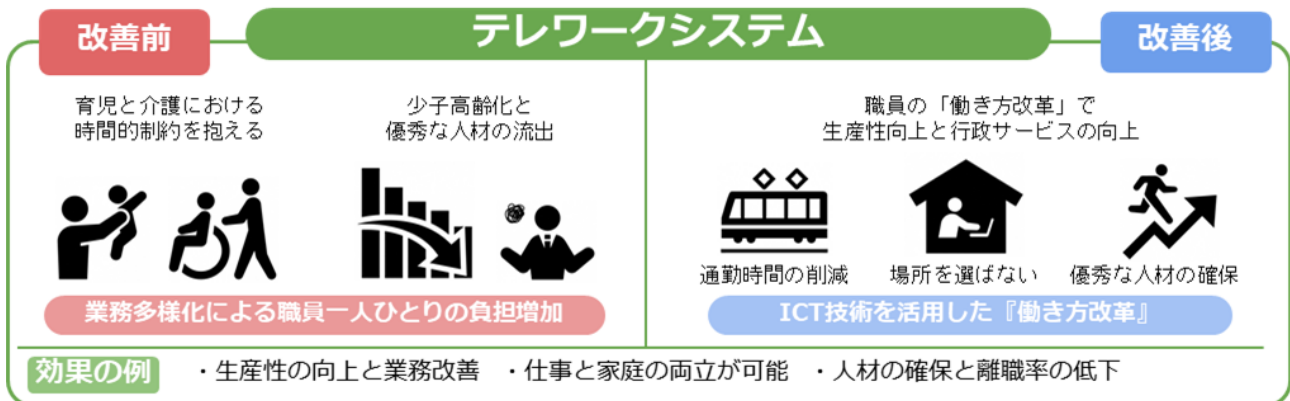
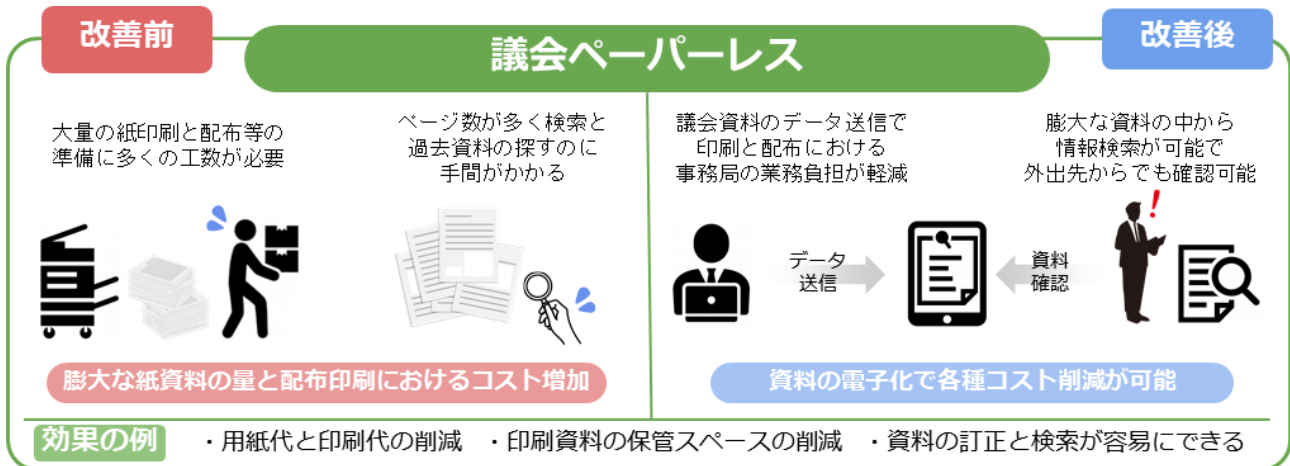
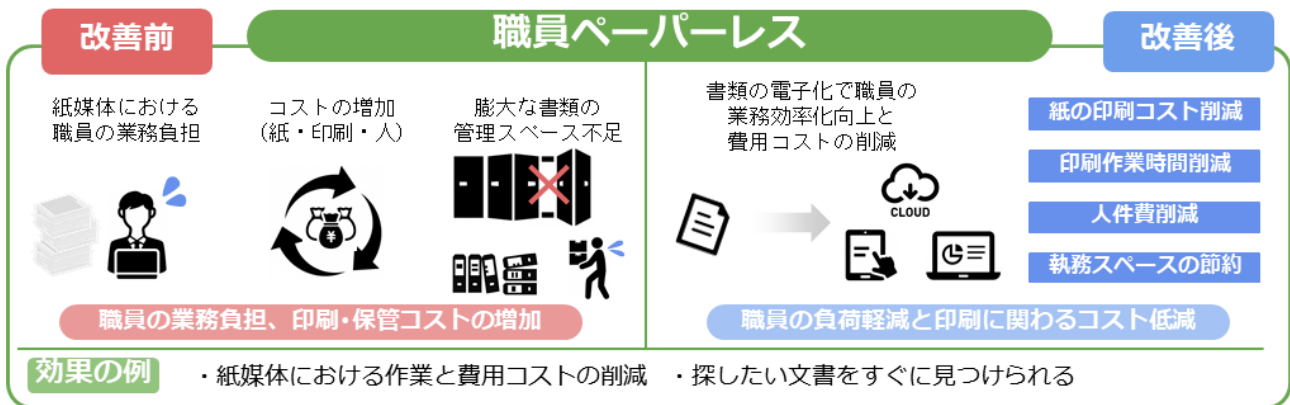
災害時避難所から
連絡が可能

通信環境が整っており施設利用者の利便性向上

効果の例

・各種ICT教室の開催実施
・施設からのオンライン行政手続き
・災害発生時の連絡

(4) 行政運営と働き方改革



執務室設計業務・工事

改善前

どこの窓口に行けばいいかわからない

デジタル化で混乱してしまう

質問が長引いて待たせてしまう

住民

執務と書類保管スペースが狭い

業務多様化で負担が増加

職員が少なく窓口対応の負担増加

職員


改善後


ワンストップ窓口で手続きを完結


プライバシーの確保

フリーアドレス制でスペースコストの削減と業務の効率化

総合窓口







わかりやすい行政窓口

効果の例


- ・ 快適性と利便性の向上
- ・ 職員が働きやすい環境整備と庁内デジタル化の推進

音声議事録システム

改善前

会議中に議事録作成


会議内容を再度聞き直し正確な議事録の作成に時間がかかる



議事録の作成は業務負担が大きい

改善後

音声認識技術で会話を自動でテキスト化



自動作成により作成負担軽減と精度向上

誤字脱字チェックのみで議事録作成の負担軽減

効果の例

- ・ 議事録作成者の負担軽減と時間短縮
- ・ 自動作成のため議事録内容の精度向上


RPA（ロボティック・プロセス・オートメーション）

改善前

大量の定型業務を手作業で処理

- ・ 手作業によるデータ入力
- ・ ファイルの転記作業
- ・ 各種申請のチェック作業

窓口対応できる職員が少なく待ち時間が増える



事務業務における業務負担

改善後

RPAで事務作業を自動化しボタン1つで作業完了

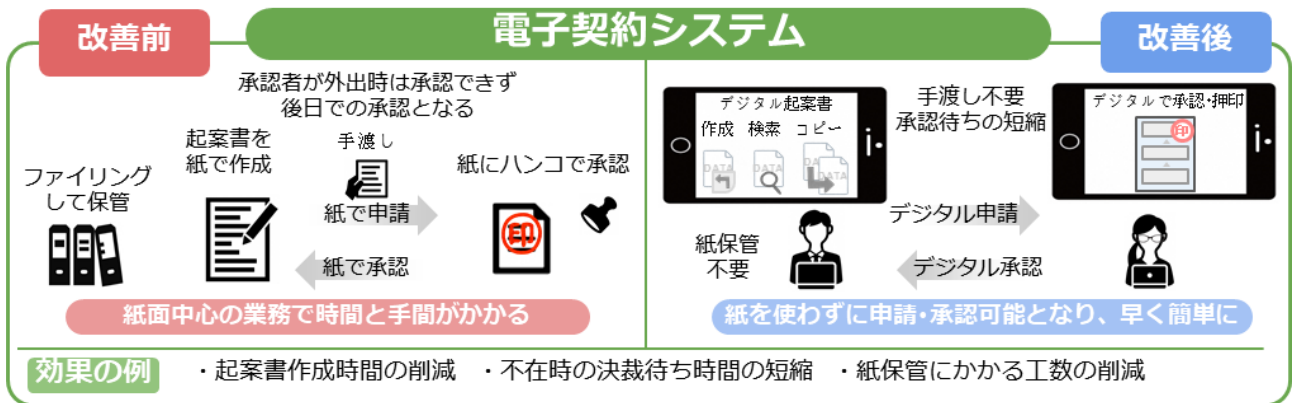
編集作業	入力作業
転記・検索	データ送信

自動操作で事務業務を代行

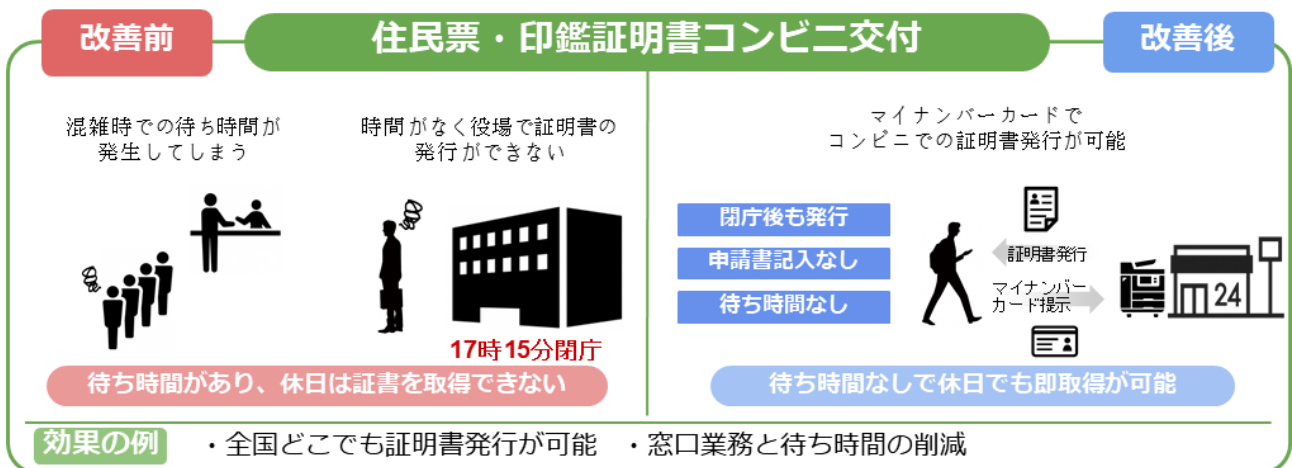
できた時間で別業務と窓口対応が可能に

効果の例

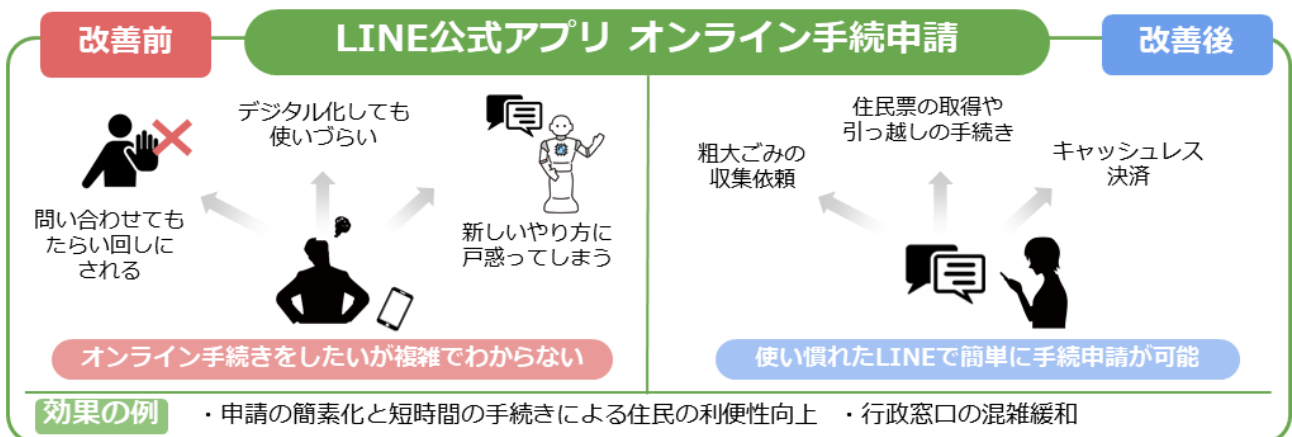
- ・ 大量業務における単純ミスの削減
- ・ データ入力にかかる作業時間の削減



(5) マイナンバーカードの普及促進



(再掲)



(6) 誰一人取り残されない取組み

改善前	高齢者向けスマホ教室	改善後
<p>スマホを使いこなせず 行政情報が受け取れない</p> <p style="background-color: #f08080; color: white; padding: 5px;">使い方が分からずデジタル情報が受け取れない</p>		<p>スマホ教室を受講することで 使いこなせるようになり 行政情報を簡単に受け取れる</p> <p style="background-color: #42a5f5; color: white; padding: 5px;">住民サービスの利便性向上につながる</p>
<p>効果の例 ・住民サービスの向上（防災情報の確実な伝達、各種申請の簡素化）</p>		

改善前	小学生向けプログラミング教室	改善後
<p>内容が難しくついていけない どこから始めればいいのか分からない 費用が高く通わせられない</p> <p style="background-color: #f08080; color: white; padding: 5px;">プログラミング必修化に伴う混乱</p>	<p>2つのプログラム講座で広く募集し 基本的なプログラミングと仕組みを学ぶ</p> <p>年長～小学2年生 「はじめの一歩」 小学3～6年生 「新型レゴブロック」</p> <p style="background-color: #42a5f5; color: white; padding: 5px;">苦手意識の克服と成功体験ができる</p>	<p>成功体験から 自信がつく</p>
<p>効果の例 ・プログラミング的思考が身につく ・勉強などの学力向上に期待がもてる</p>		

改善前	教員向けICT研修	改善後
<p>授業準備における プリントの準備と配布が 多く負担が大きい</p> <p>業務量が多く多忙により ICTを使いこなせない</p> <p>そのほか学校行事や進路・生活指導、部活動の管理も抱える</p> <p style="background-color: #f08080; color: white; padding: 5px;">学校現場における様々な課題</p>	<p>情報機器の効果的な使い方と 各種ツールの活用方法を 学んでいただく</p> <p style="background-color: #42a5f5; color: white; padding: 5px;">学習と校務における業務効率化</p>	<p>ICT技術を活用した教育により 学習向上と効率化につながる</p>
<p>効果の例 ・教職員のレベル向上 ・教材準備の負担軽減 ・情報活用能力の向上</p>		

改善前

スポーツ遠隔指導

改善後

競技未経験・業務負担増により適切な部活指導ができない



満足のいく指導を受けられずモチベーションの低下



競技未経験により適切な指導ができない

コーチ陣によるスポーツIT戦略



教職員の負担軽減と生徒のモチベーション向上

経験者の指導を受けることができる

効果の例

・生徒のモチベーション向上 ・教職員の現場指導における負担軽減 ・指導力強化

改善前

Webサイト制作教室

改善後

サイトの作り方がわからない



検索に出にくいいため認知されない



定期的に通うと費用が高くなる



宣伝しても集客効果が見込めない



作り方が分からず情報発信できない



Webサイト制作教室を受講することで自社のPRとマーケティング戦略が可能

認知度アップ
新規顧客の獲得



自分で好きな時にメンテナンスが可能



スキルアップ
(Webデザイナー)



良質なWebサイトにより認知度向上

効果の例

・情報発信や営業力強化による新規顧客の獲得 ・自身のスキルアップ

改善前

教材用タブレット・パソコン調達

改善後

テキストの文字情報ではイメージが湧かない



学習と進捗状況の確認は目視



教材が多数あり重く通学での負担が大きい

紙の教科書は教員と生徒の負担が大きい

画像や動画を使って視覚的な授業が可能



生徒の学習・進捗状況をデータで把握



教材を集約し荷物による負担の軽減

デジタル教科書でモチベーション向上

効果の例

・授業に遅れることなく振り返りが可能 ・教員の教材準備における負担軽減

改善前

アプリケーション購入

改善後

宿題やテスト、お知らせなどの作成と印刷における準備

日々の成績処理とレポート・報告書作成



教材の準備に関わる費用と負担



1台のタブレット端末に学習用アプリを導入

簡単に検索や予習ができる
学力向上

文字入力や修正がいつでもできる

教師や生徒同士での情報共有が可能

最適な学習アプリで学力向上

効果の例

・教材に関わる準備費用の負担軽減 ・動画や音声機能があり学習の補助的役割を担う

改善前

レゴ教材購入

改善後

単語や内容が難しくついていけない

何に躓いているのか気付けない



プログラミングの敷居が高く挫折しやすい

実際に手に触れながら組み立てることが可能

遊びながら学び子供の能力を伸ばす



プログラミング的思考の強化

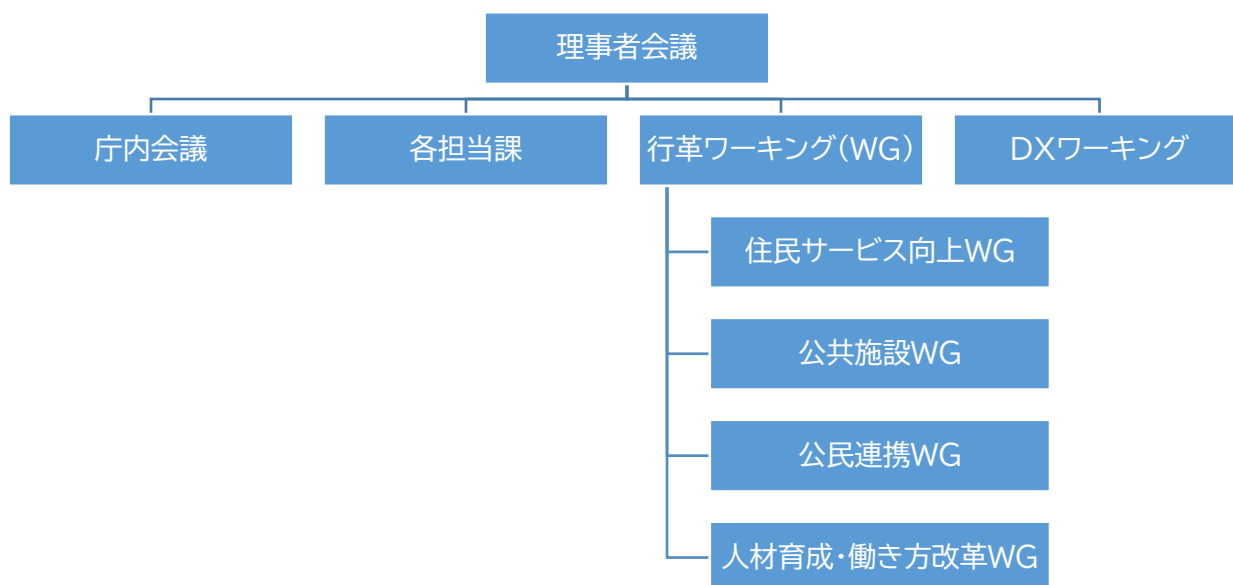
効果の例

・レゴという親しみやすさで組み立てが可能 ・簡単かつ直感的にプログラムを組める

第4章 推進に向けて

1 推進体制

本計画の推進にあたり、①迅速な意思決定を行うこと、②全庁的な検討を行うこと、③専門チーム（ワーキング）を設置し、柔軟な発想を取り入れることによる実現可能な体制づくりを行い、各施策については、担当課が主体的に進めることを基本とし、複数の課に渡る施策・事業は総務課で調整を行います。



住民サービス向上 WG	◎住民サービスの向上 ・行政手続きの簡素化 ・窓口業務の利便性向上
公共施設 WG	◎持続可能な財政運営 ・公共施設の計画的な管理 ・公共施設の再編・統合
公民連携 WG	◎民間活力の有効活用 ・行政事務・業務の民間委託 ・公民連携の推進
人材育成・働き方改革 WG	◎職員の人材育成と働き方改革 ・人材育成の推進 ・働き方改革の推進

2 業務改善の徹底

庁内の各課が行っている共通的な業務について、業務プロセスの最適化を行い、デジタル化を推進することで、大幅な効率化を目指します。

令和4年10月において職員の業務内容と作業時間を洗い出し、どの業務にどれくらいの時間が割かれているのかデータを取得しました。今後はこのデータを更に分析し、膨大な業務量の中から改善に注力すべきテーマを見極め、具体的なプロセス改善の検討を進めます。

業務プロセスの見直しができれば、自治体にとって効率的な運営が可能となります。例えば、デジタルシステムを用いて業務の自動化ができるようになり、手作業によるミスや遅延などが減少します。これにより業務の最適化や人的資源の有効活用が可能となります。

また住民サービスの観点では、スピード化や精度向上など生産性向上が見込まれます。業務の効率化で得られた時間は、更に住民サービスへ注力する時間の確保が可能となり、行政サービスの質の向上にもつながります。

このようにスピード化や精度向上など生産性向上の実現には「デジタル化」が必要です。これまでの紙中心のアナログ的な手法は、処理・手続きの過程において、人の手を介することになります。近年、少子高齢化の進行で人手不足が深刻な社会問題となっている中で、限られた職員の人的リソースで効率的に業務を行うことが急務となっております。

DXを推進する上では、取組みの初期段階において、アナログ的な手法のデジタル化を確実に進めることが重要です。また、デジタル化に伴い、従来の業務スタイルやプロセスが合わなくなる部分を是正していく必要があります。

単に最新の情報ツールを導入するだけでは、職員の業務負担が増えてしまいますが、図17に示すECRS（イクルス）のフレームワークの考え方をベースに、業務のスリム化を実現することで、多様化する住民ニーズに対応できる余力が創出されます。その取組みがBPR（ビジネス・プロセス・リエンジニアリング）です。

庁内業務のプロセスを見直す場合、ECRSのフレームワークでは、「Eliminate（取り除く）」が最も改善効果が高く、次いで「Combine（まとめる）」、「Rearrange（整理する）」、「Simplify（単純化する）」の順で効果を発揮します。

これまで当たり前前に実施してきたことに対して、「なぜこの業務が必要か」を考えたとき、業務のムダな部分が可視化され、業務のスリム化につながります。

デジタルツールを活用し、業務のスリム化を図ることで、住民と向き合える時間を創出することで行政改革が実現できます。

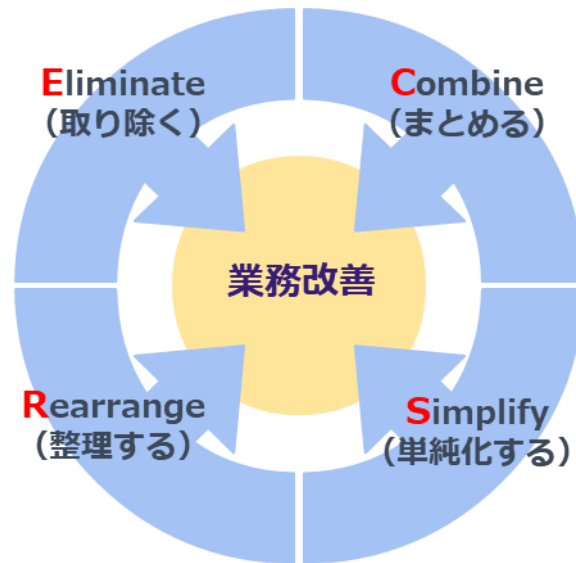


図 17 ECRS (イクルス) のフレームワーク

3 進捗管理

本計画の推進にあたっては、推進体制に基づき、各施策の効果検証を適時実施します。また、刻々と状況が変化する社会情勢や発展著しいデジタル技術の状況を踏まえ、総務省が展開している自治体DX全体手順書【第1.0版】でも示されているOODA^{※25}(ウーダ)ループのフレームワークを活用し、柔軟でスピーディーな意思決定を行いながら、計画について適宜見直しを図ります(図18)。

本町は、平成30年9月6日に発生した北海道胆振東部地震で甚大な被害を受けました。人命救助・災害復旧の支援をいち早く実施するためには、このOODAループであるObserve(観察)、Orient(認識)、Decide(判断)、Act(行動)の4つのプロセスを迅速に回していくことが求められました。災害発生後に、まずObserve(観察)とOrient(認識)のプロセスで現地の状況を正確に把握することから始めました。その中で、その情報や被災者の声を直接聞きながら、支援の優先順位を検討しました。次に、Decide(判断)のプロセスで、現場の要望に応えるための適切な支援策を決定し、すぐにAct(行動)を起こしました。このOODAループを繰り返し、行政としての住民への支援効果の最大化を図りました。

このOODAループの考え方は、行政の効率化を目指す現在においても有効です。住民や職員の声を収集し、本町の実態をObserve(観察)することから始まります。アンケートやヒアリングで得られた状況をもとに、潜在的課題をOrient(認識)し、具体的な解決方法をDecide(判断)して、迅速な計画のAct(行動)につなげていくことが求められます。また、実践した施策の効果検証を行い、再びObserve(観察)から改善ループを回していくことで、行政の効率化や住みやすい理想的なまちづくりの実現に一歩ずつ近づいていきます。

本町は、今後も引き続き OODA ループの考え方を活用し、行政運営に活かします。

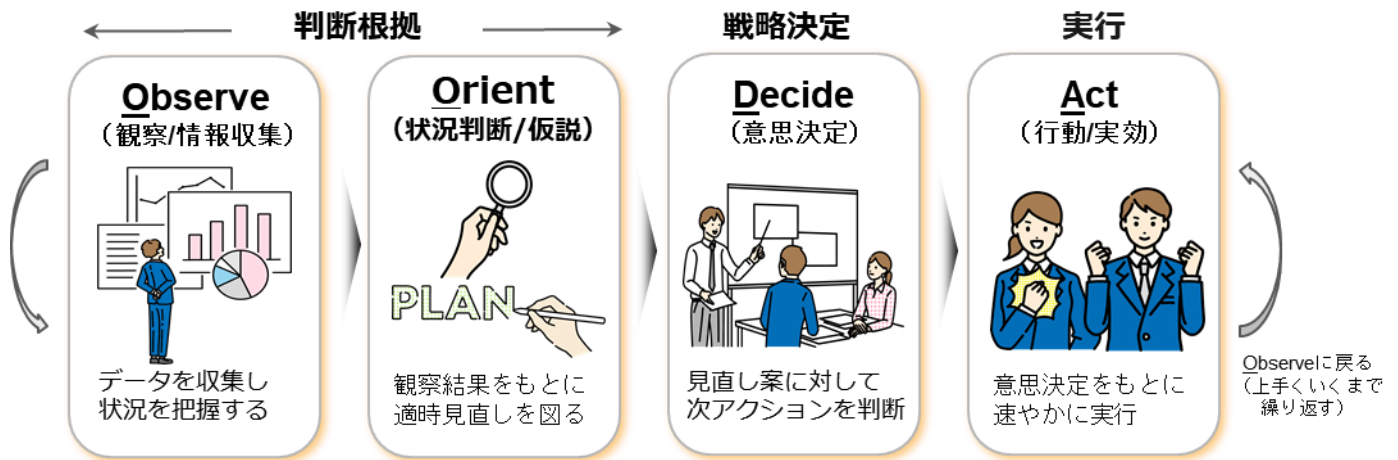


図 18 OODA (ウーダ) ループ

※25 「Observe (観察、情報収集)」、「Orient (状況、方向性判断)」、「Decide (意思決定)」、「Act (行動、実行)」の頭文字をつないだ言葉で、意思決定プロセスを理論化したものである。PDCA と異なり、計画を立てるステップがないため、スピーディーな意思決定を行うことを可能とする。

第5章 おわりに

1 誰もが暮らしやすい社会を

(1) デジタルとアナログの併用

デジタル技術は、便利ではあるもののその技術を習得するため一定の時間が必要となります。「議会運営におけるペーパーレス化」を施策として決定しました。

多くの地方議会では、ペーパーレス化が進んでおり、議会の運営を紙主体による運用からデジタル主体による運用へ移行することで、より効率的な議会運営が可能になることが実証されており、本町においても実現可能であることは明らかです。

しかし、一度に 100%ペーパーレス化を進めることは、議員の負担も大きいことから、徐々にペーパーレス化を進めつつも、これまでの紙による運用のメリットも残し、少しずつ着実にペーパーレス化が浸透するよう取り組んでいくことを方向性としました。

例えば、議会での発言資料や議事録などはデジタル化する一方で、議員が自分でメモを取りながら参加することも可能です。これまで慣れ親しんだ紙による運用から、デジタル化に移行することで、一時的に負担が増えることもありますが、徐々に進めることでバランスよく組み合わせ、議会運営の質を向上させていくことが可能と思われます。

他の施策においても、一度にデジタル化を進めるのではなく、その性質等に応じて、すべての町民に対してやさしいデジタル化を目指します。

(2) 誰もが働きやすい環境を

男女共同参画社会となった今、役場だけではなく町全体における推進が必要とされています。男女共同参画社会を実現するための1つの柱として「家庭生活における活動と他の活動の両立」があります。

役場だけではなく社会全体で推進が進み、共働きが増えている一方で、育児や介護等の家庭生活においては、男性の参画が少なく、結果として多くの女性が育児や介護のために離職しているなど、女性の負担が大きくなっている現状があると考えられます。

リモートワーク等のデジタル技術を活用した働き方改革を進めることで、子育てや介護で日々が多忙な職員にとっては、働きやすい環境の維持が不安解消につながり、仕事に集中できる時間の確保や、離職等を防ぐモチベーション維持などの効果が期待でき、より良い自治体運営と住民サービスの向上につながるとともに、町民に対しては一つのモデルとして示すことができます。

今後も引き続き、職員の働き方改革を行っていくことで役場がモデルケースとなり、地場企業に対しても波及することで、町全体が働きやすい環境となるよう目指します。

(3) 住みやすい環境を

本町では、消費活性化を図る手法の一つに、ポイントあびらがあります。この制度は、町内のお店でお買い物をすると、ポイントが貯まり、貯まったポイントを使ってお得な商品やサービスを受けることができ、この制度の充実によって住民の利便性向上につながり、より充実した生活を送ることができると考えています。

このポイント制度を運用する上では、商工観光に携わる方々の協力によって支えられていますが、運用する側の方々の中にはデジタル機器の操作に不慣れで、サービス運用上で苦労されている方もいます。この制度の更なる発展と円滑な運用のため、誰もがデジタル技術の恩恵を享受できるような支援が必要であることも明らかになりました。

住民アンケートで収集したご意見も真摯に受け止め、より便利にポイント制度を活用できる施策を整え、より充実した生活を送ることができると考えています。「誰一人取り残されない」、誰もがデジタル化の恩恵を享受することができ、快適な生活を送れるまちづくりを目指します。

2 地域産業活性化への応用(将来展望)

(1) 農業分野におけるDX

住民生活の利便性向上や地域事業者の発展だけでなく、本町がより一層成長するための戦略的なまちづくりにつながるDX推進も必要となります。人口減少や高齢化、基幹産業の衰退は、まちの成長を脅かす重大な課題です。新しい技術や考え方を取り入れ、安平町全体の生産性の向上や効率化実現が必要不可欠です。

例えば農業分野においては、農業従事者の高齢化が進み、今後も離農者が増えることが予想される一方で、人手不足により新規就農者の確保も難しくなっております。

ベテラン農家による経験で培われた栽培ノウハウを若手就農者に技術伝承する手段として、栽培データを収集し、若手就農者との栽培手法とデータ比較することにより、後継者へノウハウの技術伝承が期待されるなど、今後の状況を見極めながら、未来を見据えて情報通信技術を活用していくことが求められます。



課題	DX推進で目指す姿（イメージ）	技術
農業従事者の高齢化 ・ 若年層の転出による 担い手不足	<p style="text-align: center;">スマート農業による省力化・高度化</p> <p>トラクターの自動運転等により省力化を行い、営農年齢の延伸を図ることや、AIとデータの利活用により安定的な栽培方法を確立することで、新規就農者や若年層の就農者獲得を目指す。</p>	農業データ ・栽培ノウハウ ・環境データ ・作業 / 生育記録 自動運転技術 <small>*26</small>
<div style="display: flex; align-items: center; justify-content: space-between;"> <div style="text-align: center;">  <p>農業従事者</p> </div> <div style="text-align: center;"> <p>省力化</p> <p>・自動運転やIoTでの遠隔データ管理</p> <p>←→</p> <p>品質や収穫量の向上・技術継承</p> <p>・取得 / 蓄積した農業データの利活用</p> </div> <div style="text-align: center;">  <p>圃場</p> </div> </div>		

図 19 農業分野でのDX推進の取り組み（イメージ）

※26 GPS やカメラ、レーダー、センサーなど様々な計測装置や情報通信技術を駆使し車両や重機を自動制御する技術のこと

少子高齢化による農業従事者の減少、後継者不足は深刻化しており、産業の維持が難しくなりつつあります。そこで、先進的なIoT技術やAIを活用することで、農業分野における農業技術の継承や、後継者問題の解決が期待されます。

まず、農業におけるDXの活用は、生産性向上につながります。自動化やロボット化によって、従来は人力で行われていた農作業を効率化し、より多くの作物を生産することができます。また、前述のIoT技術やAIを用いて、農作物の品質や収穫時期を適切に判断し、最適な栽培方法を提案することができます。これにより、農業の生産性を高め、経営の効率化を図ることができます。農業分野は、労働負担や経営の厳しさなどのネガティブなイメージを持たれやすいですが、DX関連の様々な先進技術を導入することで、より効率的かつ高度化された産業として若者に魅力的に映るようになります。農業従事者の経営環境の効率化により、競争力の高い商品やサービスの創出と、本町の主要産業が発展することが期待されます。

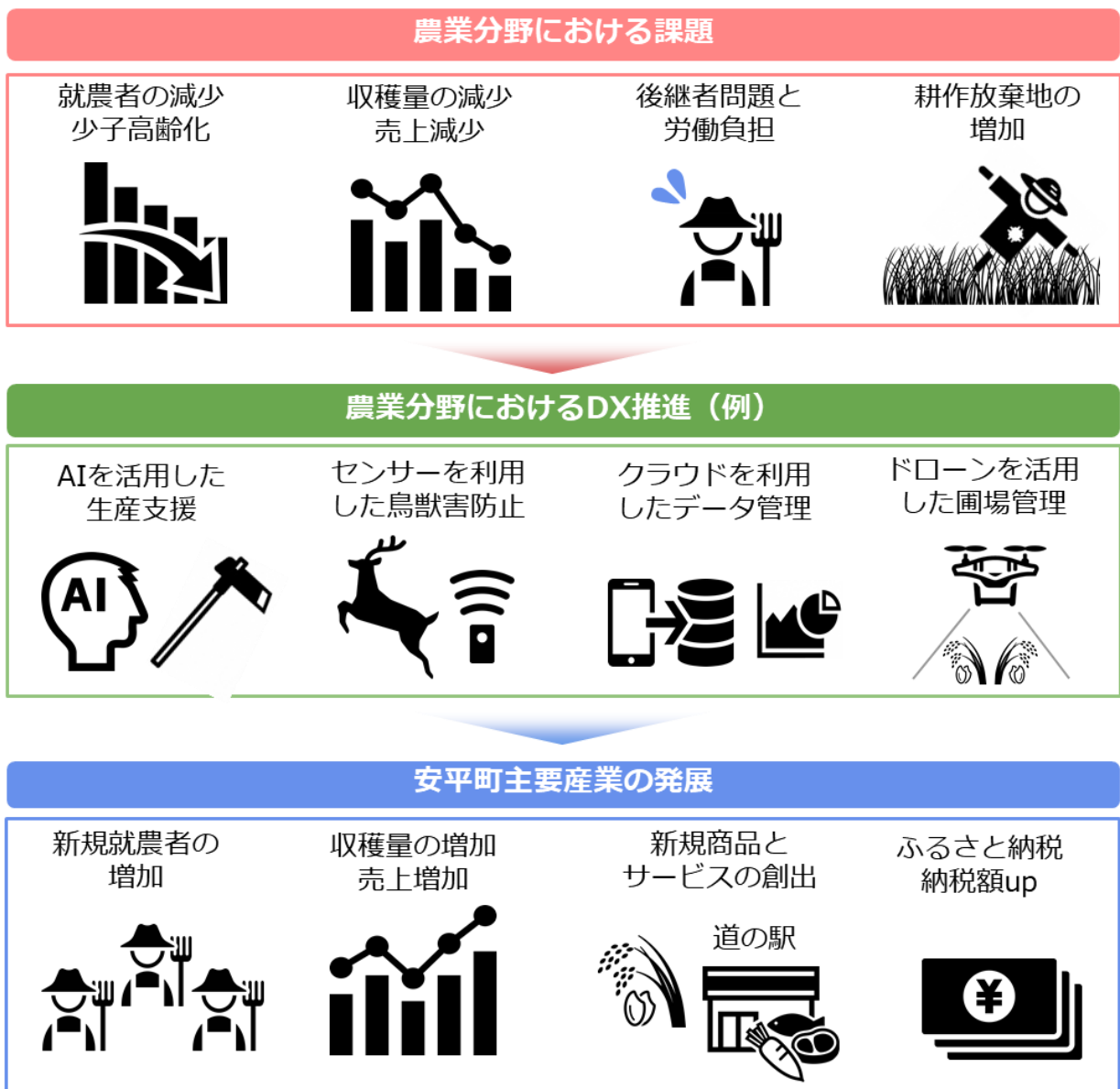


図 20 農業分野でのDX推進の取り組み（イメージ）

（2）商工観光分野・移住促進におけるDX

商工観光分野・移住促進においては、町外からの来訪者が安平町に立ち寄り、地場産業の活性化につながる消費を促進させる「持続可能な経済的効果を得られる仕組み」が必要です。

本町は新千歳空港から車でアクセスしやすく、他市町村と比べて有利な立地条件を有しています。

また、歴史的な鉄道資産、競走馬の名産地などの観光資源を保有する強みがあります。

これらの観光資源を有効活用し、道内外からの観光客の誘客を促す安平町らしい施策が求められています。これまで安平町の歴史でもある鉄道をテーマとした道の駅を中心とした回遊促進に取り組んでいますが、経済的波及効果も限定的となっている現状です。

また、本町の知名度は高くなく、空港から近い好立地にもかかわらず、道外からの観光客の回遊につながりにくいのが現状です。道外からの観光客を町内回遊へと結びつけるための施策を新たに打ち出すことで、町の知名度の向上による来訪者の増加、ふるさと納税の寄付額増加などが期待されます。

以下に一例として示しますが(図 21)、情報通信技術を活用して現状を可視化し、OODA ループに基づき観光戦略を立案することが有効と考えられます。特にレンタカーでアクセスしやすい安平町の立地を活かし、町ならではの観光リソース(歴史的財産・文化の紹介、体験型の観光コンテンツ)を活用した積極的なプロモーションを行うことが有効です。

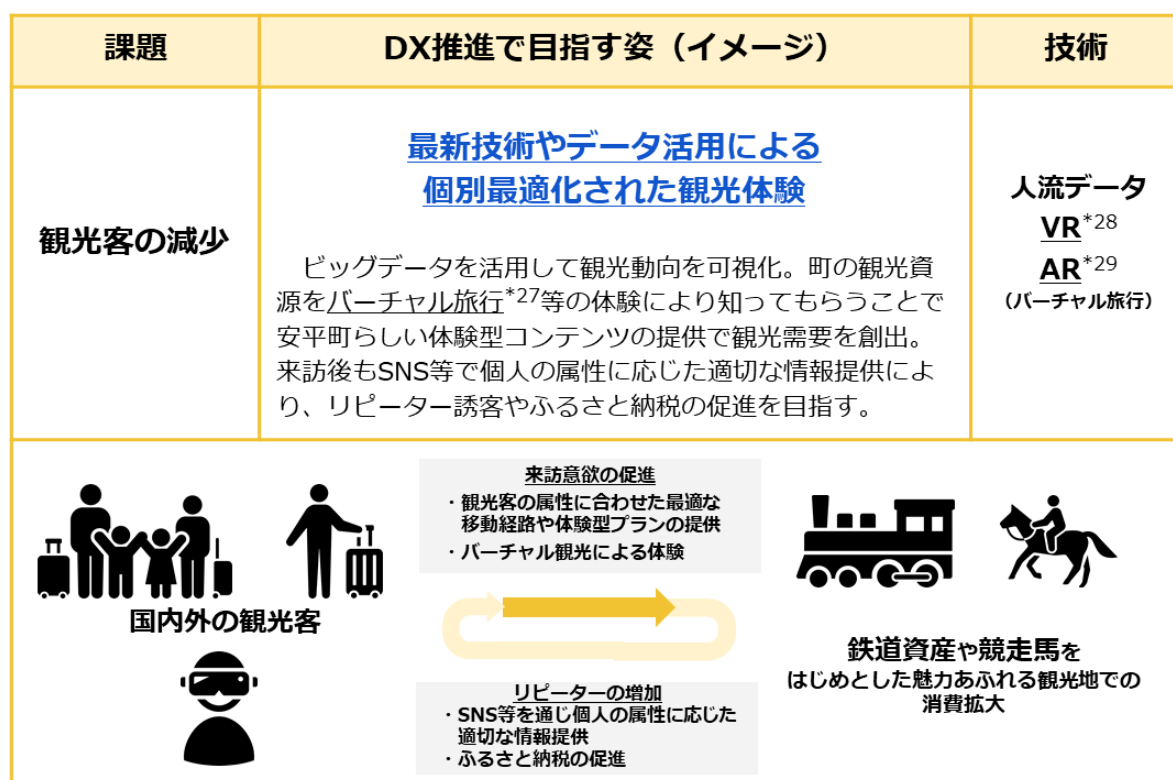


図 21 観光分野でのDX推進の取り組み(イメージ)

※27 パソコンやスマートフォン、VR ゴーグル等のデジタルデバイスを使用し、自宅にいながらにして国内外での疑似的な旅行を提供するもの。

※28 Virtual Reality の略。仮想現実と訳され、スマートフォンや専用の機器等で視聴することで、その場にいるかのような空間を仮想的に体験することができる技術のこと。

※29 Augmented Reality の略。拡張現実と訳され、スマートフォンや専用の機器等で視聴することで、現実世界にナビゲーションや 3D データ、動画などのデジタルコンテンツが出現し、現実世界に情報を付加してくれる技術のこと。

また本町は、新千歳空港から約 20 分でアクセスできる場所でありながら、牧歌的な風景が広がる自然の美しい環境が魅力のまちです。北海道の空の玄関である千歳市や、海の玄関口である苫小牧市に近いことから、同地域に進出している企業の従業員とその家族が、

自然豊かな環境で子育てが行えるのが本町最大の魅力です。今後更にDX推進による便利な生活を提供できるよう、住民サービスや子育て支援の強化と、移住の促進を進めます。

本町は、令和5年度より義務教育学校（早来学園）を開校し、教育環境の整備を進めてきました。情報通信技術を活用し、未来を担う子どもたちへ更に先進的な教育を地域に提供しながら、子育てがしやすい魅力あるまちづくりを進めていきます。



図 22 教育分野のDX推進における目標

本計画でのDX推進においても、役場内でのBPRによる業務プロセスの見直しやデジタルの導入により大幅な業務効率化を実現することで、職員の労働力の捻出や新たなデータ等を得ることが可能となります。それらのリソースを前述の先駆的な取り組みに投入することにより、DX推進を役場内だけに留めることなく、町内の産業活性化や住民サービスの向上、データ活用によるまちづくりにもつなげ、「育てたい 暮らしたい 帰りたい みんなで未来へ駆けるまち」の実現を目指します。

育てたい 暮らしたい 帰りたい みんなで未来へ駆けるまち

住民

- ・ウェルビーイング^{*30}の享受
- ・雇用機会の増加

産業

- ・デジタル化推進での生産性向上
- ・データ利活用で事業の拡大・創出



まちづくり

- ・データ利活用により医療や交通等の様々な課題を解決する先駆的な企画の立案 / 実行
- ・課題解決に向けたサービスにおける町内事業者の参画

データ利活用で生み出される
新たな価値

職員の知恵

職員の労働力の活用

役場の デジタル改革



役場

- ・住民サービスの維持向上
- ・持続可能な組織 / 人員体制の構築

職員

- ・スキル向上での業務改革や職場風土変革
- ・EBPMの実行

図 23 安平町の理念の実現

※30 幸福で肉体的、精神的、社会的すべてにおいて満たされた状態のこと。

安平町デジタルトランスフォーメーション（DX）推進計画書

発行／安平町

企画・編集／安平町 総務課

〒059-1595 北海道勇払郡安平町早来大町 95 番地

TEL 0145-22-2511

URL <https://www.town.abira.lg.jp>