

# 下諏訪町DX推進計画

～ デジタル社会への挑戦 ～

計画期間：令和4年4月から令和8年3月まで

# 目次

1	目的	2
2	DX(ディーエックス)とは	2
3	本計画の位置づけ	2
4	現状	3
5	課題の洗い出し	3
6	推進体制	4
7	推進の方法	4
(1)	重点取組事項	
ア	自治体情報システムの標準化・共通化	7
イ	マイナンバーカードの普及促進	8
ウ	行政手続のオンライン化	9
エ	AI・RPAの利用推進	11
オ	テレワークの推進	12
カ	セキュリティ対策の徹底	13
(2)	自治体DXの取組みとあわせて取り組むべき事項	
ア	地域社会のデジタル化	14
イ	デジタルデバイド対策	15
(3)	その他(デジタル・ガバメント実行計画記載の事項)	
ア-1	BPRの取組みの徹底(モデルワーキンググループの推進)	16
ア-2	BPRの取組みの徹底(書面・押印・対面の見直し)	18
ア-3	BPRの取組みの徹底(行政事務DXの推進)	19
イ	オープンデータの推進	20
ウ	官民データ活用推進計画策定の推進	21
8	推進計画	22
9	DXを推進するための基本的な考え方	26

# 1 目的

現在、日本社会においては、サービスや組織の在り方をデジタル化に合わせて変革する「デジタル・トランスフォーメーション(以下、DXという。)」が求められている。下諏訪町においても、行政サービスにおける利便性の向上を目指すと同時に、行政の効率化を推進する。

# 2 DX(ディーエックス)とは

DXとは、「利用者を中心としたサービス」の創出に向けた変革をいう。

行政サービスにおいては、民間と行政が共になって利用者のニーズ(需要)を把握し、課題を整理し、目標を設定して取り組むことにより、「利用者にとって真に必要な行政サービス」を創出する。さらには、行政サービスの見直しを繰り返す中で、より住みやすい町、より利用しやすい行政サービス、より働きやすい環境といった目標に近づくことを目指す。

# 3 本計画の位置づけ

DXは、図1に示すとおり、持続可能な開発目標(SDGs <エスディーゼイズ>)や、新たな社会(Society5.0 <ソサエティ5.0 ※1>)を実現する手段の一つでもある。このため、本計画は、SDGs及びSociety5.0との関連性を位置づける「第7次下諏訪町総合計画後期基本計画」の「第6章 安心安全で暮らしやすいまちづくり 第2節 安心安全への取り組み 第4項 情報の発信と共有」(※2)を具体化した計画とし、官民データ活用推進基本法第9条の規定に基づく「市町村官民データ活用推進計画」としても位置づける。

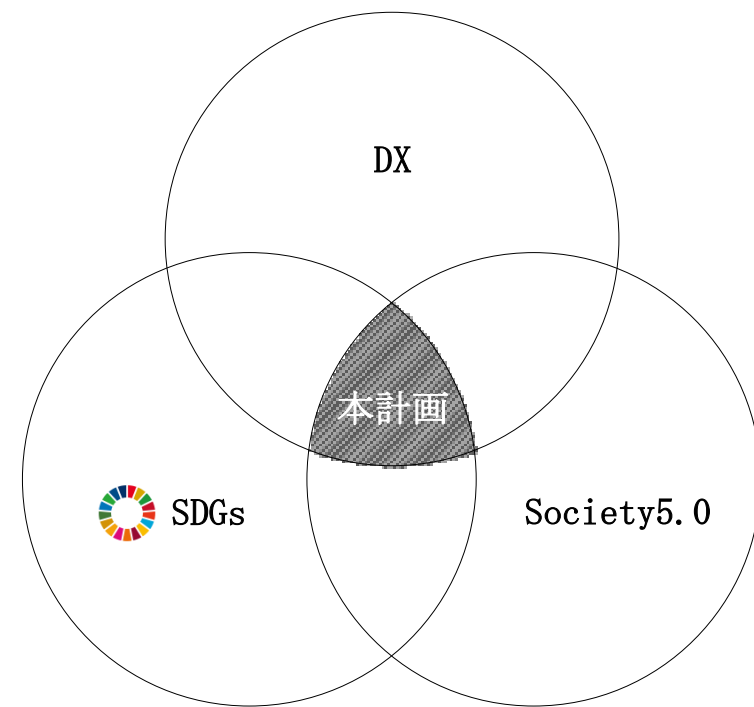


図1 目標・計画等の関連図

※1 Society5.0とは、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をいい、狩猟社会(Society1.0)、農耕社会(Society2.0)、工業社会(Society3.0)、情報社会(Society4.0)に続く新たな社会を指す。超スマート社会と表現されることもある。

※2 主な取り組みとして、適切な情報システムの管理、積極的な行政情報の発信、幅広い情報の収集と住民ニーズの把握、的確な個人情報の管理と保護、個人番号の適正な管理と利活用、SNSの導入検討及びSociety5.0の推進を挙げている。

## 4 現状

下諏訪町の行政サービスを取り巻く現状として、主に次の4点が求められている。

- (1) 人口減少及び少子高齢化が進行する中、複雑・多様化する町民ニーズ(需要)に対応するため、行政の効率化と高度化が求められている。
- (2) 従来の書面主義、押印原則及び対面主義からの脱却と、行政手続のオンライン化による住民の利便性向上が求められている。
- (3) デジタル技術の発展により、Society5.0と呼ばれる新たな社会に向かい社会が急速に変化する中、行政サービスにおいてもDXによる変革が求められている。
- (4) DXを推進する体制の構築及び職員のITリテラシー(※)向上が急務として求められている。

## 5 課題の洗い出し

「利用者にとって真に必要な行政サービス」を創出するため、組織横断的な推進体制を構築し、課題の洗い出しを実施する。

## 6 推進体制

「利用者にとって真に必要な行政サービス」を創出するため、町長の方針及びリーダーシップの下、組織横断的な推進体制を構築する。

推進体制の構築及び統括は、副町長(最高情報統括責任者<CIO / シーアイオー>)が行い、CIO補佐監(※1)は専門的見地から補佐する。

- (1) 「デジタル推進室(※2)」は、「各課職員」と協力し、現状と課題を整理する。
- (2) 「デジタル推進委員会」は、課題を基にワーキンググループ構成員を編成し、ワーキンググループを立ち上げる。
- (3) ワーキンググループは、具体的な取組事項を立案する。
- (4) 「デジタル推進委員会」は、ワーキンググループの立案について協議及び調整を行い、取組事項の実施を決定する。
- (5) 実施が決まった取組事項は、主となる担当課において事業化(実証実験を含む)する。
- (6) 事業化後は、ワーキンググループが効果を検証し、「デジタル推進委員会」に報告の上、必要な見直しを行う。

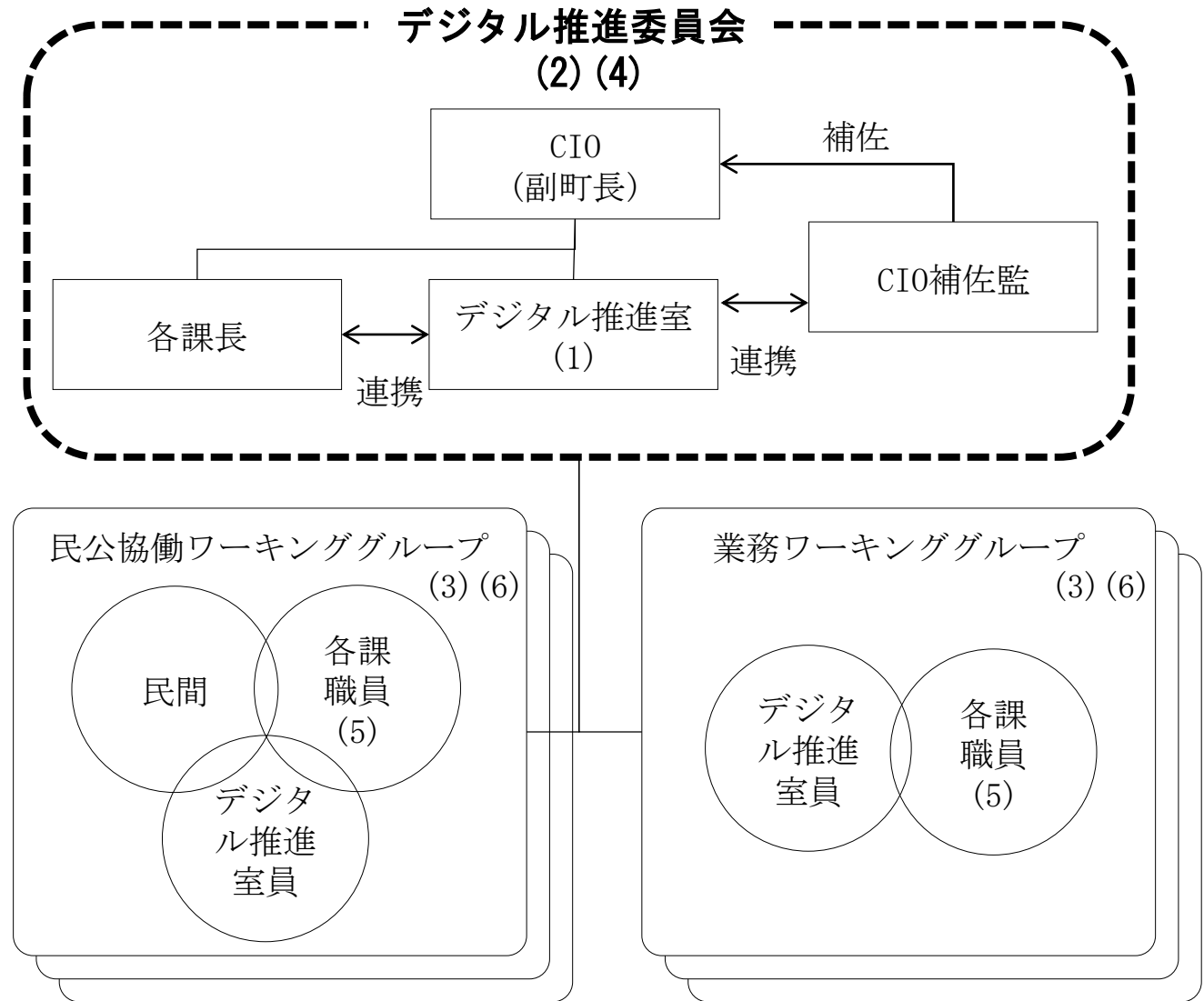


図2 推進体制

※1 DX推進体制を強化するためには、CIOの運営を補佐することにより、全庁的に任用等の効果が発揮されることを期待できるCIO補佐監等の配置が有効。(自治体DX全体手順書第1.0版)より抜粋。

※2 「デジタル推進室」は、DXに対する投資の効果を効率よく発揮するため、課題の整理や実証的・試験的な進め方をするための人材(コアメンバー)の育成、ワーキンググループの進捗管理等を行う。

## 7 推進の方法

本計画におけるワーキンググループは、総務省が策定した「自治体DX推進手順書」(※)が示す右記の各取組事項へ分類し、各取組事項における方針、目標時期及び取組内容に基づき事業化(実証実験を含む)を推進する。

なお、主となる担当課は、「表1 取組事項及び主となる担当課」を参照のこと。

### (1) 重点取組事項

- ア 自治体情報システムの標準化・共通化
- イ マイナンバーカードの普及促進
- ウ 行政手続のオンライン化
- エ AI・RPAの利用推進
- オ テレワークの推進
- カ セキュリティ対策の徹底

### (2) 自治体DXの取組みとあわせて取り組むべき事項

- ア 地域社会のデジタル化
- イ デジタルデバイド対策

### (3) その他(デジタル・ガバメント実行計画記載の事項)

- ア-2 BPRの取組みの徹底(書面・押印・対面の見直し)
- イ オープンデータの推進
- ウ 官民データ活用推進計画策定の推進

※ 「自治体DX推進手順書」は、令和2年7月15日に総務省が公表したもので、「デジタル・ガバメント実行計画」(令和元年12月25日閣議決定)における自治体関連の各施策について、自治体が重点的に取り組むべき事項及び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「自治体DX推進計画」に基づき作成されている。「デジタル・ガバメント実行計画」には、行政サービス改革、基盤の整備、行政手続のデジタル化、一元的なプロジェクト管理・強化、デジタルデバイド対策、広報等の実施が挙げられている。

取組事項ごとの主となる担当課は下記のとおりとし、ワーキンググループ単位では「デジタル推進委員会」が構成員を適宜編成する。

表1 取組事項及び主となる担当課

取組事項		主となる担当課
(1) 重点取組事項	ア 自治体情報システムの標準化・共通化 (対象17業務)	住民環境課(総合窓口係、国保年金係)、保健福祉課(福祉係、高齢者係、介護保険係、保健予防係)、税務課(町民税係、資産税係、収納係)、教育こども課(子育て支援係)、選挙管理委員会
	イ マイナンバーカードの普及促進	住民環境課(総合窓口係)
	ウ 行政手続のオンライン化	総務課(職員係・庶務法規係、財政係、情報防災係)、住民環境課(生活環境係)、保健福祉課(福祉係、高齢者係、介護保険係、保健予防係)、税務課(町民税係、資産税係、収納係)、教育こども課(教育総務係、子育て支援係、生涯学習係、図書館、健康サポート係、スポーツ振興係)、建設水道課(建設管理係、都市整備係、水道温泉経理係)
	エ AI・RPAの利活用	全課
	オ テレワークの推進	在宅勤務：総務課(職員係、情報防災係)、テレワーク利用：全課
	カ セキュリティ対策の徹底	総務課(情報防災係)
	(2) 自治体DXの取組みとあわせて取り組むべき事項	ア 地域社会のデジタル化
イ デジタルデバイド対策		総務課(情報防災係)、教育こども課(生涯学習係)
(3) その他(デジタル・ガバメント実行計画記載の事項)	ア BPRの取組みの徹底	全課
	イ オープンデータの推進	総務課(情報防災係)
	ウ 官民データ活用推進計画策定の推進	総務課(情報防災係)

# (1) 重点取組事項

## ア 自治体情報システムの標準化・共通化

### (ア) 方針

国のガバメントクラウド(※1)の活用に向けた検討を踏まえ、基幹系17業務システム(※2)について国の策定する標準仕様に準拠したシステムへ移行する。なお、検討にあたっては、諏訪地域6市町村は、基幹系業務システム(Reams等)を共同構築しているため、「諏訪地域行政情報化推進委員会」における「システム管理担当者会」及び「各部会・各分科会」を協議の場とし、(株)諏訪広域総合情報センターがアドバイザーを務める。

### (イ) 目標時期と財政支援

令和7年度までに移行する。財政支援として、デジタル基盤改革支援補助金(地方公共団体情報システムの標準化・共通化に係る事業)を想定する。

### (ウ) 取組内容

ガバメントクラウドへの移行に備え、標準仕様と現行業務を比較し、適合とかい離を分析したうえで、担当部署ごとに事務手順の見直しを行う。

見直しの点は主に次のとおり。

- ・ システムの入力項目の追加廃止に伴う影響
- ・ カスタマイズ機能廃止に伴う影響
- ・ 帳票出力項目の追加廃止に伴う影響
- ・ 他の業務や他のシステムへのデータ連携方式等の変更に伴う影響等

※1 ガバメントクラウドは、デジタル・ガバメント実行計画に基づき、政府の情報システムだけでなく、地方自治体の情報システムについても活用できるよう整備されるもの。システムに必要な機器や基本ソフトを国や地方自治体で共通利用し、標準仕様に準拠したシステムを搭載することで、導入、運用及び制度改正に伴う改修等にかかる費用の削減を目的としている。

※2 「地方公共団体情報システムの標準化に関する法律」(標準化法)が令和3年5月12日に可決・成立し、総務省から「自治体情報システムの標準化・共通化に係る手順書」が示されている。標準化対象の17業務は次のとおり。  
住民基本台帳、選挙人名簿管理、就学、児童手当、児童扶養手当、子ども子育て支援、固定資産税、個人住民税、法人住民税、軽自動車税、国民年金、国民健康保険、後期高齢者医療、介護保険、障がい者福祉、生活保護、健康管理



# (1) 重点取組事項

## イ マイナンバーカードの普及促進

### (ア) 方針

全町民がマイナンバーカードを保有することを目指し、交付円滑化計画(※)に基づき、申請を促進するとともに交付体制の充実を図る。

### (イ) 目標時期

令和4年度末までに実施する。

### (ウ) 取組内容

マイナンバーカードは、デジタル技術を活用する新たな社会(Society5.0)へ町民が参加するための重要な手段の一つであり、「ウ 行政手続のオンライン化」における前提であるため、これまでの交付促進に係る取組みを継続するとともに、下諏訪町の行政サービスにおける活用の促進についても検討する。

普及促進の取組みとして、次のような先行事例が挙げられる。

- ・ 相談窓口の設置
- ・ 出張申請受付
- ・ 休日窓口の実施
- ・ マイナンバーカードを利用した自治体独自のサービスを実施等

※ 交付円滑化計画とは、令和2年10月27日付け総行住第181号「マイナンバーカード交付円滑化計画の改訂について」において通知及び改訂されたもので、公民館等での出張申請受付や申請サポート、広報誌や電子媒体等を用いた広報でマイナンバーカードの取得を推進するもの。なお、下諏訪町の令和3年11月1日における交付率は、人口(令和3年1月1日時点)19,559人に対し、7,537人に交付(交付率38.5%)として公表している。(総務省にて公表)

# (1) 重点取組事項

## ウ 行政手続のオンライン化

### (ア) 方針

主に町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(31 手続)及び転出・転入予約について、原則マイナポータルからマイナンバーカードを用いてのオンライン手続を可能とする。(※1)

なお、仕組の構築に関する検討にあたっては、申請の情報が行政の基幹系業務システムに連携される仕組みのため、「諏訪地域行政情報化推進委員会」における「システム管理担当者会」を協議の場とし、(株)諏訪広域総合情報センターがアドバイザーを務める。

### (イ) 目標時期と財政支援

令和4年度末までに実施する。財政支援として、デジタル基盤改革支援補助金(自治体オンライン手続推進事業)及び地方交付税を想定する。

### (ウ) 取組内容

町民からの申請における入力項目は、今後、国から標準的な様式が示される予定のため、担当課において規定の確認及び変更を行う。

また、上記31手続とは別に、地方自治体が「優先的にオンライン化すべき」とされている手続(※2)に加え、下諏訪町独自の手続が存在する。これらについては、本計画の推進体制において、オンライン化を積極的に検討する。

※1 デジタル化による利便性の向上を国民が早期に享受できるよう、マイナンバーカードをほとんどの国民が保有していると想定する令和4年度末を目指す。対象となる手続は31手続となり、一部に都道府県の手続を含むため、計27手続が市町村での対象となる。子育て関係(15手続)、介護関係(11手続)、被災者支援関係(1手続)、自動車保有関係(都道府県4手続)

※2 総務省の示す「自治体の行政手続のオンライン化に係る手順書」における記載事項で、積極的に推進することとされている。

## ① 国が「マイナポータルからマイナンバーカードでの手続」を推進している31手続及び転出・転入手続き

- 市町村対象 27手続
  - 子育て関係 15手続
    1. 児童手当等の受給資格及び児童手当の額についての認定請求
    2. 児童手当等の額の改定の請求及び届出
    3. 氏名変更／住所変更等の届出
    4. 受給事由消滅の届出
    5. 未支払の児童手当等の請求
    6. 児童手当等に係る寄附の申出
    7. 児童手当に係る寄附変更等の申出
    8. 受給資格者の申出による学校給食費等の徴収等の申出
    9. 受給資格者の申出による学校給食費等の徴収等の変更等の申出
    10. 児童手当等の現況届
    11. 支給認定の申請
    12. 保育施設等の利用申込
    13. 保育施設等の現況届
    14. 児童扶養手当の現況届の事前送信
    15. 妊娠の届出
  - 介護関係 11手続
    16. 要介護・要支援認定の申請
    17. 要介護・要支援更新認定の申請
    18. 要介護・要支援状態区分変更認定の申請
    19. 居住(介護予防)サービス計画作成(変更)依頼の届出
    20. 介護保険負担割合証の再交付申請
    21. 被保険者証の再交付申請
    22. 高額介護(予防)サービス費の支給申請
    23. 介護保険負担限度額認定申請
    24. 居宅介護(介護予防)福祉用具購入費の支給申請
    25. 居宅介護(介護予防)住宅改修費の支給申請
    26. 住所移転後の要介護・要支援認定申請
  - 被災者支援関係 1手続
    27. 罹災証明書の発行申請
- 都道府県対象 4手続
  - 自動車保有関係 4手続
    28. 自動車税環境性能割の申告納付
    29. 自動車税の賦課徴収に関する事項の申告又は報告
    30. 自動車税住所変更届等
    31. 自動車の保管場所証明の申請
- 市町村対象手続
  - 転出・転入予約

## ② 地方自治体が「優先的にオンライン化すべき」とされている手続

処理件数が多く、オンライン化の推進による町民等の利便性の向上や業務の効率化効果が高いと考えられる18手続

1. 図書館の図書貸出予約等
2. 文化・スポーツ施設等の利用予約
3. 研修・講習・各種イベント等の申込
4. 地方税申告手続(eLTAX)
5. 水道使用開始届等
6. 港湾関係手続
7. 道路占用許可申請等
8. 道路使用許可の申請
9. 駐車許可の申請
10. 建築確認
11. 粗大ごみ収集の申込
12. 産業廃棄物の処理、運搬の実績報告
13. 犬の登録申請、死亡届
14. 感染症調査報告
15. 職員採用試験申込
16. 就業構造基本調査
17. 入札参加資格審査申請等
18. 入札

町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6手続

19. 応急仮設住宅の入居申請
20. 応急修理の実施申請
21. 障害物除去の実施申請
22. 災害弔慰金の支給申請
23. 災害障害見舞金の支給申請
24. 災害援護資金の貸付申請

## ③ 下諏訪町独自の手続

「自治体の行政手続のオンライン化に係る手順書」に記載のない申請・調査及びアンケート等

# (1) 重点取組事項

## エ AI・RPAの利用推進

### (ア) 方針

「ア 自治体情報システムの標準化・共通化」及び「ウ 行政手続のオンライン化」による業務見直し等を契機に、AI・RPA導入ガイドブック(※1)を参考に、AIやRPA(※2)の導入・活用を推進する。

### (イ) 目標時期

令和4年度から令和6年度を検討期間(実証実験を含む)とし、令和7年度以降の正式運用を目標とする。

### (ウ) 取組内容

全国自治体の事例や、「諏訪地域行政情報化推進委員会」における「業務改革分科会」で報告のあった事例を参考に、本計画における「デジタル推進室」が、業務を担当する職員と共に課題の整理と見直し(BPR<※3>)を行う。その結果を基に、AI・RPAの効果が発揮される業務を選定する。

AI・RPAの導入と活用の取組みとして、次のような先行事例が挙げられる。

- ・ AI及びRPAによる基幹系システムでの住民情報の入出力
- ・ RPAによる収入伝票及び支出伝票の自動作成
- ・ AIによる議事録作成支援
- ・ AIによる保育園の入園選考等

※1 AI・RPA導入ガイドブックとは、総務省が令和3年に「自治体によるRPA導入ガイドブック」及び「自治体によるAI活用・導入ガイドブック」として公開したもの。自治体における労働力の不足、税収の落ち込み、高齢化による福祉ニーズの増加など、限られた行政運営資源の中で質の高いサービス提供を行うことが求められていることを背景としている。

※2 AIは、人間の頭脳で判断していた業務を学習させることで、短時間化や、精度の向上を期待できる。RPAは、人間が繰り返し行う定型業務をプログラム技術を用いて自動化するもので、業務手順をプログラムに記録することで、人間がパソコンを操作することなく業務手順を完了できるもの。RPAが一般に普及する以前は、業務手順の記録にプログラムの設計知識を要したが、そうした知識がない人でも記録できる製品が開発されている。なお、記録済みの業務手順を変更した場合や、業務で使用しているシステムに変更が加わった場合、変更内容にあわせて記録を修正する必要がある。

※3 BPR(ビジネス プロセス リ エンジニアリング)とは、現在の業務内容や手順、組織等を根本的に見直し、再設計することをいう。現状とニーズ(需要)を把握し、課題を整理し、目標を設定した上で業務の効率性やサービスの内容を見直すことが取組内容となり、継続が求められる。

# (1) 重点取組事項

## オ テレワークの推進

### (ア) 方針

テレワーク導入事例や総務省のセキュリティポリシーガイドライン等を参考に、テレワーク(※1)の導入・活用を推進する。「ア 自治体情報システムの標準化・共通化」及び「ウ 行政手続のオンライン化」による業務見直し等にあわせ、対象業務を拡大する。

### (イ) 目標時期

他の取組事項とあわせて推進する必要があるため、取組事項別に目標時期を設定する。

### (ウ) 取組内容

令和2年度に開始した庁内でのテレワーク制度は、新型コロナウイルス感染症への対策として運用してきたため、利用場面が限定されている。また、対面の窓口業務や、紙面による文書決裁等に対応できないといった課題もあることから、テレワーク単独の推進ではなく、他の取組事項とあわせて検討することで、より幅広い活用方法を創出(※2)する。また、地域における多様な働き方を推進するため、民間を対象としたワーケーション(※3)支援等を推進する。

テレワーク推進の取組みとして、次のような先行事例が挙げられる。

- ・ 行政事務のテレワーク推進
- ・ 地域活性化に向けたテレワーク推進拠点(コワーキングスペース)の整備及びワーケーション支援等

※1 テレワークとは、「tele(離れたところで)」と「work(働く)」を合わせた造語。自宅等で行う在宅勤務、離れた場所に設けられた事務用の場所で行うサテライトオフィス勤務、現場や出先等において移動しながら事務を行うモバイルワークの3つの形態がある。

※2 幅広い活用方法の創出には、総務省が令和3年に公開した「地方公共団体におけるテレワーク推進のための手引き」を活用する。手引き中には、検討の要点、推進方法、導入事例等が示されている。

※3 ワケーションとは、テレワーク等のICTを活用することで、普段の職場とは異なる場所(共同利用できるコワーキングスペース等)で仕事をしつつ、休暇取得や地域ならではの活動を行うことを可能とする働き方をいう。

# (1) 重点取組事項

## カ セキュリティ対策の徹底

### (ア) 方針

改定セキュリティポリシーガイドライン(※1)を踏まえ、適切にセキュリティポリシーの見直しを行い、セキュリティ対策を徹底する。あわせて、インターネットとの接続監視・防御等を適切に行うため、国の示す標準要件を満たす「長野県自治体情報セキュリティクラウド」を利用する。(※2)

### (イ) 目標時期

セキュリティポリシーの見直しを令和5年度末までに行う。

### (ウ) 取組内容

庁内の情報システムは、三層の分離を定めたセキュリティポリシーにより、三つの系統間(インターネット接続系、LGWAN接続系及び個人番号利用事務系)で直接に通信を行うことができないようにセキュリティを確保している。(※3)

しかし、DXの推進においては、系統間で通信を行うことを前提とした行政サービスを構築し、運用することが増えるため、下諏訪町情報セキュリティポリシーの規定を見直し、新たな行政サービスを安全に運用する。

- ※1 令和2年12月に総務省が示した「地方公共団体における情報セキュリティポリシーに関するガイドライン」をいう。
- ※2 現在の自治体情報セキュリティクラウドは、短期間の内に各都道府県において詳細要件を検討したため、セキュリティ水準に差があることが指摘されている。このため、総務省が標準要件を作成し、令和2年8月18日付け総行情第109号「次期自治体情報セキュリティクラウドの標準要件について」において各団体に通知した。長野県では、令和2年度に開催された「長野県先端技術活用推進協議会」において、標準要件を満たした「長野県自治体情報セキュリティクラウド」を県下団体で共同調達するとして決定し、令和4年7月から運用を開始する予定。
- ※3 現在の下諏訪町情報セキュリティポリシーは、平成27年に発生した日本年金機構の個人情報漏洩事件を受け、総務省が平成27年度に策定し、各団体へ要請した「自治体情報システム強靱性向上モデル」を反映させたもの。これにより、庁内の情報システムは、「インターネット接続系」、日々の業務を行う「LGWAN接続系」及び住基ネットに接続し個人情報等を扱う「個人番号利用事務系」の三つに別れ(三層の分離)、セキュリティを強化できた反面、系統間の通信が制限される等、業務における利便性の低下が課題となっている。

## (2) 自治体DXの取組みとあわせて取り組むべき事項

### ア 地域社会のデジタル化

#### (ア) 方針

デジタル化によるメリットを享受できる地域社会のデジタル化(※)を集中的に推進する。

#### (イ) 目標時期

本取組事項の内容別に目標時期を設定する。

#### (ウ) 取組内容

全ての町民及び町を訪れる人々がデジタル化の利益を享受している姿を目標とし、最も着手しやすく、利益の得られる課題から推進する。推進にあたっては、民間と行政が協力して地域課題の整理を行い、事業化した上で見直しを繰り返す。

なお、広域で解決が必要な課題は、諏訪地域6市町村及び諏訪広域連合と協議の上、推進する。

地域社会のデジタル化推進の取組みとして、次のような事例が挙げられる。

- ・ 学校における「GIGAスクール構想」の推進
- ・ 中小事業者へのDX支援
- ・ 商工観光振興におけるデジタル技術の活用
- ・ 災害時におけるスマート避難
- ・ テレワーク推進拠点の整備及びワーケーション支援等

※ 地域社会のデジタル化とは、光ファイバーや第5世代移動通信システム(5th Generation <略称を5Gといい、高速で大容量等といった特徴から、様々な分野において移動通信を活用した技術革新が期待されている。>)といった情報通信基盤が整い、デジタル化した行政サービスの提供や多様なデータが共有されることで、町民や事業者、学校、公共機関等がこれらを有効に活用し社会的な課題を解決できている姿(Society5.0)をいう。

## (2) 自治体DXの取組みとあわせて取り組むべき事項

### イ デジタルデバインド対策

#### (ア) 方針

デジタルデバインド(※1)対策として、「デジタル活用支援員<※2>」との連携や周知、NPOや地域おこし協力隊等、地域の幅広い関係者と連携したきめ細やかなデジタル活用支援を行う。

#### (イ) 目標時期

全取組事項において推進する必要があるため、取組事項別に目標時期を設定する。

#### (ウ) 取組内容

本計画で事業化したサービスの全対象者(※3)に対し、サービスの利用を広報・促進するとともに、講習会や相談会の活用についても案内するなど、きめ細やかな支援を実施する。

デジタルデバインド対策の取組みとして、次のような事例が挙げられる。

- ・高齢者等へのスマートフォンの使い方教室
- ・公民館講座、職員出前講座、訪問相談対応等



総務省「デジタル活用支援員推進事業」における「デジタル活用支援員」ロゴマーク

※1 デジタルデバインドとは、インターネットやパソコン等の情報技術(IT)を利用できる人と利用できない人との間に生じる格差のことをいう。具体的には、都市部と地方部といった地域ごとの情報格差を示す「地域間デジタルデバインド」、身体的・社会的条件(性別、年齢、学歴の有無等)の相違に伴う情報技術の利用格差を示す「個人間・集団間デジタルデバインド」、インターネット等の利用可能性に関する国際間格差を示す「国際間デジタルデバインド」等の観点で論じられることが多い。こうした格差をなくすための取組みをデジタルデバインド対策という。

※2 デジタル活用支援員とは、総務省が令和3年度から令和7年度にかけて実施する「デジタル活用支援推進事業」を活用した講習会等において、スマートフォン等の使い方や、スマートフォンを用いた行政手続・サービスの利用方法について講演・相談受付を行う人をいう。

※3 全対象者とは、町民、事業者、町を訪問する人、職員等をいう。年齢の差、障がいの有無、性別の違い、言語の違い、経済的な違い、デジタル技術を使いこなせるか否かの違いを考慮した行政サービスを設計し、利用を支援する。



### (3) その他（デジタル・ガバメント実行計画記載の事項）

#### ア-1 BPRの取組みの徹底（モデルワーキンググループの推進）

##### ア）方針

DXに対する投資を効率の良いものとするため、実証的・トライアル的な位置付けとしてモデルワーキンググループ（※1）を推進し、その推進手法を後続のワーキンググループにおいて実施する。推進手法としてBPR（※2）を行う。

##### イ）目標時期

令和4年度末まで。

##### ウ）取組内容

モデルワーキンググループでは、次の内容に取り組む。

##### ① 職員人材（コアメンバー）の育成

モデルワーキンググループの核となる職員が、自らモデルワーキンググループを推進できるよう、「デジタル推進室」は次を主眼に説明会や研修会を実施し、職員の能力向上を図る。

- i DXの意義を理解し、改革の担い手であることを意識できること。
- ii 全国自治体の事例やデジタル技術を参考に、「利用者にとって真に必要な行政サービス」を意識した新たな発想を行えること。
- iii BPRを実施し、課題整理と目標設定を効率的に行えること。
- iv デジタルデバйд対策（※3）を行えること。

※1 モデルワーキンググループとする取組みは、本計画24ページに記載の「8 推進計画 表4 モデルワーキンググループの推進計画」の項番1において選定する。

※2 BPRの手法は、DX推進の基本となるため、他団体の事例で使用されているツールや分析方法を活用するなど、効率的に実施することが求められる。BPRについての説明は、本計画11ページに記載の注釈を参照のこと。

※3 デジタルデバйд対策の内容は、本計画15ページを参照のこと。

## ② 推進手法の実施

モデルワーキンググループの核となる職員は、次の内容を実施する。

- i 現在把握している課題を出し合う。
- ii 課題に紐づく業務や行政サービスに関する情報を整理し、全体像を捉える。
- iii 全体象を基に、課題が発生した原因と求められている理想を導き出す。
- iv 理想に対し、優先順位と有効な目標を設定する。
- v 目標までの過程を整理し、具体的な取組内容を立案する（実施手順書及び業務手順書の作成等）。

## ③ 推進手法の整理と職員全体の能力向上

「デジタル推進室」は、モデルワーキンググループで用いた推進手法を整理し共有することで、職員全体の能力向上を図り、後続となるワーキンググループが自発的かつ効率的に課題の解決等を推進できる体制を作る。

## ④ 事業化

モデルワーキンググループが立案した取組内容は、「CIO」及び「デジタル推進委員会」の決定により、主となる担当課において事業化(実証実験を含む)する。事業化後は、ワーキンググループが効果を検証し、「デジタル推進委員会」に報告の上、BPRを再度実施し、必要な見直しを行う。

### (3) その他（デジタル・ガバメント実行計画記載の事項）

#### ア-2 BPRの取組みの徹底（書面・押印・対面の見直し）

##### (ア) 方針

国の法令等に基づいて実施する手続について各府省から発出されるガイドライン等の内容を踏まえ、適切に対応するとともに、自治体が独自に実施する手続について、内閣府規制改革推進会議(※)が示した具体的基準等を参考として、国の取組みに準じた対応を実施するなど、見直しに積極的に取り組む。

##### (イ) 目標時期

BPRによる書面・押印・対面の見直しの取組みごとに、目標時期を設定する。

##### (ウ) 取組内容

令和3年度から進めてきた書面・押印・対面の見直しを行政手続のオンライン化とともに、庁舎窓口での対応や、対面での対応についても見直しを進める。

BPRによる書面・押印・対面の見直しの取組みとして、次のような事例が挙げられる。

- ・ 申請手続の内容の見直し
- ・ 申請手続のオンライン化
- ・ 開庁時間内に来庁できない人への対応
- ・ 身体的、経済的な理由で来庁が難しい人への対応
- ・ 窓口における障がい者とのコミュニケーション支援等

※ 内閣府規制改革推進会議とは、内閣府本府組織令32条により、経済社会の構造改革を進める上で必要な規制の在り方の改革を目的とした内閣府の諮問会議をいう。内閣府は、デジタル・ガバメント実現のため、書面主義、押印原則、対面主義からの決別を喫緊の課題とし、国と地方公共団体が二人三脚で取組みを進めるため、内閣府規制改革推進会議等の支援を受け、令和2年12月に「地方公共団体における押印見直しマニュアル」を公開した。

### (3) その他 (デジタル・ガバメント実行計画記載の事項)

#### ア-3 BPRの取組みの徹底(行政事務DXの推進)

##### (ア) 方針

自治体DX推進手順書では、行政サービスにおける事務(書面・押印・対面)の見直しを具体的に挙げている。これに関連し、職員が日々行う行政事務(書面決裁、伝票処理、会議録作成等)においても見直しを進める。

##### (イ) 目標時期

BPRによる行政事務DX推進の取組みごとに、目標時期を設定する。

##### (ウ) 取組内容

職員が行う業務は、法・制度改正に伴う業務量の増加に伴い、時間外勤務も恒常化しつつある。これを改善するため、業務の見直しや効率化(BPR)を実施し、勤務時間内に最大の成果を上げられる仕組みを構築する。

BPRにおいては、AI・RPAといった技術の利用や情報システムの刷新についても検討する。

行政事務DX推進で行う内容は、次のとおり。

- ・ 勤怠管理システムの導入(令和4年度から検討を始め、令和5年度の運用開始を目指す)
- ・ 議事録作成支援システムの導入(令和4年度から検討を始め、令和5年度の運用開始を目指す)
- ・ 定型業務等へのAI・RPAの導入(令和4年度から検討を始め、令和7年度の運用開始を目指す)
- ・ 文書管理システムの導入(令和5年度から検討を始め、令和7年度の運用開始を目指す)
- ・ 電子決裁システムの導入(令和5年度から検討を始め、令和7年度の運用開始を目指す)

### (3) その他（デジタル・ガバメント実行計画記載の事項）

#### イ オープンデータの推進

##### (ア) 方針

官民データ活用推進基本法(※1)に基づき、下諏訪町が保有するデータについて、住民が容易に利用できるような必要な措置を講ずる。

##### (イ) 目標時期

他の取組事項とあわせて推進する必要があるため、取組事項別に目標時期を設定する。

##### (ウ) 取組内容

下諏訪町の保有する情報を利用者ニーズに即したオープンデータ(※2)として公開し、データの種類と質を充実させ、継続して更新することで、地域社会のデジタル化推進の基盤とするとともに、新たなサービスの創出を図る。また、広報誌等において周知することで新たなサービスの利用を促進する。

オープンデータ推進の取組みとして、次のような先進事例が挙げられる。

- ・ 避難所リスト
- ・ 福祉事業所一覧
- ・ 新型コロナウイルス感染症に係る発生状況
- ・ 観光温泉マップ
- ・ バスの運行時刻表や運行経路マップ
- ・ 法令に基づく届出及び許可の状況等

※1 官民データ活用推進基本法第9条第3項において、市町村は、政府及び都道府県が定める計画に即し、「官民データ活用推進計画」を定めるよう努めるとされ、官民データの利用環境を整備することで、事務負担の軽減、地域課題の解決、住民及び事業者の利便性向上等を目的としている。官民データとは、市町村が自ら保有するデータだけでなく、民間事業者の保有するデータも含まれ、Society5.0に向けた重要な要素となっている。

※2 オープンデータとは、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をいう。オープンデータで奨励されるデータは、デジタル庁公式サイトにおいて「奨励データセット」として示されている。オープンデータは、分析や統計に使われるだけでなく、地図やホームページ、スマホアプリ等と連携することで視覚的に使いやすい情報としても提供することができる。下諏訪町のオープンデータは、官民データ活用推進基本法に基づいた施策として県が実施している「信州くらしのマップ」で公開中。

### (3) その他（デジタル・ガバメント実行計画記載の事項）

#### ウ 官民データ活用推進計画策定の推進

##### (ア) 方針

官民データ活用推進基本法に基づき、都道府県には官民データ活用の推進に関する施策の基本的な計画についての策定義務が、市町村（特別区含む）には同計画の策定の努力義務が定められていることから、有効なデータ活用に向けて推進計画を策定する。

##### (イ) 目標時期

本計画は「官民データ活用推進計画」を包括することから、法第9条第4項に基づき、令和4年4月1日に本計画を当町ホームページに公表する。

##### (ウ) 取組内容

本計画は、官民データ活用推進基本法において基本的施策として規定される事項(※1)を含むことから、本計画を「市町村官民データ活用推進計画」として位置づける。(※2)

なお、官民データの利活用による効果を最大限に発揮するため、国の「官民データ活用推進基本計画」に即し、「都道府県官民データ活用推進計画」である「長野県DX戦略」を勘案して策定するものとする。

※1 法が規定する基本的施策のうち、地方公共団体が必要な措置を講ずるものとされている条項は次のとおり。

第10条：行政手続等のオンライン化原則

第14条：デジタルデバイド対策

第11条：オープンデータの促進、データの円滑な流通の促進

第15条1項：情報システム改革・業務の見直し(BPR)

第13条：マイナンバーカードの普及・活用

※2 計画策定にあたっては、内閣官房が令和元年に公表した「市町村官民データ活用推進計画策定の手引き」に基づく構成要素を具備した内容としている。

## 8 推進計画

各取組事項の推進計画を表2に、本計画の策定からワーキンググループの取組事項を事業化するまでの推進計画を表3に、モデルとなる実証実験として実施するモデルワーキンググループの推進計画を表4に示す。

表2 自治体DX推進計画に示された取組事項ごとの工程表に基づき作成した各取組事項の推進計画

項番	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)	
1	(1) 重点取組事項 ア 自治体情報システムの標準化・共通化 (対象17業務)						
2	イ マイナンバーカードの普及促進						
3	ウ 行政手続のオンライン化						
4	エ AI・RPAの利活用						
5	オ テレワークの推進			他の取組事項と併せて推進する必要があるため、取組事項別に目標時期を設定する。			
6	カ セキュリティ対策の徹底						
7	(2) 自治体DXの取組み とあわせて取り組むべき事項 ア 地域社会のデジタル化						
8	イ デジタルデバインド対策			全取組事項において推進する必要があるため、取組事項別に目標時期を設定する。			
9	(3) その他(デジタル ガバメント実行計画記 載の事項) ア-1 BPRの取組みの徹底			全取組事項における課題の整理及び見直し時に実施する。			
10	ア-2 BPRの取組みの徹底 (書面・押印・対面の見直し)						
11	ア-3 BPRの取組みの徹底 (庁舎における内部事務DXの推進)						
12	イ オープンデータの推進			他の取組事項と併せて推進する必要があるため、取組事項別に目標時期を設定する。			
13	ウ 官民データ活用推進計画策定の推進						





表4 モデルワーキンググループの推進計画

項番	実施内容	実施時期	2021年度 (令和3年度)	2022年度 (令和4年度)
1	モデルワーキンググループの選定	2～3月		
2	モデルワーキンググループの立ち上げ	4月		
3	ト職員人材(少数)の育成	4月		
4	ト課題整理及び目標設計(BPR)	4月		
5	ト取組事項の立案	5月		
6	ト立案を「CIO」及び「デジタル推進委員会」において協議	5月		
7	実証実験	6～3月		
8	ト実証実験の検証及び見直し	8月及び1月		
9	ト見直し結果を「CIO」及び「デジタル推進委員会」において協議	9月及び2月		
10	推進手法の整理と職員全体の能力向上	9月～		

表5 自治体DX推進計画に示された取組事項ごとの工程表

【参考】工程表のイメージ

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
BPRの取組みの徹底		大まかな取組内容					
目標時期等が設定されている取組み	自治体の情報システムの標準化・共通化	大まかな取組内容					令和7年度
	【参考】ガバメントクラウド						
	【参考】標準化						
	マイナンバーカードの普及促進	大まかな取組内容					令和4年度末
	自治体の行政手続のオンライン化	大まかな取組内容					令和4年度末 ※1
【参考】標準仕様							
セキュリティ対策の徹底		大まかな取組内容					令和4年度末 ※2
その他の取組み	自治体のAI・RPAの利用推進	大まかな取組内容					-
	テレワークの推進						-
	地域社会のデジタル化						-
	...						-

※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。

## 9 DXを推進するための基本的な考え方

DXの推進における基本的な考え方は、国のデジタル・ガバメント実行計画の中で「サービス設計12箇条」として示されている。DXの推進に関わる人々が利用者の目線を持ち、サービスの設計や見直しに継続して取り組むことが重要となる。

### 〈サービス設計12箇条〉

- 第1条 利用者のニーズから出発する
- 第2条 事実を詳細に把握する
- 第3条 エンドツーエンドで考える
- 第4条 全ての関係者に気を配る
- 第5条 サービスはシンプルにする
- 第6条 デジタル技術を活用し、サービスの価値を高める
- 第7条 利用者の日常体験に溶け込む
- 第8条 自分で作りすぎない
- 第9条 オープンにサービスを作る
- 第10条 何度も繰り返す
- 第11条 一遍にやらず、一貫してやる
- 第12条 システムではなくサービスを作る