

# 志免町DX推進計画（素案）

# 目次

|    |            |     |
|----|------------|-----|
| 1  | 趣旨         | P2  |
| 2  | DXとは       | P3  |
| 3  | 国・県の動向     | P4  |
| 4  | これまでの取組    | P5  |
| 5  | 本町の現状と課題   | P6  |
| 6  | DX推進計画の必要性 | P7  |
| 7  | 計画の位置付け・期間 | P8  |
| 8  | 推進体制       | P9  |
| 9  | 基本方針       | P10 |
| 10 | DX推進に向けた取組 | P11 |
| 11 | 全体スケジュール   | P18 |

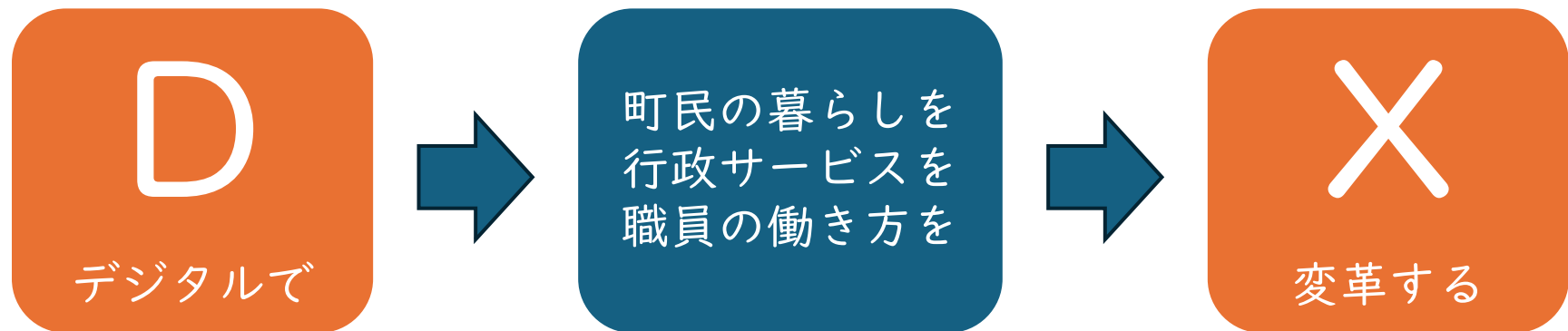
# I 趣旨

本町において、限られた人員と予算の中、効率的な行財政運営を行い、町民や本町に携わる方々が豊かに生活できる環境を創るためには、本町のDX推進は、必要不可欠です。

そこで、本町でのDX推進に向けた基本的な方針や具体的な施策、推進体制について定め、厳しさを増す社会情勢の中にあっても、町民の利便性向上や行政サービスの向上、さらには地域課題の解決などを図るため、本計画を策定します。

## 2 DXとは

- これまで実施してきたデジタル化は、デジタル技術を用いた業務の省人化・自動化・効率化・最適化を目的としていました。
- DX（デジタル・トランスフォーメーション）とは、単に新たな技術を導入するのではなく、デジタル技術やデータを活用して、業務の効率化や改善を行うとともに、行政サービスに係る住民の利便性の向上につなげていくことです。



→単なるデジタル化ではなく、業務そのものや組織・プロセスを変革するDXで、町民にとって新しい価値を提供することを目指します。

# 3 国・県の動向

## ● 国の動向

新型コロナウイルス対応を通じて、デジタル化の遅れに迅速に対処する必要が生じ、社会全体のDXが求められました。「デジタル社会の実現に向けた改革の基本方針」（令和2年12月25日閣議決定）では、「誰一人取り残さない、人に優しいデジタル化」を目指すビジョンが示され、これに伴い、自治体が重点的に取り組むべき事項等を取りまとめた「自治体DX推進計画」を策定しました。令和6年6月には「デジタル社会の実現に向けた重点計画」が閣議決定され、自治体のDX推進の重要性が改めて強調されました。

| 重点取組事項   | 内容  |
|--|---|
| <u>自治体フロントヤード改革の推進</u>                         | 市民との接点の多様化・充実化、データ対応の徹底、改革による人的・空間的リソースの最適配置により、自治体フロントヤード改革を推進 |
| <u>地方公共団体情報システムの標準化</u>                        | ガバメントクラウドの活用に向けた検討を踏まえ、基幹系20業務システム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    |
| <u>「国・地方デジタル共通基盤の整備・運用に関する基本方針」に基づく共通化等の推進</u> | 効率化・コスト削減・強靱な行政を目指すため、国と地方が協力して自治体業務のシステムを共通化                   |
| <u>公金収納におけるeL-QRの活用</u>                        | 国民健康保険料や介護保険料などの公金をeL-QRを使ってスマホやネットで納付可能にし、納付に係る住民の利便性を向上       |
| <u>マイナンバーカードの取得支援・利用の推進</u>                    | マイナンバーカードの取得の円滑化に向け、それぞれの国民の方のニーズに対応したカード取得に向けた環境整備を推進          |
| <u>セキュリティ対策の徹底</u>                             | 改定セキュリティポリシーガイドラインを踏まえ、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         |
| <u>自治体のAIの利用推進</u>                             | 業務見直し等を契機に、AI・RPA導入ガイドブックを参考に、AIやRPAの導入・活用を推進                   |
| <u>テレワークの推進</u>                                | テレワーク導入事例やセキュリティポリシーガイドライン等を参考に、テレワークの導入・活用を推進                  |

## ● 県の動向

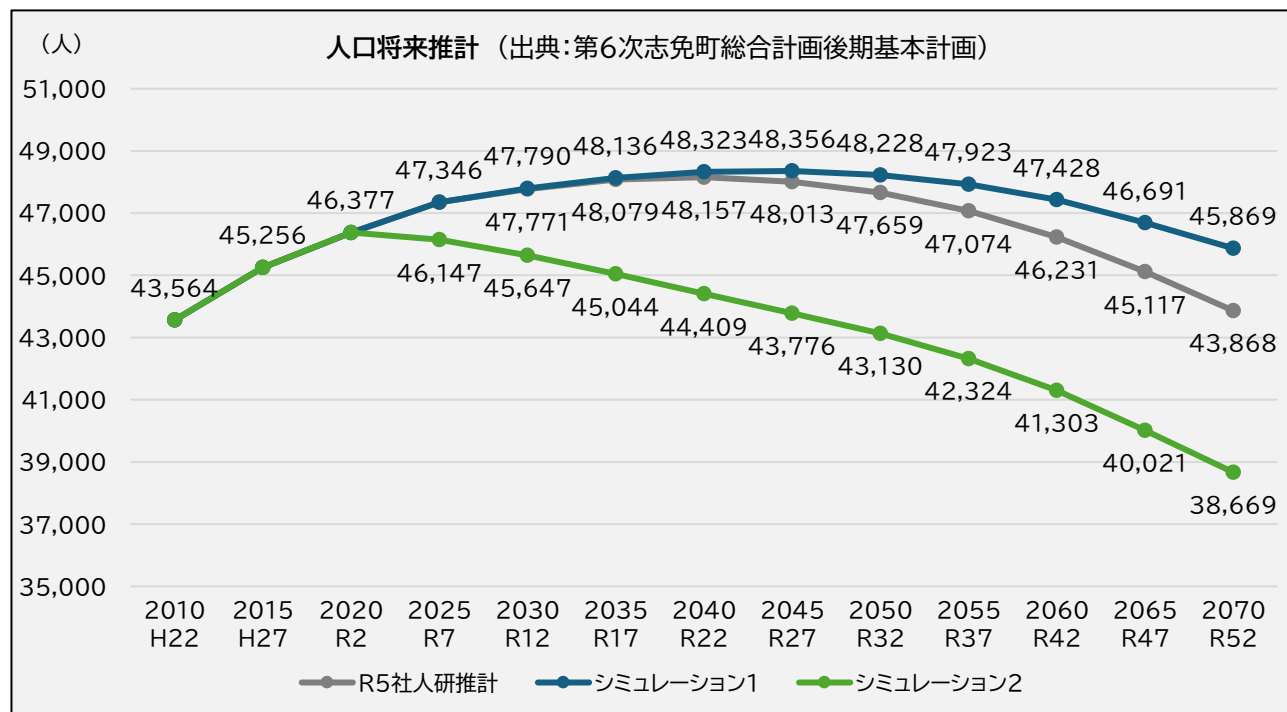
福岡県では、平成31年に「福岡県官民データ活用推進計画」を策定し、ICTの活用を進めてきました。また、令和4年3月に「福岡県DX戦略」を策定し、県民が安心して暮らせる豊かな生活を目指して、DXの取り組みを強化・加速させることとしました。

# 4 これまでのDXの取組

| 実施時期   | 取組名                        | 効果  |
|--------|----------------------------|---|
| 平成30年度 | ペーパーレス会議システムの導入            | <ul style="list-style-type: none"> <li>ペーパーレス化</li> </ul>                                   |
| 令和4年度  | 行政手続における押印等の見直し            | <ul style="list-style-type: none"> <li>ペーパーレス化</li> <li>電子決裁への対応</li> <li>業務の効率化</li> </ul> |
|        | スマホ相談窓口の開設                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>デジタルデバイトの解消</li> <li>オンライン申請の補助</li> </ul>           |
| 令和5年度  | 電子決裁の導入                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>ペーパーレス化</li> <li>業務の効率化</li> </ul>                   |
|        | 窓口でのキャッシュレス決済の導入           | <ul style="list-style-type: none"> <li>住民の利便性向上</li> <li>会計処理の簡素化</li> </ul>                |
|        | 職員に公用スマートフォンを配布            | <ul style="list-style-type: none"> <li>内線電話の廃止</li> <li>テレワークに対応</li> </ul>                 |
|        | AIオンデマンドバスの導入              | <ul style="list-style-type: none"> <li>AIによる最適なルート生成</li> </ul>                             |
| 令和6年度  | 公共施設予約システムの導入              | <ul style="list-style-type: none"> <li>施設利用者の利便性向上</li> </ul>                               |
|        | 電子契約システムの導入                | <ul style="list-style-type: none"> <li>ペーパーレス化</li> <li>契約業務の効率化</li> </ul>                 |
| 令和7年度  | オンライン申請ツールの導入              | <ul style="list-style-type: none"> <li>オンライン申請の拡充</li> </ul>                                |
|        | Microsoft365（生成AIツール含む）の導入 | <ul style="list-style-type: none"> <li>業務の効率化</li> <li>職員間コミュニケーションの活性化</li> </ul>          |

## 5 本町の現状と課題

- 人口将来推計では、近年は社会増減数が0に近くなり、人口移動が均衡していることから、シミュレーション2が現状維持の場合の人口推計となり、令和2年以降一貫して人口が減少することが推測されている。



### ■ 現状と課題

#### ・ 人口減少

人口減少により、税収入の減少や社会保障費の増大などによる財政状況の悪化が危惧される。

#### ・ 手続や制度の複雑化・多様化

限られた職員数でも多様な住民ニーズに対応するため、職員でなければならない企画立案や相談対応などの業務に集中できる環境づくりが求められる。

→ 少子高齢化により、労働人口の減少が予想される中でも、行政サービスを安定して提供し続けるため、限られた職員の力を最大限に活かす手段としてDXが有効と考えられる。

## 6 DX推進計画の必要性

### ■DX推進するための庁内の課題

- DXの全庁的な指針がない
- DXに関するノウハウや知識が不足している
- 通常業務で忙しくて時間がない
- 導入のため一時的に業務量が増加する
- 担当課だけでは進められない
- 支援体制や専門家のサポートが必要

※職員向けDX研修（R7.9.25実施）の参加者アンケートの回答結果をもとに作成

→現状の課題を乗り越えるため、DX推進計画を策定し、全庁的・計画的にDXを推進していく必要がある。

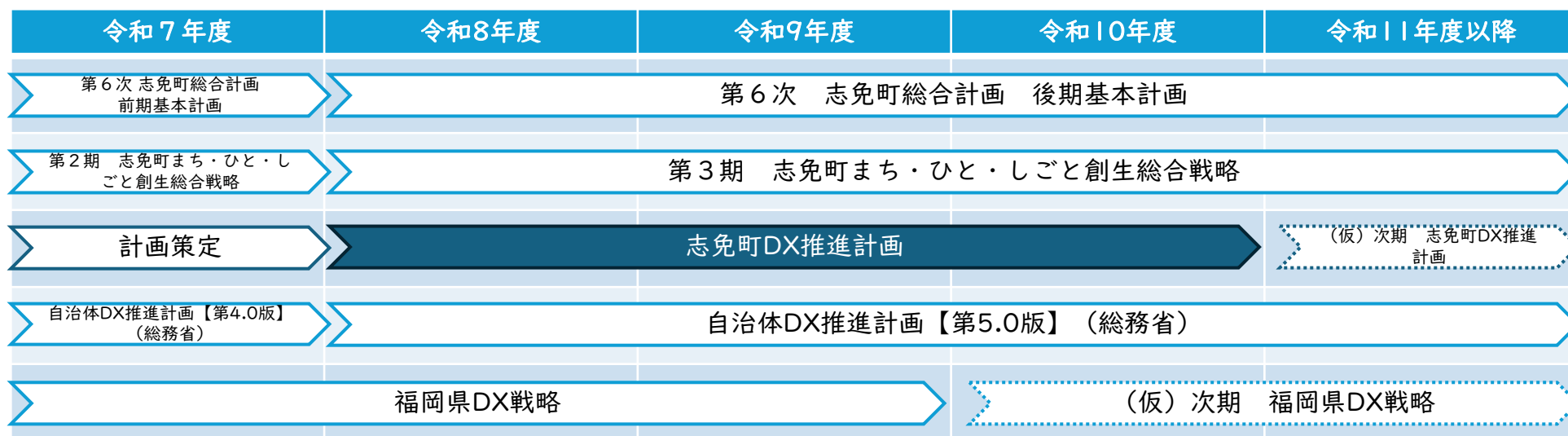


# 7 計画の位置付け・期間

## ・ 計画の位置付け

本計画は、本町のデジタル化に関する取組内容を示すもので、本町のまちづくりの指針である「第6次志免町総合計画」「第3期志免町まち・ひと・しごと創生総合戦略」をデジタル化によって下支えし、推進するものです。

取組内容は、国が策定した自治体DX推進計画に基づき、本町の特性や実情を踏まえて策定しています。



## ・ 計画期間

令和8年度～令和10年度（3年間）

※計画期間内において、デジタル技術や政策の進展により適宜計画内容を見直します。

# 8 推進体制

- DXの推進体制として、まち・ひと・しごと創生推進本部に「DX推進委員会」を設置
- 下部組織として「DX推進プロジェクトチーム」を設置

まち・ひと・しごと創生推進本部  
(事務局：経営企画課)

町長（本部長）

DX推進委員会（事務局：経営企画課）

| 構成    |               | 所掌事項   |
|-------|---------------|--|
| 推進委員長 | 副町長（副本部長）     | ① 自治体情報システムの標準化・共通化に関すること<br>② マイナンバーカードの普及啓発・取得促進・利活用に関すること<br>③ 行政手続のオンライン化に関すること<br>④ AI・RPAの利用推進に関すること<br>⑤ テレワークの推進に関すること<br>⑥ その他DXの推進に関すること |
| 副委員長  | 教育長<br>経営企画課長 |  |
| 委員    | 各課（局）長・参事     |  |

下部組織



報告・提案

DX推進プロジェクトチーム（事務局：経営企画課）

|    | 標準化部会                           | オンライン化部会     | 窓口業務改革部会                             | DX部会   |
|----|---------------------------------|--------------|--------------------------------------|--|
| 分野 | ①                               | ③            | ⑥                                    | ①②③④⑤⑥   |
| 構成 | 標準化対象の基幹系20業務の担当者               | 各実務担当者       | 各実務担当者                               | 各実務担当者   |
| 目標 | ・令和7年度までに国が策定する標準仕様に準拠したシステムへ移行 | ・行政手続のオンライン化 | ・フロントヤード改革の推進<br>・書かない窓口（窓口DXaaS）の導入 | ・AI・RPAの利用推進<br>・SNS・チャットボットの活用<br>・テレワークなどDX全般の取組を提案・提言 |

相談



助言

外部  
アドバイザー

# 9 基本方針

みんなで未来をつくるまち  
～手と手を取り合い住みつ  
づけたい しめ～

(志免町第6次総合計画 将来像)

DXで、町民はもっと便利に、役場はもっとスマートに。  
人とデジタルが手を取り合い、人にやさしいスマートタウンへ。

## 基本方針 1 住民サービスのDX

### 【DX推進に向けた取組】

- ・ 行政手続きのオンライン化
- ・ フロントヤード改革の推進
- ・ デジタルデバイドの解消

## 基本方針 2 庁内業務のDX

### 【DX推進に向けた取組】

- ・ デジタル人材の育成
- ・ デジタル化の障害となる規制の見直し
- ・ AI・RPAの利用推進
- ・ セキュリティ対策の徹底



# 10 DX推進に向けた取組

## 基本方針Ⅰ 住民サービスのDX

### ■ 行政手続きのオンライン化

#### • 現状・課題

- ✓ 国のマイナポータル※を活用した「ぴったりサービス」と汎用型電子申請サービスを活用している。
- ✓ 行政手続きの多くが書面・対面での手続となっており、行政手続きのオンライン化が進んでいない。

#### • 方向性

役場に来なくても「いつでも・どこでも・かんたん」に申請などの行政手続きを行えるようにすることで、住民の利便性を向上させます。

#### • スケジュール

| 令和8年度       | 令和9年度 | 令和10年度 |
|-------------|-------|--------|
| 対象手続きの調査・精査 |       |        |
| 対象手続き拡大     |       |        |

※マイナポータル：マイナンバーに基づく本人情報や行政手続きに関する情報等を確認できるほか、子育てサービスの検索や電子申請ができる国提供のオンラインサービス。

# 10 DX推進に向けた取組

## 基本方針1 住民サービスのDX

### ■ フロントヤード改革の推進

#### ・ 現状・課題

- ✓ 複数の窓口をまたぐ手続きの場合、同じ内容を何回も記載するなど、来庁者の負担が大きく、「役場での手続きは面倒」「時間がかかる」という印象を持たれている。
- ✓ 職員側のシステム間で情報連携されず、各窓口で同じ内容を入力している。

#### ・ 方向性

役場の窓口で来庁者が「書かない・待たない・回らない」環境づくりに努め、住民の利便性を高めるとともに、窓口に関わる組織見直しも含めて全庁的に検討し、業務の効率化と職員の負担軽減を図ります。

#### ・ スケジュール

| 令和8年度         | 令和9年度     | 令和10年度 |
|---------------|-----------|--------|
| 窓口利用体験調査      | 継続的な窓口BPR |        |
| 窓口DXSaaS※導入検討 | 導入準備・運用開始 |        |

※窓口DXSaaS：窓口DXを推進する機能をデジタル庁のガバメントクラウドから利用できるサービスで、聞き取りやマイナンバーカード読み取りにより申請書の記入を不要とし、「書かない窓口」を実現するもの。

# 10 DX推進に向けた取組

## 基本方針Ⅰ 住民サービスのDX

### ■ デジタルデバイド※の解消

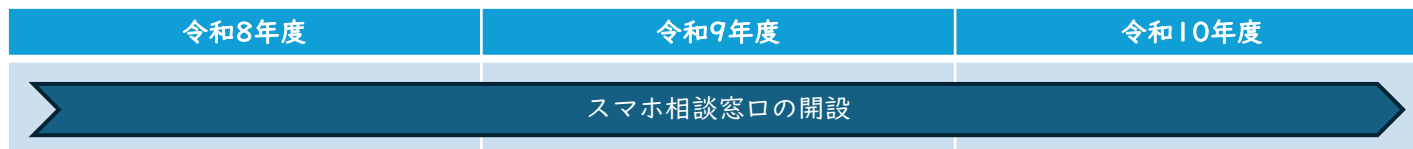
#### ・ 現状・課題

- ✓ シーメイトや公民館でスマホ相談窓口を開設している。
- ✓ スマートフォンを使用したオンライン申請が増えているが、高齢者を中心に活用が難しい方がいる。

#### ・ 方向性

高齢者などのデジタル機器の操作に不慣れな方に対し、町民に優しいデジタル化の実現のため、デジタル化によって生まれるデジタルデバイドの解消に努めます。

#### ・ スケジュール



※デジタルデバイド：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。

# 10 DX推進に向けた取組

## 基本方針2 庁内業務のDX

### ■ デジタル人材の育成

#### • 現状・課題

- ✓ あらゆる面でデジタルが活用され、職員のデジタルスキル向上が必要とされている。
- ✓ デジタル技術の導入や仕事の精度向上のためには業務改善が必要とされている。

#### • 方向性

デジタル人材を育成することで、組織全体のDX推進が図られ、業務効率化の推進と安定した業務運営を実現し、住民サービスの向上に繋げていきます。

#### • スケジュール

| 令和8年度       | 令和9年度 | 令和10年度 |
|-------------|-------|--------|
| DX人材育成研修の実施 |       |        |
| 外部アドバイザーの活用 |       |        |

# 10 DX推進に向けた取組

## 基本方針2 庁内業務のDX

### ■ デジタル化の障害となる規制の見直し

#### • 現状・課題

- ✓ 紙での提出、対面での講習、現地での目視確認などの「アナログ規制」が残っており、デジタル技術の活用を妨げ、行政手続きのオンライン化や住民サービスの向上の障害となっている。

#### • 方向性

デジタル技術を効果的に活用することができるよう、条例等における規制項目の点検・見直しを実施し、町全体のデジタル化を推進します。

#### • スケジュール

| 令和8年度      | 令和9年度    | 令和10年度    |
|------------|----------|-----------|
| 実施方法の調査・研究 | 規制の洗い出し等 | 条例等の改正    |
|            |          | アナログ運用見直し |

- ◆ 規制項目
  - ✓ 目視規制
  - ✓ 実地監査規制
  - ✓ 定期検査・点検規制
  - ✓ 常駐・専任規制
  - ✓ 対面講習規制
  - ✓ 書面掲示規制
  - ✓ 往訪閲覧・縦覧規制
  - ✓ FD等記録媒体
- ※「7項目のアナログ規制」及び「FD等の記録媒体を指定する規制」



# 10 DX推進に向けた取組

## 基本方針2 庁内業務のDX

### ■ AI・RPA※の利用推進

#### • 現状・課題

- ✓ 生成AIツールを導入し、活用を進めている。
- ✓ 多数存在するAIやRPAなどの先進技術のうち、どの分野で活用が見込めるのかを精査し、効果的な導入・運用をしていく必要がある。

#### • 方向性

AI・RPAの利用拡充を図るとともに、業務改善の効果が高い活用方法を検討し、職員の業務効率化を目指します。

#### • スケジュール



※RPA：Robotics Process Automation の略。定型的なパソコン操作をソフトウェアのロボットにより 自動化するもの。

# 10 DX推進に向けた取組

## 基本方針2 庁内業務のDX

### ■ セキュリティ対策の徹底

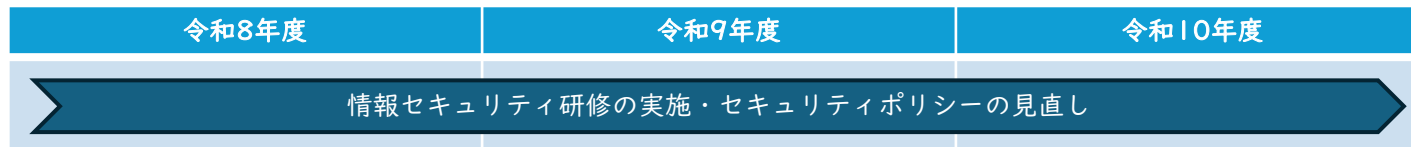
#### • 現状・課題

- ✓ 個人情報漏洩などのインシデントを防ぐため、情報セキュリティポリシーを定めて運用している。
- ✓ サイバー攻撃の高度化と多様化が進んでいる。

#### • 方向性

オンライン化やテレワークなどの普及でさらに重要度が増すセキュリティ対策を徹底し、サイバー攻撃などによる個人情報漏洩や業務の停滞といったインシデントを防ぎます。

#### • スケジュール



# II 全体スケジュール

※黄色箇所：当該年度における重点取組項目

| 基本方針      | 取組                | 令和8年度                        | 令和9年度     | 令和10年度    |
|-----------|-------------------|------------------------------|-----------|-----------|
| 住民サービスのDX | 行政手続きのオンライン化      | 対象手続きの調査・精査                  |           |           |
|           |                   | 対象手続き拡大                      |           |           |
|           | フロントヤード改革の推進      | 窓口利用体験調査                     | 継続的な窓口BPR |           |
|           |                   | 窓口DXSaaS導入検討                 | 導入準備・運用開始 |           |
|           | デジタルデバイドの解消       | スマホ相談窓口の開設                   |           |           |
| 庁内業務のDX   | デジタル人材の育成         | DX人材育成研修の実施・外部専門人材の活用        |           |           |
|           | デジタル化の障害となる規制の見直し | 調査・研究                        | 規制の洗い出し等  | 条例等の改正    |
|           |                   |                              |           | アナログ運用見直し |
|           | AI・RPAの利用推進       | 活用方法の検討・生成AI活用研修の実施          |           |           |
|           | セキュリティ対策の徹底       | 情報セキュリティ研修の実施・セキュリティポリシーの見直し |           |           |