

苓北町DX推進計画

人に優しいデジタル化で創る 誰もが便利で住みよいまちづくりを目指して

令和5年(2023年)7月

熊本県苓北町

目次

1. はじめに	1
2. DX推進計画の概要	2
2.1 計画の目的	2
2.2 計画の背景	3
2.3 計画の位置づけ	4
2.4 計画の期間	4
2.5 計画の推進体制	5
3. 基本理念と基本方針	7
3.1 基本理念	7
3.2 基本方針と目指す姿	7
3.3 取り組み項目と取り組みの方向性	8
4. 個別実行計画	10
4.1 重点取組事項	10
(1)自治体情報システムの標準化・共通化	10
(2)マイナンバーカードの普及促進	12
(3)行政手続きのオンライン化	13
(4)AI・RPAの利用促進	15
(5)テレワークの推進	16
(6)セキュリティ対策の徹底	17
4.2 自治体DXの取り組みと併せて取り組む事項	18
(1)地域社会のデジタル化の推進	18

(2)デジタルデバイド対策.....	19
4.3 その他取組事項	20
(1)BPR(業務改革)の取り組みの徹底.....	20
(2)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	21
(3)オープンデータの推進	22
(4)外部専門人材・団体との連携促進と先端技術を活用した住民サービス等の検討・実証	23

1. はじめに

近年の情報通信技術（ICT）は、スマートフォンや高速通信網の普及とともに急速に進展しており、住民生活のあらゆる場面において、デジタル技術が必要不可欠となっています。

また、新型コロナウイルス感染症の拡大により、行政分野におけるデジタル化・オンライン化の必要性が高まったことを踏まえて国は、令和2年12月に「自治体DX（デジタルトランスフォーメーション）推進計画」を策定、令和3年7月には「自治体DX推進手順書」を作成して各自治体に対してデジタル技術を活用した住民サービスの向上や業務の効率化、情報システムの標準化共通化などを、強力に推進するように求めています。

荅北町においても、少子高齢化や若年世帯の流失などに伴う人口減少への対応や地域社会の活性化など、地方創生の実現に向けた取り組みを着実に推進させるためデジタル技術を積極的に活用しながらDXを推進していく必要があります、今回、その指針となる「荅北町DX推進計画」を策定しました。

今後本計画に基づき、荅北町の自治体DXに関する施策を実行してまいります。



DX(デジタルトランスフォーメーション)とは？

(定義)

「情報通信技術（ICT）の浸透が、
人々の生活をあらゆる面でより良い方向に変化させること」

上記の定義に基づいて自治体におけるDXは、デジタル技術や自治体が保有するデータを活用して、行政サービスや業務手順を改善し、住民の利便性や行政コストの削減を目指す取り組みです。

DXの名の下に、行政事務の単なるデジタル化ではなく、デジタル化を手段として住民目線で、既存の制度や行政組織のあり方を変革することが求められます。

2. DX推進計画の概要

2.1 計画の目的

令和2年12月、「デジタル社会の実現に向けた改革の基本方針」が閣議決定され、政府から目指すべきデジタル化のビジョンとして「デジタルの活用により、一人ひとりのニーズにあったサービスを選ぶことができ、多様な幸せが実現できる社会～誰一人取り残さない、人に優しいデジタル化～」が示されました。このビジョンの実現のためには、住民に身近な行政を担う自治体、とりわけ市町村の役割は極めて重要で、全国の市町村が足並みを揃えて、デジタル化の取り組みを進めていく必要があります。

また、デジタル技術や自治体が保有するデータを活用して、行政サービスや業務手順を改善し、住民の利便性や行政コストの削減を目指すデジタルトランスフォーメーション（DX）の推進が求められる中、自治体が重点的に取り組むべき事項や支援策、取り組み方法などをまとめた「自治体DX推進計画」及び「自治体DX推進手順書」が総務省から示され、全国の各自治体がそれぞれDX推進計画を策定することが助言されました。これに伴い、苓北町（以下「本町」という。）においても「苓北町DX推進計画」（以下、「本計画」という。）を新たに策定し、実行してまいります。

計画を実行するにあたっては、超スマート社会(Society5.0)¹の実現を念頭に置き、先端のデジタル技術を積極的に活用しつつも、常に町民の目線に立ち、町民一人ひとりの生活に寄り添った行政サービスの改善や提供を行います。併せて行政内部では、情報システムの標準化・共通化に速やかに対応するとともに、行政事務全般において聖域なく業務手順や手法を見直し、デジタル技術を導入する事で業務の効率化を図り、質の高い住民サービスを継続的かつ発展的に提供することができる環境の構築に、取り組みます。

以上を踏まえつつ、部分的な行政サービスの利便性向上や行政事務効率化のためのデジタル技術の活用にとまらることなく、本町の抱える地域課題を解決するため、より幅広い視点でDX推進に関する具体的な取り組みを定め、着実に実施することが、本計画の目的です。

¹ Society5.0(超スマート社会)…必要なもの・サービスを、必要な人に、必要な時に、必要なだけ提供し、社会のさまざまなニーズにきめ細かくに対応でき、あらゆる人が質の高いサービスを受けられ、年齢、性別、地域、言語といったさまざまな違いを乗り越え、生き活きと快適に暮らすことのできる社会（内閣府資料）

2.2 計画の背景

本町において、少子高齢化や若年世帯の流失などに伴う人口減少の影響は、町内の産業をはじめ、医療や介護などの社会保障制度、子育て環境のあり方、地域コミュニティの維持など、社会全般にわたって大きな影響を与えています。

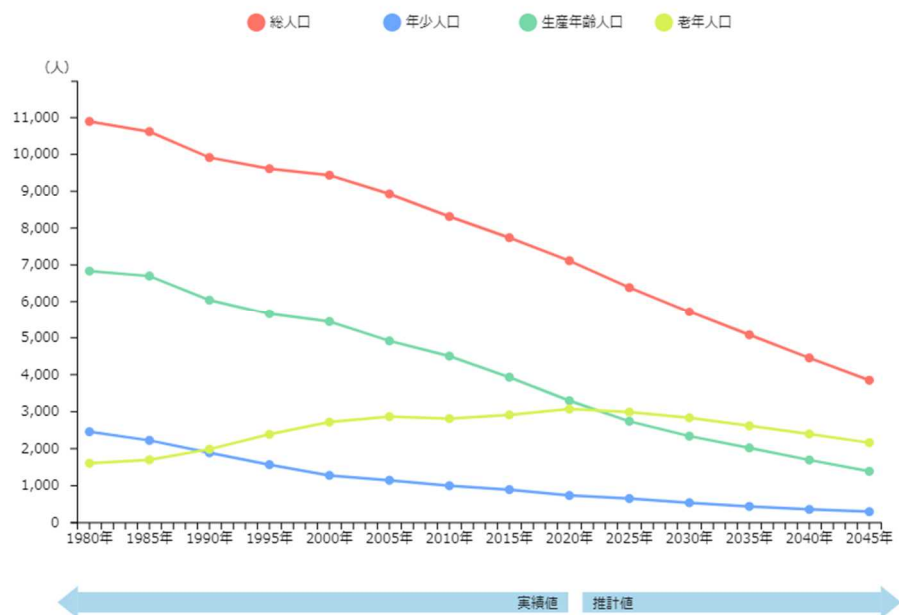
2015年国勢調査において総人口は7,739人であったのが、2020年調査では7,114人となり、5年間で約600人減少しています。また生産年齢人口についても、2020年調査では3,297人（総人口における割合46.4%）であったのが、2045年には1,388人(36.6%)まで減少し、さらには、老年人口が2025年までに生産人口を逆転することが国立社会保障・人口問題研究所により推計されています。

これは本町に限らず、全国の多くの過疎地域において同様の推計がなされており、今後官民を問わず深刻な若年労働力人口の不足が見込まれています。自治体においても多様化する行政ニーズに対応し、住民サービスの維持・向上を限られた人員で行っていくためには、積極的なデジタル技術の活用による業務の効率化・働き方改革が求められています。

また、令和2年から続く新型コロナウイルス感染症の対応において、全国の自治体で組織内を始め、組織間においても横断的にデータの利活用が出来ていないなど、様々な問題が浮き彫りとなり、併せて諸外国と比較しても行政事務におけるデジタル化の大幅な遅れが明らかとなりました。

このような背景から、国の方針や助言を踏まえつつ、本町が今後DXで取り組む範囲や取り組むべき事項、時期を具体化し、町民の理解を得ながら着実にDX関連施策を実施するため、本計画を策定しました。

【図2-1】
茶北町の人口推計



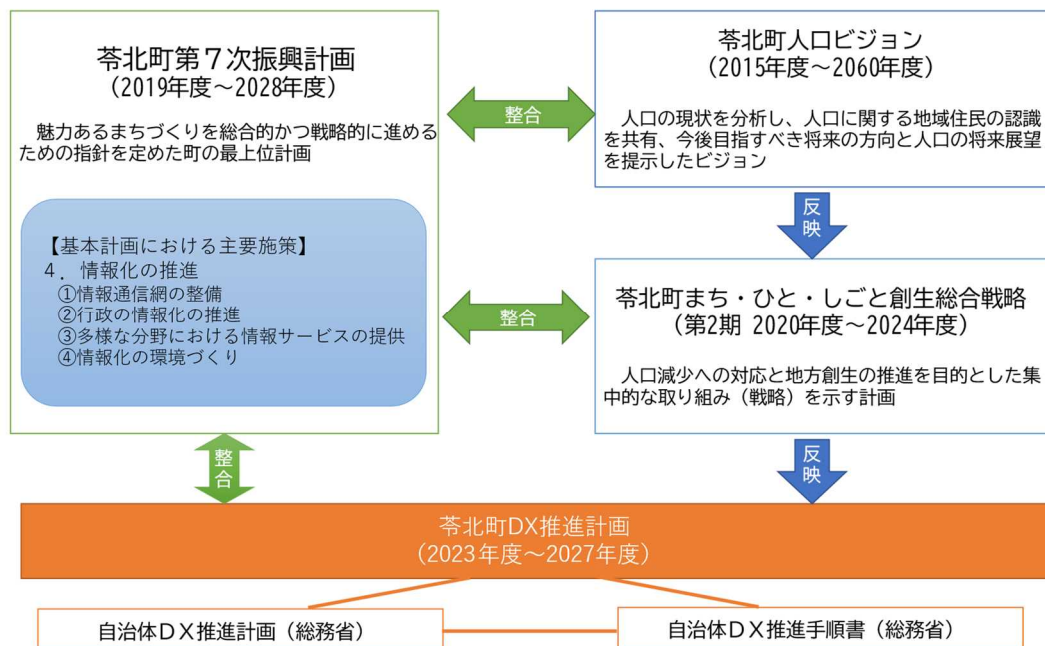
出典：国立社会保障・人口問題研究所

2.3 計画の位置づけ

本町で定める「苓北町第7次振興計画」（平成30年12月策定）において、基本政策である「定住と交流を生み出す生活基盤づくり」のため、情報化の推進に係る施策を行うこととしています。このため本計画では、総務省の「自治体DX推進計画」及び「自治体DX推進手順書」と整合性を取りながら具体的な施策を定め、本町のDXを着実に推進するための計画として位置づけます。

また本計画の策定にあたっては、少子高齢化や雇用の創出といった地域課題に対応するため、「苓北町人口ビジョン」（令和2年4月）及び「苓北町まち・ひと・しごと創生総合戦略」（令和2年4月）に挙げられている課題や目標も踏まえて本計画に反映することとし、同ビジョン並びに創生総合戦略を補完します。

【図2-2】本計画の他の計画等との関係



2.4 計画の期間

本計画の期間は、令和5年度（2023年度）から令和9年度（2027年度）までの5年間とします。なお、計画の期間内であっても、国の動向や本町の課題、計画の進捗状況等を踏まえ、必要に応じて見直しを実施し、計画の実効性を確保していきます。

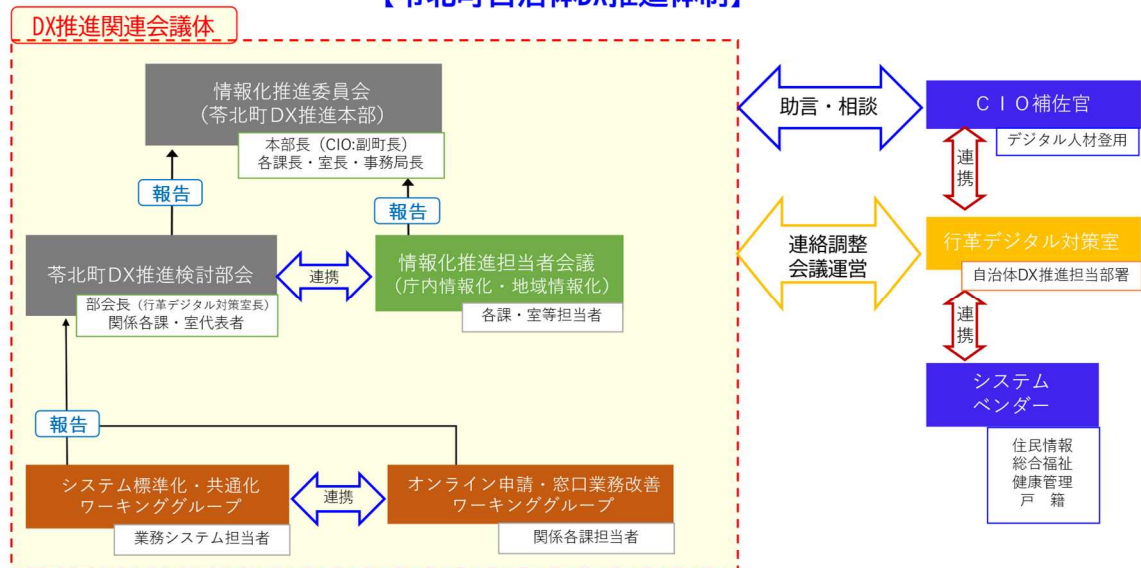
2.5 計画の推進体制

本町におけるDXを全庁一体となって推進するため、令和4年9月に、副町長（CIO^{II}）を本部長とする「苓北町DX推進本部」を設置しました。併せて各課等の課長補佐級職員を中心とした「苓北町DX推進検討部会」及び、DX関連施策に関係する職員等により構成するワーキンググループを設置し、各課等の情報化推進担当者と連携しながら、課題の解決を図ります。

さらに、DX推進の司令塔として令和4年4月に「総務課行革デジタル対策室」を新設するとともに、外部よりデジタル専門人材をCIO補佐官^{III}として新たに登用し、着実に苓北町のDXを推進します。

【図2-3】

【苓北町自治体DX推進体制】



^{II} C I O [Chief Information Officer]…情報通信技術の活用による住民の利便性向上及び行政運営の改善並びに情報資産の適正な管理運用を統括する最高情報統括責任者。（苓北町情報資産及び情報セキュリティ対策に関する管理運用規則「以下管理運用規則という。」第4条）

^{III} C I O補佐官…CIOが必要に応じて設置する。CIOの求めに応じて、情報通信技術の活用による住民の利便性向上及び行政運営の改善並びに情報資産の適正な管理運用に関して助言することができる。（管理運用規則第4条の2）

(1) 苓北町DX推進本部

副町長（CIO）を本部長として、全庁的にDXを推進します。副本部長（総務課長）、各課室、事務局の長及びCIO補佐官により構成し、以下を所掌します。

- ア DX推進に関する施策の決定に関すること。
- イ DX推進計画の策定・見直し及び計画の進捗管理に関すること。
- ウ その他行政及び地域のDX推進に必要と認められる事項に関すること。

(2) 苓北町DX推進検討部会

総務課行革デジタル対策室長を部会長として、DX推進に係る方針や施策の方向性について具体的な検討を行います。DXに関係する各課室等の課長補佐級の職員により構成し、以下を所掌します。

- ア DX推進に関する方針や施策の検討及び調整に関すること。
- イ DX推進計画の策定・見直しの検討及び計画進捗の調整に関すること。
- ウ その他、行政及び地域のDX推進に関する施策の検討及び調整に関すること。

(3) 情報化推進担当者会議

役場内の各課室、事務局の情報課推進担当者で構成し、以下を所掌します。

- ア 行政のDXに関連し、特に行政事務におけるデジタル化に関する施策の検討及び実施に関すること。
- イ 地域のDXに関連し、各課室、事務局の担当業務における地域情報化施策の検討及び実施に関すること。

(4) ワーキンググループ

本町のDX推進に関連する施策の実行にあたって、必要となる具体的な作業を行うため、関係する職員で構成し、必要に応じて設置します。

(5) DX推進アドバイザー（CIO補佐官）

本町におけるDX・デジタル変革を推進するため、DX推進本部を始め、各会議体への助言を行うほか、DX関連施策の内容精査や、外部情報の提供を行います。また、DX推進アドバイザーはCIO補佐官として、CIOを専門的知見から補佐する役割を担うことから、外部専門人材を登用します。

(6) 行革デジタル対策室

DXを円滑かつ強力に推進するためのDXの担当部署として、庁内横断的な総合調整機能と、DX関連施策の立案を担います。

3. 基本理念と基本方針

3.1 基本理念

人に優しいデジタル化で創る 誰もが便利で住みよいまちづくり

3.2 基本方針と目指す姿

上記の基本理念のもと、本町は国や県の最新動向を踏まえながら、適切なデジタル技術を柔軟かつ積極的に活用し、住民生活の利便性・安全性の向上や地域課題の解決等につなげ、子どもから高齢者までの誰もが恩恵を受けられる施策を展開するため、次の基本方針と目指すべき姿を定めます。

基本方針

基本方針 ①
行政のDX推進による
サービスの向上

基本方針 ②
地域のDX推進による
デジタル社会の実現

基本方針 ③
DXを推進するデジ
タル環境の整備

目指すべき姿

行政事務のデジタル化を強力に推進し、住民がより快適で、それぞれのライフスタイルに合った暮らしを実現できる行政サービスの向上を目指します。

地域社会におけるデジタル化を推進し、少子高齢化などの課題解決や、地域全体に新しい価値を創出する持続可能なデジタル社会を目指します。

住民や事業者が、デジタル化の恩恵を享受し、誰もがデジタル化の流れに取り残されることがないように、デジタル環境の整備を進めます。

3.3 取り組み項目と取り組みの方向性

総務省の「自治体DX推進計画」において定められている、重点的に取り組む事項及び本町が独自に取り組む事項等を以下の通り設定し、各取組項目について、取組内容や成果目標等を実行計画として定め、計画に基づき具体的な施策を推進します。

【取組事項区分】（総務省の自治体DX推進計画に基づく）

- ㊦…重点取組事項
- ㊧…自治体DXの取り組みと併せて取り組む事項
- ㊨…その他取組事項



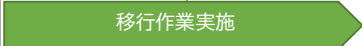



基本方針	取組事項	取組の方向性	取組事項区分	実行計画番号
①	自治体情報システムの標準化・共通化	目標時期を令和7年度（2025年度）とし、「ガバメントクラウド」の活用を踏まえ、基幹系情報システムについて国の示す標準仕様に準拠したシステムに移行する。	㊦	4.1 (1)
① ②	マイナンバーカードの普及促進	ほとんどの町民がマイナンバーカードを保有していることを目指し、申請・発行・更新手続きの利便性を高めると共に、カード利活用の施策を充実させる。	㊦	4.1 (2)
①	行政手続きのオンライン化	主に町民がマイナンバーを用いて申請を行うことが想定される行政手続きについて、マイナポータル等を窓口としたオンライン手続きを可能とする。	㊦	4.1 (3)
①	AI・RPAの利用促進	現行の行政事務においてAI・RPAの活用が可能な部分での利用を促進し、事務の効率化・省力化を図る。	㊦	4.1 (4)
①	テレワークの推進	育児や介護など時間的制約を抱える職員の「働き方改革」及び、感染症対策や災害時における行政機能の維持など、BCP対策の一環として、テレワークの導入を検討する。	㊦	4.1 (5)

①	セキュリティ対策の徹底	国の方針・動向を踏まえ、効率性・利便性の向上と情報セキュリティ確保の両立に向け、適切に本町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。	⑧	4.1 (6)
①	BPR（業務改革）の取組の徹底	デジタル技術を最大限に活用し、効果を得るため、従来の行政事務の方法や手順に縛られることなく、積極的にBPRを推進する。	⑨	4.3 (1)
②	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	少子高齢化や地域コミュニティの維持など、本町の抱える地域課題の解決に向けて、デジタル技術を活用し、地域活性化を図る。	⑨	4.3 (2)
②	地域社会のデジタル化の推進	光ファイバー網等、本町のデジタルインフラの有効利活用と併せ、町民や町内事業者が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推進する。	⑩	4.2 (1)
③	デジタルデバイド対策の推進	行政手続きのオンライン化等の推進と併せ、「誰一人取り残さない」DX社会を実現するため、地域住民に対するきめ細かなデジタル活用支援を行う。	⑩	4.2 (2)
③	オープンデータの推進	本町が保有するデータのデジタル化・オープン化を推進し、様々な分野でオープンデータを容易に活用できる環境を整え、民間事業者による住民のニーズに即したサービスの創出を促すと共に、教育・研究分野での有効活用を促進する。	⑨	4.3 (3)
② ③	外部専門人材・団体との連携促進と先端技術を活用した住民サービス等の検討・実証	外部のデジタル専門人材や団体と積極的に連携し、町内のデジタル人材の育成を始め、先端技術を活用した新たな住民サービス等の検討・実証を行い、より幅広い地域のDXを推進する。	⑨	4.3 (4)

4. 個別実行計画

4.1 重点取組事項

(1) 自治体情報システムの標準化・共通化

本町の現状と課題					
<ul style="list-style-type: none"> ・ 現行の基幹系情報システムは令和6年度から7年度にかけて更新時期を迎える。 ・ 総務省の「自治体情報システムの標準化・共通化に係る手順書」に基づき、必要な作業を実施中 ・ ガバメントクラウド及び国の策定する標準仕様に準拠したシステムへの移行方法等について、現行のシステムベンダーと協議中 					
取組の具体的方向性					
<ul style="list-style-type: none"> ・ 本町で対象となる基幹業務系18業務システムについて、令和7年度までに順次ガバメントクラウド上の標準システムに移行する。 ・ システムの移行にあたっては、国の定める移行期間や、移行作業を担う各システムベンダーのリソースを考慮し、「ベンダーの切替を行わずに、現行システムを標準化に適合するパッケージへバージョンアップするパターン」により対応する方針 ※但し国の方針に基づき、移行後にベンダーが固定化しないことを前提とする。 					
取組内容					
<p>「システム標準化・共通化ワーキンググループ」を中心に、関係各課室及び、業務担当者と連携し、以下を実施する。</p> <p>①標準システムへの移行</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 現行システムの概要調査、標準システムとの比較分析（Fit&Gap 作業） ・ 移行計画の作成及び計画に基づいた移行作業の実施 <p>②関連システムに係る検討</p> <p>③ガバメントクラウドへの移行に係る検討（通信環境やネットワーク環境等）</p>					
成果目標・スケジュール					
取組事項	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度
比較分析作業（Fit&Gap）					
移行計画の策定・実施					
標準システムの運用					
関連システムに係る検討					
ガバメントクラウドへの以降に係る検討					

【図 4-1】標準化対象業務一覧

No	標準化対象業務	業務システム名
1	住民記録	住民基本台帳システム
2	固定資産税	固定資産税システム
3	個人住民税	個人住民税システム
4	法人住民税	法人住民税システム
5	軽自動車税	軽自動車税システム
6	介護保険	介護保険システム
7	就学	学齢簿システム
8	障害者福祉	障害者福祉システム
9	選挙人名簿	選挙人名簿システム／期日前・不在者投票システム
10	国民年金	国民年金システム
11	国民健康保険	国民健康保険システム（国保集約システム）
12	後期高齢者医療	後期高齢者医療システム
13	生活保護※	－
14	健康管理	健康管理システム
15	児童手当	児童手当システム
16	児童扶養手当※	－
17	子ども子育て支援	子育て支援システム
18	戸籍	戸籍システム
19	戸籍附票	戸籍附票システム
20	印鑑登録	印鑑登録システム

※13 及び 16 は、県が実施主体であるため、システム未導入

(2) マイナンバーカードの普及促進

本町の現状と課題					
<ul style="list-style-type: none"> ・現状のマイナンバーカード交付状況（令和5年4月末時点） 人口：6,758人 交付枚数：5,577枚 交付率：82.5%（全国平均：69.8%） ・申請窓口の休日開設や税申告会場・イベント会場での臨時開設、出張手続き等の実施 ・健康保険証としての登録や公金振替口座の登録の周知と登録サポート ・マイナンバーカードによる利活用サービスが少なく、利便性向上のメリットを十分に訴求できていない状況 					
取組の具体的方向性					
<ul style="list-style-type: none"> ・これまでの取組成果を踏まえ施策を継続すると共に、カード更新（暗証番号更新含む。）手続きも含め、マイナンバーカード交付事務費補助金を活用した新たな取組を検討・実施し、令和5年度末までに町民保有率100%を目指す。 ・マイナンバーカードの利活用サービスを拡充する。 					
取組内容					
<p>①マイナンバーカード交付（更新）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・交付（更新）申請サポート（写真撮影、申請窓口の休日開設、出張手続きの実施等） ・健康保険証としての登録や公金振替口座の登録の周知と登録サポート <p>②マイナンバーカードの利活用サービスの拡充</p> <ul style="list-style-type: none"> ・マイナポータル、ぴったりサービスの利用促進（オンライン申請サービス構築） ※(3)行政手続きのオンライン化と併せた取組 ・「書かせない窓口」サービスの導入 ・証明書コンビニ交付サービスの導入 					
成果目標・スケジュール					
取組事項	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度
交付（更新）申請サポート	●（目標）カード保有率100%				
健康保険証等登録サポート	●（目標）登録率100%				
マイナポータル等オンライン申請の利用促進	オンライン申請サービス構築	オンライン申請サービス運用			
「書かせない窓口」サービスの導入	書かせない窓口サービス構築	「書かせない窓口」サービス運用			
証明書コンビニ交付サービスの導入	コンビニ交付サービス構築	コンビニ交付サービス運用			

(3) 行政手続きのオンライン化

本町の現状と課題					
<ul style="list-style-type: none"> 令和4年度までにマイナンバーを用いて申請を行うことが想定される市町村対象手続き（31手続きのうち26手続き）について、マイナポータル（ぴったりサービス）を用いた仕組み（申請管理システム）の構築を完了 令和4年度までに引越しワンストップサービス開始のためのシステム改修を行い、転入・転出にかかる6手続きについてマイナポータル（ぴったりサービス）上から申請が可能 熊本県・市町村共同電子申請サービスが利用可能であり、マイナンバーを用いない手続きについては、本サービスを積極的に利用する。（協議会申し合わせ事項） オンライン申請に係る各システムの導入や改修等については、国の手順書に基づき予定通り完了しているが、各課室等の職員研修や町民等がオンライン申請を便利で使い易いと思える環境の整備が遅れている。 					
取組の具体的方向性					
<ul style="list-style-type: none"> すでに構築されたオンライン申請サービスの普及と利用促進のため、順次オンライン申請が可能な行政手続きを追加すると共に、町民に対する周知や手続きのサポートを徹底する。 「オンライン申請・窓口業務改善ワーキングチーム」を中心に全庁的かつ横断的に行政手続きのオンライン化を推進し、職員の業務効率化と、町民の利便性向上に資する施策を検討し、実行する。 					
取組内容					
<ul style="list-style-type: none"> オンライン申請サービスの普及のため、デジタルデバйд対策と併せた利用方法等の周知・広報を行う。 ※(2)マイナンバーカードの普及促進と併せた取組 マイナンバー利用に限らず、オンライン申請を活用した申請手続きを順次追加する。 AIチャットボットやSNSサービスを活用し、申請者が迷うことなく必要とする手続きが行えるオンライン申請窓口への誘導を可能とする仕組みを構築する。 キャッシュレス化への対応を行う。（クレジットカードやQRコード等の電子決済） 					
成果目標・スケジュール					
取組事項	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度
オンライン申請サービスの利用方法等周知・広報	周知広報計画策定	広報誌での周知・デジタルデバйд対策として利用方法等の周知			
オンライン申請による行政手続き等の追加	諸証明発行手続き追加	手続き追加（3手続き）	手続き追加（3手続き）	手続き追加（3手続き）	手続き追加（3手続き）
AIチャットボット・SNS活用による申請誘導	サービスの構築	サービス運用			
キャッシュレス化への対応	クレジット・電子マネー対応	サービス運用			
			窓口電子決済対応		

【図 4-1】 オンライン化対象手続き一覧

No	分類	手続き名	備考
1	子育て関係 (15 手続)	児童手当等の受給資格及び児童手当額についての認定請求	市 町 村 対象手続
2		児童手当等の額の改定の請求及び届出	
3		氏名変更/住所変更の届出	
4		受給事由消滅の届出	
5		未支払児童手当等	
6		児童手当等に係る寄付の申出	
7		児童手当等に係る寄付変更等の申出	
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申出	
10		児童手当の現況届	
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 ※本町は取り扱わない手続き	
15		妊娠の届出	
16	介護関係 (11 手続)	要介護・要支援認定の申請	市 町 村 対象手続
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		居宅（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		住居移転後の要介護・要支援認定申請	
27	被災者支援関係 (1 手続)	罹災証明書の発行申請	都道府県 対象手続
28	自動車保有関係 (4 手続)	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	
31		自動車の保管場所証明の申請	

(4) AI・RPAの利用促進

本町の現状と課題					
<ul style="list-style-type: none"> ・ 庁内業務や行政手続の事務にAI^{IV}・RPA^Vの活用が可能か、併せて業務効率化等につながるか調査・研究を継続的に実施。RPA技術は現状、本町においては利用場面が見込めないが、AI技術については、広く利用が見込まれる。 ・ 令和3年度に、AI議事録作成システムを導入。令和4年度にはAIチャットボットの活用について、他自治体等の事例を調査し活用場面等の検討を行った。 ・ AIやRPAといった先進技術を認知する機会（研修等）が職員に不足している。 					
取組の具体的方向性					
<ul style="list-style-type: none"> ・ 現行の行政事務にAI・RPAを取り入れ、事務の効率化・省力化を図り、職員の働き方改革を推進する。 ・ 住民サービス向上のためのAI・RPAの活用方法を検討し、活用可能な部分への導入を推進する。 <p>※(3)行政手続きのオンライン化と併せた取組</p>					
取組内容					
<ul style="list-style-type: none"> ・ 職員向けの研修会等の実施による業務改善意識を醸成する。 ・ 他自治体の事例等を参考に、AI・RPAが活用できる行政事務や住民サービスを拡大する。 ・ 「情報化推進担当者会議」を中心に、AI等を活用したツールの導入による更なる事務効率化や住民サービスの向上について継続的に検討する。 					
成果目標・スケジュール					
	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度
職員向け研修会等の実施	職員向け研修会の実施	以降定期的に研修会・システム展示会を実施			
AI・RPAの活用拡大	ワライン申請へAIチャットボット導入	公式HPへのAIチャットボット導入	適用業務の拡大(1業務)	適用業務の拡大(1業務)	適用業務の拡大(1業務)
AI・RPAを活用した事務効率化、住民サービス向上の検討	情報化推進担当者会議での検討	以降継続して活用可能な業務・サービスの導入検討			

^{IV} AI (Artificial intelligence) …アーティフィシャル・インテリジェンスの略語で、人工知能を意味する。

^V RPA (Robotic Process Automation) …ロボティック・プロセス・オートメーションの略語で、人間の代わりに業務をこなしてくれる自動化ツールのこと。決まった手順の定型業務や、繰り返し行うルーティンワークの自動化が得意で、主にPC上でおこなう事務作業の分野で導入が進んでいる。

(5) テレワークの推進

本町の現状と課題					
<ul style="list-style-type: none"> ・業務への適合性や個人情報の取り扱い、リモートアクセスシステムの導入費用等の問題から現時点で全庁的なテレワークの導入に至っていない。 ・令和3年度から地方公共団体情報システム機構の「自治体テレワーク推進実証実験事業」に参加し、自治体テレワークシステムを活用した実証を実施している。 ※主に長期休暇者、出張者による利用で実証 ・令和3年度までにWeb会議・研修の実施に必要なソフトウェア、パソコン、カメラ、大型ディスプレイ等のハードウェアの整備の他、庁内の会議室、応接室にWeb会議・研修用ネットワークを整備した。 					
取組の具体的方向性					
<p>育児や介護など時間的制約を抱える職員の「働き方改革」及び、感染症対策や災害時における行政機能の維持など、BCP^{VI}対策の一環として、全庁的なテレワークの導入を検討する。</p>					
取組内容					
<ul style="list-style-type: none"> ・テレワーク推進の意義・必要性の整理 ・実態把握、課題把握（業務管理など）、導入目的の明確化 ・試行及び検証（現在、J-Lisのシステムを実証実験で10アカウント分無償利用） ・システム整備（VPN通信による庁内システムとの接続） 					
成果目標・スケジュール					
取組事項	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度
テレワーク推進の意義・必要性の整理					
実態把握、課題把握、導入目的の明確化					
試行及び検証					
システム整備					

^{VI} BCP（Business Continuity Plan）…ビジネス・コンティニューティ・プランの略語で、業務継続計画を意味する。緊急事態が発生した際に、業務の復旧・継続が行えるような計画を策定することを指す。

(6) セキュリティ対策の徹底

本町の現状と課題					
<ul style="list-style-type: none"> 総務省ガイドラインに基づき、業務ネットワークを基幹系、L GWAN接続系、インターネット接続系の三層分離を平成28年度までに実施済み。 <ul style="list-style-type: none"> ア. 基幹系…他のネットワークとは物理的に分離済（システム導入当初から） イ. L GWAN系接続系…インターネットの画面転送システムや資産管理システム等を導入 ウ. インターネット接続系…熊本県情報セキュリティクラウドサービスを活用し、URLのフィルタリング、メールの無害化等を実施 令和4年度中に熊本県内全自治体が共同利用する、熊本県情報セキュリティクラウドサービスが次期サービスに移行し、セキュリティ対策を強化 令和3年度に総務省ガイドラインに基づき、苓北町情報セキュリティポリシーを全面改定したが、関連する実施手順書、緊急時対応計画の策定が出来ていない。 セキュリティ監査（内部・外部）が実施出来ていない。 					
取組の具体的方向性					
<p>国の方針・動向を踏まえ、効率性・利便性の向上と、情報セキュリティ確保の両立に向け、適切な情報セキュリティ対策を実施する。</p>					
取組内容					
<ul style="list-style-type: none"> 情報セキュリティポリシーの定期的な見直し（改正） 情報セキュリティポリシー実施手順書及び緊急時対応計画の策定 セキュリティ内部監査の実施と外部監査の検討 基幹系ネットワークやイントラネットワーク（L GWAN・インターネット接続系）、職員パソコン等、更新時におけるセキュリティ対策の徹底 					
成果目標・スケジュール					
取組事項	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度
情報セキュリティポリシーの定期的見直し（改正）	見直し・改正		見直し・改正		見直し・改正
実施手順書・緊急時対応計画の策定	緊急時対応計画策定 実施手順書策定（システム毎）			見直し・改正	
セキュリティ内部監査の実施と外部監査の検討	内部監査	内部監査 外部監査検討	内部監査	内部監査	内部監査
ネットワーク等更新時におけるセキュリティ対策の徹底	イントラ更新 PC更新	基幹業務システム ガバメントクラウド移行			

4.2 自治体DXの取り組みと併せて取り組む事項

(1) 地域社会のデジタル化の推進

本町の現状と課題					
<ul style="list-style-type: none"> 平成21年度地域情報通信基盤整備推進事業により町内全域に光ファイバー通信網を公設民営方式で整備し、(株)Q T n e t が光インターネットサービスを提供中 ※令和5年1月現在 インターネット契約数 1,424 世帯 令和4年度に、老朽化した音声告知放送システムの後継として、防災・行政情報配信システムを導入し、スマートフォンと専用タブレットへの情報配信等を開始した。 町内公共施設（7箇所）への公衆無線LAN環境整備や、ワーケーションスペース（富岡城東角櫓）、サテライトオフィス（旧郷土資料館・旧都呂々中学校）を整備した。 町と各行政区、各行政区と住民間の情報伝達手段は紙媒体が中心となっている。 町内事業者において事業活性化の手段としてデジタル技術が有効に活用されていない。 					
取組の具体的方向性					
<p>充実した情報通信環境や施設といった本町の特徴を生かし、デジタル化によるメリットを享受できる地域社会の実現に向けて、デジタル化を推進する。また、デジタルデバйд対策の取組とも併せ、町全体がデジタル化のメリットを享受出来るよう、住民や事業者に対するサポート、地域振興の施策を検討する。</p>					
取組内容					
<ul style="list-style-type: none"> 防災・行政情報配信システム「よかなび」の普及促進と活用場面の拡大 ※防災行政無線の更新も併せて検討 光通信網を活用した新たな住民サービスの検討 町内行政区や事業所のDX支援（研修会や相談等） 健康づくりや地域活性化に資する新たなアプリケーションの検討・導入 					
成果目標・スケジュール					
取組事項	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度
「よかなび」の普及促進と活用場面の拡大	【音声告知システムからの切替期間】普及促進の為に広報・説明会を実施	以降システム運用、活用場面の拡大検討・機能追加			
	防災行政無線更新方法検討	防災行政無線更新「よかなびとの連携」	防災行政無線の運用		
光通信網の有効活用	有効活用に関する調査・検討		実証事業等の実施・効果測定		
行政区・事業所のDX支援	随時研修会の開催・相談窓口の設置				
新たなアプリケーションの検討・導入	アプリケーションの検討	アプリケーションの導入	以降順次有効なアプリケーションを導入・効果測定		

(2) デジタルデバインド対策

本町の現状と課題					
<ul style="list-style-type: none"> 令和4年度より町内各公民館を中心に、高齢者を対象としたスマートフォン教室を通年で開催。スマートフォンの利用者が増加している。 令和4年度に総務省の補助事業を活用し、一般町民を対象としたスマートフォン教室を町内全地区で実施した。 高齢者を含め、町民のスマートフォン等の利用が増え、デジタル活用への関心が高まっている。一方で急速なデジタル化へ不安や抵抗感が見受けられる。 スマートフォンの使い方を始め、デジタル活用について気軽に相談する人材の確保や、場所の整備が遅れている。 					
取組の具体的方向性					
<p>行政手続のオンライン化等の推進と併せ、「誰一人取り残さない」DX社会の実現に向けて、国や県の動向や先進自治体の取組を参考に、具体的な施策を検討し、実施する。</p>					
取組内容					
<p>①各世代向け各種教室の開催</p> <ul style="list-style-type: none"> ア. 高齢者向けスマートフォン教室 イ. 子育て世代向けIT教室（親子プログラミング教室、オンライン申請等） ウ. 子ども向けIT教室（先端デジタル技術の体験等） <p>②デジタル交流サロン（スペース）の設置・運営</p> <p>③デジタル人材の確保・育成</p> <ul style="list-style-type: none"> ア. 地域おこし協力隊員の募集による人材確保 イ. デジタル推進委員（デジタル庁任命）の育成 					
成果目標・スケジュール					
取組事項	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度
各世代向け各種教室の開催	ア. 高齢者向けスマートフォン教室開催	以降定期的に開催・開催箇所の拡大・内容の充実			
	イ. 子育て世代向けIT教室開催	以降定期的に開催（年3回程度）・内容の充実			
	ウ. 子ども向けIT教室開催	以降定期的に開催（各小中学校年1回程度）・開催箇所の拡大・内容の充実			
デジタル交流サロンの設置・運営	設置・運営方法の検討	各公民館巡回で月2回程度開催			
デジタル人材の確保・育成	ア. 地域おこし協力隊員の採用・研修	「地域社会のデジタル化」「デジタルデバインド対策」の対応			
	イ. デジタル推進委員制度の周知	以降、年2名程度デジタル推進委員を育成			

4.3 その他取組事項

(1) BPR（業務改革）の取り組みの徹底

本町の現状と課題					
<ul style="list-style-type: none"> 令和3年度中に地方公共団体における書面・押印・対面規制の見直しの一環として、行政手続の押印見直しを実施 庁内の事務処理において、電子決裁やペーパーレスの取組が遅れている。 職員のBPRに対する意識醸成が不足している。 					
取組の具体的方向性					
<ul style="list-style-type: none"> BPRの意識醸成を図り、庁内各部署での実践と継続的な取組化を目指す。 行政手続のオンライン化や業務システムの標準化・共通化等と併せ、デジタル技術を最大限に活用し、効果を得るため、従来の業務の方法や手順に縛られることなく、積極的にBPRを推進する。 <p>※ 「4.1 重点取組事項」の各取組と密接に連携して取り組む。</p>					
取組内容					
<ul style="list-style-type: none"> 職員自らがBPRを実践する意識の醸成（BPR研修会等の実施） 業務分担・業務フローの見直しや標準化の検討・実践 庁内業務における電子決裁・ペーパーレス化の推進 行政手続における「書かせない窓口」・「来させない窓口」の実現 <ul style="list-style-type: none"> ア. マイナンバーカードを活用した申請書入力支援システムの導入 イ. オンライン申請、ワンストップ、コンビニ交付各サービスの積極的活用 ウ. 手数料・使用料等へのキャッシュレス決済（オンライン・窓口）検討・導入 エ. 移動窓口（出張所）の検討・実証 					
成果目標・スケジュール					
取組事項	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度
職員の意識醸成（BPR研修会等の実施）	研修会等の実施	以降継続して実施			
業務分担、70-の見直し、標準化検討・実践	検討・実践計画策定		以降実践・定期的に見計画直し		
電子決済・ペーパーレス化推進	システム導入検討 導入効果検討	システム導入	以降システム運用・効果検証		
書かせない窓口・来させない窓口の実現	ア 申請書入力支援システム導入	以降システム運用・効果検証			
	イ 各サービスを活用したBPR実施	以降各サービスの周知・広報、効果検証			
	ウ キャッシュレス決済の検討・導入	以降キャッシュレス決済が可能な手続等の追加			
	エ 移動窓口の検討	移動窓口の実証	移動窓口の運用		

(2) 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

本町の現状と課題					
<ul style="list-style-type: none"> 令和4年度実施した取組（デジタル田園都市国家構想推進交付金活用） <ul style="list-style-type: none"> ア. 旧郷土資料館サテライトオフィス整備事業（地方創生テレワークタイプ） イ. 防災・行政情報配信システム導入事業（デジタル実装タイプ） 令和5年度実施予定の取組（デジタル田園都市国家構想推進交付金活用） <ul style="list-style-type: none"> ア. 統合型GISの構築と公開による町民サービス向上事業 イ. マイナンバーカードを活用した申請窓口のスマート化による町民サービス向上事業 ウ. 校務デジタル化推進事業 デジタル田園都市国家構想推進交付金は地方創生の観点から行政や教育、産業分野で幅広く活用できるが、職員から積極的な事業計画のアイデアや要望が出にくい。 					
取組の具体的方向性					
<p>デジタル田園都市国家構想の理念である「デジタル技術の活用により地域の個性を活かしながら、地方の社会課題の解決、魅力向上のブレイクスルーを実現し、地方活性化を図る」を実現するために、行政分野に限らず、教育や産業など幅広い分野において、デジタル田園都市国家構想推進交付金を活用した施策を実行する。</p>					
取組内容					
<ul style="list-style-type: none"> 職員の意識醸成のため、デジタル田園都市国家構想推進交付金の活用事例等を踏まえた研修会の実施 交付金事業の職員提案会、CIO補佐官等による実施計画の作成相談の実施 デジタル田園都市国家構想推進交付金を活用した事業の実施 					
成果目標・スケジュール					
	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度
職員研修会等の実施	職員向け研修会の実施	以降年1回研修会を実施			
職員提案会・実施計画の作成相談	職員提案会・計画作成相談	以降年1回提案会実施・CIO補佐官等による作成相談は随時			
交付金を活用した事業の実施	デジタル実装タイプ（3事業実施）	以降毎年度3事業以上の申請・事業実施			

(3) オープンデータの推進

本町の現状と課題					
<ul style="list-style-type: none"> ・内閣府が発出した「地方公共団体オープンデータガイドライン」に基づき、公開が望ましいとされる「推奨データセット（14項目）」について、データ公開が出来ていない。 ・オープンデータの推進体制が確立されていない。 ・町公式ホームページや防災・行政情報配信システムに、災害時避難場所やハザードマップ等公開しているが、二次利用可能なデータ形式での公開が出来ていない。 					
取組の具体的方向性					
<p>「地方公共団体オープンデータガイドライン」に基づき、本町が保有するデータのデジタル化・オープン化を推進し、様々な分野でデータを容易に活用できる環境を整え、民間事業者等による住民のニーズに即した新たなサービスの創出を促すと共に、教育・研究分野等での有効活用を促進する。</p> <p>また、公共データの公開と利活用により、住民参加・産学官連携を通じた地域課題の解決、地域の活性化を目指す。</p>					
取組内容					
<ul style="list-style-type: none"> ・オープンデータ推進体制の確立と手順書の策定 ・本町保有情報のオープンデータ化の検討と、オープンデータカタログサイトや、令和5年度中に導入予定の公開型GISにおけるオープンデータの充実 ・民間団体、NPO、民間事業者、教育機関等との連携を通じた利活用の促進 					
成果目標・スケジュール					
取組事項	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度
推進体制の確立とオープンデータ手順書の策定	推進体制の確立 (各課等代表者)	手順書の策定			
オープンデータ化の検討とカタログサイト等でのオープンデータ充実	公開型GISでの公開 (6項目)	カタログサイトでの公開 (14項目)	以降公開型GIS、カタログサイトで毎年度2項目以上公開		
民間団体、教育機関等との連携による利活用促進	民間団体・教育機関との連携 及び利活用の検討			連携団体と利活用実証等を実施	

(4) 外部専門人材・団体との連携促進と先端技術を活用した住民サービス等の検討・実証

本町の現状と課題					
<ul style="list-style-type: none"> ・ デジタル技術を活用した地方創生の分野での専門人材の活用や、外部団体との連携を行っていない。 ・ 先端デジタル技術や、その技術を活用した先端的サービスについて、情報収集や認知が足りておらず、施策への反映に消極的である。 					
取組の具体的方向性					
<ul style="list-style-type: none"> ・ 外部の専門人材・団体と連携することにより、より幅広い視点での地域DX推進と、住民目線での地域課題解決を図る、新しい地域創生の取組にチャレンジする。 ・ 本来マイナスと捉えがちな過疎、少子高齢化といった本町の現状を活かし、先端デジタル技術や、その技術を活用した先端的サービスの実証フィールドとして町全体で協力する体制「実証・研究開発のまち」をつくり、他の自治体にはない特色のあるまちづくりを推進する。 					
取組内容					
<ul style="list-style-type: none"> ・ 地域イノベーション連携モデル事業の実施（ふるさと財団助成事業採択）と、関連実証事業の検討（補助事業等の活用による） ・ 外部専門団体との連携協定の締結による地域DX推進と、先端デジタル技術や、その技術を活用した先端的サービスの実証事業の検討・実施（補助事業等の活用による） 					
成果目標・スケジュール					
	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度
地域イノベーション連携モデル事業の実施と実証事業の検討	連携モデル事業の実施	実証事業の検討	補助事業を活用した実証事業の実施		
外部専門団体との連携協定と実証事業の検討・実施	外部専門団体との連携協定の検討・締結	連携事業者と地域のDX推進に係る取組の実施		補助事業を活用した実証事業の実施	
		先端デジタル技術を活用した実証事業の検討			