

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

【第 2.0 版】

2023(令和 5)年度→2026(令和 8)年度

安平町

令和 7 年〇月

第1章 はじめに

(記載省略)

第2章 安平町の現状

1 安平町を取り巻く現状

(記載省略)

2 既存計画における体系と施策

(1) 計画の位置づけ

(記載省略)

(2) 安平町行政改革プラン 2022

(記載省略)

(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】~~【第4.0版】

この計画は、総務省により令和4年9月に策定され、令和7年3月改定されました。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

(1)自治体フロントヤード改革の推進

~~(1)~~(2)自治体の情報システムの標準化・共通化

~~(2)~~(3)マイナンバーカードの普及促進

~~(3)~~(4)自治体の行政手続のオンライン化

~~(4)~~(5)自治体の AI・RPA の利用推進

~~(5)~~(6)テレワーク^{※7}の推進

~~(6)~~(7)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

(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

(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、ゼロベースで全体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り組みのこと。

(4) デジタル田園都市国家構想総合戦略

（記載省略）

3 これまでの取組み

（記載省略）

4 各種専門調査

（記載省略）

第3章 本計画における取組み

1 目指すべき姿

（記載省略）

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きの見直し (総務課総務 G、 <u>情報G</u> 、関係課)	R5 検討 R6 準備 R7 実施 <u>検討</u> R8 実施 <u>検討</u>	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、 <u>情報G</u> 、関係課)	R5 検討 R6 準備 R7 実施 <u>検討</u> R8 実施 <u>検討</u>	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。
<u>窓口の完全ワンストップ化</u> ※24に向けた検討 (総務課総務 <u>G</u> 、 <u>情報G</u> 、 <u>税務住民課戸籍G</u> 、関係課)	R5 調査・研究 R6 関係課協議 R7 方針決定 R8 実施 <u>検討</u>	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 <u>検討</u>	「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 <u>検討</u>	「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 <u>関係課協議</u> <u>調査・研究</u> R7 <u>実施調査・研究</u> R8 <u>継続実施</u> <u>調査・研究</u>	<u>「書面規制・対面規制の見直し」と同じく進めます。</u> <u>スマホ役場サービスや、国が整備する公金収納における</u> <u>eL-QR を活用した納入方法の検討を進めます。</u>
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がなれば、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
<u>フロントヤード改革推進</u> (総務課、総務 G、情報 G、各課)	R5 - R6 - R7 企画検討 R8 企画検討	<u>住民サービスの利便性向上と業務の効率化を両立させたフロントヤード改革推進の企画や財源確保といったフロントヤード改革実現に向けた検討を進めます。</u>
リモート相談システムの導入 (総務課情報 G)	R5 <u>検討導入</u> R6 <u>導入実施</u> R7 <u>実施継続実施</u> 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。
<u>IOT を活用した業務 効率化のさななる推 進(水道課水道 G、業 務 G)</u>	<u>R5 ー</u> <u>R6 ー</u> <u>R7 推進</u> <u>R8 推進</u>	<u>当初は検針困難地区(農村地区)に限定していたが市街地 にもスマートメーターを取り入れ町内全域の設置を目指 す。</u>
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	R5 <u>検討実施</u> R6 <u>検討実施</u> R7 <u>検討実施</u> R8 <u>検討実施</u>	「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 <u>検討実施</u> します。

報 G)		
------	--	--

(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り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 R P A 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 (総務課総務 G、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 (総務課総務 G、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、情報 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 【検討事項】 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
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	R5 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

(総務課情報 G)	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	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
<u>ペーパーレスによる 介護認定審査会の開 催(健康福祉課介護 G)</u>	<u>R5 ー</u> <u>R6 ー</u> <u>R7 試行実施</u> <u>R8 実施</u>	<u>東胆振3町介護認定審査会の審査資料のペーパーレス化を推進し、紙コストの削減及び効果的かつ効率的な審査会の運営を目指します。</u>
議会運営におけるペ ーパーレス化 (議会事務局、総務課 総務 G、総務課情報 G)	R5 実施 R6 実施 R7 実施 R8 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。 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。
外部人材の活用 職員研修の実施 (総務課情報 G)	R5 検討 R6 実施 R7 継続実施 R8 継続実施	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。 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。 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 【検討事項】 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)
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)	R5 10%削減 R6 15%削減 R7 20%削減 R8 25%削減	「ペーパーレスによる各種会議の開催」と同じく進めます。
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)	R5 職員研修の実施 R6 職員研修の実施 R7 検証 R8 検証	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があると、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 (税務住民課戸籍 G)	R5 実施 R6 実施 R7 実施 R8 実施	継続実施します。
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
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)	R5 実施 R6 実施 R7 実施 R8 実施	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。 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
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)	R5 実施 R6 実施 R7 実施 R8 実施	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。 ④教職員向け ICT サポート
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)	R5 実施 R6 実施 R7 実施 R8 実施	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、 <u>とともに、IT スキルやリテラシーを向上させるためのイベント等を開催します。</u> 基本となる教室を開催します。 ①パソコン教室の開催、②ホームページ教室の開催、③ SNS 教室の開催、 <u>④デジタル関係のワークショップ開催等</u>
<u>デジタル技術を活用</u>	<u>R5 ー</u>	<u>新たな地方創生として、子育てと仕事が両立できるまち、</u>

した販わい創出の実現 (総務課情報 G、関係課)	R6 ー R7 実施 R8 実施	若年層が働きたいと思えるまち、新たな価値創出による認知度向上を目指すべき将来像とし、①スマートワーク産業育成事業、②企業(サテライトオフィス)誘致・事業誘致推進事業、③シティプロモーション×クリエイター育成事業、④ブランディング推進事業を実施します。
デジタル社会に対応した学習機会の調査・研究	R5 調査・研究 R6 調査・研究 R7 調査・研究 R8 調査・研究	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。
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)	R5 検討 R6 検討 R7 検討 R8 検討	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。
デジタル推進員の確保デジタル人材の育成・確保 (総務課情報 G、教育委員会事務局社会教育 G)	R5 検討 R6 確保 R7 拡大 R8 拡大	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。 <u>デジタル知識を習得した人材の育成・確保を推進します。</u>
移動町役場の検討 (総務課総務 G、総務課情報 G)	R5 検討 R6 検討 R7 検討 R8 検討	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。

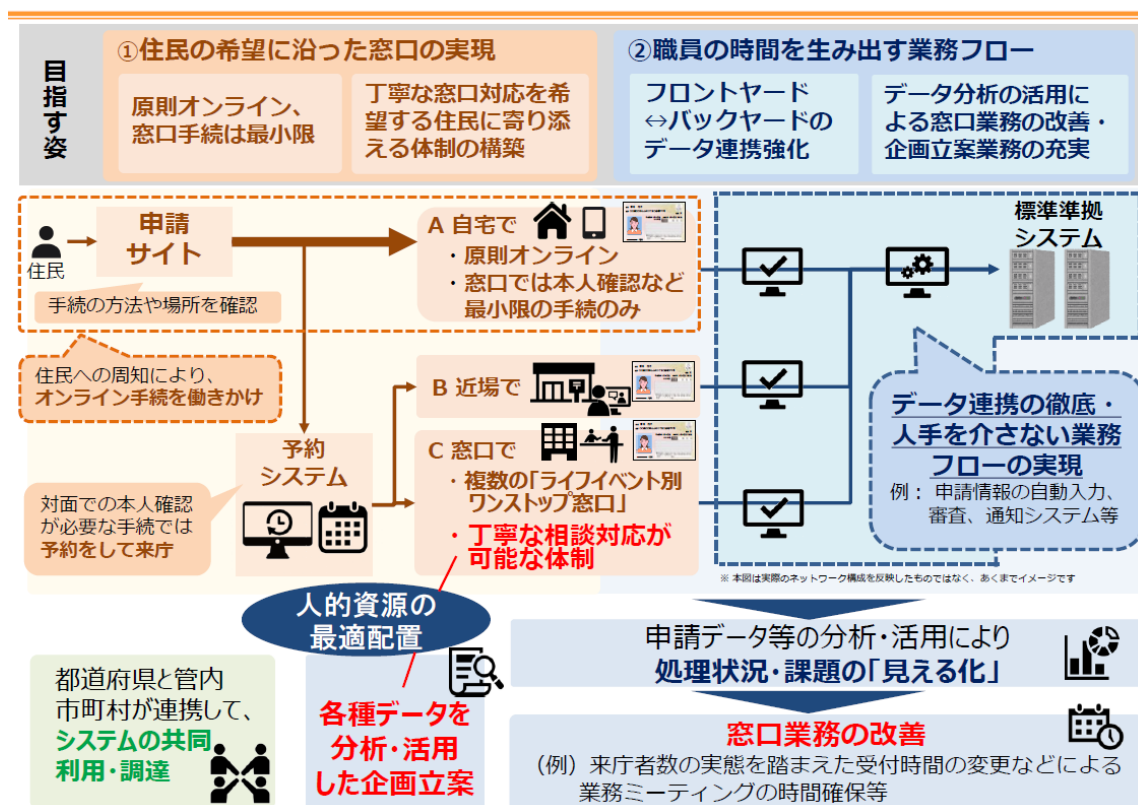
3 国の指針を踏まえた重要施策

(1) はじめに

総務省では、令和5年度より「自治体フロントヤード改革モデルプロジェクト※30」を行っています。このプロジェクトは、少子高齢化・人口減少が進み、行政資源が益々制約されていく一方、住民の生活スタイルやニーズが多様化している中、住民サービスの利便性向上と業務の効率化を進め、企画立案や相談対応への人的資源のシフトを促し、持続可能な行政サービスの提供体制を確保していくことが重要であることから、①住民の希望に沿った窓口の実現、②職員の時間を生み出す業務フローをどのようにして実現するか、意欲ある自治体の創意工夫を図ったした企画提案を日本全国の自治体から公募し、人口規模別のモデル構築とその横展開を図ることを目的として実施されているものです。

今回、安平町を取り巻く現状を鑑みた結果、「自治体フロントヤード改革モデルプロジェクト」が必要に迫っていると判断したことから、20年後の未来も持続可能な住民サービスが提供できるよう、「フロントヤード改革」を重要施策として位置付けることとしました。

次期モデルプロジェクトが目指すもの



(総務省「令和6年度自治体フロントヤード改革モデルプロジェクト」より出典)

※30 フロントヤードとは、住民と自治体や行政が直接接する窓口や相談業務、庁舎スペースのことを指す。

(2) フロントヤード改革推進による住民サービス向上

企画検討にあたっては、現状の課題や今後の社会課題を鑑み、「居住地にとらわれることのない公平公正で迅速な公共サービス」「省力化による人的資源の最適配置」、「これまで以上の寄り添い型住民サービス」を目指すべき方向性とししました。

これまでの取組みを振り返ると優良事例とされているオンライン技術を活用したデジタルツールを導入し、窓口業務の改善という個別最適を図っているが、アナログ部分含めた見直しを行っておらず、全体最適には至っていないのが現状です。そこでデジタルツール導入による個別最適に留まっていた取組みを、BPR 含めた総合的改革モデル構築を目指すため実施するものであり、目指すうえで不足する取組みを次期モデル化になる過程での「ラストワンマイル（空白地帯）」と定義し、不足する取組みを補完。小規模自治体における全体最適モデル化とサービスデザイン実証を行うため、デジタルとアナログの一体的な整備を行うことを「安平町フロントヤード改革」としました。

自治体フロントヤード改革モデルプロジェクトに係る提案事業

(様式3)

【人口1万未満モデル】

北海道安平町

(人口 0.7万人 人口密度 31.2人/km²)

町域広

過疎

合併市町村(2つの庁舎)

- デジタルツール導入により窓口業務を行い個別最適にとどまっていた状況から全体最適で不足する取組みを複数補完することで全体最適化を実現。
- 小規模自治体ならではの機動力を生かした2つの窓口を実現。
- 職員・住民にとって便利で快適なサービスを提供し、デジタル行政サービスに対する意識改革を実現。

事業概要

BPRを含めた総合的改革モデル構築を目指すうえで不足する取組みを次期モデル化になる過程での「ラストワンマイル（空白地帯）」にとらえ、**不足する取組みを補完し**、**小規模自治体における全体最適モデル化とサービスデザイン実証**を行うため、デジタルとアナログの一体的な整備を行うもの。

経過と背景

(1) 行政改革と物理的な制約

安平町は、合併という究極ともいえる行政改革を行い、職員定数の削減やグループ制の導入といった人的資源の効率化を図ること、デジタル技術を活用した住民サービス向上を図るなど、着実な行政改革を行ってきた。

しかしながら、北海道特有の**広大な行政面積**、2つの庁舎といった**物理的な制約**によりその効果を最大化することは実現には至っていないのが現状である。物理的な制約を念頭に置いた新たな事業を行い、実施事業を有機的に結びつけ、効果を最大化させるため、**仮想空間と現実空間の見直し**が必要と考えた。

(2) 人口減少と迫る社会課題

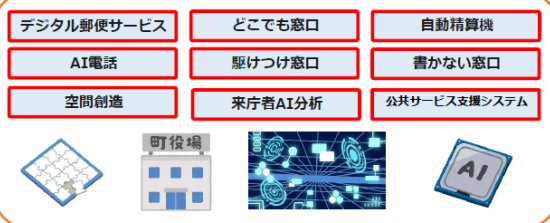
2023年国立社会保障・人口問題研究所推計に準拠した人口推計によると、2045年総人口は4,660人と推計されており、人口減少に伴う地方公務員のなり手不足が問題となり、特に過疎地域は必要な行政サービスをどう維持するか考えなければいけない状況に陥っている。

自治体戦略2040構想研究会で定義されている「**半分の職員数でも担うべき機能が発揮される自治体**」を目指すため、サービス向上や業務効率に大きな力を持つデジタル技術の活用は必要に迫っている。

ラストワンマイル（空白地帯）となっており補完が必要なもの

- (1) 物理的な制約を突破する「オンライン化」の徹底
- (2) 住民・職員双方にとって省力化とサービス向上を実現するサービス
- (3) 機動性を生かした新たな窓口サービス

新規導入するシステム等



子育て世代から高齢者まで「誰もがこのまちに住んで良かったと思ってもらえる住民サービス」の提供を目指す。

主なKPI（～R9年度末）

①オンライン申請率 25% (R6 0%)

②職員満足度の向上 4以上 (R6 不明)

③住民満足度の向上 4以上 (R6 不明)

④業務時間の削減 30% (R6 0%)

(3) フロントヤード改革推進を軸とした庁舎再編

安平町フロントヤード改革では、デジタル技術を最大限生かすことで、省力化による人的資源の最適配置を図り「これまで以上の寄り添い型住民サービス」を提供するため、住民が庁舎内を移動することなく1か所ですべての事務が可能な「職員交代型によるどこでも窓口」と、きめ細やかなサービス実現のため職員が勤務地を超えて動く「駆けつけ窓口」のサービス提供できるよう検討を進めていきます。

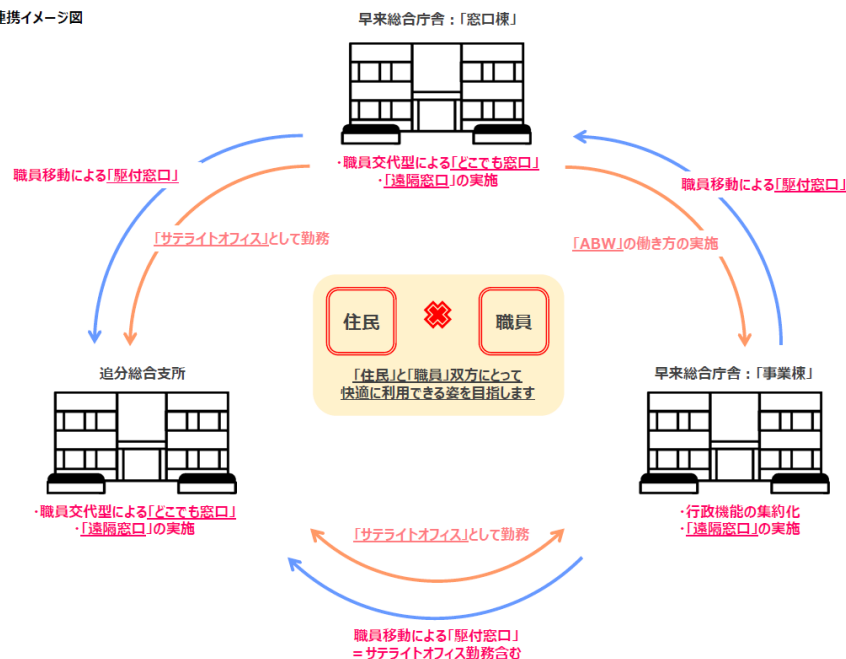
小規模自治体である本町は、来庁者数が非常に多いわけではないこともあり、町民との距離の近さを生かした寄り添い型の住民サービスが可能であることから、子育て世代から高齢者まで「誰もがこのまちに住んで良かったと思ってもらえる」よう、居住地にとらわれない公平公正なサービスを目指すものです。

また、フロントヤード改革に伴い、建物の建築年数や構造等を考慮し長年にわたる住民サービスが提供可能な形にするため、対住民との接点が多い窓口系の部門を総合庁舎の増築等に移転し、そうではない部署を総合庁舎の旧棟に移転するプランとしました。

旧棟に関しては、将来的な職員数減少も考慮し、遊休施設化による民間企業等への貸し出し（テナント入居）や、住民との交流の場となることを見据えた形での再編を進めていきます。また、総合支所においてもフロントヤード改革に伴い、環境整備を行うことを検討しています。

【運用フローイメージ①】 早来総合庁舎と追分総合支所の業務連携イメージ

●業務連携イメージ図



（４）フロントヤード改革推進に向けたデジタイゼーション推進

また、デジタル３原則（①デジタルファースト※³¹、②ワンスオンリー※³²、③コネクテッド・ワンストップ※³³）の概念を取り入れ、居住地にとらわれない公平公正で迅速かつ丁寧な行政サービスの実現、省力化による持続可能な行政サービスへの変革、小規模自治体ならではの機動力と町民との距離の近さを生かした寄り添い型住民サービスの実現を目指し、子育て世代から高齢者まで誰もがこのまちに住んで良かったと思ってもらえる住民サービスの提供を行い、デジタルの良さと地方の良さを両立した「デジタル技術を活用した便利で快適に暮らせるまち」を最終的な目指すべき将来像とし、着実な推進を図るため、ファイリングシステムを活用したデジタイゼーション※³⁴を推進します。

新たな運用を支える項目（検討段階）



※31 個々の手続・サービスを一環してデジタルで完結すること。

※32 一度提出した情報は、二度提出することを不要とすること。

※33 民間サービスを含め、複数の手続・サービスをワンストップで実現すること

※34 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。

3.4 具体的なソリューション

(記載省略)

第4章 推進に向けて

(記載省略)

第5章 おわりに

(記載省略)

以上