

美郷町DX推進基本計画

～美郷らしさの実現をデジタルの力で後押し～

秋田県美郷町

令和6年3月

目 次

第 1 章 計画の策定にあたって

- (1) 計画策定の趣旨 1
- (2) 計画の位置づけ 2
- (3) 推進期間 2

第 2 章 デジタル化の背景

- (1) 現状と課題 3
- (2) 自治体DX推進計画（第2.3版） 4

第 3 章 みさと版DX推進の方針

- (1) 基本理念 5
- (2) 3つの基本方針 5
- (3) みさと版DX推進の戦略 6
- (4) みさと版DXに取り組む心構え 6

第 4 章 みさと版DXの個別施策

- (1) 住民サービスの向上（住民DX） 7
～デジタルで快適な窓口と迅速的確な情報伝達の実現を～
- (2) 行政事務のデジタル化（庁内DX） 12
～質の高い行政サービスとスマート自治体の実現を～
- (3) 地域社会のDXの推進（地域DX） 16
～全ての住民がデジタル化の利便性を享受できる地域社会の実現を～

第 5 章 着実な推進に向けて

- (1) 推進体制 20
- (2) 推進手法と進捗管理 21

第1章

計画の策定にあたって

(1) 計画策定の趣旨

昨今のデジタル技術の進展や社会経済状況の変化は目まぐるしく、本町を含め自治体を取り巻く環境や求められる役割は、大きく変化しています。このような中において、本町の行政サービスや内部事務のデジタル化には大きな遅れが見られます。これからますます加速するデジタル社会への転換の中、このデジタル化の遅れは、町民の利便性や業務効率の低下に直結し、町民の行政サービスへの期待やニーズとの間に大きなギャップが生じる恐れがあります。

これからも、美郷らしさを付加した持続可能なまちづくりを進めるためには、これまでのような前例踏襲が中心の行政ではなく、時代の変化によって変わりゆく行政の役割を理解し、変化する町民の期待やニーズに迅速かつ柔軟に対応することが必要です。

その実現の鍵となるのが、「DX」です。

「DX（デジタル・トランスフォーメーション）」とは、「デジタル技術の活用によって、業務や組織の在り方を変革し、より良い方向に導くこと。」です。

そして、行政におけるDXとは、「町民目線で、行政サービスや地域社会、ひいては社会全体を再構築するプロセス」です。

本町でいま必要なこと、それは、単なる先端技術の導入やアナログからデジタルへの変換ではなく、それに合わせた制度や施策、組織の在り方自体の変革、そして職員一人ひとりの意識の改革です。そして、これを皆で進めることです。

デジタル化は目的ではなく、より良いまちづくりを進めるための手段です。

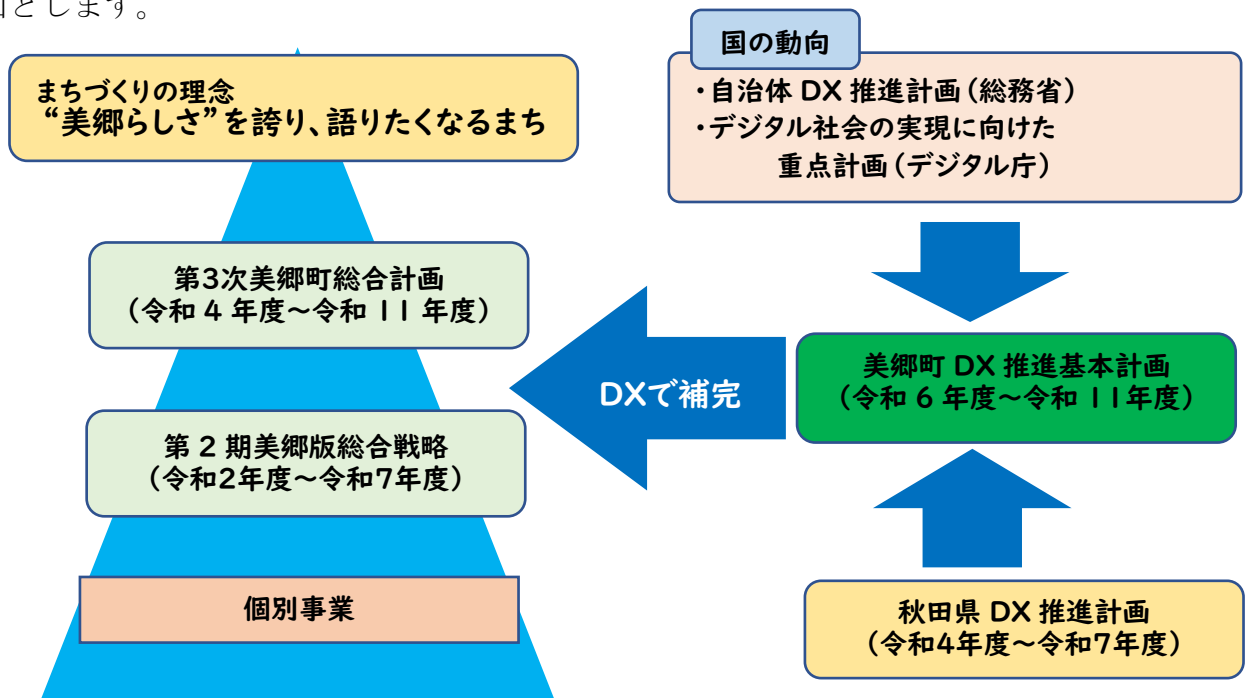
ただし、このようなDXによるまちづくりは、短期間で実現するものではありません。デジタル技術の進展や社会情勢は、日々、急激に変化することもあり、デジタル化の推進に当たっては、柔軟にその変化に対応し、ツールや手法、実施のタイミングについて、アップデートを図りながら、基本理念をはじめとした方向性を常に共有することが必要です。

本計画では、そのような揺るぎない美郷町のDXの方向性を示し、行政サービス及び業務効率の向上に向けて、今後6年間で取り組むべき施策の方針や推進方法、推進項目、工程等を明確にするものとして策定しました。

(2) 計画の位置づけ

本計画は、「第3次美郷町総合計画」と「第2期美郷版総合戦略」の理念や方向性と整合性を図りながら、「第3次美郷町総合計画」に掲げる“美郷らしさ”を誇り、語りたくなるまち - ともにつくる未来の美郷 - の将来像の実現に向けて、「デジタル化の推進」を側面から取り組んでいくために、本町のデジタル化、DXの施策の方向性を示すことを目的とした個別計画です。

また、本計画は、官民データ活用基本法に定める「市町村官民データ活用基本計画」を包含するもので、総務省が定めた「自治体DX推進基本計画」を踏まえた計画とします。



(3) 推進期間

本計画の推進期間は、令和6年度から令和11年度までの6年間とします。

また、国や県の動向を見据えながらデジタル技術の進歩や社会情勢の変化に応じ、柔軟に見直しを行います。

第2章

デジタル化の背景

(1) 現状と課題

新型コロナウイルス対応において、地域・組織間で横断的にデータが十分に活用できないことなど様々な課題が明らかになり、デジタル化の遅れに対し迅速に対処するとともに、制度や組織の在り方等をデジタル化に合わせて変革していく、社会全体のデジタル・トランスフォーメーション（DX）が求められています。

国においては、「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月閣議決定）の中で、目指すべきデジタル社会のビジョンとして、「デジタルの活用により、一人ひとりのニーズに合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～誰一人取り残されない、人に優しいデジタル化～」が掲げられており、利用者目線のデジタル改革の必要性を示しています。

令和3年9月1日には、デジタル社会の実現に関する司令塔として、重点計画の策定や施策について主導的な役割を担い、デジタル化の取り組みを牽引する組織として「デジタル庁」が設置されました。

デジタル田園都市国家構想基本方針（令和4年6月閣議決定）では、地方における社会問題（人口減少や少子高齢化、産業の空洞化）を、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活性化を加速させ、地方における仕事や暮らしの向上に資する新たなサービスの創出、持続可能性の向上などを通じ解決し、「**全国どこでも誰もが便利に快適に暮らせる社会**」を目指すこととし、国の新たな総合戦略として、デジタル田園都市国家を実現するため、各府省庁の施策を充実・強化し、施策ごとに令和5年から令和9年までの5ヵ年のKPI（重要業績評価指標）とロードマップ（工程表）を位置づけたデジタル田園都市国家構想基本戦略（令和4年12月閣議決定）を策定しました。

秋田県においては、令和4年3月に「秋田県DX推進計画」（推進期間：令和4年～令和7年）を策定しています。この計画では、施策の柱として、「デジタル・ガバメント」、「県内産業のDX」及び「デジタル社会」の3つが掲げられ、それぞれの具体的な施策が示されています。

本町においては、国や県の動向を踏まえながら、町民に寄り添う立場から施策を定め、現在の人口減少や少子高齢化、アフターコロナ対策、行政コスト削減等の様々な課題に対しデジタルの力を活用しながら対応していきます。

(2) 自治体DX推進計画（第2.3版）

デジタル・ガバメント実行計画（令和2年12月閣議決定）策定以降、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、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、「自治体DX推進計画」として策定し、デジタル社会の構築に向けた取り組みを全自治体において着実に進めていくこととしています。

■自治体におけるDXの推進体制の構築

- ☑組織体制の整備
- ☑デジタル人材の確保・育成
- ☑計画的な取組
- ☑都道府県による市町村支援

■重点取組事項

☑自治体フロントヤード改革の推進

- ・各自治体の実情に応じた創意工夫で、新しいフロントヤード（住民と自治体の接点）を実現



- ☑自治体情報システムの標準化・共通化
 - ・2025年度までに基幹系20業務システムを標準準拠システムへ移行
- ☑公金収納におけるeLTAxの活用
- ☑マイナンバーカードの普及促進・利用の推進
- ☑セキュリティ対策の徹底
- ☑自治体のAI・RPAの利用促進
- ☑テレワークの推進

■自治体DXの取組とあわせて取り組むべき事項

- ☑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
- ☑デジタルデバйд対策
- ☑デジタル原則を踏まえた規制の点検・見直し

第3章

みさと版DX推進の方針

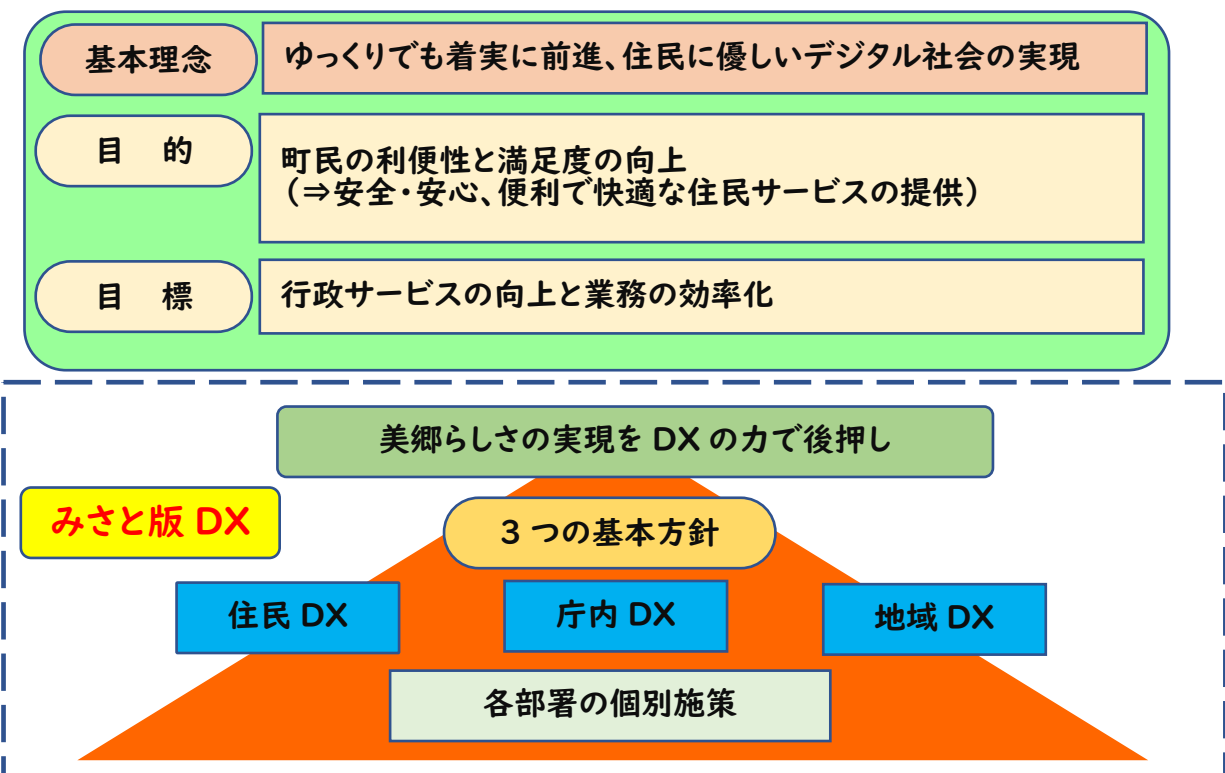
(1) 基本理念

本計画の目的は、本町のDXの必要性や方向性を町民と職員が共有し、その実現を目指すことです。

みさと版DXは、「ゆっくりでも着実に前進、住民に優しいデジタル社会の実現」を基本理念とし、**町民の利便性と満足度の向上（＝安全・安心、便利で快適な住民サービスの提供）**を目的に、**行政サービスの向上と業務の効率化を目標**に推進していきます。また、第3次美郷町総合計画の基本理念を踏まえキャッチフレーズを「**美郷らしさの実現をデジタルの力で後押し**」とします。

(2) 3つの基本方針

本計画では、みさと版DXを推進することにより上記の目的と目標を達成するため、「**住民サービスの向上（住民DX）**」、「**行政事務のデジタル推進（庁内DX）**」、「**地域社会のDXの推進（地域DX）**」を3つの基本方針として掲げます。そして、それぞれの基本方針において各部署の個別施策を具体化し、推進項目として整理します。



(3) みさと版DX推進の戦略

「DX（デジタル・トランスフォーメーション）」とは、「デジタル技術を活用することにより、業務や組織の在り方を変革し、より良い方向へ導くこと」です。

みさと版DXを実現するためには、職員一人ひとりが「デジタル化が目的ではなく、手段として活用する」ことが必要です。

本計画に示す必要性・方向性や基本理念を全職員が共有し、庁内のDX推進に向けた機運を醸成していかなくてはなりません。

また、国や県のデジタル政策に対する最新の動向と整合性を取りつつ、社会情勢の変化の方向性を理解し、デジタル化を手段として有効に活用するためのスキルの取得等、みさと版DXの実現の要となる戦略的な人材育成を基礎として掲げます。

(4) みさと版DXに取り組む心構え

みさと版DXに取り組む心構えとして、「サービスデザイン思考」と「ファーストペンギン」の2つを掲げます。

■サービスデザイン思考

「サービスデザイン思考」とは、利用者中心の行政サービスを提供するための考えです。「サービスの現状における課題を、デザイン思考を用いて解決する。」ということです。

サービスが目的どおり機能し、利用者に満足してもらうためには、提供者の視点で用意した手続きを利用者に「使わせる」のではなく、サービスの受け手側の立場を考慮した調査・分析から得られる利用者の「本質的なニーズ」に基づき、サービス・業務を設計・開発したうえで、利用者に「使っていただく」という意識が大切です。

利用者中心の行政サービスを提供するため、サービスデザイン思考によるサービス・業務改革（BPR）を推進します。

■ファーストペンギン思考

リスクを恐れず初めてのことに挑戦する精神の持ち主を「ファーストペンギン」と呼びますが、DXを進めるうえで、前例踏襲にとらわれることなく、新しいものにチャレンジしていき、みさと版DXを推進します。

第4章

みさと版DXの個別施策

本町の「住民サービスの向上（住民DX）」、「行政事務のデジタル推進（庁内DX）」、「地域社会のDXの推進（地域DX）」の3つの基本方針に基づいた個別施策を具体化し、美郷らしさの実現をデジタルの力で後押ししていきます。

また、みさと版DXを推進していくうえで、今後、少子高齢化・人口減少が進み、行政資産が制約されていく一方、生活スタイルや住民のニーズが多様化している中においては、行政手続きのオンライン化に加え、「書かないワンストップ窓口」など、住民と行政の接点（フロントヤード）の改革も進めていかなければなりません。これらにより、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す。

（1）住民サービスの向上（住民DX）

～「デジタルで快適な窓口と迅速的確な情報伝達の」実現を～

基本方針（1）－1 行政手続きのオンライン化

国では、住民の利便性の向上を目的として、各種行政手続きのオンライン化を推進しています。また、昨今の新型コロナウイルス感染症の拡大により、「人との接触を避ける」非対面での行政手続きが求められています。しかし、「電子申請ができることを知らない」、「電子申請の使い方が複雑」等の理由などから、オンラインによる行政手続きの利用が全国的にも進んでいない状況です。

本町においても、「秋田県電子申請・届出サービス」を共同利用していますが、これまで効果的な利活用ができていない状況です。

また、国が運営するオンラインサービス「ぴったりサービス」についても、マイナンバーカードの普及率が低かったことなどにより、有効活用ができていない状況でした。

今後町では、利用者（住民・事業者）が真に利便性を実感できるよう、「ぴったりサービス」との連携を強化し、行政手続きのオンライン窓口を一つに集約するなど、オンライン手続きの利用を促進するため、これまで庁舎窓口に来て紙ベースで申請・届出していた行政手続きを、来庁することなく、自宅からインターネットを利用し、オンラインですべて完結する行政手続きへの移行を進めるとともに、対象となる行政手続きを随時拡充していきます。

また、公共施設や町有バスの予約についても、空き状況や予約状況を利用者がそれぞれ確認し、予約及び決済が可能となる仕組みづくりを進めます。

【スケジュール】

令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度	令和10年度	令和11年度
オンライン申請導入・稼働	オンライン申請対象手続きの拡充				
ぴったりサービスとの連携強化					
公共施設予約システム導入・稼働	予約可能な公共施設等の拡充				

※ぴったりサービス・・・マイナンバーカードをマイナポータルアプリと連携し、一部の行政サービスがオンラインで手続きできるサービス

基本方針（1）－2 キャッシュレス決済の拡充

近年、クレジットカードや電子マネーによる決済など、直接現金を取り扱わないキャッシュレス決済が普及しています。

本町では、令和4年4月より町税等の公金をスマホ等の決済アプリで納付できるスマホ決済を始めました。また、令和4年11月より窓口手数料等のキャッシュレス決済を導入しています。

利用者の利便性の観点から、今後は更にキャッシュレス決済の拡充を図りつつ、セルフレジ（自動釣銭機）を導入し、現金管理や会計処理に係る業務の効率化に取り組み、将来における人手・人材不足に対応していきます。

【スケジュール】

令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度	令和10年度	令和11年度
	キャッシュレス決済の利用率向上				
セルフレジの導入	セルフレジの利用率向上				

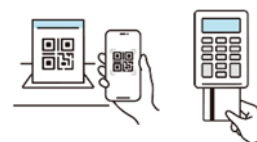
多様な支払方法で支払処理の工数削減

現金だけでなく
多様な支払い方法が
利用可能



- ・クレジットカード
- ・電子マネー
- ・QRコード など

キャッシュレス決済により、自動で金額入力



基本方針（１）－３ 書かない窓口の導入

現在、庁舎窓口に来庁して各種申請・届出をする場合、申請・届出ごとに申請書があり、各々住所・氏名等を記入しなければならず、町民と職員、両方の時間と手間がかかっています。また、複数の行政手続きがある場合は、それぞれの窓口で足を運び手続きをしなければならない状況にあります。

パソコンやスマートフォンなどにより申請情報を事前入力し、二次元コードを発行し、来庁時にコードを読み取り、入力した情報が印刷された申請書が出力できる仕組みや窓口でマイナンバーカード等を専用機械で読み取ることで、住所や氏名が印刷された申請書が出力できる仕組みを検討します。

また、「自治体DX推進計画」の重点取組事項である「フロントヤード改革」を推進するため、将来的には一連の手続きを集約化したワンストップ窓口を目指し、住民サービスの向上、業務の効率化、人的配置の最適化を図ります。

【スケジュール】

令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度	令和10年度	令和11年度
システム導入・稼働	対象手続きの拡充				
	申請書等のペーパーレス化を検討・推進				
窓口手続きのワンストップ化を検討	ワンストップ化の導入				

来庁不要で、どこからでも申請可能

窓口で本人確認と申請内容の確認

- ・本人確認書類を確認
(マイナンバーカード、運転免許所など)
- ・証明書等の必要枚数を確認

申請書の確認・署名

- ・職員が申請書を印刷
- ・申請書の内容を確認し署名

証明書の交付・会計

- ・発行された証明書の内容確認
- ・発行手数料を支払い退庁



基本方針（１）－４ 行政情報発信手段の強化・拡充

現在、町では町民への情報伝達手段として、防災行政無線やSNS（LINE・X・Facebook）を通じて町政情報を発信しています。

防災行政無線においては、放送依頼者と担当者が無線室で放送内容を録音してから放送予約作業を行っているため、緊急時など、早急に町民へ周知が必要な場合、放送までに時間を要しています。今後、防災行政無線親機に文字テキスト入力による自動音声合成ソフト等を導入することで、職員による放送内容の録音作業をなくし、また、インターネットと接続することで自宅パソコンやスマートフォンからテキスト入力と放送予約ができる仕組みを検討し、町民への周知への時間短縮に努めます。

一方SNSの活用については、令和5年10月に開設した美郷町公式LINEを有効的に活用し、利用者のニーズに応じて欲しい情報のみを取得できるセグメント配信や災害時などの緊急時には、プッシュ型配信を活用し、正しく信頼性の高い情報をリアルタイムで配信し、町民の安心・安全に寄与します。

また、将来的には公式LINEとオンライン申請との連携を図り、住民票等の申請手続きをLINEで完結できるような仕組みを検討します。

【スケジュール】

令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度	令和10年度	令和11年度
防災行政無線管理業者と協議・検討					
	自動音声合成ソフト導入検討		自動音声合成ソフト導入		
	公式LINE有効活用				
公式LINEとオンライン申請の連携検討		公式LINEとオンライン申請の連携			

※セグメント配信・・・配信先を特定の条件で絞り込んで配信すること

※プッシュ型配信・・・受信者側が要求しなくても、発信者側から情報が発信される仕組み

SNS等を活用しリアルタイムでの情報発信

SNSを活用した情報発信



リアルタイムで
情報提供

SNSから情報収集が可能となり
どこにいてもリアルタイムな情報を
取得できる



基本方針（１）－５ AI - FAQの導入

現在、町民からの問い合わせは窓口や電話が主で、基本的には業務時間内に限られており、業務時間外や休日などは、担当職員が居ないと即時に対応できないことがあります。また、ホームページやメールでの問い合わせに関しても、タイムラグが生じてしまっています。近年、生活スタイルの多様化により、夜間や休日でも回答が欲しいという住民ニーズが増えており、それに対応する選択肢の拡充が求められています。

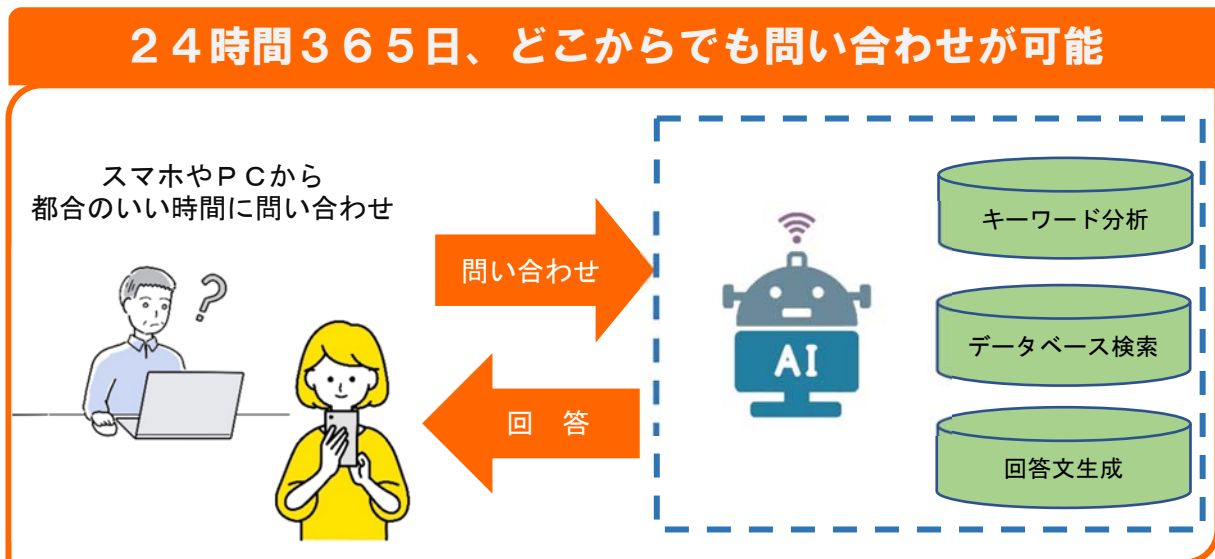
今後、AI - FAQの導入を検討し、簡単な質問には休日や夜間でも対応可能することで、住民の満足度の向上に努めます。

また、多言語にも対応し、外国人からの質問にも回答可能となるような仕組みづくりを検討します。

【スケジュール】

令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度	令和10年度	令和11年度
問い合わせが多い業務の分析					
AI-FAQの導入検討		実証実験	本格運用		

※AI-FAQ・・・自然文章を理解するAI（人工知能）が、よくある質問（FAQ）に回答する仕組み



(2) 行政事務のデジタル推進（庁内DX）

～質の高い行政サービスとスマート自治体の実現を～

基本方針（2）－1 ペーパーレス化の推進

本町では、現在多くの紙の文書や資料を用いて業務をしています。紙を使用した業務では、印刷や保管、そして文書検索など、効率的でない作業が多く発生します。会議においては、参加人数が多いほど印刷枚数も増え、インク代や紙代に加え、資料を印刷する職員の負担も大きくなっています。

ペーパーレス化を推進することで、省資源化を図るとともに業務効率の向上につなげ、データ化することで情報の一元管理や再利用が可能となります。今後オンライン会議やテレワークなど働き方改革を推進していくうえでも、ペーパーレス化は欠かせません。庁内会議等においても、簡易な会議などから段階的にペーパーレス化を推奨していきます。

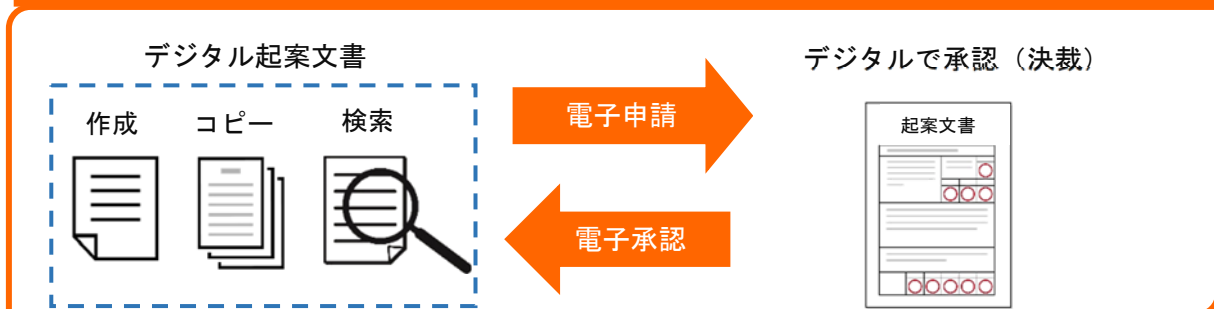
また、令和6年4月から電子決裁を導入し、これまで紙の申請書に押印決裁していたものを電子化し、時間や場所に縛られない働き方を実現していきます。電子決裁では、決裁業務だけを電子化するのではなく、将来的には書類の申請から承認・決裁、そして書類の保管まですべて電子化することを検討します。

【スケジュール】

令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度	令和10年度	令和11年度
LGWAN 無線環境 の整備					
庁内会議等のペーパーレス化を推進					
電子決 裁導入					
行政事務全般のペーパーレス化を推進					

※令和6年4月から電子決裁を導入する業務
・財務会計 ・文書管理 ・庶務管理 ・備品管理

紙を出さずに決裁可能となり、早く簡単に



基本方針（２）－２ テレワークを含むオンライン会議等の推進

近年、職員のライフスタイルに合った多様な働き方を実現できる職場が求められています。また、重大な感染症や災害発生時には、行政機能維持のため有効な手段となることから、国の「自治体DX推進計画」においても重点取組事項に掲げられています。

感染症対策や災害発生時の行政機能の継続、また、職員のワークライフバランスの向上など、テレワークの必要性と可能な業務を見極めたうえで、テレワークに関する環境等を検討します。

テレワークを含むオンライン会議等の実施、緊急時における迅速な会議運用を可能とするための情報共有やコミュニケーションを円滑に進めていくための環境を整備（コラボレーションツール等）するとともに、オンライン会議の積極的活用により、会議コスト削減等による業務の効率化、研修等への参加機会の増加による職員の能力向上を図ります。

【スケジュール】

令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度	令和10年度	令和11年度
業務の実態把握・テレワークの課題整理			条例等の見直し		
			試行・検証		
コラボレーションツールの検証・導入・活用					
オンライン会議の積極的活用、オンライン研修への参加					

※オンライン会議・・・パソコンなどを使って、インターネット環境を利用して行う会議
 ※テレワーク・・・情報通信技術を活用した、場所や時間にとらわれない柔軟な働き方のこと
 ※コラボレーションツール・・・組織内のコミュニケーションや情報共有をサポートするツール。ファイル共有やプロジェクトの進捗管理、チャット機能だけでなくWeb会議システムの機能を含む製品もある。

ICTを利用し、時間や場所を有効に活用できる柔軟な働き方



基本方針（２）－３ デジタル人材の育成と外部人材の活用

職員一人ひとりが、デジタル技術を活用して、行政サービス及び業務効率の向上につなげることが、みさと版DXの第一歩となりますが、庁内の各部署において、自主的にデジタル技術を活用し業務プロセスの見直しやAI・RPA等を活用したBPR（業務改革）を実践できる人材が不足している状況にあります。

また、課題解決について適切な判断や助言をできるICT技術の知見を持った人材が不足しています。

このような状況から、本町では令和5年10月より外部人材（DX推進アドバイザー）を登用し、全庁横断的にみさと版DX推進体制を構築するとともに、国などの政策動向に関する情報を共有し、みさと版DXを推進していくうえで必要となる基礎的なデジタルリテラシーの習得やデジタル技術に関する知識やスキルの習得に継続的に取り組みます。あわせて、BPR研修等による職員の能力の向上と町全体でみさと版DXを推進するための意識の醸成やデジタルスキルの底上げに取り組みます。

※AI・・・人工知能

※RPA・・・ロボティックプロセスオートメーションの略で、業務を自動化する仕組み

※ICT・・・情報通信技術

※デジタルリテラシー・・・デジタル技術を理解し適切に活用するスキル

【スケジュール】

令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度	令和10年度	令和11年度
外部人材等の登用					
DX政策動向に関する情報共有					
庁内ワーキンググループによるBPR研修の実施					
DX推進施策の検討・事業の実施					

基本方針（２）－４ セキュリティ対策

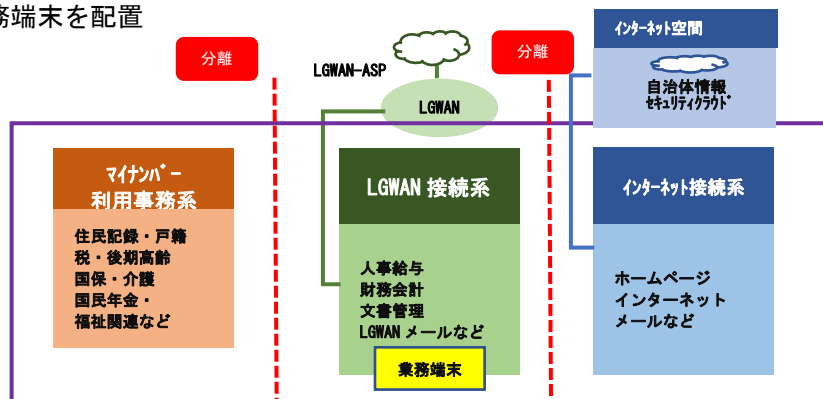
本町では、国のガイドラインに基づきネットワークを強靱化するため三層分離による情報セキュリティ対策（αモデル）を構築していますが、効率性や利便性の面で課題があります。その後、国のガイドラインが改訂されたため、効率性や利便性の向上とセキュリティの両立を実現する観点から、町では国の次期ネットワークモデル（βモデル、β'モデル等）を参考にしたセキュリティ対策の強化を図りつつ、みさと版DXを進めていくうえで効率性や利便性を重視したネットワークの導入を検討します。

また、職員に対し、定期的に情報セキュリティに関する研修や内部監査を実施し、職員のセキュリティ意識の向上を図るとともに、セキュリティインシデントに迅速に対応できるよう、訓練を実施し、セキュリティ体制の強化を図ります。

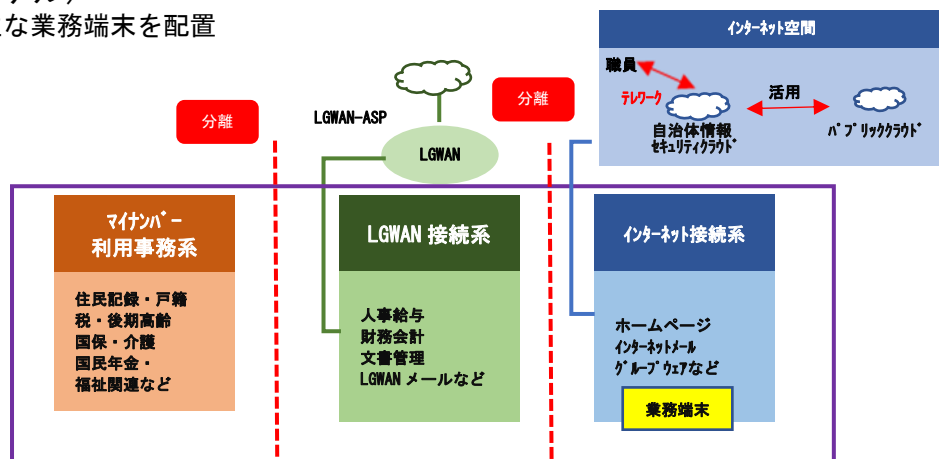
【スケジュール】

令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度	令和10年度	令和11年度
職員のセキュリティ研修・監査・訓練（毎年）					
セキュリティポリシーの運用・見直し（随時）					
新たなネットワークモデル（β、β'等）の導入を検討					

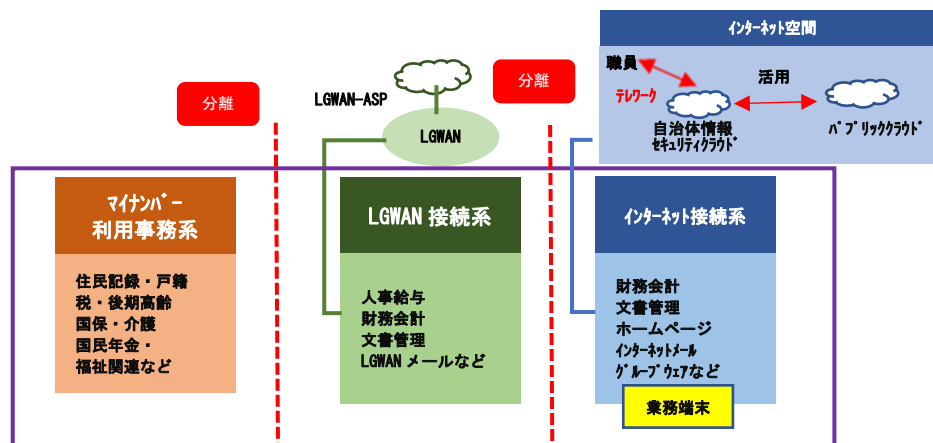
従来モデル（αモデル）
LGWAN系に主な業務端末を配置



新モデル（βモデル）
インターネット接続系に主な業務端末を配置



新モデル（β'モデル）
インターネット接続系に主な業務端末を配置、加えて、重要な情報資産（財務、文書等）を配置



基本方針（２）－５ 自治体情報システムの標準化・共通化

自治体情報システムに関しては、利便性の観点から自治体が各々カスタマイズを繰り返し、維持管理や制度改正に伴う改修等を個別に行ってきたため、人的・財政的負担が大きいことがあります。国では、住民記録等の基幹系システムについて、令和7年度までに標準化対応し、国が構築したクラウドサービスを全国の自治体が活用できるガバメントクラウドの利用を推進しています。

本町においても、今後は秋田県町村電算システム共同事業組合で共同利用する業務については、原則として独自機能を実装しない標準化システムへ切り替えることで、システム運用管理に関する人的・財政的負担の軽減を図ります。

また、システムを共通化することにより、国や県との連携を強化し迅速な住民サービスの提供や利便性の向上を図ります。

【スケジュール】



※クラウド・・・ユーザーがインフラやソフトウェアを持たなくても、インターネットを通じて、サービスを必要な時に必要な分だけ利用すること。

※ガバメントクラウド・・・行政にかかわる業務システムを統一させたクラウド上に集約・共通化・標準化したうえで監視できるようにした政府共通のサービス利用環境

（３）地域社会のDXの推進（地域DX）

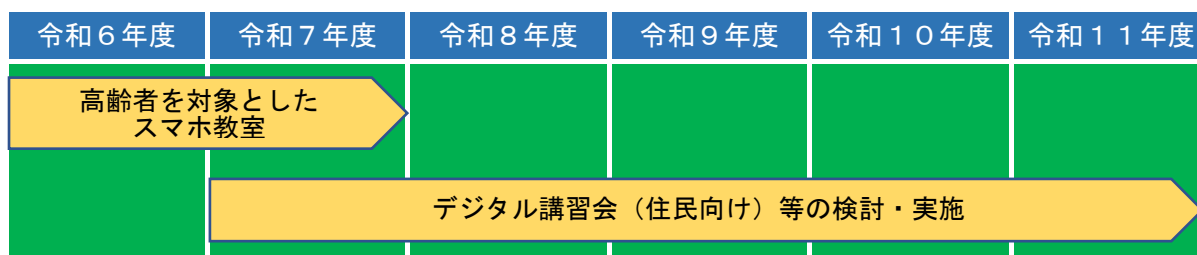
～全ての住民がデジタル化の利便性を享受できる地域社会の実現を～

基本方針（３）－１ デジタルデバイドの解消

デジタル技術の進歩により、日常生活が便利になる中においても、地理的な制約、年齢、身体的な条件などにより、デジタル社会の恩恵を享受できない住民もいます。本計画の基本理念でもある、住民に優しいデジタル社会を実現するため、「誰一人取り残されない」デジタル社会と、住民一人ひとりの生活の質の向上を目指します。

デジタルの活用に不安のある住民を置いていくのではなく、寄り添いながら、「やさしくデジタルを使う」方法を検討し、地域で支え合い、地域課題をデジタルの活用で解決していくことを目指したデジタルデバイス対策を検討します。

【スケジュール】



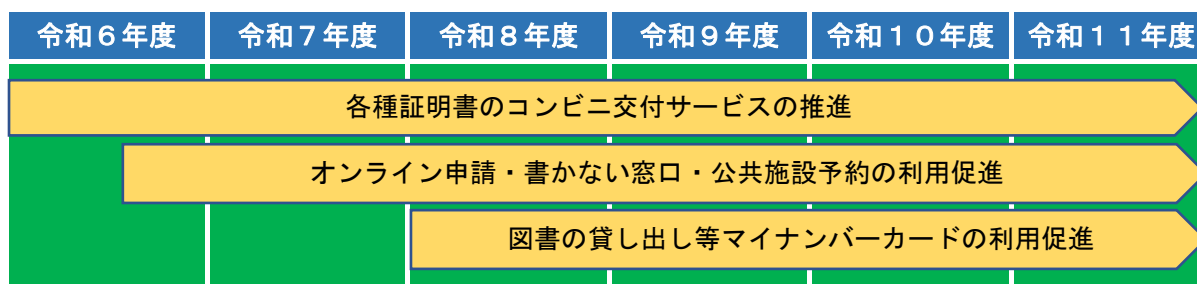
※デジタルデバインド・・・インターネット等の情報通信技術を利用できる者と利用できない者との間にもたらされる情報格差

基本方針（3）－2 マイナンバーカードの利活用

国では、デジタル社会の形成に向けた重点計画（令和3年6月閣議決定）において、令和4年度（2022年度）末までに、マイナンバーカードがほぼ全国民に行き渡ることを目指すとしていました。本町のマイナンバーカードの交付率は74.5%（令和5年12月末時点）となっており、今後も、国の動向を注視しながら、マイナンバーカードを所持している住民が、そのメリットを実感できるような行政サービスの拡充を検討します。

- ・住民票等各種証明書のコンビニ交付サービス（令和5年3月開始）
- ・行政手続きのオンライン申請の充実 ・書かない窓口
- ・図書館の貸し出し利用の検討 ・公共施設の予約
- ・健康アプリとの連携を検討 等

【スケジュール】



【参考】マイナンバーカード交付率（令和5年12月末）

全国	73.0%
秋田県	76.4%
美郷町	74.5%

基本方針（3）－3 オープンデータの充実とEBPMの推進

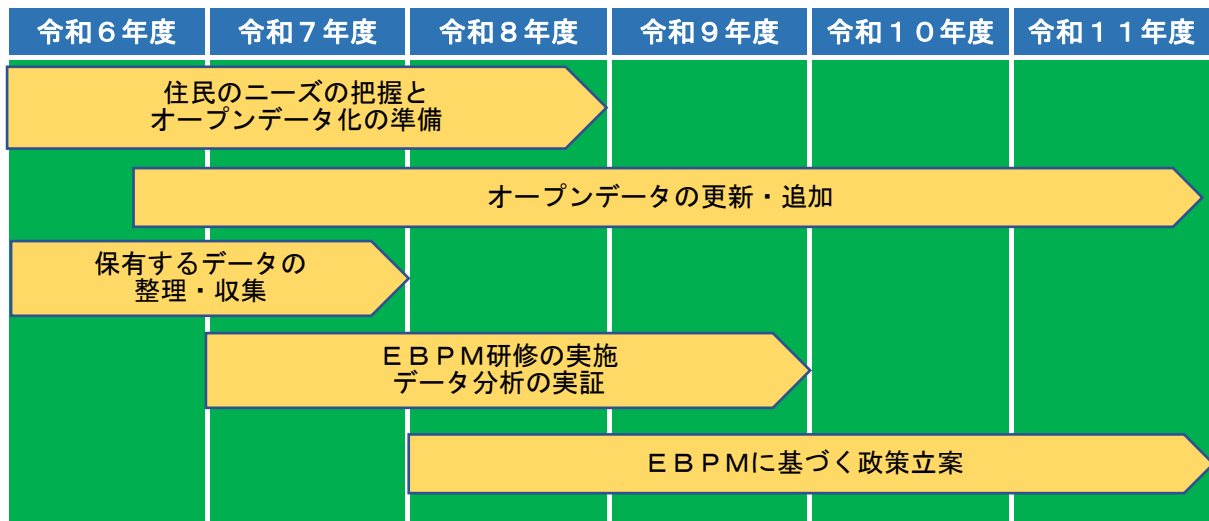
オープンデータとは、「誰でも許可されたルールの範囲内で、自由に利用できる、再利用や再配布ができるデータ」のことです。官民データ活用推進基本法（平成28年12月14日公布）において、国、地方公共団体が保有する官民データについて、国民がインターネット等を通じて容易に利用できるような措置を講じることが義務付けられました。

オープンデータの活用は、行政サービスの向上に加え、住民参加・官民協働による課題の解決、経済活性化、透明性や信頼の向上が期待されます。

今後町では、利用者のニーズを把握し、個人情報に留意しながら、ホームページで2次利用が可能な利用しやすい公共データのオープン化を推進します。

また、効果的な施策や住民サービスの向上等を実現するため、本町が保有するデータや民間が保有するデータを横断的に活用するなど、データの利活用の手段について、職員の理解促進や意識向上を図り、データ根拠に基づく政策立案（EBPM）や行政事務の効率化・高度化を図ります。

【スケジュール】



※EBPM（Evidence-based Policy Making）エビデンスに基づく政策立案の略で、確かなエビデンスに基づいて政策に決定や実行、効果検証を行うことを意味する。

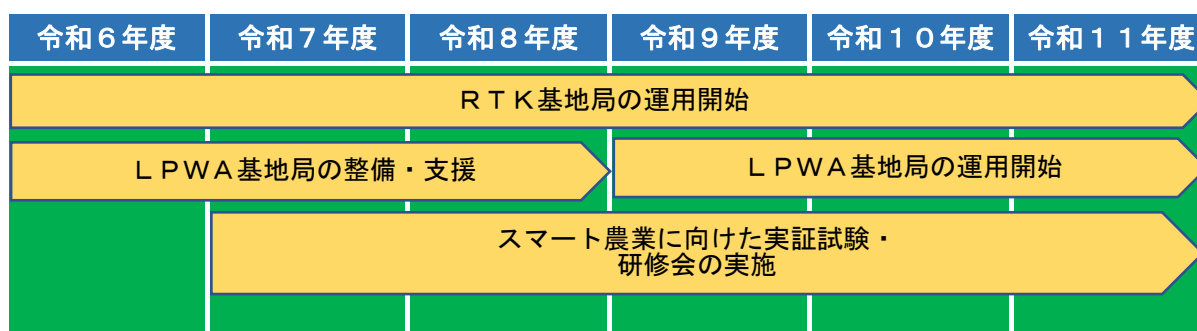


基本方針（3）－4 デジタル技術の活用

AIやICT活用など先端技術を積極的に取り入れ、魅力あるまちづくりの推進に活用します。

特に本町の基幹産業である農業においては、農家の高齢化や農業従事者の減少に伴い、圃場の大区画化と担い手への集積、更なる生産コストの低減が求められています。今後町でも、デジタル技術を活用した農業機械の使用が可能となるようRTK基地局やLPWA基地局等、必要な通信基盤の整備に対する支援を進めていきます。また、県や農機具メーカーなどと連携し実証試験や研修会を実施することで、スマート農業を推進し魅力的なまちづくりと新たな価値の創造に繋いでいきます。

【スケジュール】

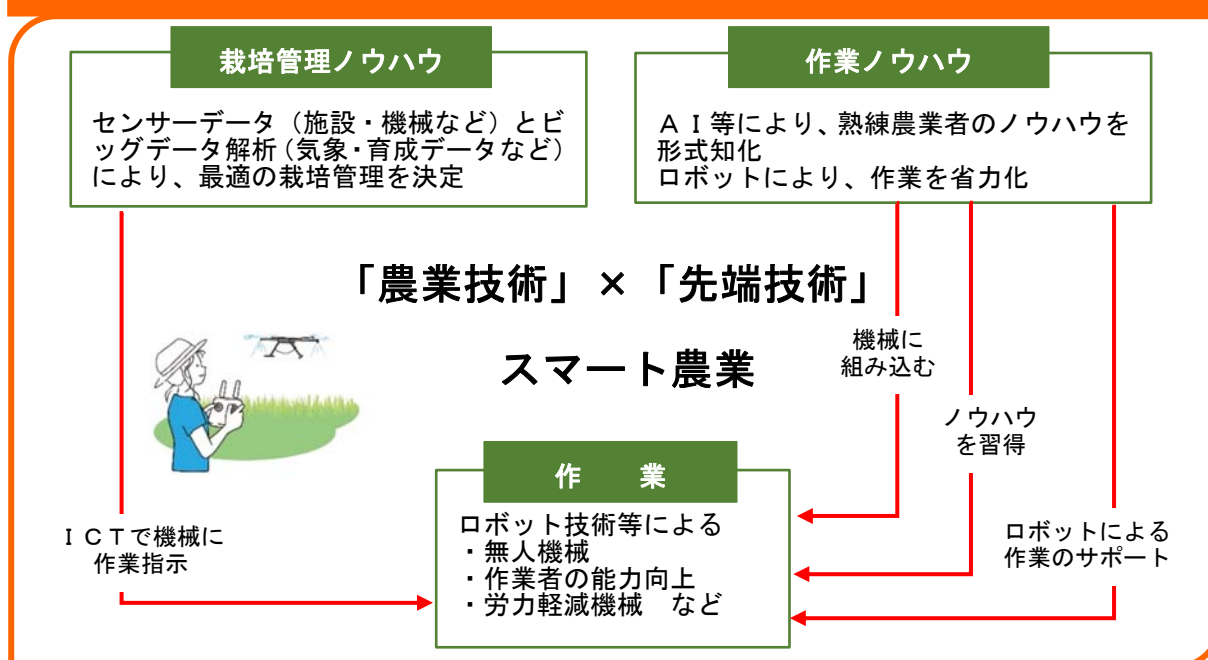


※RTK・・・地上に設置した基地局からの位置情報データにより、高い精度の測位を実現する技術

※LPWA・・・RTKと比較し、低消費電力かつ広域・長距離通信を特徴とする無線通信

※スマート農業・・・ロボット技術や通信技術を活用し、省力化・精密化や高品質生産化を実現する等を推進している新たな農業

技術革新による農業の将来イメージ



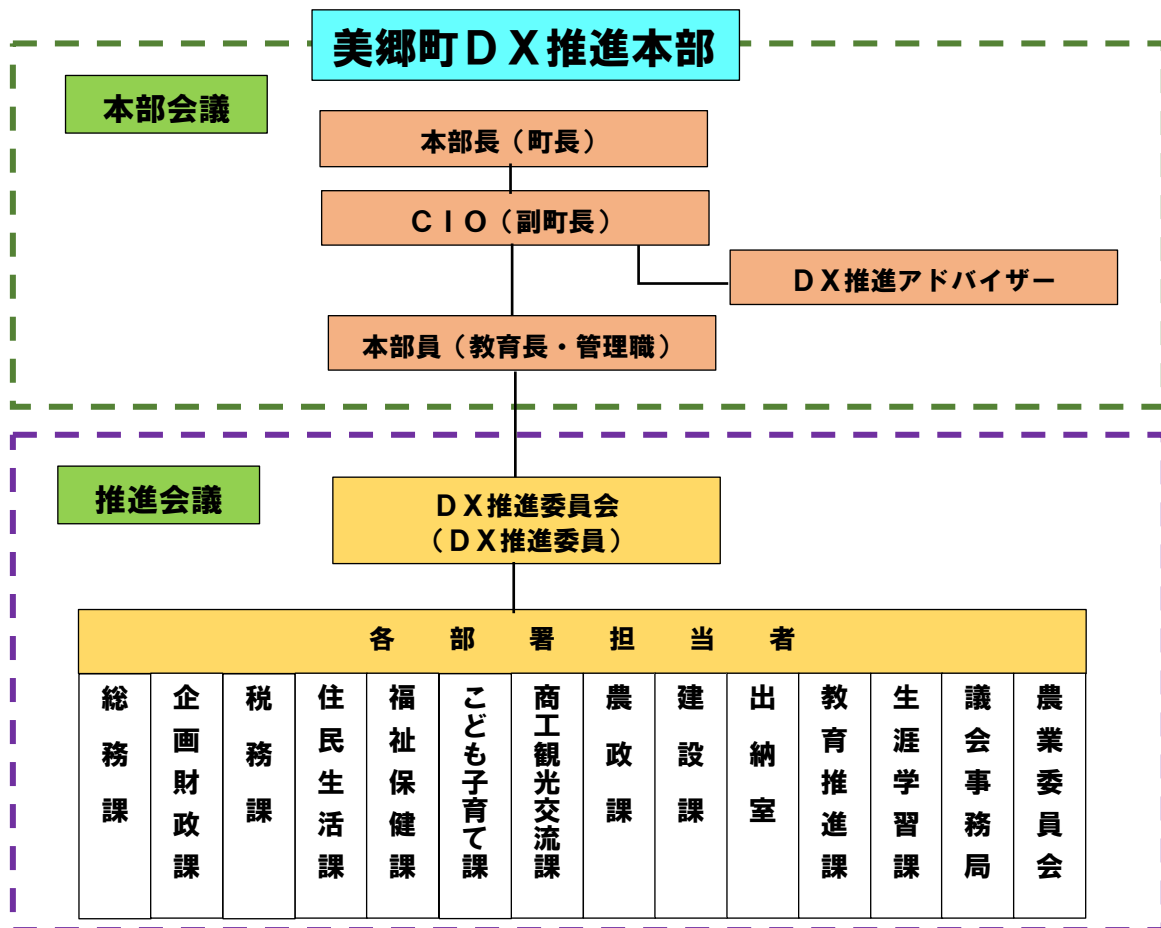
第5章

着実な推進に向けて

(1) 推進体制

本計画に基づいて、みさと版DXを推進するにあたっては、全庁的・横断的に推進することが重要であることから、町長、副町長、教育長、管理職及びDX推進アドバイザーで構成される内部組織「美郷町DX推進本部会議」のもとで、各種取組の推進と進捗管理を実施します。

また、「推進会議」として、各課のDX推進委員を通じ各課の担当職員を配置し、全職員で各部門の施策に取り組みます。



DX推進本部の設置目的

みさと版DXの取組みを着実かつ効率的に推進していくためには、組織の壁を越えた取組みが必要です。美郷町DX推進本部を設置して全庁的・横断的に取り組みます。



事業単位でのプロジェクト体制				
行政手続きのオンライン化プロジェクト	書かない窓口プロジェクト	公共施設予約システムプロジェクト	プロジェクト ●●●●●●●●	プロジェクト ▲▲▲▲▲▲▲▲

(2) 推進手法と進捗管理

「PDCAサイクル」と「OODAループ」

本町においては、みさと版DXを着実に推進し、社会情勢やデジタル技術の進展、また町民のニーズ等の変化に柔軟に対応するため、各施策の進捗管理手法としては、「PDCAサイクル」での管理を基本としながら、迅速かつ柔軟な意思決定が求められる局面においては、「OODAループ」による思考法を採用することで、事業の進捗や成果などを評価し、適切な見直しや改善を実施していきます。

☑ 「PDCAサイクル」による進捗管理について

PDCAサイクルとは、「Plan(計画)」・「Do(実行)」・「Check(評価)」・「Action(改善)」を繰り返すことによって、連続したフィードバックを実施し、継続的な業務管理や業務改善を実施していく手法のことです。

後述するKPI設定や別途策定するアクションプランにより、明確化した目標を設定し、そのプランに沿って集中的に行動していきます。評価をするときは、定量的な視点や数値化した指標などを用いた具体的な検証・分析を実施し、課題を明確にするとともに、外部デジタル人材の活用など、外部の視点からのチェックも重視し、改善点の検討や改善に向けた行動の着実な実施が果たされるよう、体制の検討もあわせて行います。

☑ 「OODAループ」による意思決定について

OODA(ウーダ)ループとは、「Observe(観察、情報収集)」・「Orient(状況、方向性判断)」・「Decide(意思決定)」・「Action(行動、実行)」の頭文

字をつないだ言葉で、意思決定の手法です。

P D C Aサイクルと異なり、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が可能となります。また、外的要因による変化を考慮したり、予想できなかった変化があれば、途中で前の段階に戻ったり、状況に応じて任意の段階からループを再開することも可能です。

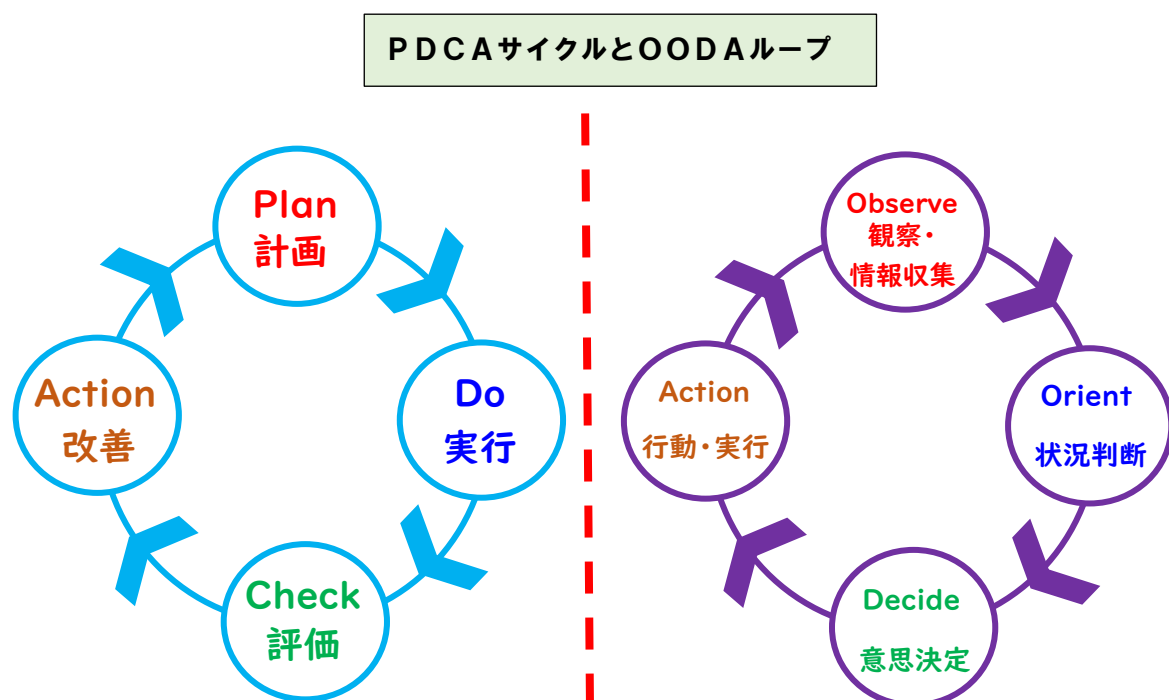
現状分析が起点となるため、現場をよく見て、思考や検討を行いながら、行動することが可能となり、何度もループを回すことで、問題解決力の向上につながり、想定外の事態が起きても軌道修正しながら、適切に判断を下していくスキルの向上にもつながると考えられます。

デジタル技術の進展や国の動向など、自治体を取り巻く環境はめまぐるしく変化を続けています。また、リアルタイムで膨大な情報収集ができるようになり、それらに即座に反応し、行動することも必要とされています。このような中で、町民のニーズの変化に速やかに気付き、対応するためには、O O D Aループの思考を取り入れ、時代の変化に合わせた新しい施策を「迅速」かつ「柔軟」に実施していくことが有効です。

K P I管理

行政D Xの推進に係る施策については、利用者である町民や事業者等の視点を重視し、施策のスケジュールや指標（KPI（Key Performance Indicator））を設定します。

年度ごとに目標や評価方法を設定し、前述のP D C Aサイクル及びO O D Aループによる進捗管理や事業の実施状況に合わせて、適切なタイミングで進捗状況や成果等のフォローアップ、更新等を実施することで、着実な施策の推進を図ります。



「PDCAサイクル」

起点は計画

- ☑ Plan (計画)
目標を設定し、業務計画を作成
- ☑ Do (実行)
計画したとおりに実行
- ☑ Check (評価)
計画通り実行できたか評価
- ☑ Action (改善)
評価で明らかになった課題を分析・検証し改善点を検討

「OODAループ」

起点は観察

- ☑ Observe (観察)
現状を観察し、情報収集
- ☑ Orient (状況判断)
情報を分析し、これまでの傾向から情報を正しく判断
- ☑ Decide (意思決定)
状況判断で決まった方向性をもとに、最も効果的なアクションを選択
- ☑ Action (行動・実行)
効果的なアクションを実行
状況に応じて臨機応変に対応

「PDCAサイクル」と「OODAループ」は、相反する考えではなく、状況に応じて、相互に補完することで、より有効な行政運営につなげることが重要です。