

## 【概要】

# 小山町デジタル・トランスフォーメーション（DX）ガイドライン

2022-2026（令和4-8年度）

ver.1.0.0

2022年3月/静岡県/小山町



- ◆ 『小山町DXガイドライン』全体骨子 … p2
- ◆ 『小山町DXガイドライン』各章のポイント … p3~4
- ◆ 『小山町DXガイドライン』エッセンシャル版 … p5~26

# 『小山町DXガイドライン』 - 全体骨子 -

## 策定の背景

社会	<ul style="list-style-type: none"> <li>・人口減少社会による行政資源制約</li> <li>・新型コロナウイルス感染症など新興感染症リスク</li> </ul>
国	<ul style="list-style-type: none"> <li>・デジタル社会の形成に向けた動き (自治体DX推進計画、デジタル改革関連法、デジタル庁設置)</li> </ul>

## 期間と位置づけ

期間	令和4~令和8年度 (※内容は随時見直し)
位置づけ	<ul style="list-style-type: none"> <li>・『5次総合計画』『10次行政改革大綱』との整合</li> <li>・「市町村官民データ活用推進計画」を兼ねる</li> </ul>

## 小山町のDXの定義

「常にユーザー中心の思考で、変化する環境に適応しながら、デジタルによってサービスを改善するための変革」

## 基本理念 (目指す姿)

デジタルで人と地域が〈つながる〉まち 小山町

## 職員の行動指針 (DXに向けた姿勢)

- ①デジタル化・オンライン化を第一の選択肢とします。/②できることから、すばやく着実に取り組みます。
- ③仕事を見つめなおし、意味や必要性を再確認します。/④わかりやすく使いやすい、シンプルな仕組みを考えます。/⑤新しい技術や手法を、能動的に学びます。
- ⑥保有するデータや情報を、積極的に公開します。/⑦知識やアイデアだけでなく、疑問や悩みも共有します。

## 基本方針 (I~III) と基本施策 (①~③) → 「Ⅷ-行動計画」

### I 町民視点のサービスデザイン → 直感的かつ簡単に利用できるサービスをデザイン

①町民サービスのスマート化	マイナンバー活用、手続きオンライン化 等
②情報発信の個別最適化	町公式LINE活用、HPのUI/UX改善 等
③デジタルデバイドの解消	ICT活用講座、デジタルサービス周知 等

### II デジタルによる持続可能なまちづくり → デジタル環境整備とデータ活用推進

①地域のレジリエンスとモビリティの向上	オープンデータ拡充、GIS活用、Maas推進 等
②地域の産業・文化・教育のスマート化	デジタル教材活用、ワーケーション推進 等
③地域のデジタル活用環境の強靱化	ICT利用機会の拡充、地域活動スマート化支援 等

### III デジタル・デフォルトなスマート行政 → デジタルを基本(デフォルト)に業務を刷新

①内部業務のBPRとスマート化	RPA等による自動化、電子決裁、テレワーク推進 等
②情報システムの最適化	システム標準化・共通化、セキュリティ対策 等
③DX推進体制の強靱化	横断的体制構築、職員ICTリテラシー向上 等

# 『小山町DXガイドライン』 - 各章のポイント (I~IV章) -

## I - 序論 (p4~)

策定趣旨	人口減少社会、新興感染症への対応
位置づけ	・総合計画、行革大綱との整合を考慮 ・「市町村官民データ活用推進計画」を兼ねる
期間	令和4~令和8年度の5か年計画（柔軟に見直し）
基本姿勢	組織においてDXについての共通理解が必要

## II - 背景 (p8~)

情報化の現在	情報端末の爆発的普及、デジタルは不可欠なインフラに
国の情報政策	・通信インフラ整備からデータ（情報資源）活用へ ・デジタル社会のビジョン提示（人に優しいデジタル化）
国DX計画	DX推進のための自治体の重点取組事項等を提示
国DX手順書	国DX計画に取り組むためのガイドラインとして提示
デジタル改革 関連法	・「IT基本法」の見直しの背景と「デジタル庁」の必要性 ・デジタル改革関連の6法の概要を整理
自治体戦略に 関する報告書	「自治体2040構想研究会」「スマート自治体研究会」 のレポートを要約・整理 ・ICT利活用による自動化・省力化 ・個別最適から全体最適（標準・共通）へ 等

## III - DX概論 (p22~)

目的	・背景や用語を整理し、DXに関する共通理解の形成に寄与 ・DXに取り組むにあたっての基礎的土台の構築	
DXの 概念	・DXはサービスの変革 ・デジタルは単なる手段 ・明確なビジョンが必要	2.DXという言葉 3.デジタイゼーション/デジタルイゼーション 4.アナログ/デジタル、8.曖昧なDX
ユーザー	・ユーザー中心 ・体験全体のデザイン	5.サービスデザイン、6.UI/UX 7.デバイス、12.ユーザー
外部 環境	・予測不可能な世界 ・状況に合わせたフレーム	9.VUCA、10.PDCA/OODA 11.ウォーターフォール/アジャイル

## IV - DXの壁 (p49~)

目的	DX推進の障害要因を整理し、実効的な推進体制を構築	
テキスト	『自治体におけるICT化 進展のための条件』	『行政サービスにおけるデジタル格差 に関する調査研究』
対象	内側（組織）	外側（住民）
壁の 内容	①組織文化 ②資源制約 ③情報力・組織体制	I 貧困や深刻な障がい II デジタル利用環境不足 III 身体的・認知的ギャップ IV デジタルへの抵抗感・リテラシー不足 V 行政プロセスへの抵抗感・無関心

# 『小山町DXガイドライン』 - 各章のポイント (V~XI章) -

## V- 町民意識 (p59~)

趣旨	<ul style="list-style-type: none"> <li>・R3町民意識調査の「デジタル技術」関連の結果を分析</li> <li>・町民のデジタル利用の現状や要望、懸念を可視化</li> </ul>
調査概要	<ul style="list-style-type: none"> <li>・対象：20歳以上80歳未満の町内在住者（1,500人）</li> <li>・回収率：47.1%（707/1,500件）うちオンライン101件</li> </ul>
町民状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ネット利用端末は「スマートフォン」が最多（51.3%）</li> <li>・20~40代は「ネット利用しない」人はゼロ（70代では29.3%）</li> <li>・主に利用するSNSは「LINE」が最多</li> </ul>
認知度満足度	<ul style="list-style-type: none"> <li>・デジタルの行政サービスは、HP以外は「知らない」が大多数</li> <li>・行政デジタル化の満足度（「どちらともいえない」）が最多（61.7%）</li> </ul>
求めるデジタル	<ul style="list-style-type: none"> <li>・デジタル化を期待するものは「緊急情報の入手」が最多</li> <li>・配慮すべきことは「個人情報やプライバシーの保護」が最多</li> </ul>
全体課題	<ul style="list-style-type: none"> <li>・若年層ほど回答率が低く、意見収集が不十分</li> <li>・オンライン回答率が低い（14.3%）（※R3初導入）</li> </ul>

## VIII- 行動計画 (別冊)

趣旨	DXのための取組を基本施策に紐づけ
作成指針	<ul style="list-style-type: none"> <li>・検討を要するものも含め、今後5年間で必要な施策を網羅</li> <li>・「現状と課題」や「目指すサービスのあり方」、「実施内容」、「取組工程」などを明記</li> <li>・進捗状況や外部環境の変化等に応じて柔軟に見直し</li> </ul>

## VI- 基本構想 (p76~)

DXの定義	町が実践するDXの明確に定義（言語化）
基本理念	町がDXによって実現したい将来像を明示
基本方針	基本理念の実現に必要な3つの方針を提示
基本施策	基本方針ごとに、重要施策を3つずつ位置づけ
行動指針	DXに向けて職員が日常的に実践すべき7つの指針を提示

## VII- 推進体制 (p82~)

組織	<ul style="list-style-type: none"> <li>・CIOを中心とする全庁横断的な体制</li> <li>・セグメントごとの役割の明確化 等</li> </ul>
人材	<ul style="list-style-type: none"> <li>・DX推進人材育成の基本方針策定の検討</li> <li>・人材確保の手法・注意点（内部/外部） 等</li> </ul>
計画	国DX計画を勘案した計画的取組（「VIII-行動計画」に具体化）
連携	あらゆるリソースの「共有」の視点（他市町、企業、大学、NPO等）

## IX- 用語解説 (p97~)

趣旨	ガイドライン中の用語の意味等を解説
----	-------------------

## X- 主要参考文献 (P110~)

趣旨	章ごとの参考文献を一覧化
----	--------------

## XI- 策定経過 (P114~)

趣旨	策定までの経緯を整理
----	------------

## 【I - 序論】

### 社会の変化

#### ①人口減少・少子高齢化

- ➡働く人が不足する
- ➡業務はより複雑に

#### ②新型コロナウイルス感染症

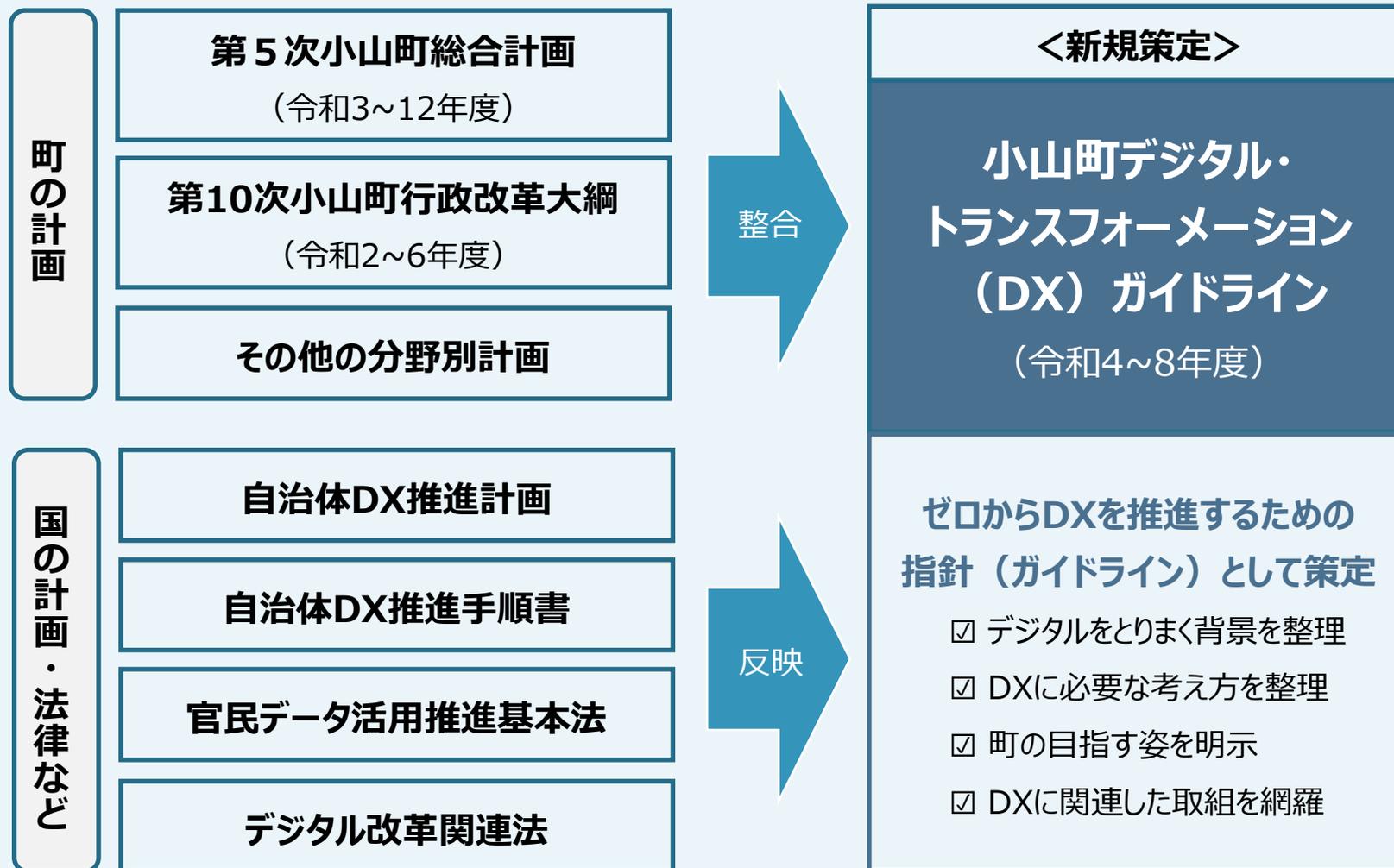
- ➡よりすばやい対応が重要に
- ➡感染対策の視点が必要に

### 組織的に「DX」を推進する必要性

デジタル技術の強みを活用して、行政サービスと業務を変えていく（DX）

- ☑より便利に
- ☑よりすばやく
- ☑より簡単に

### ガイドラインの位置づけと計画期間



## 【Ⅱ - 背景】①

### 情報化の現在

#### ① デジタルが生活に浸透

- 約90%がインターネット利用 (2019年)
- 80%以上の世帯でスマートフォン所有 (2019年)
- ➔ SNSによるコミュニケーションの普及
- ➔ 様々なオンライン取引が一般的に



#### ② デジタル技術の発展

- AI (人工知能) やIoT (モノのインターネット)
- 技術革新の進展が産業のあり方を変えていく
- ➔ デジタル技術の重要性はますます大きく



### 国の政策の流れ

#### <流れ>

通信インフラ  
の整備

IT利活用

データ活用

社会全体の  
デジタル化

取組の  
加速化

#### <計画・方針>

2001年：e-Japan戦略

- ☑ 初のIT戦略
- ☑ IT基盤の整備

2013年：世界最先端IT国家創造宣言

- ☑ ITを経済成長のエンジンとして位置づけ

2017年：世界最先端IT国家創造宣言・  
官民データ活用推進基本計画

- ☑ IT・データ活用による便益を重視

2018年：デジタル・ガバメント実行計画

- ☑ デジタル・ガバメントの推進

2020年：自治体DX推進計画  
2021年：自治体DX推進手順書

#### <法律>

2000年：IT基本法

- ☑ 初のIT戦略
- ☑ IT基盤の整備



2016年：官民データ活用推進基本法

- ☑ データ利活用による社会課題の解決



2019年：デジタル手続法

- ☑ 行政手続のデジタル化

### 新型コロナウイルス感染症の拡大

2021年：デジタル改革関連法

## 【Ⅱ - 背景】②

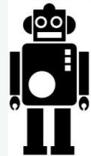
### 自治体DX推進計画

#### <概要>

デジタル社会のビジョン「**誰一人取り残さない、人に優しいデジタル化**」を実現するべく、DX推進に向けて自治体に取り組むべき事項を明示

#### <6つの重点取組事項>

- ①自治体の情報システムの標準化・共通化
- ②マイナンバーカードの普及促進
- ③自治体の行政手続のオンライン化
- ④自治体のAI・RPAの利用促進
- ⑤テレワークの推進
- ⑥セキュリティ対策の徹底



### 自治体DX推進手順書

#### <概要>

各自治体が『自治体DX推進計画』を踏まえて着実にDXに取り組めるよう、想定される一連の手順を提示

#### <構成>

- 全体手順書
- システムの標準化・共通化に係る手順書
- 行政手続のオンライン化に係る手順書
- 自治体DX推進手順書参考事例集



### デジタル改革関連法

#### <概要>

「IT基本法」を廃止し、デジタル社会形成の司令塔である**デジタル庁**を設置するなどの内容を盛り込んだ6つの法律

#### <構成>

- デジタル社会形成基本法
- デジタル庁設置法
- デジタル社会の形成を図るための関係法律の整備に関する法律
- 地方公共団体情報システムの標準化に関する法律
- 公的給付の支給等の迅速かつ確実な実施のための預貯金口座の登録等に関する法律
- 預貯金者の意思に基づく個人番号の利用による預貯金口座の管理等に関する法律



## 【Ⅱ- 背景】③

### 自治体戦略に関する3つの報告書

#### 自治体2040構想研究会 第1次報告

##### <課題の柱（要約）>

- ① 超高齢化・人口減少によりサービス供給が困難
- ② ライフスタイルや働き方の多様化が進行
- ③ インフラの老朽化と空き家の発生

##### <基本的方向性（要約）>

- 単独ではなく、自治体間での広域連携が必要
- 連携のため、自治体システムの標準化が必要
- 可能な限りのICT活用が必要

#### 自治体2040構想研究会 第2次報告

##### <趣旨（要約）>

「第1次報告」の基本的方向性を受けて、「スマート自治体への転換」含む4つのテーマについて考え方を展開

##### <スマート自治体への転換（要約）>

- 半分の職員でも機能するような仕組みが必要
- 自動化・省力化のための技術を使いこなすべき
- 自治体の基盤を共通化し、連携体制を構築

#### スマート自治体研究会 報告書

##### <趣旨（要約）>

「自治体2040構想研究会」の問題意識を受け、ICTを活用して自治体の仕事の仕方を抜本的に見直すことを提案

##### <提案内容（要約）>

- 電子化・ペーパーレスを視野に入れた標準化
- オンプレミス（自庁設置）からクラウド活用へ
- AIやRPAといった「攻め」のICTへの投資

## 【Ⅲ- DX概論】①

### この章の目的

#### <問題意識>

- ・DXを組織的に推進するためには、**職員が基本的な知識をもち、共通認識を形成**すべき
- ・そのため、**基本的な用語や概念を整理**すべき

#### <DX推進の手順>

#### 目的

- ステップ0 ▪ **DXの認識共有・機運醸成**
- ステップ1 ▪ 全体方針の決定
- ステップ2 ▪ 推進体制の整備
- ステップ3 ▪ DXの取組の実行

### 「DX」とは？

- DXは、Digital Transformation（デジタル・トランスフォーメーション）の略で、直訳すれば「**デジタル変革**」
- ICTの浸透が、人々の生活をあらゆる面で良い方向に変化させること
- 単なるツール導入ではなく、**デジタルによって新たな価値を生み出す**ことを指す言葉

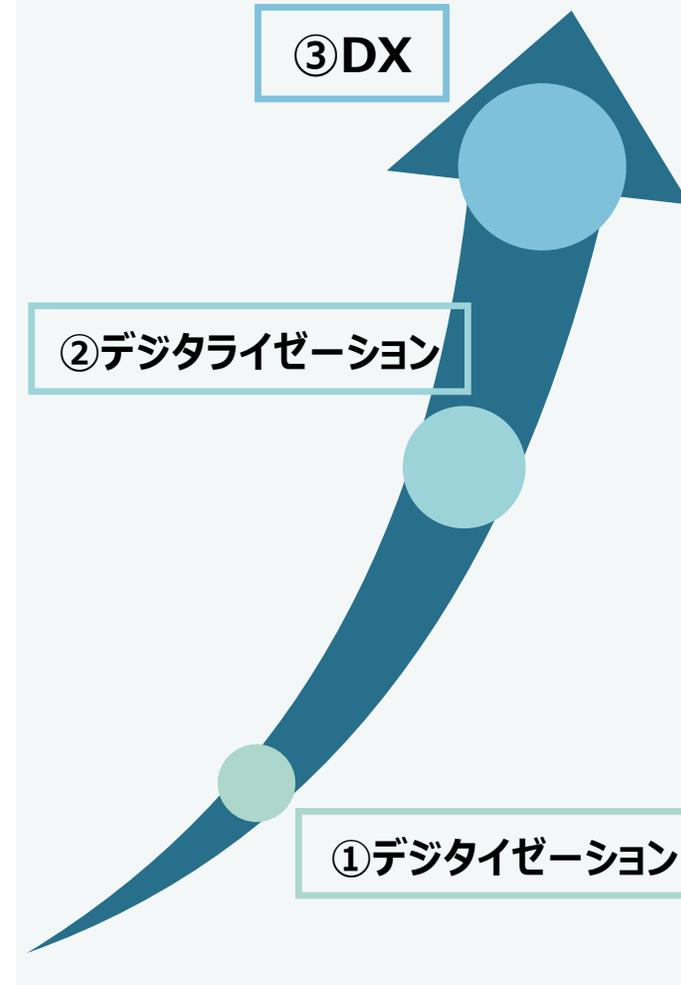
### 「デジタルイゼーション」とは？

- デジタルにより、**既存の業務モデルを変革**すること
- 例えば、RPAなどを使って全プロセス自動化するなど

### 「デジタイゼーション」とは？

- **個別の業務プロセスをデジタル化**すること
- 例えば、紙の書類をデータベース化するなど

### <デジタル化の3段階>



## 【Ⅲ- DX概論】②

### 「UI」とは？

- サービスや製品とその利用者の接点のこと
- 例えば、ウェブサイトの文字の見やすさやレイアウトのわかりやすさなど

よいUI → よいUX

### 「UX」とは？

- サービスや製品を利用することで得られる一連の体験のこと
- 例えば、ウェブサイトで目的を達成するまでの操作のわかりやすさ、楽しさなど

### 「サービスデザイン」とは？

- 利用者の体験や感情に基づいて、サービスや商品の仕組みをデザイン（構築）すること
- 提供者側の都合ではなく、**利用者（住民や企業など）が使いやすいかどうかを重視して、行政サービスをつくっていくこと**



### DXの目的



### 「利用者目線」の行政サービス改革

### 「アジャイル」とは？

- 「素早い」という意味の言葉
- サービス構築の際、短いスパンで開発し、修正を加えるというサイクルを何度も回す

### 「VUCA」とは？

- 変化が早く、先が見通せない現代社会の特徴を表す言葉
- デジタル化とグローバル化が変化を加速

変わりやすい環境  
→ 何度も試す

デジタルが苦手な人も  
→ わかりやすいデザイン

### 「デジタルデバイド」とは？

- ICTが使える人とそうでない人の間の格差
- 一般に「情報格差」と呼ばれ、デジタル化の推進においては配慮が重要

## 【IV- DXの壁】

### この章の目的

#### <問題意識>

- ・行政のデジタル化は、なかなか進んでいない
- ・DX推進にあたり、あらかじめ課題整理が必要



#### <手法>

- ・左の2つのテキストを分析して課題整理
- ・組織の内と外にある障害（=壁）を整理

### テキスト① → 組織「内」の壁

#### 自治体におけるICT化進展のための条件

#### <結論（要約）>

#### 自治体のICTが思うように進まない主な要因

- ①組織文化  
➡効率化より正確性を優先する、業務フローがデジタルに馴染みにくい 等
- ②資源制約  
➡知識や人材の不足、多忙、財源不足 等
- ③情報力・組織体制  
➡ICT推進のための情報の不足、庁内の推進体制や部門間連携の弱さ 等

#### <対応策>

- ・簡単なものから着手してみる
- ・実践や情報収集による能力向上
- ・体制整備と継続的な取組
- ・住民の実態をよりよく調査

### テキスト② → 組織「外」の壁

#### 行政サービスにおけるデジタル格差に関する調査研究

#### <結論（要約）>

#### 行政サービスにおけるデジタル格差の課題類型

- I 貧困や障がいによるデジタル利用の前提条件欠如  
➡通信費や機器の購入費を負担できない 等
- II ICTインフラなどのデジタル利用環境不足  
➡アクセス環境が不十分 等
- III 身体的・認知的ハンディキャップ  
➡高齢、障がい、日本語がわからない 等
- IV デジタル利用への抵抗感・リテラシー不足  
➡デジタルの知識不足、セキュリティの不安 等
- V 行政プロセスへの抵抗感・無関心  
➡デジタルの必要性への疑問 等

## 【V- 町民意識】①

### この章の目的

#### <問題意識>

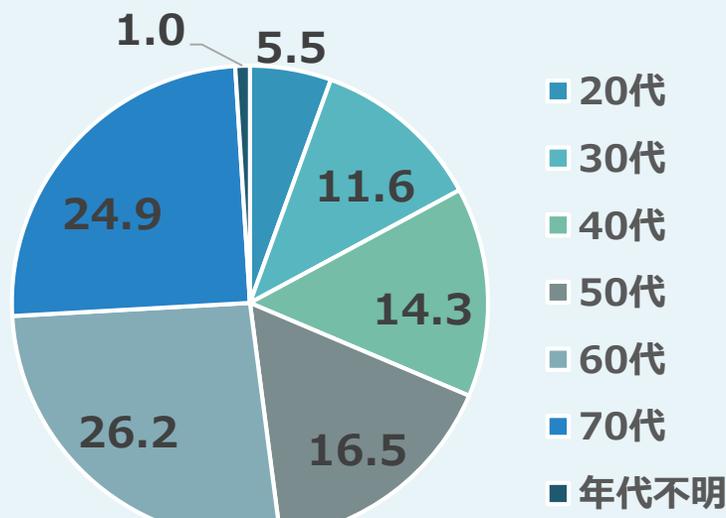
行政のDXを推進するには、**町民のデジタル化に関する現状や意識を踏まえることが重要**

#### <手法>

令和3年度の町民意識調査にて、「**デジタル技術の利活用について**」の質問を追加し、回答結果を分析

### 令和3年度町民意識調査の概要

区分	内容
対象	町内在住で、20歳以上80歳未満の方
期間	令和3年5月25日～6月15日
発送数	1,500件
回答数	707件（郵送606件、オンライン101件）
回収率	47.1%



#### <課題>

- オンライン回答の比率が低い（全体の約14%）
- 若年層（20～40代）の回答比率が低い（全体の31.4%）

## 【V- 町民意識】②

### テーマ① デジタルに関する町民の状況

#### インターネットの利用状況

- 90%以上の人インターネットを利用
- 20~40代ではインターネット利用率は100%
- 利用機器は「スマートフォン」が最多



#### インターネットを利用しない理由

- 「利用しない」と回答したのは50~70代のみ
- 理由としては「**利用方法が難しい・わからない**」が最多



#### <課題・ヒント>

- インターネット利用率は年代間の差が大きい
- 高齢層では「難しい」と感じる人が多い

#### SNSの利用状況

- 「SNSは利用していない」が最多回答
- 60代では46.8%、70代では74%が「利用していない」と回答
- 20~40代では、どの年代でも90%以上が利用

#### 主に利用するSNS

- 利用するSNSとしては「**LINE**」が最多
- 「LINE」はすべての年齢層で高い利用率



#### <課題・ヒント>

- SNSによる情報発信の効果は、年齢層により差がでる可能性
- 広く周知を図るためには、「LINE」の活用が有効

## 【V- 町民意識】③

### テーマ② 行政デジタル化に関する認知度・満足度

#### 町の情報の入手手段

- 1位：広報おやま
  - 2位：無線放送
  - 3位：区の回覧物
- (すべての年代で、上記の3つがトップ3にランクイン)



#### 入手する情報のジャンル

- 1位：環境関連 (ごみ、環境問題等)
- 2位：暮らし関連 (届出・証明・税金等)
- 3位：安全安心情報 (防災・防犯・交通安全等)



#### <課題・ヒント>

- 紙媒体や放送といった昔ながらのメディアがまだ主流
- 求められているのは、日常生活に密接に関わる情報

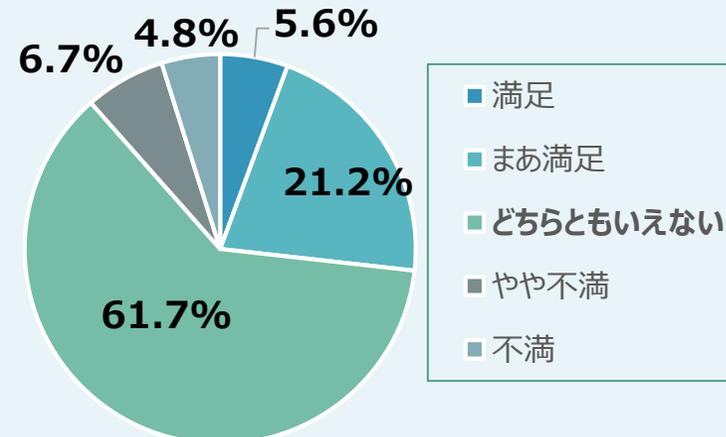
#### デジタルを活用した行政サービスの認知度

- 「知らない」「知っているが利用したことはない」という回答が大半
- 最も利用されているのは「町公式ホームページ」(46.3%)、次点が「町公式LINE」(12.1%)



#### 行政デジタル化に関する満足度

- 「どちらともいえない」が最多回答
- 年代による大きな差は見られない



#### <課題・ヒント>

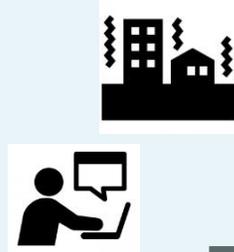
- 行政のデジタルサービスの認知度や利用率は低い(町HP、公式LINE、デマンドバス予約アプリ、金太郎メール等)
- 満足度について「どちらともいえない」が最多なのは、認知度の低さが影響している可能性

## 【V- 町民意識】④

### テーマ③ 町民が求めるデジタル化

#### デジタル化を期待する行政サービス

- 1位：緊急情報の入手
- 2位：日常的な地域情報の入手
- 3位：行政手続の電子化



#### デジタル化にあたり配慮すべきこと

- 1位：個人情報やプライバシーの保護
- 2位：デジタル機器に詳しくない人、使う環境にない人への配慮
- 3位：わかりやすく使いやすいサービスの構築



#### <課題・ヒント>

- 生活に密接に関わる情報発信のデジタル化の需要が特に高い
- 個人情報やプライバシーの保護など、セキュリティの視点が重視されている

## 総括

#### <課題・ヒント>

- 調査自体
  - ➔若年層の意見集約が不足、全体的にオンライン回答率が低い
- テーマ① デジタルに関する町民の状況
  - ➔高年齢層にデジタルに関する苦手意識や無関心がある

#### <課題・ヒント>

- テーマ② 行政デジタル化に関する認知度・満足度
  - ➔サービスの認知度が低く、満足度も低調
- テーマ③ 町民が求めるデジタル化
  - ➔生活に関わる情報発信のデジタル化、セキュリティへの配慮

【Ⅵ- 基本構想】①

体系図（4層構造）

DXの定義

基本理念

基本方針

基本施策

『小山町DXガイドライン』の基本構想

小山町の「DXの定義」

常にユーザー中心の思考で、変化する環境に適応しながら、デジタルによってサービスを改善するための変革

「Ⅲ-DX概論」にて整理した重要な考え方

ユーザー（利用者）中心のサービスデザイン思考

あらゆる人が使いやすいよう、デジタルデバインドに配慮

すぐに試して改善するアジャイルな取組

めまぐるしく環境が変化するVUCAの時代

## 【VI- 基本構想】②

### 基本理念（DXによって目指す姿）

#### デジタルで人と地域が〈つながる〉まち 小山町



## 【Ⅵ- 基本構想】③

### 基本方針と基本施策

基本理念の実現に向けた基本的な方針と施策

「Ⅷ-行動計画」に具体化  
(35の取組)

#### 【基本方針】

##### I 町民視点のサービスデザイン

提供側の都合ではなく、利用者である**町民の視点**を最重要に考え、誰もが**直感的かつ簡単に利用できるようなサービス**をデザインします。

##### II デジタルによる持続可能なまちづくり

**デジタル環境整備やデータ活用**により、交通システムの改善や災害・感染症に対するレジリエンス向上、産業・文化・教育への支援を推進します。

##### III デジタル・デフォルトなスマート行政

BPRの推進により、**デジタル処理が基本**（デフォルト）となるように業務フローを刷新し、サービスの質と働きやすさを同時に改善します。

#### 【基本施策】

I -① 町民サービスのスマート化

I -② 情報発信の個別最適化

I -③ デジタルデバイドの解消

II -① 地域のレジリエンスとモビリティの向上

II -② 地域の産業・文化・教育のスマート化

II -③ 地域のデジタル活用環境の強靱化

III -① 内部業務のBPRとスマート化

III -② 情報システムの最適化

III -③ DX推進体制の強化

【VI- 基本構想】④

7つの行動指針

DXに向けて職員が実践する取組姿勢

①デジタル化・オンライン化を第一の選択肢とします。

デジタルを基本に → データを蓄積

④わかりやすく使いやすい、シンプルな仕組みを考えます。

複雑なものを除去 → わかりやすく

②できることから、すばやく着実に取り組みます。

簡易で迅速な取組 → 小さな成功を重ねる

⑤新しい技術や手法を、能動的に学びます。

情報収集と研究 → 業務に適用

③仕事を見つめなおし、意味や必要性を再確認します。

改めて吟味 → 無駄を省いて効率化

⑥保有するデータや情報を、積極的に公開します。

皆が使えるように → 様々な主体と連携

⑦知識やアイデアだけでなく、疑問や悩みも共有します。

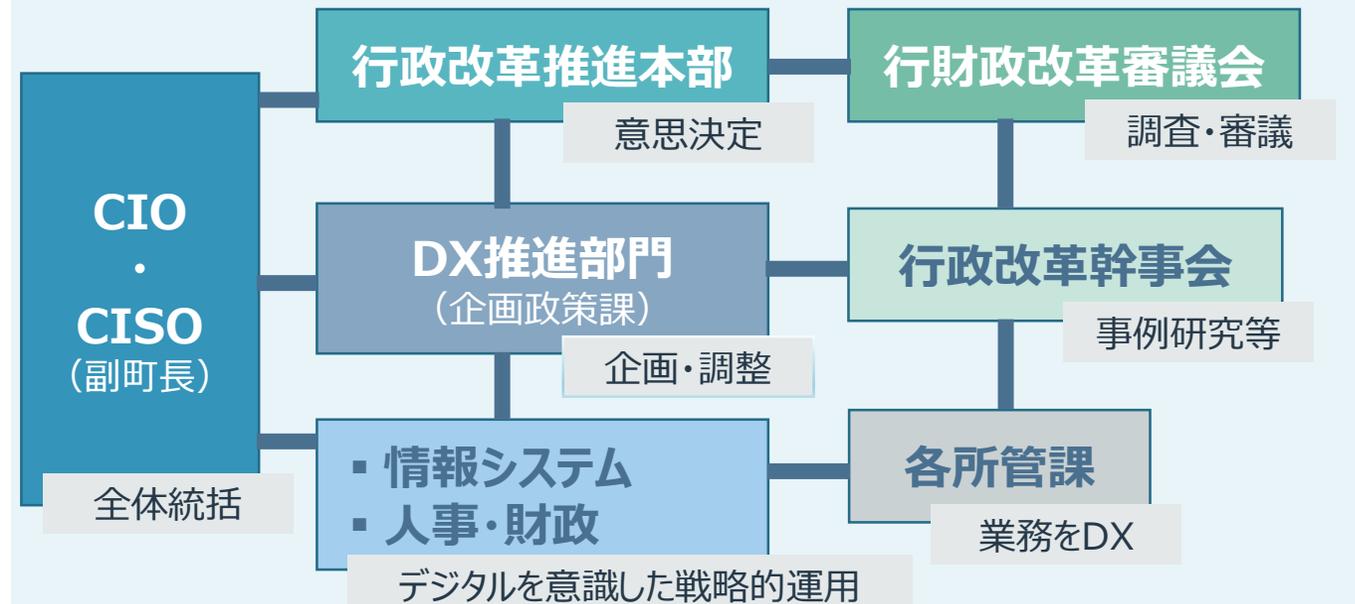
課題を共有 → アイデアに転化

## 【Ⅶ- 推進体制】①

### 組織体制の整備

#### <組織体制>

- CIO（副町長）による全体マネジメント
- 行政改革推進本部による意思決定
- 事例研究等を担う「幹事会」の設置



#### <役割の明確化>

DX推進に関する各部門（役職・所属）の役割を明確化

首長

リーダーシップでDXを牽引

CIO

DXの全体把握と調整

DX推進部門

司令塔として企画・連携

情報システム部門

全体最適の推進

人事部門

人材育成・確保に配慮

財政部門

長期的・戦略的な予算確保

所管課

DXに向けた業務見直し

## 【Ⅶ- 推進体制】②

### 人材の育成・確保

#### 人材の育成

##### <問題意識>

- DXは組織風土も含めた大きな変革
- すべての職員に基本的なITの知識が必要
- 変化の速い社会では、継続的な学びが必要

##### <対応>

- DXに特化した人材育成方針の作成を検討
- 下図のとおり「習得すべきもの」を整理

アクション

実際に業務に適用  
修正と改善の繰り返し

スキル

ツールの活用法  
サービスデザインの考え方

マインド

DXの考え方  
基本的な理解

#### 人材の確保

##### <問題意識>

デジタル人材の不足はほとんどの自治体の共通課題

- ・課題①：単独での専門人材登用が難しい
- ・課題②：官民でのデジタル人材の相互交流がない
- ・課題③：一時的に助言が必要な場合もある

##### <上記に対する考え方>

- ・考え方①：複数団体での兼務を前提とした登用
- ・考え方②：官民の間を行き来できるような柔軟なキャリアパスの検討
- ・考え方③：外部人材を、その都度活用

##### <外部人材の確保>

- 外部の専門人材は万能ではない
- 事前に以下のような準備が必要
  - ・職員の主体性（丸投げしない）
  - ・過剰な期待はしない
  - ・外部人材のサポート体制構築 など

##### <内部人材の確保>

- プロパー職員として採用する選択肢
- 新たに職種区分を設ける自治体も
- 採用にあたっては業務内容を明確に
- 所持資格によって試験免除などの対応

# 『小山町DXガイドライン』 - エssenシャル版 -

## 【Ⅷ- 行動計画】①

### ＜行動計画とは＞

- 基本理念「デジタルで人と地域がつながる」まち 小山町」を実現するための、基本方針と基本施策に基づく取組群
- 合計35の取組をとりまとめ

### ＜重点取組とは＞

- 期間中に優先して取り組むべき17の取組を「重点取組」として整理

### ＜重点取組の選定基準＞

- ①総務省『自治体DX推進計画』の重点取組事項に関するもの  
また、法定により一定期間内に完了させる必要があるもの
- ②町民サービス向上やデジタルデバイドの解消に特に資するもの
- ③庁内全体のDX推進にとって特に重要なもの

### ＜行動計画の中身＞

#### ▪ 現状と課題

➡DX推進にまつわる、取組に関する現状と課題

#### ▪ 目指す姿

➡取組によって達成したいサービスや業務のあり方

#### ▪ R8目標

➡終期（令和8年度）までに達成したいサービスや業務のあり方

#### ▪ 担当所属

➡主体的に取り組む「担当所属」と、それと連携して取り組む「関係所属」

#### ▪ 実施内容

➡期間（令和4～8年度）中に実施する具体的内容

#### ▪ 取組工程

➡期間（令和4～8年度）中の全体スケジュール

### ＜進捗管理＞

- 年度ごとに進捗状況を確認し、行政改革推進本部・行財政改革審議会に報告
- 進捗や外部環境の変化等に応じて、実施内容や取組工程を柔軟に見直し

### ＜重点取組の例＞

- ①マイナンバーカードの普及と活用促進、システム標準化・共通化 等
- ②ICTについて学ぶ機会の提供、災害時コミュニケーション強靱化 等
- ③業務BPRの推進、押印見直しの推進、DX推進体制の強化 等

# 『小山町DXガイドライン』 - エssenシャル版 -

## 【Ⅷ- 行動計画】②

### 取組一覧（計35項目）

#### I 町民視点のサービスデザイン（p10~18）

##### 取組名

##### ①町民サービスのスマート化

- |       |                    |
|-------|--------------------|
| No.01 | ★マイナンバーカードの普及と活用促進 |
| No.02 | ★行政手続等のオンライン化推進    |
| No.03 | 公金キャッシュレス決済の推進     |
| No.04 | 窓口サービスのスマート化       |

##### ②情報発信の個別最適化

- |       |                           |
|-------|---------------------------|
| No.05 | ★SNS等によるプッシュ型の情報発信・広報広聴DX |
| No.06 | 町ホームページのUI/UXの改善          |

##### ③デジタルデバイドの解消

- |       |                         |
|-------|-------------------------|
| No.07 | ★町民がICTについて学ぶ機会の提供      |
| No.08 | ★町のオンラインサービスの周知・利用促進と改善 |

※取組名の先頭に「★」がついているものは、町の「重点取組」として定めたもの

#### II デジタルによる持続可能なまちづくり（p19~34）

##### 取組名

##### ①地域のレジリエンスとモビリティの向上

- |       |                      |
|-------|----------------------|
| No.09 | オープンデータの拡充と統計情報活用の推進 |
| No.10 | ★災害時コミュニケーションの強靱化    |
| No.11 | 安全で利用しやすいインフラの整備     |
| No.12 | ★公共交通のスマート化          |

##### ②地域の産業・文化・教育のスマート化

- |       |                  |
|-------|------------------|
| No.13 | 町内企業等のスマート化支援    |
| No.14 | 農林業者のスマート化支援     |
| No.15 | 有害鳥獣対策のスマート化支援   |
| No.16 | 観光施設・道の駅のスマート化支援 |
| No.17 | 観光地ワーケーションの推進    |
| No.18 | ICT等を活用した人口政策の推進 |
| No.19 | 図書館サービスの充実とスマート化 |
| No.20 | ★学校教育のスマート化      |
| No.21 | こども園のスマート化       |

##### ③地域のデジタル活用環境の強靱化

- |       |                   |
|-------|-------------------|
| No.22 | ★町民のICT利用環境の改善    |
| No.23 | ★自治会等地域活動のスマート化支援 |

#### III デジタル・デフォルトなスマート行政（p35~47）

##### 取組名

##### ①内部業務のBPRとスマート化

- |       |                     |
|-------|---------------------|
| No.24 | ★各種業務のBPRの推進        |
| No.25 | ★事務処理の自動化の推進        |
| No.26 | ★押印見直しの推進           |
| No.27 | 文書管理・電子決裁システムの導入・活用 |
| No.28 | ★テレワークの推進           |

##### ②情報システムの最適化

- |       |                   |
|-------|-------------------|
| No.29 | ★行政情報システムの標準化・共通化 |
| No.30 | ★情報・通信セキュリティ対策の徹底 |
| No.31 | 庁舎内の通信環境の強靱化      |
| No.32 | 公共施設等マネジメントのスマート化 |

##### ③DX推進体制の強化

- |       |                    |
|-------|--------------------|
| No.33 | ★庁内DX推進体制の強化       |
| No.34 | 職員のICTリテラシーの向上     |
| No.35 | DXに関するツールや先行事例等の研究 |

## 【Ⅷ- 行動計画】③

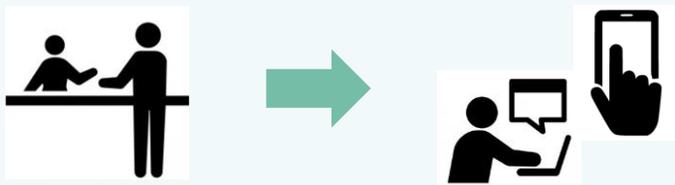
### 基本方針Ⅰ 町民視点のサービスデザイン

利用者である町民の視点を最重要に考え、誰もが直観的かつ簡単に利用できるような行政サービスのデザインを推進

#### 主な取組

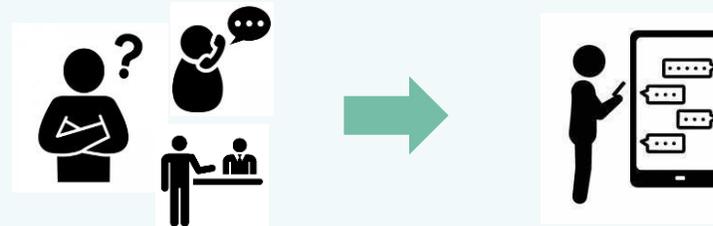
##### ・ 手続きのオンライン化

来庁不要、自宅等からスマホ・PCで手続き可能に



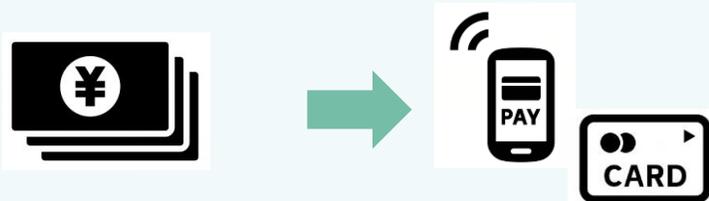
##### ・ プッシュ型の情報発信

一人ひとりに必要な情報を、役場から町民に個別発信



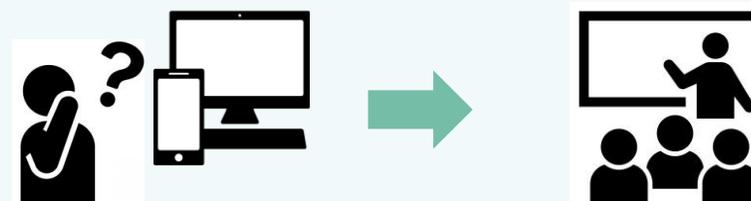
##### ・ 公金キャッシュレス化

現金不要、非接触で便利に、感染症対策にも



##### ・ ICTを学ぶ機会の提供

シニア向けのスマホ講座等で基本的なICTを学ぶ



## 【Ⅷ- 行動計画】④

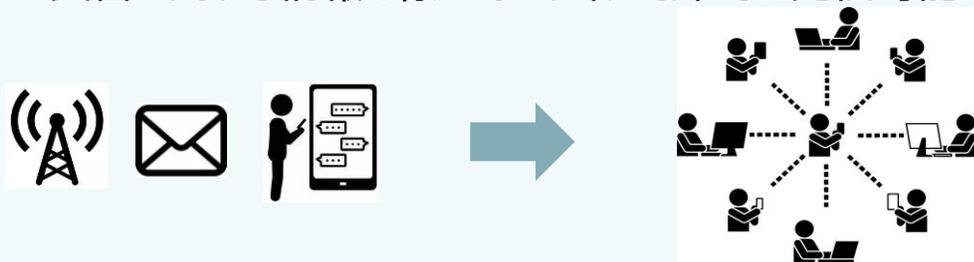
### 基本方針Ⅱ デジタルによる持続可能なまちづくり

デジタル環境の整備やデータ活用により、交通システムの改善や災害・感染症への強靱性向上、産業・文化・教育への支援を推進

#### 主な取組

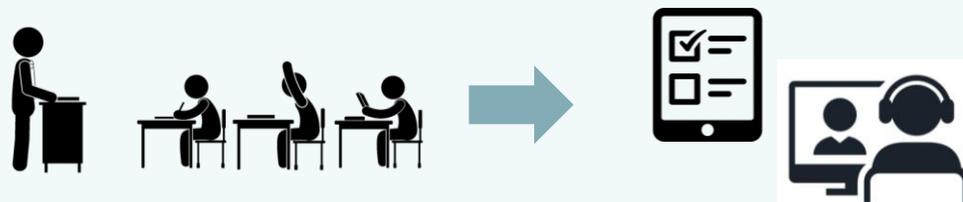
##### ・ 災害コミュニケーションの強靱化

災害に関する情報を様々なメディアで即時に発信可能に



##### ・ 学校教育のスマート化

タブレット端末やデジタル教材のメリットを活用した教育の展開



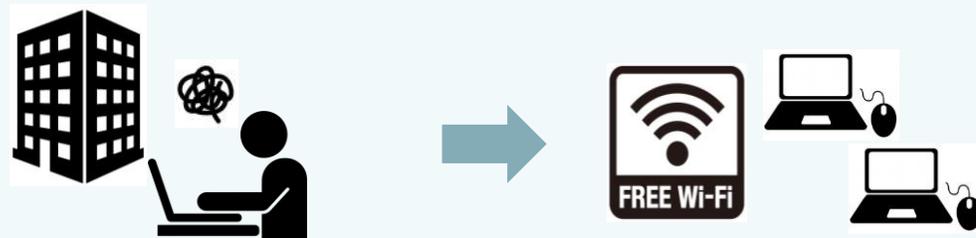
##### ・ 公共交通のスマート化

様々なデータやAI、アプリなどを活用した地域MaaSの推進



##### ・ 町民のICT利用環境の改善

公共施設等の通信環境整備や貸出端末などを整備



## 【Ⅷ- 行動計画】⑤

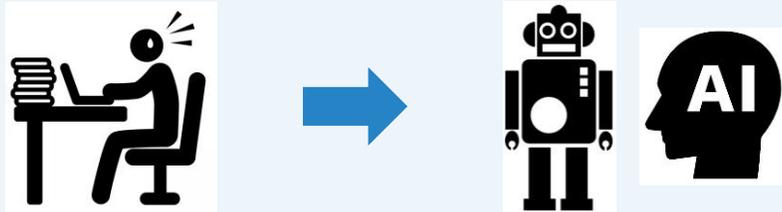
### 基本方針Ⅲ デジタル・デフォルトなスマート行政

業務見直しにより、デジタル処理が基本となるように業務フローを刷新し、サービスの質と働きやすさを同時に改善

#### 主な取組

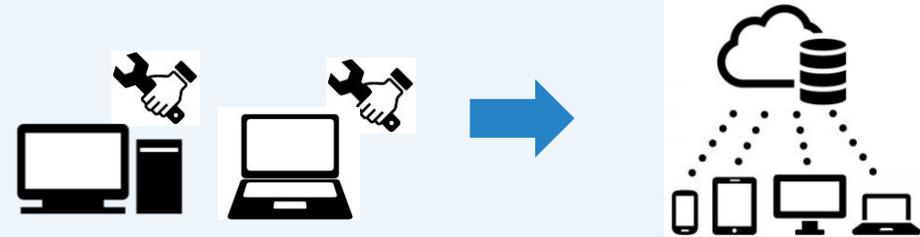
##### ・事務処理の自動化

RPAなどの自動化ツールで業務処理を高速化・省力化



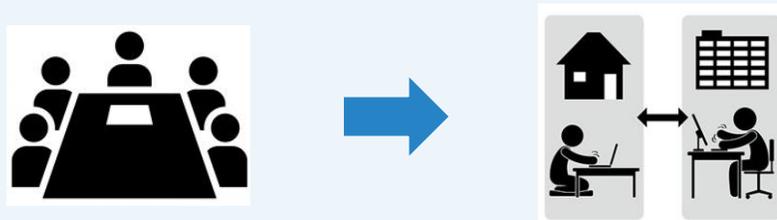
##### ・システムの標準化・共通化

個別にカスタマイズしていたシステムを、標準化・共通化



##### ・テレワークの推進

自宅やサテライトオフィス等で柔軟に勤務



##### ・庁内DX推進体制の強化

組織的にDXを研究し、事業立案や人材育成を推進

