

菊陽町 デジタルファースト推進計画 (第2.0版)

令和8年5月改訂
菊陽町



町長あいさつ

パーソナル・コンピューターやインターネットが職場や家庭に普及し始めてから30年が経過し、各地の地方自治体においてもようやくスマートフォンやタブレット端末を用いた各種申請やキャッシュレス決済が利用できるようになってきました。

本町においても、令和7年度までの間に、粗大ごみ回収の予約、各種調査・アンケート・イベントや講座の申込をオンラインで行えるようになり、公共施設予約システムや窓口でキャッシュレス決済を採用するなど、行政サービスに現代のICT技術を利用できる環境をつくりました。

一方、令和5年10月に本計画を策定してから今日までの間に、生成AIは急激に進化し、人間の知能を超えそうな勢いとなっています。国が令和7年6月に閣議決定した「デジタル社会の実現に向けた重点計画」においては、AIの利活用を前提とした行政への変革が喫緊の課題とされているところです。

本町においても、AIを活用して職員の業務の効率化や軽量化などを進め、それにより創出された時間をきめ細やかな住民対応や新たな施策に充てることで、住民の生活の質の向上を実現して参ります。

令和8年5月 菊陽町長 吉本孝寿

目次

- 1 総論
- 2 菊陽町DXビジョン
- 3 施策の推進
- 4 フォローアップ・見直し

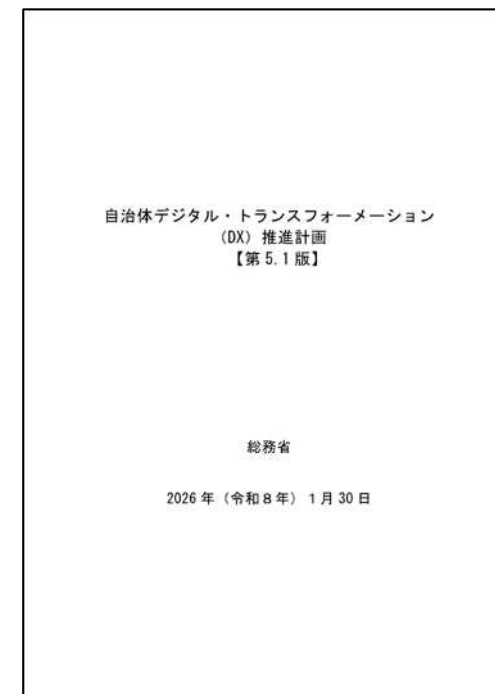
用語集



総論

1-1 計画策定の趣旨

- 令和2年12月25日に「自治体デジタル・トランスフォーメーション(DX)推進計画」が閣議決定され、また、令和3年5月にはデジタル社会形成基本法が成立・公布され、地方公共団体は「デジタル社会の形成に関し、国との適切な役割分担を踏まえて、その地方公共団体の区域の特性を活かした自立的な施策を策定し、及び実施する責務を有する」こととされました。
- 自治体においては、「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とともに、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繋げていく」(自治体DX推進計画より抜粋)ことが求められています。
- そこで本町では、デジタル技術を使った行政サービスの再構築や組織文化の刷新など大胆な変革を行い、それを住民の生活の質(Quality of Life: QOL)の向上につなげていくことを目標とし、そのビジョンを示すため「菊陽町デジタルファースト推進計画」を定めました。



1-2 計画の位置付け

- 本計画は、町の最上位計画である「第7期菊陽町総合計画」に沿った計画として策定します。
- 国の示す「自治体DX推進計画【第5.1版】(令和8年1月)」及び「デジタル社会の実現に向けた重点計画(令和7年6月閣議決定)」、デジタル社会形成基本法その他法令の趣旨を踏まえた形で策定します。

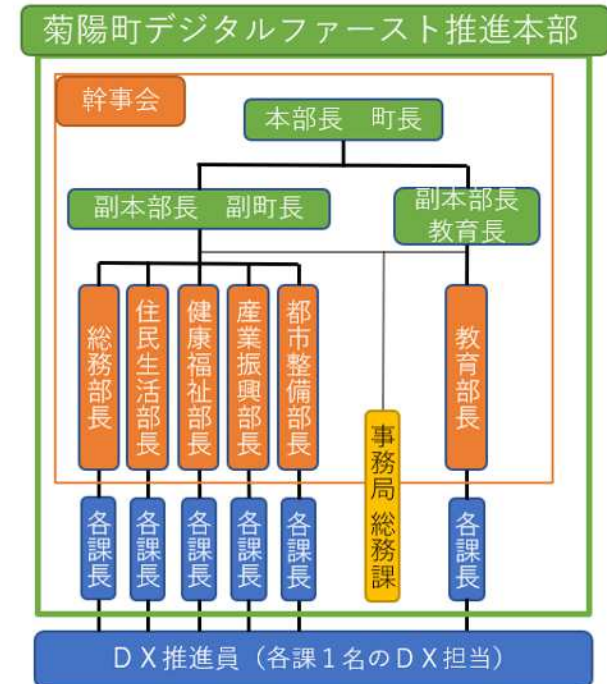
総論

1-3 計画期間

- 第7期菊陽町総合計画前期基本計画の計画期間は、令和7年度～令和11年度。
- 自治体DX推進計画【第5.1版】では計画期間を設けず、令和12年度までの取組スケジュール例示とされました。
- DXやICTは進歩が速く、その移り変わりを反映しやすい計画とするため、自治体DX推進計画に倣い計画期間を設けずに版管理とします。
- 取組内容及び目標スケジュールとして、アクションプランを別途定めます。

1-4 推進体制

- 全庁的な取組とするため、町長を筆頭に、副町長、教育長、部課長で構成する「菊陽町デジタルファースト推進本部」を令和5年6月に設置しました。
- 自治体DXを計画的・効果的に推進するため、行革・デジタル推進室を設置しています。
- 必要に応じて、プロジェクトチームを設置します。また、各課の業務を通じた住民のQOL向上の最大化のため、すべての課にDX推進員を設置します。
- デジタルに関する考え方を身につけ、業務変革に積極的にデジタルを活用するDX推進リーダー及びDXアドバイザーを体系的に育成していきます。
- 外部専門家の意見も参考に進めていきます。



2 菊陽町DXビジョン

2-1 デジタルファーストに込めた意味

- 情報通信技術を活用した行政の推進等に関する法律（通称「デジタル行政推進法」）第2条に、デジタル化の基本原則として、次の3つが掲げられています※1。
 - ① デジタルファースト（個々の手続・サービスが一貫してデジタルで完結する）
 - ② ワンスオンリー（一度提出した情報は、二度提出することを不要とする）
 - ③ コネクテッド・ワンストップ（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）
- 本計画を最初に定めた令和5年10月時点では、本町においてオンラインで行える行政手続はわずかだったため、「デジタルファースト」という用語を、あらゆる行政業務においてデジタル化の意識を第一に業務変革に取り組むという意味を込めて使用することとしていました。
- 現在では、オンライン可能な手続数が300を超え一定のオンライン化は実現できましたが、手続・サービスが一貫してデジタルで完結するものは少なく、この第2.0版では、本来の意味で「デジタルファースト」という用語を使用することとします。

2-2 自治体DXに関する基本的考え方

- 手続等がデジタルで完結するデジタルファーストの実現を目指します。
- 特に、次の4点を基本に据え、取り組んでいきます。
 - ① サービスデザイン思考※2…利用者の視点に立って、行政手続を再構築します。
 - ② 利用者視点でのデジタル化…使いやすさを重視します。
 - ③ 住民のQOLの向上…利用者の負担を減らすことでQOLの向上を図ります。
 - ④ 業務の効率化…内部事務の効率化を図ることで、行政サービスの向上に繋がります。

2 菊陽町DXビジョン

2-2 自治体DXに関する基本的考え方

2-2-1 サービスデザイン思考

- サービスデザイン思考を具体化したものとして、国が「サービス設計12箇条」を公表しています。これを基本に行政サービスを再構築します。

第1条 利用者のニーズから出発する

第2条 事実を詳細に把握する

第3条 エンドツーエンドで考える

第4条 全ての関係者に気を配る

第5条 サービスはシンプルにする

第6条 デジタル技術を活用し、サービスの価値を高める

第7条 利用者の日常体験に溶け込む

第8条 自分で作りすぎない

第9条 オープンにサービスを作る

第10条 何度も繰り返す

第11条 一遍にやらず、一貫してやる

第12条 情報システムではなくサービスを作る

- 引き続き、窓口で件数の多い手続や、押印不要な手続などをオンライン化します。
- また、スモールスタートとして、実装に時間のかからないものから取り掛かります。



2-2-2 利用者視点でのデジタル化

- 世帯構成や生活習慣が多様化しているため、時間や場所にとらわれず行える手続を増やします。
- 窓口に来なくても手続が終了するよう、オンラインでも決済や本人確認ができる事務を増やします。
- デジタル機器が使えない人も、引き続き安心して手続ができるようにします。

2 菊陽町DXビジョン

2-2 自治体DXに関する基本的考え方

2-2-3 住民のQOLの向上

- 行政手続で利用者の負担を軽減することが生活時間にゆとりを生み出し、QOLを向上させることにつながります。
- 手続の簡素化だけでなく、統合や廃止など抜本的な見直しを実施します。
- また、すでに町が保有している情報で連携によって共有が可能なものは、添付書類を省略するなど、手続の簡略化を図ります。

2-2-4 業務の効率化

- AIの活用とBPR※³の徹底により、フロントヤード改革とバックヤード改革に取り組みます。
- 短期的には、生成AIやAI-OCR※⁴・RPA※⁵を活用し、業務の効率化を進めます。
- 中期的には、ネットワークやオフィススイートなどの業務環境を見直します。

2-3 行政手続の変革の方向性

- 個々の手続・サービスが一貫してデジタルで完結するデジタルファーストの実現を目指します。
- また、一度提出した情報は、二度提出することを不要とするワンスオンリーにできる限り取り組みます。
- 引き続き、スマートフォンで完結するモバイルファーストの視点で取り組みます。

2 菊陽町DXビジョン

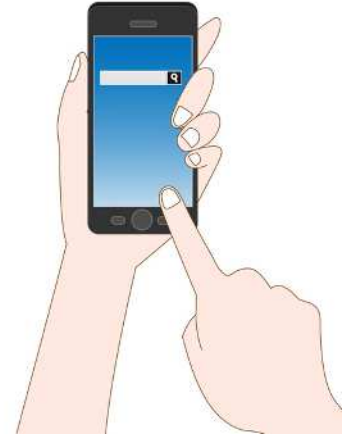
2-3 行政手続の変革の方向性

2-3-1 デジタルファースト・ワンスオンリー

- 行政手続の原則デジタル化を進めます。
- 手続数が少ないものやデジタルでの運用が困難なものは、様々な面から見直しを行います。
- 庁内で共有できる情報の洗い出しを行います。
- 手続の種類に応じ、国や県と歩調を揃えながら進めます。

2-3-2 モバイルファースト

- 行政手続がスマートフォンで完結するようデザインします。
- 具体的には、マイナンバーカードを利用する手続やオンライン決済をスマートフォン上で行える手続を増やします。



2-4 デジタルデバイド※4の縮小

- 自治体DXの目的は住民のQOLの向上です。
- わかりやすい言葉や表現にし、シンプルに操作できる手続を目指します。
- スマートフォンの操作に慣れる機会を設けます。
- 対面での手続も、引き続き実施します



3 施策の推進

3-1 目指す姿

- 第2.0版で目指す自治体DXが進んだ本町の姿を、次のように描きます。
 - ① 手順のオンライン化やオンライン決済対応業務の増加などによりフロントヤード改革が進み、「行かない役場」の取り組みが始まっています。
 - ② AIの活用とBPRの徹底により業務を軽量化するバックヤード改革が進んだことで、行政サービスの充実化が進んでいます。
 - ③ DX推進リーダー及びDXアドバイザーによる、不断の業務変革が続いています。

3-2 アクションプラン

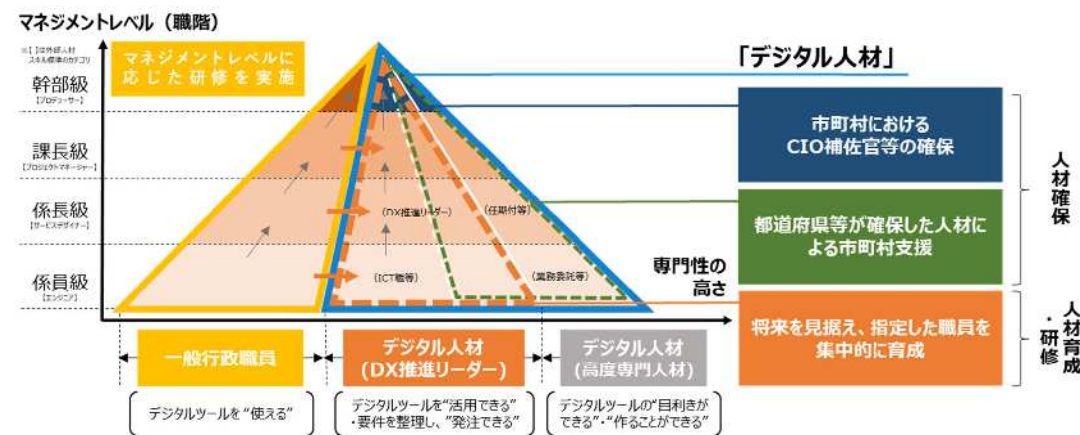
- DXやICTは進化が速いため、まずは3年後の令和10年度を想定して、上記3つの「目指す姿」の実現に向けたアクションプランを作成します。

4 フォローアップ・見直し

4-1 フォローアップ

- 行革・デジタル推進室が自治体DXの旗振り役・牽引役として、各課等の業務変革をサポートします。
- 各課等に配置されたDX推進リーダー及びDXアドバイザーが、自らの部署での業務変革をけん引できるよう継続的に育成し、そのレベルアップと人数の増加を図ります。
- アクションプランに対する進捗を定期的に管理し、強力に取組を進めます。

【市町村におけるデジタル人材確保・育成の全体像】



出典：総務省自治体DX全体手順書【第5.0版】令和8年1月

4-2 見直し

- 各課等の取組の状況を踏まえ、随時、内容の見直しを行います。

※1 デジタル化の3原則（デジタル行政推進法第2条）

① デジタルファースト

手続等並びにこれに関連する行政機関等の事務及び民間事業者の業務の処理に係る一連の行程が情報通信技術を利用して行われるようにすることにより、手続等に係る時間、場所その他の制約を除去するとともに、当該事務及び業務の自動化及び共通化を図り、もって手続等が利用しやすい方法により迅速かつ的確に行われるようにすること。

② ワンスオンリー

民間事業者その他の者から行政機関等に提供された情報については、行政機関等が相互に連携して情報システムを利用した当該情報の共有を図ることにより、当該情報と同一の内容の情報の提供を要しないものとする。

③ コネクテッド・ワンストップ

社会生活又は事業活動に伴い同一の機会に通常必要とされる多数の手続等（これらの手続等に関連して民間事業者に対して行われ、又は民間事業者が行う通知を含む。以下この号において同じ。）について、行政機関等及び民間事業者が相互に連携することにより、情報通信技術を利用して当該手続等を一括して行うことができるようにすること。

※2 サービスデザイン思考（参照：デジタル庁ホームページ <https://www.digital.go.jp/policies/servicedesign> より）

「誰一人取り残されない」デジタル社会の実現に向けて、多様な利用者のニーズを効果的かつ効率的に達成できるよう利用者中心を原則とする行政サービスデザインに取り組んでいくことにより、誰もが、いつでも、どこでも、デジタル化の恩恵を享受できるようにすること。

※3 BPR（Business Process Re-engineering）

住民サービス向上と業務効率化を目的に、行政サービスの提供方法や内部業務のプロセスを根本から見直し、デジタル技術などを活用して抜本的にデザインし直すこと。

※4 AI-OCR

従来のOCR（光学文字認識）技術とAI技術を組み合わせ、手書き文字や非定型フォーマット（請求書、領収書など）を高い精度でデジタルデータに変換する技術。

※5 RPA（Robotic Process Automation）

定型的な事務作業を、ソフトウェアのロボットが人の代わりに自動で行う技術。

※6 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。

