

# 菊陽町 デジタルファースト推進計画

令和5年10月

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やがて30年が経過しようとしています。現在では、これらのある生活が当たり前になりました。さらには、スマートフォンやタブレット端末の普及に伴い、インターネットを持ち運び、手元で仕事や買い物ができる世の中になりました。

一方、自治体においては、PCや各種システムを利用した仕事にはなったものの、進化するICTを十分に活用して、さらなる業務の効率化や住民の生活利便性の向上に繋げるまでには至っていないのが現状です。

そのような状況の中、国は「自治体デジタル・トランスフォーメーション（DX）推進計画」を令和2年に策定（令和4年改訂）し、デジタル社会の構築に向けた取組を全自治体で着実に進めていくこととしました。

本町においては、まずは行政手続のデジタル化から着手し、身近な利便性の向上を図ります。そして、これから起きるさらなるICTの進化と共に、地域課題に応じたデジタル実装を進め、住民生活の質を高めてまいります。

令和5年10月 菊陽町長 吉本孝寿

# 目次

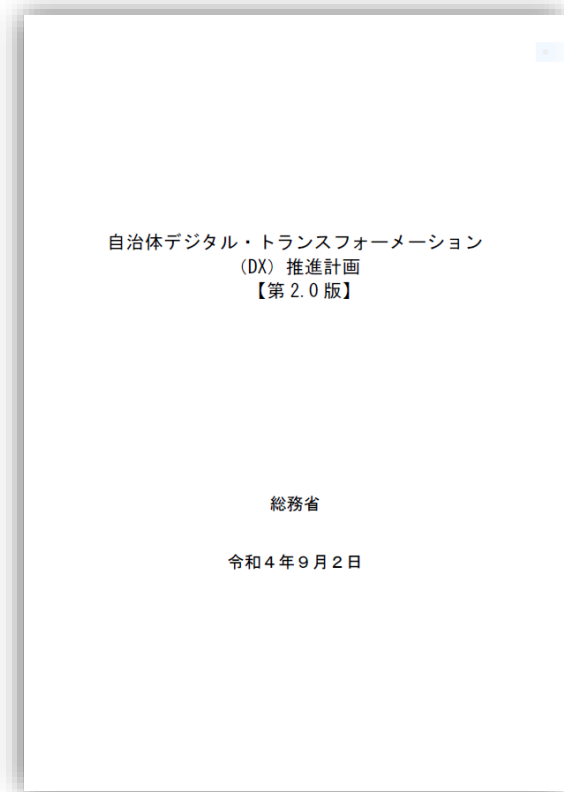
- 1 総論
- 2 菊陽町DXビジョン
- 3 施策の推進
- 4 フォローアップ・見直し

用語集



## 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

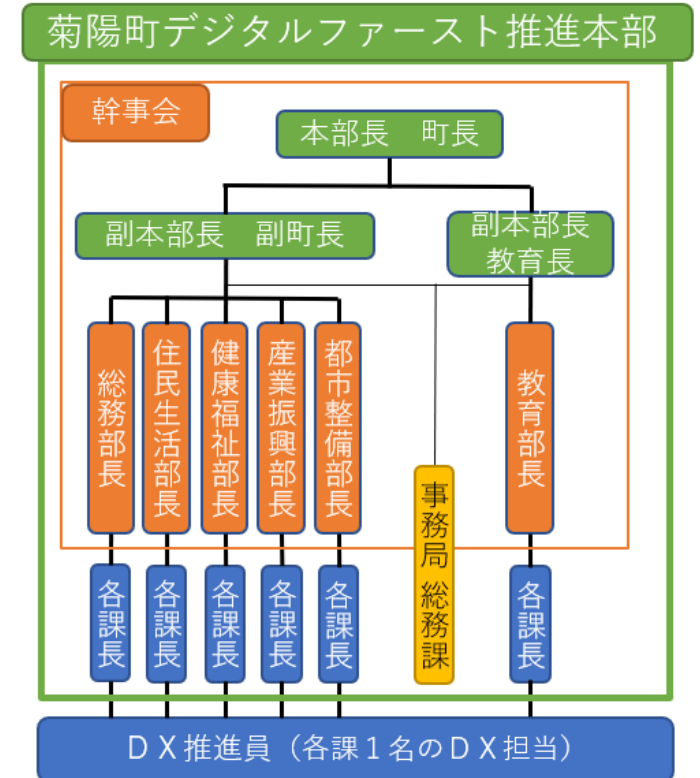
- 本計画は、町の最上位計画である「第6期菊陽町総合計画」及び地域活性化と持続可能な発展を目指す「第2期菊陽町まち・ひと・しごと創生総合戦略」に沿った計画として策定します。
- 国の示す「自治体DX推進計画【第2.0版】（令和4年9月）」やデジタル社会形成基本法その他法令の趣旨を踏まえた形で策定します。

## 1-3 計画期間

- 第6期菊陽町総合計画前期基本計画の計画期間は、令和3年度～令和7年度
- 第2期菊陽町まち・ひと・しごと創生総合戦略の計画期間は、令和3年度～令和7年度
- 自治体DX推進計画の計画期間は、令和2年度～令和7年度
- これらを踏まえ、本計画の計画期間は「令和5年度～令和7年度」とします。

## 1-4 推進体制

- 自治体DXを計画的・効果的に推進するため、令和5年4月、専属の係を設けました。
- 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。
- 必要に応じて、専門部会を設置します。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推進員を設置しました。
- 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）
- 上記②③はデータを連携する基盤の整備が必要で、実装には一定の期間が必要です。
- ①は町単独で進めていくことが可能なものもあり、まずは、住民にとって大きな影響のある行政手続について順次取り組みます。
- しかし、本町では現在のところ、オンラインで行える行政手続はわずかです。
- そこで、本計画においては、「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します。

### 2-2 自治体DXに関する基本的考え方

- 自治体DX推進計画に基づき、全国的に令和7年度末を目標に取組を進めています。
- 残された時間は少なく、本町ではデジタルファーストの視点で一気に進めなければなりません。
- 特に、次の3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。

## 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

- はじめに、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することから始めます。
- また、スモールスタート※<sup>3</sup>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手続ができるようにします。
- 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ようにします。
- デジタル機器が使えない人も、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。
- そのため、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。

### 2-3 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視点で取り組みます。
- 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。
- 加えて、パソコンの世帯普及率よりもスマートフォンの世帯普及率が上回っていることから、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。

#### 2-3-1 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。
- 町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。

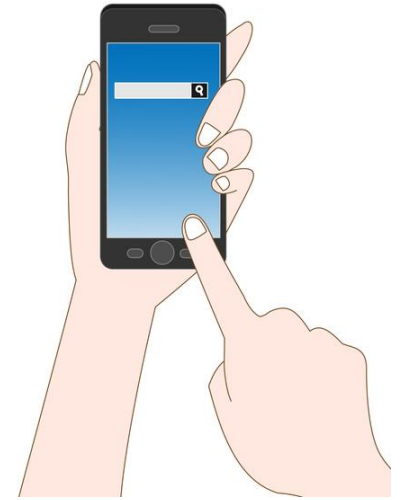


## 2 菊陽町DXビジョン

### 2-3 行政手続の変革の方向性

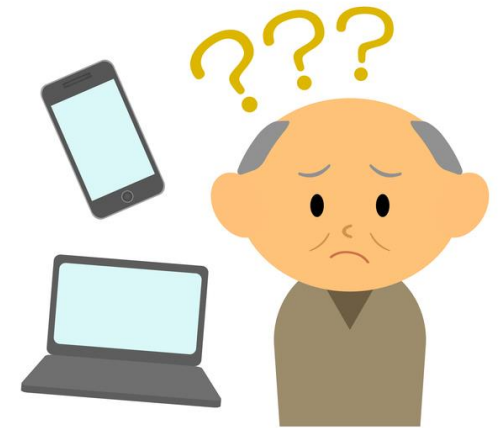
#### 2-3-2 モバイルファースト

- 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して手続の利便性が高まるよう、手数料等の支払いがスマートフォンで完結するよう、業務を再構築します。



### 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ることも重要です。
- 対面での手続も、引き続き実施します。



# 3 施策の推進

## 3-1 優先的に取り組む施策

行政手続のデジタル化を中心に、住民アンケートの結果も踏まえ、次のような施策に取り組みます。

- 窓口担当課における手続数の多い業務を、オンライン化及び書かない窓口の導入により再構築します。
- オンライン決済やキャッシュレス決済に対応します。
- 押印が必要な手続の見直しを行います。
- これまで紙で発行していた文書の電子発行を進めます。

## 3-2 具体的な目標

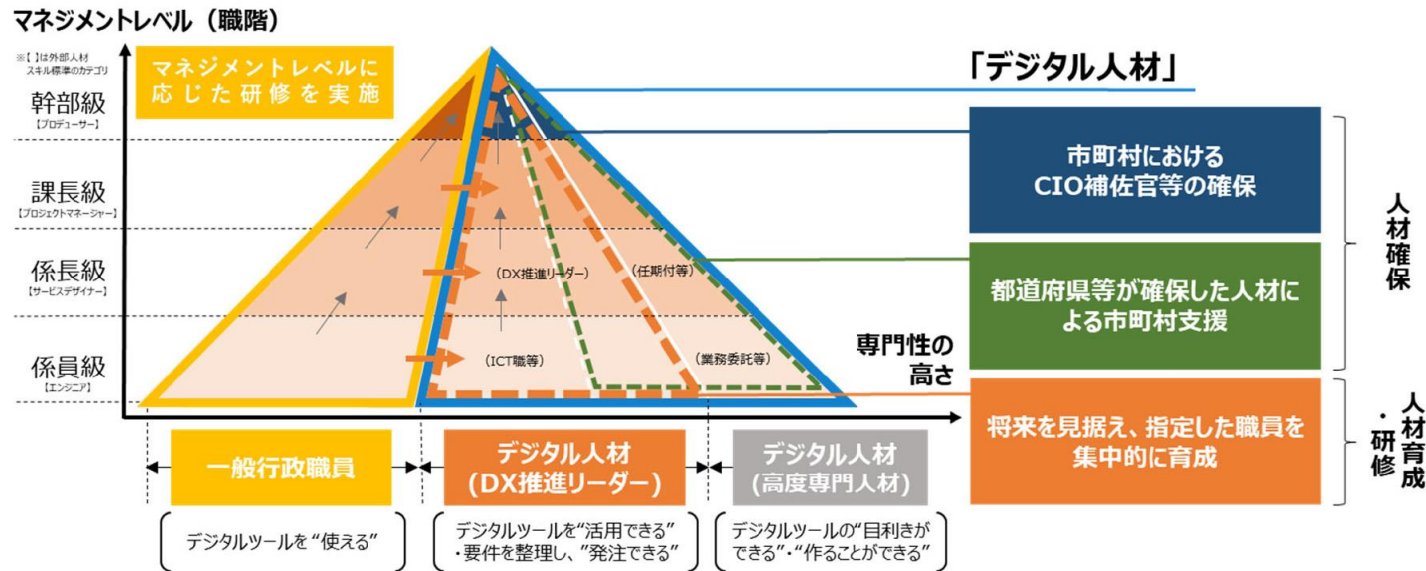
種類	現状	令和7年度目標値	備考
オンラインで行える手続	38	80	
オンライン決済・キャッシュレス決済	11	公金支払いが発生する全窓口で導入	
押印見直し	なし	100%	法令上、または行政処分等必要なもの以外を廃止
文書の電子化	なし	入札関係契約書の100%電子化 通知文等の一部電子化	

# 4 フォローアップ・見直し

## 4-1 フォローアップ

- 専属の係が自治体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。
- DX推進リーダーを継続的に育成し、そのレベルアップとデジタル人材の増加を図ります。
- 目標に対する進捗を管理し、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：自治体DX全体手順書【第2.1版】令和5年1月総務省

## 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。
- 令和7年度には、次期計画の方向性について検討します。

## ※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（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、様々な利用状況においてデジタル機器・サービスが利用されることを踏まえ、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（人間中心）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します。

※3 スモールスタート  
何かを始めるときに、完成してから始めるのではなく、小さな規模で出来上がったところから始めること。

※4 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。

