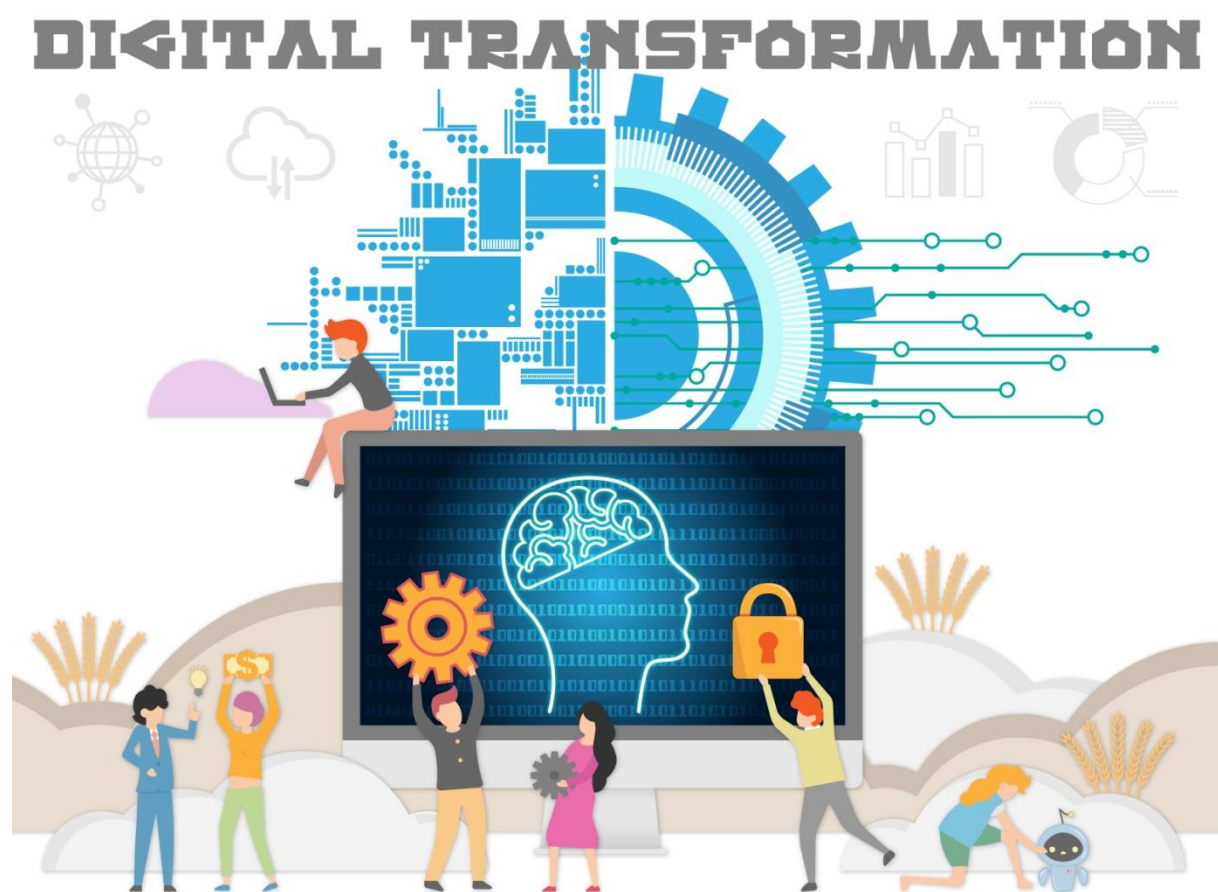


# 第1期高島町DX推進計画 (高島町官民データ活用推進計画)

令和4年度(2022年度)～令和8年度(2026年度)



令和4年(2022年)10月  
高島町

## 目 次

◆第1章 計画の策定にあたって	1
1. 計画の目的	
2. 計画の位置づけ	
3. 計画の期間	
◆第2章 情報通信機器の発展及び国・県のデジタル化の動向	2
1. 国内の情報通信機器の発展	
2. 国のデジタル化の動向	
3. 県のデジタル化の動向	
◆第3章 高畠町におけるDXに向けた基本方針	4
目指す姿：	
「だれもがデジタル技術を活用して 質の高い行政サービスを楽しむ」	
1. テーマ1 住民サービスのDX化	
2. テーマ2 行政のDX化	
◆第4章 高畠町の取組方針	5
1. 住民サービスのDX化	5
(1) 行かなくても手続きができる	
(2) 窓口で簡単、早い、非接触な手続き	
(3) デジタルで質の高い行政サービスを	
2. 行政のDX化	8
(1) デジタルでの手続きはデジタルで完結	
(2) ペーパーレスによる業務効率化	
(3) 行政事務の自動化	
(4) デジタルで質の高い行政事務を	
3. 情報セキュリティの強化	11
◆第5章 着実に推進するために	12
1. 推進体制	
2. アクションプランによる進行管理	
3. マイナンバーカードの普及促進	
4. 職員のスキルアップ	
5. 町民へのデジタル操作の普及	

## ◆第1章 計画の策定にあたって

### 1. 計画の目的

本計画は、近年の住民ニーズの多様化・高度化、財政状況の推移に対応するべく、国・県のデジタル化推進施策を踏まえ、情報通信技術（ICT（※1））を最大限に活用して、行政サービスの高度化、行政手続等の簡素化・効率化及び地域課題の解決を図っていくものとしします。

また、自治体情報システムの標準化や自動化の推進により、必要経費の削減や職員の定型事務の負担軽減を図るとともに、これまでできなかった新たなサービスの提供や住民のニーズに合った対応を図るものとしします。

### 2. 計画の位置づけ

本計画は、町政運営の基本方針である「第6次高畠町総合計画（2019～2028）」を上位計画とし、「町民一人ひとりが笑顔で自分らしく生きられるまち」を推進するために、国や県の方針を踏まえ、デジタル技術の活用によって、本町の課題解決を図ることを目的としします。

また、官民データ活用推進基本法（平成28年12月14日号外法律第103号）第9条第3項（※2）に基づき、官民データ活用の推進施策を策定する基本的な計画としても位置付けます。

### 3. 計画の期間

本計画の対象期間は、国の「自治体DX（※3）推進計画」を本計画に組み込む関係上、

**令和4年度（2022年10月）から令和8年度（2027年3月）まで**

の4年6カ月間としします。

なお、本町を取り巻く情勢の変化やICTをめぐる技術の進展及び国・県の動向により、本計画に大きな影響を与える変化が生じる場合は、計画期間及びその内容を柔軟に見直すこととしします。

---

※1 ICTは「Information and Communication Technology（情報通信技術）」の略で、通信技術を活用したコミュニケーションを指します。情報処理だけではなく、インターネットのような通信技術を利用した産業やサービスなどの総称です。

※2 官民データ活用推進基本法第9条第3項には、「市町村（特別区を含む。）は、官民データ活用推進基本計画に即し、かつ、都道府県官民データ活用推進計画を勘案して、当該市町村の区域における官民データ活用の推進に関する施策についての基本的な計画を定めるよう努める。」と掲げられています。

※3 DXとは、Digital Transformationの略で、デジタル技術を用いることで、生活やビジネスが変容していくことを言います。

## 第2章 情報通信機器の発展及び国・県のデジタル化の動向

### 1. 国内の情報通信機器の発展

令和3年（2021年）における世帯の情報通信機器の保有状況をみると、「モバイル端末全体」（97.3%）のうち、「スマートフォン」（88.6%）、「パソコン」（69.8%）となっており、特に「スマートフォン」は平成24年（2012年）からの10年間で39ポイント以上の伸びとなっています。（出典：総務省「令和3年通信利用動向調査」）

Twitter、FacebookやLINEといったコミュニケーションツール、写真を撮影してお好みに加工して投稿できるInstagram、動画の配信・受信ができるYouTube、AI（※4）が自分好みの動画を選んで提供してくれるTikTok、その他オンラインゲーム、お財布がわりなど、スマートフォンは、生活の中で最も頼りになるアイテムのひとつとなりました。



### 2. 国のデジタル化の動向

国では、「デジタル社会の実現に向けた改革の基本方針」（令和2年（2020年）12月25日閣議決定）において、目指すべきデジタル社会のビジョンが以下のとおり掲げられました。

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  
～誰一人取り残さない、人に優しいデジタル化～

このビジョンの実現のためには、住民に身近な行政を担う自治体、とりわけ市町村の役割は極めて重要であり、自治体のDX推進に大きな期待がかけられているとともに、自治体に対して、以下の2点が求められています。

- 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。
- 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。

※4 AI…「Artificial Intelligence」の略語で、人工知能のことで、人間の知的ふるまいの一部をソフトウェアを用いて人工的に再現したものです。

また、総務省は、「デジタル社会の実現に向けた重点計画」（令和3年（2021年）12月24日閣議決定）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・内容を具体化して示した「自治体デジタル・トランスフォーメーション（DX）推進計画」を策定し、全自治体において着実に進めていくこととしています。

#### 【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) 自治体の行政手続きのオンライン化
- (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

### 3. 県のデジタル化の動向

県では、「Yamagata 幸せデジタル化構想」（令和3年（2021年）3月策定）において、以下の理念を掲げています。



#### 《Yamagata 幸せデジタル化の理念》

- ① 子どもから高齢者まで、誰もがデジタル化の恩恵を受けられる、県民の『幸せ』を中心に据えたデジタル化を目指します。そのためには、デジタル技術が苦手な人でも周りの人同士で支え合い、デジタルデバイド（※5）をつくらず、誰一人取り残さない（Leave No One Behind）包摂的な社会づくりを基本とします。
- ② 併せて、国内外の最新の動きを常に取り込むとともに、最先端の技術開発に取り組み、デジタル技術の強みを伸ばせる社会・ビジネス環境の整備を行います。
- ③ その際の留意点としては、高度なデジタル技術が発達していない段階にあっても、まずは既にある技術・ツールを活用しながら、実現すべき目標を達成するとともに、「アナログ」と「デジタル」、「リアル」と「バーチャル」のそれぞれの良さを柔軟に組み合わせながら県民の幸せの最大化に取り組みます。

※5 デジタルデバイド…インターネットや情報通信機器などのデジタル技術を使える人と使えない人との間に生じる経済格差のことです。

## 第3章 高島町におけるDXに向けた基本方針

目指す姿

だれもがデジタル技術を活用して  
質の高い行政サービスを享受する

### テーマ1 住民サービスのDX化

もっと自宅から簡単に！

もっと窓口で簡単に！

もっと今以上のサービスを！

スマートフォンなどで、いつでもどこからでもアクセスでき、役場等へ行かなくてもできる手続やサービスを広げていきます。

多様なライフスタイルに対応した行政サービスをデジタルで提供し、住民にとって利便性、快適性の高い行政を目指します。

### テーマ2 行政のDX化

よい早く！

よいスマートに！

よい自動に！

よい高度に！

申請手続き時の押印原則、書面主義、対面主義を抜本的に見直し、デジタル化を取り入れるため、汎用性の高いツールの提供を行い、国・県・その他自治体とのサービス連携を図ります。

業務の効率性を最大限発揮できるよう、AIやRPA(※6)ツールを活用します。

※6 RPA・・・「Robotic Process Automation」の略語で、パソコンで行っている事務作業を自動化できるソフトウェアロボット技術のことです。RPAはパソコン上で人が日常的に行っているマウス操作やキーボード入力などの操作手順を記録し、それを高速で正確に実行することができます。その結果、既存の事務的業務を効率化させ、生産性を向上させることが可能になります。

## 第4章 高島町の取組方針

### 1. 住民サービスのDX化

もっと自宅から簡単に！

#### (1) 行かなくても手続きができる

役場等に出向くことが困難な方は、高齢者や障がい者、入院中の方、子育て中の方、勤労者、遠方の方など、多岐に渡ります。役場等に行かなくても手続きが完結できるようになることは、多くの住民が望む姿です。

令和3年度、役場での手続き書類940件のうち899件を押印不要としました。これにより、ほとんどの手続きがスマートフォンやパソコンでできるようになります。

現在国が進めているマイナポータル※7からマイナンバーカード※8を利用して、多くの行政サービスがインターネット上から手続きができるようになります（びったりサービス※9）。

今後、多くの手続きがスマートフォンやパソコンでできるように整備を進めます。

これまで	目指す姿
手続きや申請のために役場に出向く必要がある。	手続きや申請をスマートフォンやパソコンでできるようになることで、役場に行かなくてもよくなる。
手続きや申請に必要な書類が多い。	可能な限り役場で所有する情報を使用することで必要書類を取り揃えなくてもよくなる。
交付物の受け取りは、原則郵送のため、時間がかかる。	交付物がスマートフォンやパソコンに送られることで、受け取りまでの時間が短縮できる。
手続きする窓口が混み合い、感染症が懸念される。	手続き手法が多様化になることで、窓口の混雑が解消される。
役場に出向く際、平日開庁のため、仕事を休む必要がある。	役場の開庁時間を気にせず、夜間、閉庁日を問わず、いつでも、どこからでも申請することができる。

※7 マイナポータル…マイナンバーカードとスマートフォン又はパソコンを使って、お住まいの地域のサービスや手続きを簡単に検索でき、手続きによってはそのまま申請できるようになります。その他、行政機関等が保有するご自身の情報の確認や行政機関等からのお知らせ通知の受診などのサービスを提供できるようになります。

※8 マイナンバーカード…身分証明書としての利用やオンラインでの行政手続きができるようになるカードです。

※9 びったりサービス…マイナポータルの中の手続きの検索や申請書を入手又は電子申請を行うことができるサービスです。

もっと窓口で簡単に！

## (2) 窓口で簡単、早い、非接触な手続き

申請等の手続きの際には、本人の住所・氏名・性別・生年月日を記入いただくことが多くあります。これらの情報は、既にマイナンバーカードに記録されているため、読み取り機を使うことで記入用紙に自動印字することができます。

さらには、パソコンやタブレット上で手続きできれば、ペーパーレスで完了することもできます。

添付書類の多くは、既に役場で保有しているものが多く、代用することで本人の書類準備を省略することができます。

今後、多くの手続きが簡単に、早くできるよう取り組みます。

これまで	目指す姿
手続き書類を書くのに時間がかかる。	窓口パソコンやタブレットを設置して、マイナンバーカードを読み取ることで、書かないで手続きができるようになる。
手続き書類ごとに住所や氏名などを書く必要がある。	住所や氏名などは、マイナンバーカードを読み取ることで、又はパソコンやタブレットに一度入力することで、それ以降の手続きでは入力（記入）しなくてもよくなる。
役場に提出する公金引き落とし口座情報は、事前に金融機関で手続きする必要がある。	役場窓口でその手続きが完了できる。
押印を求められる。	押印の必要性を見直し、多くの手続きで不要になる。（令和3年度見直しし、899 手続きについて押印廃止。）
原則対面での手続きのため、窓口が混み合う。	オンライン手続きや窓口のペーパーレスにより窓口での手続き時間が短縮され、混雑が緩和される。 対面が必要な際は、じっくりと相談に応じてもらえる。





もっと今以上のサービスを！

### (3) デジタルで質の高い行政サービスを

デジタルの発展により、大量の情報をスピーディーにスマートフォンやパソコンへ送ることができるようになりました。これにより、住民は多くの情報から必要な情報を収集し、自分に合った行政サービスを求めることができるようになります。

デジタルを活用することによって、質の高い行政サービスを数多く提供できるよう取り組みます。

これまで	目指す姿
講演会やイベント等に参加する際には、現地に行く必要がある。	講演会やイベント等は、You Tube 等のインターネットを介して参加することができる。
行政相談する際には、役場等に行く必要がある。	オンライン会議 (Zoom 等) を使用することで、自宅からでも相談を受けることができる。
これまで定期的に行っていた各種団体の事業・活動が、感染症を懸念して滞ってしまう。	オンライン会議や研修 (Zoom 等) をすることで、遅滞なく事業・活動ができる。
紙でもらう文書は、保管や管理が大変である。	スマートフォンやパソコンで保存することで、煩雑にならず、探しやすくなる。
契約を締結する際には、紙文書に捺印をし、双方で保有するのが一般的であるが、印紙代がかかり、締結まで時間がかかる。	デジタルで契約することで、印刷、製本、押印及び送付の手間を要しなく、印紙や発送費用も軽減できる。



## 2. 行政のDX化

よい早く!

### (1) デジタルでの手続きはデジタルで完結

住民がスマートフォンやパソコンで手続きをしたものは、デジタルのまま審査し、デジタルで回答できれば、時間短縮や正確な事務を遂行することができます。

多くの手続きがデジタルで完結できるよう、役場内部の仕組みとシステムの整備を進めます。

これまで	目指す姿
全国的に自治体独自でシステムを調達しなければならず、導入コストやバージョンアップに多額の費用がかかる。	自治体の情報システムの標準化・共通化と併せて業務の見直し（業務改善）をすることで、経費を削減でき、かつスピーディーに事務処理を行うことができる。
大量の処理を人力で行っているため、人手と時間がかかる。	自治体の情報システムの標準化・共通化と併せて、デジタル化を推進することにより、処理時間が短縮され、より多くの時間を住民への行政サービスにあてることができるようになる。

よいスマート(※10)に!

### (2) ペーパーレスによる業務効率化

机の上に置かれる大量の紙文書は、準備・決裁・回覧・保管等に多くの時間を費やしています。紙文書を電子文書に替えることで、紙の節約・事務に要する時間短縮・保管スペースの縮小・正確な文書保管が可能となります。

またテレワークは、ICTを活用して時間や場所を有効に活用できる柔軟な働き方であり、職員一人ひとりのライフステージに合った多様な働き方を実現できる「働き方改革」の切り札でもあります。

また、テレワークは、感染症拡大の未然防止や行政機能の維持のためにも有効な手段にもなっています。

随時、ペーパーレス化、テレワークの推進を図ります。



※10 スマート・・・IT分野での意味としては、「コンピュータ化された」「情報化された」「高度な情報処理機能が加わった」などで用いられます。

これまで	目指す姿
行政事務の多くが紙文書での手続きのため、申請データを紙に印刷し、決裁、決定通知書作成、印刷、郵送まで、多くの時間を要する。	電子文書で決裁することで、スピーディーに事務が進み、かつペーパーレスが図られる。
テレワークについては、資料閲覧できるが、決裁が紙文書での押印を必要とするため、テレワークが普及しにくい。	紙文書から電子文書にし、電子で決裁することで、テレワークを普及することができる。
会議の際には、出席人数分の資料を印刷する必要がある。また配布物のほかに情報を提供することができない。	パソコンで会議をすることで、ペーパーレスができ、ネットワークに接続することでより多くの情報を提供でき、会議の質（行政サービスの質）が高まる。

### (3) 行政事務の自動化

より自動に！



これからの行政に求められることに、最少の人数で住民のニーズに対応することが挙げられます。ある一定のルールのもと判断される定型的な業務については、機械による自動化を取り入れることで大幅に人手を割くことができます。

これらの条件に見合う業務については、随時自動化を図っていきます。

これまで	目指す姿
会議や相談業務等の会議録を作成する場合は、メモや録音機器をもとにして担当者が作成するため時間がかかる。	機械が音声認識して自動で文字起こしシステムを使用することで、時間短縮ができ、正確性も担保できる。
各種手続書類を受理してから、審査し、手入力での回答文書を作成しているため人手と時間がかかる。	AI-OCR(※11)やRPAで、コンピュータが自動で処理することで、時間短縮ができ正確性も担保できる。

※11 AI-OCR・・・OCR (Optical Character Recognition/光学文字認識) に、AI (人工知能) 技術を融合させた最先端のOCR技術のことです。AI技術を組み合わせることで、従来のOCRに比べて文字認識精度やレイアウト解析精度などが大幅に向上。多岐にわたる分野での業務改善の実現が期待されています。

より高度に！

#### (4) デジタルで質の高い行政事務を

デジタル技術を最大限活用して、業務の精度を高め、住民の安全、安心及び住民が生活する中での利便性向上、さらには経済活性化を推進します。

これまで	目指す姿
災害状況（道路冠水・土砂災害等）の把握は現地に出向き、電話での連絡手段のため、断片的な情報となり、的確な対応がとりにくい。	地理情報システム（※12）を活用することで、災害状況及び避難所の状況をリアルタイムで把握でき、職員及び住民にすばやい情報共有ができる。
役場が紙で情報提供する場合、費用がかかり、予算の範囲内では情報をお届けすることができない。	スマートフォンやパソコンには大量の情報を送ることができることから、適切な情報を適切なタイミングで配信することができる。
官民データ活用推進基本法において、国及び地方公共団体はオープンデータ（※13）に取り組むことが義務付けられた。	オープンデータの取組により、官民協働が促され、迅速で低コストな行政サービスや新ビジネスの創出が期待される。また、行政の透明性や信頼性が向上する。



※12 地理情報システム（GIS）・・・地理情報および付加情報をコンピュータ上で作成・保存・利用・管理・表示・検索するシステム

※13 オープンデータ・・・国、地方公共団体及び事業者が保有する官民データのうち、国民誰もがインターネット等を通じて容易に利用（加工、編集、再配布等）できるよう、次のいずれの項目にも該当する形で公開されたデータのことをいいます。①営利目的、非営利目的を問わず二次利用可能なルールが適用されたもの、②機械判読に適したもの、③無償で利用できるもの

### 3. 情報セキュリティ(※14)の強化

地方公共団体は、法令等に基づき、住民の個人情報や企業の経営情報等の重要情報を多数保有するとともに、ほかに代替することができない行政サービスを提供しています。今後、各種手続きにおけるオンライン利用の本格化や情報システムの高度化等、行政サービスのデジタル化が進展することにより、デジタル基盤(※15)を停止させないための一層の対策が必要となります。

DX 施策の展開及び令和7年度開庁予定の新庁舎移行に向けて、強固な情報セキュリティの確保に取り組んでいきます。

#### 具体的な取組み

- ・ 情報セキュリティの事故等に備え、緊急時業務継続計画の策定を進めます。
- ・ 個人情報をはじめとした機密情報の適正な取り扱いを徹底するとともに、全職員を対象とした教育・研修を行い、情報リテラシー(※16)の向上に努めます。
- ・ 高島町情報セキュリティポリシー(※17)の評価・見直しを行い、最新の情報セキュリティ対策に対応するよう改訂を行います。
- ・ クラウド型システムの利用等、災害・障害に強いシステム環境を維持します。
- ・ 令和7年度開庁予定の新庁舎整備の中で、停電時等の非常用発電設備のほか、システム冗長化やデータバックアップなど業務継続のための多面的な整備を行います。



※14 情報セキュリティ…情報の機密性、完全性、可用性を確保することと定義されています。

※15 デジタル基盤…デジタル化に必要な機能やデータが揃っている状態をいいます。機密性とは、ある情報へのアクセスを認められた人だけが、その情報にアクセスできる状態を確保すること。完全性とは、情報が破壊、改ざん又は消去されていない状態を確保すること。可用性とは、情報へのアクセスを認められた人が、必要時に中断することなく、情報にアクセスできる状態を確保することをいいます。

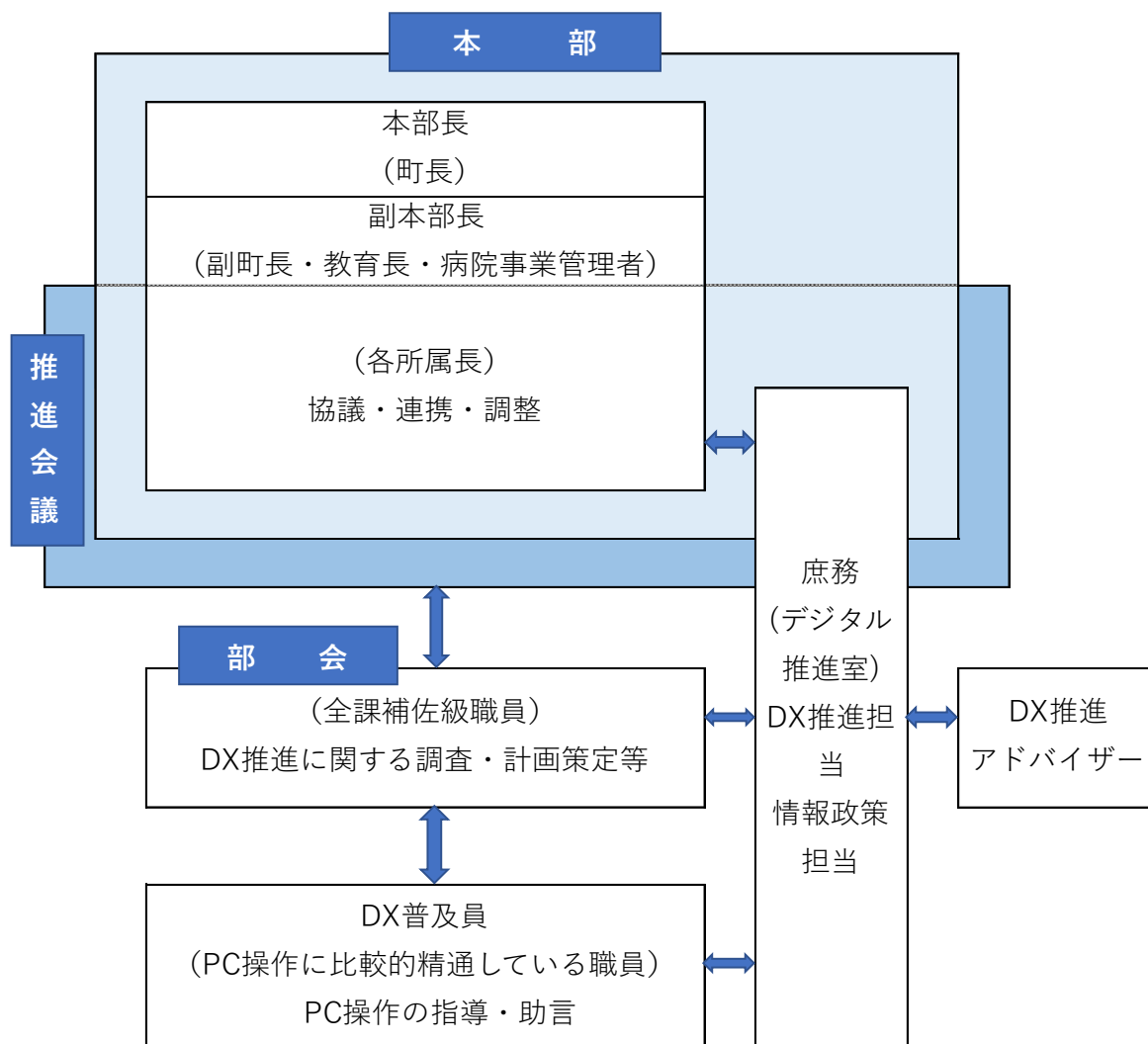
※16 情報リテラシー…パソコン操作やデータ処理など、ITの分野に関する様々な要素を適切に理解・解釈し活用することを言います。

※17 情報セキュリティポリシー…組織内の情報セキュリティを確保するための方針、体制、対策等を包括的に定めた文書をいいます。

## 第5章 着実に推進するために

### 1. 推進体制

町長を筆頭に、DX推進本部を設置し、計画的に、着実にDXを進めます。



### 2. アクションプランによる進行管理

本計画に掲げた2つのテーマ及び令和3年(2021年)7月に国が示した自治体DX推進手順書を踏まえ、本計画に基づく具体的な実施施策『アクションプラン』を策定します。

アクションプランにおいては、国の自治体DX推進計画に示された取組事項及び担当部署からの意向を反映して、個別施策を定め、各施策の進捗及び効果に関する評価や分析を行い、適時改善を図ります。

### 3. マイナンバーカードの普及促進

平成 28 年 1 月から交付が開始されたマイナンバーカードは、個人番号を証明する書類や本人確認の際の公的な本人確認書類として利用でき、また、様々な行政サービスを受けることができるようになる IC カードです。

このカードは、本人の申請によって交付されるもので、令和 4 年 8 月 31 日現在で全国 47.10%、山形県 44.21%、当町 47.91%の普及率で、国では令和 4 年度中に普及率 100%をめざしています。

マイナンバーカードを使って各種行政手続きがオンラインでできることの他に、「健康保険証として使える」、「公金受取口座の登録ができる」ようになり、デジタル化時代においては必要不可欠なものになっていきます。

役場窓口のほか、県や関係団体と連携して、会場や施設等に出向き、マイナンバーカードの普及啓発に努めます。

### 4. 職員のスキルアップ

DX 化を浸透させるためには、自治体職員のスキルアップが必要不可欠となります。

自治体職員に求められるスキルは、情報セキュリティ・電子決裁システム、個人情報保護・RPA、DX 人材育成、情報リテラシー向上等、多種多様あります。

それらの育成として、各部署に DX 普及員を置き、組織全体のスキルアップを進めていきます。

### 5. 町民へのデジタル操作の普及

電子手続きは、簡単で誰でも操作ができるようであればなりません。そのためのシステムやルールを随時改善していきます。

すべての住民がデジタル技術を享受するためには、地域のつながりの中で、操作できる人がその方法を教える環境が大切となります。当町では、出前講座や広報もしくはプロモーションビデオを用いて普及啓発していきます。

