
上里町 DX 推進計画

令和5年4月

上里町

目次

1. 計画の目的	3
2. 計画の位置づけ	4
3. 計画の構成と期間.....	5
4. 推進体制	6
5. DX 推進のビジョンと工程表	8
6. 重点取組事項.....	10
7. BPR の取組みの徹底.....	18
8. 取組みの考え方.....	19

1. 計画の目的

新型コロナウイルス感染症の発生は、これまでも起こり始めていた社会変化やデジタル化を加速しました。

コロナ禍において政府の緊急経済対策として実施された「特別定額給付金」の支給事務の遅れ、行政手続における署名・押印の規制、休校期間における教育の停滞など、新型コロナウイルス感染症の感染拡大の影響によって人々の暮らしや働き方が大きく変化する中、行政におけるデジタル化の遅れが露呈したことで、デジタル化への対応の緊急性が大きく高まりました。

これまでも、行政改革や高齢化・人口減少によって経営資源が制約される「2040年問題」を踏まえ、デジタル化やシステム導入によって自動化・省力化を図り、より少ない職員で効率的に事務を処理する体制の整備を進めてまいりました。

国は、デジタル社会の実現に向けた改革の基本方針^{*1}（令和2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る、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～**」を示すとともに、自治体デジタル・トランスフォーメーション（DX）推進計画（令和2年12月25日総務省、以下「自治体DX推進計画」という。）を策定しました。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、とりわけ市区町村の役割は極めて重要**」としており、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、デジタル社会の構築に向けた取組みを全自治体で着実に進めていくことを要請しています。

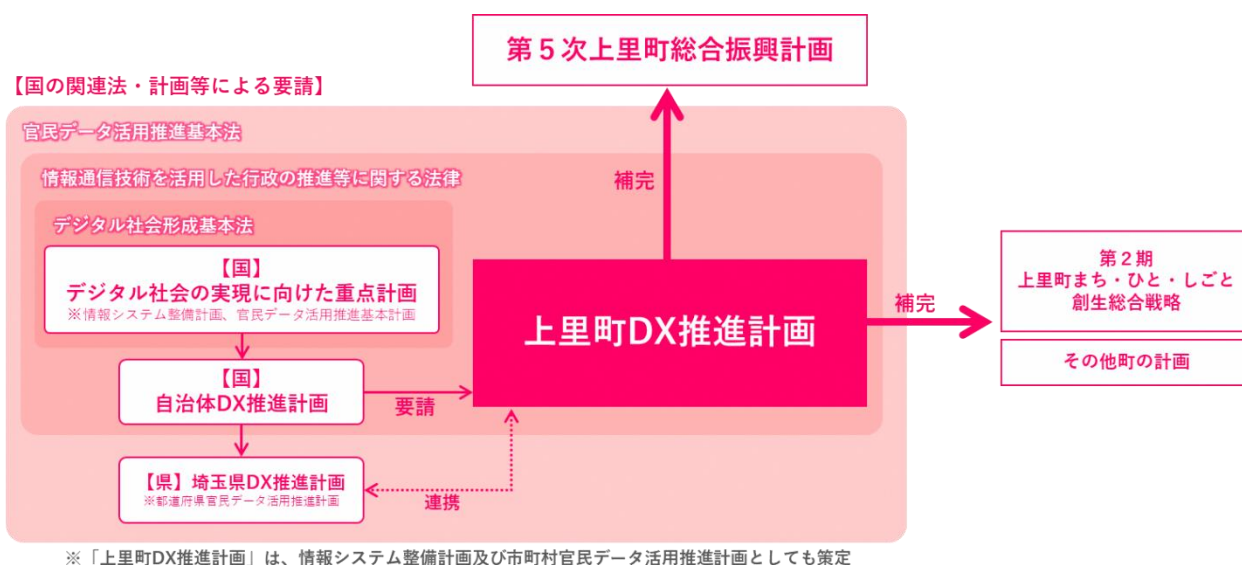
デジタル化において重要な概念は、「**デジタル化を手段として変革を進める＝デジタル・トランスフォーメーション（DX）**」です。単なるデジタル技術の導入に留まることなく、合わせて制度や政策、組織の在り方を変革していくことが求められます。

DXの推進は長期的な展望を持ちつつ着実に歩みを進めていくことが重要です。

こうした社会情勢の変化を踏まえ、本町のDXを着実かつ計画的に推進するため、令和2年9月に策定した「上里町情報化推進基本計画」を見直し、「上里町DX推進計画」を策定します。

¹ デジタル社会の実現に向けた改革の基本方針：デジタル改革関係閣僚会議（総理大臣指示）において、目指すデジタル社会のビジョン、デジタル社会形成の基本原則、デジタル庁の設置やIT基本法の抜本改正の考え方を示した基本方針。令和2年12月25日閣議決定。その後、IT基本法の抜本改正としてデジタル改革関連法が成立し、令和3年9月1日よりデジタル庁が発足、令和3年12月24日（令和4年6月7日改正）には基本方針で示されたビジョンや基本原則を内包する形で「デジタル社会の実現に向けた重点計画」が閣議決定された。

2. 計画の位置づけ



本計画は、第5次上里町総合振興計画^{※2}（平成29年3月策定）が目指す町の将来像「まち・ひと・自然が共に輝く “ハーモニータウン かみさと”」の実現、並びに第2期上里町まち・ひと・しごと創生総合戦略（令和2年3月策定）等に掲げられた施策の推進を、DXで補完するものです。

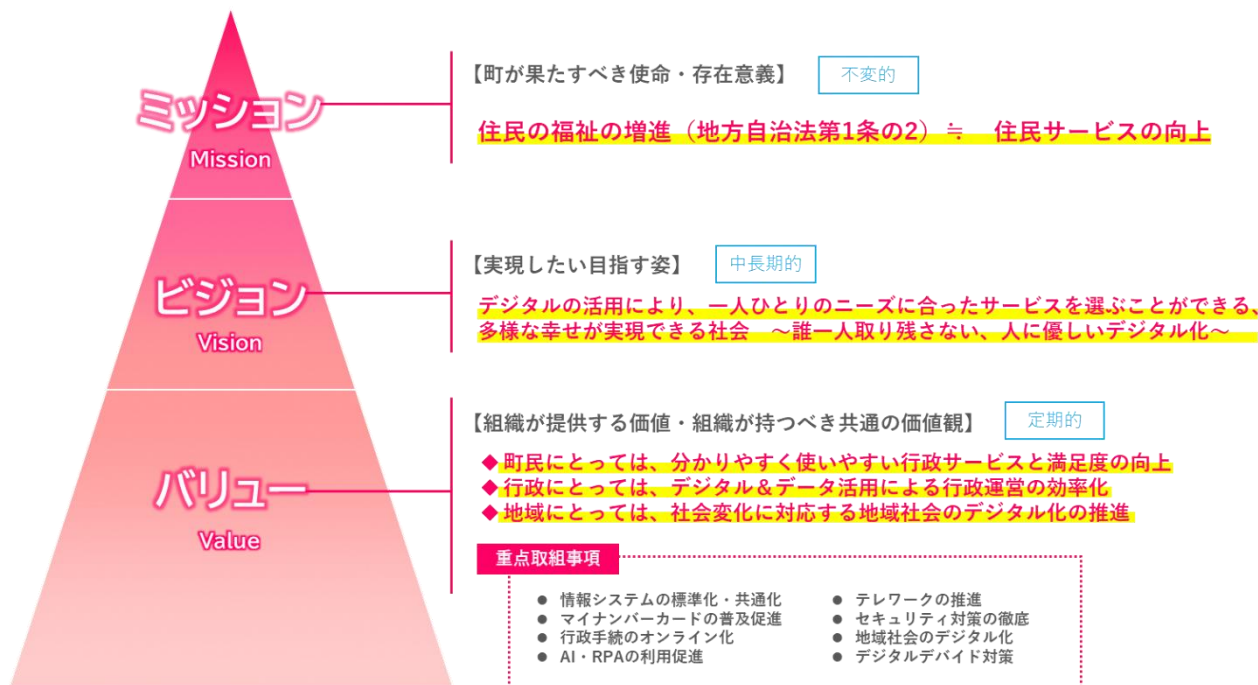
なお、本計画は、官民データ活用推進基本法（平成28年法律第103号）第9条第3項の規定に基づく、本町の区域における官民データ^{※3}活用の推進に関する施策についての基本的な計画である「市町村官民データ活用推進計画」及び、情報通信技術を活用した行政の推進等に関する法律（平成14年法律第151号、以下「デジタル行政推進法」という。）第4条、第5条第1項並びに上里町情報通信技術を活用した行政の推進に関する条例（平成18年条例第26号）第3条、第4条第1項に規定する「情報システム整備計画」として位置づけるとともに、埼玉県デジタルトランスフォーメーション推進計画（令和3年3月策定）との連携、自治体DX推進計画の各種要請を踏まえた内容として位置づけます。

また、本計画は上記の関連法・計画等による要請に対応したDX施策を明らかにするものであり、その他のDX施策やデジタル活用の取組を妨げるものではありません。

² 第5次上里町総合振興計画：上里町の将来像を定め、住民一人ひとりが力をあわせて新たな時代に挑んでいくためのまちづくりの指針として策定された、上里町の最上位計画。平成29年度（2017年度）3月策定。計画期間は平成29年度（2017年度）から令和8年度（2026年度）までの10年間。

³ 官民データ：電磁的記録（電子的方式、磁気的方式その他人の知覚によっては認識することができない方式で作られる記録をいう。）に記録された情報（国の安全を損ない、公の秩序の維持を妨げ、又は公衆の安全の保護に支障を来すこととなるおそれのあるものを除く。）であって、国若しくは地方公共団体又は独立行政法人若しくはその他の事業者により、その事務又は事業の遂行に当たり管理され、利用され、又は提供されるものをいう。

3. 計画の構成と期間



図：計画の構成

本計画は、不変的に町が果たすべき使命・存在意義（ミッション）の下に、デジタル社会において実現したい目指す姿（ビジョン）、組織が提供する価値・組織が持つべき共通の価値観（バリュー）を明示し、3つの価値・価値観（＝取組目標）のもと、8つの重点取組事項を推進します。

重点取組事項に関連する施策については、PDCA サイクル^{*4}による進捗管理を行います。また、実効性のある取組となるため、社会情勢や技術動向の急速な変化に対応し、施策自体を最新化していくことを念頭に置き、OODA ループ^{*5}の活用を推進します。あわせて、試験導入や PoC（概念実証）^{*6}等も積極的に実施します。

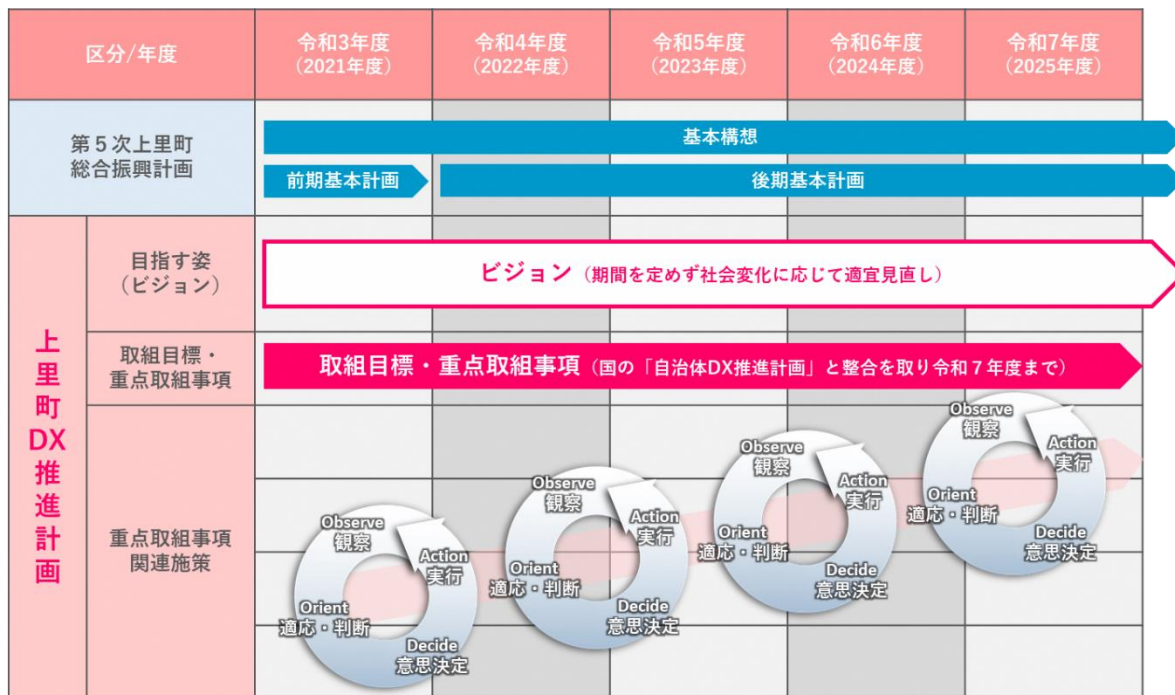
なお、各事業の推進にあたっては、国が進める施策との整合・連携を図る必要があること

⁴ PDCA サイクル：プロジェクトや計画等の進捗管理・品質確保を行う際の意思決定や行動を決める手法（フレームワーク）の一つ。Plan（計画）、Do（実行）、Check（測定・評価）、Action（対策・改善）の仮説・検証型プロセスを循環させマネジメントの品質を高める手法。

⁵ OODA ループ：ウーダグループ。プロジェクトや計画等の進捗管理・品質確保を行う際の意思決定や行動を決める手法（フレームワーク）の一つ。状況に応じていつでも Observe（観察）に戻ることを前提としながら、Orient（状況に対する適応・判断）、Decide（意思決定）、Action（行動）の仮説・検証型プロセスを循環させ即応型マネジメントを実現する手法。

⁶ PoC（Proof of Concept：概念実証）：新たなアイデアやコンセプトの実現可能性やそれによって得られる効果などについて検証すること。ポック。

から、本計画の終期は自治体 DX 推進計画と同様に「令和 7 年度末」までとします。また、国の動向、社会変化等に応じて適宜見直しを行います。



図：計画の期間

4. 推進体制

本計画の推進にあたっては、組織・人事の仕組み、組織文化・風土そのものの変革も必要となる中、目指す将来像等に対してコミットメントしていくことで、計画の実行性を確保します。また、本町では自治体 DX を「行政改革に係る重要事項」と捉え、町長を本部長とし、全課長が参画する行政改革推進本部において、ビジョン・工程表等からなる全体方針の決定・改正を行うものとします。あわせて、副町長を CIO⁷ (Chief Information Officer：最高情報統括責任者) に定めるとともに、全体方針を踏まえた重点取組事項や特に重要な DX 施策の決定・調整等は、副町長を委員長とする情報化推進委員会において実施します。

DX 推進体制にあたっては、従来の情報政策担当部門が担ってきた情報システムの構築・維持管理に係る業務や情報セキュリティに係る業務は引き続き適切に実施しつつ、積極的にデジタル技術やデータを活用して自治体行政を変革していく必要があることから、例規・組織・人事担当部門、財政・行政改革担当部門の連携を強化し、これらいわゆる管理部門(総

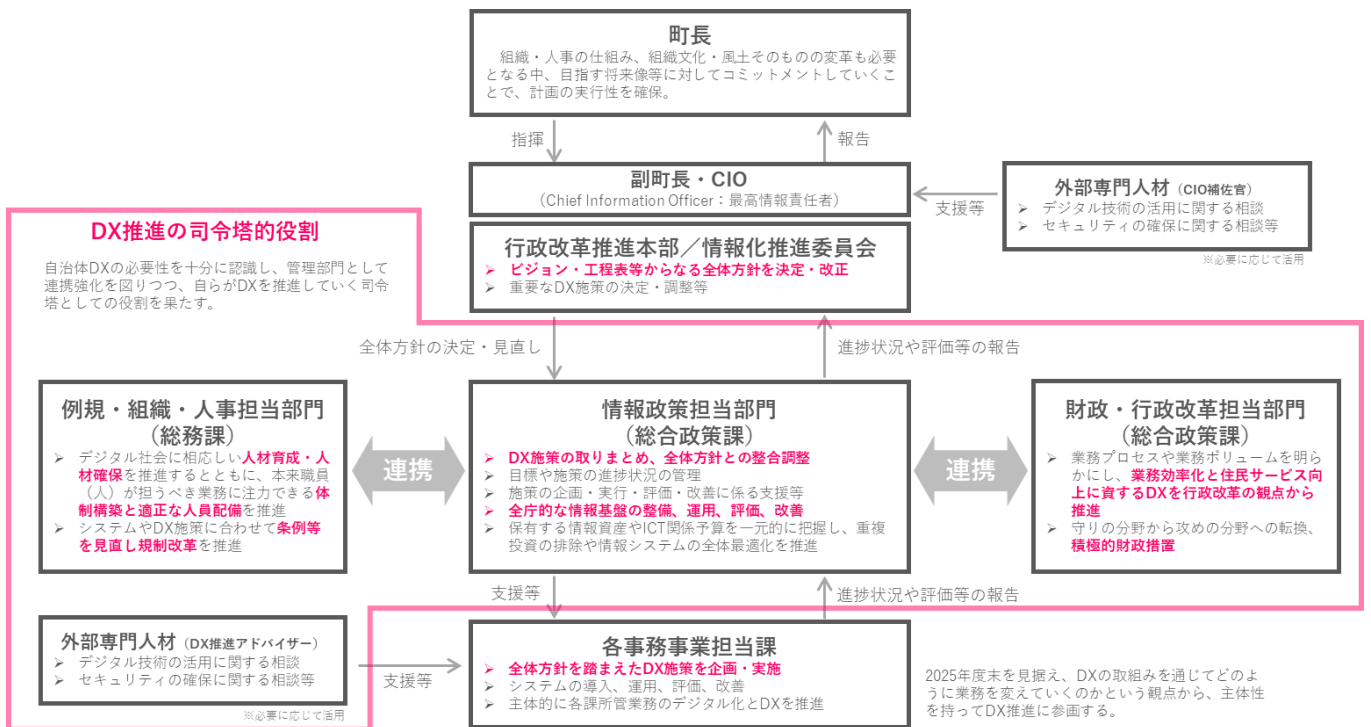
⁷ CIO (Chief Information Officer：最高情報責任者)：組織・企業等において情報の取扱いや情報技術に関する最上位の責任者。経営戦略に沿った情報戦略や IT 投資計画の策定などに責任を持つ。最高経営責任者は組織・企業等の経営全体に対するの責任を持つ一方で、CIO は経営戦略と協調して、デジタル戦略・IT 戦略を中心に立案し責任を持つ。

務課・総合政策課) が自ら DX を推進していく司令塔としての役割を果たします。また、情報化推進委員会が設置するワーキンググループにより取組テーマごとの推進課題の調査及び検討を行い、全庁を挙げて取組を推進します。

なお、CIO のマネジメントを補佐する CIO 補佐官や BPR^{*8}やデジタル活用等について支援する DX 推進アドバイザー等の登用については、デジタル技術等の専門的知見を有する外部専門人材の活用を積極的に検討します。

DX推進体制

町長・幹部職員が変革への強いコミットメントを持ち全庁的にDX推進に取り組めます。また、管理部門である総務課・総合政策課が連携を図りDX推進における司令塔的役割と責任を果たします。



図：推進体制

⁸ BPR : Business Process Re-engineering。業務本来の目的に向かって既存の組織や制度を抜本的に見直し、プロセスの視点で職務、業務フロー、管理体制、情報システムをデザインし直すこと。

5. DX 推進のビジョンと工程表

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 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として「**デジタル活用により、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～**」を示しています。同様にこのビジョンを本町の自治体 DX 推進において目指す姿（ビジョン）として掲げます。

また、①**町民にとっては、分かりやすく使いやすい行政サービスと満足度の向上**、②**行政にとっては、デジタル&データ活用による行政運営の効率化**、③**地域にとっては、社会変化に対応する地域社会のデジタル化の推進**、という組織が提供する価値・組織が持つべき共通の価値観（バリュー）を取組目標として掲げます。これら 3 つの取組目標のもと、8 つの重点取組事項を推進します。

ビジョン

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る、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～

取組目標（～2025）

- ◆ **町民にとっては、分かりやすく使いやすい行政サービスと満足度の向上**
- ◆ **行政にとっては、デジタル&データ活用による行政運営の効率化**
- ◆ **地域にとっては、社会変化に対応する地域社会のデジタル化の推進**

重点取組事項

- | | |
|----------------|-------------|
| 情報システムの標準化・共通化 | テレワークの推進 |
| マイナンバーカードの普及促進 | セキュリティ対策の徹底 |
| 行政手続のオンライン化 | 地域社会のデジタル化 |
| AI・RPAの利用促進 | デジタルデバイド対策 |

図：ビジョン・取組目標・重点取組事項

また、本町におけるこれまでのデジタル化の進捗状況を確認した上で、8つの重点取組事項に関連する施策を示し、これらの取組を通じて業務内容や業務プロセス、更には組織体制を含めて抜本的に見直します。BPRについては、自治体DXの推進において最も重要な観点であるため、常にこれを念頭に置き、再構築します。重点取組事項等に係る個別の施策の取組は、関連ガイドラインを踏まえ、計画的に実行し、PDCAサイクルによる進捗管理を行います。取組内容に応じてOODAループのフレームワークを活用した柔軟で速やかな意思決定・予算措置・体制整備等を行います。

《工程表》

各施策を着実かつ計画的に実施するため、下記のとおり工程表を示します。

取組事項	2021年度 (令和3年度)	2022年度 (令和4年度)	2023年度 (令和5年度)	2024年度 (令和6年度)	2025年度 (令和7年度)	参考・備考
BPRの取組みの徹底 ※全ての重点取組事項に共通する取組	デジタルツールの導入・活用等 ペーパーレスの推進	業務量の見える化・課題の洗い出しと業務改善 ペーパーレスの更なる推進				
1 情報システムの標準化・共通化	標準準拠システムへの移行とガバメントクラウドへの移行					【国のKPI】 令和7年度までに全ての自治体が移行
2 マイナンバーカードの普及促進	マイナンバーカードの交付促進	マイナンバーカードの更なる交付促進	証明書コンビニ交付サービスの開始 「書かない窓口」サービスの開始	マイナンバーカードの多機能化・多目的利用の検討 「書かない窓口」サービスの拡大		【国のKPI】 令和4年度までにほぼ全ての国民がマイナンバーカードを取得
3 行政手続のオンライン化	子育て・介護・被災者支援関係手続のオンライン化	オンライン手続の拡大の検討 スマート申請サービスの開始				【国のKPI】 令和4年度までに子育て・介護関係等手続はオンライン化
4 AI・RPAの利用促進	AI会議録システムの導入	AI・RPA活用の検討				
5 テレワークの推進	自治体テレワークシステムの一時利用	テレワーク環境の整備	テレワークの推進	文書收受・決裁及び庶務事務のデジタル化		
6 セキュリティ対策の徹底	新たな強靱化モデルへの対応 (インターネット利用環境の拡充等)	自治体情報セキュリティポリシーガイドラインへの対応 (職員研修等も実施)				【国のKPI】 令和4年度までに新たな強靱化モデルに対応
7 地域社会のデジタル化	地域キャッシュレス推進事業 オープンデータの推進					
8 デジタルデバйд対策	情報発信チャンネルの多様化とコンテンツの充実 デジタル利用者支援事業の実施(スマートフォン、PC等)					

図：工程表

6. 重点取組事項

①情報システムの標準化・共通化

地方公共団体情報システムの標準化に関する法律（令和3年法律第40号、以下「標準化法」という。）の規定により標準化が求められる基幹系20業務システム^{※9}について、国が整備する統一的なクラウド基盤（ガバメントクラウド）への移行を含め、国の標準仕様に準拠したシステム（以下「標準準拠システム」という。）への移行を計画的に進めていきます。

標準準拠システムへの移行は、基幹業務システム全体の再構築が必要となることから、調達から運用に至るまで相当期間を要することが考えられるため、早期から全庁的・横断的な推進体制を整えとともに、現行システムとの差異分析やスケジュール策定など、国の「自治体情報システムの標準化・共通化に係る手順書」に従い、計画的な移行に向けた対応を進めていきます。なお、本町は県内20町村で基幹業務システムの共同運用を行う「埼玉県町村情報システム共同化推進協議会」に参画しており、令和8年度以降においても共同運用を継続実施することを前提に、同協議会を中心として対応を進めていきます。（令和4年4月4日同協議会理事会において決定。）

標準準拠システムへの移行が単なるシステム入替にとどまることなく、行政手続のオンライン化やペーパーレス化等を前提としたBPRの取組みを進め、住民サービスの向上、職員負担の軽減、運用経費の削減、セキュリティの向上、災害時等の業務継続性の確保などを図ります。

【計画期間中の具体的な取組】

○標準準拠システムへの移行とガバメントクラウドへの移行

課題	→ 想定される要因/根拠	→ 具体的な取組内容	→ 効果見込み・目標
<ul style="list-style-type: none"> ▶ 令和7年度までに基幹系20業務システムを、国が策定する標準仕様書に準拠したシステムへ移行 ▶ 令和7年度までに基幹系20業務システムを、国が整備する統一的なクラウド基盤「ガバメントクラウド」へ移行 ▶ 法制度改正等の都度発生するシステム改修等経費 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 地方公共団体情報システムの標準化に関する法律（令和3年法律第41号） ▶ 既存ベンダーによるベンダーロックイン ▶ 「2025年の崖」 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 対象となる基幹系業務システムの標準準拠システムへの移行 ▶ 対象となる基幹系業務システムのガバメントクラウドへの移行 ▶ システム共同運用の継続（埼玉県町村情報システム共同化推進協議会への参加継続） 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 業務手順の簡素化・標準化 ▶ 令和8年度からの標準準拠システムの確実な運用開始

取組事項	2021年度 (令和3年度)	2022年度 (令和4年度)	2023年度 (令和5年度)	2024年度 (令和6年度)	2025年度 (令和7年度)	参考・備考
1 情報システムの標準化・共通化	標準準拠システムへの移行とガバメントクラウドへの移行					【国のKPI】 令和7年度までに全ての自治体が移行

⁹ 基幹系20業務システム：標準化法により、令和7年度までに標準準拠システムへ移行しなければならないとされている住民基本情報・税・福祉等の業務に関連する基幹系業務システム。具体的には、住民基本台帳、選挙人名簿管理、固定資産税、個人住民税、法人住民税、軽自動車税、就学、国民年金、国民健康保険、後期高齢者医療、介護保険、障害者福祉、生活保護、健康管理、児童手当、児童扶養手当、子ども・子育て支援、戸籍、戸籍附票、印鑑登録の事務に関わる業務システム。

②マイナンバーカードの普及促進

マイナンバーカードは、対面でもオンラインでも、安全・確実な本人確認が可能となる「デジタル社会のパスポート」です。政府は、令和4年度末までにほぼ全ての国民にマイナンバーカードが行き渡ることを目指しており、マイナ保険証の推進、マイナポイント事業の実施、デジタル社会の実現に向けた重点計画においては「コンビニ交付サービス導入市町村の人口（国民カバー率）」をKPIに掲げるなど、多様なカード普及促進事業を実施しています。マイナンバーカード機能（電子証明書）のスマートフォンへの搭載や運転免許証・在留カード等との一体化などの準備も進められているところです。

令和6年度には保険証の廃止が見込まれており、全国民のマイナンバーカードの保有がデファクトスタンダードとなることから、本町としても、期待されるマイナンバーカードの役割を積極的にPRするとともに、証明書のコンビニ交付サービスやカードを活用した「書かない窓口」サービス等を開始するほか、更なる多機能化・多目的利用等の検討を行います。また、住民がマイナンバーカードを持つことで得られるメリットを拡大し、住民自らがカードを取得したくなる仕組みづくりと、交付受付体制の整備や関連サポート体制の整備を進めます。

【計画期間中の具体的な取組】

- マイナンバーカードの交付促進（キャンペーンや出張申請受付の実施）
- 証明書コンビニ交付サービスの開始
- マイナンバーカードの多機能化・多目的利用の検討
- 「書かない窓口」サービスの開始・拡大（対象手続等の拡充・検討）

課題	想定される要因／根拠	具体的な取組内容	効果見込み・目標			
<ul style="list-style-type: none"> ▶ 令和4年度末までほぼ全ての国民にカードを交付（国のDX推進計画による） ▶ カード取得率の伸び悩み ▶ カード申請・交付受付窓口の混雑 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 住民にとってカードを持つことのメリットが少ない（必要とされていない、そもそもどんなカードか知らない） ▶ カード申請・交付窓口の対応時間、対応人員の不足、設備の不足、窓口間口の狭さ等 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 証明書コンビニ交付サービス開始 ▶ カード読み取り等による申請書作成支援サービス「書かない窓口」の開始・対象手続の拡大 ▶ オンライン申請が可能な手続の拡充（びったりサービス等） ▶ カードの出張申請受付や休日受付、受付体制の整備、受付窓口の改善 ▶ カードの多機能化・多目的利用の検討（印鑑登録カード、図書館利用者カード、職員証等） 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ カード交付率の向上 （全国平均以上を達成・維持） ▶ 職員のカード取得率 100% 			
取組事項	2021年度 (令和3年度)	2022年度 (令和4年度)	2023年度 (令和5年度)	2024年度 (令和6年度)	2025年度 (令和7年度)	参考・備考
2 マイナンバーカードの普及促進		マイナンバーカードの交付促進	マイナンバーカードの更なる交付促進	証明書コンビニ交付サービスの開始 「書かない窓口」サービスの開始	マイナンバーカードの多機能化・多目的利用の検討 「書かない窓口」サービスの拡大	【国のKPI】 令和4年度までにほぼ全ての国民がマイナンバーカードを取得

③行政手続オンライン化

デジタル社会の実現に向けた重点計画（令和4年6月7日閣議決定）における地方公共団体が優先的にオンライン化を推進すべき手続のうち、住民がマイナンバーカードを用いて申請を行うことが想定される手続であり、自治体DX推進計画において子育て・介護関連手続は令和4年度末までにオンライン申請の受付を開始することとされていることから、まず始めに「子育て・介護関係手続」のオンライン受付を開始します。

さらに、オンライン化することにより住民の利便性の向上と行政運営の簡素化・効率化に資する手続についても、積極的にオンライン化を進めます。

利用者中心の行政サービス改革を徹底し、利用者から見て一連のサービス全体が「すぐ使えて」「簡単」で「便利」であることを目指し、行政手続のオンライン化を推進し、住民ひいては行政側もメリットを享受できる環境整備を推進します。

また、行政手続のオンライン化の取り組みに当たっては、既存の業務手順を前提とするのではなく、業務内容や業務手順等を抜本的に見直し、手続きの簡素化・廃止などを含めた ECRS^{*10}の観点も含めて、BPR の取組を徹底します。

【計画期間中の具体的な取組】

- 子育て・介護・被災者支援関係手続のオンライン化
- オンライン手続の拡大の検討（アナログ規制や署名・押印規制の見直しも）
- スマート申請サービスの開始（モバイルファーストな UI/UX に配慮したオンライン申請・手続サービス等の導入、簡易相談ボットなど）

課題	→ 想定される要因/根拠	→ 具体的な取組内容	→ 効果見込み・目標			
<ul style="list-style-type: none"> ▶ 住民は行政手続や相談等のために電話問合せや訪庁をしなければならぬ（開庁時間に合わせて仕事を休むなどが必要） ▶ 「新しい生活様式」への対応として行政手続のオンライン化が強く求められている（※2021年実施まちづくりアンケート結果より） ▶ 「行政サービスのオンライン化実施の3原則」（デジタル手続法） 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 開庁時間の制約 ▶ 必要な情報が探しづらい ▶ 手続によっては、署名・押印、添付書類、対面による確認等を無駄に求めている可能性がある ▶ 民間手続の多くはオンライン化が加速 ▶ 内部処理はデジタルであるにも拘わらず紙書類からシステムへのデータインなど、無駄な手間をかけている可能性がある 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 子育て・介護・被災者支援関係手続のオンライン化 ▶ オンライン手続の拡大の検討（アナログ規制や署名・押印の見直しも） ▶ スマート申請サービスの開始（モバイルファーストなUI/UXに配慮した申請・手続サービスの導入、簡易相談ボットなど） 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 手続等に関する問合せ件数の減少 ▶ 窓口待機時間の短縮 			
取組事項	2021年度 (令和3年度)	2022年度 (令和4年度)	2023年度 (令和5年度)	2024年度 (令和6年度)	2025年度 (令和7年度)	参考・備考
3 行政手続のオンライン化	子育て・介護・被災者支援関係手続のオンライン化		オンライン手続の拡大の検討	スマート申請サービスの開始		【国のKPI】 令和4年度までに子育て・介護関係手続はオンライン化

¹⁰ ECRS：BPRの実践における手法・考え方。業務改善を行う際に効果が高い順に、Eliminate（排除/やめる）、Combine（結合・分離/まとめる・わける）、Rearrange（交換/入れ替える）、Simplify（簡素化/シンプルにする）の視点で見直しを行う。

④AI・RPAの利用促進

更なる高齢化・人口減少が見込まれる 2040 年を見据え、業務の在り方そのものを刷新することが重要です。AI や RPA^{※11}などのデジタル技術は、多様化・複雑化する行政課題・地域課題を解決するための有力なツールであり、限られた経営資源の中で持続可能な行政サービスを提供し続けていくためには今後積極的に活用すべきものです。

国の作成する AI・RPA 導入ガイドブックも参考に、AI や RPA の導入・活用について検討を行います。なお、こうした最先端の技術の導入については、データの集積による機能の向上や導入費用の負担軽減の観点から、クラウドサービスや複数団体による共同利用等を検討します。

また、積極的に試験導入によるトライアル運用や PoC（概念実証）を通じて、ユースケース（用途・必要性）と運用ノウハウを十分に確認したうえでの導入を進めます。

【計画期間中の具体的な取組】

○AI 会議録システムの導入

○AI・RPA 活用の検討（業務量調査や BPR によるユースケースの検討）

課題	→ 想定される要因/根拠	→ 具体的な取組内容	→ 効果見込み・目標			
<ul style="list-style-type: none"> AI・RPAの効果的な活用シーンや有効性・必要性が不明 導入にあたっての費用対効果が見込めない 	<ul style="list-style-type: none"> RPAと親和性の高い事務（大量反復処理など）が不明 AI運用に必要なデータが蓄積されていない 基幹系業務においてはオールインパッケージを導入しており、データ連携性において不便を感じていない 導入・利用コストが高額 RPAシナリオを管理する人材が不足している 	<ul style="list-style-type: none"> 業務量調査及び業務手順の見える化を実施 AI・RPAの導入にあたってはコストやデータ集積の観点から共同調達・共同利用を検討する（※共通基盤によるクラウドサービスを含む） 試験導入やPoC（概念実証）としてまずは使ってみる 	<ul style="list-style-type: none"> AI・RPAの効果的な利用シーンの明確化 			
取組事項	2021年度 (令和3年度)	2022年度 (令和4年度)	2023年度 (令和5年度)	2024年度 (令和6年度)	2025年度 (令和7年度)	参考・備考
4 AI・RPAの利用促進	AI会議録システムの導入	AI・RPA活用の検討				

¹¹ RPA（Robotic Process Automation）：PC上で事務系の定型・非定型作業を自動化・代行するソフトウェア。

⑤テレワークの推進

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」の切り札です。また、ICTの活用により業務の効率化が図られることで行政サービスの向上にも効果が期待されるとともに、重大な感染症や災害発生時には、行政機能を維持するための有効な手段となります。

国が提供する「地方公共団体におけるテレワーク推進のための手引き」や「地方公共団体における情報セキュリティポリシーに関するガイドライン」等を参考に、在宅勤務だけでなく、サテライトオフィス勤務やモバイルワークも含め、テレワークの導入・活用に積極的に取り組みます。

一方、自宅や遠隔地にいながらも職場と変わらないワークフローをこなせる環境が必要となることから、積極的なペーパーレス化と事務手順の見直しを行うとともに、管理者が適切に労務管理を行いながら、職員が安心して働くことのできる良質なテレワークを推進していきます。

【計画期間中の具体的な取組】

- 国が提供する自治体テレワークシステムの一時的利用
- テレワーク環境の整備（規程や管理体制等の整備）
- 文書收受・決裁及び庶務事務のデジタル化（総合内部情報システムの導入）
- テレワークの推進（組織風土の変革）



図：自治体 DX のイメージ

⑥セキュリティ対策の徹底

自治体情報セキュリティ対策の見直しについて（令和2年5月22日総行情第80号）により示された「三層の対策」を基本とした新たな強靱化モデルに対応するとともに、業務効率化と利便性の向上に配慮しながら情報セキュリティポリシー^{*12}を見直すなど、「地方公共団体における情報セキュリティポリシーに関するガイドライン」に随時対応します。また、情報システムの標準化・共通化により、今後ガバメントクラウドの活用が見込まれることから、総務省とデジタル庁が示す地方公共団体のガバメントクラウド活用に関するセキュリティ対策の方針を踏まえ、ガバメントクラウドの活用に向けた情報セキュリティ対策の徹底に取り組みます。

【計画期間中の具体的な取組】

○新たな強靱化モデルへの対応

○自治体情報セキュリティポリシーガイドラインへの対応（ICT-BCP^{*13}の策定、CSIRT

^{*14}の設置、職員研修等の実施）

課題	→ 想定される要因/根拠	→ 具体的な取組内容	→ 効果見込み・目標			
<ul style="list-style-type: none"> 職場に来なければ業務ができない（自治体テレワークシステムの一時利用を実施しているが、出勤しなければいけないという組織風土、平時における厳密なテレワークのルールなし） 「デジタル社会の実現に向けた重点計画」においてクラウド・ハイ・デフォルト原則の徹底が掲げられている一方で、クラウドサービス等の利用が十分にできていない 	<ul style="list-style-type: none"> 紙による業務実施が基本となっている（収受、回覧、起案、決裁、庶務事務、保管等） 会議等の開催においては参集型が基本となっている 三層分離のセキュリティ対策により業務環境からインターネットを利用できない 	<ul style="list-style-type: none"> 文書収受・決裁及び庶務事務のデジタル化（庶務事務システム等の導入） テレワーク環境の整備・推進（ルールづくり、テレワークシステムの本格導入） αモデルへの対応（埼玉県自治体情報セキュリティクラウド利用含む） セキュリティポリシーガイドラインへの対応 	<ul style="list-style-type: none"> 多様な働き方の実現と業務継続性の確保 インシデント発生件数ゼロを維持 			
取組事項	2021年度 (令和3年度)	2022年度 (令和4年度)	2023年度 (令和5年度)	2024年度 (令和6年度)	2025年度 (令和7年度)	参考・備考
5 テレワークの推進		自治体テレワークシステムの一時利用	文書収受・決裁及び庶務事務のデジタル化	テレワーク環境の整備	テレワークの推進	
6 セキュリティ対策の徹底		新たな強靱化モデルへの対応 (インターネット利用環境の拡充等)	自治体情報セキュリティポリシーガイドラインへの対応 (職員研修等も実施)			【国のKPI】 令和4年度までに新たな強靱化モデルに対応

¹² 情報セキュリティポリシー：組織・企業などにおける情報資産の情報セキュリティ対策について、総合的・体系的かつ具体的にとりまとめたもの。本町では、上里町情報セキュリティ基本方針に関する規則（平成29年規則第6号）及び上里町情報セキュリティ対策基準要綱を情報セキュリティポリシーと位置付けている。

¹³ ICT-BCP：ICT-Business Continuity Plan の略。情報システムに関する業務継続計画のこと。災害・事故で被害を受けても重要業務（非常時優先業務）をなるべく中断させず、中断しても可能な限り早急に復旧させ「業務継続」を実現させるための計画のこと。

¹⁴ CSIRT：Computer Security Incident Response Team の略。コンピュータやネットワーク上で何らかのインシデント（問題、事象、漏えい等）の発生を監視するとともに、インシデント発生時には、その原因解析や影響範囲の調査、再発防止策の立案等を行う組織のこと。

⑦地域社会のデジタル化

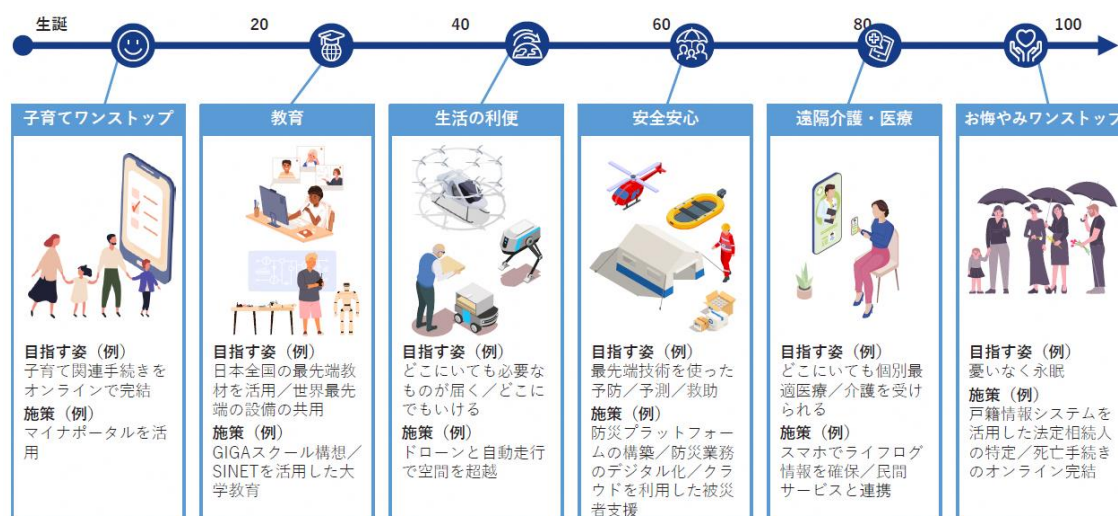
行政の透明性・信頼性の向上を図るとともに民間活用やシビックテック^{※15}の促進として、統計情報をはじめとする本町が保有する様々なデータの可視化やオープンデータ^{※16}化を推進します。また、地域課題の洗い出しや解決等に向けて、オープンデータやビッグデータ^{※17}を有効的に活用し、EBPM^{※18}による効果的な行政サービス等を推進します。

人々の暮らしと行動が変化していく未来においても、仕事・学び・暮らしが継続可能で、地域経済が成長し続けられ、感染症・災害等にも適応できる弾力的で強靱なまちづくりと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を積極的に推進するとともに、地域の企業・団体・住民等を含めた多様な関係者のデジタル導入や利活用の働きかけ、支援を行うなど、地域社会のデジタル化を促進します。

【計画期間中の具体的な取組】

○オープンデータの推進

○地域キャッシュレス推進事業（役場の手数料や税等のキャッシュレス決済・収納への対応）



図：デジタル庁「デジタル田園都市国家を目指す将来像について」より

¹⁵ シビックテック (Civic Tech)：シビック (Civic：市民) とテック (Tech：テクノロジー) をかけあわせた造語。市民自身が ICT 等のテクノロジーを活用して、地域課題や社会課題を解決する取組。

¹⁶ 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、営利・非営利問わず二次利用可能で、機械判読に適し、無償利用可能な形で公開されたデータ。

¹⁷ ビッグデータ：様々な形をした、様々な性格を持った、様々な種類のデータが集積された巨大なデータ郡。技術の発達によって利用・分析が可能になり、統計情報や社会課題の解決に導く知見を得たり、新たに仕組みの創出やマーケティング等にも活用が可能とされている。

¹⁸ EBPM：Evidence-based Policy Making。エビデンス (根拠データ) に基づく政策立案。

⑧デジタルデバイド対策

住民目線に立った『人に優しいデジタル化』の推進により、デジタルデバイド^{*19}の是正を行うとともに、すべての住民がデジタルの恩恵を受けることができ、あらゆる格差や課題をデジタルによって解消するため「デジタル・インクルージョン^{*20}の実現」を目指します。

また、誰もが簡単に必要な情報にアクセスできるよう、情報発信の多様化とコンテンツの充実を図るとともに、個々のニーズに応じた最適な情報発信を推進します。

【具体的な取組】

- デジタル利用者支援事業の実施（スマートフォンやパソコンなどの利用者向け講習会の開催、公共施設へのフリーWi-Fi環境の整備、住民のICT活用支援等）
- 情報発信チャンネルの多様化とコンテンツの充実（ホームページ等のコンテンツの充実、公式LINEアカウントやデジタルサイネージによる情報発信チャンネルの拡大、チャットボット、行政スマートフォンアプリの検討、多言語対応を含めたアクセシビリティの強化等）

課題	→ 想定される要因/根拠	→ 具体的な取組内容	→ 効果見込み・目標
<ul style="list-style-type: none"> ▶ デジタル社会の進展に伴う官民サービスのデジタル化に対応できず、取り残される住民や事業者等が一定程度存在する ▶ デジタル実装の遅れによる経済格差や地域格差が発生する 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ デジタルの使い方が分からない ▶ デジタルを信用していない ▶ そもそもデジタルを使いたくない ▶ 一方で、社会全体のデジタル化は止まらない 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ デジタル利用者支援事業の実施（スマートフォンやインターネット等の使い方講習会等） ▶ 情報発信チャンネルの多様化とコンテンツ充実（デジタルデバイドにも配慮した情報発信等） ▶ 地域の商店等におけるキャッシュレス決済導入促進（役場の手数料や税等のキャッシュレス決済・収納への対応） 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ デジタル社会に適応できる地域社会 ▶ 誰一人取り残されない地域社会

取組事項		2021年度 (令和3年度)	2022年度 (令和4年度)	2023年度 (令和5年度)	2024年度 (令和6年度)	2025年度 (令和7年度)	参考・備考
7	地域社会のデジタル化		地域キャッシュレス推進事業				
		オープンデータの推進					
8	デジタルデバイド対策			情報発信チャンネルの多様化とコンテンツの充実			
		デジタル利用者支援事業の実施（スマートフォン、PC等）					

¹⁹ デジタルデバイド：Digital Divide。地理的な制約、年齢、身体的な条件その他の要因に基づく情報通信技術等の利用の機会又は活用のための能力差によって生じる社会的、経済的または生活上における格差のこと。情報格差とも。

²⁰ デジタル・インクルージョン：Digital Inclusion。デジタルテクノロジーが社会の隅々まで浸透し、データの安全と自由な活用が当たり前になる状態。デジタルテクノロジーによって社会的包摂が実現された状態のこと。

7. BPR の取組みの徹底

重点取組事項に関連する施策の推進に伴い、申請の受付や手数料の納付、電子決裁等による内部処理など業務プロセスについて変化が生じます。AI・RPA、チャットツールやローコード・ノーコードツールの活用検討やペーパーレス化を推進するとともに、従来の押印、書面、対面からの脱却を図り、BPR を徹底することで行政事務の効率化を実現します。




また、BPR の取組において利用が想定される新たなソリューションや技術等の活用にあたっては、各業務担当部門にこれらを使いこなすことができる人材が配置されることが重要です。最新技術やソリューション活用に関わる研修等を定期的実施し、新たなデジタル技術への不安が DX 推進のブレーキとならないように全職員のデジタル意識の醸成を図ります。さらに、情報システム部門や各業務担当部門のデジタル人材については、より高度な知識が身に付くよう、民間の研修などへの参加、デジタル人材の確保・育成に関わる事業などを積極的に活用するとともに、外部人材の活用についても検討します。



8. 取り組みの考え方

本計画において、DXとは「デジタル化を手段として変革を進めること」と定義しています。単なる技術導入ではなく、合わせて制度や政策、組織の在り方等を変革していくことが重要です。

DXの実現は一足飛びに実現できるものではありません。「デジタイゼーション」、「デジタルライゼーション」、そして「DX」と3つの段階を経ながら実現を目指します。

	デジタイゼーション	デジタルライゼーション	DX
内容	 <p>ICTツールの活用 (アナログからデジタルへ)</p>	 <p>業務プロセス全体のデジタル化 (新たな行動様式)</p>	 <p>変革による価値創造 (住民本位の行政・地域社会の実現)</p>
(例) 窓口受付	<ul style="list-style-type: none"> ● 窓口または郵便で受けた紙の書類をOCR（文字認識）で処理 ● データ入力負担や入力誤りが軽減 	<ul style="list-style-type: none"> ● 窓口または郵便での紙申請からオンライン申請へ変更 ● 住民はいつでもどこからでも手続き可能に 	<ul style="list-style-type: none"> ● 必要な住民サービスが必要な時期にスマートフォンにプッシュ型で案内される ● 希望する住民にはライフステージや興味関心に合わせた地域情報が提供される
視点	業務本位		住民本位

図：DXに向けた段階的な取り組みの考え方