

愛荘町DXポリシー

～便利で快適なデジタル社会の実現に向けた方針～

目次

愛荘町DXポリシーの策定にあたって	…P2
a. <u>ポリシーの策定の背景</u>	…P3
b. <u>愛荘町のDX概要</u>	…P4
c. <u>DXでめざすまちの将来像</u>	…P5
d. <u>DXの基本方針</u>	…P6
e. <u>DXの施策展開にむけた基本理念</u>	…P9
f. <u>DXに向けた具体的な取組</u>	…P10
g. <u>DXの推進体制</u>	…P11
h. <u>用語集</u>	…P12

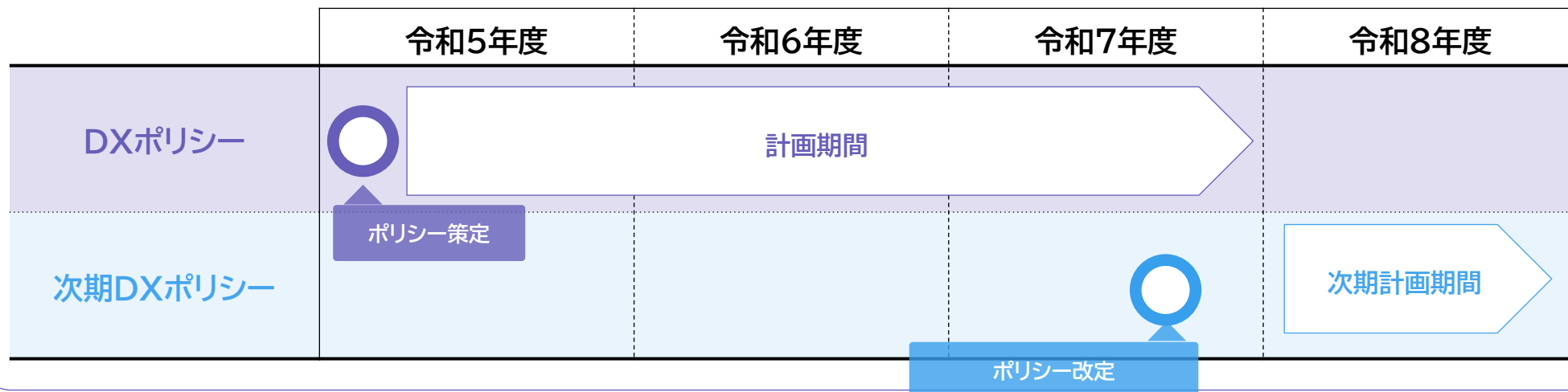
愛荘町DXポリシーの策定にあたって

● ポリシー策定の目的

- 愛荘町では、平成30年に策定した「第2次愛荘町総合計画(前期基本計画)」が令和4年度に目標年次を迎えることから、令和5年度からのまちづくりの指針となる「第2次愛荘町総合計画(後期計画)」を策定しました。計画では、めざまちの姿「愛着と誇り。人とまちが共に輝く みらい創生のまち。」の実現に向け、快適で住みよいまちづくりや生産性の高い行政サービスの提供に向けた方針として、各分野における「デジタル・トランスフォーメーション(DX)」を掲げています。
- デジタル技術が飛躍的に発展する中、DX(ディー・エックス)の取組は、目まぐるしく変化する社会情勢や、これに伴い顕在化する社会課題への対応策として大きく期待されるものです。愛荘町においても、デジタル技術を積極的に活用しながら、町民のみなさんの生活をより良くする取組を進めます。
- このポリシーは、愛荘町がDXに取り組むにあたり、「何をどのように取り組むのか」という基本的な考え方を町民のみなさんにお知らせすることを目的としています。また、町職員にとっても、DXは従来の行政分野とデジタル技術を融合させる新たな試みであることから、全職員が共通認識の下で取組を進めるための指針としての役割も包含しています。

● ポリシーの取組期間

- 今後3年間でDX推進の重点期間として、計画的な施策推進に取り組めます。



ポリシーの策定の背景

社会情勢

- ・ 少子高齢化、人口減少、東京一極集中、働き方改革といった従前からの社会課題の拡大
- ・ 新型コロナウイルス感染症の感染拡大による未曾有の公衆衛生・経済・社会危機の発生
- ・ 行政をはじめとする各分野でデジタル化の遅れが顕在化
- ・ IoT、AI、ロボット、ビッグデータ、5Gなど社会の在り方に影響を及ぼす新たな技術の進化・革新



課題解決の原動力として、社会全体のDXの必要性が認識

国の動向

- ・ 「新たな日常」の原動力として、社会全体のDXの必要性を確認
- ・ 「デジタル社会の実現に向けた改革の基本方針」を閣議決定(令和2年12月)
- ・ 自治体がDXに取り組む指針として「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(令和4年9月改定)
- ・ 国を挙げたデジタル社会実現に向けた改革の司令塔として、デジタル庁を創設(令和3年9月)
- ・ 「デジタル田園都市国家構想基本方針」、「デジタル社会の実現に向けた重点計画(変更)」を閣議決定(令和4年6月)



デジタル社会実現のため、社会全体のDXの推進に向けた動きを一層加速

めざすまちの姿(第2次愛荘町総合計画)

「愛着と誇り。人とまちが共に輝く 未来創生のまち。」



DXの基本方針

1. 町民が暮らしの中で身近にデジタル技術の恩恵を実感できる
2. 行政サービスをより丁寧で親切なものへ
3. スマート自治体へ転換し、将来的な人的・財政的負担を低減

“基本理念

人にやさしい

サービスデザイン

誰一人取り残されない

デジタル・トランスフォーメーション(DX)でめざすまちの将来像

“ DXで具体的に何を指すのか。”

近年、『デジタル』や『DX』という言葉がさかんに取り上げられるようになりましたが、インターネットやスマホが当たり前となった現代でも、「なんとなく難しそう」と敬遠してしまいがちな言葉ですし、特に『DX』はまだまだ一般的にはなじみがありません。

しかし、言葉自体はなじみがないものですが、実際にDXで実現されたものは日常生活でなじみ深いものばかりです。

例えば、スマートフォンさえあれば、電子的にお金を支払えたり、好きな音楽を聴いたり映画を観たり、距離や時間に縛られることなく相手の顔を見ながら会話ができます。

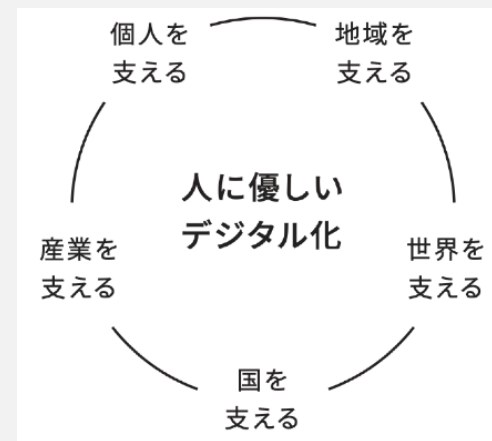
これは、今まで通話しかできなかった携帯電話に、デジタル技術の発展により多くの『新たな価値』が付加されたことで実現された体験です。

このように、人々の生活を、デジタル技術も活用しながらより良い方向へ変化させることが『DX』です。

愛荘町では、デジタル技術の活用と同時に、各分野における制度やサービスの在り方の見直しを行うことで、最適かつ効率的な『DX』に取り組み、「愛着と誇り。人とまちが共に輝く みらい創生のまち。」の実現を目指します。

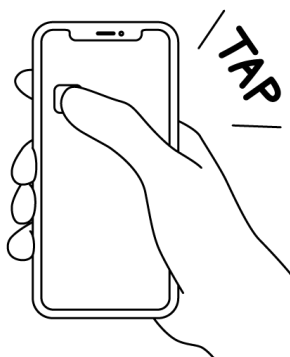
愛荘町におけるDXの基本方針

1. 町民がくらしの中で身近にデジタル技術の恩恵を実感できる
2. 行政サービスをより丁寧で親切なものへ
3. スマート自治体へ転換し、将来的な人的・財政的負担を低減



1. 町民がくらしの中で身近にデジタル技術の恩恵を実感できる

- デジタル技術の活用により、町民一人ひとりが自らのニーズやライフスタイルに合ったサービスを受けられる環境を提供することを目指します。
- デジタル技術を使うこと自体が目的化しないよう常に意識しながら、「町民の身近なくらしがデジタルで便利になる」ことを目指し、誰もがデジタルの恩恵を受けることができる地域づくりに取り組みます。



どこからでも手続き
(オンライン申請)



どこからでも相談
(オンライン相談)



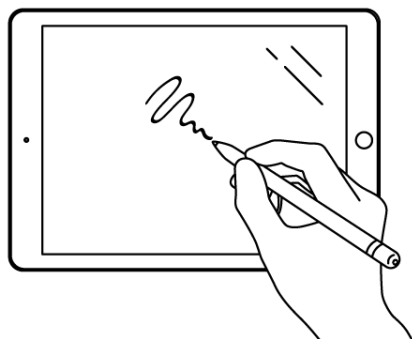
支払いがスマートに
(キャッシュレス決済)

2. 行政サービスをより丁寧で親切なものへ

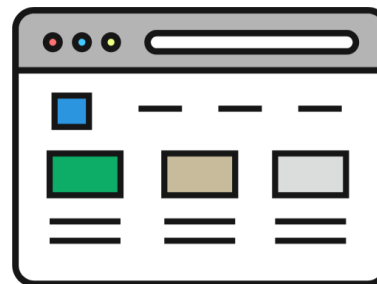
- 行政サービスがサービスの受け手にとってより良いものとなるよう、利用者目線でのサービスデザインによるデジタル技術活用に取り組みます。
- デジタル技術を導入する際に、デジタルに不慣れな方に対する情報格差、いわゆるデジタルデバイドが生じないように、誰にもやさしいデジタル化へ取り組みます。



やさしいデジタル化
(スマホ教室など)



スムーズな窓口対応
(書かない窓口など)



案内をわかりやすく
(電子掲示板など)



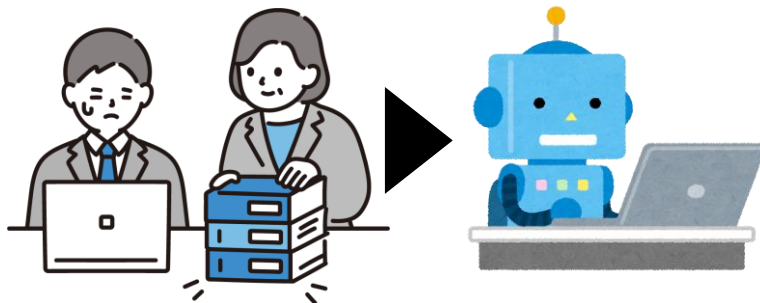
どこからでも必要な情報を
(オンライン説明など)

3. スマート自治体へ転換し、将来的な人的・財政的負担を低減

- 今後の人口減少により労働力の供給制約が想定される中、自治体は生活に不可欠な行政サービスを提供し続けるため、今まで以上に業務継続性を意識した上で業務フローや職員の働き方を見直し、業務効率化や将来的な経費削減に繋げる必要があります。
- AI(人工知能)などを活用し、事務処理を自動化したり業務を標準化したりして、行政サービスなどを効率的に提供するスマート自治体へ転換し、企画立案や相談業務などの職員がやるべき業務・職員にしかできない業務に対して注力できる環境を整備します。



情報共有の効率化
(チャットツールなど)



定型的な業務は自動処理へ
(RPAの活用など)



AIの活用で業務を迅速に
(自動文字起こしなど)

DXの施策展開にむけた基本理念

DXの推進にあたっては、職員がもつべき共通の認識や取組姿勢を次のとおりとして、全ての愛荘町民が、デジタル技術を気軽に利用できる便利で安全な社会の実現を目指します。

“ サービスデザイン

サービスの利用者や提供者という「人」に着目しながら、サービスが抱える課題を見つけ出す考え方です。利用者の一連の体験を可視化し、試行錯誤を重ね、サービスの抱える課題の解決と改善を図るよう、サービスのあるべき姿を検討、検証します。

“ 人にやさしい

デジタル技術の活用は手段であって目的ではありません。町民のみなさんが行政サービスをはじめとした日常生活で利便性が高まったと感じられることを目的として、誰もが気軽に利用できるデジタル技術を導入します。

“ 誰一人取り残されない

デジタルデバイドが生じることのないよう、どのような年齢でも、たとえスマホが苦手であっても、デジタル技術による利便性を享受できる社会を目指します。

制度がわかりにくい…



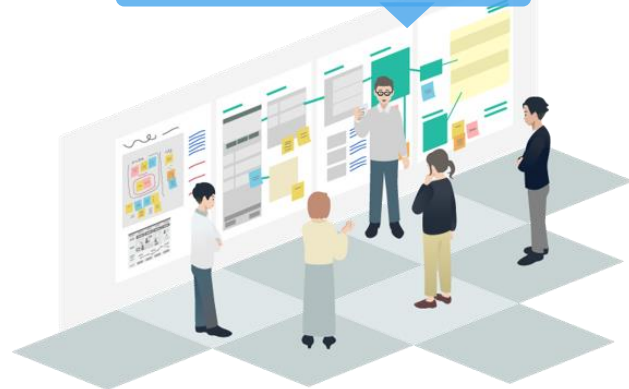
安心して子育てしたいな！



頑張ってPC使ってみたけど、HPの案内が見にくいなあ



どうすればこの人たちを
幸せにできるだろうか？



DXに向けた具体的な取組

基本方針や基本理念を踏まえて、町民の皆さんが「便利になったな」と実感できるデジタル技術活用を進めます。

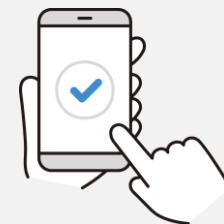
行政サービスの利便性向上

サービスデザインの考え方により、行政サービスのあるべき姿を徹底的に見直し、

- ①役場に行かなくてもサービスが受けられる
 - ②来庁しても短時間でサービスが受けられる
 - ③簡単な手続きでサービスが受けられる
- 環境の構築を目指します。

取組一覧

- 行政手続・相談のオンライン化
- 「書かない窓口」の導入
- キャッシュレス決済の導入
- SNS等を活用した情報発信の強化



事務の効率化・働き方改革

業務改革や働き方改革のため積極的にデジタル技術を活用し、職員が行うべき事務や職員でなければ行えない業務に職員が注力できる環境を整備することで、これまで以上に町民に寄り添った親切・丁寧な対応を行います。

取組一覧

- 業務の必要性検証を含む抜本的な業務改革(BPR)の実施
- AIやRPAといったデジタル技術を活用した業務の全体最適化
- テレワークの推進

安心してデジタル技術を活用できる環境整備

安心してデジタル技術の恩恵を享受できるよう、引き続き個人情報保護やセキュリティ対策を徹底するとともに、デジタル技術活用に向けた職員の意識改革とリテラシー・資質の向上、情報システムの充実などの環境整備に取り組みます。

取組一覧

- 個人情報保護やセキュリティ対策の維持
- デジタルリテラシー向上に向けた職員研修会等の実施
- デジタルデバйд対策に向けたスマホ講習会等の実施



DXの推進体制

「愛荘町デジタル社会推進本部」において、人にやさしいデジタル社会の実現に向けた施策推進に関する協議や各施策の調整を行います。

なお、デジタル社会に向けた取組を内部のみの検討に留めず、国・県等の支援や外部人材の登用といった手段を活用しながら進めていきます。

また、変化の速い環境に適した意思決定・行動のためのフレームワークである「OODA(ウーダ)ループ」を意識し、柔軟で臨機応変な施策展開を進めます。

愛荘町デジタル社会推進(DX)本部

本部長：副町長 副本部長：DX担当所属長 本部員：各政策監、教育次長、企画担当所属長

愛荘町デジタル社会推進員(DX推進員)会議

課長級職員

外部アドバイザー
(国・県・民間企業等)

デジタル行政推進チーム

座長：DX担当所属長
構成員：公募職員(DXデザイナー)

〇〇〇ワーキンググループ

座長：業務所管課担当係長
構成員：関係課担当係長など

.....
.....

◎◎◎

※ ワーキンググループは、推進施策の展開に応じたテーマについて順次設置。

用語集

用語	意味
AI (エーアイ)	Artificial Intelligence の略 人工知能。コンピュータシステムやソフトウェアが、人間にしかできなかったような高度に知的な作業や判断を行えるようにしたもの。
BPR (ビーピーアール)	Business Process Re-engineering の略 既存の業務の構造を抜本的に見直し、業務の流れ(ビジネスプロセス)を最適化する観点から再構築すること。
DX (ディーエックス、デジタル・トランスフォーメーション)	Digital Transformation の略 デジタル技術を活用して既存のサービスや制度・組織を変革(トランスフォーメーション)し、新たな価値を創造すること。 英語では「Trans」を「X」と略す習慣があることから、「DX」と表記する。
ICT (アイシーティー)	Information and Communication Technology の略 通信技術を使って、人とインターネット、人と人がつながる技術のこと。
OODA (ウーダ)	Observe(観察)、Orient(状況判断)、Decide(意思決定)、Act(行動)の頭文字を取った、意思決定と実行の流れを表すフレームワークのこと。早期の意思決定と行動によって、迅速かつ正確に戦略を立て、成果を得ることを目的としている。
RPA (アールピーイー)	Robotic Process Automation の略 人が行う定型的なパソコン操作を、コンピュータ上のソフトウェアのロボットが代替して自動化する技術のこと。
SNS (エスエヌエス)	Social Networking Service の略 登録された利用者同士が交流できるWebサイトの会員制サービスのこと。
5G (ファイブジー)	5th Generation の略 「第5世代移動通信システム」と呼ばれる、高速で低遅延な移動通信規格のこと。

用語集

用語	意味
キャッシュレス決済	現金を使用せずにお金を払う決済手段のこと(クレジットカード、電子マネー、QRコード決済、スマートフォン決済など)。
サブスクリプション	一定の利用料を支払うことで一定の期間だけ商品やサービスを利用できる方式のサービスまたはビジネスモデルのこと。
スマート自治体	AIやRPAなどの先進技術を活用することで、定型業務を自動化したり、標準化された共通基盤を用いた効率的なサービス提供を行う次世代の自治体像のこと。
チャットツール	PCやスマートフォンを介して、リアルタイムでコミュニケーションをとることができるコミュニケーションツールのこと。形式的・一方通行なメールと違い、実際に会話するような感覚で連絡が可能となる。
デジタルデバイド	情報格差。インターネットやパソコン、スマートフォン等の情報通信技術を利用できる方と利用できない方との間に生じる格差のこと。
デジタルリテラシー	デジタル技術を理解して適切に活用する能力のこと。
テレワーク	情報通信技術を利用して職場以外のところで働く場所や時間にとらわれない柔軟な働き方のこと。「在宅勤務」「サテライトオフィス勤務」「モバイルワーク」の3つの形態に分類される。
ビッグデータ	典型的なデータベースソフトウェアが把握し、蓄積し、運用し、分析できる能力を超えたサイズのデータのこと。膨大な情報量を含むビッグデータに基づき多角的に分析を行うことで、特定の事象に対してこれまでよりも精度の高い予測が可能となる。