

# 第2期 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ポリシーの改訂にあたって                      | …P2  |
| a. <u>第1期ポリシー策定時からの社会情勢等の変化</u>        | …P3  |
| b. <u>これまでの取組成果と課題</u>                 | …P4  |
| c. <u>愛荘町DXポリシーの概要</u>                 | …P5  |
| d. <u>DXでめざすまちの将来像</u>                 | …P6  |
| e. <u>DXの施策展開にむけて職員が持つべき基本理念</u>       | …P7  |
| f. <u>DXの基本方針</u>                      | …P8  |
| g. <u>DXに向けた具体的な取組</u>                 | …P11 |
| h. <u>DXの推進体制</u>                      | …P12 |
| i. <u>用語集</u> (各ページで※印を付した用語を解説しています。) | …P13 |

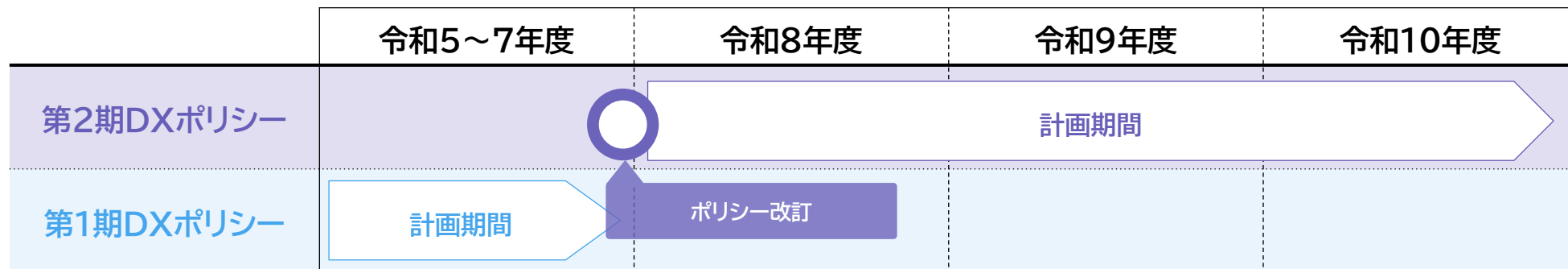
# 愛荘町DXポリシーの改訂にあたって

## ● ポリシー改訂の目的

- 愛荘町では、令和5年に「愛荘町DX※ポリシー」を策定し、「第2次愛荘町総合計画(後期計画)」で掲げるめざまちの姿「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、各分野における「デジタル・トランスフォーメーション(DX)」を進めてきました。3年間の取組を通じ、各分野における制度やサービスの在り方の見直しを行いながら、デジタル技術を活用した行政サービスの提供および行政事務の効率化を実現してきましたが、対応すべき課題も多く残されています。
- 近年、生成AI※をはじめとしたデジタル技術が飛躍的に発展しています。一方で、少子高齢化や労働力不足、災害の激甚化、世界情勢の不安定化など、社会課題も増加の一途を辿っており、デジタル技術を活用したDXの取組は、効率的な行政運営の実現、また、地域の持続可能な発展に不可欠なものとなりました。愛荘町においても、引き続きデジタル技術を積極的に活用し、一層のスピード感をもって町民のみなさんの生活をより良くするDXの取組を進めます。
- 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、町職員が、各分野におけるDXの取組についての方向性を共有し、共通認識の下で主体的に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。
- 改訂後も、国の動向や当町における取組の進捗状況等を考慮しながら適宜見直しを行っていきます。



# 第1期ポリシー策定時からの社会情勢等の変化

## 社会情勢

- ・ 少子高齢化による労働力不足、災害の激甚化、世界情勢の不安定化など、従前からの社会課題が多様化・複雑化
- ・ 新型コロナウイルス感染症が5類感染症に移行し、テレワークの見直しによる出社回帰等で対面機会が増加
- ・ 各分野でのDXの進展により、組織や地域ごとで取組格差が拡大
- ・ 生成AIをはじめとした、より一層社会の在り方に影響を及ぼす新技術の出現
- ・ インターネットを悪用したサイバー犯罪や、高度な技術を悪用したサイバー攻撃の脅威が拡大

✔ 社会全体でDXが進む一方で、最適かつ効率的なデジタル活用の選択や、幅広い年齢でのセキュリティリテラシー習得が重要に

## 国の動向

- ・ 多様な主体の連携により、デジタル化のメリットを実感できる分野を着実に増やすことに注力
- ・ 自治体がDXに取り組む指針である「自治体デジタル・トランスフォーメーション(DX)推進計画」を改訂(令和7年3月)
- ・ 「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7年6月)
- ・ 従前の「デジタル田園都市国家構想基本方針」を継承した「地方創生に関する総合戦略」を閣議決定(令和7年12月)

✔ 社会全体のDXの推進に向け、より具体化された取組を一層加速

# これまでの取組成果と課題

## デジタル化による成果

- ・一部の行政サービスにデジタル技術を取り入れ、暮らしの中でデジタル技術による利便性を実感いただける取組を進めています。
- ・庁内においても、事務の効率化や働き方改革にデジタル技術を取り入れ、職員の作業負担の軽減や生産性の向上に向けた取組を進めています。

### 取組一覧

- 行政手続のオンライン化(転出届、幼稚園・保育園の入園申込など)
- 「書かない窓口」の導入
- キャッシュレス決済※(PayPay)の導入
- AI-OCR/RPA※の導入
- 会議録作成へのAI活用
- テレワークの推進
- チャットツール※を活用したコミュニケーション
- 住民向けスマホ講習会の開催
- 職員向けセキュリティ研修・DX研修の実施

【書かない窓口】



【スマホ講習会】

## 取組を通じた課題

- ・積極的にデジタル技術を活用できている部署がある一方で、人材不足や業務が煩雑になるといった要因によりDXが進んでいない部署も存在します。「自分に無関係」と今までDXIについてインプットしたり、実践・スキルアップしてこなかった職員も多く、DXの実現に向けて、意識変容、人材の育成等の対応が必要です。
- ・より多くの方にデジタル技術による利便性を実感いただくため、広報の強化や利用者目線のサービスデザインなど、あらゆる方が平等にデジタル化の恩恵を受けられるような仕組づくりが必要です。

# 愛荘町DXポリシーの概要

めざすまちの姿(第2次愛荘町総合計画)

本計画は、第2次総合計画の重点戦略「未来を先取る活力ある『まちづくり』プロジェクト」を補完するもので、自治体DX推進計画(令和2年12月25日)を踏まえた位置づけとします。

## 「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. デジタルのチカラで町民一人ひとりに「ウェルビーイング※」を届ける
2. 行政サービスの品質を高め、より丁寧で親切なものへ
3. スマート自治体化※を加速し、将来的な人的・財政的負担を低減

詳細は8ページ

### “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

自分自身を主役に

詳細は7ページ



MISSION



VISION

具体的な取組



- 行政サービスのデジタル化を徹底
- 事務の効率化・働き方改革
- 安心してデジタル技術を活用できる環境整備

詳細は11ページ



VALUES

# デジタル・トランスフォーメーション(DX)でめざまちの将来像

## “ DXで具体的に何を指すのか。

近年、『デジタル』や『DX』という言葉が社会に馴染み、インターネットサービスやスマートフォンといったデジタルの関わるモノを使うことが当たり前となってきました。

国では、革新的な技術や社会システムの創出により「人々の幸福(Human Well-being)」の実現を目指す「ムーンショット目標」を掲げられています。例えば、2050年までに、サイバネティック・アバター※と呼ばれるロボット技術によって「人が身体、脳、空間、時間の制約から解放された社会」を実現するとされ、社会に大きなインパクトを与え、未来への期待を覚える新しい生活様式が提案されています。

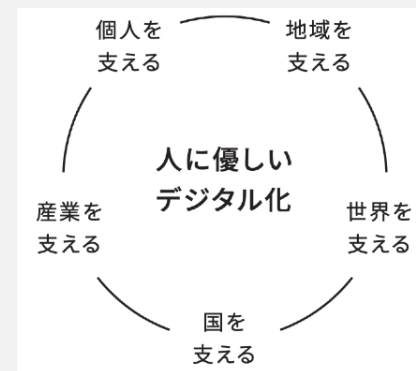
しかし、現状はこのような『デジタル』が関連する言葉や技術を「なんとなく難しそう」と敬遠してしまう方もおられ、使える方と使えない方で受ける恩恵に差が生じるデジタルデバイド※が課題となっています。

『デジタル』を活用いただけることを目指すのはもちろんですが、使えなくてもデジタル技術の発展による『新たな価値』を生活で体験でき、暮らしやすさや幸福感(ウェルビーイング)を実感できるように変化させることも『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等の見直しを行うことで、誰もがウェルビーイングを実感できる最適かつ効率的な『DX』に取り組み、「愛着と誇り。人とまちが共に輝く 未来創生のまち。」の実現を目指します。

## 愛荘町におけるDXの基本方針

1. デジタルのチカラで町民一人ひとりに「ウェルビーイング」を届ける
2. 行政サービスの品質を高め、より丁寧で親切なものへ
3. スマート自治体化を加速し、将来的な人的・財政的負担を低減



# DXの施策展開にむけて職員が持つべき基本理念

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。

## “ 自分自身を主役に

DXとは、デジタル技術を前提として、業務プロセスや組織文化そのものを変革することです。ルールが変革を阻害する要因であれば、そのルールの目的や趣旨を十分に理解したうえで、ルール自体を見直します。

つまり、実際に実務を担当する職員一人ひとりがDXを「自分ごと」として捉え、自らの業務に活かす意識と知識を持つことが、変革への絶対的な前提条件となるのです。

自分自身がサービス提供者であることを意識し、常により良い方法を探求します。

## “ サービスデザイン

行政サービスや業務の設計にあたって、その利用者や提供者という「人」の行動や感情に着目した調査・分析をしながら、サービスが抱える課題を見つけ出す考え方です。例えば、窓口での手続を職員が実際に体験することで、利用者の一連の行動を可視化して試行錯誤を重ね、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

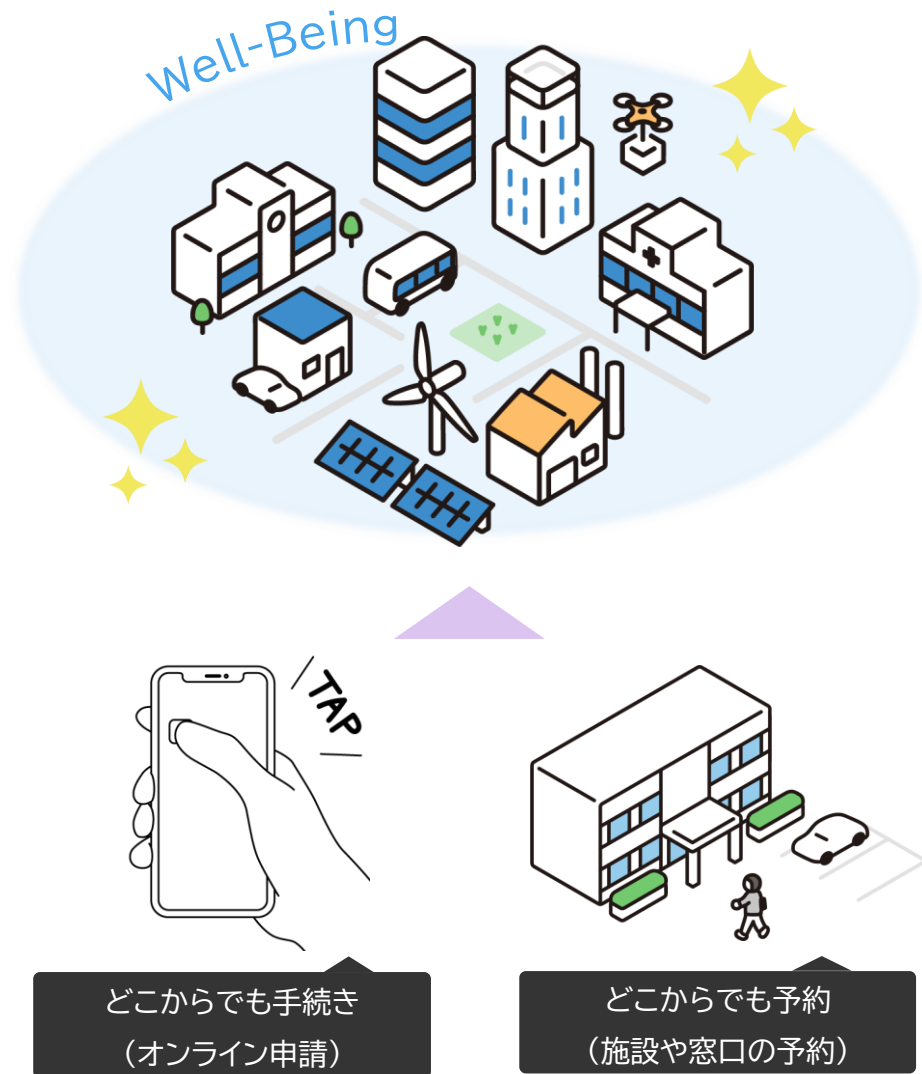
デジタル技術の活用は手段であって目的ではありません。町民のみなさんが行政サービスをはじめとした日常生活で利便性が高まったと感じられることを目的として、誰もが気軽に利用できるデジタル技術を導入します。

## “ 誰一人取り残されない

ウェルビーイングを実感するためには、自身が望むサービスを利用しやすいことも重要ですが、気軽に社会に参画でき、社会的責任を果たせる状況であることも必要です。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、デジタル技術を活用できる社会を目指します。

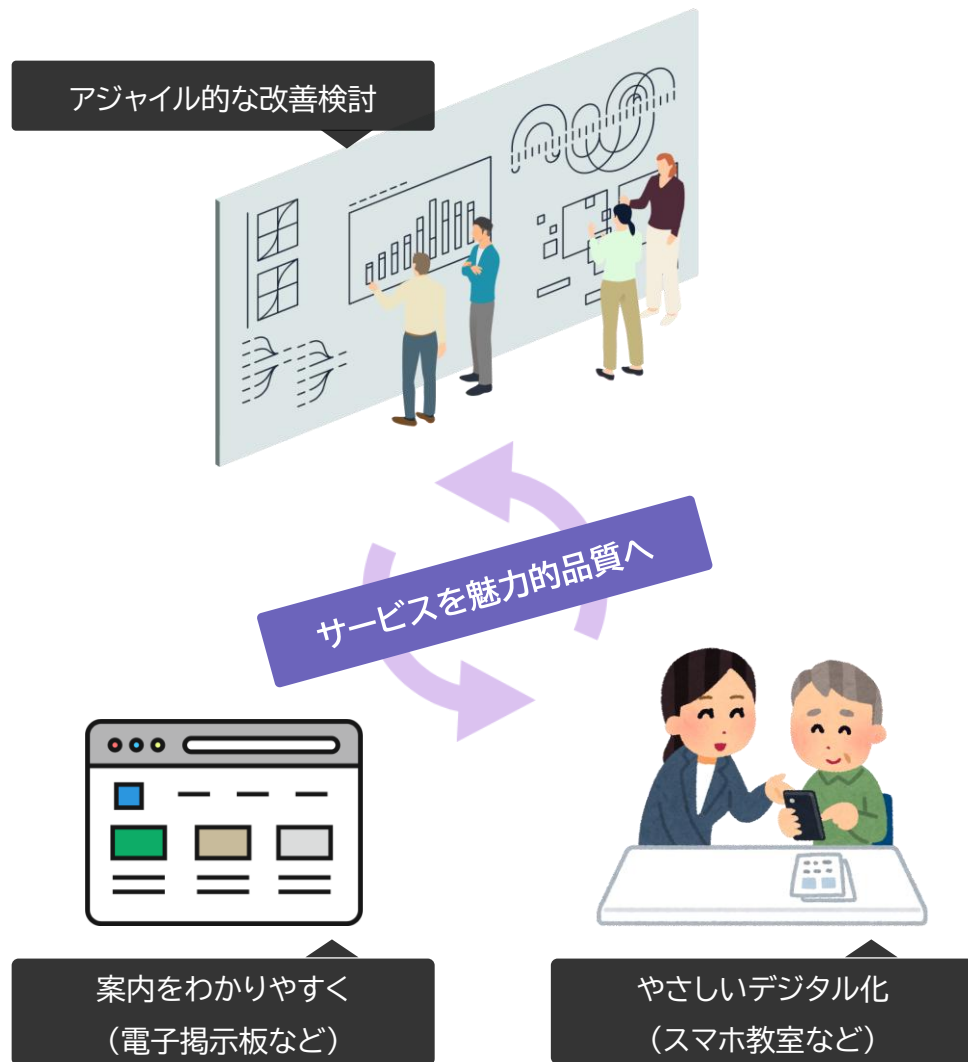
## 1. デジタルのチカラで町民一人ひとりに「ウェルビーイング」を届ける

- 町民が暮らしやすさや幸福感(ウェルビーイング)を実感できるよう、デジタル技術の活用によって町民一人ひとりが自らの生活の質(QOL※:キューオーエル)を向上できたり、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。
- 一方で、デジタルデバイスの使い過ぎやSNS※等による誤情報の流布といった、デジタルにまつわる社会課題が顕在化していることから、人間中心で健康的なデジタル活用に向けた啓発にも取り組みます。



# 2. 行政サービスの品質を高め、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。
- サービスは常に確認と改善のプロセスを繰り返すこと(アジャイル)を心がけ、課題がある場合にはスピード感をもって解決します。
- 安心・安全にデジタル技術を活用できることを目指して、デジタル技術を導入する際には、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。
- なお、デジタルサービスの利便性を高めつつも、非デジタルなアプローチを排除することはせず、双方を併用するバランスの取れたアプローチを実施します。



### 3. スマート自治体化を加速し、将来的な人的・財政的負担を低減

- 2025年問題※の到来により、全国的な労働力の供給制約に直面する中、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、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、業務効率化や経費削減に繋げる必要があります。
- AIの活用や国の情報システム標準化への対応など、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化を加速させます。
- 企画立案や相談業務などの職員がやるべき業務や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することで、地域の個性や特性を活かした政策の実現や個々のニーズに寄り添った柔軟な行政サービスの提供を目指します。



# 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。

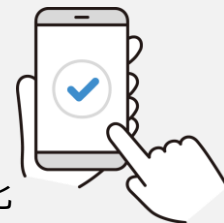
## 行政サービスのデジタル化を徹底

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、次の①～③で示すサービス環境の整備や構築を目指します。

- ①最適な(いつでも、どんな方法でも)手続き方法を選択できる
- ②来庁しても短時間かつ簡単な手続きでサービスが受けられる
- ③行政から必要な情報を適時に受け取ることができる

### 取組一覧

- 行政手続・相談のオンライン化を強化
- 公共施設・窓口予約システムの導入
- 問い合わせ対応のスマート化
- SNS等を活用した情報発信・収集の強化



## 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、次の①～③で示す環境を整備し、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。

- ①職員でなければ行えない業務へ注力できる
- ②部署を越えてスムーズに連携できる
- ③職員一人ひとりの事情に合わせた働き方ができる

### 取組一覧

- 業務フローやプロセスの可視化・均一化
- 生成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
- ペーパーレスによる文書管理の効率化
- 電子決裁の導入
- 各種実証実験等の積極的な実施



## 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、引き続きサイバー攻撃防止や個人情報保護に向けたセキュリティ対策を徹底するとともに、職員が主体的に新しい知識・技術の習得に努め、デジタル技術を積極的に取り入れることができるよう、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
- デジタルデバインド対策に向けたスマホ講習会等の実施
- マイナンバーカードを活用した本人確認等
- 行政情報へのアクセシビリティ向上



# 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担当課長  
本部長：各政策監、教育次長、企画担当課長  
役割：DX施策推進に関する協議や各施策の調整

外部アドバイザー  
(国・県・民間企業等)

支援助言

支援助言

庶務

各部署へフィードバック

施策やビジョンの指揮命令

## 愛荘町デジタル社会推進員(DX推進員)

担当：課長級職員

役割：所管部署への施策・ビジョンの反映、取りまとめ

## 愛荘町デジタル社会推進本部事務局

担当：DX担当部署

役割：本部・デジタル行政推進チームにおける庶務、推進員への助言

支援助言  
情報提供

必要に応じて設置・選任

DXデザイナーへの推薦

定期報告

庶務

## 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  
役割：設置テーマにかかる具体実行、検討

## デジタル行政推進チーム

座長：DX担当課長  
構成員：公募職員(DXデザイナー)

※ 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設置。

## 用語集

| 用語                   | 意味  |
|----------------------|---|
| 2025年問題              | いわゆる「団塊の世代」800万人全員が75歳以上、つまり後期高齢者となることで生じる、社会保障費の増大や医療・介護の体制維持困難などのさまざまな問題。                           |
| アクセシビリティ             | 年齢や障害の有無に関わらず、誰でも利用したいサービスに簡単にたどり着け、利用できること。  |
| ウェルビーイング(Well-being) | 世界保健機関(WHO)の憲章で提唱された広い意味での健康を示す言葉で、「人々が身体的・精神的・社会的に満たされた状態が続くこと」を指し、「人が幸せを感じている状態」とも解される。             |
| 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)。   |
| サイバネティック・アバター        | 人がデジタルテクノロジーとつながることで、自分とは違う「新しい身体」を得ることにより、自分とは別の身体を通して身体的能力、認知能力および知覚能力を拡張することができる技術。いわゆる「身代わりロボット」。 |
| 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。        |
| デジタルデバイス             | デジタル情報を扱う電子機器や端末の総称。周辺機器も含まれるが、パソコン・タブレット・スマートフォンなどを表すケースがほとんどである。                                    |
| 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。  |

## 用語集

| 用語                                | 意味   |
|-----------------------------------|--|
| AI<br>(イーアイ)                      | Artificial Intelligence の略。<br>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。                                 |
| DX<br>(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。<br>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。 |
| OODA<br>(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。   |
| QOL<br>(キューオーエル)                  | Quality of lifeの 略。<br>個人が自分の生活(人生)に、いかに良い充実感や満足感をもっているかという認識のこと。  |
| RPA<br>(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<br>(エヌエヌエス)                   | Social Networking Service の略。<br>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。  |