

三郷町DX基本方針

令和6年8月

三郷町

目次

1. 基本方針の策定にあたって

- 1. はじめに ……2
- 2. 策定の背景と趣旨 ……3
- 3. 位置付けと推進期間 ……4

2. 基本方針

- 1. 各計画との関係性 ……6
- 2. 策定のねらい ……8

3. DXの目的

- 1. なぜ今、三郷町にDXが必要なのか ……10
- 2. DXという手段を用いてUXを向上させる ……11

4. DX推進に向けて

- 1. DX取組状況 ……13
- 2. 心がけること ……16
- 3. 庁内の推進体制 ……17
- 4. 求める協力体制 ……18
- 5. 導入するデジタル技術 ……19

5. DX推進の目標

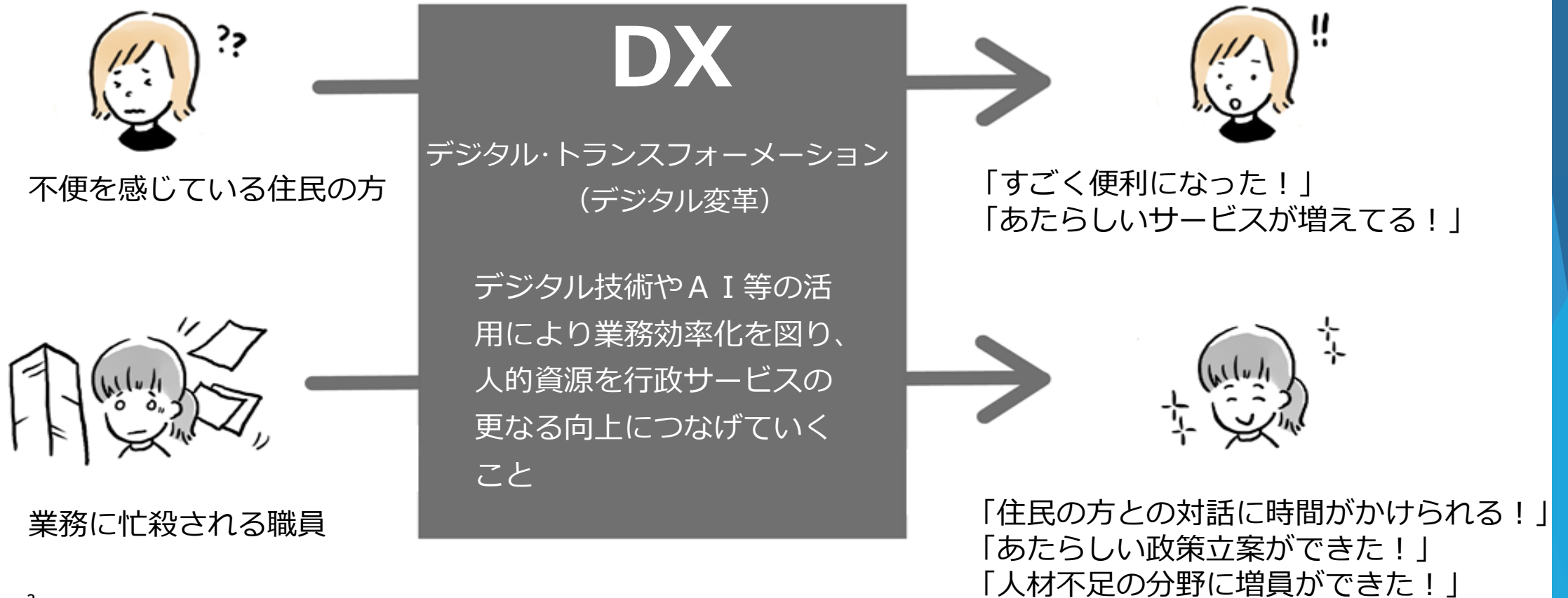
- 1. テーマとスケジュール ……21

1. 基本方針の策定にあたって

1. はじめに

本町のDXは、情報部門だけでなく、全庁体制で取り組みます。

- デジタル技術で住民の方や職員の不便を解決し、便利を提供する
- 業務の進め方を見直し、利便性の高い住民サービスを提供する



2 . 策定の背景と趣旨

近年のインターネット等のICT（情報通信技術）の目覚ましい発展は、私たちの社会生活に大きな変化をもたらしてきました。特にパソコンやスマートフォンの普及は、各個人のコミュニケーションツールとしての枠を越え、多様で大量の情報の取得や発信を可能にし、買物、娯楽、支払決済など、私たちの日常生活に欠かせないツールとなっています。

わが国では、こうしたICTが高度化する一方、少子高齢化や人口減少社会が進展し、労働生産力の減少、経済規模の縮小、社会保障費の増大といった社会的課題が顕著になってきました。

今後、この流れはますます加速し、課題の深刻化が懸念されています。そのため、国では「デジタル社会の実現に向けた改革の基本方針」を策定しました。その中で、今般のデジタル改革が目指す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、多様な幸せを実現できる社会」を掲げ、「誰一人取り残さない、人に優しいデジタル化」を進めています。

本町では、SDGsの理念“誰一人取り残さない”社会を目指し、多様なパートナーシップによる「SDGs未来都市」として持続可能なまちづくりに積極的に取り組んでいます。同時に、健全で健やかな町とするため、「子育て」「経済」「安心安全」「町政への信頼」をまちづくりの4つの柱とし、「子どもに未来を 未来に希望を すこやか未来都市さんごう」の実現に向け、DXを活用した基本方針を策定することとしました。

3. 位置付けと推進期間

三郷町DX基本方針は、国の「自治体DX推進計画」や県の「奈良デジタル戦略」及び国・県等が策定した各種計画との整合性を図るとともに、本町の最上位計画である「奈良県三郷町SDGs未来都市計画」や「第2期三郷町まちづくり総合戦略」及び「三郷町スマートシティ構想」、各部署で個別に策定している計画等について、デジタルの側面から推進するための基本的な考え方として位置付けます。なお、国が策定している「デジタル田園都市国家構想総合戦略」に基づき、本町でも「第2期三郷町まちづくり総合戦略」に代わり、令和6年度中に「(仮称)三郷町デジタル田園都市国家構想総合戦略」を策定するため、基本方針の実現に向けた具体的な施策についてはこれに内包します。

この基本方針をもとに、組織的にDXの推進に取り組み、住民の方の利便性の向上と業務効率化による行政サービスの向上を目指し、「(仮称)三郷町デジタル田園都市国家構想総合戦略」の各施策にデジタル技術を用いることとします。

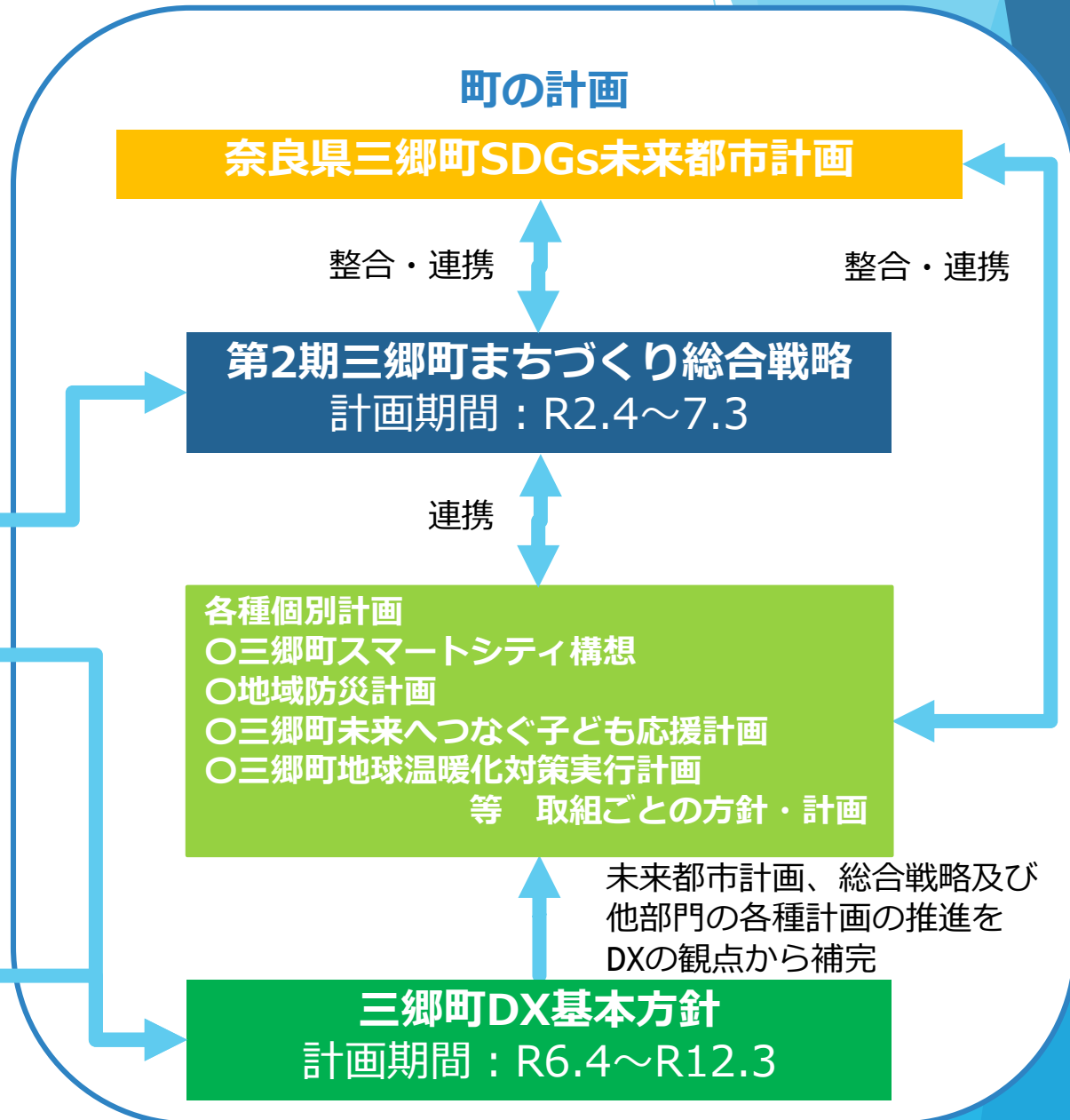
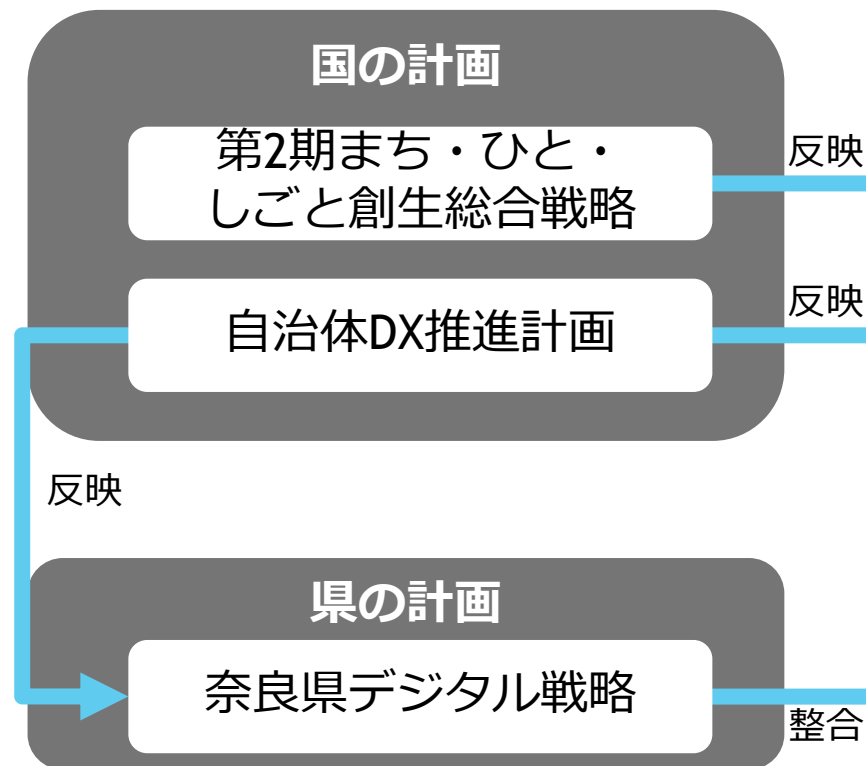
推進期間は令和6年4月から令和12年3月までとしますが、組織をあげてDXを推進するために、推進期間及び内容については、適宜見直しを行います。

2. 基本方針

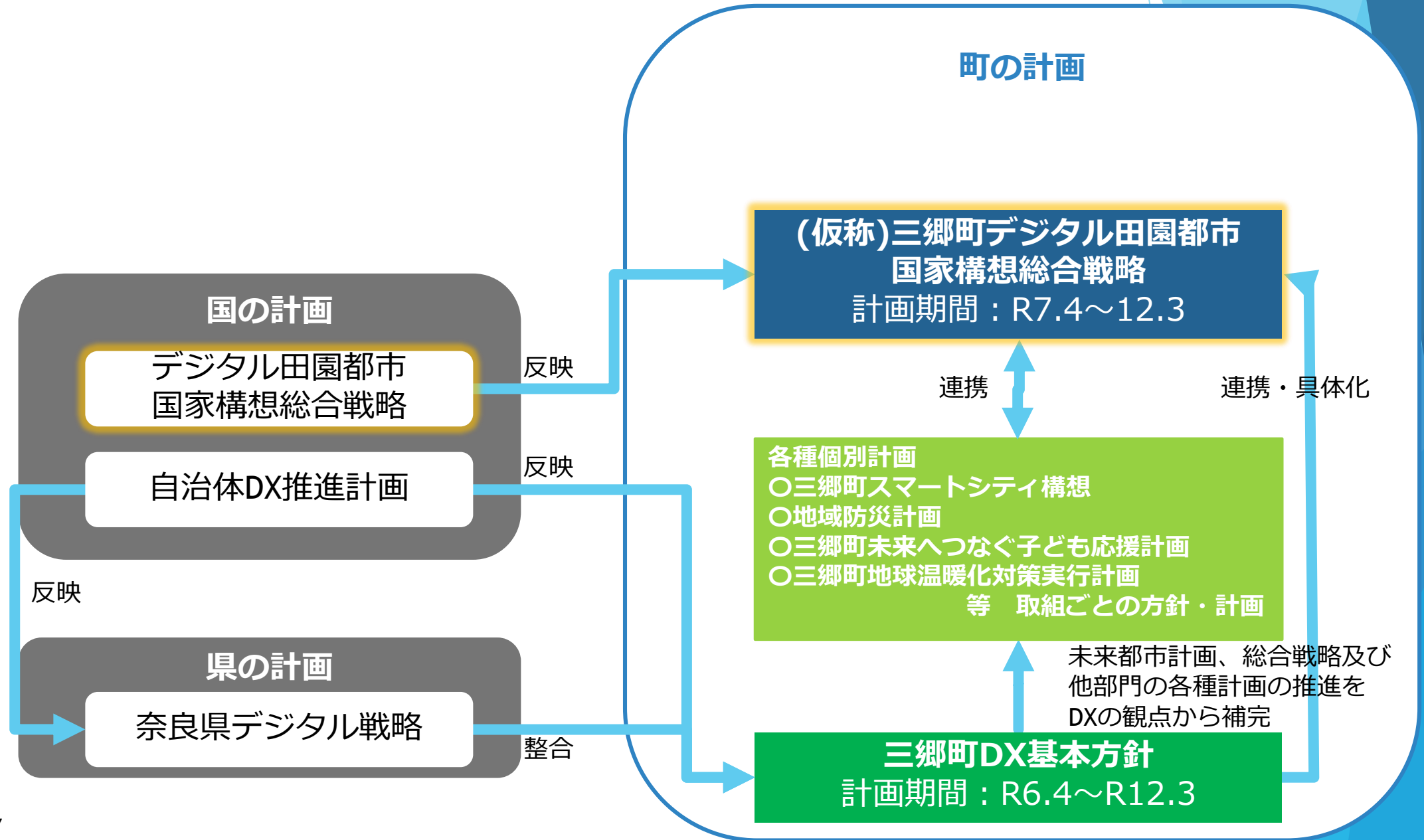
1. 各計画との関係性【現状】

三郷町DX基本方針（R6.4～R12.3）

組織をあげてDXを推進するために必要な指針
および判断基準を明らかにし、職員全員が目的
を共有するための共通ビジョン



1. 各計画との関係性【R7年度より】



2. 策定のねらい

ゴール

便利で安心できるくらしの実現に向け、全庁体制で取り組む



幅広く分野横断的にデジタル技術を活用



部署間の垣根を越えた業務改善の
取り組みを、職員の共通認識とする



利便性の高い住民サービスの実現



行政事務の効率化を支える
デジタル環境の最適化



DXを理解するデジタル人材の育成

3. DXの目的

1. なぜ今、三郷町にDXが必要なのか

日本で起きていること

- ・デジタル技術がもたらす社会やライフスタイルの急激な変化（スマートフォンの普及やAfterコロナの対応）
- ・新しい社会の姿「Society5.0」の提唱
- ・少子高齢化、人口減少による労働力不足
- ・SDGsへの世界的な取り組みの拡大
- ・マイナンバーカードの全国民への普及
- ・人工知能チャットボット機能の浸透

三郷町で起きていること

- ・奈良サテライトオフィス35開設（平成28年度）
- ・SDGs未来都市に選定（令和元年度）
- ・三郷町スマートシティ構想策定（令和2年度）
- ・ゼロカーボンシティ宣言（令和2年度）
- ・FSS35サテライトオフィス（FSS35キャンパス）開設（令和4年度）
- ・業務の複雑化・多様化による事務量の増加、職員の減少
→職員一人ひとりにかかる業務の増大

様々な社会的課題がある中で、デジタル技術が急速に進歩し、社会全体におけるデジタル利用が進み、欠かすことができない技術となっている

「できない」を「できる」に変えるICTを活用することで、住民サービスの向上や、職員の業務を改善するチャンス

2. DXという手段を用いてUXを向上させる

住民の方の便利、
喜び、安心、安全
をつくる

誰もが安心して参
加できるデジタル
社会の実現

住民の方にとって
便利な役場

住民の方のニーズに
合った多様な
サービス展開

総合戦略が掲げる目
指す6つのまちの実現

職員が効率的に
働ける役場

業務改革
働き方改革

ワークライフバランス
の実現

既存の方法に
とらわれない新たな思考

業務上の不便解消
生産性の向上

町内事業者の
DX推進支援

持続的かつ健全な
運営をサポート



UX(ユーザーエクスペリエンス)とは、ユーザーに対し、どのような価値のサービスを提供できるかを考え、便利・使いやすいといった経験を提供すること
この体験をするのは、三郷町に関わるすべての方【住民の方・事業者・職員・関係人口等】

4. DX推進に向けて

1 . DX取組状況

国の「自治体DX推進計画」の重点取組事項において、三郷町がどのような方針で取り組んでいるかを示します。

(1)自治体の情報システムの標準化・共通化

「自治体DX 推進計画」における自治体の情報システムの標準化・共通化の取組方針として、自治体は、目標時期を令和7年度とし、「(仮称) Gov-Cloud」の活用に向けた検討を踏まえ、基幹系20業務のシステムを国の策定する標準仕様に準拠したシステムへの移行に対応するための準備を進めます。

(2)マイナンバーカードの普及

令和6年1月末日では、本町のマイナンバーカードの交付数は17,305枚で、町民の72.5%の方がカードを所持しています。令和6年1月末時点の全国の人口に対する交付率が73.1%であることから、ほぼ全国水準であると言えますが、交付率上位市町村では80%を超える自治体もあり、本町における普及促進の取組は十分とは言えない状況です。マイナンバーカードを活用した電子申請数を増加させ、住民の方がメリットを感じられるよう利便性の向上を図ります。

(3)自治体の行政手続きのオンライン化

マイナポータルからマイナンバーカードを用いてオンライン手続きが可能な子育て関係(15件)、介護関係(11件)の26件が電子申請が可能となっています。今後は利用可能な手続き数を増やすとともに、国の提供する標準様式を使用し、より電子申請の利便性を高めます。

(4)自治体のAI・RPAの利用促進

複数の会議における議事録の作成作業や、住民の方から受け付けた大量の申請書の処理は、各課において負担の大きい業務となっています。AIによる自動作成・自動応答システムの導入やRPA(Robotic Process Automation：デスクワーク（主に定型作業）をパソコン内のソフトウェア型のロボットが代行・自動化する概念)による定型業務の自動化を検討し、事業の立案においてもChatGPT等の生成AIを活用するなど、業務の見直しを行います。

(5)テレワークの推進

持続可能な行政運営を目指すとともに、働き方改革やワークライフバランスのための環境づくりとして、サテライトオフィスの活用、システム及びルール作りに取り組みます。

(6)セキュリティ対策の徹底

行政手続のオンライン化、テレワーク、クラウド化など新たな時代の要請を踏まえ、情報セキュリティ対策についても、業務の利便性・効率性の向上を考慮した見直しが必要です。本町においても、セキュリティポリシーの見直しを随時行い、適切なセキュリティ対策を実施します。また、サイバー攻撃が高度化、巧妙化しているため、職員に実践的なセキュリティ研修を定期的実施し、職員のセキュリティに対する意識の向上を図ります。

(7)地域社会のデジタル化

本町では、デジタル化によるメリットを享受できる地域社会を目指し、図書館での電子書籍サービスの提供やイベントなどの参加をwebから申請できる環境整備等に取り組んでいますが、利用実績が少ない状況です。今後は施設予約やweb決済などデジタル化に取り組みます。

(8)デジタルデバインド対策

デジタルデバインド(情報通信技術を利用できる方とできない方との格差)対策としては、デジタル活用に不安がある高齢者に対する補助、外国人利用者向けの多言語翻訳に対応するシステム、デジタル機器に不慣れな方でも容易に操作できるユーザーインターフェースの設計といった取り組みが考えられます。本町では、高齢者向けスマートフォン教室を開催し、メンターを育成することで、デジタルデバインドの解消に向けて取り組みます。

(9)オープンデータの推進

本町が保有する行政情報のデジタル化を行い、オープンデータとして住民の方、地域、企業が活用できる環境をつくることは、住民の方の利便性が向上し、新たな価値や文化を創造するうえで重要な課題となっています。本町でもオープンデータの推進を目指します。

2 . 心がけること

全庁体制で取り組む

- 指示されたことだけでなく、本町のDX推進のためにやるべきことを当事者意識で考え実行する。

アナログからの脱却と課題解決

- アナログからの脱却とはいえ、それによって何を実現したいのか（目的）、どんな課題が解決できるのかが、最も大切という考え方のもと、デジタル技術を活用する。また、ただデジタル技術を導入するだけではなく、既存の業務の流れを見直す（BPR）。

全体最適を実現するICTツールの導入

- 現行の業務の進め方ありきではなく、DXをきっかけに「変える」「世の中の標準に合わせる」という考え方で臨む。
- ルール化された「構造的」「定型的」な事務は、テクノロジー（AI、RPA）を積極的に活用し生産性向上を図る。
- 職員は職員にしかできない高度な業務に注力する。

住民本位の姿勢で住民満足度の向上を目指す

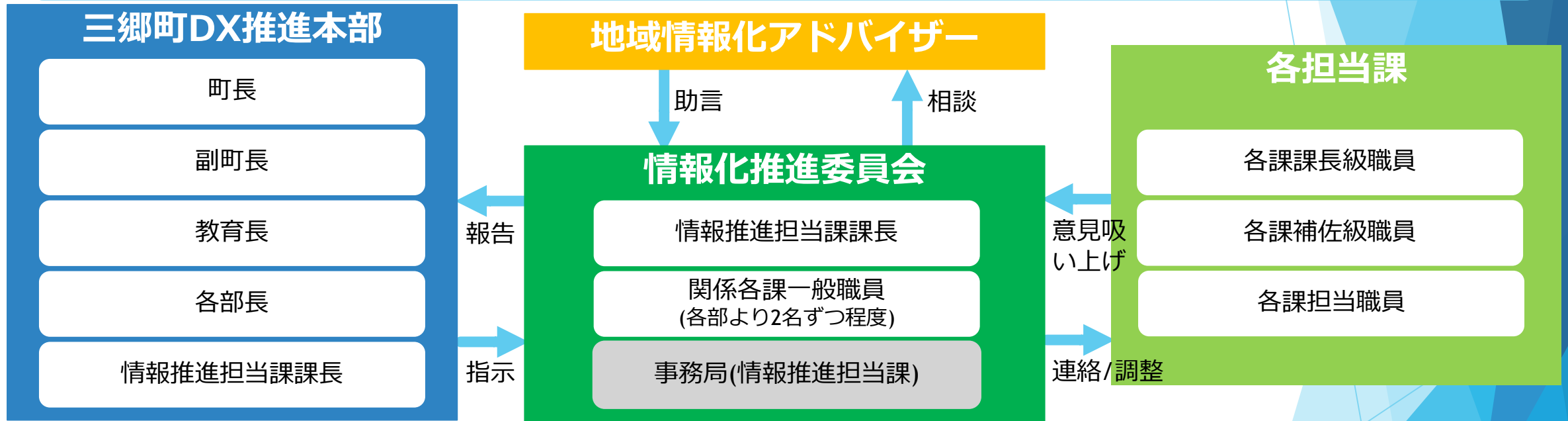
- 住民の方にとってなにが便利で快適であることを第一に考え、行政サービスを提供する。
- デジタルデバイド解消への積極的な取り組みを推進する。

最初は小さな成功体験を重ね大きなうねりに

- 小さなDX成功体験を創り（スモールスタート）、その成果を全員で共有する。
- 目標が明確で達成に向け士気が持続できれば、必ず大きな成果につながると考え実行する。

3. 庁内の推進体制

本町では、町長を本部長とする「三郷町DX推進本部」を設置し、現行の行政事務やサービスの在り方をデジタル技術の活用を前提に見直しを図るとともに、「情報化推進委員会」を設置し、地域情報化アドバイザーから技術・専門的な見地からの意見・助言をいただきながら、DXを推進します。



政策戦略

実施計画

調達

運用

4 . 求める協力体制

部門を越えて協調する組織

目的達成のためには各関係部門が側面的支援を行いながら、部門横断的にDXを推進する。

「このシステムを入れたい」からではなく、「どのような課題があるか」そして「課題を解決するにはどういったシステムが必要か」から考える。また、システムを導入・更新する際には、他部署が使用しているシステムとの連携を考慮し、効率性を上げる。

積極的な情報発信・PR

新たに創出したサービスは、プレスリリースや広報紙、HP、SNSなどを利用して積極的にPRしていく。

デジタル人材育成

研修等を通じて管理職をはじめ、全職員がDXやICT、情報セキュリティについての基礎知識を身につける。目的を達成するためにどのようなシステムが最適か判断し、デジタル技術を活用できる組織を目指す。

働き方改革、業務効率化の推進・推奨

これまでの働き方の価値観にとらわれず、オンライン会議やテレワーク、チャットツールの積極的な活用により、職員自身がテクノロジーを体感し、自分らしい働き方を実践・推奨する。

スモールスタートから

ユーザーの求めるものをいち早く実現するために、サービスや機能を限定して始め、その後ニーズに応じて規模を拡大できるスキームをつくる。

スモールスタート



有効性の確認・改善



横展開

5 . 導入するデジタル技術

デジタル技術の活用

- デジタル技術の活用により、場所にとらわれない働き方を可能とし、業務の効率化、コミュニケーションの活性化を図る。

オンラインサービスの充実

- 主要な業務・手続きについて、役場に行かなくても、いつでもどこでも電子申請ができるサービスを導入する。
- 新たに創設する手続きは、可能な限り電子化する。

既存デジタルサービスの活用

- 変化の速い時代に対応するため、既存のクラウドサービスやパッケージソフトを活用する。独自のシステムを開発・所有せず、パッケージソフトに業務の進め方を合わせる。

産業分野へのDX推進支援

- AI（例：ChatGPT）、IoT（例：カメラやセンサーなどを活用したスマート農業）などの最新テクノロジー導入の検討や支援、生産性向上、多様なサービスと事業の創出、労働者が能力を有効に発揮できる環境整備をサポートする。

書かない窓口の実現

- マイナンバーカードを用いて申請手続きを簡略化し、ワンストップサービスの仕組みを構築する。

AI・RPAの活用

- 手作業で行っている事務処理を自動化できないか常に検討する。
- AI、チャットボット等を活用し、住民の方が情報を得やすく、自立的に判断できるサービスを提供する。

キャッシュレス決済

- 住民の方が様々な形で納付することができるキャッシュレス決済を導入する。

電子決裁・ペーパーレス化

- ペーパーレス化の本質は、紙の非効率性を補う点にある。
- 紙中心の業務を見直し、デジタルデータに積極的に置き換え、効率化を図るため、電子決裁が可能な仕組みを構築する。

5. DX推進の目標

1. テーマとスケジュール

国の重点取組事項（情報システムの標準化・共通化、マイナンバーカードの普及促進、行政手続きのオンライン化、AI・RPAの利用促進、テレワークの推進、セキュリティ対策の徹底）

オンライン申請の充実・デジタル技術の活用

申請をスマートフォンで完結し、役場に行かなくても、いつでもどこでも手続き可能な電子申請サービスを順次導入。

【対応業務例】マイナンバーカードの普及、マイナポータル機能拡充とUX改善

働き方改革の推進

- ・RPA・AI等のデジタル技術を用いて業務の進め方を改革。
- ・Web会議の普及。

【背景】Afterコロナ対応、ワークライフバランス

働き方改革の推進

- ・RPA・AI等のデジタル技術を用いて業務の進め方の改革を推進。
- ・テレワークの促進。
- ・クラウドPBXを活用したコミュニケーションヘシフト。

ワンズオンリー※の実現

マイナンバーカードを利用した、「書かない、迷わない、待たない」窓口を目指す。

【背景】マイナンバーカード利用が一般化した社会

※一度提出した情報は再提出不要とする原則

業務の省力化・電子化の促進

文書管理の効率化とペーパーレス化を全庁的に取り組む。

【対応業務例】

文書管理システム導入による電子決裁の検討・活用

業務の効率化

超高齢社会による労働力不足を補うため、文書などを作成する生成AIの活用。

【対応業務例】会議資料作成、議事録作成

デジタルデバйд対策

地域社会のデジタル化の取り組み、デジタル人材育成。

R5・6年度

R7年度

R8年度

R9年度

R10年度

R11年度

三郷町DX基本方針

令和6年4月▶令和12年3月

2024年（令和6年）4月発行

2024年（令和6年）8月改定

編集 / 発行 奈良県三郷町

URL <https://www.town.sango.nara.jp/>