

令和6年度

中頓別町デジタル化計画 Ver 1

DX

デジタル・トランスフォーメーション

中頓別町総務課

【目次】

(1) 国（デジタル庁）の施策	… P1
(2) 中頓別町が行うデジタル対策	… P3
(3) アクションプラン	… P6
(4) 目標達成のための取り組み	… P7
(5) システムの概要	… P8

令和 6 年 1 月 23 日策定

総務課行政デジタル担当課長

(DX 推進責任者・CIO 補佐官)

中頓別町デジタル化計画

「デジタル社会の実現に向けた重点計画」が2023年6月9日閣議決定され、デジタルの活用で一人ひとりの幸せを実現させ、誰一人取り残されない、人にやさしいデジタル化を目指すためデジタル社会を様々な切り口から整理し、それぞれについて目指す姿、その実現に向けた手法、留意点と合わせて具体的な施策を展開、推進することが求められ、6つの分野で施策が展開されていきます。このことから中頓別町においても、デジタル化の推進をし、必要な施策の追加、見直し、整理を行います。

令和6年1月 総務課行政デジタル化担当課長

【 国（デジタル庁）の施策 】

【 デジタル社会で目指す6つの姿 】

1. デジタル化による成長戦略
2. 医療・教育・防災・こども等の準公共分野のデジタル化
3. デジタル化による地域の活性化
4. 誰一人取り残されないデジタル社会
5. デジタル人材の育成・確保
6. DFFTの推進をはじめとする国際戦略

※DFFT：データ・フリー・フロー・ウイズ・トラスト：信頼性のある自由なデータ流通

【 デジタル社会の実現に向けた理念・原則 】

誰一人取り残されないデジタル化の恩恵を享受できる社会を実現するため、以下に示す理念・原則をあらゆる施策や取り組みにおいて徹底する。

【 デジタル社会形成のための基本10原則 】

1. オープン・透明
2. 公平・倫理
3. 安全・安心
4. 継続・安定・強靱
5. 社会課題の解決
6. 迅速・柔軟
7. 包摂・多様性
8. 浸透
9. 新たな価値の創造
10. 飛躍・国際貢献

【 行政手続きのオンライン化の3原則 】

1. デジタルファースト
個々の手続き・サービスが一貫してデジタルで完結
2. ワンスオンリー
一度提出した情報は二度提出が不要
3. コネクテッド・ワンストップ
民間を含む複数の手続き・サービスをワンストップで実現

【 機構改革のためのデジタル5原則 】

1. デジタル完結・自動化原則
2. アジャイルガバナンス原則
一律かつ硬直的な事前規制ではなく、リスクベースで性能等を規定して達成に向けた民間の創意工夫を尊重するとともに、データに基づく EBPM を徹底し、機動的・柔軟で継続的な改善を可能とすること。
※EBPM：エビデンス・ベスト・ポリシー・メイキング：政策の企画をその場限りのエピソードに頼るのではなく、政策目的を明確化したうえで功利的根拠に基づくものとする。
3. 官民連携原則
4. 相互運用性確保原則
5. 共通基盤利用原則

【 サービス設計 12 箇条 】

1. 利用者のニーズから出発する
2. 事実を詳細に把握する
3. エンドツーエンドで考える
4. すべての関係者に気を配る
5. サービスはシンプルにする
6. デジタル技術を活用し、サービスの価値を高める
7. 利用者の日常体験に溶け込む
8. 自分で作りすぎない
9. オープンにサービスを作る
10. 何度も繰り返す
11. 一編にやらず、一貫してやる
12. 情報システムではなくサービスを作る

【 クラウド・バイ・デフォルト原則 】

クラウドサービスの利用を第1候補として検討するとともに、共通に必要な機能は共有できる

ように、機能ごとに細分化された部品を組み合わせるスマートに利用する設計思想に基づいた整備を推進します。

【 戦略として取り組む政策群 】

1. デジタル臨時行政調査会
2. デジタル田園都市国家構想実現会議
3. 国際戦略の推進
4. サイバーセキュリティ等の安全・安心の確保
5. 急速な AI の進歩・普及を踏まえた対応
6. 包括的データ戦略の推進と今後の取り組み
7. Web3.0 の推進（次世代分散型インターネット）
 - ・ データ所有権がユーザー側へ
 - ・ セキュリティ性能の向上（ID, パスワード不要）
 - ・ 仲介組織が不要 P2P 方式
 - ・ サービス利用のグローバル化（分散型アプリ DApps 利用）

【 デジタル庁の重点的な取り組み 】

1. マイナンバーカードとデジタル行政サービスで便利な暮らしを提供する
2. デジタル技術を活用するためのルールを整える
3. 国や地方公共団体を通じてデジタル変革を推進する
4. 官民でデータ連携の基盤を整備する
5. 準公共分野のデジタルサービスを拡充する
6. AI 活用及びデータ戦略を踏まえた取り組みを推進する
7. データ連携とデータ移転の国際的な枠組みをつくる
8. 事業者向け行政サービスの利便性を高める
9. 公平かつ迅速な調達を実現できる仕組みをつくる
10. インターネット上の偽情報対策などを推進する

以上が国の施策となる。これらを鑑み、中頓別町が目指すデジタル社会の実現に向けた取り組みを実施する。

【 中頓別町が行うデジタル対策 】

【 中頓別町デジタル化基本目標 】

- ・ 住民と直接、接する窓口サービスなどをデジタル化し、利便性の向上を目指す。
- ・ 内部業務をデジタル技術により効率化させ、対人業務等、人でなければできない業務を

充実させる。

【 重点計画 】

デジタル社会の実現に向け、政府や北海道の動向に合わせ以下の計画を基準としデジタル化を実現してゆく。

1. すべての町民が、デジタル化の恩恵が実感できるものとする。

①町内デジタルデバインド問題対策

- ・タブレットの貸与
- ・通信料の免除
- ・町内フリーWifi化
- ・デジタル教育
- ・訪問指導

②町民アプリの導入

- ・ノーコード・ローコードシステムの導入開発
- ・広報誌、旬報などのデジタル配布
- ・行政手続のデジタル化
- ・AIチャットによる、窓口対応

③民間業者への助成金制度の策定

- ・デジタル化助成金制度
- ・相談窓口（UI・UXデザイン）

※UI：ユーザーの視覚に触れるすべての情報（ユーザーインターフェイス）

※UX：ユーザーがサービスを通して得られる体験（ユーザーエクスペリエンス）

2. 行政手続きのデジタル化、場所や時間を選ばず、役場庁舎へ足を運ばせない。デジタルファースト、ワンスオンリー、コネクテッド・ワンストップの実現。

①個々の手続き・サービスが一貫してデジタルで完結出来るよう整備する。

②情報の入力は一度で済ませ、同じ情報の提供は求めない

③複数の行政機関をまたがる手続きを一度の申請で完了させる

④デジタル弱者に対する、テレビ通信、リモート操作などデジタル技術を駆使して解決する。

- ・町民に対しては、無理強いせず直接来庁や訪問によってもデジタル端末等による入力等に対応できる仕組みの導入。

⑤マイナンバーカードの有効利用

- ・町より付与されるサービス等の情報（タクシー利用券など）との連携。

3. クラウドバイデフォルトを目指す。

①時期 LGWAN 回線は、 β ˆモデルを検討

※令和5年度現在中頓別町は、 α モデルを採用

《 α モデル》

すべてにおいて LGWAN 環境での実施、インターネット側では、インターネットメール、ホームページの確認管理

《 β モデル》

LGWAN 側：LGWAN メール・人事給与・文書管理・財務会計・ファイルサーバ
インターネット側：ホームページ管理・インターネットメール・グループウェア
《β´モデル》

LGWAN 側：LGWAN メール・人事給与
インターネット側：ホームページ管理・インターネットメール・グループウェア・文書管理・
財務会計・ファイルサーバ

※現時点を持って既にβ´モデルを実施している自治体は多数あることから、次期を見据えてクラウド環境でのシステム導入を検討する。

- ②新しく導入されるシステムは、出来る限りクラウド環境を選択する。
- ③セキュリティに関しては、P マーク等世界基準のセキュリティが担保できているシステムを導入する。

4. 積極的に AI を導入し、町民サービスの向上、業務効率の向上を目指す。

- ①チャット GPT の導入
- ②チャットボットによる住民対応

5. 紙を使わない。

- ①文書管理
- ②電子決裁
- ③会議資料の電子化
- ④タブレット、ノート PC の活用

6. すべてにおいて自動化を目指す。

- ①RPA の導入
- ②ノーコードアプリ

7. セキュリティ対策

- ①総務省からの情報を注視し、更新、周知を怠らない。
- ②世界基準を満たすセキュリティ対策を講じたシステムの選定

8. デジタル人材育成

デジタル技術を活用し、以下の研修を階級に合わせて実施する。(E ラーニング、動画配信など、ツールによるマニュアル配信)

《参考内容》

- ①ICT 基礎知識研修
- ②DX 基礎知識研修
- ③BPR 基礎、実践研修 (AI、RPA)

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、管理構造、情報システムをデザインしなおすこと。

- ④情報セキュリティ基礎研修、訓練
- ⑤情報セキュリティ対策研修
- ⑥インシデント対応研修、訓練
- ⑦システム調達研修
- ⑧プログラミング研修

⑨UX・UI デザイン研修

UI（ユーザーインターフェイス）：ユーザーと製品やサービスとの接点を円滑にする

UX（ユーザーエクスペリエンス）：ユーザーにとって楽しいや心地よいと感じてもらえる

⑩ネットワーク研修

⑪各種導入システム研修

⑫行政システム研修

⑬EBPM 実践研修（エビデンス・ペースト・ポリシー・メイキング）

政策の企画をその場限りのエピソードに頼るのではなく、政策目的を明確化したうえで合理的根拠（エビデンス）に基づくものとする。

⑭データマネジメント研修

⑮クラウド活用研修

10. デジタルを取り巻く環境の変化に俊敏に反応し、更新を進める。

日々進化を続けている技術から目をそらさず、より良い環境を目指し、古い、使いにくい物は、見直しをかけ更新する。

11. 評価指標

①

【 アクションプラン 】

1. 評価と調査

- ① 現行の行政サービスについての調査を行い、デジタル化への可能性と必要性の評価の実施。
- ② 効果が期待できるサービスの選定
- ③ 選定されたサービスについてのデジタル技術とのマッチング
- ④ アンケート等により必要とされているデジタル技術の特定

2. 戦略策定とデザイン

- ① デジタル行政サービスの全体戦略の作成
- ② 具体的なデジタル化の設計と開発計画の作成
- ③ 情報セキュリティと個人情報保護対策の明確化

3. 実装

- ① デジタルサービスの設計、開発
- ② デジタル化の進捗を定期的に評価し、調整を行う
- ③ テストの実施と、問題点の改善

4. 教育と啓発

- ① 職員に対してデジタル技術についての教育の実施

②住民に対してデジタルサービスについての啓発活動を行う。

5. 評価と改善

- ①利用状況と満足度を定期的に評価する。
- ②問題点や改善すべき点について常に意識し改善をしていく
- ③次のステップに進めるようプランの立案をする。

以上に沿って進め、必要に応じて項目の追加や変更を行い常に最新のものとする。

【 目標達成のための取り組み 】

1. 調査学習

- ・住民及び行政の求めるサービスの情報の収集。
- ・デジタル化による業務の効率化、ミスの軽減が出来る業務の洗い出し。
- ・導入されたシステムにとらわれることなく、常にイベントやインターネット等により、最新のデジタル技術に関する情報を入手し利便性の高いものについて導入を検討する。
- ・研修等へ積極的に参加し、知識の向上を怠らない。
- ・デジタルスキルの向上。

2. 問題の洗い出し

- ・デジタル技術で解消できる問題の整理を実施する。
- ・各課単位、個人単位の問題の洗い出しの実施。個別面談、募集、アンケート、ワークショップ等の実施
- ・役場全体にかかわる問題に関する、新技術の導入の検討。
- ・住民サービス等、住民の立場からのデジタル化について要望調査、技術、補助制度等の検討。

3. システムの把握、調査

- ・各課に対しデジタル化の可能性のある業務に関し、マッチング可能な企業やシステム等の調査検索する。
- ・具体的な機能やコストを把握し、費用対効果の検証。

4. 総務系現行事務見直しについて

- ・ペーパーレス化の推進（タブレット、スキャナ、要領など）
- ・收受の電子化
- ・人事管理のシステム化（給与、勤怠管理、入退職、スキル等）
- ・人事評価のシステム化

5. 導入による効果が期待されるシステム。

- ・タレントマネジメント。
- ・チャット GPT
- ・AI 文字起こしシステム
- ・アンケートによる分析調査。
- ・ノーコードツールの導入
- ・グループウェアの見直し（文書管理、電子決済等）
- ・自動收受システム
- ・勤怠管理システム
- ・RPA の導入
- ・タブレット導入

【 システムの概要 】

文書管理システム

①收受

現在	・紙管理
デジタル化システム	・メール振り分け收受システム、スキャニング電子化、電子回覧・決済
比較検討	・現行 ip ナレッジにて可能
問題点	・收受システムに特化してシステムもあるが、高額なものが多い。現行システムが使えるのならば、利用する方向で計画を進めるのが費用面では利が高い。 ・複雑であり使いづらい、また、現在振り分けてあるものを見直し整理に膨大な時間を要する。（システム入れ替えをしても同じ） ・現行の文書管理は、乱雑に管理されていることから、項目から見直し振り分けが必要。
導入効果	・最新の收受システムは、直感的に操作できるものが多く操作性がよい。 ・メールの自動收受が可能なものもある。

②決裁

現在	・紙押印、入力システム
デジタル化システム	・電子決済、文書管理システム
問題点	・利用は簡単であるが、収納が複雑 ・添付文書の確認にはダウンロードが必要
導入効果	・最新のものは、添付文書が表示されている、直接本文章の修正も可能。 ・公文書のテンプレート化が可能なものを捜索中

③文書管理

現在	・紙及び個人ファイル保管
----	--------------

デジタル化システム	<ul style="list-style-type: none"> ・電子化 文書管理システム ・IPナレッジにて可能
効果・問題点	<ul style="list-style-type: none"> ・収納スペースを取らず、探す手間の軽減、適正な年数管理。 ・現行システムでは入力複雑であり、検索もわかりづらい。 ・現在入力済みとなる文書項目など見直し、整理が必要である。 ・現在、紙にて収納している部分を、電子化することとなるが、範囲や委託など、労力もしくは、資金がかなりかかると思われる。 ・見やすく直感的なシステムが理想である。 ・やはり、システム導入は高額であり、1,000万円程度かかるものもある。

人事管理

現在	紙、エクセル、給与管理システム
デジタル化システム	システム管理 タレントマネジメントシステム 人事評価を含む職員管理用総合システム 現行 JinQ でも一部可能
効果・問題点	<ul style="list-style-type: none"> ・職員管理を一体化し、すべて電子化、自動化し、抜けのない管理。 ・人事評価との連携 ・勤退管理の電子化、給与システムとの連携 ・人資源の有効活用

文字起こし

現在	聴き取り（録音）による手動入力
デジタル化システム	文章読み取り書き起こし、AI 要約 ログミーツ、UD トークなど
問題点	<ul style="list-style-type: none"> ・会議時間の 10 倍の時間がかっている会議録などの作成は、現在テストしている結果としては、10 分の 1 程度に短縮され、また、要約についても精度は高いと思われる。
効果	<ul style="list-style-type: none"> ・時間短縮 ・聞き漏れや勘違いの軽減 ・AI による要約が可能

PC 操作の自動化

現在	<ul style="list-style-type: none"> ・なし
デジタル化システム	<ul style="list-style-type: none"> ・PC 業務の自動化 ・RPA システム
問題点	<ul style="list-style-type: none"> ・システム導入が高コスト ・開発者の育成
導入効果	<ul style="list-style-type: none"> ・ミスの軽減

- ・効率化
- ・今まで選任であった作業が誰でも簡単に出来る可能性がある

教育（職員リテラシー向上）

現在	・研修等
デジタル化システム	・Eラーニング Web 配信学習 学習パッケージ コンサルティング
問題点	・学習配信システム、レゴ研修、カードゲーム研修
	・人を集める研修は、お膳立てに時間がかかる。
	・現在の、対面研修は、若者世代には、苦痛であり、身にならない。
効果	・資格などを視野に入れた、研修を行い適正適所となる人事管理により職員の流出を軽減させる。（人事管理システム）
	・個人が自由な時間に研修、学習できる

クラウドの利用について

国の見解が変わりつつあり、デジタル庁は、クラウドファーストを唱え、総務省は LGWAN の在り方、次期 LGWAN では、「β´」構想とし、インターネット側を利用した LGWAN の構築を行っていることから、ここ、1～2年で大きく環境が変化してくるものと想像している。

今後、主なシステムがクラウド側へ移行していくことが優位になると思われる。

現在、有効と思われるシステムのほとんどは、クラウド上にあり、LGWAN 側で利用するためには、1つのシステム 300 万円程度の経費が掛かる。

今後、当町で利用してゆくシステムは、クラウドでの構築を目指す。現在のシステムは、当町に限らず、ほとんどの自治体で LGWAN 側にあることから、どう進めてゆくのが効果的なのか、慎重に見極め進めていかななくてはならない。

システム開発、構築

ノーコードアプリ、RPA の導入により、業務の自動化や、町民アプリの開発が可能である、導入コストはかかるが、今後のデジタル化に欠かせないシステムとなる。現状の人材では、使いこなすまでには時間がかかるが、導入しない方向性は、考えられない。

専門部署、専門的知識の向上などが必要ではあるが、効果は、計り知れない。

専門的人材を雇用、委託も考えられるが、最低（資格・経験）でも 1,500 万円との情報得ている。

AI の活用

チャット GPT、チャットボット等の有効活用。

チャットボットによる、受付や問い合わせの自動化、チャット GPT による、計画の要約や開発など、PRA と並び AI の導入は、行政デジタル化の要となる。

委託、雇用

コンサルティングの中には、庁に職員を派遣し、DX 推進、デジタル化の一切を請け負う会社も存在する、打ち合わせを行った業者もあるが、需要が高く最短でも3年待ちとのことであった。

一般職を1名配置し（派遣もしくは、雇用）その職員を育てることと指示により作業させるといった考えの会社もある。現状で確保は、難しく職員体制の構築、職員のスキルアップに重点を置き、現在の流れにうまく乗れるよう努力が必要である。

システムの関連業者・ソフト名等について

【タレントマネジメント】

- カオナビ
- タレントパレット
- エン・ジャパン
- ビズリーチ HRMOS
- HR ブレイン

【チャット GPT】

- ギブリー行政 GAI

【AI 文字起こしシステム】

- ログミーツ

【アンケートによる分析調査】

- クリエイティブサーベイ

【ノーコードツールの導入】

- キントーン
- ジャスト DB

【グループウェアの見直し（文書管理、電子決済等）】

- サイボーズガルーン

【勤怠管理システム】

- HID ラクレック 打刻機 6 台 カード 200 枚

【RPA の導入】

- キーエンス

【IT リテラシー向上】

- ブルーポート（自動マニュアル作成アプリ、研修資料作成、ビデオ配信）
- 動画配信サービス
- E ラーニング配信

【電子契約】

- 弁護士ドットコム クラウドサイン
- GMO サイン