那須町ＤＸ推進計画

令和5年10月

目次

1. 那須町DX推進計画策定の背景 ・・・2
2. 那須町の現状と目指すべき姿 ・・・4
3. 本計画のスコープ ・・・6
4. 那須町のDX取り組み方針 ・・・7
5. DX推進における取り組み優先度 ・・・8
6. 課題とDX推進方針と対応施策の関係性 ・・・10
7. 対応施策の取り組み方針 ・・・11
8. DX推進スケジュール ・・・25
9. 推進体制 ・・・27
10. 人材育成方針 ・・・28
11. 用語解説 ・・・32
12. お問合せ窓口 ・・・37

1. DX推進計画策定の背景

DX推進計画 策定にあたって

人口減少・少子高齢化の進展により、地方自治体は、生産年齢人口の減少、地域の担い手不足、財政環境の悪化等厳しい現実に直面しています。一方で、この限りある財源と人的資源の中で、急速に変化する社会情勢やグローバル化等により、多様化する行政ニーズに対応し、住民サービスの維持向上を図るためには、進展するデジタル技術を住民目線で利活用し、住民の福祉の向上に繋げていくことが喫緊の課題となっています。

国では令和3(2021)年9月にデジタル庁を設置し、更に「デジタル田園都市国家構想」の実現を掲げて、デジタル技術やデータを活用して、住民の利便性を向上させるとともに、業務効率化を図り、人的資源を行政サービスの更なる向上に繋げていくとしています。

本町においても、急速に進展するデジタル化の潮流に遅れることなく、デジタル技術を使って業務効率化を進め、スマート自治体へ転換することで、新しい時代に対応した、より高度で効率的、かつ、持続可能な行政サービスを提供し、住民満足度の高い行政運営を行っていく必要があります。

このため、本町を取り巻く現状・課題を整理するとともに、デジタルトランスフォーメーション(以下、「ＤＸ」といいます。)を推進する目的や目指すべき方向性を示し、その実現に向けた考え方や手法、行動等を定め、中長期に及ぶデジタル化施策を着実に進めていくため、「那須町ＤＸ推進計画(以下、「本計画」といいます。)」を策定します。

DX推進計画の位置づけ

本計画は第7次那須町振興計画基本計画によるまちづくりをDXの観点から下支えし、側面から支援する計画として定めます。

本計画では、主に行政手続きや行政サービスの効率化に関することについて方針を示し、一方で、少子高齢化や人口減少社会の影響、観光、公共交通、産業、教育等、地域社会のデジタル化については、第2期那須町まち・ひと・しごと創生総合戦略の改定に合わせて、「那須町デジタル田園都市構想」を別途策定し、本町のデジタル化を推進します。

1. DX推進計画策定の背景

DX推進の計画期間について

本町が目指すデジタル化の実現には、デジタル技術の導入やデジタル基盤の整備等、相応の時間や費用を有するため、中長期的な視点で取り組むことが必要です。しかし、デジタル技術は日々著しく進展しており、数年の間で環境が変わる可能性が考えられます。そのため、本町では、時代に応じた行政ニーズに対応していくため、計画期間を 令和7（2025）年度末までとし、社会情勢や国の動向などの変化に応じて、適宜見直しを行います。

■計画期間

	令和2年度（2020年度）	令和3年度（2021年度）	令和4年度（2022年度）	令和5年度（2023年度）	令和6年度（2024年度）	令和7年度以降（2025年度）
第7次那須町振興計画基本計画	平成28年度～（前期）	令和3年度～令和7年度（後期）				
那須町DX推進計画				令和5年度～令和7年度		
自治体DX推進計画（総務省）	令和2年度～令和7年度					
那須町まち･ひと･しごと創生総合戦略（那須町デジタル田園都市国家構想総合戦略）	令和2年度～令和6年度 (那須町まち･ひと･しごと創生総合戦略)					令和7年度～（那須町デジタル田園都市国家構想総合戦略）

2. 那須町の現状と目指すべき姿

現状と課題

那須町における町全体のデジタル活用の観点から、以下の通りDX推進における課題を整理します。

【総人口の減少／人口構造の変化】

生産年齢人口が今後急激に減少し、老年人口は増加しており、令和7(2025)年から横ばいになるものの、令和12(2030)年には生産年齢人口と老年人口が逆転すると予測されます。また、高齢化率も50%を超えて1人で1人の高齢者を支える社会になると予想されています。

また、本町の総人口は、昭和25(1950)年の31,241人をピークに減少に転じ、平成27(2015)年に24,919人(国勢調査)となっています。今後も減少傾向が続き、令和27(2045)年には15,241人まで減少すると予測されており、高齢化の一途をたどっています。高齢化が進む中、今後も**安定的な行政運営の確保・サービスの質の維持により、住民の利便性向上を実現**していく必要があります。

【煩雑な行政手続き】

住民や事業者からの申請手続きは来庁によるもので、申請方法としては紙によるものが大半を占めており、待ち時間も長くなる場合があります。また職員によるデータ入力作業や紙による管理作業の負担も大きくなっており、電子申請等による利便性の高い行政サービスの構築に向け、**デジタル技術を活用した行政手続きの大幅な変革(BPR)**の必要があります。

【デジタル技術の活用／情報の安全な取り扱い】

デジタル技術を使用する場合、町職員だけでなく関わるすべての人が個人情報等の機密情報を適切に取り扱えるといった**セキュリティ知識やITリテラシーの向上**が必須となります。

本町全体としては十分な知識を要しているとはいえない状況のためITリテラシーを身に着け、安全な使い方を学ぶ機会を設ける必要があります。

2. 那須町の現状と目指すべき姿

目指すべき姿

経済産業省の定義によると、DX とは「企業がビジネス環境の激しい変化に対応し、データとデジタル技術を活用して、顧客や社会のニーズを基に、製品やサービス、ビジネスモデルを変革するとともに、業務そのものや、組織、プロセス、企業文化・風土を変革し、競争上の優位性を確立すること」とされています。

これを本町に置き換えると、「社会環境の変化に対して、住民や地域社会のニーズを基にデータとデジタル技術を活用して、行政サービスや組織、庁内風土、業務プロセス等を変革し、競争優位を確立すること」と定義できます。
本町では、住民の皆さまから選ばれるまちであるため、住民ニーズを起点に、データとデジタル技術を徹底的に活用し、住民の利便性を向上させるとともに、業務の最適化・効率化により人的資源を行政サービスの更なる向上に繋げていくことを「那須町DX」と定義します。

国が示した目指すべきデジタル社会のビジョン「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、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～」を念頭に、那須町 DX を推進していきます。

住民の利便性向上

スマートフォンやパソコンを利用した行政手続き・情報伝達の推進による利便性向上

行政運営のデジタルシフト

デジタル技術の活用による行政運営業務の効率化を実現し、行政サービスおよび暮らしの質の向上を図る

社会課題の解決・新たな価値の創造

誰一人取り残さない優しいデジタル変革の実現と、地域産業の発展を目指す

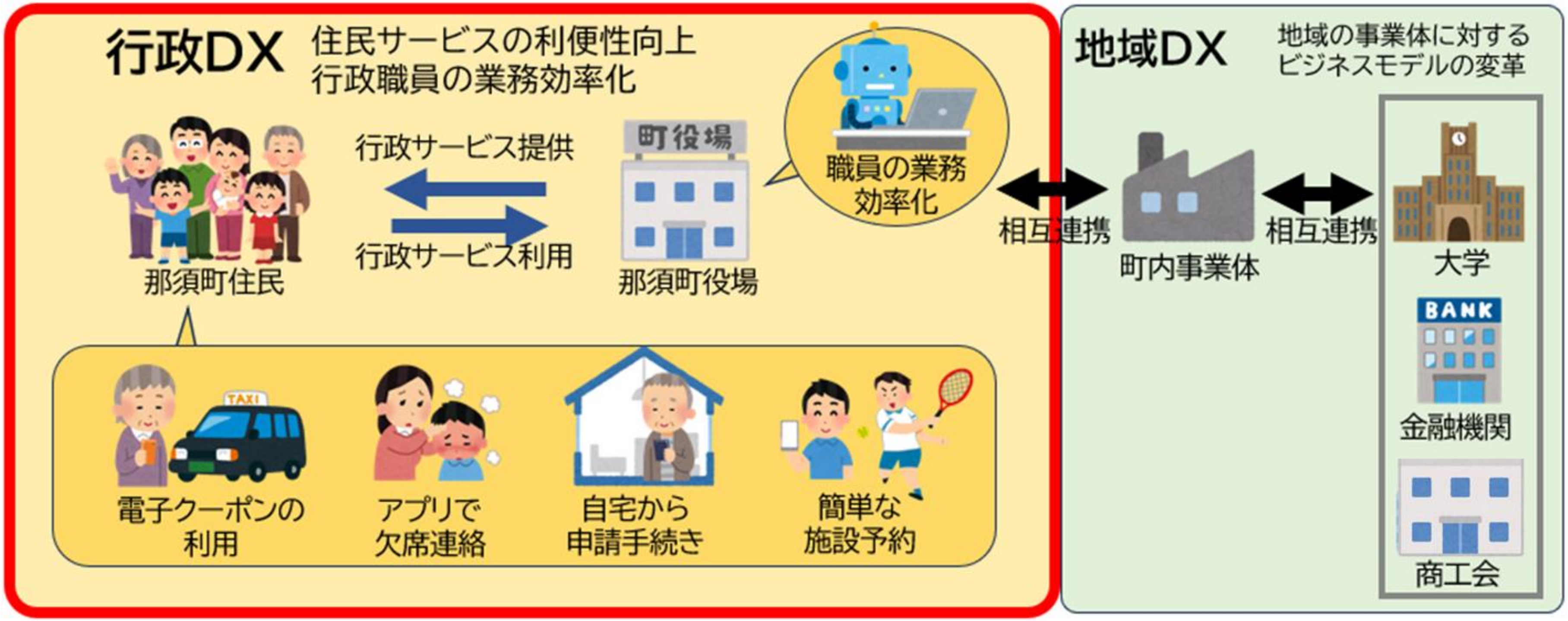
3. 本計画のスコープ

■本計画のスコープ

本計画では行政DXを対象とし、地域DXは地方版総合戦略の策定時に検討するものとします。
行政DXの狙いとして、住民に身近な行政サービスの利便性を向上させることを主眼においています。

■行政DXの意義

1. デジタル技術やデータを活用して、住民の利便性を向上させること。
2. デジタル技術やAI等の活用により業務効率化を図り、人的資源を行政サービスの更なる向上に繋げること。
3. データ様式の統一化・多様な情報を円滑に流通すること。



4. 那須町のDX取り組み方針

■DX取り組み方針について

国が定めたDX取り組み方針を前提とし、町の現状・課題から以下を那須町におけるDX取り組み方針とします。

国のDX取り組み方針

国の定める重点取り組み事項

- 行政手続きのオンライン化
- マイナンバーカードの普及促進
- テレワークの推進
- セキュリティ対策の徹底
- AI・RPAの利用推進
- 自治体の情報システムの標準化・共通化

推進体制整備

- 全庁的・横断的な推進体制の構築
- デジタル人材の確保・育成

自治体DXとあわせて取り組むべき事項

- デジタルデバイド対策
- 地域社会のデジタル化

那須町のDX取り組み方針

- 情報システムのさらなる利活用
- AI・RPAを含む最新技術の導入活用
- 自治体標準システムへの円滑な移行
- 住民・職員のデジタルスキル向上
- 那須町DX推進体制の構築

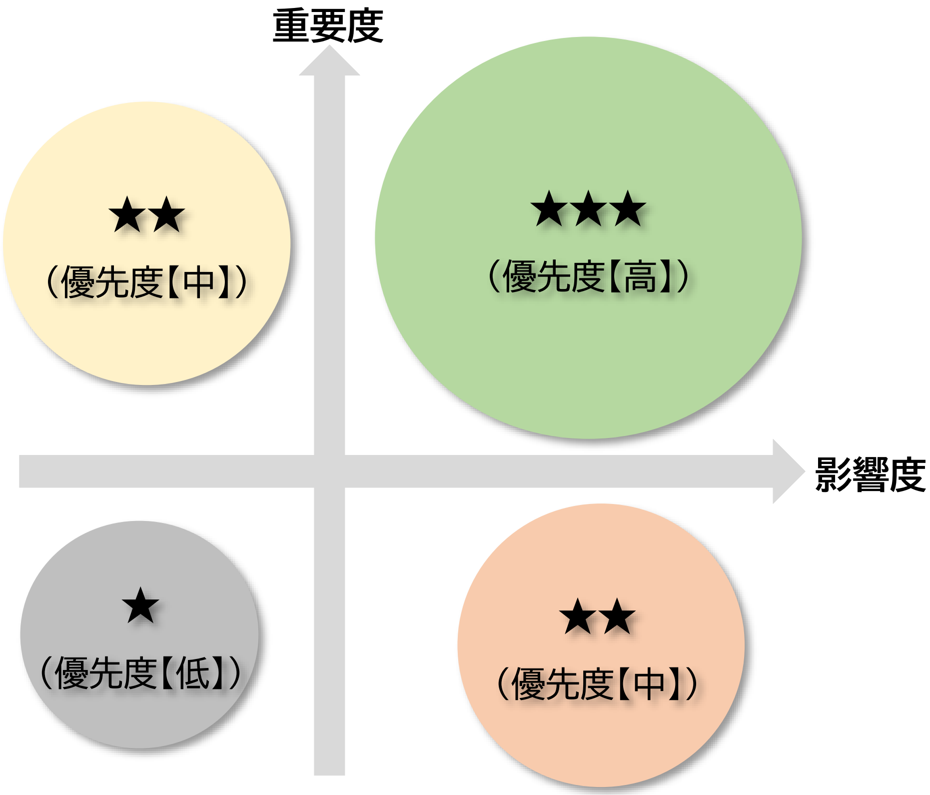
5. DX推進における取り組み優先度

■課題の抽出

　那須町の抱える課題の抽出手段として、全担当部署（16課4局70係）の職員へヒアリング調査を行い、把握できた64の課題のうち、国・町からの指針に従っている20の課題を重視するべきものとして絞り込みを実施しました。

■優先度づけの考え方

　本町の目指す姿である「住民の利便性向上」、「行政運営のデジタルシフト」、「社会課題の解決・新たな価値の創造」の実現に向けて、20の課題に対して「重要度」「影響度」の2軸で優先度づけを実施しました。



＜重要度＞
・国、町からの指針等に従い、取り組み内容が明確なもの

＜影響度＞
・複数（10以上）の係に共通する課題
・住民サービス向上に寄与する課題

5. DX推進における取り組み優先度

■重要度・影響度の二軸による課題の仕分け

重要度・影響度の二軸から、課題の優先度を仕分けを行いました。

重要度
町の方針（第7次那須町振興計画後期基本計画）
または 国の指針（DX推進計画【第2.0版】）

優先度［中］★★

- 職員のITリテラシー向上
- セキュリティ対策の徹底
- 条例によるアナログ規制
- NWの三層分離対策
- テレワークの推進

優先度［高］★★★

- 申請手続きの効率化（職員・住民）
- 申請手続きの効率化（事業者）
- 入力作業の効率化
- 自治体情報システムの標準化・共通化
- デジタルデバイド対策

優先度［低］★

- 文書作成の効率化
- 記録業務の効率化
- 問合せの削減

優先度［中］★★

- 回覧業務の効率化
- 勤怠管理の効率化
- 紙管理の効率化
- 現地確認作業の効率化
- クーポンの電子化
- キャッシュレス対応
- 住民コミュニケーションの効率化

影響度
住民サービス向上 または 複数（10以上）の係に共通する課題

6. 課題に対するDX推進方針と対応施策の関係性

■課題に対するDX推進方針と対応施策の関係性

課題を那須町DX取り組み方針に紐づけした上で、さらに対応施策へ紐づけした対応関係を以下に示します。

No.	課題	評価
1	申請手続きの効率化(職員・住民)	★★★
2	申請手続きの効率化(事業者)	★★★
3	入力作業の効率化	★★★
4	自治体情報システムの標準化・共通化	★★★
5	デジタルデバイド対策	★★★
6	回覧業務の効率化	★★
7	勤怠管理の効率化	★★
8	紙管理の効率化	★★
9	現地確認作業の効率化	★★
10	クーポンの電子化	★★
11	キャッシュレス対応	★★
12	住民コミュニケーションの効率化	★★
13	職員のITリテラシー向上	★★
14	セキュリティ対策の徹底	★★
15	条例によるアナログ規制	★★
16	NWの三層分離対策	★★
17	テレワークの推進	★★
18	記録業務の効率化	★
19	文書作成の効率化	★
20	問合せの削減	★

那須町DX取り組み方針

- 情報システムのさらなる利活用
- AI・RPA含む最新技術の導入活用
- 自治体標準システムへの円滑な移行
- 住民・職員のデジタルスキル向上
- 那須町DX推進体制の構築

No.	対応施策	評価
1	申請手続きの電子化	★★★
2	RPA・OCR等の技術の活用	★★★
3	自治体情報システムの標準化・共通化	★★★
4	スマートフォン・PC教室	★★★
5	庁内業務の電子化	★★
6	紙の電子化ツールの導入	★★
7	カメラ/センシング技術/ドローン活用	★★
8	キャッシュレス決済の導入	★★
9	行政職員向けの研修	★★
10	条例・セキュリティポリシーの点検・見直し	★★
11	庁内インフラの見直し・整備	★★
12	文書作成・記録ツールの導入	★
13	問合せ対応の自動化	★
14	GISの活用	★

優先度【高】:★★★
優先度【中】:★★
優先度【低】:★

7. 対応施策の取り組み方針

目指す姿	住民からの申請手続きを電子化することで、住民の利便性向上及び、職員の窓口対応業務が効率化されている。

取り組み事項	優先度
申請手続きの電子化	★★★

■現状と課題

- ✓ 住民や事業者からの申請手続きについて、メールや電話の申請があるものの、来庁されての申請が多い。
- ✓ 申請書類や添付書類等紙を利用した申請手続きが必要なため、職員によるデータ入力作業や紙の管理作業等の負荷が発生している。
- ✓ 施設予約等も来庁もしくは電話による手続きが主で、空き状況の確認、予約、予約確認も来庁もしくは電話のやり方のため利用者の負担も大きい。

■取り組み内容

- ✓ スマホアプリを活用し、住民・事業者からの申請手続きの電子化を段階的に図る。
- ✓ 上記に対応できない申請手続きについても、RPA・OCRを活用し、申請書のデータ入力の自動化を検討する。
- ✓ 申請書等の紙による管理を電子化できるよう、文書管理システムの導入を検討する。

■目標・効果見込み

- ✓ 住民や事業者による申請手続きの利便性向上が期待できる。
- ✓ 職員の窓口対応業務、データ入力業務、紙管理にかかる業務の効率化が期待できる。

7. 対応施策の取り組み方針

目指す姿	RPA・OCR等の汎用ツール等、先進技術を活用して繰り返し作業・単純作業の効率化を図り、本来業務に集中できる職場環境の構築を実現できている。

取り組み事項	優先度
RPA・OCR等の技術の活用	★★★

■現状と課題
- ✓ 単純なパソコン入力作業等、定型的な事務処理に多くの人手と時間を要している。
- ✓ デジタル技術の活用により、こうした定型業務に掛かる時間を縮減し、職員が企画立案や相談業務等に注力できる環境を整える必要がある。
- ✓ 過去に導入を検討したものの、コスト面の観点から見送った経緯があり、費用対効果を踏まえた検討が必要になる。

■取り組み内容
- ✓ 効率的で持続可能な行財政運営のため、BIツール等を活用し、庁内業務全体の洗い出しを行う。
- ✓ ノーコード・ローコード等汎用ツールを用いた新規導入業務や、費用対効果を考慮した導入方法を検討する。
- ✓ 業務プロセスの見直しやAI等を活用した業務改革（BPR）を進め、職員の生産性向上を推進する。

■目標・効果見込み
- ✓ 人手作業のミスが軽減され、既存の業務プロセスから見直しを図ることで、業務プロセスの改善（BPR）につながる。
- ✓ 定型的な事務処理時間の削減を実現し、企画立案等の住民への直接的なサービス提供に注力できる。

7. 対応施策の取り組み方針

目指す姿	人口減少等の国内を取り巻く環境に不確実性さが増す中でも、自治体情報システムの標準化・共通化を通じて、情報通信技術の活用による住民の利便性の向上及び行政運営の効率化を図りながら、安定的かつ持続可能な形で、行政サービスを提供し続けられている。

取り組み事項	優先度
自治体情報システムの標準化・共通化の対応	★★★

■現状と課題

- ✓ 自治体情報システムは、住民ニーズへの対応、利便性向上等の観点から、個別にカスタマイズが行われてきた結果、その発注・維持管理や制度改正対応等について人的・財政的負担が生じている。
- ✓ 自治体単位でシステムの内容が異なるため、自治体クラウドのような共通プラットフォーム上のサービスを利用する方式への移行や、住民サービスを向上させる最適な取り組みの全国への普及の妨げになっている。
- ✓ 自治体ごとに様式や帳票等が異なるために、それらを利用する個人・事業者の負担につながっている。

■取り組み内容

- ✓ 令和7年度を目標時期として、現行の自治体情報システムから標準準拠システムへ移行させる。
- ✓ 標準準拠システムへの移行にあたっては、「計画立案」、「システム選定」、「移行」の3つのフェーズに沿って行う。

■目標・効果見込み

- ✓ 自治体情報システムの開発が不要となり、人的・財政的負担を軽減できる。
- ✓ 標準準拠システムの利用に併せて、標準化対象事務に係る業務フローを見直すことで、行政運営の効率化を期待できる。
- ✓ 標準化・共通化の取り組みを通じた負担軽減の結果、企画立案や住民への直接的なサービス提供を強化できる。

7. 対応施策の取り組み方針

目指す姿	高齢者をはじめとした誰もがデジタル機器・サービスを活用することで、多様な価値観やライフスタイルを持ちつつ、豊かな人生を享受できる共生社会を実現できている。

取り組み事項	優先度
スマートフォン・PC教室の開催	★★★

■現状と課題

- ✓ デジタル機器の扱いに不慣れな住民が、行政手続のオンライン化によって期待される利便性向上の恩恵を享受できない可能性がある。

■取り組み内容

- ✓ 令和5年度に、町内の公共施設において、スマートフォン講習会を開催する。
- ✓ 令和6年度以降も上記取り組みを行うほか、PC教室の開催も検討する。

■目標・効果見込み

- ✓ スマートフォン・PCの利活用を通じて、地理的な制約、年齢、性別、障害や疾病の有無、国籍、経済的な状況等にかかわらず、誰もがデジタル化の恩恵を享受することができるデジタル社会の実現が期待できる。

7. 対応施策の取り組み方針

目指す姿	電子決裁、勤怠管理ソリューション等、従来紙を活用して行ってきた業務を電子化することで、それらにかかる時間、経費を削減し、職員が企画立案や住民への直接的なサービス提供に注力できている。

取り組み事項	優先度
庁内業務の電子化	★★

■現状と課題

- ✓ 庁内での決裁・回付業務について、現状紙を利用して回付しているため、庁内でも役場以外の拠点で活動している部署の決裁は物理的な移動を伴う。また上役が不在の場合、決裁ができず、時間を要している。
- ✓ 勤怠管理も紙を利用して実施しており、休暇計算、時間外勤務の計算も手動のため、対象係のみならず、全員が確認及び補正に時間を取られている。

■取り組み内容

- ✓ 電子決裁ができるシステム・ソリューションの導入を検討する。決裁回付のみならず、文書管理機能等を含む多機能なものを検討し、紙利用・オンラインいずれでも実施可能な業務をオンライン化する。
- ✓ 勤怠管理に加え、町管理施設の入退室管理等、汎用的なソリューションの導入を検討する。

■目標・効果見込み

- ✓ 決裁・回付業務のために時間がかかっていた各種業務の時間短縮、紙の廃止による印刷代削減が期待できる。
- ✓ 職員の庁内業務の効率化による対住民への業務時間の捻出、残業時間の削減が期待できる。

7. 対応施策の取り組み方針

目指す姿	紙を使用してやり取りしていた従来業務の電子化を促し、広範な業務のデジタル化を進めることで、文書管理に充てる経費、業務時間を削減し、職員の業務が効率化されている。

取り組み事項	優先度
紙の電子化ツールの導入	★★

■現状と課題

- ✓ 決裁等の庁内業務において、紙の利用が必須ではないものの、いまだに紙を利用している業務が多い。
- ✓ 住民や企業と申請手続きや通知等の紙のやり取りを行う中で、紙の使用が大量に発生している。
- ✓ 保管期限が決まっているものについては定期的に廃棄を行っているが、永年保存の文書もあるため、文書の保管・入替の手間が増え続けている。

■取り組み内容

- ✓ 文書管理システム・ソリューションを導入し、庁内業務の中で発生する文書や、住民とのやり取りで発生する文書の電子化を進める。（紙でのやり取りが必要なものについては継続できるよう配慮する）
- ✓ 過去に受領・保管している文書も電子化し、紙の保管量を削減する。

■目標・効果見込み

- ✓ 庁内業務で発生する紙の削減、過去に受領・保管している文書の電子化、電子保管による業務量の削減が期待できる。
- ✓ 住民との間に発生する紙の削減が期待できる。

7. 対応施策の取り組み方針

【那須町DX取り組み方針】
AI・RPA含む最新技術の導入活用

目指す姿	地域や各種施設における異常発生時の迅速な状況把握や未然防止対策に努めることにより、地域における更なる安心・安全確保を実現できている。

取り組み事項	優先度
カメラ/センシング技術/ドローン活用の活用	★★

■現状と課題

- ✓ 施設の維持管理業務や鳥獣害対策の実施にあたり、定期的な検査の実施時や問題発生時には、状況の把握のため、都度現地に行って目視確認する必要があり、人手と時間を要している。
- ✓ 税金に関する実地調査や土地に関する台帳確認作業等についても、現地に行って地図情報等と照らし合わせながら測量等を行う必要があり、住民の皆様の立ち合いや職員の調査に伴う負担も大きい。

■取り組み内容

- ✓ カメラの設置の拡充やIoTセンサーの活用等、効率的なセンシングによる安心・安全性の向上に向けた取り組みを検討する。
- ✓ 現地調査・測量業務において、ドローンを用いた映像・画像の取得や、各種業務への画像解析技術活用の有効性を検討する。

■目標・効果見込み

- ✓ 遠隔からの現地確認や、センサー等を用いた異常検知により、物理的な移動にかかる時間の削減や異常発生時の適切な対応を、迅速に実行できる。
- ✓ 測量等の専門的なスキルを必要とする業務を自動化・効率化することで、業務の属人化を防ぐことができる。

7. 対応施策の取り組み方針

目指す姿	キャッシュレス決済の導入により、利用者の利便性向上及び、受付や締め作業にかかる職員の業務時間の削減ができている。

取り組み事項	優先度
キャッシュレス決済の導入	★★

■現状と課題

- ✓ 町営施設の利用手数料の決済手段は現金支払いのみが大半であり、窓口業務の対応に時間を要している。
- ✓ 現金決済のみの場合、利用者の利便性が低いだけでなく、現金を取り扱うため収支が合わないというリスクが存在する。
- ✓ 地方イベントに出展し、地元産品や町のPRをする際に、現金決済を理由に商品等を購入できない利用者がおり、機会損失が発生している。

■取り組み内容

- ✓ 施設利用料金、手数料、イベント出展等での支払い手段として、キャッシュレス決済を導入する。

■目標・効果見込み

- ✓ 利用者の様々な支払い手段に対応することで利便性向上を図ることができる。
- ✓ 窓口業務における支払い対応や締め作業にかかる職員の業務量削減、
  現金収支不一致等の業務リスクを低減することができる。

7. 対応施策の取り組み方針

目指す姿	自治体の各部門の役割に見合ったデジタル人材が職員として適切に配置されている。

取り組み事項	優先度
行政職員向けの研修	★★

■現状と課題
- ✓ ICTの知見を持った上で、自治体現場の実務に即した技術の導入の判断や助言を行うことのできるデジタル人材の確保が不十分である。

■取り組み内容
- ✓ デジタル人材育成計画を策定する。
- ✓ 各担当よりDX推進員を選定の上、率先的に育成を行うことで、各担当のデジタル推進のリーダーをつくる。
- ✓ 一般職員や管理職等の立場に応じた研修メニューを用意し、各部門の役割に見合ったデジタル人材を育成する。

■目標・効果見込み
- ✓ 各部門の役割に見合ったデジタル人材を職員として適切に配置することにより、自治体DXが円滑に推進できる。
- ✓ 職員が必要に応じて、ツールの開発・利活用等による業務効率化や住民サービス向上を実現できる。

7. 対応施策の取り組み方針

目指す姿	条例やセキュリティポリシーの規制にとらわれることなく、個人や事業者がデジタル化のもたらす抜本的な構造変化、発展可能性の恩恵を享受できる社会を実現できている。

取り組み事項	優先度
条例とセキュリティポリシーの点検・見直し	★★

■現状と課題

- ✓ 行政や個人、事業者の垣根を越えて、データの収集・蓄積・活用できるような基盤が整備されていない。
- ✓ 条例やセキュリティポリシーの一部がデジタル化の障壁となっており、行政サービスの運営効率化ができない。

■取り組み内容

- ✓ 推進部門を設立し、首長等のリーダーシップのもと、条例やセキュリティポリシーの点検・見直し方針を策定する。
- ✓ デジタル化の障壁となりうる規制の洗い出しや類型、現在のフェーズ、根拠の分類等を確認する。
- ✓ 要見直しの規制について、条例やセキュリティポリシーの改正、運用等の見直しを行う。

■目標・効果見込み

- ✓ 個人や事業者が新たな付加価値を創出しやすい地域社会を実現するための規制を取り払うことができる。
- ✓ 行政サービスの提供にあたって、申請から受領までをデジタルで完結させるための規制を取り払うことができる。

7. 対応施策の取り組み方針

目指す姿	職員の業務において必要なソフトウェア、ハードウェア、ネットワークが整理・整備され、「全体の奉仕者」としての職務遂行に必要な環境が構築されている。

取り組み事項	優先度
庁内インフラの見直し・整備	★★

■現状と課題

- ✓ 業務遂行に必要なシステム・ソリューションを適宜導入・運用しているが、一部の業務システムは、庁舎内のみからしかアクセスできない。そのため、スケジュール確認や一部業務を外出先で利用できないため、不便である。
- ✓ ノートPCが持ち運びに適さないサイズであったり、タブレットも全職員に配布できていない状況である。また、タブレットを活用した会議等も行っているものの、操作に不慣れな職員もいる。
- ✓ 一部の庁舎はネットワーク環境の整備が不十分である。

■取り組み内容

- ✓ 業務システムの適切な配置、集約を検討する。
- ✓ 職員へ適切なPCやタブレットの配布し、それらを活用した業務を遂行できるような教育研修の実施を検討する。
- ✓ 庁舎を含めた町管理の施設に対して、ネットワーク環境を整備する。

■目標・効果見込み

- ✓ ネットワークの再整備、テレワークの推進、PCタブレットの配布により、職員の業務効率向上が期待できる。

7. 対応施策の取り組み方針

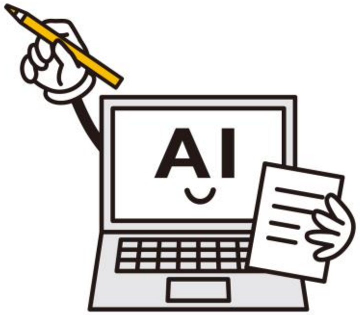
目指す姿	ICT技術の有効活用による事務作業の自動化・効率化と類似する業務への拡大を図ることでコスト削減を推進し、行政デジタル化を加速させることで住民サービス向上が実現できている。

取り組み事項	優先度
文書作成・記録ツールの活用	★

■現状と課題
- ✓ 会議等における議事録作成や、受付業務における対応記録作成等、文字起こし作業に手間と時間を要している。
- ✓ 議会進行等に活用する原稿の作成等の文書作成・添削業務についても時間を要しており職員の負担も大きい。
- ✓ 令和5年度から議会事務局では既に文字起こしシステムを導入・活用している。

■取り組み内容
- ✓ 各種システムの導入により効率化が見込まれる業務の把握に向けて、庁内業務全体の洗い出しを行う。
- ✓ 業務への活用にあたって、音声の文字変換精度向上の必要性の把握、活用システムの見直しの検討及び利用業務拡大による更なる業務効率化を推進する。
- ✓ 文書作成システム等を活用した新規導入業務の検討を行う。
（文書作成補助、文書作成後の添削や要約、誤字脱字確認等）

■目標・効果見込み
- ✓ 定型的な事務処理稼働を削減し、住民への相談業務等に注力することで、住民サービスのさらなる向上が期待できる。



7. 対応施策の取り組み方針

目指す姿	電話、メールによる問合せ対応を自動化することで、問合せ対応にかかる職員の業務時間を削減し、空いた稼働を窓口利用者の申請受付等の対面業務に振り分けられている。

取り組み事項	優先度
問合せ対応の自動化	★

■現状と課題

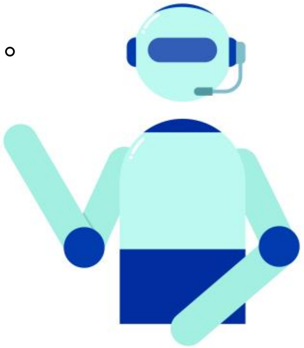
- ✓ 住民からの問い合わせは、役場への電話や来庁される場合が多い。
- ✓ 窓口での応対、職員からの確認質問が必要なものがある一方、単純な問合せや、定型的な内容に沿って迅速に回答可能な問合せもある。
- ✓ 繁忙期には各種手続や申請が重なると、窓口にて利用者を待たせてしまうこともある。

■取り組み内容

- ✓ 来庁不要な問合せによる住民負担の軽減や、混雑による待ち時間を抑制するために、チャットボットや電話の自動音声ダイヤルの導入を検討する。

■目標・効果見込み

- ✓ いつ・どこからでも問い合わせが可能となり、窓口利用者の利便性向上が期待できる。
- ✓ 問合わせ対応業務にかかる職員の業務量削減が期待できる。



7. 対応施策の取り組み方針

目指す姿	町で管理すべき位置情報を多角的かつ一元的にGISで管理されており、必要に応じていつでも簡単に情報の発信・公開ができている。

取り組み事項	優先度
GISの活用	★

■現状と課題

- ✓ 庁内の業務において、町内の様々な位置情報を管理する必要がある。
- ✓ 現状でもすでにGISを活用しているが、うまく利活用できていない業務が存在する。

■取り組み内容

- ✓ GISの活用を促進し、町職員誰もが活用できるようにし、対象業務を拡大する。
- ✓ 管理した位置情報の発信・公開が簡単にできるような仕組を整える。

■目標・効果見込み

- ✓ 対象業務の拡大・管理の手間削減が期待できる。
- ✓ GIS情報の発信、公開による住民サービスの向上が期待できる。

8. DX推進スケジュール

■対応施策の実施スケジュール

各施策の本計画期間およびそれ以降における実施スケジュールを以下のとおり定めます。

No.	那須町DX 取り組み方針	対応施策	令和5年度 （2023年度）	令和6年度 （2024年度）	令和7年度 （2025年度）	令和8年度以降 （2026年度）
1	情報システムの さらなる利活用	申請手続きの 電子化	対象業務選定 スマホアプリによる電子申請の導入・運用 その他ツールの検討			
2	AI・RPA含む 最新技術の 活用	RPA・OCR等の 技術の活用		対象業務の選定 ソリューション調査	実証実験 導入検討	導入予定
3	自治体標準 システムへの 円滑な移行	自治体情報 システムの 標準化・共通化	Fit&Gap整理	システム導入 Gap対応	システム移行	
4	住民・職員の デジタルスキル 向上	スマートフォン・ PC教室	スマートフォン 教室開催支援	スマートフォン教室開催支援 PC教室開催支援 （通年で継続して実施）		
5	情報システムの さらなる利活用	庁内業務の 電子化	対象業務の選定 ソリューション選定		①システム導入・運用予定 ②導入検討	②導入予定
6		紙の電子化 ツールの導入		対象業務の選定 ソリューション検討	導入・運用予定	
7	AI・RPA含む 最新技術の 活用	カメラ/ センシング技術/ ドローン活用		対象業務の選定 ソリューション調査	実証実験 導入検討	導入予定

8. DX推進スケジュール

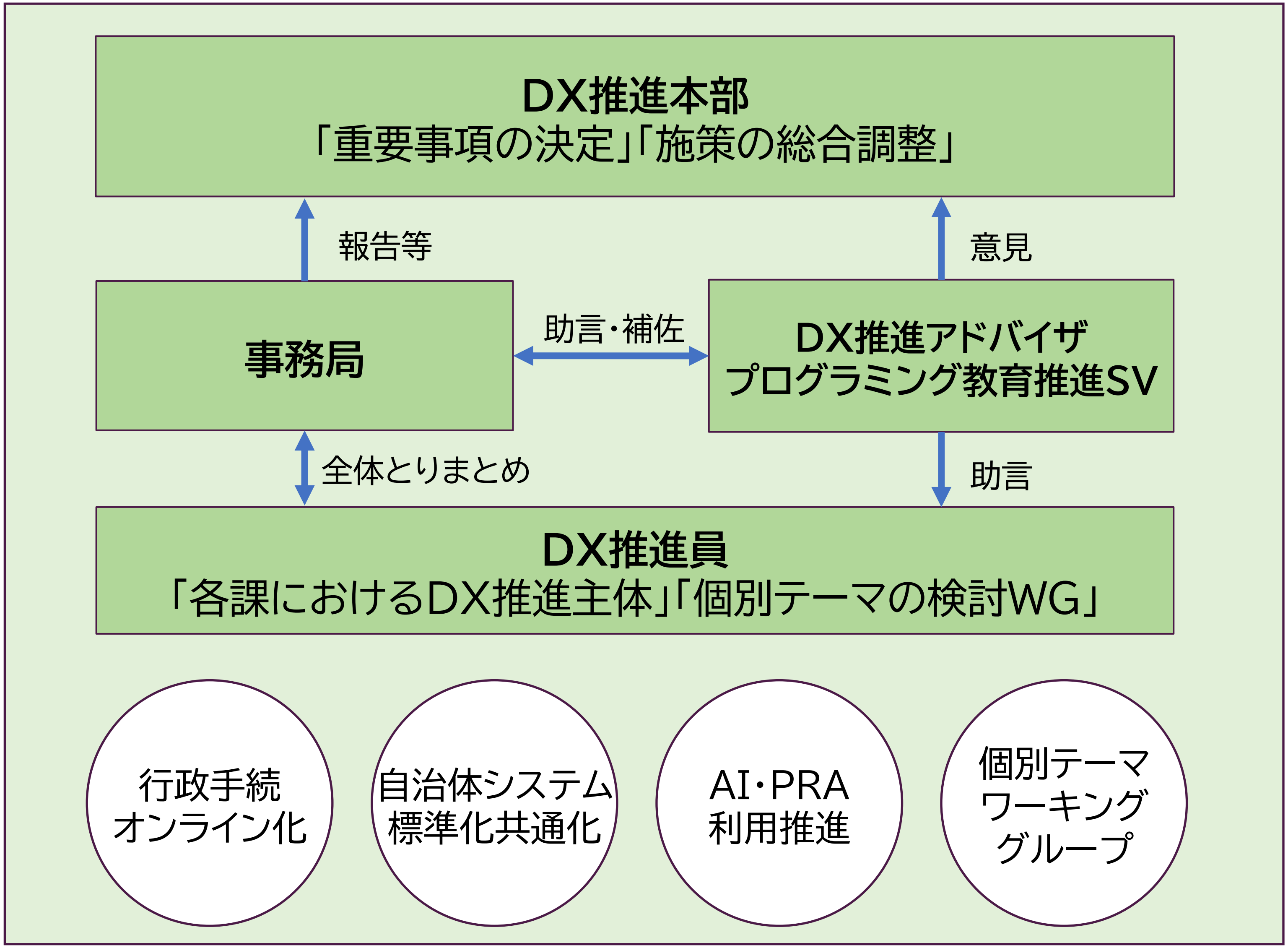
■対応施策の実施スケジュール

各施策の本計画期間およびそれ以降における実施スケジュールを以下のとおり定めます。

No.	那須町DX 取り組み方針	対応施策	令和5年度 （2023年度）	令和6年度 （2024年度）	令和7年度 （2025年度）	令和8年度以降 （2026年度）
8	情報システムの さらなる利活用	キャッシュレス 決済の導入		先行利用部門の状況確認 対象業務の選定		導入・運用予定
9	住民・職員の デジタルスキル 向上	行政職員向けの 研修	研修計画策定 先行実施	研修計画の実行・運用予定 研修メニューの拡張予定		
10	情報システムの さらなる利活用	条例・セキュリ ティポリシーの 点検・見直し	他施策の展開に合わせて随時実施			
11		庁内インフラの 見直し・整備	現行の見直し 調達計画作成			調達計画に合わせて 順次設備導入・入替予定
12	AI・RPA含む 最新技術の 活用	文書作成・記録 ツールの導入		現行調査・対象業務の選定 ソリューションの調査・選定		導入・運用予定
13	情報システムの さらなる利活用	問合せ対応の 自動化		対象業務の選定 ソリューション調査		実証実験 導入検討
14		GISの活用		利活用状況調査 対象業務の整理		利用業務の拡大 ソリューション検討

９．推進体制

■推進体制の整備
本計画に定める施策の実施・推進のために、以下の体制を設けます。

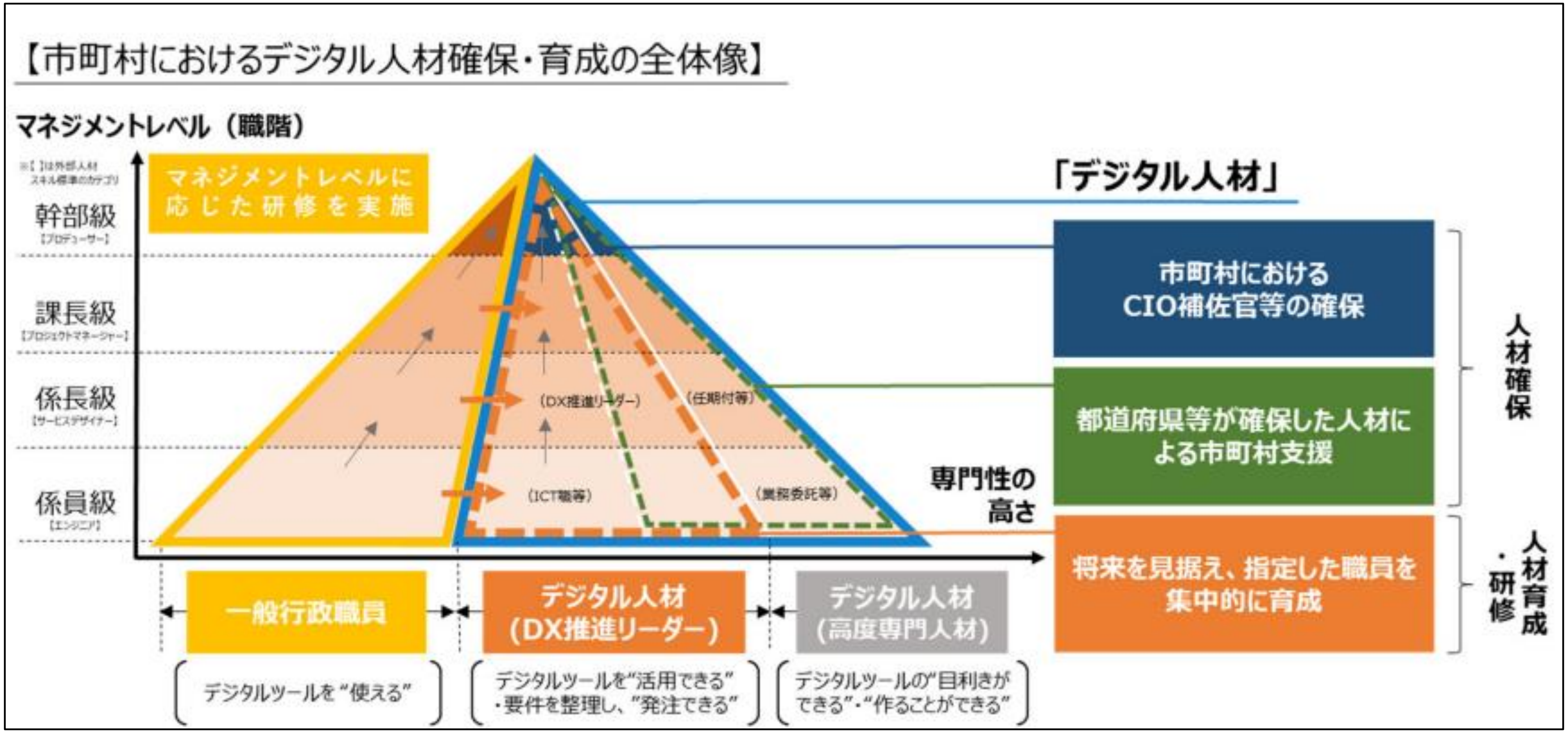


10. 育成方針

■デジタル人材の育成確保の全体像

DX推進にあたり、以下の全体像にもとづき、本町職員の育成方針を策定します。
策定にあたり、以下のセグメントを設け、セグメントの属性を踏まえた育成方針を定めます。
（以下、本町ではDX推進リーダーを「DX推進員」と定めます。）

セグメント	求める役割
DX推進員	一般的なデジタルスキルを持ち、習得したデジタルスキルを活用して業務を遂行する。
一般行政職員	デジタルスキルと知識を駆使し、業務のBPR、デジタル化施策を実践、展開する。
マネジメント層	デジタル知識と業務への造詣をもとにDX推進員の行う施策の方向付けや管理を行う。



出典：総務省「自治体DX全体手順書第2.1版」

10. 育成方針

■デジタル人材に必要なもの

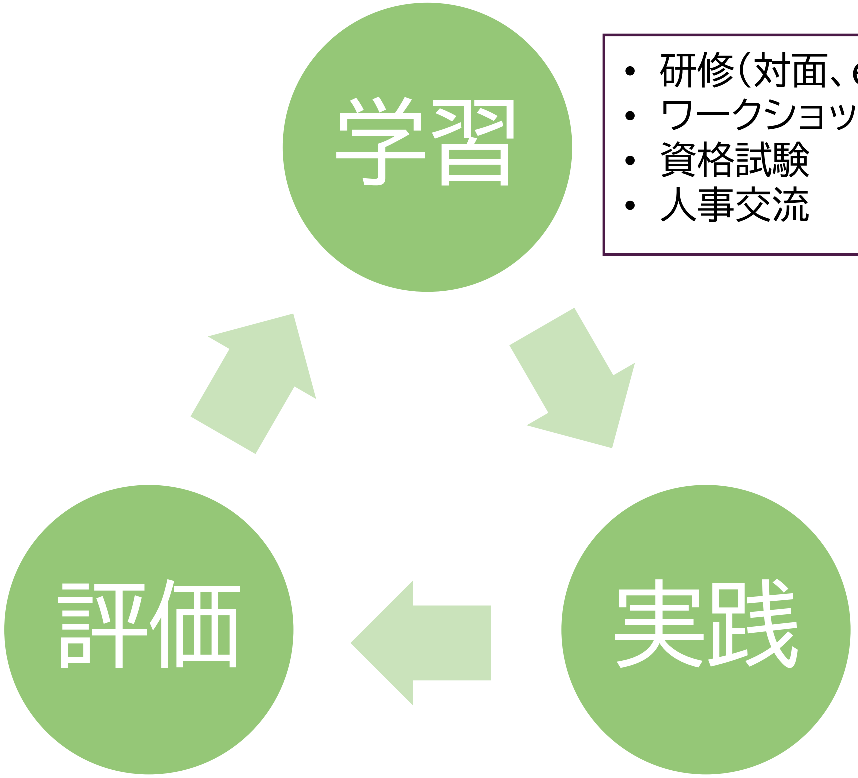
DXの推進に向けて、職員に必要なものを各セグメントごとに①マインド②スキル③アクションの3区分に整理し、それぞれに実効的な人材育成手法を検討します。

	一般行政職員	DX推進員	マネジメント層
アクション	• 習得したスキルを活用した業務遂行 • DX施策への参加･協力	• 習得したスキル、技術を使った業務改善施策、デジタル化施策の実践、展開 • 施策の評価、実施サイクルの確立による成功体験の蓄積	• 施策の方向付け、実施判断、調整 • 施策の進捗管理 • DX推進員への助言 • 施策の評価、実施サイクルの確立による成功体験の蓄積
スキル	• データ活用、ローコードツール等のスキル • 一般的なIT知識	• RPAツール、データ活用、ローコードツール等のスキル • AI等最新技術の動向･仕組、BPR手法、システム導入手法等の知識	• データ活用等のスキル • 最新技術の動向、システム導入手法等の知識
マインド	• DXが求められる背景の認識、組織としての共通認識の形成 • DXの考え方の理解、DXによる変革を受け入れ進めていく機運の醸成 • デジタルリテラシーの全体的な底上げ		

10. 育成方針

■デジタル人材の育成手法

デジタル人材を育成していくにあたっては、「学習」「実践」「評価」を行い、循環させていくことで、
必要なものの習得、活用、定着を図り、職員および組織全体としてのDXを推進します。



学習
- 研修（対面、e-learning、セミナー）
- ワークショップ
- 資格試験
- 人事交流

実践
- デジタル活用
- BPR
- AI･RPA技術導入

評価
- 反省･振り返り
- ナレッジの蓄積
- スキルマップの見直し
- 新たな目標設定

組織として全面的な支援

- 参加への後押し
- 既存の業務との調整
- 定期的な情報提供
- 金銭的補助
- 柔軟な人事運用
- 評価制度への取り込み

10. 育成方針

■職員の研修計画

デジタル人材の育成のための学習として、それぞれに必要な研修を定め、実施します。
実施に当たっては、県主催の研修、J-LIS、民間団体の研修、外部デジタル人材による研修等、様々なものを活用することで、広範なメニューを用意します。

対象者	令和5年度（2023年度）	令和6年度（2024年度）	令和7年度（2025年度）	令和8年度以降（2026年度）
DX推進員	各種DX研修（県主催、J-LIS、民間団体主催、等） →	→	→	→
一般行政職員		（希望者向け：DX推進員向け研修への参加） →	→	→
マネジメント層		幹部向けDX研修 →	→	→
全体		IT実践研修（スキル研修） →	→	→
全体		IT基礎研修（スキル研修・セキュリティ研修） →	→	→
全体	DX基礎研修（背景理解・マインド） →	→	→	→

11. 用語解説

索引	用語	解説
ア	アナログ規制	社会のデジタル化を阻むとされる、人の関与を義務づける法律や、政省令における各種アナログ的な規制の総称。デジタル技術が活用できるにもかかわらず義務とされる目視判定や実地監査、常駐、書面掲示、対面講習等。
オ	オンライン化	パソコンやスマートフォン等の電子機器がインターネットに接続された状態のこと。また、「行政手続のオンライン化」とは、従来紙により行われていた手続きをパソコン等の操作により行えるようにすることを指す。
キ	キャッシュレス決済	現金を使わずに支払いをすること。クレジットカード・デビットカード・電子マネー・プリペイドカードやモバイル決済等を利用する。
ク	クーポン	商品やサービスを提供する際に、割引や特典を提供するためのもの。
ク	クラウド	クラウドコンピューティングの略。インターネットを経由して、ソフトウエア、ハードウエア、データベース、サーバー等の各種リソースを利用するサービスの総称。
サ	三層分離	地方自治体のネットワークは、住民情報を取り扱う「個人番号利用系」と、行政事務を取り扱う「LGWAN接続系」、「インターネット接続系」の三層に分離させることにより、高い水準でのセキュリティ対策を実現している。
ジ	自治体クラウド	政府や各自治体が所持するデータをクラウドに集積して、それぞれに関係する住民等がそれらの情報を共有し、必要に応じて使用するシステムのこと。
ジ	自治体DX	デジタル技術やデータを活用し、自治体の業務や行政サービスの改善を進め、住民の利便性向上や地域活性化を目指す取り組みのこと。
ジ	自治体DX推進計画	「デジタル・ガバメント実行計画」における自治体関連の各施策について、自治体が重点的に取り組むべき事項・内容を具体化したもの。

11. 用語解説

索引	用語	解説
ス	スキルマップ	個人や組織が持つスキル、能力、知識、経験等の情報を整理し、可視化したもののこと。これを活用することで、個人や組織の目標達成に向けた計画策定に役立てることができる。
ス	スマートフォン	音声通話以外に、インターネット接続、デジタルカメラによる撮影、動画や音楽の再生、ゲーム、スケジュール管理等ができる高機能携帯電話のこと。
セ	セキュリティ対策	主にコンピュータやインターネットを通じた情報の取り扱いにおいて、第三者による不正な操作・盗聴・情報の窃取・その他もろもろの攻撃を受けないように講じる各種対応の総称。
セ	セキュリティポリシー	個人情報の保護や機密漏洩の防止をはじめ、企業や自治体等がコンピューターセキュリティーに対する基本方針をまとめたもの。
セ	センサー	人間の感覚に代わり、温度・圧力・磁気・光・ガス・超音波・電磁波等を検知・検出する器具のこと。電気信号に変換するものが多い。
ソ	ソフトウェア	コンピューターの処理の手順を示すプログラムの総称。
タ	タブレット	タッチパネルに触れることで画面の拡大やスクロール等の直感的な操作が可能な情報機器のこと。大きさはスマートフォンとパソコンの中間に位置し、キーボードと組み合わせることで、パソコンのような使い方もできる。
チ	チャットボット	人工知能を利用し、人間との対話やメッセージのやりとりを行うコンピュータープログラムのこと。また、これを用いたサービス。音声アシスタントやECサイトで使用されるほか、ソーシャルメディア上で運用され、人間との対話を通じて語彙や会話の内容を学習する機能もある。
デ	デジタルシフト	現在アナログで行っている業務やサービスをデジタルに移行する一連の取り組み、及び取り組みの結果として起きるビジネス上での変化のこと。

11. 用語解説

索引	用語	解説
デ	デジタル人材	最新のデジタル技術を理解し、活用できるスキルや知識を持つ人々を指す。デジタル人材は、情報技術（IT）およびデジタルツールを効果的に活用して、ビジネス、教育、行政、社会活動等のさまざまな分野で業務を遂行することができる。
デ	デジタルデバイド	コンピューターやインターネットを使いこなせる者と使いこなせない者の間に生じる格差。労働条件や収入、入手できる情報の量や質等に見られる。個人間だけでなく、国家間や地域間の格差を指す場合もある。情報格差。デジタル格差。IT格差。
デ	デジタル・トランスフォーメーション	最先端のデジタル技術を活用して住民生活や企業活動をより便利に、高度なものに「変革」していく、また新たな創造を生み出していくという考え方のこと。
テ	テレワーク	コンピュータやネットワークの技術を駆使して、勤務場所（オフィスへの出社）や勤務時間（定時出退勤）の制約を免れて仕事に取り組む、新しい働き方のこと。いわゆる在宅勤務や遠隔地勤務の総称。
デ	電子決裁	紙の書類ではなくコンピューター上の電子文書を用いて決裁処理を行うこと。
デ	電子申請	現在紙によって行っている申請や届出等の行政手続を、インターネットを利用して自宅や職場のパソコンを使って行うこと。
ナ	ナレッジ	知識や情報のこと。特にビジネスにおいては、有益な知識や事例等の意味で使われる。
ネ	ネットワーク	繋がりのこと。特に情報技術（IT）においては、コンピュータやスマホ、サーバが相互に接続されている状態を意味する。
ノ	ノーコード・ローコード	ソフトウェア開発やアプリケーション開発において、プログラミングの必要性を軽減する手法のこと。これにより、プログラミングの経験が少ない人でも、ソフトウェア開発やアプリケーション開発をすることができる。
ハ	ハードウェア	コンピュータの物理的な部品や装置のこと。パソコン等の本体だけでなく、キーボードやマウス等の周辺機器も含まれる。

11. 用語解説

索引	用語	解説
ビ	ビジネスモデル	企業が行う事業の仕組みや方法のこと。
フ	フェーズ	局面や段階を意味する。
マ	マイナンバーカード	マイナンバー制度で、本人の申請により交付されるICカードのこと。氏名・住所・生年月日・性別・顔写真・個人番号（マイナンバー）等が表示され、本人確認の際の公的な身分証明書として利用できる。
A	AI	Artificial Intelligenceの略。人工知能のこと。人間が行う知的な営みの一部を、コンピュータープログラムを用いて人工的に再現したもの。
B	BIツール	Business Intelligenceツールの略。ビジネスにおけるデータを分析し、組織の意思決定を支援するためのツール。
B	BPR	Business Process Re-engineeringの略。ビジネス・プロセスを見直し、抜本的にデザインし直す（リエンジニアリング）という考え方のこと。組織の目標を達成するため、既存の業務内容や業務フローの見直しを行うことを意味する。業務内容やその流れ・業務プロセスを分析し最適になるように設計した上で、業務内容や業務プロセスを再構築すること。
C	CIO	Chief Information Officerの略。情報システムや情報戦略の最高責任者のこと。最高情報責任者・情報戦略統括役員・最高情報担当役員・情報統括責任者・情報統括役員等とも訳される。
E	e-learning	インターネット等の電磁的手段を利用した学習形態のこと。広義での通信教育の一つ。必要な学習内容だけを受講できることや、教師と生徒がリアルタイムでやりとりできること、動画・音声を利用した学習教材の利用が容易であること等が特長。
F	Fit＆Gap	プロジェクトやシステムの開発、導入、改善プロセスにおいて、現状と目標が適合（FIT）しているか、または乖離（GAP）しているかを評価し、効果的な対策の立案に役立てるための分析手法のこと。
G	GIS	Geographic Information Systemsの略。さまざまな地理データを、衛星やコンピューター等を利用して収集、分析、処理し、地図情報とその他の情報を統合的に活用するシステムのこと。地理情報システム。地図情報システム。

11. 用語解説

索引	用語	解説
I	ICT	Information & Communications Technologyの略。情報通信技術のこと。日本では同様の言葉として情報技術（IT）が普及しているが、国際的にはICTが用いられ、日本でも定着しつつある。
I	IoT	Internet of Thingsの略。「モノのインターネット」と呼ばれる。自動車、家電製品、ロボット、施設等あらゆるモノがインターネットにつながり、情報のやりとりをすることで、モノのデータ化やそれに基づく自動化等が進展し、新たな付加価値を生み出す。
I	IT	Information Technologyの略。コンピュータやネットワークに関わるすべての技術の総称。
I	ITリテラシー	情報技術（IT）を理解し、利用するための能力やスキルのこと。具体的には、コンピューター、スマートフォン、ソフトウェア、インターネット等のデジタル技術を適切に扱い、情報を効果的に検索、評価、作成、共有するための能力を含む。
J	J-LIS	住民基本台帳ネットワークシステムや総合行政ネットワークの運営、個人番号カードの発行、公的個人認証サービスに関する事務、地方税・地方交付税等の情報処理事務の受託、地方公共団体の情報化支援等を行う地方共同法人のこと。
O	OCR	Optical Character Readerの略。手書きや印刷された文字を読み取り、電子テキスト化する装置のこと。
R	RPA	Robotic Process Automationの略。ソフトウェアロボットを活用した業務自動化技術のこと。事前に設定した実行手順に従ってコンピュータの操作を自動実行する仕組みで、業務システムの定型的な操作やデータ入力等を自動化することができる。

12. お問合せ窓口

本計画書に関してご不明点等がございましたら、お問合せください。

■ 担当名	企画政策課 デジタル推進係
■ TEL	0287－72－6935
■ E-Mail	kikaku@town.nasu.lg.jp