

野木町 **D**

X 推進計画

令和4年8月

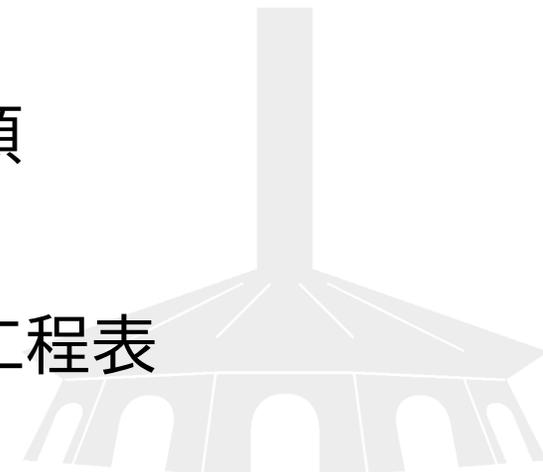


野木町はDXでSDGsを推進しています

目次

- 1 計画策定の背景と目的
- 2 本計画の位置づけ
- 3 計画期間
- 4 野木町におけるDXの定義
- 5 基本目標
- 6 基本目標に沿った重点取組事項

- 7 推進体制と進捗管理
- 8 DXに向けた3つのステップ
- 9 サービスデザイン思考
～サービス設計12箇条～
- 10 OODAループによる推進手法
- 11 ICTツール導入手順
- 12 重点取組事項の工程表



1. 計画策定の背景と目的

国において「デジタル社会の実現に向けた改革の基本方針」が決定され、目指すべき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～」が示されました。

また、「デジタル・ガバメント実行計画」では、国・地方の「行政」が、自らが担う行政サービスにおいて、デジタル技術やデータを活用して、新たな価値を創出するDXを実現し、利用者目線での改革を進めていくことが求められています。

さらには、「自治体DX推進計画」を策定し、自治体にもデジタル技術を活用した住民の利便性向上や業務効率化、データ活用による新たな価値創造を推進するよう求めるとともに、自治体が重点的に取り組むべき事項・内容が具体化され、自治体の基幹系情報システムの標準化・共通化や行政手続のオンライン化などの重点的取組事項を自治体DXの具体的方策として掲げています。

そして、「自治体DX推進手順書」を作成し、自治体に対し重点取組事項等に係る作業手順を示すとともに、各自治体における全庁的な組織体制の整備、職員の育成、外部専門人材の確保など推進体制を構築し、着実にDXに取り組むことを求めています。

これら国の基本理念・方針を踏まえ、本町ではデジタル技術を活用して町民サービスの向上や行政運営の効率化を図ることを目的として、「野木町DX推進計画」を策定しDXを実行していきます。

2. 本計画の位置づけ

本計画は「キラリ のぎ プラン」第8次野木町総合計画に基づき、デジタル技術を活用した町民サービスの向上や行政運営の効率化等を図るために、本町におけるDXの推進計画を策定するものです。

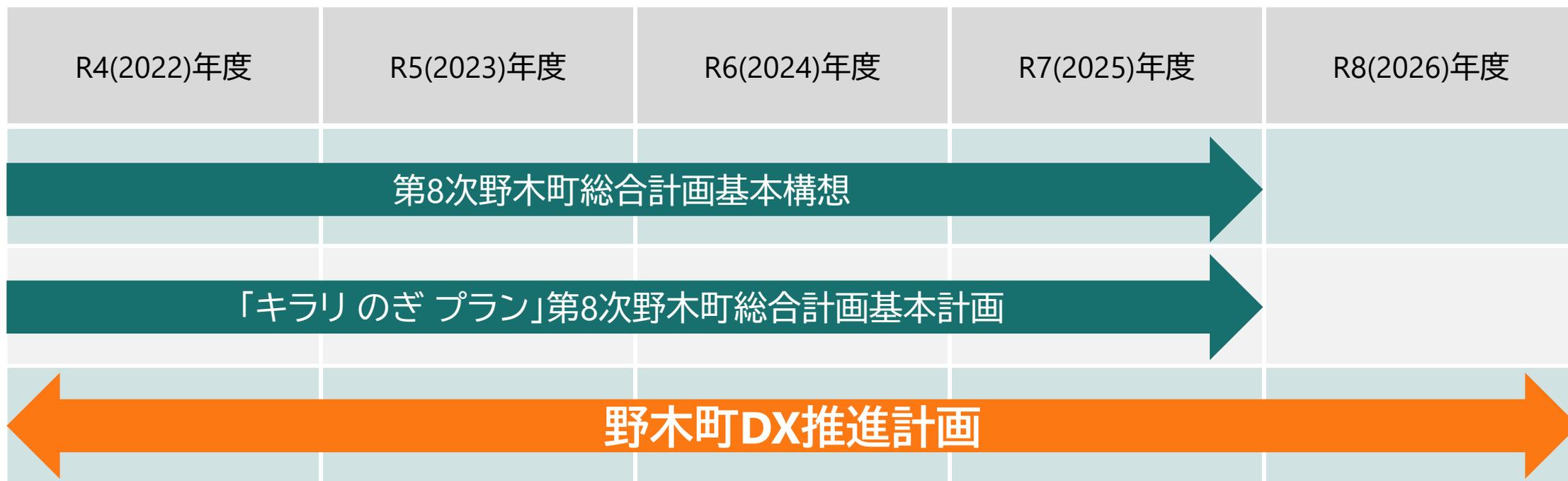
本計画は令和2年2月に策定した野木町情報化推進方針を踏襲したうえ、国のデジタル社会の実現に向けた重点計画や自治体DX推進計画などの各種計画等との整合性を図り、本町に最も適した町民の利便性の向上、地域社会の活性化、業務の効率化等実現のためのDX推進計画とします。



3. 計画期間

本計画の計画期間は、令和4年度(2022年度)から令和8年度(2026年度)までの5か年とします。

ただし、目まぐるしく発展する情報通信技術や、国のデジタル社会の実現に向けた重点計画などの自治体のDXに関連する各計画の動向、「キラリ のぎ プラン」第8次野木町総合計画の進捗状況を踏まえ、必要に応じて適宜見直すものとしします。



4. 野木町におけるDXの定義

DXとはDigital Transformationの略で、スウェーデン・ウメオ大学のエリック・ストルターマン教授によって2004年に発表された論文中で提唱された概念であり、「ITの浸透が、人々の生活をあらゆる面でより良い方向に変化させること」としています。なお、英語圏ではTransを省略する際はXと表記することが多いため、DXと略されます。

この概念を日本企業向けに提唱したのが、経済産業省が2018年にまとめた「DX推進ガイドライン」です。このガイドラインではDXを次のように定義しています。

「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」

以上を踏まえ、本町ではDXを次のとおり定義します。

町民ニーズに基づき、データやデジタル技術を活用して町民サービスを向上させるとともに、庁内の業務全体の効率化と最適化を図り、町民の暮らしを便利にし、持続可能な幸福感を提供すること

5. 基本目標

総合計画の分野別目標である「時代に即応した情報のまちづくり(情報のまち)」に基づき、本計画においても、野木町のDXの定義に沿った3つの基本目標を次のとおり設定します。

1. 新たな社会基盤の構築

国で推進するデジタル技術やマイナンバーカードの活用を前提とした、ワンストップサービス等に対応するための制度の見直しや、ICTツールの導入など、新たな社会基盤の構築を目指します。

また、オープンデータを推進することで、町民、企業、行政をデータでつなぎ、町全体の活性化を図ります。

2. 町民サービスの向上

行政手続きのオンライン化や手続きのオンライン化に併せたキャッシュレス決済の導入など、町民サービスの向上につながる取組を推進します。

3. 業務の効率化

社会情勢の変化や町民ニーズの高度化により多様化・複雑化した行政運営に対し、新たな人的資源を投資せず、更なる町民サービスの向上を実現させるため、業務の効率化を推進します。

6. 基本目標に沿った重点取組事項

本計画では3つの基本目標に沿って、野木町情報化推進方針に定める重点取組事項を推進するものとします。

総合計画における分野別目標

時代に即応した情報のまちづくり(情報のまち)

本計画の基本目標

新たな社会基盤の構築

オープンデータの推進、行政手続きのオンライン化、基幹系情報システムの標準化・共通化

町民サービスの向上

BPRの推進、AI RPAの利用促進、オープンデータの推進、行政手続きのオンライン化

業務の効率化

BPRの推進、AI RPAの利用促進

基本目標における重点取組事項

BPRの推進
AI RPAの利用促進

オープンデータの推進

行政手続きの
オンライン化

基幹系情報システムの
標準化・共通化

7. 推進体制と進捗管理

DXの推進にあたっては、実際の業務プロセスや現場の課題を把握し、熟知している各業務担当部門の知見が必要不可欠です。このようなことから、本町では**各課にDX協力員を配置し、各課で主体性を持ってDXを進めます**。DXの進捗管理は情報主管課で行うものとし、DX協力員は、全庁的・横断的な推進体制構築のため、既存組織である野木町Society5.0実現化推進委員会検討部会を活用し、町民のニーズや各課のDX進捗状況を共有します。

また、DXを推進するうえでは、行政手続きのオンライン化や業務のデジタル化など、職員一人ひとりに一定のITリテラシーが求められるため、職員の人材育成にも積極的に取り組みます。



8. DXに向けた3つのステップ

DXで重要なことは、デジタル化(**D**)で終わらせずに、トランスフォーメーション(**X**)することです。

現在、本町ではデータをデジタル化するデジタイゼーションに取り組み始めた段階です。DXを推進するうえでは、デジタル化されたデータは一度もアナログに戻さないような業務プロセスの再構築に取り組みます。デジタイゼーションで、デジタルを前提とした新たな社会基盤の構築に取り組む際は、町民にとっての使いやすい、そして使ってもらえることが重要であり、**職員一人ひとりにサービスデザイン思考を取り入れる**ことが求められます。

1. デジタイゼーション

2. デジタイゼーション

3. DX



アナログからデジタルへ

手続のオンライン化やAI-OCRを活用し、一度もアナログに変換しないエンドツーエンドなデジタル化を目指します。



新たな社会基盤の構築

デジタルデータを前提とした次の時代の新たな社会基盤の構築を目指します。



新たな価値創造

サービスデザイン思考を取り入れた業務改革と新たな社会基盤を構築した先で、UXの一新を目指します。

9. サービスデザイン思考～サービス設計12箇条～

サービスデザイン思考は人間中心設計とも言われ、各業務担当者が業務プロセスの効率化や最適化、または一から再構築する際に、各業務で実際にそのサービスを利用する町民を中心に進めていく手法です。各業務担当者は、**手続の方法や窓口での待ち時間、申請してからサービスが提供されるまでの体験や感情の全てを町民の立場になって考え、業務プロセスを再構築します。**

デジタルを前提とした新たな社会基盤の構築は、町民にとっての使いやすい、そして使ってもらえることが重要です。本町のDXでは、各業務担当者が町民のニーズを知ることから始め、各業務の現状を分析し、国のデジタル社会の実現に向けた重点計画でも示されているサービス設計12箇条に基づき、DXを推進します。

サービス設計12箇条

第1条 利用者のニーズから出発する

第2条 事実を詳細に把握する

第3条 エンドツーエンドで考える

第4条 全ての関係者に気を配る

第5条 サービスはシンプルにする

第6条 デジタル技術を活用し、サービスの価値を高める

第7条 利用者の日常体験に溶け込む

第8条 自分で作りすぎない

第9条 オープンにサービスを作る

第10条 何度も繰り返す

第11条 一遍にやらず、一貫してやる

第12条 情報システムではなくサービスを作る

10. OODAループによる推進手法

本計画はPDCAサイクルで毎年改善を重ねるものとしませんが、BPRや行政手続のオンライン化などに取組む際は、町民のニーズや目まぐるしく発展する情報通信技術に対し、迅速かつ柔軟な対応が求められるため、本町ではOODAループを活用するものとしします。

OODAループは計画の策定から始まるPDCAサイクルとは異なり、現状の分析から始まります。そして現状分析に基づき試作モデルを作成し、実証実験を行って適宜改善を重ねます。いつでも現状分析に戻ることができるので、迅速かつ柔軟な対応が可能です。

BPRや行政手続のオンライン化などでは、OODAループを活用することで、町民サービスの向上につながるDXを推進します。



11. ICTツール導入手順

新たにICTツールを導入する場合は、つぎの手順を原則とします。

今後導入するICTツールについては、サービスデザイン思考を取り入れ、サービス設計12箇条に基づき、市民のニーズから出発し、現行業務プロセスの効率化や最適化、または再構築を含めて一から検討し、ツール導入の是非や導入ツールの選定をすることが重要です。

1. 現状分析と業務フローの最適化

各業務担当課で業務フローを作成し、現行の業務プロセスや業務量を分析するものとします。そして、業務プロセスの効率化や最適化、または再構築を行います。

2. ICTツール導入の有用性検討

現状の分析と業務フローの最適化後、ICTツールを導入することで、更なる業務の効率化が見込まれる場合は、導入の有用性について検討します。

3. 横断的なICTツール導入の検討

ICTツール導入の有用性検討後、導入の有用性が認められる場合は、有用性が分かる資料を情報主管課に提供するものとします。情報主管課は、導入の有用性の検証と全庁的な展開を検討し、全庁的な導入が有効である場合は、情報主管課が調達します。

12. 重点取組事項の工程表

本計画における重点取組事項は次のとおりです。

1. BPR(業務改革)の推進 AI RPAの利用促進

2. オープンデータの促進

3. 行政手続きのオンライン化

4. 基幹系情報システムの標準化・共通化

重点取組事項の工程表とKPIIは実効性と具体性をより高めるため、国の動向や社会情勢を注視しながら毎年PDCAサイクルで改善を重ねるものとします。なお、BPRやICTツールの導入などではOODAループを活用し、町民サービスの向上に努めます。

DXを推進するうえでは、常にセキュリティ対策を徹底するとともに、各取組を進めていく中では、適宜セキュリティポリシーの見直しを行い、適正なセキュリティを確保します。

12-1【BPR(業務改革)の推進、AI RPAの利用促進】の工程表

概要	<p>AIやRPAなどのデジタル技術は業務を改善する有力なツールであり、限られた経営資源の中で持続可能な行政サービスを提供し続けていくために有効とされています。</p> <p>BPRとは「Business Process Reengineering」の略称です。組織が行っている業務内容、フロー、構造を一から見直し、再設計するアプローチを指します。業務内容を抜本的に変えてしまう取り組みであるため、「業務改革」とも呼ばれています。</p>				
現状と課題	<p>【現状】本町では町民目線に立った窓口業務の徹底など、改善を繰り返し行うことで町民サービスの向上に努めてまいりましたが、社会情勢の変化により業務が多様化・複雑化し、内部事務の業務手順が煩雑化しています。</p> <p>【課題】新たな人的資源を投資せず煩雑化した業務手順を解消するためには、BPRに取り組む必要がありますが、役場内全体の業務量や業務手順の詳細が可視化できていないため、現状の分析が進んでいません。</p>				
今後の取り組み	<p>まずは全庁業務量調査等を行い業務量や業務の流れを可視化し、現状を分析します。現状分析結果に基づき組織的かつ効果的に進められるBPR対象業務を抽出し、業務手順の効率化や最適化、再構築に取り組みます。BPRではサービスデザイン思考を取り入れるなど、町民サービスの向上につながる人材育成にも取り組みます。業務改革後には、更なる効率化を目指し、AI RPAの導入を検討します。</p>				
工程表	R4(2022)年度	R5(2023)年度	R6(2024)年度	R7(2025年度)	R8(2026)年度
	現状調査(業務量・フロー調査)と分析		基幹系業務のBPR		OODAループで繰り返し改善、AI RPA等導入検討
KPI	令和7年度までに、基幹系情報システムに関連する全ての業務のBPR(業務改革)を実施する				

12-2【オープンデータの促進】の工程表

<p>概要</p>	<p>オープンデータとは、国、地方公共団体及び事業者が保有する官民データのうち、誰もがインターネット等を通じて容易に利用(加工、編集、再配布等)できるよう、「営利目的、非営利目的を問わず二次利用可能なルールが適用されたもの」「機械判読に適したもの」「無償で利用できるもの」のいずれにも該当する形で公開されたデータを指します。</p> <p>行政の透明性を高め、住民の参画や行政と住民との協働を促進するオープンガバメントの流れを受けて、公共データを広く展開し活用することにより、住民生活の向上、企業活動の活性化等を図り、社会経済全体の発展にも有効であることからオープンデータを推進していきます。</p>				
<p>現状と課題</p>	<p>【現状】令和3年2月に本計画の前進となる野木町情報化推進方針でオープンデータの促進を重点的取組事項に定めていますが、令和4年8月現在、本町のオープンデータ件数が2件のみとなっています。</p> <p>【課題】データ利活用やオープンデータに関する人材育成の取り組みが遅れています。</p>				
<p>今後の取り組み</p>	<p>オープンデータは、データで町民や企業、行政をつなぎ、本町全体の活性化を期待することができます。オープンデータは最も身近なDXと捉え、オープンデータおよびデータ利活用に関する人材育成に取組み、価値のあるデータをオープンデータ化することで、町民サービスの向上につなげます。</p> <p>まずは、国が推奨するデータセット14(AED設置箇所一覧、介護サービス事業所一覧、医療機関一覧、文化財一覧、観光施設一覧、イベント一覧、公衆Wi-Fi一覧、公衆トイレ一覧、消防水利施設一覧、指定緊急避難場所一覧、地域・年齢別一覧、公共施設一覧、子育て施設一覧、オープンデータ一覧)のオープンデータ化に取り組みます。</p>				
<p>工程表</p>	R4(2022)年度	R5(2023)年度	R6(2024)年度	R7(2025年度)	R8(2026)年度
	<p>オープンデータ研修やデータ利活用に関する研修、根拠に基づく政策立案研修などによる人材育成</p>				
	<p>国の推奨データセット14のオープンデータ化 → 更なるオープンデータの拡充</p>				
<p>KPI</p>	<p>令和5年度中に国が推奨するデータセット14をオープンデータ化する</p>				

12-3【行政手続きのオンライン化】の工程表

概要	<p>デジタル化による利便性の向上を町民が享受できるよう、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を推進します。</p> <p>国は、特に利便性向上に資する市区町村対象手続きのうち、子育て関係・介護関係の26手続きは令和4年度末までにオンライン化を目指しており、それに向けて各手続きのオンライン化を検討していきます。</p>				
現状と課題	<p>【現状】本町では令和4年8月現在1,000種以上の手続き数があることが分かっていますが、行政手続きのオンライン化はぴったりサービスを利用した一部の事務にとどまっています。</p> <p>【課題】オンライン化により利用者の利便性が向上することは明らかですが、その手続きに関連する業務のデジタル化やBPRができていなければ、業務が煩雑化し、間接的な町民サービスの低下が懸念されます。しかしながら、本町ではBPRや内部事務のデジタル化が進んでいません。</p>				
今後の取り組み	<p>業務フローを煩雑化させずに行政手続きをオンライン化するため、BPRに取り組めます。</p> <p>国が進めるワンストップサービスやマイナポータルを活用した行政手続きのオンライン化に向けて、基幹系業務システムとの連携を重視したシステムの導入を検討します。またマイナポータル経由の手続き以外についても、汎用性のある電子申請システムなどを活用し、幅広く行政手続きのオンライン化を推進します。</p>				
工程表	R4(2022)年度	R5(2023)年度	R6(2024)年度	R7(2025年度)	R8(2026)年度
	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(転入転出手続、児童手当等の現況届、保育施設等の利用申込、公共施設の予約システムなど)				
	BPRと併せた内部事務システムの検討および導入(電子決裁システム、文書管理システムなど)				
KPI	令和5年度中に、全ての課でwebフォーム等を活用した行政手続きのオンライン化を導入する				

12-4【基幹系情報システムの標準化・共通化】の工程表

概要

国は、基幹系業務システムについて標準仕様を策定し、それに準拠したシステムへの移行を目指しています。それらに対応するためには、基幹系システムの再構築が必要となる場合があり、国の策定する標準仕様書に基づき、様式や帳票などに関する条例・規則等の見直しや標準準拠システムを前提とした業務プロセスの見直しを行っていきます。

※標準化・共通化対象基幹系業務システム【住民基本台帳、戸籍、戸籍の附票、固定資産税、個人住民税、軽自動車税、印鑑登録、選挙人名簿管理、子ども・子育て支援、就学、児童手当、児童扶養手当、国民健康保険税、国民年金、障害者福祉、後期高齢者医療、介護保険、生活保護、健康管理】

現状と課題

【現状】本町では現行の基幹系業務システムの契約事務などは、各課が個別に行っており、国が策定する標準仕様に準拠した新システムへの移行準備においても、各課で個別に対応しています。

【課題】新システムへのスムーズな移行に向けた、全庁的・横断的な移行体制が構築されていません。

今後の取り組み

全庁的・横断的な推進体制構築のため、情報主管課が中心となり推進管理を行ってまいります。また、新システムへのスムーズな移行に向けて、契約事務などの検討を行い、一元的な管理に取り組みます。

令和7年度中の移行を目指し、様式や帳票などに関する条例・規則等の見直しや、基幹系情報システム周辺業務のBPRを行い、町民サービスの向上に努めます。



KPI 令和5年度までに、全庁的・横断的な推進体制を構築する

用語の解説

用語	解説
AI	Artificial Intelligenceの略で、コンピューターが人間と同じような振る舞いや判断をする技術
AI-OCR	Optical Character Readrの略で、画像データのテキスト部分を認識し、文字データに変換数機能に、人工知能であるAI技術を加えたもの
RPA	Robotic Process Automationの略で、これまで人間がコンピューターを使って行っていた定型作業を、コンピューター上でロボットが処理を行う技術
UX	サービスの利用者が、そのサービスを利用する中で受ける体験や感情のこと
ガバメントクラウド	政府が調達する基盤システムであり、全国で共通化された基幹系システムを利用するために必要となるクラウドサービス
デジタイゼーション	これまでアナログで取り扱っていた情報をデジタルに変換すること。本町ではDXの第一歩と考えている。「難しいものは置いておいて、できるものからデジタル化！」
デジタライゼーション	デジタイゼーションでデジタル化した情報をRPAなどを使い、これまでアナログで行ってきた業務自体をデジタル化すること

小さくてもキラリと光るまち



野木町DX推進計画

野木町総合政策部政策課

〒329-0195 栃木県下都賀郡野木町大字丸林571

TEL:0280-57-4260

Mail:seisaku@town.nogi.lg.jp