

# 上砂川町 DX 推進方針

- 上砂川町 -

2023 年 11 月

## 目次

第1章	上砂川町 DX 推進方針策定の背景	P1～P4
	① 策定の背景(社会環境の変化)	P1
	② 策定の背景(国の動向)	P1～P2
	③ 策定の背景(道の動向)	P3
	④ 上砂川町の状況	P3～P4
第2章	基本的事項	P5～P7
	① 方針の位置づけ(国や道の計画との関係)	P5
	② 基本方針	P6
	③ 推進体制	P6
	④ 基本方針の期間	P7
第3章	DX 推進に向けた取組	P8～P12
	① 重点的に取り組む事項	P8～P9
	② その他の取組事項	P9～P11
	③ スケジュール	P12
第4章	用語集	P13～P14

# 第1章 上砂川町 DX 推進方針策定の背景

## 1. 策定の背景(社会環境の変化)

急速な少子高齢化の進行とともに、地域課題や価値観、ライフスタイルの変化等に伴い、町民ニーズが多様化する中において、今後とも行政サービスを提供していくためには、強い危機感を持って行政サービスのデジタル化を進めることで、より効果的・効率的な行政運営をしていく必要があります。

このような中、新型コロナウイルス感染症の拡大は、常識とされていた考え方や社会全体の価値観に大きな変化を引き起こし、テレワークやオンライン会議を活用した働き方の見直し等、デジタル技術の活用が活発になった一方、地域・組織間で横断的なデータの活用が不十分であり、社会の要請に対して迅速に対応できないなど、様々な課題が浮き彫りとなりました。

「ポストコロナ」の時代における多様な変化を契機と捉え、こうしたデジタル化の遅れに対処するとともに「新たな日常」の実現に向けて今後も絶え間なく続く技術革新を踏まえつつ、地域社会のデジタル化と行政のデジタル改革(デジタル技術の活用による行政サービスの効率化・高度化)を両輪として進めることが、町民一人ひとりにとって安心して快適さを感じられる行政サービスの提供につながります。

これが自治体の「デジタル・トランスフォーメーション」(以下「DX」という。)の目指すところです。

## 2. 策定の背景(国の動向)

### (1) Society5.0 の実現

2016(平成 28)年に国が策定した「第 5 期科学技術基本計画」の中で提唱された目指すべき未来社会像の事が Society5.0 です。サイバー空間(仮想空間)とフィジカル空間(現実空間)を融合させたシステムにより、経済発展と社会的課題の解決を両立する新たな社会を指すもので、IoT(Internet of Things)で人とモノがつながり、様々な知識や情報が共有され、今までにない新たな価値を生み出すことで、これらの課題や困難を克服します。

また、AI(人工知能)により、必要な情報が必要な時に提供されるようになり、ロボットや自動走行車等の技術で、少子高齢化、地方の過疎化、貧富の格差等の課題が克服されます。社会の変革(イノベーション)を通じて、これまでの閉塞感を打破し、希望の持てる社会、世代を超えて互いに尊重し合あえる社会、一人一人が快適で活躍できる社会になるとされています。



（資料）内閣府ホームページ Society 5.0

## (2)官民データ活用推進基本法の公布・施行

2016(平成 28)年 12 月、急速な少子高齢化への対応等、国が直面する課題の解決に向け、官民のデータ利活用のための環境を総合的かつ効果的に整備するため、「官民データ活用推進基本法(平成 28 年法律第 103 号、以下「基本法」という。)」が公布・施行されました。基本法では、国、地方公共団体及び事業者の責務を明らかにするとともに、国及び地方公共団体に対しては、官民が保有するデータを活用した行政運営の簡素化及び効率化を目指す他、官民データ活用の推進に関する計画の策定を求めています。

## (3)デジタル・ガバメント実行計画及び自治体 DX 推進計画の策定

2018(平成 30)年 1 月に初版が策定された「デジタル・ガバメント実行計画」では、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・内容を具体化するるとともに、総務省及び関係省庁による支援策等を取りまとめた「自治体デジタル・トランスフォーメーション(DX)推進計画」(以下「自治体 DX 推進計画」という。)を策定し、デジタル社会の構築に向けた取組を全自治体において着実に進めていくことを示しています。

また、2020(令和 2)年 12 月、「デジタル社会の実現に向けた改革の基本方針」を閣議決定し、目指すべきデジタル社会のビジョンを明示しました。自治体においては、

自らが担う行政サービスについて、デジタル技術やデータを活用し、住民の利便性を向上させるとともに、AI 等デジタル技術の活用により、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つなげていくことが求められています。

その後、2021(令和 3)年 5 月には、デジタル庁設置法等を含めたデジタル改革関連法が成立し、デジタル社会の形成を図るための法律が整備されました。

### 3. 策定の背景(道の動向)

#### (1)北海道 Society5.0 の実現

北海道は「官民データ活用推進基本法」に基づく都道府県官民データ活用推進計画として 2018(平成 30)年 3 月に「北海道 ICT 利活用推進計画」を発行しました。

また、ICT や AI、ロボット等の未来技術を活用して諸課題を解決するなど、概ね 10 年後の「北海道の未来社会」を実現するため、2019(令和元)年 10 月に学識経験者や事業者からなる「北海道 Society5.0 懇談会」を設置し、約半年の議論を重ね、2020(令和 2)年 3 月に「北海道 Society5.0 構想」を策定しています。

その後、2021(令和 3)年 3 月には「北海道 Society5.0 推進計画」を発行し、「北海道 Society5.0 構想」で掲げた「未来技術を活用した活力あふれる北海道」の実現に向け、取組を進めています。

### 4. 上砂川町の状況

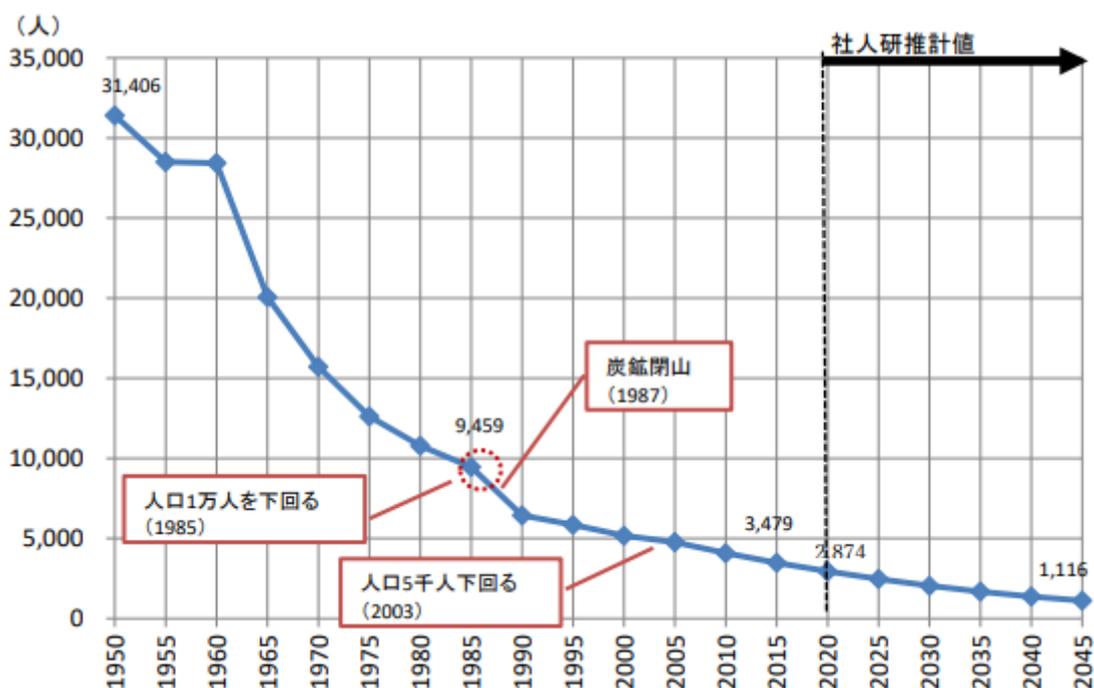
#### (1)上砂川町の現況と課題

本町の人口は、1950(昭和 25)年 31,406 人をピークに減少を続け、2020(令和 2)年の国勢調査では 2,841 人となっており、国立社会保障・人口問題研究所の将来推計では 2045(令和 27)年には 1,116 人になると予想されています。

本町においても地域づくりを担う人材や働き手の不足に加え、地域コミュニティ、高齢者支援をはじめとする社会活動の衰退が懸念されます。このような中、新たな自治体行政の在り方として、先進技術を活用し、業務の効率化を図りながら、住民の利便性を向上させることが求められています。

しかしながら、近年の情報通信技術の進展は日進月歩であり、数年後にはどのような技術が展開されているかを想定することは困難です。現時点では、RPA や AI 等の技術が普及している中、本町においても一部の業務で導入しており、相応の効果が生み出されている状況であるものの、行政事務及びサービスを行ううえで、業務の多様化・複雑化、デジタル人材の確保・育成等の課題もあることから、まずは身近な業務から新たな技術を活用し、課題解決に向けて前進する必要があります。

<図表 総人口の推移と将来推計 >



(資料) 第2期上砂川町まち・ひと・しごと創生人口ビジョン  
 総務省「国勢調査」  
 社人研「日本の地域別将来推計人口(平成30年推計)」

(2) これまでの主な取組

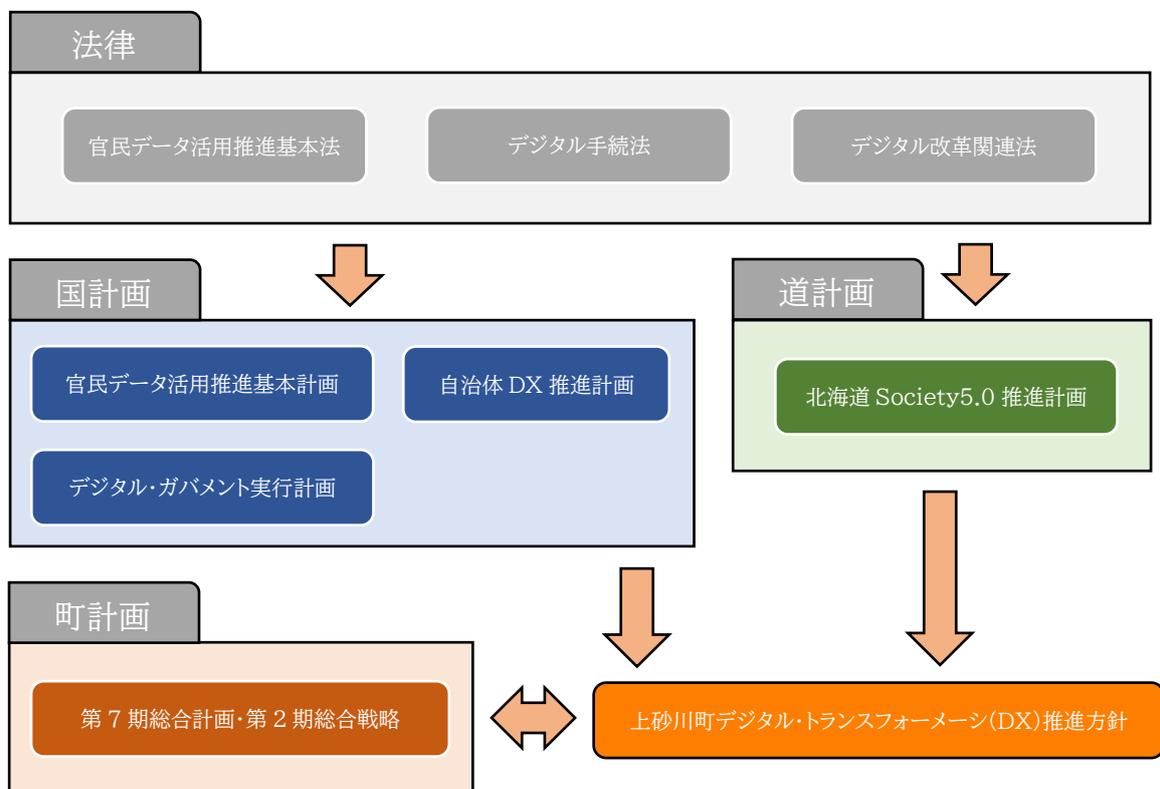
- ① オープンデータへの取組(2020(令和2)年4月～)  
 公式ホームページをオープンデータとして公開開始。
- ② 町公式ホームページのリニューアル(2021(令和3)年4月～)  
 多様化するインターネットを取り巻く環境や大規模災害時におけるアクセス集中、アクセシビリティ JIS X 8341-3:2016 等に対応し、より「読みやすく」「分かりやすく」「便利な」ホームページを目指し、2021(令和3)年4月にリニューアル。
- ③ LINE 公式アカウントの開設(2021(令和3)年7月～)  
 町のお知らせをスマートフォンへ発信。2023(令和5)年4月からは、LINE 公式アカウント上で申請や予約手続きが可能。
- ④ 公衆無線 LAN 整備(2022(令和4)年10月～)  
 町民センターや各町生活館等の公共施設に公衆無線 LAN を整備。
- ⑤ オンライン手続きの推進(2023(令和5)年4月～)  
 子育て(児童手当・児童扶養手当)・介護手続き等についてオンラインでの受付を開始。

## 第2章 基本的事項

### 1. 方針の位置づけ(国や道の計画との関係)

本方針は、「第7期上砂川町総合計画(後期計画)及び第2期総合戦略」を上位計画とし、まちの将来像である「ゆめと希望に満ちた輝くまちの創生」を実現するため、DX戦略に係る基本方針を示すものです。

また、本方針は官民データ活用推進基本法第9条第3項の規定に基づく「市町村官民データ活用推進計画」として位置づけるとともに、国の「自治体 DX 推進計画」を踏まえた内容としています。



## 2. 基本方針

DX 推進による町民サービスの向上を図るため、次の方針に基づいて取組を進めます。

### 方針1 オンライン化による町民の利便性向上

町民の利便性向上を図るため、書面、押印、対面を前提とした行政事務から、オンラインで「いつでも・どこでも」手続きが完結できるように取り組む。

### 方針2 デジタル活用による情報発信の推進

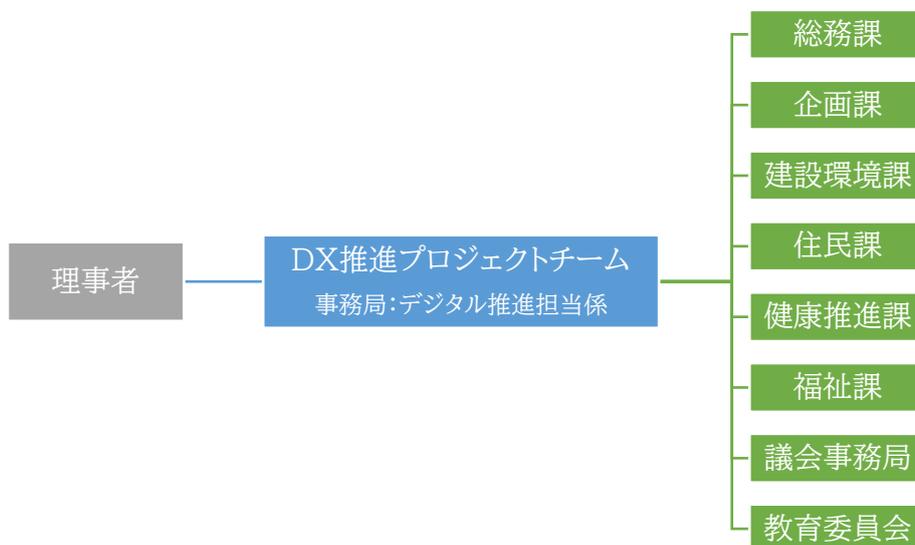
町政情報の共有や相互理解が得られるように、デジタル活用による町民ニーズに対応した情報提供と双方向のコミュニケーションにより、町民にわかりやすく便利な情報発信を推進する。

### 方針3 効率的な仕事の仕方への転換

一連の事務処理がデジタルで完結するための効率的な仕事の仕方へ転換し、AI や RPA 等のデジタル技術を活用することにより業務プロセスの見直しを図り、限られた人的資源を町民に寄り添う良質なサービスの提供に充てる。

## 3. 推進体制

本方針に基づく取組を全庁横断的に推進するため、各課から選出された職員で DX 推進プロジェクトチームを設置し、基本方針に掲げた取組を支えます。



#### 4. 基本方針の期間

本方針は、総務省が策定した「自治体 DX 推進計画」との整合性を図るため、計画期間を 2023(令和5)年 11月から 2025(令和8)年3月末までを策定期間とし、情報通信技術の進歩や進化、国及び北海道の施策や本町の施策の成果等を踏まえ、必要に応じて方針の見直しを随時行います。

	年度						
	2020 (R2)	2021 (R3)	2022 (R4)	2023 (R5)	2024 (R6)	2025 (R7)	2026 (R8)
【総務省】 自治体 DX 推進計画	→						
【北海道】 Society5.0 推進計画	→						
【上砂川町】 第 7 期総合計画(後期計画)		→					
【上砂川町】 DX 推進方針(本方針)				→			

## 第3章 DX 推進に向けた取組

### 1. 重点的に取り組む事項

#### (1)自治体情報システムの標準化・共通化

地方公共団体における情報システムの共同利用、手続きの簡素化、迅速化、行政の効率化等を推進するため、地方公共団体においては業務プロセス・情報システムの標準化に取り組むこととされており、本町においても「地方公共団体情報システムの標準化に関する法律」で定められている 18 業務(児童手当、住民基本台帳、選挙人名簿管理、固定資産税、個人住民税、法人住民税、軽自動車税、就学、国民健康保険、国民年金、障害者福祉、後期高齢者医療、介護保険、健康管理、子ども・子育て支援※生活保護、児童扶養手当の2業務については道事務であるため対象外。)について、手順等の見直しを実施、ガバメントクラウドを活用した標準仕様準拠システムへ移行を進めます。

#### (2)マイナンバーカードの普及促進

マイナンバーカードは、オンラインで確実に本人確認ができ、デジタル社会の基盤となるものであり、現在でも本人確認書類としての利用はもとより、健康保険証利用やオンラインでの確定申告等、様々な場面で利活用がなされています。今後も、更なる行政手続のオンライン化等によりマイナンバーカードの利活用シーンは更に拡大することが見込まれていることから、出張申請受付等の積極的な実施により交付体制を充実させます。

#### (3)行政手続のオンライン化、公共施設のオンライン予約

デジタル・ガバメントの推進には、サービスのフロント部分だけではなく、バックオフィスも含め、エンドトゥエンドでデジタル化・業務改革(BPR)の取組を徹底することが必要であり、このような観点を踏まえ、行政手続のオンライン化の推進等に取り組むことが重要です。

国の「デジタル社会の実現に向けた重点計画」では、優先的に取り組むべき手続きとして、「処理件数が多く住民等の利便性の向上や業務の効率化効果が高いと考えられる手続き」「住民のライフイベントに際し、多数存在する手続きをワンストップで行うために必要と考えられる手続き」があげられており、その中でも「特に国民の利便性向上に資するオンライン化対象手続」とされている、主に子育てや介護分野等の手続きについては、2023(令和5)年4月からマイナポータル等からマイナンバーカードを用いたオンライン手続きを開始しました。

また、2023(令和5)年4月から町の公式 LINE アカウントを情報ポータルとして活用し、オンラインでイベントの参加申し込みの受付を開始しました。今後は更なる手続きのオンライン化や申請と支払いをオンラインで完結させる等、更なる取組を進めます。

#### (4)AI・RPA の活用促進

技術革新の成果を採り入れることで新技術に委ねることができるものは委ね、職員は人間にしかできないことに注力していくことを基本的な考え方とします。

その上で、住民サービスの向上や職員負担の軽減及び事務処理ミス防止のため、「自治体における AI 活用・導入ガイドブック」、「自治体における RPA 導入ガイドブック」を参考に AI や RPA の活用を検討します。

#### (5)テレワークの推進

在宅勤務やモバイルワークなどテレワークを推進することにより、柔軟な勤務体系の導入、職員のワークライフバランスの向上、及び非常時の業務継続性の確保が期待されますが、本町については行政文書の電子的管理や電子決裁等の基本的な業務のデジタル化を果たさなければ、テレワークの導入による効果を発揮できないことから、基本業務のデジタル化と併せた取組を検討します。

#### (6)セキュリティ対策の徹底

自治体業務の遂行においては、多くの情報システムを取り扱っており、業務の継続性や発展のため、気密性、完全性及び可用性の維持が必要不可欠となっています。

そういった近年の ICT の発展に伴い、利便性の追求だけでなく、高度化、巧妙化するサイバー攻撃に対し情報セキュリティ対策を両立する必要があることから、今後は「三層の対策」の見直しを含め、人的、機械的セキュリティ対策等、適切なセキュリティの確保に努めます。

## 2. その他の取組事項

### (1)地域社会のデジタル化

光ファイバーの全国的な展開や5Gサービスの開始、ローカル5Gの導入等情報通信基盤の整備の進展を踏まえ、今後これらの基盤を有効に活用することにより、すべての地域がデジタル化によるメリットを享受できる地域社会を推進するとともにデジタル技術を活用した観光振興や働く場の創出等、魅力ある地域づくりの推進と安心・安全の確保を図ります。

## (2) デジタルデバイド(情報格差)対策

デジタル化は、年齢や性別、経済的な理由等に関わらず、誰も取り残さない形でデジタル化の恩恵を広く行き渡らせていく環境の整備に取り組むことが必要とされていることから、民間企業等と連携し、スマートフォン講座等を開催することにより、デジタル活用に不安のある方への支援やオンラインによる行政手続きやサービスの利用方法に関する助言・相談の実現に向けた取組に努めます。

## (3) オープンデータの活用・共有

官民データ活用推進基本法では、地方公共団体は、国と同様に、保有するデータを国民が容易に利用できるよう必要な措置を講ずるものとされています。このため、町が保有する様々なデータをオープンデータとして順次公開し、民間での利活用が生まれることで地域課題の解決や経済の好循環を促し、町民の暮らしやすさにつながるようオープンデータへの取組を推進します。

## (4) キャッシュレスの推進

使用料、手数料等の支払いについて、窓口ではもとより、時間や場所を問わずスマートフォン等で支払いが可能となるようキャッシュレス(キャッシュカード、電子マネー、2次元バーコード決済)決済の導入を検討します。

なお、町税等については、令和5年4月から納付書に印刷された2次元バーコードを読み取りキャッシュレス決済が可能となっています。今後はコンビニ収納サービスの開始に向けて準備を進めます。

## (5) オンライン相談・面談

子育てや福祉等に関する相談、職員採用試験の面接については従来の対面によるものだけでなく、オンラインでも行うことができるよう準備を進めます。

## (6) 情報発信の充実

町民が必要な情報を得られ、利用しやすいように、広報紙やホームページ等の従来からある広報手段に加え、テレビの地上デジタル放送のデータ放送を利用した「地デジ広報サービス」や「LINE」「Youtube」「Instagram」等 SNS を活用した情報発信を継続するとともに令和5年4月からは「LINE」で提供しているサービスを拡充し、申請手続きやイベント等の参加予約が可能な情報ポータルとしての運用を行っていることから、今後もその取組を推進します。

#### (7) BPR の取組

業務フローの標準化やコア・ノンコア業務の切り分けの他、業務整理を進めます。

また、電子決裁や文書管理システム等の導入を検討し、決裁作業の迅速化や庁内全体のペーパーレス化を図ります。

#### (8) デジタル人材育成

職員全体のDXを実践する意識を継続して醸成するとともに、デジタルスキルの向上を図ります。

また、DX 推進プロジェクトチームに参加している職員を庁内の DX 推進リーダーとして、自治体情報システムの標準化や行政手続のオンライン化等、専門性の高い分野別の研修を実施し、人材育成を図ります。

### 3. スケジュール

取組事項	2022年度 (令和4年度)				2023年度 (令和5年度)				2024年度 (令和6年度)				2025年度 (令和7年度)			
	4-6	7-9	10-12	1-3	4-6	7-9	10-12	1-3	4-6	7-9	10-12	1-3	4-6	7-9	10-12	1-3
重点取組事項	(1) 自治体情報システムの標準化・共通化	第1グループ ①FIT&GAP ②移行計画策定 ③ベンダ選定				①データ移行 ②条例改正				本稼働						
		第2グループ ①FIT&GAP ②移行計画策定 ③ベンダ選定								データ移行 本稼働						
	(2) マイナンバーカードの普及促進	普及啓発の実施								必要に応じて適時対応						
		①導入作業 ②条例改正				本稼働										
	(3) 行政手続きのオンライン化(26手続き) 26手続き以外					①オンライン化する手続きの検討・関係課との調整 ②導入・運用テスト				本稼働						
		導入・運用テスト														
	(4) AI・RPAの活用促進	調査・研究														
	(5) テレワークの推進															
(6) セキュリティ対策の徹底	①セキュリティポリシーの随時見直し ②セキュリティ研修の実施															
その他の取組事項	(1) 地域社会のデジタル化	公共施設Wi-Fi整備								①利活用の推進 ②新たな取組の検討・推進						
	(2) デジタルデバйд(情報格差)対策	スマートフォン教室等の開催								新たな取組の検討・推進						
	(3) オープンデータの活用・共有	ホームページのオープンデータ化								①利活用の推進 ②新たな取組の検討・推進						
	(4) キャッシュレスの推進	ふるさと納税・町税が対応				取り扱い範囲の拡大検討・実施										
	(5) オンライン相談・面談	情報収集・制度設計								本格実施						
	(6) 情報発信の充実	SNS(LINE・Instagram)を活用した情報発信														
	(7) BPRの取り組み	電子決裁・文書管理システム 導入検討								本稼働・利活用の推進						
	(8) デジタル人材育成					育成計画策定				研修実施						

## 用語集

用語	解説
IOT	InternetofThings の略称。自動車、家電、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、情報のやり取りをすることにより、モニタリング、予防・予知保全、データ連携・モバイル連携、遠隔制御を行うこと。
ICT	InformationandCommunicationTechnology の略称。情報通信技術を意味し、情報・通信に関する技術の総称。
RPA	RoboticsProcessAutomation の略称。パソコン操作による定型的な業務等を人に代わって自動で処理するソフトウェア・ツール。
AI	ArtificialIntelligence の略称。人間の知的な判断をコンピュータが行う技術で、大量のデータから規則性等を学習し、予測や判定を行う。
AI-OCR	AI の技術で文字補正結果を学習し、通常の OCR よりも識字率を向上させる技術。
オンプレミス	情報システムの構築や稼働に必要となるサーバーやソフトウェア等の資産を自社で保有・運用する利用形態。
ガバメントクラウド	政府の情報システムや地方公共団体の情報システムを構築・運用するための、共通の基盤と機能を提供するクラウドサービスの利用環境。
クラウドサービス	データやアプリケーションを、インターネット等を経由して利用するサービスの形態。
サイバー空間	コンピュータやネットワークの中に広がるデータ領域を、多数の利用者が自由に情報を流したり、情報を得たりすることが出来る仮想的な空間のこと。
サイバー攻撃	ネットワークを介し、コンピュータウイルスを大量に発信することや、システムへ不正に侵入し、コンピュータシステムを破壊・改竄する等、コンピュータを不正に利用すること。
GIS	Giographic Information System の略。地理情報システム。
スマート自治体	今後の労働力の供給体制の中で行政サービスを提供し続けるため、AI等を活用して、自治体の事務処理の自動化や業務の標準化を行い、行政サービスを効率的に提供する自治体のこと。

スマート窓口システム	窓口において申請書に記入する代わりに、タブレットを用い電子申請を行うシステム。マイナンバーカードを読み取ることで申請者情報の入力省略され、申請手続きの簡素化が図られる。
チャットボット	人間と会話しているような受け答えをロボットが自動で行う技術。
デジタル・ガバメント	デジタル技術の徹底活用と、官民協働を軸として、全体最適を妨げる行政機関の縦割りや、国と地方、官と民という枠を超えて行政サービスを見直すことにより、行政のあり方そのものを変革し、デジタル社会に対応した形に変革された状態を指す。
DX	Digital Transformation の略称。デジタル技術やデータの利活用及びそれに伴う組織、制度の変革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。「Trans」が「横断する」の意味を持つことから、視覚的に「X」と略されるようになった。
デジタルデバイド	パソコンやインターネット等の情報技術を利用する能力や、情報技術にアクセスする機会の有無によって生じる情報格差。
テレワーク	勤労形態の一種で、ICT を活用し時間や場所の制約を受けずに、柔軟に働く形態のこと。モバイルワーク、リモートワーク、フレキシブルワークプレイスとも呼ばれる。
ビッグデータ	ボリュームが膨大でかつ構造が複雑であるが、そのデータ間の関係性等を分析することで新たな価値を生み出す可能性のあるデータ群のこと。
ぴったりサービス	デジタル庁が運営するマイナポータル(マイナンバーカードを活用し、各種行政手続き等を行えるウェブサイト)のうち、行政手続きのオンライン申請を利用できるサービス。
PDCA サイクル	Plan(計画)、Do(実行)、Check(評価)、Action(対策)のプロセスを循環させ、品質向上を図る考え方。目標が明確化され達成度が測れることから、課題や問題点の分析につなげやすいといわれる。
BPR	Business Process Re-engineering の略。業務本来の目的に向かって組織や制度を抜本的に見直し、業務フロー、情報システムをデザインしなおすこと。
ワンストップ	複数の場所に分散している関連手続きやサービスを、一か所で提供するもの。役所における窓口を一本化する「ワンストップ窓口」等が挙げられる。