

奈義町第二期 D X 推進計画 (案)

令和 8 年 月

岡山県奈義町

目次

第1章 背景.....	3
第2章 課題.....	4
第3章 基本理念	5
第4章 基本方針	6
第5章 実施施策	7

第1章 背景

2021年に、デジタル改革関連法が成立し、地方公共団体は国との役割分担のもと、デジタル社会の形成に主体的に取り組む責務を有することとされた。

このことを受け、当町においては2021年12月にDX推進計画を策定し、DX推進に向けた体制整備と取組を開始した。その後、5か年が経過し、DX・デジタル化に関する状況は大きく変化を遂げた。全国の自治体の基幹系システムの標準化、マイナンバーカードの取得・利用促進、行政手続きのオンライン化や生成AIの急速な発展、サイバーセキュリティの強化など、デジタルを前提とした社会への移行が速度を上げている。

本町においても、これらの新たなデジタル環境への対応や、少子高齢化に関連する課題の増加や住民ニーズの多様化により、自治体業務の高度化・複雑化や、例外対応の増加が発生し、標準化・オンライン化の進展により、この傾向はより一層強まることが予想される。

これらの環境変化に対して、デジタル化などにより、使用するツールは変化しても、業務の進め方が従来と変化しなかった場合、例外やシステム対応などから判断事項が増え、判断が滞留すること、また、変化に対して慎重になり確認の重複が増えることなどにより、住民サービス提供への不安定化が懸念されるとともに、企画や住民コミュニケーションなど職員が真に取り組まなくてはならない業務に取り組む時間が減少することが生じ得る。

引き続き、デジタル改革関連法に基づくデジタル社会の形成に主体的に取り組みつつも、これらの環境変化に適応するためには、従来の業務運営の延長ではなく、業務構造そのものを見直す視点が求められる。

デジタル実装は過去5年間で大きく進展し、今後はこれらを使いこなし、その効果を最大化していく段階となる。

第2章 課題

基幹系システムの標準化、データ連携、行政手続きのオンライン化の拡大、セキュリティ脅威の増加及び職員が求められるセキュリティ意識の複雑化、生成AI等の活用可能性の高まりなどデジタル技術を取り巻く外部環境は急速かつ、大きく変化している。

これらの外部環境の変化は以下の業務への影響を生じさせ、業務の複雑化を招く。

- ・基幹系システムの標準化

全国一律の処理基準を前提とするため、基準逸脱時の調整や例外対応が増加し、処理判断の分岐が増える

- ・行政手続きのオンライン化

申請チャネルの多様化と即時性の要求により、確認業務が増加する

- ・サイバー脅威の増加及び職員が求められるセキュリティ意識の複雑化

セキュリティ対策が高度化・複雑化する

- ・生成AI等の活用可能性

実際の業務への一層の活用、情報漏洩リスクや使用倫理などの再学習の必要性の増加

このような状況下で判断事項が増えるにもかかわらず、判断基準が不明確であると、確認の往復が増加し、それは判断の遅延という形で表面化する。その他にも例外が増加しながらも前例踏襲的に業務を行う場合に、差し戻しが増加し、かつ一部の職層に判断が求められる場面が集中することが懸念される。

このような環境下では、判断の迅速性のみならず、判断の基準の明確化に基づく業務運営を確立することが住民サービスの安定化のために不可欠となる。

人口減少社会の進行や住民ニーズの多様化により、自治体間の比較は一層意識されるようになっている。住民にとって選ばれる地域であり続けるためには、安定的かつ質の高い行政サービスの提供が前提となる。

第3章 基本理念

本町が持続可能な形で行政サービスを提供していくためには、環境変化に適応可能な業務運営への転換が不可欠である。

本計画は、住民サービスの安定的な提供及び職員のリソースの最適化を目的とし、その基盤として判断基準を明確化したデジタル前提の業務運営への転換を基本方針とする。

判断基準の明確化とは、個々の職員の経験や属人的判断に依存するものではなく、明確な基準に基づき、誰が判断をしても一定の水準で業務が遂行される状態を指す。例えば、窓口業務において判断が職員個人の経験に依存せず、共通基準に基づき処理できる状態を目指す。

判断基準が明確化されることにより、確認の重複や差し戻しが減少し、結果として判断の迅速性も向上する。

特に、大きな環境変化として進展する、基幹系システムの標準化、行政手続きのオンライン化を単なる導入に留めず、デジタル前提での運用に業務自体を再設計する必要がある。

このことによりサービス提供時間の短縮と、対応の一貫性の担保、スムーズな例外対応を実現する。

これらを実現するためには、個別業務の改善にとどまらず、組織全体の業務プロセスを見直す視点が必要となる。

また、本計画は、単純な施策の実施にとどまらず、変化に応じて柔軟に見直しを行う前提で推進する。

第4章 基本方針

本町では令和3年度からBPR（業務改革）に取り組んできた。これまで一定の成果を上げてきた一方で、その多くは個別業務単位での最適化を中心とするものであった。基幹系システムの標準化や多様化する住民ニーズへの対応が求められる中、今後はこれらの取り組みを全庁的な業務プロセスの見直しへと発展させていく段階にある。

業務プロセスの見直しを進める中で、職員ごとに判断が分かれる業務について、判断基準を整理し共通化や、業務運営の最適化を目的として条例や規則など既存のルールも積極的に見直しを図ることで安定的な業務運営を目指す。

具体的には、稟議や例外処理の判断基準を整理し、確認回数の削減を図りつつも安定的な業務運営を行う。

実施の方向としては、個別業務に対するBPRは継続しつつも、新たな取り組みとして

- ① 「優良事例の全庁展開・標準化」
- ② 「判断基準の明確化・共通化を通じた自律的な業務運営環境の整備」
- ③ 「条例や決裁規則の見直し」

の3点を基本的取り組みとして位置づける。

第5章 実施施策

主なスケジュール

以下の取組を通じて、業務の標準化および判断基準の明確化を推進する。
計画期間は令和8年5月1日～令和12年3月31日とする。

主な取組スケジュール

	令和8年度	令和9年度	令和10年度	令和11年度	令和12年度
①推進体制の構築	デジタル人材の確保・育成に係る方針の策定	方針に基づく計画的な人材の確保・育成			
	推進体制整備				
②自治体フロントヤード改革の推進	自治体フロントヤード改革手順書による業務運用整理			取り組みの進捗や施策の効果について把握・評価を行い、今後の取	
	書かない窓口導入、行政手続きのオンライン化推進、コンビニ交付導入				
③地方公共団体情報システムの標準化	標準化システムに応じた業務運用整理				
	標準化システム移行	標準化システム運用開始			
④「国・地方デジタル共通基盤の整備・運用に関する基本方針」に基づく共通化等の推進	共通化推進方針に基づく共通化の推進				
⑤公金収納におけるeL-QRの活用	導入の検討	導入の検討結果を受けて、推進			
⑥マイナンバーカードの取得支援・利用の推進	申請環境及び交付体制の整備				
⑦セキュリティ対策の徹底	自治体情報セキュリティクラウドの移行				
	地方公共団体における情報セキュリティポリシーに関するガイドラインに基づき、セキュリティ計画作成 ネットワーク3層分離見直し検討				順次、改訂
⑧自治体のAIの利用推進	国・地方AI共通サービスの検討				
	AI活用による業務効率化の推進				
⑨テレワークの推進	小規模自治体での事例調査	導入に向けた検討・推進			
⑩地域社会のデジタル化	地域社会のデジタル化に向けた各種取組の推進				

① 推進体制の構築

DXは全庁的な業務運営に影響を及ぼす取組であることから、トップの強いコミットメントのもと、横断的な推進体制を強化する。CIOを町長とし、CIO補佐官に外部専門人材を配置する。全庁的な意思統一はDX推進本部会議で行い、組織横断的なDXワーキンググループを整備する。

[DX推進担当部門]

DX推進担当部門は、全体方針の策定、部門間調整、取組の進捗管理を担い、DXを横断的に推進する。

[人材育成・人事担当部門]

人材育成・人事担当部門は、職員のデジタルスキルの把握および将来的な業務需要を見据え、外部人材の活用と内部人材の育成を計画的に進める。

[業務担当部門]

DXは、業務改革の契機であることを踏まえ、DXの取組を通じてどのように業務を変えていくのかという観点から、変革の中核となる職員を中心に、主体性を持ってDX推進に参画し、業務現場における判断基準の明確化と共有化を図る。

② 自治体フロントヤード改革の推進

住民の生活スタイルやニーズが多様化している中において、行政手続のオンライン化だけでなく、「書かないワンストップ窓口」等、住民と行政との接点（フロントヤード）の改革を進めていく。

マイナンバーカードの基盤も活用し、行政手続についてオンライン化を進めることはもちろん、書かないワンストップ窓口の手続、オンライン手続を含む各種申請のサポートや個別ブースでの丁寧な相談、コンビニ交付サービスの活用等、対面・非対面の対応を適切に組み合わせ、住民との接点をトータルで捉えて、「行かない・書かせない・待たせない」などの多様化・オムニチャネル化を実現する。その際、ツールの導入自体が目的にならないよう、複数のデジタルツールを前提とした

フロントヤードからバックヤードまでの業務全体の内容やフローの改革（BPR）を通じ、判断の迅速化と一貫した判断が可能な業務運営を確立する。

③ 地方公共団体情報システムの標準化

自治体は、標準化法に基づく基本方針の下、基幹系20業務システムについて、標準準拠システムに移行する必要がある。標準化の目的には維持管理や制度改定改修時の個別対応の削減、ガバメントクラウド移行、住民サービス向上の取り組みの迅速な全国普及などがあり、これらの効果を発揮していくことは当然ながら求められる。標準化前後での業務への影響を計測・業務プロセスを再整理し、判断基準を明確化することで、住民サービスの質の向上と職員の業務合理化を図る。

④ 「国・地方デジタル共通基盤の整備・運用に関する基本方針」に基づく共通化等の推進

共通化により、コストカット及び、即時的なデータ取得による有事の際の行政運営の強靭化が図られる業務システムについて、国が定める共通化推進方針に基づき、効果の高いものから順次検討を進める。共通化に伴う業務変更に関しては、運用ルールの明確化を併せて進める。

⑤ 公金収納におけるeL-QRの活用

奈義町における公金収納事務の効率化・合理化や、住民・民間事業者による公金納付の利便性向上の観点から、eLTAXを活用した納付の実現に取り組む。なお、eLTAXを活用した公金納付については、住民・事業者の利便性向上の観点から、「地方税統一QRコード（eL-QR）」を使用し、地方税の納付と同様の方法に統一することを推進する。

⑥ マイナンバーカードの取得支援・利用の推進

マイナンバーカードは、本人確認書類としての利用はもとより、健康保険証やオンラインでの確定申告など、様々な場面で利活用されており、デジタル社会の基盤として住民の利便性向上に寄与している。今後もマイナンバーカードと各種カード

との一体化や、行政手続きのオンライン・デジタル化など利活用シーンの拡大が見込まれており、円滑なカードの取得支援や利用促進が求められる。

令和7年度以降、カードや電子証明書の大量更新が見込まれており、迅速かつ安定的なサービス提供を実現するため事務の判断基準の明確化を図る。

また、住民の利便性向上及び町職員の負担軽減の観点から、コンビニ交付サービスの導入を推進し、各種証明書発行における選択肢を増やすことを目指す。

⑦ セキュリティ対策の徹底

地方自治法において、令和8年度よりサイバーセキュリティ確保の方針策定が義務付けられており、国の示すセキュリティガイドラインに準じて方針を策定する。セキュリティ方針の明確化を通じ、安定的かつ再現性のある業務運営基盤を確保する。

⑧ 自治体のAIの利用推進

生成AIをはじめとするAI技術は、業務効率化や住民サービス向上に資する重要な手段であり、2025年施行のAI法の趣旨を踏まえ、国の「自治体におけるAI活用・導入ガイドブック」等を参考に、業務の質とスピードを高め、職員が政策立案や住民対応など付加価値の高い業務に注力できる体制を構築する。導入に当たっては、情報セキュリティや個人情報保護に十分配慮し、町独自のガイドライン整備と庁内研修により適正利用を徹底する。

⑨ テレワークの推進

職員一人ひとりのライフステージに合った多様な働き方を実現できる「働き方改革」の観点、また、重大な感染症や災害発生時における行政機能の維持といったBCP（業務継続計画）の観点を持ちながら、デジタル化時代の業務運営に対応する本町のテレワークのあり方を検討し、多様な働き方を支える環境整備を通じ、安定的な業務継続体制を確保する。

⑩ 地域社会のデジタル化

地域社会のデジタル化については、デジタルデバイド対策を中心としたデジタル社会の恩恵を高齢者など多くの住民が実感できるためのデジタル活用支援、デジタル技術を活用した安心・安全の確保、全戸配布したiPadの有効活用、ナギフトカードの活用などにより、本町の特性に応じた取り組みを進めていく。