

第2次二宮町デジタル化推進計画 基本方針

令和7(2025)年6月
二宮町デジタル推進室

1. 目次

1. 目次.....	2
1. 基本方針の位置づけ.....	3
2. 策定の背景と目的.....	4
(1) 町の状況.....	4
(2) デジタル社会の実現に向けた国の動向.....	4
(3) 基本方針策定の目的.....	5
3. ビジョン：デジタルにより目指す社会の姿.....	6
4. 行動指針.....	7
(1) 制度・業務・システムの「三位一体」改革.....	7
(2) 業務改革（BPR）.....	7
(3) 利用者中心の行政サービス.....	7
(4) サービス提供のトータルコストの低減.....	10
5. ガバナンス手法.....	11
(1) 構想・立ち上げ.....	12
(2) 予算見積もり.....	12
(3) 企画・要件定義・調達・設計・開発.....	12
(4) 運用.....	13
6. デジタル人材育成.....	14
7. 参考文献.....	15

1. 基本方針の位置づけ

「第2次二宮町デジタル化推進計画基本方針」は、二宮町の最上位計画である「第6次二宮町総合計画 [1]」の実現をデジタル化の観点で推進するための分野横断的な指針として位置付けます。また、その期間については、第6次二宮町総合計画と合わせ2032年度（令和14年度）までとし、毎年度に見直しと点検を行います。

年度	2026 (令和 8)	2027 (令和 9)	2028 (令和 10)	2029 (令和 11)	2030 (令和 12)	2031 (令和 13)	2032 (令和 14)
第6次二宮町総合計画	前期基本計画		後期基本計画				
第2次二宮町デジタル化推進計画 基本方針	基本方針						
第2次二宮町デジタル化推進計画	推進計画						
	推進計画（見直し・点検）						
	推進計画（見直し・点検）						
	推進計画（見直し・点検）						
	推進計画（見直し・点検）						
							↓

2. 策定の背景と目的

(1) 町の状況

他の多くの自治体と同様に、町も少子高齢化・人口減少のみならず、自然災害・感染症拡大等の予測困難な社会課題に直面しています。めまぐるしく変化する社会課題に迅速に対応し、町民の利便性向上を持続していくために、行政事務に『変化への強さ』が求められています。

町では「二宮町デジタル化推進計画基本方針 [1]」及び「二宮町デジタル化推進計画 [2]」に基づき、デジタル化が進んだ先のまちの将来像『いつでも、どこでも、誰でもデジタル技術を使い、行政サービスを手軽に利用することができるまち』の実現に向かって、オンラインで可能な手続きの拡大、窓口での支払いにおけるキャッシュレス決済の導入、デジタル機器の操作などに不慣れな方を対象としたスマートフォン教室の開催などの町民の利便性向上に取り組みを実施してきました。

(2) デジタル社会の実現に向けた国の動向

インターネット等の高度情報通信ネットワークの整備に加え、今日では、インターネットを通じて流通するデータを最大限に活用していくことが不可欠となっています。こうした状況の中、多様・大量なデータ流通による負の側面も顕在化しており、デジタル技術の活用のみならず、個人情報の保護や必要なりテラシーを育むことの重要性が増加しています。

こうした状況を踏まえ、政府は、規制改革を断行するための突破口としてデジタル庁を創設することを柱としたデジタル改革の基本的な方針を盛り込んだ「デジタル社会の実現に向けた改革の基本方針の概要 [3]」（令和2年12月25日）を閣議決定しました。そこでは、デジタル社会の目指すビジョンとして『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』を掲げ、このような社会を目指すことは、『誰一人取り残さない、人に優しいデジタル化』を進めることに繋がるとしています。

その後「デジタル社会の実現に向けた重点計画 [4]」（令和3年12月24日閣議決定）において、デジタル化はあくまでも手段であり、その目的は我が国経済の持続的かつ健全な発展と国民の幸福な生活の実現であるとしています。さらに、こうしたデジタル改革が目指す究極の姿は『デジタルを意識しないデジタル社会』であり、徹底した国民目線で行政サービスを刷

新すること等により、誰もがデジタルの恩恵を受けることのできる社会や、地域における魅力ある多様な就業機会の創出、個性豊かで活力に満ちた地域社会の実現、地域社会の持続可能性の確保等、地方においてもデジタルによる恩恵が受けられる社会に向け、さらには、自然災害や感染症等の事態に際しての強靱性^{じん}の確保や、少子高齢化等の社会的な課題への対応のためにも、国、地方公共団体、民間事業者その他の関係者が一丸となって取り組むことが求められます。特に、国及び地方公共団体においては、本計画に基づくデジタル化の取組を着実に実施することに加え、国民目線でサービス向上に資する取組をできるものから順次積極的に実践していくものです。

(3) 基本方針策定の目的

町が今後、さまざまな社会課題に柔軟に対応し、持続可能な形で町民サービスを向上させるためには、制度や組織、業務やサービスのあり方等をデジタル技術の活用により変革していくデジタル・トランスフォーメーション(DX)が鍵となります。この基本方針は、町の実情や国の政策動向を踏まえながら、DXを段階的かつ着実に進めるための基本的な考え方と方向性を示すものです。町全体としての共通認識のもと、組織横断で取り組みを進めていくうえでの指針として、職員一人ひとりが共有すべき目標や行動の枠組みを明確にします。

すべての関係者が同じ方向を見据え、役割と責任を果たしながら協働することで、町民にとって分かりやすく、利用しやすいサービスの提供と、持続可能な町政運営の両立を目指していきます。

3. ビジョン：デジタルにより目指す社会の姿

「この町にちょうどいい、やさしいデジタル」

— 暮らしに寄り添い、無理なく進める町のデジタル化 —

二宮町が目指すデジタル化は、一律にすべての手続きをオンラインに置き換えるようなものではありません。住民一人ひとりの暮らし方や関わり方に寄り添い、自分に合った方法で行政サービスを選べる環境を整えていくことこそが、私たちの進むべきデジタル化の姿です。

誰もが同じやり方で行政サービスを利用するのではなく、一人ひとりの状況に応じて、選べる手段があること。それが、この町にとっての「やさしいデジタル」のあり方です。例えば、スマートフォンで手続きを済ませたい人には便利に、窓口で相談したい人には従来通り丁寧に対応する。そうした多様性に応じた行政サービスの提供を大切にしていきます。

また、「ちょうどいい」という表現は、町の規模や職員体制、地域の特性に合った等身大の取り組みを意味し、背伸びをするのでもなく、遅れを恐れるのでもなく、持続可能で無理のないかたちでのステップアップ型の推進を大切にしていきたいという姿勢を表しています。デジタル化を進めるにあたっては、職員の負担や業務改善の実感を重視し、無理なく進めることを原則とします。必要なところから一歩ずつ。使いやすく、続けられるしくみづくりを心がけます。

デジタルは目的ではなく、町民と行政をつなぎ、日々の暮らしや業務を支える「手段」です。今ある課題や不便さを、必要なところから少しずつ解決していく。そうした現実的で着実な取り組みを積み重ねながら、町全体が「暮らしやすく」「働きやすい」方向へと変わっていく未来を描いています。

このビジョンのもと、私たちは町民とともに、安心して選べる・つながれる・支え合える町のしくみをつくり上げていきます。

4. 行動指針

(1) 制度・業務・システムの「三位一体」改革

デジタル社会の目指す姿を実現する上では、情報システムだけの改革に取り組むだけでは、書面や対面などデジタル活用を前提としていない制度や行政組織の縦割りによって一部だけのサイロ化されたデジタル化しか達成することができない場合が多く、不十分です。デジタル改革と、制度、行政や人材の在り方まで含めた本格的な「三位一体」の構造改革を行うことで、デジタル社会を実現し、その恩恵を多様な個人や事業者が享受するように努めます。

(2) 業務改革（BPR¹）

デジタル化を進めるに際しては、オンライン化等が自己目的とならないように、本来の行政サービス等の利用者の利便性向上及び行政運営の効率化等に立ち返って、業務改革（BPR）に取り組めます。利用者から見たエンドツーエンドで事実を詳細に把握した上で、行政サービスの利用者と行政間のフロント部分だけでなく、行政内のバックオフィスも含めたプロセスの再設計を行い、各業務において、利用者がサービスを受ける際の最適な手法について検討を行います。また、投資対効果の精査を十分に行います。

(3) 利用者中心の行政サービス

行政サービスの利用者と行政間のフロント部分、行政内のバックオフィスにおけるサービスが、人々の生活や活動をより豊かにするリソースとして信頼され、安心して利用される社会の実現を果たすために、利用者視点での課題抽出（Problem Fit）、適切なソリューションの創出（Solution Fit）、社会での受容（Market Fit）の3つの観点からの適合を、継続的かつ効率的に実現します。具体的には、「情報システムの整備及び管理の基本的な方針 [6]」（令和3年12月24日デジタル大臣決定）に記

¹ BPR : Business Process Re-engineering の略称。

載されており、**利用者中心の行政サービス**を提供し、プロジェクトを成功に導くために必要となるノウハウをまとめた『サービス設計 12 箇条』を踏まえ、行政サービス改革を進めます。

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

また、「情報通信技術を活用した行政の推進等に関する法律 [5]」で規定されているデジタル 3 原則（①デジタル第一原則（デジタルファースト）、②届出一度きり原則（ワンスオンリー）及び③手続一か所原則（コネクテッド・ワンストップ））を基本原則に則して取組を進めます。

第1条 利用者のニーズから出発する

提供者の視点ではなく、利用者の視点に立って、何が必要なのかを考える。様々な利用者がある場合には、それぞれの利用者像を想定し、様々な立場から検討する。サービス提供側の職員も重要な利用者として考える。ニーズを把握するだけでなく、分析によって利用者が抱える課題・問題を浮き彫りにし、サービスの向上につなげる。

第2条 事実を詳細に把握する

実態の十分な分析を伴わない思い込みや仮説に基づいてサービスを設計するのではなく、現場では何が起きているのか、事実に基づいて細かな粒度で一つ一つ徹底的に実態を把握し、課題の可視化と因果関係の整理を行った上でサービスの検討に反映する。データに基づく定量的な分析も重要である。

第3条 エンドツーエンドで考える

利用者のニーズの分析に当たっては、個々のサービスや手順のみを切り取って検討するのではなく、サービスを受ける必要が生じたときからサービスの提供後までエンドツーエンドの、他の行政機関や民間企業が担うサービスの利用まで含めた利用者の行動全体を一連の流れとして考える。

第4条 全ての関係者に気を配る

サービスは様々な関係者によって成り立っている。利用者だけでなく、全ての関係者についてどのような影響が発生するかを分析し、Win-Winを目指す。また、デジタル機器が使えない人も、デジタル技術を活用することによって便益を享受できるような仕組みを考える。

第5条 サービスはシンプルにする

利用者が容易に理解でき、かつ、容易に利用できるようにシンプルに設計する。初めて利用する人やデジタル技術に詳しくない人でも、複雑なマニュアルに頼らずとも、自力でサービスを利用して完結できる状態を目指す。また、行政が提供する情報や、利用者に提出や入力を求める情報は、真に必要なものに限定する。

第6条 デジタル技術を活用し、サービスの価値を高める

サービスには一貫してデジタル技術を用い、利用者が受ける便益を向上させる。技術の進展に対応するため、IoT (Internet of Things) や AI (Artificial Intelligence) などの新技術の導入についても積極的に検討する。これまでデジタル以外の手段で提供してきたものであっても、業務の見直しによるデジタルへの移行の可能性を検討し、サービスの改善を図る。また、情報セキュリティ対策とプライバシーの確保はサービスの価値を向上させるための手段であることを認識した上で、デジタル技術の活用によってサービスをセキュアに構築する。

第7条 利用者の日常体験に溶け込む

サービスの利用費用を低減し、より多くの場面で利用者にサービスを届けるために、既存の民間サービスに融合された形で行政サービスの提供を行うなど、利用者が日常的に多くの接点を持つサービスやプラットフォームとともにサービスが提供されるような設計を心掛ける。

第8条 自分で作りすぎない

サービスを一から自分で作るのではなく、既存の情報システムの再利用やそこで得られたノウハウの活用、クラウドサービス等の民間サービスの利用を検討する。また、サービスによって実現したい状態は、既存の民間サービスで達成できないか等、行政自らがサービスを作る必要性についても検討する。過剰な機能や独自技術の活用を避け、API 連携等によってほかで利用されることを考慮し、共有できるものとするよう心掛ける。

第9条 オープンにサービスを作る

サービスの質を向上させるために、サービス設計時には利用者や関係者を検討に巻き込み、意見を取り入れる。検討経緯や決定理由、サービス開始後の提供状況や品質等の状況について、可能な限り公開する。

第10条 何度も繰り返す

試行的にサービスの提供や業務を実施し、利用者や関係者からの意見を踏まえてサービスの見直しを行うなど、何度も確認と改善のプロセスを繰り返しながら品質を向上させる。サービス開始後も、継続的に利用者や関係者からの意見を収集し、常に改善を図る。

第11条 一遍にやらず、一貫してやる

困難なプロジェクトであればあるほど、全てを一度に実施しようとしてはならない。まずビジョンを明確にした上で、優先順位や実現可能性を考えて段階的に実施する。成功や失敗、それによる軌道修正を積み重ねながら一貫性をもって取り組む。

第12条 情報システムではなくサービスを作る

サービスによって利用者が得る便益を第一に考え、実現手段である情報システム化に固執しない。全てを情報システムで実現するのではなく、必要に応じて人手によるサービス等を組み合わせることによって、最良のサービスを利用者に提供することが目的である。

(4) サービス提供のトータルコストの低減

「国・地方デジタル共通基盤の整備・運用に関する基本方針 [8]」（令和 6 年 6 月 18 日デジタル行財政改革会議決定）に記載されている通り、**重複投資を回避しつつ全体的な最適化を図ることにより、国・地方自治体通じた公共サービス提供のトータルコストの低減を図ることが重要です。**具体的には、システムは共通化、政策は地方公共団体の創意工夫という最適化された行政を目指すものです。国・地方デジタル共通基盤を整備・運用することで、業務の効率化を実現し、それにより生じた人員や予算を、より質の高い公共サービスの提供に投資することが可能になります。

共通化すべき業務・システムの基準の当面の具体的な視点として下記 3 点が示されていますが、**国の進捗状況を確認しながら**、地方自治体として主体的な判断のもと段階的に共通化を行う必要があります。

1. 新しい課題に対する業務・システムで導入団体が現状では少ないが、全国的に展開することが有意義なもの
2. 制度改正に対応するための業務負担が大きい、または大きな制度改正がある業務・システム
3. データに基づく行政をタイムリーに行う必要がある業務・システムで、国への報告に手間を要しているもの

5. ガバナンス手法

デジタル社会の進展に伴い、自治体における効果的なガバナンス手法の確立が求められています。経済産業省が策定した「デジタルガバナンス・コード 3.0 ～DX 経営による企業価値向上に向けて～ [9]」（令和 6 年 9 月 19 日経済産業省改定）では、DX（デジタルトランスフォーメーション）推進の指針として、以下の 3 つの視点と 5 つの柱が示されています。

3 つの視点：

- デジタル技術の活用による価値創造
- デジタルリスクの適切な管理
- ステークホルダーとの信頼関係の構築

5 つの柱：

- 戦略的な DX 推進体制の構築
- デジタル人材の育成・確保
- データの利活用とガバナンス
- デジタル技術を活用した業務プロセスの最適化
- デジタルリスクマネジメントの強化

これらを踏まえ、町では以下のように推進します。

- DX 推進体制の強化: デジタル化推進本部による、戦略的なデジタル化を推進します。
- データガバナンスの確立: データの標準化と共有基盤を整備し、データ駆動型の政策立案を実現します。
- リスクマネジメントの強化: サイバーセキュリティ対策を強化し、デジタルリスクへの対応力を高めます。

これらの方針に則り、各種 DX プロジェクトをマネジメントする際には下記の取組みを行います。

町が目的達成に向けて各プロジェクトが適切に実施されるように誘導し、その長期的な維持・存続・発展を可能にするための仕組みや管理体制（ガバナンス）を整える必要があります。具体的には、プロジェクト構想・立上げから、予算見積精査、企画・調達、設計・開発、運用まで情報システムの全体のライフサイクルに対して全体をマネジメントします。

その際に、「構造改革のためのデジタル原則 [9]」（令和 3 年 12 月閣議決定）にあるように、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します。データを活用して政策の点検と見直しをスピーディに繰り返す、機動的な政策形成を可能とします。

また、毎年、**重点分野を定めてリソースを集中**させ、デジタル化のメリットを実感できる分野を着実に増やしていきます。さらに、実施に当たっては、これまで以上に戦略的に進めるために PDCA サイクルによる継続的な改善と、OODA ループ²による機動的な強化を進めることとします。

（1）構想・立ち上げ

業務部門とデジタル推進室が密に連携し、利用者目線での業務改革（BPR）を実現できるよう検討します。

（2）予算見積もり

費用精査のために、事業者に見積もり依頼する初期段階からデジタル推進室が見積精査、事業者交渉、要求内容調整といった見積積算実務を行います。

（3）企画・要件定義・調達・設計・開発

国・地方自治体通じた公共サービス提供のトータルコストの低減を念頭に置きながら、先行自治体での事例や注意点を参考に効果的で効率的な情報システムの実現に注力します。

² OODA：Observe（観察）、Orient（状況判断）、Decide（意思決定）、Act（行動）の4つのフェーズから構成される。OODAは、PDCAサイクルが、品質改善やプロセス最適化、中長期的な改善を目的とした場面に有効であるのに対し、OODAループはスピーディな意思決定や実行が必要な場面に適している。

(4) 運用

利用者視点から各情報システムが効果的に利用されているか、利用者がストレスなく使えているかといった観点から利用者視点での実情把握と可視化を行い、今後の改善のインプットとします。

6. デジタル人材育成

町のデジタル化を持続的に推進していくためには、職員一人ひとりがデジタルに対する理解を深め、自らの業務と結びつけて活用していく力を育むことが重要です。こうした人材の育成は、組織としての対応力を高め、住民の多様なニーズに応えるための土台となります。そのため、新人研修等の導入段階の学びに加え、幹部職員を含むすべての職員が、自らの専門分野や従事する業務にかかわらず、IT・情報セキュリティ・データ活用といった知識を継続的に更新・補充できるよう、実践的な研修機会や学びの環境整備を進めます。特に、デジタル改革の現場をけん引する管理職層については、昇進時にIT・セキュリティ分野の研修受講を必須とするなど、役割に応じたリーダーシップの強化を図っていきます。加えて、日々の業務を通じたOJTや職員間の情報共有の仕組みも整備し、庁内全体で学び合う文化の醸成を目指します。

さらに、町単独での取組みに限らず、地域の企業や教育機関と連携しながら、町全体でのデジタル人材の育成・発掘を進めていきます。町民の暮らしに寄り添った“ちょうどいい”デジタル化を支える人づくりとして、地域社会全体での学びの循環を生み出していきます。

7. 参照文献

- [1] 二宮町, “第6次二宮町総合計画,” 3 2023. [オンライン]. Available: <https://www.town.ninomiya.kanagawa.jp/0000001948.html>.
- [2] 二宮町, “二宮町デジタル化推進計画基本方針について,” 4 2022. [オンライン]. Available: <https://www.town.ninomiya.kanagawa.jp/0000000434.html>.
- [3] 二宮町, “二宮町デジタル化推進計画,” 10 2022. [オンライン]. Available: <https://www.town.ninomiya.kanagawa.jp/0000001632.html>.
- [4] 閣議決定, “デジタル社会の実現に向けた改革の基本方針の概要,” 25 12 2020. [オンライン]. Available: https://www.digital.go.jp/assets/contents/node/basic_page/field_ref_resources/8993b6ae-e3d2-4d34-afe1-5c722d8e516f/9ac93bd4/20231226_policies_manual-analog-regulation-review_outline_01.pdf.
- [5] 閣議決定, “デジタル社会の実現に向けた重点計画,” 18 6 2021. [オンライン]. Available: <https://www.moj.go.jp/content/001363004.pdf>.
- [6] デジタル大臣, “情報システムの整備及び管理の基本的な方針,” 24 12 2021. [オンライン]. Available: https://cio.go.jp/sites/default/files/uploads/documents/digital/20211224_development_management_02.pdf.
- [7] “情報通信技術を活用した行政の推進等に関する法律,” 7 6 2024. [オンライン]. Available: <https://laws.e-gov.go.jp/law/414AC0000000151>.
- [8] デジタル行財政改革会議, “国・地方デジタル共通基盤の整備・運用に関する基本方針,” 18 6 2024. [オンライン]. Available: https://www.cas.go.jp/jp/seisaku/digital_gyozaikaikaku/jw5/240515jw2.pdf.
- [9] 閣議決定, “構造改革のためのデジタル原則,” 24 12 2021. [オンライン]. Available: https://www8.cao.go.jp/kisei-kaikaku/kisei/meeting/wg/2210_01startup/230621/startup14_0204.pdf.