

# 二宮町デジタル化推進計画

令和4年（2022）年10月

二宮町

# 目次

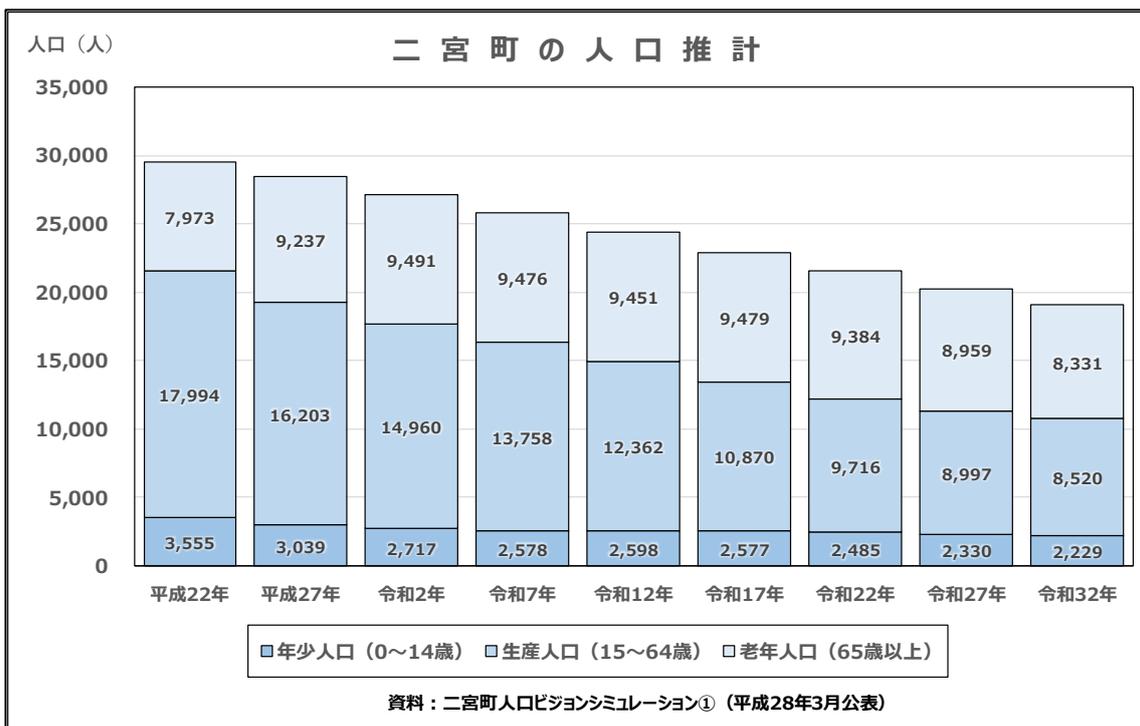
1. 現状と課題 .....	1
2. 本計画の背景と目的 .....	3
3. 本計画の位置づけ、期間 .....	5
4. デジタル化により目指す将来像 .....	6
5. デジタル化へ取組むための7つの柱 .....	8
6. 計画の体系 .....	2 2
7. デジタル化の推進体制 .....	2 3
8. 用語集 .....	2 5

# 1. 現状と課題

二宮町は、湘南地域西部に位置し、太平洋に面した温暖な気候と穏やかな風土に恵まれた地域です。総面積は9.08平方キロメートルとコンパクトな町ですが、山地部と平野部のバランスがとれており、東海道本線や国道1号線、西湘バイパス、小田原厚木道路が走り、東京や横浜へのアクセスも良く、都心へのベッドタウンとしての性格をもった町です。

町の人口は、昭和45年以降、住宅地造成に伴って急速に増加してきましたが、平成11年度をピークに減少を続けています。町では近年、移住促進のためのプロモーション活動にも力を入れており、社会移動（転入者数>転出者数）は増加となってはいますが、全体としては人口減少が続いており、この傾向は今後も続くものと予想されます。また、15歳未満の年少人口が減る一方で、65歳以上の老年人口が増加し、少子高齢化が進んでいます。

町の将来人口については平成28年3月に公表された二宮町人口ビジョンの推計値（シミュレーション①）によると、令和32年頃には2万人を切る予測になっており、今後もさらに人口減少が進むことが予測されています。



この人口減少や少子高齢化については二宮町に限らず、全国的な社会問題と なっていますが、この問題の本質は、人口減少に伴い労働力の絶対量が不足して いくこと、財政的な制約が大きくなる、ということです。二宮町においても公共 サービスの担い手が確保できない、財政の硬直化により、このままでは今後一層 多様化する行政ニーズに対応することができない、あるいは現在の行政サービ スを維持することができない事態に陥ってしまう可能性があります。また、人口 の減少がヒトやモノ、カネといったあらゆるものに影響を与えることで、町全体 がより一層厳しい状況になってしまうことは容易に想像できます。

町の職員は町民の皆さまの暮らしを守ることに責任があります。今後も人口 減少という厳しい状況が進む中、町民の皆さまの暮らしを守るために、また、こ のまちにすることでやさしさを感じられ、このまちに住みたい、住んでよかった、 と思っただけのために持続可能なまちに“変革”をしていかなければなりませ せん。

## 2. 本計画の背景と目的

昨今、スマートフォンやタブレット端末、ソーシャルメディア、クラウド等の急激な普及により、多くの人にとって ICT\* は身近なものになり、ライフスタイルやワークスタイルに変化をもたらしています。インフラを含む社会全体のデジタル化が進展している一方で、行政では ICT の導入・運用は進められてきたものの従来からの仕事のやり方に重きを置いた枠組みにとらわれる傾向が強く、社会ニーズに応じた行政サービスの提供が追いついていないという状況でした。

また、そのことが新型コロナウイルス感染拡大時の特別定額給付金の給付遅れや雇用調整助成金のシステム障害、書面・押印・対面主義によるテレワーク※への障害など課題が一気に顕在化しました。

このような状況を受けて、政府は「デジタル社会の実現に向けた改革の基本方針」により、「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～」というポストコロナの目指すべき日本のデジタル社会のビジョンを示しました。

このビジョンの実現には、住民に身近な行政を行う自治体、とりわけ市区町村の役割が極めて重要とされています。

国では全国の市区町村が足並みを揃えてこの取組みを進めていけるよう市区町村が重点的に取り組むべき事項・内容を具体化した「自治体 DX※推進計画」を策定しました。その後「デジタル庁」の設置を柱とする、いわゆるデジタル改革関連 6 法※を制定し、行政分野においてデータの利活用を進め、社会課題の解決や住民生活の向上に資する取組みを進めるための法的な地盤整備を行いました。

### ICT

Information and Communication Technology の略。情報通信技術のことやインターネットのような通信技術を利用した産業やサービスなどの総称。

### テレワーク

ICT（情報通信技術）を利用し、時間や場所を有効に活用できる柔軟な働き方。勤務場所により、大きく在宅勤務、モバイルワーク、サテライトオフィス勤務に分けられる。

### デジタル改革関連 6 法

行政分野においてデータの利活用を進め、社会課題の解決を目的としてデジタル化を推進することを目的とした以下、6つの法律のこと。デジタル庁設置法/デジタル社会形成基本法/デジタル社会形成整備法/公金受取口座登録法/預貯金口座管理法/自治体システム標準化法

### DX

Digital Transformation の略。ICT 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。

二宮町でも来るべき将来に備えるため、今から着実に、かつ段階的にデジタル化を推進し、持続可能なまちに“変革”をしていかなければいけません。これは単にデジタル技術を活用して、業務の生産性や効率性の向上のみを目的にするものではなく、デジタル化を手段として自治体経営のあり方や町民の皆さまとの関係、組織風土や文化、組織マネジメント、職員の働き方などを根本的に変革することを目指し、実現させることです。町民の皆さまの協力もいただきながら、職員一丸となって持続的にこの取組みを推進するため計画を策定するものです。

### 3. 本計画の位置づけ、期間

本計画は、上位計画である「第6次二宮町総合計画」の各施策を推進するためのものです。また計画期間は、総務省の「自治体DX（デジタル・トランスメーション）推進計画」の終期を考慮し2022（令和4）年度から2025（令和7）年度までとします。

なお、社会情勢などを踏まえ、方針内容及び計画期間は適時見直しをするものとしてします。

年度	2020 (令和2)	2021 (令和3)	2022 (令和4)	2023 (令和5)	2024 (令和6)	2025 (令和7)	2026 (令和8)	2027 (令和9)
町の計画			二宮町デジタル化推進計画					
			第6次二宮町総合計画基本構想（～令和14年度）					
			第6次二宮町総合計画前期基本計画（～令和9年度）					
国の計画		デジタルガバメント実行計画						
		自治体DX推進計画						

## 4. デジタル化により目指す将来像

デジタル化を推進していくにあたり、すべての町民の皆さまが安心して暮らすことができるまちづくりを進めていくために「町民目線」でサービスデザインを描き、「いつでも、どこでも、誰もが」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になるため、この取組みを進めていきます。

### 取組みその1 あらゆる行政手続きがいつでも、どこからでも利用できる

町民の皆さまが、役場へ手続きをするためには時間や手間がかかっています。これを皆さまの「機会損失」と捉え、行政手続きは24時間365日どこからでも申請ができるよう原則、オンライン化の目標を掲げて推進していきます。

### 取組みその2 誰もがデジタルを使えるようになる

デジタル化でより利便性の良い行政サービスを町民の皆さまが平等にその恩恵を享受できるようデジタル機器等に不慣れな方に対して様々な支援を講じていきます。

### 取組みその3 必要な情報がすぐに手に入る

行政は町民の皆さまの生活と密接なかかわりがあります。故に日々、様々な情報発信をしていますが、必要な時に必要な情報が簡単に入手できるよう、町民の皆さまの生活に身近で使い勝手の良い町民サービスの提供に取り組んでいきます。

#### 取組みその4 デジタルで新たな価値が生まれ、地域が活性化する

オープンデータ<sup>※</sup>の推進や SNS<sup>※</sup>の活用等、デジタル技術によって町の魅力を町内外へ積極的に情報発信をしていくことにより、町全体の活性化につながっていきます。オープンデータについてはデータを公開することを目的とするのではなく、例えばデータをマップ化するなどデータの視覚化をし、利用勝手の良い状態で公開するなど、利用ニーズを研究していきながら取組みを推進していきます。また町外在住者に対しても SNS を活用した効果的な情報発信をしていくことで町への興味を持っていただくきっかけをつくり、移住や交流の活性化に繋がっていきます。

#### 取組みその5 戦略的なスマート自治体の実現

既存業務の見直しを行うことや、適切な業務に対して AI<sup>※</sup>や RPA<sup>※</sup>などの先進的技術を導入し活用すること、庁内業務のワークフローをデジタル化することで業務の効率化を進めます。これら効率化により生まれた時間やマンパワーは、相談業務や政策立案業務、既存業務の見直し等、人でなければできない業務へシフトをしていきます。また、これらの取組みを実現していくことで、庁舎外でもあらゆる業務が遂行できる環境を段階的に整備し、町民サービスの維持向上につながっていきます。

---

##### オープンデータ

行政機関等が保有する公共データを機械判読に適したデータ形式、また誰もが二次利用できるルールによって公開されたデータのこと。

##### SNS

Social Networking Service の略。登録された利用者同士が交流できる Web サイトの会員制サービスのこと。友人同士や、同じ趣味を持つ人同士が集まったり、近隣地域の住民が集まったりと、ある程度閉ざされた世界にすることで、密接な利用者間のコミュニケーションを可能にしている。

##### AI

Artificial Intelligence の略。人工知能のこと。人間の知的能力をコンピュータ上で実現する、様々な技術・ソフトウェア・コンピュータシステム。

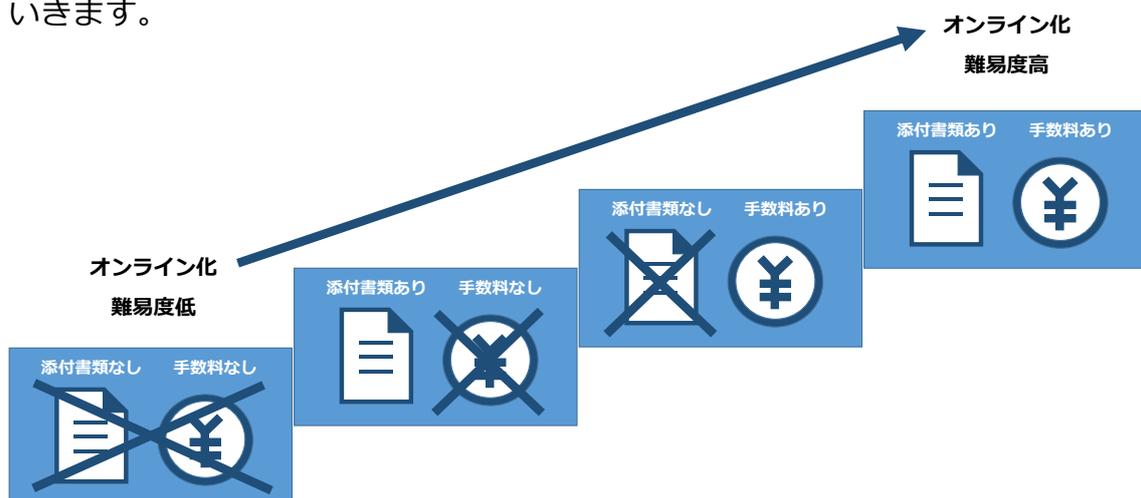
##### RPA

Robotic Process Automation の略。人が PC 上で行う業務をソフトウェアロボット（パソコン上のアプリケーションを自動的に操作してくれるプログラム）で自動化すること。

## 5. デジタル化へ取り組むための7つの柱

### (1) 行政手続きのオンライン化

行政手続きは、「原則オンライン化」を前提に町民ニーズ等を考慮しながら、段階的に手続きのオンライン化を進めていきます。その手続きについて（添付書類や手数料の有無）によって、オンライン化するための難易度も異なります。町はこれらの手続きをオンライン化していくにあたり段階を設け、申請される方へ負担がかからないよう添付書類の必要性の見直しやオンライン決済の導入などを検討し、なるべく来庁していただくことなく手続きが完結するようにしていきます。



一方で、全てがオンラインで完結をしない手続きがあることも事実です。このような手続きにおいても、来庁時の待ち時間や手続きにかかる時間が短縮できるよう、事前手続きのオンライン化や、手続きそのものの簡素化についても取り組んでいきます。

#### 【これまでの取組み】

町民や事業者の皆さまから求めていた申請書などへの押印について、約 900 の様式のうち、令和 4 年 4 月 1 日までに約 800 様式について押印廃止を行いました。今後も押印の有効性やデジタル化の進捗を見据えて、見直しを進めていきます。

### 【行政手続きのオンライン化のスケジュール】

	2022 (R4)	2023 (R5)	2024 (R6)	2025 (R7)
行政手続きのオンライン化	子育て・介護関係等 計27手続オンライン化	手続き選定 オンライン化実装	⇒	⇒

※令和4年度中に子育て、介護関係等の計27手続のオンライン化をします。  
また、これら以外の手続についても順次、オンライン化を進めていきます。

## (2) マイナンバーカード<sup>※</sup>の普及促進

平成 28 年 1 月から交付が開始されたマイナンバーカードですが、既に健康保険証としての利用が可能となり、2024 年度末までには運転免許証としての利用が始まる予定です。今後、あらゆる場面で本人確認手段として使われ新たな社会基盤となるマイナンバーカードを一人でも多くの町民の皆さまに持っていただき、デジタル化の恩恵を享受していただけるよう普及を促進していきます。国でも利用方法の拡充やポイントの付与等、カードの普及を強力に推進しています。町としても手続きのオンライン化等によりカード取得のメリットを打ち出していくと同時にカード発行申請のサポートを積極的に実施していきます。なお、二宮町のマイナンバーカードの普及率は、ほぼ全国平均と同じ交付率で推移をしています。

### 【これまでの取組み】

申請サポートとしてラディアンサービスコーナーおよび本庁舎で申請に必要な顔写真の撮影印刷やスマートフォンによる申請操作のサポートを実施しています。

### 【マイナンバーカードの普及目標】

	2022 (R4)	2023 (R5)	2024 (R6)	2025 (R7)
マイナンバーカードの普及率	引き続き、100%を目指して普及推進	⇒	⇒	⇒

※カード交付の申請サポートや手続きのオンライン化推進、およびこれらの周知等を積極的に行い、ほぼすべての町民の皆さまへマイナンバーカードを普及することを目標に進めていきます。

#### マイナンバーカード

平成 28 年 1 月から交付が開始されているカードで、本人の申請により交付され、個人番号を証明する書類や本人確認の際の公的な本人確認書類として利用でき、また、様々な行政サービスを受けることができるようになる IC カード。

### (3) システムの標準化・共通化

地方公共団体情報システムの標準化に関する法律に基づき、全国の地方公共団体が利用する情報システムのうち、政令で定めた 20 の業務システムについては各府省において標準仕様書を作成することとされており、令和 7 年度末までに全ての地方公共団体がこの標準仕様書に準拠した標準システム<sup>※</sup>を利用することとされています。また、これら標準仕様書に準拠したシステムは国が整備する共通基盤である、Gov-Cloud（ガバメントクラウド）<sup>※</sup>上に構築することとされており、標準化・共通化することでスケールメリットによる情報システムの運用・改修コストの削減、行政手続きのオンライン化による手続きの簡素化、迅速化および行政の効率化に繋がるものと期待されています。町は平成 23 年度から県内の町村 12 団体による共同システムを利用しています。今後もこの共同システムを利用していく予定であることから、システム移行についても、広域で進めることで単独利用と比較すると移行にかかるコストの削減や、移行業務の広域分担による負担軽減などが期待されます。

#### 【これまでの取組み】

平成 23 年度より神奈川県下 12 町村による情報システムの共同利用に参加しています。システムの共同利用をすることでいち早く運用コストの削減や仕様の共通化に取り組んでいます。

#### 【自治体情報システムの標準化・共通化の予定】

	2022 (R4)	2023 (R5)	2024 (R6)	2025 (R7)
自治体情報システムの標準化・共通化の予定	移行準備	⇒	⇒	移行・運用

#### 標準システム

地方自治体の基幹業務（住基、固定資産税、軽自動車税、選挙等 計 20 業務）について、全国共通仕様を策定し、その仕様に準拠したシステムのこと。2025 年度までに全国の全自治体が標準システムへの移行をすることとされている。

#### Gov-Cloud（ガバメントクラウド）

国の行政機関（中央省庁、独立行政法人等）や地方自治体が共同で行政システムをクラウドサービスとして利用できるようにした「IT 基盤」。

## (4) セキュリティ対策の徹底

デジタル化により業務の仕組みが変わることが想定されます。それに伴い、情報の取り扱いについてもセキュリティを確保しながら、利便性を高めていかなければいけません。町は関係する条例、規則やセキュリティポリシーに基づいて、情報を取り扱っていますが、デジタル化を推進していくにあたり、これらのルールについても都度、矛盾や問題がないか、国のガイドライン等を参考にしながら、セキュリティ対策に取り組んでいきます。またルールがあっても、それを扱う職員が理解していなくは意味をなさないことから、職員へのセキュリティ研修もこれまで同様継続的に実施し、職員のセキュリティ意識の向上を図っていきます。なお、全国の地方公共団体の情報ネットワークについては、平成 28 年度より「三層の対策」によるセキュリティ強化が図られています。

### 「三層の対策」によるセキュリティ強化

市区町村におけるネットワーク構成（イメージ）



① 個人番号利用事務系では、端末からの情報持ち出し不可設定等を図り、住民情報流出を徹底して防止

② LGWAN接続系のインターネット接続系を分離し、LGWAN環境のセキュリティ確保

③ 都道府県と市区町村が協力して、自治体情報セキュリティクラウドを構築し、高度な情報セキュリティ対策を実施

「三層分離」αモデル 出典：総務省「自治体情報セキュリティ対策の見直しのポイント」

#### 個人番号利用事務系

各地方公共団体で行っている事務のうち、マイナンバー（個人番号）を扱う事務系（住民基本台帳が関係する事務、税、社会保障）のネットワークのこと。原則、他の領域との通信をできないようにした上で、端末からの情報持ち出し不可設定や端末への二要素認証の導入等を図ることにより、住民情報の流出を防いでいる。

#### LGWAN 接続系

各地方公共団体が行っている事務のうち、内部事務系（人事給与、財務会計、文書管理、庶務事務）のネットワークのこと。インターネット接続系との通信を完全に遮断すること、二要素認証によるアクセス制御が推奨されている。

#### インターネット接続系

インターネットブラウジングやメールなどのインターネット利用に限定されたネットワークで自治体情報セキュリティクラウドに接続し、インターネット側との接点には高度なセキュリティを施すこととされている。

これは市町村における情報ネットワークを、取り扱う情報に応じて3つに分けてこれらのネットワーク間では「情報を持ち出さない」、「無害化通信<sup>※</sup>によりリスク分断する」などの対策がとられています。またインターネットと繋がるネットワークについては、その自治体側のネットワークとインターネット側との接点に自治体情報セキュリティクラウド<sup>※</sup>を構築し、高度な情報セキュリティ対策を実施するなどの対策が取られています。

### 【これまでの取組み】

町の情報セキュリティポリシー<sup>※</sup>については、平成 15 年度に策定をし、運用をしていますが総務省のガイドラインを参考に随時、見直しをしています。また「三層の対策」については、総務省モデルに基づいたネットワークの分離をし、インターネット接続系については平成 28 年度に神奈川県が構築した神奈川県情報セキュリティクラウドに接続をし、高度なセキュリティ対策をしています。

### 【セキュリティ対策の今後の予定】

	2022 (R4)	2023 (R5)	2024 (R6)	2025 (R7)
セキュリティポリシーの運用	運用	⇒	⇒	⇒
職員へのセキュリティ研修	実施	⇒	⇒	⇒
セキュリティクラウドの運用	現行システム利用	新システム移行	⇒	⇒

#### 無害化通信

隔離した環境で Web 閲覧を実行し、Web ブラウザの画面イメージのみをクライアント端末へ転送する画面転送技術等によりマルウェアへの感染リスクを低減させる通信手段。

#### 自治体情報セキュリティクラウド

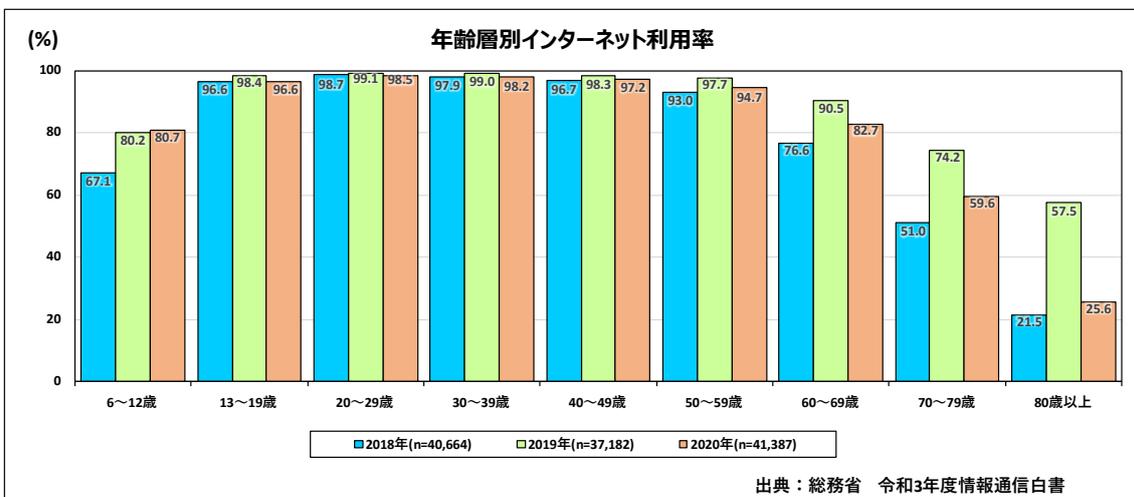
都道府県と市区町村が Web サーバ等を集約し、監視及びログ分析・解析をはじめ高度なセキュリティ対策を実施すること。

#### 情報セキュリティポリシー

組織において実施する情報セキュリティ対策の方針や行動指針のこと。

## (5) デジタルインクルージョン※対策（情報弱者対策含む）

総務省が公表した令和3年度情報通信白書によると、13～59歳までのインターネット利用率は各年齢層で9割を超えているものの、60歳以降の年齢層の利用率は年齢が高くなるにつれ低くなっています。インターネットが広く普及しているといわれている現在において、世代間にデジタル格差が生まれており、デジタル化の恩恵がすべての世代に広く享受されているとはいえない状況です。今後、町の行政サービスもデジタル化を推進していくにあたり、町民の皆さまに安心してご利用いただくためにもスマートフォン等のデジタル機器に慣れ親しんでいただくきっかけを作ることは大切なことです。町では令和3年度末から高齢者向けスマホ教室を開催していますが、すぐに予約が埋まるなど、学びたいというニーズは高い状況です。



一方でデジタル機器に慣れている世代でも、ライフスタイル、ワークスタイルの多様化により、来庁できない、日中は役場に連絡ができない、膨大な行政情報の中から必要な情報が見つけれない、知らないために受けられるはずだった行政サービスが受けられないといったことも考えられます。町民の皆さまにとって、役場が身近で安心した存在であるために、デジタル化により、これらの課

### デジタルインクルージョン

人種、居住地域、所得、年齢、障がいの有無などにかかわらず、誰もが生活に関わるあらゆるデジタルテクノロジーを安全かつ自由に活用できるようにすること。

題を解決することもデジタルインクルージョン対策の大きな課題です。

#### 【これまでの取組み】

令和3年度より高齢者向けスマホ教室を開催し、令和4年度は5月より月1回程度でスマホ教室を開催しています。また、令和4年9月より「スマートフォンの操作に不安のある方」を対象に相談窓口を開設しています。

#### 【デジタルインクルージョン対策のスケジュール】

	2022 (R4)	2023 (R5)	2024 (R6)	2025 (R7)
スマホ教室の開催	実施	⇒	⇒	⇒
相談窓口の開設	実施	⇒	⇒	⇒
誰でも利用しやすいデジタル窓口の開設	町ホームページ更新	新たな情報発信手段 検討・導入	運用	⇒

※デジタルリテラシー※によらず、あらゆる世代の方が容易に町の必要な公開情報にアクセスができるようにすることや、「スマートフォンを使ってみよう！」といった学ぶ意欲のある方にその機会を提供していけるよう、町も町民の皆さまに寄り添った形のデジタル化を進めていきます。

---

#### デジタルリテラシー

最新のテクノロジー（パソコン、スマートフォン、タブレットやソフトウェア）を使って目的を達成するための能力。

## (6) 庁内業務の改革

庁舎内事務においてデジタル化の効果を最大限引き出すため、デジタル技術の導入を目的としたデジタル化ではなく、現在の業務プロセスを分析し、無駄を減らし効率的でミスのない業務環境を構築していくことをデジタル化の意義ととらえ、庁内業務の改革を進めていきます。庁内業務のデジタル化は多岐にわたりますが、現時点で想定される大きなものを挙げます。

### ①BPR<sup>\*</sup>の取組みの徹底

目標や目的を明確にして既存業務の根本的な見直しを進めていきます。そのためには業務プロセスの可視化が必要不可欠で、これは業務への知識や経験が必要であることを意味します。例えば、これまでも税額計算などはシステム導入により大幅な業務効率化が図られています。一方で便利に依存しすぎるとそのプロセスが見えづらくなり、確認体制がおろそかになってしまうことも考えられます。ミスが起こりにくい業務プロセスにするという視点も持ちながら、職員一人ひとりが業務への理解を高めつつ業務改革に取り組んでいきます。

### ②文書管理システムの導入

現在、庁内の決裁文書はすべて紙で回付をしています。行政手続きのオンライン化を進めていく中で内部事務処理が現状の紙のままでは事務効率を上げることはできません。また、国や県等から送付される文書も電子データが多く、押印の見直しにより、この傾向はさらに進むことが想定されます。文書管理システムを導入することで「紙」を使わない事務処理をすることが可能となり、迅速な意思決定や業務効率化へ大きな効果が期待できます。

**BPR**

Business Process Re-engineering の略。現在の業務プロセスを詳細に調査・分解し、行政サービスの質の向上や人的リソースの活用等の面からどのような問題点があるかを徹底的に分析して、業務プロセスそのものの再構築を図ること。

### ③AI・RPA 技術の導入

現在、職員が行っている大量の入力作業や会議録の作成等、比較的時間がかかる単純業務を AI や RPA 等の新しいデジタル技術を導入し、人からデジタルに置き換えていきます。近年、これらの新しいデジタル技術を導入し、業務効率化を進めようとしている行政機関が増えています。主なものは音声テキスト化するものや紙の申請用紙をスキャニングし、テキスト化するもの、外部からの問い合わせに対して自動応答するチャットボット<sup>※</sup>等があります。これらのツールはただ単に導入すれば良いというものではなく、導入に際しては業務プロセスを定型化して処理手順を定義することや、適切な教師データ<sup>※</sup>のインプットや判断プロセスを一定程度定義化しておくことが必要となります。そのため、プロセスを可視化できていなければ、これらのツールを効果的に活用することはできません。またコストも高額になることから、広域での導入や費用対効果についても見極めながら導入を検討していきます。

### ④オープンデータの推進

オープンデータについては、平成 28 年に国民参加・官民協働の推進を通じた諸課題の解決、経済活性化、行政の高度化・効率化等を目的としてデータ活用推進基本法が制定され、国および地方公共団体はオープンデータに取り組むことが義務付けられました。オープンデータとはただ単に統計等の数値データをインターネット上に公開することではなく、多種多様な「資料」を、誰もが自由に使えるように広く「開放」することです。オープンデータを推進していくことで、町民の皆さまや民間事業者が町づくりに参加しやすい環境ができ、相乗効果により、町の様々な課題解決や地域活性に繋がることが期待されます。例えば金沢市では 2,000 件を超える施設情報を二次利用可能な形式で提供しています。こ

---

#### チャットボット

「チャット」と「ロボット」を組み合わせた造語。テキストや音声を通じて、自動的に会話をするプログラムのこと。チャットボットには大きく分けて AI 非搭載型と AI 搭載型がある。AI 非搭載型はあらかじめ設定されたルールに従って質問へ答えを返す一方、AI 搭載型は設定されたデータや蓄積されたログをもとに AI が学習し、精度を高めた回答ができるようになる。

#### 教師データ

AI（人工知能）の機械学習の教師あり学習において、あらかじめ与えられる例題と答えについてのデータ。このデータの質と量によって AI の能力が決まるといわれている。

のオープンデータを民間事業者が活用し、トイレや設備（授乳スペース、おむつ替えスペース等）をマップ上で簡単に検索できるサイトやスマートフォンアプリの作成につながったという事例があります。町でも今後、オープンデータを推進し、情報の有効活用や資産価値を高めていく取組みを進めていきます。

#### ⑤キャッシュレス決済の推進

現在、民間事業者では広く普及をしているキャッシュレス決済ですが、多くの自治体では依然として現金決済が基本になっています。町でも一部の納税窓口を除き、住民票等証明書の発行手数料をはじめ、施設や駐車場の利用料の決済手段は現金のみです。また、行政手続きの中には手数料が発生するものもあることから、これらの手続きのオンライン化を進めていくための決済のオンライン化についても対応していく必要があります。多様な決済手段が普及している現在において、町でも町民の皆さまや通勤・通学されている方の利便性向上を目的としたキャッシュレス決済の導入を段階的に進めていきます。

#### 【これまでの取組み】

町では、令和2年度にAI機能を搭載した議事録作成システムを導入しており、現在もテキスト化の精度向上のための検証を進めています。オープンデータについては、町および神奈川県オープンデータカタログサイトに学校施設や公園、図書館の施設概要情報を掲載しています。またキャッシュレス決済については一部の納税窓口で既に運用をしています。

## 【庁内業務の改革のスケジュール】

	2022 (R4)	2023 (R5)	2024 (R6)	2025 (R7)
BPRの取組みの徹底	取組の研究・運用	⇒	⇒	⇒
文書管理システムの導入運用	導入研究	⇒	導入・運用	運用
AI・RPAの導入検討	AI議事録システム精度向上のための研究 他業務への導入検討	⇒	⇒	⇒
オープンデータの推進	需要研究	需要研究・データ追加	⇒	⇒
キャッシュレス決済の導入	一部窓口の運用 他窓口への導入研究	新たなキャッシュレス決済の検討・段階的導入	⇒	すべての窓口 キャッシュレス化

## (7) DX 推進のための人材育成

国が策定した「自治体 DX 全体手順書」の中では、DX の推進に当たっては、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るよう人材育成をしていくことが必要とされています。一般職員にはデジタル技術やデータ利活用のためのデジタルリテラシーを向上していくことや自らの業務をよりよいものに変革していくというマインドセットの習得、DX 推進担当部門や情報政策担当部門の職員には一般職員よりも高度なデジタル技術等の知識、能力を習得、経験させるなど、OJT<sup>※</sup>や外部機関の制度も活用しながらデジタル人材の育成について町職員全体の底上げを図っていく仕組みづくりを進めていきます。

### ① デジタル人材の育成（一般職員）

DX 推進の機運醸成のための職員全体研修を毎年実施していきます。また希望する職員には外部研修の受講も奨励していきます。一般職員が DX に取り組みやすいよう DX 推進部門より庁内の取り組み事例や他自治体の優良事例を発信していきます。また研修資源を有効活用していくために可能な範囲で過去の研修動画を職員がいつでも録画視聴できる環境を整えていきます。

### ② デジタル人材の育成（デジタル推進担当部門）

DX 推進部門の職員に対しては、地方公共団体情報システム機構（J-LIS）や民間事業者の研修カリキュラムを利用し、一定レベルのより高度な知識や能力が習得できるよう研修カリキュラムの策定をしていきます。一方で大きな業務については職員のみで抱えることなく、必要に応じて外部アドバイザーの助言や将来を見据えた専門職の配置、委託化についても検討するものとします。

**OJT**

On the Job Training の略。職場の上司や先輩がトレーナーとなり、業務未経験者に対して実務を通じて指導していく教育手法。

### ③職員DXチャレンジの推進

DXへの取組みは一時的なものではなく、今後継続的に町全体で進めていかなければなりません。町職員の創意を町民の皆さまの利便性向上や事務の効率化につなげていくために職員自らが担当業務を見直し、デジタル化を進めていくことにチャレンジし、デジタル推進室はそれをサポートしていきます。

### ④庁内DXワーキングの設置

庁内にDX文化を根付かせていくためには職場内にデジタル人材を着実に増やしていく必要があります。デジタル化に前向きな職員を中心にワーキングを組織し、デジタル推進部門によるOJTの実施やDX取組み事例の提案・研究等をしていきながら、各部署でDXへの取組みのリーダーとなる人材の育成を進めていきます。

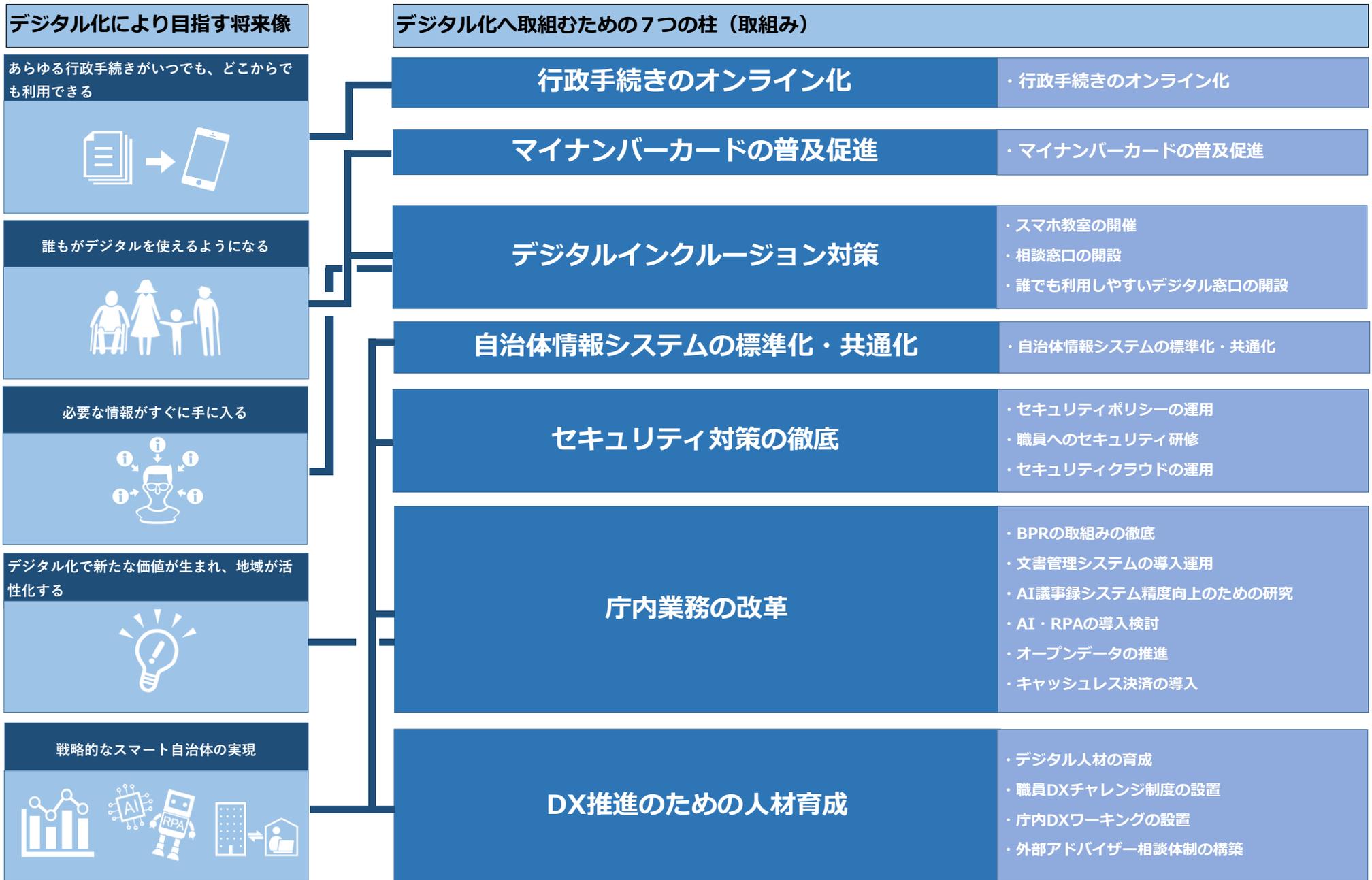
### ⑤外部アドバイザー相談体制の整備

町の取組みや困難な事案等に対処するためにDXに対して専門的知見を有する外部アドバイザーを任用し、相談できる体制を整備していきます。

#### 【DX推進のための人材育成のスケジュール】

	2022 (R4)	2023 (R5)	2024 (R6)	2025 (R7)
デジタル人材の育成（一般職員）	研修実施	⇒	⇒	⇒
デジタル人材の育成（デジタル推進担当部門）	研修実施	⇒	⇒	⇒
職員DXチャレンジの推進	運用	⇒	⇒	⇒
庁内DXワーキングの設置	ワーキング 設置・運用	運用	⇒	⇒
外部アドバイザー相談体制の構築	アドバイザー任用	⇒	⇒	⇒

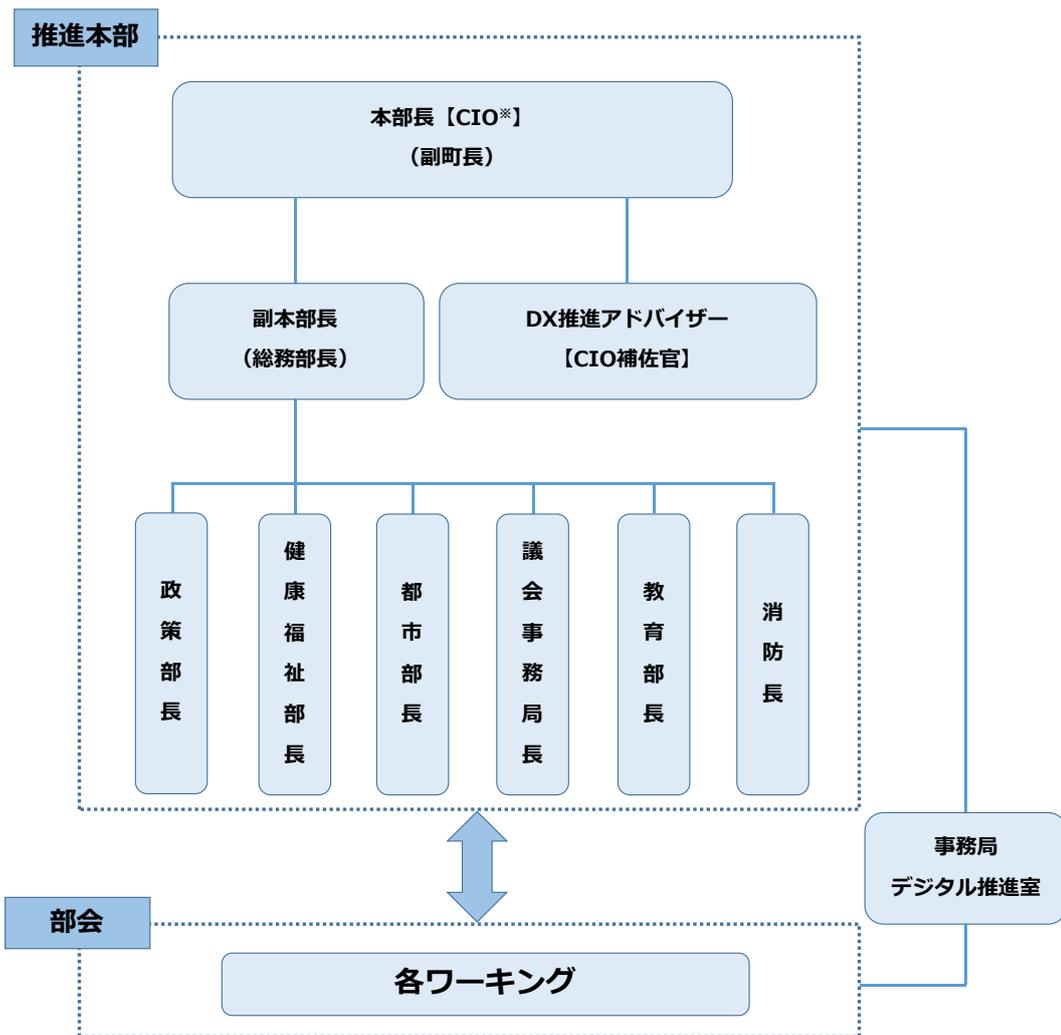
# 6. 計画の体系



## 7. デジタル化の推進体制

町ではデジタル化を推進していくため、2022（令和4）年4月にデジタル推進室を設置しました。さらに、庁内組織として副町長を本部長とする「二宮町デジタル化推進本部」を設置し、デジタル化による取組みを庁内横断的に推進していきます。これとは別に関係する課とデジタル推進室によるワーキングを設置し、デジタル化に係る個別専門的な事項について調査及び検討を行います。

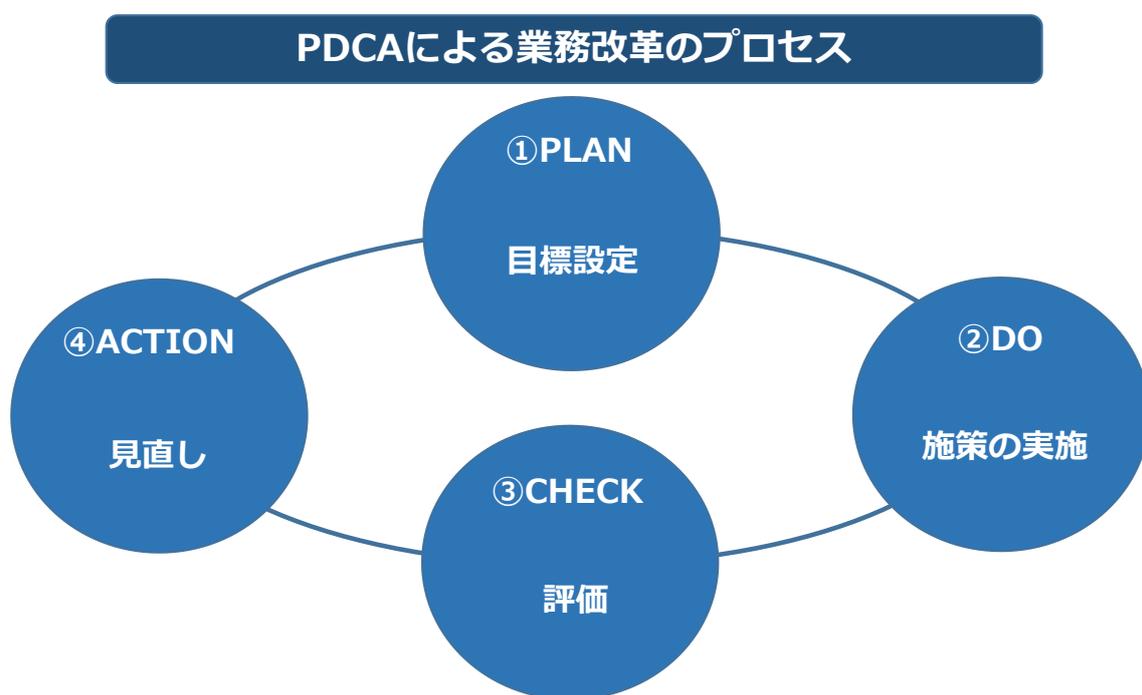
デジタル推進室は「推進本部」と「部会」との橋渡しとしての役割を持ちますが、デジタル推進室のみでは対応が難しい事案もでてくることから、専門知識を持った外部人材のアドバイスも受けながら推進体制の充実、強化に努めることとします。



**CIO**

Chef Information Officer（最高情報責任者）の略。行政機関において業務の革新、情報技術の活用を推進するための最高責任者。

本計画の個別の取組みの進捗管理は、二宮町デジタル化推進本部が行います。  
また、進捗管理にあたってはPDCA※サイクルの手法を用いることとし、目標設定→施策の実施→推進本部等による評価・課題の整理→改善策の検討というサイクルを繰り返すことで業務や施策の品質を上げていきます。また、④ACTION（見直し）については毎年度実施をすることとします。



**PDCA**

Plan（計画）→Do（実行）→Check（評価）→Action（改善）のサイクルを繰り返し行うことで、継続的な業務の改善を進めること。

## 8. 用語集

この章では各ページに記載の用語集をまとめたものになります。五十音順に掲載しています。

	用語	意味	掲載ページ
あ行	RPA (あーるぴーえー)	<b>Robotic Process Automation</b> の略。人がPC上で行う業務をソフトウェアロボット（パソコン上のアプリケーションを自動的に操作してくれるプログラム）で自動化すること。規模の大きい公共団体を中心に定形型業務への導入、運用が始まっており、業務効率化やミス削減の成果もでている。	P7 P18
	ICT (あいしーていー)	<b>Information and Communications Technology</b> の略。情報通信技術のことやインターネットのような通信技術を利用した産業やサービスなどの総称。	P3
	インターネット接続系 (いんたーねつとせつぞくけい)	インターネットブラウジングやメールなどのインターネット利用に限定されたネットワークで自治体情報セキュリティクラウドに接続し、インターネット側との設定には高度なセキュリティを施すこととされている。	P13
	AI (えーあい)	<b>Artificial Intelligence</b> の略。人工知能のこと。人間の知的能力をコンピュータ上で実現する、様々な技術・ソフトウェア・コンピュータシステム。公共団体では音声認識や画像分析、データ解析、マッチングなど様々な分野での導入、運用、研究が進んでいる。	P7 P18 P19
	SNS (えすえぬえす)	<b>Social Networking Service</b> の略。登録された利用者同士が交流できるWebサイトの会員制サービスのこと。友人同士や、同じ趣味を持つ人同士が集まったり、近隣地域の住民が集まったりと、ある程度閉ざされた世界にすることで、密接な利用者間のコミュニケーションを可能にしている。代表的なものとしてLINE、Facebook、twitter、Instagramなどがある。	P7
	LGWAN接続系 (えるじーわんせつぞくけい)	各地方公共団体が行っている事務のうち、内部事務系（人事給与、財務会計、文書管理、庶務事務）のネットワークのこと。インターネット接続系との通信を完全に遮断すること、二要素認証によるアクセス制御が推奨されている。	P13
	OJT (おーじえいていー)	<b>On the Job Training</b> の略。職場の上司や先輩がトレーナーとなり、業務未経験者に対して実務を通じて指導していく教育手法のこと。実務を通じた指導を受けることで実践性が高いことや的確な指導を受けられるなどのメリットがある。	P21 P22
	オープンデータ (おーぶんでーた)	行政機関等が保有する公共データを機械判読に適したデータ形式、また誰もが二次利用できるルールによって公開されたデータのこと。	P7 P18 P19
か行	Gov-Cloud (がばめんとくらうど)	国の行政機関（中央省庁、独立行政法人等）や地方自治体が共同で行政システムをクラウドサービスとして利用できるようにした「IT基盤」。	P12
	教師データ (きょうしでーた)	AI（人工知能）の機械学習の教師あり学習において、あらかじめ与えられる例題と答えについてのデータ。このデータの質と量によってAIの能力が決まるといわれている。	P17
	クラウド (くらうど)	従来は利用者が手元のコンピュータで利用していたデータやソフトウェアをインターネットなどのネットワーク経由で利用者にサービス提供する形態のこと。	P3

No.	用語	意味	掲載ページ
か行	個人番号利用事務系 (こじんばんごうりようじむけい)	各地方公共団体で行っている事務のうち、マイナンバー（個人番号）を扱う事務系（住民基本台帳が関係する事務、税、社会保障）のネットワークのこと。原則、他の領域との通信をできないようにした上で、端末からの情報持ち出し不可設定や端末への二要素認証の導入等を図ることにより、住民情報の流出を防いでいる。	P13
さ行	CIO (しーあいおー)	<b>Chef Information Officer</b> （最高情報責任者）の略。行政機関において業務の革新、情報技術の活用を推進するための最高責任者。	P23
	自治体情報セキュリティクラウド (じちたいじょうほうせきぎょりていくらうど)	都道府県と市区町村がWebサーバ等を集約し、監視及びログ分析・解析をはじめ高度なセキュリティ対策を実施すること。	P14
	情報セキュリティポリシー (じょうほうせきぎょりていぼりしー)	組織において実施する情報セキュリティ対策の方針や行動指針のこと。	P14
	スマート自治体 (すまーとじちたい)	AI（人工知能）などを活用し、自治体の事務処理を自動化したり、業務を標準化し、行政サービスなどを効率的に提供する自治体のこと。スマート自治体研究会（総務省）では、スマート自治体を実現していくための方策として「行政手続きを紙から電子へ」、「行政アプリケーションを自前調達からサービス利用式へ」等が提言されている。	P7
	スマートフォン (すまーとふおん)	従来の携帯電話に比べてパソコンに近い性質を持った情報機器。大きな画面でパソコン向けのWebサイトや動画を閲覧できたり、アプリケーションを追加することによって機能を自由に追加したりすることができる。	P3
	ソーシャルメディア (そーしゃるめでいあ)	インターネットを利用して誰でも手軽に情報を発信し、相互のやり取りができる双方向のメディアであり、代表的なものとして、ブログ、FacebookやTwitter等のSNS、youtube等の動画共有サイト、LINE等のメッセージアプリがある。	P3
た行	チャットボット (ちゃっとぼっと)	「チャット」と「ロボット」を組み合わせた造語。テキストや音声を通じて、自動的に会話をするプログラムのこと。チャットボットには大きく分けてAI非搭載型とAI搭載型がある。AI非搭載型はあらかじめ設定されたルールに従って質問へ答えを返す一方、AI搭載型は設定されたデータや蓄積されたログをもとにAIが学習し、精度を高めた回答ができるようになる。公共団体では、ごみ分別や子育て支援等の問い合わせ業務に利用されている。	P18
	DX (でいーえっくす)	<b>Digital Transformation</b> の略。ICT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。英語圏で「Trans」は、「X」と略されることがあるため、DXと標記される。2004年にスウェーデンのウメオ大学のエリック・ストルターマン教授が提唱された言葉。	P3 P5 P21 P22
	デジタルインクルージョン (でじたるいんくるーじょん)	人種、居住地域、所得、年齢、障がいの有無などにかかわらず、誰もが生活に関わるあらゆるデジタルテクノロジーを安全かつ自由に活用できるようにすること。	P15 P16
	デジタル改革関連6法 (でじたるかいかくかんれんろっぽう)	行政分野においてデータの利活用を進め、社会課題の解決を目的としてデジタル化を推進することを目的とした以下、6つの法律。（令和3年5月成立） ・デジタル庁設置法 ・デジタル社会形成基本法 ・デジタル社会形成整備法 ・公金受取口座登録法 ・預貯金口座管理法 ・自治体システム標準化法	P3

No.	用語	意味	掲載ページ
た行	デジタルリテラシー (でじたるりてらしー)	最新のテクノロジー（パソコン、スマートフォン、タブレットやソフトウェア）を使って目的を達成するための能力。	P16 P21
	テレワーク (てれわーく)	ICT（情報通信技術）を利用し、時間や場所を有効に活用できる柔軟な働き方。勤務場所により、大きく在宅勤務、モバイルワーク、サテライトオフィス勤務に分けられる。ワーク・ライフ・バランスの実現、非常災害時の事業継続や少子高齢化対策の推進等の意義・効果が期待されている。	P3
は行	BCP (びーしーピー)	<b>Business Continuity Plan</b> の略。非常事態が発生した際に町のあらゆる資産の被害を最小限に抑えつつ、行政サービスを復旧・継続していくための計画または対策のこと。	P7
	PDCA (びーでいしーえい)	<b>Plan</b> （計画）→ <b>Do</b> （実行）→ <b>Check</b> （評価）→ <b>Action</b> （改善）のサイクルを繰り返し行うことで、継続的な業務の改善を進めること。	P24
	BPR (びーびーあーる)	<b>Business Process Re-engineering</b> の略。現在の業務プロセスを詳細に調査・分解し、行政サービスの質の向上や人的リソースの活用等の面からどのような問題点があるかを徹底的に分析して、業務プロセスそのものの再構築を図ること。	P17
	標準システム (ひょうじゅんしすてむ)	地方自治体の基幹業務（住基、固定資産税、軽自動車税、選挙等 計20業務）について、全国共通仕様を策定し、その仕様に準拠したシステムのこと。2025年度までに全国の全自治体が標準システムへの移行をすることとされている。	P12
ま行	マイナンバーカード (まいなんばーカード)	平成28年1月から交付が開始されているカードで、本人の申請により交付され、個人番号を証明する書類や本人確認の際の公的な本人確認書類として利用でき、また、様々な行政サービスを受けることができるようになるICカード。	P11
	無害化通信 (むがいかつうしん)	隔離した環境でWeb閲覧を実行し、Webブラウザの画面イメージのみをクライアント端末へ転送する画面転送技術等によりマルウェアへの感染リスクを低減させる通信手段。	P14
わ行	ワークフロー (わーくふるー)	組織や人の間で行われる「一連の業務の流れ」のこと、またはこれらを図式化したもの。	P7