第 2 次二宮町デジタル化推進計画

令和 8(2026)年 3 月
二宮町デジタル推進室

目次

1. はじめに 3
2. 計画の位置づけ 4
3. 策定の背景と課題 5
4. 解決に向けた新たな町の未来 6
5. ビジョン：デジタルにより目指す社会の姿 7
6. 重点的取組 8
7. 推進体制と進捗管理 19
8. おわりに 21

1. はじめに

近年、急速に進展するデジタル技術は、行政サービスの提供方法や自治体運営の在り方に大きな変化をもたらしています。特に、新型コロナウイルス感染症の拡大を契機としたオンラインサービスの普及は、デジタル技術の重要性を一層浮き彫りにしました。社会全体がデジタル化を進める現代において、自治体には従来の枠組みにとらわれない柔軟かつ持続可能な行政運営が求められています。

二宮町でも、少子高齢化や人口減少といった社会構造の変化に加え、災害対策や感染症対応など、町民の安全と生活を守る課題への迅速な対応が急務とされています。また、多様化する町民のニーズに確実に応えるためには、デジタル技術の活用が不可欠となっており、行政サービスの質を向上させるとともに、業務の効率化を図ることが重要なテーマとなっています。

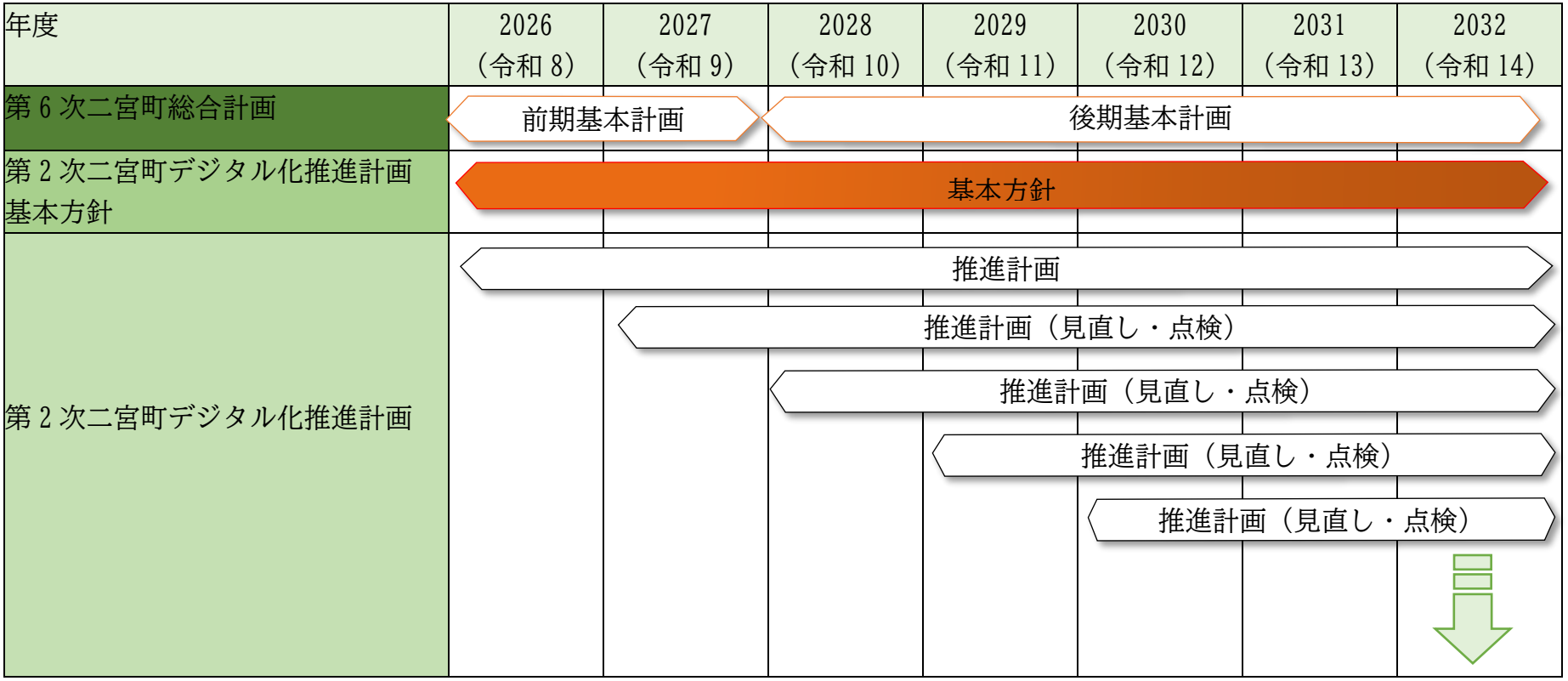
これまでの取り組みを踏まえつつ、社会課題への対応と技術革新の流れを背景に、二宮町はさらなる深化と成果追求を目的とした「第 2 次二宮町デジタル化推進計画」を策定することとなりました。本計画では、町民一人ひとりが日常生活の中でその恩恵を実感できるデジタルサービスを提供し、町全体の持続可能な発展を支える基盤づくりを目指します。また、本計画の基本方針として制度・業務・システムの「三位一体改革」を掲げ、データ利活用の推進とガバナンスの強化、さらにトータルコストの最適化を通じた効率的な行政運営を目指します。

これらの取り組みを戦略的に実施することで、地域社会が抱える課題に対応する持続可能なデジタル化を推進します。本計画は、過去の取り組みを継続・発展させるだけでなく、未来志向の視点に立ち、町民の生活に寄り添う自治体の新しい姿を構築することを目的としています。

2. 計画の位置づけ

本計画の計画期間は、2026 年度（令和 8 年度）から 2032 年度（令和 14 年度）までの 7 年間を対象とし、第 6 次二宮町総合計画の計画期間と併せる形で設定しています。本計画では単に ICT の導入を目的とするのではなく、町民が日常生活の中で利便性を実感でき、行政サービスをより身近に感じられる形でデジタル化を推進することを目指しています。

また、デジタル技術の進化は急速であり、社会情勢や技術革新による変化への柔軟な対応が不可欠です。そのため、本計画では進捗状況を毎年度振り返り、必要に応じて中間改訂を行うことで、計画の見直しを重視しています。これにより、町の課題や町民ニーズの変化に適応しながら、機動力のある推進体制を確保します。



3. 策定の背景と課題

町を取り巻く社会環境の変化

二宮町では、高齢者人口の増加に伴う福祉・介護サービスの需要拡大、気候変動による自然災害のリスク増加、新型感染症の流行など、社会環境の複雑な変化に直面しています。これらは全国的にも共通する課題であり、二宮町も例外ではありません。こうした状況の中で、行政には迅速かつ適切な対応が求められており、緊急対応力や危機管理体制の強化が急務となっています。そのため、デジタル技術を活用した効率的な情報共有と迅速な意思決定を可能にする仕組みを構築し、地域の持続的な発展を支えることが必要不可欠です。

前計画の成果と課題

前計画の「二宮町デジタル化推進計画」においては、町民向けオンライン申請サービスの充実や基幹システムの統合といった成果を挙げました。その結果、一部の行政サービスにおいて利便性が向上し、デジタル基盤の整備が進展しました。しかしながら、地域社会全体でデジタル技術が急速に普及する中で、一部の町民、とりわけ高齢者層がその変化に十分適応できていない現状があります。オンライン申請やデジタルサービスの利用に抵抗感を抱く方や操作に不慣れな方が多くいることが、行政と町民との円滑なコミュニケーションや公平なサービス提供を阻む要因となっています。

さらに、バックオフィス業務の自動化やデータ活用が一部に留まっていることから、行政全体での DX（デジタルトランスフォーメーション）を推進する体制が十分に確立されているとは言えません。このような状況を踏まえ、今後は ICT 整備に留まらない抜本的な変革が必要です。

そこで、本計画では「町政そのものを再設計する」という視点を取り入れ、従来のデジタル化推進計画を進化させます。行政サービスの提供方法のみならず、業務の効率化の観点や組織のガバナンス体制、さらには予算配分の方向性まで包括的に見直し、町の運営そのものを根本から変革する指針を策定します。これにより、二宮町は持続可能かつ安心して暮らせる地域社会を構築し、町民が利便性を実感できる仕組みを整備します。

4. 解決に向けた新たな町の未来

二宮町が今直面している少子高齢化、人口減少、災害リスク増加への対応、そして地域コミュニティ内の公平なサービス提供の実現は喫緊の課題です。また、これらの課題は社会全体におけるデジタル技術の進化によって解決の糸口が見え始めています。デジタル技術を活用することは、一部の行政手続きの効率化に留まるものではなく、町全体の姿勢を未来志向へと変革する機会になります。

二宮町が目指すのは「地域課題の本質的な解決を可能にする持続可能な町」です。これには、次の要素が必要です。

- **町民と行政が支え合う環境の形成**：地域の価値観やニーズに応じた柔軟な行政運営を通じて、町民一人ひとりが求める利用体験を提供する。
- **効率性と公平性の両立**：ICT を活用して行政の公平性を保ちつつ、町民を煩わせる手続きを削減する。
- **未来志向のデジタル基盤構築**：環境負荷を軽減しながら効率的な行政運営を実現するため、長期的視野での基盤設計を目指す。

これらによって「住みやすく、安心して選べる町」の構築が可能となり、地域としての競争力を維持しつつ、新たな社会のニーズに応える準備が整います。

5. 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 ―

社会課題を解決する鍵として、二宮町では「この町にちょうどいい、やさしいデジタル」の導入を掲げています。単に行政サービスをオンライン化することを目的とした取り組みに留まらず、「3.策定の背景と課題」で記述した町を取り巻く社会環境の変化や、計画推進における課題を解決するための本質的な手段として ICT を活用していきます。町民一人ひとりの暮らし方や価値観、ニーズに寄り添うアプローチを重視し、「安心して選べる」「つながれる」「支え合える」町の仕組みを築くことを目指します。

課題解決のために掲げる「やさしいデジタル」とは、町民が自分の事情に合った方法で行政サービスを利用できる環境を提供することにあります。例えば、スマートフォンを利用して効率的に手続きを済ませたい人にはその利便性を最大限に提供し、一方で、窓口で直接手続きしたい人には引き続き丁寧な対応を行います。このように、一人ひとりの事情や状況に応じた柔軟な選択肢を提供することは、まさに二宮町ならではの「ちょうどいいデジタル化」を体現するものです。この柔軟性が町民に安心感を与え、地域コミュニティ内での支え合いを促進する基盤となるのです。

さらに「ちょうどいいデジタル化」という理念は、町の規模や職員体制、地域特性に応じた等身大の挑戦を意味します。無理に背伸びをすることなく、遅れを恐れることもなく、持続可能で現実的なステップを積み重ねる姿勢を大切にします。この取り組みでは、必要な部分から少しずつ改善することで、大きな変化を急ぐのではなく、町民の暮らしを支える行政運営を着実に進化させていく計画としています。

私たちはこのビジョンのもとで、町民とともに、町を「安心して選べる」「支え合える」未来へと進化させます。デジタル技術を活用した現実的かつ持続可能な取り組みにより、町全体が「暮らしやすく」「働きやすい」地域社会に変わることを目指します。この新しい町の姿が社会課題を解決し、町民全員にとっての「安心の拠り所」となることを目指していきます。

6. 重点的取組

本計画においては、次の５つを重点的取り組みとして位置付けて推進していきます。

（1）町民が実感できる「便利さ」の提供、選べる行政サービスの実現
（2）時間と手間からの解放
（3）DX による業務改革や組織文化の変革
（4）デジタル人材の育成
（5）デジタル基盤の全体最適化とデジタル運用の効率化

（1）町民が実感できる「便利さ」の提供、選べる行政サービスの実現

二宮町では、これまでオンライン手続きの拡充やキャッシュレス決済の導入、スマートフォン教室の開催などを通じて、町民の多様なニーズに応える利便性の高い行政サービスの提供に取り組んできました。しかし、町民向けのオンライン申請サービスは一部に限られており、その利用率も十分とは言えません。また、高齢者をはじめとするデジタル技術に不慣れな方への支援環境もまだ十分とは言えない状況です。そのため、町民一人ひとりの状況に応じた柔軟なサービス提供を実現するためには、さらなる基盤整備が求められています。

さらに、変化する町民ニーズに対し、従来型の窓口業務や電話対応だけでは利便性を実感しにくく、町民サービスの質を維持することが課題となっています。こうした課題を踏まえ、町民が「便利さ」を実感できる行政サービスを目指して、デジタル化を進めていきます。

具体的には次の取り組みを進めていきます。

誰もが使いやすいデジタル行政サービスの実現

町民の多様なニーズと事情に応じた柔軟な環境を提供するため、オンライン申請サービスの対象業務を段階的に拡大します。特に、町民の生活に密着した子育て支援や福祉サービスを優先し、申請手続きの簡略化と効率化を進めます。オンライン利用を希望する人には、スマートフォンを活用した申請や照会サービスを強化し、直感的でわかりやすい操作環境の整備を実施します。一方で、対面での手続きを希望する方には、これまで以上に配慮した窓口対応を提供し、町民一人ひとりが安心して行政サービスを利用できる仕組みを整えます。

また、デジタル技術に不慣れな町民や高齢者に対しては、これまで以上に寄り添った支援を拡充していきます。具体的には、スマートデバイスの操作を丁寧にサポートする研修プログラムの継続提供や利用者の視点を重視した操作性の高いサービス設計を導入し、デジタル技術への抵抗感を軽減する環境づくりに注力します。さらに、顔が見える対面サポートとして、窓口でのきめ細かい対応を強化することでデジタル環境に不安を感じる方々も安心して利用できる手段を提供します。

これらの取り組みを通じて目指すのは、行政サービスをより便利で使いやすくすることであり、すべてをデジタル化することではありません。「ちょうどいいデジタル化」として、町民が自分の事情に合った方法で行政サービスを選び、快適に利用できる仕組みづくりを推進します。その柔軟性と共感性に基づいた環境提供により、町民が安心と信頼を実感できる「やさしいデジタル」を実現し、全ての町民がつながり支え合う持続可能なコミュニティを強化していきます。

LINE で進化する行政サービスとリアルタイムの情報発信

町民との円滑なコミュニケーションを実現するため、すでに開設済みの二宮町 LINE 公式アカウントを有効活用しながら、情報伝達の仕組みを構築しています。LINE 公式アカウントを通じて、町からの重要なお知らせや緊急通知はもちろんのこと、特にスマートフォンを日常的に利用する世代を中心に幅広い世代に対して、地域イベントや各種サービスの案内など様々な情報を迅速かつタイムリーに町民へ届けることを可能としています。

さらに、LINE 公式アカウント上に行政サービスの利用窓口を設置し、予約や申請に関するリンクや簡易手続きのアクセスを提供する仕組みを充実させていきます。これにより、町民は自宅や外出先からでも気軽に行政サービスにアクセスできるため、従来の手間を減らし、利用者目線のサービスを提供する環境を実現していきます。情報提供ツールとしてだけでなく、町民と行政間の双方向型のコミュニケーションプラットフォームとして LINE 公式アカウントを活用することで、行政サービスの充実と町民満足度の向上を目指します。

支払い手続きをもっとスムーズに

現在は、キャッシュレス決済が日常生活の一部となっており、様々な場面で利用されています。この流れを受け、役場や公共施設においてもキャッシュレス決済の環境を整備することで、町民の利便性をさらに高める取り組みを進めていきます。二宮町ではすでに役場の一部の窓口においてキャッシュレス決済を導入済みですが、キャッシュレス決済は窓口での支払いがよりスムーズになるだけでなく、待ち時間の削減にもつながります。また、現金を取り扱う際に発生し得る計算ミスが防止されるため、より正確で安心なサービスを提供できるようになります。これにより、窓口業務の効率化が図られ、職員の負担軽減や業務全体の質向上にも寄与します。

今後も、より多くの手続きや施設にキャッシュレス決済を導入することで、町民の利便性向上と、窓口業務の合理化を同時に進めていきます。キャッシュレス化の拡張が進むことで、役場や公共施設がより身近で利用しやすい存在となり、町民と行政の関わり方が一層快適なものとなることを目指します。

デジタル時代対応の「やさしい行政拠点」づくり

令和 10 年度から供用開始予定の役場新庁舎では、町民の利便性を追求した物理的・技術的な基盤の整備を進めます。この新庁舎は、デジタル化を支える拠点としてだけでなく、高齢者やデジタル技術に不慣れな方を含めたすべての町民が安心して行政サービスを利用できる環境を目指します。

「やさしい行政拠点」として、新庁舎では人を重視したサービスづくりを行い、職員による手厚いサポート体制の強化を図ります。これにより、デジタル操作に対する抵抗感がある方でも安心してサービスを受けられる仕組みを整えます。また、利用者がリラックスして過ごせる居心地のよい待合スペースを整備し、快適性を向上させるとともにストレス軽減を目指します。さらに、窓口業務の効率化を推進することで混雑緩和や職員の作業負担軽減を図り、町民にとってスムーズで快適な手続き環境を実現します。

新庁舎は、町民が「やさしいデジタル」を体感できる行政拠点として位置づけるとともに、現代の課題に柔軟に対応する未来志向の行政サービス提供を目指していきます。「やさしいデジタル」を核に、行政サービスの利用しやすさと快適さを追求する取り組みを新庁舎からスタートさせていきます。

（2）時間と手間からの解放

現在の行政手続きは複雑かつ煩雑であり、町民にとって多大な負担となっています。町民は度重なる来庁や書類の提出、長時間の待機を強いられるなど、時間と労力を費やしており、特に引っ越しや子育てなどのライフイベント時にはさらに手続きが煩雑になります。一方で、職員にとっても、一件ごとの手続きに対する業務負担は非常に大きく、効率よく仕事が進まない場合があります。結果として、町民にとって手続きが遅く感じられることや、時間がかかり過ぎるといった不満が生じることにつながりかねません。

さらに、デジタル化の進展が期待される一方で、その普及が進んでおらず、マイナンバーカードやオンライン申請の活用が十分でないため、紙での手続きが依然として中心となっています。また、オンライン化を妨げる規制や慣習も依然として大きな障壁となっています。

こうした課題を解決するため、町民が役場に何度も足を運ぶことなく、手続きが簡単に完了できる仕組みを整備し、待ち時間が少なく負担を感じない行政サービスの提供を目指して、行政手続きの効率化を進めていきます。手続きを簡素化するだけでなく、デジタル技術を積極的に活用して、町民の負担を減らすことを目標とします。

具体的には次の取り組みを進めていきます。

町民サービス向上に向けたデジタル活用

町民サービス向上の取り組みでは、デジタル技術の活用を通じて、町民がより便利に行政サービスを利用できる環境整備を進めます。特に、マイナンバーカードを活用した「コンビニ交付サービス」の拡充に取り組むことで、住民票や印鑑証明書、課税証明書などの各種証明書をコンビニエンスストアで取得できるようにします。このことにより、町民は平日・休日を問わず証明書を取得できるようになることから、利便性が大幅に向上します。

さらに、オンライン申請の推進を通じて、来庁不要で申請手続きを完了できる環境を整備します。国の電子申請システム「ぴったりサービス」を積極的に活用することで、各種申請がオンライン上で可能となり、町民の手続きにかかる負担を軽減します。この取り組みは、特に仕事や子育てで忙しい世代の利便性を向上させるものです。

こうした「コンビニ交付サービス」と「ぴったりサービス」を中心に据えることで、デジタル技術を活用した町民サービスを向上させ、町民の生活をより快適にする取り組みを着実に進めていきます。

窓口とオンライン手続きの効率化

町民が行政手続きをよりスムーズに行える環境を整えるため、窓口対応とオンライン手続きの双方を改善する取り組みを進めます。

窓口対応では、待ち時間を短縮し、手続きの手間を減らすことで、対面による手続きの利便性を向上させます。窓口業務における効率化を実現することで、職員の負担を軽減し、町民へより良いサービスを提供する環境を整備します。

また、オンライン手続きの拡充にも注力し、申請や証明書発行をコンビニやインターネットを利用して完了できる環境を整備します。この仕組みにより、町民は来庁が不要となり、忙しい町民でも時間や場所にとらわれず手続きを行える利便性が確保されます。

このように、窓口対応とオンライン手続き双方を改善することによって、町民が自分の事情に応じた最適な手続き方法を選択できるようになり、行政サービスに対する満足度を向上させていきます。

「うっかり忘れ」を防ぐ仕組みで町民の手続きサポートを充実化

町民が必要な情報を適切なタイミングで受け取れる環境を整備することで、手続きの「うっかり忘れ」を防ぎ、町民サービスの利便性を向上させる取り組みを進めます。特に、プッシュ通知の活用による個別のお知らせ配信に力を入れることで、町民一人ひとりに合わせた情報提供を実現します。これにより、特定の手続きや期限が迫った場合に自動的に通知を送る仕組みが整い、町民が必要な対応を忘れることなく行えるようにします。通知の内容は町民一人ひとりに応じた内容になるため、まさに必要なときに必要な情報を受け取れる安心感が生まれるとともに、行政手続きの円滑化にも寄与します。

このようなデジタル技術の活用により、町民の利便性と効率性を追求し、より快適な行政サービス提供を目指します。

デジタル化を妨げる障壁を克服し、効率的な運営を実現

現在、行政手続きは対面や紙による申請が必須である規制や慣習が残っており、これがデジタル化を進める上での壁となっています。そこで、こうした「アナログ規制」を緩和・見直しを行い、効率的な運営を目指します。

具体的には、オンライン申請や非対面での申請を取り入れる方向で議論を進め、役場に来庁することなく手続きができる環境を整備していきます。これにより、町民がオンラインで手続きを完了できる場面を増やし、窓口業務の負担軽減や、来庁者数の減少につなげていきます。

（3）ＤＸによる業務改革や組織文化の変革

現在、二宮町の庁内業務では依然として紙ベースの文書処理が主流となっており、デジタル化や業務効率化に向けた取り組みが十分に進んでいない状況です。このため、業務処理に時間を要したり、フローの重複が発生するなど、効率性の向上が求められる場面が見受けられます。また、各部署で異なるツールや管理体制が採用されていることから、情報共有や連携が円滑に進まない場合があり、組織全体での統一的な運用が課題となっています。加えて、業務が特定職員に集中することで負担が大きくなり、人事異動や退職時に知識の引き継ぎが十分に行われないといった運営上の難点もあります。

さらに、デジタル基盤の整備が不十分なため、ペーパーレス化やクラウド導入が限定的となり、DX 進展への取り組みに遅れが見られる状況です。また、職員間での DX 推進に関する認識がまだ十分に浸透しておらず、組織全体での包括的な改善ではなく、一部の業務に限定した改善が行われるケースがある点も課題です。これらの課題を解消し、持続可能な行政運営と町民サービスのさらなる向上を目指していきます。

具体的には次の取り組みを進めていきます。

デジタル基盤の整備

庁内業務をスムーズにデジタル化していくためには、まずデジタル基盤を整えることが大切です。具体的には、安全な無線 LAN ネットワークを整備することで、執務室だけでなく会議室、共有スペースなどでも業務を可能とすることで柔軟な業務スタイルを実現することや、クラウドサービスを取り入れることで、コミュニケーションの効率化や情報共有が円滑に進むようになります。もちろん最優先すべきはセキュリティの確保であり、情報漏洩や不正アクセスといったトラブルを防ぐことが重要です。便利で安全なシステムを使えるようにすることで、業務の効率が上がり、データの管理もスムーズになります。これによって、町民の皆さんへのサービスをより早く、より正確に対応できるようになります。このような取り組みを行うことで、町全体のデジタル化を推進するための基礎を作っていきます。

業務プロセスの標準化と統一化

業務をより効率化するためには「やり方」を揃えることが必要です。そのためには、それぞれの部署で業務手順の見直しを行い、全員がわかりやすい共通のルールを作る必要があります。また、同じ手順で業務を進められるようになると、無駄な手間が減り、作業内容が明確になるとともに、ルールが統一されていれば担当者が変わった際も、引き継ぎがスムーズに行えます。これによって、属人的にならず、誰でも同じように仕事が進められるようになります。このような取り組みから持続可能な安定した組織づくりを行っていきます。

文書管理の電子化、ペーパーレス化の推進

これまで紙で管理していた文書を電子化して、ペーパーレス化を進めることで業務効率の向上が期待でき、専用の文書管理システムを使えば、必要な情報がすぐ探せるようになるため時間の節約になります。また、書類を保存するスペースが少なくなることでオフィスが広く使えるようになり、無駄な経費もカットできます。さらに、紙の使用量を減らすことは、環境への配慮にもつながり、町全体で持続可能な運営を目指すことができます。文書管理の電子化とペーパーレス化はその第一歩として着実に推進していきます。

生成ＡＩを活用した業務効率化の推進

生成 AI 技術を取り入れることで、これまで職員が行っていた作業を効率化し、本来の業務により多くの時間を割くことが可能になります。たとえば、会議の議事録作成や、文章をチェックする作業を AI に任せることで、職員の手間が大幅に削減されます。生成 AI を活用することでミスも減り、仕事の正確さがアップします。さらに、AI が町民の皆さんからの質問にすぐ答え、手続きをスムーズに進めるサービスの提供も検討していきます。ただし、AI を使う際には、プライバシーの保護や安全性の確保が必須であり、国のルールに従い運用していきます。生成 AI を活用することで、業務の効率化を図りながら、次の時代に向けた役場の体制を整備していきます。

（4）デジタル人材の育成

これまで、二宮町では DX 推進を見据えた職員のデジタルリテラシー向上や専門人材育成を目的とした研修や OJT を実施するとともに、DX 文化の醸成に努めてきました。その結果、DX 推進に必要な基盤整備や意識啓発には一定の成果が見られ、職員内にデジタル活用の重要性を認識する動きが広がりつつあります。また、デジタル人材の育成や庁内ワーキングの設置による取り組みも、組織内での DX 推進に欠かせない初期的な仕組みとして評価しています。

一方で、実際の取り組みを通じて、次の課題が浮き彫りになりました。

- 職員間の ICT スキル格差が十分に縮小されず、一部の職員に技術面での負担が集中している。
- 組織全体でデジタル活用や DX 推進を進めるための一体感や仕組みがまだ不十分であり、個々の取り組みや部門に依存する構造が目立つ。
- 急速に進化する技術への対応力が限定的で、持続可能な体制構築に課題がある。

これらの状況を踏まえ、「スキル格差の是正」「組織全体の一体感醸成」「持続可能な業務のためのプロセス改善」に重点を置き、さらなるデジタル人材の育成を推進します。

持続可能な業務遂行のための組織体制の整備

これまでの取り組みで浮き彫りになった、特定職員に依存する構造を是正し、職員の間で知識や実行力を共有し、特定の職員に頼る構造を解消するとともに、柔軟かつ高パフォーマンスを発揮する持続可能な運営体制を実現します。

具体的には、次の取り組みを進めます。

1. **業務マニュアルとナレッジ共有の仕組みの整備**

   業務の効率化と共有性を向上させるため、業務マニュアルを整備するとともに、職員間で知識やスキルを容易に共有できる仕組みを確立します。

2. **DX 推進リーダーの専任配置**

   各部署に「DX 推進リーダー」を専任で配置し、デジタル技術の導入促進、課題解決の支援、部署内でリーダーシップ発揮を役割とします。これにより、部門ごとの課題対応力を高め、DX を盤石に進める体制を作ります。

3. **OJT による若手育成とリーダー候補の育成**

若手職員に対して、実践的な OJT を通じて DX 推進スキルを身につけさせ、将来的に各部署で中核的役割を担えるリーダー候補を育成します。これにより、組織内における長期的なリーダーシップ基盤を強化します。

デジタル活用の定着とスキル強化

これまでの課題として「職員間のスキル格差」「デジタル活用の不均等」「文化の定着不足」が認識されたことから、職員間でデジタル技術活用の意識を浸透させ、全職員が効率的かつ持続的に取り組む能力を身に付けるようにします。

具体的には、次の取り組みを進めます。

1. **段階的研修プログラムの設計・導入**

すべての職員が自身のスキルレベルに応じた研修を受けられるよう、幅広い研修プログラムを設計・導入します。この継続的な学習機会により、全職員のデジタル活用能力を均等に底上げします。

2. **デジタルリテラシー向上**

最新技術と実践的知識に関する情報共有を推進し、職員全体の技術理解を深めます。これにより、スキルギャップを縮小し、職員間の協働を円滑化します。

3. **研修と教育活動を通じた文化定着**

定期的な研修や教育活動を実施し、職員自らがデジタル技術を日常業務に活用する姿勢を確立します。また、成功事例の共有や表彰制度の導入により、積極的な取り組みを奨励し、デジタル活用文化の定着を促進します。

（5）デジタル基盤の全体最適化とデジタル運用の効率化

これまで各業務における庁内のシステムや情報機器は、各部署がそれぞれ独自に整備してきました。その結果として、各システムの統一性が欠け、情報の集約や町民の皆さんに役立つデータを効果的に活用することが難しく、職員が手作業の集計や重複入力などの非効率な作業が発生している場面もあります。さらに、新しい技術への対応や業務をよりスムーズに進める環境づくりにも課題がある状態です。

そこで、これらの課題を解決するため、具体的に次の取り組みを進めていきます。

デジタル基盤の統合と自治体間連携によるコスト削減の推進

各部署で運用しているシステムを整理し、似た役割があるものはまとめて、ひとつの仕組みとして統合していきます。これにより、予算を削減し、情報の管理や活用が容易となることで業務の効率が上がります。また、国が提供しているシステムや他の自治体と共同で利用することが可能なクラウドサービスを積極的に利用し、独自システムの構築を不要とすることで予算を節約していきます。二宮町では「神奈川県町村情報システム共同組合」を活用し、県内の町村との連携によってシステムを共同調達・運用するモデルを構築し、一部のシステムでは一括調達を実施しています。この取り組みを継続・拡充することで、さらなる予算削減効果や自治体間連携の強化を図っていきます。

さらに、国や神奈川県との連携を通じ、広域的な対応を進めることで、ICT 環境の整備をより高度化し、運用の負担軽減や業務効率向上を目指していくとともに、自治体全体としての IT 活用のレベルを向上させ、町民サービスのさらなる向上を目指していきます。

ICT 投資対効果のチェック

予算をムダなく活用するために、ICT 投資の「費用対効果」を「見える化」する仕組みを導入します。これにより、どのシステムにどの程度の予算をかけるべきか、また導入後の効果を具体的に評価することができるようになります。

予算の使途を明確化することで、必要性が低いプロジェクトや、優先順位の低い事業については予算配分を見直し、限られた予算の中で最大限の効果を得る方法を検討します。

7. 推進体制と進捗管理

二宮町では、前計画である「二宮町デジタル化推進計画」に基づき、2022年（令和4年）に「デジタル推進室」を設置し、副町長を本部長とする「デジタル化推進本部」を立ち上げました。この推進本部は、庁内の部署が連携しながらデジタル化を進めていく中心的な役割を担っています。

本計画では、こうした既存の体制を生かしながら町全体のデジタル化をさらに加速させ、進捗状況を町民にも分かりやすく伝えられるような「見える化」を推進します。推進本部は、計画の進み具合を定期的に確認し、より良くするための仕組み（PDCAサイクル：計画、実行、評価、改善）を繰り返し行います。また、社会情勢の変化にも柔軟に対応できる仕組み（OODAサイクル：観察、方向付け、決定、行動）を併用し、スピーディーな意思決定や問題解決を実現します。このように、町民の生活や行政サービスの向上に向けて、安定感と迅速な対応力を両立させた体制を構築します。

推進本部では、部署の枠を超えた連携をより強化し、町民生活に関わる重要な課題を優先的に取り組むための判断を行います。また、デジタル化に関する進展や成果を積極的に町民へ公開することで、透明性を高めるとともに、町民からの意見や改善のためのアイデアを取り入れて、計画内容を充実させていきます。さらに、年度ごとに個別の取り組みの進行状況を詳しく確認し、必要に応じて内容を調整する仕組みを設けることにより、計画を常に最適化し、期待される成果を実現していきます。

具体的には次の５つのポイントに基づいて推進体制を運営します。

1. **横断的な連携の強化**

   部署の枠を超え、町全体として連携を強化した取り組みができるよう努めます。それぞれの専門性や知識を活かしながら、効率的なデジタル化を目指します。

2. **進捗状況を町民へ「見える化」する工夫**

   計画がどのように進んでいるのか、成果がどの程度実現されているのかを明確に示し、町民とのコミュニケーションを強化します。「何が進んでいるのか」を町民に「見える化」することで、計画に共感を持っていただける工夫を行います。

3. **データを活用した行政運営**

   行政内部で情報をスムーズに共有し、町民生活や行政サービスにデータを活かす取り組みを進め、効率化と質の向上を同時に実現します。

4. **財源の有効活用**

町の予算を最大限に活かすため、費用対効果を重視した優先的な施策を進めます。これにより、町民生活への効果が高い取り組みをより効率的に実施します。

5. **安全で安心な環境構築：**

サイバーセキュリティを徹底し、町民や職員が安全にデジタル技術を利用できる環境を構築します。

8. おわりに

「第 2 次二宮町デジタル化推進計画」は、町民の声に寄り添いながら、急速な社会変化や技術革新に対応していくための重要な取り組みです。本計画は単に最新技術を導入することを目的とするのではなく、町民一人ひとりがより安心して暮らし、より便利な行政サービスを享受できる環境を整えることを目指しています。そのために、地域社会に本当に必要な「ちょうどいいデジタル化」を進めることを基本理念としています。

計画の実行により、町民の生活の利便性と行政業務の効率化が進み、新たな課題への迅速な対応が可能となります。本計画は、町民の声に応えながら、便利さを実感できる形でデジタル化を促進し、住みやすく持続可能な二宮町を次世代へとつなぐ基盤を築くことを目指し、町民とともに、明るい未来へとつなげていきます。