

三木町 DX 推進計画

～ DXでつなぐシンプルで温かなまちづくり ～



はじめに

本町ではこれまで、令和3年3月に策定した「三木町行財改革推進計画」に基づき、行政のデジタル化を進めるため、町民の皆様の利便性向上や、業務効率化などに取り組んでまいりました。

デジタル技術は、時間や場所の制約を超え、社会の仕組みを変革し、私たちの生活を豊かにするものです。今後、技術の進歩がさらに加速していくなかで、その恩恵を誰もが享受できる社会環境を整えることが、日常生活や地域における様々な課題を解決していくために不可欠です。

推進に際しては、誰一人取り残されることのないよう、デジタル機器に不慣れな方でも利用できるサービスの提供や、地域による支援が行われるような仕組みづくりも重要です。そのために様々な主体が各々の立場で相互に協力するように取り組んでまいります。

また、個人情報の保護や情報セキュリティ対策といった課題にも対応していかなければなりません。町民の皆様にも、スマートフォンなどの基本的な使い方はもとより、ルールやマナー、リスクなどを正しく理解したうえで、より良いデジタル社会の構築に向けてともに関わっていただきたいと思います。

以上のことを踏まえ、本計画では、様々な社会課題に対して、町民の皆様、企業・大学等、そして行政がデジタル技術を用いて連携を強化し、力を合わせてまちづくりを進め、住民の誰もが居場所と役割を持ち活躍できる持続可能なまちづくりをめざしてまいります。

令和6年3月

三木町長 伊藤 良春

I N D E X |

第1章 計画の背景

1	目的	2
2	DXとは	3
3	DXに関する国の動向	5

第2章 「三木町DX」の概要

4	三木町の現状	10
5	基本理念	13
6	基本方針	14
7	計画期間と計画の位置づけ	15

第3章 重点施策

8	重点施策	17
9	DXの具体的施策案	18

第4章 推進体制

10	DX推進の原則と意識改革	27
11	DX推進体制	29
12	進捗管理	30

第 1 章

計画の背景

1 目的

情報通信技術（ICT）の急速な発展により、私達の暮らしの様々な場面で、その利便性を実感できるようになっており、今や、私達の生活に欠かせないものとなっています。

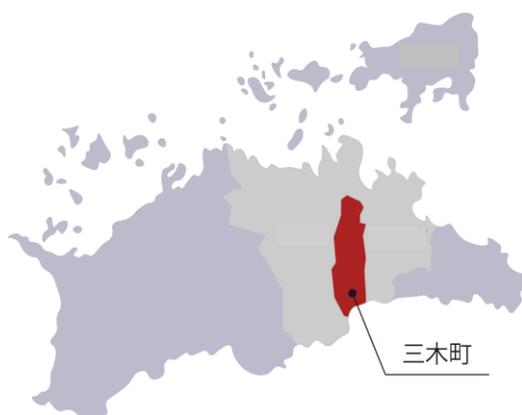
一方、新型コロナウイルス感染症の感染拡大は、社会全般に大きな影響をもたらし、行政においては行政サービスのデジタル化の遅れが浮き彫りとなりました。

人口減少や少子高齢化などの社会情勢の変化に対して、迅速かつ的確・柔軟に対応していくためには、デジタル技術を「変革の手段」として活用し、住民一人ひとりが望む形で情報やサービスを提供できるよう、行政も時代に適応していく必要があります。

国においては行政におけるデジタル化を進めるため、デジタル庁の創設や、令和5年11月に改訂された「自治体デジタルトランスフォーメーション（以下「DX」という。）推進計画」を通じて、地方自治体へデジタル化の推進を求めています。

また、香川県においてもデジタル社会の形成を通じて「安全と安心を築く香川」「新しい流れをつくる香川」「誰もが輝く香川」づくりを進めており、本町も県と協力して、町内が活性化するようなデジタル化を図ることといたします。

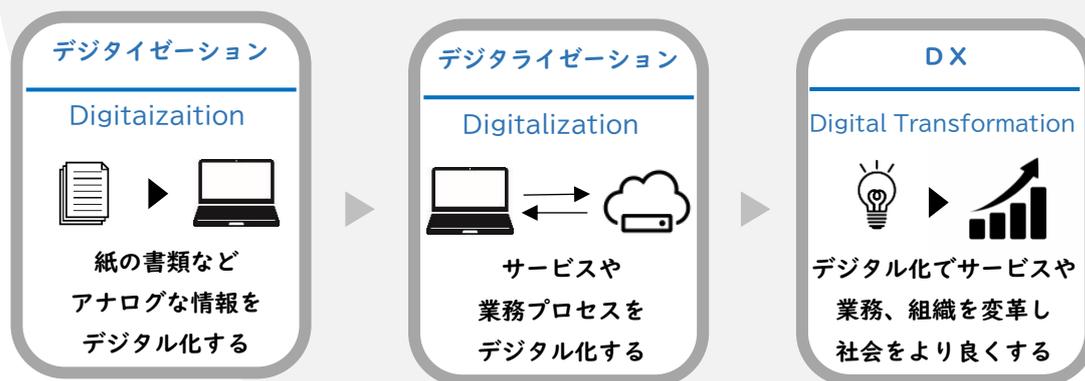
国や県の意向を踏まえながら、本町の地域課題・業務課題を解決し、住民の方におわかりやすく、簡単で身近でアットホームな行政であるために「ムリ・ムラ・ムダ」をなくし、これまでよりも、一層シンプルかつ温かな行政として、住民に寄り添った自治体運営を行うことで目的を達成してまいります。



2 DXとは

「DX」は、デジタル・トランスフォーメーション (Digital Transformation) の略で、「デジタル変革」と訳されます。

あらゆる産業にICT (Information and Communication Technology: インフォメーション・アンド・コミュニケーション・テクノロジー: 情報通信技術) が一体化していくことは、「デジタル・トランスフォーメーション」とよばれています。このDXという言葉は、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によって提唱されたもので、「IT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」という概念です。



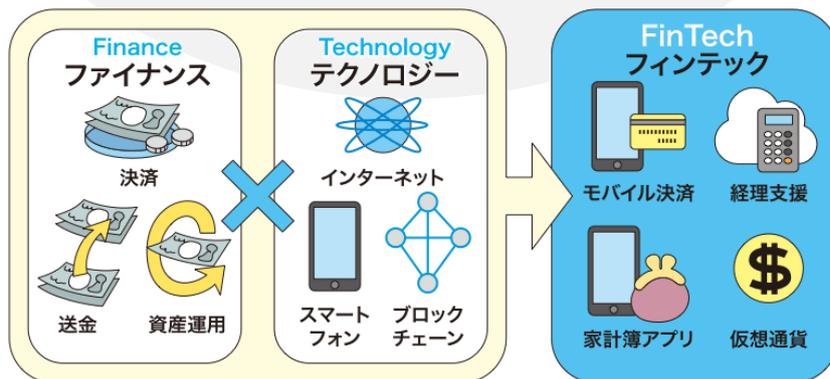
デジタル・トランスフォーメーションと同様に、広い意味での「デジタル化」の範囲に含まれる概念として、「デジタイゼーション」と「デジタルライゼーション」があります。

「デジタイゼーション」とは、組織内の特定の作業の効率化のためにデジタルツールを導入することで、「デジタルライゼーション」とは、組織内だけでなく外部環境やビジネス戦略も含めたプロセス全体をデジタル化することという違いがあります。

これまでの情報化／ICT利活用は、すでに確立された産業を効率化したり価値を向上させたりするために使われるものでした。一方で、デジタル・トランスフォーメーションは、産業の仕組み自体を変えていきます。銀行を例に挙げると、今までもICTを利用して、インターネット上で銀行の手続きなどができるオンラインバンキングや決済のシステムを構築してきましたが、あくまでもともとある銀行の仕組みをより便利にするためのシステムでした。

これに対して最近では、銀行から「フィンテック」と呼ばれるサービスが提供されるようになってきています。フィンテック（FinTech）とは金融のファイナンス（Finance）と技術のテクノロジー（Technology）を組み合わせた造語で、金融サービスとICT技術を結びつけた様々な動きをさす言葉です。たとえば、銀行に行かずに、手元のスマートフォンでお金を支払うことができる電子決済システムなどがフィンテックに当たり、デジタル・トランスフォーメーションの一例と言えます。

デジタル・トランスフォーメーションの一例（フィンテック）

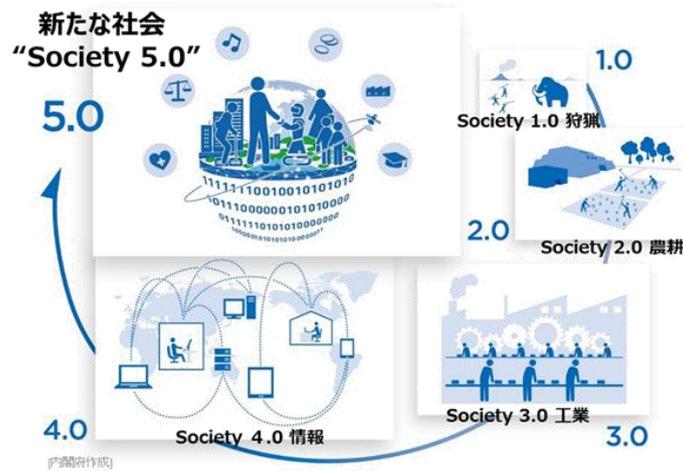


(出典：総務省 HP)

3 DXに関する国の動向

① 「Society5.0」

Society5.0 とは、狩猟社会（Society1.0）、農耕社会（Society2.0）、工業社会（Society3.0）、情報社会（Society4.0）に続く、サイバー空間とフィジカル空間を高度に融合させたシステムによって開かれる新たな社会をめざすものです。



(出典：内閣府 HP)

Society5.0 で実現する社会では、IoT（Internet of Things）、AI、ロボットや自動走行、イノベーションなどにより、今までにない新たな価値を生み出すことで、様々な課題や困難を克服していくこととされています。



(出典：内閣府 HP)

② 「デジタル社会の実現に向けた改革の基本方針」

「新型コロナウイルス」の感染症拡大の影響により、地域・組織間で横断的にデータが十分に活用できないことなど様々な課題が明らかとなったことから、こうしたデジタル化の遅れに対して迅速に対処するとともに、「新たな日常」の原動力として、制度や組織の在り方等をデジタル化に合わせて変革していく、言わば社会全体のデジタル・トランスフォーメーション（DX）が求められています。

こうした認識に基づき、令和2年12月、政府において「デジタル社会の実現に向けた改革の基本方針」が決定され、めざすべきデジタル社会のビジョンが示されました。

この方針では、「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～」をめざすとされています。

また、このデジタル社会の実現のための司令塔として、令和3年9月に、デジタル庁が設置され、国や地方公共団体、民間事業者などの関係者と連携して社会全体のデジタル化を推進する取組を実施しています

さらに、令和5年6月に、「デジタル社会の実現に向けた重点計画」が閣議決定され、めざすべきデジタル社会の実現に向けて、政府が迅速かつ重点的に実施すべき施策を明記し、各府省庁が構造改革や個別の施策に取り組み、それを世界に発信・提言する際の羅針盤と位置付けています。

「デジタル社会の実現に向けた重点計画」の重点取組項目

- ① マイナンバーカードとデジタル行政サービスで便利な暮らしを提供する
- ② デジタル技術を活用するためのルールを整える
- ③ 国や地方公共団体を通じてデジタル変革を推進する
- ④ 官民でデータ連携の基盤を整備する
- ⑤ 準公共分野のデジタルサービスを拡充する
- ⑥ AI活用及びデータ戦略を踏まえた取組を推進する
- ⑦ データ連携とデータ移転の国際的な枠組みをつくる
- ⑧ 事業者向け行政サービスの利便性を高める
- ⑨ 公平かつ迅速な調達を実現できる仕組みをつくる
- ⑩ インターネット上の偽情報対策などを推進する

③ 「デジタル田園都市国家構想」

現在、地方は、人口減少や少子高齢化、産業空洞化など様々な社会課題に直面しています。

デジタルは、こうした地方の社会課題を解決するための鍵であり、新しい付加価値を生み出す源泉です。

こうした認識に基づき、令和3年11月に、デジタルの力で地方の個性を活かしながら社会課題の解決と魅力向上を図る「デジタル田園都市国家構想」が示されました。

具体的には、

- ① デジタル田園都市を支えるデジタル・インフラの整備
- ② サービス間を横断的に連携する公共サービス基盤の整備
- ③ 持続可能な環境・社会・経済 (Sustainability) と心豊かな暮らし (Well-being) を実現する様々なサービスの提供

により、構想の実現をめざすとされています。

● デジタル田園都市国家構想の取組イメージ全体像



(出典：内閣官房デジタル田園都市国家構想事務局作成資料)

④「自治体DX推進計画」

「デジタル・ガバメント実行計画」（令和2年12月25日閣議決定）における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、令和2年12月に「自治体デジタル・トランスフォーメーション（DX）推進計画」として策定しました。

令和4年9月の同計画改定以降、政府においては、令和5年6月に閣議決定された「経済財政運営と改革の基本方針2023」において、「推進計画に基づき、デジタル人材の確保・育成やデジタル技術の活用、住民との接点（「フロント」）の改革など、行財政の効率化等につながるデジタル化の取組を推進する」など、自治体フロントヤード改革の推進等について記載が盛り込まれました。これらの動向を踏まえ、令和5年11月、同計画について、「自治体デジタル・トランスフォーメーション（DX）推進計画【第2.1版】」として改定を行いました。

総務省自治体DX推進計画に記載する重点取組事項

- ① 自治体フロントヤード改革の推進
 - ・各自治体の実情に応じた創意工夫で、新しいフロントヤード（住民と自治体の接点）を実現
- ② 自治体情報システムの標準化・共通化
 - ・2025年度までに基幹系20業務システムを標準準拠システムへ移行
- ③ マイナンバーカードの普及促進・利用の推進
- ④ セキュリティ対策の徹底
- ⑤ 自治体のAI・RPAの利用促進
- ⑥ テレワークの推進

第 2 章

「三木町DX」の概要

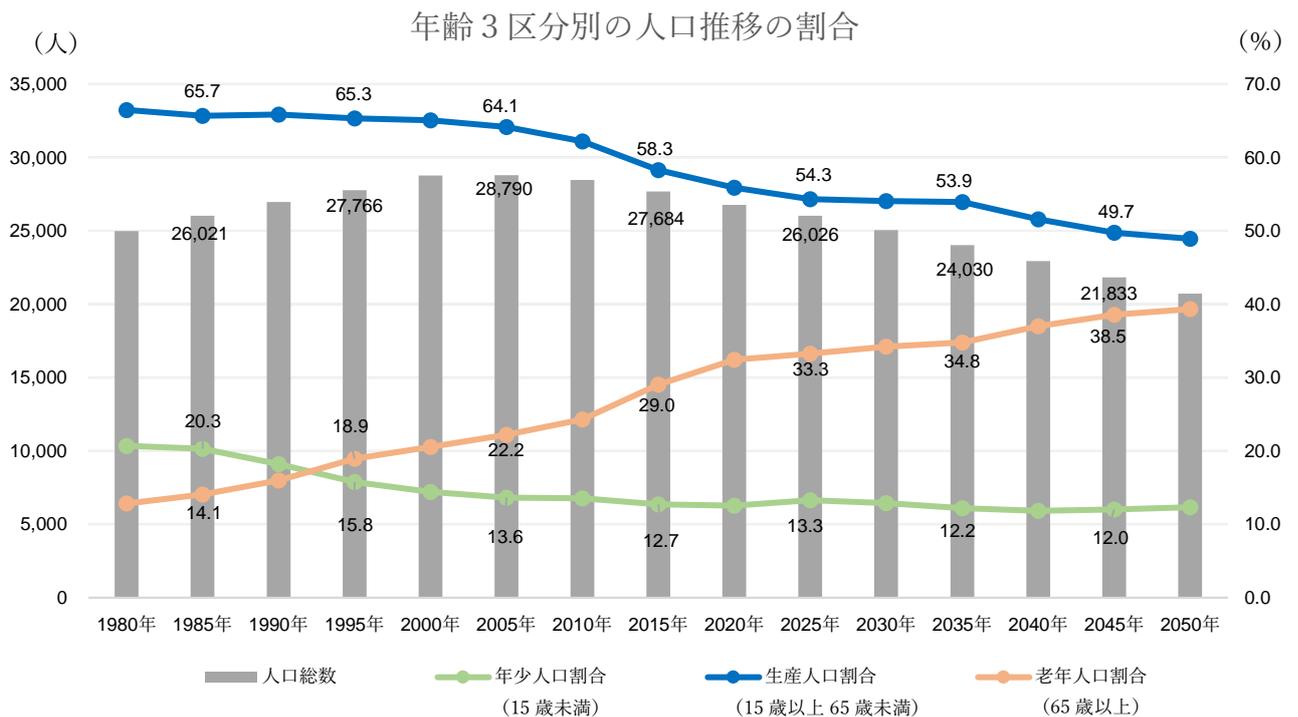
4 三木町の現状

① 人口減少と少子高齢化

国立社会保障・人口問題研究所が令和2（2020）年の国勢調査を基に、令和32（2050）年までの5年ごと30年間について将来推計人口を示しています。

今後、わが国では出生数が減少し続ける一方で、令和7年には団塊の世代が後期高齢者に達するなど、少子・高齢化による人口構造の大きな変化が見込まれています。

本町の人口推移をみると、平成17（2005）年の28,790人を境に緩やかではありますが、年々減少を続けています。また、年齢3階級人口比率の推移をみると「生産年齢人口」は減少傾向にある一方で、老年人口が増加傾向にあります。

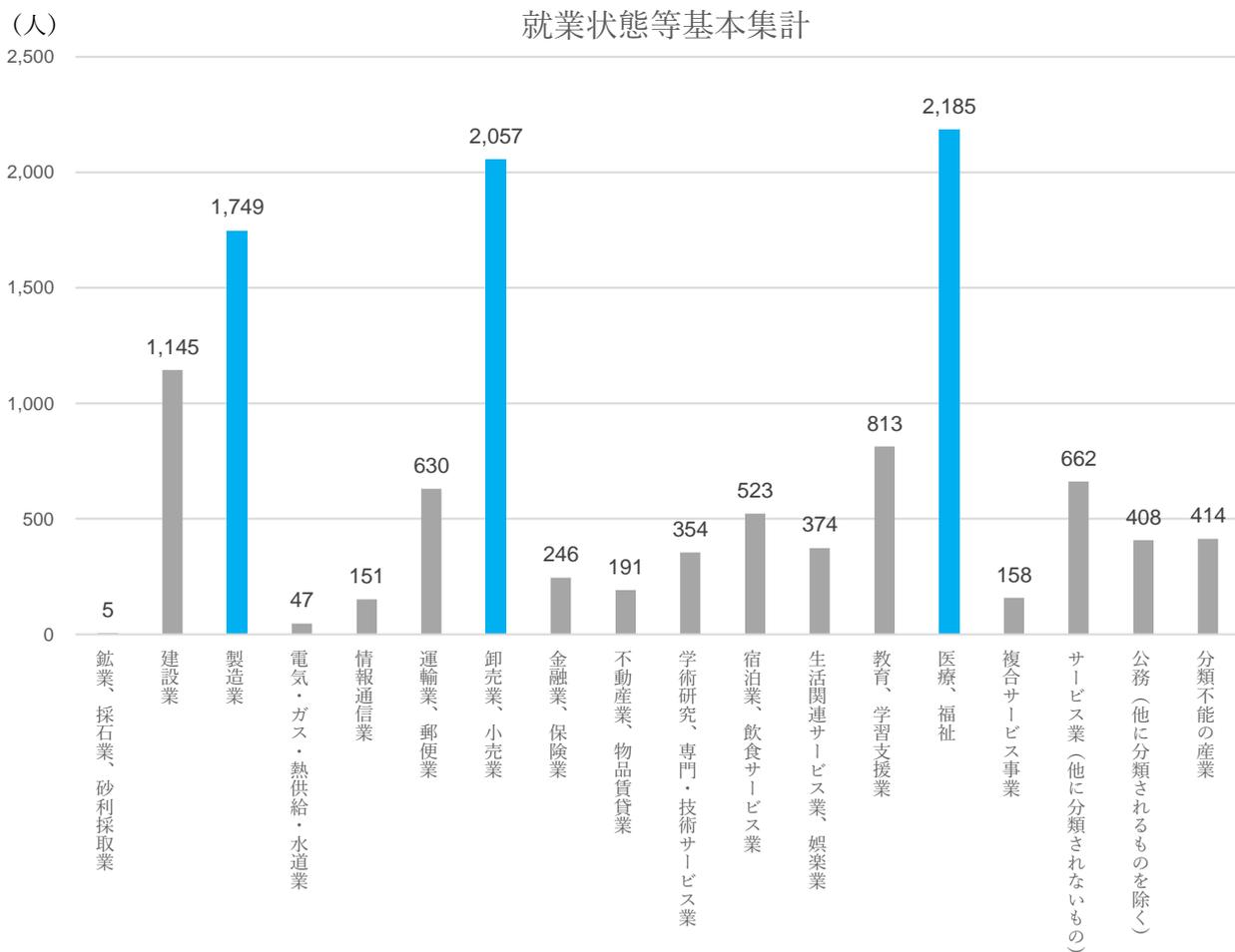


(出典：国勢調査、国立社会保障・人口問題研究所推計人口（令和5年度推計）)

② 経済情勢と働く環境の変化

わが国の経済情勢は長期的に厳しい状況が続いており、低成長率の傾向が定着している状況に新型コロナウイルス感染症による経済的影響が加わり、深刻なものとなっています。「人生100年時代」を迎えたわが国では、若い世代は、もちろん、働く意欲のある高齢者が能力を十分に発揮できる雇用環境を整備し、少子化と長寿化に対応した経済社会システムの構築が重要となっています。

本町の就業者数は、令和2年の国勢調査では、「医療・福祉」「卸売業・小売業」「製造業」が比較的多く、合計が全就業者数の5割を占めています。

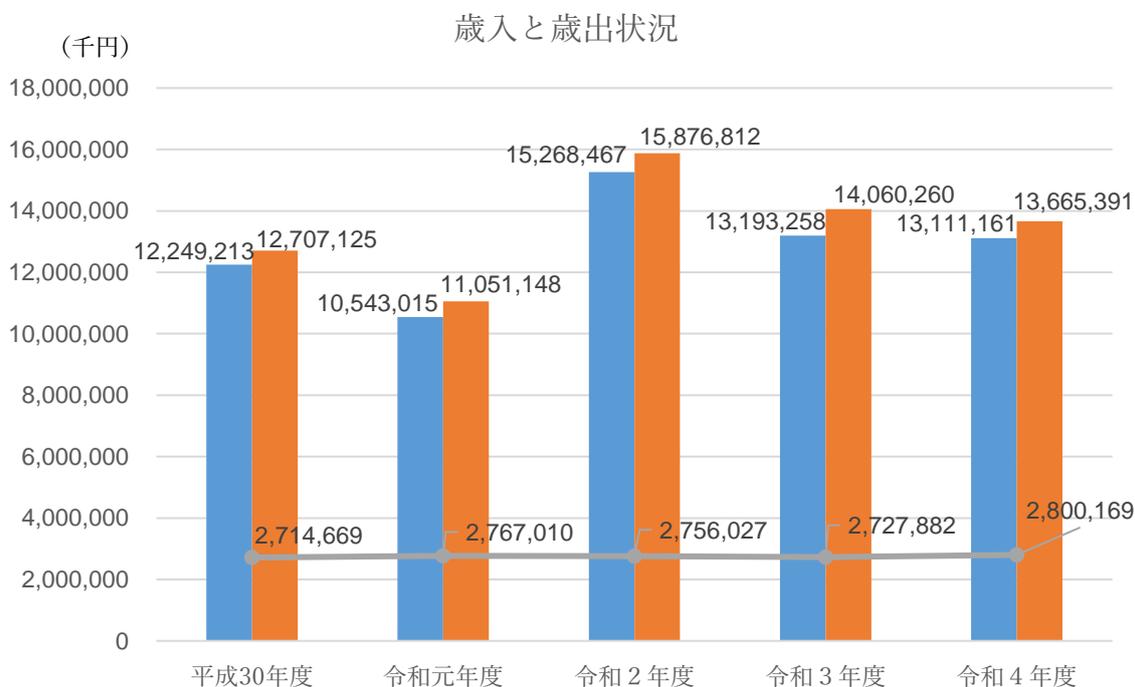


(出典：国勢調査)

③ 持続可能な行財政運営の推進

少子高齢社会の進行に伴う社会保障費の増大や、社会を支えるために必要な経済対策の実施、老朽化の進む公共建築物やインフラの整備・改修等による歳出の増加が今後予測されます。

現在は、町税収入も一定した推移となっていますが今後、人口減少による歳入の減少も見込まれることから、持続可能な行政運営を行っていくためには、より効率的な行政運営が求められており、限られた資源を有効活用する取り組みが必要となってきます。



以上のように、本町を取り巻く環境は絶えず変化しており、今後想定される不測の事態にも対応するためにも行政資源の最適化及びさらなるコスト削減により堅実な行政経営を図る必要があります。

5 基本理念

三木町DX推進計画においては、国のビジョンの方針を踏まえつつ、第2期三木町まち・ひと・しごと創生総合戦略で示されている基本構想「若者が帰ってくるふるさとを創る」及び三木町行財政改革基本方針の基本理念である「アフターコロナを見据えた持続可能な行政運営」の実現に向けて、あらゆる分野において、デジタル技術とビッグデータを有効活用し、総合戦略及び行財政改革に掲げる目標をデジタルにより実現していくことから、以下のとおり基本理念を掲げます。

基本理念

DXでつながりシンプルで
温かなまちづくり

基本理念は、「DXでつながりシンプルで温かなまちづくり」とします。

本町がめざすのは、複雑なデジタル機器やAI（人工知能）に統制された無機質なまちではなく、人や社会のつながりにあふれる温かなまちです。

「デジタル」を活用することで、時間や場所、ライフスタイルや身体的な制限から解放され、誰もが自由に行きたい場所に行ったり、会いたい人にあたりすることができ、誰もが必要なサービスが受けられるようにします。

記入方法が難しく、手間がかかっていた申請作業なども簡略化されることによって誰もが簡単につながり、助け合うことのできるまちをめざします。

本町では、デジタル化を目的にするのではなく、「デジタル」によるサービスの最適化を図り、アナログの効果が高い部分はそのままにすることでデジタルとアナログの長所を活かした温かなまちづくりを進めてまいります。

6 基本方針

基本理念に基づき、デジタル技術を活用し、三木町が抱える様々な課題の解決、更なる業務効率化や行政サービスの向上を図るためには、組織内の各課が主体的にDXに取り組むことに加え、全体最適化の観点から組織横断的に取り組むことができるように、一貫した方向性を示す基本方針を以下のとおりとします。

基本方針1 住民目線によるデジタルを活用したまちづくり【暮らしのDX】

デジタルを上手に取り入れ、「安全・安心」な暮らしを支え、人々に「つながり」をもたらすことで、持続可能で豊かなまちづくりをめざします。

また、町への定住促進を図るとともに、三木町で働きたい方への情報発信等に努め、まちの特色・強みを活かした産業の振興等を図ることで若者世代の流出を防ぎ、若い世代にとって魅力あるまちづくりを推進してまいります。

主に「三木町まち・ひと・しごと創生総合戦略」に掲げる本町の目標を実現するため、DXによる地域課題の解決や新たな価値の創出に、地域一体となって取り組んでいきます。

基本方針2 デジタル技術を活用した行政のスマート化【行政のDX】

DXの前身であるデジタイゼーションにより事務手続きを可視化、デジタイゼーションによるプロセス全体のデジタル化を行い、その結果からRPA等を活用して効率的な事務作業を行います。

また、申請手続き等については、現在の窓口業務の在り方を見直し、「行かない、書かない、待たない」窓口をめざし、住民のストレスの軽減を図ります。

主に「三木町行財政改革基本方針」に掲げる本町の目標を実現するためにDXによる業務課題の解決や「ムリ・ムラ・ムダ」を削減することで行政のスマート化を実現してまいります。

7 計画期間と計画の位置づけ

① 計画期間

令和6（2024）年度から令和10（2028）年度までの5年間です。

ただし、総務省「自治体DX推進計画」、県「かがわデジタル化推進戦略」、「第2期三木町まち・ひと・しごと創生総合戦略」及び「三木町行財政改革基本方針」の改正に伴い、必要に応じて見直しを図ります。

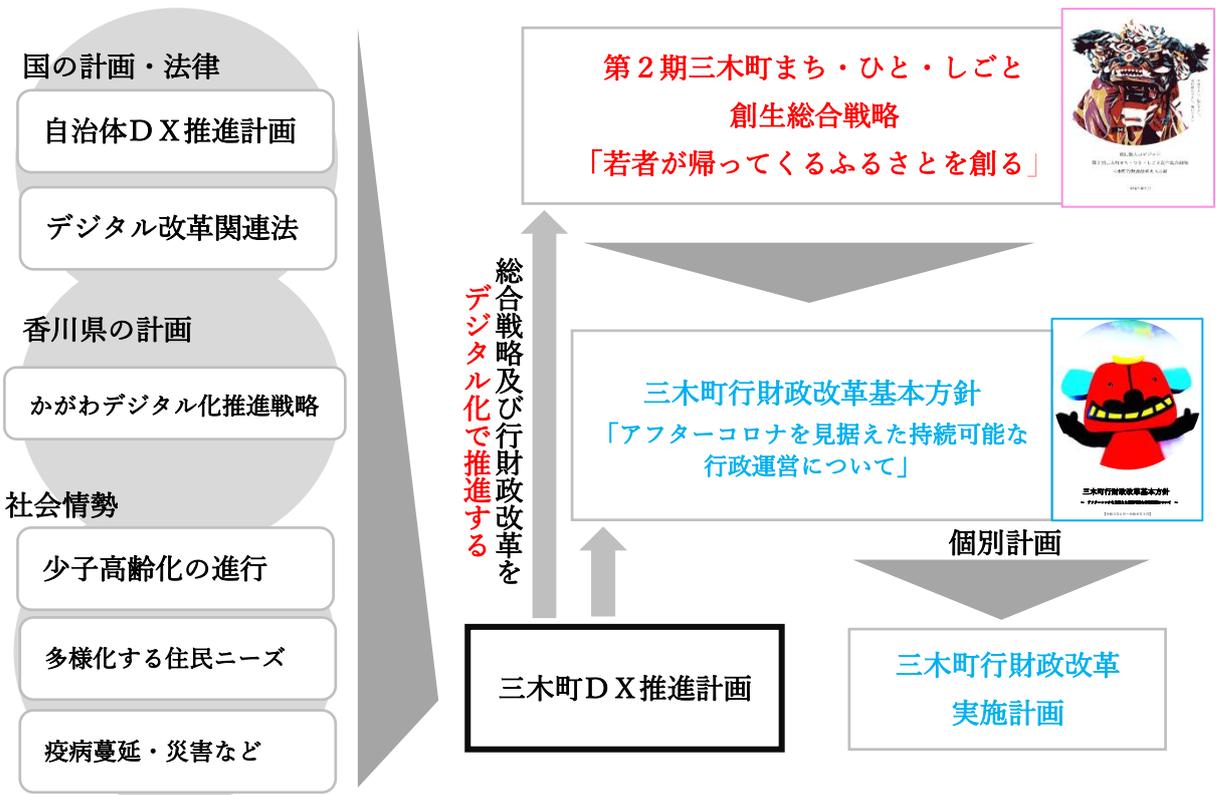
改定



② 計画の位置づけ

改定

本計画は、第2期三木町まち・ひと・しごと創生総合戦略の基本方針である「若者が帰ってくるふるさとを創る」及び三木町行財政改革基本方針の基本理念である「アフターコロナを見据えた持続可能な行政運営」に基づき、デジタル社会を実現するための実施計画とし、総務省「自治体DX推進計画」及び県「かがわデジタル化推進戦略」と整合をとりながら、本町の地域課題解決をデジタルを用いて推進していきます。



第2章 「三木町DX」の概要

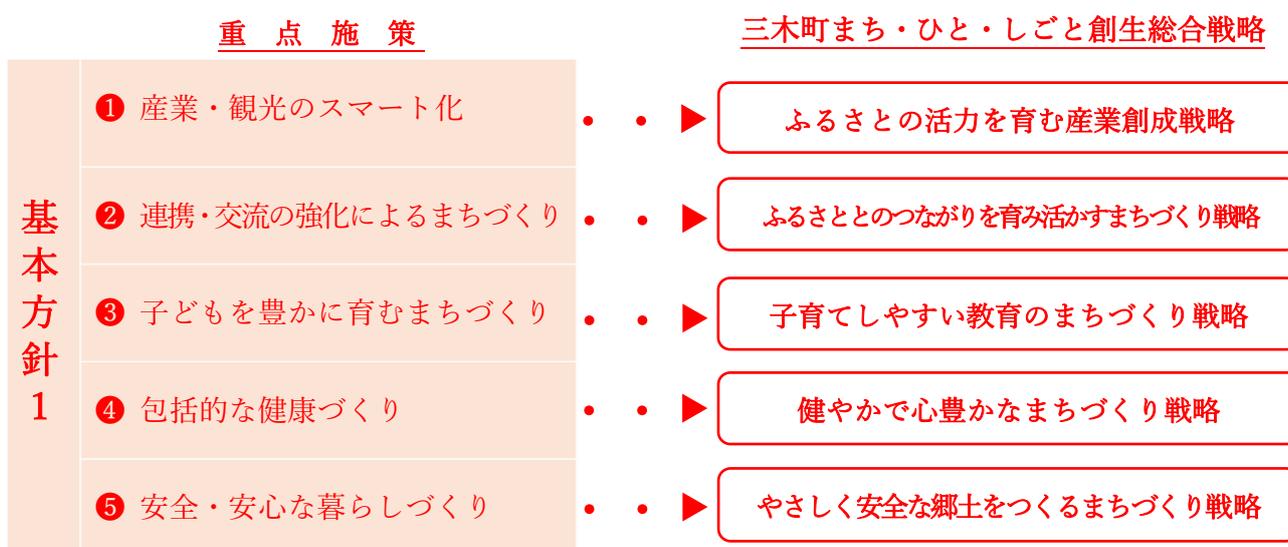
第 3 章

重点施策

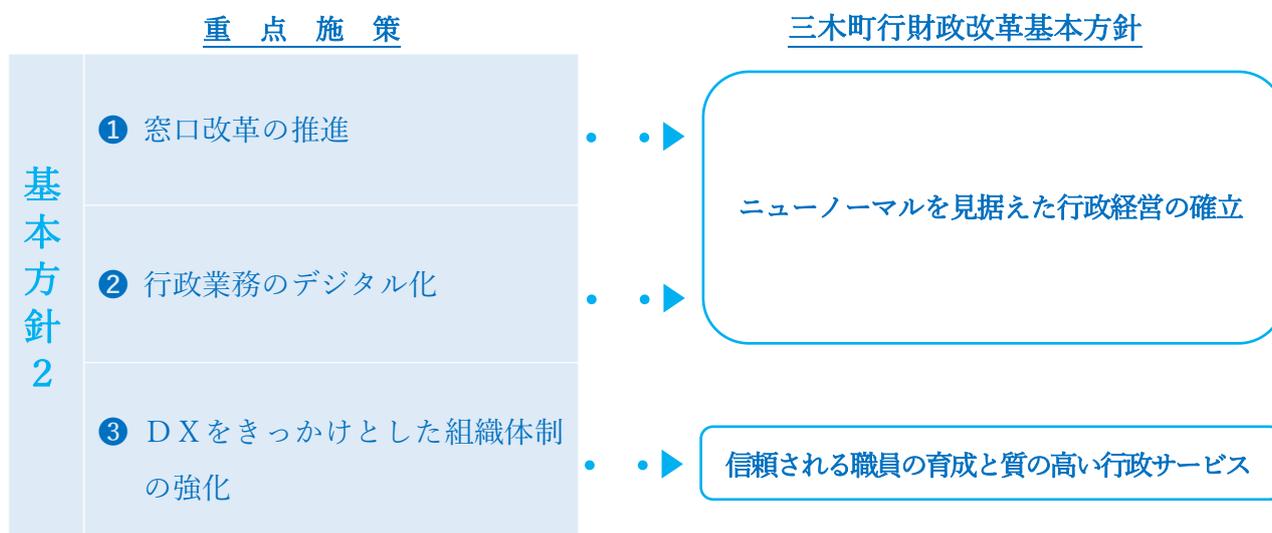
8 重点施策

本町のありたい姿の実現に向けた、2つの基本方針を着実に推進するため、基本方針ごとに「重点施策」を設定し、DXの取組を具体化していきます。

基本方針1【暮らしのDX】では、「三木町まち・ひと・しごと創生総合戦略」に掲げる目標を実現するため、DXによる地域課題の解決や新たな価値の創出に、地域一体となって取り組んでいきます。



基本方針2【行政のDX】では、「三木町行財政改革基本方針」に掲げる目標を実現するためにDXによる、業務課題の解決や「ムリ・ムラ・ムダ」を削減することで行政のスマート化を実現していきます。



9 DXの具体的施策案

暮らしのDX

重点施策① 産業・観光のスマート化

主な課題

少子高齢社会及び東京一極集中の影響により産業・農林業では、労働力不足が深刻化しており、高齢化に伴う後継者不足から、農業分野では耕作放棄地や遊休農地の増加が見られます。

また、観光分野では町内の観光地への来訪状況などが確認できない状況であり、観光地の情報発信及びニーズについても不明であるため対策ができない状況にあります。

方向性

産業・農業の担い手が効率的に働ける環境づくりや、魅力ある仕事や雇用が本町ではじめやすい仕組みづくりを進めることで、地域の働く力の向上をめざします。

また、地域経済の活性化を目的として新たな経済活動の手段を検討し、購買情報などのデータの活用ができる仕組みづくりを行うことで住民ニーズを把握し、EBPM（証拠に基づく政策立案）を進めてまいります。

観光分野では本町の魅力的な資源を活用した観光サービスを創出し、SNS及びその他方法により、多くの人に本町の魅力を伝えていきます。

想定される主な取組

- デジタルを活用した学生向けキャリア講習の実施
- 地域通貨の検討、購買情報のデータ利活用の仕組みづくり
- ホームページ・SNS・アプリによるデジタル広報の充実
- デジタル観光マップ
- スマート農業の導入支援

重点施策② 連携・交流の強化によるまちづくり

主 な 課 題

本町「改訂版人口ビジョン」に記載されているとおり、年齢階級別転入・転出状況の15歳から24歳までの階級では、男女ともに転出超過が多く見られており、大学進学と卒業して就職するタイミングで地元を離れるといった、若い世代の人口流出が起きており、人口が減少し続けると、町独自として地域社会が維持できなくなり、持続困難な状況となっていくと思われます。

方 向 性

3市5町で形成される「瀬戸・高松広域連携中枢都市圏」及び香川県内を一つの生活圏とした「かがわDXLab」によって、町単独では解決できない地域課題の解決を行い住民が安心して快適に暮らすことのできるまちづくりに努めます。

また、包括連携協定を締結した様々な団体との連携を強化し、民間・学校に集積するデジタルに関する知識や情報、ノウハウを活用することで活発なデジタル活用の推進をめざします。

移住・定住・関係人口施策としても、「交流人口⇒関係人口⇒定住人口」へのステップアップを促すために各ステップに応じた柔軟な対応をめざします。

想定される主な取組

- チャットツールを用いた広域的な連携強化
- システムの共同利用
- 産官学金等との連携によるデジタルツール活用
- かがわDXLab 内での連携事業

重点施策③ 子どもを豊かに育むまちづくり

主 な 課 題

妊娠、出産、出産後の間もない期間における行政手続きについては、様々な書面を手書きで記載、申請しなければならないことなどへの負担感があります。

また、障がいがあることやひとり親家庭で育つこと、児童虐待や子どもの貧困問題など様々な問題を抱えた家庭があることから適切な相談受け入れ体制が必要となります。

方 向 性

子育て世帯の多様なニーズに応えるサービスの提供により、誰もが安心して子育てできる環境づくりを進めます。

SNSやアプリを通じたプッシュ型の情報発信やオンライン相談により、子育て世帯とのコミュニケーションを活性化するとともに、妊娠・出産・育児期の母子データに基づき一元的支援の実現をめざします。

また、将来を担う子どもたちの教育の充実に向けて、学校教育におけるオンライン学習環境やデジタル教材の整備に加え、家庭学習用のデジタルコンテンツの充実を図るなど、学校・家庭・地域が連携した教育を推進します。

想定される主な取組

- デジタル母子健康手帳
- SNSアプリによる子育て支援情報の発信
- 各種オンライン相談
- 母子データに基づく子育て支援サービス
- 学校・家庭におけるオンライン学習環境やデジタル教材の充実

重点施策④ 包括的な健康づくり

主 な 課 題

少子高齢化の加速に伴い、高齢者の割合が増えてくることが予測され、今後は高齢者が重要な地域社会の基盤となってくることから、健康格差の是正及び生活習慣の改善・早期予防、介護・認知症の予防が必要となってきます。

方 向 性

誰もが生涯を通じて心身ともに健康に過ごせる健康な社会の実現に向けて、健康サービスの充実・高度化に取り組みます。

いつでもどこでも健診・相談を受けられるオンライン環境の整備を検討するとともに、サービス利用者のデータを収集・分析し、一人ひとりの健康状態に合った効果的なサービス提供を行うことで、健康寿命の延伸をめざします。

また、e-スポーツを活用した健康イベントの開催やご長寿健康ポイントの活用方法を再考することにより、新たな観点・手法により町民の健康意識の向上を図ります。

想定される主な取組

- 健康データのプラットフォームの構築
- e-スポーツを活用した健康イベントの開催
- ご長寿健康ポイントの活用

重点施策⑤ 安全・安心な暮らしづくり

主な課題

南海トラフ地震等からの被害の軽減には、「自助」、「共助」、「公助」の理念に基づき、それぞれの連携及び協働による防災対策を実践する必要があります。

また、町道や防犯灯など町有財産の迅速な修繕などにより安全・安心な環境の構築が必要です。デジタル化を推進していくにあたり、町内でのインターネット網の環境の格差、また、一人ひとりのデジタル知識の格差などが今後課題としてあげられます。

方向性

町の地理情報システムの在り方を検討し、オープンデータ化を含めた住民が閲覧可能な地理情報の集約を進めることで利便性の向上を図ります。

また、町道や防犯灯など町有財産の迅速な修繕を行えるように、オンラインによる報告システムを導入することによって位置情報及び写真などをデータで報告することで、きめ細やかな対応を進めてまいります。

その他、町有施設の利用促進のため、オンライン予約などを進めることにより施設利用の簡略化及びデータ管理ができるようになります。このようなデジタルサービスを年齢、地理的な格差により制約されないように、ハード、ソフト両面からデジタルデバインド対策を進めてまいります。

想定される主な取組

- 生体認証システムの活用
- オンライン報告システムの活用
- 統合型地理情報システムの構築・オープンデータ化
- 公共施設のオンライン予約システムの導入
- 図書館のデジタル化
- インターネット環境の整備
- デジタルデバインド対策の推進

重点施策① 窓口改革の推進

主な課題

窓口での申請作業では、多くの住民が自分に必要な手続きの種類や申請方法、申請先などを窓口で問い合わせることになり、用件を終えるまでに時間が掛かること、また、必要な持ち物を用意できていないことから“二度手間”を強いられるなどの事態が発生します。こうした窓口の煩雑さは「役場での手続きは面倒」「時間がかかる」といった住民の代表的な不満になっているだけではなく、対応の多さは本来の手続き業務を遅滞させる要因のひとつとなり、職員の負荷を増やす原因となっています。

方向性

町民との大切な接点である窓口の在り方をデジタルにより変革し、「行かない、書かない、待たない」窓口サービスの実現をめざします。

これまで窓口でしか受けつけられなかった行政手続きのオンライン化、手続き時のマイナンバーカードを用いての本人確認・認証手段・記入手段など、窓口手続きをシンプルにすると同時に、住民との直接接点となる「フロントヤード（庁舎窓口や携帯電話での申請フォームなど）」を見直すことで多様なニーズに対応し、窓口の充実化を図ります。自動応答、ペーパーレス、キャッシュレスなど町民の手続きを効率化するデジタルツールを効果的に取り入れ、窓口サービスのスマート化を進めることで、手続きは「早く、簡単」に行うことで、生み出した時間で、相談・交流は「丁寧」に対応することで、温かな住民サービスの提供に努めます。

想定される主な取組

- 自治体フロントヤード改革（窓口の在り方）
- オンライン行政手続きの利用促進
- AIチャットボットによる問合せ対応自動化
- マイナンバーカードを活用した町民サービスの創出

重点施策② 行政業務のデジタル化

主な課題

今後、デジタルを導入することや、仕事の精度を高めるための業務改善は必須であると考えられます。日々の業務を徹底的に見直したうえで、いかに最適化できる手段を選択し、実装していくかを今後検討する必要があります。

フロントヤード（庁舎窓口や携帯電話での申請フォームなど）の改革を進めると同時にバックヤード（内部事務など）の改革を進めることで「行政のDX」を一体的に進めることが可能となります。

方向性

行政の業務の在り方や働き方をデジタルにより抜本的に見直し、町民サービスの更なる向上につなげます。

国が進める情報システムの標準化・共通化については、期限内に着実に対応するとともに、AI・RPA やテレワークの導入により業務を効率化し、町民サービス向上に資する業務へとリソースをシフトしていきます。

さらに、行政が保有する多様なデータに基づき、EBPM（証拠に基づく政策立案）を進めることにより、真に有効な町の施策に注力していきます。

データを地域の事業者をはじめとする多様な主体にオープン化し、利活用を促進することで、地域課題の解決や新たな価値の創出につなげていきます。

想定される主な取組

- オープンデータ・官民データ活用の推進
- 自治体の情報システムの標準化・共通化に併せた BPR の推進
- AI・RPA やテレワークを活用した業務のデジタル化
- 生成 AI の活用

重点施策③ DXをきっかけとした組織体制の強化

主な課題

DXを推進するうえで、職員のデジタルへの苦手意識の克服、組織体制の強化は必須となってきています。管理職等の意識改革のための研修や、業務に活かせるような実践的な研修等、先進的な人材育成が必要になってきます。

また、DXによって地域課題を解決していくためには、各種システム及びデータについて部署を超えて活用することで、より効果的に進められるためこれまで以上に連携を深めていく必要があります。

方向性

「三木町DX推進計画」の策定をきっかけとして、従来の慣習や考え方にとらわれず、新たな視点から変革に挑戦していくことのできる人材の育成を進めます。

まずは、「行政のDX」を着実に進めるために、職員の早期育成に取り組みます。幹部から原課の職員まで、一人ひとりの立場・役目に求められる思考や知識を学ぶ研修を取り入れるとともに、デジタルツールの導入や実証実験を通じて、成功体験を積み上げていきます。

また、組織的にDXを進めるためにも、DX外部人材との連携を行い、正確な知識と経験値を活かすとともに、各課横断的な取組事業に関しては「DX推進ワーキンググループ」を設置することによって確実な業務を実施してまいります。

想定される主な取組

- 庁内階層別DX研修の充実
- 積極的なDX実証実験（デジタルツールの試行）
- DX推進ワーキンググループの設置・推進
- DX外部人材との共創

第 4 章

推 進 体 制

10 DX推進の原則と意識改革

① DX推進の原則

DXを推進していく中で、土台となる原則を以下のとおり定めます。

原則Ⅰ 理解と共感の醸成

DXは、これまでの業務のやり方や、行政サービスの在り方について、一人ひとりの意識、ひいては組織や地域の風土を変革するものです。

そのため、これまで慣れ親しんだやり方や価値観を変革する意義や目的を共有し、利用者の理解や共感を醸成していきます。

原則Ⅱ 体験と実感の共有

デジタル技術やサービスに触れ、その便利さや効果、課題を利用者が体験し、実感することが重要です。新たな技術やサービスを導入しても、十分に利用されなければ期待した効果は得られません。体験や実感を町民と行政が共有することにより、利用者の範囲を広げるとともに、理解や共感を深め、取組の効果を高めていくことをめざします。

原則Ⅲ 情報と課題の共有

DXを推進するためには、一人ひとりがデジタル化という視点から物事を捉え、客観的な情報やデータに基づき、より多くの人が公平に恩恵を受けることができるよう、課題の発見から解決までのプロセスを多くの人が共有し、関与することが重要です。町民・地域・行政が一体となった協働による取組を推進します。

原則Ⅳ 改善と最適化の継続

デジタル技術やサービスを導入すれば、短期間でDXが達成されるわけではありません。より便利に、より多くの人が恩恵を受けることができるよう、利用者の体験、実感に基づく課題を踏まえ、利用者視点に基づいた改善や、サービスの内容や範囲の最適化など、継続的に状況や実態に応じ、柔軟に変化への対応やアップデートを図ります。

原則Ⅴ デジタルとアナログの共存

インターネットやスマートフォン・パソコンなどの情報通信機器の使い方や習熟度、利用環境は人により異なります。様々な行政サービスの利用者によってはデジタル化することにより、サービスレベルや満足度の低下を招くこととなります。デジタルの良さ、アナログの良さはそれぞれを十分に考慮し、誰一人取り残すことのないよう、DXの取組を進めます。

② 職員の意識改革

「DX推進の原則」を基に効果的にデジタル化を推進していくためには、共通の考え方として以下のとおり職員一人ひとりの意識改革が必要となってきます。

意識改革1 自分ごととして考える

職員一人ひとりが当事者意識を持ち、町民サービスの向上や業務効率化を図るための手段として、デジタル技術活用の可能性を意識することが重要です。また、サービス展開にあたっては、利用者目線の情報発信や、ICT機器の使い方などきめ細やかな支援により、サービス利用の促進に努めます。

意識改革2 全員で進める（成果や課題を共有する）

職員個人の意識改革にとどまらず、組織全体への浸透が必要です。そのためには、取組の成果や課題を共有し、成果については、組織横断的な横展開の検討材料とし、課題についても多角的な視点からの解決策を見出すなど、職員全員で進めることで、役場のDXの加速化をめざします。

意識改革3 スモールスタート（できることから始める）

必ずしも先端技術の導入や、他の自治体での取組が、本町においても有益なものであるとは限りません。現況や課題を正しく認識し、実態に応じた方法で進めることが重要です。優先度や緊急性を踏まえ、まずは、できることから始め、随時サービスの改善・最適化を図ることで、取組の効果の最大化と負担やリスクの最小化を図ります。

意識改革4 迅速かつ柔軟に（トライアンドエラーをいとわない）

社会情勢や技術の進展などに伴うニーズの多様化などにより、急激に状況は変化することもあります。取組の推進に際しては、状況の変化に合わせ、リスク管理を図りつつも、最初から完璧を求めず、トライアンドエラーを前提として、迅速かつ柔軟な対応を図ることで、取組の効果を高めていきます。

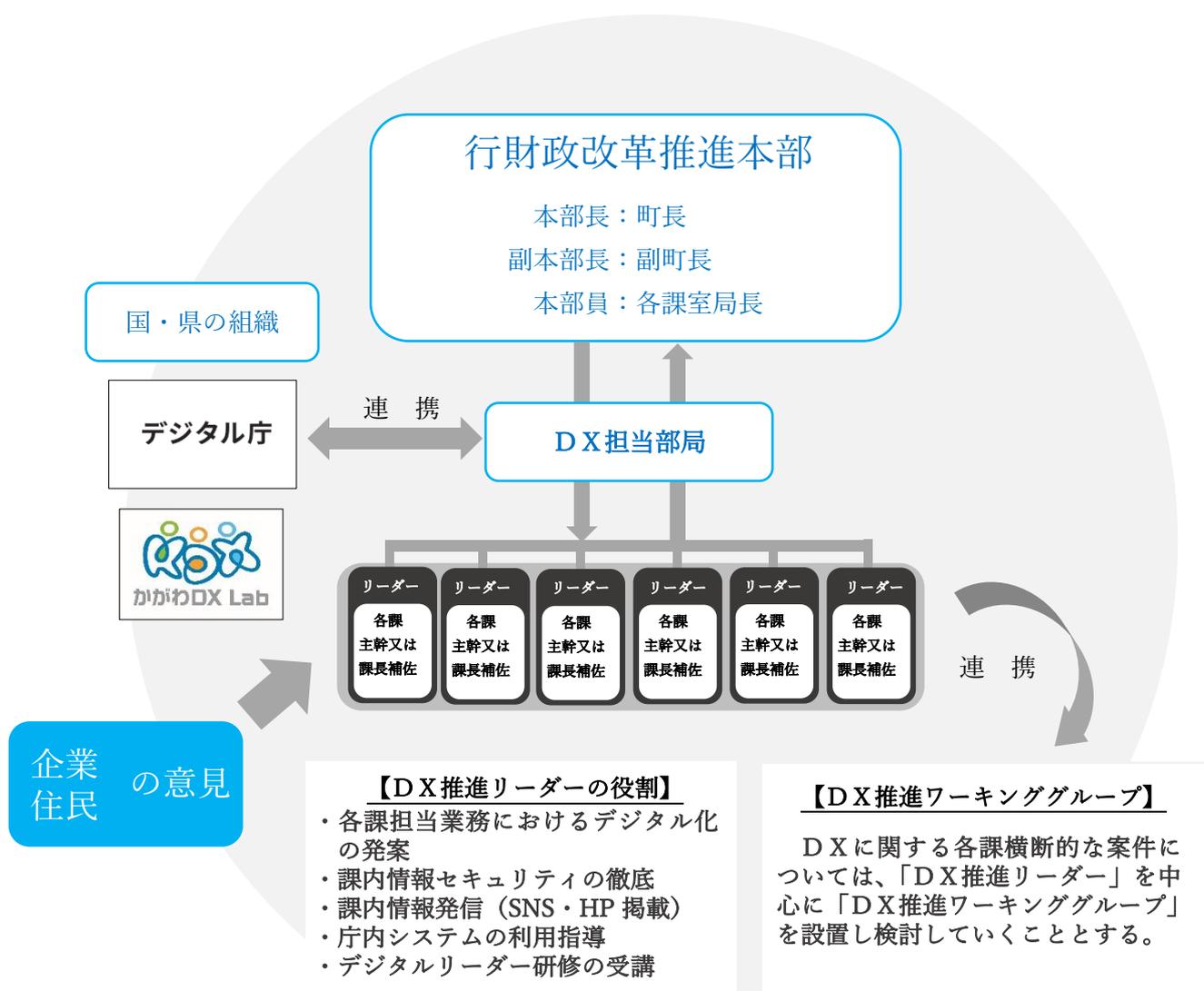
意識改革5 運用の継続性（効果と負担のバランスを考慮する）

新たな取組を始めることにより、一時的・継続的な人的・財源的な負担が生じます。コストに見合った効果が得られているのか、取組を進めることで生じる運用での負担が事業効果を上回っていないかといった観点から検証を行い、後年度にわたっての安定的な運用を図ります。

11 D X推進体制

D Xを全庁・横断的かつ戦略的に推進していくために、町長を本部長とする「行財政改革推進本部」を実施し、本計画の進捗を管理するとともに、その他D Xに関する意思決定を迅速に行います。

また、三木町行財政改革推進本部による改革をサポートする「D X推進リーダー」を各課で選任し、全庁でD X推進機運を醸成します。選任されたD X推進リーダーは業務改革・D X推進を兼任する役割を担います。D Xに関する各課横断的な案件については、「D X推進リーダー」を中心に「D X推進ワーキンググループ」を設置し検討していくこととします。

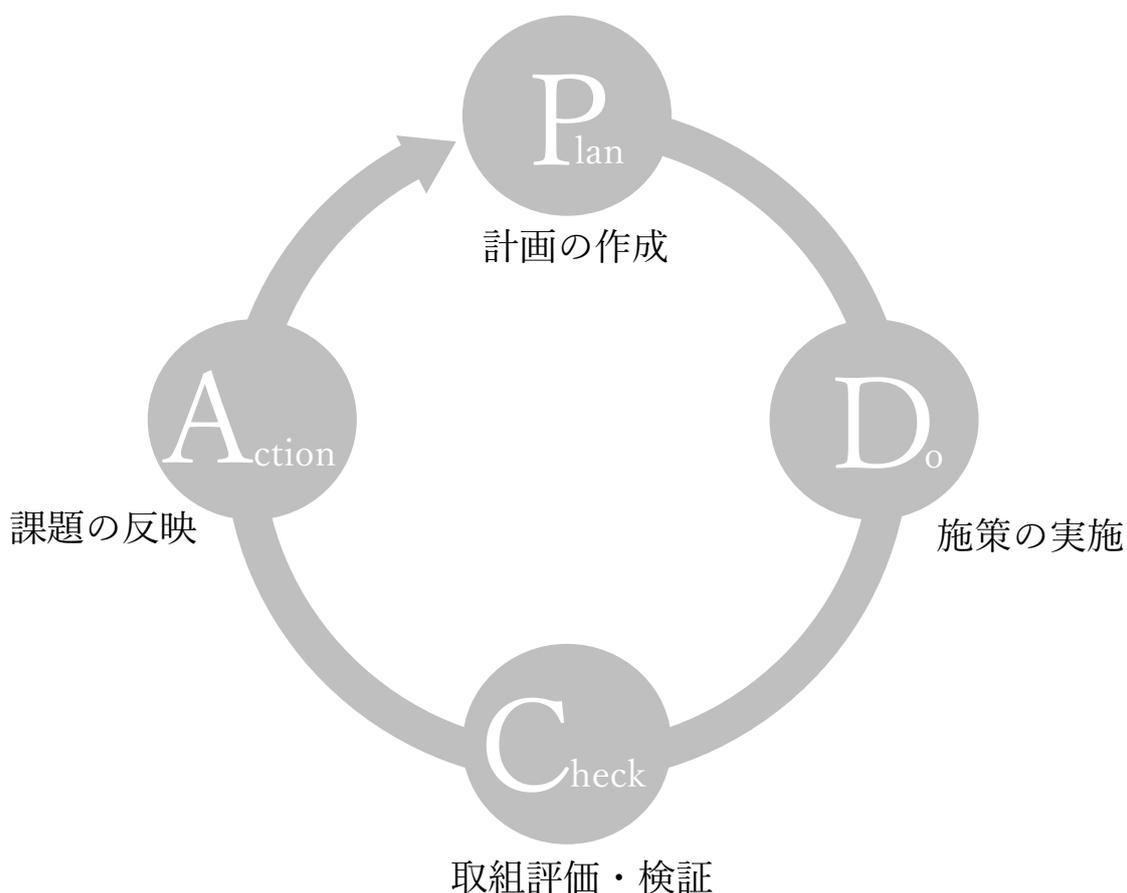


更に今後はデジタル化推進を加速させるため、外部人材との連携を検討するとともに、国及び県の機関とも連携しながら全庁的にD Xを進めてまいります。

12 進捗管理

デジタル化は目的ではなく、より良いまちづくりを進めるための「手段」であるとの考えから、本計画の具体的な取組施策を町総合戦略の様々な施策にひもづけ、事業を溶け込ませることで、デジタル化による事業効果の増進や事務効率の向上を図り、本計画に定める取組の推進が、より上位の町総合戦略及び行財政改革における具体的な施策の推進にも間接的につながるような関係として整理しています。

そのため、進捗評価の方法についても、町総合戦略の検証を通じて、評価・検証と一体的に行うなど、効率的な進捗管理を行うことで、着実に本計画に位置づけた取組を推進します。



三木町 DX 推進計画
令和 6（2024）年 3 月

発行
編集
住所
電話
メール

三木町
三木町政策課
〒761-0692
香川県木田郡三木町大字氷上 310 番地
087-891-3302
seisaku@town.miki.lg.jp