

北広島町行政サービスDX戦略

【概要版】



令和3年4月
北広島町

D X 戦略策定の趣旨

● 社会情勢や町民ニーズの多様化に対応する「**スマートタウン**」の実現へ向けたサービス転換

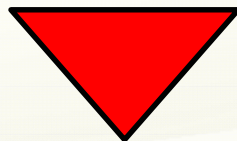
● 「**町民ファースト**」の視点で、業務のムダを削り、デジタル技術を活用した利便性向上を図る

・ 少子高齢化やデジタル技術の普及などにより、地域困りごとや生活様式が変化し、町民の行政サービスへのニーズが多様化する中で、スピード感を持って行政業務のデジタル化を推進していくことが必要。

・ コロナ禍の影響を受け、社会全体に大きな変化が引き起こされ、テレワークやオンライン会議など新たな生活様式への移行が加速化している。一方で全国的に定額給付金事務やワクチン接種事務などを巡り、デジタル化への遅れが顕著となった。

・ このような情勢を変革へ向けての転機と捉え、「新たな生活様式」の実現へ向けて集中的に改革を進めるとともに、町民が安心や便利さを実感できるように、これからの行政サービスの在り方を町民ファーストの視点で考え、業務のムダを削って価値業務にシフトしていくことにより、社会情勢や町民のニーズに的確に対応できる「スマートタウン」の実現へ向けて取り組む。

「北広島町行政サービスDX戦略」を策定し、デジタルトランスフォーメーションを加速化させる



「行政のデジタル化による新たな価値創造への挑戦」

(デジタル町民ファースト宣言)

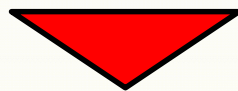
- 町民の利便性を高めるため
- 「ムダ」を削りサービスの質を高めるため

「行政サー
ビスDX」

を行政・住民が一体となり推進していく

【推進ポイント】

- ⇒ 町民ファーストの視点
- ⇒ 現場主義（失敗を生かす風土の構築）
- ⇒ 職員が主体的に関わる意識の醸成



「北広島町行政サービスDX戦略」の基本方針



位置づけ

- 北広島町長期総合計画・北広島町総合戦略・行政改革実施計画との目指す方向性の一致
- 町民インタビュー型ワークショップや職員提案などの現場の課題や町民の意見を反映

北広島町まちづくり基本条例

第2次北広島町長期総合計画 (H29～R8)

- ・総合的なまちづくりの指針となる計画
- ・本町の住みよさを向上し、満足感・幸福感を感じられるまちの実現をめざすもの

=
(整合)

北広島町行政サービスDX戦略 (R3.4.1～)

- ・長期総合計画の実現のため、行政業務にAI、IoT、ICTなどのデジタル技術を活用することにより質の高い住民サービスを目指すもの

=
(整合)

第2期北広島町総合戦略 (R2～R6)

- ・目標人口を実現するための戦略を定めるもの

(反映)

(反映)

長期総合計画インタビュー型ワークショップ(R2)・職員提案(H29)・業務改善提案(R元)

【町民インタビュー型ワークショップ】 (デジタル関連項目を抜粋)

- ⇒ 暮らしの情報や町の魅力などの積極的な情報配信
- ⇒ 外国人や高齢者など情報弱者への対応
- ⇒ 窓口手続きの簡素化やサービス内容の充実 など

社会情勢（国の動向）①

● 世界最先端デジタル国家創造宣言、官民データ活用推進基本計画（H29）

Society5.0の実現へ向けて、世界最先端の I T 国家を目指すため、閣議決定された。計画は主に次の 5 項目について明記。

- ① 行政手続きのオンライン化
- ② オープンデータの推進
- ③ マイナンバーカードの普及・活用
- ④ デジタルデバイド対策
- ⑤ 標準化・デジタル化・システム改革など

● デジタル手続法（R元）

I C T を活用し、行政手続きなどの利便性向上や行政運営の効率化を図り、オンライン化のために必要な基本原則が定められた。

- ① デジタルファースト⇒手続きサービスがデジタルで完結する
- ② ワンスオンリー⇒一度提出した情報は再度の提出を不要とする
- ③ コネクテッド・ワンストップ⇒民間を含め、複数の手続きやサービスをワンストップで実現する



社会情勢（国の動向）②

● デジタル・ガバメント実行計画（R元）

社会のデジタル化が国、地方公共団体、国民にとって価値あるものになるように地方公共団体は、行政サービスのフロント部分だけでなくバックオフィスも含めたデジタル化や業務改革を徹底することが示された。

① 行政手続きのオンライン化 ② 情報システムなどの共同利用 ③ AIやPRAなどによる業務の効率化 ④ オープンデータの推進 ⑤ ガバナンス強化と人材確保・育成 ⑥ 官民データ活用推進計画策定

● 経済財政運営と改革の基本方針2020（R2）

コロナ禍での危機克服と新たな日常へ向けた原動力となるDXを加速させるための制度・慣行の見直しについての方針が示された。

① 次世代型行政サービスの推進 ② DXの推進 ③ 新たな働き方・暮らし方 ④ 変化を加速させるための制度・慣行の見直し（書面・押印・対面主義からの脱却など）

実現へ向けてのマイルストーン

戦略を実現していくためには、職員や町民がとりまく環境や実施時期などについてイメージを共有しておく必要があります。

時 期		本町をとりまく環境	代表的な 実現テーマ	内 容
2021	1Q	<ul style="list-style-type: none"> ・まちづくりセンターオープン ・コロナワクチン接種開始 ・ギガスクール事業開始 ・ニューノーマルへの変革 	・現状分析、調査	<ul style="list-style-type: none"> ・窓口一元化や申請にかかる時間の短縮を目指す。 (アプリ予約、チャットボット導入、押印廃止、電子決裁システムの導入など)
	2Q		・実施事業抽出	
	3Q		・実施計画策定	
	4Q		・トライアル実施による ワンストップの実現	
2022		<ul style="list-style-type: none"> ・マイナンバーカードの普及 ・地方公共団体クラウド普及 ・FTTH化整備完了 	・ワンスオンリーの実現	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者に関する情報が全て統合され、1度提出した情報で全ての申請が完了する。 (マイナポータルサービス、行政データの横断的活用など)
2023以降		<ul style="list-style-type: none"> ・デジタルガバメントの構築 ・デジタル技術の発展 	・町民ファーストの実現	<ul style="list-style-type: none"> ・24時間365日止まらない行政サービスの実現。 ・役場は新たな価値を生み出す拠点へとシフトしていく。 (電子申請、キャッシュレス決済など)

実現へ向けての横断的視点 ①

戦略を実現していくためには、「町民ファースト」の意識や社会情勢の変化に対応した、横断的な視点で施策を推進していくことが重要です。

(1) 標準化や共同化の視点

業務のデジタル化（RPAなど）は、全国の自治体でプロセスを標準化し共同利用を進めることで、更なる効率化が期待できます。

国や県内自治体の動向を先取りしつつ、情報システムの標準化や共同利用の視点を持って取り組む必要があります。

(2) マイナンバー制度を有効活用する視点

マイナンバー制度は、新たな時代の核となるツールであり、本戦略においても町民の利便性向上へ向けて、活用していくことが不可欠です。

国においても行政手続きをオンラインで完結させるための検討が進められており、これらの動向を注視しつつデジタル化を推進する必要があります。

実現へ向けての横断的視点 ②

(3) モバイルやクラウド活用の視点

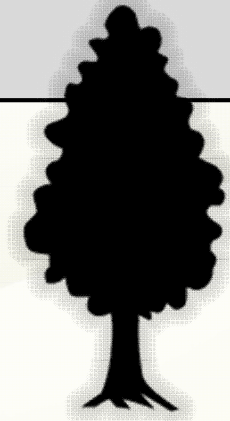
これからの行政アプリケーションは、自前調達方式からサービス利用方式への移行が急速に進んでいくことが予測されます。

行政サービスの強靱化や新しい働き方を定着・加速化させるため、モバイル端末やクラウドサービスの活用を促進していく必要があります。

(4) デジタルデバイド対策

デジタル技術による利便性の向上効果を全ての町民が等しく享受できるまちづくりを進めて行くためには、デジタルデバイドを解消することが重要です。

誰もがわかりやすく、簡便かつ手軽にデジタル技術を利用できるような環境を構築していくための視点や施策が不可欠です。



実現へ向けての横断的視点 ③

(5) リスクマネジメントの視点

デジタル化を進める上で、情報セキュリティの保護や個人情報の保護に十分留意する必要があります。

潜在するリスクに確実に対応していくため、利便性のみを求めるのではなく、高いセキュリティを確保していくことが重要です。

(6) デジタル人材育成の視点

D Xを推進していく上で、職員のデジタルリテラシーの向上と取り組み意欲の向上のため、外部デジタル人材の活用や人材育成を目的とした計画的な研修などを行って行くことが必要です。



実現へ向けての推進体制

● 継続的な行政サービスDXを成功させるためには、組織としてつぎの4点を常に意識しておくことが大切です。

1 「戦略」を組織の方針として落とし込むこと

- ・どの課題をどのように解決したいかを「見える化」しておく
- ・「町民の視点」と「慣行の俯瞰」という2方向から検討する

2 町の施策として横断的な体制をつくること

- ・ワーキングチームなど組織横断的な検討や強力な推進体制を構築すること

3 職員のITリテラシーを向上させること

- ・外部デジタル人材のノウハウ活用
- ・DXを念頭に置いたリテラシー教育

4 システム更新のタイミングを確実にDX推進に繋げること

- ・システム更新をDX推進のチャンスと捉え、提案や導入に繋げる

重点課題 8 項目 【アクションプラン】

プラン	重点課題名	目指す姿(実現できること)
①	押印・書面・対面業務の見直し	町民の申請手続きの簡素化や非対面でのサービスを促進する
②	手続きのオンライン化による窓口での待ち時間短縮(混雑緩和)	オンライン化により24時間365日止まらないサービスの実現へ向け挑戦する
③	キャッシュレス決済の導入	手数料や利用料の支払いがキャッシュレスのできる環境をつくる
④	アプリケーションツールを活用した行政サービスの提供	アプリケーションツールによるタイムリーな情報配信や手続きができる仕組みを構築する
⑤	RPA・AIの実証及び導入	デジタル技術の活用により行政業務のムダを削る
⑥	リモートワークやオンライン会議の促進	新たな生活様式に対応した働き方に、役場が率先して取り組む
⑦	デジタル普及員制度の構築	町民が等しくデジタルサービスを楽しむようサポートを行う
⑧	FTTHを活用した新たなサービスの創造	FTTH化をベースとして新たなデジタルサービスを展開する

アクションプラン ①

① 押印・書面・対面業務の見直し

【誰がやる】

庁内全課、システムベンダー など

行政手続きのオンライン（デジタル）化や押印の見直しにより、業務効率化と申請手続きの簡素化や非対面・非接触でのサービスを実現させる。

【実現効果 KPI】

- 押印廃止件数（主に事業者申請のもの） 30%廃止
- 電子決裁システム導入によるペーパーレス効果 184,000枚削減

【アクション】

【令和3年度】 現況調査、関連例規改正、押印廃止に係る対象手続の抽出など
電子決裁システムの導入

【令和4年度】 電子決裁システム（財務会計連携）の導入
申請に係る押印の廃止（事業者申請からトライアル実施）

アクションプラン ②

② 手続きのオンライン化による窓口での待ち時間短縮（混雑緩和）

【誰がやる】

総務課、町民課、福祉課、保健課、税務課、DXチーム、システムベンダー など

マイナンバーや電子申請、キャッシュレス決済を活用し、町民がいつでも、どこでも必要な行政手続きを行えるオンラインシステムの構築することにより、窓口における待ち時間や手続き案内時間の短縮、混雑緩和を実現する。

【実現効果 KPI】

- 窓口での住民票・印鑑証明申請件数 30%削減
- 郵送での住民票・印鑑証明申請件数 30%削減

【アクション】

【令和3年度】 現況調査、先進事例研究、導入に係る対象手続の抽出など
電子メールなどによるトライアル実施

【令和4年度】 マイナンバーを活用したオンラインサービス開始（一部業務）
電子申請システム、キャッシュレス決済システムの導入

③ キャッシュレス決済の導入

【誰がやる】

総務課、町民課、税務課、DXチーム、システムベンダー など

窓口や公共施設でキャッシュレスサービスを導入し、町民の利便性向上を図る。

手数料徴収事務の簡素化や効率化によるコスト削減、事務処理ミスの防止効果が期待できる。

【実現効果 KPI】

- 申請者のうちキャッシュレス決済利用率 30%

【アクション】

【令和3年度】 現況調査、先進事例研究、導入に係る対象手続の抽出など

【令和4年度】 クラウドキャッシュレスサービストライアル導入（一部業務・施設）

アクションプラン ④

④ アプリケーションツールを活用した行政サービスの提供

【誰がやる】

総務課、財政政策課、まちづくり推進課、商工観光課、DXチーム など

アプリケーションツールを有効活用し、暮らしの情報や防災、行政情報などの積極的な配信を行い、誰でも使える情報サービスを展開する。

AIチャットボットや電子申請、キャッシュレス決済との組み合わせにより、いつでも、どこでも必要な手続きをや事前相談が行えるサービスを構築する。

【実現効果 KPI】

- 行政情報配信アプリ・公式LINEアカウント 登録者数 5,462人

【アクション】

【令和3年度】 現況調査、先進事例研究、導入に係る対象手続の抽出など
AIチャットボット導入

【令和4年度】 電子申請・キャッシュレス決済の導入

⑤ RPA・AIの実証及び導入

【誰がやる】

総務課、農林課、教育委員会、議会事務局、DXチーム など

RPA・AIによる業務効率化を推進し、限られた人的資源を価値業務へ注力できる業務体制を構築する。

【実現効果 KPI】

- AIによる議事録作成率 70%
- 庁内FAQチャットボット導入率 100%（※抽出した業務）

【アクション】

【令和3年度】 現況調査、先進事例研究、導入に係る対象手続の抽出など
AIチャットボット導入（職員用FAQ）

【令和4年度】 AI議事録作成システムの導入
RPAトライアル導入

⑥ リモートワークやオンライン会議の促進

【誰がやる】

総務課、DXチーム など

コロナ禍等による働き方の変化に伴い、リモートワーク環境、オンライン会議環境を整備し、ニューノーマル時代に対応したワーク・ライフ・バランスの定着を行政が率先して目指す。

【実現効果 KPI】

- 職員の出勤割合 30%削減

【アクション】

【令和3年度】 現況調査、先進事例研究、トライアルなど
オンライン会議、リモートワーク用端末などの整備（一部）

【令和4年度】 検証に基づく整備の拡大
ビジネスチャットツールの導入（庁内メールの廃止）

⑦ デジタル普及員制度の構築

【誰がやる】

総務課、まちづくり推進課、DXチーム など

誰もがわかりやすく、簡便かつ手軽にデジタル技術を利用できるような環境を目指し、町民の利用をサポートする支援員を配置する。

庁内においても、外部人材などの活用により、データ管理や業務改善へ向けた啓発や人材育成を行う。

【実現効果 KPI】

- デジタル普及員（町民サポート向け） 配置する

【アクション】

【令和3年度】 現況調査、制度設計など
庁内デジタル普及（サポート）員配置（外部人材の活用）

【令和4年度】 町民向けデジタル普及（サポート）員配置

アクションプラン ⑧

⑧ FTTH（光ブロードバンド）を活用した新たなサービスの創造

【誰がやる】

庁内全課、外部デジタル人材、商工会、町民 など

FTTH化事業により整備された光ブロードバンドネットワークを活用し、町民の生活を豊かにすることに取り組み「スマートタウン」の実現を目指す。

【実現効果 KPI】

- FTTH化事業加入世帯数 7,000世帯
- オンライン授業・交流体験実施率 100%

【アクション】

【令和3年度】 町民参加型ワークショップ開催、ひろしまサンドボックスによる実証実験など
ギガスクール端末導入、学び塾DX講座の開講

【令和4年度】 FTTH（光サービス）供用開始（順次）

個別計画ロードマップ

重点課題	時期					
	2021.1Q	2021.2Q	2021.3Q	2021.4Q	2022	2023～
① 押印・書面・対面業務の見直し	現状分析		一部導入	計画策定	新プロセスでのサービス	
			電子決裁①	電子決裁②		
② 手続きのオンライン化・待ち時間短縮	現状分析		計画策定	トライアル	マイナンバーサービス開始	
					電子申請	キャッシュレス
③ キャッシュレス決済導入	現状分析		計画策定		トライアル	導入
					電子申請	キャッシュレス
④ アプリを活用した行政サービス提供	現状分析	トライアル	計画策定	申請書のアプリ活用開始		
			AIチャットボット	電子申請	キャッシュレス	
⑤ RPA・AIの実証及び導入	現状分析		計画策定	AI議事録開始・RPAトライアル		
			AIチャットボット	AI議事録ツール		
⑥ リモートワークオンライン会議促進	現状分析		トライアル	オンライン会議・リモートワーク実施		
			環境整備・端末導入	ビジネスチャット		
⑦ デジタル普及員の設置	現状分析		制度設計	デジタルサポート普及員配置		
⑧ F T T Hを活用した新サービス創造	ワークショップ開催/サンドボックス実証実験/学び塾				光サービス開始	
		ギガスクール整備			地域BWA整備	



マイルストーン

(P7参照)

「スマートタウンの実現へ向けて」

昼間は仕事で役場へ行けないんだけど…

「オンラインで24時間いつでも申請できる環境を目指します」
「AIチャットボットにより、365日ご相談に対応できる環境をつかっていきます」

時間

役場は無駄遣いが多いんじゃない…

「ペーパーレスや印鑑レス、キャッシュレスに積極的に取り組みます」

これからの情報化社会について行けるか不安…

「デジタル普及員が皆さんをサポートする仕組みをつかっていきます」

暮らしの情報をもっと手軽に知りたい…
スマホで役場での手続きができればいいのに…

「デジタルアプリを活用した情報配信やオンライン申請サービスを積極的に進めていきます」

安心

「行政のデジタル化による新たな価値創造への挑戦」

お金

未来

便利

将来子どもたちに北広島町に住んで欲しい！

「GIGAスクール事業と「ふるさと夢プロジェクト」の連携など、ふるさとの魅力を子どもたちに伝えていきたい」

いつまでも健康で長生きしたい…

「FTTH(光ネットワーク)整備や地域BWAの整備により、医療や福祉、ヘルスケア、農林業など様々な分野で新しいことに挑戦します」

夢

健康