

八千代町 DX 推進計画

令和 6 年 3 月

八千代町

目次

1.DX 推進計画の策定にあたって	1
1.1 国の動向・社会全体の課題	1
1.2 八千代町の現状と課題	1
1.3 デジタル化の取組	4
2.DX 推進計画の位置付け	9
2.1 計画の位置付け	9
2.2 計画期間	10
2.3 推進体制	11
3.庁内業務の課題解決に向けて	13
3.1 目指す姿	13
3.2 取組目標	13
3.3 業務課題の抽出	13
3.4 業務課題に対する基本方針と対応方法	17
3.5 工程表	30
4. デジタル人材について	31
4.1 デジタル人材の分類と役割	31
4.2 デジタル人材に必要なスキル	31
4.3 デジタル人材のスキルマップ	32
4.4 職員 IT リテラシー調査の傾向	34
4.5 デジタル人材の育成	38
資料編	40
1.職員 IT リテラシー調査結果	41
2.用語説明	45

1.DX 推進計画の策定にあたって

1.1 国の動向・社会全体の課題

日本は、高齢化・人口減少によって経営資源が制約される「2040年問題」を踏まえ、デジタル化やシステム導入によって自動化・省力化を図り、より少ない職員で効率的に事務を処理する体制の整備が国を中心に進められています。

具体的には、自治体デジタル・トランスフォーメーション（DX）推進計画（令和2年12月25日総務省、以下「自治体DX推進計画」）を策定し、この計画で掲げられたビジョンの実現のために、「住民に身近な行政を担う自治体、とりわけ市区町村の役割は極めて重要」としており、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、デジタル社会の構築に向けた取組を全自治体で進めていくことを要請しています。

自治体業務のデジタル化において重要な視点として、単なるデジタル技術の導入に留まることなく、制度や政策、組織の在り方を変革していくことが求められます。地域のDX推進は長期的な展望を持ちつつ、着実に身近な業務から改善の歩みを進めていくことが重要です。

こうした社会情勢の変化を踏まえ、本町では、より質の高い行政サービスの提供と行政の各種業務改善を推進します。まずは庁内のDXを着実かつ計画的に実行する上で、今後の基本方針と対応方法を示す「八千代町DX推進計画」を策定します。

1.2 八千代町の現状と課題

（1）人口動向

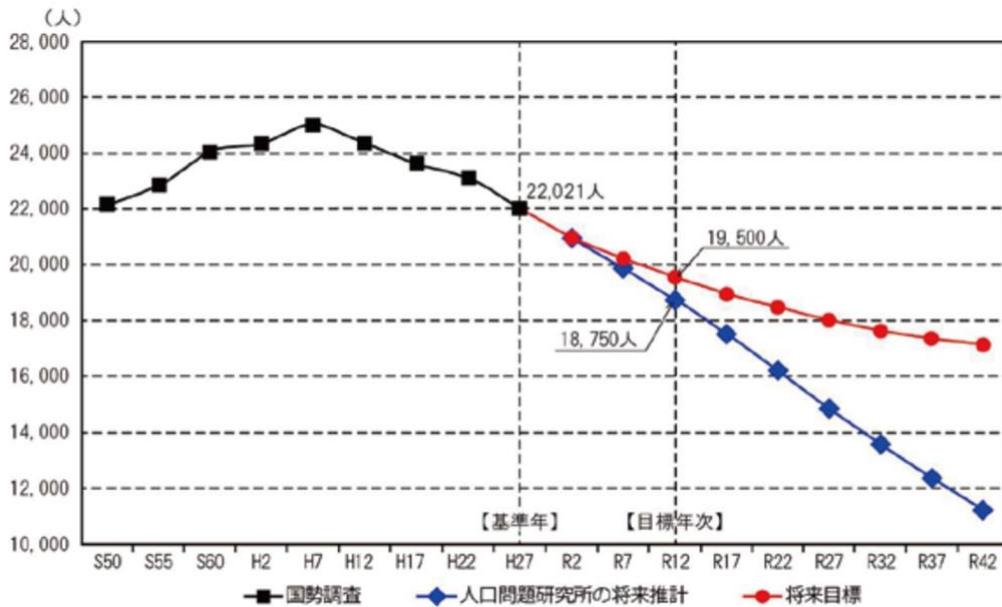
八千代町の人口は、平成7年の25,008人をピークに減少傾向が続いています。国立社会保障・人口問題研究所「日本の地域別将来推計（平成30年3月推計）」では、令和12年の人口は、18,750人になるとされています。そのような状況に対して、八千代町第6次総合計画の「未来ビジョン＜基本構想＞人口の将来展望」では、若い世代の移住・定住の促進、結婚・出産・子育てに関わる様々な支援の強化により、令和12年は19,500人の人口の維持を目指しています。

また、他地域同様に出生数は年々減少し、平成21年からの人口調査結果を見た時に、最も出生数の多かった平成23年、平成25年の175人に比べて、令和元年は128人となり、26.9%減少しています。死亡数も徐々に増加しており、八千代町全体として、自然減が続いています。その結果、年少人口（0～14歳）、生産年齢人口（15歳～64歳）も減少を続け、高齢化率が令和12年には、34.2%になると推計されています。

一方で、外国人登録者数は、徐々に増え続け、令和4年には、平成19年の約2倍の1,407人が町内に居住しています。令和4年の外国人の構成比としては、ベトナム人が26.4%（371人）、インドネシア人が16.8%（236人）、中国人が15.2%（214人）などとなっています。

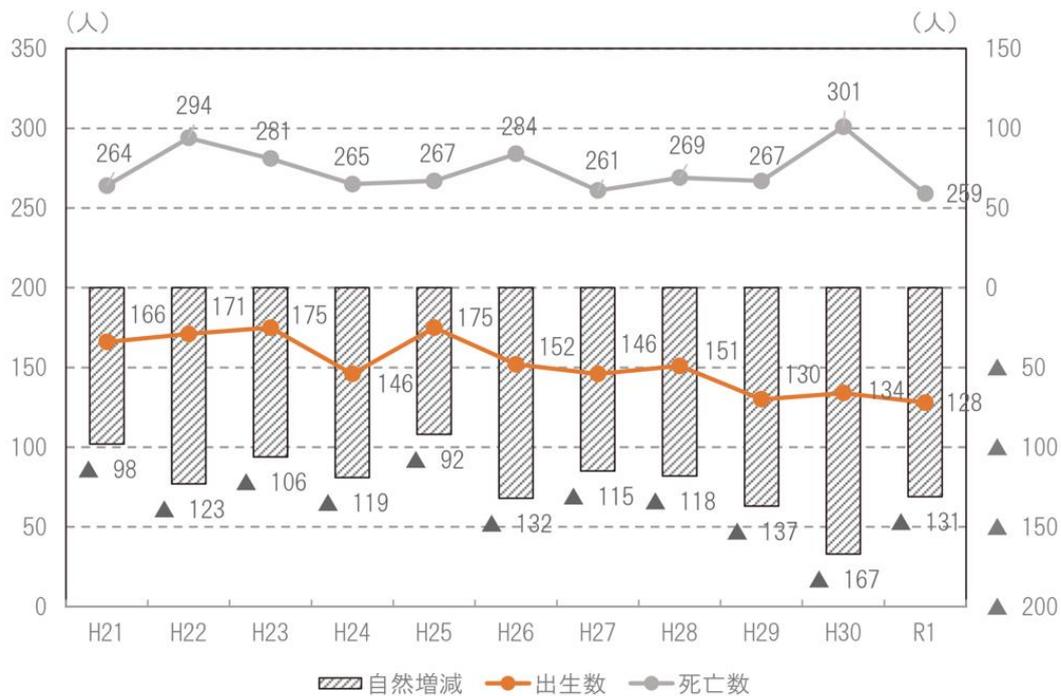
このように、町の全体的な人口減少と並行して、外国人居住者の増加している現状を踏まえて、行政サービスの向上、業務効率化を見据えた市内DX推進が求められます。

図表 将来の人口動向



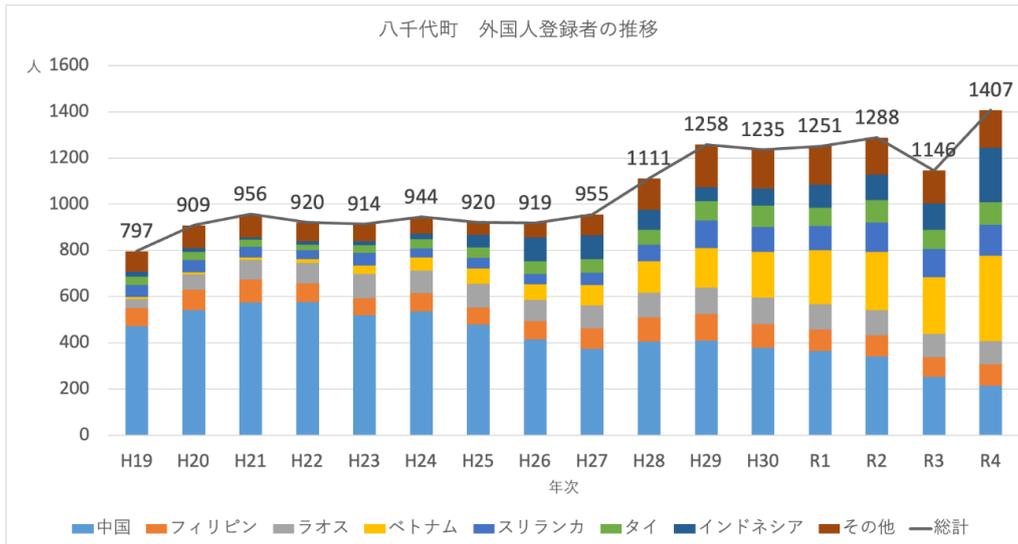
出典 国立社会保障・人口問題研究所「日本の地域別将来推計（平成30年3月推計）」

図表 出生数



出典 茨城県常住人口調査

図表 外国人登録者の推移



出典 「統計やちよ（令和4年度）」より図表を作成

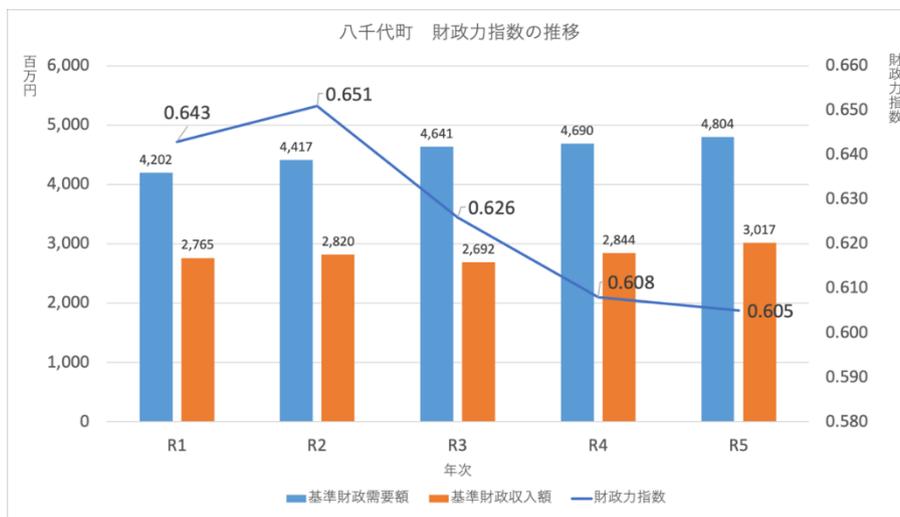
(2) 財政力の推移

基準財政収入額は、令和元年度の27億円から令和5年度の30億円程度で増加傾向にあります。一方、基準財政需要額は、令和元年の42億円から令和5年度の48億円程度となっており、収入額よりも需要額の増加率が高まっています。その結果、財政力指数※も令和元年の0.643から令和5年度の0.605と減少傾向となっています。この傾向は、令和5年度の茨城県内の町村平均の財政力指数0.629よりも下回っており、より一層の行政改革、業務改善が必要となって来ることが推測されます。

※財政力指数

地方公共団体の財政力を示す指数で、（基準財政収入額／基準財政需要額）で得た数値のこと。財政力指数が高いほど、財源に余裕があるといえる。

図表 財政力指数の推移



出典 「茨城県 普通交付税決定額・財政力等一覧」より図表を作成

1.3 デジタル化の取組

「1.1 国の動向・社会全体の課題」、「1.2 八千代町の現状と課題」に記載した状況下で、本町においても、各種の課題解決を図るために、デジタル化の取組を行っています。

八千代町第6次総合計画（令和3年3月策定）では、デジタル社会への基本方針として、「デジタル社会に対応する体制づくりをはじめ、ICTを利活用した情報発信、行政情報の透明化への取組を進め、町民の多様なニーズに適切かつ迅速に応えられる行政サービスの提供を目指します。」と掲げています。また、施策の方針として、「1. 電子自治体づくり」、「2. 行政情報の透明性を確保」、「3. ICTの利活用による情報発信」、「4. ICTを活かした八千代町での新しいライフスタイルづくり」を実施することとしています。

（1）デジタル施策の実行状況

現時点での八千代町のデジタル施策の具体的な実行状況としては、総務省アンケート（令和4年度）にて、以下の図表「デジタル施策の実行状況」のとおり整理しています。

図表 デジタル施策の実行状況

分類		項目	八千代町状況（回答）
自治体DXの推進体制等	組織体制	CIO（情報統括責任者）の任命	総務部長
		CIO補佐官等の任命	任命していない
		DXを推進するための全体方針の策定	令和5年度策定予定
		DXを推進するための全庁的・横断的な推進体制	体制無し
		DX推進専任部署の設置	専任の設置はしていない
		DX・情報関係業務担当職員数	2名
		外部デジタル人材の任用人数	1名
	DX・情報化についての職員育成	DX・情報化を推進するために行っている職員の育成の取組	取り組んでいるが、もっと具体的計画を策定して取り組むことが望まれる
		「①DX・情報化に関する研修の実施（自団体が主催するもの）」又は「②DX・情報化に関する研修の実施（都道府県、地方公共団体情報システム機構（J-LIS）など外部機関が主催するもの）」を選択した場合の研修の内容	研修は、officeアプリ、ネットワーク、情報セキュリティに偏っている傾向にある
		DX・情報化に関する人材育成方針を策定している場合の方針の対象職員	策定していない

分類		項目	八千代町状況（回答）
行政サービスの向上・高度化	行政手続のオンライン化の推進状況	申請・届出等手続のオンライン化計画及びオンライン利用促進計画の策定	<ul style="list-style-type: none"> ・総務省が定義する重点して取り組む59手続きについて、対象かどうかを判断し、令和6年度中にオンライン化する計画 ・上記計画に則り、令和5年度から令和6年度にかけてオンライン利用促進計画を策定予定
		申請・届出等手続をオンライン化するためのシステム導入	基本的に、県共同運営のものや、導入済みものを利用（新たな導入予定は無し）
		申請・届出等手続をオンライン化するシステムを導入済みまたは導入予定の場合、オンライン申請を受け付けるための汎用的電子申請システム（独自調達）の導入予定	施設予約システムを導入済み（新たな導入予定は無し）
		申請・届出等手続の各種オンラインシステムにおけるASP・SaaS利用及び共同利用	図書館蔵書検索・予約システムを導入済み
		オンライン利用促進に向けた取組状況	体育館、公民館、図書館等、町の公共施設で、Free Wi-Fiを利用可能にしている
	住民サービス向上への取組状況	コンビニにおける証明書等の交付	実施している
		コンビニ収納	実施している
		住民等への窓口サービスの最適化（総合窓口等）	書かない窓口の運用を検討している（一部導入したが、運用まで至っていない）
		電子納付の実現（Pay-easy、クレジットカード決済等）	実施している
		ウェブアクセシビリティの向上	実施している
		住民サービス向上に向けた現状の課題の把握の有無	把握していない
	電子決裁の状況	電子決裁機能の状況、決裁率の把握（人事給与システム）	人事給与システムは導入しているが、電子決裁は対応していない

分類		項目	八千代町状況（回答）
行政サービスの向上・高度化	電子決裁の状況	電子決裁機能の状況、決裁率の把握（財務会計システム）	財務会計システムを導入しており、令和5年度から6年度にかけて電子決裁を追加する予定
		電子決裁機能の状況、決裁率の把握（文書管理システム）	令和5年度から6年度にかけて文書管理システム（電子決裁機能付き）を導入するか否かを検討予定
情報セキュリティ対策の実施状況	組織体制・規程類の整備	CISOの任命	副町長
	情報セキュリティ対策の監査・点検	情報セキュリティ対策の監査・点検	情報セキュリティについて内部監査のみを実施
	情報システムに関する業務継続計画の策定状況	情報システムに関する業務継続計画（ICT - BCP）の策定状況等	令和6年度以降策定予定
デジタルデバインド対策	デジタルデバインド対策	デジタルデバインド対策	実施していない

※令和4年度 総務省アンケートより本計画に関連する内容を抜粋

（2）行政手続きのオンライン化

デジタル施策の中でも、行政手続きのオンライン化については、平成30年5月31日に内閣官房・内閣府・総務省から「地方公共団体におけるオンライン利用促進指針」が通達され、令和3年7月7日に総務省が「自治体の行政手続きのオンライン化に係る手順書」等を公開し利用促進が図られてきましたが、地方公共団体の利用数はあまり増えていない現状があります。

総務省では、「特に国民の利便性向上に資する手続」、「地方公共団体が優先的にオンライン化を推進すべき手続」（合わせて59手続であるが、その中には、本町の業務としては対象外も有り）の利用促進をしていることから、令和5年10月以降に、これらの手続きの現状を詳細に調査しています。オンライン化が進んでいない手続きについては、今回の調査結果により課題の解決を図ることで、令和6年度中にオンライン化を目指します。

図表 特に国民の利便性向上に資する手続

分類	手続き名
<p>処理件数が多く、オンライン化の推進による住民等の利便性の向上や業務の効率化効果が高いと考えられる手続</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・自動車税環境性能割の申告納付 ・自動車税の賦課徴収に関する事項の申告又は報告 ・自動車税住所変更届 ・自動車の保管場所証明の申請
<p>住民のライフイベントに際し、ワンストップで行うために必要と考えられる手続（子育て関係）</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・児童手当等の受給資格及び児童手当の額についての認定請求 ・児童手当等の額の改定の請求及び届出 ・氏名変更／住所変更等の届出 ・受給事由消滅の届出 ・未支払の児童手当等の請求 ・児童手当等に係る寄附の申出 ・児童手当に係る寄附変更等の申出 ・受給資格者の申出による学校給食費等の徴収等の申出 ・受給資格者の申出による学校給食費等の徴収等の変更等の申出 ・児童手当等の現況届 ・支給認定の申請 ・保育施設等の利用申込 ・保育施設等の現況届 ・児童扶養手当の現況届の事前送信 ・妊娠の届出
<p>住民のライフイベントに際し、ワンストップで行うために必要と考えられる手続（介護関係）</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・要介護・要支援認定の申請 ・要介護・要支援更新認定の申請 ・要介護・要支援状態区分変更認定の申請 ・居宅（介護予防）サービス計画作成（変更）依頼の届出 ・介護保険負担割合証の再交付申請 ・被保険者証の再交付申請 ・高額介護（予防）サービス費の支給申請 ・介護保険負担限度額認定申請 ・居宅介護（介護予防）福祉用具購入費の支給申請 ・居宅介護（介護予防）住宅改修費の支給申請 ・住所移転後の要介護・要支援認定申請
<p>住民のライフイベントに際し、ワンストップで行うために必要と考えられる手続（被災者支援関係）</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・罹災証明書の発行申請

図表 地方公共団体が優先的にオンライン化を推進すべき手続

分類	手続名
<p>処理件数が多く、オンライン化の推進による住民等の利便性の向上や業務の効率化効果が高いと考えられる手続</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 図書館の図書貸出予約等 ・ 文化・スポーツ施設等の利用予約 ・ 研修・講習・各種イベント等の申込 ・ 地方税申告手続（eLTAX） ・ 水道使用開始届等 ・ 港湾関係手続 ・ 道路占用許可申請等 ・ 道路使用許可の申請 ・ 駐車 of 許可の申請 ・ 建築確認 ・ 粗大ごみ収集の申込 ・ 産業廃棄物の処理、運搬の実績報告 ・ 犬の登録申請、死亡届 ・ 感染症調査報告 ・ 職員採用試験申込 ・ 入札参加資格審査申請等 ・ 入札 ・ 衆議院・参議院選挙の不在者投票用紙等の請求 ・ 消防法令における申請・届出等
<p>住民のライフイベントに際し、ワンストップで行うために必要と考えられる手続（被災者支援関係）</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 応急仮設住宅の入居申請 ・ 応急修理の実施申請 ・ 障害物除去の実施申請 ・ 災害弔慰金の支給申請 ・ 災害障害見舞金の支給申請 ・ 災害援護資金の貸付申請 ・ 被災者生活再建支援金の支給申請
<p>住民のライフイベントに際し、ワンストップで行うために必要と考えられる手続（転出・転入手続関係）</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 転出届 ・ 転入予約

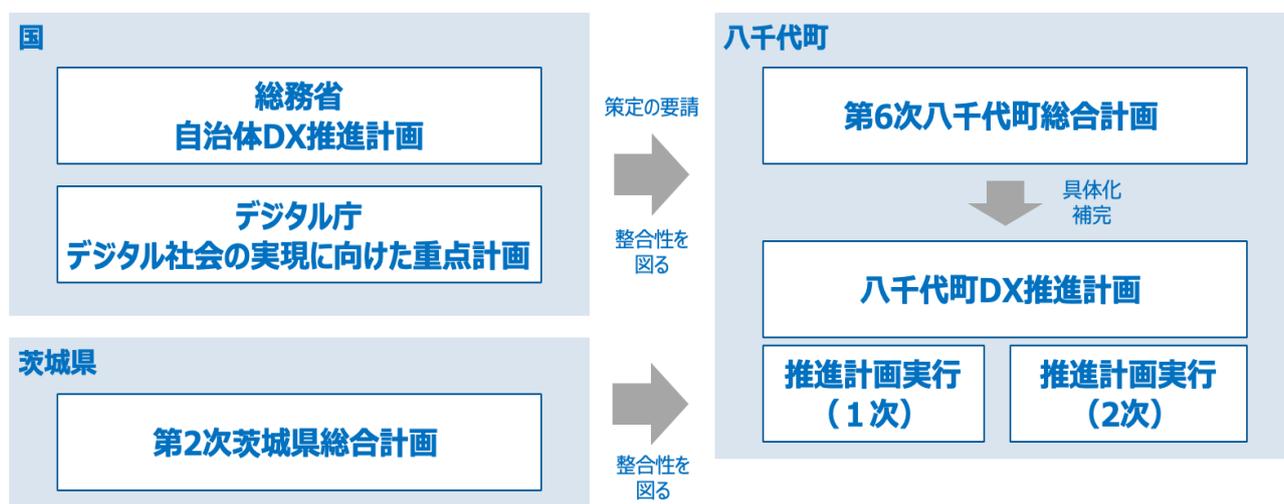
2.DX 推進計画の位置付け

2.1 計画の位置付け

本計画は、第6次八千代町総合計画が目指す町の将来像「共につむぎ ひびきあう 協奏のまち 八千代～小さくてもキラリと輝く、みんなのまちづくり～」を実現するために、総合計画に掲げられた施策の推進を、DX で補完するものです。

なお、本計画は、第2次茨城県総合計画（令和4年3月策定）とともに、国が策定した自治体DX推進計画の各種要請を踏まえた内容として位置づけます。また、本計画は上記の計画等に対応した本庁内のDX施策を明らかにするものであり、その他のDX施策やデジタル活用の取組を妨げるものではありません。

図表 計画の位置付け

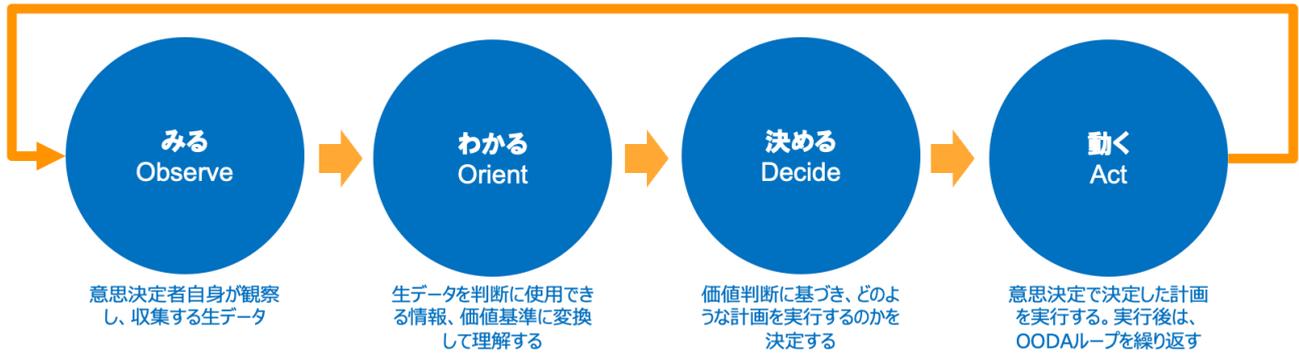


DX推進計画に定められる内容については、国のデジタル施策の実施状況も踏まえて、推進計画実行1次、2次の2段階に分けて、計画の実行を検討します。その際に、PDCAサイクルによる進捗管理を行います。

また、本計画を実効性のある取組とするため、社会情勢や技術動向の急速な変化に対応し、施策自体を最新化していくことを念頭に置きます。そのために、庁内の現場に適した対応・スピーディーな対応を実現する上で、総務省「自治体DX全体手順書」でも推奨されているOODAループの活用を推進します。あわせて、デジタル技術、ツールの試験的導入やPoC（概念実証）等も積極的に実施します。

なお、実際に、各課（局）でDXに関連する取組を実施するにあたり、OODAループ、デジタル技術、ツールの試験導入やPoC（概念実証）等の対応に関しては、庁内でも有識者や、対応できる人材を確保することが難しいことが想定されます。推進計画実行1次の中で、外部人材の登用を検討し、専門家による支援を取り入れながら、段階的に、庁内での新しい業務改善プロセスの導入の定着を図ります。

図表 OODA ループ



2.2 計画期間

本計画の期間は、「自治体 DX 推進計画」及び「第 2 次茨城県総合計画」の計画期間、内容との整合を図りつつ、「第 6 次八千代町総合計画」の施策実行も踏まえて、令和 6 年度から令和 10 年度までの 5 年間とします。

なお、国や県、社会情勢の変化や技術革新の動向により、計画内容の見直しの必要が生じた場合には、計画期間内であっても改定します。また、推進計画実行 1 次、2 次の中で、個別施策の進捗状況によって、更に長い期間を設定することが必要な場合は、当該期間に計画を見直しします。

図表 計画期間

	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度	令和10年度	令和11年度	令和12年度	
総務省 自治体 DX 推進計画	5年間（令和3年1月～）								
第2次 茨城県 総合計画	4年間（令和4年3月～）								
第6次 八千代町 総合計画	10年間（令和3年3月～）								
八千代町 DX推進 計画	計画策定	5年間							
		推進計画実行 1次（※）		推進計画実行 2次					

※推進計画実行 1次

すでに進行中である基幹系システムの標準化・共通化が中心となるが、並行して今回立案の計画を実行する予定となっている。

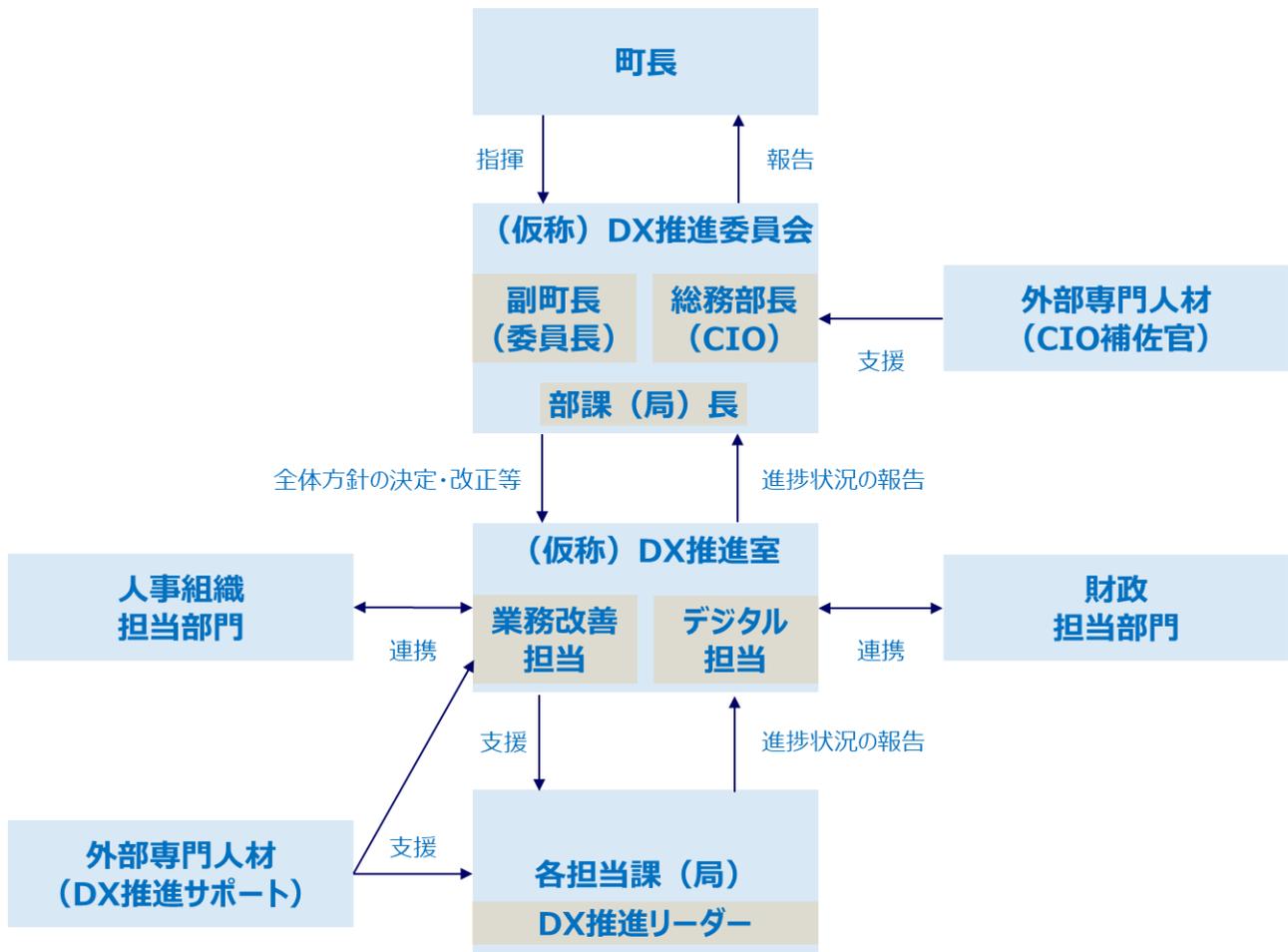
2.3 推進体制

本計画の推進にあたって、ビジョン・工程表等の全体方針の決定・改正等を行う（仮称）DX推進委員会を設置し、副町長を委員長と定めます。CIO（Chief Information Officer：情報統括責任者）に任命されている総務部長、各部課（局）長とあわせて、全体方針を踏まえた取組事項の検討や特に重要なDX施策の決定・改正等を行います。

庁内のDX推進にあたっては、従来の総務課デジタル化推進係が担ってきた情報システムの構築・維持管理や情報セキュリティに係る業務は引き続き適切に実施しつつ、積極的に庁内の既存業務を分析し、改善提案、全体調整する担務も加えて遂行する必要があります。そのため、業務改善担当の職員も拡充した上で、（仮称）DX推進室として設置します。人事担当部門、財政担当部門との連携も強化し、庁内DXを推進していく協業体制の構築、人材育成を強化していきます。

（仮称）DX推進委員会が設置する取組テーマごとの業務改善課題の調査検討及び進捗管理を行い、全庁を挙げて取組を推進します。なお、CIOのマネジメント、各担当課（局）のDX推進をサポートするアドバイザー等の登用については、デジタル技術等の専門的知見を有する外部専門人材の活用を積極的に検討します。

図表 推進体制イメージ



図表 推進体制概要

組織/構成員	ミッション	補足
町長	<ul style="list-style-type: none"> 組織、文化、人事の仕組みの変革、目標とする将来像の実現に向けて、計画の実行性を保証する。 	
(仮称) DX 推進委員会 /副町長 (委員長)、総務部長 (CIO)、部課 (局) 長	<ul style="list-style-type: none"> ビジョン、工程表、人材育成などを含めた全体方針の決定・改正等 DX 施策の決定・改正等 	
(仮称) DX 推進室 /業務改善担当、デジタル担当	<p><業務改善担当></p> <ul style="list-style-type: none"> DX 施策の取りまとめ、全体方針との整合性確認、進捗管理 各課 (局) DX 施策の企画、実施、評価、改善に係る支援 <p><デジタル担当></p> <ul style="list-style-type: none"> 全庁的なシステム基盤の整備、運用、評価、改善 	<ul style="list-style-type: none"> 業務改善担当：2名 デジタル担当：3名 (外部人材含む)
人事組織担当	<ul style="list-style-type: none"> デジタル社会に対応できる人材育成、人材確保の推進 職員が業務に注力できる体制構築と適正な人員配置 	
財政担当	<ul style="list-style-type: none"> 庁内コスト削減、業務効率化を支援する DX 推進施策への積極的な財政措置 	
各担当課 (局) /DX 推進リーダー、所属職員	<ul style="list-style-type: none"> 全体方針を踏まえた DX 施策を企画、実施、評価、改善 主体的に各課 (局) 所管業務の業務効率化と DX の推進 	DX 推進リーダー：各課 (局) 1~2名
外部専門人材 (CIO 補佐官) /DX 推進サポート)	<ul style="list-style-type: none"> デジタル技術の活用に関する相談 セキュリティ確保に関する相談等 	

3. 庁内業務の課題解決に向けて

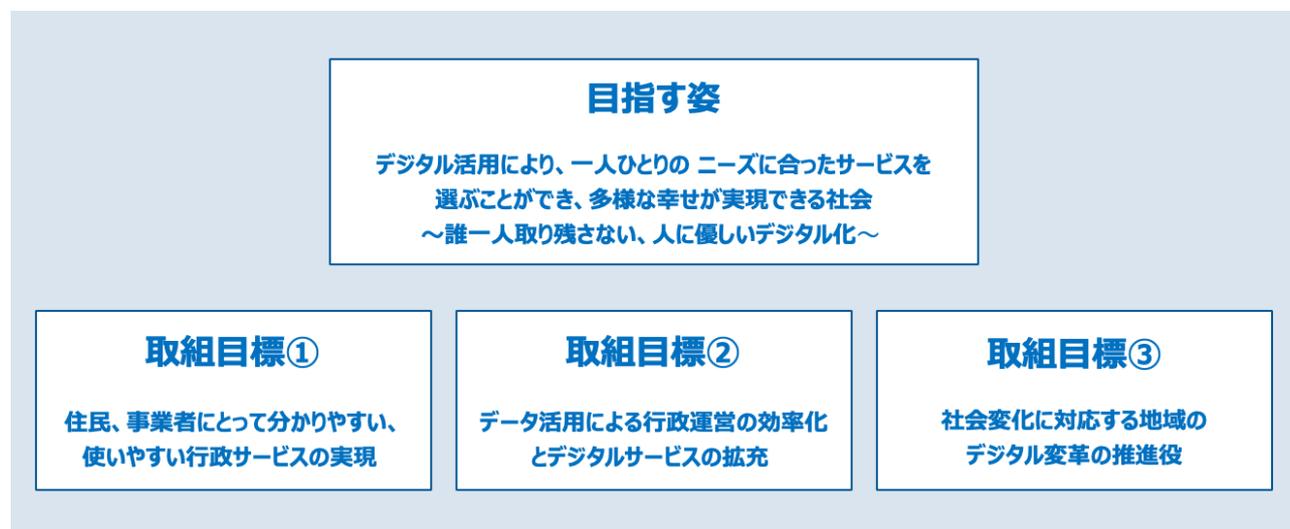
3.1 目指す姿

国では、「デジタル社会の実現に向けた改革の基本方針(令和2年12月25日閣議決定)」において、目指すべきデジタル社会のビジョンとして「デジタル活用により、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～」を示しています。このビジョンを八千代町の庁内DX推進における目指す姿として掲げます。

3.2 取組目標

目指す姿の実現に向けて、庁内の現状を把握するために、現行業務調査を実施しました。その調査結果の傾向（後述 3.4 業務課題に対する基本方針と対応方法を参照）と、国から示された「デジタル社会の実現に向けた重点計画（令和5年6月9日閣議決定）」の中で明記されている「重点的な取組」の内容を考慮して、目標を3つ抽出しています。具体的には、本町向けに「①住民、事業者にとって分かりやすく、使いやすい行政サービスの実現」、「②データ活用による行政運営の効率化とデジタルサービスの拡充」、「③社会変化に対応する地域のデジタル変革の推進役」を庁内DXの取組目標として掲げます。

図表 庁内DXの目指す姿・取組目標



3.3 業務課題の抽出

庁内の現行業務調査の実施にあたって、各課（局）の窓口となる職員を選定し、その方々を中心に、DXに関する社会動向を把握する研修も兼ねた現行業務調査に関する説明会を実施しました。

なお、今回の調査方法として、WEB アンケートツールを活用し、18個の確認項目を設定

しています。この方法を取ることで、リアルタイムでの回答状況の確認とグラフの自動生成、回答データの電子ファイルでのダウンロードを可能としています。

図表 現行業務調査の設問項目

設問全体

記述式
業務概要 ※5W1Hで記載 (補足説明) 以下の内容を意識して記入をお願いします。 いつ:申請をいただいたときに どこで:役所の窓口、執務室 誰が:担当職員が 何を:申請書を 何のために:戸籍謄本を町民に渡すために どのように:申請書に対して処理を行い、紙で戸籍謄本を渡す
手順 (補足説明) 以下のようなイメージで記入をお願いします。 申請書受付⇒内部で書類作成⇒決裁⇒書類発行⇒手渡し
質問項目に対する補足等 (補足説明) <質問1～18>において、補足が必要な項目については、こちらで該当質問とその補足内容ということで追記をお願いします

選択式
目的 (住民向けサービス、内部業務)
業務の頻度 (1週間当たりの件数)
業務の周期 (年間)
1件ごとの処理時間 (受付～処理をしなくてもよい状態になるまで)
手順の煩雑さ (主観評価)
使用媒体
定型/非定型
業務を実施する職員数※決裁者は除く
決裁ルート (公会計以外)
町長印等公印の押印有無・押印数 (補足説明) 電子公印の出力を除いた、紙媒体への町長等公印の押印有無・押印数を選択してください。
専門性 (正職員でないとできないか)
難易度 (主観評価)
定常的なミスの有無
デジタルツール仕様有無
システム使用有無

図表 WEB アンケートツールの画面イメージ

3セクション中1個目のセクション

八千代町DX推進計画策定業務 現行業務調査票

八千代町DX推進計画策定に向けた庁内の業務に関する調査になります。ご協力をお願いします。

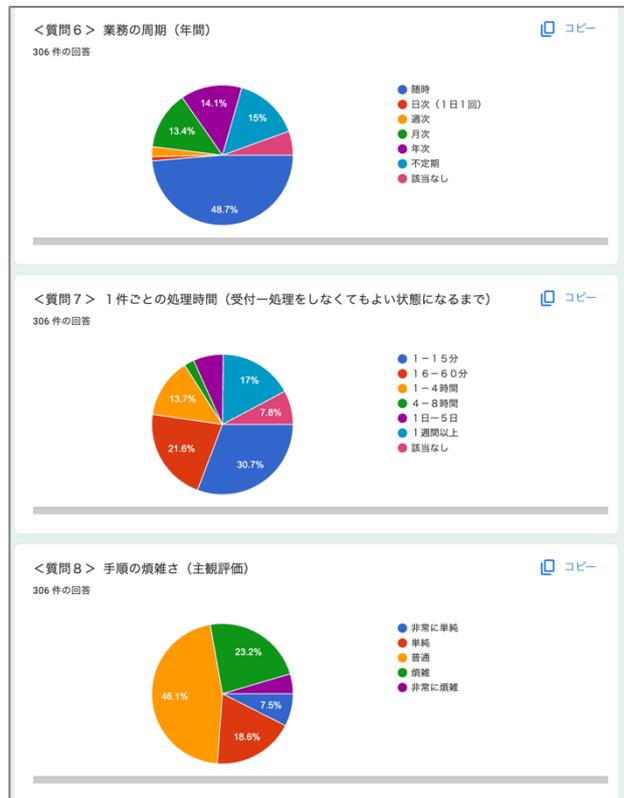
部署名*

記述式テキスト (長文回答)

記入担当者 役職*

記述式テキスト (長文回答)

記入担当者 氏名*



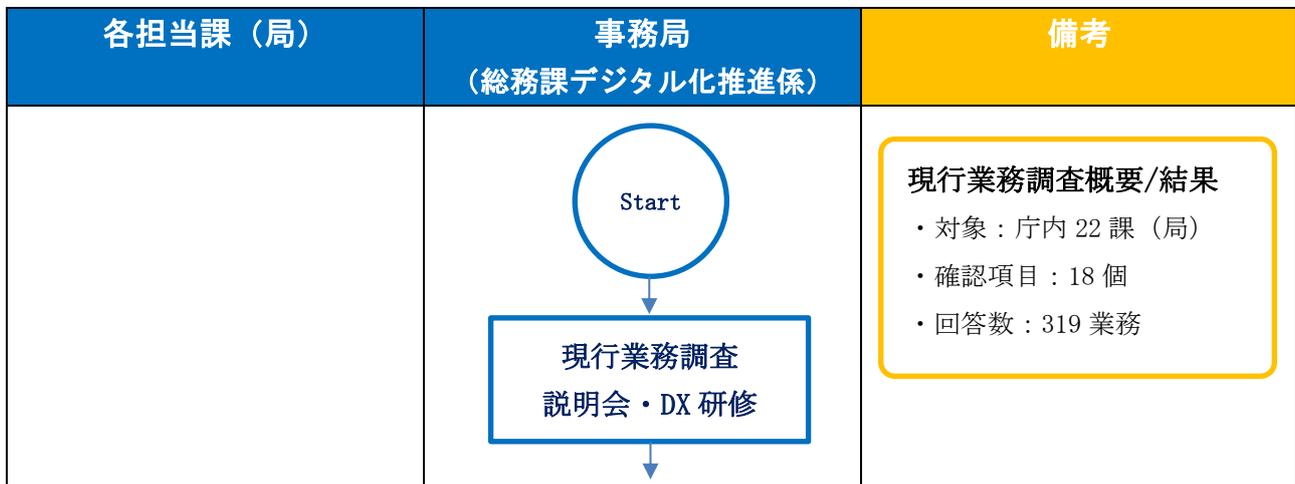
図表 WEB アンケートツールの回答出カイメージ

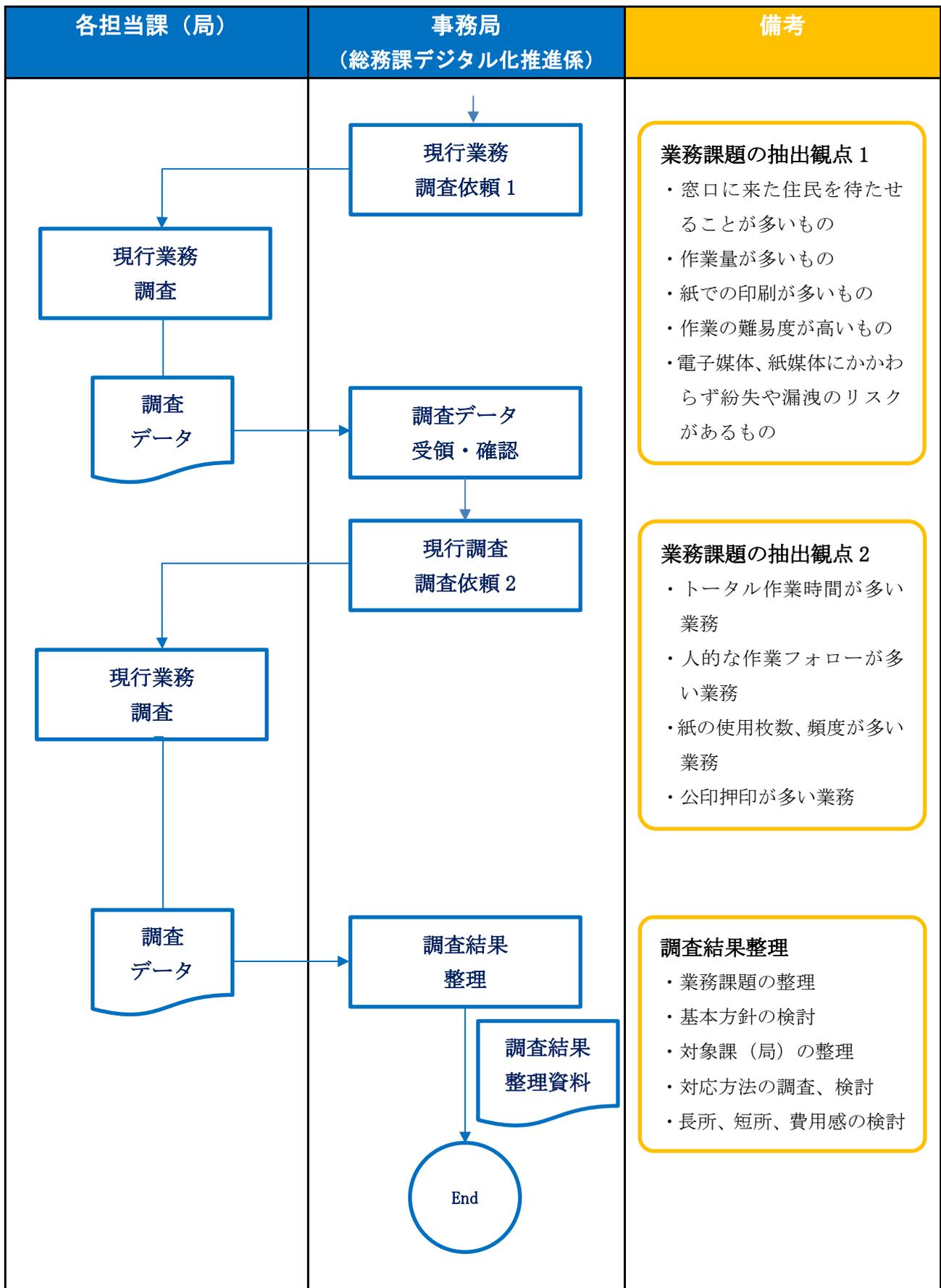
	K	L	M	N
1	<質問6> 業務の周期 (年間)	<質問7> 1件ごとの処理時間 (受付～処理をしなくてもよい状態になるまで)	<質問8> 手順の煩雑さ (主観評価)	<質問9> 使用媒体
4	随時	1 - 15分	煩雑	電子媒体と紙併用
6	随時	1日-5日	煩雑	電子媒体と紙併用
7	随時	1 - 15分	非常に単純	電子媒体と紙併用
10	随時	1 - 15分	普通	電子媒体と紙併用
11	随時	1 - 15分	普通	電子媒体と紙併用
12	随時	1 - 15分	普通	電子媒体と紙併用
13	随時	1 - 15分	単純	電子媒体と紙併用
20	月次	16 - 60分	普通	電子媒体と紙併用
21	週次	16 - 60分	普通	電子媒体のみ
23	随時	1 - 15分	単純	電子媒体のみ

今回の現行業務調査では、庁内 22 課 (局) の協力のもと、最終的には、319 業務に対する回答を得ました。それらの結果をリアルタイムで把握することで、課題の傾向を把握し、抽出観点を 2 段階で設け、より現状に即した業務課題の整理、対応方法の検討、費用感などの分析を実施しています。今回の調査事業の流れを、以下の図表「業務課題の抽出フロー」で表しています。

なお、「2.1 計画の位置付け」でも記載したように、定期的に DX 推進計画の取組状況を把握、評価するために、進捗管理の手法として PDCA サイクル (Plan : 計画、Do : 実行、Check : 測定・評価、Action : 対策・改善) の考え方を取り入れます。特に、Check : 測定・評価のタイミングでは、本事業で実施した「業務課題の抽出フロー」を参照し、各取組の進捗を注視しながら、各業務課題への対応状況を確認します。DX 推進計画策定後も定期的に全庁の現行業務調査を実施し、庁内 DX の進捗を管理していきます。

図表 業務課題の抽出フロー





3.4 業務課題に対する基本方針と対応方法

庁内での現行業務調査の過程で、令和5年10月13日に実施したDXに関する町長へのインタビュー内容を踏まえて、業務課題の整理、それらに付随する基本方針と対応方法を検討しています。具体的には、まず、現行業務調査の集計結果に「3.2 取組目標 図表 業務課題の抽出フロー」に記載している「業務課題の抽出観点2」と町長インタビューの内容を加味した業務課題と基本方針をまとめています。

図表 町長インタビュー内容（抜粋）

- ・デジタルを使って福祉、教育などの脆弱な機能を強くしていけると思っている。一方で、庁内のDXを推進することで、仕事が複雑になったり、落伍者が出たりすることは望んでいない。
- ・デジタルツールの導入は、使いこなせて、さりげなく受けいれられるものにして欲しい。その上で、行政の仕事が効率的になり、行政サービスの向上につながるとうい。
- ・役場は書類を紙として残すものという文化が根強くあるので改善したい。

次に、各基本方針とそれに紐づく対応方法を何案か検討し、それぞれ長所、短所、費用感、参考事例の整理をしています。また、以下の図表「基本方針1～4の概要」に関連して、各業務課題へ対応が必要だと推測される庁内各課（局）との関連表を図表「庁内各課（局）と基本方針の対応表」としてまとめています。

これらの基本方針、対応方法、関連表を参考に、具体的なアクション、実施内容については、来年度以降の推進計画実行1次、2次の中で、庁内での検討、調整を想定しています。例えば、具体的な対応方法の実行に向けて、対応案の比較検討を行うため、改めて業務フローを作成し、改善箇所の特特定、業務内の作業量の数値化などが必要になります。その際には、「2.3 推進体制 図表 推進体制イメージ」にある（仮称）DX推進室の職員が中心となり、各課（局）の担当者と一緒に、庁内DXを推進していくこととなります。

図表 業務課題と基本方針

業務課題	基本方針
紙の申請書類を受領、または口頭で受付対応し、その後、手作業でシステム入力、目視で確認作業を行なっている	1. 申請受付と確認作業の効率化
人的作業で既存システム間のデータ連携を対応している	2. 既存システムのデータ連携の自動化
定期的に大量の紙資料を印刷している	3. 紙印刷量の削減
庁内の事務処理に伴う紙資料を作成し、手作業で押印している	4. 電子決裁の推進

図表 基本方針 1 の概要

基本方針 1 申請受付と確認作業の効率化			
業務課題 背景・概要	紙の申請書類を職員が窓口、郵送で受領後に、手作業で庁内システムへデータ入力を行なっている。また、その都度、入力データを紙で出力し目視確認している場合もある。人的ミスの回避、作業効率の観点から業務改善が必要である。		
対応方法 1 業務ルールの変更	窓口でタブレット端末から電子ファイルの書類に記入し、その電子データを庁内システムへ反映できるように業務内容・運用ルールを変更する。		
	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 50%; vertical-align: top;"> <p><長所></p> <ul style="list-style-type: none"> ・新システムの開発、ツールを導入せずに、電子データでの申請データを受信できる </td> <td style="width: 50%; vertical-align: top;"> <p><短所></p> <ul style="list-style-type: none"> ・タブレット端末の導入に伴う運用定着に時間がかかる ・タブレット端末使用時に、申請者から問合せが、一時的に増加する可能性がある </td> </tr> </table>	<p><長所></p> <ul style="list-style-type: none"> ・新システムの開発、ツールを導入せずに、電子データでの申請データを受信できる 	<p><短所></p> <ul style="list-style-type: none"> ・タブレット端末の導入に伴う運用定着に時間がかかる ・タブレット端末使用時に、申請者から問合せが、一時的に増加する可能性がある
	<p><長所></p> <ul style="list-style-type: none"> ・新システムの開発、ツールを導入せずに、電子データでの申請データを受信できる 	<p><短所></p> <ul style="list-style-type: none"> ・タブレット端末の導入に伴う運用定着に時間がかかる ・タブレット端末使用時に、申請者から問合せが、一時的に増加する可能性がある 	
<p><費用感>小規模</p> <p>タブレット端末の購入、通信費用などが発生する想定だが、庁内で使用している既存の申請ルール、申請書類の電子ファイルを活用する形であれば、大きな費用とはならない。</p>			
対応方法 2 新システム、ツール導入検討	ローコード・ノーコードツールを活用し、オンラインで申請データを受信し、庁内システムへ反映できるシステムを構築する。		
	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 50%; vertical-align: top;"> <p><長所></p> <ul style="list-style-type: none"> ・オンライン申請時に、申込内容を画面入力チェックなどで確認することが可能となる ・ツールを活用することで、職員自身でシステムを構築できる </td> <td style="width: 50%; vertical-align: top;"> <p><短所></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ツールの導入研修、維持コストがかかる ・オンライン申請導入時に、申請者から問合せが、一時的に増加する可能性がある </td> </tr> </table>	<p><長所></p> <ul style="list-style-type: none"> ・オンライン申請時に、申込内容を画面入力チェックなどで確認することが可能となる ・ツールを活用することで、職員自身でシステムを構築できる 	<p><短所></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ツールの導入研修、維持コストがかかる ・オンライン申請導入時に、申請者から問合せが、一時的に増加する可能性がある
	<p><長所></p> <ul style="list-style-type: none"> ・オンライン申請時に、申込内容を画面入力チェックなどで確認することが可能となる ・ツールを活用することで、職員自身でシステムを構築できる 	<p><短所></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ツールの導入研修、維持コストがかかる ・オンライン申請導入時に、申請者から問合せが、一時的に増加する可能性がある 	
<p><費用感>小～中規模</p> <p>ツールを導入することで、通常システム開発よりも全体的な費用感を抑えられる。一方、ツールを使用する上で、ライセンス費などの保守・メンテナンス費用が発生する。</p>			
対応方法 3 新システム、ツール導入検討	AI と RPA を活用し、紙申請書の帳票を電子データとして読み込み、データの自動生成から庁内システムへの反映まで、一連の流れをワンストップ化できるようにシステムを開発する。		

	<p><長所></p> <ul style="list-style-type: none"> ・既存の紙での申請方法を変更せずに、申請情報の電子データを作成できる ・AI に様々なパターンを学習させることで、データ生成の精度を高められる 	<p><短所></p> <ul style="list-style-type: none"> ・AI、RPA の導入研修、維持コストがかかる ・AI 学習において、定期的にデータの準備、動作検証が必要になる
	<p><費用感>大規模</p> <p>AI モデルの準備から運用時の AI 学習、それに対応する一連の受付システムの開発までを含めると、費用感としては大規模となる。また、AI、RPA のライセンス費、定期的な保守・メンテナンス費用が発生する。</p>	

参考事例
【北海道北見市】
「書かないワンストップ窓口」 (書かない、回さない、漏れがない窓口)
 出典：総務省 自治体 DX 推進参考事例集 【3. 内部 DX】より抜粋

<p>概要</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・紙の申請書を作る部分だけをデジタル化するのではなく、フロントからバックヤードまでをトータルデザインし、住民も職員も双方がラクになる取組を推進。ワンストップで受ける手続数は年間約 8,700 件。 ・業務フローの見直しを「スモールスタート&アジャイル」で行い、業務フローを実現するためのシステムを独自開発。14 自治体で同システムを横展開。
-----------	---

<p>ポイント</p>	<p>受付窓口だけでなく、バックヤードのフローも一体的に見直し。受付システムを導入し、バックヤードの負担を軽減しながら、住民の書く手間や窓口を回る手間を削減。</p>
-------------	---

イメージ図

証明申請/住民異動届 ▶ 申請書類はシステムから印刷 ▶ 必要な手続きの自動判定

窓口支援システム

対応ナビ 権限制御して表示

共通DB

データ連携

A 課システム B 課システム C 課システム D 課システム ...

業務システムに上乗せの仕組み

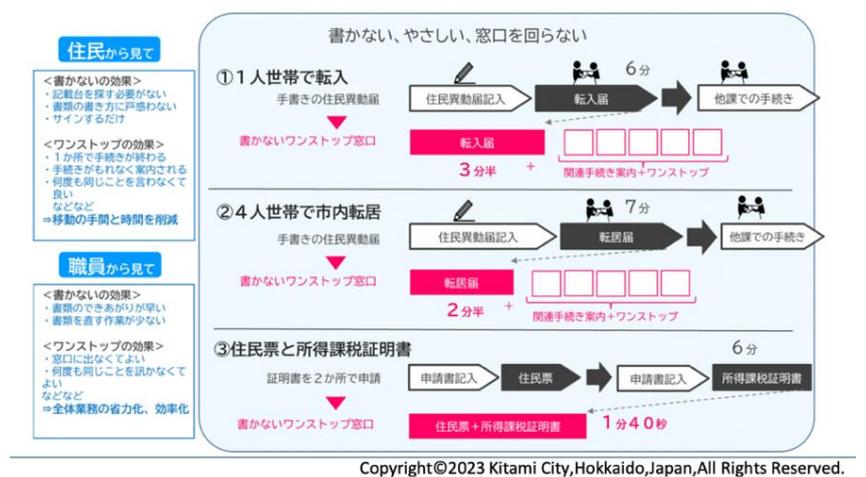
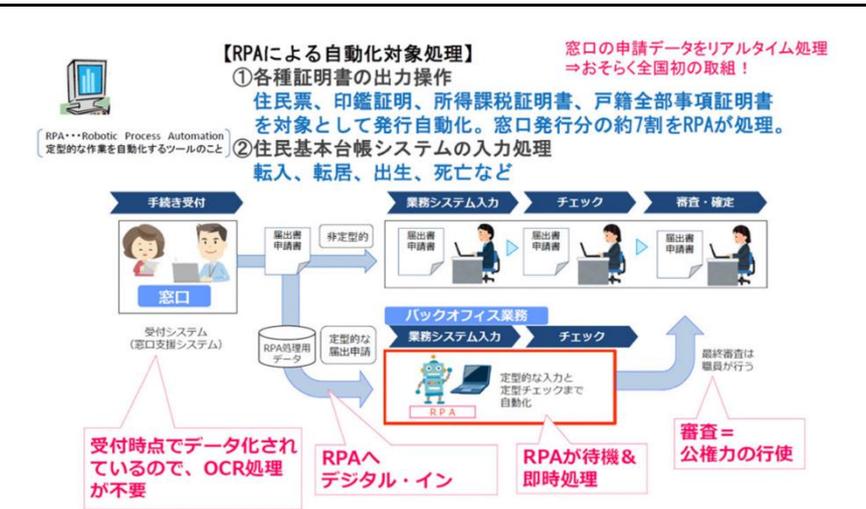
・住民異動届の作成
 ・関連手続の申請書も作成

各課の手続きや申請書、チェック事項を
 ほとんど登録できる受付システム

現在、150種類ほどの
 申請書を登録

バーコードから対応継続

Copyright©2023 Kitami City, Hokkaido, Japan, All Rights Reserved.



参考事例

【大分県別府市】

ローコード・ノーコードツールを活用して内製でシステムを構築

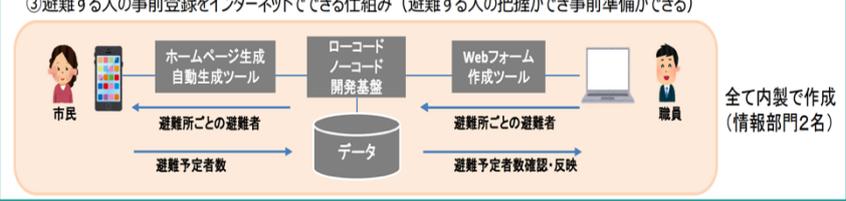
出典：総務省 自治体 DX 推進参考事例集 【3. 内部 DX】より抜粋

概要

- ・内製することで、原課の要望をよく聞きながら作成・都度修正するため良いものができ、事業者に委託しないので比較的短期間かつ安価に作成可能。
- ・自分たちの業務を自分たちで変えると実感でき、「自分たちで課題を見つけ、自分達で解決策を考え、実行に移していく」風土を醸成。
- ・「オンライン申請・情報提供」は市役所に行かなくても手続できる仕組みの構築、RPAは定例作業時間を削減し職員のみできるサービスに注力することをそれぞれ目的としている。

ポイント

ローコード・ノーコードツールを活用し、職員の手作り（内製）でプレミアム付商品券予約販売システムや避難所運営支

	援システムを構築した他、RPA のシナリオも内製し、6,000 時間の業務負担削減。
イメージ図	<p>■ローコード・ノーコードツールで構築した仕組みの一例</p> <p>避難所関連の情報の公開と登録業務</p> <p>①避難所ごとの避難者数をインターネットに公開する仕組み（三密を避けるため） ②避難所ごとの避難者数をインターネットから登録できる仕組み ③避難する人の事前登録をインターネットでできる仕組み（避難する人の把握ができ事前準備ができる）</p>  <p>全て内製で作成 (情報部門2名)</p>

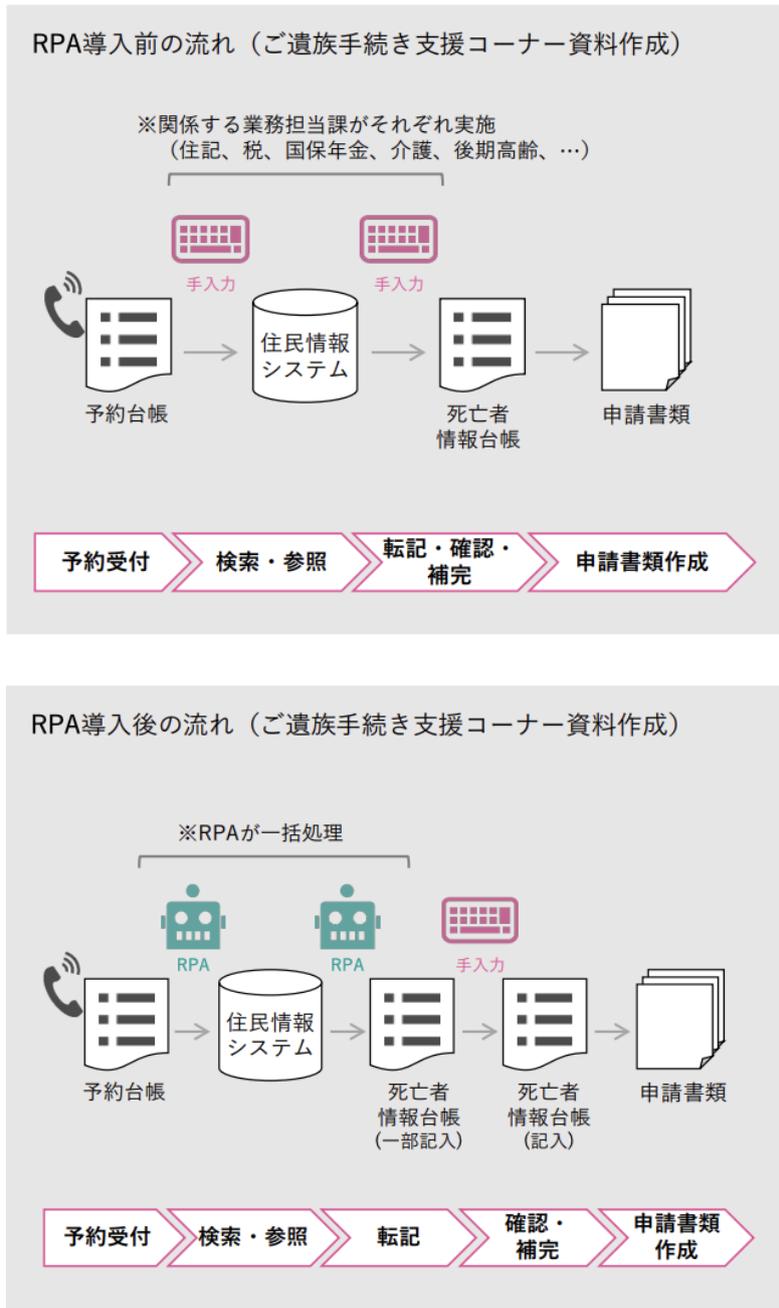
図表 基本方針 2 の概要

基本方針 2			
既存システムのデータ連携の自動化			
業務課題 背景・概要	複数の庁内システムを使用して業務を行う場合に、職員が手作業でシステムからデータ抽出、または、データ入力してシステム間の連携を行っている。		
対応方法 1 既存システムの有効活用	<p>既存システムの機能を確認し、出来る限りシステムの機能を活用して、システム間のデータ連携方法を見直す。既存システムに適切な機能が装備されていない場合、微細な仕様変更、業務内容・ルールを変更して対応できるか検討する。</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 50%; vertical-align: top;"> <p><長所></p> <ul style="list-style-type: none"> ・既存システムを活用して、データ連携の効率化を図れる ・既存システムを流用するため、使用方法、ルールを既に習熟している </td> <td style="width: 50%; vertical-align: top;"> <p><短所></p> <ul style="list-style-type: none"> ・既存システムが利用できない場合は、仕様変更にて開発、運用する必要がある ・既存システムがバージョンアップする場合、仕様変更部分の動作検証が発生する </td> </tr> </table> <p><費用感> 小～中規模 既存機能を活用できれば、小規模での対応で業務改善できる。一方で、仕様変更の場合は、開発費用、バージョンアップ時の動作検証費用が発生する。</p>	<p><長所></p> <ul style="list-style-type: none"> ・既存システムを活用して、データ連携の効率化を図れる ・既存システムを流用するため、使用方法、ルールを既に習熟している 	<p><短所></p> <ul style="list-style-type: none"> ・既存システムが利用できない場合は、仕様変更にて開発、運用する必要がある ・既存システムがバージョンアップする場合、仕様変更部分の動作検証が発生する
<p><長所></p> <ul style="list-style-type: none"> ・既存システムを活用して、データ連携の効率化を図れる ・既存システムを流用するため、使用方法、ルールを既に習熟している 	<p><短所></p> <ul style="list-style-type: none"> ・既存システムが利用できない場合は、仕様変更にて開発、運用する必要がある ・既存システムがバージョンアップする場合、仕様変更部分の動作検証が発生する 		
対応方法 2 業務ルールの変更	<p>できる限り人的作業でのデータ連携とならないように、業務フローの可視化を行い、業務内容・運用ルールを変更する。</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 50%; vertical-align: top;"> <p><長所></p> <ul style="list-style-type: none"> ・新たにシステム開発、ツールを導入せずに、業務改善効果が見込める </td> <td style="width: 50%; vertical-align: top;"> <p><短所></p> <ul style="list-style-type: none"> ・業務内容・運用ルールを変更して対応するので、手作業部分が残る可能性がある </td> </tr> </table>	<p><長所></p> <ul style="list-style-type: none"> ・新たにシステム開発、ツールを導入せずに、業務改善効果が見込める 	<p><短所></p> <ul style="list-style-type: none"> ・業務内容・運用ルールを変更して対応するので、手作業部分が残る可能性がある
<p><長所></p> <ul style="list-style-type: none"> ・新たにシステム開発、ツールを導入せずに、業務改善効果が見込める 	<p><短所></p> <ul style="list-style-type: none"> ・業務内容・運用ルールを変更して対応するので、手作業部分が残る可能性がある 		

	<ul style="list-style-type: none"> ・業務フロー、業務可視化を行うことで、既存業務の整理につながる ・時間をかけずに、改善活動に着手できる 	<ul style="list-style-type: none"> ・庁外、他課（局）と連携している業務の場合、ルール変更にかかる
	<p><費用感>小規模 既存の業務内容・運用ルールを変更して対応することで、システム開発、ツール導入などの費用が発生しない。</p>	
対応方法3 新システム、ツール導入 検討	RPAなどのツールを活用して、手作業で行なっているデータ連携部分を可能な範囲で自動化する。	
	<p><長所></p> <ul style="list-style-type: none"> ・RPAなどのツールを導入することで、自動でかつ高速に大量データの連携が可能になる ・RPAなどのツール自体は、24時間365日休むことなく稼働させることができる 	<p><短所></p> <ul style="list-style-type: none"> ・RPAなどのツールの導入研修、維持コストがかかる ・RPAなどのツールの導入箇所によっては、費用対効果が低くなる可能性がある ・業務内容が変更になった場合、間違った作業を繰り返す可能性があり、その都度、設定変更を行い、動作検証が必要になる
	<p><費用感>中規模 ライセンス費、定期的な保守・メンテナンス費用が発生する。</p>	
<p>参考事例 【兵庫県神戸市】 無収入が条件の各種制度への申告を市民税の申告に集約し、申告内容の確認・審査を自動化 出典：総務省 自治体DX推進参考事例集【3.内部DX】より抜粋</p>		
概要	<ul style="list-style-type: none"> ・国民健康保険や介護保険などの提供サービスには、無収入であることを条件とする様々な制度があり、それぞれの窓口で行っていた無収入申告を、全て市民税の申告に集約。 ・オンライン申請データと課税システムのデータをデータ連携基盤上で突合し、本人情報確認と審査を自動化。 ・審査・登録作業の完全自動化と電子申請の推進により年間約660時間の削減、将来的に電民申請率の向上や、市民税の申告への誘導による更なる削減（年間約7,300時間）を目指す。 	
ポイント	市民税のオンライン申請導入と併せ、手作業が残る審査や登録業務等のバックヤード業務を完全自動化し、さらなる作業時間の削減を目指す。	

<p>イメージ図</p>	<p>【Step0】 来庁または郵送申請（紙申請）（審査・システム登録はすべて手作業）</p> <p>作業時間 8分/件</p> <p>【Step1】 オンライン申請導入（審査・システム登録はすべて手作業）</p> <p>作業時間 8分/件</p> <p>【Step2】 審査・システム登録作業をすべて自動化</p> <p>作業時間 0分</p> <p><本事業のターゲット></p> <ul style="list-style-type: none"> 現在の市民税における0申告の件数 約15,000件 国民健康保険等における手続き（約80,000件）のうち、約40,000件 約半分は所得がない市民からの申請の見込み <p>※自動審査システムの仕組み</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 課税システムから <ol style="list-style-type: none"> ① 住民登録 ② 年度ごとの課税台帳 ③ 課税資料の有無 の各データを審査用データとしてアップロード ○ オンライン申請データと①～③を突合し、市民かつ無収入であることを自動審査
<p>参考事例</p> <p>【静岡県藤枝市】</p> <p>ご遺族手続き支援コーナー資料作成業務への RPA 導入</p> <p>出典：総務省 自治体における RPA 導入ガイドブックより抜粋</p>	
<p>概要</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・藤枝市では、亡くなられた方のご遺族が行う各種手続きをワンストップで実施可能とする「ご遺族手続き支援コーナー」を令和元年度から開設。 ・窓口対応にあたっては、事前に予約を受けて必要な情報を集約し、申請書類の準備を行っており、この資料作成を RPA により効率化。
<p>ポイント</p>	<p>RPA 導入後は、予約内容を記載した台帳をもとに RPA が住民情報システムを検索し、必要な情報を取得して死亡者情報台帳に転記し保存。全ての情報を自動で埋めることはできないが、システムから取得できる情報はあらかじめ入力された状態となり、各業務担当課がその他の情報を補完するだけで死亡者情報台帳を完成させることが可能となった。</p>

イメージ図



図表 基本方針3の概要

基本方針3 紙印刷量の削減	
背景・概要	既存の業務内容、慣習上、50枚以上の紙を定期的に印刷している業務がある。資源の有効活用、作業効率の観点から業務改善が必要となっている。
対応方法1 業務ルールの変更	業務フロー、例規、執務室、体制を見直し、可能な限り紙を印刷しないで業務実施できるように、庁内のこれまでの慣習、仕組みを全庁的に変更する。

	<p><長所></p> <ul style="list-style-type: none"> ・新たにシステム開発、ツールの導入せずに、業務改善効果が見込める ・業務フロー、業務可視化を行うことで、既存業務の整理につながる ・時間をかけずに、改善活動に着手できる 	<p><短所></p> <ul style="list-style-type: none"> ・局所的な対応となる可能性があり、抜本的な紙印刷量の削減にはならない ・庁外、他課（局）と連携している業務の場合、ルール変更にかかる
<p>対応方法2 新システム、ツール導入検討</p>	<p><費用感>小規模 業務内容・ルールの変更であれば、わずかな費用感で対応できるが、抜本的な印刷数、コストの削減見込みは弱まる。</p>	
	<p><長所></p> <ul style="list-style-type: none"> ・電子データで保管することが可能となり、情報連携のスピードも早まる ・文書管理の保管庫スペースを削減できる 	<p><短所></p> <ul style="list-style-type: none"> ・文書管理システム、ICTツールの導入、維持コストがかかる ・文書管理システム、ICTツールを使用するにあたって、習熟の時間を要する
	<p><費用感>大規模 全庁で文書管理システム、ICTツールを導入する場合、システム開発、運用までのトータル費用感として大規模となる。</p>	
<p>参考事例 【福島県磐梯町】 全庁一丸でデジタル変革をおこすための体制整備 出典：総務省 自治体 DX 推進手順書参考事例集 【第 1.0 版】より抜粋</p>		
<p>概要</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・仕組みを変えずして、全庁一丸となってデジタル変革に取り組んでいくことは極めて困難との考えの下、副町長の直下に全庁・横断的な DX 推進担当組織としてデジタル変革戦略室を設置。 ・CDO、CDO 補佐官（ICT、セキュリティ担当・デザイン担当）、地域プロジェクトマネージャー、地域活性化起業人及び地域おこし協力隊として外部人材を迎え入れ、DX を強力に推進。 ・複数の外部人材とも円滑に業務を行うことができるよう完全オンライン、ペーパーレス、リモートを前提とする組織に。 	

ポイント	<ul style="list-style-type: none"> 副町長の直下に全庁・横断的な DX 推進担当の組織を設置 CDO、CDO 補佐官、地域プロジェクトマネージャー等に外部人材を積極的に任用
イメージ図	<p>(磐梯組織体制)</p> <p>※プロパー:組織が直接採用した職員や、新卒でその組織に入社した職員、生え抜きの職員などのこと</p>
<p>参考事例 【兵庫県神戸市】 ICT ツール導入によるケースワーカーの生活保護業務の効率化・ペーパーレス化 出典：総務省 自治体 DX 推進参考事例集 【3. 内部 DX】より抜粋</p>	
概要	<ul style="list-style-type: none"> 紙での問い合わせ対応記録やケース記録を電子化。 課全体で迅速かつスムーズに情報共有が可能になることで、書架との行き来の削減、担当ケース以外の問い合わせにも対応が可能となったほか、決裁回付のための紙出力作業の省力化、要処理事項の共有による管理職の進捗管理業務を効率化。 職員の業務量・時間外勤務を大幅削減。 <p>※ 1人あたり月平均時間外勤務時間縮減率 (R2年度→R3年度比) 担当者 約 32%、係長級 約 45%</p>
ポイント	ICT ツール（訪問支援・ケース指導台帳システム）の導入やケース記録の電子化により、ケースワーカーの業務効率化とペーパーレス化を推進。
イメージ図	<p>見直し前</p> <p>電話対応、決裁、要処理事項確認</p> <p>係長・課長席にファイルを運ぶ</p> <p>決裁のためにケース記録部分の印刷</p> <p>見直し後</p> <p>ケース記録は自席で確認可能。</p> <p>課全体で情報共有</p> <p>課長決裁回付のための記録の出力作業を省力化</p>

図表 基本方針 4 の概要

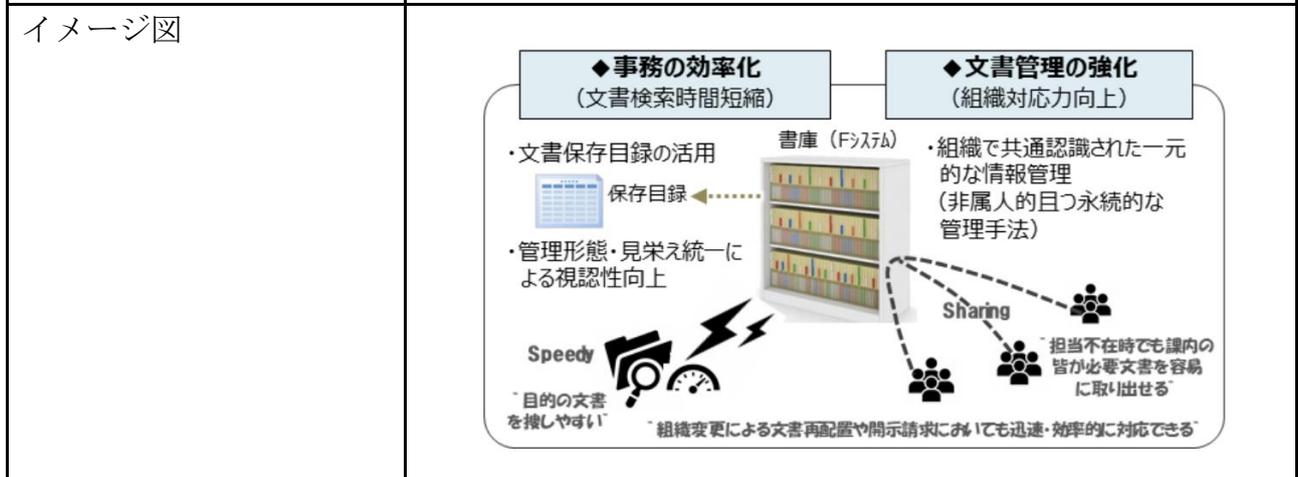
基本方針 4 電子決裁の推進			
背景・概要	庁内の事務手続きに付随する関連資料、または、事業者、住民に対する領収書、通知書の発行などに際して、紙印刷、押印を手作業で対応している。		
対応方法 1 既存システムの有効活用	<p>既存システム、新システム導入含めて、全庁を通して、電子決裁が可能な業務の割合を増やす。現在稼働中の公会計システム（財務会計）に電子決裁オプション機能を導入する方向で、庁内で調整を行なっており、導入に際し、業務フロー、例規も合わせて見直す。公会計以外の契約管理業務に関しては、導入済みの庁内システムのオプション機能で電子決裁が実現可能か確認する。また、文書管理業務に関しては、電子決裁機能を含めたシステム導入について検討中である。</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 50%; vertical-align: top;"> <p><長所></p> <ul style="list-style-type: none"> ・既存システムを活用して、電子決裁の導入を図れる ・既存システムの使用方法、ルールなどを既に習熟している ・電子決裁に対応できる業務が増えれば、副次的効果として、庁内の紙印刷の量を削減できる </td> <td style="width: 50%; vertical-align: top;"> <p><短所></p> <ul style="list-style-type: none"> ・導入済みの庁内システムで利用できる電子決裁機能が無い場合は、新たにシステム開発・導入することになる </td> </tr> </table> <p><費用感>小～中規模 公会計業務で既存システムの電子決裁オプション機能を使用する場合は、導入費用として小～中規模になることが予測される。一方で、公会計以外の業務において、既存システムで電子決裁機能の使用ができない場合、新たなシステム開発・導入、業務内容、運用ルールの構築を行うため、費用感として大規模になる可能性がある。</p>	<p><長所></p> <ul style="list-style-type: none"> ・既存システムを活用して、電子決裁の導入を図れる ・既存システムの使用方法、ルールなどを既に習熟している ・電子決裁に対応できる業務が増えれば、副次的効果として、庁内の紙印刷の量を削減できる 	<p><短所></p> <ul style="list-style-type: none"> ・導入済みの庁内システムで利用できる電子決裁機能が無い場合は、新たにシステム開発・導入することになる
<p><長所></p> <ul style="list-style-type: none"> ・既存システムを活用して、電子決裁の導入を図れる ・既存システムの使用方法、ルールなどを既に習熟している ・電子決裁に対応できる業務が増えれば、副次的効果として、庁内の紙印刷の量を削減できる 	<p><短所></p> <ul style="list-style-type: none"> ・導入済みの庁内システムで利用できる電子決裁機能が無い場合は、新たにシステム開発・導入することになる 		
対応方法 2 業務ルールの変更	<p>業務フロー、決裁ルート、例規を見直し、可能な限り電子データを使用した業務内容・ルールに変更する。</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 50%; vertical-align: top;"> <p><長所></p> <ul style="list-style-type: none"> ・新しいシステム開発、ツールの導入せずに、業務改善効果が見込める </td> <td style="width: 50%; vertical-align: top;"> <p><短所></p> <ul style="list-style-type: none"> ・抜本的な業務改善ではなく、局所的な対応となる ・庁外、他課（局）と連携している業務の場合、ルール変更にかかる時間がかかる </td> </tr> </table>	<p><長所></p> <ul style="list-style-type: none"> ・新しいシステム開発、ツールの導入せずに、業務改善効果が見込める 	<p><短所></p> <ul style="list-style-type: none"> ・抜本的な業務改善ではなく、局所的な対応となる ・庁外、他課（局）と連携している業務の場合、ルール変更にかかる時間がかかる
<p><長所></p> <ul style="list-style-type: none"> ・新しいシステム開発、ツールの導入せずに、業務改善効果が見込める 	<p><短所></p> <ul style="list-style-type: none"> ・抜本的な業務改善ではなく、局所的な対応となる ・庁外、他課（局）と連携している業務の場合、ルール変更にかかる時間がかかる 		

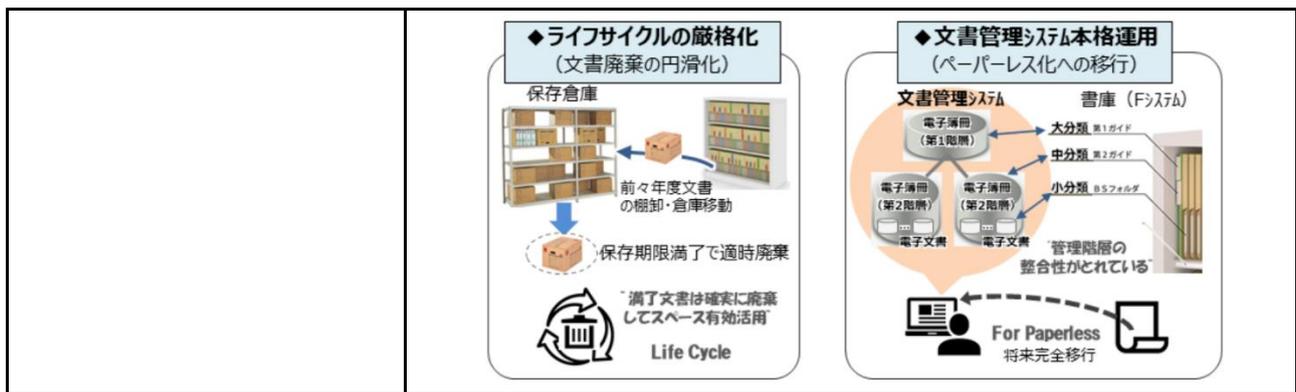
	<ul style="list-style-type: none"> ・業務フロー、業務可視化を行うことで、既存業務の整理につながる ・時間をかけずに、改善活動に着手できる 	
<p><費用感>小規模 業務フロー、例規などを見直して、業務改善を行うことから、費用感は抑えられる。</p>		

参考事例
【愛知県瀬戸市】
電子決裁機能付き文書管理システムの導入
 出典：総務省 自治体 DX 推進手順書参考事例集 【第 1.0 版】より抜粋

<p>概要</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・一部の部署で試行した電子決裁機能付きの文書管理システムを全庁で本格運用することで、行政事務のペーパーレス化を目指す。 ・行政文書は、簿冊ではなく、ファイリングシステム※を導入することで、事務の効率化（文書の検索時間短縮）、文書管理の強化（情報の一元管理による組織対応力向上）、ライフサイクルの厳格化（期限満了文書廃棄の円滑化）等の効果を期待。 <p>※文書を小分類フォルダに入れて、それを大分類と中分類の仕切りで区切った書庫棚へ収納する管理手法。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・これは、文書管理システムの書類分類と同一であることから、将来的な文書の電子管理、電子決裁への完全移行への道筋とする。
-----------	---

<p>ポイント</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・電子決裁システム導入による行政事務のペーパーレス化を推進 ・ファイリングシステムを導入することで、将来的な文書の完全電子管理への道筋に
-------------	---





図表 庁内各課（局）と基本方針の対応表

課（局）	基本方針 1 既存システムのデータ連携の自動化	基本方針 2 申請受付と確認作業の効率化	基本方針 3 紙印刷量の削減	基本方針 4 電子決裁の推進
秘書課		○	○	◎
まちづくり推進課		○	○	○
総務課	◎	◎	◎	◎
財務課	○	◎	○	○
消防交通課		○	○	○
税務課	◎	○	○	○
戸籍住民課	◎	◎	○	○
環境対策課		○	○	○
国保年金課	◎	○	◎	○
福祉介護課	◎	○	◎	○
こども家庭課	◎	◎	○	○
健康増進課	○	○	○	○
農政課		○	◎	○
産業振興課		○	◎	○
都市建設課		○	○	○
上下水道課	○	○	○	○
会計課	○		○	○
議会事務局			○	○
学校教育課	◎		◎	◎
生涯学習課		○	○	○
スポーツ振興課		○	◎	◎
農業委員会事務局			○	○

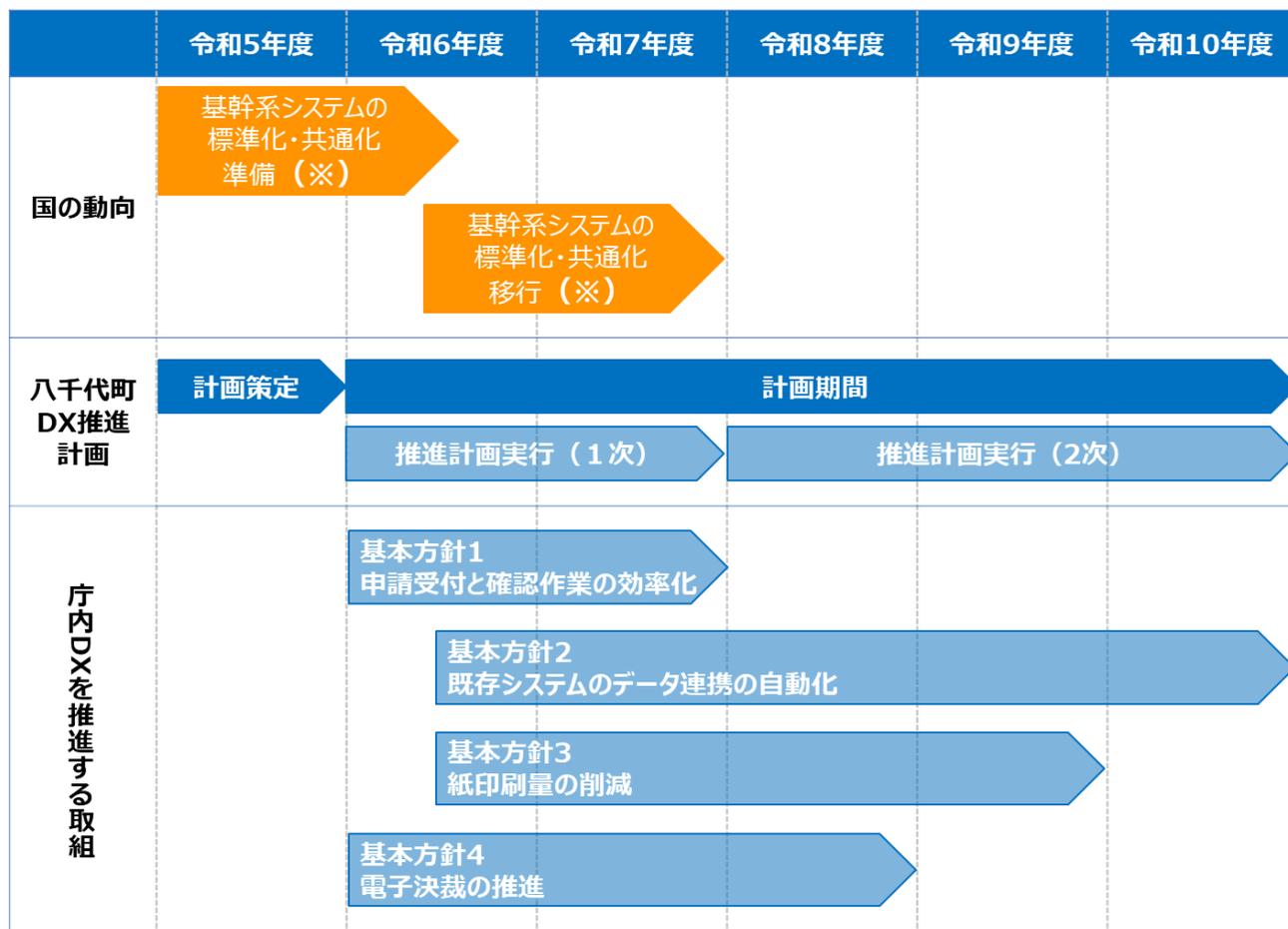
◎：令和 5 年 10～11 月に実施した各課（局）の現行業務調査において、課題対象となる業務が多かった課（局）

○：上記の基本方針以外で業務課題となる可能性がある課（局）

3.5 工程表

八千代町におけるこれまでのデジタル化の進捗状況を「1.3 デジタル化の取り組み」で確認し、国の動向に歩調を合わせながら、4つの基本方針を中心に庁内DXを推進する取組を実行します。その際に、業務内容、業務プロセス、更には組織体制を含めて抜本的に見直します。業務改善は、自治体DXの推進において最も重要な観点です。常にこれを念頭に置き、柔軟で速やかな意思決定・予算措置・体制整備等を構築します。

図表 工程表



※基幹系システムの標準化・共通化

国主導で、データ要件・連携要件に関する標準化基準を設定し、各自治体のシステムを適合させることにより、情報連携などを迅速かつ円滑に行うことを目的としている。また、基幹系システムの標準化・共通化にあたっては、「1. ガバメントクラウドの活用による人的・財政的負担の減少」、「2. 割勘効果による AI、RPA 等の先端技術の導入」、「3. ベンダー間の競争促進による調達コストの低減」、「4. 様式統一・オンライン化による住民・企業等の利便性向上」を目標としている。

4. デジタル人材について

4.1 デジタル人材の分類と役割

庁内業務のDX推進に向けて、基本方針1~4の対応方法を着実に実行していくために、各職員のデジタルスキルの向上が必要となってきます。職員全員がデジタル知識の習得、スキルの育成を図っていくために、庁内のデジタル人材の対象、役割を「DX推進マネージャー」、「DX推進リーダー」、「DX推進員」、「DX推進アドバイザー」に分類します。

このデジタル人材の分類や後述のデジタル人材に必要なスキル、スキルマップについては、総務省自治体DX全体手順書「DX推進リーダーの整理」、地方公共団体情報システム機構(J-LIS)が定める地方自治体職員の「育成したい人材及び目標レベル」、情報処理推進機構(IPA)の「DX推進スキル標準」を参照し、八千代町の職員ITリテラシー調査の結果を踏まえて、本町のデジタル人材向けに再構成した内容になります。

図表 デジタル人材の分類と役割

デジタル人材の分類	対象	主な役割
 <p>DX推進 マネージャー</p>	管理職	DX推進に向けて、庁内や外部の人材・組織と連携し、同時に、職員を指導・監督する。
 <p>DX推進 リーダー</p>	各課(局) 1~2名	DX推進リーダーとして、DX施策を企画し、DX推進員と協力して各課(局)のDX施策を立案、プロジェクト管理、実現のための予算化を行う。必要に応じて課(局)を横断して、全体最適を目指してDXを推進する。
 <p>DX推進員</p>	その他職員 全員	DX推進リーダーが企画するDX施策の目的を理解し、所属課(局)の課題の発見・解決策のアイデア創出をする。DX推進リーダーに協力しながら各課(局)のDX推進に貢献する。
 <p>DX推進アドバイザー</p>	(仮称) DX推進室	DX推進リーダーより提案されるDX施策に関して全庁的な視点で実現性の助言を行う。DX推進リーダーやDX推進員が自律的かつ継続的にDX活動できるように環境面、育成面で支援する。

4.2 デジタル人材に必要なスキル

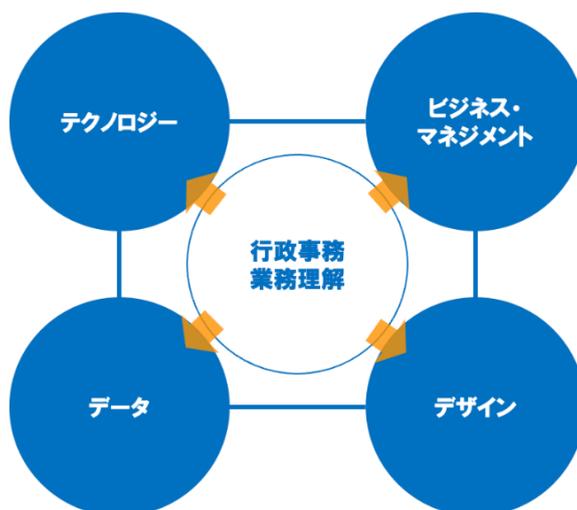
デジタル人材は、八千代町の職員として求められる資質や行政事務・業務理解を基本とし、「テクノロジー」、「ビジネス・マネジメント」、「データ」、「デザイン」の4領域の能力を身に付けるものとします。

「テクノロジー」とは、ITリテラシー、ネットワーク、情報セキュリティの基礎的な知識、システム関連の知識・技術、ITを用いて業務改善ができるスキルを示しています。「ビジネス・マネジメント」とは、デジタル施策を推進する際のプロジェクトマネジメントの知識・技術、最終的なゴールに向けたリーダーシップ、関係者のコラボレーションを促す

知識やスキルを示しています。「データ」とは、業務上扱う情報を指し、行政サービスの向上に向けて、データ利活用、分析に伴うスキルを示しています。「デザイン」とは、利用者を理解し、新しい住民サービスの設計するための思考法や具体的手段を指し、課題の可視化、解決策を検討できるスキルを示しています。

DX 推進に伴う取組の実行時期などに合わせて、必要とされる 4 領域の知識やスキルをタイミング良く向上させることを目指します。

図表 デジタル人材に必要なスキル



4.3 デジタル人材のスキルマップ

デジタル人材の役割や必要なスキルを踏まえて、基礎的な知識、スキルの習得及びより専門的な DX 推進能力の向上を図るため、研修プログラムの体系（スキルマップ）を以下のとおり整理し、研修を実施していきます。

図表 デジタル人材のスキルマップ

領域	スキル	スキル内容	DX 推進 マネージャー	DX 推進 リーダー	DX 推進員
テクノロジー	IT リテラシー	デジタル技術の基礎的に知識を有している。	○	○	○
	システム開発手法	システム開発に関する手法を理解し、委託事業者などと協働で事業を推進できる。	○	○	
	ネットワーク	ネットワークに関する基礎的な知識を有している。	○	○	○

領域	スキル	スキル内容	DX 推進 マネー ジャー	DX 推進 リーダー	DX 推進員
テクノロジー	RPA/ローコード・ノーコードツール活用手法	RPA/ローコード・ノーコードツールの知識を習得し、業務に活用することができる。		○	○
	情報セキュリティ	情報セキュリティの基礎的な知識を有し、セキュリティ対策、運用ができる。	○	○	○
ビジネス・マネジメント	マネジメント	DX 推進に関連する事業のプロジェクトの進捗、仕様、コストなどの管理ができる。	○	○	
	リーダーシップ	DX 推進のビジョン実現に向け、職員に働きかけ、所属課(局)内、全庁的にDXの機運を醸成できる。	○	○	
	リレーションシップ	DX 推進の過程で、民間事業者等の外部関係者と連携して事業を進めることができる。	○	○	
データ	業務分析	定量及び定性的データを分析し、業務内容及びプロセスを可視化することにより、課題を捉え、改善活動を推進することができる。		○	○
	データ利活用	業務の効率化、行政サービスの拡充や地域社会のデジタル化のために、自治体が保有するデータを活用できる。		○	○
	AI の活用	AI の基礎知識を有し、AI を活用したプロジェクトの企画、運営ができる。		○	○

領域	スキル	スキル内容	DX 推進 マネー ジャー	DX 推進 リーダー	DX 推進員
デザイン	サービスデザイン思考	サービスデザイン思考の基礎知識を有し、企画、検討に活用できる。		○	○
	UX/UIデザイン	行政サービスの利用者の本質的なニーズに基づき、サービス・業務の企画、設計できる。		○	○

4.4 職員 IT リテラシー調査の傾向

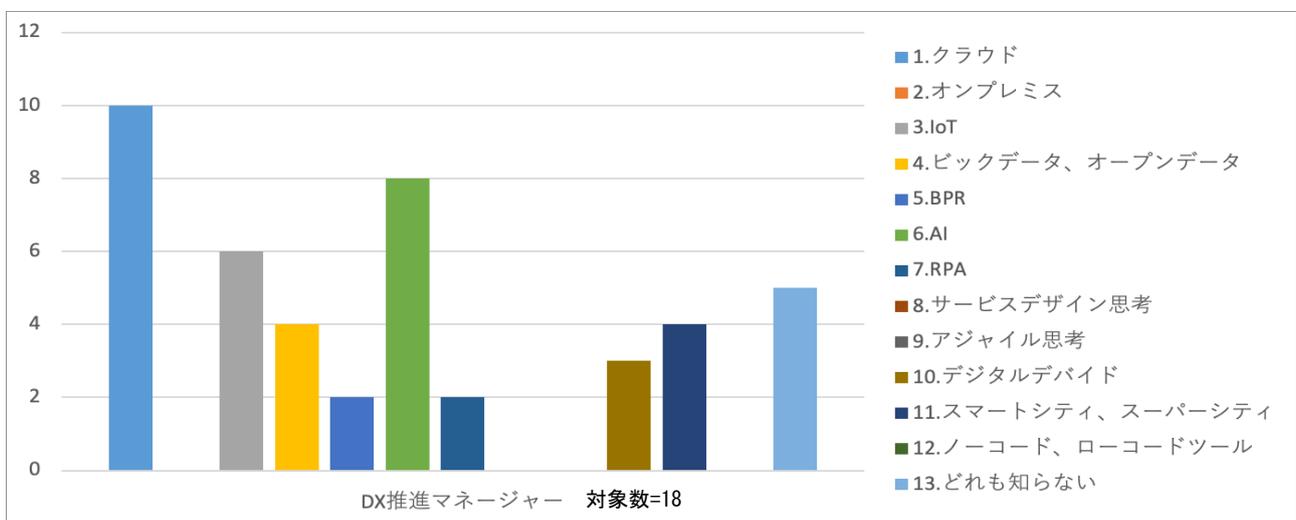
庁内業務の DX 推進に向けて、全職員を対象とした職員 IT リテラシー調査を実施しました。実施方法としては、庁内の各課（局）へ Excel シートの調査票を送付し、職員の協力もあって 146 件の回答を得ました。

職員 IT リテラシー調査の集計過程で、受領した回答データと「4.1 デジタル人材の分類と役割」で分類したデジタル人材とのマッピングも行い、職員の IT 知識・スキルに関しての傾向を把握しています。次年度以降のデジタル人材の育成計画、研修内容に調査結果を反映し、今後の DX 推進に必要とされる人材の確保に繋げていきます。

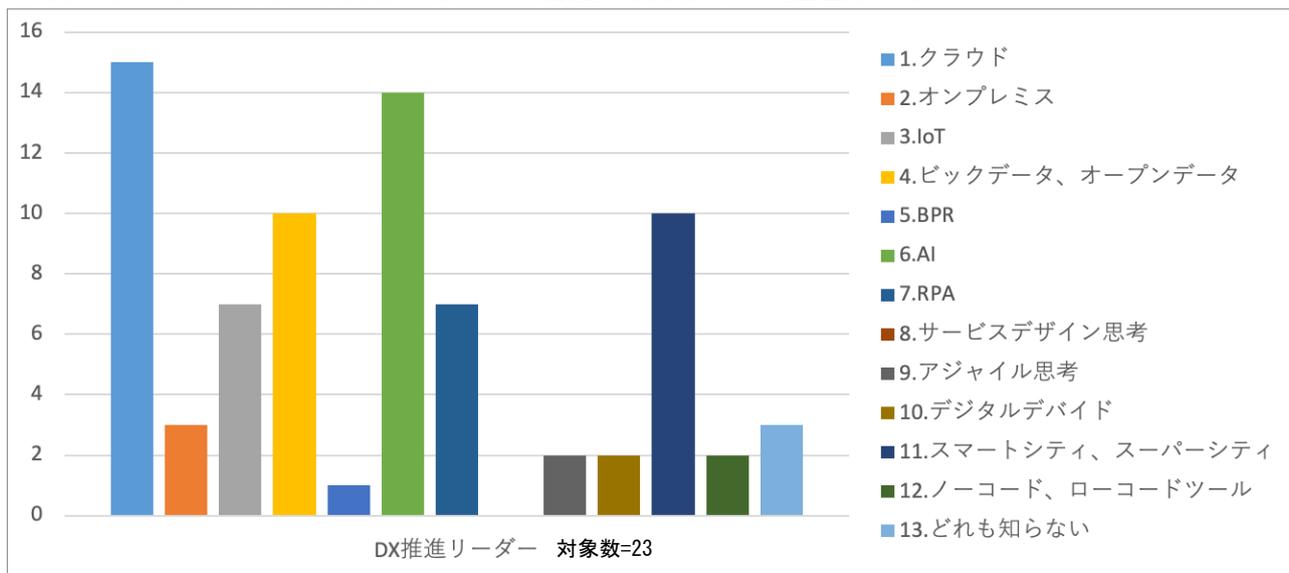
はじめに、質問項目「ご自身が知っている IT 関連の用語についてご回答ください。（複数回答可）」で職員の IT 知識・スキルの認識を確認したところ、どのデジタル人材分類でも「クラウド」、「AI」、「スマートシティ」に関して、一定の理解があると分かります。

一方で、「オンプレミス」、「BPR」、「RPA」、「サービスデザイン思考」、「アジャイル思考」、「ノーコード、ローコードツール」の用語は、回答件数が少ない状況です。

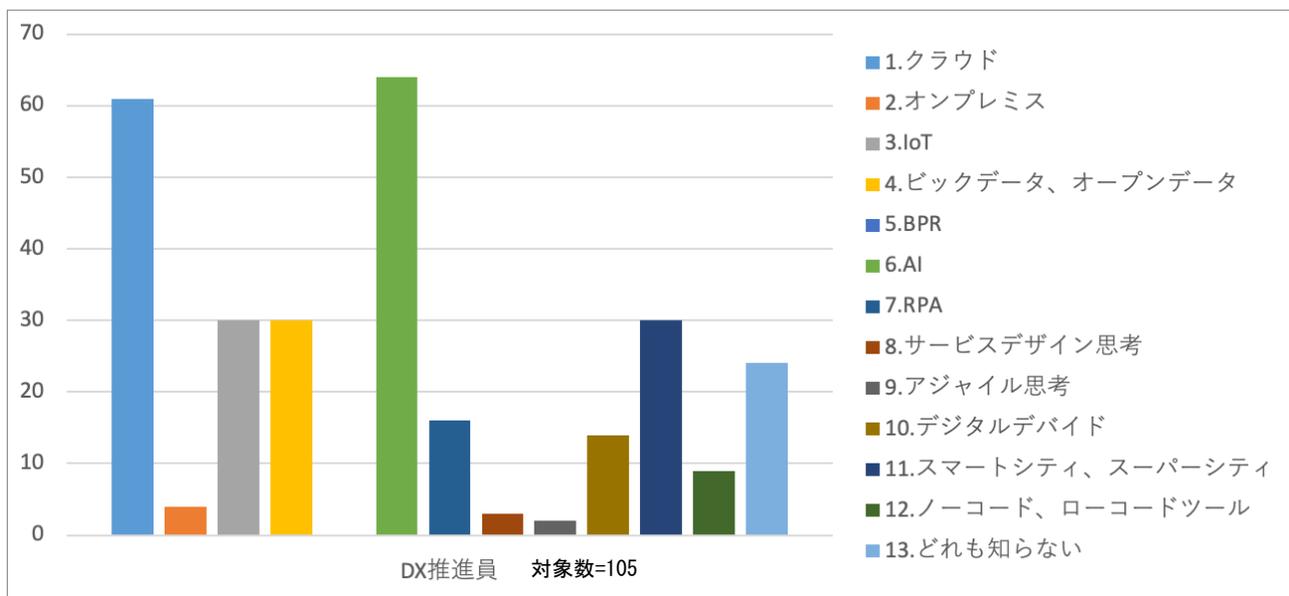
図表 デジタル人材の分類ごとの IT 用語の認識（DX 推進マネージャー）



図表 デジタル人材の分類ごとの IT 用語の認識 (DX 推進リーダー)



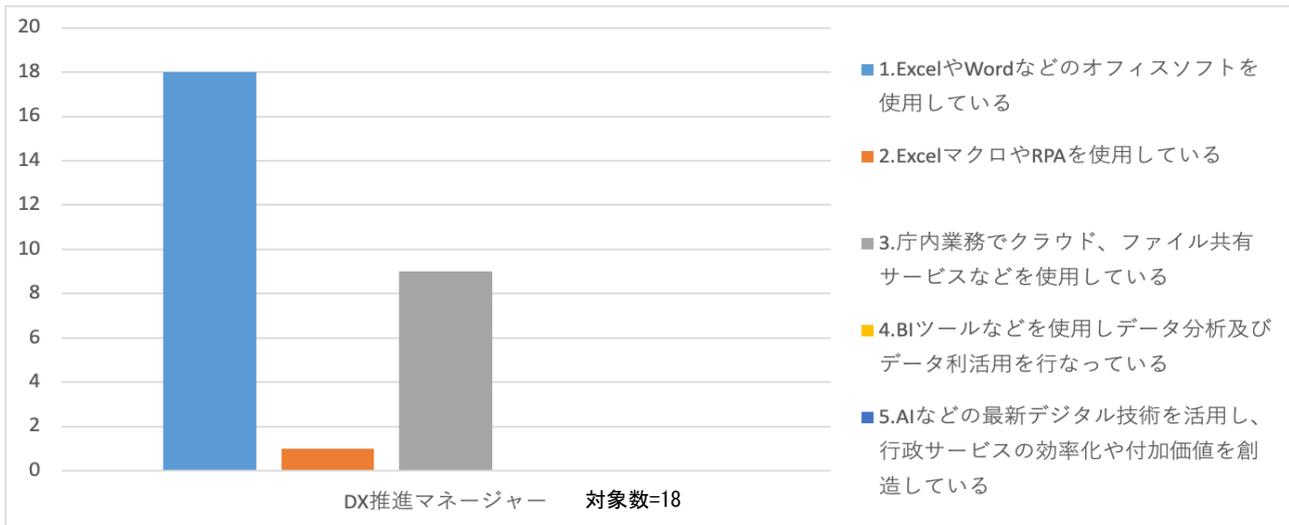
図表 デジタル人材の分類ごとのIT用語の認識 (DX推進員)



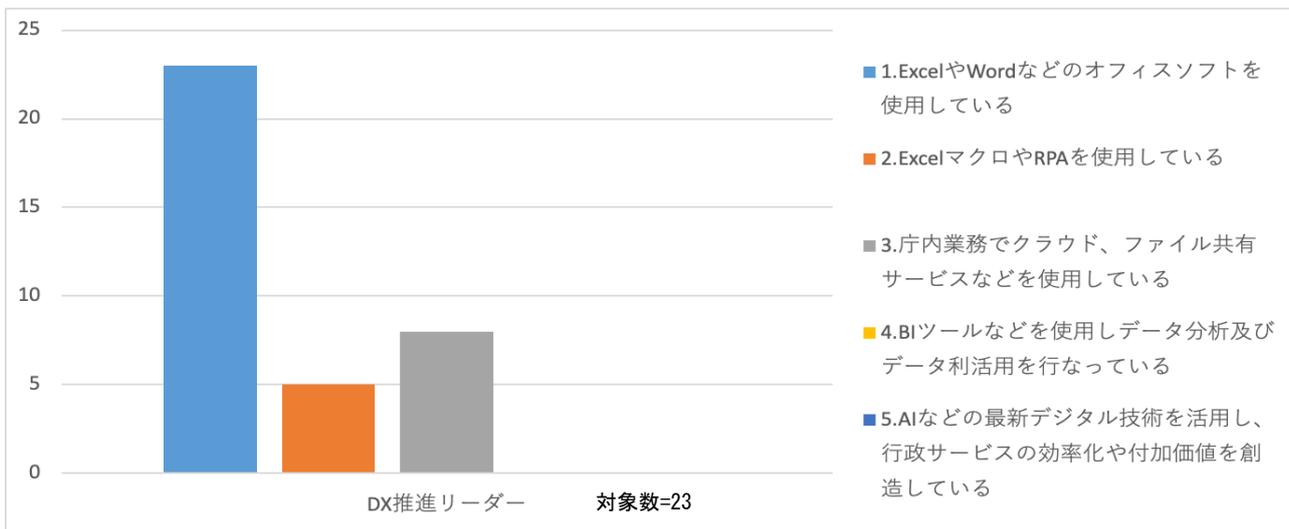
次に、質問項目「ご自身の業務において、デジタル利用実態に近いものをご回答ください。（複数回答可）」でIT知識・スキルの利用状況を確認したところ、「Excel や Word などのオフィスソフト」、「社内業務でクラウド、ファイル共有」に関しては、一定数以上の職員が使用していると分かります。

一方で、「ExcelマクロやRPA」については、一部の職員の使用、「BIツールなどを使用したデータ分析及びデータ利活用」、「AIなどの最新デジタル技術の活用」などに関しては、回答がない状況です。

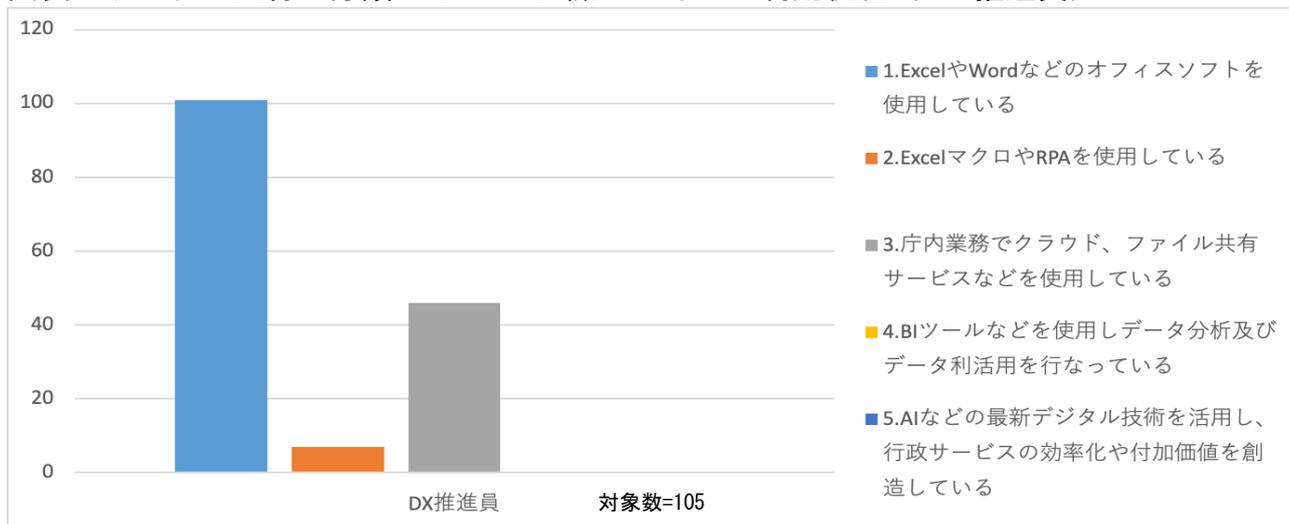
図表 デジタル人材の分類ごとの IT 知識・スキルの利用状況（DX 推進マネージャー）



図表 デジタル人材の分類ごとの IT 知識・スキルの利用状況（DX 推進リーダー）

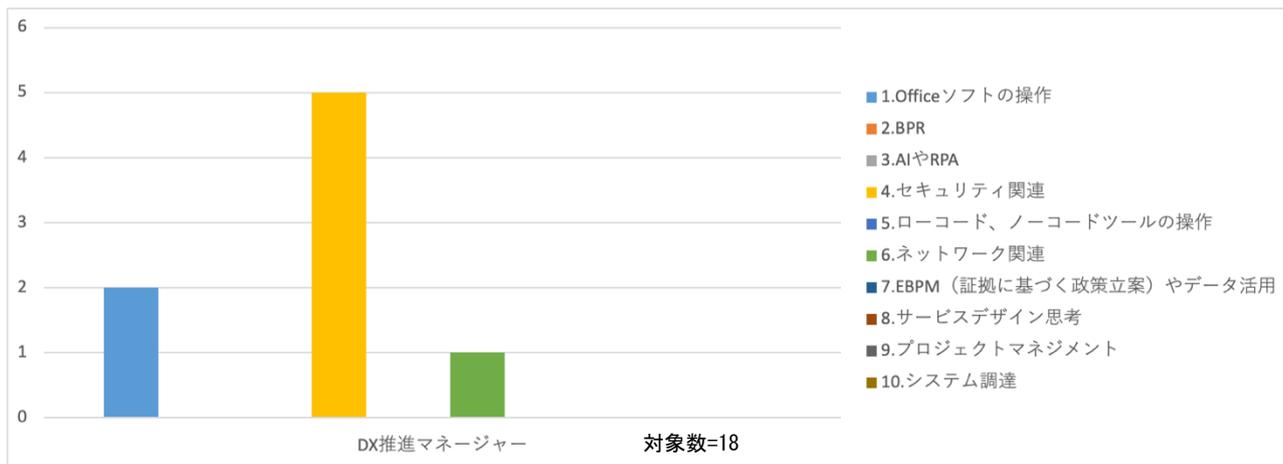


図表 デジタル人材の分類ごとの IT 知識・スキルの利用状況（DX 推進員）

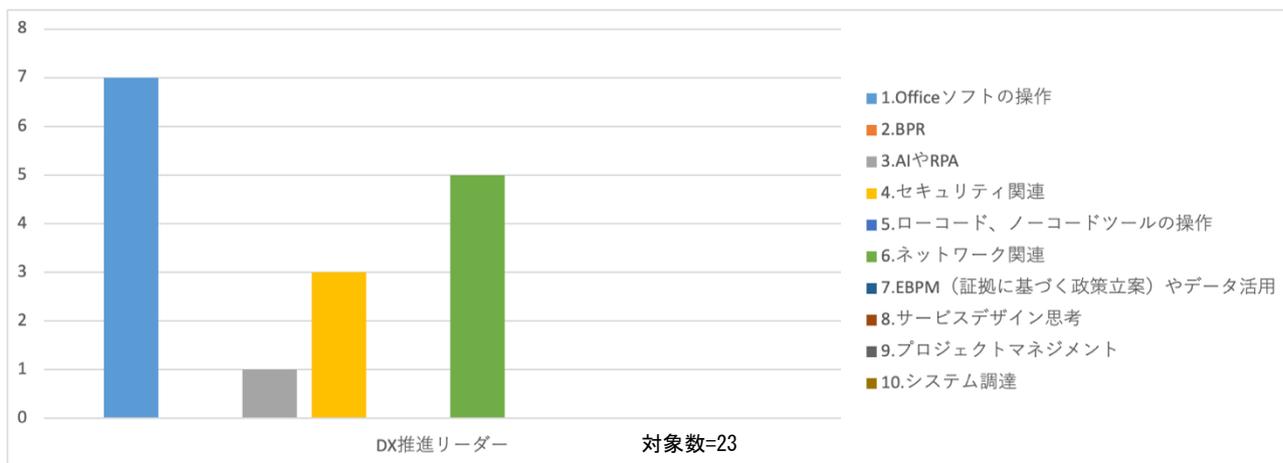


最後に、質問項目「ご自身が受講した研修の種類をご回答ください。（複数回答可）」でIT知識・スキル関連の研修受講状況を確認したところ、「Officeソフトの操作」、「セキュリティ関連」、「ネットワーク関連」などに偏って、職員が研修を受講されていると分かります。

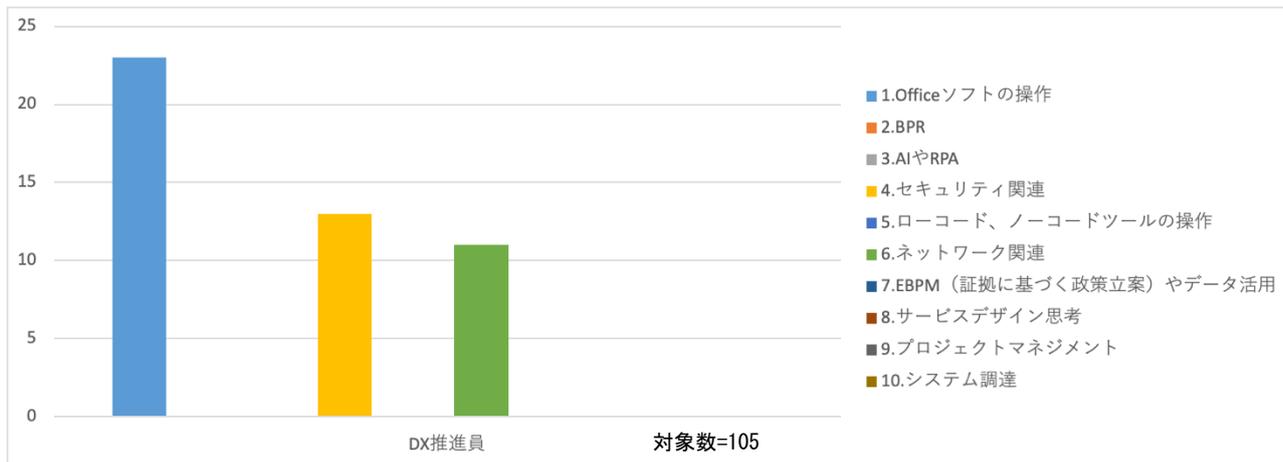
図表 デジタル人材の分類ごとの研修の受講状況（DX推進マネージャー）



図表 デジタル人材の分類ごとの研修の受講状況（DX推進リーダー）



図表 デジタル人材の分類ごとの研修の受講状況（DX推進員）



職員ITリテラシーの調査結果の全体的な傾向をまとめると、IT知識・スキルに関しては、いずれのデジタル人材の分類でも同じような特徴があると見て取れます。具体的には、一般的なデジタル知識を保持していますが、今後の社会動向に対応していくための最新のデジタル化に向けた知識、情報は不足していると言えます。

このことから、今後、本町のDX推進を中心的にリードしていく「DX推進リーダー」、「DX推進員」は、少なくとも最新のデジタル化のトレンドでもある「AIやRPA」、「ローコード・ノーコードツール」、「データ活用」、「サービスデザイン思考」などの研修を受講する機会を増やしていくことが必要です。その場合、単なる座学だけでなく、現場でも活用できる知識・スキルの習得が求められます。

4.5 デジタル人材の育成

デジタル人材の育成として、職員 IT リテラシー調査結果に基づいて、デジタル人材の分類ごとに「Step1 理論学習」、「Step2 練習」、「Step3 本番（実践）」の順で、4つの必要なスキル（テクノロジー、ビジネス・マネジメント、データ、デザイン）とスキルマップの内容を踏まえて、人材育成・研修の計画を行います。「Step1 理論学習」は、通年で動画を中心とした学習形態とし、職員全体でデジタルに関する知識・スキルの底上げを狙います。「Step2 練習」、「Step3 本番（実践）」では、庁内でもDX推進役として期待する対象者を選定し、現場で使用できる知識・スキルの定着を促します。

図表 人材育成ステップ

	Step 1 理論学習	Step2 練習	Step 3 本番（実践）
	動画を中心とした学習	集合研修を中心とした学習	OJTを中心とした学習
DX推進 マネージャー	テクノロジー ビジネス・ マネジメント	テクノロジー ビジネス・ マネジメント	
DX推進 リーダー	テクノロジー データ ビジネス・ マネジメント デザイン	テクノロジー データ ビジネス・ マネジメント デザイン	テクノロジー データ ビジネス・ マネジメント デザイン
DX 推進員	テクノロジー データ デザイン	テクノロジー データ デザイン	

また、デジタル人材の育成スケジュールとしては、国の動向、本DX推進計画の実施状況も考慮しながら、3カ年を目処に、集中的に職員の育成を行います。それ以降のデジタル人材育成に関しては、継続的に職員ITリテラシー調査を行いながら研修の実施状況、効果を検証し、デジタル人材定義、スキルマップなどを更新していきます。

図表 人材育成のスケジュール



資料編

1.職員 IT リテラシー調査結果

職員ITリテラシー調査過程で受領したデータの集計結果と「4.1 デジタル人材の分類と役割」で定義した「DX推進マネージャー」、「DX推進リーダー」、「DX推進員」のデジタル人材の定義とでマッピングを行っています。その結果の中から、本計画に特に関連する「DXに関する内容」を抜粋して資料編に掲載します。

回答を得た全職員の共通的な傾向として、DXに関する必要性、重要性は感じているものの、現状、あまり対応できていないという認識の回答が多く見受けられます。このような回答傾向から、デジタル人材の育成と並行して、庁内においてDXに関する継続的な意識向上を図る取組が求められます。

図表 職員 IT リテラシー調査項目

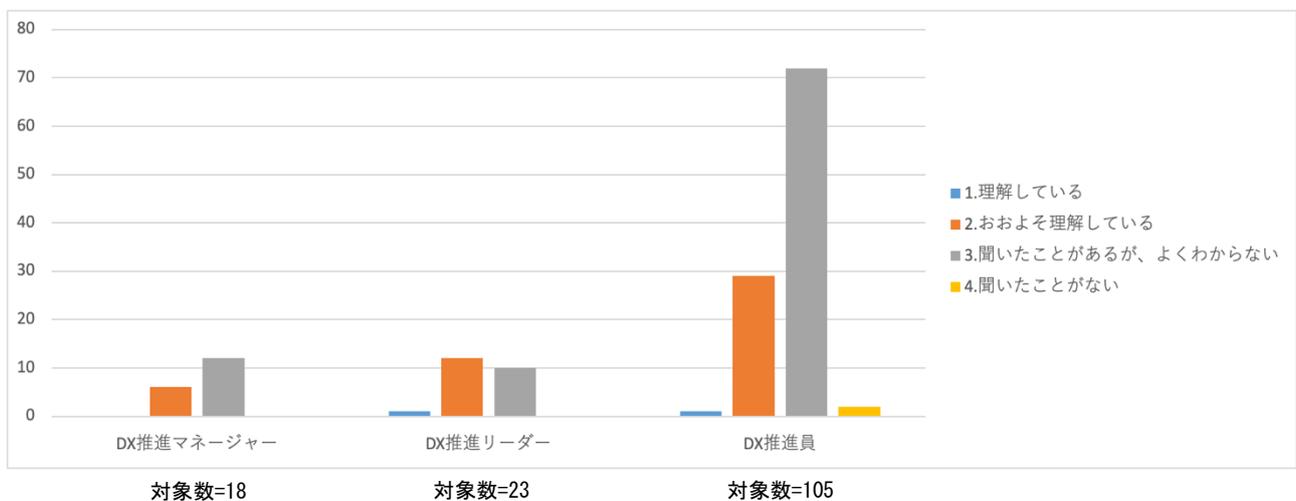
カテゴリー	番号	質問項目
基本情報	01	あなたの所属部署（〇〇課、局）をご回答ください。
	02	あなたの性別(男性、女性、その他)をご回答ください。
	03	あなたの年代をご回答ください。
IT リテラシーに関する情報	04	ご自身の業務中に最も利用する連絡手段をご回答ください。
	05	ご自身のプライベートで最も利用する連絡手段をご回答ください。
	06	ご自身が知っている IT 関連の用語についてご回答ください。該当するものが複数ある場合は全て選択してください。
	07	ご自身の業務において、デジタル利用実態（パソコン、タブレットなど）に近いものをご回答ください。
	08	【07で「デジタル機器を使用している」を回答した方への質問】パソコン、タブレットの調子が良くない時、どのように対応しますか。該当するものが複数ある場合は全て選択してください。
	09	【07で「デジタル機器を使用している」を回答した方への質問】ご自身の業務において、デジタル利用実態に近いものをご回答ください。該当するものが複数ある場合は全て選択してください。
	10	ご自身の業務中で、Word の利用頻度ご回答ください。
	11	【10で「ほぼ毎日」、「たまに利用する」を回答した方への質問】Word を利用する際の利用レベルをご回答ください。該当するものが複数ある場合は全て選択してください。
	12	ご自身の業務中で、Excel の利用頻度ご回答ください。
	13	【12で「ほぼ毎日」、「たまに利用する」を回答した方への質問】Excel を利用する際の利用レベルをご回答ください。該当するものが複数ある場合は全て選択してください。

カテゴリー	番号	質問項目	
IT リテラシーに関する情報	14	ご自身の業務中で、GroupSession の利用理解度ご回答ください。	
	15	ご自身の業務中で、基幹システム（住民情報、税、戸籍ほか）、内部情報システム（公会計、人事給与ほか）、その他業務システムの利用理解度をご回答ください。	
	16	AI に関して、ご自身の理解度についてご回答ください。	
	17	RPA に関して、ご自身の理解度についてご回答ください。	
	18		LGWAN 系接続パソコンで個人情報保存していないかどうか、はい、いいえでご回答ください。（していない場合は「はい」、している場合は「いいえ」でご回答ください）
			インターネット系接続パソコンで個人情報保存していないかどうか、はい、いいえでご回答ください。（していない場合は「はい」、している場合は「いいえ」でご回答ください）
			USB メモリほかの外部媒体は庁外に持ち出していないかどうか、はい、いいえでご回答ください。（していない場合は「はい」、している場合は「いいえ」でご回答ください）
			USB メモリほかの外部媒体に保存したデータは利用目的を達成したらすぐに消去しているかどうか、はい、いいえでご回答ください。（消去している場合は「はい」、していない場合は「いいえ」でご回答ください）
			プリンタに印刷したらすぐに取りにいつている（放置していない）かどうか、はい、いいえでご回答ください。（取りにいつている場合は「はい」、いない場合は「いいえ」でご回答ください）
			メールを送信する場合、宛先（TO、CC、BCC）に誤りがないか、送信直前に再確認しているかどうか、はい、いいえでご回答ください。（再確認している場合は「はい」、いない場合は「いいえ」でご回答ください）
			メールにファイルを添付する場合、パスワードを設定しているかどうか、はい、いいえでご回答ください。（設定している場合は「はい」、いない場合は「いいえ」でご回答ください）
			怪しいメール（送信者を知らない、件名が業務に関係ない、意味不明等）は受信しても開かず削除しているかどうか、はい、いいえでご回答ください。（開かず削除している場合は「はい」、いない場合は「いいえ」でご回答ください）
			Excel ファイルを外部へ提供する場合、不要なシートや、不要な非表示シート・行・列がないか確認しているかどうか、はい、いいえでご回答ください。（確認している場合は「はい」、いない場合は「いいえ」でご回答ください）

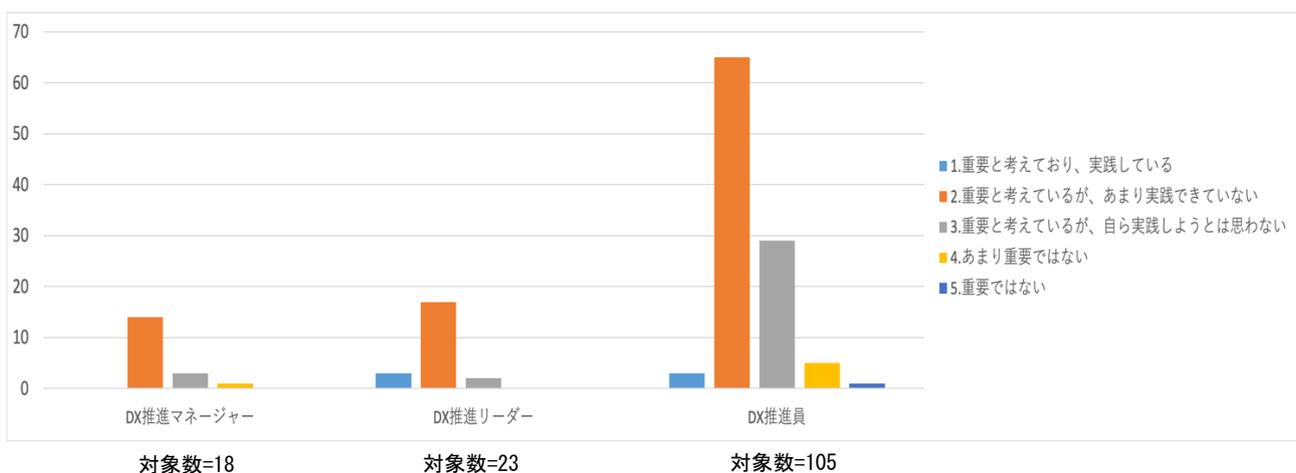
カテゴリー	番号	質問項目
IT リテラシーに関する情報	18	パソコン上のドライブには、一時的なファイルのみを保存している（個人情報のある資料、機密情報のある資料、無くなっては困る資料はパソコンではなく、庁内ファイルサーバやNAS等に保存している）かどうか、はい、いいえでご回答ください。（庁内ファイルサーバやNAS等に保存している場合は「はい」、いない場合は「いいえ」でご回答ください）
		不要になった紙資料はすぐにシュレッダーをしているかどうか、はい、いいえでご回答ください。（すぐにシュレッダーしている場合は「はい」、いない場合は「いいえ」でご回答ください）
		個人情報や機密情報が記載してあるような重要書類（紙）は退庁時に施錠できる場所にしまっているかどうか、はい、いいえでご回答ください。（しまっている場合は「はい」、いない場合は「いいえ」でご回答ください）
		タブレットやノートパソコンを庁外に持ち出す場合、当日中に庁内へ持ち帰っているかどうか、はい、いいえでご回答ください。（庁内へ持ち帰っている場合は「はい」、いない場合は「いいえ」でご回答ください）
		ウイルス対策ソフト（ウイルスバスター等）のパターンファイル（バージョン）が古くないか確認しているかどうか、はい、いいえでご回答ください。（確認している場合は「はい」、いない場合は「いいえ」でご回答ください）
	19	ご自身の業務において、WEB会議の利用状況をご回答ください。該当するものが複数ある場合は全て選択してください。
	20	ご自身が受講した庁外 IT 研修の受講有無をご回答ください。
	21	【20で「有り」を回答した方への質問】 ご自身が受講した研修の種類をご回答ください。該当するものが複数ある場合は全て選択してください。
22	ご自身の庁外 IT 研修受講希望についてご回答ください。	
DX に関する内容	23	ご自身の DX の理解度についてご回答ください。
	24	ご自身の DX の重要性に関する認識についてご回答ください。
	25	ご自身の DX の取組状況についてご回答ください。
	26	ご自身の業務効率化の意識についてご回答ください。

カテゴリー	番号	質問項目
DX に関する内容	27	ご自身のマイナンバーの利用状況についてご回答ください。該当するものが複数ある場合は全て選択してください。
	28	ご自身のキャッシュレス決済の利用状況についてご回答ください。該当するものが複数ある場合は全て選択してください。
	29	DX をさらに推進する上での課題は何だと思われるのか、自由記入で回答ください。

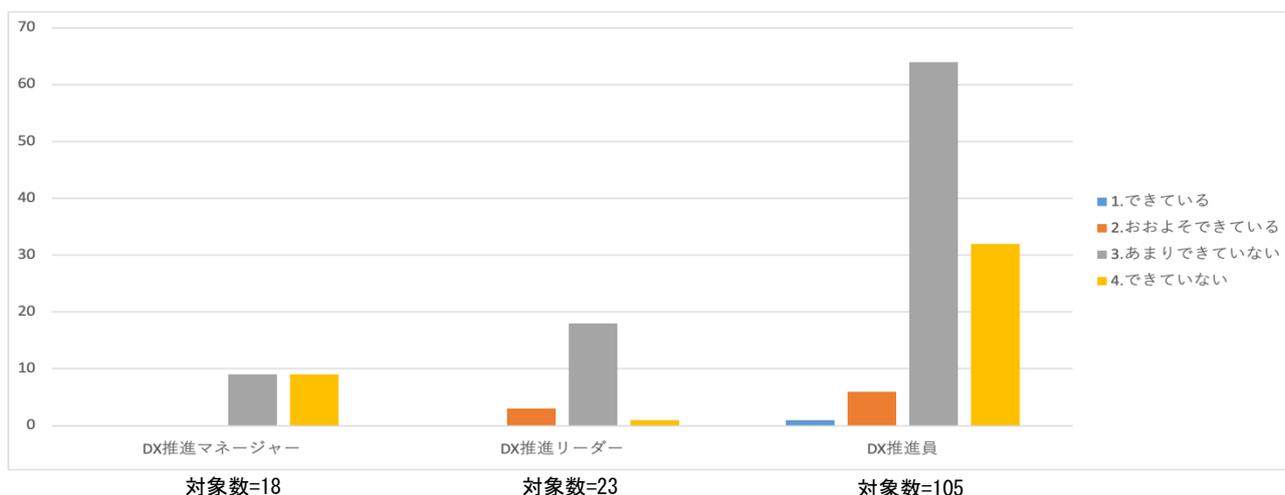
図表 質問番号 23 「ご自身の DX の理解度についてご回答ください。」



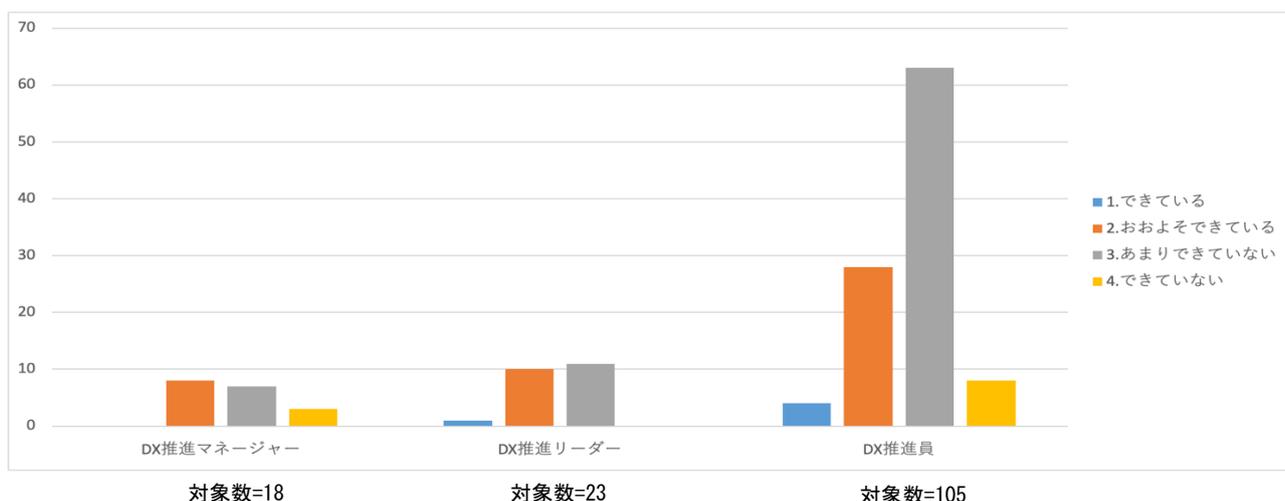
図表 質問番号 24 「ご自身の DX の重要性に関する認識についてご回答ください。」



図表 質問番号 25 「ご自身の DX の取組状況についてご回答ください。」



図表 質問番号 26 「ご自身の業務効率化の意識についてご回答ください。」



2.用語説明

用語	説明
AI (エーアイ)	Artificial Intelligence の略。人工的に作られた知能を持つコンピュータシステムやソフトウェアのこと。機械であるコンピュータ自身が学び、従来人間しかできなかつたような高度に知的な作業や判断を行うことができる。
ASP (エーエスプロ)	Application Service Provider の略。インターネット上でアプリケーションを利用するサービスやそのサービス提供者のこと。
BI (ビーアイ) ツール	Business Intelligence の略。組織の各部署がそれぞれに蓄積している膨大なデータを、収集・蓄積・分析・加工し、経営戦略のための意思決定を支援するツールこと。

用語	説明
BPR (ビープリアール)	Business Process Re-engineering の略。企業などで既存の業務のやり方や手順を抜本的に見直し、業務の流れ（ビジネスプロセス）を最適化すること。
CDO (シーディーオー)	Chief Digital Officer（最高デジタル責任者）の略。組織のDX化を推進する統括責任者のこと。DXに関する方針の決定や浸透を図ったり、指揮命令を出すなどして、組織の変革を牽引する役割を担う。
CDO (シーディーオー) 補佐官	最高デジタル責任者(CDO)が必要と認める事項に関する助言及び支援を行う役職のこと。
CIO (シーアイオー)	Chief Information Officer（情報統括責任者、最高情報責任者）の略。主にITシステム保守や運用全般を担当し、既存の業務プロセスの改善や組織内の情報セキュリティの維持を担う。
CIO (シーアイオー) 補佐官	CIO 補佐官とは、政府府省や自治体などの情報化の推進支援を行い、CIOを補佐するために設置された役職のこと。
CISO (シーアイエスオー)	Chief Information Security Officer の略。コンピュータシステムやネットワークのセキュリティ対策だけではなく、機密情報や個人情報の管理についても統括する最高情報セキュリティ責任者のこと。
DX (ディーエックス)	Digital Transformation の略。デジタル技術を浸透させることで、人々の生活をより良いものへと変革すること。
EBPM (イービーピーエム)	Evidence-Based Policy Making の略。統計や業務データなどの客観的な証拠に基づく政策立案のこと。
eLTAX (エルタックス)	地方税ポータルシステムの呼称で、地方税における手続きを、インターネットを利用して電子的に行うシステムのこと。
GroupSession (グループセッション)	日本トータルシステム株式会社が運営する、無料でユーザー数無制限から始められるグループウェア（組織内のスケジュール、施設予約、掲示板などの機能を有するソフトウェア）のこと。
ICT (アイシーティー)	Information and Communication Technology の略。情報・通信に関連する技術一般の総称であり、従来用いられてきた「IT (Information Technology)」とほぼ同義となる。情報処理や通信に関する技術を総合的に指す用語として国際的には ICT が広く使われている。
ICT - BCP (アイシーティービーシーピー)	ICT - BCP※（ICT 部門の業務継続計画）とは、災害時に自庁舎が被災しても、ICT 資源を利用できるよう準備しておき、応急業務の実効性や通常業務の継続性を確保する計画であり、地域防災計画を支援、また、地域防災計画の想定を超える災害にも備える計画である。 ※Business Continuity Plan（事業継続計画）の略。企業、組織が、テロや災害、システム障害や不祥事といった危機的状況下に置かれた場合でも、重要な業務が継続できる方策を用意し、生き延びることができるようにしておくための戦略を記述した計画のこと。

用語	説明
ICT (アイシーティー) ツール	情報・通信に関する技術を活用して仕事や日常生活などをサポートするシステム・アプリケーションもしくは機器のこと。
J-LIS (ジェーリス)	Japan Agency for Local Authority Information Systems (地方公共団体情報システム機構) の略。国及び地方公共団体が共同して運営する組織で、地方公共団体等のサービス利用者を対象に人材育成のための研修実施など、各種サービスを提供し、地方公共団体の情報化推進を支援している。
LGWAN (エルジーワゴン)	Local Government Wide Area Network の略。地方公共団体間のコミュニケーションの円滑化、情報の共有による情報の高度利用を図ることを目的として、地方公共団体の組織内ネットワークを相互に接続したものの。
IoT (アイオーティー)	Internet of Things の略で、コンピュータなどの情報・通信機器だけでなく、世の中に存在する様々な物体 (モノ) に通信機能を持たせ、インターネットに接続したり相互に通信したりすることにより、自動認識や自動制御、遠隔計測などを行うこと。
IPA (アイピーエー)	Information-technology Promotion Agency, Japan (独立行政法人情報処理推進機構) の略。日本の IT 国家戦略を技術面・人材面から支えるために設立された独立行政法人で、日本のソフトウェア分野における競争力の総合的な強化を図っている組織のこと。
IT (アイティー) リテラシー	IT 分野に関する知識や理解能力のこと。
Office (オフィス) アプリ	Microsoft 社の各サービスやツール、ファイル管理、Excel や Word などのアプリケーションソフトのこと。
OODA (ウーダ) ループ	プロジェクトや計画等の進捗管理・品質確保を行う際の意思決定や行動を決める手法 (フレームワーク) の一つ。状況に応じていつでも Observe (観察) に戻ることを前提としながら、Orient (状況に対する適応・判断)、Decide (意思決定)、Action (行動) の仮説・検証型プロセスを循環させ即応型マネジメントを実現する手法のこと。
Pay-easy (ペイジー)	インターネットバンキングや現金自動預け払い機などの手段を用いて電子的に支払いを行えるサービスのこと。
PDCA (ピーディーシーエー) サイクル	プロジェクトや計画等の進捗管理・品質確保を行う際の意思決定や行動を決める手法 (フレームワーク) の一つ。Plan (計画)、Do (実行)、Check (測定・評価)、Action (対策・改善) の仮説・検証型プロセスを循環させマネジメントの品質を高める手法のこと。
PoC (ピーオーシー)	Proof of Concept の略。新しい技術や事業アイデアなどの実現の可能性や実際の効果などを検証する目的で実施される検証プロセスのこと。

用語	説明
RPA (アールピーエー)	Robotic Process Automation の略。パソコンを使った定型業務をソフトウェア型のロボットが代行する技術を指す。例えば、メールの添付ファイルの内容を分析し、自動的に基幹システムに登録するなど。業務の効率化を図り、人件費を抑えることも可能になる。
SaaS (サスまたはサズ)	Software as a Service の略。クラウド上で提供されるソフトウェアサービスのこと。IT 業界において、ASP と SaaS はほぼ同義として用いられており、基本的に、両者の間に明確な定義の違いはない。
SNS (エスエヌエス)	Social Networking Service の略。インターネット上への記事や写真の投稿を通して個人間の交流を支援するサービスのこと。
UI (ユーアイ)	User Interface の略。機械、特にコンピュータとその利用者の間での情報をやりとりするための接点を指し、具体的にはシステムの操作画面や操作方法のこと。
USB (ユーエスピー) メモリ	コンピュータの USB※ポートに接続しデータの読み書きを行う補助記憶装置（保存媒体）のこと。 ※Universal Serial Bus の略。コンピュータ等の情報機器に周辺機器を接続するための規格のこと。
UX (ユーエックス)	User Experience の略。製品やサービスからユーザーが得る体験や経験のこと。よい UX は、製品やサービスの UI が優れている。
Wi-Fi (ワイファイ)	無線通信技術の一つで、多くのデバイスが円滑に接続できるように設けられた統一規格のこと。
アジャイル開発	システムやソフトウェア開発において主流になっている開発方法の一つで、『計画→設計→実装→テスト』といった開発工程を機能単位の小さいサイクルで繰り返し、開発を進める手法のこと。
ウェブアクセシビリティ	高齢者や障害者など心身の機能に制約のある人でも、年齢的・身体的条件に関わらず、ウェブで提供されている情報にアクセスし利用できること。
ウォーターフォール開発	ソフトウェアやハードウェア開発の現場で利用する一種のシステム開発手法であり、上流工程から下流工程にそって開発を進める手法のこと。システム開発の上流工程では、企業・組織の IT 戦略、要件定義からシステム的设计に至るまでの工程を指す。下流工程では、プログラムのコーディングと開発した機能の動作確認を段階的に行う単体試験、結合試験、総合試験、そして、最終的なシステムのリリースに至るまでの工程を指す。
オープンデータ	何らかの権利に基づく制限を課されることなく、誰でも自由に入手、加工、利用、再配布などすることができるよう公開されたデータのこと。

用語	説明
オンプレミス	システムの稼働やインフラの構築に必要となるサーバーやネットワーク機器、あるいはソフトウェアなどを自社で保有し運用するシステムの利用形態のこと。
オンライン化	パソコンやモバイル機器でインターネットに接続された状態にし、インターネット上で情報やサービスを利用できること。
書かない(ワンストップ) 窓口	「書かない窓口」は、マイナンバーカードや運転免許証等の本人確認証を利用して、来庁者が申請書に記入せずに、各種証明書の発行や住民異動届などの手続きができる自治体の窓口サービスのこと。「ワンストップ窓口」は、自治体での各種手続きにおける市民の窓口を1つに集約し、ワンストップで手続きを完結する取組のこと。
業務フロー	ある業務や活動を構成する、一連の作業や手続き、工程などの流れのこと。または、各工程の順序や内容などを図や表、リストなどの形で定義したもの。
クラウド	手元のコンピュータに導入して利用していたようなソフトウェアやデータを、インターネットなどのネットワークを通じて必要に応じて利用者に提供するサービスのこと。
コーディング	人間向けに書かれた文章やデータをコンピュータが解釈することができるコードに変換して記述していく作業のこと。この作業は、プログラミングと呼ばれることもある。
コンビニ収納	各種物販代金や料金等をコンビニ店舗で回収するサービスのこと。
サービスデザイン思考	サービスの現状における課題を、利用者目線で解決し、より良い状態に変えること。サービスデザイン思考では、サービスの受け手側の立場を考慮した調査・分析から得られる利用者の「本質的なニーズ」に基づき、サービス・業務を設計・開発する。
システム開発手法	業務システムの開発工程を構造化し計画・制御するための枠組みのこと。システム開発手法は、今日までにさまざまなものが考案されてきたが、それぞれに長所/短所があり、代表的な手法として「ウォーターフォール開発」、「アジャイル開発」となっている。
自治体情報システムの標準化・共通化	住民記録システムなど、地方公共団体が基本的な事務を処理するための基幹系情報システムを国が定める標準仕様書に基づき統一していく取り組み。地方公共団体情報システムの標準化に関する法律により定められ、令和7年度中までに移行することが義務付けられている。
情報セキュリティ	企業や組織の情報資産を「機密性」、「完全性」、「可用性」に関する脅威から保護すること。
スキルマップ	従業員各人の現在の業務内容に関するスキルレベルを表したもの。

用語	説明
スマートシティ	ICTなどの新技術を活用して、都市や地域の抱える諸課題の解決を行い、新たな価値を創出し続ける持続可能な都市や地域のこと。
スモールスタート	何かに取り組む際に、時間や予算のかかる大がかりな準備をする代わりに、小さい規模で素早くスタートさせる考え方のこと。
生成AI（エーアイ）	ジェネレーティブAI（Generative AI）とも呼ばれるAI（人工知能）の一種のことで、AIを用いてクリエイティブな成果物を生み出すことができるのが特徴的で、生成できるものは楽曲や画像、動画、プログラムのコード、文章など多岐にわたる。
タブレット端末	パソコンやモバイル端末のうち、タッチインターフェースを搭載した液晶ディスプレイを使用して入出力する板状の持ち運び可能なコンピュータ機器の総称のこと。
地域おこし協力隊	都市地域から過疎地域等の条件不利地域に住民票を異動し、地域ブランドや地場産品の開発・販売・PR等の地域おこし支援や、農林水産業への従事、住民支援などの「地域協力活動」を行いながら、その地域への定住・定着を図る総務省の人材任用制度のこと。
地域プロジェクトマネージャー	地方公共団体が重要プロジェクトを実施する際に、外部専門人材、地域、行政、民間などの関係者間を橋渡ししつつプロジェクトをマネジメントできる総務省の人材任用制度のこと。
地域活性化起業人	地方公共団体が、三大都市圏に所在する民間企業等の社員を一定期間受け入れ、そのノウハウや知見を活かしながら地域独自の魅力や価値の向上等につながる業務に従事してもらい、地域活性化を図る取組に対する総務省の特別交付税措置のこと。
デジタルデバイド	コンピュータやインターネットなどの情報技術を使いこなすことができる人と、そうでない人の間に生じる、貧富や機会、社会的地位などの格差のこと。
テレワーク	情報通信技術を活用した、場所や時間にとらわれない柔軟な働き方のこと。テレワークという言葉は、「tele = 離れた所」と「work = 働く」をあわせた造語となっている。
電子決裁	紙の申請書類にハンコを押印することで決裁としていた作業をパソコン上などの電子文書を用いて決裁処理を行う方法のこと。
ネットワーク	ネットワークは、一般的に「網」を意味する英単語が語源で、人やモノをつないで情報や資産を互いに共有しあっている状態を指す。IT領域においては、「コンピュータネットワーク」のことであり、ケーブルや通信経路を通して、複数のコンピュータをつなげる技術のこと。
バックヤード業務	住民と接点をもたない、自治体の内部事務のこと。

用語	説明
汎用的電子申請システム	現在紙によって行われている申請や届出などの行政手続を、インターネットを利用して自宅や会社のパソコンを使って行えるようにできるシステムのこと。
ビッグデータ	従来の業務システムやデータベース・データ処理ソフトウェアで扱うことが困難なほど巨大で複雑なデータのこと。ICT技術の進歩により、これまでは活用できていなかったビッグデータを分析することで、ビジネスや社会に有用な知見を得たり、新たな価値やビジネスを産み出す可能性が高まるとされている。
ファイル共有サービス	一般的にはインターネット上にデータを保存しておけるサービスのこと。オンラインストレージやクラウドストレージとも呼ばれ、パソコンやスマートフォンの容量を使うことなく、ファイルを保存できる。
プロジェクトマネジメント	プロジェクトをどのように進めれば成功するのか、詳しく計画を立て、管理していくこと。具体的には「いつまでに、どの段階まで、実施するか」を明確にして、そこから逆算してプロジェクト成功までのプロセスを管理すること。
フロントヤード業務	自治体と住民の接点となる庁舎窓口、公共施設、または、電子申請を行う際のスマートフォン、パソコンなどで行う業務のこと。具体的には、行政からの通知、広報などもフロントヤードに含まれる。
ペーパーレス	書類や文書を電子化して、紙を使わずに伝達・保管・管理すること。
マイナポータル	政府が運営するマイナンバーカードを用いたオンラインサービスであり、子育てや介護を始めとする、行政手続の検索やオンライン申請がワンストップで対応でき、行政機関からのお知らせを受け取ることが可能な、自分専用のサイトのこと。
マクロ	アプリケーションソフトであらかじめ操作手順を設定しておくことによって、必要なときに簡単に実行させることができる機能のこと。Excelのマクロ機能を指して使われることが多い。
リレーションシップ	お客様と良好な関係性を築くことによって、長期的に関わるパートナーとして、お客様が抱える課題を解決するための方法を提案し、お互いにとって利益を最大化する行動のこと。
ローコード・ノーコードツール	従来の複雑な手書きのコンピュータ・プログラミングの代わりに、視覚的な設定を通じてアプリケーションを作成するツールのこと。ローコードツールでは場合によってはコーディングも可能なのに対し、ノーコードツールではコーディングが全く必要ないという違いがある。双方の利点として、プログラミングスキルを持つ人だけでなく、幅広い人々がアプリケーションの開発に貢献できるようになる。