

菰野町デジタル・トランスフォーメーション（DX）推進方針

～菰野町におけるDX推進と、それを活用した行政改革～

令和4年3月

菰 野 町

目次

はじめに.....	1
1 策定趣旨.....	1
1-1 計画の目的	
1-2 計画の位置づけ	
1-3 計画期間	
2 策定の背景.....	2
2-1 国の状況	
2-2 三重県の状況	
2-3 菰野町の現状	
3 DX推進の基本的事項.....	7
3-1 基本理念	
3-2 基本方針	
3-3 これまでの取り組みと今後の取り組み	
4 用語解説.....	15

はじめに

近年ICT¹は目覚ましく進歩し、スマートフォン等の情報通信端末の普及により、多くの情報やサービスを楽しむことができるようになり、個人のライフスタイルにも大きな変革をもたらしており、行政にも対応が求められています。また、新型コロナウイルス感染症が感染拡大する中で、人との接触を回避するための対策など、デジタル技術の活用による新たな日常の構築も求められています。

このような背景を踏まえ、ICTの活用を積極的に進めることにより、限られた予算、人材を有効に活用し、質の高い住民サービスを提供できるよう、当町のDX（デジタル・トランスフォーメーション）²の実現に向け、第1期行政実施計画の計画期間における行政のデジタル化について、「菰野町デジタル・トランスフォーメーション（DX）推進方針」としてとりまとめました。

1 策定趣旨

1-1 計画の目的

DXの推進についてはすべての町職員が、それぞれの業務を行う中で住民の利便性向上と業務の効率性向上を意識して検討を行っていく必要があります。

そのため、その目指すべき方向性を明らかにし、庁内でそれを共有し、意識向上を図ったうえで、連携してデジタル社会の構築に向けた取り組みを迅速に、かつ着実に進めていくための指針として、この計画を策定します。

1-2 計画の位置づけ

>>第6次菰野町総合計画

令和3年3月に策定された第6次菰野町総合計画では、4分野の基本目標に加え、すべての分野において意識すべきこととして、「住民自治と将来に引き継げる行財政運営」について基本目標が掲げられました。この中で、信頼される行政運営について「Society5.0³を意識し、誰一人取り残されないよう対応しつつ様々な技術革新の活用を常に検討しながら、選択と集中による効率的で責任ある財政運営を行うとともに、災害や感染症発生時など非常事態下のリスク管理を見据えるなどし、住民から信頼される行政運営を進めます」としており、「技術革新を活用したまちづくり」を行うことによる「信頼される行政運営」を基本目標の中で掲げています。

また、この基本目標に関する分野別目標として、「技術革新への適応」が新たに掲げられ、これを活用して「効率的で責任ある財政運営」、「信頼される行政運営」を行い、すべての分野において意識すべきものとしています。

よって、第6次菰野町総合計画の推進のため、この計画を策定します。

>>第1期行政実施計画

令和3年3月に策定された第1期行政実施計画では、第6次菰野町総合計画に基づき、「先進技術の活用」の個別目標においては、限られた予算、人材を有効に活用し、質の高い住民サービスを提供するため先進技術の積極的な活用を努めることとしています。また、「ICT教育の充実とICTの活用」の個別目標においては、I

CT環境の整備や、児童生徒の情報活用能力の育成を進めることとしております。

これらの第1期行政実施計画に掲げた施策における具体的な取り組みを全庁的に理解し、横断的かつ効果的に推進するため、この計画を策定します。

>>官民データ活用推進基本法

この計画は、官民データ活用推進基本法⁴（平成28年法律第103号）第9条第3項に規定する市町村官民データ活用推進計画として策定するものとします。

1-3 計画期間

>>令和3年度から令和5年度まで

デジタル技術は進化のスピードが速く、庁内の業務についても新たな技術により、更なる効率化が図れる可能性があり、行政実施計画に基づく施策の方向性を十分踏まえ、具体的な取り組みについて日々検討しながら、決定していく必要があります。このことから、行政実施計画の計画期間に合わせた令和5年度までを計画期間とします。なお、令和3年度についてはこの策定趣旨に沿ってすでに進めてきているところです。

2 策定の背景

2-1 国の状況

>>デジタル改革関連法

新型コロナウイルス感染症への対応において、行政のデジタル化の遅れが顕著になった背景もあり、令和3年5月、官民のデジタル化を推進することで国民や民間企業の利便性を向上させるための関連法が成立しました。この関連法は、デジタル改革に取り組む基本理念などを定める「デジタル社会形成基本法」、「デジタル庁設置法」、行政手続きでの押印義務廃止などを定める「デジタル社会の形成を図るための関係法律の整備に関する法律」、緊急時の給付金や児童手当などの公金給付に、登録した口座の利用を可能とすることなどを定める「公的給付の支給等の迅速かつ確実な実施のための預貯金口座の登録等に関する法律」、マイナンバーと預貯金口座をひも付け、災害時などの現金給付を迅速化することなどを定める「預貯金者の意思に基づく個人番号の利用による預貯金口座の管理等に関する法律」、自治体ごとに異なる行政システムの統一を目指すことなどを定める「地方公共団体情報システムの標準化に関する法律」の6法となります。

>>デジタル庁の設置

「デジタル庁設置法」成立を経て、令和3年9月、官民のデジタル改革、DXを推進する司令塔としてデジタル庁が設置されました。主な業務としては、「デジタル社会の形成に関する重点計画」の作成のほか、国や地方の情報システムの整備、マイナンバー制度やマイナンバーカードの有効活用、教育、医療、防災などの準公共分野のデジタル化の推進、データ利活用のための基盤整備、デジタル人材の育成・確保などが挙げられます。

>>デジタル社会の実現に向けた重点計画

令和3年12月、デジタル庁により策定された「デジタル社会の実現に向けた重点計画」が閣議決定されました。この中で、デジタルにより目指す社会の姿として、「デジタル化による成長戦略」、「医療・教育・防災・こども等の準公共分野のデジタル化」、「デジタル化による地域の活性化」、「誰一人取り残されないデジタル社会」、「デジタル人材の育成・確保」などが挙げられています。

>>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、デジタル社会の構築に向けて自治体に取り組むべき各種施策を着実に進めていくための計画として「自治体デジタル・トランスフォーメーション（DX）推進計画」が総務省により策定されました。この計画は、政府が同年12月に閣議決定した「デジタル・ガバメント実行計画」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、内容を具現化したもので、重点取組事項として、以下のものが掲げられています。

- (1) 自治体の情報システムの標準化・共通化
- (2) マイナンバーカードの普及促進
- (3) 自治体の行政手続のオンライン化
- (4) 自治体のAI⁵・RPA⁶の利用推進
- (5) テレワークの推進
- (6) セキュリティ対策の徹底

2-2 三重県の状況

>>三重県デジタル社会推進局の設置

コロナ禍でも、誰一人取り残さない、人に優しいデジタル社会の実現をめざし、市町を含めた行政の変革のみならず、社会全体のデジタル化に向けた取り組みを推進するため、その司令塔として、常勤の「最高デジタル責任者＝CDO（Chief Digital Officer）」を置き、CDOを支える実行組織として、令和3年4月、知事直轄の「デジタル社会推進局」が設置されました。

>>みえデジタル戦略推進計画

令和2年6月に策定されたみえデジタル戦略推進計画において、個別取組の概要として、以下の事項が掲げられています。

- (1) AIやRPAの活用等による業務改善及び多様な働き方の推進
- (2) 県情報通信基盤の整備運用
- (3) 情報セキュリティ対策の強化
- (4) 行政データのオープン化・データ活用の推進
- (5) 行政手続のオンライン化
- (6) デジタルデバイド⁷対策
- (7) 人材育成・意識改革

(8) 新型コロナウイルス感染症拡大を契機としたDXの推進

このうち(2)、(6)、(8)を除く事項について、市町連携(支援)の取り組みを行うとされています。

2-3 菰野町の現状

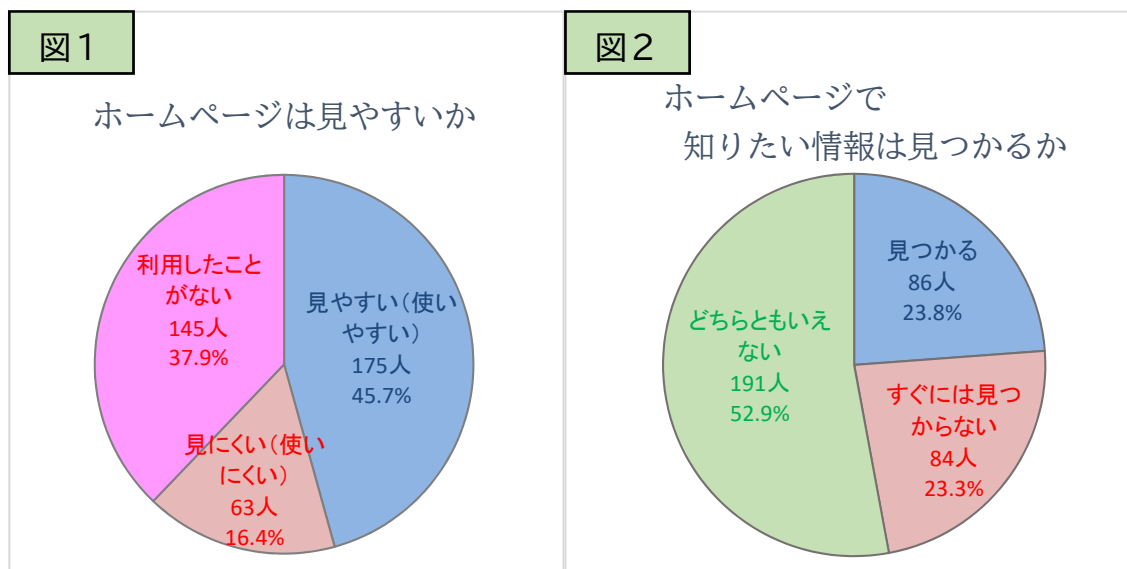
>>DXによる行政改革の要請

現代社会においては技術革新がめざましく、どの分野においても最新技術の活用を検討し、住民の利便性向上及び業務の負担軽減等を図るべきであるという総合計画策定検討委員会の意見などを踏まえ、第6次菰野町総合計画では「技術革新への適応」という個別目標設定されました。

>>情報共有における市民の現状

令和3年度市民アンケート調査では、満足度調査において、35施策中「技術革新への適応」は最下位、「情報共有の充実」は32位となっており、これらのさらなる取り組みが必要になっています。

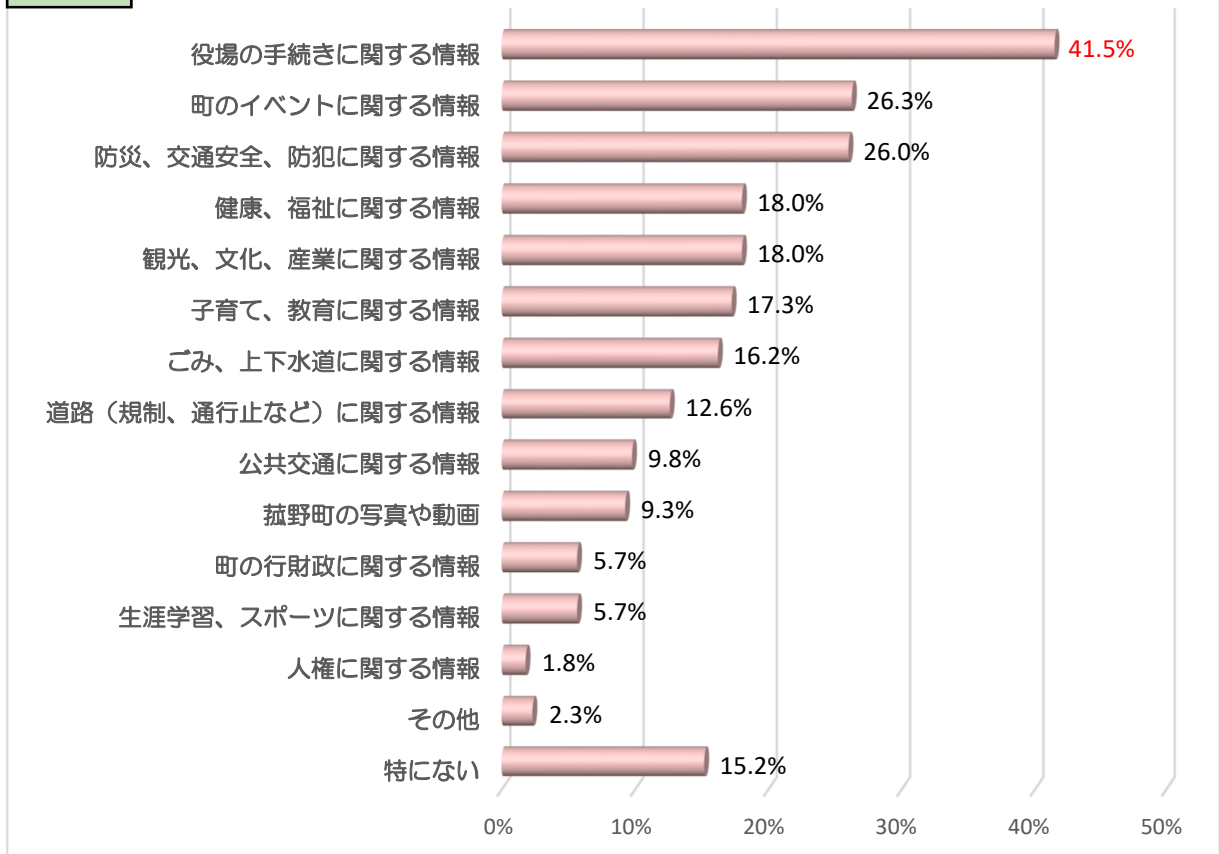
また、情報共有の状況、意識等調査において、菰野町ホームページについて、そもそも「利用したことがない」とした方が4割近くとなり、これと「見にくい(使いにくい)」とした方を合わせると過半数となり(図1参照)、町ホームページで改善してほしい点第2位のオンライン手続き(図6参照)等のポータルサイト⁸となるホームページについて、まずは利用していただき、さらには使いやすいものとしていくことが求められていることが分かります。



さらに、菰野町ホームページで知りたい情報はすぐに見つかるかとの問いに対し、「見つかる」としたのは4分の1に満たず(図2参照)、どんな情報をさらに充実してほしいかとの問いに対し、「役場の手続きに関する情報」とした方が4割を超え、続いたのが「町のイベント」「防災、交通安全、防犯に関する情報」とした方がそれぞれ4分の1程度となりました(図3参照)。このことから、手続きに関する情報を探しやすい、かつ充実させることが求められており、イベント、安全安心に関する情報の充実についても求められていることがわかります。

図3

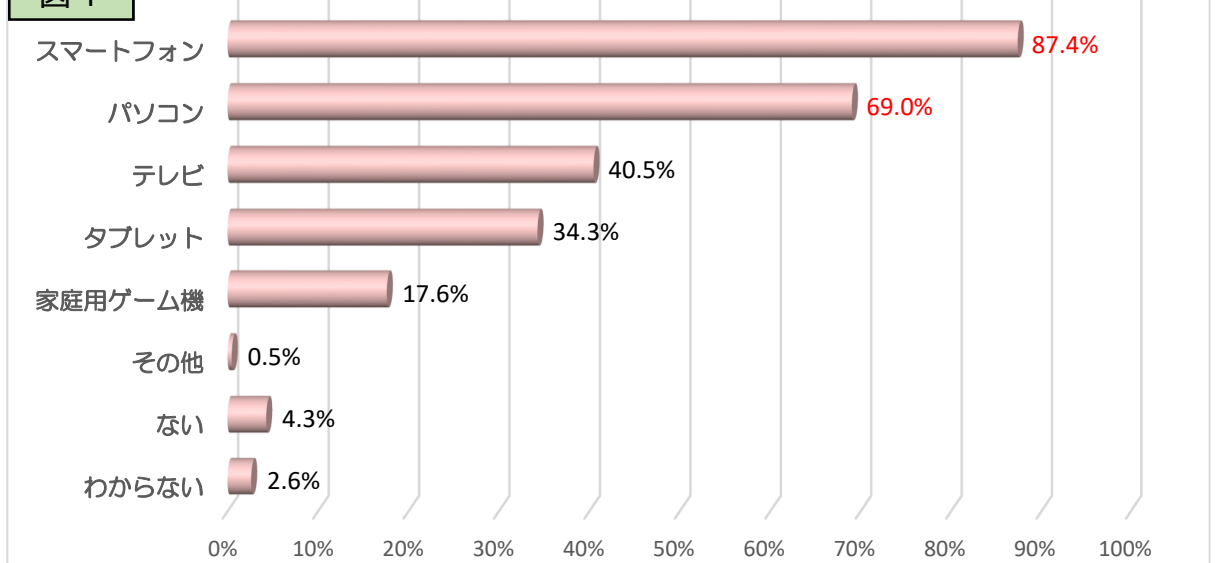
どのような情報をさらに充実してほしいか

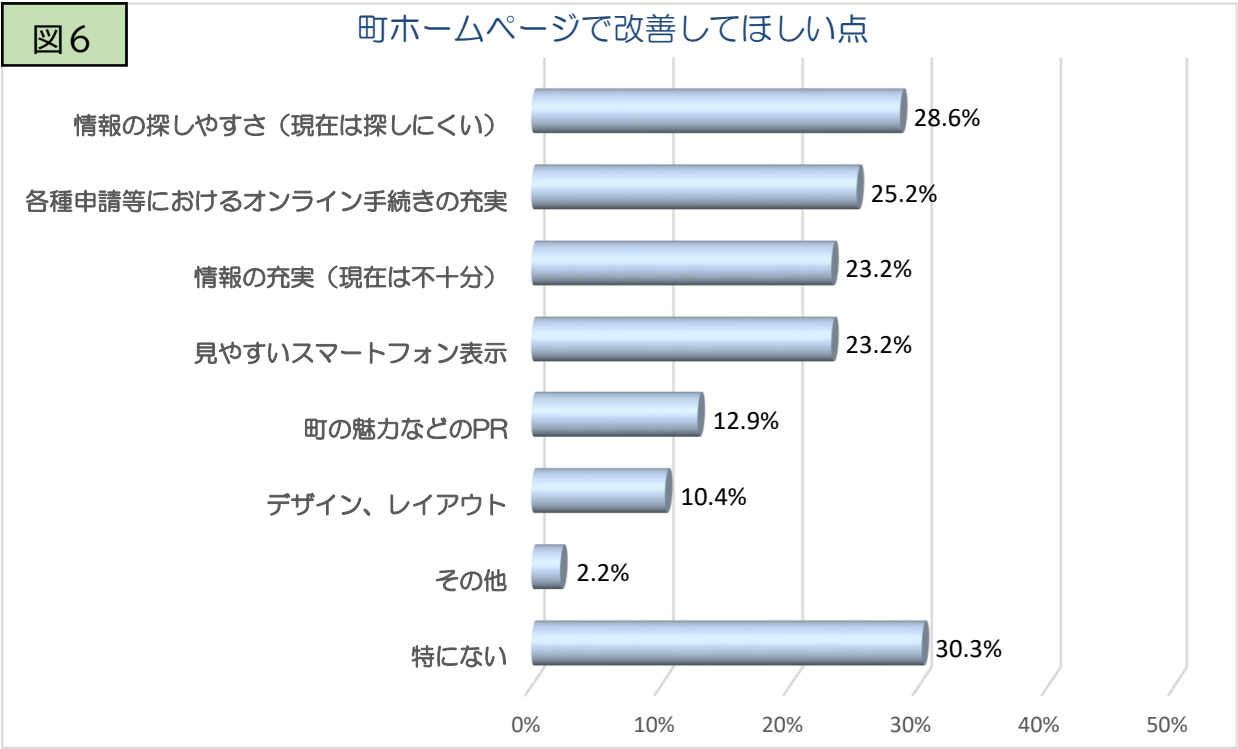
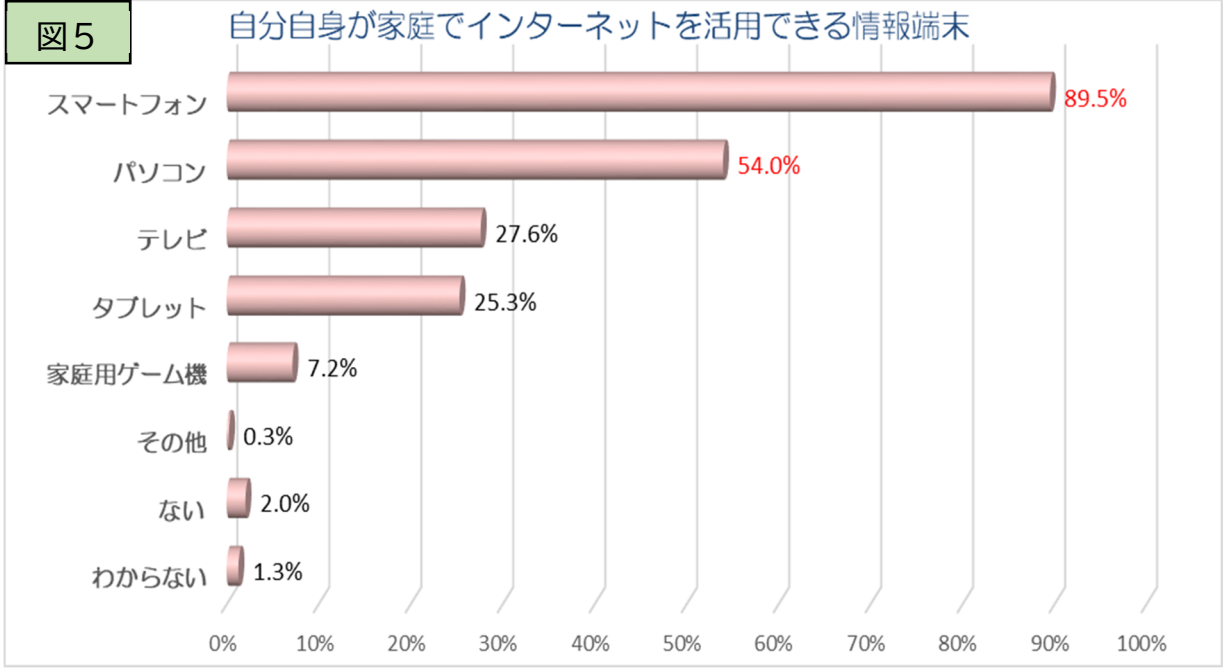


また、家庭でインターネットが利用できる情報端末、自分自身がインターネットを活用できる情報端末についてお聞きしたところ、ともにパソコンを大きく上回る9割近く（図4、図5参照）という結果となり、菟野町ホームページで改善してほしい点の問いに対して4分の1近くの方が「見やすいスマートフォン表示」としており（図6参照）、デジタル活用において、これまで以上にスマートフォン利用の方への配慮が求められていることが分かります。

図4

家庭でインターネットが利用できる情報端末





3 DX推進の基本的事項

3-1 基本理念

少子高齢化による労働人口減少の中において、ICTの効果的な利活用を促進し、質の高い行政サービスを享受できる環境を整備し、持続的、発展的なまちづくりを目指します。

なお、計画における取り組みは、感染症対策、低炭素化社会の形成、SDGsの推進にもつながるものであるため、このことも意識しながらDXを推進します。

3-2 基本方針

DX推進の基本的な考え方については、第6次菰野町総合計画の方向性を踏まえ、次の方針で進めます。

- ① 住民の利便性向上と行政の事務効率化を目指し、デジタル化を推進します
- ② 費用対効果を常に検討の上、デジタル化を推進します
- ③ スマールスタート⁹によりデジタル化を着実かつ迅速に進めます
- ④ 住民誰もが快適にサービスを楽しむ環境づくりを推進します
- ⑤ 情報セキュリティ対策の徹底、個人情報の確実な保護に努めます

3-3 これまでの取り組みと今後の取り組み

令和3年度の取り組みを中心とした、これまでのデジタル化の取り組みとともに、上記の基本理念、基本方針を基に、以下のとおり今後の取り組みについてまとめました。

※実施時期等については、現時点での目安であり、決定しているものではありません。様々な調整、検討結果に基づき、実施すべきかどうかも含めて決定していきます。

(1) 行政手続きオンライン化

これまで、菰野町では、行政手続きオンライン化については、ぴったりサービス¹⁰を活用したオンライン手続きを平成30年度から開始するなどしてきました。引き続き住民の利便性と事務の効率性向上を進めるため、国が用意する標準様式なども活用しながらその拡大について検討を進めますが、本人確認が必要な手続きについてはマイナンバーカードが必要であることから、ハードルの低い本人確認不要の簡易な手続きを優先することにより、迅速なオンライン化推進を進めることで、まずは利用者拡大を図ります。

オンライン化を進めるにあたり、申請様式等における押印が障壁のひとつとなるため、国の方針を踏まえた見直し方針により庁内で検討した結果、申請・届出等提出書類における押印が義務づけられていた様式(524件)の約89%(467件)で押印の義務付けを廃止しました。このことによりオンライン化可能な行政手続きが増えたことを踏まえ、全庁的に住民の申請手続きの簡素化につながるオンライン化について、再度検討を進めます。

なお、行政手続きのオンライン化を進めるにあたっては、①手続きにおける例外のないデジタル化検討、②一度提出した情報を二度提出しない（一度書いた情報を何度も書かない）こと、③複数の手続きを一度で完結することの検討、④デジタルデバインド対策について、常に意識します。

施設予約のオンライン化については、施設使用料の適正化及びキャッシュレス支払いと一体的に検討することとし、これにより行政の効率化、施設利用者の利便性向上、施設利用率向上を目指します。さらに、施設予約にとどまらず、イベントや、事前予約、整理券配布をするような相談、業務についてもオンライン予約の検討を進め、さらなる効率化と利便性向上を図ります。

また、道路陥没や漏水情報など行政への緊急通報については現在、電話で受け付けるのみで、位置や現地の状況が伝わりにくいことなどの課題がありました。住民通報システムを導入することにより、住民がスマートフォンのカメラ機能とGPS機能を用いて、位置情報付きの写真で直接書き込みができるようになり、行政側は状況把握のスピードアップと情報の一元管理化及び集約が可能となります。

取り組み内容	令和3年度	令和4年度	令和5年度
ぴったりサービスを活用したオンライン化	(H30.7~)	実施	
押印の見直し	検討	実施	
簡易な手続等のオンライン化		検討	実施
簡易な手続等のオンライン化拡大			随時検討
本人確認が必要な行政手続きオンライン化拡大			検討
施設予約のオンライン化		検討・調整	実施
イベント等申込み、予約のオンライン化			検討
菰ビリティのオンライン予約	実証実験		本格実施
アンケート調査のオンライン回答			検討
住民通報サービス活用事業		検討・調整	実施
アプリを利用した保育所等欠席連絡			実施
乳幼児一時預かり（一般型）のオンライン予約			検討

（2）入札・契約事務のデジタル化

入札・契約事務については、インターネット公有財産売却を平成22年から開始したことを始め、入札参加者の利便性の向上と入札における透明性、公平性、競争性の確保、入札契約事務の効率化を図るため、平成30年7月より一般競争入札を対象にインターネットを利用した電子入札を導入するなど、デジタル化を進めてきましたが、さらなるデジタル化を図ることで、業務効率化の効果やペーパーレス化の効果、発注者、受注者双方の事務コスト削減を図ります。そこで、電子契約について実証実験を行い、導入に伴い発生する課題等を検証した上で、一部実施しながら、本格導入についても検討を進めます。

取り組み内容	令和3年度	令和4年度	令和5年度
インターネット公有財産売却	(H22.4~)	実施	
電子入札（一般競争入札）	(H30.7~)	実施	
電子契約（一般競争入札）		検証	一部実施

(3) マイナンバーカードの普及促進

当町におけるマイナンバーカードの普及率は令和4年1月末現在で44.54%と、全国平均、三重県平均に対し、比較的高めに推移しております。行政手続きのオンライン化については、本人確認を必要とする申請等においてマイナンバーカードの活用が想定されるため、国の普及施策とあわせ、マイナンバーカードの普及について引き続き下記の取り組みを推進します。

取り組み内容	令和3年度	令和4年度	令和5年度
コンビニ交付における証明書手数料減額	(H29.4~)	実施	
カード交付のための日曜窓口設置	(H28.3~)	実施	
カード申請用顔写真の無料撮影	(H29.12~)	実施	
窓口でのマイナポータル ¹¹ 利用者登録等手続きサポート	(H29.4~)	実施	

(4) キャッシュレス支払いの推進

キャッシュレス支払いについては、支払者の利便性の向上、収納率の向上等の観点から、継続的に費用対効果を考慮しながら検討してきており、当町においてはコンビニ納付とともにスマホ決済を可能とするバーコード決済を段階的に導入してきました。なお、近年、QRコード決済の利用が急速に拡大しており、国は、金融機関、地方自治体双方における事務負担軽減と、納税者の利便性向上を目的に、令和5年度課税分から統一規格のQRコードの活用を予定しています。当町においてもその活用について費用対効果を考慮しながら今後検討を進めます。施設使用料のオンライン決済については、施設予約のオンライン化と同時に導入します。のりあいタクシーについては令和3年1月に実証実験を経て、導入しています。

取り組み内容	令和3年度	令和4年度	令和5年度
スマホ決済（バーコード）、コンビニ納付			
税、水道料金及び下水道使用料	(H30年度~)	実施	
後期高齢者医療保険料	(R1.7~)	実施	
介護保険料		システム構築・調整	実施
スマホ決済（QRコード）			
税		システム改修	実施
税以外の公金			検討
窓口における手数料		試行	実施
公共施設における使用料			検討
施設使用料のオンライン決済		検討・調整	実施

のりあいタクシーの事前決済（d払い）	(R3.1～)	実施	
菰ビリティのオンライン決済	実証実験	本格実施	

(5) ライフイベント手続き支援

ライフイベントにかかる手続きは多岐にわたり、複数課で個別に行う必要があり、必要となる手続きも何が必要なのかわかりにくいものとなっています。また、同じ内容を何度も用紙に書く必要があるなど、手続きをする方の負担が大きくなっております。このことから、町ホームページにライフイベントに関する行政手続きガイドを設置し、利用者が設問に答えることで、その手続き方法に誘導し、個人ごとに異なる必要な手続きについてご自身で調べられるようにし、届出用紙の事前準備又はオンライン手続きがしやすい環境を整えます。また、実際の窓口においても、ICTを活用して各課の情報を集約し、各課の窓口で使用する届出用紙にあらかじめ情報を反映させることで、複数の課で氏名や住所を繰り返し記載することを減らし、「できるだけ書かせない」こと、及び、必要な届出用紙を事前準備することで、手続き時間を短縮することを目的に、届出書の作成を支援し、利用者の負担軽減を図ります。なお、その実施については、とりわけ手続きが多岐にわたる、おくやみ手続きから実施することを目指し、順次その他の手続きについても検討していきます。

取り組み内容	令和3年度	令和4年度	令和5年度
行政手続きガイド（町ホームページ）	検討・調整	実施	実施
おくやみ手続き支援サービス	検討・調整	実施	実施
転入手続き支援サービス			検討
転居手続き支援サービス			検討
転出手続き支援サービス			検討
妊娠・出産手続き支援サービス			検討
結婚手続き支援サービス			検討
離婚手続き支援サービス			検討

(6) 町ホームページ改善

町ホームページについては、アクセシビリティ¹²に配慮した、誰もが情報にたどり着きやすいホームページを目指します。また、スマートフォンでインターネットを利用する方が増加していることから、スマートフォンでの見やすさも考慮し、PDFファイルの多用を避けたホームページ作成など、需要に応じたホームページの改善を図っていきます。

住民がデジタル化の取り組みにおける行政手続きガイドまたはライフイベント手続き支援を活用し、ライフイベントについて何の手続きが必要なのかについて把握した後、その手続き方法についてホームページを確認、または将来的にオンライン手続きに移行することが想定されるため、ホームページを分かりやすい内容にすることが必要です。よって、これらに関するホームページを優先的に改善していくとともに、これ以外のページについても、順次、継続的に改善を図っていきます。

なお、ホームページの内容、導線が不適切または不十分であると、問い合わせの電話対応や窓口対応に流れてしまい、人が対応することで多額の人件費が発生することになるため、ホームページの改善は行政改革にもつながります。

取り組み内容	令和3年度	令和4年度	令和5年度
「町の計画」ページリニューアル	➡		
「広報」ページリニューアル		➡	
行政手続きガイドに関連するHP改善		実施➡	
上記以外の手続きHPの改善			順次実施➡
手続きHP以外の改善			順次実施➡

(7) 情報発信の見直し

情報発信については、これまでも紙媒体の広報紙に加え、ホームページやSNS、公式アプリなど、新しい媒体の活用に努めてきましたが、スマートフォン等の情報通信機器の普及に伴い、年々鮮度の高い情報をタイムリーにお伝えする必要性が高まっています。このことから、住民に対して町の出来事をできる限り早くお伝えする「PHOTO NEWS」のホームページ等による広報リアルタイム配信、イベントの告知及び実施報告の配信など、即時性の高い情報発信について進めます。そのほか、SNS、菰野町アプリなど、デジタル媒体によるプッシュ通知などを活用した発信者から受信者に対しての能動的な情報発信についても引き続き実施していきます。

取り組み内容	令和3年度	令和4年度	令和5年度
菰野町 twitter の活用	(H22. 8～開設)	活用の拡充	➡
菰野町 facebook の活用	(H24. 2～開設)	活用の拡充	➡
菰野町公式アプリの活用	(R 1. 5～開設)	活用の拡充	➡
菰野町 YouTube の活用	(R 3. 12～開設)	活用の拡充	➡
「PHOTO NEWS」のデジタル配信		検討・調整➡	実施➡

(8) 行政データの活用

官民データ活用推進基本法等により国が示したオープンデータ¹³推進の方向性を踏まえ、令和3年よりオープンデータライブラリを開設し、町と住民の共有財産である情報を住民全体の資産として提供しており、今後も拡充について検討します。また、統合型GIS¹⁴については平成31年1月に更新し、庁内の情報共有による効率化を進めてきました。今後は統合型GISにおける住民に有用な情報を公開し、住民が自主防災に役立てるなど、活用できるよう検討を進めます。

取り組み内容	令和3年度	令和4年度	令和5年度
オープンデータライブラリの開設		実施	➡
オープンデータライブラリ拡充		随時検討	➡
統合型GISの公開		検討	➡
住民通報サービス活用事業（再掲）		検討・調整➡	実施➡

(9) 行政情報システムの標準化

平成 31 年 3 月に県内 7 自治体と協定を締結し、自治体クラウド¹⁵事業として、システムの共通化を目指し、コスト削減等に努めてきました。

令和 3 年 9 月 1 日には、地方公共団体情報システムの標準化に関する法律が施行され、目標時期を令和 7 年度とし、ガバメントクラウド¹⁶を活用した自治体の基幹業務システムの統一化・標準化に向けて取り組む必要があります。

取り組み内容	令和 3 年度	令和 4 年度	令和 5 年度
県内 7 自治体の協定に基づく自治体クラウド	(H31.3~)	実施	
標準準拠システムへの移行	標準仕様検討(国)		対応検討

(10) 情報セキュリティ対策の強化

平成 27 年度に実施された「三層の対策¹⁷」により情報セキュリティ対策が強化されたが、近年の行政手続きのオンライン化やクラウド化への対応として、改定された「地方公共団体における情報セキュリティポリシーに関するガイドライン」に基づき、セキュリティ対策を推進します。

取り組み内容	令和 3 年度	令和 4 年度	令和 5 年度
情報セキュリティポリシーの徹底		随時実施	

(11) ICTを活用した教育の推進

ICT教育については、「令和 4 年度菰野町学校教育指導方針」の「確かな学力と社会参画力の育成」において方向性を示している、「ICT環境の整備」、「ICT活用指導力の向上」、「児童生徒の情報活用能力の育成」、「情報モラル教育の推進」の取り組みを進めます。長期にわたる休校時などに利用が想定されるオンライン授業については、学校の環境整備に加え、家庭の環境整備を呼びかけてきたため、どうしてもそれが難しい少数の子どものみ登校することにより、対応できる体制がほぼ整っています。

取り組み内容	令和 3 年度	令和 4 年度	令和 5 年度
1 人 1 台のタブレット端末整備、運用	整備	運用	
タブレットの家庭学習活用		実施	
オンライン授業の環境整備	促進	完了、必要時に実施可	
ICT 活用指導力の向上		指導力向上研修、ICT 支援員による研修支援	
児童生徒の情報活用能力の育成		随時拡充	
情報モラル教育の推進		随時実施	
校務環境の効率化		(R2.8 に導入した校務支援システムを活用)	
教育情報セキュリティの強化		(R2.8 ネットワーク見直し、以後教員のセキュリティ教育実施)	

(12) デジタルデバインド（情報格差）対策

上記のようなデジタル化、オンライン化を実施するにあたり、デジタルデバインド（情報格差）が課題となります。自治体の性格上、対象となる住民の年齢層などを勘案しながら、デジタル化、オンライン化した手法によるものの代替方法について常に配慮するものとし、あわせて社会教育の中で、スマートフォン教室などを実施し、その内容にオンライン手続きも含めるなどの対策により、役場まで足を運ぶことが難しい高齢者などに対しても、様々な手続きが自宅でできることや、新型コロナウイルス対策として密を避けることにつながることを理解してもらうことを目指します。また、おくやみ手続き支援サービスは、行政としてはデジタル活用の取り組みとなりますが、住民に対しては行政手続きガイド導入に伴うデジタルデバインド対策の取り組みとなります。

取り組み内容	令和3年度	令和4年度	令和5年度
菰野町 MaaS ¹⁸ 「おでかけこもの」関係			
スマホ教室	(R2.1 菰野町 MaaS 開始に合わせ実施)		
窓口での使い方サポート	(R2.1～)		
老人会等での使い方説明会	(R2.8～) 随時実施		
公民館講座（老人学級）でのスマホ講座	検討・調整 → 実施		
おくやみ手続き支援サービス（再掲）	検討・調整 → 実施		

(13) その他各分野におけるデジタル化の推進

各分野でのデジタル化については所管課においてその需要、費用対効果を勘案し、検討していきます。これまでの主な取り組みは以下のとおりです。

菰野町 MaaS「おでかけこもの」については基本的に実証実験の上、効果的なものについて本格運用につなげています。また、コミュニティバス車両更新に合わせ、スマホなどが充電できるUSBポートを設置し、全てのバスの車内でフリーWi-Fiが利用できるようにするなど、デジタル化を進めることで、利用者の利便性向上による利用者の増加を図っています。

子育て支援関係については、デジタルデバインド対策を必要としない若い世代が多いことに加え、子育てをしながら手続き等を行わなければならないため、積極的にデジタル化を検討し、子育てを支援していきます。

消防、救急関係については、スマートフォンを活用した映像による119番通報や、災害現場での無人航空機（ドローン）活用により、的確な救命活動や迅速な消防活動につながります。

取り組み内容	令和3年度	令和4年度	令和5年度
菰野町 MaaS「おでかけこもの」	実証実験	本格実施	
おでかけこもの（経路検索システム）	R2.1～実証実験、以後運用		
乗車時顔認証と子どもみまもりシステム	(R3.1～実証実験、課題を検証、再検討)		
バス位置情報（ロケーションシステム）、車内密集度表示	R2.1～実証実験、以後運用		
のりあいタクシーのWEB割引	R2.1～実施		

菰ビリティのオンライン予約（再掲）	実証実験	→	本格実施	→
菰ビリティのオンライン決済（再掲）	実証実験	→	本格実施	→
コミュニティバスのデジタル一日乗車券等	システム構築等	→	販売	→
コミュニティバス車両 USB ポート設置	(R2.10、R3.10～新車両。今後も新車両導入時に整備)			
フリーWi-Fi 整備	(R2.10～全車両)			
外国語翻訳機による窓口対応	R2.11～導入			
子育て支援におけるデジタル化				
アプリを利用した保育所等欠席連絡(再掲)			実施	→
乳幼児一時預かり（一般型）のオンライン予約（再掲）			検討	→
観光地におけるデジタル化				
湯の山温泉地域でのフリーWi-Fi	※ R2 年度 8 か所設置	2 か所 設置	→	周知、 運用
		2 か所 設置	→	周知、 運用
		2 か所 設置	→	周知、 運用
スマート農業の促進			導入、運用	→
消防におけるデジタル化				
119 番映像通報システム			導入、運用	→
無人航空機（ドローン）の活用			導入、運用	→

(14) その他デジタル化の推進

以上の行政におけるDXを実現するためには、すべての職員がその重要性や理念を理解した上で、最新の技術を業務に活かす能力であるデジタルリテラシーを向上させる必要があります。デジタルリテラシーの欠如は、DXの障害となるだけでなく効率性低下による職員のパフォーマンス低下や情報共有のミスにつながることもあります。このため、デジタル人材の育成が重要な課題であり、職員を対象としたDXに関する研修等により組織全体で能力の向上を図ります。

また、AI、RPAの活用を代表とする行政におけるデジタル化の推進は、その性格上、常に技術の進化など変化への対応が求められています。よって、複数分野にわたる、若しくは全庁的なデジタル化については、庁内会議において意見聴取の上、費用対効果等を考慮し、効果的なものについて継続的に検討、推進していきます。各分野におけるデジタル化においても、各所属で同様の推進体制が求められることは言うまでもありません。

その他、行政におけるテレワークについては、感染症拡大期等における業務継続において有効な手段ですが、個人情報扱う業務、現場業務等における課題について、すぐには解決が難しいため、行政手続きのオンライン化による業務見直し等の進捗も踏まえながら、今後の利用に向けた検討をしていきます。

4 用語解説

- ¹ **ICT(アイシーティー)**:Information and Communication Technology(情報通信技術)の略で、通信技術を活用したコミュニケーションのこと
- ² **DX(デジタル・トランスフォーメーション)**:Digital Transformation の略で、デジタル技術を活用して、ライフスタイルやビジネススタイルをより良いものに変えていくこと
- ³ **Society5.0(ソサイエティゴーテンゼロ)**: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、新たな社会を指すもので、「サイバー(仮想)空間とフィジカル(現実)空間を高度に融合させたシステムにより、経済発展と社会的課題の解決を両立する、人間中心の社会」と定義される。第5期科学技術基本計画において「目指すべき国の姿」として提唱された
- ⁴ **官民データ活用推進基本法**:官民データの適正かつ効果的な活用の推進に関する施策を総合的かつ効果的に推進することで、国民が安全で安心して暮らせる社会及び快適な生活環境の実現を目的に制定された法律のこと
- ⁵ **AI**:「Artificial Intelligence」の略で、人工知能のことを指し、一般的には、機械に人間と同じような知能を持たせたソフトウェアのこと
- ⁶ **RPA**:「Robotic Process Automation」の略で、基本的に人間が設定したルールに従い、業務等を自動化するシステムのこと
- ⁷ **デジタルデバйд**:インターネットやパソコン等の情報通信技術を利用できる人と利用できない人との間に生じる情報格差のこと
- ⁸ **ポータルサイト**:一般的には、インターネットの玄関口となる Web サイトのことで、ここでは各種オンライン手続きの玄関口となる町ホームページを指す
- ⁹ **スモールスタート**:新たな事業を立ち上げる際に、最初は機能やサービスを限定するなどして小規模に展開し、需要の増大などに応じて順次規模を拡大させていくこと
- ¹⁰ **ぴったりサービス**:政府が運営するマイナポータル上で、生活に必要な手続きのオンライン申請実現に活用できるシステムのこと
- ¹¹ **マイナポータル**:政府が運営するオンラインサービスであり、マイナンバーカードを活用することで、様々な行政手続きの申請がオンライン上でできる。また、行政機関が保有する個人の情報やそのやりとりの記録、行政機関からのお知らせを確認することもできる
- ¹² **アクセシビリティ**:「近づきやすさ」、「利用しやすさ」を表し、アクセスのしやすさのことである。環境や状況に関わらず、サービスやコンテンツを利用できるようにすること。特に、IT 関連分野においては、様々な Web サイトなどに対して、どのような人でも、どのような利用環境でも、閲覧・利用できる状態のこと
- ¹³ **オープンデータ**:国、地方公共団体及び事業者が保有する官民データのうち、国民誰もがインターネット等を通じて容易に利用(加工、編集、再配布等)できるような形で公開されたデータのこと
- ¹⁴ **統合型 GIS**:Geographic Information System(地理情報システム)の略で、地方公共団体が利用する都市計画図、上下水道、道路、固定資産などの地図データのうち、複数の部局が利用するデータを各部局が共有できる形で整備し、庁内横断的に利用していくシステムのこと
- ¹⁵ **自治体クラウド**:地方公共団体が情報システムを庁舎内で管理することに代えて、外部のデータセンターで保有、管理し、通信回線を経由して利用できるようにすること。複数の地方公共団体の情報システムの集約と共同利用を進めることにより、情報システムに係る経費の削減や住民サービスの向上等を図るもの
- ¹⁶ **ガバメントクラウド**:政府の情報システムについて、共通的な基盤、機能を提供する複数のクラウドサービスの利用環境のこと
- ¹⁷ **三層の対策**:ここでいう三層の対策は、インターネット分離や Web 分離、ネットワーク分離と同様に、業務に利用するデータの保管やシステムの構築されている領域と実際にサービスを提供する部分の領域、または外部インターネットとの接続を分離してセキュリティ性を高める仕組みや考え方のこと
- ¹⁸ **MaaS(マース)**:Mobility as a Service の略で、出発地から目的地まで、利用者にとっての最適経路を提示するとともに、複数の交通手段やその他のサービスを含め、一括して提供するサービスのこと