

岐南町 DX 推進計画

～ デジタルで身近につながる快適なまち ～

(令和5年度～令和7年度)

令和5年3月

岐南町

目次

1	計画の基本方針	P. 1
(1)	基本的な考え方	P. 1
(2)	D Xで目指す将来像	P. 1
(3)	D X推進にあたっての視点	P. 2
2	D Xの推進体制	P. 3
(1)	組織体制	P. 3
(2)	デジタル人材の確保・育成	P. 4
(3)	国・県支援の活用	P. 5
3	計画期間	P. 6
4	重点施策	P. 7
(1)	情報システムの標準化・共通化	P. 7
(2)	B P Rの推進	P. 7
(3)	行政手続のオンライン化	P. 8
(4)	業務最適化を図るデジタル技術の利用促進	P. 9
(5)	マイナンバーカードの普及、利用及び活用促進	P. 9
5	その他施策	P. 10
(1)	テレワークの推進	P. 10
(2)	セキュリティ対策の徹底	P. 10
(3)	デジタルデバイド対策の推進	P. 11
(4)	オープンデータの推進	P. 11
6	重点施策工程表	P. 12
7	施策の取組み（アクションプラン）	P. 13
(1)	多様なライフスタイルに対応した行政サービス	P. 13
(2)	業務最適化を徹底した行政運営	P. 14
(3)	地域 D X の推進	P. 15

1 計画の基本方針

(1) 基本的な考え方

利用者中心の行政サービス改革を推進することで、住民誰もがデジタル技術の利便性を享受できる「デジタルで身近につながる快適なまち」の実現を目指します。

そのために、サービス利用者の一連の行動及び職員の業務内容・手順に着目して、サービス全体のデジタル化を推進し、「住民」と「職員」の双方が、全体として使いやすい仕組みの構築に取り組みます。

なお、当計画は、国の「自治体DX(※1)推進計画」及び県の「岐阜県DX推進計画」を踏まえ、町のDX施策の方向性及び取り組むべき事項を具体化するものです。

(2) DXで目指す将来像

基本理念：DXによる「デジタルで身近につながる快適なまち」の実現

① 多様なライフスタイルに対応した行政サービスのオンライン化

住民が、役場に赴くことなく可能な手続はすべて自宅等のできるようになります。

② 業務最適化を徹底した行政運営

職員は、デジタル技術を活用することで、BPR(※2)を進め、効率的に事務処理を行います。

③ 地域DXの推進

県及び民間事業者等と連携し、行政分野に限らない各種分野の地域DXを進めます。

※1 DX (Digital Transformation)：デジタルによる変革。データとデジタル技術を活用して、社会のニーズを基に、行政サービスを変革するとともに、業務そのものや、組織、プロセス、組織文化・風土等を変革すること。

※2 B P R (Business Process Reengineering)：業務の流れを最適化する観点から再構築すること。

(3) DX推進にあたっての視点

① 業務最適化及び利便性向上

業務最適化により行政手続をデジタルで行うことができる環境を構築し、住民サービスの利便性向上を推進します。

- ・オンライン申請
- ・キャッシュレス決済
- ・書かない窓口

② 紙（アナログ）から電子（デジタル）への移行

デジタルに集約することで、ペーパーレス化を促進します。

- ・電子契約
- ・電子決裁

③ デジタル技術の適正な導入

AI（※3）・RPA（※4）等新しいデジタル技術の利用を推進し、簡素で効率的な行政事務の実現を目指します。試行運用等を行い、一部の部署で導入し活用できそうな場合には、全庁的に展開していきます。

- ・AIチャットボット
- ・AI議事録システム
- ・AI-OCR

④ 費用対効果の精査

広域化、クラウド（※5）化の視点をもって、費用対効果を精査します。

- ・自治体共同クラウドの利用
- ・岐阜県による市町村共同調達

※3 AI（Artificial Intelligence）：人工的な方法による学習、推論、判断等の知的な機能の実現、及び人工的な方法により実現したそれら機能の活用に関する技術「人工知能」のこと。

※4 RPA（Robotic Process Automation）：人の手で行っていた作業をロボットにより、補強、代替することで作業プロセスを自動化する技術のこと。

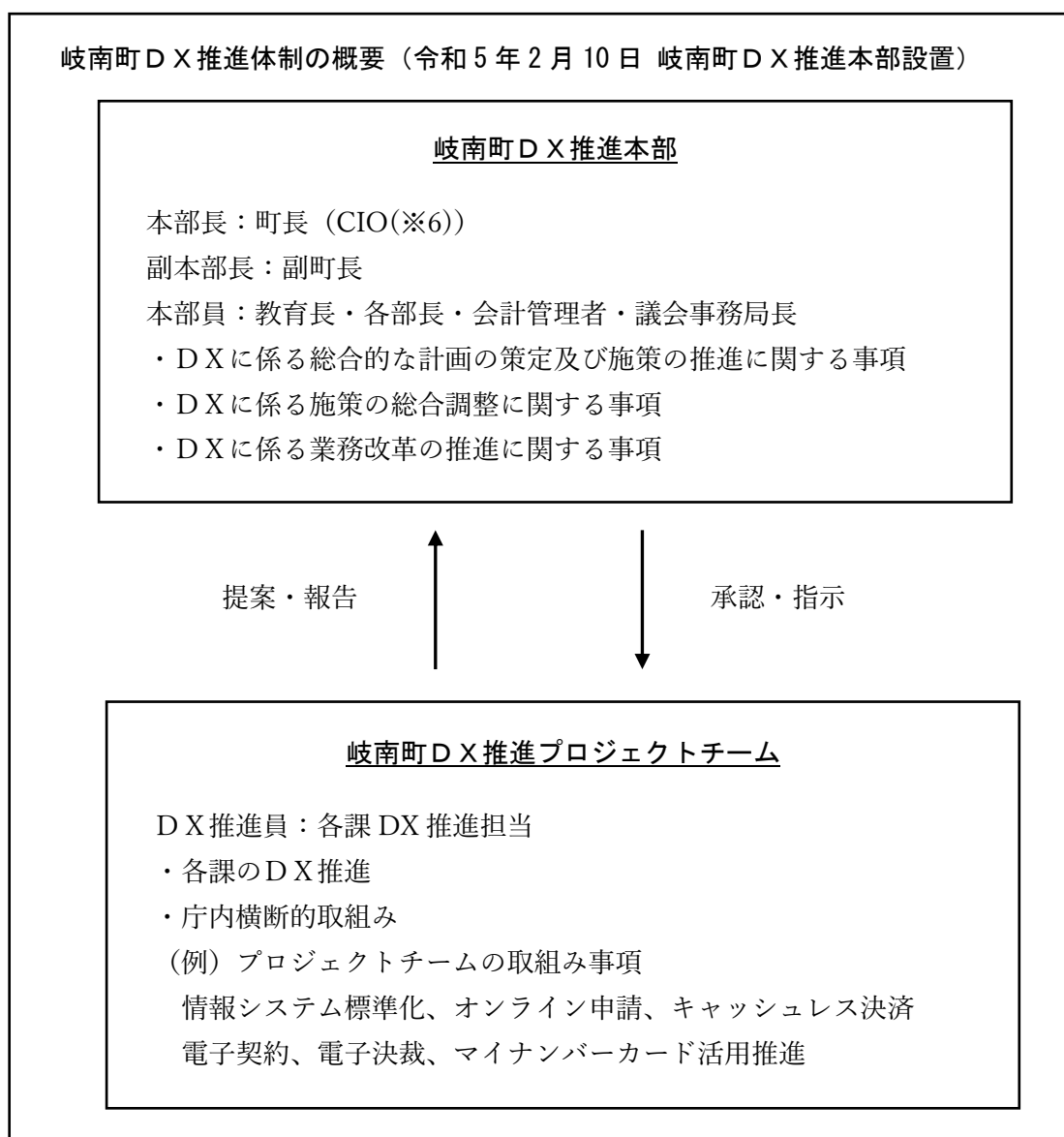
※5 クラウド：サーバ等のコンピュータをインターネット上（クラウド）に置き、サービスを使う方式のこと。

2 DXの推進体制

(1) 組織体制

全庁的・横断的な推進体制として以下のとおり整備しDXを推進します。

- ・岐南町DX推進本部の設置（本部長、副本部長、本部員）
- ・岐南町DX推進本部による計画の策定及び計画の推進
- ・プロジェクトチームの設置



※6 C I O（Chief Information Officer）：最高情報統括責任者のことで、全庁的なDXの推進体制を整備し、部間の調整等庁内マネジメントを行うことにより、DXの推進を統括する。

(2) デジタル人材の確保・育成

「デジタル人材」を次のとおり定義し、確保・育成を行います。

① デジタル人材とは

- ア) デジタル技術を活用したプロジェクトの企画調整ができる人材
- イ) 日常的な業務でデジタル技術を活用し業務改善ができる人材

② デジタル人材の確保、育成の方針

原則自庁で行い、適宜外部人材を活用します。

ア) デジタル人材の確保

令和4年3月時点で専門的知識を有する職員が2名在籍しています。また、情報部門に配属された経験を有する職員や、岐阜県の情報部門に派遣されている職員もいることから、各課において業務を多角的に理解している職員とともに、デジタル技術を活用した業務改善を進める人材を確保します。

外部人材の活用は、総務省地域情報化アドバイザー派遣制度などを含め、相応しいアドバイザーの派遣を検討します。

イ) デジタル人材の育成

情報部門に配属された職員は、地方公共団体情報システム機構(J-LIS)の他、事業者の研修・セミナー等を適宜受講します。また、システムの説明会や実証実験等を積極的に活用し、新しいデジタル技術等の習得をします。

全職員が習得すべき知識・技能等については、適宜eラーニング(インターネットを活用した学習)を実施します。

毎年度、全職員(会計年度任用職員を含む)に情報セキュリティ研修を実施します。

【参考】庁内研修の例

- ・デジタル化推進研修(DX基礎)
- ・オンライン申請研修(Webフォーム活用)
- ・データ活用研修(ワード・エクセル活用)
- ・業務量調査・業務手順書作成研修(BPR活用)
- ・セキュリティ研修

(3) 国・県支援の活用

国及び県の支援を有効に活用します。

① 国の支援

- ・デジタル田園都市国家構想交付金
- ・デジタル基盤改革支援補助金

② 県の支援

- ・岐阜県電子自治体推進市町村・県連絡協議会との連携
- ・ぎふDX支援センターによる市町村DX支援
- ・岐阜県による市町村共同調達

【参考】岐阜県電子自治体推進市町村・県連絡協議会に設置されている部会

- ・入札資格審査部会
- ・電子入札・調達部会
- ・GIS(※7)・オープンデータ(※8)促進部会
- ・岐阜情報スーパーハイウェイ検討部会
- ・情報セキュリティ強化対策部会
- ・設計積算システム部会
- ・オンライン申請活用推進部会

※7 GIS (Geographic Information System)：地理的位置を手がかりに、位置に関する情報を持ったデータを総合的に管理・加工し、視覚的に表示するシステムのこと。

※8 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、誰もがインターネット等を通じて容易に利用できるよう、営利、非営利を問わず二次利用可能なルールが適用され、かつ機械判読に適し、無償で利用できる形により公開されたデータのこと。

3 計画期間

国における「情報システムの標準化・共通化」の施策が令和7年度末までであり、市町村における業務の見直しや最適化を行う上での一区切りとなることから、令和5年度から令和7年度までを計画期間とします。

なお、社会情勢の変化やデジタル技術の進展、国等の動向等により必要に応じて柔軟に内容を見直します。

また、「7 施策の取組み（アクションプラン）」については、毎年進捗状況を確認します。

4 重点施策

(1) 情報システムの標準化・共通化

令和7年度末までに、国の示す標準仕様に準拠したシステム（岐阜県が実施する2業務を除く18業務）に移行します。

また、標準準拠システムがガバメントクラウド(※9)上から選択できる場合は、ガバメントクラウド上の標準準拠システムへの移行を目指します。

【標準化対象事務一覧】

- ①児童手当、②子ども・子育て支援、③住民基本台帳、④戸籍の附票、⑤印鑑登録、⑥選挙人名簿管理、⑦固定資産税、⑧個人住民税、⑨法人住民税、⑩軽自動車税、⑪戸籍、⑫就学、⑬健康管理、⑭児童扶養手当、⑮生活保護、⑯障害者福祉、⑰介護保険、⑱国民健康保険、⑲後期高齢者医療、⑳国民年金

※⑭及び⑮は岐阜県実施により対象外

(2) BPRの推進

DXを加速させていくため、現状把握を行い、見直し、業務最適化を行います。

① 全庁業務調査

現状の見える化（業務量・質・内容の把握）及びBPRを優先する業務の選定を行います。

② 業務手順書の作成

全庁業務調査で作成された手順書及び他市町の事例を参考に、業務手順書を作成します。

③ 業務最適化

①・②で得られたデータ等に基づき、業務最適化のためのヒアリング及び分析を実施し、業務最適化の方法を決定します。

※9 ガバメントクラウド：政府の情報システムの共通的な基盤・機能を提供する複数のクラウドサービスのこと。

(3) 行政手続のオンライン化

住民サービスの向上に資する行政手続について、オンライン化を進めます。

① マイナポータル（ぴったりサービス(※10)）

特に国民の利便性向上に資する27手続のオンライン申請は、マイナンバーカードを利用したぴったりサービスを活用します。

② 県と県内市町村で共同調達するWebフォーム

①以外の、窓口への申請が必要な行政手続については、順次、Webフォームで受け付けできるようにします。

【参考】

「自治体DX推進計画」において「特に国民の利便性向上に資する手続」とされた27手続
ア) 子育て関係（15手続）

- ① 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
- ② 児童手当等の額の改定の請求及び届出
- ③ 氏名変更/住所変更等の届出
- ④ 受給事由消滅の届出
- ⑤ 未支払の児童手当等の請求
- ⑥ 児童手当等に係る寄附の申出
- ⑦ 児童手当に係る寄附変更等の申出
- ⑧ 受給資格者の申出による学校給食費等の徴収等の申出
- ⑨ 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
- ⑩ 児童手当等の現況届
- ⑪ 支給認定の申請
- ⑫ 保育施設等の利用申込
- ⑬ 保育施設等の現況届
- ⑭ 児童扶養手当の現況届の事前送信
- ⑮ 妊娠の届出

イ) 介護関係（11手続）

- ① 要介護・要支援認定の申請
- ② 要介護・要支援更新認定の申請
- ③ 要介護・要支援状態区分変更認定の申請
- ④ 居宅（介護予防）サービス計画作成（変更）依頼の届出
- ⑤ 介護保険負担割合証の再交付申請
- ⑥ 被保険者証の再交付申請
- ⑦ 高額介護（予防）サービス費の支給申請
- ⑧ 介護保険負担限度額認定申請
- ⑨ 居宅介護（介護予防）福祉用具購入費の支給申請
- ⑩ 居宅介護（介護予防）住宅改修費の支給申請
- ⑪ 住所移転後の要介護・要支援認定申請

ウ) 被災者支援関係（1手続）

- ① 罹(り)災証明書の発行申請

※10 ぴったりサービス：内閣府の運営する地方公共団体が提供する行政サービスの検索やオンライン申請等が行えるサービスのこと。

(4) 業務最適化を図るデジタル技術の利用推進

住民サービスの向上又は業務最適化に資する、費用対効果の十分見込める業務について、導入を進めます。

① AIチャットボット

ホームページにおいて、文字による質問に対して自動で回答できるようにします。AIが回答することにより、24時間対応可能となります。

② AI議事録システム

議会や会議の音声を自動で文字に変換し、議事録を作成します。文字起こしによる業務の効率化が図られます。

③ 電子契約

紙の契約書ではなく、電子署名を利用して電子的方式により契約を締結します。押印不要による業務の効率化と、民間事業者において印紙税が不要となることで経費削減が図られます。

④ キャッシュレス決済

現金（紙幣・硬貨）での支払いではなく、クレジットカードやQRコードによる電子的な仕組みを利用して支払いを行います。窓口での支払い方法の拡充と、オンライン申請時の支払いの利便性の向上が図られます。

⑤ AI-OCR

紙の申請書等をスキャンし、文字を電子データとして取り出し、自動で文字認識を行います。パソコンへの文字入力作業の効率化が図られます。

⑥ 電子決裁

紙文書ではなく、システムを利用して意思決定を行います。ペーパーレス化により紙の使用量の削減と紙文書の保管場所の削減が図られます。

(5) マイナンバーカードの普及、利用及び活用促進

① 普及促進

国の示す住民向けサービス（健康保険証、自動車運転免許証等との一体化等）の充実に合わせて、広報やホームページ等により、マイナンバーカードの周知をします。

② 利用及び活用促進

本人認証が必要な手続については、マイナンバーカードを使ったオンライン申請を進めます。また、その他の活用方法についても検討します。

5 その他施策

(1) テレワーク(※11)の推進

多様な働き方の実現を図るため、テレワークを推進します。

利用を推進するため、テレワークができる端末を、利用状況に応じて拡充することを検討します。また、テレワークしやすい環境を整備するため、ペーパーレス化や電子決裁の導入を検討します。

(2) セキュリティ対策の徹底

現在の三層分離「 α モデル」を継続します。県セキュリティアクラウドの更新にあたり、県内市町村はすべて α モデルを選択しています。

また、セキュリティ研修を実施し、職員一人一人のセキュリティ意識の向上を図ります。

【参考】三層分離（ α モデル）

①～③を完全分離することにより、セキュリティを確保しています。

- ① 住民情報系（マイナンバー取扱事務）
- ② 内部情報系（LGWAN(※12)利用事務）
- ③ インターネット接続系

※11 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で、Tele（離れたところ）とwork（働く）を合わせた造語。在宅勤務、サテライトオフィス、施設利用型テレワーク等の総称。

※12 LGWAN（Local Government Wide Area Network）：地方公共団体を接続する専用ネットワークのこと。

(3) デジタルデバインド(※13)対策の推進

行政手続のオンライン化を進めていく上で、年齢・障害の有無・国籍などを問わず、デジタル化による便利さを実感できるようデジタルデバインド対策を行います。

オンライン申請等が不慣れな人（高齢者等を想定）の利用支援については、中央公民館の講座として、スマートフォンやタブレットの講座及び教室を開催します。また、国による利用者向けデジタル活用支援推進事業や電気通信事業者（キャリア）等の民間活力を活用します。

オンライン申請等が困難な人（障害者や外国人等を想定）の利用支援については、ホームページに音声読み上げや多言語化の機能を追加し、対応しています。引き続き、機能向上を図っていきます。

(4) オープンデータの推進

現在公開しているオープンデータを継続し、ニーズに応じて拡充していきます。

【参考】現在公開しているオープンデータ

- ・人口ピラミッド（住民課）
- ・自治会別人口（住民課）
- ・岐南町内医療機関等一覧（健康推進課）
- ・A E D設置個所一覧（総務課）
- ・岐南町公共施設一覧（総務課）
- ・コミュニティバス（公共交通マップ、停留所マップ、時刻表）（総合政策課）
- ・コミュニティタクシー停留所マップ（経済環境課）
- ・町名地番変更（総合政策課）
- ・都市公園・広場一覧（土木課）
- ・認定道路網図（土木課）
- ・道路台帳図（土木課）

※13 デジタルデバインド：情報格差。情報技術を利用したり使いこなしたりできる人と、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。

6 重点施策工程表（令和5～7年度）

	重点施策	令和5年度	令和6年度	令和7年度	目標	
1	情報システムの標準化・共通化	標準仕様に基づく業務フローの見直し		標準準拠システムへの移行	令和7年度末までに、標準準拠システム（18業務）に移行する。	
2	BPRの推進	業務量調査	業務手順の見直し 業務手順書の作成	業務手順の見直し(随時) 業務手順書の作成(随時)	令和5年度中に業務量調査を行い、優先課題から順次業務の見直しを行う。	
3	行政手続のオンライン化	特に国民の利便性向上に資する手続の利用促進 (子育て・介護・被災者支援等)	対象業務調査	Webフォームの活用促進 電子申請窓口開設	令和5年度中に対象業務を調査し、順次Webフォームを活用し電子申請を進める。	
4	業務最適化を図るデジタル技術の利用推進	AIチャットボットの利用状況調査	利用状況調査結果のホームページへの反映	AI議事録システムの導入	AI議事録システムの利用促進	令和5年度にAI議事録システム及び電子契約を導入する。キャッシュレス決済の利用拡充及び新技術の調査・研究を行う。
		電子契約の導入	電子契約の利用促進	キャッシュレス決済の利用拡充(窓口・オンライン)		
				新技術(AI-OCR、電子決裁など)の調査・研究		
5	マイナンバーカードの普及、利用及び活用促進	マイナンバーカードの発行・更新 広報紙・ホームページによる周知			マイナンバーカードの取得率向上を図るとともに、活用方法の調査・研究を行う。	
				マイナンバーカードの活用の調査・研究		

7 施策の取組み（アクションプラン）

重点施策やその他施策、各課のデジタル化施策の取組みとして、(1)多様なライフスタイルに対応した行政サービス、(2)業務最適化を徹底した行政運営、(3)地域DXの推進の3つの柱に分けてまとめました。

各施策の取組みは部会や個別ヒアリング等により協議を進めていき、毎年進捗状況を確認し更新します。

(1) 多様なライフスタイルに対応した行政サービス

① 申請のオンライン化【重点施策3・4・5】

(全課)

- 窓口への申請が必要な行政手続について、Webフォームからの申請により対応します。
令和5年度からWebフォームを活用し、順次受け付けできる申請を追加しています。
- 手数料の支払が必要なオンライン申請については、キャッシュレス決済が可能かを検討し、令和5年度中に方向性を決定しました。オンラインでクレジット決済及びQRコード決済が可能となる機能を整備したため、順次、オンライン決済可能なWebフォームを作成していきます。
(口座振替、クレジット決済、電子マネー決済、QRコード決済等の比較検討)
- 申請から通知まで一連の手続をオンラインで完結するために必要な電子決裁システムの導入を検討します。
 - ・オンライン申請の電子決裁
 - ・行政内部の文書管理の電子決裁
 - ・行政内部の財務会計システムの電子決裁
- 行政手続における町からの通知についても、オンラインで対応できるように検討します。

② 窓口等におけるキャッシュレス決済の検討【重点施策4】

(住民課・税務課・保険年金課・経済環境課・生涯教育課・会計室)

- 窓口等での税・手数料・使用料の支払について、自動支払機・セミセルフレジ・キャッシュレス端末等の設置を検討し、令和5年度中に方向性を決定しました。令和6年度に導入効果の高い窓口及び公共施設にキャッシュレス端末を導入し、設置窓口の拡大を進めます。

③ 「書かない窓口サービス」の検討【重点施策3・5】

(住民課・税務課・福祉課・保険年金課)

- 申請者がオンラインで事前申請することにより、(何度も)書かなくてよい、待ち時間の短縮等の住民サービスの向上に繋がるサービスを検討します。

④ 「各種証明書のコンビニ交付サービス」の検討【重点施策5】

(住民課・税務課)

- 申請者がマイナンバーカードを利用し、住民票をはじめとする各種証明書が「いつでも」「どこでも」「すぐに」取得できるサービスの令和6年度中の導入を予定しています。

(2) 業務最適化を徹底した行政運営

① 標準仕様に準拠したシステムへの移行【重点施策1】

(総務課・デジタル推進室・住民課・税務課・福祉課・保険年金課・健康推進課・子ども安心課・羽島郡二町教育委員会)

- 国が提示する標準仕様書の読み合わせ、既存事業者からの情報提供、標準仕様に適合しない業務への対応方法等、システム移行に関することを検討しました。
- 標準仕様書、移行手順書等の内容検討を行い実施したRFIの結果をもとに、移行手順書で定義される「Bパターン(ベンダを切替えず標準準拠に適合するパッケージにバージョンアップするパターン)」での対応を検討します。

② AI・RPA等の導入【重点施策2・4】

(全課)

- 多様化する申請手続や問い合わせに対するため自動応答の機能強化を実施し、新たな用語への対応を行いました。引き続きAIの精度の向上に努めます。
 - ・AIチャットボット
- 会議の議事録を自動で文字起こしするシステムを、令和5年度に岐阜県の共同調達により導入しました。
 - ・AI議事録作成システム
- 脱炭素社会対策としてペーパーレスを推進するため、令和5年度に電子契約システムを岐阜県の共同調達により導入しました。また、電子決裁について、対応範囲やシステム比較など引き続き検討します。
 - ・電子契約システム
 - ・電子決裁システム
- 紙文書を読み取りデータ化するシステム(AI-OCR)の導入を検討します。
 - ・申請書の電子化
 - ・口座振替依頼書の電子化
- 単純・繰り返し作業のロボット化(RPA)の導入を検討します。
 - ・入札参加資格審査申請業務
 - ・還付金管理業務

③ DX推進に伴うデータ利活用等のルール化【重点施策2】

(デジタル推進室)

- データを利活用するためのルール等を令和5年度中に策定します。
 - ・データ入力や保存規則等、デジタル版の文書管理規程となる規定を策定します。
 - ・Excel及びAccessの活用やシステム内製化等、データ利活用の規定を策定します。システムの内製化に有効な手段として、ノーコード・ローコードツールの比較検討を実施します。
 - ・システムやパソコン等の機器の調達についてルール化します。令和5年度にパソコン及びプリンタの調達について、保守に関する調達ルールの見直しを実施しました。

④ 公共施設の予約システムの更新【重点施策3・4】

(生涯教育課)

- 現在導入している予約システムが、令和6年度に契約満了となることから、キャッシュレス決済等に対応するため、他市町の導入事例や岐阜県による共同調達等も含め、新システムへの移行について比較検討をしました。
- 県内市町村で同じシステムを利用することによる住民の利便性の向上や費用対効果が最も高いなどの利点があることから、岐阜県による共同調達に参加する方向で検討します。

⑤ Web会議等に適した個室の整備【重点施策4】

(デジタル推進室)

- 新型コロナウイルス感染症対策として、Web会議・研修等が急増したことに伴い、Web会議等に適した個室を拡充します。令和5年度中に庁舎内の全会議室等においてWeb会議及び通常業務を実施可能な環境整備が完了しました。

⑥ 各課のシステム化要望【重点施策1・4】

(総務課・デジタル推進室・生涯教育課・羽島郡二町教育委員会)

- 避難行動要支援者名簿に必要なデータを総合的に管理するため、避難行動要支援者システムを令和5年度に導入します。
- 行政情報システムの標準化・共通化に対応するため、教育システム(学齢簿システム)を令和5年度に、就学援助システムを令和6年度に導入します。
- その他、各課からのシステム化の要望については、必要性和費用対効果を検証し、適宜導入の検討を検討します。

(3) 地域DXの推進

① スマートフォンアプリの導入検討【重点施策4】

(総務課・デジタル推進室・経済環境課)

- スマートフォンで使えるアプリケーションの導入を検討します。
 - ・地域行事の参加確認や行政情報の確認ができるアプリ

- ・各種連絡・通知のデジタル化
- ・ゴミの分別・カレンダー機能
- スマートフォンアプリの導入検討の結果、新規アプリの導入でなく、公式 LINE のリニューアルによる情報提供機能の拡充とし、令和 5 年度に導入しました。
 - ・ごみの分別を LINE から検索する機能の追加
 - ・住民が登録した欲しい情報のみを提供する機能の追加

② 地域社会のデジタル化の推進【重点施策 4】

(総務課・デジタル推進室・総合政策課)

- 官民連携の DX 推進
 - ・電子入札の対象となる品目の拡充を検討します。
 - ・電子契約を令和 5 年度に岐阜県の共同調達により導入しました。
- デジタルプロモーションの展開を検討します。
 - ・SNS(※14)を活用した動画配信を拡充します。LINE と並行して、Instagram により積極的な配信を実施し、今後も継続していきます。

※14 SNS (Social Networking Service)：参加者が共通の興味、知人等をもとに様々な交流を図ることができる個人間の交流を支援するサービスのこと。

岐南町 DX 推進計画

令和 5 年 3 月発行

令和 6 年 3 月改定

発行 岐南町
編集 岐南町総務部デジタル推進室
羽島郡岐南町八剣 7 丁目 107 番地
電話 058-214-2727
Mail digital@town.ginan.lg.jp