

養老町 DX 推進計画

令和5年3月



養老町

目次

1. 計画策定の背景	2
社会的背景と計画の趣旨	2
国のデジタル化実現に向けた動き	2
まちの現状と課題	3
2. 計画の方針・期間	5
計画の位置づけ	5
DXで目指す姿と方針	5
計画期間	6
3. 個別重点施策	7
1 町民の暮らしの利便性向上	7
① オンライン申請・手続きの推進	7
② スマート窓口の検討	7
③ 子育て・教育の ICT 拡充	9
2 行政運営の効率化	9
① AI・RPA 活用の促進【図 3-1：端末の利用状況】	9
② 行政情報システム標準化・共通化	10
3 地域活性化のためのデジタル化	11
① キャッシュレス決済の普及・促進	11
② テレワーク推進	13
③ デジタルデバイド対策	13
4. DX 推進体制	15

1. 計画策定の背景

社会的背景と計画の趣旨

近年のIT技術の急速な発展やスマートフォン等の通信デバイスの普及といった身近なものだけでなく、テレワークやオンライン会議等の働き方においても「デジタル社会」への変容が求められています。また、令和元年度末から急速に拡大した新型コロナウイルス感染症はライフスタイルを一変させ、特に感染防止を目的とした非接触やオンライン化の技術は注目を集め、昨今の少子高齢化や人口減少などの社会問題においても社会全体で生活の利便性向上や地域課題の解決を図るためDX（デジタル・トランスフォーメーション）※1に向けた様々な取り組みが進められています。

地方自治体においてはデジタル技術を活用し、町民のニーズに対応しつつ、持続可能な行政サービスを提供していく必要があります。当町においては町民一人ひとりが住みやすく生きがいをもてるまちづくりを実現し、目指すべきデジタル化の方向性を明確化することを目的として本計画を策定します。

国のデジタル化実現に向けた動き

国においては、高度なデジタル社会の実現に向けて、下記のような法律制定や計画を策定しています。

平成 28 年 12 月	官民データ活用推進基本法制定 官民データ活用推進に関する施策を総合的かつ効果的に推進し、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に寄与することを目的として制定されました。
平成 29 年 5 月	官民データ活用推進基本計画策定
平成 30 年 1 月	デジタル・ガバメント実行計画策定 BPR※2の徹底や行政手続のオンライン化の徹底、添付書類の撤廃に向けた取り組み、ワンストップサービスの推進などにより、利用者中心の行政サービス改革を実行していくことが示されています。
令和元年 5 月	デジタル手続き法※3成立 行政手続きのオンライン化を目的とし、オンライン化推進における基本原則として、「デジタルファースト」「ワンスオンリー」「コネクテッド・ワンストップ」の3原則が示されました。
令和 3 年 9 月	デジタル庁設置
令和 3 年 12 月	デジタル社会の実現に向けた重点計画策定 日々進化するデジタル技術の中で目指すべきデジタル社会のビジョンとして、「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」が示され、このビジョンの実現に向けた取り組みが進められています。デジタル・ガバメント実行計画は本計画に吸収される形で廃案となりました。

<自治体 DX 推進計画>

「デジタル・ガバメント実行計画」に基づき、令和2年10月に地方自治体の施策で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施策を取りまとめた「自治体デジタル・トランスフォーメーション（DX）推進計画」が策定されました。この計画では自治体において、まずは「自らが担う行政サービスについて、デジタル技術やデータを活用して、町民の利便性を向上させる」こと、「デジタル技術やAI等の活用により業務効率化を図り、人的資源を行政サービスの更なる向上に繋げていく」ことが求められています。自治体DX推進計画は、令和4年9月22日に改定版が公表され外部デジタル人材の確保策や、マイナンバーカードの普及促進策のほか、デジタル田園都市国家構想や行政手続きにおけるデジタル原則等の国が掲げる理念について追記されました。

◆自治体に取り組むべき事項

【重点取組事項】

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

【自治体DXの取組みとあわせて取り組むべき事項】

- (1) 地域社会のデジタル化
- (2) デジタルデバイド^{*5}対策
- (3) デジタル原則に基づく条例等の規則の点検・見直し

【その他】

- (1) BPRの取組みの徹底（書面・押印・対面の見直し）
- (2) オープンデータの推進
- (3) 官民データ活用推進計画策定の推進

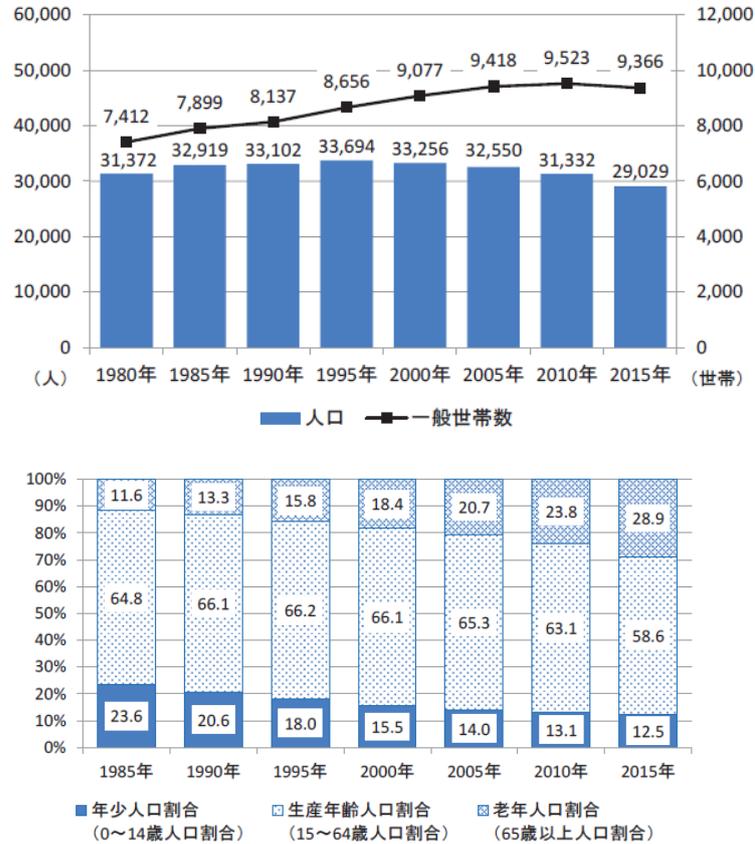
まちの現状と課題

当町の人口は、国勢調査に基づく総人口の推移をみると、平成7年（1995年）をピークに減少傾向が続いています。また、人口構成比においても年少人口、生産年齢人口^{*6}の割合が減少し、老年人口の割合が増加傾向にあり、少子高齢化が進行しています。人口推計においても2030年の人口を23,000人と見込んでおり、人口構成割合においても老年人口の割合がより高くなることが想定されます。

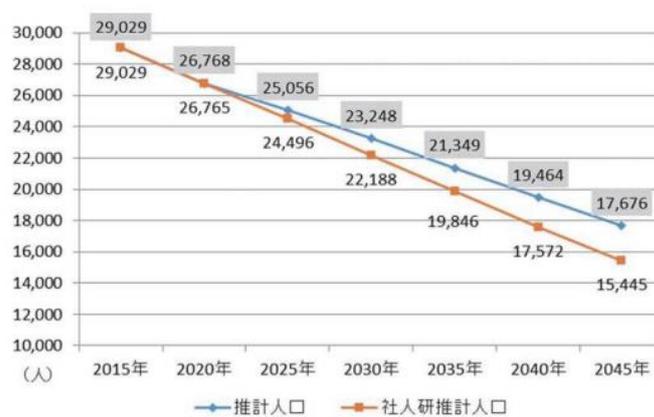
人口減少、少子高齢化社会の本格的な到来は経済の成長力はもとより、医療や介護などの社会保障制度、子育ての在り方、地域コミュニケーションの維持など社会全般にわたり大きな影響を与えます。令和3年3月に養老町のまちづくりを進める指針となる「養老町まちづくりビジョン」を策定し、人口維持に向けた様々な取り組みを行っているところですが、さらに町民がより

住みやすく感じてもらえるように積極的なデジタル技術の導入、活用による行政サービスの提供、また行政運営における業務の効率化、働き方改革が求められています。

【図 1-1：養老町の人口推移】



【図 1-2：養老町の人口推移と将来人口の見通し】



出典：養老町人口ビジョン（改訂版）令和3年3月発行

2. 計画の方針・期間

計画の位置づけ

本計画策定にあたっては「自治体 DX 推進計画」及び「岐阜県 DX 推進計画」等の各種計画との整合を図ります。また、当町では令和3年3月に今後のまちづくりの方向性や、その実現に向けて計画的に取り組むための新たなまちづくりの指針である「養老町まちづくりビジョン」を策定しており、本計画はまちづくりビジョンの基本構想及びテーマ別戦略をICT^{※7}の分野で支援するための計画とします。

DXで目指す姿と方針

当町のまちづくりビジョンや国、県のDX推進計画等を受け、昨今の少子高齢化や様々な地域課題への解決手段としてデジタル技術に期待される役割が高まっていることを踏まえ、デジタル技術を積極的に活用し、行政サービスの向上、業務の効率化に繋がり、町民が暮らしやすく、持続的な発展の出来るまちづくりを実現するため、本計画では下記の通りDXで目指す姿と基本方針に基づき取り組みを進めていきます。

DXを通じて目指す姿

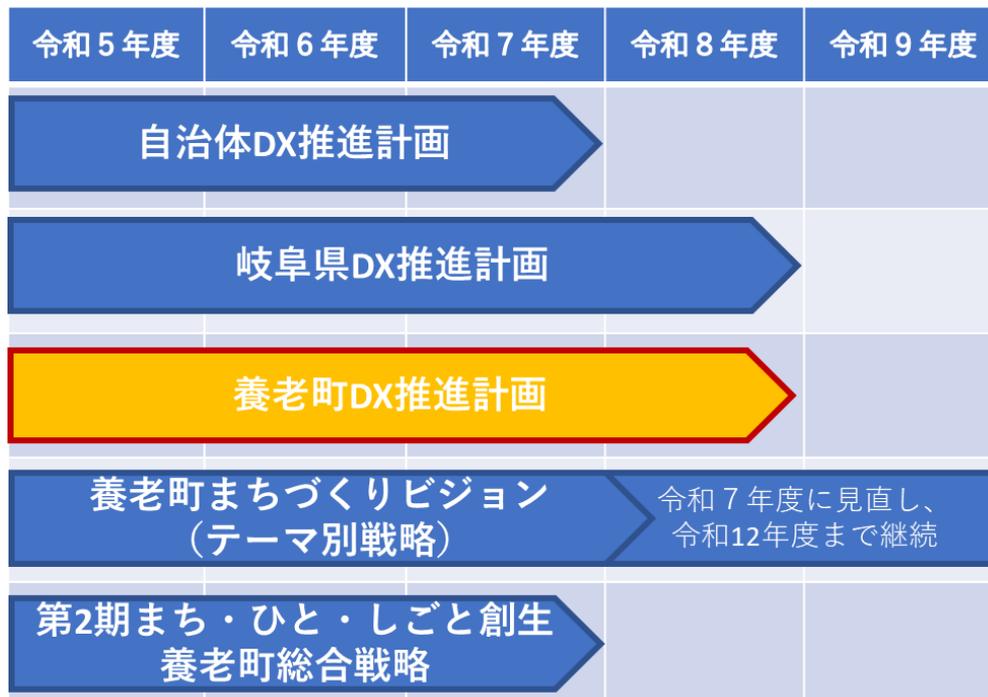
デジタル化を通じてまち全体を活性化し、子どもからお年寄りまでみんなが便利で豊かに暮らせるまちづくり

養老町DX推進計画基本方針

- 1 町民の暮らしの利便性向上
- 2 行政運営の効率化
- 3 地域活性化のためのデジタル化

計画期間

国の策定した「自治体 DX 推進計画」の期間は令和 7 年度までとなっておりますが、岐阜県の策定した「岐阜県 DX 推進計画」の期間は令和 4 年度から令和 8 年度までの計画となっていることを踏まえ、同計画との整合性を図るため本計画の期間は令和 5 年度から令和 8 年度までの 4 年間とします。また、本計画は「自治体 DX 推進計画」等の改定や社会情勢の変化に伴い、随時見直しを図るものとします。



3. 個別重点施策

1 町民の暮らしの利便性向上

① オンライン申請・手続きの推進

スマートフォンの普及やデジタル技術の発展によりインターネット環境が身近なものになり、オンラインでのショッピングやイベントの参加申込等においてもオンライン化が進められ、広く浸透しつつあります。オンライン申請は紙の申請書と比べ必要事項の記入や添付書類準備、郵便投函など申請者の手間や負担を減らすことができます。当町においてもオンライン申請・手続きの推進は町民の各種行政手続きの負担改善に大きく寄与するものと考えられます。

「自治体 DX 推進計画」では「自治体の行政手続きのオンライン化」を重点取組事項の一つとして掲げており、国では特に国民の利便性に資する業務として子育て、介護関連、引っ越しに必要な転出手続き等を国が整備するマイナポータルサイトよりマイナンバーカードの公的個人認証サービスを利用して申請が可能なシステムとして運用しています。

今後の計画

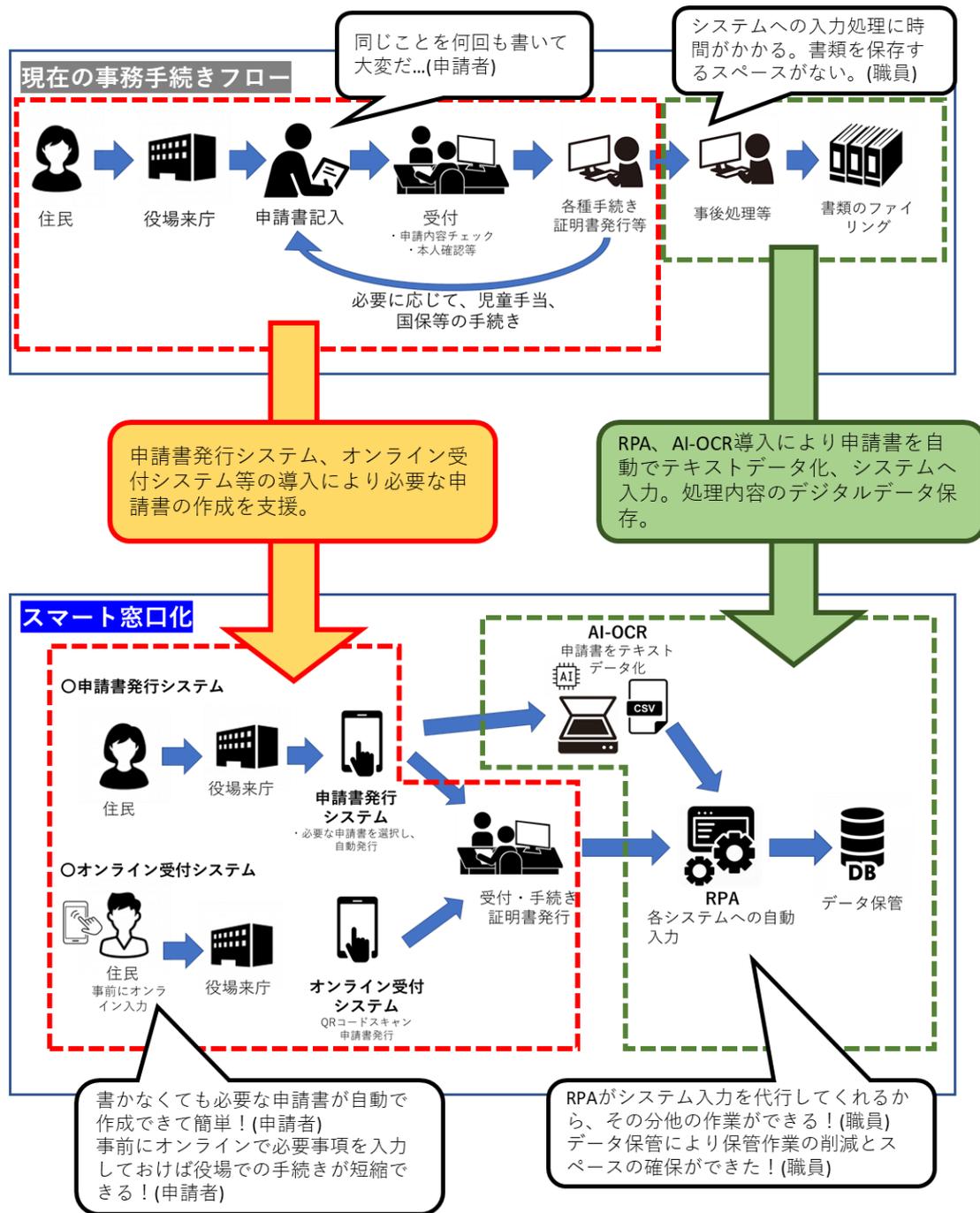
オンライン上で公開することが可能な汎用オンライン申請フォーム作成システムを積極的に活用し、各種行政手続きや町が開催するイベントやセミナー参加申し込み等をオンラインで申請・申込できるような各種手続等のオンライン化を促進していきます。

また、マイナンバーカードの公的個人認証サービスやキャッシュレス決済サービスとの連携機能を活用するなど、申請者の負担軽減や利便性の向上を図る手法を検討していきます。

② スマート窓口の検討

役場では住民票の写し、所得証明書等の証明書の発行や転入、補助金申請手続き等様々な手続きを各窓口で対応しています。申請者は窓口の手続き時に各種の書類に何度も氏名、住所等記入が必要になり、申請者の書く手間が増え、滞在時間が長くなる要因になっています。当町の取り組みとしては令和3年度からマイナンバーカードによるコンビニでの住民票の写しや所得証明書等の取得が可能になり、町民の利便性の向上を図る取り組みを推進しています。しかしながら、転入等窓口の往来が必要な手続きも継続して存在しており、スマート窓口ではマイナンバーカード、オンライン申請、RPA、AI-OCR^{※8}等の技術を複合的に取り入れ、申請者の記入を必要としない「書かない窓口」の実現に向けて検討をしています。例として、転入手続きの処理フローにおける「スマート窓口」実現のイメージと期待される効果を【図3-1】に示します。

【図 3-1:転入手続きのスマート窓口化のイメージと効果】



今後の計画

スマート窓口化では、【図 3-1】で示す通りオンライン（インターネット接続）システム、RPA、AI-OCRシステム、基幹系システムと連携し複合的技術を適切に取り入れる必要があります。特に転入・転出届の処理については令和5年2月より国の運営するマイナポータルより「引っ越しワンストップサービス」の手続きが可能になり、それらのシステムとの連携や整合性を図ることも重要な要素となります。

今後はどのような技術をどのように組み合わせるかを検討し、町民の負担軽減、利便性向上に繋がる方法を検討し、取り入れていきます。

③子育て・教育のICT拡充

学校教育においては国が「GIGA スクール構想^{※9}」を掲げ、児童生徒1人1台の端末と高速大容量ネットワークを一体的に整備することで、特別な支援を必要とする子どもを含め、多様な子どもたちを誰一人取り残すことなく、個別最適化され、資質・能力が一層確実に育成できる教育IT環境を実現することを目指しています。また、GIGA スクール構想では教育ソフトのクラウド化や統合型校務支援システムの導入により教務や学校事務を一括して管理することで教員の業務効率や負担軽減を目指しています。

当町においては令和2年度末に町内小・中学校の児童生徒にタブレット端末を貸与、同時に無線LAN環境を構築し、ICT教育環境を整備しました。環境整備後、町内の学校教育においてタブレットを使用した授業が取り入れられています。

一方で保護者や教員・保育士に焦点を当てると学校・こども園と保護者間の連絡手段は紙媒体や電話経由を基本としており、特に児童生徒・子どもの欠席連絡は双方にとって限られた時間を費やす要因になっています。

今後の計画

タブレット端末を活用し、デジタル化に対応したICT教育を引き続き推進しています。また、岐阜県統一校務支援システムを導入することで教務データ、事務データを一元的にデジタル管理し、教員の負担軽減をしていきます。また、学校・こども園と保護者間の連絡にスマートフォンアプリの導入を検討していきます。学校・こども園からの通知・連絡や、欠席連絡にも活用することで紙の印刷にかかる労力や電話対応の時間の短縮に繋がることが期待されます。このように保護者・教員・保育士の負担をDX化により軽減させることにより、子どもたちの教育や保育の質を高めていきます。

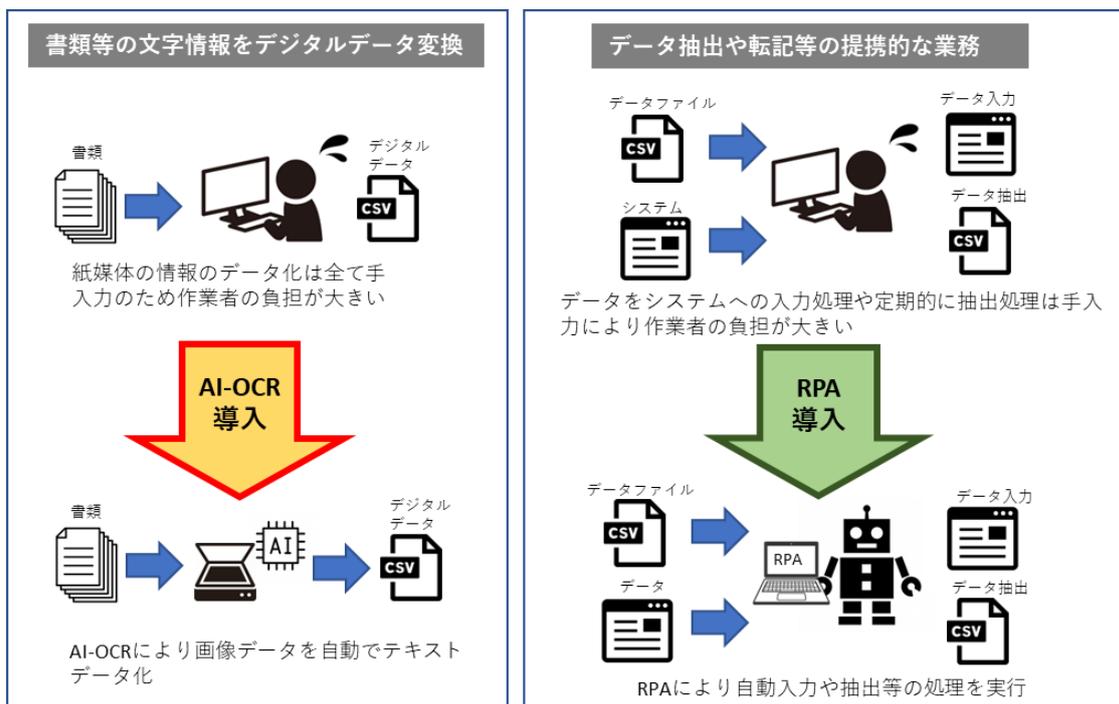
2 行政運営の効率化

① AI・RPA活用の促進

近年、パソコン上で動作するRPAシステムが注目されています。RPAとはパソコン上で人が操作する内容や入力する数値、文字列等の一連の作業フローを記憶させ、その作業を代行させることで職員が他の業務に従事することができるシステムで、そのシステムを活用することで作業効率の向上が期待できます。RPAは一日の中で稼働するスケジュールを設定し、定期的に行うことができるように設定できるため、職員では作業が困難な夜間の処理も可能になります。また、AI技術はデジタル画像データの文字データ化(AI-OCR)の精度向上や自動応答システム等で実用化されています。AI-OCR、RPA導入のイメージと期待される効果を【図3-2】に示します。

当町では令和元年よりRPAツールを導入し、業務系システム、インターネット系システム、基幹系(町民情報系)システムで動作する様々な業務において活用し、業務の効率化を図っています。

【図 3-2:AI-OCR と RPA 導入イメージと効果】



今後の計画

今後は、現在 RPA を活用している業務だけでなく、さらに様々な業務においても RPA ツール活用を促進し、さらに AI 技術を効果的に導入することにより、職員の業務効率化に向けた取り組みを図っていきます。

② 行政情報システム標準化・共通化

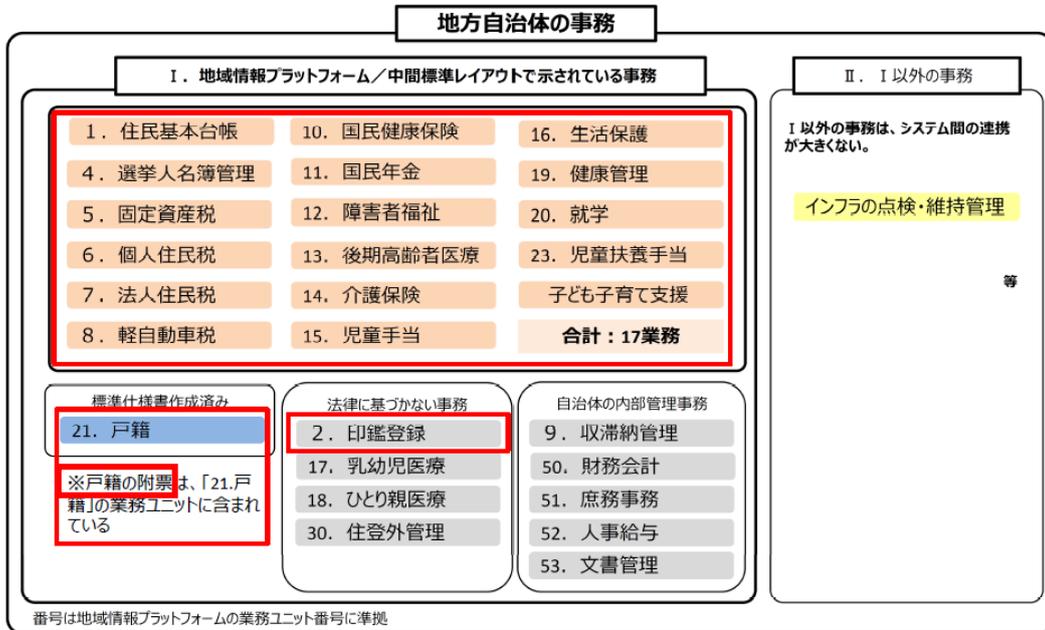
これまで全国の地方自治体で導入されている自治体情報システム（町民記録や地方税、福祉等の業務を取り扱うシステム）は自治体ごとに異なるシステム基盤や運用方法を採用しているため、国の制度改正等の度に自治体の個別対応でシステム改修を余儀なくされ、改修費用だけでなく、システム更新に係るサーバー等のハードウェア、OS、アプリケーション等の調達においても個別対応が必要になり、その財政負担が課題となっています。また、各自治体の施策に応じてシステムがカスタマイズされている場合、システム更新が特定のベンダー^{※10}でのみしか対応できない（ベンダーロックイン）状態が発生し、自由競争に基づくベンダー選定に弊害を生んでいます。さらに、システムの耐障害性、可用性^{※11}の視点からも自治体情報システムのクラウド環境への移行が推奨されています。

こうした状況を改善するため、国において自治体によるシステムや運用方法の差異を無くし、システムの標準化・共通化を目的として令和3年9月1日に「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、同法律内では地方自治体は対象20業務（【図 3-3】）の標準化システムへの移行が求められており、同時に政府が整備するクラウド基盤である「ガバメント・クラウド^{※12}」において標準化システムを構築することが必要となっ

ています。

また、自治体の情報システムの標準化・共通化は「自治体 DX 推進計画」において重点取組事項の1つとされています。

【図 3-3：標準化対象基幹系 20 業務】



今後の計画

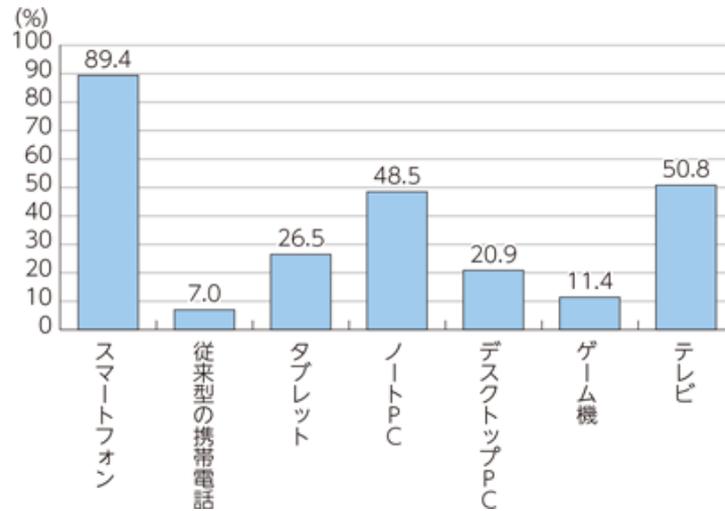
国は標準化・共通化を令和7年度末までに完了することを定めており、当町においても国の定める自治体情報システム20業務の標準化・共通化及びガバメント・クラウドへの移行を令和7年度末までに完了するように推進していきます。標準化にあたっては業務のムダを省き、改善を図るため既存業務フローの抜本的な見直し、再設計（BPR）することを必要としており、標準化を進める中で対象業務のBPRも併せて推進します。

3 地域活性化のためのデジタル化

① キャッシュレス決済の普及・促進

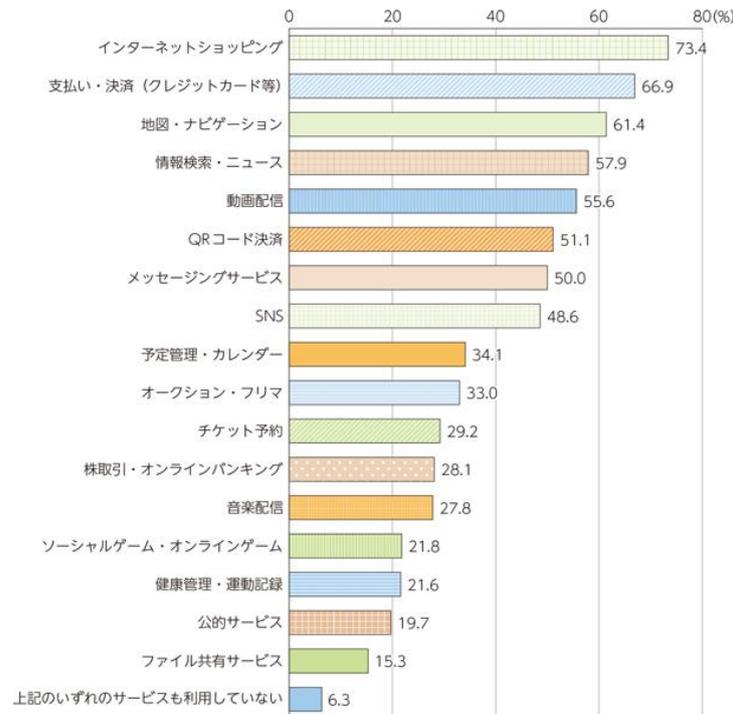
近年は、スマートフォンの普及や新型コロナウイルス感染症拡大の対策により、スマートフォン等のモバイル機器を利用した非接触型決済サービスが急激に拡大しています。【図 3-4】に示す通りスマートフォンの普及率は90パーセント近くあり、そのなかで【図 3-5】に示す通りQRコード等を用いた非接触型の決済サービスをスマートフォン所有者の約半数が利用している状況です。当町においても令和3年度よりスマートフォンアプリを利用したQRコード決済サービス「養老 Pay」を導入し、町独自のキャッシュレス決済アプリの運用を開始しました。

【図 3-4：端末の利用状況】



(出典) 総務省 (2021) 「ウィズコロナにおけるデジタル活用の実態と利用者意識の変化に関する調査研究」

【図 3-5：インターネットを利用したサービスの利用状況】



(出典) 総務省 (2021) 「ウィズコロナにおけるデジタル活用の実態と利用者意識の変化に関する調査研究」

今後の課題・計画

「養老 Pay」を含む様々なキャッシュレス決済サービスの普及・活用を促進していきます。特に「養老 Pay」では新たな機能追加や他システムとの連携を通して利便性を高め、キャッシュレス決済サービスの普及を推進していきます。利便性を高める具体的な取り組みとして、「養老 Pay」の養老町オンデマンドバス予約システムとの連携、地域ポイント機能やコンビニエンスストアなどでのチャージ・決済等の新機能の追加を図り、町内事業者や店舗での導入を拡大させることで町内外での普及を推進します。

②テレワーク推進

テレワークはICTを利用し、時間や場所を有効に活用できる柔軟な働き方として注目されています。新型コロナウイルス感染症拡大に伴う出勤抑制の方策として、テレワークが急速に広く利用されるようになりましたが、多様な働き方の実現に伴う生産性の向上や労働人口の確保等でも期待される手段となっています。令和3年度よりJ-LIS（地方公共団体情報システム機構）及びIPA（独立行政法人 情報処理推進機構）が共同でインターネット環境からLGWAN※¹³接続系パソコンへのリモートアクセスを可能とする機能の提供を開始しました。当町はその試行事業に参画し、テレワークの実証実験を試みています。

また、令和4年9月より養老町テレワーク施設「YOROffice」【図3-6】の運営を開始し、町内外の誰もがテレワークを始められる施設を整備しました。

【図3-6：YOROffice】



今後の課題・計画

町職員の多様な働き方を推進するためにテレワークに必要なシステムの準備や勤務体制の見直しなど必要な環境を整備し、テレワークの実現に向けて検討していきます。

また、「YOROffice」の快適性や利便性を町内外へ積極的にアピールし、体験型ワークショップ※¹⁴やリモートワークでの施設の活用を促し、テレワークを推進していきます。

③デジタルデバインド対策

ICT技術の向上やスマートフォン等の電子デバイスの普及により、インターネットを介して触れられる情報や得られる情報は膨大になり、さらに職場や日常生活に深く入り込み、より身近なものになっています。そのなかでインターネット上に溢れる情報をうまく活用できる人は豊かで便利な生活を獲得できる一方、何らかの理由によりデジタル技術の恩恵

を受けられず、経済、福祉、生活面など様々な不利益を被る可能性がある人も存在しています。このようにデジタル技術を活用できる人と、活用できない人との間で生まれる格差のことを「デジタルデバイド（情報格差）」と呼び、昨今の情報化社会において新たな問題となっています。

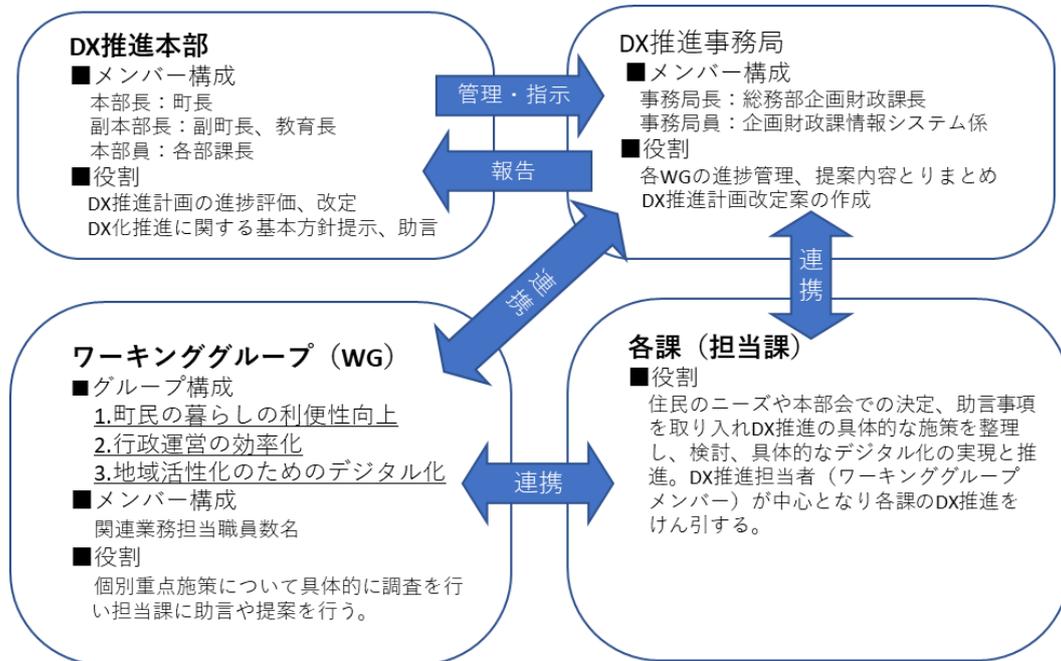
今後の計画

当町では、デジタルデバイドに対する取り組みとして、各地区の公民館や中央公民館においてスマートフォン教室を開催し、普段デジタル機器に触れない方や知識が少ない方もすべての人がDX化の恩恵を享受できる社会の構築を目指します。

4. DX 推進体制

DX 推進にあたっては、本計画書の進捗評価・改定、DX 推進全般の統括をする DX 推進本部を設置し、実際の業務プロセスや現場の課題を把握し、熟知している各業務担当部門の知見が必要不可欠であるため、業務担当課が主体性を持ってデジタル化を推進していきます。DX 推進事務局は、業務担当課の DX 推進事業の養老町 DX 推進計画との整合性や他関係業務担当課に情報共有・展開するなどして、連携していきます。複数の業務担当課に関連する DX 推進事業の場合は、随時関連業務担当課員で構成するワーキンググループを設置し、より柔軟な対応ができるように業務担当者及びDX 推進事務局と連携していきます。

【図 4-1：DX 推進体制】



用語リスト

- ¹ DX(デジタル・トランスフォーメーション)：行政機関においてはデジタル技術を活用し、住民の利便性向上や行政サービスの向上に向けた取り組みを指す。
- ² BPR：Business Process Re-engineering の略。業務プロセス、組織構造等を抜本的に見直し、再構築すること。
- ³ デジタル手続き法：正式名称「情報通信技術の活用による行政手続等に係る関係者の利便性の向上並びに行政運営の簡素化及び効率化を図るための行政手続等における情報通信の技術の利用に関する法律等の一部を改正する法律」(令和元年5月公布)
- ⁴ RPA: Robotic Process Automation の略。人間がパソコン上で行う業務を代行・自動化するソフトウェア型自動ロボット。
- ⁵ デジタルデバイド：インターネットや各種情報端末等のデジタル技術を使える人と、そうでない人の間に生じる、様々な格差のこと。
- ⁶ 生産年齢人口：国内で行われている生産活動に就いている中核の労働力となる15歳～64歳の人口を指す。
- ⁷ ICT：「Information and Communication Technology」の略。日本語では情報通信技術と訳される。
- ⁸ AI-OCR：OCRはOptical Character Readerの略。画像データのテキスト部分を認識し、文字データに変換する光学文字認識機能のこと。AI技術と組み合わせることで文字認識精度を高めることができる。
- ⁹ GIGA スクール構想：令和元年12月に文部科学省が発表した教育改革のことです。「Global and Innovation Gateway for All」の略で、「すべての児童・生徒にグローバルで革新的な扉を」という意味が込められています。
- ¹⁰ ベンダー：情報機器やソフトウェア、コンピュータなどの製品やシステムを開発、構築し付随するサービスを提供・販売する企業
- ¹¹ 可用性：システムが継続して稼働し、使用できる状態を維持する度合いや能力のこと。
- ¹² ガバメント・クラウド：国の全ての行政機関(中央省庁・独立行政法人など)や地方自治体が共同で行政システムをクラウドサービスとして利用できるようにした「IT基盤」とのこと。
- ¹³ LGWAN: Local Government Wide Area Network の略。地方公共団体が相互に接続する行政専用のネットワーク。
- ¹⁴ ワークেশョン：「ワーク(仕事)」と「バケーション(休暇)」を組み合わせた造語で、観光地やリゾート地で普段のオフィスから離れた場所で休暇を楽しみながら働くスタイルのこと。

養老町DX推進計画

令和5年3月

養老町 総務部 企画財政課
〒503-1392 岐阜県養老郡養老町高田798番地
TEL：0584-32-1102
FAX：0584-32-2686