

九重町DX推進基本計画

令和6年3月

九重町

目次

1	計画策定の背景と目的	1	7	DXを推進する行動指針	7
2	本計画の位置づけ	2	8	推進体制	9
3	計画の構成と計画期間	3	9	具体的な取組	10
4	推進手順	4	10	実施計画について	18
5	基本理念	5		用語解説	19
6	基本方針	6			

1

計画策定の背景と目的

人口減少や少子高齢化が進む中、行政サービスが複雑化・多様化しており、現在の行政サービスを将来にわたり維持することが困難になると想定されています。

また、新型コロナウイルス感染症対策において、国や地方公共団体で使用している情報システムや業務プロセスが異なることから迅速な対応ができず、デジタル化の遅れなど行政における様々な課題が顕在化しました。

本町においても、今後想定される人口減少、少子高齢化に伴う労働力不足により、現状のままのやり方では、これまでのような行政運営、行政サービスが可能なのかが危惧されます。

このような社会情勢の変化に対応していくために、既存の制度や組織の在り方等を見直し、新しいデジタル技術に合わせて変革していくデジタル・トランスフォーメーション（DX）を推進することで、町民の利便性を向上させるとともに、デジタル技術の活用による業務効率化や行政サービスの向上を図ります。

そのための町の基本的な考え方を示す「九重町DX（デジタル・トランスフォーメーション）推進基本計画」を策定します。

【国の動向】

▶ デジタル社会の実現に向けた改革の基本方針（2020年12月）

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～誰一人取り残さない、人に優しいデジタル化～

▶ デジタル・ガバメント実行計画（2020年12月）

※デジタル・ガバメントの実現のための基盤整備、行政手続のデジタル化やワンストップサービスの推進、業務におけるデジタル技術の活用

▶ 自治体デジタル・トランスフォーメーション（DX）推進計画」（2020年12月）

※2023年11月7日第2.1版がリリース

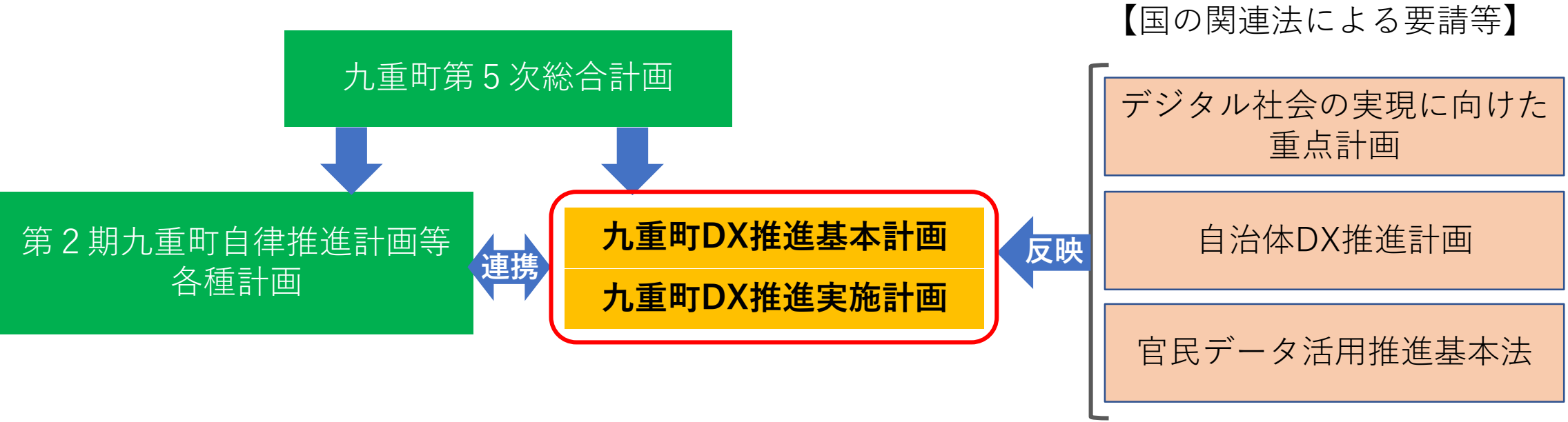
▶ デジタル庁の設置（2021年9月）

2

本計画の位置づけ

本計画の位置づけ

本計画は、本町の最上位の計画である「九重町第5次総合計画」に掲げる将来像の実現をデジタルの側面から推進するための基本となる計画とし、別途、具体的な取組内容について定めた計画を実施計画として位置付けます。また、「第2期九重町自律推進計画」等本町の各種計画との連携を図るとともに、国による「デジタル社会の実現に向けた重点計画」、「自治体DX推進計画」、「官民データ活用推進基本法」等の各種要請を踏まえた計画とします。



3

計画の構成と計画期間

計画の構成と計画期間

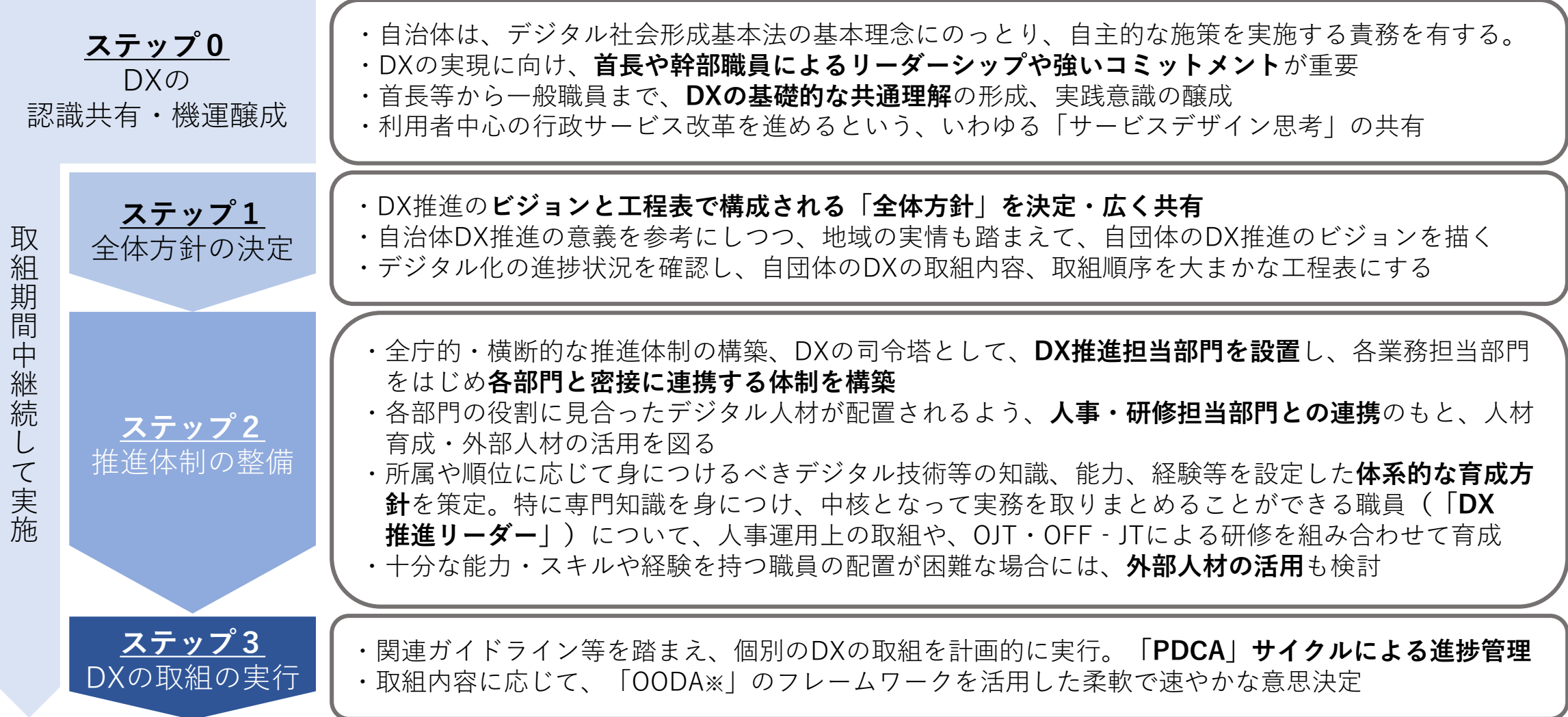
本計画では、目標や期間、基本方針を定め、具体的に取り組む内容については実施計画として別に定めます。

計画期間は、令和5年度から9年度までの5年間とし、実施計画についても基本計画と同様の期間における具体的な取組を定め、デジタル分野の動向や社会情勢の変化に応じて随時見直しを行うものとします。

R5(2023)年度	R6(2024)年度	R7(2025)年度	R8(2026)年度	R9(2027)年度
第5次総合計画（前期）				（後期）
第2期九重町自律推進計画（後期計画）※R9（2027）年度まで				
自治体DX推進計画（国）				
	九重町DX推進基本計画			
	九重町DX推進実施計画			

4

推進手順



出典：総務省「自治体DX推進手順書の概要」令和5年1月より抜粋

基本理念：「豊かな未来へつなぐ九重町のDX」

第5次総合計画に掲げる九重町の将来像「未来へつなごう！豊かなこころと癒しの自然 ～みんなでつなぐ未来へのボタン～」を踏まえ、九重町に関わるすべての人が、デジタル技術を活用し、いつでも、どこでも、安全・安心なサービスを享受できる、豊かな暮らしの実現と持続可能なまちづくりを目指します。

6

基本方針

基本理念に基づき、九重町第5次総合計画を推進するとともに、国の関連する計画等を踏まえた、本町が目指す3つの基本方針を設定します。

① 住民サービスの向上

行政手続きのオンライン化やキャッシュレス決済の導入など、住民の多様なライフスタイル等に対応した、便利で快適なサービスを提供します。

○自治体フロントヤード改革の推進 ○マイナンバーカードの普及促進・利用の推進 など

② 行政運営の効率化

社会情勢の変化や町民ニーズの高度化により、多様化・複雑化した行政運営に対し、デジタル技術やAI等の活用により業務効率を図り、人的資源を行政サービスのさらなる向上につなげます。

○AI・RPAの利用推進 ○BPR（業務改革）の取組 ○デジタル人材の育成 など

③ 地域社会のデジタル化

DXを「社会変革」ととらえ、デジタル技術を活用した魅力ある地域づくりの推進に取り組み一人ひとりの多様な幸せを実現できるデジタル社会を目指します。

○デジ田都市国家構想の実現に向けた地域社会のデジタル化 ○デジタルデバイド対策 など

7

DXを推進する行動指針

デジタル・ガバメント実行計画（令和2年12月25日閣議決定）で示された「サービス設計12箇条」を踏まえ、本町のDXを推進していくにあたり、以下の項目を行動指針として掲げ、より効果的な施策を推進します。

① 利用者の視点に立ち発想する（サービスデザイン思考）

提供者の視点だけでなく、利用者の視点に立って、サービスが「簡単で」「わかりやすく」「使いやすい」ものとなるよう考えながらも、効率だけでなく、人と人とのつながりを意識しながら、温かみのある「人にやさしい」サービスを目指します。そのためには、様々な利用者像を想定したサービス設計を行い、実際に実施する中で、利用者が抱える課題等を明確にし、サービスの向上につなげます。

② 暮らしの利便性を向上させるデジタル3原則の徹底

デジタル行政推進法において、行政のあらゆるサービスを最初から最後までデジタルで完結させるデジタル3原則が基本原則として明確化されました。本町においても、事務処理を効率よく行うことができるデジタル情報の強みを生かすため、デジタルで受け付け、一貫してデジタル情報で処理を行っていく「**デジタルファースト**」、一度提出した情報は二度提出することを不要とする「**ワンスオンリー**」、複数の手続き・サービスをワンストップで実現する「**コネクテッド・ワンストップ**」のデジタル3原則を推進します。

7

DXを推進する行動指針

③ 走りながら、小さな成功を重ねる

完全なサービスを一度に提供することにこだわらず、優先順位や実現の可能性を考えて段階的に提供します。また、よりニーズに即したサービスを提供するため、試行的にサービスの提供を行い、利用者や関係者からの意見を踏まえサービスを行うなど、小さな成功を重ね推進します。

④ 既成概念にとらわれない

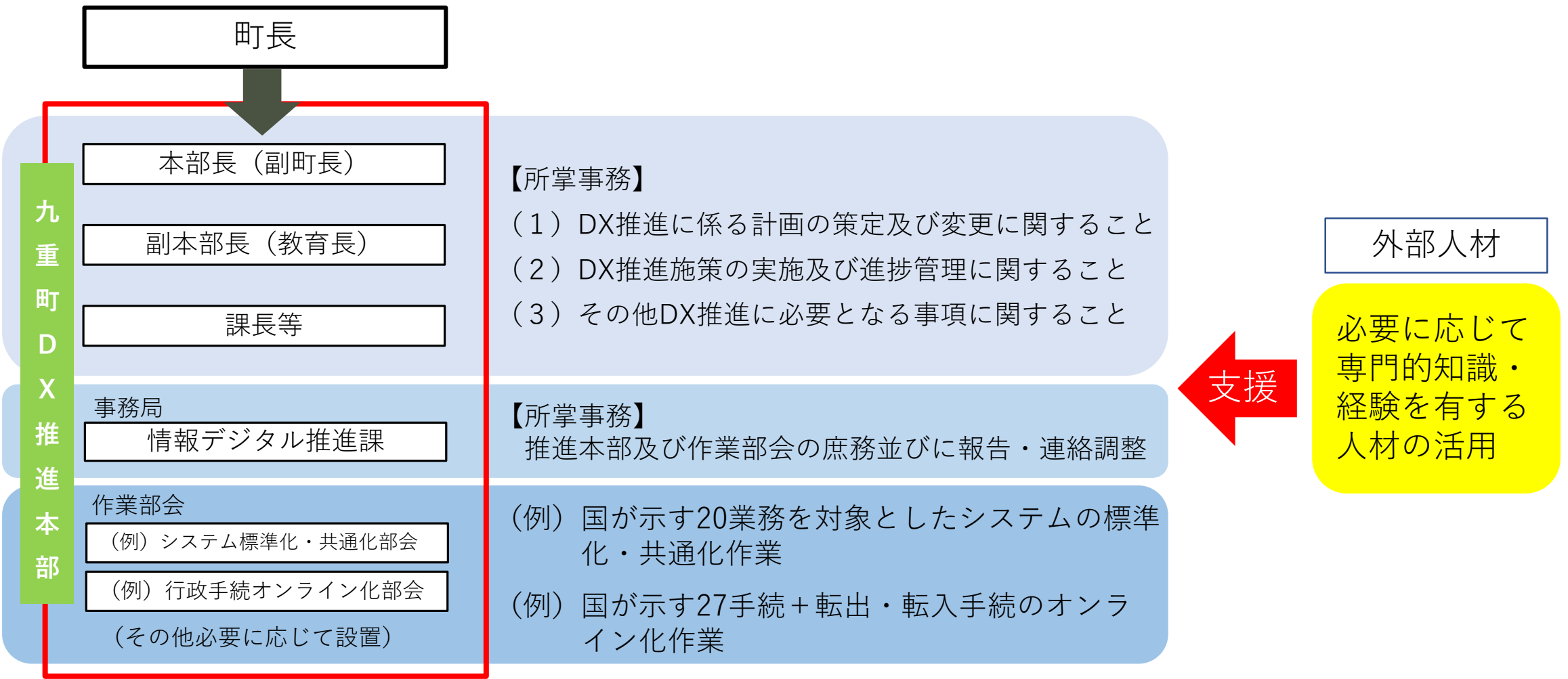
既成概念にとらわれず、これまでのあり方を見直し、業務改革により、柔軟な発想をもって取組を進めます。

⑤ 誰一人取り残さない

DXを推進していく中で、住民の誰もがデジタル化の恩恵を受けられるよう、デジタル技術の活用を支援します。そのうえで、デジタルを活用できない方や、取り残されることに不安を持つ方に情報格差が生じることのないよう、デジタルデバйд対策を行い、誰一人取り残さない取組を進めます。

8

推進体制



9

具体的な取組

本町のDX推進にあたって、国が示すDX推進計画で掲げる重点取組事項、自治体DXの取組とあわせて取り組むデジタル社会の実現に向けた取組事項については、本町の現状と課題を踏まえ、それぞれの事項に個別に取り組むのではなく関連付けて手順を考え取組を進めます。また、DXの推進には情報担当課だけではなく、すべての職員がデジタル技術の活用のための知識の習得が必要と考え、デジタル人材の育成を図ります。

重点取組事項

- ①自治体フロントヤード改革の推進
・各自治体の実情に応じた創意工夫で、新しいフロントヤード（住民と自治体の接点）を実現
- ②自治体情報システムの標準化・共通化
・2025年度までに基幹系20業務システムを標準準拠システムへ移行
- ③マイナンバーカードの普及促進・利用の推進
- ④セキュリティ対策の徹底
- ⑤自治体のAI・RPAの活用促進
- ⑥テレワークの推進

自治体DXとあわせて取り組む事項

- ⑦デジタル田園都市国家構想の実現に向けたデジタル実装の取組の推進・地域社会のデジタル化
- ⑧デジタルデバйд対策
- ⑨デジタル原則を踏まえた規制の点検・見直し

必要に応じ実施を検討する取組事項

- ⑩BPRの取組の徹底
- ⑪オープンデータの推進・官民データ活用の推進

具体的な取組

重点取組事項

①自治体フロントヤード改革の推進

本町における行政手続きは、基本的に対面及び書面によって行われており、手続きに係る書面への記入や、仕事、子育て、介護など様々な理由により平日窓口に来ることが困難な方にとって非常に不便な状況にあります。また、本町における行政手続きのオンライン化は、一部の手続きにとどまっており、住民の生活スタイルやニーズが多様化している中においては、行政手続きのオンライン化とあわせて「書かない窓口」など、住民と行政との接点（フロントヤード）の改革を進めていく必要があります。マイナポータルや汎用電子申請システムなどを活用した行政手続きのオンライン化を進めるとともに、「書かない、待たない、回らない」窓口の実現など、フロントヤードの多様化・充実化を図ります。

②自治体の情報システムの標準化・共通化

「デジタル社会の実現に向けた改革の基本方針」及び「デジタルガバメント実行計画」の閣議決定を受けて、令和7年度末までに以下の20業務について自治体システムの標準化・共通化を実施する必要があります。国が策定する標準仕様書に基づき、様式や帳票などに関する条例・規則等の見直しや標準準拠システムを前提とした業務プロセスの見直しを行います。

住民基本台帳、国民年金、選挙人名簿管理、固定資産税、個人住民税、法人住民税、軽自動車税、国民健康保険、障がい者福祉、後期高齢者医療、介護保険、児童手当、児童扶養手当、子ども子育て支援、戸籍、戸籍附表、生活保護、健康管理、就学、印鑑登録

具体的な取組

重点取組事項

③マイナンバーカードの普及促進・利用の推進

マイナンバーカードは、住民がDXを使うためのIDといえるものです。町は、国とともにマイナンバーカードの利活用拡大に向けて、行政手続のオンライン化、マイナンバーカードの普及を積極的に進めていく必要があります。マイナンバーカードのさらなる普及促進に向けて、引き続き休日・夜間・出張申請受付を実施するとともに、カードの利活用促進のための取組を進めます。

※令和5年10月末時点のマイナンバーカードの保有率 九重町75.3%（大分県74.9%）

④セキュリティ対策の徹底

本町が、管理保有する情報システムが取り扱う情報には、住民の個人情報のみならず、行政運営上の重要な情報が集積されています。こうした情報を様々な脅威から防御することは、住民の生命、財産、プライバシーなどの安全と安定的な行政運営に必要不可欠です。保有する情報資産の機密性、完全性、可用性を維持するため、「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、随時、情報セキュリティポリシーの見直しを行うとともに、セキュリティに関する職員研修を通して、情報セキュリティ対策の徹底に取り組みます。

重点取組事項

⑤自治体のAI・RPAの利用推進

急速な少子高齢化の進行により、生産年齢人口が減少し、本町においても職員の削減や行政サービスの低下が起こりうると想定される中、持続可能な行政サービスを提供し続けるためには、AIやRPAといったデジタル技術を積極的に導入し、定型業務を自動化・効率化することで得られる人的資源を、職員でしかできない業務に充てていく必要があります。そのため、業務の洗い出しを行い、業務フローの見直しを経て、RPAを活用するなどの業務の最適化を図ります。

⑥テレワークの推進

テレワークは、災害発生やパンデミックなどの緊急事態発生時における、行政機能の維持のための有効な手段であることから、国でもテレワーク環境（在宅勤務、サテライトオフィス勤務、モバイルワーク）の整備を求めています。

本町においても、育児や介護などの時間的制約を抱える職員をはじめ、職員一人ひとりの多様な働き方を実現するため、テレワークの目的を明確化し、テレワークの環境整備・導入について検討を行います。

具体的な取組

自治体DXとあわせて取り組む事項

⑦デジタル田園都市国家構想の実現に向けたデジタル実装の取組の推進・地域社会のデジタル化

デジタル田園都市国家構想では、「産官学の連携の下、仕事・交通・教育・医療をはじめとする地方が抱える課題をデジタル実装を通じて解決し、誰一人取り残されず、すべての人がデジタル化のメリットを享受できる心豊かな暮らしの実現した持続可能な経済社会」を目指しています。

本町においても「どこでも誰もが便利で快適に暮らせる社会」の実現に向けて、防災や交通、産業などの様々な分野において、デジタル技術の活用を進めていきます。

⑧デジタルデバインド（情報格差）対策

ICTの進歩が著しい中、情報格差による孤立、詐欺や事件被害の高度化、人材の流出など、デジタルデバインド対策への取組が必要になっています。特に高齢者については身近な場所で身近な人から学ぶことができる環境づくりが求められています。そのため、デジタル技術が不慣れな方や利用に不安を抱える方が身近な場所で相談・学習できるよう、国や県、民間事業者などと連携した支援により、「誰一人取り残さない、人に優しいデジタル化」の実現に向け取り組みます。

自治体DXとあわせて取り組む事項

⑨デジタル原則を踏まえた規制の点検・見直し

条例等において書類での提出や目視点検などを義務付けるいわゆる「アナログ規制」がデジタル技術の活用による業務効率化を妨げています。

条例等について、デジタル原則（①デジタル完結・自動化原則 ②アジャイルガバナンス原則 ③官民連携原則 ④相互運用性確保原則 ⑤共通基盤利用原則）に適合するよう、アナログ規制を横断的に見直す必要があります。今後、国が作成した「地方公共団体におけるアナログ規制の点検・見直しマニュアル」に沿って、条例等の見直しを行い、デジタル技術の活用を進めます。

具体的な取組

必要に応じ実施を検討する取組事項

⑩BPRの取組の徹底

少子高齢化による生産年齢人口の減少に伴い、税収の増加が見込めない状況になりつつある一方で、社会保障関連費の増加が見込まれています。限られた資源（ヒト・モノ・カネ）で、これまで以上に高まる住民ニーズへの対応に向けた業務運用フローの抜本的な見直しが必要とされています。押印書類の見直し、本人確認や添付書類の省略化とあわせてペーパーレス化を推進するなど、窓口だけではなく、行政内部も含めたBPR（業務改革）を推進します。

⑪オープンデータの推進・官民データ活用の推進

オープンデータとは、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して容易に利用（加工、編集、再配布）できるよう、「営利目的、非営利目的を問わず二次利用可能なルールが適用されたもの」「機械判読に適したもの」「無償で利用できるもの」のいずれにも該当する形で公開されたデータを指します。行政の保有するデータを公開することで、新ビジネスなどの価値創出、行政の効率化、行政の透明性の向上が期待され、九重町においても、オープンデータ（二次利用が可能なデータ）としての公開に向け、利用者のニーズに沿ったオープンデータ化を進めていきます。

9

具体的な取組

取組事項	住民サービスの向上	行政運営の効率化	地域社会のデジタル化
①自治体フロントヤード改革の推進	●	●	
②自治体の情報システムの標準化・共通化		●	
③マイナンバーカードの普及促進・利用の推進	●		●
④セキュリティ対策の徹底		●	
⑤自治体のAI・RPAの利用推進		●	
⑥テレワークの推進		●	
⑦地域社会のデジタル化	●		●
⑧デジタルデバйд対策	●		●
⑨デジタル原則を踏まえた規制の点検・見直し	●	●	
⑩BPRの取組の徹底	●	●	
⑪オープンデータの推進		●	●

実施計画（アクションプラン）について

各取組の着実な推進を図るため、本計画の取組に係る内容や目標値等を定める「九重町DX推進実施計画」を作成します。

この実施計画については、毎年度、進捗管理の確認及び課題改善等の検討を行い、必要に応じて内容の修正や追加を行います。

■用語の解説

用語	解説
A I	Artificial Intelligenceの略。人間的につく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（人工知能）のこと。機械であるコンピュータ自身が学び従来人間にしかできなかったような高度に知的な作業や判断を行うことができる。
B P R	Business Process Re-Engineeringの略。業務本来の目的に向かって既存の組織や制度を抜本的に見直し、プロセスの視点で、職務、業務フロー、管理機構、情報システムをデザインし直すこと。
D X	Digital Transformationの略。デジタル技術を活用して、業務、組織、企業文化等を変革し、様々な課題を解決すると同時に新しい価値を創造すること。「Trans」を「X」と略し、一般的に「DX」と表記する。
I C T	Information and Communication Technologyの略。インターネットなどの通信技術を活用した産業やサービスなどのこと。
I T	Information Technologyの略。パソコンやスマートフォンなどの情報技術の総称。

■用語の解説

用語	解説
OODA	OODAとは、「Observe（観察、情報収集）」、「Orient（状況、方向性判断）」、「Decide（意思決定）」、「Act（行動、実行）」の頭文字をつないだ言葉で、意思決定のプロセスを理論化したもの。このフレームワークを活用した「OODAループ」はPDCAと異なり、計画を立てるステップがないため、スピーディーな意思決定を行うことを可能とする。
R P A	Robotic Process Automationの略。AI等の技術を用いて、業務効率化・自動処理化を行うツールのこと。
アジャイルガバナンス	常に周囲の環境変化を踏まえてゴールやシステムをアップデートしていくガバナンスモデル。政府、企業、個人、コミュニティといった様々なステークホルダーが、自らの置かれた社会的状況を継続的に分析し、目指すゴールを設定した上で、それを実現するためのシステムや法規制、市場、インフラといった様々なガバナンスシステムをデザインし、その結果を対話に基づき継続的に評価し改善していくモデルのこと。
キャッシュレス	お札や小銭などの現金を使用せずにお金を払うこと。

■用語の解説

用語	解説
サテライトオフィス	企業の本社・本拠地から離れた場所に設置する小規模オフィスのことで、主に都市型・郊外型・地方型の3種類がある。
情報セキュリティポリシー	情報の機密性や完全性、可用性を維持していくために規定する組織の方針や行動指針をまとめたもの。
デジタルガバメント	デジタル技術の徹底活用と、官民協働を軸として、全体最適を妨げる行政機関の縦割りや、国と地方、官と民という枠を超えて行政サービスを見直すことにより、行政の在り方そのものを変革していくこと。
デジタルデバイド	インターネットやパソコンなどの情報通信技術を利用できる者と利用できない者との間に生じる格差のこと。
テレワーク	ICTを活用して、場所や時間を有効に活用できる柔軟な働き方のこと。
自治体フロントヤード	自治体と住民の接点となる庁舎窓口や公共施設、電子申請を行う際のスマホやPCなどのツールを意味する。行政手続きや行政からの通知、行政が行う広報などもフロントヤードに含まれる。

■用語の解説

用語	解説
サービス設計12箇条	<p>国のデジタルガバメント実行計画に示された行政サービス改革の基本方針。サービスデザイン思考を具体化したもので、サービス改革に関する国際的な動向を取り入れたもの。</p> <p><サービス設計12箇条></p> <p>第1条 利用者のニーズから出発する</p> <p>第2条 事実を詳細に把握する</p> <p>第3条 エンドツーエンド※で考える ※サービスを受ける必要が生じた時からサービスの提供後まで</p> <p>第4条 全ての関係者に気を配る</p> <p>第5条 サービスはシンプルにする</p> <p>第6条 デジタル技術を活用し、サービスの価値を高める</p> <p>第7条 利用者の日常体験に溶け込む</p> <p>第8条 自分で作りすぎない</p> <p>第9条 オープンにサービスを作る</p> <p>第10条 何度も繰り返す</p> <p>第11条 一遍にやらず、一貫してやる</p> <p>第12条 情報システムではなくサービスを作る</p>