

竜王町DX推進計画



令和4年3月

竜王町

目次

1	D X 推進計画策定の背景	2
1.1	社会情勢の変化とそれに対応するD Xの意義	2
1.2	国・県の動向と町に求められるもの	3
2	町の現状とD X 推進の方向性	8
2.1	人口減少・少子高齢化	8
2.2	自然災害の多発・激甚化	9
2.3	新型コロナウイルス感染症による社会状況の変化	10
2.4	中長期的なまちづくり	11
2.5	業務のさらなる効率化	12
3	町のD X 推進のめざす姿	13
3.1	デジタル社会のビジョン	13
3.2	DX推進のめざす姿	14
3.3	DX推進の方向性	15
3.4	DX推進の取組事項	16
4	町のD X 推進の実施内容	17
4.1	行政経営のスマート化	17
4.2	行政サービス・利便性向上	27
4.3	地域社会の活性化	35
5	D X 推進体制	39
5.1	推進体制	39
5.2	デジタル人材の確保・育成	40
6	取組のロードマップ	42
	用語集	46

1 D X 推進計画策定の背景

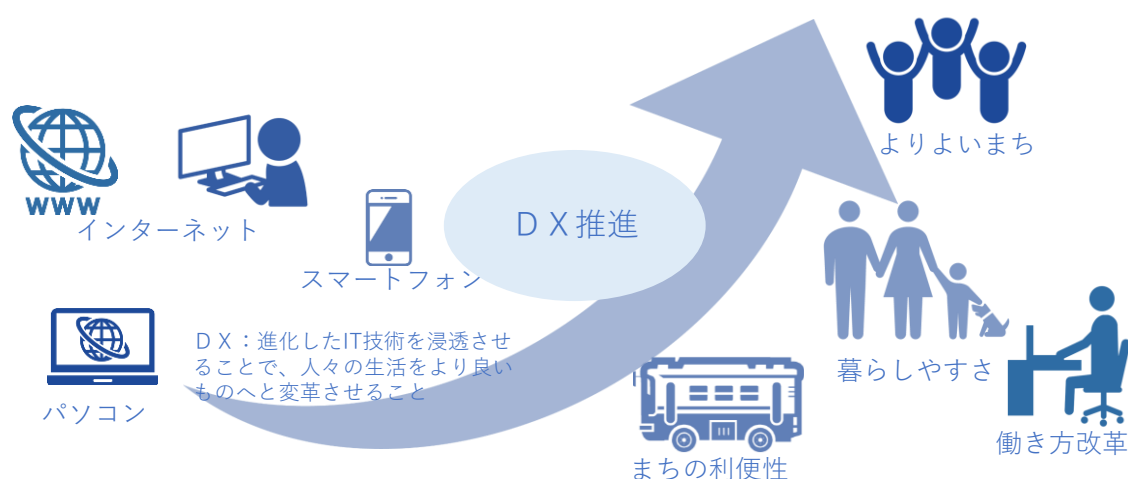
1.1 社会情勢の変化とそれに対応するD Xの意義

(1) 社会情勢の変化

近年、情報通信ネットワークの発展により、多くの人がパソコンやスマートフォンなどから情報の取得や発信を行っており、ライフスタイルに変革が起きています。時間や場所に縛られることなく買い物ができ、情報を検索し、享受できるようになりました。こうした新たなテクノロジーにより、業務の効率化やサービスの質の向上が可能になるとともに、データの比較分析や分野横断的なデータの組合せにより、社会のニーズや課題を的確に捉え、効果的な対応策を講じることが可能になり、ITおよびデータの利活用は、社会的課題の解決や生産性の向上に大きく寄与するものと期待されています。

(2) D Xの意義

そのような中、世界的に流行した新型コロナウイルス感染症への対応において、行政分野におけるデジタル化の遅れが浮き彫りとなり、今やDX（デジタル・トランスフォーメーション）は自治体・民間含め、日本全体の課題となっています。そのため政府は、自治体の情報システムの標準化・共通化など、デジタル社会構築に向けた各施策を効果的に実行していくため、国が主導的に役割を果たしつつ、自治体全体として足並みを揃えて取り組んでいくことを方針として決定し、令和3年12月に「デジタル社会の実現に向けた重点計画」を策定しました。この重点計画では「誰一人取り残されことなく、多様な幸せが実現できる社会」をめざすとしており、本町としても、町民にとってより良いまちづくりを実現し、暮らしの利便性向上をめざすため、ITを積極的に活用し、これまでの業務・サービスのあり方そのものを変革することが求められています。この変革に向けて、町としてDXへの取り組み指針を示したDX推進計画を策定し、町全体として積極的に推進します。



1.2 国・県の動向

(1) 国の動向

国では平成13年（2001年）に我が国初のIT戦略である「e-Japan戦略」を示して以来、積極的に情報化を推進しています。令和元年（2019年）にはデジタル手続法が施行され、デジタル技術の活用により、行政手続等の利便性向上や行政運営の簡素化・効率化を図るための基本原則（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）等が定められています。平成29年（2017年）5月策定、令和元年（2019年）6月に改定された「世界最先端デジタル国家創造宣言・官民データ活用推進基本計画」では、デジタル技術の恩恵を誰もが享受できる「デジタル社会」の実現に向けた重点計画を取りまとめました。

特に重点計画の1つであるデジタル・ガバメント分野においては、平成29年（2017年）5月に「デジタル・ガバメント推進方針」を示し、平成30年（2018年）1月にはその方針にて示された方向性を具体化するものとして「デジタル・ガバメント実行計画」が初版として策定されています。同計画は、その後の取り組みの進展や新型コロナウイルス感染症への対応等も含め、令和2年（2020年）12月に改定版が公表され、令和3年12月に「デジタル社会の実現に向けた重点計画」となり、「デジタル田園都市国家構想」も公開されました。

平成13年（2001年）

e-Japan戦略	全ての国民が情報通信技術を活用できる環境を整えることを骨子として日本政府が平成12年（2000年）に策定した、日本型IT社会の実現に向けた構想
-----------	---

平成29年（2017年）

世界最先端デジタル国家	全ての国民がデジタル技術とデータ利活用の恩恵を享受するとともに、安全で安心な暮らしや豊かさを実感できるデジタル社会の実現に向けた、政府全体のデジタル政策
-------------	--

平成29年（2017年）

デジタルガバメント推進方針	本格的に国民・事業者の利便性向上に重点を置き、行政の在り方そのものをデジタル前提で見直すデジタル・ガバメントの実現をめざす
---------------	---

平成30年（2018年）

デジタルガバメント実行計画	社会全体のデジタル化を進めるために、国・地方が担う行政サービスにおいて、デジタル技術やデータを活用して、利用者目線に立って新たな価値を創出するDXを実現する
---------------	--

令和2年（2020年）

自治体DX推進計画	自治体が重点的に取り組むべき事項・内容を具体化し、総務省・関係省庁による支援策等をまとめ、デジタル社会の構築に向けた取組みを全自治体において着実に進めていく
-----------	--

令和3年（2021年）

自治体DX推進手順書	自治体が、自治体DX推進計画を踏まえて、着実にDXに取り組めるよう、自治体DX推進手順書を作成
------------	---

令和3年（2021年）

デジタル社会の実現に向けた重点計画	めざすべきデジタル社会の実現に向けて、政府が迅速かつ重点的に実施すべき施策を明記し、国、地方公共団体、企業、国民等が皆で支え合うデジタル共生社会を実現していく。（デジタルガバメント実行計画を廃止）
-------------------	--

令和3年（2021年）5月に「デジタル改革関連6法」が可決成立しました。この関連6法は、デジタル庁の設置を主眼とし、新型コロナウイルス感染症拡大で顕在化した課題へ対応し、地方自治体を含む行政システムの統一を図り、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ものです。

デジタル改革関連6法の概要は、次のとおりです。

デジタル改革関連6法

デジタル社会形成基本法 令和3年5月19日法律第35号	デジタル社会形成に関し、基本方針、国・自治体および事業者の責務等について定めた基本法
デジタル庁設置法 令和3年5月19日法律第36号	基本法第36条に規定されたデジタル庁の設置と所掌事務について定めた法律 ・デジタル社会形成のための企画立案・総合調整 ・マイナンバー制度の企画・運用 ・公的個人認証、データ標準化基本方針策定 ・自治体の情報システム管理の基本方針策定
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 令和3年5月19日法律第37号	デジタル社会形成のため関係する法律の条文を一括して改正するための法律 ・個人情報保護制度見直し ・マイナンバー利用範囲の拡大 ・スマートフォンに電子証明書の搭載を可能に ・スマートフォンだけで手続き可能に ・押印見直しと書面による手続きの見直し
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 令和3年5月19日法律第38号	行政機関が、あらかじめ本人に同意を得た場合、登録預金口座情報をマイナンバーとともにマイナポータルにあらかじめ登録することを可能とする法律
預貯金者の意思に基づく個人番号の利用によって預貯金口座の管理等に関する法律 令和3年5月19日法律第39号	預貯金者の意思に基づき、預金保険機構が介することにより、複数の金融機関の預金口座にマイナンバーを付番することを可能とする法律
地方公共団体情報システムの標準化に関する法律 令和3年5月19日法律第40号	基本法第29条に規定された地方公共団体の情報システムの共同化または集約等を推進することについて定めた法律 ・情報システムの標準化の対象範囲 ・国による基本方針の作成 ・情報システムの基準の策定 ・基準に適合した情報システムの利用 等

「デジタル・ガバメント実行計画」に続いて、政府は令和2年（2020年）12月に「自治体DX推進計画」を発表しました。この計画は令和2年度（2020年度）～令和7年度（2025年度）を対象期間とし、以下を重点取り組み事項として定めました。さらに、令和3年（2021年）7月には、その進め方として「自治体DX推進手順書」を定めました。

自治体の重点取組事項

①自治体の情報システムの標準化・共通化

令和7年度（2025年度）末までに「ガバメントクラウド」の活用を踏まえ、基幹系20業務について、共通の標準仕様に準拠したシステムへの移行をめざす

②マイナンバーカードの普及促進

令和4年度（2022年度）末までにほとんどの住民がマイナンバーカードを保有していることをめざす

③行政手続きのオンライン化

令和4年度（2022年度）末までに、住民がマイナンバーカードを用いて申請を行うことが想定される、子育てや介護などの手続（26手続）について、マイナポータルからマイナンバーカードを用いてオンライン手続を可能にする

④AI・RPAの利用促進

業務見直し等を契機に、AIやRPAを導入し活用を推進

⑤テレワークの推進

セキュリティポリシーガイドラインを参考にテレワーク導入を推進

⑥セキュリティ対策の徹底

改定セキュリティポリシーガイドラインを踏まえ対策を徹底

自治体 D X の取組とあわせて取り組むべき事項

・地域社会のデジタル化

デジタル化によるメリットを享受できる地域社会のデジタル化を集中的に推進

・デジタルデバйд対策

地域住民に対するきめ細やかなデジタル活用支援

その他取組事項

・BPR の取組の徹底

書面・押印・対面の見直し等を含め事務の見直しに取り組む

・オープンデータの推進

利用者ニーズに即したオープンデータ化を積極的に進める

・官民データ活用推進計画策定の推進

市町村には計画策定の努力義務

（２）県の動向

滋賀県では、「滋賀県基本構想」で掲げる「みんなで目指す2030年の姿（変わる滋賀 続く幸せ）」の実現に向け、新型コロナウイルス感染症の流行による「新たな日常」における県民生活や経済活動の維持に必要不可欠なデジタル社会の形成に関する施策を迅速かつ重点的に推進し、もって地域や産業の持続可能な発展と県民の暮らしをより豊かにする新たな価値創造を、「暮らし」「産業」「行政」の各分野のDXにより実現する、と「滋賀県DX推進戦略」に示しています。

DXを「組織内部の文化や意識の変革を引き出しながら、デジタル技術を活用して、施策やビジネスモデルを新たに創出または柔軟に組み替えること」と定義し、基本理念として、次を掲げています。

- ・県民の暮らしを健康でより豊かにする、地域社会の持続的発展につながる新たな価値創造
- ・誰一人取り残さない
- ・安全で安心な人にやさしいデジタル社会の実現

滋賀県DX推進戦略実施計画

暮らしのDX



すべての県民が健康で快適な暮らしと環境に配慮した豊かな生活を実感

産業のDX



高付加価値化や省力化、生産性・安全性の向上による持続可能な産業を実現

行政のDX



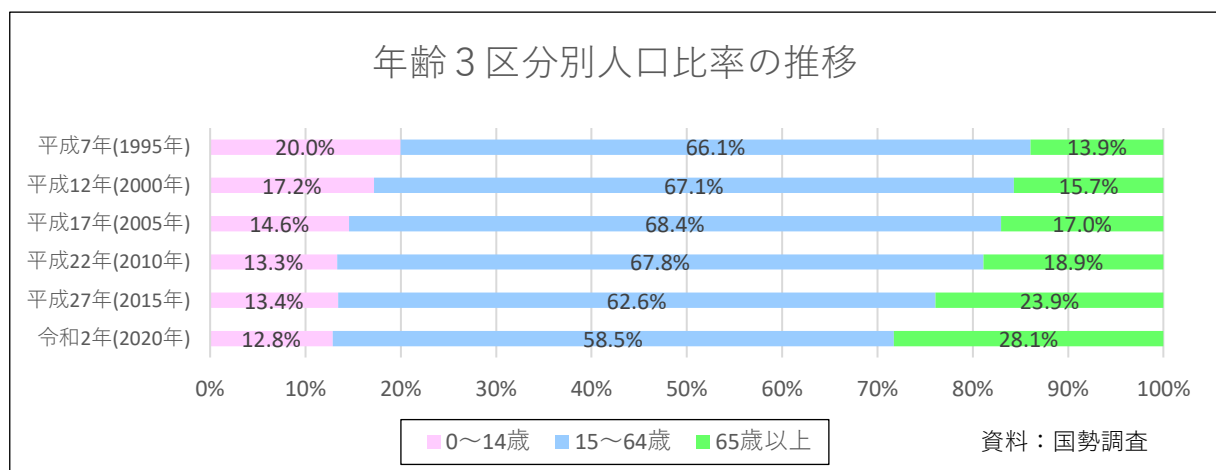
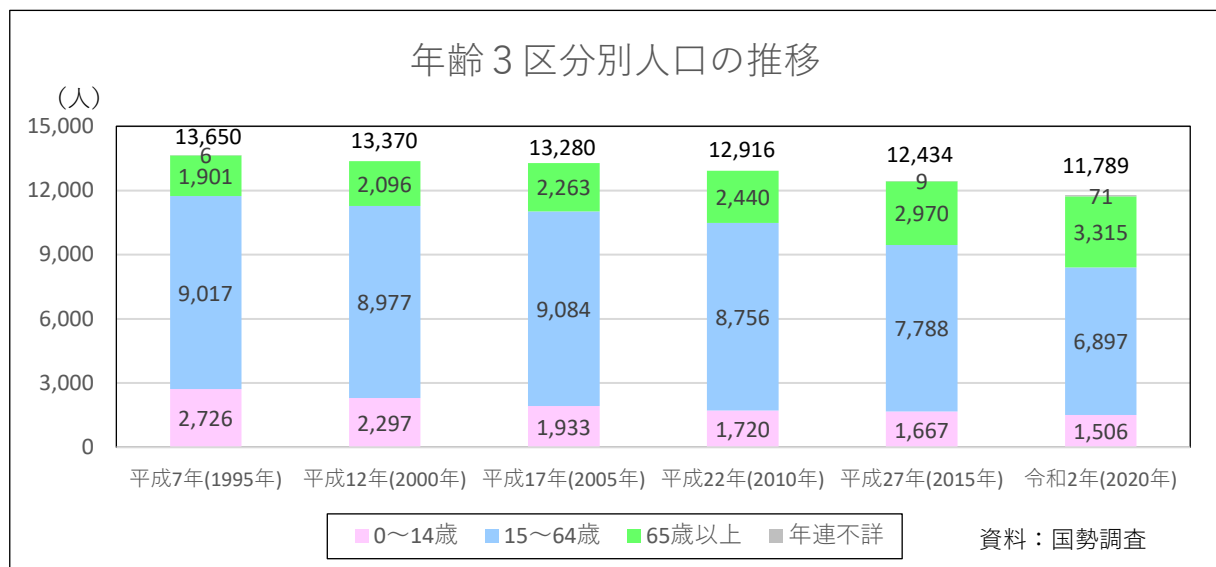
時間や場所を問わないワンストップで県民本位の行政サービスが実現

2 町の現状とDX推進の方向性

2.1 人口減少・少子高齢化

国の「自治体戦略2040構想研究会」の報告書によると、令和22年（2040年）に日本の高齢者人口はピークを迎えると想定されています。本町においても国の現状と同様、人口減少および少子高齢化は深刻な状況にあります。本町の人口は、令和3年（2021年）12月末時点で11,724人であり、平成7年（1995年）以降、人口は減少傾向にあります。年齢別では、65歳以上の高齢化比率が上昇を続けており、令和2年（2020年）には4人に1人以上が高齢者となっています。

また、転入・転出においては、進学・就職・結婚等のライフイベントに伴う転出により若い世代を中心に転出超過となっており、更なる少子化進行が懸念されます。本町では出生数の維持や若い世代を町内に留めるとともに新たに呼び込むことで、人口減少を緩やかにしながら若い世代の割合を維持し、令和22年（2040年）以降も10,000人以上を維持することを長期的な目標として見据え、令和12年（2030年）のめざすべき将来人口を11,000人以上、生産年齢人口比率（15～64歳）を56%以上とすることを目指しています。



2.2 自然災害の多発・激甚化

近年、日本国内では自然災害が多発・激甚化しており、地震、集中豪雨や台風による洪水・土砂災害、豪雪など多岐にわたっています。

本町では、人的被害や家屋の全半壊等の大きな被害が出た風水害は、昭和40年（1965年）以降発生していませんでしたが、平成25年（2013年）に風水害が発生し、ほぼ毎年6～9月頃、台風の接近や豪雨により浸水や農地の冠水、河川への被害などが発生しています。特に、本町は日野川と密接な関係にあり、日野川が増水して水位が高くなっている場合には十分に排水されないばかりか、逆流して合流点付近で常習的に浸水被害が発生しており、自然災害への対応が必須です。

本町近辺では、滋賀県内および周辺地域で発生したM6.5程度以上の地震により被害が発生し、特に木津川断層帯など本町周辺にある活断層での地震により大きな被害が発生しています。また、東南海、南海地震など南海トラフで発生する地震でも被害が発生しています。

昭和27年（1952年）の吉野地震以降60年間、滋賀県では死者が出るような、地震による大きな被害は発生していませんが、それ以前では少なくとも100年程度の間隔で地震により大きな被害が発生していました。

このような自然災害への対策として、本町周辺の活断層の中で、特に地震が発生した場合に大きな揺れが想定されている琵琶湖西岸断層帯地震を想定して策定された「地震ハザードマップ」の作成・周知、本町の日野川が大雨により増水・堤防決壊した場合の浸水予想と土石流やがけ崩れ等の土砂災害の範囲や避難場所を示した「洪水浸水・土砂災害ハザードマップ」の作成・周知、行政機関としての重要業務を継続するための事業継続計画（BCP：Business Continuity Plan）としての各種情報システムやネットワークの整備、防災行政情報アプリ「しるみる竜王」を使った情報発信に力を入れています。この「しるみる竜王」は、アプリ配信だけでなく、各自治会長に町からタブレットを配布しており、町からの行政情報全般を受け取れる仕組みになっており、これを有効活用していくことを検討しています。



ハザード マップ

浸水の範囲とその深さ、土砂災害のおそれのある範囲、避難場所などを明示

しるみる 竜王

スマートフォン版竜王町防災行政情報アプリ「しるみる竜王」を運用

被災者支援

国が提供する被災時の支援システムの活用

2.3 新型コロナウイルス感染症による社会状況の変化

新型コロナウイルス感染症は、令和元年（2019年）12月に「原因不明のウイルス性肺炎」として確認されて以降世界的に感染が拡大し、政府では令和2年（2020年）2月に「新型コロナウイルス感染症対策の基本方針」を策定し、以降緊急事態宣言を発出するなどの対応を実施しています。

新型コロナウイルス感染症の拡大により生活スタイルは大きく変化しました。新型コロナウイルス感染症の拡大防止には、多くの人が集まる場所での感染の危険性を減らすことが重要であるため、企業ではテレワークの導入、教育現場においてはITを活用した遠隔指導や家庭学習の導入が進みました。

本町の行政運営においても、各種手続きのオンライン化により非接触を実現するとともに、感染拡大時にも業務を安定的に継続するため、事業継続計画（BCP）を策定し、職員の柔軟な勤務を実現するため、テレワーク導入による業務等に取り組んでいます。

これまでの、書面・押印・対面による行政手続について、オンライン化を推進し、役場に行かなくても行政サービスを受けることができる仕組みを構築するとともに、テレワークの活用により、場所や時間にとらわれない職員の働き方を実現するなど、ウィズコロナ・ポストコロナ時代における新たな日常にふさわしい環境を整備していく必要があります。



新型コロナウイルス対策



手続 オンライン化

役場に行かなくてもスマートフォンやパソコンから手続を可能に



教育現場 のIT化

GIGAスクール構想：
小中学校のIT授業、
リモート指導の推進



テレワーク

役場でなくても、
自宅やサテライト
オフィスで業務遂
行

2.4 中長期的なまちづくり

本町では、2030年のあるべき姿を「若者も暮らしたい 希望かなえる 輝竜の郷 ～心弾む 新時代へのチャレンジ～」とする第六次竜王町総合計画を定め、その実現に向けまちづくりを進めています。

また、利便性が高く多様な育む中心核を整備するとともに、既存の集落・団地を維持しつつ、中心核と集落・団地を結ぶ交通、道路、情報のネットワークを構築することにより、町全体のバランスのとれた発展をめざすまちづくりとして、令和12年（2030年）のまちの姿を描いた竜王町コンパクトシティ化構想と、令和32年（2050年）のまちの姿を描いた竜王町グランドデザイン構想を令和2年（2020年）に策定し、中長期的なまちづくりの方向性を示しています。

まちづくりの基盤となる土地利用構想について、竜王町コンパクトシティ化構想における30年後のまちの理想の姿を見据えながら、土地の利用の全体方針やまちづくりの“核”、“拠点”、“軸”を設定し、将来像や目標人口を達成できるよう計画的なまちづくりを進めています。

町民の生活を支える基盤として、安心・安全を確保することを重視しつつ、次の方針に基づきながら、計画的な土地利用を推進しています。

- ・ 中心核と各拠点へのバランスの良い機能配置
- ・ 町内外の拠点をつなぐ道路軸の強化
- ・ 農商工、住などの地域特性を生かす土地利用

10年後のあるべき姿を実現するために必要な土地においては、民間ノウハウの活力を誘導できる条件整備を整えつつ、希望をかなえる土地利用にチャレンジし、若者も暮らしたいまちを目指しています。

これらの観点から、町の中心核と点在する生活拠点をつなぐネットワークを実現する手段として、地域社会のデジタル化を進めています。



2.5 業務のさらなる効率化

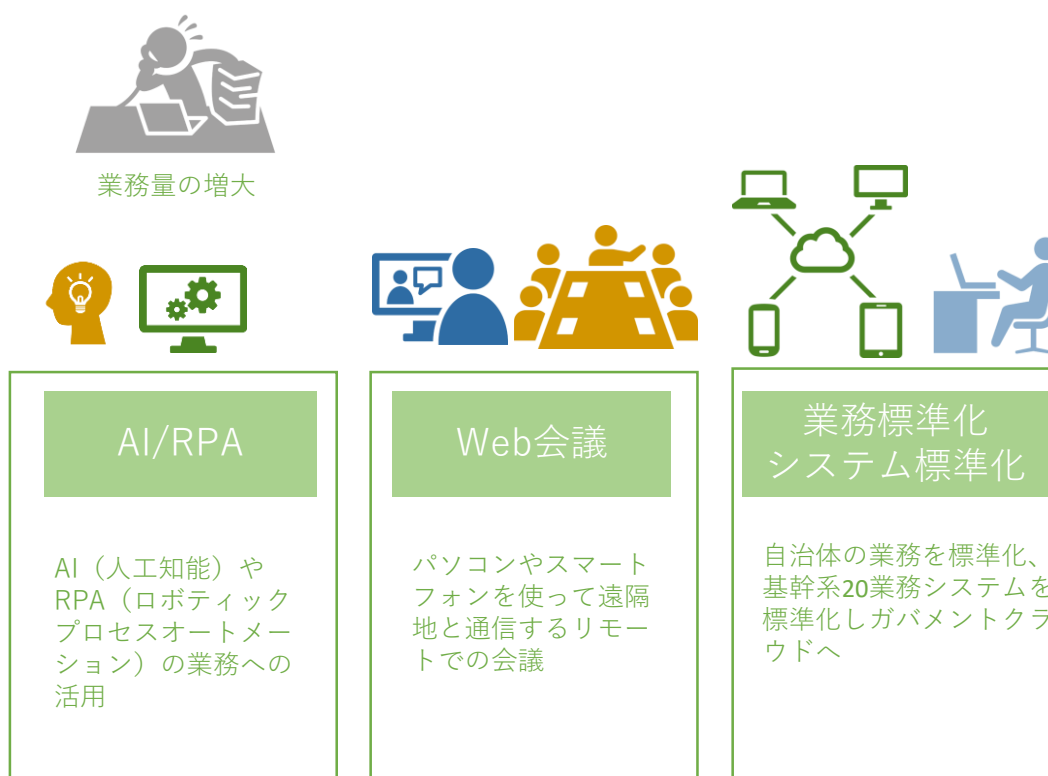
少子高齢化に伴い、自治体行政においても労働力の絶対的な不足は避けられません。従来の半分の職員でも自治体が担うべき機能を発揮できる仕組みを備えて、人口減少・少子高齢化や価値観・ライフスタイルの多様化等に伴う様々な行政ニーズに対応できるよう行政サービスの変革が求められています。

労働生産性の向上を図るためには、従来からの業務のあり方を抜本的に見直し、労働生産性の向上を阻む要因の継続的な改善や除去等を行うとともに、効率性と職員の意欲・能力が最大限発揮できる職場環境を整備する必要があります。

住民サービスの向上と職員のワークライフバランスの実現を目標として、令和3年度から竜王町行政事務改善委員会を定期的を開催しました。組織と事務の課題改善について、ヒアリングやグループ討議により、3テーマ（文書改善、会議・設備等、働き方改善）の短期・中期の目標を整理して、町長への具申を行いました。

この委員会成果を具体化するためには、従来型の紙文書中心の業務執行や、定型的な業務の処理方法等について、継続的に見直しを実施するとともに、適切な業務フロー等を検討したうえで、デジタル技術の活用や集約化を図ることが考えられます。民間企業で有効に活用されているAI/RPAやWeb会議の活用が求められ、業務の標準化、自治体システムの標準化に向けた活動も必要となっています。

また、育児や介護等、職員の置かれた個々の事情に応じて、仕事と家庭生活の両立を実現できるよう、職員が、多様な働き方を選択できる職場環境の整備が求められます。このように働きやすい職場環境を構築することは、労働生産性の向上の観点から喫緊の課題となっています。



3 町のDX推進におけるめざす姿

3.1 デジタル社会のビジョン

国の「デジタル社会の実現に向けた改革の基本方針（2020年12月）」では、めざ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あ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のためには、住民に身近な行政を担う自治体の役割は極めて重要であり、自治体のDXを推進する意義は大きいとされています。

この国の方針を踏まえ、本町は、デジタル技術の徹底活用により、行政サービスや役場業務を抜本的に見直す役場のDXを推進し、誰もが安心して必要とする行政サービスを利用できる、町民目線による「町民ファースト」な役場を目指します。

まずは、役場全庁的に、また関係者と連携・協働し、継続的かつ柔軟にDXを推進するにあたり、明確な目的や将来像、行動指針を示し、そのもとで個別の戦略を組み立てて進行を評価することで、デジタルガバナンスをしっかりと行いながら取り組んでいくこととします。

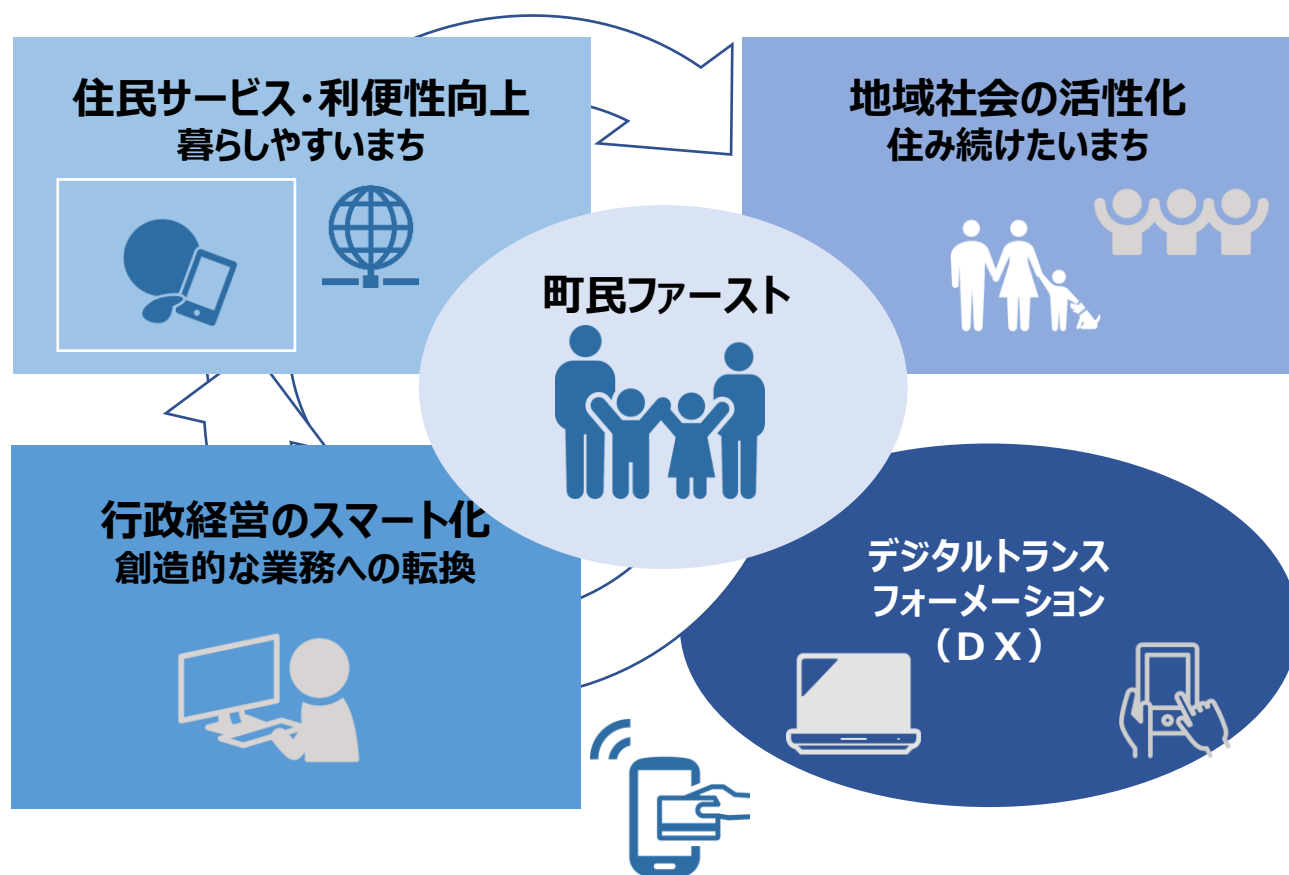


「デジタルガバナンス」：DXを継続的かつ柔軟に実現することができるよう、経営者自身が、明確な経営理念・ビジョンや基本方針を示し、その下で、組織・仕組み・プロセスを確立し、常にその実態を掌握し評価をすること

3.2 DX推進のめざす姿

DX（デジタルトランスフォーメーション）は、「デジタル技術を活用して人々の生活をあらゆる面でより良い方向に変化させること」を意味しており、自治体DXは「デジタル技術も活用して、町民ファーストで、業務を効率化し、行政サービスの向上を実現して、地域社会を発展させる」ことを目標とします。

デジタル推進計画に関する施策については、町民、職員等一人一人のニーズをくみ取り、誰一人取り残さない社会を実現するために「行政経営のスマート化、創造的な業務への転換」「行政サービス・利便性向上、暮らしやすいまち」、および「地域社会の活性化、住み続けたいまち」の3つを柱として取り組みます。



👉 行政経営をスマートに

👉 行政サービスを便利に

👉 地域・社会を元気に

3.3 DX推進の方向性

（１）行政経営をスマートに

既存の枠組にとらわれず、組織のあり方や人材の流動性確保、また、事案に応じて稟議制的な意思決定のあり方の見直しを検討するなど、行政運営の抜本的な変革に向けて、改革の射程を広げておくことが重要です。

本町の行政運営においても、業務見直しによるAIやRPAや庁内あるいは庁外とのWeb会議を活用するとともに、職員のテレワーク導入に対応し、個人情報保護の観点でのセキュリティ対策等を継続して取り組みます。

（２）行政サービスを便利に

「自治体戦略2040」においては、新たな自治体行政の在り方として「スマート自治体」が示されています。「スマート自治体」とは、AIやロボティクスを活用し、従来の半分の職員でも自治体が担うべき機能を発揮できる仕組みを備えた自治体のことです。人口減少・少子高齢化や価値観・ライフスタイルの多様化などに伴う様々な行政ニーズに対応できるよう行政サービスの変革が必要になっています。

本町の行政サービス向上策として、マイナンバーカードの普及促進や、役場へ出掛けなくても対応できる行政手続のオンライン化の取り組みを継続して拡大するとともに、町民や企業によるデジタル活用の支援に取り組みます。

（３）地域社会を元気に

まち全体の魅力と活力の向上を目指します。魅力ある農業の振興、企業誘致による商工業の振興や多様な交流を生む観光の振興、これらの産業振興による雇用創出など、にぎわいを生みだす施策を推進します。

自然災害から町民を守るため、迅速な状況把握や町民への正確な情報発信の重要性が高まっています。防災・減災、国土強靱化について、デジタル化・スマート化としてオープンデータの推進を図りつつ、地域社会のデジタル化推進として、防災力を高めるためのハード・ソフト一体となった取り組みを行っていきます。



3.4 DX推進の取組事項

竜王町DX推進計画は、デジタルを活用することで業務の効率化とスマート化を実現し、効率化された執務時間を新たな行政サービスの創出のための活動に転換し、デジタルも活用して、地域社会の活性化と住み続けたいまちづくりへの取り組みに人材を投入します。

DX	取組事項	内容
行政経営のスマート化	BPRの取組の徹底	書面・押印・対面規制の見直しを進めて、事務改善に向けた業務や手続の見直しに積極的に取り組む。
	自治体の情報システムの標準化・共通化	目標時期を令和7年度（2025年度）とし、「ガバメントクラウド」の活用に向けた検討を踏まえ、基幹系20業務システムについて国の策定する標準仕様に準拠したシステムへ移行する。
	AI・RPAの利用促進	業務見直し等を行い、AIやRPA、およびWeb会議を導入・活用を推進する。
	テレワークの推進	テレワークの導入・活用を推進し、業務見直し等に合わせ、対象業務を拡大する。
	セキュリティ対策の徹底	業務の効率化を図るため庁内ネットワークの再構築を行うとともに、セキュリティや個人情報の保護に向けた取組も併せて実施する。
行政サービスの利便性向上	マイナンバーカードの普及促進	目標年度を令和4年度（2022年度）とし、ほとんどの町民がマイナンバーカードを保有していることを目指し、交付円滑化計画に基づき、申請を促進するとともに交付体制を充実させる。
	行政手続のオンライン化	目標年度を令和4年度（2022年度）とし、子育て・介護の26手続について、マイナポータルからマイナンバーカードを用いてオンライン手続を可能にする。転出入ワンストップ化、他の手続もオンライン化する。
	デジタル・デバイド対策	地域の幅広い関係者と連携した地域住民に対するきめ細かなデジタル活用支援を図る。
地域社会の活性化	オープンデータの推進	行政保有データの原則オープン化、オープンデータを活用した地方発ベンチャーの創出の促進、地域の課題の解決を図る。
	地域社会のデジタル化	デジタル化によるメリットを享受できる地域社会のデジタル化を集中的に推進する。

4 町のDX推進の実施内容

DX推進の具体的な取り組み内容を「行政経営のスマート化」、「行政サービス・利便性向上」、「地域社会の活性化」に沿って以下に示します。

4.1 行政経営のスマート化

(1) BPRの取組の徹底

① 現状

- ・行政事務改善委員会において、町行政組織ならびに行政事務の諸般について、改善に関する調査・研究を行い、総合調整を行う活動をしている。
- ・行政事務改善委員会では、多世代、多分野の職員が参加して、文書改善チーム、会議・設備等改善チーム、働き方改善チームの各専門部会にて討議を行い、短期目標、中期目標、長期目標での改善内容を町長に具申している。
- ・令和元年度から、定型業務の効率化に適した事務を調査し、RPAを活用した効率化に取り組んでいる。
- ・書面・押印・対面規制の見直しの一環として、行政手続の押印見直しに取り組み、町単独で見直しが可能な手続について、押印義務付けを廃止する。
- ・Web会議の活用を始めており、ペーパーレスでの会議を試行している。

② 課題

- ・行政事務改善委員会にて、費用を要さず即刻実施できることは短期目標での改善として実行されているが、BPR（Business Process Re-engineering:既存の業務の構造を抜本的に見直し、業務の流れを最適化する観点から再構築すること）というまでの成果を上げる取り組みには至っていない。
- ・各課の業務分析を行って、業務改善につなげるための手法が確立されていない。
- ・非常に多くの業務で紙の資料を用いており、ペーパーレス会議の開催だけで紙の資料を削減することには限界がある。幅広い業務で紙資料をスキャンする等の電子ファイルによる保管管理を推進することで、ペーパーレス化の環境を熟成させる必要がある。
- ・各種決裁手続きを職員が手作業で対応しており、電子化が望まれる。特に、出先拠点の部署においては、決裁処理のために総合庁舎まで出向く必要がある。
- ・各種郵送物への折り込み、封入作業を職員の手作業で対応しており、機械化が望まれる。

③ 国・県の動向

- ・「自治体DX推進計画」において、「その他」事項の一つ。
- ・自治体が押印の見直しを実施する際の考え方や基準を示した「地方公共団体における押印見直しマニュアル」を作成（R2.12）
- ・「デジタル・ガバメント実行計画（R2.12）」では、デジタルワークスタイルの実現のための環境整備の一つとして、ペーパーレス化の推進が掲げられている。
- ・「デジタル社会の実現に向けた重点計画」では、各府省は電子決裁への移行に向けた取組を中長期的な計画に記載し推進する。

④ 取組内容

・行政事務改善委員またはDX推進委員制度の定着・管理職のサポート

行政事務改善委員またはDX推進委員の役割を整理し、管理職のビジョンのもと、各職場におけるBPRの旗振り・推進役としての機能を発揮し、取組が定着するよう、丁寧な働きかけ、伴走型の支援を行う。

・全庁統一的なBPR手法の導入

全庁的な業務量調査及び業務分析に取り組み、業務フローの標準化や職員が行うべき業務の切分け、業務の整理を実施

調査・分析の結果に基づき、業務の効率化・集約化・デジタル化・外注化・改廃・統合などを推進

・ペーパーレス化の推進

ペーパーレス会議のほか、手続きや決裁など、電子化の可能な業務についても電子化、ペーパーレス化を進める。

保管文書、通知文書の電子化

町発行印刷物の電子化

電子決裁の導入と推進

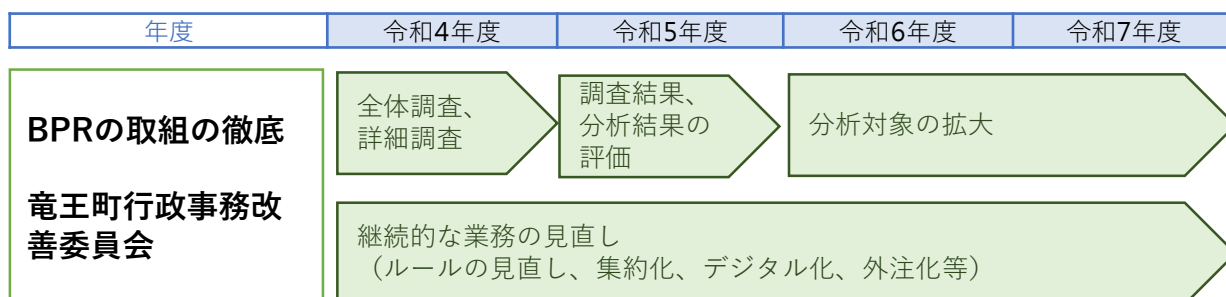
・ワークスタイルの変革

テレワーク、職場のフリーアドレス化、Web会議などの推進を通じて、紙への出力や資料の保管の必要がないワークスタイルに変革

⑤ 担当部署

未来創造課（契約電算係）、総務課、全課

⑥ 成果目標・スケジュール



(2) 自治体の情報システムの標準化・共通化

① 現状

- ・本町では、滋賀県 6 町行政情報システムクラウド共同利用事業としてデータセンター（プライベートクラウド）に構築したシステム環境で約50の情報システムを運用している。
- ・標準化の対象になっている20業務システムについても、同システム環境にて運用しており、令和7年度（2025年度）末までの利用契約となっている。
- ・当該システムについては機能強化や制度改正による改修などを滋賀県 6 町行政情報システムクラウド共同利用事業として独自に対応せざるをえない。

② 課題

- ・基幹系業務システムが自治体ごとに異なるため、業務システムと連携して行政手続をオンラインで受付け効率的に処理することが全国で画一的に行えない。
- ・町民や企業が行政サービスを受ける際、自治体ごとに申請書の様式や申請手順が異なるため、手続きが煩雑になっている。
- ・情報システムの導入・運用等にかかる人的・財政的負担が大きい。

③ 国・県の動向

- ・「自治体DX推進計画」の「重点取組事項」の一つ。
- ・「地方公共団体情報システムの標準化に関する法律」が令和3年（2021年）5月に成立した。
- ・国が定める統一的な基準に適合した情報システムの利用を自治体に義務付ける。
- ・対象業務の約半数については国からすでに標準仕様書が示されており、残り半数については令和4年（2022年）夏までに策定される予定である。
- ・国は、住民記録、地方税など基幹系20業務の情報システム標準化目標時期を令和7年度（2025年度）末としている。
- ・基幹系業務システムをガバメントクラウドに移行することを求めている。
- ・自治体の基幹系業務システムを統一・標準化し、マイナポータルと連携して行政手続をオンライン化できる仕組みを作る。

④ 取組内容

・基幹系20業務の標準準拠システムへの移行

基幹系20業務について、令和7年度（2025年度）末までに標準準拠システムへ移行する。同時に基幹系20業務システムをガバメントクラウドに移行する。

・共同利用の枠組みの検討

滋賀県6町行政情報システムクラウド共同利用事業の枠組みで次期システムのあり方を検討していく。

・業務プロセスの見直し

情報システム標準化・共通化に対応するため、事務のあり方を見直す。

・移行計画の策定

6町共同で現行システムと標準仕様との比較分析を行い、標準準拠システムへの移行計画を策定する。

・標準化対象外の業務システムにかかる検討

標準化対象外の事務にかかる業務システム（畜犬管理、水道料金等）や内部事務系システムについて、滋賀県6町行政情報システムクラウド共同利用事業の枠組みを継続するのか、パッケージシステムをどうするのかを検討していく。

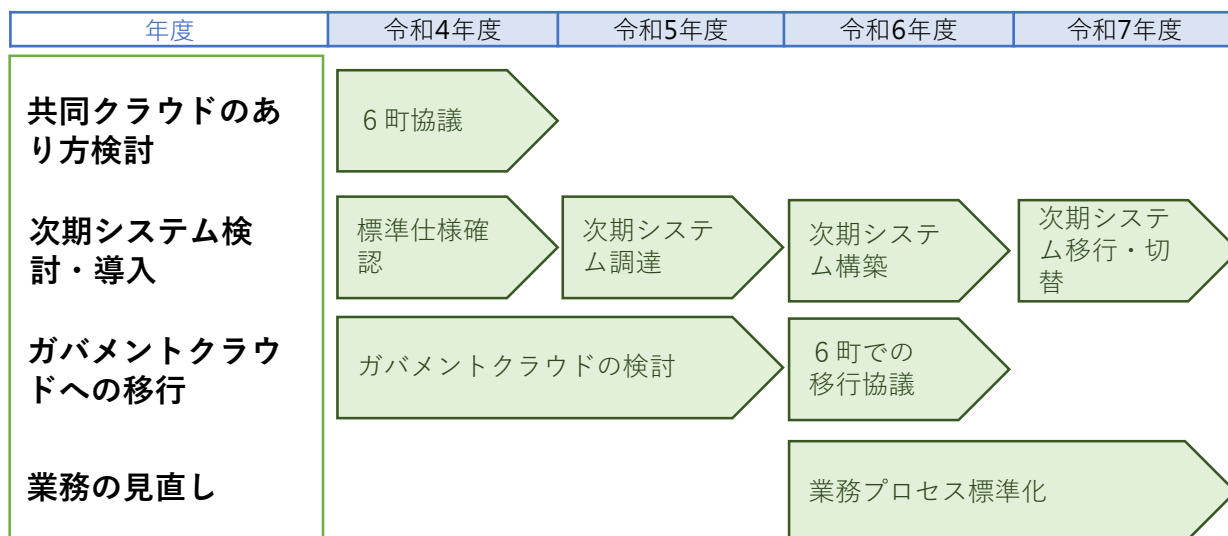
・ガバメントクラウドへの移行にかかる検討

国が示す予定の技術的仕様や運用体制などを踏まえ、具体的な移行手順やスケジュールを検討する。

⑤ 担当部署

未来創造課（契約電算係）、総務課、税務課、生活安全課、住民課、福祉課、健康推進課、上下水道課、教育総務課

⑥ 成果目標・スケジュール



(3) AI/RPAの利用促進

① 現状

- ・本町では、令和元年度（2019年度）からRPAに取り組んでおり、次の業務において活用している。
固定資産税業務 税務課 償却資産申告書データを税システムに入力
入札契約業務 未来創造課 入札参加資格データを契約管理システムに入力
伝票作成業務 未来創造課 Excelシートから財務会計の支出伝票作成
- ・職員のAI/RPAに関するリテラシー不足や、業務のデジタル化の遅れなど、十分な環境とは言えない。
- ・各部署でWeb会議の有効性が認識されており、積極的に活用していく機運が出ている。

② 課題

- ・業務所管課の職員がAI/RPAを使いこなせるようにするとともに、導入促進を担う未来創造課（契約電算係）の人材育成と体制強化が必要。
- ・RPAの利用促進の前提として、各部署が行っている業務の見える化や標準化、シナリオの整備が必要であり、シナリオを作成するための知識、ノウハウの整備が必要。
- ・ExcelマクロやRPAを、日常業務の中に取り込み、道具として使いこなすスキルを有する人材が少数であり、各部署に適切な配置が必要。
- ・AI-OCRは、紙の書類をデータ化するツールとして期待されているが、AIのさらなる導入に向けては、適用業務や部門の抽出などが課題。
- ・Web会議の活用には、対応する端末やWeb会議ライセンス等の環境整備が必要。
- ・Web会議とAI議事録のツールを有効活用する手法の周知徹底が必要。

③ 国・県の動向

- ・国の戦略では「未来投資戦略2018」以降、AI/RPAを活用した業務改革が掲げられており、「自治体DX推進計画」でも重点取組事項として、自治体のAI/RPA利用促進が挙げられている。
- ・「自治体DX推進計画」の「重点取組事項」の一つ。
- ・「自治体行政スマートプロジェクト」等の補助事業や「自治体におけるRPA導入ガイドブック（令和3年1月）」、「自治体におけるAI活用/導入ガイドブック（令和3年6月）」等により自治体を支援
- ・おうみ自治体ネット整備推進協議会（19市町、特別接続の2団体）システム共同利用推進部会の活動として、①AI議事録（R4～）②AIイベント情報収集システム（R4検討、R5実装予定）

④ 取組内容

- ・事務のデジタル化・効率化

AI/RPAの利用促進や事務のデジタル化により、機械にできる作業は機械に任せて、行政サービス向上や行政運営の効率化実現をめざす。

- ・会議の効率化

Web会議とAI議事録を活用して、効率的なコミュニケーションを推進する。

- ・AI/RPAおよび新たなデジタル技術の導入促進

業務所管課からの導入ニーズに応じて、業務のデジタル化を進めるとともに、AI/RPAに適した業務を掘り起こし、既存のAI/RPAのみならず、先行自治体で実証済のAI-OCRやRPAツール等の新たなデジタル技術を積極的に導入し、業務改革を図るとともに、他自治体との連携も検討する。

- ・先導的なAI/RPA活用シナリオの創出

高い効果が期待できる分野や、導入しやすい分野からスモールスタートし、利用拡大に向けた問題点や課題を洗い出す。AIはAI-OCRの活用を検討する。

- ・滋賀県6町行政情報システムクラウド共同利用事業での活用

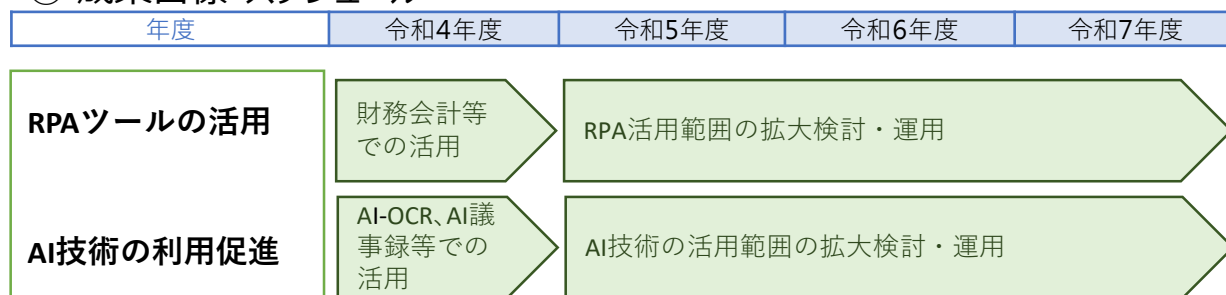
AI-OCRのシナリオを滋賀県6町行政情報システムクラウド共同利用事業の利用団体でも利用可能な仕組みを作り、6町で相互利用できる環境をめざす。

- ・Web会議とAI議事録を町民や事業者とのコミュニケーションにも活用し、行政サービスの向上や行政運営の効率化を図る。

⑤ 担当部署

未来創造課（契約電算係）、全課

⑥ 成果目標・スケジュール



（４）テレワークの推進

① 現状

- ・本町においては、令和2年（2020年）4月の新型コロナウイルスに伴う緊急事態宣言を契機とし、令和3年（2021年）9月から地方公共団体情報システム機構（J-LIS）の「自治体テレワークシステム」を実験的に導入し、一部の職員で試行している。

② 課題

- ・従来の目的も踏まえて、テレワークを新しい働き方として定着させるための意識改革や職場風土の変革が必要
- ・テレワークの本格実施に向けて、様々な状況に対応した関連制度や柔軟な勤務形態、業務の仕分けなどの整理が必要
- ・本格的なテレワークの実施・定着に向けて、自宅等の庁外からのリモートアクセス環境（通信手段、セキュリティ対策）等のさらなる整備が必要

③ 国・県の動向

- ・「自治体DX推進計画」の「重点取組事項」の一つ。
- ・セキュリティを確保したテレワークの導入に資するよう、「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」を改定（令和2年12月）
- ・自治体におけるテレワーク導入・活用の参考となるよう、「地方公共団体におけるテレワーク推進のための手引き」を作成（令和3年4月）
- ・「デジタル社会の実現に向けた重点計画（令和3年12月）」では、働く時間や場所を柔軟に活用できる働き方であるテレワークは、働き方を変えるばかりでなく、人々の日常生活における時間の使い方に大きな変化をもたらすものであり、その更なる導入・定着は不可欠である、とされている。

④ 取組内容

・庁内ネットワーク再構築

令和4年（2022年）12月から庁内ネットワーク再構築を始め、テレワークが可能なネットワーク環境を構築し、令和5年度（2023年度）当初から多くの職員がテレワークできる環境を整えるよう計画している。

・業務継続性の確保

災害時や感染症拡大防止時など、特殊な環境下でも、必要な業務の遂行や行政サービスの提供ができる環境づくりを進める。

・意識改革、職場風土の変革

職員が、時間と場所を有効活用した柔軟な働き方ができるようにするとともに、オフィス改革を進めるなど職場環境を整備し、在宅勤務のみならず、外勤先でのテレワークについても活用・定着を図る。

-管理職テレワーク研修の実施、職員提案、職員意識調査の実施

-育児や介護が必要な職員を対象にしたモデル事業の実施

-テレワークの全庁規模の実証（モバイル端末の活用）

・テレワーク環境の整備やルールの策定

-モバイル端末をはじめとしたデジタル機器やツールのさらなる整備

-サテライトオフィスの試行設置と結果を踏まえた、全庁への展開の検討

-情報・データの取扱いルールの策定

-テレワークに向く業務の仕分け、テレワーク関連制度の整備の検討

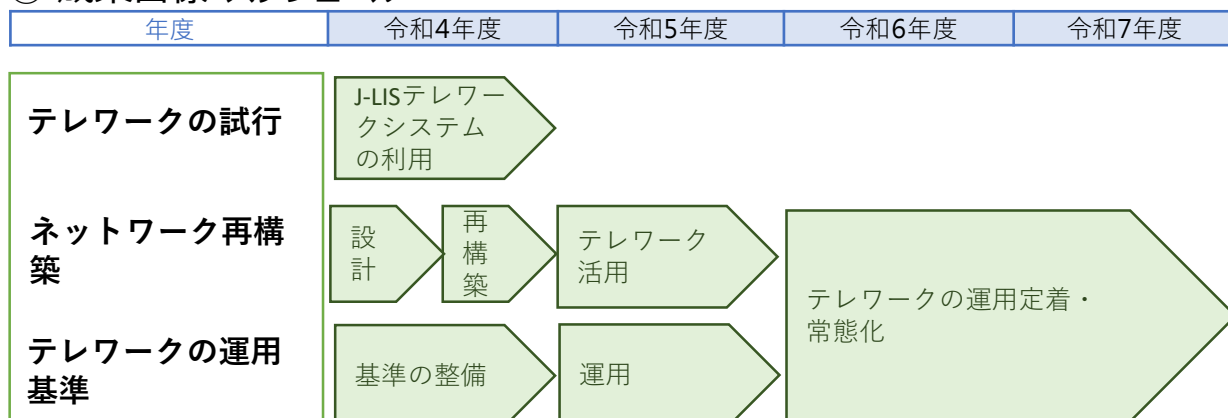
-電子決裁の導入、添付書類の電子化

-Web会議の活用

⑤ 担当部署

未来創造課（契約電算係）、総務課（人事係）、全課

⑥ 成果目標・スケジュール



(5) セキュリティ対策の徹底

① 現状

- ・国の「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」を参考に、「竜王町情報セキュリティポリシー」を策定し、役場全体で情報セキュリティ対策に取り組んでいる。
- ・総務大臣通知「新たな自治体情報セキュリティ対策の抜本的強化について(平成27年12月25日付)」に基づいて、平成29年度（2017年度）より役場のネットワークを基幹系、内部事務系、インターネット系の3つのセグメントに分割して運用している。
- ・滋賀県が構築した「滋賀県自治体情報セキュリティクラウド」に平成29年（2017年度）から本町も参加している。
- ・竜王町個人情報保護条例に基づき、マイナンバーを含む個人情報を適切に管理している。
- ・令和2年（2020年）12月の「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」の改定に対応して、町のセキュリティポリシーの改定を実施
- ・特定個人情報や住基ネット、公的個人認証の内部監査を実施している。

② 課題

- ・行政手続のオンライン化、テレワーク、クラウド化など、新たな時代の要請を踏まえた町民の利便性向上・役場業務の効率化と両立する、適切な情報セキュリティの確保が必要
- ・情報セキュリティ対策の実施状況の点検報告の機会である、情報セキュリティ委員会の定期開催が必要。また、自己点検と内部監査の実施も必要。

③ 国・県の動向

- ・「自治体DX推進計画」の「重点取組事項」の一つ。
- ・「地方公共団体における情報セキュリティポリシーのガイドライン」の改定（令和2年12月）により、自治体の効率性・利便性の向上とセキュリティの確保の両立
- ・個人情報保護法の改正（令和4年4月施行）
自治体ごとに条例で規定していた個人情報の取扱いを全国統一的なルールに変更。制度の所管も個人情報保護委員会に一元化。今後、国が具体的な制度運営に関するガイドラインを策定する予定

④ 取組内容

・体制づくり

情報セキュリティおよび個人情報保護に関して、適切な対策を進めるため、新たな体制整備を検討する。

・技術的な対策

庁内ネットワークを再構築し、新たな滋賀県自治体情報セキュリティクラウドの枠組みの中で、役場業務のインターネット接続環境の安全を担保しつつ、行政手続のオンライン化やクラウド利用等がより効率的に実施できる仕組みを検討する。

・ルールの整備

-情報セキュリティポリシーと実施手順の維持更新

国の動向を踏まえつつ、デジタル技術進展に応じたセキュリティポリシーの改定を適宜反映し、実施手順を最新化して、適切な情報セキュリティの確保に取り組む。

-個人情報保護法に基づく取組の実施

個人情報保護法に関する国のガイドラインの内容を踏まえ、個人情報ファイルの保有等に係る事前通知や、開示、訂正及び利用停止に関する規律等の条例化等、社会のデジタル化に対応した適切な個人情報保護策を検討する。

-特定個人情報や住基ネット、公的個人認証の内部監査

内部監査結果を踏まえて目標の向上をめざす。

-外部監査の検討

情報セキュリティの維持・向上を図るため、客観性の確保と専門知識活用の観点から、外部専門家による外部監査の定期的な実施を検討する。

⑤ 担当部署

未来創造課（契約電算係、人権広報係）、全課

⑥ 成果目標・スケジュール

年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度
情報セキュリティポリシー	総務省ガイドライン改定に合わせた適宜改定			
県の情報セキュリティクラウド	次期システム構築・移行・切替			
セキュリティ向上の体制	体制の整備	運用		
社会のデジタル化に対応した個人情報保護	条例・規則類の改正	運用		

4.2 行政サービス・利便性向上

(1) マイナンバーカードの普及促進

① 現状

マイナンバーカードの普及

交付率

全国 41.0%【交付枚数51,871,720枚】（令和4年1月1日現在）

本町 38.9%【交付枚数4,608枚】（令和4年1月1日現在）

マイナンバーカードの利活用先

コンビニ交付

住民票の写し、印鑑登録証明書、所得証明書、課税証明書、非課税証明書

② 課題

- ・全国と同様マイナンバーカード普及の当初計画からの遅れ
- ・マイナンバーカードの保有や利用に対する町民の不安感
- ・マイナンバーカードの利活用先が少ない

③ 国・県の動向

- ・「自治体DX推進計画」の「重点取組事項」の一つ。
- ・マイナンバーカードは、オンラインで確実に本人確認ができ、デジタル社会の基盤となるものとの位置付け（令和2年12月）
- ・令和4年度（2022年）末には「ほとんどの国民がマイナンバーカードを持つこと」をめざす。
- ・自治体には、出張申請受付などの積極的な実施により申請を促進するとともに、臨時交付窓口の開設、土日開庁の実施などにより交付体制を充実させるよう求めている。

＜マイナンバーカード交付利用促進＞

- ・保険証のマイナンバーカード化を推進（令和3年10月～）
- ・マイナポイント第2弾として、カード取得・保険証登録・口座登録で2万ポイントの提供を推進（令和4年1月～）
- ・マイナンバーカードのスマートフォン搭載を推進（令和4年度末～）
- ・マイナンバーカードの運転免許証対応を推進（令和7年3月～）

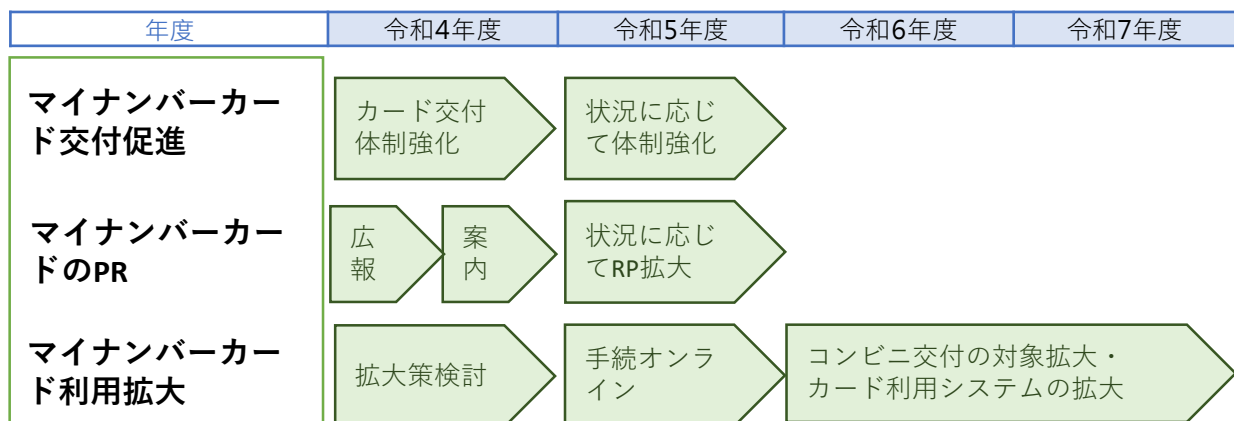
④ 取組内容

- ・行政サービス向上につながるマイナンバーカード利活用の検討
- ・安全性の周知と申請・交付体制の充実
- ・マイナポイント第2弾の周知・広報・申請呼びかけ
- ・コンビニ交付証明書の拡充と交付手数料の減額
- ・子育て、介護分野など、本人確認が必要となる手続きのオンライン化の拡充
- ・公共施設等での施設利用者証としての利用
- ・マイナンバーカードの交付円滑化の継続
- ・役場交付窓口の休日開庁
- ・マイナンバーカードサテライトコーナーの開設
- ・マイナンバーカード出張窓口の開設
- ・マイナンバーカードのPR
- ・利活用のPR、安全性のPR
- ・国民健康保険診療所（歯科）の保険証マイナンバーカード対応
- ・国民健康保険診療所（医科・あえんぼクリニック）の保険証マイナンバーカード対応

⑤ 担当部署

住民課、未来創造課（契約電算係）

⑥ 成果目標・スケジュール



(2) 行政手続のオンライン化

① 現状

- ・ぴったりサービスの手続案内を登録（平成29年度～）
児童手当、妊娠届の手続説明のみ（電子申請なし）
- ・現時点で電子的に手続が行えるもの
納税申告（eLTAX）
図書館 蔵書検索、貸出中図書の予約
- ・書面規制、押印、対面規制について見直しを実施

② 課題

- ・法令の規制や制度的な制約から、オンライン化困難な手続がある
書面提出や押印を必須として求めるもの
添付書類（原本）を必須として求めるもの
所得確認の同意を世帯員に求めるもの
ヒアリングや相談を前提としているもの など
- ・オンライン化に伴う業務見直しの際の課題
「紙」を使った申請の流れは残すべき。
複数あるオンライン化の手段（ホームページ、電子メール、SNS（Facebook、LINE等）、スマートフォン用アプリ（しるみる竜王））から、手続きに適した手段を選択する。
国のシステム標準化・共通化により再度見直しの可能性がある。

③ 国・県の動向

- ・デジタル手続法（令和元年12月施行）
行政手続についてオンライン実施を原則化（自治体は努力義務）
法令に基づく手続については自治体が受け付けるものも電子申請可能
- ・「自治体DX推進計画」の「重点取組事項」の一つ。
- ・令和4年度（2022年度）末を目指し、「特に国民の利便性向上に資する手続」（子育て・介護の26手続）について、マイナポータルからオンライン手続を可能にする。
- ・上記以外の手続についても、積極的にオンライン化を進める。
- ・子育て・介護の26手続についてはマイナポータル（ぴったりサービス）と基幹系システムとのデータ連携を可能にする対応に1/2補助
- ・自治体20業務システムの標準化については、標準仕様書にマイナポータル（ぴったりサービス）との連携を盛り込むようデジタル庁が示唆
- ・おうみ自治体ネット整備推進協議会（19市町、特別接続の2団体）
システム共同利用推進部会の活動として、令和3年度から各種システムの共同利用を開始 ①ビジネスチャット（R3～）②行政手続ガイドシステム（R3～）③汎用オンライン申請システム（R3～）④施設予約システム（R4検討、R5実装予定）

④ 取組内容

・優先してオンライン化する手続

「デジタル社会の形成に関する重点計画（令和3年12月）」の基準に沿い、以下の手続きを優先してオンライン化を進める。

a. 処理件数が多く、オンライン化の推進による町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

b. 町民のライフイベントに際し、多数存在する手続をワンストップで行うために必要と考えられる手続

※上記のうち、自治体DX推進計画の「特に国民の利便性向上に資する手続」（子育て・介護の26手続）については集中して取り組む。

・「情報通信技術を活用した行政の推進等に関する条例」の制定

条例による手続についても電子申請を可能にする。

・対象手続きの分類

個々の手続を精査し、オンライン化の対象手続と優先順位の分類を行う。

・モデルケースの創出と横展開

高い効果が見込める手続を選定し、業務フローの見直しまで含めたモデルケースを複数創出する。

モデルケースの横展開によりオンライン化の取り組みを加速する。

・オンライン手続の利用促進

本人確認や電子決済が必要なものもオンライン化を推進し、オンライン手続の対象を増やす。

町民に利便性を広報し、電子申請の利用向上を図る。

・予約を伴うオンライン化の検討

施設や、イベント・検診等の予約受付を伴うオンラインサービスも検討する。

申請に伴う町民との面談が必要な場合は、Web会議を活用する。

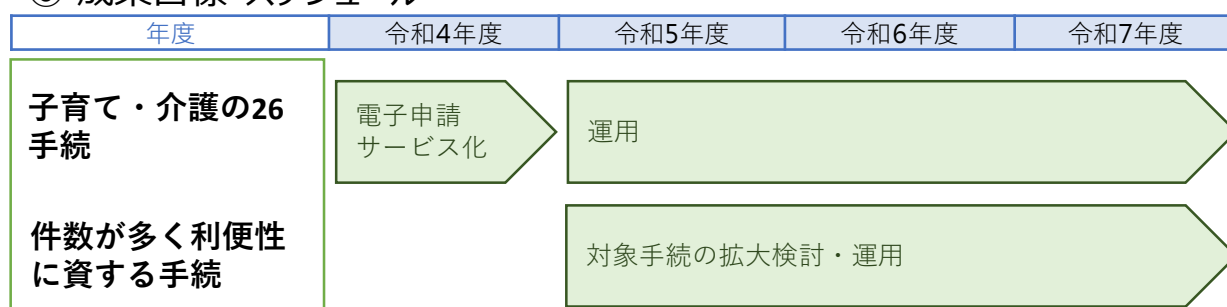
・「チョイソコりゅうおう（予約制乗合ワゴン）」のインターネット予約（R4.4月から開始）

・電子入札

⑤ 担当部署

未来創造課（契約電算係）、総務課、全課

⑥ 成果目標・スケジュール



(補足) デジタルガバメント計画で示される「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」(デジタル社会の形成に関する重点計画)

a) 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

1) 図書館の図書貸出予約等	図書館
2) 文化・スポーツ施設等の利用予約	生涯学習課
3) 研修・講習・各種イベント等の申込	生涯学習課
4) 地方税申告手続 (eLTAX)	税務課
8) 水道使用開始届等	上下水道課
10) 道路占用許可申請等	建設計画課
11) 道路使用許可の申請	建設計画課
13) 駐車 of 許可の申請	建設計画課
14) 建築確認	建設計画課
15) 粗大ごみ収集の申込	生活安全課
16) 産業廃棄物の処理、運搬の実績報告	生活安全課
17) 犬の登録申請、死亡届	生活安全課
18) 感染症調査報告	健康推進課
19) 職員採用試験申込	総務課
20) 入札参加資格審査申請等	未来創造課
21) 入札	未来創造課
22) 衆議院・参議院選挙の不在者投票用紙等の請求	総務課
23) 消防法令における申請・届出等	生活安全課

(※ 5～7、9、12は県取扱事務のため除外)

b)住民のライフイベントに際し、多数存在する手続をワンストップで行うために必要と考えられる手続

ア.子育て関係

健康推進課

- 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

(11～13は
教育総務課)

イ.介護関係

福祉課

- 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

生活安全課

- 1) 罹(り)災証明書の発行申請
- 2) 応急仮設住宅の入居申請
- 3) 応急修理の実施申請
- 4) 障害物除去の実施申請
- 5) 災害弔慰金の支給申請
- 6) 災害障害見舞金の支給申請
- 7) 災害援護資金の貸付申請
- 8) 被災者生活再建支援金の支給申請

エ.転出・転入手続関係

住民課

- 1) 転出届
- 2) 転入予約

(3) デジタル・デバイド対策

① 現状

- ・令和3年度情報通信白書（総務省）では2020年の個人のインターネット利用率は83.4%、スマートフォン利用率は68.3%、パソコン利用率は50.4%
- ・年齢別のインターネット利用率では、13～59歳の各年齢層では9割以上だが、60歳台で82.7%、70歳代で59.6%、80歳以上で25.6%となっている。

② 課題

- ・行政手続のオンライン化が進められる中、インターネットを利用していない町民に対して、デジタル技術に興味を持ってもらい、オンラインサービス等を体験していただくための工夫が必要
- ・多くの町民がデジタル技術の恩恵を受けるためには、本町の施策だけで達成できるものではなく、関係機関との連携により地域のサポート体制を確立し、地域の担い手によるデジタル技術習得を支援する取り組みが求められる。

③ 国・県の動向

- ・「自治体DX推進計画」の「その他」事項の一つ。
- ・オンラインによる行政手続・サービスの利用方法について、高齢者等を支援
 - 身近な場所で相談や学習を可能にする「デジタル活用支援員」の周知、利用促進
 - 地域おこし協力隊等の地域の幅広い関係者と連携し、支援員の枠組みを活用
 - 講座の開催や相談対応など地域住民に対するきめ細やかなデジタル活用支援
- ・滋賀県地域情報化推進協議会の活動
 - デジタル活用支援検討部会にて、県内におけるデジタルデバイド対策について検討
 - 令和3年度は、県内の市町や携帯電話事業者等が行うスマートフォン教室の状況について情報共有、令和4年度も継続予定

④ 取組内容

- ・環境の醸成
 - 地域や世代を越えて助け合うなど、デジタルを意識しなくても、デジタル技術の利便性を享受できるような環境を醸成する。
- ・デジタル活用の支援
 - スマートフォン活用の「最初の一步」を後押しするための取り組みを中心に行う。

- ・国事業との連携

デジタル活用支援推進事業など国の事業を活用した初心者向け講座や相談会において、デジタル機器の活用促進を図るとともに、町が主体となって運営する「しるみる竜王」や「チョイソコりゅうおう」のオンライン予約についても体験する機会を設ける。

- ・普及啓発

「しるみる竜王」の活用や「チョイソコりゅうおう」の予約から、スマートフォンの活用やオンライン申請に慣れてもらう。

- ・情報提供、使い方教室

町内で運営される通いの場での情報提供や、こうしたツールの使い方教室の開催を充実させる。

- ・バリアフリー対策

ホームページや手続案内画面等での音声応答や色覚対策等の障がい者を考慮したバリアフリー対策を進める。

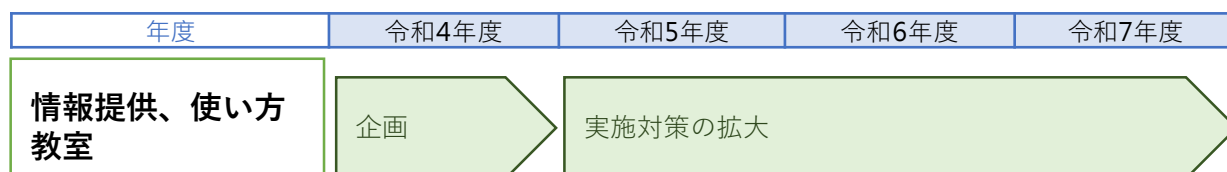
- ・地域人材の育成

スマートフォンやタブレットの設定や操作ができない高齢者をサポートする人の育成に取り組むとともに、そのサポートする人を養成することができる人材の育成に取り組む。

⑤ 担当部署

未来創造課（契約電算係）、福祉課、健康推進課、教育総務課、公民館

⑥ 成果目標・スケジュール



4.3 地域社会の活性化

(1) オープンデータの推進

① 現状

- ・官民データの利活用については、数年にわたりオープンデータやスマートシティが進められているが、期待された成果には至っておらず、本町でも目立った成果は上がっていない。
- ・個人情報保護法（令和5年春頃改正個人情報保護法施行）において、行政が保有する個人情報について非識別加工情報として民間へ提供することが求められており、本町でも対応が必要となっている。
- ・市内でのGISの利活用に取り組んでいるが、オープンにするまでには至っていない。

② 課題

- ・行政部門のデジタル化に合わせて、部門を超えてデータを活用する仕組みの構築
- ・非識別加工情報（個人情報保護法改正後は「匿名加工情報」に名称統一）の活用等、公共データの利用による新産業創出等の推進

③ 国・県の動向

- ・「官民データ活用推進基本法」を公布・施行（平成28年）し「世界最先端デジタル国家創造宣言・官民データ活用推進基本計画」を策定（令和2年）し、データ活用を推進し、各自治体に推進を求めている。
- ・「自治体DX推進計画」の「その他」事項の一つ。
 - 自治体におけるオープンデータの推進
 - 自治体における官民データ活用推進計画策定の推進
- ・滋賀県では県市町共同のオープンデータカタログとしてサイトで公開
- ・滋賀県地域情報化推進協議会の活動
 - オープンデータ推進ワーキンググループにてオープンデータの取組総括を実施
 - 観光・交通・健康データ利活用ワーキンググループにて、産学官が連携して各種テーマごとにデータの利活用方法の検討および試行
- ・スマート自治体滋賀モデル研究会（滋賀県・大津市・近江八幡市・草津市）
 - 県内における行政サービス改革等について検討
 - 令和3年度はオープンデータの推進や次年度以降の共同利用提案等について検討
 - 他市町にも、オープンデータのワークショップや人材育成のセミナー等を提供

④ 取組内容

- ・効率的・効果的な行政サービスの提供

行政の保有するデータを政策立案・評価に利活用することで、効率的・効果的な行政サービスの提供をめざす。

- ・民間との協働

民間における公共データの利活用推進・町民との協働により、新産業の創出・町民生活の利便性向上をめざす。

- ・オープンデータの拡充

オープンデータカタログサイトへの掲載データの拡充およびレベルアップに向けて取り組む。

- ・GISの活用拡大

GISを活用した業務効率化、行政サービスの向上に取り組む。

- ・個人情報保護法改正の対応

令和4年（2022年）春に施行される改正個人情報保護法に基づいて、非識別加工情報（改正後は「匿名加工情報」に名称統一）を民間で活用できるよう、提供する仕組みづくりを行う。

- ・庁内データ活用に向けた検討

EBPM（証拠に基づく政策立案）に向けて庁内のデータ活用を推進するため、優先順位の高い課題を中心にデータ活用による解決モデルの形成を図るとともに、データ分析基盤の構築や職員のデータ分析スキル向上などの取り組みを総合的に検討する。

⑤ 担当部署

未来創造課（契約電算係、人権広報係）、全課

⑥ 成果目標・スケジュール

年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度
保有個人情報の民間提供 庁内データ活用推進	条例・規則類の改正	庁内データの段階的な利用促進		

(2) 地域社会のデジタル化

① 現状

各分野で地域社会のデジタル化に向けた取り組みを始めており、教育や防災、商工でのデジタル活用を進めている。

【くらし・豊かさ】

- ・学校ではタブレット配布済
- ・学校教育：ペアレントトレーニングのオンライン実施受付
- ・給食：毎月の献立表をHPに月次で掲載、地場産給食を毎月実施して写真掲載
- ・公民館：ドラゴンカレッジやキッズクラブなどへの連絡にSNSを利用
- ・地域学校協働推進に係るボランティアをはじめとした人材バンクのデータ化
- ・キャッシュレス決済（PayB）施行中
- ・議会のリアルタイム配信、アーカイブ配信（Youtube）

【安心・確かさ】

- ・防災情報の発信、収集

防災無線システムの活用を推進として、自治会長等の登録された電話から、録音した音声を送信することが可能

町民への防災情報の提供手段として、行政情報アプリ「しるみる竜王」を活用しており、職員が被災状況写真の遠隔投稿が可能

自治会長へSIM入りタブレットを配布し、各種会合の資料配布をペーパーレス化するとともに、災害時には被災写真の投稿等による情報収集により、防災本部と自治会の間を双方向で情報交換が可能

- ・要援護者台帳システム（ノートPCで運用）



防災行政情報アプリ「しるみる竜王」

【産業・にぎわい】

- ・企業内人権研修のオンライン併用（20社・1回/年）
- ・経済交竜会のオンライン併用（約30社・2回/年）
- ・観光情報は観光協会のFacebookと町HPを活用
- ・テレワーク用コワーキングスペース（民間企業）に国の補助金を活用

② 課題

- ・各部署でのさらなる地域活性化に向けた積極的な取り組みが必要
- ・地元企業との連携、民間ノウハウの活用に向けた検討が必要

③ 国・県の動向

「自治体DX推進計画」の「その他」事項の一つ。

取組方針：光ファイバーの全国的な展開や5Gサービスの開始、ローカル5Gの導入等情報通信基盤の整備の進展を踏まえ、今後これらの基盤を有効に活用し、すべての地域がデジタル化によるメリットを享受できる地域社会のデジタル化を集中的に推進する。

地域デジタル社会形成に向け想定される取組

- ・デジタル社会の恩恵を高齢者など多くの住民が実感できるためのデジタル活用支援
- ・地域におけるデジタル人材の育成・確保
- ・条件不利地域等におけるデジタル技術を活用したサービスの高度化
- ・デジタル技術を活用した観光振興や働く場の創出など魅力ある地域づくりの推進
- ・デジタル技術を活用した安心・安全の確保
- ・中小企業のデジタル・トランスフォーメーション支援

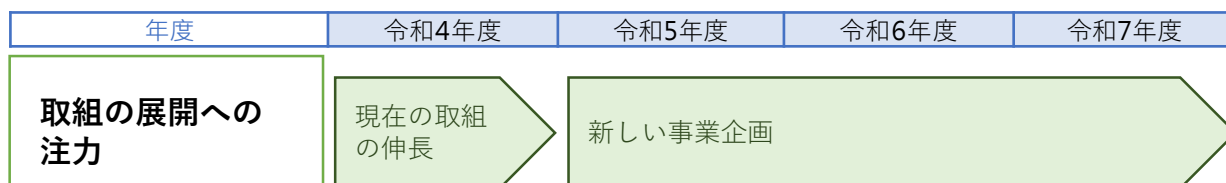
④ 取組内容

- ・役場のみならず、民間のノウハウを活用した運営を行う公共施設や関連団体にも、地域に向けたDXの取り組みを波及させていく。
- ・民間企業のDX、教育現場、介護現場のDXなど、役場以外のDXを担う各部門との連携をさらに進め、デジタル技術を活用した社会課題の解決や、新たな価値の創造をめざす地域全体でのDX推進につなげていく。
- ・各分野でデジタルを活用した新しい地域社会のあり方を検討し実現に向けて活動する。

⑤ 担当部署

各々を所管する課

⑥ 成果目標・スケジュール



5 DX推進体制

5.1 推進体制

全庁一体となり、整合性をもって、DXを推進し、町民目線による「町民ファースト」を実現するため、町長を本部長とし、全ての課で構成する「竜王町DX推進委員会」を設置する。

この推進委員会のもとに、必要に応じてテーマごとにワーキンググループ（WG）を設置し、関係部署等が連携して、課題の解決を図る。

また、DX推進の司令塔として、担当部署である未来創造課の契約電算係を強化してデジタル戦略を担う係（仮称「情報政策係」）とし、またDX推進委員会にはCIO補佐を配置するなど推進体制の強化を図ります。

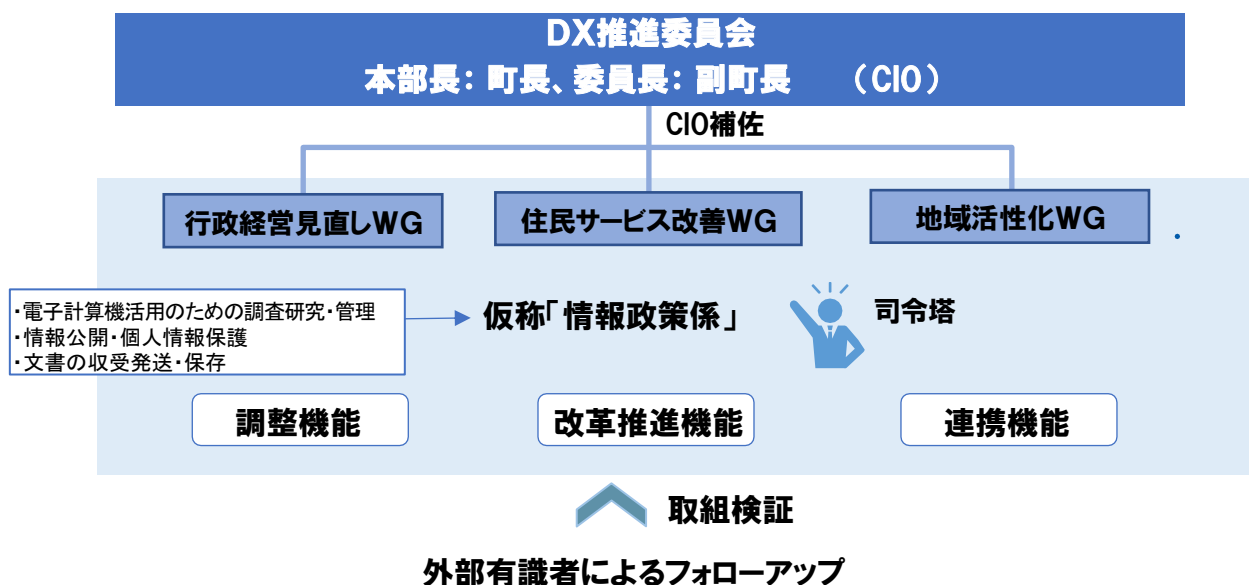
○仮称「情報政策係」の役割

町民目線の「町民ファースト」実現にむけて、意識改革・しごと改革・働き方改革を一体的に推進する。

各部門におけるDX推進に必要な費用と見込まれる効果を整理し、取り組みの優先順位付けを行うなど、役場全体のDXを効率的かつ効果的に推進できるよう調整機能を果たす。

人事・財政部門と一体となって、役場のDXを推進するほか、町全体の構想を担う部署や企業のDX支援を担う部署、教育現場のDXを担う教育委員会等と連携し、町全体のDXにつなげていく。

さらに役場のDXの取り組み状況等を検証し、その取り組みを着実に推進するため、外部の有識者によるフォローアップを受ける仕組みを検討する。



5.2 デジタル人材の確保・育成

① 現状

- ・令和3年度から竜王町行政事務改善委員会を定期的開催し、DX推進につながる業務の効率化や働き方改革への提案を行っている。
- ・DX推進に向けた取り組みを進めるため、DX推進キックオフ会議、庁内ヒアリングにより具体的な取組検討を開始した。
- ・過去に各課に情報推進化委員を配置したが、現在では活動できておらず、慢性的なデジタル人材不足の状態である。
- ・情報セキュリティに関する定期的な職員教育や監査が未実施であり、インシデント発生時に各部署で初期対応ができず、情報主管部署に依存した状態である。

② 課題

- ・デジタル人材の育成方針として、情報主管部署の職員のみを対象とするだけでなく、町全体でDXを推進していくために、全職員を対象とした育成方針が必要。
- ・デジタル技術・データを日常的に使い、業務改善を推進する人材を育成するため、デジタルに関する知識、スキルのレベルや経験、職位等に応じた、体系的できめ細かな人材育成・研修の実施が必要。
- ・情報セキュリティに関するインシデント発生時に、適切な初期対応を可能とするために、ウイルス感染やサイバー攻撃等への対処方法の基礎知識を有した人材の育成と配置が必要。
- ・各職場を伴走型で支援できる、デジタル技術に高度な知識や経験を有する外部人材を活用するための、確保や連携のあり方の検討が必要。

③ 国・県の動向

- ・「自治体DX推進計画」において、DXの推進体制構築のための取り組み事項として、デジタル人材の確保・育成が掲げられている（令和2年12月）
- ・情報系の専門的な素養を持つ人材をこれまで以上に確保するため、国家公務員採用総合職試験に「デジタル」区分を新設（令和4年度試験～）
- ・デジタル庁における民間人材の採用
- ・デジタル技術やデータ活用を通じた地域課題解決に精通した「地域情報化アドバイザー」や、「地域活性化企業人」制度の対象拡大（令和3年度～）等による地域活性化の課題に対応する民間人材（デジタル人材含む）の自治体への派遣

④ 取組内容

・人材育成

中長期的な視点も含め、全ての職員に対する、デジタル技術・データと情報セキュリティに関する知識、スキルのレベルや経験・職位等に応じた体系的な人材育成・研修に取り組み、デジタル技術・データを日常的に使い、業務改善を推進する人材を育成する。

・人材確保

新規採用や外部人材の活用、民間企業・専門家との連携など、可能な手段を組み合わせ、デジタル技術やデータに精通した人材の確保に努める。

・全職員を対象とした育成方針の策定

「竜王町人材育成基本方針」にデジタル分野に関する育成を加え、全職員のデジタルのスキルを醸成する。

・外部デジタル人材の活用

デジタル技術やデータに精通した人材を確保するため、民間企業・大学等と連携して、民間のデジタル人材を活用する国や他自治体との共同活用の可能性も探る。

・デジタル技術の知識・能力・経験や、職位等に応じた体系的な人材育成・研修の実施

課長級・係長級・DX推進委員など、階層別のDX研修や情報セキュリティ研修等の実施や、業務上の経験・研修の履修状況などに応じた、段階的な研修の実施など、体系的に研修を実施する。

研修業務を専門業者に委託することも検討する。

・デジタル年次会議の実施

DX推進委員などが参加する年次会議を開催し、前年度の各種取組み結果報告や課題等の引継ぎを共有し、当該年度の各部署の担当者を確認する会議を開催する。この会議は、情報セキュリティの年次報告等を兼ねるなど、効率的に実施する。

⑤ 担当部署

総務課人事係、未来創造課（契約電算係）

⑥ 成果目標・スケジュール

年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度
デジタル人材の育成	育成方針の策定	人材研修	順次見直して実施	
デジタル人材の確保、活用	人材登用策の検討	新規採用とあわせ、民間企業とも連携し、デジタル人材を確保・活用		

6 取組のロードマップ

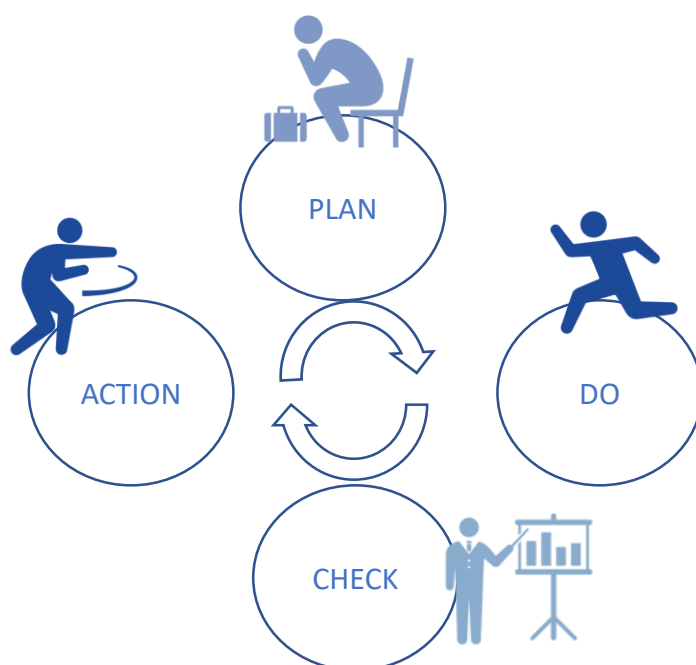
本町は、基礎自治体として、将来にわたって、持続可能な形で行政サービスを提供し続ける義務があります。

このためには、役場のDX推進にあたり、過去からの延長線上で対応策を検討するのではなく、将来の課題をしっかりと捉え、課題克服に必要なあるべき姿を想定したうえで、取り組むべき対応策を整理していく必要があります。

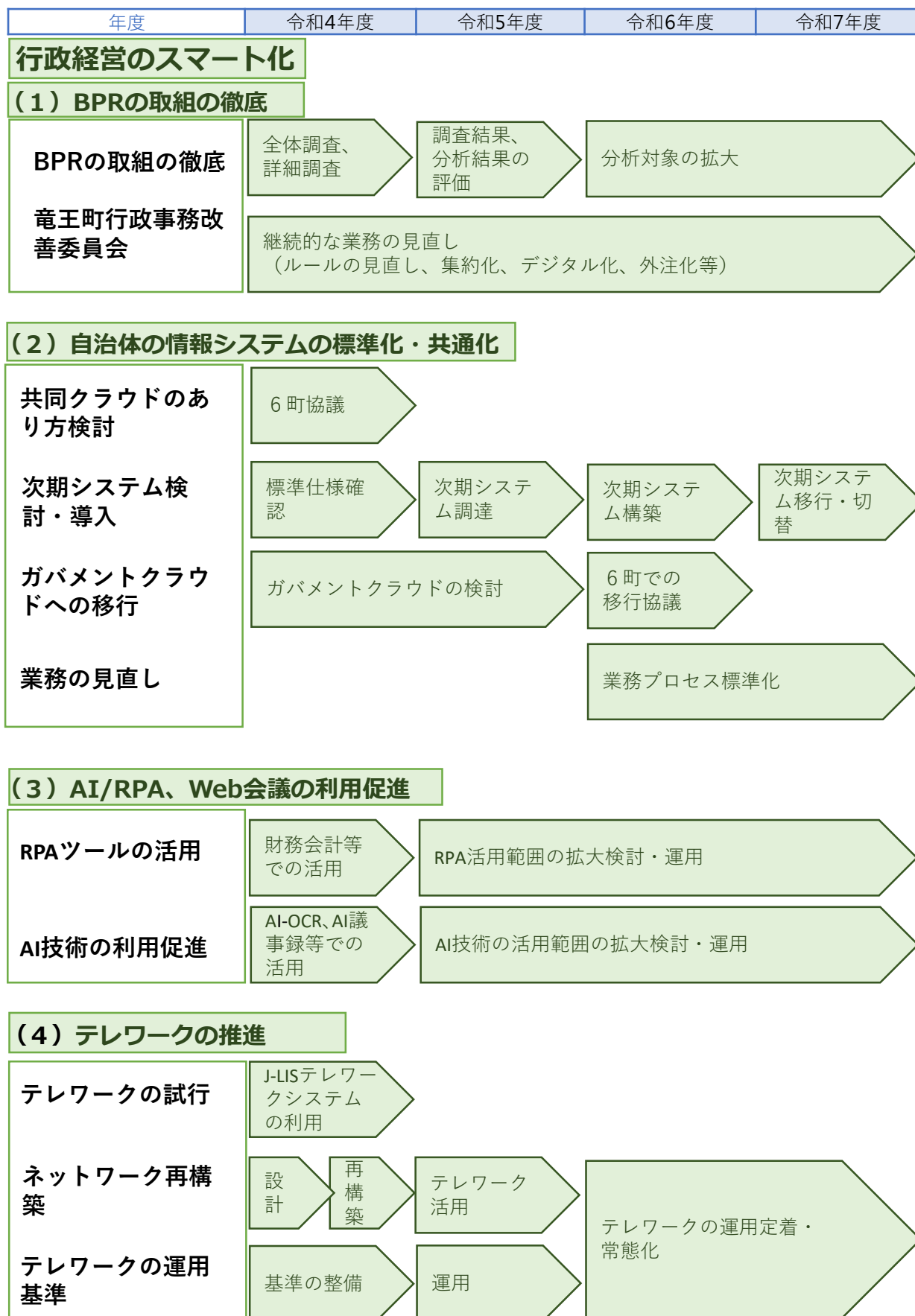
今後4年間で集中取り組み期間とし、町民目線の「町民ファースト」実現にむけた基盤整備にスピード感を持って取り組みます。

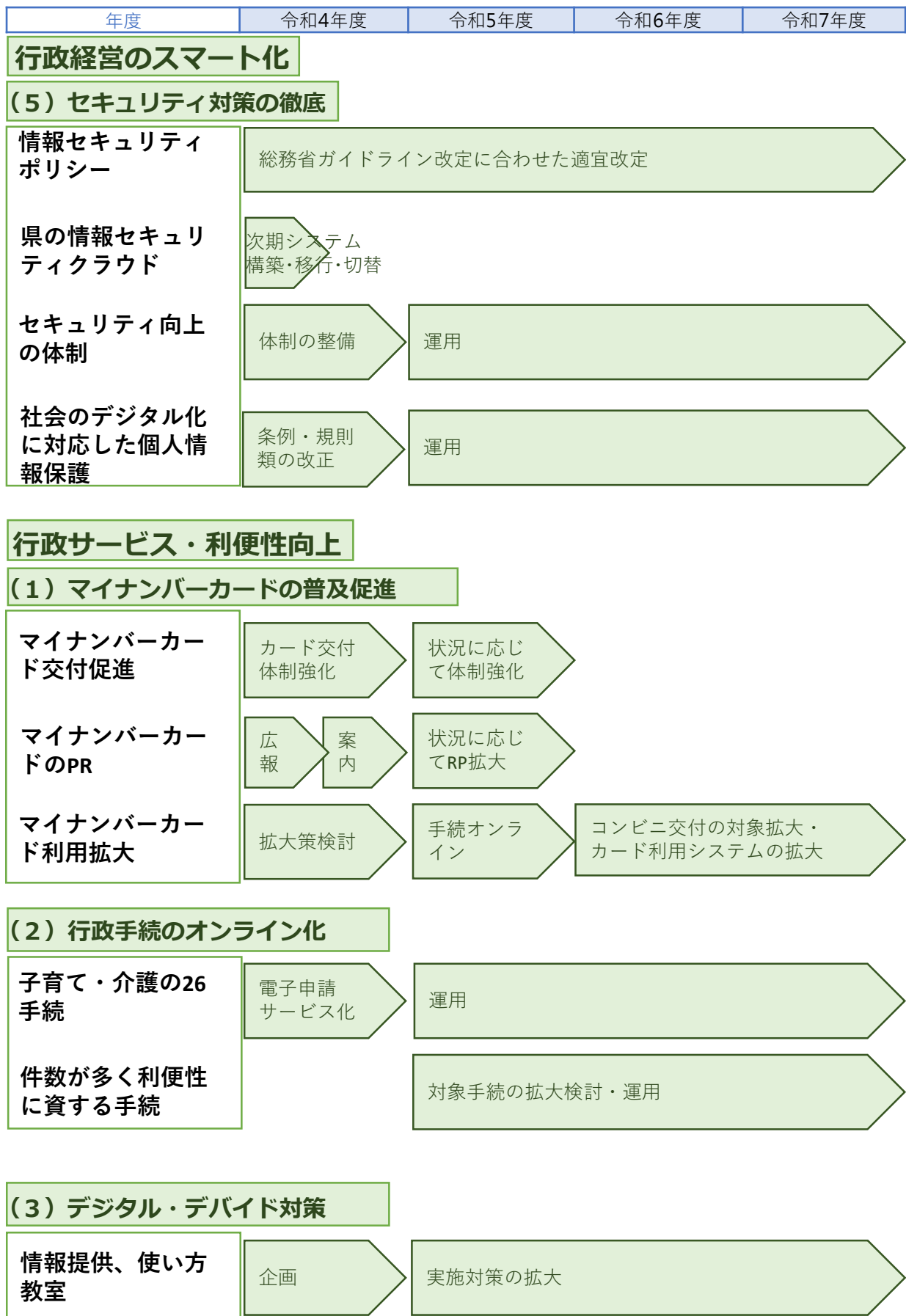
計画に掲載している個別の取り組みごとに、いつまでに何をやるか目標を具体的に設定し（PLAN）、スピード感を持って着実に実施し（DO）、毎年度、達成状況の把握（CHECK）と見直し（ACTION）を行い、取り組み状況を公表するなど、PDCAの徹底を図ります。

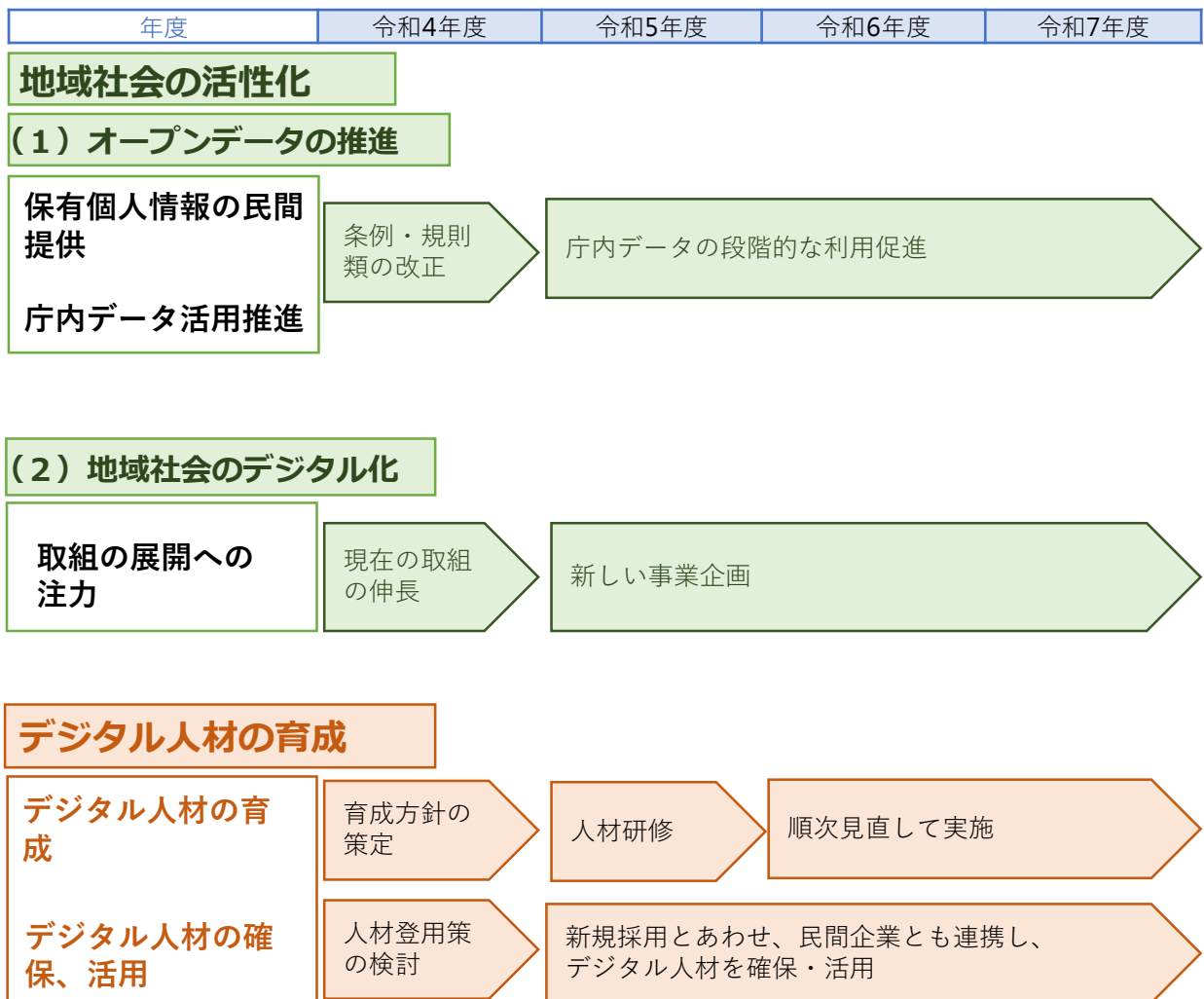
なお、デジタル技術は日進月歩で急速に発展し、本町を取り巻く社会経済情勢もめまぐるしく変化するため、計画期間にかかわらず、計画の方向性等を改める必要が生じた時点において適切に見直すほか、新たに個別の取り組みが必要になったものについては適宜盛り込むこととします。



取組のロードマップ







用語集

#	用語	解説
A	AI	Artificial Intelligenceの略。「人工知能」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	BCP	Business Continuity Planningの略。「事業継続計画」災害などの緊急事態が発生したときに、組織が損害を最小限に抑え、事業の継続や復旧を図るための計画。
	BPR	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。
C	CIO	Chief Information Officerの略。「最高情報責任者」組織内の情報技術（IT：Information Technology）に関する戦略のトップとして、情報の取り扱い方法や情報システムの導入方針等について判断し、統括する役員や責任者のこと。
D	DX	Digital Transformationの略。最先端のデジタル技術を企業や行政などに広く浸透させることで、人々の暮らしをより便利で豊かなものへと変革すること。
E	EBPM	Evidence Based Policy Makingの略。政府や自治体の政策について、統計データや各種指標などの客観的で合理的な根拠（エビデンス）に基づいて判断し、企画・実行すること。
I	IoT	Internet of Thingの略。「モノのインターネット」と訳されており、様々な「モノ（物）」がインターネットに接続され、情報交換することにより相互に制御する仕組みのこと。
L	LGWAN	Local Government Wide Area Networkの略。都道府県や市区町村などの地方自治体のコンピュータネットワークを相互接続した広域ネットワークのこと。
O	OCR	Optical Character Readerの略。「光学文字認識」活字や手書き文字を含む画像データ（イメージスキャナーや写真で取り込まれた画像など）を取り込むことで、文字認識を行い、文字コードの列に変換するソフトウェアのこと。また、そのような方式による自動文字認識のこと。例えばAI-OCRは人工知能により画像データを自動で文字認識する技術である。
R	RPA	Robotic Process Automationの略。人間がコンピュータを操作して行う作業を、コンピュータ上で動くロボットが自動的に操作することによって代替すること。
S	SNS	Social Networking Serviceの略。人と人との社会的な繋がりを維持・促進する様々な機能を提供する、会員制のオンラインサービスのこと。
W	WG	Working Groupの略。作業部会のこと。

#	用 語	解 説
か	ガバメントクラウド	政府が提供する、共通的な基盤・機能を提供する複数のクラウドサービス（IaaS、PaaS、SaaS）の利用環境のこと。 ※IaaS：「Infrastructure as a Service」の略。クラウド上にある仮想サーバやネットワークなどのインフラ（設備）をインターネット経由で提供するサービスのこと。 ※PaaS：「Platform as a Service」の略。クラウドにあるOS（Operating System（機器の基本的な管理や制御のための機能）やミドルウェアなどのプラットフォームが利用できるサービスのこと。 ※SaaS：「Software as a Service」の略。クラウドにあるソフトウェアをインターネット経由で提供するサービスのこと。
く	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。
こ	コネクテッド・ワンストップ	一度提出した情報は、再提出不要とすること。複数の行政機関をまたがる手続も一度の申請で完了させること。
さ	サテライトオフィス	企業本社や、官公庁・団体の本庁舎・本部から離れた所に設置されたオフィスのこと。本拠を中心としてみた時に、惑星を周回する衛星（サテライト）のように存在するオフィスとの意から命名された。
す	スモールスタート	サービスの開発の際、最初から多機能化をせずシンプルな設計でスタートさせること。少人数、低コスト、短期間で開発が進められるためベンチャー企業や早いサービスの提供に向いている。
て	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。
	デジタルガバナンス	企業や組織全体として、デジタル技術をより効果的に活用するために、適切に管理・統制を推進する仕組みのこと。
	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（IT）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。
	デジタルファースト	書籍や新聞、雑誌といった紙媒体を、最初から電子出版形式で提供すること。ビジネスにおいてはデジタル化を優先し、業務を行うこと。
	テレワーク	勤労形態の一種で、情報通信技術（ICT：Information and Communication Technology）を活用し時間や場所の制約を受けずに、柔軟に働く形態のこと。

#	用 語	解 説
と	匿名加工情報	法令の定めによる措置を講じて特定の個人を識別することができないよう個人情報を加工し、当該個人情報を復元できないようにした情報のこと。
ひ	非識別加工情報	行政機関等が保有する個人情報について、特定の個人を識別することができないよう個人情報を加工し、当該個人情報を復元できないようにした情報。
	ビジネスチャット	ネットワークを介したリアルタイムコミュニケーションを実現するチャットツールのうち、ビジネス用途に特化したものを指す。チャットは“おしゃべり”という意味であり、コンピューターネットワーク上で、二人以上の相手と短いメッセージをやり取りするシステムやサービス。
	ビジネスモデル	利益を生み出す製品やサービスに関する事業戦略と収益構造を示す用語。顧客は企業から提供される製品やサービスと引き換えに代金を支払い、企業は利潤を得るという一連の構造を指してビジネスモデルと呼ぶ。
ふ	プライベートクラウド	企業・組織が自社専用のクラウドコンピューティング環境を構築し、社内の各部署やグループ会社に提供している形態。
	フリーアドレス	図書館の閲覧室のように、社員が個々に机を持たないオフィススタイルのこと。
ま	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、子育てや介護をはじめとする、行政手続の検索やオンライン申請がワンストップでできたり、行政機関からのお知らせを受け取れたりする、自分専用のサイトのこと。
も	モバイル端末	小型軽量で持ち運ぶことができる情報端末装置のこと。小型ノートパソコン・スマートフォン・タブレット型端末など。
り	リテラシー	読み書き能力、識字力を指す。現代では「物事を適切に理解・解釈・分析し、改めて記述・表現する」という意味に使われるようになった。「ITリテラシー」として使われる際には情報技術（IT）を利用し、使いこなす能力のことを指す。
ろ	ロボティクス	ロボットの設計・製作・制御を行う「ロボット工学」を指す。ロボットのフレームや機構を設計する機械工学、ロボットに組み込んだモータを動かすための電気回路を制作する電気電子工学、ロボットを制御するプログラムを作成する情報工学に関する研究を総合的に行う学問のこと。
わ	ワークショップ	学びや創造、問題解決やトレーニングの手法。参加者が自発的に作業や発言をおこなえる環境が整った場において、司会進行役を中心に、参加者全員が体験するものとして運営される。
	ワーク・ライフ・バランス	国民一人ひとりがやりがいや充実感を持ちながら働き、仕事上の責任を果たすとともに、家庭や地域生活などにおいても、子育て期、中高年期といった人生の各段階に応じて多様な生き方が選択・実現できること。
	ワンズオンリー	行政手続きに必要な情報は一度の提供で済むようにすること。民間サービスも含め、どこでも、一か所でサービスを実現する。