

目次

1. 本ポリシーの目的	1
2. 計画の位置づけ	1
3. 計画の構成と期間	2
4. 推進体制	3
5. DX の施策展開に向けた基本理念	5
6. DX に向けた具体的な取り組み	5
7. デジタル人材の育成	6
8. BPR の取り組みの徹底	6

1. 本ポリシーの目的

新型コロナウイルス感染症の発生は、これまでも起こり始めていた社会変化やデジタル化を加速しました。

コロナ禍において政府の緊急経済対策として実施された「特別定額給付金」の支給事務の遅れ、行政手続における署名・押印の規制、休校期間における教育の停滞など、新型コロナウイルス感染症の感染拡大の影響によって人々の暮らしや働き方が大きく変化する中、行政におけるデジタル化の遅れが露呈したことで、デジタル化への対応の緊急性が大きく高まりました。

本町ではこれまでも、行政改革や高齢化・人口減少によって経営資源が制約される「2040年問題」を踏まえ、デジタル化やシステム導入によって自動化・省力化を図り、より少ない職員で効率的に事務を処理する体制の整備を進めてきました。

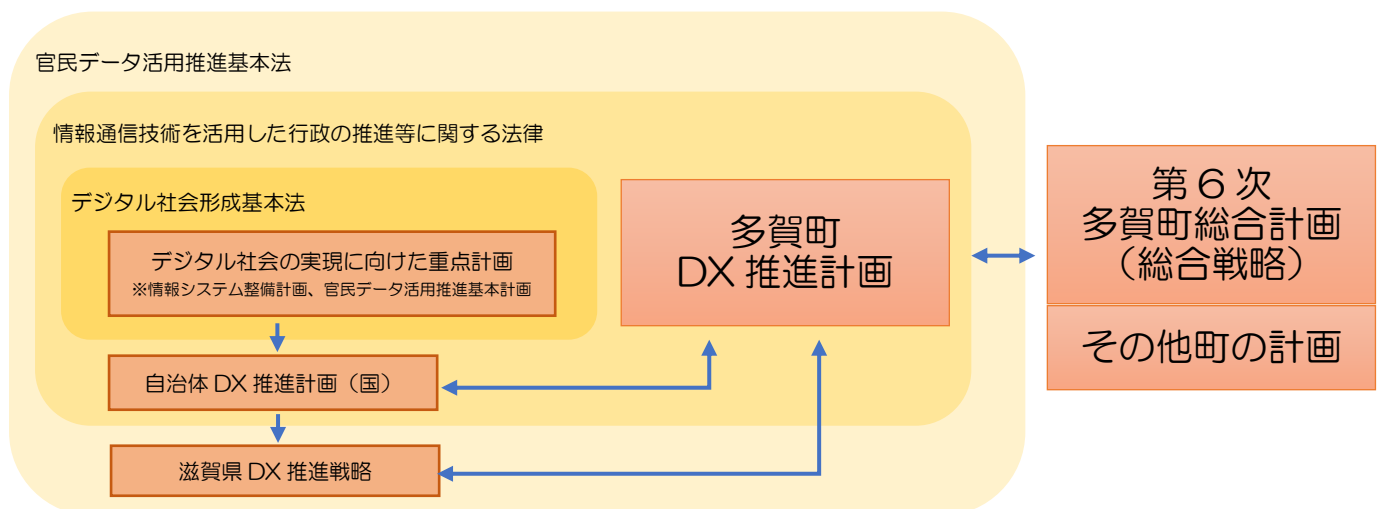
国は、デジタル社会の実現に向けた改革の基本方針（令和2年12月25日閣議決定）において、目指すべきデジタル社会のビジョンとして「デジタルの活用により、一人ひとりのニーズに合ったサービスを選ぶことができる、多様な幸せが実現できる社会～誰一人取り残さない、人に優しいデジタル化～」を示すとともに、自治体デジタル・トランスフォーメーション（DX）推進計画（第3.0版 令和6年4月24日総務省、以下「自治体DX推進計画」という。）を策定しました。ビジョンの実現のためには、「住民に身近な行政を担う自治体、とりわけ市区町村の役割は極めて重要」としており、自治体が重点的に取り組むべき事項・内容を具体化するとともに、デジタル社会の構築に向けた取組みを全自治体で着実に進めていくことを要請しています。

デジタル化において重要な概念は、「デジタル化を手段として変革を進める＝デジタル・トランスフォーメーション（DX）」です。単なるデジタル技術の導入に留まることなく、制度や政策、組織の在り方を変革していくことが求められます。

しかしながら、DXは一足飛びに実現できるものではありません。「デジタイゼーション」、「デジタライゼーション」と段階的に進めていく必要があり、長期的な展望を持ちつつ着実に歩を進めていくことが重要です。

こうした社会情勢の変化を踏まえ、本町のDXを着実かつ計画的に推進するため、「多賀町DX推進ポリシー」を策定します。

2. 計画の位置づけ

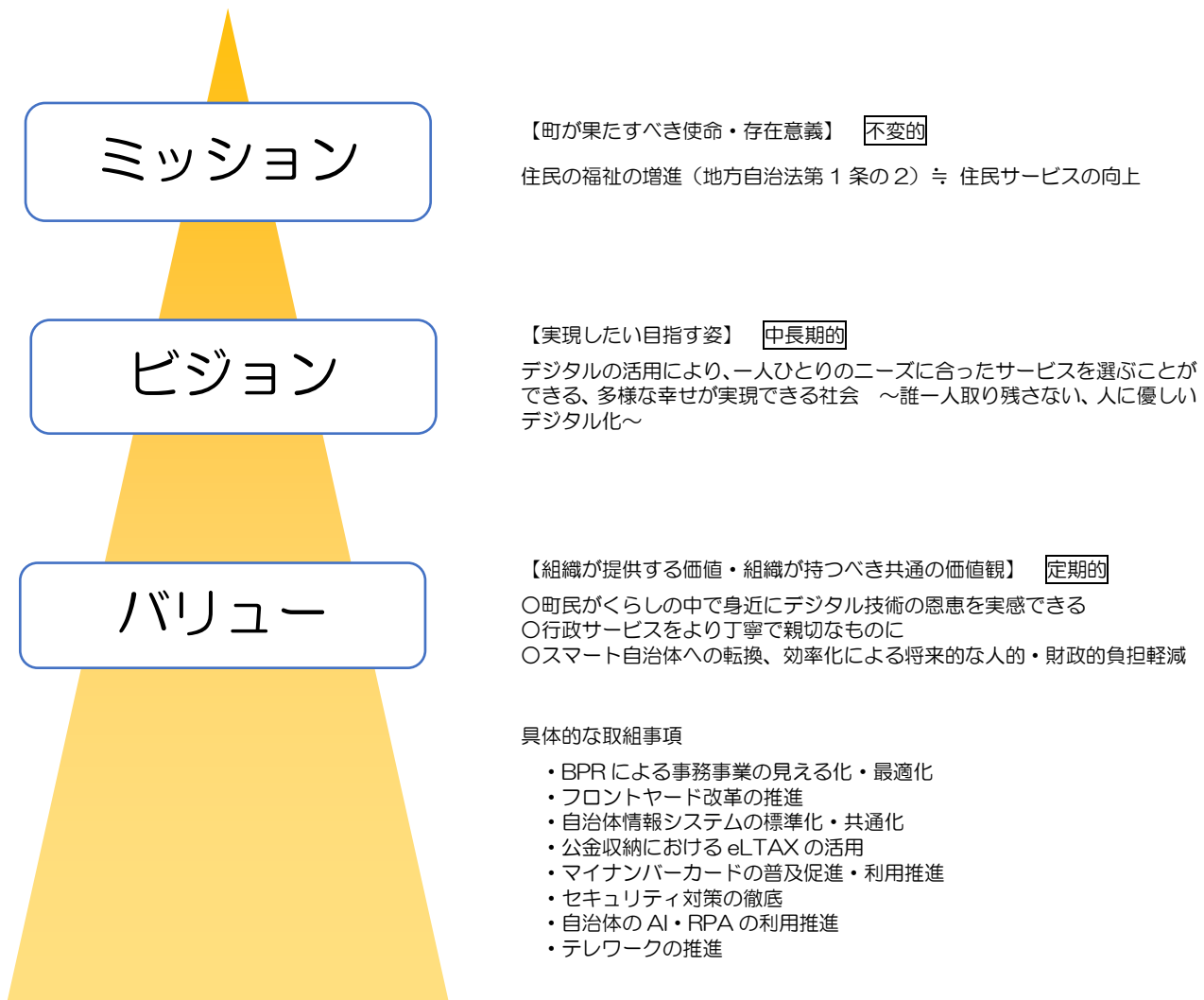


本ポリシーは、第6次多賀町総合計画（令和3年3月策定）が目指す町の将来像である「輝く人、自然、歴史・文化で織りなす多賀の未来」の実現にむけた施策の推進をDXの観点から補完するものです。

なお、本ポリシーは、官民データ活用推進基本法（平成28年法律第103号）第9条第3項の規定に基づく、本町の区域における官民データ活用の推進に関する施策についての基本的な計画である「市町村官民データ活用推進計画」および、情報通信技術を活用した行政の推進等に関する法律（平成14年法律第151号、以下「デジタル行政推進法」という。）第4条、第5条第1項ならびに多賀町行政手続等における情報通信の技術の利用に関する条例（平成30年条例第17号）第7条の規定に基づく「情報システム整備計画」として位置づけるとともに、滋賀県DX推進戦略（令和4年3月策定）との連携、自治体DX推進計画の各種要請を踏まえた内容として位置づけます。

また、本ポリシーは上記の関連法・計画等による要請に対応したDX施策を明らかにするものであり、その他のDX施策やデジタル活用の取組みを妨げるものではありません。

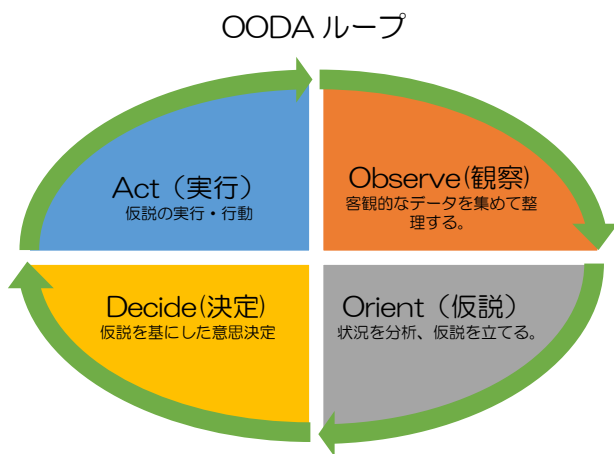
3. 計画の構成と期間



本ポリシーは、不変的に町が果たすべき使命・存在意義（ミッション）の下に、デジタル社会において実現したい目指す姿（ビジョン）、組織が提供する価値・組織が持つべき共通の価値観（バリュー）を明示し、3つの価値・価値観（＝取組目標）のもと、取組みを推進します。

実効性のある取組みとするため、社会情勢や技術動向の急速な変化に対応し、施策自体を最新化していくことを念頭に置き、OODA ループの活用を推進します。あわせて、試験導入等も積極的に実施します。

なお、各事業の推進にあたっては、計画の終期を第6次多賀町総合計画と合わせた令和 12 年度としますが、社会変革のスピード等を考慮し、必要に応じて見直しを行います。



4. 推進体制

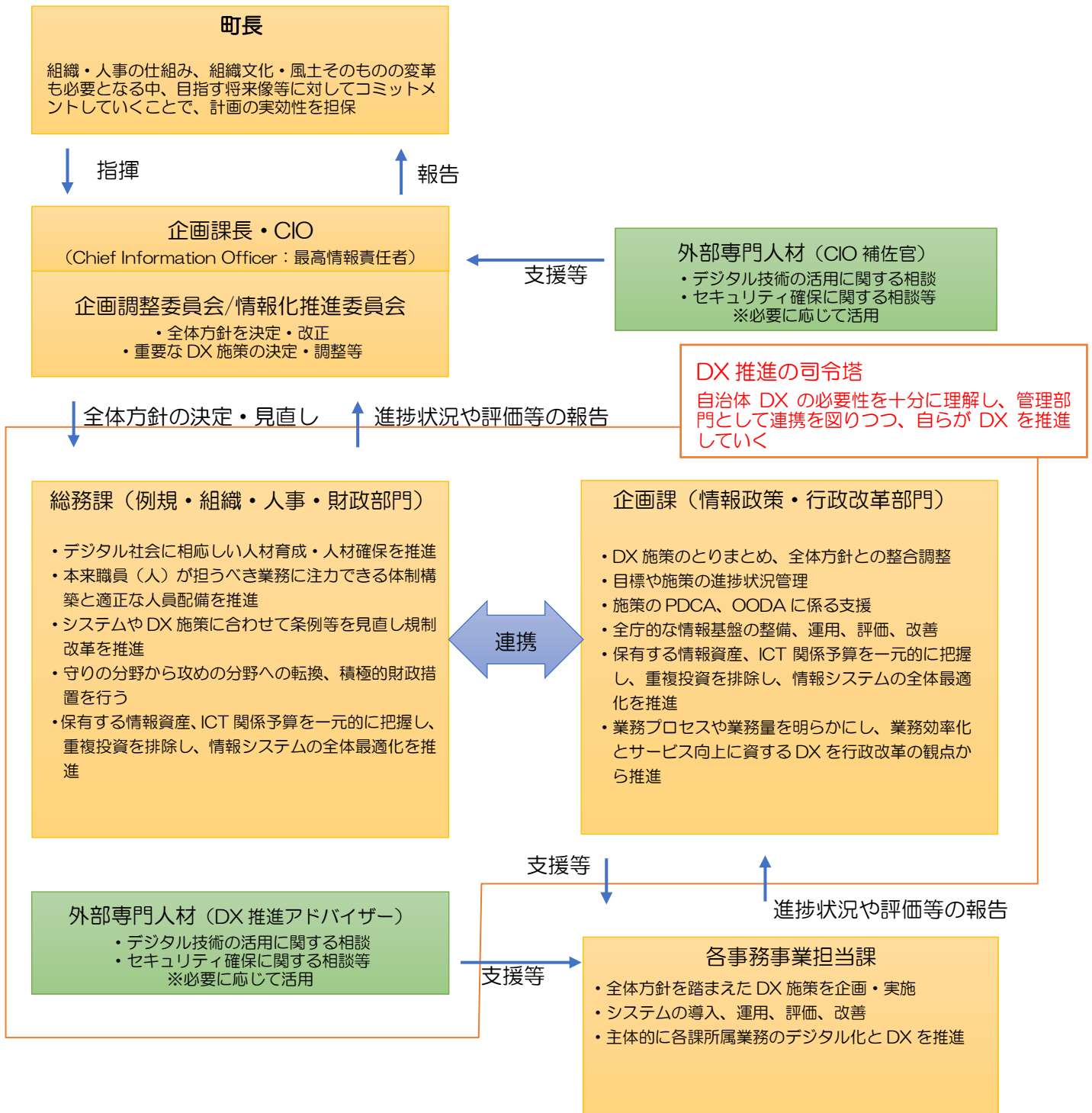
本計画の推進にあたっては、組織・人事の仕組み、組織文化・風土そのものの変革も必要となる中、目指す将来像等に対してコミットメントしていくことで、計画の実行性を確保します。また、本町では自治体 DX を「行政改革に係る重要事項」と捉え、企画調整委員会および情報化推進委員会において、全体方針の検討を行い、町長の承認をもって決定する共に、企画課長を CIO (Chief Information Officer：最高情報統括責任者) に定め、全体方針を踏まえた重点取組事項や特に重要な DX 施策の調整も、企画調整委員会および情報化推進委員会において実施します。

DX 推進体制にあたっては、従来の情報政策担当部門が担ってきた情報システムの構築・維持管理に係る業務や情報セキュリティに係る業務は引き続き適切に実施しつつ、積極的にデジタル技術やデータを活用して自治体行政を変革していく必要があることから、例規・組織・人事担当部門、財政・行政改革担当部門の連携を強化し、これらいわゆる管理部門（総務課・企画課）が自ら DX を推進していく司令塔としての役割を果たします。また、取組テーマごとにワーキンググループを立ち上げ推進課題の調査および検討を行い、全庁を挙げて取組みを推進します。

なお、CIO のマネジメントを補佐する CIO 補佐官や BPR やデジタル活用等について支援する DX 推進アドバイザー等の登用については、デジタル技術等の専門的知見を有する外部専門人材の活用を積極的に検討します。

DX 推進体制

町長・幹部職員が変革への強いコミットメントを持ち全庁的に DX 推進に取り組みます。
また、管理部門である総務課・企画課が連携を図り DX 推進における司令塔的役割を担います。



5. DXの施策展開に向けた基本理念

組織が提供する価値・組織が持つべき共通の価値観（バリュー）の実現に向けて、職員の持つべき共通の認識や取組姿勢を次のとおりとし、全ての町民がデジタル技術を気軽に利用でき、便利で安全なまちの実現を目指します。

サービスデザイン

サービスの利用者や提供者という「人」に着目しながら、サービスが抱える課題を見つけ出す考え方です。利用者の一連の体験を可視化し、試行錯誤を重ね、サービスの抱える課題の解決と改善を図るよう、サービスのあるべき姿を検討、検証します。

人にやさしい

デジタル技術の活用は手段であって目的ではありません。町民のみなさんが行政サービスをはじめとした日常生活で利便性が高まったと感じられることを目的として、誰もが気軽に利用できるデジタル技術を導入します。

誰一人取り残されない

デジタルデバイドが生じることのないよう、どのような年齢でも、たとえスマホが苦手であっても、デジタル技術による利便性を享受できる社会を目指します。

6. DXに向けた具体的な取組み

MVV および基本理念を踏まえて、今後実施すべき具体的な取組みを次のとおり定めます。

(1) 行政サービスの利便性向上

サービスデザインの考え方により、行政サービスのあるべき姿を見直し、「役場に行かなくてもサービスを受けられる」、「来庁しても短時間でサービスを受けられる」、「簡単な手続きでサービスを受けられる」環境構築を目指します。

取組一覧

- ・ 行政手続・相談のオンライン化、「書かない窓口」の導入
- ・ キャッシュレス決済の拡充（公金収納におけるeLTAXの活用など）
- ・ SNS等を活用した情報発信の強化
- ・ フロントヤード改革の推進



(2) 事務の効率化・働き方改革

デジタル技術を積極的に利用し、業務改革や働き方改革を進め、職員が行うべき事務・職員でなければできない業務に注力できる環境を構築し、より一層の住民サービス向上を目指します。

取組一覧

- ・ AIやRPAといったデジタル技術を活用した業務の全体最適化
- ・ テレワークの推進
- ・ 自治体情報システムの標準化・共通化
- ・ BPRによる事務事業の見える化・最適化
- ・ バックヤード改革の推進



(3) 安心してデジタル技術を活用できる環境整備

安心してデジタル技術の恩恵を享受できるよう通信環境の確保を図り、引き続き個人情報保護やセキュリティ対策を徹底するとともに、デジタル技術活用に向けた職員の意識改革とリテラシー・資質の向上、情報システムの充実などの環境整備に取り組みます。

取組一覧

- ・セキュリティ対策の徹底
- ・デジタルデバインド対策の推進（スマホ教室の開催など）
- ・マイナンバーカードの普及促進・利用推進
- ・通信環境の確保（不感地域の解消など）



7. デジタル人材の育成

DXを推進していくにあたり新たな政策課題や複雑・多様化する行政課題を解決し、行政サービスの向上を図っていくためには、職員に必要とされる知識・技能が大幅に変化する中で、それらの知識・技能を職員が獲得（リスキリング）できる環境や、現在求められている役割の中で職員が知識・技能を向上（スキルアップ）できる環境を整えることが必要です。

職員が主体的にリスキリングやスキルアップに取り組んでいけるよう、職務を通じての日々の研修（OJT）を通じた実務能力の向上はもとより、高度で専門的な知識・技能の習得や、自発的な学習による幅広い知識・技能の習得等、職員のニーズを踏まえ、オンライン研修や外部研修等、限られた時間の中でより効果的・効率的な研修方法を取り入れ、多様な学習機会の提供に努めます。

8. BPRの取組みの徹底

DXの推進に伴い、申請の受付や手数料の納付、電子決裁等による内部処理など業務プロセスについて変化が生じます。AI・RPA、チャットツールやローコード・ノーコードツールの活用検討やペーパーレス化を推進するとともに、従来の押印、書面、対面からの脱却を図り、E-CRSの観点も含めてBPRを徹底することで行政事務の効率化を実現します。また、BPRの取組において利用が想定される新たなソリューションや技術等の活用にあたっては、各業務担当部門にこれらを使いこなすことができる人材が配置されることが重要です。最新技術やソリューション活用に関わる研修等を定期的実施し、新たなデジタル技術への不安がDX推進のブレーキとならないように全職員のデジタル意識の醸成を図ります。さらに、情報システム部門や各業務担当部門のデジタル人材については、より高度な知識が身に付くよう、民間の研修などへの参加、デジタル人材の確保・育成に関わる事業などを積極的に活用するとともに、外部人材の活用についても検討します。

自動化・効率化

- ・利用者を中心とした行政サービスの提供とデジタル化を前提とした業務形態への転換
- ・添付書類の省略・押印廃止・業務プロセスの見直し
- ・定型業務へのRPA導入
- ・電子決裁の推進

働き方改革・人材育成

- ・職員のリテラシー向上、階層に応じたデジタル人材の育成
- ・外部デジタル人材の活用
- ・テレワークの推進

質の高い行政サービスの提供



用語集

用語	説明
AI	Artificial Intelligence の略 人工知能。コンピュータシステムやソフトウェアが、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えるようにしたもの。
BPR	Business Process Re-engineering の略 既存の業務の構造を抜本的に見直し、業務の流れ（ビジネスプロセス）を最適化する観点から再構築すること。
CIO	Chief Information Officer の略 組織・企業等において情報の取扱いや情報技術に関する最上位の責任者。経営戦略に沿った情報戦略や IT 投資計画の策定などに責任を持つ。最高経営責任者は組織・企業等の経営全体に対しての責任を持つ一方で、CIO は経営戦略と協調して、デジタル戦略・IT 戦略を中心に立案し責任を持つ。
DX	Digital Transformation の略 デジタル技術を活用して既存のサービスや制度・組織を変革（トランスフォーメーション）し、新たな価値を創造すること。英語では「Trans」を「X」と略す習慣があることから、「DX」と表記する。
ECRS	BPR を BPR の実践における手法・考え方。業務改善を行う際に効果が高い順に、Eliminate（排除／やめる）、Combine（結合・分離／まとめる・わけ）、Rearrange（交換／入れ替える）、Simplify（簡素化／シンプルにするの視点で見直しを行う）。
eLTAX	全国の地方公共団体が共同で運営する地方税ポータルシステム。電子申告・電子納税などが可能なシステムであり、国税が対象となる e-tax と比較して eLtax（エルタックス）と呼ばれる。
MVV	Mission(ミッション)、Vision (ビジョン)、Value (バリュー) の頭文字をとった略語 ピーター・ドラッカーによって提唱された概念であり Mission：その組織の果たすべき使命・存在意義/Vision：実現したい目指す姿/Value：組織が提供する価値・組織の持つべき共通の価値観で構成される。
OODA ループ	Observe（観察）、Orient（状況判断）、Decide（意思決定）、Act（行動）の頭文字を取った、意思決定と実行の流れを表すフレームワークのこと。早期の意思決定と行動によって、迅速かつ正確に戦略を立て、成果を得ることを目的としている。
RPA	Robotic Process Automation の略人が行う定型的なパソコン操作を、コンピュータ上のソフトウェアのロボットが代替して自動化する技術のこと。
スマート自治体	AI や RPA などの先進技術を活用することで、定型業務を自動化したり、標準化された共通基盤を用いた効率的なサービス提供を行う次世代の自治体像のこと。

用語	説明
チャットツール	PC やスマートフォンを介して、リアルタイムでコミュニケーションをとることができるコミュニケーションツールのこと。形式的・一方通行なメールと違い、実際に会話するような感覚で連絡が可能となる。
デジタイゼーション	デジタル化の一つ。アナログからデジタルへの移行であり、ICT ツールの活用などによって行われる。
デジタライゼーション	デジタル化の一つ。業務プロセス全体のデジタル化を指し、業務の在り方そのものをデジタル技術によって変容すること。
デジタルデバイド	情報格差。インターネットやパソコン、スマートフォン等の情報通信技術を利用できる方と利用できない方との間に生じる格差のこと。
デジタルリテラシー	デジタル技術を理解して適切に活用する能力のこと。
テレワーク	情報通信技術を利用して職場以外のところで働く場所や時間にとらわれない柔軟な働き方のこと。「在宅勤務」「サテライトオフィス勤務」「モバイルワーク」の3つの形態に分類される。
ノーコード・ローコードツール	プログラミングを（ほとんど）行うことなく業務アプリケーションやシステムを開発することができるツール（アプリケーション）であり、高いプログラミングの知識を持たない人でもシステム開発がしやすいとされている。