



芽室町DX推進ビジョン(案)

令和6年3月策定



もくじ

本文中に「※」のついている用語は各ページ下段で解説しています。

02 ビジョン策定の背景

03 ビジョンの体系

● めざす姿

みんなで創り みんなでつなぐ ずっと輝くまち めむろ
つながる ひろがる よりそう えらべる

● 基本理念

いまいるところがあなたの芽室町役場

● ミッション -使命

デジタルのチカラで新たな価値と豊かさの創造 ～三本柱～

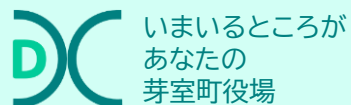
- ① 住民の利便性の向上
- ② 行政運営の効率化・高度化
- ③ 確かな安全と安心

04 ビジョンの位置づけ・期間

05 ビジョンの推進イメージ

● ロゴマーク

5ページ「推進イメージ」のとおり、X(改革)を起点としてD(デジタル)を活用していく推進イメージを形にしました。
DXで次代の芽室町をみんなで創って
いこうそんな思いを込めました。



06 ミッション ① 住民の利便性の向上

- ① 住民の皆さんとの新しいフロントヤードの実現
- ② マイナンバーカードの利活用
- ③ 必要な人に必要な情報を
- ④ オープンデータの整備と利活用
- ⑤ 地域社会のDX推進

11 ミッション ② 行政運営の効率化・高度化

- ① バックヤード改革
- ② テレワークによる多様な働き方の実現と推進
- ③ 広域的なデジタル化の推進

15 ミッション ③ 確かな安全と安心

- ① セキュリティ対策の強化
- ② デジタルデバイドへの対応
- ③ デジタル人材の育成

18 めむろのみらい、その先へ

2040年、ずっと輝くまち めむろ
地球環境にもやさしいDX
メッセージ

20 参考資料 芽室町のDX推進体制

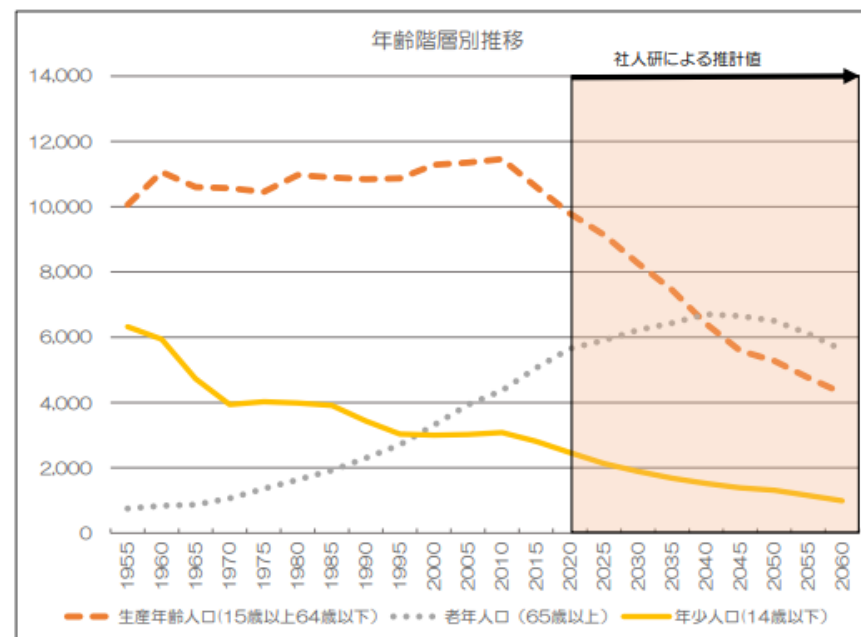
芽室町DX推進ビジョン策定の背景

人口減少や少子高齢化が進む中、地域が抱える様々な課題を解決する有効な手段として「デジタル技術」が注目されています。近年のICT（情報通信技術）の急速な進化は、スマートフォンの普及とともに、SNSなどの多種多様なサービスとして展開され、人々の日常生活に深く浸透し、大きく影響を及ぼしています。

さらに、令和2年から続く新型コロナウイルス感染症といった新たな脅威や生成AI[※]といった新技術の発展により、これまでの暮らしや働き方は一変し、デジタル技術の活用が一気に加速しました。

今後も、人口減少、少子高齢化、担い手不足などから地域経済の縮小といった課題が顕著になると予測される中、これらの課題に対応するためには、日々進化するデジタル技術を戦略的に活用し、地域の課題解決や行政サービスの向上など、あらゆる分野でデジタルの活用を前提とした改革への取組みが重要です。

本町では、これまでも社会情勢の変化に対応するべく、ICTの活用を進めてきましたが、今後さらに多様化・複雑化する住民ニーズや、それに併せて高度化する業務に対応し、持続可能な行政運営を行いながら、住民満足度を高めていくためには、デジタル技術を有効活用したDX（デジタル・トランスフォーメーション）の推進が求められることから、芽室町DX推進ビジョンを定めるものです。



国立社会保障・人口問題研究所による推計値をもとに
芽室町で作成

※ 生成AI

従来のAIは「学習済みのデータの中から適切な回答を探して提示する性質」を持つ一方、生成AIは、人間が作り出したかのような新しい文章や画像など「0から1を生み出すことができる」特徴を持つ。



芽室町DX推進ビジョンの体系

- めざす姿



- 基本理念

いまいるところがあなたの芽室町役場

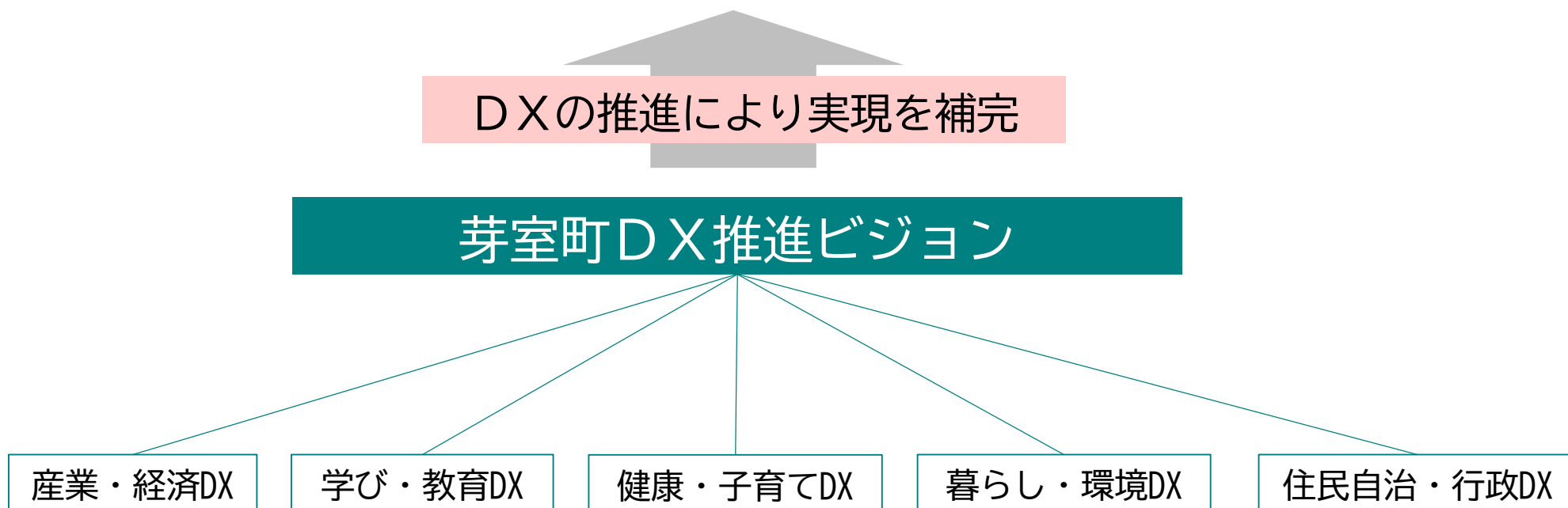
- ミッション
-使命

デジタルのチカラで新たな価値と豊かさの創造 ~三本柱~

- 1 住民の利便性の向上
- 2 行政運営の効率化・高度化
- 3 確かな安全と安心

芽室町DX推進ビジョンの位置づけ

第5期芽室町総合計画後期実施計画

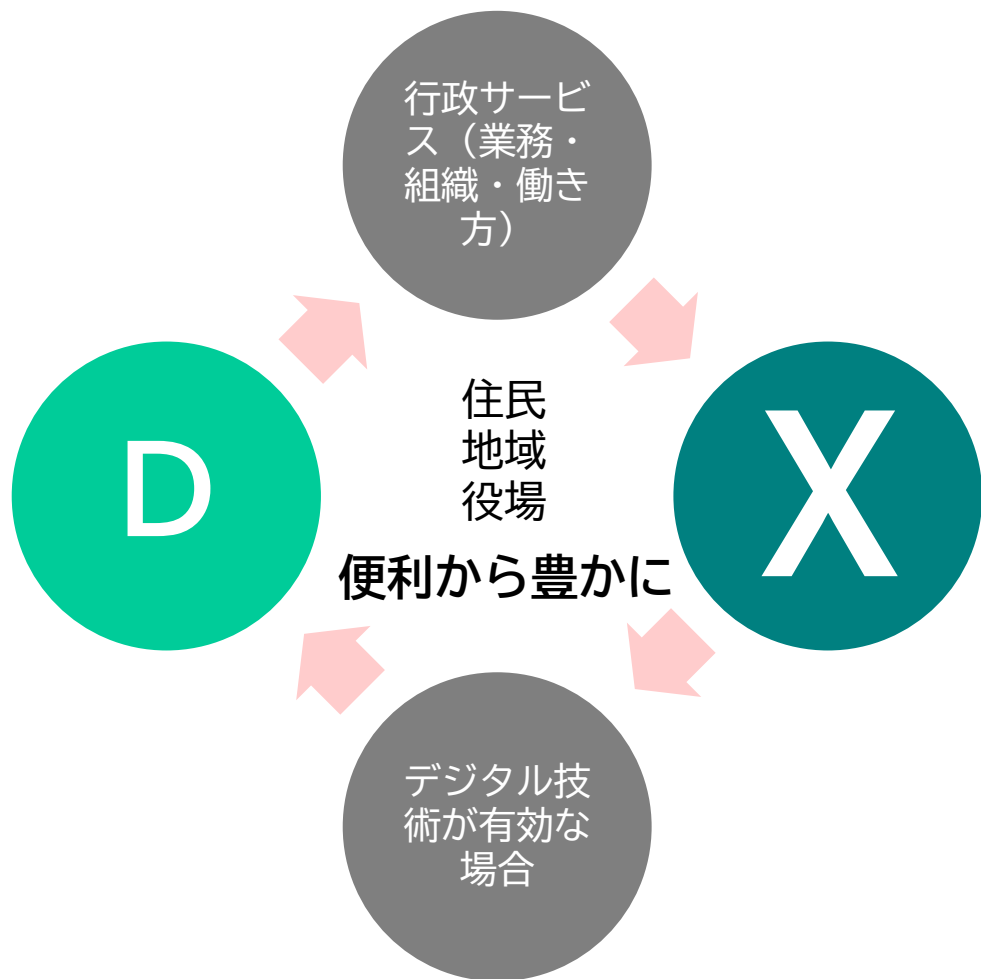


芽室町DX推進ビジョンの期間

令和6年度から、第5期芽室町総合計画後期実施計画期間の令和8年度までの3年間とし、デジタル分野における技術の進展や社会情勢の変化により、必要に応じて見直しを行うこととします。



芽室町DX推進ビジョンの推進イメージ



すべての行政サービスに対し



X：業務改革を起点に考えます



デジタル技術が有効な場合に



D：デジタルのチカラを活用します



結果

住民、地域、役場も含めて 便利から豊かに

DよりもXが大事。

そのサイクルを回します。



そもそもDXって？

D = デジタルと X = トランスフォーメーション (改革) を組み合わせた言葉で、ディーエックスと読みます。従来のIT化 (ICT化) は、既存の仕組みをさらに効率化するいわゆる「改善」を目的としていましたが、DXは、X (改革) の名のとおり、仕組みそのものをさらに良いものに変える「改革」を目的としています。

芽室町では、まずは「改革」の視点で考え、改革のために「デジタルのチカラ」を活用する。そのような視点で取り組みます。



ミッション ① 住民の利便性の向上

いつでも どこでも だれでも

自分にあった方法を選択して、行政サービスを利用することができる。

① 住民の皆さんとの新しいフロントヤード[※]の実現

- ・デジタル化された快適な窓口「芽室版書かない窓口」サービスへ
窓口での諸証明書交付や住民異動、おくやみ時等の手続きにおいて、住所・氏名等の情報を基幹系システム[※]との連携や、マイナンバーカード・運転免許証などの本人確認書類からの自動読取により、複数の申請書類に一括転記することで、来庁者が「何度も同じ情報を書かなくても」簡単に手続きができる窓口サービスを提供します。
- ・キャッシュレス決済の推進
各種税、使用料や手数料等の支払方法の多様化に対応するため、クレジット決済やスマートフォンでの電子決済サービス等のキャッシュレス決済の導入を推進します(オンライン手続きの推進を加速化)。



※ フロントヤード

地方公共団体における住民と行政との接点のこと。

※ 基幹系システム

基幹系業務（住民基本台帳、各種税、保険、戸籍等）といった住民生活に直接関係のある事務に係る情報システムのこと。



ミッション ① 住民の利便性の向上

いつでも どこでも だれでも
自分にあった方法を選択して
行政サービスを利用することができる。

① 住民の皆さんとの新しいフロントヤードの実現

・行政手続きのオンライン化の拡充

オンラインで手続きを完結させることで、場所や時間の制約をなくし、いつでも、どこでも手続きができる（書面・押印・対面の更なる見直し）対象業務を拡大します。

また、使い勝手に配慮したデザインで、だれでもやさしく手続きができるよう工夫します。

・町LINE公式アカウントをすべての手続きの入口に

オンラインに対応した手続きは、すべて町のLINE公式アカウントのメニュー画面が入口となるよう既存メニューの改良や新規メニューの作成を行います。





ミッション ① 住民の利便性の向上

いつでも どこでも だれでも
自分にあった方法を選択して
行政サービスを利用することができる。

② マイナンバーカードの利活用

・マイナポータル[※]の活用促進

国が運営するマイナポータル[※]を利用したオンライン手続きを適切かつ有効に活用します。

・コンビニ交付サービスの実施

手続きのために来庁いただく必要がなく、休日も含め早朝から夜間まで、全国のコンビニエンスストア等の店舗で住民票の写し等の諸証明書の交付が受けられるサービスを導入します。

・様々な施策と連携したカード利活用の推進

オンラインで確実に本人確認ができるマイナンバーカードのメリットを最大限に活用できるように、行政手続きのオンライン化をはじめ、様々な施策と連携しカードの利活用を推進します。



※ マイナポータル

スマートフォンやパソコンから、マイナンバーカードを使って、いつでも行政手続きやご自分の情報の確認ができるウェブサイトのこと。



ミッション ① 住民の利便性の向上

いつでも どこでも だれでも
自分にあった方法を選択して
行政サービスを利用することができる。

③ 必要な人に必要な情報を

・パーソナライズ化[※]された情報発信を目指して

ご自身やご家族のニーズに合う「知りたい情報」「まちの話題」「イベント情報」などを、プッシュ型通知や検索性の向上により、いつでも、だれでも、漏れなく取得できるよう充実を図ります。

④ オープンデータ[※]の整備と利活用

・官民データ活用の推進

町が保有するデータをオープンデータ化し、住民、地域、企業が共有できる環境を整えることにより、新たな価値の創造につなげる役割を果たします。実施にあたっては、法令上許可されたルールの範囲内で、官民の相互連携を視野にデータを整備し公開します。

※ パーソナライズ化

全員に画一的なサービス提供を行うのではなく、利用者の属性や行動履歴に応じて最適化したサービスを提供すること。

※ オープンデータ

行政機関が保有する統計や地図などの様々な情報を一般に公開する取組のこと。



ミッション ① 住民の利便性の向上

いつでも どこでも だれでも
自分にあった方法を選択して
行政サービスを利用することができる。

⑤ 地域社会のDX推進

・デジタルインフラの整備

町内全域に整備された光ファイバーによる情報通信網ですが、引続き地域コミュニティ活動等でのデジタル活用に必要な公共施設の環境整備や災害時における通信環境の維持を継続します。

・農業DXの推進と産業連携への展望

基幹産業の農業DXを推進するとともに、産業連携に必要な行政支援の在り方の調査・研究を行います。

・教育DXの推進と学校教育、生涯学習の充実

教育DXとGIGAスクール構想※を推進するとともに、ICTを活用した生涯学習機会の充実を図ります。

・あらゆる分野でDX推進の可能性を展望

総合計画に掲げる、あらゆる分野の振興策において、地域社会の利便性を高めるとともに、経済発展と社会的課題の解決に向けて必要な施策を展望します。

※ GIGAスクール構想

1人1台端末とネットワーク環境の一体的整備によって、多様な子供たちを誰一人取り残すことなく、公正に個別最適化され、資質・能力を一層確実に育成できる教育ICT環境の実現を目指す構想のこと。



ミッション ② 行政運営の効率化・高度化

いつでも どこでも ムダなく

業務改善・改革により、仕事の進め方をデザインすることができる。

① バックヤード*改革

・業務改善・改革の定着化

行政手続きのオンライン化やAI等の先進技術の活用など、DXを推進していく上で最も基本的かつ重要なのは業務改善・改革です。現在の業務プロセスを見える化し、非効率な部分や共通化・標準化できる部分がないか点検し、最適な業務プロセスの再構築を図ります。

・情報システムの標準化・共通化

基幹系業務（住民基本台帳、各種税、保険、戸籍等）に関連するシステムを、国が示す標準仕様に適合したシステムへ更新し、標準化・共通化を推進します。

・AI等の先進技術の活用促進など効果的なデジタル実装

業務改善・改革を踏まえ、AI等の先進技術の活用に高い効果が期待できる業務から、スモールスタート*で導入し、利用拡大に向け取り組みます。

*バックヤード フロントヤードとは反対に住民との接点を持たない内部事務のこと。

*スモールスタート 新たな取組みを、小さな規模で素早くスタートさせること。



ミッション ② 行政運営の効率化・高度化

いつでも どこでも ムダなく
業務改善・改革により 仕事の進め方を
デザインすることができる。

① バックヤード改革

・ 庁内手続き等の内部事務の効率化

住民サービスにかかる受付・決裁・支出・情報の保管といった内部事務をフルデジタルでの処理を進め、迅速化、ペーパーレス化を実現します。

・ 庁内グループウェア[※]の業務機能強化

グループウェアの業務機能を強化し、業務のオンライン化と文書・資料のデジタル化を進め、コミュニケーションの円滑化や、情報共有と処理の迅速化を図り、生産性を向上させます。



※ グループウェア

仕事を進める上での、連絡や情報交換・共有、スケジュール管理や会議室予約などに用いるシステムのこと。



ミッション ② 行政運営の効率化・高度化

いつでも どこでも ムダなく
業務改善・改革により 仕事の進め方を
デザインすることができる。

② テレワーク*による多様な働き方の実現と推進

・テレワーク環境の整備とルールの見直し

現在運用している芽室町在宅勤務制度実施要領の内容を精査し、多様な働き方に対する環境を整備します。

・職員にとっても「いまいるところが芽室町役場」

外部からも安全に庁内ネットワークにアクセスできるなど、現場などの外勤先や出張先でも活用できるテレワーク環境とルールを整備することで、生産性の向上を図ります。



・非常時の行政機能維持への対応

テレワーク時の勤務管理やコミュニケーション等の運用上の規定を整備し、災害等の非常時にも、情報共有や現場からの状況連絡が円滑に行える仕組みを構築します。

※ テレワーク

「tele（離れたところで）」と「work（働く）」を合わせた造語で、「情報通信技術を利用して行う役場外での勤務」のことを指す。



ミッション ② 行政運営の効率化・高度化

いつでも どこでも ムダなく
業務改善・改革により 仕事の進め方を
デザインすることができる。

③ 広域的なデジタル化の推進

・帯広圏デジタル化推進構想に示す施策の推進

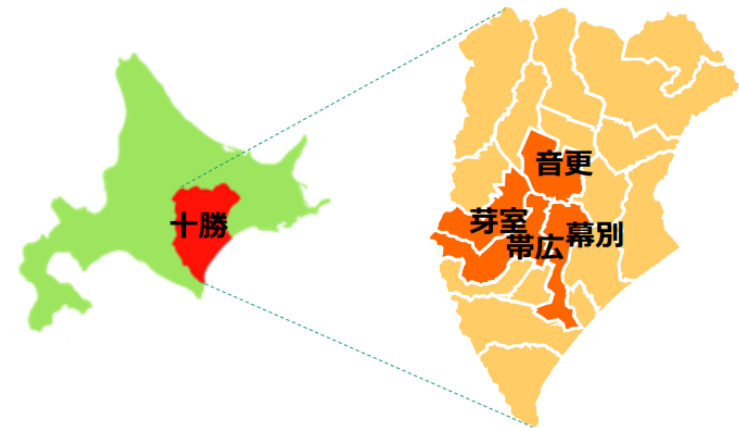
帯広市、音更町、幕別町と芽室町の1市3町で構成する「帯広圏デジタル化推進協議会」が掲げた『帯広圏デジタル化推進構想』の実現に向けて取り組むとともに、中・長期のスパンでは、自治体情報システムの共同利用といった広域連携を目指します。



参考：帯広圏デジタル化推進構想

《帯広圏》

- ・面積は東京都とほぼ同じ
- ・十勝の人口・経済・都市的機能が集積





ミッション ③ 確かな安全と安心

役場でも 自宅でも 外出先でも
強固なセキュリティ対策のもと、簡単便利に手続きできる。

① セキュリティ対策の強化

・情報セキュリティ対策の徹底

住民の個人情報や機密情報を事件・事故から守るため、引き続き情報セキュリティ対策を徹底します。また、芽室町情報セキュリティポリシーについては、国が示すガイドラインに基づき必要に応じて適宜改定し、万全を期します。

・職員のデジタルリテラシー[※]の向上

町が管理保有する情報システムには、住民の個人情報のほか、行政運営上の重要情報が集積、蓄積されていることから、これらの情報を取り扱う職員のセキュリティ研修等を強化し、デジタルリテラシーの向上を図ります。

※ デジタルリテラシー

デジタル技術に関して十分な理解をもち、それを適切に活用することができるスキルのこと。



ミッション ③ 確かな安全と安心

役場でも 自宅でも 外出先でも
強固なセキュリティ対策のもと
簡単便利に手続きできる。

② デジタルデバイス[※]への対応

・住民に寄り添う伴走支援

デジタルに不慣れ、利用が難しい方などに適切なサポートができるよう、手続き方法が多様化する中でも、個々の生活スタイルにあった選択ができるサービスを提供するとともに、デジタルの利便性を実感し活用していただくための取組みも強化します。

・簡単、便利に、わかりやすく

オンラインでのサービス提供にあたっては、利用者にとって見やすくわかりやすいものとなるようサービスデザイン思考[※]に努めます。

・快適な窓口環境

窓口での申請、手続きを希望される方には、デジタル化された快適な窓口環境とサポート体制を整え、利便性の向上に努めます。



※ デジタルデバイス

インターネットやパソコ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。

※ サービスデザイン思考

サービスの利用者がどのように振る舞い、どのように考えているかを理解した上で、行政サービスを企画・設計する思考のこと。



ミッション ③ 確かな安全と安心

役場でも 自宅でも 外出先でも
強固なセキュリティ対策のもと
簡単便利に手続きできる。

③ デジタル人材の育成

・職員の改革構想力

職員には、行政が担う業務を論理的に理解し、改革構想を立案できる能力が強く求められることから、DX推進の意義や必要性を理解し、業務の改善に留まることなく、改革へサービスデザイン思考の意識醸成と実践に向けた研修を実施します。

・DXを先導できる職員「DX推進リーダー」の育成

職員が自らデジタル活用による住民サービスの向上と業務の見直しを図ることができるよう、階層や部署体系ごとに必要な研修を定期的実施します。

専門的かつ高度な研修を実施するなどして、必要なスキル・ノウハウの獲得と向上に努め、デジタルツールを「活用」や「要件を整理して発注」でき、業務改善・改革を先導することができる人材「DX推進リーダー」を分野ごとに育成します。





めむろのみらい、その先へ

2040年、ずっと輝くまち めむろ

私たちは、バックキャスト思考[※]で芽室の未来を創造し、変化を恐れず、新しい技術を柔軟に取り入れます。

常にX（改革）を起点に、住民の皆さんの目線に立った行政サービスをデザインし続けます。

地球環境にもやさしいDX

芽室町では、地球温暖化の原因となる温室効果ガス（二酸化炭素等）の排出量を実質ゼロにするゼロカーボンの推進（GX）に取り組んでいます。

DXが果たす様々な取組みの中で「ペーパーレス」、「電力量の低減・削減」、「再生エネルギー利用」を重要な視点と捉え、

「行政手続きのオンライン化や庁内業務のデジタル化によるペーパーレス化」

「パソコンをはじめとするデジタル機器の省電力化」

「庁内システムやサーバを省電力化されたデータセンターやクラウドサービスへ移行」

などの取組みによってGXに貢献します。

※ バックキャスト思考

目標とする「未来の姿」を描き、そこから「いま何をすべきなのか」を考える思考法のこと。



めむろのみらい、その先へ

芽室町で暮らす人、働く人、学ぶ人

芽室町の企業・団体のみなさん

芽室町が好きな人

かかわるみんなが便利に、そして、豊かに

DXはこのまちの営みにも通ずる

みんなで創り みんなでつなぐ

ずっと輝くまち めむろ に向かって

自然と共創しながら私たちの未来を耕そう

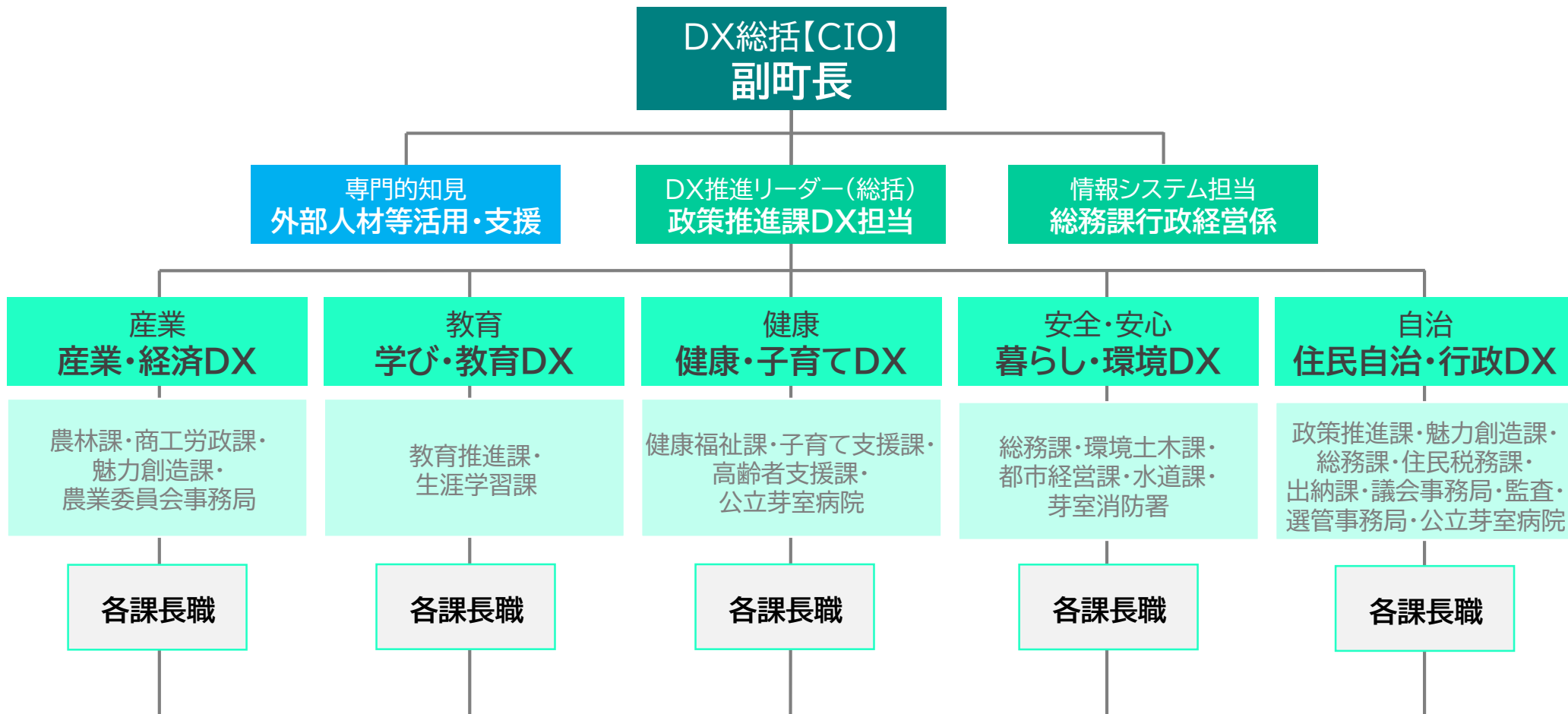
策定：令和6年(2024年)3月

芽室町

連絡先 芽室町政策推進課

☎ 0155-62-9721

✉ s-dx@memuro.net



未来を耕す職員たち
 課題に応じたプロジェクトへの参画
 業務改善・改革を先導できるDX推進リーダーを育成