

美咲町DX推進計画



美咲町

令和5年10月

令和7年4月 改訂

目次

I 計画の背景と目的	1
II 計画の位置づけと計画期間	8
III 計画の目指す姿	9
IV 取組事項	12
V DX推進体制	35

I 計画の背景と目的

1 はじめに

社会は、昨今のコロナウイルス感染症や気候変動・異常気象、災害など予測することが困難なことが次々と起こっています。今まで当たり前だったことが急速に変化をしていく時代になっています。

さらに、「2040年問題」といわれるように、少子化による急速な人口減少と高齢者人口のピークをもうすぐ迎えることとなります。それに伴い、労働人口は減少し、あらゆる分野での労働力不足が懸念されています。

こういった今までにない社会の変化に迅速に対応していくことが必要ですが、従来通りのやり方では対応することは困難です。既存のものの見直し、サービスの再設計が求められています。

2 DX(デジタル・トランスフォーメーション)とは

DXは、2004年(平成16年)にスウェーデンのウメオ大学のエリック・ストルターマン教授によって提唱された概念で、『ICT(情報通信技術)を社会に浸透させ、人々の生活をあらゆる面でより良いものへと変革させること』を指します。

紙などのアナログ情報や業務プロセスをデジタル化し、その結果、デジタル技術が社会に浸透することで、それまで実現できなかった『人間中心の新たな価値やサービスが創出される社会全体の変革(=デジタル変革)』を意味しています。

ここで大切なのは、デジタル化を進めることではなく、デジタル技術を活用したトランスフォーメーション(変革)であって、住民の生活をより良いものへ変革させることです。

I 計画の背景と目的

3 国が示す市町村のDX推進

令和2年、「デジタル社会の実現に向けた改革の基本方針」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～誰一人取り残さない、人に優しいデジタル化～』が示され、日本全体のデジタル化が進められています。このビジョンの実現のためには、住民に身近な市区町村の役割は極めて重要とされています。

自治体においては、まずは、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住民の利便性を向上させること、それとともに、デジタル技術やAI※¹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つなげていくこ

とが求められています。

自治体が重点的に取り組むべき事項・内容を具体化して示した「自治体デジタル・トランスフォーメーション(DX)推進計画」(総務省)では、次の7つの事項を掲げ、全自治体において着実に進めていくこととしています。

【重点取組事項】

- (1)自治体の情報システムの標準化・共通化
- (2)マイナンバーカードの普及促進・利用の推進
- (3)自治体フロントヤード改革の推進
- (4)自治体のAI・RPA※²の利用推進
- (5)テレワークの促進
- (6)セキュリティ対策の徹底
- (7)公金収納におけるeLTAXの活用

※1:人工的につくられた知能を持つコンピューターシステムやソフトウェアのこと。

※2:人間がコンピューター上で行っている定型作業を、ロボットで自動化すること。

I 計画の背景と目的

4 「自治体デジタル・トランスフォーメーション(DX)推進計画の重点取組事項

(1)自治体の情報システムの標準化・共通化

自治体の情報システム改修等の負担を軽減し、住民サービス向上の最適な取組を迅速に全国へ普及させることを目的に、令和7年度までに、基幹系20業務システムを国の標準仕様に準拠したシステムへ移行することとなっています。

(2)マイナンバーカードの普及促進・利用の推進

平成28年にマイナンバーカード(個人番号カード)の交付は開始されました。マイナンバーカードの持つ本人確認・認証機能をデジタル社会の基盤として利活用していくため、その用途の充実や活用を促進していくとともに、交付体制を充実させていくこととしています。

(3)自治体フロントヤード改革の推進

住民が利用する行政サービスをデジタル化し、その接点となる窓口業務へのスムーズなアクセスを実現するため、オンラインやモバイルアプリ、自動応答システムの環境構築を推進することとしています。

(4)自治体のAI・RPAの利用推進

国のAI・RPA導入ガイドブックを参考に、導入・活用を進めます。データの集積による機能の向上や導入費用の負担軽減の観点から複数団体による共同利用も併せて検討し、国の支援を受けながら進めることとしています。

I 計画の背景と目的

4 「自治体デジタル・トランスフォーメーション(DX)推進計画の重点取組事項

(5)テレワークの推進

自治体職員のライフステージに合った多様な働き方を実現するとともに、重大な感染症や災害発生時には行政機能を維持する有効な手段となります。在宅勤務だけでなく、サテライトオフィス※3勤務やモバイルワーク※4も含め、テレワーク※5導入・活用に積極的に取り組むこととしています。

(6)セキュリティ対策の徹底

総務省とデジタル庁が示す地方公共団体のガバメントクラウド※6活用に関するセキュリティ対策の方針を踏まえ、ガバメントクラウドの活用に向けて、情報セキュリティ対策の徹底に取り組むこととしています。

(7)公金収納におけるeLTAXの活用

公金収納においてeLTAX※7を活用することで、公金納付が24時間365日どこからでも可能になり、納付者の利便性向上、金融機関・地方公共団体の事務処理の効率化・合理化を進めることとしています。

※3:企業または団体の本拠から離れたところに設置されたオフィスのこと。

※4:ノートパソコンやスマートフォンなどモバイル端末を活用して、場所を制限されず仕事をする形態のこと。

※5:企業または団体の本拠から離れたところで、ICTを活用して仕事をする形態で、時間や場所を有効に活用できる柔軟な働き方のこと。

※6:政府が整備・運用する、政府と自治体のための共通のクラウドサービス利用環境のこと。

※7:地方税ポータルシステムの呼称で、地方税における手続きを、インターネットを利用して電子的に行うシステムのこと。

I 計画の背景と目的

5 岡山県の動向「岡山県DX推進指針」

(1)指針の策定

令和3年10月、行政のデジタル化を着実に実行するための取組方針を明らかにすることを目的に策定されました。令和6年5月には、国の方針等により見直し、改訂されています。

(2)目指す姿

デジタル化ではなく、デジタル技術やデータを活用することで、地域経済や県民生活に活力を生み出すことを目的としています。従来の仕組みや仕事の進め方について県民視点で見直しを行い、新たな価値を創造することで、行政のデジタル化を推進し、“すべての県民が明るい笑顔で暮らす「生き生き岡山」の実現”を目指します。

(3)基本姿勢

- ① 県の実施する行政サービスについて、デジタル技術やデータを活用し、県民の利便性を向上させる。
- ② AIやRPAなどのICT活用により業務の効率化を図り、限られた人的資源を行政サービスの更なる向上につなげる。

(4)市町村との連携体制

岡山県電子自治体推進協議会を活用し、市町村との情報システムの共同調達および利用、また、デジタルデバイド※8対策など市町村のDXの取り組みを支援する形で連携します。

※8: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者と利用できない者との間に生じる格差のこと。

I 計画の背景と目的

6 美咲町でDXを推進するのはなぜか

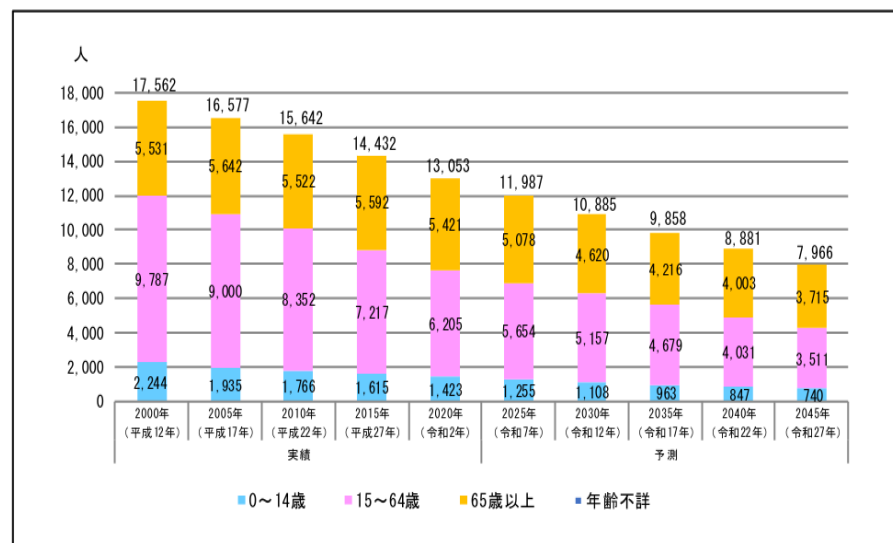
少子高齢化による急速な人口減少により、美咲町においても、2040年には現在の人口の3分の2まで減少することが予想されています。

それに伴う労働力不足も懸念されており、中山間地域は都市部より顕著になっていきます。自治体においても、行政サービスの担い手不足は進み、その中でも複雑化・多様化していく地域課題への対応が求められます。職員一人当たりの業務量は増加していき、このままでは必要なサービスを住民へ届けることが困難になると想定されます。

また、スマートフォン一つで買い物や健康管理まであらゆることができる社会のデジタル化に対し、行政サービスも対応していく必要があります。

こうした背景を踏まえ、本町でも今までのやり

方ではなく、住民・行政サービスの維持および限られた資源の中で住民の満足度を向上していくため、変革の手段の一つとしてデジタルを活用した課題解決に取り組む必要があり、DXを推進していきます。



人口推移(出典:H30国立社会保障・人口問題研究所)

Ⅱ 計画の位置づけと計画期間

1 計画の位置づけ

本計画は、本町のDXを推進するための取組内容を示すものであり、「第三次振興計画(第二期みさき創生総合戦略)」を下支えし、推進するものとして位置づけます。

町の基本方針「ひと 輝くまち みさき」の実現に向け、国や岡山県の動向を踏まえたうえで、着実に進んでいくための計画になっています。

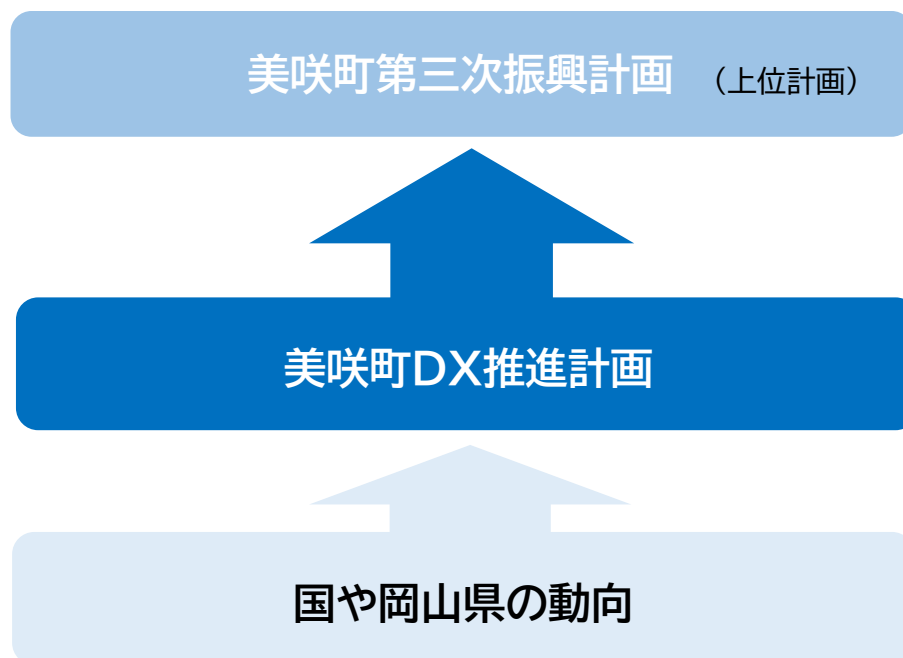
2 計画期間

この計画の対象期間は、令和5年度から令和8年度までとします。

今回の計画は、まず重点的に取り組む分野を決定し、進めていくものです。今後、定期的な見直しと継続的な取り組みを行い、社会や国の動向など

の変化に柔軟に対応していきます。さらには、本計画に掲げる4つの取組分野における取り組みを拡大していくとともに、その他の分野への取り組みを推進していきます。

【美咲町DX推進計画の位置づけ】



Ⅲ 計画の目指す姿

1 基本理念と重点分野

(1)基本理念・基本方針

【基本理念】

「住民の心豊かな暮らしを実現する
デジタルを活用した変革のまちづくり」

【基本方針】

- 住民の利便性と満足度の向上を実現する
- 新しいサービスの創造を実現する
- 職員の業務効率化を実現する

住民や行政職員からの視点で、住民サービス向上に向けた見直し、新しいサービスの創造へつなげていくことが目的であり、デジタル化を手段の一つとしてとらえ、DXを推進していきます。

将来にわたって美咲町で充実した生活を送る

ためには、生活インフラなど必要不可欠なサービスと生活を豊かにする魅力あるサービスが必要です。住民に合った形で住民・行政サービスの提供ができるようになることを目指し、さらにはデータ活用やデジタル化・効率化によって生み出した時間で新たなサービスの創造をしていきます。

また、令和5年度より役場業務の内容について、業務フローや体制などを根本的に見直し、再構築をするため業務改革を行っています。住民・行政サービスを将来にわたり維持、そして向上していくことができるよう、全職員一丸となって取り組みを進めています。

職員数が減少しても、DXに取り組むことで、住民の心豊かな暮らしを実現します。

Ⅲ 計画の目指す姿

(2)重点分野

DX推進において、まずは「子育て」「買い物・移動」「健康」「行政サービス」の4つの重点分野に絞って取り組んでいきます。住民の生活に密着した住民サービス、行政サービスから始め、便利さを実感していただけるよう進めます。

課題意識を常にもち、変更・調整しながら、臨機応変に対応していきます。



(3)DXを進める上での考え方のイメージ

住民の生活に密着した分野である、
「子育て」「買い物・移動」「健康」「行政サービス」
の4つの重点分野からまずは取り組みを始める

住民の幸せ
を最優先
する

住民が便利さ、
快適さを実感で
きる取り組みを
優先して実装し
ていく

デジタルを
一つの手段
として活用
する

他の分野にも展開していく

Ⅲ 計画の目指す姿

2 基本理念と重点分野の体系

【第三次振興計画 基本理念】

「ひと 輝くまち みさき」

【DX推進計画 基本理念】

「住民の心豊かな暮らしを実現する
デジタルを活用した変革のまちづくり」

基本
方針

- 住民の利便性と満足度の向上を実現する
- 新しいサービスの創造を実現する
- 職員の業務効率化を実現する

【重点分野】

子育て

買い物・移動

健康

行政サービス

IV 取組事項

まずDXを推進していく、4つの重点分野において、町がどのような課題をどのように解決していくかについて計画を立て、検討と見直しを随時行いながら着実に進めていきます。

「子育て」分野

- ① 子育て関連のオンライン手続きの推進
- ② 妊娠・出産に関する手続きのオンライン化の推進
- ③ 命を守る保育園DX推進

「買い物・移動」分野



- ④ 「自宅で買い物」サポート
- ⑤ ラストワンマイル配送を主軸とした地域課題解決複合拠点設置
- ⑥ 黄福タクシーの乗車システムの導入

「健康」分野

- ⑦ 健康ポイントアプリの導入
- ⑧ 介護認定調査事務のICT化
- ⑨ 民生委員・児童委員活動のICT化



「行政サービス」分野

- ⑩ 窓口サービス改革
- ⑪ 美咲町総合アプリ
- ⑫ 図書館のデジタル化推進
- ⑬ 相談支援体制の充実
- ⑭ テレワークの推進
- ⑮ デジタルリテラシーの普及
- ⑯ ペーパーレス化・電子決裁の推進
- ⑰ 衛星画像による有収率の向上に向けた広域漏水調査の共同実施
- ⑱ 衛星画像を活用した農地現地確認作業省略化システムの導入
- ⑲ ホームページリニューアル



① 子育て関連のオンライン手続きの推進

子育て

各種手当の申請をアプリやHPからオンラインで申請やできることで、子育ての世帯の利便性を向上する。また、LINE等でお知らせをタイムリーに発信することで、速やかな申請につなげる。

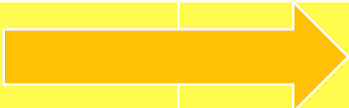
現状

窓口や紙での手続きが多く、働く方が多い子育て世代にとって負担が大きい。

目指す姿

LINE等の積極的な活用で子育て世代の住民は、必要な情報をピンポイントで得ることができ、また、オンライン申請など窓口に行くことなく受給手続きができるようになる。

【主な施策・スケジュール】

主な施策	内容	R5年度	R6年度	R7年度	R8年度
サービスの調査・検討	課題の洗い出しや導入自治体の調査をする。 住民情報の活用について検討を行う。				
サービスの仕様検討	令和7年度に導入される「書かない窓口」「どこでも窓口」のシステムで出産祝金や育児支援手当等の手続きを可能にする。				
サービスの本格稼働	サービスの運用を開始する。				

② 妊娠・出産に関する手続きのオンライン化の推進

子育て

妊娠・出産・子育て情報の一括管理、子どもの最適な予防接種時期や日々の成長の記録、町からの情報を手軽に確認することができる母子手帳アプリ「ママナビみさき(母子モ)」(令和元年11月導入)の登録推進や妊娠・出産に関する手続きのオンライン化により、妊婦等の利便性を目指す。

現状

妊娠・出産・子育てなど必要な情報の収集手段が広報誌やホームページなどに限られているため、わかりづらい。また、妊娠中のアンケートなどは窓口へ来庁しなければならず、体調等に合わせて選択できるなどの対応が必要である。

目指す姿

各種アンケート等をアプリで提出でき、より便利に手続きができる。事前に、相談票やアンケートを回答しておくことで、相談者の体調等状況に合わせて面接などの時間の確保ができ、より相談しやすい環境を整えることができる。

【主な施策・スケジュール】

主な施策	内容	R5年度	R6年度	R7年度	R8年度
登録者数の増加を図る	情報を積極的に随時提供することで利便性をPRする。				
アンケート機能の追加・周知	「妊娠8ヶ月頃アンケート」等の提出をアプリも活用してもらうため、周知を行う。				
手続きのオンライン化の推進	「いつでもどこでも窓口」のシステムで妊娠届等の手続きを可能にする。				

③ 命を守る保育園DX化推進

子育て

子育て世代がより安心して保育園を利用できる環境を整えるため、保育士の知識経験とICT技術のハイブリッドにより、子どもの安心安全をより確かなものとする。また、保育士が最優先しなければならない子どもの安全確保に今まで以上の業務リソースを再配分し、あわせて組織全体で一人一人の子どもの安全を守る仕組みを構築する。

現状

睡眠中の安全確保のため睡眠チェックを行っているが、現在は保育士が目視で確認し紙のチェックシートにそれぞれ記載している。

【課題】

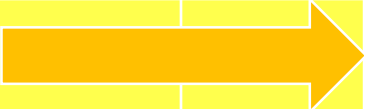
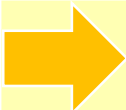
担当の保育士が主観のみで記録を行っている。睡眠の現場を確認できるのが担当の保育士のみである。

目指す姿

【住民】乳幼児突然死症候群(SIDS)等の心配のない安全安心な保育園の利用。保護者自身の自己実現や子育ての支援

【職員】保育士とICTのハイブリッドによる安全環境向上。組織全体による見守り環境実現、安全確認の冗長化

【主な施策・スケジュール】

主な施策	内容	R5年度	R6年度	R7年度	R8年度
午睡時の呼吸チェックセンサーの検討	センサーの種類、チェックの方法、保育園業務支援システムとの連携				
導入作業	仕様の確定。導入に向けた契約。保育士への慣熟研修。保護者への説明。				
運用開始	運用開始				

④「自宅で買い物」サポート

買い物・移動

高齢者や障害者など買い物難民・弱者に向けたデジタル化の恩恵を広く行き渡らせていくための環境整備を行う。そのひとつとして、ネットショッピングの利用方法などを身につけ、住民の利便性向上を目指す。

現状

商店まで遠い住民にとって、自家用車以外の交通手段の確保が困難であるため、遠くへ行かなくても買い物ができるような方法が必要である。デジタルを苦手とする住民は、その恩恵を受けにくい状況にある。

目指す姿

住民が自由にデジタルを使えるようになることで、幅広くサービスやデジタルの恩恵を受けられるようにする。自宅にしながら買い物ができ、快適な生活を送れるようになる。

【主な施策・スケジュール】

主な施策	内容	R5年度	R6年度	R7年度	R8年度
ニーズ調査・デジタルデバイス※9の配布手段の検討	自治会等へニーズ調査を行う。タブレットなど住民への配布手段を協議し、決定する。				
地域でのタブレット・スマホ教室の開催	生涯学習講座等でタブレットやスマートフォンの使い方講習会を行う。地域の協力をいただきながら実験的に行い、拡大を図っていく。				
移動販売や配達など販売網の確保	民間事業者と連携し、移動販売を中心とした買い物支援からデジタルが活用できる分野のニーズを把握し、活用を検討していく。				

※9：インターネットに接続可能なパソコンやスマートフォン、タブレット端末などの総称

⑤ ラストワンマイル配送を主軸とした地域課題解決複合拠点設置

買い物・移動

地域における配送拠点をつくることで食品や日用品等の配送の安定化を目指す。また、買い物ができる交流拠点とともに注文や配達サービスなどの仕組みを構築することで、将来にわたって地域の利便性を維持し、定住率の向上を図る。

現状

町内には商店が限られており、後継者不足等より現状維持は厳しくなっている。自家用車以外の交通手段の確保が困難な住民にとって、配送による買い物は重要な役割を果たしており、運転手不足等懸念される「物流の2024年問題」の影響で、買い物弱者が急増することが想定される。

目指す姿

地域に荷物の集約拠点をつくり、そこからラストワンマイル※10配送を行うことで、食品や日用品等の安定的な配送を目指す。併せてマーケットをつくり、買い物ができる環境を築くとともに、注文や配達の仕組みも取り入れていく。配送と組み合わせて、地域の見守りや道路整備など地域課題解決も図る。

【主な施策・スケジュール】

※10：物流におけるラストワンマイルは、最終拠点からエンドユーザー（注文した顧客）までの区間のこと。

主な施策	内容	R5年度	R6年度	R7年度	R8年度
地域住民との協議および説明会・動向調査や研究	実証実験地域の住民への説明と協議を行い、サービス内容の検討を行う。物流業界等社会情勢の動向調査や研究をする。				
集約拠点・マーケットの設置	移動販売を中心とした買い物支援事業から、住民ニーズの把握と拠点の活用について協議を進めていく。				
地域での実証実験	一部地域に協力いただき、移動販売車両の活用から実証実験を進めていく。				

⑥ 黄福タクシーの乗車システムの導入

買い物・移動

マイナンバーカードの機能に「黄福タクシー」の利用者証を導入して、利用者証の持ち忘れ防止とマイナンバーカードの活用を増やすことで、住民にとっての利便性向上を目指すとともに、タクシー事業者と役場間で乗車データを自動的に共有し、請求事務を円滑にすることで事業者の利便性向上にもつなげていく。

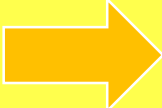
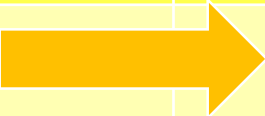
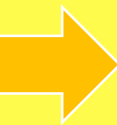
現状

黄福タクシー利用者証の持ち忘れがあると資格確認ができない。タクシー事業者と役場間での請求・支払事務が手作業が多く、時間がかかるうえに人的ミスが起こりやすい状況にある。

目指す姿

黄福タクシー利用者証の持ち忘れ防止、配車アプリとの連携とマイナンバー活用促進につなげ、より利便性の高いサービス提供を目指す。乗車データを電子化し、タクシー事業者と役場間で自動的に共有することで、請求事務を円滑かつ正確に行う。

【主な施策・スケジュール】

主な施策	内容	R5年度	R6年度	R7年度	R8年度
システム内容の検討	課題の洗い出しやGPS導入などシステムの内容を検討する。				
タクシー事業者への説明、住民への周知	町内事業者への説明や住民への周知を行い、円滑なシステム運用を目指す。				
マイナンバーカードへの登録、システムの導入・試行運用	マイナンバーカードへの利用者登録を行う。システムを導入し、試行運用を行う。				
システムの運用開始・システム機能拡充を検討	システムの本格運用、さらなる利便性向上を目指す、システム機能拡充を検討する。				

⑦ 健康ポイントアプリの導入

健康

健康に対する意識や関心を高め、楽しく健康づくりをするきっかけづくりとして、現在「みさき健康ポイント制度」を実施している。若い世代など幅広い世代が参加できる仕組みをつくり、ポイントアプリも活用し、住民の健康促進を図る。

現状

各種健(検)診や健康教室、サロン等を対象にポイントが獲得でき、台紙カードへ押印している。参加者の大半は60代以上であり、幅広い世代に関心をもってもらい、参加を促すことが課題である。健康ポイント制度の見直しの時期にもなっており、さらに魅力ある制度にしたい。

目指す姿

住民が楽しみながら健康づくりに取り組める仕組みを構築し、高齢者、フレイル(虚弱)予防、若い世代と幅広い取り組みにつなげる。「歩くこと」をはじめとし、ポイントの対象を拡大する。ポイントに応じて商品を引き換えるなど、参加意欲の向上につながるポイント還元方法を取り入れる。

【主な施策・スケジュール】

主な施策	内容	R5年度	R6年度	R7年度	R8年度
アプリの調査・検討	先進自治体の調査と導入可能なアプリの調査を行う。	→			
健康ポイント制度、アプリの具体的な検討	健康ポイント実行委員会でポイント制度の検討と導入アプリの決定を行う。		→		
健康ポイントアプリの導入と運用	アプリを導入した健康ポイント制度の開始をする。(紙の台紙と当面併用していく)				→

⑧ 介護認定事務のICT化

健康

要介護認定までの手順について見直しや効率的なシステム導入を行い、介護判定までの時間を短縮することで、介護認定のスピード化を図り、住民サービスの向上を目指す。

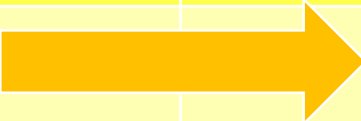
現状

介護認定申請・訪問調査・認定審査会すべての業務において、紙を使用しており、紙資料の作成に膨大な時間を要している。また、認定調査員の力量により、調査内容に整合性が取れていない場合や、入力ミスがあり、チェックに時間がかかっている。

目指す姿

介護認定調査の結果入力システムや認定結果の整合性チェックシステムの導入、審査会資料の電子化により、認定作業の効率化を図ることで、要介護判定までの時間を短縮し、介護認定の迅速化を目指す。

【主な施策・スケジュール】

主な施策	内容	R5年度	R6年度	R7年度	R8年度
先進事例研究・検討、関係機関との協議	システム導入も含めた改善方法の検討、システムの導入可否を関係機関と協議を行う。				
関係機関との協議とシステム仕様書作成	関係機関と課題解決協議やシステム導入に関する協議を行う。				
システムの調達準備	詳細な仕様書の作成と事業者選定を行う。				
システムの使用開始	段階的にシステムの導入と使用を開始していく。				

⑨ 民生委員・児童委員活動のICT化

健康

住民がより安心して過ごすことができる町の実現のため、ICTを活用した業務の効率化や活動方法の見直しなどを実施し、住民の抱える問題の早期発見・早期対応と地域の見守り体制の強化を図る。

現状

近年、住民が抱える問題は、1つの家庭の中に高齢者や子育ての問題など複雑・多様化、重複化しており、早期発見・早期対応、解決が難しい。また、そのような中で、相談役である民生委員・児童委員の職務範囲は広がり、活動しやすい環境の整備が課題となっている。

目指す姿

住民からの相談や見守り支援者への安否確認、行政や専門機関との情報共有等のオンライン化により、早期発見・早期対応、見守り体制の強化を実現する。また、聞き取り調査や報告書の電子化、オンラインによる行政や委員間での意見交換の実施など、活動しやすい環境を整備し、住民がより安心して過ごせる町を目指す。

【主な施策・スケジュール】

主な施策	内容	R5年度	R6年度	R7年度	R8年度
民生委員・児童委員との協議とICT活用内容の検討	活動へのタブレット導入に伴って、民生委員・児童委員の意見を聞きながら検討を行う。				
デジタル化の整備・利用の検証	タブレットや利用するアプリ等の仕様検討とテスト利用により、活用に向けての課題洗い出しや見直しを行う。				
タブレット活用開始と民生委員・児童委員への研修	タブレットを導入し、民生委員・児童委員への研修をしたうえで活用を開始する。				

⑩ 窓口サービス改革

行政サービス

事務の効率化を進め、生み出した時間で課題解決に注力すること、住民の利便性向上を図ることを基本方針に、「かんたん窓口」「いつでも・どこでも窓口」「迷わない案内窓口」の推進をしていく。

現状

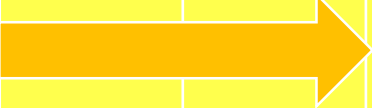
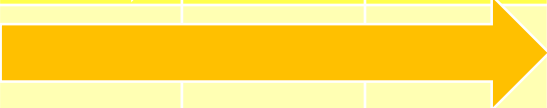
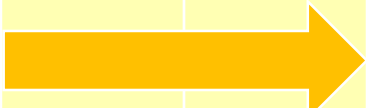
人口減少や少子高齢によって窓口業務は複雑・多様化し、困難事例が増えている。しかし、反面でデジタル技術を利用する人には役場のサービスは使いにくく、そのニーズに応えられていない。

目指す姿

デジタル技術を利用して、業務の時間を削減すると同時に人的ミスを無くし、困難事例への対応など課題解決に取り組む。デジタル技術を望む人に効率的にサービスを展開し、充実した美咲町での生活を提供する。

【主な施策・スケジュール】

※「かんたん窓口」「いつでも・どこでも窓口」は毎年度、対応業務を拡大していきます。

主な施策	内容	R5年度	R6年度	R7年度	R8年度
情報セキュリティの徹底	セキュリティポリシーの見直しを行う。				
かんたん窓口の推進	マイナンバーカードなどを活用して、窓口申請の簡素化、キャッシュレス化拡大の検討を行う。				
	標準化に伴い窓口サービス業務のQRコードを利用した自動入力・証明書発行業務の拡充や標準化対象外の業務について拡充を検討する。				
いつでも・どこでも窓口の推進	インターネットや郵便局を利用して、いつでもどこでも申請や予約ができるサービスを行う。				
迷わない案内窓口の推進	AIチャットボットの導入や、庁舎内案内とインターネット上で質問への対応を行う。				

⑪ 美咲町総合アプリ

行政サービス

町から発信する情報のデジタル化を促進するため、美咲町総合アプリを導入し活用していく。住民に向けて必要な情報をプッシュ通知するとともに、緊急情報について確実に届けるためにアプリの普及を行う。町と自治会等の関係団体間での情報共有・連絡ツールとしても活用するなど、住民が使いやすいアプリ導入を目指す。

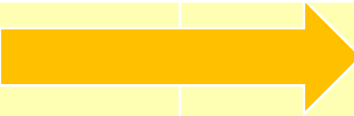
現状

町からの発信ツールは多岐にわたり、住民への連絡は紙のことが多い。情報発信するために、職員がそれぞれのツールに対してその都度準備を行っている。また、現在の告知放送についても、時代に沿った形でのアプリ導入を視野に入れ、将来の在り方を検討している。

目指す姿

情報発信ツールを集約することで効率的な情報発信を行い、住民がいつでも・気軽に・わかりやすく情報を確認できるようにする。災害や緊急情報など重要情報がリアルタイムで確実に届くように、普及させる。バリアフリー、多言語対応も行うことで、住民が安心して活用できるアプリを目指す。

【主な施策・スケジュール】

主な施策	内容	R5年度	R6年度	R7年度	R8年度
アプリの調査・検討	先進自治体の調査と課題の洗い出し、アプリの比較・検討を行う。				
アプリの仕様検討・庁内調整	アプリの内容検討を庁内横断的に行う。				
アプリの導入と運用	アプリ導入とともに住民への周知を行い、登録者数の増加を目指す。将来的に告知放送や広報誌など紙媒体を原則廃止する。				

⑫ 図書館のデジタル化推進

行政サービス

紙と電子書籍がそれぞれの役割を補完し合うハイブリッド図書館構築や、住民がいつでも図書館が利用できるよう、図書館サービスの充実を図るとともに、利用者の利便性向上と満足度の向上を図る。

現状

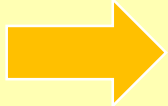
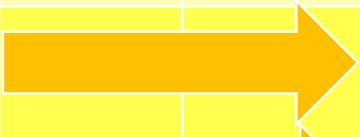
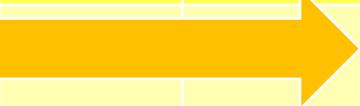
タイトル検索以外で、読みたい本を探すという利用方法は現状ない。そして、貴重な郷土書籍は保管が難しく、ほとんどの場合、図書館での閲覧でしか読むことができない。また、高齢者や障害者など誰もが利用しやすい環境整備を目指しているところである。

目指す姿

電子書籍などデジタルコンテンツの提供し、図書館への来館だけではないサービスを実施する。また、AIを活用した書籍検索など窓口サービスの迅速化やきめ細やかな対応、自動音声サービスなどの活用によるバリアフリーにも対応した窓口の実現をする。



【主な施策・スケジュール】

主な施策	内容	R5年度	R6年度	R7年度	R8年度
読書バリアフリー計画の策定	視覚障害者等の読書環境の整備を進める計画として策定をする。				
電子書籍の試行	津山圏域定住自立圏など県内市町との連携により、電子書籍の利用について試行を行う。				
電子書籍・AIチャットボットの導入と運用	電子書籍の本格導入をする。AIチャットボットによる書籍検索や資料提供の自動化の検討を始める。				
郷土書籍のデジタルアーカイブ化	住民へ幅広く文化継承を図るための文化的要素の強い書籍をデジタル化の検討をする。				

⑬ 相談支援体制の充実

行政サービス

住民が複数の課で同じ生活課題の相談をしなくてもいいよう、取りまとめ窓口の一元化と、関係機関共通の「相談シート」の活用により、効率的にクラウド上で情報共有を行うことで、子どもから高齢者まで切れ目ない相談支援を行う。

現状

住民からは様々な生活課題の相談があるが、各制度は縦割りであるため、複雑化・複合化している相談に対応できていない現状である。相談を受ける職員の力量にもより、相談内容の聞き漏れもある。また、紙データを関係課が個別に保管し、個別システムを使用して管理しており、情報共有が図りにくいことから解決までに長期間かかるケースがある。

目指す姿

住民がどの課に生活課題の相談に来てでもワンストップで対応でき、聞き漏れ防止の「相談シート」を作成・活用することで、住民の負担軽減を図る。制度や担当課の垣根を低くし、連携を取りやすい体制づくりを行うことで、住民がいつでも・どこでも・なんでも相談ができるようになり、関係機関一丸となった課題の早期支援を目指す。

【主な施策・スケジュール】

主な施策	内容	R5年度	R6年度	R7年度	R8年度
相談件数調査	年間相談件数及びその内の複合化・複雑化した件数の調査を行う。	→			
紙データ電子化・個別システム共有化の検討	各課が所有するデータの電子化と共有化を進める。	→	→		
個人情報・定型シート作成・窓口一元化の検討	個人情報の取扱いについてルール化をする。定型的な「相談シート」の作成と窓口の一元化について検討・見直しを行う。		→	→	
相談支援体制の運用	各課連携した相談支援体制の運用を開始する。			→	→

⑭ テレワークの推進

行政サービス

役場職員が柔軟にあらゆる場所で業務を行い、多様な働き方をすることで、生産性の向上と住民サービスの充実を目指す。また、災害時や感染症発生時など非常時における行政機能の停滞を防ぐといったメリットも見込まれる。ワークライフシナジー（相乗効果）の実現や非常時の行政機能維持・安定を目指す。

現状

労働人口が減少する中、行政を支える人材を確保することも困難な状況にある。行政サービス低下を招かないためにも、多様な人材が活躍できる職場環境を整えることが不可欠。災害時や感染症発生時などの非常時の行政機能の維持についても対応していく必要がある。

目指す姿

職員がライフステージに合わせた柔軟な働き方ができ、そしてより住民に近い場所で仕事ができる環境づくりをする。また、外出先や移動中の業務、現場との情報共有ができるようになるなど、業務効率化を図る。テレワークの実現に向け、フレックスタイム※11制度等の活用を推進する。新しい仕事の仕方の検討や業務見直しを行い、行政サービス向上につなげる。

※11:1日の労働時間の長さを固定的に定めず、1か月以内の一定の期間の総労働時間を定めておき、労働者がその範囲内で日々の労働時間を決め、生活と業務の調和を図りながら効率的に働くこと。

【主な施策・スケジュール】

主な施策	内容	R5年度	R6年度	R7年度	R8年度
実態把握・課題整理	テレワークに対応可能な業務の切り分けや見直し、業務・勤怠管理の検討、規則等の改正を必要に応じて行う。				
テレワーク環境の構築・整備	セキュリティ対策の徹底、ネットワークの構築等、職員同士のコミュニケーションツールの導入・推進。				
試行実施・本格実施	公共施設等を利用したサテライトワークの試験運用から段階的に実施をしていく。				

⑮ デジタルリテラシーの普及

行政サービス

職員がデジタル技術を活用して、現場の業務課題を解決できるよう知識の習得を目指す。また、地域人材がデジタル技術を活用し、町全体がデジタル化に対応できるよう住民向けの研修等を実施し、町全体の人材育成も目指す。

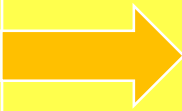
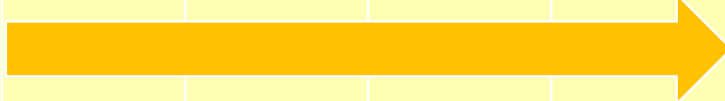
現状

デジタル技術が急速に進化の中で、学ぶ環境が整っておらず、実践的なスキルや経験を積む機会が不足している現状がある。このことから、デジタル技術を活用した課題解決モデルを作り上げるアイデアやスキルが不足している。

目指す姿

デジタル技術や情報化に関する知識やスキルを持ち、地域社会の発展に貢献できる人材が活躍できる町にする。その中でも、職員は地域課題解決のためのデジタルの活用方法も含めた知識やスキルを研修を通して身につける。

【主な施策・スケジュール】

主な施策	内容	R5年度	R6年度	R7年度	R8年度
職員研修計画にデジタルリテラシー※12の向上を追加	どのような人材育成をしていくか、研修での取組など方針を決める。				
職員向けデジタルリテラシー・生産性向上研修	あらゆる情報を適切に活用できる基礎能力を身につけ、業務に生かせるよう研修を行う。				
職員向けのスキルアップ研修	スキルアップにつながるような外部研修、職員を講師とした研修等を有効に実施する。				
住民向けの講習会	地域人材がデジタル技術を活用した活動が行えるよう講習会を実施する。				

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

⑯ ペーパーレス化・電子決裁の推進

行政サービス

DX推進の前段階の施策としてペーパーレス化・電子決裁の推進を図る。令和4年度から実施している押印見直しの更なる推進、文書管理システムの利便性向上、電子会議システムの利用促進等に取り組み、業務効率化を図ることで住民サービスの向上につなげる。

現状

文書管理システムの電子決裁率は、所属によってばらつきがある。業務により困難なものもあるが、システムの使い方に不慣れであるなどの理由から電子化率が伸び悩んでいるものもある。また、電子会議システムの利用は、紙資料の簡便さから停滞している。

目指す姿

業務の効率化による内部処理の迅速化につなげ、住民サービス提供への早期決定を目指す。また、省力化による業務負担の軽減と労働力不足の解消、働く場所などを選ばない働き方改革の推進につなげる。

【主な施策・スケジュール】

主な施策	内容	R5年度	R6年度	R7年度	R8年度
電子化に向けての分析・文書管理システムの利便性向上・電子契約の検討	電子化を阻む要因等の分析を行う。また、電子契約の検討、文書管理システムのバージョンアップ等で使いやすさの向上を図る。				
押印省略推進の深化の検討	押印見直しの更なる推進を行う。				
新庁舎に向けての検討	新庁舎に持ち込める紙文書の量を決め、各課へ周知し、対応を行う。				
電子会議システムの利用促進	職員へ使い方の周知を行い利用を促進する。				

⑰ 衛星画像による有収率の向上に向けた広域漏水調査の共同実施

行政サービス

衛星画像のAI解析により水道管の漏水疑いがあるエリアを判定する。これにより、漏水調査箇所を絞り込んで実施することが可能となり、漏水の早期特定・早期修繕を促進することができる。またこの計画は岡山県が主体となり、広域で実施することによりコストを下げることに取り組む。

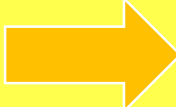
現状

岡山県の有収率はR3年度時点で89.6%。全国平均は90.2%。美咲町の有収率はR5年度において76.89%と低く、毎年度漏水調査しているにもかかわらず、漏水と修繕のいたちごっこの状態である。管路の老朽化も進んでおり、早急な対応が求められている。

目指す姿

本事業により漏水の疑いのあるエリアを判定し、漏水調査の箇所を絞り込むことにより漏水の早期特定、早期修繕を促進し、水道施設の適切な管理と有収率の改善を図る。

【主な施策・スケジュール】

主な施策	内容	R5年度	R6年度	R7年度	R8年度
現状把握と共同発注の検討	現状課題の洗い出しや先進事例の研究、共同発注に向けた検討を行う。				
共同発注の実施	参加意向団体を岡山県がとりまとめ、実施する。				
本事業の継続実施	毎年度の成果を検証したうえで継続実施するかどうかを判断していく。				

⑱ 衛星画像を活用した農地現地確認作業省力化システムの導入

行政サービス

農業委員会が毎年行う農地利用状況調査(農地パトロール)をはじめとした、農地の現地確認作業について、衛星画像を活用したAI解析システムの導入により、現地へ見に行く筆数の削減や、地図作成および結果入力 of 電子化といった業務の省力化を図ることで、質の高い行政サービスの提供につなげる。

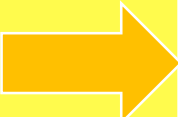
現状

農業委員会は毎年8～9月に町内の全ての農地を現地確認する農地パトロールを実施しているが、委員の高齢化が進んでおり、熱中症のリスクや将来的な人手不足が懸念される。また現地確認に使用する紙地図の印刷や確認結果の入力作業は、農業委員会事務局の大きな負担となっている。

目指す姿

衛星画像を活用したAI解析システムの導入により、現況が明らかな農地の現地確認を省略するとともに、地図作成や結果入力の電子化を進め、ミスの削減や農家と向き合う時間の増加を図る。合わせて、他の業務における農地の現地確認作業についてもシステムの利活用に向けた検証を行う。

【主な施策・スケジュール】

主な施策	内容	R5年度	R6年度	R7年度	R8年度
現地確認作業の省力化に向けた検討	現状課題の洗い出しや先進事例の研究等、現地確認省力化に向けた検討を行う。				
現地確認省力化システムの試験導入	現地確認省力化システムを試験的に導入し、農地パトロールをはじめとした農地の現地確認業務で効果を実証する。				
現地確認作業の省力化を実施	実証結果を踏まえ、システムの導入等により業務の省力化を図る。				

⑨ ホームページリニューアル

行政サービス

町公式ホームページリニューアルにあたり、デザインを刷新するとともに、利用者が簡単に目的の情報にたどり着くことができるよう情報分類の整理を行う。また、検索で見つけやすくなるよう見出しを改善したり、アイコンを十分活用するなど検索性の高いサイトを目指す。

現状

現在のホームページは、前回の構築から10年近く経過し、デザインが古く、情報量も増加しており、トップ画面からの検索では、メニューの配置がわかりづらく、利用者が必要な情報にたどり着きにくい状態となっている。また、CMS編集の使いにくさも指摘されている。デザインを一新すると同時に全面的な再構築・機能強化を行う必要がある。

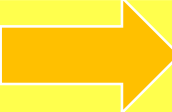
目指す姿

ホームページの全面的な再構築を実施し、デザイン刷新と機能強化を行い、利用者が見やすくわかりやすいホームページにリニューアルする。

また、編集する職員の作業負担も軽減されるようなCMSの導入に努める。

加えて、オンライン申請の誘導やチャットポットの活用などにより利用しやすいホームページを目指す。

【主な施策・スケジュール】

主な施策	内容	R5年度	R6年度	R7年度	R8年度
ホームページリニューアルの検討	他自治体の調査を行い、課題の洗い出し、リニューアルの内容の検討を行う。				
リニューアルの構築・庁内調整	ホームページの構築及び庁内調整を横断的に行う。				
リニューアルしたホームページのリリース	新ホームページをリリースし、住民への周知を行い、住民サービスの向上を目指す。				

全体スケジュール

	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度
①子育て関連のオンライン手続きの推進	調査・検討 → 仕様検討 → 本格稼働			
②妊娠・出産に関する手続きのオンライン化	登録者数の増加を図る アンケート機能の追加・周知	手続きのオンライン化の推進		
③命を守る保育園DX化推進		午睡時の呼吸チェックセンサーの検討	導入作業	運用開始
④「自宅で買い物」サポート	ニーズ調査・デジタルデバイスの配布手段の検討	地域でのタブレット・スマホ教室の開催 販売網の確保		
⑤ラストワンマイル配送を主軸とした地域課題解決複合拠点設置	地域住民との協議・説明会・動向調査、研究 集約拠点・マーケットの設置 地域での実証実験			
⑥黄福タクシーの乗車システムの導入	システム内容の検討	タクシー事業者への説明、住民への周知 マイナンバーカード登録、システム導入、試行運用	システム運用開始・機能拡充検討	
⑦健康ポイントアプリの導入	アプリの調査・検討 健康ポイント制度、アプリの具体的な検討			健康ポイントアプリの導入と運用
⑧介護認定調査事務のICT化	先進事例研究・検討、関係機関との協議	関係機関との協議とシステム仕様書作成		システムの調達準備・使用開始

全体スケジュール

	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度
⑨民生委員・児童委員活動のICT化	民生委員・児童委員との協議・ICT活用内容の検討		デジタル化の整備・利用の検証	タブレット活用開始・民生委員・児童委員への研修
⑩窓口サービス改革	情報セキュリティの徹底	かんたん窓口・いつでも・どこでも窓口・迷わない案内窓口の推進		
⑪美咲町総合アプリ	アプリの調査・検討	アプリの仕様検討・庁内調整		アプリの導入と運用
⑫図書館のデジタル化推進	読書バリアフリー計画の策定	電子書籍の試行	電子書籍・AIチャットボットの導入と運用 郷土書籍のデジタルアーカイブ化	
⑬相談支援体制の充実	紙データ電子化・個別システム共有化の検討 相談件数調査	相談支援体制の運用 個人情報取扱・相談シート作成・窓口一元化の検討		
⑭テレワークの推進	実態把握・課題整理 テレワーク環境の構築・整備			試行実施⇒本格実施
⑮デジタル人材の育成	職員研修計画にデジタルリテラシー向上を追加、住民向け講習	職員向けデジタルリテラシー・生産性向上研修、住民向け講習会 職員向けスキルアップ研修、住民向け講習会		

全体スケジュール

	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度
⑯ペーパーレス化・電子決裁の推進	電子化に向けての分析・文書管理システムの利便性向上 押印省略推進の深化の検討 新庁舎に向けての検討 電子会議システムの利用促進			
⑰衛星画像による有収率の向上に向けた広域漏水調査の共同実施		現状把握・共同発注の検討	共同発注の実施	本事業の継続実施
⑱衛星画像を活用した農地現地確認作業省力化システムの導入		現地確認作業の省略化に向けた検討	現地確認省力化システムの試験導入	現地確認作業の省略化を実施
⑲ホームページリニューアル		ホームページリニューアルの検討	リニューアルの構築・庁内調整	リニューアルしたホームページのリリース

V DX推進体制

1 美咲町のDXを確実に推進するために

(1)美咲町のDX推進体制

大きな変革に対して、全庁的かつ横断的に取り組んでいく必要があるため、次の推進体制を構築しました。

DXを円滑に、確実に推進していくため、町長を本部長とするDX推進本部を設置し、推進に必要な重要事項の協議や調整を行い、全体の方向性を決定します。全体の進捗状況と課題を共有していく場としても運用します。

また、副町長を委員長とし、関係課長で構成する企画委員会を設置し、所属を横断してDXに関する具体的な検討、審査を行います。企画委員会に付すべき事項については、担当課もしくは必要に応じてワーキングチームを結成し、調査・研究・

提案を行います。

事務局は全体的な支援を行い、専門的な知識が必要とされる場合には、必要に応じて外部人材にアドバイスを求め、取り入れていきます。

(2)DX推進計画にもとづく実行と管理

本計画に明記している取組事項については、企画委員会と推進本部会議で検討および決定の判断をしながら実行をしていきます。また、適宜、進捗状況の確認、効果に関する評価や分析、見直しも企画委員会にて行い、管理をしていきます。

絶えず変化する社会に対応していくため、「D-OODA(計画のデザイン・観察・方向づけ・決心・実行)」の手法を用いて運用します。

V DX推進体制

2 DX推進体制図

