

金山町DX推進事業計画書 (R6.3月)

1. 計画の背景

1-1 社会の動向

近年の情報化社会の発展にともない、スマートフォンやタブレットなどの急速な普及、AI（人工知能）などの新しい技術の活用など、人々にとって「デジタル」は身近な存在になりました。そして、新型コロナウイルス感染症の影響で、オンラインショッピングの加速、テレワークの拡大やWEB会議が定着するなど、**今の私たちの暮らしや働き方にデジタル技術は必要不可欠なものになっています。**

国の動きとしては、2021年に日本のデジタル社会実現の司令塔を担うデジタル庁が発足し、「誰一人取り残されない、人に優しいデジタル化を。」というミッションのもと、マイナンバーカードの利活用やAI及びデータ戦略を踏まえた取組の推進など様々な施策が実施されています。デジタル庁が目指すべき社会として定義している社会像は「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」です。また、「心ゆたかな暮らし」（Well-Being）と「持続可能な環境・社会・経済」（Sustainability）を実現していくためのデジタル田園都市国家構想など、地方自治体との連携も重点的におこなわれています。 ※1

山形県では、デジタル田園都市国家構想に先駆け、「Yamagata 幸せデジタル化構想」を2021年に策定しています。県はこの取り組みのアクションとして、防災、環境、子育て、福祉、産業、観光、農林水産、建設、教育など、あらゆる分野において、既にあるデジタル技術の活用や高度な技術開発に努めています。そして、県と市町村の連携をこれまで以上に強め、情報共有・意見交換をより一層推進していくことが明記されています。具体的なアクションとして、行政の効率化に向けたシステム標準化・共通化の推進やWEB上での「山形県版ふるさと観光検定」の実施による県の認知度向上と誘客促進など、多岐にわたる施策がおこなわれています。 ※2

※1 デジタル庁

https://www.digital.go.jp/policies/digital_garden_city_nation/

※2 山形県「Yamagata 幸せデジタル化構想」

https://www.pref.yamagata.jp/020051/digihan/2021_digikoso.html

1-2 町の課題

町の人口は、令和6年1月末には4,780人と昭和25年のピーク時10,299人からの減少率は50%を超え、今なお減少傾向が続いています。そのため、地区自治会や消防団を担う「青年団世代」の生産年齢人口の減少により地域コミュニティの存続が危ぶまれる地区もあります。現在の高齢化率は約40%、高齢者世帯数も400世帯を超え全体の4分の1を占めており、冬期間の雪処理対策を含めた、地域と行政の見守り体制が安心した暮らしを支えるために必要になります。

また人口減少及び年齢構造の変化により、労働力不足の影響も大きく、主要産業である農林業などの第1次産業は、商工業と同様に経営者の高齢化が進み担い手不足が深刻化し、所得向上対策を兼ねた経営支援が不可欠です。

このように、生産年齢人口層の減少は様々な地域課題の根源であり、その影響は多岐に渡ります。

1-3 デジタルに期待する効果

人口減少と高齢化が深刻化している今、人的労力の不足を補いながら、町での快適な暮らしを持続・発展させていく新しい仕組みづくりが求められており、自動化・効率化に寄与するデジタル技術の活用は強力な武器となることが期待されます。

例えば、町の人口減少に伴う行政職員の少人数化が進むことが予想される中、行政サービスのデジタル化により、今よりも少ない職員数で高品質な行政サービスを提供することが可能となり、町民とのつながりの観点では、これまでの紙の配布物からオンラインでの配信に切り替えたり、災害時の住民への情報発信がリアルタイムになることなど、町からの情報発信をデジタルによってより迅速に、より効率的に行うことができます。そして、将来的には「時間を問わない行政サービス」のニーズに対応したりすることなども考えられます。

また、産業においてもスマート農業をはじめとした産業のデジタル化で所得向上につながったり、テレワークによるライフプランに応じた働き方の推進から、移住や交流人口の拡大につながることも期待されます。

さらに、町民の暮らしにおいても、オンラインでの学習環境や高齢者の生活支援や見守りが行政に限らず遠隔で町外で暮らす親族でもできるようになることなど、デジタル技術が町民の暮らしに大きな変化と安心をもたらすことが予想されます。

そして、対外的なPRにおいても、世界中へ町の魅力を発信したり、特産品のネット販売など、これまで対面ではつながることが難しかった人々ともオンラインを通じてつながることも可能になります。

このように、デジタル技術を適切に活用することは既存課題の解決につながるほか、長期的には暮らしの場としての町の魅力向上に発展していくことが予測されます。

これらのようなデジタル技術への期待の表れとして、近年はデジタルによる変革を意味する「DX」という言葉が社会の中で浸透しつつあります。

1-4 DXの定義

DXとは、デジタルトランスフォーメーション (Digital Transformation) の略語です。「Transformation (変化)」は「X-formation」と表記されることもあり、「Digital」と「X-formation」の頭文字をとったものです。

DXは、総務省の『令和3年度 情報通信白書』では「企業が外部エコシステム（顧客、市場）の劇的な変化に対応しつつ、内部エコシステム（組織、文化、従業員）の変革を牽引しながら、第3のプラットフォーム（クラウド、モビリティ、ビッグデータ/アナリティクス、ソーシャル技術）を利用して、新しい製品やサービス、新しいビジネスモデルを通して、ネットとリアルの両面での顧客エクスペリエンスの変革を図ることで価値を創出し、競争上の優位性を確立すること」と定義されています。※3

上記のように複雑な概念であるがゆえに、世の中におけるDXの定義は場面によって異なるものの、「ICTの浸透が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」※4という根底的な思想は共通しています。金山町のDX推進事業では、1-3「デジタルに期待する効果」に示したとおり、**デジタルは町での暮らしを持続・発展させる手段の一つとして捉え、DXを「デジタルの力によって、町民の生活がより幸福なものに変革している状態」と定義します。**デジタル技術の導入や活用そのものを目的とするのではなく、デジタルという手段によって町民の生活を豊かにする構造を創り出すことが本事業を推進の最終的な目的です。

DX（生活の変革）は金山町での暮らしの在り方そのものが根底的に変わることであり、その変化は一朝一夕に実現されるものではありません。DX（生活の変革）の推進には長期的な目線での取組みが必要不可欠であり、ツール等を導入し部分的にデジタルを取り入れる「デジタイゼーション」の実施と、デジタルを活用した一連のプロセスによって新しい価値を提供する「デジタライゼーション」の実施の2つの段階を経ることによって徐々に大きな変化を目指すことができます。

金山町では、まず第1段階目となるデジタイゼーションの実施から順を追って着実に取り組むことが重要であるという考えのもと、本計画書を策定します。

※3 ※4 総務省：『令和3年 情報通信白書』

<https://www.soumu.go.jp/johotsusintokei/whitepaper/ja/r03/html/nd112210.html>

金山町におけるDXのフロー図

フェーズ	デジタイゼーション	デジライゼーション	DX (デジタルトランスフォーメーション)
ゴール	業務の合理化	提供価値の向上	生活の変革
アクション	<p>アナログな作業をデジタルに置き換えて業務を効率化する</p> 	<p>蓄積したデータとデジタル活用のノウハウを生かしてサービスを更新する</p> 	<p>町での暮らしの仕組みを再構築する</p> 
行政職員の体験の例	紙の業務が減って重要度の高い業務に時間を割けるようになった	町民の情報をデータベースに一元化してオンライン申請の仕組みを作った	あらゆる人にとって最適なライフスタイルを提供できる町になった
町民の体験の例	役場の待ち時間のストレスが減った	役場に行かずにいつでもどこでもできる手続きが増えて便利になった	生活に必要なサービスが行き届いて暮らしがより快適になった

2. DX推進事業計画の全体像

2-1 全体コンセプト

今回、金山町では、「あそびに、かえる」を全体コンセプトとして、DX推進事業に取り組んでいます。

この「あそびに、かえる」というキーワードは、それぞれ「あそび」には楽しさ、ゆとりや余裕という意味を、そして「かえる」には、より良い方向へ「変える」、今までの豊かな暮らしはそのままに新しいものへ「置き換える」、町外へ出た人たちもつい「帰りたくなる」といった複数の意味を込めています。

このコンセプトの背景には、「効率化」「コスト削減」といった機能面だけで考えてしまうことによって、多少効率が悪いとしても以前のやり方やルールで動いてしまい、結局有効な活用に至らないといったDX推進における陥りがちな失敗をしないために、人が使うものだという事を最優先に考え、機能面だけでなく感情的にも選びたくなる手段として作り上げていきたいという理由があります。この考えを軸に、下記のようなステートメント（宣言）を掲げて本計画を実施していきます。

金山町では、町にとって本当に必要な変化を見きわめ、だれ一人も取り残されない変化を目指します。

デジタル技術は、私たちの生活にとって不可欠な存在になりつつあります。電気を使うように、水道を使うように、すべての人が日々のあらゆる場面でデジタルを活用することが“あたりまえ”になる時代がやってきます。

デジタルというあたらしい必需品の登場は、私たちの暮らしに変化が訪れることを意味します。

慣れ親しんだくらしのかたちがある中で、変えるべきものはなにか？

金山でのくらしをこれからも続けていくために、本当に必要な変化を創り出すことが私たちの使命です。

知らないこと、難しいことをだれかに無理やり受け入れさせる、急激で窮屈な変化ではなく、受け取るひとの気持ちを中心に考えた、「あそび」を持たせた変化を。

変化に触れるすべてのひとが、やわらかな表情になるような、遊びごころのある変化を作っていくのが金山町のDX推進事業です。

2-2 実施期間と事業のゴール

本事業の実施期間は、2023年度を準備・計画期間とし、2024年～2027年度の期間で各施策を町の重点施策として実施していきます。

本事業の第1フェーズは、町役場内部のデジタイゼーションを実施し、コンセプトである「あそびに、かえる」を職員一人一人が理解し、そして体現できるようになることを目指します。その結果として職員および町民が空間的、時間的、さらには精神的なあそび（＝楽しさや余白）を得られるような状態へ変わっていくこと、また日本全体の課題であり、町の抱える課題でもある少子高齢化や働き手が不足していくこと等に影響を受けず、自走し続けていけるような環境を整えていくことを本事業のゴールにします。

2-3 全体スケジュール

DXを町全体に広げていくには、町の職員だけでなく町民の方々を含めた町全体のデジタルリテラシー（＝デジタルを活用する力）の向上が必要であったり、これまでのやり方から変換することによるスイッチングコスト（＝新しいやり方を覚える時間やこれまでのやり方との違いによるストレス等）が発生したりと、様々な障壁があります。そのため、本推進事業ではこれらの障壁を着実に、そして無理な推進とならないよう、大きく3つの段階に分けて進めていきます。

それぞれの段階については下記を想定しており、それぞれどこまで達成できているかを振り返りながら改善を重ねて推進していきます。

フェーズ1：町役場内部のデジタイゼーション

■期間：2023年度（令和5年度）から2024年度（令和6年度）

■概要：

DX推進計画全体を設計し、今後の推進の土台作りとして、ゲームのメカニズムを非ゲームの分野に応用することでユーザーのモチベーションを高め、その行動に影響を及ぼす「ゲーミフィケーション」の活用を交えたDXおよびCX（サービスを使う際の顧客の体験設計）についての研修を町職員に実施します。

また、町役場内の「紙」や「電話」の慣例主義から脱却に向けたツール及びルール導入による効率化が可能な作業の棚卸し、ツールやルールの導入によって効率化が図れるもの（チャットツールやクラウドツールの導入）を精査しながら、試験的に導入していき、事務スピードを劇的に加速させ、生まれた余力で対面サービスを充実する方針です。

フェーズ2：町民に提供するサービスのデジタルイゼーション

■期間：2024年度（令和6年度）から2027年度（令和9年度）

■概要：

フェーズ1をもとに、住民の方々へ提供している行政サービスの利便性を向上させるための事業を計画し、順に実施していきます。

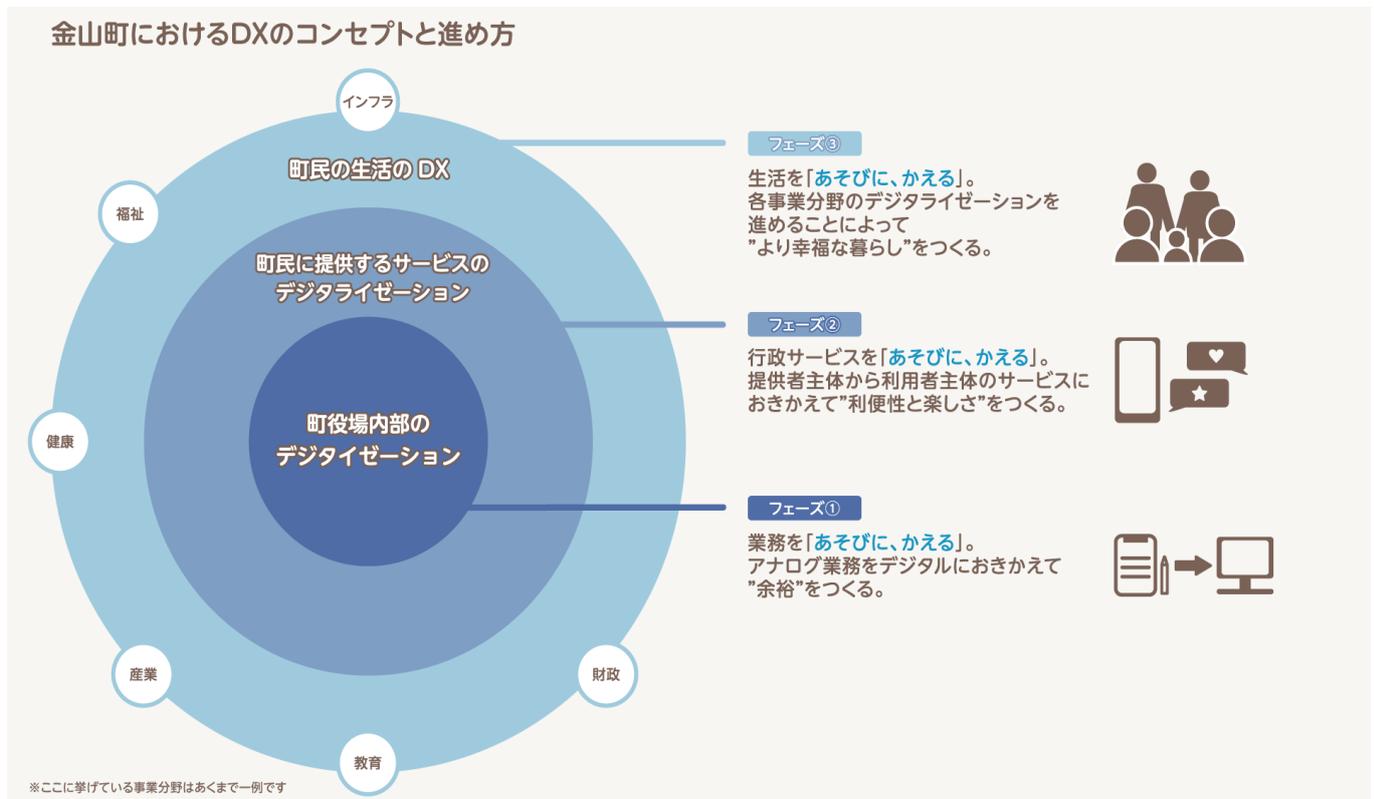
フェーズ3：町民の生活のDX

■期間：2025年度（令和7年度）から2027年度（令和9年度）

■概要：

金山町の役場内での手続きに限らず、町民の皆様の日常生活において、買い物や移動といった日常的な部分や、各産業の活性化にまで対象を広げ、より良い豊かな暮らしを実現できるようにしていきます。

上記のとおり、町役場内からトライアルとして実施をしていくながら、町民の方々の生活へDXによる便益を金山杉の年輪のように積み重ね、広げていきます。



2-4 総合発展計画（金山町まち・ひと・しごと創生総合戦略） との位置づけ

町では、令和3年3月に「第5次金山町総合発展計画（第2期金山町まち・ひと・しごと創生総合戦略）」に基づき、目指す将来像を「みんなが主役、みんなの故郷、金山町」とし、すべての町民と訪れる人が「住んでよし、訪ねてよし」と思えるまちづくりをテーマに事業を実施し、人口減少や災害など様々な社会情勢の変化に対応しながら、持続可能なまちづくりの実現を目指しています。

特に、昨今は情報通信技術の進歩によりスマートフォンとマイナンバーカードが普及したことに加え、新型コロナウイルス感染症対応を経て全国的にも行政サービスにおける情報発信や手続きのデジタル化が急速に発展しました。町でも町民や事業者がICT技術の活用による具体的なメリットを実感できる新たな行政サービスを検討し、地域課題の解決や町民の生活の利便性向上につなげることが重要です。計画内「1 地産振興・雇用安定プロジェクト」の戦略目標「わが町に安定した雇用を創出する」や、「3 結婚・出産・子育てプロジェクト」の「③充実した教育環境の整備」を中心に具体的なDX事業を検討し、横断的な目標としている「新しい時代の流れを力にする」を実現していきます。

2-5 議会との位置づけ

金山町議会では「金山町議会基本条例」に基づき、町のDX推進事業が町民生活に与える影響を考慮するとともに、デジタルを活用した住民サービスの利便性の向上や迅速な議会運営、多様な広報手段による情報発信を活用し、金山町議会のデジタル化を推進するため、令和5年度に「議会活性化・DX推進特別委員会」を設置し、令和6年度内に「タブレット議会」への移行を予定しています。

2-6 推進体制

本事業を推進するにあたって、町では**広報・DX推進係と役場内DX推進委員会**を設立し、町職員へのリテラシー向上、DXに関わる導入や実施時のサポートを行います。

また、今回の事業を推進していくにあたって株式会社セガ エックスディーと協業し、単なるデジタル化ではなく、前述のコンセプトである「あそびに、かえる」を軸に金山町らしい豊かな生活の実現を目指します。

3. 個別施策

3-1 防災情報配信システム整備事業

■施策の目的

金山町から町民の方々へのより迅速な情報伝達の実現のため、防災情報配信システム（アプリ）を整備し「デジタルで情報を受け取る基盤づくり」を行います。

■施策の対象者

全町民

■施策の内容

防災情報配信システム（アプリ）をお持ちの携帯端末で使用してもらうか、もしくは希望する世帯へタブレット端末を1台配布し、災害時の情報伝達に加え、平時は町からのお知らせや配布物のデジタル化、高齢者の見守り、町のホームページとの連携によるサービスなど、生活の中にデジタル技術が溶け込む仕組みづくりを実施していきます。携帯端末との連携により、自宅にいなくても町からの情報をリアルタイムで受信できる環境を整備します。

■施策ステップ

- R5 全体の事業計画（配布するデジタルデバイスの選定や搭載機能の整理）
ネット環境調査

- R6 高齢者を中心としたデジタルデバイス対策事業（ニコデジかねやま）の実施
希望世帯へタブレットの配布
アプリの配信開始

- R7 本格運用の開始

■施策のゴール

- ・行政情報配信に対する町民満足度70%（R9）
- ・行政情報配信数100件/年（R7）

3-2 デジタル人材の育成

■施策の目的

ICTを活用した行政サービスの推進に加え、デジタルの活用による「変革」を創出するには、職員の知識や能力の向上が必要です。職員として新しい知見と専門的な分野が求められることから、計画的なデジタル人材育成を実施します。

■施策の対象者

全職員

■施策の内容

町のDX推進事業アドバイザーの株式会社セガ エックスディーを講師にした全職員の研修や、今後の事業を推進する役割を担うDX推進リーダーの育成を行います。

デジタルを活用した行政サービスの企画立案は専門的な知識が必要です。求められる人材の育成を集中的且つ計画的に推進します。

■施策のステップ

R5 DX推進事業関係者の企画立案能力の向上とデジタル人材の底上げ

R6 各種研修の受講、DX推進リーダーの育成

■施策のゴール

DX推進リーダーを役職別に3～5名（R7）

3-3 行政手続きのデジタル化と窓口改革

■施策の目的

町民それぞれの時間に合わせた行政手続きを可能にするため、マイナンバーカードと連携したサービスの構築や、役場以外の場所からのオンライン申請やキャッシュレス決済を拡充していきます。また「書かない窓口」の機能と併せ、来庁される方々にとって親切でわかりやすい「ワンストップ窓口」や「ホームページ」などのフロントヤード改革を計画していきます。

■施策の対象者

各サービスの利用者

■施策の内容

マイナポータルの普及ややまがたe申請を活用しながら、手続きのオンライン化を進め、国が提供する「窓口SaaS」等の導入により、「申請書を書かない・役場に来ない」を実現する「スマート窓口」の環境を整えます。加えて、来庁される方が迷わないように受付機能をワンストップ化することで、より親切でわかりやすい窓口を設置します。

■施策のステップ

- R5 オンライン申請機能の整理とスマート窓口の計画
- R6 ワンストップ窓口やホームページなどのフロントヤード改革の計画
- R7 スマート窓口、ワンストップ窓口、オンライン申請拡充の開始

■施策のゴール

- ・オンライン手続きサービス数 100件（現状28件）（R8）
- ・窓口対応の満足度100%（R8）

3-4 使われるホームページと時代に合った情報発信

■施策の目的

オンライン申請や防災情報配信システム（アプリ）の利便性を向上させるために、町のホームページをより使いやすいものへ見直しをします。また町の魅力を多くの方へ発信できるようにSNSや動画等を効果的に使い、各事業のターゲット層に効果的に届く仕組みをつくります。

■施策の対象者

各サービスの利用者

■施策の内容

ホームページを利用する方が、簡単に必要な情報を収集できるページへ改善するほか、オープンデータの公開や町の歴史など魅力的な情報の掲載により「訪れたい・使われるホームページ」を構築します。またインスタグラムやライン、動画による情報発信を充実させ、「訪れたい情報」を多くの方に配信していきます。

■施策のステップ

- R5 オープンデータの公開、町公式インスタグラムの開始
- R6 ホームページ機能の見直し計画、情報配信ツールの整理、デジタルアーカイブ導入
- R7 ホームページのリニューアル、防災情報配信アプリによる情報発信の本格運用

■施策のゴール

- ・ 町公式インスタグラム登録者数 7,000人 (R7)
- ・ ホームページアクセス数 50,000件／年 (R9)

3-5 行政事務の効率化

■施策の目的

人口減少の影響により、役場等の町職員の減少が見込まれていることから、国では行政の業務改善（BPR）をDX推進の重要な位置づけにしています。デジタルの活用による多分野の変革を実現するためには、新しいチャレンジを含めた転換期特有の業務負担が伴うことから、業務の効率化や見直しによる労働力の余白確保が必要となります。デジタル技術を活用した業務効率化によって真に求められる対面サービスの充実や行政情報のより安全な取扱いを実現していきます。

■施策の対象者

行政機関内部

■施策の内容

電子決裁、職員の出退勤管理等を含む内部事務システムの導入や、チャットツールの導入、ペーパーレス会議等の実施を目指します。また職員の働き方改革としてテレワークや時差出勤制度等を取り入れることで、状況に合わせた業務管理が行えるようになり、各システム整備の効果を高めることができます。庁内外の新しいシステム運用は安全な情報管理が前提となるため、個人情報保護、ICTリテラシーの向上及び情報セキュリティ管理の徹底を改めて実施します。また、既存のPC環境の見直しによりペーパーレス会議や内部のIT投資の適正化を図ります。

■施策のステップ

R5 電子決裁、文書管理、内部事務システムの導入計画、運用方針の決定

庁内PC環境の見直し、チャットツールの導入、電子契約の導入 AI-OCRの導入

リモートワーク、時差出勤、在宅勤務制度等の導入

R6 電子決裁、文書管理、内部事務システムの導入と運用開始、議会のペーパーレス化

基幹系システムの標準仕様システム導入への移行、撮影用ドローンの整備

ICTリテラシー・情報セキュリティ研修の開催

■施策のゴール

- ・1日あたりの事務の効率化 1時間 (R8)
- ・情報セキュリティ研修の受講 100% (R7)

3-6 各分野のデジタル活用の推進

■施策の目的

福祉、産業、健康、教育、環境の各分野におけるデジタル活用への期待値も増えています。所得向上、担い手不足、新しいサービスの確立など、それぞれがデジタル技術の利用で「より便利に、より元気に」なる仕組みを構築します。

■施策の対象者

各分野関係者

■施策の内容 (※随時更新予定)

- ①福祉：オンライン申請や相談受付の導入、高齢者のデジタルデバインド対策
- ②産業：スマート農業の導入、キャッシュレス決済導入、販路拡大対策
- ③健康：住民の健康データ収集と分析、オンライン健康教室の開催
- ④教育：教員の働き方改革（PC環境整備、勤怠管理等システムの導入等）
中学校スクールバス予約システムの導入、オンライン学習塾の開催
プログラミング学習用ドローンの整備
- ⑤環境：除雪作業用積雪モニタリングシステムの整備

■施策のステップ

R5～ 分野ごとにDX推進事業の検討と導入を進める

■施策のゴール

実施事業に応じたKPIを設定予定