

むかわ町 D X推進 基本計画

令和 6 年度（2024 年度） 7 月

むかわ町

目次

1. 背景・目的.....	2
2. 計画の位置づけ及び推進期間.....	3
2-1. 計画の位置づけ.....	3
2-2. 推進期間.....	4
3. 推進体制及び進行管理.....	4
3-1. 推進体制.....	4
3-2. 進行管理.....	5
4. 現状と課題.....	6
4-1. 人口減少・少子高齢化.....	6
4-2. 鷗川-穂別間の物理的距離.....	8
4-3. デジタルデバイド（情報格差）.....	10
5. 基本方針.....	12
方針 1 行政サービスの向上	
(1) 窓口サービスの利便性向上.....	13
(2) マイナンバーカードの普及促進.....	14
(3) 積極的な情報発信.....	15
方針 2 行政運営の効率化	
(1) 庁内情報系システムの最適化.....	16
(2) ペーパーレス化の推進.....	17
(3) デジタルインフラの整備.....	18
(4) 業務効率化ソリューションの導入推進.....	19
方針 3 地域社会の活性化	
(1) デジタルデバイド対策.....	20
(2) 地域活性化に向けたサービス導入推進.....	21
(3) 先進技術の導入検討.....	22
参考. 用語解説	23

用語解説に説明のある単語は「*」を付しています。

1. 背景・目的

現代社会において、急速な情報通信技術（ICT）*の発展は様々な分野に変革をもたらしています。スマートフォンの普及、5G*の整備や衛星コンステレーション*による通信環境の高速化・広域化によってどのような場所においても大量の情報をやり取りすることが可能となりました。通信の高速化・広域化によってコミュニケーションだけでなく、情報取得、買い物、娯楽などの様々な目的で利用されるようになり、日常生活に欠かせないインフラとなっています。直近では AI*や機械学習*といった分野での進歩が著しく業務への活用などが見込まれています。これらの技術は個々でも大きな影響をもたらしますが、要素同士を結びつけることで新しい可能性が広がり変革に繋がっています。

地方自治体においても ICT を活用することで、行政サービスの向上や業務の効率化が地域社会の発展に寄与できるという認識が広がっています。また、多くの社会問題や環境問題がある中で行政の役割も複雑・多岐に渡るようになっていきます。行政への様々なニーズに対してサービスを提供するためにはデジタル技術を活用することが求められています。

国においては 2020 年（令和 2 年）12 月に「デジタル社会の実現に向けた改革の基本方針」が決定され、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、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～」が示されています。また、2022 年（令和 4 年）6 月に閣議決定された「デジタル社会の実現に向けた重点計画」はデジタル社会のビジョンを定め、住民に身近な行政を担う市区町村の役割が極めて重要としています。

北海道では 2001 年度（平成 13 年度）から順次「情報化推進計画」を策定し、道民生活や産業分野などにおける情報化を計画的に推進してきました。一方で全国よりも速い人口減少や少子高齢化、広域分散型の社会構造といった地域特性からくる課題に対して ICT や AI 等の技術を活用して解決を図るために「Society5.0」という社会像を示しています。

社会全体が変革していく中で社会問題を解決するため、地方自治体としては ICT を「手段」として用いたデジタルトランスフォーメーション（DX）*が必要とされています。また、環境問題に対しては「むかわ町地球温暖化対策実行計画」に基づきグリーントランスフォーメーション（GX）に取り組んでいます。

このような背景を踏まえて、本町では「第 2 次むかわ町まちづくり計画」に示されているまちの将来像「人とつながる、笑顔でつながる、未来につながるまち むかわ」を実現するために今後実施するデジタル化施策の基本的な方針としての「むかわ町 DX 推進基本計画」を策定します。

2. 計画の位置づけ及び推進期間

2-1. 計画の位置づけ

本計画はむかわ町で定める最上位計画である「第2次むかわ町まちづくり計画」及び財政の健全性の維持と行財政運営の持続性を基本的な考え方とし行政運営の効率化や住民サービスの向上を目指した「むかわ町行政改革大綱（2021）」をデジタルの側面から推進するとともに、DXを推進するために国及び北海道で示された内容を具体化し計画的に推進していくための基本計画として本計画を位置づけます。

具体的な内容に関しては実施計画を作成し取り組みに対しての具体化を行います。

また、本計画は町長部局、議会事務局、教育委員会、農業委員会等すべての部局を対象としています。

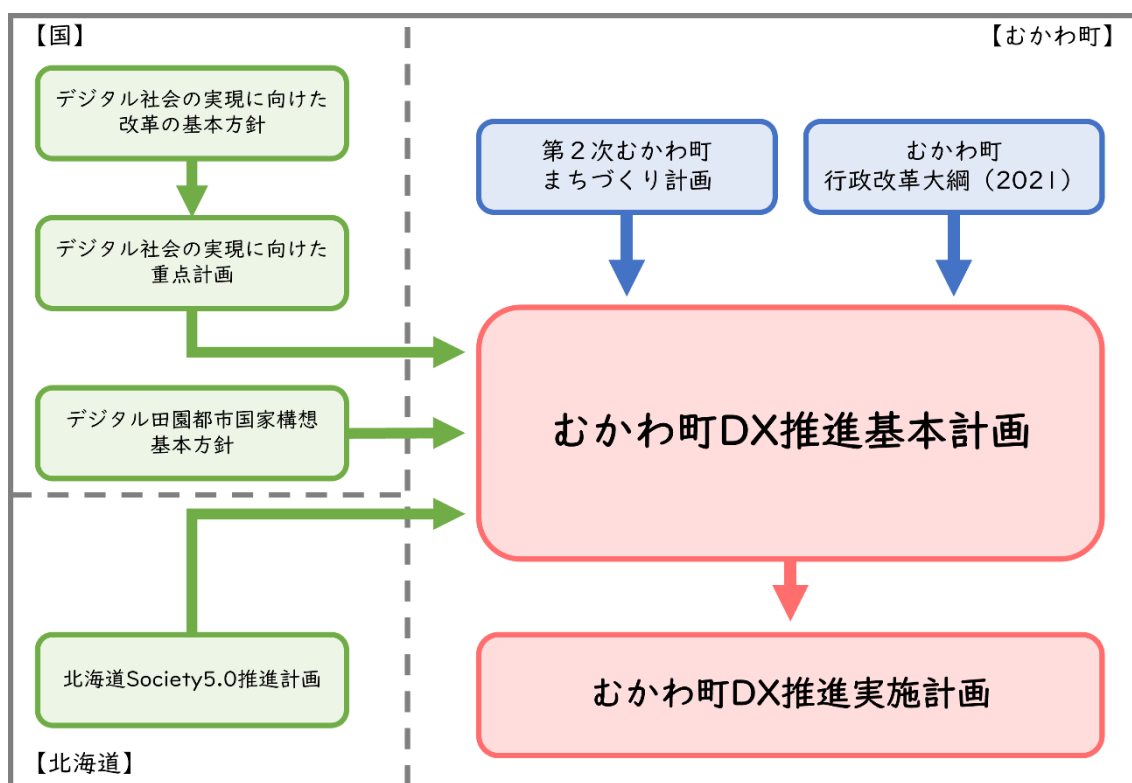


図1 むかわ町DX推進基本計画と他計画等との関係

2-2. 推進期間

本計画は2024年（令和6年）7月から2029年（令和11年）3月までの5年度としますが、急速な発展を見せるICT及び社会情勢の変化に応じて適宜見直しを行います。

3. 推進体制及び進行管理

3-1. 推進体制

2023年度（令和5年度）において副町長を委員長とするDX推進委員会を設置し全庁的なDX推進体制を整備し、DX推進委員会専門部会においては庁舎内のICT化の情報整理、計画の策定等を推進しています。

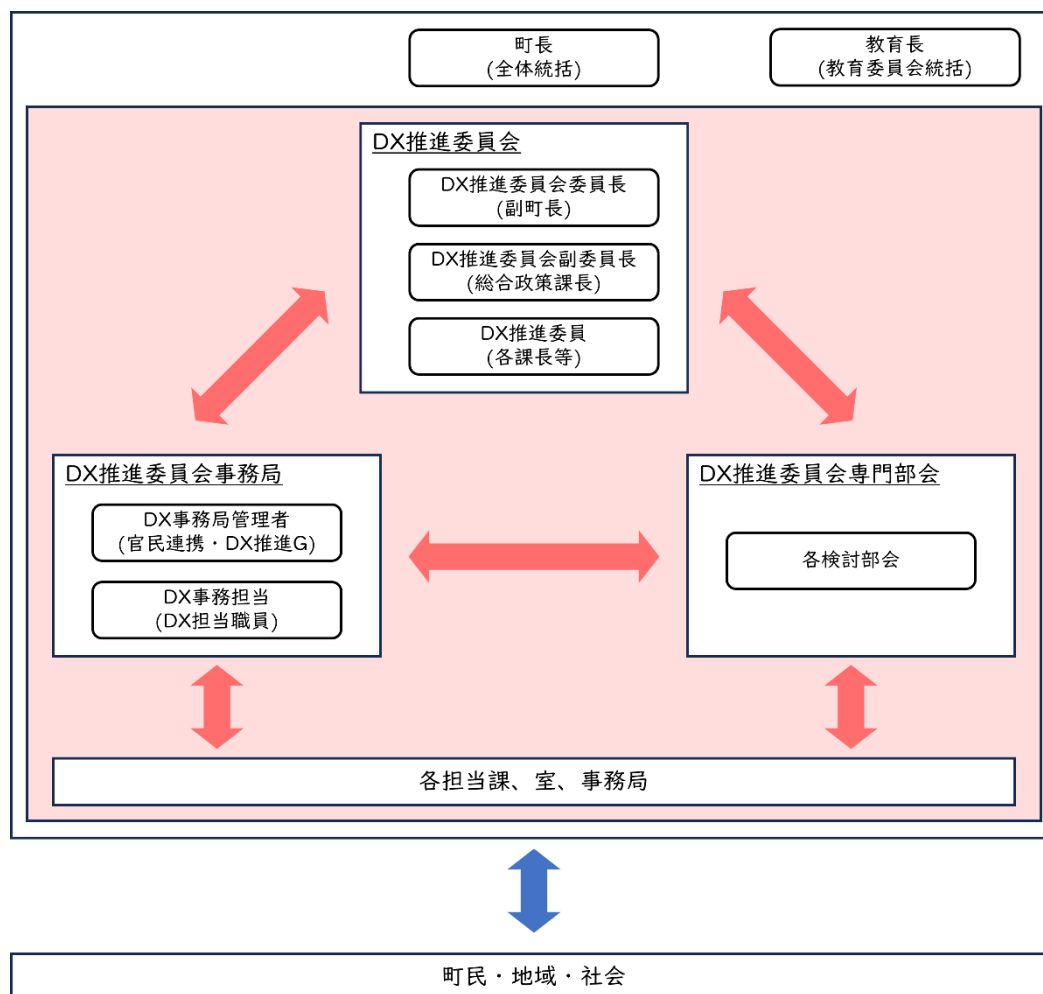


図2 おかわ町 DX 推進体制

3-2. 進行管理

DX 推進委員会においては各方針を「DX 推進委員会事務局」が管理し、「DX 推進委員会 専門部会」と協議し進捗状況の評価を行います。進捗状況の評価については「DX 推進委員会」にて確認を実施いたします。

各方針については年度毎の評価を実施し DX 推進基本計画に記載されているスケジュール及び課題解決の状況にあわせて総合的に判断し実施いたします。年度の評価をもって次年度以降の取組みについての整理を行います。

4. 現状と課題

4-1. 人口減少・少子高齢化

■ 現状

「第2次むかわ町まちづくり計画」の「① 人口減少と少子高齢化の進行」の項目において本町の人口減少と少子高齢化は次のように記載されています。

国勢調査をもとに本町の人口推移を見ると、市町村合併した2006年（平成18年）以前から減少を続けており2005年（平成17年）と2015年（平成27年）を比較すると、2,006人減少しています。

年齢3区分別にみると年少人口（15歳未満）と生産年齢人口（15歳以上65歳未満）は減少し続けています。一方、老年人口（65歳以上）は増加し続けており、2015年（平成27年）には高齢化率が36%を超え、北海道や全国と比較してもその割合が高くなっています。

また、2020年以降は、老年人口も減少に転じることから、さらに人口減少が加速化し、2045年（令和27年）には3,495人まで減少する見通しとなっています。

（第2次むかわ町まちづくり計画（p.4）より）

「第2次むかわ町まちづくり計画」で示されているように、今後もむかわ町内では人口減少および少子高齢化が進むものとされています。

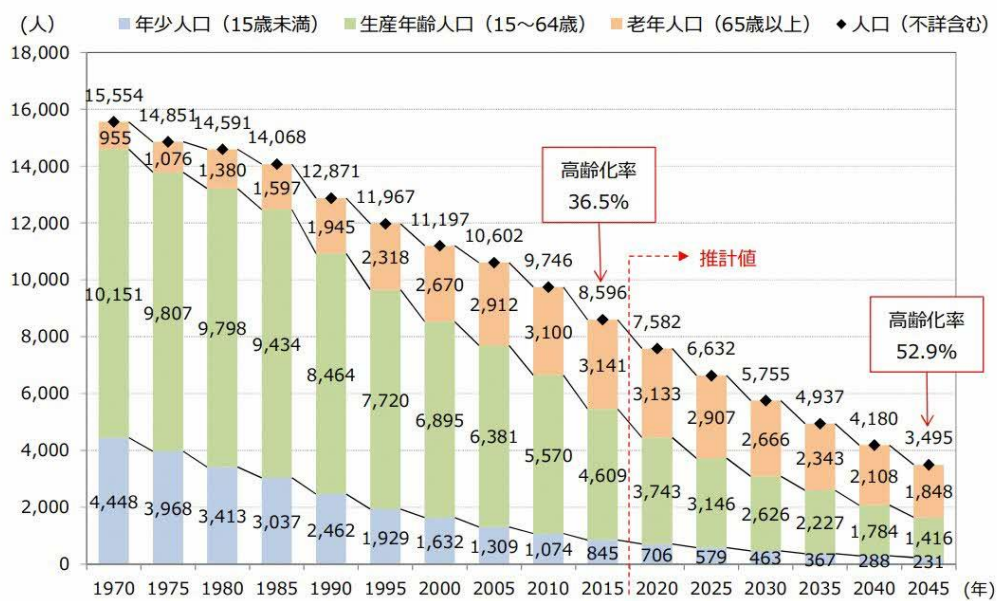


図3 むかわ町の人口推移

出典：「第2次むかわ町まちづくり計画」(むかわ町)

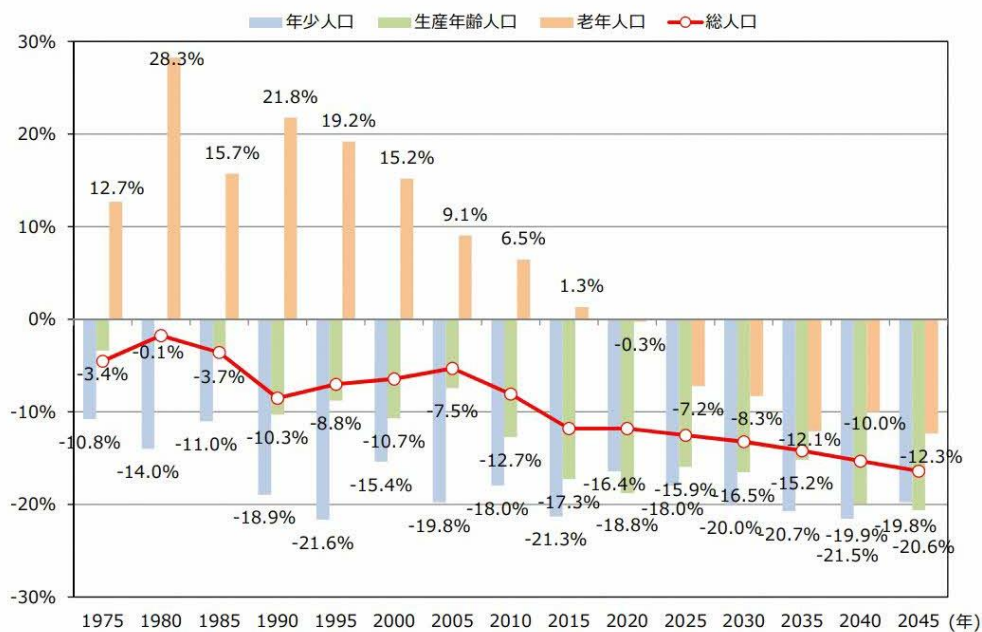


図4 むかわ町の人口対前年変化率

出典：「第2次むかわ町まちづくり計画」(むかわ町)

■ 課題

高齢者人口の比率が高くなり、労働力である世代の人口比率が減少するため、自治体においては地域生活に必要なインフラの維持が困難となる可能性があります。

また、人口減少に伴った町職員数の減少により 1 人当たりの業務量が増加することで、業務負担を軽減するための生産性向上や効率化が求められています。

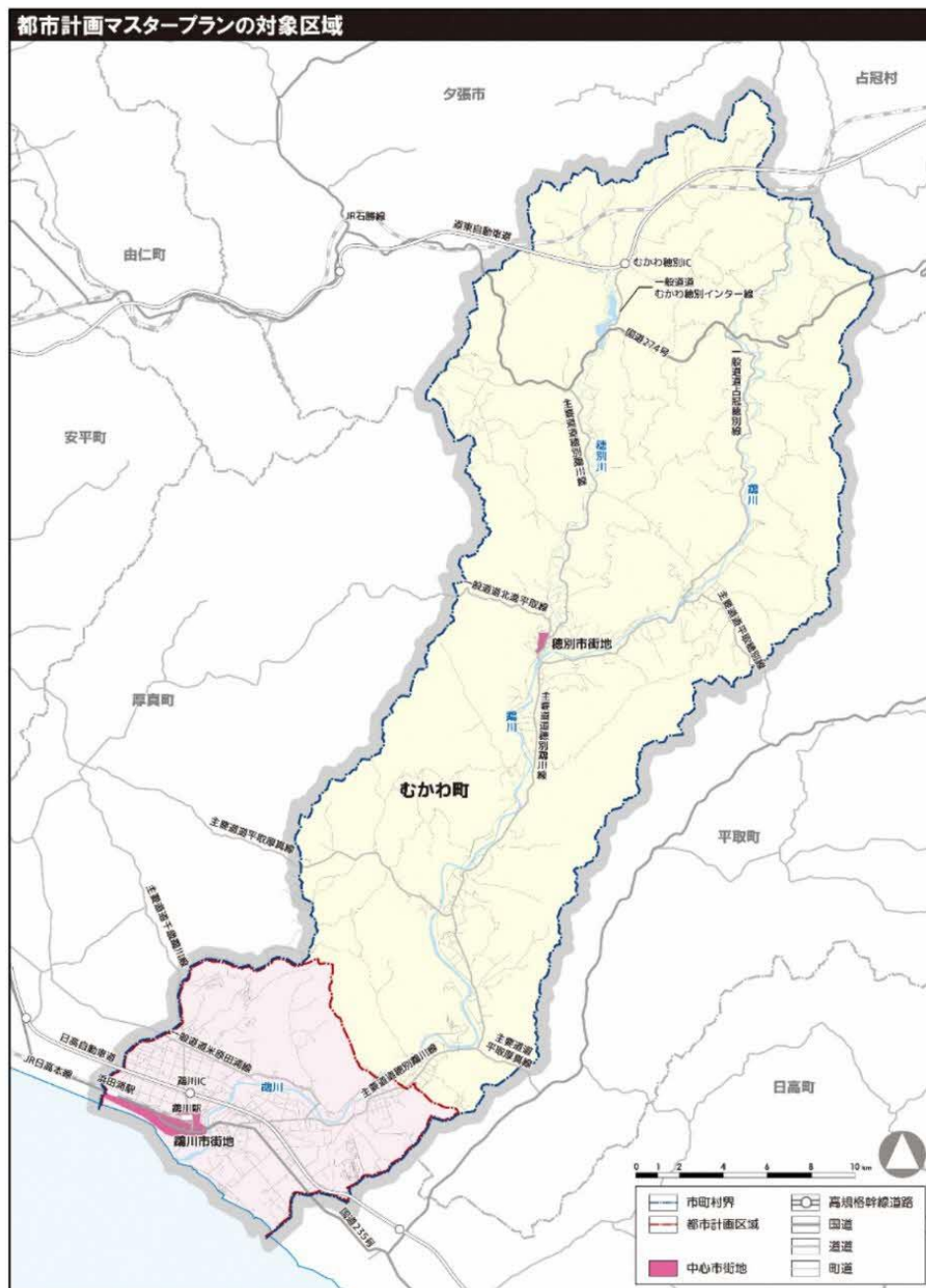
4-2. 鷓川-穂別間の物理的距離

■ 現状

むかわ町は鷓川市街地と穂別市街地が約 35km 離れており、物理的距離の離れた 2 つの中心市街地それぞれに本庁と総合支所が存在しています。距離的な隔りがあることによって特性が異なり、地域ごとにニーズに差異が生まれる場合があります。

行政運営においても 2 つの庁舎が存在することで、各庁舎に所属する職員同士の対面コミュニケーションを頻繁に行うことが難しく、実施する場合は車での移動が必須となるため移動時間や車両使用といったコストが発生します。

また、行政内部の意思決定においても本庁と総合支所間で時間差が発生し、それらは事務の非効率化の要因につながっています。



■ 課題

行政サービスにおいて地域的な物理的な隔たりがあることで業務連携においてもコミュニケーションが難しいことや、書類のやり取りや承認プロセスに時間がかかるなどといった課題が存在するため、非効率な業務形態となっています。

4-3. デジタルデバイド（情報格差）

■ 現状

デジタルデバイド（情報格差）とは、一般に ICT の恩恵を受けることのできる人とできない人の間に生じる格差のことを示します。

日本において年齢階層別インターネット利用率を見ると 6 歳から 69 歳までの各年齢層では 80%を超えています、70 歳以上の層では利用率が低下し 80 歳以上は過半数がインターネット利用をしていません。

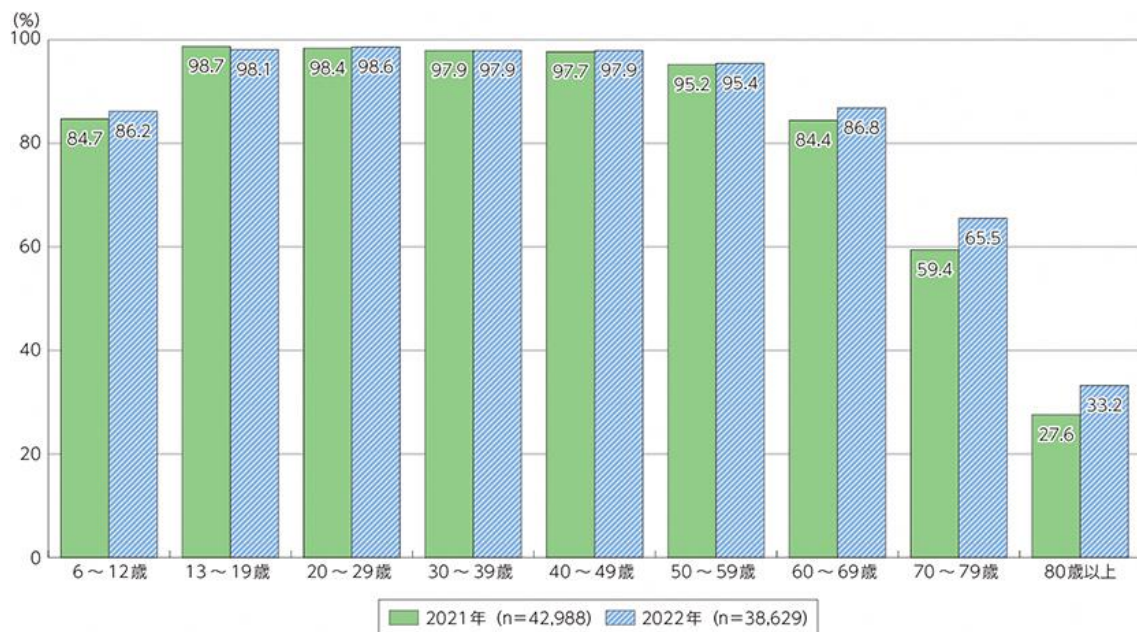


図 6 年齢階層別インターネット利用率

出典：「令和 5 年版情報通信白書」（総務省）

<https://www.soumu.go.jp/johotsusintokei/whitepaper/ja/r05/html/nd24b120.html> licensed under CC BY

また、世帯年収別にインターネット利用率を見ると年収 400 万円以上の場合、各層でインターネット利用率が 80%を超えています。400 万円未満では年収が上がるにつれて利用率が低下する傾向があります。

年齢階層別や世帯年収別からみる階層別では、インターネット利用率に差が生じていることが分かります。

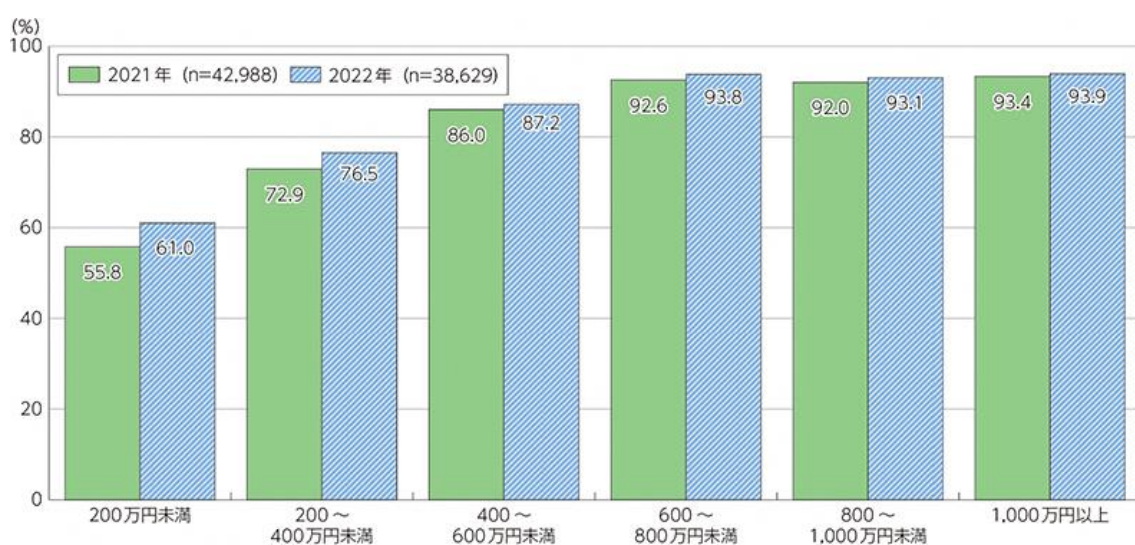


図 7 世帯年収別インターネット利用率

出典：「令和 5 年版情報通信白書」（総務省）

<https://www.soumu.go.jp/johotsusintokei/whitepaper/ja/r05/html/nd24b120.html> licensed under CC BY

4.0

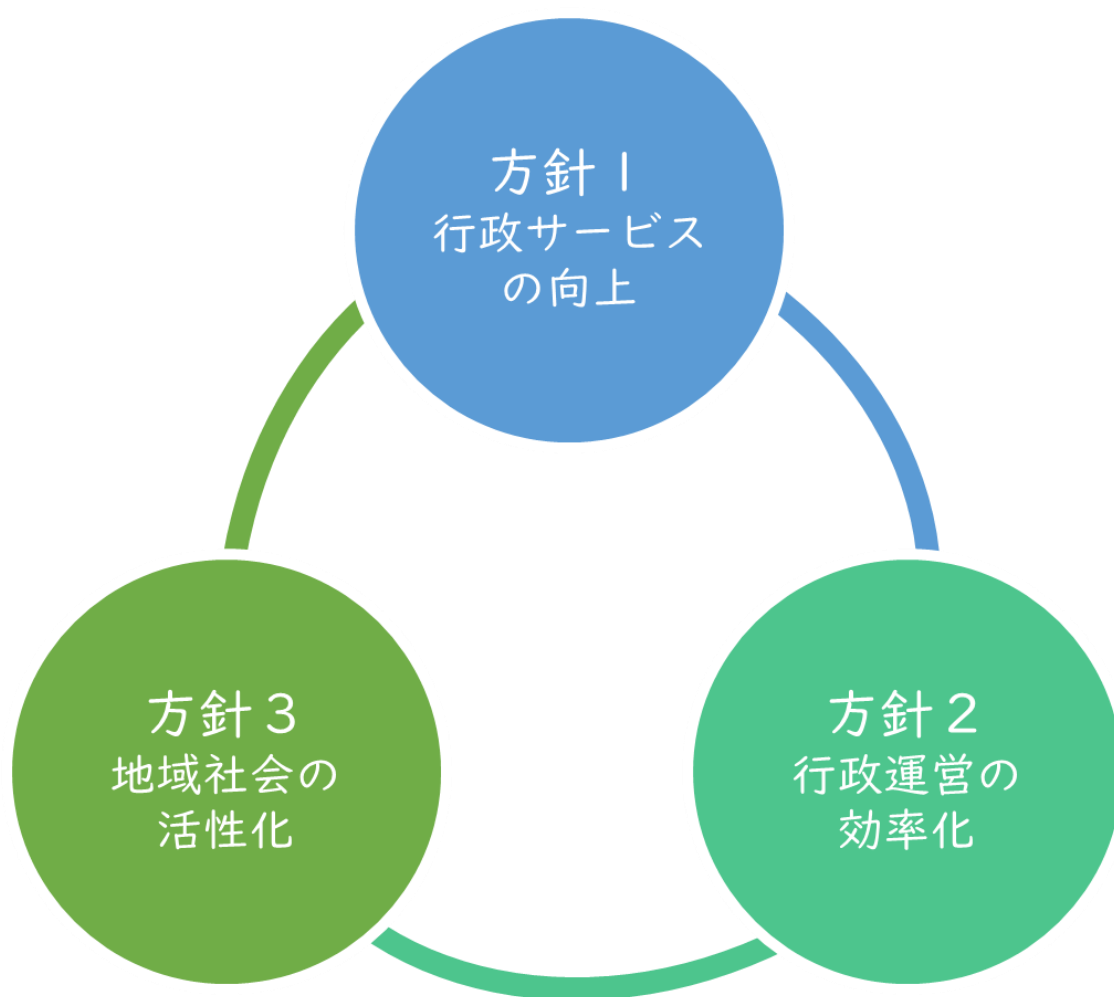
■ 課題

行政サービス分野においてインターネットを活用したサービスを拡充していくと、一部の人がサービスにアクセスしにくい状況が生まれてしまいます。

また、デジタルデバイド（情報格差）が解消されない状態が続くと、適切な行政サービスを受け取ることが出来ずに、健康、教育、雇用などの様々な分野で不利益を被る、経済的な不平等が強化されるなどの可能性があります。

5. 基本方針

むかわ町 DX 推進基本計画においては、目的達成のために「行政サービスの向上」「行政運営の効率化」「地域社会の活性化」の3つの基本方針を定め、庁内横断で各種施策等を展開し、各種課題解決を目指します。



方針 I

(I) 窓口サービスの利便性向上

■ 現状

行政サービスの提供においては窓口対応が主流となり、利用者は来庁してサービスを受けることが基本となっています。また、クレジットカードや QR コード決済*といったキャッシュレス決済には未対応となっています。オンラインによる行政手続きはマイナポータル*内の「ぴったりサービス*」、株式会社 HARP*の「電子申請サービス」などを活用しています。

■ 課題

行政手続きにおいて押印省略などの簡素化が進んでいません。オンラインで手続きできる内容もあるものの、オンラインを前提としたルール整備がされておらず、町民への広報が十分になされていない等から活用が進んでいない状況となっています。

■ 今後の取り組み

- (1) 公式 LINE*などを活用したオンラインサービスの提供
- (2) 公金支払いにおけるキャッシュレス追加
- (3) 利用者分析を行うとともに、ニーズの高いサービスのオンライン手続きを拡充

■ スケジュール

(年度)		実施内容
2024 (R6)		業務フローの整理及びルール整備 オンラインサービスの提供
2025 (R7)		利用者分析に基づいたサービス拡充
2026 (R8)		運用
2027 (R9)		
2028 (R10)		

方針 I

(2) マイナンバーカードの普及促進

■ 現状

マイナンバーカード*はマイナンバー*を証明する書類として利用できるだけでなく、本人確認書類や各種行政手続きのオンライン申請、健康保険証などに利用が可能です。

むかわ町としてもマイナンバーカードの普及促進を図る取り組みを実施しています。

一方で全町民がマイナンバーカードを取得するには至っておらず、引き続きの普及促進とともに、利用できる行政サービスの拡充が必要となっています（むかわ町におけるマイナンバーカード交付率 83.2%、2024 年 6 月末時点）。

■ 課題

マイナンバーカードを用いた行政サービス利用にバリエーションが乏しく、所持をしていることに対するメリットを感じづらいことがあります。

■ 今後の取り組み

- (1) マイナンバーカードが利用可能な行政サービスの拡充
- (2) 利用者目線の普及促進

■ スケジュール

(年度)		実施内容
2024 (R6)		マイナンバーカードの活用ニーズ分析
2025 (R7)		マイナンバーカードが利用できる行政サービスの拡充 マイナンバーカードが利活用可能な分野の洗い出し
2026 (R8)		継続的な普及促進
2027 (R9)		
2028 (R10)		

方針 I

(3) 積極的な情報発信

■ 現状

むかわ町の広報誌である「広報むかわ」の継続的な情報発信に加えて、町の公式ホームページ、ポータルサイトである POMU といった Web サイト、Facebook*や LINE、X（旧 Twitter）*などの SNS*での情報発信を行っています。

■ 課題

情報発信を行う媒体に関しては様々存在していますが、適切な情報発信がされていません。特に SNS では情報の偏りが見られるなど、情報発信のルールが決まっていない事や情報を受け取る側の分析が適切になされていない実情があります。

■ 今後の取り組み

- (1) ホームページやポータルサイトである POMU、SNS などの情報発信体制全体の見直し
- (2) 公式 LINE を活用したユーザー属性に沿った情報発信体制の確立
- (3) 既存の IP 告知端末や Hybridcast の利活用
- (4) むかわ町タウンプロモーション戦略に則った情報発信

■ スケジュール

(年度)		実施内容
2024 (R6)		Web サイトの情報充足、運用ルール見直し 公式 LINE 上でのセグメント配信実装
2025 (R7)		SNS での情報発信状況精査、運用ルール見直し 情報発信体制整備
2026 (R8)		むかわ町のルール及び方針に従った情報発信
2027 (R9)		
2028 (R10)		

方針 2

(1) 庁内情報系システムの最適化

■ 現状

勤怠、庶務、労務、決裁などの役場内の事務作業は電子化されていない範囲が多々残っています。また、電子化されている事務作業であってもそれぞれのシステムが独立しており連携が取れていない状況にあります。

■ 課題

未電子化範囲及び連携していないシステムが存在しているため、業務に非効率な状況にあります。加えて、勤怠管理がシステム化されていないため、出退勤の分析に必要なデータの収集・整理が容易に行えない状況となっています。

また、システム化を進める上で情報セキュリティ対策が求められています。

■ 今後の取り組み

- (1) 業務効率化のための事務作業の電子化及び既存システムの整理
- (2) 電子データの一元的な管理、データ連携が可能な環境の整備
- (3) 情報セキュリティポリシーの適宜見直しと情報セキュリティ対策の徹底

■ スケジュール

(年度)		実施内容
2024 (R6)		グループウェア*やファイル共有*など既存のシステムの見直し 事務作業の電子化促進
2025 (R7)		既存システムへの機能拡充 電子データの一元管理化及びデータ連携基盤の整備 セキュリティ強化のための整備
2026 (R8)		
2027 (R9)		運用及び適宜見直し対応
2028 (R10)		

方針 2

(2) ペーパーレス化の推進

■ 現状

事務処理を行う際の文書や会議資料については紙媒体を主に利用しています。

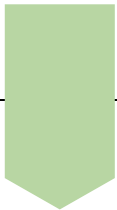
■ 課題

コロナ禍を経てペーパーレス化が一定程度進んできましたが、業務で取り扱う文書が未だに紙中心となっているため、印刷による紙の大量消費、文書保管をする際の庁内スペース占有及び破棄時の費用負担、本庁と総合支所間の紙決裁の非効率性などがあります。

■ 今後の取り組み

- (1) 窓口業務のオンライン対応拡充による紙媒体の削減
- (2) 紙使用に係る費用削減や業務効率化のために、文書のデジタル化を前提とした文書管理システム*を導入
- (3) オンライン会議*やクラウドストレージの活用などで紙の削減と業務効率化が可能な環境の整備

■ スケジュール

(年度)		実施内容
2024 (R6)		窓口業務のオンライン対応拡充 デジタルデータを活用できるシステムの導入
2025 (R7)		
2026 (R8)		文書管理システムの導入 電子契約*の導入
2027 (R9)		継続的なペーパーレス化の促進
2028 (R10)		

方針 2

(3) デジタルインフラの整備

■ 現状

むかわ町においては各業務システムを中心に北海道自治体システム協議会が提供するサービスを利用しており、2025 年度中に実施される自治体情報システムの標準化・共通化に向けた対応が必要とされています。また、庁内においては固定電話と有線接続により職場環境が固定化された状況にあります。

■ 課題

自治体情報システムの標準化・共通化に対応する必要があり、それに伴ったトラフィック*の上昇等を見越したネットワーク環境を整備する必要があります。

また、席が固定化された状況により、柔軟な勤務が出来ない職場環境となっています。

■ 今後の取り組み

- (1) 自治体情報システムの標準化・共通化への対応
- (2) 利用状況に即した電話回線、ネットワーク回線の見直し
- (3) 庁内無線化やスマートフォンの内線化による働きやすさ改善を実施

■ スケジュール

(年度)		実施内容
2024 (R6)		働きやすさ改善のためのリモートワーク*・フリーアドレス*検討
2025 (R7)		自治体情報システムの標準化・共通化対応 庁内無線化・スマートフォン内線化
2026 (R8)		電話回線・ネットワーク回線の見直し リモートワーク・フリーアドレスの試験的導入
2027 (R9)		働きやすさを念頭に置いた運用
2028 (R10)		

方針 2

(4) 業務効率化ソリューションの導入推進

■ 現状

人口減少及び少子高齢化が進むと見込まれているむかわ町においても、町職員の減少が進み、一人当たりの業務量が増加する可能性があります。

■ 課題

町職員一人当たりの業務量増加に伴って、業務の効率化が必要になります。

また、定型業務の増加により、政策策定や事業立案といった非定型業務に影響が出る可能性があります。

■ 今後の取り組み

(1) 定型業務の効率化を目的とした BPR*の実施

(2) AI・RPA*といった自動化ソリューション*の導入

■ スケジュール

(年度)		実施内容
2024 (R6)		BPR の実施
2025 (R7)		自動化ソリューションの導入検討
2026 (R8)		ソリューション導入
2027 (R9)		効率化のための継続的なソリューション導入
2028 (R10)		

方針 3

(1) デジタルデバイド対策

■ 現状

「4-3. デジタルデバイド（情報格差）」の項目でも記載したとおり、ICT を活用したサービス拡充を行うことによって、恩恵を受けることのできる人とできない人が生じ両者間に格差が生じてしまう可能性があります。

■ 課題

デジタル機器を所持していない層や使い慣れていない層の場合、デジタルで提供されているコンテンツのメリットを享受できない可能性があります。

■ 今後の取り組み

(1) デジタル機器の利用を促進させる施策の検討・実施

(2) デジタルによる効率化を行う一方で、アナログでしか対応できない部分についてもサービス向上を行う

■ スケジュール

(年度)		実施内容
2024 (R6)		
2025 (R7)		デジタル機器の利用促進についてスマホ教室等を含む対策検討
2026 (R8)		利用説明会などの実施 デジタル機器利用でメリットがある施策の実施
2027 (R9)		
2028 (R10)		

方針 3

(2) 地域活性化に向けたサービス導入推進

■ 現状

地域活性化においての施策においては、アナログの商品券やポイントカード等を行っているものの、デジタルを活用した施策は少ない状況です。

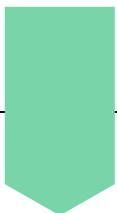
■ 課題

キャッシュレス決済を活用した商品券のデジタル化を実施した場合、町内の施設でキャッシュレス決済の普及が進んでいないため、導入においては、公共施設や町内民間事業者等と連携していく必要があります。

■ 今後の取り組み

- (1) デジタルデバйд対策の実施とともに、サービス利用が可能な範囲を拡充
- (2) キャッシュレス決済、ヘルスケア分野、教育など ICT が活用可能な分野に積極的なサービス導入の推進
- (3) デジタル田園都市国家構想交付金を活用した復興拠点施設整備事業の推進

■ スケジュール

(年度)		実施内容
2024 (R6)		分野を限定せずに ICT を活かした積極的な導入を検討
2025 (R7)		
2026 (R8)		地域活性化に向けたサービス導入 デジタルデバйд対策と並行したサポート体制の構築
2027 (R9)		
2028 (R10)		

方針 3

(3) 先進技術の導入検討

■ 現状

2023 年において AI 分野が急速な発展をしたように、今後においても様々な新しい技術が生まれ、発展することが予想されます。そのような先端技術の導入することで業務の効率化、利便性の向上が可能となります。

■ 課題

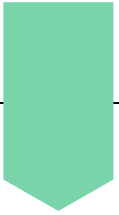
先端技術に対して常に情報収集を行う必要があります。また、技術を導入する場合は新しいソリューションが利用者のニーズと合致するか検討する必要があります。

■ 今後の取り組み

(1) DX 推進委員会として先端技術の情報収集および利用者のニーズの調査を継続的に行います。

(2) 先進技術の導入推進

■ スケジュール

(年度)		実施内容
2024 (R6)		
2025 (R7)		先端技術の情報収集及び利用者のニーズ調査
2026 (R8)		
2027 (R9)		先端技術の導入及び継続的な検証
2028 (R10)		

参考．用語解説

用語	解説
5G	第 5 世代移動通信システムの事。「高速大容量」「多数同時接続」「超低遅延」といった特徴をもった通信規格。
AI	Artificial Intelligence の略。日本語では人工知能。言葉の理解や認識、推論といった人間が行う知的行動をコンピュータで人工的に行わせる技術。
BPR	Business Process Re-engineering の略。各業務をプロセス化して、職務、業務フロー、管理機構をデザインしなおし業務改革を行うこと。
DX (デジタルトランスフォーメーション)	デジタル技術を手段として活用し業務プロセス、組織文化、風土を改革すること。
Facebook	Meta Platforms, Inc.がサービス提供する SNS。基本的に実名を登録して利用する。
ICT (情報通信技術)	Information and Communication Technology の略。情報処理および通信技術を示す。
LINE	LINE ヤフー株式会社がサービス提供する SNS。個人だけでなく複数人のグループ通話やチャットが利用できる。
QR コード決済	QR コードを用いた電子決済。代表的なサービスに PayPay などがある。
RPA	Robotic Process Automation の略。定型業務を人間が実行するのと同様のプロセスで自動化するもの。
SNS	Social Networking Service の略。利用者同士がインターネットを介して交流できるサービスのこと。
X (旧 Twitter)	X Corp.がサービスを提供する SNS。旧名称は Twitter。140 文字までの短文によるコミュニケーションが特徴。
衛星コンステレーション	中・低軌道に打ち上げた多数の小型非静止衛星を連携させて一体運用する手法。代表的なサービスに SpaceX が提供する衛星インターネットサービスである Starlink などがある。
オンライン会議	インターネットを介してパソコンやスマートフォンといった電子機器を接続し行う会議のこと。

株式会社 HARP	北海道が主導する「HARP 構想（北海道電子自治体プラットフォーム構想）」に基づいて設立された電子自治体専門の第三セクター。
機械学習	大量のデータをコンピュータに読み込ませデータ分析をする手法の一つ。
グループウェア	インターネットを介した情報共有やコミュニケーションを行うことによって、業務の効率化を図るツール。
ソリューション	サービスの導入や業務フローの整理などの手法を用いて問題や課題の解決を図ること。
電子契約	インターネットを介して締結する契約行為のこと。
ぴったりサービス	マイナポータルを介して自治体の手続きをオンラインで行えるサービスのこと。
ファイル共有	電子データをネットワーク上で効率的にやり取りするためのシステムのこと。
フリーアドレス	個人の席を廃止し、オフィスの中でノートパソコンなどを活用し個人の好きな席で働く働き方のこと。
文書管理システム	文書の作成から廃棄までのすべてをコンピュータ上で一元的に管理するシステムのこと。
マイナポータル	行政手続きや、自身への通知をインターネット上で確認できる Web ページのこと。
マイナンバー	日本国内に住民票がある人に付与される 12 桁の個人番号のこと。
マイナンバーカード	氏名や住所などに加えマイナンバーが記載された IC チップ付きのカードのこと。
トラフィック	インターネットや LAN などの通信回線において、一定時間内にネットワーク上で転送されるデータ量のこと。
リモートワーク	職員がオフィス以外の遠隔地で業務を行う働き方のこと。