

# 伊奈町DX推進基本計画

令和5年3月

## 目次

第1	伊奈町がDXを通じて目指すべき姿	2
1.	「日本一住んでみたいまち」の実現を目指すために	2
2.	DX推進の目指すべき姿を実現するために	2
第2	基本計画策定の目的・計画の位置付け	3
第3	国の動向	4
1.	デジタル庁「デジタル社会の実現に向けた重点計画」の概要	4
2.	総務省「自治体DX推進計画」及び「自治体DX推進手順書」の概要	5
第4	伊奈町のこれまでの取組	7
第5	DX推進体制・DX推進のルール整備	10
1.	伊奈町のDX推進体制	10
2.	DX推進に向けたルール整備	11
第6	DX推進の方向性	13
1.	手続きの快適さを支える	14
2.	町民の生活のしやすさを支える	18
3.	伊奈のシティプロモーションを支える	22
4.	伊奈の産業を支える	25
5.	職員の働くを支える	28
第7	DXを取り入れた新庁舎の整備に向けて	32
1.	町民にとって快適な窓口の整備	32
2.	プライバシーを配慮した相談窓口の整備	32
3.	ユニバーサルデザイン・バリアフリー化	33
4.	デジタル技術を活用した情報発信	33
5.	デジタル端末・環境の整備	33
第8	今後のDX推進方針	34
1.	今後のDX推進に向けて	34
2.	DX推進実装計画の策定に向けて	35

## 第1 伊奈町がDXを通じて目指すべき姿

### 1. 「日本一住んでみたいまち」の実現を目指すために

伊奈町では、令和6年度を目標年次とする伊奈町総合振興計画において、「日本一住んでみたいまち」を掲げ、町民に住みやすいまちづくりを推進しています。

具体的には「安心・安全なまち」、「健康で心安らぐまち」、「豊かな心を育むまち」、「緑あふれる、にぎわいのあるまち」、「町民と行政が協働するまち」の5つを柱に総合振興計画において個々の取組を進めているところです。

伊奈町のDX推進においては、これら5つの取組を、デジタル技術を活用して、効果的・効率的に推進することを念頭におき、以下のとおり、目指すべき姿を明確化しました。

#### 伊奈町のDXビジョン

歴史と伝統をいかし、町民に寄り添う

#### 「日本一住んでみたいまち」実現を目的としたDX推進

### 2. DX推進の目指すべき姿を実現するために

目指すべき姿の実現にあたっては、町民に寄り添うための対応、効率的に各種業務を推進することが求められますので、単に担当部門の対応のみにとどまらず、全庁的な対応を推進することが求められます。

こうしたことから、本計画を通じて、伊奈町におけるDX推進に求められる体制、DX推進に必要なルールを明確化することで、全庁的な対応を進めていきます。

## 第2 基本計画策定の目的・計画の位置付け

デジタル庁では、「デジタル社会の実現に向けた重点計画」を公表しており、「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」を目指し、デジタル庁にとどまらず、関係省庁、自治体、民間企業が一体となってデジタル化による地域の活性化を推進することを掲げています。また、総務省においては、「自治体 DX 推進計画」及び「自治体 DX 推進手順書」を公表し、自治体 DX を推進するにあたって、対応すべき取組事項及び DX 推進の進め方を公表しています。こうした関係省庁の公表文書等を参考に伊奈町において必要と考えられる DX 推進を DX 推進基本計画（以下、本計画とする）として整理します。

本計画では、はじめに伊奈町の DX ビジョンを「第 1 伊奈町が DX を通じて目指すべき姿」に記載しています。DX に関連する取組の状況として、自治体 DX に関する国の動向を「第 3 国の動向」に、現状の取組を「第 4 伊奈町のこれまでの取組」に示しています。

また、「第 1 伊奈町が DX を通じて目指すべき姿」を実現するために、必要となる体制やルールを「第 5 DX 推進体制・DX 推進のルール整備」に記載しています。

さらに、本計画策定に際して実施した各課へのアンケート、町長・副町長へのインタビューの結果を踏まえ、解決すべき各課の課題に対する、DX での解決策を「第 6 DX 推進の方向性」として記載しています。加えて、伊奈町では新庁舎の整備を予定しており、新庁舎に必要な DX の対応事項を「第 7 DX を取り入れた新庁舎の整備に向けて」として記載しています。最後に、今後の DX の進め方を、「第 8 今後の DX 推進方針」に記載しています。

このように本計画では、伊奈町が解決すべき課題の解決手段として DX を活用していくことを前提に、伊奈町が進めるべき DX 推進の取組の全体像を整理するものです。なお、DX 推進に係る事業の具体化に向けて、DX 推進実装計画を策定することを今後予定しています。

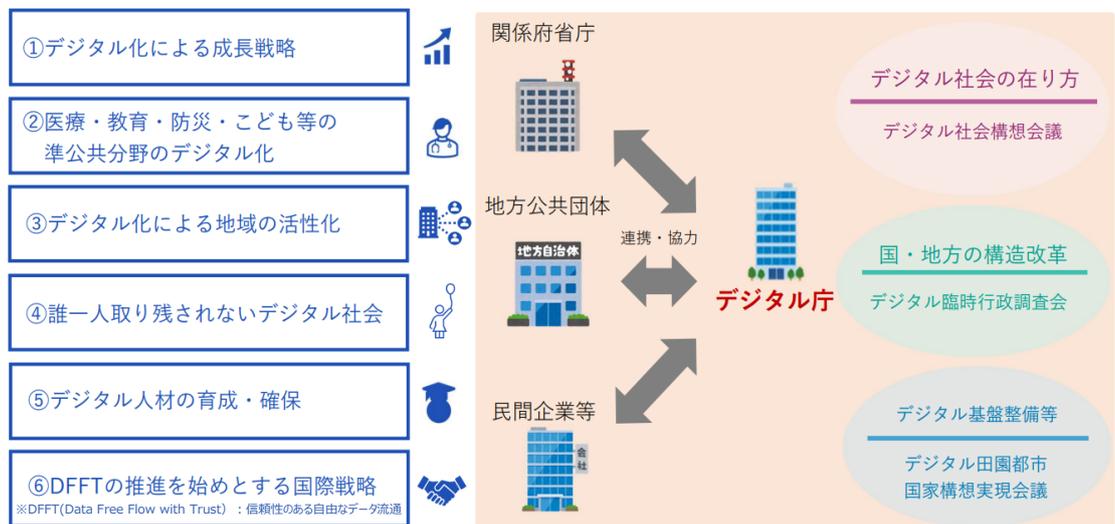
## 第3 国の動向

### 1. デジタル庁「デジタル社会の実現に向けた重点計画」の概要

デジタル庁では「デジタル社会の実現に向けた重点計画」（以下、重点計画とする）を令和3年12月に公表し、令和4年6月にアップデート版を公表しています。重点計画では、デジタル社会の目指すビジョンとして「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」を掲げており、ビジョン実現のために、6つの実現に必要な事項を整理しています（図表3-1）。

図表 3-1.6つの実現に必要な事項

「目指す社会の姿」を実現するために 以下①～⑥が求められる。



（出所）デジタル庁「デジタル社会の実現に向けた重点計画（概要版）」

重点計画では、6つの実現に必要な事項の中で、「③デジタル化による地域の活性化」等について、関係省庁、地方公共団体、民間企業等がデジタル庁と連携・協力して、対応を進めるイメージを提示しています。

また、「③デジタル化による地域の活性化」の目指す姿として、「地方の共通基盤を国が提供することなどにより、地域からデジタル改革、デジタル実装を推進。地方分散型社会の実現、地域で魅力ある多様な就業機会の創出等を図り、地域の課題が解決され、各地域で培われてきた地域の魅力が向上する社会」を提示したうえで、具体的な事業として、以下4点が提示されています。

- ① 国による情報インフラ整備、デジタル人材の育成、デジタルによる雇用の増加やエンターテインメントの実現等、地域のデジタル実装の推進
- ② 地方公共団体の情報システムの統一・標準化、行政手続の簡素化・オンライン化、ワンストップ・プッシュ型のサービスの実現等、デジタル・ガバメントの推進

- ③ 地域の人材と地域課題のネットワーク化を実現し、地域コミュニティの力を引き出し地域の自立を促すための取組の推進（地方公共団体が自ら課題を公開し、地域課題の解決に関する提案・共創の募集を促すことで、若年層の移住・新規ビジネスの創出を図る等）
- ④ 以上により、地域雇用の創出、企業の販路開拓、脱炭素化・循環経済への移行の加速等を実現し、地方の魅力をそのままに、都市の利便性を享受できる「デジタル田園都市国家構想」に寄与

①～④記載の事項から、デジタル庁が提供する地方の共通基盤等を活用し、効率的にデジタル化を進めるとともに、DXにより地域課題の解決を推進することを自治体に求めていることが伺えます。

## 2. 総務省「自治体 DX 推進計画」及び「自治体 DX 推進手順書」の概要

総務省では、デジタル庁の重点計画等を基に、「自治体 DX 推進計画」及び「自治体 DX 推進手順書」を令和 2 年 12 月に公表し、令和 4 年 9 月に改定を行っています。

「自治体 DX 推進計画」（以下、推進計画とする）では、自治体が DX 推進において対応する取組を整理しており、「自治体 DX 推進手順書」（以下、推進手順書とする）では、自治体が DX を推進するにあたって、想定される一連の対応手順を示しています。

推進計画では、自治体 DX の推進体制の構築に加え、重点取組事項の 6 つ、自治体 DX の取組と併せて取り組むべき事項の 3 つ、各団体において必要に応じ実施を検討する取組の 2 つが提示されています。

図表 3-2.自治体 DX 推進計画の概要

分類	項目
自治体におけるDX推進体制の構築	①組織体制の整備（全庁的・横断的な推進体制） ②デジタル人材の確保・育成 ③計画的な取組み（スケジュール策定等）
重点取組事項	① 自治体の情報システムの標準化・共通化 2025年度までに基幹系20業務システムを標準準拠システムへ移行 ② マイナンバーカードの普及促進 2022年度末までに殆どの住民が保有することを目指し申請・交付促進等 ③ 自治体の行政手続のオンライン化 住民に身近な31手続をマイナポータルでオンライン手続可能に （※子育て（15手続）、介護（11手続）、被災者支援（罹災証明書）、自動車保有（4手続）の計31手続） ④ 自治体のAI・RPAの利用推進／ ⑤ テレワークの推進 ②、③による業務見直しなどに併せ導入・活用を推進 ⑥ セキュリティ対策の徹底 改定セキュリティポリシーガイドラインを踏まえ、適切にセキュリティポリシーの見直しを行い、セキュリティ対策を徹底
自治体DXの取組とあわせて取り組むべき事項	① デジタル田園都市国家構想の実現に向けたデジタル実装の取組の推進・地域社会のデジタル化 ② デジタルバйд対策 ③ デジタル原則に基づく条例等の規制の点検・見直し
各団体において必要に応じ実施を検討する取組	① BPRの取組の徹底 ② オープンデータの推進・官民データ活用の推進

（出所）総務省「自治体 DX 推進計画」を基に NTT データ経営研究所が作成

また、推進手順書では、DX を推進するための対応手順として、ステップ 0「DX の認識共有・機運醸成」から、ステップ 3「DX の取組の実行」まで 4 段階に分けて、対応の進め方を提示しています（図表 3-3）。

図表 3-3.自治体 DX 推進手順書の概要

<p><b>ステップ0</b> DXの認識共有・機運醸成</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 自治体は、デジタル社会形成基本法の基本理念にのっとり、自主的な施策を実施する責務を有する</li> <li>✓ DXの実現に向け、<b>首長や幹部職員によるリーダーシップや強いコミットメント</b>が重要</li> <li>✓ 首長等から一般職員まで、<b>DXの基礎的な共通理解</b>の形成、実践意識の醸成</li> <li>✓ 利用者中心の行政サービス改革を進めるという、いわゆる「サービスデザイン思考」の共有</li> </ul>
<p><b>ステップ1</b> 全体方針の決定</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ DX推進のビジョンと<b>工程表で構成される「全体方針」</b>を決定・広く共有</li> <li>✓ 自治体DX推進の意義を参考にしつつ、地域の実情も踏まえて、自団体のDX推進のビジョンを描く</li> <li>✓ デジタル化の進捗状況を確認し、自団体のDXの取組内容、取組み順序を大まかな工程表にする</li> </ul>
<p><b>ステップ2</b> 推進体制の整備</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 全庁的・横断的な推進体制の構築。DXの司令塔として、<b>DX推進担当部門を設置</b>し、各業務担当部門をはじめ<b>各部門と緊密に連携する体制を構築</b></li> <li>✓ 各部門の役割に見合ったデジタル人材が配置されるよう、人材育成・外部人材の活用を図る</li> <li>✓ 一般職員も含めて、所属や職位に応じて身につけるべきデジタル技術等の知識、能力、経験等を設定した<b>体系的な育成方針</b>を持ち、人事運用上の取組みや、OJT・OFF-JTによる研修を組み合わせで育成</li> <li>✓ 十分な能力・スキルや経験を持つ職員の配置が困難な場合には、<b>外部人材の活用</b>も検討</li> </ul>
<p><b>ステップ3</b> DXの取組の実行</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 関連ガイドライン等を踏まえて、個別のDXの取組を計画的に実行。「<b>PDCA</b>」サイクルによる<b>進捗管理</b></li> <li>✓ 取組内容に応じて、「<b>OODA</b>※」のフレームワークを活用した柔軟で速やかな意思決定</li> </ul> <p>※ 「Observe（観察、情報収集）」、「Orient（状況、方向性判断）」、「Decide（意思決定）」、「Act（行動、実行）」の頭文字をつないだ言葉で、意思決定プロセスを理論化したもの</p>

上記の通り、総務省では DX を推進する自治体に向けて、盛り込むべき取組事項や進め方を提示し、各自治体の取組を支えるための対応を推進しています。

## 第4 伊奈町のこれまでの取組

伊奈町では、これまで DX 推進に関する個別の取組を実施してきました。具体的には、以下の取組を実施しています。

### 【現時点の個別の取組】

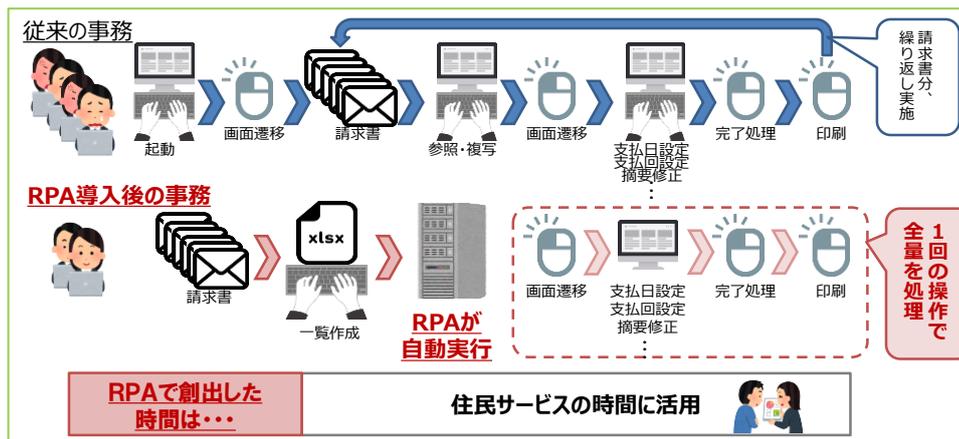
#### ① マイナンバーカード利用コーナーの整備

令和4年度に「デジタル田園都市国家構想推進交付金」を活用した事業として、マイナンバーカード対応記帳台及びコンビニ交付マルチコピー機の導入を実施しました。これらの機器は、町民の役場窓口での申請書記入の負担軽減及び受付に係る所要時間の短縮を図るためのものとなっています。

#### ② 業務の自動化の推進

令和元年度に「地方公共団体における RPA<sup>1</sup>実装に関する事業（地方単独事業）」として RPA を導入、令和4年度には、ノーコードモバイルアプリ作成ツール<sup>2</sup>及び AI-OCR<sup>3</sup>を導入し、業務の自動化、効率的な事務の実現に向けた対応を推進しています。

図表 4-1.RPA のイメージ



<sup>1</sup> RPA（アールピーイー）・・・人が行う処理手順を予め登録することで、PC上で日常的に行っている作業を、人が実行するのと同じ形で自動化するもの。

<sup>2</sup> ノーコードモバイルアプリ作成ツール・・・プログラムを作る等の複雑な作業を要することなく、アプリケーションを作成することができるツール。

<sup>3</sup> AI-OCR（エーアイオーシーアール）・・・AIの特徴である機械学習を活用したOCRのことで、OCRとは、手書きや印刷した文字を、イメージスキャンにより認識し、PC等で利用可能なデジタルの文字コードに変換するもの。

- ③ テレワークシステム実証実験への参加  
令和 2 年度から J-LIS が提供するテレワークシステム実証実験に参加し、新型コロナウイルス感染症対策として、全庁的にテレワークやサテライトオフィスの開設に取り組んでいます。
- ④ キャッシュレス支払い手段の提供  
令和 2 年 10 月には、住民票の写し、税証明等手数料の支払窓口である住民課に、キャッシュレス決済を導入し、町民の利便性向上に努めています。
- ⑤ ペーパーレス及びオンライン会議の推進  
令和 3 年度に導入したタブレット、ペーパーレス会議システム、ドキュメントハンドリングソフトウェア、Web 会議システム、大型ディスプレイやユニファイドコミュニケーションスピーカースystem等によって、ペーパーレスやオンライン会議等を推進しています。
- ⑥ 役場庁舎における公衆 Wi-Fi の提供  
役場庁舎では、来庁者向けの公衆のフリー Wi-Fi を設置しています。平成 27 年度から住民課付近を受信可能な範囲として提供開始し、平成 28 年度には役場庁舎 1 階、2 階全域に範囲を拡大、インターネットへ接続可能な環境を整備しています。また、本町は、一般社団法人 無線 LAN ビジネス推進連絡会の会員となっており、本法人より提供される無料 Wi-Fi サービスにより、災害時等の緊急時の通信環境を確保しています。
- ⑦ 広報のデジタル化の推進  
伊奈町では、秘書広報課にて管理を行っている「伊奈町 LINE 公式アカウント（アカウント名：伊奈町）」と、いきいき長寿課にて管理を行っている「伊奈町いきいき長寿課公式アカウント（アカウント名：伊奈町いきいき長寿課）」が開設されており、オンラインでの町民への情報提供を進めています。
- ⑧ VR 技術を活用したシティプロモーションの推進及び観光振興  
令和 4 年度に、これまで町の事業で活用実績のなかった VR コンテンツを活かした伊奈町内回遊イベントを実施しました。オリジナルの VR コンテンツを手がかりに町内の観光スポット等を巡っていただく新たな取り組みとなりました。また、本事業の資源を活かした VR コンテンツを令和 5 年度以降も活用していきます。
- ⑨ 学校 ICT 環境の整備  
「GIGA スクール構想」における学校 ICT 環境整備として、令和 2 年度に児童生徒に一人一台の端末を整備し、ICT を活用することで全ての子どもたちの学びを深め充実させていくことに努めています。
- ⑩ 児童クラブにおける情報発信環境等の整備  
各施設で専用アプリを導入し、児童の入退出や保護者への通知を一元管理することにより、事務作業の効率化を図り、緊急性の高い用務をスピーディーに処理できるように取り組んでいます。

- ⑪ 児童クラブにおける無線 LAN の整備  
GIGA スクール構想に伴う ICT 環境整備に対応するため、町内 17 か所の児童クラブに無線 LAN を整備し、パソコンを用いた宿題などの学習環境を確保しています。
- ⑫ 保育 ICT システムの導入  
令和 2 年度に ICT システムを導入し、登降園や連絡帳の電子管理、お知らせ配信など、ICT を活用することで、保護者の利便性向上に努めています。同時に記録管理の電子化により、職員の事務負担を軽減し、業務改善を図っています。
- ⑬ 電子図書館の運用  
伊奈町立図書館の利用券をお持ちの町内在住・在学・在勤の方を対象に、パソコンやモバイル端末等により電子書籍が閲覧可能な、電子図書館を令和 4 年 2 月に開始しました。令和 4 年 12 月末現在、取り扱っている電子書籍の数は 2,396 冊であり、四半期に 1 回、電子書籍を追加予定です。
- ⑭ 電子入札制度の推進  
一定金額以上の建設工事等の案件は電子入札システムの活用により、入札事務の公正化や効率化を図っています。

本計画を基にこれらの取組を進展させるとともに、より町民に寄り添うための DX を推進します。

## 第5 DX推進体制・DX推進のルール整備

伊奈町のDX推進の目指すべき姿を実現するためには、全庁的な取組が必須であることから、推進体制、推進に向けたルールを整備していくことが有効です。

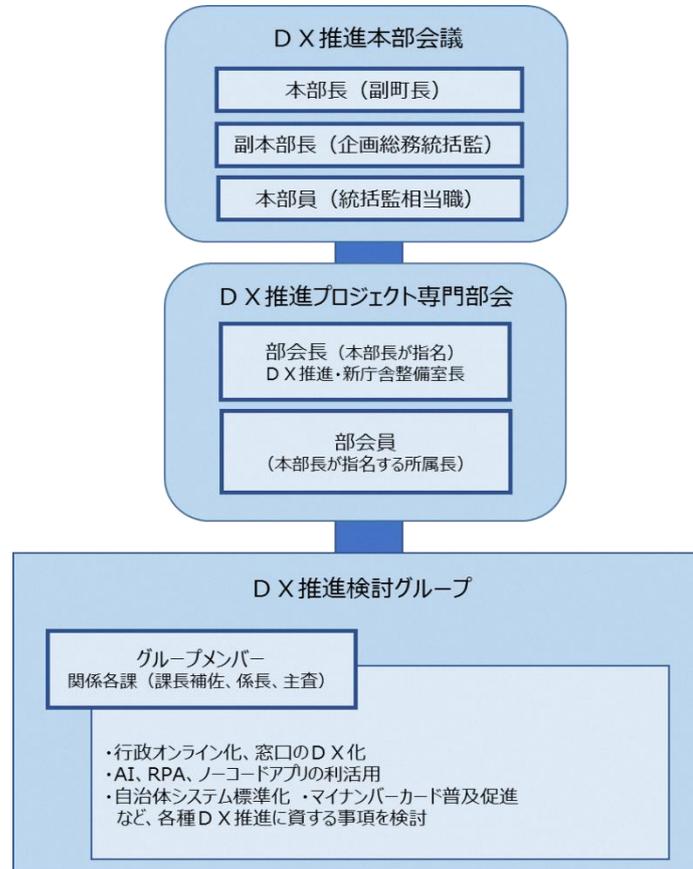
### 1. 伊奈町のDX推進体制

伊奈町では、伊奈町デジタル・トランスフォーメーション推進本部を設置し、副町長を本部長・DX推進に関する最高デジタル責任者（CDO：Chief Digital Officer）として本町におけるDXに係る施策を総合的に推進していきます。

また、DX推進を効果的に進めることを目的にCDOが責任者となる、DX推進本部会議を設置し、企画総務統括監を副本部長、統括監相当職を本部員に配置します。加えて、実効的なプロジェクト運営を図るため、DX推進本部会議の下に、DX推進・新庁舎整備室長を部会長としたDX推進プロジェクト専門部会を立上げることとします。

さらに、実務レベルの検討を進めるため、各担当部門から選出された職員により、テーマ別のDX推進検討グループを編成し、テーマ別に事業の具体化に向けた検討を進めることとします。

図表 5-1.DX推進体制



## 2. DX 推進に向けたルール整備

DX ビジョン実現に向けては、体制の整備に加え、各事業推進に向けたルールを明確にしたうえで、実施していくことにより更なる効果を得られると考えます。一般に DX はアジャイル<sup>4</sup>型のプロジェクト推進が望ましいといわれていますが、単にアジャイル型のプロジェクトを模索した場合、目的の曖昧化等により、闇雲な方向転換の繰り返しに陥る危険性をはらんでいます。

そのため、伊奈町においてはこれらのアジャイル型のプロジェクト推進を導入するにあたり、以下のルールを整備していきます。

### 【アジャイル型のプロジェクト推進に備えて整備するルール】

- ① 検討グループの検討の際のアプローチ
- ② DX 推進の事業選定の判断基準
- ③ 事業遂行時のアジャイル型のプロジェクト推進アプローチ
- ④ 実証実験等における効果検証プロセス

また、DX 推進にあたっては、庁内の人材育成や外部の専門人材を活用することが必須であると考えます。以下の通り、人材育成、外部の専門人材の活用に向けた検討を進めることとします。

### 【内部の人材育成】

- ① プロデューサー：全庁的なデジタル変革の主導者  
全庁的なデジタル変革を主導する役割を果たす者であり、伊奈町においては DX 推進本部会議、DX 推進プロジェクト専門部会のメンバーを中心に指すこととします。  
定期的に国の動向に関する勉強会を開催するとともに、DX 推進の全体のプロジェクト動向の把握を行います。
- ② プロジェクトマネージャー：DX 推進の事業単位の責任者  
検討グループのリーダークラスを指しており、各 DX 推進の事業検討、事業推進に責任を有す者を指すこととします。プロジェクト全体のスケジュール管理等を担う立場であることから、リーダーシップ、コミュニケーションスキルを獲得していきます。

---

<sup>4</sup> アジャイル・・・社会の不確実性等が高まる中、より機動的、機敏に課題に対応するため、短い期間で業務を実施し、効果検証を行うプロジェクト推進手法を指す。

- ③ サービスデザイナー：DX 推進の効果検証の責任者  
検討グループにおいて、業務の知識を基とした DX のサービスの設計を行う者を指すこととします。業務を深く把握することに加え、DX の効果検証において主たる役割を果たす必要があることから、効果検証スキルを身につけていきます。
- ④ エンジニア：デジタル技術の選定・理解者  
検討グループにおいて、外部の専門人材と連携して、活用可能なデジタル技術の選定等を担う者を指すこととします。多様なデジタル技術を認識する必要があることから、ベンダー等が主催するデジタル技術の研修会、勉強会に積極的に参加する等、デジタル技術に関する知識の獲得に向けた対応を進めます。また、積極的にデジタル技術を習得することも考えられます。

#### 【外部の専門人材】

伊奈町の内部人材では、育成が難しいと想定される、技術者については外部の人材を活用することを念頭に置きます。代表的な外部の専門人材は以下が挙げられます。

- ① 固有のデジタル技術  
AI、XR<sup>5</sup>（VR<sup>6</sup>、AR<sup>7</sup>等）、クラウド等、世の中に新たに登場しているデジタル技術やソリューションを理解している有識者。
- ② サービスデザイン設計  
利用者に利用しやすい画面やユーザーインターフェースの設計等、業務の要件を踏まえたデザインを検討する有識者。
- ③ 情報セキュリティ技術  
DX と合わせて取り組む必要があるセキュリティ対策について、様々なセキュリティ技術を認識している有識者。

---

<sup>5</sup> XR（エクスアール）・・・VR（仮想現実）、AR（拡張現実）、MR（複合現実）、SR（代替現実）など、現実と仮想の世界を融合して疑似体験を提供する空間を創り出す画像処理技術の総称。

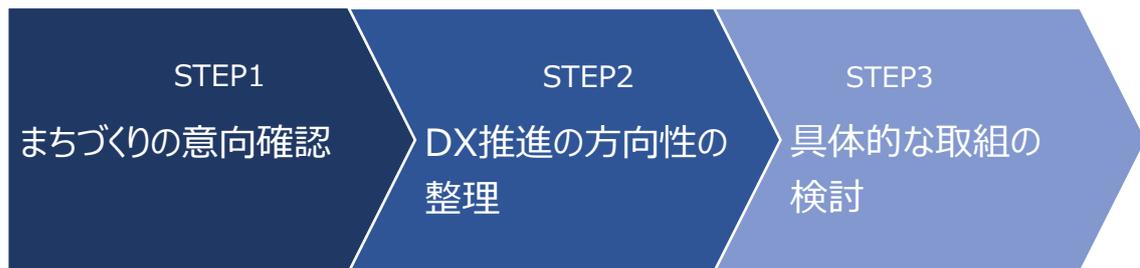
<sup>6</sup> VR（ブイアール）・・・「Virtual Reality」の略で、「仮想現実」と呼ばれる画像処理技術。専用のゴーグル等を装着し、コンピューターグラフィック等で作られた仮想の映像をあたかも現実世界のように体験できる技術。

<sup>7</sup> AR（エーアール）・・・「Augmented Reality」の略で、「拡張現実」と呼ばれる画像処理技術。スマートフォンやタブレット等を利用し、カメラ越しに見る現実世界に、コンピューターグラフィック等の仮想のコンテンツを重ねる技術。

## 第6 DX 推進の方向性

本計画では、DX 推進の方向性を以下のステップで策定しました（図表 6-1）。具体的には、「まちづくりの意向を確認」する観点から、ステップ1として町長・副町長へインタビューを実施しました（図表 6-2）。

図表 6-1. DX 推進の方向性策定のステップ



その後、ステップ2としてインタビュー結果を踏まえ、「まちづくりの意向」から「DX 推進の方向性」を「手続きの快適さを支える」、「町民の生活のしやすさを支える」、「伊奈のシティプロモーションを支える」、「伊奈の産業を支える」、「職員の働くを支える」の5項目に整理しました。

次に、上記5項目の方向性の「具体的な取組の検討」を目的として、ステップ3にて本町の各課にアンケート・インタビューを実施し、課題を整理しました。その後、各課題において DX 推進の対象とする業務・サービスの方向性を検討しました。

図表 6-2. STEP1～3 の概要

STEP 1 まちづくりの意向	STEP 2 DX推進の方向性	STEP 3 具体的な取組み
・オンライン申請の導入により「いつでも・どこでも・誰でも」といった公正公平のサービスを提供したい	→ 手続きの快適さを支える	→ 窓口業務、現行のオンライン申請等を支える
・住民に「住み続けたい・住んでみたい」という想いを抱いてもらうためにも、高齢者や障がい者、子ども、外国人などの誰もが生活しやすいまちづくりをしたい ・「安心安全な町」と住民に感じてもらいたい	→ 町民の生活のしやすさを支える	→ 防災・防犯、社会福祉、教育、国際化、その他住民生活を支える
・「伊奈忠次」「バラのまち」を核として知名度向上に取り組んでいきたい ・「伊奈忠次」、「バラ」といった観光資源があるが、PRの仕方をより検討していきたい	→ 伊奈のシティプロモーションを支える	→ 町内外向けの情報発信を支える
・農業振興と商業・工業振興の両方を実現することを考えると障壁が多いと感じるが、産業育成の観点からは、商業・工業振興にも力を入れていきたい	→ 伊奈の産業を支える	→ 農業関係、商工業関係を支える
・職員の時間外業務が多くなっていることが課題であるため、業務効率化を図りたい ・全庁的に業務情報の共有をさらに進めていく必要がある ・庁内全体で意思決定・決裁のプロセスが非効率と感じている	→ 職員の働くを支える	→ 住民対応、庁内の行政事務関係を支える

## 1. 手続きの快適さを支える

### ○現状の概要

各課へのアンケートやインタビューで出た手続きに関する主な意見は、以下のとおりです。

#### 【受付関係の意見】

- ・繁忙期は窓口での待ち時間が長い。平時でも連休明けは混雑している。
- ・窓口混雑時の町民対応(受付順の把握、担当係の振り分け)をより工夫する必要がある。
- ・短時間で終わる業務と時間がかかる業務の受付が同一窓口にて行われるケースがあり、混雑していると、短時間で終わる方でもお待たせしてしまう場合がある。

#### 【書類作成関係の意見】

- ・町民に記入いただく申請書類が多いため、手続きに時間がかかる。
- ・申請書類は手書き、かつ記入内容が多岐にわたるものが多い。

#### 【現行のオンライン申請・決済等の意見】

- ・住民異動届、印鑑登録など、仕事や家庭の事情等の都合により、来庁して手続きができない。また、代理人による手続きも困難。
- ・郵送申請の場合、本人確認書類の写し等、必要書類をそろえるのが大変である。また、時間をかけずに証明書を取得したいが、郵送だと時間がかかるため困る。
- ・各種支払いのキャッシュレス決済への対応について。

上記、アンケートで出た意見をみると、「窓口業務」、「現行のオンライン申請・決済等」の大きく2項目に分類することができます。さらに「窓口業務」については、「受付関係」、「書類作成関係」の2項目に分類し、手続きに関する課題とそれに対応する取組について整理しました。



## (1) 窓口業務

### (1) — 1 受付業務

#### ○課題の概要

現状を整理すると、窓口での受付対応が町民の来庁ペースに追い付かず、繁忙期には窓口でお待ちいただくケースも発生しており、受付対応の改善を図る必要があります。こうした課題に対して、以下の取組を検討していきます。

#### ○取組例・方向性

##### ・窓口受付システムの活用

来庁前の対応として、町民各自の PC やスマートフォン等から本町の窓口受付の Web 予約システムにアクセスし、用件と時間を選択することで窓口受付の予約ができるシステムの導入を検討していきます。来庁後の対応としては、用件を選択することで該当窓口への誘導・受付番号の振り分けができるシステムの導入を検討していきます。

### (1) — 2 書類作成業務

#### ○課題の概要

現状を整理すると、窓口での申請書類の作成において手書きの申請書類が多く、手続きに時間がかかっているため、書類作成の簡素化を図る必要があります。こうした課題に対して、以下の取組を実施・検討していきます。

#### ○取組例・方向性

##### ・マイナンバーカード対応記帳台、コンビニ交付マルチコピー機の設置

令和 4 年 11 月に町民の書類作成の簡素化を図るため、マイナンバーカード、運転免許証を読み込ませることで、住所・氏名・生年月日などの情報が印字された申請書を取得することができる記帳台を設置しました。本記帳台は、事前に Web フォームから必要事項を入力し、生成された QR コードを読み込ませることで、申請に必要な情報を印字する機能も備えています。また、令和 5 年 2 月には、マイナンバーカードを使用し、住民票・印鑑登録証明書が取得可能なコンビニ交付マルチコピー機を設置し、窓口における手続きの簡素化を図りました。今後も町民の窓口における利便性向上に資する機器・システム等の導入を検討していきます。

## (2) 現行のオンライン申請・決済等

### ○課題の概要

現状を整理すると、現行のオンライン申請・決済等において、仕事や家庭の事情等の都合によって来庁して手続きができないことや、郵送申請の場合は書類の準備等に時間がかかること、一部公金の納付方法がキャッシュレス対応していない状況があります。こうした課題に対して、以下の取組を検討していきます。

### ○取組例・方向性

#### ・マイナポータルを活用

「自治体 DX 推進計画」（総務省）において、国は、「ぴったりサービス」による各種手続きのオンライン化を推進しており、本町では子育て関係（15 手続き）、介護関係（11 手続き）についてこのサービスからの申請受付を開始しています。

#### 【オンライン化にて対応中の手続き】

子育て関係	児童手当等の認定	実施済み
	児童手当等の額の改定の請求及び届出	
	氏名変更／住所変更等の届出	
	児童手当 受給事由消滅の届出	
	未支払の児童手当等の請求	
	児童手当等に係る寄附の申出	
	児童手当等に係る寄附変更等の申出	
	受給資格者の申出による学校給食費等の徴収等の申出	
	受給資格者の申出による学校給食費等の徴収等の変更等の申出	
	児童手当等の現況届	
	支給認定	
	保育施設利用申込書	
	保育施設等の現況届	
	児童扶養手当の現況届	
	妊娠の届出	
介護関係	要介護・要支援認定の申請	実施済み
	要介護・要支援更新認定の申請	
	要介護・要支援状態区分変更認定の申請	
	居宅・介護予防サービス計画作成（変更）依頼の届出	
	介護負担割合証の再交付申請	
	介護保険被保険者証の再交付申請	
	高額介護サービス費の支給申請	
	介護保険負担限度額認定申請	
	福祉用具購入費の支給申請	
	住宅改修費の支給申請	
	住所移転後の要介護・要支援認定申請	

#### ・マイナンバーカードの普及促進

マイナンバーカードの普及促進策として、①マイナポイント特設窓口の開設、②マイナンバーカード申請サポート事業を実施しています。国では、令和 4 年度までにほぼすべての国民がマイナンバーカードを取得していることを目指していることから、本町においてもマイナンバーカードの普及促進策を積極的に検討していきます。また、マイナンバーカードを活用した住民サービスを拡充し、マイナンバーカードの付加価値を高め、町民の利便性の向上を図っていきます。

#### ・埼玉県市町村電子申請・届出サービスの活用

町の各課業務における手続きの内容、件数等を考慮しながら埼玉県市町村電子申請・届出サービスによるオンライン化を検討していきます。また、現在、実施中の手続きについても、利用の拡充・利便性向上に資する検討を進めていきます。

#### ・キャッシュレス決済の導入・拡大

申請時の手数料・送料については、町民自身が郵便為替や切手を購入し、オンライン申請とは別に郵送しなければいけない状況にあります。現在、実施中である窓口における各種手数料の電子マネー対応、町税等のスマートフォン専用アプリでの支払いと併せ、各種収納業務のキャッシュレス決済化を検討していきます。

## 2. 町民の生活のしやすさを支える

### ○現状の概要

各課へのアンケートやインタビューで出た町民の生活に関する主な意見は、以下のとおりです。

#### 【防災・防犯関係】

- ・防災行政無線による放送の音が大きい、もしくは聞こえない。
- ・交通の危険がある場所の対策、防犯灯・街路灯の修繕及び設置の要望等
- ・「安心安全なまち」と町民に感じてもらいたい。
- ・「災害に強いまちづくり」の観点から、視覚・聴覚障がい者にとっても共通の情報を共有できる社会を目指していきたい。

#### 【社会福祉関係】

- ・介護を必要とされる方が多いため、状況により手続きに時間がかかる。
- ・地域コミュニティ内で高齢者の困りごとを解決できる環境を整備したい。
- ・障がい者の雇用機会確保や手話を通して障がい者が住みよいまちにしたい。

#### 【教育関係】

- ・子ども達に一人一台利用可能な端末や、各学級に大型提示装置が配備され、それらを効果的に活用することを目指し、教育の質の向上を図っていきたい。

#### 【国際化関係】

- ・外国人対応の充実を図るためにも国際化を進めていきたい。

#### 【その他町民生活】

- ・公共予約システムについて、利用者が本予約の際に「役場、県活、ゆめくる」のどこかに行き、許可書を発行する必要がある、利用者の負担となっている。
- ・町民の話を直接聞く場や時間を増やしていきたい。

アンケートで出た意見をみると、「防災・防犯関係」、「社会福祉関係」、「教育関係」、「国際化関係」、「その他町民生活」の大きく5項目に分類することができます。よって、町民生活に関する課題とそれに対応する取組について、項目ごとに整理しました。



## (1) 防災・防犯関係

### ○課題の概要

現状を整理すると、防災・防犯関係においては、町民に「安心安全なまち」と感じてもらうために、デジタル技術を活用して「災害に強いまちづくり」を進めていく必要があります。こうした課題に対して、以下の取組を検討していきます。

### ○取組例・方向性

- ・デジタル技術を活用した災害情報及び犯罪情報等の発信

発災前後における情報収集・発信、復旧時における各種対応や、犯罪情報・防犯対策に係る情報発信など、効率・円滑化を図るための取組についても検討していきます。

## (2) 社会福祉関係

### ○課題の概要

現状を整理すると、高齢者や障がい者など誰もが生活しやすい環境を整備する必要があります。こうした観点から、高齢者や障がい者の困りごとを、デジタル技術の活用により解決し、生活のしやすさを支えることを検討していきます。

### ○取組例・方向性

- ・高齢者、障がい者へのデジタル技術を活用した生活支援として、それぞれ次の施策を検討していきます。

#### [高齢者]

- ・高齢者見守り事業の見守る側のデジタル活用を検討していきます。
- ・コミュニティのイベントや集会を認識できるデジタル寄合等を検討していきます。

#### [障がい者]

- ・窓口にタブレットを設置し、ビデオ通信機能で通訳者とつながることで手話での手続きが可能となっています。
- ・デジタル技術による視覚・聴覚障がい者向けの災害情報の共有手段を検討していきます。

#### [デジタルデバインド<sup>8</sup>対策]

- ・デジタル化を進めていく中で、障がい者や高齢者が困らないように配慮していきます。

### (3) 教育関係

#### ○課題の概要

現状を整理すると、新しい時代の教育に必要な子どもたち一人一人の学習の個別最適化と協働的な学びを実現するために、ICT の効果的な活用を図っていく必要があり、こうした課題に対して、以下の取組を検討していきます。

#### ○取組例・方向性

##### [ICT 教育環境の充実]

- ・教育現場において、学習用端末等の整備を行い継続して教育環境を充実させていきます。
- ・学びの保障として、ICT を活用した学習支援や学びの場の提供を進めていきます。
- ・学習の個別最適化と協働的な学びを進めるために、CBT<sup>9</sup>システムを活用した学習状況の管理やデジタル教科書、AI ドリル、授業支援ソフトなどの学習支援ツールの導入を検討していきます。

---

<sup>8</sup> デジタルデバインド・・・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。

<sup>9</sup> CBT（シービーティー）・・・「Computer Based Testing」の略で、コンピューター上で実施する試験のこと。

## (4) 国際化関係

### ○課題の概要

まちづくりの意向として掲げている外国人への対応の充実を図るためには、外国人が安心して暮らせる環境を整えることが必要であり、生活に必要な情報発信、窓口での申請手続きの外国語対応が必要です。こうした課題を踏まえ、以下の施策を検討していきます。

### ○取組例・方向性

#### ・本町からの情報発信等の外国語対応

外国人が生活するうえで必要な情報を理解できるよう、可能な限り「外国語」や「やさしい日本語」を用いて、ホームページや SNS に加え、様々なコミュニケーションツールの活用により行政情報の発信・相互理解の促進について検討していきます。

## (5) その他町民生活

### ○課題の概要

まちづくりの意向として、町民に「住み続けたい・住んでみたい」という想いを抱いてもらうためには、町民の日常生活の不便さを解消し、生活のしやすさを支えることが必要です。こうした観点から、アンケートやインタビューにより課題を整理すると、町民の話を聞く機会を増やしていくことや公共施設の予約システムといった既存システムの利便性向上の検討が必要です。こうした課題を踏まえ、以下の施策を検討していきます。

### ○取組例・方向性

#### ・オンラインでのお悩み相談等、住民サービスの拡充

町民との対話の場や時間を増やすため、オンライン上での各種相談支援等の住民サービスの拡充の検証を進めます。主な対象業務として、相談件数の多い内容や身体的な理由等により来庁が難しい方等が対象となる内容について検討していきます。

#### ・既存の予約システムの更改を検討

既存の公共施設の予約システムの更改を検討していきます。

#### ・公共施設への公衆 Wi-Fi 設置の検討

現在、役場庁舎、ふれあい活動センターにて公衆 Wi-Fi を提供していますが、他の公共施設においても、地域社会のデジタル化に合わせ、各施設それぞれの利用目的に即した公衆 Wi-Fi の設置を、統一規格化も含め検討していきます。

### 3. 伊奈のシティプロモーションを支える

#### ○現状の概要

各課へのアンケートやインタビューで出たシティプロモーションに関する主な意見は、以下のとおりです。

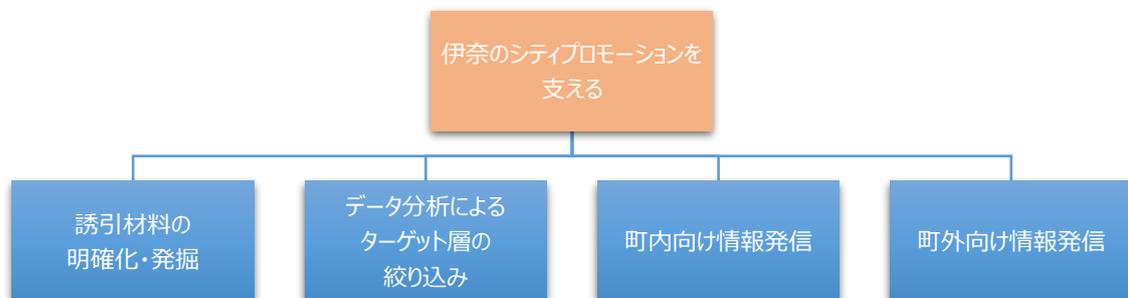
#### 【町内向け】

- ・町民に町の歴史、町の良さを再認識してもらいたい。
- ・「災害に強い」という住みやすさを改めてアピールしていきたい。

#### 【町外向け】

- ・アピールポイントを増やし、誘引材料を確保する必要がある。
- ・「伊奈忠次」、「バラ」といった観光資源があるが、PRの仕方をより検討していく必要がある。
- ・「伊奈忠次」、「バラのまち」を核として、知名度向上に取り組んでいきたい。

上記、意見をみると、「誘引材料の明確化・発掘」、「データ分析によるターゲット層の絞り込み」、「町内向け情報発信」、「町外向け情報発信」の大きく4項目に分類することができます。よって、伊奈のシティプロモーションに関する課題とそれに対応する取組について、項目ごとに整理しました。



## (1) 誘引材料の明確化・発掘

### ○課題の概要

本町には海や山などの景勝地が少ない状況の中、町外からの観光客や移住者に対する誘引材料を明確化し、独自の「アピールポイント」の発掘を図る必要があります。

### ○取組例・方向性

現状のアピールポイントである「伊奈忠次」や「バラ」を認知していない新たな観光客を誘引するための材料の明確化や、農産物・工芸品を掘り起こしていくほか、既存の文化・イベントのアピールポイントを改めて再考し、掘り起こし、磨いていきます。

## (2) データ分析によるターゲット層の絞り込み

### ○課題の概要

本町には「伊奈忠次」や「バラ」といった観光資源があるものの、こうしたアピールポイントがどのような観光客層に響くのか的確に把握し、ターゲット層を絞り込む必要があります。

### ○取組例・方向性

・ターゲット層に有効な情報発信を探るためのデータ分析

効果的なマーケティング・情報発信を行うため、ターゲット層が利用する媒体、生活様態、共通する趣味等、ターゲット層に関する分析において各種データの活用を検討していきます。

## (3) デジタル技術を活用した情報発信

### (3) — 1 町内向け情報発信

### ○課題の概要

町民が地元への愛着を深め、住み続けてもらうためにも、本町の歴史や「災害に強いまち」としての魅力を再認識してもらうことが必要です。

### ○取組例・方向性

・既存コンテンツのデジタル化・周知

小学生向け等に提供する本町の歴史に関するコンテンツのデジタル化、映像化による町民への公開、デジタルアーカイブを検索・閲覧するためのクラウド型プラットフォームシステム導入による郷土資料のデータベース化等の検討を進めます。こうした取組を通して、伊奈町に住んでいることを誇りに思えるよう、シビックプライドの醸成を図ります。

### (3) — 2 町外向け情報発信

#### ○課題の概要

町外向けの情報発信において、多くの観光客はインターネットにより情報収集をしているため、AISAS<sup>10</sup>を意識した取組が必要です。つまり、観光客が伊奈町を①認知し、②興味・関心を抱き、③実際に訪問するといった一連の流れを考慮した取組を図る必要があります。

#### ○取組例・方向性

##### ・認知させるためのデジタルツールの利用

ターゲット層に対し、認知度を上げ、広く周知させるためのデジタルマーケティングの活用を検討していきます。

##### ・興味・関心をさらに深めるためのデジタルツールの利用

ターゲット層がさらに興味・関心を深めるために、口コミや疑似体験等のコンテンツを拡充のうえ、ターゲット層に利用しやすい形で広報します。

##### ・訪問したいと思わせるためのデジタルツールの利用

イベントとの連携や、期間限定のキャンペーン等、ターゲット層が訪問したいと思わせる企画とともにターゲット層に対してデジタルツールを利用した広報を行います。

---

<sup>10</sup> AISAS（アイサス）・・・Attention（認知・注意）・Interest（興味・関心）・Search（検索）・Action（行動）・Share（共有）の頭文字を組み合わせた造語で、消費者が実際に商品を知ってから購入するまでの購買行動モデルの一つ。

## 4. 伊奈の産業を支える

### ○現状の概要

各課へのアンケートやインタビューで出た伊奈の産業に関する主な意見は、以下のとおりです。

#### 【農業関係】

・町内の農業は古くから主要産業となっているが、就農者の高齢化、離農化が進んでおり、農業の改善が必要である。

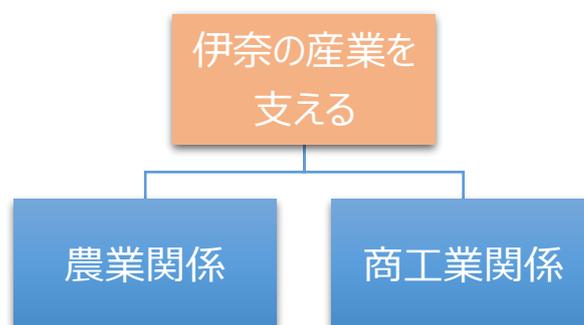
#### 【商工業関係】

・行政の DX 推進のみではなく、民間事業者も巻き込みながら進める必要がある。

・産業育成の観点からは、商業・工業振興にも力を入れていきたい。

・「働く場所の提供」は、工場の誘致のみならず、サテライトオフィス等の活用により町民の働く場所を整備したい。

上記意見をみると、「農業関係」、「商工業関係」の大きく2項目に分類することができます。よって、伊奈の産業に関する課題とそれに対応する取組について、項目ごとに整理しました。



## (1) 農業関係

### ○課題の概要

町内の農業は古くから主要産業となっているものの、就農者の高齢化、離農化が進んでいます。こうした課題に取り組むため、スマート農業の導入などを検討します。

### ○取組例・方向性

#### ・省力化の検討

スマート農業の導入について、就農者の考えなどを聴きながら、JA やシステム提供事業者から情報を収集し、検討していきます。

## (2) 商工業関係

### ○課題の概要

本町の主要産業である農業に加え、産業育成の観点から、商業・工業分野にも注力し、新たな産業を育成する必要があります。こうした課題に対して、産業分析のデータ活用を通して、本町の強みや弱みを把握し、企業誘致や新たな産業の創出を推進していきます。

### ○取組例・方向性

#### ・オープンデータ化の推進

地域や商店街、事業者におけるデータ利活用のニーズ把握を行うほか、データ基盤の検討を進め、より有用で使いやすいオープンデータの取組を推進します。また、町が保有する GIS データの、オープンデータとしての提供を含めて、統合型 GIS の導入を検討していきます。

#### 【オープンデータの取組例】

#### ・サプライチェーン<sup>11</sup>の見える化

RESAS<sup>12</sup>（地域経済分析システム）によりサプライチェーンを見える化することで、企業間の連携状況を可視化し、他産業の誘致活動等に活用します。

---

<sup>11</sup> サプライチェーン・・・商品の企画・開発から、原材料や部品などの調達、生産、在庫管理、配送、販売、消費までのプロセス全体を指し、商品が最終消費者に届くまでの「供給の連鎖」のこと。

<sup>12</sup> RESAS（リーサス）・・・産業構造や人口動態、人の流れなどの官民ビッグデータを集約し、可視化するシステム。経済産業省と内閣官房デジタル田園都市国家構想実現会議事務局が提供している。

・地区別人口動態の把握

国勢調査以降の住民の出入りを基とした、地区別のデータを分析できるよう外部に提供することで、各種サービス等に活用してもらいます。

・住宅設置状況のデータ化

地理情報のデータと共に、住宅の設置状況や設置予定状況等、各種サービスへの利活用の可能性を検討していきます。

【町外とのデータ連携例】

・外部とのデータ連携

ニューシャトルの利用状況や住宅設置状況を連携して、町内の人流を把握するデータを共同で活用する等、外部とのデータの利活用の可能性を検討していきます。

・民間（中小企業、小規模企業、商工団体など）との連携

町内の商工振興業に関する施策、課題解決等の検討を実施する協議会等において、新たなデータの利活用の可能性を検討していきます。

## 5. 職員の働くを支える

### ○現状の概要

各課へのアンケートやインタビューで出た職員の働くに関する主な意見は、以下のとおりです。

#### 【住民対応】

- ・相談、ケースワーク等に長い時間を要するケースがある。
- ・同様の質問や問合せが多い。
- ・庁舎外の対応が必要な際、場所や内容の聴取にかなりの時間を要する。また、住所が不明で該当箇所が曖昧なことがある。

#### 【庁内の行政事務】

- ・住民情報等の異動届の入力等、紙で申請された内容を手入力する際は、誤りを防止するために慎重な対応が必要であり、時間を要する。
- ・資料は紙媒体が主なものもあり、文書を探し出すのに時間を要するケースがある。
- ・業務量に対し人員、端末、相談スペース等が不足。
- ・データ分析基盤の導入により、省力化を図りたい。
- ・庁内の決裁に時間を要するケースがある。
- ・全庁的に業務情報の共有をさらに進めていく必要がある。
- ・振込口座や振込先変更の連携が全庁的に対応できていない。
- ・行政手続きにおいて全庁的なデータ連携ができていない。
- ・統合型校務支援システムの有効活用を進めることで業務の効率化を図っていきたい。

上記意見をみると、「住民対応」、「庁内の行政事務」の大きく2項目に分類することができます。よって、職員の働くことに関する課題とそれに対応する取組について、項目ごとに整理しました。



## (1) 住民対応関係

### ○課題の概要

現状の課題を整理すると、相談や問い合わせの電話対応は長い時間を要するケースがあること、電話対応のみだと対応場所や状況の把握に時間がかかることが障壁となっています。こうした課題を踏まえると、以下の取組により、職員の業務負荷の軽減、住民サービスの向上につながると考えます。

### ○取組例・方向性

#### ・自動電話応答システムの活用

自動音声認識技術を利用した業務時間外や繁忙期での電話対応を検討していきます。これにより、定型的な問い合わせは音声認識技術による応答で対応できるとともに、適切な担当部署に割り振ることも可能となります。

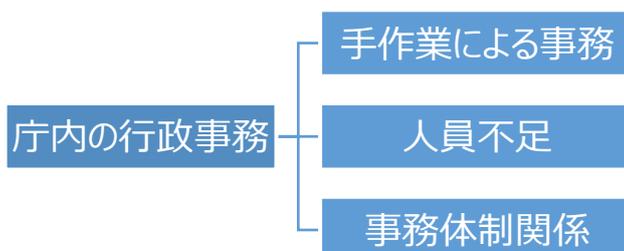
#### ・チャットボットの活用

AIが自動回答するチャット形式のサービスを検討していきます。町民は、スマートフォン等から気軽に問い合わせることで、AIが対話によって関連情報を表示することや適切な回答を導き出すことで、町民が必要としている情報を得ることができます。また、チャットで写真を送ることで電話では伝えにくい情報を伝達することが可能となります。

## (2) 庁内の行政事務関係

### ○課題の概要

現状の課題を整理すると、入力事務等の「手作業による事務」、「人員不足」、「事務体制関係」の大きく3項目に分類できます。「手作業による事務」に関しては、多くの課で紙の書類からPCにデータを入力していく事務が多数残存しており、作業負荷の高い事務になっています。「人員不足」に関しては、業務量に対し人員が不足していることが課題であり、デジタル技術の活用により省力化を図る必要があります。「事務体制関係」に関しては、事務の仕組みがアナログであるため、上長の決裁に時間がかかることや全庁的な業務情報の共有ができていないことが課題です。こうした課題に対して、次の取組を検討していきます。



## ○取組例・方向性

### ・ペーパーレス化の推進

全般的な方針としては、各課で紙を印刷して実施している業務を抽出し、ペーパーレス化を推進していきます。具体的な取組例として、①対面会議を Web 会議に変更し、画面共有機能を利用することでペーパーレス化を図ること、②申請手続き等の書類のオンライン化を図ることで、紙の印刷を削減することが考えられます。

### ・AI・RPA 活用の利用推進

本町では、「地方公共団体における RPA 実装に関する事業（地方単独事業）」として RPA を導入してデスクトップ業務の自動化を開始し、業務自動化の可能性について研究・検討を進めています。今後の全般的な方針としては、各課で負荷のかかっている業務を抽出し、各業務の RPA 化をさらに推進していきます。具体的な取組例として、①業務プロセスの改善に関する BPR、②RPA システムの作成、③RPA システム機器の運用・保守、④業務改善 BPR の考え方や RPA シナリオ作成に関する職員への研修や支援の実施が考えられます。

### ・AI-OCR の利用推進

手入力による事務の省力化を図る観点から令和 4 年度から導入した AI-OCR の利用業務を拡張します。導入には、業務プロセス自体を見直す必要はあるものの、大幅な入力作業の削減に繋がる可能性もあり、各課における業務を精査することで利用推進を図ります。

### ・テレワークの推進

地方公共団体情報システム機構が提供している「自治体テレワークシステム for LGWAN」を活用してテレワークを推進します。テレワークの推進については、行政改革担当部門、総務・人事担当部門と D X 担当部門が協力しながら、働き方改革による業務の効率化に取り組んでいきます。

### ・データ活用の推進

データ活用の基盤構築の検討を進めるほか、各課で収集しているデータについて、標準的なフォーマットを整備し、庁内でのデータ連携を図り、政策や事業立案時のデータの利活用を推進します。また、各種公表データの分析業務の効率化を図るために、データ分析支援ツールの導入を検討し、スピーディーなデータ活用を推進していきます。GIS データの重ね合わせ等による業務効率化や、都市計画情報や道路台帳等インフラ関係データの提供をオンライン化することによる利用者の利便性向上、窓口業務のコンパクト化のため、統合型 GIS の導入を検討します。

#### ・各種システムのクラウド活用の推進

情報システムのクラウドへの集約化や標準化を進め、システム運用にかかる費用や負荷の低減を図るなど、最適化に取り組みます。また、安定的かつ効率的な業務実施に資するようなネットワーク環境等の基盤整備も進めていきます。具体的には、各システムの経費や構成等の基本情報を整備した台帳を活用し、システム調達の支援等を実施することで効果的な導入や経費削減を促進します。現時点のシステム調達の候補として、電子契約や出退勤管理のデジタル化、電子決裁システムの導入を検討していきます。

#### ・セキュリティ対策の徹底

国が、令和4年3月に示した「地方公共団体における情報セキュリティポリシーに関するガイドライン」に基づき、本町では令和4年5月に町情報セキュリティポリシーを改訂しました。今後、情報セキュリティの動向により国がガイドラインを改訂する場合は、原則としてガイドラインに沿った改訂を行うものとします。庁内システムの情報セキュリティ対策については、埼玉県セキュリティクラウドにより引き続きインターネットセキュリティを確保するとともに、庁内ネットワークについても総務省が示すモデルに適合する形で構成することにより、住民のデータや町の行政情報資産を引き続き確実に保護していきます。

#### ・自治体システムの標準化・共通化の推進

国のガバメントクラウド<sup>13</sup>の整備の対象となるシステムを考慮した上で、本町でもクラウド活用に取り組んでいきます。国がガバメントクラウドの対象として示している業務の担当部署において、システムの標準化・共通化の担当者を定め、DX推進係とともに実務レベルの検討を進めていきます。

#### ・統合型校務支援システムの活用

教員が子どもと向き合う時間を確保し、教育の質を向上させる視点から、統合型校務支援システムを活用し教員の事務の更なる効率化を進めていきます。

---

<sup>13</sup> ガバメントクラウド・・・国の全ての行政機関（中央省庁・独立行政法人など）や地方自治体が共同で行政システムをクラウドサービスとして利用できるようにした「IT 基盤」のこと。

## 第7 DXを取り入れた新庁舎の整備に向けて

インタビュー・アンケートを踏まえて、新庁舎整備に向けた課題や要望事項を整理すると、以下のとおりです。次項では、各取組概要で課題と具体的な内容を整理しました。

図表 7-1.新庁舎整備に向けた課題・要望事項

課題・要望	取組概要
<ul style="list-style-type: none"> <li>混雑時を考慮した窓口における待合スペースの改善。</li> <li>窓口混雑による待ち時間が長い。</li> <li>窓口混雑時の受付順の把握、担当係の振り分けを効率化したい。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>町民にとって快適な窓口の整備</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>来庁者それぞれの事情に応じることのできる、人目に配慮した窓口スペースの確保。</li> <li>遮音性など、よりプライバシーに配慮した窓口スペースの確保。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>プライバシーに配慮した相談窓口の整備</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>高齢者や障がい者等誰もが快適な窓口の整備が必要。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ユニバーサルデザイン・バリアフリー化</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>デジタル技術を活用し、歴史・伝統あるまちを演出したい。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>デジタル技術を活用した情報発信</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Web会議用の端末等、DXで必要になる環境整備を推進したい。</li> <li>出退勤管理について、効率化の観点からデジタル化を図りたい。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>デジタル端末・環境の整備</li> </ul>

### 1. 町民にとって快適な窓口の整備

#### ○課題・取組の概要

窓口が混雑した際を想定した待合スペースや、来庁者の動線の確保・分散化を図る必要があります。こうした課題に対して、新庁舎整備に向けて、総合受付の導入による町民の動線の確保や窓口受付に係るシステムによる来庁者の振り分けなどの検討が必要です。

### 2. プライバシーを配慮した相談窓口の整備

#### ○課題・取組の概要

プライベートな内容に関して町民からの相談を受ける際には、プライバシーを確保した場所が必要であり、人目に配慮した住民手続きに関する相談機会の確保が必要です。こうした課題に対して新庁舎整備に向けて、デジタル技術を活用した相談窓口の検討やパーテーション、相談ブースの整備を検討していきます。

### 3. ユニバーサルデザイン・バリアフリー化

#### ○課題・取組の概要

高齢者や障がい者等の方は、窓口での手続きが困難であると感じているケースがあり、誰もが快適に窓口での行政サービスを受けることのできる環境整備が必要です。こうした課題に対して、新庁舎整備に向けて、ユニバーサルデザイン・バリアフリーに対応した環境の整備や手書きの記入が困難な方に対して、デジタル技術を活用した申請書類作成の簡素化、手続き負担の軽減等を検討していきます。

### 4. デジタル技術を活用した情報発信

#### ○課題・取組の概要

伊奈町のシティプロモーションにおいて、町民に対して伊奈町の歴史を知ってほしいと考えており、既存の情報発信の手段に加え、新たな情報発信の手段の充実を図る必要があります。こうした課題に対して新庁舎整備に向けて、デジタル技術を活用した情報発信としての、仕組み・設備の導入を検討していきます。

### 5. デジタル端末・環境の整備

#### ○課題・取組の概要

コロナ禍の影響や社会の潮流を踏まえると、今後も Web 会議需要は増加していくことが推察され、Web 会議用のパソコン、タブレット端末などのデジタル機器や、ディスプレイ、カメラ、マイクなど、DX を推進するうえで必要となる環境の整備を検討する必要があります。また、勤怠管理において紙によるアナログな管理を行っている状況もあり、効率化を進める必要があります。こうした課題に対して新庁舎整備に向けて、無線 LAN 環境の整備、Web 会議用のディスプレイ、カメラ、マイクの設置や執務室、会議室の電源コンセントの拡充、職員証の IC カード化を図ることによる、勤怠管理との連携を検討していきます。

## 第8 今後のDX推進方針

### 1. 今後のDX推進に向けて

本項目では、本計画の策定後のDX推進にあたっての方針を整理します。

期限が令和7年度に定められている国の情報システムへの移行の検討を優先的に進めるとともに、町民の利便性向上を目的に「手続きの快適さを支える」に関する具体的な事業の検討を進めることとします。

また、新庁舎整備に向けて、DXを取り入れた新庁舎の整備の検討と合わせて、「職員の働くを支える」に関する具体的な事業を進めることで、効率的な事務の実現を目指すこととします。

「生活のしやすさを支える」、「伊奈の産業を支える」に関する取組については、町民への意向を確認する活動を別途検討の上、町民・事業者の意向を反映した活動を推進することとします。

「伊奈のシティブロモーションを支える」については、担当部門と協働することでターゲットの選定等、的確な情報発信に対応すべき事項の取組を進めることとします。

なお、DX推進における導入初期の取組として、以下を推進します。

「ルール整備」、「人材育成・外部人材活用」として、町としてDXを推進するにあたり必要となるルールの整備や、DXを推進するにあたっての必要な知識の習得を目的とした内容で、継続した研修会を実施することによる人材育成を予定しています。

「手続きの快適さを支える」、「職員の働くを支える」、「新庁舎整備の検討」として、DX推進検討グループ等において、事業の検討・推進を行います。

<推進体制の例>

① システム標準化検討グループ

国が提供する標準システムへの移行を想定した、事務の改善や新システムへの移行を含めた検討を進めるグループ。

② 窓口改善・住民対応検討グループ

窓口における受付や書類作成に関する各種課題を検討するとともに、町民の相談、問合せの充実、効率化に向けた検討、効果検証を伴う実証実験等を進めるグループ。

③ 庁内事務改善検討グループ

ペーパーレス化、情報共有の効率化等、手作業による事務の見直しを検討、効果検証を伴う実証実験、ルール整備等を進めるグループ。

「生活のしやすさを支える」、「伊奈の産業を支える」として、町民及び事業者の意向を把握することを目的に、アンケート及びインタビューを担当部門と協働して実施することで、町民や事業者が求めるデジタルサービスを検討していきます。

「伊奈のシティプロモーションを支える」では、ターゲットの選定が必要であることから、担当部門と連携して、DXを活かした対応を推進します。

## 2. DX 推進実装計画の策定に向けて

今後、本計画を基に具体的な事業の落とし込み等を行う、DX 推進実装計画の策定を予定しています。今回、取りまとめた取組のうち、「生活のしやすさを支える」、「伊奈の産業を支える」については、さらに町民及び事業者の意向を把握することが必要と考えています。

そのため、DX 推進実装計画の策定に向けて、以下対応の実施を検討していきます。

- 町民に向けて意向確認を行うため、日常的な悩みのほか、窓口での手続きにおける改善要望等をアンケートします。
- 事業者に向けて意向確認を行うため、複数の事業者へのインタビューを通じて、伊奈町と事業者との連携や、有効なデータ活用の方向性等について確認します。
- 3つの検討グループを通じた効果検証を基とした、事業の取組予定や取り組みの内容の具体化を進めます。
- シティプロモーションについてはターゲットの選定以降の取組について、DX 推進実装計画にて具体化を図ります。

以上

## 伊奈町DX推進基本計画

発行年月：令和5年3月

発行：埼玉県伊奈町

編集：伊奈町DX推進・新庁舎整備室

〒362-8517 埼玉県北足立郡伊奈町中央四丁目3-5-5番地

TEL：048-721-2111（代）

URL：<http://www.town.saitama-ina.lg.jp/>