

次頁より施策の概要を記載しています  
施策の詳細は〈詳細編〉をご参照ください

## (1) 住民サービスの向上

役所での手続きは複雑なものが多く、また毎回窓口に来ていただく必要がある、あらゆる手続きに押印が必要など、手間のかかるものでした。これらの手続きを根本的に見直し、スマート窓口、オンライン申請、コンビニ交付サービス等の導入により、利用者向けの利便性向上を図ります。また、国が進めているシステム標準化・共通化にも対応します。

### ① 行政手続きのオンライン化

<現状・課題> ※2024(令和6)年度時点

- ・国が定めた31手続き(うち当町該当27手続き)について、利用者がスマートフォンやパソコン等からオンライン申請ができるようになりましたが、まだ多くの手続きにおいて、役場に出向いていただく必要があります。
- ・マイナポータルに登録された申請情報は申請管理システムにより庁内システムへ連携されることで職員による入力を省力化しているが、連携可能な手続きは5手続きにとどまり、多くの手続きは手入力に頼る必要がある。

<国や県の指針等>

- ・国はデジタル・ガバメント実行計画において、2022(令和4)年度中に、31手続き(うち当庁該当27手続き)についてマイナポータルのぴたりサービスからマイナンバーカードを用いたオンライン手続きに対応するよう自治体へ求めています。
- ・公共施設・自治体窓口におけるキャッシュレス決済の導入を促進しており、手順書が公開されています。また、2023(令和5)年4月に地方公共団体への公金納付のデジタル化に向けた取組の方針が公開されています。

<方針> 【 】は対応目標  は今後の方針を策定

- ・国が定めた31手続き(うち当庁該当27手続き)に加え、介護関連5手続きについて、利用者がスマートフォンやパソコン等からオンライン申請ができるよう整備します。【2025(令和7)年度】※27手続きについては対応済み
- ・国が定めた手続き以外においても、電子申請システムを活用し、可能な限りオンライン申請ができるよう整備します。【随時】
- ・行政手続きのオンライン化に合わせ、押印が必要な書類を見直し、可能な限りハンコレスを目指します。【随時】

# 施策(1) 住民サービスの向上

- 各種証明書(住民票の写し、印鑑登録証明書等)がコンビニで交付できるよう整備します。【2022(令和4)年度】
- 申請時のペーパーレスを目指し、来庁された場合でも申請がデジタルで入力できるよう、タブレットを導入します。
- 窓口におけるキャッシュレス決済への対応を行います。

## <重要業績評価指標(KPI)>

※現状、目標ともに当該年度末時点

指 標	現 状	目 標		
		実績(達成率)		
	2024年度 (R6年度)	2025年度 (R7年度)	2026年度 (R8年度)	2027年度 (R9年度)
オンライン申請対応手続き数(累計) (国指定31手続き中 当庁該当27手続き)	27	32	32	32
オンライン申請対応手続き数(累計) (国指定の手続き以外)	66	76	80	85
各種証明書のコンビニ交付対応	運用	運用	運用(追加)	運用
各種証明書のコンビニ交付件数	799	800	850	900

## 【解説】手続きのオンライン化で考慮すべきこと

**申請者** 手書きで申請書を記入する



**職員** 申請書を見ながらシステムに入力する



アナログからデジタルの変換時に時間を要し、さらにミスを誘発する原因ともなりやすい

窓口に来られた方もできるだけデジタル入力にし、変換作業をなくしていきます



## 黒潮町の取組

黒潮町で実施しているオンライン申請には2つのパターンがあります。申請内容により利用先が異なります。対応できる申請についても順次拡大をし、来庁不要、ハンコレス等申請者の利便性向上に取り組んでいます。

### ぴったりサービス



自治体DX推進計画に定められた31手続きのうち、本町に関連する27手続き(転出届、転入予約、子育て・介護関連)と被災者支援1手続きについて対応しています。



マイナポータルへの登録及びマイナンバーカードが必要となります。

### 電子申請システム



高知県の電子申請システム(共同利用)を使い、各種手続きに対応しています。ぴったりサービス対象外の手続きで使用します。



## ② 情報システムの標準化・共通化

<現状・課題> ※2024(令和6)年12月時点

- ・ 基幹システムについて、現在はNECのCOKASをベンダー提供のクラウドサービスで利用しています。
- ・ 2025(令和7)年度末に国の基準を満たしたクラウドサービス(NEC COKAS-R for Gov Cloudおよび富士フィルムシステムサービス戸籍クラウド)をメイン利用とした標準化が完了予定です(戸籍の附票に関する業務を除く)。

<国や県の指針等>

- ・ 国は2025(令和7)年度を目標に戸籍関係、住民基本台帳、各種税、国民健康保険、児童手当等の基幹系20業務について標準化、国の定める共通クラウドシステム「ガバメントクラウド(Gov-Cloud)」等へ移行するよう、自治体へ求めています。
- ・ ただし、一部の業務については2026(令和8)年度以降の標準化対応が認められています。方法が検討されています。

<方針> 【 】は対応目標  は今後の方針を策定

- ・ 戸籍の附票に関する業務の標準化対応を行います。【2025(令和7)年度】

<重要業績評価指標(KPI)>

※現状、目標ともに当該年度末時点

指 標	現 状	目 標			
		実績(達成率)			
	2024年度 (R6年度)	2025年度 (R7年度)	2026年度 (R8年度)	2027年度 (R9年度)	2028年度 (R10年度)
標準化に向けた準備(Fit&Gap)	実施	完了	—	—	—
基幹システム標準化対応業務数 (累計)	構築	20	20	20	20

# 施策(1) 住民サービスの向上



## 【解説】自治体システムの標準化に関するスケジュール（国の計画）

	2020	2021	2022	2023	2024	2025
<b>住民記録システム</b>	仕様作成	システム開発	システム移行			
<b>第1グループ</b> 介護、障害者福祉、就学、固定資産税、個人住民税、法人住民税、軽自動車税	仕様作成		システム開発	システム移行		
<b>第2グループ</b> 選挙人名簿管理、国民年金、後期高齢者医療、生活保護、健康管理、児童手当、児童扶養手当、子ども・子育て支援			仕様作成	システム開発	システム移行	

## ③ スマート窓口

<現状・課題> ※2024(令和6)年度時点

- スマート窓口システムに表示される異動事象別(引越、出生、死亡、結婚等)のヒアリングアンケートに回答することで必要な手続きが一覧で整理され、職員側が入れ替わることで来庁者は窓口を移動することなく手続きを完了させることが出来る。
- 各種手続には添付書類が多いうえにわかりづらいことも多く、添付書類がないために再度来庁していただくなどのご不便をおかけしています。
- 手続き方法等、電話で問い合わせる際には開庁時間内に問い合わせなければならず、時間的制約がありました。

<国や県の指針等>

- 国は窓口手続きにおいて「書かない、待たない、回らない、ワンストップ窓口」の実現を目指すよう、自治体に働きかけを行っています。
- 2023(令和5)年6月、国のガバメントクラウド上で提供される窓口関連のSaaSサービスを「自治体窓口DXSaaS」として公開しました。

<方針> 【 】は対応目標  は今後の方針を策定

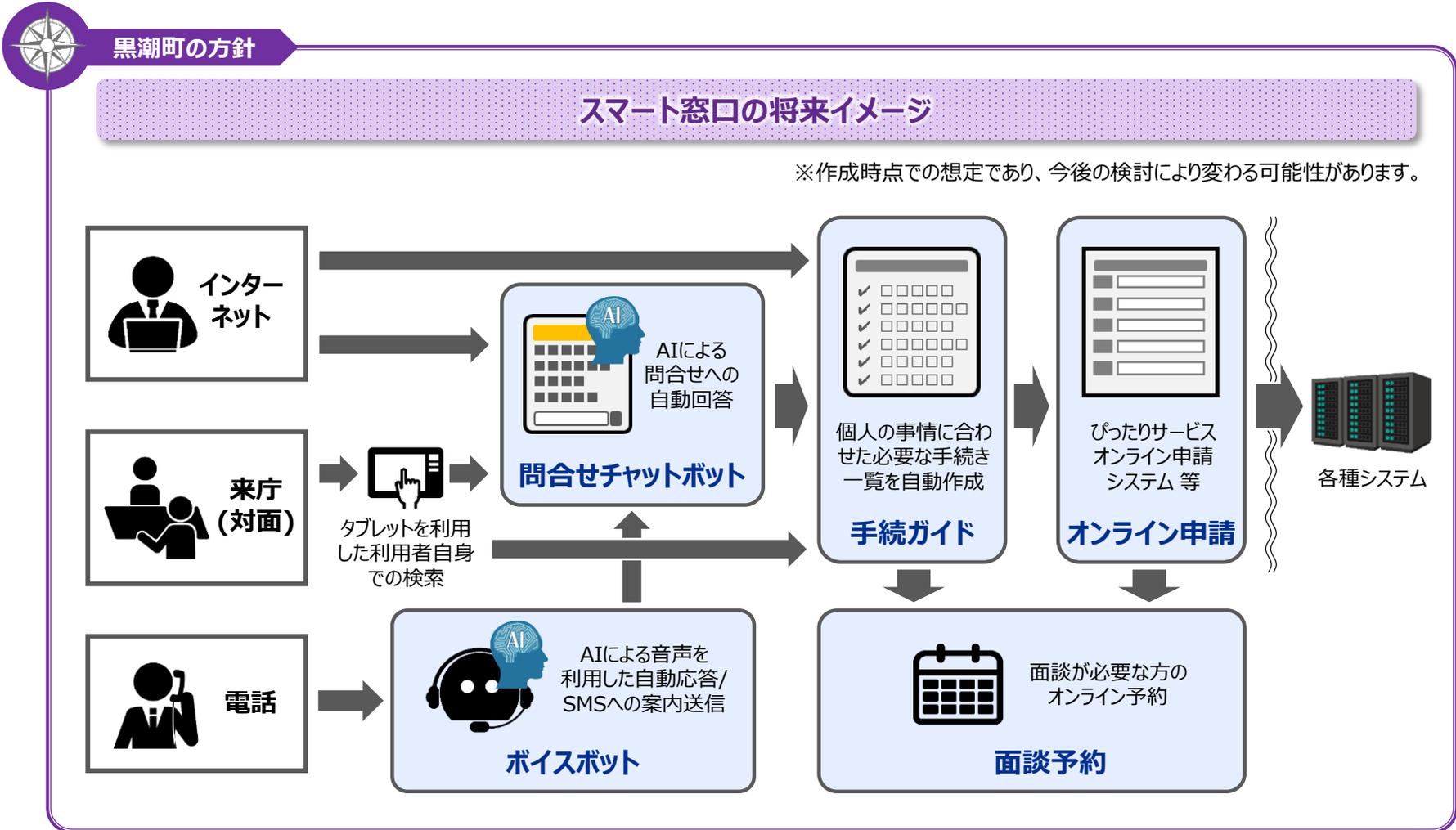
- 窓口手続きにおいて何度も同じことを手書きする手間の削減、職員の申請書からシステムへの転記ミスを削減するため、窓口支援システムを導入し、タブレットPC等の導入により、申請書作成段階からデジタル化します。【2023(令和5)年度】
- 利用者の個別の事象に合わせて必要な手続きが一覧で分かる、手続ガイドを導入します。【2023(令和5)年度】

# 施策(1) 住民サービスの向上

## <重要業績評価指標(KPI)>

※現状、目標ともに当該年度末時点

指 標	現 状	目 標		
		実績(達成率)		
	2024年度 (R6年度)	2025年度 (R7年度)	2026年度 (R8年度)	2027年度 (R9年度)
窓口手続きにおいて入力段階から電子化する申請書数(累計)	61	65	70	75
手続ガイド対応業務数(累計)	4	4	4	4



## (2) 便利で住みやすいまちづくり

マイナンバーカードにはマイナンバーのほかに、「電子証明書」「ICチップの空き領域」があり、民間を含め幅広く利用が可能となっています。マイナンバーカードを広く普及・利活用することで、利便性を向上させます。また、オープンデータの利活用に寄り、民間の力も活かした便利で住みやすいまちづくりを目指します。

### ① マイナンバーカードの普及・利活用

<現状・課題> ※2024(令和6)年12月時点

- 本町におけるマイナンバーカードの所有率※は78.9%、全国平均は78.2%です。(2024(令和6)年3月31日時点)  
※マイナンバーカードの所有率とは人口に対する保有枚数率
- 役場での一部の申請において、マイナンバーカードを利用できる状況となっています。
- マイナポータルを経由した一部の手続きにおいてマイナンバーカードを利用した本人確認によるオンライン申請が可能となっています。

<国や県の指針等>

- 国はデジタル社会の実現に向けた重点計画において、「令和4年度末にはほぼ全国民にマイナンバーカードが行き渡ることを目指す」ことを2021(令和3)年6月に閣議決定しました。
- 国はデジタル・ガバメント実行計画において、2022(令和4)年度中に、マイナポータルのぴったりサービスからマイナンバーカードを用いてオンライン手続きに移行するよう自治体へ求めています。
- 国はマイナンバーカードを用いた各種証明書のコンビニ交付への対応を推奨しています。
- 国は2024年12月より現行保険証の新規発行を終了し、2025年12月より原則マイナ保険証への一本化を予定しています。(未保有者は例外的に資格確認証で対応)
- 2025年3月よりマイナンバーカードと運転免許証の一本化が開始予定。現在は経過措置として現行免許証との2枚所有含め3パターンでの運用予定となっています。

## 施策(2) 便利で住みやすいまちづくり

<方針> 【 】は対応目標  は今後の方針を策定

- マイナンバーカードを活用して、オンライン申請できる行政手続きの数を追加整備します。【2025(令和7)年度】 ⇒(1)①参照
- マイナンバーカードを活用して、証明書のコンビニ交付ができるよう整備しました。今後は発行できる証明書の種類を追加整備します。【2025(令和7)年度】 ⇒(1)①参照
- マイナンバーカード普及率100%に向けて、普及促進の取り組みを行います。

## 施策(2) 便利で住みやすいまちづくり

### <重要業績評価指標(KPI)>

※現状、目標ともに当該年度末時点

指 標	現 状	目 標		
		実績(達成率)		
	2024年度 (R6年度)	2025年度 (R7年度)	2026年度 (R8年度)	2027年度 (R9年度)
マイナンバーカード所有率 ※人口に対する保有枚数率	78.9% (79%)	100%	100%	100%

【参考】マイナンバーカード所有率：全国平均 78.2%（2024(令和6)年3月末時点）

## ② オープンデータの利活用

<現状・課題> ※2024(令和6)年度時点

- 2021(令和3)年2月に「黒潮町オープンデータ利用規約」を定め、政府（デジタル庁）の定める推奨データセットのうち、公共施設一覧、観光施設一覧等の14種類のオープンデータの公開をしています。

<国や県の指針等>

- 国では2016年に「官民データ活用促進基本法」が制定され、オープンデータの利用が加速されました。
- 総務省では2020(令和2)年度中に地方公共団体のオープンデータ取組率100%実現を目指し、様々な支援施策を行ってきました。
- 国(デジタル庁)は推奨データセットとして、基本編14種類、応用編8種類を公開しています。(2021(令和3)年3月現在)

<方針> 【 】は対応目標  は今後の方針を策定

- 引き続きオープンデータの公開を行います。(現在公開しているオープンデータ以外に企業等から要望があった際には、都度検討します。)

<重要業績評価指標(KPI)>

※現状、目標ともに当該年度末時点

指 標	現 状	目 標		
		実績(達成率)		
	2024年度 (R6年度)	2025年度 (R7年度)	2026年度 (R8年度)	2027年度 (R9年度)
オープンデータ公開数	14種類	14種類	14種類	14種類

## ③ オンライン診療・服薬指導

<現状・課題> ※2024(令和6)年度時点

- ・黒潮町国保拳ノ川診療所(以下 拳ノ川診療所)では2021(令和3)年7月より院外処方を行っていますが、近隣に薬局がなく、また公共交通機関の本数も少ないことから、特に交通弱者の方にとって薬の受取は難しいものとなっています。
- ・黒潮町内においては試験的なオンライン診療・オンライン服薬指導を実施しています。

<国や県の指針等>

- ・2015(平成27)年8月に遠隔診療が離島・へき地等で限定的に解禁され、その後の2020(令和2)年4月に新型コロナウイルス感染症の流行に伴い、オンライン診療が初診段階から時限的・特例的な対応として認められるようになりました。2022(令和4)年4月の診療報酬改定で要件の見直し、対象患者の拡大がされ、オンライン診療に関する条件が大幅に緩和されました。
- ・2019(平成31)年12月に一定条件下でのオンライン服薬指導が解禁され、その後の新型コロナウイルス感染症の拡大により、前倒した2020(令和2)年4月に電話やオンラインによる服薬指導が可能となりました。その後、同年9月に改正薬機法が施行され、薬機法においても正式に一定条件下でのオンライン服薬指導が認められました。

<方針> 【 】は対応目標  は今後の方針を策定

- ・オンライン服薬指導の開始に向けて近隣薬局への申し入れ及び技術支援を実施します。
-  拳ノ川診療所におけるオンライン診療を職員を対象として実証し、運用方法及び今後の有用性を検討します。
- ・交通弱者、移動の難しい高齢かつデジタルデバイドの方等向けに自宅の近隣でオンライン診療、オンライン服薬指導等を活用した医療のあり方を検討します。

# 施策(2) 便利で住みやすいまちづくり

## <重要業績評価指標(KPI)>

※現状、目標ともに当該年度末時点

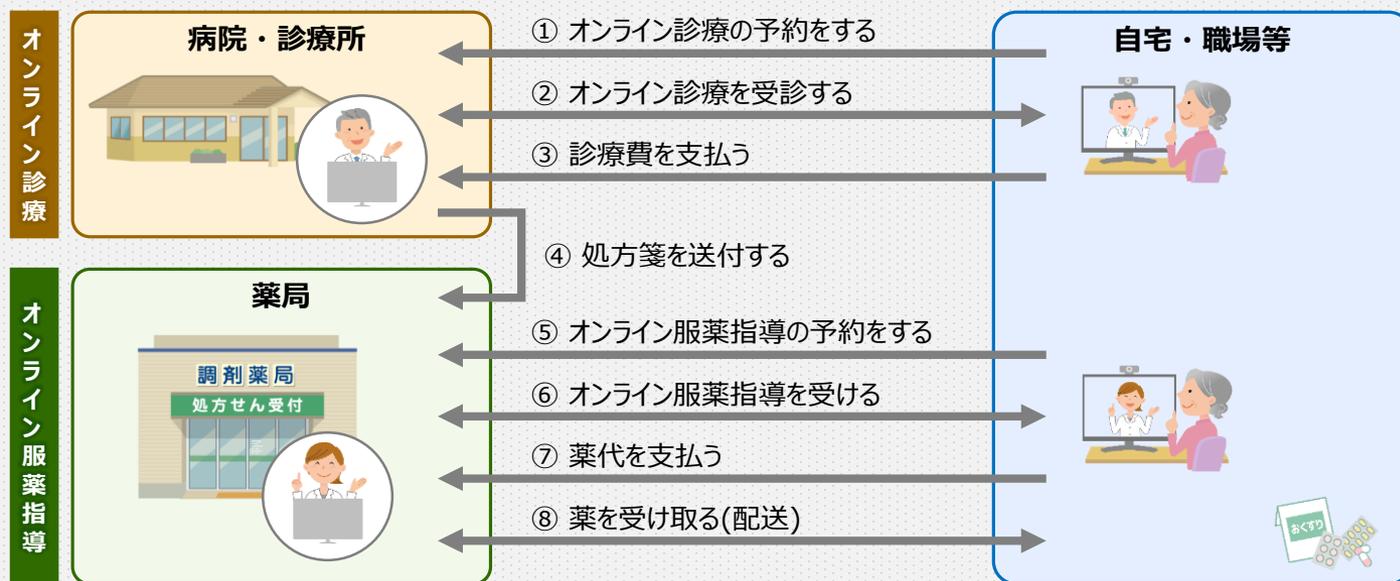
指 標	現 状	目 標		
		実績(達成率)		
	2024年度 (R6年度)	2025年度 (R7年度)	2026年度 (R8年度)	2027年度 (R9年度)
オンライン診療	開始	運用	一般向け実証	開始
オンライン服薬指導実施先 (拳ノ川診療所との連携先)	2ヶ所	2ヶ所	2ヶ所	2ヶ所



## 【解説】オンライン診療・服薬指導

オンライン診療・服薬指導は以前から検討されてきましたが、新型コロナウイルス感染症の流行により、大幅に制限が緩和されました。

自宅や職場等でオンラインを通じて診療、服薬指導が受けられるもので、交通弱者の方、外出が困難な方、持病があり定期的に薬をもらいに通院しているが、なかなか通院する時間が確保できない方等に便利です。ただし、オンライン診療では検査・処置はできないため、インフルエンザや肺炎の疑いがある、刺し傷・切り傷等の場合には対面診療をしていただく必要があります。



オンライン診療とオンライン服薬指導は必ずしもセットである必要はありません。

- ① オンライン診療を受けて、近くの薬局(店頭)で薬を受け取る
- ② 近くの医療機関で診療を受けて、オンライン服薬指導で薬を受け取る といったことも可能です。

※ オンライン診療・服薬指導には事前登録、専用のアプリケーションのインストール等が必要になる場合があります。  
※ 通信料は患者負担となります。ビデオ通話を使用しますので、ご契約内容により通信料が高額になる場合があります。  
※ すべての医療機関、薬局がオンライン診療・服薬指導に対応しているわけではありませんので、事前にご確認ください。

## 【解説】医療MaaS(マース)

医療MaaSとは、医療物品を搭載した車両に運転手、看護師が乗車し、患者宅や集会所等に向かい、医療機関に居る医師とテレビ会議システムで繋ぎ遠隔診療を行うことです。車両が直接患者宅の近くまで行くため、体の不自由な方、交通弱者や送迎に関わる家族等の身体的、金銭的、時間的負担を軽減します。また、医師は移動時間が減るため、通常診療を続けながら遠隔地の患者を診察することもできます。現地には看護師が行くため、簡単な処置も可能です。現在、一部の自治体において導入が進んでいます。



自宅や集会所等に来た車両に乗り込み、そこで医療機関の医師と繋いでオンライン診察を受診します。

近年は聴診器、心電図、超音波診断装置等、オンライン診療対応した機器が多く開発されています。

### 参考 大井田病院様に導入されているMaaS

大井田病院様は2022(令和4)年12月に医療MaaSを導入され、既に多くの診療実績があり、地域医療に貢献されています。

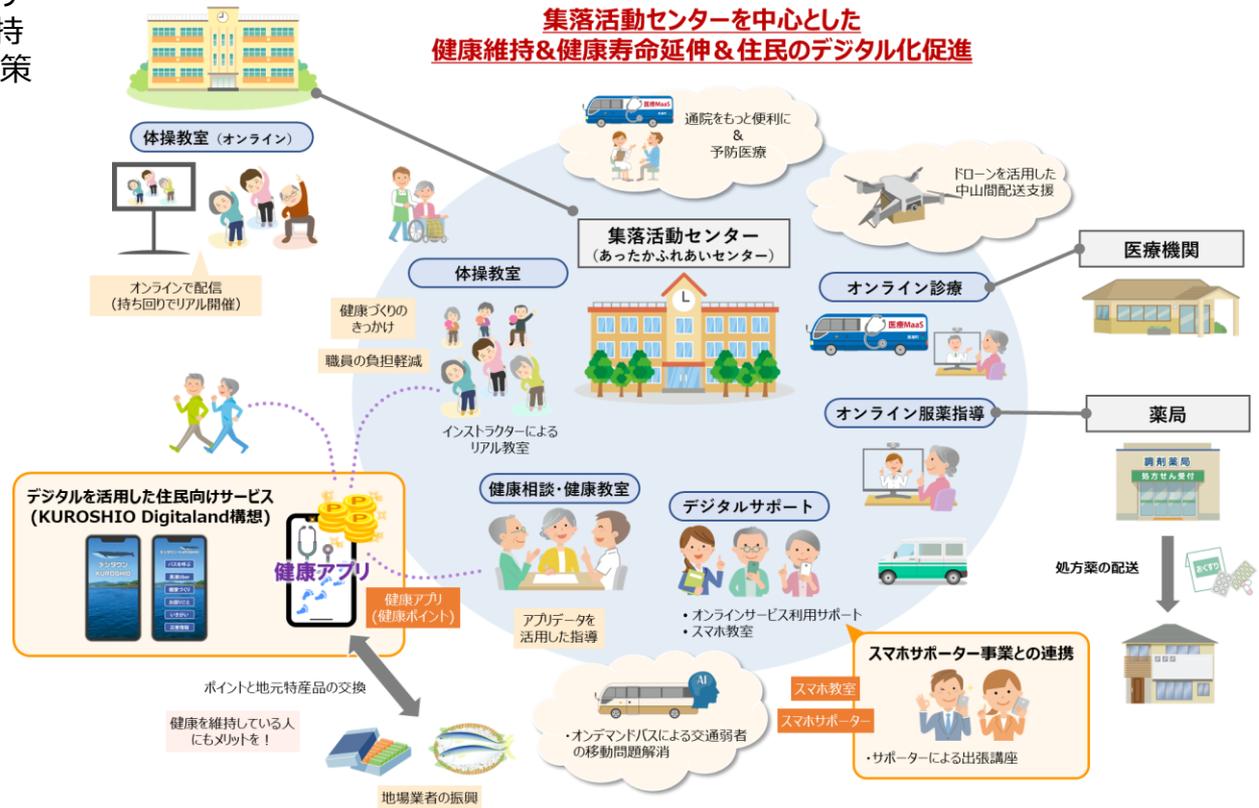




## 黒潮町の取組

### 黒潮町の医療に関する将来構想の検討

本町では少子高齢化が進行しており、健康寿命の延伸が急務となっています。健康体操、オンライン診療・オンライン服薬指導をはじめとして、健康アプリを利用した楽しく健康を維持する仕組みなど、様々な施策を検討しています。



## (3) 誰一人取り残されないデジタルなまちづくり

町内には高齢者を中心としたデジタル機器を扱うことのできないデジタルデバインド層が一定数存在します。それらの方々にも安心してスマートフォンなどのデジタル機器を使っていただけるよう、スマホ教室やいつでも操作を聞くことのできる体制を構築します。また、デジタルを活用して、町内の様々な課題を解決します。

### ① デジタルデバインド(情報格差)層の解消

<現状・課題> ※2024(令和6)年度時点

- 町内に携帯電話販売代理店及び家電量販店がなく、交通弱者にとっては来店が大きなハードルとなっています。
- 町内にスマートフォンの操作等を気軽に相談できる先がなく、高齢者がスマートフォン所有を敬遠する要因となっていることが予想されます。
- 町内の全家庭に光ケーブルが敷設されており、インターネット環境は整備されています。(要契約)

<国や県の指針等>

- 国としてもデジタルデバインド解消に向け力を入れており、デジタルデバインド層向けのスマートフォン操作講習を実施する、デジタル活用支援推進事業等を行っています。
- 高知県では2022(令和4)年度より高知県スマートフォン活用サポーター養成事業を実施し、スマートフォンサポーター(スマサポ)の養成及び地域のデジタルデバインド解消に取り組むための支援を実施しています。

# 施策(3) 誰一人取り残されないデジタルなまちづくり

<方針> 【 】は対応目標  は今後の方針を策定

- 企業と連携し、デジタル活用支援推進事業を利用したスマホ教室を町内で実施します。【2022(令和4)年度～】
- デジタルデバイド層対策として、スマートフォンの利用についてわからないことを「いつでも聞ける」窓口を設置します。【2023(令和5)年度】
- 高知県事業を活用してスマサポの養成を行います。【2022(令和4)年度～】
- スマサポによるスマホ教室を実施します。【2023(令和5)年度～】

## <重要業績評価指標(KPI)>

※現状、目標ともに当該年度末時点

指 標	現 状	目 標		
		実績(達成率)		
	2024年度 (R6年度)	2025年度 (R7年度)	2026年度 (R8年度)	2027年度 (R9年度)
スマホ教室の開催 (デジタル活用支援推進事業) 【2023(令和5)年度にて終了】	—	—	—	—
スマホ教室の開催 (スマートフォンサポーター) 【2024(令和6)年度より開始】	16回 (延べ107人)	10回	10回	10回



## 黒潮町の取組

### 高知県スマートフォンサポーター養成事業とその後の活動

本町では「高知県スマートフォン活用サポーター養成事業」を活用して、スマートフォンの使い方講師を育成する取組を実施しています。認定講師による講座受講後、試験に合格した方をスマートフォンサポーター(スマサポ)として認定しています。

2022(令和4)年度は役場職員(デジタル化推進委員)を中心に受講し、17名がスマサポとして認定、2023年度から民間事業者からのスマサポ養成に着手し、2023年度21名(うち民間6名)、2024年度18名(うち民間6名)がスマサポとして新たに認定されました。



<認定までの流れ>



ご希望をいただいた会合やイベント等に出向き、DX講座、スマートフォンの基本的な使い方等をお教えしています。定型的なメニューはなく、事前にヒアリングをさせていただいたうえで、ご要望に沿った内容で実施させていただきます。

認定者一覧はこちらから！



## ② デジタル技術を活用した交通・物流問題解消

<現状・課題> ※2024(令和6)年度時点

- 2022(令和4)年度から拳ノ川診療所は院外処方となりましたが、門前薬局がなく、もっとも近い薬局でも約10km離れており、交通弱者にとって処方薬の受け取りが大きな課題となっています。
- 2021(令和3)年度で農作物等の庭先集荷が終了し、農作物や飲食物を生産し、道の駅等に出荷していた交通弱者の生き甲斐が失われつつあります。
- 本町では鉄道やバスの本数が少なく、またタクシーも1社しかないことから、交通弱者の移動や買い物が課題となっています。
- 2024(令和6)年度よりドローンを活用した庁内業務の省力化として、固定資産税判定に係る土地現況調査及び森林境界明確化に伴う調査業務において取り組んでいます。
- 2025(令和7)年2月より大方地区の一部地域において既存デマンドバス路線にAI配車システムを導入。効率的なルート検索及び配車により交通弱者の利便性向上に取り組んでいます。

<国や県の指針等>

- 国土交通省では日本版MaaSの実現に向けて、バスを効率的に運行する仕組みとしてAIを活用したオンデマンドバス導入を支援しています。
- 国土交通省ではドローンを活用した物流の実証等や法整備等を実施しています。

<方針> 【 】は対応目標  は今後の方針を策定

- AIデマンドバスの対象エリア拡張を目的として乗車データや利用者アンケートによるEBPMを目指します。

# 施策(3) 誰一人取り残されないデジタルなまちづくり

## <重要業績評価指標(KPI)>

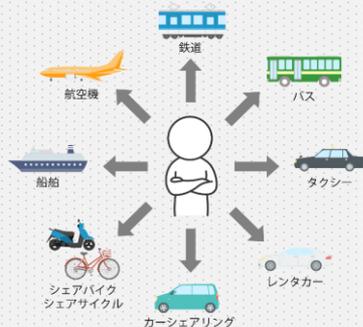
※現状、目標ともに当該年度末時点

指 標	現 状	目 標		
		実績(達成率)		
	2024年度 (R6年度)	2025年度 (R7年度)	2026年度 (R8年度)	2027年度 (R9年度)
ドローンを活用した物流実証実験 (高知県中山間地域デジタル化支援事業) 【2023(令和5)年度にて終了】	—	—	—	—
		—	—	—
ドローンを活用した庁内業務の省力化 【2024(令和6)年度より開始】	2(実証)	1 (実装)	1	1
		—	—	—
AIオンデマンドバスの導入 【2024(令和6)年度より開始】	導入	運用	運用	拡張
		—	—	—

## 【解説】 MaaS(マース)

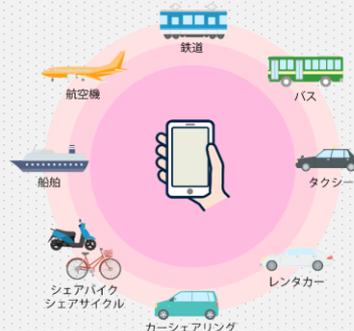
**Mobility as a Service**の略。個々の移動ニーズに対応して、複数の公共交通にそれ以外の移動サービスを最適に組み合わせて、検索・予約・決済を一括で行うサービスのことで(国交省、一部編集)。従来の交通手段やサービスに、自動運転やAIなどの様々な先端技術を組み合わせた次世代の交通サービスが含まれることもあります。

### 従来



それぞれの交通機関ごとに検索や予約が必要でした。

### 今後



複数の交通機関を一括して検索・予約ができるようになります。

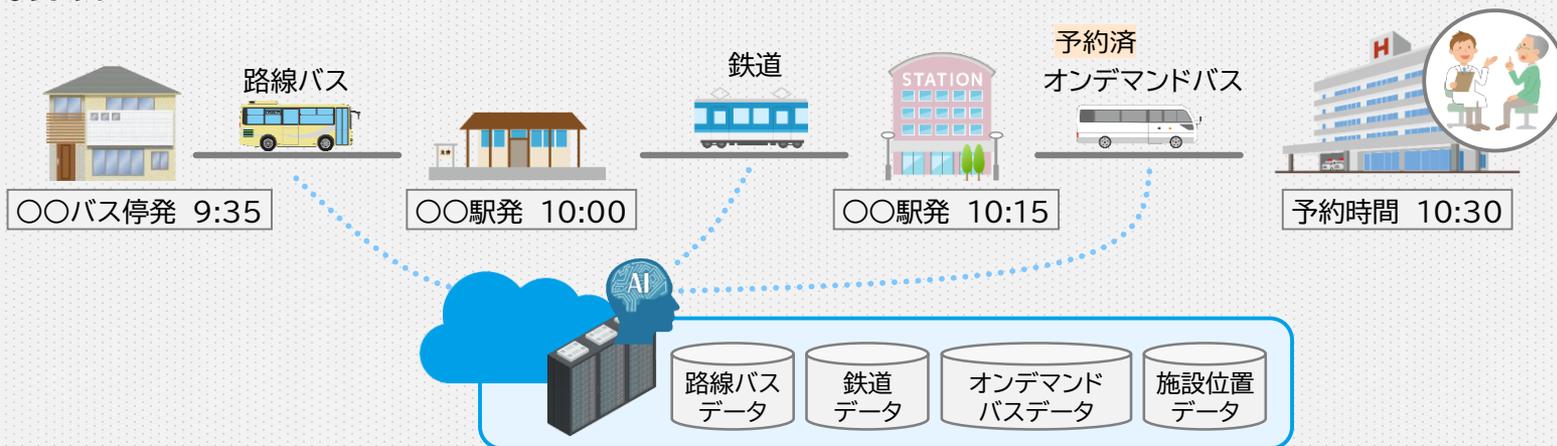
**目的地が決まっていれば  
条件に合わせたルートや  
移動手段を提案！**

# 施策(3) 誰一人取り残されないデジタルなまちづくり

【解説】 MaaS(マース) (つづき)

<通院×MaaS>

通院の際、病院の診察予約をすると同時に、自宅から最適なルート、時刻が提示されます。同時にAIオンデマンドバス等の予約も可能となります。

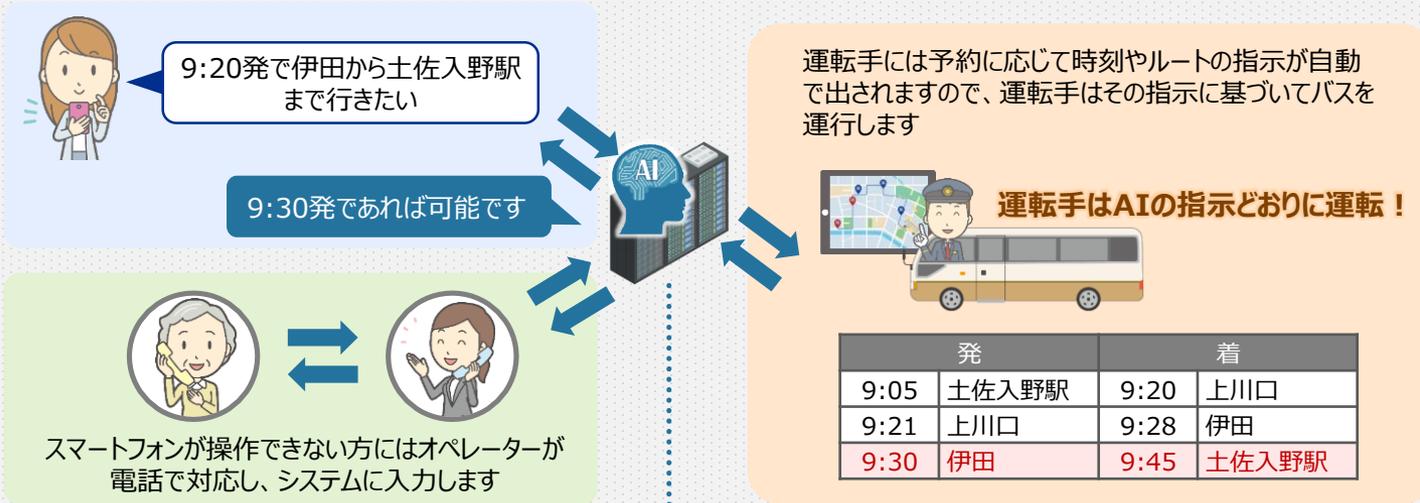


**予約時間から逆算して、最適な移動手段・ルートをシームレスに自動で確保！**

# 施策(3) 誰一人取り残されないデジタルなまちづくり

## 【解説】AIオンデマンドバス

利用者の予約に対し、AIが最適なルートを選択し、バスの配車を行うサービスです。路線や時刻を定めなくても、利用者の要望に応じて、効率的に運行できることで近年、注目が集まっています。



希望時間に既に予約が入っている場合

前後で可能な時間を提案します

既に予約済のルート上を通る場合

相乗りを提案します

## ③ スマートフォンを活用した行政情報の提供

<現状・課題> ※2024(令和6)年度時点

- ・ 現在、公式LINEがありますが、全員に一斉に同じ内容を送信するため、まったく関係のない情報が届くことも多々ありました。
- ・ 現在、町にとって若年層(特に20代～30代の独身)との繋がりの薄いことが課題となっています。若年層にとって浸透しているLINEを通じたサービスを拡充することで、若年層にとってもより親しみやすい行政を目指します。

<方針> 【 】は対応目標  は今後の方針を策定

- ・ 個々のニーズにあった情報が提供される住民ポータル(LINEベース)を導入します。【2023(令和5)年度】
- ・ 住民ニーズにマッチするため原課から直接LINE配信が可能となるようなサービス構築を検討する。

<重要業績評価指標(KPI)>

※現状、目標ともに当該年度末時点

指 標	現 状	目 標		
		実績(達成率)		
	2024年度 (R6年度)	2025年度 (R7年度)	2026年度 (R8年度)	2027年度 (R9年度)
住民ポータル (LINEスマート自治体)の導入	運用	更新	運用	運用

## (4) デジタルで活気のあるまちづくり

近年はAIやVR(仮想現実)やメタバースをはじめとした映像技術、ロボットやドローン等様々なデジタル技術が進化しています。デジタルは課題を解決するだけでなく、暮らしをより豊かにすることもできます。本町ではデジタル技術を積極的に導入することにより、若者も高齢者もイキイキできる、より魅力あるまちづくりを目指します。

### ① デジタルを活用したまちづくり構想

<現状・課題> ※2024(令和6)年度時点

- これまで個々の施策に対してデジタルの活用は検討されてきましたが、デジタルを軸としたまちづくりの構想は立てられていません。
- 近年、様々な技術やソリューションが生み出されておりますが、必ずしも本町に合致するものとは限りません。本町の課題や過去の経緯も踏まえ、最適かつ持続可能な方針を策定することが必要不可欠です。

<国や県の指針等>

- 国が提唱するデジタル田園都市国家構想では、デジタルを活用した課題解決を促進しています。また、明確に方針を打ち出し、DXを推進している自治体に対し、交付金を支給しています。

<方針> 【 】は対応目標  は今後の方針を策定

-  様々な最新デジタル技術に関する情報を収集し、町内の課題と照らし合わせ、本町におけるデジタルを中心とした全体構想を策定します。【2022(令和4)年度】

# 施策(4) デジタルで活気のあるまちづくり

## <重要業績評価指標(KPI) >

※現状、目標ともに当該年度末時点

指 標	現 状	目 標		
		実績(達成率)		
	2024年度 (R6年度)	2025年度 (R7年度)	2026年度 (R8年度)	2027年度 (R9年度)
デジタルを活用したまちづくり構想	実行	更新	実行	実行



## 黒潮町の方針

本町におけるデジタル化・DXに関する基本方針は以下のとおりです。



### 【基本方針】 スマートフォンを基本とした行政サービスの提供

本町では今後、スマートフォン(タブレット含む)を用いた行政サービスの提供に向けて積極的に取り組んでいきます。その理由は以下のとおりです。

- ▶ **スマホ世帯保有率 90.5%**(2024年度)  
総務省「通信利用動向調査」より  
すでに住民の大半がスマートフォンを所有しており、  
今後も保有率は高まることと予想されること、また、  
即時性の観点より情報伝達手段として適切である
- ▶ **ペーパーレス化による環境負荷軽減**  
当面はこれまで同様、紙での案内等も併用するもの、  
将来的なペーパーレス化により環境負荷軽減に貢献することができる
- ▶ **あらゆる手続きに対応**  
法改正や国のDX戦略等により行政手続きから送金や決済まであらゆることがスマートフォンでの手続きに対応しつつある
- ▶ **データを活用したEBPM実現**  
スマートフォンを通じてあらゆるデータをリアルタイムに取得できるため、EBPM(Evidence Based Policy Making、事実に基づく政策立案)が実現可能になり、より住民起点のサービスが提供できる

## 【解説】EBPM(イービーピーエム証拠に基づく政策立案)

**Evidence-based policy making** : 証拠に基づく政策立案の略。政策の企画をその場限りのエピソードに頼るのではなく、政策目的を明確化したうえで合理的根拠(エビデンス)に基づくものとすることです。EBPMを推進することで、投資対効果を最大限に近づけることができます。

### 従来の政策立案

#### 「エピソード・ベース」

たまたま見聞きした事例や経験(エピソード)のみに基づき、政策を立案

### これからの政策立案

#### 「エビデンス・ベース」

変化が生じた要因についての事実関係を、データで検証して政策を立案

#### <重要なポイント>

- ① 政策立案の前提となる事実認識
- ② 立案された政策とその効果を結びつけるロジック
- ③ 政策のコストと効果の関係



### DDDM(Data-Driven Decision Making : データ駆動型の意思決定)

DDDMとは、「事実、指標、データを使用して、自社の目標、目的、イニシアチブに合致する戦略的なビジネス上の意思決定を導くこと」で、いわばEBPMの民間版です。既に多くの企業でデータに基づいた販売戦略や意思決定がされています。



参考 : 内閣府. “EBPMの概要”. <https://www8.cao.go.jp/jinji/saiyo/daisotsu/ebpm/index.html>, (参照2023-10-30).

# 施策(4) デジタルで活気のあるまちづくり



## 黒潮町の取組

本町ではEBPM(Evidence-based policy making : 証拠に基づく政策立案)の実現に向けて取り組んでいます。

【住民向けアプリケーションを通じたEBPM】





## 黒潮町の取組

基本方針の実現にあたり、以下を考慮しながら施策を立案、推進しています。

【スマートフォン普及にあたり考慮すべき事項】

### 興味喚起

- スマホに興味を持っていただくきっかけづくり

➔ **スマホ教室(2022年度～)**

### スマホ所有困難者対策

- 経済的事情でスマホが持てない方

- **経済的事情以外でスマホが持てない方**  
(高齢者・障がい者等)

### 利用者サポート

- 困ったときにいつでも相談できる体制

➔ **スマホサポーター認定制度(2022年度～)**  
**デジタルサポートセンター(2023年度～)**

### スマホ誘導・継続利用対策

- スマホを持ちたくなる施策立案

- **利用者を飽きさせない企画**

## ② ビジョンマップの作成

### <現状・課題>

- 各分野における住民のニーズについては各課室において把握していますが、黒潮町の将来の全体像を考える機会はありませんでした。
- 民間企業においては経営ビジョンを可視化するビジョンマップの作成が行われています。
- 一部の自治体においても将来のありたい姿をビジョンマップにまとめる取り組みが行われています。

### <国や県の指針等>

- 特にありません

### <方針> 【 】は対応目標 は今後の方針を策定

- 住民参加型のワークショップを開催し、様々な視点からの意見を集約、そのうえで黒潮町の将来のありたい姿をイメージしたビジョンマップを作成します。【2023(令和5)年度】

### <重要業績評価指標(KPI)>

※現状、目標ともに当該年度末時点

指 標	現 状	目 標			
		実績(達成率)			
	2024年度 (R6年度)	2025年度 (R7年度)	2026年度 (R8年度)	2027年度 (R9年度)	
ビジョンマップ作成ワークショップ 【2023(令和5)年度にて終了】	ビジョンマップを将来のありたい姿とし、 今後の施策にも反映していきます。				



## (5) 庁内の働き方改革・デジタル人材育成

今後予想される住民の少子高齢化に伴い、職員数が減少することも予想されます。また、限られた職員の中で多様化するニーズに対応するためにも、町内の働き方改革は必要不可欠です。そのため、RPAやAIを活用してコンピュータに任せられる作業はコンピュータに任せ、人間にしかできない業務にリソースを注力します。また、DXを進めていくにあたり、職員のデジタルリテラシー向上が必要不可欠です。継続したデジタル教育を実施するとともに、若手・ベテラン関係なく自由に対話ができる雰囲気醸成し、自ら考え、気づき、改善(デジタル化)することのできる職員を育成します。

### ① デジタル人材育成

<現状・課題> ※2024(令和6)年度時点

- 2022(令和4)～2024(令和6)年度の間配置したCIO補佐官によるデジタル人材の育成により一定レベルの職員のデジタルリテラシー向上が見られました。
- 自治体・民間問わず全国的にデジタル人材が不足し、専門人材の確保は非常に厳しい状態が今後も続く見込みです。

<国や県の指針等>

- 国は2022年より5年間で230万人のデジタル推進人材の育成を目標としています。

<方針> 【 】は対応目標  は今後の方針を策定

- 職員自身のデジタルに関する知識、スキル向上の為、DX教育を継続的に実施します。

# 施策(5) 庁内の働き方改革・デジタル人材育成

## <重要業績評価指標(KPI)>

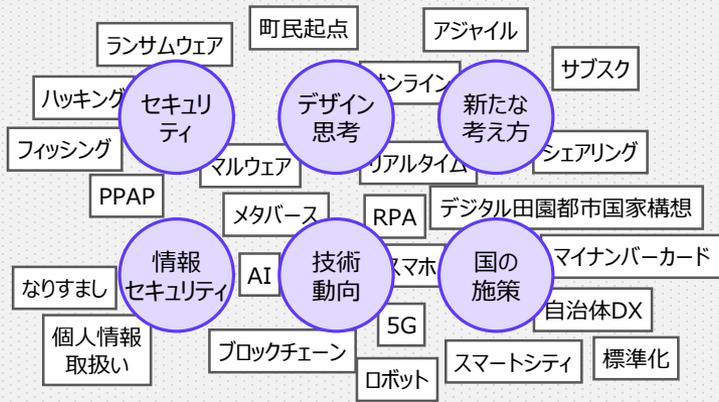
※現状、目標ともに当該年度末時点

指 標	現 状	目 標			
		実績(達成率)			
	2024年度 (R6年度)	2025年度 (R7年度)	2026年度 (R8年度)	2027年度 (R9年度)	
デジタル化推進委員会 (委員会運営は2024年で休止)	10回	—	—	—	
		—	—	—	
職員向けDX教育	4回	2回	2回	2回	



## 【解説】人材育成の重要さ

DX推進において、要といわれるのは「人材育成」です。民間企業においても、DXが成功しているところは必ずといっていいほど人材育成に力をいれています。デジタル化やDXはあくまでも手段にすぎませんので、システム部門やDX部門だけが勉強すればいいのではありません。全職員が基礎知識を習得し、自分の業務に置き換えて考えられるようになることが重要です。



- ✓ 担務に関わらず、全職員が基礎的な知識を身に着ける
- ✓ 常にアンテナを高く、他の市町村の動きを見張り、いいものは取り入れる
- ✓ 1つの課題だけに着目するのではなく、複数の課題を関連付けて考える

(例) 平常時にも災害時にも使えるタブレット

全ての技術について理解するのは難しいが、浅く広く理解しておけば、必要時に活用ができる！

平常時

災害時



平常時は窓口で申請受付に、  
災害時は避難所で避難者集計用に！

## ② 行政事務のデジタル化・ペーパーレス化（AI/RPAの推進）

<現状・課題> ※2024(令和6)年度時点

- ・ 2022(令和4)年度よりRPA導入開始。議事録作成支援及び公共交通分野においてAI技術を導入しました。

<国や県の指針等>

- ・ 国は自治体DX推進計画において、重点的に取り組むべき項目として、AI・RPAの利用促進をあげています。

<方針> 【 】は対応目標  は今後の方針を策定

- ・ 庁内の課題把握のため、全庁的な課題調査を実施し、優先度の高い者からデジタル化に取り組みます。【2022(令和4)年度】
- ・ 庁内でデジタル化に関する相談窓口を設置し、課題を認識した際、いつでも相談できる体制を構築します。【2023(令和5)年度】
- ・ 庁内業務効率化に向けてRPAを導入します。【2022(令和4)年度】
- ・ 庁内業務において、AIで効率化が図れる業務について検討します。
-  ・ ペーパーレス会議システムを導入し、庁内における会議のペーパーレス化を図ります。【2022(令和4)年度】
- ・ AI議事録作成支援システムを導入し、議事録作成にかかる業務負荷軽減を図ります。【2022(令和4)年度】



## 【解説】RPA(アールピーエー : Robotic Process Automation)

人間がコンピュータを通して行う作業を、ソフトウェアによる自動的な操作で代替することです。毎日決まったサイトから情報を抽出する、各所からきたExcelの調査票を1つにまとめる、あるシステムから情報を抜き出し、他のシステムに入力する・・・等、定型的な作業手順をロボットに覚え込ませることで、あとは自動で処理してくれるソフトウェアの総称です。判断を伴わない、単純な繰り返し作業に向いています。



Aシステムから一覧をファイルでダウンロードし、Bシステムへ転記する

毎日職員が手でやっていた作業を、ロボット(RPA)が自動で代行します

# 施策(5) 庁内の働き方改革・デジタル人材育成

## <重要業績評価指標(KPI)>

※現状、目標ともに当該年度末時点

指 標	現 状	目 標		
		実績(達成率)		
	2024年度 (R6年度)	2025年度 (R7年度)	2026年度 (R8年度)	2027年度 (R9年度)
庁内における課題解決	17業務	5業務	5業務	5業務
RPAによる業務効率化(累計)	18業務	20業務	20業務	20業務
ペーパーレス会議システムの活用	41,023	—	—	—
AI議事録作成支援システムの活用	128回	100回	100回	100回

## ③ 情報セキュリティ対策の徹底

<現状・課題> ※2024(令和6)年度時点

- ・ 情報セキュリティ管理規定は2013(平成25)年度に制定されましたが、外部クラウドサービスの利用ルールやテレワーク時のルール等、最新の技術動向や考え方を反映できていません。

<国や県の指針等>

- ・ 国は自治体DX推進計画において、重点的に取り組むべき項目として、セキュリティ対策の徹底をあげています。

<方針> 【 】は対応目標  は今後の方針を策定

- ・ クラウドシステムを採用する場合のセキュリティ基準を作成します。【2022(令和4)年度】
- ・ 情報セキュリティ管理規定を最新化します。【2023(令和5)年度】

<重要業績評価指標(KPI)>

※現状、目標ともに当該年度末時点

指 標	現 状	目 標		
		実績(達成率)		
	2024年度 (R6年度)	2025年度 (R7年度)	2026年度 (R8年度)	2027年度 (R9年度)
情報セキュリティ管理規定	継続	継続	最新化	継続

## ④ テレワークや新たな働き方の推進

<現状・課題> ※2024(令和6)年度時点

- 自治体(市区町村)におけるテレワーク導入率は2020(令和2)年10月時点で約20%でしたが、2021(令和3)年10月には約49%にまで伸びています(総務省調査)。
- テレワークを導入している自治体におけるテレワークの形態は在宅勤務 約95%、モバイルワーク 約21%、サテライトオフィス 約31%等と在宅以外での活用も増えつつあります(2021(令和3)年10月, 総務省調査)。

<国や県の指針等>

- 総務省では2021(令和3)年4月に「地方公共団体におけるテレワーク推進のための手引き」を発行し、テレワークの導入を推進しています。
- 総務省では2018(平成30)年3月に「地方公務員における女性活躍・働き方改革推進のためにガイドブック」を発行しています。その中において、「総労働時間の削減」「柔軟な働き方の推進」「研修・評価を通じた意識啓発」について取り上げています。
- 国は「自治体DX推進計画」において、重点的に取り組むべき項目として、テレワークの推進をあげています。

<方針> 【 】は対応目標  は今後の方針を策定

- テレワークシステムを導入し、自宅や出張先から庁内のシステムを利用できる環境を構築します。【2022(令和4)年度】
-  自宅待機や出張以外におけるテレワーク実施制度が整備されていないことから、今後在宅勤務等の方針を検討をします。

# 施策(5) 庁内の働き方改革・デジタル人材育成

## <重要業績評価指標(KPI)>

※現状、目標ともに当該年度末時点

指 標	現 状	目 標		
		実績(達成率)		
	2024年度 (R6年度)	2025年度 (R7年度)	2026年度 (R8年度)	2027年度 (R9年度)
テレワークシステムの導入	運用	運用	運用	運用

## ⑤ 職員によるアプリの内製化(ローコードツール)

<現状・課題> ※2024(令和6)年度時点

- 2023(令和5)年度よりkintone導入。業務アプリの内製化を始めました。
- 業務アプリを内製出来る職員が限定的のため職員のスキル向上が課題となっている。

<国や県の指針等>

- 国(デジタル庁)は、事務作業の効率化のためローコード・ノーコードツールの活用を推奨しています。

<方針> 【 】は対応目標  は今後の方針を策定

- kintoneアプリを内製出来る職員の育成を進める。【2028(令和10)年度】

# 施策(5) 庁内の働き方改革・デジタル人材育成

## <重要業績評価指標(KPI)>

※現状、目標ともに当該年度末時点

指 標	現 状	目 標		
		実績(達成率)		
	2024年度 (R6年度)	2025年度 (R7年度)	2026年度 (R8年度)	2027年度 (R9年度)
ローコードツールで作成した業務アプリ数 (累計)	70	90	110	130

## 【解説】ローコードツール

これまでシステムはITベンダーがもつパッケージシステムや要望に合わせて独自に構築することが主流でした。導入に時間と費用が掛かり、「ちょっとしたこと」は諦めざるを得ませんでした。近年は自分たちで簡単にシステムが構築できるローコードツールが普及し始めています。

ローコードツールは本来システム構築に必要なプログラミング言語を使わず、簡単な画面操作でシステムが構築できるもので、まったくソースコードを書かない(プログラミング不要)なものの特にノーコードツールと呼んだりもしますが、本書においてはローコードツール、ノーコードツールをまとめてローコードツールと呼んでいます。

### 通常システム導入



### ローコードでのシステム構築

簡単なシステムは職員が構築！



ただし… 職員が作成するため、ITベンダーが導入する「完璧なシステム」とは異なるため、理解したうえで運用する必要があります。

- ① 自己責任 — 困っても自力で解決する必要がある
- ② 不具合がある — 事前のテストでも完璧に防げるものではなく、リリース後も修正が発生する

### トライアンドエラー

運用をしてみて不具合があれば修正をする！



## 黒潮町の取組

### 職員によるアプリ作成

2023(令和5)年度より導入したローコードツール(kintone)を活用し、デジタル化推進委員を中心として職員自身がアプリを作成しています。業務に関するアプリからイベントのアンケートまで、様々な「気づき」がデジタルに転換しました。

【作成アプリの一例】





## 黒潮町の取組

### アプリ紹介「公用車の運転日報アプリ」

「職員の身近なところからデジタル化して便利にする」という観点から、2023(令和5)年度は公用車の運転日報アプリを作成しました。公用車の運転前後にこれまで紙の台帳に手書きをしていた運転日報をデジタル化、現在では全職員が利用しています。

#### 【乗車前】

運転者や車両はマスタを作成することで、一覧から検索や最新の情報を転記できるようになります

職員マスタ

#### 【降車後】

走行距離マスタ

自動入力

ナンバー	出発メーター	降車メーター
11-88	121	166
12-64	1,324	1,433
22-32	11,902	11,910
27-09	34,112	
34-99	5,089	5,126

## (6) 教育分野におけるデジタル化

2019年に始まったGIGAスクールでは全国の児童・生徒1人に1台のコンピュータが整備され、2020年からは小学校においてもプログラミング教育が必修化され「プログラミング的思考」の習得をさせるなど、デジタル化が進んできましたが、教育現場においてはまだまだデジタル化が進んでいないのが現状です。

### ① GIGAスクール対応

<現状・課題> ※2024(令和6)年度時点

- 2021(令和3)年度までに小中学校に1人1台パソコン用としてタブレットPC710台(ipad450台、Windows260台)を導入しました。
- 2021(令和3)年度までに小中学校に遠隔授業用Webカメラ・マイクスピーカー各16台、プロジェクター64台、書画カメラ36台、電子黒板11台を導入(更新)しました。
- 2021(令和3)年度までに小中学校に指導者用デジタル教科書、学習支援ソフト(ロイロノート)、プログラミング教材等を導入し、デジタル教科書用のwebサーバを構築しました。
- 2021(令和3)年度までに小中学校の主要教室すべてに無線LAN(Wi-Fi)を整備しました。
- 2020(令和2)年度はGIGAスクールサポーター、2021年度はICT支援員を配置しました。
- 機器操作や教材作成に関して教員によるスキルの差が大きく、平準化(人材育成)が必要です。

<国や県の指針等>

- GIGAスクール構想では校内通信ネットワークの整備及び児童生徒1人1台端末の整備を求めています。(当初は2023(令和5)年までであったが、新型コロナウイルス感染症流行により、2020(令和2)年度に前倒し)
- GIGAスクール構想では学校でのICT利活用の補助として、GIGAスクールサポーターの配置を推奨して求めています。

<方針> 【 】は対応目標  は今後の方針を策定

- GIGAスクール構想に必要な機器、システムの整備を行います。【継続】

# 施策(6) 教育分野におけるデジタル化

## <重要業績評価指標(KPI)>

※現状、目標ともに当該年度末時点

指 標	現 状	目 標			
		実績(達成率)			
	2024年度 (R6年度)	2025年度 (R7年度)	2026年度 (R8年度)	2027年度 (R9年度)	
指導者用デジタル教科書更新(小学校)	7校	—	—	—	
		—	—	—	
学習用タブレットの更新	—	更新			
		—			
ICT支援員の配置	配置	配置	配置	配置	

## ② 保育所のデジタル化

<現状・課題> ※2024(令和6)年度時点

- ・ 園児の情報も紙ベースで管理されているため、進級時の情報引継、兄弟情報の参照、アレルギー情報の管理、各機関からの照会等の確認に時間を要しています。
- ・ 各種申請、勤怠管理や勤務時間集計に関しても手作業が多く、効率化・正確性の観点よりシステム化が急務です。
- ・ 週日案等の帳票についてもシステム運用を開始しました。

<国や県の指針等>

- ・ 2018(平成30)年、経済産業省が「保育現場のICT化・自治体手続等標準化検討会」に関する報告書を公開し、そこでは保育現場のICT化が求められています。
- ・ 園児の情報も紙ベースで管理されているため、進級時の情報引継、兄弟情報の参照、アレルギー情報の管理、各機関からの照会等の確認に時間を要しています。
- ・ 各種申請、勤怠管理や勤務時間集計に関しても手作業が多く、効率化・正確性の観点よりシステム化が急務です。

<方針> 【 】は対応目標  は今後の方針を策定

- ・ 保育システムの未稼働の機能について検討し、必要に応じて構築・運用を開始します。

<重要業績評価指標(KPI)>

※現状、目標ともに当該年度末時点

指 標	現 状	目 標		
		実績(達成率)		
	2024年度 (R6年度)	2025年度 (R7年度)	2026年度 (R8年度)	2027年度 (R9年度)
保育システムの導入	運用	運用	運用	運用

## ③ 学校連絡手段のデジタル化

<現状・課題> ※2024(令和6)年度時点

- 学校、保護者間の連絡手段が主に紙媒体であり、書面の紛失などで学校での問合せ対応が常態化しています。
- 欠席連絡などが電話のみであり、感染症まん延期には登校前の時間帯に電話対応が集中しています。

<方針> 【 】は対応目標  は今後の方針を策定

- 連絡手段に専用アプリを導入し事務効率化を図る。【2024(令和6)年度】

<重要業績評価指標(KPI)>

※現状、目標ともに当該年度末時点

指 標	現 状	目 標		
		実績(達成率)		
	2024年度 (R6年度)	2025年度 (R7年度)	2026年度 (R8年度)	2027年度 (R9年度)
学校連絡アプリの導入	構築	運用	運用	運用