

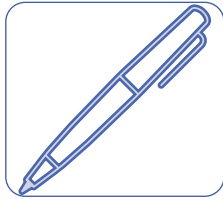
瑞穂町DX推進方針 実施計画

令和6年3月

瑞穂町企画部デジタル推進課

個別取組事項

優先的に取り組む事項



①書かない窓口

- ・来庁しての手続きを希望する住民の利便性向上
- ・デジタル三原則の実践



②ペーパーレス化

- ・議会のペーパーレス化
- ・会議資料などのペーパーレス化



③WEB申請フォームの活用

- ・オンライン申請の啓発
- ・住民向けアンケートのWEB版の活用
- ・講演会の申し込み



④デジタルデバインド対策

- ・デジタルヘルプデスク事業の継続
- ・職員研修の充実及び個別相談受付



⑤マイナンバーカードの普及・活用法の検討

- ・マイナンバーカードのさらなる普及促進
- ・マイナンバーカードの利活用法の検討



⑥情報セキュリティ対策の強化

- ・情報セキュリティに関する研修の実施
- ・内部監査・外部監査等の実施によるセキュリティ体制のチェック

※デジタル三原則：デジタル手続法第2条に掲げられているデジタルファースト（デジタルで手続きを完結）、ワンスオンリー（提出した情報は再度提出させない）、コネクテッドワンストップ（複数の手続き・サービスをワンストップで実現）の3つの原則のこと。

スケジュール（案）

	(R 5 年度)	R 6 年度	R 7 年度	R 8 年度	R 9 年度
①書かない窓口	試行	本格運用			
②ペーパーレス化	検討	試行	全庁導入		
③WEB申請フォームの活用	活用				
④デジタルデバイド対策	検討		試行	定期実施	
⑤マイナンバーカードの普及・活用法の検討	さらなる普及促進				
	活用法検討				
⑥情報セキュリティ対策の強化	実施		内容拡充		

①書かない窓口

事業目標	窓口手続における住民の利便性向上と、手続の所要時間短縮の実現				
事業概要	「書かない窓口」の本格運用を開始し、取扱手続の拡大を検討する。用意された設問に回答することで必要な手続が特定できる機能や、一度記入した住所・氏名等は別の申請書に転記できる機能の活用により住民の負担が軽減される。手続の効率化により、手続の所要時間が短縮される効果が見込める。				
計画	(R5年度)	R6年度	R7年度	R8年度	R9年度
	試行	本格運用			
担当課	デジタル推進課、関連各課				
目標 (KPI)	(R5年度)	R6年度	R7年度	R8年度	R9年度
「書かない窓口」の対応手続数		40	50	50	50

②ペーパーレス化

事業目標	紙の利用を抑制し、コストを削減				
事業概要	議場にL G W A N回線を無線で導入し、議場内で業務用P Cから議案書等の資料をデータで閲覧できる環境を整える。加えて、振動に強いS S D搭載の業務用端末を職員に配布し、庁内の会議には端末上で資料を閲覧することを推奨する。紙資料をデータに置き換え、ペーパーレス化を促進することで、ごみの廃棄量減少、機密情報の漏洩リスク低減、カーボン・オフセット効果等が期待できる。				
計画	(R 5 年度)	R 6 年度	R 7 年度	R 8 年度	R 9 年度
	検討		全庁導入		
担当課	デジタル推進課、全課（局・館）				
目標（KPI）	(R 5 年度)	R 6 年度	R 7 年度	R 8 年度	R 9 年度
コピー用紙の購入数		令和5年度比 5%減	令和5年度比 5%減	令和5年度比 5%減	令和5年度比 5%減

③WEB申請フォームの活用

事業目標	WEB申請フォームの活用による業務効率化の実現				
事業概要	アンケートや予約等におけるWEB申請フォームの活用を促進し、デジタルによる集計等を実施することで、業務効率化をはかると共に、住民の利便性を向上させる。				
計画	(R5年度)	R6年度	R7年度	R8年度	R9年度
	活用				
担当課	全課（局・館）				
目標（KPI）	(R5年度)	R6年度	R7年度	R8年度	R9年度
フォーム公開数		50	50	60	60

④ デジタルデバイス対策

事業目標	住民と職員の両方がデジタルの恩恵を感じられる環境の整備				
事業概要	住民向けにデジタルにかかる多様な相談を受け付けるヘルプデスク事業を継続する。併せて、職員向けに自治体DXに係る理解を向上させるための職員研修を実施する。				
計画	(R5年度)	R6年度	R7年度	R8年度	R9年度
	検討		試行	定期実施	
担当課	デジタル推進課、関連各課				
目標 (KPI)	(R5年度)	R6年度	R7年度	R8年度	R9年度
職員研修の実施回数		検討	1回	1回	1回

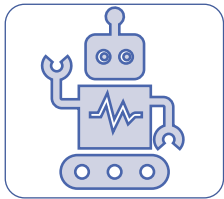
⑤マイナンバーカードの普及・活用法の検討

事業目標	マイナンバーカードのさらなる普及と、住民の利便性の向上				
事業概要	マイナンバーカードの利便性や安全性についての啓発を行い、継続的に交付申請のサポート、更新手続の対応を行う。また、国の動向を注視しつつ、マイナンバーカードの活用法の拡充を検討する。				
計画	(R5年度)	R6年度	R7年度	R8年度	R9年度
	さらなる普及促進				
	活用法検討				
担当課	デジタル推進課、住民課、関連各課				
目標 (KPI)	(R5年度)	R6年度	R7年度	R8年度	R9年度
コンビニ交付の利用率		20%	20%	25%	25%
マイナンバーカードの活用事例数		2	2	2	3

⑥情報セキュリティ対策の強化

事業目標	情報漏洩等のないセキュリティの万全な体制の構築				
事業概要	情報セキュリティについての研修を定期的に行うと共に、内部監査・外部監査を実施し、職員のセキュリティに対する意識低下の防止と啓発を行う。随時、新たなセキュリティ対策の導入についても検討する。				
計画	(R5年度)	R6年度	R7年度	R8年度	R9年度
	実施		内容拡充		
担当課	デジタル推進課				
目標 (KPI)	(R5年度)	R6年度	R7年度	R8年度	R9年度
内部監査での指摘数		各課15以下	各課15以下	各課10以下	各課10以下

計画的に取り組む事項



① R P A

- 自動処理できる業務の把握
- 自動化できる処理の業務量の把握



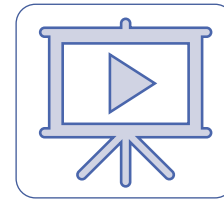
② 町ホームページの見直し

- 町ホームページ内での住民が町の魅力や気になることを共有できるシステムの研究
- 町ホームページ等でのチャットボット導入検討



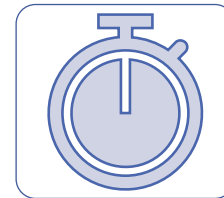
③ 統合型 G I S

- 各課で異なるGISを統合することの検討
- スタンプラリーのように住民を楽しませるアプリと G I S を組み合わせたシステムの研究



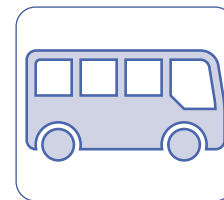
④ 動画作成

- シティプロモーションの一環として動画を配信
- 興味喚起のため、委員等の活動動画を配信
- 動画作成・編集の機材購入とスキル向上の研修



⑤ 働き方改革の推進

- 部長職にLTE端末を配布し、テレワークの実証実施
- 情報資産管理ソフトを活用し、テレワーク実施に関する労務管理の見直し検討



⑥ 次世代モビリティ等の検討

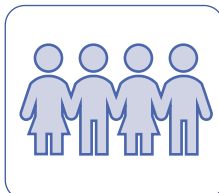
- 次世代モビリティの導入検討
- MaaS導入の研究・検討を実施

計画的に取り組む事項



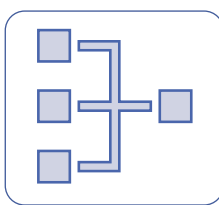
⑦ 庁内Wikiの構築

- 庁内向けにFAQを整理し、公開
- ベテラン職員の経験を活かした対応マニュアルの作成



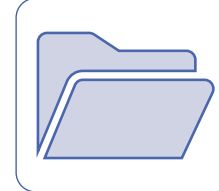
⑧ 産学官によるDXの推進

- 包括協定を結んでいる企業や周辺大学との協働によるデジタル化の検討
- 各種関連団体との連携によるデジタル化の検討



⑨ 電子決裁

- 決裁文書の電子化
- 電子決裁システムの導入



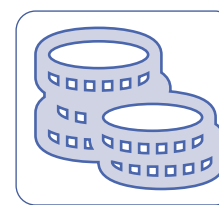
⑩ データによる文書管理

- 保存文書のデータ化
- データによる文書管理のルール作成と徹底
- メールアドレスの個人配付



⑪ WEB会議・相談・多言語対応

- 個人情報に配慮した上で、各種相談業務をオンラインで実施できる環境整備
- 窓口での多言語対応方法の検討



⑫ 施設管理、住民サービス向上の検討

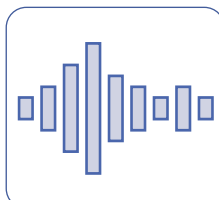
- オンラインによる施設予約
- 電子決済の導入

計画的に取り組む事項



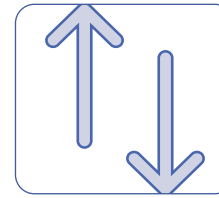
⑬ データ整理とビッグデータの構築

- 公園業務や健康に関するデータの整理とビッグデータ活用
- 予算管理に関するデータの整理とビッグデータ活用（予算査定での活用）



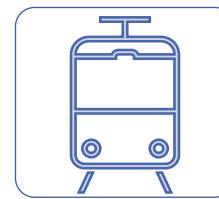
⑭ 問い合わせ対応効率化に向けた検討

- コミュニケーションアプリ、チャットボット、音声ガイダンス等による電話対応効率化の検討



⑮ デジタル化を阻害する規制等の見直し

- 条例・規則・規程・慣習等において、デジタル化を阻害する規制等の見直し



⑯ DXを活用した新拠点の形成

- 多摩都市モノレールの延伸にあわせた、デジタル技術を活用したまちづくりの推進

① R P A

事業目標	業務自動化の推進による人的ミスの削減と、業務効率の向上				
事業概要	BPRの観点で自動処理できる業務の洗い出しを行うと共に、自動化できる処理の業務量を把握する。				
計画	(R5年度)	R6年度	R7年度	R8年度	R9年度
	試行・導入検討			部分導入	
担当課	全課（局・館）				
目標（KPI）	(R5年度)	R6年度	R7年度	R8年度	R9年度
RPAによる 処理業務数		検討	検討	1	1

②町ホームページの見直し

事業目標	町の情報を正確かつ魅力的に情報発信する				
事業概要	町ホームページ内に、気軽に質問や地域の気になること、町の魅力等を入力できるようなシステムを導入する。また、町ホームページ内やSNSでチャットボットの導入を検討する。				
計画	(R5年度)	R6年度	R7年度	R8年度	R9年度
		検討		試行	
担当課	デジタル推進課				
目標 (KPI)	(R5年度)	R6年度	R7年度	R8年度	R9年度
町ホームページへのアクセス数		検討	検討	17万件/月	18万件/月

③統合型GIS

事業目標	複数課によるGISの共同利用による業務効率の向上				
事業概要	道路台帳・公園台帳・都市計画情報・農地台帳等農業情報等、各課で導入しているGISを統合することを再検討する。スタンプラリーのように住民を楽しませるアプリとGISを組み合わせたシステムなど、GISの活用方法も研究する。				
計画	(R5年度)	R6年度	R7年度	R8年度	R9年度
	研究・検討				
担当課	関連各課				
目標 (KPI)	(R5年度)	R6年度	R7年度	R8年度	R9年度
GISを活用したシステムの統合		検討	検討	検討	検討

④動画作成

事業目標	シティプロモーションの一環としての動画配信による、町の魅力発信				
事業概要	シティプロモーションの一環として動画の配信を行う。また、担い手の不足している各種委員等の活動をわかりやすく動画にして配信し、活動に関心を持ってくれる人を増やす。効果的な動画作成のために、動画作成・編集に必要な機材の購入やスキル向上の研修への参加も検討する。				
計画	(R5年度)	R6年度	R7年度	R8年度	R9年度
		検討・順次作成			
担当課	デジタル推進課、産業経済課				
目標 (KPI)	(R5年度)	R6年度	R7年度	R8年度	R9年度
動画配信件数		1	1	1	1

⑤働き方改革の推進

事業目標	テレワーク等の推進による、職員の多様な働き方の支援				
事業概要	部長職にLTE端末を配布し、使用してもらうことで、テレワークの実証範囲を拡大して検討を継続する。情報資産管理ソフトの活用を前提にテレワーク実施に関する労務管理の見直し方法を検討し、多様な働き方が実現できる職場環境を構築する。				
計画	(R5年度)	R6年度	R7年度	R8年度	R9年度
		試行			対象拡大
担当課	総務課				
目標 (KPI)	(R5年度)	R6年度	R7年度	R8年度	R9年度
LTE端末の導入数		10	10	10	20

⑥次世代モビリティ等の検討

事業目標	公共交通の多様性を有機的に結合し、住民の利便向上を実現				
事業概要	モノレール延伸後の新駅設置を見据え、自動運転などの次世代モビリティの導入についての研究・検討を行う。併せて、バス、タクシー、電車等、多様な公共交通を有機的に接続するMaaSの導入について研究・検討を行う。				
計画	(R5年度)	R6年度	R7年度	R8年度	R9年度
		研究・検討			
担当課	産業経済課、都市計画課				
目標 (KPI)	(R5年度)	R6年度	R7年度	R8年度	R9年度
自動運転の実証実施		検討	検討	検討	検討

⑦ 庁内Wikiの構築

事業目標	職員の知識レベル向上による、庁内の職員同士の問い合わせ減少				
事業概要	職員からの問合せや引き継ぎで重要になる内容を所属ごとに整理し、庁内向けのFAQ（庁内Wiki）を構築する。また、ベテラン職員の経験を活かした対応マニュアルの作成を検討し、業務の標準化と職員間の知識・ノウハウの共有を実現する。				
計画	(R5年度)	R6年度	R7年度	R8年度	R9年度
		研究・検討		試行	全庁導入
担当課	デジタル推進課				
目標（KPI）	(R5年度)	R6年度	R7年度	R8年度	R9年度
庁内Wiki種類数		検討	検討	1種類	1種類

⑧産学官によるDXの推進

事業目標	産学官協働によるDX推進の加速化・高度化				
事業概要	包括協定を結んでいる企業や周辺大学との協働により自治体DXについて検討する。各課と業務で関わりをもつ各種関連団体との連携によるデジタル化を検討する。				
計画	(R5年度)	R6年度	R7年度	R8年度	R9年度
	検討				
担当課	全課（局・館）				
目標（KPI）	(R5年度)	R6年度	R7年度	R8年度	R9年度
DXに関する産学官の取組		検討	検討	検討	検討

⑨電子決裁

事業目標	電子決裁の導入による業務効率の向上				
事業概要	庁内における決裁文書の電子化を実現するため、環境を整備する。				
計画	(R5年度)	R6年度	R7年度	R8年度	R9年度
		検討			試行
担当課	総務課				
目標 (KPI)	(R5年度)	R6年度	R7年度	R8年度	R9年度
電子決裁の導入		検討	検討	検討	仮導入

⑩データによる文書管理

事業目標	データによる文書管理を徹底し、業務効率化を実現				
事業概要	資料検索を簡素化するため、保存文書のデータ化について研究・検討を行う。また、データによる文書管理のルールを作成し、徹底させると共に、メールアドレスを職員一人ひとりに割り振り、電子メールの印刷等の必要性をなくす。				
計画	(R5年度)	R6年度	R7年度	R8年度	R9年度
		検討			試行
担当課	デジタル推進課、総務課				
目標 (KPI)	(R5年度)	R6年度	R7年度	R8年度	R9年度
データによる文書管理システムの構築		検討	検討	検討	仮導入

⑪WEB会議・相談・多言語対応

事業目標	WEB会議システムの利用頻度向上による業務時間の確保と、手話を含む多言語対応の充実による、住民の利便性向上				
事業概要	会議だけでなく各種相談をオンラインで実施できる環境の充実をはかるとともに、個人情報保護の観点にも配慮する。窓口での手話や外国語といった多言語の対応を円滑に行うため、既存制度やデジタルツールの導入を検討する。				
計画	(R5年度)	R6年度	R7年度	R8年度	R9年度
	検討				
担当課	デジタル推進課、関係各課				
目標 (KPI)	(R5年度)	R6年度	R7年度	R8年度	R9年度
WEB相談会 実施回数		検討	検討	検討	検討

⑫施設管理、住民サービス向上の検討

事業目標	住民の公共施設利用に関する利便性向上				
事業概要	既存の施設予約サイトから予約可能な施設数の拡充を検討し、住民の公共施設利用に係る利便性を向上させる。また、電子マネーやクレジットカード等による電子決済の導入に向けた研究・検討を開始する。				
計画	(R5年度)	R6年度	R7年度	R8年度	R9年度
		施設数の拡充検討		拡充	
担当課	全課（局・館）				
目標（KPI）	(R5年度)	R6年度	R7年度	R8年度	R9年度
オンライン予約可能な施設数		10	10	13	13

⑬ データ整理とビッグデータの構築

事業目標	ビッグデータ活用による住民生活の質の向上				
事業概要	公園業務や健康に関するデータ等の整理を行い、ビッグデータとしての有効活用を研究・検討する。また、予算管理に関するデータについても整理を行い、ビッグデータとして予算査定での活用を検討する。				
計画	(R5年度)	R6年度	R7年度	R8年度	R9年度
	研究・検討				
担当課	全課（局・館）				
目標（KPI）	(R5年度)	R6年度	R7年度	R8年度	R9年度
ビッグデータの活用		検討	検討	検討	検討

⑭ 問い合わせ対応効率化に向けた検討

事業目標	デジタルツールの導入による住民や業者等からの電話問い合わせ削減				
事業概要	コミュニケーションアプリ、チャットボット、音声ガイダンス等を活用することで、住民や事業者等からの電話対応を効率化し、業務に集中できる環境の整備を検討する。				
計画	(R5年度)	R6年度	R7年度	R8年度	R9年度
		検討			試行
担当課	デジタル推進課				
目標 (KPI)	(R5年度)	R6年度	R7年度	R8年度	R9年度
導入ツール数		検討	検討	検討	1

⑮ デジタル化を阻害する規制等の見直し

事業目標	アナログ規制の見直しによる、デジタル化のさらなる推進				
事業概要	条例・規程・慣習等において、デジタル化を阻害する規制（アナログ規制）等の見直しを行い、デジタル化を推進する基礎を構築する。				
計画	(R5年度)	R6年度	R7年度	R8年度	R9年度
		随時見直し			
担当課	全課（局・館）				
目標（KPI）	(R5年度)	R6年度	R7年度	R8年度	R9年度
例規の見直し		随時実施	随時実施	随時実施	随時実施

①⑥ D X を活用した新拠点の形成

事業目標	スマートシティの構築				
事業概要	多摩都市モノレールの延伸にあわせた、デジタル技術を活用したまちづくりを推進する。				
計画	(R5年度)	R6年度	R7年度	R8年度	R9年度
	多摩都市モノレールの整備状況に合わせて検討				
担当課	デジタル推進課、産業経済課、都市計画課				
目標 (KPI)	(R5年度)	R6年度	R7年度	R8年度	R9年度
新拠点の形成		検討	検討	検討	検討

用語集

A-Z

用語	用語の説明
B P R	業務本来の目的に向かって既存の組織や制度を抜本的に見直し、プロセスの視点で、職務、業務フロー、管理機構、情報システムをデザインし直すこと。
G I S	位置に関する様々な情報を持ったデータを電子的な地図上で扱う情報システム技術の総称。
L G W A N	自治体間を相互につなげる行政専用のネットワークのこと。
L T E	第3世代携帯電話（3G）と第4世代携帯電話（4G）の中間に位置する携帯電話における通信規格のこと。4Gとして提供されることもある。
M a a S	複数の公共交通や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・決済等を一括で行うサービス。
R P A	ロボットによって特定の作業を自動化する仕組みのこと。
S S D	PCに使用する記憶装置のこと。ハードディスクよりも衝撃による故障リスクが低いことが特徴。
W i k i	Webブラウザを利用して独自の記述方法によりWebページを編集することができるシステムの総称。
か コミュニケーションアプリ	友人や知人と手軽にコミュニケーションをとる機能を提供するアプリの総称。
さ スマートシティ	都市の抱える諸課題に対して、ICT等の新技術を活用しつつ、マネジメント（計画、整備、管理・運営等）が行われ、全体最適化が図られる持続可能な都市または地区のこと。

	用語	用語の説明
た	チャットボット	人工知能を活用した自動会話プログラムのこと。
	デジタルデバイド	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のこと。
	テレワーク	インターネット等の仕組みを活用して、会社や役場以外で仕事を行うこと。
は	ビッグデータ	日々生成される多種多様なデータ群のこと。

瑞穂町 D X 推進方針

発行・編集 : 令和6年3月

瑞穂町 企画部 デジタル推進課 デジタル推進係

〒190-1292 東京都西多摩郡瑞穂町大字箱根ヶ崎2335番地

電話 : 042-513-9380 FAX : 042-556-3401