

『とうかい“まるごと”デジタル化構想』 ～新しい役場への転換～



東海村

令和2年11月 (ver.1.0)





構想の位置づけ

※参照【資料編P1】 構想の背景・目的

国

世界最先端IT 国家創造宣言・
官民データ活用推進基本計画

- 1 行政手続き等のオンライン化原則
- 2 オープンデータの促進, データの円滑な流通の促進
- 3 データの円滑な流通の促進
- 4 データ利活用のルール整備
- 5 マイナンバーカードの普及・活用
- 6 利用の機会等の格差の是正 (デジタルデバイド対策)
- 7 情報システム改革・業務の見直し
- 8 データ連携のためのプラットフォーム整備
- 9 研究開発
- 10 人材育成、普及啓発等
- 11 国の施策と地方の施策との整合性の確保等
- 12 国際貢献及び国際競争力の強化に向けた国際展開

東海村

東海村第6次総合計画
東海村まち・ひと・しごと創生総合戦略

第6次総合計画

- 「第5章 新しい役場への転換」
- ・新時代の職員育成へのチャレンジ
 - ・未来に立ち向かう財政経営へのチャレンジ

まち・ひと・しごと創生総合戦略

- 「新たに盛り込まれた3つの視点」
- ・分野や施策に捉われない横断的な枠組みづくり
 - ・SDG s (持続可能な開発目標) の達成に向けたまちづくり
 - ・Society5.0の実現に向けた未来技術の活用

とうかい“まるごと”デジタル化構想

新しい役場への転換：ICT化を中心に「サービスの形」や「働き方」, 「情報発信」のあり方を抜本的に変えていく取組み。

- I 「スマートサービス」の推進～行政手続きのデジタル化～
- II 「スマートワーク」の推進～ICT活用による働き方改革の推進～
- III 「デジタル対応社会」の実現～住民へのデジタル化対応支援～

国の計画に即して策定
※下線の施策は市町村
が特に関連する事項

基本指針の様々な施策を情報化の観点から具現化



『とうかい“まるごと”デジタル化構想』～新しい役場への転換～

第6次総合計画（2020-2024）「第5章新しい役場への転換」に基づき、新型コロナウイルスの影響を踏まえた上で、『行政手続き・行政内部のデジタル化』、『働き方改革』を一体的に推進するとともに、村民一人ひとりがモバイル機器を使いこなし、正確な情報を適切に取得することができるよう『デジタル対応社会の実現』を合わせて推進することにより、東海村のデジタル化を加速させます。

※参照【資料編P2～5】構想の施策別方向性、施策別ロードマップ

I 「スマートサービス」の推進

行政手続きのデジタル化

① 来庁せずにできる手続きの拡大

- 電子申請・決済の導入
- 施設予約のオンライン化
- マイナンバーカード交付促進
- 届出・申請書類の改善・標準化



② ICT活用による利便性向上

- 窓口でのタブレット活用
- チャットポッドによる問合せ自動応答
- キャッシュレス決済の導入
- デジタルでの情報発信普及・拡大

③ 迷わない窓口へ

- 庁舎案内体制の改善
- 窓口のワンストップ化
- 証明書自動交付機の設置
- 外国人対応の充実



II 「スマートワーク」の推進

ICT活用による働き方改革の推進

① 多様で柔軟な働き方の実現

- 在宅・モバイルワークの推進
- フレックスタイム等の普及
- フリーアドレスオフィスの導入
- オフィス環境の変革



② ICT活用による生産性向上

- ペーパーレス化促進
- 文書管理のデジタル化
- ネットワーク・業務システムの見直し
- ORPA・AIの活用
- Web会議・GW機能の活用推進

③ 業務改善による生産性向上

- 事務の洗い出しと業務改善
- 共通庶務事務の一元化
- 職員教育・人財育成の強化
- 職員の流動性確保による業務平準化

III 「デジタル対応社会」の実現

住民へのデジタル対応支援

“多くの村民”が

デジタル機器（スマートフォン等）を使いこなし、“デジタル社会のメリットを実感できる”社会へ

① デジタル機器への理解促進

- イベントや講座等でのデジタル機器使用体験
- > 地域・事業者による支援（産学官連携）

② デジタル機器を使いこなす住民の増加

- 窓口での電子申請支援（タブレット設置）
- スマホ教室など対応力向上支援
- > 地域・事業者による支援（産学官連携）



「デジタル情報発信普及・拡大」（情報発信の質の強化・一元（シンプル）化）

出し手の意識改革

受け手の意識改革

村民「誰も」が“必要な情報”を取得し“デジタル化のメリット”を享受できる

実現期限 2024年度（R6年度）

- 2024年度を期限として、3施策を推進し、7つの「レス」を実現！
- ※右図。詳細は次ページ参照
- デジタル庁やICT市場の動向に合わせて構想を適宜改定！

カウンターレス

タイムレス

ボーダーレス

ムーブレス

ペーパーレス



キャッシュレス

ファイルレス

まるデジ まるデジ構想で実現したい未来

各課・全庁で抱える様々な課題・問題

実現したい未来 = 【住民の利便性向上と業務効率化】

I 「スマートサービス」の推進 行政手続きのデジタル化

「カウンターレス」

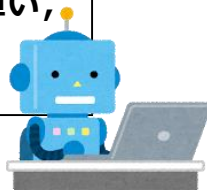
- ⇒窓口にいかななくてもオンラインで手続きが可能になります！
- ⇒オンラインで必要な情報が取得できます！



II 「スマートワーク」の推進 ICT活用による働き方改革の推進

「タイムレス」

- ⇒AIやロボットが業務を担い、作業時間が縮小されます！



「ムーブレス」

- ⇒一つの窓口で一度に関連手続きができるようになります！
- ⇒移動せず内外とのコミュニケーションが可能になります！



III 「デジタル対応社会」の実現 住民へのデジタル対応支援

「ボーダーレス」

- ⇒世代に関わらず、誰でもデジタル社会の恩恵を受けられるようになります！



「キャッシュレス」

- ⇒使用料や村税等がキャッシュレスで納付できるようになります！



「ペーパーレス」

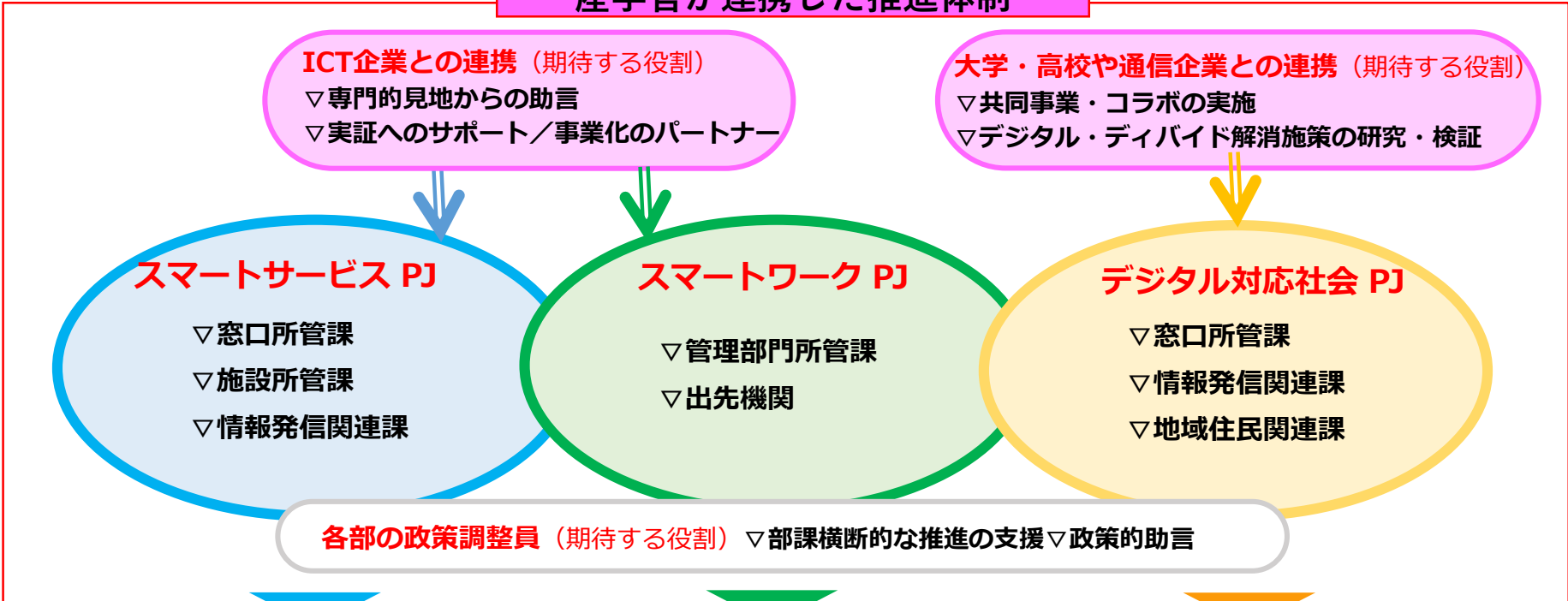
- ⇒デジタル情報でいつでも確認！
- ⇒申請書や資料が電子化され印刷コストや環境負荷が低減します！

「ファイルレス」

- ⇒各種紙資料がデータ化され、検索性が上がり、保管スペースも省けます！

施策ごとのプロジェクト制とし、関係課職員がメンバーとなり、各部の政策調整員は推進を支援します。各プロジェクトには民間企業や大学・高校等も参画し、連携・強力体制をとりながら推進していきます。民間企業には、専門的見識による助言・情報提供や施策実施のサポート等が、大学・高校には、施策の共同実施・研究が期待されます。

産学官が連携した推進体制



ICT企業との連携 (期待する役割)
 ▼専門的見地からの助言
 ▼実証へのサポート/事業化のパートナー

大学・高校や通信企業との連携 (期待する役割)
 ▼共同事業・コラボの実施
 ▼デジタル・ディバイド解消施策の研究・検証

スマートサービス PJ
 ▼窓口所管課
 ▼施設所管課
 ▼情報発信関連課

スマートワーク PJ
 ▼管理部門所管課
 ▼出先機関

デジタル対応社会 PJ
 ▼窓口所管課
 ▼情報発信関連課
 ▼地域住民関連課

各部の政策調整員 (期待する役割) ▼部課横断的な推進の支援 ▼政策的助言

I 「スマートサービス」の推進
 行政手続きのデジタル化

- ①来庁せずにできる手続きの拡大
- ②ICT活用による利便性向上
- ③迷わない窓口へ

II 「スマートワーク」の推進
 行政内部のデジタル化

- ①多様で柔軟な働き方の実現
- ②ICT活用による生産性向上
- ③業務改善による生産性向上

III 「デジタル対応社会」の実現
 住民へのデジタル対応支援

- ①デジタル機器への理解促進
- ②デジタル機器を使いこなす住民の増加

『とうかい“まるごと”デジタル化構想』 ～新しい役場への転換～



東海村

令和2年11月 (ver.1.0)





構想策定の背景と目的

【構想編P1】本構想は、国の「世界最先端IT 国家創造宣言・官民データ活用推進基本計画」や「東海村第6次総合計画」、「東海村まち・ひと・しごと創生総合戦略」を具現化したものであり、以下のような背景・目的をもった構想として策定するものです。

(1) 背景

- 近年、ICTは急速なスピードで進化しており、ネットワークインフラの高速化・大容量化によるインターネット利用の増大と「IoT(Internet of Things :モノのインターネット)」の普及に伴い、大量のデジタルデータの蓄積・活用が進み、それらのデータは「AI (Artificial Intelligence : 人工知能)」による分析に繋がるなど、社会にこれまで以上の変革をもたらしつつあります。
- このような中、国では「ICT の浸透が、人々の生活をあらゆる面でよりよい方向に変化させる」という「デジタルトランスフォーメーション (DX)」の推進に取り組み、Society5.0社会の実現を加速させており、社会へのAI・IoT の浸透により、ICT の能力を最大限引き出すことのできる新たな社会・経済システムが誕生することが予想されます。
- さらに、今般の新型コロナウイルス感染症対策において、社会的距離（ソーシャルディスタンス）の確保の取組みが必須とされています。この点、デジタル化推進をうたいながらも、従来、対面でのやりとりを明示的あるいは暗黙のうちに前提としていた、仕事や学び、日常生活や行政手続及び経済活動を、いよいよオンライン化を当然のこととして変革を加速しなければならない状況となりました。

(2) 目的

- 手続のデジタル化による時間や場所を問わない行政サービス（デジタルファースト）へ変革し、住民や事業者等がデジタル化の具体的なメリットを実感できる新たな行政サービスを提供します。
- 今後も安定的な行政運営を確保し、地域サービスの質を維持していくため、業務、データ、システムの標準・効率化やクラウド・ICTツール利用の推進等により、経費の削減や職員の事務負担軽減を図ります。
- 国を挙げての「デジタルトランスフォーメーション (DX)」の推進にあたり、誰もがデジタル化された社会でその恩恵を享受できるよう、デジタル・ディバイドが解消された「デジタル対応社会」を目指します。



構想の施策別方向性

【構想編P2】本構想は、3つの施策を柱として展開します。施策ごとの方向性は以下のとおりであり、その実行計画（ロードマップ）は次ページ以降となります。施策Ⅲについては、産学官連携のもと実証を繰り返していきます。

施策Ⅰ「スマートサービス」の推進～行政手続きのデジタル化～

- 村民や事業者の利便性向上のため、公共施設の予約や、電子申請システムによるオンライン申請等、各種行政手続きのデジタル・オンライン化に取り組んでいくとともに、その普及拡大を図るため、住民への広報活動、マイナンバーカードの交付促進、各種申請方法等の見直しに取り組みます。
- タブレット等のIT機器やチャットボット等のICTツールを活用したサービス向上に取り組みます。また、いつでも必要な情報がオンラインで取得できる情報発信を目指します。
- デジタル化やICTツールの導入と並行して、窓口機能の向上を目的として、案内体制やワンストップ（交付・手続き等の集約）化、多言語対応について改善を図っていきます。

施策Ⅱ「スマートワーク」の推進～ICT活用による働き方改革の推進～

- 多様で柔軟な働き方を実現すべく、場所に捉われることなく事務執行ができるようテレワークやモバイルワークができる環境を整え、併せて、機能的なオフィス環境にしていくことで、組織としての生産性を実現します。
- 文書のデジタル化や電子決裁、AI・RPAの活用等新たなICTツールを導入するとともに、既存ネットワーク・システムの見直し・改善・活用により、業務の効率化や生産性向上を実現します。
- ICTが担う分野以外でも、共通事務の集約や事務フローの改善などの業務改善を実施し、生産性を向上させるとともに、組織内人員の流動性を高め、人的資源の有効活用に取り組みます。また、ITリテラシーを持った職員の育成、IT人材の確保を図っていきます。

施策Ⅲ「デジタル対応社会」の実現～住民へのデジタル対応支援～

- デジタル化を既存情報媒体とのバランスを考慮しながら移行していくと同時に、デジタル・デバイドを解消しデジタル対応社会を実現させていくため、窓口でのオンライン申請支援や民間事業者・地域と連携したデジタル機器（モバイル機器）対応支援をしていきます。
- デジタル機器へのアレルギーをなくし、興味を持ってもらうことを目的に、イベント等の開催や出展によって触れてみる機会を自然に創出していきます。

施策Ⅰ 『スマートサービスの推進』 ロードマップ

目標と具体的施策		2021年度	2022年度	2023年度	2024年度
○住民サービスの更なる向上 ○業務効率化・生産性向上					
①来庁せずにできる手続きの拡大	電子申請・決済の導入	対象業務選定，一部拡大，窓口との連携	対象業務拡大	対象可能業務の全面的運用	
	施設予約のオンライン化	対象施設選定，一部拡大	対象施設拡大	全施設オンライン予約可能	
	マイナンバーカード交付促進	交付促進策の実施 電子申請との連動	交付促進策の実施 電子申請との連動	交付促進策の実施 電子申請との連動	交付促進策の実施 電子申請との連動
	届出・申請書類の改善・標準化	対象書式の選定，一部改善	対象書式の拡大 RPA， AI-OCRと連動	対象書式の拡大	対象書式の拡大
②ICT活用による利便性向上	窓口でのタブレット活用	窓口設置タブレットによる電子申請試行	設置窓口の拡大	設置窓口の拡大	
	チャットボットによる問合せ自動応答	チャットボット導入 検証・試行	チャットボットの 一部導入	チャットボット対応 可能業務の拡大	チャットボットの定着
	キャッシュレス決済の導入	納税のキャッシュレス導入	手数料等のキャッシュレス決済拡大	キャッシュレス決済利用の拡大	キャッシュレスの普及
	デジタルでの情報発信普及・拡大	LINE・YouTube活用拡大，発信媒体の整理	発信媒体の集約 新たな広報戦略検討	広報戦略によるデジタル発信の実施	デジタル発信の普及
③迷わない窓口へ	庁舎案内体制の改善	ICT活用の検討	案内体制のICT活用・改善試行	案内体制のICT活用整備	案内体制のICT活用・改善の拡大
	窓口のワンストップ化	集約可能業務の検証	ワンストップ窓口の試行	ワンストップサービスの拡大	ワンストップサービスの定着
	証明書自動交付機設置	コピー機兼自動交付機導入検討	コピー機兼自動交付機導入	コピー機兼自動交付機運用	コピー機兼自動交付機運用
	外国人対応の充実	タブレットを活用した翻訳機能試行	タブレットを活用した翻訳機能拡大	外国人に対応した窓口体制の整備	外国人に対応した窓口体制の整備

めざす姿
<p>○スマートで優しいサービス実現 ○対応の効率化と付加価値の高い相談・対応力を質的に向上</p>
<p>【施策Ⅰ－①】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ほぼ全ての申請・登録手続きは来庁が不要になる ・処理業務が最小限になる
<p>【施策Ⅰ－②】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ICT活用で，煩雑・多岐にわたる手続きも住民は簡単迅速にとりやすくわかりやすいデジタル情報でいつでもどこでも行政情報をみることができる ・問い合わせが効率的に集約され，いつでもどこからでも満足できる回答を得られる
<p>【施策Ⅰ－③】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・迷わないかつ迅速な処理で待たせない窓口の実現 ・誰にでも親切でわかりやすい窓口の実現

施策Ⅱ 『スマートワークの推進』 ロードマップ

目標と具体的施策		2021年度	2022年度	2023年度	2024年度	めざす姿
○村民のために高いパフォーマンス発揮 ○明るく、風通し良い、働き甲斐ある職場 ○業務効率化・生産性向上						○多様な働き方と生産性向上の実現 ○付加価値の高い対応力発揮
①多様で柔軟な働き方の実現	在宅勤務の普及	現行制度の検証、緊急時の勤務体制検証	在宅勤務の利用拡大、サテライト定着	多様な勤務を目的とした制度再検証	サテライト含めた多様な勤務の定着	【施策Ⅱ－①】 ・育児や介護等としごとの両立がしやすい環境 ・庁舎を離れても切れ目ない業務対応ができる ・働きやすさと生産性が両立された職場環境 ・モチベーション向上やコミュニケーションが活発化する職場環境
	モバイルワークの普及	庁外での業務環境試行（PC20台）	庁外での業務拡大検証（タブレット、スマホ）	庁外での業務環境構築	庁外での業務の定着	
	フレックスタイム等の普及	フレックスタイム制度の利用拡大	柔軟な勤務制度の導入・検証	柔軟な勤務制度の多様化	柔軟な勤務制度の定着	
	フリーアドレスオフィスの導入	フリーアドレスオフィスの試行	フリーアドレスの計画的導入	フリーアドレス・オフィス変革の拡大	業務特性に応じた執務環境の実現	
	オフィス環境の変革	集中スペース等の試行、検証	無線電話環境の導入			
②ICT活用による生産性向上	ペーパーレス化促進	ペーパーレス会議徹底、電子決裁導入	電子決裁の拡大（LGWAN）と普及	電子決裁の促進	ペーパーレスの浸透・定着	【施策Ⅱ－②】 ・資料保管スペースに余裕ができ、事務処理・文書管理が効率的 ・セキュリティと利便性が両立した執務環境 ・生産性が上がるとともに人的ミスがなくなる ・迅速な意思決定、合意形成に必要な情報共有、議論がタイムリーで円滑
	文書管理のデジタル化	ルールの見直し、システム導入準備	システム導入、効率的な管理の確立	書庫の見直し、保管スペース創出	新たな文書管理定着、オフィス変革	
	ネットワーク・業務システムの見直し	現行ネットワーク、システム集約・改善	クラウド利用検証、システム集約・改善	シンクライアント活用検証	新たなネットワーク・業務システムの構築	
	RPA・AIの活用	RPA拡大、AI活用の試行、IT人材の確保	活用拡大、RPA内製の推進、IT人材育成	RPA・AIの定着、IT人材の活用	RPA・AIの定着、IT人材の活用	
	WEB会議、GW機能の活用促進	WEB会議の全庁導入、GW活用促進	新たなコミュニケーションのあり方の検証	新たなコミュニケーションのあり方の構築	新たなコミュニケーションのあり方の定着	
③業務改善による生産性向上	事務の洗い出しと業務改善	業務改善意識の醸成と促進	業務改善の定着、PCスキルの向上	改善効果の検証、事務洗い出し・見える化	事務の総量と人員配置の連動性検証	【施策Ⅱ－③】 ・改善意識が定着し、チャレンジする組織文化 ・定型業務の効率化により付加価値の高い業務への対応力を強化 ・対応力と柔軟性に富んだ組織、職場
	共通庶務事務の一元化	旅費、人件費、封詰め等共通事務の検証	各種業務プロセスの簡素化（集約等）	各種業務プロセスの簡素化定着	集約事務の高度化、効率化	
	職員教育・人材育成の強化	IT社会における人材育成のあり方検証	研修・評価制度の一部見直し	研修・評価制度の見直し拡大	研修・評価制度の定着	
	職員の流動性確保による業務の平準化	組織体制や流動性・平準性確保策を検証	関係例規等の整備	試行的に実施	柔軟な組織体制の確立	

施策Ⅲ 『デジタル対応社会』の実現への取組み

(1) デジタル・オンライン化推進に際しての配慮

- 既存の情報媒体等を残したままデジタル・オンライン化を推進していくことは、サービス面では「複雑化」し、ワーク面では「非効率化（重複，二度手間）」となってしまいます。デジタル・ディバイドに配慮しながら，残すものとやめるもの，変わるものを戦略的に選択し，わかりやすくスムーズなデジタル社会への移行を図っていきます。

(2) デジタル機器使用のきっかけづくり

- 各種イベントでの出展により「現在のデジタル社会への変容」と「デジタル機器利用の必要性」の理解のための啓発を重ねます。気軽に第一歩を踏み出せるよう，スマートフォン等モバイルデジタル機器の利便性を体験していただく機会を創出します。
- デジタル機器を使用し，地域を巻き込んだイベントを企画し，啓発や機会創出に取り組みます。

(3) モバイル機器を使いこなすための住民への支援

- 産学官で連携し，デジタル・ディバイド解消に取り組みます。まずは，スマートフォンの普及を目的としてスマホ体験講座を開催することで裾野の拡大を図っていきます。そこから自身で学ぶ方へのフォローや社会教育事業への誘導を行っていきます。
- 並行して，様々な切り口での支援が必要なことから，産学官連携のもと，デジタル・ディバイド解消の施策を随時検討し，実証・実行していきます。

スマホ講座

■地域・民間事業者と連携したデジタルディバイドの解消

- ①使ってみる状態へ…東海高校や地元大学，大手携帯キャリアと連携したスマホ体験講座
 - ②使いこなせる状態へ…社会教育事業としてスマホ使い方講座，学ぶための情報提供
- ※デジタル活用支援員推進事業 地域実証事業（総務省）も検討



構想の推進体制

【構想編P4】 ICT化を中心に「サービスの形」や「働き方」, 「情報発信」のあり方を抜本的に変えていく取組みが「とうかい“まるごと”デジタル化構想」であり, この実現には部門横断的に検討し, 連携と連動性を持ちながら全庁的に進めていく必要があります。

そのため, 推進体制を施策ごとのプロジェクト制とし, 強力な推進体制をとり, 第6次総合計画期間中(2020年度-2024年度)の実現を目指していきます。プロジェクトには, 専門的見識や企業・自治体の事例が不可欠なことから, 民間事業者に参画してもらいます。デジタルディバイドの解消については, 大学や高校のプロジェクトへの参画や連携での政策研究・実践をしていきます。

(1) プロジェクト体制

- 役場内に「スマートサービスの推進」「スマートワークの推進」「デジタル対応社会の実現」それぞれの施策ごとにプロジェクトチーム体制を設置し, まるデジ構想の改定, 施策の検討・実行をしていきます。各部の政策調整員は, プロジェクトの推進や助言等の支援を行います。また, 民間企業や大学・高校等に参画していただき, モデル・研究事業の実証をしていきます。
- 各プロジェクトの取組項目や関係所管課は多岐にわたるので, 効率的なプロジェクト運営の観点から, 臨機応変にその時のテーマに関連した関係課のみを招集することに努めます。ただし, 会議等での資料や決定事項等の情報共有は, プロジェクト全体でできるよう徹底していきます。

※関係課のみの招集とは, 例えば, 「公共施設予約の電子化」というテーマについては, 施設所管課のみ招集するような場合のことをいいます。

(2) 各プロジェクトメンバー

以下の課から1名ずつプロジェクトメンバーを任命し, 全庁的な協力体制をとって構想を推進していきます。

- 窓口所管課：税務課, 住民課, 福祉総務課, 高齢福祉課, 健康増進課, 子育て支援課, 会計課, 水道課
- 施設所管課：秘書広報課(姉妹都市交流館), 地域づくり推進課(コミセン), 環境政策課(須和間霊園), 福祉総務課(村民活動センター), 産業政策課(アイヴィル), 都市整備課(阿漕ヶ浦公園), 生涯学習課(スポーツ施設, 中央公民館)
- 情報発信関連課：秘書広報課
- 管理部門所管課：企画経営課, 総務課, 人事課
- 出先機関：子育て支援課
- 地域住民所管課：地域づくり推進課, 福祉総務課(東海村社会福祉協議会), 高齢福祉課(シルバー人材センター), 生涯学習課