

**士別市役所**  
**デジタルトランスフォーメーション推進**  
**基本方針[2.0版]**

令和8年3月

## 1 基本方針の意義

## 2 現状と課題

- (1)「2040年問題」への対応
- (2)業務の更なる効率化
- (3)デジタル技術の進化の加速

## 3 めざす姿と行動指針

- (1)より良いサービスを迅速に提供するための業務改革
- (2)働きがいのある働きやすい職場の実現

## 4 取り組みの前提となる考え方

- (1)BPRの取り組みの徹底
- (2)オープンデータの推進・官民データ活用の推進

## 5 取り組みの重点項目

- (1)フロントヤード改革の推進
- (2)公金収納におけるeL-QRの活用
- (3)生成AIの利用推進
- (4)地理情報のデジタル化・活用推進
- (5)DX推進リーダーの育成

# 1 基本方針の意義

デジタル技術が進化するなか、社会の様々な場面で、先進的なデジタル技術を活用して、社会課題の解決や新たな価値の創造、従来の制度や政策・組織の在り方等を変革する「デジタルトランスフォーメーション(DX)」の推進が期待されています。

「自治体デジタル・トランスフォーメーション(DX)推進計画 第5.1版」(令和8年1月30日・総務省)では、次の2点を地方自治体に求めています。

- ① 自らが担う行政サービスについて、デジタル技術やデータを活用して、住民の利便性を向上させる。
- ② デジタル技術やAI等の活用により業務効率化を図り、人的資源を行政サービスの更なる向上につなげる。

加えて、次の2点について期待点として掲げています。

- ① データが価値創造の源泉であることの認識を共有し、データ様式の統一化等を図りつつ、多様な主体によるデータの円滑な流通を促進することで、統計や業務データなどの客観的な証拠に基づく政策立案等により自らの行政の効率化・高度化を図ることが可能となる。
- ② 多様な主体との連携により民間のデジタルビジネスなど新たな価値等が創出されることで、国の持続的かつ健全な発展、国際競争力の強化につながる。

本市の行政運営においても、これまで以上にデジタル技術を徹底的に活用し、業務や組織の抜本的な変革をはじめ、市を取り巻く様々な課題の解決に取り組むことで「元気でいきいきと、安全・安心な生活ができるまち」の実現をめざすことが重要です。

## デジタルトランスフォーメーションの定義

企業がビジネス環境の激しい変化に対応し、データとデジタル技術を活用して、顧客や社会のニーズを基に、製品やサービス、ビジネスモデルを変革するとともに、業務そのものや、組織、プロセス、企業文化・風土を変革し、競争上の優位性を確立すること

出典：デジタルトランスフォーメーションを推進するためのガイドライン Ver. 1.0  
(平成30年12月・経済産業省)

## 2 現状と課題

### (1) 「2040年問題」への対応

全国的に少子高齢化が進展するなか、今後、労働力の絶対量が不足することが懸念されています。国立社会保障・人口問題研究所の推計によれば、高齢者人口がピークを迎える2040年頃には、20歳代前半の人口は団塊ジュニア世代の半分程度に止まるとされており、地域・官民を問わず、若年労働力の深刻な供給不足が見込まれる、いわゆる「2040年問題」に対応していく必要があります。

市役所においても、労働力不足を背景として、職員確保が困難となることが想定されることから、多様化を続ける行政ニーズに対応し、住民サービスの維持向上を図るためには、デジタル技術を活用し、より一層労働生産性を向上させる必要があります。

また、こうした職員確保が困難な状況にあって、今後の業務を担っていくデジタル・AIネイティブである若年世代の職員を確保するためには、労働生産性の向上に加え、デジタル技術やAI技術を活用することができる労働環境を整える必要があります。

### (2) 業務の更なる効率化

労働生産性の向上を図るためには、これまでの業務の在り方を抜本的に見直し、労働生産性向上の阻害要因を継続的に改善し、あるいは除去し、職員の意欲・能力が最大限に発揮できる職場環境を整備する必要があります。

具体的には、従来型の紙文書中心の業務執行や、定型的な業務の処理方法等について、継続的に見直しを実施し、適切な業務フロー等を検討したうえで、デジタル技術の活用や集約化を図ることが考えられます。

また、育児や介護等、職員の置かれた個々の事情に応じて、家庭生活と仕事の両立を実現できるよう、職員が多様な働き方を選択できる職場環境の整備が求められます。このように働きやすい職場環境を構築することは、労働生産性向上の観点からも喫緊の課題となっています。

デジタル技術の適切な導入・活用は、業務の構造・フローの見直しや働きやすい環境の構築に効果が期待できます。その一方で、単に現在の業務フローを追認する形でデジタル化する場合、かえって非効率な結果が生じたり、余計な導入・運用コストがかかるおそれがあることも見過ごすことができません。

このため、大きな視点から、各部署で共通する事務の思い切った集約・集中処理化や、職員でなくても処理が可能なノンコア業務の在り方の見直し等を行い、細部においても、紙やコピー、電話・ファクシミリ等の固定経費の削減、紙媒体の削減等で余剰となったスペースの有効活用を図るなど、ダイナミック、かつ、きめ細かな視点で取組みを進めていく必要があります。

### (3) デジタル技術の進化の加速

市役所においても、令和4年度から令和7年度までを計画期間とする「士別市役所デジタルトランスフォーメーション推進基本計画」に基づき、デジタル技術の導入や業務改善を行ってきました。

その間にもデジタル技術は飛躍的に進化し、生成 AI をはじめ、社会構造や産業構造を大きく転換させるような先進技術が身近に利用できるようになりました。こうした技術の進歩を柔軟に取り入れ、時代に即したデジタル技術の活用に全職員が一体となって取り組むことが非常に重要です。

本計画は、時代の変化に対応できるよう、5年を目途に主な取組みスケジュールを設定し、必要に応じて適宜見直しを行います。

### 3 めざす姿と行動指針

国の「デジタル社会の実現に向けた改革の基本方針」では、めざ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」が示され、このビジョンの実現のためには、住民に身近な行政を担う地方自治体の役割は極めて重要であり、地方自治体の DX を推進する意義は大きいとされています。

この国の方針を踏まえ、デジタル技術の徹底活用により、行政サービスや市役所業務を抜本的に見直す市役所の DX を推進し、誰もが安心して必要とする行政サービスを提供できる市役所の実現をめざします。

めざす姿の実現に向けて、DX の推進に当たっては「より良いサービスを迅速に提供するための業務改革を継続的に行い、働きがいのある働きやすい職場の実現を継続的に追求すること」を行動指針として設定します。

#### (1)より良いサービスを迅速に提供するための業務改革

すべての職員が、常に、行政サービスの利用者である住民の立場で、住民の満足度を高めるためには、どのように DX に取り組めばよいのか、前例にとらわれることなく、それぞれの現場で、自ら率先して主体的に考え、失敗を恐れずチャレンジします。

市役所のすべての職場で、業務へのデジタル技術の導入にとどまることなく、業務そのものの抜本的な見直しに取り組みます。デジタル技術の進展は、そのスピードが速く、日々新たなデジタルツールが生み出され改善されている状況です。デジタル技術の業務への活用にあたっては、市民ニーズに見合った最新の行政サービスを素早く提供できるよう、できることから始め、短い PDCA サイクルを設定して何度も試行錯誤を繰り返すことで効率・効果を向上させる取組みに努めます。

#### (2)働きがいのある働きやすい職場の実現

業務改革を推進するためにも、管理職の明確なビジョンのもとで、職員が心理的安全性を確保しつつ、自主的に試行錯誤を行える環境整備を進めます。特にデジタルネイティブともいわれる世代の職員へのエンパワーメントに努め、そのアイデアや知見を活用することに取り組みます。

また、職員の意欲・能力を十全に発揮できるよう、ワーク・ライフ・バランスを念頭においた多様な柔軟な働き方を可能とする執務環境の整備を行います。

行政サービスを適切に提供し、併せて職員の負担軽減を図るため、複雑で広範な事務を適正に処理し、事務処理ミスを減らす仕組みを構築します。

## 4 取り組みの前提となる考え方

### (1)BPRの取り組みの徹底

自治体 DX を進めるに際しては、既存の行政手続を前提とするのではなく、業務内容や業務プロセス等を抜本的に見直し、再構築することが重要です。また、利用者目線による業務フローの改善に加え、職員の業務負荷軽減との両立を図ることが大切です。そのためにも、既存の業務プロセスを分析し、E CRS（イクルス）といった業務品質向上のフレームワークを用い、新たな手法を検討する BPR の取り組みを徹底して行います。

合わせて、BPR を検討する際には、取組前と後で比較が可能な数値を把握しておくなど、可能な限り、データに基づく行政運営を進めます。

#### E CRS（イクルス）とは

業務改善の際に「排除・結合と分離・入れ替えと代替・簡素化」の4つの視点で無駄を特定し、効率化を図る手法です。次の(1)～(4)の順で検討を進めることで総合的な改善策を探ります。

- (1)Eliminate（排除）：不要な作業やプロセスをなくす
- (2)Combine（結合・分離）：関連する作業をまとめる、分離する
- (3)Rearrange（入れ替え・代替）：作業順序や場所を変更する
- (4)Simplify（簡素化）：作業をもっと簡単に・単純にする

### (2)オープンデータの推進・官民データ活用の推進

デジタル技術が進展する社会においては、データは価値創造の源泉です。データが円滑に流通し、多くの主体が連携して関わることでデジタルビジネス等の新たな価値が想像されます。また、本市が保有するデータは、地域住民の財産とも言えます。地域住民は、本市が保有するデータを自由に利用する権利を有します。地理情報などをはじめとした、公開することで住民の利便性が向上するデータの公開を進めます。

## 5 取組みの重点項目

めざす姿である「誰もが安心して必要とする行政サービスを提供できる市役所」の実現のために重点的に取り組む項目として、「取組みの重点項目」を設定します。

重点項目ごとに、その取組内容、スケジュールを整理し、行動指針に基づく具体的な取組みを進めます。

取組みの重点項目
(1) フロントヤード改革の推進
(2) 公金収納における eL-QR の活用
(3) 生成 AI の利用推進
(4) 地理情報のデジタル化・活用推進
(5) DX 推進リーダーの育成

### (1) フロントヤード改革の推進

#### ○現状

- ・ 少子高齢化、人口減少が進み、行政資源が制限されていく一方、住民の生活スタイルやニーズが多様化している。
- ・ 令和 5 年度にスマート申請システムを導入し、令和 6 年度及び令和 7 年度にオンライン申請可能な手続について、オンライン受付を開始した。

#### ○取組内容

- ・ 今後ますます行政資源が制限されることを鑑み、持続可能な住民接点の在り方について検討を行う。
- ・ オンライン申請の積極活用、窓口予約制の導入、窓口数の減少、窓口開設時間の短縮、来庁手続のデータ化による手続のエンドツーエンドでのデータ化など、様々な視点からの課題解決策を検討する。

#### ○スケジュール

年度	令和 8	令和 9	令和 10	令和 11	令和 12
フロントヤード改革の推進	方向性の検討	検討結果の実施			

## (2) 公金収納における eL-QR の活用

### ○現状

- ・市税は、既に eL-QR による収納が可能となっている。
- ・介護保険料、後期高齢者医療保険料、保育料、住宅使用料、上下水道料など、主な料金において、コンビニ決済、スマホ決済による収納が可能となっている。

### ○取組内容

- ・収納方法が納付書のみである公金について、eL-QR を活用した収納を可能とする。
- ・既にコンビニ決済、スマホ決済を導入している公金について、収納手段の更なるオムニチャネル化の主旨のもと、eL-QR の活用を検討する。

### ○スケジュール

年度	令和 8	令和 9	令和 10	令和 11	令和 12
収納方法が納付書のみの公金	財務会計システム更新				
	eL-QR 開始準備	eL-QR による公金収納実施			
既にコンビニ決済・スマホ決済を導入済の公金	eL-QR 活用の検討	検討結果に基づく eL-QR 公金収納実施			

### (3) 生成 AI の利用推進

#### ○現状

- ・生成 AI の活用は限られた職員の利用にとどまり、組織的な活用は行われていない。

#### ○取組内容

- ・若手職員を中心とした導入検討プロジェクトチームを組織し、本市組織での活用に即したサービス、活用範囲等を検討する。
- ・本市組織で利用するにあたってのガイドラインを作成し、全庁的な活用を推進する。
- ・生成 AI を業務パートナーとする働き方を実現し、業務イノベーションを加速する。
- ・生成 AI 活用推進リーダーの育成等、生成 AI の活用を強力に推進するための手法を検討する。

#### ○スケジュール

年度	令和 8	令和 9	令和 10	令和 11	令和 12
生成 AI の利用推進	サービス・活用範囲検討				
	ガイドライン作成	生成 AI の活用			
		活用推進制度検討			

#### (4) 地理情報のデジタル化・活用推進

##### ○現状

- ・固定資産業務や農業関連業務など、一部の業務においては地理情報がデジタル化され、それぞれの GIS システムで管理・運用している。
- ・多くの地理情報がデジタル化されておらず、紙の地図による管理が行われている。

##### ○取組内容

- ・統合型・公開型 GIS システムを導入し、部署ごとに管理されている地理情報を統合的に管理運用する。
- ・地理情報を統合することで、本市内部における地理情報活用の利便性が向上するほか、全庁的な地理情報のデジタル化を促進する。
- ・合わせて、公開可能な地理情報を公開することで、オープンデータの推進に資する。

##### ○スケジュール

年度	令和 8	令和 9	令和 10	令和 11	令和 12
地理情報のデジタル化・活用推進					

## (5) DX 推進リーダーの育成

### ○現状

- ・令和 5 年度から各部署選出による DX 推進員による全庁的な DX 推進を実施している。

### ○取組内容

- ・フロントヤード改革、生成 AI 活用、地理情報活用等、取組みの重点項目ごとに横展開型のプロジェクトチームを組織し、チームメンバーが主体的に取組みを進めることで、DX 推進リーダーの育成を図る。
- ・地域の DX や組織の DX に関し、短期的に取り組むべき課題を自ら設定し、その課題を解決することを目的としたプロジェクトチームを組織し、チームメンバーが主体的に取組みを進めることで、DX 推進リーダーの育成を図る。
- ・DX 推進リーダーが主導して各部署とともに変革を進める中で、変革のマインドを組織全体に浸透させることで、全庁的な組織の成長につなげる。

### ○スケジュール

年度	令和 8	令和 9	令和 10	令和 11	令和 12
フロントヤード改革プロジェクト	方向性検討	方向性に基づく改革の実施 改善課題の発掘・改善の実施			
生成 AI 活用プロジェクト	方向性検討 ガイドライン	庁内活用の推進			
地理情報活用プロジェクト	システム 選定	地理情報のデジタル化			
課題解決プロジェクト	課題解決	課題解決	課題解決	課題解決	課題解決