



『わくわくする魅力あるまちづくり』を実現する竹富町 DX 推進計画



令和 5 年 3 月



目次

| | |
|--------------------------------|-----------|
| 竹富町デジタルわくわく宣言..... | 1 |
| 第1章 総説..... | 2 |
| 第1節 DXとは..... | 2 |
| 第2節 計画策定の意義..... | 3 |
| 第3節 計画の位置づけ..... | 3 |
| 第4節 計画の期間..... | 3 |
| 第2章 DXを巡る現状と課題..... | 4 |
| 第1節 時代の流れ..... | 4 |
| 第2節 デジタル推進施策の動向..... | 4 |
| 第3章 DX推進の方針..... | 6 |
| 第1節 基本姿勢..... | 6 |
| 第2節 ロードマップ..... | 6 |
| 第3節 施策展開の考え方..... | 7 |
| 第4章 基本方向..... | 8 |
| 第1節 ビジョン..... | 8 |
| 第2節 基本方向と未来像..... | 9 |
| 第5章 基本施策..... | 10 |
| 第1節 暮らしDX（暮らし・医療・福祉）..... | 10 |
| 第2節 教育DX（教育・歴史・文化）..... | 11 |
| 第3節 交流DX（産業・観光・交流）..... | 12 |
| 第4節 地域特性DX（インフラ・防災・行政）..... | 13 |
| 第6章 計画の推進..... | 13 |
| 第1節 推進体制..... | 14 |
| 第2節 スケジュール..... | 16 |
| 第3節 KPI（重要業績成果指標）..... | 17 |
| 第4節 進捗管理..... | 17 |
| 資料編..... | 18 |
| ●用語集..... | 18 |
| ●竹富町DX推進計画策定..... | 20 |
| ●竹富町の現状と課題..... | 26 |
| ●国が示す『サービス設計12箇条』..... | 36 |
| ●国が示す『自治体DX推進計画及び推進手順の概要』..... | 38 |
| ●国が示す『デジタル技術活用の基本原則』..... | 40 |

竹富町デジタルわくわく宣言






竹富町は、町民一人ひとりに寄り添う姿勢を大切にしながら、子どもからお年寄りまで全ての町民に「竹富町に住んでよかった」と実感していただけるよう、デジタル変革の取り組みを積極的に進めます。

デジタル技術の利活用を通じて、町民同士、そして町民と竹富町に関心をもってくださいの方々とつながり確かめ豊かなものとしします。


それぞれの島が有する自然・歴史・文化の多様性を守り共存することによって、誰もがわくわくする魅力あるまちづくりに町民・民間・行政が一体となって取り組むことを宣言します。

令和5年1月4日
竹富町長 前泊 正人

DX 推進3本柱

| | | |
|--|---|---|
|  <p>暮らし 医療 福祉</p> |  <p>教育 歴史 文化</p> |  <p>産業 観光 交流</p> |
| <p>町民に寄り添う 暮らしDX</p> <p>生活におけるさまざまな場面にデジタルの恩恵を効果的に発現し、デジタル格差のない、町民幸福度を高める町民サービスの実現を目指します。</p> | <p>誰もが学べる 教育DX</p> <p>デジタルを効果的に活用し、子どもたちや大人の学びの後押しを図り行政・地域が一体となった誰もが能力を伸ばせる地域教育の形成を目指します。</p> | <p>様々な人が関わる 交流DX</p> <p>デジタルを効果的に活用し、町の特性や魅力を多岐に発信することで、世界各地の人々との関わりを増やし、みんなから親しまれ、注目されるまちづくりを目指します。</p> |

DX 推進を支える土台

| | |
|---|--|
|  <p>インフラ 防災 行政</p> | <p>特色のある町を支える 地域特性DX</p> <p>島嶼で形成される特色のある竹富町に適したデジタルインフラ整備や行政デジタル化の推進により、最適な環境を構築します。</p> |
|---|--|

第1章 総説

第1節 DXとは

DIGITAL TRANSFORMATION



DXとは、^{デジタル トランスフォーメーション}「Digital Transformation」の略で、直訳すると「デジタル変革」という意味になります。2004年に提唱された概念で、「デジタル技術の浸透が、人々の生活をあらゆる面でより良い方向に変化させる」と示されています。

DXは、これまでの「情報化」や「電子化」とは異なり、紙などアナログで利用していたものを単にデジタル化することではありません。現在提供しているサービスや業務フローを見直し、今までの固定概念にとらわれず、新しい価値の創出・あるべき姿への変革を行うことです。その実現手段として、様々なデジタル技術を活用していきます。

竹富町の自治体 DX は、デジタルの活用により、町民のみなさま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、「竹富町に住んで良かった」と感じられる社会『**デジタルでわくわくする竹富町**』の実現を目指します。

また、DXと一緒に語られることも多い「アナログ情報のデジタル化」と「プロセスも含めたデジタル化」についての取組も重要となります。最新のデジタル技術の導入が目的ではなく、「**利便性の向上**」や「**業務の効率化**」に向けた取組であることを常に意識し続けることが重要となります。

^{デジタイゼーション} ^{デジタルライゼーション} Digitization、DigitalizationとDXの関係

| 項目 | 概要 | カメラに例えた場合 |
|--|-------------------|--------------------------------------|
| ^{デジタイゼーション} Digitization | アナログ情報のデジタル化 | フィルムカメラ→デジタルカメラ（データ化） |
| ^{デジタルライゼーション} Digitalization | プロセスも含めたデジタル化 | ネット上でのデータ送受信 （メール・ファイル共有サービス等） |
| ^{デジタルトランスフォーメーション} DX | デジタル化による社会的な影響の創出 | SNSでの写真共有による新しい価値創出 写真からの車両ナンバー読取 |

第2節 計画策定の意義

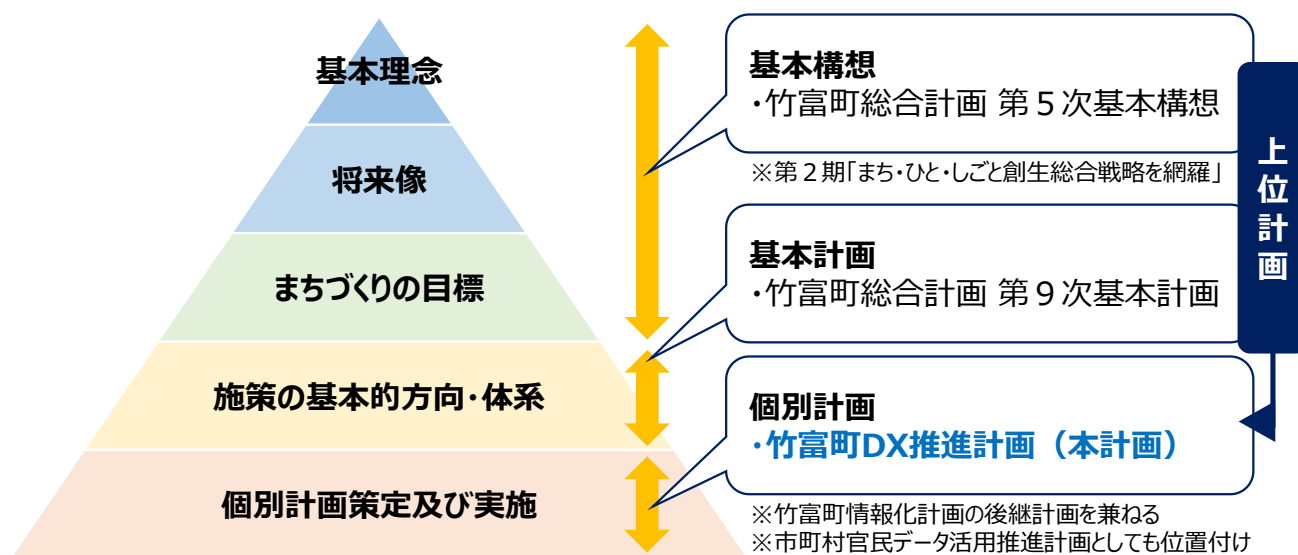
デジタル化の流れが不可逆的なものになっている中、ますます多様化する行政ニーズに対応し、町民サービスの維持向上を図るためには、進展するデジタル技術を町民目線で利活用し、町民の福祉の向上に繋げていくことが喫緊の課題となっています。一方、広範囲に及ぶ自治体のデジタル化は、一足飛びにしてはならず、将来の到達イメージを見据えたうえで、取組を段階的に進めていく必要があります。

このため、本町を取り巻く現状・課題を整理するとともに、DXを推進する目的や、目指すべき方向性を示し、その実現に向けた考え方や手法、行動等を定め、中長期に及ぶデジタル化施策を着実に進めていくため、「竹富町DX推進計画（以下、「本計画」といいます。）」を策定します。

第3節 計画の位置付け

本計画は、第2期「まち・ひと・しごと創生総合戦略」（内閣府・内閣官房 令和元年12月）を網羅する「竹富町総合計画第5次基本構想」（竹富町 令和2年3月）及び「竹富町第9次基本計画」（竹富町 令和2年3月）において掲げる町づくりの目標の実現に向け、デジタル技術の利活用等により各種施策を計画的かつ効果的に推進させていくための総合的な計画と位置付けます。

また、「竹富町情報化計画」の後継計画を兼ねるとともに、「官民データ活用推進基本法」第9条第3項により市町村に策定の努力義務が課せられている「市町村官民データ活用推進計画」としても位置付けます。



第4節 計画の期間

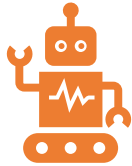
本計画の期間は令和4年度～令和8年度までの5年間とします。

なお、国や沖縄県のデジタル施策の動向やデジタル技術の進展等を考慮し社会経済情勢の変化も踏まえながら、必要に応じ計画を柔軟に見直します。

第2章 DXを巡る現状と課題

第1節 時代の流れ

AI、IoT、ビッグデータ等のデジタル技術の進化、少子高齢化・人口減少による働き手不足等の社会的変化、ECやサブスクリプション、シェアリングサービス等デジタル技術やサイバー空間等を活用した新しいビジネスの出現等による経済的变化、気候変動やパンデミックなどによる環境的变化に対応し、誰一人取り残されない安全・安心な未来の実現に向けた積極的取組が求められています。



技術的变化

AI、IoT、ビッグデータ等を
中核とする技術革新



社会的変化

少子高齢化・人口減少、
社会環境の変化への対応



経済的变化

産業構造や消費者行動、
ビジネススタイルの変化



環境的变化

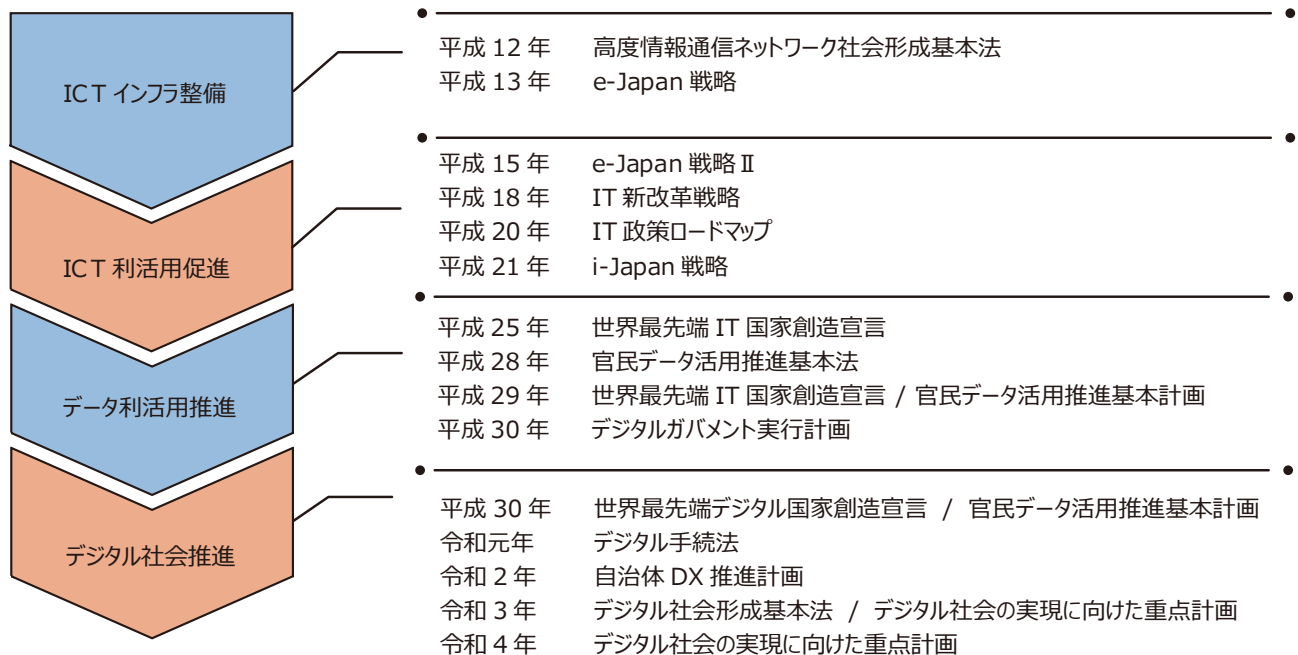
気候変動対策に向けた脱
炭素化や自然環境保護

第2節 デジタル推進施策の動向

近年の急速なデジタル技術の発展やパンデミックに備えて、社会全体として制度や組織のあり方を変革していくデジタル・トランスフォーメーション（DX）が求められています。

(1) 国のデジタル関連施策

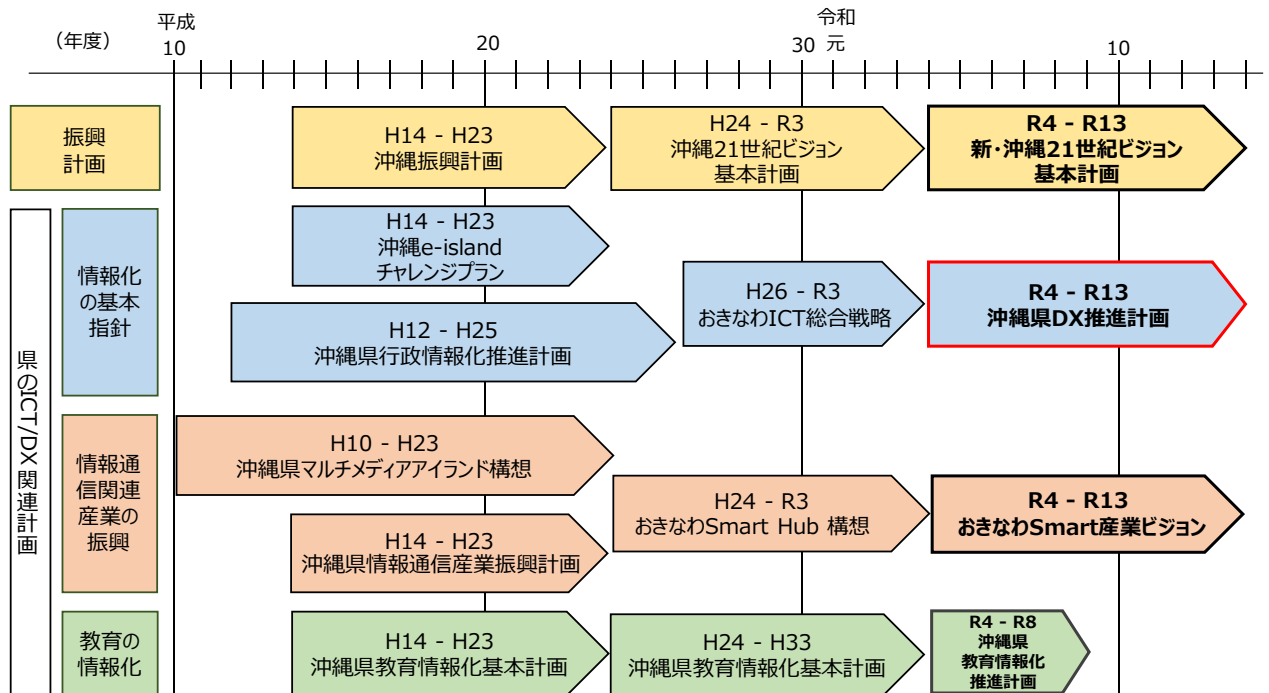
国においてはデジタル化を強かにリードする司令塔として発足したデジタル庁や、総務省を中心として、国や自治体が推進すべき方向性や施策を「自治体デジタル・トランスフォーメーション(DX) 推進計画」や「デジタル田園都市国家構想基本方針」などとして取りまとめています。



出典：沖縄県 DX 推進計画（沖縄県 令和 4年 9月）

(2) 沖縄県のデジタル推進施策

沖縄県においては新・沖縄 21 世紀ビジョン基本計画においては、沖縄 21 世紀ビジョンにおいて掲げる 5 つの将来像の実現に向け、安全・安心で幸福が実感できる島の形成を基本的指針としていることを踏まえ、【安全・安心で幸福が実感できる島】の形成にデジタル技術の面から貢献することをビジョンとした「沖縄県 DX 推進計画」が策定されました。



出典：沖縄県 DX 推進計画（沖縄県 令和 4 年 9 月）

(3) 竹富町のデジタル推進施策の推移と現状と課題

竹富町においては、これまで、竹富町の総合的な基本計画である竹富町総合計画のもと、これを更に推進させていく計画として策定された竹富町情報化計画（平成 29 年 1 月）等を中心にデジタル関連施策を推進してまいりました。

竹富町総合戦略で示されているように、町の活性化のため、農林水産業と観光業分野での産業振興、広域的な体制構築による育児・教育・医療福祉の充実、自然・文化の保全、コミュニティの活性化と防災・減災の推進を重要な推進項目として情報化による支援方法を策定し、推進してまいりました。

また、デジタル関連施策の根幹を支える情報通信インフラの整備として、超高速ブロードバンドサービス基盤整備等を推進してまいりました。

今後もデジタル技術の進化や、国や沖縄県の動きに関する情報を収集し、デジタル田園都市国家構想推進交付金をはじめとする補助や助成に向けた各種の支援施策等を有効的に活用することで、町の財政の負担を考慮し、何よりも**町民に寄り添った効果的・効率的な DX**を推進するため、町の現状と課題を踏まえ、本計画を策定します。

※町民みなさまのご意見を中心に整理した現状と課題は、資料編『竹富町の現状と課題』をご参照ください。

第3章 DX 推進の方針

第1節 基本姿勢

DX においては、単に新たな技術を導入するだけでなく、利用者目線に立ち、業務の効率化・改善による利便性向上や新たな価値を創造するといった、利用者視点の改革を行うことが目的となります。

これを踏まえ、本計画における DX 推進の基本姿勢を以下のとおり設定し国が示す方針を踏まえつつ、着実に推進します。

利用者目線で利便性を向上

町民や事業者、そして行政職員も含めた「利用者目線」で使いやすさも考慮し、利便性の向上に取り組む。

変革による業務効率化・サービスの向上

既存の手法にとらわれないデジタル“も”活用した業務の効率化や行政サービスの向上に取り組む。

データ活用による地域の効率化・高度化

データ“も”活用した産業と行政が一体となった新しい取組への挑戦、EBPM に取り組む。

第2節 ロードマップ

本計画の策定と推進に当たっては、総務省の「自治体 DX 推進手順書」等を踏まえ、着実に実行します。

Step 0

DX の認識共有・機運醸成

- ・町長や幹部職員がリーダーシップと強い意志で DX を推進します。
- ・町長から一般職員まで、DX の基礎的な共通理解形成・実践意識を高めます。
- ・利用者中心の行政サービス改革を進める、サービスデザイン思考を共有します。



Step 1

全体方針の決定

- ・自治体 DX 推進手順書を参考にし、本町の実情を踏まえた計画を策定します。
- ・デジタル化の進捗状況を確認し、本町の DX 推進計画を策定します。
- ・DX 推進のビジョンと工程表で構成する全体方針を決定し、広く共有します。



Step 2

推進体制の整備

- ・DX 人材育成も含めた全庁的・横断的な推進体制を構築します。
- ・町民や郵便局等との連携による DX 推進体制を構築します。
- ・効果的・効率的に DX を推進するため、専門的な外部人材を活用します。



Step 3

DX の取組の実行

- ・町民に寄り添い、財政負担を考慮した効果的・効率的な DX を推進します。
- ・関連ガイドライン等も踏まえ、各種 DX 施策を計画的に実行します。
- ・PDCA サイクルによる進捗管理を行い、必要に応じ計画を見直します。

参考：自治体 DX 全体手順書【第 2.1 版】（総務省 令和 5 年 1 月）

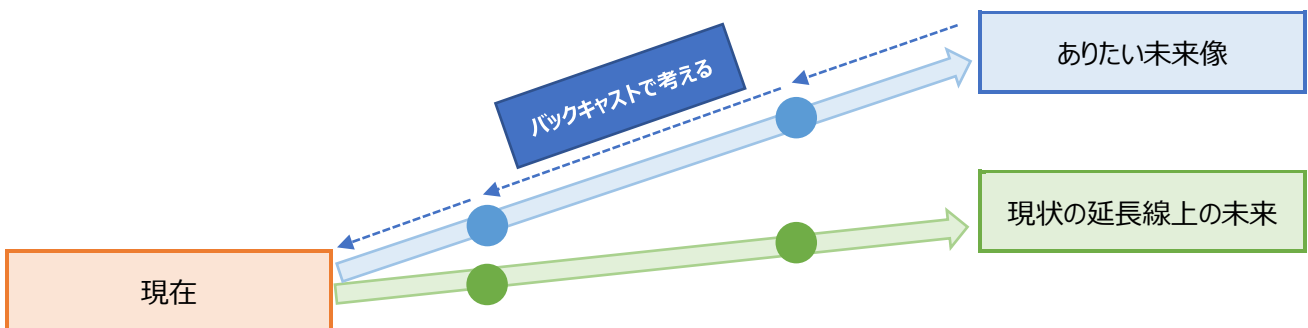
第3節 施策展開の考え方

本計画では、以下の考え方を取り入れ、DX の効果的な推進を図ります。

(1) バックキャストिंग

本計画においては、**ありたい未来**の実現方法を未来から逆算的に設計する「バックキャストिंग」の手法を活用し、本計画にて掲げる将来像を「ありたい未来像」として想定し、竹富町における課題の背景等を踏まえ、具体的な ICT/DX 関連施策の推進の基本方向を定めます。

これにより、技術の変化などに伴い、生活やビジネスの環境が急速に変化し、現在の課題の意味さえ変わっていく時代の中、不確定要素の多い現状から考えるのではなく、ありたい未来の実現のための基本方向を考え続けることで、実現される未来が、達成度の低い「現状の延長線上の未来」になることを防ぎます。

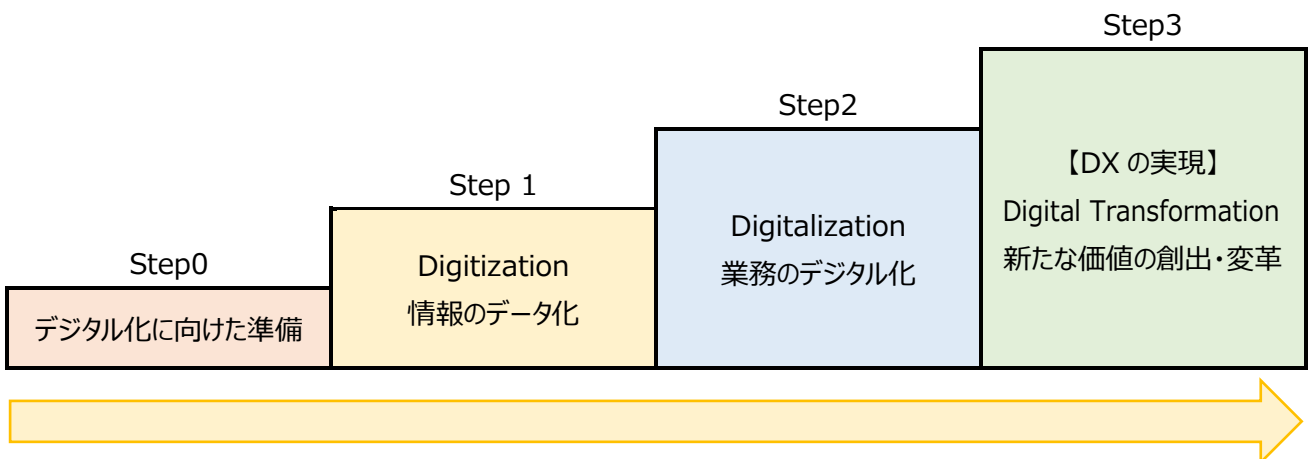


(2) DX へのステップ

本計画においては、「いきなり明日から DX」ではなく、「デジタル化に向けた準備」「情報のデータ化 (Digitization)」「業務のデジタル化 (Digitalization)」をそれぞれの進捗に応じた取り組みをすすめ、着実に DX までステップアップすることを目指します。

1つ目は、アナログ・物理データのデジタルデータ化を行う「デジタイゼーション」です。2つ目は、デジタイゼーションをさらに進めて、個別の業務・製造プロセスのデジタル化を行う「デジタライゼーション」、3つ目が「DX」です。

本計画においては、デジタイゼーションに至っていない施策は、DX の認知や理解を深めることから着手するなど、現状のステップに応じた取組を進め、将来的には DX にまでステップアップすることを目指します。



第4章 基本方向




第1節 ビジョン




町民・民間・行政 みんなが一体となって進める『わくわくする魅力あるまちづくり』

- ・子どもからお年寄りまで全ての町民が「**竹富町に住んでよかった**」と実感。
- ・町民同士、竹富町に関心をもってくださる方々との**つながりを確か**で豊かに。
- ・**それぞれの島**の自然・歴史・文化・ことばの**多様性を守り共存共栄**。

DX 推進 3本柱




| | | |
|--|---|---|
|  <p>暮らし 医療 福祉</p> |  <p>教育 歴史 文化</p> |  <p>産業 観光 交流</p> |
| <p>町民に寄り添う 暮らしDX</p> <p>生活におけるさまざまな場面にデジタルの恩恵を効果的に発現し、デジタル格差のない、町民幸福度を高める町民サービスの実現を目指します。</p> | <p>誰もが学べる 教育DX</p> <p>デジタルを効果的に活用し、子どもたちや大人、みんなの学びの後押しを図り行政・地域が一体となった誰もが能力を伸ばせる地域教育の形成を目指します。</p> | <p>様々な人が関わる 交流DX</p> <p>デジタルを効果的に活用し、町の特性や魅力を多岐に発信することで、世界各地の人々との関わりを増やし、みんなから親しまれ、注目されるまちづくりを目指します。</p> |

DX 推進を支える土台




| | |
|---|--|
|  <p>インフラ 防災 行政</p> | <p>特色のある町を支える 地域特性DX</p> <p>島嶼で形成される特色のある竹富町に適したデジタルインフラ整備や行政デジタル化の推進により、最適な環境を構築します。</p> |
|---|--|

第2節 基本方向と未来像




(1) 暮らし DX (暮らし・医療・福祉)

| ありたい未来像 | 具体的な取り組み内容 |
|---|--|
|  役場との距離が近くなる | いつでもどこでも行政手続、町民の声を反映した町政運営。 離島割引カードとの統合等、マイナンバーカードによる利便性向上。 |
|  誰一人取り残されない町 | デジタルデバイド（デジタル活用が困難な方等）対策の徹底。 地域 DX 人材の育成によるデジタル活用支援を推進。 |
|  ずっと健康で生き生き | 子どもから高齢者まで町民の安全・安心な暮らしを支える。 遠隔診療の導入、介護・福祉サービスの均一化を推進。 |




(2) 教育 DX (教育・歴史・文化)

| ありたい未来像 | 具体的な取り組み内容 |
|--|--|
|  子どもの教育活性化 | 地域交流や国際交流の実現に向けた教育 DX 推進計画（仮称）。 すべての子どもたちが能力を伸ばせる学習環境整備の推進。 |
|  大人の学習活性化 | 社会人に向けたオンライン教育機会の創出や環境整備推進。 新しい働き方の創出に向けたテレワーク環境の整備推進。 |
|  みんなの学びが活性化 | 町内の島・地域間同士の様々な生涯学習や交流機会の創出。 自然や歴史、文化、方言の記録・保存・継承。 |

(3) 交流 DX (産業・観光・交流)

| ありたい未来像 | 具体的な取り組み内容 |
|--|--|
|  豊かな竹富町 | デジタル化により「稼ぐ力」を身につける全ての産業支援。 キャッシュレス利活用等、産業のデジタル化支援。 |
|  竹富町ファンが世界中に | 竹富町各島の特性や魅力を世界へ発信。 様々なデジタル技術を用いて情報発信や交流。 |
|  地域・世界と繋がる竹富町 | デジタルや交流拠点を活用し町民と町外の人との交流促進。 ワーケーション施設整備促進等、交流機会を創出。 |


(4) 地域特性 DX (インフラ・防災・行政)

| ありたい未来像 | 具体的な取り組み内容 |
|---|---|
|  いつでも・どこでもつながる | デジタルの恩恵をいつでも・どこでも受けられる環境整備。 デジタルインフラ整備や利活用への支援を推進。 |
|  どこでも安全・安心 | いつでも・どこでも町民の安全・安心を守る。 災害時の情報収集や災害対策、防災・減災、防犯を推進。 |
|  町民が誇りに思う行政 | 町民の声を踏まえた町政運営と徹底した個人情報の保護。 業務の抜本的見直しによる効率化・高度化を推進。 |


第5章 基本施策

第1節 暮らしDX（暮らし・医療・福祉）


生活におけるさまざまな場面にデジタルの恩恵を効果的に発現し、デジタル格差のない、町民幸福度を高める町民サービスの実現を目指します。

| 施策 I -1 | スマホの中にも町役場 | 分野 | 暮らし |
|---|--|----|-----|
| 課題・背景 | 島嶼のため、各種行政手続のための長時間移動や出航時間に伴う時間的制約がある。 | | |
|  実施内容 | <ol style="list-style-type: none"> ① 役場に来なくても手続きができる「スマホの中に町役場」の実現 申請・アンケート・契約・支払いや問合せ等を含む行政サービス DX 推進。 ② 役場に来なくても手続きができる「地域の中に町役場」の実現 オンライン行政相談や公民館のネットワーキング、郵便局との連携強化等の推進。 ③ 多くの町民がマイナンバーカードで安全かつ便利に行政サービスを楽しむことができる 離島割引カードとの統合等による利便性向上・活用機会の創出による普及促進。 | | |

➡ 未来像：役場との距離が近くなる

| 施策 I -2 | 誰一人取り残されない行政サービス | 分野 | 暮らし |
|---|---|----|-----|
| 課題・背景 | 必要な人へ必要な行政サービスが行き届くことが求められている。 | | |
|  実施内容 | <ol style="list-style-type: none"> ① すべての町民がデジタルを活用できなくても格差の無い行政サービスの実現 地域 DX サポーターや郵便局との連携等によるデジタルデバインド対策の推進。 ② 竹富町 DX 推進を支える地域 DX サポーターの育成 行政手続やデジタル技術活用の支援や研修等を担う地域 DX 人材育成の推進。 ③ 手書きの申請等でもデジタル申請と変わらない公平な行政サービス AI-OCR や RPA を活用した手書き文章のデータ化の迅速化・効率化の推進。 | | |


➡ 未来像：誰一人取り残されない町

| 施策 I -3 | 誰でもどこでも健やかな暮らし | 分野 | 医療・福祉 |
|---|--|----|-------|
| 課題・背景 | 子どもから高齢者の安全・安心な暮らしを支える環境を拡充させる必要がある。 | | |
|  実施内容 | <ol style="list-style-type: none"> ① 子どもから高齢者まで町民の安全・安心な暮らしを支える デジタル技術を活用した通学路の安全確認や高齢者の見守り、健康増進の推進。 ② 容易に医療機関を利用することができない地域からの脱却による医療環境の改善 医療従事者との連携強化やオンライン診療、パンデミック対策等の促進。 ③ 地域（島）によって差がある介護・福祉サービスの均一化の促進 デジタル健康増進プログラムや遠隔介護サービス等の活用推進。 | | |


➡ 未来像：ずっと健康で生き生き

第2節 教育DX（教育・歴史・文化）


デジタルを活用し、子どもたちや大人、みんなの学びの後押しを図り行政・地域が一体となった誰もが能力を伸ばせる地域教育の形成を目指します。

| 施策Ⅱ-1 | 子ども一人ひとりに応じた教育 | 分野 | 教育 |
|---|---|----|----|
| 課題・背景 | 子どもたち一人ひとりに最適化され、創造性を育む教育環境が求められている。 | | |
|  実施内容 | <ol style="list-style-type: none"> ①すべての子どもたちが能力を伸ばせる地域教育や国際交流の実現 教育DX推進計画（仮称）の策定及び推進、個人に合わせた進路選択の支援。 ②子どもたちの居場所や学習機会の創出 公民館でも家庭でも子どもが安心して学べるオンライン学習環境整備の推進。 ③教職員のデジタル教育スキルの更なる向上 GIGAスクール環境の活用方法やオンライン教材活用等の活用スキル向上の推進。 | | |

→ 未来像：子どもの教育活性化

| 施策Ⅱ-2 | 大人の学びなおし | 分野 | 教育 |
|---|--|----|----|
| 課題・背景 | 時代の変化に合わせたデジタル活用スキル等の習得が求められている。 | | |
|  実施内容 | <ol style="list-style-type: none"> ①社会人に向けた学びなおしの機会創出 学びなおし（リカレント教育）機会創出に向けたオンライン教育や環境整備の推進。 ②新しい働き方に向けた機会創出 テレワーク人材育成の推進やテレワーク環境整備の補助事業活用等の促進。 ③時代に求められるデジタル人材の育成 地域産業の業務の効率化や売上の向上を担うデジタル活用人材育成の推進。 | | |


→ 未来像：大人の学習活性化

| 施策Ⅱ-3 | みんなで生涯学習 | 分野 | 歴史・文化 |
|---|--|----|-------|
| 課題・背景 | 自然や歴史・文化の継承・発展やデジタルを活用する生涯学習機会が求められている。 | | |
|  実施内容 | <ol style="list-style-type: none"> ①竹富町の島同士の様々な生涯学習や文化交流機会の創出 ネットワーキングされた公民館を活用した地域の歴史・文化の学びの機会創出の推進。 ②竹富町の様々な自然や地域の歴史・文化の継承 島々の祭事等、自然や歴史・文化・方言に係る資料の電子保存及び公開の推進。 ③デジタル活用スキルを学ぶ機会の創出 スマートフォン、LINE、SNS等、デジタル活用に向けた生涯学習の推進。 | | |


→ 未来像：みんなの学びが活性化

第3節 交流DX（産業・観光・交流）


デジタルを活用し、町の特性や魅力を多岐に発信することで、世界各地の人々との関わりを増やし、みんなから親しまれ、注目されるまちづくりを目指します。

| 施策Ⅲ-1 | 町の「稼ぐ力」を強くする | 分野 | 産業 |
|---|--|----|----|
| 課題・背景 | 稼ぐ力の向上やデジタル人材の確保、デジタル化に向けた資金調達が必要である。 | | |
|  実施内容 | <ol style="list-style-type: none"> ① デジタルの活用により「稼ぐ力」を身につける全ての産業DXの推進を支援 キャッシュレスやドローン等のデジタル技術の活用や、ふるさと納税への取組等を促進。 ② 産業デジタル人材育成を支援 新たな産業構造に対応するデジタル人材育成（リスキリング）の促進。 ③ 産業DXに必要な資金調達に向けた支援 国や沖縄県等が実施するDX推進に向けた補助・助成事業への申請の促進。 | | |

➡ 未来像：豊かな竹富町

| 施策Ⅲ-2 | 町と世界を繋ぐ | 分野 | 観光 |
|---|---|----|----|
| 課題・背景 | 町の魅力発信と地域と来訪者双方に快適なバランスの取れた交流が求められている。 | | |
|  実施内容 | <ol style="list-style-type: none"> ① 町民と来訪者が共に自然環境や生活環境の調和を保つ交流 入場制限や立入制限区域での注意喚起等、安全・安心への取組や交流の推進。 ② 竹富町各島の特性や魅力を世界へ発信 竹富町に共感する方々に来て頂くことを目的とした最適化されたプロモーションの推進。 ③ 様々なデジタル技術を用いて情報発信や竹富町ファンと地域との交流機会の創出 様々な言語への対応推進、町内の混雑状況や交流拠点の情報発信等の推進。 | | |


➡ 未来像：竹富町ファンが世界中に

| 施策Ⅲ-3 | 町に人を招く | 分野 | 交流 |
|---|--|----|----|
| 課題・背景 | 関係人口の更なる創出や、移住希望者への支援が求められている。 | | |
|  実施内容 | <ol style="list-style-type: none"> ① デジタルや交流拠点を活用した町民同士や町民と町外の人との交流機会の創出 二次交通の拡充に向けたMaaSの検討、文化交流を始めとするデジタル交流の促進。 ② 新たな関係人口の獲得に向けた地域と産業のデジタル交流機会の創出 テレワーク従事者の移住・定住の促進に向けたワーケーション施設整備を促進。 ③ 竹富町に来てみたい、暮らしてみたい、住んでみたいと感じられる情報の提供 移職住や教育・安全・特産品等、竹富町の情報提供に係るオープンデータの推進。 | | |


➡ 未来像：地域・世界と繋がる竹富町

第4節 地域特性 DX（インフラ・防災・行政）


島嶼で形成される特色のある竹富町に適したデジタルインフラ整備や行政デジタル化の推進により、最適な環境を構築します。

| 施策IV-1 | 竹富町ネットワーキング | 分野 | インフラ |
|---|--|----|------|
| 課題・背景 | 島嶼だからこそ必要不可欠な高速かつ強靱なインターネット接続環境が求められている。 | | |
|  実施内容 | <ol style="list-style-type: none"> ① デジタルインフラ整備や利活用への支援を推進 家庭でのインターネット接続に係る支援や来訪者も活用できる Wi-Fi 整備の推進。 ② 公民館等、行政施設の活用による町民と役場の新しい交流機会の創出 公民館等のネットワーク接続等による新たな地域間デジタル交流環境整備の推進。 ③ デジタルの恩恵をいつでも・どこでも受けられる環境の実現 町全域への高速・強靱な通信環境整備、5G 等の次世代高速通信整備の推進。 | | |

➡ 未来像：いつでも・どこでもつながる

| 施策IV-2 | いつでも・どこでも安全・安心 | 分野 | 防災 |
|---|--|----|----|
| 課題・背景 | 9つの島嶼で構成されている竹富町の多くの島に行政機関の出張所等が無い。 | | |
|  実施内容 | <ol style="list-style-type: none"> ① いつでも・どこでも町民の安全・安心を守る 被災状況のリモート確認や災害復旧に向けた被災対策等、更なる対策の推進。 ② 災害情報の周知、災害対策、防災・減災 必要な人への効果的な災害情報周知や地域消防団との更なる連携強化の推進。 ③ デジタル社会が生み出した新たな犯罪から町民を守る デジタルを悪用した詐欺等、犯罪に対する注意喚起や防犯手段の啓蒙の推進。 | | |

➡ 未来像：どこでも安全・安心

| 施策IV-3 | 行政業務の変革 | 分野 | 行政 |
|---|--|----|----|
| 課題・背景 | 町民から行政が見えにくい・声が届かない。行政業務を効率化する必要がある。 | | |
|  実施内容 | <ol style="list-style-type: none"> ① 町民の声を踏まえた町政運営と徹底した個人情報の保護 デジタルを活用した町政への意見聴取や職員への情報セキュリティ教育・対策の徹底。 ② 業務の抜本的見直しによる効率化・高度化 デジタル総合窓口、電子申請・決裁、テレワーク、EBPM 等、行政業務変革の推進。 ③ 町民一人ひとりに寄り添い、開かれた情報提供 パーソナライズされた情報発信に向けた HP、LINE 活用やオープンデータの推進。 | | |

➡ 未来像：町民が誇りに思う行政

第6章 計画の推進

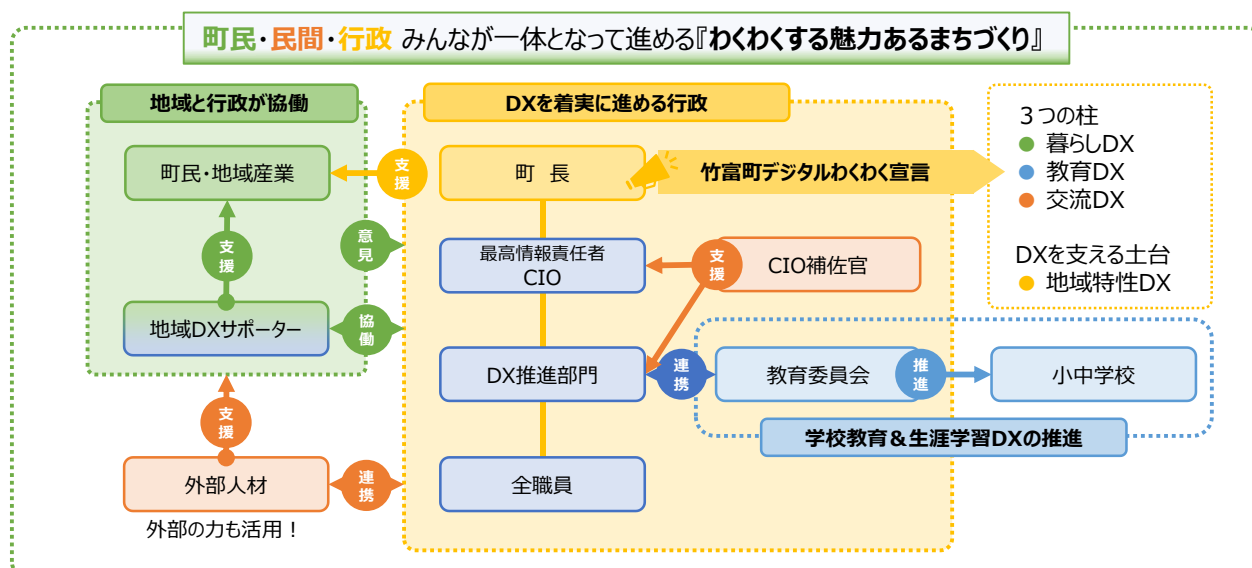
第1節 推進体制

本計画の推進に当たっては、情報システムの標準化や各種システムの改修や導入検討といった情報関連の取り組みが必須となりますが、それはあくまで業務効率の向上のための手段に過ぎません。

真に本計画を推進するためには、住民制度、健康、福祉、子育て、産業振興等、全ての部門が主体的にデジタル技術の利活用取り組みながら、政策、情報等の管理部門と連携・協力し、町民のみなさまが「竹富町に住んで良かった」と感じられる社会『デジタルでわくわくする竹富町』の実現を目指す必要があります。

そのためには限られた予算の中、組織の壁を越えて、全体最適化の見地から効果的な推進体制を構築することが不可欠です。本計画の実現には、極めて多くの取り組みを短期間で実現することも求められることから、全庁的・横断的なDX推進に向けた組織体制を整備します。

(1) 体制図



(2) 推進体制

① 最高情報統括責任者及び竹富町DX推進本部の設置

副町長を最高情報統括責任者（CIO：Chief Information Officer）とした「竹富町DX推進本部」を設置し、必要な各種取組を加速、推進させていきます。同本部では担当部署から各施策の報告を受けるとともに、各施策の進捗及び効果に関する評価・分析を行い、その結果を本町の行政運営に反映させていきます。

② 外部人材・外部組織の活用

DXを推進するには専門的知見を有することから、専門的な知識を有するCIO補佐官の任用やその他外部人材、外部組織を活用します。

③ DX推進リーダーの配置

各課がDX推進部門任せにせず、主体的に取り組めるよう各課にDX推進リーダーを配置し、任命された職員は本計画の基本方針を留意しながら、各課の中心的役割を担って取り組みます。また、DX推進リーダーには、必要となる専門知識に係る研修等の機会を提供し、部署や担当業務を超えた取り組みを推進します。

④ 全職員による主体的な推進体制の構築

DX 推進リーダーを含む全ての職員に対し、情報漏洩の防止や管理に向けた情報セキュリティ対策を中心としたデジタル活用の研修等の機会を提供し、全職員が主体性をもって DX を推進します。

(3) DX 推進に係る役割

| 役割 | 具体的な取り組み |
|----------------------------------|---|
| 町長 | DX 推進にあたっては仕事の仕方、組織・人事の仕組み、組織文化・風土そのものの変革も必要となる中、町長が自ら強い意志をもって町の方向性を示し取り組みます。 |
| CIO/CISO | 町長が示す方向性に基づき、全庁的な DX 推進体制（竹富町 DX 推進本部）を整備し DX 推進を統括します。また、情報セキュリティ対策の徹底を図ります。 |
| CIO 補佐官 | 竹富町 DX の着実な推進に向け、デジタル技術に関する専門的な知見に基づき CIO 及び各部門の取組みを支援します。 |
| DX 推進部門 (政策推進課が所管) ※新設を検討中 | 横断的・全庁的な取組として自治体 DX を円滑かつ強力に推進するため、自治体 DX 推進を所管します。また、職員への教育や地域 DX サポーター、外部人材、外部組織等との連携を図ります。 |
| 教育 DX 推進部門 (教育総務課が所管) | 教育 DX 推進計画（仮称）の策定及び推進や、デジタル技術も活用した生涯学習の学習機会創出に向けた取組みを推進します。 |
| 情報政策部門 (政策推進課が所管) | 町の保有する情報資産や情報関係予算を一元的に把握し、重複投資の排除や情報システムの全体最適化に努めます。また、情報セキュリティ対策を確実に実施します。 |
| DX 推進リーダー | 各課に DX 推進リーダーを任命し、DX 推進部門等と密接に連携することで、各課におけるデジタル技術の活用による業務効率化・高度化を推進します。 また、情報漏洩の防止や管理に向けた情報セキュリティ対策を確実に実施します。 |
| 全職員 | 全ての部門が自治体 DX の必要性を十分に認識するとともに、CIO・政策推進課・DX 推進部門等との連携を強化します。また、主体性をもって DX 推進します。 |
| 地域 DX サポーター ※仮称 | 各島の地域住民や地域おこし協力隊・集落支援員に協力を求め、各地域のきめ細かい意見に対し、役場と連携して取組む地域 DX サポーターを育成し協働します。 |
| 外部人材 | 政策 DX フェロー・教育 DX フェロー・総合アドバイザー（仮称）等、部門ごとの専門的知見を有する外部人材を活用し、意見、先進事例の紹介等を受けます。 |
| 外部人材 (組織) | 各島での行政サービスの一部を担う郵便局や、DX 推進の支援を担う一般財団法人沖縄 IT イノベーション戦略センター(ISCO)等、外部の組織とも連携します。 |

第2節 スケジュール

| 取組事項 | 令和4年度 | 令和5年度 | 令和6年度 | 令和7年度 | 令和8年度 |
|----------------------|---|--------------------------------|-------|------------------|-------|
| DX推進計画及び推進体制の整備 | | | | | |
| 全体計画の策定 | 計画策定 | 計画の実行及び必要に応じた計画の見直し | | | |
| DX機運の醸成 | 職員に向けたDX研修等を通じたDX機運の醸成 | | | | |
| DX推進体制の整備 | 体制検討 | 竹富町DX推進本部による各施策の進捗及び効果に係る評価・分析 | | | |
| デジタル人材の確保・育成 | 職員に向けたDX施策に係るデジタル技術の活用やセキュリティ対策の研修、外部人材登用 | | | | |
| 地域社会のデジタル化 | | | | | |
| 暮らしDX（暮らし・医療・福祉） | デジタル格差のない、町民幸福度を高める町民サービスの実現 | | | | |
| 教育DX（教育・歴史・文化） | 行政・地域が一体となった誰もが能力を伸ばせる地域教育の形成 | | | | |
| 交流DX（産業・観光・交流） | 世界各地の人々とのかかわりを増やし、みんなから親しまれ、注目されるまちづくり | | | | |
| 地域特性DX（インフラ・防災・行政） | 島嶼で形成される特色のある竹富町にとって最適なデジタル環境の構築 | | | | |
| 業務システムの改善 | | | | | |
| 自治体情報システムの標準化・共通化 | 国の業務システム共有基盤（ガバメントクラウド）の一部運用開始 | | | 本格運用 | |
| 行政手続のオンライン化 | 準備期間 | オンラインによる行政手続の実施・見直し | | | |
| AI・RPAの利用推進 | AI-OCR（自動文字読み取り）やRPAの利活用の検討・推進 | | | | |
| セキュリティ対策の徹底 | 町民の個人情報保護を始めとするセキュリティ対策の徹底・改善 | | | | |
| 行政BPRの取組の徹底 | | | | | |
| 契約手続き | 準備期間 | 電子契約の運用・見直し | | | |
| 申請・電子アンケート | 行政手続のオンライン化に含まれない各種申請やアンケートの電子化に係る検討・推進 | | | | |
| 文書管理（電子決裁・デジタル文書管理等） | 庁内の決裁の電子化等、電子文書管理に係る検討・推進 | | | | |
| 電子決済（キャッシュレスへの取組） | 税金や各種公共料金等の支払い等のキャッシュレスでの支払い方法の検討・活用推進 | | | | |
| 出張等に係る業務効率化（テレワーク） | テレワーク・リモートワークに係る検討・推進 | | | | |
| 証拠に基づく政策立案（EBPM） | EBPMに係る検討・推進 | | | | |
| オープンデータの推進 | オープンデータの推進に係る検討・推進 | | | | |
| 町の上位計画 | | | | | |
| 竹富町総合計画（基本構想） | ◀ 竹富町総合計画 第5次基本構想（令和2年～令和11年） ▶ | | | | |
| 竹富町総合計画（基本計画） | ◀ 第9次基本計画（令和2年～令和6年） ▶ | | | ◀ 第10次基本計画（予定） ▶ | |

第3節 KPI（重要業績成果指標）

本計画の目標を達成するための重要な成果指標を以下の通り設定します。

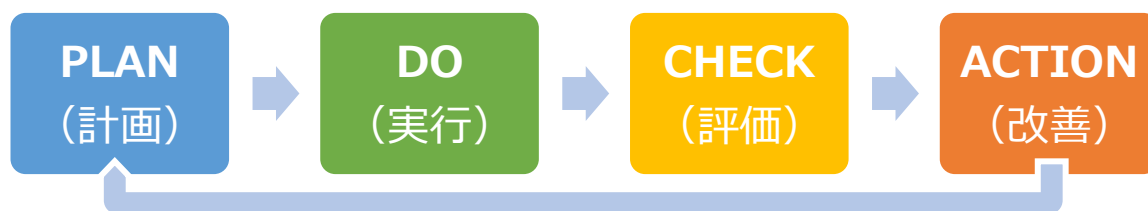
| 項目 | 評価手法 | 現状 | 最終年度 |
|------------------|-----------------------------|-------|--------|
| 1. 町民満足度 | Web アンケートによる満足度調査の率により評価する。 | - | 90.0% |
| 2. マイナンバーカード普及率 | マイナンバーカード交付状況の率により評価する。 | 60.0% | 100.0% |
| 3. 電子申請 | 行政手続に係る申請の種類の数により評価する。 | 1 種 | 40 種 |
| 4. 電子アンケート | Web アンケートの実施件数の数により評価する。 | 42 種 | 200 種 |
| 5. 地域 DX サポーター活用 | 地域 DX サポーターの活動報告数により評価する。 | - | 252 件 |
| 6. 公民館ネットワーキング | ネット接続環境が整備された公民館数により評価する。 | 2 | 21 館 |
| 7. 竹富町ネットワーキング活用 | DX 設備活用回数（利用数）により評価する。 | - | 100 回 |
| 8. オープンデータ公開種類数 | 公開されているオープンデータ数により評価する。 | - | 14 種 |

※現状は令和 5 年 2 月 10 日現在

第4節 進捗管理

(1) PDCA サイクルによる進捗管理

本計画では、PDCA サイクルを発展させ、取組の進捗状況や成果等について評価するとともに、必要に応じて改善や更なる拡充を図るなど、より効果的・効率的な進行管理を実施していきます。



● PLAN（計画）

年度当初に前年度の評価結果等を踏まえ、当年度における目標や取組計画を設定します。

● DO（実行）

年度当初に設定した目標や取組計画に基づき、各担当課等において、各施策や取組を実施します。

● CHECK（評価）

年度当初に設定した目標や取組計画を達成することができたか、そしてどのような成果があったかなどの自己評価を実施します。

● ACTION（改善）

自己評価結果で、目標や取組計画を達成することができなかった場合は、次年度における改善策を講じるとともに、達成できた場合であっても、更なる取組の拡充を目指します。

(2) 計画の見直し

国や沖縄県のデジタル施策の動向やデジタル技術の進展等を考慮し社会経済情勢の変化も踏まえながら、必要に応じ計画を柔軟に見直します。

資料編

●用語集

| | 用語 | 解説 |
|---|------------------|---|
| A | えーあい AI | 人工的に作られた知能を持つコンピュータシステムやソフトウェアのこと。今まで人間しかできなかったような高度な知的能力（推論や判断、学習等）を機械であるコンピュータ自身が模倣する技術を意味する。Artificial Intelligence の略。 |
| B | びーびーあーる BPR | 業務本来の目的に向かって既存の業務のやり方や手順を抜本的に見直し、業務の流れを最適化すること。Business Process Re-engineering の略。 |
| D | でいーえつくす DX | デジタル技術やデータの利活用及びそれに伴う組織、制度の変革が人々の生活をあらゆる面でより良い方向に変化させること。Digital Transformation の略。 |
| E | いーびーびーえむ EBPM | 政策の企画立案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政策効果の側的に重要な関連を持つ情報やデータ（エビデンス）に基づくものとする。Evidence Based Policy Making の略。 |
| | いーしー EC | 電子商取引と訳され、インターネット上でモノやサービスを売買すること全般を指す。Electronic Commerce の略。 |
| I | あいしーていー ICT | 情報通信技術と訳され、コンピュータ単独の利用だけでなく、ネットワークを活用して情報や知識を共有することも含めた言葉。メールや SNS 等のやり取りも含まれる。Information and Communication Technology の略。 |
| | あいおーていー IoT | モノのインターネットと訳される。パソコンやスマホに限らず、家電やセンサーなど様々なものがインターネットに繋がる仕組みのこと。Internet of Things の略。 |
| M | まーす MaaS | 地域住民や旅行者の移動ニーズに応じ、複数の交通機関やそれ以外の移動サービスを最適に組み合わせ、検索・予約・決済などを一括で行うサービスのこと。Mobility as a Service の略。 |
| R | あーるびーえー RPA | 人間がコンピュータを操作して行う作業をコンピュータ上で動くロボットが自動的に操作することによって代替すること。Robotic Process Automation の略。 |
| S | えすえぬえす SNS | 人と人との社会的な繋がりを維持・促進する様々な機能を提供する、会員制のオンラインサービスのこと。Social Networking Service の略。 |
| ア | オープンデータ | 国、地方公共団体及び事業者が保有する官民データのうち、誰もがインターネットなどを通じて容易に利用できるよう公開されたデータのこと。 |

| | 用語 | 解説 |
|---|--------------|---|
| カ | カーボンニュートラル | 温室効果ガスの排出量と吸収量を均衡にさせることを意味している。カーボンニュートラルの達成には、温室効果ガスの排出量の削減並びに吸収作用の保全及び強化をする必要がある。 |
| | キャッシュレス | お札や小銭などの現金を使わずにお金を支払うこと。決済手段には、クレジットカード、デビットカード、電子マネー、QRコード決済などがある。 |
| | クラウド | 手元のコンピュータに導入して利用していたようなソフトウェアやデータを、インターネットなどのネットワークを通じて必要に応じて利用者に提供するサービス形態。 |
| サ | サイバー空間 | 主にコンピュータやネットワークによって構築された仮想的な空間。現在ではインターネット環境やインターネットそのものを指す言葉として用いられる。 |
| | サブスクリプション | 製品やサービスなどの一定期間の利用に対して代金を支払う方式。消費者ニーズが多様化し、「所有」から「利用」への移行が見られるなか、それに応えるものとして様々な業界で拡大している。 |
| | シェアリングサービス | 使われていない資産やリソースを有効活用することで新しい価値を生み出すこと。モノや空間だけでなく、スキルや移動を共有するサービスも登場している。 |
| タ | デジタルデバイド | コンピュータやインターネット等の情報技術（IT）を利用したり使いこなしたりできる人とそうでない人に生じる、機会や社会的地位などの格差のこと。IT を使いこなすことで情報の入手量や質が格段に向上する一方、使いこなせていない人との間に情報格差を生み、それが機会や待遇の差、最終的には貧富の格差にまで繋がるという考え方。 |
| | デジタル田園都市国家構想 | デジタル実装を通じて地方が抱える課題を解決し、誰一人取り残されずすべての人がデジタル化のメリットを享受できる心豊かな暮らしを実現するという構想。デジタルの力を全面的に活用し「地域の個性と豊かさ」を活かしつつ、「都市部に負けない生産性・利便性」も兼ね備え、「心豊かな暮らし」（Well-being）の実現を目指すとしている。 |
| | テレワーク | 勤労形態の一種で ICT を活用し、時間や場所の制約を受けずに柔軟に働く形態のこと。テレワークは「場所にとらわれない仕事のスタイル」を実現できるため、働き方改革の手段として重視されている。 |
| ハ | ビッグデータ | ボリュームが膨大でかつ構造が複雑だが、そのデータ間の関係性などを分析することで新たな価値を生み出す可能性のあるデータ群のこと。 |
| ワ | ワーケーション | 非日常の土地で暮らし、働くことで、生産性や心の健康を高め、より良いワーク＆ライフスタイルを実施することができる手段。 |

●竹富町 DX 推進計画策定

○竹富町 DX 推進計画策定委員会設置要綱

令和4年8月1日

告示第48号

(設置)

第1条 竹富町におけるデジタル・トランスフォーメーション推進計画（以下「DX 推進計画」という。）を策定することを目的に、竹富町 DX 推進計画策定委員会（以下「策定委員会」という。）を設置する。

(所掌業務)

第2条 策定委員会は、竹富町における DX 推進計画に関する調査、検討を行い、竹富町における DX 推進計画を策定する。

(組織)

第3条 策定委員会は別表に掲げる者を町長が委嘱または任命する。

- 2 策定委員会に委員長及び副委員長を置き、委員長は策定委員会（第1回）で委員の互選で選任する。
- 3 委員長は、策定委員会を代表し、会務を総理する。
- 4 委員長に事故のあるとき又は欠けたときは、副委員長がその職務を代理する。
- 5 策定委員会は、必要に応じてオブザーバーを招聘することができる。

(会議)

第4条 策定委員会の会議は委員長が招集し、委員長が議長となる。

- 2 会議は、委員の過半数の出席により成立する。
- 3 会議の議事は、出席者の過半数をもって決し、可否同数の場合は議長の決するところによる。
- 4 委員が会議に出席できない場合は、代理者の出席を認め、委員と同等の扱いとする。
- 5 第1回策定委員会の会議の招集は、第7条（庶務）の事務局が代行する。

(意見の聴取)

第5条 委員長は必要があると認めるときは、関係者を策定委員会に出席させ、その意見、又は必要な資料の提出を求めることができる。

(作業部会)

第6条 DX 推進計画の策定に関し、専門の事項を調査及び検討するため、委員会とは別に作業部会を設置する。

(庶務)

第7条 策定委員会の庶務は、政策推進課を事務局として処理する。

(雑則)

第8条 この要綱に定めるもののほか、会議の運営に関し必要な事項は、委員長が別に定める。

附 則

この要綱は公布の日から施行し、竹富町 DX 推進計画策定の日を以て失効する。

○ 策定委員会 委員

| 役職 | 氏名 | 肩書等 |
|-------|---------------------------|-------------------------------------|
| 委員長 | 加賀谷 陽平 | 一般財団法人沖縄 IT イノベーション戦略センター 常務理事兼事務局長 |
| 副委員長 | 大浜 知司 | 竹富町副町長、竹富町 CIO/CISO |
| 委員 | 早川 昌宏 | 竹富町 CIO 補佐官 |
| | 崎山 喜一郎 | 株式会社ブルー・オーシャン沖縄 執行役員 |
| | 玉盛 雅治 | 西表島交通株式会社 代表取締役社長 |
| | 池田 卓 | 船浮地区代表 |
| | 上野 千晶 | 鳩間地区代表 |
| | 小濱 啓由 | 竹富町政策推進課長 |
| | 通事 太一郎 | 竹富町自然観光課長 |
| | 新盛 勝一 | 竹富町町民課長 |
| | 西原 智 | 竹富町教育委員会教育課長 |
| | 島田 勝也 | 沖縄大学地域研究所 特別研究員 |
| | 三浦 大典 | 株式会社情報通信総合研究所 上席主任研究員 |
| 羽田 忠弘 | 宮古島市 CIO 補佐官、宜野湾市 CIO 補佐官 | |

(以上順不同、敬称略)

○ 諮問

竹 政 第 562 号
令和 4 年 8 月 4 日

竹富町 DX 推進計画策定委員会 殿

竹富町長 前泊 正人

竹富町 DX 推進計画 調査審議について（諮問）

竹富町 DX 推進計画策定委員会設置要綱 第 2 条により、竹富町 DX 推進計画に関し、下記に掲げる事項について調査審議し、意見を具申することを求めます。

記

- (1) 竹富町 DX 推進計画内容に関すること
- (2) 竹富町 DX 推進計画に必要な調査に関すること
- (3) その他目的達成に必要な事項及び関連事項に係ること

以上

○ 委員会開催概要

| 開催 | 開催日時 | 調査審議概要 |
|-----|---------------------------|---|
| 第1回 | 令和4年8月25日 13:30~15:00 | 委 嘱) 委嘱状交付 報 告) 竹富町 DX 推進計画策定支援業務概要について 勉 強 会) 自治体 DX とは |
| 第2回 | 令和4年10月28日 13:30~15:00 | 報 告) 各種意見聴取について 議 案) 竹富町 DX 推進計画 骨子案について 主な調査審議 ・第3章 竹富町 DX 推進の方向性について ・第4章 基本施策について ・その他 DX 推進計画 骨子案について |
| 第3回 | 令和5年1月10日 13:30~16:30 | 報 告) 竹富町デジタルわくわく宣言について 業務量調査について 議 案) 竹富町 DX 推進計画案について 主な調査審議 ・第4章 基本方向について ・第5章 基本施策について ・その他 DX 推進計画案について |
| 第4回 | 令和5年2月9日 13:30~15:00 | 議 案) 竹富町 DX 推進計画案について 主な調査審議 ・委員会指摘事項に係る修正について ・パブリックコメントについて ・第5章 基本施策について ・第6章 計画の推進について |

○ 答申

令和5年2月9日

竹富町長 前泊 正人 殿

竹富町 DX 推進計画策定委員会
委員長 加賀谷 陽平

竹富町 DX 推進計画の策定について（答申）

令和4年8月4日付 竹政第562号により諮問のあった、竹富町 DX 推進計画について、別添のとおり取りまとめましたので答申いたします。

記

- (1) 竹富町 DX 推進計画内容に関する事
- (2) 竹富町 DX 推進計画に必要な調査に関する事
- (3) その他目的達成に必要な事項及び関連事項に係る事

以上

○議決

議案第 26 号

竹富町 DX 推進計画の策定について

竹富町 DX 推進計画を定めることについて、地方自治法第 96 条第 2 項の規定に基づく議会の議決すべき事件に関する条例（平成 23 年竹富町条例第 16 号）第 2 条第 3 号の規定により、議会の議決を求める。

令和 5 年 3 月 3 日提出

竹富町長 前 泊 正 人

提案理由

本案は、竹富町の DX の推進を図るため、竹富町 DX 推進計画を策定することについて、地方自治法第 96 条第 2 項の規定に基づく議会の議決すべき事件に関する条例第 2 条第 3 号の規定により、議会の議決を必要とするものであります。

これが、この条例案を提出する理由であります。

●竹富町の現状と課題

(1) 町民からの意見聴取

本計画の策定にあたって、町民の皆様のスマートフォンやインターネットの利用状況や、デジタルを活用したサービスへのご期待などを把握するために以下のアンケート調査を実施しました。

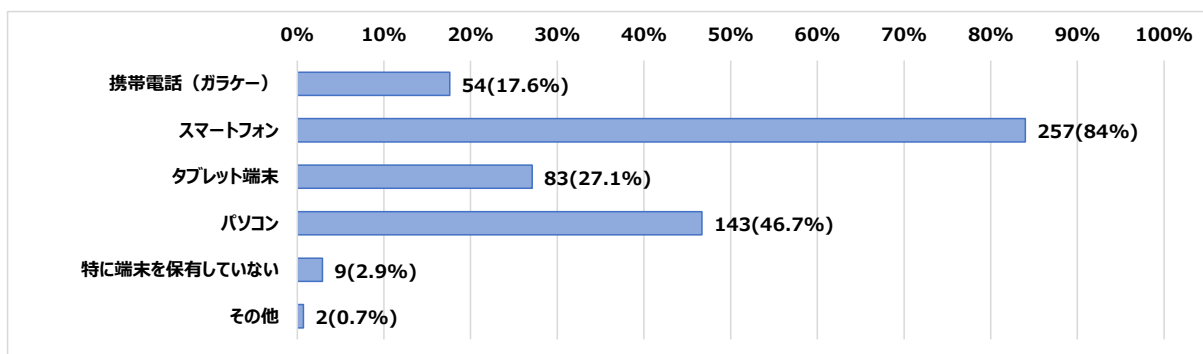
アンケート調査の概要

| | |
|---------|----------------------------------|
| 調査方法 | 郵送アンケート |
| 調査時期 | 令和4年9月 |
| 調査対象 | 住民基本台帳よりランダムに抽出された、18歳以上の町内在住の方々 |
| 発送数・回収数 | 1,000件発送、307件回収 |

⑤ 町民のデジタル利用状況

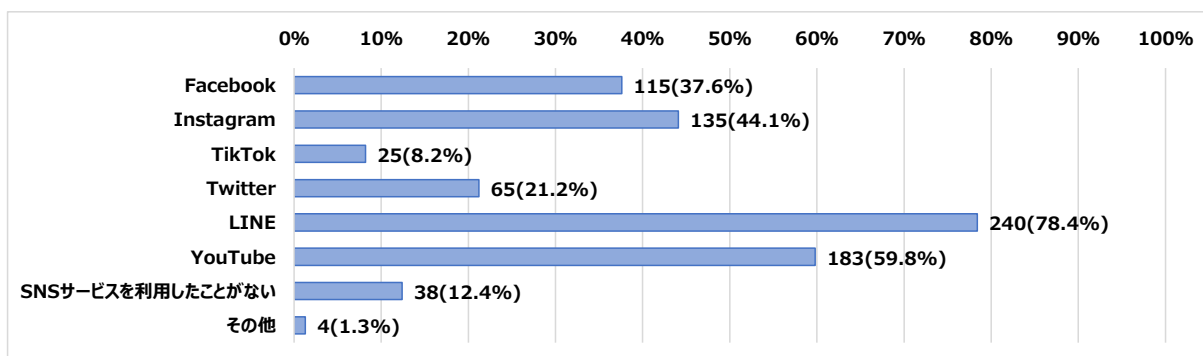
今回のアンケート結果では、スマートフォンの保有率が84%と最も高く、パソコンも46.7%と半数近くの方が保有しています。インターネットを日常的に利用している方も70.6%であり、デジタル技術を利用した行政サービスなどを利用する環境は整いつつあると言えます。

保有端末



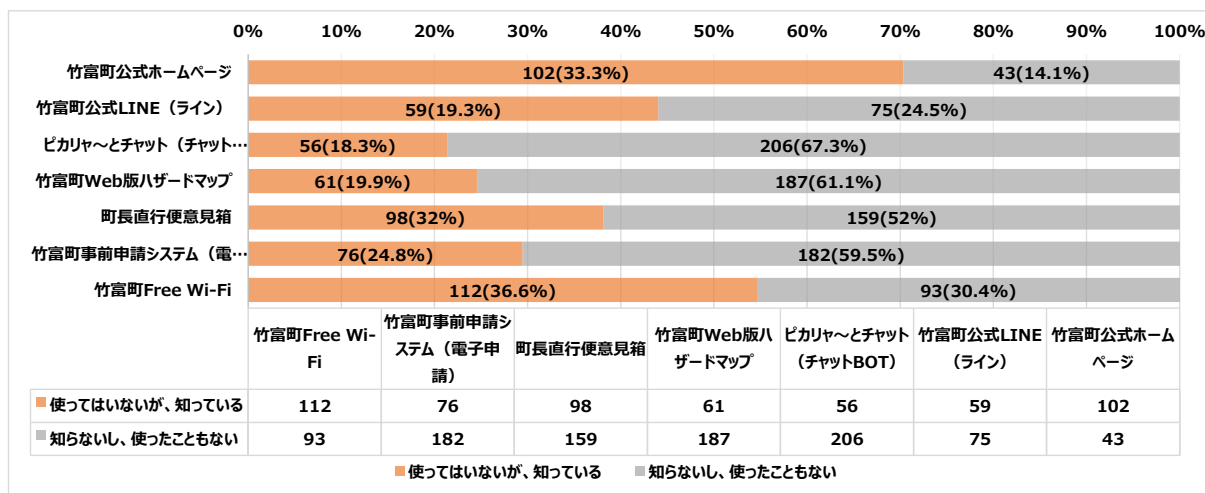
また、SNSも普及しており、LINEは78.4%、YouTubeも59.8%の方が利用しています。SNSを通じた情報発信や行政サービスの提供も、利用される素地はあると考えられます。

利用している SNS サービス



インターネットを利用した行政サービスの利用状況は、竹富町公式 LINE が 49.7%、公式ホームページが 45.4%と高くなっています。それ以外のサービスはあまり利用されてなく、認知度もあまり高くない結果となりました。

利用している行政サービス



⑥ 行政サービスのデジタル化へのニーズ

今後利用したいデジタルを活用した行政サービスとしては、「災害時に災害情報や避難情報を迅速に発信するサービス」が 75.2%と最も多く、次いで「見守りや健康管理によって高齢者が安心して暮らせるサービス」が 53.6%でした。

また、「ICT教育の推進」や「デジタル人材の育成」、「産業のデジタル化」も3割以上の方が必要と感じています。

導入を希望するデジタルサービス

| | |
|--|-------|
| ・デジタル技術の活用による見守りや健康管理によって、高齢者が安心して暮らせるサービス | 53.6% |
| ・災害発生時に具体的な災害情報や避難情報を迅速に発信するサービス | 75.2% |
| ・町内にある小中学校の情報通信技術 (ICT) を活用したICT教育の推進 | 36.9% |
| ・交通サービスの電子決済の推進 (統一化など) | 28.8% |
| ・行政保有のデータをオープンデータ (個人情報を含まない誰でも利用できるデータ) として公開 | 19.6% |
| ・ドローンを活用した物資輸送サービスの実施 | 28.1% |
| ・様々なデータに基づいたまちづくりの実施 | 22.5% |
| ・デジタル技術を活用できる人材育成の支援 (講習会やワークショップの実施) | 35.3% |
| ・地域の様々な産業へのデジタル関連技術の導入支援 | 31.0% |
| ・デジタル関連産業の育成や町内への誘致 | 22.2% |
| ・デジタル関連産業への就労を可能にする人材育成の実施 | 27.5% |
| ・その他 | 6.5% |

行政窓口サービスのデジタル化については、「手続きや申請のオンライン化」が 68.3%、「一つの窓口で複数の手続き」が 66.7%とニーズが高く、デジタル化による手続きや申請の簡略化が求められています。

導入を希望する行政サービス

| | |
|--|-------|
| ・役場の各種手続きや申請を自宅や外出先からスマートフォンやパソコンで行う | 68.3% |
| ・役所の各種手続、申請や相談を公民館等に設置したリモート（遠隔）相談窓口で行う | 29.4% |
| ・役場窓口の手続きの際、押印や書類作成の手間を省き、1つの窓口で複数の手続きが完了できる | 66.7% |
| ・マイナンバーカードの利用範囲を拡大する | 18.0% |
| ・手数料の電子マネーやクレジットカードによる支払い | 37.9% |
| ・役場のホームページやSNSから情報発信を充実させ、情報を探しやすいとする | 31.7% |
| ・その他 | 3.3% |

⑦ デジタル化の推進に向けて

デジタル技術の活用を進めるために必要なこととしては、「使いやすいサービスの導入」が 61.8%、「地域で差がないサービス」が 50.7%とこの 2 点への期待が高いことが示されました。その反面、「個人情報の漏洩や不正利用（74.2%）」、「スマホを利用した詐欺（55.2%）」、「デジタル機器を利用できないことによる不利益（43.1%）」などデジタル化を進めることに対する懸念も示されています。このような不安を解消しながら、デジタル技術の導入を進めていきます。

デジタル技術活用に向け取り組むべき点

| | |
|--|-------|
| ・使いやすいデジタル行政サービス（電子申請等）を導入する | 61.8% |
| ・地域で利便性に差がない行政サービスの提供 | 50.7% |
| ・スマートフォンやパソコンの操作方法の研修会を開催する | 23.9% |
| ・スマートフォンやパソコンでの申請方法、やりかた等を相談できる窓口を用意する | 32.4% |
| ・情報端末（スマートフォンやパソコン等）の購入に支援を行う | 26.8% |
| ・情報セキュリティを確保する | 37.6% |
| ・その他 | 5.2% |

デジタル化による懸念点

| | |
|--|-------|
| ・個人情報の漏洩や不正利用 | 74.2% |
| ・過度なYouTube等での動画鑑賞やスマートフォンでのゲーム、SNS利用等によるスマホ中毒 | 28.8% |
| ・スマートフォンやインターネットを利用した詐欺などの犯罪 | 55.2% |
| ・デジタル機器が使えないと不利益を被る | 43.1% |
| ・人と人との繋がりが薄れる | 21.6% |
| ・デジタル等の意味がよく分からず不安 | 15.4% |
| ・デジタル化についていけず取り残されるかもしれない不安 | 27.5% |
| ・その他 | 3.6% |

(2) 現状と課題

竹富町の町民や町内各種団体からの意見聴取及び行政の内部調査や文献調査等により導き出した竹富町の現状から課題を抽出し、「地域特性」、「暮らし」、「産業」、「行政」の4つの分野に整理します。

① 地域特性

| 課題 | 現状 | 具体的な課題 |
|------|--------------------------|--|
| インフラ | 高速インターネット網が全世帯に行き届いていない。 | <ul style="list-style-type: none"> ・オンライン会議ができない。 ・遠隔医療に対応できない。 ・5G 通信基地局の整備が遅れている。 |
| | 通信エリア圏外の地域がある。 | <ul style="list-style-type: none"> ・キャッシュレスが活用できない。 ・現在地確認や電話ができない。 |
| | 島々への移動や輸送に船が必要。 | <ul style="list-style-type: none"> ・輸送に時間やコストがかかる。 ・交通ハブが石垣港であり、町内の島同士の往来が不便。 |
| 人 | 移動に時間的制約が多い。 | <ul style="list-style-type: none"> ・役場での手続き1つに時間がかかる。 ・船の時間に左右される。 |
| | 学びの機会が少ない。 | <ul style="list-style-type: none"> ・15の春に向けた塾がない。 ・成人の学び直し・生涯学習・社会教育の機会も少ない。 |
| | 島によって生活環境の差が大きい。 | <ul style="list-style-type: none"> ・通信速度の格差。交通利便性の格差。 ・介護サービス内容の格差。行政出張所の有無。 |
| 自然災害 | 台風等の災害による通信断・停電。 | <ul style="list-style-type: none"> ・役場から被災状況の確認ができない。 ・町民や友人知人が町の災害情報の確認ができない。 |
| | 島々への移動・輸送手段がなくなる。 | <ul style="list-style-type: none"> ・役場から職員が駆け付けられない。 ・食料・医薬品をはじめとする生活物資が不足する。 |
| | 消防団の迅速な対応が求められている。 | <ul style="list-style-type: none"> ・役場と消防団、消防団の分団同士での連携強化や情報共有の推進が求められている。 |

② 暮らし

| 課題 | 現状 | 具体的な課題 |
|----------|------------------------|--|
| 安全・安心 | 防災無線が聞こえない・聞きづらい地域がある。 | <ul style="list-style-type: none"> ・防災情報等の重要情報が周知できない。 ・地域のお知らせ等を聞くことができない。 |
| | 壊れた車や船、産業廃棄物等の不法投棄がある。 | <ul style="list-style-type: none"> ・不法投棄によるごみ処理に税金が投じられている。 |
| | 平坦な道が多く、スピード超過する車が多い。 | <ul style="list-style-type: none"> ・子どもや高齢者の交通事故による被害。 ・イリオモテヤマネコの交通事故による被害。 |
| デジタルデバイド | スマホやPCを使えない・使わない住民が居る。 | <ul style="list-style-type: none"> ・デジタル化に取り残される不安。 ・デジタル化のリスク（個人情報漏洩や詐欺）への不安。 |

| 課題 | 現状 | 具体的な課題 |
|--------------|--------------------------|---|
| デジタル デバイド | 経済的事情によりネット接続ができない住民が居る。 | <ul style="list-style-type: none"> ・子どもが学校で出された宿題を自宅でできない。 ・自分にはできないと諦めている。 ・使えるようになりたいという潜在的な需要は多い。 |
| | サポート体制が整えられていない。 | <ul style="list-style-type: none"> ・わからないときに聞ける相手がいない。 ・介護サービス内容の格差。行政出張所の有無。 |
| 歴史・文化・ 地域 | 歴史・文化の継承が十分にできない。 | <ul style="list-style-type: none"> ・歴史的・文化的郷土資料を保存・利活用したい。 ・公共的なアーカイブ施設がない。 |
| | 住民不在の家屋があるが活用が十分にできていない。 | <ul style="list-style-type: none"> ・移住希望者が居ても受け入れができないことが多い。 ・需要と供給が一致していない。 |
| | 島暮らしのノウハウが無い住民が居る。 | <ul style="list-style-type: none"> ・島暮らしのノウハウを知らない移住者、若者が多い。 |

③ 産業

| 課題 | 現状 | 具体的な課題 |
|-------|--------------------------------|--|
| 共通 | 働き手が足りない。 (繁忙期求人倍率 1.5～2 倍) | <ul style="list-style-type: none"> ・募集しても雇用ができない。 ・事業の拡大や事業承継ができない。 ・デジタル人材が育てられない。 |
| | 補助事業の有効活用ができていない。 | <ul style="list-style-type: none"> ・助成金に比べ補助金は不採択の可能性がある。 ・補助金申請のノウハウが無い。 |
| | デジタル人材が不足している。 | <ul style="list-style-type: none"> ・何から手を付けて良いかわからない。 ・適正な ICT の導入判断ができない。 |
| 産業・漁業 | スマート農業・漁業への取組が進まない。 | <ul style="list-style-type: none"> ・導入コストが高い。事業規模が小さい。 ・ドローン等を活用できる人材がいない。 |
| | 販売経路が限定的である。 | <ul style="list-style-type: none"> ・消費者へ届く迄の流通コストが高く、利益が低い。 ・新しい販路開拓をできる人材がいない。 |
| | 輸送コストが高い。 | <ul style="list-style-type: none"> ・燃料費の高騰により、利益が下がる。 ・共同調達ができていない。 |
| 観光業 | オーバーツーリズムによる町民や自然への影響。 | <ul style="list-style-type: none"> ・立ち入り制限区域への入域。 ・観光客の遭難や水難事故。 ・ごみの増加。町民の負担。 |
| | 来島者人数情報が不足している。 | <ul style="list-style-type: none"> ・予想外の来客で人手が足りない。 ・予想より来客が少なく過剰な仕入れで廃棄処理。 |
| | 二次交通が整備されていない。 | <ul style="list-style-type: none"> ・レンタカーが借りられない。 ・バスやタクシーが少ない。 ・障がい者が観光できない。 |

④ 行政

| 課題 | 現状 | 具体的な課題 |
|--------|----------------------|--|
| 行政サービス | 行政手続きに時間がかかる。 | <ul style="list-style-type: none"> ・担当者不在や忘れ物で再訪。 ・同じことを何度も書く。手続きが複雑。 ・支払い方法がバラバラ。 |
| | 誰に相談したら良いかわからない。 | <ul style="list-style-type: none"> ・総合窓口が十分に機能していない。 ・担当者が不在。 ・情報周知が不十分。たらいまわし。 |
| | マイナンバーカードの普及が進まない。 | <ul style="list-style-type: none"> ・更新のために来庁。出張所では使えない。 ・マイナポイント取得に時間を要す。町で使えない。 |
| 行政事務 | ほぼ全てが紙、印鑑、書類があふれている。 | <ul style="list-style-type: none"> ・手書き書類の確認に時間を要す。 ・書類を見つけるのに時間がかかる。保管場所に苦慮。 |
| | 業務単位でシステムを導入している。 | <ul style="list-style-type: none"> ・同一機能なのに別システムが導入されている。 ・システム連携ができない。管理が煩雑。 ・課ごとにシステムの操作方法が異なる。 |
| | 情報共有が十分にできていない。 | <ul style="list-style-type: none"> ・担当によって対応が異なる。 ・口頭での指示。マニュアルが無い。 ・出張所との連携不足。 |
| 業務環境 | 業務環境の制約が多い。 | <ul style="list-style-type: none"> ・メールの添付ファイルを開くのが手間。 ・複数 PC で机が狭い。 |
| | 様々な業務で現場へ行く必要がある。 | <ul style="list-style-type: none"> ・庁舎に担当者不在。 ・出張先で業務ができない。 ・他の職員のスケジュールがわからない。 |
| | 役場庁舎被災時の対策準備が不十分。 | <ul style="list-style-type: none"> ・実際の災害を想定した被災訓練が実施できていない。 |
| 職員 | 業務量に応じた適切な人員配置ができない。 | <ul style="list-style-type: none"> ・バックアップ体制がない（ワンオペ）。 ・十分な引継ぎができない。 ・マニュアル整備が進まない。 |
| | 日々の業務に追われている。 | <ul style="list-style-type: none"> ・情報を収集する時間がない。 ・新規施策に着手できない。 ・料金未納の回収ができない。 |
| | デジタル化に向けた専門人材が居ない。 | <ul style="list-style-type: none"> ・仕様作成に時間を要す。適切な予算が探せない。 ・データ利活用ができない。PCトラブル対応。 |

竹富町 DX 推進計画の策定に関するアンケート調査票

<ご記入についてのお願い>

- 調査表は、お送りした封筒の宛名の方でご記入ください。(難しい場合は同居されている方)
- 設問はほとんど選択式になっています。該当する番号に○印をつけてください。
- 質問によっては、わからない用語や難しいと感じる内容が出てくる場合があります。その際は設問をとばしていただいて構いませんが、できる限り最後までご回答いただきますようお願いいたします。
- ご記入頂いた調査表は、返信用封筒に入れ、2022年9月20日(火)までにご投函ください。

あなた自身について伺います。あてはまるものに○をつけてください。

Q1 性別をお答えください。

- ① 男性 ② 女性 ③ 回答しない

Q2 年齢をお答えください。

- ① 19以下 ② 20代 ③ 30代 ④ 40代 ⑤ 50代 ⑥ 60代 ⑦ 70以上

Q3 あなたは竹富町のどの地域にお住まいですか。

- ① 竹富地区 ② 黒島地区
③ 小浜地区 (小浜・細崎・加屋真) ④ 新城地区 (上地・下地)
⑤ 西表東部地区 (大原・豊原・大富・古見・美原・由布・高那) ⑥ 西表西部地区 (船浦・上原・中野・住吉・浦内・祖納・干立・白浜・船浮)
⑦ 鳩間地区 ⑧ 波照間地区

Q4 あなたは竹富町に何年くらいお住まいですか。

- ① 1年未満 ② 1～5年未満 ③ 5～10年未満 ④ 10年以上

Q5 あなたが保有している端末はどれですか。保有しているものすべてに○をつけてください。

- ① 携帯電話 (ガラケー) ② スマートフォン ③ タブレット端末 ④ パソコン
⑤ 特に端末を保有していない ⑥ その他 ()

Q6 あなたはインターネットをどれくらい利用していますか。

- ① 日常的に (ほぼ毎日) 利用している ② たまに (週に数回程度) 利用している
③ あまり使わないが (月に数回程度) 利用している ④ 利用したことはあるが、ほとんど利用しない
⑤ 利用してみたいが、利用したことはない ⑥ 利用してみたいとも思わないし、今後も利用しない

Q7 あなたがインターネットを利用する目的は何ですか。あてはまるものすべてに○をつけてください。

- ① 仕事 ② 情報収集 ③ 娯楽
④ 買い物・ネット通販 ⑤ 友人・知人間のコミュニケーション ⑥ 行政機関への申請手続き
⑦ インターネットを利用していない ⑧ その他 ()

Q8 あなたは以下の SNS サービスを利用していますか。利用するものすべてに○をつけてください。

- ① Facebook ② Instagram ③ TikTok ④ Twitter
⑤ LINE ⑥ YouTube ⑦ SNS サービスを利用したことがない
⑧ その他 ()

問1 あなたはDX（デジタル・トランスフォーメーション）という言葉を知っていますか。あてはまるものに○をつけてください。

- | | |
|----------------------|----------------------|
| ① 聞いたことがあるし、意味も知っている | ② 聞いたことはあるが、意味はわからない |
| ③ 聞いたことはない | ④ そもそもデジタルが何かよくわからない |

問2 あなたが竹富町の行政情報を入手する方法は何でしょうか。各項目について1～3つの選択肢から1つ選び、○をつけてください。

| 方法 | 選択肢 | | |
|---------------------------|-------|---------------|----------------|
| | 使っている | 使っていないが、知っている | 知らないし、使ったこともない |
| 竹富町公式ホームページ | 1 | 2 | 3 |
| 竹富町公式LINE（ライン） | 1 | 2 | 3 |
| 広報たけとみちょう | 1 | 2 | 3 |
| 回覧板 | 1 | 2 | 3 |
| 新聞・テレビ・ラジオ | 1 | 2 | 3 |
| 竹富町公式ホームページ以外のホームページ・ブログ等 | 1 | 2 | 3 |
| 役場の窓口・担当者 | 1 | 2 | 3 |
| ポスター・チラシ | 1 | 2 | 3 |
| 家族・友人・知人等 | 1 | 2 | 3 |
| その他（ | | | ） |

問3 あなたは竹富町が提供するインターネットを利用した行政サービスを使っていますか。各項目について1～3つの選択肢から1つ選び、○をつけてください。

| インターネットを利用した行政サービス | 選択肢 | | |
|---------------------|-------|---------------|----------------|
| | 使っている | 使っていないが、知っている | 知らないし、使ったこともない |
| 竹富町公式ホームページ | 1 | 2 | 3 |
| 竹富町公式LINE（ライン） | 1 | 2 | 3 |
| ピカリヤ〜とチャット（チャットBOT） | 1 | 2 | 3 |
| 竹富町Web版ハザードマップ | 1 | 2 | 3 |
| 町長直行便意見箱 | 1 | 2 | 3 |
| 竹富町事前申請システム（電子申請） | 1 | 2 | 3 |
| 竹富町Free Wi-Fi | 1 | 2 | 3 |
| その他（ | | | ） |

問4 デジタル技術を活用して、竹富町の生活や社会ではどのようなサービスが導入されるとよいでしょうか。あてはまるものすべてに○をつけてください。

- | |
|---|
| ① デジタル技術の活用による見守りや健康管理によって、高齢者が安心して暮らせるサービス |
| ② 災害発生時に具体的な災害情報や避難情報を迅速に発信するサービス |
| ③ 町内にある小中学校の情報通信技術（ICT）を活用した ICT 教育の推進 |
| ④ 交通サービスの電子決済の推進（統一化など） |
| ⑤ 行政保有のデータをオープンデータ（個人情報を含まない誰でも利用できるデータ）として公開 |
| ⑥ ドローンを活用した物資輸送サービスの実施 |
| ⑦ 様々なデータに基づいたまちづくりの実施 |
| ⑧ デジタル技術を活用できる人材育成の支援（講習会やワークショップの実施） |
| ⑨ 地域の様々な産業へのデジタル関連技術の導入支援 |
| ⑩ デジタル関連産業の育成や町内への誘致 |
| ⑪ デジタル関連産業への就労を可能にする人材育成の実施 |
| ⑫ その他（ _____ ） |

問5 問4で○をつけたもののうち、あなたが最も重視する項目を1つ書いてください。（ _____ ）

問6 デジタル技術を活用して竹富町の行政窓口ではどのようなサービスが導入されるとよいでしょうか。あてはまるものすべてに○をつけてください。

- | |
|---|
| ① 役場の各種手続きや申請を自宅や外出先からスマートフォンやパソコンで行う |
| ② 役所の各種手続、申請や相談を公民館等に設置したリモート（遠隔）相談窓口で行う |
| ③ 役場窓口の手続きの際、押印や書類作成の手間を省き、1つの窓口で複数の手続きが完了できる |
| ④ マイナンバーカードの利用範囲を拡大する |
| ⑤ 手数料の電子マネーやクレジットカードによる支払い |
| ⑥ 役場のホームページや SNS から情報発信を充実させ、情報を探しやすいとする |
| ⑦ その他（ _____ ） |

問7 問6で○をつけたもののうち、あなたが最も重視する項目を1つ書いてください。（ _____ ）

問8 竹富町においてデジタル技術の活用を進めるために、取り組むべき点はどれでしょうか。あてはまるものすべてに○をつけてください。

- | |
|---|
| ① 使いやすいデジタル行政サービス（電子申請等）を導入する |
| ② 地域で利便性に差がない行政サービスの提供 |
| ③ スマートフォンやパソコンの操作方法の研修会を開催する |
| ④ スマートフォンやパソコンでの申請方法、やりかた等を相談できる窓口を用意する |
| ⑤ 情報端末（スマートフォンやパソコン等）の購入に支援を行う |
| ⑥ 情報セキュリティを確保する |
| ⑦ その他（ _____ ） |

問9 問8で○をつけたもののうち、あなたが最も重視する項目を1つ書いてください。（ _____ ）

問10 竹富町がデジタル技術によってサービスの高度化を図るべき分野は何でしょうか。あてはまるものすべてに○をつけてください。

- | | | |
|-------------|-----------|---------------|
| ① 行政サービスの向上 | ② 子育て | ③ 安心・安全・防災・防犯 |
| ④ 交通 | ⑤ 福祉・医療 | ⑥ 観光 |
| ⑦ 地域経済の活性化 | ⑧ 教育 | ⑨ 市民活動・協働 |
| ⑩ 歴史・文化の継承 | ⑪ 通信環境の整備 | ⑫ 自治体 DX の推進 |
| ⑬ その他 (| |) |

問11 問10で○をつけたもののうち、あなたが最も重視する項目を1つ書いてください。 ()

問12 デジタル化の懸念点や不安なことはありますか。あてはまるものをすべてに○をつけてください。

- | |
|--|
| ① 個人情報への漏洩や不正利用 |
| ② 過度な YouTube 等での動画鑑賞やスマートフォンでのゲーム、SNS 利用等によるスマホ中毒 |
| ③ スマートフォンやインターネットを利用した詐欺などの犯罪 |
| ④ デジタル機器が使えないと不利益を被る |
| ⑤ 人と人との繋がりが薄れる |
| ⑥ デジタル等の意味がよく分からず不安 |
| ⑦ デジタル化についていけず取り残されるかもしれない不安 |
| ⑧ その他 (|
|) |

問13 その他、竹富町のデジタル化等について何かご意見等ございましたら、ご記入ください。

以上でアンケートは終了です。

お忙しいところ、ご協力いただきましてありがとうございました。

恐れ入りますが、ご記入いただいたアンケートは同封の返信用封筒に入れてください (切手は不要です)

2022年9月20日(火)までにご投函ください。

●国が示す『サービス設計 12 箇条』

出典：デジタル・ガバメント推進「標準ガイドライン」研修資料（デジタル庁 令和 4 年 4 月）

| | |
|---------------------|------------------------|
| 第 1 条 利用者のニーズから出発する | 第 7 条 利用者の日常体験に溶け込む |
| 第 2 条 事実を詳細に把握する | 第 8 条 自分で作りすぎない |
| 第 3 条 エンドツーエンドで考える | 第 9 条 オープンにサービスを作る |
| 第 4 条 全ての関係者に気を配る | 第 10 条 何度も繰り返す |
| 第 5 条 サービスはシンプルにする | 第 11 条 一遍にやらず、一貫してやる |
| 第 6 条 デジタル技術を活用する | 第 12 条 システムではなくサービスを作る |

第 1 条 利用者のニーズから出発する

提供者の視点ではなく、利用者の視点に立って、何が必要なのかを考える。様々な利用者が居る場合には、それぞれの利用者像を想定し、様々な立場から検討する。サービス提供側の職員も重要な利用者として考える。

第 2 条 事実を詳細に把握する

十分な実態の調査や分析を伴わない思い込みや仮説に基づいてサービスを設計するのではなく、実際の現場では何が起きているのか、実態を事実に基づいて細かな粒度で一つ一つ徹底的に実態を把握し、課題の可視化と因果関係の整理を行った上でサービスの検討に反映する。データに基づく定量的な分析も重要である。

第 3 条 エンドツーエンドで考える

利用者のニーズの分析に当たっては、個々のサービスや手順のみを切り取って検討するのではなく、利用者が思い立った時からサービスが終わる時まで（エンドツーエンド）の、他の行政機関や民間企業が担うサービスまで含めた全体の一連の流れを考える。

第 4 条 全ての関係者に気を配る

サービスは様々な関係者によって成り立っている。利用者だけでなく、提供者である職員（フロントオフィス及びバックオフィスの双方）や関係する民間団体（企業、士業等）、周辺住民等も考慮に入れ、全ての関係者についてどのような影響が発生するかを分析し、Win-Win を目指す。

第 5 条 サービスはシンプルにする

利用者が容易に理解でき、かつ、容易に利用できるようにシンプルに設計する。初めて利用する人が、複雑なマニュアルに頼らずとも、自力でサービスを利用して完結できるようにする。また、行政が提供する情報や、利用者に提出や入力を求める項目は、真に必要なものに限定する。

第6条 デジタル技術を活用する

サービスには一貫してデジタル技術を用い、デジタルファースト、ワンスオンリー、コネクテッド・ワンストップを実現する。これまでデジタル以外の媒体で解決してきたものであっても、デジタル技術への置き換えの可能性を検討し、サービスの改善を図る。

第7条 利用者の日常体験に溶け込む

サービスの利用コストを低減し、より多くの場面で利用者にサービスを届けるために、既存の民間サービスに融合された形で行政サービスの提供を行うなど、利用者が日常的に多くの接点を持つサービスやプラットフォームとともに行政サービスが提供されるように設計する。

第8条 自分で作りすぎない

サービスを一から自分で作るのではなく、既存の情報システムの再利用やノウハウの活用、クラウド等の民間サービスの利用を検討する。自分で作成する場合も、過剰な機能や独自技術の活用を避け、他で利用することを考慮し、共有できるものとするよう心掛ける。

第9条 オープンにサービスを作る

サービスの質を向上させるために、サービス設計時には利用者や関係者を検討に巻き込み、利用者の意見を取り入れる。検討経緯や決定理由について、可能な限りオープンにするとともに、サービス開始後も、提供状況や品質等の状況について公開する。

第10条 何度も繰り返す

試行的に情報システムを用いてサービスの提供や業務を実施し、利用者等からフィードバックを得るなど、何度も確認と改善のプロセスを繰り返しながら開発を行う。サービス開始後も、継続的に利用者や関係者からの意見を収集し、常にサービスの改善を図る。

第11条 一遍にやらず、一貫してやる

困難なプロジェクトであればあるほど、全てを一度に実施しようとしてはいけない。まずビジョンを明確にした上で、優先順位や実現可能性を考えて段階的に実施する。成功や失敗、それによる軌道修正を積み重ねながら一貫性をもって取り組み、全体像を実現する。

第12条 システムではなくサービスを作る

サービスによって利用者が見る効果（ベネフィット）を第一に考え、実現手段であるシステム化に固執しない。全てを情報システムで実現するのではなく、必要に応じて人手によるサービス等を組み合わせることによって、最良のサービスを利用者に提供することが目的である。

●国が示す『自治体 DX 推進計画及び推進手順の概要』

出典：自治体 DX 推進計画[第 2.0 版]及び自治体 DX 推進手順書（総務省 令和 4 年 9 月）

| 自治体DX推進計画等の概要 | |
|--|--|
| <p>自治体DX推進計画の趣旨</p> <p>○『デジタル・ガバメント実行計画』（R2.12）に掲げられた各施策のうち、自治体が重点的に取り組むべき事項や国による支援策等を取りまとめ、令和2年12月に計画を策定。</p> <p>○その後、『骨太の方針2022』において「自治体DX計画改定により、国の取組と歩調を合わせた地方自治体におけるデジタル化の取組を推進する」とされたことを受け、令和4年9月、『デジタル社会の実現に向けた重点計画』『デジタル田園都市国家構想基本方針』（令和4年6月閣議決定）において国が掲げる理念や支援策等を盛り込む改定を実施。</p> | |
| <p>自治体DX推進計画（2022.9.2改定） ※計画期間：2021.1～2026.3</p> <p>■自治体におけるDXの推進体制の構築</p> <ol style="list-style-type: none"> 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） ④ 都道府県による市区町村支援 <p>■重点取組事項（※）自治体の業務システムの改革</p> <ol style="list-style-type: none"> ① 自治体情報システムの標準化・共通化 <ul style="list-style-type: none"> ・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 <ul style="list-style-type: none"> ・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 行政手続のオンライン化 <ul style="list-style-type: none"> ・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 ④ AI・RPAの利用推進、⑤ テレワークの推進 <ul style="list-style-type: none"> ・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 <p>■自治体DXの取組とあわせて取り組むべき事項</p> <ol style="list-style-type: none"> 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 デジタルデバ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 | <p>自治体DX推進手順書（2022.9.2一部改定）</p> <p>■自治体DX全体手順書（2022.9.2改定）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・DXを推進に必要と想定される一連の手順を0～3ステップで整理 ステップ0：認識共有・機運醸成 ステップ1：全体方針の決定 ステップ2：推進体制の整備 ステップ3：DXの取組みの実行 <p>■自治体情報システムの標準化・共通化に係る手順書</p> <ul style="list-style-type: none"> ・自治体情報システムの標準化・共通化の意義・効果や、自治体における作業手順等を示すもの <p>■自治体の行政手続のオンライン化に係る手順書（2022.9.2改定）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・自治体の行政手続のオンライン化の取組み方針や、自治体における作業手順等を示すもの <p>■参考事例集</p> <ul style="list-style-type: none"> ・DXの認識共有・機運醸成、推進体制の整備、個別のDXの取組み等について、先行する自治体の事例を集めたもの <p>地域社会のデジタル化に係る参考事例集（2022.9.2改定）</p> <p>○これから事業に取り組む団体の参考となるよう、各団体の事業概要を写真やイラストとともにまとめたもの。令和4年9月、取組に至った経緯・課題意識、活用した国等の支援制度等を盛り込むバージョンアップを実施。</p> |

自治体 DX 推進計画等の概要（総務省 令和 4 年 9 月）

(1) 経緯

『デジタル・ガバメント実行計画』（R2.12）に掲げられた各施策のうち、自治体が重点的に取り組むべき事項や国による支援策等を取りまとめ、令和 2 年 12 月に計画を策定。

その後、『骨太の方針 2022』において「自治体 DX 計画改定により、国の取組と歩調を合わせた地方自治体におけるデジタル化の取組を推進する」とされたことを受け、令和 4 年 9 月、『デジタル社会の実現に向けた重点計画』『デジタル田園都市国家構想基本方針』（令和 4 年 6 月閣議決定）において国が掲げる理念や支援策等を盛り込む改定を実施。

(2) 計画期間

2021 年 1 月から 2026 年 3 月まで

本計画は、共通的な基盤・機能を提供するガバメントクラウドの活用に向けた検討など国の動向を反映させるよう適宜見直しを行う。

(3) 自治体 DX の重点取組事項

① 自治体情報システムの標準化・共通化

2025 年度末までに、住民記録、地方税等の基幹系 20 業務について、国の策定する標準仕様書に準拠したシステムへと移行する。

② マイナンバーカードの普及促進

2022 年度末までには「ほとんどの国民がマイナンバーカードを持つこと」を目指し、交付を促進するとともに、交付体制を充実させる。

③ 自治体の行政手続のオンライン化

2022 年度末までに、「特に国民の利便性向上に資する手続」（26 種類）についてマイナポータルからオンライン手続を可能にする。

④ 自治体の AI・RPA の利用推進

国の作成する AI・RPA 導入ガイドブックを参考に、AI・RPA の導入、活用を推進する。

⑤ テレワークの推進

テレワークの導入事例やセキュリティポリシーガイドライン等を参考に、テレワークの導入・活用を推進する。

⑥ セキュリティ対策の徹底

国が示すガバメントクラウド活用に関するセキュリティ対策方針を踏まえ、ガバメントクラウドの活用に向けて、情報セキュリティ対策の徹底に取り組む。

(4) 自治体 DX の取組とあわせて取り組むデジタル社会の実現に向けた取組

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推進・地域社会のデジタル化

地域社会のデジタル化に係る各自治体の事例を参考にし、地域課題に応じたデジタル実装の取組を推進する。

② デジタルデバイド対策

誰もがデジタル化の恩恵を享受できる誰一人取り残されない地域社会のデジタル化を推進する。

③ デジタル原則に基づく条例等の規制の点検・見直し

国の示す地方公共団体向けのマニュアル等を参考にし、デジタル化を阻害する条例・規則等の点検・見直しを実施する。

(5) 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

本来の行政サービス等の利用者の利便性向上及び行政運営の効率化等に立ち返り、業務改革（BPR）に取り組む。また、デジタル化の効果を最大限発揮するため、規制の見直しも併せて行う。

② オープンデータの推進・官民データ活用の推進

行政保有データをオープン化し、データを活用した地方発ベンチャーの創出の促進、地域の課題の解決を図る。

●国が示す『デジタル技術活用の基本原則』

出典：情報通信技術を活用した行政の推進等に関する法律（令和元年 5 月）

(1) 行政手続のオンライン化実施の 3 原則

情報通信技術を活用した行政の推進等に関する法律（デジタル手続法）において、行政手続等における利便性の向上と負荷低減、行政運営の簡素化・効率化を目指して、デジタル技術を活用した行政の推進のための 3 つの基本原則が掲げられました。

| | |
|----------------------|-----------------------------------|
| デジタルファースト | 個々のサービスが一貫してデジタルで完結する。 |
| ワンスオンリー | 一度提出した情報は、二度提出することを不要とする。 |
| コネクテッド・ワンストップ | 民間サービスを含め、複数の手続・サービスをワンストップで実現する。 |

これらの基本原則を実現することで、いつでもどこでも、また、待つことや繰り返しの作業を行うことなく、オンラインで手続を行うことができるようになり、利用者の満足度の向上が期待できます。

なお、行政手続のデジタル化への取組においては、手続のオンライン化だけでなく、書面規制、押印、対面規制等の制度面の見直しやバックオフィスも含めた業務プロセス全体の再評価・再構築（BPR）が必要になります。そのため、首長や CIO 等も含めた上位層からのガバナンスの下、全庁体制で取り組むこととされています。

また、行政手続のオンライン化においては、高齢者や障がい者などを含む全ての人に対するアクセシビリティの確保や、情報セキュリティおよび個人情報の適正な取り扱いの確保も求められています。

(2) システム導入の際の基本原則：クラウド・バイ・デフォルト原則

情報システムの導入において、クラウドサービス型のパッケージソフト（以下、「クラウドサービス」という。）を利用する場合、ベンダからサービスライセンスを調達することで利用を開始できるため、スクラッチ開発やオンプレミス型情報システムよりも、導入や運用が容易であり、金銭的・時間的・人的コストの抑制が見込めることに加え、利用状況に応じて柔軟にリソース等の変更が行える、高いセキュリティが確保されている、災害に対して強いといったメリットがあるとされています。

これらを踏まえ、行政の情報システムの調達においては、クラウドサービスの利用を第 1 候補とする、クラウド・バイ・デフォルトの原則が掲げられています。

(3) オープンデータ推進のための考え方：オープンデータ・バイ・デザイン

市場における多様なサービスの創出の促進、官民協働による地域課題の解決、行政の高度化・効率化・透明化を図るため、行政データのオープンデータ化が推進されています。国は、企画、設計段階からオープンデータを前提とした情報システムや業務プロセスの整備を行う、オープンデータ・バイ・デザインの考え方に基づいたオープンデータ化の取組を推進しています。

竹富町 DX 推進計画



令和 5 年 3 月

編集発行 沖縄県竹富町政策推進課
〒907-8503
沖縄県石垣市美崎町 11 番地 1
TEL:0980-83-0507 FAX:0980-82-6199