

# 那須塩原市DX推進戦略(案)

## Nasushiobara City DX Promotion Strategy

-Version 2.0-



# 目次

1	策定の背景と趣旨	2
2	戦略の位置付けと目指すべき姿	3
3	基本方針	4
4	那須塩原市職員DX行動指針	8
5	戦略の推進に当たって配慮すべきこと	9
6	那須塩原市DX推進体制	10
7	実行期間	13
8	資料	14

# 1 策定の背景と趣旨

令和元（2019年）年に発生した新型コロナウイルス感染症の感染拡大により、外出の自粛や人やモノへの接触を回避する「密」の回避、コミュニケーションも非対面へ移行し、オンラインサービスや会議、テレワークなどにおけるデジタル技術の活用が不可欠となりました。このような中、国は「デジタル・ガバメント実行計画」を改訂し、自治体におけるデジタル化の重点事項を「自治体DX推進計画」として取りまとめ、「誰一人取り残さない、人に優しいデジタル化」を目指し、行政サービスの利便性向上と国民生活の質の向上を進めることとしました。

那須塩原市も国や社会情勢の動向を踏まえ、令和4年度に那須塩原市DX推進戦略を策定しました。策定から3年が経過する中で、①オンライン行政サービスの仕組みの導入②窓口へのタブレット端末配備③RPA・AI-OCRの活用④各種システムのクラウド化⑤BPRによる業務見直しなど各種事業に取り組んできました。

また、国も自治体DX推進計画の見直し、デジタル田園都市国家構想基本方針やデジタル田園都市国家構想総合戦略の策定、デジタル田園都市国家構想交付金の創設などデジタルの力を活用した地方創生や地域の社会課題の解決など自治体の取組を後押しする方向性を示しました。

デジタル技術の活用による新しい働き方や生活が常態化したニューノーマルな社会となった今、那須塩原市としてDX推進の方向性を確認するとともに、より効果的にDXを推進するために那須塩原市DX推進戦略を見直す時期が到来したと考えます。

社会情勢の変化や国の動向を踏まえ、那須塩原市の持続的な発展のために、市民サービス・職員の働き方・地域社会のDX化をどのように進めていけばよいのかの方向性を示し、那須塩原市の更なるDXを進めていくために本戦略を見直します。

見直し後の戦略では、市全体の方向性を示すとともに、各施策を進捗管理するための共通の指標や施策実施の際の考え方など、DXを推進するための具体的な手法についても盛り込み、これまで以上に効果的に取組を進めていきます。

## 2 戦略の位置付けと目指すべき姿

人がつながり新しい力が湧きあがるまち那須塩原（総合計画）

ニューノーマル  
（新たな社会）

デジタル・トランスフォー  
メーション  
（DX）

Sustainable  
Vision

県北拠点づくり

### DX推進戦略

基本方針①  
市民サービスの利便性向上

基本方針②  
行政の業務効率化と働き方改革

基本方針③  
地域社会におけるDXの推進

DXアクションプラン

DX行動指針

データ連携基盤

官民データ

## 3 基本方針

本戦略では、市民、行政、地域社会の3つの視点で基本方針を定め、職員一人ひとりがDX推進行動指針に基づき目指すべき姿の実現に向けた取組を推進していきます。

### 【基本方針1】 市民サービスの利便性向上

- 行政手続のオンライン化による利便性の向上
- 窓口手続の簡素化による利便性の向上
- デジタルを活用した情報取得環境の充実
- 場所と手法にとらわれないニーズに応じた行政サービスの提供

### DX推進行動指針

### 【基本方針2】 行政の業務効率化と働き方改革

- デジタル技術を活用した業務の効率化
- 時間や場所にとらわれない働き方の改革
- デジタル技術の活用を軸とした行財政改革と人材活用

### 【基本方針3】 地域社会におけるDXの促進

- 地域活動におけるDXの促進
- 産業活動におけるDXの促進
- デジタルマーケティングによる魅力発信と魅力あるまちづくり

## 3-1 【基本方針1】市民サービスの利便性向上

### 【課題】

- 1 市役所に行って窓口で手続きしなければならない
- 2 窓口での手続きが煩雑・分かりにくい
- 3 市からの情報が紙媒体・探しにくい
- 4 市役所に行くのが大変

### 【解決方法】

- 1 行政手続きのオンライン化による利便性の向上
- 2 窓口手続きの簡素化による利便性向上
- 3 デジタルを活用した情報取得環境の充実
- 4 場所や方法にとられないニーズに応じた行政サービスの提供

### 【取組事例】

- 1 ・自宅や外出先から申請や届出などの手続きができる環境を整備する。【どこでも窓口】
  - ・マイナポータル<sup>(※)</sup>によるオンライン手続きの拡充
- 2 ・マイナンバーカードを利用して申請書の記入の省略【書かない窓口】
  - ・パソコンやスマートフォンで事前に申請書の作成が可能【書かない窓口】
  - ・窓口で受付することなく、証明書の取得が可能【証明書自動発行機】
  - ・様々な手段での公金収納【キャッシュレスレジ】
  - ・分かりやすい手続き案内【新庁舎内での案内機器の設置】
- 3 ・各種アプリを利用した情報提供・情報利用【LINE・みるメール・観光パスポート】
  - ・情報発信ツールの統一【地域ポータル】
- 4 ・人の手とデジタルの融合（ハイブリット）による温もりのある効率的な行政サービスの提供
  - ・市民サービスを身近なエリアで受けられる環境の整備【オンライン窓口相談】
  - ・コンビニエンスストアなどで証明書等の交付を受けられる環境維持【証明書自動発行機】



※マイナポータル…政府が運営するオンラインサービス。行政手続きの検索やオンライン申請がワンストップでできたり、行政機関からのお知らせを受け取れたりするサイト。

### 3-2 【基本方針2】 行政の業務効率化と働き方改革の取組事例

#### 【課題】

- 1 紙中心、対面中心の業務や定型化した手順に時間を割かれる。多様化・高度化する行政ニーズへの対応に追われ、日々の業務やサービスを見直す時間がとれない。
- 2 対面中心の業務や会議により業務システムへのアクセスや働く場所が限定され、柔軟に対応できない。
- 3 デジタル技術の活用や抜本的改革に対する消極的姿勢が浸透している。予算の適正配分、職員の適正配置ができない。

#### 【解決方法】

- 1 デジタル技術を活用した業務の効率化
- 2 場所や時間にとらわれない快適に働ける環境の実現
- 3 デジタル技術の活用を軸とした行財政改革及び人材活用

#### 【取組事例】

- 1 ・各種システムのクラウド化【システム標準化対応・ガバメントクラウドへの移行】  
・デジタル技術による業務の効率化【ペーパーレス・RPA・AI-OCR・生成AIの活用】  
・システム導入による情報の一元管理
- 2 ・場所を選ばない働き方【オンライン会議・テレワーク】  
・業務システムへのアクセス範囲の拡張【β環境への移行】  
・デジタル技術を活用した安全・安心な職場環境の構築
- 3 ・デジタル技術の活用を伴う行財政改革【BPR→デジタルツールの導入】  
・行財政改革後の財政支出の削減・適切な人員配置【各種事業の統廃合】  
・全庁的な意識改革やデジタル技術やDXへの知識を高めるための研修の実施【有識者による研修】  
・デジタル技術に関する専門資格などの取得促進【各種検定の実施】



### 3-3 【基本方針3】地域社会におけるDXの促進

#### 【課題】

- 1 地域における防災・教育・福祉・環境分野では既存の技術や手法などが浸透・定着しているため、DX技術の活用が進まない。
- 2 少人数・低労力による事業継続。観光客の誘致や地域経済を活性化する手段が不十分。
- 3 那須塩原市の魅力を効果的に発信し、人を呼び込むことができない。効果的な施策を打ち出す根拠となるデータが少ない。

#### 【解決方法】

- 1 地域活動におけるDXの促進
- 2 産業活動におけるDXの促進
- 3 データ連携基盤を活用した魅力発信と魅力あるまちづくり

#### 【取組事例】

- 1 学校や地域の連絡手段のデジタル化【地域ポータル整備】
  - ・場所を選ばない教育【生徒用タブレット端末配備や無線LAN環境構築】
  - ・緊急時の情報伝達手段の確保、災害情報の共有【SNSによる情報発信・観光パスポートの避難所情報発信】
  - ・デジタル技術を利用した生態系維持回復事業【有害鳥獣捕獲報告アプリ】
- 2 スマート農業の導入による産業の活性化【ビニルハウス内環境のモニタリング】
  - ・デジタル技術を利用した観光誘致【観光パスポート】
  - ・地域経済やコミュニティの活性化【デジタル商品券・地域通貨・仮想技術を用いた関係人口創出】
- 3 各種データの活用による地域活動の発展【那須塩原市データ連携基盤・EBPMIに基づく施策決定】
  - ・デジタル技術を活用した魅力的なまちづくり【那須塩原市データ連携基盤を介した各種サービスの構築】
  - ・デジタル技術の活用による価値ある情報発信【公開型GISの構築】



## 4 那須塩原市職員DX行動指針

- 【課題】
- ・組織内のデジタル化意識の差が、全庁的なDX推進の妨げとなっている
  - ・DX推進部署と各部門間でのDX推進に対する認識の格差
  - ・前例踏襲になりがちな、改革への消極的姿勢。現状維持バイアス

【解決方法】 那須塩原市として職員のDX行動指針を掲げ、一丸となってDXに取り組む機運を醸成する。

DXを推進するために、職員は以下のマインドを持って行動し、一丸となって取り組みます。

### 1 住民視点

住民のニーズや課題を的確に把握し、デジタル技術を活用した利便性の高い行政サービスの提供を目指します。

### 2 客観的事実・データに基づく判断

従来の行政サービスにとらわれず、客観的なデータや事実をもとに政策立案・実施判断を行います。

### 3 失敗を恐れない・失敗を無駄にしない

新しいことに挑戦する過程で失敗するリスクがあることを理解しつつ、チャレンジ精神をもって取り組みます。

チャレンジした結果の失敗は個人や組織の成長に生かします。

### 4 挑戦と成長

職員一人ひとりが新しいことに挑戦し、スキルアップできる環境を整えながら組織全体の活性化を図ります。

### 5 縦割り打破と連携強化

縦割り行政の弊害を打破し、部門間の連携を強化することで、迅速かつ効率的な意思決定と業務遂行を実現します。

## 5 戦略の推進に当たって配慮すべきこと

国では、令和2年（2020年）12月に公表された「デジタル社会の実現に向けた改革の基本方針」において「誰一人取り残さない、人に優しいデジタル化」を進めることとしています。

その一方で、スマートフォンなどの情報通信機器の利用などにおいて、特に年代による格差が拡大しているという現状があるなど、社会全体のデジタル化が急速に進むことにより、デジタル技術を利用できる人と利用できない人の間にデジタル格差（デジタルデバイド<sup>(※)</sup>）が大きく生じる可能性があると考えられます。

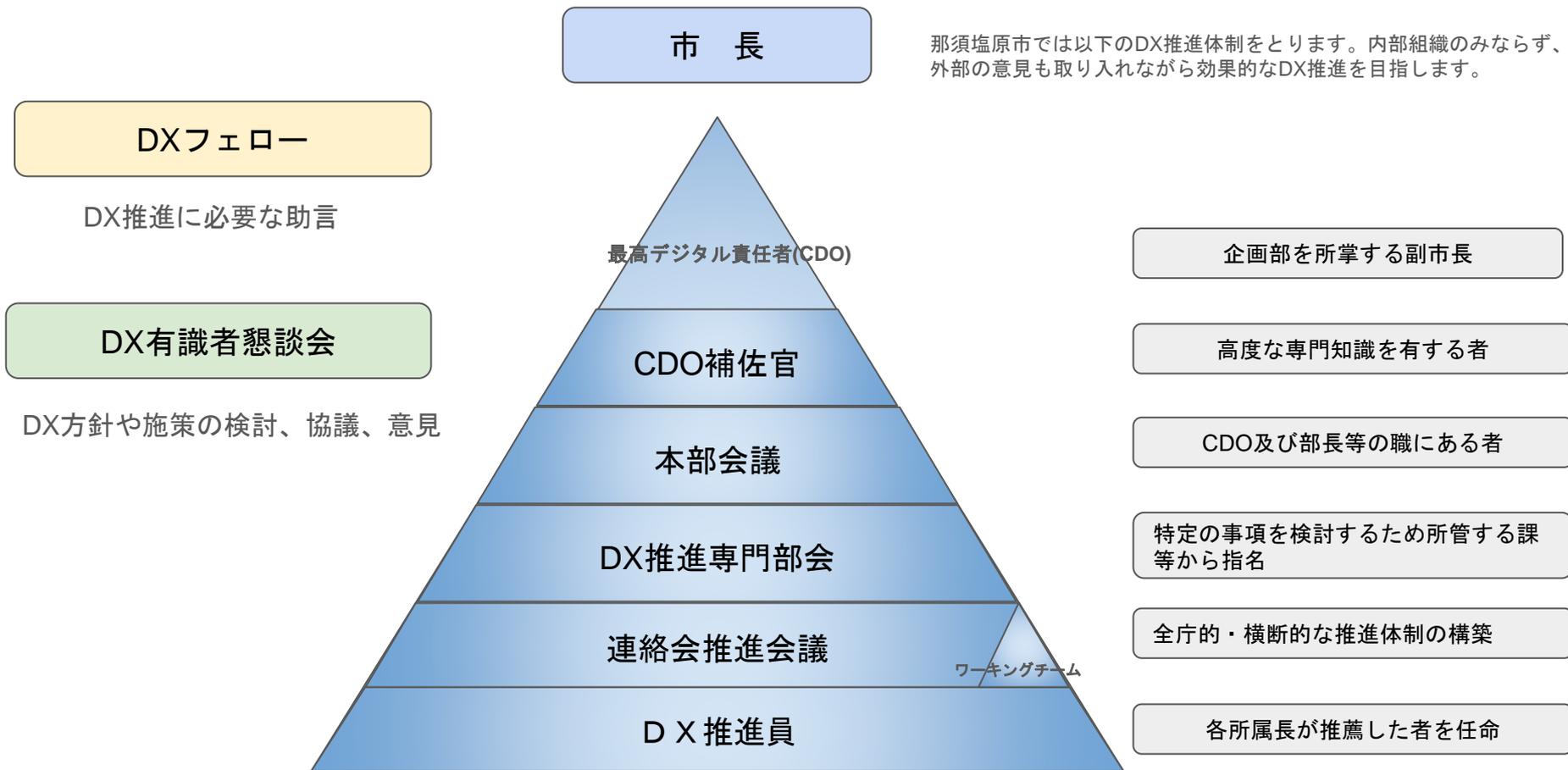
本市が戦略を推進していくに当たっては、これらのことを十分に踏まえ、年齢、障害、国籍、経済的などの理由にかかわらず、すべての市民にデジタル化の恩恵を広く行き渡らせることができるよう、デジタルデバイドの解消に配慮しつつ、この戦略を実行していきます。

誰一人取り残さない、  
人に優しいデジタル化を。

(c)デジタル庁

※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。

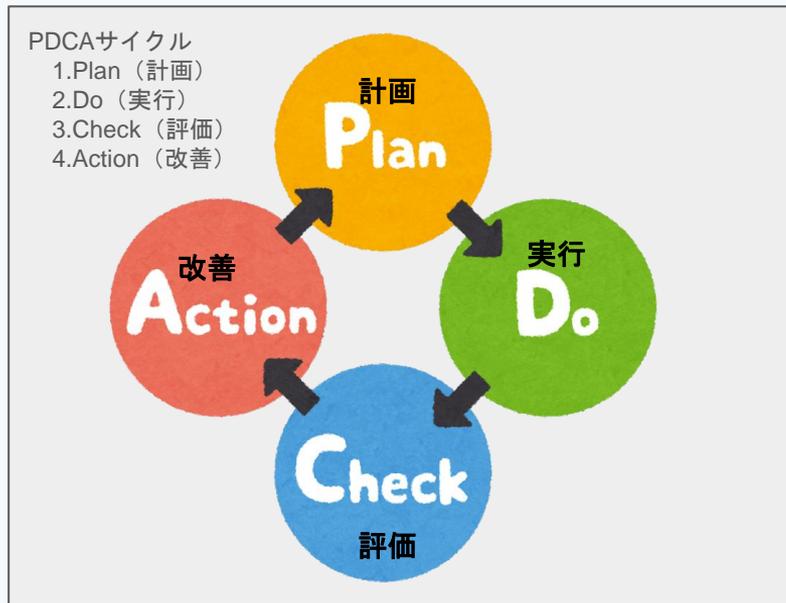
## 6 那須塩原市DX推進体制



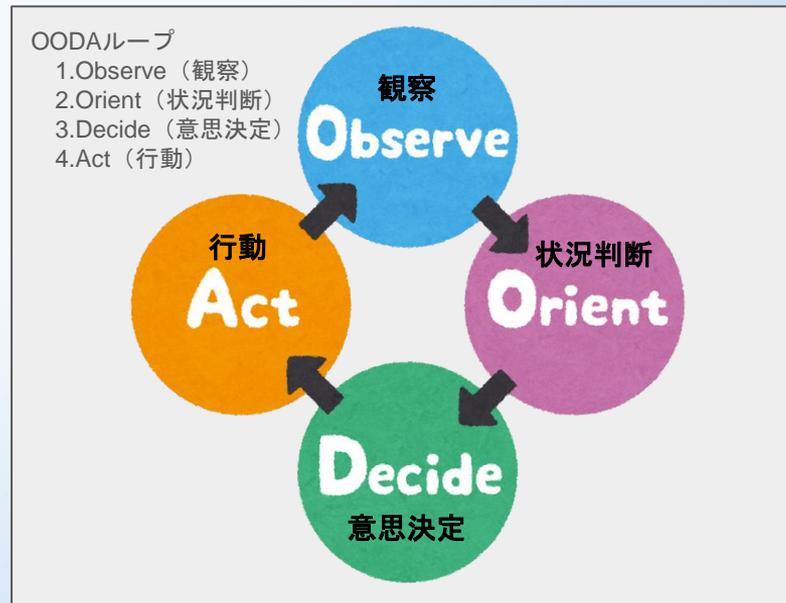
## 6-1 施策実行のための考え方 ～OODAループによる施策実行～

【課題】DXを取り巻く環境は目まぐるしく変化するので、状況に応じて素早く判断して実行する必要がある。

【解決方法】PDCAサイクルを基本として、OODAループを組み合わせる。



計画に基づいて行動し、その結果を評価して**継続的に改善**することで、より良い状態を目指す考え方



4つの行動を状況変化に応じて繰り返すことで**迅速な意思決定と行動**を可能にする考え方

## 6-2 施策進捗管理の共通指標～KPI指標～

【課題】取組の進捗状況を客観的に判断する指標がない。最終目標までに必要な方法が明確にならない。

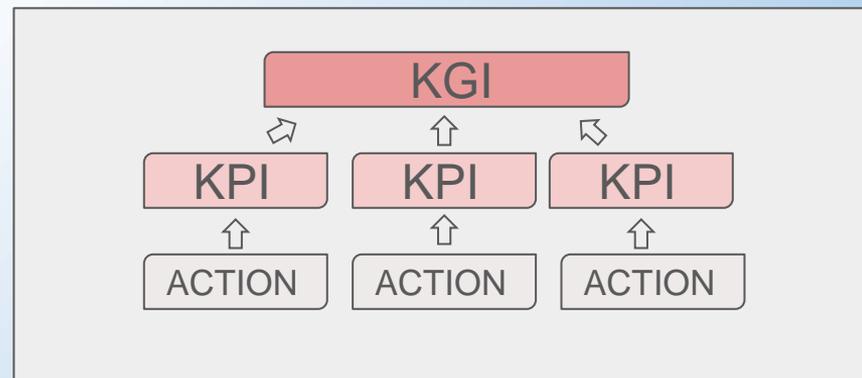
【解決方法】KGI（Key Goal Indicator）最終目標を達成するために、KPI重要業績評価指標（Key Performance Indicator）を用いて各アクションプランの進捗を管理する。

### ○ KPI設定の効果

- ① 目標達成までのプロセスの明確化
- ② 目標達成までの評価指標の明確化

### ○ KPI管理の方法

- ① 設定したKPIとKGIの整合性の確認
- ② 評価方法の確立
- ③ 結果検証
- ④ 改善施策の検討



# 7 実行期間

本戦略は、令和4年（2022年）4月に策定した内容について社会情勢や技術革新の動向を踏まえて見直しを行い、令和7年度からの実行期間に更新します。

また、本戦略の基本方針に基づく取組を具体化するものとして、計画期間を3年間のローリング方式<sup>(※)</sup>とする「那須塩原市DXアクションプラン」を併せて策定し、取組内容の詳細、実施の手段、期限、予算などを明確に示し、効率的、効果的かつ迅速、確実な戦略の推進を目指します。



※ローリング方式…市などが策定した計画などにおいて、毎年度修正や補完などを行うことで、変化する社会・経済情勢に弾力的に対応し、現実とのズレを最小限にする方式。

## 8-1 那須塩原市DX有識者懇談会委員

	氏 名	役 職
会長	岡田 陽介	株式会社ABEJA 代表取締役CEO 那須塩原市DXフェロー
副会長	服部 寿明	株式会社Deux Reves 代表取締役
委員	木下 勝雄	株式会社 ドコモビジネスソリューションズ 栃木支店長
	川島 芳昭	宇都宮大学共同教育学部 教授
	本間 紀史	株式会社init6 代表取締役
	永井 彩華	株式会社IRODORI 取締役CPO

## 8-2 那須塩原市DXフェロー設置規則

(目的)

第1条 市が推進する持続可能なまちづくりのためのデジタルトランスフォーメーションについて必要な助言を得るため、デジタルトランスフォーメーションフェロー（以下「DXフェロー」という。）を設置する。

(職務)

第2条 DXフェローは、市長の求めに応じて、専門的な助言を行う。

(任命)

第3条 DXフェローは、ICT分野の専門知識を有する者のうちから、市長が任命する。

(任期)

第4条 DXフェローの任期は、1年以内とする。ただし、再任を妨げない。

(報酬及び費用弁償)

第5条 DXフェローの報酬は、那須塩原市特別職の職員で非常勤のものの報酬及び費用弁償に関する条例（平成17年那須塩原市条例第44号）の規定により支給する。

2 DXフェローがその任務のため旅行したときは、別に条例の定めるところにより、その費用弁償として旅費を支給する。

(守秘義務)

第6条 DXフェローは、次の事項を遵守しなければならない。

- (1) 職務上知り得た秘密を他に漏らしてはならない。その職を退いた後も同様とする。
- (2) 職務上知り得た秘密を個人又は営利目的の取引における投資情報として利用してはならない。その職を退いた後も同様とする。

(庶務)

第7条 DXフェローに関する庶務は、企画部デジタル推進課において処理する。

## 8-3 那須塩原市DX有識者懇談会設置要綱

(設置)

第1条 市が実施するデジタルトランスフォーメーション（以下「DX」という。）の施策について、地方創生に着実かつ総合的な成果を上げるため、那須塩原市デジタルトランスフォーメーション有識者懇談会（以下「懇談会」という。）を設置する。

(所掌事務)

第2条 懇談会は、次に掲げる事項について検討及び協議を行い、意見を述べるものとする。

- (1) 市のDXの方針の策定に関する事項
- (2) 市のDXの施策の推進に関する事項
- (3) その他市のDXに関し必要な事項

(組織)

第3条 懇談会は、次に掲げる委員10人以内をもって組織する。

- (1) 学識経験を有する者
- (2) 関係機関又は団体の代表者若しくは当該代表者から推薦を受けた者
- (3) その他市長が必要と認める者

(任期)

第4条 委員の任期は、2年以内とする。ただし、補欠の委員の任期は、前任者の残任期間とする。

2 委員は、再任されることができる。

(会長及び副会長)

第5条 懇談会に会長及び副会長を置き、委員の互選によりこれを定める。

2 会長は、懇談会を総理し、懇談会の代表となる。

3 副会長は、会長を補佐し、会長に事故があるとき、又は会長が欠けたときは、その職務を代理する。

(会議)

第6条 懇談会の会議は、会長が招集する。

2 会長は、必要があると認めるときは、委員以外の者に会議への出席を求め、説明又は意見を聴くことができる。

(庶務)

第7条 懇談会の庶務は、企画部デジタル推進課において処理する。

(その他)

第8条 この告示に定めるもののほか、懇談会の運営に関し必要な事項は、会長が別に定める。

## 8-4 那須塩原市DX推進要綱

(趣旨)

第1条 この訓令は、市民の利便性の向上及び市の業務の効率化を図るため、本市における情報化及びデジタルトランスフォーメーション（以下「DX」という。）に関し必要な事項を定めるものとする。

(最高デジタル責任者)

第2条 本市におけるDXの推進を統括する最高責任者として、最高デジタル責任者（以下「CDO」という。）を置く。

- 2 CDOは、企画部に関する事務を所掌する副市長をもって充てる。
- 3 DXの推進に関しCDOを補佐する者として、CDO補佐官（以下「補佐官」という。）を置くことができる。
- 4 補佐官は、DXの推進に必要な高度の専門的知識を有する者のうちから市長が委嘱し、又は任命する。

(推進本部)

第3条 市のDX推進に関する重要事項を協議し、総合的な調整を行うため、DX推進本部（以下「推進本部」という。）を設置する。

- 2 推進本部には、本部長及び副本部長を置き、会計管理者及び那須塩原市庁議等規則（平成17年那須塩原市規則第8号）第3条第1項第1号に定める者をもって組織する。
- 3 本部長は、CDOが兼ねるものとする。副本部長は、本部長が指名する。
- 4 本部長は、推進本部を統括し、会議の結果を市長へ報告する。
- 5 本部長に事故があるとき、又は本部長が欠けたときは、副本部長がその職務を代理する。

(推進本部の会議)

- 第4条 推進本部の会議は、必要に応じて本部長が招集する。
- 2 本部長は、必要があると認めるときは、学識経験者その他の者に会議への出席を求め、必要な資料を提出させ、又はその意見を聴くことができる。

(専門部会)

第5条 本部長は、特定の事項を調査、研究及び検討をさせるため、必要があると認めるときは、推進本部の下にDX推進専門部会（以下「専門部会」という。）を置くことができる。

- 2 専門部会の委員は、前項に規定する特定の事項について所管する課又は室から本部長が指名する。
- 3 本部長は、委員の中から部会長を指名する。

- 4 部会長は、専門部会を統括し、会議の結果を本部長へ報告する。
- 5 部会長は、必要があると認めるときは、学識経験者その他の者に会議への出席を求め、意見を聴くことができる。

(連絡会)

第6条 DX及びデジタル化の推進に関し全庁的かつ横断的な推進体制の構築し、実務的な課題の調査及び研究を行うため、必要に応じて連絡会推進会議を置くことができる。

- 2 連絡会推進会議は、DX推進員により構成する。
- 3 連絡会推進会議に必要な事項は、本部長が定める。

(DX推進員)

- 第7条 DX推進員は、課等の所属長が推薦した職員を本部長が任命する。
- 2 課等の所属長は、当該課等の所掌事務に応じて2人以上の職員をDX推進員に推薦することができる。
  - 3 DX推進員は、前条第1項に規定する連絡会推進会議に係る事項のほか次に掲げる業務を担当する。
    - (1) 課等の業務のDX及びデジタル化に向けたデジタル推進課との連絡調整
    - (2) 課等が利用する電算機器、システム等の運用管理及び支援に関する窓口
    - (3) DXに係る情報の収集及び研修の受講

(ワーキングチーム)

第8条 第6条第1項の課題に係る具体的な事項の調査及び研究を行うため、必要に応じてワーキングチームを置くことができる。

- 2 ワーキングチームは、DX推進員のうちから議事に応じて本部長が指名する。
- 3 ワーキングチームの会議は、必要に応じてデジタル推進課長が招集する。

(庶務)

第9条 推進本部の庶務は、企画部デジタル推進課において処理する。

(その他)

第10条 この訓令に定めるもののほか、必要な事項は、本部長が定める。