

取組事例を紹介します

オンライン手続きを進めます(電子申請)

行政手続きがオンラインでできるようになれば、夜間・休日など24時間いつでもパソコンやスマートフォンなどから手続きを行うことができるため、皆さんがわざわざ役場を訪れる必要がなくなります。

令和5年度は、まず、簡易な届出やアンケートなどから「スモールスタート」しています。これまでにオンライン手続きが可能な専用の電子入力フォームを約30件公開し、延べ700人を超える皆さんに利用していただきました。

令和6年度からは、補助金申請など対象となる手続きを徐々に拡大していく計画です。また、同時に、来庁される方に対してもスムーズな窓口での手続きができるように、窓口や必要書類を分かりやすくまとめた「手続き案内チェックシート」を関係課が連携して作成しています。

オンライン手続きの例 (令和6年1月末時点)	
電子入力フォーム	利用人数(延べ)
男女共同参画社会に向けての意識調査アンケート	93人
第18回駅伝・走ろう会参加申込フォーム	85人
新型コロナウイルスワクチン関係(接種券発行申請ほか)	192人
その他(講座等への参加申込、各種アンケートなど)	約330人

情報を分かりやすく届けます

スマートフォンなどの普及により、誰でも簡単にどこからでも手軽に知りたい情報を検索することができるようになりました。そのため、町では、ごみ収集などに関するお役立ち情報をはじめ、行政手続きやイベント情報など、皆さんのニーズに応じた情報発信ができるように努めています。



1 AIチャットボット※が24時間365日ご案内します

住民票や戸籍、子育て、ごみの出し方など、行政手続きや制度に関するお問い合わせに対し、AIチャットボットが会話形式により必要な情報をご案内します。いつでもどこからでもお気軽にご質問ください。

※予め想定される回答(=シナリオ)を準備しておき、質問に対して条件に合う選択肢を表示するもので、データを学習して新しい情報を創出する「生成AI」とは異なります。



ご登録をお願いします

使い方

AIチャットボットは上毛町公式ホームページ及びLINEアカウント内にあります。なお、公式LINEは登録が必要ですが、町からのお知らせをはじめ、多数の機能を用意していますので、ぜひご利用ください。 ※詳細は広報2月号をご覧ください。



2 Googleマップで正確にご案内します

前述の「オープンデータ活用」の一環として、Googleマップの活用に取り組んでいます。公共施設の場所などをGoogleマップで紹介すれば、正確に場所をお伝えすることができます。これまでは、アナログの地図を開いて説明していた業務も、これで迷うことなく目的地に到着できるようになります。



迷わず文化財めぐりができます

その他(動き始めたDX)

その他、令和5年度は、キャッシュレスで買い物ができる「こうげPay(商工会事業)」というサービスも始まりました。また、デジタルに関心があるけど苦手だという方などを対象に「スマホ教室」も行われています。これからも引き続き皆さんの暮らしが豊かであり続けるように、町はデジタル技術の力を借りながらアナログの良さも大切にハイブリッドなDXを進めていきます。



ご存知ですか? 「自治体DX」

今や、デジタル技術は私たちの生活のあらゆる側面に浸透しており、様々な場で活用されています。例えば、ネット予約やキャッシュレス決済をはじめ、AIやセンサーなどの技術を搭載した製品の普及など、身の回りにはたくさんのデジタル技術が使用されており、とても便利になったといった印象です。

同時に、「製造業DX」「観光DX」「医療DX」など、あらゆる分野でDXという言葉が当たり前のように用いられるようになりました。「自治体DX」もそのひとつですが、総務省が以下のように定義しています。

- 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
- 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繋げていく

つまり、自治体DXは、少子高齢化等の社会的課題を背景に人員や財源が限られていく中、デジタル技術を活用して行政サービスを住民目線でより良くしたり、業務効率化を行ったりすることでより生活しやすい町にしていこうという取り組みなのです。(広報 令和4年5月号 参照)

始まっています「こうげのDX」

上毛町DX推進計画

令和5年3月に「上毛町DX推進計画」が策定され、4月にDX推進班が設置されました。計画期間は、令和5年度から7年度までの3年間です。計画の目的には、「町民の利便性と満足度の向上」と「業務の効率化」が明記されています。また、基本理念には、「住民が暮らしやすい、デジタル社会の形成推進」が掲げられ、住民一人ひとりの生活に寄り添った行政サービスを提供するとともに業務の効率化を図り、持続的かつ発展的に住民サービスを提供し続けられる環境づくりを進めていくと記されています。

町が重点的に取り組む事項

1 住民の利便性向上・職員の効率化につながる業務改善	既存の業務プロセスを見直し、デジタル技術の導入・活用により住民の利便性向上・職員の業務の効率化につなげます。
2 DX人材育成	職員一人ひとりの意識、知識・技術を高める必要があるため、人材育成によりDX基盤をつくります。
3 デジタルデバインド※対策	スマートフォン等のデジタル機器の操作やオンライン手続きに慣れていない方に対する支援(スマホ教室等)に取り組めます。
4 地域DX事業の推進	地域課題を解決し持続可能な地域社会を実現するために官民連携により地域全体でDXの推進を目指します。
5 オープンデータ※活用の推進	多様なサービスの普及や素早く効率的な情報提供を実現するため、公共データを利活用できる仕組みを整備します。
6 その他	セキュリティ対策をはじめ国が示す「情報システムの標準化・共通化」や「マイナンバーカードの普及・利用促進」について、取り組んでいきます。

※デジタルデバインドとは、インターネットやコンピューターなどの情報通信技術(ICT)を使える人と使えない人との間に生じる格差(情報格差)のことです。

※オープンデータとは「二次利用が可能な利用ルールで公開されたデータ」であり、誰でも自由に複製・加工や頒布などができるデータのことで、自治体の「人口統計」や「公共施設の場所」など様々な公共データが対象です。

計画初年度となる令和5年度は、職員全員でアイデアを出し合い、具体的な取組を盛り込んだ「DXロードマップ」を作成しました。例えば、オンラインによる行政手続きをはじめ、LINEなどを活用した分かりやすい案内(情報発信)を充実させていくことなど、住民サービスの向上に向けた具体的な取り組み内容が列挙されています。



上毛町職員としてのDX7カ条

- 1 職員自らが変わる
- 2 行動し挑戦し続ける
- 3 仕事の価値を高める
- 4 固定観念を無くす
- 5 住民本位で考える
- 6 誰一人取り残さない
- 7 目的と手段を間違えない