

# 白老町DX推進計画(案)

～ 時代に即応し続け DX推進に誰一人取り残さないまちへ ～

Digital Transformation

令和6年 月  
北海道 白老町

## 目 次

1. 計画策定 .....	- 1 -
(1) 策定趣旨 .....	- 1 -
(2) 位置づけ .....	- 2 -
(3) 対象期間 .....	- 2 -
2. 背景 .....	- 3 -
(1) 国におけるデジタル化の背景 .....	- 3 -
(2) 北海道におけるデジタル化の背景 .....	- 4 -
(3) デジタル社会を実現するための3ステップ .....	- 6 -
3. 基本方針 .....	- 9 -
(1) 基本理念 .....	- 9 -
(2) 基本指針 .....	- 10 -
(3) 基本施策 .....	- 12 -
4. 推進戦略 .....	- 18 -
(1) 推進体制 .....	- 18 -
(2) 推進手法と進捗管理 .....	- 18 -

# 1. 計画策定

## (1) 策定趣旨

本町では、第6次白老町総合計画の基本施策として、「地域情報化の推進」、「電子自治体の推進」を位置付けています。この中で、地域課題におけるデジタル技術の活用推進と、デジタル技術の利用環境拡充に向けて取り組みを進めています。

近年、デジタル技術の革新スピードはますます加速し、目覚ましい進化を遂げており、AI※1やIoT※2をはじめとするICT※3は私たちの日常生活に欠かすことのできないインフラの一つとなっています。また、IoTの進歩により、人・モノとのインターネットの繋がりが一層進展し、広域的なデータ流通、地域課題を解決する新たなサービス創出等が期待されるなど、ICTが本町に果たす役割は、今後一層大きくなるものと考えられます。

本町の人口は、1985年（昭和60年）の24,353人をピークに減少に転じ、2023年（令和5年）には15,721人となり、38年間で約8,600人の減少となっています。人口減少に加え、少子高齢化の進行により、税収の減少や社会保障費の増大、公共インフラの老朽化、地域コミュニティ機能の停滞など地域経済の縮小や地域活力の低下が懸念されます。

こうした状況を踏まえ、本町ではデジタル技術を活用し、上記課題の解決を図るとともに、町民ファーストの視点で利便性を向上させつつ、町民一人ひとりの生活に寄り添った行政サービスを提供します。役場内においては、デジタル技術による業務の効率化を図り、持続的かつ発展的に行政サービスを提供し続けられる環境の構築と組織体質の変革に取り組みます。人口減少とともに役場職員数も減らさざるを得ない一方で、行政サービスの水準を維持・向上させることも求められますので、その相反する課題に対する答えとしてデジタル化が有力な選択肢と考えられます。

このように、「デジタル技術を活用した取り組みにより、人々の生活をあらゆる面で良い方向に変化させること（デジタル・トランスフォーメーション（DX））」を推進するため、今後を見据えたデジタル技術の活用に取り組むための基本理念、基本指針及び基本施策を示す「白老町DX推進計画」を策定することとしました。

※1 AI…人工知能のこと。

※2 IoT…従来インターネットに接続されていなかった様々なモノ（センサー機器、駆動装置、住宅・建物、車、家電製品、電子機器など）が、ネットワークを通じてサーバーやクラウドサービスに接続され、相互に情報を交換する仕組みのこと。

※3 ICT…情報通信技術のこと。

---

## （２）位置づけ

本計画は、第6次白老町総合計画における本町の目指す将来像、「共に築く希望の未来 しあわせ感じる元気まち」の実現するために、取り組むデジタル化の方向性を示す総合的な計画として位置づけます。

また、官民データ活用推進基本法（平成28年法律第103号）第9条第3項に規定されている、本町の区域における官民データ活用の推進に関する施策について基本的な計画（白老町官民データ活用推進計画）としても位置づけます。

---

## （３）対象期間

本計画の期間は、令和5年度（2023年度）から令和9年度（2027年度）までの5年間とします。

ただし、デジタル技術の進化は日進月歩であることから、本町の取り組みも時代の潮流等に合わせて柔軟に対応させていくため、必要に応じて見直しを行います。

## 2. 背景

### (1) 国におけるデジタル化の背景

#### ① デジタル社会の実現に向けた重点計画

国は、平成28年（2016年）12月に、国民が安全で安心して暮らせ、豊かさを実感できる社会を実現することを目指し、誰もがデジタル技術の恩恵を享受できる「デジタル社会」の実現に向けた政府全体のデジタル政策として、官民データ活用推進基本法（平成28年法律第103号）を制定し、この法律に基づき、「データ」がヒトを豊かにする社会（官民データ利活用社会）の実現を目標に「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」（以下「基本計画」という。）を策定しました。

また、新型コロナウイルス感染症が発生して以降は、デジタル社会の実現に向けて行政のデジタル化に関する動きがより加速することとなり、まず、令和2年（2020年）12月に、これからのデジタル社会の目指すビジョンとデジタル社会を形成するための基本原則を示した「デジタル社会の実現に向けた改革の基本方針」が決定され、その中にデジタル改革が目指す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～誰一人取り残さない、人に優しいデジタル化～」が示されました。

続いて、デジタル社会形成基本法（令和3年法律第35号）の成立を受けて、令和3年（2021年）6月に基本計画が「デジタル社会の実現に向けた重点計画」へと全面改定された後、同年9月には、デジタル庁が発足し、12月に再び重点計画の改定が行われました。

我が国が目指すデジタル社会「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」

デジタル社会で  
目指す6つの姿

① デジタル化による成長戦略

② 医療・教育・防災・子ども等の準公共分野のデジタル化

③ デジタル化による地域の活性化

④ 誰一人取り残されないデジタル社会

⑤ デジタル人材の育成・確保

⑥ DFFTの推進を始めとする国際戦略

出展：デジタル庁「デジタル社会の実現に向けた重点計画の概要」より一部抜粋・編集

#### ② 自治体デジタル・トランスフォーメーション（DX）推進計画

国は、令和2年（2020年）12月に「自治体デジタル・トランスフォーメーション（DX）推進計画」を策定し、デジタル社会の構築に向けて自治体

が重点的に取り組むべき事項・内容を具体化するとともに、国の支援策等を取りまとめました。

この計画の中で、自治体のDX推進においては、まずは、「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」とともに、「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さらなる向上に繋げていく」ことが求められています。

**自治体DX推進計画（2022.9.2改定）** ※計画期間：2021.1～2026.3

- 自治体におけるDXの推進体制の構築
  - 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
  
- 重点取組事項（※）自治体の業務システムの改革
  - ①自治体情報システムの標準化・共通化
    - ・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
    - ・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
    - ・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
  - ④AI・RPAの利用推進
  - ⑤テレワークの推進
    - ・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
  
- 自治体DXの取組とあわせて取り組むべき事項
  - 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

出展：デジタル庁「自治体DX推進計画等の概要」より一部抜粋・編集

## （2）北海道におけるデジタル化の背景

### ①北海道ICT利活用推進計画

北海道においては、本道の情報化を総合的に推進するため、平成13年度（2001年度）に「北海道高度情報化計画」を策定して以降、ICT利活用

の将来ビジョン等を市町村などと共有した上で、道民生活や産業分野などにおける情報化を計画的に推進しており、平成30年（2018年）には「北海道総合計画」が掲げる「輝きつづける北海道」を実現することを目指した「北海道ICT利活用推進計画」を策定しました。

この計画は「官民データ活用推進基本法」に基づく北海道の都道府県官民データ活用推進基本計画としても位置づけられており、施策展開においては、オープンデータの推進や情報通信基盤の維持・整備、サイバーセキュリティ対策の推進をはじめ、様々な分野においてICTの活用が盛り込まれています。

## ②北海道Society 5.0推進計画

北海道は、令和元年度（2019年度）、北海道が直面する様々な課題に対し、未来技術を積極的に利活用し、10年後の北海道の未来社会を見据えた「北海道Society 5.0 構想」をとりまとめました。

そもそも「Society 5.0」とは、国が平成28年（2016年）に策定した「第5期科学技術基本計画」において初めて提唱された、目指すべき未来社会の姿であり、「狩猟社会（1.0）」、「農耕社会（2.0）」、「工業社会（3.0）」、「情報社会（4.0）」に続く、「新たな社会（5.0）」を指すもので、サイバー空間と実空間を高度に融合させることにより、経済的発展と社会的課題の解決を両立する「人間中心の社会」とされています。

現在、ICTやAI、ロボットなどの未来技術を活用した取り組みが全国各地で進められていますが、それらの取り組みだけにとどまらず、こうした未来技術が日常のあらゆる場面において利用が進み、社会の風景そのものが大きく変わるような変革が起きた後の社会の姿です。

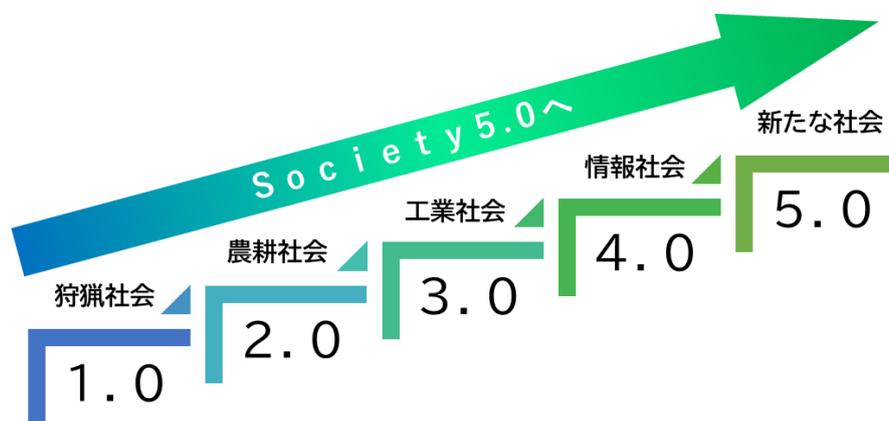


図1. Society 1.0から5.0への社会段階

また、ICTが全ての根幹のインフラとなることでIoTやAI、ロボットなどの未来技術の活用を一層推進し、北海道を取り巻くあらゆる課題を解決するとともに、感染症や大規模自然災害などの不測の事態にも揺るがない北海道の強靱化、さらには、単に現状の課題を解決するだけでなく、様々な分野において、その取り組みや施策が有機的に連携し、産業競争力の強化や地域の活性化、より質の高い暮らしを実現するため、北海道全体の指針とすべく「北海道 Society 5.0 推進計画」が策定されました。

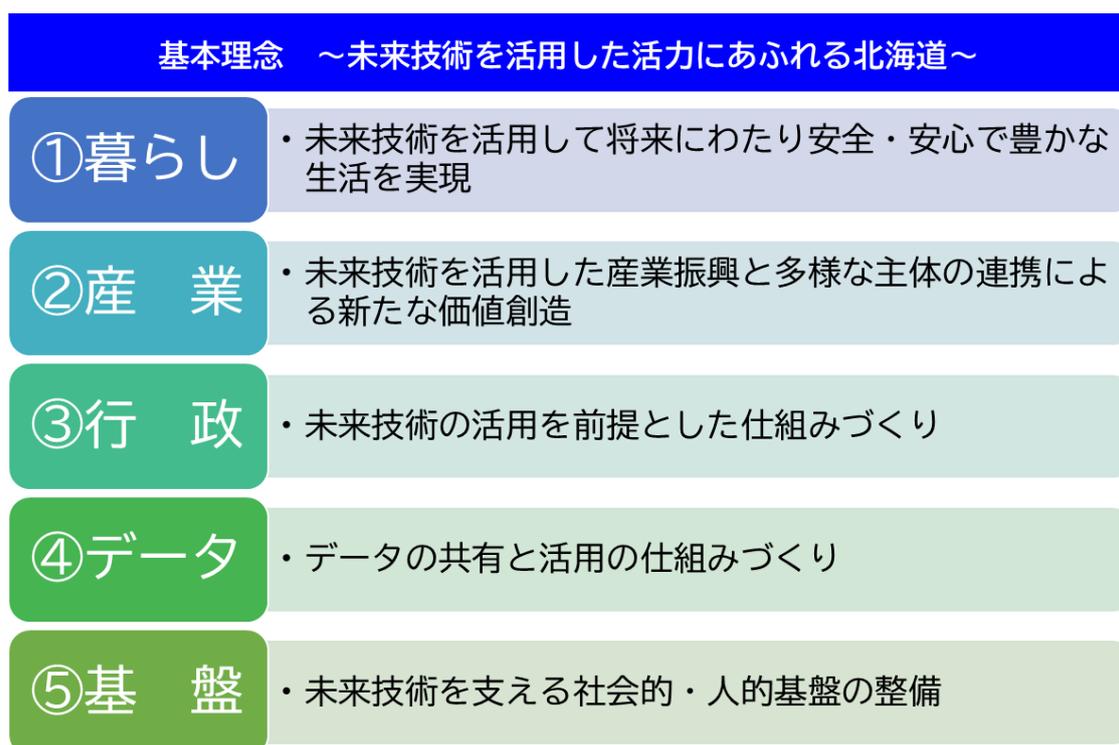


図2. 「北海道 Society 5.0」の実現に向けた基本的方針

### (3) デジタル社会を実現するための3ステップ

一般的に、デジタル社会を実現するためのステップは3つあると言われています。利用者視点に立ち、段階的にデジタル化、デジタル活用度合いをあげていくことが必要であると考えられます。

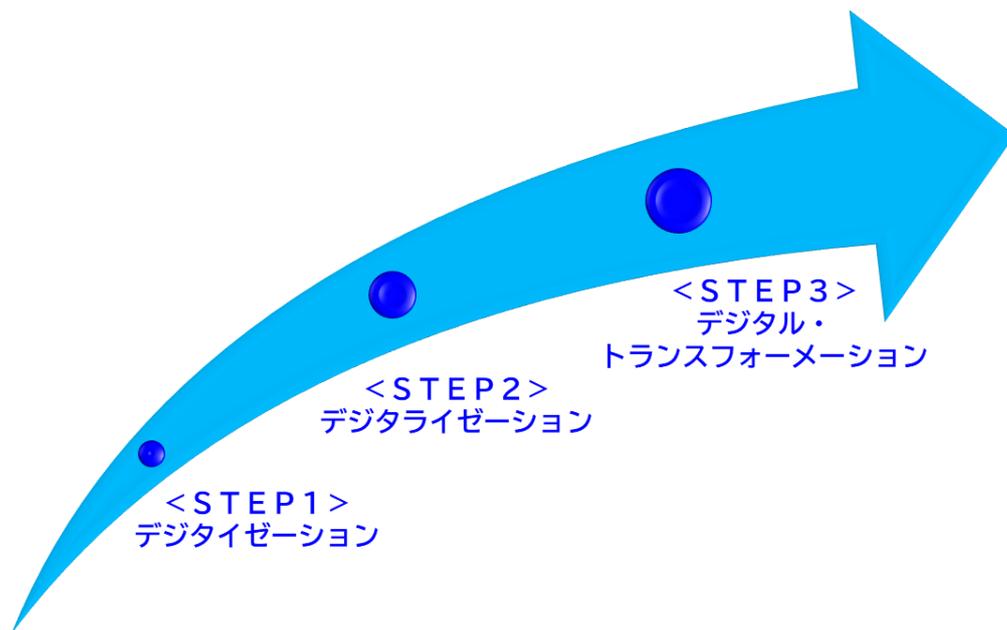


図3. デジタル社会を実現するための3ステップ

### **STEP1 デジタイゼーション**

デジタイゼーションとは、アナログデータをデジタルデータに変えていくことを言います。アナログ情報をデジタル化し、データを蓄積できる環境を整えるフェーズとなります。例えば、紙で管理している書類をPDF化することがデジタイゼーションです。

### **STEP2 デジタライゼーション**

デジタライゼーションとは、デジタイゼーションによって生み出されたデータを利用し、業務フローやプロセスのデジタル化も図り、業務全体を効率化することを言います。例えば、自治体業務において電子申請された申請書を電子決裁による許可手続きを進め、申請者に対してe-mailなどの電子媒体で結果を通知するといったプロセスがデジタライゼーションです。

### **STEP3 デジタル・トランスフォーメーション (DX)**

デジタル・トランスフォーメーション (DX) とは、ウメオ大学 (スウェーデン) のエリック・ストルターマン教授が2004年に提唱した概念であり、「ICT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こと」と定義されています。

日本においては、2018年に経済産業省が「DX推進ガイドライン」を策定したことを契機に取り組みが進められることとなり、2020年7月に閣議決定された「世界最先端デジタル国家創造宣言・官民データ活用推進基本計画」ではDXを次のように定義している。

### <DXの定義>

企業が外部エコシステム（顧客、市場）の劇的な変化に対応しつつ、内部エコシステム（組織、文化、従業員）の変革を牽引しながら、第3のプラットフォーム（クラウド※1、モビリティ、ビッグデータ/アナリティクス、ソーシャル技術※2）を利用して、新しい製品やサービス、新しいビジネスモデルを通して、ネットとリアルの両面での顧客エクスペリエンス※3の変革を図ることで価値を創出し、競争上の優位性を確立すること。

つまり、自治体においては外部環境の劇的な変化に対応しつつ、自らの組織構造、組織文化、職員の能力・意識の変革を牽引しながら、デジタル技術を全面的に利用して、住民が得るメリットの変革を図ることで、当該自治体の価値を創出し、向上させることと言えます。（「DXと地方自治体（日本国内の動きのこれまでとこれから）」（著. 稲継裕昭）より一部引用）

※1 クラウド…ユーザーがインフラやソフトウェアを持たなくても、インターネットを通じて、サービスを必要な時に必要な分だけ利用する考え方のこと。

※2 ソーシャル技術…主にインターネットを通じて利用される、不特定多数のユーザーが他のユーザーと繋がりを持ち、情報の発信・共有などのコミュニケーションを行うことを実現するための技術の総称のこと。

※3 顧客エクスペリエンス…商品やサービスの機能・性能・価格といった「合理的な価値」だけでなく、購入するまでの過程・使用する過程・購入後のフォローアップなどの過程における「感情的な価値」のこと。

## 3. 基本方針

### (1) 基本理念

社会情勢が目まぐるしく変化する現代において、特に革新の速度が速いデジタル技術を積極的に活用し、改善を常に行い続ける組織体質をつくることが行政サービスの向上や業務の効率化につながります。

第6次白老町総合計画には「地域情報化の推進」、「電子自治体の推進」、「行政サービスの充実」等を位置づけ、デジタル技術を活用し、地域課題の解決や町民視点に立った行政サービスの提供等に取り組んでおり、その先には目指すべきまちの将来像、「共に築く希望の未来 しあわせ感じる元気まち」を掲げています。

少子高齢化が進行する本町においては、デジタル技術を活用し、時代に即応し続けるまちや誰一人取り残さないまちであることが、持続的にまちを発展させ、目指すべきまちの将来像の実現につながるものと考え、本計画の基本理念を以下のとおり掲げます。

**時代に即応し続け、DX推進に誰一人取り残さないまちへ**

DX推進の目的は、デジタル化により全ての人が幸福になることです。デジタルを活用できる人にとっては、DXの推進により様々な場面での利便性向上の恩恵を受けやすいのは事実ですが、上手く活用できない人を決して取り残すことはしません。受け身でもデジタルの恩恵を感じられる取り組みを行うとともに、デジタルリテラシー（知識・能力）向上のサポートをしていくことで、「DX推進に誰一人取り残さないまち」を目指します。

## (2) 基本指針

次に掲げる7つの考え方を基本とし、本町におけるDXを進めていきます。

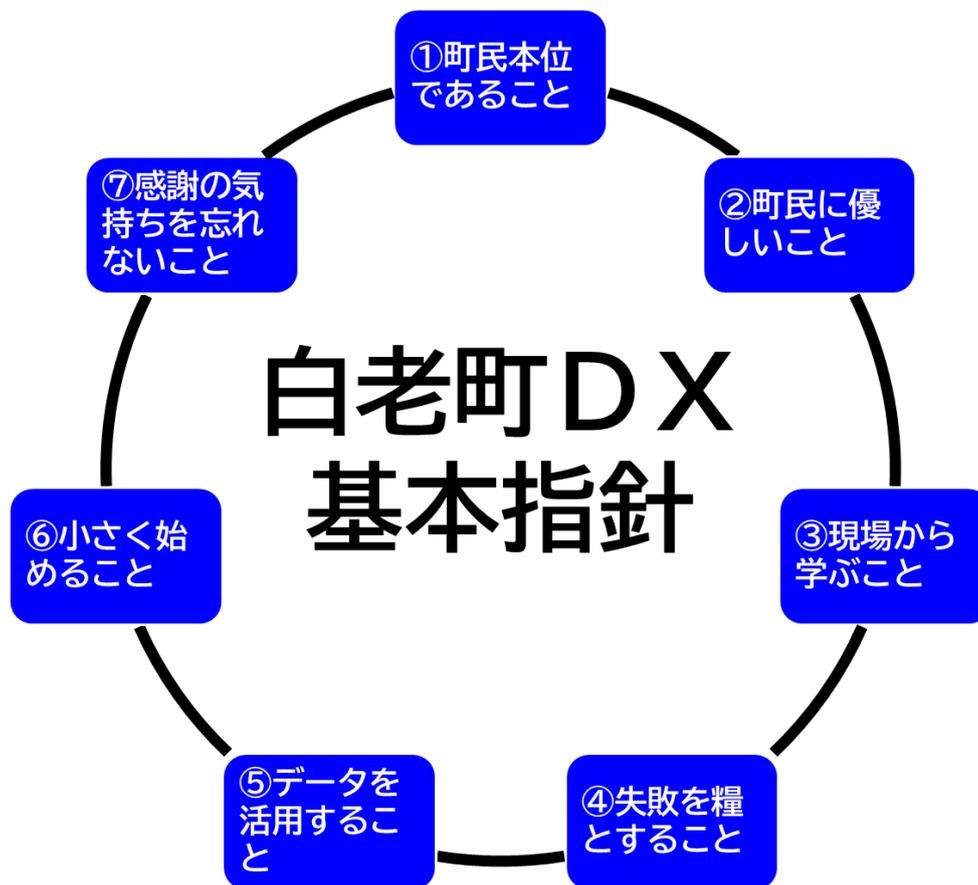


図4. 7つの基本指針

### ①町民本位であること

行政サービスは町民や事業者のためのものであり、そのニーズを正確に捉えることが重要です。現状サービスの最適化や新たなサービスの提供にあたっては、町民や事業者のニーズを第一に施策等を立案・検討・実施していきます。また、提供サービスは可能な限りシンプルで操作性に優れたものにし、デジタル技術の利用が有効に図られるよう努めていきます。

### ②町民に優しいこと

しあわせを実感できるまちを目指し、あらゆる町民や事業者が、いつでも、どこでも、デジタルの恩恵を享受できるサービスを提供するとともに、誰一人

取り残されない、一人ひとり多様なしあわせを実現できるよう、みんなに親切で取り組みやすい、優しいデジタル化を進めます。

### **③現場から学ぶこと**

課題の現場に足を運び、情報収集し、根本原因を追究して解決に向かう、そして、その経験を活かすことを基本とします。

### **④失敗を糧とすること**

前例踏襲主義から脱却し、失敗を成功のための通過点としながら、失敗を生かし、改善し続ける組織体質をつくります。

### **⑤データを活用すること**

これまでの経験や感覚のみを頼りにするのではなく、実績・事実に基づいたデータ等を効果的に活用し、根拠に基づく的確なDX施策の立案等につなげていきます。また、データをなるべくオープンにし、幅広い視点で連携しながら行政サービスの向上に活用していきます。

### **⑥小さく始めること**

デジタル技術の革新速度は極めて速いことを踏まえると、DX施策の事業化はこれまで以上に迅速性が求められます。小さく始めて迅速性を高め、DX施策の立案、拡充等を行います。

### **⑦感謝の気持ちを忘れないこと**

これまで、よりよいまちにすべく模索しながら様々な困難を乗り越えて、先人達が築き上げてきた成果の上に白老町は成り立っています。また、現在の町民や事業者の尽力あつての白老町であることを忘れてはなりません。このようなことに感謝し、DX施策の立案、推進等を行います。

### (3) 基本施策

DX推進の基本施策として、「町民サービスのDX（住みよいまち）」、「地域社会のDX（利便性の高いまち）」、「行政運営のDX（行政サービスが充実したまち）」の3つを掲げます。

また、更に全体で10項目の「個別施策」を設定し、各施策に共通して必要となるセキュリティ対策等の施策を「共通施策」と位置づけ、4項目の「共通施策」を設定し、「基本施策」の取り組みをより安全かつ確実に実行していきます。

なお、具体的な個別事業は「実施計画」に掲載します。



図 5. 施策の枠組み及び施策全体像

#### <基本施策>

#### 基本施策1 町民サービスのDX推進

誰もが、いつでも、どこでも、デジタルの恩恵を享受できるよう、町民サービスの利便性向上を図りながら、住みよいまちをつくります。

## **基本施策2 地域社会のDX推進**

産業振興を図り、生活の質を向上することで、活力のあふれる持続可能なまちづくりを進めながら、利便性の高いまちをつくりまします。

## **基本施策3 行政運営のDX推進**

効率的な行政運営を推進するとともに、変化に柔軟に対応し、常に改善を続ける組織体質をつくりながら、行政サービスが充実したまちをつくりまします。

### **<個別施策>**

#### **個別施策① 行政手続きのオンライン化**

これまで、役場に来庁しなければ行うことができなかった行政手続きについて、「誰もが」、「いつでも」、「どこでも」手続きできることを実現するため、手続きのオンライン化を図ります。

また、利用者にとって「簡単」で「わかりやすい」と感じられるよう、UI※1/UX※2デザインに優れたオンラインサービスを提供します。

なお、「デジタルファースト※3」、「ワンスオンリー※4」、「ワンストップ※5」の3つを基本原則としてオンライン化の取り組みを進めます。

※1 UI（ユーザーインターフェース）…サービスのデザイン、操作性のこと。

※2 UX（ユーザーエクスペリエンス）…サービスを利用した際に得られる体験価値や心理的变化のこと。

※3 デジタルファースト… 個々の手続きやサービスがオンライン上で完結できるよう優先していくこと。

※4 ワンスオンリー… 行政手続などにおいて一度入力した情報は、原則再度の提出を求めないこと。

※5 ワンストップ… 一度の申請で、複数の手続を同時に処理することや、手続間でデータを連携して一連のサービスを一括で対応すること。

#### **個別施策② デジタルサービスの拡充**

ホームページやSNS等のWEBメディアをはじめとする様々なデジタルサービスを活用し、生活に役立つ情報や重要なお知らせをタイムリーに発信するとともに、それぞれの町民に最適な形となるサービス提供を進めます。

### **個別施策③ マイナンバーカードの利活用**

マイナンバーカードに付帯する公的個人認証機能を活用することで、厳格な本人確認が必要なサービスでも安全に手続きができるため、行政手続きのオンライン化と連携したサービス提供を進めます。

また、マイキープラットフォーム※等の活用により、更なる利便性向上が図られるよう進めます。

※ マイキープラットフォーム…マイナンバーカードのマイキー部分（電子証明書およびICチップの空き領域の部分）を活用して、マイナンバーカードを公共施設の利用者カードや商店街のポイントカードとして利用できるようにするための共通情報基盤のこと。

### **個別施策④ 事業者DXの支援**

行政サービスのデジタル化だけでは地域社会全体のDXの実現はできません。産業、農業、漁業、福祉、医療、教育など、様々な事業や業種においてデジタル化が進み、変革していくことが必要です。事業者のデジタル化とDXによる業務の効率化、生産性の向上を図るため、事業者のDXを支援します。

### **個別施策⑤ 町民DXの支援**

行政サービスは町民のためであり、ニーズを捉え、サービスの最適化や新たなサービスの提供にあたっては、町民の理解と利用が図られなければならないことから、普及活動や利活用研修などを進めます。

### **個別施策⑥ 官民データ活用の推進**

DXの実現にあたり、行政が保有する情報をデジタル化し、データを様々な主体が容易に活用できるようオープンデータ※として、より積極的なデータ公開を進めます。

※ オープンデータ…行政が持つ公共的な情報（データ）を、CSVファイルなど機械判読に適した形で、誰もが二次利用できる形式で公開したデータのこと。

### **個別施策⑦ システムの標準化**

システム連携やデータの流通による、業務効率化やサービスの高度化を図るため、システムやデータの標準化を推進します。国においても地方自治体の情報システムの標準化を進めており、その動向も踏まえ標準化を推進します。

システムの導入については、効率性・セキュリティ水準の向上、技術革新への迅速な対応など、様々なメリットがあるクラウドサービスの利用を第一候補として進めます。

## **個別施策⑧ 行政業務のデジタル化**

人口減少・少子高齢化が進行する中で、より少ない職員で効率的な業務を行うためには、町民サービスだけでなく行政の内部事務も、デジタルで完結する必要があります。

行政サービスの迅速な対応や行政の効率的運営を図るため、電子決裁やペーパーレス会議などを行うとともに、テレワークの推進を進めます。

また、AIやRPA※等の新技術の活用により、職員を定例的な事務作業から解放し、職員でなければならない企画立案業務や町民への直接的なサービス提供などに特化できるようにしていきます。

さらに、行政のデジタル化にあたっては、デジタル技術を業務に最適に活用できる人材が必要となるため、外部のデジタル人材の活用や職員のITスキル向上を図っていきます。

※ RPA …「Robotic Process Automation (ロボティック・プロセス・オートメーション)」の略で、ソフトウェアロボットによる事務処理の自動化のこと。

## **個別施策⑨ 行政機関の連携**

DXの実現にあたっては、国・都道府県・市町村との連携が不可欠です。

国や近隣市町村とのシステムやサービスの共同利用・運用により、行政機関のデータやサービスの連携を図るとともに、コスト面やセキュリティ面で効果の高いシステム運営を進めます。

## **個別施策⑩ デジタルインフラの整備**

DXの実現にあたり、通信インフラや認証基盤などサービスの基盤となるデジタルインフラの整備が必須となり、その整備には、時間とコストが大きくかかるため、計画的な整備を進めます。

また、行政のデジタル化の基盤となる庁内ネットワークの強化や認証基盤の強化についても推進していきます。

## < 共通施策 >

### **共通施策 i デジタル関連法の準拠**

急速なデジタル化に伴い、それに対応すべく関連法律の整備が進められています。デジタル関連法律の改正等に迅速かつ適正に対応し、各基本施策の推進を図っていきます。

### **共通施策 ii セキュリティ対策及び個人情報の適正な運用**

デジタル化により、町民サービスの利便性が向上する一方でサービス登録や利用履歴などの個人に紐づく情報が急速に増加していくことが想定されます。

デジタル化による情報の管理を徹底するとともに、人的ミスやサイバー攻撃などの被害が発生しないよう、法律・条例等に則り、各基本施策において、万全のセキュリティ対策と個人情報等のデジタルデータの適正な運用を行っていきます。

### **共通施策 iii デジタルデバインド対策**

デジタル化を推進していく一方で、パソコンやスマートフォン等のデジタル機器に不慣れな年齢層の世代や、障がいにより健常者と同様の情報やサービスが得られないなど利用の機会等の格差（デジタルデバインド※1）が生じる可能性があります。

一方で、新型コロナウイルス感染症の感染拡大を受けて、教育や医療をはじめとして、遠隔対応が求められるなど、格差があってはならない領域も含めてあらゆる生活環境において、テクノロジーの活用の重要性が増しています。一般の感染拡大の収束後のニュー・ノーマルな世界を見据えての対応においても、年齢、障がいの有無、地域、所得の多寡等を問わず、あらゆる人々がデジタルの恩恵を受けることができる環境の整備が不可欠です。

また、着実なDX推進のために、行政においても、デジタルに関して高度な知識・技能を有する「高度専門人材」やデジタルに関する一定程度の知識・技能と行政実務の知識・経験を兼ね備え、DXの取組の中核を担う「DX推進リーダー」を確保するとともに、一般行政職員においても、デジタル時代の町民ニーズに合ったサービスを提供するためにデジタルリテラシーを高めることが必要です。

本計画の推進にあたっては、デジタルデバイドの解消に取り組み、デジタル化による共生社会※2の実現を目指します。

※1 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のこと。

※2 共生社会…違いを認め合い、すべての人がお互いの人権と尊厳を大事にして生きていける社会のこと。

#### **共通施策iv 業務継続性の確保**

デジタル化においては、利便性が向上するなど大きなメリットがある一方で、災害などにより電気が使えないなどの場合、デジタル化されたサービスが一切利用できなくなるなどのリスクが考えられます。

本計画において、デジタル化を進めていく前提として、想定しうる様々なリスクに対してデジタルによる業務の継続性を確保できるよう、代替手段や障害の復旧方法等の検討を進めます。

## 4. 推進戦略

### (1) 推進体制

本計画を、総合的かつ着実に推進していくためには、庁内横断的な推進体制を確立し、全庁的に、DXの推進に向けて取り組む必要があります。

そのため、副町長及び課長職で構成する「白老町情報化推進会議」やそれに紐づく「白老町デジタル・トランスフォーメーション（DX）推進委員会」及び各部署から選出した職員による「白老町DX推進委員会作業部会」を基盤とし、本計画を推進していきます。

推進体制に関しては、最高情報統括責任者（CIO）等の必要な役職等の設置を検討するなど、庁内における関係課の役割を明確にし、庁内の連携体制等を整えていきます。

### (2) 推進手法と進捗管理

#### <PDCAサイクルとOODAループ>

本計画に基づくDXの推進にあたっては、PDCAサイクルを行い、実施計画の進捗管理をするとともに必要に応じた見直しを行っていきます。

また、目まぐるしく情勢が変化する現在の情報社会においては、課題への対応スピードが重視されています。様々な行政課題に迅速に対応するためには、PDCAサイクルよりも即応可能なOODAループによる意思決定を行います。

従来のPDCAサイクルを軸としながら、多様な選択肢を見据えたOODAループを同時に活用することで、事業の進捗や成果などを評価し、適切な見直しや改善を実施していきます。

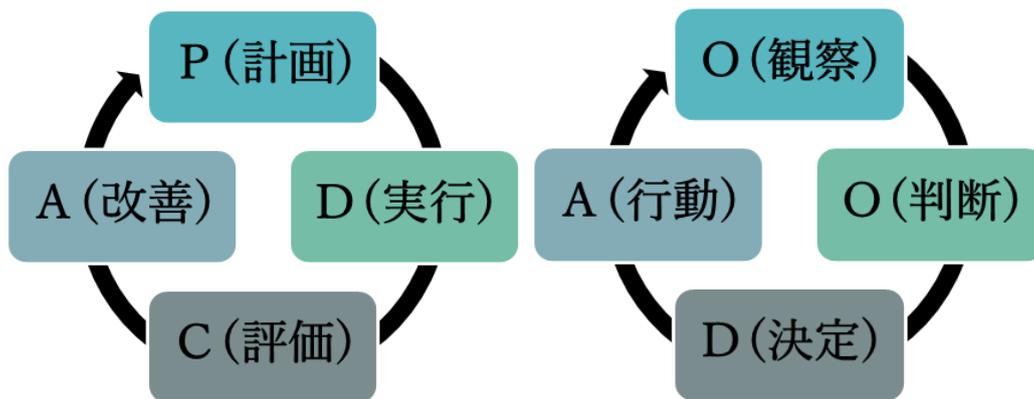


図6. PDCAサイクル（左）とOODAループ（右）

### PDCAサイクルによる進捗管理について

PDCAサイクルとは、「Plan(計画)」・「Do(実行)」・「Check(評価)」・「Action(改善)」を繰り返すことによって、連続したフィードバックを実施し、継続的な業務管理や業務改善を実施していく手法のことです。

後述するKPI (Key Performance Indicator) 管理や別途策定する年度計画により、明確化した目標を設定し、そのプランに沿って集中的に実行していきます。評価をするときは、定量的な視点や数値化した指標などを用いた具体的な検証・分析を実施し、課題を明確にし、改善点の検討や改善に向けて着実な実施が果たされるよう、体制の検討も併せて行います。

### OODAループによる意思決定について

OODA (ウーダ) ループとは、「Observe (観察、情報収集)」・「Orient (状況、方向性判断)」・「Decide (意思決定)」・「Act (行動、実行)」の頭文字をつないだ言葉で、意思決定の手法です。

PDCAサイクルと異なり、計画を立てるステップがないため、スピーディーな意思決定を行うことが可能となります。また、外的要因による変化を考慮したり、予想できなかった変化があれば、途中で前の段階に戻ったり、状況に応じて任意の段階からループを再開することも可能です。

現状分析が起点となるため、現場をよく見て、思考や検討を行いながら、行動することが可能となり、何度もループを回すことで、問題解決力の向上につながり、想定外の事態が起きても軌道修正しながら、適切に判断を下していくスキルの向上にもつながると考えられます。

デジタル技術の進展や国の動向など、自治体を取り巻く環境はめまぐるしく変化を続けています。また、リアルタイムで膨大な情報収集ができるようになり、それらに即座に反応し、行動することも必要とされています。このような中で、町民のニーズの変化に速やかに気づき、対応するためには、OODAループの思考を取り入れ、時代の変化に合わせた新しい施策を「迅速」かつ「柔軟」に実施していくことが有効です。

### KPI管理について

行政DXの推進に係る施策については、利用者である町民や事業者等の視点を重視し、施策のスケジュールや指標（KPI）を設定します。

年度ごとに目標や評価方法を設定し、前述のPDCAサイクル及びOODAループによる進捗管理や事業の実施状況に合わせて、適切なタイミングで進捗状況や成果等のフォローアップ、更新等を実施することで、着実な施策の推進を図ります。



## 白老町DX推進計画

発行・編集 白老町 企画財政課 行財政改革室

〒059-0995 白老郡白老町大町1丁目1番1号

TEL：0144-82-2714

E-mail：gyousei@town.shiraoi.hokkaido.jp

発行年月 令和6年 月