



軽井沢町 DX 推進計画

2025 年 3 月



目次

第1章 DX 推進計画策定にあたって	5
1 計画の背景と目的	5
2 軽井沢町が目指す DX	5
3 本計画の位置づけ	6
(1) 本計画の位置づけ	6
(2) 国の動向	7
(3) 県の動向	7
4 本計画の対象期間	8
5 推進体制	8
第2章 軽井沢町の現状と課題	10
1 職員アンケートから分かる現状と課題	10
2 町民アンケートから分かる現状と課題	11
3 区ヒアリングでの意見	14
第3章 基本施策	16
1 住民サービスの DX -人に優しいデジタル化を目指して-	16
(1) 行政手続オンライン化の推進	16
(2) 書かないワンストップ窓口の推進	18

(3) キャッシュレス決済の導入	19
(4) デジタル活用のサポート（デジタルデバйд対策）	20
(5) 情報受発信力の強化	21
(6) マイナンバーカードの普及・利用の促進	23

2 行政運営の DX –持続可能な行政運営を目指して- 24

(1) 情報システムの標準化・共通化.....	24
(2) ペーパーレス化の推進	25
(3) BPR（業務改革）の徹底	26
(4) セキュリティおよび個人情報の適切な取り扱いの徹底	27
(5) テレワークの推進	29

3 データ利活用 –データに基づいたまちづくりを目指して-... 30

(1) データ利活用に向けた取り組み.....	30
(2) AI の活用	31

用語集..... 33

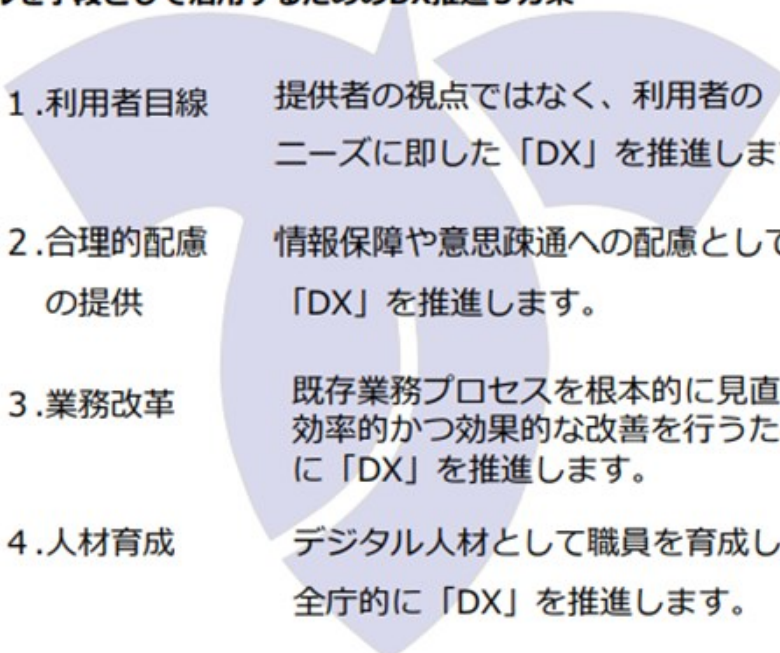
関連資料..... 37

※本文内「*1」から「*21」までの用語については、33 ページからの用語集に説明を記載しております。

軽井沢町DX推進宣言

軽井沢町は、町に関わる方の満足度・幸福度の向上を目的に新たなデジタル技術と従来の伝統的な手法のベストミックスという考え方をもって人にやさしいDXの推進に取り組むことを宣言します。

デジタルを手段として活用するためのDX推進5カ条

- 
- 1.利用者目線 提供者の視点ではなく、利用者のニーズに即した「DX」を推進します。
 - 2.合理的配慮の提供 情報保障や意思疎通への配慮として、「DX」を推進します。
 - 3.業務改革 既存業務プロセスを根本的に見直し、効率的かつ効果的な改善を行うために「DX」を推進します。
 - 4.人材育成 デジタル人材として職員を育成し、全庁的に「DX」を推進します。
 - 5.安心・安全 個人情報の保護やサイバーセキュリティの確保を最優先に「DX」を推進します。

2024年6月20日

軽井沢町長 土屋三千夫

第1章 DX 推進計画策定にあたって

1 計画の背景と目的

近年、デジタル技術の進歩により、私たちはその利便性を享受することが当たり前になっています。また、新型コロナウイルス感染症は、人々の行動や意識、価値観など社会全般に大きな変化をもたらし、日本国内におけるデジタル化への対応の遅れが顕在化したことから、現在、社会全体においてデジタル化の動きが加速しています。さらに超高齢社会や労働人口の減少に伴い、地域の課題解決の糸口としてデジタル技術の活用が注目されています。一方でデジタルデバイド*1（情報格差）が課題となり、誰一人取り残されないデジタル化が求められています。住民サービスの向上や行政の効率化を進めるとともに、DX（デジタルトランスフォーメーション）*2が必要とされ、地域での課題解決が期待されています。

2 軽井沢町が目指す DX

軽井沢町は住民の満足度・幸福度の向上を目的にデジタル技術を基盤としたまちづくりを進めていきます。利用者の視点に立ち、デジタル技術と従来手段の融合（ベストミックス）により利用者一人ひとりが状況に応じたサービスを選ぶことができる、人にやさしいデジタル化を目指し「行政サービスの DX」、「行政運営の DX」、「データ利活用」を推進の柱とし、「どこでも」「だれでも」「いつでも」「かんたん」な住民サービスの実現を目指します。



1.1.DX の推進による満足度・幸福度の考え方

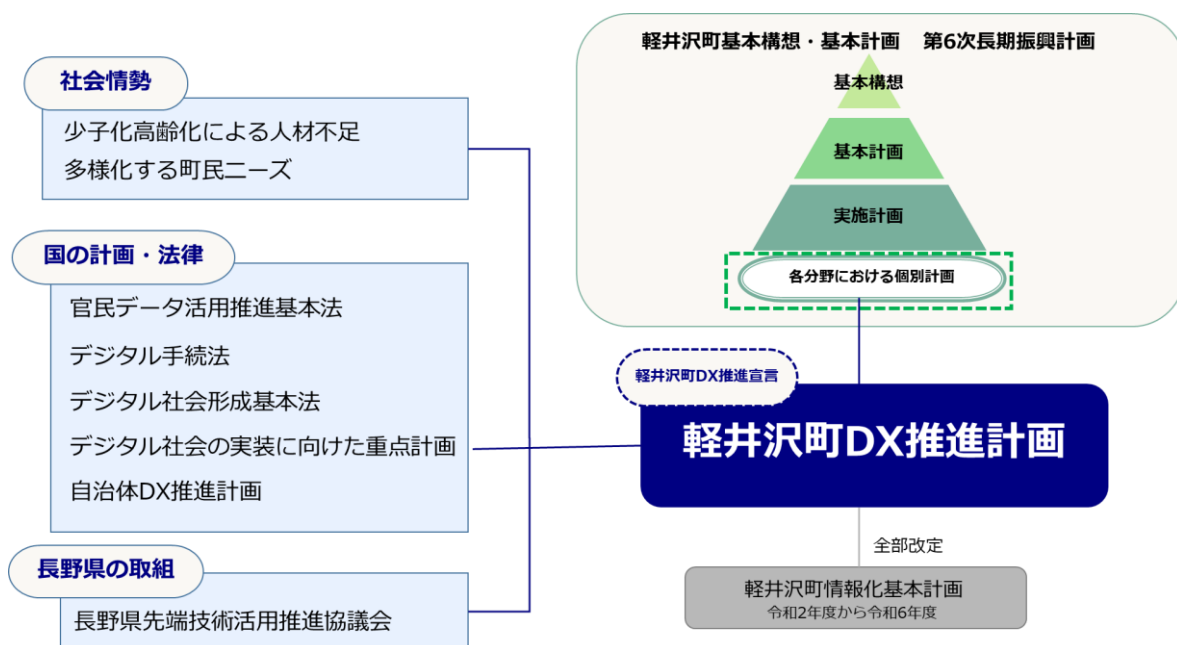
（2024 年（令和 6 年）第 1 回議会定例会 6 月会議提出資料より抜粋）

3 本計画の位置づけ

(1) 本計画の位置づけ

軽井沢町長期振興計画および各種個別計画並びに国の関連法・各種計画などを踏まえ、本計画を次のとおり位置付けます。

- I. 2024 年（令和 6 年）第 1 回議会定例会 6 月会議にて行った DX 推進宣言を基本理念として本計画を実現に向けた具体的な施策や手順として定めます。
- II. 軽井沢町長期振興計画が示す目指すべき姿を実現するためのデジタル推進を示すビジョンとして位置付けます。
- III. 官民データ活用推進基本法第 9 条第 3 項*³に規定する市町村官民データ活用推進計画として位置付けます。
- IV. 総務省「自治体 DX 推進計画」が示す取組事項を本町で具体化するためのビジョンとして位置付けます。



1.2.本計画の位置づけ

(2) 国の動向

新型コロナウイルス感染症の影響で、地域や組織間でのデータ活用の不足などが明らかになり、デジタル化の遅れに迅速に対応する必要性が浮上したことから、社会全体の DX が求められ、2020 年（令和 2 年）12 月に「デジタル社会の実現に向けた改革の基本方針」が閣議決定され、「誰一人取り残さない、人に優しいデジタル化」を目指すビジョンが掲げられました。

2021 年（令和 3 年）にはデジタル改革関連法が成立し、地方公共団体に対してデジタル社会の形成に関する自立的な施策の策定と実施の責務が明確化されました。2023 年（令和 5 年）には「デジタル社会の実現に向けた重点計画」が閣議決定され、自治体の DX 推進が重要視されています。その中で自治体はデジタル技術を活用して住民の利便性を向上させ、業務効率化を図ることが求められています。重点計画では、デジタル社会の実現に向けた「構造改革」と「デジタル田園都市国家構想」が掲げられ、「構造改革」は、国や地方公共団体の情報システム改革だけでなく、アナログ規制の見直しなどを通じて、デジタル社会を目指すための包括的な取り組みを進めています。一方、「デジタル田園都市国家構想」は、地方が直面する人口減少や少子高齢化、産業空洞化といった社会課題をデジタル技術で解決し、地域の魅力を高めることを目的としています。デジタル技術を活用することで、地方に都市の利便性をもたらし、都市には地方の豊かさを提供することを目指しています。この構想は、地方の活性化を加速し、持続可能な発展を促進するものとして期待されています。

(3) 県の動向

長野県では新型コロナウイルス感染症などの前例のない危機にも対応できるように、Society 5.0^{*4} 時代を見据えて、県全域の DX を行うことで 5G^{*5}などのインフラ整備を促進し、長野県を、県民や地場企業に加えて、県外の人や企業にとっても魅力的な地域にすることを目的に DX を進めています。

長野県 DX 戦略（2020 年（令和 2 年）7 月 21 日策定）に基づき、行政、産

業、住民生活への先端技術の社会実装を推進するため、県および市町村など、若しくは市町村間で共通的に利用するシステム、基盤などの共同調達に向けた情報共有や仕様の検討などを行う目的で、長野県先端技術活用推進協議会を設置し、県と市町村が協働で長野県の DX を推進しています。

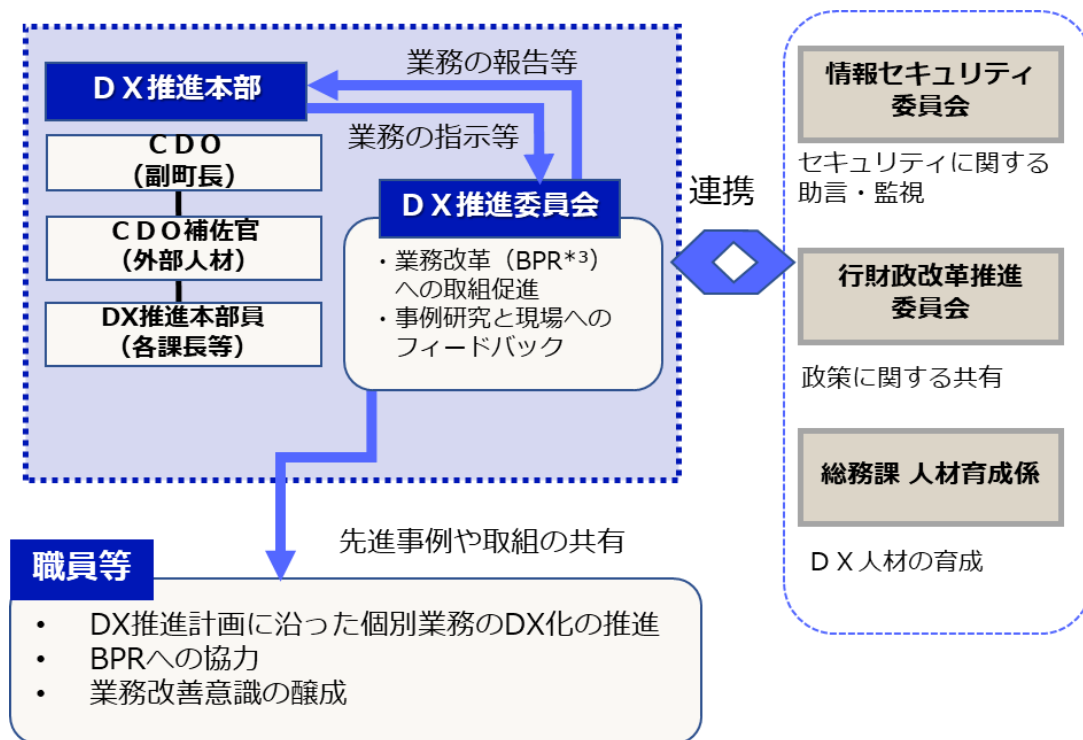
4 本計画の対象期間

本計画の期間は、2024 年度（令和 6 年度）から 2028 年度（令和 10 年度）までの 5 年間とします。なお、軽井沢町を取り巻く環境の変化やデジタル技術の進化、国および県の動向などを踏まえ、柔軟に対応させていくため必要に応じて計画の見直し、更新を行います。

5 推進体制

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住民と行政の接点（フロントヤード）の多様化・充実化や自治体の情報システムの標準化・共通化など自治体における DX を推進するためには、効果的な推進体制の構築が不可欠です。そこで、各施策の実施主体である主管課を支援するために、施策立案・進行管理に関して情報推進課が技術的助言や情報提供、必要に応じ共同実施を行います。

DX 推進に係る部局横断的な業務については、CDO*6を本部長とした DX 推進本部（各課長により構成）にて決定します。なお、庁内各課においては、DX 推進委員を任命し、DX 人材の育成も行います。全庁的な DX 人材の増加により情報リテラシーの強化を図ります。DX 推進本部からのトップダウンの指令と職員育成による実務者からのボトムアップ（取組）の双方から DX を進めます。



1.3.DX 推進体制図

第2章 軽井沢町の現状と課題

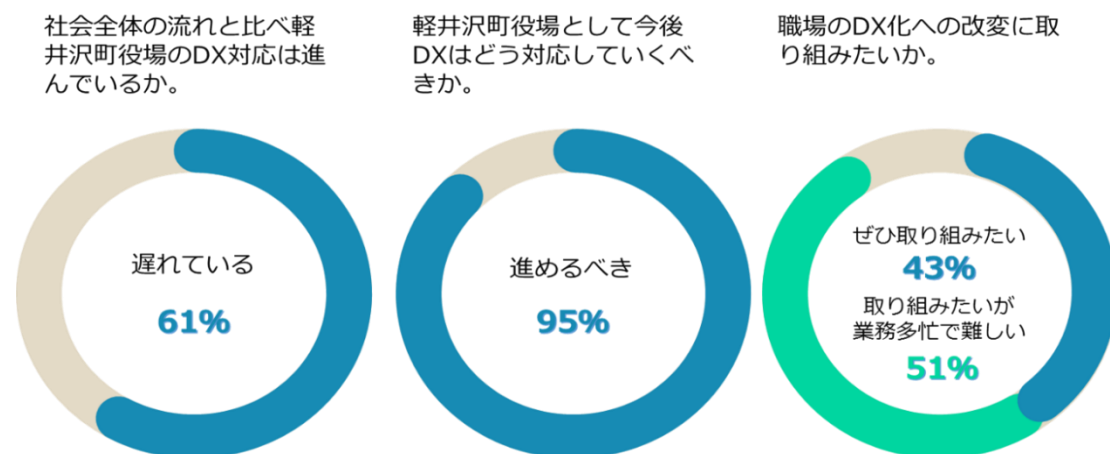
1 職員アンケートから分かる現状と課題

DX 推進を図るため、2024 年（令和 6 年）5 月 7 日、14 日に職員を対象とした、DX 推進に係る啓発研修会を実施し、研修後にアンケートを実施しました。

5 月 7 日実施 理事者・管理職など研修参加者	77 名
5 月 14 日実施 一般職員研修参加者	152 名
アンケート回答数	111 名（回答率 48%）
アンケート形式	ウェブフォームによる回答

社会全体の流れと比べ軽井沢町役場の DX 対応について、「遅れている」と回答した職員が 61%、軽井沢町役場として今後 DX はどう対応していくべきかという問いに対して 95%の職員が「進めるべき」と回答しており、多くの職員において DX 推進への意識があることが分かりました。

職場の DX への改変に取り組みたい気持ちについて、「ぜひ取り組みたい」が 43%である一方、気持ちはあるが業務多忙で難しいが 51%とわずかに上回っていることから、日々の業務と並行して DX を進めていくことについては課題があります。



2.1. DX 職員アンケート結果

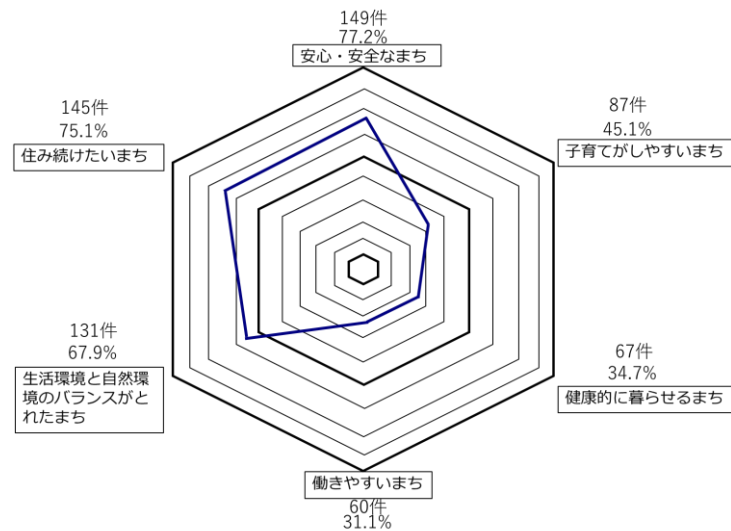
2 町民アンケートから分かる現状と課題

本推進計画の策定にあたり、軽井沢町に関わりのある方々が日々の暮らしで感じていることや関心のある事、デジタルニーズを把握し時代に即した計画づくりの基礎資料とするため、町民アンケートを実施しました。

実施期間	2024 年（令和 6 年）9 月 2 日から 9 月 17 日まで
調査方法	軽井沢町公式 LINE、ながの電子申請サービス、 庁舎窓口、中央公民館、木もれ陽の里の窓口紙アンケート設置 実施期間内の区ヒアリング（2 区）にて配布
回答数	193 件（オンライン回答 89.6%、紙での回答 10.4%）
年齢別	19 歳以下 1 件（0.5%） 20 代 2 件（1.0%） 30 代 27 件（14.0%） 40 代 33 件（17.1%） 50 代 41 件（21.2%） 60 代 47 件（24.4%） 70 歳以上 42 件（21.8%）
居住地	町内 184 件（95.3%）、町外 9 件（4.7%）

アンケート内容として、「軽井沢町の暮らしにおける満足度に関すること」、「軽井沢町の DX 推進への意向と推進すべき施策に関すること」の 2 軸で設問を設定しました。

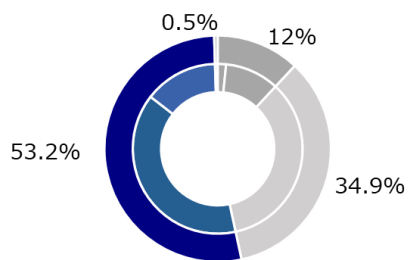
暮らしにおける満足度に関するアンケートから、軽井沢町は安心安全なまち、住み続けたいまち、生活環境と自然環境のバランスがとれたまちといった、住みやすい環境としての満足度は高いことが分かります。一方、子育てがしやすいまち、高齢者や障がい者がいきいきと暮らせるまち、働きやすいまちとしての満足度は低い結果となりました。



2.2. 住民アンケート（項目 1）結果

DX 推進への意向と推進すべき施策に関しては、デジタル技術などの最新テクノロジーの活用が「あまり進んでいない」「全く進んでいない」と感じている人が 53.2%（102 件）と半数以上、各種手続のオンライン化などインターネットやスマートフォンの活用推進について「積極的に推進すべき」「推進すべき」は 85.5%（165 件）と多くの方が推進すべきと回答しています。

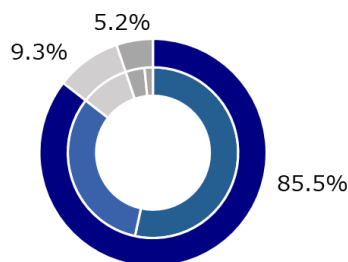
デジタル技術などの最新テクノロジーの活用が進んでいるまちであると思いますか。



	件	%
5(とても進んでいる)	3	1.6%
4(進んでいる)	20	10.4%
3(どちらでもない)	67	34.9%
2(あまり進んでいない)	75	39.1%
1(全く進んでいない)	27	14.1%
未回答	1	0.5%

2.3. 住民アンケート(項目 2-1)結果

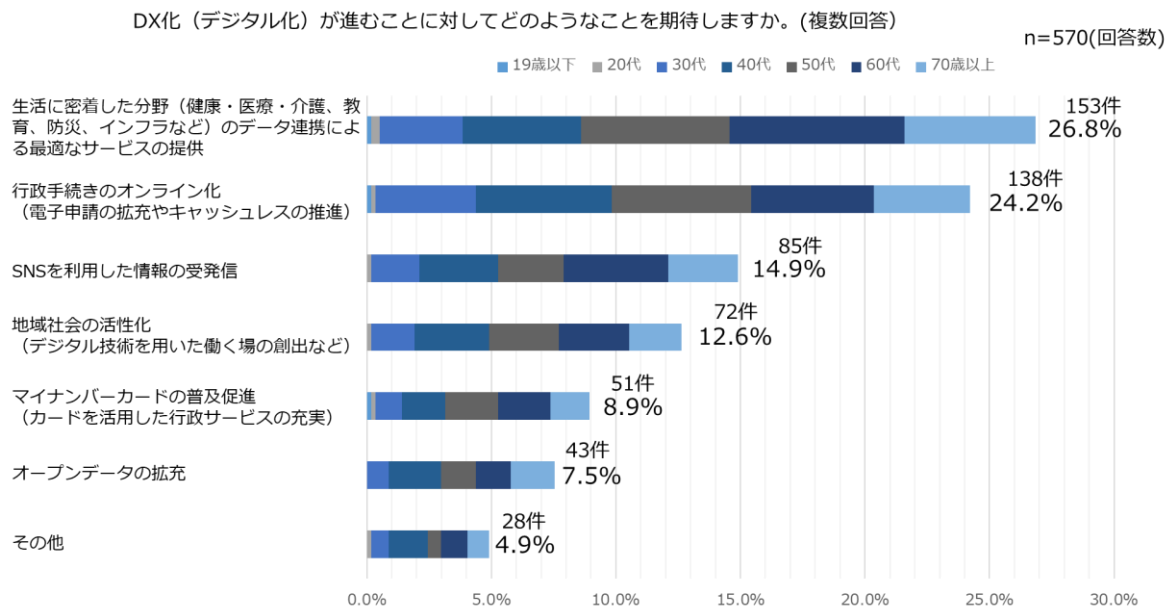
各種手続のオンライン化などインターネットやスマートフォンの活用を推進すべきだと思いますか。



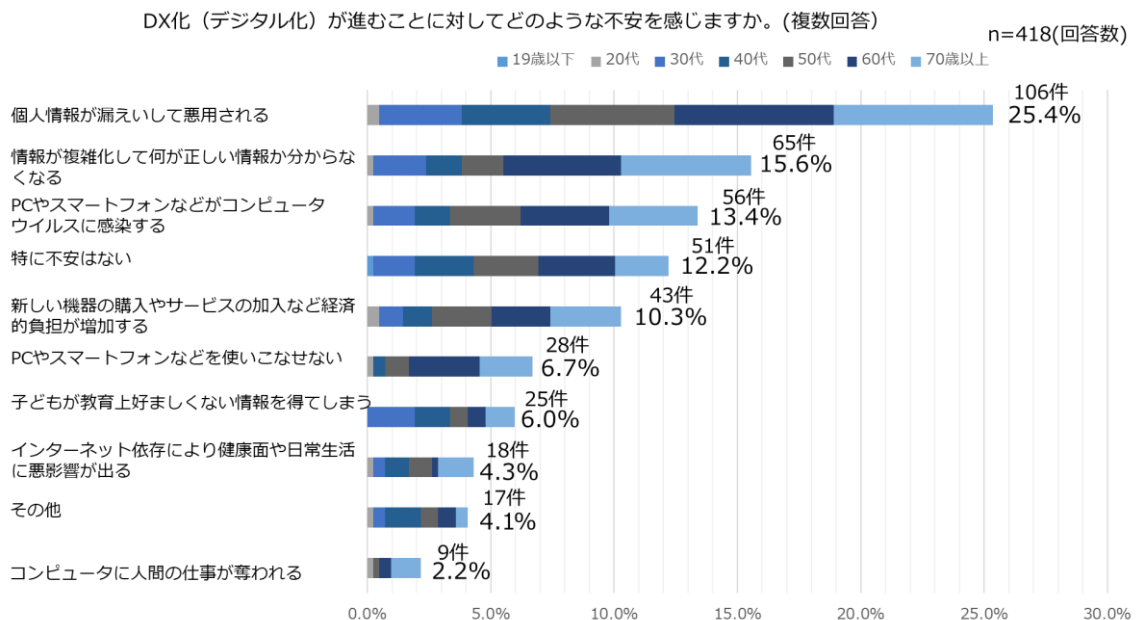
	件	%
5(積極的に推進すべき)	103	53.4%
4(推進すべき)	62	32.1%
3(どちらでもない)	18	9.3%
2(あまり推進するべきではない)	7	3.6%
1(推進する必要はない)	3	1.6%

2.4. 住民アンケート(項目 2-2)結果

DX 化が進むことへの期待と不安に関する問いについては、「生活に密着した分野のデータ連携による最適なサービスの提供」、「行政手続のオンライン化」などが期待される一方、「個人情報漏えいして悪用される」といったデータの管理について不安を感じる声が多く聞かれました。



2.5. 住民アンケート(項目 2-3)結果



2.6. 住民アンケート(項目 2-4)結果

※グラフや表の回答比率は、小数第二位を四捨五入し小数第一位までを表示しています。このため、設問の回答比率の合計が 100%に一致しない場合があります。

3 区ヒアリングでの意見

区の皆様と DX 推進に関する意見交換会を実施し、ご意見を直接お聞きしました。

実施期間	2024 年（令和 6 年）9 月 4 日から 10 月 10 日、11 月 6 日	
実施区	19 区（期間内にヒアリングを実施できた区）	
意見内訳	DX に対する期待	23 件
	DX に対する不安	65 件
	DX に関するご要望	76 件

DX に期待することや要望として、「タブレットなどを使った区の回覧板の電子化」や「公民館のネットワーク整備（Wi-Fi）」についてコメントが多く挙げられました。特に回覧板については紙を回すことが大きな負担となっているので、電子化すれば情報を展開しやすいことや、町とのコミュニケーションがスムーズに行えるのではないかとの声がありました。タブレットの活用については、地域によって防災無線が聞き取りづらく情報が伝わりにくいため、世帯配布によって防災無線の代わりとすることや一人暮らしの高齢者の見守りにも活用できないかといった声もありました。

また、各区公民館のネットワーク整備を行うことで、地域の防犯カメラの管理をしたり、中央公民館とネットワークをつないでオンラインで会議をしたり、生涯学習プログラムに参加するなど、災害対策だけでなく様々な用途についてコメントをいただきました。

タブレットやスマートフォン端末の使い方が分からない、高齢のため覚えられないといった不安の声も多く聞かれました。加えて高齢者を取り残さない対策として、スマートフォン教室の開催についても多くコメントをいただきました。中央公民館だけでなく、区ごとの開催や少人数での開催についても希望がありました。スマートフォン教室については使い方だけでなく、スマートフォンを使った詐欺やセキュリティリスクについて学べる機会が必要との声もありました。



2.7 区ヒアリングの様子

第3章 基本施策

1 住民サービスの DX -人に優しいデジタル化を目指して-

(1) 行政手続オンライン化の推進

✓ 目的

行政手続を役場の窓口に行くことなく、「いつでも」「どこでも」スマートフォンなどからオンラインで出来るよう整備することで、住民の方の多様なライフスタイルに対応し、利便性の向上を図るとともに、行政運営の効率化を行います。

✓ 現状・課題

- ◇ 長野県および県内市町村が共同で利用する「ながの電子申請サービス」を活用し、健康診断の申し込みやスポーツ大会の予約、各課アンケートなどをオンラインで実施してきました。
- ◇ 2020 年度（令和 2 年度）からは、マイナポータルから特に住民の利便性向上に資するオンライン化対象 31 手続をオンライン手続可能としました。
- ◇ 町の手続全体では、オンライン化されているのは一部にとどまり、従来どおりの紙による申請が多くを占めています。

✓ 取組内容

- ① 2025 年度（令和 7 年度）から 2026 年度（令和 8 年度）をオンライン強化期間に設定し、集中的にオンライン化を推進します。
 - 分かりやすい申請フォームの作成に関する研修などの実施
 - 業務の洗い出し、見直し（BPR*7）を順次実施
 - 利用率向上のため継続的なフォーム改善
- ② 住民の利便性を高めるため、オンライン手続の利用率、継続率を向上していきます。

- 現在の手続の本人確認や添付書類の必要性を見直し
- 開始したオンライン手続の効果的な周知
- オンライン申請一覧の公開、オンライン申請方法のわかりやすい情報発信

✓ KPI*8

A) オンライン手続可能な種類の増加割合

- オンラインで完了できる手続の種類を増やすことを目指し、その割合を測定します。全体の手続件数に対するオンライン化された手続の割合を追跡します。

各課手続（486 件）※2024 年（令和 6 年）3 月調査暫定数

各課オンライン未対応手続（411 件）

オンライン対応済み手続（75 件）

オンライン化不可としている 148 件を除く 263 件のオンライン化を目指します。

B) 行政効率化の指標

- 申請に使用するコピー用紙の減少程度を測定します。
- 手続の処理プロセス全体における所要時間の減少程度を測定します。

✓ ロードマップ

取組内容	2024年度	2025年度	2026年度	2027年度	2028年度
①	手続き 現状調査	オンライン化件数・利用率の分析・評価			
		分かりやすい申請フォーム作成に向けた職員研修			
②	手続きの見直し				
		オンライン化されたフォームの定期的な見直し・改善			
		オンライン手続きの効果的な周知			

(2) 書かないワンストップ窓口の推進

✓ 目的

住民が届出書の記入などにかかる手間を省き、署名だけで手続きができる「書かないワンストップ窓口*9」の推進により住民の方の手続負担を軽減するとともに、業務の効率化を行います。

✓ 現状・課題

- ✧ 各課窓口・手続きごとに届出書を記入する必要があり、同じことを何度も記入するため、窓口での申請手続に時間を要しています。
- ✧ 職員は紙からシステムに手入力を行うため、入力誤りによる手戻りや各課の判断による複雑な確認作業、入力作業により業務負担がかかっています。
- ✧ 申請書記入の負担削減の取組として、住民課戸籍係では 2023 年 4 月よりマイナンバーカードの申請に係る業務について記入の簡素化を実施しています。

✓ 取組内容

- ① 書かないワンストップ窓口を実現するためのシステム導入
 - 窓口の手続の見直しを行い、窓口 DXaaS*10の仕組みを活用するなど、手続きに訪れた住民が「書かない」各課を「回らない」で完結できる環境を整えます。
- ② 現状業務の見直しにより、窓口業務の一連の流れを可視化、効率改善
 - 実践・評価分析・検討・改善のサイクルで窓口の改善を行います。

✓ KPI

- A) 書かないワンストップ窓口の導入（5 課）
- B) 窓口における待ち時間の 1 件当たり 5 分短縮（導入前対比）

✓ ロードマップ

取組内容	2024年度	2025年度	2026年度	2027年度	2028年度
①	窓口難易度調査		システム調達	書かないワンストップ窓口導入 (証明交付等簡易手続)	書かないワンストップ 窓口導入(届出)
②	業務見直し・環境整備			窓口の継続的な見直し・改善	書かないワンストップ窓口の 効果的な周知

(3) キャッシュレス決済の導入

✓ 目的

キャッシュレス化の需要の高まりも考慮し、多様な支払い方法を提供することで住民サービスの向上を図ります。また職員による現金の取り扱いにおける時間や手間を削減し、業務効率化を行います。

✓ 現状・課題

✧ 窓口や公共施設において、手数料や利用料などの主な決済手段は現金のみとなっています。

✓ 取組内容

① キャッシュレスシステムの導入

- 2025年度(令和7年度)にキャッシュレス対応レジ機器を会計課、住民課、税務課に導入します。
- 導入による効果を図り、中央公民館などの各施設にも拡大します。

✓ KPI

A) キャッシュレス決済*¹¹の導入(本庁窓口3課、各施設窓口4件)

✓ ロードマップ

取組内容	2024年度	2025年度	2026年度	2027年度	2028年度
①	手続き 現状調査	システム 調達	会計、住民、税務課にPoSレジシステム導入 キャッシュレス決済の導入	手続き 現状調査	システム 調達
				各施設への導入拡大	

(4) デジタル活用のサポート（デジタルデバйд対策）

✓ 目的

デジタル技術を安心して活用できるよう、スマートフォン活用講座の開催や共助型の相談体制の構築、公民館への Wi-Fi 整備など利用しやすい環境を整備し、人に寄り添ったデジタル活用を推進します。

✓ 現状・課題

✧ 区のヒアリングで公民館の Wi-Fi 整備に関する要望が数多く聞かれました。

✓ 取組内容

① デジタルに不慣れな方に向けたサポート体制

- 中央公民館にて実施するスマートフォン講座などデジタル関連講座の内容拡充
- 対面・オンラインによる各区出前講座の新設
- 住民同士の共助型のデジタル相談体制の構築
- 窓口手続きサポート（書かないワンストップ窓口の活用等）

② 環境整備

- 地域に身近な各区公民館の Wi-Fi 環境の拡充

✓ KPI

- A) スマートフォン講座などデジタル関連講座の開催（年 12 回実施）
- B) デジタル相談員の育成・認定（～ 5 人／年 任命）
- C) Wi-Fi 環境の整備（2025 年までに 23 箇所整備）

✓ ロードマップ

取組内容	2024年度	2025年度	2026年度	2027年度	2028年度
①	区ヒアリング	スマホ等デジタル関連講座の開催（中央公民館）			
		対面・オンラインによる出前講座の開催（区単位）			
		デジタル相談員の育成	デジタル相談員の育成	デジタル相談員の育成	デジタル相談員の育成
②		Wi-Fi環境の整備			

(5) 情報受発信力の強化

✓ 目的

ホームページや軽井沢町メール配信サービス、SNS といった各種デジタル広報媒体の活用により、行政情報の積極的な受発信力の強化を行います。また、回覧板の紙回覧の在り方について見直し、住民の生活に合わせた情報の発信を行い、必要な情報を届けることで、住民の利便性の向上を目指します。

✓ 現状・課題

- ✧ 公式 SNS（LINE）を通じてごみの分別方法の配信や道路などの損害報告を受け付けています。
- ✧ 町民アンケートから広報誌「広報かるいざわ」のほか、公式ホームページから情報を入手している人が多いことが分かりました。しかしながら、ページのサイトマップ*¹²の複雑さやページ背景や文字の明るさが適切でないことによりウェブアクセシビリティ*¹³が担保されていないことから、ホームページの分かりにくいと多くの方からご指摘いただいています。（なお、公式ホームページについては 2025 年（令和 7 年）4 月に全面リニューアルを実施します）
- ✧ また、アンケート内の子育てや福祉に関する不便や不安のなかで、子育て

て支援サービスの情報が取得しにくい、福祉サービスに関する情報が取得しにくいといった回答もあり、町から必要な情報が届いていない状況があります。

✧ さらに防災無線が聞こえにくいなど、町からの発信が正しく住民の方に届いていない状況もあり、情報格差の解消が必要です。

✓ 取組内容

- ① 公式 SNS において、LINE チャットボットによる Q&A の拡充のほかイベント情報などの必要な情報を住民が選べる（セグメント配信）仕組みにより、住民の方が必要な情報を提供します。
- ② 一度公開したホームページ内の情報や SNS 機能、ツールの応答内容の見直しを適宜行い、効果的な広報を行います。
- ③ 区の回覧板について見直しを行い、電子回覧板などの導入によって配布回数や配布物の量を減らします。

✓ KPI

A) 公式 SNS の機能拡充（10 件）

B) 回覧板の電子化の推進（2 区運用）

✓ ロードマップ

取組内容	2024年度	2025年度	2026年度	2027年度	2028年度
①	ツール検討	機能拡充	機能拡充	機能拡充	機能拡充
②	公式ホームページ リニューアル	掲載された情報の見直し			
③	ツール検討	ツール 導入	区協力のもと 実証実験	実証実験結果をもって 先行・希望区にて利用開始	

(6) マイナンバーカードの普及・利用の促進

✓ 目的

安全・安心、便利で快適なデジタル社会の構築を進めるため、その基盤となるマイナンバーカードの普及と利活用の促進を図ります。マイナンバーを活用したサービスを提供することで、住民の利便性を向上します。

✓ 現状・課題

◇ 軽井沢町のマイナンバーカード交付率は 76.58%（2024 年（令和 6 年）10 月現在）となっており、多くの住民にカードが交付されています。マイナンバーカードを利用したコンビニ交付や本人確認書類として利用される一方で、マイナンバーカードの紛失や情報漏えいを恐れて持ち歩くことに不安を感じている住民の方もいます。

✓ 取組内容

① マイナンバーカードの利活用機会の拡大

➤ マイナンバーカードの本人確認機能を活用し、書かない窓口の利用を拡大します。

✓ KPI

A) マイナンバーカード利用業務の拡大（10 業務）

✓ ロードマップ

取組内容	2024年度	2025年度	2026年度	2027年度	2028年度
①	マイナンバーカードを使った窓口手続きの拡大			さらなる活用機会の創出	
	活動に関する効果的な周知				

2 行政運営の DX –持続可能な行政運営を目指して–

(1) 情報システムの標準化・共通化

✓ 目的

「地方公共団体情報システムの標準化に関する法律」で規定された標準化対象業務は、関係府省が作成する標準仕様に準拠してシステム事業者が開発した標準準拠システムに移行すること、また、国が整備するクラウド（ガバメントクラウド）*14環境を活用して情報システムを利用するよう努めることとされています。目標時期である 2025 年度（令和 7 年度）末までに情報システムの標準化・共通化を進めます。

✓ 現状・課題

- ✧ 自治体の基幹業務システムは、これまで、自治体が独自に発展させてきました。自治体独自政策や県の独自帳票などに合わせるため自由にカスタマイズができることが利点ではありましたが、維持管理や制度改正時の改修などにおいて自治体は個別対応を余儀なくされシステム改修費の負担が大きくなっていました。
- ✧ 国の標準化仕様に統一化されることで、他自治体の住民サービスを向上させる最適な取組を迅速に横展開することが容易になります。
- ✧ また、特定のベンダー*15の製品やサービスに依存し、他の選択肢に移行しにくくなる状況（ベンダーロックイン）を排除し、柔軟にシステムの検討を行うことが可能となります。

✓ 取組内容

- ① 標準システム・ガバメントクラウドへの移行、稼働

✓ KPI

- A) 標準システム・ガバメントクラウドへの移行、稼働（2026 年（令和 7 年度）2 月）

✓ ロードマップ

取組内容	2024年度	2025年度	2026年度	2027年度	2028年度
①	要件定義	システム移行	システム稼働		

(2) ペーパーレス化の推進

✓ 目的

紙による公文書の管理について、例規や規則を整備することで、住民にとっても重要な財産である公文書を確実に管理できる体制を整えます。

現状を整理する中で、電子化・データベース化することにより、公文書管理に係る行政事務の効率化を図ります。あわせて、電子決裁や電子公印を用いた電子契約の導入のほか、申請書類の更なる押印の削減などを進め、迅速で効率的な意思決定や契約業務の簡素化を目指します。

また、電子データを前提とした業務プロセスの見直しや手続のオンライン化を円滑に進めることが可能になるとともに、紙資源の節約、文書保管場所のコスト削減効果も期待できます。

✓ 現状・課題

✧ 軽井沢町における行政事務の大半は、紙文書により処理されており、ペーパーレスは進んでいません。

✓ 取組内容

① ペーパーレスに向けた庁内環境の整備

文書決裁システムの整備、職員が使用するパソコンのデスクトップ型からノート型への完全移行、無線 LAN 環境整備および大型ディスプレイなどの設置などの環境整備を進めます。

② 公文書の電子化の推進

電子データを前提とした業務プロセスの見直しや手続のオンライン化を円滑に進めるため、各課業務および会議についてペーパーレスが可

能か検討し、必要に応じて規則などの見直しを行い、可能なものから順次ペーパーレス化を実施していきます。

✓ KPI

A) 個人の印刷枚数を可視化できる環境を整えるとともに、紙購入量を年度毎に 10%削減し、2028 年度（令和 10 年度）末に 2024 年度（令和 6 年度）比の 50%削減を目指す考えで、ペーパーレス化を推進します。

✓ ロードマップ

取組内容	2024年度	2025年度	2026年度	2027年度	2028年度
①	職員ノートPC 一部先行配布 会議用大型モニター設置	職員ノートPC完全移行			
		文書管理・電子決裁 システムの検討	予算 確保	システム導入	運用開始
②	文書管理の在り方 に関する各種検討	書庫文書の データ化 (先行)			
	各課業務及び会議資料等のペーパーレス（順次拡大）				
			保存文書の電子化・共有化（順次拡大）		

(3) BPR（業務改革）の徹底

✓ 目的

住民ニーズの変化を踏まえた最適な行政サービスを提供するため、デジタルを活用した業務の効率化を進めていきます。

✓ 現状・課題

- ✧ 職員アンケートでも、DX 推進に取り組みたいと答えた職員は多かったものの、各課人手不足により、既存業務で手一杯になっているため、新しい取り組みに時間を割けない状況です。
- ✧ 業務の見直し（BPR）にあたりデジタル技術を用いて業務の効率化を図るためには、デジタル技術についての知識や業務を分解する力が必要

です。専門知識を要する人材が不足していることも、各課において見直しが進まない原因として考えられます。

- ✧ 2024 年度（令和 6 年度）より CDO および外部人材である CDO 補佐官を配置し、業務の見直し（BPR）実施体制を強化し、取り組みを加速させていきます。

✓ 取組内容

- ① データの管理を紙からデジタルに移行すると共に、デジタルを前提とした業務の見直し（BPR）を行います。

✓ KPI

A) 取組業務の業務改革の推進

各課への業務調査（ヒアリング）の分析結果を基に改善効果が高いと見込まれる業務について、重点取組業務に選定し、デジタルを活用した業務改革を効果的に推進します。（2025 年度（令和 7 年度）2 件、2028 年度（令和 10 年度）10 件（累計））

✓ ロードマップ

取組内容	2024年度	2025年度	2026年度	2027年度	2028年度
①	各課ヒアリング 取組業務の選定	取組業務の選定	取組業務の選定	取組業務の選定	取組業務の選定
	業務改革の実施				

(4) セキュリティおよび個人情報の適切な取り扱いの徹底

✓ 目的

行政サービスを安全・安心に利用するため、セキュリティ対策や個人情報保護のための対策を徹底します。

✓ 現状・課題

- ✧ 保有する情報資産を様々な脅威から守るため、総務省のガイドライン

を踏まえ「軽井沢町情報セキュリティポリシー*16」を2024年（令和6年）3月に改定しました。また、情報セキュリティポリシーに合わせ、情報の資産の持ち出しや保存手順を明確に記載した「軽井沢町情報セキュリティ実施手順」を合わせて策定しています。

- ✧ 情報セキュリティにおける職員向け研修として e-ラーニングによるセキュリティ研修を毎年実施するとともに、自己点検やメール対応訓練などを実施しています。特定個人情報の取り扱いについては、情報セキュリティの専門家を招き、全職員向けの研修、情報セキュリティ外部監査・内部監査を実施しています。

✓ 取組内容

- ① 情報システムの標準化によるガバメントクラウドの活用に加え、ペーパーレス化による公文書データの増加に備え、安全管理を徹底します。
（定期的なバックアップに加え、アクセス制御と個人ログイン認証の強化、データの暗号化等の技術活用など）

また、政府や自治体向けのセキュリティ基準（「自治体情報セキュリティクラウド」や ISO 27001 など）に準拠した自治体クラウドサービスの活用についてもコストや安全性を考慮したうえで検討します。

- ② 今後も全職員向けのセキュリティ研修や情報セキュリティ外部監査・内部監査などを実施することで、セキュリティ対策を徹底していきます。

コンピュータウイルス対策や不正アクセス対策、インターネットを経由した標的型攻撃を受けた場合を想定した防御策を徹底していきます。

✓ KPI

- A) 全職員に対するセキュリティ・情報公開・個人情報保護研修の実施（毎年度）

✓ ロードマップ

取組内容	2024年度	2025年度	2026年度	2027年度	2028年度
①	安全対策の実施				
		自治体クラウド導入に向けたアウトプット		自治体クラウド導入に向けた検討	
②	職員向けセキュリティ研修				

(5) テレワークの推進

✓ 目的

感染症の感染拡大や災害発生時において行政機能を維持するための有効な手段であるとともに、平時においては、育児や介護など時間的な制限がある職員など多様な働き方を実現する手法として活用を進めます。

✓ 現状・課題

✧ 行政業務は対面でのやり取りや直接的なコミュニケーションが必要な手続が多く、テレワーク*17が適用できない業務があることや情報漏えいのリスク、システム導入に伴い発生する費用、労務管理の難しさなどの課題により、進んでいない状況です。

✓ 取組内容

① 運用ルールの整備

➤ テレワーク実施に向けた就業規則などの規則整備およびマニュアルを作成します。

② 環境の整備

➤ テレワーク端末の整備や現行ネットワーク体系の見直しを行うとともに、長野県および県内市町村共同利用を行うビジネスチャット（Logo チャット）の活用による職員コミュニケーションの強化を図ります。

➤ 本計画期間中において、職員が外出先・出張先や移動中にタブレッ

ト端末を活用して、メール閲覧などが行える簡易なテレワーク環境を整えるとともに、実証の結果をもとに本格的なテレワークの導入を検討していきます。

✓ KPI

A) 運用ルールの整備（2025 年（令和 7 年）までに整備）

B) テレワーク環境の整備（2026 年（令和 8 年）までに 20 台導入）

✓ ロードマップ

取組内容	2024年度	2025年度	2026年度	2027年度	2028年度
①	運用に関する規則整備		運用マニュアル等の見直し		
②	端末・環境の整備		先行職員による検証	対象業務におけるテレワーク導入	
	チャットツールの運用（アカウント数増検討）				

3 データ利活用 -データに基づいたまちづくりを目指して-

(1) データ利活用に向けた取り組み

✓ 目的

町役場が保有する活用可能性の高いデータがより多く公開されることで、データを活用した新たな価値が創出されます。

また、防災対策や暮らしやすい環境の整備についてデータに基づいたまちづくりを進めていきます。

✓ 現状・課題

✧ 軽井沢町では 2023 年（令和 5 年）9 月に長野県が運用する統合型地理情報システム「信州くらしのマップ」においてオープンデータを公開しています。

✧ ホームページ上では、AED 設置場所やごみ集積所など暮らしにおける情報や、災害時の避難所などのオープンデータを公開しています。

✓ 取組内容

- ① オープンデータの充実（公開されたデータの更新・見直し）
- ② EBPM*18の推進ための職員研修

✓ KPI

A) オープンデータの充実（2028 年（令和 10 年）までに新規 10 項目の公開）

✓ ロードマップ

取組内容	2024年度	2025年度	2026年度	2027年度	2028年度
①		新規項目の追加	新規項目の追加	新規項目の追加	新規項目の追加
		公開されたデータの更新・見直し			
②					
		EBPMのための職員研修			

(2) AI の活用

✓ 目的

業務に AI*19を導入することにより定型処理の自動化や、例規や条例などの町政の基礎知識やベテラン職員や専門職員のみが有する長年の経験や専門知識を生成 AI*20で活用することで、業務スキルの平準化を図り、業務の効率化や住民サービスの向上を実現します。

✓ 現状・課題

- ✧ AI の活用については、多言語翻訳ツールの導入や、会議議事録の自動文字起こしツールを使った効率化を進めています。
- ✧ 生成 AI の活用については取り組むためのコストが高額であること、使用方法やユースケースが少ないこと、ハルシネーション*21など生成される情報の正誤に不安があることから、庁内外での活用については十

分な検証が必要となります。

✓ 取組内容

- ① AI の活用による定型処理の自動化
- ② 生成 AI による文書作成サポート

✓ KPI

- A) 定型処理の自動化（2028 年（令和 10 年）までに 2 業務実施）
- B) 庁内の生成 AI 活用（2028 年（令和 10 年）までに庁内事務導入検討）

✓ ロードマップ

取組内容	2024年度	2025年度	2026年度	2027年度	2028年度
①		定型処理業務の調査	整備・検証	運用開始	整備・検証 運用開始
②		生成AIに関するインプット・検討	実証業務選定	実証実験	効果検証 導入検討

用語集

*1. デジタルデバイド

パソコンやインターネットなどの情報通信技術を使いこなせる者と使いこなせない者の間に生じる、待遇や貧富、機会の格差のこと。個人間の格差の他に、国家間、地域間の格差を指す場合もある。

*2. DX

DX（Digital Transformation（デジタル技術による変革））の略。自治体における DX とは、デジタル技術を活用して業務の効率化や利便性の向上をはかり、住民に対する行政サービスの維持と向上を目指す取り組みのことを指す。

*3. 官民データ活用推進基本法第 9 条第 3 項

官民データ活用推進基本法は、平成 28 年法律第 103 号で制定された法律で、国や地方公共団体、独立行政法人、その他の事業者などが保有する電磁的記録に記録された情報を「官民データ」として、その適正かつ効果的な活用を図ることを目的としています。官民データ活用推進基本法第 9 条第 3 項は、市町村（特別区を含む）に対して、官民データ活用推進計画の策定を努力義務として定めています。

*4. Society 5.0

内閣府の第 5 期科学技術基本計画において提唱された、我が国が目指すべき未来社会の姿のことで、サイバー空間（仮想空間）とフィジカル空間（現実空間）を高度に融合させたシステムにより、経済発展と社会的課題の解決を両立する、人間中心の社会（Society）とされる。

Society 5.0 は、狩猟社会（Society 1.0）、農耕社会（Society 2.0）、工業社会（Society 3.0）、情報社会（Society 4.0）に続く、新たな社会を指すものの。

*5. 5G

5G（5thGeneration（第5世代移動通信システム））の略。携帯電話などの次世代通信規格を指す。

*6. CDO

CDO（Chief Digital Officer（最高デジタル責任者））の略。CDOは最高デジタル責任者として、町のデジタル戦略やDXを進めていく。

*7. BPR

BPR（Business Process Reengineering（業務改革））の略。既存の組織やビジネスルールを抜本的に見直し、利用者の視点に立って、業務プロセス全体について職務、業務フロー、管理機構、情報システムを再設計すること。

*8. KPI

KPI（Key Performance Indicator（重要業績評価指標））の略。目標達成の度合いを定量的に評価する指標のこと。

*9. 書かないワンストップ窓口

手続きの際に申請書の記入を省略することを目指した窓口サービスのこと。申請書式の統一や押印の省略などにより住民の利便性の向上や職員の業務負担軽減が期待される。

*10. 窓口 DXSaaS

デジタル庁が提供する自治体向けのクラウドサービスで、窓口業務のデジタル化を支援する。具体的には、申請書の手書き記入を不要にし、「書かないワンストップ窓口」を実現する仕組みのこと。

*11. キャッシュレス決済

現金を使用しない支払い方法の総称。主には電子マネー、プリペイドカード、QRコード決済、クレジットカード、デビットカードがある。

*12. サイトマップ

ウェブサイトのページ構成を一覧化したもの。サイトマップを作成することで、サイト閲覧者の利便性向上やSEO対策（検索エンジンの最適化）に役立つ。

*13. ウェブアクセシビリティ

障害の有無にかかわらず、誰もがウェブサイトやウェブアプリケーションを利用できるようにすることを目指す概念。ウェブアクセシビリティはウェブデザインと開発における重要な社会的責任の一つ。

*14. クラウド（ガバメントクラウド）

インターネットを通じてサービスやデータを利用できる仕組み。

ガバメントクラウドは、デジタル庁が管轄する行政機関が共通のクラウド基盤を指す。各府省や地方自治体の情報システムを対象にしている。行政機関が共通のクラウド基盤を利用することで、業務システムの標準化と効率化を図る仕組み。これにより、各自治体が独自にシステムを構築する必要がなくなり、データの一元管理が可能となる。また、セキュリティの向上や運用コストの削減も期待されている。

*15. ベンダー

製品やサービスを販売・供給する事業者のこと。

*16. 軽井沢町情報セキュリティポリシー

組織の情報セキュリティに関する基本方針。どの情報を誰が読み取れるようにするか、どの操作を誰に対して許可するか、どのデータを暗号化するかなど、情報の目的外利用や外部からの侵入、機密漏洩などを防止するための方針を定めたもの。

*17. テレワーク

情報通信技術を利用し、時間や場所を有効に活用できる柔軟な働き方のこと。Tele（離れて）と Work（仕事）を組み合わせた造語。在宅勤務のほかサテライトオフィス勤務、モバイル勤務などの類型がある。

*18. EBPM

EBPM（Evidence-Based Policy Making（証拠に基づく政策立案））の略。政策を策定する際に客観的なデータやエビデンスを活用し、政策の目的と手段の論理的なつながりを明確にすること。このアプローチは、政策の効果を可視化し、より効果的で効率的な行政運営を実現するために重要とされている。

る。

*19. AI

AI (Artificial Intelligence (人工知能)) の略。

コンピュータが人間の知能を模倣して、学習や推論、判断を行う技術を指す。

特定のタスクを自動化する「特化型 AI」と、幅広い問題に対応できる「汎用型 AI」に分かれる。

*20. 生成 AI

深層学習や機械学習を用いて、人間が作成するようなテキスト、画像、音楽、動画などのデジタルコンテンツを自動生成する技術を指す。従来の AI が決められた行為の自動化を目指すのに対し、生成 AI は創造的な成果物を生み出すことができる。

*21. ハルシネーション

AI が事実に基づかない情報を生成する現象のこと。AI の学習データの誤りや文脈の誤解などから生じることがある。

関連資料

- 軽井沢町 DX 推進宣言

[軽井沢町 DX 推進宣言](#) (外部リンク)

- 町民アンケート

[デジタルを基盤とした暮らしやすいまちづくりに関するアンケート](#) (外部リンク)

- 区のヒアリング

[デジタル技術でみんなの生活をより良くするための意見交換会](#) (外部リンク)