

輕井沢町DX推進計画

(概要版)

情報推進課DX推進係

目次

はじめに _____ 3

計画策定の背景と目的 / 対象期間 / 推進体制

軽井沢町が目指す姿 _____ 4

デジタルを手段として活用するためのDX推進5カ条 / DXの推進による満足度・幸福度の考え方

目指す姿に向けた取り組みについて _____ 5

住民サービスのDX / 行政運営のDX / データの活用

用語集 _____ 18

はじめに

はじめに

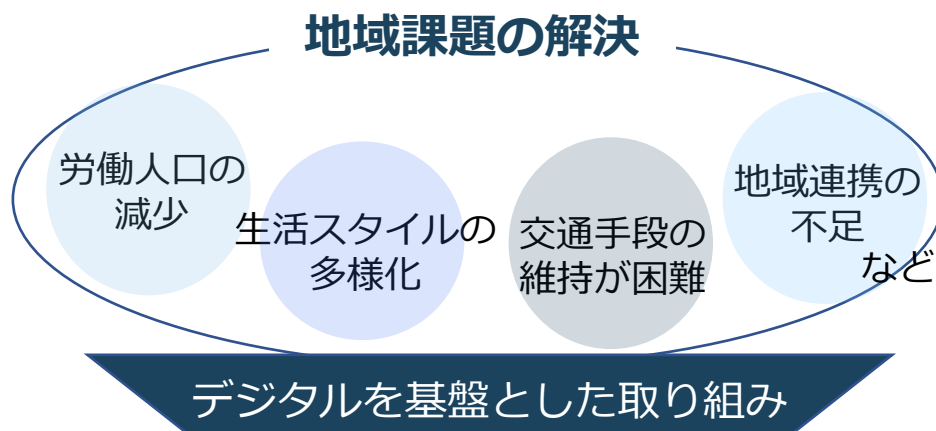
計画策定の背景と目的

近年、デジタル技術の進歩により、私たちは利便な生活を送れるようになりました。

新型コロナウイルスによる人々の行動の変化により、日本のデジタル化の遅れが表面化したことから、社会全体においてデジタル技術の活用する動きが加速しています。

また、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。

町は幸福度満足度を向上するための手段としてデジタルを基盤とした取り組みを進めています。



対象期間

2024（令和6）年度から2028（令和10）年度まで

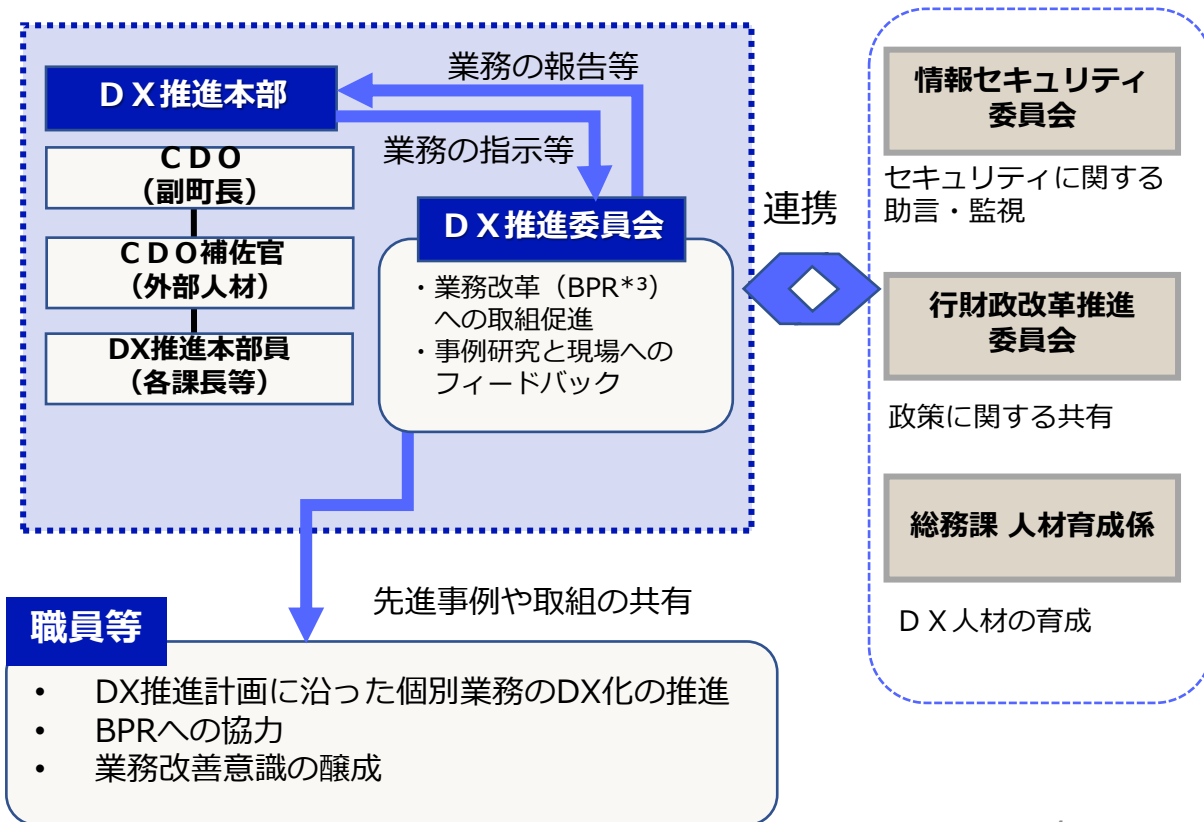
※社会情勢や技術進化に応じて柔軟に見直します。

推進体制

限られた財源の中、組織の壁を越えて、DX*1を推進するため、CDO（最高デジタル責任者）*2を本部長としたDX推進本部を設置しました。

各課においては、DX推進委員を任命し、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。

また、外部専門人材を補佐官に任命し、町全体のDXを進めていきます。

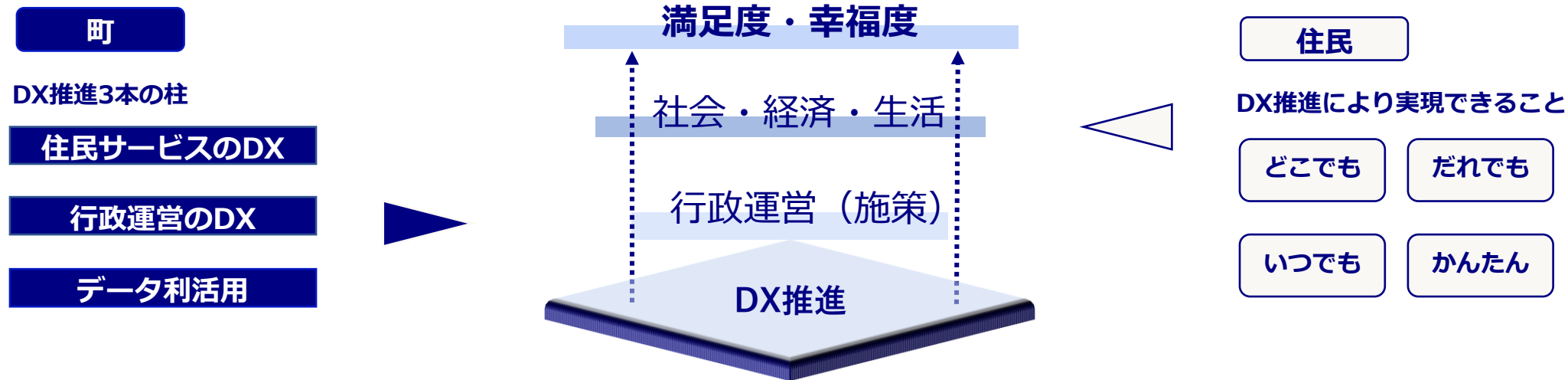


軽井沢町が目指す姿

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。

DXの推進による満足度・幸福度の考え方



目指す姿に向けた取り組みについて

町が取り組むDX推進3本の柱

住民サービスのDX

新たなデジタル技術の活用を進めるだけでなく、対面でのコミュニケーションなど伝統的な手法を組み合わせ、よりニーズにあった行政手続きの提供を目指します。

✓ 主な施策

- (1) 行政手続オンライン化の推進
- (2) 書かないワンストップ窓口*4の推進
- (3) キャッシュレス決済*5の導入
- (4) デジタル活用のサポート（デジタルデバйд*6対策）
- (5) 情報受発信力の強化
- (6) マイナンバーカードの普及・利用の促進

行政運営のDX

デジタル技術およびデータは変革のための手段と捉え、デジタル技術の活用を前提とした業務改善を行い、効率化を進め「持続可能な行政運営」を目指します。

✓ 主な施策

- (1) 情報システムの標準化・共通化
- (2) ペーパーレス化の推進
- (3) BPR（業務改革）の徹底
- (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
- (5) テレワーク*7の推進

データ利活用

デジタル技術を活用した戦略的な情報の受発信に取り組み、データに基づいたまちづくりや防災対策など、住民が暮らしやすい環境の充実を目指します。

✓ 主な施策

- (1) データ利活用に向けた取り組み
- (2) AI*8の活用

住民サービスのDX

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。

取組内容

- ① 2025年度（令和7年度）から2026年度（令和8年度）をオンライン化強化期間に設定し、集中的にオンライン化を推進します。
- 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。

KPI*9・ロードマップ

A) オンライン手続可能な種類の増加割合

各課手続（486件※2024年（令和6年）3月調査暫定数）のうち、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（※オンライン対応済み手続（75件）を除く）

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、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、利用率や継続率の検討資料とします。

2024年度	2025年度	2026年度	2027年度	2028年度
手続 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			
手続の見直し				
	オンライン化されたフォームの定期的な見直し・改善			
	オンライン手続の効果的な周知			



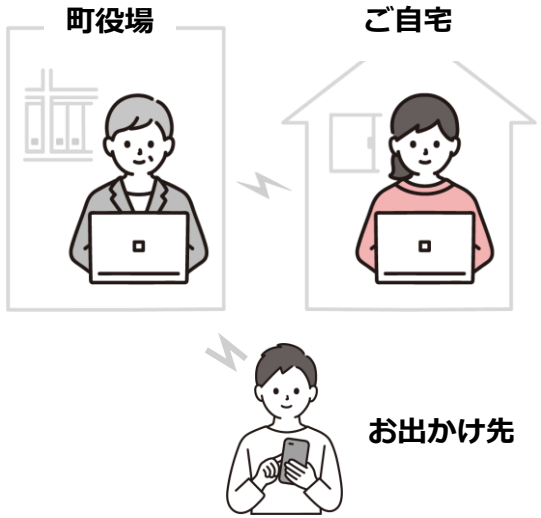
みんなのくらしはこう変わる



役場に来庁しないと手続ができない



「いつでも」「どこでも」手続きが完了できる



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」の推進により住民の方の事務負担を軽減するとともに、業務の効率化を行います。

取組内容

窓口の手続きの見直しを行い、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。

KPI・ロードマップ

- 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）

2024年度	2025年度	2026年度	2027年度	2028年度
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）	
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	



みんなのくらしはこう変わる



申請書の記入

本人確認・聞き取り

入力・証明書発行

証明書交付・支払



氏名、住所など必要事項を何回も記入しないといけない

内容によって申請書が違う



申請書の記入

本人確認・聞き取り・入力

証明書発行

証明書交付・支払

窓口で一緒に必要事項を確認することで手続きが完了（来庁者の入力＝署名のみ）

さらにマイナンバー情報を利用することで確認誤りや入力時間を削減

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。

取組内容

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。その後、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。

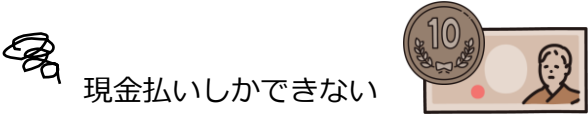
KPI・ロードマップ

キャッシュレス決済の導入（本庁窓口3課、各施設窓口4件）

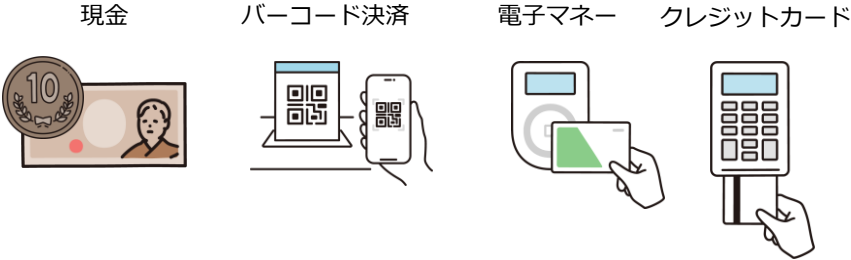
2024年度	2025年度	2026年度	2027年度	2028年度
手続き 現状調査	システム調達	会計、住民、税務課にPoSレジシステム 導入 キャッシュレス決済の導入		
		手続き 現状調査	システム調達	各施設への 導入拡大



みんなのくらしはこう変わる

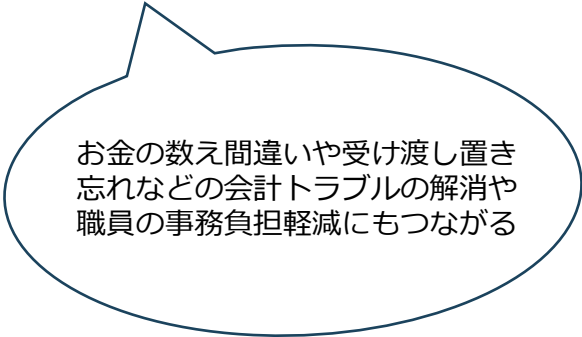


会計に時間がかかってしまう（待ち時間がある）



生活スタイルに合わせて支払い方法を「選べる」

「ICカード」をタッチする、「バーコードを提示する」だけで会計を済ませられるため会計時間が短縮できる



デジタル活用のサポート（デジタルデバイド対策）

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。

取組内容

- ① 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や対面・オンラインによる各区出前講座の新設します。また、住民同士の共助型のデジタル相談体制の構築するなどデジタルに不慣れな方へのサポートを実施します。
- ② 地域に身近な各区公民館のWi-Fi環境の拡充するなどデジタルを使える環境を整備していきます。

KPI・ロードマップ

- 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）

2024年度	2025年度	2026年度	2027年度	2028年度
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
	Wi-Fi環境の整備			



みんなのくらしはこう変わる

分からないから「使わない」・「使えない」から



デジタルに不慣れな方



「使ってみよう」と思える環境を整える



講師・相談員など

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。

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、セグメント配信の仕組みにより、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。

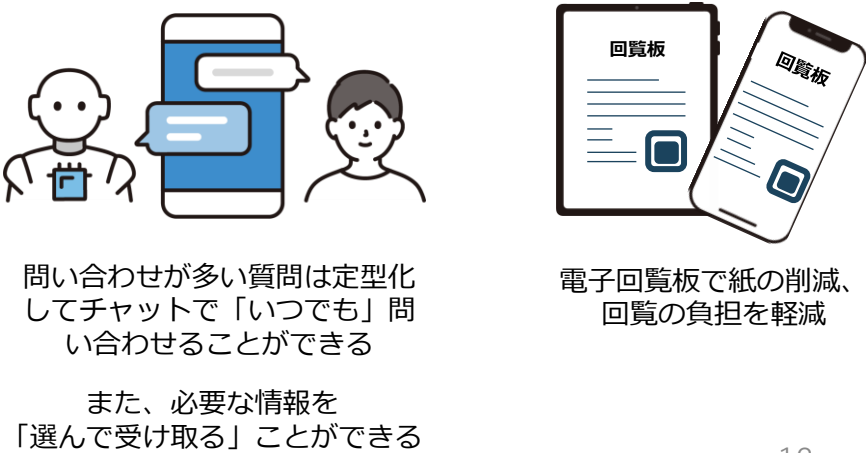
KPI・ロードマップ

- 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）

2024年度	2025年度	2026年度	2027年度	2028年度
ツール検討	機能拡充	機能拡充	機能拡充	機能拡充
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			
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	



みんなのくらしはこう変わる



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。

取組内容

マイナンバーカードの本人確認機能を活用し、書かない窓口などマイナンバーカードの利活用機会を拡大します。

KPI・ロードマップ

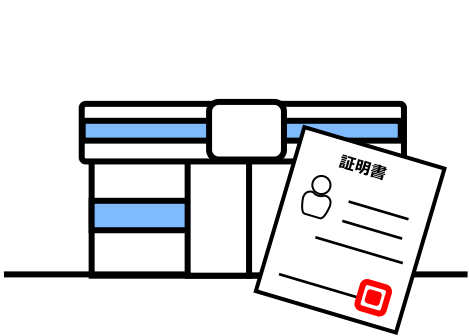
書かない窓口などマイナンバーカード利用業務の拡大（10業務）

2024年度	2025年度	2026年度	2027年度	2028年度
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				



みんなのくらしはこう変わる

広がる「マイナンバー活用」



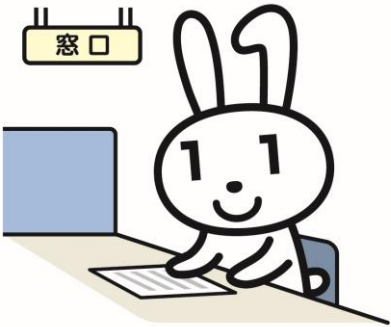
コンビニ交付



マイナ保険証



スマホ搭載



書かない窓口

行政運営のDX

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）*11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。

取組内容

標準システム・ガバメントクラウドへの移行、稼働

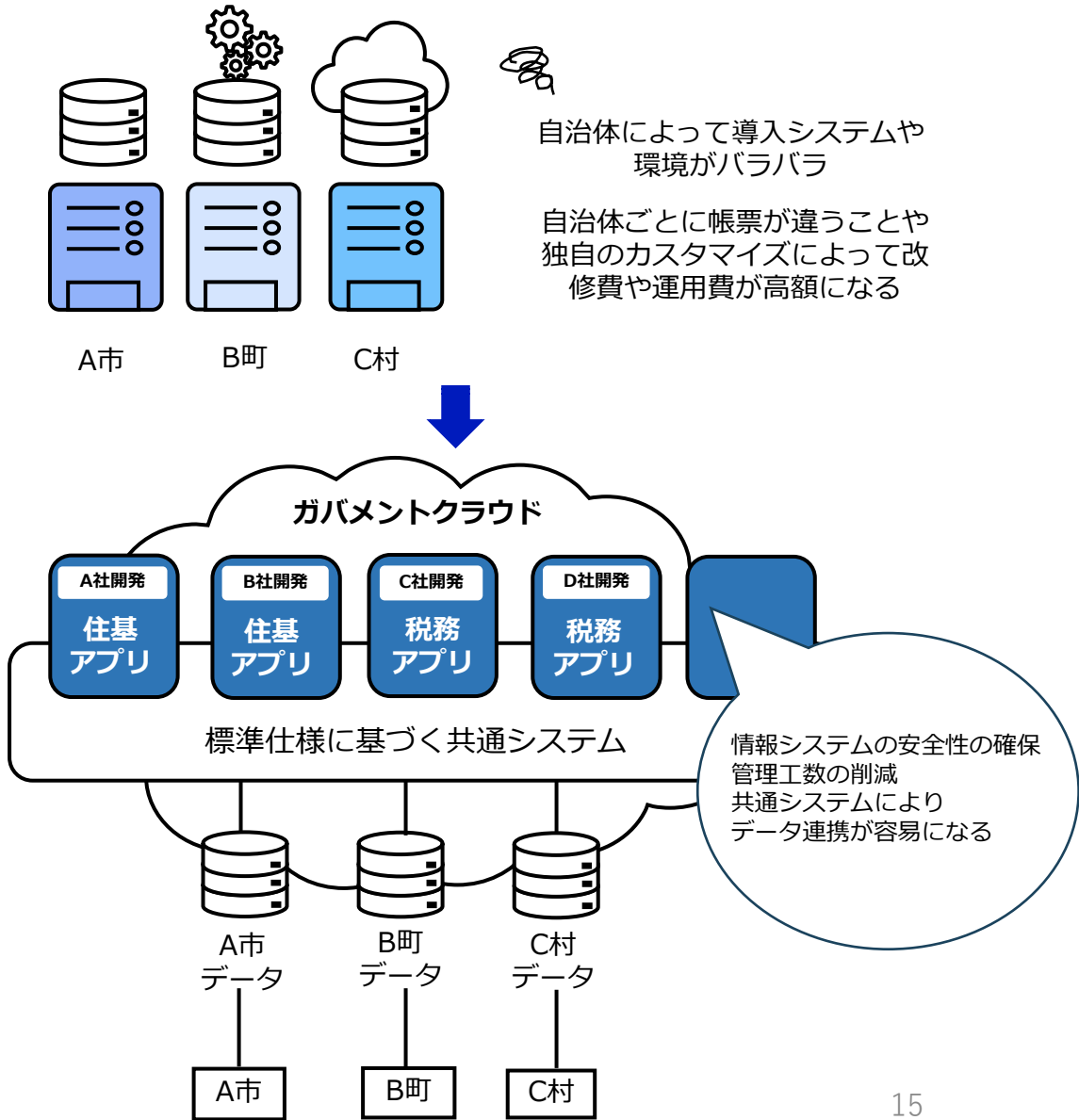
KPI・ロードマップ

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）

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



取組イメージ



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。

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。

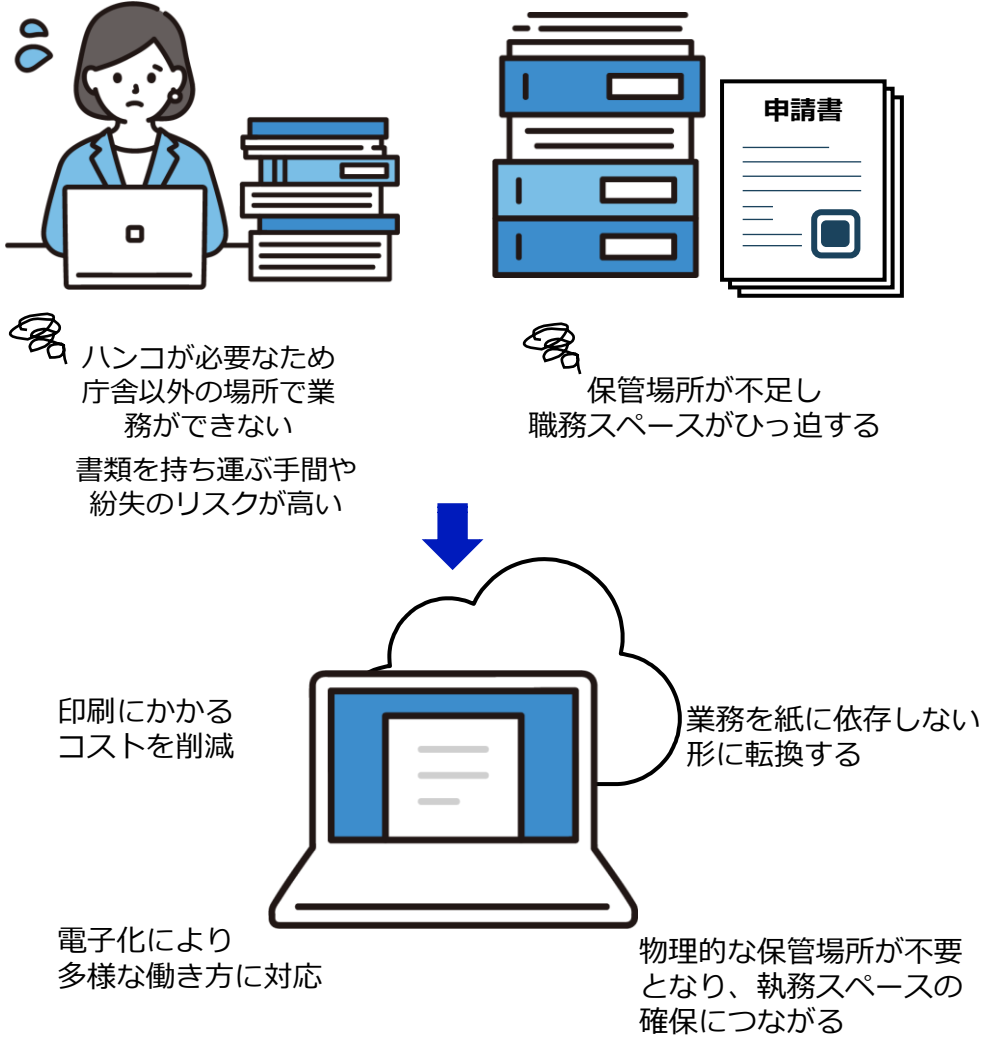
KPI・ロードマップ

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。

2024年度	2025年度	2026年度	2027年度	2028年度
職員ノートPC 一部先行配布	職員ノートPC完全移行			
会議用大型 モニター設置	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
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)	保存文書の電子化・共有化（順次拡大）		
各課業務及び会議資料等のペーパーレス（順次拡大）				



取組イメージ



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。

取組内容

データの管理を紙からデジタルに移行（ペーパーレス化）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・ロードマップ

取組業務の業務改革の推進

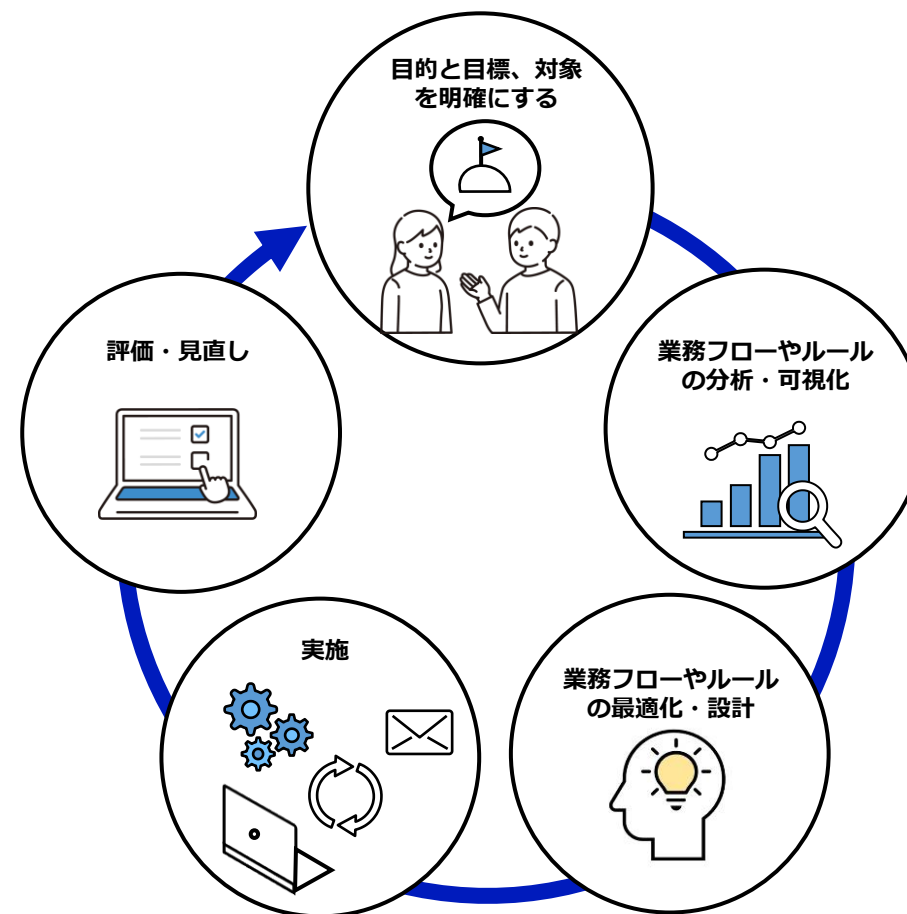
各課への業務調査（ヒアリング）の分析結果を基に改善効果が高いと見込まれる業務について、重点取組業務に選定し、デジタルを活用した業務改革を効果的に推進します。（2025年度（令和7年度）2件、2028年度（令和10年度）10件（累計））

2024年度	2025年度	2026年度	2027年度	2028年度
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
	業務改革の実施			



取組イメージ

業務の本来の目的に向けて、既存の組織や制度を抜本的に見直し、業務プロセスを再構築する



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。

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等）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 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・ロードマップ

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）

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



取組イメージ

セキュリティ対策



職員の情報リテラシー強化



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。

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、ビジネス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。
また、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・ロードマップ

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）

2024年度	2025年度	2026年度	2027年度	2028年度
運用に関する規則整備		運用マニュアル等の見直し		
	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）

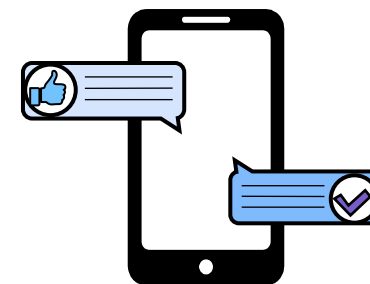


取組イメージ

多様な働き方を実現する



チャットツールでコミュニケーションを円滑にする



データ利活用

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。

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*12の推進ための職員研修

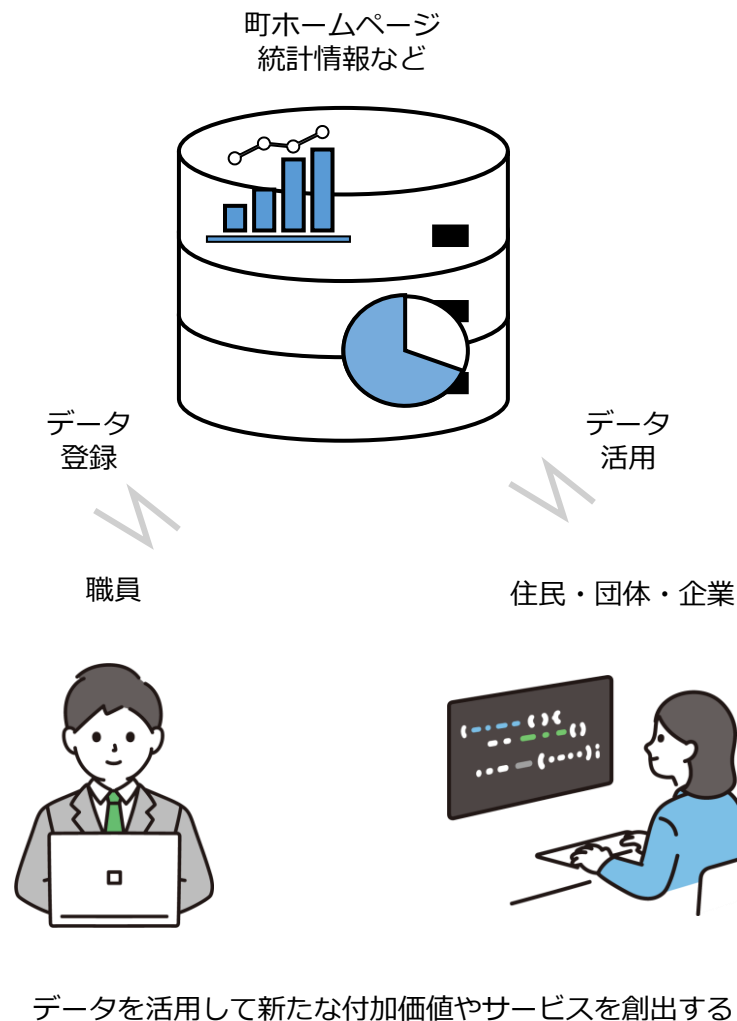
KPI・ロードマップ

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）

2024年度	2025年度	2026年度	2027年度	2028年度
	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			
	EBPMのための職員研修			



取組イメージ



AIの活用

目的

業務にAI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*13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。

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

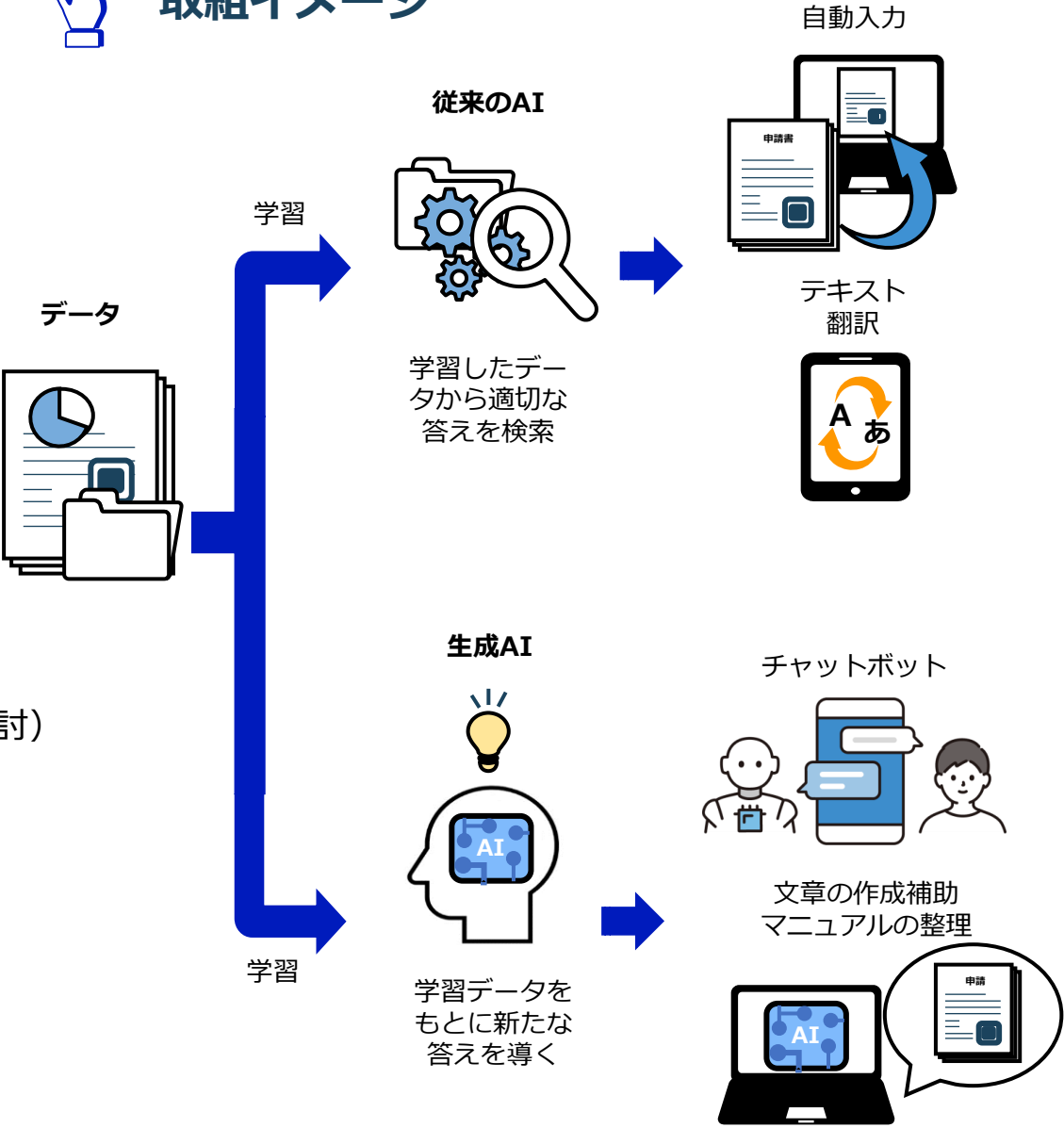
KPI・ロードマップ

- 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）

2024年度	2025年度	2026年度	2027年度	2028年度
	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
	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



取組イメージ



用語集

*1 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。

*2 CDO（最高デジタル責任者）

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。

*3 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。

*4 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。

*5 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。

*6 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。

*7 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。

*8 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。

*9 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。

*10 窓口DXaaS

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 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。

*12 EBPM

EBPM（Evidence-Based Policy Making）とは、政策の目的を明確化し、データや証拠に基づいて政策を立案・評価・修正する手法を指す。これにより、客観的根拠をもとに効果的かつ信頼性の高い政策運営が可能となる。

*13 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。
