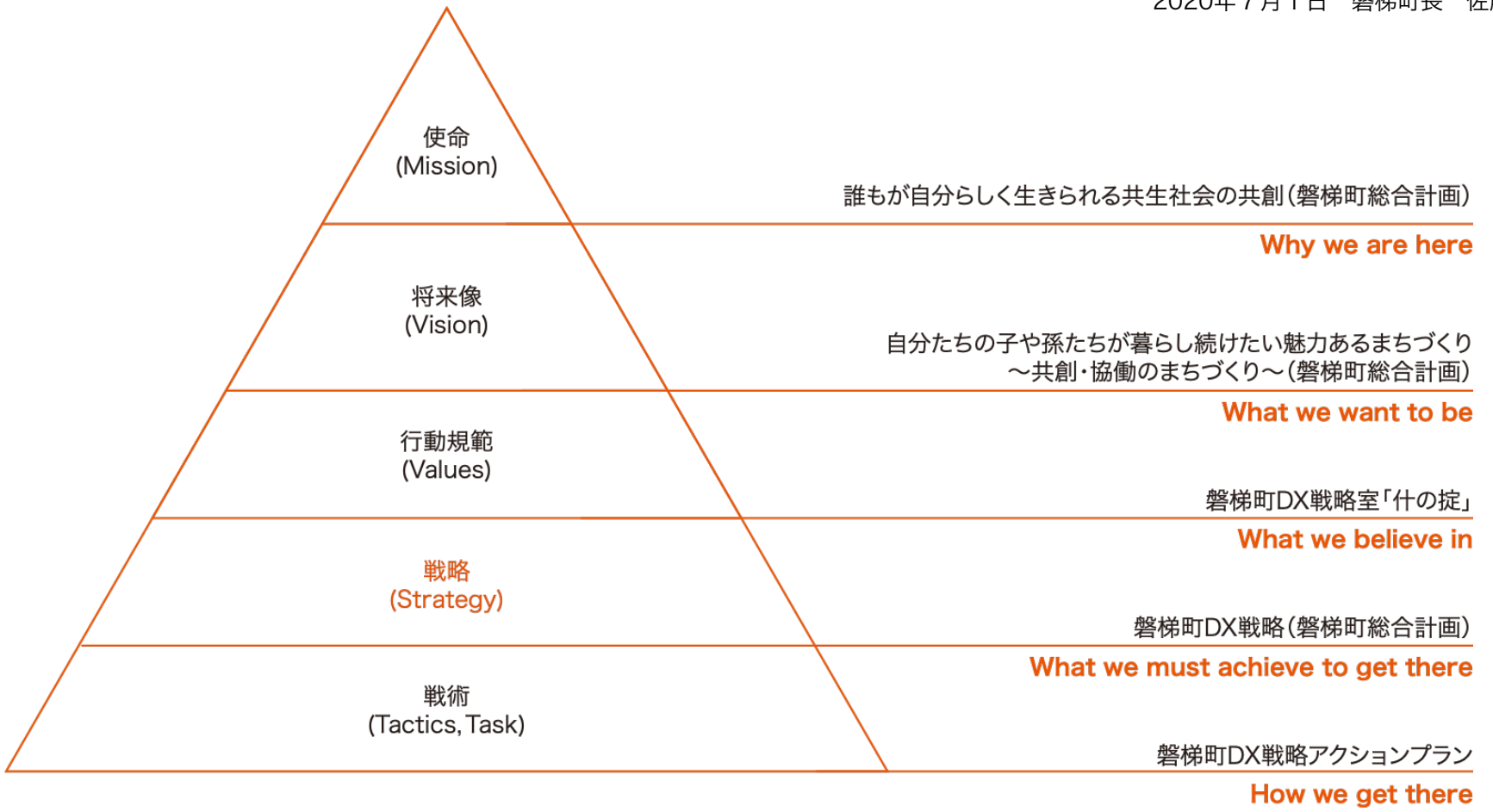
磐梯町デジタル変革戦略第１版

2020年7月 磐梯町デジタル変革戦略室

はじめに～　磐梯町デジタル変革戦略の位置づけ

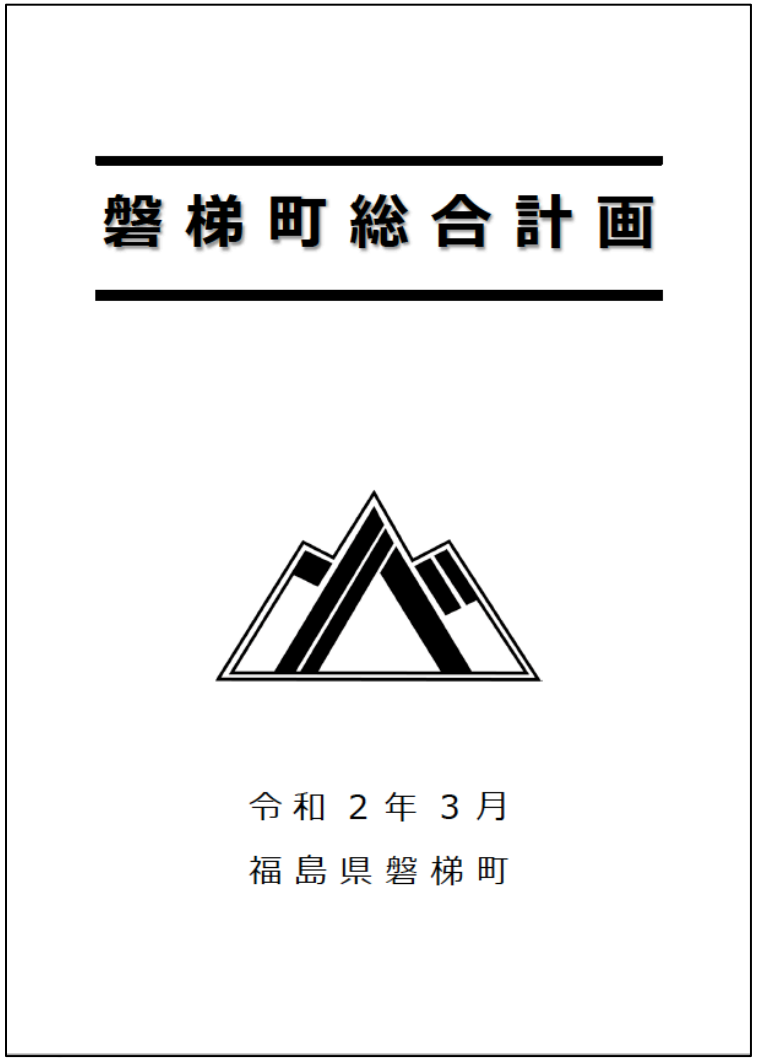
磐梯町デジタル変革戦略(通称：DX戦略)は、磐梯町総合計画(2020年3月)の 策定を受けて設置されたデジタル変革戦略室が、同計画の将来像である「自分たちの子や孫たちが暮らし続けたい魅力あるまちづくり」や同室の使命である「誰もが自分らしく生きられる共生社会の共創」を、DX(デジタル変革)を通じて具現化するために策定された戦略です。

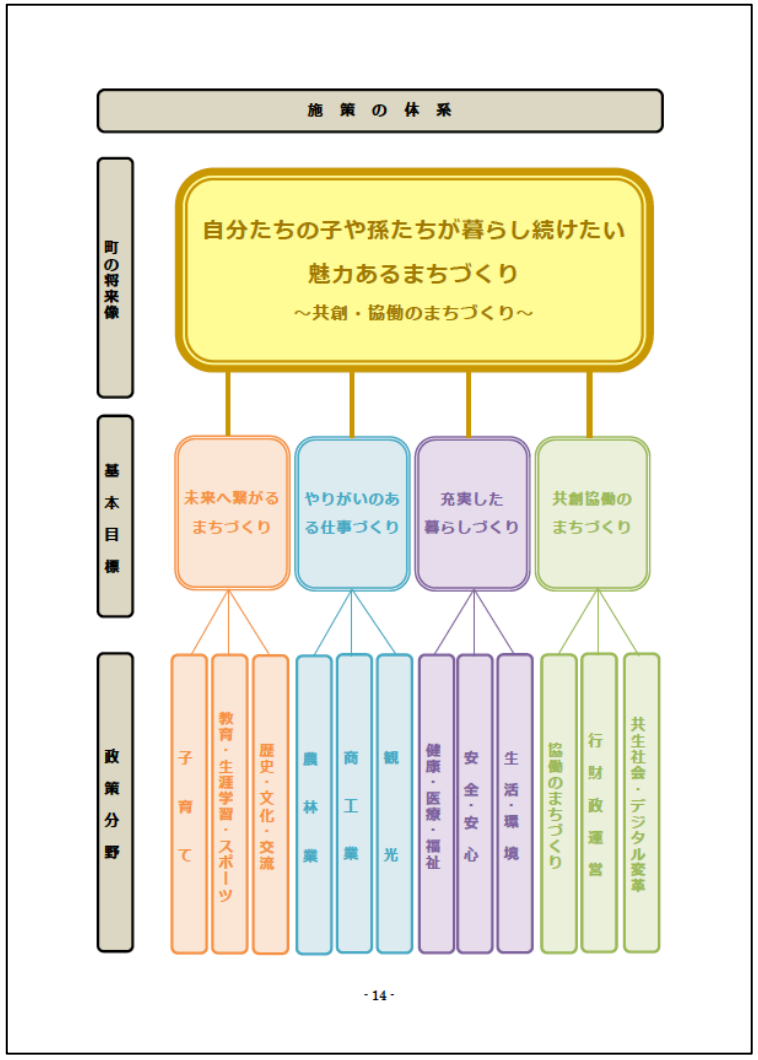
2020年７月１日　磐梯町長　佐藤淳一



Copyleft(ɔ) Bandai town(磐梯町) all right reversed.

磐梯町総合計画(ミッション・ヴィジョン)





名　称	磐梯町総合計画
制　定	令和２年３月
特　徴	① 「共生社会・デジタル変革」の項目を新設(日本の自治体で初めて) ② 構想から６ヶ月間で、自前で策定 ③ 国土強靭化計画も兼ねる(福島県内の自治体で初めて)
備　考	DX戦略にかかる全ての根拠はこの総合計画の中にあります。

Copyleft(ɔ) Bandai town(磐梯町) all right reversed.

磐梯町DX戦略の「什の掟」(行動規範)

「什の掟」：会津藩では、同じ町に住む六歳から九歳までの藩士の子供たちは、十人前後で集まりをつくっていました。この集まりのことを会津藩では「什（じゅう）」と呼び、そのうちの年長者が一人什長（座長）となりました。毎日順番に、什の仲間のいずれかの家に集まり、什長が「お話(什の掟)」を一つひとつみんなに申し聞かせ、すべてのお話が終わると、昨日から今日にかけて「お話」に背いた者がいなかったかどうかの反省会を行いました。(会津藩校日新館HPより)
「磐梯町DX戦略室『什の掟』」は、「什の掟」をDX戦略室の構成員等の行動規範として、アレンジしたものです。

一、住民本位でなければなりませぬ

行政は、住民のためにあることを肝に命じて、常に行政事務や事業のUI(住民接点)、UX(住民体験)の向上に努めるようにしましょう。また、住民本位の次に顧客本位(町外の人々)、職員本位も意識し、みんなに魅力ある磐梯町にしましょう。

一、誰一人取り残してはなりませぬ

民間企業のDXと違い、行政のDXは相手を取捨選択できません。共生社会実現の視点から、すべての住民や職員がDXの恩恵に与れるようにお互いを気遣っていきましょう。

一、言葉や他者に踊らされてはなりませぬ

何が住民本位であるかを常に自分の頭で考え、同僚と対話し、行動するようにしましょう。本当にやるべきことがわかっていれば、次々と生まれる流行り言葉や、他者からの甘言に惑わされることはないはずです。なお、流行り言葉は活用しましょう。その場合、注釈を加えましょう。

一、本当の価値を評価しなければなりませぬ

私たちがDXを通じて行うべきは町の将来像と共生社会の実現であり、住民本位の価値の提供です。前例という「カタチ」に捉われず、「カチ」を評価し、共創しましょう。

一、できない理由を並べてはなりませぬ

住民本位の価値があると信ずる道があるならば、できない理由ではなく、できる理由を考えて、行動しましょう。住民を役場や制度の都合に合わせるのではなく、私たちが変わりましょう。

一、行動し、挑戦しなければなりませぬ

どんなに重厚な計画書や戦略も行動と結果が伴わなければ意味がありません。自治体のDXはまだ誰もが見ぬ道です。リスクを恐れず、挑戦しましょう。

一、失敗を責めてはなりませぬ

行動や挑戦には時として失敗が伴います。挑戦した者を讃えましょう。あわせて、失敗は共有して、反省して、次に活かしましょう。

一、データ・事実と結果を軽視してはなりませぬ

主観ではなく、客観(データ・事実)に基づいた取り組みを進めましょう(証拠に基づく政策立案)。そして、アウトプット(出力)だけでなく、どのようなアウトカム(成果)を目指しているのかをしっかりと認識しながら取り組みましょう。

一、目的と手段を取り違えてはなりませぬ

常に今の行動が何のためにあるのかを考えましょう。特に手段が目的化しないように、細心の注意を払いましょう。

一、感謝し、他の模範とならねばなりませぬ

私たちの取り組みはすべて先人の取り組みの上に成り立っています。このことに感謝し、DXを通じて、私たちが新しいカチをカタチにして、磐梯町だけでなく、日本を変えましょう。

ならぬことはならぬものです。

Copyleft(ɔ) Bandai town(磐梯町) all right reversed.

目次

1．総論

2．各論

①行政のデジタル変革

②地域のデジタル変革

③その他のデジタル変革

3．タイムスケジュール

4．備考・参考

Copyleft(ɔ) Bandai town(磐梯町) all right reversed.

Copyleft(ɔ) Bandai town(磐梯町) all right reversed.

1．総論

Copyleft(ɔ) Bandai town(磐梯町) all right reversed.

1．総論　/　戦略の運用方針

OODA Loopの採用

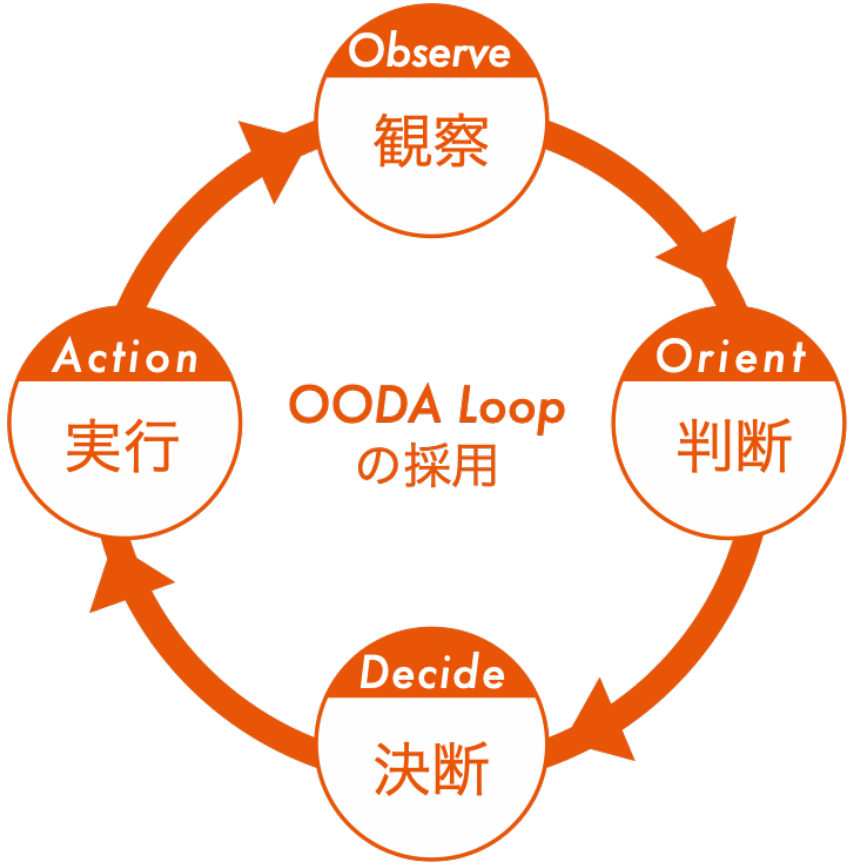
本戦略では、「OODA Loop」的な手法(右図)を用いて運用します。DXの推進には、不確実な要素が多く、迅速性が要求されるため、従来の行政計画に用いられる「PDCAサイクル」は戦略遂行に適さないためです。

選択的戦略

本戦略は総合的ですが、網羅的ではありません。磐梯町の人的、物的・経済的資源は限られているので、戦略の優先順位を検討し、選択的戦略として運用します。

可変的戦略

本戦略は、様々な状況変化に対応する可変的戦略です。ただし、戦略の変更は議会への報告・説明を経たのちに行うこととします。なお、戦略の下位にある戦術については、行政が判断し、その時々、最も適切な手法を用います。

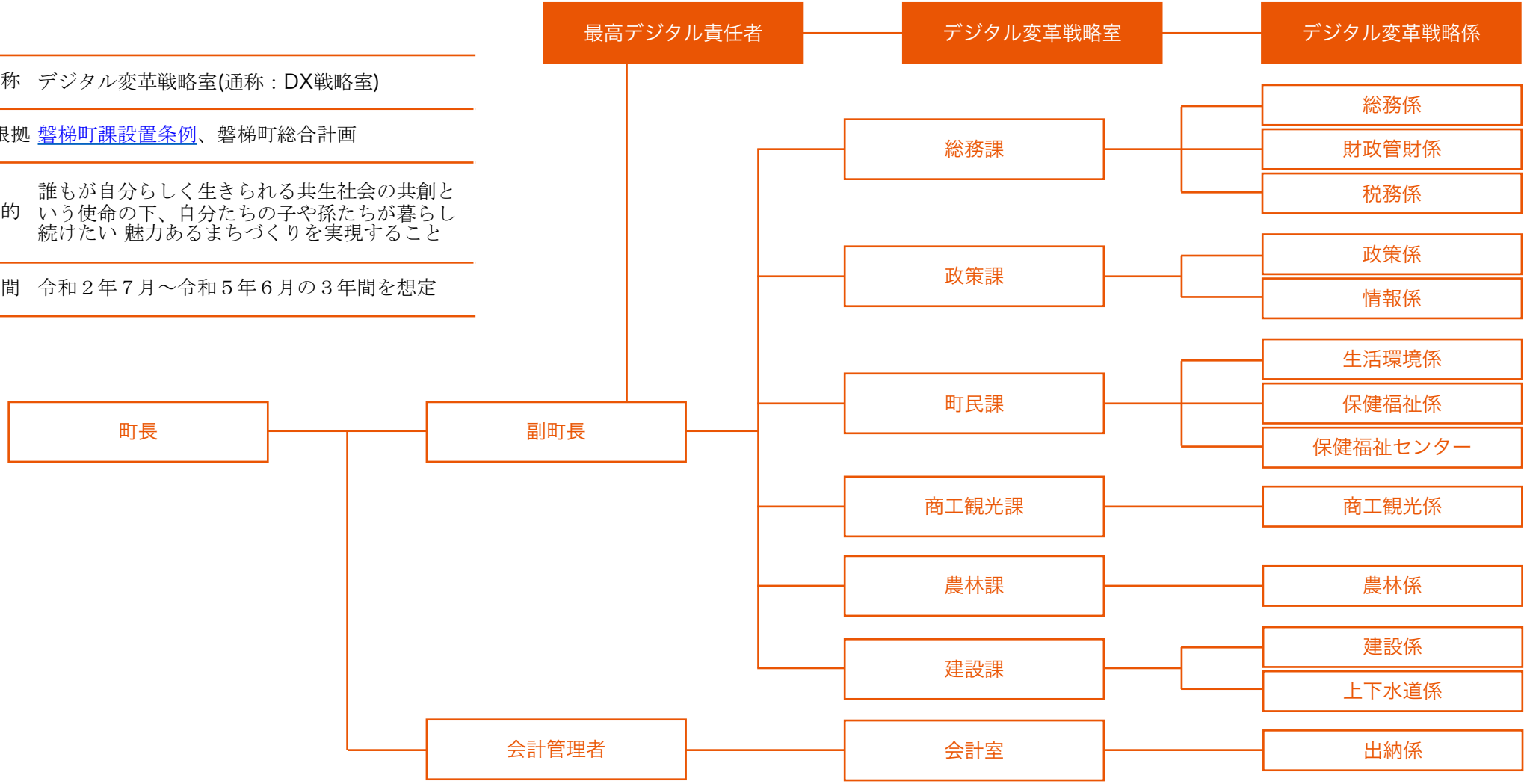


※OODA ループ理論は、元は軍事戦略理論で、米軍やNATO 加盟国をはじめとする西側各国の軍隊だけでなく中国やロシアを含む世界中の軍隊で採用され、その戦略を大きく転換させました。それが転用され、今ではシリコンバレーをはじめとする欧米のビジネス界でも基本戦略として採用されています。

Copyleft(ɔ) Bandai town(磐梯町) all right reversed.

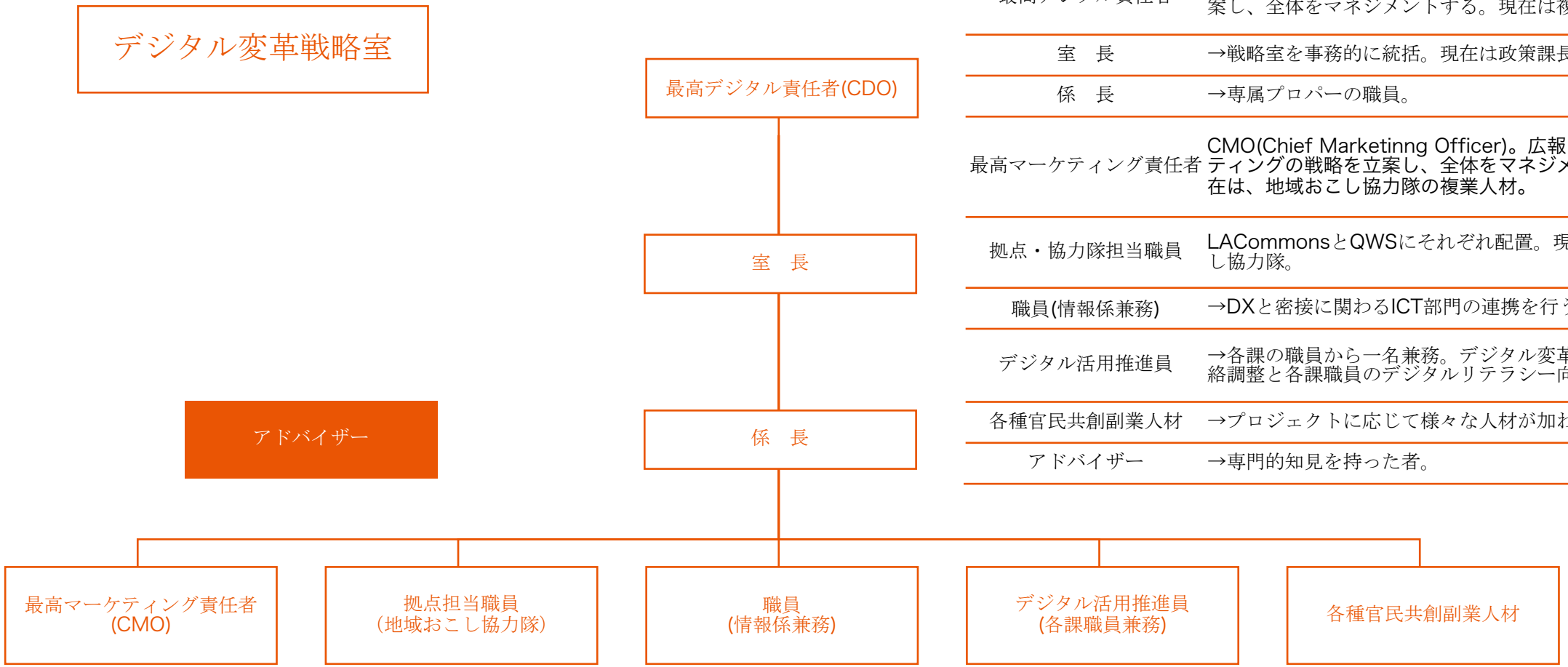
1．総論　/　DX戦略室の位置付け

名　称	デジタル変革戦略室(通称：DX戦略室)
設置根拠	磐梯町課設置条例、磐梯町総合計画
目　的	誰もが自分らしく生きられる共生社会の共創という使命の下、自分たちの子や孫たちが暮らし続けたい 魅力あるまちづくりを実現すること
期　間	令和２年７月～令和５年６月の３年間を想定



Copyleft(ɔ) Bandai town(磐梯町) all right reversed.

1．総論　/　デジタル変革戦略室の内部のイメージ



最高デジタル責任者	→CDO(Chief Digital Officer)。磐梯町のDXの戦略を立案し、全体をマネジメントする。現在は複業人材。
室　長	→戦略室を事務的に統括。現在は政策課長が兼任。
係　長	→専属プロパーの職員。
最高マーケティング責任者	CMO(Chief Marketinng Officer)。広報・広聴・マーケティングの戦略を立案し、全体をマネジメントする。現在は、地域おこし協力隊の複業人材。
拠点・協力隊担当職員	LACommonsとQWSにそれぞれ配置。現在は地域起こし協力隊。
職員(情報係兼務)	→DXと密接に関わるICT部門の連携を行う。
デジタル活用推進員	→各課の職員から一名兼務。デジタル変革についての連絡調整と各課職員のデジタルリテラシー向上を行う。
各種官民共創副業人材	→プロジェクトに応じて様々な人材が加わります。
アドバイザー	→専門的知見を持った者。

Copyleft(ɔ) Bandai town(磐梯町) all right reversed.

1．総論　/　現状把握(2020年7月第１期戦略)

行政のデジタル変革　DXの前提条件整備の必要性

DX戦略と銘打っていますが、磐梯町はDXの前提条件が整っていないため、まずは業務、環境、人材面で、DXのスタートラインに立つための取り組みを重点的に行っていく必要があります。具体的には、業務面では、BPRを通じた業務把握、情報のデータ化、業務のICT化を行う必要があります。また、環境面では、役場内のインフラやシステムの整備、条例・規則等の整理・整備を行う必要があります。さらに、職員のデジタルリテラシーの向上が必要です。

地域のデジタル変革　町民・事業者等への情報共有の必要性

町内の住民及び事業者において、DXに取り組む前提条件が整っていません。磐梯町が推進しているDXを町民にわかりやすく伝えると同時に、町民のマイナンバーカードの取得率の向上や事業者のキャッシュレス決済インフラの整備等を行いながら、それぞれのデジタルリテラシーを引き上げる取り組みが必要です。

その他のデジタル変革　多種多様な連携の必要性

広聴・広報・デジタルマーケティングについては、総合的な取り組みができていない状況にあります。CMOを中心として戦略の策定や各種環境整備を行なっていく必要があります。また、教育については、緊急事態宣言の影響もあり、対策としてのICT化も急がなければなりません。教育デジタル変革推進会議を中心に短期的な対策と中長期的な戦略が必要です。議会については、デジタル変革検討委員会を中心にDXを推進しているため、議会からの要請に応じてサポートを行います。その他、県・近隣自治体との連携も推進していきます。

Copyleft(ɔ) Bandai town(磐梯町) all right reversed.

磐梯町デジタル変革戦略第１期で迅速または重点的に取り組む項目

1 ICT活用による子育て環境の充実

→保育所におけるICT活用を拡大し、子育てのあらゆる場面で、ICT活用による子育て支援を拡充します。

2 AIスピーカー活用による高齢者支援

→スマートスピーカーを用いた高齢者支援の実証実験を行います。

3 オンライン町政報告会の実施

→夏にオフラインで行なっている通常の地区懇談会とは別に、オンラインによる町政報告会を開催します。

4 磐梯町渋谷官民共創拠点の活用

→磐梯町官民共創拠点(Shibuya QWS)にて様々なイベント等を行い、磐梯町のPRと併せて関係・交流人口の拡大を図ります。

5 行政視察のオンライン対応の実施

→７月以降、行政視察のオンライン対応を実施します。

6 印鑑の原則全廃

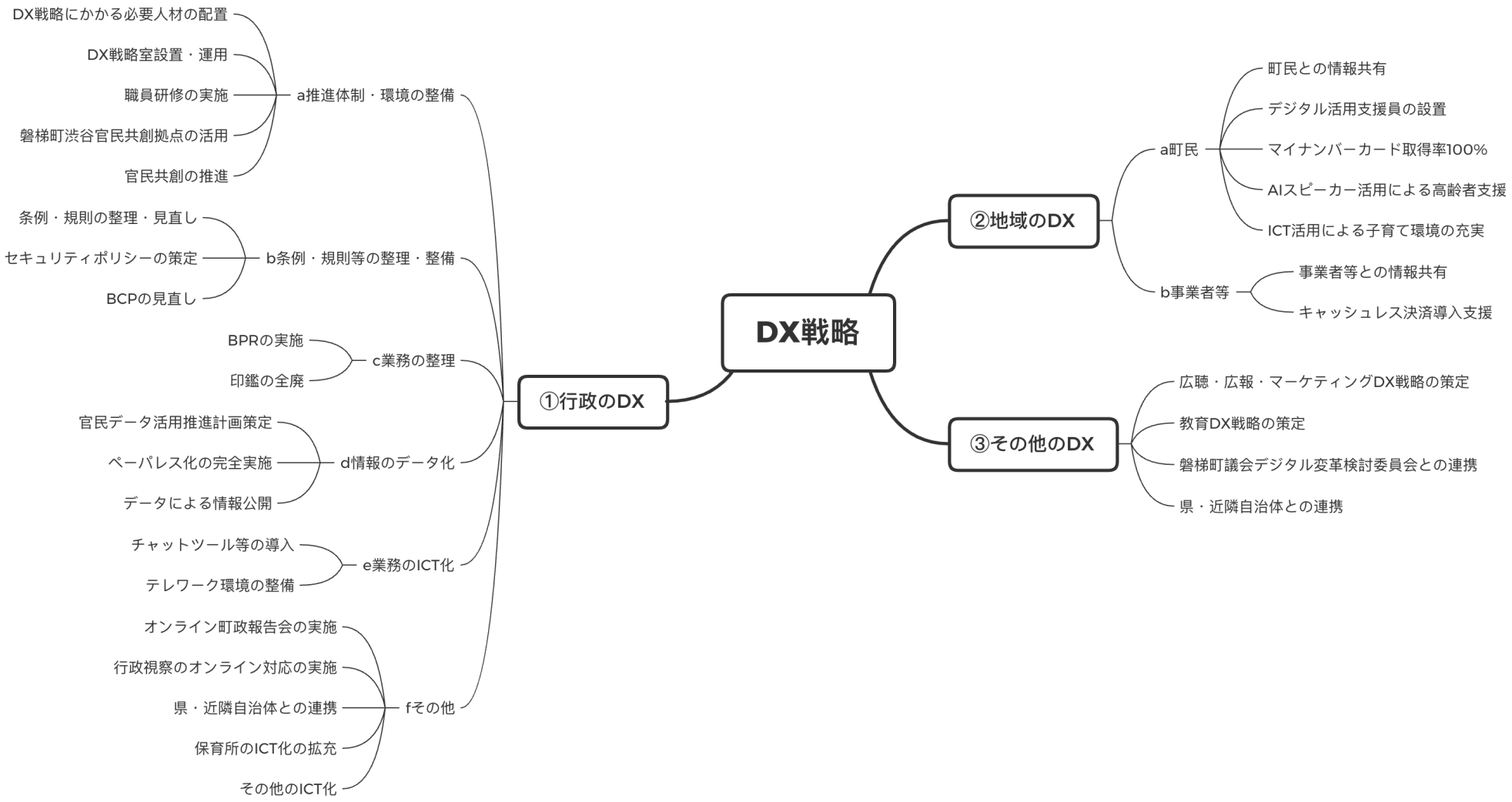
→年度内に、法律等で義務化されている場合を除き、庁内手続きと住民申請手続きにおける印鑑を全廃します。

Copyleft(ɔ) Bandai town(磐梯町) all right reversed.

2. 各論

Copyleft(ɔ) Bandai town(磐梯町) all right reversed.

2．各論～概要図(2020年7月第１期戦略)



Copyleft(ɔ) Bandai town(磐梯町) all right reversed.

2-①-a. 推進体制・環境の整備

現状・課題

2019年11月1日、最高デジタル責任者を設置し、DX推進体制を構築してきました。2020年4月1日よりDX戦略準備チームを発足し、7月1日のDX戦略室の設置に向けて、組織化をはかっています。課題として、チーム構成員の意識共有、人員の適切配置、新型コロナウィルス感染症の流行による職員研修・QWSの活用の遅れ等があります。

方向性・戦術等

DX戦略にかかる必要人材の配置

→業務の明確化と人材の適切配置そして外部人材が関わる環境整備を推進します。また、複業人材の活用に関する検討も行います。

DX戦略室設置・運用

→7月1日にDX戦略室を設置します。合わせて、諸環境を整備します。

職員研修の実施

→全職員のデジタルリテラシー向上の研修を実施します。内容としては、戦略策定による意識共有、セキュリティ意識の醸成等です。

磐梯町渋谷官民共創拠点の活用

→磐梯町官民共創拠点(Shibuya QWS)にて様々なイベント等を行い、磐梯町のPRと併せて関係・交流人口の拡大を図ります。また、 同拠点とLA会津磐梯の活用を一体的に行います。

官民共創の推進

→包括連携協定等、官民共創の初環境を整備します。

Copyleft(ɔ) Bandai town(磐梯町) all right reversed.

2-①-b. 条例・規則等の整理・整備

現状・課題

DXの推進により、条例・規則等のルールが現状に合わなくなってきています。また、より高度なセキュリティ対策が必要ですが、「磐梯町情報処理システム管理運営規則は平成19年以来見直しがされていません。また、磐梯町地域防災計画の中に位置づけられているBCP(業務継続計画)には、新型コロナウイルス感染症対策が盛り込まれていません。これらを磐梯町が進めるデジタル変革を前提とした整理、見直し等を行う必要があります。

方向性・戦術等

条例・規則の整理・見直し

→条例・規則・要綱を網羅的に整理した上で、デジタルを前提とした内容に見直します。

セキュリティポリシーの策定

→DX推進により必要とされるより高度なセキュリティ対策をまとめます。

BCPの見直し

→BCPをDXを前提とした内容に見直します。なお、前述した2つの項目と合わせて、弁護士、学者等の有識者の知見を活用して取り組みます。

Copyleft(ɔ) Bandai town(磐梯町) all right reversed.

2-①-c. 業務の整理

現状・課題

各業務内容が正確に把握されず、属人化しているため、業務分析や引継ぎ等に課題が生じています。また、このため、情報のデータ化に総合的かつ網羅的に取り組むことができません。

方向性・戦術等

BPRの実施

→BPRによる業務把握を行い、業務の整理、見直しを行います。なお、BPRの実施についてはコニカ・ミノルタ株式会社と包括連携協定を締結し、協力を受ける予定です。

印鑑の全廃

→BPRに合わせて、町民が変化を実感しやすい、行政手続きにおける印鑑全廃を実施します。また、町内手続きにおける印鑑廃止も業務のICT化に合わせて順次行なっていきます。法律等で義務付けられた場合以外の手続きにおける印鑑を全廃します。※BPR：Business Process Re-engineering(ビジネスプロセス・リエンジニアリング)の略。業務改革、業務見直しを意味します。

Copyleft(ɔ) Bandai town(磐梯町) all right reversed.

2-①-d. 情報のデータ化

現状・課題

情報のデータ化のための基本的な指針がないため、総合的なデータ管理やデータによる情報公開が実施できていません。また、業務の整理ができていないので、データ化する情報の取捨選択ができていません。これらがペーパレス化の障壁にもなっています。

方向性・戦術等

官民データ活用推進計画策定

→データ活用における基本指針を策定し、情報のデータ化を推進します。この際、会津大学の協力を受ける予定です。

ペーパレス化の完全実施

→データ化の推進に合わせて、紙に出力する必要性がない情報は原則完全ペーパレスで運用します。包括連携協定を締結する東京インタープレイ株式会社から提供を受けるシステムを活用していく予定です。

データによる情報公開

→データ化された行政情報を町民がウェブ上で網羅的にかつ簡易に閲覧・取得できるようにします。

Copyleft(ɔ) Bandai town(磐梯町) all right reversed.

2-①-e. 業務のICT化

現状・課題

業務の整理、情報のデータ化が不十分なため、総合的かつ網羅的な業務のICT化が極めて困難な状況です。一方で、成果設定が明確な業務についてはICT化を部分的に先行実施できる状態にあります。

方向性・戦術等

チャットツール等の導入

→業務効率化のために、チャットツールやオンライン会議システム等を全庁的に導入します。DX戦略室において先行実施し、運用方針を定めながら、年内に全職員が活用できる環境整備を実施します。

テレワーク環境の整備

→今般の新型コロナウイルス感染症予防対策と、職員が自分らしく働ける職場をつくるために、テレワークの環境整備を推進します。年度内に全職員がテレワーク 体験するために、七ツ森センターのDX戦略室やSHIBUYA QWSの磐梯町×渋谷官民共創拠点を活用したプログラムを実施します。

Copyleft(ɔ) Bandai town(磐梯町) all right reversed.

2-①-f. その他

現状・課題

網羅的なICT化は難しいですが、分野毎に一部ICT化を取り入れている課があります。また、磐梯町のDXの取り組みを町民に知っていただくためにオンラインの体験型の報告会も可能です。さらに、移動の自粛により行政視察が控えられる中、オンライン対応に切り替えることで、磐梯町の取り組みをより多くの方々に知ってもらうことも可能です。

方向性・戦術等

オンライン町政報告会の実施

→オンライン会議ツールを活用して、町長と町民との対話を図ります。広聴・広報・マーケティングDX戦略が策定された際には、その中に位置付けます。

行政視察のオンライン対応の実施

→町外からの行政視察に対して、オンライン対応できるようにします。合わせて、視察受け入れの有料化も検討します。広聴・広報・マーケティングDX戦略が策定された際には、その中に位置付けます。

県・近隣自治体との連携

→福島県や近隣自治体とDXについて連携します。6月中に近隣自治体の職員を対象とした磐梯町DX勉強会が開催されます。

保育所のICT化の拡充

→保育所におけるICT化の一環としてコドモンを導入しました。職員の業務改善から、保育の充実、家族との連絡等、あらゆる場面で活用します。

その他のICT化

→その他、順次ICT化の取り組みを分野毎に行います。

Copyleft(ɔ) Bandai town(磐梯町) all right reversed.

2-②-a. 町民

現状・課題

メディア等を通じて、町外には認知されるようになったDXの取り組みですが、町民にはほとんど伝わっていません。また、町民の中にはスマートデバイスの活用が苦手な人もいます。さらに、マイナンバーカードの取得率も２８％にとどまっています。

方向性・戦術等

町民との情報共有

→様々なアプローチで、町民にDXの取り組みについて知って、考え、行動する機会をつくります。また、町民のデジタルリテラシーを向上させる集まりを開催します。

デジタル活用支援員の設置

→町民のデジタルリテラシーを向上させる支援員を配置します。

マイナンバーカード取得率実質100%

→年度内に町民のマイナンバーカード取得率実質100%を目指す取り組みをします。

AIスピーカー活用による高齢者支援

→スマートスピーカーを活用し、高齢者がスマートデバイスに慣れ親しむ機会を創出し、誰もが町にアクセスできるよう実証実験を行います。

ICT活用による子育て環境の充実

→保育所・幼稚園・児童館等、子供が関わる施設におけるICT化を推進し、ご家庭や職員の事務的業務の負担を軽減し、子供に向き合う時間を拡充します。また、オンライン会議ツール等を活用し、在宅子育て家庭への支援を拡充します。

Copyleft(ɔ) Bandai town(磐梯町) all right reversed.

2-②-b. 事業者等

現状・課題

事業者におけるデジタルリテラシーやICT環境にばらつきがあるので、町と事業者が連携した産業のDXの前提条件を整える必要があります。

方向性・戦術等

事業者等との情報共有

→様々なアプローチで、事業者等にDXの取り組みについて知って、考え、行動する機会をつくります。また、事業者等のデジタルリテラシーを向上させる集まりを開催します。

キャッシュレス決済導入支援

→希望する事業者がキャッシュレス決済を導入するのを支援します。

Copyleft(ɔ) Bandai town(磐梯町) all right reversed.

2-③ その他のデジタル変革

広聴・広報・マーケティングのデジタル変革

磐梯町最高マーケティング責任者(CMO)を中心として、デジタル変革戦略室内で戦略を9月までに策定し、その戦略に基づき、広聴・広報・マーケティングのデジタル変革を推進します。

教育のデジタル変革

2020年4月に設置された磐梯町教育DX推進会議において、総合的な戦略を2020年9月までに策定し、それに基づいて推進します。磐梯町としては、その戦略に基づき、磐梯町教育委員会と密接に連携をとりながら、一体的に教育のデジタル変革を推進します。

議会のデジタル変革

2020年4月に設置された磐梯町議会デジタル変革検討委員会を中心に推進されます。磐梯町としては、議会と連携を取りながら、議会からの要請に応じて議会のデジタル変革のサポートを行います。

連携によるデジタル変革

県や近隣自治体との連携により、広域的なデジタル変革を磐梯町から提案していきます。

Copyleft(ɔ) Bandai town(磐梯町) all right reversed.

3. 備考

Copyleft(ɔ) Bandai town(磐梯町) all right reversed.

3．備考

●デジタル変革

自治体におけるデジタル変革(デジタルトランスフォーメーション、DX)とは、自治体がデジタル技術も活用して、住民本位の行政、地域、社会を実現するプロセスのことです。

なお、磐梯町では、業務効率化、省人化、コスト削減を主目的とするICT化と、町民本位の行政、地域、社会の実現を主目的とするデジタル変革を、明確に区別して用いています。

磐梯町の行政のデジタル変革に至る取り組みは、業務の可視化(→BPR)→情報のデータ化→業務のICT化→デジタル技術による価値創造という順序で進んでいます(右図参考)。

●主なタイムスケジュール

７月
・業務の可視化の結果報告
・BPRの実施後、順次情報のデータ化、業務のICT化
・職員テレワーク体験の開始

８月
・「(仮称)磐梯町マーケティング戦略」の策定
・複業人材受け入れの環境整備

９月第２版戦略更新

	Digitization (情報のデータ化)	Digitalization (業務の ICT 化)	Digital Transformation (デジタルによる価値創造)
内容	アナログの情報をデジタルの形式に変換する技術的過程	情報のデータ化を前提として、業務を ICT 化する業務的過程	情報データ化、業務の ICT 化を前提に住民本位に行政、地域、社会を再構築する価値共創的過程
哲学の必要性	低い		高い
親和性	業務効率化・省人化・コスト削減		UI・UX・オンデマンド
視点①	業務本位		住民本位
視点②	部分的・戦術的		全体的・戦略的
視点③	独創的		共創的
具体例	住民にマイナンバーカードを保有してもらうことで、住民情報をデータ化する	マイナンバーカードを前提として、窓口業務を ICT 化する	窓口業務をクラウド化することで、役所に訪れることなく申請業務が完了できるようにする
備考	多くの日本人が想定する「ICT 化」「IT 化」に相当する。		

戦略策定担当者：磐梯町最高デジタル責任者
戦略紙面デザイン協力：前田聰一郎氏

Copyleft(ɔ) Bandai town(磐梯町) all right reversed.