

下仁田町DX推進計画

令和8年度～令和10年度(ver1.0)

令和8年4月1日
下仁田町

1 | なぜDXに取り組むのか？ ～目的と背景～

0. DXの定義
1. 今なぜDXが必要なのか
2. DXで実現したい未来の姿
3. 国・県のDX推進動向

2 | 何を目指すのか？ ～基本理念と方針～

1. 基本理念（町の目指す姿）
2. 基本方針（DX実現の3本柱）
3. 計画の位置づけと期間

3 | DXで何をするの？ ～アクションプラン～

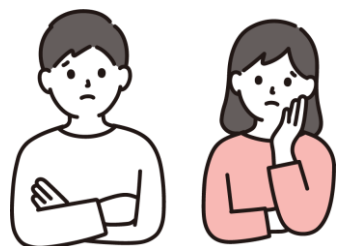
1. 庁内業務DX
2. 町民サービスDX
3. デジタル人材育成

4 | DXを成功させるために ～進めるコツ・考え方のアップデート・やり方とチェック～

1. DX推進の原則（みんなで守る約束）
2. 意識改革（行動をこう変える）
3. 進め方（体制・人材・安全）
4. 補足(参照用): 原則と意識改革の解説

なぜDXに取り組むのか？ ～目的と背景～

0. DXの定義



そもそも、DXってどういうこと？

DX (※) とは、デジタルの力で町を「変身 (トランスフォーメーション)」させること。

単にパソコンやスマホを使うだけでなく、それらを活用してこれまでの**不便を解消し、みんなが笑顔で暮らせる新しい下仁田町へと進化させる取組**です。

※正式名称は「デジタルトランスフォーメーション (Digital Transformation)」。
「Trans (変える・越える)」を英語圏では「X」と略すことから「DX」と呼ばれています。



0. DXの定義

デジタイゼーション

デジタライゼーション

デジタル・
トランスフォーメーション
(DX)単に**アナログ情報**を
デジタル情報に変換すること

(例)

- 紙をPDF/データにする
- 問診票や結果票をデータ化して検索できるようにする

業務プロセスを
デジタル化すること

(例)

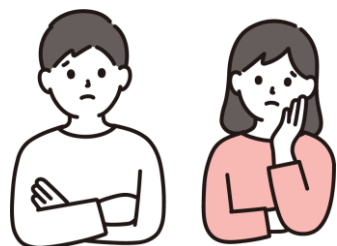
- 申請の処理を最初から最後までオンラインで回す
- 予約・リマインド・結果通知をデジタルでつなぎ、事務を減らす

デジタルでビジネスモデルや
サービスを変革し、
新たな価値を生み出すこと

(例)

- 申請そのものを減らして「**手続きなくとも済む**」に近づける
- 必要な人に必要な案内が届き、予約も受診もスムーズになる形に変える

1. 今なぜDXが必要なのか



なぜ「今」DXに取り組まなければいけないの？
もっと後でもよいのでは？

今、DXに取り組まなければ、
これまでと同じように行政サービスを続けていくことが難しくなっている
状況だからです。



1. 今なぜDXが必要なのか

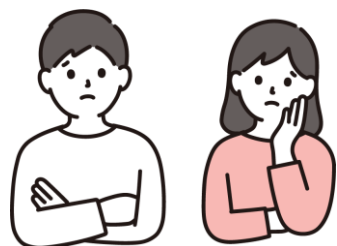
これまで私たちは、窓口での申請や相談、各種の案内など、顔の見える丁寧な対応を積み重ねて、住民のみなさんの信頼を築いてきました。しかし、**人口減少や高齢化が進み、限られた職員数・予算で、災害対応や子育て支援など、より幅広いニーズに 대응していく必要が出てきています。今までと同じ方法だけでは、こうした仕事を無理なく続けていくことが、だんだん難しくなっています。**

DXは、「これまでのやり方をなくすためのもの」ではなく、紙の整理や入力作業など時間のかかる仕事を減らし、住民の相談対応など「**人だからこそできる仕事**」に、より力を注げるようにするための取組です。

住民のみなさんにとっては、自宅から手続きができるなど便利さが増え、職員にとっては、残業の軽減やミスの防止につながります。これからも、今のサービスを守り、さらに良くしていくために、今、DXに取り組むことが必要です。



2. DXで実現したい未来の姿



DXを進めていくとどんな未来が待っているの？

DXによって、住民のみなさんが「**便利で安心に暮らせること**」と、役場が「**少ない人員でも質の高いサービスを続けられること**」を同時に実現することをめざします。



2. DXで実現したい未来の姿

下仁田町のDXで実現したい未来(イメージ)

住民の便利・安心と、役場の持続可能な運営を同時に実現します。

手続きは家から

オンライン中心、来庁は最小限

窓口は書かない・待たない

記入と待ち時間を減らす

情報は探すより届く

防災・くらしの情報を届ける

子育て・教育を支える

連絡や学びの負担を軽くする

健康・福祉はつながる

見守り等で支援につなげる

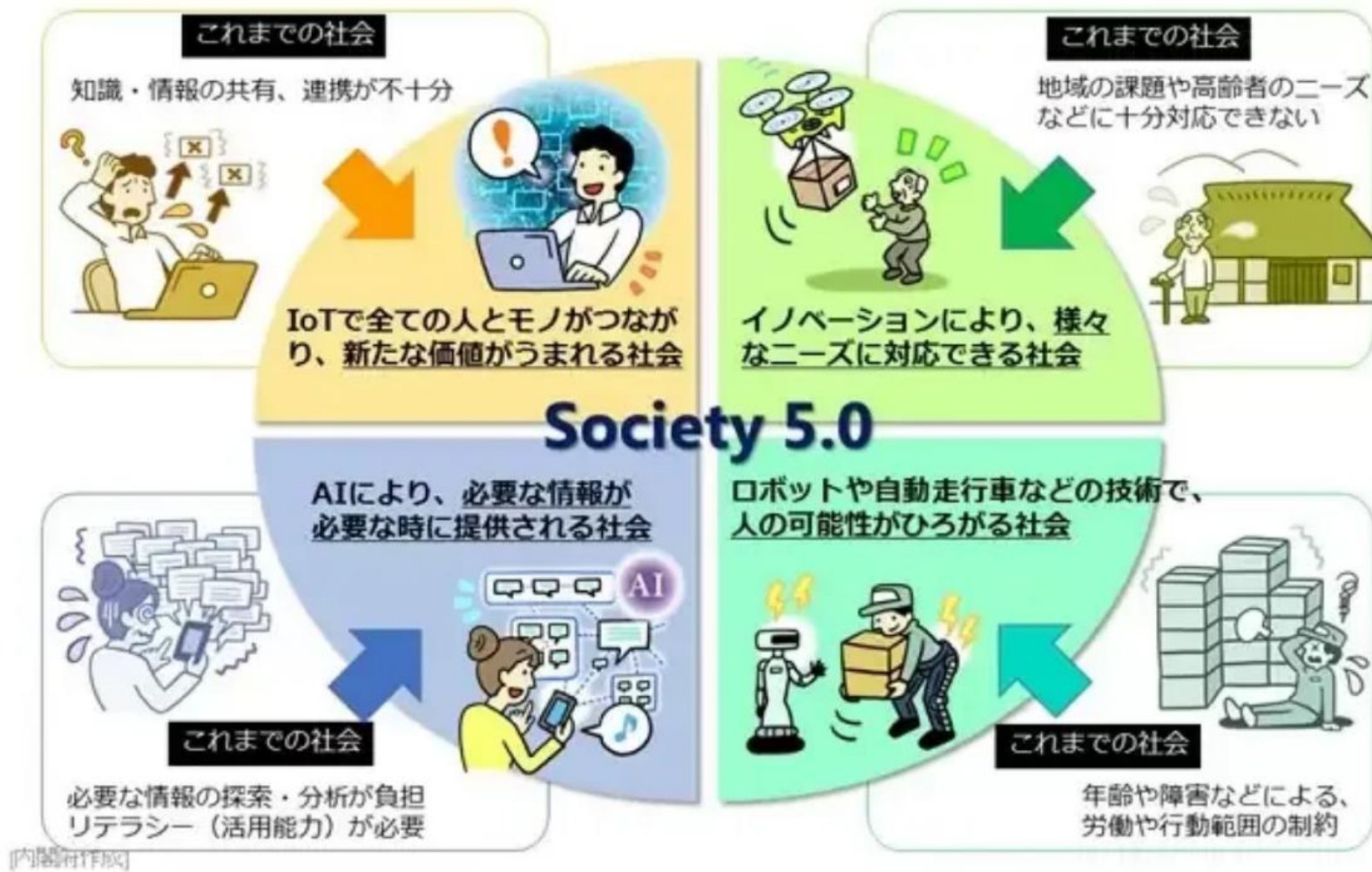
役場は紙と転記を減らす

相談支援に時間を振り向ける

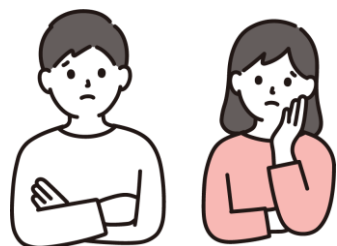


2. DXで実現したい未来の姿

国のDX推進により描く未来社会のイメージ 未来社会society5.0



3. 国・県のDX推進動向



国や県のDXはどうなっているの？

DXの取組は、下仁田町だけで進めるものではなく、
国や群馬県の方針と足並みをそろえながら進めていくことが重要です。
ここでは、その大きな流れを整理します。



3. 国・県のDX推進動向

国の動向

国は自治体に取り組むべき事項を以下の通り整理しています。
参考：総務省自治体DX推進計画より 自治体DXの重点取組事項
(https://www.soumu.go.jp/main_content/001045879.pdf)

- ① 自治体フロントヤード改革の推進
- ② 地方公共団体情報システムの標準化
- ③ 「国・地方デジタル共通基盤の整備・運用に関する基本方針」に基づく共通化等の推進
- ④ 公金収納におけるeL-QR の活用
- ⑤ マイナンバーカードの取得支援・利用の推進
- ⑥ セキュリティ対策の徹底
- ⑦ 自治体のAIの利用推進
- ⑧ テレワークの推進

3. 国・県のDX推進動向

県の動向

群馬県はいち早くDX担当所属を創設し、DXを推進してきました。

2024年度からは「新・ぐんまDX加速化プログラム」がスタート（3つの加速化方針）（<https://www.pref.gunma.jp/page/635080.html>）

「群馬モデルの創出」「自立的なDXの流れを生み出す」ことを通して「県民の幸福度向上」を目指しています。

加速化方針

- I デジタル・クリエイティブ人材の育成・活躍
- II 最先端クラスの行政サービス
- III 分野別先進事業

2 | 何を目指すのか？ ～基本理念と方針～

1. 基本理念（町の目指す姿）



町のDXに対する基本的な姿勢をキャッチコピーにしました

—みんなで取り組むDX宣言—

誰も取り残さないDXで
ひとと暮らしと未来が輝く下仁田町へ

2. 基本方針（DX実現の3本柱）



次の3つの分野を中心にDXを進めていきます

基本方針

1

庁内業務DX（行政事務の効率化）

基本方針

2

町民サービスDX（町民の利便性向上）

基本方針

3

デジタル人材DX
（DX推進の意識醸成と人材育成）

3. 計画の位置づけと期間



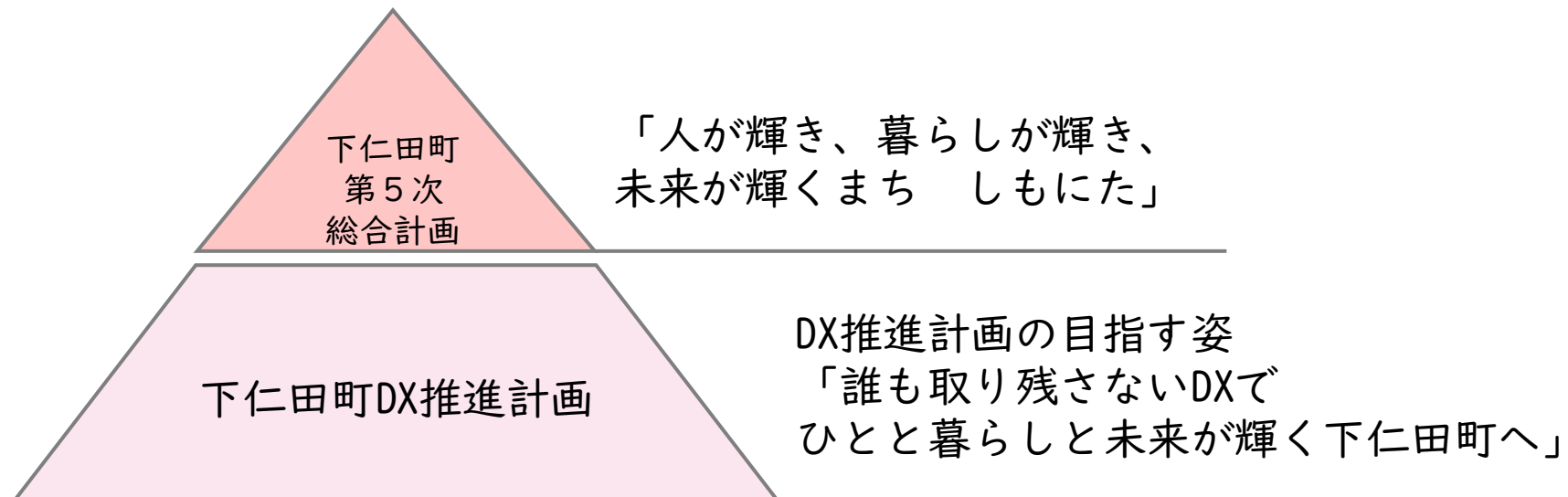
このような計画で進めていきます。
また、総合計画との関係も示します。

計画	R8	R9	R10	R11	R12
下仁田町 第5次総合計画	H29~	次期			
下仁田町デジタル 田園都市構 想総合戦略	R7~R11				
下仁田町 第3次 DX推進計画	R8~R10			次期	
(参考) 総務省自治体 DX推進計画	R3~	次期			

3. 計画の位置づけと期間

目指す姿

本計画は、下仁田町第5次総合計画を上位計画とし、DX推進の観点から各種施策を実現するための計画とします。総合計画の「人が輝き、暮らしが輝き、未来が輝くまち しもにた」に資するよう、本計画の目指す姿を「誰も取り残さないDXで ひとと暮らしと未来が輝く下仁田町へ」と定義しました。



3 | DXで何をするの? ～アクションプラン～

1. 庁内業務DX



庁内業務DXはどのようなことを行うか、
スケジュールや数値目標を示します

1. 庁内業務DX

取組項目① 行政事務の効率化

施策概要		担当課	
業務の自動化・電子化を図り、職員の執務環境の改善や多様な働き方の実現を目指す		総務課、建設水道課、会計課、教育課等	
主な取組内容			
<ul style="list-style-type: none"> 電子決裁システムの導入 勤怠管理システムの導入 議会のペーパーレス化 校務支援システムの活用 		<ul style="list-style-type: none"> 公金管理等の校務の電子化 防犯カメラの集中管理の導入 保健相談記録のデジタル化 テレワークの推進 	
取組内容とスケジュール			
取組内容	R8	R9	R10
電子決裁システムの導入	システム整備	財務連携検討	運用継続・利用率拡大
勤怠管理システムの導入	導入検討	システム運用	
議会のペーパーレス化	導入検討	システム運用	
保健相談記録のデジタル化	導入検討		システム運用
テレワークの推進	運用継続・利用率拡大		
初年度指標(小さな一歩: 行動) / 目指す成果			
<ul style="list-style-type: none"> 電子決裁システムの導入: 電子決裁利用率80%以上 勤怠管理システムの導入: 3社以上の機器のデモ体験 議会のペーパーレス化: 視察またはデモを3回以上実施 校務支援システムの活用: 主要機能(出欠・成績等)の月間利用率90%以上 		<ul style="list-style-type: none"> 公金管理等の公務の電子化: 対象職員参加率80%以上でのデモ実施 防犯カメラの集中管理の導入: 費用検討のための見積2社以上 保健相談のデジタル化: 視察またはデモを3回以上実施 テレワークの推進: 年間のテレワーク延べ実施日数30日以上 	

1. 庁内業務DX

取組項目② 生成AIの活用

施策概要	担当課
生成AIの安全で効果的な利活用を推進し、職員の業務効率化を図る	全庁

主な取組内容
<ul style="list-style-type: none"> 生成AI利活用ガイドラインの見直し・周知 RAGを活用した条例、要綱等のデータベース化 RAG/生成AIの業務活用の試行(照会対応・文書作成等)と効果検証 ホームページ情報の構造化・整理(生成AIで検索しやすい情報設計への見直し) 職員研修の実施と活用定着(使い方の例・ひな形の整備) 生成AIにあわせた業務フローの作成

取組内容とスケジュール			
取組内容	R8	R9	R10
生成AI利活用ガイドラインの見直し・周知	随時見直し		
RAGを活用した条例、要綱等のデータベース化	整備	運用	
ホームページ情報の構造化・整理	HP見直し	運用	
RAG/生成AIの業務活用の試行	業務での活用		
職員研修の実施と活用定着	レベルに応じた研修の実施		

初年度指標(小さな一歩: 行動) / 目指す成果	
<ul style="list-style-type: none"> 生成AI利活用ガイドラインの見直し・周知: 見直し年1回以上 RAGを活用した条例、要綱等のデータベース化: AIに登録されたデータ件数30以上 ホームページ情報の構造化・整理: 構造化対応率80%以上 	<ul style="list-style-type: none"> RAG/生成AIの業務活用の試行: 試行対象業務を3業務以上で実施 職員研修の実施と活用定着: レベルに応じた研修またはマニュアル等の作成5回(5件)以上 業務フローの作成: 3係以上で各1業務以上業務フローを作成する

※RAGとは、生成AIが外部の資料やデータを自動で探して取り込み、より正確な回答を出す仕組み

1. 庁内業務DX

取組項目③ 情報システムの標準化・最適化

施策概要		担当課	
引き続きシステム標準化対応を進めるとともに、効率的で持続可能な業務プロセスの構築を図る		住民税務課 福祉課 総務課	
主な取組内容			
<ul style="list-style-type: none"> 標準化を契機とした業務プロセスの見直し 特定移行支援システムの移行 ネットワーク環境（三層分離等）の見直し 			
取組内容とスケジュール			
取組内容	R8	R9	R10
標準化を契機とした業務プロセスの見直し	業務フロー作成	業務フロー見直し・業務プロセス見直し	
特定移行支援システムの移行	システム移行	システム運用	
ネットワーク環境（三層分離等）の見直し	システム検討		
初年度指標(小さな一歩：行動) / 目指す成果			
<ul style="list-style-type: none"> 標準化を契機とした業務プロセスの見直し：標準化に関連した業務の業務フロー作成3件以上 特定移行支援システムの移行：対象システムの移行完了率100% ネットワーク環境（三層分離等）の見直し：α'モデルで利用可能なシステムの試用 			

※ 「標準化」とは、これまで自治体ごとにバラバラだったシステムを、国が定めた「全国共通の基準（標準仕様）」に統一することです。この共通システムは原則として改造（カスタマイズ）ができません。そのため、これまでの「やり方にシステムを合わせる」形から、「システムに合わせて仕事のやり方を変える」形への見直しが必要になります。

1. 庁内業務DX



町民サービスDXはどのようなことを行うか、
スケジュールや数値目標を示します

2. 町民サービスDX

取組項目① 行政サービスの利便性向上

施策概要	担当課
住民がより便利で快適に行政サービスを受けられる体制を構築する	全庁

主な取組内容
<ul style="list-style-type: none"> 電子申請の活用促進 窓口入力支援システムの活用 コンビニ交付の拡充 マイナンバーカードの普及・活用検討

取組内容とスケジュール			
取組内容	R8	R9	R10
電子申請の活用促進		電子申請の拡充	
窓口入力支援システムの活用		利用促進	
コンビニ交付の拡充		利用促進	
マイナンバーカードの普及・活用検討		普及・活用検討	

初年度指標(小さな一歩：行動) / 目指す成果
<ul style="list-style-type: none"> 電子申請の活用促進：電子申請利用係80%以上 窓口入力支援システムの活用：月平均10回以上の利用 コンビニ交付の拡充：コンビニ交付対象証明書数50件以上 マイナンバーカードの普及・活用検討：マイナンバーカード保有率85%以上

2. 町民サービスDX

取組項目② 情報発信の強化

施策概要		担当課		
行政情報の発信力を高めるとともに、住民の声を継続的に受け止める仕組みを整え、共にまちをつくる新しいコミュニケーションを育む		総務課		
主な取組内容				
<ul style="list-style-type: none"> 情報の共創（双方向のコミュニケーションの確保） ホームページの見直し DXご意見箱（住民からの意見収集手段の確保） 				
取組内容とスケジュール				
取組内容	R8	R9	R10	
双方向のコミュニケーションの確保	システム検討	導入・利用促進		
ホームページの見直し	見直し	導入・改善		
DXご意見箱（住民からの意見収集手段の確保）	検討	導入・利用促進		
初年度指標(小さな一歩：行動) / 目指す成果				
<ul style="list-style-type: none"> 情報の共創：システム検討3件以上 ホームページの見直し：全ページの棚卸し完了率 100% DXご意見箱（住民からの意見収集手段の確保）：ホームページへのコーナー設置 				

※情報の共創（双方向のコミュニケーションの確保）…

SNSやデジタルツール等を活用して、行政からの発信だけでなく、住民からの意見や提案を気軽に受け取れる環境を整えます。

住民の声を直接まちづくりに反映させることで、共に地域課題を解決する「共創」の関係を築きます。

2. 町民サービスDX

取組項目③ 教育・文化の高度化

施策概要	担当課
学びや文化の分野においてICTを積極的に活用し、児童生徒一人ひとりに応じた学びの実現と、誰もが地域の歴史・文化に親しみ学び続けられる地域を目指す	教育課

主な取組内容
<ul style="list-style-type: none"> 個別最適化学習の推進 デジタルミュージアムの拡充

取組内容とスケジュール			
取組内容	R8	R9	R10
個別最適化学習の推進		利用促進	
デジタルミュージアムの拡充		利用促進	

初年度指標(小さな一歩：行動) / 目指す成果
<ul style="list-style-type: none"> 個別最適化学習の推進：AIドリル等の学習支援ソフトの全校導入と活用開始（活用率100%） デジタルミュージアムの拡充：公開コンテンツ数3件以上

※個別最適化学習の推進…「授業についていけない」「簡単すぎて退屈」といった課題を解消し、一人ひとりのペースや得意・不得意に合わせた学びを実現します。誰もが「わかった!」「できた!」という達成感を得られる環境を作り、確かな学力を育みます。

※デジタルミュージアムの拡充…実物の展示だけでは伝えきれない魅力や、劣化の恐れがある資料をデジタルで永続的に保存・継承します。

また、時間や場所を問わず世界中からアクセス可能にすることで、町の歴史・文化の認知度向上と観光誘客につなげます。

2. 町民サービスDX

取組項目④ 健康・福祉の充実

施策概要	担当課
デジタル技術を活用して、住民の健康増進と福祉サービスの効率化を図る	福祉課、保健課

主な取組内容
<ul style="list-style-type: none"> 健康ポイント施策の拡充 デジタル技術を活用した高齢者の見守り強化

取組内容とスケジュール			
取組内容	R8	R9	R10
健康ポイント施策の拡充	検討	導入・利用促進	
デジタル技術を活用した高齢者の見守り強化	検討	導入・利用促進	

初年度指標(小さな一歩：行動) / 目指す成果
<ul style="list-style-type: none"> 健康ポイント施策の拡充：システム検討3件以上 デジタル技術を活用した高齢者の見守り強化：システム検討3件以上

※健康ポイント施策の拡充…「歩く」「測る」といった健康づくりを、デジタル技術で「手軽で楽しいもの」に変えることで、現役世代を含む幅広い層の参加を促します。楽しみながら健康習慣を定着させ、町全体の健康寿命の延伸につなげます。

※デジタル技術を活用した高齢者の見守り強化…地域の見守り人材が減少する中、人の目が行き届かない時間帯や場所をデジタル技術で補完します。人とデジタルが役割分担することで、持続可能で漏れのない地域包括ケアシステムを実現します。

2. 町民サービスDX

取組項目⑤ 公共交通の最適化

施策概要		担当課
地域の実態に即した、使いやすく無駄のない公共交通の設計を目指す		企画課
主な取組内容		
<ul style="list-style-type: none"> デジタル技術を活用した公共交通システムの検討 		
取組内容とスケジュール（デジタル技術を活用した公共交通システムの検討）		
R8	R9	R10
システム検討		運用
初年度指標(小さな一歩：行動) / 目指す成果		
<ul style="list-style-type: none"> デジタル技術を活用した公共交通システムの検討…現状分析レポートの作成 		

※デジタル技術を活用した公共交通システム…
時刻表や決まったルートに縛られず、予約があった時だけ効率よく運行する仕組みです。
AIが最適な乗り合いルートを計算することで、待ち時間の短縮や運行コストの削減を目指します。

2. 町民サービスDX

取組項目⑥ 防災インフラの強化

施策概要		担当課		
ICTやデータを活用した防災インフラ管理を進め、安心して暮らせる安全な地域づくりを推進する		企画課 総務課 農林課等		
主な取組内容				
<ul style="list-style-type: none"> 防災個別受信機のタブレット化 ドローンを活用した災害時の的確な情報発信 				
取組内容とスケジュール				
取組内容	R8	R9	R10	
防災個別受信機のタブレット化	検討	導入・利用促進		
ドローンを活用した災害時の的確な情報発信	利用促進			
初年度指標(小さな一歩：行動) / 目指す成果				
<ul style="list-style-type: none"> 防災個別受信機のタブレット化：システム検討3件以上 ドローンを活用した災害時の的確な情報発信：ホームページへの情報発信1回以上 				

※防災個別受信機のタブレット化…

これまでの『音声だけ』の情報伝達から、文字や地図、写真も使える『見て分かる』情報伝達へ進化させます。

聞き逃しても画面で確認できるため、情報の伝達漏れを防ぎ、耳の遠い方や高齢者にも確実に避難情報などを届けます。

3. デジタル人材DX



デジタル人材DXはどのようなことを行うか、
スケジュールや数値目標を示します

3. デジタル人材DX

取組項目① 職員のデジタルリテラシーの向上

施策概要	担当課
全庁的な意識改革と人材育成を通じて、組織全体でDXを推進できる体制と風土を整える	全庁

主な取組内容
<ul style="list-style-type: none"> 全庁的な意識改革・DXの機運醸成 研修の実施 デジタル人材育成のための補助制度の検討

取組内容とスケジュール			
取組内容	R8	R9	R10
全庁的な意識改革・DXの機運醸成	意識調査	研修の実施	
研修の実施	研修の実施		
デジタル人材育成のための補助制度の検討	補助制度内容の検討	補助制度の運用	

初年度指標(小さな一歩：行動) / 目指す成果
<ul style="list-style-type: none"> 全庁的な意識改革・DXの機運醸成：職員意識調査の実施 研修の実施：時間、場所を気にせず受講できる研修環境の整備 デジタル人材育成のための補助制度の検討：他自治体の事例検討3例以上

3. デジタル人材DX

取組項目② 情報セキュリティ対策の徹底

施策概要		担当課		
安全で信頼性の高い情報環境を維持するため、制度・体制の整備と職員の意識向上を一体的に進め、情報セキュリティ対策を徹底する		全庁		
主な取組内容				
<ul style="list-style-type: none"> 国の動向を踏まえた情報セキュリティポリシーの適宜見直し セキュリティ対策の周知・研修の実施 ネットワーク環境（三層分離等）の見直し 				
取組内容とスケジュール				
取組内容	R8	R9	R10	
情報セキュリティポリシーの適宜見直し		随時見直し		
セキュリティ対策の周知・研修の実施		セキュリティ研修の実施		
ネットワーク環境（三層分離等）の見直し		情報収取・システム検証		
初年度指標(小さな一歩：行動) / 目指す成果				
<ul style="list-style-type: none"> 国の動向を踏まえた情報セキュリティポリシーの適宜見直し：最新のものと1回以上比較を行う セキュリティ対策の周知・研修の実施：全職員を対象とした研修の実施1回以上 ネットワーク環境（三層分離等）の見直し：α'モデルで利用可能なシステムの試用 				

3. デジタル人材DX

取組項目③ デジタルデバイド対策

施策概要		担当課	
高齢者や障がいのある方、外国人等、すべての住民が安心してデジタル技術を利用できるよう環境整備と利用支援を一体的に進める		総務課	
主な取組内容			
<ul style="list-style-type: none"> ・ スマホ教室等の実施 ・ ウェブアクセシビリティの確保 ・ 多言語対応の拡充検討 			
取組内容とスケジュール			
取組内容	R8	R9	R10
スマホ教室等の実施	継続実施		
ウェブアクセシビリティの確保	検討	改修整備	
多言語対応の拡充検討	検討	改修整備	
初年度指標(小さな一歩：行動) / 目指す成果			
<ul style="list-style-type: none"> ・ スマホ教室の実施：移動型スマホ教室を年5回以上実施 ・ ウェブアクセシビリティの確保：ホームページの見直し ・ 多言語対応の拡充検討：ホームページの見直し 			

※スマホ教室の実施…

急速にデジタル化が進む社会において、高齢者をはじめとする機器操作に不慣れな方が取り残されないようにします。

操作への不安や苦手意識を解消することで、情報格差（デジタルデバイド）を是正し、誰もがデジタルの恩恵を公平に受けられる社会を実現します。

※ウェブアクセシビリティの確保…年齢や障害の有無にかかわらず、誰もが「見やすく」「使いやすい」ホームページにします。

4 | DXを成功させるために

～進めるコツ・考え方のアップデート・やり方とチェック～

1. DX推進の原則（みんなで守る約束）



DXって機械やパソコンを入れることじゃないの？
新しいシステムを導入すれば、それでDXは完了？

【重要】

どんなに良いシステムを入れても、
「使う側の当たり前」が変わらなければ、効果は出ません。

この章は、システムの説明ではなく、
「職員一人ひとりの考え方や行動をどう変えるか」を整理したものです。

忙しい毎日の中でも、
✓ 明日から少しでも仕事がラクになる
✓ 町民サービスが良くなる

そのための「ヒント集」として読んでください。



1. DX推進の原則（みんなで守る約束）

迷ったときに立ち返る、8つの『ものさし』

1. **町民目線**をいちばんに考える（誰のためのDXかを忘れない）
2. デジタル化と業務見直しを**セットで進める**（やり方から見直す）
3. **小さく始めて**、試しながら改善する（完璧主義より前進）
4. **誰も取り残さない**デジタル化をめざす（支える仕組みをつくる）
5. **安全・安心**を最優先する（情報を守る責任）
6. **部門をこえて**協力する（全庁的な視点で考える）
7. 紙中心から**デジタル中心**への転換（当たり前をひっくり返す）
8. **学びと挑戦**を大切にする（目的ある提案を認め合う）

※各項目の詳しい説明と具体例は章末にまとめます。

2. 意識改革（行動をこう変える）



理屈はわかったけど、どう行動すればよいの？

前項で示した「DX推進の原則(みんなで守る約束)」を、日々の業務の中で実現するため、場面別に**行動のヒント**を整理します。迷ったときは原則に立ち返りましょう。



2. 意識改革（行動をこう変える）

■場面別 行動の全体像（一覧）

1) 企画・起案の場面（最初に”誰のため/目的”をそろえる）

- ・「事務の都合」から「町民の困りごと」へ（最初に”誰のため”を言う）
- ・「前例どおり」から「もっと良い方法はないか」へ（目的から考える）

2) 設計・立ち上げの場面（まずデジタルで組み立て、関係者とすり合わせる）

- ・「紙で回すのが当たり前」から「まずデジタル」へ（共有・相談・回覧をオンラインへ）
- ・「できない理由探し」から「できる形を一緒に考える」へ（関係部署も含めて代替案を考える）

3) 運用・引継ぎの場面（属人化をなくし、みんなで回す）

- ・「できる人頼み」から「自分も覚えて、みんなで回す」へ（手順を見える化して学び合う）
- ・「言った・やったで終わり」から「記録して共有」へ（判断の根拠も残す）

4) 安全と改善の場面（迷ったら止める/小さく試して見直す）

- ・「たぶん大丈夫」から「最初に確認、迷ったら止めて相談」へ（安全最優先）
- ・「一度決めたら終わり」から「運用しながら見直し続ける」へ（小さく試して改善）
- ・「無難に現状維持」から「考えて挑戦した提案を、職場全体で認めて褒める」へ（目的ある提案を大切に）

3. 進め方（体制・人材・安全）



毎年見直すの？どういう体制で進めていくの？

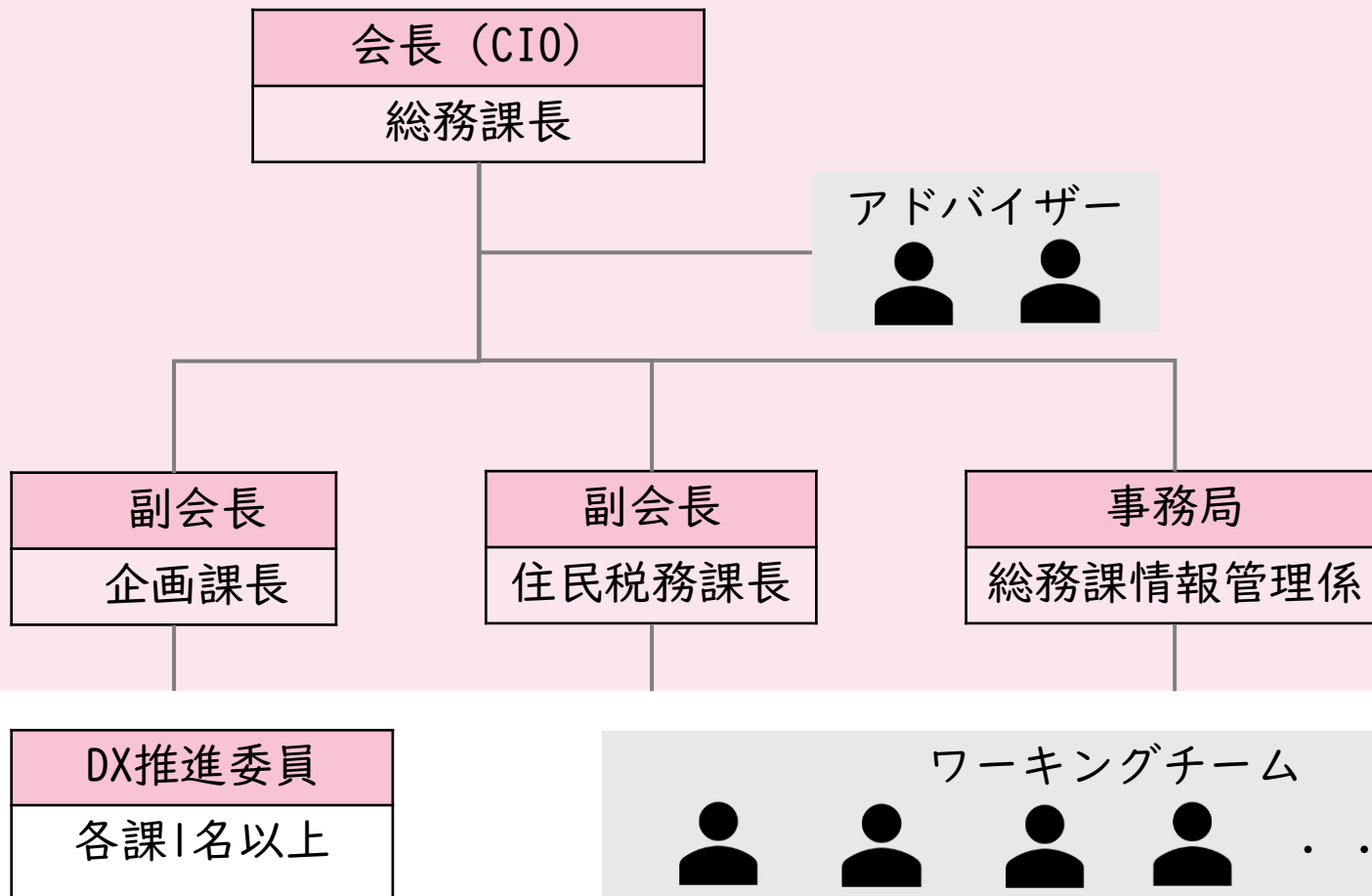
本計画を効果的に進めるため、毎年度「下仁田町推進協議会」において指標（小さな一歩：行動）を含めた進捗状況を確認します。指標は毎年度見直しを行います。

また、DX推進には専門的な知見が求められる場面が多いため、必要に応じて外部機関や外部人材と連携し、助言や技術支援を受けながら適切にプロジェクトを推進します。



3. 進め方（体制・人材・安全）

下仁田町DX推進協議会



目的

DXの全庁的な推進

本計画の進行管理

毎年、指標

（小さな一歩：行動）を
含めた進捗状況を確認。
PDCAサイクルを回していく。

DX推進の原則解説 1. 町民目線をいちばんに考える（誰のためのDXかを忘れない）

【なぜ大切？】

DXは「デジタル化すること」が目的ではなく、町民の暮らしを便利にするための手段です。
「役場の都合」ではなく、「町民の立場」で考えることが、DX成功の第一歩です。

【具体例：証明書交付を考えるととき】

⚠ やってしまいがち

ある手続きについて
「年間件数が少ないから、システム化しても費用対効果が悪い。
職員の負担も変わらないし、今まで通り窓口対応で十分」と判断し、電子化を見送った。

💡 実は問題があった

実は、町民は「平日に役場へ行くのが大変」と大きな負担を感じていた。
件数が少ないのはニーズがないのではなく、不便すぎて申請自体を「諦めていた」だけかもしれない。

💡 気づき

「表面の数字」だけで判断するのは危険です。
目に見えるニーズだけでなく、不便さゆえに隠れている
「声なき声（諦め）」に想像力を働かせることが、本当の町民目線です。

【チェックポイント】

新しい取組の前に、自分に問いかけよう

- 「件数が少ない＝不要」と決めつけていないか？
- 役場の「費用対効果」を優先しすぎていないか？
- 「来庁できない事情」を想像できているか？
- 潜在的な「困りごと」を見落としていないか？

DX推進の原則解説 2. デジタル化と業務見直しをセットで進める（やり方から見直す）

【なぜ大切？】

DXは「今の仕事をそのままデジタルに置き換える」ことではありません。

「本当に必要な作業か？」「もっと良い方法はないか？」を見直してからデジタル化することが重要です。見直しをせずにデジタル化すると、無駄な作業がそのまま残り、かえって手間が増えることもあります。

【具体例：システムを導入するとき】

⚠ やってしまいがち

新しい業務システムを導入したが、
「システムが止まったら怖い」
「紙の方が見やすい」という理由で、従来の「紙の台帳」も廃止せずに残した

💡 実は問題があった

職員は「システムへの入力」と
「台帳への記入」の両方を行わなければならない、作業量が2倍になった。
現場からは
「デジタル化したら逆に忙しくなった」という不満が爆発した。

💡 気づき

「今の作業をどうデジタル化するか」と考える前に、「そもそもこの作業（台帳・ハンコ・確認）は必要か？」と問いかけましょう。

→ **悪いプロセスをデジタル化しても、速くなるだけで効率化にはなりません。**

【チェックポイント】

新しい取組の前に、自分に問いかけよう

目的は明確か？

今のやり方を変える必要はないか？

二度手間になってないか？

「今までこうだったから」⁴⁵で続けていないか？

DX推進の原則解説 3. 小さく始めて、試しながら改善する（完璧主義より前進）

【なぜ大切？】

最初から「100点満点」を目指して時間をかけすぎると、失敗した時のダメージが大きくなります。まずは「30点」や「60点」の段階で一度形にして、周囲の反応を見たり、上司に確認したりしましょう。**早めに修正を繰り返す（アジャイルな進め方）方が、結果的に早く、質の高い成果物が完成します。**

【具体例：システムを導入するとき】

⚠ やってしまいがち

「完璧なものを見せたい」と思い、デザインや細部の調整に何日も費やした。上司への確認は、完成直前まで行わなかった。

💡 実は問題があった

いざ見せると「そもそも趣旨が違う」「日付が間違っている」と根本的な指摘を受け、一から作り直しに。かけた時間が全て無駄になってしまった。

💡 気づき

完成度よりも「スピード」と「フィードバック」が重要です。**未完成でも早めに見せて、方向性が合っているか確認**しましょう。→ 「手戻り」を恐れるより、「早めの失敗」を歓迎しましょう。

【チェックポイント】 新しい取組の前に、自分に問いかけよう

- 一人で抱え込んで、時間をかけすぎているか？
- 「30点の出来」で早めに相談できているか？
- いきなり「完成品」を作ろうとしていないか？
- 修正されることを「悪いこと」だと思っていないか？

DX推進の原則解説 4. 誰も取り残さないデジタル化をめざす（支える仕組みをつくる）

【なぜ大切？】

DXは「デジタルが得意な人だけがやること」ではありません。一部の詳しい職員だけが使える高度なシステムでは、その人に仕事が集中してしまい、組織全体の効率化にはつながりません。ITが苦手な職員も含め、「みんなが使える仕組み」を作り、互いにサポートし合うことが重要です。全員がデジタルツールを当たり前前に使いこなせるようになって初めて、組織全体の力が底上げされます。

【具体例：新しい連絡ツールの導入】

⚠ やってしまいがち

新しいチャットツールを導入した際、「直感で使えるだろう」と考え、得意な職員だけでどんどん活用を進めた。苦手な職員への説明やフォローは後回しにしていた。

💡 実は問題があった

苦手な職員は「使い方が分からない」とツールを見なくなり、重要な連絡を見落とすトラブルが発生。結局、電話や紙のメモでの連絡も併用することになり、かえって手間が増えてしまった。

💡 気づき

システムは「導入」することより、全員に「定着」させることの方が何倍も重要です。苦手な人が使えるようになるまでサポートすることが、結果としてチーム全体の効率化への近道になります。

【チェックポイント】

新しい取組の前に、自分に問いかけよう

- 「習うより慣れろ」で済ませていないか？
- 一部の職員しか使っていない状況を放置していないか？
- 苦手な職員への「フォロー体制」は考えているか？
- 互いに教え合い、助け合う雰囲気があるか？

DX推進の原則解説 5. 安全・安心を最優先する（情報を守る責任）

【なぜ大切？】

行政は、住民の皆様の極めて重要な個人情報をお預かりしています。どんなに便利なサービスを作っても、一度でも情報漏洩が起きれば、行政への信頼は一瞬で失われ、DXの取組自体もストップしてしまいます。

セキュリティ対策は、DXの邪魔をする「ブレーキ」ではなく、安心してスピードを出すための「シートベルト」です。システム任せにせず、職員一人ひとりが「情報を守る門番」であるという意識を持つことが不可欠です。

【具体例：メールの一斉送信ミス】

⚠ やってしまいがち

「業務を効率化したい」という一心で、庁内で許可されていない無料の「PDF変換サイト」や「翻訳サイト」「生成AI」などに、個人情報が含まれるファイルをアップロードしてしまった。

💡 実は問題があった

そのサービスの規約には「入力データは学習や解析に利用される」と書かれており、意図せず住民の情報を外部へ提供（流出）させてしまうことになった。

💡 気づき

情報漏洩の多くはサイバー攻撃ではなく「うっかりミス」です。

「これくらいなら」「自分は大丈夫」という過信を捨て、ルールを守ることが、自分と住民を守る最大の防御になります。

【チェックポイント】

新しい取組の前に、自分に問いかけよう

- 無許可のWebサービスに業務データを入力していないか？
- 「自分は大丈夫」とルールを軽視していないか？
- 迷ったら自己判断せず、情報担当課へ相談しているか？
- パスワード管理や画面ロック等の基本を守っているか？

DX推進の原則解説 6. 部門をこえて協力する（全庁的な視点で考える）

【なぜ大切？】

町民から見れば、役場は「一つの組織」です。縦割り意識のままデジタル化を進めると、似たようなシステムが乱立したり、窓口ごとに同じ情報を入力させたりと、かえって不便を招きます。「自分の課」だけでなく「全庁的な視点」を持ち、組織の壁を越えて協力し合うことが、真の住民サービス向上につながります。

【具体例：メールの一斉送信ミス】

⚠ やってしまいがち

事業者や住民から相談を受けた際、自分の課が担当している補助金のことだけを説明して終わった。

💡 実は問題があった

実は他課にも使える制度があったが、案内できなかった。住民は後でそれを知り、「あの時教えてくれれば…」と信頼を損ねてしまった。

💡 気づき

町民が求めているのは「〇〇課の制度」ではなく「自分が使える支援」です。課の枠を超えて情報を共有し、誰でも「役場全体の支援」を案内できるようにしましょう。
→ 全庁視点で考えていますか？

【チェックポイント】

新しい取組の前に、自分に問いかけよう

その業務、他の課と重複していないか？

他の課と一緒にできることはないか？

自分たちだけの「独自ルール」になっていないか？

実施前に、関連する課や総務課に相談したか？

DX推進の原則解説 7. 紙中心からデジタル中心への転換（当たり前をひっくり返す）

【なぜ大切？】

デジタル化の本質は、紙を画面に置き換えることではなく、業務プロセス全体をデータでつなぐことです。入り口から出口までデジタルで完結すれば、人を介する「転記」や「運搬」などの単純作業がなくなり、職員はより付加価値の高い住民サービスに注力できます。

【具体例：メールの一斉送信ミス】

⚠ やってしまいがち

窓口で紙の申請書を書いてもらい、後で職員がシステムに手入力した。さらに決裁のために、入力した内容を再度紙に出力した。

💡 実は問題があった

「紙→データ→紙」と変換するたびに手間と確認作業が発生。住民を待たせる時間も長くなり、職員も単純な入力作業に追われてしまった。

💡 気づき

「紙に出力した瞬間」にデジタルの価値は失われます。データは「見る」ためだけでなく、次の工程へ「つなぐ」ためにあります。
→ **プロセス全体がつながっていますか？**

【チェックポイント】

新しい取組の前に、自分に問いかけよう

- 「とりあえず印刷」が癖ではないか？
- その資料、画面共有ではダメなのか？
- ハンコのためだけに出力してないか？
- 紙の保管・整理に時間を割いていないか？

DX推進の原則解説 8. 学びと挑戦を大切にする（目的ある提案を認め合う）

【なぜ大切？】

デジタル技術は日々進化しており、昨日の正解が今日も正解とは限りません。過去のやり方に固執せず、新しい知識を「学び」、失敗を恐れずに「挑戦」する姿勢が不可欠です。また、誰かからの改善提案を「前例がない」と切り捨てるのではなく、その「目的」（何のためにやるのか）を理解し、互いに認め合う風土が、組織を活性化させます。

【具体例：メールの一斉送信ミス】

⚠ やってしまいがち

「業務効率化のために、この新しいアプリを使ってみませんか？」という提案に対し、「前例がない」「セキュリティが心配」「忙しいから後で」と、検討もせず却下した。

💡 実は問題があった

提案した職員は「言っても無駄だ」とやる気を失い、それ以降、改善のアイデアが出なくなりました。組織全体の成長が止まり、古いやり方が温存され続けた。

💡 気づき

「できない理由」を探すのは簡単ですが、それでは何も変わりません。大切なのは「**どうすれば実現できるか**」を一緒に考えることです。
→ 否定から入っていませんか？

【チェックポイント】

新しい取組の前に、自分に問いかけよう

- 「とりあえず印刷」が癖ではないか？
- ハンコのためだけに出力してないか？
- その資料、画面共有ではダメなのか？
- 紙の保管・整理に時間を割いていないか？

「場面別行動の全体像(一覧)」は、原則を日々の仕事に落とし込むための“**行動の地図**”です。

以下では、各行動のねらいと考え方を整理します。
迷ったときは原則に立ち返り、場面に応じて使い分けてください。

まずは、明日から変えられそうなものを1つ選び、**小さく試す**ところから始めます。



1

企画・起案の場面(最初に”誰のため/目的”をそろえる)

新しい取組や見直しは、最初に「誰のために」「何を良くするのか」をそろえることが重要です。ここが曖昧だと、手段が目的化しやすくなります。

✓ 「事務の都合」から「町民の困りごと」へ(最初に”誰のため”を言う)

検討の出発点は、役場の都合ではなく町民の困りごとに置きます。

移動、待ち時間、記入、提出回数など、町民の負担がどこで生じているかを具体的に捉え、改善の論点を明確にします。

✓ 「前例どおり」から「もっと良い方法はないか」へ(目的から考える)

「今までこうしてきたから」ではなく、手続きや確認の目的から考えます。

目的が同じであれば、より簡単で確実な方法がないかを検討し、必要に応じて手順を見直します。

2

設計・立ち上げの場面 (まずデジタルで組み立て、関係者とすり合わせる)

導入後の二重運用や手戻りを減らすため、最初に運用の形を設計します。
関係する部署や担当者とは早めに共有し、無理のない形に整えます。

✓ 「紙で回すのが当たり前」から「まずデジタル」へ(共有・相談・回覧をオンラインへ)
共有、相談、回覧、会議資料のやり取りは、**まずデジタルを基本**として考えます。
検索しやすく、同時に見られる形にすることで、確認漏れや重複作業を減らします。

✓ 「できない理由探し」から「できる形を一緒に考える」へ(関係部署も含めて代替案を考える)
最初から「できない」と結論づけず、制約やリスクを整理したうえで、できる形を一緒に考えます。
代替案、段階的導入、対象を絞った試行など、実現可能性の高い案に落とし込みます。

3

運用・引継ぎの場面(属人化をなくし、みんなで回す)

担当が変わっても止まらないよう、業務を「個人の経験」ではなく「組織のやり方」にします。

✓ 「できる人頼み」から「自分も覚えて、みんなで回す」へ(手順が見える化して学び合う)

特定の職員だけが分かる状態を減らし、手順と判断のポイントを見える化して共有します。

分からないことを任せきりにせず、自分も覚え、教え合いながらチームで回せる状態をつくります。

✓ 「言った・やったで終わり」から「記録して共有」へ(判断の根拠も残す)

対応の経緯や判断の根拠、手順のポイントは、後から追える形で記録し共有します。

個人情報が必要最小限とし、記録は定めた場所で管理します。

4

安全と改善の場面(迷ったら止める/小さく試して見直す)

便利さやスピードを優先して安全が損なわれると、取組が継続できません。
安全を前提に、運用しながら改善します

✓ 「たぶん大丈夫」から「最初に確認、迷ったら止めて相談」へ(安全最優先)

個人情報等の取扱いは慎重に行い、**迷ったときは独断で進めず、立ち止まって**確認・相談します。

✓ 「一度決めたら終わり」から「運用しながら見直し続ける」へ(小さく試して改善)

最初から完璧を目指さず、小さく試して、うまくいく形に直しながら広げます。

導入後も「使って分かった課題」を前提に、**運用を継続的に見直し、改善を積み重ねます。**

✓ 「無難に現状維持」から「考えて挑戦した提案を、職場全体で認めて褒める」へ(目的ある提案を大切に)

目的が説明できる提案を大切に、**挑戦を歓迎する雰囲気**をつくれます。

うまくいかなかった場合も学びとして整理し、次の改善につなげます。

迷ったときは、判断の基準となる『原則』や『原則解説』に立ち返り、本来の目的に沿っているか確認してください。