



鞍手町DX推進計画2.0

誰もが安心・安全・便利につながる「スマートタウン・くらて」

令和8年3月
鞍手町



目次

1. はじめに	・・・ P.2
2. 推進体制等	・・・ P.3
3. 基本理念と基本方針等	・・・ P.4
4. 目指す方向性を達成するための取組項目	・・・ P.5
4－（1）．住民サービスの向上の取組	・・・ P.6
4－（2）．行政運営の効率化の取組	・・・ P.7
4－（3）．社会基盤の構築の取組	・・・ P.8
5. 鞍手町DX推進計画（第1期）の実績	・・・ P.9-P.10
6. 用語集	・・・ P.11-P.14

1. はじめに

策定趣旨

ITの高度化やコロナ禍による社会変化、行政分野におけるデジタル化の遅れを背景に、デジタル庁主導のもと日本全体のデジタル化が急速に進展しています。

このような社会環境の変化に対応するため、鞍手町はデジタル技術を活用したデジタルトランスフォーメーション（DX）の推進に取り組んでいます。持続可能な行政運営の確立と第6次総合計画で掲げる町の将来像の実現を一層加速させるため、鞍手町DX推進計画2.0を策定します。

- 初版 令和5（2023）年3月
- 改訂 令和8（2026）年3月

背景

|| 社会情勢

日本が課題先進国として考えなければならないのが「2040年問題」をはじめとする人口減少トレンドに起因する「人口減少」、「少子高齢化」、「行政資源の制約」、「デジタル社会の進展」、「成熟社会」、「価値観の多様化」、「働き手の価値観の多様化」、「行政課題の複雑・多様化」など様々な問題です。今後、自治体が行政サービスを提供・維持するためには、職員自ら担うべき業務の範囲を見直し、業務の徹底した自動化・省略化を図り、従来の延長線上にない新たな行政サービスの提供体制の構築が必要です。

|| 国の動向

- 2023年5月 デジタル手続法の改定(アナログ規制改革)
- 2023年12月 人材育成・確保基本方針策定指針の改正
- 2024年12月 マイナンバー法の改正（マイナ保険証）
- 2025年3月 自治体DX推進計画の改定（4.0版）
- 2025年6月 デジタル社会の実現に向けた重点計画の策定

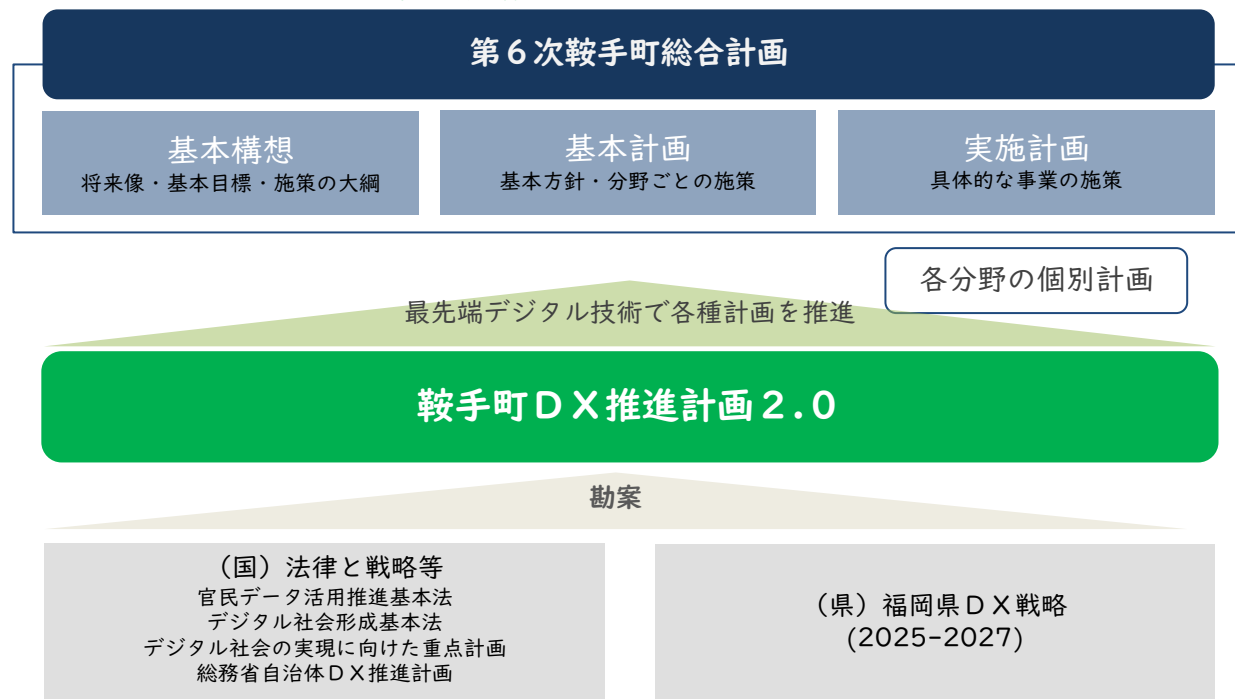
|| 県の動向

- 2025年3月 福岡県DX戦略(2025-2027)の策定

位置付け

鞍手町DX推進計画2.0は、総合計画の将来像を実現するためのDXの方向性を示すものであり、最先端デジタル技術で各種施策を推進するものと位置付けます。

ひとが輝き 笑顔あふれる ふれあいのまち くらて



計画期間

令和8年度（2026年）～令和10年度（2028年）

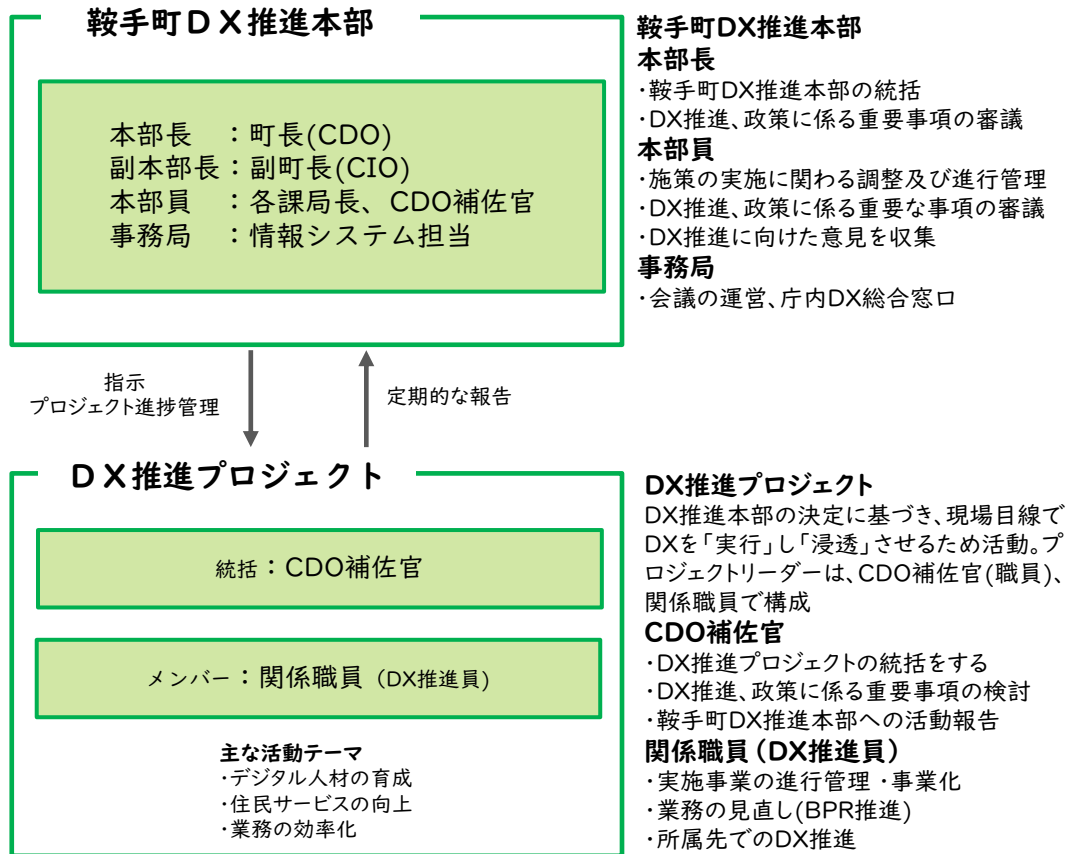
鞍手町のデジタル化を着実に進めるための基本的な考え方や方向性を示した本計画を策定した後、社会情勢や技術動向等の変化に柔軟に対応しつつ、実効性を確保しながら取組みを推進するため、適宜計画内容を見直します。

2. 推進体制等

推進体制

あらゆる分野でデジタル化やDXを強力に進めていくため、「鞍手町DX推進本部」を設置します。町長をCDO（最高デジタル責任者）、副町長をCIO（最高情報統括責任者）に位置付け、以下の体制を構築します。

デジタル人材の確保・育成のためCDO補佐官を職員より任命します。また、効果的にDXを推進するために専門的知識を有する外部人材の任命について検討します。



行政運営におけるデータ利活用の高度化

行政の効率化、高度化を図るため、客観的証拠となる統計等のデータを収集、整備し、証拠に基づく政策立案(EBPM)や評価へのデータ活用を進め、データに基づいた意思決定プロセスの強化を行います。

DX推進と業務改革(改善)を「両輪」として推進

デジタル前提ではなく、住民目線で行政サービスを設計するとともに、業務プロセスの見直しを行い、DX推進と業務改革(改善)を「両輪」として推進します。



デジタル人材の確保・育成

全職員向けのITリテラシーやマインドセット研修、DX推進を担う中核人材向けの専門研修(データ分析、PM手法など)などDX人材に求められるスキルを身につけるため、体系的にデジタル人材育成を行います。

情報セキュリティの確保等(セキュリティ対策の徹底)

|| 情報セキュリティの確保

「鞍手町情報セキュリティポリシー」に基づき情報セキュリティの維持・向上に努めます。

|| ICTガバナンス(管理)の強化

国の「デジタル・ガバナメント推進標準ガイドライン」(2025年6月更新)などを参考に情報システム等を調達し、システムの品質向上や調達プロセスの標準化・透明性の確保、情報化に要する経費の抑制を図ります。

3. 基本理念と基本方針等

基本理念(目指す方向性)

社会情勢、国や県の動向を勘案し、第6次鞍手町総合計画、各分野の個別計画を下支えするために、最新のデジタル技術を活用した住民一人ひとりに合った行政サービスが提供されるように推進します。

鞍手町が目指す姿

デジタルデバインド対策による情報格差が無い地域社会

SNSを活用した身近な庁舎

スマート行政窓口サービス

誰もが安心・安全・便利につながる 快適な「スマートタウン・くらて」

最新のテクノロジーを活用した行政サービスの向上

デジタル技術を活用した業務の効率化

職員の業務効率化と行政サービスの高度化により DXを実現!

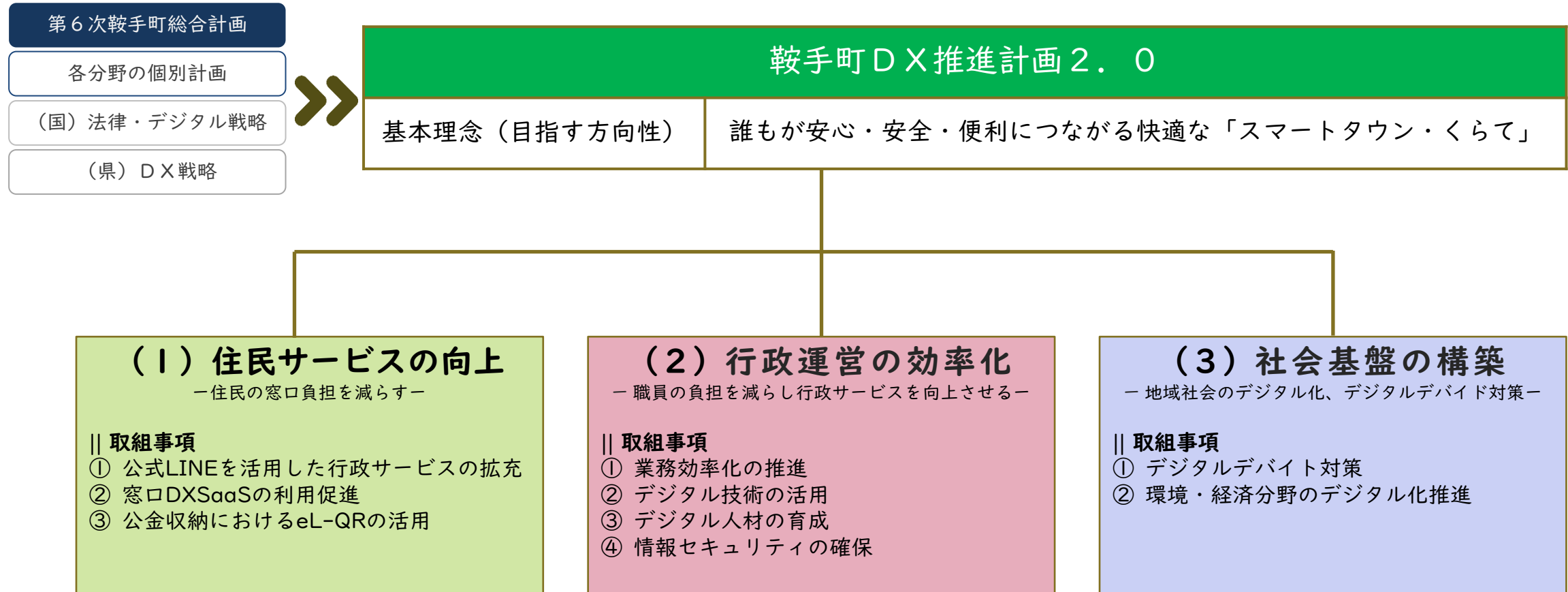
基本方針 (基本的な考え方)

|| 鞍手町DX推進における3つの基本方針

基本方針	基本的な考え方
(1) 住民サービスの向上	<ul style="list-style-type: none"> 住民の窓口負担を減らす 行政手続きのあり方を、従来の「行政中心」から「住民中心」へと根本的に転換する自治体DXの核となるもの デジタル技術の力を最大限に活用し、多くの時間的・物理的・心理的な負担(コスト)等を徹底的に解消することを目指す
(2) 行政運営の効率化	<ul style="list-style-type: none"> 職員の負担を減らし行政サービスを向上させる 「単純作業」と「付加価値の高い業務」を分離するために、業務フローの見直し デジタル技術を活用し、これまで職員が多くの時間を費やしてきたデータ入力、書類作成、内部での決裁手続きといった定型的な「単純作業」を徹底的に自動化・効率化 捻出したリソースを住民サービスに振り向け「行政サービスの質的向上」へ
(3) 社会基盤の構築	<ul style="list-style-type: none"> 地域社会のデジタル化、デジタルデバインド対策 推進するDXの恩恵を、行政だけでなく地域社会全体に行き渡らせると同時に、そのプロセスから「誰一人取り残さない」社会の実現へ 住民生活や地域経済そのものをデジタル技術で豊かにしていく取組みを推進 「スマホ教室」や「デジタル活用相談窓口」等を役場など身近な場所で開催し、不安を感じる住民一人ひとりを丁寧にサポート

4. 目指す方向性を達成するための取組項目

令和8年度～令和10年度の取組み



※各取組事項の概要は次頁以降に記載

4 - (1) . 住民サービスの向上の取組

I 住民サービスの向上

住民の窓口負担を減らす

基本的な考え方

- 行政手続きのあり方を、従来の「行政中心」から「住民中心」へと根本的に転換する自治体DXの核となるもの
- デジタル技術の力を最大限に活用し、多くの時間的・物理的・心理的な負担（コスト）等を徹底的に解消することを目指す

①公式LINEを活用した行政サービスの拡充

住民にとって最も身近なコミュニケーションツールであるLINEを、行政サービスの入り口として活用しています。情報発信だけでなく、各種申請や手続き、相談などをLINE上で完結できるようにすることで、時間や場所を選ばない「行かない・待たない役場」を実現し、住民の利便性を抜本的に向上させることを目指すため機能を拡充します。

②窓口DXSaaSの利用促進

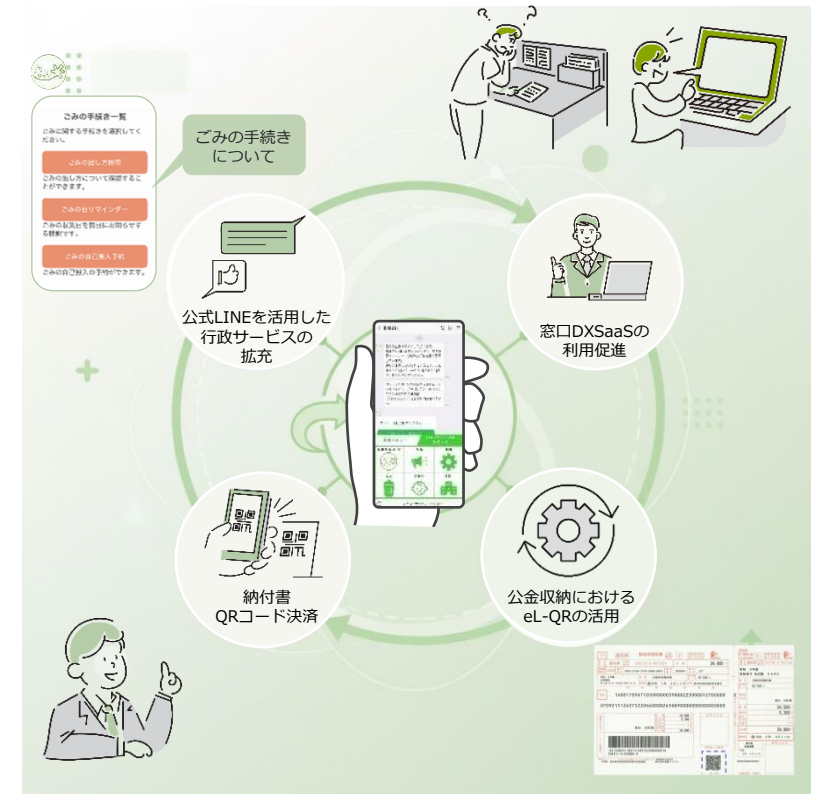
クラウド型のデジタル技術（SaaS）を活用し従来の「紙とペン」による窓口業務を根本から見直しをしています。住民が申請書を書く負担をなくす「書かない窓口」や、オンラインでの事前申請・予約等の利用を促進することで、住民の待ち時間を大幅に短縮します。同時に、職員の業務を効率化し、より丁寧な住民対応にリソースを振り分けることを目指します。

③公金収納におけるeL-QRの活用

税金や手数料の納付書に統一規格のQRコード（eL-QR）を導入することで、住民の支払い方法の選択肢を広げます。全国の金融機関窓口に加え、多様なスマートフォン決済アプリでの支払いを可能にし、「いつでも・どこでも」納付できる環境を整備します。これにより、住民の利便性向上と納付率の向上、さらには自治体の収納管理業務の効率化を図ります。

取組事項

取組イメージ



4 - (2) . 行政運営の効率化の取組

2 行政運用の効率化

職員の負担を減らし行政サービスを向上させる

基本的な考え方

- ・ 「単純作業」と「付加価値の高い業務」を分離するために業務フローの見直し
- ・ デジタル技術を活用し、これまで職員が多く時間を費やしてきたデータ入力、書類作成、内部での決裁手続きといった定型的な「単純作業」を徹底的に自動化・効率化
- ・ 捻出したリソースを住民サービスに振り向け「行政サービスの質的向上」へ

①業務効率化の推進

従来の「紙・押印・対面」を前提とした非効率な仕事の進め方を、デジタル技術の力で根本から見直します。

(具体的な取組み例：業務フローの見直し,職員提案による業務改善)

②デジタル技術の活用

AIやRPAを活用して、データ入力や集計といった「定型的な単純作業」を自動化します。

(具体的な取組み例：生成AIの活用,RPAによる業務の自動化,翻訳機導入)

③デジタル人材の育成

職員自らが主体的に課題を発見し、デジタル技術を武器として解決・改善し続けられる「自走する組織」へと変貌する必要があります。そのためのDX人材に求められる知識、スキル、意識などを身に着けた職員を育成します。

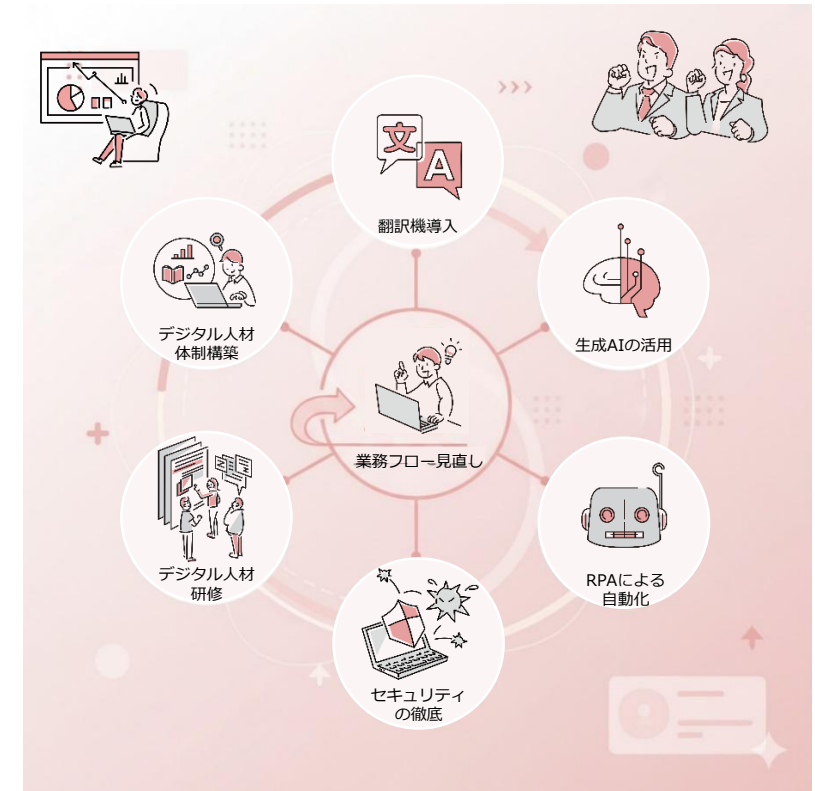
(具体的な取組み例：デジタル人材育成体制の構築,デジタル人材育成研修)

④情報セキュリティの確保

「鞍手町情報セキュリティポリシー」に基づき情報資産の機密性、完全性及び可用性の維持に努めます。

(具体的な取組み例：セキュリティ対策の徹底)

取組イメージ



4 - (3) . 社会基盤の構築の取組

3 社会基盤の構築

地域社会のデジタル化、デジタルデバイド対策

基本的な考え方

- ・ 推進するDXの恩恵を、行政だけでなく地域社会全体に行き渡らせると同時に、そのプロセスから「誰一人取り残さない」社会の実現へ
- ・ 住民生活や地域経済そのものをデジタル技術で豊かにしていく取組みを推進
- ・ 「スマホ教室」や「デジタル活用相談窓口」等を役場など身近な場所で開催し、不安を感じる住民一人ひとりを丁寧にサポート

① デジタルデバイド対策

行政手続きがオンライン化されると、スマートフォンの操作に不安を持つ高齢者などが、便利なサービスを利用できず、情報から取り残されてしまう「デジタルデバイド（情報格差）」が生じないよう、電源の入れ方や電話・LINEの使い方といった基本操作から、マイナンバーカードを使ったオンライン申請の方法、安全なインターネット利用（情報リテラシー）まで、一人ひとりのレベルに合わせて丁寧にサポートします。
(具体的な取組み例：スマホ教室)

② 環境・経済分野のデジタル化推進

新しい公共交通を整備し、従来の路線バスがカバーできなかった地域や時間帯の移動ニーズに応え、高齢者や交通弱者の「通院」や「買い物」といった外出機会を創出し、地域内での交流や消費活動といった経済の活性化を行なっています。

デジタルに不慣れな住民にとっての「利用の壁」の課題もあり、スマホ教室などで予約方法を丁寧にサポートし、デジタルデバイドによって移動の権利が奪われることのないよう、誰もが安心して利用できる環境を引き続き整備します。

(具体的な取組み例：AIオンデマンド交通「のるーと鞍手」利用促進・拡充)

取組事項

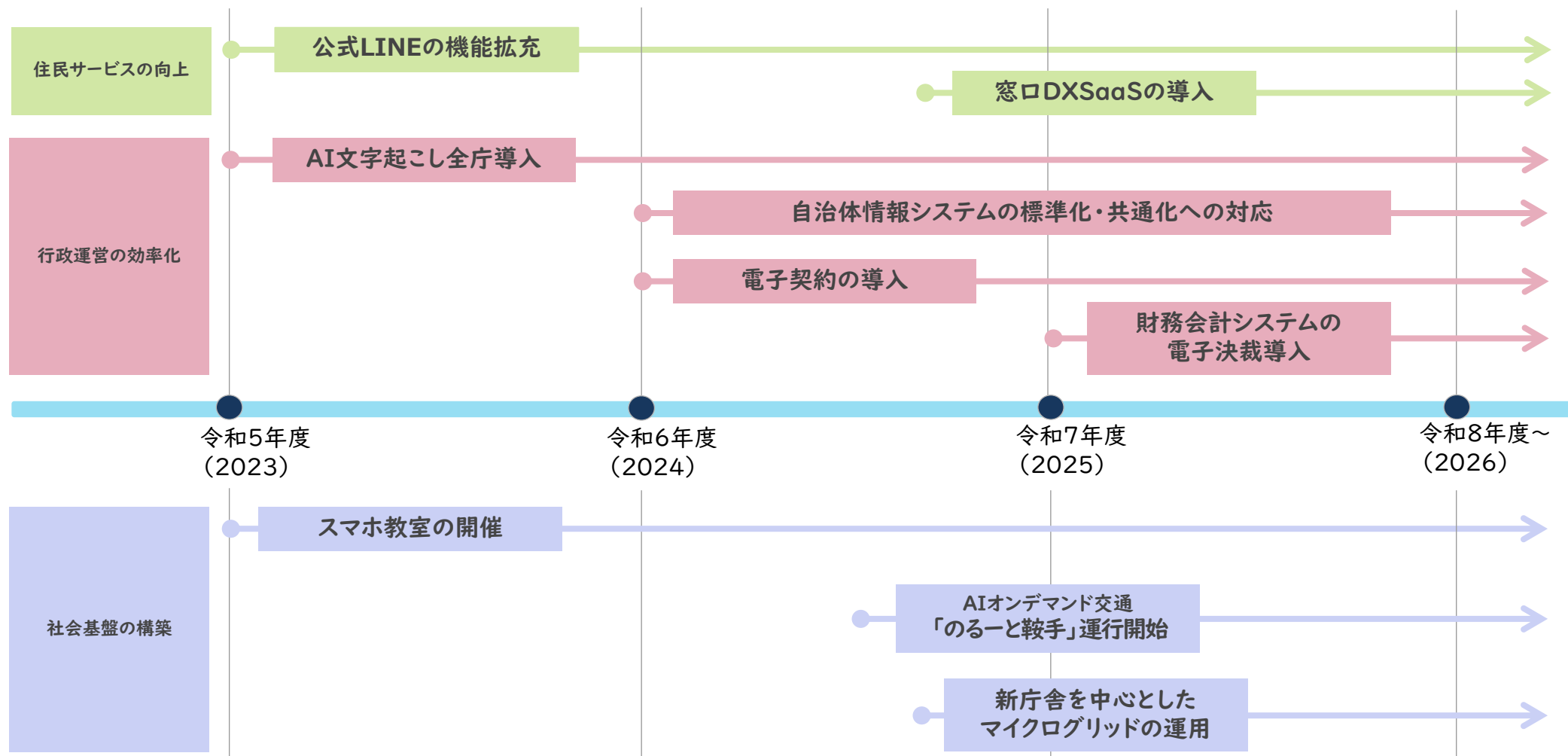
取組イメージ



5. 鞍手町DX推進計画（第1期）の実績

令和5年度～令和7年度までの取組み

基本方針の住民サービス、行政運営の効率化、社会基盤の構築で取り組んだ事業は以下のとおりです。
各事業の概要は次ページにて説明します。



5. 鞍手町DX推進計画（第1期）の実績

令和5年度～令和7年度までの事業概要

基本方針	施策名	事業名称	事業内容
住民サービスの向上	SNSを活用した身近な行政	公式LINEの機能拡充	公式LINEアカウントにおいて、従来の情報発信に加え、オンライン申請やごみ収集日のリマインド通知、予約機能、アンケート調査、チャットボットによる24時間自動応答など、住民が利用できる便利な機能を追加・強化する取組みです。住民サービスの利便性向上を目的としています。
	スマート行政窓口サービス	窓口DXSaaSの導入	窓口業務をデジタル化するためクラウドサービス（SaaS）を導入することです。これにより、住民が申請書を手書きする負担をなくす「書かない窓口」により、窓口業務の効率化と住民満足度の向上を目指しています。
行政運営の効率化	ガバメントクラウドを活用した標準準拠システムへの移行	自治体情報システムの標準化・共通化への対応	国が定めた統一規格（標準化）に準拠させ、「ガバメントクラウド」と呼ばれる共通のクラウド基盤（共通化）へと移行させる、全国一律の取組みです。
	業務効率化の推進	AI文字起こし全庁導入	会議や議会、住民相談などの音声をAI（人工知能）が自動でテキスト化するシステムを、役場全体（全庁）で導入することです。議事録作成にかかる職員の業務負担を大幅に削減し、迅速な情報公開や、職員がより専門的な業務に注力できる環境整備を図ることとしています。
		電子契約の導入	これまで紙の契約書に押印して行っていた事業者との契約手続きを、インターネット上で完結できる電子契約システムです。契約書に貼付する印紙代や郵送費などのコスト削減、契約締結までのスピードアップ、ペーパーレス化による業務効率の向上を目的としています。
財務会計システムの電子決裁導入	予算の執行や支出命令など、財務会計処理において、紙の伝票と押印による承認プロセスを廃止し、システム上で承認を完結させる「電子決裁」を導入することです。意思決定の迅速化、ペーパーレス化、および業務プロセスの透明化を推進しています。		
社会基盤の構築	デジタルデバйд対策	スマホ教室の開催	スマートフォンの操作に不安を感じる高齢者などを対象に、電源の入れ方や電話・メールの基本操作、LINEの使い方、安全なインターネット利用（情報リテラシー）などを学ぶための講座を開催する事業です。デジタルデバйд（情報格差）を解消し、誰もがデジタル社会の利便性を享受できるように支援しています。
	環境・経済分野のデジタル化推進	AIオンデマンド交通「のるーと鞍手」運行開始	路線バスのように決まった時刻表やルートがなく、利用者の予約（デマンド）に応じて、AIが最適な運行ルートをリアルタイムで計算して運行する相乗り型の交通サービス（「のるーと鞍手」）です。主に公共交通機関が不便な地域の移動手段を確保し、高齢者などの外出を支援しています。
		新庁舎を中心としたマイクログリッドの整備	新庁舎に太陽光発電や大型蓄電池を導入し、それらを周辺の公共施設（避難所など）と結び、地域内でエネルギーを自給・管理できる小規模な電力網（マイクログリッド）を構築する事業です。災害などで電力会社からの供給が停止しても、庁舎や避難所の機能を維持できるエネルギーの強靱性（レジリエンス）向上を目的としています。

6. 用語集

※「デジタル社会の実現に向けた重点計画」(令和4年6月) 重点計画用語集などをもとに作成

(あいうえお順～アルファベット順)

用語	用語解説
アクセシビリティ (ウェブアクセシビリティ)	ウェブ上で提供される情報を、高齢の人、障害がある人を含めて全てのユーザーが利用できること。音声読み上げソフト等のような端末や技術の違いがあっても、同じ情報を利用できることが望ましい。
アジャイル	日々生じる変化にすばやく適応するため、短期間で実装と改善を繰り返す手法。
アナログ規制	デジタル技術の社会実装を阻み、社会全体の「デジタル化」の妨げとなっている一面があると考えられる規制。
アプリケーション	コンピュータのOS(基本ソフト)上で動作するソフトウェアのこと。ファイル管理やネットワーク管理、ハードウェア管理、ユーザー管理といった基本的な機能を持つOSに対して、ワープロソフトや表計算ソフトといったソフトウェアのことをアプリケーション(応用ソフト)と呼ぶ。スマートフォンの場合は、ゲームをはじめ、辞書機能や動画再生、文書作成など、さまざまな目的に応じたアプリケーションがある。
インターフェース	複数の異なるものの接点。「人と機械」「システムとシステム」などの異なるもの間を仲介するところ。
オープンデータ	国、地方公共団体及び事業者が保有する官民データのうち、国民誰もがインターネット等を通じて容易に利用(加工、編集、再配布等)できるよう、①営利目的、非営利目的を問わず二次利用可能なルールが適用されたもの、②機械判読に適したもの、③無償で利用できるもの、といういずれの項目にも該当する形で公開されたデータのこと。
オープンソース	ソースコードが公開されており、再頒布が自由であること。
オープンデータ・バイ・デザイン	行政が保有するデータについて、オープンデータを前提として情報システムや業務プロセス全体の企画、整備及び運用を行うこと。
ガバメントクラウド	デジタル庁が求める技術要件を満たす複数のクラウドサービスにより整備する、国・地方公共団体等が利用可能なクラウドサービスの利用環境。
キャッシュレス決済	クレジットカード、電子マネー、QRコード(二次元コード)をスマートフォンで読み取るなど、現金を使用せずに支払決済を行うこと。 ※QRコードは(株)デンソーウェブの登録商標です。
クラウド(サービス)	従来は利用者が手元のコンピュータで利用していたデータやソフトウェアを、ネットワーク経由で、サービスとして利用者に提供するもの。

用語	用語解説
ケア・テック	健康・医療・介護などのケア分野で活用される技術(テクノロジー)のこと。
コネクテッド・ワンストップ	複数の手続が一カ所で実現。
コンビニ交付サービス	住民票の写しをはじめとする市区町村の各種証明書が、コンビニエンスストア等の店舗で取得できるサービス。コンビニ交付サービスを実施している市区町村の住民で、マイナンバーカードを持っている方が対象。
サービスデザイン	顧客体験のみならず、顧客体験を継続的に実現するための組織と仕組みをデザインすることで新たな価値を創出するための方法論。
サイバーセキュリティ	インターネットやコンピュータを安心して使い続けられるよう、必要な対策をすること。
シビックテック	市民(シビック)とテクノロジー(テック)を組み合わせた造語。市民がテクノロジーを活用して地域の課題などを解決すること。
スマートシティ	ICT等の新技術を活用しつつ、マネジメント(計画、整備、管理・運営等)の高度化により、都市や地域の抱える諸課題の解決を行い、また新たな価値を創出し続ける、持続可能な都市や地域。
チャットボット	Chat(チャット:おしゃべり)とbot(ロボット)を組み合わせた「ロボットによる自動会話プログラム」のこと。
デジタルツイン	現実空間と仮想空間を行動に融合させたシステム。
デジタルトランスフォーメーション	将来の成長、競争力強化のために、新たなデジタル技術を活用して組織・業務モデルの柔軟な改変・新たな創出をすること。
デジタルファースト	手続が一貫してデジタルで完結。
ドローン	飛行機、回転翼航空機、滑空機、飛行船その他の航空の用に供することができる機器であって、構造上人が乗ることができないもののうち、遠隔操作又は自動操縦(プログラムにより自動的に操縦を行うことをいう。)により飛行させることができる小型無人機。

用語	用語解説
ビッグデータ	ボリュームが膨大でかつ構造が複雑であるが、そのデータ間の関係性などを分析することで新たな価値を生み出す可能性のあるデータ群のこと。例えば、利用者が急激に拡大しているソーシャルメディア内のテキストデータ、携帯電話・スマートフォンに組み込まれたGPS（全地球測位システム）から発生する位置情報、時々刻々と生成されるセンサデータ等がある。
プッシュ型	対象者からの申請をまず、行政機関などが対象者を抽出してサービスなどを提供すること。
ブロックチェーン	分散型台帳とも呼ばれ、特定の帳簿管理者を置かずに、参加者が同じ帳簿を共有しながら資産や権利の移転などを記録していく情報技術。
マイナポータル	マイナンバー制度の導入に併せて新たに構築した、国民一人ひとりがアクセスできるポータルサイトのこと。具体的には、自己情報表示機能、情報提供等記録表示機能、プッシュ型サービス、ワンストップサービス等を提供する基盤であり、国民一人ひとりが様々な官民のオンラインサービスを利用できる。
マイナンバー（個人番号）	日本国内に住民票を有する全ての方が一人につき1つ持つ12桁の番号のこと。外国籍でも住民票を有する方には住所地の市町村長から通知される。マイナンバーは行政を効率化し、国民の利便性を高め、公平、公正な社会を実現するための社会基盤。その利用範囲は法令等で限定されており、平成28年1月から順次、社会保障、税、災害対策分野の行政手続で利用されている。
モバイルワーク	ICTを活用し、場所や時間を有効に活用できる柔軟な働き方（テレワーク）のうち、労働者が所属する事業場と異なる場所で、所属事業場で行うことが可能な業務を行うことをいう。
ユーザーインターフェース	利用者がコンピューターなどの電子機器を操作する上での環境。また、扱いやすさ、操作感。UI。
ユーザーエクスペリエンス	あるサービス（システム）を使う過程で起きるユーザーの知覚および反応。（ニーズが適切に満たされることで）達成感を感じたり、システムを快適に利用できる。UX。
ワンスオンリー	情報の提出は一度限り。
5G	第5世代移動通信システム。「超高速」だけでなく、「多数接続」「超低遅延」といった特徴を持ち、第4世代の通信方式（4G）と比べて100倍の接続機器数、100倍の通信速度などが要求条件とされている。
AI	Artificial Intelligenceの略。人工的な方法による学習、推論、判断等の知的な機能の実現及び人工的な方法により実現した当該機能の活用に関する技術のこと。
AI-OCR	紙に書かれた文字を読み取り、データ化する従来のOCRに、高い精度で文字の認識を可能とするAIが組み合わせられたもの。

用語	用語解説
API	Application Programming Interfaceの略。システムやソフトウェアが公開している機能を外部から利用するためのプログラム上の規約。
BPR	Business Process Reengineering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。
DX (デジタルトランスフォーメーション)	データやデジタル技術を活用したビジネスモデル等の変革。
EBPM	Evidence Based Policy Makingの略。統計や業務データなどの客観的な証拠に基づく政策立案のこと。
GIGAスクール構想	1人1台端末、通信ネットワーク等の学校ICT環境を整備・活用することで、個別最適な学びと協働的な学びの一体的な充実など教育の質を向上する構想。
ICT	Information and Communication Technologyの略。情報通信技術といい、情報・通信に関連する技術一般の総称。
IoT	Internet of Things (モノのインターネット) の略。自動車、家電、ロボット、施設などあらゆるモノがインターネットにつながり、情報のやり取りをすることで、モノのデータ化やそれに基づく自動化等が進展し、新たな付加価値を生み出すという概念を表した語である。
MaaS	スマホアプリにより、地域住民や旅行者一人一人のトリップ単位での移動ニーズに対応して、複数の公共交通やそれ以外の移動サービスを最適に組み合わせ検索・予約・決済等を一括で行うサービス。
PHR	Personal Health Recordの略。生涯にわたる個人の保健医療情報。
RPA	Robotics Process Automation (ロボットによる業務自動化) の略。定型的な作業をソフトウェアのロボットに行わせることで、業務の効率化が期待できる。
SNS	Social Networking Service(Site)の略。個人間の交流を支援するサービス(サイト)で、参加者は共通の興味、知人などをもとに様々な交流を図ることができる。
Society 5.0	仮想空間と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。

鞍手町DX推進計画2.0

令和8年3月発行

編集・発行 鞍手町

鞍手町の情報はここから

HP



Instagram



LINE

