

第1次
七戸町デジタル推進計画

令和7年3月14日

目次

本計画の趣旨-----	1
-------------	---

第1章 デジタル化に関する社会の動向-----	4
-------------------------	---

第2章 七戸町の現状と課題-----	12
--------------------	----

第3章 七戸町デジタル推進における七か条----	15
--------------------------	----

第4章 基本方針-----	17
---------------	----

第5章 取組施策-----	19
---------------	----

本計画の趣旨

1 計画の趣旨

近年、情報通信ネットワークの高速化や大容量化とともにスマートフォンなどの通信端末があらゆる世代に広がり、デジタルサービスの多様化、個別化が進んだことで、人々の日常生活や仕事などあらゆる場面においてデジタル技術が浸透してきました。

また、新型コロナウイルス感染症の拡大を背景として、テレワークや非対面形式のサービスが普及し、それらを実現する手段としてデジタル技術が活用され、わずか数年の間にライフスタイルの変化が急速に進んでいきました。

深刻化する人口減少社会の課題に対しては、デジタル技術の活用（デジタル化）により業務の効率化や生産性向上を図ることで、人材不足などへの解決策として期待されています。

国内においては、平成 28（2016）年に官民データ活用推進基本法が制定され、官民データの活用が推進されました。また、令和 2（2020）年 12 月に「デジタル社会の実現に向けた改革の基本方針」が策定され、「デジタルの活用により、一人ひとりの ニーズに合ったサービスを選ぶことができ、多様な幸せが実現できる社会」を目指すため、令和 3 年（2021 年）9 月に創設されたデジタル庁を中心に、全国的なデジタル・トランスフォーメーション（DX）推進を展開しています。

国では、「自治体デジタル・トランスフォーメーション（DX）推進計画」を策定し、「住民に身近な行政を担う自治体、とりわけ市区町村の役割は極めて重要であり、自治体の DX を推進する意義は大きい」と述べており、DX 推進を全自治体で進めていくこととしています。

また、同計画の中では自治体における DX 推進の方向性として、DX 推進体制の構築による計画的な推進を示しており、令和 4 年度時点では全国の市町村の、32.5%（※）が全体方針を策定しており、49.1%（※）が全庁的な推進体制で取り組んでいます。

※令和 5 年 4 月 19 日付け総務省地域力創造グループ地域情報化企画室の資料より引用

七戸町においては、住民サービスの向上や業務効率化を目指し、デジタル化を進めてきました。

しかし、多様化する行政ニーズを捉え、将来的に人口や職員数が減少するなかで、行政サービスの質や量を維持し、住みたい・住み続けたいと思える七戸町を実現するためにはより一層のデジタル化が不可欠であり、全庁的な取組が重要となってきます。

このような背景から、七戸町では、「第1次七戸町デジタル推進計画」（以下、「本計画」という）を策定し、住民サービスや行政事務の積極的なデジタル化を図りつつ、その効果を最大限発揮できるよう業務改善に取り組み、限られた職員数で住民サービスを維持・向上できる持続可能な自治体への変革を目指します。

また、その過程において発生するデジタルデバインド等の課題を予測し、対策を講じることで、可能な限りより多くの住民がデジタル化の恩恵を享受できるよう努めます。

本計画は、七戸町がデジタル化を図るうえでの基本的な内容を定め、あらゆる施策・事業を立案・実行するうえでの基礎的な方針の一つとなるものです。

2 計画の位置づけ

本計画は、当町の最上位計画である第2次七戸町長期総合計画に即して策定する個別計画であり、国が示す自治体 デジタル・トランスフォーメーション（DX）推進計画の内容を踏まえつつ、官民データ活用推進基本法 第9条第3項に規定する市町村官民データ活用推進計画を兼ねる計画として位置付けます。

また、デジタル推進の活動は10年、20年といった期間での継続性を以って、デジタル・トランスフォーメーションを達成する長期的な取組であり、本計画はその初期段階の活動を計画するものです。

3 計画期間

本計画の計画期間は令和7年（2025）年度から令和9（2027）年度までの3年間とします。

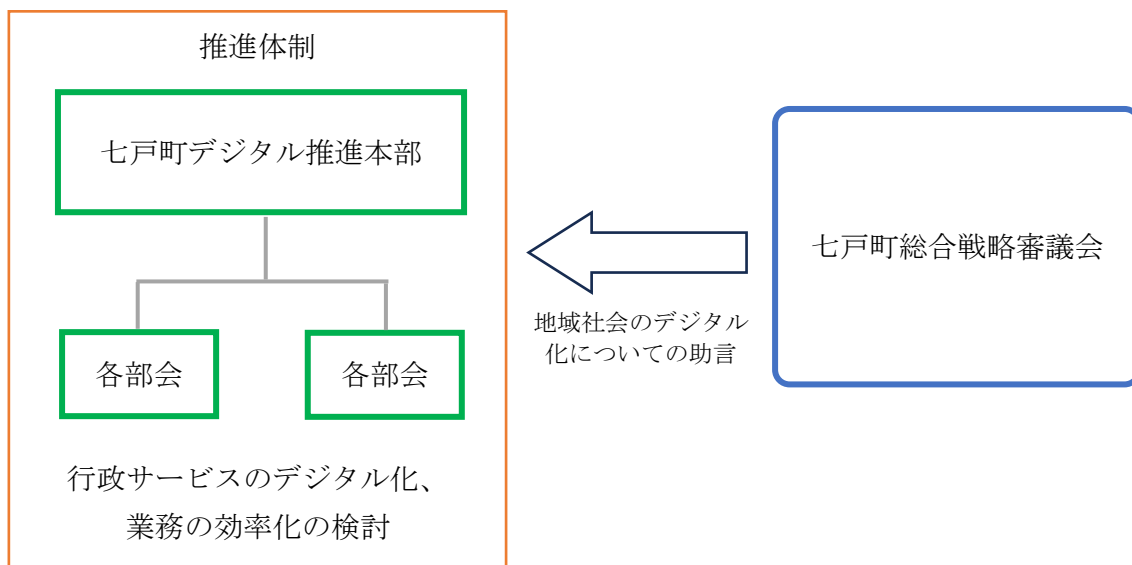
4 推進体制

組織や業務分野に捉われない横断的な組織を構築し、全庁的なデジタル化推進を図るため、令和5年（2023）年度に副町長を本部長とした「七戸町デジタル推進本部」を設置しました。

当推進本部のもと、必要に応じて部会を設置し、課題の抽出や具体的な取組を検討します。先進的なデジタル技術については、検証のためのチームを設け、導入可能性や使用感などを推進本部へ報告します。

また、地域社会のデジタル化推進の検討については七戸町総合戦略審議会において、意見聴取を行い、実現可能な施策の有無を検討していきます。

<推進体制図>

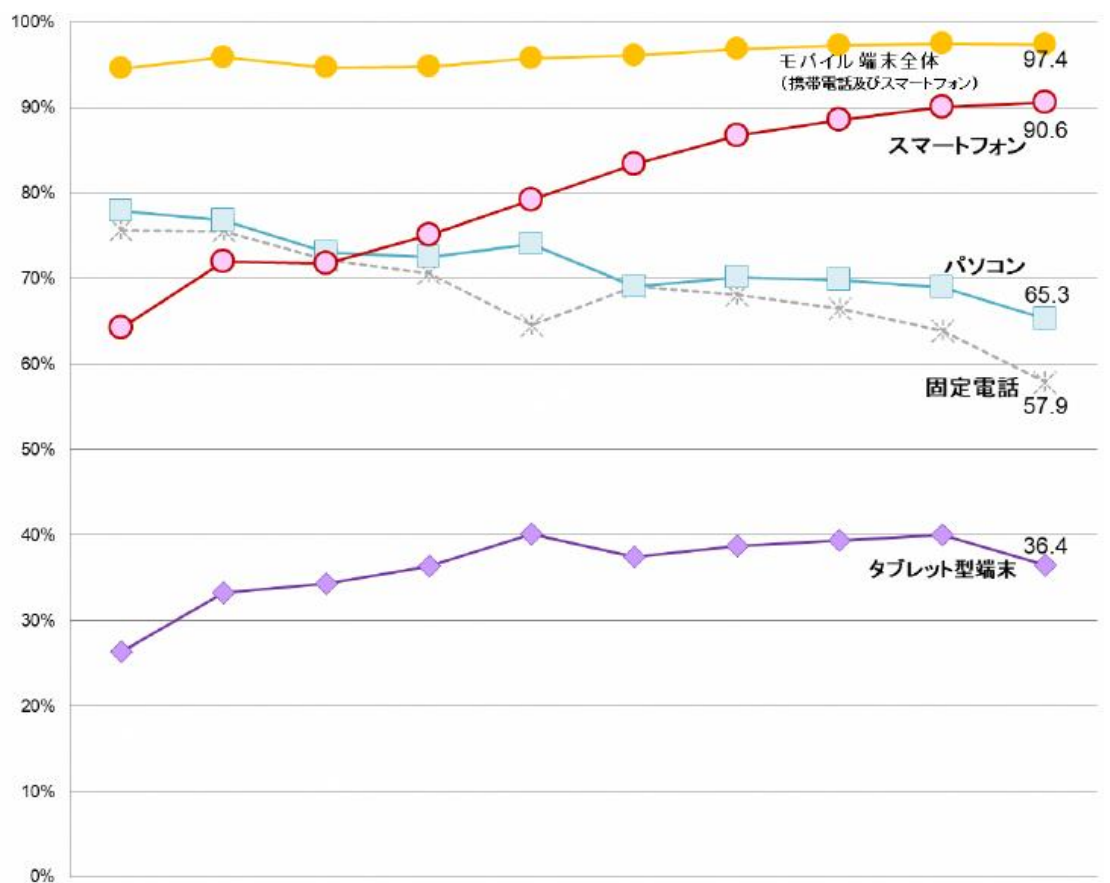


第1章 デジタル化に関する社会の動向

1 国民生活におけるデジタル化の現状

スマートフォンを保有している世帯の割合は、平成 29（2017）年に固定電話、パソコンを保有している世帯を上回り、その後も堅調に伸びて、令和 5（2023）年には 90.6%となっています。

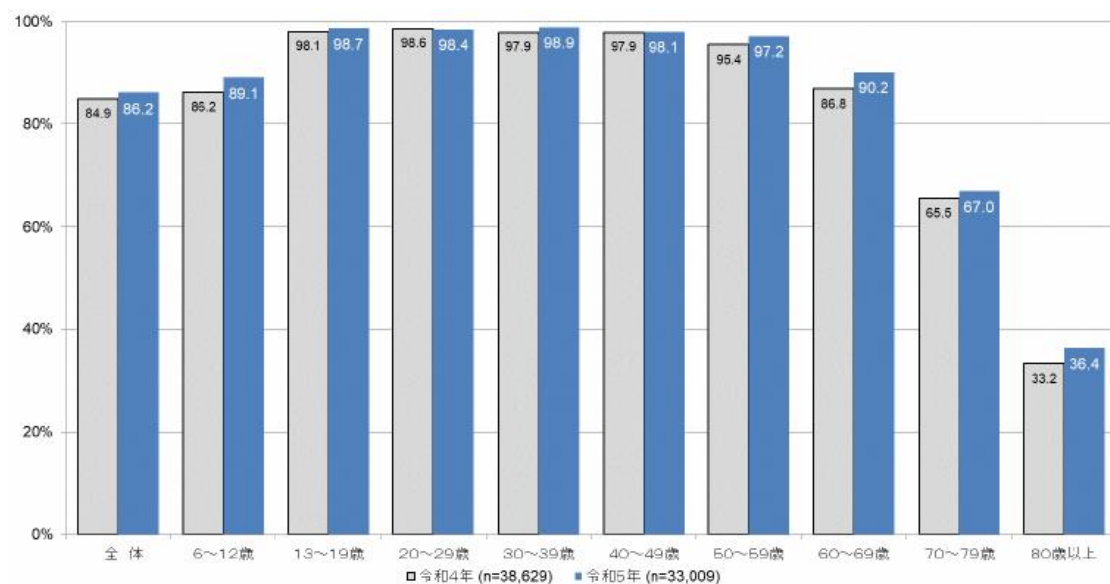
情報通信機器の保有状況の推移



出典：総務省「令和 5 年通信利用動向調査」

年齢階層別インターネット利用者の割合は、全年代において増加傾向であり、令和5（2023）年時点で13～69歳の各年齢階層で9割を超えています。

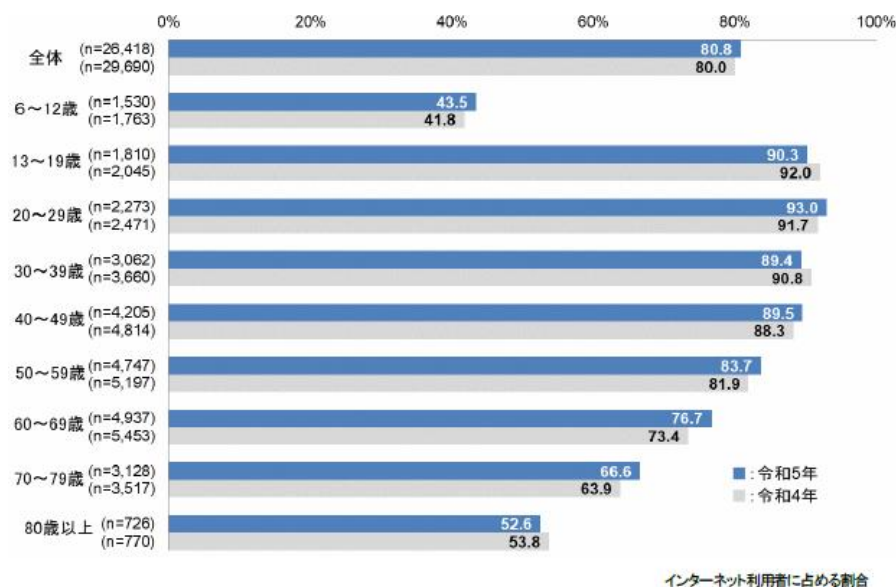
インターネット利用者の割合（年齢階層別出）



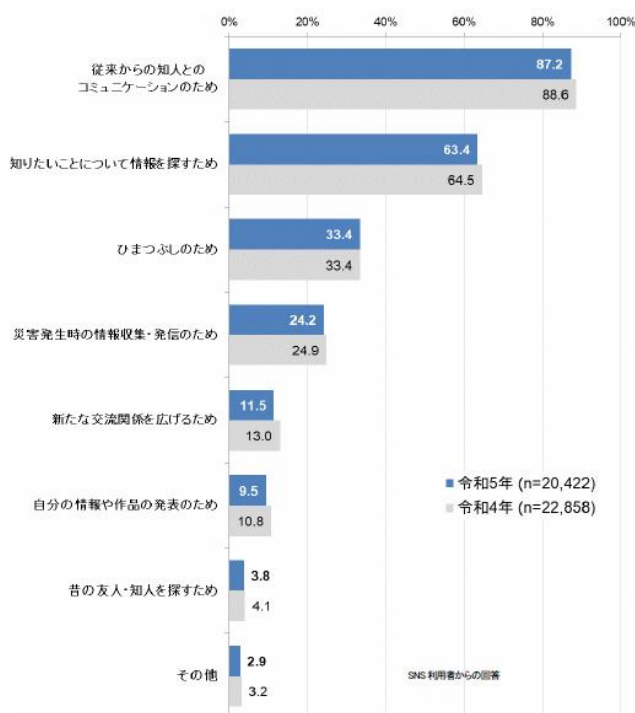
出典：総務省「令和5年通信利用動向調査」

SNS（ソーシャルネットワーキングサービス）の利用者の割合は、令和5（2023）年には全体で 80.8 % となり、年齢階層別にみると、13～79 歳の各年齢階層で 6 割以上が利用しています。利用目的は、「従来からの知人とのコミュニケーションのため」の割合が 87.2% と最も高く、次いで「知りたいことについて情報を探すため」が 63.7% となっています。

SNS の利用者の割合



SNS の利用目的

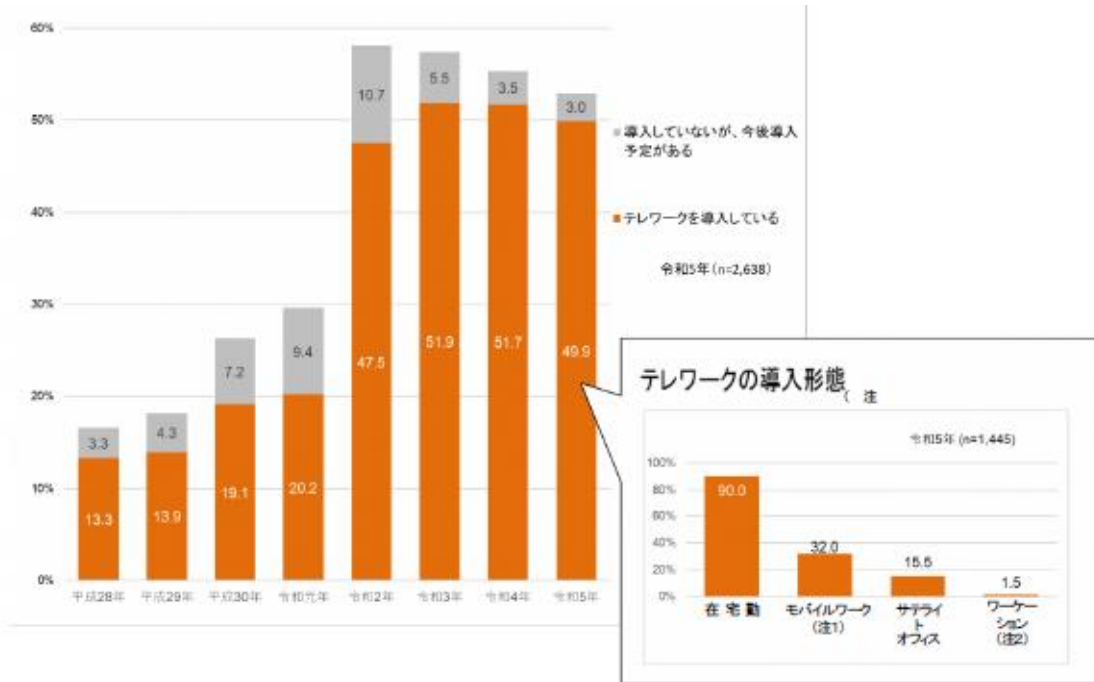


出典：総務省「令和5年通信利用動向調査」

2 企業活動におけるデジタル化の現状

全国においてテレワークを導入している企業の割合は 49.9%で、今後導入を予定している企業を含めると、その割合は5割となっています。

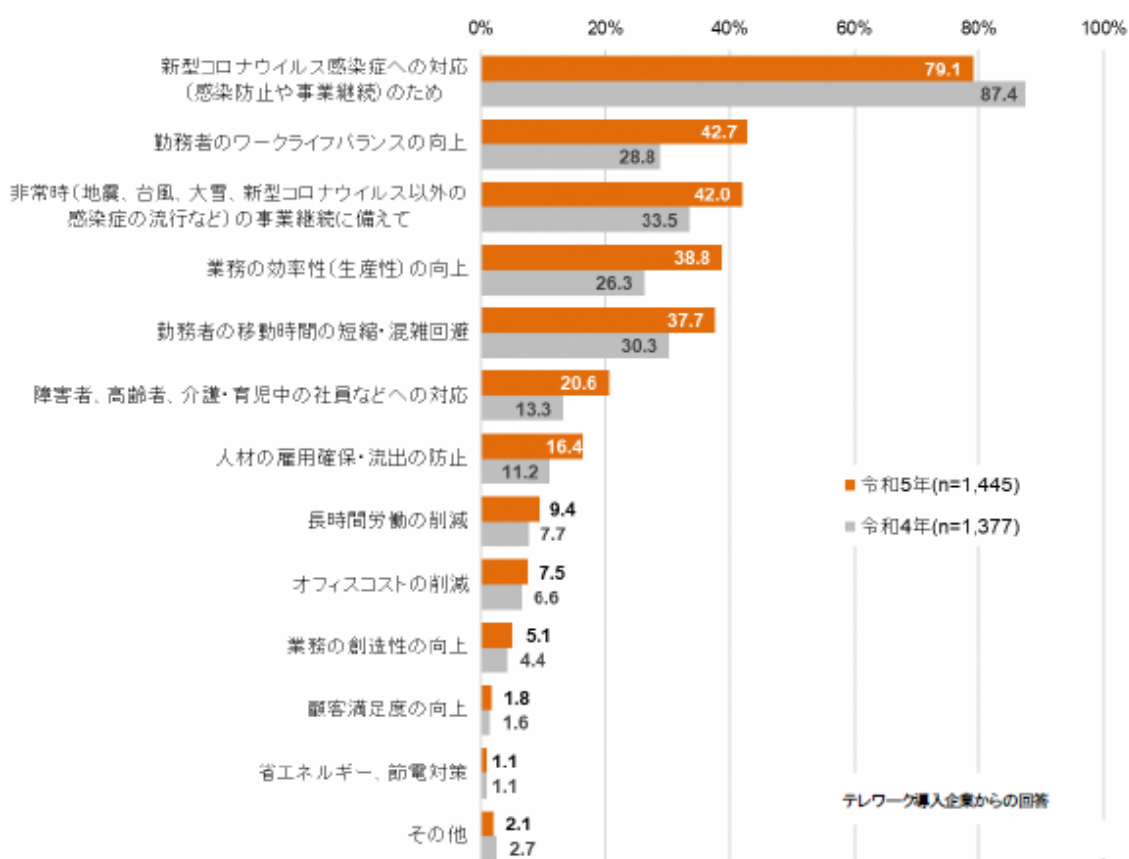
テレワークの導入状況



出典：総務省「令和5年通信利用動向調査」

テレワークの導入目的は、「新型コロナウイルス感染症への対応（感染防止や事業継続）のため」の割合が 79.1%と最も高いですが、社会情勢の変化から令和4年度と比較して減少しています。次いで「勤務者のワークライフバランスの向上」が 42.7%となっており、令和4年度と比較して約 14%向上しており、個々のライフスタイルを意識した働き方が求められてきています。

テレワークの導入目的出

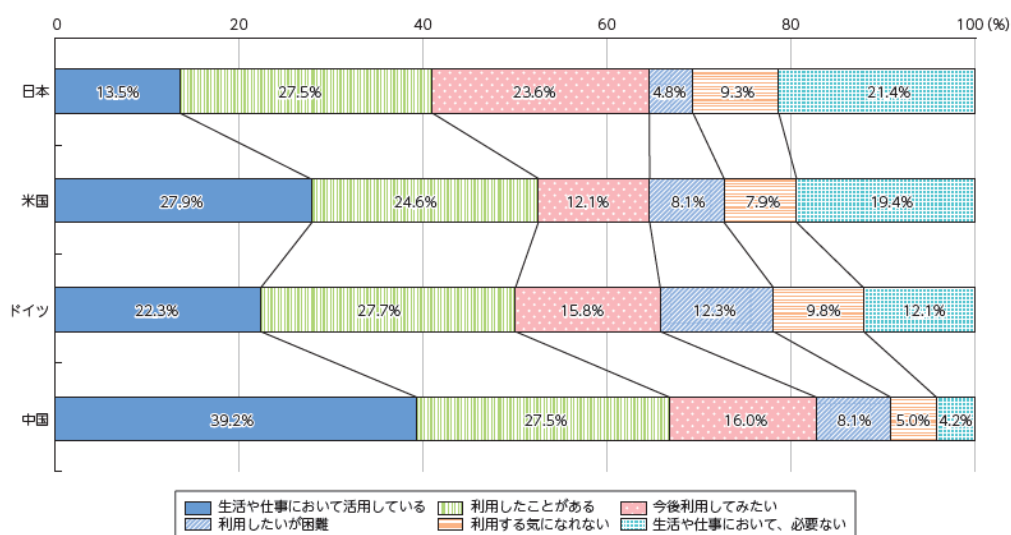


出典：総務省「令和5年通信利用動向調査」

3 公的分野におけるデジタル化の現状

電子行政サービス（電子申請、電子申告、電子届出）の国別利用状況について、総務省「令和6年版 情報通信白書」によると、日本では利用経験のある者が約41%にとどまっており、他の3カ国と比べて依然低くなっています。利用しない理由としては、「セキュリティへの不安」、「サービスを利用するまでの方法あるいは機器やアプリケーションの操作方法がわからない」、「使いたいサービスがない」との回答が多くなっています。

電子行政サービスの利用状況（国別）



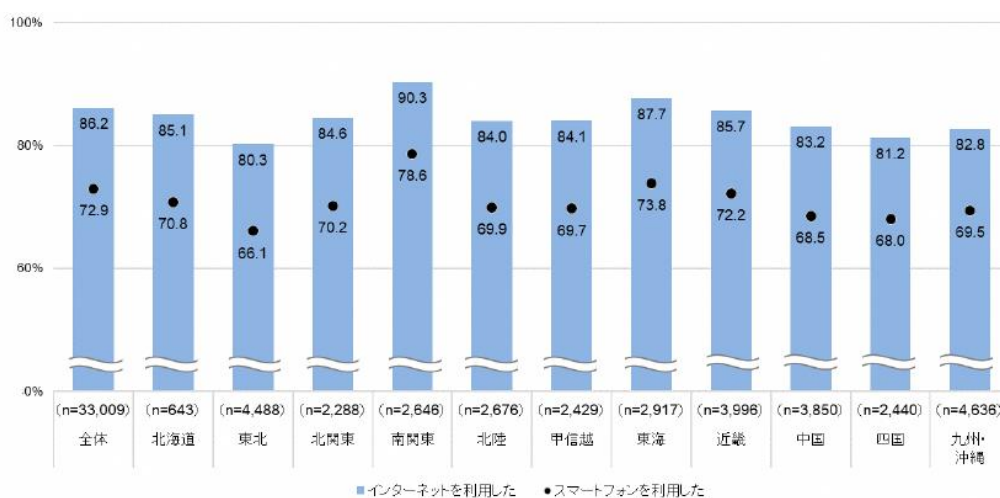
出典：総務省「令和6年版 情報通信白書」

4 地域別のデジタル化の現状

パソコンやスマートフォンの利用率は地域間で開きがあり、東北地方ではインターネット全体の利用率が全体と比較して低い傾向があります。

なかでも青森県の利用率は、パソコンが32.1%（全国平均47.4%）、スマートフォンが60.5%（全国平均72.9%）となっており、それぞれ全国平均を下回っています。

インターネットとスマートフォンの利用率（地域別）



パソコンとスマートフォンの利用率（都道府県別 一部抜粋）

都道府県(n)	インターネット利用者の割合 (%)				
	総数	パソコン	携帯電話	スマートフォン	タブレット型端末
北海道 (643)	85.1	42.5	7.0	70.8	28.8
青森県 (746)	74.6	32.1	6.9	60.5	15.8
岩手県 (706)	77.4	34.1	9.6	55.4	14.9
宮城県 (709)	86.5	47.7	7.0	77.3	28.9
秋田県 (818)	77.2	40.5	7.6	64.9	20.7
山形県 (940)	78.2	34.3	7.2	61.7	14.9
福島県 (569)	81.0	43.8	10.5	65.6	22.5
茨城県 (695)	84.6	46.2	7.7	70.0	27.6
栃木県 (859)	84.9	37.7	9.0	69.6	22.5
群馬県 (734)	84.2	39.5	10.1	71.0	21.4
埼玉県 (769)	89.7	49.8	7.0	77.4	29.8
千葉県 (640)	83.4	46.0	9.9	70.8	24.6
東京都 (526)	92.4	60.5	8.2	81.1	32.9
神奈川県 (711)	92.4	55.2	9.4	81.2	30.1

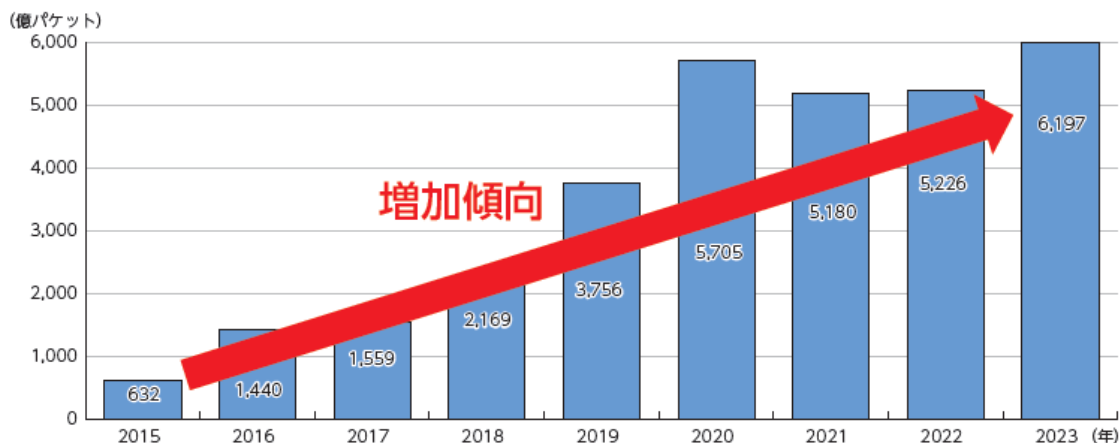
出典：総務省「令和5年通信利用動向調査」

5 サイバーセキュリティに係る現状

社会全体のデジタル・トランスフォーメーション（DX）の推進により、サイバー空間は誰もが日常的に利用するようになってきている一方で、フィッシング詐欺やランサムウェア被害の報告件数が年々深刻化するなど、サイバー空間を取り巻くリスクは時代や環境とともに変化してきています。

国立研究開発法人情報通信研究機構（NICT）が運用している大規模サイバー攻撃観測網（NICTER）のダークネット観測で確認された 2023 年の総観測パケット数（約 6,197 億パケット）は、2015 年（約 632 億パケット）と比較して 9.8 倍となっているおります。

NICTER におけるサイバー攻撃関連の通信数の推移



出典：国立研究開発法人情報通信研究機構「NICTER 観測レポート 2023」を基に作成

第2章 七戸町の現状と課題

七戸町では、総務省が掲げる「スマート自治体」を踏まえ、ペーパーレスとそれに伴う業務プロセスのデジタル化、RPA（ロボティクス・プロセス・オートメーション）の実証、手続のオンライン化などに取り組んできました。

それらの多くは途上段階であり、解決すべき課題が残されています。

また、デジタル化していない行政分野においてもデジタル化の可能性が多く残っており、それらの検討、実証等を進めていく必要があります。

これらを踏まえ、大きく分けて以下の取組が重要と捉えています。

1 行政手続のデジタル化

令和4年度より青森県が運用する電子申請システムを共同利用し、手続のオンライン化を進めてきました。

しかし、本人確認が必要な手続や証明書等の提出書類が必要な手続などのオンライン化は進んでおらず、オンライン化の効用を最大限住民サービスへ活かしているとはいえない状況です。

また、書類の記載項目や添付書類、本人確認など、手続プロセスを必要最低限にするといった既存の業務の見直しが手続のオンライン化を一層進めるためには必要となってきます。

一方で、オンライン手続が困難な住民に向けては、窓口での記載を支援するため、マイナンバーカードや免許証等の氏名等の情報を読み取り、電子上の申請書に反映するサービスを一部窓口において令和6年3月から開始しています。

行政手続というあらゆる世代に関係する業務において、デジタル化の恩恵を可能な限り多くの住民が享受できるような体制づくりが必要となってきます。

そのためには、既存の業務の見直しとあらゆる行政分野のデジタル化に取り組み、2つの取組の相乗効果を発揮することが重要となってきます。

2 持続可能な行政への転換

減少傾向が続いている七戸町の人口は、2015年（平成27年）に15,709人まで減少しており、国立社会保障・人口問題研究所推計によると2040年（令和22年）には1万人を下回ると予測されています。

当町の行政職職員数は平成28年度の157人から令和5年度の137人へと減少していますが、多様化するライフスタイルに合わせた行政サービスを提供し続け、住民

福祉の水準を維持するためには、定型業務や反復業務の効率化を図り、企画立案や意思決定などの業務へ注力できる体制づくりが重要となってきます。

七戸町ではこれまで、端末での大量のデータ入力や定型作業を自動化する RPA（ロボティクス・プロセス・オートメーション）、高い精度で文字認識が可能な AI-OCR を試験導入してきました。

今後は更なるデジタル技術の活用により、業務プロセスの合理化を図っていく必要があります。

3 行政データの活用推進と情報発信

平成 28 年に制定された「官民データ活用推進基本法」に基づき、国や地方自治体のみならず事業者等のデータを共有財産として、データを効果的に活用することで地域課題の解決を図ろうとする取組が進められています。

七戸町では青い森オープンデータカタログにおいて、統計情報等の一般公開（オープンデータ）を実施しています。

また、地図データ上でハザードマップや避難所、開発行為に必要な情報などを確認できる「しちのへ便利マップ」を令和 6 年 3 月に公開しました。

情報発信においては、町内各家庭に配信する行政防災無線や広報紙だけでなく、LINE アプリでの情報配信や d ボタンを活用した情報発信などデジタル媒体での情報発信に取り組んできました。

データ活用と情報発信においては、全庁的な体制を十分に構築できておらず、部分的な取組に留まっています。

また、データの公開や情報発信のデジタル技術の活用については、日進月歩する技術を十分に活用できているとは言えず、使用するデジタルツールや運用体制の再検討を進める必要があります。

4 業務システムの適切な運用

国では、地方自治体が取り扱っている住民基本台帳や地方税などの 20 業務のシステムについて、標準化・共通化を推進しており、令和 7 年度までに国が策定した標準仕様に準拠したシステムへ移行する必要があります。

一方で標準化対象外の業務システムもあり、標準システムと併せて効率的な業務運用を実現できるよう、これまでの業務プロセスを変化するシステムに合わせて見直す必要があります。

また、単にシステムを導入するだけでなく、システム及びネットワークの構成を最適化し、システムの使用に係る資源を行政サービスに最大限還元できるような運用を目指し、利用者を意識した業務体制が重要となります。

5 情報セキュリティ対策

株式会社東京商工リサーチによると、上場企業及びその子会社のうち、2019年に個人情報の漏えい・紛失事故を公表したのは66社、事故件数は86件、漏えいした個人情報は903万人分に達しました。

2012年から2019年の累計における漏えい等の発生原因は、書類の紛失・誤廃棄（38.6%）、ウイルス感染・不正アクセス（25.9%）、誤表示・誤送信（21.3%）となっており、基本的な人為的ミスや管理不徹底に起因するケースが多いほか、サイバー攻撃による漏えいが年々増加しています。

七戸町では、平成30年に「七戸町セキュリティポリシー」を制定し、情報セキュリティの組織体制の構築や、セキュリティ向上の対策などを進めてきました。

一方で、利便性の高いデジタルサービスの増加やオンライン化する行政手続、マイナンバーカード利用サービスの増加など、日進月歩するデジタル技術に適用した情報セキュリティ対策の強化が必要となってきます。

ネットワークや機器面での対策だけでなく、人的要因による情報漏洩など職員の意識的な情報セキュリティ対策強化の取組も重要となってきます。

第3章 七戸町デジタル推進における七か条

デジタル推進において重要なことは、どのようなデジタル技術を導入するか、ICTに関する知識や技術をどれだけ有しているかではありません。

職員一人一人が現在担当する業務を住民に対するサービスとして捉え、常に自らデザイン（設計、改善）し、理想のサービスを実現する手段としてデジタル技術を活かしていくことが重要となります。

そのため、七戸町職員の行動規範として、以下の7つを掲げます。

規範1 住民本位で考える

行政が担う様々な役割は、住民のためにあることを再認識し、日々取り組む業務や事業における住民接点（※）、住民体験（※）の向上に努めます。

また、住民本位の次に事業者、職員も同時に意識し、一方に負担が集中しないよう常に最良なバランスを模索し、行政サービスの持続性を高めます。

※住民接点とは、UI（ユーザーインターフェース）と同義であり、住民が行政サービスに触れる機会を指します。

※住民体験とは、UX（ユーザーエクスペリエンス）と同義であり、住民が行政サービスで得る体験を指します。

規範2 目的を明確にする

デジタル推進は単年度で完結するものではなく、中長期的な取組が必要なマラソンのようなものです。目的やゴールを明確に定めたうえで、今の行動や施策が何のためにあるのかを常に考え、デジタルにまつわる行動や施策の実施そのものが目的化しないように、細心の注意を払います。

規範3 情報の蓄積・共有・活用を意識する

何を目的とし、それに対して何をすべきかを考え決定するためには多様で多面的な情報が必要です。そのために、蓄積された情報は常に共有し、それらの情報をいつでも活用できるよう最適な媒体で扱います。

規範4 誰も取り残さない

デジタル推進は一部の誰かのために実行するのではなく、住民、事業者、職員といった七戸町に関わる、あらゆる人のために行うものです。行政に関わるすべての人が恩恵を得られるよう意識し配慮します。

規範5 できない理由ではなくできるやり方を考える

住民本位で考えるうえで、これまでのやり方が住民本位の考えに沿わない場合があります。そして、従来のやり方を変えるときに、必ず様々な障害が現れます。その障害をできない理由にするのではなく、どうすればできるのかを考え、また個人だけでその障害に向き合わず、チーム、組織で向き合い、住民が求めるサービスを実現するために、最適な形を模索していきます。

規範6 やって終わりではなくやっってからが本番

新しい施策の実施時には、利用者、関係者に対して効果的な周知を徹底します。また、フィードバックを意識し、その結果をもとに実施した施策をよりよい形に改善していきます。

規範7 失敗を責めない

新しいことを実施する、従来のものを変える、それらの行動や挑戦には時として失敗が伴います。失敗を責めず、挑戦することを讃えるようにします。また、最初から大きな期待や結果を求めず、時には軌道修正や中止の判断ができるよう、小さな規模からスタートするよう注意します。小さな失敗も隠さず共有し、再発防止や次の挑戦に活かします。

第4章 基本方針

1 本方針におけるデジタルトランスフォーメーション（DX）の定義

本方針において、デジタルトランスフォーメーション（DX）とは「住民・利用者本位の行政・地域・社会を再構築するためにデジタル技術の活用を推進する」と定義します。

単なる新技術の導入ではなく、住民・利用者側のニーズから出発すること、デジタル化は目的ではなく、あくまでも手段と認識することが重要です。

取組に当たっては、一足飛びにはいきませんので、「情報のデジタル化」→「業務のICT化」→「デジタルトランスフォーメーション（DX）」と3つの段階を踏みながら実現を目指します。

本計画では行政業務にフォーカスし「情報のデジタル化」に重点を置くとともに、「業務のICT化」にも積極的に取り組んでいきます。

	STEP1	STEP2	STEP3
	Digitization (情報のデジタル化)	Digitalization (業務のICT化)	Digital transformation(DX) (デジタルによる価値創造)
内容	アナログの情報を デジタル形式に変換	情報をデータ化したうえで 業務をICT化する	情報をICT化を前提に 住民本位の行政・地域・社会を再構築し 新しい価値を創造する
具体例	紙書類をOCR技術で電子化する	紙申請からオンライン申請に変更する	役所に訪れることなく申請業務が完了する
視点	業務本位 → 住民本位		
	部分的 → 全体的		

2 取組の基本方針

七戸町がデジタル化を進める基本方針として、以下の3つを掲げます。

基本方針1 行政サービスを、もっと手軽に、もっと身近に

基本方針2 業務改善でデジタル技術の効果を最大化

基本方針3 安心してデジタル技術を活用できる地域へ

基本方針1 行政サービスを、もっと手軽に、もっと身近に

行政サービスにおいて、行政手続のオンライン化や、情報発信体制の強化を図り、住民が身近な端末で、いつでも、どこでも、スムーズにサービスを受けられるような体制を目指し、行政サービスのデジタル化に取り組んでいきます。

基本方針2 業務改善でデジタル技術の効果を最大化

デジタル技術の効果を最大限発揮するため、既存の業務の見直しを図り、デジタル化に適した業務体制を再構築します。

また、業務システムの標準化・共通化や情報資産の最適化を図り、デジタル化に適したデータ管理を徹底します。

基本方針3 安心してデジタル技術を活用できる地域へ

情報セキュリティ対策の徹底を図り、行政データの不適切な利用、情報漏洩の対策を強化します。

また、情報端末を利用できない住民が可能な限りデジタル化の恩恵を享受できるように進めます。

第5章 取組施策

本計画の目的のため、具体的に以下の取組を実施します。

この取組は、その結果が相互に影響し、波及的な効果により、本計画の目的へ寄与することを想定しています。そのため、記載の順番等に依らず、可能な限り全ての取組を並行的に実施していきます。

また各取組施策は、本計画の期間内に完結するものではなく、長期的、継続的な取組による、段階的な成果を想定しています。

● 業務の整理

現状：

七戸町では他の自治体の例にもれず、人材不足による業務体制の硬直化が課題として挙げられます。住民本位の行政サービスを実現するにあたり、この人材不足の課題解決が急務となります。これに対応するため、既存業務の整理・見直しを行ったうえで効率化する必要がありますが、各業務における業務内容や手順等が体系化されておらず、属人化しているため、客観的な視点での業務の把握や見直しが困難な状況となっています。

取組事項：

定型業務を可視化したうえで、業務の整理・見直しを行います。

● 情報のデータ化

現状：

七戸町では、令和4年度に実施した紙文書量調査において、一人当たりの紙文書量が、自治体平均と比較して約2倍以上（実施した調査会社が所有するデータの比較）であることがわかっています。デジタルで情報を共有・活用するためには情報のデータ化が必要ですが、データ化やそれに伴う運用についての基本的な指針がないため、総合的なデータ管理が実施できていません。

また、業務の整理ができていないため、各課の裁量での管理となっており、データ化する情報の取捨選択ができておらず、これらがデータ化の障害にもなっています。

取り組み事項：

データ化における基本指針を策定し、今後蓄積される情報のうち、法律等により原本が必要なものを除き、原則データ化を推進します。

● 窓口サービスの改善

現状：

七戸町では、書かない窓口サービスを令和6年3月27日よりスタートし、住民サービスの利便性向上を図ってきました。現状の運用を進める中で、各種証明書の取得にあたり開庁時間に合わせて来庁する必要があります。また、申請窓口が複数にわたる場合、手続の完了までに窓口を行き来しなければならない等の課題が残ります。

取組事項：

新庁舎の窓口サービスのデザインのため、七戸町として目指すべき窓口サービスのゴールの策定及び現状の窓口業務における業務プロセスの見直しを行っていきます。

● セキュリティ運用ルールの見直し

現状：

デジタル化を進めるにあたり情報セキュリティの在り方を見直す必要があります。

取組事項：

ICTの利便性を享受しつつ、情報漏えいなどの危険を防止し安全・安心な運用を行うため、運用ルールの策定を行います。

● デジタル分野における職員研修

現状：

日々の業務で発生するハードウェア・ソフトウェアに関する問い合わせが一部職員に集中しています。また、デジタル推進と業務の効率化は一体的な要素であり、業務効率化への具体的な取組は現状実施されていません。

取組事項：

デジタル分野および業務効率化における研修を開催し、デジタル推進に係る職員全体のデジタルスキル向上を目指します。