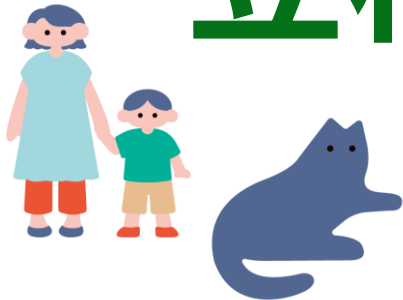




笠松町DX推進計画



令和8年（2026年）3月

笠松町
KASAMATSU

計画策定にあたって

近年急速にデジタル技術が進歩する一方で、人口減少や高齢化をはじめとする課題の顕在化により、行政に対するニーズは多様化・複雑化していくことが予想されます。

これらのニーズに対応するためには、既成概念の打破や新たな価値の創造を伴う自治体デジタル・トランスフォーメーション（DX）の推進により、個人情報保護を図りながら、行政サービスの質向上と業務効率化を図ります。

本町では、これまで「窓口体験調査」による業務プロセス改革（BPR）やLINEリニューアルなど、行政サービスに直結する改革に取り組んできましたが、更なる計画的な抜本改革を行うため、本町DX推進の基本的な考え方を示す「笠松町DX推進計画」を策定することとしました。

目次

1. はじめに

- (1) 笠松町の目指す姿
- (2) 現状の課題と着手状況
- (3) 令和7年度の取組

2. 計画の目的・方針

- (1) 計画の目的
- (2) 計画の方針・重点施策

3. 笠松町DXの個別施策と取組

- (1) 笠松町DX 4つの方針
- (2) 方針①住民がラクになる
- (3) 方針②職員がラクになる
- (4) 方針③DX基盤の整備
- (5) 方針④Society 5.0 価値創造のDX

4. 計画の進行管理

- (1) 計画の位置付け
- (2) ロードマップ
- (3) 推進体制（笠松町DX推進本部）



1. はじめに

(1) 笠松町の目指す姿



笠松町は、「Society 5.0」の実現によって

『豊かさ』と『やすらぎ』あふれる創造文化都市を目指します。

人口減少や高齢化などの課題顕在化により多様化・複雑化する行政へのニーズ。近年急速に進歩するデジタル技術を有効的に活用し、個人情報保護を図りながら、行政サービスの質向上と業務効率化を図ります。さらに既成概念の打破や新たな価値の創造を伴う自治体 DXを力強く推し進め、

「Society 5.0 ※1」の先進自治体、創造文化都市を支える笠松町役場へ、変革していきます。

※1…Society 5.0：サイバー空間（仮想空間）とフィジカル空間（現実空間）を高度に融合させて、経済発展と社会的課題の解決を両立する、人間中心の未来社会のコンセプト。

1. はじめに

(2) 現状の課題と着手状況

窓口業務を担当する課の負荷が大きな課題となっている

笠松町では、令和7年度より、役場DX推進のため窓口BPR※に着手しています。
令和7年8月に、初の窓口体験調査を実施し、課単独では解決できない課題を再確認したほか、多忙な課ほど実務に追われ余裕がない状況を改めて確認することができました。

継続したBPRのため「窓口イノベーションラボチーム」を発足

上記の問題解決のため、課を超えて継続して取り組める全庁的なチームとして、令和7年11月、「窓口イノベーションラボチーム」を立ち上げ、本計画書に基づき、先進地の視察や各種研修を実施、庁全体で協議検討した結果、まずは住民課窓口のアナログ改善・業務見直しを目的に各種窓口改善を実施していく運びとなりました。

※BPR：Business Process Re-engineering。「業務改革」全体で業務フローや組織。職務なども見直して、再構築すること。

1. はじめに

(3) 令和7年度の取組

各課のDX推進リーダーおよび発足した「窓口イノベーションラボチーム」では主に以下を取り組んできました。

改善① 書かない・行かない・待たない窓口の推進

- ・ 窓口体験調査を実施（住民視点で課題を把握）
- ・ LINEリニューアルにより、受信設定やゴミ収集日の通知に加えマイナンバーカード連携可能な電子申請機能を実現
- ・ オンライン申請の強化、HPの整理（計画・準備）

改善② アナログ改善の事業企画

- ・ カウンター環境の美化
- ・ 発券機導入（計画）
- ・ 窓口レイアウト変更（計画）
- ・ 開庁時間の変更（計画）
- ・ 手続きチェックリストの刷新（計画・準備）



2. 計画の目的・方針

(1) 計画の目的

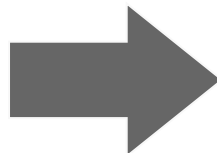
Society 5.0 実現に向け、住民も職員もラクになるDX基盤をつくる

デジタル社会（役場だけでなく地域全体）を支える「DX基盤」をしっかりと整備することで、町民も職員もラクになる笠松町を実現します。この基盤を元に、仮想と現実を融合しながら新たな価値を創造、経済発展と社会的課題の解決を目指す Society 5.0 に舵を切ってまいります。

①住民が
ラクになる

②職員が
ラクになる

③DX基盤の整備



④Society 5.0
価値創造のDX

2. 計画の目的・方針

(2) 計画の方針・重点施策

DX基盤の整備は単なるITサービス導入ではなく、Society 5.0 実現も見通した上での「住民体験の向上」と「働き方改革」を目指した職員の主体的な改革として進めるべきである。特に、令和7年度のBPR窓口体験調査で得られた結果等を踏まえ、以下の重点施策を提言する。

重点 施策

DXを継続推進できる体制の構築、庁内環境やデータ基盤の見直し

- ・ 課を超えた全庁的な「PJチーム」によるDX推進体制の整備：令和7年11月発足
- ・ 全庁的な情報管理（→データ利活用へ）
- ・ デジタル活用しやすい環境の整備（ネット環境やツール、国や県・他自治体と連携）



基盤の整備が完了後、④Society 5.0 価値創造のDX の実施・実現へ

3. 笠松町DXの個別施策と取組

(1) 笠松町DX 4つの方針

①住民が ラクになる	各種手続きの オンライン化	誰にも分かりや すく届く広報	デジタル・ デバйд対策	安心安全なセキ ュリティ対策
②職員が ラクになる	ペーパーレス化 の推進	マイナンバーカ ードの普及	AI・RPAの 利用促進	テレワークの 推進
③DX基盤の 整備	システムの標準 化・共通化	データの利活用	BPRの継続推進 (チーム強化)	デジタル人材の 確保・育成
④Society 5.0 価値創造のDX	地域社会の デジタル化	外部人材を 活用・連携	ICT-BCP等デジ タル基盤の拡充	未来技術による 新たな価値創造

3. 笠松町DXの個別施策と取組



(2) 方針①住民がラクになる

各種手続きのオンライン化



役場に行かなくても必要な手続きが完了

誰にも分かりやすく届く広報



HPやSNSを見直し、ユニバーサルデザインや多言語化対応などで情報格差を是正

スムーズな窓口



公金収納機導入や自動翻訳等の窓口を改善・整備し、アナログの利便性も担保

安心安全なセキュリティ対策



情報セキュリティポリシーに基づく監査やCSIRT運用でITガバナンス確立、安心を

デジタル・デバインド対策



講習会や支援構築でデジタル格差を解消

相談・連携しやすい役所へ



「相談したい時」に相談しやすく住民の声を収集できる窓口

自分に最適の行政サービス



誰もが自分のニーズに適したサービスを受けることができる

キャッシュレスの推進



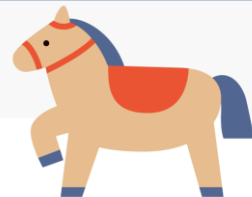
現金の手間をなくすことで住民・職員双方の負担を軽減、データも把握できる

庁舎スペースの見直し・再構築



再構築により、相談連携など多様な価値を生み出せる庁舎へ

3. 笠松町DXの個別施策と取組



(3) 方針②職員がラクになる

ペーパーレス化の推進



電子契約や電子決済等の導入で、作業効率化と負荷軽減、本来の役割に注力可能

マイナンバーカードの普及



普及により、安心安全な認証でシステム統一の実現など、行政DX改革を後押し

執務スペース改革の推進



フロントヤード改革に続き、バックヤード改革で業務効率化と働きやすい環境へ

グループウェア等の見直し



全ての職員が庁内外と円滑に業務が進められるサービス選定

LANシステムや庁内機器の最適化



無線化やタブレットパソコンの増設、業務システムを最適化

GISおよび地理空間情報の利活用



位置情報を含む地理空間情報データ化、公開して防災等への利活用を推進

EBPM ※1 の実践



根拠と効果を可視化し、客観的な根拠に基づいて検証と改善

AI・RPAの利用促進



AI-OCRやAIチャットボット、RPA導入で事務作業やサービスの自動化・効率化

テレワークの推進



ペーパーレス推進、業務の整理、モバイル端末導入等で促進

3. 笠松町DXの個別施策と取組



(4) 方針③DX基盤の整備

システムの標準化・共通化



国の策定する標準仕様に準拠したシステムへの移行・再構築

オープンデータ化



外部の主体が保有するデータも連携して笠松町HPで公開へ

データの利活用を促進



DX推進で新たに得られるデータや既存のデータを産学官で活用できる環境整備

業務と技術に精通したDX人材



DXの将来像を描いて業務改革や調整できる庁内人材を育成・採用できる仕組み

検定や研修に取り組みやすい体制



G検定E資格等の取得やデータ分析研修等新たな知識習得の時間確保や奨励の体制

BPRの継続推進（チーム強化）



窓口体験など現場に基づいた改革と効果測定を実施、自走できる庁内体制づくり

システムのクラウド化



最新の技術を柔軟に取り入れ、安全で効率的なサービス運用

データ分析ダッシュボードの作成



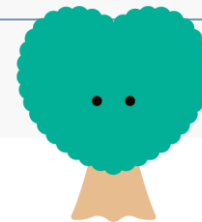
オープンデータ等を整理し分析した結果を分かりやすく公開

アイデアソンやプラットフォーム整備



データを元に町民も課題解決の提案しやすいイベントやプラットフォーム整備

3. 笠松町DXの個別施策と取組



(5) 方針④ Society 5.0 価値創造のDX

地域社会のデジタル化



最新のデジタル技術を活かした町民サービスの提供を推進

外部人材を活用



学術機関や民間企業等からの人材派遣など、外部の受入・業務提携

ICT-BCP※2 等デジタル基盤の拡充



高度化・巧妙化するサイバー攻撃にセキュリティ体制を強化、計画やガイドラインも整備

デジタル地域通貨等で経済活性化



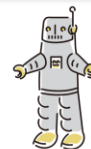
独自発行のデジタル通貨やNFT・DAOで地域循環を促進

地域交通・物流の安定的



自動運転技術なども取り入れて町民を支えるインフラをDXで支援

AIロボティクスを活用



AIとロボット工学で開発のドローンや産業用ロボットの普及

教育・医療・福祉サービスの強化



プライバシー保護の上、教育DX・医療DX・福祉DXを推進

地域や民間サービスとの連携



定型作業を集約、周囲と連携委託することで地域リソース発掘を

未来技術による新たな価値創造

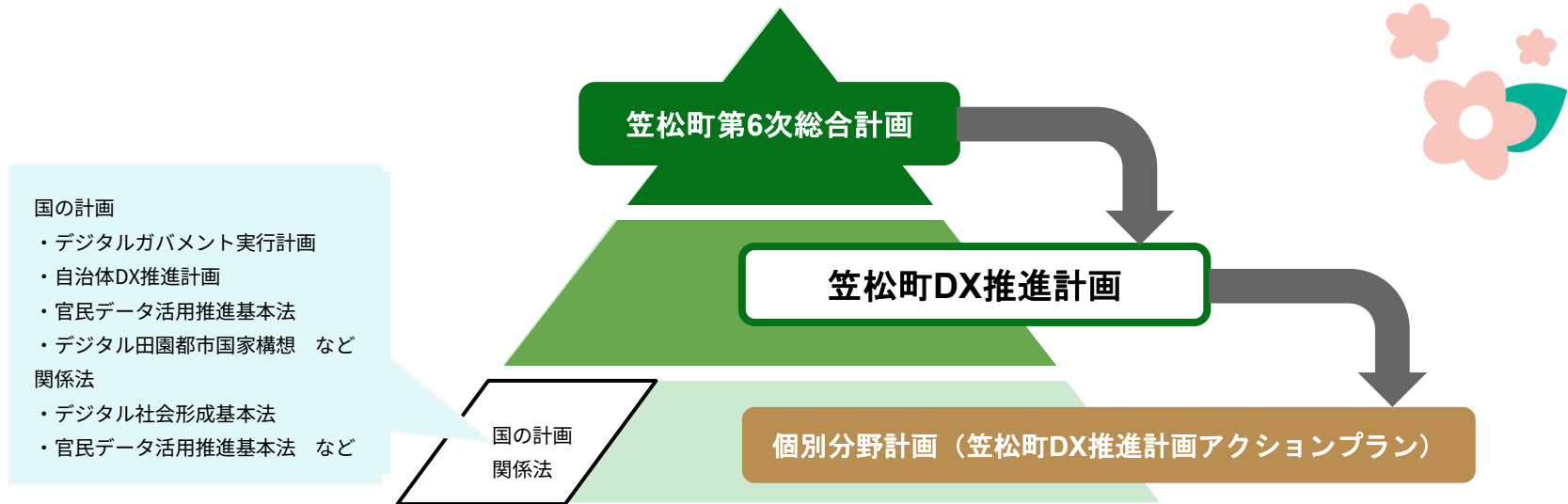


未来技術を積極的に取り入れ、地域の個性を生かし課題解決と価値創造に貢献

4. 計画の進行管理

(1) 計画の位置付け

本計画は、「笠松町第6次総合計画」のもと、本町のDXを推進していくための基本計画です。

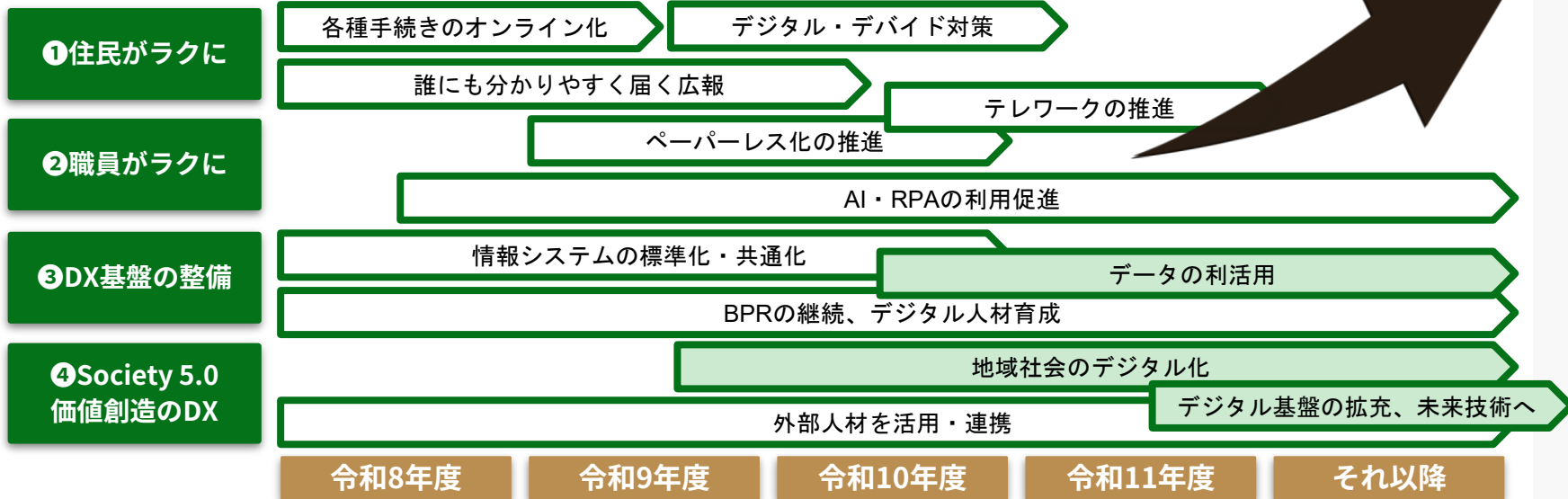


4. 計画の進行管理

(2) ロードマップ

IT技術の進化に伴い、役場の役割やニーズもさらに変化。国や県、他自治体の調査だけでなく官民連携や外部有識者の利活用など、その時々々に真に必要な施策や手法を柔軟に取り入れていく。

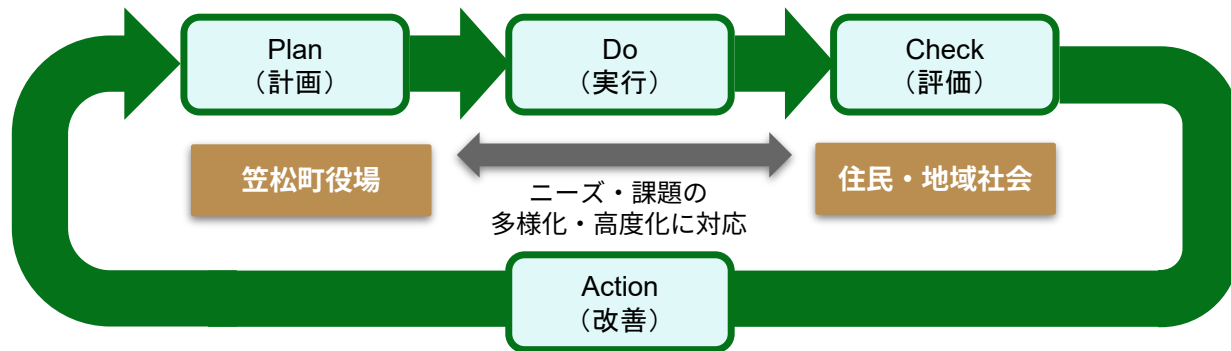
DX推進事業は
年々拡充



4. 計画の進行管理

(2) ロードマップ PDCAサイクルに基づいた進行管理

変化が大きく予測しづらい社会環境を踏まえ、サービス設計 12 箇条（令和2年閣議決定の「デジタル・ガバメント実行計画」）を元に、PDCAの考え方を基本とした進行管理、観察とフィードバックを重ねて柔軟に改善を続けるアジャイル的手法も取り入れながら常に見直しと調整を行います。



サービス設計 12 箇条

1. 利用者のニーズから出発する
2. 事実を詳細に把握する
3. エンドツーエンドで考える
4. 全ての関係者に気を配る
5. サービスはシンプルにする
6. デジタル技術を活用し、サービスの価値を高める
7. 利用者の日常体験に溶け込む
8. 自分で作りすぎない
9. オープンにサービスを作る
10. 何度も繰り返す
11. 一遍にやらず一貫してやる
12. 情報システムではなくサービスを作る

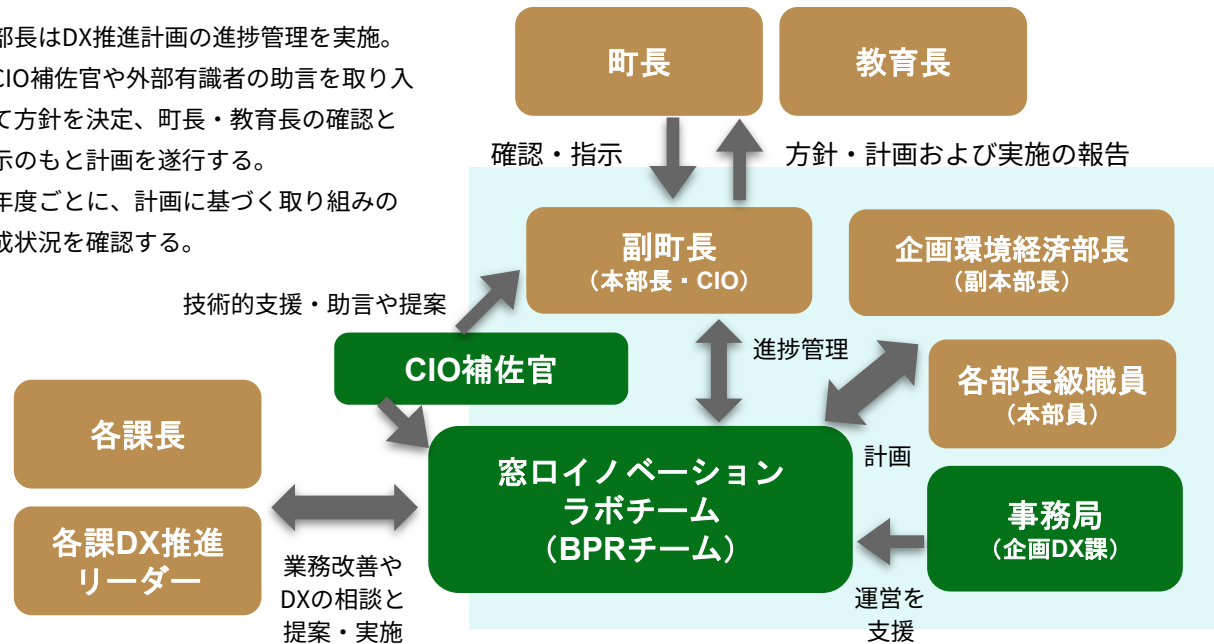
4. 計画の進行管理

(4) 推進体制（笠松町DX推進本部）

本部長はDX推進計画の進捗管理を実施。

※CIO補佐官や外部有識者の助言を取り入れて方針を決定、町長・教育長の確認と指示のもと計画を遂行する。

※年度ごとに、計画に基づく取り組みの達成状況を確認する。



BPRチームの活動を全庁的に協力支援

- ・課題整理と立案
- ・他自治体の見学
- ・DX研修
- ・窓口体験調査 など



笠松町DX推進計画

令和8年（2026年）3月発行

【発行】

笠松町 企画環境経済部 企画DX課

〒501-6181 岐阜県羽島郡笠松町司町1番地

TEL 058-388-1113

FAX 058-387-5816

メールアドレス kikaku@town.kasamatsu.lg.jp