

# さぬき市 D X 推進計画

令和4(2022)年3月  
香川県さぬき市

# 目次

- 1 はじめに
- 2 地方自治体を巡る動向
- 3 計画の目的、位置付け及び計画期間
- 4 さぬき市が目指す姿
- 5 計画の推進
- 6 基本方針・取組事項
  - 1 市民一人ひとりのスタイルに合った暮らしを支えるデジタル社会の推進**
    - 1-1 「書かない・待たない」「行かない」窓口の推進
    - 1-2 マイナンバーカードの普及促進
    - 1-3 行政手続のオンライン化
  - 2 持続可能な住民サービスを可能とする情報基盤の整備**
    - 2-1 地域社会のデジタル化
    - 2-2 情報システムの標準化・共通化
    - 2-3 行政システムの合理化・適正化（テレワークの推進）
    - 2-4 セキュリティ対策の徹底
  - 3 新たな視点から地域や行政の課題の解決をもたらすデジタル技術の活用**
    - 3-1 デジタル・デバイド対策の推進
    - 3-2 先端デジタル技術の活用
    - 3-3 オープンデータの推進

付録 DX関連用語集

# 1 はじめに

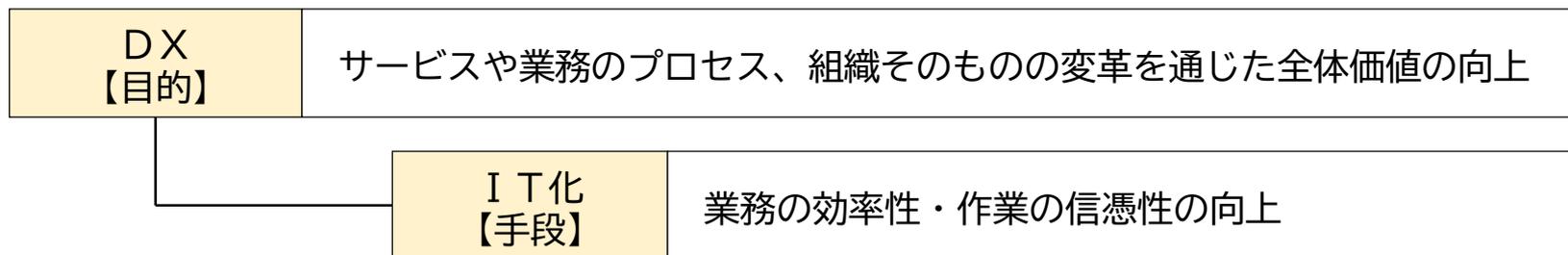
デジタル技術が急速に進歩するなか、先進的なデジタル技術を活用して社会課題の解決や新たな価値の創造を目指すとともに、これまでの制度や政策、組織のあり方などを変革する「DX（デジタル・トランスフォーメーション）」の推進に期待が寄せられています。

## DX（デジタル・トランスフォーメーション）

DXとは、スウェーデン・ウメオ大学のストルターマン教授が提唱した概念であり、「ICT（情報通信技術）の浸透が人々の生活をあらゆる面でよりよい方向に変化させること」です。

従来のIT化が「アナログで行っていた業務や作業などをデジタル化することによって効率性や信憑性の向上」を目指してきたのに対して、DXでは「データとデジタル技術を活用することによって社会や顧客のニーズを的確に掴み、サービスや業務のプロセス、さらには組織そのものの変革を通じた全体価値の向上」を目指しています。

つまり、IT化は「手段」、DXは「目的」の関係にあるといえます。



# 1 はじめに

そして本市では、この地域に暮らす市民の皆さんに「一つ上の質の良さ」を感じながら生活していただくため、また、本市を取り巻く様々な課題の解決につなげるためには、デジタル技術の活用が重要な取組の一つと考えています。

## デジタル技術活用・DX推進の背景

### ■ ICT（情報通信技術）の急速な発展

- ▶ 人と人の結びつき、公共そのもののあり方など変化し続ける社会構造への対応

### ■ 人口減少・少子高齢化などの社会情勢の変化

- ▶ AIやRPAなどのソフトウェア技術を駆使しつつ、定型的な業務を自動化したり、共通基盤を用いて効率的なサービスを提供したりする「スマート自治体」への対応

### ■ 新型コロナウイルス感染症の感染拡大

- ▶ 「新しい生活様式」への対応

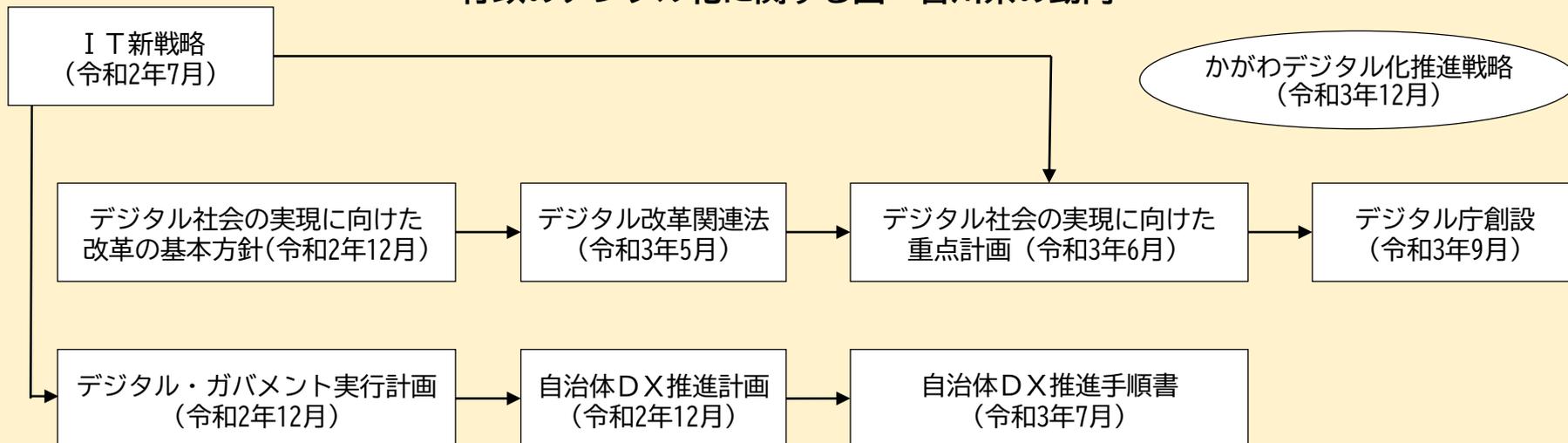
## 2 地方自治体を巡る動向

国は「デジタル社会の実現に向けた改革の基本方針(令和2年12月)」「デジタル・ガバメント実行計画(令和2年12月)」を策定し、社会全体のデジタル化をリードする強力な司令塔となる「デジタル庁」を創設するなど、デジタル改革に向けた動きが加速しています。

また、自治体のDX推進に向け、自治体が重点的に取り組むべき事項が盛り込んだ「自治体DX推進計画」を策定するなど、地方自治体でもデジタル化の推進が喫緊の課題とされています。

このため、本市においても、社会情勢の変化や国・香川県などの動向などを見極めながら市民目線でさぬき市のDXを推進するため、明確な目標や取組内容を掲げた実行計画に基づき、全庁を挙げてスピード感を持った取組が求められています。

### 行政のデジタル化に関する国・香川県の動向



### 3 計画の目的、位置付け及び計画期間

この計画では、本市が目指す「自治体DXとは何か」を明らかにし、その取組事項と実施予定を示すことで、全庁的な取組指針にするとともに、共通認識に沿った取組を推進します。

この計画は、本市の最上位計画である「さぬき市総合計画」をデジタル化の側面から推進するための計画と位置付けます。また、その内容は「官民データ活用推進基本法」に定める市町村官民データ活用推進計画を兼ねるものとし、総務省策定の「自治体DX推進計画」を踏まえた計画とします。

なお、計画期間は、令和4年度から令和8年度までの5年間としますが、社会情勢の変化や国の動向等も踏まえて適宜見直しを行います。

## 4 さぬき市が目指す姿（1）

国の「デジタル社会の実現に向けた改革の基本方針（令和2年12月）」では、目指すべきデジタル社会のビジョンとして、「デジタルの活用により、一人ひとりのニーズにあ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 ～誰一人取り残さない、人に優しいデジタル化～」が示され、このビジョンの実現のためには、住民に身近な行政を担う自治体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されています。

この国の方針を踏まえ、本市ではデジタル技術の活用により、行政サービスや市役所業務を着手できる部分から順次見直していく取組を推進し、誰もが安心して必要とする行政サービスの提供を目指します。

そして、DXを推進するに当たり、

**「何のためにDXを推進するのかという目的（ミッション）」を整理し、どこを目指しているのかということを確認するため**

**「DXを通じて実現したいまちの将来像（ビジョン）」を設定し、DXに取り組むことで地域や市役所にもたらす変化を共有するため  
「市民や職員に提供する価値（バリュー）」を行動指針として示します。**

その上で、このミッション・ビジョン・バリューを市民や市職員と共有しながら、共通の理解のもとで取組を推進します。

## 4 さぬき市が目指す姿（2）

まず、私たちのまち「さぬき市をどのようにしたいのか」という観点から、自治体DXの実施を通じて本市が果たすべき使命を整理しました。

### 「いつまでも住みよい・住み続けたいまちへ」

- 「第2次さぬき市総合計画中期基本計画」「第2期まち・ひと・しごと創生総合戦略」に掲げる「いつまでも住みよい・住み続けたいまち」を実現するための方策として自治体DXを推進します。
- その推進に当たっては「デジタル化は目的ではなく手段である」との認識に立ち、従来の手法にこだわらず、技術の進展を踏まえた新たな取組を積極的に取り入れます。



▲DXアドバイザー就任式（令和3年8月）



▲DXアドバイザーとのウェブ会議（令和3年10月）

このミッション（目的・使命）は、「複業人材との協働による広報、デジタル化の推進に関する連携協定」に基づいて登用したさぬき市DXアドバイザーからの助言を踏まえ、これまで本市が掲げてきた理念との整合性を図った上で決定しました。

## 4 さぬき市が目指す姿（3）

次に「いつまでも住みよい・住み続けたいまち」というミッションの実現に向けて、次のとおり本市が目指すまちの将来像を設定しました。

### 活気あふれるまち

- ・さまざまなイベントが開催されていて多くの人が様々な方面で活躍している
- ・多種多様なお店が身近にあって買い物も食事も楽しめる
- ・子どもから大人までが集うことができ一緒に遊べる場が充実している
- ・みんなに誇れる観光地や名所旧跡があって内外から人が集まり活気にあふれている

### 穏やかに暮らせるまち

- ・地域や人とのつながり・結びつきがあって困った時には助け合える寛容さがある
- ・自然豊かで食べ物がおいしくキレイで穏やかな心とむ
- ・生活コストが少ない
- ・高齢者が地域とつながりながらいつまでも元気でゆったりと暮らせる

### 安心して暮らせるまち

- ・希望するときに安全に目的地まで移動できる
- ・必要なときに身近な場所で適切な医療を受けられる
- ・安定して働ける場所がある
- ・身近なところで希望する教育が受けられて子育てしやすい
- ・治安がよく災害にも強く安心して暮らせる

### 便利なまち

- ・ブロードバンド環境に接続できてデジタルツールを使ってデジタルの利便性を享受できる
- ・市民との風通しがよく便利で安定した行政サービスがある



▲若手職員DXワークショップ  
(令和4年1月)

このビジョン（将来像）は、本市の次代を担う若手職員の意見をもとに設定しました。



## 4 さぬき市が目指す姿（5）

さらに、設定した「まちの将来像」の妥当性を検証するとともに、本計画に市民のニーズを的確に反映させるため、市民から寄せられる意見を聴取する「担当課ヒアリング」を実施した結果、次のような市民の思いが明らかになりました。

- ・ 行政手続のために市役所を訪ねる機会は少ないほうがよい
- ・ 行政窓口での手続では何度も書類を書くことを求められて苦労している
- ・ 申請手続に求められる紙の資料が多いため手間がかかる
- ・ せっかくマイナンバーカードを作ったのに利活用の機会がほとんどない
- ・ 行政からののお知らせは相変わらず「紙」ばかりで、デジタルツールが有効活用されていない
- ・ 他の自治体のように都市計画図や道路台帳などを市のホームページで公開してほしい
- ・ まずは市役所自体のデジタル化を進めてほしい
- ・ 市民サービスを良くするためにも民間と協働して先端技術を取り入れてほしい
- ・ デジタル化は致し方ないが、対面での窓口対応・市民サービスも疎かにしてほしくない ほか



▲担当課ヒアリング（令和4年1月）

これらの意見は、本計画に掲げる取組事項の検討時に欠くことのできない視点として活用しました。

## 4 さぬき市が目指す姿（6）

ミッション（目的・使命）とビジョン（将来像）を踏まえ、自治体DXを通じて市民や職員に提供する価値を実現するため、次のとおり3つの行動指針を掲げます。

### 1 市民の利便性向上

本市が担う行政サービスにおいて、デジタル技術・データなどの活用を進めることによって市民の利便性を一層高め、市民が「一つ上の質の良さ」を感じながら生活できる社会の実現を目指します。

### 2 業務の効率化

デジタル技術やAIなどの活用によって業務の効率化を進め、限られた職員の力を「対面対応が欠かせない業務」に重点的に配分できる組織づくりを目指します。

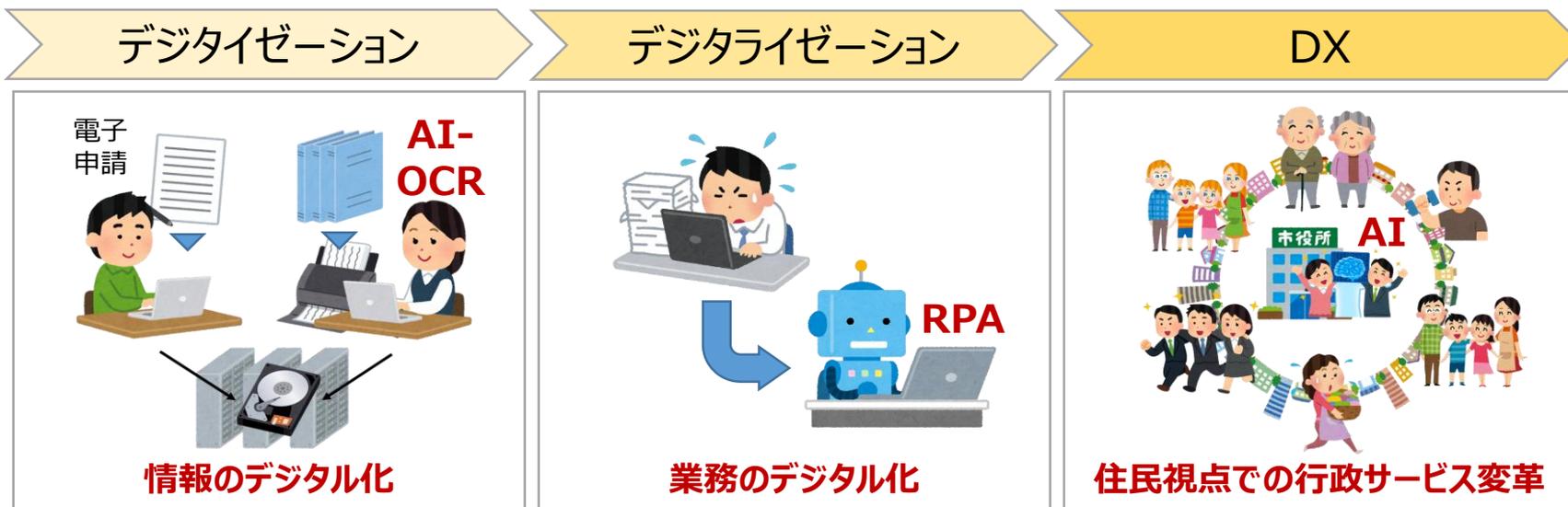
### 3 官民連携による新しい価値の創出

「データは価値創造の源泉である」という共通認識に基づき、データの様式統一や円滑な流通による官民連携による新しい価値創出を進め、本市に新たな変化・発展のきっかけがもたらされることを目指します。

この3つのバリュー（行動指針）を柱に据え、共通の理解のもとで組織として自治体DXの取組を推進します。

## 4 さぬき市が目指す姿（7）

なお、DXの実現には、次に示す「デジタル化への3つのステップ」が不可欠です。



- **デジタイゼーション (Digitization)**  
さまざまなアナログ資料を電子化すること
- **デジタライゼーション (Digitalization)**  
世の中のさまざまな技術がデジタルで表現、もしくは運用されるようになること
- **デジタル・トランスフォーメーション (Digital Transformation : DX)**  
電子化されたデータとデジタル技術の活用により、住民・社会起点で新たな価値を創出し、サービスやビジネスモデル、組織などに変革がもたらされること

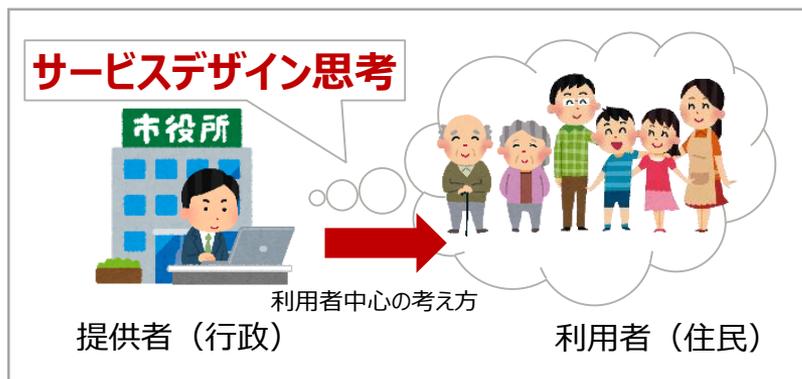
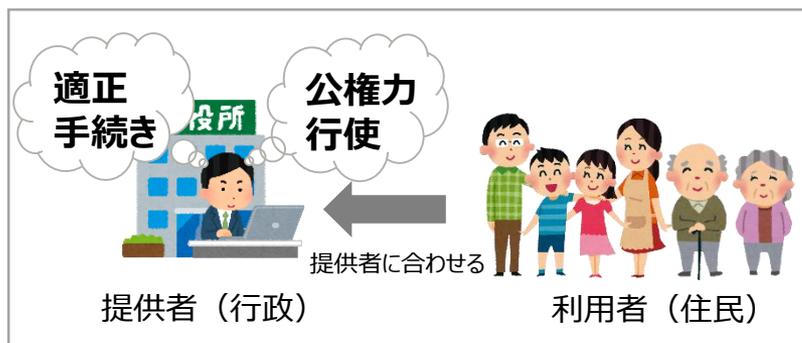
このため、本市では自治体DXの前提条件となる「デジタイゼーション（行政情報のデジタル化）」を推進します。

## 4 さぬき市が目指す姿（8）

また、国の「デジタル・ガバメント実行計画（令和2年12月）」では、住民視点での行政サービス変革に向けて「サービスデザイン思考」が重要であると指摘しています。

これまでの行政サービスは、制度を設計した行政の視点を重視しがちであり、必ずしもサービス利用者である住民のニーズに沿っているとは言えないものも多かったです。

これに対して、サービスデザイン思考では「利用者中心の考え方（デザイン思考）」と「デジタル技術」を組み合わせることによって行政サービスのあり方そのものを見直し、行政・住民双方のコストを低減しながらも「サービス価値の最大化」を目指します。



### 《サービスデザイン思考のポイント》

- ◆ **利用者中心にサービスを設計する**
  - ・ 利用者がどのように振る舞い、どのように考えているかを理解し、サービス全体をデザインする
- ◆ **繰り返し試しながら作る**
  - ・ 小さく始める
  - ・ まず作ってみる
  - ・ もし作ったものに問題があれば、修正してさらに良いものにする
- ◆ **さまざまな人と共創・協働する**
  - ・ 他者の意見や考え、アイデアに触発されることでイノベーションを起こす

## 5 計画の推進

この地域に暮らす市民がデジタル技術の恩恵を受けられるようになるためには、これまでとは一線を画する行政サービスの仕組みづくりが求められています。

しかしながら、サービス利用者である市民の立場・視点などを考慮しない性急なデジタル化は、結果として市民に受け入れてもらえないサービスとなりかねません。

このため、本市では、次のようなステップを想定した取組を推進します。

### Step 1

国の「自治体DX推進計画」に掲げる行政組織のデジタル化に求められる重点取組事項を着実に推進することでデジタル化の利便性を享受できる地域の基盤を育む

### Step 2

Step1と並行して、地域が抱える課題や市民ニーズの発見・掘り起こしなどを進めるとともに、DX（デジタル化）のキーワードである「小さく始める」発想に基づく、より良いサービスを目指すプロセスを繰り返して、この地域に暮らす皆さんに受け入れてもらえる施策を推進する

### Step 3

Step1・2を踏まえて「地域の課題を市民が地域内で自ら解決できる仕組み・環境」を整備する

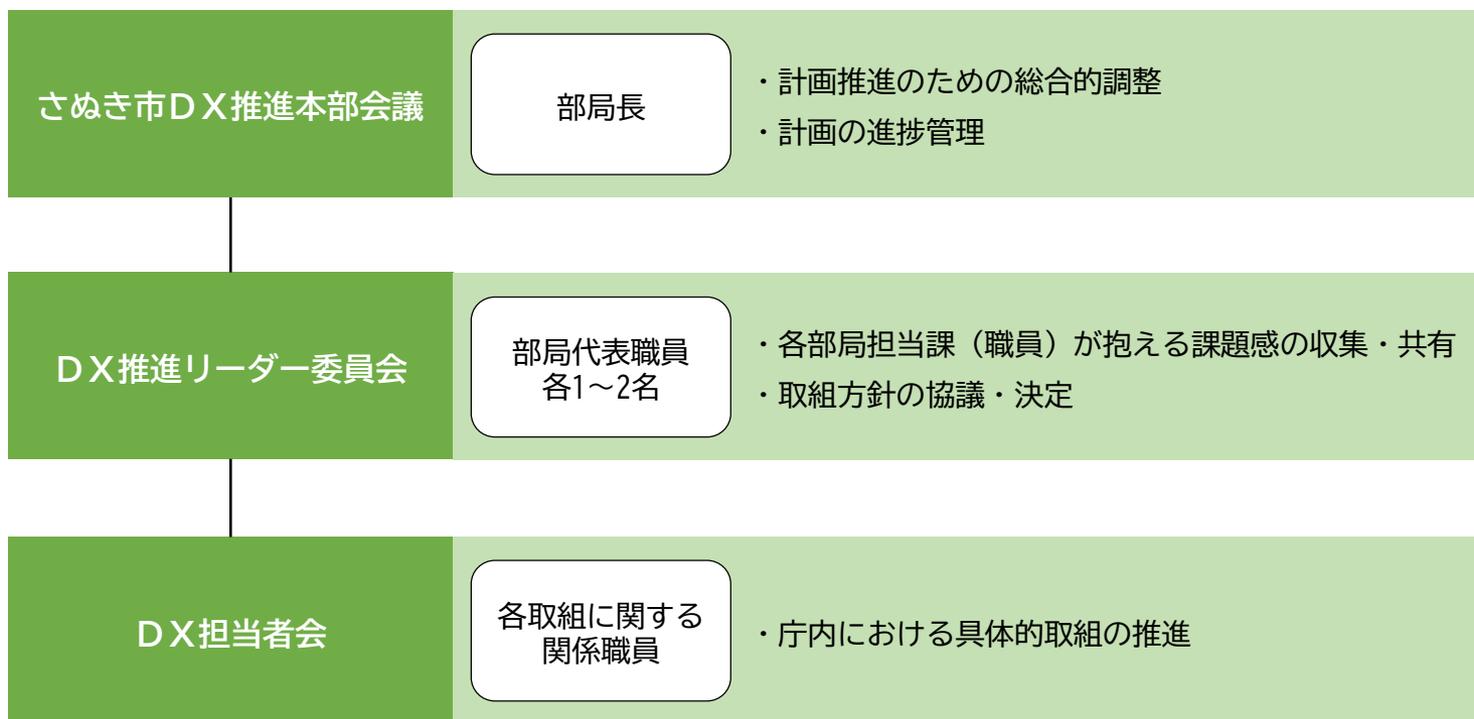
デジタル技術は、市民が「地域の課題を自ら解決したい！」と考えた際に、これまで得ることができなかった思いもよらない解決につながる方法・手段・パートナーなどと結びつくことができる可能性を秘めた新たな手段といえます。

さぬき市は、計画の推進を通じて地域課題の把握と解決に向けた新たな試みに挑戦します。

## 5 計画の推進

また、計画実施に当たっては、所属や所管業務にとらわれることなく、全庁一体となって整合性のある取組を推進するため、次のとおり推進体制を構築します。

### 推進体制



専門的知見を有する外部人材による助言

## 6 基本方針・取組事項

本計画では、次の3つの基本方針と10の取組事項を掲げ、自治体DXの取組を推進します。

### 1 市民一人ひとりのスタイルに合った暮らしを支えるデジタル社会の推進

- 1-1 「書かない・待たない」「行かない」窓口の推進
- 1-2 マイナンバーカードの普及促進
- 1-3 行政手続のオンライン化

### 2 持続可能な住民サービスを可能とする情報基盤の整備

- 2-1 地域社会のデジタル化
- 2-2 情報システムの標準化・共通化
- 2-3 行政システムの合理化・適正化（テレワークの推進）
- 2-4 セキュリティ対策の徹底

### 3 新たな視点から地域や行政の課題の解決をもたらすデジタル技術の活用

- 3-1 デジタル・デバイド対策の推進
- 3-2 先端デジタル技術の活用
- 3-3 オープンデータの推進

# 1-1 「書かない・待たない」「行かない」窓口の推進

## 現状

- ほぼ全ての手続・各種相談は「書面・対面」で行っている
- 手続中に何度も書面記入を求めるなど申請者に大きな負担が生じている

## 課題

- 法令・制度などの制約から「書面・対面」でしか対応できないものがある
  - ▶ 書面提出や押印が必須となっている
  - ▶ 添付書類（原本）の提出が条件となっている など
- 窓口をオンライン化すれば全ての課題が解決できるわけではない
  - ▶ 前提となるBPR（業務の見直し）には多大な時間・労力・費用がかかる
  - ▶ たとえオンライン窓口を設けても窓口対応できる時間帯は限られる など

## 取組

- 対面・オンライン双方の良さを生かした行政窓口デジタル化の推進
- モデルケースの創出と横展開の推進
  - ▶ 法令・制度面の制約や課題の洗い出し、高い効果が見込める手続の検討
  - ▶ 業務フロー自体の見直しを含めた複数のモデルケースの創出
  - ▶ モデルケースの横展開を通じた「書かない・待たない」「行かない」窓口の推進

令和4(2022)年度

令和5(2023)年度

令和6(2024)年度

令和7(2025)年度

令和8(2026)年度

対面・オンライン双方の良さを生かした行政窓口デジタル化の推進

法令・制度面の制約や課題の洗い出し、モデルケースの検討

モデルケースの創出

モデルケースの横展開を通じた  
「書かない・待たない」「行かない」窓口の推進

## 1-2 マイナンバーカードの普及促進

### 現状

- マイナンバーカードの交付率（令和4年1月1日現在）  
さぬき市 41.49%【19,628枚】　〔全国 40.96%、香川県 40.81%〕

### 課題

- 当初計画よりもマイナンバーカード普及が遅れている
- マイナンバーカードの保有・利用に不安を感じる方がいる
- 利活用できる場面が限られ、メリットを享受できる機会が少ない

### 取組

- マイナンバーカードの普及促進
  - ▶ 交付円滑化の取組の実施（交付窓口の休日開庁、出張申請受付の実施）
  - ▶ 広報啓発活動の実施
- マイナンバーカードの利活用の検討・実施
  - ▶ 各種証明書のコンビニ交付の実施
  - ▶ マイナンバーカードの独自利用に向けた検討
  - ▶ 子育て・介護など本人確認が求められる手続のオンライン化の拡充

令和4(2022)年度

令和5(2023)年度

令和6(2024)年度

令和7(2025)年度

令和8(2026)年度

交付円滑化

広報啓発活動の実施

各種証明書のコンビニ交付の実施

マイナンバーカードの独自利用に向けた検討

本人確認が求められる手続のオンライン化の拡充

# 1-3 行政手続のオンライン化

## 現状

- 「かがわ電子自治体システム」を用いた電子申請サービス開始（平成17年度）
- 「ぴったりサービス」の利活用開始（令和2年度）

## 課題

- 「デジタル・ガバメント実行計画（令和2年12月）」の基準に従い、次に掲げる手続から優先的に電子申請フォームを用いたオンライン化を進める必要がある

- ① 処理件数が多く、住民等の利便性の向上や業務効率化効果が高いと考えられる手続
- ② 住民のライフイベントに際し、多数存在する手続をワンストップで行うために必要と考えられる手続

- 市独自手続においても電子申請フォームを用いたオンライン化が求められる
- 行政手続オンライン化の推進
  - ▶ 国が示す基準に沿った「ぴったりサービス」を用いたオンライン化の実施
  - ▶ 自治体向け電子申請フォームを用いた市独自手続オンライン化の検討・実施

## 取組

令和4(2022)年度

令和5(2023)年度

令和6(2024)年度

令和7(2025)年度

令和8(2026)年度

国が示す基準に沿った「ぴったりサービス」を用いたオンライン化の実施

自治体向け電子申請フォームを用いた市独自手続オンライン化の検討・実施

## 2-1 地域社会のデジタル化

### 現状

- 社会情勢が大きく変化する中で、これまで取り組んできた行政サービスの流れを大切にしつつ、目の前にある課題の解決や住民福祉の向上に取り組んでいる

### 課題

- 市民がデジタルの利便性を実感・享受できる機会が少ない
- 地域のデジタル化を推進する行政自身のデジタル化が進んでいない
- いたずらにデジタル化を推進するだけでは、デジタルにアクセスできない市民、いわゆる「デジタル弱者」を取り残してしまう恐れがある

### 取組

- デジタルの利便性を実感・享受できる機会の提供
  - ▶ 行政窓口でのキャッシュレス決済の導入、公共施設のWi-Fi整備など、市民がデジタルの利便性を実感・享受できる機会の検討・実施
- 広報啓発活動の実施
  - ▶ 市ホームページやSNSだけでなく、CATVや市広報紙などあらゆる媒体を活用した、市民・地域・行政の意識変容を促す広報啓発の実施
- 地域課題の把握と解決に向けた新たな試みの検討・実施
  - ▶ 地域に新たなモノ・サービスをもたらす官民連携の検討・実施
  - ▶ 地域課題の解決を望む市民がデジタル技術を習得できる機会の検討・実施

令和4(2022)年度

令和5(2023)年度

令和6(2024)年度

令和7(2025)年度

令和8(2026)年度

デジタルの利便性を実感・享受できる機会の提供

広報啓発活動の実施

地域に新たなモノ・サービスをもたらす官民連携の検討・実施

地域課題の解決を望む市民がデジタル技術を習得できる機会の検討・実施

## 2-2 情報システムの標準化・共通化

### 現状

- 情報システムの多くは自治体ごとに導入・運用されている
- システムの発注や制度改正による改修などに個別に対応している

### 課題

- 住民や企業などが行政サービスを受ける際、自治体ごとに申請書の様式や申請の手順が異なるため、手続きが煩雑になっている
- 国が定める統一的な基準に適合した情報システムの利用を自治体に義務付ける「地方公共団体情報システムの標準化に関する法律」に基づき、基幹系業務の標準準拠システムへの移行を進める必要がある
- 情報システムの導入・運用等にかかる人的・財政的負担が大きい

### 取組

- 国が示す基幹系業務の標準化・共通化の実施
  - ▶ 標準準拠システムへの移行に向けた計画・準備
  - ▶ 情報システム標準化・共通化への対応

令和4(2022)年度

令和5(2023)年度

令和6(2024)年度

令和7(2025)年度

令和8(2026)年度

標準準拠システムへの移行に向けた計画・準備

情報システム標準化・共通化への対応

## 2-3 行政システムの合理化・適正化（テレワークの推進）

### 現状

- 行政システムの多くは自治体ごとに導入・運用されている
- 新型コロナウイルス感染症の感染拡大を契機に、業務の継続性等の観点から「さぬき市在宅型テレワーク実施要領」を策定して取組を推進している

### 課題

- 依然として「紙中心」の業務運用が中心でペーパーレス化が進んでいない
- 庁内でのデータの保管・保存方法が統一されておらずアクセスしづらい
- 新しい働き方を定着させるための職員意識・組織風土の変革が必要である

### 取組

- 在宅型テレワークの実施
- 行政システム合理化・適正化の推進
  - ▶ 庁内ウェブ会議の推進
  - ▶ 行政情報のデジタル化【デジタイゼーション】の推進
  - ▶ GISを活用したデータ連携・インターネットを活用した情報提供の実施
  - ▶ 文書管理・電子決裁システムなどの導入検討

令和4(2022)年度

令和5(2023)年度

令和6(2024)年度

令和7(2025)年度

令和8(2026)年度

在宅型テレワークの実施

庁内ウェブ会議の推進

行政情報のデジタル化【デジタイゼーション】の推進

GISを活用したデータ連携・インターネットを活用した情報提供の実施

文書管理・電子決裁システムなどの導入検討

## 2-4 セキュリティ対策の徹底

### 現状

- 国の「地方公共団体における情報セキュリティポリシーのガイドライン」に準拠した「さぬき市情報セキュリティポリシー」を策定し、情報セキュリティ対策を実施している

### 課題

- 香川県自治体情報セキュリティクラウドの枠組みを活用しながら、より安全で効率的なオンライン化やクラウド利用などの仕組みの構築が求められている
- 国の動向を踏まえながら、デジタル技術進展に応じた適切な情報セキュリティの確保に取り組む必要がある
- 市民から預かっている情報を保護していくためには、担当業務に関係なく、職員一人ひとりの知識・能力・意識の醸成が必要である

### 取組

- セキュリティ対策の徹底
  - ▶ さぬき市情報セキュリティポリシーの改定
  - ▶ さぬき市情報セキュリティポリシーに基づくセキュリティ対策の実施
  - ▶ 情報セキュリティ職員研修の実施

令和4(2022)年度

令和5(2023)年度

令和6(2024)年度

令和7(2025)年度

令和8(2026)年度

さぬき市情報セキュリティポリシーの随時改定

さぬき市情報セキュリティポリシーに基づくセキュリティ対策の実施

情報セキュリティ職員研修の実施

## 3-1 デジタル・デバイド対策の推進

### 現状

- 世代を問わず広く普及しているスマートフォンに焦点を当て、令和3年度からスマホ体験教室・スマホ相談会などに取り組んでいる

### 課題

- スマートフォンの普及が進む中で旧方式の携帯電話通信システム（3G）のサービス終了時期が近づいているが、その終了を認知しない市民が多くいる
- 市民がデジタル技術の恩恵を受けるためには、地域での担い手がデジタル技術習得するための支援やサポート体制の確立が求められる
- 行政単独での取組・支援には限界がある

### 取組

- 民間事業者と連携した「スマホ体験教室・相談会」の実施
- 新たなデジタル・デバイド対策の検討・実施
- 熱意ある地域リーダーの支援
  - ▶ スマートフォンの設定・操作ができない市民のサポートを希望する地域リーダーの発掘・支援
  - ▶ 地域課題の解決を望む市民がデジタル技術を習得できる機会の検討・実施

令和4(2022)年度

令和5(2023)年度

令和6(2024)年度

令和7(2025)年度

令和8(2026)年度

「スマホ体験教室・相談会」の実施

新たなデジタル・デバイド対策の検討・実施

熱意ある地域リーダーの発掘・支援

地域課題の解決を望む市民がデジタル技術を習得できる機会の検討・実施

## 3-2 先端デジタル技術の活用

### 現状

- 国の「デジタル・ガバメント実行計画（令和2年12月）」では、自治体業務においても活用が謳われているが、本市ではほとんど活用できていない

### 課題

- デジタル化の前提となる「行政情報のデジタル化（デジタイゼーション）」が進んでいない
- 庁内のデジタル化そのものが進展途上で十分な知見が蓄積されていない
- 先端デジタル技術の活用には一定以上の専門知識が求められるため、庁内人材の育成と外部人材の活用の双方のバランスを取りながら推進する必要がある

### 取組

- 行政情報のデジタル化（デジタイゼーション）の推進
- 先進デジタル技術の活用の検討
  - ▶ A I 文字起こし、A I - O C R など、既存デジタル技術の庁内利活用の推進
  - ▶ A I ・ R P A に適した庁内業務・ニーズの掘り起こし、導入検討
  - ▶ 民間企業・大学等と連携した民間デジタル人材活用の検討
- デジタルの知識・能力・経験を習得する職員研修の実施

令和4(2022)年度

令和5(2023)年度

令和6(2024)年度

令和7(2025)年度

令和8(2026)年度

行政情報のデジタル化【デジタイゼーション】の推進

既存デジタル技術の庁内利活用の推進

A I ・ R P A に適した庁内業務・ニーズの掘り起こし、導入検討

民間企業・大学等と連携した民間デジタル人材活用の検討

デジタルの知識・能力・経験を習得する職員研修の実施

### 3-3 オープンデータの推進

#### 現状

- 「官民データ活用推進基本法」「世界最先端デジタル国家創造宣言・官民データ活用推進基本計画（令和2年7月）」ではオープンデータの充実・GISの利活用が掲げられているが、本市ではほとんど取組が進んでいない

#### 課題

- 行政情報の提供コストを考慮するとオープンデータ化するほうが業務の効率化や住民サービス向上につながると見込まれる
- その場限りのエピソードに頼るのではなく、政策目的を明確化した上で合理的根拠（エビデンス）に基づく政策立案【EBPM】に取り組むためにも、行政部門を超えてデータを利活用できる仕組みの構築が求められている
- 令和5年春頃に施行される改正個人情報保護法に基づき、行政が保有する個人情報をも、非識別加工情報（法改正後は「匿名加工情報」に名称統一）として民間に提供するための体制整備に取り組む必要がある

#### 取組

- オープンデータ化の推進
  - ▶ 国の「推奨データセット」を活用したオープンデータ化の実施
  - ▶ オープンデータカタログサイトへの情報掲載
  - ▶ GISを活用した道路台帳や都市計画図などのオープンデータ化の検討実施

令和4(2022)年度

令和5(2023)年度

令和6(2024)年度

令和7(2025)年度

令和8(2026)年度

国の「推奨データセット」を活用したオープンデータ化の実施

オープンデータカタログサイトへの情報掲載

GISを活用した道路台帳や都市計画図などのオープンデータ化の検討・実施

# DX関連用語集（1）

- A I** Artificial Intelligenceの略。人工的に作られた知能を持つコンピュータシステムやソフトウェア（人工知能）のこと。機械であるコンピュータ自身が学び、従来人間にしかできなかったような高度に知的な作業や判断を行うことができる。
- A I チャットボット** A Iを使い、短い文字メッセージをリアルタイムにやり取りするチャットシステム上で、人間の発言に対して自動で適したメッセージを返し、擬似的に会話することができるソフトウェアのこと。  
「chat（おしゃべり）」と「robot（ロボット）」を繋いだ造語。
- B I ツール** Business Intelligence toolsの略。企業の業務システムの一つで、自治体や企業が持つ膨大なデータを分析し、グラフや図表などで「見える化」することで、意思決定に活用できるようにするソフトウェアなどのツールのこと。
- B P O** Business Process Outsourcingの略。外部委託の一種で、作業やタスクの一部ではなく、たとえば経理業務の全プロセスやコールセンター自体の運営などといった業務プロセス全体を一括して外部の企業に委託すること。
- B P R** Business Process Re-engineeringの略。企業などで既存の業務のやり方や手順を抜本的に見直し、業務の流れ（ビジネスプロセス）を最適化すること。
- C I O** Chief Information Officerの略。組織内の情報技術に関する戦略のトップとして、情報の取り扱い方法や情報システムの導入方針等について判断し、統括する役員や責任者（最高情報責任者）のこと。

## DX関連用語集（2）

- DX** Digital Transformationの略。最先端のデジタル技術を、企業や行政などに広く浸透させることで、人々の暮らしをより便利で豊かなものへと変革すること。
- EBPM** Evidence Based Policy Makingの略。政府・自治体の政策について、統計データや各種指標などといった「客観的で合理的な根拠（エビデンス）」に基づいて判断した上で、よりよい政策を企画・実行すること。
- GIGAスクール構想** GIGAとは、Global and Innovation Gateway for Allの略。2019年12月に文部科学省が打ち出した計画のこと。多様な子どもたちを誰一人取り残すことなく、公正に個別最適化され、資質・能力が一層確実に育成できる教育ICT環境を実現するために、創造性を育む教育を全国の学校現場で持続的に実現させることを目的にしたもので、教育分野のICT化を推進するもの。
- GIS** Geographic Information Systemの略。地理情報システムのこと。地理的位置を手がかりに、位置に関する情報を持ったデータ（空間データ）を総合的に管理・加工し、視覚的に表示し、高度な分析や迅速な判断を可能にする技術。
- ICT** Information and Communication Technologyの略。情報や通信に関する技術の総称で、情報処理だけではなく、インターネットのような通信技術を利用したサービスなどのこと。日本では同様の言葉としてIT（Information Technology：情報技術）のほうが普及していたが、国際的にはICTがよく用いられ、近年日本でも定着しつつある。

## D X関連用語集 (3)

- K P I Key Performance Indicatorの略。目標の達成度合いを計るために、具体的な数字をもって設定する中間指標（重要業績評価指標）のこと。
- L G W A N Local Government Wide Area Networkの略。都道府県や市区町村などの地方自治体のコンピュータネットワークを相互接続した広域ネットワークのこと。
- O C R Optical Character Readerの略。活字や手書き文字を含む画像データ（イメージスキャナーや写真で取り込まれた画像など）を取り込むことで、文字認識を行い、文字コードの列に変換するソフトウェアのこと。また、そのような方式による自動文字認識（光学文字認識）のこと。なお、A I - O C Rとは、人工知能により画像データを自動で文字認識する技術である。
- R P A Robotic Process Automationの略。人間がコンピュータを操作して行う作業を、コンピュータ上で動くロボットが自動的に操作することによって代替すること。
- S D G s Sustainable Development Goalsの略。2030年までに持続可能でよりよい世界を目指す国際目標（持続可能な開発目標）のこと。17のゴール・169のターゲットから構成され、地球上の「誰一人取り残さない」ことを誓っている。
- S N S Social Networking Serviceの略。人と人との社会的な繋がりを維持・促進する様々な機能を提供する、会員制のオンラインサービスのこと。

## D X関連用語集（4）

- Society 5.0 サイバー（仮想）空間とフィジカル（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新たな社会を指すもの。狩猟社会（Society1.0） 農耕社会（Society2.0） 工業社会（Society3.0） 情報社会（Society4.0） に続くもの。
- U I User Interfaceの略。利用者が対象を操作するために接する部分のこと。パソコンの場合、マウスやキーボード、ディスプレイ画面といった機械的な要素、どのように操作するかという手順、画面に表示されるメニューやアイコン、ウインドウといった視覚的要素、警告音や文字の読み上げといった聴覚的要素などを指す。
- WG Working Groupの略。作業部会のこと。

## DX関連用語集 (5)

- アウトリーチ型 「手を伸ばすこと」を意味する英語から派生した言葉。公的機関や文化施設などによる地域への出張サービスのこと。
- イノベーション 物事の新機軸・新結合・新しい切り口・新しい捉え方・新しい活用法を創造すること。新しいアイデアから社会的意義のある新たな価値を創造し、社会的に大きな変化をもたらす自律的な人・組織・社会の幅広い変革を意味する。このため、それまでのモノ・仕組みなどに対して全く新しい技術や考え方を取り入れて新たな価値を生み出して社会的に大きな変化を起こすことを指す。
- エコシステム ビジネスにおいて、業界や企業間、またサービス間など、様々なものがお互いに連携する構造のこと。「生態系」を意味する英語 (Ecosystem) が語源。
- エンパワーメント 社会や組織の一人ひとりが、抑圧されることなく力を付けることで、大きな影響を与えるようになること。広義のエンパワーメントとは、人びとに夢や希望を与え、勇気づけ、人が本来持っているすばらしい、生きる力を湧き出させること。
- 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、誰もがインターネットなどを通じて容易に利用（加工、編集、再配布など）できるよう公開されたデータのこと。

## DX関連用語集（6）

ガバメントクラウド	<p>政府が提供する、共通的な基盤・機能を提供する複数のクラウドサービス（IaaS・PaaS・SaaS）の利用環境のこと。</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・ IaaS：Infrastructure as a Serviceの略。クラウド上にある仮想サーバやネットワークなどのインフラ（設備）をインターネット経由で提供するサービスのこと。</li><li>・ PaaS：Platform as a Serviceの略。クラウドにあるOS（機器の基本的な管理や制御のための機能）やミドルウェアなどのプラットフォームが利用できるサービスのこと。</li><li>・ SaaS：Software as a Serviceの略。クラウドにあるソフトウェアをインターネット経由で提供するサービスのこと。</li></ul>
官民データ活用推進 基本法	<p>官民データ活用の推進に関する施策を総合的かつ効果的に推進し、国民が安全で安心して暮らせる社会及び快適な生活環境の実現に寄与することを目的とする法律のこと。同法第9条第3項に、市町村による市町村官民データ活用推進計画の策定が努力義務として規定されている。</p>
基幹系情報システム	<p>住民基本台帳や固定資産税など、事業や業務の中核に直接関わる重要なシステムのこと。</p>
キャッシュレス決済	<p>お札や小銭などの現金を使用せずに支払いを行うこと。クレジットカードやデビットカード、電子マネー（プリペイド）、スマートフォン決済など、様々な手段がある。</p>

## D X関連用語集 (7)

クラウドサービス	手元のコンピュータに導入して利用していたようなソフトウェアやデータを、インターネットなどのネットワークを通じて必要に応じて利用者に提供するサービスのこと。
コア業務	「行政や企業活動の根幹を成す業務」を指す。営業活動やマーケティング活動、経営戦略の立案や人材育成・採用、サービス開発など、市民サービス向上や企業の利益に直結する業務のこと。
サテライトオフィス	企業本社や官公庁・団体の本庁舎・本部から離れた所に設置されたオフィスのこと。本拠を中心としてみた時に、惑星を周回する衛星（サテライト）のように存在するオフィスとの意から命名された。
自治体D X推進計画	総務省が策定し、デジタル・ガバメント実行計画に記載された各施策のうち、自治体が重点的に取り組むべき事項・内容を具体化したもの。
情報セキュリティポリシー	企業や組織において実施する情報セキュリティ対策の方針や行動指針のこと。情報セキュリティポリシーには、社内規程といった組織全体のルールから、どのような情報資産をどのような脅威からどのように守るのかといった基本的な考え方、情報セキュリティを確保するための体制、運用方法、基本方針、対策基準などが具体的に記載されている。
スマート自治体	A I やR P Aなどのソフトウェアロボットなどの技術を駆使して、定型的な業務を自動化したり、共通基盤を用いて効率的にサービスを提供したりすることを可能とした自治体のあり方のこと。

## D X関連用語集（8）

スモールスタート	サービスの開発の際、最初から多機能化をせずシンプルな設計でスタートさせること。少人数、低コスト、短期間で開発が進められるためベンチャー企業や早いサービスの提供に向いている。
スーパーシティ	A I やビッグデータを活用して、社会のあり方を根本から変える未来都市のこと。内閣府地方創生推進事務局により区域の選定が進められている。
セキュリティクラウド	都道府県と市区町村がWebサーバーなどを集約し、監視及びログ分析・解析をはじめ高度なセキュリティ対策を実施するもの。
ゼロカーボンシティ	「脱炭素都市」のこと。再生可能エネルギーによって、二酸化炭素排出量がなく、温室効果ガス排出において地球に害を及ぼすことはない都市のこと。
デジタイゼーション	さまざまなアナログ資料を電子化すること。
デジタルイゼーション	世の中のさまざまな技術がデジタルで表現、もしくは運用されるようになること。
デジタル・トランスフォーメーション	電子化されたデータとデジタル技術の活用により、住民・社会起点で新たな価値を創出し、サービスやビジネスモデル、組織などに変革をもたらされること。

## DX関連用語集 (9)

デジタル・ガバメント	デジタル技術の徹底活用と、官民協働を軸として、全体最適を妨げる行政機関の縦割りや、国と地方、官と民という枠を超えて行政サービスを見直すことにより、行政の在り方そのものを変革していくこと。
デジタルガバナンス	企業や組織全体として、デジタル技術をより効果的に活用するために、適切に管理・統制を推進する仕組みのこと。
デジタル手続法	デジタル技術を活用し、行政手続などの利便性の向上や行政運営の簡素化・効率化を図るため、行政のデジタル化に関する基本原則及び行政手続の原則オンライン化のために必要な事項などを定めた法律のこと。
デジタル・デバイド	コンピュータやインターネットなどの情報通信技術を利用したり使いこなすことができる人と、そうでない人の間に生じる貧富や機会、社会的地位などの格差のこと。
デジタルファースト	書籍や新聞、雑誌といった紙媒体を、最初から電子出版形式で提供すること。ビジネスにおいてはデジタル化を優先し、業務を行うこと。
デジタルネイティブ	学生時代からインターネットやパソコンのある生活環境の中で育ってきた世代のこと。
テレワーク	勤労形態の一種で、情報通信技術を活用し時間や場所の制約を受けずに、柔軟に働く形態のこと。

# D X関連用語集（10）

電子証明書	信頼できる第三者（認証局）が間違いなく本人であることを電子的に証明するもので、書面取引における印鑑証明書の代わりとなるもの。
電子申請フォーム	これまで紙によって行ってきた申請や届出などの手続を、インターネットを利用して自宅や職場のパソコンを使って行えるようにするもの。国では、マイナンバーカードを用いることで、本人確認が必要な行政手続を対面・紙・ハンコに頼ることなく実現する電子申請フォームの利活用を推進している。
内部事務系システム (庁内事務系)	人事給与や財務会計、情報共有など、市役所内部の事務処理の効率化を図るためのシステムのこと。
ネットワークの三層 の対策	個人番号及び個人情報を利用する業務、自治体を維持するための業務、インターネットの接続を必要とする業務・サービスのように、利用するデータの保管やシステムの構築されている領域と実際にサービスを提供する部分の領域、または外部インターネットとの接続を分離してセキュリティ性を高める仕組みや考え方のこと。
ノンコア業務	その業務自体で利益は生まれないものの、行政や企業のコア業務遂行をサポートするために必要な業務全般を指す言葉のこと。
バックカスティング	思考現状や課題から未来を考えるのではなく、「ありたい姿・あるべき姿」から逆算しながら「現在」を考えて思考すること。

# DX関連用語集（11）

ビジネスモデル	利益を生み出す製品やサービスに関する事業戦略と収益構造を示す用語。顧客は企業から提供される製品やサービスと引き換えに代金を支払い、企業は利潤を得るという一連の構造を指してビジネスモデルと呼ぶ。
ぴったりサービス	マイナポータル機能の一つで、子育てに関する手続きをはじめとして、さまざまな申請や届出をオンライン上で行うことができるサービスのこと。
フリーアドレス	図書館の閲覧室のように、社員が個々に机を持たないオフィス形態のこと。
マイナポータル	政府が運営するオンラインサービスであり、子育てや介護をはじめとする、行政手続の検索やオンライン申請がワンストップでできたり、行政機関からのお知らせを受け取れたりする、自分専用のサイトのこと。
マイナンバーカード	住民からの申請により交付される個人番号が記載された顔写真付きプラスチック製カードのこと。身分証明書として利用できるほか、ICチップに格納された電子証明書により、オンライン上での手続などができる。
マイナンバーカード 交付円滑化計画	マイナンバーカードの普及促進に向け、国が全国の自治体に策定を求める計画で、申請の目標値や受付体制の整備などについて記載するもの。
モバイル端末	小型軽量で持ち運ぶことができる情報端末装置のこと。 小型ノートパソコン・スマートフォン・タブレット型端末など。

# DX関連用語集（12）

リテラシー

読み書き能力、識字力のこと。現代では「物事を適切に理解・解釈・分析し、改めて記述・表現する」という意味に使われるようになった。  
「ITリテラシー」であれば情報技術を利用し使いこなす能力のことを指す。

ロボティクス

ロボットの設計・製作・制御を行う「ロボット工学」のこと。

ローコードツール

従来の複雑な手書きのコンピュータ・プログラミングの代わりに、視覚的な設定を通じてアプリケーション・ソフトウェアを作成するツールのこと。  
従来の手作業によるプログラミングの量を減らすことで、ビジネス・アプリケーションの提供を加速する。正式なプログラミングスキルを持つ人だけでなく、幅広い人々がアプリケーションの開発に貢献できるのがメリット。