

# あきる野市 DX 推進方針

あきる野市

令和5年3月



## 目次

1	方針策定の基本的な考え方.....	1
	(1) 策定の背景.....	1
	(2) 位置付け.....	2
	(3) 対象期間.....	2
	(4) DXのビジョン.....	3
2	デジタル化に関する国や都の動向（令和元年以降）.....	4
	(1) 国の動向.....	4
	(2) 東京都の動向.....	6
3	デジタル化に関する市の現状と課題.....	8
	(1) 市における現状と課題.....	8
	(2) 市民における現状と課題.....	8
4	取組の方向性.....	12
	(1) 市民サービスの利便性の向上.....	12
	(2) 行政事務のクオリティの向上.....	12
	(3) 情報セキュリティ対策の推進.....	13
5	具体的な取組項目.....	14
	(1) 自治体情報システムの標準化・共通化.....	14
	(2) 行政手続のオンライン化の推進.....	15
	(3) AI・RPAの活用による業務改革.....	15
	(4) 情報セキュリティ対策の強化.....	16
	(5) マイナンバーカードの普及促進.....	16

(6) テレワークの推進.....	17
(7) デジタルデバイド対策.....	18
(8) キャッシュレス化の推進.....	18
(9) オープンデータの推進・官民データ活用の推進.....	19
(10) 行政情報の発信.....	19
(11) 情報システムの適切かつ効率的な運用.....	20
6 DX 推進体制.....	21
(1) 推進体制の整備.....	21
(2) 人材の確保・育成.....	22
資料編.....	23
用語解説一覧（五十音順、A B C 順） .....	23
あきる野市のデジタル化に関するアンケート調査結果（抜粋） .....	28

# 1 方針策定の基本的な考え方

## (1) 策定の背景

国では、高度情報通信ネットワーク社会形成基本法（IT 基本法）※の制定以降、インターネット※などのネットワーク環境の整備に取り組むとともに、デジタル技術の発展に伴い、重要性・多様性・容量が増大したデジタルデータの活用について、行政をはじめとする様々な分野において模索を続けてきました。

こうした中、新型コロナウイルス感染症への対応において、国や地方の情報システムが個々にバラバラで十分な連携がなされていなかったことや度重なるシステムトラブルの発生など、行政をはじめ、多様な分野において、デジタル化をめぐる様々な課題が顕在化しました。

このデジタル化の遅れに迅速に対処するとともに、「新たな日常の原動力」として、制度や組織の在り方などをデジタル化に合わせて変革していく「デジタル・トランスフォーメーション」（以下「DX」という。）が社会全体に更に求められることとなりました。

自治体においては、デジタル技術やデータを活用した行政サービスの効率化と、これらの実現による住民の利便性向上のため、自治体の情報システムの標準化・共通化、行政手続のオンライン化の推進などのDXに取り組むこととなりました。

また、国は、デジタル社会の目指すビジョンとして「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～誰一人取り残さない、人に優しいデジタル化～」を掲げ、デジタル化の恩恵を様々な人が広く享受できるようにするため、民間事業者や地方公共団体との連携の下、マイナンバー制度の利用、地域社会や産業などにおけるデジタル化を進めてい

くこととしました。

市では、こうした国の動向に沿い、令和4年3月に策定した第2次あきる野市総合計画（以下「第2次総合計画」という。）において、自治体DXの推進、オープンデータ<sup>※</sup>の活用、デジタルデバイド<sup>※</sup>対策、行政や市民、地域社会などにおけるDXを進めることとしています。

あきる野市DX推進方針は、本市におけるDXを着実に推進するに当たり、本市の現状や課題、基本的な考え方などを示すものです。

## **（2）位置付け**

本方針は、本市の最上位計画である第2次総合計画の「まちづくりのテーマ」（快適で安全・安心なまち）に沿った「重点施策」の一つである「自治体DXの推進」に取り組むための分野別方針となります。また、本方針の下、各種取組を進めるに当たっては、他の分野別計画等と整合性を図ります。

さらに、本方針は、「官民データ活用推進基本法<sup>※</sup>」第9条第3項に基づく市町村官民データ活用推進計画に相当するとともに、国の「自治体デジタル・トランスフォーメーション（DX）推進計画」（以下「自治体DX推進計画」という。）を踏まえた内容としています。

## **（3）対象期間**

**【対象期間：令和5年度～令和7年度】**

方針の対象期間は、自治体DX推進計画の計画期間を踏まえ、上記のとおりとします。ただし、社会情勢の変化・技術革新、国や東京都の動向などに著しい変化があった場合や、持続的かつ長期的にデジタル化に取り組むに当たり、考え方を維持

する必要がある場合は、必要に応じて、方針の見直しや対象期間の延長を行います。

また、本方針に基づく具体的な取組（後述）は、年度ごとに進捗状況の管理を行います。

#### （４）DXのビジョン

市においては、デジタル技術などを積極的に利活用し、行政サービスのデジタル化を進めることにより、サービスの質の向上につなげることができるようになります。

また、年齢、国籍、身体的又は経済的状況などに基づいたデジタル格差が生じないよう取組を進めていく必要があります。

これらのことや、SDGsの考え方、国のデジタル化に対する考え方等を踏まえ、本方針におけるDXのビジョンは、次のとおりとします。

## DXのビジョン

**DXを進めることにより、誰も取り残されることなく、  
全ての市民、地域社会がデジタルの利便性を享受できる  
ようにすること**

### SDGsとの関連

SDGs（Sustainable Development Goals：持続可能な開発目標）は、平成27（2015）年9月の国連サミットにおいて採択された国際社会の共通目標です。

「誰一人取り残さない」持続可能で多様性と包括性のある社会の実現を目指し、令和12（2030）年を達成年限とする17のゴールと169のターゲットから構成されています。

本方針を進める上においても、SDGsの掲げる理念を踏まえた取組みを推進していくことが重要です。



SDGsの17のゴール 出典：国連広報センター

## 2 デジタル化に関する国や都の動向（令和元年以降）

### （1）国の動向

- 「情報通信技術の活用による行政手続等に係る関係者の利便性の向上並びに行政運営の簡素化及び効率化を図るための行政手続等における情報通信の技術の利用に関する法律等の一部を改正する法律（デジタル手続法）※」（令和元年5月公布）

個々の手続・サービスが一貫してデジタルで完結する「デジタルファースト」、一度提出させた情報を再度提出させない「ワンスオンリー」、民間サービスを含め、複数の手続・サービスをワンストップで実現する「コネクテッド・ワンストップ」のデジタル化の3原則が定義されました。

- 「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月閣議決定）

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」を掲げており、この社会の実現により、「誰一人取り残さない、人に優しいデジタル化」を進めることにつながるとしました。

- 「自治体DX推進計画」（令和2年12月策定）

自治体がDXを推進するために重点的に取り組むべき事項、内容を具体化したものとして①自治体の情報システムの標準化・共通化、②マイナンバーカードの普及促進、③行政手続のオンライン化、④AI※・RPA※の利用推進、⑤テレワーク※の推進、⑥セキュリティ対策の徹底の6項目を重点取組事項としました。

- 「デジタル社会形成基本法※」（令和3年5月公布）

デジタル社会形成基本法、地方公共団体情報システムの標準化に関する法律を



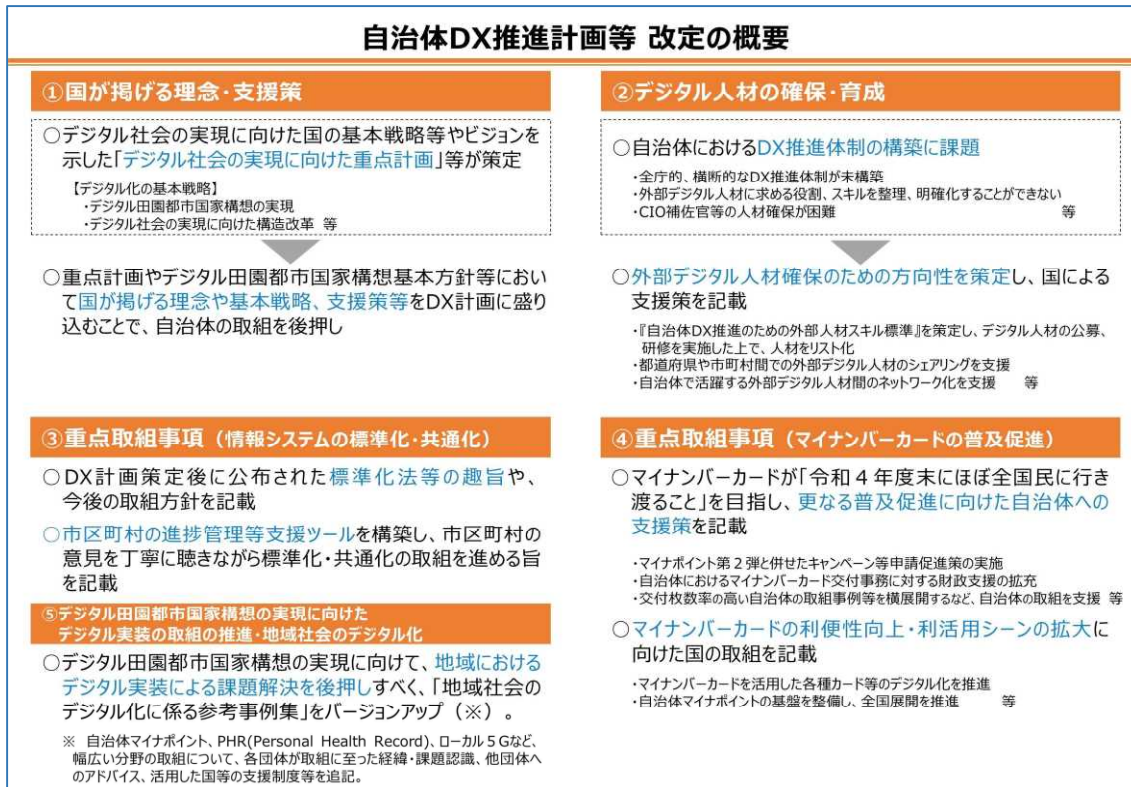
含めたデジタル改革関連法が公布され、デジタル社会形成基本法において、「地方公共団体は、基本理念（同法第2章に定めるデジタル社会の形成についての基本理念）にのっとり、デジタル社会の形成に関し、国との適切な役割分担を踏まえて、その地方公共団体の区域の特性を活かした自立的な施策を策定し、及び実施する責務を有する」ことが定義されました。

- 「デジタル社会の実現に向けた重点計画」（令和3年6月閣議決定、同年12月改定、令和4年6月改定）

デジタル社会の目指すビジョンを「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」とし、目指すべきデジタル社会のビジョンが改めて位置づけられました。

- 「自治体DX推進計画」（令和4年9月改定）

外部デジタル人材確保のための方向性、自治体情報システムの標準化・共通化における標準化の法律などの趣旨や今後の取組方針、マイナンバーカードの普及促進、デジタル田園都市国家構想<sup>\*</sup>の実現に向けたデジタル実装の取組の促進・地域のデジタル化などについて記載されました。



出典：総務省「自治体デジタル・トランスフォーメーション（DX）推進計画等改定の概要」

## （2）東京都の動向

### ● 「スマート東京実施戦略」（令和2年2月）

令和2年がDXに着手する「スマート東京元年」と位置付け、スマート東京実現のため、セーフシティ、ダイバーシティ<sup>※</sup>、スマートシティの3つのシティを掲げ、「電波の道」で「つながる東京」（TOKYO Data Highway）、「公共施設や都民サービスのデジタルシフト」（街のDX）、「都庁のデジタルシフト」（都庁のDX）の3つの柱が取組方針として示されました。

### ● 「シン・トセイ 都政の構造改革 QOS アップグレード戦略」（令和3年3月）

DXの推進を梃子（てこ）として制度や仕組みの根本までさかのぼった「都政の構造改革」を強力に推進し、都政のQOS<sup>※</sup>（クオリティ・オブ・サービス）を向上させることで、都民のQOL<sup>※</sup>（クオリティ・オブ・ライフ）を高め、誰もが

安全・安心で幸せを享受できる社会を実現することが掲げられました。

本戦略では、①未来型オフィス実現、②5つのレス徹底推進、③ワンストップ・オンライン手続<sup>\*</sup>、④オープンデータ徹底活用、⑤スタートアップ<sup>\*</sup>・シビックテック<sup>\*</sup>との協働推進、⑥内部管理事務抜本見直し、⑦組織・人材マネジメント変革の7つのコア・プロジェクトを進めることとしました。

- 「シン・トセイ 2 都政の構造改革 QOS アップグレード戦略 version up 2022」  
(令和4年2月)

「シン・トセイ」の戦略を更に推し進めるため、「シン・トセイ 2」を策定し、2025年度「デジタルガバメント・都庁」の基盤構築に向けて、更なる取組の加速化を図り、都政のQOS向上に向けた改革を”爆速”で進めていくこととしました。

- 「シン・トセイ加速化方針 2022」(令和4年7月)

「政策イノベーション」を起こし、都政のQOSを向上するため、事業展開のスピードアップやスタートアップとの協働、ユーザー起点の「サービスデザイン」など5つの方針からなる「シン・トセイ加速化方針 2022」が策定されました。

- 「東京のDX推進強化に向けた新たな展開」(令和4年9月)

区市町村を含めた東京全体のDXを効果的に進めるための新たな活動団体として「GovTech(ガブテック)東京」を令和5年に設立する予定とし、都庁内外の力を結集してイノベーティブなサービスを生み出し、都庁はもとより、区市町村も含めた東京全体のDXを力強く推進することとしました。

### 3 デジタル化に関する市の現状と課題

#### (1) 市における現状と課題

自治体 DX は、デジタル技術を活用することで業務フローやサービスの改革などの業務改善を進め、事務の効率化を図り、市民の利便性の向上を実現することが目的です。

市では、平成30年3月に策定した行財政運営基本指針等に基づき、行財政改革の一環として、会議資料のペーパーレス<sup>\*</sup>化や押印廃止、AI・RPAの利活用の検討に取り組むとともに、新型コロナウイルス感染症の感染拡大を踏まえ、市職員のテレワークの仕組みづくりや推進に取り組んできました。

また、国における自治体 DX や社会全体のデジタル化の動きが加速したことを踏まえ、DXに関する施策を政策的・横断的に展開・推進する必要があることから、令和4年4月1日に、総務部の所属であった情報システム課を企画政策部の所属に変更するとともに、名称を情報政策課に改め、新たに「あきる野市デジタル化推進本部」を設置するなど、全庁的な体制を整備しました。

今後は、本方針に掲げる DX のビジョンを実現するため、DX の推進に係る各種の具体的取組を着実かつ速やかに進めていくことが必要です。

#### (2) 市民における現状と課題

本方針を策定するに当たり、「アンケート調査」を実施し、市民におけるデジタル化の現状を把握するとともに、次のように課題を整理しました。

なお、アンケート調査の詳細は、参考資料のとおりです。

### 【調査概要】

- ・調査対象 市内在住の満18歳以上90歳以下の2,000人
- ・調査方法 調査票を個別に郵送し、郵便で回答票を返送するか、インターネットで回答
- ・調査期間 令和4年6月9日～6月30日
- ・回答者数 787人（郵送578人、インターネット209人）
- ・回答率 39.4%

#### ① スマートフォン及びインターネットの利用状況について

スマートフォン<sup>\*</sup>の利用率については、50歳代までは90%以上、60歳代で80%以上、70歳代以下で70%以上、80歳以上についても50%以上となっており、全体として、非常に高い利用率となっています。

また、インターネットの利用率については、50歳代までは90%以上、60歳代で80%以上、70歳代で50%、80歳以上で約30%となっています。

これらのことから、行政手続のオンライン化の推進に当たっては、スマートフォンの利用を想定した使いやすいオンラインサービス<sup>\*</sup>の提供を前提に検討することが重要です。

一方で、スマートフォンをはじめ、インターネットを利用しない市民が一定数存在することから、こうした方々に対するサービス提供方法について、考慮することが重要です。

#### ② SNSの利用状況について

SNS<sup>\*</sup>の利用については、LINE<sup>\*</sup>、YouTube<sup>\*</sup>の利用率が高くなっています。

このため、SNSを利用した情報発信に取り組む際には、情報セキュリティ面

や市民の利用率の高さなども踏まえて、方法等を検討することが重要です。

③ 行政情報の入手手段について

市の行政情報の入手手段については、広報あきる野（広報紙）、市ホームページからの入手が多くなっています。

また、これら以外の情報入手手段としては、防災行政無線、市メール配信サービスという回答が多くなっています。

これらのことから、情報通信技術（ICT）を活用し、市の行政情報を発信する際には、市ホームページやメール配信サービスなどを中心に、利用しやすく操作しやすい方法で確実に市民に伝える・伝わる仕組みを構築することが重要となります。

④ 行政サービスがデジタル化されることで期待することについて

行政サービスがデジタル化されることで期待することについては、「窓口での待ち時間が減る」「窓口で、申請書などに名前や住所などを何度も書かなくてよくなる」「スマートフォンを利用した届出・申請などにより窓口に出向くことなく手続きが完了する」などの回答が多くなっています。

このため、デジタルを活用した窓口サービスの提供や行政手続のオンライン化を進め、時間や場所の制約にとらわれずに、簡潔に手続きが完了できる仕組みづくりが重要です。

⑤ デジタル化が進展することで生じる生活への影響について

デジタル化が進展することの生活への影響について、メリットとして、「必要

な情報が入手しやすくなる」「生活が便利になる」「生活に時間的な余裕が増える」「仕事の効率があがる」などの設問に対し、「そう思う」「どちらかといえばそう思う」との回答が多くなっています。

一方、デメリットとして、「情報が氾らんし、情報の信ぴょう性が下がること」に対する不安が高くなる」「機器の購入や通信費などの経済的負担が増加する」「個人情報の流出やプライバシーの侵害などの危険性が高くなる」「コンピュータの事故などにより社会的混乱が生じることが多くなる」などの設問に対し、「そう思う」「どちらかといえばそう思う」の回答が多くなっています。

また、「情報通信機器ばかりに情報が掲載され欲しい情報の入手が難しくなる」の設問に対し、半数が「そう思う」「どちらかといえばそう思う」と回答しています。

これらのことから、デジタル技術を活用した行政サービスの提供を推進するとともに、デジタルデバイド対策に取り組み、市民等がデジタル化の恩恵を等しく享受できるようにすることが重要です。

また、DXの推進と同時に個人情報を始めとする本市の情報資産を守るための情報セキュリティ対策をさらに強化していく必要があります。

## 4 取組の方向性

### (1) 市民サービスの利便性の向上

従来の行政サービスは、申請や各種手続のために市役所の開庁時間に合わせて来庁する必要があるなど、提供できる時間や場所に一定の制約を伴うものとなっています。

一方、市民等の生活様式は、働き方改革等により、多様化が進んでいます。

このため、多様なライフスタイルに合わせて行政サービスが利用できるよう、行政手続きのオンライン化など、デジタル技術を積極的に活用し、市民サービスの利便性の向上に取り組めます。

また、年齢、国籍、身体的又は経済的な理由などにより、デジタル機器を利用しづらい状況にある方々に対して、デジタルの恩恵を享受できるよう、デジタルデバイス対策に取り組めます。

### (2) 行政事務のクオリティの向上

行政事務の実施に当たり、デジタル技術を活用することで、事務の効率化や自動化を推進します。また、これらの取組により生まれた時間や人員は、相談業務などの直接的に市民等と関わる行政サービス、施策の企画立案などの業務に充てていきます。

また、デジタル技術の導入や運用に当たっては、最新の技術動向や効果的な活用方法などを調査・研究するとともに、各部署にデジタル知識を持った人材を適切に配置できるよう、人材育成に取り組めます。



### (3) 情報セキュリティ対策の推進

DXを進めていく過程において、個人情報等の情報資産を守るため、更なる情報セキュリティの強靱化が求められます。

このため、市の情報資産を様々な脅威から守り、情報資産の「機密性」「完全性」「可用性」を維持・向上するため、本市の情報セキュリティポリシー※を定期的に見直し、デジタル社会に対応した情報セキュリティ対策を推進します。

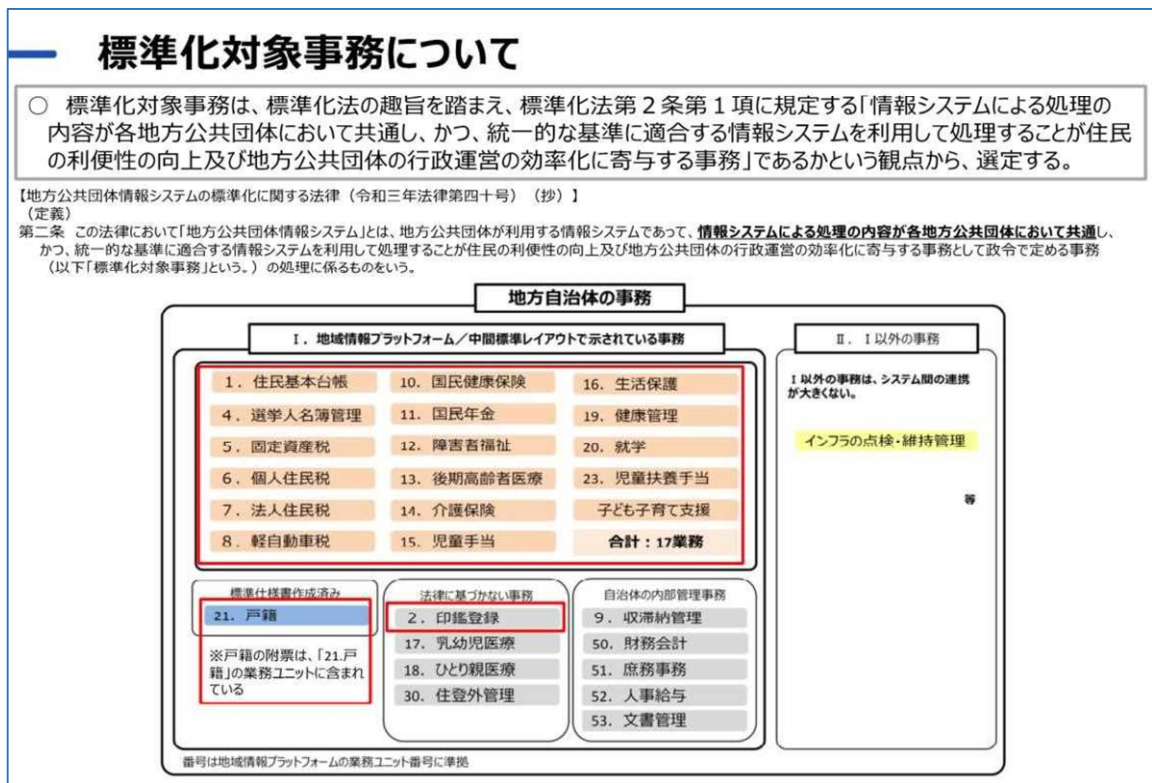
## 5 具体的な取組項目

### (1) 自治体情報システムの標準化・共通化

令和3年9月に施行された「地方公共団体情報システムの標準化に関する法律」により、地方公共団体は、標準化の対象となる業務について、国が定める標準化に適合したシステムを利用することが義務付けられました。

自治体 DX 推進計画においては、本システムへの移行目標時期を令和7年度としており、市においても、令和7年度までの移行を目途として準備を進めます。

また、同法による標準化の対象である業務以外の業務とシステムについても、必要に応じて標準化の検討を行います。



出典：デジタル庁「地方公共団体の基幹業務システムの統一・標準化のために検討すべき点について」


## (2) 行政手続のオンライン化の推進

国が作成した「自治体の行政手続のオンライン化に係る手順書」を踏まえ、市の行政手続きについて、国が運営するぴったりサービス\*や民間事業者が提供する電子申請サービスなど、分かりやすく操作がしやすいオンラインサービスの活用を進めます。

また、オンライン化の推進に当たっては、手続を最初から最後までデジタルで完結させるために不可欠な「デジタル化3原則」やサービス利用者の視点に基づく「サービスデザイン思考\*\*」を踏まえることとします。

### デジタル化3原則

- 1 デジタルファースト**  
個々の手続・サービスが一貫してデジタルで完結する
- 2 ワンスオンリー**  
一度提出した情報は、二度提出することを不要とする
- 3 コネクテッド・ワンストップ**  
民間サービスを含め、複数の手続き・サービスをワンストップで実現する



**デジタルの花を咲かせます**

## (3) AI・RPAの活用による業務改革

人口減少が更に深刻化し、労働力の絶対量が不足する時代においては、自治体業務に従事する職員数についても、同様に減少が見込まれており、自治体は、限られた職員数で複雑・多様化する行政問題に対応することが課題となっています。

本市では、すでにAI技術を活用した会議録の作成支援システムや言語翻訳機などを業務に取り入れています。業務プロセス全体を根本的に見直し、より効率的かつ効果的な業務フローに改善する業務改革（BPR）を実施した上で、AI・RPAな


どのデジタル技術を活用し、使いこなしていくスマート自治体<sup>※</sup>への転換を進めます。

このことにより、「職員でなくてもできる業務(定型的業務等)の作業時間の割合」が削減され、従来、職員が従事していた事務作業時間を縮減することで、効率的かつ効果的な業務遂行を実現するとともに、生み出された時間により、職員でなければできない業務に注力できるようにします。

**BPR (Business Process Re-engineering)**

**業務プロセス全体を根本的に見直し、より効率的かつ効果的な業務フローに改善する業務改革**

業務改善によって業務全体の作業時間の削減を図ります。  
特に「職員でなくてもできる業務(定型的業務等)の作業時間の割合」を減らして、創出できた時間を「職員でなければできない業務(企画立案や相談業務等)」に注力できる環境の実現を目指します。



#### (4) 情報セキュリティ対策の強化

あらゆる脅威から情報資産を守るため、最新のサイバーセキュリティ<sup>※</sup>の動向を把握するとともに、国の情報セキュリティポリシーに関するガイドラインなどを踏まえて、本市の情報セキュリティポリシーを定期的に見直し、情報セキュリティのPDCA<sup>※</sup>サイクルの取組を進めます。

また、内部監査、外部監査及び情報セキュリティに対する知識・意識向上を目的とした職員研修の実施などを継続的かつ定期的を実施し、人的セキュリティ対策の強化に引き続き取り組みます。

#### (5) マイナンバーカードの普及促進

マイナンバーカードのICチップ<sup>※</sup>に搭載されている電子証明書<sup>※</sup>により、「ログイン

した者が本人であること」「作成・送信した電子文書が本人の作成・送信したものであること」などの証明をオンラインで確実に行うことが可能となります。

マイナンバーカードが普及することにより、より多くの行政手続においてオンライン申請が可能となり、来庁せずに手続きが行えるなど、市民の利便性の向上や業務の効率化が期待できることから、マイナンバーカードの普及を推進します。

#### 【マイナンバーとマイナンバーカードについて】

- ・マイナンバーは、住民票を持つ日本国内の全住民に付番される12桁の番号。現在、社会保障、税、災害対策の分野のうち、法律又は条例で定められた事務手続に使用されている。
- ・マイナンバーカードは、住民の方からの申請により無料で交付される、氏名、住所、生年月日、性別などが記載された、顔写真付きのプラスチック製のカード。カードの表面は顔写真付きの本人確認書類として官民間問わず利用することができ、裏面のICチップ内に搭載された電子証明書や空き領域も、官民間問わず様々なサービスに利用できる。

### マイナンバーとマイナンバーカード

#### ○マイナンバー(個人番号)

- 日本国内の全住民に指定・通知されている12桁の番号です。
- マイナンバー法に定められた社会保障・税・災害対策分野の事務の手続に限って利用されています。
  - 取得・利用・提供・保管・安全管理などに一定のルールがあります。
  - マイナンバー法に定める場合を除き、収集・保管は禁止されています。

#### ○マイナンバーカード(個人番号カード)

- マイナンバーの通知後、個人の申請により交付される顔写真入りのプラスチック製カードです。
- マイナンバーの確認と本人確認をこれ1枚で行うことができます。
- ICチップ内に電子的に個人を認証する機能(電子証明書)を搭載しています。
  - 電子証明書の利用にはマイナンバーは使用しないため、民間事業者も含め様々な用途に利用可能です。
  - ICチップの空き領域も、民間事業者も含め様々な用途に利用可能です。
- 「マイナポータル」へのログインにはマイナンバーカードが必要です。



- ◆ マイナンバーカードの表面は写真入りの身分証明書として、官民間問わず広く利用可能です。
- ◆ マイナンバーカードの電子証明書(公的個人認証)の利用には、マイナンバーは使用しません。

出典：デジタル庁「デジタル社会の実現に向けた重点計画」

## (6) テレワークの推進

今般のコロナ禍や災害時のような緊急時においても、職員は業務を継続する必要があることから、セキュリティ対策などを施したテレワーク端末を活用し、出勤しなく

でも業務を継続できる環境の構築が必要不可欠となります。

また、テレワークを活用した柔軟な働き方を推進することは、ワークライフバランス<sup>※</sup>や業務効率化の観点からも非常に有効です。

これらのことから、市職員におけるテレワークを更に推進します。

## **(7) デジタルデバイド対策**

全ての市民等がデジタル化の恩恵を享受するためには、全ての市民がデジタル化に対応できるよう、環境等を整えることが必要です。

また、市民アンケートの結果によると、「デジタル化が進展することで生じる生活への影響についてどのように考えますか」との設問に対し、「必要な情報が入手しやすくなる」という回答が多く寄せられた一方で、デジタル技術を活用できない人にとっては、「欲しい情報の入手が難しくなる」といった回答も寄せられました。

これらのことを踏まえ、スマートフォン講座の開催などデジタルに不慣れな市民への伴走支援や、デジタル知識がある市民が他の市民へ教えることができるような環境の構築を目的としたデジタルに知見のあるボランティア（デジタルボランティア）の育成などに取り組みます。

また、デジタル技術を活用できない市民が取り残されることのないように、国や東京都、他自治体のデジタル化の動向を注視し、本市で活用が見込めるプッシュ型<sup>※</sup>のサービスや情報提供手段の導入を進めます。

## **(8) キャッシュレス化の推進**

市では、市税や国民健康保険税、学校給食納付金、保育料、学童クラブ育成料、市民課窓口での証明書の発行手数料などの支払いにおいて、キャッシュレス決済<sup>※</sup>を導

入しています。

今後も、使用料などの納付方法について、市民ニーズへの対応や利便性向上の視点を踏まえて、キャッシュレス決済の更なる導入など、支払い方法の拡充についての検討を進めます。

### **(9) オープンデータの推進・官民データ活用の推進**

オープンデータとは、機械判読に適したデータ形式で、二次利用が可能なルールの下で公開されたデータのことを示します。

市が、オープンデータ化を進めることにより、市民と行政の協働促進による市民サービスの向上・地域課題の解決、市政の透明性・信頼性の向上、地域経済の活性化などが期待されることから、ニーズなどを踏まえて、公開データの拡充を進めていきます。

また、オープンデータを含む市の情報資産や官民データを活用した行政運営を進めていきます。

### **(10) 行政情報の発信**

市民アンケートの結果によると、行政情報は、「広報あきる野」（広報紙）のほか、「あきる野市ホームページ」の閲覧により得ているという回答が多くなっています。

このため、必要なときに情報を容易に得ることができるよう、探しやすく分かりやすい市ホームページの提供に取り組みます。

また、必要な情報を必要な人に確実に届けることができるよう、市メール配信サービスでの情報配信の充実を図るとともに、費用対効果等を検証しながら、プッシュ型の情報提供手段の導入を進めます。

さらに、スマートフォンの利用者が非常に多いことから、スマートフォンの利用を前提とした行政情報の提供方法を検討するとともに、防災・防犯、災害などの緊急時における情報の提供方法について、SNSの更なる活用などの検討を進めます。

### **(11) 情報システムの適切かつ効率的な運用**

国の定めた「デジタル社会の実現に向けた重点計画」（令和4年6月7日）では、各府省において必要となる情報システムの整備に当たり、迅速かつ柔軟に進めるため、「クラウド・バイ・デフォルト原則※」を徹底し、クラウドサービス※の利用を第一候補として検討することとされています。

現在、本市においては、市のサーバで運用を行うシステムとクラウドで運用を行うシステムとがそれぞれ存在していますが、クラウドサービスの利用は、セキュリティ面や業務効率性、費用面の観点からもメリットが大きいことから、今後の情報システム構築に当たっては、国と同様にクラウドサービスの利用を優先していくこととします。

また、市民サービスの利便性向上を目的として情報システムの利活用を進めるに当たり、最新の技術動向や効率性の向上、重複投資の排除、組織システム全体の最適化（バランス）などを十分考慮します。

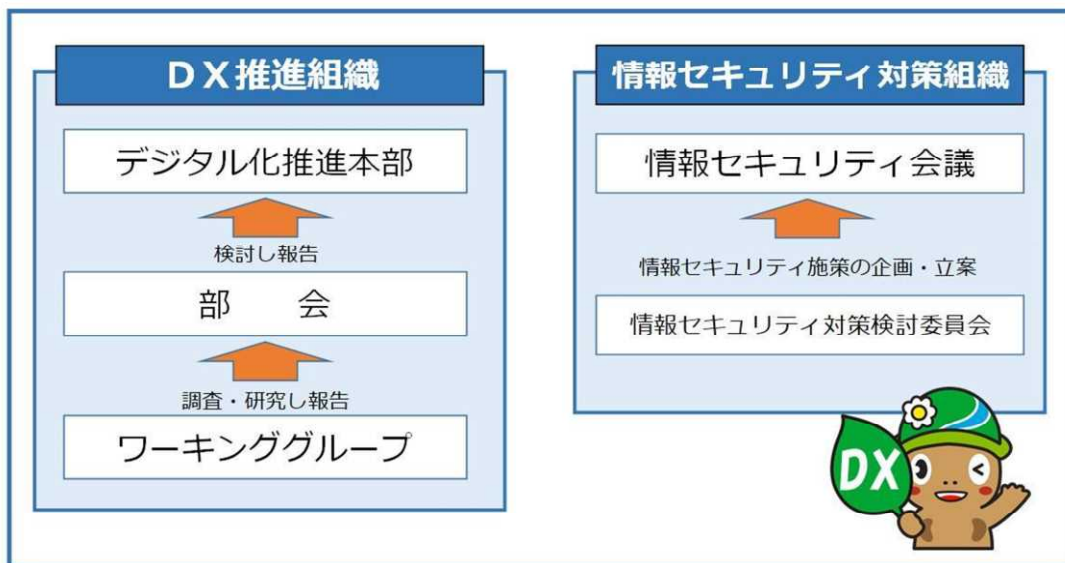


## 6 DX推進体制

### (1) 推進体制の整備

本市のDX推進体制については、CIO※（最高情報統括責任者）である副市長を本部長とし、教育長及び部長級の職員により構成されたデジタル化推進本部を設置し、情報政策の推進に関する方針やDX推進などについて審議していくこととしています。また、デジタル化推進本部の下に、指名を受けた課長級の職員で構成する部会、指名を受けた職員で構成するワーキンググループをそれぞれ設置するなど、組織横断的な体制を構築できることとし、特定の事項について、柔軟に検討・研究を進めることとしています。

また、情報資産をあらゆる脅威から守ることを目的として、副市長をCISO※（最高情報セキュリティ責任者）とし、部長級職員を構成員とする情報セキュリティ会議と各部の庶務担当課長で構成する情報セキュリティ対策検討委員会を設置しており、情報セキュリティ対策に関する取組を進めています。



## (2) 人材の確保・育成

デジタル技術の活用については、内容により高度な専門的知識が必要になることから、外部人材の活用を進めます。

また、各事業において DX を推進していくためには、デジタルに関して一定水準以上の知識があり、デジタルスキルを本市の業務と結びつけて DX を牽引していくことができる内部人材の育成が重要となります。

このため、中長期的な観点で、職員を対象とした人材育成の重要性や意義、所属や職位に応じて身に付けるべきデジタル技術などの知識や能力、研修の在り方などを示すデジタル人材育成方針の策定を進めます。

地域におけるデジタル化については、デジタルデバイドを減らしていくため、スマートフォンなどのデジタルツールの使い方などに関して、市民が市民に教え合うような風土の醸成が重要となります。

このため、デジタルボランティアを育成するなど、地域人材の育成を進めていきます。

## 用語解説一覧（五十音順、ABC順）

### ◆インターネット

世界中のコンピュータあるいはコンピュータネットワークを共通の通信手順を用いて相互に接続している通信網のこと。

### ◆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、国民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）できるデータであり、営利・非営利問わず二次利用可能なルールが適用され、機械判読に適し、無償で公開されたデータのこと。

### ◆オンラインサービス

ネットワークを通じて提供される各種サービスの総称で、ニュースの配信、オンラインデータベースの参照、オンラインショッピングやオンラインゲームなどがある。

### ◆官民データ活用推進基本法

少子高齢化など様々な課題に対応するため、官民が保有するデータを流通・活用することで、自立的で個性豊かな地域社会の形成、新事業の創出、国際競争力の強化などを旨とする。平成 28 年（2016 年）に制定された。

「オープンデータ」の活用を法律として位置づけるなど、幅広い内容となっている。

### ◆キャッシュレス決済

商品やサービスの対価の支払い手段として、紙幣や硬貨といった現金(=キャッシュ)を使わずに、クレジットカードや電子マネーなど電子的な決済手段を用いること。

### ◆クラウドサービス

ユーザーがインターネットなどのネットワークを介して、データセンターに蓄積されたアプリケーションやコンピュータ資源を PC やスマートフォンから利用できるサービス。

### ◆クラウド・バイ・デフォルト原則

情報システムを新規に導入する際、コスト削減や柔軟なリソースの増減等の観点から、クラウドサービスの採用をデフォルト（第一候補）とすること。



### ◆高度情報通信ネットワーク社会形成基本法(IT基本法)

日本が、世界最先端のIT国家になるべく平成12年(2000年)に制定された、我が国初のIT戦略。施策の基本方針として、高度情報通信ネットワークの整備や情報リテラシーの向上、電子商取引の促進、行政の情報化、個人情報保護(個人情報保護法)などが盛り込まれている。

### ◆サービスデザイン思考

サービスの現状における課題について、サービスが目的どおり機能するよう、提供者からの視点だけではなく、サービスの受け手側の立場を考慮した調査・分析から得られる利用者の「本質的ニーズ」に基づいてサービス・業務を設計・開発すること。

### ◆サイバーセキュリティ



コンピュータへの不正侵入、データの改ざんや破壊、情報漏洩、コンピュータウイルスの感染などがなされないよう、コンピュータやコンピュータネットワークの安全を確保すること。

### ◆シビックテック

市民が主体となって、ITなどの技術を活用して地域やコミュニティの課題を解決するための活動及びそのテクノロジーのこと。

### ◆情報セキュリティポリシー

情報資産の機密性、完全性、可用性を維持していくために組織の方針や行動指針をまとめたもの。

### ◆情報通信技術の活用による行政手続等に係る関係者の利便性の向上並びに行政運営の簡素化及び効率化を図るための行政手続等における情報通信の技術の利用に関する法律等の一部を改正する法律(情報通信技術を活用した行政の推進等に関する法律)

ITを活用した行政の推進を基本原則とし、行政手続きを原則としてオンラインに集約していくこと等を定めた法律。

### ◆スタートアップ(企業・事業)

イノベーションを起して短期間のうちに圧倒的な成長率で事業を展開する企業や事業のこと。

### ◆スマート自治体

人口や職員数が減少する中でも、持続可能な形で行政サービスを継続して提供し、住民福祉の水準を維持できるよう、業務のデジタル化やAIなどを活用して効率的にサービスを提供する自治体のこと。

### ◆スマートフォン

通話だけでなく、高度な情報処理機能を併せ持った携帯電話のこと。アプリケーションを追加することで、WebブラウザによるWebサイトの閲覧や、電子メールの送受信、文書ファイルの作成・閲覧、写真や音楽、動画の再生、内蔵カメラのある機種では写真や動画の撮影などいろいろな機能を使うことができる。

### ◆ダイバーシティ

Diversity（ダイバーシティ）は、「多様性」「相違点」「多種多様性」を意味し、集団において年齢、性別、人種、宗教、趣味嗜好などさまざまな属性の人が集まった状態の中で、その個性が認められる、相対的な考え方。

### ◆デジタル社会形成基本法

「デジタル社会」の形成による我が国経済の持続的かつ健全な発展と国民の幸福な生活の実現等を目的として令和3年（2021年）に施行された。デジタル社会の形成に関し、基本理念及び施策の策定に係る基本方針、国、地方公共団体及び事業者の責務、デジタル庁の設置並びに重点計画の策定について規定している。

### ◆デジタルデバイド

インターネットやパソコンなどの情報通信技術を利用できる者と利用できない者の間に生じる格差。

### ◆デジタル田園都市国家構想

「デジタル実装を通じて地方が抱える課題を解決し、誰一人取り残されずすべての人がデジタル化のメリットを享受できる心豊かな暮らしを実現する」国による構想。デジタルの力を活用し「地域の個性と豊かさ」を生かしつつ、「都市部に負けない生産性・利便性」も兼ね備え、「心豊かな暮らし」（Well-being）と「持続可能な環境・社会・経済」（Sustainability）の実現を目指すとしている。

### ◆テレワーク

「tele=離れた所」と「work=働く」を合わせた造語。ICTを活用した、場所や時間にとらわれない柔軟な働き方のことで、オフィス以外の場所で働く労働形態のこと。働く場所により、「在宅勤務」「サテライトオフィス勤務」「モバイルワーク」の3つの形態がある。



#### ◆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、書面による取引における印鑑証明書に代わるもの。

#### ◆ぴったりサービス

国が運営するオンライン電子申請サービス。従来は窓口で行っていた申請や届出などの手続を、マイナポータル上でパソコンやスマートフォンなどを利用して「いつでも」「どこでも」行うことができる。

#### ◆プッシュ型サービス

サービスの対象となる住民に対し、市民があらかじめ登録したサービス等に行政側が積極的に情報提供することや、本人が申請手続等を行わなくても対象となる行政サービスが受けられようにすること。

#### ◆ペーパーレス

紙で運用管理していた資料や文書をデジタル化し、電子的にやりとりすることで、情報共有の円滑化・業務の効率化・保管体制の合理化・人員やコストの削減・エコなどに結びつける取組。

#### ◆ワークライフバランス

老若男女誰もが、仕事、家庭生活、地域生活、個人の自己啓発など、様々な活動について、自ら希望するバランスで展開できる状態のこと。

#### ◆ワンストップ・オンライン手続

一度の手続で、必要とする関連作業を全て完了させられるように設計された行政サービス。

#### ◆A I 【Artificial Intelligence】

人工知能のこと。

#### ◆C I O 【Chief Information Officer】

組織における情報政策を推進し、統括する最高情報統括責任者のこと

#### ◆C I S O 【Chief Information Security Officer】

組織内で情報セキュリティを統括する最高情報セキュリティ責任者のこと。

#### ◆I Cチップ

集積回路（Integrated Circuit）のことをいい、トランジスタ、抵抗、コンデンサー、ダイオードなど、多数の微細な電子素子を一つの基板の上で連結し、全体として複雑な処理を行ったり、大量のデータの記憶を行ったりできるもの。

#### ◆LINE

SNS サービスの一つで、LINE（株）が提供する、スマートフォンなどで利用でき

る無料通話・無料メッセージのサービスのこと。

◆ **PDCA**

PLAN（計画）、DO（実施）、CHECK（評価）、ACTION（改善）の4つの視点をプロセスの中に取り込むことで、プロセスを不断のサイクルとし、継続的な改善を推進するマネジメント手法のこと。

◆ **QOL【Quality of Life】**

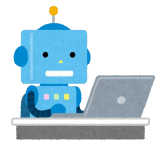
一般的に、「生活の質」や「人生の質」のことを指す概念。

◆ **QOS【Quality of Service】**

サービスの品質のこと。

◆ **RPA【Robotic Process Automation】**

ソフトウェア上のロボットによる業務工程の自動化のこと。判断を伴わない定型業務などを自動的に行わせることで、業務の効率化や正確性の向上が期待される。



◆ **SNS【Social Networking Service】**

個人間のコミュニケーションを促進し、社会的なネットワークの構築を支援する、インターネットを利用したサービスのこと。

◆ **YouTube**

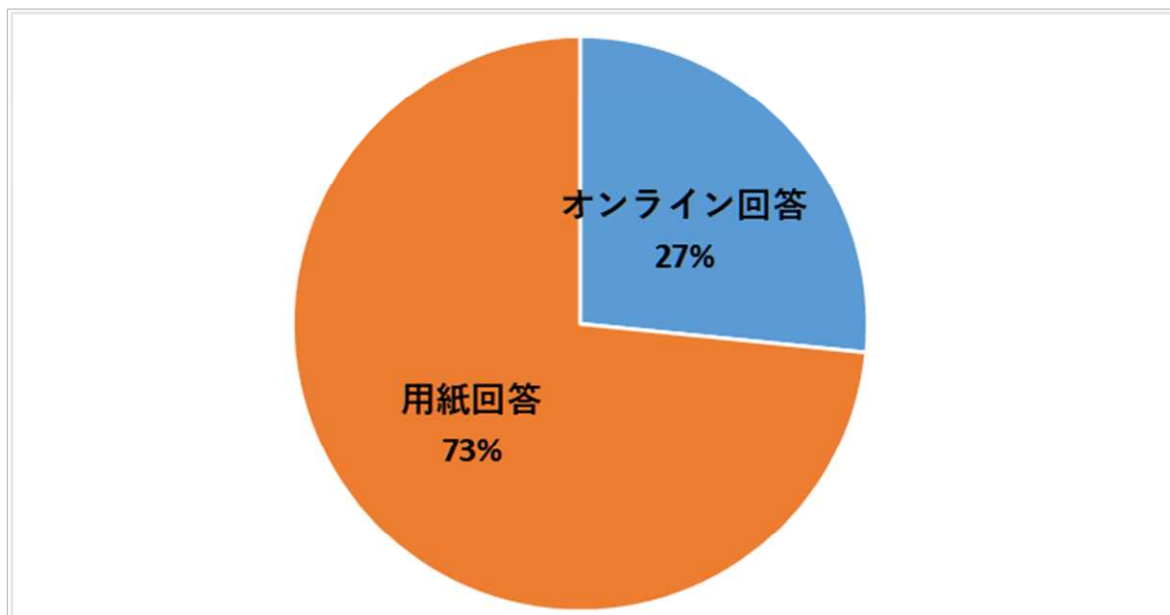
米 YouTube 社が運営する動画共有サービス。

## あきる野市のデジタル化に関するアンケート調査結果（抜粋）

### アンケートの概要

- ・実施期間：令和4年6月9日（木）～6月30日（木）
- ・調査対象：あきる野市に在住する満18歳以上90歳以下の男女  
2,000人
- ・抽出方法：住民基本台帳から無作為抽出
- ・実施方法：郵送配布し、オンライン又は用紙を郵送で回答
- ・回答数：787件
- ・回答率：39.4%

注) 構成比の数値は、小数点以下を四捨五入しているため、個々の集計値の合計は必ずしも100%とならない場合があります。



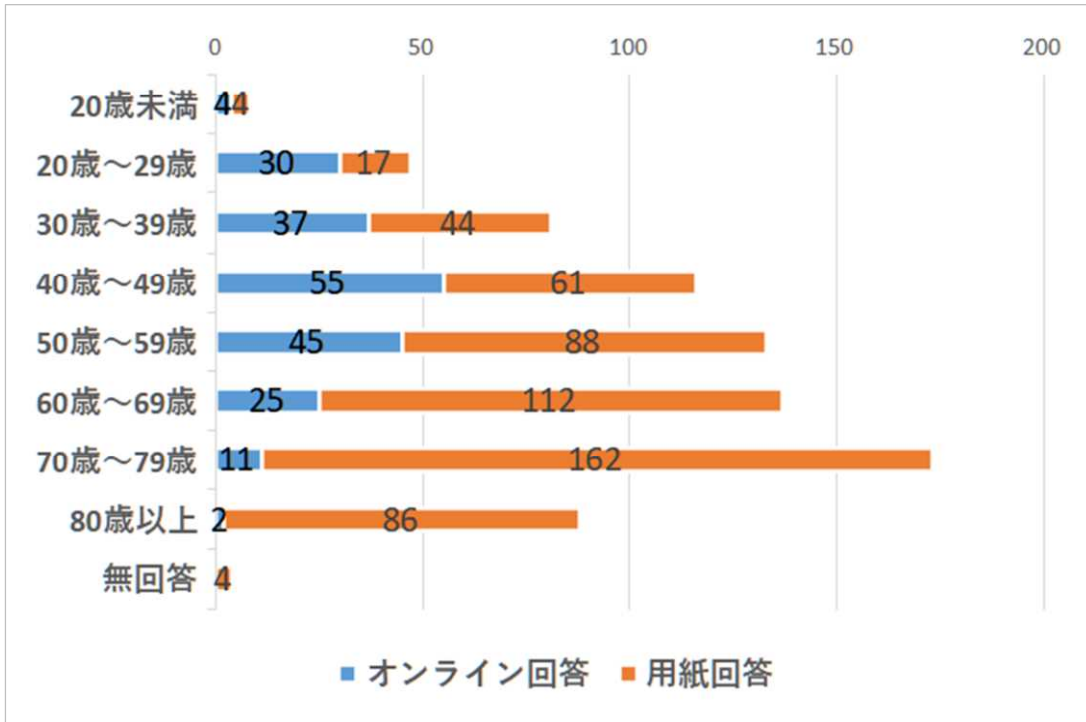
アンケートの回答方法は、オンラインが27%（209件）、用紙回答が73%（578件）となっています。



【問1】 あなたご自身のことについて、お答えください

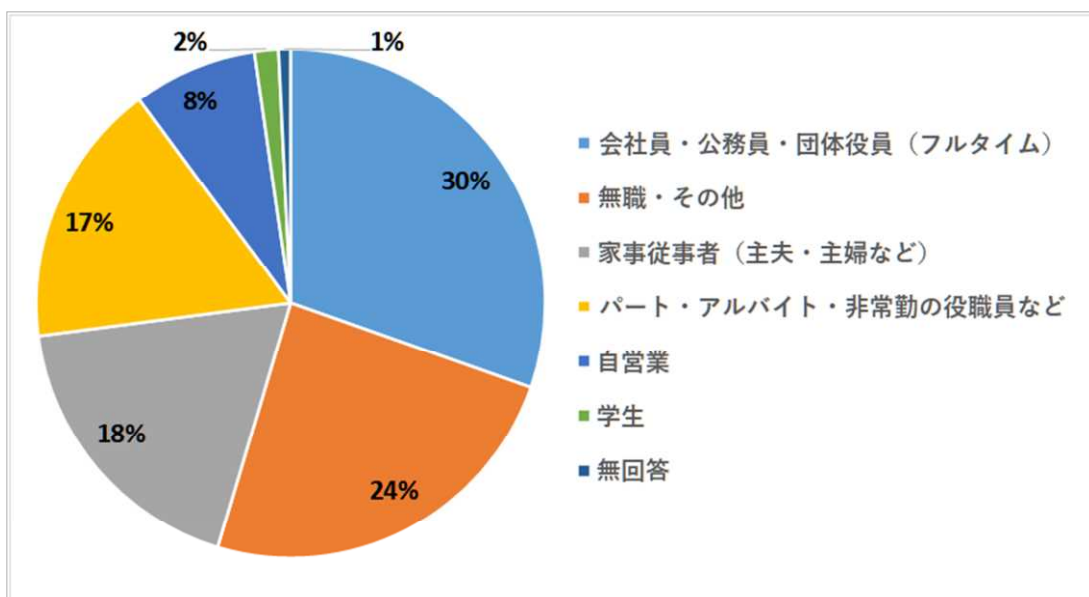
○問1-1 あなたの年齢について

(人数)



20歳代では、オンライン回答率が、用紙での回答より多くなっています。

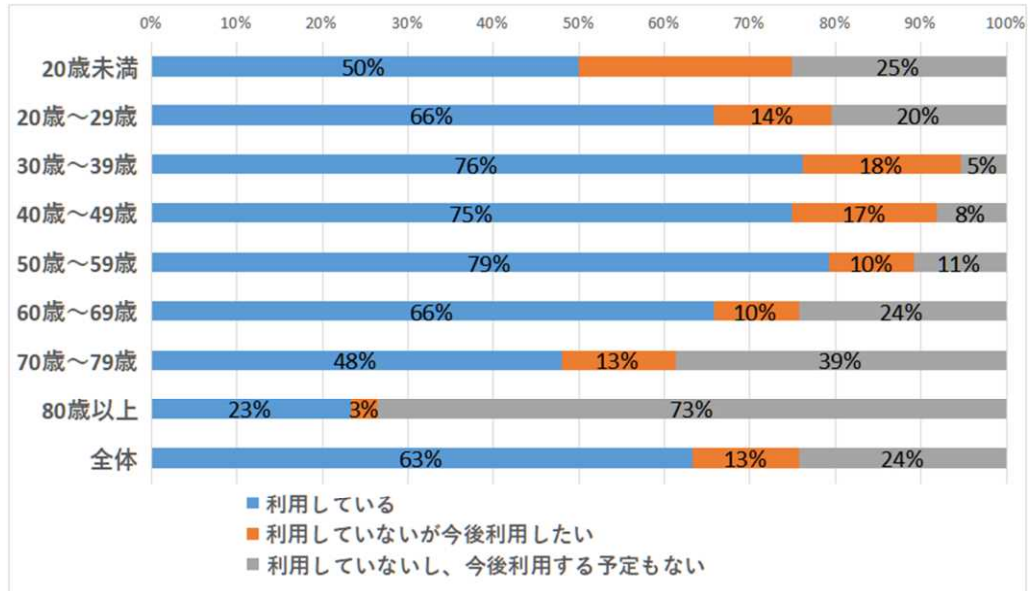
○問1-2 あなたのお仕事について



【問2】あなたが利用している情報通信機器の利用状況について、お答えください

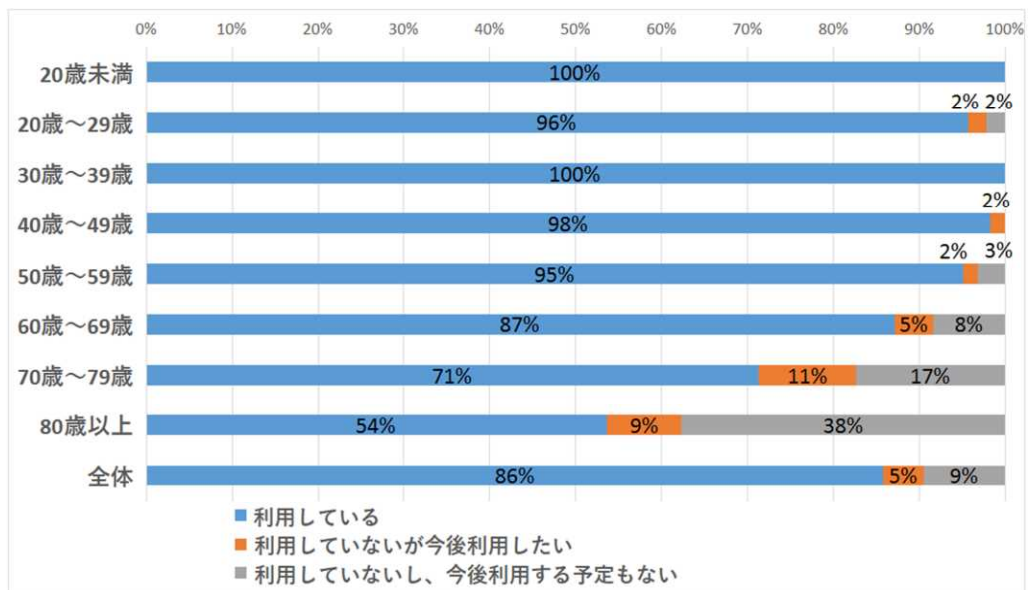
(各項目チェックは1つ)

①パソコン利用者



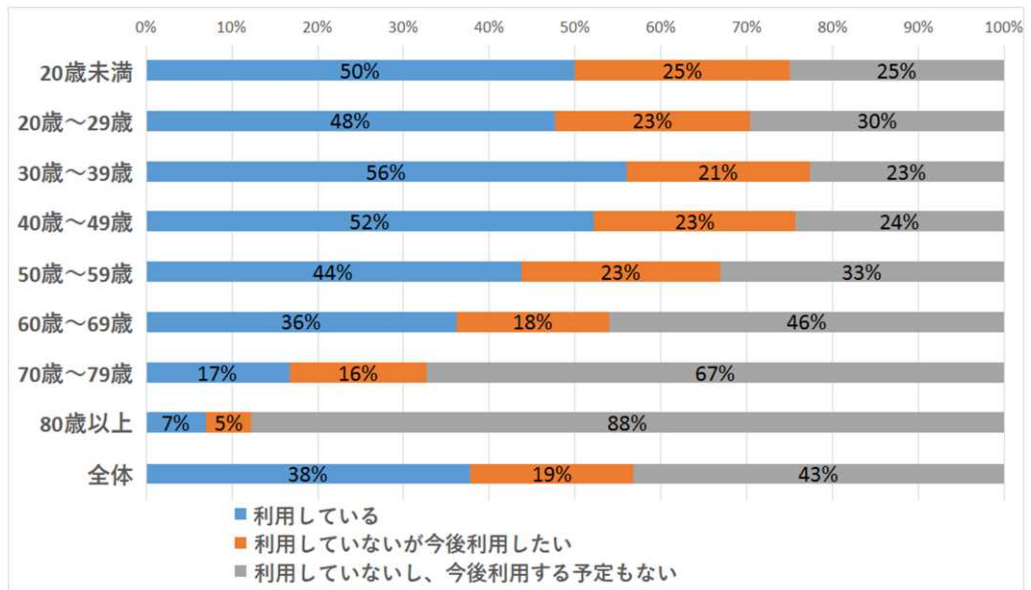
60歳代までは、利用率が50%を超えています。一方、80歳代以上では「利用していないし、今後利用する予定もない」で、70%を超えています。

②スマートフォン利用者



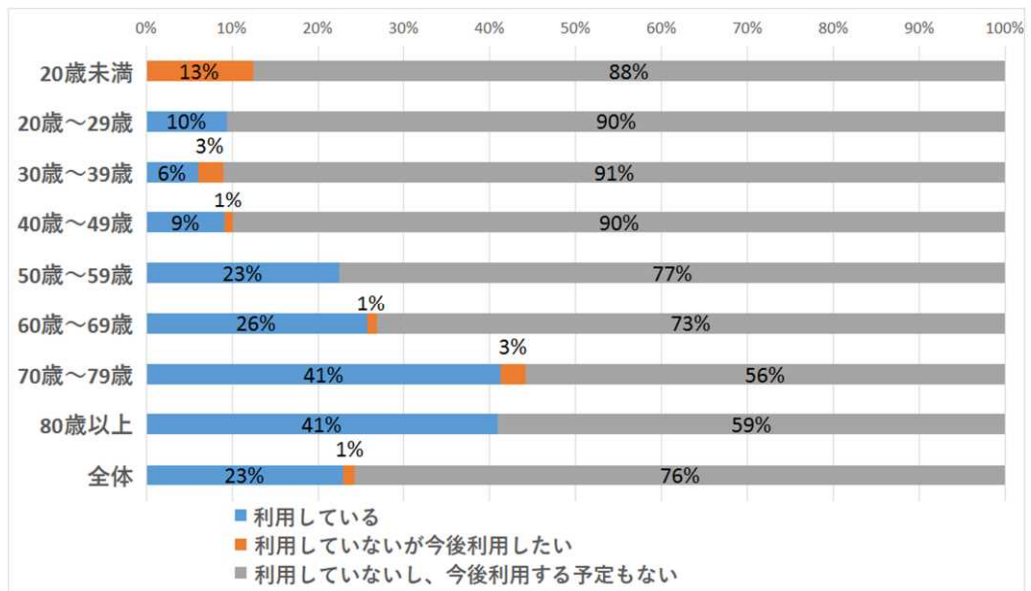
60歳代までは、非常に高い利用率となっています。また、70歳代で70%以上、80歳以上についても50%以上が利用しており、全体として、利用率は非常に高い傾向となっています。

### ③タブレット利用者



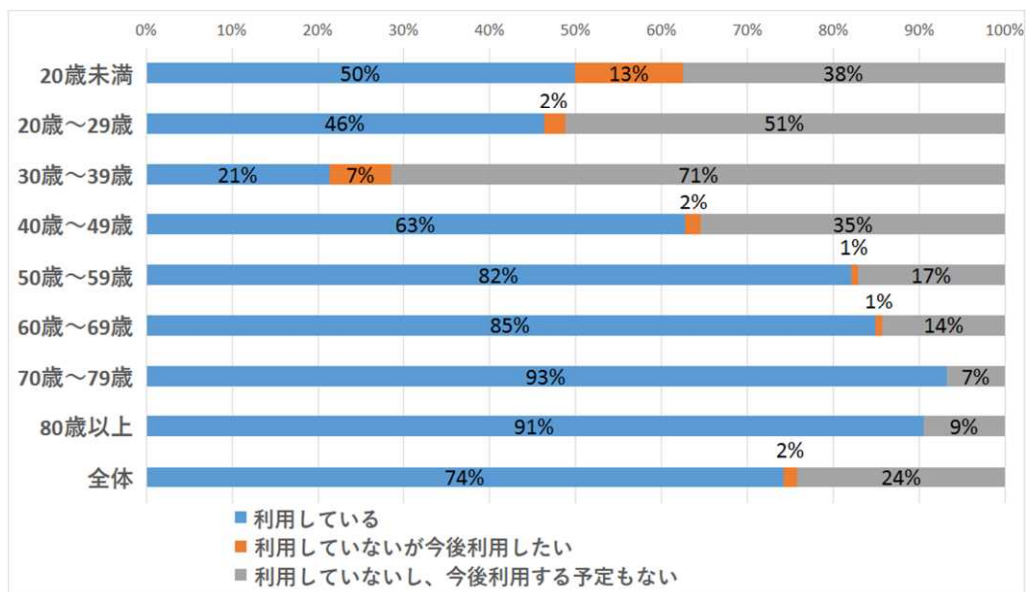
パソコンやスマートフォンの利用率と比較すると、利用率が低いものの、40歳代以下の利用率は、50%程度となっています。

### ④携帯電話（スマートフォンを除く）利用者



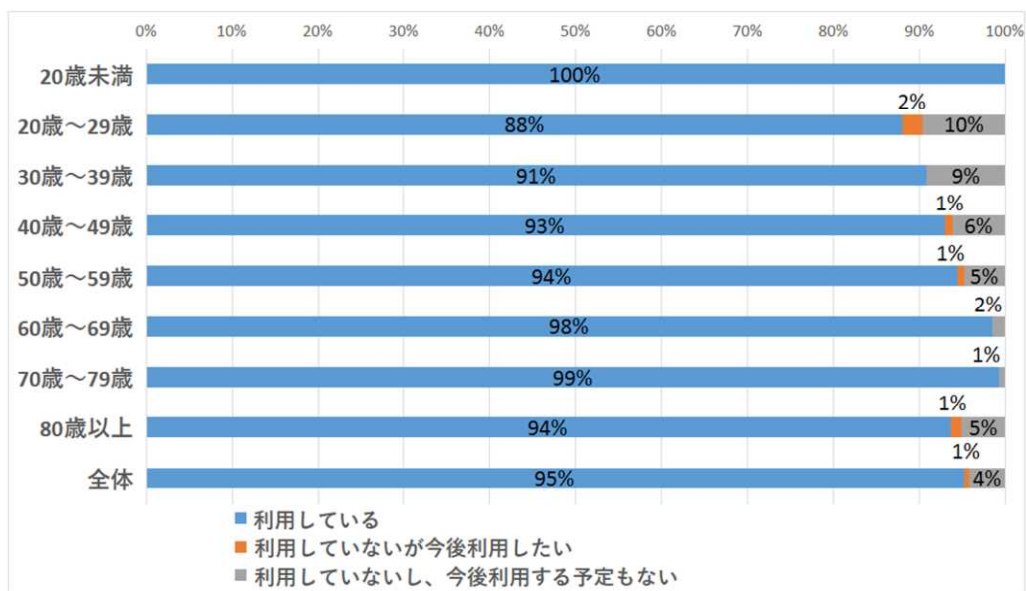
70歳以上の利用率は約40%、それ以外の年代の利用率は30%以下となっています。

### ⑤固定電話利用者



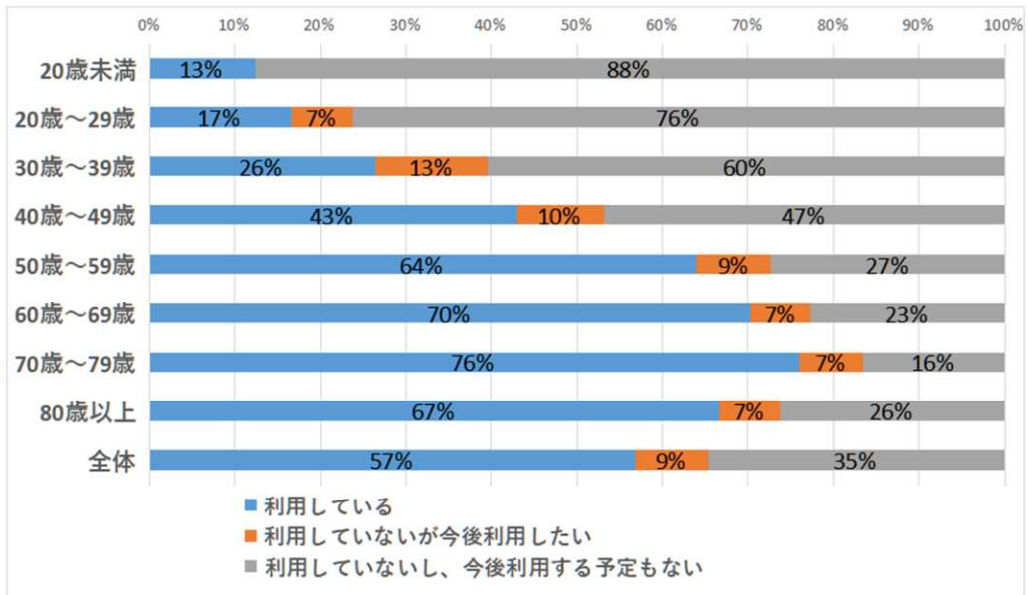
30歳代の利用率は、約20%と低くなっています。

### ⑥テレビ利用者



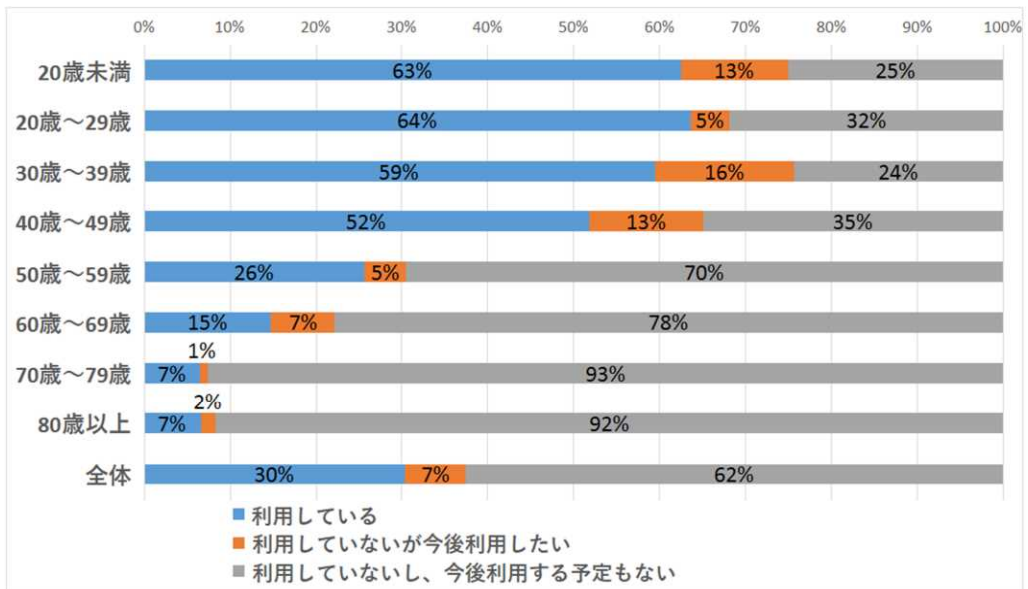
全ての年代でほぼ90%以上の利用率となっています。

⑦ラジオ利用者



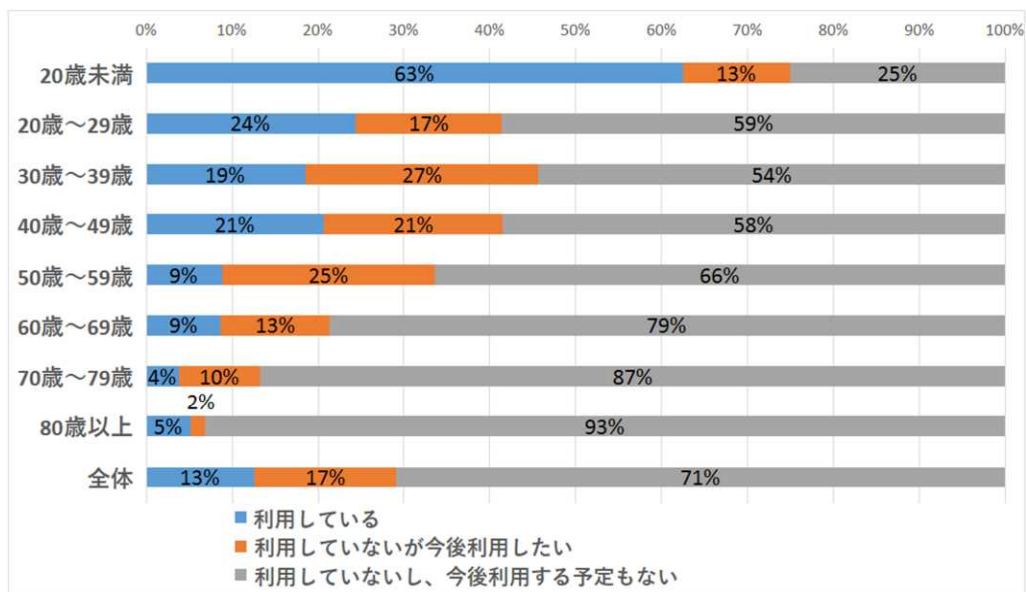
30歳代以下では、利用率が30%以下となっています。

⑧家庭用ゲーム機（通信機能付き）利用者



40歳代以下の利用率が50%を超えています。

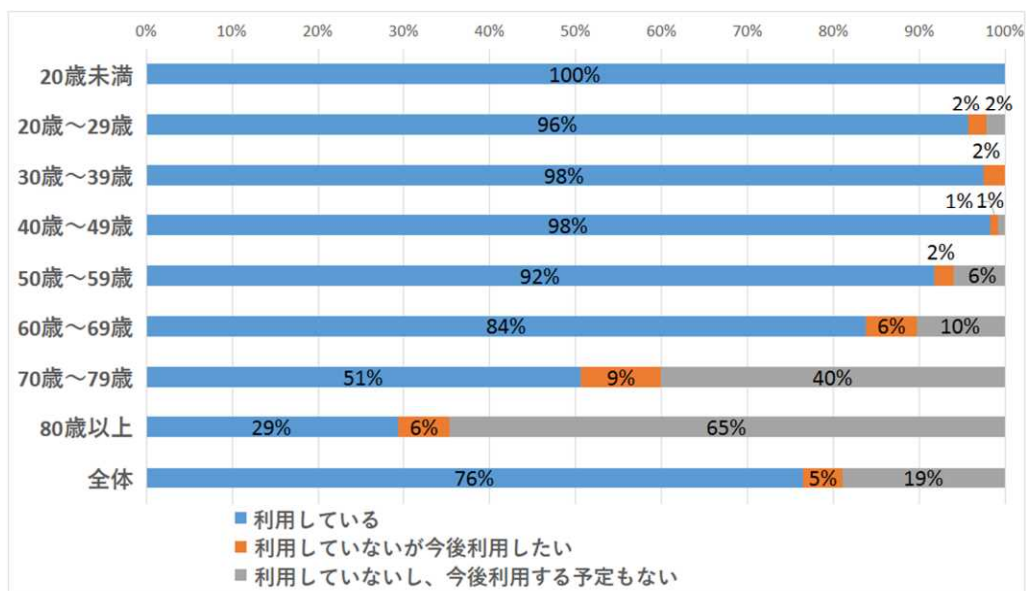
⑨スマートスピーカー利用者



20歳未満では、60%以上の利用率となっています。

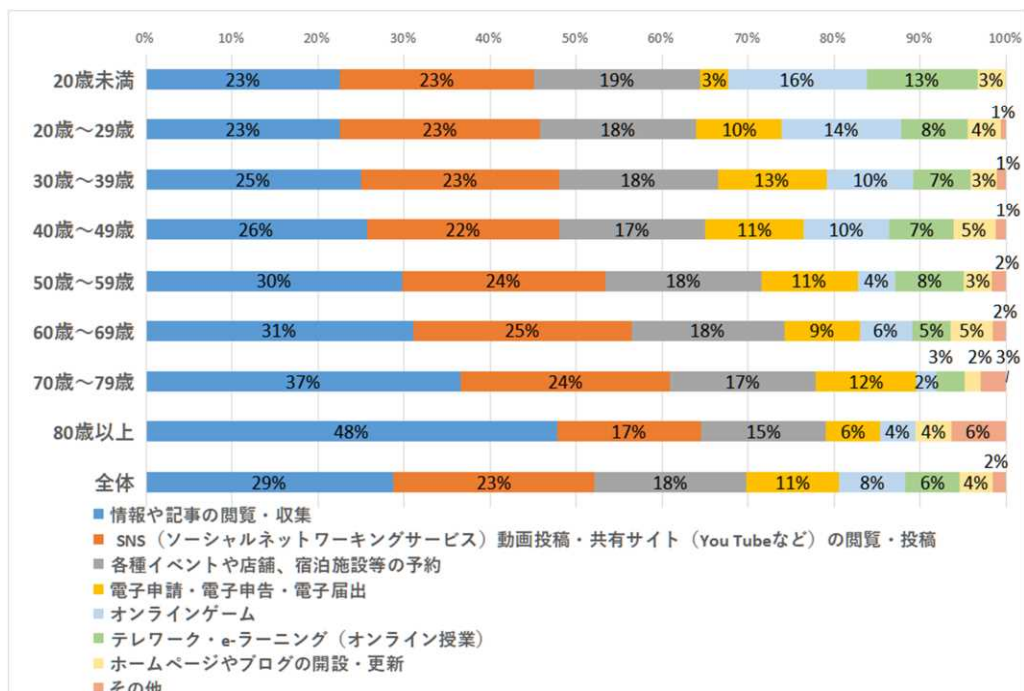
【問3】あなたのインターネット利用状況について、お答えください

○問3-1 インターネットの利用について、お答えください（チェックは1つ）



60歳代以下では80%以上、70歳代は約50%、80歳以上でも約30%の利用率があります。

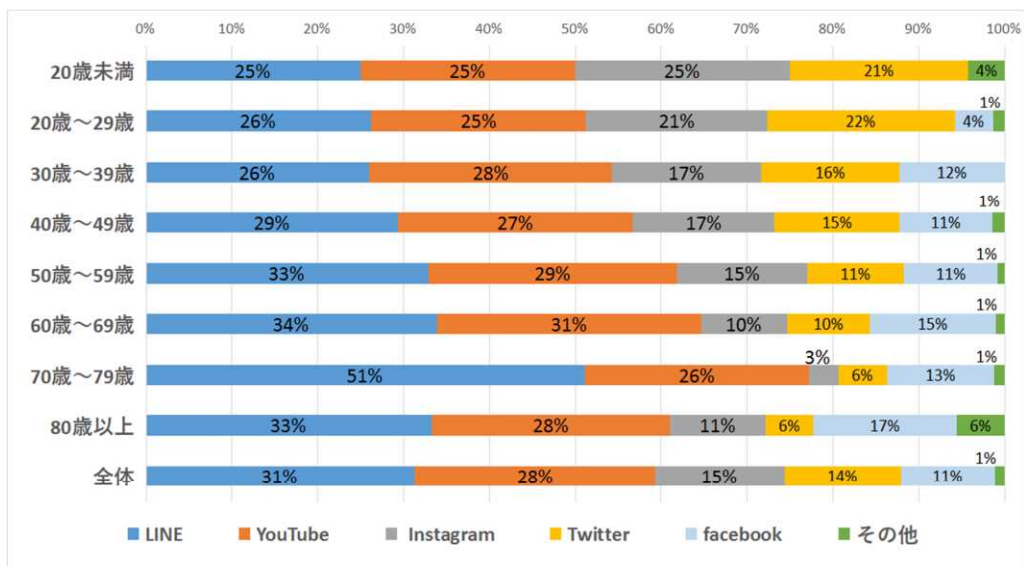
○問3-2 インターネットの利用目的について、お答えください（複数回答可）



全体として、「情報や記事の閲覧・収集」「SNS」の利用率が高くなっています。

○問3-3 問3-2で「SNS」「動画投稿・共有サイト」にチェックをつけた方にお伺いします

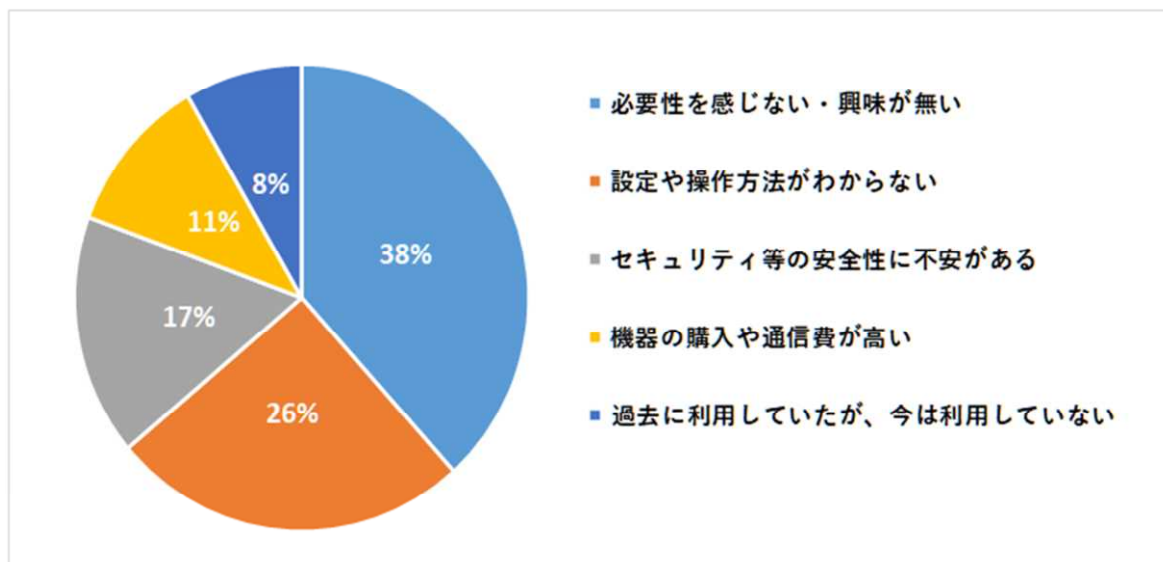
・あなたが利用している SNS について、お答えください（複数回答可）



全体として、「LINE」「YouTube」の利用率が高くなっています。

○問3-4 問3-1で「利用していないが、今後利用したい」または「利用していない、今後も利用する予定はない」にチェックをつけた方にお伺いします

・「インターネットを利用していない理由」について、お答えください（複数回答可）



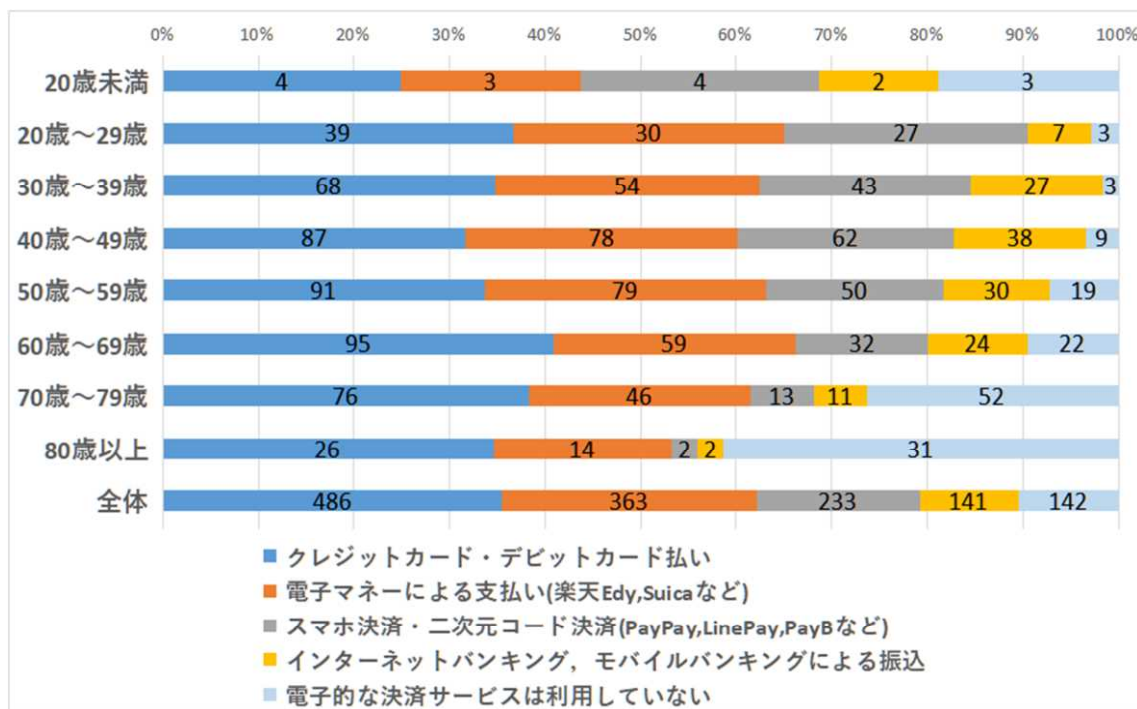
回答が多い順に「必要性を感じない・興味が無い」「設定や操作方法がわからない」「セキュリティ等の安全性に不安がある」「機器の購入や通信費が高い」となっています。



【問4】キャッシュレス決済サービス（クレジットカードや電子マネーを利用して、現金を使わずに支払い・受け取りを行う決済方法）の利用状況について、お答えください。

○問4-1 次のうち、あなたが現在利用している決済サービスについて、お答えください（複数回答可）

(人数)

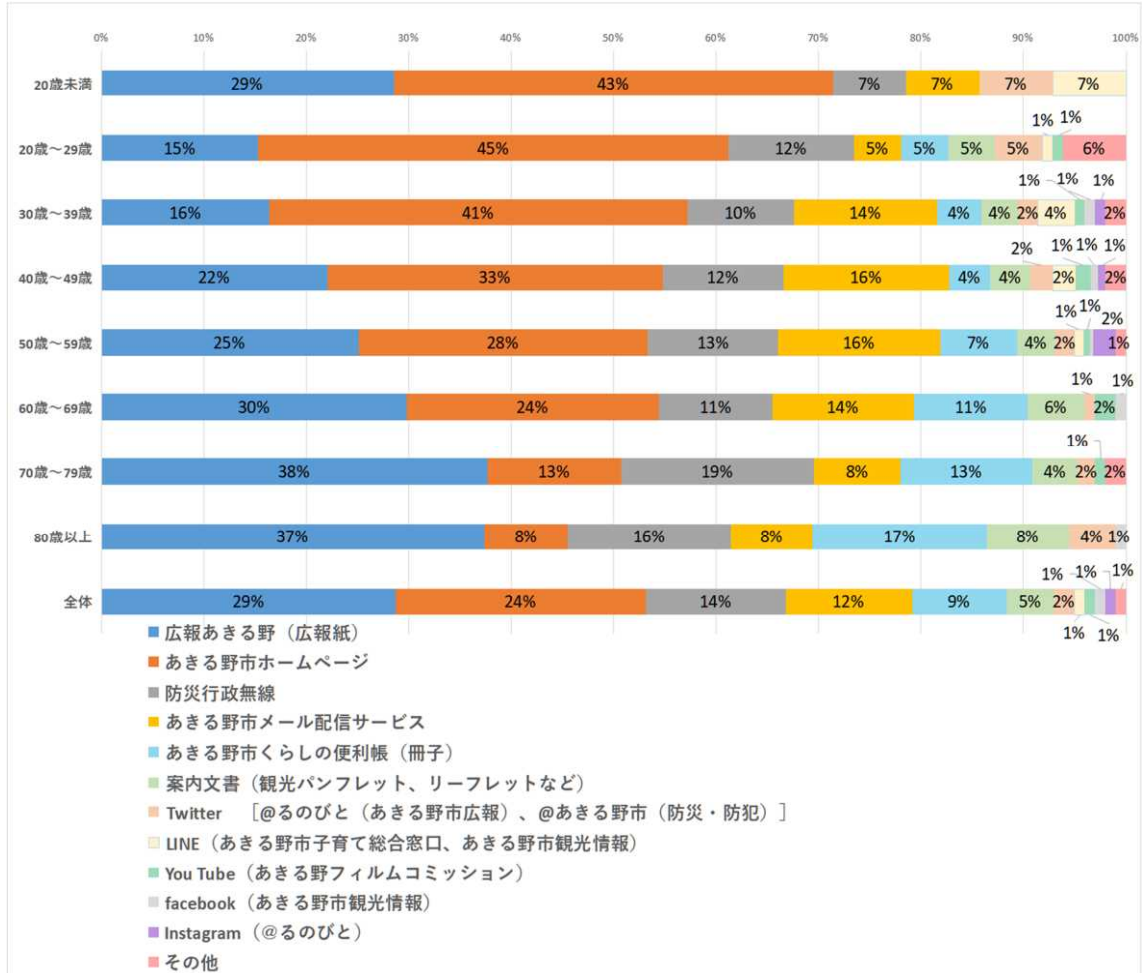


「電子的な決済サービスは利用していない」と回答した方は、全回答者（787人）の18%に当たる142人で、80歳以上で割合が高くなっています。これ以外の世代では、何らかのキャッシュレス決済サービスを利用している状況です。

「クレジットカード・デビットカード」は、どの年代についても多い割合となっています。

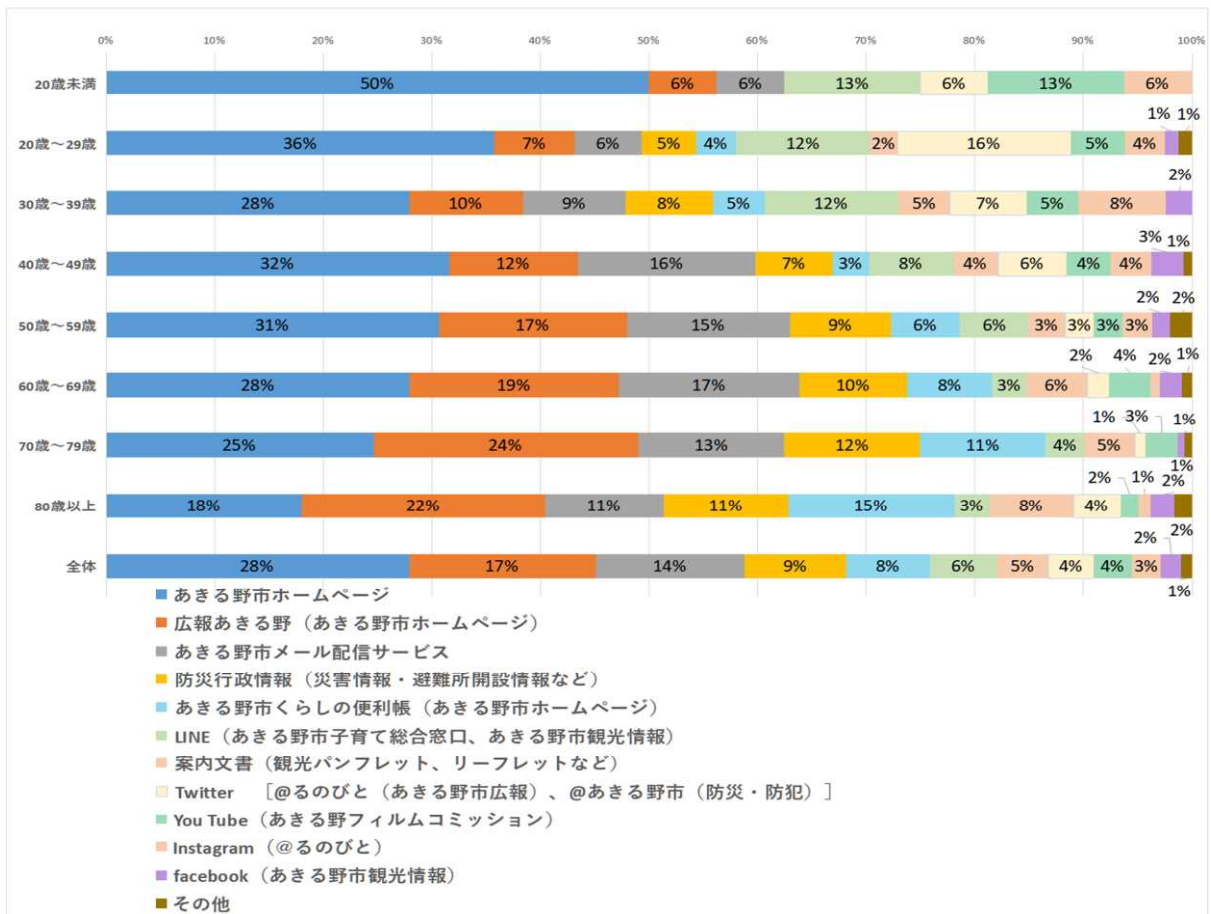
【問5】あきる野市の行政情報の入手手段について、お答えください

○問5-1 あなたは、あきる野市役所の情報をどのような手段で入手していますか（複数回答可）



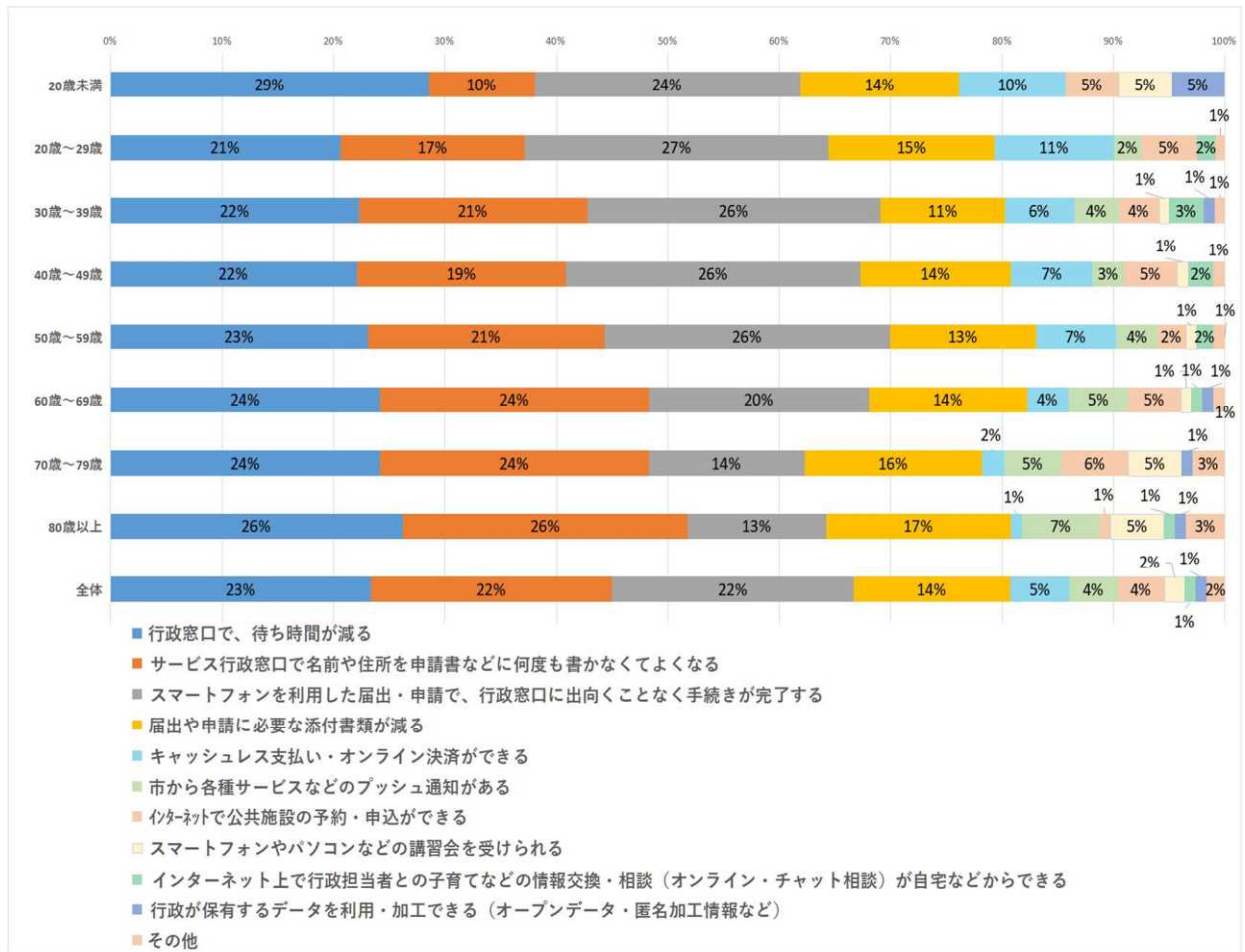
全体では「広報あきる野 (広報紙)」「あきる野市ホームページ」「防災行政無線」の利用率が高くなっています。年代別の傾向としては、50歳代までは「あきる野市ホームページ」の割合が多く、60歳代以上では「広報あきる野 (広報紙)」の割合が高くなっています。

○問5-2 今後あなたは、インターネットを利用した場合、あきる野市役所の情報をどのような手段で入手したいですか（複数回答可）



全体では、「あきる野市ホームページ」「広報あきる野(あきる野市ホームページの中のガイド)」「あきる野市メール配信サービス」の回答が多くなっています。

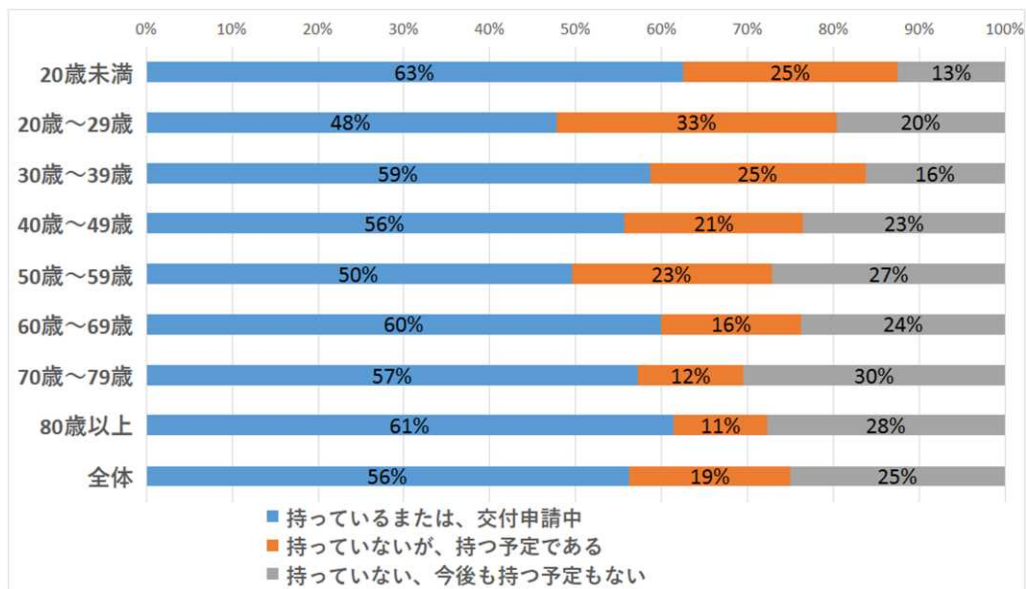
【問6】今後、行政手続や行政サービスがデジタル化されることで、サービスがどのように良くなることを期待しますか（チェックは最大3つまで）



全体として、「行政窓口で、待ち時間が減る」「行政窓口で名前や住所を申請書などに何度も書かなくてよくなる」「スマートフォンを利用した届出申請で、行政窓口で出向くことなく手続きが完了する」の回答が多くなっています。

【問7】マイナンバーカードの取得状況や、マイナンバーカードに期待することについて、お答えください

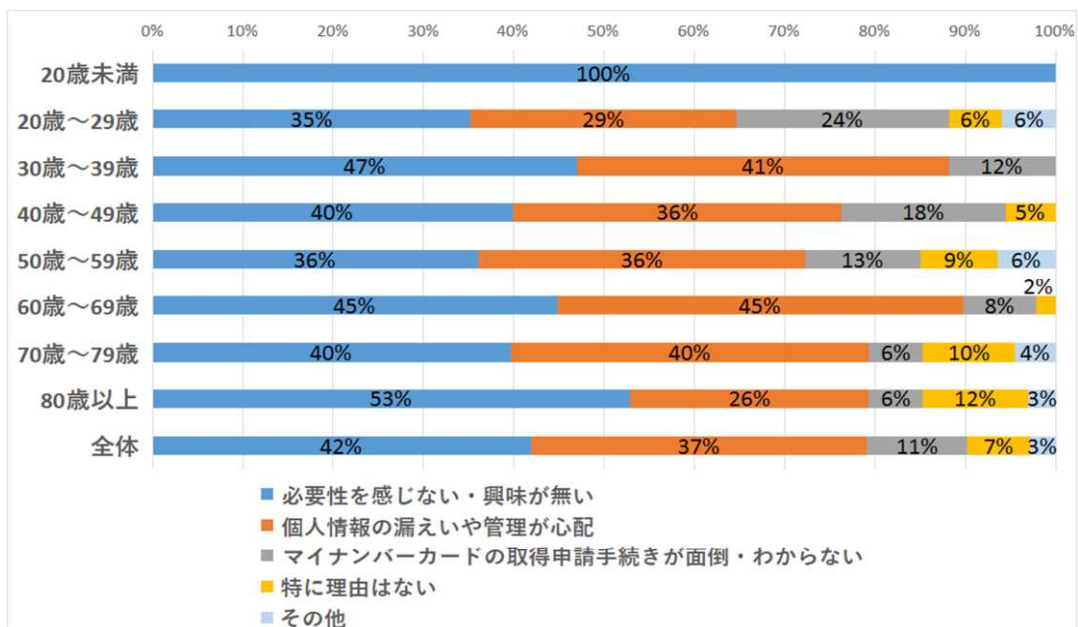
○問7-1 あなたは、マイナンバーカードを持っていますか、または交付申請しましたか



全体としては、「持っているまたは、交付申請中」「持っていないが、持つ予定である」で70%を超えています。

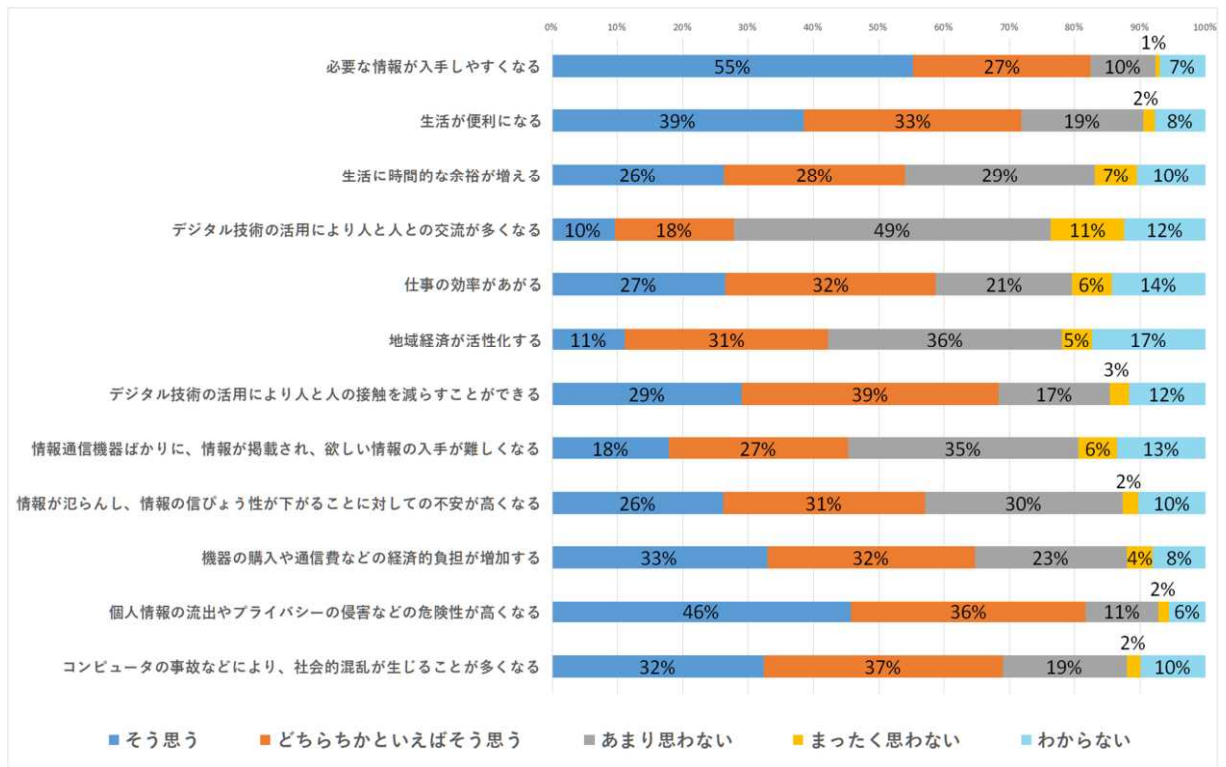
○問7-2 「問7-1」でマイナンバーカードを「持っていない、今後も持つ予定もない」方に、お伺いします

あなたがマイナンバーカードを持たない理由について、お答えください（複数回答可）



全年代で「必要性を感じない・興味が無い」「個人情報の漏えいや管理が心配」の回答率が高くなっています。

【問8】あなたは、デジタル化が進展することで生じる、生活への影響について、どのようにお考えですか



デジタル化のメリットとして、「必要な情報が入手しやすくなる」「生活が便利になる」「生活に時間的な余裕が増える」「仕事の効率が上がる」などの設問について、「そう思う」「どちらかといえばそう思う」との回答率が高い傾向となっています。

一方、「情報が氾らんし、情報の信ぴょう性が下がることに対する不安が高くなる」「機器の購入や通信費などの経済的負担が増加する」「個人情報の流出やプライバシーの侵害などの危険性が高くなる」「コンピュータの事故などにより社会的混乱が生じることが多くなる」などの設問について、「そう思う」「どちらかといえばそう思う」の回答率が高い傾向となっています。