

あきる野市 DX 推進方針

令和5年3月 策定

令和8年3月 改定

あきる野市

目次

1 方針改定の基本的な考え方.....	1
(1)改定の背景.....	1
(2)位置付け.....	2
(3)対象期間.....	3
(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).....	5
(1)国の動向.....	5
(2)東京都の動向.....	11
3 デジタル化に関する市の現状と課題.....	14
(1)市における現状と課題.....	14
(2)市民における現状と課題.....	15
4 取組の方向性.....	18
(1)市民サービスの利便性の向上.....	18
(2)行政事務のクオリティの向上.....	18
(3)全組織、全職員一体での DX への取組.....	19
(4)情報セキュリティ対策の推進.....	19

5 具体的な取組項目.....	20
(1)地方公共団体情報システムの標準化.....	20
(2)「国・地方デジタル共通基盤の整備・運用に関する基本方針」に基づく共通化等の推進.....	21
(3)自治体フロントヤード改革の推進.....	22
(4)AI・RPA の活用による業務改革.....	23
(5)情報セキュリティ対策の強化.....	24
(6)マイナンバーカードの普及促進・取得支援.....	25
(7)テレワークの推進.....	26
(8)デジタルデバイド対策.....	27
(9)キャッシュレス化の推進.....	28
(10)オープンデータの推進・官民データ活用の推進.....	28
(11)行政情報の発信.....	29
(12)情報システムの適切かつ効率的な運用.....	29
6 DX 推進体制.....	31
(1)推進体制の整備.....	31
(2)人材の確保・育成.....	32
資料編.....	33
用語解説一覧(五十音順、ABC順).....	33
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).....	38

1 方針改定の基本的な考え方

(1)改定の背景

国では、高度情報通信ネットワーク社会を築くために、「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※の活用、デジタルデバイド※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。これを受け、令和5年3月に「あきる野市 DX 推進方針」(以下「本方針」という。)を策定し、市の現状と課題、DX 推進に関する基本的な考え方を示しました。さらに、DX の推進は令和5年9月に策定した「行財政改革推進プラン2023」においても重要な推進項目として位置付け、着実に取組を進めています。こうした経緯と国の「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。)の改定状況等を踏まえ、本方針の対象期間が令和8年3月で終了することに伴い、今後の施策の継続・拡充や方向性を見直しを図るため、本方針を改定することとしました。

(2)位置付け

本方針は、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※」第9条第3項に基づく市町村官民データ活用推進計画として位置付けるとともに、「自治体 DX 推進計画」を踏まえた内容としています。

(3)対象期間

本方針の対象期間は、自治体 DX 推進計画の計画期間に合わせ設定していましたが、令和7年12月の同計画の改定において、今後も中長期的に継続的な取組が見込まれることなどから計画期間は設定せず、5年間を目途に自治体の主な取組スケジュールが示され、毎年度更新(延長)されることとなりました。

このことから、本方針の改定に当たっては対象期間を設定しないこととし、国から示される取組スケジュールの更新状況や社会情勢の変化・技術革新、国や東京都の動向などを踏まえ、必要に応じて方針の見直しや部分的な修正等を行います。

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、令和6年6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。

自治体DX推進計画等の概要

- 「デジタル・ガバメント実行計画」策定（令和2年12月）以降、自治体が重点的に取り組むべき事項や国による支援策、手順書、参考事例集等を取りまとめ、自治体の取組を後押し（計画期間：令和3年1月～令和8年3月）。
- 令和5年度においても、フロントヤード改革や都道府県と市区町村との連携による推進体制の構築に係る取組等、適宜計画等に反映。

自治体DX推進計画（2020.12.25策定、2024.4.24改定）

■自治体におけるDXの推進体制の構築

- ① 組織体制の整備
- ② デジタル人材の確保・育成
- ③ 計画的な取組
- ④ 都道府県による市区町村支援

■重点取組事項

- ① 自治体フロントヤード改革の推進
 - ・ 各自治体の実情に応じた創意工夫で、新しいフロントヤード（住民と自治体の接点）を実現
- ② 自治体情報システムの標準化・共通化
 - ・ 2025年度までに基幹系20業務システムを標準準拠システムへ移行
- ③ 公金収納におけるeLTAXの活用
- ④ マイナンバーカードの普及促進・利用の推進
- ⑤ セキュリティ対策の徹底
- ⑥ 自治体のAI・RPAの利用推進、⑦ テレワークの推進

■自治体DXの取組とあわせて取り組むべき事項

- ① デジタル田園都市国家構想の実現に向けたデジタル実装の取組の推進・地域社会のデジタル化
- ② デジタルデバйд対策
- ③ デジタル原則を踏まえた規制の点検・見直し

自治体DX推進手順書（2021.7.7策定）

■自治体DX全体手順書（2024.4.24改定）

- ・ DXの推進に必要と想定される一連の手順を0～3ステップで整理
- ステップ0：認識共有・機運醸成 ステップ1：全体方針の決定
- ステップ2：推進体制の整備 ステップ3：DXの取組の実行

■自治体情報システムの標準化・共通化に係る手順書（2023.9.29改定）

- ・ 自治体情報システム標準化・共通化の意義・効果、作業手順等を示す

■自治体の行政手続のオンライン化に係る手順書（2024.4.24改定）

- ・ 自治体の行政手続のオンライン化の取組方針や作業手順等を示す

■自治体DX推進参考事例集（2024.4.24改定）

- ・ 全国の自治体におけるDXの最新の取組を、①体制整備、②人材確保・育成、③内部DXに整理し、参考事例集としてまとめたもの

地域社会のデジタル化に係る参考事例集（2021.12.28策定、2022.9.4改定）

これから事業に取り組む団体の参考となるよう、各事業の概要に加え、事業のポイント・工夫点、取組に至った経緯・課題意識等を参考事例集としてまとめたもの

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」等の改定

●「デジタル社会形成基本法※」(令和3年5月公布)

デジタル社会の定義と基本理念、国、地方公共団体及び事業者の責務と施策の策定に係る基本方針、さらにデジタル庁の設置等の方針が整備されました。

特に、「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生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」とされ、デジタル改革推進の方向性が定義されました。また、令和5年6月には、「デジタル社会の形成を図るための規制改革を推進するためのデジタル社会形成基本法等の一部を改正する法律」が施行され、デジタル技術の進展等を踏まえた自律的・継続的な規制の見直しの推進、記録媒体による申請等のオンライン化、書面掲示規制の見直しなどが盛り込まれました。

●「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、以降毎年度閣議決定)

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位置付けられました。

●総務省「自治体 DX 推進計画【第5.0版】」(令和7年12月改定)

自治体の情報システムの「共通化等の推進」を独立した項目とし、各取組の関連性を意識した自治体業務全体の DX 化に向けた検討の推進、EBPM の促進、マイナンバーカードを活用した行政手続のオンライン化などが盛り込まれました。

自治体デジタル・トランスフォーメーション (DX) 推進計画の改定概要【第5.0版】

- 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計画」という。) は、「デジタル社会の実現に向けた重点計画」(令和3年度以降、毎年度閣議決定) 等における自治体関連の各施策について、**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。あわせて、**総務省及び関係省庁による支援策等**を取りまとめたもの。

【政府方針を踏まえた改定】

- 「4. 取組事項」における自治体DXの重点取組事項について、**自治体の情報システムの「共通化等の推進」を独立した項目とする**などの政府方針を踏まえた内容に修正。また、取組方針→閣議決定文書等→国の主な支援策等に**構成を統一**。

【構成員意見を踏まえた改定】

- 前回に対面開催したDX検討会における構成員の意見を踏まえ、**各取組の関連性を意識した自治体業務全体のDX化に向けた検討の推進、EBPMの促進、マイナンバーカードを活用した行政手続のオンライン化**などの記述を盛り込む。
- 柱建ての「2. 自治体におけるDXの推進体制の構築」と「3. 各団体においてDXを進める前提となる考え方」の順序を入れ替え、前段として記載することにより、自治体DX計画全体として、**総論から各論への流れを明確化**する。

【計画期間満了に伴う改定】

- 現行の自治体DX計画は令和7年度末までの計画期間を設けていたところ、デジタル重点計画等の政府文書には計画期間が定められていないこと、今後も中長期的に継続的な取組が見込まれることから、**計画期間は設定しない**こととする。
- その上で、自治体DX計画を踏まえ、自治体が着実に計画的にDX推進に取り組めるよう、「別紙2 自治体の主な取組スケジュール」において、**5年間を目途に自治体の主な取組スケジュールを示すとともに、毎年度更新**を行う。
- その他の記述について、時点更新や記述のスリム化など、所要の改定を行う。

自治体DX推進計画等の全体像

参考資料

- 自治体が重点的に取り組むべき事項や国による支援策、手順書、参考事例集等を取りまとめ、取組を後押し
- 各自治体の取組について進捗状況の「見える化」を推進

今回改定

自治体DX推進計画（2020.12策定、2025.12改定）

- 各自治体においてDXを進める前提となる考え方
 - ① BPRの取組の徹底
 - ② 自治体におけるシステム整備の考え方
 - ③ オープンデータの推進・官民データ活用の推進

- 自治体におけるDXの推進体制の構築
 - ① 組織体制の整備
 - ② デジタル人材の確保・育成
 - ③ 計画的な取組
 - ④ 都道府県と市区町村の連携による推進体制の整備

- 自治体DXの重点取組事項
 - ① 自治体フロントヤード改革の推進
 - ② 地方公共団体情報システムの標準化
 - ③ 「国・地方デジタル共通基盤の整備・運用に関する基本方針」に基づく共通化等の推進
 - ④ 公金収納におけるeL-QRの活用
 - ⑤ マイナンバーカードの取得支援・利用の推進
 - ⑥ セキュリティ対策の徹底
 - ⑦ 自治体のAIの利用推進
 - ⑧ テレワークの推進

- 自治体DXの取組とあわせて取り組むデジタル社会の実現に向けた取組
 - ① デジタル実装の取組の推進・地域社会のデジタル化
 - ② デジタルデバイド対策
 - ③ デジタル原則を踏まえた規制の点検・見直し

自治体DX推進手順書（2021.7策定）

- 自治体DX全体手順書（2025.3改定）
 - ・ DXの推進に必要と想定される一連の手順を0～3ステップで整理
 - ステップ0：認識共有・機運醸成
 - ステップ1：全体方針の決定
 - ステップ2：推進体制の整備
 - ステップ3：DXの取組の実行

- 自治体情報システムの標準化・共通化に係る手順書（2024.9改定）
 - ・ 標準化・共通化の意義・効果、作業手順等を示すもの

- 自治体フロントヤード改革推進手順書（2025.5策定）
 - ・ 自治体フロントヤード改革モデルプロジェクト採択団体の取組等に基づき、改革の各段階でやるべきことや留意点を示すもの

- 自治体DX推進参考事例集（2025.6改定）
 - ・ 全国の自治体におけるDXの最新の取組を、①体制整備、②人材確保・育成、③内部DX、④共同調達に整理し、参考事例集としてまとめたもの

地域社会のデジタル化に係る参考事例集（2021.12策定、2025.6改定）

これから事業に取り組む団体の参考となるよう、各事業の概要に加え、事業のポイント・工夫点、取組に至った経緯・課題意識等を参考事例集としてまとめたもの

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」等の改定

●「戸籍法の一部を改正する法律」(令和6年3月1日 施行)

戸籍届出時における戸籍証明書等の添付負担の軽減や、本籍地以外の市区町村窓口でも戸籍証明書等が請求できるようになりました。また、児童扶養手当や健康保険等の手続において、戸籍証明書の添付が不要となるなど負担の軽減が図られました。

●「戸籍法改正」(「行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律等の一部を改正する法律」(令和5年法律第48号)関連)の2025年5月施行の主な改正点

これまで戸籍にはなかった氏名のフリガナ(読み仮名)が、新たに戸籍の記載事項として追加され、公的に認証されるようになりました。この改正ではマイナンバー制度との連携を強化し、行政手続(金融機関での本人確認など)の円滑化と、なりすまし防止を図ることが目的とされました。

●「地方自治法の一部を改正する法律」(令和6年6月26日公布)

地方公共団体は、事務の種類・内容に応じ、情報システムを有効に利用するとともに、他の地方公共団体又は国と協力し、その利用の最適化を図るよう努めること、また、地方公共団体は、サイバーセキュリティを確保するための方針を定め、必要な措置を講じることとする旨が規定されました。

●「国・地方デジタル化共通基盤の整備・運用に関する基本方針」(令和6年6月21日閣議決定)

システムは共通化、政策は地方公共団体の創意工夫という最適化された行政、即時的なデータ取得により社会・経済の変化等に柔軟に対応、有事の際に状況把握等の支援を迅速に行うことができる強靱な行政、規模の経済やコストの可視化及び調達の共同化を通じた負担の軽減により、国・地方を通じ、トータルコストが最小化さ

れた行政が目指す行政の姿であるとの基本的価値を国と地方が共有しつつ、共通化等の取組を進めることとされました。

(その他の取組)

●介護情報基盤の整備

国において、利用者本人、区市町村、介護事業所、医療機関といった関係者が利用者に関する情報を共有、活用できる介護情報基盤の整備が進められています。この基盤の活用により、これまで紙を使ってアナログでやりとりしていた情報を電子で共有することで、要介護認定事務の電子化などが実現し、業務の効率化が図られます。さらに、今後、介護情報基盤に蓄積された情報を活用することにより、事業所間や多職種間の連携の強化、本人の状態に合った適切なケアの提供など、介護サービスの質の向上が図られます。

●自治体・医療機関等をつなぐ情報連携システムPMH(Public Medical Hub)の整備

国において、予防接種、母子保健(乳幼児健診、妊婦健診)、公費負担医療(育成医療に係る自立支援医療費等)及び地方単独医療費助成(乳幼児医療費助成制度、ひとり親家庭医療費助成制度、心身障害者医療費助成制度等)などに係る情報を、自治体、医療機関、対象者間で連携するためのシステムであるPMH(Public Medical Hub)の整備が進められています。このシステムの活用により、各種の医療費助成制度における紙の受給者証の持参が不要となり、マイナンバーカード一つで医療費助成や予防接種の申請が可能となり、住民の利便性の向上、医療機関での事務処理の迅速化・効率化などが図られます。

(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年度を 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※、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※(クオリティ・オブ・サービス)を向上させることで、都民の QOL※(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※、④オープンデータ徹底活用、⑤スタートアップ※・シビックテック※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。

その後、「シン・トセイ」の戦略を更に推し進めるため、令和4年2月には「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」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。

さらに、令和5年1月には都政の QOS を更に向上させていくために「シン・トセイ3 都政の構造改革 QOS アップグレード戦略 version up 2023」が、令和6年1月には都民・事業者が「実感」できるサービスの質向上へと改革を更に深掘りして

いくために「シン・トセイ4 都政の構造改革 QOS アップグレード戦略 version up 2024」が策定されました。

●「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。

その後も、「シン・トセイ」の改定に合わせ、令和5年7月には都民が「実感できる」QOS の向上に向けた3つの柱からなる「シン・トセイ重点強化方針2023」が、令和6年8月にはより質の高い行政サービス(QOS)と「政策×DX」の推進に向けた「シン・トセイ重点強化方針2024」がそれぞれ策定されました。

●「シン・トセイX 都政の構造改革 QOS アップグレード戦略2.0」(令和7年3月)

これまでの都政改革や「シン・トセイ」の取組を全庁的な改革推進の核となるコア・プロジェクトを中心に継承・発展させつつ、組織や分野を越えた「政策 DX」を強力に推進し、都民が「実感」できるサービスの質の向上を実現することが掲げられました。

本戦略では、スピード、オープン、デザイン思考、アジャイル(確認と改善のプロセスを絶えず繰り返す)、見える化、この5つを改革実践のキーワードに、「シン・トセイX」を推進することとされました。

●「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「一般財団法人 GovTech(ガブテック)東京」を令和5年7月24日に設立し、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。

本市も GovTech 東京の支援を受けて、DX の適切な推進を図っています。

●「東京デジタル2030ビジョン」(令和5年9月)

東京都は2030年代を見据え、都が目指す東京のDXの将来像を「東京デジタル2030ビジョン」として策定しました。ここでは、デジタルの力を最大限発揮し、行政サービスの在り方に大きなイノベーションを引き起こすため、「プッシュ型」「垣根を越える」「顧客最適化」の3つの変革に取り組むとしています。これにより東京のDX推進強化に向けた新たな展開、スマート東京の推進、TOKYO Data Highway、データ利活用の推進、行政手続デジタル化、都政の構造改革の推進、デジタルデバイドの是正、デジタルサービスに係る行動指針、デジタル人材の確保・育成、区市町村DX支援、AIの活用など幅広い分野での取組を進めていくこととしました。特に、急速に進歩、利用拡大が進むAIについては、「東京都AI戦略」(令和7年7月)を策定し、積極的な活用を進めることとしました。

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「あきる野市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※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。

令和5年3月には、市の DX を着実に推進するため、市の現状や課題、基本的な考え方などを示した本方針を策定しました。その後は、同方針に掲げる DX のビジョンを実現するため、具体的な取組を進めています。

引き続き、新たなデジタル技術の進展に注視しつつ、DX 推進に係る各種の取組を着実かつ速やかに進めていく必要があります。

(2)市民における現状と課題

本方針を策定するに当たり、市民を対象として「アンケート調査」を実施し、市民と地域の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[※]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[※]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※の利用については、LINE※、YouTube※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き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市の情報資産を守るための情報セキュリティ対策を更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、引き続き行政手続のオンライン化を進めるとともに、窓口での手続を希望される方に対しても、待ち時間の短縮や書面手続の負担軽減が図れるよう、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、デジタルデバイド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。

なお、国では、これまでの情報システムにおいて手作業とされていた処理等について、限りなく自動化を進める取組の実証が進められており、これらの動向等にも留意が必要です。

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)全組織、全職員一体での DX への取組

生成 AI に代表されるデジタル技術の発展と利用の拡大が急速に進んでおり、本格的な生成 AI の活用により、行政の事務や手続、市民からの相談対応などが根本的に変化することが想定されます。

これまで特定の分野や用途での利用にとどまっていたデジタル技術の利用が、全分野に広がることから、各部課は主体的に受け止め、従来の発想や理解を転換した上で、DX の推進に取り組みます。

(4)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、個人情報を保護し情報システム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・向上させるため、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。

また、国・地方公共団体等のネットワークを通じた相互接続がますます進展する中で、地方公共団体のサイバーセキュリティ対策の実効性を担保することが求められています。

このため、地方自治法に基づくサイバーセキュリティを確保するための方針を定め、これに基づき必要な措置を講じていきます。

5 具体的な取組項目

(1) 地方公共団体情報システムの標準化

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20業務について、国が定める標準化に適合したシステム(標準仕様書に準拠したシステム)を利用することが義務付けられました。また、このシステムの利用に当たっては、国が整備を行うガバメントクラウド※を利用することが努力義務化されているほか、標準化の対象となる20業務以外のシステムについても、ガバメントクラウド利用の検討が義務付けられています。本市においては、ごく一部の機能を除き、ガバメントクラウドを利用した標準準拠システムへの移行が令和7年12月に完了しました。

また、20業務以外のシステムのうち、効率的な運用が見込まれるシステムについても、標準準拠システムへの移行に合わせ、ガバメントクラウドの利用に移行しています。引き続き、未実装機能への対応、制度や法令の改正等に伴う標準仕様書の改版に適切に対応していきます。

さらに、総務省では、自治体フロントヤード改革の取組を拡大しており、実証事業を実施しています。その中では、これまでシステム化・オンライン化された部分に加え、バックヤード※の業務も含め手作業として残っている業務フローについても、可能な限り自動化を目指す取組を進めようとしています。この結果が今後のシステム標準化に反映される可能性があることから、これらの動向についても注視し、適切に対応を図ることとします。

標準化対象事務について

- 標準化対象事務は、標準化法の趣旨を踏まえ、標準化法第2条第1項に規定する「情報システムによる処理の内容が各地方公共団体において共通し、かつ、統一的な基準に適合する情報システムを利用して処理することが住民の利便性の向上及び地方公共団体の行政運営の効率化に寄与する事務」であるかという観点から、選定する。

【地方公共団体情報システムの標準化に関する法律（令和三年法律第四十号）（抄）】
（定義）

第二条 この法律において「地方公共団体情報システム」とは、地方公共団体が利用する情報システムであって、**情報システムによる処理の内容が各地方公共団体において共通し、かつ、統一的な基準に適合する情報システムを利用して処理することが住民の利便性の向上及び地方公共団体の行政運営の効率化に寄与する事務として政令で定める事務**（以下「標準化対象事務」という。）の処理に係るものをいう。



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)「国・地方デジタル共通基盤の整備・運用に関する基本方針」に基づく共通化等の推進

人口減少社会においても、公共サービスを維持・強化するためには、自治体が個別にシステムを開発・所有するのではなく、国と地方が協力して共通システムを開発し、幅広い自治体とその仕組みを活用することが重要との観点に基づき、令和6年6月に「国・地方デジタル共通基盤の整備・運用に関する基本方針」が閣議決定されました。

同方針では、以下のとおり目指すべき行政の姿が示されました。

- ・共通化による効率化：システムを共通化し、政策においては自治体の創意工夫を生かした運用を目指す。
- ・柔軟で強靱な対応：即時的なデータ取得により、社会・経済の変化に柔軟に対応し、有事の際には迅速に状況把握や支援が行える強靱な行政を実現。

・トータルコストの最小化:規模の経済やコストの可視化、調達共同化を通じて負担を軽減し、国と地方を通じて行政全体のコストを最小化。

市においても、同方針で示された行政の姿を共有し、共通化すべき業務・システムの基準に合致するものについて、国・地方デジタル共通基盤を積極的に活用し、共通化を進めていきます。

(3)自治体フロントヤード改革の推進

国が作成した「自治体フロントヤード改革推進手順書」を踏まえ、市の行政手続について、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。

オンラインサービス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。

また、窓口での手続を希望される方などが来庁した際にも、デジタル技術を活用して待ち時間の短縮や書面手続の負担軽減を図るため、窓口手続のデジタル化に取り組みます。

これら対面、非対面の対応を適切に組み合わせ、「いつでもどこでも手続できる」「すぐに手続できる」「同じ内容を何度も書かない」「手続・書類などに迷わない」など市民の希望に沿った窓口の実現に向け、総合的に取り組めます。


また、現行の窓口業務フローを見直し、対面での手続であっても紙ではなくデータによる対応を前提とし、フロントヤード[※]とバックヤードのデータ連携を強化し、バックヤード処理までの一連の業務をデータ連携させることで、窓口業務の改善・効率化を図ります。

さらに、デジタル技術の導入や業務委託等を検討するに当たっては、費用対効果を踏まえ、複数の自治体で共同してアウトソーシングすることなども併せて検討します。

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・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



(4) 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。

こうした中、令和7年6月に「人工知能関連技術の研究開発及び活用の推進に関する法律(AI法)」が公布され、自治体はAIの活用等を進めていく責務があるとされました。

市では、既に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[※]への転換を引き続き推進します。

特に、AIの活用にあたっては、技術の進展や民間を含めた利用範囲の拡大、高度利用の普及動向に常に留意します。定型的な事務への導入にとどまらず、市民からの相談や問合せへの対応などにも大きな変化をもたらす技術と捉え、活用の拡大に取り組


みます。

このことにより、「職員でなくてもできる業務の作業時間の割合」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。



(5)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[※]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、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[※]サイクルの取組を進めます。

また、サイバーセキュリティ対策の実効性を担保するためにサイバーセキュリティを確保するための方針を策定し、これに基づく対策を講じていきます。

さらに、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。

(6)マイナンバーカードの普及促進・取得支援

マイナンバーカードは、対面・オンラインのいずれにおいても本人確認・本人認証を確実かつ安全に行うことができ、デジタル社会の基盤となるものです。市におけるマイナンバーカードの保有枚数率は76.9%(令和7年9月)となっており、令和5年3月と比較すると約15ポイント増加しています(国全体の保有枚数率は79.6%)。

マイナンバーカードは、本人確認書類としての活用に加え、健康保険証としての利用、各種証明書のコンビニ交付サービスでの活用、運転免許証や運転経歴証明書との一体化など、様々な場面で利活用が進み、住民の利便性が向上しています。今後も利用範囲の拡大や各種手続での活用が見込まれることから、引き続き普及を推進するとともに、発行業務の迅速化に努めていきます。また、市民が身近な場所でマイナンバーカードの取得や更新等の手続を行えるよう、アウトソーシングやリモート窓口の導入を検討するなど、カード取得等に向けた環境整備を進めます。

・「マイナンバー」とは

「住民票を持ち、日本に住んでいる全ての人」が持っている12桁の番号です。国の行政機関や地方公共団体など、法令又は条例で定められた行政手続に限って利用できます。

・「マイナンバー」でできること

マイナンバーは、社会保障制度、税制、災害対策などの分野で様々な機関が持つ個人の情報が「間違いなく同じ人の情報ですよ」ということを確認するために活用されています。

マイナンバーを活用することで、社会保障制度・税制などに関する申請や手続のときに、課税証明書などの添付書類が必要なくなるなど、面倒な手続が減り、申請や手続がより簡単・便利になります。

・「マイナンバーカード」とは

氏名、住所、生年月日、などが記載された顔写真付きのプラスチックカードです。

マイナンバーカードには、カードの表面に記された事項以外の個人情報には保存されていません。マイナンバーカードは自分で申請をして作成します。

・「マイナンバーカード」でできること

12桁のマイナンバーを、生活の様々なシーンでより便利に使えるようにするのが「マイナンバーカード」です。本人確認のための身分証明書として利用できるほか、自治体サービス、e-Tax等の電子証明書^{*}を利用したオンラインでの確定申告等、様々なサービスを利用できます。

- ・本人確認書類としての利用
- ・コンビニで住民票の写し等各種証明書の取得
- ・健康保険証、図書館カードなど各種カードとしての利用
- ・公金受取口座を登録することで給付金の受取がスムーズに
- ・オンラインで確定申告、ワクチン接種証明書の申請

(7)テレワークの推進

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、出勤せずに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の推進は、ワークライフバランス^{*}の向上や、公務を支える有為の人材に選ばれ長く働き続けてもらえる職場づくり、業務効率化の観点からも非常に有効です。

これらを踏まえ、市職員におけるテレワークを更に推進します。

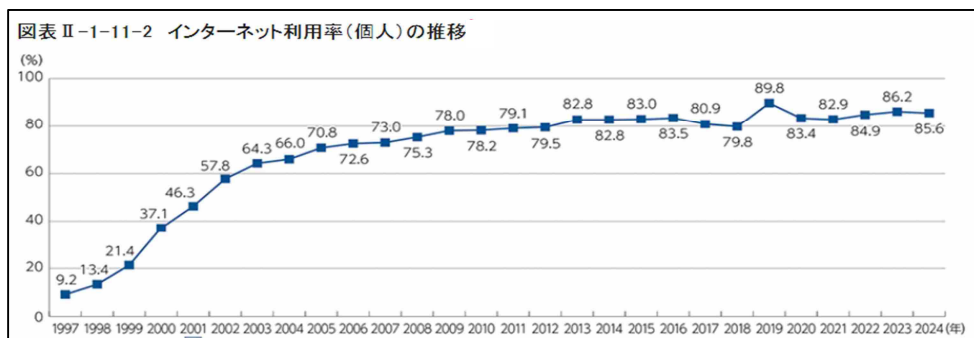
(8) デジタルデバイド対策

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。

一方、既に ICT リテラシーを持った方が次第に高齢化するなど、デジタルデバイスとされる方々の特性も変化が見込まれることから、支援の対象や支援方法などについて検討します。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、市で活用が見込めるプッシュ型※のサービスや情報提供手段の導入を進めます。



出典:情報通信白書「令和7年度版 第II部 情報通信分野の現状と課題 第11節 デジタル活用の動向 2 インターネット」

※ 総務省の情報通信白書(令和7年度版)によると日本におけるインターネットの利用状況は上図のとおりで、2013年頃から80%を超える利用率となっています。

(9) 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^{*}を導入しています。

このような中、国は eLTAX(地方税ポータルサイト)経由で地方税以外の保険料等についても eL-QR を活用した納付を可能とするなど、電子納付の機会拡大を図っています。

市においても、この eL-QR を活用した公金収納のデジタル化に取り組み、公金納付の利便性の向上を図っていきます。

また、市民生活の幅広い分野で既にキャッシュレス決済が進んでいることから、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、収納事務の省力化の視点を踏まえて、キャッシュレス決済の導入など、支払い方法の拡充について引き続き検討を進めます。

(10) 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、2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推進します。なお、データの活用にあたっては、統計リテラシーが重要であるため、総務省統計局が実施している講座等を活用するなどした人材育成にも取り組んでいきます。

さらに、国のデジタル社会の実現に向けた重点計画(令和7年6月13日閣議決定)では、生成 AI など機械処理による活用を見据え、従来の考え方の見直しや、AI が適切に処理できる、より機械可読性の高いデータの自動生成や更新を可能にする施策の必要性を示しています。こうした国の動向も注視していきます。

(11)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、「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。

令和7年12月からは LINE を活用した情報発信を開始しています。今後も各種媒体を活用し、行政情報発信の充実を図っていきます。

(12)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1候補として検

討することとされています。

また、令和5年6月に施行された「デジタル社会の形成を図るための規制改革を推進するためのデジタル社会形成基本法等の一部を改正する法律」では、クラウドサービスを適切かつ効果的に活用することにより、地方公共団体の事務の実施に関連する情報システムの効果的かつ効率的な整備及び運用を推進するため、ガバメントクラウドを利用することについて検討を行い、その結果に基づいて公共情報システムの整備を行うことが努力義務化されました。

現在、市においては、市のサーバで運用するシステムとクラウドで運用するシステムが併存していますが、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際は、最新の技術動向や効率性の向上、重複投資の排除、組織全体のシステムの最適化(バランス)などを十分考慮します。

令和6年度に実施した庁内情報基盤(情報ネットワーク)の更新により、従来に比べ安全性を高めつつ、効率的な事務処理が可能となる環境を整備しました。今後もセキュリティと業務効率性の両立を図り、情報ネットワークの適切な利用を推進します。また、令和7年8月に稼働を開始した文書管理システムの導入により、意思決定(決裁)の迅速化や文書の作成・管理・利活用の効率化を進めています。

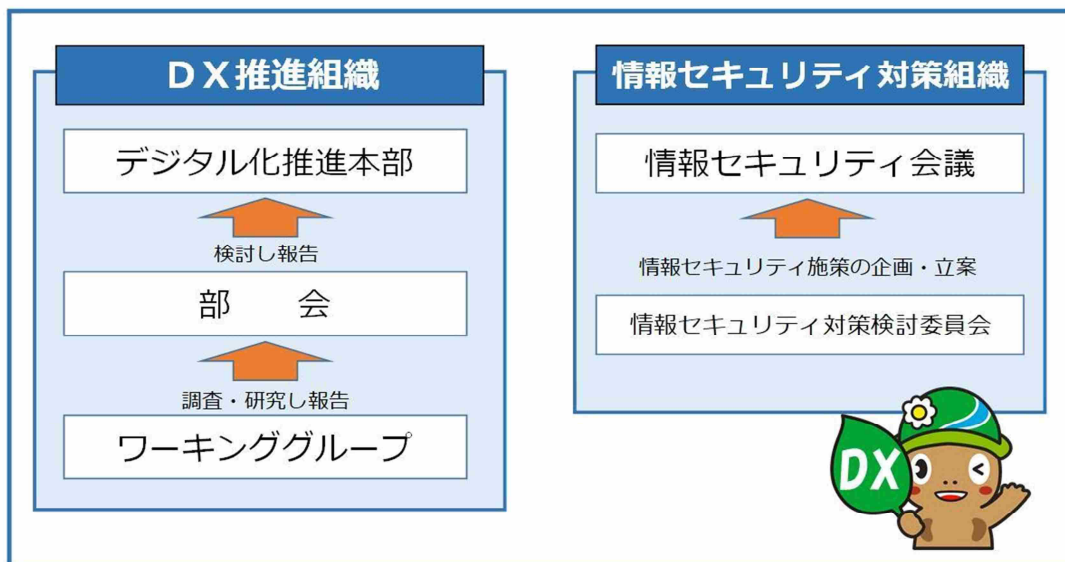
このほか、ペーパーレス化の推進に向け、庁内ネットワークにおける無線 LAN の利用やワークフローを含む電子的な決裁基盤など、効率的な庁内事務処理システムの導入についても検討を進めます。

6 DX 推進体制

(1) 推進体制の整備

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、令和6年度に中長期的な観点から職員を対象とした「あきる野市デジタル人材育成方針」(以下「デジタル人材育成方針」という。)を策定しました。同方針では、人材育成の重要性・意義、所属や職位に応じて身に付けるべきデジタル技術等の知識・能力、研修の在り方などを示しています。当面は、この育成方針に基づき、デジタル技術を理解し、活用できるというデジタルリテラシーの高い人材の育成に取り組みます。

なお、総務省は「人材育成」「人材確保」「職場環境の整備」を総合的に図る観点から、地方公共団体が基本方針を改正する際の指針として「人材育成・確保基本方針策定指針」を策定しています。市においても、デジタル人材の育成・確保を強化するため、この指針に基づき「人材育成・確保基本方針」を策定し、そこに「デジタル人材育成方針」を統合していきます。

また、東京都が設立した GovTech 東京では市区町村に対する人材面での支援策を具体化しており、これらの事業等と連携を図ります。

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、市民同士が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2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。

◆ガバメントクラウド

国や地方公共団体などの公共情報システムが共同で利用するサービス基盤のこと。

◆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を目的とし平成28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付けるなど、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1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、情報漏えい、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

IT を活用した行政の推進を基本原則とし、行政手続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こ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、趣味嗜好など様々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。

◆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3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。

◆バックヤード

内部事務のこと。

◆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。

◆フロントヤード

住民と行政の接点のこと。

◆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。

◆AI【Artificial Intelligence】

人工知能のこと。

◆CIO【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。

◆CISO【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。

◆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こなすことで、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**

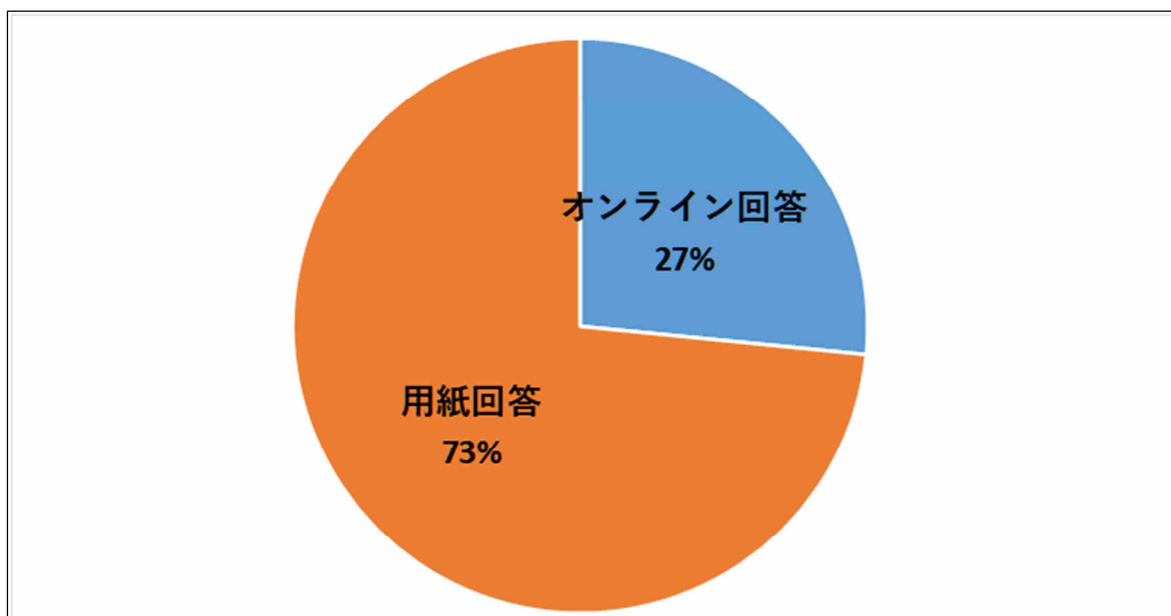
米 YouTube 社が運営する動画共有サービス。

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。

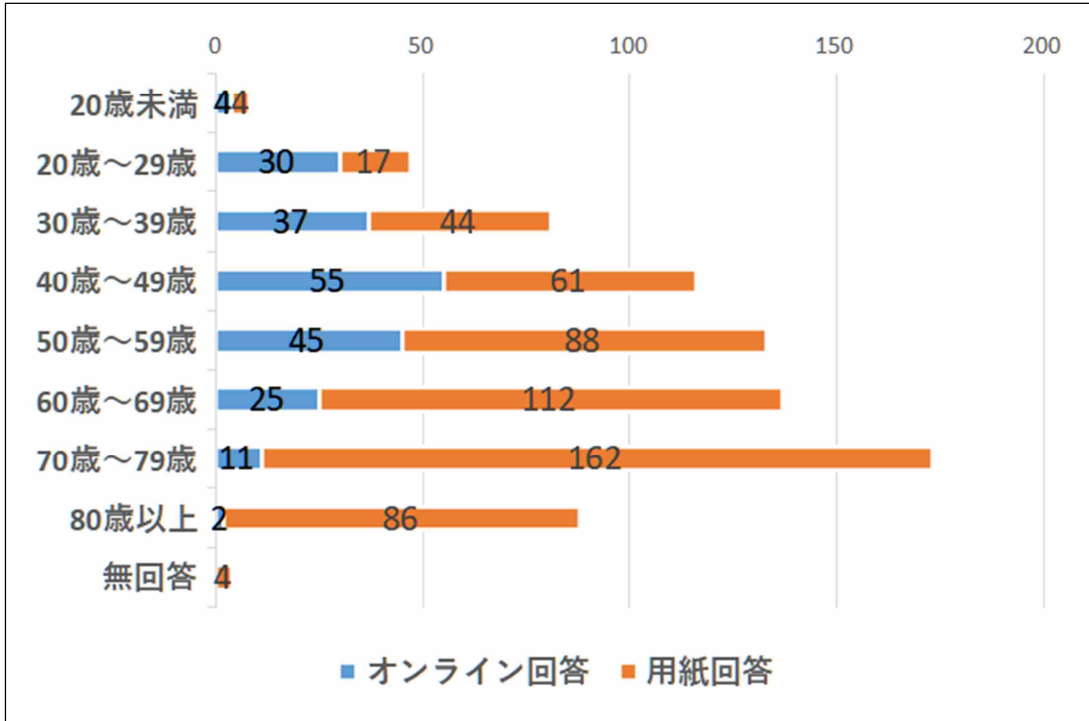


アンケートの回答方法は、オンラインが27%(209件)、用紙回答が73%(578件)となっています。

【問1】あなたご自身のことについて、お答えください

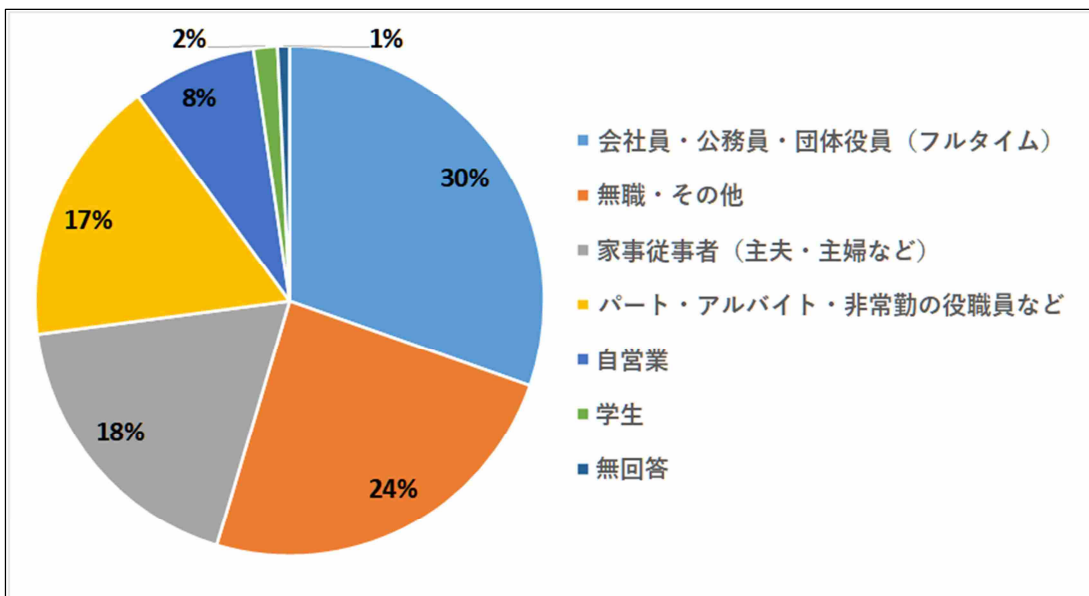
○ 問1-1 あなたの年齢について

(人数)



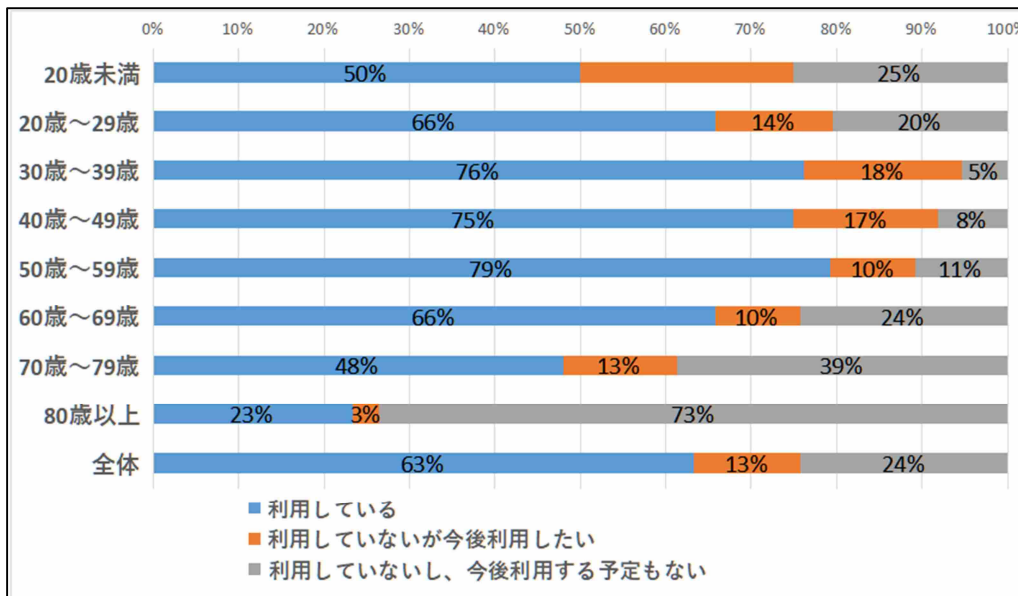
20歳代では、オンライン回答率が、用紙での回答より多くなっています。

○ 問1-2 あなたのお仕事について



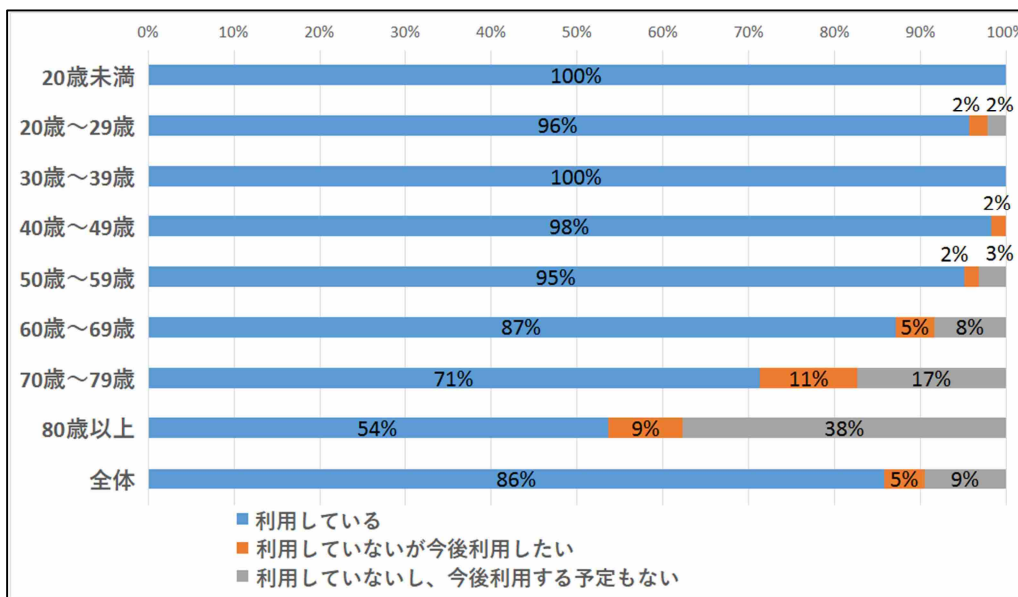
【問2】あなたが利用している情報通信機器の利用状況について、お答えください
 (各項目チェックは1つ)

① パソコン利用者



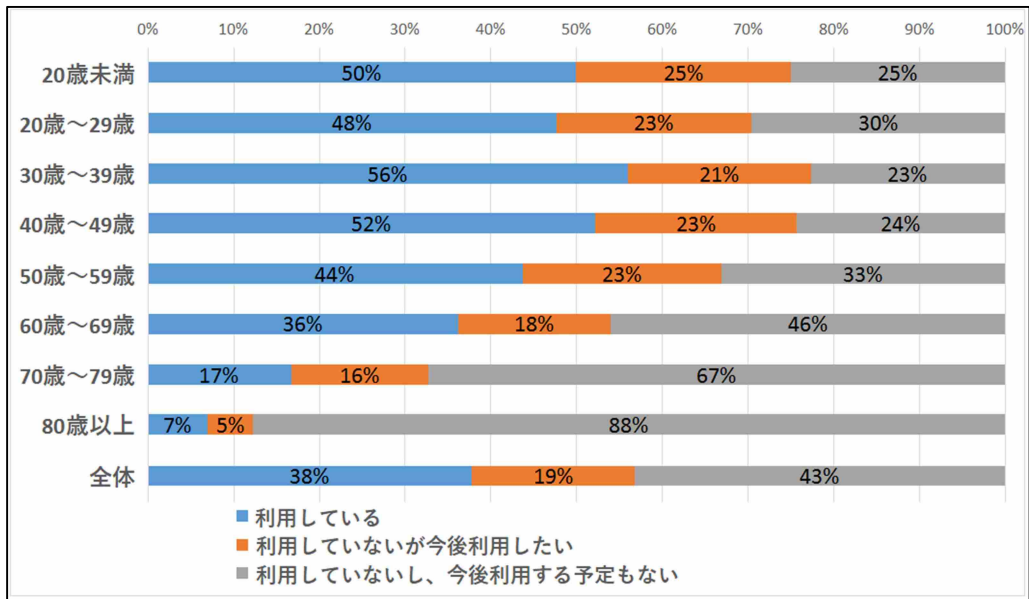
60歳代までは、利用率が50%を超えています。一方、80歳代以上では「利用していないし、今後利用する予定もない」で、70%を超えています。

② スマートフォン利用者



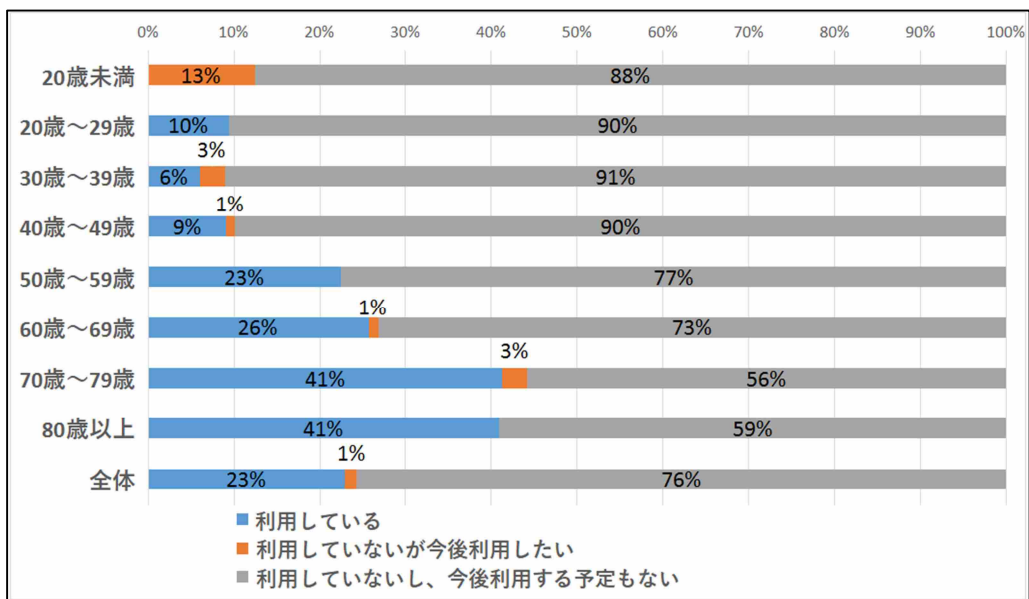
60歳代までは、非常に高い利用率となっています。また、70歳代で70%以上、80歳以上についても50%以上が利用しており、全体として、利用率は非常に高い傾向となっています。

③ タブレット利用者



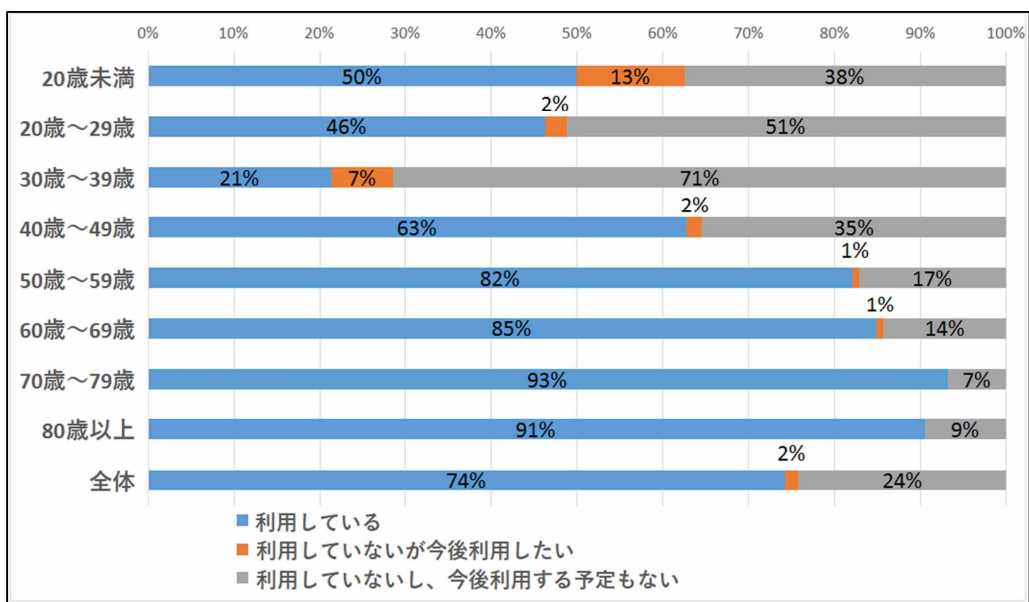
パソコンやスマートフォンの利用率と比較すると、利用率が低いものの、40歳代以下の利用率は、50%程度となっています。

④ 携帯電話(スマートフォンを除く)利用者



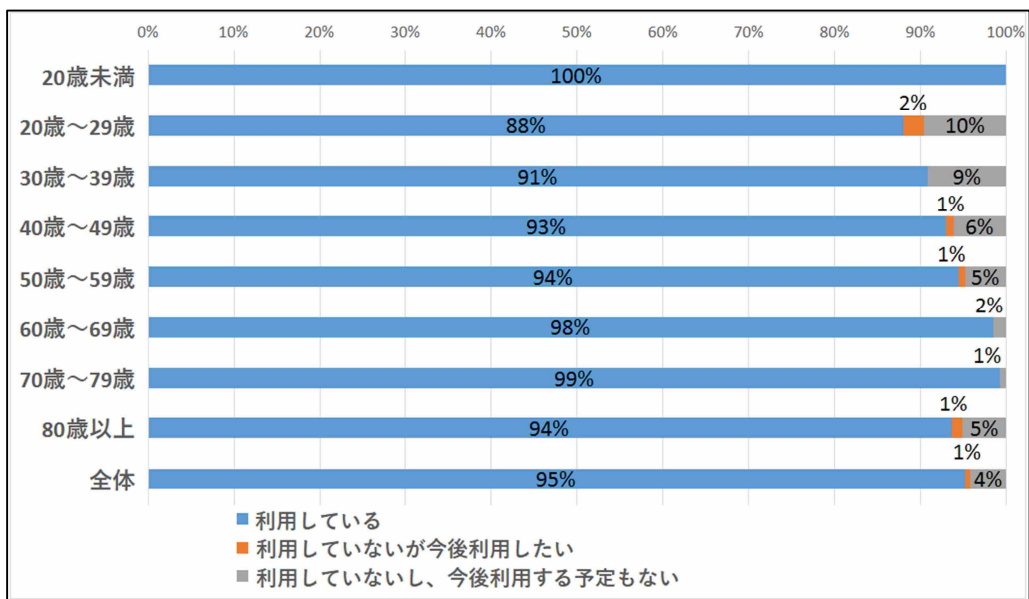
70歳代以上の利用率は約40%、それ以外の年代の利用率は30%以下となっています。

⑤ 固定電話利用者



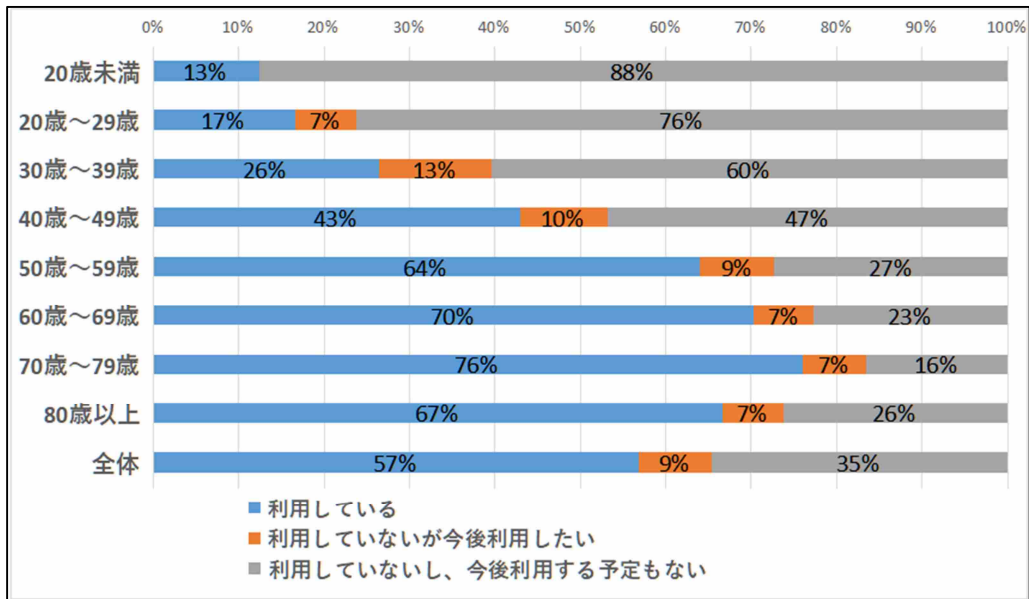
30歳代の利用率は、約20%と低くなっています。

⑥ テレビ利用者



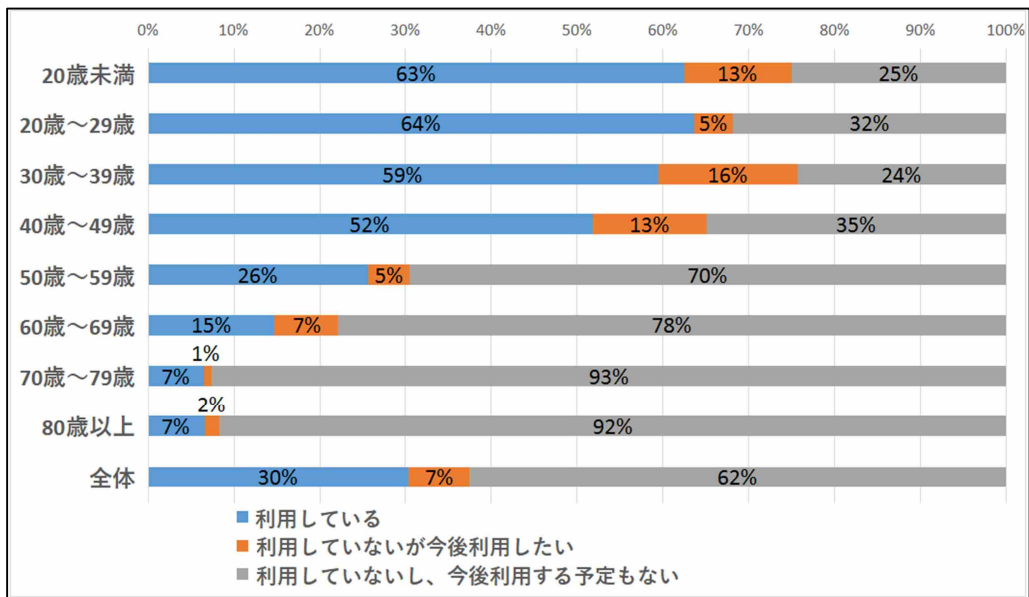
全ての年代でほぼ90%以上の利用率となっています。

⑦ ラジオ利用者



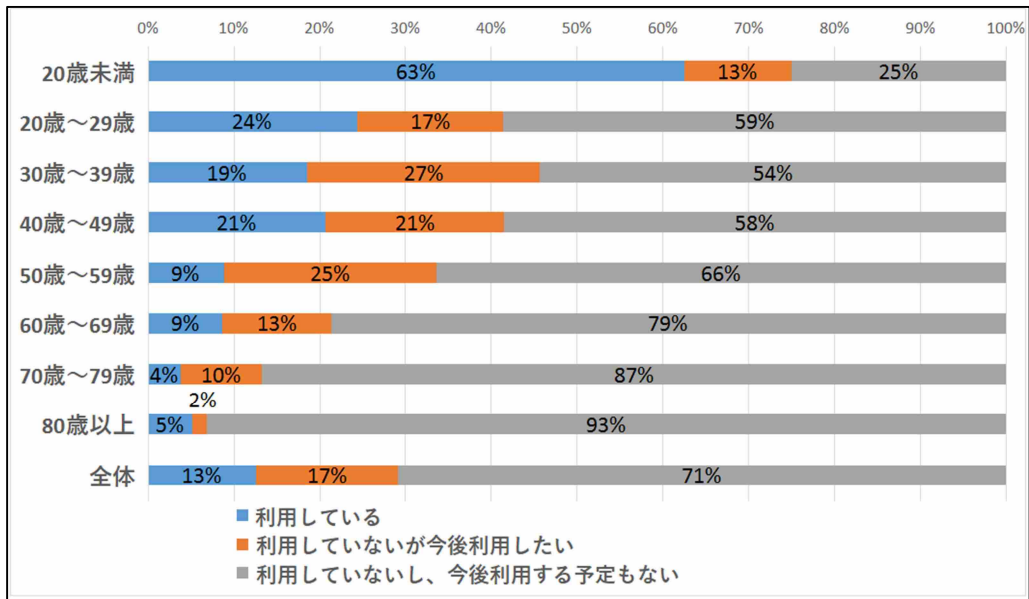
30歳代以下では、利用率が30%以下となっています。

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。

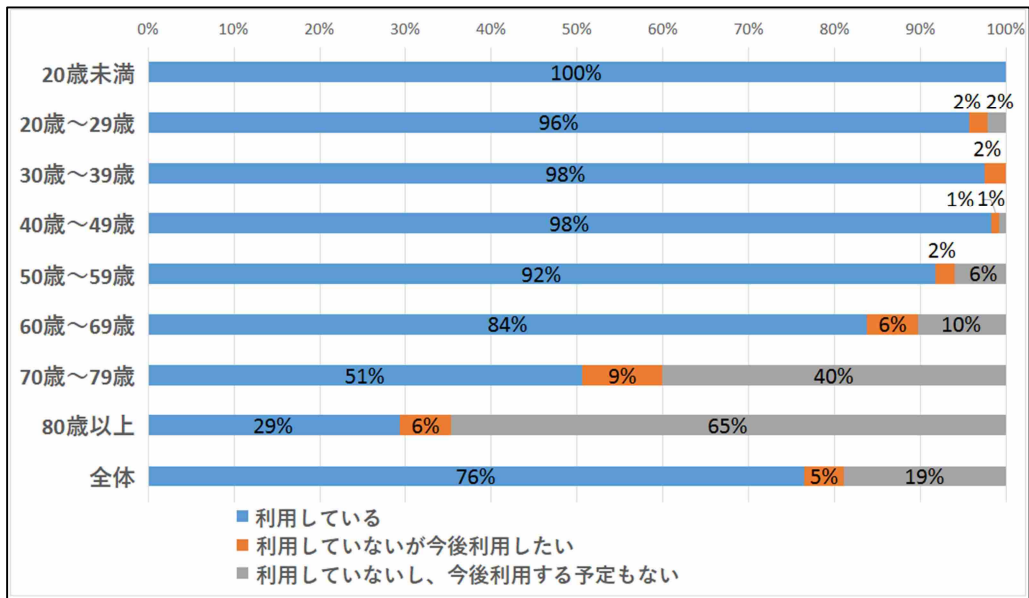
⑨ スマートスピーカー利用者



20歳未満では、60%以上の利用率となっています。

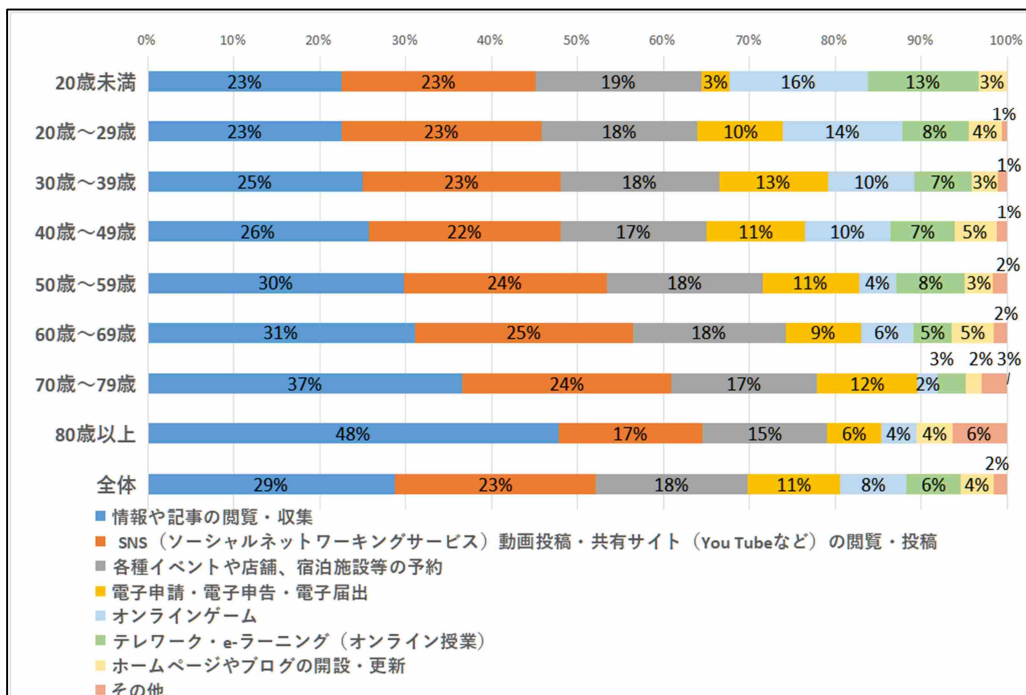
【問3】あなたのインターネット利用状況について、お答えください

○ 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。

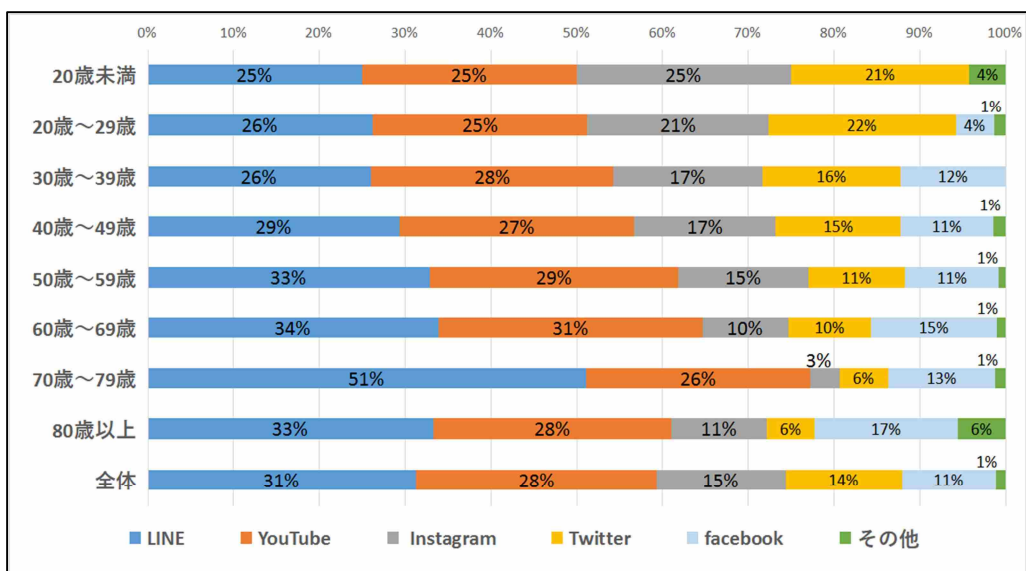
○ 問3-2 インターネットの利用目的について、お答えください(複数回答可)



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

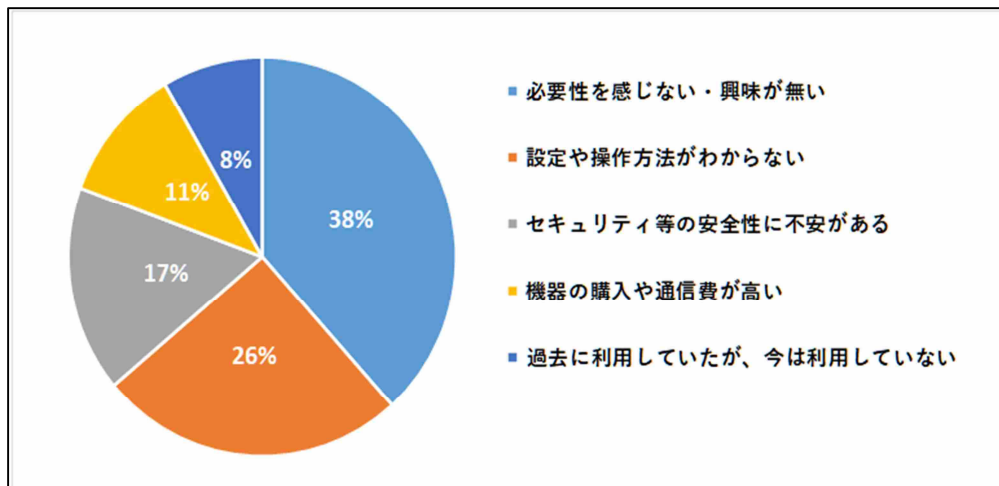
・ あなたが利用している SNS について、お答えください(複数回答可)



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」又は「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

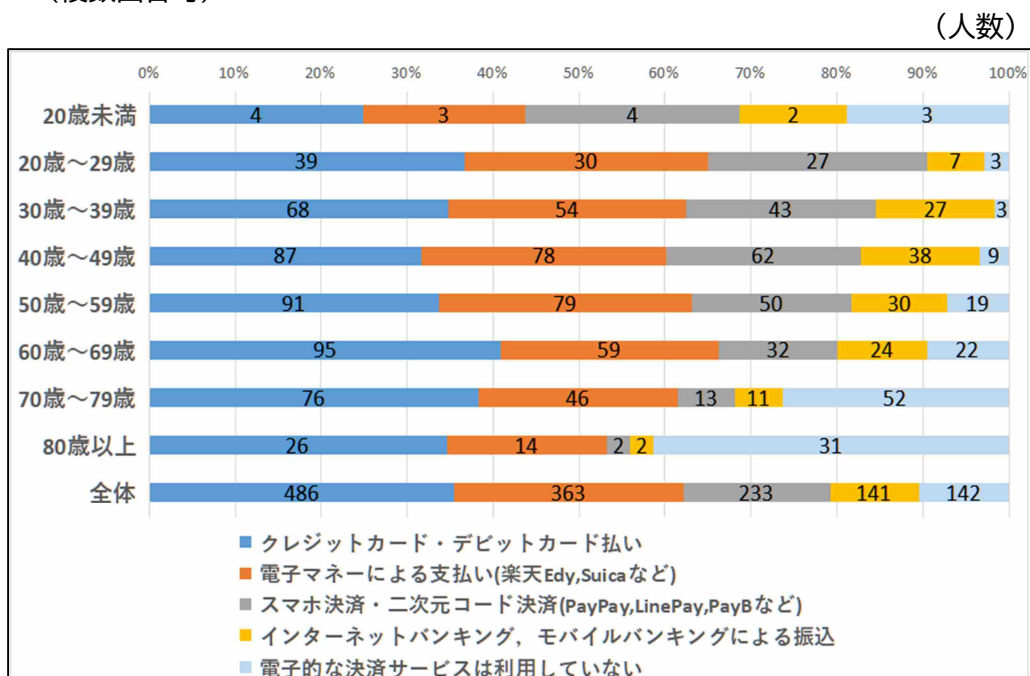
・「インターネットを利用していない理由」について、お答えください(複数回答可)



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・受取を行う決済方法)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)

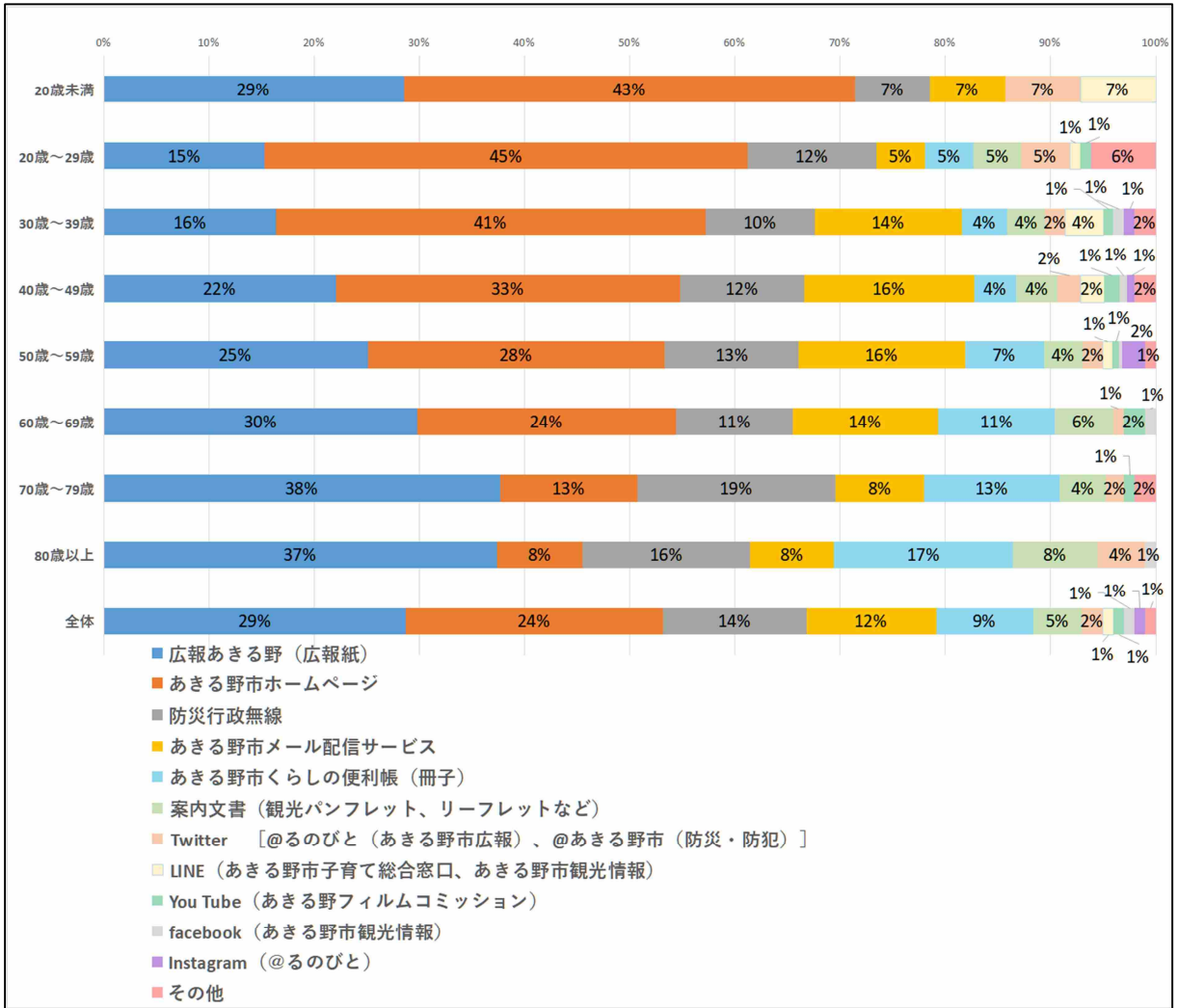


「電子的な決済サービスは利用していない」と回答した方は、全回答者(787人)の18%に当たる142人で、80歳以上で割合が高くなっています。これ以外の世代では、何らかのキャッシュレス決済サービスを利用している状況です。

「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。

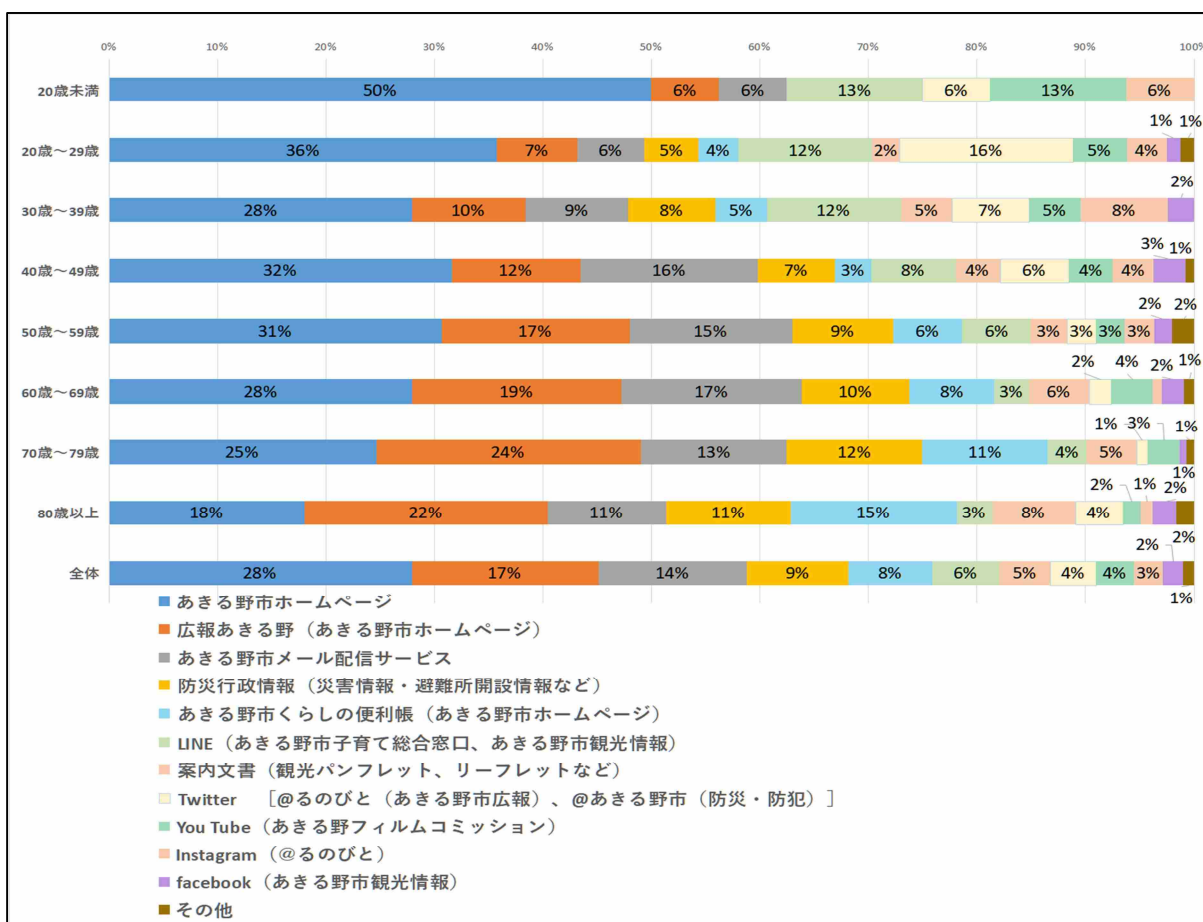
【問5】あきる野市の行政情報の入手手段について、お答えください

○ 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)



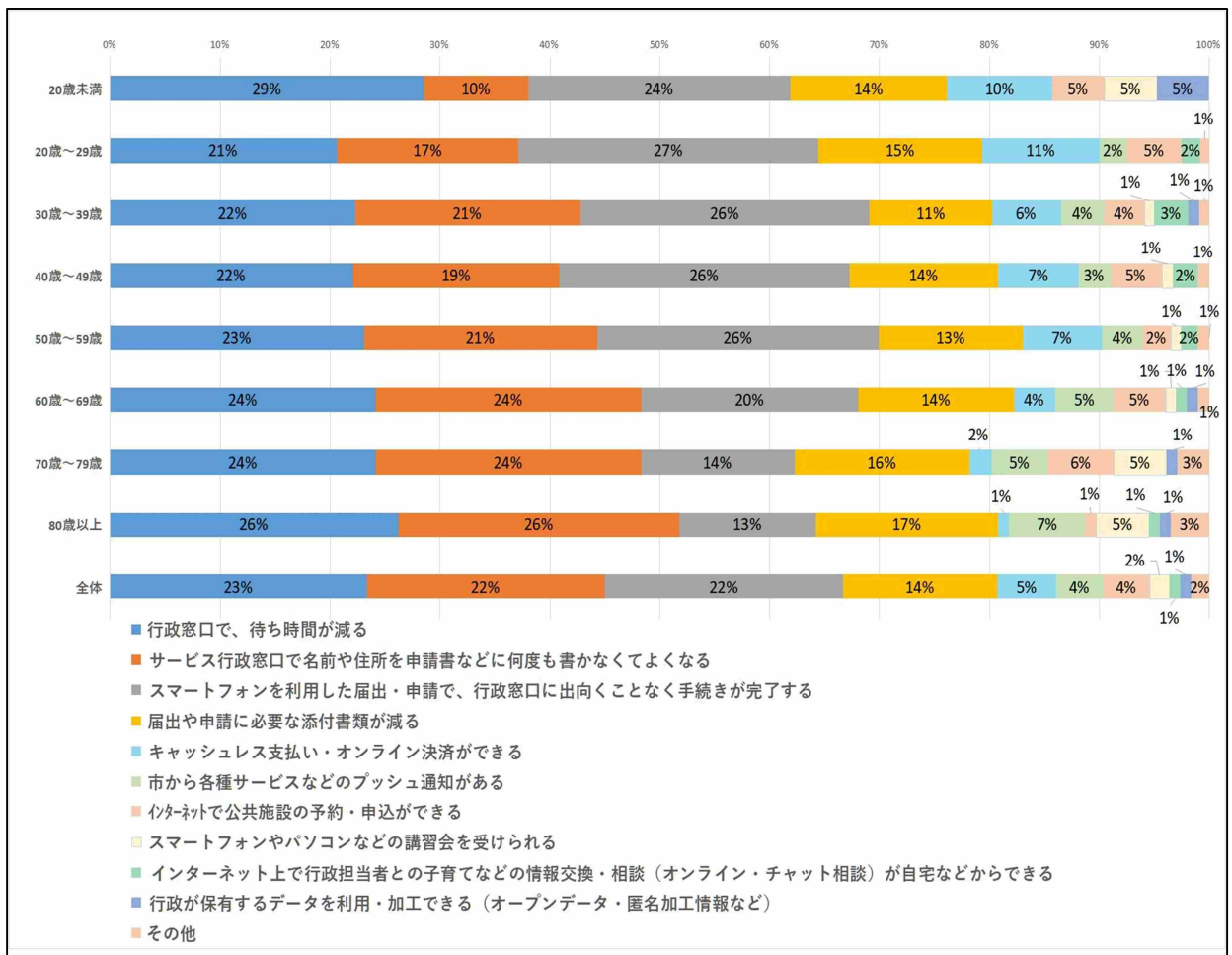
全体では「広報あきる野(広報紙)」「あきる野市ホームページ」「防災行政無線」の利用率が高くなっています。年代別の傾向としては、50歳代までは「あきる野市ホームページ」の割合が多く、60歳代以上では「広報あきる野(広報紙)」の割合が高くなっています。

○ 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。

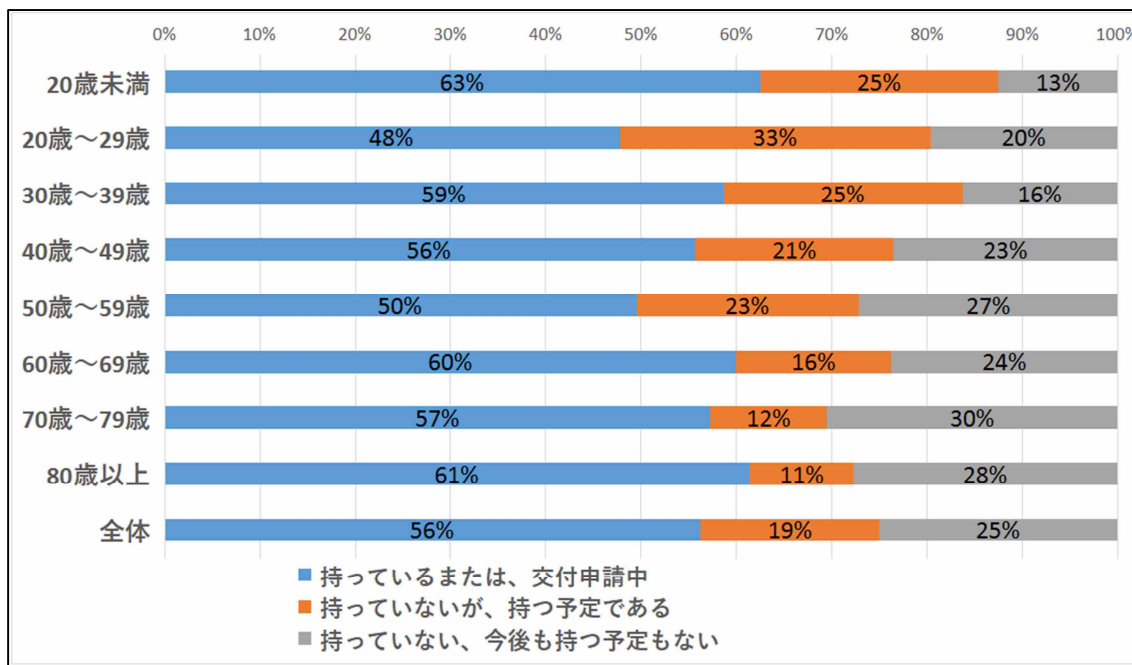
【問6】今後、行政手続や行政サービスがデジタル化されることで、サービスがどのように良くなることを期待しますか(チェックは最大3つまで)



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、行政窓口に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。

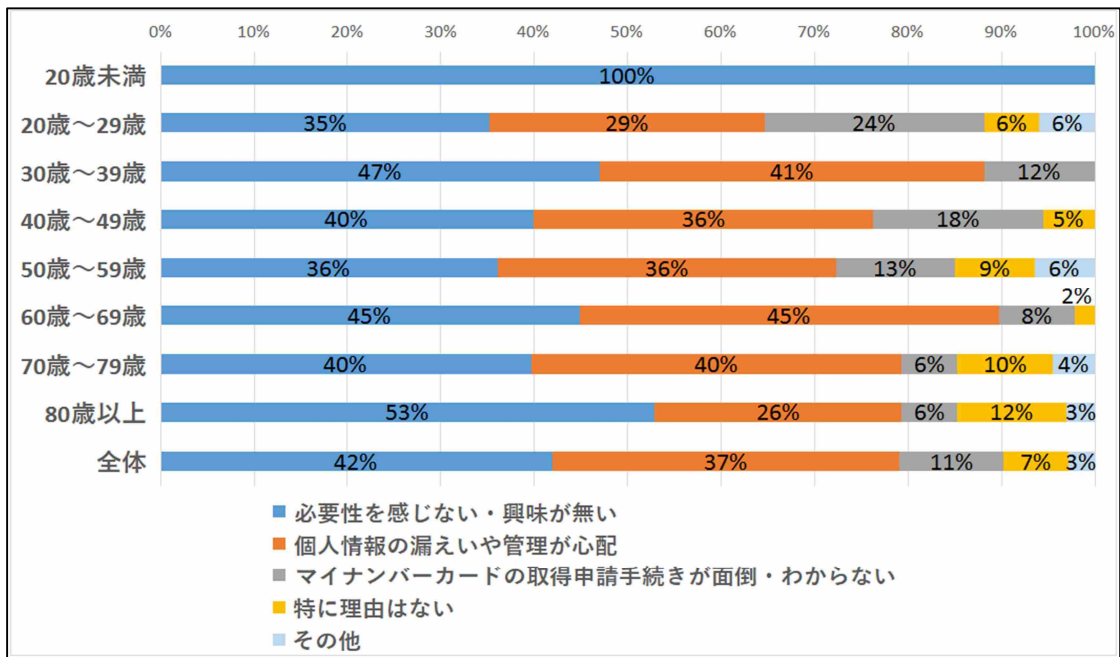
【問7】マイナンバーカードの取得状況や、マイナンバーカードに期待することについて、お答えください

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



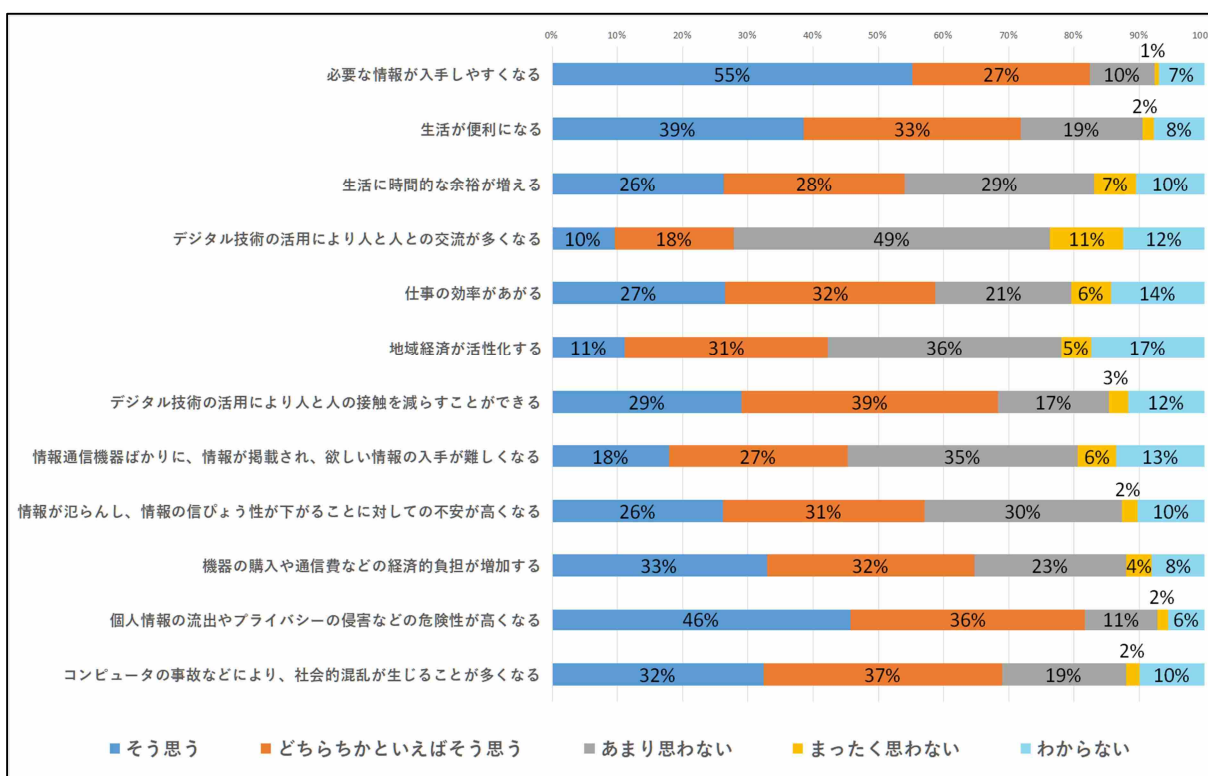
全体としては、「持っている又は、交付申請中」「持っていないが、持つ予定である」で70%を超えています。

○ 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。

あきる野市 DX 推進方針

令和5年3月 策定

令和8年3月 改定

発行 あきる野市

編集 あきる野市企画政策部情報政策課

〒197-0814

東京都あきる野市二宮350番地

電話 042-558-1111（代表）

H P <https://www.city.akiruno.tokyo.jp>