

# 飛驒市 DX（デジタル・トランスフォーメーション）推進計画 （案）

（令和 6 年度～令和 8 年度）

令和 6 年 3 月



# 目次

|                                      |           |
|--------------------------------------|-----------|
| <b>第1章 計画の概要</b>                     | <b>3</b>  |
| 1 計画策定の趣旨                            | 3         |
| 2 計画の目的                              | 3         |
| 3 計画の位置付け                            | 4         |
| 4 計画期間                               | 5         |
| <b>第2章 計画策定の背景と現状</b>                | <b>6</b>  |
| 1 デジタル化社会の動き                         | 6         |
| (1) スマートフォンの急速な普及・利用                 | 6         |
| (2) スマートフォンの60歳以上への普及                | 7         |
| (3) インターネットの利用状況の推移                  | 8         |
| (4) インターネットの利用目的                     | 9         |
| 2 国・県の動向                             | 10        |
| (1) 国の動向                             | 10        |
| (2) 県の動向                             | 14        |
| 3 本市の現状及びデジタル化の取組                    | 15        |
| (1) 本市の現状                            | 15        |
| (2) 本市のデジタル化の取組                      | 16        |
| <b>第3章 基本方針と政策の柱</b>                 | <b>18</b> |
| <b>第4章 政策の柱に係る施策</b>                 | <b>21</b> |
| 1 行かない市役所、書かない窓口の推進                  | 21        |
| (1) 行政手続のオンライン化                      | 21        |
| (2) キャッシュレス決済の拡充                     | 21        |
| (3) マイナンバーカードの利用促進                   | 22        |
| (4) 住民票等のコンビニ交付サービス・郵便局での交付サービスの利用促進 | 22        |
| (5) 相談業務のオンライン化                      | 22        |

|                                 |           |
|---------------------------------|-----------|
| (6) 書かない窓口システムの導入.....          | 23        |
| 2 情報システムの標準化・共通化の推進.....        | 24        |
| (1) 基幹系情報システムの標準化・共通化.....      | 24        |
| 3 B P Rとテレワーク等の推進 .....         | 25        |
| (1) B P Rの推進 .....              | 25        |
| (2) A I・R P A等の推進 .....         | 25        |
| (3) 決裁事務・公文書管理のデジタル化.....       | 26        |
| (4) テレワーク等の推進 .....             | 26        |
| 4 データ利活用の推進.....                | 27        |
| (1) オープンデータの推進 .....            | 27        |
| (2) E B P Mの推進.....             | 27        |
| 5 デジタル化を支える環境整備の推進 .....        | 28        |
| (1) 情報セキュリティ対策の推進.....          | 28        |
| (2) I C T－B C Pの策定及び見直し .....   | 29        |
| (3) デジタル人材の育成 .....             | 29        |
| (4) デジタル原則を踏まえたアナログ規制の見直し ..... | 29        |
| (5) デジタル・デバイド対策の推進.....         | 30        |
| <b>第5章 推進体制と進行管理 .....</b>      | <b>31</b> |
| 1 推進体制 .....                    | 31        |
| 2 進行管理 .....                    | 32        |
| <b>資料.....</b>                  | <b>33</b> |

# 第1章 計画の概要

## 1 計画策定の趣旨

「飛騨市総合計画指針」において、「元気であんな誇りの持てるふるさと飛騨市づくり」を政策の基盤とし、次々と未知なる課題が生まれる人口減少時代の中であって、問題を前向きに捉え、目指すべきまちの将来像とを「みんなが楽しく心豊かに暮らせるまち」としています。

新たにデジタル化※に関する基本方針や取組を示す「飛騨市DX※（デジタル・トランスフォーメーション※）推進計画」を策定します。

## 2 計画の目的

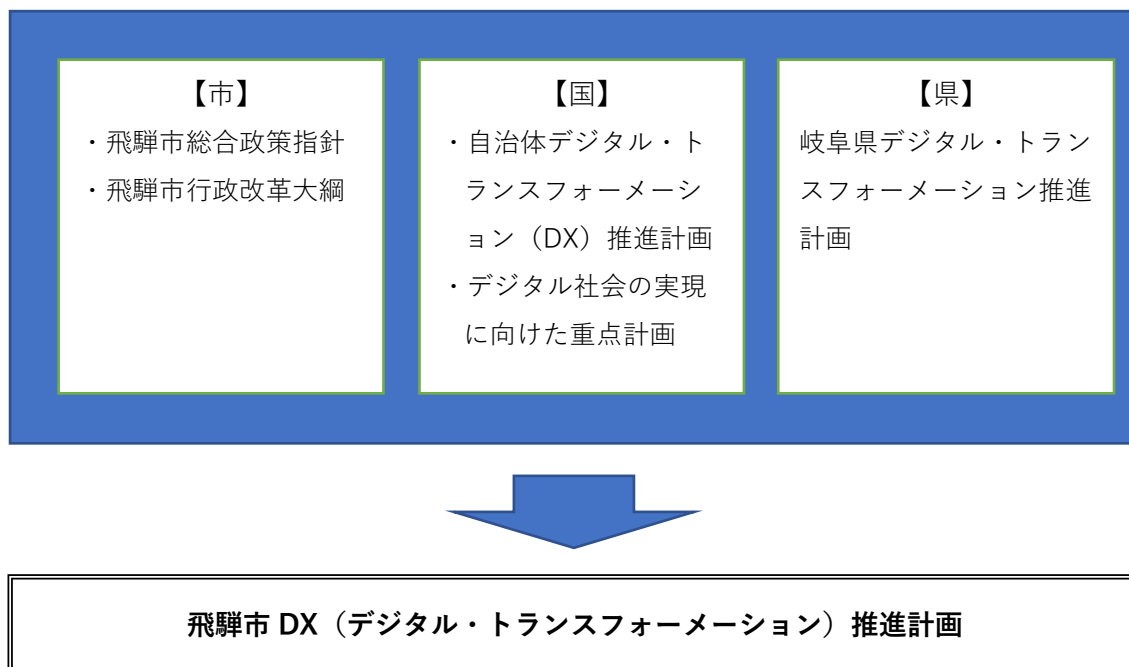
本計画は、自治体が重点的に取り組むべき事項・内容を示した「自治体デジタル・トランスフォーメーション（DX）推進計画」※（令和5年（2023年）12月22日総務省策定）を踏まえ、デジタル技術、データ等を活用して、行政サービスの向上と業務の効率化を図るとともに、DXの推進により、今後の社会変革への対応や、人口減少対策や産業の活性化等の地域課題の解決を図ることを目指します。

表 自治体デジタル・トランスフォーメーション（DX）推進計画と本計画での表記

| 自治体DX推進計画<br>(3.取組事項 (17 ページ))                                                                                                                          | 本計画<br>(政策の柱 (16 ページ))                                                                                                                                |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>【自治体DXの重点取組事項】</b><br>(1)自治体フロントヤード改革の推進<br>(2)自治体の情報システムの標準化・共通化<br>(3)マイナンバーカードの普及促進・利用の推進<br>(4)セキュリティ対策の徹底<br>(5)自治体のAI／RPAの利用の推進<br>(6)テレワークの推進 | 政策の柱1 行かない市役所、書かない窓口の推進<br>政策の柱2 情報システムの標準化・共通化の推進<br>政策の柱1 行かない市役所、書かない窓口の推進<br>政策の柱5 デジタル化を支える環境整備の推進<br>政策の柱3 BPRとテレワーク等の推進<br>政策の柱3 BPRとテレワーク等の推進 |
| <b>【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】</b><br>(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<br>(2)デジタルデバйд対策<br>(3)デジタル原則を踏まえた条例等の規制の点検・見直し              | 政策の柱5 デジタル化を支える環境整備の推進<br>政策の柱5 デジタル化を支える環境整備の推進<br>政策の柱5 デジタル化を支える環境整備の推進                                                                            |
| <b>【各団体において必要に応じ実施を検討する取組】</b><br>(1)BPRの取組の徹底<br>(2)オープンデータの推進・官民データ活用の推進                                                                              | 政策の柱3 BPRとテレワーク等の推進<br>政策の柱4 データ利活用の推進                                                                                                                |

### 3 計画の位置付け

本計画は、本市の最上位計画である「飛騨市総合計画指針」の分野別計画として、本市におけるデジタル化をさらに推進するための計画として位置付けます。



また、官民データ活用推進基本法<sup>※</sup>第9条第3項において、市町村における官民データ活用の推進に関する基本的な計画の策定が努力義務とされています。同法第3章に規定する基本的施策のうち以下の5つの施策を本計画に含むことにより、本市における「官民データ活用推進計画」としても取り扱うものとします。

表 官民データ活用推進基本法と本計画での表記

| 官民データ活用推進基本法<br>(第3章 基本的施策)                   | 本計画<br>(政策の柱 (16 ページ))                                                      |
|-----------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|
| 手続における情報通信の技術の利用等（オンライン化原則）                   | 政策の柱 1 行かない市役所、書かない窓口の推進                                                    |
| 官民データの容易な利用等（オープンデータの推進）                      | 政策の柱 4 データ利活用の推進                                                            |
| 個人番号カードの普及及び活用（マイナンバーカードの普及・活用）               | 政策の柱 1 行かない市役所、書かない窓口の推進                                                    |
| 利用の機会等の格差の是正（デジタルデバイド <sup>※</sup> 対策等）       | 政策の柱 5 デジタル化を支える環境整備の推進                                                     |
| 情報システムに係る規格の整備及び互換性の確保等（標準化、デジタル化、システム改革、BPR） | 政策の柱 2 情報システムの標準化・共通化の推進<br>政策の柱 3 BPRとテレワーク等の推進<br>政策の柱 5 デジタル化を支える環境整備の推進 |

## 4 計画期間

本計画の期間は、令和6年度（2024年度）から令和8年度（2026年度）までの3年間とします。

策定後においても、市民ニーズ、本市を取り巻く社会経済情勢や国・県の動向、デジタル技術の進歩、本市におけるデジタル化の進捗状況等を踏まえ、必要に応じて計画を見直します。

|              | 令和2年度<br>(2020年度)                               | 令和3年度<br>(2021年度) | 令和4年度<br>(2022年度) | 令和5年度<br>(2023年度) | 令和6年度<br>(2024年度)                                   | 令和7年度<br>(2025年度)                                   | 令和8年度<br>(2026年度) | 令和9年度<br>(2027年度) | 令和10年度<br>(2028年度) | 令和11年度<br>(2029年度) |
|--------------|-------------------------------------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-----------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|-------------------|-------------------|--------------------|--------------------|
| 総合政策         | <b>飛騨市総合政策指針</b><br>令和2年度(2020年度)～令和6年度(2024年度) |                   |                   |                   |                                                     | <b>第二次飛騨市総合政策指針</b><br>令和7年度(2025年度)～令和11年度(2029年度) |                   |                   |                    |                    |
| 行政改革         | <b>第四次行政改革大綱</b><br>令和2年度(2020年度)～令和6年度(2024年度) |                   |                   |                   |                                                     | <b>第五次行政改革大綱</b><br>令和7年度(2025年度)～令和11年度(2029年度)    |                   |                   |                    |                    |
| D<br>X<br>推進 |                                                 |                   |                   |                   | <b>飛騨市DX推進計画</b><br>令和6年度(2024年度)～<br>令和8年度(2026年度) |                                                     |                   |                   |                    |                    |

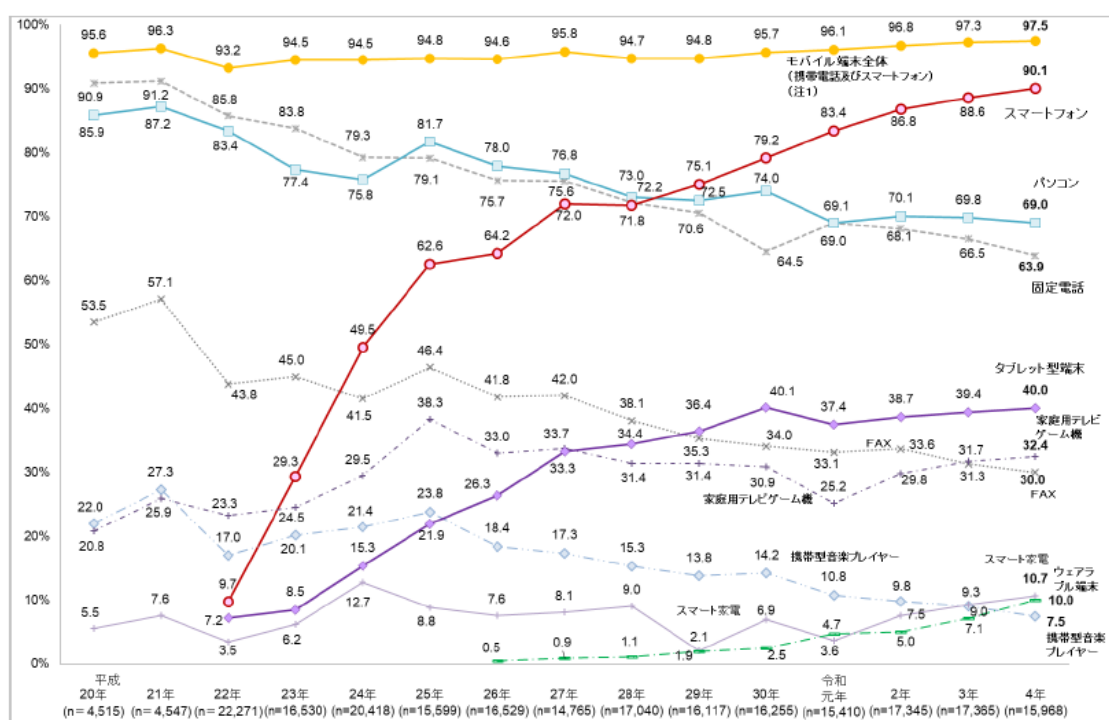
## 第2章 計画策定の背景と現状

### 1 デジタル化社会の動き

#### (1) スマートフォンの急速な普及・利用

総務省の「令和4年（2022年）通信利用動向調査」によると、世帯における情報通信機器の世帯保有率は、スマートフォン※が90.1%と一番高く、モバイル端末※全体では、97.5%の世帯が保有しており、多くの世帯がモバイル端末を保有している状況が進んでいます。

主な情報通信機器の保有状況（世帯）（平成20年～令和4年）



(注1)「モバイル端末全体」には、平成21年から平成24年までは携帯情報端末(PDA)、平成22年以降はスマートフォン、令和2年まではPHSを含む。

(注2)経年比較のため、この図表は無回答を含む形で集計。

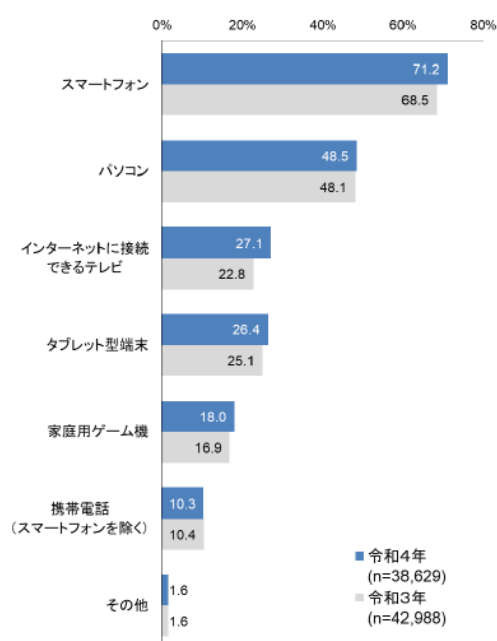
出典：総務省「令和4年（2022年）通信利用動向調査」

※グラフのnは回答数

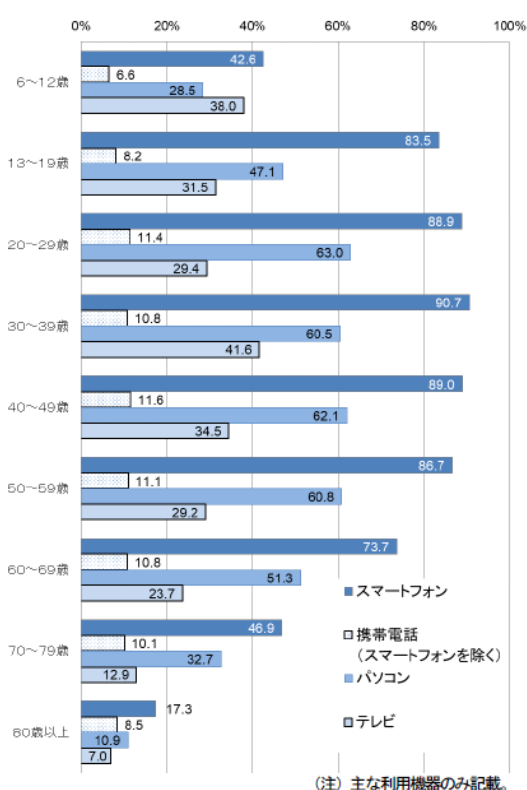
## (2)スマートフォンの60歳以上への普及

総務省の「令和4年（2022年）通信利用動向調査」によると、端末別のインターネットの利用状況は、スマートフォンがパソコンを22.7ポイント上回っており、市民の生活のより身近にインターネット環境があることがうかがえます。年代別にみると、スマートフォンは、20～59歳の各年齢階層で約9割、60～69歳の年齢階層で約7割が使用しており、世代における利用格差も小さくなりつつあります。

インターネット利用の端末別利用状況



年代階層別インターネット端末の利用状況



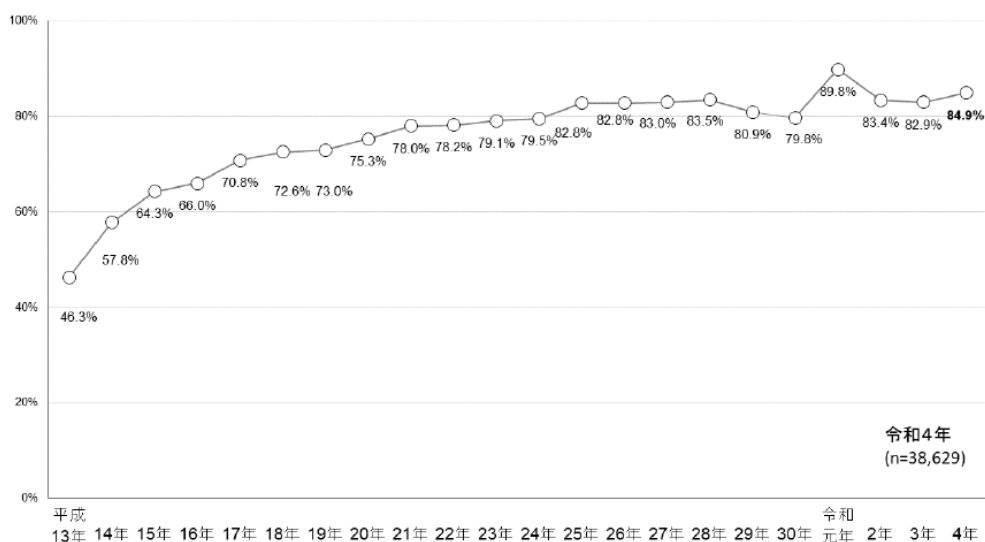
出典：総務省「令和4年（2022年）通信利用動向調査」

※グラフのnは回答数

### (3)インターネットの利用状況の推移

総務省の「令和4年(2022年)通信利用動向調査」によると、インターネットの利用者の割合は84.9%と8割以上となっています。特に、6歳から12歳、60歳以上の年齢層での利用割合も伸びてきており、あらゆる年齢層でインターネットを利用している状況が進んでいます。

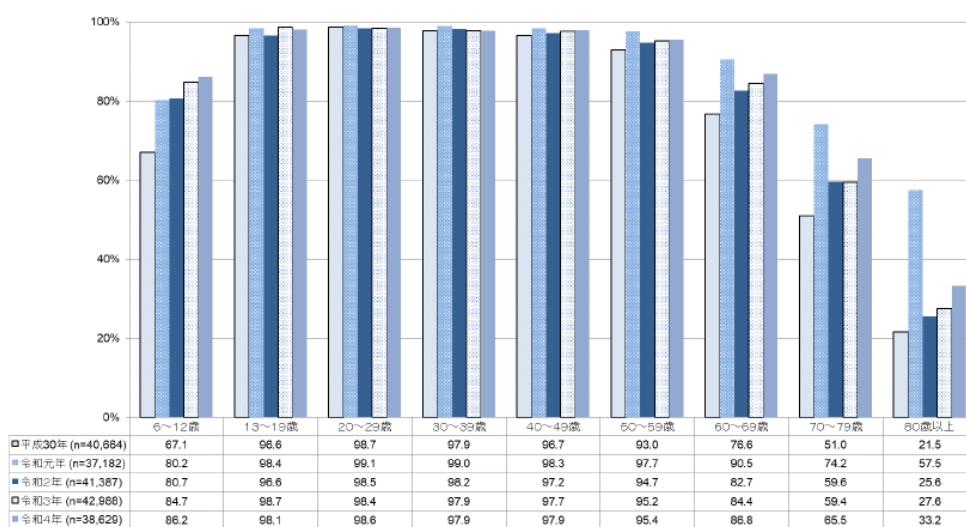
インターネットの利用状況の推移



(注) 令和元年調査については調査票の設計が一部例年と異なっていたため、経年比較に際しては注意が必要。

出典：総務省「令和4年(2022年)通信利用動向調査」※グラフのnは回答数

インターネットの利用状況(個人)



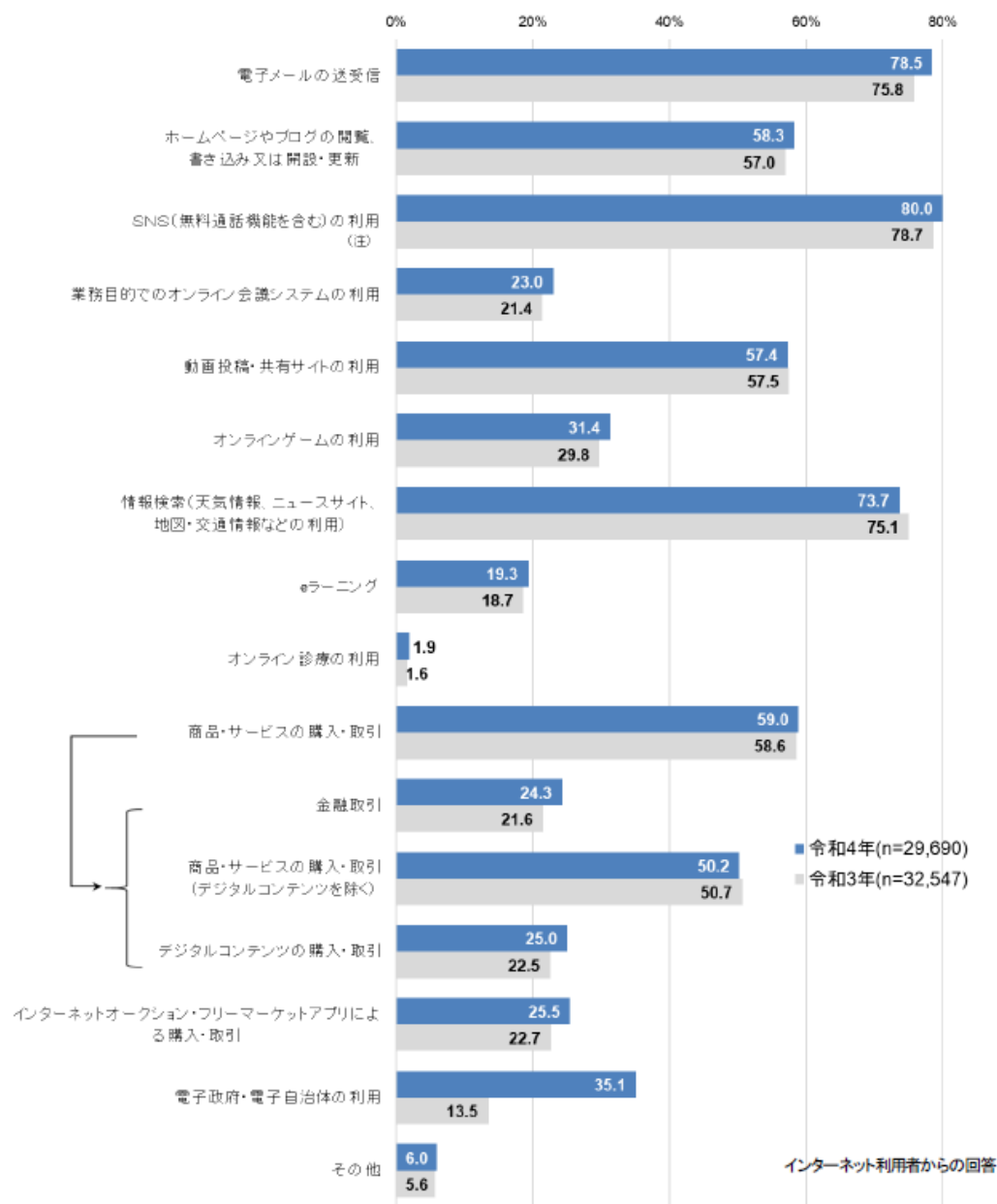
(注) 令和元年調査については調査票の設計が一部例年と異なっていたため、経年比較に際しては注意が必要。

出典：総務省「令和4年(2022年)通信利用動向調査」※ グラフのnは回答数

#### (4)インターネットの利用目的

総務省の「令和4年(2022年)通信利用動向調査」によると、インターネットの利用目的・用途は、「電子メールの送受信」、「情報検索」、「ソーシャルネットワーキングサービス※の利用」で利用割合が7割以上となっており、多くの人が利用しています。また、他にも様々な目的・用途で利用されており、多くのサービスがインターネット上で利用されています。

インターネットの利用目的・用途(複数回答)



(注) Facebook, Twitter, LINE, mixi, Instagram, Skypeなどの利用

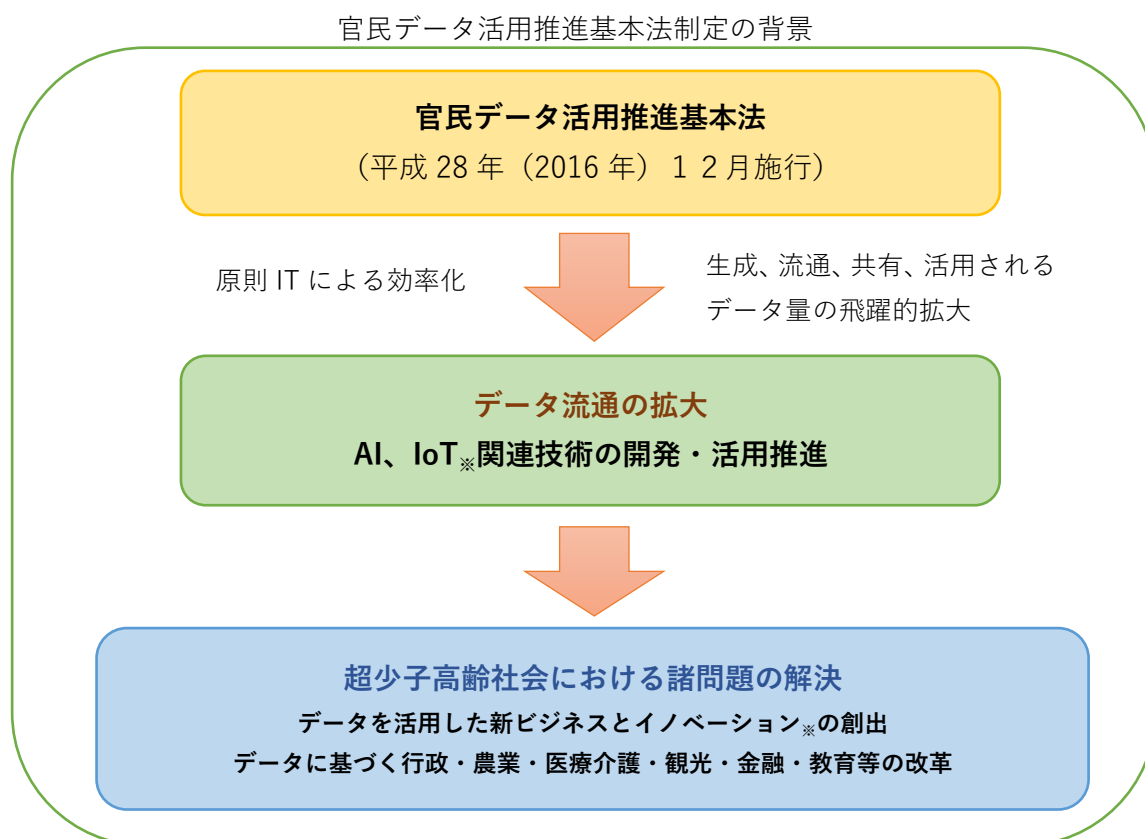
出典：総務省「令和4年(2022年)通信利用動向調査」

※グラフのnは回答数

## 2 国・県の動向

### (1) 国の動向

国は、官民データの適正かつ効果的な活用の推進に関し、基本理念を定め、「官民データ活用推進基本計画」の基本となる事項を定めた「官民データ活用推進基本法」を施行しました。



官民データ活用推進基本法では、「官民データ活用推進基本計画」の策定について都道府県に対しては義務を課し、市町村に対しては努力義務を課しています。

「官民データ活用推進基本計画」では、世界最先端の IT 国家を目指すとともに官民データの利活用を推進し、平成 30 年 (2018 年) 1 月に策定した「デジタル・ガバメント実行計画」※及び令和元年 (2019 年) 5 月に成立した「デジタル手続法」※によりデジタル社会の実現を進めています。

令和 2 年 (2020 年) に入り社会経済活動が激変する中、社会全体のデジタル化を前倒しで速度を上げて進めることが必要となり、令和 2 年 (2020 年) 7 月に閣議決定した「経済財政運営と改革の基本方針 2020」(骨太方針)において、デジタル・ガバメントの構築が「一丁目一番地の最優先課題」と位置付けられました。また、「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を」同日閣議決定し、「デジタル強靱化社会の実現」に向け、社会基盤の整備を進めました。

令和 2 年（2020 年）1 2 月には「自治体デジタル・トランスフォーメーション（DX）推進計画」を策定しました。同計画の策定以降、政府においては、新たに「デジタル田園都市国家構想」を掲げるなど、自治体 DX に関連する様々な動きがあり、令和 4 年 6 月には、「デジタル社会の実現に向けた重点計画」や「デジタル田園都市国家構想基本方針」が閣議決定され、政府としての方針が示されました。

これらを踏まえ、令和 4 年 9 月、同計画について、「自治体デジタル・トランスフォーメーション（DX）推進計画【第 2.0 版】」として改定を行い、その後毎年細かな改定を実施しています。

#### 自治体 DX 推進計画（2024.2.5 改定）※計画期間 2021.1～2026.3

##### ■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デジタルデバイド対策
- ③デジタル原則に基づく条例等の規制の点検・見直し

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）推進計画等の概要」

また、「デジタル社会の実現に向けた基本計画」を策定し、デジタル社会の目指すビジョンを掲げています。

| デジタル社会の実現に向けた基本計画                                                                                      |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 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～                               |
| デジタル社会形成の基本原則<br>①オープン・透明 ②公平・倫理 ③安全・安心 ④継続・安定・強靱<br>⑤社会課題の解決 ⑥迅速・柔軟 ⑦包摂・多様性 ⑧浸透 ⑨新たな価値の創造<br>⑩飛躍・国際貢献 |

出典：総務省「デジタル社会の実現に向けた改革の基本方針の概要」

この計画についても「デジタル田園都市国家構想」の実現を盛り込み、令和４年に改定されています。

その後、令和５年６月にはより具体的な国の方針を示した「デジタル社会の実現に向けた重点計画」を策定しています。

#### 国の取組状況

| 年月              | 取組内容                                 |
|-----------------|--------------------------------------|
| 平成１２年（２０００年）１１月 | 「高度情報通信ネットワーク社会基本法（IT 基本法）制定         |
| 平成１３年（２００１年）１月  | 「e-Japan戦略」※策定                       |
| 平成１５年（２００３年）７月  | 「e-Japan戦略Ⅱ」※策定                      |
| 平成２１年（２００９年）７月  | 「i-Japan戦略 2015」※策定                  |
| 平成２５年（２０１３年）５月  | 「行政手続における特定個人を識別するための番号の利用等に関する法律」制定 |
| 平成２５年（２０１３年）６月  | 「世界最先端 IT 国家創造宣言」策定                  |
| 平成２８年（２０１６年）１２月 | 「官民データ活用推進基本法」制定                     |
| 平成２９年（２０１７年）４月  | 「マイナンバーカード利活用推進ロードマップ」公表             |
| 平成２９年（２０１７年）５月  | 「世界最先端 IT 国家創造宣言・官民データ活用推進基本計画」策定    |
| 平成３０年（２０１８年）１月  | 「デジタル・ガバメント実行計画」策定                   |
| 平成３０年（２０１８年）６月  | 「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」策定    |
| 令和 元年（２０１９年）５月  | 「デジタル手続法」制定                          |
| 令和 元年（２０１９年）１２月 | 「デジタル・ガバメント実行計画」改定                   |
| 令和 ２年（２０２０年）７月  | 「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」変更    |

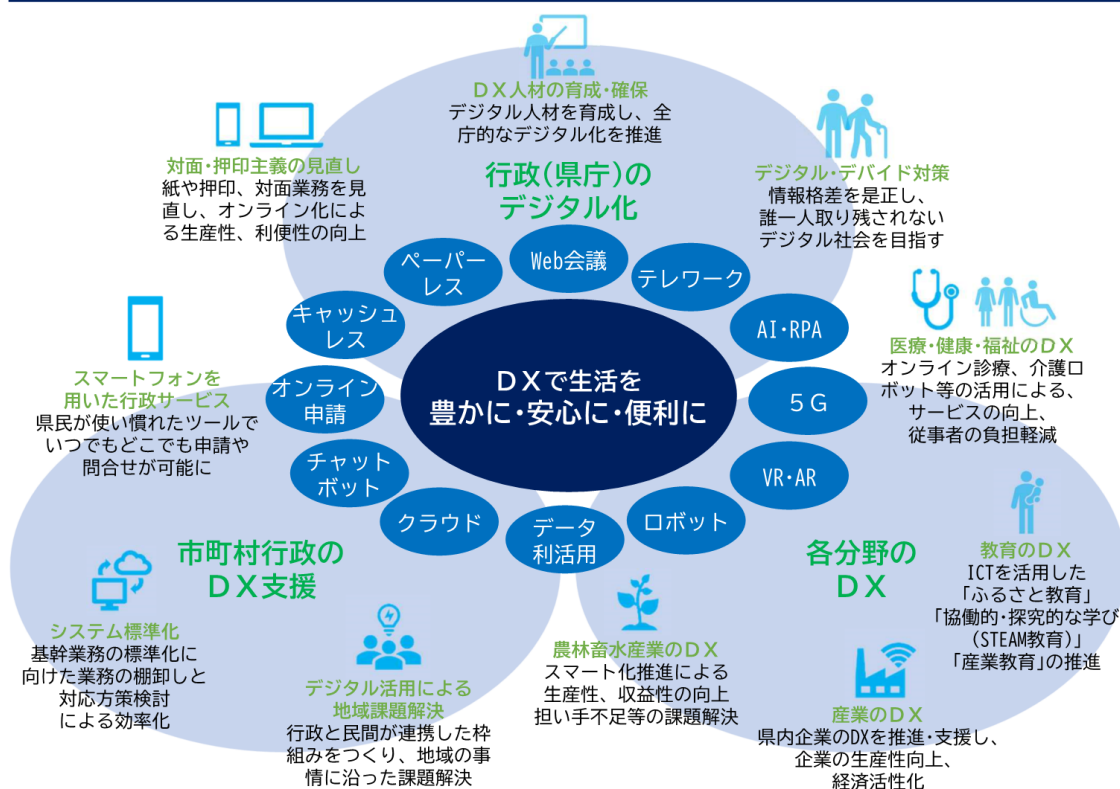
|                     |                                                          |
|---------------------|----------------------------------------------------------|
| 令和 2 年（2020 年）1 2 月 | 「デジタル・ガバメント実行計画」改定                                       |
| 令和 2 年（2020 年）1 2 月 | 「デジタル社会の実現に向けた改革の基本方針」策定                                 |
| 令和 2 年（2020 年）1 2 月 | 「自治体デジタル・トランスフォーメーション（DX）推進計画」策定                         |
| 令和 3 年（2021 年）5 月   | 「デジタル社会形成基本法」制定                                          |
| 令和 3 年（2021 年）6 月   | 「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」を「デジタル社会の実現に向けた重点計画」に全面改訂 |
| 令和 3 年（2021 年）7 月   | 「自治体 DX 推進手順書」公表                                         |
| 令和 3 年（2021 年）9 月   | デジタル庁 <sub>※</sub> の創設                                   |
| 令和 3 年（2021 年）1 2 月 | 「デジタル社会の実現に向けた重点計画」策定                                    |
| 令和 3 年（2021 年）1 2 月 | 「デジタル・ガバメント実行計画」廃止                                       |
| 令和 4 年（2022 年）9 月   | 「自治体の行政手続のオンライン化に係る手順書」公表                                |
| 令和 4 年（2022 年）9 月   | 「自治体 DX 全体手順書」改定                                         |
| 令和 4 年（2022 年）9 月   | 「自治体デジタル・トランスフォーメーション（DX）推進計画」改定                         |
| 令和 5 年（2023 年）1 月   | 「自治体の行政手続のオンライン化に係る手順書」改定                                |
| 令和 5 年（2023 年）1 月   | 「自治体情報システムの標準化・共通化に係る手順書」改定                              |
| 令和 5 年（2023 年）1 月   | 「自治体 DX 全体手順書」改定                                         |
| 令和 5 年（2023 年）4 月   | 「自治体 DX 推進参考事例集」改定                                       |
| 令和 5 年（2023 年）6 月   | 「デジタル社会の実現に向けた重点計画」改定                                    |
| 令和 5 年（2023 年）1 2 月 | 「自治体デジタル・トランスフォーメーション（DX）推進計画」改定                         |

## (2) 県の動向

岐阜県は、令和4年（2022年）3月に計画期間を令和4年度（2022年度）から令和8年度（2026年度）までの5年間とする「岐阜県デジタル・トランスフォーメーション推進計画」を策定しました。本計画では「誰一人取り残されないデジタル社会である岐阜県」を基本理念とし、DXで生活を「豊かに」「安心に」「便利に」をコンセプトに以下の5つの課題に取り組んでいくものとしています。

- 人材育成
- データベース・データ連携
- 個人情報保護
- 情報格差（デジタル・デバイド）対策
- 情報通信インフラ整備

岐阜県デジタル・トランスフォーメーション推進計画の概要図

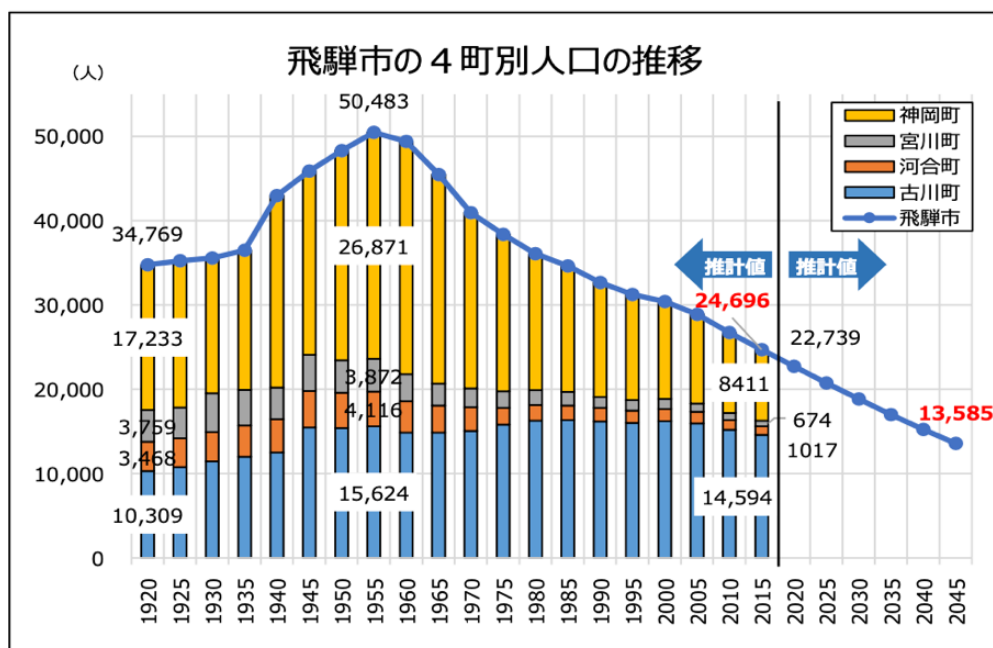


### 3 本市の現状及びデジタル化の取組

#### (1) 本市の現状

本市の人口は、令和2年（2020年）2月に策定した「飛騨市総合政策指針」において示されているように、1955年をピークに減少の一途を辿り、2045年には2020年の約2.4万人より約1.1万人少ない約1.3万人へと大きく減少することが予測されており、全国の人口減少の20～30年先を進む「人口減少先進地」です。人口の減少は、あらゆる分野の行政サービスに影響を及ぼすことが懸念されており、総務大臣主催の「自治体戦略2040構想研究会」が平成30年（2018年）7月にまとめた第二次報告においても、人口減少により労働力の絶対量が不足することが示されており、現在の半分の職員でも自治体が本来行うべき行政サービスを維持できる仕組みの構築が必要とされています。

このような状況を鑑み、本市においては、行政業務のデジタル化を進めることにより、ICT※及び官民データを活用した地域課題の解消に向けた取り組みを進め、人口減少社会に対応した行政運営を推進していきます。



出典：総務省「国勢調査」及び国立社会保障人口問題研究所推計人口（平成30年3月推計）より作成

## (2) 本市のデジタル化の取組

本市ではこれまで統一的なデジタル化についての計画がなく、各分野において各々独自にデジタル化を進めてきました。今後は散在している施策をとりまとめ、限られた資源のなかで政策的にデジタル化を進める必要があります。

飛騨市の取組状況

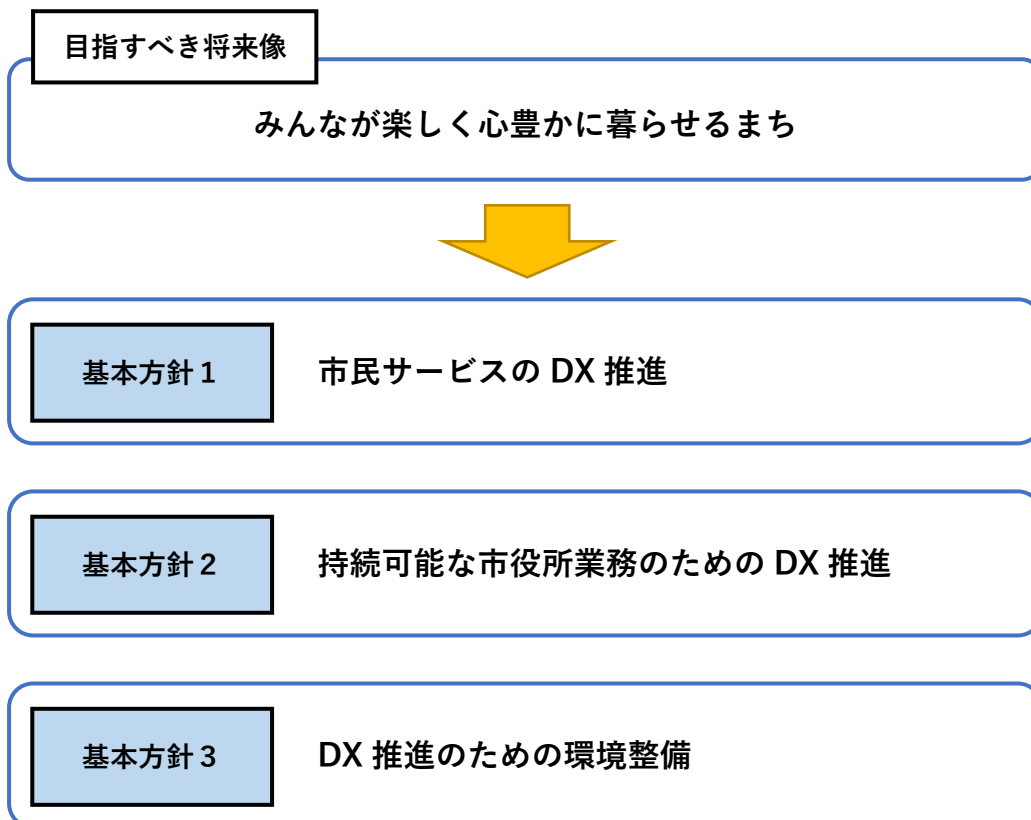
| 年度            | 取組内容                   | 担当課     |
|---------------|------------------------|---------|
| 令和3年度（2021年度） | 基幹ネットワーク RPA ツール導入     | 総務課     |
|               | AI 会議録システム導入           | 総務課     |
|               | AI-OCR 導入              | 総務課     |
|               | AI チャットボットツール導入        | 管財課     |
|               | ファイル共有クラウド※サービス導入      | 管財課     |
|               | 汎用電子申請ツール導入            | 管財課     |
|               | 職員間チャットツール導入           | 管財課     |
|               | 基幹システム標準化・共通化検討開始      | 管財課     |
|               | 飛騨市ケーブルテレビ再整備・民間譲渡     | 管財課     |
|               | 在宅療養体制強化事業             | 地域包括ケア課 |
|               | 電子図書導入                 | 文化振興課   |
|               | 農地利用調査タブレット導入          | 農業委員会   |
| 令和4年度（2022年度） | 転入・転出ワンストップシステム導入      | 市民福祉課   |
|               | オンライン申請管理システム導入        | 管財課     |
|               | セキュリティ強靱化システム更改        | 管財課     |
|               | 業務効率化クラウドツール導入         | 管財課     |
|               | Google マップへ路線バス経路等の表示  | 総務課     |
|               | 介護認定審査会オンライン化          | 地域包括ケア課 |
|               | スマート農業加速化支援            | 農業振興課   |
|               | 市内事業者 DX 化促進補助         | 商工課     |
|               | ネットショップ運営人材育成支援        | 商工課     |
|               | シニアスマホ教室               | 生涯学習課   |
|               | オンライン配信講座              | 総合政策課   |
|               | ひとり親家庭向けパソコン教室         | 子育て応援課  |
|               | 広葉樹林資源量調査（ドローン活用）      | 林業振興課   |
| 令和5年度（2023年度） | OA系ネットワークの無線化          | 総務課     |
|               | 電子通知サービス（SmartPOST）の導入 | 総務課     |
|               | スマホ活用教室の開催【総務省事業】      | 総務課     |
|               | 施設の無人管理実証実験            | 総務課     |
|               | ローコードツールの導入            | 総務課     |

|  |                         |              |
|--|-------------------------|--------------|
|  | 書かない窓口体験調査の実施           | 総務課          |
|  | 電子申請の拡大                 | 総務課          |
|  | 生成 AI（ChatGPT）の利用実証実験   | 総務課          |
|  | 障がい者支援アプリの導入            | 総務課<br>総合福祉課 |
|  | キャッシュレス決済の拡充            | 総務課<br>市民保健課 |
|  | ケアプランシステムのクラウド化         | 地域包括ケア課      |
|  | スマートレシートのデータ活用による摂取塩分分析 | 市民保健課        |
|  | 郵便局でのキオスク端末での交付業務の開始    | 市民保健課        |

### 第3章 基本方針と政策の柱

本市が目指す将来像「みんなが楽しく心豊かに暮らせるまち」の実現に向け、3つの基本方針の下に、5つの政策の柱を掲げ、各施策を推進します。

なお、本市の基本的なDX推進に関する考え方として、全国的に広く活用されている技術を精査・組み合わせを行い、本市にとって効果的な活用を模索します。また、先進技術の取り入れは状況に応じて検討を行っていきます。



## 基本方針 1

## 市民サービスの DX 推進

### 政策の柱 1 行かない市役所、書かない窓口の推進

- (1)行政手続のオンライン化
- (2)キャッシュレス決済※の拡充
- (3)マイナンバーカードの普及・利用促進
- (4)住民票等のコンビニ交付の普及・利用促進
- (5)相談業務のオンライン化
- (6)書かない窓口システムの導入

## 基本方針 2

## 持続可能な市役所業務のための DX 推進

### 政策の柱 2 情報システムの標準化・共通化の推進

- (1)基幹系業務システムの標準化・共通化

### 政策の柱 3 B P R とテレワーク等の推進

- (1)B P R の推進
- (2)A I ・ R P A 等の推進
- (3)電子決裁・公文書管理のデジタル化
- (4)テレワーク等の推進

## 基本方針 3

## DX 推進のための環境整備

### 政策の柱 4 データ利活用の推進

- (1)オープンデータの推進
- (2)E B P M の推進

### 政策の柱 5 デジタル化を支える環境整備の推進

- (1)情報セキュリティ※対策の推進
- (2)ICT－BCP※の策定及び見直し
- (3)デジタル人材の育成
- (4)デジタル原則を踏まえたアナログ規制の見直し
- (5)デジタルデバイド対策の推進

## 第4章 政策の柱に係る施策

### 1 行かない市役所、書かない窓口の推進

現在、全国の様々な自治体において、行政のあらゆるサービスをデジタルで完結させるため、デジタル3原則に基づいた、行政手続きのオンライン化が進められています。また、対面での窓口においても、様々なデジタル技術を取り入れることで、市民の利便性向上や業務の効率化など様々な効果を生んでいます。

本市においても、行政手続きのオンライン化や書かない窓口の推進などの様々な分野においてデジタル技術を取り入れることで、市民の利便性向上を図ります。

| 成果指標※（KPI）            |                    |                    |
|-----------------------|--------------------|--------------------|
| 指標名                   | 現状値<br>令和5（2023）年度 | 目標値<br>令和8（2026）年度 |
| (1) オンライン化（電子申請）手続き数  | 26 手続き             | 100 手続             |
| (2) オンライン決済可能手続き数     | 0 手続き              | 50 手続き             |
| (3) SmartPOST での電子通知数 | 0 件                | 100 件              |
| (4) コンビニ交付利用件数        | 1, 200 件           | 2, 000 件           |
| (5) オンライン相談対応業務数      | -                  | 20 業務              |
| (6) 書かない窓口対応手続き数      | -                  | 50 手続き             |

#### (1) 行政手続きのオンライン化

|        |                                                                                                |                                                  |
|--------|------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|
| 概要     | 既にぴったりサービス導入済みの子育て・介護関係26手続の申請様式を標準様式へ移行します。<br>またそれ以外の各種行政手続についても、オンライン化を推進し、市民等の利便性の向上を図ります。 |                                                  |
| スケジュール | 年度                                                                                             | 取組内容                                             |
|        | 令和6（2024）                                                                                      | 子育て・介護関係26手続申請様式の標準様式化<br>未実施の各種手続のオンライン化検討・順次導入 |
|        | 令和7（2025）                                                                                      |                                                  |
|        | 令和8（2026）                                                                                      |                                                  |

#### (2) キャッシュレス決済の拡充

|    |                                                                                      |
|----|--------------------------------------------------------------------------------------|
| 概要 | 令和5年度に導入したキャッシュレス決済対応 POS レジの利用拡大とモバイル決済端末の利用、汎用電子申請ツールでのオンライン決済の普及を図り、市民等の利便性を高めます。 |
|----|--------------------------------------------------------------------------------------|

| スケジュール | 年度          | 取組内容                                 |
|--------|-------------|--------------------------------------|
|        | 令和 6 (2024) | キャッシュレス決済の拡大、汎用電子ツールのオンライン決済可能手続きの拡大 |
|        | 令和 7 (2025) | 導入推進                                 |
|        | 令和 8 (2026) | 導入推進                                 |

### (3) マイナンバーカードの利用促進

| 概要     | マイナンバーカードはオンラインで確実に本人確認ができ、デジタル社会の基盤となるものです。これまでに取得されたマイナンバーカードの更新さらなる取得促進。今後は普及したマイナンバーカードを利用した新たなサービスの検討と、既に導入した SmartPOST や汎用電子申請サービスを利用した電子申請・通知の利用促進を図ります。 |                           |
|--------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|
| スケジュール | 年度                                                                                                                                                              | 取組内容                      |
|        | 令和 6 (2024)                                                                                                                                                     | マイナンバーカードの普及促進・利便性を広報     |
|        | 令和 7 (2025)                                                                                                                                                     | マイナンバー対応サービスの導入検討         |
|        | 令和 8 (2026)                                                                                                                                                     | SmartPOST・汎用電子申請サービスの利用拡大 |

### (4) 住民票等のコンビニ交付サービス・郵便局での交付サービスの利用促進

| 概要     | 令和 5 年度より開始しているマイナンバーカードを利用した住民票等のコンビニ交付サービス利用をさらに拡大します。また、令和 6 年度より郵便局でのキオスク端末（マルチコピー機）を利用した交付サービスを開始します。 |                         |
|--------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|
| スケジュール | 年度                                                                                                         | 取組内容                    |
|        | 令和 6 (2024)                                                                                                | 郵便局での交付サービスを開始          |
|        | 令和 7 (2025)                                                                                                | コンビニ交付サービス・郵便局での交付サービスの |
|        | 令和 8 (2026)                                                                                                | 利用を広報                   |

### (5) 相談業務のオンライン化

| 概要     | 現在電話や対面で実施している相談や聞き取り調査等について、Web 会議を活用したオンラインで実施することにより利用者増加を図ります。 |                  |
|--------|--------------------------------------------------------------------|------------------|
| スケジュール | 年度                                                                 | 取組内容             |
|        | 令和 6 (2024)                                                        | 保健・福祉分野での導入実施    |
|        | 令和 7 (2025)                                                        | その他業務での導入検討、順次実施 |
|        | 令和 8 (2026)                                                        |                  |

## (6) 書かない窓口システムの導入

|        |                                                                                        |                      |
|--------|----------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|
| 概要     | 実際に窓口に来て手続きを行う方の利便性向上を目的として、書かない窓口システムを導入します。<br>システム導入により、市民の窓口滞在時間の短縮と、満足度の向上を目指します。 |                      |
| スケジュール | 年度                                                                                     | 取組内容                 |
|        | 令和 6（2024）                                                                             | おくやみ手続きと証明書発行にシステム導入 |
|        | 令和 7（2025）                                                                             | その他業務での導入検討、順次実施     |
|        | 令和 8（2026）                                                                             |                      |

## 2 情報システムの標準化・共通化の推進

自治体情報システムは、住民ニーズへの対応、利便性向上等の観点から自治体ごとにカスタマイズ※等が行われてきた結果、維持管理や制度改正対応等について個別の対応が必要となっており、人的・財政的な負担の増大等が課題となっています。

国は、これらの課題を解決し、行政運営の効率化を図ることなどを目的に「自治体デジタル・トランスフォーメーション（ＤＸ）推進計画」において、令和７年度（２０２５年度）までに全国の自治体が、「Ｇｏｖ－Ｃｌｏｕｄ（ガバメントクラウド）」※上で国が提示する標準仕様に適合した基幹系情報システム※を利用する形態に移行することを目指しており、本市においても対応を図っていきます。

| 成果指標（ＫＰＩ）            |                    |                    |
|----------------------|--------------------|--------------------|
| 指標名                  | 現状値<br>令和５（２０２３）年度 | 目標値<br>令和８（２０２６）年度 |
| (1) 標準化・共通化に対応済みの業務数 | ０業務                | ２０業務               |

### (1) 基幹系情報システムの標準化・共通化

|        |                                                                                                                                                                                                        |                        |
|--------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|
| 概要     | 本市の基幹系情報システムは、ほとんどが「岐阜県市町村総合行政システム（自治体クラウドシステム）※」にて運用していますが、国は、令和７年度（２０２５年度）までに全国の自治体が、「ガバメントクラウド」上で国が提示する標準仕様に適合した基幹系情報システムを利用する形態に移行することを目指しており、本市においても対応を図っていきます。移行計画については「システム標準化 移行計画書」を別途定めています。 |                        |
| スケジュール | 年度                                                                                                                                                                                                     | 取組内容                   |
|        | 令和６（２０２４）                                                                                                                                                                                              | 文字標準化対応、標準システム移行準備     |
|        | 令和７（２０２５）                                                                                                                                                                                              | 標準システム移行準備・移行・運用開始     |
|        | 令和８（２０２６）                                                                                                                                                                                              | 移行困難対象システム移行準備・移行・運用開始 |

### 3 B P Rとテレワーク等の推進

限られた人材・財政資源の中で、持続的に質の高い行政サービスを提供していくため、B P R（業務改革）※の視点から業務の見直しを進め、A I・R P A等を活用し、I C Tによる行政事務の効率化を図るとともに、テレワーク等についても推進します。

| 成果指標（K P I）                   |                     |                     |
|-------------------------------|---------------------|---------------------|
| 指標名                           | 現状値<br>令和 5（2023）年度 | 目標値<br>令和 8（2026）年度 |
| (1) B P R実施業務数                | 0 業務                | 4 0 業務              |
| (2) R P A活用業務数                | 2 業務                | 1 0 業務              |
| (2) A I－O C R活用業務             | 4 業務                | 1 0 業務              |
| (2) A I 会議録活用会議数              | 5 7 会議              | 1 0 0 会議            |
| (3) 決裁事務・公文書管理見直しに係る検討委員会の開催数 | 0 回                 | 8 回                 |
| (4) テレワーク利用登録件数               | 1 7 0 件             | 3 5 0 件             |

#### (1) B P Rの推進

|        |                                                                                                                              |                                   |
|--------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|
| 概要     | 市民のニーズ、サービス利用状況及び現場の業務を詳細に把握・分析したうえで、本来必要な業務プロセスの見直しを図り、持続可能な行政運営を目指します。フロントヤード部分の見直しだけでなく、バックヤード部分も含め、効率的な業務フローの見直し構築を進めます。 |                                   |
| スケジュール | 年度                                                                                                                           | 取組内容                              |
|        | 令和 6（2024）                                                                                                                   | 窓口業務B P R推進、基幹システム標準化に合わせたB P R推進 |
|        | 令和 7（2025）                                                                                                                   | 各業務B P Rの推進                       |
|        | 令和 8（2026）                                                                                                                   |                                   |

#### (2) A I・R P A等の推進

|        |                                                                                                                                                                          |                              |
|--------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|
| 概要     | 令和 3 年度より会議や打ち合わせの音声データを認識し、文字起こしする音声認識技術（A I）を活用した会議録作成システム、A Iを利用したO C R、R P A等を導入しました。こうしたツールが得意とする定型反復業務を中心に活用し自動化することで、職員の業務負担軽減を図ります。また、生成A I等新たな技術やシステムの導入を検討します。 |                              |
| スケジュール | 年度                                                                                                                                                                       | 取組内容                         |
|        | 令和 6（2024）                                                                                                                                                               | A I 会議録、A I－O C R、R P Aの利用拡大 |

|  |            |               |
|--|------------|---------------|
|  | 令和 7（2025） | 新技術・システム導入の検討 |
|  | 令和 8（2026） |               |

### (3) 決裁事務・公文書管理のデジタル化

|        |                                                                                                                                                               |                         |
|--------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|
| 概要     | 電子文書が主流となり、テレワーク等の多様な働き方やペーパーレスを推進する中で、これまで紙文書中心で行っている決裁事務や公文書管理は、市役所内の基本業務としてこれからのデジタル時代に対応できる環境を整備していく必要があります。こうした事務の在り方を検討するとともに従来の手法の見直し、事務の迅速化や簡素化を図ります。 |                         |
| スケジュール | 年度                                                                                                                                                            | 取組内容                    |
|        | 令和 6（2024）                                                                                                                                                    | 先行自治体調査・視察<br>見直し案骨子の作成 |
|        | 令和 7（2025）                                                                                                                                                    | 環境整備に向けた関係機関との調整        |
|        | 令和 8（2026）                                                                                                                                                    | 関連法令の改正                 |

### (4) テレワーク等の推進

|        |                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                    |
|--------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|
| 概要     | <p>令和 5 年度に、非常時における業務継続の観点に加え、職員一人ひとりのライフステージ※に合った多様な働き方ができるよう、令和 5 年度にテレワークを推進するためのテレワークガイドラインを作成しました（テレワーク推進の詳細はガイドライン参照）。</p> <p>現在、自治体テレワークシステム実証実験事業でテレワークを実施していますが、実証実験終了時に対応するため次期システムの導入を検討します。</p> <p>また、現在利用中のビジネスチャットシステム※、汎用電子申請ツール等を活用し、テレワーク環境の整備を進めます。</p> |                                    |
| スケジュール | 年度                                                                                                                                                                                                                                                                        | 取組内容                               |
|        | 令和 6（2024）                                                                                                                                                                                                                                                                | 次期テレワークシステムの検討<br>ビジネスチャットシステム等の活用 |
|        | 令和 7（2025）                                                                                                                                                                                                                                                                | 次期テレワークシステムの導入                     |
|        | 令和 8（2026）                                                                                                                                                                                                                                                                | ビジネスチャットシステム等の活用                   |

## 4 データ利活用の推進

官民データ活用推進基本法（平成 28 年法律第 103 号）に基づき、本市が保有する公共データを積極的にオープンデータ化します。

| 成果指標（K P I）           |                     |                     |
|-----------------------|---------------------|---------------------|
| 指標名                   | 現状値<br>令和 5（2023）年度 | 目標値<br>令和 8（2026）年度 |
| (1) オープンデータ公開件数       | 1 3 件               | 1 0 0 件             |
| (1) 画像オープンデータ公開件数     | 7 3 件               | 1, 0 0 0 件          |
| (2) E B P M勉強会・研修実施件数 | 0 件                 | 5 件                 |

### (1) オープンデータの推進

|        |                                                                                                                                                       |                                        |
|--------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|
| 概要     | <p>本市が保有する公共データを機械判読に適したデータ形式で公開することにより、行政の透明性及び信頼性の向上、市民・企業等との協働の推進と地域課題の解決等につなげます。</p> <p>また、オープンデータ化することを前提とした業務フローを構築することで、オープンデータ数の拡大を目指します。</p> |                                        |
| スケジュール | 年度                                                                                                                                                    | 取組内容                                   |
|        | 令和 6（2024）                                                                                                                                            | データの匿名化等を含めた業務フローの見直し、再構築。オープンデータ数の拡大。 |
|        | 令和 7（2025）                                                                                                                                            | オープンデータ数の拡大                            |
|        | 令和 8（2026）                                                                                                                                            |                                        |

### (2) E B P Mの推進

|        |                                                                                                                                                                                                                 |                                       |
|--------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|
| 概要     | <p>デジタルマーケティングにより収集したデータや各種統計データ等を分析するとともに、地域経済分析システム（R E S A S）※等も活用しつつ、現状把握、課題の洗い出しを行い、政策立案に役立てます。併せて、現在実施中の大学との連携によるデータ利活用・分析も積極的に推進します。また、職員が、目的に応じてデータを有効活用できるよう、E B P M※を推進し、BI ツールの導入・データ分析研修を検討します。</p> |                                       |
| スケジュール | 年度                                                                                                                                                                                                              | 取組内容                                  |
|        | 令和 6（2024）                                                                                                                                                                                                      | 課題の洗い出し、B I ツールの情報収集                  |
|        | 令和 7（2025）                                                                                                                                                                                                      | 研修実施、データ分析、政策立案への活用<br>産官学連携によるデータ利活用 |
|        | 令和 8（2026）                                                                                                                                                                                                      |                                       |

## 5 デジタル化を支える環境整備の推進

本市ではこれまで、国の法令等に沿った情報セキュリティポリシー※の策定や平成27年（2015年）以降に実施された、いわゆる「三層の対策」※により情報セキュリティ対策の抜本的強化を講じてきました。令和2（2020年）12月、令和4年（2022年）3月、令和5年（2023年）3月には、行政手続のオンライン化、テレワーク、クラウド化等の新たな時代の要請を踏まえて、国は、「地方公共団体における情報セキュリティポリシーに関するガイドライン」を改定しました。この新たなガイドライン等に基づき、情報セキュリティ対策を推進するとともに、ICT-BCPについても検討し、障害や災害に強く、安定的に情報システムを運用できる体制を構築します。

さらに、今後さらに加速するデジタル化に対応するため、職員のデジタルリテラシーの底上げ、並びに専門知識を有する職員の育成を目指し、計画的な研修の実施を行います。

また、誰もがデジタル社会に取り残されることがなく、その恩恵を受けて快適に生活できるよう、デジタルデバйд対策を推進します。

| 成果指標（KPI）              |                    |                    |
|------------------------|--------------------|--------------------|
| 指標名                    | 現状値<br>令和5（2022）年度 | 目標値<br>令和8（2026）年度 |
| (1) 情報流出事故件数           | 0件                 | 0件                 |
| (2) ICT-BCPに基づいた訓練回数   | 0件                 | 2件                 |
| (3) DX推進関連研修の受講職員数（延べ） | 30人                | 400人               |
| (4) アナログ規制の見直し実施例規数    | 0件                 | 600件               |

### (1) 情報セキュリティ対策の推進

|        |                                                                                                                                                                         |                                                |
|--------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|
| 概要     | 市の情報資産を適切に保護し、安全に業務を遂行するため、総務省の「地方公共団体における情報セキュリティポリシーに関するガイドライン」を踏まえ、適宜、本市の情報セキュリティポリシーの見直しを図り、セキュリティ研修を実施し、情報セキュリティ対策を推進します。また、令和5年度より内部監査を実施しており、今後も監査計画に沿った実施を進めます。 |                                                |
| スケジュール | 年度                                                                                                                                                                      | 取組内容                                           |
|        | 令和6（2024）                                                                                                                                                               | 情報セキュリティポリシーの適宜見直し、セキュリティ研修の実施、監査計画に沿った内部監査の実施 |
|        | 令和7（2025）                                                                                                                                                               |                                                |
|        | 令和8（2026）                                                                                                                                                               |                                                |

## (2) ICT－BCPの策定及び見直し

|        |                                                                                                      |                 |
|--------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
| 概要     | ICT部門の業務継続計画※であるICT－BCPを策定し、適宜、計画の見直しと訓練を実施することにより、大規模災害や事故の際にも市の業務を継続的に実施できる、災害に強い情報システム環境構築を目指します。 |                 |
| スケジュール | 年度                                                                                                   | 取組内容            |
|        | 令和6（2024）                                                                                            | ICT－BCPの策定      |
|        | 令和7（2025）                                                                                            | 適宜、計画の見直し・訓練の実施 |
|        | 令和8（2026）                                                                                            |                 |

## (3) デジタル人材の育成

|        |                                                                                                    |                    |
|--------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|
| 概要     | 総務省より「人材育成・確保基本方針策定指針」が令和5年12月に策定され、今後この指針を基に「市が求めるデジタル人材像」及び「その育成像」を人材育成方針に定め、デジタル人材の育成・確保を目指します。 |                    |
| スケジュール | 年度                                                                                                 | 取組内容               |
|        | 令和6（2024）                                                                                          | 飛騨市人材育成方針の策定       |
|        | 令和7（2025）                                                                                          | 方針に沿ったデジタル人材の育成・確保 |
|        | 令和8（2026）                                                                                          |                    |

## (4) デジタル原則を踏まえたアナログ規制の見直し

|        |                                                                                                                                                 |                                          |
|--------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|
| 概要     | 令和5年6月に成立した「デジタル規制改革推進のための一括法案」により、地方公共団体においても、国のアナログ規制見直しに準じた施策を講じることを義務付けられました。これを基に令和5年度において市の条例等の点検対象語句の洗い出しを行いました。今後は対象となるアナログ規制の見直しを行います。 |                                          |
| スケジュール | 年度                                                                                                                                              | 取組内容                                     |
|        | 令和6（2024）                                                                                                                                       | 洗い出しにより対象となった条例等の精査、見直し検討後、条例等の改正、見直しの実施 |
|        | 令和7（2025）                                                                                                                                       |                                          |
|        | 令和8（2026）                                                                                                                                       |                                          |

## (5) デジタル・デバイド対策の推進

|        |                                                                                           |                 |
|--------|-------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
| 概要     | 社会のデジタル化によって快適に生活することができるよう、高齢者等を対象とするスマートフォンやオンライン申請利用教室を開催し、誰一人取り残さない、人に優しいデジタル化を目指します。 |                 |
| スケジュール | 年度                                                                                        | 取組内容            |
|        | 令和 6（2024）                                                                                | スマートフォン教室等の開催   |
|        | 令和 7（2025）                                                                                | スマートフォン教室等の開催拡充 |
|        | 令和 8（2026）                                                                                |                 |

## 第5章 推進体制と進行管理

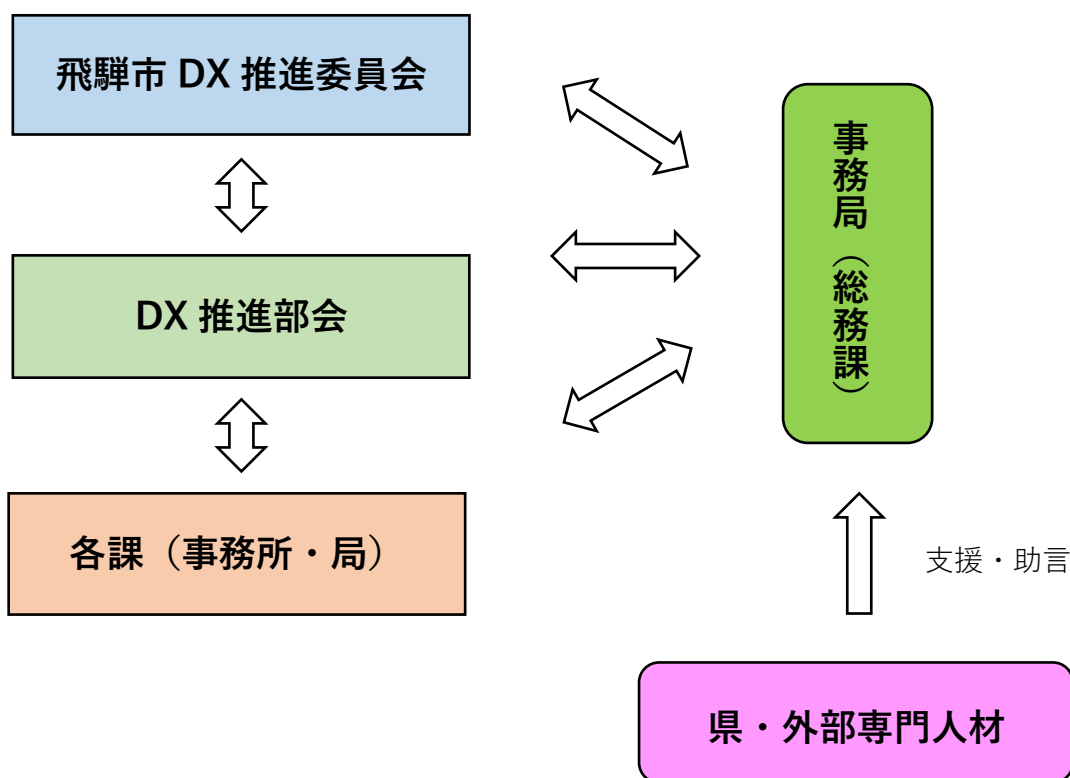
### 1 推進体制

D Xの推進については、全庁的な取組が必要です。そこで、委員長（副市長）、副委員長（総務部長）及び委員（総務部長を除く部長等）で構成する「飛騨市D X推進委員会」を設置し、当該委員会においてD Xの推進に関する基本方針並びに計画の策定及び進捗等を所掌し、D Xを推進します。

また、下位組織として委員から推薦された職員で構成する「D X推進部会」を設置し、D Xに係る調査研究・実務的な協議を行います。

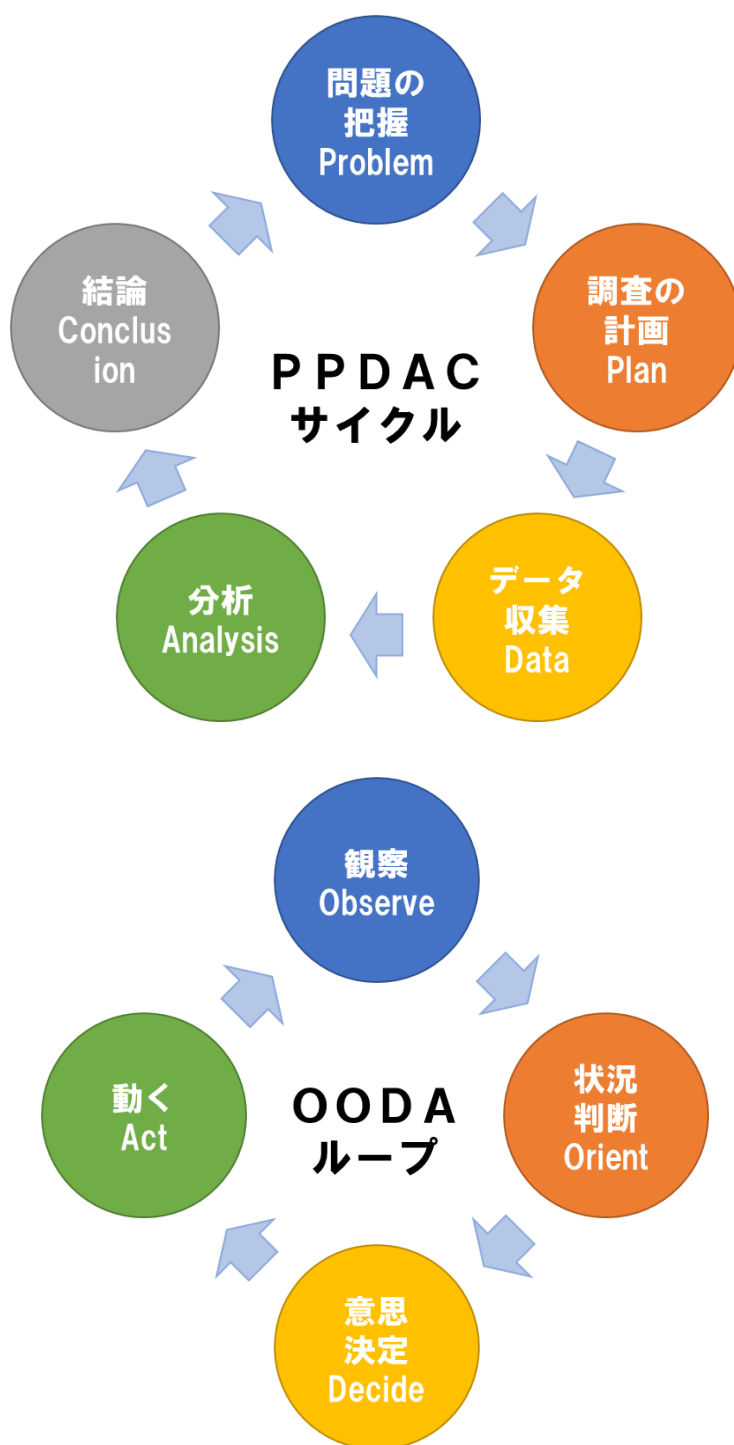
なお、D Xの推進に当たっては、県からの支援・助言を受けるとともに、必要に応じて地域情報化アドバイザー等の外部専門人材を活用していくこととします。

併せて、委員長を行政の情報化全体を指導統括する最高責任者として最高情報統括責任者（CIO※）とします。



## 2 進行管理

本計画における進行管理はデータ利活用を基盤とした「PPDAC サイクル」※を基本とします。しかしながら、DX の推進については、進歩の早い分野であることから、状況に応じて PPDAC サイクルが間に合わなかった場合に、迅速かつ柔軟に対応できるよう「OODA ループ」※を併用します。



## 資料

### 用語集

---

#### A

##### A I Artificial Intelligence の略

人工知能。人間の様々な知的ふるまいについて、ソフトウェアを用いて人工的に再現するもの。経験から学び、新たな入力に順応することで、人間が行うように柔軟に処理を実行する。

#### C

##### C I O Chief Information Officer の略

情報化施策について、効率的かつ効果的で適正な管理運営を図るため、行政の情報化全体を指導統括する最高責任者のこと。

#### B

##### B P R Business Process Reengineering の略

業務改革。業務本来の目的に向かって既存の組織や制度を抜本的に見直し、顧客の視点で、業務の工程全体について職務、業務の流れ、管理機構、情報システムの再構築を行うこと。

#### D

##### D X Digital Transformation（デジタル・トランスフォーメーション）の略

進化したデジタル技術を駆使することで、既存の価値観や枠組みを根底から覆すような革新的な変化をもたらし、人々の生活をより良いものへと変えること。

デジタル・トランスフォーメーションをD Xと略す理由は英語圏の影響による。

頭文字を取ると「D T」だが、実際には「D X」と表記される。これは、英語圏では接頭辞の「Trans」を「X」と書く慣習があるため。「Trans」には「～を横断する」という意味があり、同義語の「Cross」を略す際に使われる「X」が略称として用いられる。

#### E

##### e - J a p a n 戦略

平成13年（2001年）1月に国が定めた、I T高度利用のための国家的な戦略。第1期としてI T基盤の整備を促進した。

##### e - J a p a n 戦略II

平成15年（2003年）7月に国が定めた、I T高度利用のための国家的な戦略。第2期としてI T利活用を促進した。

##### e ラーニング E-learning

パソコンやタブレット、スマートフォン等によってインターネットを利用した、双方向的なコミュニケーションが可能な学習方法のこと。

#### E B P M Evidence Based Policy Making の略

政策の企画を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うえで合理的根拠（エビデンス）に基づくものとする。政策効果の測定に重要な関連を持つ情報や統計等のデータを活用したEBPMの推進は、政策の有効性を高め、国民の行政への信頼確保に資するもの。

### **G**

#### G o v - C l o u d （ガバメントクラウド）

国の情報システムで、共通的な基盤・機能を提供するクラウドサービスのこと。令和3年（2021年）現在、国は早期の整備、運用開始を目指している状況で、G o v - C l o u d は仮称である。

### **I**

#### I C T Information and Communication Technology の略

コンピュータや情報通信機器等を利用して人とインターネットをつなぐことで、人と人をもつなぐ情報通信技術のこと。

#### I C T - B C P Business Continuity Plan for Information and Communication Technology の略

大規模災害や事故で被害を受けても情報システムをなるべく中断させず、中断してもできるだけ早急に復旧させるための計画のこと。

#### i - J a p a n 戦略 2015

平成21年（2009年）7月に国が定めた、平成27年（2015年）までに実現すべきデジタル社会の将来像と実現に向けた戦略。これまでの国が主導の戦略と異なり、「官民が将来像を共有し、適切な役割分担の下で取り組む」とした。新戦略では国民の視点に立った人間中心のデジタル社会を実現することを目指した。

#### I o T Internet of Things の略

今までインターネットに接続されていなかった様々なモノ（住宅・建物、自動車、家電製品等）が、ネットワークを通じてサーバやクラウドサービスに接続され、互いに情報交換をする仕組みのこと。

### **L**

#### L A N Local Area Network の略

ケーブルや無線等を使って、同じ建物の中、同じ組織といった限られた範囲内にあるコンピュータや通信機器、プリンタ等を接続し、データをやり取りするネットワークのこと。

## L G W A N Local Government Wide Area Network の略

都道府県や市区町村といった地方公共団体のコンピュータネットワーク（庁内 L A N）を相互接続し運用されている、高度なセキュリティを維持した行政専用のネットワークのこと。総合行政ネットワーク

## **O**

### O O D A ループ

適切な意思決定を下すための方法論の 1 つで、観察（Observe）、姿勢判断（Orient）、意思決定（Decide）、行動（Act）の 4 つの過程を循環的に繰り返す手法。不明確で常に変化していく状況の中で、現状にあるものから最善の判断を下し、即座に行動を起こすこと。

## **P**

### P P D A C サイクル

課題解決のためのフレームワークの一つ。「Problem（問題）」「Plan（計画）」「Data（データ収集）」「Analysis（分析）」「Conclusion（結論）」の頭文字をつなげたもので、5 段階のフェーズを循環させることで課題解決を目指すもの。「PDCA サイクル」は、戦後日本で製品や生産の品質管理に用いられを支えたフレームワークであることに対し、PPDAC サイクルは、情報化社会である現代においてデータを利活用して問題を解決する点に特長がある。

### P D C A サイクル

管理業務や品質管理の効率化を目指す手法で、計画（Plan）、実行（Do）、評価（Check）、改善（Action）を 1 つのサイクルとして行い、何度もサイクルを回し続けて精度を高める。計画を実行した後は成功しても失敗しても必ず評価を行い、改善につなげること。

## P H S Personal Handy Phone System の略

屋内用のコードレスホンの技術から開発された小型携帯電話で、電波による無線通信。国内では、個人向けのサービスは令和 3 年（2021 年）1 月に終了した。

## **Q**

### Q R コード Quick Response の略

小さな四角形を縦横に同数並べた図形パターンにより、文字や数字等のデータを記録する規格のこと。一般には二次元バーコードと呼ばれ、通常のバーコードよりも大量の情報を正確に記録できる。キャッシュレス決済や電子チケット、案内情報等の幅広い分野において使われている。

※ Q R コードは株式会社デンソーウェーブの登録商標です。

## **R**

### R P A Robotic Process Automation の略

ソフトウェアロボットを活用した業務自動化技術のこと。事前に設定した実行手順に従ってコンピュータの操作を自動実行する仕組みで、業務システムにおいて人間が行ってきた定型的な操作やデータ入力等の作業を自動化することができる。

## S

### S D G s Sustainable Development Goals の略

持続可能な開発目標のこと。平成27年（2015年）9月の国連サミットで採択された「持続可能な開発のための2030アジェンダ」にて記載された令和12年（2030年）までに持続可能でよりよい世界を目指す国際目標のこと。17のゴールと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（leave no one behind）」ことを誓っている。S D G sは発展途上国のみならず、先進国自身が取り組むユニバーサル（普遍的）なものであり、日本も積極的に取り組んでいる。

### S N S Social Networking Service の略

登録された利用者同士が交流できるインターネット上の会員制サービス。ある程度閉ざされた世界のため、利用者間の密接なコミュニケーションを可能にしている。最近では、会社や組織の広報としての利用も増えてきた。

## W

### W e b 会議 Web Meeting

離れた場所でもインターネットを通じて映像・音声のやり取りや、資料の共有等を行うことができるコミュニケーションツールのこと。会議等のビジネスシーンで使われることが多かったが、普及に伴い、家族や友人といった個人同士の間での利用も多くなっている。

## ア行

### イノベーション Innovation

今までになかった新しい仕組み、新しい技術を取り入れ、社会全体に大きな影響をもたらすこと。

### オープンデータ Open Data

誰もがインターネット等を通じて容易に利用（加工、編集、再配布等）できるよう、営利目的、非営利目的を問わず二次利用可能なルールの下で公開される公共データのこと。

### オンライン化 Online Systematization

パソコンやスマートフォン等の電子機器がインターネットに接続された状態のこと。オンライン化によってアナログ業務だったものがネットワーク通信で行なえるようになる。

### オンライン会議システム Online Conference System

「Web会議」を参照

## カ行

### カスタマイズ Customize

既存の品物等に手を加えて、使い勝手等を都合の良いものに作り変えること。情報システムに使う場合は、ユーザの要望に合わせた仕様に調整したり変更したりすること。

### ガバメントクラウド

「Gov-Cloud」を参照

### 官民データ活用推進基本法

平成28年（2016年）12月14日に公布及び施行された法律（平成28年法律第103号）で、官民データの適正かつ効果的な活用の推進に関し基本理念が定められ、その活用の推進に関する施策を推進することで、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とされた。

官民データとは、電磁的記録（人の知覚をもって認識することのできない方式により作られた記録で、コンピュータによって読み出せるもの）であり、国や地方公共団体、事業者により、その事務や事業について管理、利用、提供される情報のこと。

### 基幹系情報システム Enterprise System

企業や組織の事業活動そのものに関わる重要なシステムのこと。企業等の経営に必要不可欠な部分をまとめて管理するためのもので、事業活動の基盤となるシステム。具体的には、生産管理システムや在庫管理システム、人事給与システム、会計システム、自治体の住民情報関連システム、税務関連システム、銀行における勘定系システム等がある。

### キャッシュレス決済 Cashless Payment

お札や小銭といった現金を使用せずにお金を払うこと。クレジットカード、デビットカード、電子マネー（プリペイド）やスマートフォン決済等がある。

### 業務改革 Business Process Reengineering

「BPR」を参照

### 業務継続計画 Business Continuity Plan（BCP）

地震や台風等の自然災害やテロ等の非常事態が発生した場合に、重要な事業を継続するための方法や手段を取りまとめた計画のこと。

### クラウド（クラウド・コンピューティング） Cloud Computing

インターネットを利用したサービスの利用形態。インターネット上の様々なハードウェアやソ

ソフトウェアの資源をクラウド（雲）として捉え、ユーザは自分でハードウェアを購入したり、ソフトウェアをインストールしなくても、インターネットを通じて、様々な処理を必要な時に必要なだけ利用できるサービスのこと。

#### 個人番号カード My Number Card

「マイナンバーカード」を参照

#### コンビニ収納 Convenience Store Payment

コンビニの店頭や端末を利用してお金を払うと、コンビニ側から収納代行会社へ通知され、その後、収納代行会社から販売元の事業者、自治体等に支払額が振り込まれる仕組み。コンビニを窓口とする収納代行サービスのこと。

### **サ行**

#### サイト Site

複数のウェブページが集まった場所のこと。具体的には、トップページや新着情報、組織の案内、問い合わせ先等が集まった場所のこと。

#### サーバ Server

ネットワーク上の利用者の要求や指示に応じて、サービスを提供するコンピュータやソフトウェアのこと。

#### 三層の対策

業務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。サイバー攻撃による被害、または内部不正による被害を物理的、システムの的に排除するのが目的。

自治体では、平成27年（2015年）の年金機構の情報漏えいを受けて国が発表した「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やサービス」の3つの業務を行う領域を分離すること（三層分離）で、セキュリティ性を高めた。その後、作業効率や利便性の低下が明らかになったため、令和2年（2020年）に業務効率化と利便性の向上とセキュリティ確保の両立を図る観点から、自治体ごとに最適なモデルを選ぶことが可能となる三層分離の見直しが国から発表された。

#### 自治体クラウド

クラウド（クラウドコンピューティング技術）等を活用して、自治体の基幹系情報システム等を複数団体にて共同利用すること。

#### 自治体デジタル・トランスフォーメーション（DX）推進計画

令和2年（2020年）12月25日に総務省が策定した。デジタル社会の構築に向けて自治体が行きとむべき各種施策を着実に進めていくための計画。国が主導的に役割を果たしつつ、自治体全体として、足並みを揃えて取り組んでいく必要があるとしている。骨太の方針2022の閣議決定を受け令和4年（2022年）9月2日に第2.0版に改訂された。

#### 情報セキュリティ Information Security

情報の機密性、完全性及び可用性（必要な時に継続的に使える度合い）を維持すること。つまり、データ破損や情報漏えいすることなく、システムやデータが必要なときにいつでもアクセスできる環境を保全すること。

#### 情報セキュリティポリシー Information Security Policy

企業や組織全体の情報セキュリティに関する基本方針のこと。社内規定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、運用規定、基本方針、対策基準等を具体的に記載するのが一般的である。画一的なものではなく、企業や組織の持つ情報、規模、体制によって大きく異なる。

#### スマートフォン Smartphone

パソコン機能を併せ持った携帯電話。従来の携帯情報端末に携帯電話・通信機能を統合したものと表現されることもある。

#### 成果指標（KPI） Key Performance Indicators

目標達成のために行う様々なプロセスについて、達成度合いを定量的に評価する物差しのこと。

#### 政府共通ネットワーク G-net

中央省庁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。

#### 総合行政ネットワーク Local Government Wide Area Network（LGWAN）

「LGWAN」を参照

#### ソーシャルネットワーキングサービス Social Networking Service

「SNS」を参照

### **タ行**

#### タブレット型端末 Tablet Type Device Tablet Computer

コンピュータ製品の分類の1つで、板状の本体の片面が触れて操作できる液晶画面タッチパネルになっており、ほとんどの操作を画面に指を触れて行うタイプの製品のこと。スマートフォンと共通のOSやアプリケーションソフトを使用できる製品が主流となっている。

### 端末 Terminal Device

ネットワークに接続されたコンピュータのうち末端に位置し、サーバ等と接続してデータの入出力等を操作するための装置のこと。主に利用者側が使う機器を指す。

### 地域経済分析システム（R E S A S） Regional Economy and Society Analyzing System

地域経済に関する様々なデータ（産業の強み、人の流れ、人口動態等）を、地図やグラフで分かりやすく「見える化（可視化）」したシステム

### チャットシステム Chat System

インターネット上で1対1や複数人でリアルタイムに会話することができるサービスのこと。

### デジタル化 Digitalization

写真や手書きの書類等のアナログデータをコンピュータ上利用できるデータに変換する方法。近年では、デジタル技術を活用することによって、業務の効率化や新たなサービスまたはビジネスモデルを実現することを含む場合がある。

### デジタル化 3 原則

①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）。②一度提出した情報は、二度提出することを不要とする（ワンスオンリー）。③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）。以上3つの原則のこと。

### デジタル・ガバメント実行計画

平成30年（2018年）1月に策定された、電子行政に関する施策。政府・地方・民間すべての手続の電子化を実現し、行政の在り方そのものをデジタル前提で見直すデジタル・ガバメントの実現を目指すことを宣言している。なお、随時改定が行われ、令和2年（2020年）12月25日に「自治体デジタル・トランスフォーメーション（DX）推進計画」と合わせて閣議決定された後、令和3年（2021年）12月24日に「デジタル社会の実現に向けた重点計画」が閣議決定された際に廃止となった。

### デジタルコンテンツ Digital Content

コンピュータ等のデジタル機器で利用・再生できる動画、音楽、文章等の情報のこと。映画・音楽・演劇・文芸・写真・漫画・アニメーション・コンピュータゲーム等、その分野は多岐にわたる。

### デジタル庁 Digital Agency

行政のデジタル化を推進するために令和3年（2021年）9月に新設された国の組織

### デジタル手続法

正式名称は「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」（令和元年法律第16号）という。令和元年（2019年）5月31日に公布された法律で、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等が定められた。

### デジタルデバイド Digital Divide

インターネットやパソコン等の情報通信技術を利用できる者と利用できない者との間に生じる、貧富や機会、社会的地位等の格差のこと。

### デジタル・トランスフォーメーション Digital Transformation

「DX」を参照

### デジタルマーケティング Digital Marketing

Webサイト、電子メール、SNS、スマートフォンアプリ、IoT等、様々なチャネルを通して得られる消費者のデジタルなデータを活用して商品やサービスの宣伝や広告を行う手法のこと。

### テレワーク Telework

情報通信技術を活用して、場所や時間を有効に活用できる柔軟な働き方のこと。

### 電子自治体 E-municipality

コンピュータやネットワーク等のICT技術を行政のあらゆる分野に活用することにより、住民や企業の事務負担の軽減、利便性の向上、行政事務の簡素化・合理化等を図り、効率的・効果的な自治体を実現しようとするもの。

## **ハ行**

### ブログ ウェブログ (Weblog) の略

自分の意見や感想を日記風に記して、それに対する感想等を閲覧者が自由にコメントできる形式のウェブサイトのこと。

### ポータルサイト Portal Site

インターネットを利用して目的の情報に行き着くため、閲覧者が最初にアクセスする入口の役割をもったウェブサイトのこと。検索エンジンやリンク集、その他様々なコンテンツを有することが多い。また、特定分野の窓口として関連情報やリンク集の整理等を行っているウェブサイトも、ポータルサイトと呼ばれている。

## マ行

### マイナポータル Mynaportal

マイナンバー制度の導入に合わせて政府が構築した、国民 1 人 1 人がアクセスできるポータルサイトのこと。具体的には、自己情報表示機能、情報提供等記録表示機能、プッシュ型サービス、ワンストップサービス※等を提供する基盤であり、国民 1 人 1 人が様々な官民のオンラインサービスを利用することができる。

### マイナンバー（個人番号） My Number

日本国内に住民票を有する全ての人が 1 人につき 1 つ持つ 12 桁の番号のこと。外国籍でも住民票を有すれば住所地の市区町村長から通知される。マイナンバーは行政を効率化し、国民の利便性を高め、公平、公正な社会を実現するための社会基盤。その利用範囲は法令等で限定されており、平成 28 年（2016 年）1 月から順次、社会保障、税、災害対策分野の行政手続で利用されている。

### マイナンバーカード My Number Card

本人の申請により交付され、マイナンバーを証明する書類や本人確認の際の公的な身分証明書として利用でき、また、様々な行政サービスを受けることができるようになる IC カードのこと。マイナンバーカードは通称で、正式名称は個人番号カードである。

### マインドセット Mindset

無意識の思考・行動パターン、固定観念や思い込み、物事を捉える時の思考の癖のこと。人だけでなく組織にも形成されており、戦略やビジョン、経営方針等が組織のマインドセットと捉えられている。

### モバイル端末 Mobile Device

携帯電話、スマートフォン、超小型 PC 等の「モバイル」＝（持ち運びができる）情報機器の総称

## ラ行

### ライフステージ Life Stage

人間の一生におけるそれぞれの段階のこと。段階は、年齢（幼年期・児童期・青年期・壮年期・老年期等）や、節目となる出来事（出生、入学、卒業、就職、結婚、出産、子育て、退職等）によって区分される。

### リテラシー Literacy

特定の分野の知識や、それを適切に理解し、活用する能力のこと。デジタルリテラシーといえ、情報等 ICT 活用のための知識・能力のことをいう。

## ワ行

### ワーケーション Workcation

「ワーク」（労働）と「バケーション」（休暇）を組み合わせた造語。リゾート地や観光地、帰省先で、テレワーク等を活用して働きながら休暇をとる過ごし方のこと。

### ワンストップサービス One Stop Service

複数の部署や窓口に分かれている行政手続を、一度で、あるいは1か所でできるように利便性を高めること。二度手間が起らないよう、行政手続に関する情報提供の充実や手続の簡素化を推進することを含む。