

デジタル・トランスフォーメーション

国立市DX推進計画

市民一人一人によりよいサービスを提供できる行政をめざして

令和5年(2023年)3月

国立市

目 次

第1章	はじめに	3
1.1	本計画の趣旨	3
1.2	本計画の位置付け	5
1.3	推進体制	6
1.4	本計画の対象範囲	7
1.5	本計画の期間	8
1.6	本計画の改定	9
第2章	計画策定の背景	10
2.1	国及び都の動向	10
2.2	社会的背景	12
2.3	本市の現状と課題	14
2.4	本市において DX に取り組む意義	18
第3章	計画の基本方針及び視点	19
3.1	本市の目指す姿	19
3.2	3つの基本方針	20
3.3	3つの視点	21
第4章	DX 推進に向けた取組	22
4.1	重点取組事項の整理	22
4.2	「書かない」「行かない」スマートな窓口の実現のための取組	23
4.3	「持続可能な」市役所の実現のための取組	28
4.4	「あんしんな」市役所の実現のための取組	36
【用語解説】	38

第1章 はじめに

1.1 本計画の趣旨

(1) ICT(情報通信技術)をめぐる今日の動き

情報通信技術(以下「ICT」という。)は今日、様々な分野に深く浸透し、私たちの生活を支えています。

携帯電話は、いつでもどこでも電話ができる技術として広く普及してきましたが、スマートフォンの登場によって、単なる「電話機」から、様々な情報に瞬時にアクセスするための「情報環境」へと変化しました。この「情報環境」としてのスマートフォンを土台として、今日便利なサービスが様々な展開されるようになっていきます。

従来は一部の人しかアクセスできなかったインターネットも、スマートフォンやそれに応じた容易で便利なサービスの登場により、多くの人がつながることのできる環境となりました。インターネットは、人々をつなぐインフラとなり、インターネットを活用した様々な社会変化が起きています。従来銀行といえば窓口での手続きが必要な業態でしたが、今日ではインターネットバンキングが広く普及し、自宅にいながら振込をすることができます。教育分野においてもインターネットは広く普及し、学校ではインターネットを使った授業が行われています。

このようにスマートフォンやインターネットなどの新しい ICT の普及により、それらを利用した様々なサービスが登場することで私たちの生活環境は大きく変化しています。

ICT の活用は、新型コロナウイルス感染症(COVID-19)の拡大により、より社会に強く求められるようになっていきます。行動制限や対面規制など、様々な制約が求められるコロナ禍において、テレワークやWeb会議などといった ICT が、制約を乗り越える力を持っていることが示されました。さらに、AIやRPAなどの ICT を活用することにより、これまで当たり前だと思い、行っていたことを、より効率的・効果的に変えていくことができることも示されました。

ICT は、その活用方法によってはデジタルデバイドなどの負の側面も生じかねませんが、上手に活用するための工夫を行っていくことで、様々な課題を解決していく新たな手段となるものと考えられます。

(2) DX(デジタル・トランスフォーメーション)とは何か

ICT 活用の潮流として、「デジタル化」という言葉と区別して、「デジタル・トランスフォーメーション(以下「DX」という。)」という言葉が使われるようになり、「自治体 DX」、「金融 DX」、「流通 DX」等の言葉を耳にする機会も増えています。

総務省の「情報通信白書」(令和元年版)において、DX は「ICT の浸透が人々の生活をあらゆる面でより良い方向に変化させること」と定義されています。そして、自治体における DX 推進の意義

は、総務省が令和 2(2020)年 12 月に策定(令和 4 年 9 月に改定)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(以下「自治体 DX 推進計画」という。)」において、「制度や組織の在り方等をデジタル化に合わせて変革していく」とされています。

一般的に「デジタル化」とは、紙や手といったアナログで実施してきたことをデジタルに置き替えることで、効率化を図ることを指します。手書きの出勤簿を電子的な出勤簿に切り替えたり、予算の管理方法を帳簿によるものからシステムによるものに切り替えたりすることなどがこれに当たります。

一方「DX」は、「デジタル化」だけではなく、「デジタル技術の活用により変化を起こすこと」を意味し、「D」はデジタルを、「X」は「Transformation(変革)」を指します。ICT の活用を通じたデジタル化により、効率化だけでなく、これまでのサービスや仕事のやり方を変革し、新たな価値を創出するとともに、業務等を部分的に変化させるだけではなく、社会の仕組みや組織文化までも同時に変革しようとする意識も包含しています。

日本では、これまで「デジタル化」を目的とした取組が多く行われてきましたが、ICT の急速な発展に伴い、デジタル技術を活用した様々な社会課題の解決が図られています。新型コロナウイルス感染症の拡大に伴い、テレワークが広く普及しましたが、テレワークとは家でも仕事ができる環境を実現するだけのものではなく、ワークライフバランスの実現などといった働き方改革の一環として、労働そのもののスタイルや概念、価値観に変化をもたらすものになっています。

自治体の業務において、「DX」がどこまで浸透するかは未知数ですが、市役所職員の責務が市民へより良い行政サービスを提供することである以上、行政課題の解決に ICT を用いることで、単なる「デジタル化」にとどまるのではなく、DXによって行政サービスの質を高めていくことが必要不可欠と考えます。

(3) 国立市DX推進計画の策定

本市ではこれまで、平成 15(2003)年に「国立市地域情報化取り組み方針」を作成し、情報化の取組を進めてきましたが、当該方針の作成から十数年が経過していることから、上述のように ICT を取り巻く環境は大きく変化しています。さらに、デジタル化を推進することだけではなく、行政における仕事のあり方や市民サービスのあり方そのものが問われてきています。

このような時代において、市民の生活を守り支えるという役割を担う地方自治体として、より良い市民サービスを継続して提供していくために、本市としても DX に積極的に取り組んでいく必要があることから、国、都の方向性を踏まえた上で、本市の DX への取組の方向性を示すことを目的として、「国立市 DX 推進計画」(以下「本計画」という。)を策定します。

1.2 本計画の位置付け

本計画は、市の最上位計画である「第5期基本構想第2次基本計画」の推進を「DX」によって支えし、前例のない新たな時代に対応していくための計画です。令和2(2020)年に策定した「国立市行財政改革プラン」等の各種計画との整合性を図っていくとともに、「官民データ活用推進基本法」第9条第3項に規定される「官民データ活用の推進に関する施策」に対応し、「市町村官民データ活用推進計画」も兼ねるものとなります。また、「情報通信技術を活用した行政の推進等に関する法律」(以下「デジタル手続法」という。)が求める行政手続の原則オンライン化や、国の「デジタル社会の実現に向けた重点計画」、「自治体DX推進計画」、都の「スマート東京実施戦略」等を踏まえ、新たに作成するものになります。(図1)

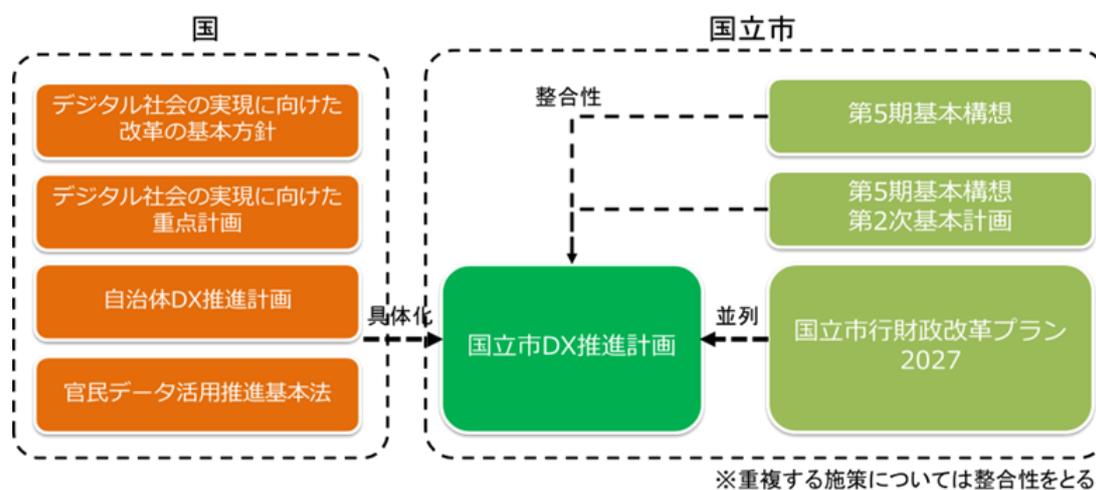


図1. 本計画の位置づけ

1.3 推進体制

従来の情報化計画では、情報システム部門が計画推進を行うことが一般的でしたが、DX は単なる ICT の活用ではなく、ICT を活用して新たに業務の再構築を図るものであることから、その推進には、組織をあげた取組を実施していく必要があります。

そのため、副市長を本部長、政策経営部長を副本部長とし、全ての部長級の職員を構成員とする「国立市情報化推進本部」を DX の推進体制として新たに位置づけます。さらに、当該本部に、専門的な事項を調査するための「国立市情報化推進委員会」を設置することとします。

今後は、このような全庁横断的な体制の下で、時代の変化や様々な市民ニーズに対して迅速かつ適切に対応しながら、DX を推進していきます(図 2)。

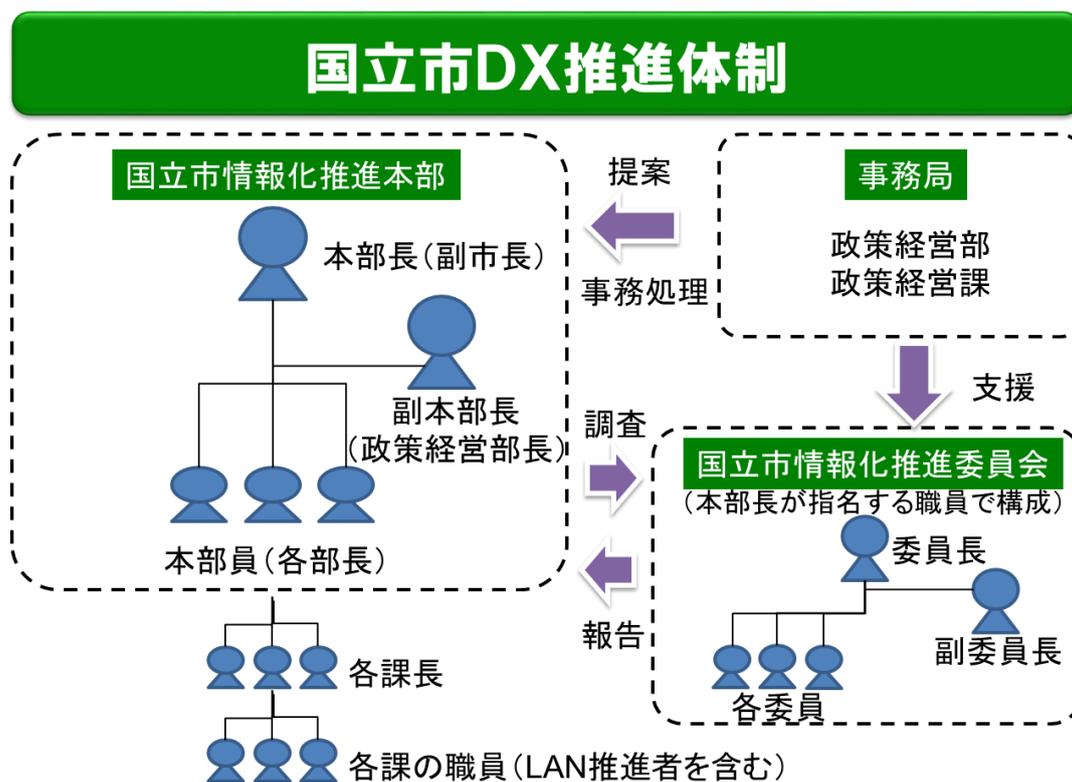


図 2. 推進体制

1.4 本計画の対象範囲

国の「自治体 DX 推進計画」では、「自治体の情報システムの標準化・共通化」などの自治体内における重点取組事項に加え、「自治体 DX の取組とあわせて取り組む」事項として、「地域社会のデジタル化」などが示され、地域社会にも DX を浸透させていくこととしています。一方、「メタバース」や「XR(VR、AR、MR)」に代表される様に、地域社会を取り巻くDX技術は日進月歩で進化を続けており、取組内容や成果目標を計画として規定することは困難です。

従って本計画においては、まずは「行政内部」を対象として、本市として取り組むべき内容や成果目標を示すこととし、当面の間、「地域社会のデジタル化」については取り扱わないこととします。

一方で、社会情勢や市民ニーズに変化があった際には、市民生活を守り支えていく地方自治体として柔軟に対応していく必要があることから、「デジタル地域通貨」のような地域社会のデジタル化についても、必要性などを適宜判断しながら取り組んでいくこととします。

1.5 本計画の期間

本計画の期間は、他の計画の期間と合わせて、令和5(2023)年度から令和9(2027)年度までの5年間とします。



図3. 計画期間

1.6 本計画の改定

市民ニーズ、財政状況、国・東京都の情報化政策や ICT の発展の動向、他自治体の事例など、本市を取り巻く社会経済環境が急激に変化した場合には、必要に応じて本計画の内容を見直し、改定します。

他自治体の計画も参考にしながら、令和6(2024)年度より毎年度実施計画において確認を実施していくとともに、計画の終了時期(令和9(2027)年度)に応じて計画全体の見直しを行います。

第2章 計画策定の背景

2.1 国及び都の動向

(1) 国の動向

国は、平成 25(2013)年「世界最先端 IT 国家創造宣言」を策定するなど、行政のデジタル化(電子政府)の実現に向けて、これまで多くの取組を進めてきました。

平成 28(2016)年 12 月には、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、国際競争力の強化等を目指す「官民データ活用推進基本法」が制定され、市町村における計画の策定が努力義務と定められています。「個別施策の5本柱」として「①行政手続等のオンライン化原則、②オープンデータの促進、データの円滑な流通の促進、③マイナンバーカードの普及・活用、④デジタルデバйд対策、⑤情報システム改革・業務の見直し(BPR)」が国から示されており、本市においても計画的な取組が必要になっています。

令和2(2020)年 12 月の「デジタル社会の実現に向けた改革の基本方針」の閣議決定に伴い、総務省は、「デジタル・ガバメント実行計画」の中において、自治体が重点的に取り組むべき事項を具体化した「自治体 DX 推進計画」を策定しました。令和 4(2022)年 9 月に改定された同計画においては、重点取組事項として「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自治体の行政手続のオンライン化、④自治体のAI・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」、自治体 DX の取組と併せて取り組むべき事項として「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デジタル原則に基づく条例等の規制の点検・見直し」が示され、定められた目標時期までに計画的に実現する必要があります。

令和4(2022)年6月に閣議決定で改定された「デジタル社会の実現に向けた重点計画」はデジタル社会の実現に向けた羅針盤としての重点計画です。デジタル技術の進展によりデータの重要性が飛躍的に高まる中、日本で世界水準のデジタル社会を実現するには、将来の目指す姿を描き、構造改革、地方の課題解決、セキュリティ対策といった多くの取組を、関係者が一丸となって推進する必要があります。目指すべきデジタル社会の実現に向けて、政府が迅速かつ重点的に実施すべき施策を明記し、各府省庁が構造改革や個別の施策に取り組む、それを世界に発信・提言する際の羅針盤となるものです。

なお、「デジタル社会の実現に向けた重点計画」の中では、「デジタル社会の実現に向けた構造改革」のための「デジタル原則」として「①デジタル完結・自動化原則、②アジャイルガバナンス原則(機動的で柔軟なガバナンス)、③官民連携原則、④相互運用性確保原則、⑤共通基盤利用原則」が示されています。また、「デジタル田園都市国家構想」の目的として、デジタルの力を今まで以上に十二分に活用し、地域における仕事の創出、地方への人の流れの創出を図り、地域発のイノベーションの創出、地域の暮らしの持続可能性の強化、及びそこで暮らし働く人々の Well-being の向上、地方から全国へのボトムアップ型の成長を図り、全国どこでも誰もが便利で快適に暮らせる社会を目

指すことが示されています。

(2) 都の動向

東京都では、令和元(2019)年12月に『『未来の東京』戦略ビジョン』を策定しました。デジタルの力で東京のポテンシャルを引き出し、都民が質の高い生活を送ることができる「スマート東京」という概念です。

令和2(2020)年2月には、「スマート東京」が目指すべき姿を明らかにし、この実現に向けた取組を具体化・加速化させるため、「スマート東京実施戦略」を策定しました。

東京都は、これまでの都政改革を継承・発展させつつ、DXの推進を梃子(てこ)として、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ため、令和3(2021)年3月に「シン・トセイ都政の構造改革QOS(クオリティ・オブ・サービス)アップグレード戦略」を策定し、令和4(2022)年2月には、改革を加速させ、アジャイルに推し進めるためとした、「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」を策定しました。

令和4(2022)年2月にQOSの高いデジタルサービスの実現に向けて、デジタル人材の確保・育成の取組について、基本的な考え方や今後の取組の方向性を「東京都デジタル人材確保・育成基本方針」を新たに策定しました。

本市の計画を策定・推進していくに当たっては、「スマート東京実施戦略」、「シン・トセイ都政の構造改革QOSアップグレード戦略」、「東京都デジタル人材確保・育成基本方針」など、都が示すICT戦略と施策展開を踏まえておく必要があります。

また、都及び都内市区町村が共同で実施する事業については、都と都内全市区町村で構成する「都区市町村 IT 推進協議会」への参画、令和5(2023)年に設立が予定されている「GovTech東京」との連携などを通じて、本市の計画と整合性を図った上で推進していきます。

2.2 社会的背景

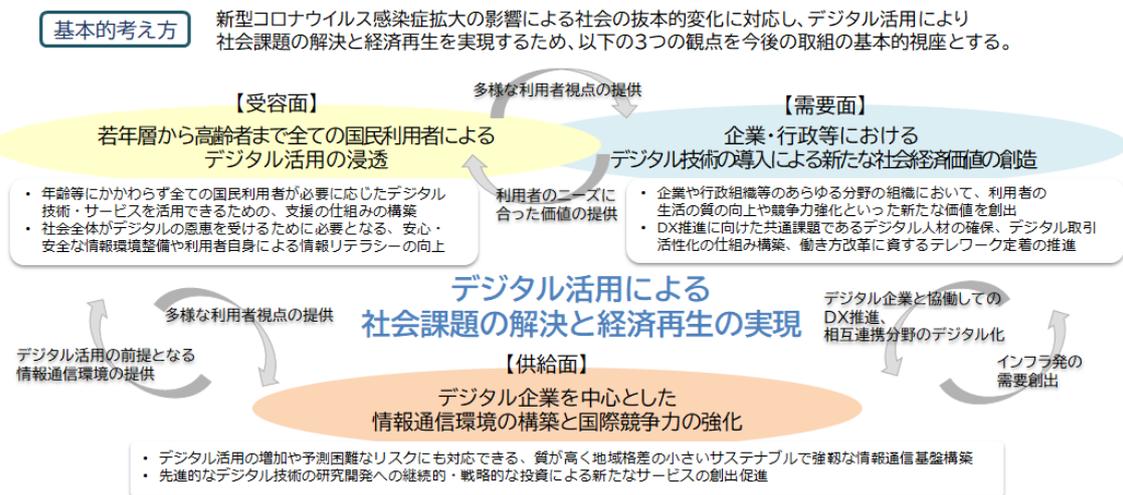
(1) 少子高齢化、労働人口の減少等の社会変化

「令和3年版高齢社会白書」によれば、我が国の総人口は、令和2(2020)年10月1日現在、1億2,571万人となっています。65歳以上人口は、3,619万人となり、総人口に占める割合(高齢化率)も28.8%となりました。総人口が減少する中で65歳以上の者が増加することにより高齢化率は上昇を続け、令和18(2036)年に33.3%で3人に1人となる社会が到来すると推計されています。15～64歳の生産年齢人口は、平成7(1995)年に8,716万人でピークを迎え、その後減少に転じ、令和2(2020)年には7,449万人と、総人口の59.3%となりました。

(2) 行政デジタル化の加速

国は、人口減少・高齢化などの人口構造の変化、インフラの老朽化、社会全体のデジタル化などに的確に対応して、持続可能な形で行政サービスを提供し、新たな技術やデータを活用した公共私による課題解決の可能性を拓くために、国・地方公共団体を通じた行政デジタル化の加速が必要と認識しています。

また、総務省「『ポストコロナ』時代におけるデジタル活用に関する懇談会」報告書(令和3年6月)において、世界規模での新型コロナウイルス感染症の拡大に伴い人々の行動が制約される中で、テレワーク、オンライン学習、オンライン診療等、非接触・非対面での生活様式を可能とするデジタル活用の重要性が益々高まっていることが報告されています。



重点施策 社会全体のデジタル変革(DX)を進めるために一体的に取り組むべき5つの施策

1	2	3	4	5
国民へのデジタル活用浸透に向けた支援強化	企業・行政等のデジタル変革の推進	安心・安全で信頼できるサイバー空間の確保	高度かつ強靱な情報通信環境の構築	最先端デジタル技術への戦略的投資の推進とグローバル連携の強化

図 4. 基本的方向のイメージ

出典：総務省「『ポストコロナ』時代におけるデジタル活用に関する懇談会」報告書(令和3年6月)

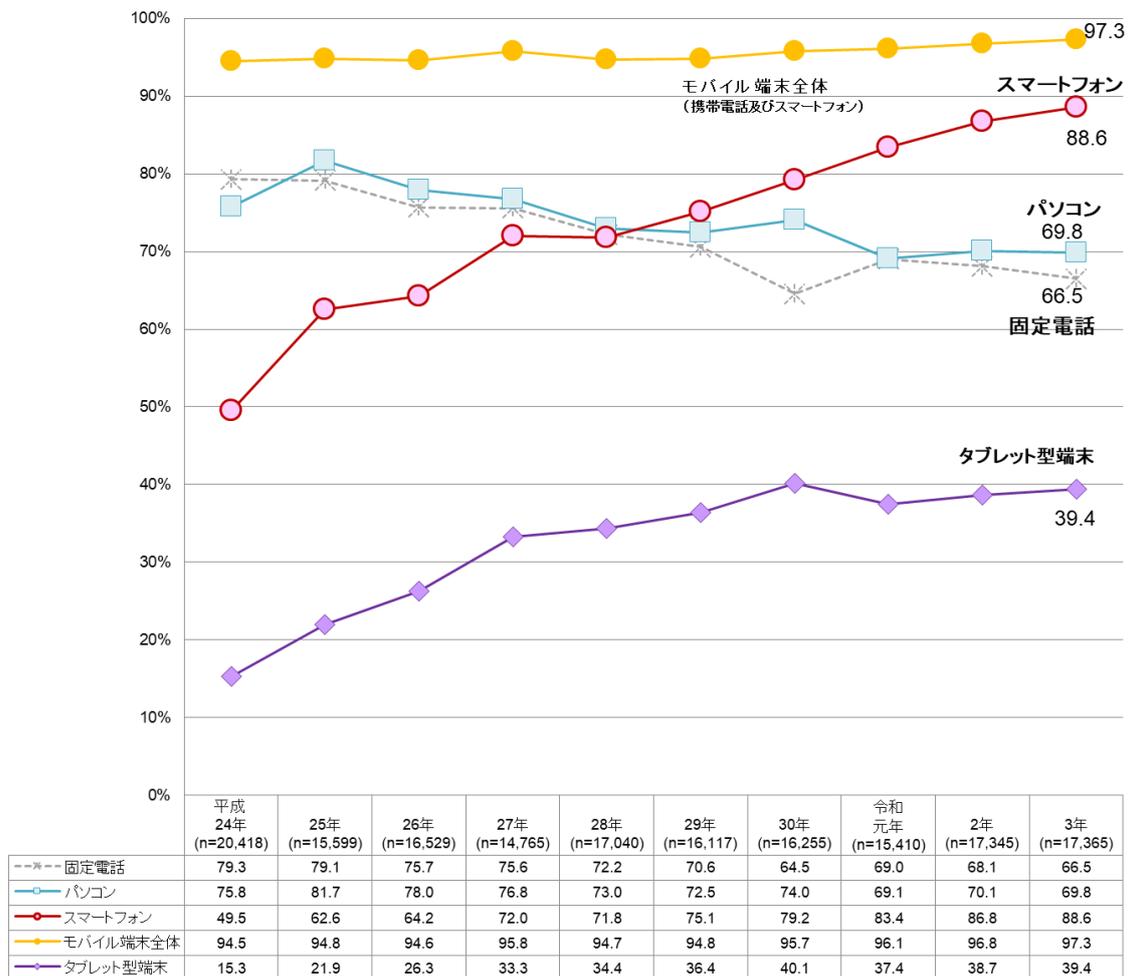


図 5. 情報通信機器の普及状況

出典：総務省「通信利用動向調査(世帯編)」(情報通信機器の保有状況(平成 24 年～令和 3 年))

(3) 持続可能な社会の実現に向けた取組(SDGsの推進)

令和2(2020)年 11 月に国が発行した冊子「地方創生に向けた SDGsの推進について」において、地方自治体の役割は以下のように示されており、本市においても計画的な取組が必要となります。

「国内において「誰一人取り残されない」社会を実現するためには、広く日本全国に SDGs を浸透させる必要がある。そのためには、地方自治体及びその地域で活動するステークホルダーによる積極的な取組が不可欠であり、一層の浸透・主流化を図ることが期待される。現在、日本国内の地域においては、人口減少、地域経済の縮小等の課題を抱えており、地方自治体における SDGs 達成へ向けた取組は、まさにこうした地域課題の解決に資するものであり、SDGs を原動力とした地方創生を推進することが期待されている。」

2.3 本市の現状と課題

(1) 人口減少・高齢化

本市の人口は令和 12(2030)年の 80,213 人をピークに減少傾向に転じ、令和 27(2045)年には 79,000 人を下回ると予測されます。

その内訳をみると、人口増加に伴い、一時的に生産年齢人口(15～64 歳)も増加しますが、長期的には減少します。老年人口(65 歳以上)は一貫して増え続け、令和 27(2045)年には高齢化率が 31.2%まで上昇します。(図6)

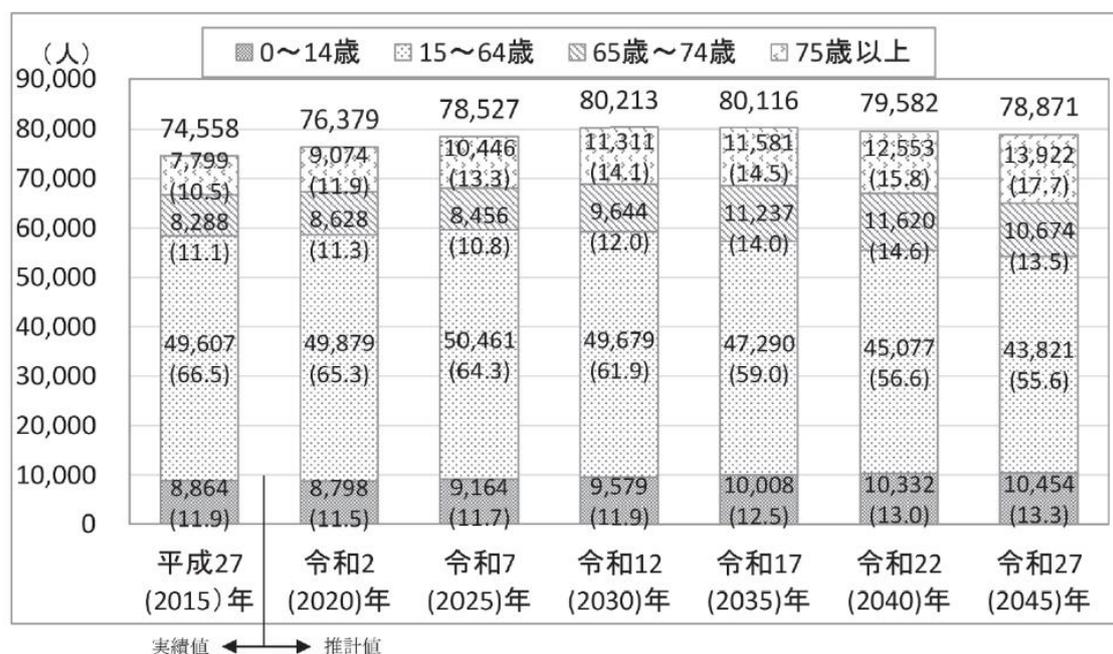


図 6. 将来の人口展望

出典：国立市第5期基本構想第2次基本計画

(2) 職員数の減少と業務の多様化・拡大

総務省の自治体戦略 2040 構想研究会第一次報告によれば、地方自治体における職員数は地方行革の推進によって平成 6(1994)年をピークに減少し、平成 28(2016)年を底にして微増傾向にあります。

本市では図7にあるように、平成 23(2011)年を底に、増加傾向にあります。市民ニーズの多様化などに伴う業務量の増加や保育園の民営化などの行政改革の遅れなどにより、慢性的に職員が不足している状況です。

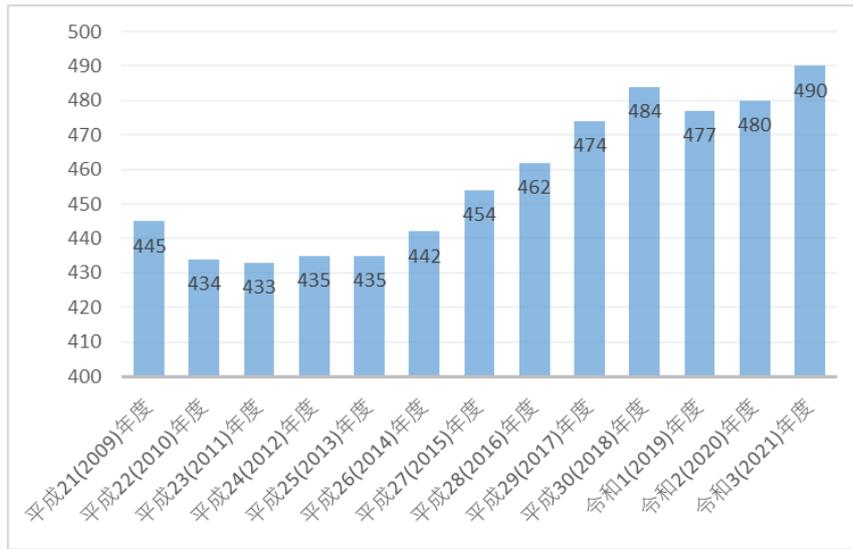


図 7. 国立市の職員数の推移

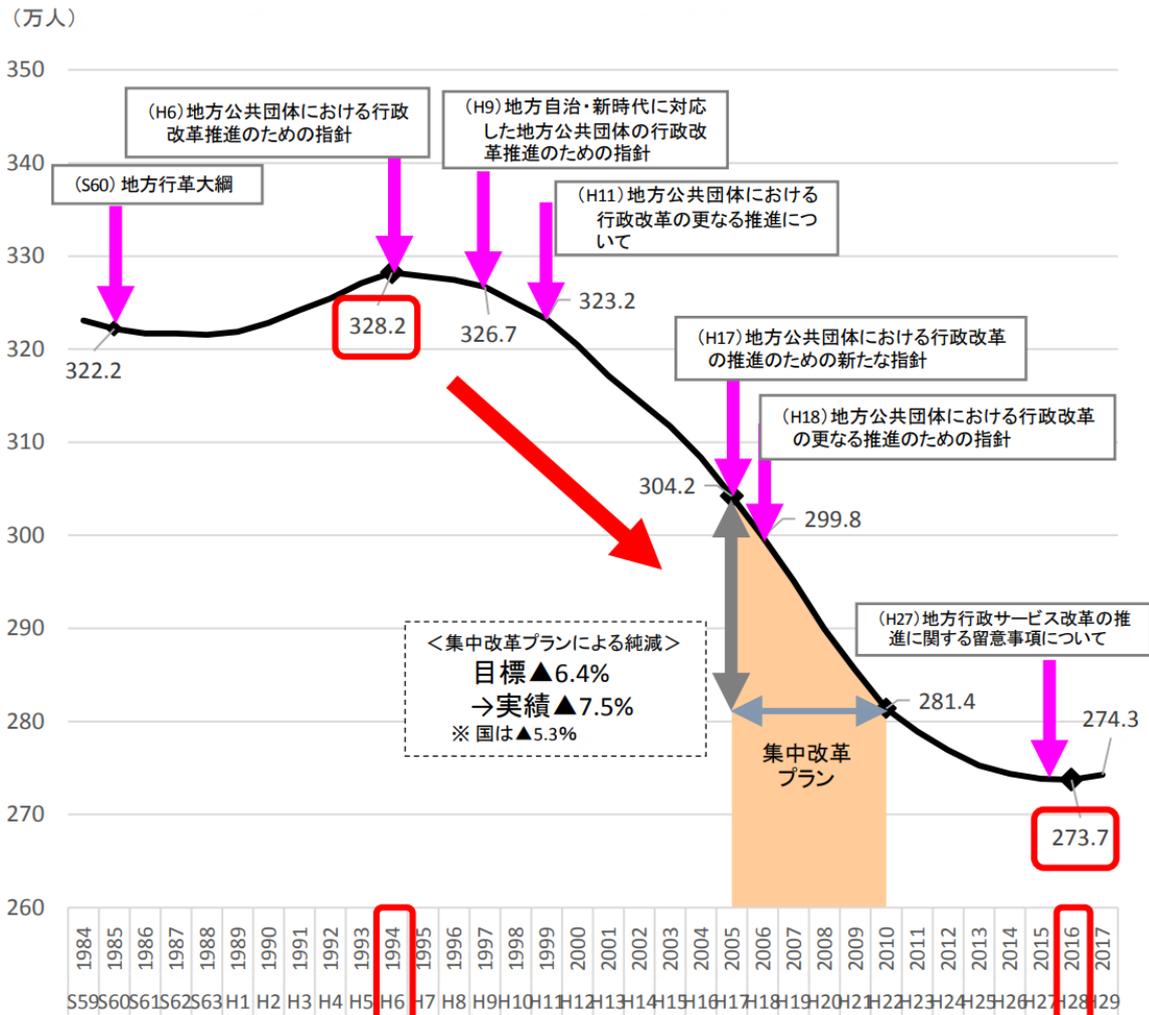


図 8. 地方行革の経緯と地方公務員数の推移

出典:総務省「自治体戦略 2040 構想研究会」第 8 回 事務局提出資料

(3) 行財政改革の必要性

少子高齢社会の進展を受け、今後ますます扶助費や繰出金が増えていくことが予想されるほか、老朽化した小中学校の建て替えなどが予定されていることから、令和2(2020)年2月作成の中期財政収支見通し(図9)では、8年間の計画期間に合計で約 53 億円の財源不足が見込まれています。

「国立市行財政改革プラン 2027」では、こうした財政見通しに立って、業務のスクラップアンドビルドを進め、業務効率化を進めるための施策を計画し、実行しています。

<財源調整表>

(単位:百万円)

		2020 年度	2021 年度	2022 年度	2023 年度	2024 年度	2025 年度	2026 年度	2027 年度
経常枠歳入	A	28,025	28,296	28,428	28,743	28,862	29,033	29,287	29,380
経常枠歳出	B	24,532	24,879	25,265	25,417	25,556	25,738	25,837	25,886
差引(特別会計と計画事業に使える一般財源の額)	A-B=C	3,493	3,417	3,163	3,326	3,306	3,295	3,450	3,494

特別会計繰出金等に必要一般財源	D	3,622	3,641	3,514	3,501	3,417	3,401	3,371	3,356
国民健康保険特別会計繰出金		875	875	875	875	875	875	875	875
介護保険特別会計繰出金		978	1,013	1,031	1,061	1,098	1,128	1,152	1,193
後期高齢者医療特別会計繰出金		737	755	787	810	845	869	909	934
下水道事業会計負担金・補助金		1,032	998	821	755	599	529	435	354
計画(政策)事業に充当できる一般財源	C-D=E	△ 129	△ 224	△ 351	△ 175	△ 111	△ 106	79	138
計画(政策)事業に必要な一般財源(普通建設事業以外)	F	587	475	379	458	485	495	496	495
計画(政策)事業に必要な一般財源(普通建設事業)	G	77	117	92	72	45	41	38	37
計	F+G=H	664	592	471	530	530	536	534	532

実施計画時差引財源不足額	E-H=I	△ 793	△ 816	△ 822	△ 705	△ 641	△ 642	△ 455	△ 394
--------------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------

※実施計画時差引財源不足額(I)に対する財源調整は、財政調整基金等取崩し及び健全化の取組などにより対応する。

図 9. 中期財政収支見通し(2020 年度～2027 年度)

出典:国立市行財政改革プラン 2027

(4) ICTへの対応の遅れ

市民意識調査において、「あなたは、国立市はICTを利用したサービスが充実していると思いますか？（※ICTを利用したサービスとは、スポーツ施設等予約システムや証明書のコンビニ交付、市議会インターネット中継システムなど、コンピュータやインターネット等の情報通信技術を活用したサービスを指します。）との設問に対して、「思う」及び「わりと思う」と回答した市民の割合は1割から2割程度となっています。一方、「あまり思わない」、「思わない」及び「わからない」と回答した市民の割合は8割前後となっており、導入済みのサービスの周知不足も含め、市民サービスにおけるICT利用は不十分な状態となっています。

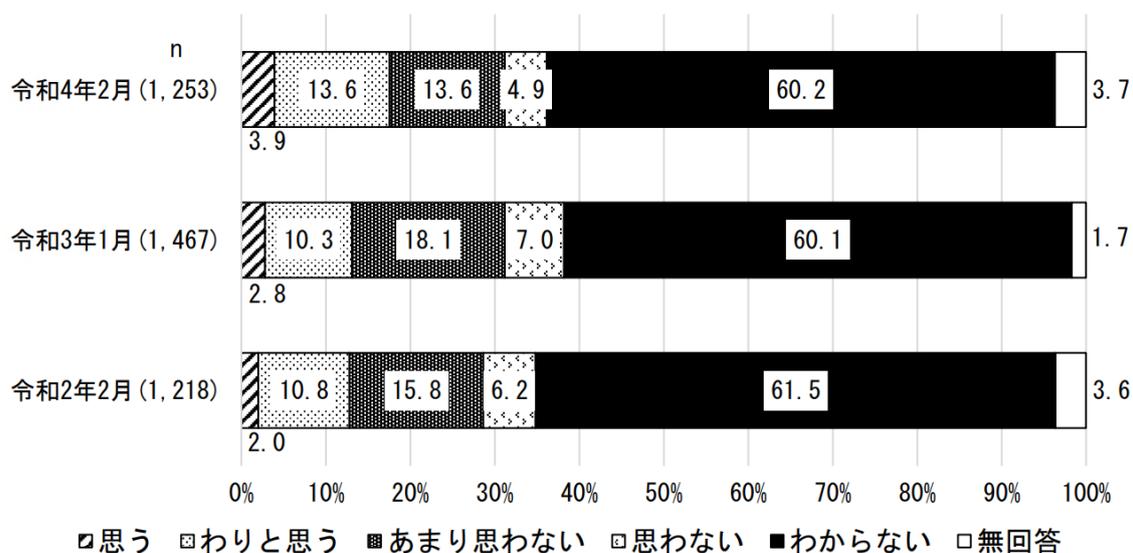


図 10. 国立市はICTを利用したサービスが充実していると思う(思わない)市民の割合

出典:第14回 国立市市民意識調査

2.4 本市においてDXに取り組む意義

当市がDX推進に取り組む意義を、以下の「第5期基本構想」の一節に見出すことができます。

行政サービスに対する市民ニーズが多様化・高度化する中、拡大・成長を基調とする社会から、安定・成熟型の社会への移行がさらに進展し、今後ますます財政上の制約が高まり、様々な地域の課題を行政単独で解決することはより困難になりつつあります。……このような背景を踏まえ、前例のない新たな時代に的確に対応しながら、国立市が魅力あるまちであり続けるために、……第5期基本構想を策定することとしました。

行政サービスに対する市民ニーズが多様化・高度化し、その範囲がますます拡大していく中にも、市民ニーズに細かく対応した行政サービスを提供し続けていくことが常に求められます。一方で、生産年齢人口の減少に伴う労働者不足を背景に、将来的な行政職員の担い手不足が見込まれています。このような状況下で市民ニーズに的確に 대응していくためには、既存のやり方を踏襲していただくだけでは限界があり、業務のあり方を抜本的に見直し、財政上の制約を踏まえた上で、施策や事業のスクラップアンドビルドを積極的に行っていくことが求められています。そして同時に、職員一人一人の生産性を向上させていくことも必要となります。

インターネットやスマートフォン等のICTが社会に広く浸透し、様々な分野で活用される中で、我々の生活は、デジタルを活用した新たなサービスによって、より便利に、快適になっています。実際に店舗へ行かずとも、スマートフォンを利用したネットショッピングによって、自宅に居ながら買い物ができるようになりました。コロナ禍で急速に広がったテレワークは、場所や時間に縛られることのない自由な働き方を通して、ワークライフバランスを実現するなど、様々な可能性を示しています。

一方で、コロナ禍による行動制限などによって、人と人との「つながり」が失われてきた中で、オンラインでの交流が盛んになった反面、急速なデジタル化の推進によって孤立が深刻化したとの指摘もあることから、デジタルデバイドを含めたデジタル化には負の側面があることを忘れてはなりません。また、市が推進する「健康まちづくり戦略」においても、「健康ポイント」などにデジタル化との親和性が見られる一方、オンラインを推進していくことによって移動(歩行)する機会が減少してしまうといった側面があることも認識しておかなくてはなりません。

こうした社会情勢や生活実態を踏まえた上で、本市におけるDX推進では、まず、デジタル化によって職員のマンパワーを産み出し、それを人的資本として捉え、市民サービスの拡充に積極的に振り分けます。そして、将来にわたって魅力あるまちであり続けていくために、行政や地域が抱える課題に対し、様々なデータを多面的に分析した結果(証拠)に基づく政策立案(EBPM: Evidence Based Policy Making)や解決に向けたデジタル技術の活用などにより、これまでになかったような新たな価値や社会資源を産み出していくことによって、前例のない新たな時代に確実に対応していくことを目指します。

まちづくりの基本理念として「人間を大切にする」を掲げる本市においては、決してデジタル化することを目的とするのではなく、市民一人一人の生活を支え、豊かにしていくことを目的として、「DX」に取り組んでいきます。

第3章 計画の基本方針及び視点

3.1 本市の目指す姿

国・都における情報化施策、「国立市地域情報化取り組み方針」の振り返りや、DX に関する本市の課題を踏まえ、「本市の目指す姿」である「市民一人一人によりよいサービスを提供できる行政」を実現するための「基本方針」と、基本方針を実現するために必要な「視点」を、以下の図のように整理しました。



図 11. 本市の目指す姿

3.2 3つの基本方針

本市の目指す姿を実現するために以下の3つの基本方針を掲げ、本市のDXを推進します。

基本方針(1)「書かない」「行かない」スマートな窓口の実現

インターネットを利用したオンラインサービスを拡充することにより、市役所窓口の開設場所、開設時間、混雑等と関係なく、スマートフォンやパソコン、タブレット端末等を使ってどこからでもサービスを受けられるような、市民が「書かない」「行かない」スマートな窓口の実現を目指します。

基本方針(2)「持続可能な」市役所の実現

国は、地方公共団体におけるデジタル化は、住民・企業の様々な主体にとって利便性が向上し、課題解決等への参加をより容易にする等、地域や組織の枠を越えた連携の基盤になり、こうした連携が、デジタル化を効果的に進めるための条件となると考えています。本市としてもデジタル化によって可能となる新たな連携を視野に入れ、「持続可能な」市役所の実現を目指します。

基本方針(3)「あんしんな」市役所の実現

これからの社会のあるべき姿として、本市がこれまで市政の根幹に据えながら取組を進めてきた、個を尊重し多様性を認め合う「ソーシャル・インクルージョン」の理念を、当計画においても規範として踏襲していきます。デジタル化のできない又はすべきではない市民サービスかどうかを慎重に検討して、デジタル化しないサービス開発・対応も充実していきます。また、デジタルデバイド対応も重要視し、誰一人取り残さない、人に優しいデジタル化で「あんしんな」市役所の実現を目指します。

3.3 3つの視点

基本方針を実現するために必要な視点、かつ、本市の DX 推進を支える行政変革の観点として、次の3つの「S」=「国立 DX S³」を踏まえつつ、基本方針を実現するための各種取組を実施していきます。

視点(1) スマート アンド スムーズ **Smart & Smooth** (分かりやすくスムーズな市民サービス)

スマート(分かりやすい)で、スムーズ(滑らか)な市民サービスの実現を心がけます。

例えば、行政手続がオンラインで事前申請できる「スマート窓口」や、健康相談等でスムーズにお答えする、各種証明書をスムーズに発行する、災害時に市内避難所の混雑状況をお知らせしてスムーズに避難できるようにする、等です。

視点(2) ソーシャル インクルージョン **Social Inclusion** (だれも取り残さないサービスの実現)

平成 31(2019)年4月1日に施行された「国立市人権を尊重し多様性を認め合う平和なまちづくり基本条例」は、「人権」、「多様性」、「平和」に関する本市の基本的な理念を示しており、一人ひとりの多様性を認め合い、「ソーシャル・インクルージョン」の理念のもと、だれも取り残さないサービスの実現を目指します。

視点(3) セキュリティ アンド コンビニエンス **Security & Convenience** (安全性と利便性のバランスを考慮)

本市は「国立市情報セキュリティに関する規則」において、住民の生命、財産につながる個人情報等の情報資産、行政運営上重要な情報を守るため、情報資産のリスク管理の規範となるべき「国立市情報セキュリティポリシー」を定めて、厳格な運営をしています。

安全性と利便性は、トレードオフの関係にあります。両者のバランスをとりながら最適なサービスの実現を目指します。

第4章 DX 推進に向けた取組

4.1 重点取組事項の整理

「国立市地域情報化取り組み方針」の振り返りや、ICT を取り巻く環境の変化、国・都における DX 計画、DX に関する本市の課題を踏まえ、本計画の「重点取組事項」を以下のように整理しました。



図 12. 重点取組事項

本計画の「重点取組事項」と SDGs との関係

平成 27(2015)年 9 月に持続可能な開発目標(SDGs)が国連持続可能な開発サミットで採択され、「誰一人取り残さない」持続可能で多様性と包摂性のある社会の実現のため、17 の国際目標とこれに連なる 169 のターゲットが定められました。本市においても、その行政運営が SDGs の目標達成に貢献していることを意識しつつ、本計画の「重点取組事項」に取り組む必要があります。

4.2 「書かない」「行かない」スマートな窓口の実現のための取組

(1) 行政手続のオンライン化		SDGs との関係			
		9 産業と技術革新の基盤をつくろう	11 住み続けられるまちづくりを	16 平和と公正をすべての人に	17 パートナリシップで目標を達成しよう
○ 現状と課題	<ul style="list-style-type: none"> ■ 令和 2(2020)年度までは電子申請等に対して十分な取組ができてきませんでした。令和 3(2021)年度より東京共同電子申請サービスを開始しました。可能な業務から電子申請化を実施してきましたが、本人認証が必要な申請業務等の電子申請化には至っていません。 ■ ICT を活用した行政手続の取組としては、令和 4(2022)年度より、ライフイベントに合わせた窓口の実現に向けて、おくやみを対象とした窓口の実証実験に取り組んでいます。 ■ 国は、令和元(2019)年 12 月のデジタル手続法で、行政手続のオンライン化を原則としました。さらに令和 2(2020)年 12 月の自治体DX推進計画で、令和 4(2022)年度末を目指して「特に国民の利便性向上に資する手続(31 種類)」についてマイナポータルからオンライン手続を可能とするの方針が示されました。 ■ コロナ禍でオンラインでの申請は強く求められており、そのニーズに応えていく必要が増えています。 ■ 国は自治体システムの標準化を進めており、この中で各業務における電子申請も標準化を進めています。 				
○ 取組の方向性	<ul style="list-style-type: none"> ■ 安全性と利便性を考えながら、申請の電子化が可能なものから積極的に手続のオンライン化に取り組みます。 ■ 国が定める「特に国民の利便性向上に資する手続」の 31 手続のうち、市で行われる 27 手続(子育て関係 15 手続、介護関係 11 手続、被災者支援関係 1 手続)について、推進方針を検討します。 ■ 単に手続をオンラインにするだけでなく、市民の方にわかりやすい申請に見直す等手続の簡素化や容易化にも努めます。 ■ ライフイベントに合わせて手続を再整理し、簡単な質問で必要な手続や手続の際の持ち物が分かる仕組みを実現します。おくやみ以外のライフイベントにも対象を拡大します。 ■ 自治体システムの標準化への対応と合わせて手続のオンライン化への取組も進めていきます。 				
○ 取組内容	<ul style="list-style-type: none"> ■ 東京共同電子申請を中心とした申請の電子化推進 				

	<ul style="list-style-type: none"> ■ オンライン化条例の整備 ■ 国の示す 31 手続のうち、市で行われる 27 手続の電子申請化検討 ■ 引越しワンストップ等のワンストップサービスの検討 ■ 「書かない」「待たない」を実現するスマートな窓口の実現
○ 成果目標	<ul style="list-style-type: none"> ■ 電子申請化した業務数:27 手続(令和7(2025)年度末まで) ■ スマート窓口の対象とするライフイベント:おくやみ、出生、引越し(令和 7 (2025)年度末まで)

(2) キャッシュレス決済の推進		SDGs との関係		
		9 産業と技術革新の 基盤をつくろう	11 住み続けられる まちづくりを	17 パートナーシップで 目標を達成しよう
○ 現状と課題	<ul style="list-style-type: none"> ■ 国では、令和元(2019)年 6 月に閣議決定された「成長戦略フォローアップ」において、令和 7(2025)年 6 月までにキャッシュレス決済比率を倍増させて 4 割程度とすることを目指し、キャッシュレス決済の推進を図ることとしています。 ■ 東京都は、都政の DX 推進として紙やはんこをベースとしたアナログな環境から、オンライン・デジタルをベースとしたデジタル環境へと転換する「5 つのレス」を実施しており、その中でキャッシュレスを強力に推し進めています。具体的には都庁内施設や都民利用施設のキャッシュレス対応を実現しています。 ■ コロナ禍における非接触のニーズと合わせ、現金と比べて利便性の高いキャッシュレス決済への社会の関心が高まっています。 ■ 本市においても、令和 3(2021)年 9 月、令和 4(2022)年 1 月及び 11 月にキャッシュレス決済によるポイント還元事業を実施しました。 ■ 市税等の納付について、本市では平成 25(2013)年度よりインターネットバンキングを利用できる「モバイルレジ」を導入し、平成 30(2018)年度からはクレジットカードも利用できるようにしたほか、令和 4(2022)年度よりスマートフォン決済アプリによる納付の取扱いを開始しました。 ■ 一方で、これ以外の市役所の窓口や施設においては、手数料や利用料等の主な決済手段は現金のみとなっています。 			
○ 取組の方向性	<ul style="list-style-type: none"> ■ 手数料等のキャッシュレス決済は、電子申請を推進する上でも重要となるため、行政手続のオンライン化の取組と連動させて推進していきます。 ■ 市民サービスの向上だけでなく、現金管理や会計処理等に係る事務の効率化も目指します。 ■ 国も税の納付のために二次元コードの利用等を進めており、こうした国の動きもしっかり捉えて対応を実施していきます。 			
○ 取組内容	<ul style="list-style-type: none"> ■ 市役所の窓口や施設における手数料等のキャッシュレス化の推進 ■ 東京共同電子申請等の既存申請システムでのキャッシュレス対応推進 			
○ 成果目標	<ul style="list-style-type: none"> ■ 手数料、利用料等におけるキャッシュレス決済導入の実現性の検討 			

(3) マイナンバーカードの利活用		SDGs との関係			
		 産業と技術革新の基盤をつくろう	 住み続けられるまちづくりを	 平和と公正をすべての人に	 パートナーシップで目標を達成しよう
○ 現状と課題	<ul style="list-style-type: none"> ■ 現在、本市でのマイナンバーカードの交付率は 46.6%（交付枚数 35,584 枚）（令和4(2022)年7月末）です。 ■ 平成 29(2017)年よりコンビニ交付を開始し、住民票の写し、印鑑登録証明書、課税証明書、戸籍の附票の写し、戸籍全部(個人)事項証明書等がコンビニエンスストアで取得できるようになっています。 ■ コンビニ交付以外でのマイナンバーカードの利用については、本市では十分には進んでいない状況です。 ■ マイナンバーカードの保険証としての利用等が始まっており、利用希望者へのサポート(登録方法等)が必要な状況です。 ■ マイナンバーカードの有効期間は発行日から 10 回目(未成年者は 5 回目)の誕生日までであるため、交付開始から 10 年を経過する令和 8(2026)年 1 月以降、有効期限を迎える方の増加が予想されます。 				
○ 取組の方向性	<ul style="list-style-type: none"> ■ マイナンバーカードの取得又は更新を行いたい方が、カードをスムーズに取得又は更新できるようにします。 ■ 個人情報保護に配慮しながら、マイナンバーカードを所有する方が、より便利に申請等を実施できるためのサービス拡充をはかります。 ■ マイナンバーカードを持たない人に不利益がないように配慮します。 				
○ 取組内容	<ul style="list-style-type: none"> ■ マイナンバーカード出張申請支援の実施等のマイナンバーカードの交付円滑化対応 ■ コンビニ交付のサービス拡充(継続) ■ ぴったりサービスを通じた電子申請サービスの拡充 ■ マイナンバーカードのオンライン申請をサポートするマイナアシスト(タブレット端末の導入) ■ マイナンバーカードへの健康保険証登録サポート 				
○ 成果目標	<ul style="list-style-type: none"> ■ マイナンバーカードの交付率:75%(令和 9(2027)年度末まで) 				

(4) オープンデータの推進		SDGs との関係		
		9 産業と技術革新の 基盤をつくろう	11 住み続けられる まちづくりを	17 パートナーシップで 目標を達成しよう
○ 現状と課題	<ul style="list-style-type: none"> ■ オープンデータへの取組は本市では遅れていましたが、令和3(2021)年度にオープンデータを公開しました。 ■ 東京都では、全区市町村のオープンデータをまとめて「東京都オープンデータカタログサイト」に掲載し、積極的な流通を行っています。本市のオープンデータについても「東京都オープンデータカタログサイト」で公開しています。 ■ 東京都ではオープンデータを活用したハッカソン等が頻繁に行われ、オープンデータの公開だけでなく、活用に向けた取組を積極的に行っています。こうした取組は官民協働での新たなサービス開発をも目指したもので、海外で先行する「シビックテック」(市民の力を借りた行政課題の解決)推進につながっています。 ■ 本市では、オープンデータについては現在試行的な取組で、活用に向けた取組等はできていません。 			
○ 取組の方向性	<ul style="list-style-type: none"> ■ 今後、公開するオープンデータの種類を増やしていきます。 ■ 継続して公開しているデータの更新を行っていきます。 ■ 東京都の施策等と連携して、オープンデータの活用についても検討していきます。 			
○ 取組内容	<ul style="list-style-type: none"> ■ 東京都オープンデータサイトへ公開します。 			
○ 成果目標	<ul style="list-style-type: none"> ■ 公開したオープンデータの種類:8種類 			

4.3 「持続可能な」市役所の実現のための取組

(5)情報システムの標準化・共通化		SDGs との関係			
		9 産業と技術革新の基盤をつくろう	11 住み続けられるまちづくりを	16 平和と公正をすべての人に	17 パートナリシップで目標を達成しよう
○ 現状と課題	<ul style="list-style-type: none"> ■ 本市では、平成 26(2014)年度以前は住民票や税関連の業務をホストコンピュータで実施していました。そこで利用するプログラムも本市独自の仕様のを多数利用していましたが、時代の流れに沿って、平成 26(2014)年度にホストコンピュータからオープン系パッケージシステムに業務システムを移行しました。この移行の中で、独自の業務プログラムの整理をし、パッケージとして提供される機能にて業務遂行できるように変更してきました。しかし、一部に本市独自の変更を加えていたり、各業務の主管課で個別にシステムを導入していたり、といった場合も多く、法改正等に対して個別のシステム改修が必要になることがあります。 ■ 令和元(2019)年度に一部の基幹業務システムを堅牢なデータセンターに移行し、システムのサービス利用を開始しました。これにより庁舎が被災等で壊れても市民の重要な情報が安全に守られる環境となりました。また他市と共同でシステムを動作させる環境を利用することで費用の圧縮等を図ってきました。 ■ 一方、国はDX施策を進める上で、自治体情報システムの仕様が統一化されていないことを問題とし、自治体情報システムの標準化・共通化を進めています。標準化だけでなく、共通化により、自治体の情報システムのコスト削減も目的としています。 				
○ 取組の方向性	<ul style="list-style-type: none"> ■ 今後さらなるシステムのコスト削減を図っていくためにも自治体情報システムの標準化・共有化に本市も取り組んでいく必要があります。 ■ 「地方公共団体情報システムの標準化に関する法律」において令和7(2025)年度末までに標準準拠システムに移行することが求められており、国が示す基幹系 20 業務について令和 7(2025)年度末を目途に標準準拠システムへ移行します。 ■ 標準化対象の 20 業務については国が用意するガバメントクラウドを極力利用して、庁内で個別にハードウェア等を持たないようにしていきます。 				
○ 取組内容	<ul style="list-style-type: none"> ■ 現状分析の実施 本市では各課で導入したシステムも多いため現状分析を実施し、市全体の情報システムの構成についてしっかりと分析・把握をします。 ■ 移行計画の策定 標準化の範囲は広いいため、標準化・共通化に向けた庁内の全体方針を策 				

	<p>定し、庁内合意形成を図るとともに、その上で各業務システムの具体的な標準化への移行計画を策定していきます。</p> <p>■ 標準準拠システムへの移行</p> <p>上記移行計画に従って、標準準拠システムへの移行を行います。国が用意する共通インフラであるガバメントクラウドへの移行も合わせて検討し、活用していきます。</p>
○ 成果目標	<p>■ 標準準拠システムに移行した業務数:20 業務(令和7(2025)年度末まで)</p>

(6) AI・RPAの利用促進		SDGs との関係			
		9 産業と技術革新の 基盤をつくろう	11 住み続けられる まちづくりを	16 平和と公正を すべての人に	17 パートナーシップで 目標を達成しよう
○ 現状と課題	<ul style="list-style-type: none"> ■ 令和元(2019)年度に業務プロセス分析による業務の棚卸を実施しました。 ■ 令和3(2021)年に住民税の賦課事務において RPA の利用を開始しました。 ■ AI や RPA の取組は一部の部署にとどまり、業務改善や効率化のための全庁的な取組には至っていません。 				
○ 取組の方向性	<ul style="list-style-type: none"> ■ 令和元(2019)年度実施の業務プロセス分析による業務の棚卸の結果をもとに、全庁的に AI・RPA の導入可能性を探ります。 ■ 実証実験を通じて費用対効果が見込まれるものから予算化し、利用を開始していきます。 ■ 情報システムの標準化・共通化により全自治体での様式やデータ項目が標準化されるため、RPA に取り組みやすくなるため、標準化の動きと合わせて検討を進めていきます。 				
○ 取組内容	<ul style="list-style-type: none"> ■ 住民税賦課事務における RPA 活用(継続) ■ 単純入力・処理業務の洗い出し及び RPA の適用検討 ■ OCR(光学式文字読取装置)、議事録作成等での AI の適用検討 				
○ 成果目標	<ul style="list-style-type: none"> ■ AI-OCR 導入 ■ AI 議事録作成システム導入 				

(7)テレワークの推進		SDGs との関係		
		9 産業と技術革新の 基盤をつくろう 	11 住み続けられる まちづくりを 	17 パートナーシップで 目標を達成しよう 
○ 現状と課題	<ul style="list-style-type: none"> ■ 国の「デジタル社会の実現に向けた重点計画」において重点施策として挙げられ、コロナ禍においてさらに重要性が増してきています。 ■ 本市では、令和元(2019)年度に「ワークライフバランス」のための施策としてテレワーク制度の検討に着手しました。令和 2(2020)年度に新型コロナウイルス感染症対策としてモバイル端末を 55 台調達し、テレワークの試行を開始しましたが、コロナ禍での試行が継続し、本来求められている「ワークライフバランス」としての展開が十分できていない状況です。 ■ テレワークに適した業務とそうでない業務の整理を行い、テレワークの実現範囲の検討が必要となります。 ■ 令和3(2021)年4月には総務省から「地方公共団体におけるテレワーク推進のための手引き」が公開され、自治体におけるテレワーク導入・活用の推進が求められています。 			
○ 取組の方向性	<ul style="list-style-type: none"> ■ 働き方改革の観点から、テレワークを広く浸透させるための制度を含めた環境作りをおこなっていきます。 ■ テレワークを実施しやすい庁内環境を構築(庁内 LAN 無線化等)していきます。 ■ テレワーク環境と庁内環境のシームレスな環境を構築していきます。 			
○ 取組内容	<ul style="list-style-type: none"> ■ テレワーク環境の整備やルール見直し よりよいテレワーク環境の検討と構築を実施していきます。(現行のテレワーク環境が令和4(2022)年度末で実証実験が終了となるため、令和5(2023)年度以降も継続できるサービスを検討します。) ■ 要領等の見直し 現在策定している要領等を見直し、よりテレワークしやすい制度作りを行います。 ■ 在宅以外の利用検討 外勤先や出張先でも活用できるようなルールの整備を実施していきます。 			
○ 成果目標	<ul style="list-style-type: none"> ■ テレワーク実施率 管理職 80%(1 回以上実施したことのある管理職の人数/管理職総数) 課等の部署 50%(1 回以上実施したことのある職員の人数が所属職員数の 3 割以上となる課等の数/課等の総数) 			

(8) 紙中心の庁内手続の電子化		SDGs との関係			
		9 産業と技術革新の 基盤をつくろう 	11 住み続けられる まちづくりを 	13 気候変動に 具体的な対策を 	17 パートナーシップ で目標を達成しよう 
○ 現状と課題	<ul style="list-style-type: none"> ■ 庁内検討会を経て、平成 30(2018)年度より、ペーパーレス会議システムを導入し、庁議を中心に会議で利用しています。市議会においても検討は実施しましたが、現時点ではペーパーレス化はされていません。 ■ 会議の紙をペーパーレス化するだけでは、その効果は限定的で、限界があります。たとえば、日々利用する端末を会議室等で利用できるようにすることで、日頃から紙を印刷しなくてもよい環境整備が必要です。 ■ 令和2(2020)年度に、新型コロナウイルス感染症対策のため、Web 会議システムを使用できるタブレット端末を 68 台導入し、利用課に貸出を実施しています。ペーパーレス会議よりもオンライン会議の用途の要望が多く、オンライン会議と合わせたペーパーレスの検討が必要です。 ■ 電子化されたデータの格納先の安定的な確保が必要です。 				
○ 取組の方向性	<ul style="list-style-type: none"> ■ ペーパーレス会議だけでなく、決裁文書の起案や財務会計、文書管理、給与厚生に関する手続等、現在紙で実施している業務の電子化を進めます。 ■ 現在の執務環境を、紙出力が不要な環境に変化させていきます。 ■ オンライン会議のためのよりよい環境づくりを行います。 				
○ 取組内容	<ul style="list-style-type: none"> ■ 様々な業務のペーパーレス化を検討します。 <ul style="list-style-type: none"> ① 庁内業務のオンライン化を検討し、グループウェアの機能等を利用して庁内の申請業務等を電子申請に切換えます。 ② 收受文書及び発出文書を電子データとして管理するための仕組みづくりとして、文書管理システムの導入を検討します。 ③ 電子決裁を推進するため、決裁文書の原則電子化を検討します。 ■ 執務環境の見直し <p>テレワークを推進するとともに、職場のフリーアドレス化を検討します。Web 会議システムを継続利用するとともに、より利便性・安全性の高い方式に見直ししていきます。</p> ■ 電子データ管理環境の強化 <p>電子データ格納のためのファイルサーバ等のストレージを安定的に確保するとともに、保存年限を経過したデータの廃棄(削除)の徹底を行います。</p> 				

<p>○ 成果目標</p>	<ul style="list-style-type: none">■ グループウェアの機能等を利用した庁内手続の電子申請化■ 庶務事務システムを利用した年末調整手続の電子化■ 文書管理システムの導入■ 職場のフリーアドレス化の試行的実施
---------------	--

(9)セキュリティ対策の推進		SDGs との関係		
		9 産業と労働革新の 振興をつくらう	11 住み続けられる まちづくりを	17 パートナーシップで 目標を達成しよう
○ 現状と課題	<ul style="list-style-type: none"> ■ 平成 28(2016)年度に国の「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」を参考に国立市情報セキュリティ対策基準の見直しを実施しました。見直した対策基準に従い、毎年情報セキュリティ外部監査・内部監査を実施し、セキュリティの実施状況を確認しています。 ■ 平成 27(2015)年 12 月に発出された総務大臣通知「新たな自治体情報セキュリティ対策の抜本的強化について」に基づき、平成 28(2016)年度より市内をインターネット接続系、LGWAN 接続系、マイナンバー利用事務系の3つのセグメントに分割して運用しています。 ■ 令和2(2020)年及び令和 4(2022)年に改定された「地方公共団体における情報セキュリティポリシーのガイドライン」に応じた変更が反映しきれておらず、対策基準に従った実際のセキュリティ対策を反映しきれていません。同時に、手続のオンライン化やテレワーク等を対策基準に従った範囲としきれていません。 ■ 令和2(2020)年及び令和 4(2022)年に改定された「地方公共団体における情報セキュリティポリシーのガイドライン」では、自治体システムにおけるセキュリティと利便性の両立を求められています。また、令和3(2021)年改正個人情報保護法の一部が令和5(2023)年4月に施行され、自治体ごとに条例で規定していた個人情報の取扱いが全国統一のルールに変更となります。 ■ 改正個人情報保護法により、特定個人情報以外の個人情報についても個人情報保護委員会が適正運用を監視・指導します。 			
○ 取組の方向性	<ul style="list-style-type: none"> ■ 令和4(2022)年度から5(2023)年度にかけて見直しを行った国立市情報セキュリティ対策基準を運用していきます。 ■ 改正個人情報保護法に基づき、適切な個人情報保護に取り組みます。 ■ 改正個人情報保護法に基づきながらも、国立市の個人情報保護に対する高い意識を踏まえて外部監査等の個人情報保護施策に力を入れていきます。 			
○ 取組内容	<ul style="list-style-type: none"> ■ 情報セキュリティポリシーの改定 令和2(2020)年 12 月「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」を反映した情報セキュリティポリシーの改定を実施します。 			

	<ul style="list-style-type: none"> ■ 外部・内部監査の継続実施 従来から実施している外部監査、内部監査を継続的に実施します。 ■ 技術的なセキュリティ対策の見直し 東京都のセキュリティクラウド更改にあわせて、庁内の技術的なセキュリティ対策について見直し、セキュリティの確保を優先した上で、業務効率化への改善策を実施します。 ■ 個人情報保護法に基づく取組の実施 改正個人情報保護法の内容を踏まえて、適切なセキュリティ確保が実現できるように制度や仕組みの見直しを行います。
○ 成果目標	<ul style="list-style-type: none"> ■ セキュリティポリシー改定 令和5(2023)年上半期 ■ 東京都セキュリティクラウド移行 令和5(2023)年度から新環境運用 ■ 情報セキュリティ対策更改 令和5(2023)年度から新環境運用 ■ 外部監査実施 毎年度実施

4.4 「あんしんな」市役所の実現のための取組

(10) デジタルデバインド対応	SDGs との関係				
	9 産業と技術革新の基盤をつくろう	10 人や国の不平等をなくそう	11 住み続けられるまちづくりを	16 平和と公正をすべての人に	17 パートナリシップで目標を達成しよう
○ 現状と課題	<ul style="list-style-type: none"> ■ 国は、高齢者らがデジタル化から取り残されないようにスマートフォンやマイナンバーカードの使い方を教える「デジタル活用支援員」制度を立ち上げ、毎年度 5000 カ所で講習会を開き、令和 7(2025)年までの 5 年間でのべ 1000 万人の高齢者の参加を促すとしている。 ■ 本市では、令和 3(2021)年度に東京都の事業を活用して、高齢者へのスマートフォン講習会を実施しました。 ■ キャッシュレス決済によるポイント還元事業等で高齢者へのデジタルデバインド等が指摘されました。 ■ 本市では、現在活用可能な電子申請サービスが少ない状況にあります。 				
○ 取組の方向性	<ul style="list-style-type: none"> ■ 国や都の施策をフルに活用し、デジタルデバインド解消に努めます。 ■ 電子申請サービスを行う際は、利用者にとって見やすくわかりやすいものとなるように努めます。 ■ 電子申請サービスの利用が難しいなどの理由で、窓口での申請を希望する方をサポートする方法を検討します。 ■ しょうがいを持つ方にも配慮したデジタル化の取組を行います。 				
○ 取組内容	<ul style="list-style-type: none"> ■ デジタル機器に不慣れな市民への支援に取り組みます。 ■ 国・都の事業を活用したスマートフォン講習会等を実施します。 ■ 東京共同電子申請サービス、ぴったりサービス、民間のサービスを比較し、申請内容に最も適合するサービスの利用を検討します。 ■ 窓口におけるタブレット活用等で音声認識や読み上げソフトを活用し、誰もが使いやすい窓口を検討します。 				
○ 成果目標	<ul style="list-style-type: none"> ■ 市民向けスマートフォン講習会の実施(都の事業など) 				

(11) デジタル人材の育成		SDGs との関係				
		9 産業と技術革新の基盤をつくろう	10 人や国の不平等をなくそう	11 住み続けられるまちづくりを	16 平和と公正をすべての人に	17 パートナリシップで目標を達成しよう
○ 現状と課題	<ul style="list-style-type: none"> ■ 総務省は令和4(2022)年6月「自治体DX推進のための職員育成の取組」、令和4(2022)年9月に「自治体DX推進計画【第 2.0 版】」を公表し、自治体の取組に対して事例を中心にデジタル人材の育成のあり方、外部人材の採用の仕方を支援しています。 ■ 東京都は「東京都デジタル人材確保・育成基本方針」を令和4(2022)年2月に新たに策定しました。①方針策定の基本認識、②組織が求めるデジタル人材像、③人材の確保・育成に向けた具体的な取組のあり方を示しています。 ■ 本市においても、職員の「DX リテラシー」のあり方、LAN推進者の果たすべき役割とDX推進でもとめられるデジタル人材のスキルが変化してきています。 ■ 本市においては、デジタル人材の確保や育成に十分な取組ができていない状況です。 					
○ 取組の方向性	<ul style="list-style-type: none"> ■ 国や都の方針・取組情報を参考に、本市の職員の持つべき「DXリテラシー」を定義します。 ■ 本市の基本理念のひとつである「ソーシャル・インクルージョン」の理念のもと、デジタルデバйд対応(誰にでも分かりやすいデジタルサービスの構築)の観点を持った人材の育成を目指します。 ■ 東京都が令和 5(2023)年度に設立を予定している「GovTech 東京」を通じ、外部人材と連携した上で、デジタル人材の確保や育成を行います。 					
○ 取組内容	<ul style="list-style-type: none"> ■ デジタルデバйд対応を前提とした DX 推進の機運を醸成します。 ■ 各課の「LAN 推進者」を始めとした職員全体の「DXリテラシー」を向上させます。 ■ DX を推進すると共にデジタルデバйд対応を行うことのできる人材の育成を推進します。 ■ 職員のデジタルスキルを底上げできるように研修等の機会を増やします。 					
○ 成果目標	<ul style="list-style-type: none"> ■ J-LIS、東京都市長会等の関係団体開催の研修への参加人数:常勤職員の80% ■ LAN推進者の役割の再定義及び名称の変更 ■ 研修等の開催 					

【用語解説】

【A～】

■ AI

人工知能“Artificial Intelligence”の略称。人間の脳を模倣し、言語や画像の認識や論理的な推論、経験から学習する機能を持ったシステムやソフトウェア、技術のこと。

■ BPR

“Business Process Reengineering”の略称。既存の組織やビジネスルールを抜本的に見直し、利用者の視点に立って、業務プロセス全体について職務、業務フロー、管理機構、情報システムを再設計すること。

■ ガブテック GovTech東京

東京都が令和5(2023)年に設立を予定している新団体のこと。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、高度なデジタル人材を採用、また、都内区市町村も含めた DX を推進し、そして、行政と民間がフラットに協働する、新たなプラットフォームとして設立する。

■ ICT

情報や通信に関連する技術の総称。「ICT」は“Information and Communication Technology”の略称。ほぼ同意の用語として“Information Technology”の略称である。「IT」を日本では頻繁に用いてきたが、国際的には「ICT」の使用が一般的となっている。

■ ジェイリス J-LIS

地方公共団体情報システム機構“Japan Agency for Local Authority Information Systems”の略称。地方公共団体情報システム機構法に基づく国及び地方公共団体が共同して運営する法人。マイナンバーカード関連システム、住民基本台帳ネットワークシステム、マイナンバー制度の情報連携に用いる自治体中間サーバ・プラットフォーム、LGWAN 等を運営している。

■ ラン LAN

ローカルエリアネットワーク“Local Area Network”の略称。一つの建物の中にあるコンピュータやプリンタ等をケーブルで接続したネットワークのこと。無線でつないだ場合は無線 LAN と呼ぶ。

■ エルジーワン LGWAN

総合行政ネットワーク“Local Government Wide Area Network”の略称。全国の

地方公共団体のコンピュータネットワークを相互に接続した専用の閉域ネットワークのこと。全国的な行政情報の共有、事務の効率化を目的としており、高度なセキュリティが維持されている。

■ QOL

“Quality Of Life”の略称。「生活の質」等と訳され、個人の生きがいや満足度等、精神的な豊かさを重視する考え方。

■ QOS

“Quality Of Service”の略称。サービスの品質のこと。

■ RPA

“Robotic Process Automation”の略称。AI等の技術を用いて事務処理を自動化することにより、業務効率化を行うこと。大量で反復作業が多い事務処理に対して導入効果が大きい。

■ エスディージーズ SDGs

持続可能な開発目標“Sustainable Development Goals”の略称。平成 27(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」にて記載された平成 28(2016)年から令和 12(2030)年までの国際目標。持続可能な世界を実現するための 17 のゴール・169 のターゲットから構成される。

■ XR(VR、AR、MR)

“Cross Reality”の略称。現実世界と仮想世界を融合することで、現実ではないものを視覚や聴覚、触覚などにより知覚できる技術(VR、AR、MR など)の総称。

- VR(仮想現実)は“Virtual Reality”の略称。人間の知覚に働きかけ、現実ではないが実質的に現実のように感じられる環境を人工的に作り出す技術の総称。
- AR(拡張現実)は“Augmented Reality”の略称。現実の環境から知覚できる情報をコンピュータによる処理で追加あるいは削減、変化させる技術の総称。
- MR(複合現実)は“Mixed Reality”の略称。仮想現実と現実世界の情報を取り込み融合させた世界を作り出す技術の総称。

【あ～】

■ アジャイル

小単位に実装とテストを繰り返し、開発を進める手法のこと。

■ アプリケーション(アプリケーションソフト、アプリ)

文書作成、表計算、画像編集など、特定の目的のために利用するソフトウェアのこと。特定の業務のために利用するソフトウェアを業務アプリケーションと呼ぶ。また、スマートフォンやタブレット(端末)上で利用するソフトウェアを単に「アプリ」と呼ぶことが定着している。

■ インターネットバンキング

インターネット上で口座残高照会、振込等の銀行取引ができるサービスのこと。銀行の窓口や ATM に行く必要がなく、パソコンやスマートフォンで取引ができるという利便性を持つ。

■ オープンデータ

国や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等を通じて容易に利用(加工、編集、再配布等)できるよう公開されたデータのこと。二次利用可能なルールが適用されたもの、機械判読に適したもの、無償で利用できるもの、のいずれの項目にも該当する形で公開される。

【か～】

■ ガバメントクラウド

政府の情報システムについて、共通的な基盤・機能を提供する複数のクラウドサービスの利用環境のこと。地方自治体による活用が予定されている。

■ 官民データ

官民データ活用推進基本法では、「電磁的記録に記録された情報であって、国若しくは地方公共団体又は独立行政法人若しくはその他の事業者により、その事務又は事業の遂行に当たり、管理され、利用され、又は提供されるものをいう。」と定義されている。行政機関の保有データのオープンデータ化や、民間の保有データ等を活用することにより、国民が安全で安心して暮らせる社会及び快適な生活環境の実現に寄与することを目指している。

■ キャッシュレス決済(キャッシュレス)

紙幣や硬貨といった現金を使用せずにお金を払うこと。主に、デジタル化されたデータでお金のやり取りを行う。クレジットカード、スマートフォンやインターネットを使った支払いなどがこれにあたる。なお、キャッシュ(cash)は「現金」、レス(less)は「ない」を意味する。

■ クラウドコンピューティング

インターネット等のネットワーク上にあるサーバ群(クラウド(雲))から、ハードウェア、ソフトウェア、データ等を、ネットワークを介したサービスとして利用する形態の総称。クラウドサービス又は単にクラウドとも呼称される。従来の自前で保有しているコンピュータに制限されず、どこからでも、必要な時に、必要な機能だけを利用することができる。

■ グループウェア

コンピュータネットワークを活用して組織やメンバー間での情報共有やコミュニケーションを行うソフトウェアの総称。

【さ～】

■ 自治体情報システムの標準化・共通化

各地方自治体でバラつきのある業務フローや利用機能・帳票を統一することで、情報シ

システムの調達コスト低減、デジタル人材不足の解消、住民サービス向上及び行政の効率化を進めることを目的とした取組。

■ シビックテック

「civic=市民」と「technology=テクノロジー」を掛け合わせた造語。市民自身がテクノロジーを活用して、社会や地域、行政サービスが抱える課題を解決しようとする取組や考え方の総称。

■ スマートフォン

従来の携帯電話端末に加え、より高度な情報処理機能を備えた携帯電話端末の総称。利用者が使いたいアプリケーションを自由にインストールして利用することができる。

■ 東京都セキュリティクラウド

東京都が都内各区市町村のために Web サーバ等を集約し、監視及びログ分析・解析をはじめ高度なセキュリティ対策を実施するもの。次期都区市町村情報セキュリティクラウドの提供が予定されている。

■ セキュリティポリシー(情報セキュリティポリシー)

組織が情報セキュリティを確保するための全体的な方針、基準やルールを明文化したものの。

■ ソーシャル・インクルージョン

すべての人を社会的孤立や排除から守り、社会の一員として包み支え合い共に生きるという理念。

【た～】

■ タブレット端末(タブレット)

液晶画面を指やペンでタッチすることで操作可能な携帯情報端末の総称。一般にはノートパソコンより小型で薄く、すぐに利用できるよう常時電源が入った状態で運用する。

■ 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

総務省が、各地方公共団体が情報セキュリティポリシーの策定や見直しを行う際の参考として、情報セキュリティポリシーの考え方及び内容について解説したもの。

■ データセンター

各種コンピュータやデータ通信機器、大容量データ保管機器等を設置・運用することに特化した施設の総称。様々な技術的・人的・物理的対策によって強固なセキュリティを確保している。災害時でも稼働し続けるよう建物自体が耐震構造とされ、大容量の電池や自家発電装置等を備える。

■ デジタル地域通貨

地域内の経済活性化を目的とした、特定の地域やコミュニティ内のみで流通、利用可

能な通貨(地域通貨)をデジタル化したもの。従来の紙媒体による地域通貨と比較して導入コストや偽造リスクを低減することができる。

■ デジタルデバイド

インターネットやパソコン等のICTを利用できる者と利用できない者との間に生じる格差のこと。

■ デジタルリテラシー

デジタル技術を取り扱うに当たって必要な知識や、デジタル技術を理解し、業務等に活用する能力のこと。

■ テレワーク

「tele=離れた所」と「work=働く」を掛け合わせた造語。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。

■ 東京共同電子申請サービス

東京都及び都内各区市町村における行政手続を自宅や職場等からインターネットを通じて行うことができるサービス。

【は～】

■ ハッカーソン

「Hack=ハック(高度な技術を駆使してシステムを操作すること)」と「Marathon=マラソン」を掛け合わせた造語。ソフトウェア開発に関するイベントの一種で、参加者が会場に集って数時間から数日をかけて集中的に作業に取り組み、一つの技術分野や製品、テーマ等に関連するプログラムの開発・改良等を行うもの。

■ パッケージソフト(パッケージ)

特定の業務又は業種において、汎用的に利用することができる既製のシステムやソフトウェア製品のこと。

■ 番号制度(社会保障・税番号制度)

単に「マイナンバー制度」とも呼称される。国民に対して一人一つの番号である「個人番号」を付与することにより、社会保障及び税の分野における様々な個人の情報を同一人として正確に紐付け、確認することを目的とした制度及び社会基盤のこと。

■ 引越しワンストップサービス

引越しを行う者が、民間事業者が提供する「引越しポータルサイト」を利用して、全市区町村においてマイナポータルを通じたオンラインによる転出届・転入予約、電気・ガス・水道等の民間手続を一括で行うことを可能とするオンラインサービス。

■ ぴったりサービス

マイナポータルが提供するサービスのひとつで、行政手続の検索・電子申請を行うこと

ができる。

■ フリーアドレス

個人に席を割り当てず、自由に働く席を選択できるワークスタイル・オフィススタイルのこと。

■ ホストコンピュータ

主に巨大な組織の基幹業務における事務処理や科学技術計算等、様々な用途の処理を行うための大型コンピュータ。汎用機やメインフレームとも呼ばれる。ホストコンピュータ上に構築したシステムは、メーカー独自の仕様やハードウェア・ソフトウェア構成となっていることが一般的である。

【ま～】

■ マイナポータル

マイナンバーカードを使った公的個人認証を行うことで利用できる、政府が運営するオンラインサービスで、子育てや介護をはじめとする、行政手続の検索やオンライン申請がワンストップでできたり、行政機関からの通知を受け取れたりする、専用のウェブサイトのこと。

■ マイナンバーカード(個人番号カード)

表面に顔写真、氏名、住所、生年月日、性別が、裏面に12桁の個人番号(マイナンバー)が記載されたクレジットカードサイズのICカード。身分証明書として利用できるほか、ICチップに記録された電子証明書を用いることによって電子申請やコンビニエンスストアでの証明書交付等のサービスを利用することができる。

■ メタバース

「meta=超越した」と「universe=宇宙」を掛け合わせた造語。コンピュータやコンピュータネットワークの中に構築された、現実世界とは異なる3次元の仮想空間やそのサービスのこと。

【わ～】

■ 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、個人の自己啓発等、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。

■ ワンストップサービス

一度の、又は1ヶ所での申請や届出によって、必要な手続の全てを完了させることができるサービスのこと。

デジタル・トランスフォーメーション
国立市 D X 推進計画

(令和5年(2023年)3月)

国立市政策経営部政策経営課
〒186-8501 東京都国立市富士見台 2-47-1
TEL 042-576-2111
FAX 042-576-0264
<http://www.city.kunitachi.tokyo.jp>