

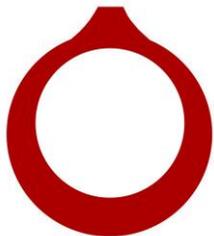
# 【Ⅷ－行動計画】 ver.1.0.0

(小山町デジタル・トランスフォーメーション (DX) ガイドライン【別冊】)

2022－2026 (令和4-8年度)

2022年3月/静岡県/小山町

"The digital transformation can be understood as the changes that the digital technology causes or influences in all aspects of human life."  
－Stolterman & Fors (2004) /IT and the Good Life



# 目次

- **VIII - 行動計画** ……p3
- **IX - 用語解説** ……p52

※本資料は『小山町DXガイドライン』（I～XI章）のうち、「VIII - 行動計画」を別冊として作成するものです。  
尚、参考として「XI - 用語解説」を再掲しています。

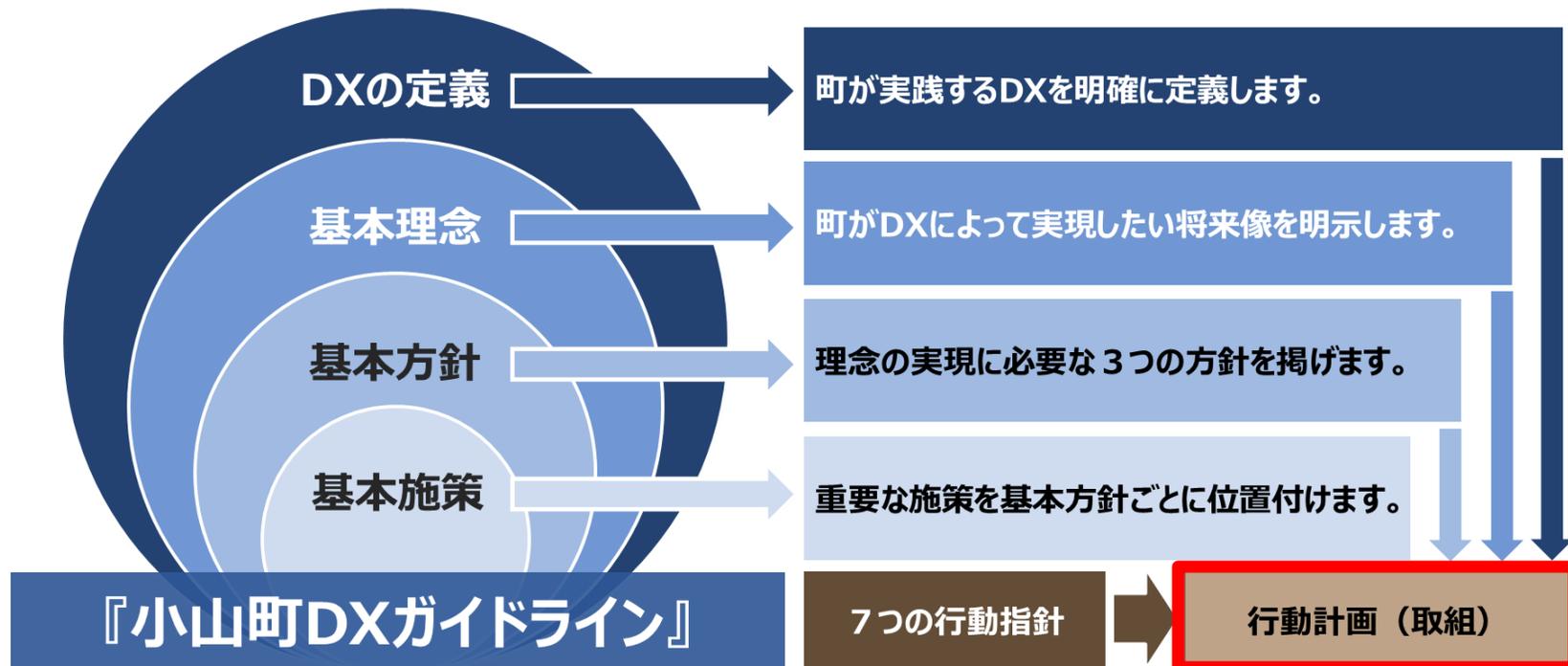
## VIII - 行動計画

- 1. 行動計画とは …p4
- 2. 基本方針と基本施策 …p5
- 3. 取組一覧 …p6
- 4. 重点取組とは …p7
- 5. 行動計画（取組）の見方 …p8
- 6. 進捗管理 …p9
- 7. 基本方針Ⅰに関する取組 …p10
- 8. 基本方針Ⅱに関する取組 …p19
- 9. 基本方針Ⅲに関する取組 …p35
- 10. 参考：優先的にオンライン化を推進すべき手続  
（取組No.02関係） …p48
- 11. 参考：標準化対象システム（取組No.29関係）  
…p51

# Ⅷ- 行動計画

## 1. 行動計画とは

- ・行動計画とは、本ガイドラインの基本理念「デジタルで人と地域が〈つながる〉まち 小山町」の実現を図るための基本方針・基本施策に基づき、35の取組をとりまとめたものです。
- ・それぞれの取組の適切な実施を図るため、「目指す姿」、「R8目標」、「実施内容」、「取組工程」などを定めています。
- ・計画期間中は、本行動計画に基づき、進捗状況の確認や計画の見直しを行います。



※『小山町DXガイドライン』  
P77より抜粋

# Ⅳ- 行動計画

## 2. 基本方針と基本施策

・本ガイドラインの基本方針と基本施策は、下記のとおりです（※『小山町DXガイドライン』p80より抜粋）。

### 【基本方針】

#### I 町民視点のサービスデザイン

提供側の都合ではなく、利用者である**町民の視点**を最重要に考え、誰もが**直感的かつ簡単に利用できるようなサービス**をデザインします。

#### II デジタルによる持続可能なまちづくり

**デジタル環境整備やデータ活用**により、交通システムの改善や災害・感染症に対するレジリエンス向上、産業・文化・教育への支援を推進します。

#### III デジタル・デフォルトなスマート行政

BPRの推進により、**デジタル処理が基本**（デフォルト）となるように業務フローを刷新し、サービスの質と働きやすさを同時に改善します。

### 【基本施策】

I - ① 町民サービスのスマート化

I - ② 情報発信の個別最適化

I - ③ デジタルデバイドの解消

II - ① 地域のレジリエンスとモビリティの向上

II - ② 地域の産業・文化・教育のスマート化

II - ③ 地域のデジタル活用環境の強靱化

III - ① 内部業務のBPRとスマート化

III - ② 情報システムの最適化

III - ③ DX推進体制の強化

# Ⅳ- 行動計画

## 3. 取組一覧

### I 町民視点のサービスデザイン (p10~18)

取組名

#### ①町民サービスのスマート化

No.01 ★マイナンバーカードの普及と活用促進

No.02 ★行政手続等のオンライン化推進

No.03 公金キャッシュレス決済の推進

No.04 窓口サービスのスマート化

#### ②情報発信の個別最適化

No.05 ★SNS等によるプッシュ型の情報発信・広報広聴DX

No.06 町ホームページのUI/UXの改善

#### ③デジタルデバイドの解消

No.07 ★町民がICTについて学ぶ機会の提供

No.08 ★町のオンラインサービスの周知・利用促進と改善

※取組名の先頭に「★」がついているものは、町の「重点取組」として定めたものです。重点取組については次ページを参照。

### Ⅱ デジタルによる持続可能なまちづくり (p19~34)

取組名

#### ①地域のレジリエンスとモビリティの向上

No.09 オープンデータの拡充と統計情報活用の推進

No.10 ★災害時コミュニケーションの強靱化

No.11 安全で利用しやすいインフラの整備

No.12 ★公共交通のスマート化

#### ②地域の産業・文化・教育のスマート化

No.13 町内企業等のスマート化支援

No.14 農林業者のスマート化支援

No.15 有害鳥獣対策のスマート化支援

No.16 観光施設・道の駅のスマート化支援

No.17 観光地ワーケーションの推進

No.18 ICT等を活用した人口政策の推進

No.19 図書館サービスの充実とスマート化

No.20 ★学校教育のスマート化

No.21 こども園のスマート化

#### ③地域のデジタル活用環境の強靱化

No.22 ★町民のICT利用環境の改善

No.23 ★自治会等地域活動のスマート化支援

### Ⅲ デジタル・デフォルトなスマート行政 (p35~47)

取組名

#### ①内部業務のBPRとスマート化

No.24 ★各種業務のBPRの推進

No.25 ★事務処理の自動化の推進

No.26 ★押印見直しの推進

No.27 文書管理・電子決裁システムの導入・活用

No.28 ★テレワークの推進

#### ②情報システムの最適化

No.29 ★行政情報システムの標準化・共通化

No.30 ★情報・通信セキュリティ対策の徹底

No.31 庁舎内の通信環境の強靱化

No.32 公共施設等マネジメントのスマート化

#### ③DX推進体制の強化

No.33 ★庁内DX推進体制の強化

No.34 職員のICTリテラシーの向上

No.35 DXに関するツールや先行事例等の研究

## 4. 重点取組とは

- ・本章で定めた計35の取組（p6参照）のうち、特に本ガイドラインの対象期間（令和4～8年度）中に優先的に推進すべき**17**の取組を「**重点取組**」としました。
- ・町の「重点取組」の選定基準は、下表のとおりです。

|   | 選定基準  | 該当する重点取組  |
|---|---|---|
| ① | 総務省『自治体DX推進計画』の重点取組事項に関するもの<br>また、法定により一定期間内に完了させる必要があるもの | ・マイナンバーカードの普及と活用促進<br>・行政手続等のオンライン化推進<br>・行政情報システムの標準化・共通化 など |
| ② | 町民サービス向上やデジタルデバイドの解消に特に資するもの                              | ・町民がICTについて学ぶ機会の提供<br>・災害時コミュニケーションの強靱化<br>・公共交通のスマート化 など     |
| ③ | 庁内全体のDX推進にとって特に重要なもの                                      | ・各種業務のBPRの推進<br>・押印見直しの推進<br>・庁内DX推進体制の強化 など                  |

# Ⅷ- 行動計画

## 5. 行動計画（取組）の見方

・行動計画（取組）の見方は以下のとおりです。

| 基本方針名 / 基本施策名 |                            |      |      |      |      |  |
|---------------|----------------------------|------|------|------|------|--|
| No.×× : 取組名   | 【国 : 】【町 : 】【①】            |      |      |      |      |  |
| 現状と課題 ②       | ××××××××××                 |      |      |      |      |  |
| 目指す姿 ③        | ××××××××××                 |      |      |      |      |  |
| R8目標 ④        | ××××××××××                 |      |      |      |      |  |
| 担当所属 ⑤        | ××××、××××× (関係所属 : ××××××) |      |      |      |      |  |
| 実施内容 ⑥        | ×××××××××× (実施する所属名)       |      |      |      |      |  |
|               | ×××××××××× (実施する所属名)       |      |      |      |      |  |
|               | ×××××××××× (実施する所属名)       |      |      |      |      |  |
| 取組工程 ⑦        | R4年度                       | R5年度 | R6年度 | R7年度 | R8年度 |  |
| ××××××××      | →                          |      |      |      |      |  |
| ××××××××      |                            | →    |      |      |      |  |
| ××××××××      |                            |      |      | →    |      |  |

①…下表のとおりマークを付与

| 区分 | マーク | 意味                                |
|----|-----|-----------------------------------|
| 国  | ◎   | 国計画の「重点取組事項」に関する取組                |
|    | ○   | 国計画の「自治体DXの取組とあわせて取り組むべき事項」に関する取組 |
|    | ●   | 国計画の「その他」に関する取組                   |
|    | —   | 上記以外の取組                           |
| 町  | ★   | 対象期間中、重点的に推進する取組（重点取組）            |
|    | —   | 重点取組以外の取組                         |

※「国計画」は総務省『自治体DX推進計画』を指す

②…DX推進にまつわる、取組に関する現状と課題

③…取組によって達成したいサービスや業務のあり方

④…終期（令和8年度）までに達成したいサービスや業務のあり方

⑤…担当所属：主体的に取組を推進する所属  
関係所属：担当所属と連携しながら取り組む所属

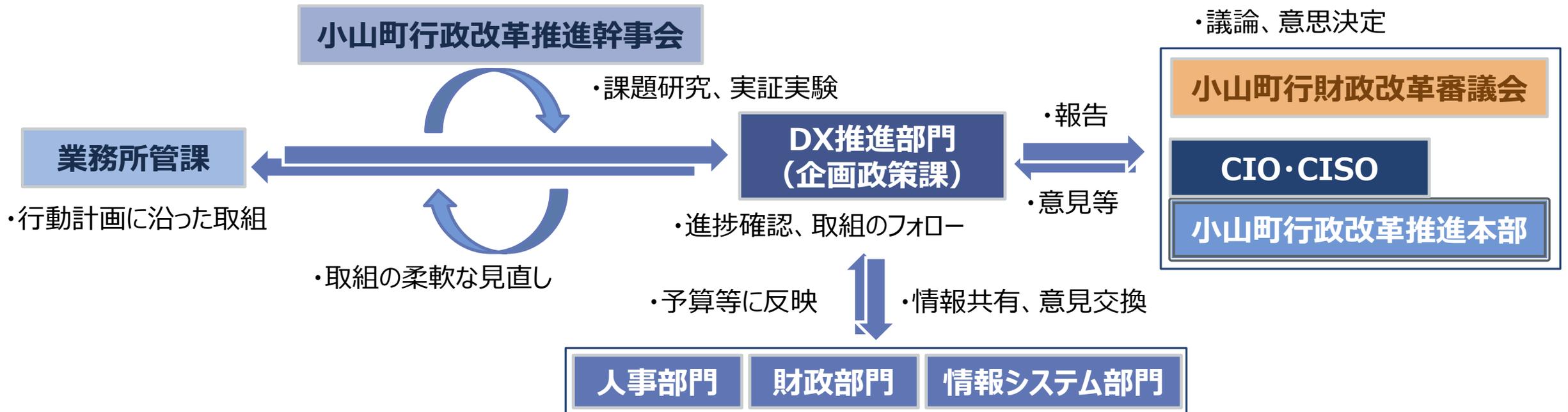
⑥…対象期間（令和4～8年度）中に実施する具体的な内容

⑦…対象期間（令和4～8年度）中の、取組全体のスケジュール

# VIII- 行動計画

## 6. 進捗管理

- ・行動計画に位置付けた取組については、年度ごとに進捗状況を確認し、行政改革推進本部、行財政改革推進審議会に報告します（※『小山町DXガイドライン』p84を参照）。
- ・進捗管理においては、取組成果や新たな課題を確認し、今後の取組の方向性や事業立案、予算確保に反映していきます。
- ・また、進捗状況や外部環境の変化等に応じて、実施内容や取組工程については柔軟に見直しを行います。



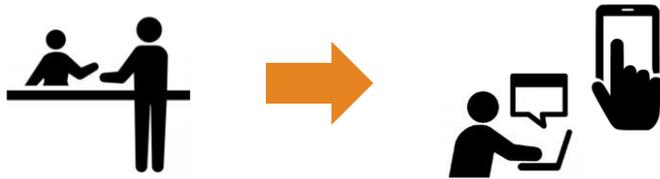
## 7. 基本方針 I に関する取組

・基本方針 I「**町民視点のサービスデザイン**」では、利用者である町民の視点を最重要に考え、誰もが直感的かつ簡単に利用できるような行政サービスのデザインを推進します。

### 主な施策分野

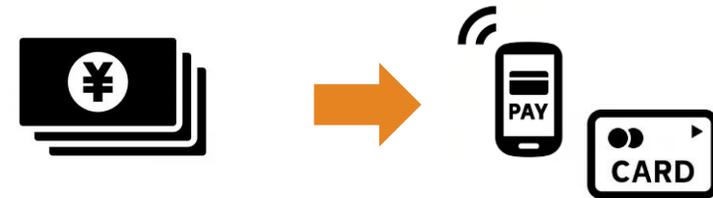
#### 行政手続等のオンライン化

来庁不要、自宅等からスマホ・PCで手続可能に



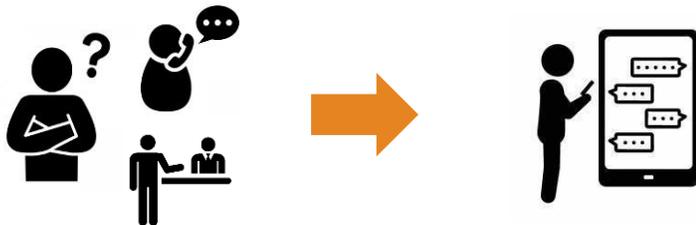
#### 公金キャッシュレス決済の推進

現金不要、非接触で便利に、感染症対策にも



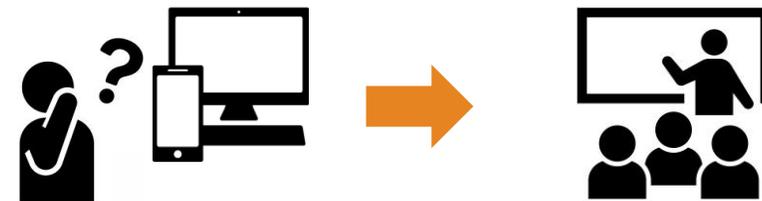
#### プッシュ型の情報発信

一人ひとりに必要な情報を、役場から町民に個別発信



#### ・ ICTを学ぶ機会の提供

シニア向けのスマホ講座等で基本的なICTを学ぶ



# I 町民視点のサービスデザイン / ①町民サービスのスマート化

## No.01 : マイナンバーカードの普及と活用促進 【国：◎】【町：★】

|              |   |
|--------------|---|
| <b>現状と課題</b> | 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るデジタル社会の基盤となる個人認証の手段であり、健康保険証の利用が可能となったほか、運転免許証との一体化等が予定されています。令和4年2月末時点における本町の普及率は48.4%です。マイナンバーカードの豊富なメリットを周知して活用を促すとともに、申請受付・交付業務の体制強化により普及率を更に向上させていく必要があります。  |
| <b>目指す姿</b>  | ほぼすべての町民がマイナンバーカードを所持し、ぴったりサービス等のマイナンバーカードを用いた各種のオンライン行政サービスが活用可能となっている状態を実現します。  |
| <b>R8目標</b>  | ほぼすべての町民がマイナンバーカードを所持し、その主な活用シーンが理解されている  |
| <b>担当所属</b>  | 住民福祉課、総務課（関係所属：企画政策課、健康増進課）   |
| <b>実施内容</b>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>・マイナンバーカードのメリットや活用シーン、申請方法等に関する広報活動（住民福祉課、総務課、地域振興課）</li> <li>・出張申請受付や申請補助によるマイナンバーカード普及の推進（住民福祉課）</li> <li>・マイナンバーカードを活用した国の各種施策に応じた町取組の検討・実施（企画政策課）</li> <li>・マイナンバーを用いた健康情報の連携やオンライン閲覧を可能にするためのシステム改修（健康増進課）</li> </ul> |

| 取組工程               | R4年度 | R5年度 | R6年度 | R7年度 | R8年度 |
|--------------------|------|------|------|------|------|
| 広報活動・出張申請・申請補助     | →    |      |      |      |      |
| 町マイナンバーカード施策の検討・実施 | →    |      |      |      |      |
| 健康管理システムの改修と運用     | →    |      |      |      |      |

# I 町民視点のサービスデザイン / ①町民サービスのスマート化

## No.02 : 行政手続等のオンライン化推進 【国：◎】【町：★】

|              |   |
|--------------|---|
| <b>現状と課題</b> | <p>各種の行政手続は、「手続できる場所や時間が限られている」「申請書ごとに同じ情報を何度も記入する必要がある」といった不便さを抱えています。国は、令和4年度末までに子育て・介護関係など31の手続のオンライン化を計画しており(※)、町も手続等のオンライン化に向けた環境整備等を進め、申請・届出にまつわる利用者の負担(来庁・手書き・押印など)を軽減し、サービスの質を改善していく必要があります。</p> <p>(※対象となる手続等については48~50ページを参照)</p> |
| <b>目指す姿</b>  | <p>オンライン手続等を可能にすることで、利用者が時間や場所を選ばずに申請・届出・予約ができるようになることを目指します。また、シンプルで使いやすい申請フォームをデザインします。</p>   |
| <b>R8目標</b>  | <p>ほとんどの重要な行政手続や公共施設予約がオンラインで完結できるようなシステムが整備されている</p>   |
| <b>担当所属</b>  | <p>総務課、企画政策課、住民福祉課(関係所属：全課)</p>   |
| <b>実施内容</b>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ぴったりサービスと連携するための基幹系ネットワーク改修(※子育て・介護関係の26手続き及び転出・転入予約)(総務課)</li> <li>・押印見直しと併せた、手続等オンライン化方針の検討と手続の分類(総務課、企画政策課、各課)</li> <li>・公共施設オンライン予約システムに関する検討と導入(企画政策課、施設所管課)</li> </ul>                        |

| 取組工程              | R4年度 | R5年度 | R6年度 | R7年度 | R8年度 |
|-------------------|------|------|------|------|------|
| 基幹系ネットワークの改修      | →    |      |      |      |      |
| ぴったりサービスにおける申請連携  |      | →    | →    | →    | →    |
| オンライン化方針の検討と手続の分類 | →    |      |      |      |      |
| その他の手続のオンライン化     |      | →    | →    | →    | →    |
| オンライン予約システムの検討・導入 | →    | →    | →    | →    | →    |

# I 町民視点のサービスデザイン / ①町民サービスのスマート化

## No.03 : 公金キャッシュレス決済の推進 【国：-】【町：-】

|              |  |
|--------------|--|
| <b>現状と課題</b> | コロナ禍において、非接触・非対面のコミュニケーションがニューノーマル（新常態）となるなか、町では令和2年度より町税や水道料金のオンライン決済や、役場窓口における手数料支払いのキャッシュレス化を実現しています。今後も利用者の利便性の向上を図るべく、対応可能な決済サービスの拡充等に取り組んでいく必要があります。   |
| <b>目指す姿</b>  | キャッシュレス決済が可能な手続を更に拡充するとともに、窓口で利用できるキャッシュレス決済サービスの種類を随時追加していきます。  |
| <b>R8目標</b>  | ほとんどの公金支払において、キャッシュレス決済が対応可能になっている   |
| <b>担当所属</b>  | 企画政策課、会計収納課、上下水道課、指定管理施設関係、直営施設関係（関係所属：各支所ほか）  |
| <b>実施内容</b>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>・キャッシュレス化推進に関する方針検討（会計収納課、企画政策課、各課）</li> <li>・収納金の分類（会計収納課、企画政策課、各課）</li> <li>・各種支払いのキャッシュレス化推進・周知と利用可能な決済サービスの拡充（各課）</li> <li>・QRコード決済対応の税目拡大（法改正対応）（会計収納課、税務課）</li> <li>・キャッシュレス決済の導入に関する各指定管理者等との協議・検討（指定管理施設所管課）</li> </ul> |

| 取組工程                       | R4年度 | R5年度 | R6年度 | R7年度 | R8年度 |
|----------------------------|------|------|------|------|------|
| キャッシュレス化推進方針検討             | →    |      |      |      |      |
| 収納金の分類                     |      | →    |      |      |      |
| キャッシュレス拡大、決済サービス拡充         |      |      | →    | →    | →    |
| QR導入に向けた様式変更、システム改修、町民への広報 | →    |      |      |      |      |
| 固定資産税・軽自動車税のQR決済開始         |      |      | →    | →    | →    |
| 各指定管理者との協議・検討              | →    | →    | →    | →    | →    |

# I 町民視点のサービスデザイン / ①町民サービスのスマート化

## No.04 : 窓口サービスのスマート化 【国 : ●】【町 : -】

|              |  |
|--------------|--|
| <b>現状と課題</b> | 従来の役場窓口業務では、来庁や書類記入、押印、別の窓口への移動、電話問い合わせといった手間が利用者にかかっていたが、タブレット端末や自動応答システム等のデジタル技術の活用により、利用者と職員双方の負担軽減によるサービス改善が可能となっています。窓口間の移動や手書きといった手間を極力省き利用者の用事がスムーズに達成できるような窓口サービスの改革を行う必要があります。  |
| <b>目指す姿</b>  | 窓口における利用者の負担や手間（来庁や記入、押印、窓口間の移動等）を軽減してサービスを改善するとともに、知りたい情報をいつでも簡単に入手できるような案内・応答システムを構築します。   |
| <b>R8目標</b>  | 窓口の業務フロー見直しや案内システムの導入、入力タブレット設置等により、利用者の手間が省力化されている  |
| <b>担当所属</b>  | 企画政策課、住民福祉課（関係所属：全課）   |
| <b>実施内容</b>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>・案内・応答システムの構築に関わる業務内容の選別（住民福祉課）</li> <li>・タブレット等を活用した申請書作成支援システムによる書かない窓口の検討・実施（企画政策課、住民福祉課）</li> <li>・AIチャットボットによる窓口案内及びオンライン簡易相談の検討・実施（企画政策課、住民福祉課）</li> <li>・総合窓口案内の充実及びオンライン手続案内システム（くらしの手続きガイド）の活用（住民福祉課）</li> </ul> |

| 取組工程                        | R4年度 | R5年度 | R6年度 | R7年度 | R8年度 |
|-----------------------------|------|------|------|------|------|
| システム構築に関する業務の選別             |      |      |      |      |      |
| 各種窓口支援システムの検討・実施            |      |      |      |      |      |
| 総合窓口案内の充実及びオンライン手続案内システムの活用 |      |      |      |      |      |

# I 町民視点のサービスデザイン / ②情報発信の個別最適化

## No.05 : SNS等によるプッシュ型の情報発信・広報広聴DX 【国：-】【町：★】

|              |  |
|--------------|--|
| <b>現状と課題</b> | 従来の行政サービスは申請主義であり、サービスについての情報が必要な方に十分に到達していないことがありました。町では令和3年3月より町公式のLINEアカウントを開設し、利用者の属性やニーズに応じたプッシュ型の通知を実現しています。今後も、メニュー拡充等によって利便性を向上させ、利用者の増加を図る必要があります。  |
| <b>目指す姿</b>  | 利用者が自分の知りたい情報に素早くアクセスできるだけでなく、町からのプッシュ通知によって生活の利便性が向上するよう、的確な情報発信の仕組みを構築するとともに、町公式LINEへの電子申請機能の付加などにより「持ち運べる役場」の実現を目指します。  |
| <b>R8目標</b>  | 町公式LINEの利便性が町民に浸透し、町民の半数程度が町公式LINEを「友だち」に追加している  |
| <b>担当所属</b>  | 地域振興課（関係所属：全課）   |
| <b>実施内容</b>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>・スマホ教室や出前講座等、町民と直接ふれ合う機会における町公式LINEの周知と利用拡大（地域振興課、介護長寿課）</li> <li>・町公認Instagramやフェイスブック等SNSを活用した町公式LINEの周知と利用拡大（地域振興課）</li> <li>・利用者ニーズや他自治体の事例研究を通じた機能拡充・UI/UX向上、小山町独自の行政サービスの向上（地域振興課）</li> <li>・情報送受の基盤となるメニュー構築と電子申請機能の付加による「持ち運べる役場」の実現（地域振興課、各課）</li> <li>・広報委員会における町公式LINEの活用拡大方法の検討・実践（地域振興課、各課）</li> </ul> |

| 取組工程            | R4年度 | R5年度 | R6年度 | R7年度 | R8年度 |
|-----------------|------|------|------|------|------|
| 利用者の拡大に向けた周知活動  | →    |      |      |      |      |
| 利用者ニーズや他自治体調査研究 | →    |      |      |      |      |
| 町ホームページとの連携     |      |      | →    |      |      |
| 電子申請等との連携       |      |      | →    |      |      |

# I 町民視点のサービスデザイン / ②情報発信の個別最適化

## No.06 : 町ホームページのUI/UXの改善 【国：-】【町：-】

|              |   |
|--------------|---|
| <b>現状と課題</b> | 町のホームページは町政情報のプラットフォームとして重要ですが、情報量の増加に伴って階層構造が複雑になるなど、情報の検索性に課題があります。より情報を探しやすく使いやすくなるよう、デザインを改良して利用体験（UI/UX）のクオリティの向上を図る必要があります。   |
| <b>目指す姿</b>  | あらゆる人にとってわかりやすく使いやすいシンプルなデザインを追求し、利用者が必要な情報にスムーズにアクセスできる便利かつセキュアなポータルサイトを構築します。   |
| <b>R8目標</b>  | 町ホームページがリニューアルされ、通信セキュリティとUI/UXが改善されたことで、安全でよりわかりやすいものになっている  |
| <b>担当所属</b>  | 地域振興課（関係所属：全課）  |
| <b>実施内容</b>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>・通信暗号化による町ホームページのセキュリティ強化（地域振興課）</li> <li>・現行ホームページの課題整理とリニューアルに向けた調査研究、広報委員等による構築内容の全庁的な検討（地域振興課、各課）</li> <li>・ホームページ構築後の運用前後における継続した操作研修会等の実施、職員の情報リテラシーの向上（各課）</li> <li>・行政アドバイザーによる助言やUI/UX診断等を活用した検証・改善（地域振興課）</li> </ul> |

| 取組工程              | R4年度 | R5年度 | R6年度 | R7年度 | R8年度 |
|-------------------|------|------|------|------|------|
| HPのリニューアルに向けた調査研究 | →    |      |      |      |      |
| 広報委員会における意見聴取及び精査 |      | →    |      |      |      |
| 業者選定及びHP構築、研修会    |      |      |      | →    |      |
| UI/UX診断等による検証・改善  |      |      |      |      | →    |

# I 町民視点のサービスデザイン / ③デジタルデバイドの解消

## No.07 : 町民がICTについて学ぶ機会の提供 【国：○】【町：★】

|              |  |
|--------------|--|
| <b>現状と課題</b> | 令和3年度町民意識調査においては、高齢層はインターネット利用率が低く、その理由として「利用方法が難しい」ことが最も多く挙げられました。そうした方々も含め、広く町民に、スマートフォンやパソコン等の使い方や、ぴったりサービス、e-Tax、eLTAXといった便利な行政デジタルサービス利用方法を学ぶことができる機会を設ける必要があります。   |
| <b>目指す姿</b>  | すべての町民がICT機器の利用に関する基本的な知識を身につけることができ、様々なデジタルサービスによる便利さを実感できるような学びの場を提供します。   |
| <b>R8目標</b>  | 希望するすべての人に対して、スマートフォンなど基本的なデジタルツールについて学ぶ機会が提供されている   |
| <b>担当所属</b>  | 介護長寿課、生涯学習課（関係所属：企画政策課、地域振興課）  |
| <b>実施内容</b>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>・高齢者を対象としたスマホ教室の開催（県補助、町単独）（介護長寿課、生涯学習課）</li> <li>・高齢者を対象としたスマホよろず相談窓口設置に関する検討と実施（介護長寿課）</li> <li>・子供向けデータ活用講座等の周知（企画政策課）</li> <li>・ぴったりサービス、e-Tax、eLTAX等の行政デジタルサービス周知（各課）</li> </ul> |

| 取組工程             | R4年度 | R5年度 | R6年度 | R7年度 | R8年度 |
|------------------|------|------|------|------|------|
| 高齢者向けスマホ教室の実施    | →    |      |      |      |      |
| スマホよろず相談窓口の検討    | →    |      |      |      |      |
| スマホよろず相談窓口の設置    |      | →    |      |      |      |
| 子供向けデータ活用講座等の周知  | →    |      |      |      |      |
| 各種オンライン行政サービスの周知 | →    |      |      |      |      |

# I 町民視点のサービスデザイン / ③デジタルデバイドの解消

## No.08 : 町のオンラインサービスの周知・利用促進と改善 【国：-】【町：★】

|              |  |
|--------------|--|
| <b>現状と課題</b> | 令和3年度町民意識調査においては、町公式LINEや金太郎メールなどデジタルを活用した町の行政サービスについて、「知らない」「知っているが利用したことはない」との回答が大半を占めていました。町だけでなく、県・国のデジタルを活用したオンライン行政サービスについての認知度を高めるとともに、より使いやすく便利に改善していく必要があります。   |
| <b>目指す姿</b>  | 多くの町民が、町が展開するオンライン行政サービスを十分に認知し、必要なタイミングでスムーズに活用できるよう、タイムリーかつ確実に届く情報発信を実現します。  |
| <b>R8目標</b>  | 行政に関する情報収集やサービス申請などをデジタルベースで実施する町民の割合が増加している   |
| <b>担当所属</b>  | 企画政策課、地域振興課（関係所属：全課）   |
| <b>実施内容</b>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>・広報委員会におけるオンラインサービス周知手法の検討と実践（地域振興課、各課）</li> <li>・「広報おやま」等の紙媒体を活用したデジタルサービスに関する情報発信（地域振興課、各課）</li> <li>・出前講座やシニア向けスマホ講座など対面の機会におけるサービス周知活動（地域振興課、介護長寿課、各課）</li> <li>・町のオンライン行政サービスの機能や使い方を紹介する一覧資料やウェブページの作成（企画政策課、各課）</li> <li>・地上デジタルテレビ放送の文字送信サービスを利用した行政情報の提供（地域振興課）</li> </ul> |

| 取組工程             | R4年度 | R5年度 | R6年度 | R7年度 | R8年度 |
|------------------|------|------|------|------|------|
| 広報委員会における検討と実践   | →    |      |      |      |      |
| オンラインと対面の双方での周知  | →    |      |      |      |      |
| 紹介資料・ページの作成・配付   | →    |      |      |      |      |
| 地デジ放送文字送信サービスの活用 | →    |      |      |      |      |

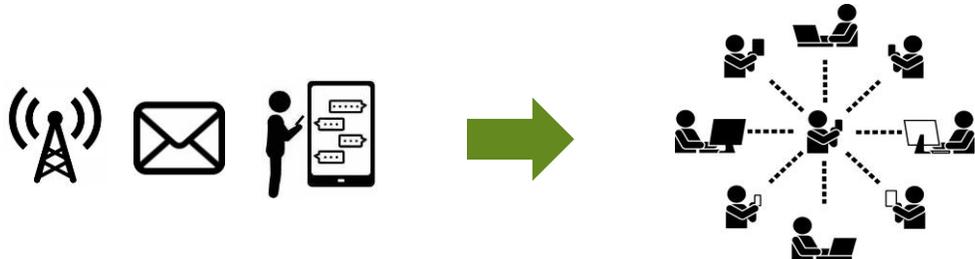
## 8. 基本方針Ⅱに関する取組

・基本方針Ⅱ「デジタルによる持続可能なまちづくり」では、デジタル環境の整備やデータ活用により、交通システムの改善や災害・感染症に対するレジリエンス（強靱性）向上、産業・文化・教育への支援を推進します。

### 主な施策分野

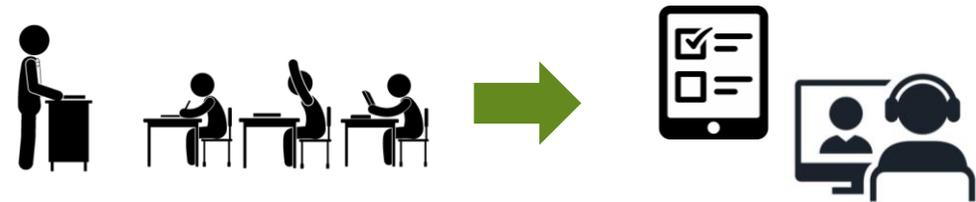
#### ・ 災害コミュニケーションの強靱化

災害に関する情報を様々なメディアで即時に発信可能に



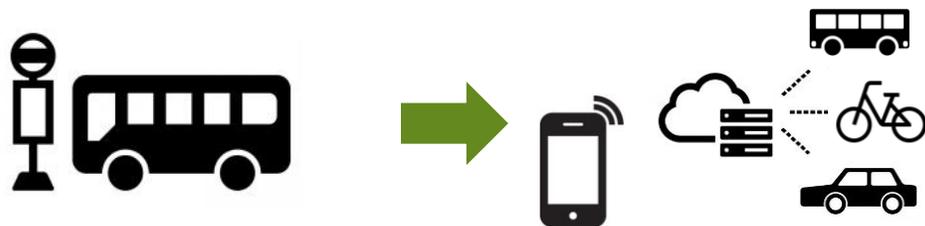
#### ・ 学校教育のスマート化

タブレット端末やデジタル教材のメリットを活用した教育の展開



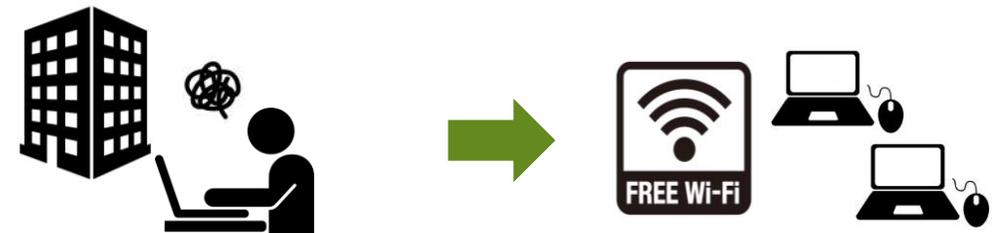
#### ・ 公共交通のスマート化

様々なデータやAI、アプリなどを活用した地域MaaSの推進



#### ・ 町民のICT利用環境の改善

公共施設等の通信環境整備や貸出端末などを整備



## II デジタルによる持続可能なまちづくり / ①地域のレジリエンスとモビリティの向上

### No.09 : オープンデータの拡充と統計情報活用の推進 【国：●】【町：-】

|              |  |
|--------------|--|
| <b>現状と課題</b> | オープンデータとは、著作権や特許などの制限なしで誰もが自由に利用できるデータです。町では、地域・年齢別人口や町内AED設置場所等の推奨データセットを整備・公表しています。デジタル社会においてはデータは価値の源泉であり、町はデータの公表と活用により積極的に取り組んでいく必要があります。   |
| <b>目指す姿</b>  | 様々な主体が自由に活用できるよう、町に関するあらゆる基礎的な情報をオープンデータとして公表します。また、データに基づいた実効性の高い政策立案（EBPM: Evidence-based Policy Making）を実施します。  |
| <b>R8目標</b>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>・町の保有する各種統計データが、二次利用に適したフォーマットでインターネット上に公開されている</li> <li>・各種のデータを統計的手法により分析し、その結果を政策立案の根拠として活用している</li> </ul>   |
| <b>担当所属</b>  | 企画政策課、地域振興課、商工観光課、人口政策推進室（関係所属：全課）   |
| <b>実施内容</b>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>・「小山町の統計」の作成と町ホームページでの公表（地域振興課）</li> <li>・データセット作成やデータ分析・活用手法に関する研修の企画・実施（企画政策課）</li> <li>・統合型GIS利活用の促進（企画政策課）</li> <li>・人口動態が地域に及ぼす影響を予測するためのデータ分析と結果の公表（人口政策推進室）</li> <li>・地域経済の活性化に関するデータの収集・分析の検討・実施（RESASの活用等）（商工観光課）</li> </ul> |

| 取組工程             | R4年度 | R5年度 | R6年度 | R7年度 | R8年度 |
|------------------|------|------|------|------|------|
| 「小山町の統計」の作成と公表   | →    |      |      |      |      |
| データ公表・分析に関する研修実施 | →    |      |      |      |      |
| 統合型GIS利活用の促進     | →    |      |      |      |      |
| 各種データ収集・分析と公表    | →    |      |      |      |      |

## Ⅱ デジタルによる持続可能なまちづくり / ①地域のレジリエンスとモビリティの向上

### No.10 : 災害時コミュニケーションの強靱化 【国：-】【町：★】

|              |   |
|--------------|---|
| <b>現状と課題</b> | 近年は異常気象や地震など災害が激甚化・頻発化しています。災害時に町民の生命と財産を守るためには、被害状況や避難指示、被災支援策といった情報が迅速に授受されることが重要です。町では令和2年度より世帯用アナログ無線のデジタル化を進めているところですが、無線や防災メールなどの従来の仕組みに加えて、SNS等のデジタルを活用してコミュニケーションを強化する必要があります。  |
| <b>目指す姿</b>  | 町からの災害情報があらゆる経路を通じて同時かつ迅速に発信されるとともに、町民が速やかに被害報告等を町に報告できるよう防災コミュニケーションを構築します。  |
| <b>R8目標</b>  | 災害情報を複数の経路で同時に配信できるような情報発信体制が構築されている  |
| <b>担当所属</b>  | 危機管理局（関係所属：地域振興課、都市整備課、建設課、上下水道課）   |
| <b>実施内容</b>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>・デジタル戸別受信機（同報無線設備）の順次配備（危機管理局）</li> <li>・ケーブルTVを活用した水位周知指定河川のリアルタイム監視（危機管理局）</li> <li>・町公式LINEや災害時特設ウェブサイトによる迅速な情報発信（危機管理局、地域振興課）</li> <li>・災害情報を複数経路に一斉配信するシステムの導入に関する調査・研究（危機管理局）</li> </ul> |

| 取組工程              | R4年度 | R5年度 | R6年度 | R7年度 | R8年度 |
|-------------------|------|------|------|------|------|
| デジタル戸別受信機の配備      | →    |      |      |      |      |
| ケーブルTVを活用した河川水位監視 | →    |      |      |      |      |
| 町公式LINEや特設サイトの活用  | →    |      |      |      |      |
| 災害情報の一斉配信システムの研究  | →    |      |      |      |      |

# II デジタルによる持続可能なまちづくり / ①地域のレジリエンスとモビリティの向上

## No.11 : 安全で利用しやすいインフラの整備 【国：-】【町：-】

|              |  |
|--------------|--|
| <b>現状と課題</b> | 道路や橋、公園といったインフラは老朽化が進む一方、災害の頻発化や交通量の増大により、一層のレジリエンス（強靱性）強化が求められています。道路や公園などの新設、修繕、取り壊しにおいては、IoT技術等を活用したリアルタイムな状況把握や、蓄積されたデータの分析に基づいて判断を行っていく必要があります。   |
| <b>目指す姿</b>  | 道路や橋、公園などの状況をリアルタイムで一元的に把握・管理可能な仕組みを構築し、データに基づいた対応によって、町民が常に安全で快適に利用できるインフラの整備を実現します。  |
| <b>R8目標</b>  | 電子化された施設台帳によりインフラ管理が一元化されるとともに、利用申請等の受付の電子化が開始されている  |
| <b>担当所属</b>  | 都市整備課、建設課、上下水道課（関係所属：企画政策課、地域振興課）  |
| <b>実施内容</b>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>・施設や水道管路の電子台帳導入に関する状況調査と検討（都市整備課、上下水道課）</li> <li>・SNSによる施設利用申請が可能となるよう各種機関と調整（都市整備課）</li> <li>・統合型GISの導入に向けた事例研究とデータ整備の推進（建設課）</li> <li>・道路パトロールの委託とパトロールを通じた道路データ収集・活用（建設課）</li> </ul> |



## II デジタルによる持続可能なまちづくり / ①地域のレジリエンスとモビリティの向上

### No.12 : 公共交通のスマート化 【国：-】【町：★】

|              |  |
|--------------|--|
| <b>現状と課題</b> | 山間部等の人口減少地域においては移動手段の稀少化が進んでおり、自治体が提供する公共交通の存在は生活維持のために重要です。町で運営するコミュニティバス（定時運行・デマンド）については、運行エリアの拡大やバス停の追加設置、予約アプリの導入などサービス改善に努めてきましたが、引き続き利便性の向上を図る必要があります。   |
| <b>目指す姿</b>  | 種々の地域データを活用したバス停配置や、AI等による運行経路の最適化、アプリへの決済機能付加によるMaaS高度化の実践等により、より使いやすい持続可能な公共交通を実現します。  |
| <b>R8目標</b>  | 町の地域特性を考慮した上で、MaaSや自動運転、カーシェアといった新技術の研究を進め、必要に応じて実証実験を実施するなど、コミュニティバスを含めて町内の公共交通が持続可能なインフラとして維持・活性化するために、デジタル技術を活用した取組を実施している  |
| <b>担当所属</b>  | 企画政策課（関係所属：介護長寿課、住民福祉課、都市整備課、フロンティア推進課、商工観光課、こども育成課、生涯学習課）   |
| <b>実施内容</b>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>・既存手法（カーシェア、レンタサイクル等）の活用検討・実施（企画政策課）</li> <li>・地域内MaaS実現の検討・実施（企画政策課）</li> <li>・コミュニティバスの二次利用（交通以外）の検討・実施（企画政策課）</li> <li>・新たなモビリティサービス（自動運転・グリーンスローモビリティ等）の検討・実施（企画政策課）</li> </ul> |

| 取組工程               | R4年度 | R5年度 | R6年度 | R7年度 | R8年度 |
|--------------------|------|------|------|------|------|
| 既存手法の活用検討・実施       | →    |      |      |      |      |
| 地域内MaaS実現の検討・実施    | →    |      |      |      |      |
| コミュニティバス二次利用の検討・実施 | →    |      |      |      |      |
| 新たなモビリティサービスの検討・実施 | →    |      |      |      |      |

## Ⅱ デジタルによる持続可能なまちづくり / ②地域の産業・文化・教育のスマート化

### No.13 : 町内企業等のスマート化支援 【国：-】【町：-】

|              |   |
|--------------|---|
| <b>現状と課題</b> | コロナ禍を契機に官民間問わず従来の働き方が見直される中、ICTを活用した業務の効率化や遠隔化が進んでいます。また、多くの人々がデジタル端末を用いて情報収集や商品・サービスの購入をしていることを踏まえたデジタル対応が必須となっています。町では令和3年度より、町内企業のテレワーク環境整備やサテライトオフィス設置に対する支援を開始しましたが、今後は国・県の支援策等の周知・活用促進を含め、より広い視点で企業の経営・働き方のスマート化を支援して魅力を高めるための方策を検討する必要があります。 |
| <b>目指す姿</b>  | 町内の企業や事業者がそれぞれの経営の最適化や働き方改革の推進に必要なICTツールやシステムを導入・活用するにあたり、柔軟に町の支援を受けられるような制度を構築します。   |
| <b>R8目標</b>  | テレワークを実施している町内事業者が増加するとともに、町内に新たにサテライトオフィスを設置する事業者が増加している   |
| <b>担当所属</b>  | フロンティア推進課、商工観光課   |
| <b>実施内容</b>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>・テレワーク及びサテライトオフィス推進についての制度や研修等に関する周知と受講の奨励（フロンティア推進課）</li> <li>・外部専門家等と連携したワークショップ等の企画・実施（フロンティア推進課）</li> <li>・自治体版マイナポイントや地域通貨等のキャッシュレス施策など、デジタルを活用した手法検討と実現に向けた事業支援（商工観光課）</li> </ul>                      |

| 取組工程                | R4年度 | R5年度 | R6年度 | R7年度 | R8年度 |
|---------------------|------|------|------|------|------|
| サテライトオフィス設置費助成事業の推進 | →    |      |      |      |      |
| 町内外企業に対する助成制度周知     | →    |      |      |      |      |
| 商工会と連携した事業検討と展開     | →    |      |      |      |      |
| 研修やセミナー等の情報提供       | →    |      |      |      |      |

## Ⅱ デジタルによる持続可能なまちづくり / ②地域の産業・文化・教育のスマート化

### No.14 : 農林業者のスマート化支援 【国 : -】【町 : -】

|              |   |
|--------------|---|
| <b>現状と課題</b> | 農林業については、就業人口の減少と従事者の高齢化が進行しており、担い手不足の解消と同時に、作業の効率化、品質及び生産性の向上が求められています。AIやドローン、リモートセンシング（遠隔探査）、IoT等のデジタル技術を活用した生産管理手法の開発が進んでいる中で、町でも、産業の持続性を高めるべく、農林業者のデジタル活用に対する支援を検討する必要があります。       |
| <b>目指す姿</b>  | 農産物や木材の高品質化や、作業・管理の効率化に資するデジタル手法が広く活用され、町内の農林業が安定的に運営されるための支援体制を構築します。  |
| <b>R8目標</b>  | 町内の農林業者が自らの生産手法に適したデジタル技術を積極的に導入している  |
| <b>担当所属</b>  | 農林課   |
| <b>実施内容</b>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ドローン活用等、スマート農林業に関する先進事例等の情報収集（農林課）</li> <li>・関係機関と連携しながら、地域特性に適した技術等の検討と普及に向けた施策の企画（農林課）</li> <li>・町内の農林業者を対象とした周知や講習会、イベント等の開催（農林課）</li> </ul> |

| 取組工程              | R4年度 | R5年度 | R6年度 | R7年度 | R8年度 |
|-------------------|------|------|------|------|------|
| スマート農林業に関する情報収集   | →    |      |      |      |      |
| 地域特性に適した技術の検討・企画  | →    |      |      |      |      |
| 講習会やイベント等の開催      | →    |      |      |      |      |
| 3次元点群データ等既存データの活用 | →    |      |      |      |      |

※3次元点群データ：ドローンやレーザースキャナ等による3次元測量によって得られた、3次元座標（空間に占める位置を示す情報）をもつ点データのこと。

## Ⅱ デジタルによる持続可能なまちづくり / ②地域の産業・文化・教育のスマート化

### No.15 : 有害鳥獣対策のスマート化支援 【国：-】【町：-】

|              |  |
|--------------|--|
| <b>現状と課題</b> | 当町においては、ニホンジカやイノシシ、ハクビシン等の鳥獣による農産物被害が発生しており、猟友会による捕獲活動や防護柵の設置などを実施しています。しかし、猟友会会員の高齢化等に伴う捕獲従事者の不足や、防護柵の維持コスト負担等の課題があるなか、一層の被害軽減を図っていくためには、ICTを活用したツールの導入によって省力化・効率化を図る必要があります。 |
| <b>目指す姿</b>  | ICTを活用した捕獲罠や監視装置、追い払い装置など、低コストかつ効果的な有害鳥獣対策により、作物被害を最小化するための仕組みを構築します。  |
| <b>R8目標</b>  | 猟友会と連携しながら、ICTを活用した捕獲罠の設置や研究を実施している  |
| <b>担当所属</b>  | 農林課  |
| <b>実施内容</b>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ICTを活用した事例など、技術に関する情報収集（農林課）</li> <li>・猟友会と連携しながら、地域特性に適した技術等の検討と普及に向けた施策の企画（農林課）</li> <li>・電気柵等の被害防止対策に関する講習会の開催（農林課）</li> </ul>      |

| 取組工程               | R4年度 | R5年度 | R6年度 | R7年度 | R8年度 |
|--------------------|------|------|------|------|------|
| ICT活用事例に関する情報収集    | →    |      |      |      |      |
| 地域特性に適した技術の導入検討・企画 | →    |      |      |      |      |
| 導入・企画した技術の見直し      |      |      | →    |      |      |
| 講習会の開催             | →    |      |      |      |      |

# II デジタルによる持続可能なまちづくり / ②地域の産業・文化・教育のスマート化

## No.16 : 観光施設・道の駅のスマート化支援 【国：-】【町：-】

|              |  |
|--------------|--|
| <b>現状と課題</b> | <p>コロナ禍を契機に、観光のスタイルは近隣化、分散化、個人化、リモート化といった感染対策を考慮したものに变化しています。観光客が感染対策に配慮しつつ、快適に旅行を楽しむためには、旅前の情報収集から施設等予約までがオンラインで完結するようなフォームの整備や、旅中の観光地における通信環境や情報発信の充実を図り、周遊や消費を促す必要があります。また、VR技術等を活用し、オンラインにおいても観光体験等が可能なコンテンツ等を開発する必要があります。</p> |
| <b>目指す姿</b>  | <p>町内観光に関する情報へのアクセスや旅程の組み立て、予約等がオンラインで可能になるとともに、旅行中もスムーズに情報収集が可能になることで、周遊や消費が促進されている状態を目指します。また、オンラインにおいても楽しむことができる観光コンテンツが充実している状態を目指します。</p>   |
| <b>R8目標</b>  | <p>観光客と事業者がともに活用可能な観光プラットフォームが構築されており、オンライン観光コンテンツが実装されている</p>   |
| <b>担当所属</b>  | <p>商工観光課</p>   |
| <b>実施内容</b>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>・観光プラットフォーム（PF）の構築に関する調査・研究・開発（商工観光課）</li> <li>・町観光協会その他観光施設等でのオンラインにおける観光コンテンツ（日本人向け）開発支援（商工観光課）</li> <li>・町観光協会その他観光施設等でのオンラインにおける観光コンテンツ（インバウンド向け）開発支援（商工観光課）</li> </ul>                 |

| 取組工程              | R4年度 | R5年度 | R6年度 | R7年度 | R8年度 |
|-------------------|------|------|------|------|------|
| 観光PFに関する調査・研究・調整  | →    |      |      |      |      |
| 構築・開発             |      |      | →    |      |      |
| 完成・利用促進           |      |      |      |      | →    |
| オンライン観光コンテンツの開発支援 | →    |      |      |      |      |

# II デジタルによる持続可能なまちづくり / ②地域の産業・文化・教育のスマート化

## No.17 : 観光地ワーケーションの推進 【国 : -】【町 : -】

|              |  |
|--------------|--|
| <b>現状と課題</b> | 新型コロナウイルス感染症の拡大やテレワーク普及等による働き方の多様化により、リゾート地や温泉地など職場以外の場所で余暇を楽しみつつ仕事を行う「ワーケーション」が注目されています。町においても、ワーケーションを新しい旅行のスタイルとして認識し、重要な観光振興策として推進していく必要があります。   |
| <b>目指す姿</b>  | 町内の観光施設や宿泊施設に十分なワーキングスペースやインターネット通信環境が整備されており、利用者が快適にワーケーションを楽しむことができるような支援策を実施します。  |
| <b>R8目標</b>  | 町内の宿泊施設にワーケーション利用者が定常的に訪れている   |
| <b>担当所属</b>  | 商工観光課  |
| <b>実施内容</b>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ワーケーションの類型に基づいたターゲティングとHP等を活用した情報発信（商工観光課）</li> <li>・ワーケーション受入可能施設に対する情報提供（商工観光課）</li> <li>・町内宿泊施設に対するワーケーション受入体制整備の補助制度等に関する情報提供（商工観光課）</li> <li>・宿泊事業者や旅行業者に対するワーケーションを活用した観光商品造成のはたらきかけ（商工観光課）</li> </ul> |

| 取組工程               | R4年度 | R5年度 | R6年度 | R7年度 | R8年度 |
|--------------------|------|------|------|------|------|
| ワーケーション類型別のターゲティング | →    |      |      |      |      |
| HP等を活用した情報発信       | →    |      |      |      |      |
| 補助制度等に関する情報提供      | →    |      |      |      |      |
| 観光商品造成のはたらきかけ      | →    |      |      |      |      |

## Ⅱ デジタルによる持続可能なまちづくり / ②地域の産業・文化・教育のスマート化

### No.18 : ICT等を活用した人口政策の推進 【国：-】【町：-】

|              |   |
|--------------|---|
| <b>現状と課題</b> | 当町の総人口は平成2年をピークに減少傾向にあります。首都圏から近く、豊かな自然環境の中で生活できるという魅力を広く発信し、当町に「住みたい」「住み続けたい」と思ってもらえるよう、オンライン相談やAIマッチング等のICTを活用しながら、定住促進や結婚支援、少子化対策といった多彩な人口政策を推進していくことが必要です。  |
| <b>目指す姿</b>  | 町内への移住・定住や結婚を希望する人が、オンライン上で速やかに必要な情報にアクセスでき、相談や支援を受けることができる環境を構築します。  |
| <b>R8目標</b>  | 定住や結婚を希望する人が必要な情報をオンラインで入手できる仕組みと情報の充実が図られている   |
| <b>担当所属</b>  | 人口政策推進室（関係所属：フロンティア推進課）   |
| <b>実施内容</b>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>・県全体で取り組む結婚支援のためのAIマッチングやオンライン相談への運営参加（人口政策推進室）</li> <li>・オンライン移住相談の実施（人口政策推進室）</li> <li>・定住に係る幅広い分野の相談内容の蓄積によるオンラインQ&amp;A集の作成（人口政策推進室）</li> <li>・町内企業や雇用情報に関するウェブサイトの構築と情報発信（フロンティア推進課）</li> </ul> |

| 取組工程                        | R4年度 | R5年度 | R6年度 | R7年度 | R8年度 |
|-----------------------------|------|------|------|------|------|
| AIマッチングを導入した全県での結婚支援協議会への参加 | →    |      |      |      |      |
| 定住のためのオンラインQ&A構築            | →    |      |      |      |      |
| オンライン相談・Q&Aの運用              | →    |      |      |      |      |
| 町内の企業や雇用に関する情報発信            | →    |      |      |      |      |

## Ⅱ デジタルによる持続可能なまちづくり / ②地域の産業・文化・教育のスマート化

### No.19 : 図書館サービスの充実とスマート化 【国 : -】【町 : -】

|              |   |
|--------------|---|
| <b>現状と課題</b> | 公立図書館は、資料収集や調査、地域文化の創造や行政情報の発信等を担う知の拠点として非常に重要な施設です。デジタル社会において、図書館の利用拡大を図るためには、資料検索システムの高度化やオンライン予約機能、電子書籍の導入、インターネット端末の配備などによって利用者にとっての魅力や利便性を高めていく必要があります。  |
| <b>目指す姿</b>  | いつでもどこでも資料の検索や予約ができ、充実したデジタルコンテンツが利用できるようになるほか、場としての魅力を高め、多くの利用者が使いやすい、通いたくなる図書館を実現します。   |
| <b>R8目標</b>  | ICTを活用したサービスが充実したことにより、図書館利用者の満足度が向上している  |
| <b>担当所属</b>  | 生涯学習課（関係所属：こども育成課、企画政策課、地域振興課）  |
| <b>実施内容</b>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>・新たな図書館蔵書検索・予約システム導入の検討・実施（生涯学習課）</li> <li>・新聞等オンラインデータベース導入の検討・実施（生涯学習課）</li> <li>・館内通信環境の充実と共有インターネット端末の設置による図書資料の補完（生涯学習課）</li> <li>・地域の行政情報等に関する資料の収集・周知（生涯学習課）</li> <li>・小中学校図書室と町図書館システムの連携に関する研究（生涯学習課、こども育成課）</li> </ul> |

| 取組工程               | R4年度 | R5年度 | R6年度 | R7年度 | R8年度 |
|--------------------|------|------|------|------|------|
| システム更新             | →    |      |      |      |      |
| 通信改善とネット端末整備の検討    | →    | →    | →    | →    | →    |
| 新聞等オンラインDB導入の検討・実施 | →    | →    | →    | →    | →    |
| 学校図書との連携に関する研究     | →    | →    | →    | →    | →    |

## Ⅱ デジタルによる持続可能なまちづくり / ②地域の産業・文化・教育のスマート化

### No.20 : 学校教育のスマート化 【国：-】【町：★】

|              |  |
|--------------|--|
| <b>現状と課題</b> | 町では令和元年度から、GIGAスクール構想により小中学校の生徒1人1台のタブレット端末とインターネット回線による教育WAN環境を整備しました。しかし、端末操作や設定に関する知識・経験不足や通信環境の強度不足などにより、それらを十分に活用できていないのが現状です。快適な通信環境のもと、ICTを効果的に活用した教育の提供を図っていくことが必要です。                          |
| <b>目指す姿</b>  | 授業時間中にすべての児童・生徒が支障なくオンライン接続可能になり、教師がICTを十分に活用しながら、それぞれの生徒に最適な指導ができる、デジタル時代にふさわしい学校づくりを実現します。   |
| <b>R8目標</b>  | 全ての児童・生徒が支障なくオンラインに接続し、タブレット端末やデジタル教材のメリットを活用した授業を展開できる  |
| <b>担当所属</b>  | こども育成課（関係所属：生涯学習課）   |
| <b>実施内容</b>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>・情報推進化委員会によるタブレット端末やデジタル教材の活用事例の共有と新たな活用方法の検討（こども育成課）</li> <li>・タブレット端末更新時における通信方法、活用方法の検討（こども育成課）</li> <li>・小中学校図書室と町図書館システムの連携に関する研究（生涯学習課、こども育成課）</li> </ul> |

| 取組工程              | R4年度 | R5年度 | R6年度 | R7年度 | R8年度 |
|-------------------|------|------|------|------|------|
| 情報化推進委員会における検討等   | →    |      |      |      |      |
| タブレット端末やデジタル教材の活用 | →    |      |      |      |      |
| タブレット端末の更新        |      |      | →    |      |      |
| 学校内の通信環境の改善       | →    |      |      |      |      |

# Ⅱ デジタルによる持続可能なまちづくり / ②地域の産業・文化・教育のスマート化

## No.21 : こども園のスマート化 【国 : -】【町 : -】

|              |  |
|--------------|--|
| <b>現状と課題</b> | 保育教諭の多忙化と人手不足が深刻な問題となっている中、ICTを活用してバックオフィス業務を効率化し、保育教諭が保育に注力できる環境づくりが急務となっています。また、保護者との情報共有の効率化等による利便性の改善も重要です。町では令和2年度から業務支援システム「HOICT」を導入・活用しており、今後も保育の質の向上と保育教諭の負担軽減等を図っていく必要があります。                 |
| <b>目指す姿</b>  | ICTの十分な活用により書類作成や情報共有、管理業務が効率化され、保育教諭がこどもと向き合う時間を十分に確保できる保育環境を実現します。また、保護者がすみやかに園との情報を共有できる体制を構築します。   |
| <b>R8目標</b>  | すべての保育教諭が「HOICT」の機能を十分に活用することで、業務が円滑化されている   |
| <b>担当所属</b>  | こども育成課（関係所属：こども園）  |
| <b>実施内容</b>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>・「HOICT」開発業者と連携した保育教諭向けの研修や意見交換の実施（こども育成課）</li> <li>・保育教諭や保護者のニーズに照らし合わせた、現状の「HOICT」機能の検証（こども園）</li> <li>・こども園における業務に最適化させるための「HOICT」のカスタマイズ（こども育成課）</li> </ul> |

| 取組工程               | R4年度 | R5年度 | R6年度 | R7年度 | R8年度 |
|--------------------|------|------|------|------|------|
| 「HOICT」機能検証        | →    |      |      |      |      |
| 保育教諭向け研修と意見交換の実施   | →    |      |      |      |      |
| 「HOICT」のカスタマイズ     |      | →    |      |      |      |
| 「HOICT」を活用した業務の効率化 | →    |      |      |      |      |

# II デジタルによる持続可能なまちづくり / ③地域のデジタル活用環境の強靱化

## No.22 : 町民のICT利用環境の改善 【国：○】【町：★】

|              |   |
|--------------|---|
| <b>現状と課題</b> | 令和3年度町民意識調査においては、町民のインターネット利用率は約90%と高い水準となっています。しかし、公共施設における無線LAN環境やインターネット利用機器などの整備が十分であるとは言えず、町民生活のデジタル化への適応・貢献や防災拠点としての機能強化を図るためには、多くの町民がより自由かつ快適にICTを利用できる環境整備が必要です。                    |
| <b>目指す姿</b>  | 町内のどの場所においても快適なインターネット通信が可能であり、公共施設において自由にICT端末を活用できるような地域を実現します。   |
| <b>R8目標</b>  | 町内の主要な公共施設等において、フリーWi-Fi環境やインターネット共有PC等機器が整備されており、インターネットを活用した町民活動（講座、学習会、オンライン会議、調べ事、テレワーク等）が活発に行われている   |
| <b>担当所属</b>  | 企画政策課（関係所属：総務課、生涯学習課、健康増進課、危機管理局）   |
| <b>実施内容</b>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>・公共施設等ネットワーク環境の最適化検討（企画政策課、総務課、危機管理局）</li> <li>・主要な公共施設（生涯学習施設や健康福祉会館等）のICT利用環境整備（生涯学習課、健康増進課）</li> <li>・インターネットを活用した講座や説明会等各種イベントの開催（全課）</li> </ul> |

| 取組工程                     | R4年度 | R5年度 | R6年度 | R7年度 | R8年度 |
|--------------------------|------|------|------|------|------|
| 公共施設等ネットワーク環境の最適化検討      | →    |      |      |      |      |
| PCやモバイルWi-Fi貸出試行と利用ニーズ調査 | →    |      |      |      |      |
| ICT利用環境整備                |      |      | →    |      |      |
| インターネットを活用したイベントの開催      | →    |      |      |      |      |

# II デジタルによる持続可能なまちづくり / ③地域のデジタル活用環境の強靱化

## No.23 : 自治会等地域活動のスマート化支援 【国：○】【町：★】

|              |  |
|--------------|--|
| <b>現状と課題</b> | 町では町内各地区との情報共有や要望の受付などに注力しているところです。しかし、少子高齢化・人口減少による自治会活動の担い手不足や、地域活動の拠点となるコミュニティセンターの通信環境の未整備、紙媒体中心のコミュニケーションによる作業負担や時間的ロス等の課題があります。そこで、町と地区がより密に協働し、持続可能な自治会活動を推進するべく、デジタル技術を活用してコミュニケーションの迅速化・円滑化を推進する必要があります。                    |
| <b>目指す姿</b>  | 地域内コミュニケーションと町－地区間のコミュニケーションのスマート化によって、情報の共有が容易かつ効率的になることで、地域の課題解決が促進されるような支援を行います。  |
| <b>R8目標</b>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>・依頼事務や要望受理事等、町と自治会とのやりとりの過半数以上がメール等の電子データで行われている</li> <li>・対面による区長会の開催が困難となった場合に備え、ウェブ会議を行える人的・物的環境が半数以上（20）の区で整備されている</li> </ul>   |
| <b>担当所属</b>  | 企画政策課、地域振興課  |
| <b>実施内容</b>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>・自治会活動にインターネット通信環境が利用可能となるよう、電子機器等の配備事業の検討・実施（地域振興課）</li> <li>・区長会幹事（役員）会の試験的なオンライン開催と、円滑な運用に向けた問題点の洗い出し（地域振興課）</li> <li>・町内、近隣自治会等でデジタル技術を活用して活動の効率化や省力化に取り組んでいる事例の収集と情報共有（地域振興課）</li> </ul> |

| 取組工程            | R4年度 | R5年度 | R6年度 | R7年度 | R8年度 |
|-----------------|------|------|------|------|------|
| 自治会通信環境整備に向けた検討 |      |      |      |      |      |
| 整備業務・運用マニュアル整備  |      |      |      |      |      |
| 幹事（役員）会オンライン開催  |      |      |      |      |      |
| デジタル化事例の情報収集・共有 |      |      |      |      |      |

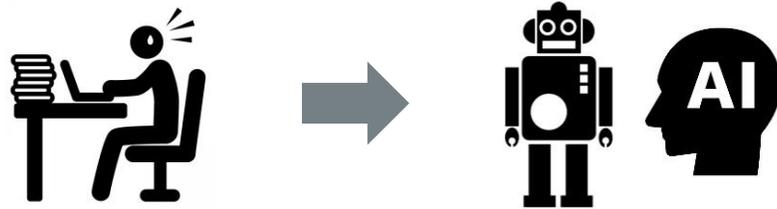
## 9. 基本方針Ⅲに関する取組

・基本方針Ⅲ「デジタル・デフォルトなスマート行政」では、BPRの推進により、デジタル処理が基本（デフォルト）となるように業務フローを刷新し、サービスの質と働きやすさを同時に改善します。

### 主な施策分野

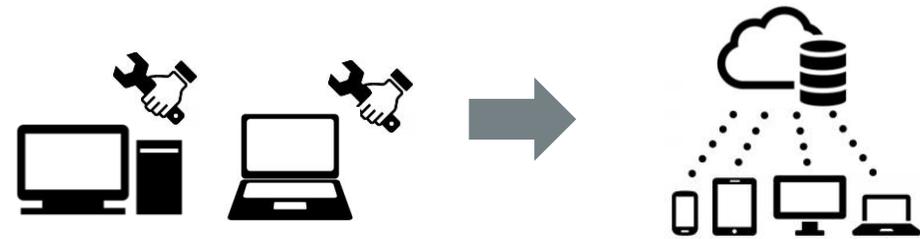
#### ・事務処理の自動化

RPAなどの自動化ツールで業務処理を高速化・省力化



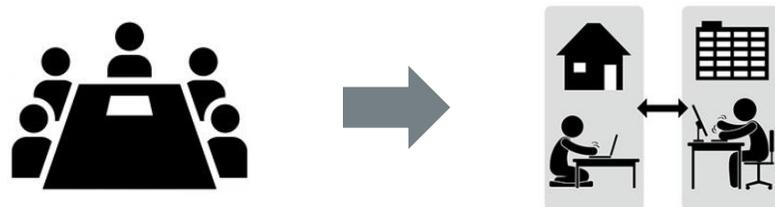
#### ・システムの標準化・共通化

個別にカスタマイズしていたシステムを、標準化・共通化



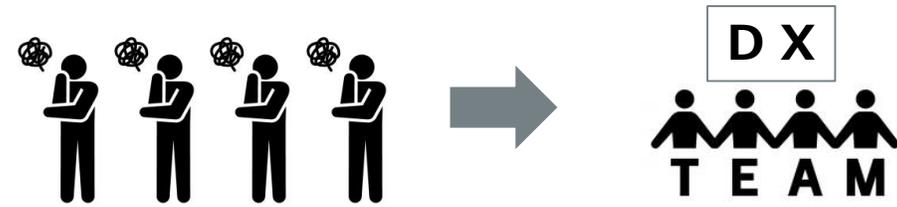
#### ・テレワークの推進

自宅やサテライトオフィス等で柔軟に勤務



#### ・庁内DX推進体制の強化

組織的にDXを研究し、事業立案や人材育成を推進



# Ⅲ デジタル・デフォルトなスマート行政 / ①内部業務のBPRとスマート化

## No.24 : 各種業務のBPRの推進 【国：●】【町：★】

|              |   |
|--------------|---|
| <b>現状と課題</b> | 国が推進する自治体情報システムの標準化・共通化への対応や、RPA等の自動化ツールを活用するにあたっては、デジタル化を前提に、既存の業務プロセスを見直す必要があります。利用者の使いやすさを目指すサービスデザインの視点で、サービスの入口から出口までの全体を改めて分析し、作り直すBPR（Business Process Re-engineering）の手法を学び、実践していく必要があります。  |
| <b>目指す姿</b>  | 特に町民生活に関する業務について、サービスデザインの視点から継続的にBPRが行われ、利用者にとって常にわかりやすく使いやすいものになっている状態を実現します。   |
| <b>R8目標</b>  | 全ての定型業務の業務プロセスが可視化され、自動化ツールの導入やプロセスの組み換えがスムーズに行える状態になっている   |
| <b>担当所属</b>  | 企画政策課（関係所属：全課）  |
| <b>実施内容</b>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>・効果的なBPR手法の研究とサービスデザインに関する研修の企画・実施（企画政策課）</li> <li>・定型業務のBPRの手引きの作成・共有（企画政策課）</li> <li>・BPR対象となる定型業務の洗い出し（各課）</li> <li>・BPR対象となる定型業務のプロセスの見直し（各課）</li> </ul> |

| 取組工程              | R4年度 | R5年度 | R6年度 | R7年度 | R8年度 |
|-------------------|------|------|------|------|------|
| BPR手法の研究と研修の企画・実施 | →    |      |      |      |      |
| BPR手引きの作成         | →    |      |      |      |      |
| BPR対象となる定型業務の洗い出し | →    |      |      |      |      |
| 定型業務のプロセスの見直し     | →    |      |      |      |      |

# Ⅲ デジタル・デフォルトなスマート行政 / ①内部業務のBPRとスマート化

## No.25 : 事務処理の自動化の推進 【国：◎】【町：★】

|              |  |
|--------------|--|
| <b>現状と課題</b> | 人口減少による労働力不足が見込まれる一方、自治体の業務は増加・複雑化しており、職員一人あたりの業務負担が増大しています。稀少化する人的資源を本来注力すべき業務に振り向けるべく、業務フローを見直し、RPAやAI-OCRといった自動化ツールを積極的に活用し、定型的な業務を中心に、処理効率を高めていく必要があります。 |
| <b>目指す姿</b>  | 職員がツール活用技術に習熟し、主要な定型業務の大部分が自動化され、相談や訪問、企画立案など職員でなければならない業務に十分な時間を充てることのできる体制を構築します。  |
| <b>R8目標</b>  | すべての定型業務のプロセスが可視化されており、自動化ツールの導入により業務の効率化が図られている   |
| <b>担当所属</b>  | 企画政策課（関係所属：全課）   |
| <b>実施内容</b>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>・業務自動化ツールの導入・活用に関する支援体制の構築（企画政策課）</li> <li>・業務自動化ツールの導入・活用に関する支援（企画政策課）</li> <li>・業務自動化ツールの導入・活用の推進（各課）</li> </ul>    |

| 取組工程       | R4年度 | R5年度 | R6年度 | R7年度 | R8年度 |
|------------|------|------|------|------|------|
| 自動化支援体制の構築 | →    |      |      |      |      |
| 定型業務自動化の支援 |      | →    |      |      |      |
| 定型業務自動化の推進 |      | →    |      |      |      |

# Ⅲ デジタル・デフォルトなスマート行政 / ①内部業務のBPRとスマート化

## No.26 : 押印見直しの推進 【国：●】【町：★】

|              |  |
|--------------|--|
| <b>現状と課題</b> | コロナ禍を契機に、従来の書面・対面・押印を前提とした行政手続の在り方が見直される中、内閣府は令和2年12月に『地方公共団体における押印見直しマニュアル』を策定し、自治体に取組を促しています。あらゆる手続事務のオンライン化や本格的な電子決裁システムの導入等を見据え、当町においても押印見直しを推進する必要があります。                    |
| <b>目指す姿</b>  | 行政手続等に伴う町民の負担を軽減して利便性を向上させるとともに、内部事務を効率化するため、真に必要な押印作業の完全な省略を実現します。  |
| <b>R8目標</b>  | 法定など根拠の明確なものを除いて、すべての押印が省略されている。   |
| <b>担当所属</b>  | 企画政策課、総務課（関係所属：全課）   |
| <b>実施内容</b>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>・町の押印見直し方針に基づく、押印を求める手続きの棚卸しとリストアップ（企画政策課、各課）</li> <li>・押印や署名を求めている根拠の分類と整合性・合理性の精査（企画政策課、総務課）</li> <li>・押印見直し計画の策定（企画政策課、総務課）</li> </ul> |

| 取組工程               | R4年度 | R5年度 | R6年度 | R7年度 | R8年度 |
|--------------------|------|------|------|------|------|
| 押印を求めている手続きのリストアップ | →    |      |      |      |      |
| 押印根拠の分類、精査         | →    |      |      |      |      |
| 押印見直し計画の策定         |      | →    |      |      |      |
| 計画に沿った見直しの推進       |      |      | →    |      |      |

# Ⅲ デジタル・デフォルトなスマート行政 / ①内部業務のBPRとスマート化

## No.27 : 文書管理・電子決裁システムの導入・活用 【国：-】【町：-】

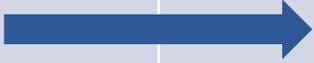
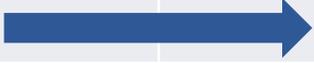
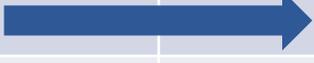
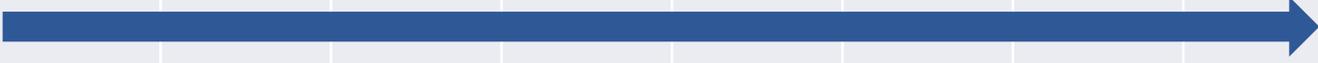
|              |  |
|--------------|--|
| <b>現状と課題</b> | 資料を印刷して押印、という従来の紙文書ベースの決裁事務は時間効率が悪く、紙資源の無駄づかいにつながり、テレワーク推進の阻害要因にもなっています。また、文書の紙媒体による保存は、執務スペースの圧迫や検索困難、資料の散逸につながります。デジタルベースの文書作成を推進するとともに、文書管理と決裁を電子化するシステムを導入し、文書事務を効率化していく必要があります。   |
| <b>目指す姿</b>  | 資料を印刷することなくスピーディに決裁事務が実施され、同時に文書が電子ファイルとして保存・整理されることで、保存スペース削減と検索性が向上するような電子決裁システムを導入します。  |
| <b>R8目標</b>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>・庁内で取り扱われる電子文書が業務・種別ごとに定義付けされ、仕様や事務的取扱いが明確化されている</li> <li>・電子決裁に関する規則等が整備され、対象とすべき業務が検討されたうえで、電子決裁システムが導入されている</li> </ul>   |
| <b>担当所属</b>  | 総務課（関係所属：会計収納課、企画政策課）  |
| <b>実施内容</b>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>・電子ファイル（電磁的文書等）に関する規則上の定義の明確化と、文書事務における取扱いや仕様の整理（総務課）</li> <li>・財務会計伝票の電子化に向けた課題研究と会計規則の改正（会計収納課）</li> <li>・電子決裁導入に関する規則整備と電子決裁導入による各種業務への影響の検証（総務課、企画政策課）</li> <li>・システム導入に向けた準備（仕様策定・業者選定等）（総務課）</li> </ul> |

| 取組工程             | R4年度 | R5年度 | R6年度 | R7年度 | R8年度 |
|------------------|------|------|------|------|------|
| 先進事例研究と課題の明確化    | →    |      |      |      |      |
| 電子ファイル定義に係る規則整備  | →    |      |      |      |      |
| 電子ファイルの取扱い・仕様の整理 |      | →    |      |      |      |
| 規則整備と影響の検証       |      |      | →    |      |      |
| 仕様策定、業者選定等       |      |      |      |      | →    |

# Ⅲ デジタル・デフォルトなスマート行政 / ①内部業務のBPRとスマート化

## No.28 : テレワークの推進 【国：◎】【町：★】

|              |  |
|--------------|--|
| <b>現状と課題</b> | テレワークの推進は、働き方の柔軟性を高めるするほか、非常時における業務継続性の観点からも重要です。町では令和2年度にテレワークやサテライトオフィス運用を試行しており、決裁遅延や電話対応への支障など、多くの課題が顕在化しました。今後は、業務に支障をきたすことなく、職員が自らの生活スタイルに適したかたちで自由にテレワークできるようになるために、ハード・ソフト両面の整備を進める必要があります。  |
| <b>目指す姿</b>  | 住民サービスを確保しつつ、様々な分野の職員が、通信ネットワークやソフトウェアのセキュリティが確保された状態で、いつでも快適にテレワークを実施できる職場環境を実現します。   |
| <b>R8目標</b>  | 非常時に限らずテレワークが可能な制度が確立され、職員が柔軟に活用できる状態になっている  |
| <b>担当所属</b>  | 総務課、企画政策課（関係所属：全課）   |
| <b>実施内容</b>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>・テレワーク試行の継続（総務課、企画政策課）</li> <li>・テレワーク実施に関する事例研究と課題整理（総務課、企画政策課、各課）</li> <li>・テレワーク実施要綱の制定（総務課、企画政策課）</li> <li>・テレワークのメリットや取組事例に関する普及啓発（総務課、企画政策課）</li> </ul> |

| 取組工程         | R4年度   | R5年度  | R6年度 | R7年度 | R8年度 |
|--------------|--|---|------|------|------|
| テレワーク試行の継続   |  |   |      |      |      |
| 事例研究と課題整理    |  |   |      |      |      |
| テレワーク実施要綱の制定 |  |   |      |      |      |
| テレワーク普及啓発    |  |  |      |      |      |

# Ⅲ デジタル・デフォルトなスマート行政 / ②情報システムの最適化

## No.29 : 行政情報システムの標準化・共通化 【国：◎】【町：★】

|              |   |
|--------------|---|
| <b>現状と課題</b> | <p>これまでは自治体ごとに情報システムをカスタマイズして個別最適化を図っていましたが、これがスムーズなデータ連携の妨げや維持・改修コスト増加等の原因になっています。国では令和7年度を目標に、住民記録や地方税関係など20業務の業務プロセスと情報システムの標準化・共通化を進めており(※)、町においても早期の現状把握や課題整理、スケジュール策定などに取り組む必要があります。</p> <p>(※対象となるシステムについては51ページを参照)</p> |
| <b>目指す姿</b>  | 令和7年度までに国の策定する標準仕様に準拠したシステムへの移行を実現するとともに、その際に見直した効率的な業務フローに基づいて、スピーディーな事務処理を実現します。  |
| <b>R8目標</b>  | 対象業務のプロセスと情報システムの標準化・共通化が完了し、「ガバメントクラウド」へと移行されている   |
| <b>担当所属</b>  | 総務課（関係所属：企画政策課、標準化・共通化業務所管課）  |
| <b>実施内容</b>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>・総務省『自治体情報システムの標準化・共通化に係る手順書』に基づく対象業務の環境整備（総務課）</li> <li>・標準仕様書と現行システムとの比較（fit&amp;gap）分析（総務課、標準化・共通化業務所管課）</li> <li>・全国規模のクラウド基盤（いわゆる「ガバメントクラウド」）への移行（総務課）</li> </ul>                   |

| 取組工程             | R4年度 | R5年度 | R6年度 | R7年度 | R8年度 |
|------------------|------|------|------|------|------|
| 体制確立・システム調査・比較分析 |      |      |      |      |      |
| 移行計画作成・ベンダ調整     |      |      |      |      |      |
| 予算要求・ベンダ選定       |      |      |      |      |      |
| 条例等改正・移行作業・運用    |      |      |      |      |      |
| システムごとの個別対応      |      |      |      |      |      |

# Ⅲ デジタル・デフォルトなスマート行政 / ②情報システムの最適化

## No.30 : 情報・通信セキュリティ対策の徹底 【国：◎】【町：★】

|              |   |
|--------------|---|
| <b>現状と課題</b> | 町民の個人情報等の機密を扱う自治体には高度の情報・通信セキュリティが求められます。町では令和元年11月に「小山町情報セキュリティポリシー」を全面改訂したところであり、万全の対策を実施しているところですが、行政サービスの利便性の向上や行政手続オンライン化等を見据え、行政デジタル化に対応した戦略的なセキュリティの検討が必要です。 |
| <b>目指す姿</b>  | 町民情報の流出など重大インシデントを防止しつつ、デジタル化によって町民の利便性が向上し、業務処理効率が改善されるようなセキュリティ対策を実施します。  |
| <b>R8目標</b>  | すべての職員が町の情報セキュリティポリシーの内容を把握し、情報の取り扱いに配慮しながら業務を遂行している  |
| <b>担当所属</b>  | 総務課（関係所属：企画政策課）   |
| <b>実施内容</b>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>・町情報セキュリティポリシーの年次改定（総務課）</li> <li>・情報セキュリティにかかる研修の実施（総務課）</li> <li>・情報セキュリティインシデントに対処するための体制（CSIRT）体制の強化（総務課）</li> </ul>     |

| 取組工程               | R4年度 | R5年度 | R6年度 | R7年度 | R8年度 |
|--------------------|------|------|------|------|------|
| 町情報セキュリティポリシーの年次改定 | →    |      |      |      |      |
| 情報セキュリティ研修（年1回）    | →    |      |      |      |      |
| CSIRT体制強化・運用       |      | →    |      |      |      |

※CSIRT : Computer Security Incident Response Team

# Ⅲ デジタル・デフォルトなスマート行政 / ②情報システムの最適化

## No.31 : 庁舎内の通信環境の強靱化 【国：-】【町：-】

|              |   |
|--------------|---|
| <b>現状と課題</b> | コロナ禍を契機に、多くの会議や研修、ミーティングがオンライン化されています。役場本庁においては無線通信環境が整備されており、オンライン会議用の端末や大型モニタ等の設備も導入しました。今後、コミュニケーションのオンライン化が全面化していくことを踏まえ、通信強度の改善や利用できる端末、周辺機器などの充実が必要です。                      |
| <b>目指す姿</b>  | すべての庁舎において、安定的でセキュアな通信環境と十分な数の機器を用意し、職員がオンラインで支障なくミーティング等を実施できる環境を整備します。  |
| <b>R8目標</b>  | 安定した通信環境が構築され、オンラインの研修やミーティング等に支障なく参加できる  |
| <b>担当所属</b>  | 総務課（関係所属：企画政策課）   |
| <b>実施内容</b>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>・現在のネットワーク状況の調査（総務課）</li> <li>・導入システム等の調査検討（総務課、企画政策課）</li> <li>・導入調整・運用（総務課）</li> <li>・窓口及び出張用貸与タブレット機器の拡充に関する検討・実施（総務課、企画政策課）</li> </ul> |

| 取組工程         | R4年度 | R5年度 | R6年度 | R7年度 | R8年度 |
|--------------|------|------|------|------|------|
| ネットワーク環境調査   | →    |      |      |      |      |
| ネットワーク導入検討   |      | →    |      |      |      |
| 選定・予算調整・導入計画 |      |      | →    |      |      |
| 導入・運用        |      |      |      | →    |      |

# Ⅲ デジタル・デフォルトなスマート行政 / ②情報システムの最適化

## No.32 : 公共施設等マネジメントのスマート化 【国：-】【町：-】

|              |   |
|--------------|---|
| <b>現状と課題</b> | 町の所有する各種の公共施設等については、長寿命化対策、維持・管理コストの平準化、構造体や利用者に関する効率的な情報管理に加えて、役場庁舎を含む各施設の温室効果ガス排出抑制など多くの課題が山積しています。適正な地域公共サービスを継続的に提供するためには、様々なデータの収集・分析を通じたマネジメント手法を研究・導入する必要があります。  |
| <b>目指す姿</b>  | 点検記録や工事履歴、利用状況、電力消費の管理や修繕・改築の計画などが一元的にシステム管理されることで、町民が安全で快適に使用できる公共施設等を効率的に維持します。   |
| <b>R8目標</b>  | 町が所有する公共施設に関する情報がマネジメントシステムによって一元管理されている  |
| <b>担当所属</b>  | 総務課、企画政策課（関係所属：くらし安全課、各施設所管課）   |
| <b>実施内容</b>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>・現在保有・運用している施設等台帳の整理（総務課、各施設所管課）</li> <li>・一元管理システムの活用方法や既存の個別システムとのリンク等の検討（企画政策課、総務課、各システム所有課）</li> <li>・システム導入とその後の管理方法の徹底（企画政策課、総務課、各施設所管課）</li> <li>・公共施設における再生可能エネルギー利用や省エネシステム導入に関する調査・研究（くらし安全課、企画政策課、総務課）</li> </ul> |

| 取組工程               | R4年度 | R5年度 | R6年度 | R7年度 | R8年度 |
|--------------------|------|------|------|------|------|
| 施設等台帳の整理           | →    |      |      |      |      |
| 一元管理システムに関する諸検討    | →    |      |      |      |      |
| システム導入・管理運営・改善     |      |      | →    | →    | →    |
| 再エネ利用や省エネシステム調査・研究 |      | →    | →    | →    | →    |

# Ⅲ デジタル・デフォルトなスマート行政 / ③DX推進体制の強化

## No.33 : 庁内DX推進体制の強化 【国：-】【町：★】

|              |   |
|--------------|---|
| <b>現状と課題</b> | 自治体DXは極めて多くの取組を短期間で行おうとするものです。そのため、各部門が自らの役割を認識し、横断的に連携する必要があります。町では、令和3年にDXに関する調査・研究等を行う「幹事会」を発足させ、デジタル政策全体を統括するCIOに副町長を任命するなど、推進体制を構築してきました。引き続き、DXを効果的に進めるための体制を強化していく必要があります。   |
| <b>目指す姿</b>  | DXの意義をすべての職員が意識しながら業務に取り組むとともに、デジタルの投資的側面を配慮した戦略的な予算配分や、デジタル人材の育成を考慮したキャリア形成を実践するなどDX推進を念頭においた組織を形成します。   |
| <b>R8目標</b>  | 重点的に取り組むべきDXの取組ごとに推進チームが設置され、それぞれの役割を自律的に実践している   |
| <b>担当所属</b>  | 企画政策課、総務課（関係所属：全課）  |
| <b>実施内容</b>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>・DXに関する研究や実践を担当する庁内横断組織の設置の継続（企画政策課、各課）</li> <li>・システム標準化・共通化等、重点的・優先的に着手すべきDXの取組を推進する個別チームの立ち上げ（企画政策課、各課）</li> <li>・協定に基づいた企業との連携による、庁内課題の解決（企画政策課、各課）</li> <li>・デジタル人材育成方針の検討・策定（企画政策課）</li> </ul> |

| 取組工程             | R4年度 | R5年度 | R6年度 | R7年度 | R8年度 |
|------------------|------|------|------|------|------|
| 庁内横断のDX推進組織の設置   | →    |      |      |      |      |
| 個別チームに係る検討・設置    | →    |      |      |      |      |
| 協定に基づく企業との連携     | →    |      |      |      |      |
| デジタル人材育成方針の検討・策定 | →    |      |      |      |      |

# Ⅲ デジタル・デフォルトなスマート行政 / ③DX推進体制の強化

## No.34 : 職員のICTリテラシーの向上 【国：-】【町：-】

|              |  |
|--------------|--|
| <b>現状と課題</b> | ICTリテラシーの高い職員の不足は、当町も含めて多くの自治体が直面している課題です。今後、自治体情報システムの標準化・共通化や、デジタルツールを活用した内部業務の自動化、セキュリティ対策等に取り組むにあたっては、職員のICTリテラシーを高めるとともに、次々に登場する新たなツールや手法を積極的に学んで取り入れていく姿勢が求められます。  |
| <b>目指す姿</b>  | すべての職員が通信環境やPCの設定、通信・情報セキュリティ、文書・表計算ソフトに関して基礎的なリテラシーを備え、自主的に業務効率化や新たなサービスの考案に取り組めるような組織を形成します。   |
| <b>R8目標</b>  | すべての職員がDXに関する研修等に参加したことがあり、獲得した知見を業務改善に活用している  |
| <b>担当所属</b>  | 企画政策課、総務課（関係所属：全課）   |
| <b>実施内容</b>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>・職員のICT習熟レベルごとに、受講を推奨する研修リストの作成（企画政策課）</li> <li>・J-LISやAPPLIC等から提供されている研修プログラムに関する情報収集・周知と受講の奨励（企画政策課）</li> <li>・外部の専門家等と連携した実践的なワークショップ等の企画・実施（企画政策課）</li> <li>・OfficeソフトやPC機器等の基礎的な知識を習得する機会の提供（企画政策課）</li> </ul> |

| 取組工程             | R4年度 | R5年度 | R6年度 | R7年度 | R8年度 |
|------------------|------|------|------|------|------|
| 研修の情報収集とリスト作成    |      |      |      |      |      |
| 研修等の情報提供と受講の奨励   |      |      |      |      |      |
| ワークショップ等の企画・検討   |      |      |      |      |      |
| ワークショップ等の実施・内容更新 |      |      |      |      |      |

# Ⅲ デジタル・デフォルトなスマート行政 / ③DX推進体制の強化

## No.35 : DXに関するツールや先行事例等の研究 【国：-】【町：-】

|              |   |
|--------------|---|
| <b>現状と課題</b> | DX推進に寄与するデジタル技術の進歩は目覚ましく、次々と新しい手法やサービスが開発されています。また、技術革新や国の動向等、外部条件の変化に伴い、求められる行政サービスや、それを実現するための業務・組織改革の考え方も変わっていきます。こうした流動的な環境においては、新たな手法や先行事例に関する情報を積極的に収集し、町政運営の改善に活かすべく、研究を継続していくことが必要です。   |
| <b>目指す姿</b>  | DXに関する調査・研究を担うチームが、一定の期間ごとに、有望なテーマ・事例について主体的に調査・研究に取り組み、その成果の一部あるいは全部が実際の業務の改善に活かされるようになっている。   |
| <b>R8目標</b>  | 次期行動計画において、より実効性の高い取組が位置付けられるようにする  |
| <b>担当所属</b>  | 企画政策課（関係所属：全課）  |
| <b>実施内容</b>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>・行政改革推進幹事会を中心に、DX事例研究や各所属取組の横展開、情報共有（企画政策課、各課）<br/>（※対象テーマ案：他自治体のDXによる業務改善事例や高齢者向けデジタルデバインド対策事業、5G、デジタル田園都市国家構想等）</li> <li>・DX関連事業に係る国県等による交付金や補助金、アドバイザー派遣といった支援制度の積極的な活用（企画政策課、各課）</li> <li>・産官学連携の検討、実施（企画政策課）</li> </ul> |

| 取組工程            | R4年度 | R5年度 | R6年度 | R7年度 | R8年度 |
|-----------------|------|------|------|------|------|
| 行政改革幹事会による事例等研究 | →    |      |      |      |      |
| 各種支援制度の活用       | →    |      |      |      |      |
| 産官学連携の検討・実施     | →    |      |      |      |      |
| 次年度取組や次期計画への反映  | →    |      |      |      |      |

# Ⅳ- 行動計画

## 10.参考：優先的にオンライン化を推進すべき手続（取組No.02関係）

- ・『デジタル・ガバメント実行計画』（令和2（2020）年12月25日閣議決定）において、「地方公共団体が優先的にオンライン化を推進すべき手続」とされているのは、本ページと次ページに記載した取組です（aとbに大別）。
- ・なお、下線を引いた手続は、『自治体DX推進計画』において、「特に国民の利便性向上に資する」とされた31手続であり、令和4（2022）年度末を目指してマイナポータルからマイナンバーカードを用いてオンライン手続を可能にすることとされています（p50に一覧化）。

### a) 処理件数が多く、オンライン化の推進による住民等の利便性の向上や業務の効率化効果が高いと考えられる手続

|                                  |                            |
|----------------------------------|----------------------------|
| 1) 図書館の図書貸出予約等                   | 1 3) 駐車場の許可の申請             |
| 2) 文化・スポーツ施設等の利用予約               | 1 4) 建築確認                  |
| 3) 研修・講習・各種イベント等の申込              | 1 5) 粗大ごみ収集の申込             |
| 4) 地方税申告手続（eLTAX）                | 1 6) 産業廃棄物の処理、運搬の実績報告      |
| <u>5) 自動車税環境性能割の申告納付</u>         | 1 7) 犬の登録申請、死亡届            |
| <u>6) 自動車税の賦課徴収に関する事項の申告又は報告</u> | 1 8) 感染症調査報告               |
| <u>7) 自動車税住所変更届</u>              | 1 9) 職員採用試験申込              |
| 8) 水道使用開始届等                      | 2 0) 就業構造基本調査              |
| 9) 港湾関係手続                        | 2 1) 入札参加資格審査申請等           |
| 1 0) 道路占用許可申請等                   | 2 2) 入札                    |
| 1 1) 道路使用許可の申請                   | 2 3) 衆議院・参議院選挙の不在者投票用紙等の請求 |
| <u>1 2) 自動車の保管場所証明の申請</u>        | 2 4) 消防法令における申請・届出等        |

# Ⅳ- 行動計画

## 10.参考：優先的にオンライン化を推進すべき手続（取組No.02関係）

b)住民のライフイベントに際し、多数存在する手続をワンストップで行うために必要と考えられる手続

| ア.子育て関係                         | イ.介護関係                       | ウ.被災者支援関係          |
|---------------------------------|------------------------------|--------------------|
| 1) 児童手当等の受給資格及び児童手当の額についての認定請求  | 1) 要介護・要支援認定の申請              | 1) 罹災証明書の発行申請      |
| 2) 児童手当等の額の改定の請求及び届出            | 2) 要介護・要支援更新認定の申請            | 2) 応急仮設住宅の入居申請     |
| 3) 氏名変更/住所変更等の届出                | 3) 要介護・要支援状態区分変更認定の申請        | 3) 応急修理の実施申請       |
| 4) 受給事由消滅の届出                    | 4) 居宅(介護予防)サービス計画作成(変更)依頼の届出 | 4) 障害物除去の実施申請      |
| 5) 未支払の児童手当等の請求                 | 5) 介護保険負担割合証の再交付申請           | 5) 災害弔慰金の支給申請      |
| 6) 児童手当等に係る寄附の申出                | 6) 被保険者証の再交付申請               | 6) 災害障害見舞金の支給申請    |
| 7) 児童手当に係る寄附変更等の申出              | 7) 高額介護(予防)サービス費の支給申請        | 7) 災害援護資金の貸付申請     |
| 8) 受給資格者の申出による学校給食費等の徴収等の申出     | 8) 介護保険負担限度額認定申請             | 8) 被災者生活再建支援金の支給申請 |
| 9) 受給資格者の申出による学校給食費等の徴収等の変更等の申出 | 9) 居宅介護(介護予防)福祉用具購入費の支給申請    |                    |
| 10) 児童手当等の現況届                   | 10) 居宅介護(介護予防)住宅改修費の支給申請     |                    |
| 11) 支給認定の申請                     | 11) 住所移転後の要介護・要支援認定申請        |                    |
| 12) 保育施設等の利用申込                  |                              |                    |
| 13) 保育施設等の現況届                   |                              |                    |
| 14) 児童扶養手当の現況届の事前送信             |                              |                    |
| 15) 妊娠の届出                       |                              |                    |

※『自治体の行政手続のオンライン化に係る手順書【第1.0版】』を参考に作成

# Ⅳ- 行動計画

## 10.参考：優先的にオンライン化を推進すべき手続（取組No.02関係）

・国が、令和4（2022）年度末を目指して、マイナポータルからマイナンバーカードを用いてオンライン手続を可能にすることを旨とする31の手続は、下記のとおりです。

| 子育て関係（15手続）※市区町村対象手続         |                           |                        |
|------------------------------|---------------------------|------------------------|
| 児童手当等の受給資格及び児童手当の額についての認定請求  | 保育施設等の利用申込                | 高額介護(予防)サービス費の支給申請     |
| 児童手当等の額の改定の請求及び届出            | 保育施設等の現況届                 | 介護保険負担限度額認定申請          |
| 氏名変更／住所変更等の届出                | 児童扶養手当の現況届の事前送信           | 居宅介護(介護予防)福祉用具購入費の支給申請 |
| 受給事由消滅の届出                    | 妊娠の届出                     | 居宅介護(介護予防)住宅改修費の支給申請   |
| 未支払の児童手当等の請求                 | 介護関係（11手続）※市区町村対象手続       | 住所移転後の要介護・要支援認定申請      |
| 児童手当等に係る寄付の申出                |                           | 要介護・要支援認定の申請           |
| 児童手当に係る寄付変更等の届出              | 要介護・要支援更新認定の申請            | 罹災証明書の発行申請             |
| 受給資格者の申出による学校給食費等の徴収等の申出     | 要介護・要支援状態区分変更認定の申請        | 自動車保有関係（4手続）※都道府県対象手続  |
| 受給資格者の申出による学校給食費等の徴収等の変更等の届出 | 居住（介護予防）サービス計画作成(変更)依頼の届出 | 自動車税環境性能割の申告納付         |
| 児童手当等の現況届                    | 介護保険負担割合証の再交付申請           | 自動車税の賦課徴収に関する事項の申告又は報告 |
| 支給認定の申請                      | 被保険者証の再交付申請               | 自動車税住所変更届              |
|                              |                           | 自動車の保管場所証明の申請          |

※『自治体の行政手続のオンライン化に係る手順書【第1.0版】』を参考に作成

# Ⅳ- 行動計画

## 11. 参考：標準化対象システム（取組No.29関係）

・国が、令和7（2025）年度末までの標準化対象として定めている20の業務システムは、下記のとおりです。

### 標準化対象システム

住民基本台帳

印鑑登録

固定資産税

個人住民税

法人住民税

軽自動車税

就学

障害者福祉

介護保険

児童手当

子ども・子育て支援

戸籍の附票

### 標準化対象システムの影 響を受けるシステム例

収滞納管理

乳幼児医療

ひとり親医療

選挙人名簿管理

戸籍

健康管理

児童扶養手当

生活保護

国民健康保険

後期高齢者医療

国民年金



令和3年度までに  
標準仕様書を  
作成済の事務



令和4年夏までに  
標準仕様書を  
作成する事務

# IX - 用語解説

## (再掲)

- A～C …p53
- D～I …p54
- I～P …p55
- R～U …p56
- V～ア …p57
- イ～オ …p58
- カ～ス …p59
- チ～テ …p60
- ト～ヒ …p61
- ヒ～マ …p62
- ミ～リ …p63
- レ～ワ …p64

※語末に（\*）を記載した以下の用語については、「Ⅲ-DX概論」において詳細に取り扱っています。

【該当する用語：DX、デジタルイゼーション、デジタルライゼーション、サービスデザイン、UI/UX、デジタルデバイド、VUCA、PDCAサイクル、OODAループ、ウォーターフォール型、アジャイル型】

# IX- 用語解説 (A~C)

| 用語                         | 解説   |
|----------------------------|--|
| AI<br>(イー・アイ)              | Artificial Intelligenceの略。人工知能。言語の理解や推論、問題解決などの知的行動を人間に代わってコンピュータに行わせること。  |
| BPR<br>(ビー・ピー・アール)         | Business Process Re-engineeringの略。業務プロセスを、顧客に対する価値を生み出すための活動の積み重ねとして再設計し、それに合わせて職務や組織、業務手順、規則などを刷新すること。  |
| CIO<br>(シー・アイ・オー)          | Chief Information Officerの略。最高情報統括責任者。組織内の情報戦略のトップとして情報の取扱いや情報システム、情報技術について統括する責任者のこと。当町では副町長を任命。  |
| CISO<br>(シーアイ・イス・オー)       | Chief Information Security Officerの略。最高情報セキュリティ責任者。情報システムや通信ネットワークへの内外からの攻撃に備え、システムの運用指針や対策基準の策定、機器やソフトウェアの安全対策や監視、有事の際の対応などを統括する責任者のこと。町では副町長を任命。 |
| COVID-19<br>(コビッド・ナインティーン) | 新型コロナウイルス（SARS-CoV-2）が引き起こす感染症。コロナウイルス（Coronavirus）と病気（Disease）の短縮形に、感染が報告され始めた2019年を組み合わせ、2020年2月11日に世界保健機関（WHO）が命名した。                            |
| CSIRT<br>(シーサート)           | Computer Security Incident Response Teamの略。情報セキュリティインシデントが発生した場合に、適切な対応を実施する組織のこと。町では企画総務部総務課。   |

# IX- 用語解説 (D~I)

| 用語                               | 解説  |
|----------------------------------|---|
| DX（*）<br>（ディー・エックス）              | Digital Transformationの略。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。スウェーデン・ウメオ大学教授のエリック・ストルターマンが提唱した概念。Transformationは「変形」や「変革」の意。英語圏では接頭辞“trans-”を「X」と簡略表記することが一般的。 |
| EBPM<br>（イー・ビー・ピー・エム）            | Evidence-based Policy Makingの略。証拠（エビデンス）に基づく政策立案。政策の目的を明確化させ、そのために本当に効果が上がる行政手段は何かなど、当該政策の拠って立つ論理を明確にし、これに即してデータ等の証拠を可能な限り集め、政策の基本的な枠組みを明確にする取組のこと。         |
| EC<br>（イー・シー）                    | Electronic Commerceの略。電子商取引。データ通信やコンピュータなど電子的な手段を介して行う商取引の総称。より狭義には、ウェブサイトなどを通じて企業が消費者に商品を販売するネット通販（オンラインショップ）を指すこともある。                                     |
| Fit&Gap分析<br>（フィット・アンド・ギャップぶんせき） | Fit（フィット）は「適合」、Gap（ギャップ）は「乖離」の意味。導入するシステムと業務プロセスにおいて、必要とする機能の過不足を確認する作業のこと。   |
| ICT<br>（アイ・シー・ティー）               | Information and Communication Technologyの略。情報通信技術。ほぼ同じ意味で使用されるIT（Information Technology）よりも、情報や知識の伝達や共有といったコミュニケーションに重点を置いた言葉。                              |

# IX- 用語解説 (I~P)

| 用語                                 | 解説   |
|------------------------------------|--|
| IoT<br>(アイ・オー・ティー)                 | Internet of Thingsの略。一般に「モノのインターネット」と訳され、従来インターネットに接続されていなかったもの（エアコンやスピーカー、車など）がインターネットに接続されることで、遠隔操作等を可能にする技術のこと。                                     |
| MaaS<br>(マース)                      | Mobility as a Serviceの略。バスや電車、タクシー、シェアサイクルといったあらゆる交通手段を、ITを用いて途切れなく（予約～支払いまで）結びつけ、より便利な移動体験をもたらす仕組みのこと。  |
| OCR<br>(オー・シー・アール)                 | Optical Character Recognition/Readerの略。光学文字認識。手書きや印刷された文字を、スキャナやデジタルカメラで読み取り、コンピュータが利用できるデジタルの文字コードに変換する技術のこと。これに人工知能を活用して精度や汎用性の向上を図ったものを特にAI-OCRと呼ぶ。 |
| OODAループ（*）<br>(ウーダ ループ)            | 「Observe（観察）」、「Orient（状況判断）」、「Decide（意志決定）」、「Act（行動）」の頭文字で、これらを素早く繰り返すことで、迅速な意思決定を行うための手法。   |
| OS<br>(オー・エス)                      | Operating Systemの略。ソフトウェアの種類のひとつ。機器の基本的な管理や制御のための機能や、多くのソフトウェアが共通して利用する基本的な機能などを備えた、システム全体を管理するソフトウェア。   |
| PDCAサイクル（*）<br>(ピー・ディー・シー・エー サイクル) | 「Plan（計画）」、「Do（実行）」、「Check（評価）」、「Action（行動）」の頭文字で、これらの手順を正確に踏むことで、継続的な業務改善を行うための手法。  |

# IX- 用語解説 (R~U)

| 用語                 | 解説  |
|--------------------|---|
| RESAS<br>(リーサス)    | Regional Economy and Society Analyzing Systemの略。地域経済分析システム。産業構造や人口動態、人の流れなどのビッグデータをマップやグラフでわかりやすく表示できるシステム。内閣官房及び経済産業省が地方創生の取組を支援するために提供している。 |
| RPA<br>(アール・ピー・イー) | Robotic Process Automationの略。人がパソコンで行うデスクワーク（主に定型作業）をソフトウェアのロボットが自動化する技術のこと。  |
| SNS<br>(エス・エヌ・エス)  | Social Networking Serviceの略。登録された利用者同士が交流できるウェブサイトの会員制サービスのこと。FacebookやLINE、Twitter、Instagramなどのサービスがこれにあたる。                                  |
| UI（*）<br>(ユー・アイ)   | User Interfaceの略。ユーザー・インターフェース。利用者（ユーザー）と製品（またはサービス）との接点のこと。たとえばコンピュータのソフトウェアやアプリケーションの場合なら、操作画面の見やすさや操作方法のわかりやすさのことをUIという。                   |
| UX（*）<br>(ユー・エックス) | User Experienceの略。ユーザー・エクスペリエンス。利用者（ユーザー）が製品（またはサービス）から得る体験や経験のこと。質の高いUXを提供するためには、UIが優れている必要がある。  |

# IX- 用語解説 (V～ア)

| 用語                          | 解説   |
|-----------------------------|--|
| VR<br>(ブイ・アール)              | Virtual Realityの略。仮想現実。人間の感覚器官（五感）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。ヘッドマウントディスプレイやVRゴーグルなどの専用機器を利用することが多い。   |
| VUCA（*）<br>(ブーカ)            | 「Volatility（変動性）」、「Uncertainty（不確実性）」、「Complexity（複雑性）」、「Ambiguity（曖昧性）」の頭文字。変化しやすく、先を見通すことが困難な現代の社会環境の特徴を表す言葉。      |
| Z世代<br>(ぜつとせだい)             | （アメリカや英語圏、日本などにおいて）概ね1990年代中盤から2000年代終盤までに生まれた世代を指す。幼少期からデジタル機器やインターネット、ソーシャルメディアに触れており、これらの扱いに長けていることが特徴とされる。       |
| アクセシビリティ<br>(accessibility) | 「近づきやすさ」「接近できること」と訳される。転じて「どんな人でも使えるよう意識する」「使いやすいように工夫する」という意味で使用される。ウェブサービスにおいては、「情報やサービスへのアクセスのしやすさ」という意味合いで用いられる。 |
| アジャイル型（*）                   | アジャイル（agile）は「素早い」「機敏な」と訳される。システムやソフトウェアの開発手法の一種。大きな単位でシステムを区切ることなく、小さな単位での実装とテストを繰り返して開発を進めていくこと。                   |

# IX- 用語解説 (イ～オ)

| 用語                      | 解説   |
|-------------------------|--|
| インクルージョン<br>(inclusion) | 「包摂」「包含」と訳される。現在は「多様な人々との共生」といった意味合いで用いられる。本計画では、年齢や性別、障害の有無、国籍等に関わりなく、誰もがデジタル技術を活用して快適に生活できるような状態を「デジタル・インクルージョン」と表現している。 |
| インシデント<br>(incident)    | 「出来事」「事案」と訳される。特に情報セキュリティの分野では、情報システムの運用や個人情報の管理に支障をきたすような事態に陥りかねない状況をセキュリティインシデントと呼ぶことがある。                                |
| ウォーターフォール型 (*)          | ウォーターフォール (water fall) とは「滝」の意味。システムやソフトウェアの開発手法の一種。要求定義からテスト、適用までの作業工程をトップダウンで分割し、これらの工程を一度で終わらせる計画を立てて進捗管理をするもの。         |
| オープンデータ<br>(open-data)  | 誰でも自由に閲覧・入手・利用できるように公開されているデータのこと。狭義には、機械判読に適したデータ形式で、二次利用が可能なルールで公開された公共データ。  |
| オンプレミス<br>(on-premises) | 組織における情報システムの設置形態の分類で、自社施設の構内に機器を設置してシステムを導入・運用すること。   |

# IX- 用語解説（カ～ス）

| 用語                                 | 解説   |
|------------------------------------|--|
| ガバメントクラウド<br>(Government Cloud)    | 政府（国）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。Gov-Cloudと表記されることも多い。                                       |
| クラウド<br>(cloud)                    | ユーザー（企業や個人）がインターネットなどの通信回線を通じて遠隔地にあるデータセンター等に用意された情報システムにアクセスすることを可能にしたコンピュータ技術のこと。                            |
| サービスデザイン（*）<br>(service design)    | サービスにおける課題を、利用者の目線で解決し、よりよい状態に変化させるための考え方。利用者がどのように感じ、どのように振る舞うかを調査・分析し、その結果に基づいて利用者の体験（UX）全体をデザインすることが重要とされる。 |
| サテライトオフィス<br>(satellite office)    | サテライト（satellite）とは「衛星」の意味。企業や団体の中心的な拠点から離れた場所に設置されたオフィスのこと。サテライトオフィスは、自宅・オフィスに次ぐ「第3のワークプレイス」として注目されている。        |
| ストリーミングサービス<br>(streaming service) | 通信回線で送受信される音声や動画データをリアルタイムで再生する技術（ストリーミング技術）を利用して、音楽や動画などを配信するサービス。ファイルをダウンロードすると同時に再生できるため、待ち時間が大幅に短縮される。     |

# IX- 用語解説 (チ～テ)

| 用語                                  | 解説  |
|-------------------------------------|---|
| チャットボット<br>(chatbot)                | ユーザーが入力するテキストや音声に対して、ロボットが自動的に回答する会話型システムの総称。これを活用することで、問い合わせ対応の効率化が図られる。   |
| デジタイゼーション (*)<br>(digitization)     | デジタル技術の活用により、既存の業務プロセスをデジタル化すること。たとえば、これまで紙で作成していた書類を電子化してデータベース化すれば、これはデジタイゼーションにあたる。業務プロセスの効率化やコスト削減につながる。            |
| デジタルライゼーション (*)<br>(digitalization) | デジタル技術の活用により、既存の業務モデルやプロセスを変革すること。たとえば、RPAなどの自動化ツール等により業務フロー全体をデジタル化すれば、これはデジタルライゼーションにあたる。既存業務の効率化の域を超えた新たな価値の創造につながる。 |
| デジタルデバインド (*)<br>(digital divide)   | デバインド (divide) とは「分割する」「隔てる」の意味。一般に「情報格差」と訳され、インターネット等のICTを利用できる者とできない者の間の格差を指す。  |
| デフォルト<br>(default)                  | コンピュータ分野では、ユーザーが特に指定しない場合に設定されている標準の動作条件。転じて、「基本的な状態」を指す言葉として用いられる。   |
| テレワーク<br>(telework)                 | 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。自宅利用型の在宅勤務、移動の合間に行うモバイルワークなどの形態がある。  |

# IX- 用語解説 (ト～ヒ)

| 用語                       | 解説  |
|--------------------------|---|
| 統合型GIS<br>(とうごうがたじーあいえす) | GIS (geographic information system) は「地理情報システム」のこと。地方公共団体が利用する地図データのうち、複数部局が利用するデータ（道路、街区、建物、河川、課税データなど）を各部局が共有できる形で整備し、利用していく庁内横断的なシステム。 |
| ドローン<br>(drone)          | 無人航空機の通称。人が搭乗せず、遠隔操作で飛行する航空機。農薬散布や災害時における上空からの状況調査などに活用されている。   |
| ニューノーマル<br>(new normal)  | 新型コロナウイルス感染症の拡大（コロナ禍）によって注目されはじめた、新しい生活様式を総称した言葉。新常態。以前の生活様式や経済活動、ビジネスやレジャーなどのあらゆる行動を時勢に合わせてアップデートしていく動きのこと。                              |
| バックオフィス<br>(back office) | 組織内において、本業の中枢を担う部門や顧客に接する部門に対し、それらを支援する間接的な業務を行う部門のこと。典型的には、経理や会計、人事、庶務、広報、情報システムなど。  |
| ビッグデータ<br>(big data)     | 様々な種類や形式のデータを含む巨大なデータ群のこと。これらを収集・蓄積・分析することで、課題解決に必要な知見を引き出すことができ、データに基づいた予測や意思決定が可能になる。   |

# IX- 用語解説 (ヒ～マ)

| 用語              | 解説  |
|-----------------|---|
| ぴったりサービス        | 政府が運営するオンラインサービスである「マイナポータル」の機能のひとつ。子育て・介護・被災者支援の分野に限らず、あらゆる分野の手續のオンライン申請実現に活用できるシステムのこと。                     |
| プッシュ型           | 利用者が能動的な操作や行動を行わずに、提供する側から自動的に行われるタイプのサービスを指す。例えば、行政機関が、あるサービスを受けられる可能性のある住民を抽出して、個別に情報を提供することがプッシュ型サービスにあたる。 |
| ベンダ<br>(vendor) | 「売る人」「売り手」を意味する。製品やサービスを買い手・利用者に対して直に販売する事業者などを指し、自らがその製品を開発・製造しているとは限らない。                                    |
| マイナポータル         | 政府が運営するオンラインサービス。子育てや介護をはじめとする、行政手續の検索やオンライン申請がワンストップでできたり、行政機関からのお知らせを受け取れたりする、利用者専用のサイトのこと。                 |
| マイナンバー          | 個人番号。日本に住民票を有するすべての人に付与される、ひとりひとつの番号（12桁）のこと。行政の効率化、国民の利便性を高めるための制度。情報漏洩の恐れがあるなど重要なケースを除き、マイナンバーは一生涯変更されない。   |

# IX- 用語解説 (ミ〜リ)

| 用語                     | 解説  |
|------------------------|---|
| ミレニアル世代                | 概ね1981年以降に生まれ2000年代で成人または社会人となる世代を指す。デジタル機器が身近に存在しているのが当たり前の世代であり、スマートフォンやSNSがそのライフスタイルにおいて大きな役割を果たしていると考えられる。                                    |
| モビリティ<br>(mobility)    | 「動きやすさ」「移動性」と訳される。移動や交通システム、移動手段という意味で用いられることも多く、広く人間の移動手段を総称する言葉として使われる。   |
| リカレント教育                | 義務教育を終えたあとに、就労と教育を交互に繰り返す学習制度のこと。リカレント (recurrent) は「繰り返し」「反復」を意味する英単語。簡略的に、「社会人の学び直し」のことと説明されることも多い。   |
| リスキリング<br>(reskilling) | 新しい職業に就くために、あるいは、今の職業で必要とされるスキルの大幅な変化に適応するために、必要なスキル（知識や技術）を獲得すること。   |
| リテラシー<br>(literacy)    | 「読み書きができる能力や知識」を意味する。転じて「物事を正確に理解し、活用できること」を表す。たとえば「ICTリテラシー」なら、「コンピュータやスマートフォンなどの情報機器や、インターネットなどの通信ネットワーク等を活用し、自らの目的を達するための情報の取得や評価などができる能力」となる。 |

# IX- 用語解説 (レ～ワ)

| 用語                     | 解説  |
|------------------------|---|
| レジリエンス<br>(resilience) | 「回復力」「弾性（しなやかさ）」を意味する。困難や脅威に対してうまく適応する能力のこと。防災分野においては、災害対策における強靱性や被災後の復旧力を指す。                   |
| ワーケーション<br>(workation) | 仕事（work）と休暇（vacation）の合成語。リゾート地や地方部など、普段の職場とは異なる場所で働きながら休暇取得を行うこと。あるいは休暇と併用し、旅先で業務を組み合わせる滞在のこと。 |