

柳川市デジタル
トランスフォーメーション
(DX) 推進計画

令和4(2022)年10月

柳川市

目次

第1章 計画の策定にあたって.....	1
1 計画の目的	3
2 デジタルトランスフォーメーション（DX）とは.....	3
第2章 計画策定の背景.....	5
1 デジタル化に係る社会情勢.....	7
(1) ICTの急速な発展.....	7
(2) 技術革新の動向.....	10
(3) 「新たな日常」への対応.....	12
2 国のデジタル化に係る動向.....	13
(1) 国のICT戦略.....	13
(2) 目指すべき未来の姿「超スマート社会（Society 5.0）」.....	13
(3) 官民データ活用推進基本法の制定.....	14
(4) DXの推進とデジタル庁の設置.....	14
3 県のデジタル化に係る動向.....	17
(1) 福岡県自治体情報セキュリティクラウド.....	17
(2) 福岡県官民データ活用推進計画・福岡県DX戦略.....	18
4 本市の現状とこれまでの取組み.....	19
(1) 本市の現状	19
(2) 本市におけるこれまでのデジタル化に向けた取組み.....	21
5 DX推進の必要性	24
第3章 取組み方針	25
1 計画の位置付け	27
2 基本方針と施策全体像.....	28
(1) 基本方針	28
(2) 施策全体像	30
3 実行ステップ	31
4 計画の期間	32
5 推進体制	32
第4章 各種施策	33
(付録) 用語集	45

第1章 計画の策定にあたって

- 1 計画の目的
- 2 デジタルトランスフォーメーション（DX）とは

1 計画の目的

柳川市デジタルトランスフォーメーション（DX）推進計画（以下「本計画」または「柳川市 DX 推進計画」という。）では、AI（Artificial Intelligence：人工知能）、IoT（Internet of Things：モノのインターネット）、5G（第5世代移動通信システム）、ビッグデータなどの先進技術をはじめとする情報通信技術、さらに柳川市（以下「本市」という。）が保有するデータ等の適正かつ効果的な利活用を通じて、行政のデジタルトランスフォーメーション（DX）、さらには社会全体のデジタルトランスフォーメーション（DX）を推進することにより、本市の目指す将来像である「水と人とまちが輝く柳川」の実現に寄与することを目的とします。

2 デジタルトランスフォーメーション（DX）とは

デジタルトランスフォーメーション（DX）（以下「DX」という。）とは、デジタル（Digital）と変革を意味するトランスフォーメーション（Transformation）によりつくられた造語です。2004年にスウェーデン・ウメオ大学のエリック・ストルターマン教授が提唱した考え方で、「IT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」としています。

現在、あらゆる産業において、新たなデジタル技術を利用してこれまでにないビジネスモデルを展開する新規参入者が登場しており、経済産業省が平成30（2018）年に策定したガイドラインでは、デジタルトランスフォーメーションとは、「企業がビジネス環境の激しい変化に対応し、データとデジタル技術を活用して、顧客や社会のニーズを基に、製品やサービス、ビジネスモデルを変革するとともに、業務そのものや、組織、プロセス、企業文化・風土を変革し、競争上の優位性を確立すること」と定義しました。

これを地方自治体に当てはめると、「地方自治体が社会情勢や経済状況の変化に対応し、データとデジタル技術を活用して、住民ニーズや地域課題を基に、行政サービスを変革するとともに、行政事務そのものや、組織、プロセス、行政組織の文化・風土を変革し、住民本位の行政の推進や公共の福祉の増進を図ること」と言い換えることができます。

第2章 計画策定の背景

- 1 デジタル化に係る社会情勢
- 2 国のデジタル化に係る動向
- 3 県のデジタル化に係る動向
- 4 本市の現状とこれまでの取組み
- 5 DX 推進の必要性

1 デジタル化に係る社会情勢

(1) ICT の急速な発展

インターネットやスマートフォン※(注)をはじめとする ICT の著しい発展により、新たなサービスやビジネスが登場し、普及しています。特に、スマートフォンに代表される移動通信システムの発展は著しく、今や人々の生活や企業活動などに必要不可欠なインフラにまで成長しています。今後も ICT の利用が促進され、それに伴ってデータ流通量が拡大していくことが見込まれており、超スマート社会 (Society 5.0) ※の実現が間近に迫っています。

ア 世界と比較した日本の行政のデジタル化状況

国連の経済社会局 (UNDESA) が 2020 年 7 月に国連加盟国 193 か国を対象とした「世界電子政府ランキング」によると、日本は 2 年前の調査から 4 位ランクを下げ、14 位となっています。

1 位デンマーク、2 位韓国、3 位エストニアといったデジタル化が進展している国と大きく差を広げられています。

順位	2014年	2016年	2018年	2020年
1	韓国	英国	デンマーク	デンマーク
2	オーストラリア	オーストラリア	オーストラリア	韓国
3	シンガポール	韓国	韓国	エストニア
4	フランス	シンガポール	英国	フィンランド
5	オランダ	フィンランド	スウェーデン	オーストラリア
6	日本	スウェーデン	フィンランド	スウェーデン
7	米国	オランダ	シンガポール	英国
8	英国	ニュージーランド	ニュージーランド	ニュージーランド
9	ニュージーランド	デンマーク	フランス	米国
10	フィンランド	フランス	日本	オランダ
11	カナダ	日本	米国	シンガポール
12	スペイン	米国	ドイツ	アイスランド
13	ノルウェー	エストニア	オランダ	ノルウェー
14	スウェーデン	カナダ	ノルウェー	日本
15	エストニア	ドイツ	スイス	オーストリア

出典：国連の経済社会局 (UNDESA) 「世界電子政府ランキング」より抜粋

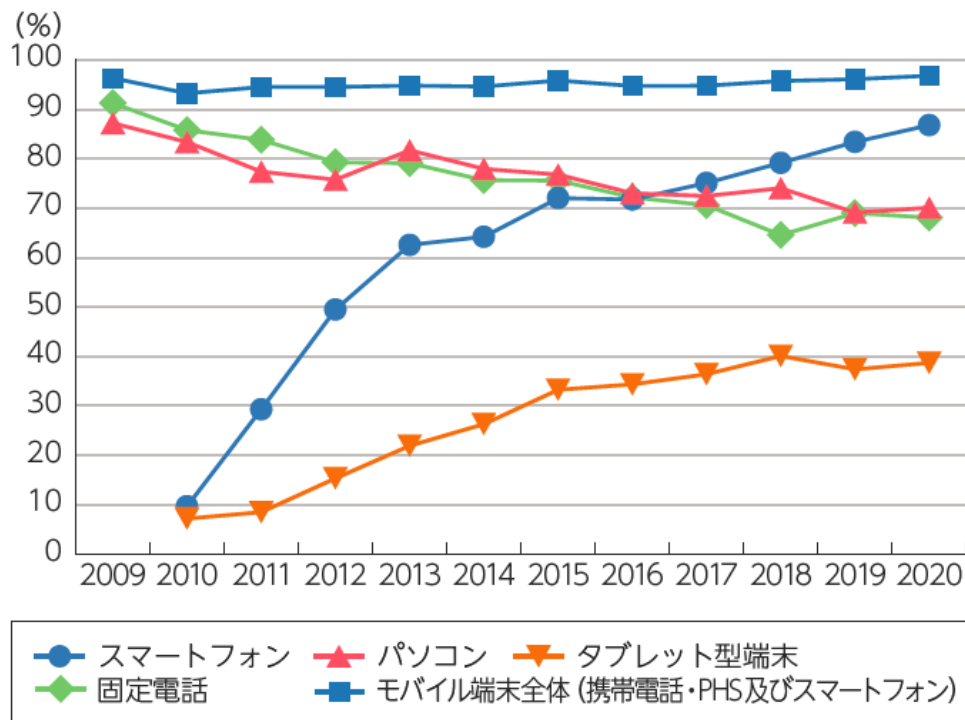
図 2-1 国連電子政府ランキングの上位 15 か国の変遷

(注)：※印を付している用語に関しては、巻末の「(付録)用語集」に解説を載せている。

イ 移動通信システムの普及状況

スマートフォンなどのモバイル端末の保有率の向上に伴い、個人のインターネット利用が拡大しています。総務省が令和3(2021)年7月に公表した「令和3年版 情報通信白書」によると、令和元(2019)年の世帯におけるスマートフォンの保有率は83.4%と初めて8割を超えました。それに伴い、個人のインターネット利用率も増加しており、令和元(2019)年には約9割に達しています。また、インターネットの利用目的として、SNS※(ソーシャルネットワーキングサービス)の利用率が約7割に達し、全ての年齢層で増加傾向にあります。

このように、各家庭で保有する情報通信機器がスマートフォンをはじめとするモバイル端末が主流となったことで、個人が日常的にインターネットを利用できる状況が進んでいます。今後も、インターネットやSNSなどの利用を介して、様々な情報やデータへのアクセスが拡大していくことが想定されます。



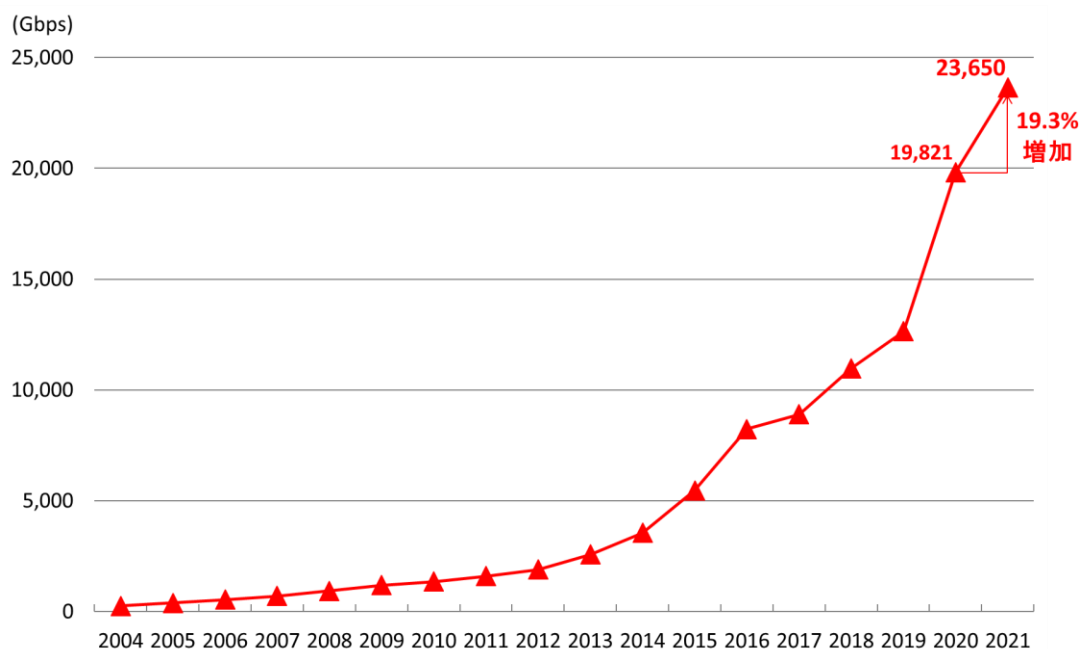
出典：総務省「令和3年版 情報通信白書」より抜粋

図 2-2 情報通信機器の世帯保有率の推移

ウ データ流通量の拡大

ICTの進展とともに、日本国内におけるデータ流通量が拡大しています。

総務省が令和4(2022)年2月に公表した「我が国のインターネットにおけるトラフィックの集計結果(2021年11月分)」によると、ブロードバンドサービス(高速通信を提供するサービスの総称)における情報通信量は、1年間で約19.3%増加しました。その背景には、企業が提供する動画・音楽・ゲームなどの大容量コンテンツをインターネットで楽しむことが一般化したことや、スマートフォン・家電・自動車などあらゆる物体に通信機能を持たせるIoTデバイス(機器)の普及などが要因として挙げられます。今後もデータ流通量が爆発的に拡大し、データ活用による様々な分野での課題解決や新たな価値を創造する動きが活発化すると予測されます。



出典：総務省「我が国のインターネットにおけるトラフィックの集計結果(2021年11月分)」より抜粋

図 2-3 データ流通量の推移

(2) 技術革新の動向

ICT が急速に発展する中、新しい技術革新も急速に進んでいます。AI・IoT・5G・ローカル5Gなどの技術により、膨大に流通しているデータ（ビッグデータ）を収集・分析・活用することで、社会課題の解決などに繋がる新たなサービスの創出が期待されます。

ア AI (Artificial Intelligence : 人工知能)

AI とは、判断や予測などの人間が行う知的な作業をコンピュータ上で実現する技術です。音声・画像・文字など大量のデータを学習・分析し、規則性や関係性を見出すことができます。

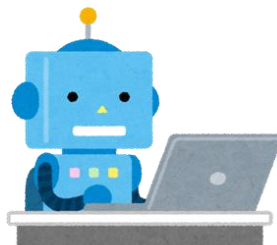
近年、膨大なデータが流通するようになり、コンピュータの性能も飛躍的に向上していることで、AI の活用可能性も高まっています。例えば、物理的な作業やコンピュータ上の作業を行うロボットに AI を搭載することで、車両の自動運転や音声理解による人間との自然な対話応答を実現するなど、活用に対する期待が高まっています。

イ IoT (Internet of Things : モノのインターネット)

IoT とは、パソコンやスマートフォンといった情報通信機器や、さまざまな物体（モノ）に通信機能を持たせてインターネットに接続し、データをやりとりする技術です。

例えば、ウェアラブル機器※（身体に装着可能な機器）で心拍数や血圧や運動データなどを取得し、インターネット上の膨大なデータを格納するクラウドサービス※にデータを転送することで、自身の健康情報の可視化や分析ができ、健康管理や日常的な運動意欲の増進に繋がります。

このように、IoT により収集した様々なデータが共有・分析されることで、社会課題の解決や新たなサービスの創出が期待されます。



ウ 5G・ローカル 5G

5G とは、スマートフォンなどの通信技術の現在の主流である 4G（第 4 世代移動通信システム）に代わる次世代の技術で、令和 2（2020）年から電気通信事業者（大手携帯電話事業者など）によって全国的に提供・展開されはじめました。4G から飛躍的な技術進化が見込まれており、「超高速通信」「超低遅延通信」「多数同時接続」が特徴とされています。

また、企業や地方公共団体などの様々な主体が無線局免許を取得のうえ、自らの建物内や敷地内で局所的に柔軟に構築できる「ローカル 5G」も展開されています。電気通信事業者による展開が遅れる地域でも先行して構築・利用可能となることや、他のエリアでの通信トラブルやネットワーク混雑の影響を受けにくいなどのメリットがあり、工場の機械制御の自動化・自律化や、河川などの状況の高精度な動画での遠隔監視など、地域や産業の個別のニーズに応じた 5G の利活用が期待できます。

エ ビッグデータ

ビッグデータとは、従来の技術では記録や保管・解析が難しい膨大なデータ群を指します。ICT の発展などによって生成・収集・蓄積などが可能になる多種多様なデータのこと、その活用を通じて最適なサービス提供や社会課題の解決が期待できます。

例えば、交通情報のビッグデータを活用し、生活道路などにおける潜在的な危険箇所を特定し、交通安全対策の立案に資する取組が行われています。また、地方公共団体では、保有する行政情報や IoT で取得したデータを解析し、EBPM※（証拠に基づく政策立案）への利活用を目指す動きもあります。

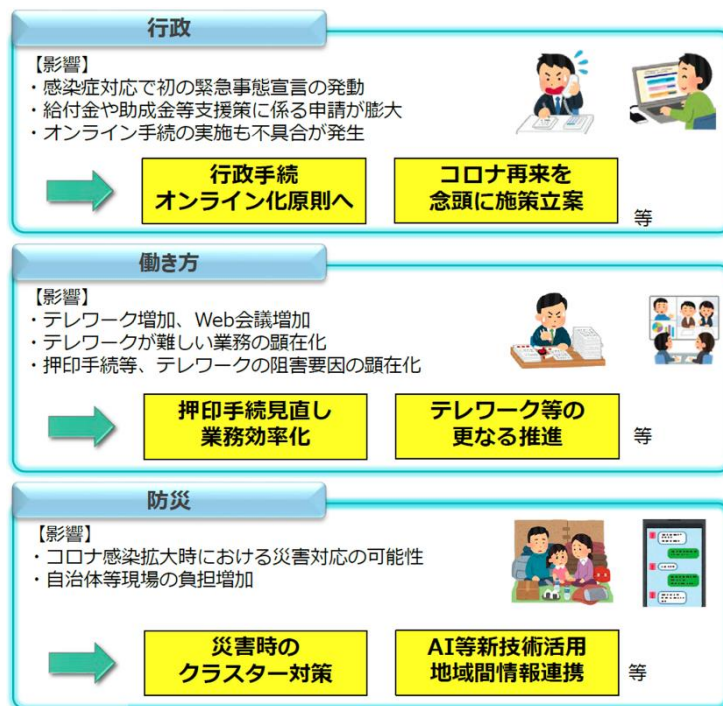
インターネットの利用拡大や IoT の普及によるデータの生成が加速化していくことを踏まえ、ビッグデータの利活用は今後も進んでいくことが想定されます。



(3) 「新たな日常」への対応

新型コロナウイルス感染症の世界的な流行を受け、あらゆる生活の場面において、業務やサービスの在り方など変革が求められています。厚生労働省が令和2(2020)年5月に公表した「新しい生活様式^{*}」では、感染リスクを下げる目的から、小まめな手洗い・手指の消毒、身体的距離の確保、3密(密集、密接、密閉)の回避など日常生活での感染対策が示されました。また、娯楽・スポーツなどはインターネット配信を通じて自宅や遠隔地でコンテンツを体験することを推奨しており、働き方の面ではテレワーク^{*}やWeb会議^{*}の活用などが急速に進みはじめました。

さらに、内閣府が令和2(2020)年7月に公表した「経済財政運営と改革の基本方針2020」において、新型コロナウイルス感染症の流行により顕在化した情報化の遅れや課題を徹底して検証・分析し、10年かかる変革を一気に進めるべく、情報化への集中投資とその環境整備を進めていくことが示されました。行政のオンライン^{*}化を進めるデジタル・ガバメント^{*}の断行、テレワーク活用や教育・医療などのオンライン化の推進などが主要施策として挙げられています。また、令和2(2020)年7月に公表された「世界最先端デジタル国家創造宣言・官民データ活用推進基本計画(IT新戦略)」においても、同感染症の影響により様々な観点で社会・価値観が変容したことを受けて、オンラインなどの活用を軸とした新たな戦略を示しており、デジタル変革の加速による「新たな日常」への対応が求められています。



出典：内閣官房情報通信技術（IT）総合戦略室「IT新戦略の概要」より抜粋

図 2-4 新型コロナウイルス感染症がもたらした社会・価値観の変容

2 国のデジタル化に係る動向

(1) 国の ICT 戦略

国の ICT 戦略は、平成 13（2001）年に高度情報通信ネットワーク社会推進戦略本部が設置されて以降、高度情報通信ネットワーク社会形成基本法（平成 12 年法律第 144 号。以下「IT 基本法」という。）に基づく「e-Japan 戦略」の策定から始まりました。当初は、ネットワークインフラの整備に重点を置いた施策を着実に進め、その後、戦略の累次の見直しを行いながら、平成 25（2013）年 6 月に新たな ICT 戦略として「世界最先端 IT 国家創造宣言」を閣議決定し、ICT の利活用にその重点を移しつつ、世界最先端の「IT 国家」を目指して各種政策を推進してきました。

(2) 目指すべき未来の姿「超スマート社会（Society 5.0）」

現在、国の様々な計画等において、「超スマート社会（Society 5.0）」を目指すべき未来の姿として掲げています。これは、平成 28（2016）年 1 月に閣議決定された第 5 期科学技術基本計画（平成 28（2016）年度から 5 年間の計画）において、「未来の産業創造と社会変革に向けた新たな価値創出の取組」として、超スマート社会（Society 5.0）を未来の姿として提起したことから始まっています。

超スマート社会（Society 5.0）は、狩猟社会、農耕社会、工業社会、情報社会に続く、人類史上 5 番目の新しい社会であり、「必要なもの・サービスを、必要な人に、必要な時に、必要なだけ提供し、社会の様々なニーズにきめ細かくに対応でき、あらゆる人が質の高いサービスを受けられ、年齢、性別、地域、言語といった様々な違いを乗り越え、生き生きと快適に暮らすことのできる社会」と定義されています。

世界では、同様な取り組みとして、ドイツの「インダストリー4.0」、アメリカの「先進製造パートナーシップ」、中国の「中国製造 2025」など、ものづくり分野で ICT を最大限に活用し、第 4 次産業革命というべき変化を先導していく取り組みが、官民協力のもとで打ち出されています。

これまでの情報社会では、知識や情報が共有されず、分野横断的な連携が不十分であったり、人の能力に限界があるため、あふれる情報から必要な情報を見つけて分析する作業が負担となったり、年齢や障害などによる制約もありました。

目指すべき、超スマート社会（Society 5.0）では、IoT で全ての人とモノがつながり、知識や情報が共有され、今までにない新たな価値を生み出すとともに、AI により必要な情報が必要な時に提供されるようになり、ロボットや自動走行車などの技術で、少子高齢化、過疎化などの課題が克服され、経済発展と社会的な課題の解決を両立していく社会になることが描かれています。

(3) 官民データ活用推進基本法の制定

こうした状況の中で、データ利活用のための環境を総合的かつ効果的に整備するため、官民データ活用推進基本法(平成 28 年法律第 103 号。以下「基本法」という。)が平成 28(2016)年 12 月に公布・施行されました。基本法第 8 条第 1 項で国は、「官民データ活用推進基本計画」(以下「国基本計画」という。)を策定することとされており、平成 29(2017)年 5 月に「世界最先端 IT 国家創造宣言・官民データ活用推進基本計画」を策定して以降、毎年国基本計画の改定を行っています。

平成元(2019)年 6 月に全部改定された国基本計画「世界最先端デジタル国家創造宣言・官民データ活用推進基本計画」では、「取組の基本的方向性」を、「デジタル技術は加速度的に進展し、国民生活やビジネスにおいて、しばしば「破壊的」とも言われる変化をもたらしている」とされていることを踏まえ、「Society 5.0 にふさわしい「新たな社会システム」への移行を図り、国民が安全で安心して暮らせ、豊かさを実感できる社会を実現する」としました。

(4) DX の推進とデジタル庁の設置

令和 2(2020)年 7 月に再度改定された国基本計画では、新型コロナウイルス感染症対策の中で明らかとなった課題に対応するため、「新型コロナウイルス感染拡大の阻止、デジタル強靱化社会の実現」を掲げ、①直近の取り組みとしての新型コロナウイルス感染症の感染拡大の阻止に向けた IT の活用と、②デジタル強靱化による社会構造の変革・社会全体の行動変容の両面を進める必要があるとしています。

令和 2(2020)年 9 月に発足した菅内閣は、こうした対応を具体化・加速化するため、IT 基本法を全面的に見直すとともに、行政の縦割りを打破し、大胆に規制改革を断行するための突破口として、デジタル庁を設置することとしました。

令和 2(2020)年 12 月に策定された「デジタル社会の実現に向けた改革の基本方針」(以下、「国基本方針」という。)では、デジタル社会の目指すビジョンとして「デジタルの活用により、一人ひとりのニーズに合ったサービスを選ぶことができ、多様な幸せが実現できる社会～誰一人取り残さない、人に優しいデジタル化～」を掲げ、IT 基本法の見直しの考え方やデジタル庁設置の考え方を示しました。

同時に改定された「デジタル・ガバメント実行計画」(国基本計画に掲げられた重点分野の一つである電子行政分野を深掘りし、詳細化した計画、以下「国実行計画」という。)では、デジタル・ガバメントの実現のための基盤整備、行政手続のデジタル化やワンストップサービス[※]の推進、業務におけるデジタル技術の活用など、行政の在り方そのものをデジタル化前提で見直すために必要となる事項を示しました。

さらに総務省は「自治体デジタル・トランスフォーメーション（DX）推進計画」（以下「自治体 DX 推進計画」という。）を策定し、国が掲げたデジタル社会の目指すビジョンを実現するため、住民に身近な行政を担う自治体の役割は極めて重要であることから、国実行計画における各施策について、自治体が重点的に取り組むべき事項・内容を具体化し、重点取組事項として6項目を示しました。

重点取組事項	概要
1. 自治体の情報システムの標準化・共通化	目標時期を2025年度とし、「（仮称）Gov-Cloud」の活用に向けた検討を踏まえ、基幹系17業務システムについて国が策定する標準仕様に準拠したシステムへ移行する。
2. マイナンバーカードの普及促進	2022年度末までに、ほとんどの住民がマイナンバーカードを保有していることを目指して、申請を促進するとともに交付体制を充実させる。
3. 行政手続きのオンライン化	2022年度末を目指して、原則、全自治体で、特に国民の利便性向上に資する手続き（31手続き）について、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きを可能にする。
4. AI・RPAの利用促進	1と3による業務見直しなどを契機に、「AI・RPA導入ガイドブック」を参考として導入・活用を推進する。
5. テレワークの推進	テレワーク導入事例や「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」などを参考に、テレワークの導入・活用を推進する。 ※1と3による業務見直し等に合わせ対象業務を拡大する。
6. セキュリティ対策の徹底	「地方公共団体における情報セキュリティポリシーに関するガイドライン」を踏まえ、適切にセキュリティポリシーの見直しを行い、情報セキュリティポリシー対策を徹底する。

図 2-5 自治体 DX 推進計画の重点取組事項

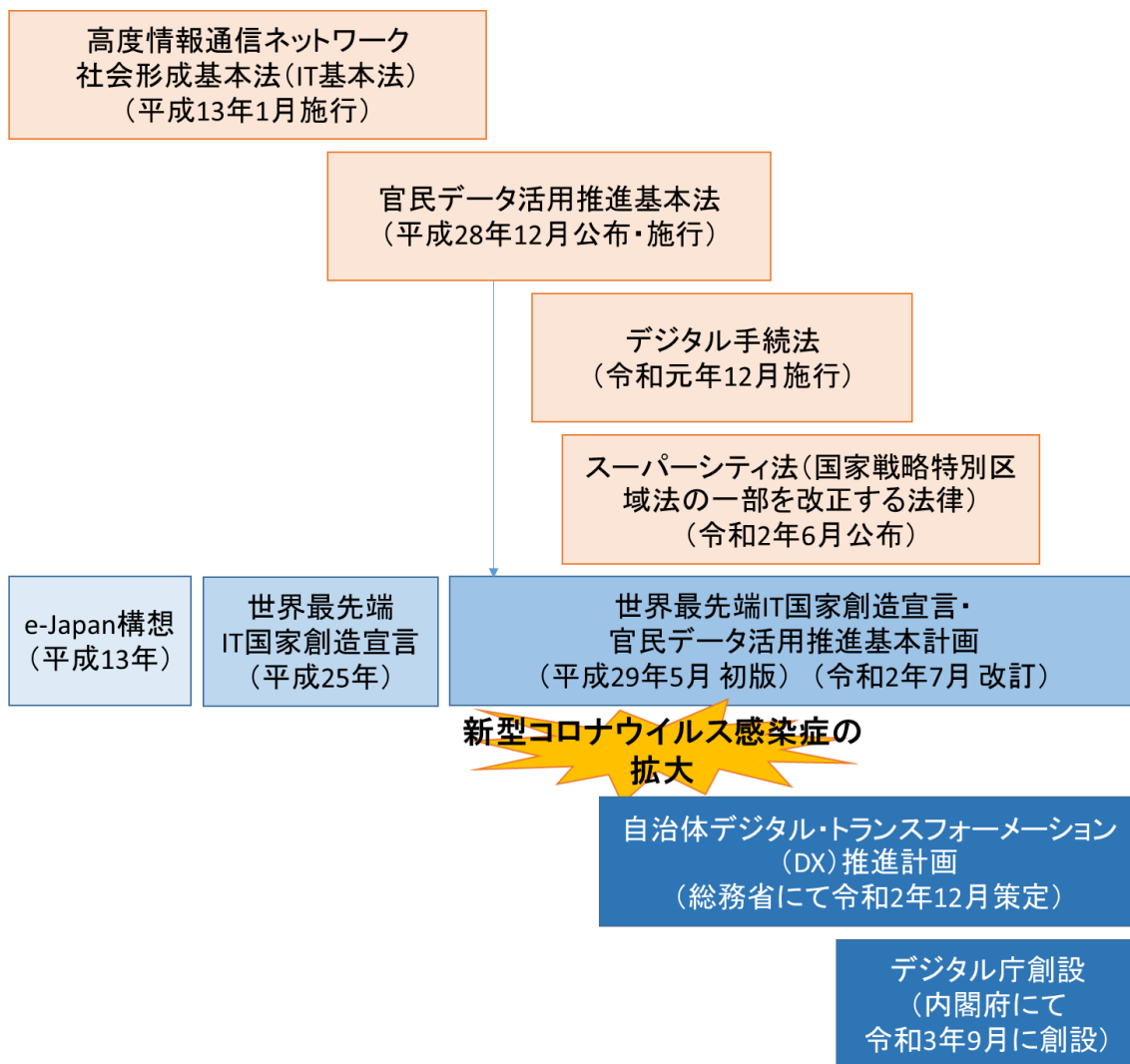


図 2-6 国の ICT 戦略のあゆみ

3 県のデジタル化に係る動向

(1) 福岡県自治体情報セキュリティクラウド

福岡県においては、住民サービスの向上、行政事務の効率化を目的に、福岡県と県内市町村が連携・共同して電子自治体構築と地域情報化推進を行う組織として平成 14（2002）年から「ふくおか電子自治体共同運営協議会」を運営し、データセンターの共同運営、システムの共同利用といった取り組みを行っています。本市もこの協議会に参加しており、地方公共団体専用のネットワークである LGWAN に接続するための設備の共同利用、電子申請サービスの共同利用などの取り組みにより、事務の効率化に取り組んでいます。

また、マイナンバー^{*}制度の導入を受け、インターネット上の脅威に対処するため、県の市町村共同で高度なセキュリティ対策を行う「福岡県自治体情報セキュリティクラウド」が平成 29（2017）年に構築されました。本市もこの取り組みに参加しており、標的型攻撃メール対策、インターネット通信の 24 時間監視などの高いレベルのセキュリティを効率的に実現しています。

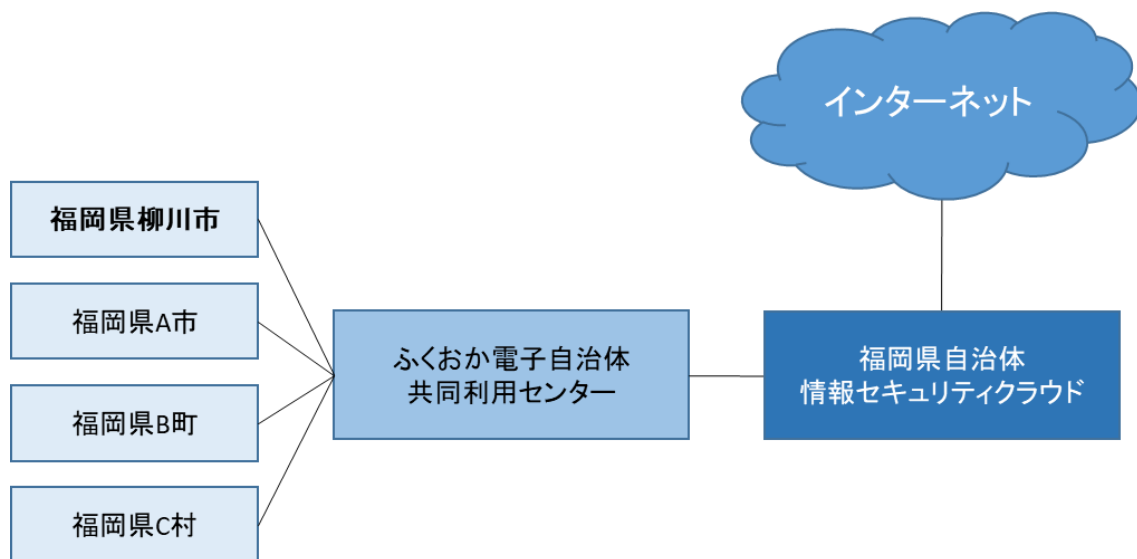


図 2-7 福岡県自治体情報セキュリティクラウドの概要図

(2) 福岡県官民データ活用推進計画・福岡県 DX 戦略

福岡県は、ICT の更なる活用と官民データの利用環境の整備を促進することにより、住民及び事業者の利便性向上、地域課題の解決、行政事務の効率化を推進することを目的として、平成 31（2019）年に「福岡県官民データ活用推進計画」を策定し、ICT の活用による住民及び事業者の利便性向上や地域課題の解決、行政事務の効率化を推進してきました。

また、令和 4（2022）年の「福岡県官民データ活用推進計画」の改定にあたっては、新たに DX の考え方を取り入れた「福岡県 DX 戦略」として策定し、誰もが安心して、たくさんの笑顔で暮らしていけるような県をつくることを目標として、DX やデジタル化に向けた取り組みを強化し、加速させることとしています。

施策の柱	施策の方向性
1 魅力あふれる快適地域の形成	質の高い生活サービスの提供
	デジタルを活用した新しい働き方の推進
	安全・安心な暮らしの実現
	インフラ分野のDXの推進
2 地域経済の活性化	中小企業の生産性向上、IT産業の育成
	デジタル産業の振興
	農林水産業の生産力強化
	観光産業・文化・スポーツの振興
3 デジタル社会を切り拓く人材の育成、県民の情報リテラシーの向上	教育のICT化の推進
	産業のDX推進を担う人材の育成
	行政のDX推進を担う人材の育成
	県民のDX理解促進
4 フルデジタル県庁	県庁行政手続のオンライン化
	県庁行政事務の業務効率化
	新時代に対応した強固なデジタル基盤の構築
5 デジタルで光るスマート市町村	市町村行政手続の利便性向上と事務の効率化
	市町村のDX支援と広域連携
	マイナンバーカード活用推進
6 官民のデータ利活用の推進	自治体データの効率的な活用の推進と基盤整備
	データ活用推進のための体制の強化
	オープンデータの拡充と県民の利活用の促進

図 2-8 福岡県 DX 戦略の施策体系

4 本市の現状とこれまでの取組み

(1) 本市の現状

本市の人口を「年少人口（0～14歳）」、「生産年齢人口（15～64歳）」、「老年人口（65歳以上）」の3区分に分けてその推移を見ると、平成7（1995）年において、老年人口が年少人口を逆転しました。柳川市独自の将来人口推計によると、今後全層で減少していくと推計されていますが、特に生産年齢人口の減少の傾きが最も大きく、令和42（2060）年には、15,920人（令和2（2020）年から18,910人の減少）となります。

人口の割合は、令和2（2020）年では、年少人口11.9%、生産年齢人口54.4%、老年人口33.7%ですが、令和32（2050）年には、年少人口11.7%、生産年齢人口48.9%、老年人口39.4%となり、10人のうち3.9人が65歳以上になると推計され、生産年齢人口1.2人で1人の老年人口を支えることとなります。このことは、高齢者を支える働き手世代の労働力人口の減少につながるため、今後は少子化対策の強化や出産・育児で職場を離れる女性の再就職支援を行うとともに、元気な高齢者の活用も進めていく必要があります。

よって、人口減少などによる市税収入の減少の一方で、医療や介護等の社会保障関連経費の増加が見込まれることから、本市の財政環境はより厳しい状況となることが必至であり、今後も安定的な行財政運営を確保し、市民サービスを向上していくためには、組織のダウンサイジングも視野に入れ、デジタル技術の積極的な活用を伴った政策推進が不可欠であります。

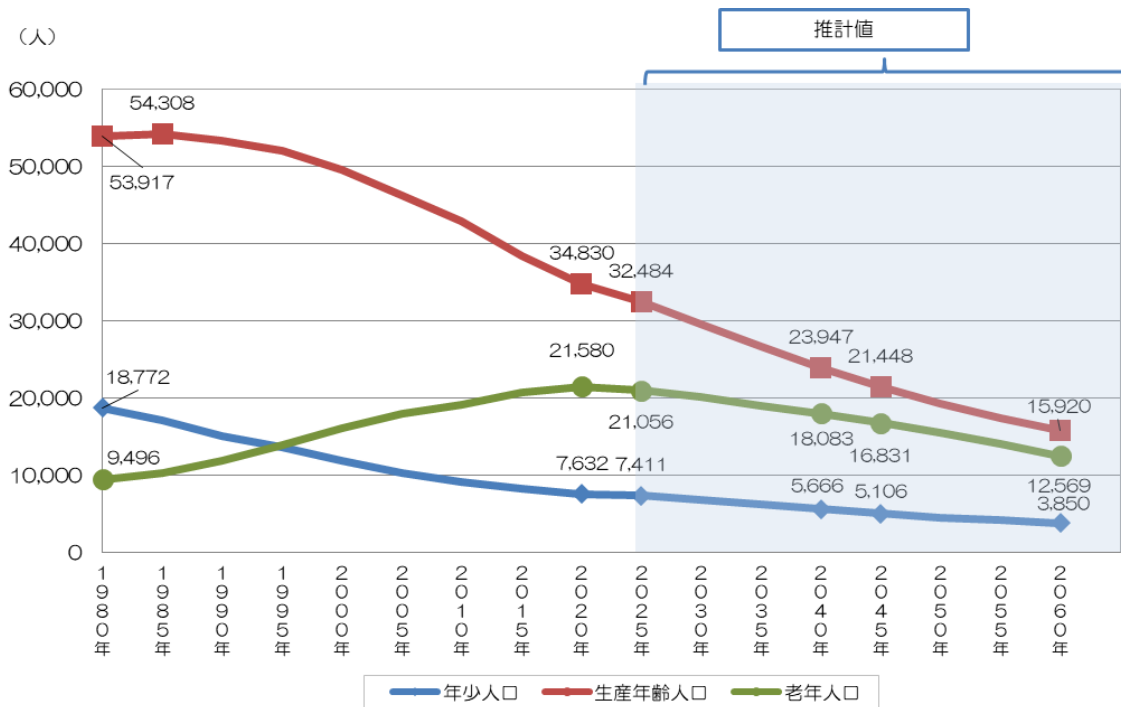


図 2-9 本市における 3 区分人口の推移

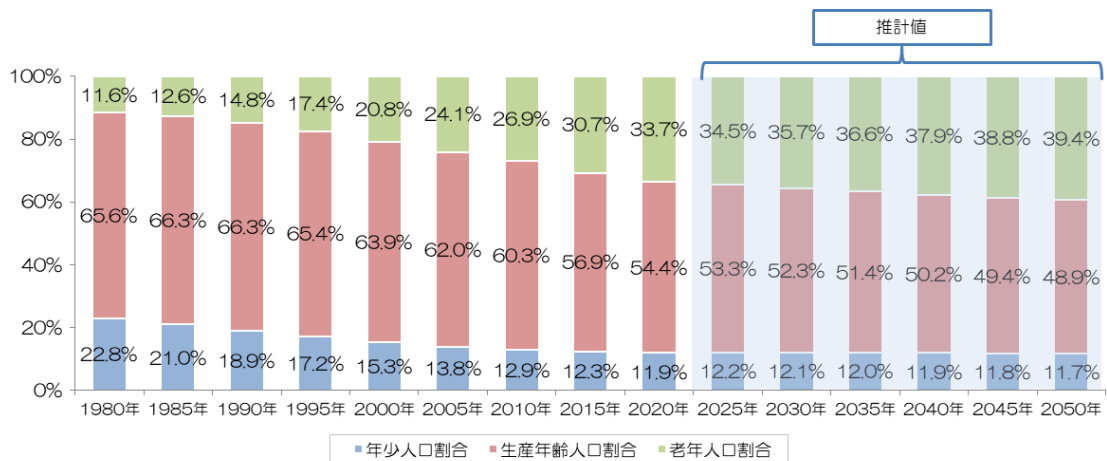


図 2-10 本市における 3 区分人口割合の推移

(2) 本市におけるこれまでのデジタル化に向けた取組み

ア オープンデータ*の取組み

令和2（2020）年3月より、本市は柳川市オープンデータカタログサイトにおいて「オープンデータ」の公開を開始しました。

オープンデータとは、国や地方公共団体が保有するデータのうち、誰もが規約の範囲内で容易に利用（加工、編集、再配布等）できるよう、以下のいずれの項目にも該当する形で公開されたデータのことです。

1. 営利目的、非営利目的を問わず二次利用可能なルールが適用されたもの
2. 機械判読に適したもの
3. 無償で利用できるもの

オープンデータ活用の意義としては、「国民参加・官民協働の推進を通じた諸課題の解決、経済活性化」「行政の高度化・効率化」「透明性・信頼の向上」等が挙げられます。

本市が公開しているオープンデータには、「避難所データ」「コミュニティバス GTFS データ」「行政区別、校区別、年齢別人口」「図書館一覧」等があります。

イ マイナンバーカードによる住民票写し等の証明書コンビニ交付*

平成31（2019）年1月より、本市はマイナンバーカード（個人番号カード）を利用した「住民票写し等の証明書コンビニ交付」を開始しました。交付実績は年々増加しており、今後も増加が見込まれています。

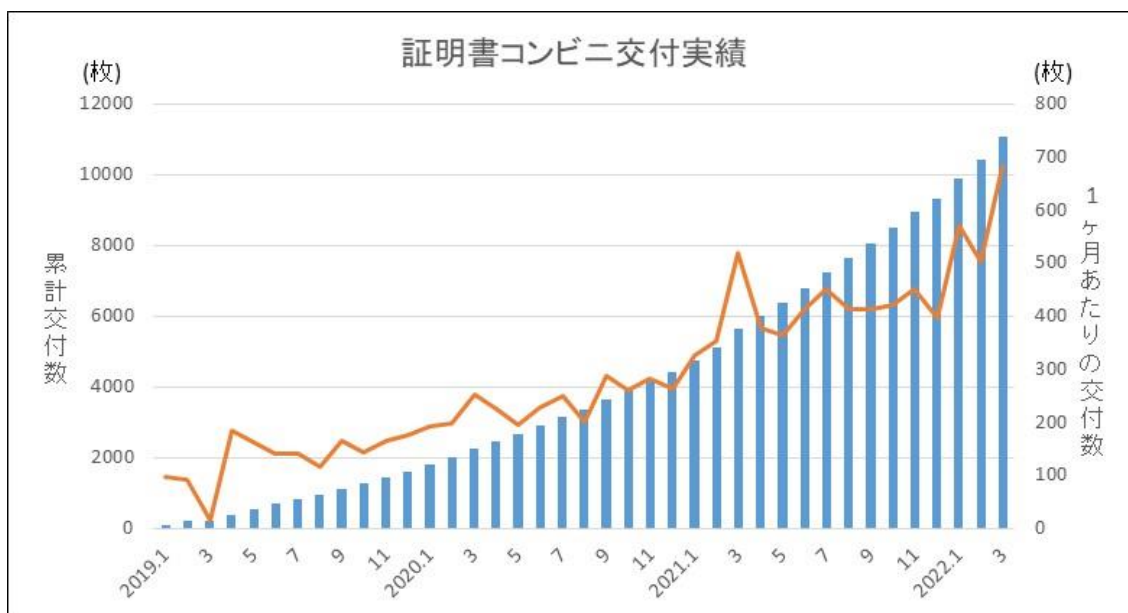


図 2-11 住民票写し等の証明書コンビニ交付実績の推移

ウ 電子申請サービスの運用

本市では、市民に対して、インターネット上で電子申請等ができる電子申請サービスを平成 30（2019）年 4 月から運用開始しました。申請件数は年々増加しており、今後も増加が見込まれています。

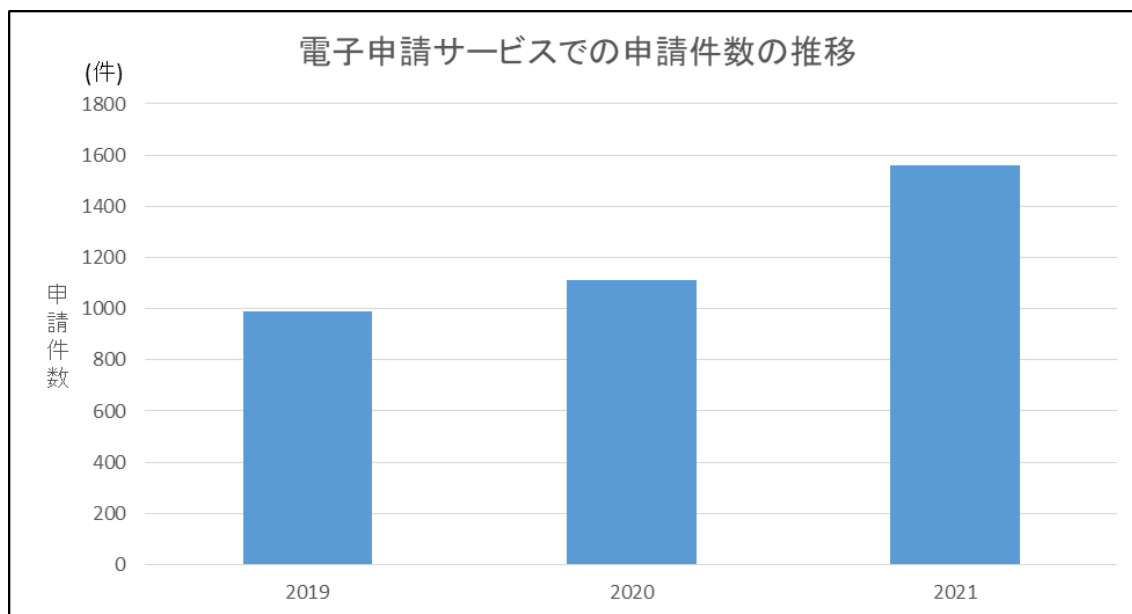


図 2-12 電子申請サービスでの申請件数の推移

エ Web 会議環境の整備

新型コロナウイルス対応のため、対面での会議が制限されたことから、令和 2（2020）年 5 月より、本市は Web 会議環境の整備を開始しました。令和 3（2021）年 1 月の本格導入以来、全庁的に、担当者による事務的な打ち合わせから、オンラインでの審議会の開催まで、様々な場面において利用が拡大しています。

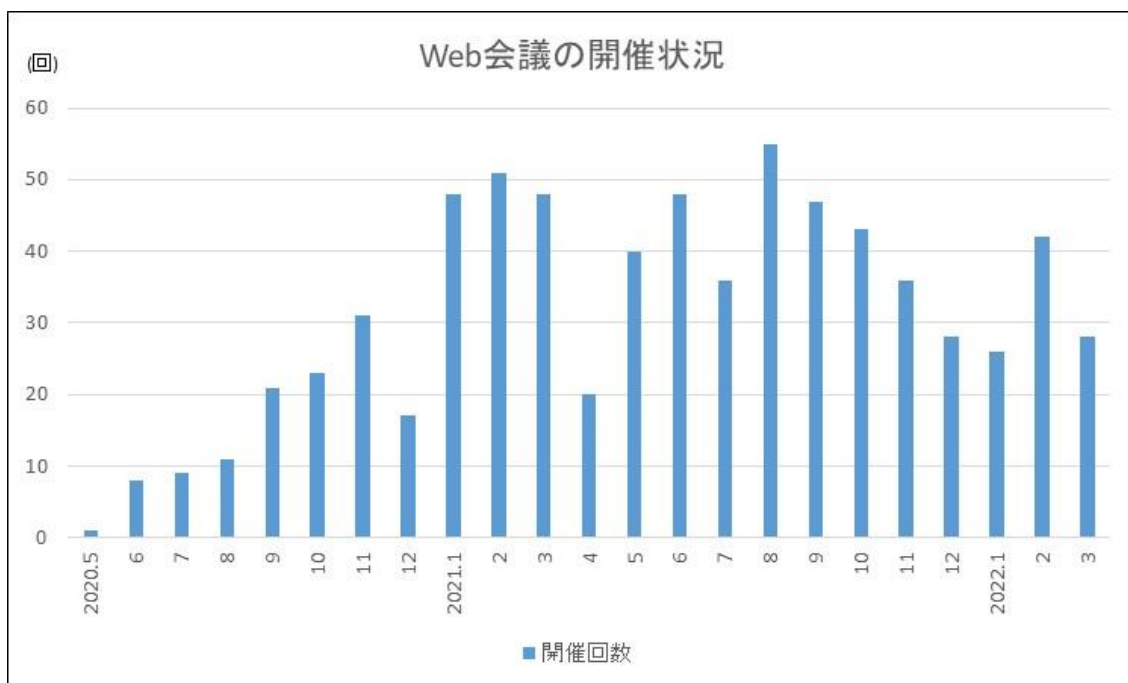
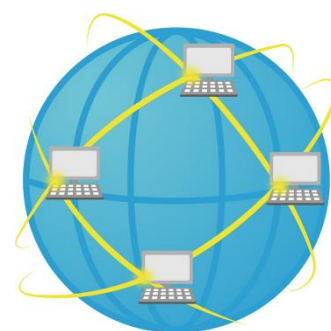


図 2-13 Web 会議の利用実績の推移

オ 情報通信基盤の整備

これからのデジタル社会においては、データの活用により新たな価値を生み出すことが重要となるため、情報通信ネットワークは不可欠なものとなります。本市は、デジタル社会の到来に先立ち、平成 25（2013）年に市内全域の光通信網の整備を行いました。



5 DX 推進の必要性

これまでデジタル化に向けた様々な取組みを実施することによって成果を上げた一方、前述の DX に係る社会情勢の変化に対応していくためには、より一層 DX 推進の取組みを加速する必要があります。また、関連法の改正や「自治体 DX 推進計画」の策定、デジタル庁の設置などにより、国を挙げて DX を推進する機運が高まっており、本市も市民サービスの質の向上に向けた取組みを積極的に推進する必要があります。

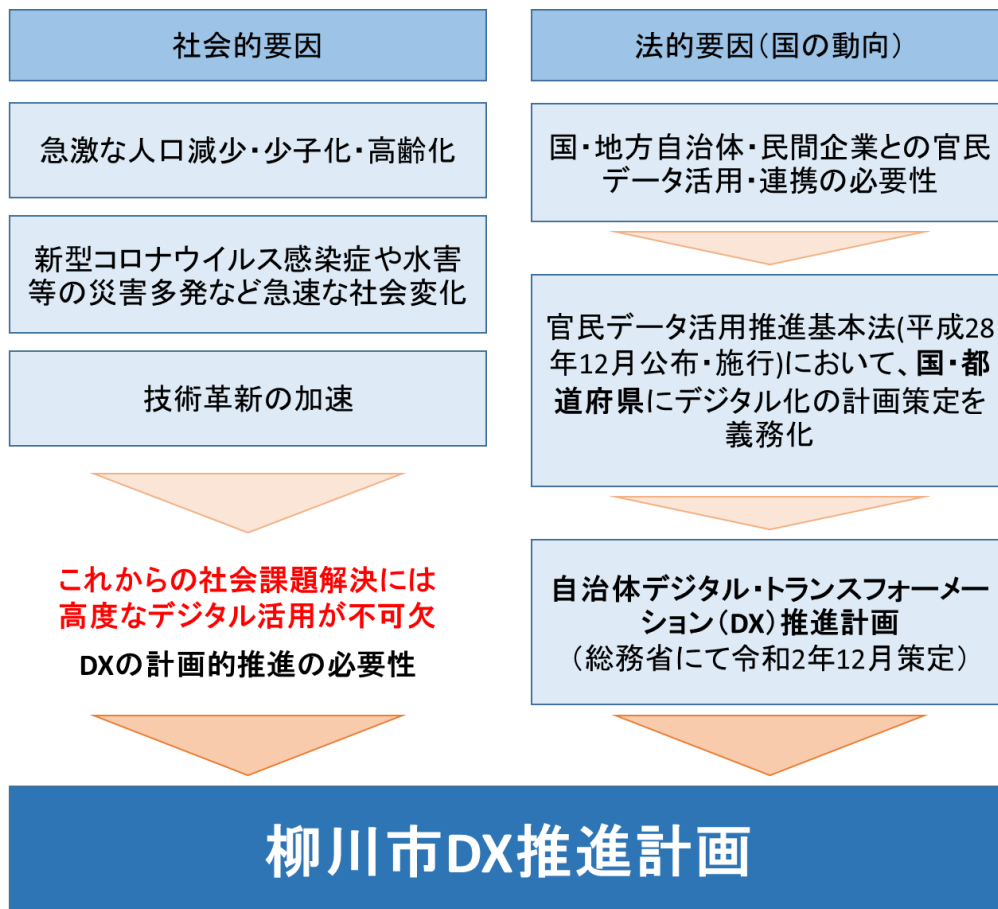


図 2-14 DX の必要性

第3章 取組み方針

- 1 計画の位置付け
- 2 基本方針と施策全体像
- 3 実行ステップ
- 4 計画の期間
- 5 推進体制

1 計画の位置付け

本市においては、柳川市総合計画を上位計画とし、法律を根拠とするものや市独自のものなど、様々な関連計画が立てられています。また、総合計画に基づいて行う施策を円滑に推進するための基礎的な仕組みとして行財政改革大綱が策定されています。

本計画は、これらの上位計画や関連計画、行財政改革大綱と整合を図りながら、その実現に向け連携していきます。

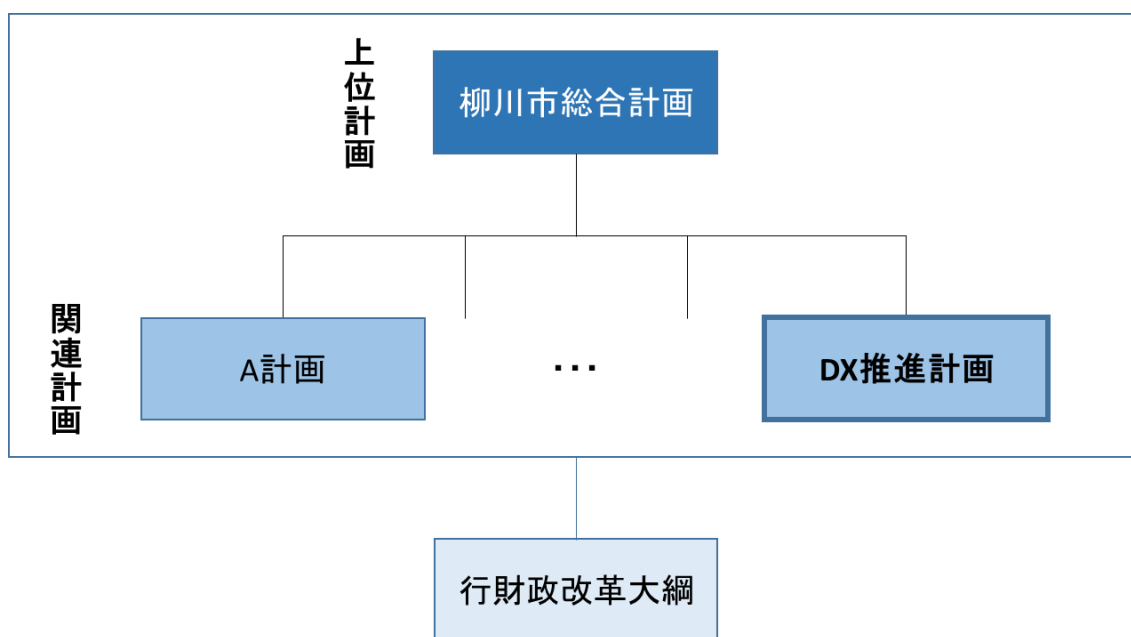


図 3-1 計画の位置付け

2 基本方針と施策全体像

(1) 基本方針

本計画では、本市を取り巻く課題や新たな生活様式への対応を踏まえた積極的な対応を図るため、「市民サービス施策」「産業サービス施策」「行政事務施策」の3つの基本施策を掲げ、課題等に対応するデジタル技術の活用を効果的・効率的に進めます。

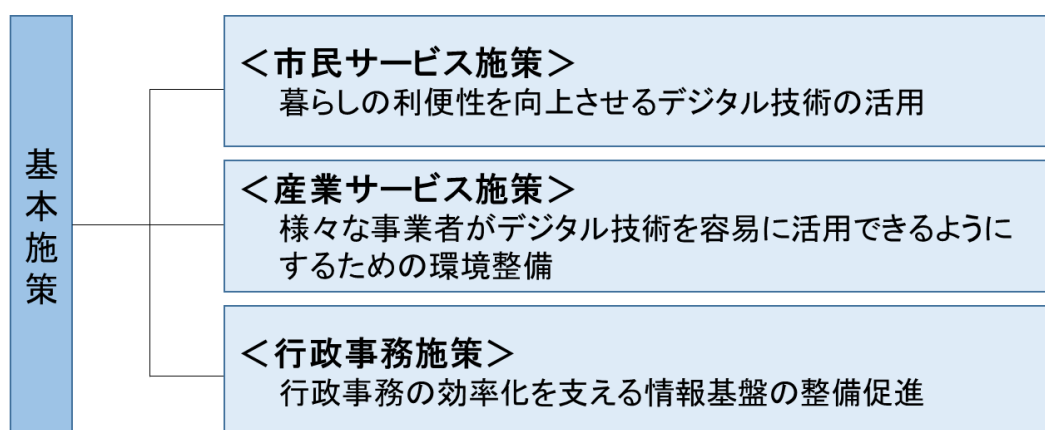


図 3-2 基本施策

ア 市民サービス施策

社会全体にデジタル化によるメリットを、誰も取り残さない形で、広く行きわたらせていくため、暮らしの利便性を向上させるデジタル技術の活用を進めていきます。

国基本方針の別紙「デジタル改革関連法案ワーキンググループ作業部会とりまとめ」において、社会全体のデジタル化を進めるには、まずは国・地方の「行政」が、自らが担う行政サービスにおいて、デジタル技術やデータを活用して、利用者視点に立って新たな価値を創出する DX を実現するとしています。

このような取り組みを進めていくことによって、これまで窓口まで行く必要があった行政手続をオンラインでいつでもどこでも可能としたり、必要とする人にプッシュ型で行政サービスを提供するなど、利用者視点での市民の利便性向上を目指します。

また、ICT の発展によりオンラインで様々な活動が可能となることによって、外出が困難な方でも、いろいろな場面で社会参加できるようになったり、コンピュータを使いこなすことができなくてもサービスを利用できる環境が整いつつあります。このような技術を活用し、誰もがデジタル技術の恩恵を受けることができる環境づくりを目指していきます。

イ 産業サービス施策

様々な事業者がデジタル技術を容易に活用できるようにするための環境整備を進めていきます。

デジタル社会では、データが価値創造の源泉となります。ICT とデータを効果的に活用することにより、世界的に進んでいる第4次産業革命に対応し、利用者のニーズに対応した製品・サービスの提供や、これまでにないビジネスモデルによる新たな価値の創造が可能となり、市内産業の高付加価値化につながります。

そのため、競争力の維持・強化のため、DX をスピーディーに進めていくことが求められています。現在 ICT の利活用が進んでいない分野などにおいて、生産性の向上や人口減少社会の中で顕在化する人材不足に対応するため、ICT の利活用を促進していく必要があります。

また、国基本方針では、行政サービス自体の改革とあわせて、行政が有する様々なデータを、住民や企業が活用できるような形で連携できるデータ連携基盤を提供し、社会全体のデジタル化のための基盤を構築することを掲げています。こうした国の動向等も踏まえながら、データの利活用を促していきます。

ウ 行政事務施策

行政事務の効率化を支える情報基盤の整備促進を図ります。

少子高齢化の進展による人口減少などにより、税収が減少する一方で社会保障関連経費、公共施設の更新及び改修経費の増加が必至であり、行政事務の効率化はこれまでに比して重要度が一層高まっています。

また、長時間労働の是正が社会課題となる中、本市においても同様に職員の時間外勤務の解消が大きな課題となっており、組織のダウンサイジングを視野に入れ、市民サービスの質を高めながら、その実現をさせる情報基盤の整備を計画的かつ効率的に推進します。

(2) 施策全体像

本計画においては、前述の3つの基本施策ごとに、8つの施策を体系化し、それぞれの施策の課題や具体的な取組みなどについて整理します。

基本施策	施策				
市民サービス施策	(1) 行政手続のオンライン化	(2) デジタルサービスの充実	(3) 利用者管理の一元化	(7) セキュリティ及び個人情報の適正な運用	(8) 利用の機会等の格差の是正
産業サービス施策		(4) 官民データ活用の推進			
行政事務施策	(5) システムの標準化	(6) 行政事務のデジタル化			

図 3-3 施策全体像

3 実行ステップ

社会全体の DX の実現に向けて、3つのステップにより全体工程を進めていきます。

第一ステップでは、手続やサービスのデジタル化を進めるとともに、行政の内部事務自体のデジタル化を図ります。

第二ステップでは、第一ステップでデジタル化された情報（データ）やシステムが連携し、より効果的な活用ができるよう、情報の一元化及びシステムの標準化を図ります。

さらに、将来的な DX の実現に当たって、第三ステップでは、デジタルインフラ[※]の社会への浸透により、官民のサービスの連携やデジタル技術を活用した行政サービスの高度化を目指します。

また、本計画においては、第一ステップ及び第二ステップを実現することを目標としており、本計画完遂後に第三ステップの具体的な施策を検討します。

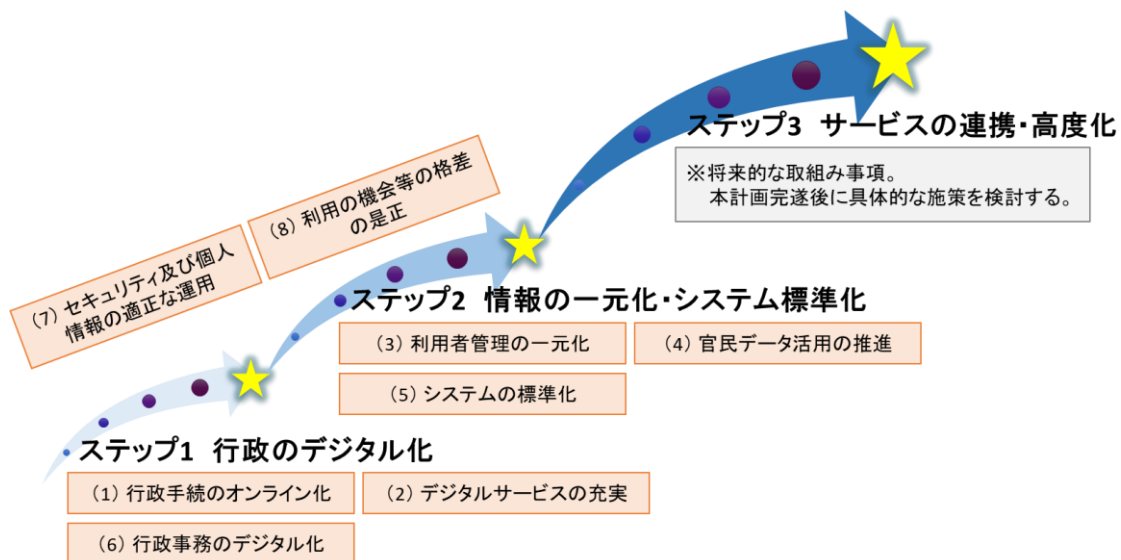


図3-4 実行ステップ

4 計画の期間

本計画は将来的なDXの実現をゴールとして見据えつつ、ゴールに向かうために必要な短期的なデジタル化による市民サービス、産業サービスの向上と行政事務のデジタル化の実現を目的とした5年間（令和4（2022）年度～令和8（2026）年度）の推進計画とします。

また、本計画の施策において、具体的な取り組みや工程を示すロードマップ（工程表）を作成し、状況に合わせて随時ブラッシュアップしていくことで計画の実効性をより確実にします。

5 推進体制

本計画の推進は、副市長を委員長とした柳川市情報化推進委員会がその役割を担うこととし、柳川市情報化推進委員会の下部組織となるDX部会を中心に取り組みを推進していくこととします。

DX部会では、具体的な取り組みや工程を示すロードマップ（工程表）の作成、施策・取組みの実行調整、各施策の実行の進捗及び効果に関する把握・分析等を行います。また、施策状況について柳川市情報化推進委員会へ報告し、必要に応じて、計画のブラッシュアップを行います。

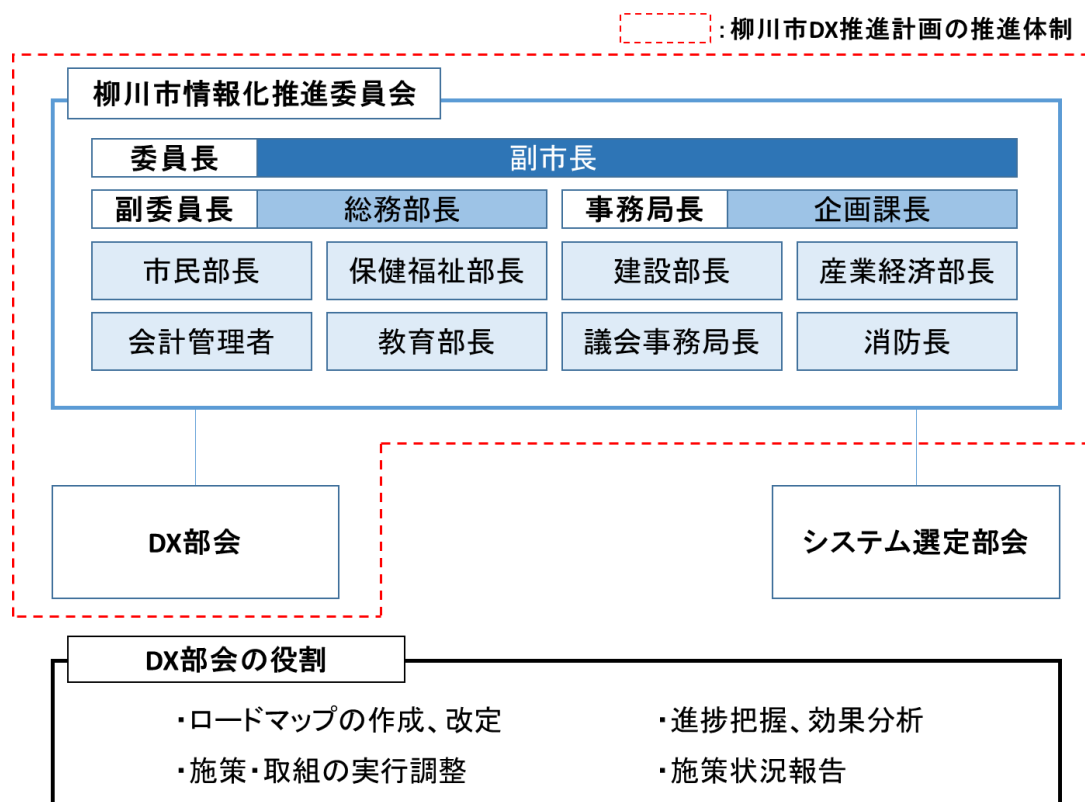


図 3-5 推進体制

第 4 章 各種施策

取組名		(1) 行政手続きのオンライン化				
概要	<p>市は、日々の暮らしを支える様々な市民サービスを提供する役割を担っており、行政手続きのオンライン化は、市民の利便性の向上という観点から優先して行う必要がある。</p> <p>書面・押印・対面を前提とする文化から脱却し、いつでも、どこでも、簡単に市民サービスの利用や手続きが行えるよう、(1)デジタルファースト[※]、(2)ワンスオンリー[※]、(3)コネクテッド・ワンストップ[※]の3つを基本原則として、行政手続きのオンライン化を図る。</p>					
現状と課題	<ul style="list-style-type: none"> ・国において、オンラインによる行政手続きの簡素化が進められている中、各自治体においても押印廃止、見直しによる手続きの簡素化が求められている。 ・国が策定した「自治体DX推進計画」にて、令和4年度末を目指し、「特に国民の利便性向上に資する手続き[※]」(市の対象は27種類)について、マイナポータル[※]からオンライン手続きを可能にするよう求められている。 ・市では、書面・押印・対面を前提としたルール(法令・規則)整備や業務プロセス構築がなされていることから、オンライン化が進んでいない。また、窓口ごとに何度も同じ内容を記入する手続きもあり、無駄な手間が発生している。 ・オンラインによる住民向けの行政手続は、福岡県の各自治体で共同利用している「ふくおか電子申請サービス」により受け付けているが、国の動向を踏まえ、今後、マイナポータルからのオンライン手続きを可能にする必要がある。 ・中には、押印や添付書類を必須とするもの、個別にヒアリングを行う必要があるもの等、オンライン化が困難な手続きもある。 					
取組	<ol style="list-style-type: none"> 1. オンライン化する手続きと方向性の検討 <ul style="list-style-type: none"> ① 「特に国民の利便性向上に資する手続き」(市の対象は27種類)については、優先してオンライン化を進める。 ② 27種類以外の手続きについては、手続きを洗い出し、オンライン化に適した手続きの選定や優先順位の検討を行う。(提出書類、押印の見直しも併せて行う) 2. 関係規定等の検討・整備 <ul style="list-style-type: none"> ① 申請様式が規則等で定められている場合に、必要に応じて規則等の改正を実施する。 3. 運用方法の検討 <ul style="list-style-type: none"> ① 現在の申請受付事務フローを整理し、オンライン申請を導入した場合の事務の運用方法を検討する。(ぴったりサービス[※]申請API[※]を利用する場合、申請画面や機能の検討も必要) 4. 利用促進 <ul style="list-style-type: none"> ① 本稼働を行う時期に合わせて、広報紙、ホームページ等による広報(利用促進)を行う。 					
期待される効果	時間・場所を問わず申請などが可能となることで、行政手続きにおける市民及び事業者などの利便性を向上させることができる。					
工程表	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	
	優先手続き(27種類)のオンライン化推進	優先手続き(27種類)以外のオンライン化推進				

取組名		(2) デジタルサービスの充実				
概要	<p>外部の様々なデジタルサービスを活用し、生活に役立つ情報や重要なお知らせをタイムリーに発信していく。</p> <p>また、災害時に市民の生命や財産を守るための非常時サービスや、子育てのためのサービス等に、スマートフォンアプリ[※]を活用することで、利便性の高いデジタルサービスの充実を図る。</p>					
現状と課題	<p>・市では、市ホームページ、SNS等のWEBメディアを中心として、様々なデジタル媒体で市民への情報提供等を行っている。また、災害時に避難所の混雑状況をスマートフォン等で配信するサービス「VACAN」の提供等も行っている。</p> <p>・一方、これまで各組織が、様々なメディアや個々のアプリ等の情報発信ツールにより、市民に最適な情報やサービスの提供を行ってきたが、今後更なる拡充を図るとともに、デジタルサービス全体の最適化も行う必要がある。</p> <p>・また、窓口での各種証明書の交付手数料や市有施設の使用料等の支払いは、現金支払いのみとなっており、利便性が悪いいため、新たな機器の導入等、デジタル環境の整備を図る必要がある。</p>					
取組	<p>1. デジタルサービス全体の最適化</p> <p>① 既存の情報発信ツールについて、改良・統合・廃止等の見直しを行う。</p> <p>② 新規の情報発信ツールについて、導入を検討する。</p> <p>2. デジタル環境の整備</p> <p>① 窓口や市有施設への新たなデジタル機器(キャッシュレス決済[※]等)の導入等、デジタル環境の整備を図る。</p>					
期待される効果	市民が必要な情報を容易に入手することができる。また、デジタル環境が整備されることで、行政手続における市民の利便性向上や窓口の混雑緩和を実現することができる。					
工程表	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	

取組名		(3) 利用者管理の一元化				
概要	<p>マイナンバーカードは、オンラインで確実な本人確認及び電子署名を行うことができ、今後のデジタル社会の基盤になるものである。国は、令和4年度末にはほぼ国民にマイナンバーカードが行き渡ることを目指しており、市においても、マイナンバーカードの普及促進に努めるとともに、利活用先を増やすことで、マイナンバーカードの利便性を向上させる。</p>					
現状と課題	<ul style="list-style-type: none"> ・国は、令和2年9月からマイナポイント事業、令和3年10月からは健康保険証としての利用開始、令和6年度には運転免許証との一体化を予定するなど、マイナンバーカードの普及に向けた取り組みを進めている。また、市ではこれまで、証明書のコンビニ交付や、新型コロナウイルスワクチン接種のモバイル証明書など、マイナンバーカードを活用した市独自サービスを積極的に展開している。 ・その一方で、本市のマイナンバーカード交付率は約33%（令和4年3月末時点）となっており、国県平均より10ポイント程低い水準となっている。 ・交付率が上がらない原因としては、マイナンバーカードの利活用先が少ないこと、マイナンバーの保有や利用に対する市民の不安感、PR不足などが挙げられる。 					
取組	<ol style="list-style-type: none"> 1. 利活用先の拡大 <ul style="list-style-type: none"> ① 「ぴったりサービス」によるオンライン申請手続きを拡充する。 ② コンビニ交付証明書を拡充する。 ③ 市独自の利活用先を検討する。 (マイナンバーカード提示による施設使用料・手数料の割引等) 2. 出張申請の実施 <ul style="list-style-type: none"> ① 気軽にマイナンバーカードの取得ができるよう、公民館やコミュニティセンター、商業施設、事業所等でマイナンバーカードの出張申請を行う。 3. 広報強化 <ul style="list-style-type: none"> ① マイナンバーカードの取得メリット、安全性などに関する広報を強化する。 					
期待される効果	<p>マイナンバーカードの活用・普及を促進することで、提出書類の簡素化・省力化やオンライン申請の促進など、行政手続における市民の利便性向上や窓口の混雑緩和を実現することができる。</p>					
工程表	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	
	利活用先の拡大	※国の動向も見ながら対応				
	出張申請の実施					
	広報強化					

取組名		(4) 官民データ活用の推進				
概要	<p>近年、スマートフォン普及やIoT進展により、文字・音声・画像・位置情報など、膨大な種類や量のデータがリアルタイムに流通・蓄積できるようになった。社会のデジタル化に伴い、データは知恵・価値・競争力の源泉となり、市民のより豊かな生活や事業者の活動しやすい環境実現、さらには地域課題の解決に至るまで、その活用はますます重要になっている。</p> <p>市は、地域における「最大のデータホルダー」であることを自覚し、官民の相互連携を前提としたデータ整備を行うとともに、EBPM(データに基づく政策立案)をはじめとするデータ活用を通じた新たな価値の創造により、地域全体の効率化・高度化に寄与する。</p>					
現状と課題	<p>・昨今、シビックテック※の果たす役割が注目されているが、国や自治体が公表する情報が再利用しにくい(検索しにくい、データの形式が揃っていない、機械判読しにくいなど)ことが課題となっている。</p> <p>・本市では、オープンデータ・カタログサイトを通じて二次利用可能なデータを16件提供しているが、民間での行政データの更なる活用に向けて、オープンデータの種類を増やすとともに、より活用しやすい形式で公開したり、最新のデータを提供できるようにするなどデータ品質についても向上を図る必要がある。</p>					
取組	<p>1. 調査・検討</p> <p>① 市が所有する情報の棚卸し・利用が見込まれるオープンデータの調査・検討を行う。</p> <p>② オープンデータを提供する際に発生する個人情報保護・知的財産権などの問題について学習する。</p> <p>2. データの拡充</p> <p>① オープンデータ・カタログサイトへの掲載データを拡充する。</p> <p>3. データ精度の向上</p> <p>① 常に最新のオープンデータを提供するための手段を検討する。</p>					
期待される効果	<p>多様な主体によるオープンデータの利活用が可能になることで、既存の市民サービスの高度化や、地域課題解決に資する新たなサービスの創出が期待される。</p>					
工程表	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	
	調査・検討		データの拡充			
			データ精度の向上			

取組名		(5) システムの標準化				
概要	<p>住民記録システムなど、市が基本的な事務を処理するための情報システム（基幹システム[※]）は、事務の処理の大半が法令で定められているが、業務の利便性等の観点から個別に機能のカスタマイズ等を行っており、その結果、制度改正時の改修の負担が大きい・共同利用の阻害要因となる等の課題が生じている。</p> <p>こうした課題を解決するため、情報システムの標準化を図る。</p>					
現状と課題	<ul style="list-style-type: none"> ・全国自治体の情報システム（基幹システム）は、各団体が独自に発展させてきた結果、発注・維持管理や制度改正による改修対応など個別に対応せざるを得ず、その負担が課題となっている。また、国・地方を通じたデジタル化を進める観点からも、各自治体のシステム機能が標準化されていることが望まれている。 ・標準準拠システム[※]の利用を自治体に義務付ける「地方公共団体情報システムの標準化に関する法律」が令和3年9月より施行された。 ・国は、住民記録・地方税など基幹系20業務[※]の情報システムについて、標準化の目標時期を令和7年度末としている。 ・本市における基幹系システムは、既にクラウド化しており、一時利用期間が令和5年6月までとなっている。 					
取組	<ol style="list-style-type: none"> 1. 現行システムの概要調査 <ul style="list-style-type: none"> ① 現行システムについて、業務システムの基礎情報、外部委託状況、周辺機器、連携一覧等について調査を行う。 2. 標準仕様との比較分析 <ul style="list-style-type: none"> ① 標準仕様と現行システムとの比較分析（Fit & Gap分析）を実施する。標準仕様書と差異があり標準準拠システムの利用に向けて個別の対応を要する項目を整理する。（業務プロセスの見直しや、AI・RPA等を活用した業務改革も併せて行う） 3. 移行計画作成 <ul style="list-style-type: none"> ① 国における検討状況（標準仕様書の作成、ガバメントクラウド[※]の実装）等を踏まえ、標準準拠システムの移行計画を作成する。 4. システム選定 <ul style="list-style-type: none"> ① ベンダに対して情報提供依頼（RFI）を行い、システムを選定する。 5. システム移行・データ移行 <ul style="list-style-type: none"> ① ベンダと標準準拠システムの運用方法や画面や帳票等の機能の詳細を協議しながら、システム移行を行う。 ② データ移行等について調整を行い、現行ベンダで既存データの整理・抽出を行う。その後、標準準拠システム提供ベンダにてデータ移行を実施し、データ移行結果を確認する。併せて、文字情報基盤文字への文字データ移行作業も行う。 6. 条例・規則等改正 <ul style="list-style-type: none"> ① 標準準拠システムを利用する場合の運用や出力される帳票等を確定し、必要に応じて条例・規則等の改正を行う。 					
期待される効果	<p>標準化が進むことで、システム管理運用に要する業務の効率化を実現することができる。</p> <p>また、クラウド化により、経費縮減、セキュリティ水準の向上、災害時などにおける業務継続性を確保することができる。</p>					
工程表	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	
	現行システムの概要調査	標準仕様との比較分析	移行計画作成	システム選定	システム移行・データ移行	
					条例・規則等改正	

取組名		(6) 行政事務のデジタル化				
概要	<p>2025年問題(団塊の世代が75歳以上になり医療・介護ニーズが増大)や2040年問題(高齢者人口がピークに達し労働力不足が深刻化)に対応するためには、市役所職員数の減少など経営資源が大きく制約されることを前提としながら、デジタル化を手段として制度や政策、組織のあり方を変革していく必要がある。</p> <p>職員が、市民への直接的なサービス提供や職員でなければならない業務(企画立案など)に特化できるよう、AI・RPA[※]の利用促進等によって行政事務をデジタル化し、生産性が高く働きやすい職場環境の整備を行う。</p>					
現状と課題	<ul style="list-style-type: none"> ・新型コロナウイルス感染症の拡大に伴い、Web会議の活用、RPAによる業務自動化等の取り組みが試行されているが、一部の部署における活用に留まっている。 ・テレワークの推進においては、環境の整備を進めるとともに、制度の見直しや細かいルールの策定も必要となる。 ・行政事務における決裁は、基本的に全て紙で行われており、処理に手間が掛かっている。 ・デジタル化の推進に当たってはネットワーク・システム等のICT技術やAI等の先端技術等に関する知識や経験を持った人材が必要となる。 					
取組	<ol style="list-style-type: none"> 1. AI・RPAの利用促進 <ol style="list-style-type: none"> ① RPAに適した業務の掘り起こしを行う。 ② RPAとAI-OCR[※]の併用による利用範囲の拡大を図る。 2. Web会議・テレワークの利用促進 <ol style="list-style-type: none"> ① 令和3年度以降に更新時期を迎える端末の調達に合わせて、モバイル端末の環境整備を行う。 ② 庁内無線LAN[※]環境ならびにモバイルルータの拡充を行う。 ③ テレワーク関連制度の整備を図る。 3. 電子決裁の導入 <ol style="list-style-type: none"> ① 行政事務について、電子決裁の導入を図る。 4. その他デジタルツールの活用 <ol style="list-style-type: none"> ① 上記以外のデジタルツール(統合型地理情報システム[※]等)の活用を図る。 5. 体制強化 <ol style="list-style-type: none"> ① 外部のデジタル人材の活用やデジタル人材育成のためのOJTや研修等を実施する。 					
期待される効果	<p>自動化技術などの活用を進めることで、業務の効率化や経費縮減などを実現することができる。また、職員は定例的な事務作業の負担が減少し、職員でなければならない企画立案業務や市民への直接的なサービス提供などに特化することができる。</p>					
工程表	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	
	AI・RPAの利用促進					
	Web会議・テレワークの利用促進					
	電子決裁の導入					
	その他デジタルツールの活用					
	体制強化					

取組名		(7) セキュリティ及び個人情報の適正な運用				
概要	<p>DXの推進により、市民サービスの利便性が向上する一方で、サービス登録や利用履歴などの個人に紐づく情報が急速に増加していくことが想定される。</p> <p>これまで以上に情報の管理を徹底するとともに、人的ミスやサイバー攻撃などの被害が発生しないよう、国・市で定めた法律・規則等に則り、各基本施策において、万全の情報セキュリティ※対策と個人情報等のデジタルデータの適正な運用を行う。</p>					
現状と課題	<p>・行政手続のオンライン化、情報管理システムのクラウド化、テレワークなど、新たな時代の要請を踏まえた市民の利便性向上と市役所業務の効率化を両立する、適切な情報セキュリティの確保が必要である。</p> <p>・市では、定期的に情報セキュリティ研修を受講しているものの、受講するのは一部職員に限られている。</p> <p>・市では、総務省が令和2年12月に改定した「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」を参考に、令和3年度に情報セキュリティポリシーの改定を行い、市役所全体で情報セキュリティ対策に取り組んでいる。今後も国の動向を踏まえ、適宜、情報セキュリティポリシーの見直しを行う必要がある。</p>					
取組	<p>1. 情報セキュリティポリシーの改正</p> <p>① 国の動向を踏まえつつ、デジタル技術進展に応じた情報セキュリティポリシーの改正と適切な情報セキュリティの確保を行う。(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等への対応)</p> <p>2. 個人情報保護に関する取組の実施</p> <p>① 社会のデジタル化に対応した適切な個人情報保護策を検討する。(国の動向も見ながら対応する)</p> <p>3. 監査の実施</p> <p>① 情報セキュリティの維持・向上を図るため、定期的な情報セキュリティ監査を実施する。</p> <p>4. 職員教育の実施</p> <p>① 職員のリテラシー向上を図るため、全職員を対象とした定期的な情報セキュリティ教育や研修を実施する。</p>					
期待される効果	<p>国の取組と整合した適切な対策を実施することで、情報セキュリティの水準を向上させることができる。また、定期的な監査や職員教育を実施することで、システムの信頼性・安全性や職員の情報セキュリティに対する意識が向上し、情報漏えい等のリスクを軽減することができる。</p>					
工程表	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	
	情報セキュリティポリシーの改正		※国の動向も見ながら対応			
	個人情報保護に関する取組の実施		※国の動向も見ながら対応			
	監査の実施					
	職員教育の実施					

取組名		(8) 利用の機会等の格差の是正				
概要	<p>DXを推進していく一方で、パソコンやスマートフォン等のデジタル機器に不慣れな年齢層の世代や、障がいにより健常者と同様の情報やサービスが得られないなど利用の機会等の格差(デジタルデバイド[※])が生じる可能性がある。</p> <p>地域社会のDX推進にあたっては、年齢、性別、障がいの有無等にかかわらず、誰も取り残されない形で、全ての市民にデジタル化の恩恵を広く行き渡らせていくことが重要である。</p> <p>市内事業者等と連携し、高齢者等が情報通信機器やサービスの利用方法について、身近な場所で相談や学習を行うことができる機会を創出する。</p>					
現状と課題	<ul style="list-style-type: none"> ・令和2年版総務省情報通信白書によれば、2019年のインターネット利用率(個人)は89.8%であり、近年のデジタル技術の発展に伴いインターネットが広く普及してきている。(端末別では、スマートフォンが63.3%、パソコンが50.4%となっている) ・その一方で、インターネットの利用目的は、情報検索や電子メールの送受信が主であり、電子政府・電子自治体の利用(電子申請等)ではほとんど使われていない。世代を問わずインターネット環境には親しんでいるものの、その活用に関する理解やスキルが十分でなく、デジタル化の恩恵が広く享受されていない。 ・市では、通信事業者が各店舗にてスマートフォンの使い方を教える勉強会(スマホ教室等)を実施しているが、こうしたニーズはますます高まっている。また、現状は実施場所も限られており(各店舗のみ)、受講できる市民が限られてしまっている。 					
取組	<ol style="list-style-type: none"> 1. 相談・学習機会の創出 <ul style="list-style-type: none"> ① 情報通信機器(スマートフォン・パソコン等)の操作方法や、行政手続き(電子申請等)の利用方法などについて、身近な公共施設(コミュニティセンター等)で相談や学習を行うことができる機会を創出する。(公共施設のデジタル環境の整備を含む) 2. 人材育成 <ul style="list-style-type: none"> ① 情報通信機器(スマートフォン・パソコン等)の操作ができない人を支援する地域人材の育成を行う。 					
期待される効果	誰も知りたい情報を気軽に入手でき、行政手続きも円滑に行うことができるようになる。					
工程表	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	
		相談・学習機会の創出				
		人材育成				

<全体工程表>

	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度
(1) 行政手続きのオンライン化	優先手続き(27種類)のオンライン化推進	優先手続き(27種類)以外のオンライン化推進			
(2) デジタルサービスの充実	デジタルサービス全体の最適化				
	デジタル環境の整備				
(3) 利用者管理の一元化	利活用先の拡大 出張申請の実施 広報強化	※国の動向も見ながら対応			
(4) 官民データ活用の推進	調査・検討	データの拡充			
		データ精度の向上			
(5) システムの標準化	現行システムの概要調査	標準仕様との比較分析	移行計画作成	システム選定	システム移行・データ移行 条例・規則等改正
(6) 行政事務のデジタル化	AI・RPAの利用促進	Web会議・テレワークの利用促進			
		電子決裁の導入			
		その他デジタルツールの活用			
		体制強化			
(7) セキュリティ及び個人情報の適正な運用	情報セキュリティポリシーの改正 ※国の動向も見ながら対応				
	個人情報保護に関する取組の実施 ※国の動向も見ながら対応				
	監査の実施				
	職員教育の実施				
(8) 利用の機会等の格差の是正	相談・学習機会の創出				
	人材育成				

(付録) 用語集

用語	用語の略・解説
アルファベット	
AI-OCR	手書きの書類や帳票の文字を認識してデータ化する光学文字認識（OCR：Optical Character Recognition）にAIを活用すること。手作業で行っている伝票入力作業などを効率化し、生産性を高めるためのツール。
API	Application Programming Interface の略。情報システムが提供するデータや機能を外部のソフトウェアから呼び出して、利用するための手順やデータ形式を定めたもの。
EBPM	Evidence Based Policy Making の略、統計や業務データなどの客観的な証拠に基づいた政策立案のこと。
RPA	Robotic Process Automation の略。AI 等の技術を用いて、業務効率化・自動処理を行うこと。
SNS	Social Networking Service (Site) の略称。個人間の交流促進や情報発信などを行うことができるサービス（サイト）。友人間のコミュニケーションの円滑化、趣味・居住地域・出身校などの繋がりを通じた新たな人間関係の構築などが可能。
Web 会議	インターネットを利用して、離れた地点にいる人同士で映像・音声・資料等のやり取りを行うこと。
あ行	
新しい生活様式	新型コロナウイルスの長期間にわたって感染拡大を防ぐために、飛沫感染や接触感染、更には近距離での会話への対策を、これまで以上に日常生活に定着させ、持続させるための生活様式のこと。
ウェアラブル機器	腕や頭部などの身体に装着して利用する ICT 機器のこと。機器に搭載されたセンサーを通じて装着している人の生体情報を取得・送信することができる。
オープンデータ	国、地方公共団体及び事業者が保有する官民データのうち、国民誰もがインターネット等を通じて容易に利用（加工、編集、再配布等）できるよう、①営利目的、非営利目的を問わず二次利用可能なルールが適用されたもの、②機械判読に適したもの、③無償で利用できるもの、といういずれの項目にも該当する形で公開されたデータのこと。
オンライン	ネットワークにつながっている状態。
か行	

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。地方自治体の情報システムについても、ガバメントクラウドを活用できるよう、具体的な対応方策や課題等について検討が進められている。
基幹系システム	市民サービスに密着した業務を支援するために、各地方公共団体に運用している情報システムの総称。主なシステムとしては住民記録、税務、国民健康保険、国民年金、介護保険、選挙などがある。
基幹系 20 業務	システムの標準化の対象となる以下の業務のこと。 児童手当、子ども・子育て支援、住民基本台帳、戸籍の附票、印鑑登録、選挙人名簿管理、固定資産税、個人住民税、法人住民税、軽自動車税、戸籍、就学、健康管理、児童扶養手当、生活保護、障害者福祉、介護保険、国民健康保険、後期高齢者医療、国民年金。
キャッシュレス決済	クレジットカードや二次元バーコードにより、キャッシュ（現金）によらず決済を行うこと。
クラウドサービス	インターネット等のブロードバンド回線を経由して、データセンターに蓄積されたコンピュータ資源を役務（サービス）として、第三者（利用者）に対して遠隔地から提供するもの。事業者等によって定義されたインタフェースを用いた、拡張性、柔軟性を持つ共用可能な物理的又は仮想的なリソースにネットワーク経由でアクセスするモデルを通じて提供され、利用者によって自由にリソースの設定・管理が可能なサービスであって、情報セキュリティに関する十分な条件設定の余地があるもの。
コネクテッド・ワンストップ	一度の申請で、複数の手続きを同時に処理したり、手続き間でデータを連携して一連のサービスを一括で対応したりすること。
コンビニ交付	マイナンバーカードを利用して、市区町村が発行する証明書（住民票の写し、印鑑登録証明書など）をコンビニエンスストアなどのマルチコピー機などから取得できるサービス。
さ行	
シビックテック	シビック（Civic：市民）とテック（Tech：テクノロジー）をかけあわせた造語。住民がテクノロジーを活用して、行政サービスや社会の課題を解決する取組をいう。
情報セキュリティ	情報資産を安全に管理し、適切に利用できるように運営する経営管理のこと。適切な管理・運営のためには、情報の機密性、保全性、可用性が保たれていることが必要となる。

情報通信白書	総務省が情報通信分野における政策の動向や産業の状況などを取りまとめて年次で刊行している文書。
スマートフォン	音声通話以外に、インターネット接続、スケジュール管理、メモ帳など、携帯情報端末と同等の機能をもつ多機能型携帯電話。
スマートフォンアプリ	スマートフォンで利用できるアプリケーション（ゲーム、メール、音楽プレイヤーなどのツール）を指し、様々なジャンルのアプリが開発されている。
情報セキュリティポリシー	企業や組織において実施する情報セキュリティ対策の方針や行動指針。
た行	
超スマート社会 (Society5.0)	サイバー空間とフィジカル空間を高度に融合させることにより、地域、年齢、性別、言語等による格差なく、多様なニーズ、潜在的なニーズにきめ細やかに対応したモノやサービスを提供することで経済的発展と社会課題の解決を両立し、人々が快適で活力に満ちた質の高い生活を送ることができる、人間中心の社会。
デジタル・ガバメント	デジタル技術の徹底活用と、官民共同を軸として、全体最適を妨げる行政機関の縦割りや、国と地方、官と民という枠を超えて行政サービスを見直すことにより、行政の在り方そのものを変革していくこと。
デジタルデバインド	インターネットやパソコン等の情報通信技術を利用できる者と利用できない者との間に生じる格差のこと。
デジタルファースト	押印の廃止、添付資料の削減等のデジタル化阻害要因を解消することで手続きをデジタル化し、個々の手続き・サービスが一貫してデジタルで完結すること。
テレワーク	tele（離れたところ）と work（働く）を合わせた造語。在宅勤務、サテライト勤務など情報通信技術を活用し、時間や場所を有効に活用できる柔軟な働き方。
デジタルインフラ	パソコンやスマートフォンなどインターネットへの接続を可能とする通信網や通信機器、施設など社会基盤として敷設、運用されるものの総体のこと。
統合型地理情報システム	数値化された地図データと台帳などの属性データを組み合わせ、コンピュータ上で一元管理するもので、情報の検索や処理又は解析を容易に行うことのできるシステム。庁内 LAN などのネットワーク環境のもとで利用する地図データのうち、複数部局が利用するデータ（例えば道路、街区、建物、河川など）を各部局で共有できる。「地理情報システム」は、Geographical Information

	Systemの頭文字から「GIS」と略され、統合型GISと呼ばれることもある。
特に国民の利便性向上に資する手続き	令和2年12月に総務省が策定した「自治体DX推進計画」にて「優先的に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きを可能にすること」として示されている31の手続き。市区町村は、子育て関係・介護関係・被災者支援関係の27の手続きが対象となる。
は行	
ぴったりサービス	マイナポータルの機能の一つで、子育てに関する手続きをはじめとして、様々な申請や届出をオンライン上で行うことができるサービスのこと。
標準準拠システム	国が定める統一的な基準に適合した情報システムのこと。
ま行	
マイナポータル	マイナンバー制度の導入に併せて新たに構築した、国民一人ひとりがアクセスできるポータルサイトのこと。具体的には、自己情報表示機能、情報提供等記録表示機能、お知らせ機能、各種ワンストップサービス等を提供する基盤であり、国民一人ひとりが様々な官民のオンラインサービスを利用できる。また、API連携により、国、地方公共団体及び民間のオンラインサービス間のシームレスな連携を可能にする基盤。
マイナンバー	日本国内に住民票を有する全ての方が一人につき1つ持つ12桁の番号のこと。外国籍でも住民票を有する方には住所地の市町村長から通知される。マイナンバーは行政を効率化し、国民の利便性を高め、公平、公正な社会を実現するための社会基盤。その利用範囲は法令等で限定されており、平成28年1月から順次、社会保障、税、災害対策分野の行政手続きで利用されている。
無線LAN	無線通信を利用してインターネットなどへ通信するシステム。
わ行	
ワンスオンリー	一度行った手続きで変更や更新を行う際に、同じ情報や書類を二度提出することを不要とすること。
ワンストップサービス	一つの場所で必要な手続きを全て完了できるサービス。

