デジタルトランスフォーメーション

# 焼津市ＤＸ推進計画

～　デジタルによる、豊かで快適な新しい暮らしの実現　～

令和３年11月

# 目　次


**第１章　策定趣旨**

| | | |
|---|---|---|
| 1-1 | 計画の目的・背景 | ・・・・３ |
| 1-2 | 国・県の状況 | ・・・・４ |
| 1-3 | 計画の位置付け、期間 | ・・・・６ |
| 1-4 | 本市のこれまでの取組 | ・・・・７ |

**第２章　焼津市の現状と課題**

| | | |
|---|---|---|
| 2-1 | 人口構造から見える課題 | ・・・１１ |
| 2-2 | 市民アンケートの結果から見える課題 | ・・・１２ |
| 2-3 | サービス提供者としての行政の課題 | ・・・２５ |
| 2-4 | 事業所の現状と課題 | ・・・２６ |
| 2-5 | 課題整理 | ・・・２９ |

**第３章　将来に向けた取組**

| | | |
|---|---|---|
| 3-1 | 目指す姿（ビジョン） | ・・・３０ |
| 3-2 | 基本的な方向性 | ・・・３１ |
| 3-3 | ビジョンの実現に向けて | ・・・３２ |
| 3-4 | 取組の視点 | ・・・３３ |
| 3-5 | 体系図 | ・・・３４ |
| 3-6 | リーディングプロジェクト | ・・・３５ |
| 3-7 | 政策ごとの取組 | ・・・３７ |
| 3-8 | 推進体制 | ・・・４４ |

**用語集**　・・・４５

# 第１章　策定趣旨

## １－１　計画の目的・背景

皆様の暮らしを取り巻く環境は、ICT機器やAI技術の発展により、大きく変化しており、パラダイムシフトの時代に入っております。
誰もがスマートフォン等により、インターネットにいつでもどこでも簡単に接続でき、知りたい情報の収集や、SNSによる発信、商品購入などができるようになったことのほか、自動掃除機やAIスピーカーなど、ICT機器による暮らしの変化も進んでおります。
さらに、新型コロナウイルス感染症の拡大により、働き方においてもリモートワークが進み、自宅にいながら仕事ができるようになりました。

近い将来、自動運転やドローンによる配送など、デジタル技術による暮らしの変化は、さらに進んでいくことが想定され、行政においても、従来と同じ仕組みでのサービスの提供ではなく、「いつでも、どこでも、個人のニーズに合わせた」より質の高いサービスが提供できる仕組みを早急に構築していくことが求められております。

これに加え、人口減少、少子高齢化がますます進展する中、デジタル技術やデジタルデータを活用し、地域の課題解決と経済発展を両立させ、誰もが、より豊かで暮らしやすい社会（Society5.0）を構築していかなければなりません。

こうした新しい社会に向け、より質の高い行政サービスの提供と、デジタル化による地域の活性化へ向け、DX（デジタルトランスフォーメーション）を進めるため、本市の方針と具体的な戦略を示す「焼津市DX推進計画」を策定します。

## １－２　国・県の状況

### ①　国の考え方

▶誰一人取り残さない、人に優しいデジタル化

デジタル化の進展により、データの多様化・大容量化が進展しており、その活用が不可欠となっております。また、新型コロナウイルス感染症の対応において、デジタル化の遅れ等が顕在化しており、IT基本法の全面的な見直しを行い、デジタル社会の形成に関し、「誰一人取り残さない、人に優しいデジタル化」を掲げ、デジタル社会形成の10の基本原則に基づく、デジタル改革関連６法が令和３年５月に制定されました。

▶デジタル庁の設置

デジタル社会形成の司令塔として、徹底的な国民目線でのサービス創出やデータ資源の利活用、社会全体のDX（デジタルトランスフォーメーション）の推進を通じ、全ての国民にデジタル化の恩恵が行き渡る社会を実現すべく、デジタル化の基本方針策定などの企画立案や、国等の情報システムの統括・監理など、強力な総合調整機能を有する組織としてデジタル庁が令和３年９月１日に発足されました。

▶自治体DX推進計画

令和２年１２月に総務省より示された「自治体DX推進計画」における重点取組事項として、以下の６つが掲げられています。

・自治体の情報システムの標準化・共通化　　・マイナンバーカードの普及促進
・行政手続きのオンライン化　　・AI・RPAの利用推進　　・テレワークの推進
・セキュリティ対策の徹底

また、自治体DXと合わせて取り組むべき事項として、以下の２つが掲げられています。

・地域社会のデジタル化
・デジタルデバイド対策

# 第１章　策定趣旨

**②　県の考え方**

▶「ふじのくにDX推進計画（仮称）」の策定

次期総合計画におけるデジタル化に関する分野別計画としての位置付けとして、令和３年度に以下の基本理念及び基本方針のもと、計画が策定されます。

基本理念：デジタル化で社会変革「誰にも優しく、誰もが豊かに、安全・安心、そして便利に」

基本方針

・地域社会におけるデジタル化の牽引
・市町DXの推進への支援
・県庁DXの推進と新たな価値の創造

政策の柱

目指す姿の実現を図る５つの柱に基づきデジタル化を推進

①ICTの導入・利活用
②データの活用
③新しい生活様式への対応
④社会のスマート化
⑤デジタル化推進のためのリテラシー向上とデバイド解消

## １－３　計画の位置付け・期間

### ▶第６次 焼津市総合計画との関連性

市の将来都市像である「やさしさ　愛しさ　いいもの　いっぱい　世界へ拡げる　水産文化都市YAIZU」の実現に向けた総合計画の政策をデジタルの観点から推進するものとして位置付けます。

### ▶第２期 焼津未来創生総合戦略との関連性

人口減少、少子高齢化対策として推進している、「雇用」「移住・定住・交流」「子育て」「地域連携等」「若者との共創」の基本目標ごとの施策に関して、デジタルの観点から推進するものとして位置付けます。

### ▶官民データ活用推進基本法との関連性

官民データ活用推進基本法（平成28年法律第103号）第９条第３項に規定する計画として策定します。

### ▶計画期間

計画期間は、第６次焼津市総合計画の期間と合わせ、2022年度から2025年度までの４年間とします。なお、計画期間内においても、国の指針の変更や、社会情勢の変化など、必要に応じて見直しを行います。

## １－４　本市のこれまでの取り組み

### ▶情報化推進計画（第３版）の取り組み

基本理念「市民の視点に立ち、市民とともにつくるeYaizu（いいやいづ）」とそれを実現するための３つのビジョンにより、行政の情報化や、地域の情報化を進めるため2019年度から2021年度までの3か年の計画として策定しました。なお、本計画がこれを引き継いでいくこととなります。

基本理念「市民の視点に立ち、市民とともにつくるeYaizu（いいやいづ）」
- 視点１　顧客やパートナーである市民への多様で充実したサービスの提供
- 視点２　市民とのコラボレーションによるまちづくりの推進
- 視点３　業務のスリム化・効率化による高度な行政経営の実現

### ▶E-Government・YAIZUによる取り組み

ICTを積極的に活用し、さまざまな分野において課題解決を図り、地域産業の活性化と将来にわたり市民が快適に暮らすことができるまちづくりを進めるため、2018年度（平成30年度）に取り組みをまとめた総称です。

情報化推進計画のビジョンや施策・事業のうち、AI（人口知能）などの新たなICTを活用し、市民サービスの向上や、地域課題の解決、市役所内の業務効率化などに取り組む事業を位置付けています。

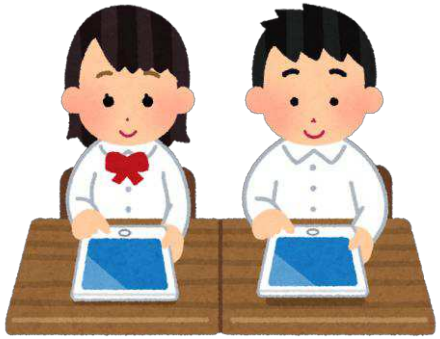
▶これまでの主な取組

## 視点１　顧客やパートナーである市民への多様で充実したサービスの提供

### AIチャットボットによる24時間365日対応窓口の実現

・平成31.1月よりAIによる問合せ対応の子育て版チャットボットを導入。
・LINE登録4,562人、閉庁時の利用54.5%となり、有効性が認められたことから、令和2.12月より、総合案内版に移行。
（R3.3月現在：登録者14,518人、閉庁時利用67.0%）

### 全小中学校へのGIGAスクール端末の整備



・令和２年度に全小中学校へ児童・生徒の学習環境の向上のため、一人１台のノートパソコン端末を整備しました。
・コロナ禍の緊急事態宣言の中、令和３年９月１日から９月10日まで、市内全小中学校で、端末を用いての家庭でのオンライン学習を実施しました。

# 第１章　策定趣旨

▶これまでの主な取組

## 視点２　市民とのコラボレーションによるまちづくりの推進

### ターゲットに合わせた効果的な情報発信

・ふるさと納税や、移住定住促進など、専用ホームページとSNSを組み合わせ、ターゲット層が日ごろ使用している媒体に合わせた情報発信を行いました。
・市民の視点で、市の魅力を市内外に発信する「焼津まちかどリポーター」による情報発信を行いました。

### デジタルマーケティングによる世界へ向けた魅力発信

・「食」「冬の景色」を中心とした動画を制作し、市のYouTubeチャンネルで公開しました。（令和３年９月現在　再生回数1,755万回）
・英語、中国語、タイ語、韓国語、日本語の５言語でのWebサイトを公開しました。
・動画視聴者、サイト訪問者の属性情報を分析し、政策立案の基礎データを取得しました。

▶これまでの主な取組

## 視点３　業務のスリム化・効率化による高度な行政経営の実現

### 行政窓口のキャッシュレス化

・公共施設や窓口での手数料、使用料などの支払いにおいて、クレジット払いやQRコード決済など、キャッシュレス決済サービスを導入しました。
　水道料・下水道使用料（PayPay、LINE Pay）
　44の公共施設施設の使用料等と市役所窓口での17業務（PayPay）
　市税の納付（PayPay、LINE Pay）

### RPAなどによる行政事務の効率化

・RPA（ロボットを使った業務の効率化）を進めました。
・平成30年11月に、ふるさと納税業務の返礼品の発注業務に導入しました。
・課税部門の市民税の徴収区分の切り替えに係る業務にも導入しました。

### 民間技術やICT人材の活用

・民間企業等と連携協定を締結し、デジタル技術の活用による地域活性化を進めました。（連携協定：NTT西日本、Google合同会社、PayPay株式会社）
・「内閣府地方創生人材派遣制度」を活用し、NTT西日本から、職員２名をCDO（最高デジタル責任者）、特別デジタル専門監に任命し、デジタル化をさらに推進する体制を整えました。

## ２－１　人口構造から見える課題

### ▶総人口の減少

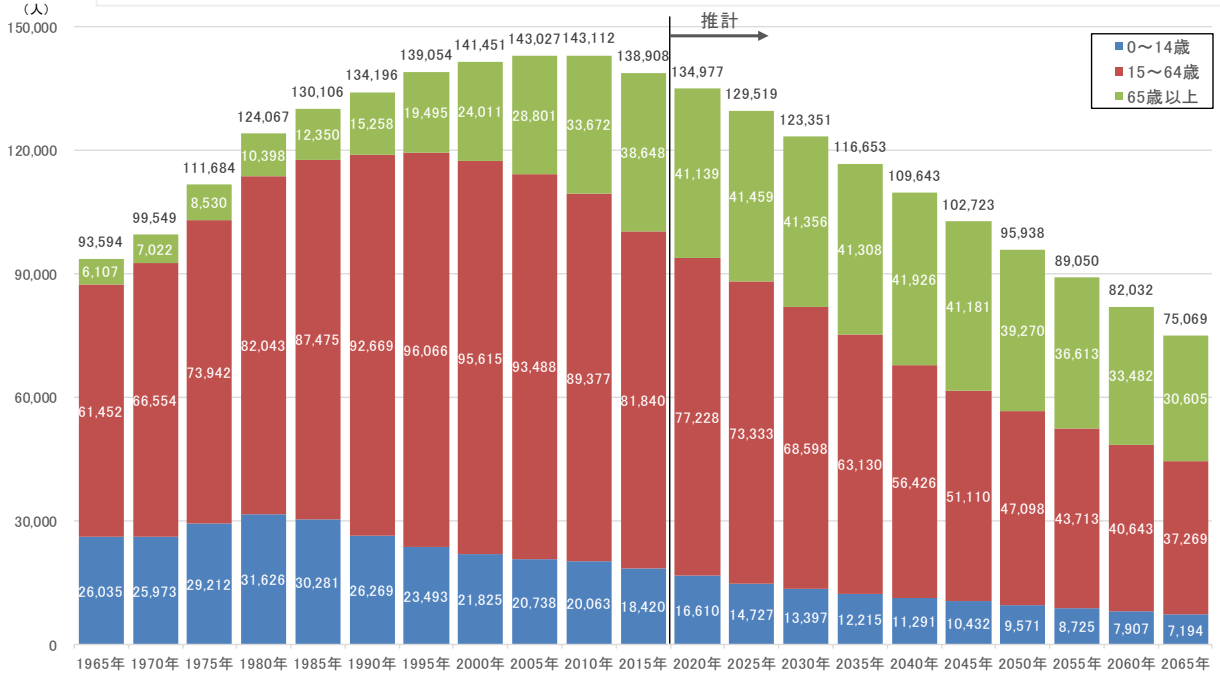
本市の人口は2010年頃をピークに減少局面に入っており、今後も人口減少が進行することが想定されています。

### ▶人口構成の変化

少子化の進展等により、14歳以下の人口は、1980年頃にピークを迎えており、15～64歳人口は、1995年頃ピークを迎えています。

一方で、65歳以上の人口は年々増加しており、今後も増加することが見込まれています。

**焼津市の人口推移と推計（第２期焼津未来創生総合戦略より）**




出所：総務省「国勢調査」、国立社会保障・人口問題研究所「日本の地域別将来推計人口」

**国勢調査による市民の平均年齢**

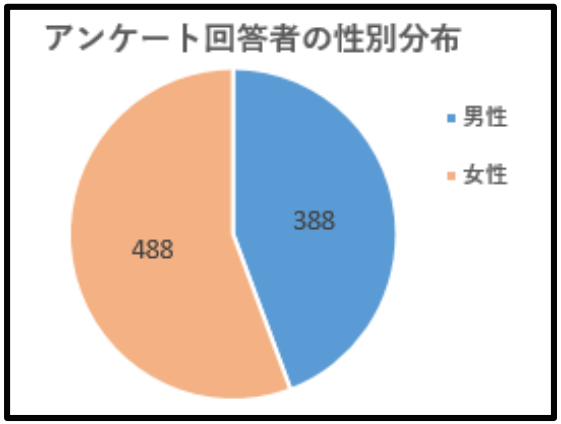
| 調査年度 | 平均年齢 |
|---|---|
| H17年度 | 43.7 |
| H22年度 | 45.1 |
| H27年度 | 46.8 |

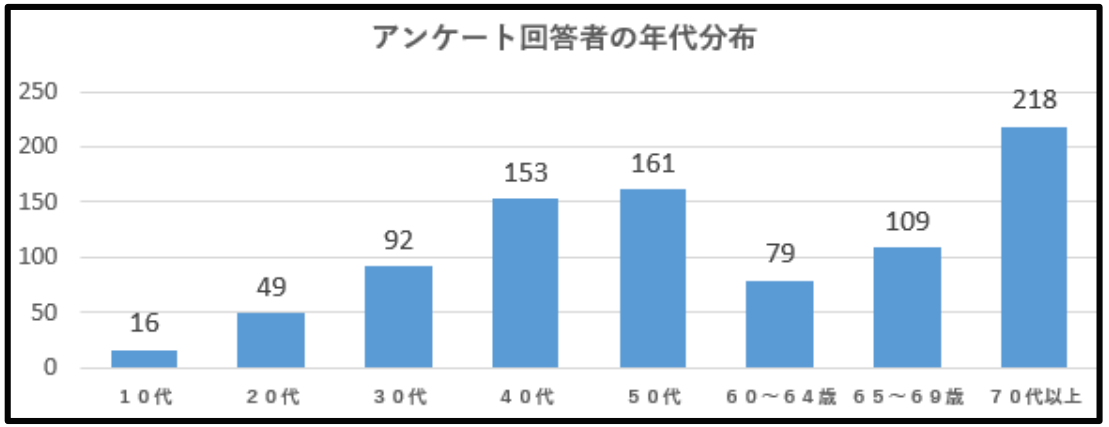
## ２－２　市民アンケートの結果から見える課題

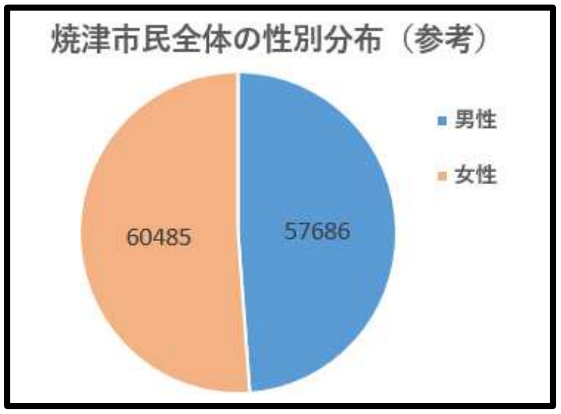
### ▶デジタル化に関する市民アンケートの概要

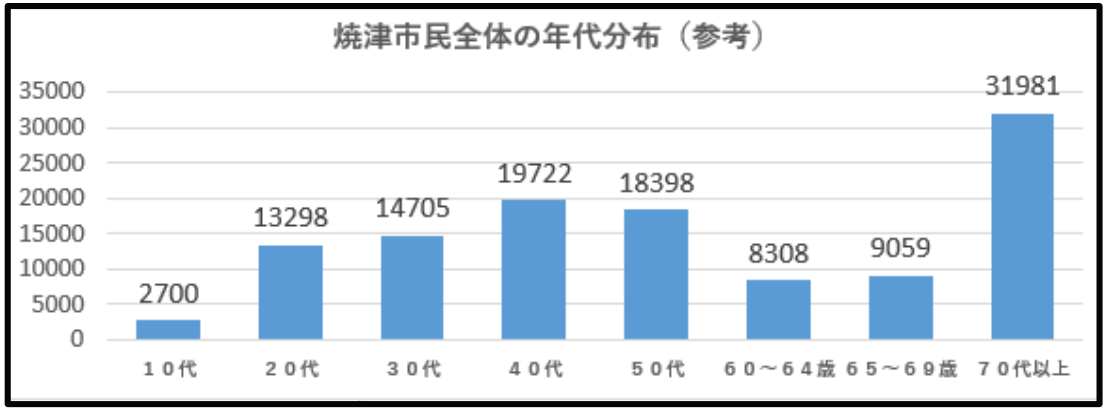
市民の皆様が普段の生活の中での、デジタル化の状況をアンケートにより調査しました。

・実施期間　令和３年２月19日から３月８日まで
・対象者　　無作為抽出による市民2,000人のうち回答者878人
・分析手法　回答者属性と回答内容に対するクロス分析、クラスター分析による



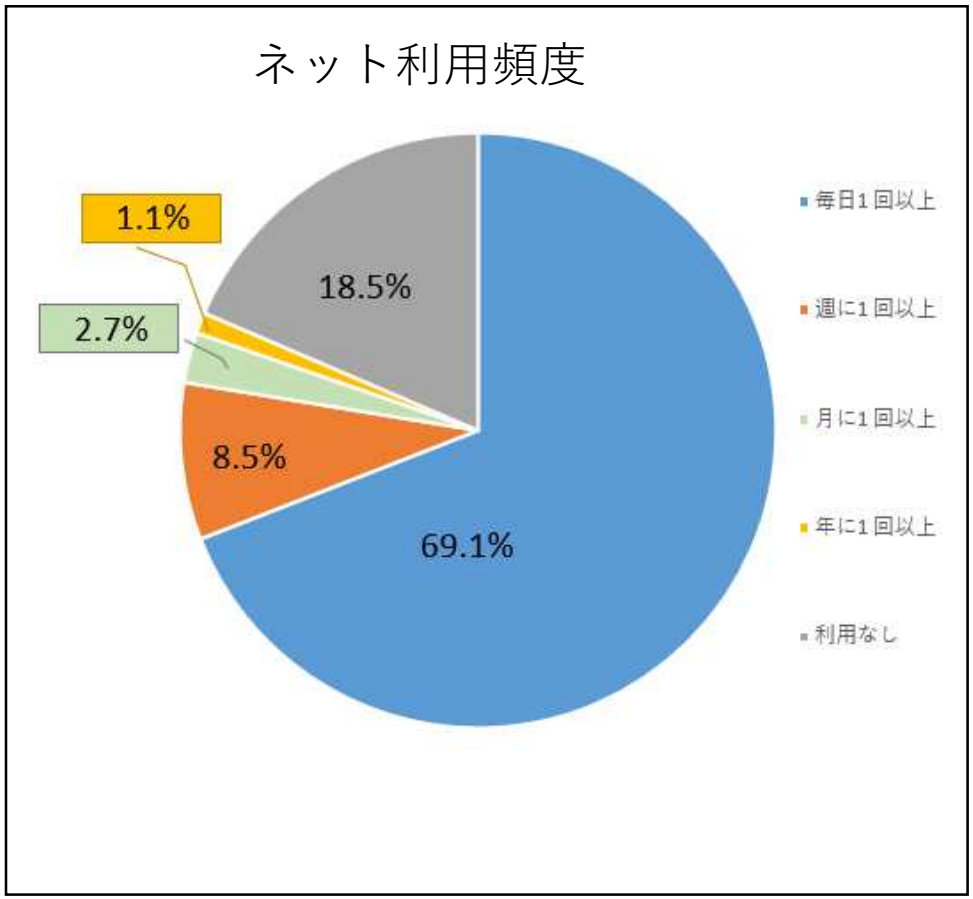



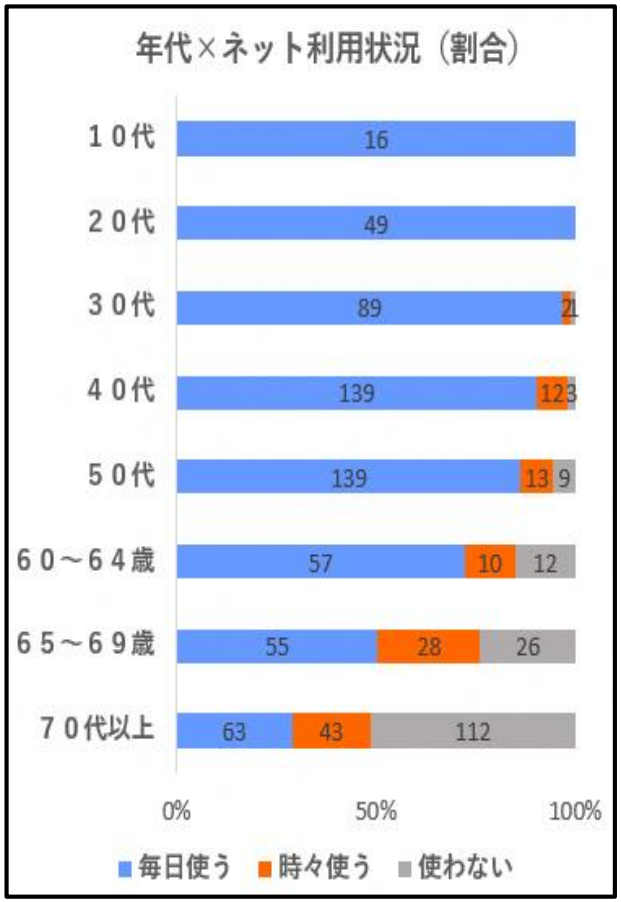



## インターネットの年代別の利用状況（n=878）

**大半の方がインターネットを利用しています。**

インターネットを週１回以上利用している方は、全体の約８割います。
10代、20代の年代は、ほぼ毎日利用しており、30代から50代も8割以上の方が、毎日利用しています。
年代が高くなるほど、利用しない方が増えていき、70代以上では５割以上の方がインターネットを利用していません。

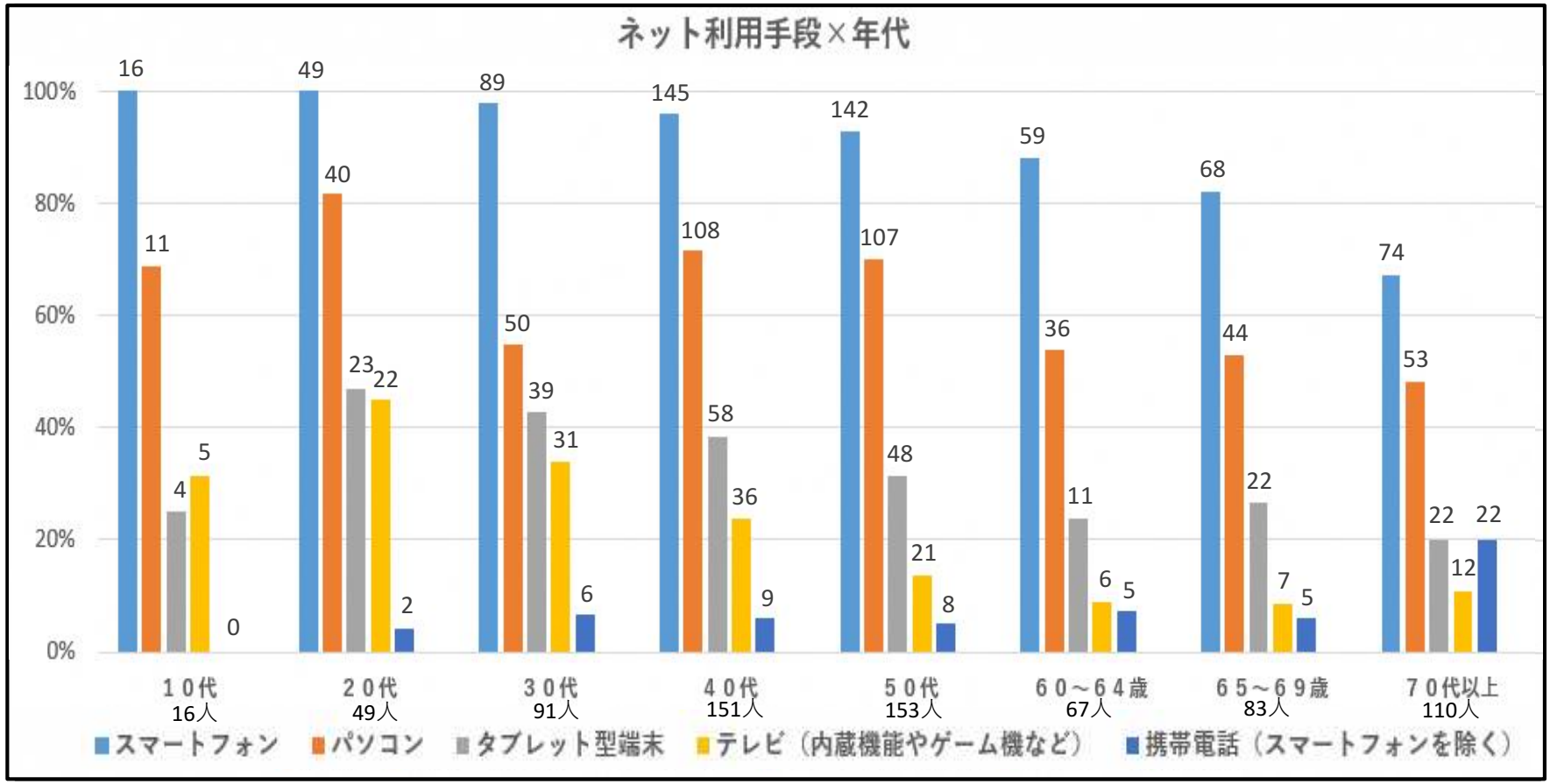


## インターネットを利用する媒体（年代別）（n=720）

**全年代でスマートフォンでのインターネット利用が多くなっています。**
**スマートフォンベースでの情報発信が必要です。**

50代までの年代では、９割以上の方が、スマートフォンでインターネットを利用しています。
また、50代までは、５割以上の方が、パソコンでもインターネットを利用しています。
70代以上の年代でも、スマートフォンでインターネットを利用している方が最も多くなっています。

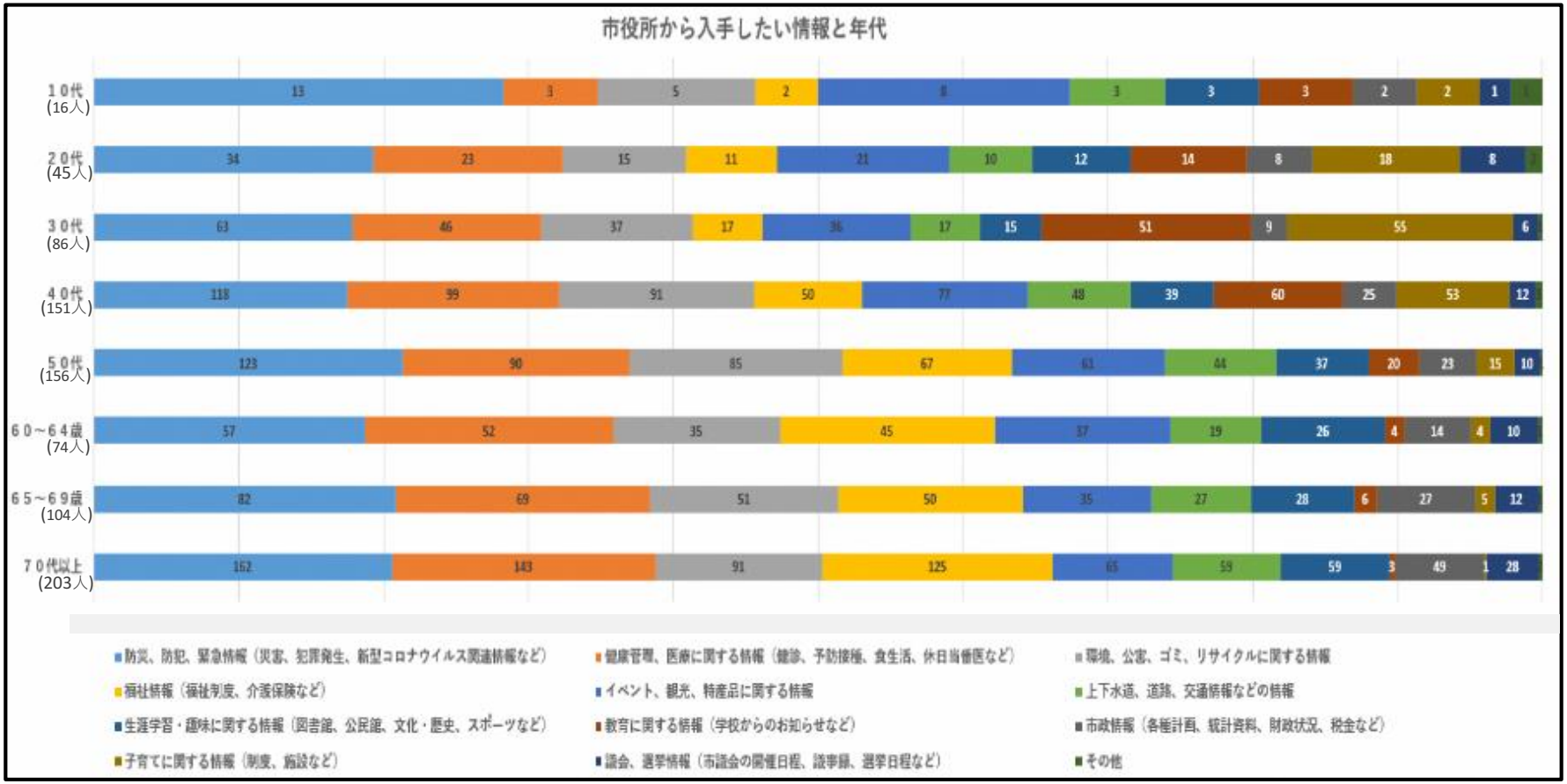


# 第２章　焼津市の現状と課題

## 行政から入手したい情報（年代別）（n=835）

**年代によって欲しい情報が異なっている分野があります。**
**すべての年代で防災、健康・医療、環境・ゴミなどの情報ニーズが高くなっています。**

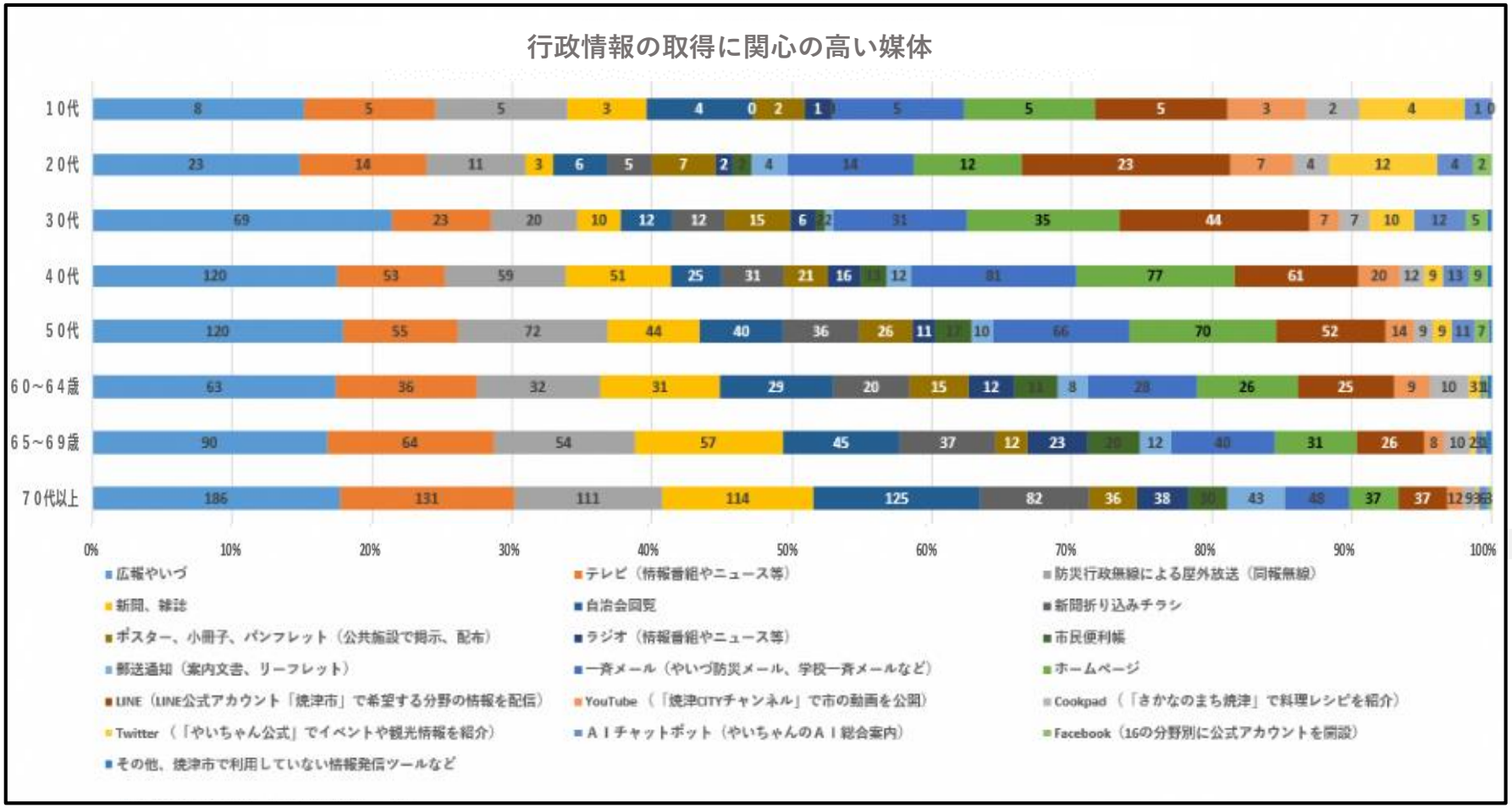
福祉、生涯学習・趣味の情報は年代が高くなるほど、ニーズが高くなっています。
教育、子育て情報は、20-40代の年代を中心にニーズが高くなっています。
イベント・観光の情報は、若い年代が、若干ニーズが高い状況です。



## 行政情報の取得に関心の高い媒体（n=878）

**デジタル媒体は、若い年代の関心が高くなっています。**

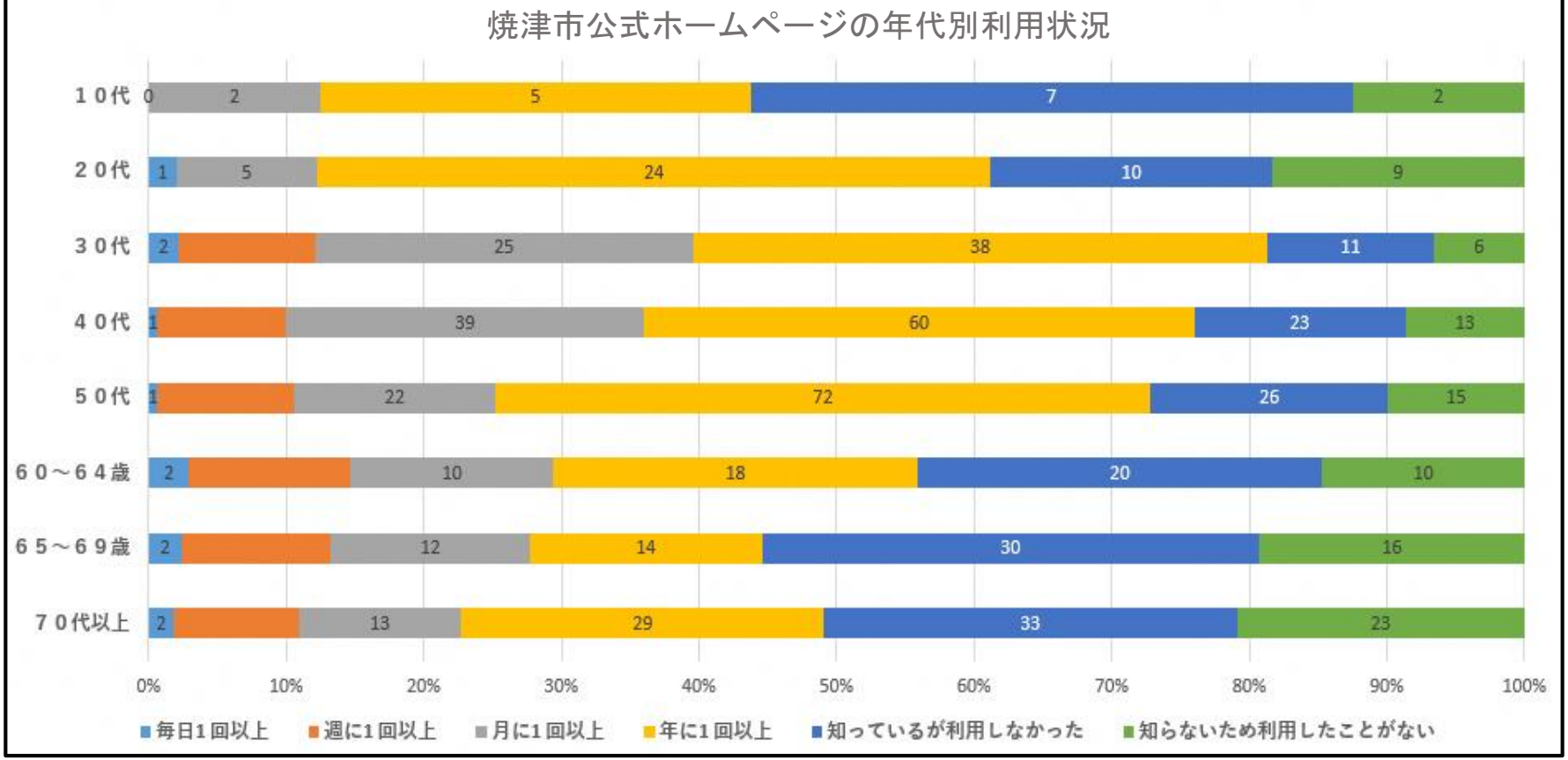
広報やいづ、テレビ、防災無線は、どの世代でも比較的関心が高い状況です。
新聞は、若い年代はほとんど関心がない一方で、一斉メールやホームページ、LINE、YouTube、Twitterなどのデジタルメディアの関心が高い状況です。年代が高くなるにつれ、従来のメディアの関心が高くなっています。



## 焼津市のホームページの利用（年代別）（n=718）

**月１回以上、市のホームページを利用している方は、約３割です。**

年に１回以上、市ホームページを利用している方は、30-50代が多い状況です。
10代や、60代以上の年代は、市のホームページを利用していない方が半数以上います。



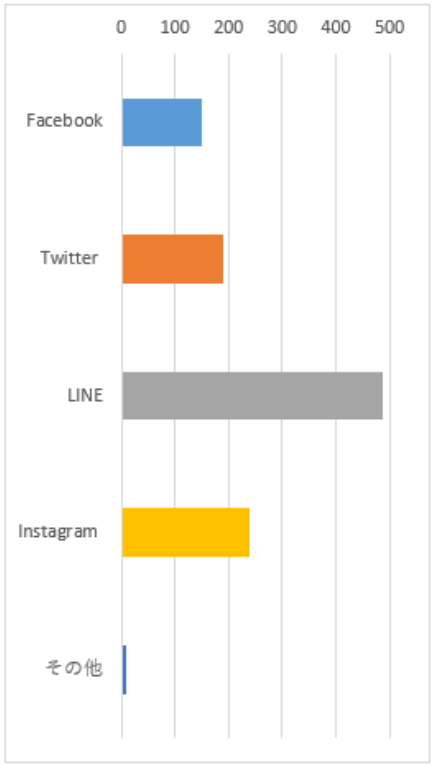
# 第２章　焼津市の現状と課題

## 利用しているSNS（年代別）（n=522）

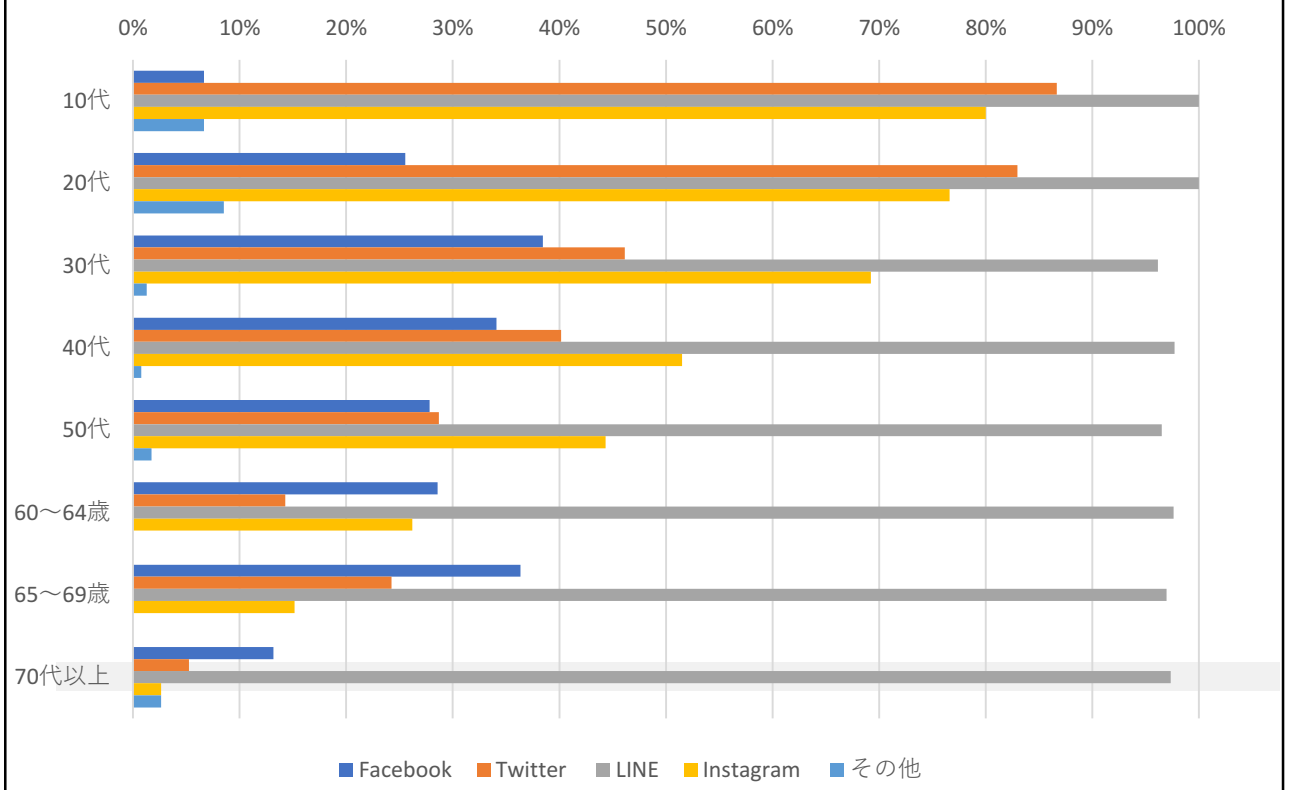
**年代によって利用しているSNSが異なっています。**

全世代でLINEが最も利用されています。年代が高くなるほど、LINEだけを利用している方が、多くなっていきます。
InstagramとTwitterは、比較的若い年代の方が、利用しています。

### 利用したSNS



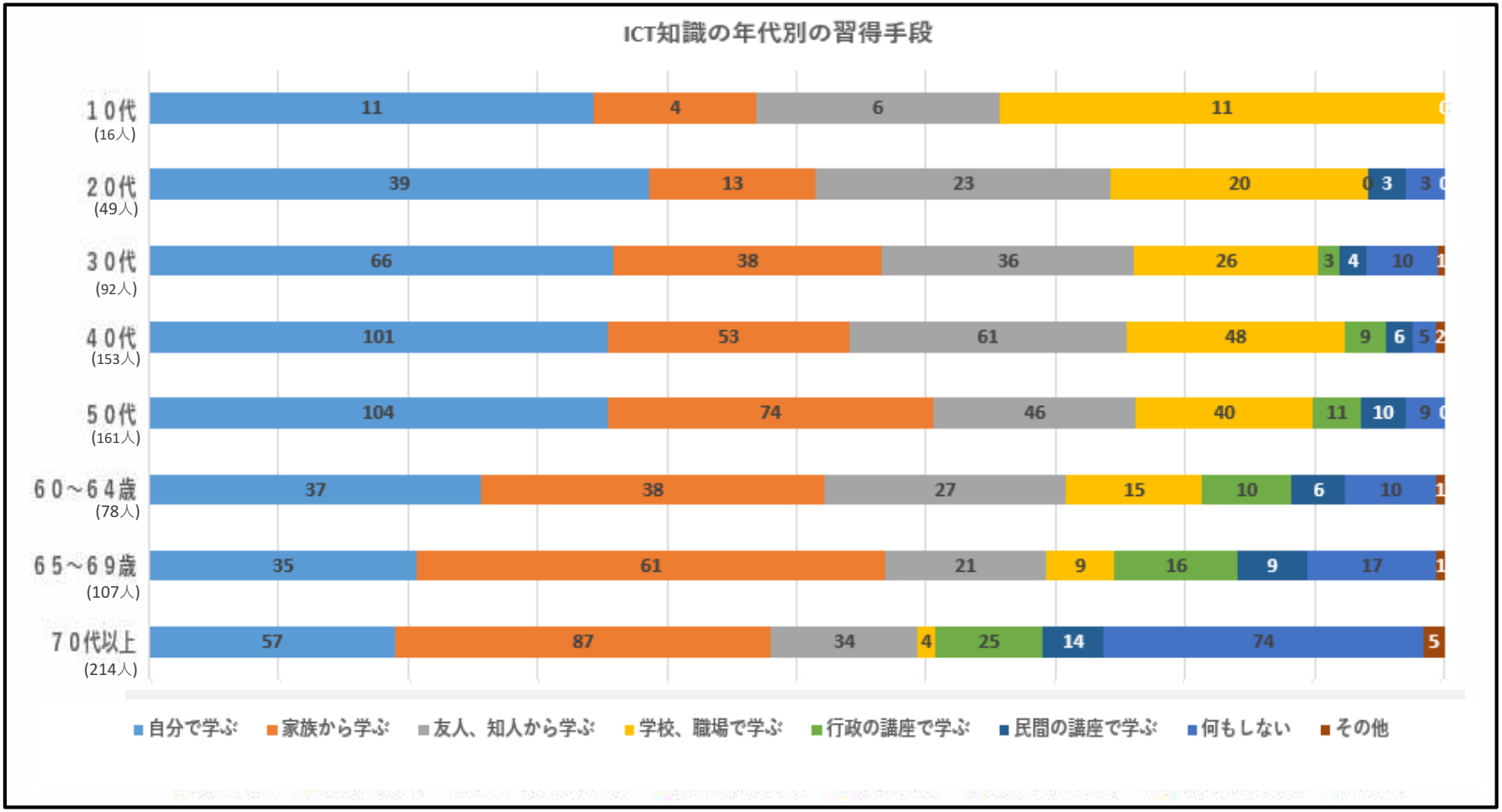

### SNSの年代別利用状況



## ICT知識の習得手段（年代別）（n=870）

**全世代で、自分で学んだり、家族から学んでいる方の割合が、高くなっています。**

年代が高くなるにつれて、家族から学ぶ方が多くなっており、同居のお子さんなどから、操作等を教えてもらっていることがうかがえます。
なお、60代以上は、行政の講座で学ぶという方が、高くなっています。
一方で、年代が高くなるほど、何もしない、との回答も多くなっていきます。



## 受講したい講習会（年代別）（n=834）

**40代以下と50代以上では、受けたい講習会の内容が大きく異なります。**

40代以下の年代では、プログラミング、画像・映像編集、ビジネスソフトなど、デジタル技術や知識を高めるための講習を希望する方が多くなっています。一方、50代以上の年代では、機器の操作など、基本的な知識の講習を希望する方が多くなっています。

### 10代

| | | |
|---|---|---|
| 1 | プログラミング | 37.5% |
| 2 | ビジネスソフト | 31.3% |
| 3 | 画像・映像編集 | 25.0% |
| | 参加希望なし | 43.8% |

### 20代

| | | |
|---|---|---|
| 1 | 画像・映像編集 | 43.2% |
| 2 | プログラミング | 34.1% |
| 3 | ビジネスソフト | 29.5% |
| | 参加希望なし | 31.8% |

### 30代

| | | |
|---|---|---|
| 1 | 画像・映像編集 | 27.6% |
| 2 | プログラミング | 24.1% |
| 3 | ビジネスソフト | 19.5% |
| | 参加希望なし | 46.0% |

### 40代

| | | |
|---|---|---|
| 1 | 画像・映像編集 | 23.1% |
| 1 | ビジネスソフト | 23.1% |
| 3 | セキュリティ | 19.7% |
| | 参加希望なし | 38.8% |

### 50代

| | | |
|---|---|---|
| 1 | 機器の操作 | 29.5% |
| 2 | セキュリティ | 24.4% |
| 3 | 行政ｻｰﾋﾞｽ利用方法 | 18.6% |
| | 参加希望なし | 35.9% |

### 60～64歳

| | | |
|---|---|---|
| 1 | 機器の操作 | 40.5% |
| 2 | SNS利用方法 | 27.0% |
| 3 | セキュリティ | 23.0% |
| | 参加希望なし | 29.7% |

### 65～70歳

| | | |
|---|---|---|
| 1 | 機器の操作 | 46.7% |
| 2 | 行政ｻｰﾋﾞｽ利用方法 | 21.0% |
| 3 | SNS利用方法 | 13.3% |
| | 参加希望なし | 31.4% |

### 70代以上

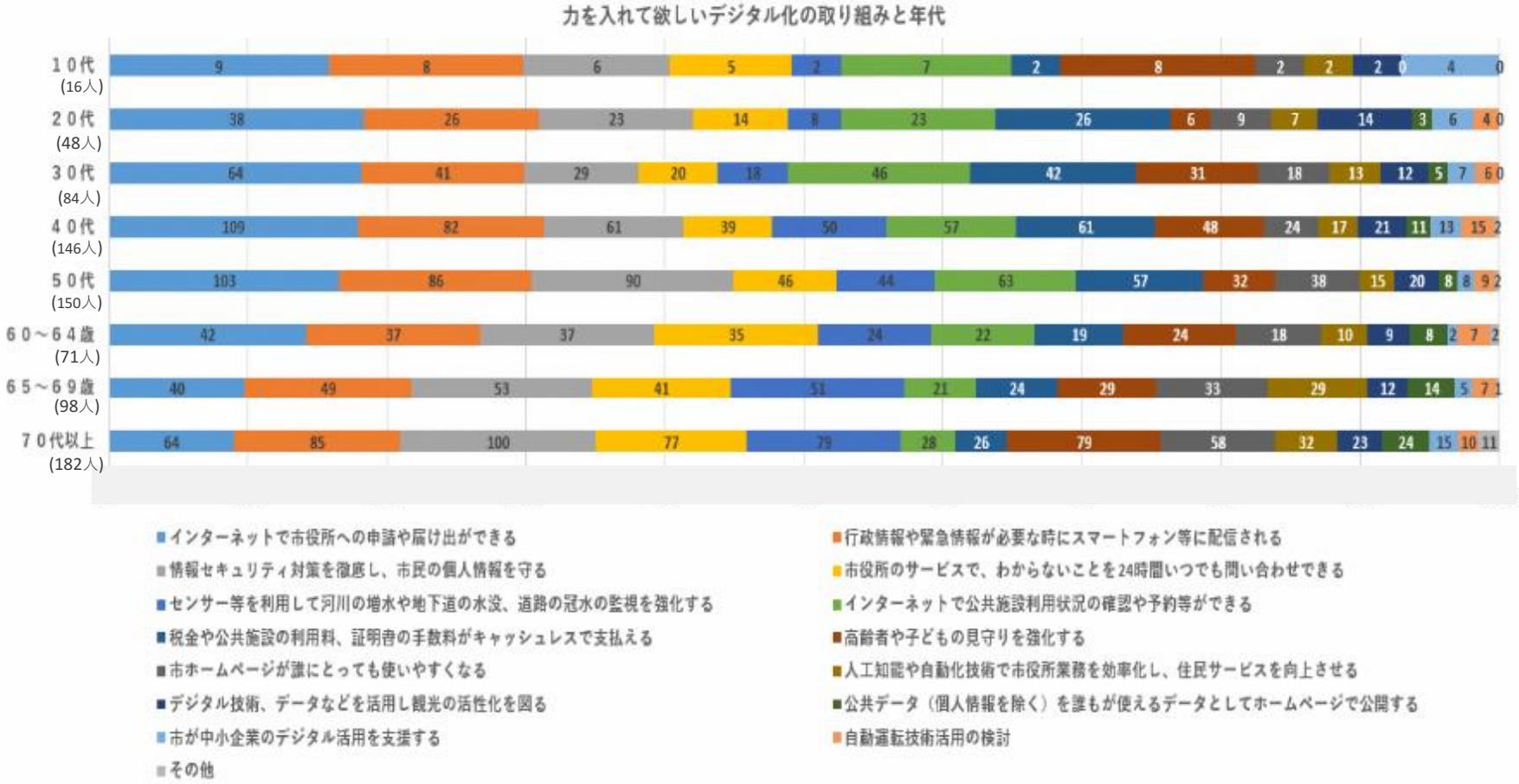
| | | |
|---|---|---|
| 1 | 機器の操作 | 38.5% |
| 2 | SNS利用方法 | 12.2% |
| 3 | 行政ｻｰﾋﾞｽ利用方法 | 10.7% |
| | 参加希望なし | 44.4% |

複数回答あり

## 行政が、力を入れて欲しいデジタル化の取り組み（年代別）（n=795）

**最も高いのは、手続きの電子化と情報発信です。**

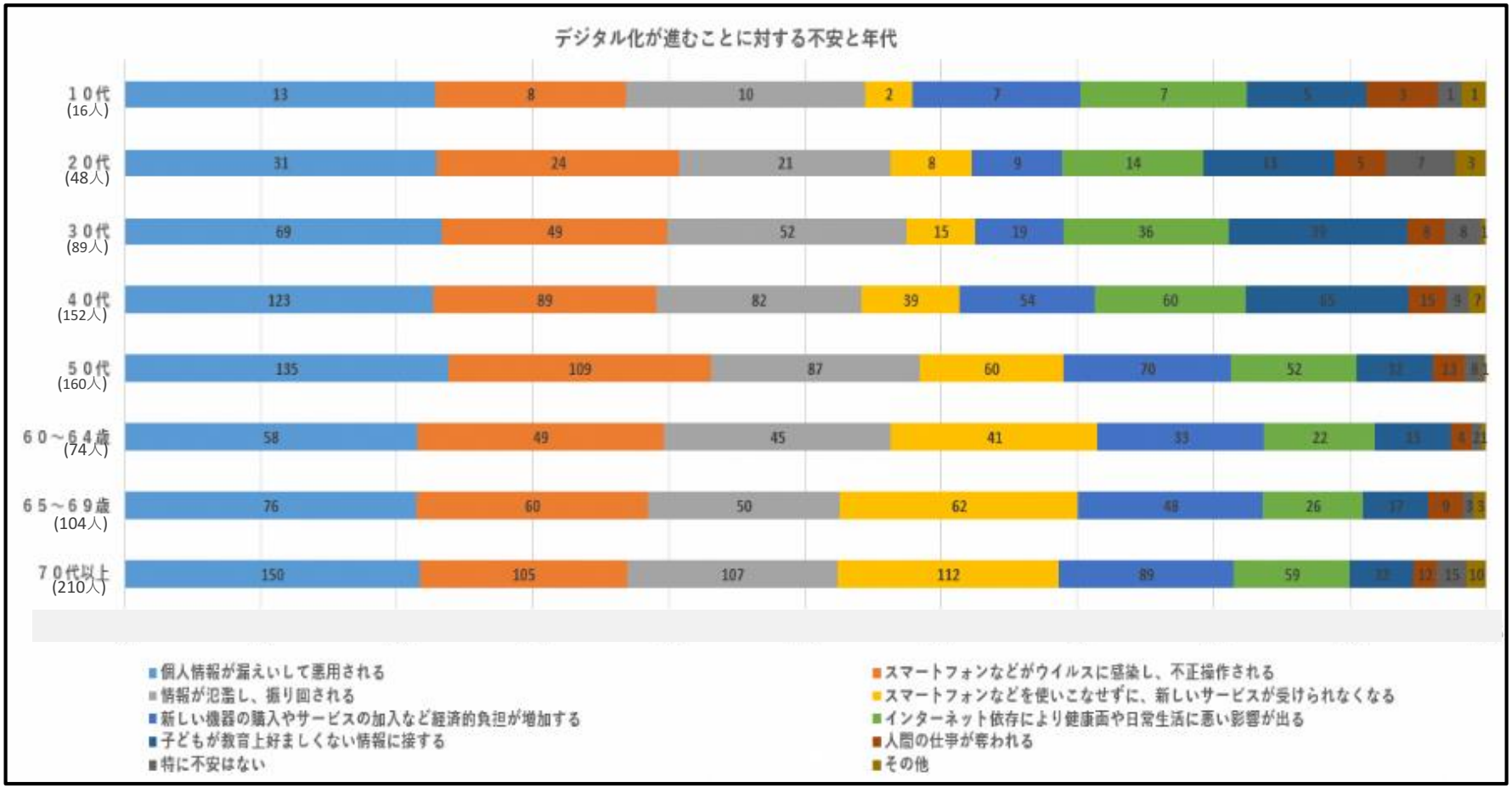
電子申請や届出の電子化を望んでいる方が最も高く、特に若い年代は高い傾向にあります。
また、若い年代の方は、公共施設のネット予約や、公共料金のキャッシュレス化を望む声が高い一方で、年代が高くなると、24時間の問い合わせサービスや、水害監視を望む声が高くなっています。



## デジタル化が進むことに対する不安なこと（年代別）（n=853）

**全世代で、個人情報の漏洩や機器のセキュリティへの不安が高くなっています。**

情報漏洩、ウイルスなどセキュリティに関する不安や、情報が氾濫して振り回されることへの不安が、上位を占めています。
新しいサービスが受けられなくなる不安については50代を越えると顕著に増加しています。
インターネットへの依存や教育への悪影響など、インターネットの利用への不安は、40代以下で多くなっています。



# 第２章　焼津市の現状と課題

## ▶アンケートから見えてきたこと

### （１）インターネットの利用

約８割の方が、毎日または、ほぼ毎週インターネットを利用しています。
利用する媒体は、スマートフォンがパソコンよりも圧倒的に多くなっています。

### （２）行政からの情報発信

デジタル媒体への関心は、若い年代が高くなっています。
年代が高くなるにつれて、防災や福祉などの情報に興味が高くなっていきます。
また、年代が高い層は、広報やいづ、テレビ、防災無線、新聞など、従来の情報媒体から情報を入手しています。
焼津市のホームページを、月１回以上利用している方は、約３割となっています。

### （３）一般的なサービスの利用状況

年代によって利用しているSNSが異なっていますが、全世代でLINEが多く利用されています。
Instagram、Twitterは、比較的若い年代の方が、利用しています。

### （４）デジタル関連の知識習得方法

全世代で、自分で学んだり、家族から学んでいる方の割合が、高くなっています。
40代以下では、プログラミング、画像・映像編集、ビジネスソフトなど、デジタル技術や知識を高めるための講習を希望する方が多くなっています。
一方、50代以上は、機器の操作など、基本的な知識の講習を希望する方が多くなっています。

### （５）デジタル化に期待すること

最も高いのは、申請手続きなどの電子化と情報発信です。特に若い年代は高い傾向にあります。
また、若い年代では、公共施設のネット予約や、公共料金のキャッシュレス化を望む声が高くなっている一方で、
年代が高くなると、24時間の問い合わせサービスや、水害監視を望む声が高くなっています。

### （６）デジタル化に不安なこと

全世代で、個人情報の漏洩や機器のセキュリティへの不安が高くなっています。
また、情報が氾濫して振り回されることへの不安も、上位を占めています。
デジタル化の進展により、新しいサービスが受けられなくなることへの不安については、50代を越えると顕著に増加しています。
インターネットへの依存や教育への悪影響などへの不安は、40代以下で多くなっています。

## ▶アンケートから見えてくる本市の課題

### （１）高齢層のデジタル化への対応

急激なデジタル化に対応できない可能性が高く、デジタル機器の基本的な知識習得の講座や、操作のサポートなどを行い、段階的にデジタル化への移行を進めていく必要があります。
なお、最終的にデジタル化に移行できない層も一定数いることが考えられるため、非デジタル手段でのフォローも併せて進めていく必要があります。

### （２）行政情報の発信媒体の整理

若い年代は、市ホームページの利用頻度が少なく、新聞等の紙媒体にも関心が低い傾向にあることから、既存の発信方法では、行政情報が充分に届いていない可能性があります。
なお、年代によって興味のある情報や入手するための手段が異なっており、発信する媒体とターゲット層を整理していく必要があります。

### （３）行政・地域のデジタル化

行政の申請手続きや公共施設予約の電子化と併せて、今後は、市民の皆様の暮らしの様々な場面でデジタル技術の活用が進むことが考えられるため、個人情報の管理やセキュリティ対策など、デジタル技術への不安解消や、市民の皆様のITリテラシーの向上も必要と考えます。
また、子どもの頃から、デジタル機器を活用した学習など、教育環境の整備を進めることも、こうしたデジタル機器への不安解消や、ITリテラシーの向上につながるための有効な施策と考えます。

## ２－３　サービス提供者としての行政の課題

### ▶行政組織内のヒアリングの概要

本市の各部局のデジタル化の状況や課題を調査するため、市の６３の所属（課）へヒアリングを行いました。

ヒアリング実施期間：令和３年４月19日～５月25日
調査対象：市の組織63所属（課ごとに実施）
調査内容：（１）現状の取り組み　（２）デジタル化の国の方針　（３）DX推進に向けての課題

### ▶ヒアリングから見えてきたこと

（１）申請業務の処理や届出通知などを紙ベースで進めている課が多い状況です。
サービスによっては、他の所属（課）との連携が必要な業務がありますが、その都度、紙による連絡調整を実施している業務が多数見られ、手続きに時間がかかっているものが見受けられました。
（２）システム化された処理を行っている業務もありましたが、ほとんどのシステムが市独自のカスタマイズをしていました。
（３）所属単位や、職員単位でデジタル化に対する認識の差が見られました。
職員の中には、デジタル化を進めたいという意識があるものの「どう進めてよいかわからない。」という声もありました。

### ▶庁内組織の課題

（１）業務プロセスの変革（BPRの推進）
申請から事務処理までの作業の改善、紙情報のデータ化及びデータの有効活用の検討
（２）利便性の高いデジタルサービスへの変革（デジタルをベースに）
電子申請・施設予約などの実現に向けたシステム検討、システムのクラウド化の推進
（３）職員のITリテラシーの向上（マインドセット）
セキュリティを含む職員のデジタル化への意識改革、DX化に向けた標準プロセスの検討

## ２－４　事業所の現状と課題

**▶ITに関するアンケート調査**　焼津商工会議所を通して、ITに関する事業所の意識や取り組みなどを調査しました。

・実施期間　令和２年１月から３月まで
・対象者　　焼津商工会議所の会員事業所1,600事業所のうち回答235事業所

**▶事業所のWebサイト等の開設有無（n=235）**

Webサイトを開設している事業所　142事業所（60%）
Webサイトを開設していない事業所　93事業所（40%）

**▶Webサイト等の更新の頻度（n=142）**

サイトを開設している事業所のうち、毎月１回以上、サイトの更新をしている事業所は、約３割です。約７割の事業所が、定期的な更新は行っていません。

| | |
|---|---|
| 毎日更新 | ８％ |
| １～２週間で更新 | １２％ |
| 毎月更新 | ８％ |
| 四半期に１回程度 | １％ |
| 半年に１回程度 | ０％ |
| 定めなし | ７１％ |

**▶Webサイト等の未開設の理由（n=93）**

Webサイトを開設していない事業所は、開設の必要がないと考えている事業所が約６割です。

| | |
|---|---|
| 開設の必要がないため | ６１％ |
| 適任者がいないため | １５％ |
| 人出不足のため | １１％ |
| 開設するための手段が不明のため | １０％ |

## ２－４　事業所の現状と課題

### ▶パソコン設置状況（n=235）

一人１台パソコン環境がある事業所及び、数名に１台パソコン環境がある事業所は、全体の約９割でした。

| | |
|---|---|
| 一人１台パソコンがある | ５２％ |
| 経理担当以外は数名に１台パソコンがある | ４１％ |
| パソコン未設置 | ３％ |
| その他・無回答 | ４％ |

### ▶IT化されている業務（n=235 ※複数回答あり）

経理業務は約６割の事業所でIT化されています。受発注や社外との連絡などもIT化により業務を行っている事業所はありますが、製造工程管理、部品部材（原料）管理などのIT化は低い状況です。

| | |
|---|---|
| 経理 | ６４％ |
| 受発注 | ３４％ |
| 社外連絡 | ３３％ |
| 勤怠管理 | ２３％ |
| 社内連絡 | ２２％ |
| 納品管理 | ２１％ |
| 部品部材（原料）管理 | １４％ |
| 製造工程管理 | ７％ |
| 施設管理 | ７％ |
| その他・特にIT化していない | １３％ |

## ２－４　事業所の現状と課題

### ▶IT化に興味がある事項、導入したい事項（n=235）

セキュリティの関係、業務・作業の遠隔管理に関するIT技術などへの興味があるという回答がやや多い傾向でしたが、全体の約６割が「特になし・無回答」という結果となりました。

| | |
|---|---|
| 個人認証・セキュリティ | １５％ |
| 遠隔管理 | １２％ |
| 自動運転（監視） | ７％ |
| その他 | ４％ |
| 特になし・無回答 | ６２％ |

### ▶アンケートから見えてくる課題

・半数以上の事業所で、Webサイトの開設はしていますが、高い頻度で更新を行っている事業所は全体の２割程度となっています。
・経理や、対外連絡などでパソコンを用いて業務を行っていますが、製造工程の管理や、部品部材の在庫管理などでのIT化はあまり進んでいません。
・遠隔管理やセキュリティ対策に興味がある事業所が一部見られますが、全体としてデジタル化への興味が低い状況です。

## ２－５　課題整理

**▶総人口の減少**　人口減少による様々な地域課題を、デジタルにより解決し、地域の活性化を進め暮らしやすいまちを作っていく必要があります。

**▶人口構成の変化**　少子化や高齢化の進展により、子育てや教育、医療・福祉、地域コミュニティなど、行政の組織を横断する地域課題が顕在化し、データ等の連携による課題解決を進めていく必要があります。

**▶高齢層への対応**　急激なデジタル化に対応できない可能性が高く、デジタル機器の基本的な知識習得の講座や、操作のサポートなどを行い、段階的にデジタル化への移行を進めていく必要があります。なお、最終的にデジタル化に移行できない層も一定数いることも考えられることから、非デジタル手段でのフォローも併せて進めていく必要があります。

**▶行政サービスの変革**　電子申請などによる、利便性の高い行政サービスの構築に向け、行政手続きの大幅な変革(BPR)が必要です。これと合わせ、紙情報のデータ化を進めることで、蓄積されたデータによる市民ニーズにあった質の高い行政サービスの提供を進めていく必要があります。また、行政からの情報発信においては、年代によって興味のある情報や入手手段も異なるため、発信する媒体とターゲット層を整理していく必要があります。

**▶市民のITリテラシーの向上と育成**　市職員だけでなく、デジタル媒体を使用するすべての皆様が個人情報の取り扱いやセキュリティなど、ITリテラシーを身に着け、安全な使い方を学ぶ必要があります。
また、今後は、さらにデジタル社会となっていくことが考えられ、子どもの頃から、デジタル機器に慣れ、デジタル機器を活用して学習できるよう、教育環境の整備を進めることも、本市の持続可能性を高めていくための有効な施策と考えます。

**▶事業所のデジタル化**　地域の事業所などのIT環境整備を促進することで、地場産業への付加価値の創出や生産性の向上だけでなく、新たな社会に合った、働きやすい環境が構築され、幅広い世代の本市への定着と、移住促進の両面で効果があると考えます。

# 第３章　将来に向けた取り組み

## ３－１　目指す姿（ビジョン）

これからの社会は、人口減少・少子高齢化がますます進展し、働き方はもちろんのこと、地域の環境やコミュニティなど、暮らしの様々な場面で、影響が表面化されてくることが想定されます。

また、新型コロナウイルスなどの感染症だけでなく、大雨や猛暑などの気象災害も増加し、より迅速かつ、個々のニーズに合った細かな情報伝達も求められてまいります。

こうした社会課題の解決に向け、デジタル技術を活用し、より暮らしやすい地域を官民合わせて作っていかなければなりません。

今よりも、もっと快適に暮らすためには、デジタル技術の活用は欠かせないものとなっており、積極的にこれらを活用し、行政サービスの利便性向上はもちろんのこと、地域のデジタル化も進めることで、より豊かな焼津のまちを作っていく必要があります。

このため、デジタル技術を活用し、市民の誰もがより豊かで、快適な“新しい”暮らしを実現することを目指し、本市のビジョンを下記のとおりとしました。

**デジタルによる、豊かで快適な新しい暮らしの実現**

## ３－２　基本的な方向性

本市では、経済発展と社会的課題の解決を両立し、誰もが快適に暮らすことができる「Society5.0」の実現に向け、デジタル技術とデータを最大限に活用した「デジタル変革」を推進していきます。

このうち、「より質の高い市民サービスの提供」「自治体運営の効率化」「地域の活性化」の３つの取り組みを中心に、デジタルの力で既存の価値観や枠組みの変革を進め、新たな仕組みで快適な暮らしと地域の生産性向上を実現していきます。

また、デジタル化へ移行できない方も一定数いることから、現状では、デジタル化による効率化・省力化の恩恵を、こうした方々への非デジタルによる丁寧な支援に充てることとし、誰も取り残さない仕組みを構築していく方向で取り組みを進めます。

### より質の高い市民サービスの提供

**利用者が便利な行政サービスの実現を目指します。**

- 行政手続きのオンライン化
- 公共施設予約のオンライン化
- デジタル化へのサポート体制の充実
- タイムリーな行政情報の適切な配信　など

### 自治体運営の効率化

**デジタル化による効率化と合わせ、高度な自治体運営を目指します。**

- デジタル活用による業務効率化
- システムの最適化
- データに基づく政策立案
- 人材育成･外部人材登用

など

### 地域の活性化

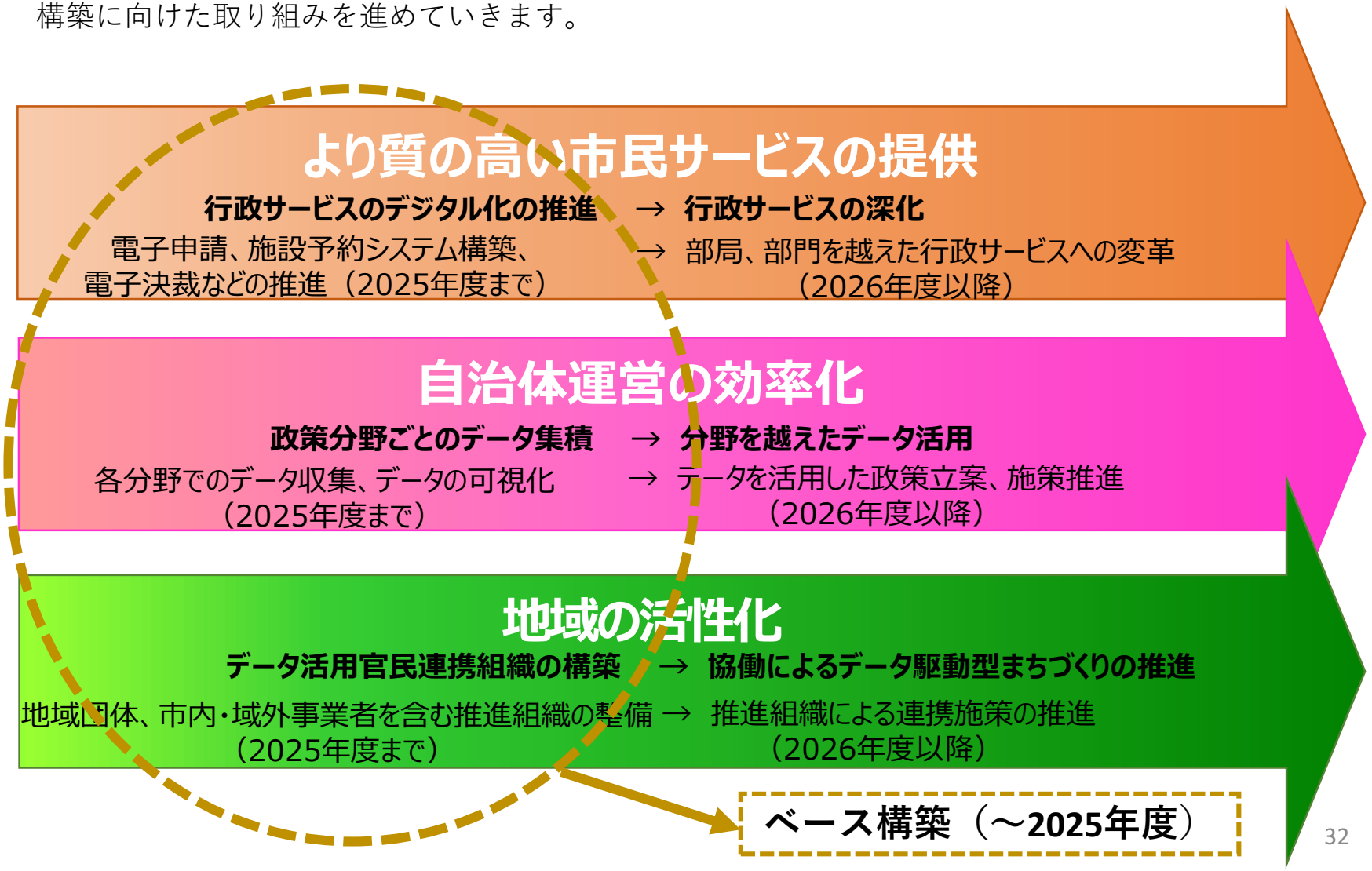
**産業の活性化や、都市機能の高度化を目指します。**

- 各産業分野でのICT活用推進
- 官民連携によるデータ活用
- 都市機能の高度化の推進
- デジタルプロモーションの推進

など

## ３－３　ビジョンの実現に向けて

本市で掲げたビジョンの実現のため、2025年度末までにそれぞれの方向性のベース（基礎部分）の構築に向けた取り組みを進めていきます。

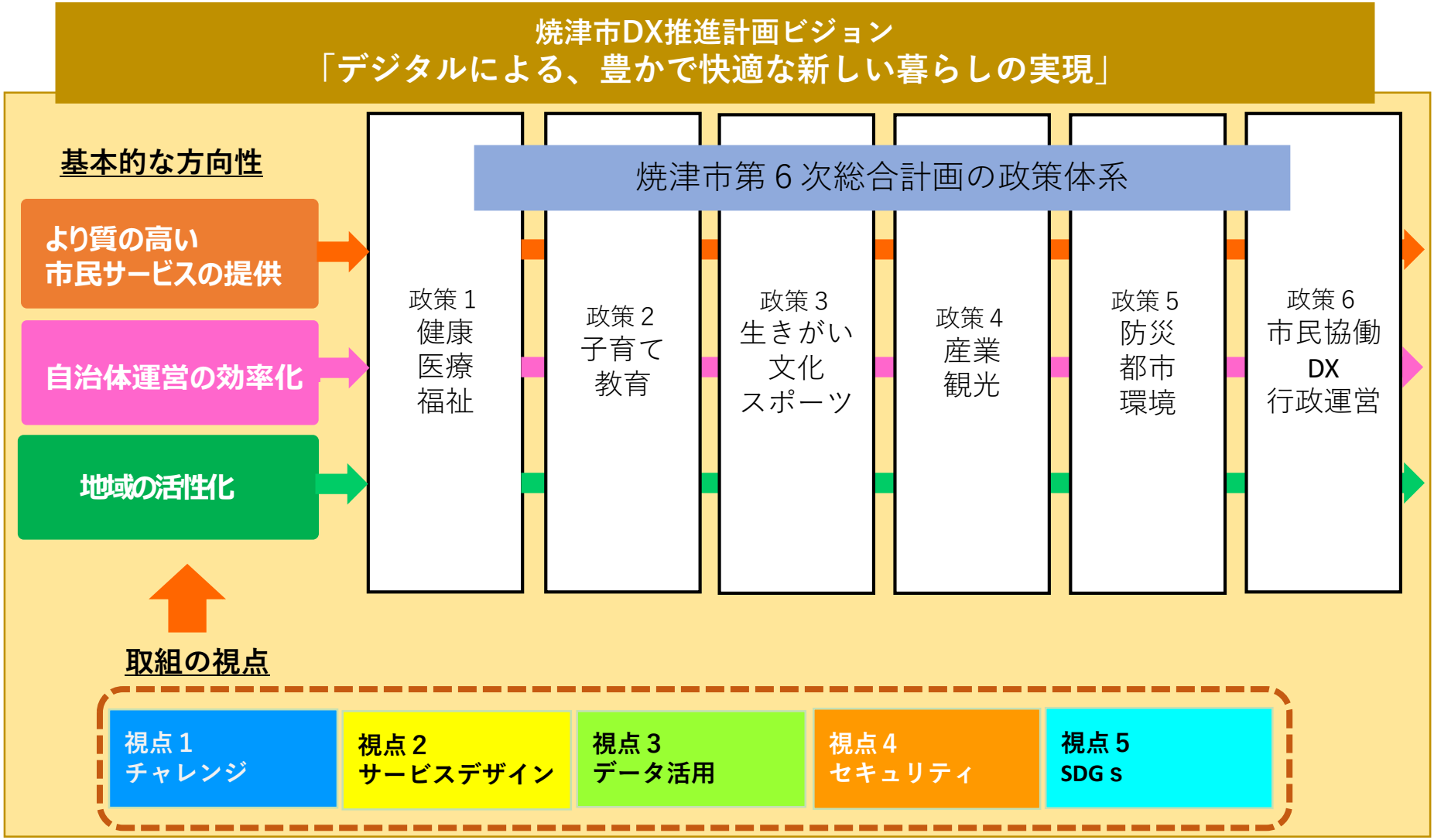


## ３－４　取り組みの視点

３つの基本的な方向性を進めていくにあたり、以下の視点を持ちながら、DXを推進していきます。

| | |
|---|---|
| **視点１　チャレンジ** | 変化のスピードが早い時代において、事業実施に向け、即座に反応し、果敢にチャレンジしていくことが必要です。また、機動的に修正ができるよう、“走りながら考える”しなやかで柔軟なOODAループの視点で取り組みます。 |
| **視点２　サービスデザイン** | デジタル化を進めることで、様々なサービスが、より便利で使いやすくなるよう、常に利用者目線を持ち、インターフェイスの改善や、サービスそのもののあり方を変革し、デジタルに不慣れな方でも、利用しやすいユーザー視点で取り組みます。 |
| **視点３　データ活用** | デジタル化の利点は、データを活用できることです。活用にあたっては、透明性を確保し、個人情報の保護はもちろんのこと、より質の高いサービスの提供へ向け、データを分析・活用していく視点で取り組みます。 |
| **視点４　セキュリティ** | 市民の皆様の大切な個人情報の取り扱いに関しては、細心の注意を払い、システム面でのセキュリティはもちろんのこと、取り扱う職員等のITリテラシーなど人的な面も含めた視点で取り組みます。 |
| **視点５　SDGｓ** | 国連で採択された「持続可能な開発目標」の推進に向けた国の「SDGｓアクションプラン」と合わせ、すべてのステークホルダーが役割をもち、Society5.0の実現を目指したDXの推進と、「新たな日常」の定着・加速に向け、誰も取り残さない視点で取り組みます。 |

## ３－５　体系図


焼津市DX推進計画ビジョン
「デジタルによる、豊かで快適な新しい暮らしの実現」
基本的な方向性
より質の高い
市民サービスの提供
自治体運営の効率化
地域の活性化
焼津市第６次総合計画の政策体系
政策１
健康
医療
福祉
政策２
子育て
教育
政策３
生きがい
文化
スポーツ
政策４
産業
観光
政策５
防災
都市
環境
政策６
市民協働
DX
行政運営
取組の視点
視点１
チャレンジ
視点２
サービスデザイン
視点３
データ活用
視点４
セキュリティ
視点５
SDG s

## ３－６　リーディングプロジェクト

2025年度末までにベース部分の構築のため、２つのリーディングプロジェクトを進めます。

### プロジェクト①　デジタルガバメントの構築

より質の高い市民サービスの提供

自治体運営の効率化

行政サービスにおける申請手続きから、許認可までの事務処理の完全デジタル化を進めます。

**申請支援ツール**
AIがニーズを聴き取り必要な担当課へ処理を自動分配
（ワンスオンリー手続き）

**電子申請システム**
様々な申請手続きを電子化し、24時間365日手続きを可能にするシステムの導入

**施設予約システム**
公共施設の貸館などの予約を電子化し、施設に行かなくても予約ができるようにするシステムの導入

**本人確認認証システム**
スマートフォンで本人認証データを読み取り、本人確認が必要な電子申請手続きと連携するシステムの導入

**文書管理の電子化**
手続きや許認可のデータを検索性に優れ、安全に管理できる電子文書管理を導入

**認証付与・電子契約システム導入**
手続きの許認可や契約の際のデータの真正性を証明する機能を導入

**電子決裁の導入**
申請手続きの事務処理を紙による決裁でなく、電子決裁により処理を実施

**システムの標準化・共通化**
様々な業務システムの標準化・共通化の推進

**RPAによるデータ集計**
申請手続きデータを、RPAなどにより、取り込み・データ整理を実施

**より質の高い行政サービスへ**
**“書かない”市役所**
**“行かない”市役所　の実現**

## ３－６　リーディングプロジェクト

### プロジェクト②　官民連携データ活用組織の構築

自治体運営の効率化　　地域の活性化

行政・民間等の持つ、様々なオープンデータ・ビッグデータを集積・活用し、地域の活性化に向けた課題解決を進めることができる官民連携組織を構築します。

**地域課題の解決**　　**イノベーションによる地域活性化**

**官民連携によるデータ活用組織の構築**

活用組織の構築（～2025年度まで）

行政　地域事業所　関係団体　域外事業所

行政の縦割りを超えたデータ連携

データ連携による新たな視点での地域課題の把握

課題解決のための官民連携による事業化支援

データ連携基盤の構築（～2025年度まで）

データの集積（2022年度から）

行政の保有データ、民間等のデータを連携させ、オープンデータ・ビッグデータを活用した“まち”の可視化を進める

交通　防災　健康・医療　教育　子育て

福祉　観光　産業　気温・雨量　人口

## ３－７　政策ごとの取組

リーディングプロジェクトにより、本市のデジタル化への取り組みを一気に進めることと併せ、2025年度末までの政策ごとの取り組みを示します。
また、2030年度までに取り組む必要がある長期的な取り組みについても合わせて記載します。

| 政策 | 2025年度末までに取り組む内容 |
|---|---|
| 健康・医療・福祉 | 介護保険や福祉関係の申請・届出を電子化し、利便性の高いサービスを提供します。<br>健康に関する情報をデータ化し、デジタルツールを活用した市民の健康増進を図ります。 |
| 子育て・教育 | 子どもたちが、焼津の魅力をデジタルで学べる環境づくりと、安心してデジタル知識を習得できるよう、ITリテラシーの向上を図ります。<br>子育てに係る様々な申請・届出を電子化し、利便性の高いサービスを提供します。 |
| 生きがい・文化・スポーツ | 公共施設がいつでも、どこでも予約できるサービスを提供します。<br>デジタルに不慣れな方への地域でのサポートを進めます。 |
| 産業・観光 | デジタル技術を活用し、水産業・水産加工業のほか、様々な地域産業の付加価値を高めます。<br>地域の産業の競争力を高めるための様々なデータの集積を図ります。<br>デジタルに不慣れな事業所に対するデジタル化への取り組み支援を行います。 |
| 防災・都市・環境 | デジタル化により、安全に安心して生活できる防災基盤をさらに整えます。<br>「デジタル推進モデルゾーン」により、デジタル技術での都市の課題解決を牽引します。デジタル技術で暮らしやすい公共交通網への再編を進めます。 |
| 市民協働・DX・行政経営 | デジタルでの申請・届出を前提とした行政の業務DX化を進めます。<br>市職員のデジタル知識の習得と育成のほか、専門職としての採用を進め、デジタル社会に対応した自治体を作ります。<br>行政情報の充実を進め、ターゲットに合わせた媒体・内容での発信を進めます。 |

# 第３章　将来に向けた取り組み

## 健康・医療・福祉

### ▶2025年度までに取り組む内容

介護保険や福祉関係の申請・届出を電子化し、利便性の高いサービスを提供します。
健康に関する情報をデータ化し、デジタルツールを活用した市民の健康増進を図ります。

### ▶具体的な取り組み

・健康相談カルテのデジタル化（健康福祉部）
・介護・福祉系の手続きの電子申請への対応（健康福祉部）
・保険証としてのマイナンバーカードの利用（健康福祉部、市立総合病院）
・デジタルツールを活用した市民の健康増進（健康マイレージ等）（健康福祉部）

### ▶長期的な取り組み（～2030年度）

・介護・福祉系の全申請の電子化（健康福祉部）
・データ化された健康情報による新たな市民サービスの実施（健康福祉部）

| | 2022年度 | 2023年度 | 2024年度 | 2025年度 | ～2030年度 |
|---|---|---|---|---|---|
| 健康相談カルテのデジタル化 | 移行準備 → | 移行作業 → | データ活用 → | | |
| 介護・福祉系の手続きの電子化 | 一部先行導入 → | 随時拡充 → | | | 全申請の電子化 |
| 保険証としてのマイナンバーカード利用 | R3.10運用開始 → | 随時拡充 → | | | |
| デジタルツールを活用した市民の健康増進 | | | 導入検討 → | 事業設計・構築 → | |

## 子育て・教育

### ▶2025年度までに取り組む内容

子どもたちが、焼津の魅力をデジタルで学べる環境づくりと、ITリテラシーの向上を図ります。
子育てに係る様々な申請・届出を電子化し、利便性の高いサービスを提供します。

### ▶具体的な取り組み

・ＧＩＧＡスクール端末のさらなる活用のためのＩＣＴ環境整備（教育委員会）
（学校ICT支援員の整備、焼津の文化をデジタルで学べる環境づくり、児童生徒・先生用端末のセキュリティ対策）
・学校と保護者の間の情報伝達の電子化（教育委員会）
・子育てに関する主な手続きの電子申請への対応（こども未来部）
・子育て世代に合わせた、適切な媒体でのプッシュ配信（こども未来部）

### ▶長期的な取り組み（～2030年度）

・教育ログ（ＧＩＧＡ端末）を活用し、児童・生徒の理解力に合わせた教育の実現（教育委員会）
・未就学児、児童・生徒の情報連携による、子ども・子育てに係るサービスの向上（教育委員会・こども未来部）
・子育てに関する全申請の電子化（こども未来部）

| | 2022年度 | 2023年度 | 2024年度 | 2025年度 | ～2030年度 |
|---|---|---|---|---|---|
| GIGAスクール端末の活用 | 方向性策定 → | 授業実施 → | 授業実施 → | 授業実施 → | |
| 学校と保護者間の情報伝達の電子化 | システム検討 → | 試験導入 → | | | |
| 子育て手続きの電子申請 | 一部先行導入 → | 随時拡充 → | → | → | 全申請の電子化 |
| 適切な情報のプッシュ配信 | 媒体と配信検討 → | 導入 → | | | |

# 第３章　将来に向けた取り組み

## 生きがい・文化・スポーツ

### ▶2025年度までに取り組む内容

公共施設がいつでも、どこでも予約できるサービスを提供します。
デジタルに不慣れな方への地域でのサポートを進めます。

### ▶具体的な取り組み

・地域のデジタルステーション(仮称)の整備<WiFiスポット、リモート会議室など>（生きがい・交流部）
・地域のデジタルステーションを活用した全世代へのICTサポートの実施
　<ICTサポータの設置、生涯学習の活性化>（生きがい・交流部）
・スポーツ、文化施設のオンライン予約システムの導入（生きがい・交流部）

### ▶長期的な取り組み（～2030年度）

・地域デジタルステーションの拡大
・健康データとスポーツ・文化施策の連携による生きがい施策の拡充（生きがい・交流部）

| | 2022年度 | 2023年度 | 2024年度 | 2025年度 | ～2030年度 |
|---|---|---|---|---|---|
| 地域のデジタルステーション(仮称)の整備 | 導入検討 → | 試験運用 → | 本格導入 → | → | 設置拡大 |
| 地域のデジタルステーションを活用した全世代へのICTサポートの実施 | 導入検討 → | 試験運用 → | 実施 → | → | |
| スポーツ・文化施設のオンライン予約システムの導入 | システム構築 → | 導入 → | | | |

# 第３章　将来に向けた取り組み

## 産業・観光

### ▶2025年度までに取り組む内容

デジタル技術を活用し、水産業・水産加工業のほか、様々な地域産業の付加価値を高めます。
デジタル化により、地域の産業の競争力を高めるための様々なデータの集積を図ります。
デジタルに不慣れな事業所に対するデジタル化への取り組み支援を行います。

### ▶具体的な取り組み

・(仮称)焼津デジタル市場(ECサイト)の整備（経済部）
・事業所のDX化支援（経済部）
・官民連携によるデータ集積・活用組織の設立（経済部）
・デジタルマーケティングに基づく、国内・国外の観光・販売ターゲット設定・戦略策定（経済部）

### ▶長期的な取り組み（～2030年度）

・産業・観光面のデータ分析の見える化・イノベーションへの取り組み（BIツールの導入）（経済部）
・データを分析・活用できる事業所人材の育成・確保（経済部）

| | 2022年度 | 2023年度 | 2024年度 | 2025年度 | ～2030年度 |
|---|---|---|---|---|---|
| 焼津デジタル市場(ECサイト)の整備 | 導入検討 → | 本格導入 → | 分析・施策立案 → | → | → |
| 事業所のDX支援 | 事業実施 → | DX人材育成 → | → | → | → |
| 官民連携によるデータ集積・活用組織の設立 | 仕組み構築 → | 設立 → | データ連携基盤システム検討 → | データ連携基盤の構築 → | → |
| デジタルマーケティングに基づく、国内・国外のターゲット設定・戦略策定 | ターゲット設定 戦略策定 → | 事業実施 → | → | → | → |

# 第３章　将来に向けた取り組み

## 防災・都市・環境

### ▶2025年度までに取り組む内容

デジタル化により、安全に安心して生活できる防災基盤をさらに整えます。
まちの課題をデジタル技術で解決する「デジタル推進モデルゾーン」により、都市の課題解決を牽引します。
デジタル技術で暮らしやすい公共交通網を整備します。

### ▶具体的な取り組み

・防災機能のデジタル化の推進<総合防災システム、河川監視システムなど>（防災部）
・庁内GISの導入（統合型GIS導入を含めた検討）（建設部）
・「デジタル推進モデルゾーン」の選定・都市の課題整理・実証実験（都市政策部）
・公共交通網の見直し（MaaSの検討）（建設部）

### ▶長期的な取り組み（～2030年度）

・スマートシティに向けた課題の整理
・人の移動（MaaS等）のログ活用による中心市街地の活性化

| | 2022年度 | 2023年度 | 2024年度 | 2025年度 | ～2030年度 |
|---|---|---|---|---|---|
| 防災機能のデジタル化の推進 | システム検討 → | システム構築 → | 導入 → | → | |
| 庁内GISの導入 | システム検討 → | システム構築 → | 導入 → | → | |
| 「デジタル推進モデルゾーン」の選定・都市の課題整理・実証実験 | 都市課題整理 → | エリア選定検討 → | 解決ツール検討 → | 実証実験 → | スマートシティ検討 |
| 公共交通網の見直し（MaaSの検討） | 課題整理 → | 試験運行 → | 事業者募集調整 器材整備 → | 導入 → | データ分析・政策立案 |

# 第３章　将来に向けた取り組み

## 市民協働・DX・行政運営

### ▶2025年度までに取り組む内容

デジタルでの申請・届出を前提とした業務のDX化を進めます。
市職員のデジタル知識の醸成と人材育成・採用を進め、デジタル社会に対応した自治体を作ります。
行政の発信する情報をターゲットに合わせた媒体・内容とし、情報の充実を進めます。

### ▶具体的な取り組み

・各種届出・申請の電子化推進、書かない窓口の実現（市民環境部、行政経営部）
・マイナンバーカード、マイナポータルの普及活動（市民環境部、行政経営部）
・市役所内部のシステム連携（財務、人事、庶務、文書管理システムの連携）、デジタル人材の育成・採用の検討（総務部、行政経営部）
・情報発信媒体の整理、AIチャットボット等によるターゲットに合わせた情報配信（行政経営部）

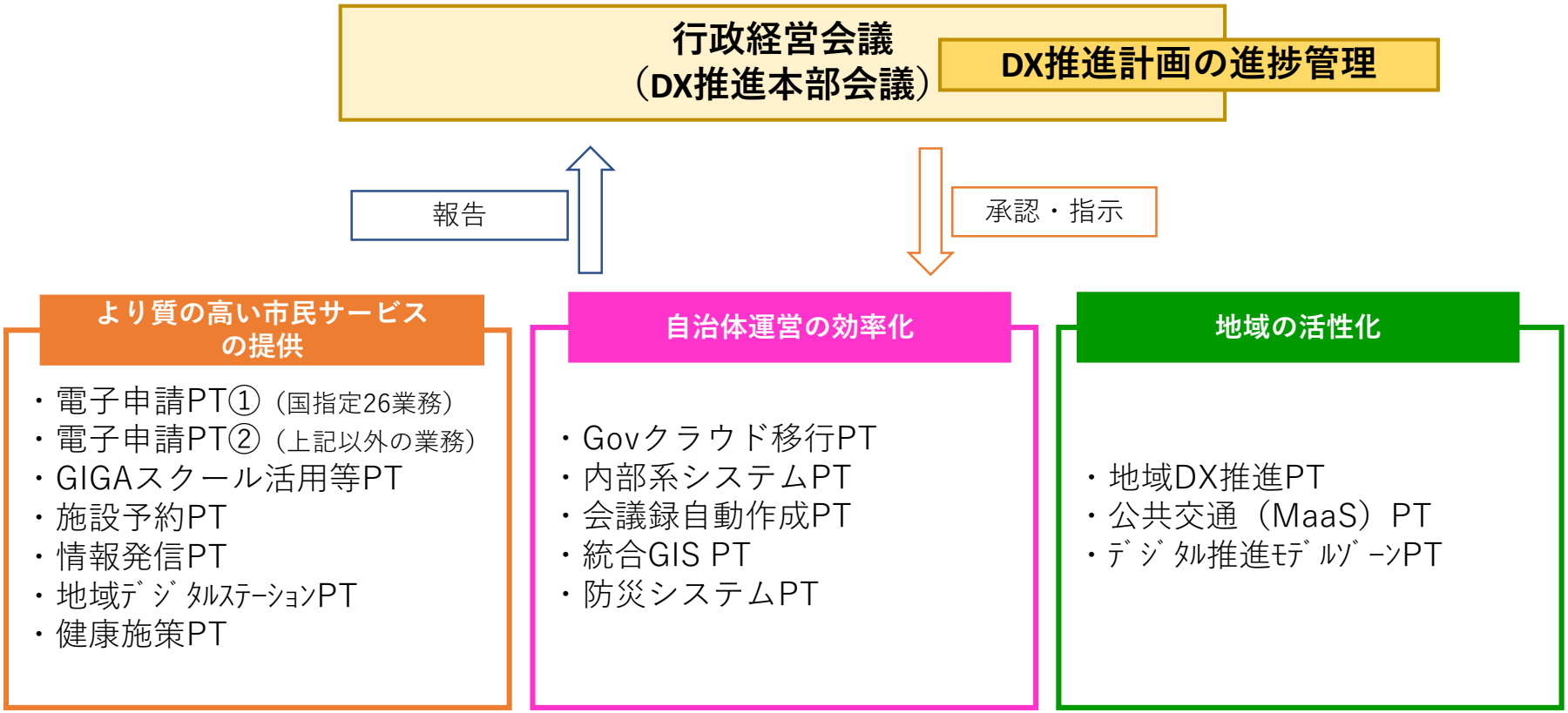
### ▶長期的な取り組み（～2030年度）

・業務効率化による職員本来の業務へのワークシフト、データ活用による新たな政策の企画立案
・AIチャットボットを基幹とした「スマホ市役所」の実現

| | 2022年度 | 2023年度 | 2024年度 | 2025年度 | ～2030年度 |
|---|---|---|---|---|---|
| 各種届出・申請の電子化推進<br>書かない窓口の実現 | 電子申請先行導入 → | 随時導入 → | → | → | 電子申請の進捗により、書かない窓口化を進める |
| マイナンバーカード、マイナポータルの普及活動 | カードの普及 → | | | | |
| 市役所内部のDX推進<br>デジタル人材の育成・採用の検討 | 内部系システム更新 → | → | → | → | 人材育成・採用検討は各年で実施 |
| 情報発信媒体の整理 | 媒体整理、HP更新 → | → | 新たな配信開始 → | → | データ分析・政策立案 |

## ３－８　推進体制

本市のDXの取り組みを推進する体制として、行政経営会議（DX推進本部会議）により、進捗管理を行います。また、具体的な取り組みを検討及び推進する体制として、プロジェクトチーム（PT）を設置し、部局横断的な体制で進めていきます。プロジェクトチームは、社会情勢等により統廃合や新規設置等、機動的な運用としていきます。



# 用語集

## ▶ア行

| 用　　語 | 解　　説 |
|---|---|
| イノベーション | モノや仕組み、サービス、組織、ビジネスモデルなどに新たな考え方や技術を取り入れて新たな価値を生み出し、社会にインパクトのある革新や刷新、変革をもたらすこと |
| オープンデータ | 国、地方公共団体及び事業者が保有するデータのうち、いくつかの利用条件のもとで国民誰もがインターネットなどを通じて容易に利用できるように公開されたデータ |

## ▶カ行

| 用　　語 | 解　　説 |
|---|---|
| カスタマイズ | システムやソフトウェアの機能、見た目のデザインなどを、ユーザーの好みや使い方に合わせて設定し直すこと |
| キャッシュレス | クレジットカードやデビットカードをはじめ、電子マネー、各種プリペイドカード、QR／バーコード決済など、現金を使わずに支払いを済ませる方法のこと |
| クラウド化 | 自前で機器を所有し、運用しているサーバーやソフトウェアを、「インターネットなどのネットワーク上で稼働しているサーバーやソフトウェア（クラウド）で提供するサービス」を利用する形での運用に切り替えること。クラウド化によってICT技術を利用するための初期投資が削減でき、物理的な機器の保守やソフトウェアのアップデートも不要になり、常に最新の状態のシステムをネットワーク経由で利用することが可能になる |
| クラスター分析 | 異なる性質のものが混ざり合ったデータから、似たような性質を持つデータを集めて分類する手法 |
| クロス分析 | アンケート回答者の年齢、性別などの属性や回答結果など、複数の項目を組み合わせて集計し、それらの特徴を分析する手法 |
| 個人認証 | サービスを利用するユーザーが本人かどうかを確認する手段のこと。一般的にはIDやパスワードが利用される |

# 用語集

## ▶サ行

| 用　　語 | 解　　説 |
|---|---|
| サービスデザイン | 利用者がサービスの利用を通して得られる体験価値を重視し、利用者の視点から事業やサービスを見直したり、新しいサービスを生み出したりする取り組みのこと |
| スマートシティ | ICT などの新技術を活用して、都市や地域の抱える諸課題の解決を行い、新たな価値を創出し続ける持続可能な都市や地域 |

## ▶タ行

| 用　　語 | 解　　説 |
|---|---|
| タブレット | パネル上で指先や専用のペンを使って操作することができる、板状・薄型のコンピューター |
| チャットボット | 短文でリアルタイムに会話する「チャット」とロボットを意味する「ボット」を組み合わせた言葉で、チャット上での人の問いかけに対して自動で答えを返すプログラム |
| デジタル改革関連６法 | 「デジタル社会形成基本法」「デジタル社会の形成を図るための関係法律の整備に関する法律」など、官民のデジタル化を推進することで国民や民間企業の利便性を向上させるため、2021年5月に成立した6つの法律 |
| デジタルデバイド | ICT技術を使いこなせる人と、そうでない人の間に生じる、貧富や機会、社会的地位などの格差のこと。 個人や集団の間に生じる格差と、地域間や国家間で生じる格差がある |
| デジタルプロモーション | ICT技術やデータを活用して販促やPR活動などを行うことであり、デジタルマーケティングの一部 |
| デジタルマーケティング | ICT技術を活用した販売促進やPR手法のこと。ポイントカードやアプリでの購買履歴、ECサイトやWebサイトでの行動履歴など、多種多様なメディア・チャネル・デジタル技術を有効に組み合わせ、「お客様の行動」をデータとして蓄積、活用することでマーケティングを高度化する技術 |

# 用語集

## ▶タ行（つづき）

| 用　　語 | 解　　説 |
|---|---|
| デジタルメディア | ウェブサイト、デジタル音声、デジタル動画、電子書籍など、機械による読み取りが可能な形式で記録された情報媒体 |
| テレワーク | ICT技術を活用した、場所や時間にとらわれない柔軟な働き方のこと。現在ではリモートワークと同じ意味で使われることが多い |
| 統合型ＧＩＳ | 地理データのうち、複数部署（都市計画、道路、下水道、農地、固定資産など）が利用するデータ（道路、街区、建物、河川など）を共用できる形に整備し、統合して維持管理することで、横断型のデータ利用を可能にするGISシステム |
| ドローン | 無人で遠隔操作や自動制御によって飛行できる航空機の総称 |

## ▶ハ行

| 用　　語 | 解　　説 |
|---|---|
| パラダイムシフト | その時代や分野において当然のことと考えられていた認識や思想、社会全体の価値観などが革命的、劇的に変化すること |
| ビジネスソフト | ビジネスの分野で広く用いられるソフトウエアの総称。表計算ソフト・ワープロソフト・プレゼンテーションソフトなど個人の事務作業で用いるものや、会計・顧客管理・人事管理など組織運営のシステムとして用いるものがある |
| ビッグデータ | 日々膨大に生成、蓄積され、さまざまな形や性質を持っており、従来の業務システムやデータベース・データ処理ソフトウエアで扱うことが困難なほど巨大で複雑なデータのこと。ICT技術の進歩により、これまでは活用できていなかったビッグデータを分析することで、ビジネスや社会に有用な知見を得たり、新たな価値やビジネスを産み出す可能性が高まるとされている |

# 用語集

## ▶マ行

| 用　　語 | 解　　説 |
| --- | --- |
| マイナポータル | マイナンバーカード所有者を対象に政府が提供するオンラインサービスで、子育てや介護をはじめとする行政手続の検索やオンライン申請ができたり、行政機関からのお知らせを受け取れたりする、自分専用のサイト |
| マイナンバーカード | さまざまな行政サービスを受けたり、各種行政手続きのオンライン申請ができるようになるICカードで、個人番号を証明する書類や本人確認の際の公的な本人確認書類、健康保険証としても利用できる |

## ▶ラ行

| 用　　語 | 解　　説 |
| --- | --- |
| リモートワーク | ICT技術を活用し、自宅やサテライトオフィスなど職場から離れた場所で仕事をすること |

## ▶英語表記

| 用　　語 | 解　　説 |
| --- | --- |
| ＡＩ | 「Artificial Intelligence」の略で、「人工知能」のこと。研究者によってさまざまな定義があるが、一般的には「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ーに行わせる技術」を意味する |
| ＢＩツール | 「Business Intelligenceツール」の略で、大量に蓄積されているデータから必要な情報を集約し、わかりやすく可視化・分析するツール |
| ＢＰＲ | 「Business Process Re-engineering」の略で、既存の組織や制度を抜本的に見直し、プロセスの視点で、職務、業務フロー、管理機構、情報システムなどをデザインしなおす考え方 |

# 用語集

## ▶英語表記（つづき）

| 用　　語 | 解　　説 |
|---|---|
| ＣＤＯ | 「Chief Digital Officer」の略で、最高デジタル責任者のこと。組織全体のデジタル活用状況を俯瞰し、デジタル変革を推進する役割を担う |
| DX（デジタルトランスフォーメーション） | 広義ではICT技術を浸透させることで、人々の生活をあらゆる面でより良いものへと変革させるという概念のこと。主にビジネスの世界を対象とした狭義では「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」を意味する |
| ＥＣサイト | 「Electronic Commerceサイト」の略で、インターネット上で買い物ができるWebサイト |
| Ｆａｃｅｂｏｏｋ | 友達を見つけたり、自分の近況を報告したりといったインターネット上での社会的なつながりを作るためのアプリケーションのことで、実名登録での利用が必須となっていることが特徴 |
| ＧＩＧＡスクール | 義務教育を受ける全国の児童・生徒に1人1台のコンピューターと高速ネットワークを整備する文部科学省の取り組み。対象はハード環境の整備だけにとどまらず、デジタル教科書や児童・生徒が個別に苦手分野を集中学習できるAIドリルといった「ソフト」と、地域指導者養成やICT支援員などの外部人材を活用した「人材」の強化も含めた3本柱で改革を推進する |
| ＧＩＳ | 「Geographic Information System」の略で、地理や位置に関する情報を持ったデータ（空間データ）を総合的に管理・加工し、視覚的に表示し、高度な分析や迅速な判断を可能にするシステム |
| Ｇｏｖクラウド | 「Governmentクラウド」の略で、政府の情報システムとして共通の基盤・機能を提供するクラウドサービスのこと。迅速、柔軟、かつセキュアでコスト効率の高いシステムを構築可能とし、利用者にとって利便性の高いサービスをいち早く提供し改善していくことを目指している |

# 用語集

## ▶英語表記（つづき）

| 用　　語 | 解　　説 |
|---|---|
| ＩＣＴ | 「Information and Communication Technology」の略で、「情報通信技術」のこと。技術を活用した通信（コミュニケーション）も含めた広い意味で使われ、インターネットの利用、メール・チャット・SNSでのやりとり、ECサイトでの取引などの通信そのものから、ICTを活用したサービスやICTサービスを提供する企業・産業に至るまで、総称してICTと呼ばれている |
| ＩＣＴサポータ | 地域へのICT技術の普及を促進するために、機器の設置や使用方法などをサポートする支援員 |
| Ｉｎｓｔａｇｒａｍ | 写真や動画を共有することで、コミュニケーションを楽しむアプリケーション |
| ＩＴリテラシー | ICT技術を利用し、使いこなすための知識やスキル |
| ＬＩＮＥ | 無料でメッセージのやり取り、音声通話、ビデオ通話などができるアプリケーション |
| Ｍａａｓ | 「Mobility-as-a-Service」の略で、バス、電車、タクシーからライドシェア、シェアサイクルといったあらゆる公共交通機関の情報を、ICT技術を用いて結びつけ、経路案内やキャッシュレス決済などをワンストップで提供することで、人々が効率よく便利に使えるようにするシステム |
| ＯＯＤＡループ | 観察(Observe)、情勢への適応(Orient)、意思決定(Decide)、行動(Act)のループによって、健全な意思決定を実現するもので、これらの頭文字から「OODAループ」と命名されている |
| ＱＲコード | 「Quick Response」コードの略で、高速で読み取ることができ、バーコードより多くの情報を盛り込める二次元コードのこと。縦横に情報を持つため格納できる情報量が多く、数字だけでなく英字や漢字など多言語のデータも格納できる。日本発の技術で、特許権がオープンになっているため、世界的に普及している |

# 用語集

## ▶英語表記（つづき）

| 用　　語 | 解　　説 |
| --- | --- |
| ＲＰＡ | 「Robotic Process Automation」の略で、パソコン上で行う人間の業務を代わりにこなしてくれる自動化ツールのこと。交通費精算、請求書データの入力、問い合わせ内容の転記など、決まった手順の定型業務や繰り返し作業の自動化を得意とし、主に事務作業の分野での普及が進んでいる |
| ＳＤＧｓ | 「Sustainable Development Goals（持続可能な開発目標）」の略で、2030年までに持続可能でよりよい世界を目指す国際目標のこと。2015年9月の国連サミットで加盟国の全会一致で採択され、貧困や飢餓、エネルギーの課題解決など17のゴール・169のターゲットから構成されている |
| ＳＮＳ | 「Social Networking Service」の略で、インターネット上で人と人とのつながりを促進するサービス |
| Ｓｏｃｉｅｔｙ５．０ | 狩猟社会（Society 1.0）、農耕社会（Society 2.0）、工業社会（Society 3.0）、情報社会（Society 4.0）に続く、新たな社会を指す概念。サイバー空間（仮想空間）とフィジカル空間（現実空間）を高度に融合させたシステムにより、経済発展と社会的課題の解決を両立する人間中心の社会であり、第５期科学技術基本計画において我が国が目指すべき未来社会の姿として初めて提唱された |
| Ｔｗｉｔｔｅｒ | 140文字以内のメッセージでのコミュニケーションを楽しむアプリケーション |
| Ｗｅｂサイト | インターネット上でひとまとまりに公開されているページ群であり、Webブラウザを利用して閲覧することができる情報媒体。また、そのようなページ群が置いてあるインターネット上での場所。「ホームページ」とも呼ばれる。サイト内の各ページには他のページへのリンクが設置され、これを辿ってページ間を互いに行き来できるようになっている<br>Web(ウェブ)・・・「くもの巣」という意味の英語 |