

# **第3次飯能市地域情報化推進計画**

## **～飯能市デジタル・トランスフォーメーション(DX)推進計画～**

### **(令和8～12年度)**

### **(素案)**

**飯能市**

# 目 次

|                                  |    |
|----------------------------------|----|
| 第1章 計画の趣旨 .....                  | 1  |
| (1) 計画策定の背景と目的 .....             | 1  |
| (2) 計画の位置付け .....                | 2  |
| (3) 計画の体系 .....                  | 3  |
| (4) 計画期間 .....                   | 3  |
| 第2章 本市のデジタル化を取り巻く動向 .....        | 4  |
| (1) 社会の動向 .....                  | 4  |
| (2) 国・県のデジタル政策の動向 .....          | 12 |
| (3) 本市のデジタル化の取組状況 .....          | 16 |
| (4) 市民・職員等のデジタル化に対する意識 .....     | 23 |
| (5) 本市のデジタル化・DX推進に向けた課題 .....    | 35 |
| 第3章 本市のDX推進の基本方針 .....           | 37 |
| (1) 基本理念 .....                   | 37 |
| (2) 推進方針 .....                   | 37 |
| (3) 基本方針 .....                   | 38 |
| (4) 推進体制 .....                   | 39 |
| (5) 進捗管理 .....                   | 40 |
| 第4章 本市のDX推進施策 .....              | 41 |
| (1) 基本方針1 DXによる市民サービスの向上 .....   | 43 |
| (2) 基本方針2 DXによる地域の魅力向上 .....     | 49 |
| (3) 基本方針3 地域DXを推進するための行政DX ..... | 56 |
| 第5章 資料編 .....                    | 60 |
| (1) 計画策定の経過 .....                | 60 |
| (2) 用語集 .....                    | 61 |

# 第1章 計画の趣旨

## (1) 計画策定の背景と目的

本市では、これまで2度にわたり地域情報化推進計画を策定し、情報化施策を推進してきました。情報通信技術（以下「ＩＣＴ」という。）<sup>1</sup>やデジタル技術が急激に発展し、市民の暮らし方が大きく変わっていく中で、引き続き市民の暮らしを支え続けるために、デジタル技術の積極的な活用により、本市全体がデジタル社会に適応したデジタル自治体へと変革していく必要があります。

「第3次飯能市地域情報化推進計画」（以下「本計画」という。）は、本市を取り巻く環境や社会情勢の変化を踏まえ、本市の情報化の方向性や施策を示すとともに、デジタル社会に対応した本市のデジタル・トランスフォーメーション（以下「ＤＸ」という。）<sup>2</sup>を推進するための方針を示す計画です。本計画により、デジタルの利活用を通じて、本市における持続可能な地域社会の形成及び行政運営を推進することを目的とします。

---

<sup>1</sup> コンピュータやインターネットなどの通信技術を使い、情報を収集・処理・伝達・共有する技術のこと。Information and Communication Technology の略。

<sup>2</sup> デジタル技術を活用して、企業や組織の製品・サービス・ビジネスモデル・業務プロセス・組織文化そのものを根本的に変革し、競争上の優位性を確立すること。単なるIT化（業務効率化）とは異なり、顧客や社会のニーズに合わせて新たな価値を創造し、企業・組織全体の変革を目指す概念。Digital Transformation の略。

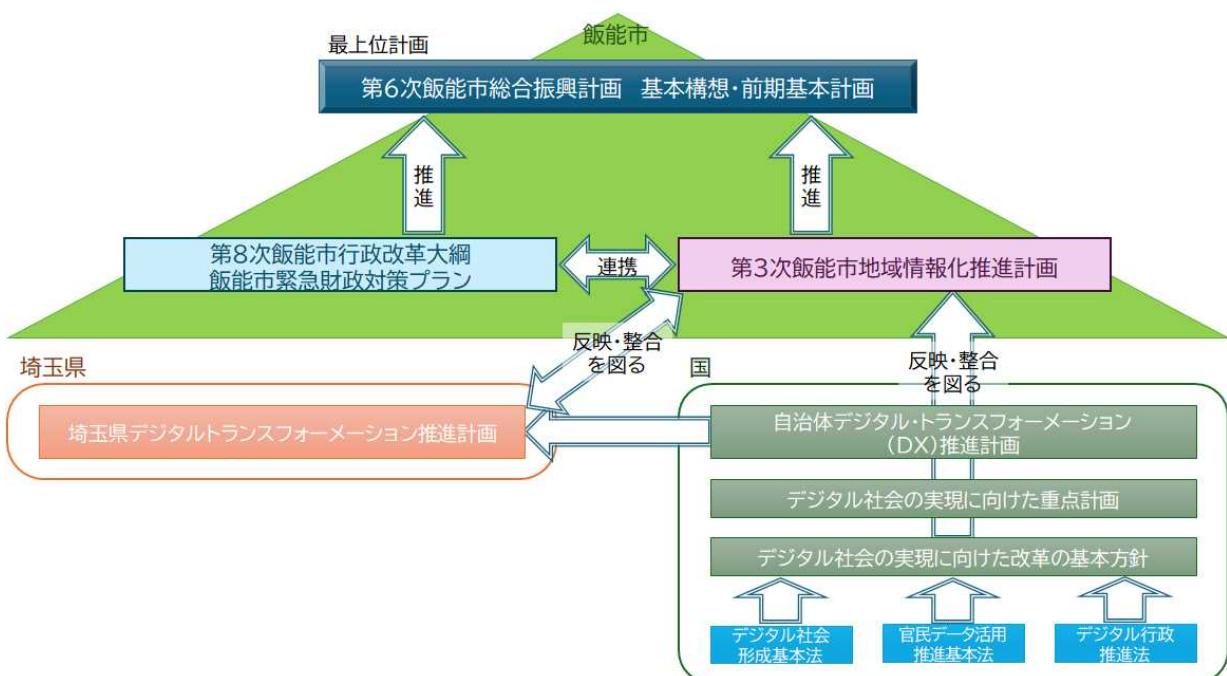
## (2)計画の位置付け

本計画は、「第6次飯能市総合振興計画 基本構想」(以下「基本構想」という。)に掲げる将来都市像の実現に向けた、情報化分野の計画です。また、「第6次飯能市総合振興計画 前期基本計画」(以下「前期基本計画」という。)、「第8次飯能市行政改革大綱」、「飯能市緊急財政対策プラン」を、デジタルの利活用により具現化する計画として位置付けます。

また、令和2(2020)年12月に閣議決定された「デジタル社会の実現に向けた改革の基本方針」<sup>3</sup>で示されたビジョン「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～」を本市で実現するための計画です。

さらに、官民データ活用推進基本法第9条第3項に基づき、策定が努力義務とされる「市町村官民データ活用推進計画」としても位置付けます。

図表1-1 本計画の位置付け



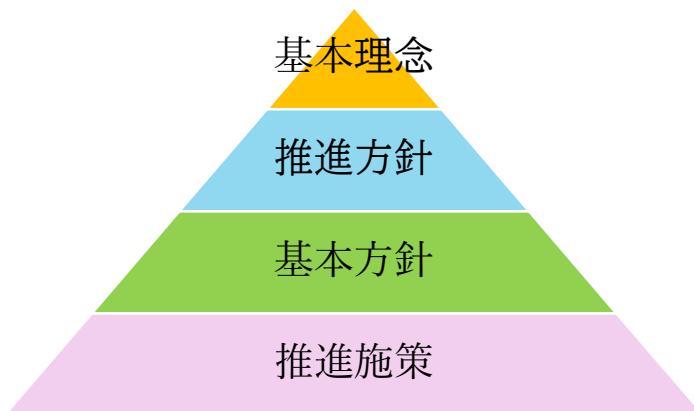
<sup>3</sup> 令和2(2020)年12月25日閣議決定されたデジタル社会の将来像や施策の策定方針など政府のデジタル化に関する基本的な方向性を示すもの。

### (3)計画の体系

本計画は、I C T 活用の推進に当たっての「基本理念」と、基本理念を実現するための考え方である3つの「推進方針」、及び基本理念を実現するための施策区分である3つの「基本方針」で構成します。

また、「基本方針」ごとに推進施策を設定し、本市のデジタル化・D Xを推進します。

図表 1-2 体系図

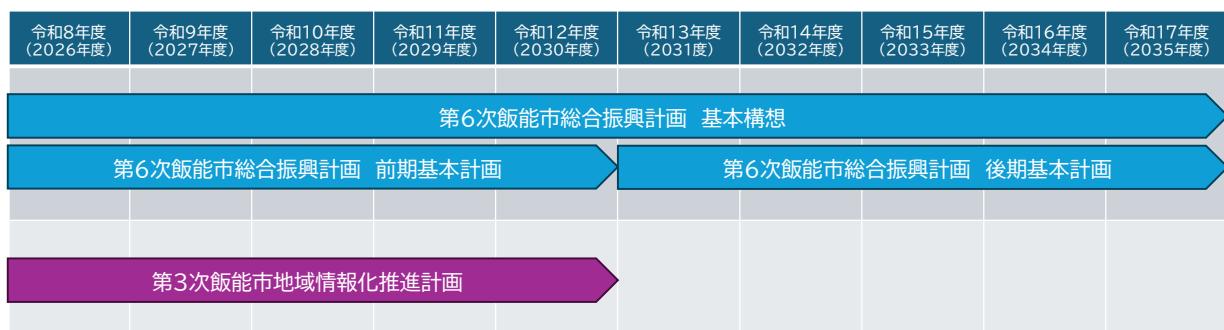


### (4)計画期間

本計画は、令和8(2026)年度から令和12(2030)年度までの5年間を計画期間とします。

なお、I C Tやデジタル技術を取り巻く環境の発展は著しく速く、これらの変化に柔軟に対応するため、本計画の進捗管理を適切に行い、必要に応じて本計画の見直し等を実施します。

図表 1-3 計画期間



## 第2章 本市のデジタル化を取り巻く動向

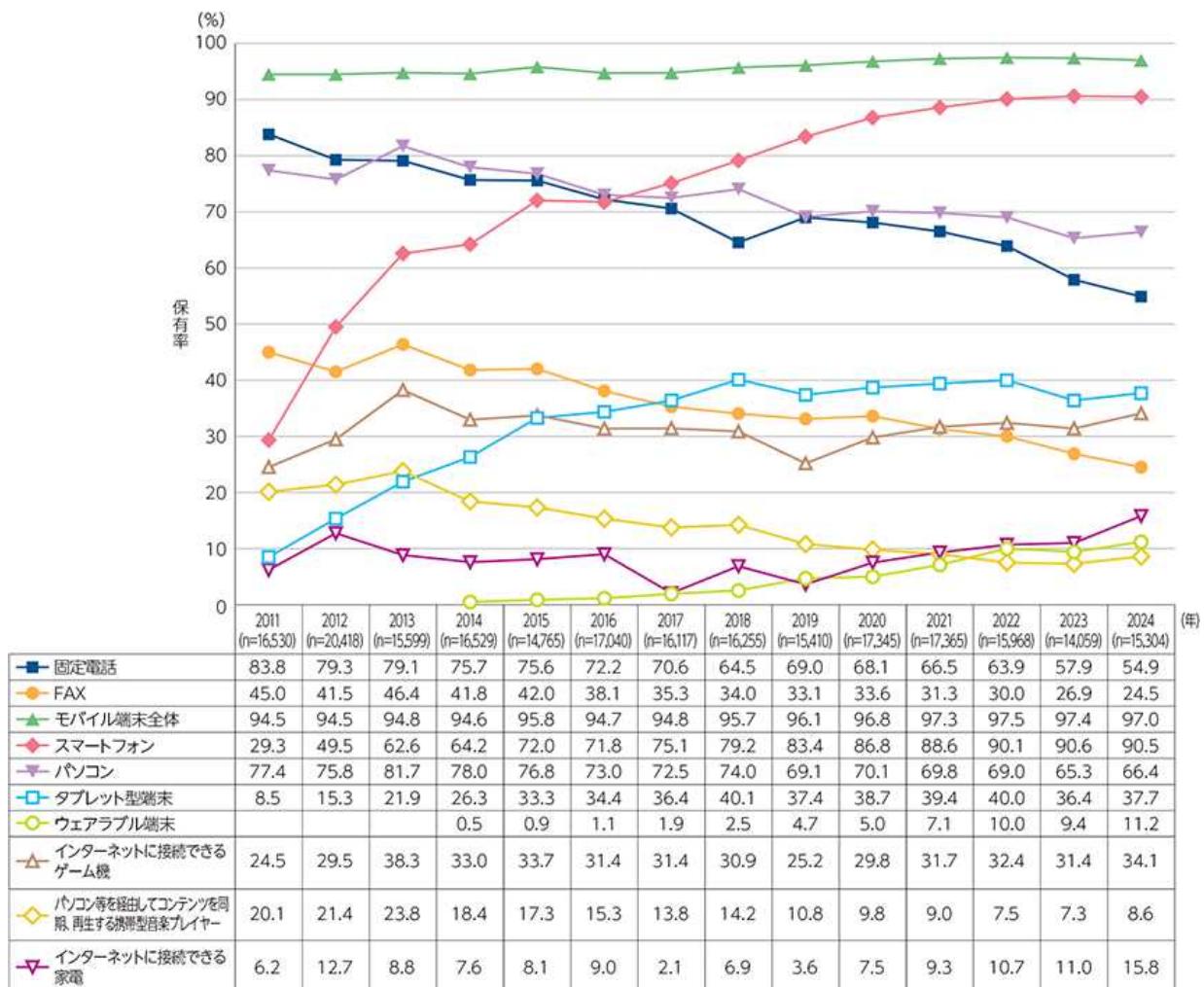
### (1)社会の動向

#### ①情報通信機器の保有状況とインターネットの利用状況

##### ○ 情報通信機器の世帯保有率の推移

モバイル通信機器全般の世帯保有率は95%以上となっています。特にスマートフォンの世帯保有率が高く、令和4（2022）年には90%に到達しています。

図表2-1 情報通信機器の世帯保有率の推移



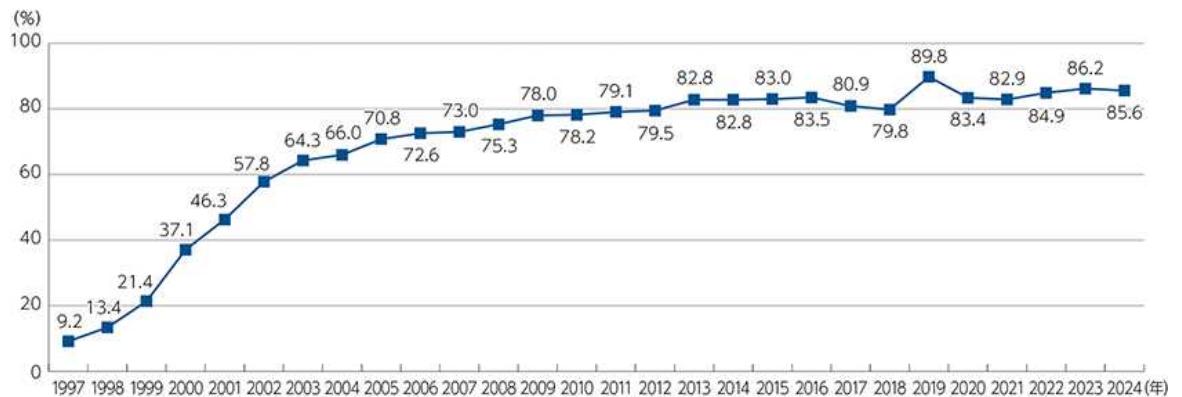
※ 無回答を含む

出典：総務省 HP 令和7年版情報通信白書

## ○ インターネット利用率（個人）の推移

個人単位のインターネット<sup>4</sup>利用率は85%以上となっており、多くの人がインターネットを利用しています。

図表2-2 インターネット利用率（個人）の推移

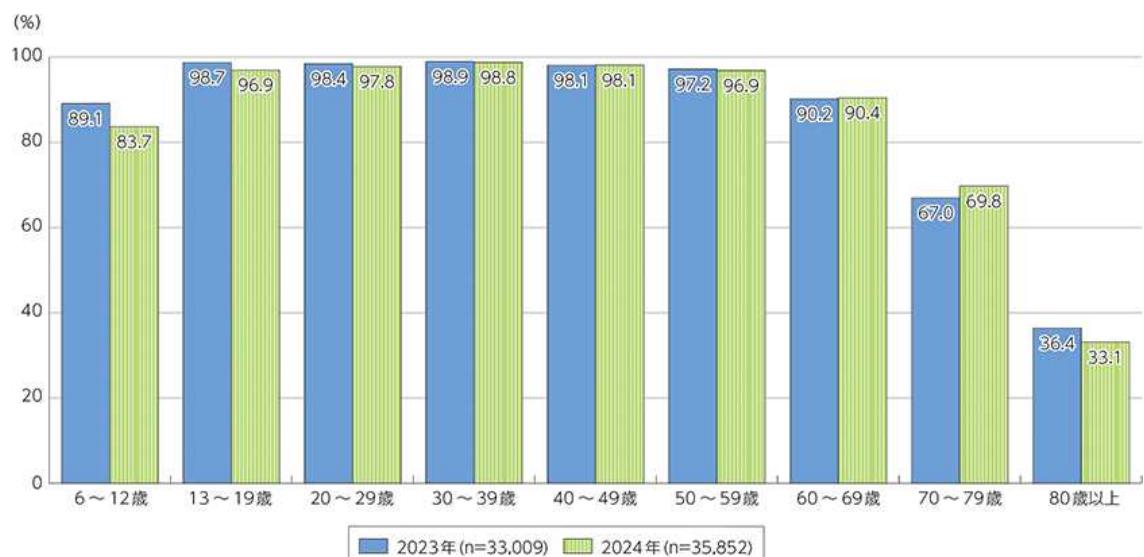


出典：総務省 HP 令和7年版情報通信白書

## ○ 年齢階層別インターネット利用率

13歳～59歳では、ほぼすべての人がインターネットを利用しています。インターネット利用率が最も低い80歳以上の世代でも、30%以上の人人がインターネットを利用している状況となっています。

図表2-3 年齢階層別インターネット利用率



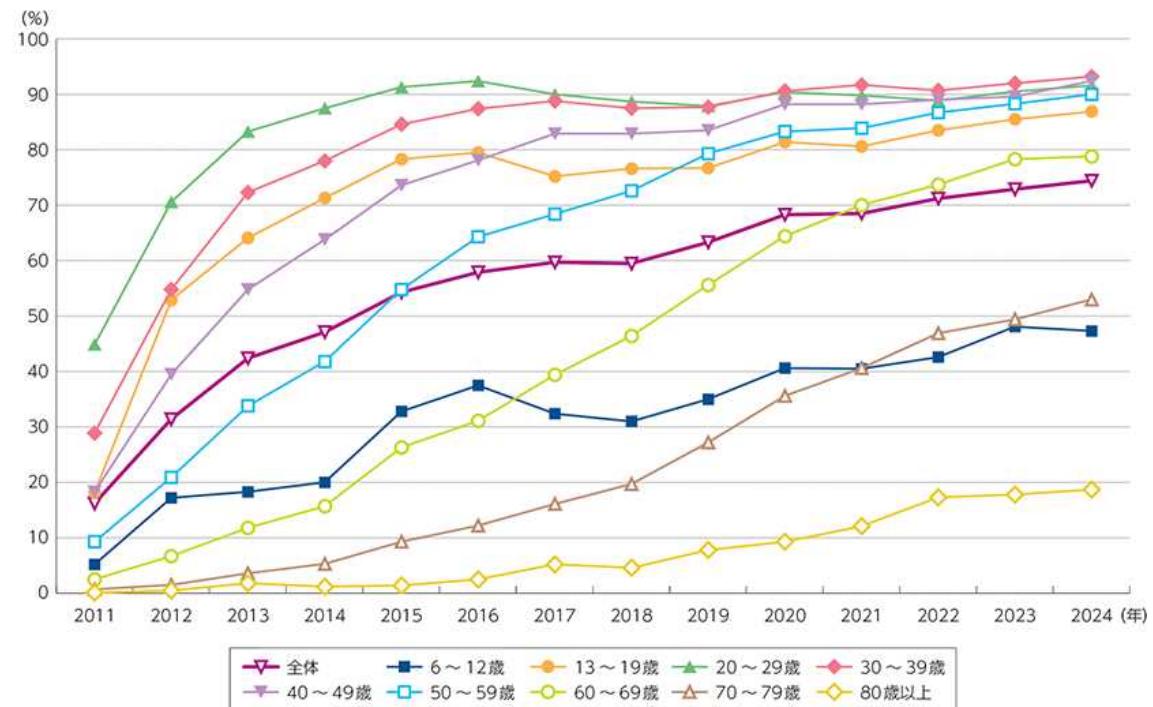
出典：総務省 HP 令和7年版情報通信白書

<sup>4</sup> 世界中のコンピュータやスマートフォンなどの情報機器を相互に接続した巨大な通信網のこと。情報検索、メール、SNS、動画視聴、ネットショッピングなど、あらゆる情報を送受信・共有できるようになり、私たちの生活や仕事などの様々な場面で使われる、不可欠な社会基盤となっている。

## ○ インターネット接続端末としての利用率の推移（スマートフォン）

平成 23（2011）年以降、ほぼすべての年齢層で、スマートフォンでのインターネット利用率が上昇しています。スマートフォンでのインターネット利用率が最も低い 80 歳以上の世代では、利用率が約 20% となっています。

図表2-4 インターネット接続端末としての利用率の推移(スマートフォン)



※ 無回答を除いて集計

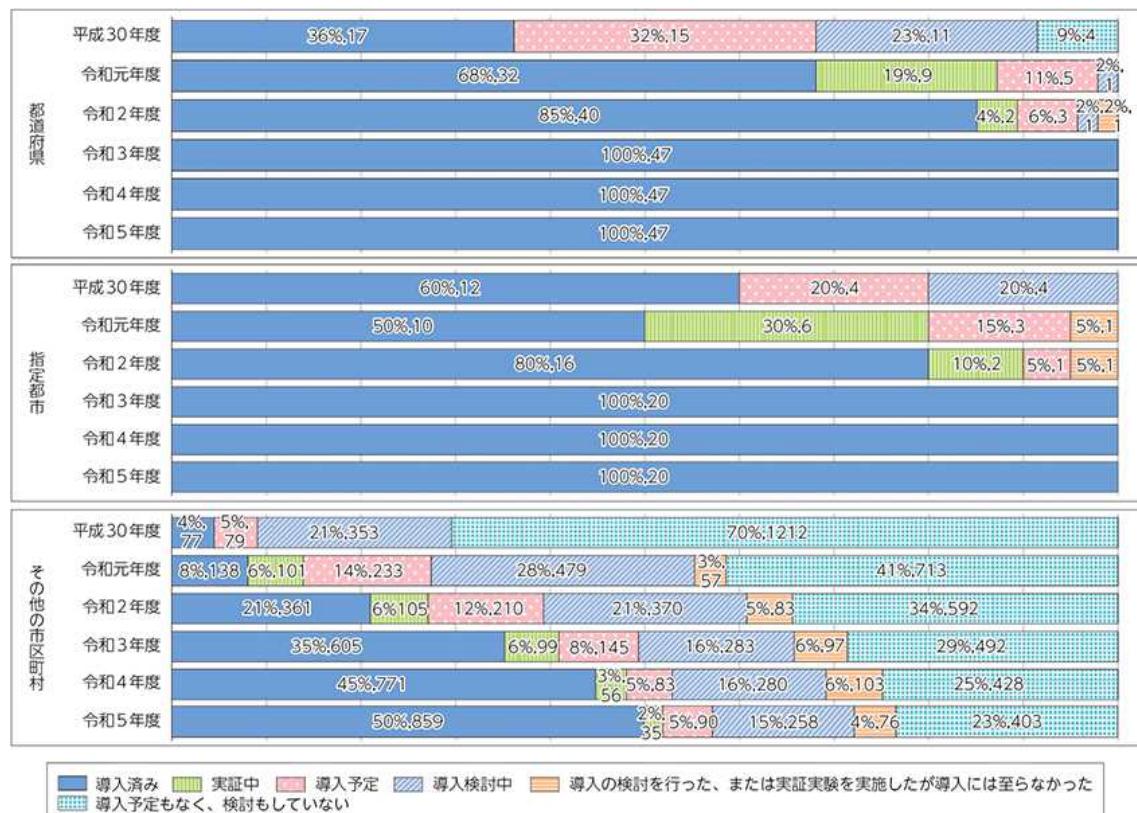
出典:総務省 HP 令和7年版情報通信白書

## ②地方自治体におけるデジタル技術の導入状況

### ○ 地方自治体におけるAI導入状況

令和5（2023）年度時点では、都道府県及び指定都市におけるAI<sup>5</sup>導入率は100%、その他の市区町村での導入率は50%に達しています。直近6年間で地方自治体へのAI導入が進んでいます。

図表2-5 地方自治体におけるAI導入状況



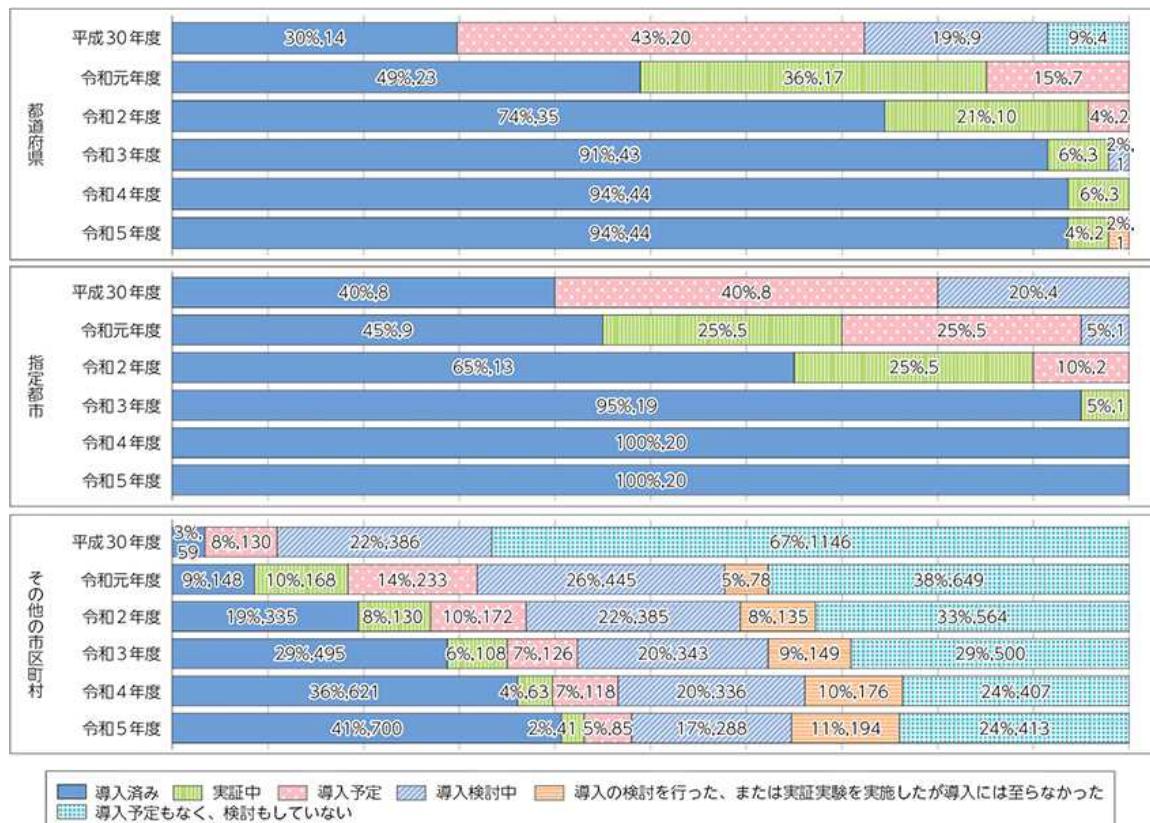
出典: 総務省 HP 令和7年版情報通信白書

<sup>5</sup> 人工知能のことで、人間のような知的活動(学習、推論、判断、認識、言語理解など)をコンピュータで再現する技術のこと。Artificial Intelligence の略。

## ○ 地方自治体におけるRPA導入状況

令和5（2023）年度時点で、指定都市におけるRPA<sup>6</sup>導入率は100%、都道府県での導入率は90%、その他の市区町村での導入率は40%に達しています。直近6年間で地方自治体へのRPA導入が、AIと同様に進んでいます。

図表2-6 地方自治体におけるRPA導入状況



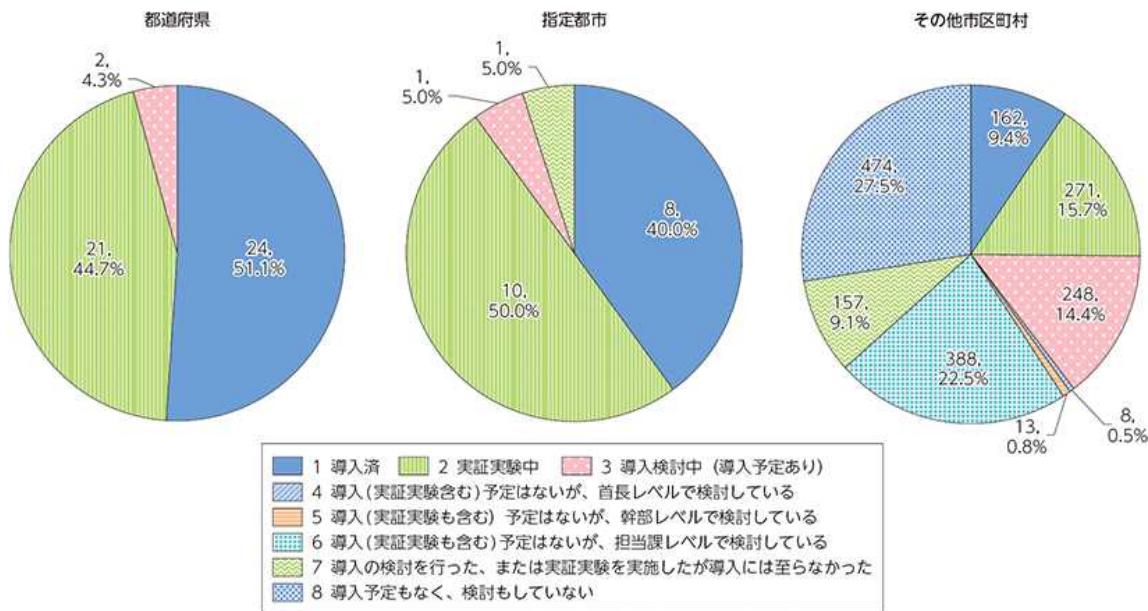
出典:総務省HP 令和7年版情報通信白書

<sup>6</sup> 人間が行うパソコン上の定型的な事務作業を、ソフトウェアロボットが自動で実行する技術のこと。Robotic Process Automation の略。

## ○ 地方自治体における生成AI導入状況

令和5（2023）年度時点で、都道府県における生成AI<sup>7</sup>導入率は50%、指定都市での導入率は40%、その他市町村での導入率は10%となっています。

図表2-7 地方自治体における生成AI導入状況



出典：総務省HP 令和7年版情報通信白書

<sup>7</sup> テキスト、画像、音声、プログラムコードなどの新しいコンテンツを自動で創り出す（生成する）人工知能のこと。従来のAIが分析や予測を得意としていたのに対し、生成AIは創造の領域を担い、業務効率化や新たなアイデア創出などで活用されている。

### ③自治体フロントヤード改革の取組状況

#### ○ 総合的な改革の実施状況

自治体フロントヤード改革<sup>8</sup>に関する総合的な改革を実施している自治体は、全国では 11.2%、埼玉県内では 17.5% となっています。栃木県と山口県では 30% 以上の自治体が実施しています。

図表 2-8 総合的な改革の実施状況(令和6(2024)年 4 月 1 日時点)



※網掛けは上位 5 位以内の都道府県を示す。

出典:デジタル庁 HP 自治体フロントヤード改革の取組状況に関するダッシュボード

<sup>8</sup> デジタル技術を活用し住民と自治体窓口との接点の多様化・充実化を図り、窓口業務の改善等を通じて、住民の利便性向上と業務効率化を図る取組のこと。

## ○ 全体方針への自治体フロントヤード改革の明記状況

自治体フロントヤード改革に関する方針を地域情報化計画等の全体方針に明記している自治体は、全国では 39.3%、埼玉県内では 54.0% となっています。栃木県では 70% 以上の自治体が、東京都と京都府では 60% 以上の自治体が実施しています。

図表2-9 全体方針への自治体フロントヤード改革の明記状況(令和6(2024)年4月1日時点)



※網掛けは上位 5 位以内の都道府県を示す。

出典:デジタル庁 HP 自治体フロントヤード改革の取組状況に関するダッシュボード

## (2)国・県のデジタル政策の動向

---

### ①国のデジタル政策の動向

#### ○ デジタル社会の実現に向けた改革の基本方針（令和2（2020）年12月）

新型コロナウイルス感染症拡大により、社会が変容する中、多様な分野でデジタル化への課題が浮き彫りになりました。

デジタル化を迅速に進めるため、デジタル社会の目指すビジョン及びデジタル社会を形成するための基本原則を示し、IT基本法<sup>9</sup>の見直しとデジタル庁の設置を目指すことを記載した「デジタル社会の実現に向けた改革の基本方針」が、令和2（2020）年12月に閣議決定されました。

#### ○ デジタル社会形成基本法及びデジタル庁設置法（令和3（2021）年5月）

令和3（2021）年5月、デジタル社会の形成に関し、基本理念及び施策の策定に係る基本方針、国、地方公共団体及び事業者の責務、デジタル庁の設置並びに重点計画の策定について規定した「デジタル社会形成基本法」が制定されました。

同時に、デジタル社会の形成に関する司令塔として、行政の縦割り構造を打破し、行政サービスを抜本的に向上させることを目的として、デジタル庁を新たに設置することを規定した「デジタル庁設置法」が制定されました。この法律に基づき、令和3（2021）年9月1日、デジタル庁が発足しました。

#### ○ デジタル社会の実現に向けた重点計画

デジタル社会の形成のために、政府が迅速かつ重点的に実施すべき施策等を定めた計画として、令和3（2021）年12月、デジタル庁発足後最初の「デジタル社会の実現に向けた重点計画」（以下「重点計画」という。）が策定され、以後毎年改定されています。

令和7（2025）年6月に改定された重点計画における重点政策は、次のとおりとなっています。

- 1 AI・デジタル技術等のテクノロジーの徹底活用による社会全体のデジタル化の推進
- 2 AI-フレンドリーな環境の整備（制度、データ、インフラ）
- 3 競争・成長のための協調
- 4 安全・安心なデジタル社会の形成に向けた取組
- 5 我が国のDX推進力の強化（デジタル人材の確保・育成と体制整備）

---

<sup>9</sup> 高度情報通信ネットワーク社会形成基本法。日本が情報通信技術を活用した社会を目指すための基本理念と方針を定めた法律。平成12（2000）年11月に制定された。

## ○ 自治体DX推進計画

利用者起点で行政のデジタル化の集中改革を強力に推進するため、自治体が重点的に取り組むべき事項・内容を具体化するとともに、総務省及び関係省庁による支援策等を取りまとめた計画として、令和2（2020）年12月に最初の「自治体DX推進計画」（以下「推進計画」という。）が策定され、以後3度改定されています。

令和7（2025）年3月に改定された推進計画における重点取組事項は、次のとおりとなっています。

- 1 自治体フロントヤード改革の推進
- 2 自治体の情報システムの標準化・共通化
- 3 公金収納におけるe-L-QR<sup>10</sup>の活用
- 4 マイナンバーカード<sup>11</sup>の普及促進・利用の推進
- 5 セキュリティ対策の徹底
- 6 自治体のAI・RPAの利用推進
- 7 テレワーク<sup>12</sup>の推進

## ○ 自治体情報システムの標準化・共通化

「地方公共団体情報システムの標準化に関する法律」に基づき、地方公共団体に対し、標準化対象とした20業務について、標準化基準に適合した情報システム（以下「標準準拠システム」という。）の利用を義務付けるものです。

原則、令和7（2025）年度末までに、標準準拠システムへの円滑かつ安全な移行を目指すこととなっており、標準準拠システムの利用と併せて、ガバメントクラウド<sup>13</sup>の利用が推奨されています。

国では地方公共団体情報システム標準化基本方針（令和6（2024）年12月24日閣議決定）において、令和7（2025）年度までに移行が困難なシステムは特定移行支援システムとし令和12（2030）年度までに移行することとしていますが、一部機能の移行後の実装等においては令和10（2028）年度までに実装する移行後の経過措置が示されています。

---

<sup>10</sup> 地方税統一QRコードのこと。令和5（2023）年4月から地方公共団体の地方税納付書に統一規格として印字され、スマートフォン決済アプリやクレジットカード、インターネットバンキングなど、様々な手段で納付することができる。令和8（2026）年9月からは、地方税以外の公金収納にも活用可能となる予定。

<sup>11</sup> 住民からの申請により無料で交付される、氏名、住所、生年月日、性別などが記載された、顔写真付きのプラスチック製のカード。顔写真付きの本人確認書類として利用できるほか、各種行政手続きのオンライン申請、各種民間のオンライン取引など、様々な場面で利用できる。

<sup>12</sup> ICTを活用し、オフィスから離れた場所（自宅、カフェ、サテライトオフィス等）で、時間や場所に縛られず、柔軟に働く形態。

<sup>13</sup> 政府が主導して整備・提供する政府共通のクラウドサービス基盤のこと。国や地方公共団体が、行政システム（住民基本台帳、税務、福祉など）を集約・共通化・標準化して利用することにより、従来の縦割りシステムから脱却し、セキュリティ強化、コスト削減、業務効率化、迅速なサービス提供を目指す。

## ②埼玉県のデジタル政策の動向

### ○ 埼玉県デジタルトランスフォーメーション推進計画

行政のデジタル化や社会全体のDXを推進する上での基本的な方針や取り組むべき施策を定めた計画です。令和3（2021）年3月に最初の計画が策定され、令和6（2024）年3月に第2期計画が策定されました。

第2期計画における主なテーマは次のとおりとなっています。

- 1 デジタルツールの更なる活用とタスク・トランスフォーメーション（TX）の推進
- 2 ユーザビリティ<sup>14</sup>を含む県民サービスの向上
- 3 データの収集・分析・活用の推進
- 4 「働き方改革」等と連携した未来のオフィスの構想
- 5 規制改革とデジタル改革の一体的推進
- 6 国・市町村等との連携強化

### ○ 埼玉県によるDXの取組

#### ・ バーチャル埼玉（メタバース<sup>15</sup>）

県の様々な魅力を体験・発信するため、また、相談や展示など様々なサービスを提供するため、メタバース空間「バーチャル埼玉」をオープンしています。

図表2-10 「バーチャル埼玉」トップページ



<https://virtual-sAItama.pref.sAItama.lg.jp/>

<sup>14</sup> 製品やサービスが「ユーザーにとってどれだけ使いやすいか」を示す概念。効率性・有効性・満足度といった観点から評価され、ユーザーが目的をスムーズに達成できるか、ストレスなく快適に利用できるかを示す。

<sup>15</sup> インターネット上に構築された3次元の仮想空間のこと。利用者は自分の代わりとなる「アバター」を操作し、他者と交流する。

- ・ **埼玉県G I S<sup>16</sup>（地理情報）**

ハザードマップやバリアフリーマップなど県が保有する様々なマップ（地理情報）を集約し、誰でも手軽に利用できる「埼玉県G I S」のサービスを開始しています。

- ・ **オープンデータ<sup>17</sup>ポータルサイト<sup>18</sup>（オープンデータ）**

「埼玉県オープンデータポータルサイト」では、県と市町村のオープンデータを検索しダウンロードすることができます。

- ・ **データ連携基盤**

令和6（2024）年5月、国から示された「データ連携基盤の共同利用の基本的な考え方」を踏まえ、県と県内市町村の連携によるデータ連携基盤の効率的かつ効果的な活用に向けて、「埼玉県におけるデータ連携基盤共同利用に関するビジョン」を策定しました。

---

<sup>16</sup> 地理情報システムのことで、位置情報（緯度経度など）と様々な情報を結びつけ、コンピュータ上で地図上に重ねて表示・管理・分析するシステム。社会インフラ管理、都市計画、マーケティング、防災など幅広い分野で活用されている。Geographic Information System の略。

<sup>17</sup> 国や自治体、企業などが持つ公共性の高いデータを、誰でも（営利・非営利問わず）、無償で、加工・再配布できるよう、機械判読可能な形式でインターネット上に公開する取組。及びそのようなデータそのもの。

<sup>18</sup> インターネット上の様々な情報（ニュース、天気、検索エンジン、メールなど）やサービスへの「入口（ポータル）」となるWebサイトのこと。

### (3)本市のデジタル化の取組状況

#### ①概要

飯能市では、「飯能市地域情報化基本計画」(平成 11 (1999) 年 3 月)、「飯能市地域情報化推進プラン」(平成 21 (2009) 年 3 月)、「飯能市地域情報化推進計画」(平成 28 (2016) 年 3 月)、「第 2 次飯能市地域情報化推進計画(以下「前計画」という。)」(令和 4 (2022) 年 3 月)を策定し、情報化・デジタル化を推進してきました。

#### ②これまでのデジタル化の取組

##### ○ 情報発信・提供の充実

平成 13 (2001) 年度にホームページを開設、平成 23 (2011) 年度に CMS<sup>19</sup>化を実施、令和 4 (2022) 年度に全面リニューアルしました。

事前にメールアドレスを登録すると、市からのお知らせ、イベント情報、防災防犯などの情報が配信されるメール配信サービスを導入し、公式 SNS<sup>20</sup>として、市 X (旧 Twitter) は平成 24 (2012) 年度から、Facebook は平成 26 (2014) 年度から、Instagram は令和 4 (2022) 年度から運用を開始しており、行政・観光・防災等の情報、市のイベント情報などを発信しています。

##### ○ 行政サービスの利便性向上及び事務の効率化の推進

平成 3 (1991) 年度に基幹系システムの即時処理運用を開始して以来、住民基本台帳ネットワーク (平成 14 (2002) 年度)、県内市町村の共同利用による電子申請システム (平成 18 (2006) 年度)、富士見地区行政センターを除く地区行政センターでの証明発行、転居等の異動手続業務 (平成 24 (2012) 年度)、マイナンバーカードを利用したコンビニ交付サービス (令和元 (2019) 年度) を導入しました。令和 6 (2024) 年度には、市役所本庁舎市民課ロビーに証明書交付端末を設置し、コンビニと同様にマイナンバーカードで各種証明書が取得できるようになりました。

平成 27 (2015) 年度に、それまでの「施設予約状況確認システム」から狭山市・入間市との共同利用による「公共施設予約サービス」に加入し、3 市共同利用及びインターネットからの予約申込が可能となりました。

令和 5 (2023) 年度に給付事業にデジタルクーポンを活用、令和 6 (2024) 年度に福祉総合相談の A I 活用事業を導入、窓口混雑緩和システムを導入し、便利でやさしい市民サービスに取り組んでいます。

<sup>19</sup> プログラミング等の専門知識がなくても、Web サイトの文章や画像などのコンテンツを簡単に作成・更新・管理できるシステム。Content Management System の略。

<sup>20</sup> インターネット上で人々が繋がって交流し、文章・写真・動画などを共有・発信できる会員制のサービス。Social Networking Service の略。

庁内情報系システムについては、平成7（1995）年度に全庁型財務会計システムの運用を開始して以来、文書管理等のシステム化を推進しています。

平成24（2012）年度には議会、庁内会議のタブレット導入によるペーパーレス化、令和2（2020）年度にRPA、ビジネスチャットツール<sup>21</sup>並びにAI-OCR<sup>22</sup>の導入、令和6（2024）年度にはAIによる音声テキスト化システムを導入しました。令和7（2025）年度に生成AI利用ガイドラインを策定し、先進技術を取り入れた業務効率化に取り組んでいます。

国が主導する自治体情報システムの標準化・共通化に伴い、本市においても、対象となる20業務について令和7（2025）年度に標準準拠システムへ移行しました。

## ○ 地域情報化を支えるデジタルインフラの整備

平成22（2010）年度に吾野・東吾野・名栗地区に光ファイバ<sup>23</sup>網を整備するとともに、地区行政センター等の公共施設及び市内主要箇所に公衆無線LAN<sup>24</sup>「Hanno Free Wi-Fi」を配備し、地域間の情報格差の解消に努めています。

平成27（2015）年度に自治体総合アプリ「飯能市ご当地アプリ」を導入し、本市のイベント・観光情報、子育て情報、予防接種管理機能、スポット情報、ごみ収集カレンダー、防災行政無線連携、スタンプラリーやクーポンなど、様々な機能を提供していました。令和5（2024）年度にリニューアルし、電子申請、トピックス・GIS機能を追加し、利便性が向上しました。

令和2（2020）年度にGIGAスクール構想<sup>25</sup>により、公立小中学校で1人1台のLTE<sup>26</sup>対応のタブレット端末を導入し、「学びの改革」を推進しています。

## ○ データの積極的利活用の推進

令和2（2020）度に統合型GISを導入し、ハイキングコース、ウォーキングコースの地図情報をインターネット上で提供しています。

令和6（2024）年度に公開型GISポータルサイト「飯能市GIS」の運用を開始、都市計画関連情報、市道等路線情報、ハザードマップなどを新たに公開し、来庁せずに

<sup>21</sup> インターネット経由でリアルタイムにテキストメッセージを送受信できるコミュニケーションツールのこと。SNSのような手軽さを備え、場所を問わずスピーディーに、社内外のコミュニケーション効率化を実現する。

<sup>22</sup> AI技術を組み合わせることで、手書き文字や複雑なレイアウトの文書でも高精度で読み取り、テキストデータに変換する技術のこと。従来のOCR（文字認識機能）に比べ、手書き文字や崩れた文字、多様なフォーマット（請求書、申込書など）でも高精度な文字認識を実現している。

<sup>23</sup> 高純度のガラスやプラスチックで作られた光信号の伝送路。電磁気の影響を受けにくく、高速・大容量・長距離のデータ伝送を可能にするため、現在の高速インターネット通信の基盤として広く利用されている。

<sup>24</sup> 無線通信を利用してパソコンやスマホ、家電などをネットワークに接続する技術のこと。Wi-Fiともいう。

<sup>25</sup> 1人1台端末と高速大容量の通信ネットワークを一体的に整備することにより、多様な子供たちを誰一人取り残すことなく、公正に個別最適化され、資質・能力が一層確実に育成できる教育ICT環境の実現に向けた取組。文部科学省の主導で、令和元（2019）年より開始された。

<sup>26</sup> モバイル通信規格の一つで、3Gから4Gへの移行期に登場した規格。事実上4Gの標準規格として広く使われており、3Gに比べて高速大容量通信と低遅延を実現し、動画視聴やオンラインゲームを快適にしている。

地図情報を、スマートフォンや自宅のパソコンから、インターネットを使用して閲覧することができるようになっています。

## ②前計画の進捗評価・総括

前計画では、基本理念として「市民と行政で共に創るデジタル社会の推進」を掲げ、「市民にとって便利でやさしい I C T 活用の推進」、「データの積極的な利活用の推進」、「デジタル技術を活用した効率的で持続可能な行政運営の推進」を基本方針として、令和4（2022）年度から令和7（2025）年度までの4年間で35の事業に取り組んできました。

### ○ 目標達成度について

前計画では、具体的な取組を進めるために各事業のもとに個別事業計画を関係部署が策定していました。個別事業計画数は事業ごとに異なっており、関連部署が多い事業ほど個別事業計画数は多くなっています。

目標達成度は関係部署が作成した個別事業計画数のうち、目標を達成した計画数の割合を示したものです。

### ○ 前計画の目標達成状況

- 前計画の目標達成状況（令和7（2025）年度達成見込みを含む。）は76.1%でした。
- 3つの基本方針ごとの目標達成状況は、基本方針3「デジタル技術を活用した効率的で持続可能な行政運営の推進」が72%でしたが、他の2つは77%でした。
- 目標達成度が50%に達しなかった事業は、基本方針1のうち3事業、及び基本方針3のうち2事業の、計5事業でした。
- 概ね前計画の目標を達成することはできましたが、目まぐるしい社会の変化により、自治体に求められる役割は大きく変化しており、それらに迅速に対応することが求められています。

### ○ 各方針の目標達成状況

- 基本方針1 市民にとって便利でやさしい I C T 活用の推進 目標達成度 77.4%

| 事業名                                  | 達成度    |
|--------------------------------------|--------|
| 1-1-1 申請等手続のオンライン化の推進                | 74.6%  |
| 1-1-2 オンラインイベント、相談等の検討推進             | 100.0% |
| 1-1-3 マイナポータルのぴったりサービスの活用による重要手続の電子化 | 100.0% |
| 1-1-4 マイナンバーカードの普及促進                 | 100.0% |
| 1-1-5 住民票の写し等証明書等コンビニ交付サービスの利用促進     | 100.0% |
| 1-1-6 I C T を活用した診療サービスの充実           | 0.0%   |
| 1-1-7 電子書籍等非来館型サービスの検討               | 0.0%   |
| 1-1-8 デジタルアーカイブによる博物館資料の公開           | 0.0%   |
| 1-2-1 効果的な情報発信                       | 100.0% |

|                                 |         |
|---------------------------------|---------|
| 1-2-2 I C T を活用した情報取得の利便性向上     | 100. 0% |
| 1-2-3 関係団体との会議における I C T 活用     | 50. 0%  |
| 1-2-4 I C T を活用した学校教育への学習支援     | 100. 0% |
| 1-3-1 I C T 利用の機会等の格差是正のための支援検討 | 100. 0% |
| 1-3-2 I C T 活用支援の実施             | 100. 0% |
| 1-3-3 携帯電話等の不感地域対策              | 100. 0% |
| 1-3-4 公衆無線 L A N アクセスポイントの維持管理  | 100. 0% |
| 1-3-5 山間地域の公設光ファイバ網の維持管理        | 100. 0% |
| 1-4-1 I C T リテラシー向上のための啓発       | 100. 0% |

● 基本方針 2 データの積極的な利活用の推進 目標達成度 77. 8%

| 事業名   | 達成度     |
|---|---------|
| 2-1-1 市民、事業者にとって利用価値のあるデータの公開                       | 66. 7%  |
| 2-1-2 G I S を活用した観光公衆トイレ、ハイキングコース、ウォーキングコースに関する情報提供 | 100. 0% |
| 2-2-1 多様な主体によるデータ利活用の推進                             | 100. 0% |
| 2-2-2 データを活用した客観的根拠に基づく政策立案                         | 100. 0% |
| 2-2-3 統合型 G I S を活用した庁内地図情報の共有                      | 66. 7%  |

● 基本方針 3 デジタル技術を活用した効率的で持続可能な行政運営の推進

目標達成度 72. 5%

| 事業名                                      | 達成度     |
|--|---------|
| 3-1-1 基幹系システムの標準化                        | 100. 0% |
| 3-2-1 R P A による業務効率化                     | 100. 0% |
| 3-2-10 A I を活用した業務の効率化                   | 66. 7%  |
| 3-2-2 テレワーク勤務制度の検討                       | 100. 0% |
| 3-2-3 庁内手続のオンライン化                        | 100. 0% |
| 3-2-4 ペーパーレス会議の拡充                        | 100. 0% |
| 3-2-5 デジタルで完結する行政事務の検討                   | 42. 9%  |
| 3-2-6 ビジネスチャットツール、W e b 会議システム活用による業務効率化 | 100. 0% |
| 3-2-7 デジタルを活用した効率的な資料保管                  | 33. 3%  |
| 3-2-8 費用対効果が高いシステム利用の推進                  | 100. 0% |
| 3-2-9 システム導入による行政効率化の検討                  | 100. 0% |
| 3-3-1 セキュリティ対策の徹底                        | 100. 0% |

### ③関連計画におけるデジタル政策

#### ○ 第6次飯能市総合振興計画

総合振興計画は、今後のまちづくりの総合的な方針を示すもので、本市が策定するすべての関連計画の最上位計画として位置付けられています。

令和8（2026）年3月、令和8（2026）年度から令和17（2035）年度までを計画期間として本市が目指すまちづくりの方針を明らかにした基本構想、及び令和8（2026）年度～令和12（2030）年度を計画期間として分野ごとの基本的な施策を体系的に示した前期基本計画が、それぞれ策定されました。

基本構想では、本市が目指す将来都市像を「人・自然・未来がつながる 森林文化都市 はんのう～好循環を育む ずっと暮らしたいまち～」とし、将来都市像の実現に向け5つのまちづくりの基本目標を定めました。このうち、基本目標5 「つながりづくり～持続可能な仕組みをつくる～」において、デジタル技術の活用などの行財政改革に取り組むことが基本的な考え方として示されています。

前期基本計画では、施策25 情報政策（DX）において、施策が目指すまちの姿を「誰一人取り残さないデジタルでつながる便利なまち」とし、デジタル化による市民サービスの向上、デジタルを活用した地域の魅力向上、市民サービス向上のための行政事務効率化に取り組むこととしています。

#### ○ 第8次飯能市行政改革大綱

行政改革大綱は、基本構想が掲げる将来都市像実現に向けた行政改革の具体的手法を示すもので、戦略的な行政運営の仕組みを確立するための計画です。

令和8（2026）年3月、令和8（2026）年度から令和12（2030）年度までの5か年を計画期間とし、「人口減少時代に挑む持続可能な行政」を理念として、限られた財源・人材を最大限活用し、先進的な取組を取り入れ持続可能な行政運営モデルの確立を目指すこととし策定されました。

行政改革の3つの基本方針のうち、「人口減少を見据えた行財政運営」において、DXを推進し、限りある人材の中で持続可能な行政サービスを提供することとしています。

また、「人材育成による行政運営の質の向上と働き方改革」において、デジタル等を活用した業務改善により効率的・効果的な行政運営と職員の柔軟な働き方がしやすい環境を整備することとしています。

加えて、「協働でともに進めるまちづくり」において、デジタルツールを活用したオンラインでの意見交換や情報発信の強化による市民協働の深化、オープンデータ化の推進など市政情報の発信強化、民間事業者・大学・市民団体等とのデータ共有・分析を通じた合理的根拠に基づく政策立案（EBPM<sup>27</sup>）の推進など公民連携による「三方良し」の実現に取り組むこととしています。

<sup>27</sup> 証拠に基づく政策立案のこと。政策の立案や実行を勘や経験だけでなく、データや統計などの客観的な根拠（エビデンス）に基づいて行う手法。

## ○ 飯能市緊急財政対策プラン

令和7（2025）年度予算編成において大幅な収支の乖離が発生し、本市の財政が資金面において極めて危機的な事態に直面している中、危機的状況からいち早く脱却し、将来にわたり持続可能な行財政運営を確立することを目指し、全庁を挙げて歳入確保と歳出抑制に緊急的・集中的に取り組むための基本方針・取組方針等が示されました。

令和7（2025）年度及び令和8（2026）年度の2か年を計画期間とし、「財政調整金及び減債基金の合計残高を、本市の標準財政規模の10%以上確保すること」、及び「歳入規模に応じた、適正かつ持続可能な予算規模を見極め、歳入に見合った歳出への転換を図ること」を目標として、全職員が一丸となって緊急財政対策に取り組むこととしています。

## (4)市民・職員等のデジタル化に対する意識

### ①市民のデジタル化に対する意識

#### ○ 市民アンケート調査

本計画の策定にあたり、市民のデジタル・ＩＣＴ利用状況や電子的な行政サービスに対するニーズを把握するために、市内在住の18歳以上の方から無作為に抽出した2,000人を対象にアンケート調査を実施しました。

**調査方法**：郵送による調査票の配布、郵送又は電子申請による回答

**調査対象**：市内に居住している18歳以上の方から無作為抽出した2,000人

**調査時期**：令和6（2024）年9月～10月

**回収数**：794人（回収率39.7%）

#### ○ インターネットの利用状況

インターネットを「利用している」は83.5%、「家族に操作を頼む」を含めると85%以上が利用しているとなっています。

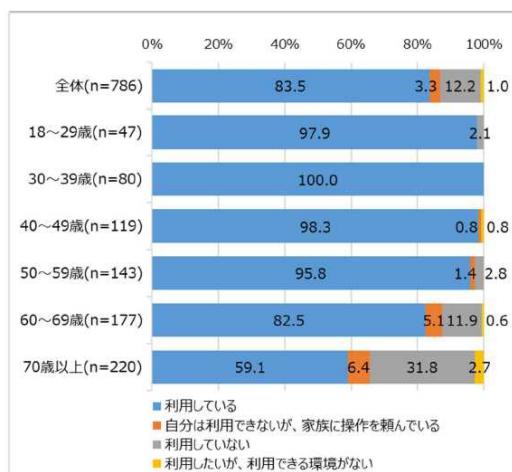
令和7年版情報通信白書によれば、全国でのインターネット利用率（個人）は85.6%であり、全国的な傾向と比べてあまり差はありませんでした。

前計画策定時のアンケート調査（令和3（2021）年3月実施）では、インターネット利用率は85.8%であり、当時と比べてあまり差はありませんでした。

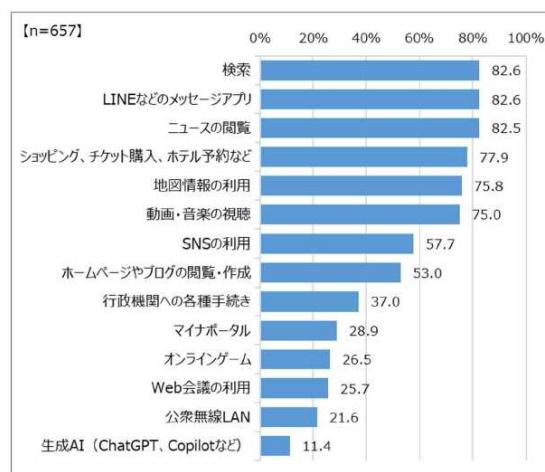
「利用していない」は12.2%、特に70歳以上で31.8%と高くなっています。

利用しているインターネットサービスは、「検索」「LINEなどのメッセージアプリ」「ニュースの閲覧」が80%以上、次いで「ショッピング・チケット購入・ホテル予約など」「地図情報の利用」「動画・音楽の視聴」が70%以上となっています。

図表2-11 インターネットの利用状況



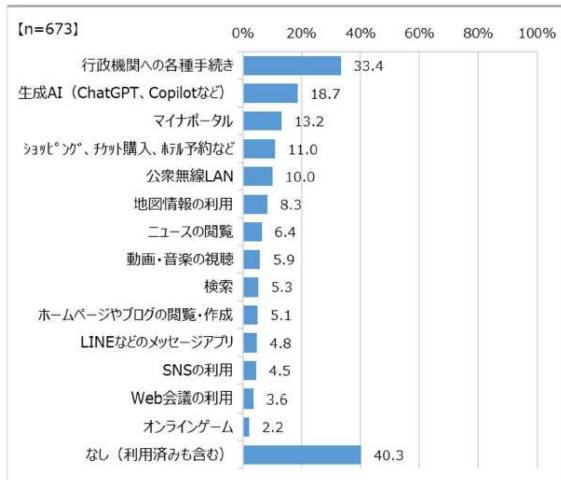
図表2-12 インターネットサービスの利用状況



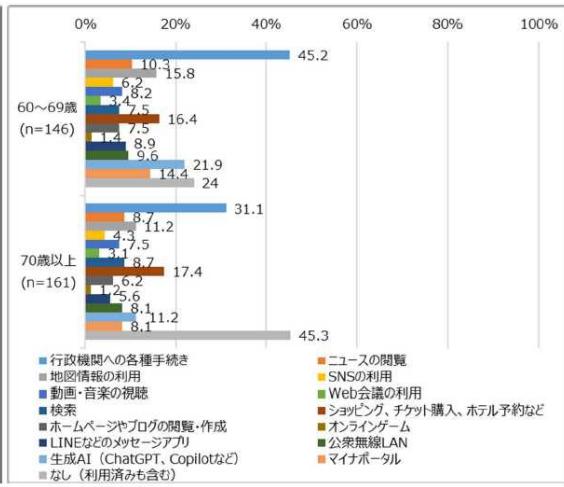
「行政機関への各種手続」は、インターネットサービス利用者の利用率は37.0%でしたが、インターネットサービス非利用者が今後利用してみたいサービスでは33.4%となっています。また、利用済みを含めた「なし」は40.3%となっています。

60代以上のみを抽出すると、「行政機関への各種手続」へのニーズが比較的高くなっています。

図表2-13 現在利用していないが、  
今後利用してみたいサービス



図表2-14 同 60代、70代のみ抜粋



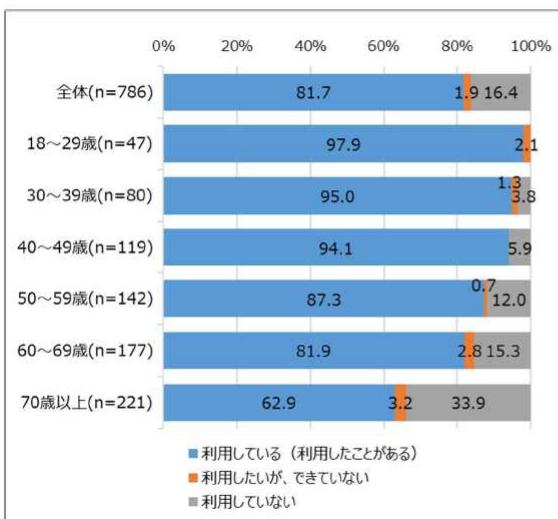
## ○ キャッシュレス決済の利用状況

キャッシュレス決済は 80%以上が利用している状況でした。「利用していない」は 16.4%、そのうち 50 代以上が 10%以上になっており、特に 70 歳以上では 33.9%が利用していない結果となりました。

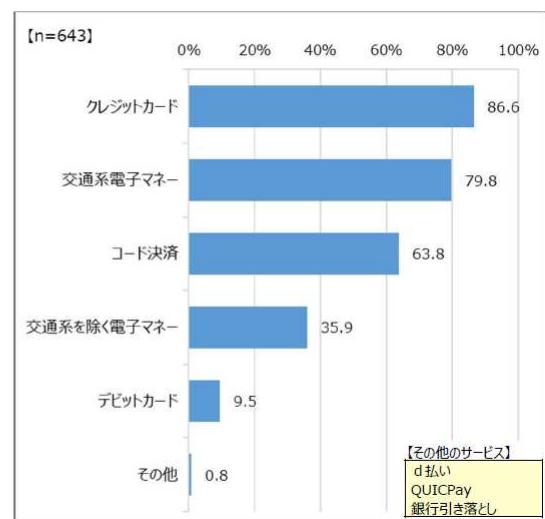
利用しているキャッシュレス決済の種類としては、クレジットカードの利用が 86.6%、交通系電子マネーが 79.8%とこの 2 つの利用が多く、次いでコード決済となっています。

年代別の利用状況を見ると、一番の違いはコード決済であり、年齢が上がるにつれて利用率が低くなっています。

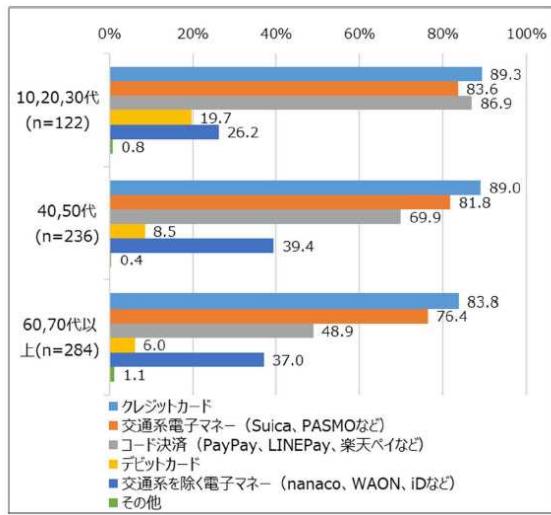
図表 2-15 キャッシュレス決済の利用状況



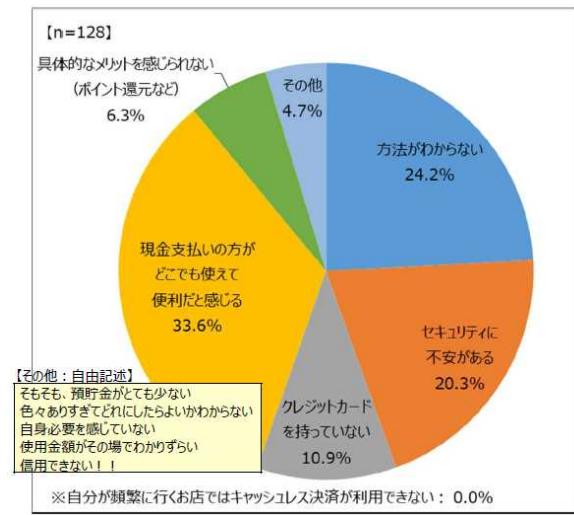
図表 2-16 キャッシュレス決済サービスの利用状況



図表 2-17 キャッシュレス決済サービスの利用状況(年代別)



図表 2-18 キャッシュレス決済を利用しない理由



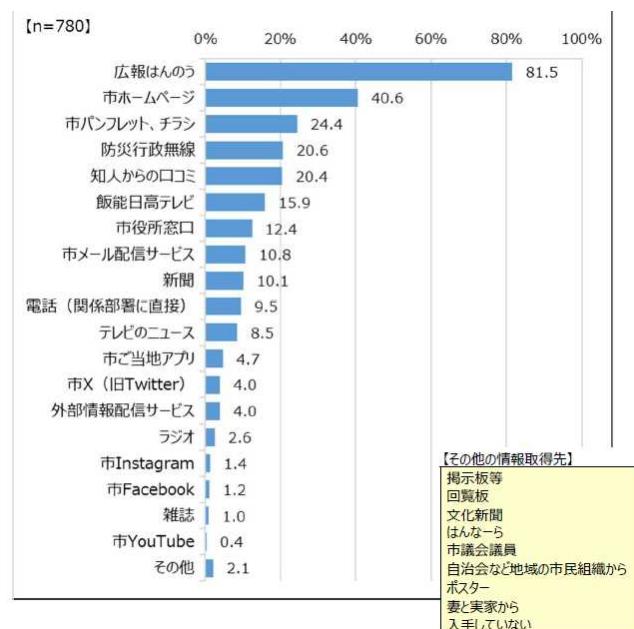
## ○ 市の情報発信

市政情報の取得先としては、「広報はんのう」が81.5%と最も多くなっています。次いで「市ホームページ」の40.6%となっています。

市ご当地アプリや、市X（旧Twitter）、市Instagram、市Facebookといった市公式SNSはあまり利用されていない状況でした。

年代別に見ても、大きな傾向に変化はなく、「広報はんのう」、「市ホームページ」、「市パンフレット・チラシ」がよく見られています。

図表2-19 市政情報など市からの情報取得先



## ○ 市のデジタル化の取組

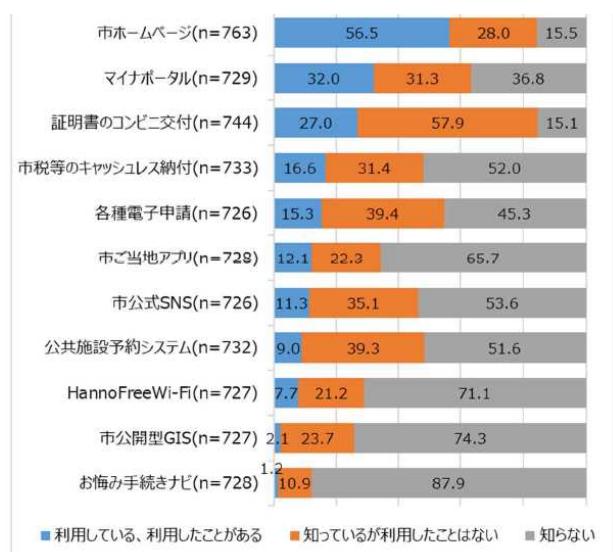
市の電子的行政サービスの利用状況は、「市ホームページ」が56.5%と最も多く、次いで「マイナポータル<sup>28</sup>」と「証明書のコンビニ交付」が約30%で続いています。

「利用している」と「知っているが利用したことない」を合わせた認知度は、「市のホームページ」が84.5%と高くなっています。

「証明書のコンビニ交付」は、認知度は84.9%と一番高いですが、利用は30%に満たない状況となっています。

「各種電子申請」も、認知度は50%を超えていますが、利用率は15.3%と低くなっています。

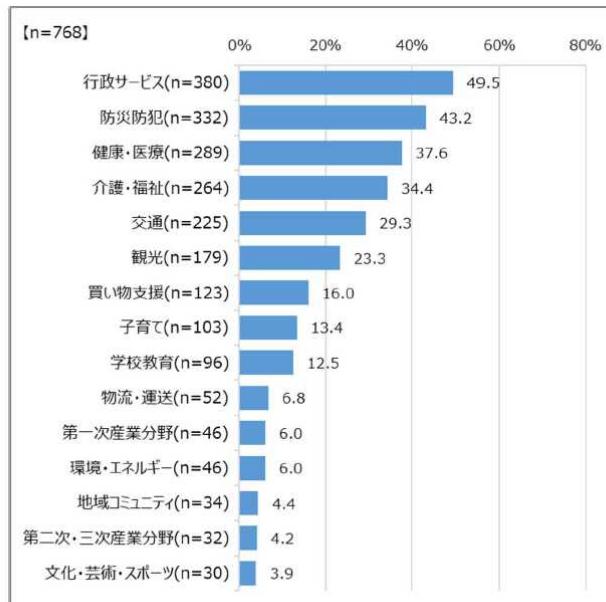
図表2-20 飯能市が提供している電子的な行政サービスの利用状況



<sup>28</sup> 政府が運営する個人向け行政サービスのオンライン窓口。マイナンバーカードを利用して、引越しやパスポートなどの手続き、医療費などの本人情報の確認などの行政サービスを利用できる。

飯能市のデジタル社会の進展に対する期待としては、「行政サービス」が49.5%と最も多く、次いで「防災防犯」が43.2%、「健康・医療」、「介護・福祉」の分野が30%を超えて続いています。また、「交通」も約30%となっています。

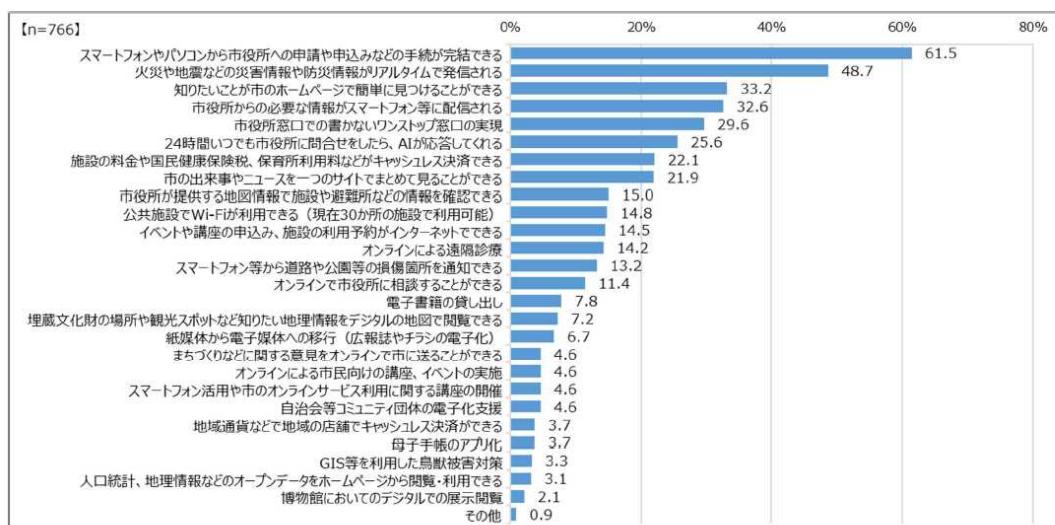
図表2-21 飯能市がデジタル活用を進めていくべきと考える分野(3つまで選択)



※選択肢から3つまで選ぶ形式の設問であるが、紙の回答において一部個数を超えた回答があり、すべて反映した

市の行政サービスとして実現してほしいサービスとしては、「スマホ、PCで市役所の申請等の手続が完了できる」が61.5%と最も多く、次いで「火災や地震などの災害情報や防災情報がリアルタイムで発信される」、「知りたいことが市のホームページで簡単に見つけることができる」、「市役所からの必要な情報がスマートフォン等に配信される」の分野が続いています。

図表2-22 飯能市の行政サービスとして実現してほしいサービス(5つまで選択)



※選択肢から5つまで選ぶ形式の設問であるが、紙の回答において一部個数を超えた回答があり、すべて反映した

## ②職員のデジタル化に対する意識

### ○ 職員アンケート調査

本計画の策定にあたり、本市の情報化・デジタル化推進に向けた職員の意識や考え方を把握するために、市職員を対象にアンケート調査を実施しました。

**調査方法**：府内システムを通じた Web アンケート方式

**調査対象**：飯能市職員 1,155 人（正規職員 605 人、会計年度任用職員等 550 人）

**調査時期**：令和 7（2025）年 6 月

**回収数**：206 人（回収率 17.8%）

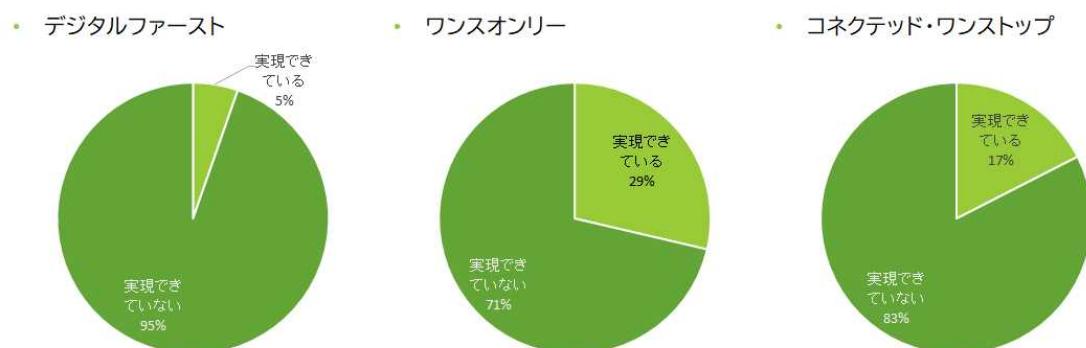
正規職員 188 人（回収率 31.1%）、

会計年度任用職員等 18 人（回収率 3.3%）

### ○ 行政手続のデジタル化・DX

デジタルファースト<sup>29</sup>、ワンスオンリー<sup>30</sup>、コネクテッド・ワンストップ<sup>31</sup>のいずれも、実現できていないと認識している職員が大半となっています。

図表 2-23 行政手続のデジタル化原則が実現できていると感じるか



<sup>29</sup> 行政手続のデジタル化原則の 1 つで、「個々の手続きが一貫してデジタルで完結する」という考え方。

<sup>30</sup> 行政手続のデジタル化原則の 1 つで、「一度提出した情報は再提出不要」という考え方。

<sup>31</sup> 行政手続のデジタル化原則の 1 つで、「民間サービスも含め、どこでも 1 か所でサービスが実現する」という考え方。

図表 2-24 行政手続のデジタル化原則が実現できていないと感じる点

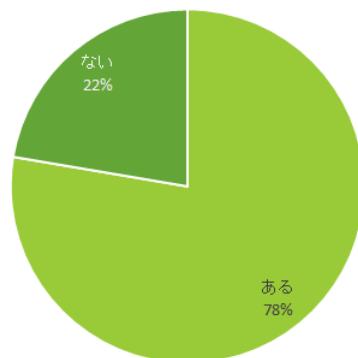
| デジタルファースト  | ワンスオンリー  | コネクテッド・ワンストップ   |
|--|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 紙媒体への依存とアナログな運用</li> <li>・ デジタルシステムの不十分な活用と連携不足</li> <li>・ 市民側の課題と配慮不足</li> <li>・ 組織・人材・意識の課題</li> <li>・ 法制度・環境の課題</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 複数の窓口・部署での情報再提出の要求</li> <li>・ アナログな情報連携とデータ活用不足</li> <li>・ デジタルシステムの機能不足と浸透不足</li> <li>・ 住民側の利用実態と慣習</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 複数窓口・部署間の連携不足</li> <li>・ アナログな情報伝達とシステム間の不連携</li> <li>・ デジタルシステムの不十分な整備と活用</li> <li>・ 市民側の利便性への配慮不足</li> </ul> |

○ 庁内業務のデジタル化・DX

庶務的な業務について、改善の必要性を感じている職員が 80% を占めています。

部署特有の専門的な業務について、改善の必要性を感じている職員が 60% を占めています。

図表 2-25 庶務的な業務の中で、改善することで効率的になると感じる業務やプロセスはあるか



庁内業務で改善が必要と感じる業務内容では、主に会計・経費処理、勤怠管理・人事関連事務、文書管理等となっています。

また、改善が必要と感じる業務内容と新たに必要と考えるデジタルツールの提案は次のとおりです。

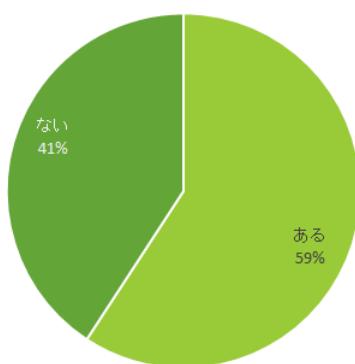
<改善が必要と感じる業務の内容>

● 会計・経費処理

伝票処理、会計伝票、経費精算、契約書、等

- 勤怠管理・人事関連業務  
出勤簿・年休簿、時間外勤務命令簿、業績評価シート・能力行動評価シート、職員の出欠勤・滞在状況の把握、等
- 文書管理・情報共有  
文書の起案・決裁・供覧、メールの確認、庁内での情報共有、等

図表 2-26 所属部署特有の業務において、改善することで効率的になると感じる業務やプロセスはあるか



部署特有の専門的な業務について、改善の必要性を感じている職員が 60%を占めています。

<改善が必要と感じる業務の内容>

- 会計・経費・支払関連業務
- 各種申請・手続の電子化・オンライン化
- 情報連携・データ活用・システム改善

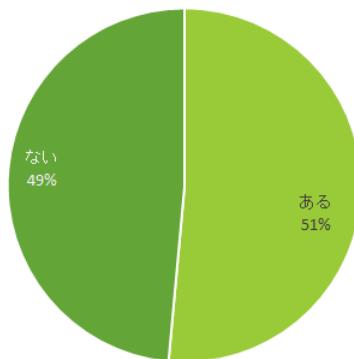
<庁内の業務を効率化するために、新たに必要と考えるデジタルツール／システム>

- RPA
- AI
- 電子決裁・文書管理システム
- 各種電子申請システム・オンライン手続関連
- チャットツール・コミュニケーションツール
- GIS

## ○ 地域向け業務のデジタル化・DX

地域向けの業務について、改善の必要性を感じている職員が51%となっています。

図表 2-27 市民等向けの業務において、改善することで効率的になると感じる業務やサービスはあるか



### <改善が必要と感じる業務の内容>

- 各種申請・手続のオンライン化・電子化
- 窓口業務・来庁不要化
- 情報連携・共有・システム改善

### <市民等向けの業務において、新たに必要と考えるデジタルツール／システム>

- オンラインサービス・電子申請システム全般
- AI関連
- 情報発信・市民向けアプリ
- RPA
- ドローン<sup>32</sup>・スマートメーター<sup>33</sup>等 新技術
- その他

<sup>32</sup> 人が乗らずに遠隔操作や自動操縦で飛行する機器のこと。

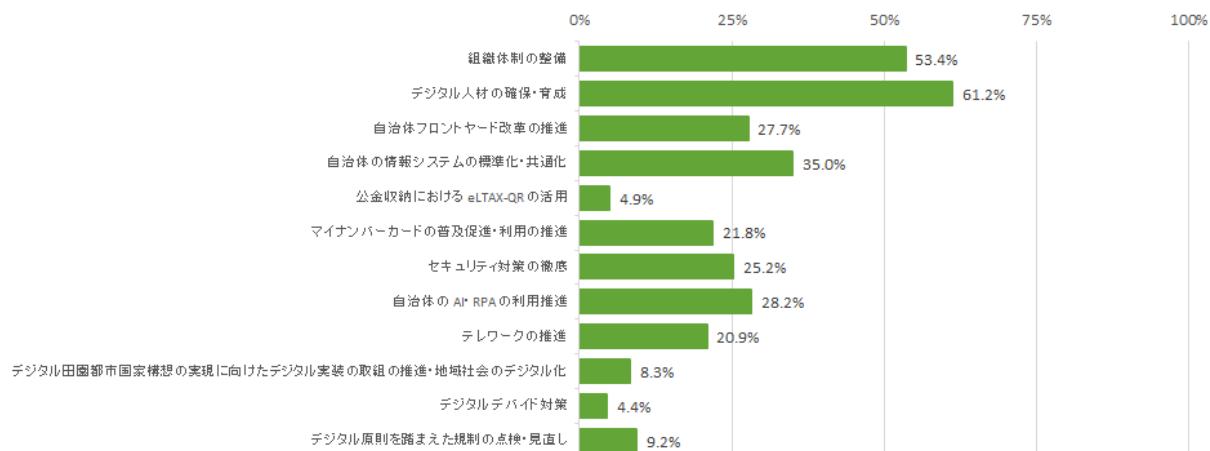
<sup>33</sup> 通信機能を備え、30分間など短い間隔で定期的に電気や水道等の使用量を計測・記録できる、次世代型の計測器。

## ○ 市のデジタル化・DX全般

市が重点的に取り組むべきデジタル施策について、「デジタル人材の確保・育成」「組織体制の整備」を挙げる職員がそれぞれ50%以上となっています。

市のデジタル化の推進にあたり、特に「人材」と「市民の理解・協力」が、大きな強みとして認識されています。逆に、特に「財源不足」と「高齢化に伴う市民のデジタルリテラシー<sup>34</sup>の課題」が、本市におけるデジタル化推進の弱みとして認識されています。

図表2-28 飯能市として重点的に取り組むべき項目(3番目まで選択)



図表2-29 デジタル化の推進に当たり、飯能市の強み／弱みだと感じること

| 強み  | 弱み   |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>職員・人材</li> <li>市民の理解・協力</li> <li>既存のデジタル化への取組・基盤</li> <li>他自治体との連携・学習可能性</li> <li>デジタル化のメリット実感と期待</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>財源・予算</li> <li>市民のデジタルリテラシー・デジタルデバイド<sup>35</sup></li> <li>職員・人材</li> <li>市域・通信環境</li> <li>既存のデジタル化の遅れ・システムの課題</li> </ul> |

<sup>34</sup> コンピュータやインターネットなどのデジタル技術を正しく理解し、情報を適切に収集・判断・活用できる知識やスキル、そして主体的に使いこなす能力のこと。単なる操作スキルだけでなく、セキュリティ意識、倫理観、問題解決能力、新しい技術への適応力までを含む。

<sup>35</sup> インターネットやパソコンなどの情報通信技術を「使える人」と「使えない人」の間で生じる、情報へのアクセス機会や知識・スキル、それによって得られる恩恵(情報量、社会参加、経済的機会など)の格差のこと。

### ③庁内ヒアリング

#### ○ 庁内ヒアリング調査

本計画の策定にあたり、各部署における情報化に関する施策の取組状況を把握するとともに、今後の情報化に向けた意向を確認し、その内容を本計画に反映するためアンケートなどを通じて課題が多く挙がった部署を中心にヒアリングを実施しました。

**実施時期**：令和7（2025）年7月17日、18日、22日

**対象部署**：窓口部門（市民課、収税課、こども支援課、他）、維持公園課、自治振興課、観光・エコツーリズム課、会計課、職員課、他

#### ○ ヒアリングで挙げられた主な課題等（抜粋）

- 各部署とも、情報化に向けた検討はされており、一部事業化も進んでいる。
- 一方で、検討段階で様々な課題が出され、事業化に着手できていない部署が多く見られた。  
⇒ 費用対効果を勘案しつつ、真に必要な情報化・デジタル化については積極的に推進すべき。
- 事業化された取組について、より効果的な活用が見込まれるものがあるにもかかわらず、十分な活用ができていない取組も見受けられた。  
⇒ 全体最適を目指した情報化・デジタル化を図るため、各部署で導入されたシステム・ツールの洗い出しが必要。  
その上で、必要な情報化・デジタル化施策を選別して取り組むことが必要。
- デジタル化に向けた旗振り役が不明瞭で、各部署がそれぞれの所管内で対応を進めている状況。  
⇒ 各部署の情報化・デジタル化をけん引する職員（デジタル推進員等）を定めるとともに、全庁的な情報化・デジタル化の推進と連動した体制の構築が必要。

#### ④若手職員によるデジタル化施策の検討

##### ○ 若手職員対象ワークショップ

本計画の策定にあたり、本市の情報化・デジタル化推進に向けた施策に職員の意見やアイデアを取り込み、職員にデジタル化・DXに向けた機運の醸成を図るために、若手職員を対象にワークショップを実施しました。

テーマ：「上司のわたし、未来のわが市」

参加者が課長になったと仮定し、本市が抱える課題とその解決策についてブレインストーミング<sup>36</sup>を行いました。

参加者：主任級以下の職員 20 名

実施時期：令和7（2025）年7月29日（火）

##### ○ 施策検討で挙げられた主な課題等（抜粋）

- 市民の申請や職員の内部事務において、紙面の手續が多く、手作業が多く残っている。  
⇒ デジタル化する業務の洗い出しが必要。
- デジタルに慣れていない来庁者も多く、職員でも既存デジタルツールを活用しきれていない。  
⇒ デジタルに不慣れな人にもやさしい仕組みと職員のデジタル活用力向上が必要。
- 便利なデジタルサービスが市民に活用してもらえていない。  
⇒ 既存デジタルサービスの利便性の周知や体験してもらうことが必要。
- 導入することで利便性の高まるサービスはあるが、導入する予算確保が難しい。  
⇒ 既存事業の見直し、優先度を決めてメリハリのある投資が必要。
- 煩雑な手續、複数回同じ内容を記載する手續、窓口待ち時間が長い手續がまだ残っている。  
⇒ 手續の簡素化など来庁負担を軽減し市民・職員双方が楽になるDXが必要。

---

<sup>36</sup> 複数人で自由にアイデアを出し合い、創造的な解決策や新たな発想を短時間で大量に生み出すための発想法。

## (5)本市のデジタル化・DX推進に向けた課題

---

### ○ デジタル利活用の幅広い浸透

デジタル機器の普及、インターネットの利用が、高齢者を含め幅広く浸透しています。70歳以上でも60%がインターネット、キャッシュレス決済を利用しておらず、デジタルの利活用が幅広い年代で浸透しています。

⇒ デジタルを活用した、行政サービスの提供を進めることにより、デジタル利活用が浸透している市民への利便性向上を図ることが必要です。  
併せて、デジタルが浸透していない市民への支援を実施することで、誰一人取り残さないデジタル化を推進することが必要です。

### ○ 行政サービスのデジタル化への高い期待

市民が今後利用してみたいサービスとして、「行政機関への各種手続」が最上位となっており、市民が本市に実現してほしいと考えている行政サービスは、「スマホ、PCで市役所の申請等の手續が完了できる」が最上位となっています。

また、行政サービスのデジタル化に対する期待に応えるため、国・県等は行政サービスのデジタル化に向けた様々な施策を検討し展開しています。

⇒ 市民ニーズを踏まえた行政サービスのデジタル化・DXを推進することが必要です。

### ○ 行政サービスのデジタル化の遅れ

前計画の目標達成状況をみると、「基本方針3 デジタル技術を活用した効率的で持続可能な行政運営」の目標達成が最も低く、他の基本方針と比べ約5ポイント低い結果でした。

職員アンケートでは、庁内業務の改善による効率化が必要と考えている職員が、全体の50%以上を占めています。

⇒ 庁内外の行政サービスのデジタル化・DXにより、業務を効率化し、市民サービスの向上と職員の負担軽減を両立させることができます。

### ○ 厳しい財政状況

将来にわたり持続可能な行財政運営を確立するため、令和7（2025）年度より、全庁を挙げて歳入確保と歳出抑制に緊急的・集中的に取り組んでいます。

証明書のコンビニ交付、各種電子申請、公共施設予約サービスなど、「知っているが利用したことではない」行政サービスが複数存在している状況となっています。

⇒ 導入済みサービスの見直しや利用促進を図るなど、効果的・効率的なデジタル化・DXの推進に取り組むとともに、限られた資源の中でも持続可能な行政運営を実現するため、費用対効果を重視したメリハリのあるデジタル投資を行うことが必要です。

## ○ デジタル化・DX推進に向けた人材育成・体制整備

職員アンケートでは、DX推進に向け、重点的に取り組むべき事項として、「デジタル人材の確保・育成」、「組織体制の整備」が上位となっています。

国等による施策の一つとして、自治体におけるデジタル人材育成が挙げられています。

⇒ デジタル化・DXの推進に向けた人材育成・体制整備に取り組むことが必要です。

## 第3章 本市のDX推進の基本方針

### (1) 基本理念

本計画は、基本構想が掲げる将来都市像「人・自然・未来がつながる 森林文化都市 はんのう ～好循環を育む ずっと暮らしたいまち～」の実現のため、デジタルの利活用を通じて、市民の利便性向上、行政サービスの効率化及び品質向上、業務の効率化及び職員の負担軽減の実現などに向けた取組の方向性を示すものです。

デジタルの利活用により、本市が抱える課題の解決に向け取り組むにあたっての基本理念を次のとおり定めます。

|      |  |
|------|--|
| 基本理念 | 人に優しいデジタル社会の実現に向けた<br>自治体デジタル・トランスフォーメーション（DX） |
|------|--|

### (2) 推進方針

基本理念の実現に向けたデジタル利活用方策の検討にあたり、3つの推進方針を掲げ、本市の課題解決に取り組むこととします。

|        |                       |
|--------|-----------------------|
| 推進方針 1 | 将来都市像の実現に資するデジタル改革の推進 |
|--------|-----------------------|

基本構想が掲げる本市の将来都市像の実現につながるデジタル改革を推進します。

本市の環境を踏まえ、デジタルの恩恵を世代や地域などにかかわらず、誰もが享受できる誰一人取り残さないデジタル改革を市民・事業者・行政が一体となって目指します。

DXはデジタル化の実現が目的ではなく、社会の仕組みをより良い方向へ改革することが目的であることを念頭に置き、デジタル改革を進めます。

|        |                         |
|--------|-------------------------|
| 推進方針 2 | 費用対効果を重視したメリハリのあるデジタル投資 |
|--------|-------------------------|

限られた資源の中で最大の効果を生み出すために、デジタル施策の優先順位を明確化し、最小の投資で最大の効果が得られる分野へのデジタル投資を重点的に進めます。

導入後の運用・保守コストも含めたトータルコストを踏まえた中長期的な視点を重視し、持続可能なDX施策を推進します。

|        |                          |
|--------|--------------------------|
| 推進方針 3 | 基盤－仕組み－人財 三位一体のデジタル改革の推進 |
|--------|--------------------------|

デジタル改革の効果を最大限発揮するためには、システムやツール、サービスなどのデ

ジタル基盤の導入だけでなく、デジタル化に合わせた制度、業務プロセスなどの仕組みの見直し、デジタルの利活用による改革を実現できるデジタル人財<sup>37</sup>の育成を一体的に進めることができます。三位一体<sup>38</sup>のアプローチにより、本市全体のデジタル化を加速し、市民へのサービス向上を図ります。

### (3)基本方針

基本理念の実現に向けて、3つの基本方針を定め、本市の課題解決に向けたデジタル施策や事業を推進します。

|               |                |
|---------------|----------------|
| <b>基本方針 1</b> | DXによる市民サービスの向上 |
|---------------|----------------|

デジタル社会の進展に合わせ、市民にとって便利でやさしい行政サービスを実現するため、窓口をはじめとした市民向けサービスのデジタル化を推進します。

デジタル化による市民の利便性向上に資するため、本市のデジタル環境の整備を進めます。

|               |              |
|---------------|--------------|
| <b>基本方針 2</b> | DXによる地域の魅力向上 |
|---------------|--------------|

デジタル化による市民の生活環境の質の向上や地域産業の活性化などに努め、本市の魅力向上を図ります。

|               |                  |
|---------------|------------------|
| <b>基本方針 3</b> | 地域DXを推進するための行政DX |
|---------------|------------------|

行政サービスの品質向上や地域の魅力向上に努めるため、情報セキュリティに配慮しつつ、市役所内部のデジタル化を推進します。

DX推進にあたり障壁となる制度等の見直しを進めるとともに、デジタル社会に適応した職員となるためのデジタル人財育成に取り組みます。

---

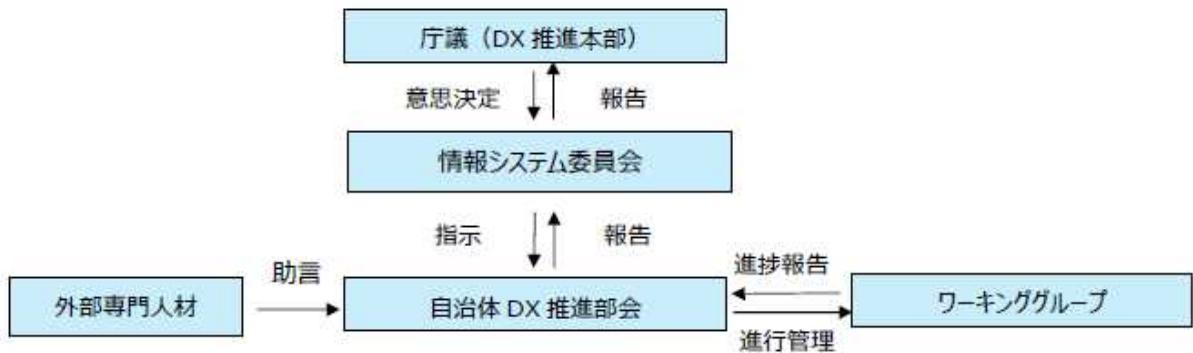
<sup>37</sup> DXを進めるには「人が貴重な財産である」という考え方から、本計画では、DXを推進する技能を持った職員を「デジタル人財」と位置づけている。

<sup>38</sup> 3つの要素が一体となって機能すること。

## (4)推進体制

デジタルの利活用による本市の課題解決に当たり、以下の体制で施策を推進します。

図表3-1 本計画の推進体制



「飯能市情報システム委員会」において、デジタルの利活用による行政サービスの効率化及び品質向上、デジタル化・DXによる業務の効率化及び職員の負担軽減等に係る調査及び実施について、本計画の進行状況等を把握し評価することで、その進捗を図ります。

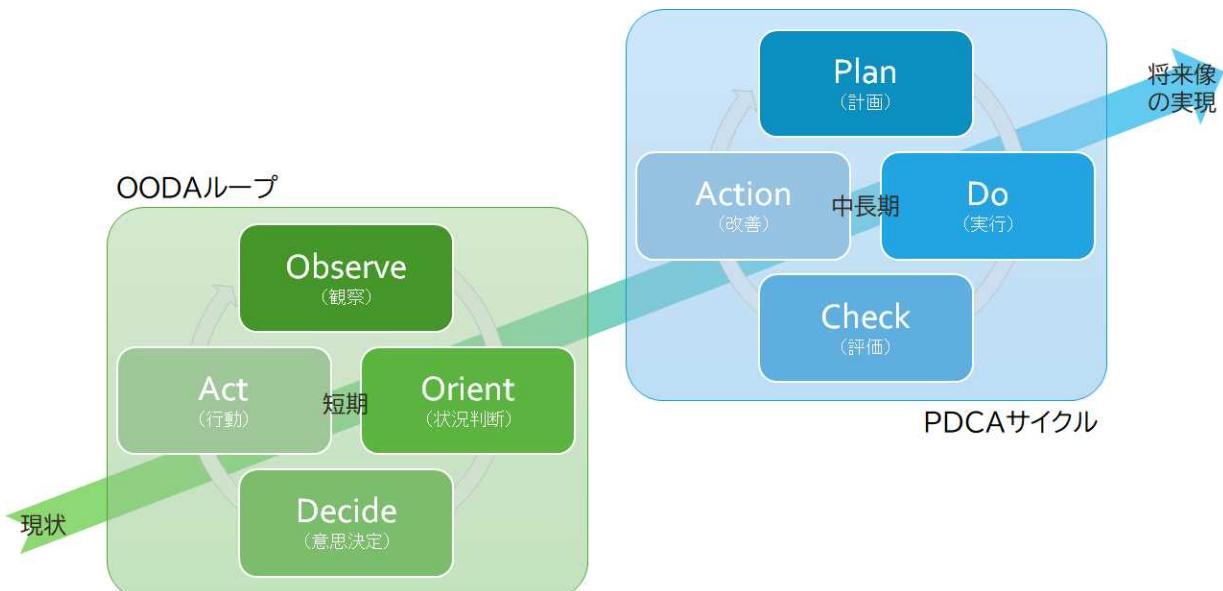
重要な施策の意思決定においては、市長をトップとする会議体にて決定することで、社会の変化に合わせた迅速な意思決定を実現し、デジタル改革を推進します。

デジタル改革の効果的な運用のために、必要に応じ、部署横断型のワーキンググループをつくるとともに、外部専門人材を活用することで、効果的・効率的なデジタル化・DXの推進に取り組みます。

## (5)進捗管理

現代社会は、不安定で変化の速度が速く、未来が予測しにくい時代となっており、「急な環境変化」や「今までの常識が適用できない問題」に迅速に対応しなければなりません。それらに対応するため、本計画の進捗管理は、その局面に応じたマネジメントサイクルを適用します。

図表 3-2 本計画の進捗管理



計画どおりに進みにくく、対応が遅れると大きな影響を受ける可能性がある「不確実性の高い短期的な変化」へは、機敏な意思決定が可能な OODA ループ<sup>39</sup>に基づき、迅速な対応を図ります。

計画全体を対象とした体系的なマネジメントと継続的な改善が必要な中長期的なサイクルでは、PDCAサイクル<sup>40</sup>に基づき、計画的な評価と改善を行います。また、PDCAサイクルの間に OODA ループを組み込むことにより、変化に対応した計画の見直しを実現します。

<sup>39</sup> Observe(観察)→ Orient(状況判断)→ Decide(意思決定)→ Act(行動)の 4 つのステップを繰り返し回することで、変化の激しい状況下でも素早く、的確な意思決定と行動を可能にするフレームワーク。

<sup>40</sup> Plan(計画)→Do(実行)→Check(評価)→Action(改善) の 4 つのステップを繰り返し回することで、業務の品質や生産性、目標達成度を継続的に向上させるためのフレームワーク。

## 第4章 本市のDX推進施策

社会や国・県の動向、本市におけるこれまでの取組や前計画の進捗評価、市民等のデジタル化に対する意識等を踏まえ、推進方針に基づき、基本理念を実現するため、基本方針ごとに推進施策を設定します。また、推進施策ごとに具体的な取組事業を設定し、本市のデジタル化・DXを推進します。

| 基本方針 1 | DXによる市民サービスの向上   |
|--------|--|
|        | <b>推進施策 1 窓口サービスのDX（フロントヤード改革<sup>41)</sup></b><br><br>1－1 オンライン申請の拡充と書かない窓口 <sup>42)</sup> の推進<br>1－2 手数料等の電子決済の推進<br>1－3 施設・サービス予約、相談業務等のデジタル化 |
|        | <b>推進施策 2 窓口サービスを支えるバックヤード改革<sup>43)</sup></b><br><br>2－1 庁内業務のデジタル化の推進<br>2－2 庁内業務を支えるデータのデジタル化の推進<br>2－3 GIS（地理情報システム）の活用推進                    |
|        | <b>推進施策 3 市民の利便性向上に資するデジタル環境の整備</b><br><br>3－1 既存のデジタルインフラの活用促進<br>3－2 新たなデジタルインフラの導入<br>3－3 市民のデジタル活用力の向上                                       |

| 基本方針 2 | DXによる地域の魅力向上   |
|--------|--|
|        | <b>推進施策 1 DXによる移住・定住、地域間交流の促進</b><br><br>1－1 移住・定住促進のための効果的な情報発信 |

<sup>41</sup> 住民と行政の接点（フロントヤード）を見直し、デジタル技術や業務プロセス改善を通じて、住民の利便性向上と職員の業務効率化を同時に実現する取組。

<sup>42</sup>マイナンバーカードなど本人確認書類から氏名・住所・生年月日などの情報を読み取り、申請書に自動で転記することで、住民が手書きする負担を軽減する自治体の窓口システム。

<sup>43</sup> 住民から見えない内部の事務・管理業務（バックヤード）を、デジタル化や業務プロセス見直しにより効率化する取組。

|  |
|--|
| 1－2 デジタルを活用した地域間交流の促進                                |
| 推進施策2 DXによる地域産業の生産性向上                                |
| 2－1 スマート農林業の推進                                       |
| 2－2 人流データを活用した政策立案、観光施策の推進                           |
| 2－3 地域商工業者のDX支援                                      |
| 推進施策3 DXによる日常的な生活環境の維持・向上                            |
| 3－1 ICTを活用した公共交通の利用促進                                |
| 3－2 生活インフラの維持・管理の高度化                                 |
| 推進施策4 DXによる市民のQOL（クオリティ・オブ・ライフ） <sup>44</sup> の維持・向上 |
| 4－1 デジタルを活用した妊娠・出産・子育て支援                             |
| 4－2 健康増進・地域福祉の質の向上                                   |
| 4－3 医療情報のデジタル化による地域医療の質の向上                           |

|                               |
|-------------------------------|
| 基本方針3 地域DXを推進するための行政DX        |
| 推進施策1 市役所内のデジタルインフラ最適化と効果的な運用 |
| 1－1 庁内デジタルインフラの最適化の推進         |
| 1－2 庁内事務のDXの推進                |
| 1－3 情報セキュリティ対策の徹底             |
| 推進施策2 DXを加速化するための制度改革         |
| 2－1 庁内DXを推進するための制度等の見直し       |
| 推進施策3 DXを推進するデジタル人財の育成・確保     |
| 3－1 職員のデジタル人財としての育成・確保        |
| 3－2 外部専門人材の活用                 |

<sup>44</sup> 「生活の質」や「人生の質」を意味し、身体的・精神的・社会的な側面から、その人が感じる満足度や幸福感、充実感などを総合的に評価する考え方。Quality of Life の略。

## (1)基本方針1 DXによる市民サービスの向上

### 推進施策 1 窓口サービスのDX（フロントヤード改革）

デジタルの利活用により、市民と行政の接点の多様化・充実化と窓口業務の改革を推進し、市民にとって便利でやさしい窓口サービスの実現に取り組みます。

#### 《取組事業》

##### 1-1 オンライン申請の拡充と書かない窓口の推進

本市への様々な申請・手続について、オンライン化を推進し、市民の負担軽減と事務の効率化に取り組みます。また、窓口での申請・手続についてもデジタル化を推進し、市民の利便性向上に取り組みます。

- 各種申請・手続のオンライン化の推進 [各課]
- 窓口申請・手続のデジタル化による「書かない窓口」の推進 [市民課・企画課等]
- 競争入札参加資格審査の共同受付 [契約検査課]

#### 【取組事例】書かない窓口

＜3. 内部DX＞ フロントヤード（住民との接点）②窓口改革

13 マイナンバーカードやスマートフォンアプリを活用し簡単申請書作成【三重県志摩市】

**Point** 事前に申請内容を入力するとスマートフォンアプリに表示されるQRコードやマイナンバーカード等窓口端末で読み取ることで申請書を簡単かつ正確に作成

**事業の概要**

- マイナンバーカード等の住民の基本情報を「書かない窓口システム」に連携し、本人確認と情報入力を同時に実施。
- スマホの「しまナビ」アプリを使い、事前に申請書の必要情報を入力し、QRコードを窓口端末にかざすだけで、必要な申請書や証明書が印刷される仕組みを導入。QRコードは、住民情報システムと連携されているため、職員が介在する手間を最小限にしています。※住民情報システムと住民のQRコードを連携できる仕組みは三重県初の導入
- 2種類の書かない窓口システム導入により、窓口周辺の記載台を全て撤去。

**書かない窓口（マイナンバーカード対応）**



窓口に直接お越し下さい。（記載台でのの記入は不要です。）窓口で読み取った申請書についての確認と本人確認もします。運転免許証、マイナンバーカードなどをご利用ください。  
(\*):読み取り可能な本人確認書類：マイナンバーカード、運転免許証、運転経歴証明書、在留カード、特別永住者証明書等

**書かない窓口（スマートフォン対応）**



事前にアカウント登録（ID・パスワード）をお済し下さい。申請内容を読み込んだQRコードが作成されます。窓口でQRコードと本人確認書類をご提示ください。  
※窓口兰花で申請書と証明書が発行されます。

＜対応する手続＞ 住民票の写し、住民票記載事項証明書、印鑑登録証明書、戸籍謄抄本等、所得証明書、譲税・非課税証明書、車検用納税証明書等、住民異動届、印鑑の登録・廃止、印鑑登録証の再交付等

出典：総務省 自治体DX推進参考事例集【第2.0版】

## 1-2

### 手数料等の電子決済の推進

手数料等の徴収にあたっては、オンライン決済やキャッシュレス決済の導入を推進し、現金の取扱いを減らすことで、市民の利便性向上と職員の負担軽減に取り組みます。

- オンライン申請におけるキャッシュレスサービスの導入 [各課]
- キャッシュレス決済の導入・拡大の検討 [各課]

## 1-3

### 施設・サービス予約、相談業務等のデジタル化

公共施設の利用予約や行政サービスの予約申込、各種相談業務について、オンライン化を推進し、迅速な対応を実現することにより、市民の利便性向上に取り組みます。

- 公共施設予約システムの更新、利用拡大 [広報情報課、市民会館等]
- 市民向けサービスの予約申込のオンライン化 [各課]
- AIチャットボット<sup>45</sup>等を活用した利用案内等の自動化 [各課]
- オンライン相談環境の整備・拡充 [各課]

#### 【取組事例】市民向けサービスのオンライン予約

**61 病児保育施設の利用予約システムにより、業務効率化と保護者の負担軽減を実現【山口県下関市】**

**事業の概要**

- 下関市において、従来では、**病児保育施設の利用申し込み**を電話により受け付けていたが、令和5年10月に、**インターネットで予約**を行うことができるサービスを導入した。
- 同システムでは、スマートフォン等から利用予約や空き状況を簡単に確認でき、キャンセル時の繰り上げ処理もシステム上で行うことができる。
- これまで、病児保育事業を利用する保護者に対し、「事前登録申請書」の提出を求めていたが、当該システムの運用開始により、同手続きが不要となり、インターネット上で必要事項を入力する運用となったため、**市の事務負担軽減に加え、保護者の負担軽減**につながった。

**アプリ画面**

**もっと知りたい！ 担当者にインタビュー**

**(経営者)** 取組の経緯・きっかけを教えてください。  
電話での予約受付は、個々の施設での対応となるため、予約時に、空き状況を個々の施設へ問い合わせる必要があるなど、利用のハーダルが高い点が課題でした。また、施設間での空き状況の共有が難いため、ダブルbookingにより真に利用したい人にサービスが行き届かない状況がありました。こうした状況を開拓するため、本システムを導入しました。

**(下関市)** 工夫した点を教えてください。  
システムの導入に伴い、予約方法が変更となるため、チラシ等を作成し、丁寧な周知に努めました。また、システムを実際に活用するのは、病児保育所となるため、各施設との調整をにも力を入れました。

**(市)** 近況や今後の展望を教えてください。  
新型コロナウイルス感染症の影響により、病児保育の利用者が大きく減少しました。利用者数は徐々に回復していますが、以前のような利用者数にはほど遠い状況です。真に利用したい人にサービスが行き届くよう、継続して取り組んでいく予定です。

**参考情報** 下関市人口：25.1万人（令和5年1月1日現在）  
関連URL：<https://shimonosekicitypromotion.jp/99073.html>（市HP）

令和5年度事業費 1,960千円

出典：総務省 地域社会のデジタル化に係る参考事例集[第3.0版]

<sup>45</sup> AI技術を用いて、人間のようにテキストや音声で会話できるツール。問い合わせ対応の自動化、情報提供、予約受付など、幅広い業務で24時間365日の顧客対応や業務効率化を実現する。

## 推進施策2

### 窓口サービスを支えるバックヤード改革

市民からの申請を受け付けた後の事務処理について、デジタルの利活用を前提とした業務改革に取り組み、効率的かつ迅速な窓口サービスの実現に取り組みます。

#### 〈取組事業〉

##### 2-1

##### 庁内業務のデジタル化の推進

本市への様々な申請・手続について、デジタル化を前提として申請受理後の事務処理を抜本的に見直し、事務処理時間の短縮に努めることで、市民の負担軽減と事務の効率化に取り組みます。

- 各種申請・手続に係る事務処理のデジタル化の推進 [各課]
- 各種申請・手続に係る事務処理のデジタル化によるBPR<sup>46</sup>の推進 [各課]

#### 【取組事例】決裁事務のデジタル化

＜3. 内部DX＞ バックヤード（内部事務）③内部業務

27 クラウド型の電子決裁システムを導入し、決裁完了までに要する日数を大幅に短縮【北海道余市町】

Point クラウド型の電子決裁システムを導入し、決裁者が出張等で役場の外にいる場合でも決裁できるようにすることで、決裁完了までに要する日数を大幅に短縮

事業の概要

- 従来、余市町役場は、紙媒体のみで決裁を行っており、出張等で決裁者が不在の場合に決裁がストップしていたことから、事務処理の効率化に向け、庁舎外でも決裁可能なクラウド型の電子決裁システムを導入。
- 令和4年10月に、全職員の5分の1程度を対象として部分導入し、現場のユーザーの声を受つて運用方法の検討・改善を行ったうえ、試験導入の対象を全部署に拡大し、マニュアルや運用法を洗練。
- 令和5年4月から本格導入となり、決裁完了までに要する日数が、2～3日、場合によっては1週間ほど短縮されたほか、紙媒体の印刷・保管に係る作業が不要となることで、起案の事務処理に係る時間も削減。

【サービスイメージ】

| Before | After |
|--------|-------|
|        |       |

出典：総務省 自治体DX推進参考事例集【第2.0版】

<sup>46</sup> 業務プロセスを抜本的に見直し、組織、情報システム、職務などを再構築することで、劇的な業務改善（コスト削減、品質向上、スピード向上など）を目指す取組。Business Process Re-engineeringの略。

## 2-2

### 庁内業務を支えるデータのデジタル化の推進

庁内の事務処理をデジタル化するにあたり、紙媒体の申請書や資料等をデジタル化することで、庁内業務のデジタル化に取り組み、庁内のペーパーレス化を推進します。また、デジタル化した各種データについて、オープンデータとしての活用を推進します。

- 各種申請・手続に係るデータのデジタル化、ペーパーレス化の推進 [各課]
- オープンデータの推進 [庶務課]

#### 【取組事例】生活保護業務のペーパーレス化

＜3. 内部DX＞ バックヤード（内部事務）③内部業務

29 ICTツール導入によるケースワーカーの生活保護業務の効率化・ペーパーレス化【兵庫県神戸市】

Point ➤ ICTツール（訪問支援・ケース指導台帳システム）の導入やケース記録の電子化により、ケースワーカーの業務効率化とペーパーレス化を推進

**事業の概要**

- 紙で行っていた、問い合わせ対応記録やケース記録を電子化。
- 課全体での共有を迅速かつスムーズに情報共有が可能になることで、書架との行き來の削減、**担当ケース以外の問い合わせにも対応が可能**となったほか、決裁回付のための紙出力作業の省力化、**要処理事項の共有**による管理職の進捗管理業務を効率化。
- 職員の業務量・時間外勤務を大幅削減。

※ 1人あたり月平均時間外勤務時間縮減率（R2年度→R3年度比）：担当者 約32%、係長級 約45%

**見直し前**

**見直し後**

出典：総務省 自治体DX推進参考事例集【第2.0版】

## 2-3

### G I S（地理情報システム）の活用推進

庁内で使用している統合型G I S並びに公開型G I Sについて、搭載データや機能の拡張に取り組み、幅広い業務での活用を推進します。

- 公開型G I Sのデータ更新及び拡張 [広報情報課、都市計画課等]
- 統合型G I Sのデータ更新及び拡張 [広報情報課、都市計画課等]
- 固定資産管理システム（G I S）のデータ更新及び拡張 [資産税課]
- G I Sを活用した配水施設・修繕履歴のデジタル管理 [水道工務課]

### 推進施策3

### 市民の利便性向上に資するデジタル環境の整備

これまでに導入した情報システムやデジタルツールの活用を促進するとともに、新たなデジタル技術・サービスについて、利活用に向けた検討を行います。また、誰一人取り残さないデジタル化を推進するため、市民のデジタル活用力の向上を支援します。

#### 《取組事業》

##### 3-1

##### 既存のデジタルインフラの活用促進

これまでに本市が導入した情報システムやデジタルツールについて、市民の活用促進に向けた取組を行うとともに、利用範囲の拡大を検討するなど、利活用の促進に取り組みます。

- マイナンバーカードの普及・利活用の促進 [広報情報課、市民課等]
- 飯能市道路等損傷通報システムの利活用の促進 [維持公園課]
- 既存のデジタルインフラの維持管理 [広報情報課]

##### 3-2

##### 新たなデジタルインフラの導入

新たなデジタル技術・サービスを活用した行政サービスについての検討を行い、市民の利便性向上に資するものについては、導入を推進します。また、新たなデジタルインフラの導入検討にあたり、公民連携の取組を推進します。

- 学校体育施設（体育館）へのスマートロック<sup>47</sup>の導入・運用 [スポーツ課]
- 館内照明の管理システムの導入 [博物館]
- 市立小・中学校のICT環境の整備・更新 [学校教育課]
- ドローンを活用したインフラ点検の自動化の検討 [維持公園課、水道工務課等]
- まちづくりにおける3D都市モデルの活用 [都市計画課]

<sup>47</sup> スマートフォンやICカード、暗証番号、生体認証などを使って鍵の施錠・解錠ができるシステム。物理的な鍵を持ち歩く手間を省き、利便性とセキュリティの向上を実現する。

## 【取組事例】スマートロック

＜3. 内部DX＞ フロントヤード（住民との接点）②窓口改革

12 教育課の16施設でスマートロックを導入し鍵管理の負担軽減・利便性向上【熊本県阿蘇市】

Point

スマートロック導入により、鍵管理を受託している近隣住民が鍵の受渡しのために在宅する必要や、コロナ禍における接触不安等の負担を解消しつつ、利用者の利便性も向上

事業の概要

- 管理人を配置していない施設は、近隣住民に鍵の管理を委託。鍵の受け渡しに家族の誰かが在宅する必要があることや、コロナ禍において市内外の利用者との対面での鍵の受け渡すなどの身体的・心理的負担があった。
- 施設利用者も手続上、予約時、利用開始時、利用終了時の3回の訪問する必要がある負担があった。
- スマートロックでは、市役所で予約申請と支払を済ませた後、予約者にメールで暗証番号を送付。
- 利用者は、利用時に暗証番号で解錠（またはキーボックスを開けて鍵を取りだし）して施設利用するのみとなり、管理者・利用者双方の負担軽減・利便性向上。

152

＜電子錠＞  
主に室内型の体育館の共用エントランスに設置



＜電子キーボックス＞  
Wi-Fi環境はあるがドアを加工することに不安のあった学校施設や、市街地から離れたグラウンド管理棟などWi-Fi環境のない施設に設置



- ・どちらも暗証番号で解錠ができる仕組み。暗証番号は管理システムで都度発行・確認が可能
- ・利用者が予約した時間帯にだけ暗証番号が有効になるため、利用時間以外の不正アクセスも防止
- ・いたずら抑制のため、電子キーボックスには防犯カメラを併設して運用

出典：総務省 自治体DX推進参考事例集【第2.0版】

### 3-3

### 市民のデジタル活用力の向上

既存のデジタルインフラや新たなデジタル技術・サービスの活用が困難な市民への支援を実施するとともに、デジタルの利活用に伴う危険性の理解やモラルの啓発などに取り組み、誰にとってもやさしいデジタル社会の実現を推進します。

- デジタル活用支援の実施 [広報情報課等]
- デジタル活用力向上のための啓発 [広報情報課]

## (2)基本方針2 DXによる地域の魅力向上

### 推進施策 1

#### DXによる移住・定住、地域間交流の促進

「本市への移住・定住」、「市民による地域間交流」を促進するために、デジタル技術・サービスを活用した地域学習などの環境整備、情報発信に取り組みます。

#### 《取組事業》

##### 1-1

###### 移住・定住促進のための効果的な情報発信

本市への移住・定住を検討している方々に対し、本市の魅力を効果的に伝えるため、ホームページをはじめSNS等を活用した情報発信に取り組みます。

- 埼玉県が運営する移住ポータルサイトと連携した効果的な移住定住支援情報の発信  
[都市計画課、広報情報課]
- ホームページ、SNS等による情報発信の推進 [広報情報課等]

##### 1-2

###### デジタルを活用した地域間交流の促進

市民活動や地域学習の活性化、地域間交流の促進に向け、様々な手段での情報発信や環境整備に取り組みます。

- 施設利用・催事情報の効果的な発信 [市民会館]
- デジタルアーカイブ<sup>48</sup>の推進 [博物館]
- 自治会支部長会議等のオンライン化 [自治振興課]

<sup>48</sup> 歴史的資料や文化財、公文書、企業記録など価値のある情報をデジタルデータとして収集・整理し、長期的に保存・活用する取組。単なるデジタル化に留まらず、検索・閲覧・利用を容易にするためのデータベース化を行い、災害からの保護や、研究・教育・新たなコンテンツ創造などへの活用を目指す。

## 推進施策2

## DXによる地域産業の生産性向上

市内で事業活動を営む商工業や農林業、観光産業などのデジタル利活用を促進し、生産性向上に向けた取組を支援します。

### 《取組事業》

#### 2-1

#### スマート農林業の推進

新たなデジタル技術・サービスを活用した鳥獣被害対策の推進や農作業の効率化を促進します。また、県が管理・運営する森林クラウド<sup>49</sup>を活用し、森林管理の効率化に取り組みます。

- ロボット技術やICTを活用したスマート農業の推進支援 [農業振興課]
- スマート捕獲等の普及加速 [鳥獣被害対策室]
- 森林クラウドを活用した森林整備の推進 [森林づくり課]

### 【取組事例】ドローンを活用した有害鳥獣対策

76 ドローン等を活用した複合的な有害鳥獣対策【青森県深浦町】

**事業の概要**

- 深浦町では、サル、クマ、シカ等の有害鳥獣対策に取り組んでおり、ICTを活用した各種ワナの設置に加えて、ドローンを活用した対策を実施している。
- 具体的には、ICTワナによる有害鳥獣の捕獲や赤外線カメラ付きのドローンを活用し、有害鳥獣の追跡、広範囲におけるパトロール、被害状況調査に取り組んでいる。
- 町では、ICTセンサー付きワナやドローンの活用など複合的な対策を行うことにより、有害鳥獣対策の省力化、効率化を図ることにより、見回り等捕獲従事者の負担軽減、農作物被害の減少などを図っている。



【参考情報①】 人口:0.7万人(令和5年1月1日現在)  
関連URL: -

【参考情報②】鳥獣被害防止総合対策交付金(農林水産省)とは  
URL:  
<https://www.maff.go.jp/j/seisan/tyozyu/higai/yosan/yosan.html>

ドローンの活用 人口: 1万人未満

もっと知りたい！ 担当者にインタビュー

(総務省) 取組の経緯・きっかけを教えてください。

(深浦町) 当町の地勢は南北70kmと長く、巡回する距離が長大で、巡回や捕獲時の対応に時間を要するから、巡回労力の軽減や即応性の向上に役立つと思いました。

(深浦町) 導入又は実証時において、国又は都道府県の支援制度（人的支援や技術提供、補助金等）を活用しましたか？

(深浦町) ICTを活用したワナについては、農林水産省の平成30年度及び令和元年度鳥獣被害防止総合対策交付金、ドローンについては森林環境譲与税を活用しました。

(深浦町) 事業の近況を教えてください。

(深浦町) ICTを活用したワナについては、サル、クマで捕獲実績があり、捕獲の際には直ちに通知があることから、迅速な対応につながっています。

(深浦町) ドローンについては、農作物被害面積の把握や赤外線カメラによる有害鳥獣の探索などに使用しており、業務の効率化や捕獲従事者の危険防止に役立っています。

令和3年度事業費 1,791千円

出典:総務省 地域社会のデジタル化に係る参考事例集[第3.0版]

<sup>49</sup> インターネット経由でサーバーやストレージ、アプリケーションなどのデジタルインフラを、必要な時に必要な分だけ利用できる技術やサービスのこと。外部のデータセンターなど「雲」のような場所(クラウド)に保管・処理するイメージで、場所や端末を問わずにアクセス・共有できる。

## 2-2

### 人流データを活用した政策立案、観光施策の推進

観光入込客数調査のうちハイキング・登山客数の計測方法を、人による定期計測から人流データを活用した計測に変更し、調査業務の効率化を推進するとともに、人流データを活用した地域活性化に向けた施策の立案、効果計測、観光施策などに取り組みます。

- 人流データを活用した政策立案の推進 [企画課、観光・エコツーリズム課等]
- 人流データを活用した観光施策の推進 [観光・エコツーリズム課]

#### 【取組事例】人流データの活用

都道府県

105 サイクリングアプリのログデータを活用し、将来の観光需要を生み出す【滋賀県】

事業の概要

- 滋賀県には、国指定のナショナルサイクルルートである「ビワイチ(琵琶湖一周のルート)」などがあり、サイクリングが盛んなことから、県内全域への自転車による周遊観光の推進(サイクルツーリズムの推進)に取り組んでいます。
- そこで、サイクリングに合わせて、県内の観光地や飲食店に立ち寄り、楽しんでもらうことを目的として、サイクリング専用アプリである「BIWAICHI Cycling Navi」を公開している。このアプリに蓄積したログデータを活用することで、サイクリングをしている人がどのようなスポットに立ち寄っているのかなどを分析し、**ピックデータとして集約**することができる。それにより、県は、消費者の需要を掘り起こし、事業者に消費者のニーズを届け、琵琶湖周辺にどまらない新たな観光需要の創出に寄与していくことを検討している。

【参考情報】 人口:141.4万人(令和5年1月1日現在)  
関連URL:  
[http://static.cld.navitime.jp/smartstorage/gov\\_cycle/shiga/html/app\\_info.html](http://static.cld.navitime.jp/smartstorage/gov_cycle/shiga/html/app_info.html) (ビワイチアプリ)

もっと知りたい！ 担当者にインタビュー

取組の経緯・きっかけを教えてください。  
(総務省)

「ビワイチ」体験の記念として、走行記録（ログデータ）や写真のSNS投稿機能を求める意見が多くあつたため、アプリの機能を拡充しました。  
(滋賀県)

導入又は実証時において、国又は都道府県の支援制度（人的支援や技術提供、補助金等）を活用しましたか？  
(近畿運輸局)

近畿運輸局の「近隣観光都市からの誘客促進のための滋賀県広域周遊アドベンチャーツーリズムモルツアーフェスティバル」を活用しました（公益社団法人びわ湖ビターズピューローとの連携事業）。

事業の近況を教えてください。  
(令和4年2月に新機能をリリースしたところです。引き続きピックデータを収集し、活用を図っていきます。)

令和3年度事業費 5,307千円



出典:総務省 地域社会のデジタル化に係る参考事例集[第3.0版]

## 2-3

### 地域商工業者のDX支援

商店街をはじめとした地域商業者や中小製造業者などが取り組むデジタル化・DXを支援するため、商店街連盟や飯能商工会議所などの関係機関との意見交換、情報交換に取り組みます。

- 地域商工業者のDX支援 [産業振興課]

**推進施策3****D Xによる日常的な生活環境の維持・向上**

市民が日々快適な生活を過ごすことができるよう、デジタルの利活用による生活環境の維持・向上に向けた取組を推進します。

**『取組事業』****3-1****I C Tを活用した公共交通の利用促進**

コミュニティバスのルート情報をオープンデータとして公開し、民間事業者が運営している公共交通アプリとの連携に取り組みます。

- コミュニティバス関連情報のオープンデータ化 [交通政策課]

**3-2****生活インフラの維持・管理の高度化**

市民の日常生活を支える上下水道や道路などのインフラの維持・管理にあたり、新たなデジタル技術・サービスを活用した業務の効率化や高度化に取り組みます。

- スマートメーターの導入検討 [水道業務課]
- 凈化槽手続のデジタル化 [環境緑水課]
- 飯能市道路等損傷通報システムの利活用の促進 [維持公園課]
- 交通安全施設等の不具合、劣化の通報のデジタル化 [生活安全課]

## 【取組事例】スマートメーター

23 水道スマートメーターによる自動検針の実証実験【福島県郡山市】

人口：30万人以上

### 事業の概要

- 郡山市では、令和元年度から水道スマートメーターに関する実証実験を実施し、令和3年5月に新たに東北電力ネットワーク(株)及び第一環境(株)と協定を締結し、更なる水道スマートメーターの実証実験に取り組んでいる。
- 実証実験では、地域における親和性や令和元年度の検証と通信方式を変更した場合に使用環境に問題がないか等を検証している。
- スマートメーターは、1時間単位で自動的に検針が行われるため、導入により、検針の手間の軽減、難検針地域(豪雪地域等)における天候等に左右されない検針の実施、漏水等の早期発見等ができるとともに加えて、水道の利用状況を利用した安否確認等、高齢者世帯の見守りにも活用できる余地がある。

電子式水道メーター

【参考情報】 人口：31.7万人（令和5年1月1日現在）

関連URL：

<https://www.city.koriyama.lg.jp/site/jougesuidou/1594.html> (市HP)

### もっと知りたい！ 担当者にインタビュー

取組の経緯・きっかけを教えてください。

(総務省)

水道スマートメーターによる自動検針について調査・検討を進めていたところ、東北電力ネットワーク(株)から東北電力ネットワークが保有する通信システムを活用した水道と電力の共同検針についての実証実験の提案がありました。

事業の近況を教えてください。

東北電力ネットワーク(株)との実証実験を令和3年8月から令和4年3月までの期間に実施しました。市内13カ所において、通信品質等の検証をおこなったところ、安定した通信と漏水早期発見について、効果があることが確認できました。

他自治体への問い合わせや視察などを行いましたか？

大阪市の南港咲洲地区への先行導入の取組と豊橋市の水道・電気・ガス共同自動検針の取組が参考になると考え、令和2年度に大阪市と豊橋市を視察しました。

★担当：郡山市上下水道局 お客様サービス課★

令和3年度事業費 0千円

出典：総務省 地域社会のデジタル化に係る参考事例集[第3.0版]

#### 推進施策 4

#### DXによる市民のQOL（クオリティ・オブ・ライフ）の維持・向上

市民が生涯を通じて健康で文化的な生活を過ごすことができるよう、デジタルの利活用による生活の質の維持・向上に向けた取組を推進します。

#### 《取組事業》

##### 4-1

##### デジタルを活用した妊娠・出産・子育て支援

こどもを産み育てやすい環境の整備を進めるとともに、こどもの健やかな成長を図るために、デジタルの利活用による妊娠・出産・子育て支援に取り組みます。

- デジタルを活用したこども・子育て情報発信の充実 [広報情報課・こども支援課等]
- 妊娠に係る諸手続のデジタル化 [保健センター]
- デジタルクーポンを活用した「赤ちゃんスマイルクーポン」の実施 [こども支援課]
- 保育所入所手続のデジタル化 [保育課]
- 放課後児童クラブにおける利用申請のオンライン化 [こども施設課]

#### 【取組事例】子育て支援アプリ

59 母子手帳アプリを活用した子育て支援【北海道共和町】

低コスト 人口：1万人未満

**事業の概要**

- 共和町では、子育て世代の妊娠、出産、育児を支援するため、子育てアプリ「きょうわ にこっと」を導入している。
- アプリは、電子母子手帳の機能を有しており、妊娠から出産後の発育状況をグラフ化して記録したり、予防接種のスケジュール管理をしたりすることができる。また、動画コンテンツにより沐浴やおむつ交換のやり方を確認することや、こどもの情報を家族で共有することもできる。
- あわせて、町は利用者に対して、子育て情報やその他生活関連情報(災害情報等)をプッシュ型支援により届けている。

【参考情報】 人口:0.6万人(令和5年1月1日現在)  
関連URL: -

**もっと知りたい！ 担当者にインタビュー**

**(総務課)** 取組の経緯・きっかけを教えてください。

予防接種の種類が増えたことで、「予防接種の時期、接種間隔がわかりづらく管理が大変！」という声がありました。また、アプリ導入前、地震によるブラックアウトで断水が起きたときに、災害時に町民に情報を届ける手段の必要性を感じたことがきっかけでした。 (共和町)

**(事業の近況)** 事業の近況を教えてください。

令和4年度末で127件の登録者がいます。予防接種のスケジュール管理、発育発達の確認に利用頂いています。

町からは、子育てに関する保健事業の周知や、熱中症予防のお知らせ、地域で流行している感染症の注意喚起の提供を行いました。

**(住民の反応)** 住民の反応はいかがですか。

予防接種スケジュール管理について、「お知らせ機能があり、受け忘れを予防できた。」「子どもの発育状況が、グラフ化されるのでわかりやすい。」等の声が聞かれています。

令和4年度事業費 264千円

出典：総務省 地域社会のデジタル化に係る参考事例集[第3.0版]

## 4-2

### 健康増進・地域福祉の質の向上

市民が健康で安心して暮らせるよう、デジタルの利活用により市民の健康づくりを支援するとともに、関係機関の連携による福祉の質の向上に取り組みます。

- 定期予防接種予診票のデジタル化 [保健センター]
- デジタルの利活用による健康増進活動の促進 [保健センター]
- 包括的な支援体制整備のための多機関連携システム導入検討 [地域福祉課]

#### 【取組事例】健康ポイント事業

45「ますますい～よ健康ポイント」による健康増進【愛媛県伊予市】

事業の概要

- 「ますますい～よ健康ポイント」とは、伊予市民の健康づくりを目的とした「伊予市健康ポイント事業」です。
- 伊予市在住の18歳以上の方が対象で、登録は無料です。スマートフォンかポイントカード（スマートフォンをお持ちでない方）のいずれかの方法で登録できます。登録者には、歩数に応じたポイントが付与され、また、スマートフォンで登録すると、歩数や健診受診の他に自分の毎日の目標を設定することができ、目標達成でもポイントが貯まります。
- ポイントが貯まったら、達成券（500円相当の商品券）若しくは伊予市商業協同組合発行の「共通商品券」に交換できます。
- 健康ポイントのアプリは、体重、血圧、睡眠時間、健診診断の結果が記録でき、健康維持に役立ちます。

【スマホ画面】

【参考情報①】 人口:3.6万人(令和5年1月1日現在)  
関連URL:  
<https://www.city.iyo.lg.jp/kenkou/kurashi/kenko/ryukousikken/kenkoupoint.html>(伊予市健康ポイント事業について)

【参考情報②】えひめの未来チャレンジ支援事業(旧新ふるさとづくり総合支援事業)とは  
URL:<https://www.pref.ehime.jp/chu52147/hurusato/hurusato.html>

もっと知りたい！ 担当者にインタビュー

(総務省)

市民の健康寿命の延伸を図るために事業を検討した結果、市の指定管理施設である「ウェルピア伊予」を会場とした健康ポイント事業を平成28年度に実証実験として開始しました。

(伊予市)

事業内容は、ウェルピア伊予内のウォーキングコースを歩くことによってポイントを獲得する「いきいきウォーキングポイント」とイベントや教室に参加することでポイントを獲得することができる「健幸アップチャレンジポイント」の2つです。

参加人数は延べ人数ですが1000人を超え、大変好評でしたが、参加者が施設周辺の住民に限定されるといった課題がありました。

実証実験の結果を踏まえ、伊予市民全員が参加するための方法を検討した結果、アプリを利用した健康ポイント事業が望ましいという結論になり、平成31年4月に開始しました。

導入又は実証時において、国又は都道府県の支援制度（人的支援や技術提供、補助金等）を活用しましたか？

平成30年度に、愛媛県の補助金（新ふるさとづくり総合支援事業）を活用しました。

令和3年度事業費 2,816千円

出典：総務省 地域社会のデジタル化に係る参考事例集[第3.0版]

## 4-3

### 医療情報のデジタル化による地域医療の質の向上

本市が所管する診療所において、診療効率の向上や患者情報の管理の強化を図るために、また他の医療機関との円滑な情報共有を促進するため、電子カルテシステムの導入を検討し、地域医療の質の向上に取り組みます。

- 診療所への電子カルテ導入の検討 [医療管理課]

### (3)基本方針3 地域DXを推進するための行政DX

#### 推進施策 1

#### 市役所内のデジタルインフラ最適化と効果的な運用

庁内の様々な業務を効率化し、生産性を向上させるため、これまで取り組んできた情報化・デジタル化を引き続き進めていくとともに、これまでに導入した情報システムやデジタルツールの最適化に取り組みます。また、今後の複雑・多様化するリスクに備え、引き続き情報セキュリティ対策にも取り組みます。

#### 《取組事業》

##### 1-1

##### 庁内デジタルインフラの最適化の推進

庁内に導入した情報システムやデジタルツールの棚卸しを行い、デジタルインフラの最適化を推進します。また、国が進めている自治体情報システムの標準化・共通化に引き続き取り組み、事務の効率化や費用の削減等を推進します。

- 庁内の情報システム、デジタルツール等の棚卸し [広報情報課]
- 自治体情報システムの標準化・共通化への対応 [広報情報課、関係各課]

##### 1-2

##### 庁内事務のDXの推進

庁内事務のさらなる効率化や費用の削減等を図るため、最新のデジタル技術・サービスを活用したBPRに取り組みます。

- 庶務事務システムの導入検討 [広報情報課、職員課、関係各課]
- 財務会計システムの電子決裁化等による出納事務のデジタル化 [財政課、会計課  
関係各課]
- 生成AI、RPA、ノーコードツール<sup>50</sup>等を活用したBPRの推進 [広報情報課、  
関係各課]
- 庁内資料のデジタル化と電子決裁の推進 [庶務課、広報情報課、関係各課]

<sup>50</sup> プログラミングコード(命令文)を書かずに、視覚的な操作(ドラッグ＆ドロップなど)でWebサイトや業務アプリ、Webサービスなどを開発できるツール。

## 【取組事例】RPA、AI-OCR の活用

21 77業務にRPA・AI-OCRを活用し、年間約10,400時間を削減【大阪府豊中市】

Point デジタル技術を活用した仕事・働き方を変える取組として、77業務にRPA・AI-OCRを導入し、年間約10,400時間を削減※

※令和5年3月時点

事業の概要

- 「とよなかデジタル・ガバメント戦略」において、業務フロー見直し（行政手続オンライン化やキャッシュレス決済）及びAI・RPAの導入等を、より一層推進していくことを決定。
- 令和元年度からRPAシナリオの作成、効果測定、ルール整備等の試行導入を行い、令和2年度より本格導入。
- 令和5年3月末時点で77業務にRPA・AI-OCRを活用し、年間約10,400時間の削減効果。
- 業務フロー見直しや電子化・RPA等導入効果により、1人当たりの時間外勤務状況は17.5%削減※。

※令和3年度（令和3年4月～令和4年3月）の令和元年度の同期間比。※新型コロナウイルス対応等一部業務を除く

令和4年度の取組実績（本格導入業務：23業務）

|                    |                        |                                |
|--------------------|------------------------|--------------------------------|
| ・保有個人情報外部提供        | ・法人市民税異動届添付書類出力業務      | ・法人市民税異動届全件エクセルコピー業務           |
| ・法人市民税申告書添付書類出力業務  | ・就学援助電子申請添付資料印刷        | ・予算再配当入力                       |
| ・就学援助申請内容入力        | ・請求書等の支払業務             | ・貸与物品の発注数集計表作成                 |
| ・通勤認定業務            | ・医療從事者免許の受付業務          | ・豊中市生活保護等世帯空気調和機器稼働費助成金新規対象者判定 |
| ・職員用駐車場利用許可        | ・特別支援教育就学奨励費電子申請添付資料印刷 | ・学校給食食数入力                      |
| ・特別支援教育就学奨励費申請内容入力 | ・督促状公示日入力              | ・固定資産台帳登録                      |
| ・通知書返戻日入力          | ・子どものインフル市外接種補助金       |                                |
| ・A類予防接種市外接種補助金     | ・法人市民税みなし申告入力業務        |                                |
| ・住登外住所変更           |                        |                                |



出典：総務省 自治体DX推進参考事例集【第2.0版】

### 1-3 情報セキュリティ対策の徹底

情報セキュリティに関する最新の考え方を取り入れ、これからの社会情勢に適合した情報セキュリティ対策を推進します。また、府内の情報セキュリティ対策の取組状況について、自己点検等を通じて定期的に確認します。

- 情報セキュリティポリシーの適宜見直しと公表 [広報情報課]
- 情報セキュリティ対策の徹底 [広報情報課、関係各課]

## 推進施策2

### DXを加速化するための制度改革

デジタルの利活用を前提とした事務処理への見直しを進め、業務の効率化・最適化を推進するため、庁内の体制やルール等の抜本的見直しに取り組みます。

#### 《取組事業》

##### 2-1

### 庁内DXを推進するための制度等の見直し

オンライン申請や電子決済等の拡充を推進するため、条例等の内容を見直し、必要な改正を進めます。また、効果的・効率的なデジタルインフラの導入を推進するため、庁内の審査体制や契約形態の見直しに取り組みます。

- 条例等の見直し、改正等の推進 [広報情報課、関係各課]
- 効果的・効率的なデジタル施策推進のための体制づくりの検討 [広報情報課]
- 施設管理業務の包括化の検討 [資産経営課]
- デジタル活用による申請・手続・事務処理を前提とした制度、業務の在り方の見直し [全課]

### 推進施策3

### DXを推進するデジタル人財の育成・確保

本市のデジタル化・DXを推進するため、デジタル人財の育成に取り組むとともに、外部の専門人材の活用を推進します。

#### 《取組事業》

##### 3-1

##### 職員のデジタル人財としての育成・確保

職員全体のデジタル活用力を高めるとともに、本市のデジタル化・DXをけん引するデジタル人財の育成に取り組みます。また、デジタル人財としての育成方針とキャリアパス<sup>51</sup>を明確にするため、「(仮) 飯能市デジタル人財育成方針」の策定に取り組みます。

- 「(仮) 飯能市デジタル人財育成方針」の策定検討 [広報情報課、職員課、関係各課]
- デジタル人財の育成 [広報情報課]

##### 3-2

##### 外部専門人材の活用

デジタル化・DXに専門的に取り組んできた外部人材の専門的・技術的な助言・支援を受け入れる体制を整備することで職員だけでは対応が難しいDX施策に取り組みます。

- 外部専門人材の活用 [広報情報課]

<sup>51</sup> 企業や組織内で特定の役職や目標に到達するために、職員がたどるべき職務経験やスキル習得の道筋・プロセスのこと。

## 第5章 資料編

### (1) 計画策定の経過

| 年          | 月日         | 実施事項                         |
|------------|------------|------------------------------|
| 令和6（2024）年 | 9月～10月     | 市民のデジタル化に対する意識アンケート調査        |
| 令和7（2025）年 | 5月21日      | 令和7年度第1回飯能市情報システム委員会（策定の進め方） |
| “          | 5月28日      | 職員向け計画策定説明会兼DX研修会            |
| “          | 6月         | 職員のデジタル化に対する意識調査             |
| “          | 7月         | 庁内ヒアリング（21部署）                |
| “          | 7月29日      | 若手職員によるデジタル化施策の検討ワークショップ     |
| “          | 7月30日      | 令和7年度第2回飯能市情報システム委員会（骨子案）    |
| “          | 11月13日     | 令和7年度第3回飯能市情報システム委員会（素案）     |
| “          | 12月23日     | 庁議                           |
| 令和8（2026）年 | 1月9日～1月21日 | パブリックコメントの実施                 |
| “          | 2月17日      | 市議会全員協議会                     |

## (2)用語集

| 索引 | 用語          | 用語解説  |
|----|-------------|---|
| A  | A I         | 人工知能。<br>Artificial Intelligence の略。  |
|    | A I－O C R   | A I 技術を組み合わせることで、手書き文字や複雑なレイアウトの文書でも高精度で読み取り、テキストデータに変換する技術のこと。従来のO C R（文字認識機能）に比べ、手書き文字や崩れた文字、多様なフォーマット（請求書、申込書など）でも高精度な文字認識を実現している。                 |
|    | A I チャットボット | A I 技術を用いて、人間のようにテキストや音声で会話できるツール。問い合わせ対応の自動化、情報提供、予約受付など、幅広い業務で 24 時間 365 日の顧客対応や業務効率化を実現する。   |
| B  | B P R       | 業務プロセスを抜本的に見直し、組織、情報システム、職務などを再構築することで、劇的な業務改善（コスト削減、品質向上、スピード向上など）を目指す取組。<br>Business Process Re-engineering の略。                                     |
| C  | C M S       | プログラミング等の専門知識がなくても、W e b サイトの文章や画像などのコンテンツを簡単に作成・更新・管理できるシステム。<br>Content Management System の略。   |
| D  | D X         | デジタル・トランスフォーメーション。<br>Digital Transformation の略。  |
| E  | E B P M     | 証拠に基づく政策立案。<br>政策の立案や実行を勘や経験だけでなく、データや統計などの客観的な根拠（エビデンス）に基づいて行う手法。  |
|    | e L－Q R     | 地方税統一Q Rコード。<br>令和5（2023）年4月から地方公共団体の地方税納付書に統一規格として印字され、スマートフォン決済アプリやクレジットカード、インターネットバンキングなど、様々な手段で納付することができる。令和8年（2026）年9月からは、地方税以外の公金収納にも活用可能となる予定。 |

|   |               |  |
|---|---------------|--|
| G | G I G Aスクール構想 | 1人1台端末と高速大容量の通信ネットワークを一体的に整備することにより、多様な子供たちを誰一人取り残すことなく、公正に個別最適化され、資質・能力が一層確実に育成できる教育 I C T 環境の実現に向けた取組。文部科学省の主導で、令和元（2019）年より開始された。 |
|   | G I S         | 地理情報システム。<br>Geographic Information System の略。   |
| I | I C T         | 情報通信技術。<br>Information and Communication Technology の略。  |
| L | L T E         | モバイル通信規格の一つで、3 Gから4 Gへの移行期に登場した規格。事実上4 Gの標準規格として広く使われており、3 Gに比べて高速大容量通信と低遅延を実現し、動画視聴やオンラインゲームを快適にしている。                               |
| O | O O D Aループ    | Observe（観察）→ Orient（状況判断）→ Decide（意思決定）→ Act（行動）の4つのステップを繰り返し回すことで、変化の激しい状況下でも素早く、的確な意思決定と行動を可能にするフレームワーク。                           |
| P | P D C Aサイクル   | Plan（計画）→Do（実行）→Check（評価）→Action（改善）の4つのステップを繰り返し回すことで、業務の品質や生産性、目標達成度を継続的に向上させるためのフレームワーク。  |
| Q | Q O L         | 「生活の質」や「人生の質」を意味し、身体的・精神的・社会的な側面から、その人が感じる満足度や幸福感、充実感などを総合的に評価する考え方。<br>Quality of Life の略。  |
| R | R P A         | 人間が行うパソコン上の定型的な事務作業を、ソフトウェアロボットが自動で実行する技術のこと。<br>Robotic Process Automation の略。  |
| S | S N S         | インターネット上で人々が繋がって交流し、文章・写真・動画などを共有・発信できる会員制のサービス。<br>Social Networking Service の略。  |
| イ | インターネット       | 世界中のコンピュータやスマートフォンなどの情報機器を相互に接続した巨大な通信網のこと。情報検索、メール、S N S、動画視聴、ネットショッピングなど、あらゆる情報を送受信・共有できるようになり、                                    |

|   |              |   |
|---|--------------|---|
|   |              | 私たちの生活や仕事などの様々な場面で使われる、不可欠な社会基盤となっている。  |
| オ | オープンデータ      | 国や自治体、企業などが持つ公共性の高いデータを、誰でも（営利・非営利問わず）、無償で、加工・再配布できるように、機械判読可能な形式でインターネット上に公開する取組。及びそのようなデータそのもの。   |
| カ | 書かない窓口       | マイナンバーカードなど本人確認書類から氏名・住所・生年月日などの情報を読み取り、申請書に自動で転記することで、住民が手書きする負担を軽減する自治体の窓口システム。   |
|   | ガバメントクラウド    | 政府が主導して整備・提供する政府共通のクラウドサービス基盤のこと。国や地方公共団体が、行政システム（住民基本台帳、税務、福祉など）を集約・共通化・標準化して利用することにより、従来の縦割りシステムから脱却し、セキュリティ強化、コスト削減、業務効率化、迅速なサービス提供を目指す。 |
| キ | キャリアパス       | 企業や組織内で特定の役職や目標に到達するために、職員がたどるべき職務経験やスキル習得の道筋・プロセスのこと。  |
| ク | クラウド         | インターネット経由でサーバーやストレージ、アプリケーションなどのデジタルインフラを、必要な時に必要な分だけ利用できる技術やサービスのこと。外部のデータセンターなど「雲」のような場所（クラウド）に保管・処理するイメージで、場所や端末を問わずにアクセス・共有できる。         |
| サ | 三位一体         | 3つの要素が一体となって機能すること。   |
| シ | 自治体フロントヤード改革 | マイナンバーカードを活用した住民との接点の多様化・充実化、窓口業務の改善等を通じて、住民の利便性向上と業務効率化を図る取組のこと。   |
|   | 情報通信技術（ＩＣＴ）  | コンピュータやインターネットなどの通信技術を使い、情報を収集・処理・伝達・共有する技術のこと。   |
|   | 人工知能（ＡＩ）     | 人間のような知的活動（学習、推論、判断、認識、言語理解など）をコンピュータで再現する技術のこと。  |
| ス | スマートメーター     | 通信機能を備え、30分間など短い間隔で定期的に電気や水道等の使用量を計測・記録できる、次世代型の計測器。  |
|   | スマートロック      | スマートフォンやＩＣカード、暗証番号、生体認証などを使って鍵の施錠・解錠ができるシステム。物理的  |

|   |                        |   |
|---|------------------------|---|
|   |                        | な鍵を持ち歩く手間を省き、利便性とセキュリティの向上を実現する。  |
| セ | 生成A I                  | テキスト、画像、音声、プログラムコードなどの新しいコンテンツを自動で創り出す（生成する）人工知能のこと。従来のA Iが分析や予測を得意としていたのに対し、生成A Iは創造の領域を担い、業務効率化や新たなアイデア創出などで活用されている。                    |
| チ | チャットツール                | インターネット経由でリアルタイムにテキストメッセージを送受信できるコミュニケーションツールのこと。S NSのような手軽さを備え、場所を問わずスピーディーに、社内外のコミュニケーション効率化を実現する。                                      |
|   | 地理情報システム（G I S）        | 位置情報（緯度経度など）と様々な情報を結びつけ、コンピュータ上で地図上に重ねて表示・管理・分析するシステム。社会インフラ管理、都市計画、マーケティング、防災など幅広い分野で活用されている。  |
| テ | デジタルアーカイブ              | 歴史的資料や文化財、公文書、企業記録など価値のある情報をデジタルデータとして収集・整理し、長期的に保存・活用する取組。単なるデジタル化に留まらず、検索・閲覧・利用を容易にするためのデータベース化を行い、災害からの保護や、研究・教育・新たなコンテンツ創造などへの活用を目指す。 |
|   | デジタル社会の実現に向けた改革の基本方針   | 令和2（2020）年12月25日閣議決定されたデジタル社会の将来像や施策の策定方針など政府のデジタル化に関する基本的な方向性を示すもの。  |
|   | デジタル人財                 | D Xを進めるには「人が貴重な財産である」という考え方から、本計画では、D Xを推進する技能を持った職員を「デジタル人財」と位置づけている。  |
|   | デジタルデバイド               | インターネットやパソコンなどの情報通信技術を「使える人」と「使えない人」の間で生じる、情報へのアクセス機会や知識・スキル、それによって得られる恩恵（情報量、社会参加、経済的機会など）の格差のこと。  |
|   | デジタル・トランスフォーメーション（D X） | デジタル技術を活用して、企業や組織の製品・サービス・ビジネスモデル・業務プロセス・組織文化そのものを根本的に変革し、競争上の優位性を確立すること。単なるI T化（業務効率化）とは異なり、顧客や  |

|   |            |   |
|---|------------|---|
|   |            | 社会のニーズに合わせて新たな価値を創造し、企業・組織全体の変革を目指す概念。  |
|   | デジタルリテラシー  | コンピュータやインターネットなどのデジタル技術を正しく理解し、情報を適切に収集・判断・活用できる知識やスキル、そして主体的に使いこなす能力のこと。単なる操作スキルだけでなく、セキュリティ意識、倫理観、問題解決能力、新しい技術への適応力までを含む。 |
|   | テレワーク      | I C T を活用し、オフィスから離れた場所（自宅、カフェ、サテライトオフィス等）で、時間や場所に縛られず、柔軟に働く形態。  |
| ト | ドローン       | 人が乗らずに遠隔操作や自動操縦で飛行する機器のこと。  |
| ノ | ノーコードツール   | プログラミングコード（命令文）を書かずに、視覚的な操作（ドラッグ＆ドロップなど）でW e b サイトや業務アプリ、W e b サービスなどを開発できるツール。   |
| ハ | バックヤード改革   | 住民から見えない内部の事務・管理業務（バックヤード）を、デジタル化や業務プロセス見直しにより効率化する取組。  |
| ヒ | 光ファイバ      | 高純度のガラスやプラスチックで作られた光信号の伝送路。電磁気の影響を受けにくく、高速・大容量・長距離のデータ伝送を可能にするため、現在の高速インターネット通信の基盤として広く利用されている。                             |
| フ | ブレインストーミング | 複数人で自由にアイデアを出し合い、創造的な解決策や新たな発想を短時間で大量に生み出すための発想法。   |
|   | フロントヤード改革  | 住民と行政の接点（フロントヤード）を見直し、デジタル技術や業務プロセス改善を通じて、住民の利便性向上と職員の業務効率化を同時に実現する取組。  |
| ホ | ポータルサイト    | インターネット上の様々な情報（ニュース、天気、検索エンジン、メールなど）やサービスへの「入口（ポータル）」となるW e b サイトのこと。   |
| マ | マイナポータル    | 政府が運営する個人向け行政サービスのオンライン窓口。マイナンバーカードを利用して、引越しやパスポートなどの手続き、医療費などの本人情報の確認などの行政サービスを利用できる。                                      |

|   |              |   |
|---|--------------|---|
|   | マイナンバーカード    | 住民からの申請により無料で交付される、氏名、住所、生年月日、性別などが記載された、顔写真付きのプラスチック製のカード。顔写真付きの本人確認書類として利用できるほか、各種行政手続きのオンライン申請、各種民間のオンライン取引など、様々な場面で利用できる。 |
| ム | 無線LAN(Wi-Fi) | 無線通信を利用してパソコンやスマホ、家電などをネットワークに接続する技術のこと。  |
| メ | メタバース        | インターネット上に構築された3次元の仮想空間のこと。利用者は自分の代わりとなる「アバター」を操作し、他者と交流する。  |
| ユ | ユーザビリティ      | 製品やサービスが「ユーザーにとってどれだけ使いやすいか」を示す概念。効率性・有効性・満足度といった観点から評価され、ユーザーが目的をスムーズに達成できるか、ストレスなく快適に利用できるかを示す。                             |