



Yamato City Office

大和市  
デジタル・ガバメント推進指針  
(大和市官民データ活用推進計画)

<令和4年度～令和7年度>

2022年(令和4年)10月



## 大和市デジタル・ガバメント

### 推進指針の策定にあたって



近年のデジタル化の状況に目を向けますと、スマートフォンが広く普及した中で、多種多様なサービス・コンテンツが利用されているほか、AIの進化により自動運転車が登場するなど、単純な技術の利活用にとどまらず、私たちの暮らしや、取り巻く環境までも大きく変える存在へと性質が変化してきています。

また、今般、人類は新型コロナウイルス感染症の脅威により、行動の自粛や非接触、非対面という制約を余儀なくさせられました。デジタル技術はこれまで私たちが現実空間で行ってきたことを代替する手段としてもその真価を発揮しているところです。

さらに、我が国においては少子高齢化・人口減少が進む中で、今後の労働力人口の減少等に伴う経済規模の縮小など、様々な課題に対し警鐘が鳴らされていますが、ここでも、デジタル技術は生産性の向上や競争力の強化に向け、その役割や可能性が期待されています。

現在、本市の人口は微増しているものの、今後減少に転じることは避けられない見通しです。このため、デジタル技術を効果的に取り入れ、市民サービスの質的向上と庁内業務の効率化を図り、将来にわたって安定的に行政サービスを提供していくことができるよう、デジタル社会を前提とした行政運営の体質に転換する「デジタル・ガバメント」の実現に向け、取組を進めていくことが不可欠であると捉えています。

このような時代に向き合い、デジタル技術を市民の豊かな暮らしへと結びつけながら、より多く、より幅広い方にその恩恵が行きわたるよう、取組を効率的・効果的に展開するため、本指針を策定するに至りました。

この指針を着実に推進することで、本市の将来都市像であります「健康都市やまと」の実現に向けた歩みを前進させてまいります。

令和4年10月

大和市長 大木 哲

# 目次

## 第1章 現状と課題

- 1.国内のデジタル化等の状況 ..... 3
  - (1)インターネット等の利活用の動向 ..... 3
  - (2)近年の国の取組状況 ..... 4
- 2.大和市の状況と今後の見通し等 ..... 4
  - (1)これまでの取組の概況 ..... 4
  - (2)本市を取り巻く現況と今後の見通し ..... 4
  - (3)市民のデジタルに関する意識 ..... 6
  - (4)総括 ..... 9

## 第2章 デジタル・ガバメント推進の考え方

- 1.基本方針 ..... 11
- 2.指針の位置づけ ..... 11
- 3.適用期間 ..... 11
- 4.推進体制と進行管理手法 ..... 11

## 第3章 施策展開にあたって

- 1.施策展開の考え方 ..... 15
- 2.重点目標の設定 ..... 15
- 3.推進にあたってのポイント ..... 17
  - (1)ターゲットの的確な設定と横展開 ..... 17
  - (2)スモールスタート ..... 17
  - (3)UI/UXの向上 ..... 17
  - (4)業務・職員負担の省力化 ..... 17

## 第4章 デジタル・ガバメントの取組 ..... 19

## 参考資料

- 近年の国の取組状況 ..... 29
  - (1)官民データ活用基本法 ..... 29
  - (2)デジタル・ガバメント推進方針 ..... 30
  - (3)デジタル手続法 ..... 30
  - (4)デジタル社会形成基本法 ..... 31
  - (5)地方公共団体情報システムの標準化に関する法律 ..... 31
  - (6)デジタル社会の実現に向けた重点計画 ..... 32
- eモニター市民意識調査結果 ..... 33
- 用語解説 ..... 36



# 第1章 現状と課題

## 第1章 現状と課題

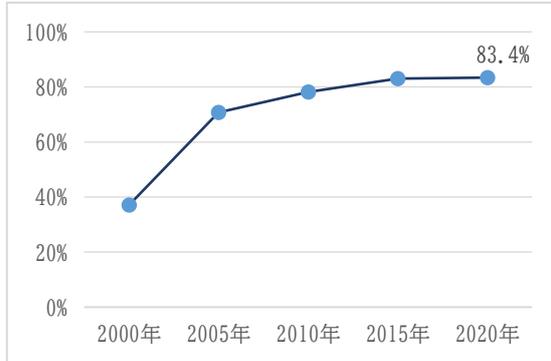
### 1. 国内のデジタル化等の状況

#### (1) インターネット等の利活用の動向

インターネットの利用は2000年以降急速に進み、現在では、8割以上の人々が利用している状況となっています。また、インターネット利用の世帯における通信機器のシェアについては、スマートフォンがパソコンを上回るようになりました。用途に関しても、電子メールやホームページの閲覧など従来から多く利用されてきたものに加え、SNSや動画サイト、商品購入時の利用が急速に伸びてきています。さらに、年齢別の利用状況を見ていくと、近年、60歳以上の年代で利用する人の割合が高まっている傾向も表れています。

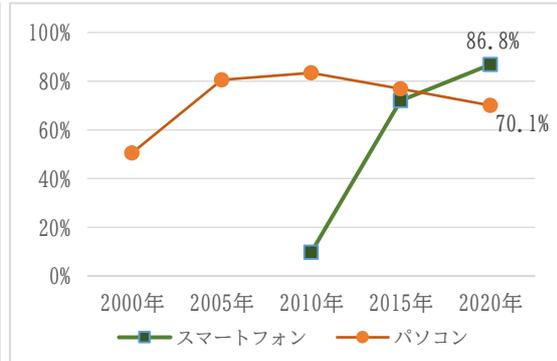
【図表-1】インターネットの利用状況

(データ出所:総務省「通信利用動向調査報告書」)



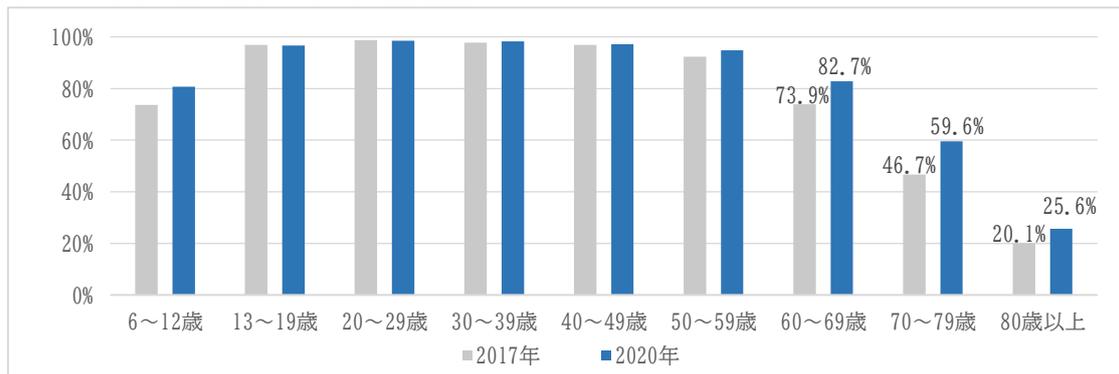
【図表-2】主な通信機器の保有状況

(データ出所:総務省「通信利用動向調査報告書」)



【図表-3】年齢別のインターネット利用状況の推移

(データ出所:総務省「通信利用動向調査報告書」)



こうした状況や環境の変化は、スマートフォンの急速な普及等が影響しているとされています。また、現代のインターネット環境は光回線網の整備や無線通信規格の向上などに支えられており、固定系ブロードバンドに占める光ファイバーの割合やモバイルブロードバンド普及率な

ど、我が国における通信インフラの整備状況は、国際的に見ても屈指の水準とされています。一方で、「デジタル競争力ランキング」や「世界電子政府ランキング電子政府」において日本の順位は低迷傾向にあり、その理由として、業務改革を伴わないICT投資や、投資そのものの低迷、人材の不足、デジタル化への国民の抵抗感、デジタルリテラシーの不足などがあると、総務省の情報通信白書において指摘されています。

## (2) 近年の国の取組状況(資料編参照)

国では、デジタル技術に関し、継ぎ接ぎ的な対応をしている限り世界の趨勢に乗り遅れ、国際競争力の低下を招くとの認識の下、令和2年に「デジタル社会の実現に向けた基本方針」を策定し、令和3年度にはデジタル庁を発足させるなど、取組の強化推進を図っています。

また、令和3年5月に公布したデジタル改革関連法では、デジタル社会の形成に関する施策の策定・実施のほか、システムの標準化に関する施策の実施が地方公共団体の責務とされるなど、基礎自治体に関してもデジタル時代への対応が求められている状況です。

## 2. 大和市の状況と今後の見通し等

### (1) これまでの取組の概況等

市では、これまでに「やまと情報化プラン」や「大和市情報都市マネジメントプラン」を策定した上で、電子申請システムによる行政手続のオンライン化や市政情報のメール配信サービスの提供など、市民サービスの質を高めるための取組を進めてきました。また、全国の自治体と比較しても早期に職員用パソコンの配付やグループウェアシステムの導入を進め、ITスキルの向上を図りつつ、行政事務の効率化やコストの削減につながるよう、情報システム基盤等の整備・構築を進めるなど、積極的にICTを活用してきました。

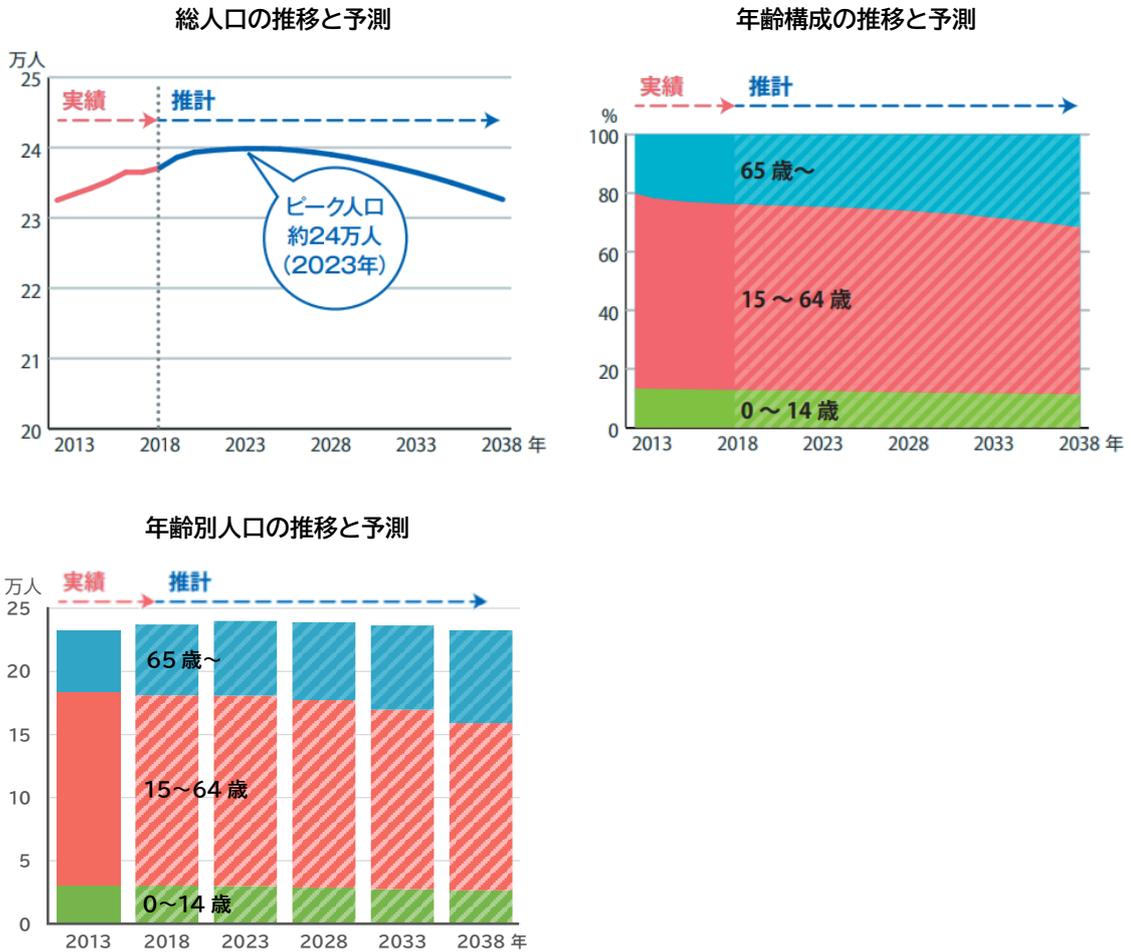
しかしながら、近年のデジタル技術の進歩と普及は目覚ましく、国によるDX推進の動向なども含め、基礎自治体を取り巻く環境も大きく変わってきている中にあるのは、行政にデジタル技術を活用するというこれまでの取組についても、考え方を転換していくことが必要になってきています。

### (2) 本市を取り巻く現況と今後の見通し

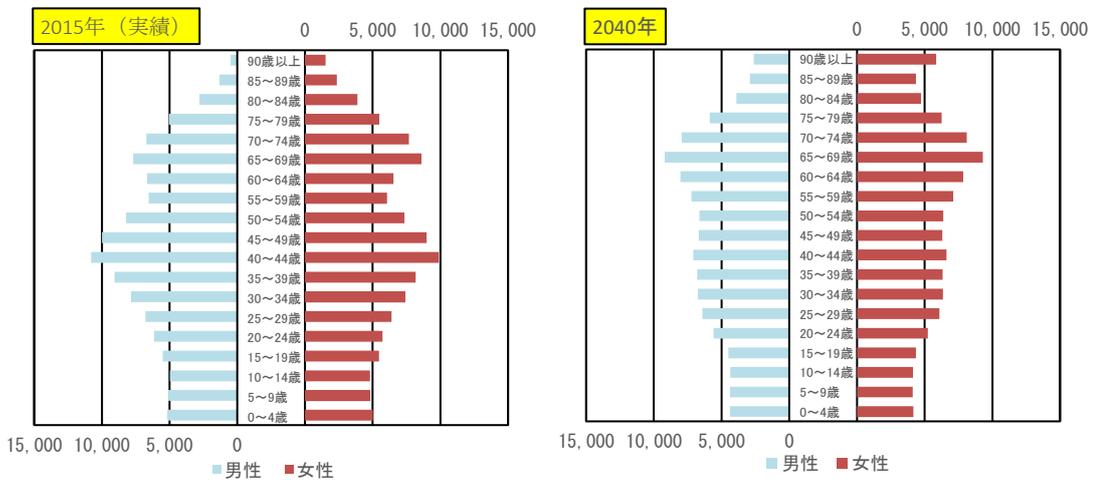
本市においても全国的な傾向と同様、少子高齢社会が進展しています。これにより、現在は微増の状態を維持している総人口についても、近い将来ピークを迎え、緩やかに減少していく見通しとなっています。

国勢調査の2015年の実績では、「団塊ジュニア」と呼ばれる世代が人口構成の主体になっており、現在は子育て世代に相当する人口が多い状況が見取れます。ただし、およそ20年後の2040年頃には、「団塊ジュニア」の高齢化が進み、総人口に占める65歳以上の割合が高くなるため、社会経済活動の中心となる担い手である生産年齢(15~64歳)人口が減少していきます。

【図表-4】大和市の将来推計：総人口と年齢別人口、年齢構成の割合（データ出所：大和市「健康都市やまと総合計画」将来推計人口）



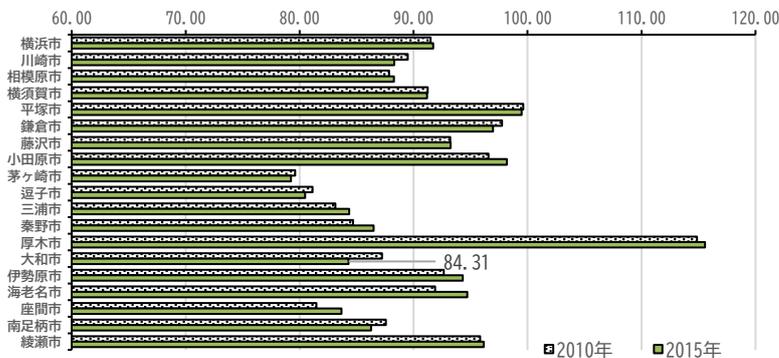
【図表-5】大和市の将来推計人口・男女年齢5歳階級別の見通し（データ出所：大和市「第2期まち・ひと・しごと創生総合戦略」）



また、現在の状況として、本市は昼夜間人口比率と市内への通勤・通学率がともに低い傾向にあることから、大和市民は日中、市外で活動している人が多くなっているという特性もあります。

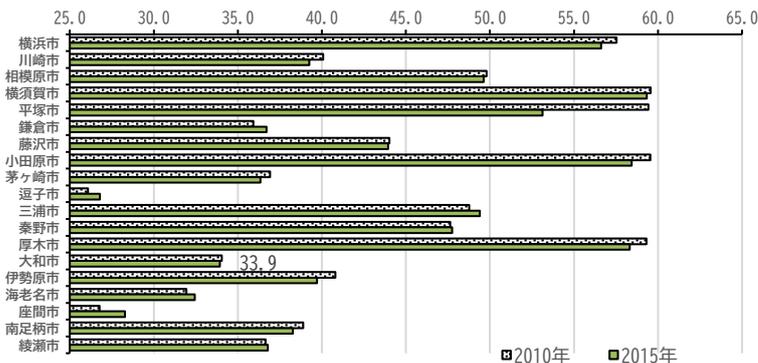
【図表-6】神奈川県内各市の昼夜間人口比率の状況

(データ出所:大和市「第2期まち・ひと・しごと創生総合戦略」)



【図表-7】神奈川県内各市の市内への通勤・通学率の状況

(データ出所:大和市「第2期まち・ひと・しごと創生総合戦略」)



(3) 市民のデジタルに関する意識

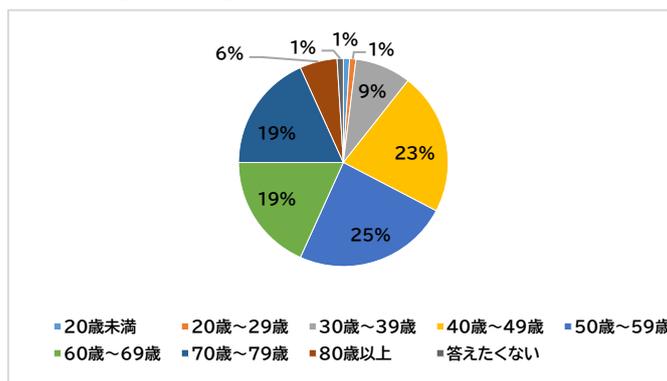
本指針の策定及び今後の施策展開を進めるにあたり、本市におけるデジタル化の動向やニーズの把握を目的として、eモニターを活用したデジタル化推進に関する市民意識調査(資料編参照)を実施しました。

※実施期間:令和4年5月30日から6月7日まで

※対象者:eモニターに登録している6,663人(回答497件)

※回答者:回答497件、年齢階層では40歳から79歳の年代が多く、全体の84.5%を占めた。

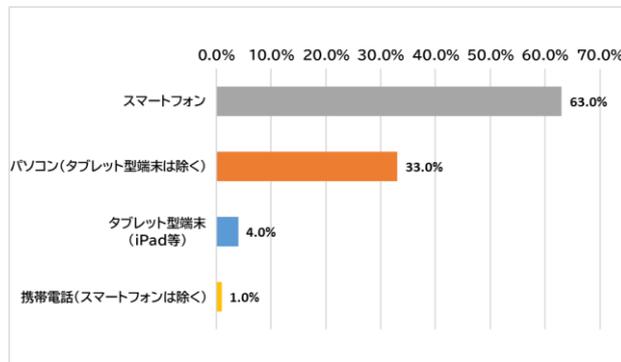
【図表-8】市民意識調査回答年齢構成



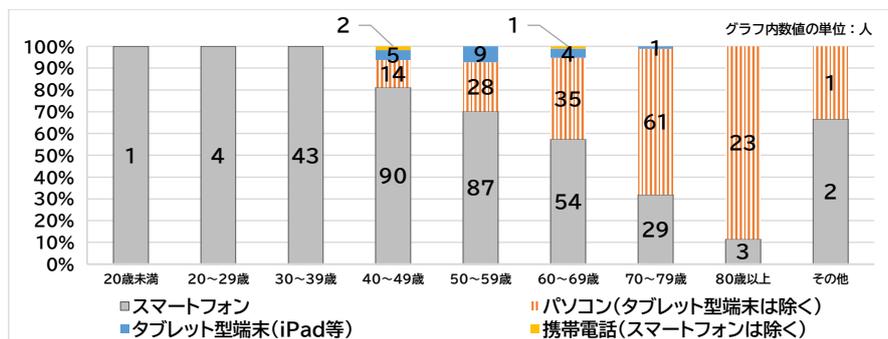
これによると、「インターネットを利用する際に最も使用する情報通信機器」については、スマートフォンの利用が63%で、パソコンの33%を大きく上回る状況となっており、国の調査結果と類似の傾向にあります。【図表-9】

また、年代別に見ると、20歳未満から60歳代まではスマートフォンの利用が主体となっていますが、70歳以上になるとパソコンの利用が多くなっています。これは、スマートフォン操作に不慣れなどの理由から使い慣れたパソコンを利用しているものと推察されます。【図表-10】

【図表-9】最も利用する機器（回答がない機器を除く）



【図表-10】年代別情報機器利用割合



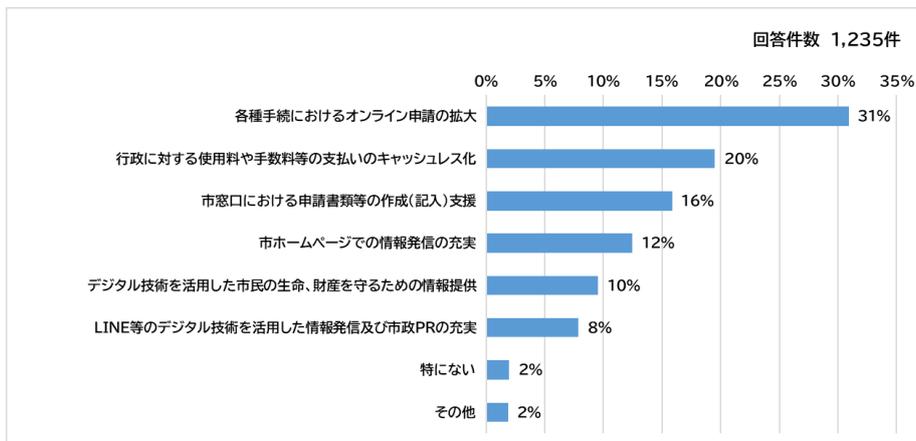
次に、行政での活用が望まれるデジタル技術についての質問では、オンライン申請の拡大が31%、行政に対する支払いのキャッシュレス化が20%、窓口における申請書等の作成支援が16%となっています。【図表-11】

このような行政のデジタル技術によるサービス提供を重要とする市民の割合は、2021年に実施した、本市の総合計画に関する市民意識調査においても上昇傾向にあり、行政に対するデジタル活用の市民ニーズが高まっているものと考えられます。【図表-12】

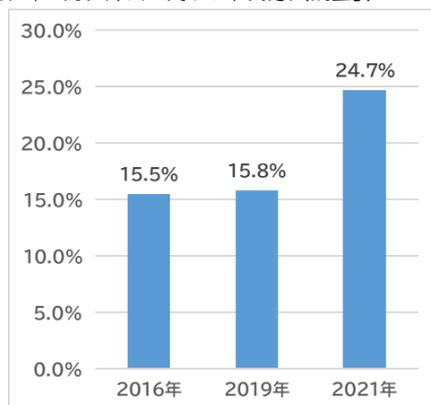
また、デジタル化に対する「不満」や「不安」についての質問では、「個人情報の漏洩やプライバシーの侵害」が56%、「パソコンやスマホが利用できる人とそうでない人との格差」が53%、「詐欺や犯罪に巻き込まれる」が36%となっており、情報機器の不慣れな方への配慮やデジタルリテラシーの向上など、情報通信機器を安心して利用できる環境づくりへの配慮を望む声がありました。【図表-13】

このeモニターアンケートの回答については、65歳以上を対象とした「シニア向けスマホ講習会」終了後に実施したアンケートにおいても、同様の傾向が見られています。

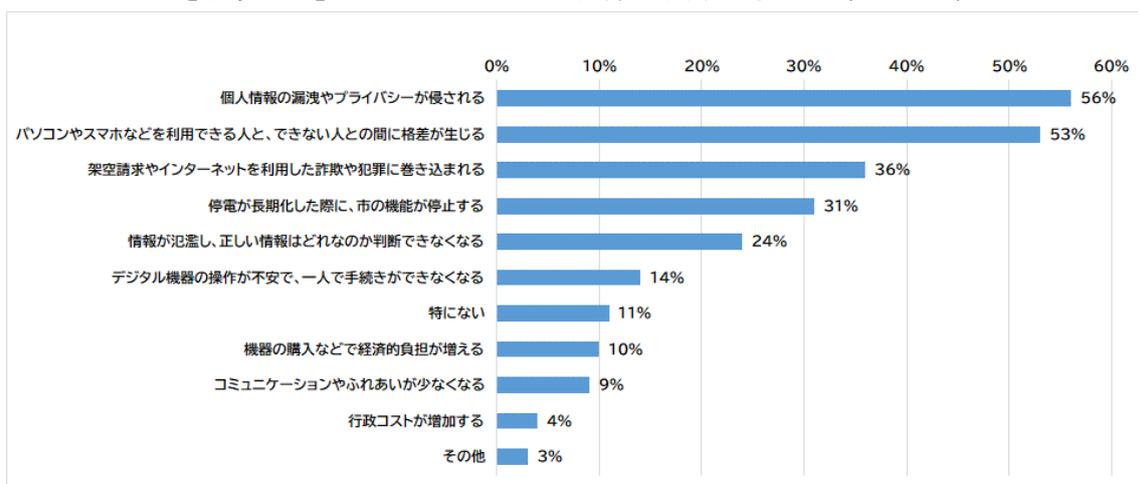
【図表-11】具体的なデジタル技術の活用（3つまで）



【図表-12】行政運営に関する取組として、AIやICTなどを活用した効率的で利便性の高い行政サービスの提供に力を入れるべきと回答した市民の割合  
 （データ出所：大和市「総合計画に関する市民意識調査」）



【図表-13】デジタル化によって不満や不安に思うこと（3つまで）



## (4) 概括

### ①短期的視点

この10年の間に急速に普及したスマートフォン等により、時間や場所を選ばずに様々なインターネットサービスの利用が可能となるなど、デジタル技術の利便性を多くの人が享受するようになっており、行政サービスの提供においてもそのニーズが高まっています。こうした状況を的確に捉え、デジタル化に取り組んでいく必要がありますが、その推進にあたっては、現在の本市の人口構成について子育て世代を含む生産年齢人口が多いこと、また、日中は市外で活動している人が多い点も踏まえながら、効果的な方策を検討した上で、有効性の高いサービス等を選定し、実装へとつなげていくことが重要と考えられます。

デジタル化を進めるにあたっては、普及が進むスマートフォンについて高齢の方の利用を意識しながら、より使いやすいサービス・システムとなるようUI・UXの観点からも充実に取り組み、実効性を高めていくことが重要です。

### ②中長期的視点

本市においても少子高齢社会の進展と将来的な人口減少、特に生産年齢人口（労働力人口）の減少により、市民サービスを提供するための税財源や人的資源は縮小していくことが懸念されます。限られた予算・人材を有効に活用し、ニーズに応じた質の高い市民サービスを提供するためには、これまで以上に業務の効率化に取り組まなければなりません。デジタルにより行政手続を完結できるようにすることは、市民の利便性向上はもちろんのこと、中長期的には市役所業務の効率化にもつながります。また、AI・RPAなどの新たなICTを活用することによる業務効率化も進めながら、庁内システムの統合や最適化、システム導入・運用経費の削減並びに人的運用コストの最適化に継続して取り組み、持続可能な行政運営に結びつけていくことが必要となっています。

近年の絶え間のないデジタル技術の進歩とサービス利用の広がり、国によるDXの推進など、基礎自治体を取り巻く環境変化が著しい状況下にあっては、行政にデジタル技術を活用するというこれまでの考え方から脱却し、職員自らがデジタル技術を前提とした行政運営のあり方を考える方向へと転換していくことが、自治体DXの推進の要となります。

前述した超高齢社会の進展に伴う諸課題を今のうちから見定め、対策を講じていくバックキャスト思考により、中長期の視点で本市の特性を踏まえたデジタル化の推進に取り組むことで、将来にわたって安定的な行政運営を確保し、市民サービスの維持・向上につなげていく必要があります。



## 第2章

### デジタル・ガバメント推進の考え方

## 第2章 デジタル・ガバメント推進の考え方

### 1. 基本方針

～都市の持続可能性を高めるデジタル・ガバメントの推進～  
～思いやりのあるデジタル化の推進～

超高齢社会と将来的な人口減少の進展により生じる諸課題への対応が求められ、行財政資源の確保が難しくなっていく中であっても、デジタル技術の活用を基本としながら、質の高い市民サービスを提供すると同時に庁内業務の見直しを行い、中長期的な視点で持続可能な都市としていくためのデジタル・ガバメントを推進していきます。

また、総合計画の将来都市像に「子どもからお年寄りまで全ての世代が、健やかで康らかな生活を実感できる健康都市やまと」の実現を掲げる本市は、デジタル・ガバメントの推進過程において、デジタル技術に不慣れな方、抵抗を感じる方にも適切な配慮を行い、UI・UXの視点を大切にしながら、より多く、幅広い市民がデジタル化の恩恵を享受できるよう取り組みます。

### 2. 指針の位置づけ

本指針は、「健康都市やまと総合計画」に掲げる目標や施策をデジタル化・ICTの側面から推進するための基本的な方向性を示す方針として位置づけます。

また、ICT及びデータの積極的な利活用を促す基本方針であるため、官民データ活用推進基本法第9条に定められた「市町村官民データ活用推進計画」として位置づけます。

### 3. 適用期間

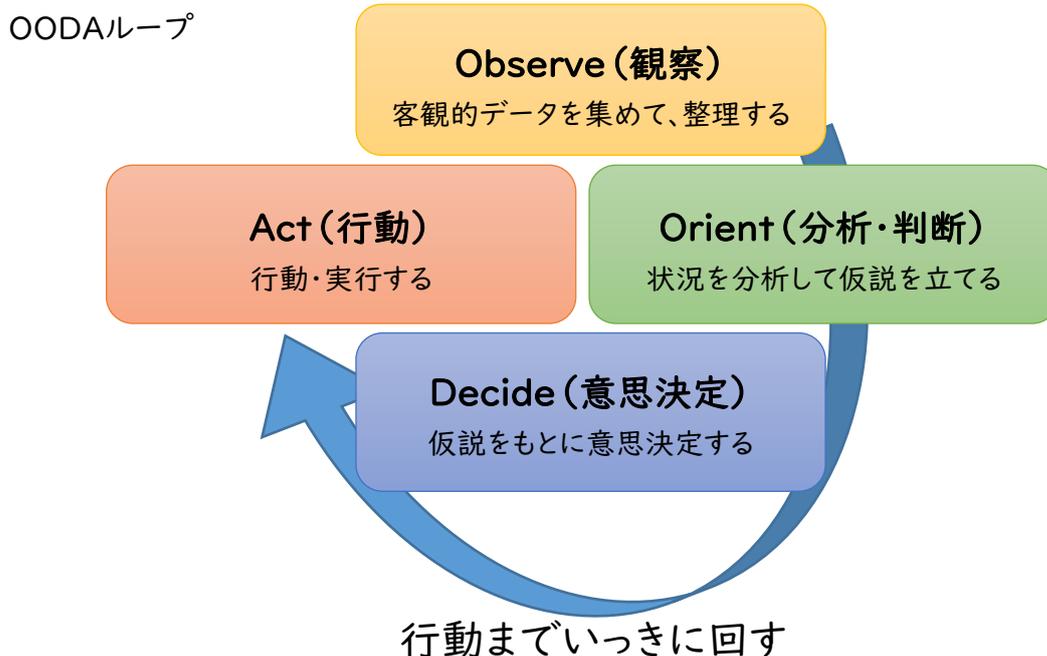
本指針の適用期間は、令和4年度から令和7年度までの4年間としますが、デジタル技術やサービスの動向、基礎自治体を取り巻く環境変化等に迅速に対応するため、必要に応じて指針の見直しを行うものとします。

### 4. 推進体制と進行管理手法

市長、副市長、市長室長、政策部長、総務部長をもって組織する大和市デジタル推進委員会において、本指針の推進及び進捗管理を行うほか、各部におけるデジタル化の取組状況に対する進行管理等も進め、さらなる改善・改革・拡充につなげていきます。

また、市業務は多岐にわたることから、各部署における「デジタル・ガバメントの推進役」を任命することなども視野に入れつつ、研修等の機会の提供、必要に応じてワーキンググループを構成するなど、部署や所管業務を超えた体制の構築を目指します。

個別の取組に関しては、デジタル戦略推進アドバイザーを交えて情報収集、分析判断を行い、意思決定、仮説・効果検証を繰り返すOODAループの手法によって推進します。



※OODAループとは、激しい環境変化に素早く順応していくための意思決定方法の一つ

### (参考) デジタル化のステップ

国の自治体DX推進計画では、自治体DX推進の意義を「自らが担う行政サービスについて、デジタル技術やデータを活用して、住民の利便性を向上させるとともに、デジタル技術やAI等の活用により業務効率化を図り、人的資源を行政サービスの更なる向上に繋げていくことが求められる。」としており、デジタル技術を手段として有効活用し、制度や政策、組織のあり方、業務の進め方を変革していくことが重要です。

DX成功の鍵は、現状を踏まえながら着実に前進を図っていくことにあり、その進め方については、次の段階を経ながら実現を目指していきます。

第一段階	第二段階	デジタル化最終段階
<b>デジタイゼーション</b> <b>Digitization</b>	<b>デジタライゼーション</b> <b>Digitalization</b>	<b>デジタルトランスフォーメーション</b> <b>Digital Transformation</b>
従来アナログで行われていたプロセスの一部をそのままデジタルで置き換え	業務プロセスの広範囲をデジタルにより最適化、効率化	今までとは異なった価値(サービス)の提供や新たな業務モデルへの転換
<ul style="list-style-type: none"> <li>書類をOCRによりデータ化</li> <li>RPAにより一部の業務を自動化</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>紙申請からオンライン申請に変更</li> <li>窓口受付時間の予約</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>必要とする住民サービスをスマートフォンにプッシュ型で通知</li> <li>デジタル認証により、どこでも申請可能</li> <li>デジタル技術・データを活用した新たなサービスを創出する体制の構築</li> </ul>
業務主体	住民主体 (お客様)	

※DXは、政策の中の一部ではなく全ての政策を前提とするもの





## 第3章

### 施策展開にあたって

## 第3章 施策展開にあたって

### 1. 施策展開の考え方

第2章の基本方針に記述した、“デジタル技術の活用を基本としながら、質の高い市民サービスを提供すると同時に庁内業務の見直しを行い、中長期的な視点から持続可能な都市としていくためのデジタル・ガバメントを推進する”の達成に向けては、はじめにサービスを届ける具体的なペルソナ(相手)は誰なのかを明確にし、「利用者視点」に立った行政サービスを展開することが重要です。表面化した問題や課題のみを解くのではなく、サービスを使う利用者(市民)の立場から考え、根本的な解決策を探ることが必要となります。

また、サービス提供側には、デジタル技術の活用と併せて、「行政事務」の見直しや業務効率化を進めるなど、大きな変革も求められます。

さらに、これらを推進する上で不可欠となるのが、情報セキュリティ対策をはじめとする「デジタル化を支える基盤の確立」です。デジタル技術の側面だけでなく、情報・データを扱う職員のデジタルリテラシー向上のための体制整備も重要となります。

以上のことから、本指針では次の3つの重点目標を掲げた上で、国が策定した「自治体DX推進計画」等との整合を図りつつ、施策や取組を展開していきます。また、施策の実行に当たっては、全庁的な取組として、全ての職員が能動的に自治体DXに参画する環境整備に努め、利用者視点で使いやすい行政サービスの構築やシステム導入を進めていきます。

### 2. 重点目標の設定

施策展開の方向性を明確化し、実現性を高めることを目的として、3つの重点目標を設定し、デジタル・ガバメントの取組を推進していきます。

#### 重点目標1 利用者視点に立った行政サービス

インターネットの普及によって、様々な情報を簡単に手にすることができるとともに、民間サービスによるオンラインでの予約や申込み、決済などが幅広く利用されています。

行政においても、窓口や郵送等を介して行ってきた紙による従来の受付方法から、手軽にオンラインで完結できる手続の拡充やサービスの提供が求められています。デジタル完結やワンストップ化によって時間的・空間的な制約が取り払われることで、利用者にとって手続等に要する手間や費用の軽減につながり、特に手続等を日中に行うことが難しい子育て世代や就労者においては、大きな効果が期待できます。

こうした点を踏まえ、利用者である市民の視点から、行政手続等における負担軽減と利便性向上を目指し、デジタル技術を生かした行政サービスを推進します。

## 重点目標2 行政事務のデジタル改革

自治体情報システム(基幹システム)は、自治体ごとにシステムのカスタマイズが行われていることにより、維持管理や制度改正時の改修にかかる費用負担のほか、各社独自のシステム設計により他システムへの移行が困難な状態に陥るベンダーロックインも課題となってきたため、国は自治体に対し、国が統一的に示す標準仕様に準拠したシステムを利用する体制を整備しています。

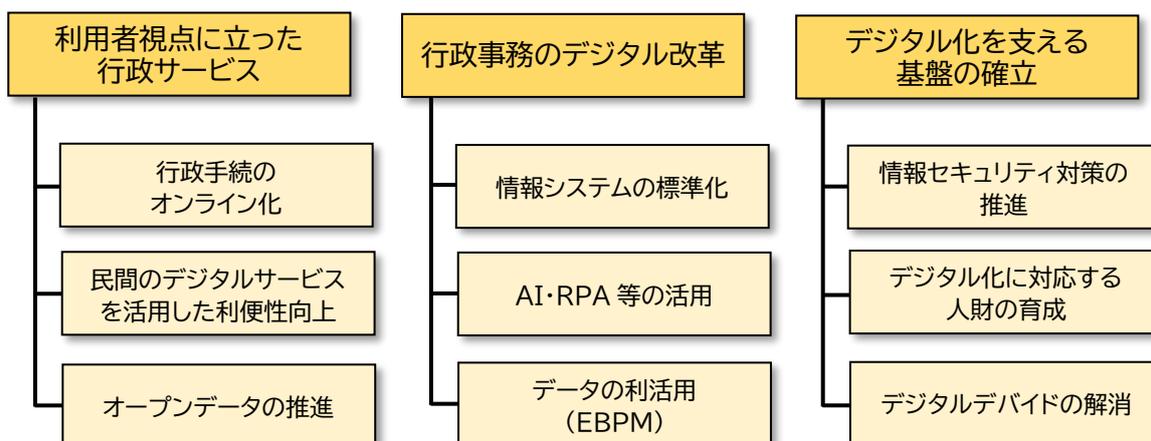
この方向性により、人的・財政的な負担の軽減が図られ、職員は市民への直接的なサービス提供に従事したり、他業務等に注力したりすることが可能になるものと見込まれます。標準仕様への対応と合わせてBPRに取り組みながら、AI・RPA等との組み合わせ、事務の効率化に資するシステムの利用などにより、一層の業務効率化と職員の働き方の変革を促します。取組を通じ創出された時間を生かし、人が直接従事することで高い効果が得られるような専門性の高い業務に職員を注力させていくなどして、市民サービスのさらなる向上を目指します。

## 重点目標3 デジタル化を支える基盤の確立

デジタル技術の進化とともに、サイバー攻撃も高度化・巧妙化するなど、セキュリティリスクも広範かつ深刻なものとなっています。市民に安全な環境で安心して市のサービスを利用してもらうためには、市民の財産である個人情報や情報資産を適正に守る情報セキュリティ対策の強化・徹底を図るとともに、データ・情報を扱う職員個々のデジタル技術に対する理解とリテラシーの向上を図ることが重要です。

また、デジタルを活用した行政サービスを拡大していくにあたっては、デジタル機器の操作が不慣れな人も含め、より多くの市民がそのメリットを享受できるようにしていく取組が必要です。

### 重点目標と取組の構成



### 3. 推進にあたってのポイント

#### (1) ターゲットの的確な設定と横展開

情報通信機器の世帯保有率の調査によると、スマートフォンがパソコンを上回っており、また、モバイル端末の保有状況では、20歳～39歳における各年齢階層の9割以上が利用している状況を踏まえると、子育て世代へのデジタルサービスの提供は親和性が高いものと捉えられます。こうしたことから、例えば、子育て世代の情報収集手段の主流となっているスマートフォンを軸として、子育てに関する情報提供や行政手続のオンライン化等を推進し、不安の解消と負担の軽減を図りながら、本市におけるデジタルサービスの提供ノウハウも蓄積し、そこから横展開していくことで、対象者のさらなる拡大や取組の充実を効果的に進めていきます。

#### (2) スモールスタート

行政のDXを進める上では、実施可能な施策からの着手や他自治体の先進事例等を活用するなど、本市の実状に応じた「スモールスタート」として推進し、今後の社会経済動向やデジタル技術の進歩、サービスの普及状況等を勘案し、必要に応じて取組の拡大または見直しを図ります。

#### (3) UI/UXの向上

行政サービスのデジタル化・オンライン化を広めていくためには、そのサービスを利用した人の満足度を高めることが極めて重要です。システムやサービスの導入等にあたっては、デジタル機器の取扱いに不慣れな人も含め、幅広い利用者が感覚的かつ直感的に操作しやすい画面や仕組みとするなど、「とても便利」「また使いたい」と感じさせるような体験を提供できるよう、取組を進めます。

#### (4) 業務・職員負担の省力化

増加が続いている本市の人口も、将来的には減少に転じるものと見込まれます。国内全体では既に人口減少が進んでおり、少子高齢化のさらなる進展による労働力不足が危惧されています。また、新型コロナウイルス感染症をきっかけに、行政サービスのデジタル化へのニーズや、さらなる業務効率化、生産性向上の必要性が高まる一方で、マンパワーの分散により実質的には業務量が増大している状況にあります。

今後も市民サービスの質の低下を招くことなく、安定したサービス提供を継続していくため、デジタル技術を活用したサービスの提供・導入等にあたっては、市民の利便性向上はもちろん、突発的な業務量の拡大、市民ニーズの多様化等にも機動的かつ継続的に対応できるよう、業務の効率化や職員負担の軽減につながるかという側面についても十分考慮し、検討を進めていきます。



## 第4章

### デジタル・ガバメントの取組

## 第4章 デジタル・ガバメントの取組

### 重点目標1 利用者視点に立った行政サービス

#### (1) 行政手続のオンライン化

今日、様々なサービスがデジタルで完結する時代となっており、また、市民のライフスタイルが多様化している状況も踏まえ、時間や場所の制約を受けることなく、いつでも、どこでも申請や届出をすることができるよう、行政手続のオンライン化の拡大と利用の促進を図ります。

概要	<p>平日に仕事をしている方や子育て、介護をしている方など、窓口に来ることが困難な方への対応や、市民の利便性向上のため、オンラインでの手続のさらなる推進が求められていることから、国におけるデジタル・ガバメントの取組等を踏まえつつ、市民の視点に立ち、マイナポータル(ぴったりサービス)の活用を中心とした行政手続のオンライン化を進めるとともに利用の促進を図ります。また、国においては、マイナンバーカードのさらなる普及や健康保険証としての利用など、カードの利活用を拡大することから、国の施策と連動しながら、オンライン化に対応する手続の拡大と利用促進を図ります。</p>			
現状と課題	<p>e-kanagawaの電子申請を活用し、職員採用試験の申込み、がん検診等の申込み等、63手続についてオンラインによる受付を行ってきました。また、マイナポータル(ぴったりサービス)により、児童手当に関する手続、保育施設等の利用申込、妊娠の届出等の7手続についてオンライン対応しています。</p> <p>一方、行政手続オンライン化の拡大に伴っては、業務プロセスやあり方の抜本的な見直し、基幹業務との連携なども想定され、業務とのすり合わせ、申請・届出項目の検討、添付資料の精査などが必要です。</p>			
主な取組	<p>国が「優先的にオンライン化を推進すべきとする手続(26手続)<sup>※</sup>」のうち、本市の住民がマイナンバーカードを用いて申請を行うことが想定される24手続について、オンライン化の検討を進めます。また、その他の各種行政手続についても、e-kanagawaの電子申請にキャッシュレス決済機能を追加し、手数料の支払い等を伴うものについてもオンラインで完結できるよう拡充を図るほか、手続のワンストップ化についても、「地方公共団体におけるオンライン利用促進指針」を踏まえ、実施の可否や取扱件数などに応じて導入の検討を進めます。</p>			
成果指標	<p>令和4年度中に、子育て関係(13手続)、介護関係(11手続)の24手続について早期のオンライン化を目指します。</p> <p>その他の手続については、優先度を整理し順次オンライン化を進めます。</p>			
工程表	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度
	<p>24手続</p> <p>利便性向上に資する手続のオンライン化</p>			
		<p>その他の手続のオンライン化</p>		

※26手続(市区町村対象手続)

子育て関係(15手続、(うち、子育て関係の2手続は本市対象外))、介護関係(11手続)

## (2) 民間のデジタルサービスを活用した利便性向上

手続以外でも、市民と市役所との接点やサービスの提供は多岐にわたります。そうした場面においても民間のデジタルサービスを活用し、利用者目線できめ細かく、分かりやすく、さらに便利なものとなるよう対応していくことにより、「誰もが、いつでも、どこでも、デジタル化の恩恵を享受できる」行政サービスの実現を図ります。

概要	公共施設予約や図書館蔵書検索、子育てに関する情報配信等のほか、アプリの配信などについて、民間の様々なシステム・サービスを活用し、スマートフォンやパソコン等から、市が提供する行政サービスをデジタルで利用できる環境を充実させていきます。			
現状と課題	<p>デジタル化の進展とともに国内でのキャッシュレス決済比率は高まっており、また、新型コロナウイルス感染症の影響下で現金の使用を躊躇する人も増えてきているものと考えられます。行政サービスを提供するにあたって、キャッシュレス化は市民の利便性の向上につながることから、手数料等の取扱い件数や利用者の属性を踏まえつつ、効果が得られると判断した窓口等において導入を進めていく必要があります。</p> <p>現在は窓口や電話等が中心となっている市民と市役所との接点について、CMS※やGIS※等を効果的に活用し、情報収集等を目的とした市役所への来庁や問い合わせ、資料の閲覧等をデジタルで代替できるようにしていくほか、市民に必要な情報を効果的なタイミングでプッシュ通知する取組を通じ、市役所に“来なくてよい”環境の実現を目指していくこともデジタル・ガバメントの重要な要素となります。</p>			
主な取組	<ul style="list-style-type: none"> <li>① キャッシュレス決済の導入（窓口等・オンライン申請時）</li> <li>② 情報を探しやすいホームページの運用及び手続案内サイト等の充実</li> <li>③ GIS機能の充実</li> <li>④ 大和市公式Twitter・LINEアカウントを活用した情報配信の充実</li> </ul>			
成果指標	民間のデジタルサービスを活用して行政サービスの拡大を図り、より多く、幅広い市民がデジタルの恩恵を享受できるよう取り組みます。			
工程表	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度

※CMS:Contents Management System (コンテンツ・マネジメント・システム)の略称。web制作に必要な専門的な知識がなくても、webサイトやコンテンツを構築・管理・更新できるシステムのことをいう。

※GIS:Geographic Information System (地理情報システム)の略称。この「地理情報システム」とはデジタル地図の画面上に様々な情報を重ねて、それらの情報を用いて様々な分析を行うシステム。

### (3) オープンデータの推進

データを活用した新たなサービスの創出や地域課題の解決に向けて、公共データのさらなるオープンデータ化を進めます。

概要	本市に関する統計情報のほか、地図上の地点情報などを機械判読可能な形式で提供し、二次利用を促進することにより、透明性・信頼性の向上、国民参加・官民協働の推進、経済の活性化、行政の効率化を目指しています。			
現状と課題	令和4年2月現在、25分類のオープンデータを公開しており、ウェブサイトやスマートフォンアプリから授乳室やオムツ替えができる場所の検索のほか、全国の自治体が発行する広報誌の閲覧等に活用されています。今後、さらにオープンデータの取組を加速するためには、活用が期待できるデータの種類を増やすとともに、取り扱いやすい形式での公開が必要となります。			
主な取組	大和市は県央地区の10自治体※および3大学※から構成されている「さがみオープンデータ推進研究会」に参画しており、オープンデータの広域的な利活用による住民の利便性の向上および地域活性化につながる新しいビジネスモデルの形成などを目指した研究を継続して進めます。			
成果指標	オープンデータ・バイ・デザインによる公開を進めるとともに、広域的な利活用の推進に努めます。			
工程表	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度
	保有するデータのオープンデータ化及びデータ更新 広域的な利活用の推進			

※10自治体：相模原市 秦野市 厚木市 大和市 伊勢原市 海老名市 座間市 綾瀬市 愛川町 清川村

※3大学：神奈川工科大学 東京工芸大学 青山学院大学

## 重点目標2 行政事務のデジタル改革

### (1) 情報システムの標準化・共通化

基幹系20業務※のシステムについて、「Gov-Cloud※」の活用を前提として、国が策定する標準仕様に準拠したシステムへ移行するとともに、その他の業務との情報連携についても確実に遂行します。

概要	<p>基幹系20業務の業務プロセスを把握し、国が示す標準仕様に合わせて業務全体の見直しを行います。また、基幹系20業務に関連するシステムを把握し、標準仕様に適合したシステムへの更新と、国が提供するクラウドサービス「Gov-Cloud」上で稼働させることで、標準化・共通化を推進します。</p> <p>標準化・共通化により市独自の業務プロセスやシステムカスタマイズが廃止され、自治体間データ連携がスムーズになることから、手続の簡素化・迅速化、市民の利便性向上と業務全体の最適化を目指します。</p>			
現状と課題	<p>同一の事務でも各自治体の業務プロセスが異なることから、本市を含む自治体の情報システムは自治体ごとに個別にカスタマイズされています。そのため、制度改正等によるシステム改修も自治体ごとに対応する必要があり、時間・人材・財政の負担が大きくなっています。</p> <p>全国サービスとして提供される情報システムを利用することで、経費負担等の軽減が見込まれますが、これに合わせたシステムの再構築や、既存業務プロセスの見直し(BPR)が必要となります。</p>			
主な取組	<p>① 業務プロセスの把握・見直し ② システムの全体最適化の推進 ③ クラウド・バイ・デフォルト原則※を踏まえた情報システムの整備</p>			
成果指標	<p>20業務の情報システムを、全て標準化対応、かつ、クラウド対応するとともに、業務プロセスのFit&amp;Gapを見極め、新たな業務プロセスの構築を図ります。</p>			
工程表	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度
	標準仕様策定	仕様に基づく運用見直し	標準システム移行準備	運用開始

※基幹系20業務：第1グループ（介護保険、障害者福祉、就学、固定資産税、個人住民税、法人市民税、軽自動車税）、第2グループ（選挙人名簿管理、国民年金、国民健康保険、後期高齢者医療、生活保護、健康管理、児童手当、児童扶養手当、子ども・子育て支援）、その他（住民記録、戸籍、戸籍の附票、印鑑登録事務）

※Gov-Cloud：政府の情報システムについて、共通的な基盤・機能を提供する複数のクラウドサービスの利用環境であり、地方自治体も活用ができるよう進められている。

※クラウド・バイ・デフォルト原則：システム導入に際し、クラウドサービスの利用を第一候補として、その検討を行う考え方

## (2) 業務効率化に資するシステム、AI・RPA等の利活用

新しい技術や機器などの利活用により、事務処理の正確性や迅速性の向上、省力化が図られることから、幅広い分野での利活用を行います。

概要	職員の事務負担の軽減、システム入力に伴う人為ミスの抑制など、業務効率化を進めるため、効果的なシステム・サービスを導入するとともに、AI-OCR※(AIを活用した光学的文字認識)、AI議事録※及びRPA※等の活用拡大を図ります。			
現状と課題	<p>本市では、財務会計をはじめとして、庁内業務の処理過程で様々なシステムを利用し、業務の効率化につなげています。こうしたシステムについて、費用対効果を見極めながら、導入について検討を進めつつ、今後は、専門的な知識を有しない職員でも作製・利活用できるノーコードツール※、ローコードツール※等を取り入れることなどにより、多様化する業務に柔軟に対応できる体制を整えていく必要があります。</p> <p>また、業務効率向上を目的として、主に市民税課、ほいく課、人財課及び障がい福祉課におけるデータ作成業務等においてAI-OCR及びRPAを活用し、職員による入力作業等を代替、軽減しています。</p> <p>このほか、音声データをテキスト化するAI議事録サービスの活用も開始しており、職員による文字起こし作業の省力化、負担軽減を図っています。今後の新型コロナウイルス感染症の状況に左右されますが、イベントや研修等の再開が進めば、紙資料のテキスト化や音声データのテキスト化の利用はさらに増加するものと考えられます。</p>			
主な取組	<ol style="list-style-type: none"> <li>① 業務の効率化・負担軽減につながるシステム等の検討・導入</li> <li>② AI-OCR、AI-議事録、RPA、作業補助ツール等の活用拡大</li> <li>③ データ入力作業や単純業務の抽出、ワークフローの作成</li> <li>④ 大和市デジタル戦略推進アドバイザーと職員によるデジタル活用アイデアの創出及び検討</li> <li>⑤ ノーコード、ローコードツール等の適用業務の抽出と試行に向けた検討</li> </ol>			
成果指標	利用適用業務の拡大により業務効率化を図ります。また、新技術の情報収集を継続的に行い、利活用が見込まれる技術等については試験導入等を通じて、その有効性を検証し横展開を図ります。			
工程表	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度
	業務の効率化・負担軽減につながるシステム等の検討・導入			
	AI-OCR、AI議事録、RPAの利用促進等			
	職員によるデジタル活用アイデアの創出及び検討			
ローコード、ノーコードツール等の適用等、試行に向けた検討				

※AI-OCR:AIの技術を取り入れられたOCR「Optical Character Recognition」で、日本語では「光学的文字認識」と呼び、紙媒体に印刷された文字や手書きの文字などを読み取り、コンピューター上で利用可能な情報にデジタル化するもの。

※RPA:Robotic Process Automation (ロボティックプロセスオートメーション)の略称で、人間のみが対応可能と想定されていた作業、もしくはより高度な作業を、人間に代わって実施する。

※AI議事録:会議等における音声やそのデータについて、AIが自動でテキスト化し議事録を作成するシステムやサービス。

※ノーコードツール:開発にソースコードを記述せずに作業を進められ、プログラミングに関する知識やスキルがなくても開発作業に着手できる。

※ローコードツール:ソースコードをほとんど書かずにシステム開発を行うことができるが、多少のプログラミングに関する知識やスキルが必要。

### (3) データの利活用 (EBPM※)

少子高齢社会の進展により、自治体の行財政マネジメントが厳しさを増す中において、限られた資源を有効に活用していく必要があることから、行政等が保有する統計や各種データなど、客観的エビデンス(根拠や証拠)を施策や事業の検討・実行過程で活用し、効果的・効率的な推進が図られるよう、取り組みます。

概要	効果的な施策・事業等の立案によって、市民サービスの向上等を実現するためにも、国等が公開するデータ等の活用はもちろん、市が保有する住民情報システムに関する個人情報を含まないよう匿名処理しビッグデータとして分析することについて検討を進めるほか、職員の分析ノウハウと意識の向上を図ります。加えてデータ利活用を効率的に行うツールの導入等も含め調査・研究を進めていきます。			
現状と課題	施策等の立案に際し、その必要性と方策を判断・検討していくことが求められるものの、客観的な分析・判断材料が乏しい場合があります。 また、市が保有するデータの活用においても、個人情報保護法や条例に則り適切に対応していくことが必要です。			
主な取組	① 市保有データの整理、他市の取組事例や活用事例の収集・共有 ② データ分析ツール導入の検討、EBPM推進の環境整備 ③ 個人情報保護等に関する関係法令等の調査			
成果指標	試行により、データを活用した施策立案、検証等について分析を行い、今後の展開に向けて情報収集を行います。			
工程表	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度
	保有データの整理及び事業分析モデルの検討・研究	EBPMデータ分析研究及び実証		

※EBPM:「エビデンス・ベースト・ポリシー・メイキング。証拠に基づく政策立案」といい、政策の企画をその場限りのエピソードに頼るのではなく、政策目的を明確化した上で合理的根拠(エビデンス)に基づくものとする。

### 重点目標3 デジタル化を支える基盤の確立

#### (1) 情報セキュリティ対策の推進

国の「地方公共団体における情報セキュリティポリシーに関するガイドライン」の改訂や、情報セキュリティを取り巻く環境の変化を踏まえ、適時、本市の情報セキュリティポリシーの見直しを図ります。

また、最新の情報セキュリティリスクに対する、組織的・人的な対策を適切に実施することで、本市のセキュリティの維持・向上に取り組みます。

概要	デジタル技術を活用し安全・安心な市民サービスを提供するとともに、本市の保有する情報資産の保護のため、あらゆる情報セキュリティリスクへの適切な備えが求められています。コンピューターウイルス対策やネットワーク管理などにおいて、技術的、物理的な対策を多層的に実施し、情報セキュリティの確保を徹底します。セキュリティの脅威に対する様々な研修、訓練や監査等の実施により人的な情報セキュリティ対策の推進にも取り組んでいきます。			
現状と課題	デジタル技術やサービスの進歩とともに、情報セキュリティに関するリスクも多様化・複雑化していることから、市の情報セキュリティポリシーを適切に運用することに加え、適時、見直しを図る必要があります。 また、職員のセキュリティポリシーに対する理解の徹底はもとより、情報セキュリティに関し専門的な知見を有する外部事業者による点検（監査）の実施のほか、コンピューターウイルス等を用いた標的型攻撃など特に注意すべき事項に関する職員への周知や訓練・研修等を行うなど、情報セキュリティ対策を適切かつ確に講じる必要があります。			
主な取組	<ol style="list-style-type: none"> <li>① 情報セキュリティポリシーの見直し及び徹底</li> <li>② 情報セキュリティ点検（監査）の実施</li> <li>③ 技術的、物理的セキュリティ対策の充実</li> <li>④ 情報漏洩対応訓練等の参加及び実施</li> </ol>			
成果指標	情報セキュリティ対策に関するリテラシーの維持、向上が図られ、人的対策が充実するとともに、組織的に情報セキュリティリスクに備える体制を整えます。			
工程表	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度
	情報セキュリティポリシーの見直し及び徹底			
	情報セキュリティ点検（監査）の実施			
	技術的、物理的セキュリティ対策の充実			
情報漏洩対応訓練等の参加及び実施				

## (2) デジタル化に対応する人財の育成

デジタル技術の進化とその利活用については、日進月歩で進んでおり、今後も継続していくものと考えられます。こうした状況を見据え、行政としてデジタル化の進展に持続的に対応できるよう、職員の職位・役割ごとに必要とされる知識の習得のほか、最新技術の情報等について職員間で共有できる環境整備などに取り組みます。

概要	<p>市民生活においてデジタルの利活用が進む中、行政サービスの質の向上や業務の効率化を図るためには、職員も日々進化するデジタル技術やサービスを業務にどう生かすかという視点を持ちながら、職務の遂行に当たることが重要です。そのため、デジタル技術やサービスについて理解し、それらを活用して、市民サービスの向上はもとより、業務改善や業務プロセスの見直しによる効率化、課題解決につなげることができる職員の育成に努めます。</p>			
現状と課題	<p>本市におけるデジタルに関する研修は、市が保有する情報を市民の財産と捉え、これを確実に守る観点からセキュリティ対策の重要性を主として進めてきました。今後もセキュリティ対策の徹底を図る一方、行政としてさらなるデジタル活用が求められている状況を踏まえ、DXを推進する部署と人事・研修部署が連携し、管理職を含めた幅広い職員を対象として、デジタルリテラシー<sup>*</sup>等を継続的に向上させていくことが必要です。</p> <p>他方、DXを推進する部署の職員は、デジタル技術や複雑なデータの活用に必要な実務知識、応用力・課題解決力など実践的なスキルの習得のほか、事業主管課の業務とデジタルをマッチングしプロデュースするデザイン力の育成なども重要な要素となります。</p> <p>また、大和市デジタル戦略推進アドバイザーの高い識見のもと、各部署において、デジタル技術を活用した業務改善の推進等を担う職員（ネットワークリーダー）に対する各種研修会等を実施しデジタルリテラシー<sup>*</sup>の底上げを図るなど、職員全体の意識改革を目指します。</p>			
主な取組	<ol style="list-style-type: none"> <li>① セキュリティ研修の実施・デジタルリテラシー等の向上を図る研修の実施</li> <li>② 外部機関が主催するデジタルに関する専門的な研修への参加</li> <li>③ ネットワークリーダーの選任とそのデジタルリテラシーのさらなる向上</li> <li>④ 大和市デジタル戦略推進アドバイザーと職員によるデジタル活用アイデアの創出及び検討を通じたデジタルリテラシーの向上（再掲）</li> <li>⑤ 業務改善に資するデジタル技術の活用、ノーコード・ローコードツール等の適用業務の抽出と試行への検討を通じたデジタルリテラシーの向上（再掲）</li> </ol>			
成果指標	<p>デジタル化に対応する人財の育成を目的とした研修等の実施や、外部団体等が主催する研修会等各種セミナーへの参加など、デジタルリテラシーの向上につながる環境・機会を提供及び確保します。</p>			
工程表	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度
	セキュリティ、デジタルに関する各種研修の実施及び参加支援			
		職員によるデジタル活用アイデアの創出及び検討		
		ノーコード、ローコードツール等の活用を通じた、デジタル活用能力向上		

※デジタルリテラシー：インターネットを中心にデジタル情報や通信、さらにはそれらを活用するパソコンやスマートフォンなどの機器やアプリについて知識を持ち、利用する能力のこと。

### (3) デジタルデバイドの解消

年齢、障がいの有無、国籍等を問わず、あらゆる市民がデジタル化の恩恵を受けることができる環境を整えます。

概要	デジタル化が急速に進み、ホームページや、SNS※などのソーシャルメディアサービスは市民と行政の新たな情報共有の手段となっています。また、オンライン申請やキャッシュレス決済など、ICT※技術を利用した市民サービスの向上にも取り組む必要がある中で、デジタル機器の利用に不慣れな市民等が、必要な知識・技術を習得できるよう、利用機会等の格差是正について検討を進め、「思いやりのあるデジタル化の推進」の実現に向けた環境づくりに努めます。			
現状と課題	市民に最も近い自治体として、一人一人の市民が安心かつ簡便に行政サービスを受用できる環境を追求し続けていくことが大切であり、特にデジタル機器の扱いが苦手な方への配慮、支援を進め、デジタルデバイド※の解消に努めていくことは極めて重要な要素です。			
主な取組	① スマートフォンの操作等に関する支援施策の検討 ② 市が提供するデジタルサービスのUIの向上 ③ デジタル利用支援に関する周知			
成果指標	高齢者等がモバイル機器やサービスの利用方法について理解し、コミュニケーションツールや情報収集ツールとしての利活用できるよう取り組みます。			
工程表	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度
	検証事業としてニーズ調査・分析	ニーズ調査の結果による見直し等を行いながら実施		

※SNS：ソーシャルネットワーキングサービス（Social Networking Service）の略で、スマホやパソコンを使って人間関係を構築することのできるオンライン上のコミュニティサービスの総称。

※ICT：「Information and Communication Technology」情報通信技術の略。

※デジタルデバイド：インターネットやパソコン等の情報通信技術を利用できる者と利用できない者との間に生じる格差。



- 參考資料 -

## 近年の国の取組状況

### (1) 官民データ活用推進基本法

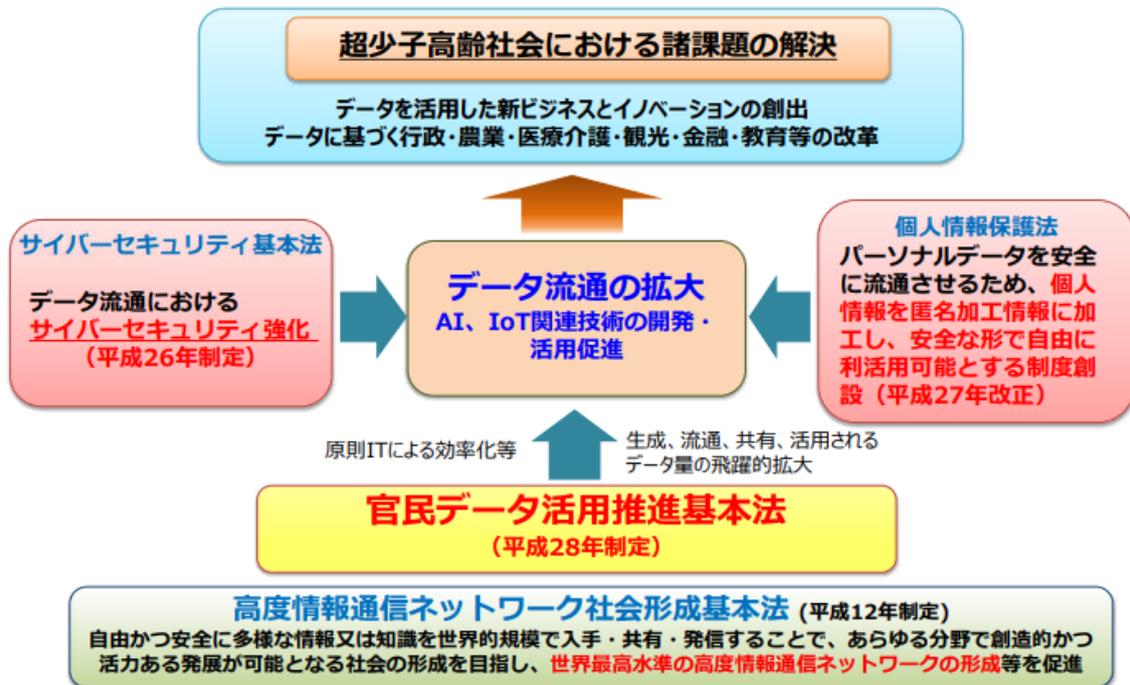
平成28年12月に、官民データ活用の推進に関する施策を総合的かつ効果的に推進し、もって国民が安全で安心して暮らせる社会及び快適な生活環境の実現に寄与することを目的として、「官民データ活用推進基本法」（以下「基本法」という。）が制定されました。

基本法では、官民データ活用により得られた情報を根拠として施策を企画・立案・推進する、いわゆるEBPMや、AI、IoT、クラウドその他の先端的な技術の活用を促進していくことが基本理念として掲げられ、行政手続等のオンライン化、オープンデータの促進等の基本的施策が位置付けられています。

この基本法に基づき、国は平成29年5月に、官民データ利活用に係る基本的な計画である「世界最先端IT国家創造宣言・官民データ活用推進基本計画」（以下「基本計画」という。）を策定しました。

基本法においては、都道府県は官民データ活用の推進に関する施策の基本的な計画（「都道府県官民データ活用推進計画」）の策定が義務付けられていますが、「市町村官民データ活用推進計画」の策定は努力義務とされています。

### 官民データ活用推進基本法制定の背景



内閣官房「官民データ活用推進基本法について」（平成29年3月）より引用

## (2) デジタル・ガバメント推進方針

基本法の下、行政が目指すべき電子行政の方針を取りまとめたものとして、国は平成29年5月に「デジタル・ガバメント推進方針」（以下「推進方針」という。）を策定しました。

推進方針は、3つの方針により構成されており、1つ目の「デジタル技術を徹底活用した利用者中心の行政サービス改革」では、利用者価値を最大化する観点からサービスを設計するサービスデザイン思考に基づく業務改革（BPR）を実現するため、行政手続の「デジタルファースト」（個々の手続が一貫してデジタルで完結）、「コネクテッド・ワンストップ」（どこでも1か所でサービス実現）、「ワンスオンリー」（一度提出した書類は再提出不要）を推進することとしています。

2つ目の「官民協働を実現するプラットフォーム」では、データ流通の促進や官民データ活用のための環境を整備するため、オープンデータを前提とした情報システムや業務プロセス全体の企画、整備、運用を行うオープンデータ・バイ・デザインをはじめ、情報システムに関する規格整備、民間サービス・民間クラウドの積極活用を推進することとしています。

3つ目の「利用者にとっての価値を最大化するITガバナンス」では、利用者中心のサービス改革に対応した推進体制を整備するため、地方公共団体におけるITガバナンスの強化や、利用者にとっての価値の最大化を重視するITマネジメントの徹底を掲げています。

こうした推進方針の内容を具体化し実行するものとして、平成30年1月に国は、「デジタル・ガバメント実行計画」（以下「実行計画」という。）を策定しました。その主な取組として、マイナンバーカードの普及や行政サービスの100%デジタル化、オープンデータの推進が位置付けられています。また、令和2年12月の改定では、政府情報システムについて、共通的な基盤・機能を提供する複数のクラウドサービスの利用環境「Gov-Cloud」を整備することが定められ、地方公共団体の基幹系システムに関しても標準仕様を国が定めた上で、同クラウド上での活用を前提としながら各地方公共団体が利用することを目指すこととされました。

## (3) デジタル手続法

デジタル手続法とは、行政手続のオンライン化を推進するため、令和元年5月31日に「情報通信技術を活用した行政の推進等に関する法律（平成14年制定）」を改正する形で制定されたものです。この中では、デジタル化に関する基本原則として、利用者の利便性を高め行政の業務効率を向上させる3項目「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」が挙げられており、①個々の手続・サービスが一貫してデジタルで完結する②一度提出した情報は、二度提出することを不要とする③民間サービスを含め、複数の手続・サービスをワンストップで実現することとしています。

これにより、行政手続におけるデジタル技術の活用・オンライン化の実施について、国については原則化され、地方公共団体に関しては努力義務とされました。

## デジタル手続法の概要（令和元年12月施行）

デジタル技術を活用し、行政手続等の利便性の向上や行政運営の簡素化・効率化を図るため、行政のデジタル化に関する基本原則及び行政手続の原則オンライン化のために必要な事項等を定める。

### ○行政手続オンライン化法の改正

#### デジタル技術を活用した行政の推進の基本原則

- ①デジタルファースト：個々の手続・サービスが一貫してデジタルで完結する
- ②ワンスオンリー：一度提出した情報は、二度提出することを不要とする
- ③コネクテッド・ワンストップ：民間サービスを含め、複数の手続・サービスをワンストップで実現する

#### 行政手続のデジタル化のために必要な事項

##### 行政手続におけるデジタル技術の活用

###### 行政手続のオンライン原則

- ・国の行政手続（申請及び申請に基づく処分通知）について、**オンライン化実施を原則化**（地方公共団体等は努力義務）
- ・**本人確認や手数料納付もオンラインで実施**（電子署名等、電子納付）

###### 添付書類の省略

- ・**行政機関間の情報連携等**によって入手・参照できる情報に係る添付書類について、**添付を不要とする規定を整備**（登記事項証明書（令和2年度情報連携開始予定）や住民票の写しなどの本人確認書類等）

##### デジタル化を実現するための情報システム整備計画

- ・オンライン化、添付書類の省略、**情報システムの共有化、データの標準化、APIの整備、情報セキュリティ対策、BPR等**

##### デジタルデバイドの是正

- ・デジタル技術の利用のための能力等の格差の是正（高齢者等に対する相談、助言その他の援助）

##### 民間手続におけるデジタル技術の活用の促進

- ・行政手続に関連する民間手続のワンストップ化
- ・法令に基づく民間手続について、支障がないと認める場合に、デジタル化を可能とする法制上の措置を実施

首相官邸「ホームページ、デジタル手続法の概要より引用」

## (4) デジタル社会形成基本法

令和3年5月、国は、デジタル社会の形成が国際競争力の強化及び国民の利便性の向上に資するとともに、急速な少子高齢化の進展への対応、その他の直面する課題を解決する上で極めて重要であり、経済の持続的かつ健全な発展と国民の幸福な生活の実現に寄与するものとして、施策の策定に係る基本方針や、国、地方公共団体及び事業者の責務等を定めた、デジタル社会形成基本法を制定しました。

同法にはデジタル庁の設置や、いわゆるデジタルデバイドの是正、国がデジタル社会の形成に関する重点計画を作成することなども規定され、地方公共団体に関しては、区域の特性を生かした自主的な施策を策定し、実施する責務を有するとされました。

## (5) 地方公共団体情報システムの標準化に関する法律

国は、(4) デジタル社会形成基本法と併せて、令和3年5月に地方公共団体情報システムの標準化に関する法律を制定しました。これは、各地方公共団体が単独で調達してきた、基幹業務系システムについて、団体間の業務の差異の調整に係る負担を軽減して新たなシステムへの移行を容易にし、制度の改正時等において係るシステム改修費用を大幅に削減できるようにすることを目指し、取組が進められているものです。標準化を進めるための基本方針や基準などの大枠が定められました。

## (6) デジタル社会の実現に向けた重点計画

令和3年12月、デジタル社会形成基本法に基づき、これまでのデジタル・ガバメント実行計画、官民データ活用推進計画、情報システム整備計画を統合する形で「デジタル社会の実現に向けた重点計画」が策定（令和4年6月変更）されました。デジタル化による成長戦略や地域活性化、人材育成、国際戦略などデジタル化によって目指す社会の姿が示されており、令和7年度末までの取組の工程表が明記されています。

また、重点計画では、デジタル社会を構築する上で必要になるものとして、①デジタル完結・自動化原則、②アジャイルガバナンス原則、③官民連携原則、④相互運用性確保原則、⑤共通基盤利用原則が定められました（デジタル社会の実現に向けた構造改革のための5つの原則）。今後、既存の法令等もこのデジタル原則への適合性についての確認が行われ、4万以上の法令等を対象にアナログ規制を横断的に見直し、3年間で規制・制度のデジタル原則への適合の実現を目指すとしています。

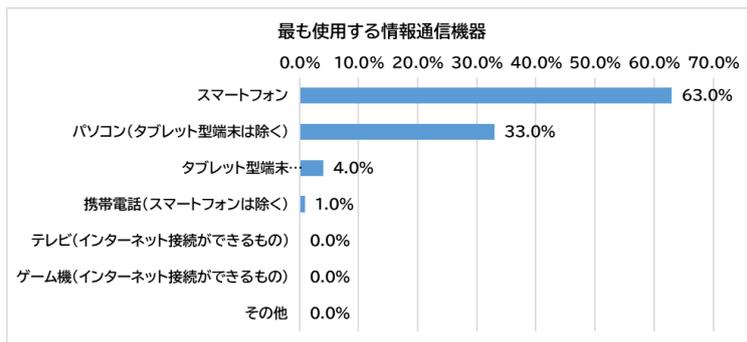
## 市民意識調査結果

### eモニター市民意識調査

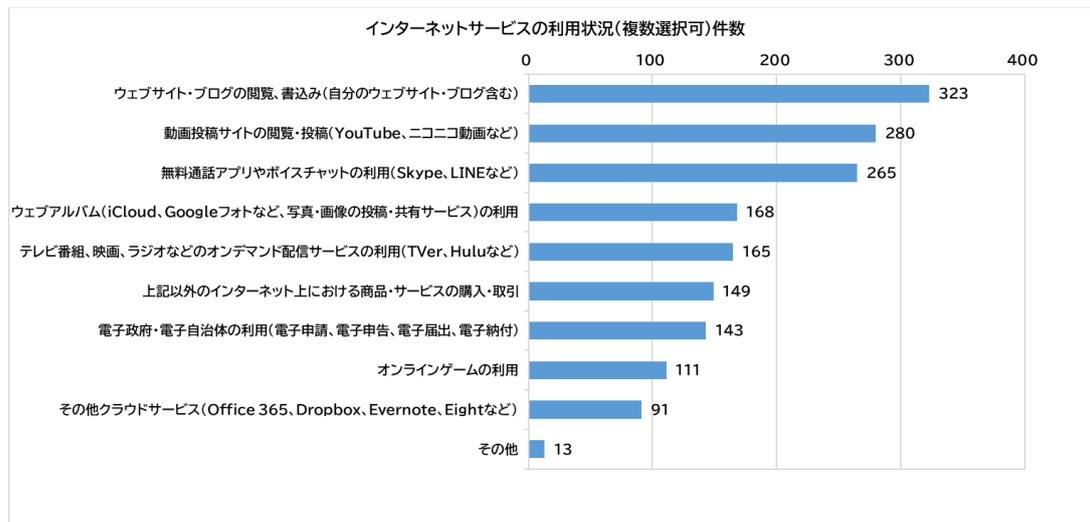
実施期間:令和4年5月30日から6月7日まで

対象者:eモニターに登録している6,663人(回答497件)

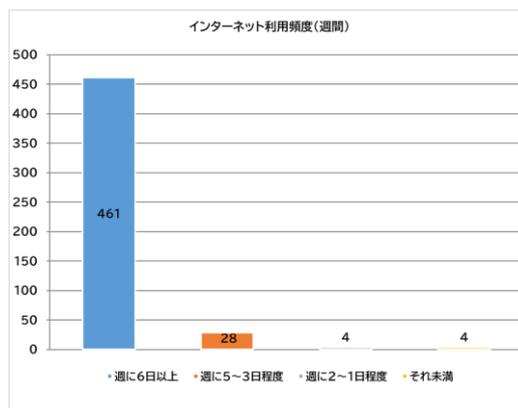
問1、 インターネットを利用する際に、最も使用する情報通信機器は何ですか。【単一選択】



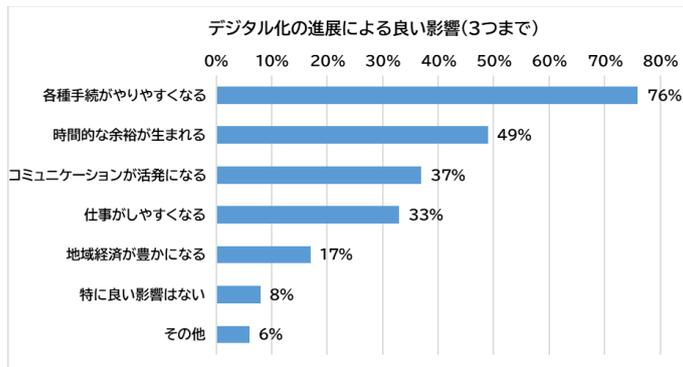
問2、 普段、どのようなインターネットサービスを利用していますか。【複数選択可】



問3、 問2でお答えになったインターネットサービスの利用を全て合わせると、利用頻度はどのくらいになりますか。【単一選択】

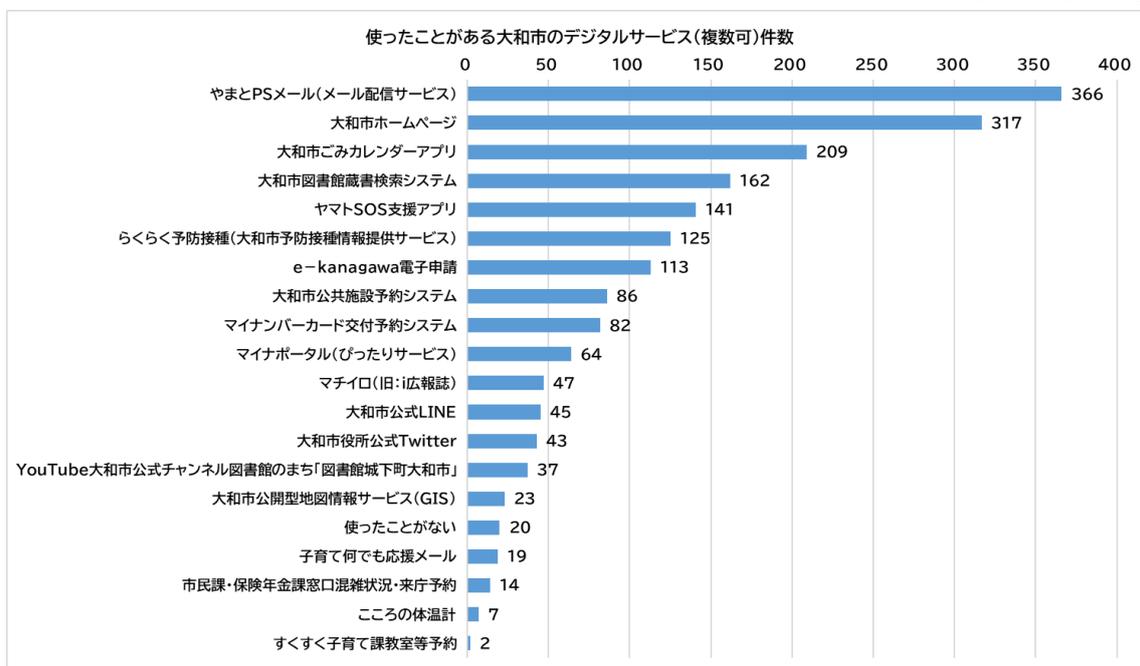


問4、 デジタル化の進展によりどのような良い影響があると思いますか。【3つまで選択可】



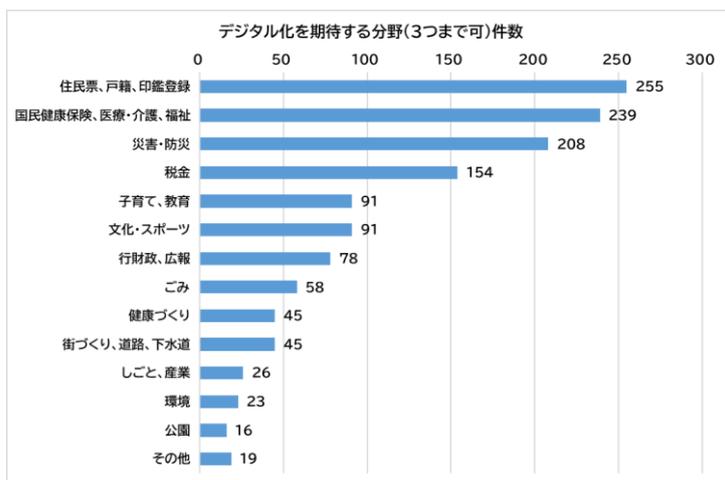
問5、 大和市が提供しているデジタルサービスのうち、使ったことがあるものは何ですか。

【複数選択可】



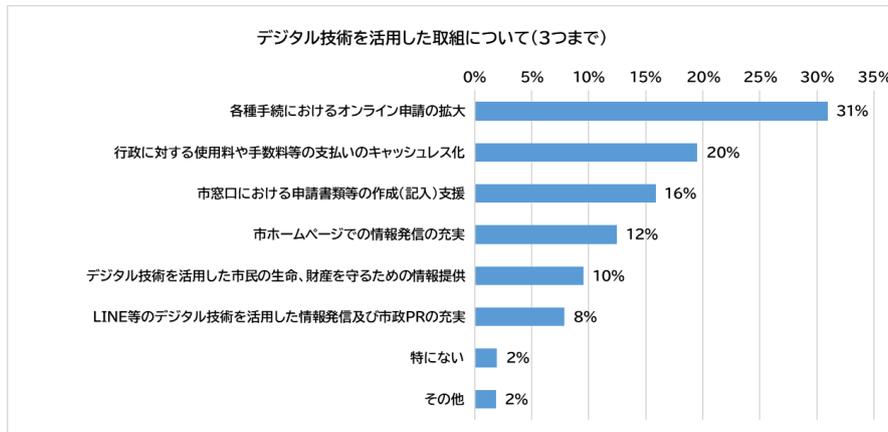
問6、 大和市がデジタル化を進めるに当たって、期待する分野は次のうちどれですか。

【3つまで選択可】



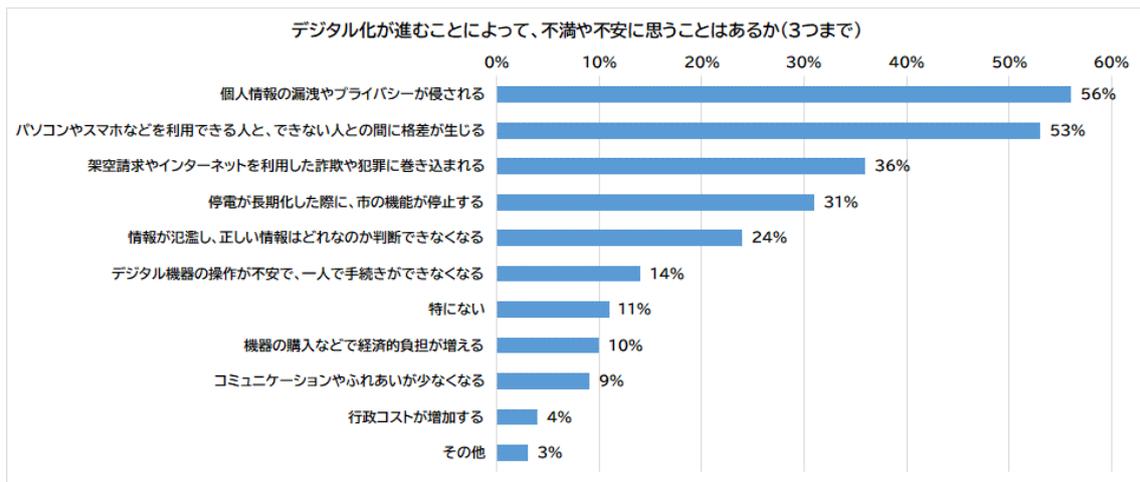
問7、 今後、大和市はデジタル技術を活用したどのような取組を進めるべきと考えますか。

【3つまで選択可】



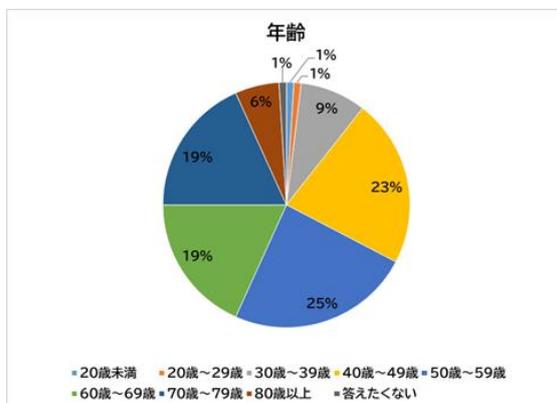
問8、 行政の手続をはじめとして、今後様々なところでデジタル化への移行が進むものと思われませんが、デジタル化が進むことによって、不満や不安に思うことはありますか。

【3つまで選択可】

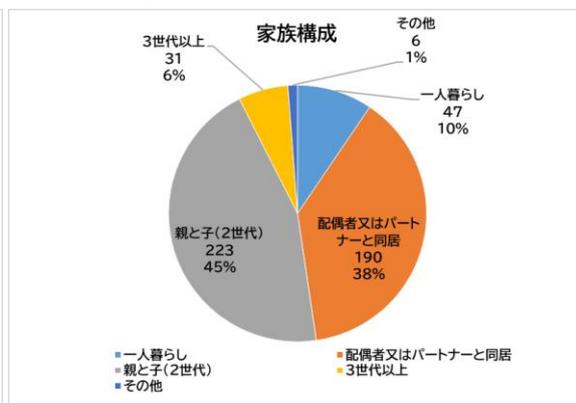


回答者の属性

◆年齢



◆家族構成



## 用語解説

索引	用語	解説
A	AI(エーアイ)	「Artificial Intelligence / アーティフィシャル・インテリジェンス」の略称。Artificialは「人工的な」、Intelligenceは「知能／知性」という。
	AI-OCR(エーアイオーシーアール)	OCR(光学的文字認識)にAIの技術を取り入れたもの。
	AI議事録(エーアイギジロク)	会議等における音声やそのデータについて、AIが自動でテキスト化し議事録を作成するシステムやサービス。
C	CMS(シーエムエス)	「Contents Management System / コンテンツ・マネジメント・システム」の略で、Webサイトのコンテンツを構成するテキストや画像、デザイン・レイアウト情報(テンプレート)などを一元的に保存・管理するシステム。
D	DX(ディーエックス)	「Digital Transformation / デジタルトランスフォーメーション」とは、進化したIT技術を浸透させることで、人々の生活をより良いものへと変革させるという概念。
E	EBPM(イービーピーエム)	「Evidence-Based Policy Making / エビデンス・ベースト・ポリシー・メイキング」の略。「証拠に基づく政策立案」といい、政策の企画をその場限りのエピソードに頼るのではなく、政策目的を明確化した上で合理的根拠(エビデンス)に基づくものとする。
G	GIS(ジーアイエス)	「Geographic Information System / 地理情報システム」の略称。この「地理情報システム」とはデジタル地図の画面上に様々な情報を重ねて、それらの情報を用いて分析を行うシステム。
	Gov-Cloud (ガバメントクラウド)	政府の情報システムについて、共通的な基盤・機能を提供する複数のクラウドサービスの利用環境であり、地方自治体も活用が可能。
I	ICT(アイシーティー)	「Information and Communication Technology / 情報通信技術」の略。
	IoT(アイオーティー)	「Internet of Things」の略。モノのインターネットと訳され、モノがインターネット経由で通信することを意味する。
O	OODAループ(ウーダーループ)	「Observe(観察、情報収集)」、「Orient(状況、方向性判断)」、「Decide(意思決定)」、「Act(行動、実行)」の頭文字をつないだ言葉で、激しい環境変化に素早く順応していくための意思決定方法の1つ。
R	RPA(アールピーイー)	「Robotic Process Automation / ロボティックプロセスオートメーション」の略称で、人間のみが対応可能と想定されていた作業、もしくはより高度な作業を、人間に代わって実施する。
S	SNS(エスエヌエス)	「Social Networking Service / ソーシャルネットワーキングサービス」の略で、スマホやパソコンを使って人間関係を構築することのできるオンライン上のコミュニティサービスの総称。
U	UI(ユーアイ)	「User Interface / ユーザーインターフェイス」の略称で、一般的にユーザー(利用者)と製品やサービスとのインターフェース(接点)すべてのことを意味する。
	UX(ユーエックス)	「User eXperience / ユーザーエクスペリエンス」の略称で、プロダクトやサービスを通じて得られるすべてのユーザー体験を意味する。
ぴ	ぴったりサービス	マイナポータルからアクセスし、手続検索や申請ができるサービス。マイナンバーカードの電子証明書を利用した本人確認により、子育て関係等の手続についてオンライン申請を可能としている。

索引	用語	解説
ア	アジャイルガバナンス	周囲の環境変化を踏まえてゴールやシステムをアップデートしていくガバナンスモデル。
オ	オープンデータ	機械判読に適したデータ形式で、二次利用が可能な利用ルールで公開されたデータ。
	オープンデータ・バイ・デザイン	市が保有する公共データを利用者がより活用しやすいデータ形式等で公開するため、行政手続及び企画・設計段階から必要な措置を講じること。
ク	クラウド	ユーザーがサーバやストレージなどのハードウェアやソフトウェアを持たなくても、インターネットを通じて、サービスを「必要な時に必要な分だけ利用する」考え方のこと。
	クラウド・バイ・デフォルト原則	システム導入に際し、クラウドサービスの利用を第一候補として、その検討を行う考え方。
コ	コネクテッド・ワンストップ	複数の行政機関をまたがる手続も一度の申請で完了させること。
デ	デザイン人材	業務とデジタルをマッチングしデジタルをどう使い、どうサービス展開するかをマネジメントする人材。
	デジタイゼーション	デジタル技術を活用することで業務プロセスをデジタル化し、業務効率やコスト削減を目指すもの。
	デジタルライゼーション	デジタル技術を活用することで業務を変革することで新たな事業価値やサービス提供を生み出すこと。
	デジタルデバイド	インターネットやパソコン等の情報通信技術を利用できる者と利用できない者との間に生じる格差。
	デジタルファースト	デジタル技術を徹底的に活用し、デジタル処理を前提としたサービス設計を行うこと。
	デジタルリテラシー	インターネットを中心にデジタル情報や通信、さらにはそれらを活用するパソコンやスマートフォンなどの機器やアプリについて知識を持ち、利用する能力のこと。
ノ	ノーコードツール	ソースコードをまったく記述せずに開発作業を進められ、プログラミングに関する知識やスキルがなくても開発作業ができるツール。
バ	バックキャストイング	目標とする未来像を描き、次にその未来像を実現するための道筋を未来から現在へとさかのぼって記述するシナリオ作成の手法。
マ	マイナポータル	マイナンバーカードを使用することで、スマートフォンやパソコンから様々な行政手続(主に子育てや介護関連)の申請や、案内等を受け取ることが可能なサービス。
ロ	ローコードツール	ソースコードをほとんど書かずにシステム開発作業を行うことができるが、多少のプログラミングに関する知識やスキルを必要とするツール。
ワ	ワンスオンリー	一度行政機関が提出を受けた情報は、原則再度の提出を求めない仕組みのこと。
基	基幹系20業務	地方自治体が保有する住民系システムについて、国が進める全国共通(標準化)対象の業務。 第1グループ(介護保険、障害者福祉、就学、固定資産税、個人住民税、法人住民税、軽自動車税)、第2グループ(選挙人名簿管理、国民年金、国民健康保険、後期高齢者医療、生活保護、健康管理、児童手当、児童扶養手当、子ども・子育て支援)、その他(住民記録、戸籍、戸籍の附票、印鑑登録事務)

索引	用語	解説
26	26手続	<p>子育て関係(15手続)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・児童手当等の受給資格及び児童手当の額についての認定請求</li> <li>・児童手当等の額の改定の請求及び届出</li> <li>・氏名変更/住所変更等の届出</li> <li>・受給事由消滅の届出</li> <li>・未支払の児童手当等の請求</li> <li>・児童手当等に係る寄附の申出</li> <li>・児童手当に係る寄附変更等の申出</li> <li>・受給資格者の申出による学校給食費等の徴収等の申出</li> <li>・受給資格者の申出による学校給食費等の徴収等の変更等の申出</li> <li>・児童手当等の現況届</li> <li>・支給認定の申請</li> <li>・保育施設等の利用申込</li> <li>・保育施設等の現況届</li> <li>・児童扶養手当の現況届の事前送信</li> <li>・妊娠の届出</li> </ul> <p>介護関係(11手続)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・要介護・要支援認定の申請</li> <li>・要介護・要支援更新認定の申請</li> <li>・要介護・要支援状態区分変更認定の申請</li> <li>・居住(介護予防)サービス計画作成(変更)依頼の届出</li> <li>・介護保険負担割合証の再交付申請</li> <li>・被保険者証の再交付申請</li> <li>・高額介護(予防)サービス費の支給申請</li> <li>・介護保険負担限度額認定申請</li> <li>・居宅介護(介護予防)福祉用具購入費の支給申請</li> <li>・居宅介護(介護予防)住宅改修費の支給申請</li> <li>・住所移転後の要介護・要支援認定申請</li> </ul>



## 大和市デジタル・ガバメント推進指針

(大和市官民データ活用推進計画)

2022年(令和4年)10月発行

[編集・発行]

大和市政策部デジタル戦略課

〒242-8601 大和市下鶴間一丁目1番1号

TEL 046-263-1111 <https://www.city.yamato.lg.jp>