

# みよし市デジタル化推進計画

令和 6（2024）年 9 月  
みよし市デジタル化推進室

## ◇ 目 次 ◇

|     |                     |   |
|-----|---------------------|---|
| 1 章 | 策定にあたって.....        | 1 |
| 1.  | DX 推進の意義 .....      | 1 |
| 2.  | 国の動向 .....          | 1 |
| 3.  | デジタル化に関する社会の動向..... | 2 |
| 2 章 | 基本事項 .....          | 3 |
| 1.  | 将来目標（ビジョン） .....    | 3 |
| 2.  | 基本目標 .....          | 3 |
| 3.  | 計画期間 .....          | 4 |
| 4.  | 計画の位置付け .....       | 4 |
| 5.  | 計画の推進方法.....        | 4 |
| 3 章 | 取組事項 .....          | 6 |
| 1.  | 取組事項 .....          | 6 |

用語集

## 1章 策定にあたって

### 1. DX推進の意義

政府において「デジタル社会の実現に向けた改革の基本方針」が決定され、目指すべきデジタル社会のビジョンとして「デジタルの活用により、一人ひとりのニーズに合ったサービスを選ぶことができ、多様な幸せが実現できる社会～誰一人取り残さない、人に優しいデジタル化～」が示されました。

自治体においては、まずは、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など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さらなる向上につなげていくことが求められています。

また、データが価値創造の源泉であることについて認識を共有し、データの様式の統一化などを図りつつ、多様な主体によるデータの円滑な流通を促進することによって、統計や業務データなどの客観的な証拠に基づく政策立案などにより自らの行政の効率化及び高度化を図るとともに、多様な主体との連携により民間のデジタルビジネスなどの新たな価値が創出されることが期待されています。

### 2. 国の動向

令和2（2020）年12月に「自治体デジタル・トランスフォーメーション（DX）推進計画」（以下「自治体DX推進計画」という。）が閣議決定され、自治体が重点的に取り組むべき事項及び内容について示されました。その後、社会全体の目まぐるしい発展に対応するため、令和6（2024）年2月に改訂された第2.3版を含め4回改定されています。

| 自治体DX推進計画等の概要                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"><li>○「デジタル・ガバメント実行計画」策定（令和2年12月）以降、自治体が重点的に取り組むべき事項や国による支援策、手順書、参考事例集等を取りまとめ、自治体の取組を後押し（計画期間：令和3年1月～令和8年3月）。</li><li>○「経済財政運営と改革の基本方針2023（骨太の方針2023）」に、「推進計画※1に基づき、デジタル人材の確保・育成やデジタル技術の活用、住民との接点（「フロント」）の改革※2など、財政の効率化等につながるデジタル化の取組を推進する」旨が記載されたこと等をふまえ、随時改定を実施。</li></ul> <div>※1 「自治体デジタル・トランスフォーメーション（DX）推進計画【第2.0版】」（令和4年9月2日総務省策定）<br/>※2 オンライン申請の推進・強化や多様な窓口の実現など。</div>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <b>自治体DX推進計画（2020.12.25策定、2024.2.5改定）</b> <ul style="list-style-type: none"><li>■自治体におけるDXの推進体制の構築<ul style="list-style-type: none"><li>① 組織体制の整備</li><li>② デジタル人材の確保・育成</li><li>③ 計画的な取組</li><li>④ 都道府県による市区町村支援</li></ul></li><li>■重点取組事項<ul style="list-style-type: none"><li>① 自治体フロントヤード改革の推進<ul style="list-style-type: none"><li>・ 各自治体の実情に応じた創意工夫で、新しいフロントヤード（住民と自治体の接点）を実現</li></ul></li><li>② 自治体情報システムの標準化・共通化<ul style="list-style-type: none"><li>・ 2025年度までに基幹系20業務システムを標準準拠システムへ移行</li></ul></li><li>③ 公金収納におけるeLTAXの活用</li><li>④ マイナンバーカードの普及促進・利用の推進</li><li>⑤ セキュリティ対策の徹底</li><li>⑥ 自治体のAI・RPAの利用推進、⑦ テレワークの推進</li></ul></li><li>■自治体DXの取組とあわせて取り組むべき事項<ul style="list-style-type: none"><li>① デジタル田園都市国家構想の実現に向けたデジタル実装の取組の推進・地域社会のデジタル化</li><li>② デジタルデバйд対策</li><li>③ デジタル原則を踏まえた規制の点検・見直し</li></ul></li></ul> | <b>自治体DX推進手順書（2021.7.7策定）</b> <ul style="list-style-type: none"><li>■自治体DX全体手順書（2023.12.22改定）<ul style="list-style-type: none"><li>・ DXの推進に必要と想定される一連の手順を0～3ステップで整理</li><li>ステップ0：認識共有・機運醸成</li><li>ステップ1：全体方針の決定</li><li>ステップ2：推進体制の整備</li><li>ステップ3：DXの取組の実行</li></ul></li><li>■自治体情報システムの標準化・共通化に係る手順書（2023.1.20改定（2.0版）2023.9.29改定（3.0版））<ul style="list-style-type: none"><li>・ 自治体情報システム標準化・共通化の意義・効果、作業手順等を示す</li></ul></li><li>■自治体の行政手続のオンライン化に係る手順書（2023.1.20改定）<ul style="list-style-type: none"><li>・ 自治体の行政手続のオンライン化の取組方針や作業手順等を示す</li></ul></li><li>■自治体DX推進参考事例集（2023.4.28改定）<ul style="list-style-type: none"><li>・ 全国の自治体におけるDXの最新の取組を、①体制整備、②人材確保・育成、③内部DXに整理し、参考事例集としてまとめたもの</li></ul></li><li>地域社会のデジタル化に係る参考事例集（2021.12.28策定、2022.9.4改定）<ul style="list-style-type: none"><li>これから事業に取り組む団体の参考となるよう、各事業の概要に加え、事業のポイント・工夫点、取組に至った経緯・課題意識等を参考事例集としてまとめたもの</li></ul></li></ul> |

図1：出展 「自治体デジタル・トランスフォーメーション(DX)推進計画【第2.3版】\_改定の概要」

### 3. デジタル化に関する社会の動向

政府において決定された「デジタル・ガバメント実行計画」における自治体の情報システムの標準化・共通化などデジタル社会構築に向けた各施策を効果的に実行していくためには、国が主導的に役割を果たしつつ、自治体全体として、足並みを揃えて取り組んでいく必要があります。

このため、総務省は「デジタル・ガバメント実行計画」における自治体関連の各施策について、自治体が重点的に取り組むべき事項・内容を具体化するとともに、総務省および関係省庁による支援策などをとりまとめ、「自治体DX推進計画」、「自治体DX推進手順書」、「地域社会のデジタル化に係る参考事例集」として策定し、デジタル社会の構築に向けた取組みを全自治体において着実に進めていくこととしました。

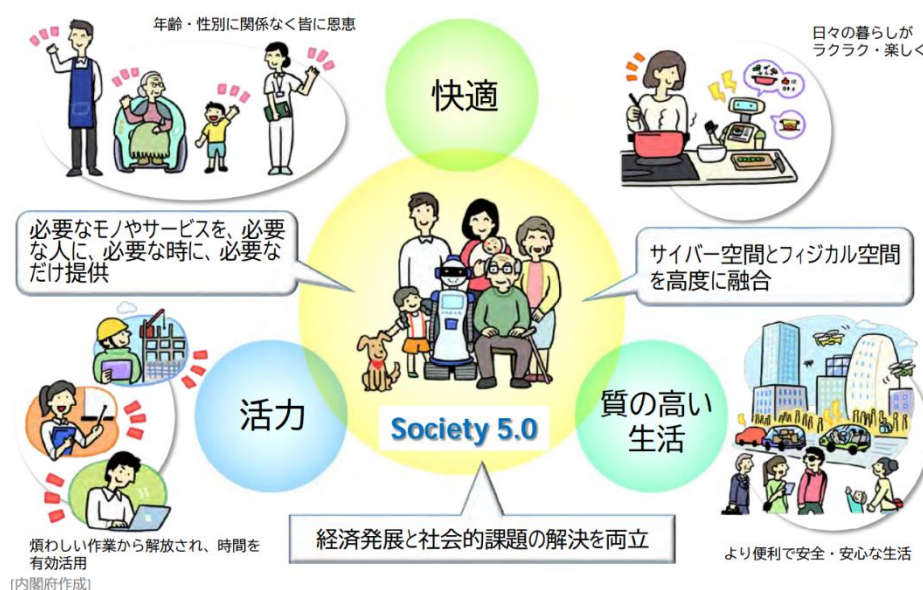


図 3：出展 内閣府「Society5.0 による人間中心の社会」

## 2 章 基本事項

### 1. 将来目標（ビジョン）

職員が減っても行政サービスの提供水準を維持し、持続可能な行政へと転換する必要があります。  
以下のことを目標に掲げ推進します。

- (1) 職員が減っても、高齢化率がさらに上昇して行政サービスの提供内容が変わっても行政サービスの提供水準を維持するために、順を追って体制を整備していく。
- (2) 地域社会のデジタル化に向けて、職員の知識や技術を高めながら、地域の新しい価値の創造ができる手段を調査研究する。
- (3) 単なるデジタルツールの導入ではなく、紙からデータ前提の業務フローへの転換を行い、行政事務のデジタルによる一貫処理ができるようにする。
- (4) 行政のデジタル化を推進している間に、地域社会のデジタル化に向けた職員の意識改革を進める。

### 2. 基本目標

全国的に高齢化がより一層進行し、かつ総人口が減少することで労働者人口の確保が難しくなる将来を見据え、本市においても、職員が減っても行政サービスの提供水準を維持し、持続可能な行政へと転換する必要があることから、まずは「住民の利便性向上」「行政の効率化」を目的として行政のデジタル化を進めていきます。

#### みよし市デジタル化推進構想（Ver2）

令和4年3月24日

背景

2040年には全国で高齢者人口のピークを迎え、労働者人口の減少が見込まれている。  
⇒職員が減っても行政サービスの提供水準を維持し、持続可能な行政へと転換する必要がある。

行政のデジタル化

【目的】

・住民の利便性向上

・行政の効率化

職員の育成

【目的】

・デジタルリテラシー向上

・紙からデータ前提の意識改革

【自治体DX推進計画（総務省）が掲げる重点取組事項】

①自治体の情報システムの標準化・共通化

②マイナンバーカードの普及促進

③自治体の行政手続きのオンライン化

④自治体のAI・RPAの利用推進

⑤テレワークの推進

⑥セキュリティ対策の徹底

※下表の丸数字は上記重点取組事項に対応

ステップ1（2021年度～2022年度）

ステップ2（2022年度～2025年度）

ステップ3（2025年度～）※将来像

|            |                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                   |                                                                               |
|------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|
| 住民との接点     | 主に既存の仕組みの利活用による住民の利便性向上<br>・マイナンバーカード取得促進②<br>・びったりサービスの対象拡大③<br>（子育て、介護保険、引越しワンストップサービスなど）<br>・AIチャットボットの対象拡大④                                                           | 新たな仕組みの導入による住民の利便性向上<br>・電子申請の拡大③<br>・キャッシュレス化の推進（窓口、税金、使用料等）<br>・書かせない窓口<br>（例：マイナンバーカードから自動で申請書類を作成し、関係課に共有）                                                    | 市民は市役所へ出向かなくても証明書の取得などができるようになる。                                              |
| 行政内部のデジタル化 | 主に既存の仕組みの利活用による事務の効率化<br>・AI-OCR、RPAの活用促進④<br>・セキュリティポリシーの全面改訂⑥<br>・保育園のデジタル化<br>・自治体専用チャットツールの導入⑥<br>・大容量ファイル交換領域提供サービスの導入⑥<br>・AI会議録作成システムの導入④<br>・自治体向けDX e-ラーニング研修の導入 | 新たな仕組みの導入による事務の効率化<br>・システムの標準化、共通化①<br>（ガバメント・クラウドへの移行）<br>・電子決裁の導入⑤<br>・テレワークの拡大推進⑤<br>・教育委員会システムの導入（就学援助、学給簿等）<br>・被災者支援システムの導入<br>・地理情報システムの統合、公開型地理情報システムの導入 | 証明等発行業務の縮小やAI・RPAの活用による事務の軽減により、子育て・福祉など市民に寄り添う業務や、企画立案など人的資源が必要な業務に職員を集中できる。 |

#### 地域の新しい価値の創造ができる手段を調査・研究 ※実現可能なものは随時実施

|                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>地域社会のデジタル化</b><br>あらゆる分野でデジタル技術を活用し、社会の利便性を高めるとともに、経済発展と社会的課題の解決を図る。<br><br><b>【自治体DX推進計画が掲げる取組事項】</b><br>①地域社会のデジタル化<br>②デジタルデバйд対策 | ・デジタル＋教育 ……（例）プログラミング教育、1人1台タブレット活用、デジタル教材など<br>・デジタル＋交通 ……（例）デマンド交通、自動運転など<br>・デジタル＋防災 ……（例）災害情報収集、プッシュ型支援など<br>・デジタル＋福祉 ……（例）医療機関との連携による健康管理・在宅医療、健康増進など<br>・デジタル＋産業 ……（例）テレワーク環境整備、サテライトオフィス整備など<br>・デジタル＋農業 ……（例）無人トラクター、ハウス栽培自動管理などのスマート農業<br>・デジタル＋観光 ……（例）AR、VR等による観光プロモーション |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

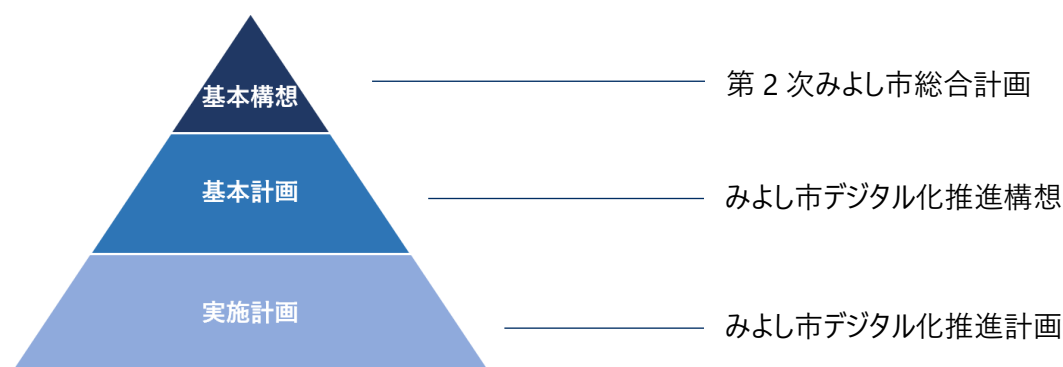
### 3. 計画期間

本計画の期間は、令和5（2023）年度から令和7（2025）年度までの3年間とします。

ICTを取り巻く環境や国の指針等は、日々変化を続けていることから、本計画の取組事項（「3章 取組事項」参照）は、毎年見直して継続的改善を行っていきます。

### 4. 計画の位置付け

第2次みよし市総合計画の基本構想の下支えとして「みよし市デジタル化推進構想」があり、その具体的な事業内容として「デジタル化推進計画」を策定しています。



### 5. 計画の推進方法

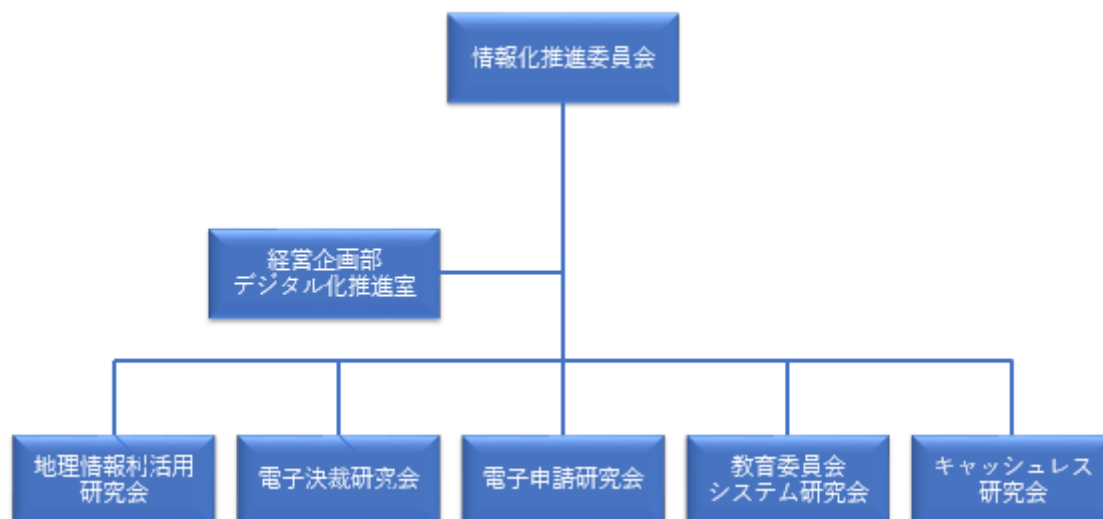
#### （1）計画推進

本計画推進のため、情報化推進委員会の下で全庁的・横断的なDXを推進します。

#### （2）推進体制

本計画の取組事項（「3章 取組事項」参照）の具体的な推進にあたっては、各部門との緊密な連携が必要であることから、関連する部署で構成する「研究会」を設置し、推進を行います。

図4：「推進体制図」



| 研究会名         | 所掌事務                                                                               |
|--------------|------------------------------------------------------------------------------------|
| 地理情報利活用研究会   | GISシステムの統合、公開型GISシステムの導入及び地理情報の利活用についての調査及び研究に関すること。                               |
| 電子決裁研究会      | 文書管理システム、財務会計システム、人事給与システム及び庶務事務システムの導入、電子決裁の環境整備（執務室環境の見直しを含む。）についての調査及び研究に関すること。 |
| 電子申請研究会      | 申請書の電子化についての調査及び研究に関すること。                                                          |
| 教育委員会システム研究会 | 学齢簿、就学援助及び給食費のシステム導入についての調査及び研究に関すること。                                             |
| キャッシュレス研究会   | キャッシュレス（キャッシュレス端末及び地方税共通納税システムQR対応拡大）についての調査及び研究に関すること。                            |

※今後新たなデジタル化に資する施策が発生した際は、必要に応じて研究会を設置します。

### （３）計画の管理

D X 推進に係る意思決定及び計画の見直し、検討や進行管理は、情報化推進委員会にて行います。

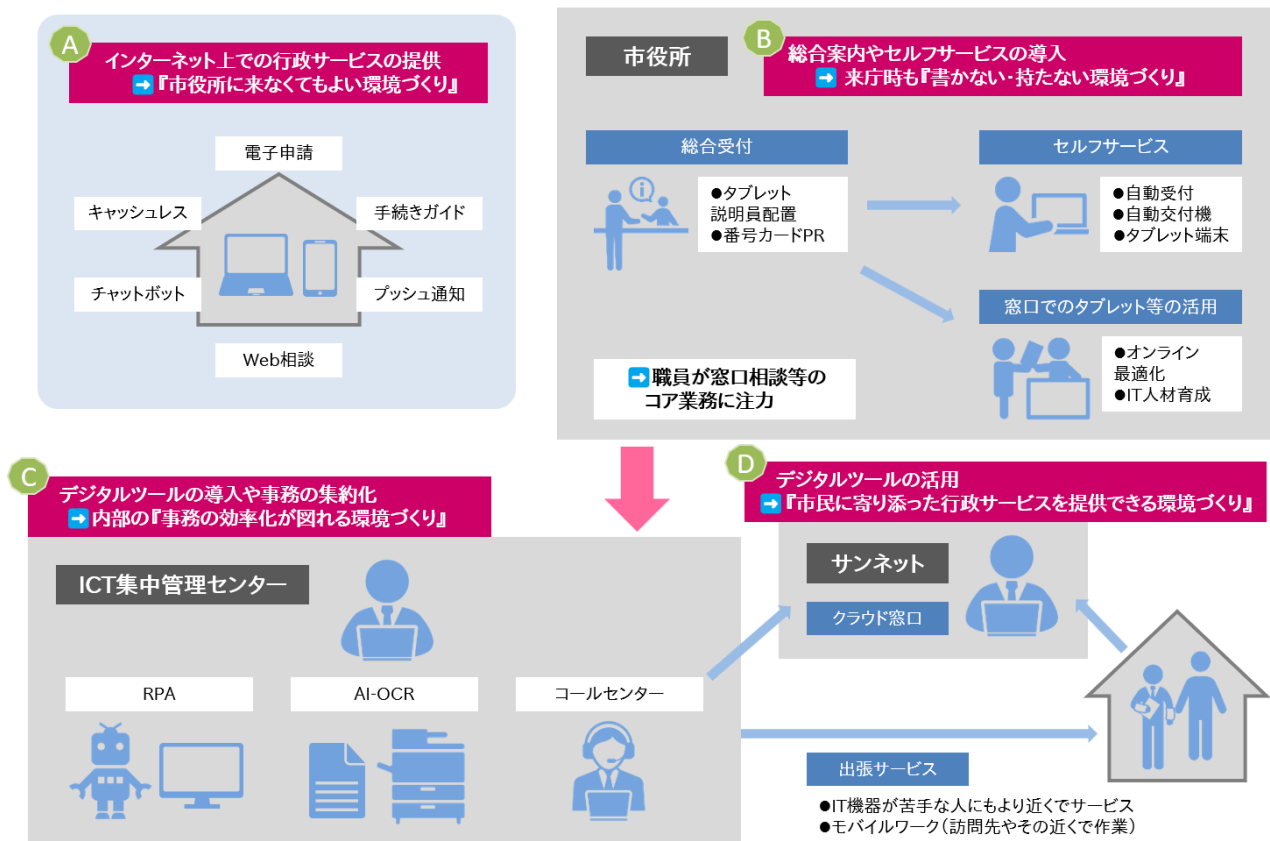
### 3章 取組事項

#### 1. 取組事項

みよし市デジタル化推進構想は3つの基本構想とその構想に繋がる22の取組事項で構成されています。

基本構想を元に、【市役所のデジタル化イメージ】を次のAからDの4つに分類し、市役所のデジタル化に向けた取り組みの推進を行います。

#### 【市役所のデジタル化イメージ】



#### 【市役所のデジタル化イメージパート】

- (A) インターネット上で行政手続き、問い合わせを完結させることで「市役所に来なくてもよい環境づくり」
- (B) 総合案内やセルフサービス導入により来庁時に「書かせない・待たせない環境づくり」
- (C) デジタルツールの導入や事務の集約化による内部「事務の効率化が図れる環境づくり」
- (D) 職員がデジタルツールを活用しながら、「市民に寄り添った行政サービスを提供できる環境づくり」

【取組事項】

(A)市役所に来なくても  
よい環境づくり

| 施策番号 | 取組テーマ           |
|------|-----------------|
| A-1  | マイナンバーカードの普及促進  |
| A-2  | 電子申請の拡大         |
| A-3  | AI チャットボットの対象拡大 |
| A-4  | キャッシュレス化の推進     |

(B)書かせない・待たせ  
ない環境づくり

| 施策番号 | 取組テーマ        |
|------|--------------|
| B-1  | 書かない窓口       |
| B-2  | 自治体フロントヤード改革 |

(C)事務の効率化が図  
れる環境づくり

| 施策番号 | 取組テーマ                      |
|------|----------------------------|
| C-1  | AI-OCR、RPA の活用促進           |
| C-2  | セキュリティ対策                   |
| C-3  | 保育園のデジタル化                  |
| C-4  | 自治体専用チャットツールの導入            |
| C-5  | 大容量ファイル交換領域提供サービスの導入       |
| C-6  | AI 会議録作成システムの導入            |
| C-7  | 基幹系システムの標準化・共通化            |
| C-8  | 文書管理システム、電子決裁システムの導入       |
| C-9  | 電子契約、電子請求サービスの導入           |
| C-10 | テレワークの拡大推進                 |
| C-11 | 就学支援システムの導入（就学援助、学齢簿）      |
| C-12 | 地理情報システムの統合、公開型地理情報システムの導入 |

**(D)市民に寄り添った行政サービスを提供できる環境づくり**

| 施策番号 | 取組テーマ                   |
|------|-------------------------|
| D-1  | 自治体向け DX e-ラーニング研修の導入   |
| D-2  | 地域社会のデジタル化              |
| D-3  | デジタルデバイド対策              |
| D-4  | 地域の新しい価値の創造ができる手段を調査・研究 |

|              |    |    |            |                  |            |
|--------------|----|----|------------|------------------|------------|
| 施策番号         | 新規 | 継続 | 拡充         | 市役所に来なくてもよい環境づくり |            |
| A-1          |    |    |            |                  |            |
| 住民との接点のデジタル化 |    |    | 行政内部のデジタル化 |                  | 地域社会のデジタル化 |

|                        |                                                                                                                                                                                                         |                                                                                      |                          |          |          |
|------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|----------|----------|
| 事項<br>取組               | マイナンバーカードの普及促進                                                                                                                                                                                          |                                                                                      | 担当課                      |          |          |
|                        |                                                                                                                                                                                                         |                                                                                      | 企画政策課、市民課                |          |          |
| 現状と課題                  | <p>【現状】</p> <p>カード交付促進のため、窓口で写真の無料撮影を含めたマイナンバーカードの申請補助を実施しています。また、マイナンバーカードを利用した住民票等のコンビニ交付サービスを実施しています。</p> <p>【課題】</p> <p>マイナンバーカードを健康保険証や免許証として利用することが予定されている等から、さらなる交付促進が求められています。</p>              |                                                                                      |                          |          |          |
| 方法・手段<br>取組内容          | <p>マイナンバーカード交付円滑化計画に沿ったカード発行を目指します。</p> <p>カードの多目的利用（市独自）の研究をします。</p> <p>カードの多目的利用に向け、他市町の事例やその効果などを調査します。</p> <p>カードの認証技術を様々なデータと連携することで、日常生活の利便性の向上を図ります。</p> <p>住民票等証明書のコンビニ交付について、さらなるPRを実施します。</p> |                                                                                      |                          |          |          |
| 期待される効果                | <p>市民が来庁することなく様々なサービスを利用する事ができるようになります。</p>                                                                                                                                                             |                                                                                      |                          |          |          |
| 評価項目                   |                                                                                                                                                                                                         | 令和 5（2023）年度実績値                                                                      | 令和 6（2024）年度目標値          |          |          |
| カード交付率<br>図書館利用者カードの活用 |                                                                                                                                                                                                         | 75.6%<br>実施済                                                                         | 100.0%（アクションプラン目標値）<br>— |          |          |
| 取組事項                   |                                                                                                                                                                                                         | 実施時期                                                                                 |                          |          |          |
|                        |                                                                                                                                                                                                         | R4（2022）                                                                             | R5（2023）                 | R6（2024） | R7（2025） |
| カードの多目的利用の調査研究         |                                                                                                                                                                                                         |  |                          |          |          |
| 図書館利用者カードの活用           |                                                                                                                                                                                                         |   | ★ 実施済                    |          |          |

|              |    |    |            |                  |            |
|--------------|----|----|------------|------------------|------------|
| 施策番号         | 新規 | 継続 | 拡充         | 市役所に来なくてもよい環境づくり |            |
| A-2          |    |    |            |                  |            |
| 住民との接点のデジタル化 |    |    | 行政内部のデジタル化 |                  | 地域社会のデジタル化 |

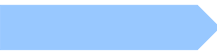
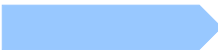
| 事項<br>取組 | 電子申請の拡大                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | 担当課         |
|----------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|
|          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | デジタル化推進室、各課 |
| 現状と課題    | <p>【現状】</p> <p>現在、本市では電子申請を受け付ける仕組みとして、国が管理する国民一人ひとりに構築されているマイナポータルを通じたぴたりサービス、愛知県及び県内市町村が共同で利用できる愛知県電子申請システムの2つのシステムで受け付けをしています。「自治体 DX 推進計画」で「特に国民の利便性向上に資するオンライン化対象手続」とされている、子育て（15 手続）、介護（11 手続）、被災者支援（1 手続）は原則オンライン申請できる体制を整える事とされており、令和 4（2022）年度に環境整備を完了しています。</p> <p>その他の電子申請については、令和 5（2023）年 4 月に「みよし市行政手続オンライン化方針」を策定し、全 1,554 件の行政手続きについて優先順位を設定し拡大していくこととしています。</p> <p>スポーツ施設や文化施設等の施設利用予約は、愛知県及び県内市町村が共同で利用できる愛知県施設予約システムで受け付けています。</p> <p>【課題】</p> <p>本市の手続き全体では、オンライン化されているのは一部にとどまり、紙での申請が多くを占めています。</p> <p>紙での申請となっていることから申請情報を直接業務システムに取り込む事ができていません。</p> |             |
|          | <p>利用者の利便性向上を主軸とし、マイナポータルのぴたりサービス、愛知県電子申請システムとの役割を整理し、不足する場合は民間業者が提供する申請システムの導入も検討します。</p> <p>その際、システムが複数になった場合でも利用者がそれぞれのシステムにログインする ID は統一する仕組みの導入を合わせて検討します。</p> <p>電子申請システムはキャッシュレスと連携できる仕組みを検討し、申請と支払いが一通りでできる仕組みを検討します。</p> <p>現時点で電子申請の拡大は、愛知県電子申請システムと国のぴたりサービスで構築を進めていくこととしていますが、基幹系システムにデータ連携する手続きはぴたりサービスで構築することで連携しやすくしていきます。</p> <p>施設予約システムは現在のシステムが令和 8（2026）年 12 月末までの利用契約となっていることから、システム更新時にキャッシュレスと連携できる仕組みを検討し、かつ施設の鍵管理も同時にを行い、予約から支払い、現地利用まで施設利用者の利便性を高める仕組みを検討します。</p>                                                                                  |             |
| 方法・手段    | 取組内容                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |             |

|                               |                                                                                                                                                                                         |             |                    |             |
|-------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|--------------------|-------------|
| 期待される効果                       | 電子申請の導入により、ペーパーレス、来庁不要で対象手続についての申請が可能となり、市民の利便性が向上します。                                                                                                                                  |             |                    |             |
|                               | 電子申請システム上でオンライン決済できるようにすることで、申請から支払いまで来庁することなく手続きが完了します。                                                                                                                                |             |                    |             |
|                               | 施設予約システム上で予約時にオンライン支払いを行うことができるようにすることで、予約から支払いまで来庁することなく手続きが完了します。また、対象施設の扉をスマートロック対応に変更し、施設予約システムでスマートロックの機能と連携させることで、支払い完了時にスマートフォンなどにスマートロック解除キーを通知することで施設利用時に鍵を取りに行く手間をなくすことができます。 |             |                    |             |
|                               |                                                                                                                                                                                         |             |                    |             |
| 評価項目                          | 令和 5（2023）年度実績値                                                                                                                                                                         |             | 令和 6（2024）年度目標値    |             |
| 申請手続様式数                       | 231 件                                                                                                                                                                                   |             | 542 件（アクションプラン目標値） |             |
| 取組事項                          | 実施時期                                                                                                                                                                                    |             |                    |             |
|                               | R4（2022）                                                                                                                                                                                | R5（2023）    | R6（2024）           | R7（2025）    |
| 市民からの申請受領環境の整備                | ★ 実施済                                                                                                                                                                                   |             |                    |             |
| 申請書、届出書の押印廃止                  | <div></div>                                                                                                                                                                             |             |                    |             |
| 申請書、届出書の全体把握                  | <div></div>                                                                                                                                                                             |             |                    |             |
| 電子申請研究会の立ち上げ                  | <div></div>                                                                                                                                                                             |             |                    |             |
| 電子申請方針作成<br>（モデルケース選定 3 段階）   | <div></div>                                                                                                                                                                             |             |                    |             |
| 第 1 段階オンライン化実施                |                                                                                                                                                                                         | <div></div> |                    |             |
| 第 2 段階オンライン化実施                |                                                                                                                                                                                         |             | <div></div>        |             |
| 第 3 段階オンライン化実施                |                                                                                                                                                                                         |             |                    | <div></div> |
| 行政手続きで支払いが生じる<br>手続きのオンライン化実施 |                                                                                                                                                                                         |             |                    | <div></div> |
| アナログ規制の見直し                    |                                                                                                                                                                                         | <div></div> |                    |             |
| 施設予約管理システムの検討                 |                                                                                                                                                                                         | <div></div> |                    |             |
| 汎用予約システムの検討                   |                                                                                                                                                                                         | <div></div> | ★ 導入予定             |             |

|              |    |    |            |                  |            |
|--------------|----|----|------------|------------------|------------|
| 施策番号         | 新規 | 継続 | 拡充         | 市役所に来なくてもよい環境づくり |            |
| A-3          |    |    |            |                  |            |
| 住民との接点のデジタル化 |    |    | 行政内部のデジタル化 |                  | 地域社会のデジタル化 |

| 事項<br>取組               |                                                                                                                                                                 | 担当課               |          |                      |          |  |
|------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|----------|----------------------|----------|--|
| AI チャットボットの対象拡大        |                                                                                                                                                                 | デジタル化推進室、各課       |          |                      |          |  |
| 現状と課題                  | 【現状】<br>令和 2（2020）年 11 月から導入した A I チャットボットによる総合案内サービスにより、市民からの問い合わせに A I による 24 時間対応での回答を実施しています。                                                               |                   |          |                      |          |  |
|                        | 【課題】<br>令和 2（2020）年 12 月 25 日に閣議決定された「デジタル・ガバメント実行計画」において、A I や R P A 等による業務効率化の推進が示されたことから、A I チャットボットによる総合案内サービスの利用を促進し、精度を高めることで行政サービスを向上させ、業務を効率化する必要があります。 |                   |          |                      |          |  |
|                        | AI チャットボットの問い合わせアイコンがホームページの画面上部に固定されてしまい利用しにくい現状があります。                                                                                                         |                   |          |                      |          |  |
| 方法・手段<br>取組内容          | A I チャットボットの利用について、ホームページで案内する等積極的な利用を推進します。                                                                                                                    |                   |          |                      |          |  |
|                        | A I チャットボットの利用拡大によって A I の学習機会を増やすこと及び過去の質問等を分析し、想定される質問への回答を登録・整備する等、定期的に A I のメンテナンスを行うことにより、A I の回答率を向上させます。                                                 |                   |          |                      |          |  |
| 効果<br>期待される            | ホームページを画面スクロールで移動しても画面の中に A I チャットボットの問い合わせアイコンが存在する改修を行います。                                                                                                    |                   |          |                      |          |  |
|                        | 市民が来庁しなくても、また好きな時間に気軽に質問・相談ができます。                                                                                                                               |                   |          |                      |          |  |
|                        |                                                                                                                                                                 | 問い合わせ業務の効率化ができます。 |          |                      |          |  |
| 評価項目                   |                                                                                                                                                                 | 令和 5（2023）年度実績値   |          | 令和 6（2024）年度目標値      |          |  |
| 想定質問数                  |                                                                                                                                                                 | 3,079 件           |          | 2,750 件（アクションプラン目標値） |          |  |
| 回答率                    |                                                                                                                                                                 | 84.2%             |          | 82.0%（アクションプラン目標値）   |          |  |
| 取組事項                   |                                                                                                                                                                 | 実施時期              |          |                      |          |  |
|                        |                                                                                                                                                                 | R4（2022）          | R5（2023） | R6（2024）             | R7（2025） |  |
| 県共同利用として AI チャットボットの導入 |                                                                                                                                                                 | ★実施済              |          |                      |          |  |
| 回答可能案件の拡大              |                                                                                                                                                                 |                   |          |                      |          |  |

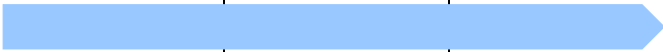
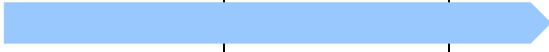
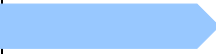
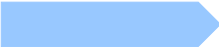
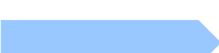
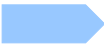
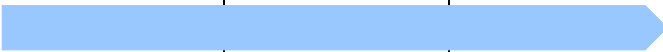
|              |    |    |            |                  |            |
|--------------|----|----|------------|------------------|------------|
| 施策番号         | 新規 | 継続 | 拡充         | 市役所に来なくてもよい環境づくり |            |
| A-4          |    |    |            |                  |            |
| 住民との接点のデジタル化 |    |    | 行政内部のデジタル化 |                  | 地域社会のデジタル化 |

| 事項<br>取組                        | キャッシュレス化の推進                                                                                                                                                                                                                                                | 担当課                                                                                 |                                                                                     |                   |          |
|---------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|----------|
|                                 |                                                                                                                                                                                                                                                            | 会計課、デジタル化推進室、各課                                                                     |                                                                                     |                   |          |
| 現状と課題                           | <b>【現状】</b><br>令和 4（2022）年度に市民課窓口にてキャッシュレス化の実証実験を行い、証明発行手数料のキャッシュレス化を開始している。令和 5（2023）年度にはサンネットでも証明発行手数料の支払いがキャッシュレス化されました。<br><b>【課題】</b><br>市役所や体育館、サンライブなどでの納付は現金払いしかできない状態です。<br>オンライン申請時に料金を支払うことができない状態です。<br>銀行窓口での納付書支払いに対して金融機関で手数料徴収の動きが広がっています。 |                                                                                     |                                                                                     |                   |          |
|                                 | 市民が窓口で現金支払いを行っている各種手数料、利用料等について、クレジットカード、交通系 IC カード、QR コード等のキャッシュレス決済の導入を推進します。<br>令和 8（2026）年 9 月から税以外の施設使用料などの公金について地方税統一 QR コードにより eLTAX を活用して収納できる法令改正が予定されています。公金の対象範囲を検討していきます。                                                                      |                                                                                     |                                                                                     |                   |          |
| 効果                              | オンライン決済を導入した場合、市民が支払いのために納付書を市役所や金融機関の窓口、コンビニエンスストアに持参して支払う必要がなくなり、市民の利便性が向上します。<br>銀行窓口での納付書支払いからオンライン決済に移行することで、金融機関での手数料負担を減らすことができます。                                                                                                                  |                                                                                     |                                                                                     |                   |          |
| 評価項目                            |                                                                                                                                                                                                                                                            | 令和 5（2023）年度実績値                                                                     |                                                                                     | 令和 6（2024）年度目標値   |          |
| キャッシュレス対応サービス数                  |                                                                                                                                                                                                                                                            | 4 件                                                                                 |                                                                                     | 20 件（アクションプラン目標値） |          |
| 取組事項                            |                                                                                                                                                                                                                                                            | 実施時期                                                                                |                                                                                     |                   |          |
|                                 |                                                                                                                                                                                                                                                            | R4（2022）                                                                            | R5（2023）                                                                            | R6（2024）          | R7（2025） |
| 市民課窓口でのキャッシュレス<br>端末試験導入        |                                                                                                                                                                                                                                                            |  |                                                                                     |                   |          |
| インボイス制度導入に伴うレジ<br>とキャッシュレス端末の連動 |                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                     |  |                   |          |

|                                         |  |                                                                                    |                                                                                     |
|-----------------------------------------|--|------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| 市民課窓口以外でのキャッシュレス端末導入検討                  |  |  |                                                                                     |
| 支払いを伴う電子申請、施設予約時に即時決済ができるキャッシュレス機能の導入検討 |  |                                                                                    |  |

|              |    |    |            |                  |            |
|--------------|----|----|------------|------------------|------------|
| 施策番号         | 新規 | 継続 | 拡充         | 書かせない・待たせない環境づくり |            |
| B-1          |    |    |            |                  |            |
| 住民との接点のデジタル化 |    |    | 行政内部のデジタル化 |                  | 地域社会のデジタル化 |

| 事項<br>取組          | 書かない窓口                                                                                                          | 担当課             |             |                     |             |
|-------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|-------------|---------------------|-------------|
|                   |                                                                                                                 | 市民課、デジタル化推進室、各課 |             |                     |             |
| 現状と課題             | 【現状】<br>各種手続きを行う際、申請書に氏名や住所などを何度も記入する必要があり、手続きを行う市民に手間がかかっています。                                                 |                 |             |                     |             |
|                   | 【課題】<br>紙からの脱却ができていないほか、各種手続きを行うにあたり複数の部署を回る必要があります。                                                            |                 |             |                     |             |
| 方法・手段<br>取組内容     | デジタル3原則の考え方を踏まえ、「スマート窓口＝行かない・書かない・待たない窓口」を目指す姿とし、その実現に向けて、まずは市民課の窓口業務において、現在の制度上で取り組み可能な「書かない・待たない」から検討を進めています。 |                 |             |                     |             |
|                   | 開庁時間内に職員が市民役で実際の手続き（転入、お悔やみ、証明発行）を体験し、手続きを進めるうえでの課題を取得しました。                                                     |                 |             |                     |             |
| 効果<br>期待される       | 申請書に住所や氏名など同じ内容を何度も記入することがなくなり、手続き時間の短縮や疲労の軽減を図ることができます。                                                        |                 |             |                     |             |
|                   | 外国籍住民の手続きにおいても、手書きを排除することで書き間違いや読み間違いのリスクを軽減することができます。                                                          |                 |             |                     |             |
| 評価項目              |                                                                                                                 | 令和5（2023）年度実績値  |             | 令和6（2024）年度目標値      |             |
| 書かない窓口の具体的な実施方法決定 |                                                                                                                 | 実施方法検討          |             | 実施方法決定<br>フロントヤード導入 |             |
| 取組事項              |                                                                                                                 | 実施時期            |             |                     |             |
|                   |                                                                                                                 | R4（2022）        | R5（2023）    | R6（2024）            | R7（2025）    |
| 書かせない窓口の事例収集      |                                                                                                                 | <div></div>     |             |                     |             |
| 書かせない窓口実施自治体の視察   |                                                                                                                 |                 | <div></div> |                     |             |
| 書かせない窓口の実施方法検討    |                                                                                                                 |                 | <div></div> |                     |             |
| 書かせない窓口実証実験       |                                                                                                                 |                 |             | <div></div>         |             |
| 書かせない窓口本格導入       |                                                                                                                 |                 |             |                     | <div></div> |

|                                                         |       |                                                                                     |                                                                                    |                                                                                     |
|---------------------------------------------------------|-------|-------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| 窓口利用体験調査                                                |       |   |                                                                                    |                                                                                     |
| 総合窓口実施の検討                                               |       |   |                                                                                    |                                                                                     |
| 総合窓口外部委託の検討                                             |       |                                                                                     |                                                                                    |  |
| おくやみコーナーの設置                                             |       |    |                                                                                    |                                                                                     |
| 引っ越しワンストップに伴う実施<br>方法の検討                                |       |    |                                                                                    |                                                                                     |
| 書かせない窓口設置と合わせ<br>て総合案内の実施方法（人<br>による案内か液晶パネル設置<br>か）を検討 |       |                                                                                     |  |                                                                                     |
| 総合案内の本格導入                                               |       |                                                                                     |                                                                                    |  |
| 窓受けシステムの導入                                              | ★ 実施済 |                                                                                     |                                                                                    |                                                                                     |
| 自動受付交付機の導入                                              | ★ 実施済 |                                                                                     |                                                                                    |                                                                                     |
| 自動受付、自動交付の対象<br>拡大を検討                                   |       |  |                                                                                    |                                                                                     |

|              |    |    |            |                  |            |
|--------------|----|----|------------|------------------|------------|
| 施策番号         | 新規 | 継続 | 拡充         | 書かせない・待たせない環境づくり |            |
| B-2          |    |    |            |                  |            |
| 住民との接点のデジタル化 |    |    | 行政内部のデジタル化 |                  | 地域社会のデジタル化 |

| 事項<br>取組          | 自治体フロントヤード改革                                                                                                                                                                                                                                                                    | 担当課             |            |                 |            |
|-------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|------------|-----------------|------------|
|                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                 | デジタル化推進室、各課     |            |                 |            |
| 現状と課題             | <b>【現状】</b><br>各種手続きを行う際、申請書に氏名や住所などを何度も記入する必要があり、市民の手間がかかっています。手書きされた申請書から申請書に必要項目を転記入力する必要があり、職員の手間がかかっています。<br><b>【課題】</b><br>紙からの脱却ができていないほか、各種手続きを行うにあたり複数の部署を回る必要があります。<br>令和 5（2023）年 7 月に実施した窓口体験調査で、「氏名・住所を何度も書く、課の名称案内だけでは何の手続きができるかわからない、市民も職員も動線に問題があるなど」課題を把握しました。 |                 |            |                 |            |
|                   | 方法・手段<br>取組内容<br>申請から通知までのエンドツーエンドでデジタル化する仕組みとして、書かない窓口・申請ナビ・電子化サポート（紙申請の電子化）・オンラインサポート・電子審査を組み合わせた仕組みを導入し、フロントヤードのオムニチャネル化・バックヤードの効率化に取り組みます。また、フロントヤード改革を行う中で庁舎空間整備計画を策定し、1 階の一部から先行着手していく予定としています。                                                                           |                 |            |                 |            |
| 効果<br>期待される       | デジタル 3 原則（①個々の手続・サービスが一貫してデジタルで完結する（デジタルファースト）、②一度提出した情報は、二度提出することを不要とする（ワンスオンリー）及び③複数の手続・サービスをワンストップでできる（コネクテッド・ワンストップ））を達成でき、市民の利便性向上と行政の効率化を図ることができます。                                                                                                                       |                 |            |                 |            |
| 評価項目              |                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 令和 5（2023）年度実績値 |            | 令和 6（2024）年度目標値 |            |
| 自治体フロントヤード改革モデル事業 |                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 採用決定            |            | 効果検証            |            |
| 取組事項              |                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 実施時期            |            |                 |            |
|                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                 | R6 第 1 四半期      | R6 第 2 四半期 | R6 第 3 四半期      | R6 第 4 四半期 |
| 企画・検討             |                                                                                                                                                                                                                                                                                 | <div></div>     |            |                 |            |
| BPR・業務設計          |                                                                                                                                                                                                                                                                                 | <div></div>     |            |                 |            |
| フロントヤードサービス導入     |                                                                                                                                                                                                                                                                                 | <div></div>     |            |                 |            |

|              |  |  |  |  |
|--------------|--|--|--|--|
| バックヤードサービス導入 |  |  |  |  |
| 連携インターフェイス導入 |  |  |  |  |
| テスト・実証       |  |  |  |  |
| 庁舎空間整備計画     |  |  |  |  |
| データ分析        |  |  |  |  |
| 報告書作成        |  |  |  |  |

【人口5万人以上10万人未満】

## 愛知県 みよし市

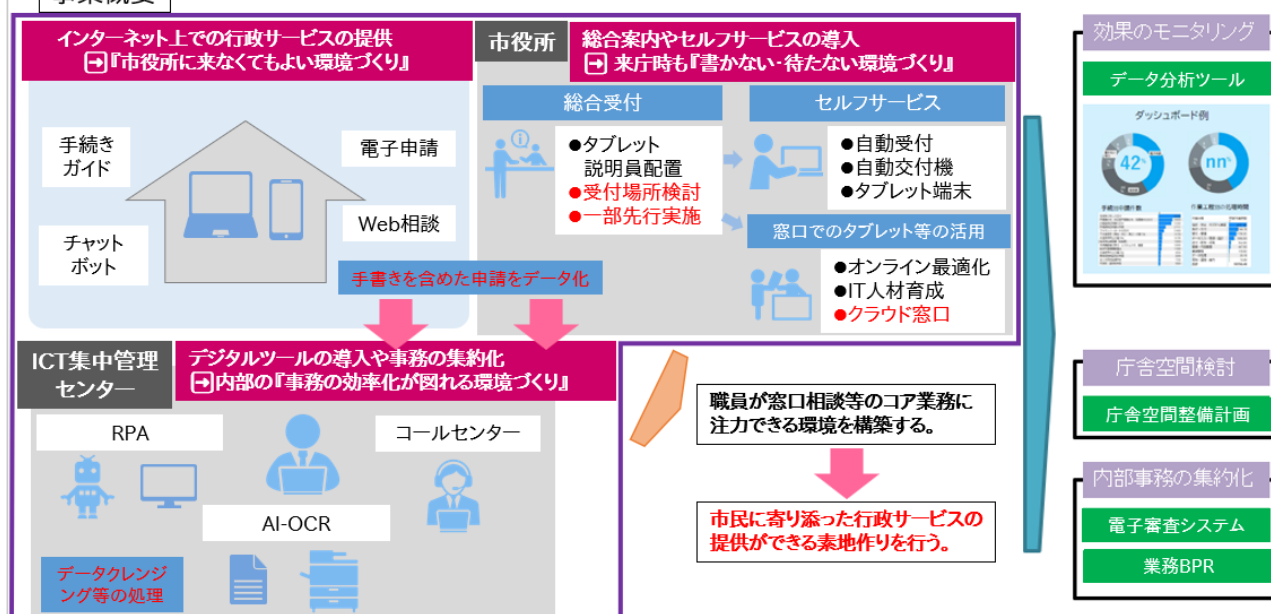
(人口 6.1万人 人口密度 1,924.6人/km<sup>2</sup>)

市域広

ベッドタウン

- 書かない窓口・申請ナビ・電子化サポート（紙申請の電子化）・オンラインサポート・電子審査を総合的に組み合わせ  
→ 汎用性の高いエンドトゥエンド（申請～通知）のデジタル化を導入
- フロントヤード改革を行う中で、庁舎空間整備計画を策定し、その一部について先行的に着手

### 事業概要



主なKPI（～R8年度末）

- |                             |                      |
|-----------------------------|----------------------|
| ① わライン申請可能手続数 48手続（R5 35手続） | ③ 形式審査自動化率 50.0%     |
| ② わライン申請件数 20万件（R5 9万8千件）   | ④ フロント・バックヤードの連携数 10 |

|              |    |            |    |                 |  |
|--------------|----|------------|----|-----------------|--|
| 施策番号         | 新規 | 継続         | 拡充 | 事務の効率化が図れる環境づくり |  |
| C-1          |    |            |    |                 |  |
| 住民との接点のデジタル化 |    | 行政内部のデジタル化 |    | 地域社会のデジタル化      |  |

| 事項<br>取組      | AI-OCR、RPA の活用促進                                                                                                                                             | 担当課             |             |                   |          |
|---------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|-------------|-------------------|----------|
|               |                                                                                                                                                              | デジタル化推進室、各課     |             |                   |          |
| 現状と課題         | 【現状】<br>令和 2（2020）年 11 月から稼働している AI-OCR において、紙媒体に記載された手書きの文字を読み込み、文字のデータ化を開始しました。また、令和 2（2020）年 10 月から稼働している RPA において、職員が整備するシナリオによるシステムへのデータ入力等の自動化を開始しました。 |                 |             |                   |          |
|               | 【課題】<br>令和 2（2020）年 12 月 25 日に閣議決定された「デジタル・ガバメント実行計画」において、AI や RPA 等による業務効率化の推進が示されたことから、AI-OCR の利用拡大及び RPA のシナリオを増やすことにより、さらなる業務の効率化を進める必要があります。            |                 |             |                   |          |
| 方法・手段<br>取組内容 | AI や RPA 等の ICT の技術を活用し、定型業務を自動化して人為的ミス及び作業時間の削減を図るとともに、市民サービスの向上や働き方改革に繋がります。                                                                               |                 |             |                   |          |
|               | 令和 5（2023）年度から RPA とノーコードローコードツール利用促進のため民間事業者とデジタル化推進室で担当課を伴走型支援しました。                                                                                        |                 |             |                   |          |
| 効果<br>期待される   | 令和 5（2023）年度から、各課 1 人程度のデジタル推進員を配置し、デジタルツールの使い方など研修を実施しました。                                                                                                  |                 |             |                   |          |
|               | 事務の多くは AI・RPA 等により自動化され、事務処理ミスなく、事務の正確性が向上します。職員は業務効率化とともに、相談等の業務にきめ細かく対応できるようになります。                                                                         |                 |             |                   |          |
| 評価項目          |                                                                                                                                                              | 令和 5（2023）年度実績値 |             | 令和 6（2024）年度目標値   |          |
| AI-OCR 利用所属数  |                                                                                                                                                              | 12 課            |             | 11 課（アクションプラン目標値） |          |
| RPA シナリオ数（累積） |                                                                                                                                                              | 17 個            |             | 12 個（アクションプラン目標値） |          |
| 取組事項          |                                                                                                                                                              | 実施時期            |             |                   |          |
|               |                                                                                                                                                              | R4（2022）        | R5（2023）    | R4（2022）          | R7（2025） |
| システム導入        |                                                                                                                                                              | <div></div>     |             |                   |          |
| AI-OCR 利用拡大   |                                                                                                                                                              |                 | <div></div> |                   |          |
| RPA 利用拡大      |                                                                                                                                                              |                 | <div></div> |                   |          |
| 伴走型支援         |                                                                                                                                                              |                 | <div></div> |                   |          |

|              |    |            |    |                 |  |
|--------------|----|------------|----|-----------------|--|
| 施策番号         | 新規 | 継続         | 拡充 | 事務の効率化が図れる環境づくり |  |
| C-2          |    |            |    |                 |  |
| 住民との接点のデジタル化 |    | 行政内部のデジタル化 |    | 地域社会のデジタル化      |  |

| 事項<br>取組                  | セキュリティ対策                                                                                                                                                                                                                                                                       |                 | 担当課      |                      |
|---------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------|----------------------|
|                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                |                 | デジタル化推進室 |                      |
| 現状と課題                     | 【現状】<br>本市の情報資産をあらゆる情報セキュリティリスクから守るための基本的な考え方とめた「みよし市情報セキュリティポリシー」を策定しています。国における自治体ネットワーク「三層分離（三層の対策）」の抜本的な見直しや総務省のガイドライン等の改定を踏まえ、本市の情報セキュリティポリシーを定期的に見直しています。また、職員のセキュリティ意識向上のため年 1 回職員向けに実施される個人情報保護研修に合わせてセキュリティ研修を実施しています。さらに、入庁 1 年目職員は必ず e-ラーニングによりセキュリティ研修を受けることとしています。 |                 |          |                      |
|                           | 【課題】<br>セキュリティリスクは日々変化しており、それに対応する知識・技術をもった職員が不足しています。                                                                                                                                                                                                                         |                 |          |                      |
| 方法・手段<br>取組内容             | 国の動向等を踏まえ、情報セキュリティ確保と効率性・利便性の向上の両立に向け、本市の情報セキュリティポリシーの見直しを適宜実施します。                                                                                                                                                                                                             |                 |          |                      |
|                           | デジタル技術を安全に活用できる意識の醸成及び情報セキュリティに関する知識・技術を習得することを目的として、職員の情報セキュリティ研修を実施します。                                                                                                                                                                                                      |                 |          |                      |
| 効果<br>期待される               | 送信者が不明瞭な電子メールの添付ファイルを開封することはセキュリティリスクが非常に高いことから、職員に対して標的型攻撃メール訓練を実施します。                                                                                                                                                                                                        |                 |          |                      |
|                           | 手続きのオンライン化、キャッシュレス化、システムのクラウド化など一層インターネットを介したデータを扱う事が多くなり、ICT 化に併せてより堅牢なセキュリティ対策を行い、情報セキュリティリスクを向上させることができます。                                                                                                                                                                  |                 |          |                      |
| 評価項目                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                | 令和 5（2023）年度実績値 |          | 令和 6（2024）年度目標値      |
| e-ラーニング研修対象者受講率           |                                                                                                                                                                                                                                                                                | 100%            |          | 100%                 |
| 取組事項                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                | 実施時期            |          |                      |
|                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                | R4（2022）        | R5（2023） | R6（2024）<br>R7（2025） |
| 管理職、1・2 年目職員対象として e-ランニング |                                                                                                                                                                                                                                                                                | ★ 実施済           |          |                      |
| 副主幹、3・4 年目職員対象として e-ラーニング |                                                                                                                                                                                                                                                                                |                 |          |                      |

|                     |              |  |  |  |
|---------------------|--------------|--|--|--|
| 定期的なe-ラーニング、ワークショップ |              |  |  |  |
| セキュリティポリシー改正        | 必要に応じ改定を検討実施 |  |  |  |

|              |    |            |    |                 |  |
|--------------|----|------------|----|-----------------|--|
| 施策番号         | 新規 | 継続         | 拡充 | 事務の効率化が図れる環境づくり |  |
| C-3          |    |            |    |                 |  |
| 住民との接点のデジタル化 |    | 行政内部のデジタル化 |    | 地域社会のデジタル化      |  |

|                   |                                                                                                                          |                                                                                                                                                   |          |                      |
|-------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------------|
| 事項<br>取組          | 保育園のデジタル化                                                                                                                |                                                                                                                                                   | 担当課      |                      |
|                   |                                                                                                                          |                                                                                                                                                   | 保育課      |                      |
| 現状と課題             | 【現状】<br>令和 4（2022）年度に市直営の保育園に登降園管理、連絡帳管理、指導案管理ができる保育園業務支援システムを導入しデジタル化を実施しました。保育園の入園者を決定するための事務が複雑化しており、事務処理に時間がかかっています。 |                                                                                                                                                   |          |                      |
|                   | 【課題】<br>システム用のタブレット契約が令和 7（2025）年 5 月末までとなっていますが、市のグループウェアや勤怠管理を行うためのパソコンは別にあり、現在市全体で進めている小型 PC との統合を検討する必要があります。        |                                                                                                                                                   |          |                      |
| 方法・手段             | 取組内容                                                                                                                     | 保育園業務支援システムについてよつば、ふたばへの拡大を検討します。<br>令和 1 0（2028）年度に各保育士に対して 1 台のパソコン等で市の庶務事務と保育園業務システムが実施できる環境を整備します。<br>保育園の入園者を決定するために AI を活用した判定システム導入を検討します。 |          |                      |
| 効果                | 期待される                                                                                                                    | デジタル技術の活用を視野に入れた業務の見直しにより、業務効率の向上及び職員負担の軽減が期待できます。<br>業務効率の向上により短縮された職員の処理時間を保育士の本来業務である子どもの保育業務への注力や他の業務に振り分けることが可能になります。                        |          |                      |
| 評価項目              |                                                                                                                          | 令和 5（2023）年度実績値                                                                                                                                   |          | 令和 6（2024）年度目標値      |
| AI 入園判定システムの導入    |                                                                                                                          | 検討                                                                                                                                                |          | 導入                   |
| 取組事項              |                                                                                                                          | 実施時期                                                                                                                                              |          |                      |
|                   |                                                                                                                          | R4（2022）                                                                                                                                          | R5（2023） | R6（2024）<br>R7（2025） |
| 保育業務支援システム導入      |                                                                                                                          | ★ 実施済                                                                                                                                             |          |                      |
| デジタル技術の活用検討       |                                                                                                                          |                                                                                                                                                   |          |                      |
| 保育園入園 AI 判定システム導入 |                                                                                                                          |                                                                                                                                                   |          | ★ 導入予定               |

|              |    |            |    |                 |  |
|--------------|----|------------|----|-----------------|--|
| 施策番号         | 新規 | 継続         | 拡充 | 事務の効率化が図れる環境づくり |  |
| C-4          |    |            |    |                 |  |
| 住民との接点のデジタル化 |    | 行政内部のデジタル化 |    | 地域社会のデジタル化      |  |

| 事項<br>取組       | 自治体専用チャットツールの導入                                                                                                                                               |                 | 担当課      |                      |
|----------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------|----------------------|
|                |                                                                                                                                                               |                 | デジタル化推進室 |                      |
| 現状と課題          | 【現状】<br>令和 3（2021）年度に自治体専用チャットツールを導入しました。                                                                                                                     |                 |          |                      |
|                | 【課題】<br>便利なコミュニケーションツールですが、時間外の利用や、機密情報、個人情報の取り扱いについてシステム的な制約ができないことから課題となっています。グループウェアのメールや電話、チャットなどコミュニケーションツールが複数あり、その使い分けが課題となっています。                      |                 |          |                      |
| 方法・手段<br>取組内容  | 自治体専用チャットツールを導入した時にチャットマナー及び利用時の禁止事項を周知しました。<br>デジタル推進員に対してコミュニケーションツールの使い方について研修を行いました。<br>全庁共通業務基準の中でコミュニケーションツールの種類と特性を整理し、職員間の連絡手段について市の取り扱いを決定し周知を行いました。 |                 |          |                      |
| 効果<br>期待される    | 「情報共有効率化」「意思決定のスピード向上」を実現し、働き方改革・業務改善を推進することができます。                                                                                                            |                 |          |                      |
| 評価項目           |                                                                                                                                                               | 令和 5（2023）年度実績値 |          | 令和 6（2024）年度目標値      |
| 全庁共通業務基準を策定する。 |                                                                                                                                                               | 策定済み            |          | －                    |
| 取組事項           |                                                                                                                                                               | 実施時期            |          |                      |
|                |                                                                                                                                                               | R4（2022）        | R5（2023） | R6（2024）<br>R7（2025） |
| チャットツールの導入     |                                                                                                                                                               | ★ 実施済           |          |                      |
| 全庁共通業務基準策定     |                                                                                                                                                               |                 | ★ 策定済    |                      |

|              |    |            |    |                 |  |
|--------------|----|------------|----|-----------------|--|
| 施策番号         | 新規 | 継続         | 拡充 | 事務の効率化が図れる環境づくり |  |
| C-5          |    |            |    |                 |  |
| 住民との接点のデジタル化 |    | 行政内部のデジタル化 |    | 地域社会のデジタル化      |  |

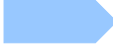
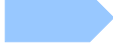
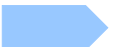
|                      |                                                                                                                                                         |                 |          |                      |
|----------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------|----------------------|
| 事項<br>取組             | 大容量ファイル交換領域提供サービスの導入                                                                                                                                    |                 | 担当課      |                      |
|                      |                                                                                                                                                         |                 | デジタル化推進室 |                      |
| 現状<br>と課題            | 【現状】<br>令和 4（2022）年度に大容量ファイル交換領域提供サービスを導入しました。                                                                                                          |                 |          |                      |
|                      | 【課題】<br>各課に割り振っているアカウントの容量（20MB）が不足する場合があります。                                                                                                           |                 |          |                      |
| 方法・手段<br>取組内容        | 大容量ファイル交換領域提供サービスを導入したときに利用方法を周知しました。                                                                                                                   |                 |          |                      |
|                      | 各課に割り振っているアカウントの容量は20MBとなっているが、共有フォルダを利用することで最大6GBまで利用することができます。各課アカウントで容量不足となり、共有フォルダの取り扱いを知らず、安易にインターネットサービスを利用することでセキュリティリスクが上がるため、定期的に取り扱い方法を周知します。 |                 |          |                      |
| 効果<br>期待される          | 添付ファイル授受のセキュリティリスクを低減できます。ペーパーレス化の進展や事務費用の削減に繋がります。                                                                                                     |                 |          |                      |
|                      |                                                                                                                                                         |                 |          |                      |
| 評価項目                 |                                                                                                                                                         | 令和 5（2023）年度実績値 |          | 令和 6（2024）年度目標値      |
| 大容量ファイル交換領域提供サービスの導入 |                                                                                                                                                         | 令和 4 年度導入済み     |          | —                    |
| 取組事項                 |                                                                                                                                                         | 実施時期            |          |                      |
|                      |                                                                                                                                                         | R4（2022）        | R5（2023） | R6（2024）<br>R7（2025） |
| ファイル交換領域提供サービスの導入    |                                                                                                                                                         | ★ 実施済           |          |                      |
| 取り扱いの周知              |                                                                                                                                                         |                 |          |                      |

|              |    |    |            |                 |  |
|--------------|----|----|------------|-----------------|--|
| 施策番号         | 新規 | 継続 | 拡充         | 事務の効率化が図れる環境づくり |  |
| C-6          |    |    |            |                 |  |
| 住民との接点のデジタル化 |    |    | 行政内部のデジタル化 | 地域社会のデジタル化      |  |

|               |                                                                                                  |                 |          |                      |
|---------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------|----------------------|
| 事項<br>取組      | AI 会議録作成システムの導入                                                                                  |                 | 担当課      |                      |
|               |                                                                                                  |                 | デジタル化推進室 |                      |
| 現状と課題         | 【現状】<br>令和 4（2022）年度に AI 会議録作成システムを導入しました。<br>【課題】<br>幅広い会議で利用されるようになってきていますが、まだ利用されていない会議があります。 |                 |          |                      |
| 方法・手段<br>取組内容 | AI 会議録作成システムを導入した時に利用方法を周知しました。<br>各課で利用が進むようにデジタル推進員に対して利用方法について研修を行います。                        |                 |          |                      |
| 効果<br>期待される   | 職員の議事録作成に掛かる時間を削減することがき、事務の効率化に繋がります。                                                            |                 |          |                      |
| 評価項目          |                                                                                                  | 令和 5（2023）年度実績値 |          | 令和 6（2024）年度目標値      |
| 会議録システムの追加    |                                                                                                  | 1 アカウント         |          | 2 アカウント              |
| 取組事項          |                                                                                                  | 実施時期            |          |                      |
|               |                                                                                                  | R4（2022）        | R5（2023） | R6（2024）<br>R7（2025） |
| システム導入        |                                                                                                  | ★ 実施済           |          |                      |
| 会議録システム利用拡大   |                                                                                                  |                 |          |                      |
| 会議録システムの追加    |                                                                                                  |                 | ★ 実施済    |                      |

|              |    |            |    |                 |  |
|--------------|----|------------|----|-----------------|--|
| 施策番号         | 新規 | 継続         | 拡充 | 事務の効率化が図れる環境づくり |  |
| C-7          |    |            |    |                 |  |
| 住民との接点のデジタル化 |    | 行政内部のデジタル化 |    | 地域社会のデジタル化      |  |

| 事項<br>取組                                                   | 基幹系システムの標準化・共通化                                                                                             | 担当課             |                 |
|------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|-----------------|
|                                                            |                                                                                                             | デジタル化推進室、各課     |                 |
| 現状と課題                                                      | 【現状】                                                                                                        |                 |                 |
|                                                            | 住民記録、地方税、福祉など、自治体の主要な業務を処理する情報システム(基幹業務システム)の標準仕様を関係省庁で作成され、令和 7（2025）年度までに自治体が標準仕様に準拠したシステムに移行することとされています。 |                 |                 |
|                                                            | 住民記録・印鑑登録システムはプロポーザルにより次期システムを選定することとしています、それ以外のシステムは現ベンダーによるバージョンアップにより標準化システムに移行します。                      |                 |                 |
|                                                            | 【課題】                                                                                                        |                 |                 |
|                                                            | 標準化により市民が再転入をしても宛名コードは変更しないこととなりますが、本市は再転入ごとに宛名コードが新たに採番されるため宛名コードの名寄せが必要となります。                             |                 |                 |
| 方法・手段<br>取組内容                                              | 標準化システムを管理するベンダーが複数いることでシステムに利用される文字コードがバラバラで、標準化システムで採用される文字コードは行政事務標準文字で統一されることからその対応が必要となります（経過措置あり）。    |                 |                 |
|                                                            | 市役所のデジタル化による業務の効率化を図るために職員には小型 PC とモニターを配布していますが、基幹系システム専用端末を置くスペースが不足しています。                                |                 |                 |
|                                                            | 令和 5（2023）年度第 1 四半期にみよし市情報化推進委員会で基幹系システムの標準化システムへの意向方針を決定し、経営会議、議会に報告を実施しました。                               |                 |                 |
|                                                            | 令和 6（2024）年 3 月に住民記録・印鑑登録システムの業者をプロポーザルで決定しました。                                                             |                 |                 |
|                                                            | 標準準拠システムへの移行とともに、業務プロセスの見直しを行うことにより、情報システムの運用経費の削減と事務の最適化を実現していきます。                                         |                 |                 |
| 期待される効果                                                    | インターネット系とグループウェアなどの情報系、基幹系システムなどのマイナンバー系を 1 台の P C で操作ができるように検討します。                                         |                 |                 |
|                                                            | 標準仕様準拠システムに対応するために業務を見直すことで、業務手順の改善等、業務の効率化が図られます。                                                          |                 |                 |
| 標準仕様準拠システムに対する個別カスタマイズが不可能であることから、これまでのようなカスタマイズ費用が削減されます。 |                                                                                                             |                 |                 |
| 評価項目                                                       |                                                                                                             | 令和 5（2023）年度実績値 | 令和 6（2024）年度目標値 |
| 標準化システム（業者）選定                                              |                                                                                                             | 標準化システム（業者）決定   | 標準化移行業務委託締結     |

| 取組事項                                   | 実施時期                                                                              |                                                                                     |                                                                                      |                                                                                       |
|----------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
|                                        | R4（2022）                                                                          | R5（2023）                                                                            | R6（2024）                                                                             | R7（2025）                                                                              |
| 基幹系システム検討会の所管事務に追加                     | ★ 実施済                                                                             |                                                                                     |                                                                                      |                                                                                       |
| ガバメントクラウド移行方針の検討                       | ★ 実施済                                                                             |                                                                                     |                                                                                      |                                                                                       |
| 基幹系システム業者に対し情報提供依頼                     | ★ 実施済                                                                             |                                                                                     |                                                                                      |                                                                                       |
| 文字情報の調査・同定業務委託を締結                      | ★ 実施済                                                                             |                                                                                     |                                                                                      |                                                                                       |
| 住民記録・印鑑システムの標準仕様書との Fit & Gap 業務委託締結   |  |                                                                                     |                                                                                      |                                                                                       |
| 税総合システムの標準仕様書との Fit & Gap 業務委託締結       |                                                                                   |    |                                                                                      |                                                                                       |
| 総合福祉、健康管理システムの標準仕様書との Fit & Gap 業務委託締結 |                                                                                   |  |                                                                                      |                                                                                       |
| 基幹系システムのガバメントクラウドへの移行業者決定              |                                                                                   |  |                                                                                      |                                                                                       |
| データ移行など移行業務委託を締結                       |                                                                                   |                                                                                     |  |                                                                                       |
| 基幹系システムクライアントの検討                       |                                                                                   |                                                                                     |  |                                                                                       |
| 基幹系システム連携試験実施                          |                                                                                   |                                                                                     |                                                                                      |  |
| 基幹系システム標準化・共通化本格移行稼働                   |                                                                                   |                                                                                     |                                                                                      |  |

|              |    |            |    |                 |  |
|--------------|----|------------|----|-----------------|--|
| 施策番号         | 新規 | 継続         | 拡充 | 事務の効率化が図れる環境づくり |  |
| C-8          |    |            |    |                 |  |
| 住民との接点のデジタル化 |    | 行政内部のデジタル化 |    | 地域社会のデジタル化      |  |

| 事項<br>取組      | 文書管理システム、電子決裁システムの導入                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 担当課          |
|---------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
|               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 総務課、デジタル化推進室 |
| 現状と課題         | <p>【現状】</p> <p>職員の時間外勤務や休暇等の申請等について電子決裁を行っていますが、それ以外は紙を使用した決裁となっています。</p> <p>紙文書管理にあたり、ファイリングシステムを導入し、令和 4（2022）年度からはデータフォルダも紙文書と同じ階層で管理しています。</p> <p>ファイリングにあたっては、各課事務室のキャビネットで 2 年間保存、それ以降は文書保管庫で最長 30 年間保管しています。</p> <p>【課題】</p> <p>紙文書が前提となった業務フローとなっています。どこまでを文書管理システムに入れるべきか（メールのベタ打ち、個人資料など）方針ができていません。</p> <p>ファイリングガイドラインが紙文書を前提としています。紙文書のデジタル化によりキャビネット、文書保管庫の後利用を検討する必要があります。</p> <p>個人持ちの紙資料が袖机などに保管されています。紙文書はファイリングシステムの保存年限に応じて廃棄されていますが、その基となっているデータは廃棄されていません。</p>                  |              |
| 方法・手段<br>取組内容 | <p>現在未導入の文書管理システム及び電子決裁システムを導入し、紙文書前提の業務を改めます。システム導入にあたり、文書管理のルールを見直します。各システムの電子決裁の状況は、グループウェアなどのポータルサイトで一括管理ができるようにします。</p> <p>紙文書が削減されることにより、個人の袖机の廃止、各フロアプリンターの削減、ポスターのデジタルサイネージ化、個人持ち事務用品のフロア共有化を検討します。</p> <p>文書管理システム導入後、2 年で大部分が不要となる各課キャビネットの跡地利用（打ち合わせスペースや目的別事務スペースなど）、4 階文書保管庫の利活用を検討します。</p> <p>紙文書がなくても打ち合わせができるように、持ち運びのできるパソコンと作業領域確保のための大型モニターを各職員に配布し、合わせて通信環境の整備（LGWAN、インターネット、電話）、打ち合わせスペースへのモニター設置などを実施します。</p> <p>会議やヒアリングが効率よく実施できるように会議室や市長室などに電子ホワイトボードを設置し、データで説明を実施します。</p> |              |
| 効果<br>期待される   | <p>情報資産の取り扱いを紙からデジタルへ移行することで、「データ連携ができる」、「情報検索ができる」、「システム入力の省力化」などの業務効率化に繋がります。</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |              |

| 評価項目                                            | 令和 5（2023）年度実績値       |          | 令和 6（2024）年度目標値 |          |
|-------------------------------------------------|-----------------------|----------|-----------------|----------|
| 文書管理システム導入手続                                    | ガイドライン策定済み<br>説明会実施済み |          | 導入業者決定<br>説明会開催 |          |
| 取組事項                                            | 実施時期                  |          |                 |          |
|                                                 | R4（2022）              | R5（2023） | R6（2024）        | R7（2025） |
| 紙文書のフォルダとデータフォルダを同一階層で管理                        | ★ 実施済                 |          |                 |          |
| 文書管理・電子決裁研究会立ち上げ                                | ▶                     |          |                 |          |
| 紙文書削減に向けてペーパーレス会議の推進                            |                       | ▶        |                 |          |
| 管理職 PC を持ち運び可能な PC に変更                          | ▶                     |          |                 |          |
| 会議用電子ホワイトボードを導入                                 |                       | ▶        |                 |          |
| 紙前提の文書管理ルール、例規、ガイドラインをデータ前提に変更するために専門家の支援を受けて実施 |                       | ▶        |                 |          |
| 職員向け PC を持ち運び可能な PC に入れ替え                       |                       | ▶        |                 |          |
| システム導入仕様書作成                                     |                       |          | ▶               |          |
| システム導入業者決定                                      |                       |          | ★               |          |
| 職員説明会の実施                                        |                       | ★ 実施済    | ★               |          |
| システム導入                                          |                       |          |                 | ▶        |

|              |    |            |    |                 |  |
|--------------|----|------------|----|-----------------|--|
| 施策番号         | 新規 | 継続         | 拡充 | 事務の効率化が図れる環境づくり |  |
| C-9          |    |            |    |                 |  |
| 住民との接点のデジタル化 |    | 行政内部のデジタル化 |    | 地域社会のデジタル化      |  |

| 事項<br>取組      | 電子契約、電子請求サービスの導入                                                                                                                                                                                                                                                                                       |  | 担当課               |
|---------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|-------------------|
|               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |  | 総務課、会計課、デジタル化推進室  |
| 現状と課題         | <p>【現状】</p> <p>契約書は、紙で締結し契約者双方で保管しています。請求書は、押印が不要となったことからメールに添付されて送付されてくることが増えてきましたが、財務伝票について電子決裁化されていないことから、メールできた請求書も紙で打ち出し財務伝票の裏面に糊付けしています。</p> <p>【課題】</p> <p>文書管理システム、電子決裁システムを導入することで紙前提の業務からデータ前提の業務に転換することになりますが、契約書と請求書は紙のまま残ることになるので電子化サービスの導入が必要となります。</p>                                  |  |                   |
| 方法・手段<br>取組内容 | <p>現在未導入の電子契約サービス及び電子請求サービスを導入し、紙文書前提の業務を改めます。サービス導入にあたり、各業務フローや取り扱いルール、例規を見直します。</p> <p>電子契約書は、令和 5（2023）年度に愛知県や豊田市で対応済みであり、本市は令和 6（2024）年度に対応する準備を進めています。</p> <p>電子請求書に対応するためには、現財務会計システムのバージョンアップが必要となります。財務会計システムの更新及びバージョンアップは令和 8（2026）年 4 月に実施予定となっているため、そのタイミングから電子請求書の取り扱いができるように準備を進めます。</p> |  |                   |
| 期待される効果       | <p>紙の契約書は複数枚の紙を袋とじしたり、郵送で授受したりする手間があり、また印紙を貼る必要がありますが、電子契約の場合は、袋とじや郵送の手間はなくなり、印紙を貼る必要もなくなり、官民双方にメリットがあります。</p> <p>紙の請求書は、データで送付されても印刷したり、職員が目視で財務会計システムに入力をしたりする手間があり、ミスの発生リスクもあります。請求書を電子化することで、請求書のデータを直接財務会計システムに取り込み、自動入力されることで手間やミスの発生を減少させることができます。</p>                                          |  |                   |
| 評価項目          | 令和 5（2023）年度実績値                                                                                                                                                                                                                                                                                        |  | 令和 6（2024）年度目標値   |
| 電子契約サービス利用    | 実証実験実施済み                                                                                                                                                                                                                                                                                               |  | 10 月から導入予定        |
| 電子請求サービス利用    | 実証実験実施済み                                                                                                                                                                                                                                                                                               |  | 令和 7（2025）年当初予算要求 |

| 取組事項         | 実施時期     |          |          |          |
|--------------|----------|----------|----------|----------|
|              | R4（2022） | R5（2023） | R6（2024） | R7（2025） |
| 電子契約サービス実証実験 |          | ★ 実施済    |          |          |
| 電子契約サービス運用検討 |          |          | ▶        |          |
| 電子契約サービス導入   |          |          | ★        |          |
| 電子請求サービス実証実験 |          | ★ 実施済    |          |          |
| 電子請求サービス運用検討 |          |          |          | ▶        |

|              |    |            |    |                 |  |
|--------------|----|------------|----|-----------------|--|
| 施策番号         | 新規 | 継続         | 拡充 | 事務の効率化が図れる環境づくり |  |
| C-10         |    |            |    |                 |  |
| 住民との接点のデジタル化 |    | 行政内部のデジタル化 |    | 地域社会のデジタル化      |  |

|                       |                                                                                                                                        |                                                                                                          |              |                 |          |
|-----------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|-----------------|----------|
| 事項<br>取組              | テレワークの拡大推進                                                                                                                             |                                                                                                          | 担当課          |                 |          |
|                       |                                                                                                                                        |                                                                                                          | 人事課、デジタル化推進室 |                 |          |
| 現状と課題                 | 【現状】<br>新型コロナウイルス感染症や大規模災害への対策及び多様な働き方を実現するため、職場を離れ自宅等においても業務ができるテレワーク環境の導入を実施しました。                                                    |                                                                                                          |              |                 |          |
|                       | 【課題】<br>基幹系の業務の多くは、職員による対面での申請受付や紙の書類確認などがあり、テレワークでは対応できないことや、個人情報も多く含むため、セキュリティ面にも不安が残り、テレワークを導入するためにはセキュリティをカバーできるようなシステム構築が必要になります。 |                                                                                                          |              |                 |          |
| 方法・手段                 | 取組内容                                                                                                                                   | 育児・介護中の職員がテレワークを実施できるように例規改正をしました。<br>申請手続きのオンライン化の拡充を図ります。<br>職員が利用しやすく、情報セキュリティが確保できるテレワーク環境を研究していきます。 |              |                 |          |
| 効果                    | 期待される                                                                                                                                  | 事務作業も効率的、災害時の業務継続に繋がります。                                                                                 |              |                 |          |
| 評価項目                  |                                                                                                                                        | 令和 5（2023）年度実績値                                                                                          |              | 令和 6（2024）年度目標値 |          |
| テレワークシステムのライセンス       |                                                                                                                                        | 30 ライセンス                                                                                                 |              | 30 ライセンス        |          |
| 取組事項                  |                                                                                                                                        | 実施時期                                                                                                     |              |                 |          |
|                       |                                                                                                                                        | R4（2022）                                                                                                 | R5（2023）     | R6（2024）        | R7（2025） |
| オンライン会議システムの活用        |                                                                                                                                        | ★ 実施済                                                                                                    |              |                 |          |
| テレワークシステムの導入          |                                                                                                                                        | ★ 実施済                                                                                                    |              |                 |          |
| テレワーク、ワーケーション等の実施・検討等 |                                                                                                                                        |                                                                                                          |              |                 |          |

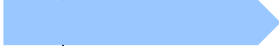
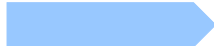
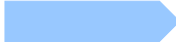
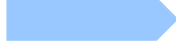
|              |    |            |    |                 |  |
|--------------|----|------------|----|-----------------|--|
| 施策番号         | 新規 | 継続         | 拡充 | 事務の効率化が図れる環境づくり |  |
| C-11         |    |            |    |                 |  |
| 住民との接点のデジタル化 |    | 行政内部のデジタル化 |    | 地域社会のデジタル化      |  |

| 事項<br>取組             | 就学支援システムの導入（就学援助、学齢簿等）                                                                                                                                                          | 担当課                                                                                 |          |                                |          |
|----------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|----------|--------------------------------|----------|
|                      |                                                                                                                                                                                 | 学校教育課、デジタル化推進室                                                                      |          |                                |          |
| 現状と課題                | 【現状】<br>就学援助事務に関して申請受付や審査・認定などの業務は書類上で手作業をしています。<br>学齢簿事務に関して住民基本台帳システムのオプション機能として導入されていますが、名簿の抽出ができるだけであり、学齢簿の管理機能や分析機能がないことから手作業で情報更新を管理しています。                                |                                                                                     |          |                                |          |
|                      | 【課題】<br>教育委員会としてシステム導入をしてどうしたいか、どうなっていきたいかのビジョンが把握されていません（例：学校とデータ連携したい、したくないなど）。<br>給食費の公会計化の実施方針は決定されていません。<br>こどもに関する教育・保育・福祉・医療等のデータが必要な関係機関で連携できていません。                     |                                                                                     |          |                                |          |
|                      |                                                                                                                                                                                 |                                                                                     |          |                                |          |
|                      |                                                                                                                                                                                 |                                                                                     |          |                                |          |
| 方法・手段<br>取組内容        | 基幹系システムである学齢簿、就学援助システムは令和 7（2025）年度までに導入します。<br>システム導入に合わせて、業務フローの改善を行います。<br>システム導入することで教育委員会の職員負担軽減とともに、各学校の負担軽減ができるように業務分担など業務の見直しを行います。<br>給食費の公会計化実施が決定した場合は、システム導入を検討します。 |                                                                                     |          |                                |          |
|                      |                                                                                                                                                                                 |                                                                                     |          |                                |          |
|                      |                                                                                                                                                                                 |                                                                                     |          |                                |          |
|                      |                                                                                                                                                                                 |                                                                                     |          |                                |          |
| 効果<br>期待される          | 手作業からシステム化することにより業務効率化、ペーパーレス化ができます。                                                                                                                                            |                                                                                     |          |                                |          |
|                      |                                                                                                                                                                                 |                                                                                     |          |                                |          |
|                      |                                                                                                                                                                                 |                                                                                     |          |                                |          |
|                      |                                                                                                                                                                                 |                                                                                     |          |                                |          |
| 評価項目                 |                                                                                                                                                                                 | 令和 5（2023）年度実績値                                                                     |          | 令和 6（2024）年度目標値                |          |
| 就学支援システム導入           |                                                                                                                                                                                 | 標準仕様書との Fit & Gap 実施済                                                               |          | 仕様確定、見積徴収<br>令和 7（2025）年当初予算要求 |          |
| 取組事項                 |                                                                                                                                                                                 | 実施時期                                                                                |          |                                |          |
|                      |                                                                                                                                                                                 | R4（2022）                                                                            | R5（2023） | R6（2024）                       | R7（2025） |
| 学齢簿、就学援助システム標準仕様書の確認 |                                                                                                                                                                                 |  |          |                                |          |

|                         |                                                                                    |  |                                                                                    |                                                                                     |
|-------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|--|------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| 学齢簿、就学援助システム標準仕様書との比較分析 |   |  |                                                                                    |                                                                                     |
| 給食費公会計化の検討              |  |  |                                                                                    |                                                                                     |
| 学齢簿、就学援助システム調達準備        |                                                                                    |  |  |                                                                                     |
| 学齢簿、就学援助システム調達          |                                                                                    |  |                                                                                    | ★                                                                                   |
| 学齢簿、就学援助システム構築          |                                                                                    |  |                                                                                    |  |

|              |    |            |    |                 |  |
|--------------|----|------------|----|-----------------|--|
| 施策番号         | 新規 | 継続         | 拡充 | 事務の効率化が図れる環境づくり |  |
| C-12         |    |            |    |                 |  |
| 住民との接点のデジタル化 |    | 行政内部のデジタル化 |    | 地域社会のデジタル化      |  |

| 事項<br>取組                 | 地理情報システムの統合、公開型地理情報システムの導入                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                 | 担当課                    |
|--------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|------------------------|
|                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                 | 都市計画課、デジタル化推進室、各課      |
| 現状と課題                    | <p>【現状】</p> <p>本市ホームページで、子育てや福祉、公共施設などのデータをオープンデータとして公開しています。</p> <p>平成 29（2017）年にオープンデータを推進するため豊明市、日進市、みよし市、長久手市、東郷町、瀬戸市、尾張旭市の 7 市町で基本ルールを策定し、オープンデータ化を推進しています。</p> <p>統合型地理情報システム（統合型 GIS）を導入し地図を使用する事務を効率化しています。</p> <p>【課題】</p> <p>市役所内外で地理情報を活用する仕組みが構築されていません。統合型 GIS とは別に各課導入の個別 GIS があったり、地図情報が一元化されていなかったりするため地図作成時に過大なコストがかかっています。</p> |                 |                        |
| 方法・手段<br>取組内容            | <p>庁内の地理情報を連携・一元化し、地図データ上に可視化・公開することで市民の利便性向上及び業務の効率化を図ります。デジタル化を進めるに当たり、民間企業と協働するためにデータなどの客観的を証拠に基づく政策立案である EBPM を推進します。</p>                                                                                                                                                                                                                    |                 |                        |
| 効果<br>期待される              | <p>各種都市計画や生活に必要な地図情報を事前に公開することで、住民や事業者の来庁の手間をなくすことができます。また、情報を公開することで問い合わせを減少でき、職員負担を軽減します。</p>                                                                                                                                                                                                                                                  |                 |                        |
| 評価項目                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 令和 5（2023）年度実績値 | 令和 6（2024）年度目標値        |
| 統合型 GIS 更改<br>公開型 GIS 導入 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | サービス検討          | 要件確認、令和 7（2025）年当初予算要求 |

| 取組事項                              | 実施時期                                                                                 |                                                                                   |                                                                                     |                                                                                       |
|-----------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
|                                   | R4 (2022)                                                                            | R5 (2023)                                                                         | R6 (2024)                                                                           | R7 (2025)                                                                             |
| 地理情報利活用研究会の立ち上げ                   |     |                                                                                   |                                                                                     |                                                                                       |
| 共通フォーマット（国公開、7市町合同）に対するオープンデータの修正 |     |                                                                                   |                                                                                     |                                                                                       |
| 各課で使用する地図情報の把握                    |     |                                                                                   |                                                                                     |                                                                                       |
| GIS サービスの検討                       |     |                                                                                   |                                                                                     |                                                                                       |
| 電子住宅地図の無料トライアル実施                  |     |                                                                                   |                                                                                     |                                                                                       |
| 電子住宅地図の導入                         |                                                                                      |  |                                                                                     |                                                                                       |
| 統合型 GIS の要件確認                     |                                                                                      |                                                                                   |   |                                                                                       |
| 公開型 GIS の要件確認                     |                                                                                      |                                                                                   |  |                                                                                       |
| 統合型 GIS の調達                       |                                                                                      |                                                                                   |                                                                                     | ★                                                                                     |
| 公開型 GIS の調達                       |                                                                                      |                                                                                   |                                                                                     | ★                                                                                     |
| 統合型 GIS の更改                       |                                                                                      |                                                                                   |                                                                                     |  |
| 公開型 GIS の構築                       |                                                                                      |                                                                                   |                                                                                     |  |
| EBPM の理解促進                        |  |                                                                                   |                                                                                     |                                                                                       |

|              |    |    |            |                 |            |
|--------------|----|----|------------|-----------------|------------|
| 施策番号         | 新規 | 継続 | 拡充         | 事務の効率化が図れる環境づくり |            |
| D-1          |    |    |            |                 |            |
| 住民との接点のデジタル化 |    |    | 行政内部のデジタル化 |                 | 地域社会のデジタル化 |

| 事項<br>取組      | 自治体向け DX e-ラーニング研修の導入                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | 担当課             |
|---------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
|               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 人事課<br>デジタル化推進室 |
| 現状と課題         | <p>【現状】</p> <p>デジタル技術やデータの活用が当たり前となる業務に対応するために、デジタルリテラシーの向上、デジタル技術等の持続的学習、自らの業務をよりよいものに変革していくというマインドセットの習得が求められています。</p> <p>令和5（2023）年3月にみよし市デジタル人材育成計画を策定し、本市が目指すデジタル人材の姿やデジタル人材の区分と役割、それぞれの研修スキルマップを明確化しました。</p> <p>令和4（2022）年度より情報科目が高校で必修化されました。</p> <p>【課題】</p> <p>デジタル技術やデータを活用した新たな価値を創造ができる人材の育成が急務となっています。</p> <p>情報科目必修以前の職員と必修以後の職員においてデジタルリテラシーの格差が懸念されます。</p> |                 |
| 方法・手段<br>取組内容 | <p>みよし市人材育成基本方針に規定する「めざす職員像」を実現するために職員に求められる具体的な行動規範「2 豊富な知識・技術・経験を備え、自ら判断、調整、計画立案し、行動できる職員」、「3 社会の変化を敏感に感じ取り、市の将来のために情熱をもって課題解決に取り組むことができる職員」の育成を進めていきます。</p> <p>みよし市デジタル人材育成計画に基づき、デジタル人材の役割に応じたスキルを身に着けるために研修スキルマップに応じた研修を提供し人材育成を行います。</p> <p>また、令和3（2021）年8月に策定した「みよし市デジタル化推進構想」の3つの柱の1つに位置付ける「職員の育成」を具体化するものです。</p>                                                  |                 |
| 期待される効果       | <p>DX に対する職員の知識が向上し、自らの業務をよりよくしていくための意識を醸成することができます。</p> <p>地域社会のデジタル化で目指していく、新たな価値の創造ができる職員を育成していくことができます。</p>                                                                                                                                                                                                                                                            |                 |
| 評価項目          | 令和5（2023）年度実績値                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | 令和6（2024）年度目標値  |
| e-ラーニングの実施率   | 100%                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 100%            |

| 取組事項                                      | 実施時期                                                                               |                                                                                   |                                                                                    |          |
|-------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|----------|
|                                           | R4（2022）                                                                           | R5（2023）                                                                          | R6（2024）                                                                           | R7（2025） |
| 管理職、1・2年目職員対象<br>としてe-ラーニング実施             |   |                                                                                   |                                                                                    |          |
| 副主幹、3・4年目職員対象<br>としてe-ラーニング実施             |                                                                                    |  |                                                                                    |          |
| e-ラーニングとワークショップの組<br>み合わせを全職員対象で5年<br>間実施 |                                                                                    |                                                                                   |  |          |
| 知識の定着を図るため、ワーク<br>ショップを開催                 |  |                                                                                   |                                                                                    |          |

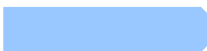
|              |    |    |            |                 |            |
|--------------|----|----|------------|-----------------|------------|
| 施策番号         | 新規 | 継続 | 拡充         | 事務の効率化が図れる環境づくり |            |
| D-2          |    |    |            |                 |            |
| 住民との接点のデジタル化 |    |    | 行政内部のデジタル化 |                 | 地域社会のデジタル化 |

| 事項<br>取組       | 地域社会のデジタル化                                                                                                                                                                                                                                                                        | 担当課                                                                                                           |          |                 |          |
|----------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|-----------------|----------|
|                |                                                                                                                                                                                                                                                                                   | デジタル化推進室                                                                                                      |          |                 |          |
| 現状と課題          | 【現状】<br>国の自治体 DX 推進計画において「自治体 DX の取組とあわせて取り組むべき事項」として、「全ての地域がデジタル化によるメリットを享受できる地域社会のデジタル化を集中的に推進する」という取組方針を掲げています。また、取組重点計画として自治体内部のデジタル化を優先的に進めることとされていることから、本市でも行政内部のデジタル化を令和 7（2025）年度まで最優先で進め、それ以後に地域社会のデジタル化に取り組むとしています。<br>本市においても、地域の活性化や住民生活の向上などを目的に官民共同してデジタル化を進めていきます。 |                                                                                                               |          |                 |          |
|                | 令和 8（2026）年度以降に地域のデジタル化による活性化を図るため、市内の民間事業者が求める取組みを調査します。<br>官民連携によるデジタルサービスの導入を行い先進技術の高い利便性を実感することで、デジタル技術を積極活用する意識の醸成を図る事業を実施します。                                                                                                                                               |                                                                                                               |          |                 |          |
| 方法・手段          | 取組内容                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                               |          |                 |          |
|                |                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                               |          |                 |          |
| 効果             | 期待される                                                                                                                                                                                                                                                                             | 民間事業者が求めるデジタル化施策を実施することで、市内民間事業者の DX を推進し新たな価値の創造につなげることができます。<br>民間事業者による先進的なサービスの享受により様々な分野での利便性の向上につながります。 |          |                 |          |
|                |                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                               |          |                 |          |
| 評価項目           |                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 令和 5（2023）年度実績値                                                                                               |          | 令和 6（2024）年度目標値 |          |
| 地域社会のデジタル化情報収集 |                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 実施済                                                                                                           |          | 実施              |          |
| 取組事項           |                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 実施時期                                                                                                          |          |                 |          |
|                |                                                                                                                                                                                                                                                                                   | R4（2022）                                                                                                      | R5（2023） | R6（2024）        | R7（2025） |
| 地域社会のデジタル化情報収集 |                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                               |          |                 |          |

|              |    |            |    |                 |  |
|--------------|----|------------|----|-----------------|--|
| 施策番号         | 新規 | 継続         | 拡充 | 事務の効率化が図れる環境づくり |  |
| D-3          |    |            |    |                 |  |
| 住民との接点のデジタル化 |    | 行政内部のデジタル化 |    | 地域社会のデジタル化      |  |

|                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                 |          |                      |
|----------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------|----------------------|
| 事項<br>取組             | デジタルデバイド対策                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                 | 担当課      |                      |
|                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                 | デジタル化推進室 |                      |
| 現状と課題                | 【現状】<br>デジタル機器を使いこなせる人とそうでない人との格差が生じています。デジタル化を進めるにあたり、市民全体にデジタル化の恩恵を広く行きわたらせる環境の整備を行うことが必要となっています。                                                                                                                                                                                                                                                           |                 |          |                      |
| 方法・手段<br>取組内容        | 高齢、障がい等の理由によりデジタル技術の利用が困難な市民に対し、操作支援等の支援策の実施により格差を解消し、デジタル技術の恩恵を享受できるようにします。<br>市民が直接デジタルツールを操作することによりデジタル化の恩恵を受けることができるように操作方法などをレクチャーする講座を開催します。<br>また、市民が直接デジタルツールを操作することなく、バックヤードでデジタル活用することでデジタル化の恩恵を受ける取り組みも合わせて検討していきます。<br>市単独事業のみならず、国・県等の行う対策事業の活用も検討します。<br>実際の電子申請システムや施設予約システムを利用した利用体験ができる講座を行うため、愛知県の電子申請システムが変更となる令和 7（2025）年 4 月以降の開催を目指します。 |                 |          |                      |
| 効果<br>期待される          | 情報格差が解消されることにより、市民が等しくデジタル技術の恩恵を享受できるようになります。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                 |          |                      |
| 評価項目                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 令和 5（2023）年度実績値 |          | 令和 6（2024）年度目標値      |
| 高齢者向けスマホ教室開催         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 事例研究            |          | 実施方法検討               |
| 取組事項                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 実施時期            |          |                      |
|                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | R4（2022）        | R5（2023） | R6（2024）<br>R7（2025） |
| 高齢者デジタルサポーター事業への派遣   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | ★ 実施済           |          |                      |
| 高齢者向けスマホ教室開催（定期的に実施） |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | ★ 実施済           |          |                      |
| 電子申請の実際の画面を使った講座を開催  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                 |          |                      |

|              |    |    |            |                 |            |
|--------------|----|----|------------|-----------------|------------|
| 施策番号         | 新規 | 継続 | 拡充         | 事務の効率化が図れる環境づくり |            |
| D-4          |    |    |            |                 |            |
| 住民との接点のデジタル化 |    |    | 行政内部のデジタル化 |                 | 地域社会のデジタル化 |

| 事項<br>取組                     | 地域の新しい価値の創造ができる手段を調査・研究                                                                                                                                                                                                   | 担当課                                                                                                           |                                                                                     |                                                                                       |          |
|------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|----------|
|                              |                                                                                                                                                                                                                           | デジタル化推進室                                                                                                      |                                                                                     |                                                                                       |          |
| 現状と課題                        | 【現状】<br>地域活性化を図るには、地域の経済・社会に密接に関係する様々な分野において、デジタルの力を活用し、社会課題の解決や魅力向上を図ることが必要になっています。<br>本市においても、オープンデータの活用や ICT 教育の推進などを進めています。<br>また、地域の課題を解決するために、特定の分野に強みを持つスタートアップと連携してアプリ開発を行うなどの取り組みも全国的にみられるようになってきています。           |                                                                                                               |                                                                                     |                                                                                       |          |
|                              | 国が地方公共団体向けに提示するオープンデータの「推奨データセットフォーマット標準例」等を参考にして、本市が保有するデータのオープンデータ化を推進することにより、公民連携を通じた地域課題の解決、地域経済の活性化、行政事務の効率的推進等を図ります。<br>まずは、スタートアップ企業の強みや弱みを含めた概要や行政とスタートアップが協業し取り組んだ地域の課題事例を共有し、職員がスタートアップ企業について理解できるように研修会を開催します。 |                                                                                                               |                                                                                     |                                                                                       |          |
| 方法・手段                        | 取組内容                                                                                                                                                                                                                      | 期待される効果                                                                                                       |                                                                                     |                                                                                       |          |
|                              |                                                                                                                                                                                                                           | 市民、企業、団体、大学など、多様な主体が市の公共データを有効活用し、地域課題の解決、地域経済の活性化に向けた取組が行えるようになる。<br>次世代を担う子供たちに、社会に開かれた学びや最先端の学を学習することができる。 |                                                                                     |                                                                                       |          |
| 評価項目                         |                                                                                                                                                                                                                           | 令和 5（2023）年度実績値                                                                                               |                                                                                     | 令和 6（2024）年度目標値                                                                       |          |
| スタートアップ企業との連携                |                                                                                                                                                                                                                           | 先進地視察実施<br>スタートアップ研修実施                                                                                        |                                                                                     | 情報収集                                                                                  |          |
| 取組事項                         |                                                                                                                                                                                                                           | 実施時期                                                                                                          |                                                                                     |                                                                                       |          |
|                              |                                                                                                                                                                                                                           | R4（2022）                                                                                                      | R5（2023）                                                                            | R6（2024）                                                                              | R7（2025） |
| BPR や EBPM など知識を取得           |                                                                                                                                                                                                                           |                            |                                                                                     |                                                                                       |          |
| スタートアップの概要、付き合い方、評価方法などを研修実施 |                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                               |  |                                                                                       |          |
| 先進地視察                        |                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                               |  |                                                                                       |          |
| 地域課題の解決手法の情報収集               |                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                               |                                                                                     |  |          |

# 用語集

| 章    | 用語                    | 説明                                                                                                                                |
|------|-----------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. 1 | デジタル社会の実現に向けた改革の基本方針  | デジタル社会の将来像、IT基本法の見直しの考え方、デジタル庁（仮称）設置の考え方等について、デジタル・ガバメント閣僚会議の下で開催されたデジタル改革関連法案ワーキンググループにおける議論も踏まえ、政府としての方針を示したもの。（令和2年12月25日閣議決定） |
| 1. 1 | AI（人工知能）              | Artificial Intelligenceの略。人工的な方法による学習、推論、判断等の知的な機能の実現及び人工的な方法により実現した当該機能の活用に関する技術のこと。（官民データ基本法第2条第2項）                             |
| 1. 2 | 自治体DX推進計画             | デジタル社会の実現に向けて策定された「デジタル・ガバメント実行計画」（令和2年12月25日閣議決定）に基づく自治体向けの参考資料として総務省から発表された資料。自治体が重点的に取り組むべき事項・内容を具体的にまとめたもの。                   |
| 1. 2 | DX（デジタル・トランスフォーメーション） | 進化したICTを活用することで、人々の生活をより良いものへと変革させるという概念のこと。                                                                                      |
| 1. 2 | マイナンバー法               | 行政を効率化することで国民生活の利便性を向上させるために導入された個人情報に関する法律のこと。正式名称は、「行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律」                                          |
| 1. 2 | マイナンバー                | 赤ちゃんからお年寄りまで一人ひとりに指定された12桁の番号のこと。日本に住民票がある人（外国人も含む）全員が持っている。                                                                      |
| 1. 2 | トラストサービス              | 電子化されたデータが改ざんされていないことの証明や、そのデータの信頼性チェックなどが行える技術サービスのこと。                                                                           |
| 1. 2 | ワーキンググループ             | 特定の任務や作業のために設けられる集団。作業部会。                                                                                                         |
| 1. 3 | デジタル・ガバメント実行計画        | 官民データ活用推進基本法及び「デジタル・ガバメント推進方針」に示された方向性を具体化し、実行することによって、安心、安全かつ公平、公正で豊かな社会を実現するための計画。                                              |
| 2. 3 | ICT                   | Information and Communication Technologyの略。通信技術を活用したコミュニケーションのこと。                                                                 |
| 2. 5 | GIS                   | Geographic Information System の略。地理情報システムのこと。地理的位置を手がかりに、位置に関する情報を持ったデータ（空間データ）を総合的に管理・加工し、視覚的に表示し、高度な分析や迅速な判断を可能にする技術。           |
| 3. 1 | ぴったりサービス              | マイナポータル上のシステムのこと。制度や手続きの検索、オンライン申請、申請書のオンライン入力や印刷が可能。                                                                             |

| 章    | 用語          | 説明                                                                                                                                           |
|------|-------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 3. 1 | AIチャットボット   | 「チャットボット」とはチャット（c h a t :おしゃべり）とロボットを組み合わせた造語であり、市民からの問い合わせに対して自動応答する技術。AI（人工知能）に繰り返し学習させることで、回答の正確性を高めることができる。                              |
| 3. 1 | AI-OCR      | OCR（Optical Character Recognition/光学文字認識：活字の文書画像（通常イメージスキャナーで取り込まれる）を文字コードの列に変換するソフトウェア）に、AI（人工知能）技術を融合させた最先端のOCR技術のこと。                      |
| 3. 1 | RPA         | Robotic Process Automationの略。人間がコンピュータ操作にて行う作業を、ソフトウェアによる自動的な操作により代替するもののこと。                                                                 |
| 3. 1 | eラーニング      | パソコンやタブレット、スマートフォンを使ってオンラインで学ぶ学習形態のこと。                                                                                                       |
| 3. 1 | デジタルデバйд    | デジタル技術を使える人と使えない人の間に生じる情報格差のこと。                                                                                                              |
| 3. 1 | マイナポータル     | 政府が運営するオンラインサービス。子育てや介護をはじめとするオンライン申請ができたり、行政機関からのお知らせを受け取ったりすることができる。                                                                       |
| 3. 1 | インボイス制度     | 正式名称は適格請求書等保存方式。インボイス（適格請求書）と呼ばれる一定の記載事項を満たした請求書等を交付し、保存する制度。                                                                                |
| 3. 1 | デジタル3原則     | 情報通信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及び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 |
| 3. 1 | 引っ越しワンストップ  | 市区町村への行政手続きだけでなく、ライフライン（電気・ガス・水道）等の民間手続きも含め、引っ越しに伴う手続きをオンラインで行うことを可能とする仕組みのこと。                                                               |
| 3. 1 | 三層分離（三層の対策） | 業務に利用するデータ保管やシステム構築されている領域と、外部インターネットの接続やサービスを提供する部分を分離することで、セキュリティを高める仕組みのこと。                                                               |
| 3. 1 | ワークショップ     | 参加者の主体性を重視した体験型の講座、グループ学習、研究集会などを指す。                                                                                                         |

| 章    | 用語             | 説明                                                                                                                                                 |
|------|----------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 3. 1 | ガバメントクラウド      | 政府情報システムについて、クラウドサービスの利点を最大限に活用することで迅速、柔軟、セキュアかつコスト効率の高いシステムを構築し、利用者にとって利便性の高いサービスを提供するため、デジタル庁が共通的な基盤・機能を提供する複数のクラウドサービス（IaaS、PaaS、SaaS）の利用環境を指す。 |
| 3. 1 | テレワーク          | 勤労形態の一種で、情報通信技術を活用して時間や場所の制約を受けず柔軟に働くことが可能な形態。                                                                                                     |
| 3. 1 | ワーケーション        | 「ワーク」（労働）と「バケーション」（休暇）を組み合わせた造語。非日常の土地で仕事を行うことで、生産性や心の健康を高め、より良いワーク＆ライフスタイルを実施することができる1つの手段。                                                       |
| 3. 1 | オープンデータカタログサイト | 地方自治体に対して、オープンデータを公開するためのデータカタログサイトを無償で提供するクラウドサービス。                                                                                               |
| 3. 1 | オープンデータ        | 著作権や特許などによる制限なしで、全ての人が望むように利用・再掲載できるデータのこと。                                                                                                        |
| 3. 1 | デジタルリテラシー      | パソコン、スマートフォン、タブレットといったデジタルデバイスやソフトウェアなどのデジタル技術等を利用するに当たって必要とされる知識や能力のこと。                                                                           |
| 3. 1 | BPR            | Business Process Reengineeringの略。既存の組織やビジネスルールを抜本的に見直し、利用者の視点に立って、業務プロセス全体について職務、業務フロー、管理機構、情報システムを再設計すること。                                        |
| 3. 1 | EBPM           | Evidence Based Policy Makingの略で、統計や業務データなどの客観的な証拠に基づく政策立案のこと。                                                                                      |