

武蔵野市

第七次総合情報化基本計画

(令和5年度から7年度まで)

武 蔵 野 市

令和5年3月

目次

第1章 本計画の位置付け	1
(1) 背景・計画策定の目的	1
(2) 計画の位置付け	2
(3) 本計画の計画期間	2
第2章 情報化の方向性	3
(1) 本計画における基本方針	3
(2) 基本方針を実現するための基本施策等	3
第3章 情報化施策と取組内容	6
(1) 情報化施策の体系	6
(2) 実行する具体的な施策	7
(3) 施策を実施するうえでの留意事項	31
第4章 推進体制	32
(1) 推進体制	32
(2) 施策の進捗管理	33
(3) 職員に求めるデジタル化に関するスキル	33
付録	35
I 国・都などにおける情報化の動向	35
(1) 国における情報化の現状	35
(2) 東京都における情報化の現状	39
(3) 他の地方公共団体における情報化の現状	41
II 本市における情報化の動向	42
(1) 前計画の振り返り	42
III 市民ニーズの動向	44
(1) 市民アンケートの実施概観	44
(2) 市民アンケートの調査結果	45
用語集	52

本文中に「※」が付されている語句は、用語集に説明が掲載されています。

第1章 本計画の位置付け

(1) 背景・計画策定の目的

ア デジタル・トランスフォーメーションと自治体

デジタル技術の急速な発展に伴い、社会全体が大きく変化しています。また、新型コロナウイルス感染拡大防止の対策として様々な場面でのオンラインによるサービスの提供やテレワーク[※]等の働き方の導入など、ライフスタイルの急激な変化が生じています。このようなことを背景に、社会全体で「デジタル・トランスフォーメーション」を推進していくことが求められています。デジタル・トランスフォーメーション（以下「DX」という。）とは、「デジタル技術の浸透が人々の生活をあらゆる面でより良い方向に変化させること」であり、一般的に「DX」と略されます。

国は令和2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。）を策定し、デジタル化に関して、自治体が重点的に取り組むべき事項を具体的に示しました。

自治体の行政運営においては、少子高齢社会における市民ニーズの複雑化・多様化や、職員一人ひとりにかかる業務の増加が課題となっており、市民サービスの向上、業務生産性の向上のためのデジタル技術の活用による変革が求められています。

イ 国と武蔵野市における情報化の動向

国は「官民データ活用推進基本法」、「デジタル手続法[※]」、「デジタル改革関連法[※]」及び「デジタル社会の実現に向けた重点計画[※]」を策定し、国全体のデジタル化を推進しています。また、「自治体DX推進計画[※]」により、自治体に対してデジタル活用及び自治体DX推進の取組を強く求めるとともに、デジタル人材採用の支援の仕組み構築や、外部人材採用時の財政措置等を通じて支援するとしています。

武蔵野市（以下「本市」という。）では、令和2年度を初年度とする「武蔵野市第六期長期計画（以下「長期計画」という。）」、「武蔵野市第六次総合情報化基本計画（以下「前計画」という。）」に基づき、ICTを活用したまちづくりを推進しています。また、これまでの取組を踏まえて、DXのビジョン等を明確にする観点から、令和3年度にDXの取組に関する方針として、「武蔵野市自治体DXに関する全体方針」（以下「DX全体方針」という。）を定めました。

ウ 本計画におけるDXの定義

本計画においては、DXを「市民目線で業務の見直しを行い、デジタル技術を活用し、市民の利便性と職員の業務効率を上げ、市民福祉の向上につなげること」と定義し、変化を恐れず取り組んでいきます。

エ 本計画策定の目的

これらの状況を踏まえ、第七次総合情報化基本計画（以下「本計画」という。）は、長期計画で掲げる目指すべき姿『誰もが安心して暮らし続けられる魅力と活力があふれるまち』の実現に向けて、デジタル化の側面から寄与するための計画とします。

また、国の動向や市民ニーズを踏まえつつ、前計画からの継続性や市として注力すべき事項という観点から、基本方針や基本施策、施策を定め、実行可能な取組を明確化します。

(2) 計画の位置付け

本計画は、「官民データ活用推進基本法」において、市町村での策定が努力義務とされている「市町村官民データ活用推進計画」と位置付け、また「自治体DX推進計画※」を考慮した計画とします。

長期計画における各施策と整合性を図りながら、長期計画の目標を達成するための個別計画として位置付けます。各課が定める個別計画についても、各個別計画の中で定められているデジタル施策と連動性を確保します。

なお、本計画は「DX全体方針」の考え方を引継ぎ、「DX全体方針」を包含したものとして策定します。

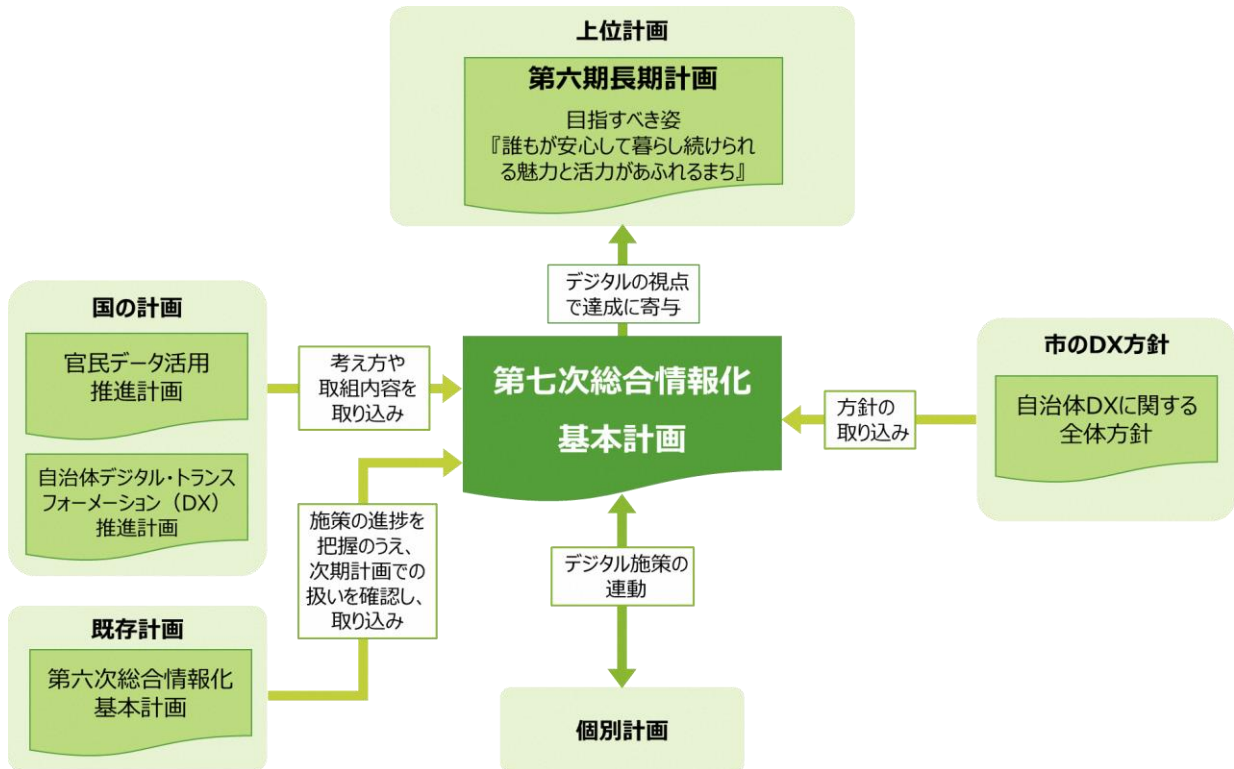


図 1 - 1 長期計画及び国の計画等を踏まえた計画

(3) 本計画の計画期間

本計画の期間は、令和5年度から7年度までの3年間とします。（本計画の進捗管理については、第4章（2）施策の進捗管理を参照ください。）

第2章 情報化の方向性

(1) 本計画における基本方針

長期計画では、目指すべき姿『誰もが安心して暮らし続けられる魅力と活力があふれるまち』の実現に向けて、5つのまちづくりの基本目標（「多様性を認め合う支え合いのまちづくり」、「未来ある子どもたちが希望を持ち健やかに暮らせるまちづくり」、「コミュニティを育む市民自治のまちづくり」、「このまちにつながる誰もが学び・働き・楽しみ続けられるまちづくり」、「限りある資源を生かした持続可能なまちづくり」）を掲げています。本計画は、長期計画に掲げている5つのまちづくりの基本目標をデジタルの視点で達成に寄与するために以下の3つの基本方針を定めます。

基本方針 1 市民目線の行政サービス

オンラインで利用できるサービスを拡充し、いつでも、どこでも自分にあった方法を選択できる行政サービスを目指します。デジタル機器が苦手な方、様々な事情によりデジタル機器を利用しないもしくは利用できない方がいることも念頭において、対面による窓口対応の重要性も考慮していきます。

基本方針 2 市役所業務の効率化

デジタル技術の導入自体が目的とならないよう、新しい価値を生み出すような視点で業務を見直していきます。また、デジタル技術を活用することで効率的かつ柔軟な働き方を目指します。

基本方針 3 情報セキュリティの徹底

デジタル社会に対応した情報セキュリティのさらなる強化に努め、個人情報保護を第一に安全にデジタル技術を活用していきます。

(2) 基本方針を実現するための基本施策等

本計画の3つの基本方針を具体的に推進するために、「基本施策」、「施策」、「取組」を定義しました。

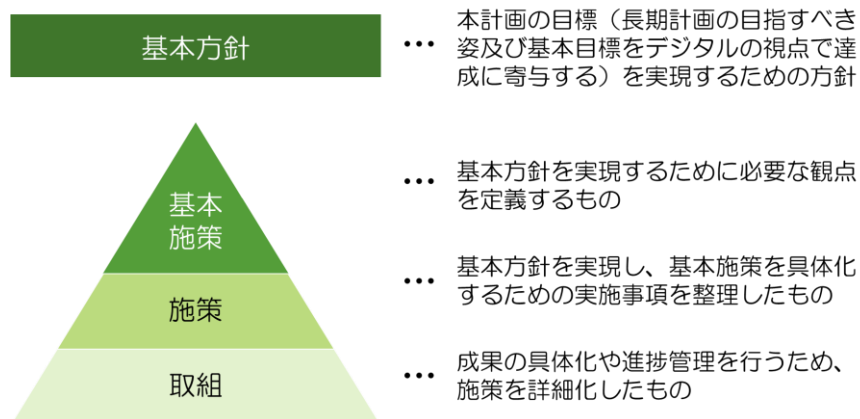


図 2 - 1 本計画の体系

基本方針を実現するために必要な観点である基本施策として、「Ⅰ 窓口サービスの利便性向上」、「Ⅱ 市民生活を支えるデジタル技術の活用」、「Ⅲ 業務改善及び働き方改革の推進」、「Ⅳ DX推進に向けた基盤整備」の4つを定めました。

Ⅰ 窓口サービスの利便性向上

多くの市民にとって、市民サービスの提供を受ける機会である窓口は、市の重要な役割の一つです。行政手続きやイベント、相談等のオンライン化、地図情報のインターネット公開を推進することにより、いつでも、どこでも行える窓口サービスの提供を目指します。

なお、デジタル機器が苦手な方、様々な事情によりデジタル機器を利用しないもしくは利用できない方への配慮も重要なため、対面による窓口対応を引き続き重視していきます。

オンライン化に馴染まない窓口サービス、対面が引き続き望まれる窓口サービスについても、書かない窓口やワンストップサービスの導入によって、待たずにスムーズな窓口の実現を目指します。さらに、タブレット型端末による通訳サービス・手話サービス等のデジタル技術の活用により、誰一人取り残されないような窓口対応の実現に取り組んでいきます。

Ⅱ 市民生活を支えるデジタル技術の活用

近年は自然災害が多発しており、市民の安全・安心に関する正確かつ迅速な情報提供機能が自治体に求められています。また、市の施策、事業、イベント等の市政情報をホームページや SNS[※]等により受け取りやすくすることも重要です。これらの要望に応えられるよう、災害時の情報提供、効果的な市政情報の発信の拡充を図ります。その際には、利用しやすさ、分かりやすさを重視します。

多くの方に幅広くデジタルの恩恵を享受してもらえるように、健康福祉や子ども子育て、教育分野等、幅広い分野におけるデジタル技術の活用を推進します。

Ⅲ 業務改善及び働き方改革の推進

これまで、本市では数多くの業務・事務について業務改善やデジタル化を進めてきました。本格的な人口減少社会となる令和 22（2040）年頃を見据え、人的資源を本来注力すべき業務に振り向け、限られた経営資源の中で持続可能な市民サービスを提供し続けていく必要があります。そのため、デジタルを前提とした業務の見直し、先進技術の研究を推進することにより、さらなる業務改善に取り組んでいきます。

業務改善と並行して、テレワーク[※]等の柔軟な働き方について検討し、市職員や教員の働き方改革にもつなげていきます。

Ⅳ DX 推進に向けた基盤整備

情報セキュリティは最重要基盤の一つです。情報セキュリティ対策を徹底し、安全にデジタル技術を活用していきます。また、国が推進する社会保障・税番号制度（マイナンバー制度）に着実に対応します。

DX 推進に向けて、自治体情報システムの標準化・共通化やクラウド[※]環境の活用検討等の基盤整備を確実に実施していきます。

人材は最重要な経営資源であるため、庁内のデジタル人材育成や、外部専門人材の活用により、DX推進を支えています。

第3章 情報化施策と取組内容

(1) 情報化施策の体系

基本方針を実現し、基本施策を具体化するための実施事項を整理し 10 の施策を定めました。取組として推進する事項は、市民アンケートや前計画での実施事項、他市動向や事例をもとに、本市に必要な事項、本市に適しているものという観点で決定しました。

施策の体系

基本施策	施策	取組
I 窓口サービスの利便性向上	1 いつでも、どこでも行える窓口サービスの提供	1 窓口業務のオンライン化の推進
		2 地図閲覧のオンライン化検討
	2 利用しやすい窓口の実現	3 書かない・待たない・スムーズな窓口の実現
		4 窓口手数料等のキャッシュレス決済の導入
		5 誰一人取り残されない窓口対応の実現
II 市民生活を支えるデジタル技術の活用	3 市民にとって便利・有益・分かりやすい情報の提供	6 市ホームページ・SNS等を利用した市政情報の発信・提供の充実
		7 ウェブアクセシビリティの向上推進
	4 誰もがデジタルの恩恵を享受できる地域社会の実現	8 誰もがデジタルを活用できるための支援や環境の整備
		9 効果的な学習環境の整備
		10 保健センター増築及び複合施設整備におけるデジタル技術の活用
5 誰もが安心して暮らし続けられる環境の実現	11 災害時や犯罪等発生時における市民への情報発信の充実及び災害時の情報収集・意思決定体制の強化	
III 業務改善及び働き方改革の推進	6 デジタルを前提とした業務の見直し	12 文書及び財務（予算・契約・会計）事務のさらなる電子化の検討及びペーパーレス化の推進
		13 デジタル技術等の活用及び将来を見据えた先進技術の研究
	7 働き方改革の推進	14 心身ともに健康で、柔軟な働き方の検討
		15 デジタル技術を活用した教員の働き方改革の推進
IV DX推進に向けた基盤整備	8 デジタル社会への対応	16 情報セキュリティの徹底
		17 社会保障・税番号制度（マイナンバー制度）への対応
	9 将来を見据えたインフラの整備	18 自治体情報システムの標準化・共通化への対応
		19 クラウド環境の活用検討
		20 市民参加を推進するオンライン環境の整備
	10 人材の確保・育成	21 デジタル人材の育成
22 外部専門人材の活用		

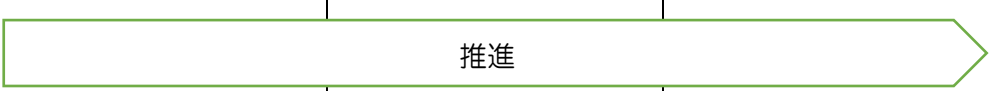
(2) 実行する具体的な施策

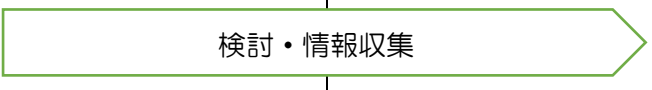
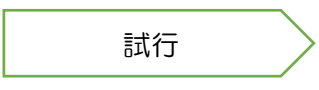
基本施策 I 窓口サービスの利便性向上

施策番号	1	施策名	いつでも、どこでも行える窓口サービスの提供
目指す姿	市役所に来庁しなくても完結できるサービスについては、いつでも、どこからでも、窓口と同様のサービスを受けることができる。		


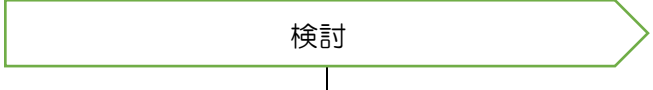
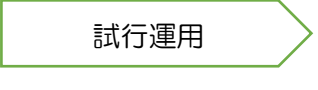
来庁や対面での手続きを前提としている窓口サービスについて、オンライン化が求められています。市民の利便性向上を目的に、窓口サービスや相談業務のオンライン化、市が保有する地図情報の閲覧のオンライン化に取り組みます。

取組1 窓口業務のオンライン化の推進

現状と課題	<ul style="list-style-type: none"> 市役所の開庁時間に来庁しないと行えない申請が多く、市民の負担になっている。 行政手続きのオンライン化については、「情報通信技術を活用した行政の推進等に関する法律」に定められ、自治体は取り組むことが努力義務とされている。本市では、保育所入所、子どもの手当等での手続きにおいて実施している。 イベントや講座等の申込についても、オンライン化の拡充が必要である。 相談業務においても、オンライン化の導入に向けた検討が必要である。 手続き、申請等のオンライン化にあたっては、スマートフォンの普及率を考慮し、スマートフォンから申請しやすいものとする必要がある。 オンライン化に関する先進技術の動向について情報収集し、具体的な活用方法を検討する必要がある。 		
取組事項1	行政手続き、イベントや講座の申込等のオンライン化の推進		
担当課	情報政策課、各課		
内容	<ul style="list-style-type: none"> 費用対効果、市民ニーズ等を手続きごとに確認しながら、行政手続きや申込手続き等のオンライン化を推進していく。 厳格な本人確認が必要な行政手続きのオンライン化の検討についても国の動向を考慮して対応していく。 オンライン化にあたっては、スマートフォンから手続きしやすい形式とする。 		
スケジュール	令和5年度	令和6年度	令和7年度
			

取組事項2	オンライン相談の導入の検討			
	担当課	市民活動推進課、情報政策課、各課		
	内容	<ul style="list-style-type: none"> 各種相談の目的・内容を確認しながら、来庁や訪問が不要な相談業務について情報セキュリティを考慮しながら、オンライン相談の導入を検討する。 		
	スケジュール	令和5年度	令和6年度	令和7年度
				

取組2 地図閲覧のオンライン化検討

現状と課題	<ul style="list-style-type: none"> 下水道台帳、都市計画図書、道路台帳平面図、建築計画及び定期報告概要書、建築基準法道路種別図並びに水道台帳等については、窓口での閲覧が原則である。一部インターネットで公開しているものもあるが、より多くの情報を来庁せずに閲覧できるニーズが高まってきている。 			
取組事項3	市が保有する地図情報のインターネット閲覧サービスの検討			
	担当課	情報政策課、下水道課、まちづくり推進課、道路管理課、建築指導課、工務課		
	内容	<ul style="list-style-type: none"> 下水道台帳、都市計画図書、道路台帳平面図、建築計画及び定期報告概要書、建築基準法道路種別図並びに水道台帳等をインターネット上で検索や閲覧できる、地図情報の閲覧サービスの検討を行う。 		
	スケジュール	令和5年度	令和6年度	令和7年度
				

施策番号	2	施策名	利用しやすい窓口の実現
目指す姿	市役所に来庁した際に、待たずにスムーズに手続き等を行うことができる。		

氏名、住所、生年月日等の申請情報を窓口でタブレットに入力することで、窓口混雑や待ち時間の解消、申請書の複数枚記入の手間の軽減を図ります。

また、近年では、日常の買物・飲食について、現金以外の決済手段である「キャッシュレス決済」を利用する方が増えてきています。現金の用意やお釣りの受け取りといった煩雑さを解消するためにも、現金以外の決済手段の導入が求められています。

デジタル技術の導入や活用研究により、これらの課題を解消し、スムーズで利用しやすい窓口の実現について取り組みます。

さらには、タブレット型端末の各種機能を利用して、外国人や聴覚障害のある方等にも円滑に窓口サービスを利用してもらうなど、誰一人取り残されない窓口の実現を目指します。

取組3 書かない・待たない・スムーズな窓口の実現




現状と課題	<ul style="list-style-type: none"> ・繁忙期等は窓口が混雑し、長時間にわたる待ち時間が発生する場合がある。 ・窓口で申請書を提出する際に、複数の申請書に同様の内容を記載する必要がある。 ・申請書の記載方法がわかりづらい場合がある。 ・利用者目線の窓口サービスとするためにデジタル技術を活用した取組の検討が必要である。 		
取組事項4	窓口での申請に係る時間の短縮		
担当課	子ども子育て支援課、情報政策課		
内容	<ul style="list-style-type: none"> ・児童手当、子どもの医療費、ひとり親に関する手当や助成等の申請に関して、申請書記入の手間の軽減や申請に係る時間の短縮を目的に、窓口で申請情報をタブレットへ入力することにより手続きを行える「書かない窓口」の試行運用を行う。 		
スケジュール	令和5年度	令和6年度	令和7年度
	構築	試行運用	

取組事項5	転出・転入ワンストップサービスの実施		
	担当課	市民課、情報政策課	
	内容	<ul style="list-style-type: none"> 令和4年度に開始した転出・転入ワンストップサービスを円滑に実施するために、運用の見直しや事務処理のさらなる改善を行う。 	
	スケジュール	令和5年度	令和6年度
取組事項6	窓口サービス向上に資するデジタル技術の活用研究		
	担当課	情報政策課、各課	
	内容	<ul style="list-style-type: none"> 書かない・待たない・スムーズな窓口の実現に向けて、各種デジタル技術や事例を情報収集し、窓口のさらなるデジタル化による市民サービスの向上及び職員の業務改善につながるような手法を研究する。 	
	スケジュール	令和5年度	令和6年度

取組4 窓口手数料等のキャッシュレス決済の導入

現状と課題	<ul style="list-style-type: none"> 交通系ICカードやQRコード決済等の各種キャッシュレス決済の普及に伴い、コンビニエンスストアや飲食店等の民間施設では、現金以外での決済手段が提供されることが一般的になっている。 窓口の手数料等の支払いは現金が中心となっており、来庁者にとって現金の用意やお釣りの受け取りの煩雑さが負担となっている。 		
取組事項7	主要窓口におけるキャッシュレス決済の導入		
	担当課	市民課、市政センター、市民税課、情報政策課	
	内容	<ul style="list-style-type: none"> 市民課、市政センター、市民税課窓口において、住民票や課税証明書の発行手数料等について、電子マネーやQRコード決済、クレジットカード等のキャッシュレス決済の導入を行う。 	
	スケジュール	令和5年度	令和6年度

取組5 誰一人取り残されない窓口対応の実現

<p>現状と課題</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・外国人や聴覚障害のある方等が、市民サービスを安心して円滑に受けるためには、利用者が理解できる言語による正確なコミュニケーションが必要である。 ・令和3年度に、通訳サービス機器の試行導入により、通訳が可能となる言語を拡大した。令和4年度までの試行導入の結果を踏まえ、令和5年度からの展開を検討する必要がある。 ・聴覚障害のある方に対しては、市の窓口到手話通訳者を設置し対応しているが、手話通訳者がいない時間がある。また、本庁以外の窓口では筆談により対応している。 		
<p>取組事項8</p>	<p>タブレット型端末を利用した通訳サービスの拡充</p>		
<p>担当課</p>	<p>多文化共生・交流課</p>		
<p>内容</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・外国人等に対するタブレット型端末を利用した通訳サービスについて、令和3年度から4年度までの試行導入の結果及び令和4年度策定の「多文化共生推進プラン」の施策の方向性を踏まえながら、外国語通訳、翻訳等の最適なサービスを効率的かつ総合的に検討し、本格導入する。 		
<p>スケジュール</p>	<p>令和5年度</p>	<p>令和6年度</p>	<p>令和7年度</p>
<p style="text-align: center;">運用</p> 			
<p>取組事項9</p>	<p>タブレット型端末を利用した手話サービスの検討</p>		
<p>担当課</p>	<p>障害者福祉課</p>		
<p>内容</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・聴覚障害のある方に対するタブレット型端末を利用した手話サービスの導入の検討を行う。 		
<p>スケジュール</p>	<p>令和5年度</p>	<p>令和6年度</p>	<p>令和7年度</p>
<p style="text-align: center;">検討</p> 			

基本施策 Ⅱ 市民生活を支えるデジタル技術の活用

施策番号	3	施策名	市民にとって便利・有益・分かりやすい情報の提供
目指す姿	誰にとっても、ホームページやSNS（LINE等）から市の施策、事業、イベントなどの市政情報が受け取りやすく、分かりやすくなること。		

近年のスマートフォンの普及率の高まりとともに、市民が市政情報の提供を受ける手段として、ホームページやSNS※を利用する割合が上昇しています。


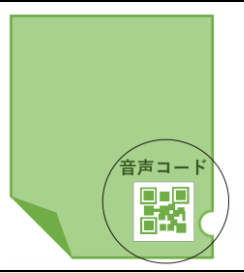
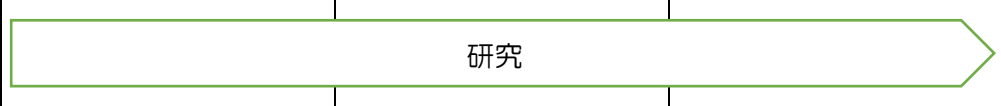
市民にとって便利・有益・分かりやすい情報を提供できるように、ホームページとSNS※の活用や、それぞれの広報媒体の連携を推進していきます。

また、高齢者や障害のある方を含め、誰もがホームページで提供される市政情報や機能を支障なく利用できるよう、ウェブアクセシビリティ※の向上についても取り組みます。

取組6 市ホームページ・SNS等を利用した市政情報の発信・提供の充実

現状と課題	<ul style="list-style-type: none"> ・ホームページやSNS※（LINE等）を活用することで、情報発信の充実、強化と市政情報がより効果的に届く仕組みづくりの構築を行っている。引き続き、情報が受け取りやすくなるように取組を継続していくことと、分かりやすい情報発信に努めていくことが必要である。 		
取組事項 10	効果的な市政情報の発信の推進		
担当課	秘書広報課		
内容	<ul style="list-style-type: none"> ・ホームページとSNS※の活用及びそれぞれの広報媒体における連携を進める。 ・多層的に媒体を活用し、効果的な市政情報の発信を推進していく。 		
スケジュール	令和5年度	令和6年度	令和7年度

取組7 ウェブアクセシビリティの向上推進

<p>現状と課題</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・従来よりも情報の探しやすさとわかりやすさの向上を目指し、令和4年11月に新ホームページの構築を行った。この構築によって整理された情報体系を維持するとともに、掲載内容等を引き続き研究していくことで、今後も、アクセシビリティ向上の推進に努めていく必要がある。 ・「障害者による情報の取得及び利用並びに意思疎通に係る施策の推進に関する法律」(通称、障害者情報アクセシビリティ・コミュニケーション施策推進法)が令和4年5月に施行され、自治体においても障害のある方による情報の取得及び利用並びに意思疎通に係る施策を総合的に推進することが求められている。ホームページ等で情報を発信する際に、障害のある方を含めたすべての方に分かりやすく情報を発信するように工夫と配慮をするよう努めていく必要がある。 		
<p>取組事項 11</p>	<p>ウェブアクセシビリティの向上推進</p>		
<p>担当課</p>	<p>秘書広報課</p>		
<p>内容</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者の評価を参考としつつ、定期的に専門事業者によるホームページのアクセシビリティ調査を行い、ホームページにおける情報の探しやすさとわかりやすさが維持できるように研究と改善を継続していく。 		
<p>スケジュール</p>	<p>令和5年度</p>	<p>令和6年度</p>	<p>令和7年度</p>
			
<p>取組事項 12</p>	<p>障害のある方に向けた情報保障の研究</p>		
<p>担当課</p>	<p>障害者福祉課</p>		
<p>内容</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・市民向けの情報提供を行う際に、音声コード(文字情報を変換し、二次元コード化したもの)、テキスト版(主として視覚障害のある方が読み上げソフトを使用する時に用いるテキストデータ)、わかりやすい概要版等を作成し、その活用について研究する。 		
<p>スケジュール</p>	<p>令和5年度</p>	<p>令和6年度</p>	<p>令和7年度</p>
			

施策番号	4	施策名	誰もがデジタルの恩恵を享受できる地域社会の実現
目指す姿	誰一人取り残されない、人に優しいデジタル化を推進する		

インターネットの普及から始まるデジタル技術の急激な進化・発展は、社会や個人の生活様式を変革し、利用者に多くの恩恵をもたらしました。しかし、一方でデジタル化と疎遠である方はその恩恵を享受する機会を得ることができず、デジタルデバイド※という問題が生じています。市民アンケートより、特に70歳以上の方がインターネット利用の設定方法や操作方法がわからず、その恩恵を享受できていない傾向があることが読み取れました。70歳以上の方のデジタル機器の利用をサポートする施策が必要と考えられます。

自治体のデジタル化施策については、誰一人取り残されないよう、その恩恵を公平に享受できることが求められています。本市においては、高齢者向けのデジタル機器の操作支援、公共施設の公衆無線LAN整備等、デジタルを活用するための支援や環境の整備について取り組めます。

また、学校のデジタル環境を整備することにより、効果的な学習環境を整備し、早い時期から生徒がデジタル技術に触れることができる機会を創出していきます。

取組 8 誰もがデジタルを活用できるための支援や環境の整備

現状と課題	<ul style="list-style-type: none"> インターネットの利用は市民生活においてなくてはならないものになっている。年齢、障害の有無、国籍等にかかわらず、誰も取り残されないという観点を踏まえ進めていくことが必要である。 市の公共施設及び関連施設の利用者のインターネット利用環境を向上させることを目的に、市内16か所のコミュニティセンター、武蔵野芸能劇場、かたらいの道市民スペース等において公衆無線LANを設置している。 		
取組事項 13	高齢者向けデジタル機器の操作支援		
担当課	高齢者支援課		
内容	<ul style="list-style-type: none"> 東京都による「高齢者向けスマートフォン利用普及啓発事業」の共同実施を継続する。 庁内他部署との連携を図り、デジタル機器の操作支援等を促進していく。 		
スケジュール	令和5年度	令和6年度	令和7年度

取組事項 14	市庁舎の公衆無線 LAN の整備		
	担当課	管財課	
	内容	・市庁舎の会議室に来庁者用公衆無線 LAN の整備を行う。	
	スケジュール	令和5年度	令和6年度
	設置	運用	

取組 9 効果的な学習環境の整備

現状と課題	<ul style="list-style-type: none"> 平成27、28年度に整備した ICT 機器（電子黒板機能付きプロジェクタ等）については、令和3年度からの学習者用コンピュータの導入等による使用頻度の増加を背景に、照度が不十分である、スクリーンの破損が増加している等の課題が顕在化している。 学習者用デジタル教科書については、令和3年度から、小学5年生から中学3年生までの一部の教科（一部の学校を除く）で使用を開始している。 令和3年度から市立小中学校児童生徒に一人1台貸与した学習者用コンピュータを活用し、より充実した学習活動を実施するための環境の整備を行う必要がある。 令和3年度から5年度までの3年間の試行期間において、学習者用コンピュータを活用した授業の実践や、学習者用コンピュータ活用検討委員会における調査研究等を通じて、活用事例の蓄積を実施している。 			
	取組事項 15	ICT 機器（電子黒板機能付き大型提示装置等）の追加整備		
	担当課	指導課		
	内容	・ICT 機器を追加整備し、既存機器の老朽化及び学級増への対応を行う。電子黒板機能付き大型ディスプレイの導入により、照度及びスクリーン破損の課題を解決することなどで学びの充実を図る。		
	スケジュール	令和5年度	令和6年度	令和7年度
	構築	運用		

取組事項 16	学習者用デジタル教科書の整備に関する検討		
	担当課	指導課	
	内容	<ul style="list-style-type: none"> 国の「学習者用デジタル教科書普及促進事業」に沿って、試行運用中の音読やメーカー等の機能を備えた学習者用デジタル教科書を複数の教科で使用できるように整備を行うよう検討する。 	
スケジュール	令和5年度	令和6年度	令和7年度
取組事項 17	学習者用コンピュータ活用に関する指針の策定		
	担当課	指導課	
	内容	<ul style="list-style-type: none"> 令和3年度から5年度までの試行期間において、授業における学習者用コンピュータを使用した活動を集約し、市として適切かつ効果的に学習者用コンピュータを活用するための指針をまとめる。令和6年度以降は指針に基づく授業での活用を通じて指針の見直しを適宜行う。 	
スケジュール	令和5年度	令和6年度	令和7年度
取組事項 18	次期学習者用コンピュータの環境整備に関する検討		
	担当課	指導課	
	内容	<ul style="list-style-type: none"> 令和3年度から使用を開始した学習者用コンピュータが令和7年度末で標準的な使用期間である5年を経過する。次期学習者用コンピュータが引き続き安全・快適に使用できる学習環境の整備を実施するとともに、トータルコストの適正化を図る。 	
スケジュール	令和5年度	令和6年度	令和7年度

取組 10 保健センター増築及び複合施設整備におけるデジタル技術の活用


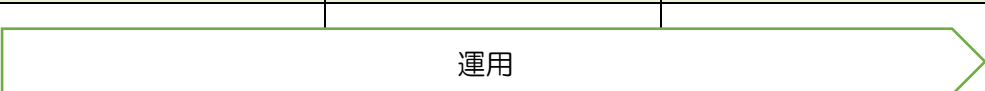
<p>現状と課題</p>	<ul style="list-style-type: none"> 保健センターの大規模改修及び旧中央図書館跡地を活用した増築を行い、保健センターの施設面積の拡充と保健衛生機能の充実を図ったうえで、子どもと子育て家庭への支援施設を含む複合施設として整備することを計画している（令和10年度開設予定）。 保健センター増築及び複合施設整備に向けて、各種サービス等におけるデジタル技術活用方法を検討する必要がある。 		
<p>取組事項 19</p>	<p>保健センターの増築及び複合施設の整備に向けたデジタル技術の活用方法の検討</p>		
<p>担当課</p>	<p>企画調整課、健康課、子ども子育て支援課、教育支援課、障害者福祉課</p>		
<p>内容</p>	<ul style="list-style-type: none"> オンラインによる健康相談等各種サービスにおけるデジタル技術活用方法の検討を行う。 保健センター増築及び複合施設整備における基本設計及び実施設計（令和4年度から6年度まで）において、デジタル社会に対応した施設整備の設計を行う。 		
<p>スケジュール</p>	<p>令和5年度</p>	<p>令和6年度</p>	<p>令和7年度</p>
<p style="text-align: center;">検討 </p>			
<p>取組事項 20</p>	<p>子ども子育て総合相談（仮称）における情報連携の円滑化</p>		
<p>担当課</p>	<p>企画調整課、子ども子育て支援課、健康課、教育支援課、障害者福祉課</p>		
<p>内容</p>	<ul style="list-style-type: none"> 現行の母子保健相談業務システム及び相談業務システムについて、児童福祉法改正（令和6年4月）における対応を検討する。 保健センター増築及び複合施設整備に向けて、子ども子育て総合相談（仮称）における情報連携円滑化のためのシステムの検討を行う。 		
<p>スケジュール</p>	<p>令和5年度</p>	<p>令和6年度</p>	<p>令和7年度</p>
<p style="text-align: center;">検討 </p>			

施策番号	5	施策名	誰もが安心して暮らし続けられる環境の実現
目指す姿	デジタル技術を活用し、災害や犯罪等の発生時に適切な情報提供等を行うことで、誰もが安心して暮らし続けられる環境を目指す		

自然災害や犯罪等の発生に対して、自治体には市民の安全・安心に関する正確かつ迅速な情報提供が求められています。

本市においても、デジタル技術を効果的に導入・活用し、災害時や犯罪等発生時における市民への情報発信の充実及び災害時の情報収集・意思決定体制を向上させることにより、誰もが安心して暮らし続けられる環境の実現について取り組みます。

取組 11 災害時や犯罪等発生時における市民への情報発信の充実及び災害時の情報収集・意思決定体制の強化

現状と課題	<ul style="list-style-type: none"> 被災状況等の災害関連情報は、防災機関による応急対策などの具体的な活動を展開するうえで欠かせない。必要な情報を伝達するために、発災時に機能する通信体制を確保していく必要がある。 発災後の情報通信の確保に向け、最新のデジタル技術等を活用した情報通信技術の研究や災害対応に必要な情報項目等の精査を行う必要がある。 むさしの防災・安全メールやLINE等の情報発信ツールを積極的に活用した迅速な情報発信を引き続き行っていく必要がある。 災害時には市及び地域子育て支援拠点施設が迅速かつ円滑に情報共有を行う必要がある。 		
取組事項 21	災害時の情報収集・情報提供の充実		
担当課	防災課		
内容	<ul style="list-style-type: none"> 令和2年度に再構築を行った武蔵野市防災情報システム（災害情報を一元的に収集・分析し、情報共有・情報発信を行える総合的な情報システム）について、訓練や庁内説明会を行い運用の充実を行う。 固定系防災行政無線、防災用MCA無線、防災安全センターWEB、市ホームページ、むさしの防災・安全メール、エリアメール、広報車、ツイッター、フェイスブック、LINE等の災害時に利用可能な速報性の高い情報伝達手段を多角複合的に活用するとともに、公共施設の掲示板等を活用したアナログ的な情報提供手法を検討する。 		
スケジュール	令和5年度	令和6年度	令和7年度
			


取組事項 22	市民に対する迅速な防犯情報の発信		
	担当課	安全対策課	
	内容	<ul style="list-style-type: none"> 事件や不審者、特殊詐欺につながる予兆電話等の防犯情報について、むさしの防災・安全メール、LINE、ツイッター、ホワイトイーグルのパトロール車による車外放送等の情報発信ツールを積極的に活用し、かつ、警察署の発信する情報との連携を行い、市民に対して迅速な情報発信を行う。 	
	スケジュール	令和5年度	令和6年度
	運用		
取組事項 23	地域子育て支援拠点における災害時の連携体制強化		
	担当課	子ども子育て支援課	
	内容	<ul style="list-style-type: none"> 災害時には市及び地域子育て支援拠点施設が迅速かつ円滑に情報共有を行い、地域への情報提供及び子育て支援ニーズへの柔軟な対応を行う必要がある。デジタルツールの活用により連携体制を強化するとともに、地域子育て支援拠点の機能強化を図る。 	
	スケジュール	令和5年度	令和6年度
	検討	運用	

基本施策 Ⅲ 業務改善及び働き方改革の推進

施策番号	6	施策名	デジタルを前提とした業務の見直し
目指す姿	紙を前提とした事務フローからデジタルを前提とした事務フローに見直すことで、業務の最適化を行い、業務全体の効率化を図る。		

本市では数多くの業務・事務についてデジタル化を進めてきましたが、より高い効果を実現するために一層のデジタル化が求められています。今後も、事務の電子化の推進、デジタル技術の導入を前提とした業務の見直し、先進技術の研究を推進することにより、ペーパーレス化の推進をはじめ、さらなる業務の最適化・効率化に取り組めます。

取組 12 文書及び財務（予算・契約・会計）事務のさらなる電子化の検討及びペーパーレス化の推進

現状と課題	<ul style="list-style-type: none"> ・現在、本市における行政文書の大半は紙媒体を正本としているが、その管理や保存に多くの労力と場所を要し、環境的な負荷もかかるという課題がある。国は行政文書を電子的に管理することを原則とする方針を打ち出しており、本市においても、より適切かつ効率的に文書管理業務を行うために、電子データの適正な処理及び管理の方法を確立し、文書の電子化を推進する必要がある。 ・意思決定の迅速化及び効率化を図るために、電子決裁の導入についてもあわせて検討していくことが求められている。電子決裁の導入に当たっては、生産性の低下につながることはないよう、業務フローの最適化や帳票類の見直しを図る必要がある。 ・ペーパーレス会議等の推進に向けて、主要な会議室における内部事務用端末の無線LAN環境の整備や、冊子の配付基準の作成等を行い、事務作業の効率化や紙の削減に取り組んでいる。今後も継続して取り組む必要がある。 		
取組事項 24	行政文書の電子化の推進		
担当課	総務課、情報政策課		
内容	<ul style="list-style-type: none"> ・令和5年度に行政文書の電子データ（正本）の保存先や、紙で収受した文書を電子化する範囲について検討を行い、ルールを定め、運用を開始する。 ・令和6年度に既存の紙の行政文書の電子データへの置き換えについて検討を行う。 ・令和7年度に効果検証を行う。 		
スケジュール	令和5年度	令和6年度	令和7年度
	検討	運用	効果検証

取組事項 25	文書及び財務（予算・契約・会計）事務における電子決裁の導入		
	担当課	総務課、情報政策課、財政課、管財課、会計課	
	内容	<ul style="list-style-type: none"> 令和5年度に文書管理システムを更改する。 文書事務及び財務事務における電子決裁の実施方法を検討し、さらなる電子化を推進する。 	
	スケジュール	令和5年度	令和6年度
	検討	運用	
取組事項 26	契約書の電子化及び電子契約システムの検討		
	担当課	管財課	
	内容	<ul style="list-style-type: none"> 契約書の電子化及び電子契約システムを検討する。 	
	スケジュール	令和5年度	令和6年度
	準備・研究	検討	実施
取組事項 27	請求書の電子化及び電子請求システムの研究		
	担当課	会計課、情報政策課	
	内容	<ul style="list-style-type: none"> 請求書の電子化及び電子請求システムを研究する。 	
	スケジュール	令和5年度	令和6年度
	研究		検討
取組事項 28	ペーパーレス会議等の推進		
	担当課	総務課、情報政策課	
	内容	<ul style="list-style-type: none"> ペーパーレス会議の実施に係る基本方針について引き続き周知を行うとともに、よりペーパーレス会議が実施しやすくなるよう、各課でペーパーレス会議の障壁となっている原因を調査し、解決に向けた検討を行う。 職員が執務スペースにおける打ち合わせ等でもパソコンを持ち寄って行えるよう、打ち合わせスペースにおける無線 LAN 環境の拡充について検討する。 	
	スケジュール	令和5年度	令和6年度
	推進		拡充

取組 13 デジタル技術等の活用及び将来を見据えた先進技術の研究

現状と課題	<ul style="list-style-type: none"> 本格的な人口減少社会となる令和 22（2040）年頃を見据え、人的資源を本来注力すべき業務に振り向け、限られた経営資源の中で持続可能な市民サービスを提供し続けていくため、AI[*]やRPA[*]等のデジタル技術を積極的に活用すべきとされている。 チャットボットの技術を内部事務での問い合わせに活用する実証実験を実施しているが、回答の精度やメンテナンスの負荷、普及における課題がある。今後、サービスの再検討とともに普及を進め、業務効率化を推進する。 		
取組事項 29	AI・RPAの活用による業務改善の推進		
担当課	情報政策課		
内容	<ul style="list-style-type: none"> 業務効率化、自動化の効果が見込まれる業務についてAI[*]・RPA[*]を有効活用し、業務プロセスの見直しを推進していく。 自治体情報システムの標準化・共通化に伴う業務フローの見直しに際して、AI[*]・RPA[*]の有効活用について検討する。 		
スケジュール	令和5年度	令和6年度	令和7年度
取組事項 30	問い合わせ対応業務の効率化		
担当課	情報政策課、総務課、各課		
内容	<ul style="list-style-type: none"> 内部事務における問い合わせ対応の自動化・効率化に向けてチャットボットの技術の試行利用を拡大する。 問い合わせ対応業務の情報を蓄積することで業務知識や経験の共有を図っていく。 		
スケジュール	令和5年度	令和6年度	令和7年度
取組事項 31	先進技術の研究		
担当課	情報政策課		
内容	<ul style="list-style-type: none"> デジタル庁の政策動向や民間企業での先進技術活用の状況を把握し、行政事務に活用可能な先進技術についての活用可能性を研究する。 		
スケジュール	令和5年度	令和6年度	令和7年度

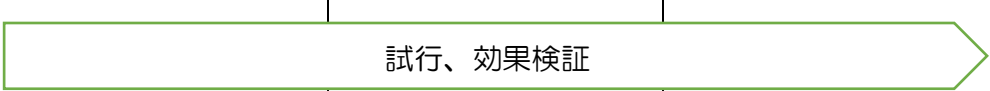
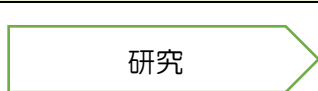
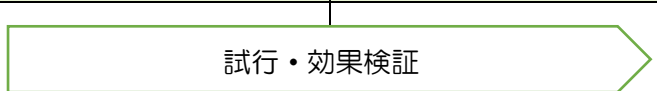
施策番号	7	施策名	働き方改革の推進
目指す姿	ワーク・ライフ・マネジメント、働き方改革を推進し、職員が十分に力を発揮できる環境を整備する。		

新型コロナウイルス感染症等の感染症流行時や大規模災害の発生時においても、自治体の業務継続体制を維持するための取組として、テレワーク[※]の推進が求められています。

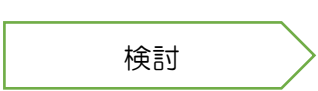
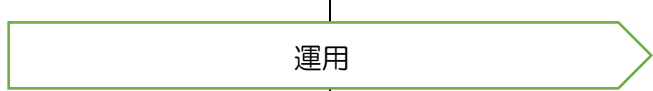
テレワーク[※]の導入により、市職員・教員は自宅や外出先から職場にアクセスできるようになるため、移動による時間・負担の軽減、育児・介護や自由に使える時間等を創出することが可能となります。

このようにデジタル技術の導入や活用研究によって、ワーク・ライフ・マネジメント、働き方改革を推進し、職員が十分に力を発揮できる環境の整備に取り組みます。

取組 14 心身ともに健康で、柔軟な働き方の検討

現状と課題	<ul style="list-style-type: none"> ・ 少子高齢化に伴う人口減少、育児や介護との両立等による多様な働き方への対応や、長時間労働の是正が課題となっている。 ・ 市職員が仕事と生活のバランスを取りつつ高い意欲を保ちながら能力を十分に発揮でき、あわせて職員一人ひとりの強みが活かせる仕事環境の整備について検討する必要がある。 		
取組事項 32	テレワークの試行		
担当課	人事課、情報政策課		
内容	<ul style="list-style-type: none"> ・ コロナ禍における臨時的な在宅勤務の承認やテレワーク[※]の試行を継続し、課題の洗い出しや課題に対する解決策の検討、適性業務の整理等を行っていく。 		
スケジュール	令和5年度	令和6年度	令和7年度
			
取組事項 33	コミュニケーションの活性化、生産性向上を目的とした職場環境改善に関する研究		
担当課	総務課、人事課、情報政策課		
内容	<ul style="list-style-type: none"> ・ デジタル技術を活用し、市役所内の執務スペースの有効的な活用を行うため、総務部におけるフリーアドレスの導入や集中ブースの設置等について研究する。その後、試行・効果検証を行い、全庁への導入も含めた検討を行う。 		
スケジュール	令和5年度	令和6年度	令和7年度
			

取組 15 デジタル技術を活用した教員の働き方改革の推進

現状と課題	<ul style="list-style-type: none"> • 社会の変化に伴い、学校が抱える課題が多様化・複雑化する中、教員の多忙化解消に向けた取組である「先生いきいきプロジェクト」を推進し、教員の働き方改革に取り組んでいるが、今後さらに取組の充実が必要である。 • 学校情報システムを令和4年度に更改し、校務支援システムや共有フォルダをテレワーク※で使用できるように環境整備を行ったが、教員が学校以外の場所でパソコンを利用するときの勤務の考え方の整理や、その他の運用ルールの整備が必要である。 		
取組事項 34	教員によるテレワークの導入の検討		
担当課	指導課		
内容	<ul style="list-style-type: none"> • 教員が職員室以外の場所でもPC等を使用して校務処理が行えるようテレワーク※の導入を実現するために、運用ルールの策定を行い、試行を開始する。 		
スケジュール	令和5年度	令和6年度	令和7年度
			

基本施策 Ⅳ DX推進に向けた基盤整備

施策番号	8	施策名	デジタル社会への対応
目指す姿	国が推進するデジタル社会に対応するため、情報セキュリティ対策を基本とし、社会基盤であるマイナンバー制度への対応に確実に取り組む。		

「自治体DX推進計画※」において、情報セキュリティの徹底や、社会保障・税番号制度（マイナンバー制度）への対応に着実に取り組むこととされています。


自治体においては、個人情報を含む機密情報を数多く保有することから、情報セキュリティは最重要基盤の一つです。引き続き、情報セキュリティの徹底に取り組めます。

そのうえで、マイナンバー制度に確実に対応し、市民の利便性向上につながるように対応していきます。

取組 16 情報セキュリティの徹底

現状と課題	<ul style="list-style-type: none"> 今後も高度化・巧妙化するサイバー攻撃の脅威への対応が求められる。また、クラウド※システムや先進技術に対する情報セキュリティについて研究する必要がある。 個人情報の流出や業務継続を困難にするリスクを未然に防ぐことにより、常に安全な市民サービスの提供が可能な環境の確保が必要である。 		
取組事項 35	情報セキュリティの徹底		
担当課	情報政策課		
内容	<ul style="list-style-type: none"> インターネットと庁内ネットワークとの分離や都区市町村情報セキュリティクラウドの利用により、引き続きインターネットからの脅威に対する対策を行う。 職員に対する、情報セキュリティ研修や、情報セキュリティ内部監査を通じて、情報セキュリティ対策の徹底を図る。 システム環境の最適化に合わせて、情報セキュリティポリシーの検討・改定を行う。 		
スケジュール	令和5年度	令和6年度	令和7年度
	 運用		

取組 17 社会保障・税番号制度（マイナンバー制度）への対応

<p>現状と課題</p>	<ul style="list-style-type: none"> 国は自治体DX推進計画※において「マイナンバーカードの普及促進」を重点取組事項の一つとしており、健康保険証や運転免許証との一体化やマイナンバーカード機能のスマートフォン搭載による利便性向上等マイナンバー制度の活用について検討を進めている。 本市では、国が示す活用策等について個人情報の保護を第一として慎重に検討し、市民の利便性向上につながるもの等については周知・対応などを行っているところである。 		
<p>取組事項 36</p>	<p>マイナンバー制度への対応</p>		
<p>担当課</p>	<p>情報政策課</p>		
<p>内容</p>	<p>・国が示す活用策等について個人情報の保護を第一として慎重に検討し、市民の利便性向上につながるもの等については周知・対応などを行い、市民サービスの向上につながるよう対応していく。</p>		
<p>スケジュール</p>	<p>令和5年度</p>	<p>令和6年度</p>	<p>令和7年度</p>
<p style="text-align: center;">運用 </p>			

施策番号	9	施策名	将来を見据えたインフラの整備
目指す姿	誰もがデジタル化の恩恵を受けられるようにするための環境整備を行う。		

自治体におけるデジタル化関連費用の削減及び住民サービスの向上を目指し、国は自治体情報システムの標準化・共通化の義務化や、「ガバメントクラウド^{*}」の活用検討等の施策を実施しています。

今後のデジタル化は、これらの施策に従ってデジタル環境・基盤を整備し、業務の効率化を図り、費用対効果を考慮しつつ、推進していく必要があります。本市においても、自治体情報システムの標準化・共通化への対応や、庁内情報システム基盤のクラウド^{*}化の検討を実施していきます。

また、市民参加を推進するためのインフラとして、オンライン会議等が活用可能な環境の整備に取り組みます。

取組 18 自治体情報システムの標準化・共通化への対応


現状と課題	<ul style="list-style-type: none"> 地方公共団体情報システムの標準化に関する法律（令和3年法律第40号）において、対象となる情報システムは、国が定める標準化基準に適合しなければならないこととされている。 自治体DX推進計画[*]において、国は標準準拠システムへの移行の目標時期を令和7年度としており、本市においても、国の定める目標時期に向けて対応が求められている。 		
取組事項 37	自治体情報システムの標準化・共通化への対応		
担当課	情報政策課、各課		
内容	<ul style="list-style-type: none"> 国の定める目標時期である令和7年度までに、標準準拠システムの導入を行う。導入にあたっては、標準準拠システムに沿った標準の業務フローを参考に、各種業務フローの見直しを進め、さらなる業務の効率化につなげていく。 		
スケジュール	令和5年度	令和6年度	令和7年度
	事業者選定	契約、構築	運用

取組 19 クラウド環境の活用検討

現状と課題	<ul style="list-style-type: none"> 標準化対象システム等は国が整備する「ガバメントクラウド※」の活用が求められている。 庁内システムの大部分は庁舎内に設置された基盤上で稼働しているが、基盤の管理運用やセキュリティの維持に関して、負荷がかかり、また、デジタル化に伴う変化に柔軟に対応できていない状況である。 		
取組事項 38	庁内情報システム基盤の更新と「ガバメントクラウド」の検討		
担当課	情報政策課		
内容	<ul style="list-style-type: none"> 「ガバメントクラウド※」の活用検討と合わせて、庁舎内に設置している基盤の更改にあたってはクラウド※化を含めて検討し、デジタル化に伴う変化に柔軟に対応できるシステム基盤を構築する。 		
スケジュール	令和5年度	令和6年度	令和7年度
	選定	構築、移行	運用

取組 20 市民参加を推進するオンライン環境の整備

現状と課題	<ul style="list-style-type: none"> 本市の特色である市民参加について、行政として継続して取り組んでいるものの、新たな市民の参加が進みにくい状況にあるため、市民が参加しやすい環境の整備が必要である。 場所や時間等を問わない、市民の負担が少ない市民参加の在り方を検討する必要がある。 		
取組事項 39	オンライン会議等を活用した市民参加の在り方の検討		
担当課	企画調整課		
内容	<ul style="list-style-type: none"> 令和4年度から5年度までにかけて策定する第六期長期計画・調整計画の策定委員会をWebセミナー方式によりオンライン配信し、市民が傍聴しやすい環境を整備する。 Web会議システムにより、市民同士のワークショップや、意見交換会を開催し、市民が参加しやすい環境を整備する。 上記の取組を踏まえ、より市民の負担が少ない市民参加の在り方を検討し、運用していく。 		
スケジュール	令和5年度	令和6年度	令和7年度
	試行	検討	運用

取組事項 40	オンライン会議環境の整備			
	担当課	情報政策課		
	内容	<ul style="list-style-type: none"> 全庁での Web 会議システムの利用動向を踏まえて、利用機器の拡充、利用環境の改善に向けて検討を行う。 庁内ネットワーク機器の更改においては、Web 会議システムの活用を念頭に置いた通信環境の拡充を検討していく。 		
スケジュール	令和5年度	令和6年度	令和7年度	
	環境改善・拡充	ネットワーク機器更改検討		

施策番号	10	施策名	人材の確保・育成
目指す姿	デジタル技術を適切に利活用する人材の育成及び外部専門人材の活用によりDXを推進していく。		

DXを推進するには、デジタル人材の確保・育成が重要になります。研修実施による庁内の人材育成や、最高情報責任者（CIO）補佐官及びデジタル化推進アドバイザー等の外部専門人材を活用することによってDXを推進します。

取組 21 デジタル人材の育成

現状と課題	<ul style="list-style-type: none"> デジタル技術を活用した市民サービスや業務効率化を推進するためには、既存の業務を見直すための考え方やデジタル技術に関する知識やスキルが必要である。そのための研修の拡充等の取組が必要である。 		
取組事項 41	デジタル人材育成研修の実施		
担当課	情報政策課、人事課		
内容	<ul style="list-style-type: none"> デジタル技術に関する知識やスキルの習得に向けた研修を実施する。DX推進の中心となるリーダー的職員育成のための研修及び庁内全体の底上げを目的とした全般職員向け研修の二層建ての仕組みを検討する。 		
スケジュール	令和5年度	令和6年度	令和7年度
	試行運用		拡充

取組 22 外部専門人材の活用

現状と課題	<ul style="list-style-type: none"> 全庁的なDXの推進には人材の確保が課題であり、内部の人材だけでは十分な能力や経験を持つ職員を各部門の役割に見合ったデジタル人材として配置することは難しい状況である。そのため、外部専門人材を活用する必要がある。 		
取組事項 42	最高情報責任者（CIO）補佐官及びデジタル化推進アドバイザーの活用		
担当課	情報政策課		
内容	<ul style="list-style-type: none"> 最高情報責任者（CIO）補佐官の任用により、最高情報責任者（CIO）によるDX全体のマネジメントやDXに関する機運醸成への支援を行う。 デジタル化推進アドバイザー（外部専門事業者）により、デジタル化推進に係る各種事業のサポート等を行い、庁内のDXを推進する。 		
スケジュール	令和5年度	令和6年度	令和7年度
	DX推進支援		

(3) 施策を実施するうえでの留意事項

施策を実施するうえでは、情報セキュリティ対策及び経費の最適化等について、十分に留意しながら各取組を推進していきます。

ア 情報セキュリティ対策の徹底

D Xを推進するうえでは、様々なツールの利用やインターネット経由でのオンライン申請等、これまで以上に情報セキュリティに配慮した対応が不可欠となります。最新の情報セキュリティの動向を踏まえて、機器やサービスの選定を行い、情報セキュリティの徹底を図ります。また、職員全体の情報セキュリティ意識の向上も必要不可欠であることから、情報セキュリティ研修や情報セキュリティ内部監査の実施等により意識の向上に取り組んでいきます。

イ 費用の最適化

全体最適の視点で、システムや機器の集約・統合や既存資産の有効活用を行い、費用を最適化していく必要があります。また、仕様の精査等により、費用の妥当性を検証していきます。

ただし、費用面だけを重視してしまうと、十分な効果の得られないデジタル技術・手法を選択する可能性があることから、「市民のメリット」、「行政のメリット」及び「情報セキュリティ対策」の観点も含めてバランス良く評価することにより、本市にとって最適なデジタル技術・手法が選択されるよう取り組んでいきます。

ウ 市民目線のサービス

市への申込みをより簡単に行うことができるような、操作性が高く、分かりやすい仕組みでサービスを提供します。また、市民が多く保有するスマートフォンでの利用を見越したデジタル技術を選択するなど、市民の環境について十分に配慮します。

様々な技術動向や市民のニーズを注視しながら、個別の案件ごとに市民目線のサービスになっているか留意していきます。

第4章 推進体制

(1) 推進体制

本計画の推進にあたっては、以下の体制を進めていきます。

	体制	役割
会議体	ICT戦略会議	ICTを活用した情報戦略及び情報施策の策定についての検討を行い、並びに方針を決定
	ICT戦略会議下部組織（推進部会／ワーキング）	部署横断的に取り組む必要のある事業について、各種検討及び推進
部署等	最高情報責任者（CIO）	DX全体のマネジメント、ICT戦略会議及び推進部会への検討事項指示
	最高情報責任者（CIO）補佐官	最高情報責任者（CIO）によるDX全体マネジメントへの支援・助言、各種施策へのアドバイス
	総務部長	DX推進に関する統括
	情報政策課	DX推進に関する全体管理、ICT戦略会議事務局及び推進部会の全体調整・支援
	総務課・人事課	情報政策課との連携によるDX推進及び推進部会の事務局
	各課	DXの取組を通じてどのように業務を変えていくのかという観点を持ち、DX推進に参画

図4-1 推進体制

ICT戦略会議*下部組織については、以下のとおりです。

部署横断的に取り組む必要のある事業について、ICT戦略会議の下部組織として推進部会を設置し、計画期間である令和5年度から7年度までに各種検討及び推進を行う。検討状況や方向性等について、最高情報責任者（CIO）やICT戦略会議へ随時報告する。

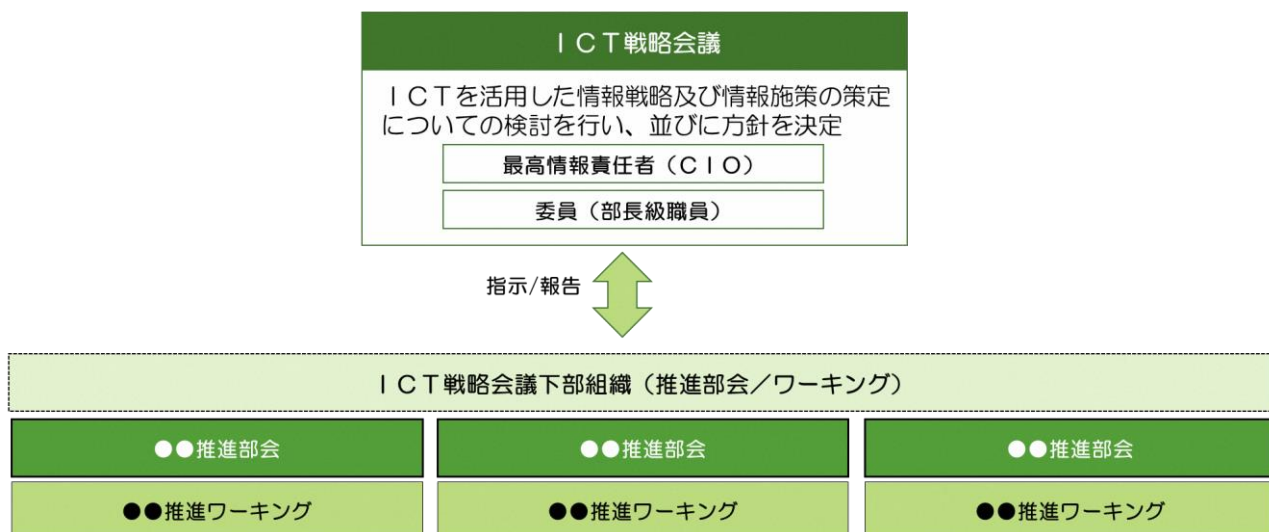


図4-2 ICT戦略会議下部組織

(2) 施策の進捗管理

担当課は進捗の管理を行い、情報政策課に対して年に1回進捗状況の報告を実施します。また、新たな課題や懸案事項の発生、社会動向の変化等に柔軟に対応するため、各課の個別計画で定めるデジタル施策との連動性にも留意しながら、必要に応じて取組の内容を見直し、対応を検討していくものとします。

情報政策課は各課からの報告を受け、年に1回ICT戦略会議^{*}に報告します。



図4-3 本計画の進捗管理

(3) 職員に求めるデジタル化に関するスキル

本計画を推進していくためには、推進体制だけではなく、職員一人ひとりに求められるデジタル化に関するスキルについても、向上を図る必要があります。

全ての職員はデジタル技術について理解し、「デジタルサービスを活用するスキル」を身につけていくことを目指します。また、職層・役割に応じて、「デジタルサービスを企画するスキル、デジタルサービスの導入を判断できるスキル、デジタルサービスを実現するスキル」も必要になります。

こうした中で、全ての職員の知識やスキルの底上げに向けて研修を拡充していきます。

なお、本計画を推進していくために必要となる「職員に求めるデジタル化に関するスキル」について、図4-4のとおり職層・役割別に整理しました。

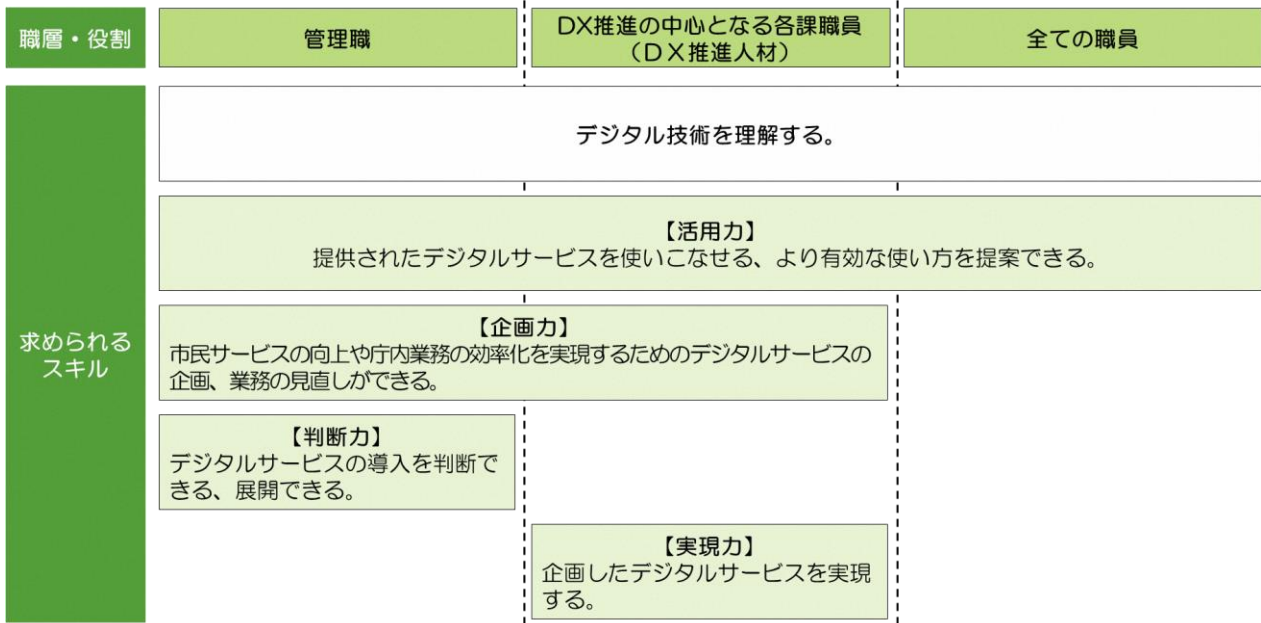


図 4 - 4 職員に求めるデジタル化に関するスキル

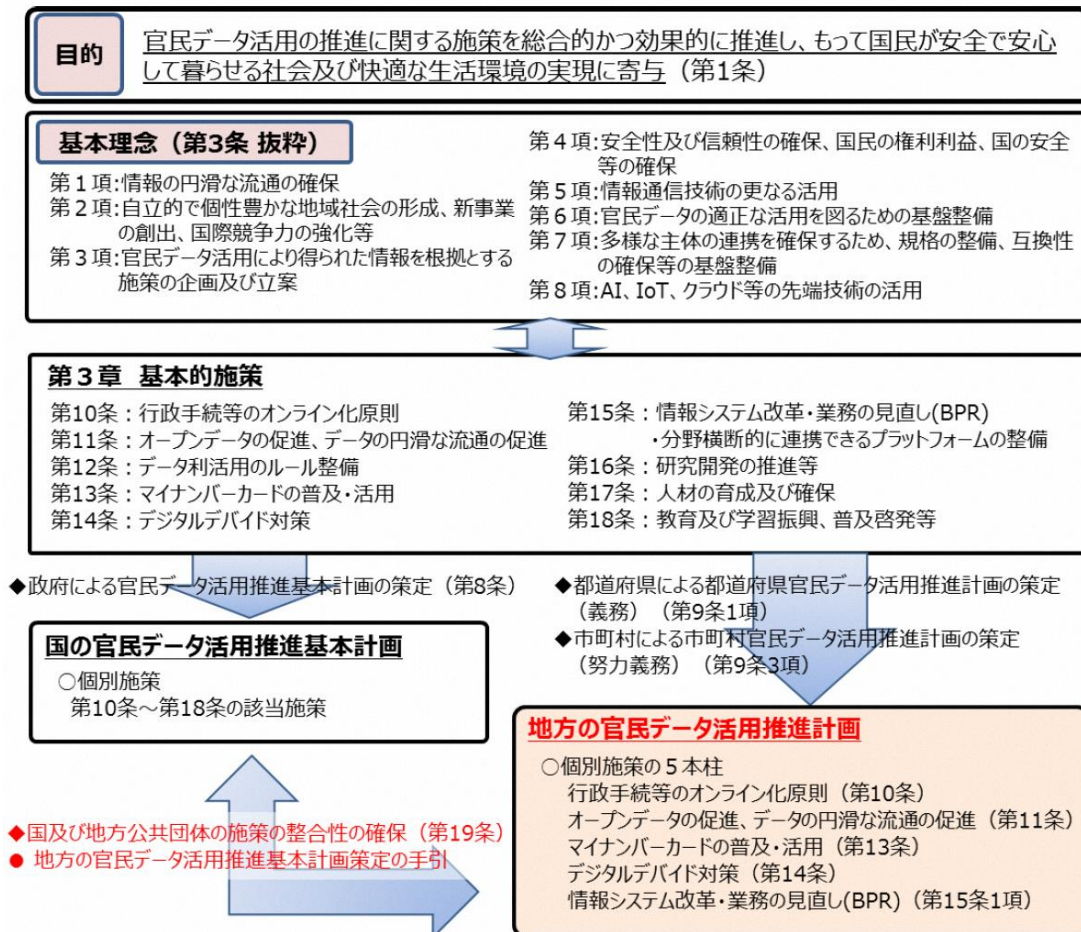
I 国・都などにおける情報化の動向

(1) 国における情報化の現状

近年、国は行政の情報化、デジタル化の実現に向け、官民データ活用推進基本法やデジタル社会の実現に向けた改革の基本方針、自治体 DX 推進計画^{*}、デジタル社会の実現に向けた重点計画^{*}など、多くの情報化に関する施策・取組を進めています。

ア 官民データ活用推進基本法

国は平成 28 年 12 月に、官民が保有するデータを流通・活用することにより、自立的で個性豊かな地域社会の形成、新事業の創出、国際競争力の強化等を目指すことを目標として、「官民データ活用推進基本法」を制定、施行しました。ここでは、市町村における計画の策定が努力義務と定められ、個別施策の 5 本柱として「①行政手続等のオンライン化原則、②オープンデータ^{*}の促進、データの円滑な流通の促進、③マイナンバーカードの普及・活用、④デジタルデバイド^{*}対策、⑤情報システム改革・業務の見直し(BPR)」が国から示されました。



(出典) 官民データ活用推進基本計画実行委員会・地方の官民データ活用推進計画に関する委員会「市町村官民データ活用推進計画策定の手引」

イ デジタル社会の実現に向けた改革の基本方針

令和2年12月には「デジタル社会の実現に向けた改革の基本方針」が閣議決定されました。国は、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～」を掲げるとともに、新型コロナウイルス対応において行政のデジタル化の遅れ等が顕在化したため、IT基本法の見直しや省庁横断のデジタル化の司令塔としてのデジタル庁設置について示しました。また、同方針の内容を踏まえて「デジタル・ガバメント実行計画^{*}」が改定されました。

デジタル社会の実現に向けた改革の基本方針の概要

<p>▶ 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～</p> <p>▶ デジタル社会形成の基本原則（①オープン・透明、②公平・倫理、③安全・安心、④継続・安定・強靱、⑤社会課題の解決、⑥迅速・柔軟、⑦包摂・多様性、⑧浸透、⑨新たな価値の創造、⑩飛躍・国際貢献）</p>	
IT基本法の見直しの考え方	デジタル庁設置の考え方
<p>IT基本法施行後の状況の変化・法整備の必要性</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ データの多様化・大容量化が進展し、その活用が不可欠 ✓ 新型コロナウイルス対応においてデジタル化の遅れ等が顕在化 ⇒ IT基本法の全面的な見直しを行い、デジタル社会の形成に関する司令塔としてデジタル庁を設置 <p>どのような社会を実現するか</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ 国民の幸福な生活の実現：「人に優しいデジタル化」のため徹底した国民目線でユーザの体験価値を創出 ✓ 「誰一人取り残さない」デジタル社会の実現：アクセシビリティの確保、格差の是正、国民への丁寧な説明 ✓ 国際競争力の強化、持続的・健全な経済発展：民間のDX推進、多様なサービス・事業・就業機会の創出、規制の見直し <p>デジタル社会の形成に向けた取組事項</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ ネットワークの整備・維持・充実、データ流通環境の整備 ✓ 行政や公共分野におけるサービスの質の向上 ✓ 人材の育成、教育・学習の振興 ✓ 安心して参加できるデジタル社会の形成 <p>役割分担</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ 民間が主導的役割を担い、官はそのための環境整備を図る ✓ 国と地方が連携し情報システムの共同化・集約等を推進 <p>国際的な協調と貢献、重点計画の策定</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ データ流通に係る国際的なルール形成への主体的な参画、貢献 ✓ デジタル社会形成のため、政府が「重点計画」を作成・公表 	<p>基本的考え方</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ 強力な総合調整機能（勸告権等）を有する組織 ✓ 基本方針策定などの企画立案、国等の情報システムの統括・監理、重要なシステムは自ら整備 <p>デジタル庁の業務</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ 国の業務システム：基本的な方針を策定。予算を一括計上することで、統括・監理。重要なシステムは自ら整備・運用 ✓ 地方共通のデジタル基盤：全国規模のクラウド移行に向けた標準化・共通化に関する企画と総合調整 ✓ マイナンバー：マイナンバー制度全般の企画立案を一元化、地方公共団体情報システム機構（J-LIS）を国と地方が共同で管理 ✓ 民間・準公共部門のデジタル化支援：重点計画で具体化、準公共部門の情報システム整備を統括・監理 ✓ データ利活用：ID制度等の企画立案、ベース・レジストリ整備 ✓ サイバーセキュリティの実現：専門チームの設置、システム監査 ✓ デジタル人材の確保：国家公務員総合職試験にデジタル区分（仮称）の創設を検討要請 <p>デジタル庁の組織</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ 内閣直属。組織の長を内閣総理大臣とし、デジタル大臣、副大臣、大臣政務官、特別職のデジタル監、デジタル審議官 他を置く ✓ 各省の定員振替・新規増、非常勤採用により発足時は500人程度 ✓ CTO（最高技術責任者）やCDO（最高データ責任者）等を置き、官民間問わず適材適所の人材配置 ✓ 地方公共団体職員との対話の場「共創プラットフォーム」を設置 ✓ 令和3年9月1日にデジタル庁を発足（予定）
令和2年12月25日閣議決定 を元に作成	

（出典）総務省資料

ウ 自治体DX推進計画

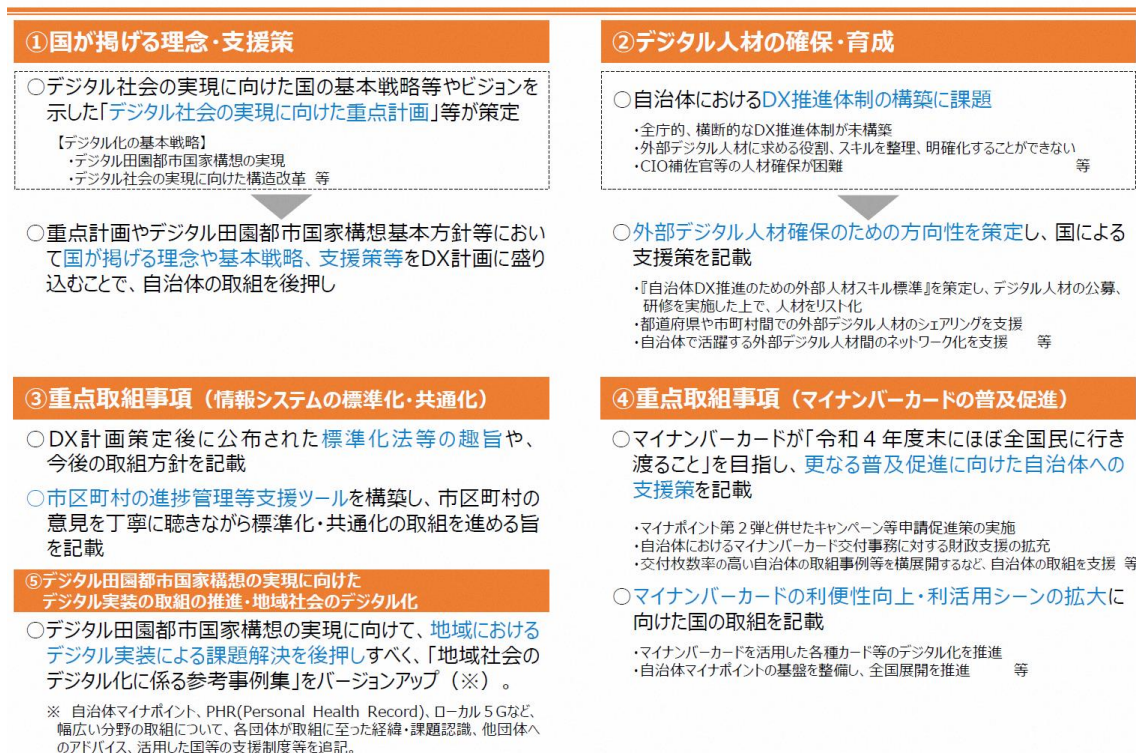
令和2年12月に総務省は、「デジタル・ガバメント実行計画^{*}」における自治体関連の各施策について、自治体が重点的に取り組むべき事項・内容を具現化するとともに、国の支援策等を取りまとめた「自治体DX推進計画^{*}」を策定しました。同計画では、自治体に取り組むべき重点取組事項として「①自治体の情報システムの標準化・共通化、②マイナンバーカードの普及促進、③自治体の行政手続のオンライン化、④自治体のA I^{*}・R P A^{*}の利用推進、⑤テレワーク^{*}の推進、⑥セキュリティ対策の徹底」が、同取組とあわせて取り組むべき事項として「①地域社会のデジタル化、②デジタルデバイド^{*}対策」が示されました。令和3年7月には「自治体DX推進手順書」が策定され、自治体情報システムの標準化・共通化の手順書、自治体の行政手続のオンライン化の手順書、参考事例集とともに公表されました。

<p>重点取組事項</p> <p>① 自治体の情報システムの標準化・共通化 目標時期を2025年度とし、「(仮称)Gov-Cloud」の活用に向けた検討を踏まえ、基幹系17業務システムについて国の策定する標準仕様に準拠したシステムへ移行</p> <p>② マイナンバーカードの普及促進 2022年度末までにほとんどの住民がマイナンバーカードを保有していることを目指し、交付円滑化計画に基づき、申請を促進するとともに交付体制を充実</p> <p>③ 自治体の行政手続のオンライン化 2022年度末を目指して、主に住民がマイナンバーカードを用いて申請を行うことが想定される手続(31手続)について、マイナポータルからマイナンバーカードを用いてオンライン手続を可能に (※子育て(15手続)、介護(11手続)、被災者支援(罹災証明書)、自動車保有(4手続)の計31手続)</p> <p>④ 自治体のAI・RPAの利用推進 ①、③による業務見直し等を契機に、AI・RPA導入ガイドブックを参考に、AIやRPAを導入・活用を推進</p>	<p>重点取組事項</p> <p>⑤ テレワークの推進 テレワーク導入事例やセキュリティポリシーガイドライン等を参考に、テレワークの導入・活用を推進 ①、③による業務見直し等に合わせ、対象業務を拡大</p> <p>⑥ セキュリティ対策の徹底 改定セキュリティポリシーガイドラインを踏まえ、適切にセキュリティポリシーの見直しを行い、セキュリティ対策を徹底</p> <p>【自治体DXの取組みとあわせて取り組むべき事項】</p> <p>取組事項</p> <p>① 地域社会のデジタル化 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</p> <p>② デジタルデバйд対策 「デジタル活用支援員」の周知・連携、NPOや地域おこし協力隊等地域の幅広い関係者と連携した地域住民に対するきめ細やかなデジタル活用支援</p>
--	---

(参考)「総務省 自治体DX推進計画概要」を基に作成

また、令和4年9月の同計画改定により2.0版が公表され、自治体が取り組むべき事項・内容に関して、国による支援策等が追加され、自治体DX推進のさらなる促進が図られています。なお、「自治体DX全体手順書」や「自治体の行政手続のオンライン化の手順書」もあわせて改定されました。

自治体DX推進計画等 改定の概要



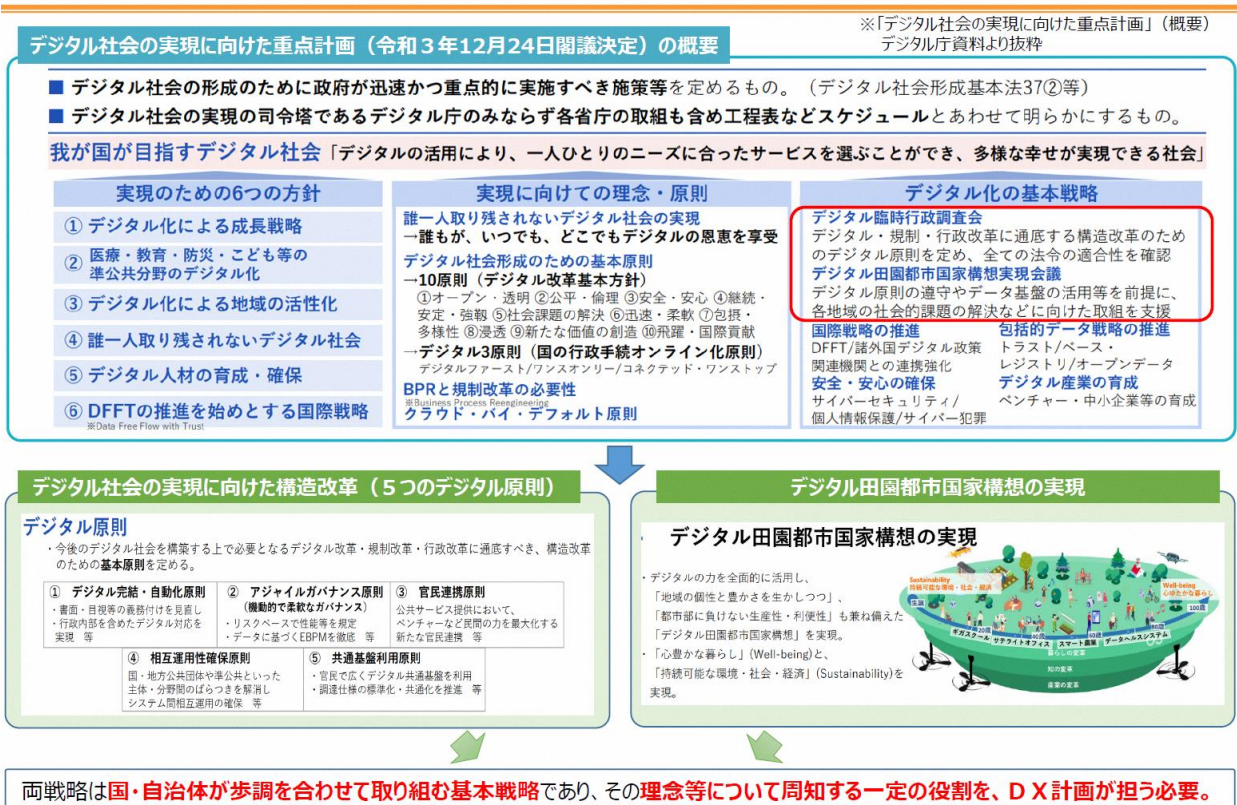
(出典) 総務省 自治体DX推進計画等改定の概要

エ デジタル社会の実現に向けた重点計画

令和3年12月には、「デジタル社会の実現に向けた重点計画※」（新重点計画）が閣議決定されました。デジタル庁創設後初めての重点計画で、新たにデジタル社会形成基本法に基づく「重点施策」として位置付けられ、同時に、「デジタル・ガバメント実行計画※」はこの重点計画に統合されました。

また、令和4年6月にはデジタル社会の実現に向けた「羅針盤」として同計画が改定され、あわせて、「デジタル社会の実現に向けた構造改革（5つのデジタル原則）」、全国どこでも誰もが便利で快適に暮らせる社会を目指した「デジタル田園都市国家構想基本方針」が閣議決定されました。

「自治体DX推進計画」策定後の自治体DXを取り巻く政府全体の主な動き



(出典) 総務省 自治体DX推進計画策定後の動き

(2) 東京都における情報化の現状

ア スマート東京実施戦略

令和元年 12 月に東京都は、『『未来の東京』戦略ビジョン』を策定し、デジタルの力で東京のポテンシャルを引き出し、都民が質の高い生活を送ることができる「スマート東京」という概念を示しました。

令和 2 年 2 月には、「スマート東京」が目指すべき姿を明らかにし、この実現に向けた取組を具体化・加速化させるため、「スマート東京実施戦略 東京版 Society 5.0 の実現に向けて」を策定しました。



(出典) スマート東京実施戦略～東京版 Society5.0 の実現に向けて～

イ シン・トセイ 都政の構造改革QOSアップグレード戦略

東京都は、令和 3 年 3 月に「シン・トセイ 都政の構造改革 QOS（クオリティ・オブ・サービス）アップグレード戦略」を策定し、これまでの都政改革を継承・発展させつつ、DXの推進を根子（てこ）として、都民のQOL（クオリティ・オブ・ライフ）を高め、誰もが安全・安心で幸せを享受できる社会を実現するとしています。令和 4 年 2 月には、「シン・トセイ 都政の構造改革 QOS アップグレード戦略」を更に推し進めるために、「シン・トセイ 2 都政の構造改革 QOS アップグレード戦略 version up 2022」を策定しました。

ウ 東京デジタルファースト推進計画

東京都は令和3年4月1日に施行した「東京デジタルファースト条例」に基づき、令和3年7月に「東京デジタルファースト推進計画」を策定しました。

同計画では、ポストコロナ社会を見据え、必要な施策を総合的かつ計画的に進め、利用者視点に立った行政手続きのデジタル化等に取り組んでいくこととしています。第一期計画期間は令和3年度から令和5年度までの3年間で、内部手続きを除く、各局等の都民や事業者と接点がある全ての手続きを対象とし、国の法令等に基づき各局等が行う手続きも含まれています。第一期のKPI^{*}として、オンライン化した手続き数の割合70%の実現としています（令和2年9月末時点で5%）。

手続きのデジタル化を推進するのみならず、手続きの性質及び利用者のニーズを踏まえ、手続きに要する処理時間の短縮や申請等の受付時間の拡充、利用可能なデバイス等の多様化をはじめとするQOSの向上を加味したデジタル化を推進していくとしています。

QOS向上に資する取組分類

区 分	説 明 (例示)
デバイス等の多様化	<ul style="list-style-type: none"> スマートフォンによる申請、複数のブラウザで申請等を可能とする 外国人利用者向けの申請画面等を多言語化 など
初期設定の簡易化	<ul style="list-style-type: none"> オンライン手続時の利用者情報の登録やID・パスワードの取得方法を簡易化 など
入力の簡易化等	<ul style="list-style-type: none"> 質問に答えていくと申請書等が自動で作成される機能（チャットボット）の活用 音声等による入力 など
本人確認手法の見直し	<ul style="list-style-type: none"> 個人向けのマイナンバーカードの公的個人認証機能や法人向けのGビズIDの活用等の本人確認手法を多様化 など
処理期間の短縮	<ul style="list-style-type: none"> オンライン申請時の申請データを活用した自動処理など、書面による申請に比べて処理期間の短縮を実現
来庁回数の削減	<ul style="list-style-type: none"> 書類の提出、受領や本人確認のために複数回の来庁が必要な手続について、書類のやり取りをオンラインで行うことで、来庁を本人確認時に限定する など
受付時間の拡充	<ul style="list-style-type: none"> 窓口の開庁時間のみ受理する手続に関し、オンライン化により平日夜間・土日に申請書等を提出可能とする ヘルプデスク等の受付時間の拡大 など
その他	<ul style="list-style-type: none"> 上記に該当しないもの（Webページのデザイン改善など、分かりやすく使いやすいユーザーインターフェースとすることも含む。）

(出典) 東京デジタルファースト推進計画

(3)他の地方公共団体における情報化の現状

ア デジタル庁ガバメントクラウド事業について

自治体の情報システムが複雑化し、システム経費が課題となる中、国が推進するガバメントクラウド※事業については、神戸市をはじめとした8団体が先行事業に選定され、令和3年11月から検証作業に入っています。

#	団体名(団体規模順)	団体規模	システム構成	評価した点
1	神戸市	20万人以上 (指定都市)	マルチベンダー	政令指定都市、かつ、影響度の高い住基および共通基盤がリフト対象。他の大規模団体へのモデルとなりうる。
2	倉敷市(高松市、松山市と共同提案)	20万人以上	マルチベンダー	3団体が同じアプリ製品を使用してリフト。共同検証実施により、構築・移行方法とアプリ種類が同一下においての検証結果を得ること(構築・移行方法やアプリ以外に、影響を与える要因を調査)が可能と考えられる。
3	盛岡市	20万人以上	オールインワンパッケージ	費用対効果の検証について、現状における比較、5年後での比較、KPIを定めて検証を実施。ハウジング、自庁サーバで運用しており、クラウド利用の実績がない団体のモデルケースとしても有用と考えられる。
4	佐倉市	5万人以上 20万人未満	マルチベンダー	主要17業務をすべて含む合計27システムをリフトに加え、マネージド型のPaaSサービス及びクラウドが提供するテンプレート機能を積極的に構築・移行。
5	宇和島市	5万人以上 20万人未満	オールインワンパッケージ	低コストで、主要17業務をすべて含む合計55システムをリフトしての検証が可能。
6	須坂市	5万人以上 20万人未満	オールインワンパッケージ	ガバメントクラウド接続に県域WANを共同利用する接続検証を実施。既存のインフラを活用した移行のモデルとなりうる。
7	美里町(川島町と共同提案)	5万人未満	オールインワンパッケージ	クラウド移行について、複数の方式を検討・試行し、費用、移行時間、品質、セキュリティ、作業負担等の観点から比較を行うことで、他団体が移行方法を検討する際のモデルとなりうる。
8	笠置町	5万人未満	マルチベンダー	フレックス対象外の地域ならではの、安価に接続できることのできる回線のあり方を検証。同様の事情を抱える団体のモデルケースとして有用と考えられる。

※採択団体の応募資料は、デジタル庁Webサイトに掲載します。

(出典) デジタル庁 地方公共団体のガバメントクラウド利用に関する検討状況(令和4年6月)

イ 地方公共団体における自治体DX推進計画策定の状況について

自治体DX推進計画※の策定については、令和3年度総務省「自治体DX・情報化推進概要」による令和3年4月1日時点での状況は、市区町村で219団体(12.6%)が全体方針を策定し、480団体(27.6%)が全庁的・横断的な推進体制を構築しており、438団体(25.2%)がDX推進専任部署を設置しています。

	全体方針を策定	全庁的・横断的な 推進体制を組んでいる	DX推進専任部署を 設置している	CIOに 外部人材を活用	CIO補佐官に 外部人材を活用
特別区	12 (52.2%)	14 (60.9%)	18 (78.3%)	1 (4.3%)	8 (34.8%)
市	167 (21.1%)	315 (39.8%)	311 (39.3%)	15 (1.9%)	58 (7.3%)
町	36 (4.8%)	121 (16.3%)	87 (11.7%)	5 (0.7%)	9 (1.2%)
村	4 (2.2%)	30 (16.4%)	22 (12.0%)	3 (1.6%)	0 (0.0%)
計	219 (12.6%)	480 (27.6%)	438 (25.2%)	24 (1.4%)	75 (4.3%)

※括弧内は各団体区分毎の総団体数(23区、792市、743町、183村)に占める割合
※「令和3年度地方自治情報管理概要」(令和3年4月1日時点調査)のデータをもとに集計

(出典) 総務省 自治体DX推進計画策定後の動き(令和4年5月)

II 本市における情報化の動向

(1) 前計画の振り返り

前計画では、29 案件を優先的・重点的に取り組むべき施策として取り上げ、実施してきました。限られた経営資源をこれらの施策に優先的に振り分け、施策を効率的に進めることで、計画的かつ遅滞なく着実に進捗させることを目指しました。

前計画を振り返り、現状と課題について分析を行った結果、継続して対応が必要と考えられる施策に関しては、本計画において引き続き取り組んでいきます。

前計画における施策の評価

番号	分野	施策名	主管課	関係課	達成状況	令和5年度以降の方向性	本計画への引継ぎ	本計画の取組番号
1	健康・福祉	ウェブアクセシビリティの向上推進	秘書広報課	各課	概ね達成	引き続き実施	○	7
2		障害者差別解消に向けた取組の推進	障害者福祉課	—	概ね達成	引き続き実施	○	7
3	子ども・教育	I C T の導入による母子保健事業の効率化・子育て世代包括支援センターにおける情報連携	健康課	子ども政策課・子ども子育て支援課	達成	引き続き実施	○	10
4		効果的な学習環境の整備	指導課	教育支援課	達成	引き続き実施	○	9
5		I C T を活用した教員の働き方改革の推進	指導課	—	達成	引き続き実施	○	15
6	平和・文化・市民生活	広報資料及び歴史公文書等のデジタル化	秘書広報課、生涯学習スポーツ課	各課	概ね達成	完了のため終了	—	—
7		災害時における市民への情報発信手法の向上	秘書広報課	防災課	達成	引き続き実施	○	11
8		公共W i - F i の整備の検討	秘書広報課	防災課、生活経済課	一部のみ達成	引き続き実施	○	8
9		ポータルサイト等を活用した武蔵野市ふるさと応援寄附の実施	産業振興課	—	概ね達成	引き続き実施	—	—
10		タブレット型端末による通訳サービス	多文化共生・交流課	企画調整課	達成	拡大して継続	○	5
11		災害時の情報収集・意思決定体制の向上	防災課	秘書広報課	達成	引き続き実施	○	11
12		生涯学習の情報提供等インターネット活用の拡充	生涯学習スポーツ課	—	達成	引き続き実施	—	—
13		I C T 機器等の活用による図書館サービスの向上の検討	図書館	—	概ね達成	引き続き実施	—	—
14	緑・環境	公共施設へのエネルギーマネジメントシステム導入	環境政策課	施設所管課	達成	完了のため終了	—	—
15		環境啓発施設における環境情報の発信	環境政策課	ごみ総合対策課、下水道課、緑のまち推進課	一部のみ達成	引き続き実施	—	—

番号	分野	施策名	主管課	関係課	達成状況	令和5年度以降の方向性	本計画への引継ぎ	本計画の取組番号
16	都市基盤	駐車場・駐輪場の満空情報発信体制整備	交通企画課	—	達成	完了のため終了	—	—
17		道路状況などにおける、ICTを利用した課題共有	道路管理課	秘書広報課	達成	完了のため終了	—	—
18	行財政	オープンデータの推進	企画調整課	秘書広報課、情報政策課	達成	引き続き実施	—	—
19		オリンピック・パラリンピック等国際大会に向けたまちの魅力等の情報発信の向上	企画調整課	秘書広報課	一部のみ達成	完了のため終了	—	—
20		市ホームページ・SNS等を利用した市政情報の発信・提供の仕組みの充実	秘書広報課、情報政策課	各課	概ね達成	引き続き実施	○	6
21		ICTを利活用した業務や意思決定の効率化、情報共有等の促進	総務課、情報政策課	各課	概ね達成	引き続き実施	○	13
22		先端技術等を活用した業務効率化及び市民サービスの向上に関する調査・研究	総務課、情報政策課	各課	達成	引き続き実施	○	13
23		文書の電子化の推進	総務課、情報政策課	各課	概ね達成	引き続き実施	○	12
24		心身ともに健康で、柔軟な働き方を支援する制度の検討	人事課	—	概ね達成	引き続き実施	○	14
25		窓口業務のオンライン化（電子申請）の推進	情報政策課	窓口担当部署	概ね達成	引き続き実施	○	1
26		社会保障・税番号制度（マイナンバー制度）への対応	情報政策課	利用事務運用部署	概ね達成	引き続き実施	○	17
27		情報セキュリティの向上	情報政策課	—	概ね達成	引き続き実施	○	16
28		自治体クラウドの検討	情報政策課	—	概ね達成	引き続き実施	○	19
29	窓口手続時間の短縮および簡素化の研究	市民課	窓口担当部署	達成	引き続き実施	○	3	

Ⅲ 市民ニーズの動向

本計画の検討において、市民サービスの受益者である市民のニーズを踏まえた計画とするため、市民アンケートを実施しました。このアンケート調査は、デジタル技術を使った様々な取組を今後検討していくうえで、『市民はどのようなデジタル技術の活用を望んでいるか』を把握するために実施したものです。

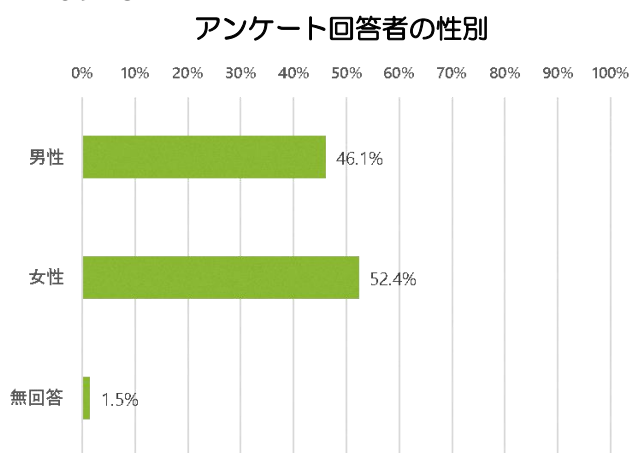
(1) 市民アンケートの実施概観

アンケート発送	令和4年7月20日(水曜日)
返送(投函)期限	令和4年8月2日(火曜日)
発送件数	2,000件(18歳以上の市民の方を無作為抽出)
有効回答件数	727件(郵送:440件、インターネット:287件)
回答率	36.4% 【参考】前回計画策定時:854件/3,000件(28.5%)

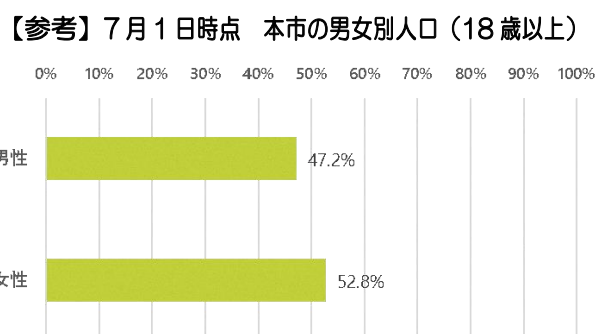
※ 本アンケートの実施と同時に、市公式 LINE アカウント登録者 2,201 人(「市政情報」登録者かつ「お住まいの地域(都内、都外以外)」)に対しても同内容のアンケートを実施しました。アンケート回答件数が 54 件(回答率 2.5%)と少数に留まったため、本計画への記載は省略しましたが、施策検討の参考資料として活用しました。

ア アンケート回答者の傾向

回答者の性別の割合は「男性」が 46.1%、「女性」が 52.4%と本市人口の男女構成比とほぼ同様となりました。



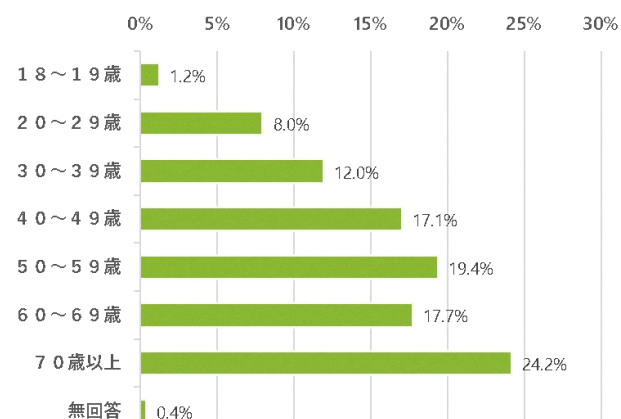
選択肢	男性	女性	無回答	合計
回答数	335	381	11	727
割合	46.1%	52.4%	1.5%	100%



	男性	女性	合計
人口数	60,182	67,250	127,432
割合	47.2%	52.8%	100%

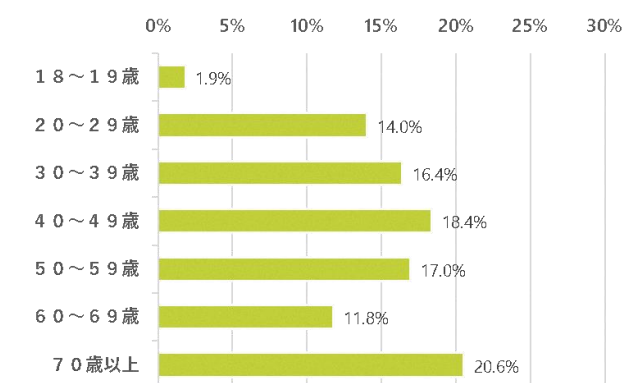
また、回答者の年齢層は本市人口の年齢構成比に近い割合となりましたが、50歳未満は人口比を下回り、50歳以上は人口比を上回りました。

アンケート回答者の年齢



選択肢	18～19歳	20～29歳	30～39歳	40～49歳	50～59歳	60～69歳	70歳以上	無回答	合計
回答数	9	58	87	124	141	129	176	3	727
割合	1.2%	8.0%	12.0%	17.1%	19.4%	17.7%	24.2%	0.4%	100%

【参考】7月1日時点 本市の年齢別人口



	18～19歳	20～29歳	30～39歳	40～49歳	50～59歳	60～69歳	70歳以上	合計
年齢別人口	2,378	17,898	20,908	23,423	21,601	15,020	26,204	127,432
割合	1.9%	14.0%	16.4%	18.4%	17.0%	11.8%	20.6%	100%

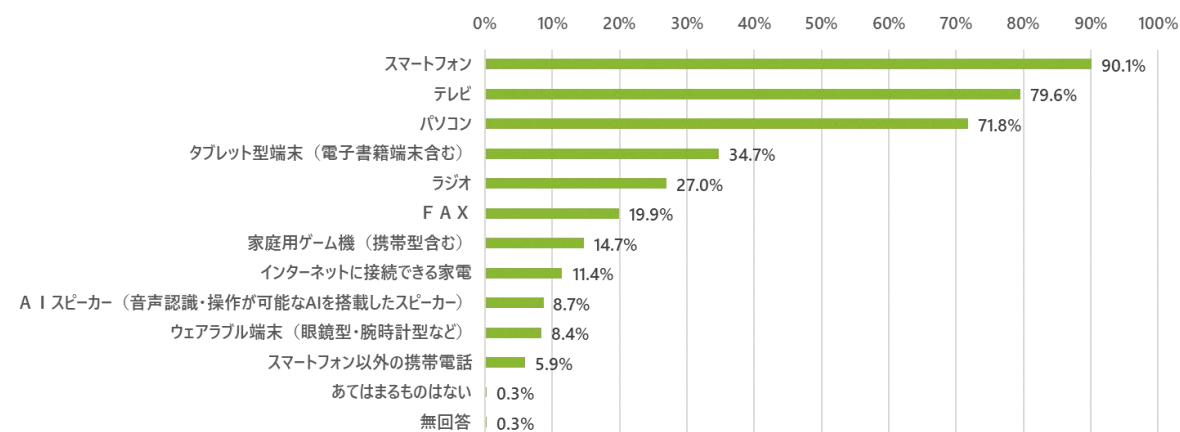
(2) 市民アンケートの調査結果

ア 情報通信機器の利用状況（複数回答形式）

「スマートフォン」を利用している割合は 90.1%にまで達し、「パソコン」を利用している割合である 71.8%を大きく上回っており、スマートフォンの利用を前提としたオンライン手続き・コンテンツの必要性が高まってきていると考えられます。

「テレビ」については、79.6%と利用している回答の割合が依然として高くなっています。

日常生活で利用している情報通信機器

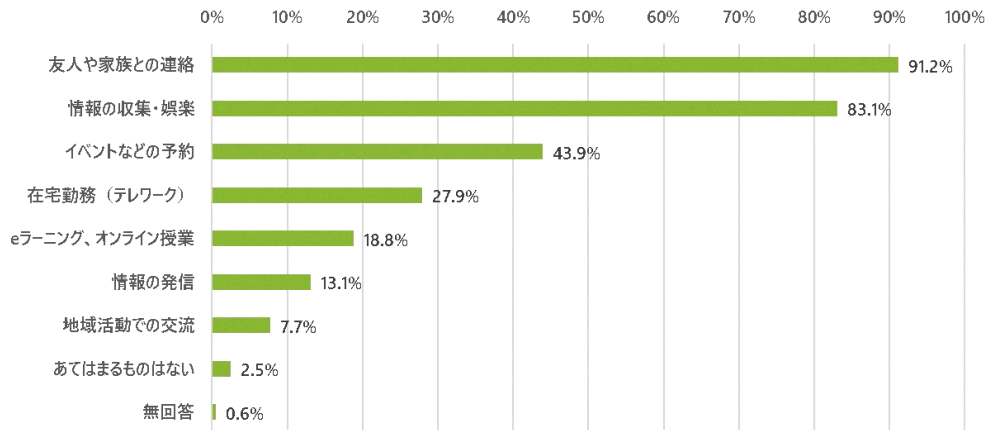


選択肢	スマートフォン	テレビ	パソコン	タブレット型端末（電子書籍端末含む）	ラジオ	F A X	家庭用ゲーム機（携帯型含む）	インターネットに接続できる家電	A Iスピーカー（音声認識・操作が可能なAIを搭載したスピーカー）	ウェアラブル端末（眼鏡型・腕時計型など）	スマートフォン以外の携帯電話	あてはまるものはない	無回答
回答数	655	579	522	252	196	145	107	83	63	61	43	2	2
割合	90.1%	79.6%	71.8%	34.7%	27.0%	19.9%	14.7%	11.4%	8.7%	8.4%	5.9%	0.3%	0.3%

イ 情報通信機器の頻度の多い使い方（複数回答形式）

情報通信機器の頻度の多い使い方としては、「友人や家族との連絡」が91.2%、「情報の収集・娯楽」が83.1%など、コミュニケーションや情報収集に関連する用途の割合が非常に高くなっています。

情報通信機器の頻度の多い使い方



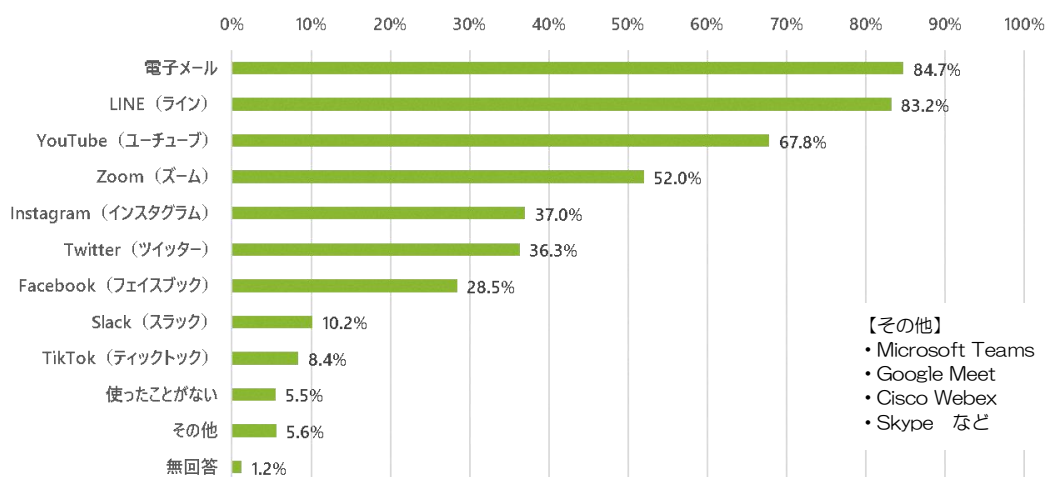
選択肢	友人や家族との連絡	情報の収集・娯楽	イベントなどの予約	在宅勤務（テレワーク）	eラーニング、オンライン授業	情報の発信	地域活動での交流	あてはまるものはない	無回答
回答数	663	604	319	203	137	95	56	18	4
割合	91.2%	83.1%	43.9%	27.9%	18.8%	13.1%	7.7%	2.5%	0.6%

ウ 過去1年間に使ったコミュニケーションツール（複数回答形式）

「電子メール」が最も高い割合ですが、きん差で「LINE」、「YouTube」が続いており、市政情報の発信等に関して有効なツールと考えられます。

また Web 会議システムである「Zoom」の割合が52.0%と高くなっており、一般への普及が進んでいます。オンラインによる市民説明会や意見交換会を開催する場合、同システムの選択が有効と考えられます。

過去1年間に使ったコミュニケーションツール

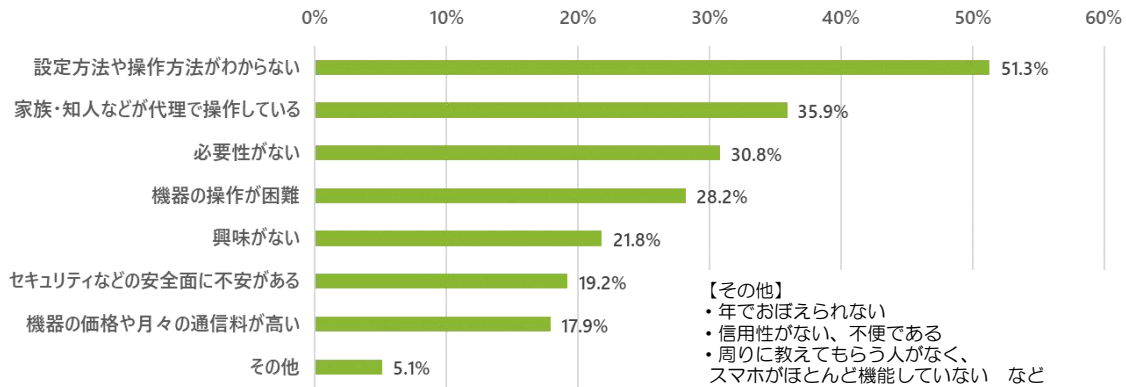


選択肢	電子メール	LINE（ライン）	YouTube（ユーチューブ）	Zoom（ズーム）	Instagram（インスタグラム）	Twitter（ツイッター）	Facebook（フェイスブック）	Slack（スラック）	TikTok（ティックトック）	使ったことがない	その他	無回答
回答数	616	605	493	378	269	264	207	74	61	40	41	9
割合	84.7%	83.2%	67.8%	52.0%	37.0%	36.3%	28.5%	10.2%	8.4%	5.5%	5.6%	1.2%

エ 日常的にインターネットを利用していない理由（複数回答形式）

「日常的にインターネットを利用していない」方 78 人にその理由をお伺いしたところ、最も多い理由は「設定方法や操作方法がわからない」でした。

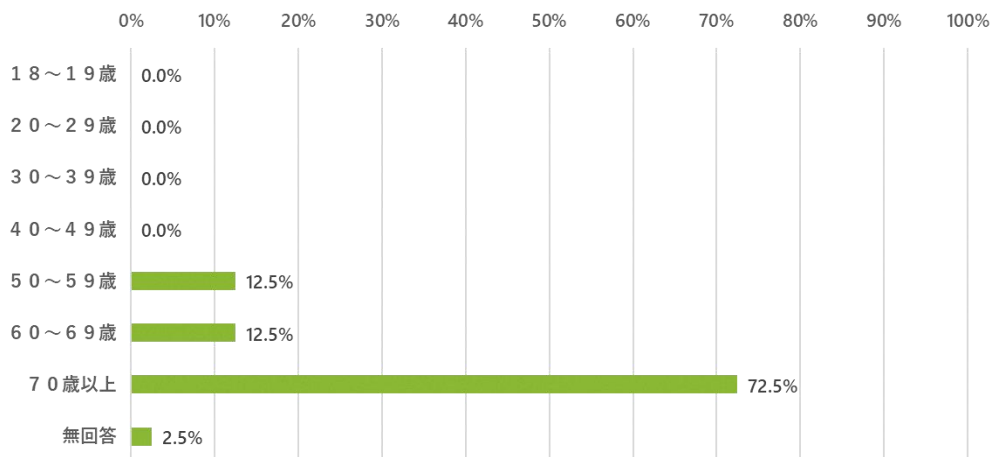
日常的にインターネットを利用していない理由



選択肢	設定方法や操作方法がわからない	家族・知人などが代理で操作している	必要性がない	機器の操作が困難	興味がない	セキュリティなどの安全面に不安がある	機器の価格や月々の通信料が高い	その他
回答数	40	28	24	22	17	15	14	4
割合	51.3%	35.9%	30.8%	28.2%	21.8%	19.2%	17.9%	5.1%

「設定方法や操作方法がわからない」と回答した方 40 人の年齢別内訳では、年齢を無回答とした方を除く全ての方が 50 歳以上の方であり、70 歳以上の方の割合が高い結果となりました。特に 70 歳以上の方をサポートする施策が必要と考えられます。

インターネットを利用していない理由：「設定方法や操作方法がわからない」の年齢別内訳

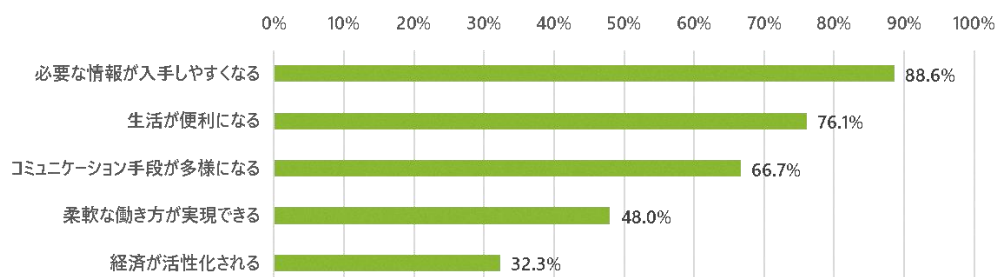


選択肢	18～19歳	20～29歳	30～39歳	40～49歳	50～59歳	60～69歳	70歳以上	無回答	合計
回答数	0	0	0	0	5	5	29	1	40
割合	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	12.5%	12.5%	72.5%	2.5%	100.0%

オ 情報化の進展による変化や影響（複数回答形式）

情報化が進展することによる「ポジティブ」な変化や影響としては、「必要な情報が入手しやすくなる」が 88.6%、「生活が便利になる」が 76.1%、「コミュニケーション手段が多様になる」が 66.7%など、一般的なインターネット利用により得られる身近な変化や影響の回答割合が高くなっています。

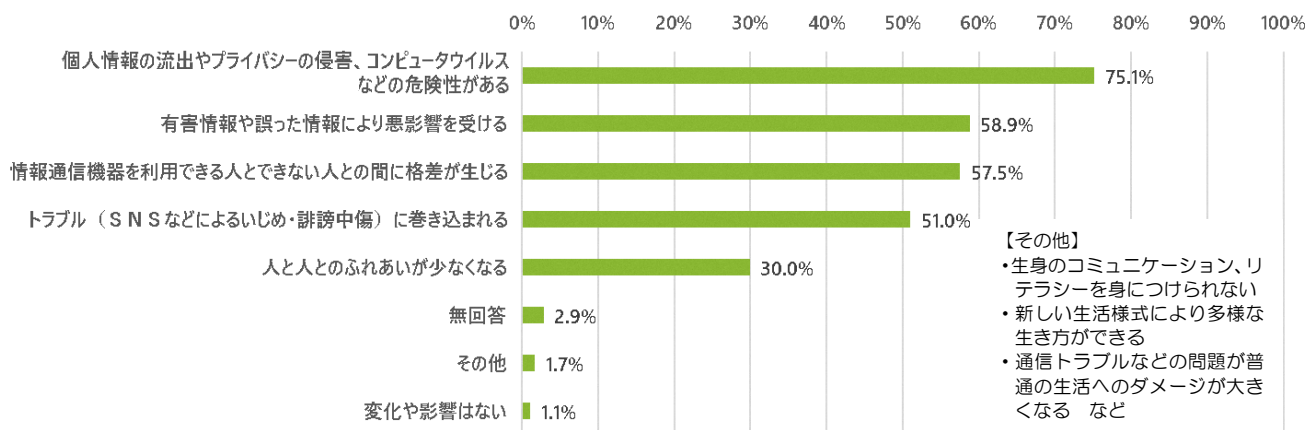
情報化の進展による「ポジティブ」な変化や影響



選択肢	必要な情報が入手しやすくなる	生活が便利になる	コミュニケーション手段が多様になる	柔軟な働き方が実現できる	経済が活性化される
回答数	644	553	485	349	235
割合	88.6%	76.1%	66.7%	48.0%	32.3%

一方、情報化が進展することによる「ネガティブ」な変化や影響としては、「個人情報流出やプライバシーの侵害、コンピュータウイルスなどの危険性がある」の回答割合が 75.1%と最も高くなっています。続いて「有害な情報や誤った情報により悪影響を受ける」が 58.9%、「情報通信機器を利用できる人とできない人との間に格差が生じる」が 57.5%、「トラブルに巻き込まれる」が 51.0%でした。

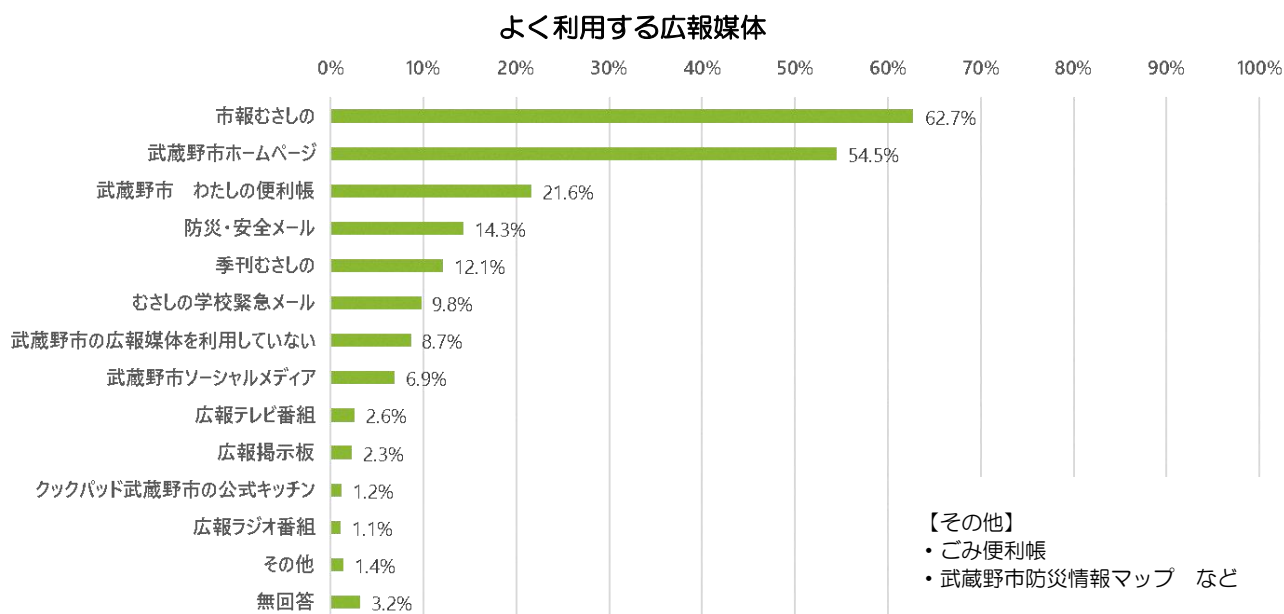
情報化の進展による「ネガティブ」な変化や影響など



選択肢	個人情報の流出やプライバシーの侵害、コンピュータウイルスなどの危険性がある	有害情報や誤った情報により悪影響を受ける	情報通信機器を利用できる人とできない人との間に格差が生じる	トラブル（SNSなどによるいじめ・誹謗中傷）に巻き込まれる	人と人とのふれあいが少なくなる	無回答	その他	変化や影響はない
回答数	546	428	418	371	218	21	12	8
割合	75.1%	58.9%	57.5%	51.0%	30.0%	2.9%	1.7%	1.1%

カ よく利用する広報媒体（複数回答形式）

紙媒体である「市報むさしの」の利用割合は 62.7%で、「市ホームページ」の利用割合は 54.5%でした。



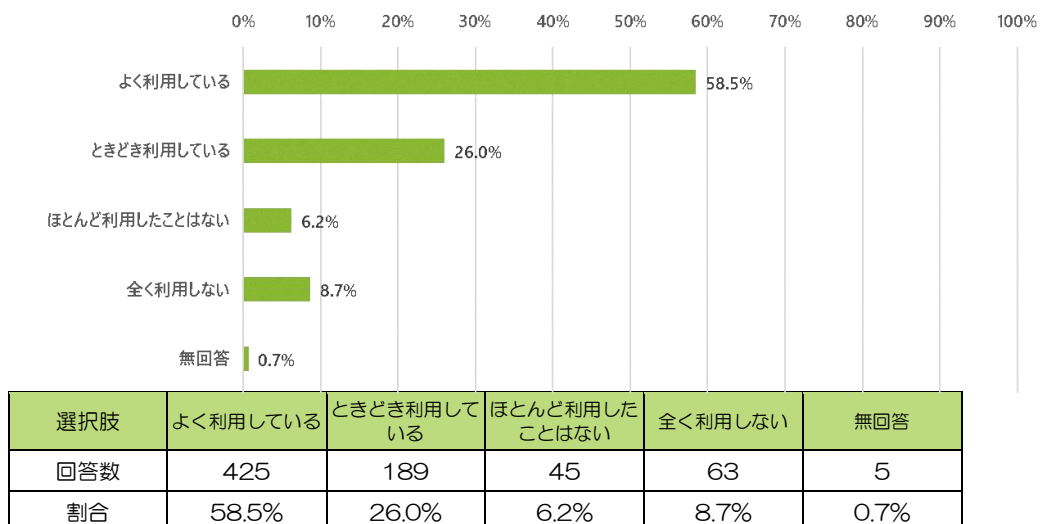
選択肢	市報むさしの	武蔵野市ホームページ	武蔵野市わたしの便利帳	防災・安全メール	季刊むさしの	むさしの学校緊急メール	武蔵野市の広報媒体を利用していない	武蔵野市ソーシャルメディア（※）	広報テレビ番組（むさしのシティニュース）	広報掲示板	クックパッド武蔵野市の公式キッチン	広報ラジオ番組（マイシティむさしの）	その他	無回答
回答数	456	396	157	104	88	71	63	50	19	17	9	8	10	23
割合	62.7%	54.5%	21.6%	14.3%	12.1%	9.8%	8.7%	6.9%	2.6%	2.3%	1.2%	1.1%	1.4%	3.2%

（※）Twitter、Instagram、LINE、YouTube、Facebook

キ オンラインショッピングを除いた現金以外の支払方法の利用状況（複数回答形式）

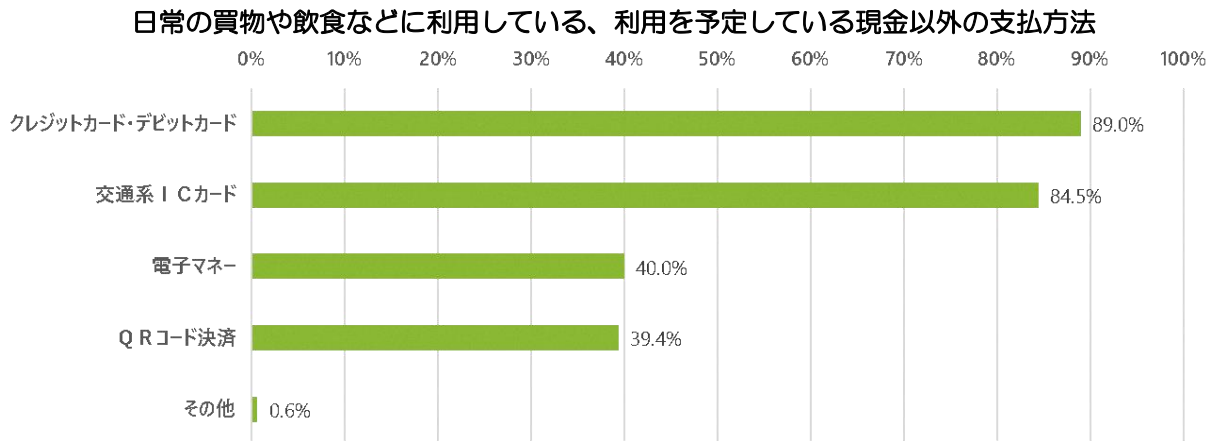
「よく利用している」及び「ときどき利用している」を合わせると 84.5%となり、日常の買物や飲食などの支払いにおいてキャッシュレス決済が一般に広く普及していることがうかがえます。窓口での手数料等の支払いについてキャッシュレス決済の導入が求められています。

日常の買物や飲食など（オンラインショッピングは除く）への現金以外の支払方法の利用状況



ク 利用している、または利用を予定している現金以外の支払方法（複数回答形式）

「日常の買物や飲食などの支払い（オンラインショッピングは除く）に現金以外の支払方法を利用している、または利用を予定している」方 645 人に現金以外の支払方法をお伺いしたところ、「クレジットカード・デビットカード」及び「交通系 IC カード」という回答が多く、キャッシュレス化における支払手段を検討する際には、有力な候補と考えられます。他の現金以外の支払方法は、「電子マネー」が 40.0%、「QRコード決済」が 39.4%と半分以下の割合に留まっています。



選択肢	クレジットカード・デビットカード	交通系 IC カード (Suica、PASMO など)	電子マネー (nanaco、WAON、楽天 Edy、i D、QUICKPay、ApplePay など)	QRコード決済 (PayPay、LINE Pay d払い、au PAY、楽天ペイ、メルペイ など)	その他
回答数	574	545	258	254	4
割合	89.0%	84.5%	40.0%	39.4%	0.6%

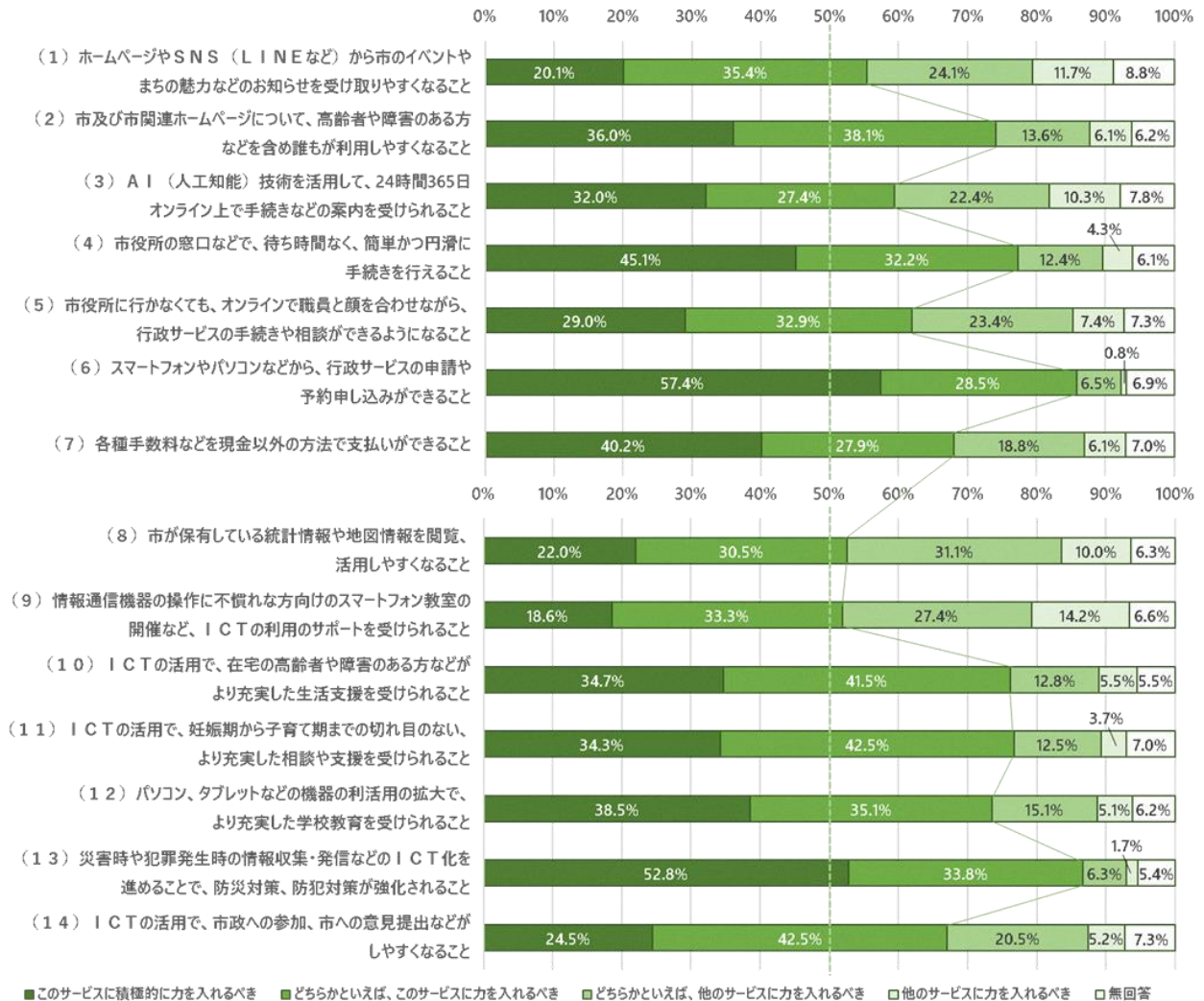
ケ 市が ICT を活用して力をいれていくべきサービス（単一回答形式）

限りある財源の中で、本市はどのようなサービスに力を入れていくべきかを 14 サービスのそれぞれについて、「積極的に力をいれるべき」、「どちらかといえば力をいれるべき」、「どちらかといえば他のサービスに力をいれるべき」、「他のサービスに力をいれるべき」の 4 つの中から 1 つ選択する形式で回答を得ました。

結果、全てのサービスについて、「積極的に力をいれるべき」及び「どちらかといえば力をいれるべき」を合わせた割合が 50%を超えました。中でも、以下のサービスについては割合が 70%超となりました。

- (2) 市及び市関連ホームページについて、高齢者や障害のある方などを含め誰もが利用しやすくなること 74.1%
- (4) 市役所の窓口などで、待ち時間なく、簡単かつ円滑に手続きを行えること 77.3%
- (6) スマートフォンやパソコンなどから、行政サービスの申請や予約申し込みができること 85.8%
- (10) ICT の活用で、在宅の高齢者や障害のある方などがより充実した生活支援を受けられること 76.2%
- (11) ICT の活用で、妊娠期から子育て期までの切れ目のない、より充実した相談や支援を受けられること 76.8%
- (13) 災害時や犯罪発生時の情報収集・発信などの ICT 化を進めることで、防災対策、防犯対策が強化されること 86.7%

市がICTを活用して力を入れていくべきサービス



※ 端数処理の関係上、合計値は100%にならない場合があります。

コ 情報化に関する取組へのご意見（自由回答形式）

その他、市の情報化に関する取組について、199人の方から様々な意見が寄せられましたが、ICT推進・インターネットの活用、手続きのオンライン化のようにデジタル化推進に関する意見が多い状況でした。

一方で情報弱者への配慮、対面の必要性やICTを活用するうえでの懸念についての意見も見受けられました。

用語集

ウェブアクセシビリティ

一般的な利用者のみならず、高齢者や障害のある方を含め、誰もがホームページ等で提供される情報や機能を支障なく利用できること。

また、高齢者や障害のある方、子どもや外国人など、情報入手の際の格差を解消することを目的とした「情報のバリアフリー化」や「ユニバーサルデザイン化」もアクセシビリティ向上の取り組みの一例としてある。

オープンデータ

国、地方公共団体及び事業者が保有する官民データのうち、国民誰もがインターネット等を通じて容易に利用（加工、編集、再配布等）できるよう、次のいずれの項目にも該当する形で公開されたデータのこと。

ガバメントクラウド

政府の情報システムについて、共通的な基盤・機能を提供する複数のクラウドサービスの利用環境のことであり、地方自治体における活用も検討されている。

クラウド

クラウドとは直訳で「雲」を意味し、情報通信分野では「クラウドコンピューティング」の略称として、データやアプリケーション等をネットワーク経由で利用する仕組みを指す。

自治体デジタル・トランスフォーメーション（DX）推進計画

令和2年12月に総務省が公表したもので、「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・内容を具現化するとともに、国の支援策等を取りまとめられた計画。

デジタル・ガバメント実行計画

平成30年1月に閣議決定され、その後三度改訂されつつ推進、実行されている計画。「サービスデザ

イン・業務改革の徹底」、「国・地方デジタル化指針」、「デジタル・ガバメント実現のための基盤整備」、「一元的なプロジェクト管理の強化等」、「行政手続のデジタル化、ワンストップサービス推進等」、「デジタルデバイド対策・広報などの実施」、「地方公共団体におけるデジタル・ガバメントの推進」の7つについて取り組んでいくこととされている。

デジタル社会の実現に向けた重点計画

目指すべきデジタル社会の実現に向けて、政府が迅速かつ重点的に実施すべき施策を明記し、各府省庁が構造改革や個別の施策に取り組み、それを世界に発信・提言する際の羅針盤となるものとして令和4年6月に閣議決定された計画。

デジタル改革関連法

令和3年5月に公布された6つの法律（デジタル社会形成基本法、デジタル社会の形成を図るための関係法律の整備に関する法律、デジタル庁設置法、公的給付の支給等の迅速かつ確実な実施のための預貯金口座の登録等に関する法律、預貯金者の意思に基づく個人番号の利用による預貯金口座の管理等に関する法律、地方公共団体情報システムの標準化に関する法律）の総称。

デジタル手続法

（情報通信技術の活用による行政手続等に係る関係者の利便性の向上並びに行政運営の簡素化及び効率化を図るための行政手続等における情報通信の技術の利用に関する法律等の一部を改正する法律）

令和元年5月に制定され、「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。）」、「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。）」、「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）」を基本原則とし、国、地方公共団体、民間事業者、国民その他の者が、あら

ゆる活動において情報通信技術の便益を享受できる社会の実現を目指している。

デジタルデバイド

インターネットやパソコン等の情報通信技術を利用できる者と利用できない者との間に生じる格差のこと。

テレワーク

ネットワークや情報通信機器等を活用して時間や場所の制約を受けずに働くことができる形態のこと。下記、勤労形態が代表例である。

在宅勤務：勤勤務する会社のオフィスで働くのではなく、自宅を就業場所とすること。

サテライトオフィス勤務：企業または団体の本拠から離れた所に設置されたオフィスのこと。本拠を中心としてみた時に衛星（サテライト）のように存在するオフィスとの意から命名された。

モバイルワーク：勤労形態のひとつ。勤務する会社のオフィスで働くのではなく、施設に依存せず、いつでもどこでも仕事が可能な状態なもの。

AI

人間にしかできなかったような高度に知的な作業や、判断を、コンピュータを中心とする人工的なシステムにより行えるようにしたもの。

ICT戦略会議

本市の最高情報責任者（CIO）及び部長職等で構成する、市のICTを活用した情報戦略及び情報施策の策定検討及び方針決定を行う庁内会議体のこと。

KPI

Key Performance Indicator の略で、「重要業績評価指標」のこと。目標を達成するプロセスでの達成度合いを計測したり監視したりするために置く定量的な指標を意味する。

RPA

(Robotic Process Automation)

これまで人間が行ってきた定型的なパソコン操作をソフトウェアのロボットにより自動化するもの。

SNS

(Social Networking Service)

登録された利用者同士が交流できる Web サイトの会員制サービスのこと。パソコンやスマートフォンなど、インターネットに接続できる機器で、いろいろな場所から利用できる。

武蔵野市 第七次総合情報化基本計画

発行年月：令和 5 年 3 月 発行

発行者：武蔵野市総務部情報政策課