

大東市DX推進基本計画

令和8年3月

大東市

目次

はじめに	03
第1章 計画の策定に当たって	04
(1) 計画策定の趣旨	04
(2) 計画の位置付け	05
(3) 計画期間	05
第2章 デジタル化に関する動向 ～なぜいま大東市でDXが必要なのか～	06
(1) 社会のデジタル化の状況	06
(2) 国のデジタル化の動向	07
第3章 大東市の課題と行政DXの方向性	09
(1) 大東市の現状と課題	09
①DXによるアプローチが必要な全国共通の課題	09
②DXの推進に向けた大東市独自の課題	10
(2) 大東市「行政DX」の方向性	12
①大東市「行政DX」の全体フレーム	12
②取り組むに当たってのマインドセット	14
第4章 大東市における課題解決に向けた推進項目	15
(1) 窓口改革 ～「快適で、ぬくもりのある窓口」の実現に向けて～	16
①行政手続のオンライン化	16
②キャッシュレス決済の導入（公金収納チャネルの多様化）	16
③フロントヤード改革の推進	16
④マイナンバーカードの取得支援・利用の推進	17
⑤自治体情報システムの標準化・共通化	17
(2) オフィス改革	
～「work smart & work vivid」行政の新たな価値の創造に向けて～	17
①ペーパーレス化の推進	17
②デジタル人材の育成	18
③戦略的人材・組織活用	18
④セキュリティ対策	18
⑤テレワークをはじめとした柔軟な働き方	19
⑥オンライン会議システムの活用	19
⑦各種システム・ツールの導入	19
(3) 地域社会のDXの推進	
～全ての人々がデジタル化のメリットを享受できる地域社会の実現に向けて～	19
①デジタルデバイド対策	19
②デジタル技術の活用による情報提供の最適化	20
③オープンデータの活用推進	20
④先端デジタル技術の活用	20
第5章 着実な推進に向けて	21
(1) 体制の整備	21
①推進体制の整備	21
②行政DXの推進に向けた組織機構の改編	21
(2) 推進手法と進捗管理	22
①「PDCAサイクル」と「OODAループ」	22
②KPI管理について	24
おわりに	25
用語集	26

「人の温かさを大切に、デジタルで未来を描くまちへ」

私たちの暮らしや社会は、ネットショッピングやキャッシュレス決済、テレワークやオンライン会議が日常化するなど、デジタル技術の進展によって大きく変化してきました。特に、新型コロナウイルス感染症の拡大は、デジタルが社会の持続性を支える必須の要素であることを改めて私たちに認識させました。行政においても、市民サービスや内部業務のデジタル化を早急に実現することが強く求められる中、本市では、令和4年度から令和7年度までを計画期間とした「大東市DX推進基本計画」を策定し、行政サービスの向上と業務の効率化に取り組んできました。

この間、「大東市電子申請システム」を導入し、対象となる手続きを段階的に広げながら、窓口に来庁せず申請できる環境づくりを進めています。さらに、キャッシュレス決済機能を備えることで、申請から支払いまでを一連の流れで行えるようにし、時間や場所にとらわれない利便性を高めてきました。加えて、マイナンバーカードの普及を通じて、給付金の受け取りや各種手続きにおける情報連携も進み、市民の皆さまにとって、より便利で安心できる仕組みが広がっています。

庁内においても、DX推進体制の整備をはじめ、文書管理・電子決裁システムの導入、デジタルツールの活用などを通じて業務の効率化を図っています。これにより生み出した人員や時間を、デジタルでは対応できない分野に重点的に振り向けることで、行政サービスのさらなる充実につながる取組を進めています。

一方で、人口減少や少子高齢化、災害対応など、私たちを取り巻く課題は一層複雑になっています。同時に、AIやクラウドなどの新しい基盤技術を含むデジタルの進展はとどまることなく、その活用の可能性は広がり続けています。こうした変化の中で、本市が大切にしたいのは、利便さや効率性にとどまらず、「人の温かさを失わずに、能力や可能性を引き出すデジタル社会」を実現することです。デジタルは決して冷たいものではなく、人と人との距離を縮め、思いやりを届け、挑戦や新しい発想を応援する力でもあります。

市民の皆さまの暮らしがより便利に、より安心して、より自由に、そして自分らしく幸せを実現できるように。職員一人ひとりが強みを活かし、いきいきと誇りを持って働けるように。その両方を支えるのが、改訂した本計画で描く「共につくるまちの姿」です。デジタルの力で新たな可能性を広げてまいります。



令和8年3月

大東市長 逢坂 伸子

第1章

計画の策定に当たって

(1) 計画策定の趣旨

本計画の目的は、本市の「行政DX」の必要性や方向性を市民と職員が共有すること、そして、「一人ひとりの幸せの増大を図るまちづくり」をデジタルの力で加速させるという基本理念を全職員が共有した上で、その実現を目指すことです。

昨今のデジタル技術の進展や社会経済状況の変化は目まぐるしく、本市を含め自治体を取り巻く環境や求められる役割は、大きく変化しています。これからますます加速するデジタル社会への転換の中では、行政サービスや内部事務のデジタル化への対応の遅れは、市民の利便性や業務効率の低下に直結し、市民の行政サービスへの期待やニーズとの間に大きなギャップが生じる恐れがあります。

これからも、大東らしさを付加した持続可能なまちづくりを進めるためには、これまでのような前例踏襲が中心の行政ではなく、時代の変化によって変わりゆく行政の役割を理解し、変化する市民の期待やニーズに迅速かつ柔軟に対応することが必要です。

その実現の鍵となるのが、「DX」です。

「DX（デジタル・トランスフォーメーション）」とは、「デジタル技術の活用によって、業務や組織の在り方を変革し、より良い方向に導くこと。」です。

そして、行政におけるDXとは、「市民目線で、行政サービスや地域社会、ひいては社会全体を再構築するプロセス」です。

本市でいま必要なこと、それは、単なる先端技術の導入やアナログからデジタルへの変換ではなく、それに合わせた制度や施策、組織の在り方自体の変革、そして職員一人ひとりの意識の改革です。そして、これを皆で進めることです。

デジタル化は目的ではなく、より良いまちづくりを進めるための手段です。

ただし、このような行政DXによるまちづくりは、短期間で実現するものではありません。

デジタル技術の進展や社会情勢は、日々、急激に変化することもあり、デジタル化の推進に当たっては、柔軟にその変化に対応し、ツールや手法、実施のタイミングについて、アップデートを図りながらも、基本理念をはじめとした方向性を常に共有することが必要です。

本計画では、そのような揺るぎない大東市「行政DX」の方向性を示し、その実現をゴールとして見据えつつも、行政サービス及び業務効率の向上に向けて、短期的な視点での実行が求められる施策について、取り組むべき施策の方針や推進方法、推進項目、工程等を明確にするものとして策定しています。

(2) 計画の位置付け

本計画は、「第5次大東市総合計画」及び「第3期大東市まち・ひと・しごと創生総合戦略」の理念や方向性との整合性を図りながら、本市の行政DXに係る施策の基本計画として位置付け、その推進を図ります。

また、本計画をもとに、取組内容や工程等を具体化した「アクションプラン」を作成し、各事業の計画を記載します。

なお、本計画は、官民データ活用推進基本法第9条第3項により、市町村に策定の努力義務が課されている「市町村官民データ活用推進計画」の内容を包含するものであり、同計画としても位置付けます。

(3) 計画期間

本市では、令和4年3月に、令和4年度から令和7年度までを計画期間とした「大東市DX推進基本計画」を策定しました。今般、計画期間が終了することに伴い、取組内容の更新・修正等、計画の改訂を行うものです。

なお、改訂後の計画においては、国が示す「自治体デジタル・トランスフォーメーション（DX）推進計画」との整合性を図る観点から、計画期間を設けず、デジタル技術の進展や社会情勢、国の動向、また本市のDX推進に係る取組みの進捗状況に合わせ、必要に応じて見直し、アップデートを行っていきます。

一方で、本計画をもとに、取組内容や工程等を具体化した「アクションプラン」については、中期的な課題や目標を見据えて、効果的に取組みを進めるため、令和8年度（2026年度）から令和10年度（2028年度）までの3年間の対象期間を設定し、進捗管理を行います。

第2章

デジタル化に関する動向

～なぜいま大東市でDXが必要なのか～

(1) 社会のデジタル化の状況

☑ デジタル技術の急速な進展

近年のデジタル技術や情報通信技術の進展はすさまじく、世界規模でデジタルサービスの普及が進んでいます。AI（人工知能）やVR（仮想現実）、ロボティクスなどの先端技術、また、第5世代移動通信システム（5G）に代表される通信インフラの拡大など、世界を大きく変えるインパクトを持った技術が次々と開発され、様々なサービスへの応用が進んでいます。

特に、インターネットとスマートフォンの普及は、場所を選ばずに多様なサービスの享受や世界中の人々とのコミュニケーションを可能とし、仕事やライフスタイル、コミュニケーションに大きな変化を与えただけでなく、人々の価値観にも大きな影響を与えました。

☑ 新型コロナウイルス感染症の感染拡大

新型コロナウイルス感染症の感染拡大は、私たちの生活や考え方に大きな影響を与えました。感染拡大期においては、身体的な距離の確保（フィジカル・ディスタンス）が重要となり、テレワークや時差出勤、オンライン会議、オンライン授業、キャッシュレス決済など、新たな生活スタイルや価値観をもとにした経済活動や働き方への移行がせまられ、デジタル技術の活用がより重要性を増しました。

また、働き方改革に係る取組の一つとして捉えられていたテレワークやオンライン会議などは、今回のような感染症の感染拡大など、災害時におけるBCP（事業継続）対策としても、その重要性が再認識されることとなりました。

こうした経験や考え方は、社会活動の制約が緩和された現在においても、社会全体の価値観として定着し、世界規模でのデジタルシフトの動きはますます加速していると言えます。

他方で、日本のデジタル化は、依然として世界の先進諸外国と比較して後れをとっていると言えます。日本の新型コロナウイルス感染症対策では、緊急経済対策における特別定額給付金の支給時の行政組織間のシステムの不統一やデータの連携不足により、給付の遅延や混乱が見られるなど、行政のデジタル化の遅れが社会全体の課題として浮き彫りになり、行政においても早急なデジタル化への対応が求められました。

(2) 国のデジタル化の動向

☑ 社会全体のデジタル化へ

社会全体で抜本的なデジタル改革が求められる中、令和2年（2020年）12月に「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、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」を掲げ、「誰一人取り残されない、人に優しいデジタル化」を進める方針が示されました。

この方針の基盤には、コロナ禍前の令和元年（2019年）に制定された「デジタル手続法」において示された行政手続のデジタル化の基本原則である「デジタル3原則」があります。基本方針はこれをさらに広げ、行政手続に留まらず、社会全体でのデジタル化を進めることを明確にしました。

行政のデジタル化に関する基本原則（デジタル3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
- 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に
- ③ **コネクテッド・ワンストップ** 民間サービス含め、複数の手続・サービスをワンストップで実現

その後、令和3年（2021年）には「デジタル社会形成基本法」が施行され、国・地方・民間を横断する形でデジタル政策を統括する司令塔として、デジタル庁が創設されました。

さらに、同年12月には、「デジタル社会の実現に向けた重点計画」が閣議決定されました。この計画は、デジタル社会形成の基本理念や国の施策の方向性を示すもので、原則として毎年度改定が行われています。利便性の高い行政サービスの提供、官民データの利活用促進、地域社会や産業のDXの加速、セキュリティや信頼性の確保、人材育成などが重点分野として示されています。令和7年度（2025年度）に改定された最新の重点計画では、コロナ禍を契機に顕在化した課題を踏まえつつ、急速に進展するAIや国際的なデータ流通の動向に対応することを重視しています。

☑ 自治体DX推進計画

また、令和2年（2020年）12月には総務省により「自治体DX推進計画」が策定され、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、自治体が重点的に取り組むべき事項・内容を具体化するとともに、総務省及び関係省庁による支援策等を取りまとめ、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ことが示されました。あわせて、令和3年（2021年）7月には、自治体がこの計画を踏まえて、着実にDXに取り組んでいけるよう、「自治体DX推進手順書」も示されました。

「自治体DX推進計画」で、自治体が特に重点的に取り組むべきとされている事項

① 自治体フロントヤード改革の推進

行政手続きのデジタル化や窓口改革を推進し、住民との接点を多様化・充実化させることで、住民の利便性向上と業務効率化を図る

② 地方公共団体情報システムの標準化

住民基本台帳など20の基幹業務システムを国の標準仕様に統一し、ガバメントクラウドを活用した標準準拠システムへの移行を目指す

③ 「国・地方デジタル共通基盤の整備・運用に関する基本方針」に基づく共通化等の推進

②のシステム標準化と合わせ、特定の業務システムについても共通化を進め、共同調達やデジタルマーケットプレイスを活用してシステム導入の効率化を図る

④ 公金収納におけるeL-QRの活用

地方税ポータルシステム「eLTAX」と「地方税統一QRコード（eL-QR）」の活用など、公金の納付手続きのデジタル化を図る

⑤ マイナンバーカードの取得支援・利用の推進

マイナンバーカードの取得の円滑化に向けた環境整備と、健康保険証利用やオンラインでの確定申告、各種証明書のコンビニ交付サービスなどをはじめとした様々な場面での利活用の推進

⑥ セキュリティ対策の徹底

セキュリティ基盤の強化のための更なる取組を進めるとともに、自治体の脆弱性対処能力の向上を図るなど、更なる安全性の確保に向けた取組を実施

⑦ 自治体のAIの利用推進

自治体はAIの活用等を進めていく責務があり、「自治体におけるAI活用・導入ガイドブック」等を参考に、AIの適正な利用を推進

⑧ テレワークの推進

ICTを活用して時間や場所を有効に活用できる柔軟な働き方として、デジタル化時代の業務運営に対応する自治体のテレワークを推進

自治体DXの取組と併せて取り組むべき事項

① デジタル実装の取組の推進・地域社会のデジタル化

住民がデジタル化の恩恵を享受できるような、生活環境改善や経済成長に資するデジタル実装を集中的に推進

② デジタルデバйд対策

地域おこし協力隊等の地域の幅広い関係者と連携し、講座の開催やアウトリーチ型の相談対応など地域住民に対するきめ細かなデジタル活用支援を実施

③ デジタル原則を踏まえた条例等の規制の点検・見直し

デジタル改革、規制改革、行政改革といった構造改革に係る横断的課題の一体的な検討や実行

大東市の課題と行政DXの方向性

(1) 大東市の現状と課題

少子高齢化に伴う課題や、新型コロナウイルス感染症の感染拡大で浮き彫りとなった行政のデジタル化の遅れなど、本市でも同様に課題を抱えています。

また、DXの推進に向けては、本市独自の課題とも向き合わなければなりません。

①DXによるアプローチが必要な全国共通の課題

☑ 少子高齢化、人口減少社会の到来

日本の総人口は、平成20年（2008年）をピークに減少局面に入り、本格的な人口減少社会が到来しています。本市においても、住民基本台帳を基にした総人口の推移をみると、平成10年（1998年）の131,096人をピークに、減少傾向にあります。社会減（転入<転出）に加えて、自然減（出生<死亡）が人口減少に追い打ちをかけている状況です。現在では、高齢化率が27%台で推移しているものの、国立社会保障・人口問題研究所の将来推計によると、高齢者の内、75歳以上の後期高齢者人口は、2030年以降に減少傾向に入るのに対し、85歳以上人口は、しばらくは増加傾向が続くと見込まれています。（「大東市まち・ひと・しごと創生人口ビジョン」（令和8年3月改訂版）参照）

新型コロナウイルス感染症の感染拡大によって見られた東京一極集中是正の潮流は、揺り戻しが生じ、今後も地方間においては「選ばれるまち」としての競争が激しくなることが予測され、先端技術を活用することで、新しい生活様式や多様化する市民のニーズや働き方等にも対応した新たなまちの価値を創造し、魅力あるまちづくりに取り組む必要があります。

☑ 働き手・地域の担い手の不足

少子高齢化社会においては、生産年齢人口の減少による働き手の不足が予想されます。労働生産性の向上にも、デジタル技術の活用は不可欠な状況です。また、地域コミュニティや介護など、あらゆる社会活動において、担い手の不足が懸念されます。

本市には、大学や企業など、他市町村から約3万人の通勤通学者が訪れる素地があるとともに、ふるさと納税等でも全国から多くの方々の応援が寄せられています。こうした定住を前提としない新たなまちづくりの当事者（関係人口・交流人口）を発掘し、継続した関わりへと発展させていくことも、持続可能なまちを目指すに当たって取り組むべき課題となっています。

☑ 財政状況の悪化

少子高齢化社会においては、納税義務者の減少により、市税収入の増加が見込めない中で、

社会保障費の増加が見込まれます。

本市の財政面においては、「健全化判断比率」（財政の健全度を診断する4つの指標）の全ての指標で基準をクリアしている状況ではありますが、今後は、市営住宅の建て替えや庁舎整備等の大型事業や、小中学校の長寿命化事業に代表される、インフラ施設を含めた公共施設等の老朽化対策費用等の財政需要も見込まれており、厳しい財政運営が想定されます。

自治体に求められる役割の変化

少子高齢化と合わせ、デジタル技術の進展や新型コロナウイルス感染症の感染拡大による生活スタイルや価値観の変化により、自治体に求められる役割は大きく変化しています。

これらに対応するため、行政サービスのデジタル化による市民の利便性の向上と合わせ、デジタル技術の活用による地域課題の解決や地域の活性化も期待されており、こうした社会変革の推進力となる人材の育成や、新たな財やサービスの創出につながるイノベーションの促進が求められます。

一方で、急速なデジタル化の進展によって生じる情報格差への対応も課題となっています。

②DXの推進に向けた大東市独自の課題

職員数の減少

総務省に設置された自治体戦略2040構想研究会による「自治体戦略2040構想研究会第二次報告」（平成30年（2018年）7月）では、高齢者人口がピークを迎える2040年頃の自治体が抱える行政課題が整理されていますが、“スマート自治体”への転換として、体制面については、従来（2018年度時点）の半分の職員でも自治体運営可能な仕組みを構築する必要がある旨が示唆されています。

大東市においては、ライフスタイル・価値観の変化等を背景とした市民ニーズの多様化と合わせ、これまでの事務事業の民間委託や指定管理者制度の導入等による行財政改革や、消防広域化などによる積極的な職員数の削減により、平成12年度（2000年度）において1,187人だった職員数が、令和7年度（2025年度）においては、606人となっており、現在においても職員一人当たりの業務量の増加が課題となっています。

限られた人員で、より一層の行政サービスの向上を目指しつつ、効率的で効果的な行政運営の実現を目指すとともに、労働力人口が減少する中で、行政運営を支える人材を継続的に確保するためには、全ての職員が健康でいきいきと働き、意欲と能力を発揮できる組織の実現、また、ライフステージに合わせた柔軟な働き方ができるようワークライフバランスに配慮した職場環境づくりの推進も必要となります。

庁舎整備について

現庁舎は昭和40年（1965年）に本庁舎が建設されてから、60年以上が経過しており、老朽化に加え、各種窓口の狭隘化、庁舎機能の分散化といった問題を抱えています。また、平成20年度（2008年度）に実施した耐震診断では、耐震性の不足が判明しており、早急な整備が必要と

なっています。

令和3年（2021年）9月に策定した「大東市庁舎整備基本構想」においては、庁舎整備の基本方針として、「時代の変化に対応できる未来志向の庁舎」、「利便性が高く機能的でだれもが利用しやすい庁舎」などを掲げています。また、重点項目の1つとして「ICTの積極的な活用」を設定しており、庁舎整備を機会として、将来的な行政や庁舎の在り方を見据えた上での行政DXの取組の加速が求められています。

情報システムについて

本市の住民情報系システムについて、住民記録や住民税といった基幹系業務は、平成24年度にそれまで職員がプログラム開発を行ってきた汎用系システムから、オープン系パッケージシステムへ切り替えて運用していますが、それまでの業務フロー等を維持するために、多数の機能カスタマイズを行っています。また、保険関係や福祉関係等の業務では、それぞれ部署の政策を推進するために、個別にシステムを導入し、マルチベンダの状況にあります。システム全般では、制度改正等に伴うシステム改修を行う度に、機能の再カスタマイズを重ね、システム間のデータ連携もブラックボックス化が進行しています。オンライン申請等住民ニーズに応えるためのデジタル基盤を整備するにあたり、システムの標準化・共通化を図ることが喫緊の課題となっています。

さらに、国が掲げる自治体情報システムの標準化の方針に沿って、標準準拠システムへの移行を進めてきましたが、これまでに個別に各業務システムのカスタマイズを繰り返してきたことにより、標準仕様への適合作業が非常に難航する事態となりました。

結果として、国が掲げる要件は概ね満たしたものの、運用経費の増加やシステム間の連携など、依然として、一部、課題が残っている状況です。

ネットワーク環境については、いわゆる「三層分離」の原則に則って、本市においても環境を構築しておりますが、情報セキュリティは向上した一方で、煩雑なシステム操作などにより職員の業務効率の低下といった弊害も生じており、一部の業務においては、その必要性から例外的な運用をしているものもありますが、あくまで業務ごとの対症療法にとどまっており、ネットワーク環境全体の最適化には至っていません。

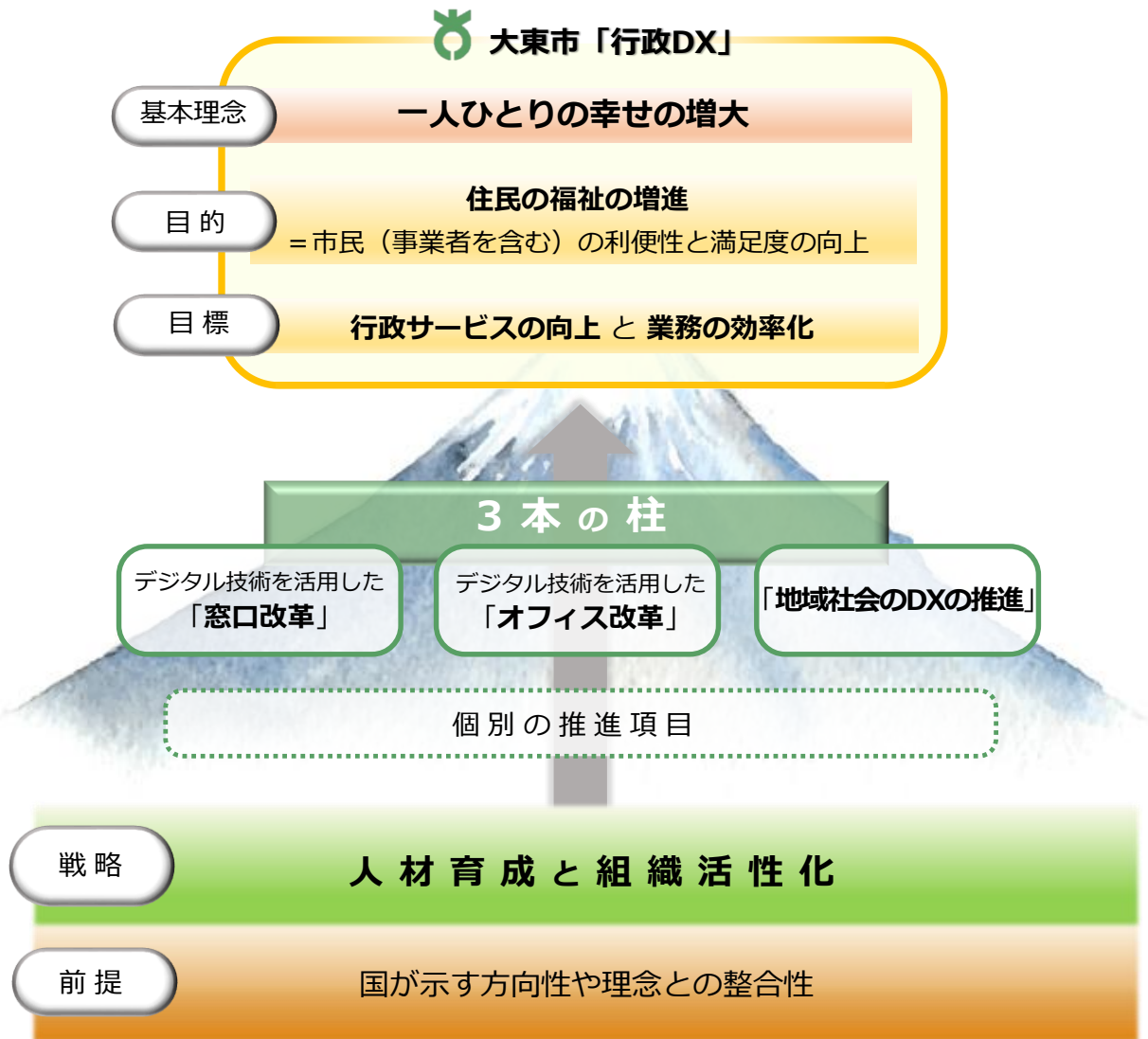
このような現状を踏まえ、国の動向を注視しつつ、効率性とセキュリティ要件を両立するネットワーク環境の検討が求められています。

市の内部事務においては、従来からシステム化済みの公会計システムと人事給与システムに加え、令和5年度には文書管理・電子決裁システムを導入しました。これらの基礎事務システムをより有効に活用し、一層の業務効率化が図られるよう、既存の業務フローの見直しや将来的なシステム間の連携など、引き続き検討を進めています。

(2) 大東市「行政DX」推進の方向性

ここまで整理した社会情勢の変化や本市の課題について、デジタル技術やDXの考え方を活用した課題解決を図るため、本計画策定時に整理した以下の方向性を、今回（令和8年3月改訂）においても原則として踏襲した上で、改めて整理します。

①大東市「行政DX」推進の全体フレーム



国が示す方向性や理念との整合性

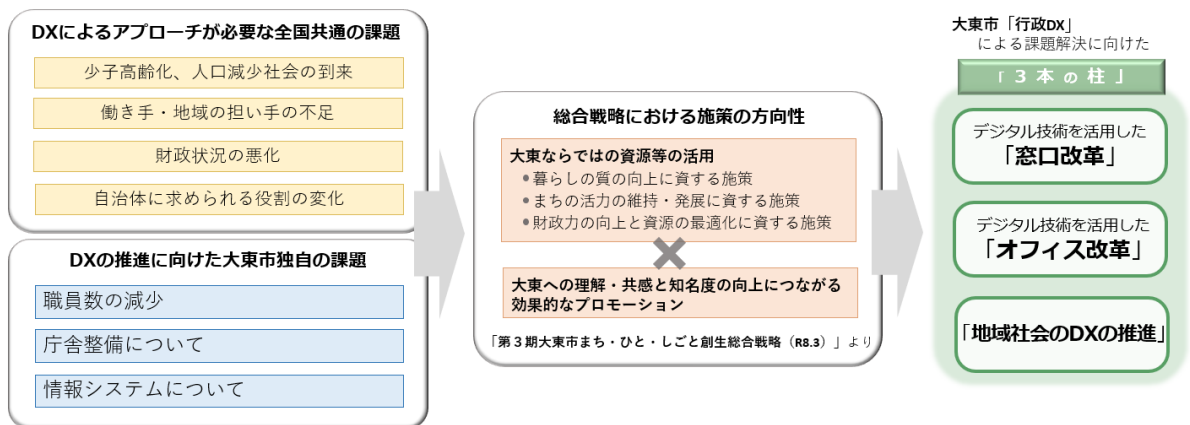
国の基本方針や重点計画等で示されている方向性や取組内容との整合性を図るとともに、「誰一人取り残さない、人に優しいデジタル化」や「利用者中心」といった理念を踏まえた「行政DX」を推進します。

✓ 基本理念は「一人ひとりの幸せの増大」を図るまちづくり

大東市「行政DX」は、総合計画で掲げるまちづくりの理念「一人ひとりの幸せの増大」を図るまちづくりを基本理念とします。そして、「住民の福祉の増進（＝市民（事業者を含む）の利便性と満足度の向上）」を目的に、「行政サービスの向上及び業務の効率化」を目標として進めます。

✓ 実現に向けた3本の柱

本市の課題を解決し、大東市「行政DX」を実現するための視点として、デジタル技術を活用した「窓口改革」及び「オフィス改革」、そして「地域社会のDXの推進」、この3つを柱として推進します。そして、それぞれの柱において、取り組むべき項目を具体化し、個別の推進項目として整理します。



✓ 「人材育成」を戦略に

大東市の「行政DX」を実現するためには、職員一人ひとりが「デジタル化を目的ではなく、手段として活用する」ことが必要です。

本計画に示す方向性や基本理念を全職員で共有するとともに、デジタル化の基本となるセキュリティ対策を含めた職員のデジタルリテラシーやデータリテラシーの向上、そして、デジタル化を手段として有効に活用するためのスキルや思考法の強化など、大東市「行政DX」の実現に向けた鍵となる「人材育成」に取り組みます。

あわせて、職員の意欲や能力を積極的に引き出し、そのエネルギーを活用することで、そこから更なるDX推進機運を高めていく「組織活性化」を進めることをDX推進の戦略的な基礎として位置付けます。

②取り組むに当たってのマインドセット

前節で示した本市の行政DXの実現に向け、取り組むに当たってのマインドセット（心構え・考え方）として、以下の2つを掲げます。

1. 「サービスデザイン思考で」

「サービスデザイン思考」とは、利用者中心の行政サービスを考えるための考え方です。提供者の視点で用意した手続を利用者に「使わせる」のではなく、サービスの受け手側の立場を考慮した調査・分析から得られる利用者の「本質的なニーズ」に基づき、サービス・業務を設計・開発した上で、利用者に「使っていただく」という意識が大切です。

なお、利用者にはサービスを提供する職員も含まれているので、サービスを受ける側・提供する側の双方が満足する業務プロセスを検討します。

2. 「ファーストペンギンになる」

勇気を持って最初に海に飛び込む勇敢なペンギンを“ファーストペンギン”と呼びますが、我々も、前例踏襲にとらわれず、新しいことにチャレンジし、「行政をいままでと違うものにしていく」組織となります。

この「チャレンジ」は、必ずしも壮大な改革である必要はありません。日々の業務の中で「もっと良くするには？」という小さな疑問やアイデアから、まずは「試してみる」一歩を踏み出すことです。完璧な成果を最初から求めるのではなく、たとえうまくいかなくても、そこから学び、改善を重ねる前向きな姿勢を大切にします。全員が「最初のペンギン」である必要はありません。

誰かの小さな挑戦を応援し、互いに知恵を出し合い、協力しながら、より良い行政サービスを共に創り上げていく。そうした、組織全体で挑戦を後押しし、変化を生み出す組織を目指します。

大東市における課題解決に向けた推進項目

前章で整理した本市の行政DXの方向性を踏まえ、「窓口改革」、「オフィス改革」、「地域社会のDXの推進」の3本の柱について、施策を具体化し、本市の推進項目として整理します。

「3本の柱」に基づいた推進項目

◎印は、「自治体DX推進計画」における重点取組項目（本計画のP.8参照）

（1）窓口改革 ～「快適で、ぬくもりのある窓口」の実現に向けて～

- ①行政手続のオンライン化 ◎
- ②キャッシュレス決済の導入（公金収納チャネルの多様化） ◎
- ③フロントヤード改革の推進 ◎
- ④マイナンバーカードの取得支援・利用の推進 ◎
- ⑤自治体情報システムの標準化・共通化 ◎

（2）オフィス改革

～「work smart & work vivid」行政の新たな価値の創造に向けて～

- ①ペーパーレス化の推進
- ②デジタル人材の育成
- ③戦略的人材・組織活用
- ④セキュリティ対策 ◎
- ⑤テレワークをはじめとした柔軟な働き方 ◎
- ⑥オンライン会議システムの活用
- ⑦各種システム・ツールの導入 ◎（重点取組項目であるAIの利用推進を含む。）

（3）地域社会のDXの推進

～全ての人々がデジタル化のメリットを享受できる地域社会の実現に向けて～

- ①デジタルデバイド対策
- ②デジタル技術の活用による情報提供の最適化
- ③オープンデータの活用推進
- ④先端デジタル技術の活用

推進に向けた体制整備も合わせて実施

行政DXの推進に向けた組織機構の改編 …P.21 第5章（1）② 参照

(1) 窓口改革

～「快適で、ぬくもりのある窓口」の実現に向けて～

これからの大東市の窓口は、来庁での手続から、パソコンやスマートフォンから「いつでも、どこからでも」申請ができる「オンライン申請」への比率を高め、市民の利便性の向上を図っていきます。そして、生み出した職員の余力は、庁舎窓口における「利用者に寄り添った、ぬくもりのある対応」に重点的にシフトしていきます。また、オンライン申請が困難な市民や不慣れな市民が不利益を感じることはないよう、市民への対応も併せて検討を行います。

なお、各取組の推進に当たっては、デジタル化自体が目的とならないよう、本来の目的に立ち返り、利用者目線によるサービス・業務改革（BPR）を前提に取り組みます。

①行政手続のオンライン化 ◎

市の機関等に係る申請、届出その他の手続等に関し、国が示す方策等に基づき、原則としてオンライン化を進めます。

令和4年4月に運用を開始した「大東市電子申請システム」により、市民が利用するサービスを中心に、オンライン化に対応した行政手続のメニューの拡充、より利便性を高めるための機能の充実を図っていきます。

あわせて、行政手続のオンライン化に当たっては、単なるデジタルへの置き換えではなく、業務プロセス全体の見直しが必要なことから、「大東市押印・署名見直し方針（令和3年6月）」に基づき、書面・押印・対面の更なる見直しを継続します。

②キャッシュレス決済の導入（公金収納チャネルの多様化）◎

「大東市電子申請システム」では、令和5年度からキャッシュレス決済機能を備えることで、申請から支払いまでを一連の流れで行えるようになりました。

今後も、デジタル技術の発展や新型コロナウイルス感染症を契機とした非接触型の決済手段の需要の高まりも踏まえ、窓口におけるキャッシュレス決済の導入やeL-QRを活用した公金納付の拡大、納付手続の簡素化を図り、市民の利便性の向上を図るとともに、業務の効率化、正確性を向上させます。

③フロントヤード改革の推進 ◎

行政手続のオンライン化の推進に取り組みつつ、市役所への来庁が必要となる手続については、「書かないワンストップ窓口」など、市民と行政との接点（フロントヤード）について、その在り方の検討を進めます。

また、事前の来庁予約が可能なシステムの導入による利便性の向上や混雑緩和と併せて、窓口におけるデジタル技術の活用を進めることで、手続の簡略化やスピードアップ、申請書類への記入の負担軽減を図ります。

加えて、デジタルに不慣れな人への窓口における対面での対応やオンライン手続の操作支援などのデジタルデバインド対策についても取組を進めます。

④マイナンバーカードの取得支援・利用の推進 ◎

政府は、個人のID・認証基盤であるマイナンバー制度をデジタル社会における社会基盤として利用することで、行政を効率化し、国民の利便性の向上、公平・公正な社会を実現するとしています。

本市においても、令和8年1月末時点で、マイナンバーカードの保有率が77.2%に達しており、引き続き、一層の普及を図るとともに、マイナンバーカードを利用した証明書コンビニ交付サービスのさらなる利用促進や各種手続きにおける公的個人認証機能の活用など、マイナンバーカードの利便性をより享受できる行政サービスの展開を進めます。

⑤自治体情報システムの標準化・共通化 ◎

住民記録等の基幹系システムについて、令和3年5月に公布された「地方公共団体情報システムの標準化に関する法律」に基づき、本市においても、令和7年度末までの標準化基準への適合及びガバメントクラウド（国が整備する行政機関が共通利用するクラウド環境）の利用を目指し、取組みを進めてきました。

（一部機能を除き、）標準化移行は概ね完了しましたが、今後も国が示す標準仕様の改定への対応や、事業者とも連携したシステムに係るコスト最適化（運用費用の軽減）など、適宜、運用の見直しを図ります。

（2）オフィス改革

～「work smart & work vivid」行政の新たな価値の創造に向けて～

行政DXの推進には、持続可能で柔軟かつ多様な働き方が可能となる組織の実現が必要です。全職員がスマートに働き、イキイキと活躍できる職場を目指し、これまでの概念にしばられない新たなオフィス改革を進めます。

そして、業務の効率化、迅速化を実現することで、デジタル技術では対応できない分野や課題への対応を強化し、行政サービスの向上につなげます。

①ペーパーレス化の推進

「ペーパーレス化」は、DXの最初の一步と言えます。

これまで紙を用いて行ってきた業務をデジタル化してデータとすることで、情報の一元管理や再利用が可能になるなど、スムーズなデジタル化への移行、またテレワークやオンライン会議をはじめとした働き方改革の推進にはペーパーレス化が欠かせません。

本市では、多くの紙の文書や資料を使用して業務を行っていますが、紙を中心とした業務は、印刷や保管、またその検索など、非効率な付帯作業が多く発生しています。ペーパーレス化を推進することで、省資源化を図るとともに業務効率の向上につなげ、また、今後の庁舎整備を見据えた有効な執務スペースの検討を進めます。

② デジタル人材の育成

職員一人ひとりが、デジタル技術を活用して、行政サービス及び業務効率の向上につなげるという視点を持って施策や業務に取り組むことが、行政DXの鍵となります。そのために必要となる基礎的なデジタルリテラシーの習得や、役職や所属に応じて必要とされるデジタル技術に関する知識とスキルの習得に、継続して取り組みます。あわせて、デジタルに対して苦手意識のある職員に対するサポートを実施し、市全体でDXを推進するための意識の醸成やスキルの底上げに取り組みます。

また、データの活用に関する知識やスキルを身に付け、データを活用した課題解決や政策立案（EBPM）が可能な人材の育成にも取り組みます。

③ 戦略的人材・組織活用

限られた人員や財源の中で、市を挙げてのDXの推進に取り組むため、部署を越えて組織を俯瞰し、取組を推進する体制の整備を行います。運用に当たっては、DX推進担当部局と、実際の業務プロセスや現場の課題を熟知している業務担当部局、またその他の関係部局とが密に連携して取り組みます。そして、職員一人ひとりが能力を発揮でき、組織パフォーマンスの最大化が図られるよう人材活用に取り組みます。

④ セキュリティ対策 ◎

行政DXの推進において、情報セキュリティ対策の徹底はその大前提にあります。デジタル技術を活用するため、業務における情報システムへの依存度が高まります。その分、システムインシデント時の影響も大きくなり、これを防ぐにはより一層の情報セキュリティレベルの向上と維持が求められます。

本市においても、令和7年度に情報セキュリティポリシーの改定を行いましたが、国が示すガイドライン（総務省「地方公共団体における情報セキュリティーポリシーに関するガイドライン」等）に掲げる基準により則った内容となるよう、不断の見直しを行うとともに、研修などを通じて職員のコンプライアンス意識の醸成を図ります。

また、万が一、インシデントが発生した際の対応体制についても、被害を最小限に留められるよう、平時からの訓練・シミュレーションに取り組み、組織としてのセキュリティレベルの向上を目指します。

⑤テレワークをはじめとした柔軟な働き方 ◎

テレワークは、災害や感染症など緊急時における事業継続を可能とし、行政サービスを途切れることなく届けるための重要な手段となります。あわせて、業務量が増える一方で職員数が減少する中、ライフステージに応じたテレワークの活用など、場所や時間にとらわれない柔軟な働き方を取り入れることで、職員の負担の軽減や業務効率化を図り、より丁寧で質の高い行政サービスの実現に繋がります。

⑥オンライン会議システムの活用

オンライン会議は、新型コロナウイルス感染症の感染拡大を契機に急速に普及し、その利便性から現在も定着して活用されています。オンライン会議が可能となる環境を整備することで、非対面での会議の実施、緊急時における迅速な会議運用を可能とするほか、オンライン会議の積極活用により、会議コストの削減等による業務の効率化、会議や研修への参加機会の増加による職員の能力向上につながります。

また、市民説明会など行政からの発信の場でもオンライン会議システムを活用することで、多様な参加方法を確保し、より開かれた行政運営を目指します。

⑦各種システム・ツールの導入 ◎

デジタル技術を有効に活用することで、業務の効率化を図ります。

デジタル技術は日々進歩しており、次々と新たなツールやサービスが生み出され、それに伴って市民のニーズや業務も変化していきます。そのため、新しい技術にまずは触れてみることで、デジタルの利便性を実感し、利用者のニーズ把握にもつながることから、積極的にデジタルツールの活用による業務効率の向上に取り組めます。

(3) 地域社会のDXの推進

～全ての人々がデジタル化のメリットを享受できる地域社会の実現に向けて～

市民の暮らしや地域社会全体へデジタル化を浸透させ、本市の資源や魅力を活かした地域課題の解決と、一人ひとりの生活の質の向上を実現し、全ての人々がデジタル化のメリットを享受できる地域社会の実現を目指します。

①デジタルデバインド対策

「誰一人取り残さない、人に優しいデジタル化」を進めることが、一人ひとりの多様な幸せを実現するデジタル社会の実現につながるとされています。デジタル社会においても主役は「人」です。知っている人が知らない人に教える、共有するという常日頃行われている

やり取りと何ら変わりはありません。

本市には、本市のものづくり産業を支える多くの企業、また、大学とそこに通う学生、そして本市オリジナルの健康体操「大東元気でまっせ体操」をはじめとした地域リハビリテーションのノウハウなど、大東ならではの地域コミュニティや地域で課題解決につなげていく素地があります。

デジタルに不慣れな人を置いていくのではなく、寄り添いながら、「人にやさしくデジタルを使う」方法も検討し、そして、地域で支え合いながら、デジタル技術の活用を地域の課題解決にもつなげていくことを目指したデジタルデバインド対策を進めます。

② デジタル技術の活用による情報提供の最適化

利用者にとって、使いやすく、利便性の向上につながるような情報の受け取り方を検討し、市民ニーズに合わせた情報発信や、必要な人に必要な情報を伝えることができるよう、デジタル技術を活用した情報発信の効率性や有効性の向上に取り組みます。

また、本市の魅力ある地域資源の活用や、関係人口や交流人口などこれからの新たなまちづくりの当事者の増加に向けて、市内外への情報発信やコミュニケーションの強化についても検討を進めます。

③ オープンデータの活用推進

オープンデータとは、「誰でも許可されたルールの範囲内で、自由に利用でき、再利用や再配布ができるデータ」のことです。平成28年12月14日に公布・施行された「官民データ活用推進基本法」において、国、地方公共団体が保有する官民データについて、国民がインターネット等を通じて容易に利用できるよう措置を講じることが義務付けられました。

オープンデータの活用で、行政サービスの向上に加え、市民参加・官民協働による課題の解決、経済活性化、透明性や信頼の向上が期待されます。

本市においても、国が定める「オープンデータ基本指針」等を踏まえ、オープンデータの公開により地域の活性化に寄与するため、専用サイト上で公開する公共データのオープン化を推進します。

④ 先端デジタル技術の活用

AIやVR、メタバースをはじめとした先端技術を積極的に取り入れ、魅力ある地域づくりの推進に活用します。

本市の地域資源の魅力向上はもちろんのこと、新たな魅力を創出するコンテンツとしての活用、そして、本市の様々な分野において、デジタル技術を活用することで、より満足度を高め、魅力的なまちづくりと新たな価値の創造につなげます。

着実な推進に向けて

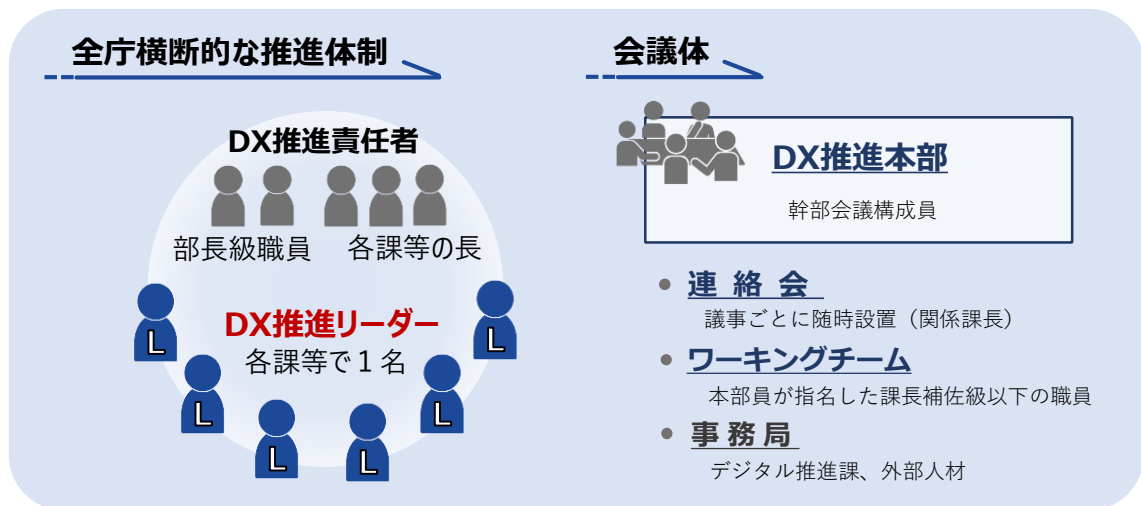
(1) 体制の整備

① 推進体制の整備

庁内のDX推進体制としては、「大東市DX推進本部」を中心とした会議体の設置と併せて、各部等の長及び各課等の長が「大東市DX推進責任者」として、職場におけるDXの推進を総括するとともに、各課等に「大東市DX推進リーダー」を設置することで、全庁横断的な推進体制の構築を進めます。また、その他全職員が自身の業務におけるDX推進やデジタル技術の活用を検討し実施していくこととし、全職員が各役割に応じたDXの推進に努めていきます。

あわせて、形式的な体制整備にとどまらず、ワーキングチームの設置などにより活動機会の提供を行うことや、各部署や職員の成功事例や取組内容の共有を行うなど、意欲の高い職員にフォーカスして、その能力やエネルギーを活かすことで、職員の主体的な活動を組織全体のさらなるDX推進機運の醸成に繋げていくことを目指します。

なお、庁内のDX推進体制の整備や機運醸成に係る取組を進めるに当たっては、社会情勢や技術進歩に合わせたスピード感も取り入れるため、専門的な知見や行政とは異なる視点を持った外部人材の活用も視野に入れた検討を行います。



② 行政DXの推進に向けた組織機構の改編

行政DXの推進に向けては、施策や取組の有効性を高めるとともに、組織力の最大化、より有効なレイアウトや導線が確保できる組織機構となるよう、進捗状況を鑑みながら、適切かつ柔軟に検討を行い、最適な組織編成に取り組みます。

(2) 推進手法と進捗管理

① 「PDCAサイクル」と「OODAループ」

本市においては、行政DXを着実に推進し、社会情勢やデジタル技術の進展、また市民のニーズ等の変化に柔軟に対応するため、行政DXに係る各施策の進捗管理手法としては、「PDCAサイクル」での管理を基本としながら、迅速かつ柔軟な意思決定が求められる局面においては、「OODAループ」による思考法を採用することで、事業の進捗や成果などを評価し、適切な見直しや改善を実施していきます。

「PDCAサイクル」による進捗管理について

PDCAサイクルとは、「Plan(計画)」・「Do(実行)」・「Check(評価)」・「Action(改善)」を繰り返すことによって、連続したフィードバックを実施し、継続的な業務管理や業務改善を実施していく手法のことです。

後述するKPI設定や別途策定するアクションプランにより、明確化した目標を設定し、そのプランに沿って集中的に行動していきます。評価をするときは、定量的な視点や数値化した指標などを用いた具体的な検証・分析を実施し、課題を明確にするとともに、必要に応じて外部デジタル専門人材の活用など、外部の視点からのチェックも重視し、改善点の検討や改善に向けた行動の着実な実施が果たされるよう、体制の検討も併せて行います。

「OODAループ」による意思決定について

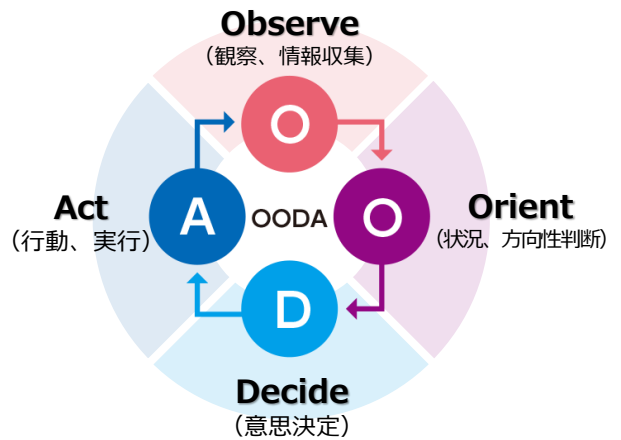
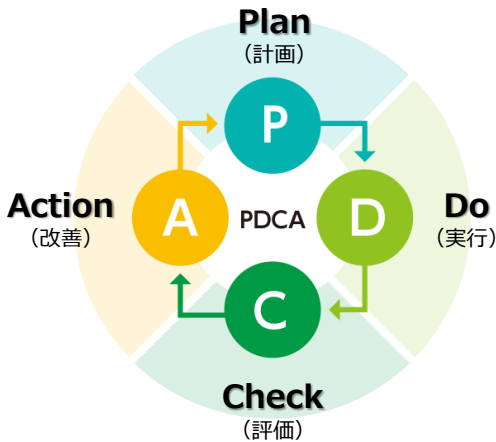
OODA(ウーダ)ループとは、「Observe(観察、情報収集)」・「Orient(状況、方向性判断)」・「Decide(意思決定)」・「Act(行動、実行)」の頭文字をつないだ言葉で、意思決定の手法です。

PDCAサイクルと異なり、計画を立てるステップがないため、スピーディーな意思決定を行うことが可能となります。また、外的要因による変化を考慮したり、予想できなかった変化があれば、途中で前の段階に戻ったり、状況に応じて任意の段階からループを再開することも可能です。

現状分析が起点となるため、現場をよく見て、思考や検討を行いながら、行動することが可能となり、何度もループを回すことで、問題解決力の向上につながり、想定外の事態が起きても軌道修正しながら、適切に判断を下していくスキルの向上にもつながると考えられます。

デジタル技術の進展や国の動向など、自治体を取り巻く環境はめまぐるしく変化を続けています。また、リアルタイムで膨大な情報収集ができるようになり、それらに即座に反応し、行動することも必要とされています。このような中で、市民のニーズの変化に速やかに気付き、対応するためには、OODAループの思考を取り入れ、時代の変化に合わせた新しい施策を「迅速」かつ「柔軟」に実施していくことが有効です。

「PDCAサイクル」と「OODAループ」



「PDCAサイクル」

☑ 起点は、計画

Plan (計画)

目標を設定し、業務計画を作成します。

do (実行)

計画したとおりに実行します。
段階的な実施、活動内容の記録が大事です。

check (評価)

計画に沿って実行できていたのかを評価し、その理由を分析します。

Action (改善)

評価で得た学びを通して、次はどうかを検討します。

🔄 再び現実的な目標を設定し、「Plan」に戻ってPDCAサイクルを回していきます。

「OODAループ」

☑ 起点は、事業の観察

Observe (観察、情報収集)

まずは、現状を観察し、情報を収集します。
推測や判断はせず、客観的な情報収集を。

Orient (状況、方向性判断)

状況判断、状況の理解を行い、現状から良い結果につなげられないかを考えます。

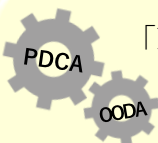
Decide (意思決定)

具体的な方策や手段を考えて意思決定を行います。

Act (行動、実行)

現状が変わらないうちに実行します。

🔄 実行の後は再び「観察、情報収集」この一連のループを高速で繰り返すことが重要です。



「PDCAサイクル」と「OODAループ」は、相反する考え方ではありません。状況に応じて、相互に補完することで、より有効な行政運営につなげることが重要です。

例えば、

- ・ 外的要因による変化によってPDCAサイクルがうまく回らなくなった原因を、OODAループに上手くフィードバックする
- ・ PDCAサイクルでの計画作成に時間がかかる場面や、目標設定が立てにくい時も、OODAループでの臨機応変な対応により、まずは行動に移す

②KPI管理について

行政DXの推進に係る施策については、利用者である市民や事業者等の視点を重視し、施策のスケジュールや指標（KPI（Key Performance Indicator））を設定します。

年度ごとに目標や評価方法を設定し、前述のPDCAサイクル及びOODAループによる進捗管理や事業の実施状況に合わせて、適切なタイミングで進捗状況や成果等のフォローアップ、更新等を実施することで、着実な施策の推進を図ります。

※参考：「SMARTの法則」～目標設定のコツ～

① **S**pecific（具体的に）

誰が読んでもわかる、明確で具体的な表現や言葉で書き表す

② **M**easurable（測定可能な）

目標の達成度合いが本人にも上司にも判断できるよう、その内容を定量化して表す

③ **A**chievable（達成可能な）

希望や願望ではなく、その目標が達成可能な現実的内容かどうかを確認する

④ **R**elated（目標に関連した）

設定した目標が職務記述書に基づくものであるかどうか。と同時に自分が属する部署の目標、さらには組織全体の目標に関連する内容になっているかどうかを確認する

⑤ **T**ime-bound（時間制約がある）

いつまでに目標を達成するか、その期限を設定する

QOL（生活の質）とDX

生活の質と訳されるQOL（quality of life）という考え方は、これまで医療や介護、福祉の分野で患者や要介護者などが少しでも自分らしく充実した生活を送れるよう治療や支援を進める際に使われる場合が多かったですが、最近では、例えばビジネスの分野でも従業員のやりがいや心身の健康、ワークライフバランスの観点からも注目されており、働き方改革などに取り入れられています。

このように、QOLは心身の健康、満足度や生きがいといった、一人一人の人間が生きる上で感じる充実感や幸福度を表す意味を持つようになってきました。そういった意味から、QOLはDX推進のバックボーンとも言えるのではないのでしょうか。

デジタルの力で市民生活の向上を目指す本計画の取組に当たっても、この視点を忘れてはなりません。


市民生活に直結する行政では、当然マンパワーが重要ですが、デジタル技術は様々な人や関係者、関係機関などをより深く結び、その思いを共有し、迅速に課題解決につながる最適解を導くツールとして、マンパワーを補完し、強化していくものです。

デジタル技術が行政のあらゆる分野、場面で活用され、市民生活の質がより一層向上するように、本計画の改訂を機に、改めて職員みんなでDXの推進に向けた取組を広げていきましょう。



用語集

☑ アルファベット順

用語	解説
AI	Artificial Intelligence（アーティフィシアル・インテリジェンス）の略称。人が実現するさまざまな知覚や知性をコンピュータプログラムやシステム等で人工的に再現するもの。
BCP	Business Continuity Plan（ビジネス・コンティニューイティ・プラン）の略称。災害などの緊急事態における企業や団体の事業継続計画。緊急時に事業を継続、または速やかに復旧する計画・対策を立てること。
BPR	Business Process Re-engineering（ビジネス・プロセス・リエンジニアリング）の略称。既存の業務プロセス、組織や制度等を見直し、抜本的に再構築すること。業務改革。
DX	Digital Transformation（デジタル・トランスフォーメーション）の略称で、デジタル（Digital）と変革を意味するトランスフォーメーション（Transformation）により作られた造語。デジタル技術の活用によって、業務や組織の在り方を変革し、より良い方向に導くという概念。
Gov-Cloud （ガバメントクラウド）	政府や自治体に共通的な基盤・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。迅速なシステム構築、柔軟な拡張、最新のセキュリティ対策、コストの大幅低減などの実現を目指し、政府が整備を進めている。
ICT	Information and Communication Technology（インフォメーション・アンド・コミュニケーション・テクノロジー）の略称。情報通信技術。IT（Information Technology（インフォメーション・テクノロジー）の略称。情報技術。）とほぼ同義であるが、ITが情報技術そのものを指すのに対し、ICTは情報を伝達する方法や情報伝達を活用する方法などを指す。国際的には、ITに代わりICTが一般的。
KPI	Key Performance Indicator（キー・パフォーマンス・インジケータ）の略称。重要業績評価指標。組織や個人が目標を達成する上で、その達成度合いを検証するための定量的な指標のこと。
RPA	Robotic Process Automation（ロボティック・プロセス・オートメーション）の略称。ソフトウェアロボットを使って、コンピューターを使ったデスクワークなどの業務を自動化することを意味する。
SDG s	Sustainable Development Goals（サステイナブル・デベロップメント・ゴールズ）の略称。持続可能な開発目標と訳される。2015年9月の国連サミットで採択され、「誰一人取り残さない持続可能で多様性と包摂性のある社会の実現」を理念とした国際目標であり、17の大きな目標と、それらを達成するための具体的な169のターゲットで構成されている。 
SNS	Social Networking Service（ソーシャル・ネットワーキング・サービス）の略称。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。

用語	解説
Society5.0	サイバー空間（仮想空間）とフィジカル空間（現実空間）を高度に融合させたシステムにより、経済発展と社会的課題の解決を両立する、人間中心の社会を指す。狩猟社会（Society 1.0）、農耕社会（Society 2.0）、工業社会（Society 3.0）、情報社会（Society 4.0）に続く、新たな社会を指すもので、平成28年1月に閣議決定された「第5期科学技術基本計画」において我が国が目指すべき未来社会の姿として初めて提唱された。
VR	Virtual Reality（バーチャル・リアリティ）の略称。仮想現実。コンピューターによって創り出された仮想的な空間などを現実であるかのように疑似体験できる仕組み。

五十音順

用語	解説
新しい生活様式	新型コロナウイルス感染症の感染防止のため、飛沫感染や接触感染、さらには近距離での会話への対策などを日常生活に取り入れた生活様式のこと。
イノベーション	新製品の開発、新生産方式の導入、新市場の開拓、新原料・新資源の開発、新組織の形成などにより、経済発展等がもたらされるとする概念。
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できるよう、「営利目的、非営利目的を問わず二次利用可能なルールが適用されたもの」「機械判読に適したもの」「無償で利用できるもの」の、全ての項目に該当する形で公開されたデータのこと。
オンライン会議	パソコンやスマートフォンといったデバイスを利用し、インターネットを通して会議や打合せといったコミュニケーションを行える仕組みのこと。映像や音声でのやり取りに加え、資料の共有、チャットの利用なども可能。
オンライン申請	従来書面によって行っていた申請・届出等について、パソコンやスマートフォン等からインターネットを利用して行うこと。
関係人口	関係人口とは、特定の地域に継続的に多様な形でかかわる人のこと。よく、観光以上移住未満と例えられる。
規制改革	国民の生活や企業の活動に関係する様々な規制（法律や通達など）を見直して、時代に合わなくなった不必要なものを撤廃したり、新しい問題に対応するためのルールを決めたりすること。
キャッシュレス	お札や硬貨といった現金（キャッシュ）を使わずに、買い物や支払等のお金のやり取りができること。（例：クレジットカードや電子マネー等）
クラウド	クラウドコンピューティング。ユーザーがサーバーやソフトウェアを持たなくても、インターネットを通して、必要に応じてサービスを利用できる仕組み。
公的個人認証	インターネットを通じて行政手続等を行う際に、他人による「なりすまし」やデータの改ざんを防ぐために用いられる本人確認の手段。マイナンバーカード等に格納されている「電子証明書」を用いて本人認証を行う。
交流人口	観光者等でその地域を訪れる人々のこと。

用語	解説
サービスデザイン思考	<p>常に利用者の立場に立ち、サービスを利用する際の利用者の一連の行動に着目し、課題の抽出やサービス全体を設計する考え方のこと。</p> <p>「デジタル・ガバメント実行計画」では、プロジェクトを成功させ、利用者中心の行政サービスを提供するために必要となるノウハウを、「サービス設計12箇条」として示している。</p> <div style="border: 1px dashed black; padding: 10px; margin: 10px 0;"> <p>【サービス設計12箇条】</p> <p>第1条：利用者のニーズから出発する</p> <p>第2条：事実を詳細に把握する</p> <p>第3条：エンドツーエンドで考える</p> <p>第4条：全ての関係者に気を配る</p> <p>第5条：サービスはシンプルにする</p> <p>第6条：デジタル技術を活用し、サービスの価値を高める</p> <p>第7条：利用者の日常体験に溶け込む</p> <p>第8条：自分で作りすぎない</p> <p>第9条：オープンにサービスを作る</p> <p>第10条：何度も繰り返す</p> <p>第11条：一遍にやらず、一貫してやる</p> <p>第12条：情報システムではなくサービスを作る</p> </div>
三層の対策	<p>総務省から発表された「三層分離」による自治体情報セキュリティ対策の方針。自治体のネットワークを、インターネット接続系ネットワーク、日々の業務を行うLWAN接続系ネットワーク（行政機関間の専用ネットワーク）、そして住基ネットに接続し、個人情報等を扱うマイナンバー利用事務系ネットワークの3つに分けること。</p>
自治体情報システムの標準化・共通化	<p>住民サービスの迅速な全国展開ができるデジタル化基盤整備等を図るため、自治体が利用する情報システムについて、統一的な機能基準に適合したシステムへ移行して利用すること。政府は令和7年度までの移行完了目標を掲げている。</p>
情報セキュリティポリシー	<p>組織内の情報セキュリティに関する基本的な方針や行動指針のこと。</p>
スマート自治体	<p>AI（人工知能）などを活用し、事務処理の自動化や業務の標準化等により、行政サービスなどを効率的に提供する自治体の在り方。</p>
データリテラシー	<p>データを理解し、解釈し、分析する能力のこと。</p>
デジタル・ガバメント	<p>デジタル技術の徹底活用と、官民協働を軸として、全体最適を妨げる行政機関の縦割りや、国と地方、官と民という枠を超えて行政サービスを見直すことにより、行政の在り方そのものを変革していくこと。</p>
デジタルシフト	<p>従来はアナログで行われていたあらゆる業務や企業活動にデジタル技術を活用し、利用者の利便性の向上や業務の効率化に向けて変化していくこと。</p>
デジタルデバイド	<p>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。</p>
デジタル田園都市国家構想	<p>地方からデジタルの実装を進め、地方と都市の差を縮め、都市の活力と地方のゆとりの両方を享受できる国の実現を目指した国の構想。</p>
デジタルリテラシー	<p>デジタル技術を業務に活かす能力のこと。</p>

用語	解説
テレワーク	本拠地のオフィスから離れた場所で、情報通信技術を利用して仕事を行うこと。時間や場所を有効に活用できる柔軟な働き方として、導入する企業が増えている。
電子決裁	従来、書面に押印することで行っていた意思決定の作業を電子化すること。
特別定額給付金	「新型コロナウイルス感染症緊急経済対策」（令和2年4月20日閣議決定）の中において実施された事業で、基準日において住民基本台帳に記録されている者に対し、1人につき10万円が支給された。
ビッグデータ	日々、膨大に生成・蓄積される様々な種類・形式のデータのこと。
5G（ファイブ・ジー）	5th Generation（第5世代移動通信システム）の略称。携帯電話などに用いられる次世代通信規格の5世代目を指し、①高速で大容量、②信頼性が高く低遅延の通信、③多数の機器に同時接続が可能という特徴から、携帯電話ユーザーだけでなく、機械、デバイスの接続品質の向上が期待されている。
フリーアドレス	職員がそれぞれ固定した個人専用の机を持たず、自由に働く席を選んで業務を行う執務スタイルのこと。
ペーパーレス	書類や文書を電子化し、紙を用いずに伝達や保管等を行うこと。
マイナポータル	政府が運営するポータルサイトで、行政手続の検索・オンライン申請のほか、行政機関等が保有する自身の情報の確認や、行政機関等からのお知らせ通知の受信などのサービスが提供されている。
マイナンバーカード	行政機関への申請によって交付され、マイナンバー（個人番号）が記載された顔写真付のカード。本人確認のための身分証明書として利用できるほか、ICチップに格納された電子的に個人を認証する機能（電子証明書）により行政手続のオンライン申請等を行うことができる。
マルチベンダ	異なるメーカーや提供元の製品を、複数組み合わせる使用すること。
メタバース	インターネット上で構築される3次元の仮想空間で、ユーザは自分の分身であるアバターを操作して、様々な目的（コミュニケーションやゲームなど）を達成できるサービス。
ワークライフバランス	働くすべての人々が、「仕事」と育児や介護、趣味や学習、休養、地域活動といった「仕事以外の生活」との調和をとり、その両方を充実させる働き方・生き方のこと。