

昭島市 デジタル化推進計画

令和4(2022)年度～令和8(2026)年度



令和4(2022)年3月

昭島市

はじめに

「昭島市デジタル化推進計画」の策定にあたって

デジタル技術は目覚ましいスピードで発展を続けてきました。しかしながら、新型コロナウイルス感染症の世界的な感染拡大への対応において、国や地方自治体は必ずしもこのデジタル技術を効率的かつ効果的に活用できていたとは言えない状況でありました。それだけに、これからは、デジタル技術の利活用の推進と行政のデジタル化への積極的な取組が不可欠であります。

その第一歩として、国はデジタル庁を設置、東京都はデジタルサービス局を設置するなど推進体制の整備を図るとともに、行政手続のオンライン化、地方自治体の基幹系システム標準化、マイナンバーカードの活用などデジタル社会の実現に向け様々な取組をスタートしております。本市もこの流れに乗り遅れることなく、行政のデジタル化へ積極的に取り組むとともに、自治体DXを力強くスピード感を持って推進しなければなりません。

私が、本市のデジタル化を推進する上で最も重要であると考えすることは、本計画の基本理念でもある「誰一人取り残さない」ということであります。市民の皆様の中に「自分は取り残されてしまうのでは…」と不安を抱かれる方や、「パソコンやスマートフォンを使ってみたいが、きっかけが無いので…」という方がいることは認識しております。そのためにも、まずはパソコン・スマートフォン教室をはじめとする、デジタルデバйд対策の充実に取り組むべきであると考えるところであります。また、デジタル技術の活用や、自治体DXにより業務改善・業務改革が進むことで生み出された時間を、職員でなければできない対面での市民サービス等に充てることで「デジタル化が進み、窓口サービスも向上した。」と、間接的ではありますがデジタル機器を使わない方にもデジタル化の恩恵を感じていただけるように努めてまいります。

あわせて、デジタル化が進むことで市民の皆様が個人情報の管理に不安を抱かれぬよう、情報セキュリティ対策の更なる強靱化を推進するとともに、職員ひとり一人のセキュリティ意識の向上に努め、情報管理に対する市民の皆様の信頼に応えてまいります。

結びに、本計画の策定にあたり「市民アンケート」や「パブリックコメント」などにより、多くの市民の皆様のご協力を賜りましたことに対しまして、心より感謝申し上げます。

昭島市長 臼井伸介

目次

はじめに	1
第1章 計画策定にあたって.....	4
1 計画策定の目的	5
2 計画の位置づけ	7
3 計画の期間	8
第2章 計画策定の背景.....	9
1 国のデジタル化施策の動向.....	10
2 東京都のデジタル化施策の動向.....	14
3 昭島市のこれまでの情報化の取組.....	16
第3章 目指すまちの姿.....	30
1 基本理念	31
2 基本方針	33
基本方針1：市民が「便利になった」と実感するデジタル化の推進.....	33
基本方針2：未来を見据えたスマート自治体の推進.....	35
基本方針3：デジタル化に不安を抱かない安全・安心・信頼の確立.....	37
コラム デジタルデバйд対策に向けた取組について.....	39
コラム デジタルデバйд対策に向けた多種多様な取組.....	40
第4章 デジタル化施策の内容.....	41
1 施策体系	42
2 デジタル化施策	43
基本方針1：市民が「便利になった」と実感するデジタル化の推進.....	43
1. 行政手続のオンライン化（スマートフォン対応）.....	44
2. 窓口の申請書電子化.....	46
3. 電子決済（キャッシュレス）導入事業.....	47
4. マイナポータル活用教室の実施.....	48
5. 自治体マイナポイント活用事業の検討.....	49
6. 多言語対応の体制強化.....	50
7. 市民への情報伝達の一斉送信機能整備.....	51
8. AI チャットボットサービスの導入	52
9. 文化財・地域資料等デジタルアーカイブ化事業.....	53
10. 学校教育における ICT 化の推進.....	54
基本方針2：未来を見据えたスマート自治体の推進.....	56
11. 市民・庁内アンケートのオンライン実施.....	57
12. 訪問業務のモバイル端末活用事業.....	58

13. AI・RPAによる業務効率化の推進	59
14. 電子決裁導入の推進	60
15. 事業者等との電子契約導入の推進	61
16. 無線 LAN 整備によるペーパーレス化の推進	62
17. 情報システム標準化・共通化に向けたシステム更新事業	63
コラム 自治体のシステムを標準化することで得られる効果とは	65
18. テレワーク環境整備事業の推進	66
19. オープンデータ化の推進	67
20. 公共施設における Wi-Fi 整備・拡充の推進	68
基本方針 3：デジタル化に不安を抱かない安全・安心・信頼の確立	70
21. スマートフォン・インターネット活用教室の開催	71
22. ICT サポーターの育成	72
23. 自治体 DX（デジタル トランスフォーメーション）研修の実施	73
24. 情報セキュリティ対策の強靱化	74
25. 情報セキュリティ教育の充実	75
第 5 章 推進体制	76
1 計画の推進体制	77
2 進行管理方法	78
3 デジタル化推進スケジュール	79
資料編	80
1 関連様式	81
2 関連要綱	82
1. 昭島市デジタル化戦略本部要綱	82
2. 昭島市デジタル化推進検討会議要綱	84
3 用語解説集	86
4 アンケート調査	93
1. アンケート調査の概要	93
2. アンケート結果（一般市民向けアンケート調査）	94
3. アンケート結果の総括	101
5 パブリックコメント結果	102
1. 意見を募集した期間	102
2. 意見の提出について	102

文中の*を付した用語について、本文脚注及び用語解説集で解説しています。

第1章 計画策定にあたって

1 計画策定の目的

本市では、「マイナンバー制度開始に伴う個人情報保護対策及び情報セキュリティ対策の強化」と「社会環境や ICT 環境に柔軟な対応が可能な情報基盤の構築」を2つの大きな柱として、平成 28（2016）年度から令和 2（2020）年度までの5か年を計画期間とする「第二期昭島市情報化推進計画」（以下、「第二期計画」という。）を策定し情報化に取り組んで来ました。

具体的には、市民サービスの向上や、業務・コストの最適化、ICT ガバナンス*・情報セキュリティの強化、マイナンバー制度の開始による社会保障・税一体改革への対応等について効率的・効果的な ICT の利活用を目標としてきました。しかし、第二期計画の策定以降、単に ICT の利活用に留まらず、ビックデータを AI*で解析し人々の生活に様々な形でフィードバックする Society5.0*（超スマート社会）へと変化をとげてきました。また、新型コロナウイルス感染症の世界的流行に伴う生活様式の変化など想定外の状況が起こるなど、自治体も新たなデジタル化への対応が求められています。

特に、新型コロナウイルス感染症は、人々の日常生活や働き方を大きく変化させました。これは行政においても例外ではなく、これまでの慣習にとらわれることなく、書面・押印・対面の原則を見直す等、行政サービスのあり方を根本から見直すとともに、社会全体でデジタル化を推進することが求められています。

一方で、社会全体がデジタル化を急速に進めることで、デジタル機器の利用に慣れている人と、慣れていない人やまったく利用しない人との間での情報格差、いわゆる「デジタルデバイド*」が生じることが懸念されており、その対策が課題として取り上げられています。デジタル機器の利用に慣れていない人が社会から取り残されることがないように、デジタル機器に触れる機会を増やすとともに、デジタル機器の利用を支援するための取組が必要です。

新しい生活様式や、働き方改革、DX（デジタル トランスフォーメーション）*への取組など時代のニーズに即した対応が求められるなか、国は、令和 2（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」を取りまとめ、同月には自治体に向けた「自治体デジタル・トランスフォーメーション（DX）推進計画」を策定し重点的に取

* ICT ガバナンス（IT ガバナンス）：企業等が自社の情報システムの導入や運用を組織的に管理する仕組み。

* AI（人工知能）：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。

* 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（Society）のこと。

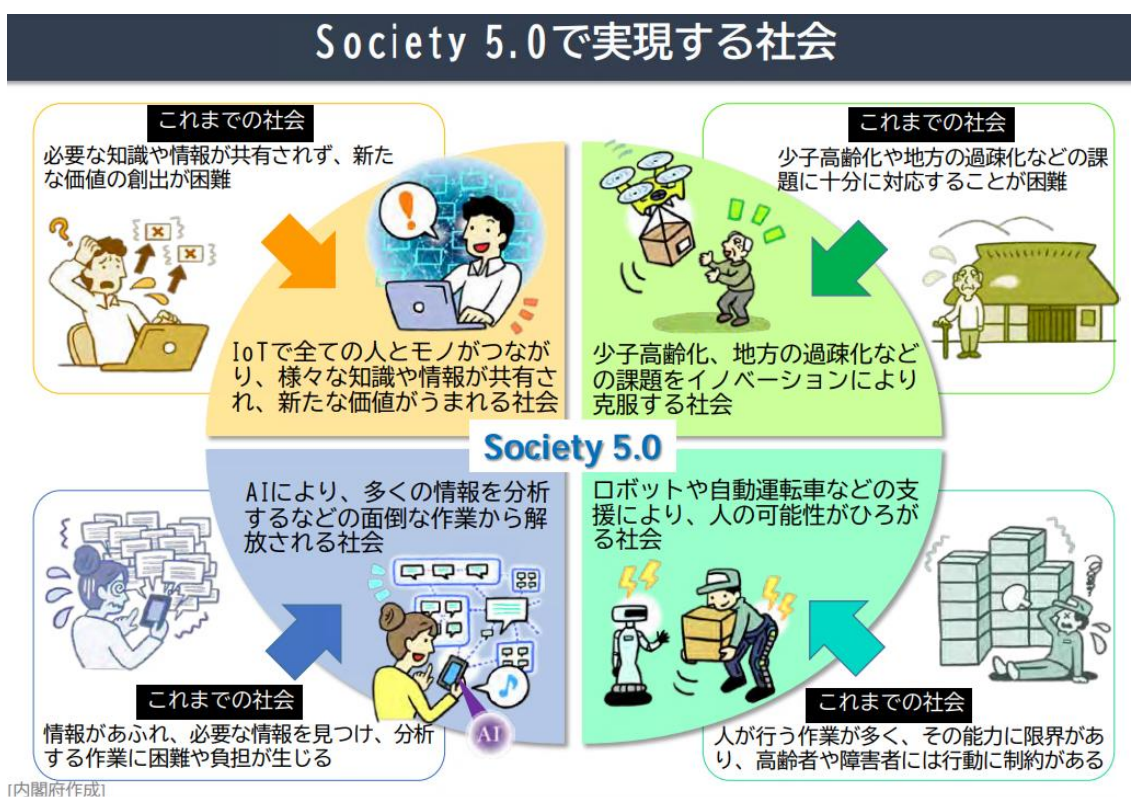
* デジタルデバイド：ICT を使える人と、そうでない人との間で生じる、地域的・身体的・社会的な格差及びそれにもなう社会問題。

* DX（デジタル トランスフォーメーション）：企業や行政等の組織や活動、あるいは社会の仕組みや在り方、人々の暮らし等がデジタル技術の導入と浸透により根本的に変革すること。

り組むべき事項を示しました。また、令和3（2021）年9月には、デジタル庁*が発足し、デジタル時代の牽引役として官民のインフラ整備等様々な取組を進めています。

本市においても、市民に一番身近な存在である基礎自治体として、国や東京都の取組を踏まえた上で、市民のニーズを的確に捉え、誰一人取り残すことなく、すべての市民が恩恵を感じるデジタル化と地域社会の活性化に寄与するデジタル化を実現するため、柔軟な発想とスピード感を持って取り組んでいきます。

これらの状況を踏まえ、本市におけるデジタル化を推進する上での指針として、これまでの情報化推進計画を刷新し、新たに「昭島市デジタル化推進計画（以下、「本計画」という。）」を策定することとしました。



出典：内閣府ホームページ

* デジタル庁：令和3（2021）年9月1日に創設。デジタル社会形成の司令塔として、未来志向のDX（デジタル トランスフォーメーション）を大胆に推進し、デジタル時代の官民のインフラを今後5年で一気に形成し、作り上げることを目指す。

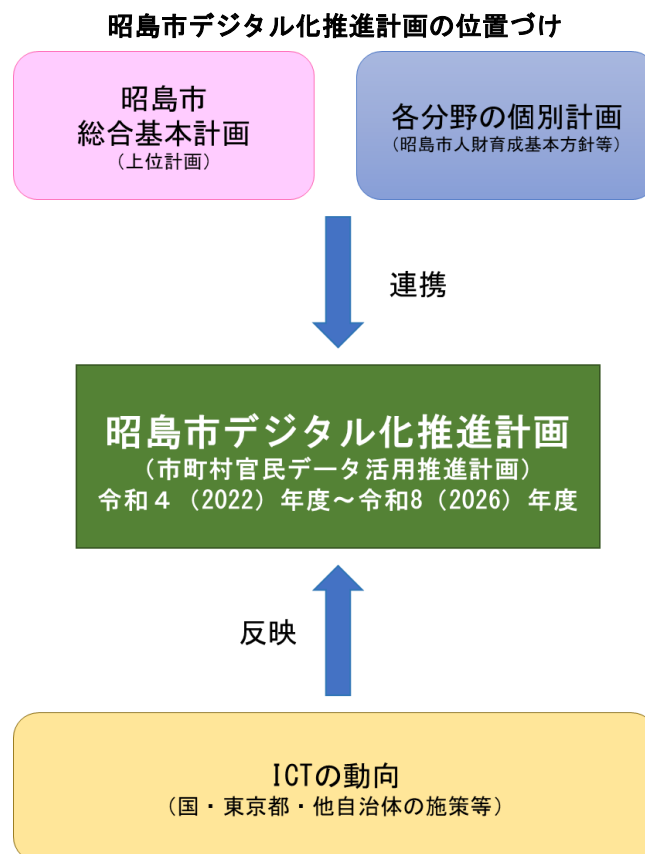
2 計画の位置づけ

本計画は、本市の最上位計画である「昭島市総合基本計画」（令和4（2022）年度～令和13（2031）年度）を踏まえ、「昭島市人財育成基本計画」など関連する分野別計画との整合性を図り策定します。

また、第二期計画から引き続き取り組む項目の他に、国や東京都のデジタル化の動向や、「自治体デジタル・トランスフォーメーション（DX）推進計画」に掲げられている重点取組事項等に対する具体的な施策についても盛り込んでいます。

なお、本計画は官民データの活用を推進するため、官民データ活用推進基本法（平成28年法律第103号）第9条第3項に規定する、市町村官民データ活用推進計画を兼ねるものとして位置づけます。

また、SDGs*が掲げる誰一人取り残さない持続可能で多様性と包括性のある社会の実現に資するよう、本計画を基に、デジタル社会の構築に向けた取組を推進します。



* SDGs (Sustainable Development Goals) : 「持続可能な開発のための 2030 アジェンダ」に記載された、2030 年までに持続可能でよりよい世界を目指す国際目標。

3 計画の期間

本計画は、令和4（2022）年度を初年度とする令和8（2026）年度までの5か年計画とします。また、策定後においても、デジタル技術や社会情勢等が大きく変化した場合、必要に応じて本計画の見直しを行います。

昭島市総合基本計画及びデジタル化推進計画（情報化推進計画）の計画期間

平成23年度 (2011)	平成24年度 (2012)	平成25年度 (2013)	平成26年度 (2014)	平成27年度 (2015)	平成28年度 (2016)	平成29年度 (2017)	平成30年度 (2018)	令和元年度 (2019)	令和2年度 (2020)	令和3年度 (2021)	令和4年度 (2022)	令和5年度 (2023)	令和6年度 (2024)	令和7年度 (2025)	令和8年度 (2026)
第五次 昭島市総合基本計画											昭島市総合基本計画(令和4年度～令和13年度)				
情報化推進計画（第一期）					第二期情報化推進計画						デジタル化推進計画				
ICTの活用による市民サービス向上と 業務・コストの最適化 (ICT基盤整備による業務改革)					ICTガバナンス・情報セキュリティの強化による 情報化の推進 (マイナンバー開始による社会保障・税の一体改革への対応)						DX(デジタルトランスフォーメーション)による 行政手続のオンライン化の推進 スマート自治体の推進 (デジタル化の推進による業務改革・業務改善)				

第2章 計画策定の背景

1 国のデジタル化施策の動向

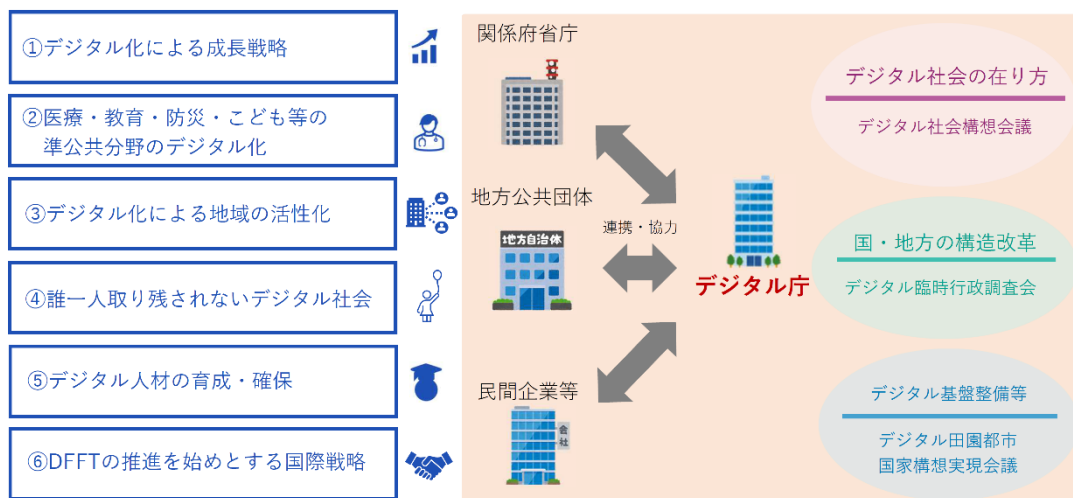
(1) デジタル社会の実現

国は、令和2（2020）年12月に閣議決定された「デジタル・ガバメント実行計画」において、「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～」というビジョンを掲げ、デジタル社会の実現に向け、様々な施策に取り組んでいます。

— デジタルにより目指す社会の姿 デジタル社会の目指すビジョン

- ・「デジタルの活用により、一人ひとりのニーズに合ったサービスを選ぶことができ、多様な幸せが実現できる社会」（「デジタル社会の実現に向けた改革の基本方針」（R2.12.25））
→「誰一人取り残されない、人に優しいデジタル化」を進めることに繋がる。

「目指す社会の姿」を実現するために 以下①～⑥が求められる。



出典：デジタル庁「デジタル社会の実現に向けた重点計画（概要）」

令和3（2021）年12月に閣議決定された「デジタル社会の実現に向けた重点計画」では、「誰一人取り残されることなく、多様な幸せが実現できる社会」を実現するため、6つの分野ごとに施策を提示しています。

また、デジタルの力を全面的に活用し、地域の個性と豊かさを生かしつつ、都市部と同等以上の生産性・利便性も兼ね備えた「デジタル田園都市国家構想」の実現を目指しています。

* DFFT（Data Free Flow with Trust）：デジタル時代の競争力の源泉である「データ」を、プライバシーやセキュリティ・知的財産などに関する信頼を確保しながら、原則として国内外において自由にデータ流通させる概念。

そして、デジタル社会を形成するための推進体制の司令塔として、デジタル庁を設置し、各府省庁や地方公共団体、民間事業者等と連携・協力を図っています。

（２）行政のデジタル化に向けた基盤づくり

行政のデジタル化に向けた基盤作りとして、国は自治体の情報システムの標準化・共通化、データ基盤の整備を推進しています。

住民記録システム等の地方公共団体が共通して保有し運用している情報システムは、これまで個別のシステム改修を重ねてきた結果、維持管理経費や法改正対応等のシステム改修経費が増大し地方公共団体の大きな負担となっています。また、給付金等の全国一斉に行う業務について、それぞれがシステム開発を要することから、迅速に実施することができないという問題が起きています。この現状を改善するため、地方公共団体の情報システムを標準化・共通化し、地方公共団体ごとの業務フローの差異を最小化することで、自治体独自のシステム改修が不要となり、経費の軽減を図ることができます。

また、国が保有するデータをビジネス等で活用できるように、人・法人・土地や建物等の社会の基本的なデータを一括で管理するための整備を進めています。

（３）セキュリティ対策

サーバ攻撃の増加、手口の巧妙化等情報システムは常に危険にさらされています。それだけに、ハード面・ソフト面の両面でのセキュリティ対策が最重要課題の１つとなっています。総務省は、平成 27（2015）年に発生した日本年金機構の情報漏えい事案を受け、短期間で自治体の情報セキュリティ対策を抜本的に強化するため、自治体が保有するネットワークを「マイナンバー利用事務系」「LGWAN*接続系」「インターネット接続系」の三層に分割する、いわゆる「三層の対策」を実施することでセキュリティ対策の強化を図りました。これにより、全国的にはインシデント数の大幅な減少を達成したものの、一方で、マイナンバー利用事務系のシステムへデータを取り込むことができない等、自治体内における事務効率の低下などの課題も見えてきました。

そこで、セキュリティを維持しつつ効率性・利便性を向上するため、総務省は令和 2（2020）年 5 月に、自治体情報セキュリティ対策の見直しを図りました。この見直しにより、十分にセキュリティが確保されていると国が認めた特定通信（マイナポータル*

* LGWAN（Local Government Wide Area Network）：地方自治体のコンピュータネットワークを相互接続した広域ネットワークのこと。

* マイナポータル：マイナンバー制度で、個人ごとに設けられるポータルサイトの名称。

を活用したびったりサービス*、eLTAX*)に限り、インターネット経由で申請等のデータを電子的移送することを可能とし、利便性の向上及び行政手続のオンライン化について対応を図りました。さらに、押印・書面交付が必要な手続の見直しや、個人情報保護制度の見直しを図ることで行政のデジタル化への取組を推進しています。また、自治体におけるテレワーク*についても自治体情報セキュリティ対策の見直しにより実施が可能となりました。

（４）行政手続のオンライン化

国は、令和４（２０２２）年度末を目指して、原則、全自治体で子育て・介護・被災者支援・自動車保有といった特に国民が利便性の向上を実感できる行政手続についてオンライン化を進めています。オンライン手続にあたっては、政府が運営するオンラインサービスであるマイナポータルを活用したびったりサービスが活用されています。現在、子育て、介護に関連する手続の一部についてオンライン申請及び、必要な書類の確認等が可能となっていますが、単に既存の手続をオンライン化するのではなく、手続が一貫してデジタルで完結する「デジタルファースト*」、一か所の窓口でサービスを完結する「コネクテッド・ワンストップ」、一度出した情報の再提出を不要とする「ワンスオンリー」を目指しています。あわせて、手数料等の納付のオンライン化についても、利便性が高く、利用者からのニーズの高いサービスを中心に整備を進めていくとしています。

（５）マイナンバーカードの活用

マイナンバーカードは、本人確認のための利用や行政サービスの手続のみならず、様々な場面において利活用が広がっています。医療機関や薬局では、マイナンバーカードを健康保険証として令和３（２０２１）年度より順次利用が可能となっています。あわせて、マイナポータルから特定健康診査や各種がん検診の結果、予防接種の記録、処方された薬の情報等も確認できるようになることから、医療機関においてそれらの情報に基づいた診療を受けることが可能となります。また、医療費等の情報を e-Tax*へ連携する

* びったりサービス：マイナポータル内のサービスの一つで、知りたい制度・手続の検索、オンライン申請等を行うことができる仕組み。

* eLTAX（地方税ポータルシステム）：地方税における申告や納税等の手続を、インターネットを利用して電子的に行うシステム。

* テレワーク：Tele（離れて）と Work（仕事）を組み合わせた造語。本拠地のオフィスから離れた場所で、ICT をつかって仕事をする事。

* 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こと。

* e-Tax（国税電子申告・納税システム）：国税における申告や納税等の手続を、インターネットを利用して電子的に行うシステム。

ことで、確定申告に伴う医療費に関する手続きをオンラインで行うことが可能となります。

さらには、マイナンバーと預貯金口座の紐づけが法律で可能になり、公的給付等において迅速な対応が可能となります。

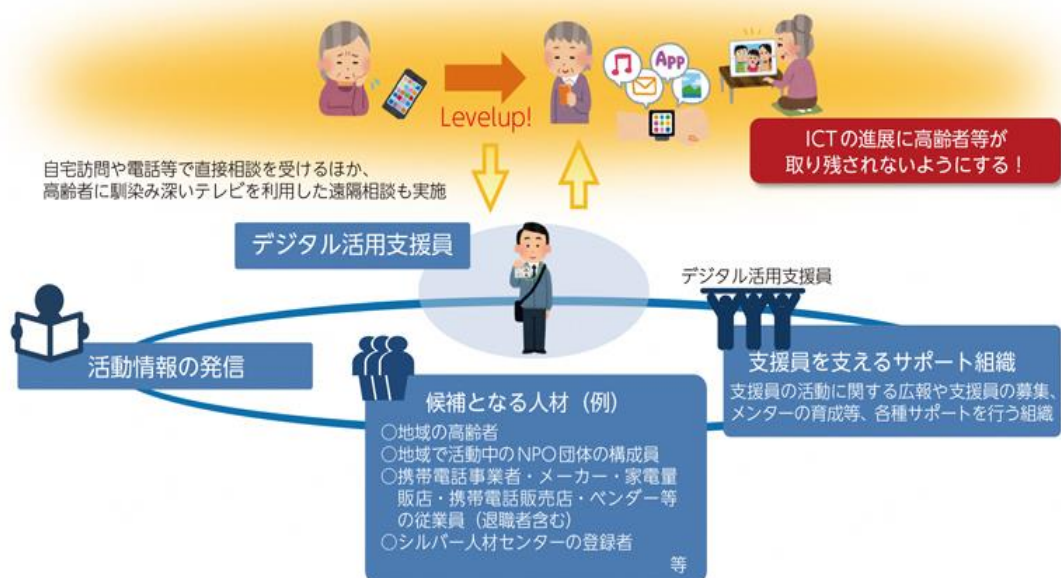
（６）デジタルデバインド対策

デジタルデバインドは、インターネットやスマートフォン等の情報通信技術を利用できる人とできない人との間に生まれる格差のことです。国は、利用者目線で、かつデジタル機器に不慣れな方にも優しい行政サービスの実現を目指し、全ての国民にデジタル化の恩恵を享受できるように環境の整備を推進するとしています。

しかし、行政手続きのオンライン化を進める中で、デジタル化の恩恵を誰もが享受できるようにするためには、デジタルデバインド対策は不可欠です。

総務省ではデジタルデバインド対策として、デジタル活用支援推進事業を行っています。携帯ショップや公民館等でスマートフォンやインターネットの使い方といった基本的な内容から、マイナポータル等の使い方といった発展的な内容についての講習会を開催しています。

デジタルデバインド対策の仕組み



出典：総務省「令和2年 情報推進白書」

2 東京都のデジタル化施策の動向

東京都は行政サービスの QOS（クオリティ・オブ・サービス）*を向上させることにより都民の QOL（クオリティ・オブ・ライフ）*を高めるため、都政のデジタル化を推進しています。

令和4（2022）年2月に策定された、「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」では、2040年代の目指すべき姿として都庁自らが革新的に、民間企業といった多様な主体と協業して、社会課題を解決することを掲げ、DX（デジタル トランスフォーメーション）を通じて、制度や仕組みの根本まで遡った「都政の構造改革」を強力に推進するとしています。

その中で、令和7（2025）年度を目途に「デジタルガバメント・都庁」の基盤を構築するために取り組むプロジェクトの具体策を7つの「コア・プロジェクト」として提示しています。

コア・プロジェクトの1つとして、5つのレスの徹底推進があります。これは、デジタル化の推進によりペーパーレス、FAX レス、はんこレス、キャッシュレス、タッチレスの実現を目指したデジタルシフトのことです。他にも、行政手続のオンライン化や、民間企業との協働によるオープンデータの徹底活用、スタートアップ*・シビックテック*との協働推進、さらには、デジタル化による円滑な業務フローの再構築やデジタル人材の確保・育成を通じた DX 推進体制の構築等多様なプロジェクトに取り組むとしています。

* QOS（クオリティ・オブ・サービス）：機器やシステムが外部に提供するサービスの品質の水準。

* QOL（クオリティ・オブ・ライフ）：「生活の質」という科学的な指標のこと。

* スタートアップ：イノベーションを生み出し、社会変革をうながす創業間もない企業のこと。

* シビックテック：技術を活用して市民が中心となって社会課題を解決しようとする活動。



出典：東京都「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」

3 昭島市のこれまでの情報化の取組

(1) 第二期昭島市情報化推進計画の実施内容

第二期計画では、「ICT ガバナンスの強化」と、マイナンバー制度の開始等を踏まえた「情報セキュリティ対策の強化」を重点課題にするとともに、以下3つを情報化の目標として掲げ、各事業に取り組んできました。

- ・目標Ⅰ：市民ニーズに合ったe（いい）行政サービスの提供（顧客としての市民）
- ・目標Ⅱ：市民から信頼されるe（いい）行政運営の実現（株主（納税者）としての市民）
- ・目標Ⅲ：ともに支え合い 未来を育み 活気あふれるe（いい）まちづくりの推進（まちづくりの主体としての市民）

第二期計画では上記の情報化の目標のもと、9つの基本方針に20個の情報化施策が盛り込まれています。情報化施策に基づいた主な事業や取組については、以下のとおりです。

なお、第二期計画期間中に実施する事業として計画した68事業のうち、67事業は目標が達成されましたが、1事業のみ未達成となっています。これは、令和2（2020）年12月に国が「自治体デジタル・トランスフォーメーション（DX）推進計画」を策定することが予定されたこと、また、新型コロナウイルス感染症の感染拡大に伴いテレワーク等の働き方改革への検討が必要となったこと、令和3（2021）年10月にデジタル庁が発足されることで新たなデジタル化の方針等が示されることが想定される等、状況が大きく動くものと思われたことにより、第三期情報化推進計画を計画期間の最終年度である令和2（2020）年度に策定するという目標を令和3（2021）年に延伸したため、事業を「未達成」としたものです。

また、第二期計画における事業の内、今後も取り組む必要のある事業については、次期計画でも継続していきます。

第二期計画において達成した主な取組

情報化の目標	情報化施策	主な事業や取組
Ⅰ. 市民ニーズに合った e（いい）行政サービスの提供	Ⅰ－１－１ ホームページ等による情報提供の拡充	<ul style="list-style-type: none"> ・市議会インターネット映像配信サービス ・昭島市公式 Twitter（ツイッター）の利用促進 ・昭島市携帯メール情報サービスによるタイムリーな情報発信 ・動画制作・発信（市の魅力発信）
	Ⅰ－１－２ 多様な情報提供手段の最適化	<ul style="list-style-type: none"> ・広報紙とホームページの連携強化 ・ホームページにおけるデジタルブックの利用拡充
	Ⅰ－２－１ 身近な行政窓口の拡充	<ul style="list-style-type: none"> ・住民票等のコンビニエンスストア交付システム導入 ・市税等のコンビニエンスストア収納の利用促進 ・市税等のクレジット収納の利用促進
	Ⅰ－２－２ 電子行政サービスの拡充	<ul style="list-style-type: none"> ・公共施設予約システムの利用促進 ・東京電子自治体共同運営サービス（電子申請・電子調達）の利用促進
	Ⅰ－３－１ 個に応じた情報提供・発信	<ul style="list-style-type: none"> ・マイナポータルを活用した情報提供・発信の検討
	Ⅰ－３－２ 「市民の声」の反映推進	<ul style="list-style-type: none"> ・ホームページへの「よくある質問（FAQ）」の掲載
	Ⅰ－３－３ 電子行政サービスの拡充（再掲）	<ul style="list-style-type: none"> ・公共施設予約システムの利用促進（再掲） ・東京電子自治体共同運営サービス（電子申請・電子調達）の利用促進（再掲）
Ⅱ. 市民から信頼される e（いい）行政運営の実現	Ⅱ－１－１ 業務・システムの最適化	<ul style="list-style-type: none"> ・社会保障・税番号制度対応（平成 26（2014）年度～） ・自治体法制執務支援機能の拡充 ・保健福祉総合システム機器更新（平成 27（2015）年度～） ・ネットワーク機器更新 ・戸籍システム機器更新 ・ICT を活用した紙媒体減量の研究
	Ⅱ－１－２ ICT ガバナンスの強化	<ul style="list-style-type: none"> ・情報化推進体制の強化（情報セキュリティリーダーの新設） ・「情報化事業評価シート（仮称）」を活用した進行管理方法と PDCA サイクルの確立
	Ⅱ－１－３ 庁内コミュニケーション基盤の強化	<ul style="list-style-type: none"> ・コミュニケーションツールを活用した業務知識やノウハウの共有 ・グループウェア*クライアント更新（平成 27（2015）年度～）
	Ⅱ－２－１ オープンデータの推進	<ul style="list-style-type: none"> ・国の「電子行政オープンデータ戦略」に基づくオープンデータ公開に向けた検討

* グループウェア：組織や集団の内部で情報を共有したり、コミュニケーションを取ることができるソフトウェアのこと。

情報化の目標	情報化施策	主な事業や取組
Ⅱ. 市民から信頼される e（いい）行政運営の 実現	Ⅱ－３－１ 情報セキュリティの強化	<p>〔組織的・人的対策〕</p> <ul style="list-style-type: none"> ・組織体制の強化（市町村 CSIRT*の設置に向けた取組） ・職員に対する情報セキュリティ研修の継続的实施 ・情報セキュリティ監査（外部・内部）の実施 ・情報セキュリティポリシーの適宜見直し <p>〔技術的対策〕</p> <ul style="list-style-type: none"> ・庁内ネットワークの再構築 ・職員認証システムの導入 ・端末監視システムの強化 <ul style="list-style-type: none"> ・自治体情報セキュリティクラウド*への接続に向けた取組 <p>〔物理的対策〕</p> <ul style="list-style-type: none"> ・情報資産の適切な保護・管理への取組の強化 ・重要機密室へのセキュリティ強化
	Ⅱ－３－２ ICT-BCP（業務継続計画）*の 見直し	<ul style="list-style-type: none"> ・「緊急時対応計画」及び「緊急時対応個別マニュアル」の適宜見直し ・「緊急時対応計画」及び「緊急時対応個別マニュアル」に基づく訓練の継続実施
Ⅲ. ともに支え合い 未来を育み 活気あ ふれる e（いい）まちづくり の推進	Ⅲ－１－１ ICT 活用による安全・安心の 確保	<ul style="list-style-type: none"> ・防災行政無線を補完する電話応答サービスの活用 ・昭島市携帯メール情報サービスによるタイムリーな情報発信（再掲） ・「全国瞬時警報システム（J-ALERT）*」からの緊急情報提供
	Ⅲ－１－２ ICT 活用による健やかな暮らしの支援	<ul style="list-style-type: none"> ・自治体情報アプリ*など ICT を利用した情報提供手段の拡充を検討
	Ⅲ－１－３ ICT 活用による住民参加・参 画・協働の促進	<ul style="list-style-type: none"> ・国の「電子行政オープンデータ戦略」に基づくオープンデータ公開に向けた検討（再掲）
	Ⅲ－２－１ 学校教育における ICT 化の推 進	<ul style="list-style-type: none"> ・教育用タブレット端末等導入（平成 27（2015）年度～）

* CSIRT（Computer Security Incident Response Team）：企業や行政機関などに設置される組織の一種で、コンピュータシステムやネットワークに保安上の問題に繋がる事象が発生した際に対応する組織。

* クラウド（クラウドサービス）：従来は手元のコンピュータに導入して利用していたようなソフトウェアやデータ、あるいはそれらを提供するための技術基盤（サーバ等）を、インターネット等のネットワークを通じて必要に応じて利用者に提供するサービス。

* ICT-BCP（業務継続計画）：「情報システム運用継続計画」の略称。事業継続計画（業務 BCP）の情報システムの復旧について書かれた部分をより詳細化した計画。

* 全国瞬時警報システム（J-ALERT）：消防庁が管理・運用しているシステムのこと。

* アプリ（アプリケーション）：ある特定の機能や目的のために開発・使用されるソフトウェアのこと。

情報化の目標	情報化施策	主な事業や取組
	Ⅲ－2－2 生涯学習における ICT 化の促進	・ 市民図書館のオンラインデータベース導入
	Ⅲ－2－3 地域 ICT 人材の育成・活用の支援	・ ICT を活用した団体活動ステップアップ研修への取組 ・ 中高年パソコン講習会の実施 ・ 市民が利用できる ICT インフラの整備促進
	Ⅲ－3－1 ICT 活用による地域活性化の支援	・ 国の「電子行政オープンデータ戦略」に基づくオープンデータ公開に向けた検討（再掲） ・ ICT を活用した「あきしまの水」ブランド事業の PR 活動 ・ 市内企業の PR 動画の配信 ・ 公共施設予約システムの利用促進（再掲）

（２）第二期計画期間における実績と本計画の対応

第二期計画に基づいた情報化施策の取組について、実施状況と今後の課題については、以下のとおりです。令和２（2020）年度までの事業目標は達成していますが、事業の拡充や継続して取組が必要な事業については、本計画へ引継ぎ、反映しています。

以下、代表的な事業の達成状況をまとめました。

■目標Ⅰの事業達成状況について

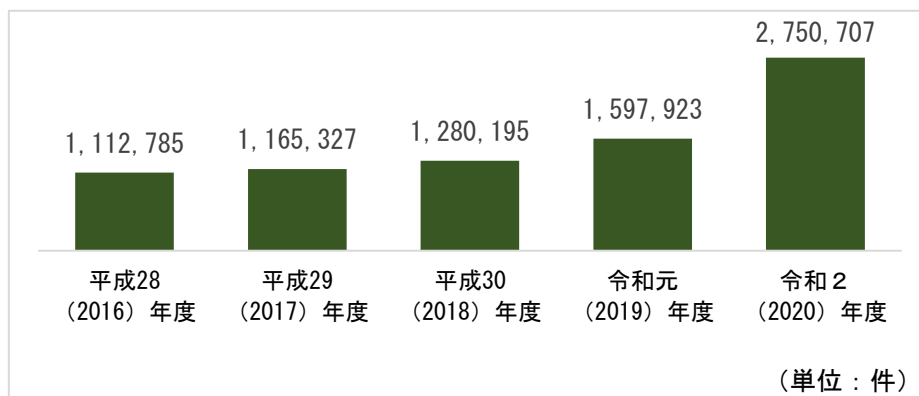
◆身近な行政窓口・情報提供の拡充

①第二期計画の実績

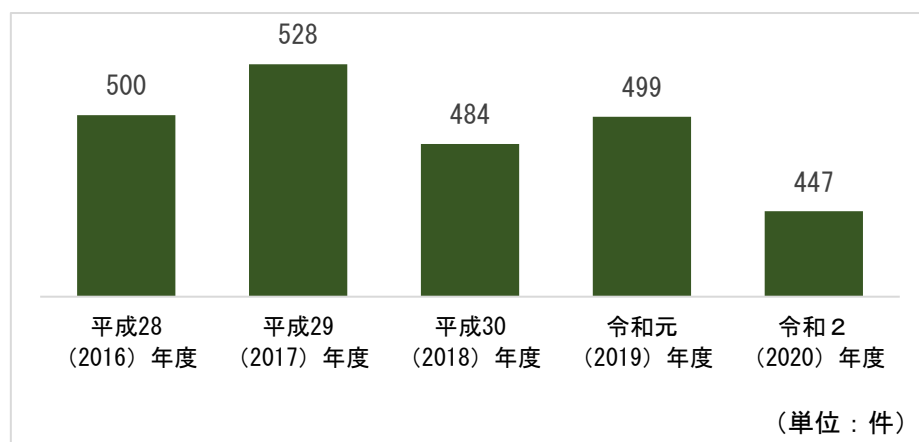
本市では、「市民ニーズに合った e（いい）行政サービスの提供（顧客としての市民）」の目標のもと、市民が必要な時に必要な情報を入手できる環境を構築するため、昭島市の公式 Twitter（ツイッター）等 SNS*を用いた情報発信や、市公式ホームページのリニューアル等に取り組んできました。

* SNS（ソーシャルネットワーキングサービス）：人と人との社会的な繋がりを維持・促進する様々な機能を提供する、会員制のオンラインサービス。Twitter、Facebook、LINE 等のサービスがある。

第二期計画事業の実績（市公式ホームページアクセス数）

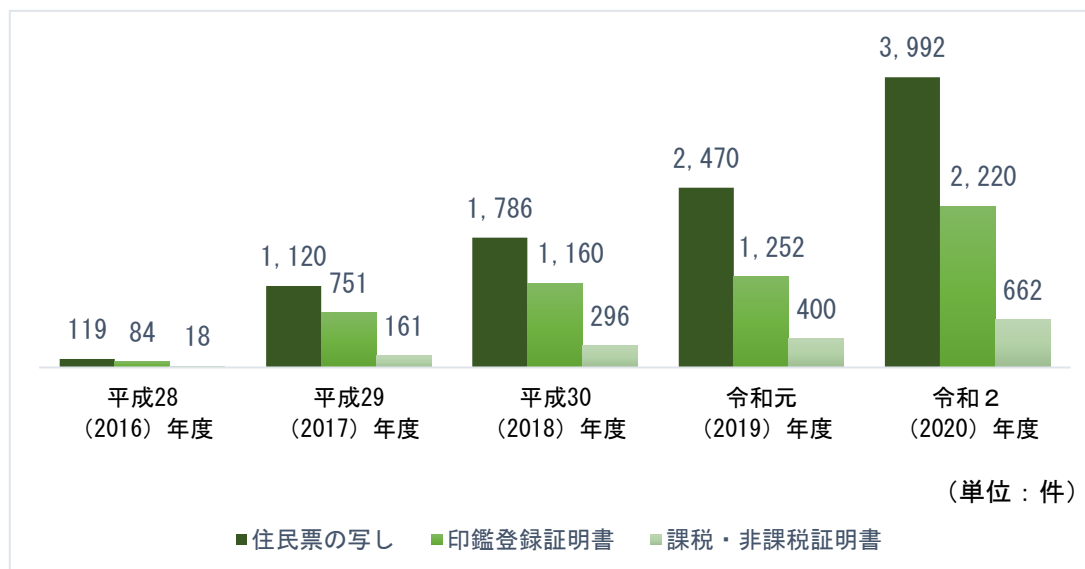


第二期計画事業の実績（Twitter ツイート数）



平成 29 (2017) 年 2 月にはコンビニエンスストア等における証明書等の自動交付（以下、「コンビニ交付」という。）を開始しました。開始以降、住民票等のコンビニ交付サービスの利用数は年々増加しています。

コンビニ交付の実績



②次期計画の対応

今後も同サービスを提供していきます。

◆電子行政サービスの拡充

①第二期計画の実績

東京電子自治体協働運営協議会が運営する電子申請サービスについて、がん検診申込等の手続を開始しました。平成 28 (2016) 年度から令和元 (2019) 年度までは、電子申請の利用者数が年々増加しました。

なお、令和 2 (2020) 年度については、新型コロナウイルス感染症の影響により事業の実施数が減少したことに伴い、電子申請サービスの利用数も減少しました。

東京共同電子申請・届出サービスの利用状況

	平成 28 (2016) 年度	平成 29 (2017) 年度	平成 30 (2018) 年度	令和元 (2019) 年度	令和 2 (2020) 年度
市公式ホームページ利用者アンケート	2	3	3	2	14
市公式ホームページ見直しに向けたアンケート	—	—	22	20	—
公文書開示請求	1	1	2	10	12
昭島市一般職職員採用試験申込	183	282	220	186	—
住民票の写し交付請求	0	0	0	0	1
付記転出届	0	0	1	0	2
課税・非課税証明書交付請求	0	1	0	21	0
固定資産評価証明交付請求	0	0	0	2	0
固定資産名寄帳の写し交付請求	0	0	0	2	0
納税証明書交付請求	0	0	0	2	0
軽自動車税納税証明書交付請求（継続検査用）	0	0	0	3	0
大腸がん検診申込	363	450	468	498	481
子宮頸がん検診申込	462	510	622	634	397
乳がん検診申込	173	235	302	296	275
胃がん検診申込	263	263	247	258	189
肺がん検診申込	243	243	231	254	236
リフレッシュお母さん教室申込	64	67	97	66	22
マタニティークラス申込	7	0	5	11	8
保育所入所申込（第二次受付）	—	—	—	—	42
飼い犬の死亡届	0	2	2	2	1
地域別まちづくりに関する意見調査	—	—	—	—	10
チャレンジデー参加報告	73	98	—	—	—

（単位：件）

（注）「—」は電子申請サービスを提供していないことを示す。

また、ぴったりサービスについては、令和2（2020）年度から児童手当の現況届の受付を開始し、全体として約7,800件のうち60件の申請がありました。

②次期計画の対応

「デジタル社会の実現に向けた重点計画」では、国や地方公共団体の手続等のさらなるデジタル化の推進が取り上げられています。今後さらに対象業務を拡充し、利用促進を図っていきます。

■目標Ⅱの達成状況について

◆情報セキュリティの強化

①第二期計画の実績

本市では、これまで「市民から信頼される e（いい）行政運営の実現（株主（納税者）としての市民）」の目標のもと、情報セキュリティの強化に努めてきました。令和元（2019）年には東京都区市町村自治体情報セキュリティクラウドへの接続を行い、日々情報システムの強靱化を図っています。

また、近年増加している大規模災害に備えて、本市が策定している「昭島市地域防災計画」及び「災害時業務継続計画」の見直しを随時行っています。

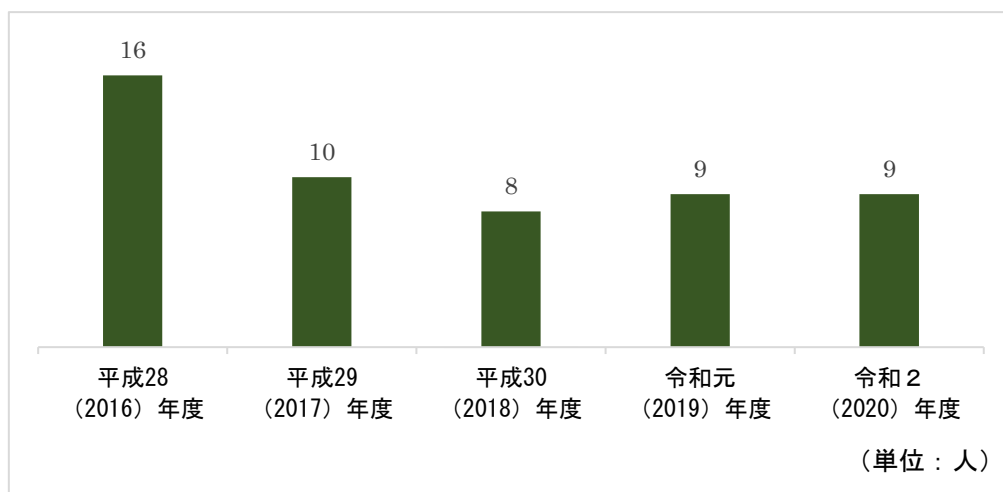
さらに、複雑化・多様化するサイバーセキュリティ攻撃に対応できるよう、職員に対する訓練や情報セキュリティ研修を継続的に実施しています。

<情報セキュリティリーダー養成研修>

情報セキュリティにおいて中心的な役割を担う職員の育成や昭島市の情報セキュリティの意識向上のため、情報セキュリティリーダー養成研修を行っています。

情報セキュリティリーダー養成研修を受講した職員は、情報セキュリティ内部監査人として内部監査を行います。内部監査を行うことで、自分の所属する組織の情報セキュリティを客観的に見ることができるようになります。さらに、内部監査の結果を自分の所属する組織にも反映させることで昭島市の情報セキュリティが強化されています。

情報セキュリティリーダー養成研修の受講者数

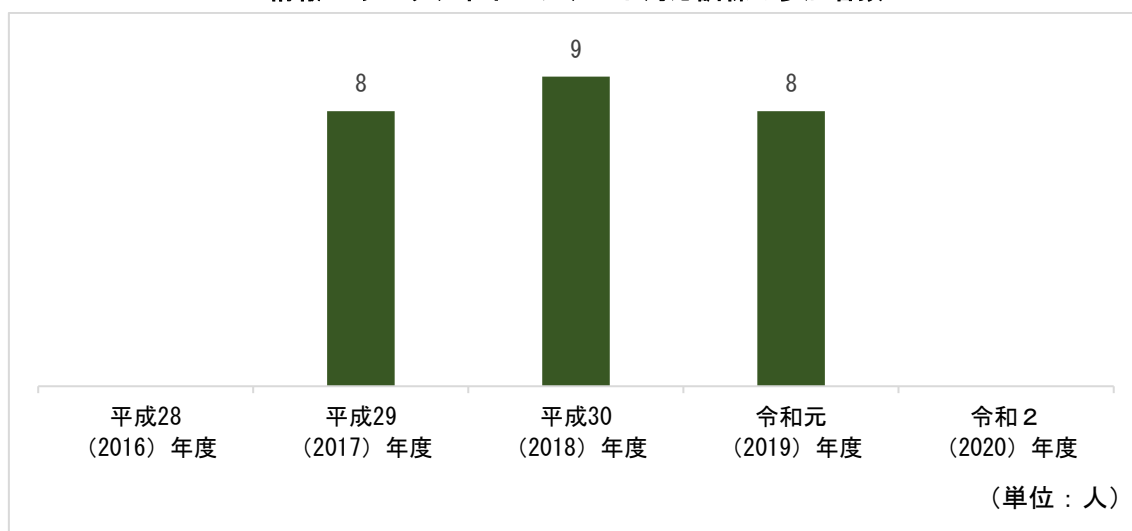


＜情報セキュリティインシデント対応訓練＞

情報資産に対して何らかの悪意のある操作が行われ被害にあった状況、すなわち情報セキュリティインシデントが発生したときの初動態勢や対応方法、再発防止策等について演習を通じて体得するため、情報セキュリティインシデント対応訓練を平成 29（2017）年度から実施しています。

なお、令和 2（2020）年度は新型コロナウイルス感染症拡大防止のため実施を見送りました。

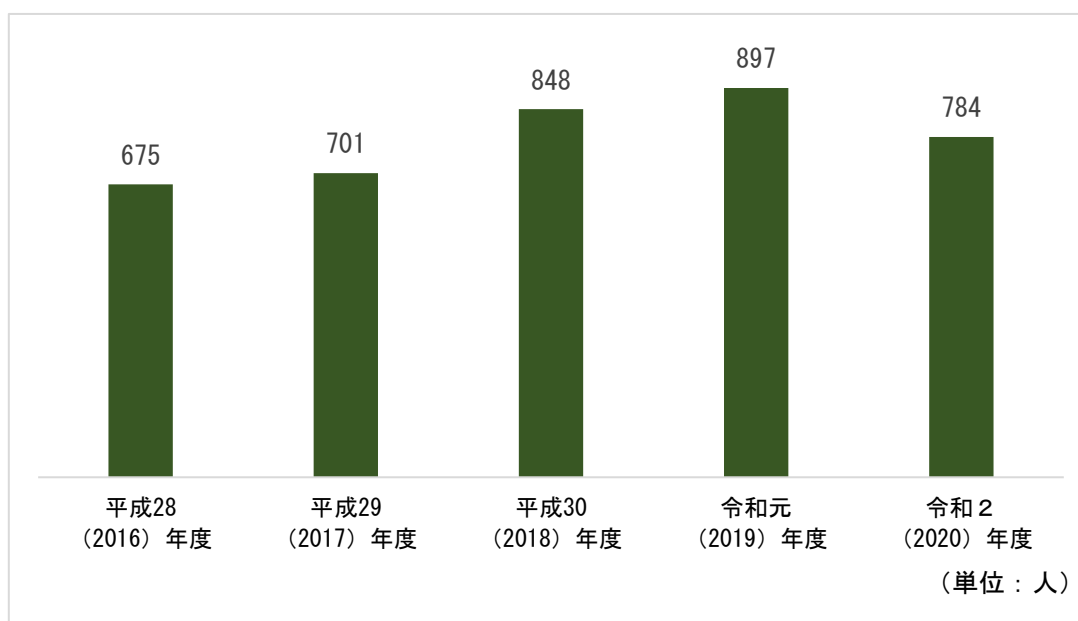
情報セキュリティインシデント対応訓練の参加者数



＜情報セキュリティ研修＞

パソコンを使用する再任用職員及び会計年度任用職員を含む全職員を対象として、情報セキュリティの基礎知識や日常業務において注意すべきポイントを学ぶため、情報セキュリティ研修をeラーニングで実施しています。個人情報の取扱方法、サイバーセキュリティ、マイナンバー制度等を総合的に学び、全庁的な ICT リテラシーの向上を図っています。

情報セキュリティ研修の受講者数



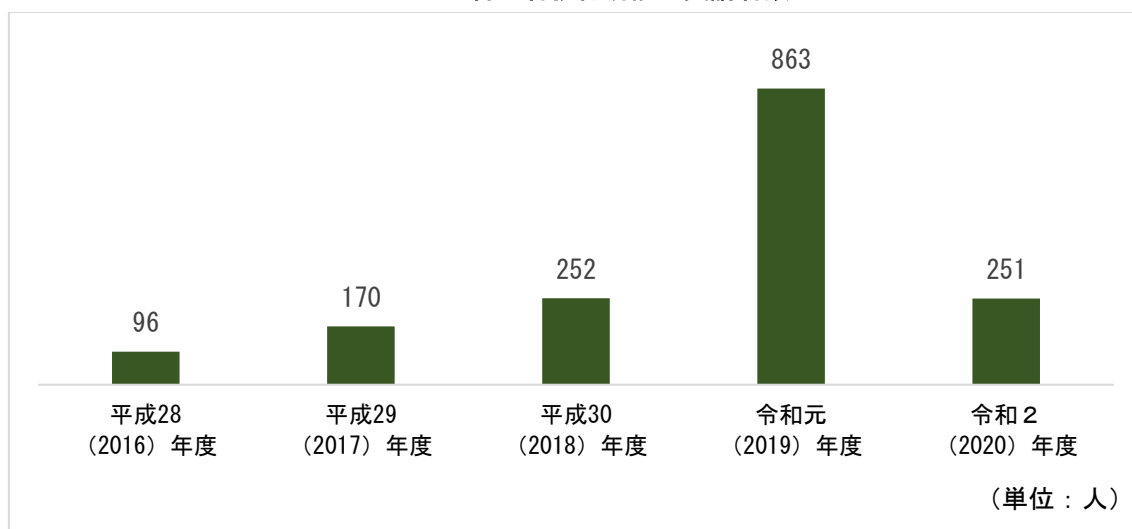
＜情報提供ネットワークシステムを利用した情報連携に係る事務担当者及びシステム管理者教育研修＞

平成 29（2017）年度から運用開始された情報提供ネットワークシステムとは、マイナンバー制度に基づき、専用のネットワークを用いて、異なる行政機関が接続し必要な個人情報をやり取りするシステムです。マイナンバー制度及び情報連携は、利便性の高い公正・公平な社会を実現するための基盤となっています。

情報連携に関わる事務は厳格に行う必要があることから、情報提供ネットワークシステムを使用して情報連携を行う再任用職員・会計年度任用職員を含む全職員及び情報連携に係るシステムを管理する職員を対象に、eラーニングを活用したマイナンバー制度、接続運用規程、情報連携の流れ等を習得するため研修を行っています。

なお、令和元（2019）年度は、マイナンバー制度及び情報セキュリティへの理解を高めるため、全職員へと対象を拡大しました。

情報提供ネットワークシステムを利用した情報連携に係る事務担当者及びシステム管理者教育研修の受講者数



②次期計画の対応

これまで実施してきた、サイバー攻撃に対する対応訓練や情報セキュリティ、マイナンバー制度及び情報連携に対する研修を引き続き実施します。

さらに、これからは、テレワークの実施に伴いセキュリティ対策が今以上に重要になることから、新たな情報セキュリティ研修にも取り組んでいきます。

◆オープンデータの推進

①第二期計画の実績

本市はこれまで、国や他自治体での取組を参考に「オープンデータ」を推進するため、利用に関するルールの整備や普及にあたっての各方策を固めてきました。令和2（2020）年度に市公式ホームページでオープンデータを1件掲載しました。

②次期計画の対応

データの利活用や官民連携を促進するための土台作りとして、今後も多種多様な昭島市のデータを順次公開していきます。

■目標Ⅲの達成状況について

◆学校教育における ICT 化の推進

①第二期計画の実績

本市は、「ともに支え合い 未来を育み 活気あふれる e（いい）まちづくりの推進（まちづくりの主体としての市民）」の目標のもと、市内小中学校への ICT 環境の整備を進めてきましたが、令和元（2019）年に国が示した GIGA スクール構想により、校内無線 LAN *環境の整備、児童・生徒一人に 1 台のタブレット端末及び教師用タブレット端末の整備が急速に進展しました。合計 8,800 台のタブレット端末が学校教育の場に整備されました。

②次期計画の対応

学校教育の場でのインフラ整備は一旦完了しましたが、本計画では、ICT 機器を効果的に活用し、児童・生徒個人に寄り添った授業の展開に取り組めます。

◆地域 ICT 人材の育成・活用の支援

①第二期計画の実績

本市はこれまで、中高年のためのパソコン講習会を定期的を開催する等、地域のデジタル活用支援に取り組んできました。

また、市内の多くの公共施設に無料で利用できる Wi-Fi*サービス（Akishima City Free Wi-Fi）を提供し、いつでも誰でもインターネットを利用できる環境を整備してきました。

②次期計画の対応

行政手続や市民サービスのオンライン化・ICT 活用を推進する一方で、デジタルに不慣れな人を誰一人取り残さないよう、さらなるデジタル活用支援に取り組んでいきます。

また、無料 Wi-Fi サービスの拡充を行っていく等、ICT インフラの整備及び拡充について、次年度以降も継続して取り組めます。

* 無線 LAN：限られた範囲内にあるコンピュータや通信機器、情報機器等をケーブルや無線電波等で接続し、相互にデータ通信できるようにしたネットワークのこと。

* Wi-Fi：無線 LAN 機器が標準規格である IEEE 802.11 シリーズに準拠していることを示すブランド名。また、無線 LAN 自体のこと。

第3章 目指すまちの姿

1 基本理念

昭島市総合基本計画（令和4（2022）年度～令和13（2031）年度）では、まちづくりの目標（将来都市像）として、「水と緑が育む ふるさと昭島 ～多様性と意外性のある楽しいまちを目指して～」を掲げています。

本計画は、昭島市総合基本計画にて進められる様々な施策をデジタル化によって推進するための個別計画と位置づけられることから、本計画の基本理念は、昭島市総合基本計画のまちづくりの目標（将来都市像）を踏まえ以下のとおりとします。

<基本理念>

デジタルで みんながわくわく 夢のあるまち あきしまを目指して
～ No One Left Behind 誰一人取り残さない ～

この基本理念のもと、すべての市民の皆様が「便利になった」と実感していただくため、デジタル化に関する様々な施策を展開するとともに、DX（デジタル トランスフォーメーション）による業務改善・業務改革にも積極的に取り組んでいきます。これらの取組を進めることで、市民の皆様が未来の昭島に「わくわくどきどき」する夢や希望を抱いていただけるデジタル社会を目指していきます。

誰一人取り残さない人に優しいデジタル化、誰もが恩恵を享受できるデジタル化の実現に向け取り組んでいきます。

また、基本理念を実現するための具体的な指針として、次の3つの基本方針を掲げるとともに、それぞれの基本方針を具現化するために設定した目指すべき方向性（目標）を踏まえ具体的な施策に取り組んでいきます。

<基本方針>

- 市民が「便利になった」と実感するデジタル化の推進
 - 未来を見据えたスマート自治体の推進
 - デジタル化に不安を抱かない安全・安心・信頼の確立
-

＜基本理念＞

No One Left Behind
デジタルで
みんながわくわく
夢のあるまち
あきしまを目指して
誰一人取り残さない



2 基本方針

基本方針1：市民が「便利になった」と実感するデジタル化の推進

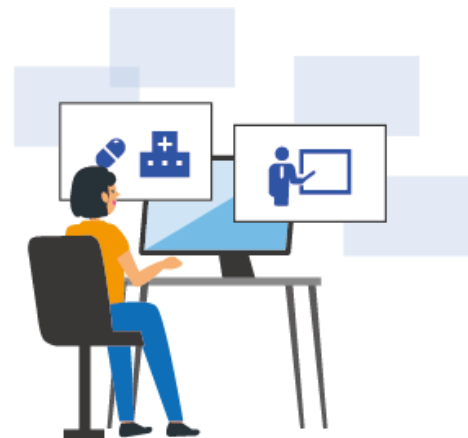
デジタル化の推進により、市民一人ひとりに利便性の向上を感じてもらうため、様々な機会を捉え市民ニーズを的確に把握し必要とされるサービスをタイムリーに提供していきます。デジタル化の恩恵をすべての市民が享受できる施策を展開していきます。

市民が「便利になった」と実感するデジタル化の推進

市民のニーズを的確に把握し必要とされるサービスを
タイムリーに提供することで、デジタル化の恩恵を感じることができる



マイナンバーカード1枚、スマートフォン1台で
市民サービスを受けることができる



オンラインで相談・教育・診療などの
コミュニケーションができる



ぴったりサービス等からオンラインで
申請を完結できる



デジタル教材を活用し、昭島市の歴史・文化等
について多角的に学ぶことができる



窓口で手続や相談をする際は
書く・待つ・移動することが不要になる



デジタル技術を活用し、市民相互の交流を
活性化し、住みよいまちになる

基本方針2：未来を見据えたスマート自治体の推進

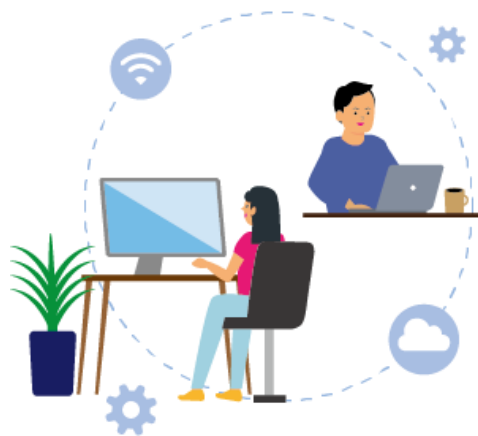
「スマート自治体*」への取組を推進する背景には、2040 年問題があります。国は、平成 29（2017）年に「自治体戦略 2040 構想研究会」を立ち上げ、「スマート自治体」への転換の必要性を取りまとめました。具体的には、将来的な労働力不足を踏まえ、AI や RPA*等を積極的に活用するとともに、業務プロセスの標準化・共通化を進めることによる「スマート自治体」への転換が必須であるとされています。これは、本市も例外ではありません。労働力不足に陥ることは避けられないのが現実であり、そのことで、市民サービスの低下を招きかねない状況になることも想定されます。だからこそ、今、「スマート自治体」への取組を推進することが重要なのです。どのような状況になっても、現状の市民サービスを維持・継続するために、AI や RPA 等のデジタル技術を活用し BPR*や業務改善への取組を徹底することで、「スマート自治体」を実現します。

未来を見据えたスマート自治体の推進

人口減少による職員数の不足が想定されるなか AI や RPA 等のデジタル技術を活用し BPR を徹底することで市民サービスを維持することができる



AI・RPAにより業務を自動化し、
市民サービスの向上に注力する



テレワーク環境を整備し、場所にとらわれずに業務ができるようにする

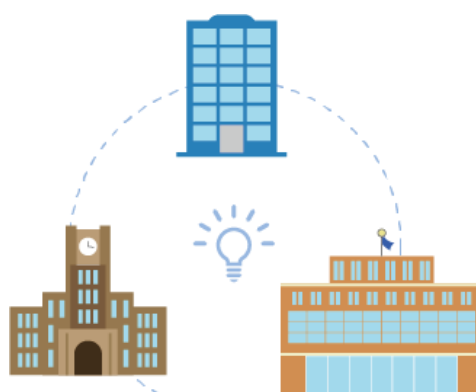
* スマート自治体：システムや AI 等の技術を駆使して、効果的・効率的に行政サービスを提供する自治体のこと。

* RPA（ロボティックプロセスオートメーション）：人間がコンピュータを操作して行う作業を、ソフトウェアによる自動的な操作によって代替すること。

* BPR（ビジネスプロセス・リエンジニアリング）：企業などで既存の業務の構造を抜本的に見直し、業務の流れ（ビジネスプロセス）を最適化する観点から再構築すること。



システムを標準化・クラウド化し、
システムの運用の効率化と経費削減を図る



産学官連携によって技術の向上を図り、
より新しい価値を生み出す



書面・押印・対面原則を見直し、業務をデジタル化し、
業務効率を向上させる



庁内外のデータを分析する仕組みを整備し、
市民サービスの向上に役立てる

基本方針3：デジタル化に不安を抱かない安全・安心・信頼の確立

AI や RPA 等のデジタル技術を導入し業務を効率化することで生まれる時間を、デジタルでは解決できない市民サービスや、職員でなければならない顔の見える業務に注力することが可能となります。これにより「自分は取り残されてしまうのでは・・・」とデジタル化の進展に対し不安を抱いている市民には、対面での対応を充実することで不安の払拭に努めます。また、様々なデジタルデバйд対策にも積極的に取り組みます。

すべての市民に優しい誰一人取り残すことのないデジタル化の推進と、個人情報の適切な管理運営を始めとする情報セキュリティ対策に、全職員が一丸となって取り組むことで、市民の安全・安心・信頼に応えます。

デジタル化に不安を抱かない安全・安心・信頼の確立

「取り残された」と感じさせない優しいデジタル化を推進し、あらゆる情報の適切な管理・取扱いを行うことで市民の安全・安心・信頼を守る



職員のデジタル人材を育成し、
ボトムアップでの改善活動を推進する



児童・生徒の ICT 活用能力を育成し、
デジタル社会に対応できるようにする



地域のデジタル人材を育成し、身近な人が使い方を
教え合えるようにする



情報セキュリティを強靱化し、
多様化するサイバー攻撃などに対応する



地域でデジタル活用講座を開催し、
誰もがデジタル社会に慣れる機会を提供する



データを安心して活用でき、また、
預けてもらえる仕組みを実現する

コラム デジタルデバイド対策に向けた取組について

本計画の策定にあたり、市民のインターネットの利用状況、デジタル化に関する意見等を把握することを目的に、市民向けアンケート調査に加えて、昭島市老人クラブ連合会や、視覚障害者団体、聴覚障害者団体のご協力のもと、追加でアンケート調査を実施しました。

その結果、60歳を過ぎると、年齢が上がるにつれて、インターネットを利用する割合は大幅に減少し、デジタルデバイドを懸念する声は多くなることが分かりました。具体的な意見として、「デジタル化の波に取り残さないでほしい」「デジタル化に追いついていけない人のケアを積極的にしてほしい」という意見をいただきました。そのため、インターネットの利用に慣れている人に向けたデジタルファーストの取組と慣れていない人に向けては、デジタル化の流れに不安を抱かないような対策を講じる必要があります。

例えば、本市では、デジタル化施策として、「スマートフォン・インターネット活用教室の開催」や「ICTサポーターの育成」等の事業を行い、インターネットの利用に慣れていない人をサポートする人材育成と環境づくりに取り組んでいきます。

一方、現在、自治体においては、スマート自治体への転換が求められています。

本市においても、人口減少下のなかで、住民サービスを持続的、かつ安定的に提供していかななくてはなりません。そこで、ICTで処理できる事務作業は全てICTに任せ、職員は職員でなければならない施策の企画立案や市民への相談対応等の業務に特化していく必要があります。

今回のアンケート結果を踏まえ、ひきつづきデジタル化の推進に取り組むとともに、高齢者や障がいのある方へのデジタルの使い方に関するフォローアップを職員の業務として捉え対応していきます。また、前述の「スマートフォン・インターネット活用教室の開催」や「ICTサポーターの育成」に限らずに、きめ細かい対応について、幅広く意見をいただき継続的に検討していきます。

コラム デジタルデバイド対策に向けた多種多様な取組

デジタルデバイドの不安を持つ人の中には「インターネットに興味はあるけれども使い方が分からない」と感じる人と、「そもそもインターネットを利用する必要性を感じない」と感じる人がいます。それぞれインターネットへの興味・関心の度合いやその人が持つ特性に応じて、デジタルデバイド対策を立てることが必要です。

デジタルデバイド対策は、インターネットの利用に不安がある高齢者への支援に捉われがちですが、最大効果を目指した施策だけでは、必ずそこから取りこぼされるマイノリティが出てきます。「誰一人取り残さない」ためには、現場目線、利用者中心の視点に立って、変化し続ける技術に対応しつつ UX*の課題を探索し続けることが必要になります。*

例えば、視覚障害者団体・聴覚障害者団体へのアンケート調査においては、パソコンやスマートフォンを利用している人が多い一方で、障害者向けのサービスの支援や福祉機器の活用が必要ではないかという意見をいただきました。一般的に販売されているスマートフォン等のデジタル機器を使うことが困難な場合には、視覚障害者・聴覚障害者向けに機能が整備されたスマートフォン等の利用支援を行う等といったことが考えられます。

また、「そもそもインターネットを利用する必要性を感じない」人に対しては、まずは「インターネットが使えるようになると、日常がより楽しく、便利になる」ことを実感してもらうことからアプローチを開始し、インターネットの利便性を実感できる本市のイベントの企画等を検討していきます。

このほかにも、デジタルデバイドの不安を無くすために効果的な、多種多様のデジタルデバイド対策を検討・実施していきます。

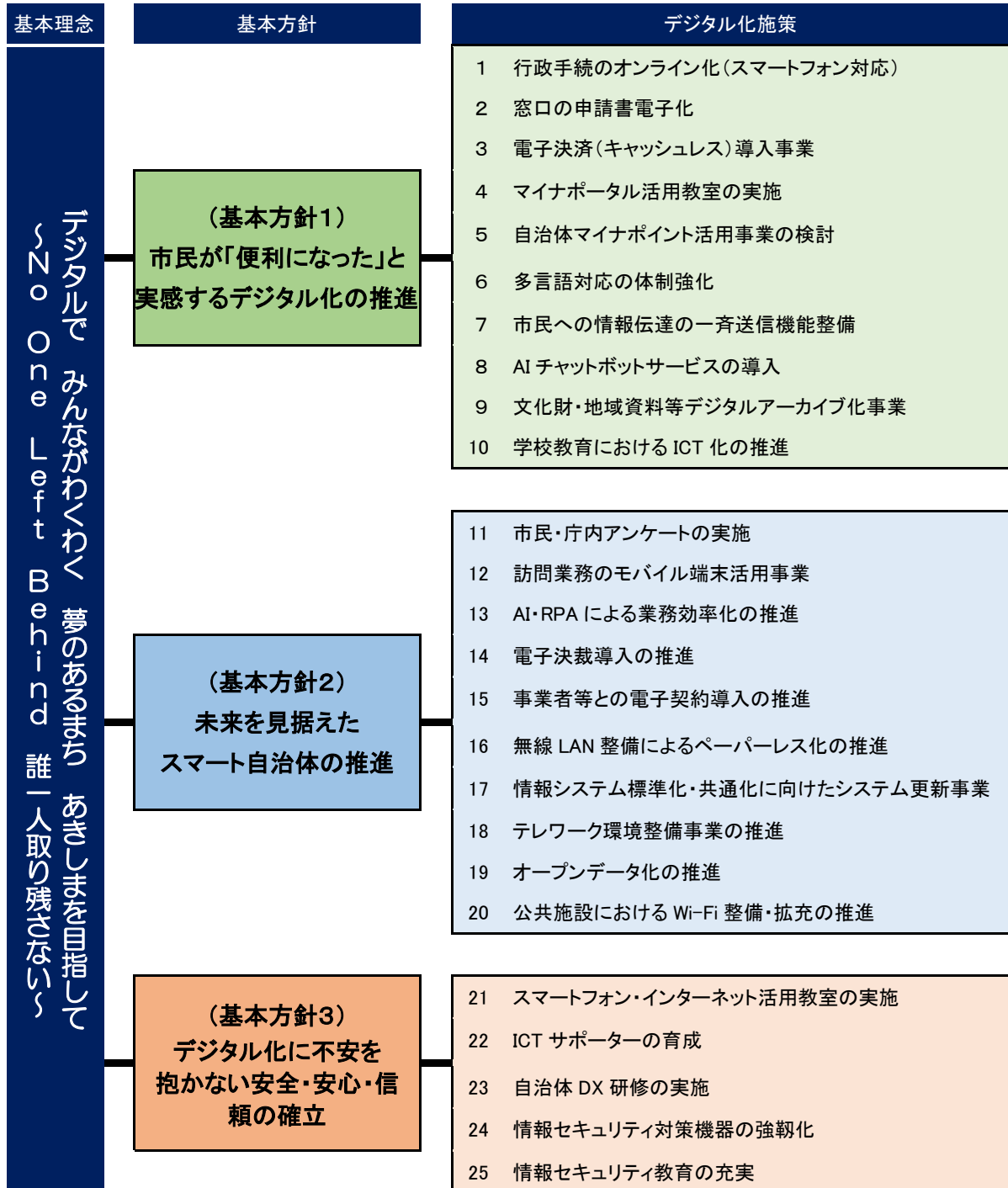
* UX（ユーザーエクスペリエンス）：ある製品やサービスとの関わりを通じて利用者が得る体験及びその印象の総体。

* 狩野英司、「行政サービスにおけるデジタル格差の課題と今後－2020 年度調査研究報告を踏まえて－」（行政&情報システム令和3（2021）年8月号）

第4章 デジタル化施策の内容

1 施策体系

本計画の基本理念・基本方針・市民アンケート調査の結果等を踏まえて、本市のデジタル化施策を、以下にまとめました。



2 デジタル化施策

基本方針1：市民が「便利になった」と実感するデジタル化の推進

【施策の方向性】

行政のデジタル化を推進し、より質の高いサービスを実現するため、行政のオンライン化や電子決済サービスの導入等デジタル技術を活用し、市民サービスを提供する仕組みの構築を加速していきます。

国は「自治体デジタル・トランスフォーメーション（DX）推進計画」において、デジタル化による利便性の向上を国民が早期に享受できるよう、特に国民の利便性向上に資する手続について、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とするとしています。本市としても、子育て、介護、被災者支援に関する 27 手続について、順次オンライン化を進めます。また、公共料金や税金等の支払について、オンライン決済やキャッシュレス決済等非接触・非対面による電子決済サービスの導入及び拡充を図ります。

市民からの問い合わせや相談への対応については、AI 技術を活用したチャットボット*等 Web 上でサービスを提供するシステムを導入することで、24 時間 365 日の市民対応が可能となります。これら様々な施策を展開することで、市民が「便利になった」と実感するデジタル化を推進します。

* チャットボット：メッセージサービス上でのユーザからの問いかけに対して自動応答する技術。

1.行政手続のオンライン化（スマートフォン対応）

主な担当課	企画政策課、市民課、課税課、納税課、健康課、介護福祉課、子ども子育て支援課、デジタル戦略担当、情報推進課 (全庁的な取組)
現状・課題	本市ではこれまで、東京電子自治体共同運営協議会が運用する「東京共同電子申請・届出サービス」を利用して、オンライン上で申請・届出ができる行政手続の拡充や、市民の利用促進を図ってきました。また、ぴったりサービスを利用し、子育て分野でのオンライン申請を可能としました。
実施内容	東京共同電子申請・届出サービスやぴったりサービス等で申請・届出が可能な行政手続の数を増やし、さらなるサービスの利用促進を図ります。具体的には、国が策定した「自治体の行政手続のオンライン化に係る手順書（令和3（2021）年7月7日）」で示された、マイナンバーカードを用いてオンライン手続を可能とする対象業務のうち、市区町村対象手続である27手続について、オンライン申請を可能とします。特に、多くの利用者が想定される児童手当を始めとする子育て関連の手続から重点的に進めます。あわせて、東京共同電子申請・届出サービスに登録済みの手続について、利用状況等に応じて整理します。また、現在はパソコンを利用した申請を基本としていましたが、今後はスマートフォンによる申請が多くなると見込まれることから、すべてのオンライン申請について、スマートフォンにも対応します。 さらに、行政手続の書面・押印についても見直しを進め、申請手続に必要な添付書類の省略や簡素化を進めます。
期待される効果	来庁せずに行政手続が完了する仕組みを拡充することで、多くの市民が時間や場所に制限されることなく行政手続ができるようになり、利便性の向上が見込まれます。また、手続を非対面とすることで窓口の混雑を緩和し、新型コロナウイルス感染症等の感染リスク低減にも寄与することができます。

達成目標	オンライン申請が可能な行政手続数の増加 ・子育て関連（15 手続） ・介護関係（11 手続） ・被災者支援関係（1 手続） 市民の利便性の向上と行政手続の簡略化				
実施年度	令和 4 (2022)	令和 5 (2023)	令和 6 (2024)	令和 7 (2025)	令和 8 (2026)

対象手続

子育て関係（15手続）※市区町村対象手続		
児童手当等の受給資格及び児童手当の額についての認定請求	保育施設等の利用申込	高額介護(予防)サービス費の支給申請
児童手当等の額の改定の請求及び届出	保育施設等の現況届	介護保険負担限度額認定申請
氏名変更／住所変更等の届出	児童扶養手当の現況届の事前送信	居宅介護(介護予防)福祉用具購入費の支給申請
受給事由消滅の届出	妊娠の届出	居宅介護(介護予防)住宅改修費の支給申請
未支払の児童手当等の請求	介護関係（11手続）※市区町村対象手続	住所移転後の要介護・要支援認定申請
児童手当等に係る寄附の申出		被災者支援関係（1手続）※市区町村対象手続
児童手当に係る寄附変更等の申出		
受給資格者の申出による学校給食費等の徴収等の申出		自動車保有関係（4手続）※都道府県対象手続
受給資格者の申出による学校給食費等の徴収等の変更等の申出		
児童手当等の現況届		
支給認定の申請		

（注）デジタル・ガバメント実行計画における「地方公共団体が優先的にオンライン化を推進すべき手続」のうち、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から選定

出典：総務省「自治体の行政手続のオンライン化に係る手順書」

2.窓口の申請書電子化

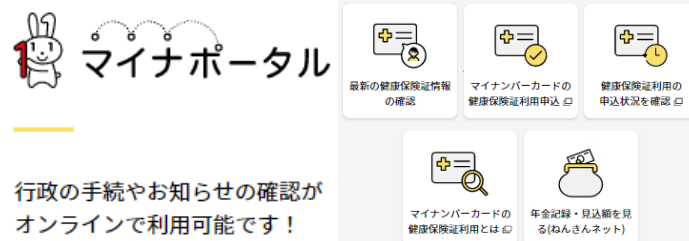
主な担当課	市民課、課税課、納税課、健康課、介護福祉課、保険年金課、子ども子育て支援課、デジタル戦略担当、情報推進課 (全庁的な取組)				
現状・課題	市役所の窓口では、手続きごとに窓口が異なり、各窓口において紙媒体で申請する必要があります。そのため、申請者は何枚も申請書を記入しなければならず、申請者の負担となっています。また、市役所で手続きを行う際の受付について、一部窓口を除いて、市民ロビーなどの待合スペースで待機する必要があります。申請者が自分の待ち時間を分かるようになれば、その時間に他の手続きを行う等、待ち時間を有効に利用できるようになります。				
実施内容	紙媒体による申請書入力の手間を削減するため、申請内容がタッチペン等でデータ入力できる専用の端末について、庁内窓口への導入を検討します。 また、個人情報等の入力自体を省略できるよう、マイナンバーカード等の情報を読み取れる機器の導入についても、検討を進めていきます。 さらに、窓口の混雑状況や自身の受付番号がインターネット上で確認できるシステムについて、最新動向の調査を行います。				
期待される効果	申請用の端末への入力後、申請内容を即時データ化し庁内へ共有することで、申請者の二重入力が解消されます。 また、混雑状況や受付番号がインターネットで確認できる仕組みを提供することで、窓口の混雑緩和が見込まれます。				
達成目標	本庁窓口の混雑緩和 窓口情報提供システム（窓口手続支援システム）の新規導入				
実施年度	令和4 (2022)	令和5 (2023)	令和6 (2024)	令和7 (2025)	令和8 (2026)
	システム調査・検討		システム開発・導入		

3.電子決済（キャッシュレス）導入事業

主な担当課	市民課、課税課、納税課、保険年金課、デジタル戦略担当、 情報推進課 (全庁的な取組)				
現状・課題	<p>本市では、既にコンビニエンスストアでの納税や、クレジットカードによる納税に対応しています。また、令和3（2021）年度に市民部にてキャッシュレス対応レジを導入し、証明書の発行手数料のキャッシュレス決済が可能となりました。</p> <p>一方、市内の公共施設における使用料等の支払については、ほとんどが現金対応のみとなっています。日常生活では現金以外のあらゆる決済方法が普及しており、アンケート調査の中でも、現金支払を減らすことを推進する意見があったことから、決済方法を拡充する必要があります。</p>				
実施内容	保険料・利用者負担（保育料等）、学校給食費等の支払について、キャッシュレス決済の導入の検討を進め、収納方法の拡大を図ります。				
期待される効果	<p>現金以外での支払方法も選択可能となることで、市民サービスの向上に繋がります。</p> <p>また、現金支払の対応が削減されることで、接触機会の低減が期待できます。</p>				
達成目標	税金等の納付方法及び使用料等の支払方法の拡充				
実施年度	令和4 (2022)	令和5 (2023)	令和6 (2024)	令和7 (2025)	令和8 (2026)
	納付方法及び使用料等の支払方法の拡充検討・実装				

4.マイナポータル活用教室の実施

主な担当課	デジタル戦略担当、情報推進課 (全庁的な取組)				
現状・課題	<p>政府が運営するオンラインサービスであるマイナポータルを活用した様々なサービスについて、本市でもオンライン申請等の行政サービスを提供しています。</p> <p>一方で、市民アンケート調査結果から、マイナポータルを活用したサービスの利用率はごく僅かに留まっていることが分かりました。「存在自体を知らなかった」という回答が6割以上を占めていることから、マイナポータルの活用方法に関する周知が必要と考えられます。</p>				
実施内容	<p>マイナポータルでは、「ぴったりサービス」を利用しての行政機関の手续や、本人の所得・個人住民税、健康保険、薬剤・健診結果等の情報確認、行政機関からのお知らせ等、様々な便利機能が提供されています。また、自身の情報が行政機関間でどのようにやりとりされたかについても確認が可能です。これらの便利機能を多くの市民に利用していただくため、市民向けの「マイナポータル活用教室」を実施していきます。</p>				
期待される効果	<p>本人が医療機関を受診する際に、マイナポータルを活用し過去の健診結果や調剤歴の情報を医師に提供することで、診察において有効活用を図ることができます。また、ぴったりサービスからのオンライン申請を普及啓発することで利用率の向上も期待されます。</p>				
達成目標	マイナポータル活用教室の継続実施				
実施年度	令和4 (2022)	令和5 (2023)	令和6 (2024)	令和7 (2025)	令和8 (2026)
	マイナポータル活用教室の検討・開催				



出典：デジタル庁 マイナポータルホームページ

5.自治体マイナポイント活用事業の検討

主な担当課	企画政策課、市民課、産業活性課、デジタル戦略担当、 情報推進課 (全庁的な取組)				
現状・課題	自治体マイナポイントは、対象の自治体が指定する事業に参加すると、キャッシュレス決済サービスで利用できるポイントが付与される仕組みです。マイナンバーカードを使って自治体に申請を行うことで、キャッシュレス決済サービスで利用できるポイントを受け取ることができます。 引き続きマイナンバーカードの取得率の向上と、地域経済の活性化など自治体マイナポイントの有効活用が課題となっています。				
実施内容	マイナンバーカード取得の働きかけを行うため、地域の行事や年齢の節目の行事等の機会に、自治体マイナポイントの取得イベントを行う等、マイナンバーカードの活用方法を検討していきます。				
期待される効果	自治体マイナポイントの活用により、マイナンバーカード普及の促進を図ります。				
達成目標	効果的な自治体マイナポイントの導入				
実施年度	令和4 (2022)	令和5 (2023)	令和6 (2024)	令和7 (2025)	令和8 (2026)
	マイナンバーカード活用の検討				

6.多言語対応の体制強化

主な担当課	企画政策課、広報課、市民課、課税課、納税課、デジタル戦略担当、情報推進課 (全庁的な取組)				
現状・課題	<p>市公式ホームページでは、ホームページの内容を英語・中国語・韓国語に翻訳できる多言語対応機能を実装しています。</p> <p>一方で、現在ホームページで導入している翻訳アプリケーションは、ベトナム語やネパール語等、市内で増加しつつある多くの国の言語による翻訳に対応できない状況です。</p> <p>また、日本語を話すことができない方が来庁した場合、電話翻訳サービス等を利用することがありますが、行政に関する専門用語は翻訳できない事態も発生しており、日本語を話すことができない方と円滑なコミュニケーションができない問題があります。</p>				
実施内容	<p>多数の言語に対応でき、行政に関する専門用語も翻訳できる翻訳機器の導入を検討します。翻訳機器については、訪問事業の際にも活用できるよう、庁内での利用を拡充していきます。</p> <p>また、市内在住の外国人や、本市に訪れる外国人に対して、市公式ホームページ上や SNS 上での情報発信も強化していきます。</p>				
期待される効果	相手が情報を正確に理解できることで、日本語を話すことができない方との円滑なコミュニケーションを可能にすることが期待できます。				
達成目標	自治体窓口対応も可能な翻訳アプリケーションの導入				
実施年度	令和 4 (2022)	令和 5 (2023)	令和 6 (2024)	令和 7 (2025)	令和 8 (2026)
	ホームページ・SNS での情報発信強化				
	<div>翻訳機器の検討</div> <div>翻訳機器の導入・活用</div>				

7.市民への情報伝達の一斉送信機能整備

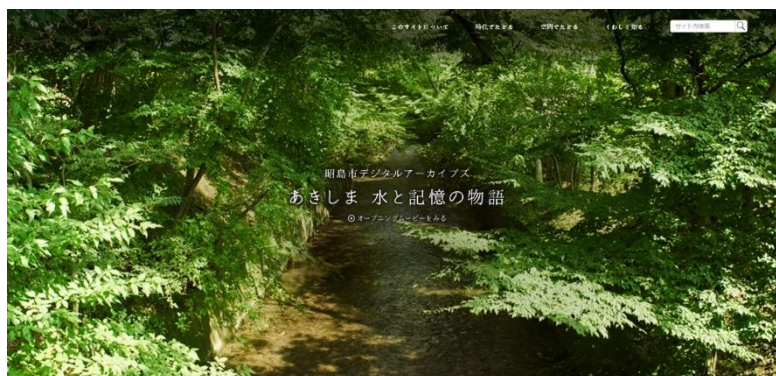
主な担当課	広報課、防災課				
現状・課題	<p>現在、生命や財産の危険が伴う気象情報や災害発生時の被災情報等の緊急時における情報発信の手段としては、防災行政無線、メール、市公式ホームページ、Twitter 等、様々な手段にて情報発信を行っていますが、市民の方はこれらを全て受信しているわけではなく、年齢・世代等により様々です。</p> <p>現在は、それぞれの情報発信手段ごとに対応し、発信しており、市民が利用する情報手段によって受信に差が出ています。このことは、緊急時における速報性、正確性が重要である情報発信にとって大きな課題となっています。</p>				
実施内容	<p>それぞれの情報発信手段に対し、準備から発信までを一括管理するツールを導入し、全ての情報を同時に発信します。また、市民アンケート調査結果から、「災害発生時における避難所開設及び混雑状況の情報発信」について、「今すぐ取り組むべき」との回答が8割を超えていることから、災害発生時に避難所開設状況や混雑状況について AI 等を用いてリアルタイムに情報発信が可能となる新たな仕組みの構築に取り組みます。また、職員用のスマートフォンやタブレット端末を用いて、庁舎外からの情報発信が可能となる仕組みの構築についても検討します。</p>				
期待される効果	<p>災害発生時、すべての情報発信手段を一括で処理し迅速な情報発信が可能となります。</p> <p>これにより、情報を受信する市民の方にとっては、避難指示等の重要情報をいち早く受け取ることができ、適切な避難行動に繋がり、被害を最小限に抑えることができるとともに、市民の安全・安心に繋がることが期待されます。</p>				
達成目標	様々な情報発信手段を一括して管理し、同時に情報発信を可能とするツールの導入効果の検討及び効率的な活用の検証				
実施年度	令和 4 (2022)	令和 5 (2023)	令和 6 (2024)	令和 7 (2025)	令和 8 (2026)
	情報発信ツールの検討・導入				

8.AI チャットボットサービスの導入

主な担当課	防災課、ごみ対策課、デジタル戦略担当、情報推進課 (全庁的な取組)				
現状・課題	市民が市に対して問い合わせをする手段には、電話、市公式ホームページ、メール等がありますが、開庁時間内に制限される、知りたい情報にたどり着けない、返信まで時間を要する等の課題があります。いつでも、誰でも、手軽に情報を調べたり、問い合わせたりできることが求められています。				
実施内容	<p>これら既存の手段を補完する方法として、市民等からの質問に対し、AI を活用して最適な回答を自動応答する仕組みである AI チャットボットサービスの導入を推進します。このシステムを導入することで、多様化・複雑化する市民からの問い合わせに 24 時間 365 日の対応が可能となります。また、対話式の自動応答であることから、利用者にとって必要な情報にたどり着くことが容易であるというメリットもあります。なお、このシステムは行政サービス全般において活用が可能であることから、全庁的な導入に向け推進していきます。</p> <p>まずは、「防災に関する情報」や「ごみの分別」等市民が関心の高い情報や身近な情報から順次対応していきます。あわせて、市民が AI チャットボットサービスへアクセスするための入口として、多くの市民が利用している LINE アプリを導入し、その効果について検証します。</p>				
期待される効果	AI チャットボットサービスを導入することで、市民は時間にとらわれることなく知りたい情報を容易に取得することが可能となります。また、AI チャットボットサービスの利用が増えることで、電話やメールでの問い合わせの減少が見込まれることから、職員の業務負担の軽減が図られ、それにより生まれた時間を窓口対応等の市民サービスにシフトすることが可能となります。				
達成目標	AI チャットボットサービスの導入及び全庁的な利活用				
実施年度	令和 4 (2022)	令和 5 (2023)	令和 6 (2024)	令和 7 (2025)	令和 8 (2026)
	AI チャットボットサービスの導入・拡充				

9.文化財・地域資料等デジタルアーカイブ化事業

主な担当課	社会教育課 (全庁的な取組)				
現状・課題	<p>本市では、昭島市の文化財や貴重な資料を、動画、3D 画像、写真、テキスト等様々な形式のデジタル情報で提供するインターネットサイト「昭島市デジタルアーカイブズ あきしま 水と記憶の物語」を公開しています。</p> <p>これまで目にする機会が少なかった本市の資料を、パソコン・スマートフォン・タブレット端末を利用して閲覧することができる環境を整備しています。</p>				
実施内容	<p>引き続き、文化財や歴史資料について、順次デジタルアーカイブ化の作業を進めます。</p> <p>インターネットサイト「昭島市デジタルアーカイブズ あきしま 水と記憶の物語」を市民のみならず市外に向けても積極的に PR することでアクセス数の増加につなげます。</p>				
期待される効果	<p>デジタルアーカイブ化の推進により、時間や場所に制約されず本市の貴重な歴史資料を市民との共有財産として有効活用が可能となります。</p> <p>また、将来残すべき史資料は経年劣化や自然災害などによる損傷、欠落などは回避できません。有形無形を問わず、デジタルアーカイブ化された電子媒体は経年劣化がなく、永久的に保存することができます。</p>				
達成目標	デジタルアーカイブ化の拡充				
実施年度	令和 4 (2022)	令和 5 (2023)	令和 6 (2024)	令和 7 (2025)	令和 8 (2026)
	<div>デジタルアーカイブ化の拡充</div>				



10.学校教育におけるICT化の推進

主な担当課	庶務課、指導課
現状・課題	<p>本市では、学校教育のICT化に向けて、市内の全小・中学校に大型提示装置（大型ディスプレイ等）、教師用デジタル教科書、一人1台タブレット端末の配備及び無線LAN環境の整備を進めてきました。各学校では、タブレット端末やデジタル教科書を、授業等において効果的に活用しています。また、タブレット端末の家庭への持ち帰りを行い、調べ学習や宿題などに活用しています。現在、学校に登校できない児童・生徒に対するオンライン配信による授業を開始したほか、デジタル教科書の効果を検証するため、実証実験にも取り組んでいます。</p> <p>また、ICT機器を活用した授業内容の充実に向けて、各学校のICT担当教員による「ICT担当者連絡会」を定期的に開催し、各学校におけるICT活用の先行事例等について情報共有を図っています。先行事例を基に、各学校の実態に応じて実践し、授業改善を行っていますが、教職員全体のICT活用能力の底上げや更なるスキルアップを図ることが課題となっています。</p> <p>さらに、児童・生徒の出欠席状況、成績処理、教職員の出退勤時間、メール等を一元管理する校務支援システムを導入しました。校務支援システムのメリットである校務効率化や負担軽減という観点での活用をさらに図ることが今後の課題です。</p>
実施内容	<p>今後の学校教育におけるICT機器の整備については、既存の端末やネットワーク機器の老朽化に伴う更新を見据え、最新技術の動向等の情報収集と調査研究を進め、教育現場において、ICT機器をより一層快適に活用できるようにするために、ICT機器や環境の整備についての方向性を検討していきます。</p> <p>また、ICT機器を学校教育の現場で効果的に活用し、それぞれの児童・生徒に最適な学習環境を提供するため、情報教育の専門家を講師に招き、教職員対象の研修会を開催することで、教職員の更なるスキルアップを図ります。あわせて、児童・生徒の情報リテラシー教育にも積極的に取り組んでいきます。</p> <p>さらに、教職員の校務効率化や校務負担軽減を図るため、校務支援システムの効果的な活用に係る情報共有と校務支援システム導入事業者からの活用事例の提供や教育委員会からの活用提案を行うことにより、教職員の働き方改革を推進します。</p>

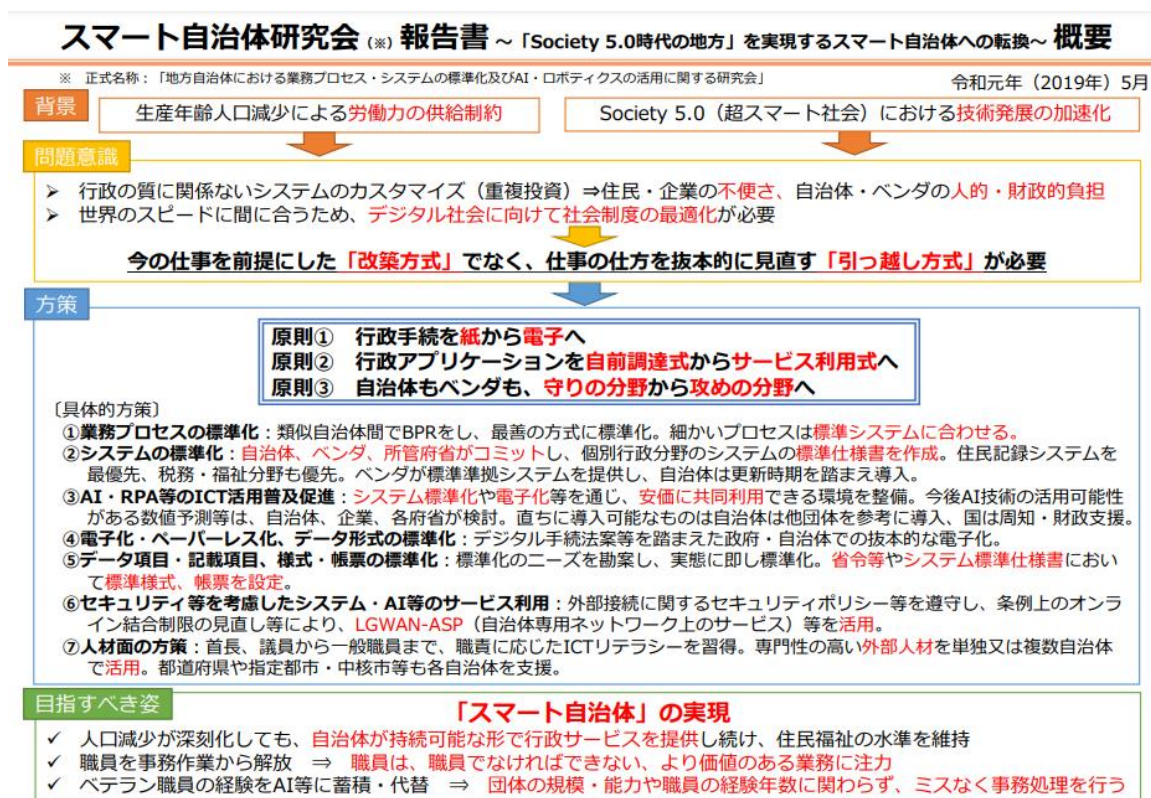
期待される効果	<p>児童・生徒一人ひとりに最適な学習環境と学びの場が提供されることで、特別な支援が必要な児童・生徒も含め、一人ひとりの理解状況や能力、適正に合わせて行う学びの実現が期待されます。</p> <p>また、ICT 機器の更新や校務支援システムの更なる活用を推進し、教職員の校務負担の軽減を図ることで、児童・生徒と向き合う時間が増加し、教育の充実が期待されます。</p>				
達成目標	<p>次代を見据えた ICT 機器及び環境の整備</p> <p>一人ひとりの理解状況や能力、適正に合わせて行う学びの実現</p> <p>教職員に向けた ICT 機器や教材・ツール等の有効活用に関する研修及びサポートの充実</p>				
実施年度	令和 4 (2022)	令和 5 (2023)	令和 6 (2024)	令和 7 (2025)	令和 8 (2026)
	ICT 機器・環境の見直し				
	教職員の研修・サポートの充実				



基本方針2：未来を見据えたスマート自治体の推進

【施策の方向性】

少子高齢化に伴い人口減少が進むことで、将来的な労働人口の不足が懸念されています。それは、自治体の職員についても同様です。こうした中、自治体が持続可能な形で行政サービスを提供し続け、住民福祉の水準を維持するためには、業務プロセスやシステムの標準化・共通化、AI・RPAの活用等DX（デジタルトランスフォーメーション）を推進することにより「スマート自治体」への転換が必要であるとされています。これにより、将来、職員数が不足する状況が到来しても、職員でなければならない、より価値のある業務に注力することが可能となります。あわせて、テレワークを始めとする多様な勤務形態に対応可能なインフラ環境の整備に努め、働き方改革の推進にも取り組んでいきます。



出典：総務省「スマート自治体研究会報告書（概要）」

11.市民・庁内アンケートのオンライン実施

主な担当課	デジタル戦略担当、情報推進課 (全庁的な取組)				
現状・課題	<p>本市が実施しているアンケート等の多くは、アンケート用紙を配布する方法で行っています。</p> <p>従来の紙媒体によるアンケート方法よりも、インターネットによるアンケートの方が容易に回答できる市民も多くなっていることから、紙媒体と並行してオンラインアンケートを実施することで、市民は最も回答しやすい方法を選択できるようになります。そのためには、アンケートを実施する度にシステム開発を要しない、職員自らが簡易にアンケートフォームを作成できるツールの導入が必要です。</p>				
実施内容	<p>本市が実施するアンケートに対する回答を、紙媒体か、オンラインかについて、市民が選択可能な形でアンケートを実施するための仕組みの導入を検討していきます。</p> <p>また、オンラインアンケートについては、市民向けアンケートのみならず庁内アンケートでも共通に利用できるシステムの導入を検討します。なお、導入するシステムは職員が入力フォームの作成などが簡易に可能であるノーコード・ローコード開発ツール*の導入を検討します。</p>				
期待される効果	紙媒体を用いたアンケートは回答の集計や分析に時間を要するため、回答の集計や分析の業務効率化が期待されます。				
達成目標	<p>オンラインアンケートを職員が自ら作成可能なノーコード・ローコード開発ツールの導入</p> <p>オンラインアンケートのみならず、オンライン申込など職員の創意工夫により、導入ツールの有効活用</p>				
実施年度	令和4 (2022)	令和5 (2023)	令和6 (2024)	令和7 (2025)	令和8 (2026)
	<div>開発ツール導入</div> <div>アンケートの開発・実装</div>				

* ノーコード・ローコード開発ツール：プログラミングの知識が無くても簡単にアプリケーションを開発できるツール

12.訪問業務のモバイル端末活用事業

主な担当課	生活福祉課、子ども育成課、デジタル戦略担当、情報推進課				
現状・課題	<p>現在、家庭訪問を始めとする訪問業務等の際に、訪問先の必要な情報を記録した紙の台帳を持参し相談経過等の確認をしながら、相談・支援に対応しています。その際の折衝記録についても、一旦紙に記録した内容を、帰庁してから改めてシステムに入力する等の手間が生じています。あわせて、紙の台帳は、非常にかさばることから持ち歩きが大変であり、また、紛失や盗難した場合、誰もがその内容を確認できることから情報漏えいのリスクも高いのが現状です。</p>				
実施内容	<p>訪問業務向けに、新たに訪問支援システムを導入します。システムの導入によって、庁内で利用するシステムから、訪問時に必要な情報をモバイル端末へダウンロードが可能となります。</p> <p>これにより必要な情報を紙で持ち運ぶことなく、庁外においてより安全に情報の確認が可能となります。</p> <p>また、訪問時に面接・支援内容をその場でシステムへ入力が可能になります。</p>				
期待される効果	<p>端末にロック機能をつけることで、セキュリティ面を担保します。システムへの入力が一度になることで、職員の業務効率化に繋がります。</p>				
達成目標	<p>訪問支援システムの導入 担当部署へのモバイル端末配備</p>				
実施年度	令和4 (2022)	令和5 (2023)	令和6 (2024)	令和7 (2025)	令和8 (2026)

13.AI・RPA による業務効率化の推進

主な担当課	企画政策課、デジタル戦略担当、情報推進課 (全庁的な取組)				
現状・課題	<p>我が国においては、将来的に労働人口が減少し、自治体も職員数を維持することが困難であると見込まれる一方、市民ニーズの多種多様化が進むものと思われることから自治体職員の業務は増加の一途をたどっています。</p> <p>これらの状況を踏まえ、単純な入力作業や定型作業についてはRPA やシステムへの自動取り込み等を活用し処理することが喫緊の課題となっています。また、会議録の作成等時間と手間を要する処理にはAI の導入を、手書きの文字を自動で読み取りデータ化するには、AI-OCR*を導入する等様々なデジタル技術を導入し業務の効率化を進めることが求められています。</p>				
実施内容	<p>各職場において、業務プロセスの見直しに取り組むことで、AI・RPA の導入により高い効果が見込める業務の洗い出しを行うとともに導入に向けて検討を進めます。</p> <p>また、既に AI・RPA の導入が決定している業務については、導入後の効果を検証します。</p>				
期待される効果	AI・RPA を導入することで、職員の業務効率の向上及び業務負担の軽減が期待されます。また、単純作業や定型作業が自動化されることにより、職員は非定型作業に注力できるようになり、市民サービスの向上にも繋がります。				
達成目標	AI 相談システムの導入 生活保護版レセプト自動内容点検システム導入 RPA を導入し単純作業や大量入力などの業務改善				
実施年度	令和 4 (2022)	令和 5 (2023)	令和 6 (2024)	令和 7 (2025)	令和 8 (2026)
	業務プロセスの見直し				
	AI・RPA 導入・効果検証				

* OCR（光学式文字認識）：紙面を写した画像等を解析して、その中に含まれる文字に相当するパターンを検出し、書かれている内容を文字データとして取り出す装置やソフトウェアのこと。

14.電子決裁導入の推進

主な担当課	企画政策課、財政課、契約管財課、職員課、会計課、 デジタル戦略担当、情報推進課 (全庁的な取組)				
現状・課題	本市では、平成 26 (2014) 年 1 月の庶務事務システムの導入により、休暇申請や旅費申請等の一部が電子決裁化されましたが、他の申請や文書では依然印鑑による決裁方法です。 これにより意思決定は対面が基本となることから、時間を要することも多く、また、テレワークが推進できない要因の一つとなっています。				
実施内容	全庁的な電子決裁システム導入の検討を進めていきます。最終的に、庁内業務で扱う事務文書を全て電子化し、電子決裁へ移行することを目標として、業務プロセスの見直しを行い、業務の簡素化を推進します。				
期待される効果	電子決裁システムを導入し、文書の申請・承認・保管を電子化することで、庁内のペーパーレスに繋がります。 また、場所や時間に縛られない働き方が実現可能になることで、職員の働き方改革が期待できます。				
達成目標	業務プロセスの見直し 電子決裁システムの導入				
実施年度	令和 4 (2022)	令和 5 (2023)	令和 6 (2024)	令和 7 (2025)	令和 8 (2026)
	業務プロセスの見直し				
		電子決裁システムの検討・開発・導入			

15.事業者等との電子契約導入の推進

主な担当課	契約管財課				
現状・課題	<p>業者との見積書のやり取りや契約締結の業務は、すべて書面にて作成し、押印・郵送での対応となっているのが現状です。また、業者と直接対面によるやり取りも多いことから契約締結までには一定の時間を要する状況です。</p> <p>また、書面による契約締結には、印紙代・封筒代・郵送代等の契約金額以外のコストも生じるという課題も挙げられています。</p>				
実施内容	<p>インターネット上で、電子署名を用いて契約の締結を行う電子契約について、東京電子自治体共同運営システムの動向を注視するとともに、本市の財務会計システム等との連携も踏まえ、どこまでが電子契約サービスの利用に適しているか等様々な検証を行うことで、より効率的かつ効果的な事務処理に資する電子契約サービスの導入について検討していきます。</p> <p>なお、電子契約サービスの浸透には、庁内の電子決裁の推進も不可欠であることから、全体を見据えた業務改善について検討します。</p>				
期待される効果	<p>請求書や契約書等の電子化により、製本や郵送手続が不要となり、それに伴うコストの削減や事務処理の簡素化に繋がります。</p> <p>また、インターネット上で契約手続が完結することによって、直接対面によるやり取りが無くなり、業務の効率化による契約締結までの時間短縮・ペーパーレス化等が期待できます。</p>				
達成目標	令和7（2025）年度からの電子契約サービスの利用開始				
実施年度	令和4 (2022)	令和5 (2023)	令和6 (2024)	令和7 (2025)	令和8 (2026)
	業務プロセスの見直し・サービス利用準備			利用開始	

16.無線 LAN 整備によるペーパーレス化の推進

主な担当課	デジタル戦略担当、情報推進課 (全庁的な取組)				
現状・課題	令和3（2021）年度より本庁舎における LGWAN 接続系ネットワークの無線化及びノートパソコンへの切り替えを進めています。本庁舎の一部区間では無線化が完了していますが、今後も段階的に整備を進めていきます。				
実施内容	本庁舎の LGWAN 接続系ネットワークの無線化及びノートパソコンへの切り替えを進め、庁内のどこでも無線でネットワークに接続して業務が可能となる環境を構築します。				
期待される効果	無線 LAN 環境の整備によって端末の持ち運びが可能になり、資料の印刷が不要となるため、資料のペーパーレス化が期待できます。				
達成目標	無線 LAN の整備及びノートパソコンへの切り替え				
実施年度	令和4 (2022)	令和5 (2023)	令和6 (2024)	令和7 (2025)	令和8 (2026)
	無線 LAN の整備				
	ノートパソコンへの切り替え				

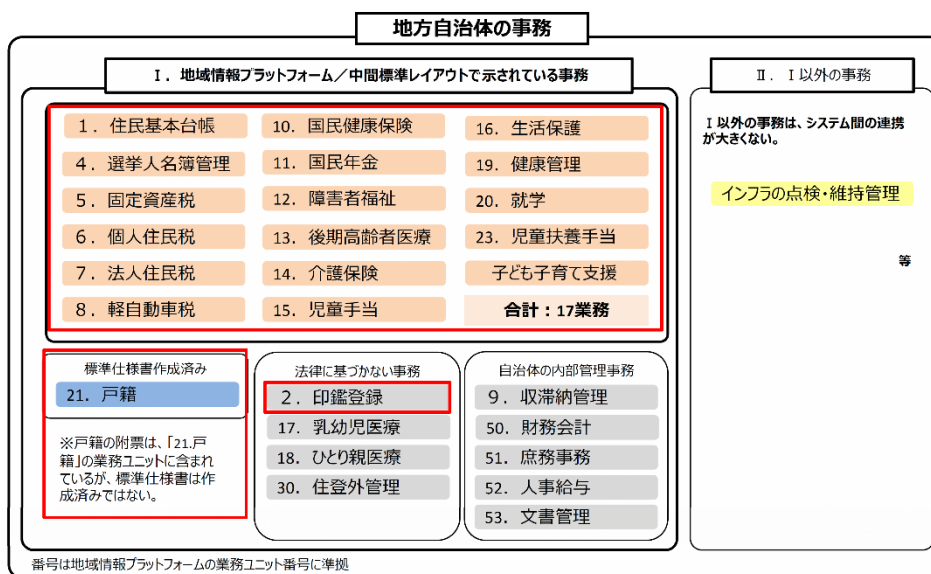
17.情報システム標準化・共通化に向けたシステム更新事業

主な担当課	企画政策課、市民課、課税課、納税課、生活福祉課、障害福祉課、健康課、介護福祉課、保険年金課、子ども子育て支援課、指導課ほか デジタル戦略担当、情報推進課
現状・課題	現在、本市の情報システムは、パッケージシステムを導入し業務上必要となる最小限のシステム改修に留めることを基本ルールとして運用しているところです。しかしながら、各業務には本市独自の上乗せ横出しの制度が存在することから、それに対応するため、さらにシステム改修を行っています。これにより、法改正のたびに必要となるシステム改修経費に加え、本市が機能追加したシステムへの改修経費も加わることから、その財政負担が大きな課題となっています。また、法改正のたびに影響を受ける独自制度に対するシステム動作検証作業も職員の負担となっています。
実施内容	国が策定した「自治体デジタル・トランスフォーメーション（DX）推進計画」の重要取組事項である「自治体の情報システム標準化・共通化」に対応するため、国が示す標準仕様に準拠した「地域情報プラットフォーム／中間標準レイアウト」で示されている 20 の「業務ユニット」に係るシステム及び関連機器の標準化対応を進めていきます。 国が推し進めるガバメントクラウド（国が認定するデータセンターにおいて提供されるサーバ環境）上での標準化システムの稼働にあたって、現行システムと標準仕様に準拠したシステムとの機能比較や相違点の洗い出しを計画的に実施し、あわせて BPR も進めることで、国が定める令和 7（2025）年度までに、「地域情報プラットフォーム／中間標準レイアウト」で示されている 20 の「業務ユニット」に係るシステムについて、標準システムへの移行を達成します。
期待される効果	標準化された業務システムへの移行により、業務間・自治体間の情報連携の円滑化や法改正等に対応するシステム改修費の削減が可能となります。
達成目標	基幹業務システムの標準準拠システムへの更新、安定運用の実現

実施年度	令和 4 (2022)	令和 5 (2023)	令和 6 (2024)	令和 7 (2025)	令和 8 (2026)
	プロセス 見直し	システムの移行		移行完了・稼働開始	

地方公共団体の基幹業務等システムの統一・標準化の対象業務の範囲

- 「地方公共団体の基幹業務システム」とは、国民生活に直接関係する事務に係る情報システムであって、相互に連携が必要なシステムを指す。
- 具体的には、「地域情報プラットフォーム／中間標準レイアウト」で示されている 20 の「業務ユニット」に係るシステムを指す。



出典：デジタル庁「地方公共団体の基幹業務システムの標準化のために検討すべき点について」

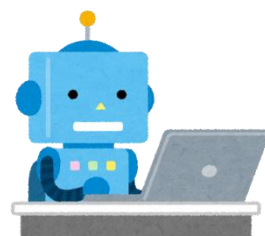
コラム 自治体のシステムを標準化することで得られる効果とは

自治体システムを標準化することで、次の効果が得られると考えられます。

同じ行政業務において、効率的に遂行できている自治体もあればそうでない自治体もあります。効率よく進められているやり方をその他の自治体でも取り入れれば、全体として効率的な業務の遂行が望めます。しかし、各自治体の特異性や地域性によって微妙な差異が生じており、そのことが妨げになっていることも否めません。そこで重要視されたのがシステムの標準化です。各自治体が使用しているシステムを標準化すれば業務の標準化も進み、その結果「最も効率の良い方法」（ベストプラクティス）の全国展開も可能であると考えられたのです。

ただし、ある特定のエリアで最適とされる手法が、全国どこでも最適であるとは限らないことから、組織体制や人口規模などをきちんと調査し、類似の自治体間で比較を行いつつ、抜本的な業務改革に取り組む必要があるといわれています。

本市としても、国の動向を注視しながらシステムの標準化に向け取り組みます。



18.テレワーク環境整備事業の推進

主な担当課	職員課、デジタル戦略担当、情報推進課 (全庁的な取組)				
現状・課題	With コロナ時代のワークスタイルに対応するため、本市職員が職場に出勤せずとも業務を遂行することができる体制を構築していきます。また、ワーク・ライフ・バランス*の実現が求められる中で、働き方改革としてもテレワークへの対応が必要です。 テレワークの推進には、職員服務規程の改定やルールの作成、自宅での電気代や電話代の取扱等、様々な環境整備が必要となります。現状の課題を洗い出すため、令和3（2021）年度からは、一般職員に対してテレワークの実証実験を開始しました。				
実施内容	テレワーク推進のため、令和3（2021）年度に実施した実証実験の結果について検証を行います。 また、テレワーク用のパソコンやネットワーク接続機器の台数を充実し職員のテレワークを推進していきます。				
期待される効果	自宅で仕事ができるようになることで、業務進行に最適な場所で自分のペースで仕事ができるようになります。これにより、本市職員の働き方改革と With コロナ時代の感染症対策の2つの効果が期待できます。				
達成目標	テレワーク用パソコンの整備完了 服務規程等の整備 テレワークの本格実施				
実施年度	令和4 (2022)	令和5 (2023)	令和6 (2024)	令和7 (2025)	令和8 (2026)
	パソコン・服務規程等の整備			テレワーク本格実施	

* ワーク・ライフ・バランス：老若男女誰もが、仕事、家庭生活、地域生活、個人の自己啓発等、様々な活動について、自ら希望するバランスで展開できる状態であること。

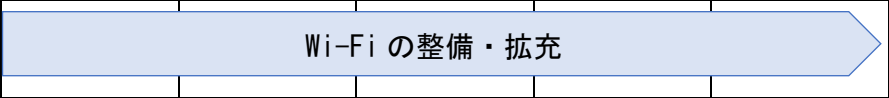
19.オープンデータ化の推進

主な担当課	行政経営担当、デジタル戦略担当、情報推進課 (全庁的な取組)				
現状・課題	本市では、市が保有する情報を東京都オープンデータカタログサイトで公開しています。ただし、令和3(2021)年時点で提供しているデータは特定の分野に限定されているため、今後、オープンデータの利活用による産官学連携や自治体間での連携を図るためにも、市が保有する情報をさらにオープンデータ化することが求められています。				
実施内容	本市が保有する情報のオープンデータ化を進め、市民や事業者が利活用しやすいデータ形式で順次提供していきます。				
期待される効果	オープンデータを利用して様々な分野での活用を促進することで、新たなサービス等の創出が期待でき、市の活性化に繋がります。				
達成目標	公開するオープンデータの種類の拡充				
実施年度	令和4 (2022)	令和5 (2023)	令和6 (2024)	令和7 (2025)	令和8 (2026)
	オープンデータの種類の拡充				

20.公共施設における Wi-Fi 整備・拡充の推進

<p>主な担当課</p>	<p>生活コミュニティ課、産業活性課、健康課、介護福祉課、 ごみ対策課、社会教育課、スポーツ振興課、 市民図書館管理課、市民会館・公民館、情報推進課</p>
<p>現状・課題</p>	<p>各公共施設において、スマートフォンやタブレット端末等から、インターネットへ接続を可能とするサービスとして、本市では誰でも無料で利用できる「Akishima City Free Wi-Fi」のサービスを提供しています。現在、本庁舎を始め市内 27 の公共施設（令和 3（2021）年 11 月現在）においてサービスを提供していますが、「Akishima City Free Wi-Fi」の利用可能範囲がロビー等の共有スペースのみとなっており、利用者からは、会議室や学習室等でも使いたいとの要望を受けている状況です。</p>
<p>実施内容</p>	<p>各施設において、例えば会議室や学習室等、共有スペース以外においても「Akishima City Free Wi-Fi」等のインターネットへの接続環境について拡充を進めていきます。また、Web 会議や Web 講演会といった利用形態も増加していることから、会議室等におけるインターネットへの接続については、その利用形態に即したルールを設定し、利用者の利便性の向上を図っていきます。</p> <p>また、災害時において「Akishima City Free Wi-Fi」を有効に活用するため、利用登録を省略し接続が可能となる「災害モード」への切り替えについて、事前に訓練を実施する等、非常事態に備えます。</p>



期待される効果	<p>公民館の会議室等、市民からのニーズの高い施設において「Akishima City Free Wi-Fi」等によるインターネットへの接続環境を整備することで、Web 会議の開催や Web 講演会の開催等、新しい利用形態に対応が可能となります。</p> <p>また、教育分野においてはリモート授業や Web による教材の活用等学校以外でもインターネット接続環境の必要性が高まっていることから、市立会館の学習室等においても「Akishima City Free Wi-Fi」の利用を可能とすることで、市民の利便性が向上されます。</p> <p>あわせて、災害時における「Akishima City Free Wi-Fi」の有効活用として、事前登録をせず接続が可能となる「災害モード」に切り替えることで、携帯電話等の通信環境が悪化した場合も代替の通信手段として利用が可能となります。</p>				
達成目標	公共施設における「Akishima City Free Wi-Fi」の通信環境の整備・拡充				
実施年度	令和 4 (2022)	令和 5 (2023)	令和 6 (2024)	令和 7 (2025)	令和 8 (2026)
					

基本方針3：デジタル化に不安を抱かない安全・安心・信頼の確立

【施策の方向性】

日常のあらゆるサービス・手続のデジタル化を進めて暮らしを豊かにすることが求められる一方、全ての人がデジタル機器を使用できる環境にあるわけではないことを忘れないようにしながら事業に取り組む必要があります。

デジタル機器を日頃から利用している人と、苦手な人やまったく利用しない人との間で生じる情報格差により不安感や不公平感を抱かぬよう、すべての市民がデジタル化の恩恵を感じることでできる環境づくりや、デジタル機器の利用を始めるきっかけとなる講座を開催する等、デジタルの利便性に触れ、デジタルを利用したいと考える市民が活用できるように様々な支援を展開していきます。

また、徹底した情報セキュリティ対策のもと個人情報を適切に管理することで、市民からの安心と信頼に応えます。

21.スマートフォン・インターネット活用教室の開催

主な担当課	障害福祉課、介護福祉課、社会教育課、市民会館・公民館、情報推進課				
現状・課題	<p>パソコンやインターネット等の情報技術が普及するにつれて、デジタルデバイド問題がより喫緊な課題として取り上げられています。東京都は、令和3（2021）年7月に「東京デジタルファースト推進計画」を策定し、基本方針の1つに「デジタルデバイドの是正」として、「高齢者等を含む誰もがデジタル化の恩恵を受けられるよう施策を展開」することを掲げています。</p> <p>本市はこれまでも、中高年向けにパソコン講習会の実施や講師の派遣等に取り組んできましたが、特に高齢者がパソコンやインターネット等を日常生活で活用できるよう、さらに支援を広げていく必要があります。</p>				
実施内容	<p>デジタルに不慣れな人へスマートフォン・インターネット教室を定期的を開催し、デジタル機器の活用方法を支援していきます。</p> <p>スマートフォン・インターネット教室では、本市で促進する行政手続のオンライン申請の利用支援も行います。</p>				
期待される効果	特に高齢者のデジタル機器の活用が広がることによって、情報格差の解消が期待できます。				
達成目標	高齢者向けスマートフォン・インターネット活用教室の開催				
実施年度	令和4 (2022)	令和5 (2023)	令和6 (2024)	令和7 (2025)	令和8 (2026)
	スマートフォン・インターネット活用教室の開催				



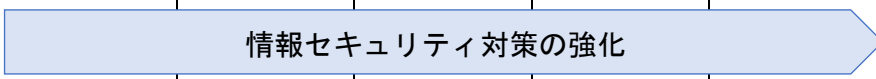
22.ICT サポーターの育成

主な担当課	障害福祉課、介護福祉課、情報推進課				
現状・課題	<p>市民アンケート結果から、50代まではパソコン、インターネット等の利用率が8割を超えている一方で、60代以上になるとその利用率が大きく減少していることが分かりました。</p> <p>デジタルツールに触れる機会が元々少ない人々に対して、スマートフォンやインターネットの活用教室等の開催のみならず、よりきめ細やかな支援を行う体制づくりが考えられます。</p>				
実施内容	<p>日頃からデジタルツールを利用している60代を主な対象として「ICTサポーター」の育成を推進します。これにより、デジタルツールの利用機会が特に少ないと考えられる70代以上の高齢者に対し、気軽に使い方を教えてもらえる環境を整えます。なおサポーターとなる人材育成にあたっては、市主催の「ICTサポーター養成講座」を開催します。人材育成にあたっては、市主催の「ICTサポーター養成講座」を開催します。</p>				
期待される効果	<p>デジタルツールの利用について、身近な場所でサポートを受けることができるようになることで、「誰一人取り残さない」デジタル化の推進が期待できます。</p>				
達成目標	<p>ICTサポーター養成講座の開催 ICTサポーターの派遣</p>				
実施年度	令和4 (2022)	令和5 (2023)	令和6 (2024)	令和7 (2025)	令和8 (2026)
	ICTサポーター養成講座の開催				
		ICTサポーターの派遣			

23.自治体 DX（デジタル トランスフォーメーション）研修の実施

主な担当課	職員課、デジタル戦略担当、情報推進課				
現状・課題	<p>総務省は「自治体デジタル・トランスフォーメーション（DX）推進計画」を策定し、デジタル社会の構築に向けた取組を全自治体において着実に進めることを目標として掲げています。自治体においても DX（デジタル トランスフォーメーション）に対する取組を加速することで、スマート自治体の実現に向け進まなければならない状況です。本市としても、まずは職員の DX に対する意識改革を最優先に取り組まなければならないと考えます。</p> <p>令和 3（2021）年度には、DX の理解や DX を推進するための企画立案、データの利活用等に関する「自治体 DX 研修」を職員向けに実施しました。</p>				
実施内容	<p>職員一人ひとりが DX への理解を深めるとともに、実際に業務で生かすことのできる「自治体 DX 研修」を実施していきます。</p> <p>本市の全職員が研修を受けられる体制を構築し、本市のデジタル化の推進に寄与します。</p>				
期待される効果	「自治体 DX 研修」の実施により、本市の行政デジタル化を担う人材の確保及び育成に繋げていきます。				
達成目標	自治体 DX 研修の継続実施				
実施年度	令和 4 (2022)	令和 5 (2023)	令和 6 (2024)	令和 7 (2025)	令和 8 (2026)
	自治体 DX 研修の実施				

24.情報セキュリティ対策の強靱化

主な担当課	情報推進課				
現状・課題	<p>これまでも、本市の情報セキュリティ対策を強化するため、庁内ネットワークの再構築によるネットワークの三層分割や、職員認証システムの導入、端末監視システムの強化など、ネットワーク構成やセキュリティ対策機器等による情報セキュリティ対策を進めてきました。</p> <p>令和3（2021）年度には、巧妙化・高度化するサイバー攻撃対策としてファイルサーバ*等に保存されているデータに対し、ファイル暗号化システムを導入し、さらなる情報セキュリティの強靱化を図りました。</p>				
実施内容	<p>情報セキュリティ対策に関する最新の技術動向を常に把握し、必要に応じて情報セキュリティ対策の強化を図ります。また、令和2（2020）年5月に総務省より示された「自治体情報セキュリティ対策の見直し」に基づき、本市における三層対策について見直しを図り、情報セキュリティ対策の強化と業務の効率化の両立を実現します。</p>				
期待される効果	<p>様々な情報セキュリティ対策を講じることで、事故を未然に予防することができます。また、マイナンバーや個人情報の管理に不安を抱いている市民に対し、様々なセキュリティ対策を講じることで信頼を得ることができます。</p>				
達成目標	<p>情報漏えい等のセキュリティ事故の予防 情報セキュリティに対して市民から信頼を得る</p>				
実施年度	令和4 (2022)	令和5 (2023)	令和6 (2024)	令和7 (2025)	令和8 (2026)
					

* ファイルサーバ：ネットワーク上で他の機器に機能を提供するサーバの一種で、OSのファイル共有機能を用いて他のコンピュータから読み書き可能なストレージ（外部記憶装置）を提供するもの。

25.情報セキュリティ教育の充実

主な担当課	情報推進課				
現状・課題	<p>本市における情報セキュリティ対策は、ネットワーク機器等のハードウェアによる対策と、ウイルス対策ソフト等のソフトウェアによる対策を進めてきました。あわせて、職員の操作に起因する人為的ミス（ヒューマンエラー）の防止を図るため情報セキュリティ教育にも積極的に取り組んできました。</p> <p>第二期計画期間には、情報セキュリティに関する重大なインシデントが発生した際に、すぐに適切な対応ができるように、職員一人ひとりのスキルアップと組織体制の強化を図ってきました。</p> <p>市民アンケート調査結果でも、デジタル化が進むことに対しての不安について「個人情報の漏えいによるプライバシーの侵害」が上位の回答に挙がっていることから、継続した取組が必要です。</p>				
実施内容	<p>今後も本市職員が業務で扱う個人情報の取扱や、不正アクセス等のサイバーセキュリティ攻撃について正しい知識を身につけることが必要です。</p> <p>職員の人為的ミスによる情報セキュリティ事故を防ぐため、これまで実施してきた情報セキュリティ対策を今後も継続し、情報セキュリティマネジメントを徹底します。</p> <p>また、最新の動向について随時情報共有を行い、職員の情報セキュリティに対する意識向上に努めます。</p>				
期待される効果	情報セキュリティ研修の継続実施によって、職員のさらなる ICT リテラシーの向上に繋がります。				
達成目標	情報漏えい等のセキュリティ事故の発生防止				
実施年度	令和 4 (2022)	令和 5 (2023)	令和 6 (2024)	令和 7 (2025)	令和 8 (2026)
	情報セキュリティ研修の実施				

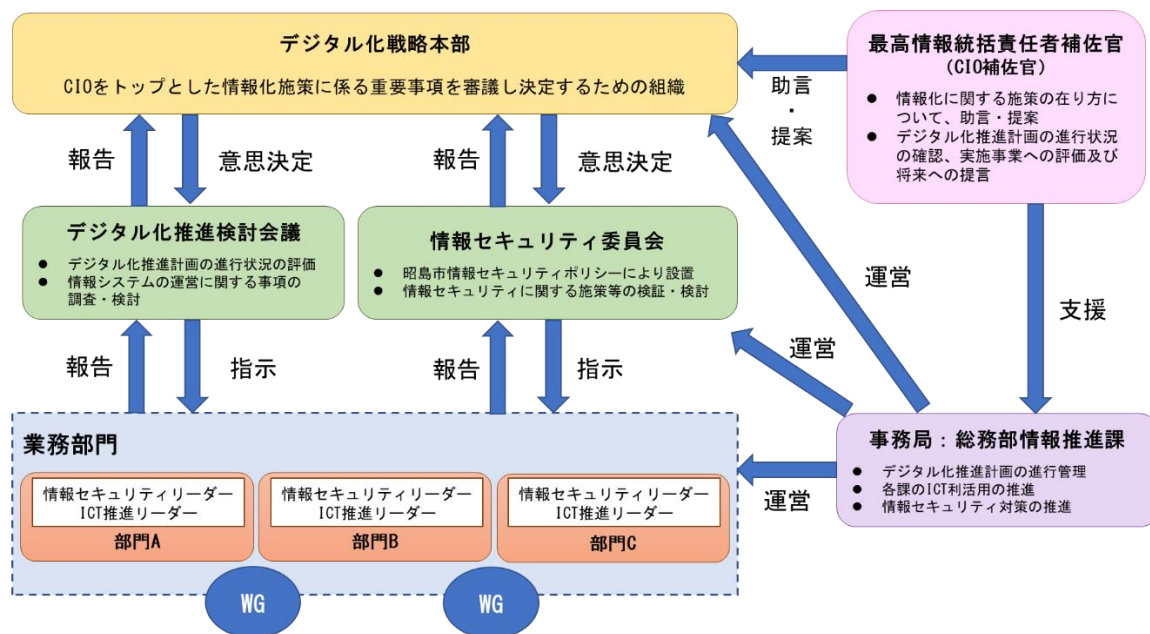
第5章 推進体制

1 計画の推進体制

本市のデジタル化を強力に推進するため、「最高情報統括責任者（CIO*＝副市長）」をトップとする「デジタル化戦略本部」を最高意思決定機関として設置しています。そのもとに、デジタル化に関する施策を具体的に検討する「デジタル化推進検討会議」を設置し、あわせて情報セキュリティに関する施策や事故・事件等を検証・検討する「情報セキュリティ委員会」を設置しています。また、各業務部門におけるデジタル化の推進役である ICT 推進リーダーや情報セキュリティ対策の推進役である情報セキュリティリーダー等の実務者を中心としたワーキンググループ（WG）を必要に応じて設置しています。

あわせて、ICT の専門的知識を有する外部有識者として「デジタル化戦略本部」へ助言や提言、提案等を行う「最高情報統括責任者補佐官（CIO 補佐官）*」についても、引き続き配置します。

本市におけるデジタル化の推進体制図



* CIO（Chief Information Officer、最高情報統括責任者）：CIO とは、企業内の情報システムや情報の流通を統括する担当役員。「最高情報責任者」「情報統括役員」等と訳される、企業の情報戦略のトップ。

* CIO 補佐官（最高情報統括責任者補佐官）：政府や地方自治体の CIO を補佐する専門家で、特に業務システムの最適化や経費の妥当性について具体的な方策を助言・提案する役割を担う人材のこと。

2 進行管理方法

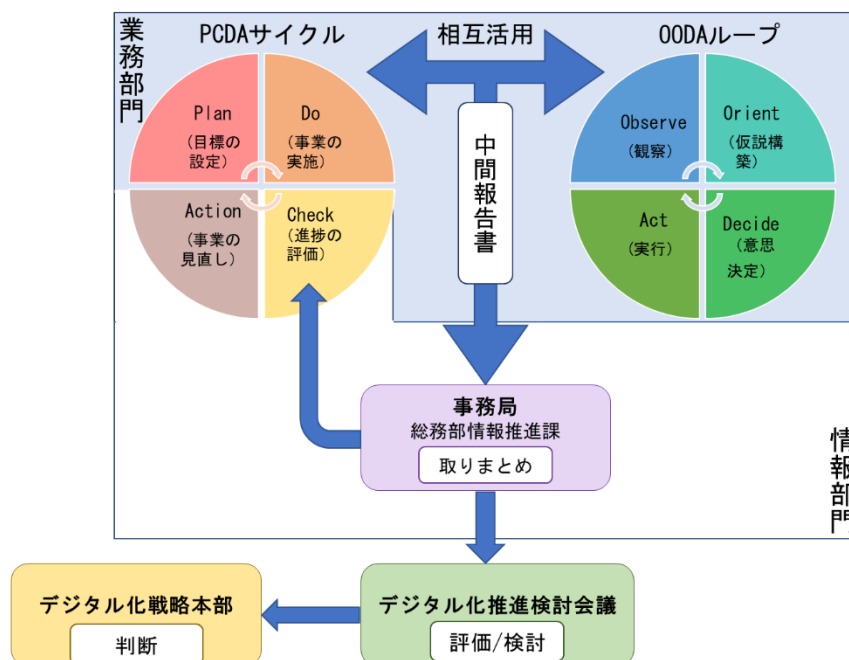
本計画のデジタル化施策を着実に実現するため、事業の進行状況を的確に把握し評価する、進行管理の仕組みの確立が重要です。

具体的な各事業の進行管理については、PDCA サイクルにより行っていきます。各業務部門における実施予定の事業について、「デジタル化推進検討会議」にて本計画の事業の達成状況を評価し、事業の進め方について検討します。その結果に基づき、「デジタル化戦略本部」がデジタル化施策の実現に向けての有効性を判断していきます。各業務部門においては、この判断に基づき事業を見直していきます。

しかしながら、これだけ社会情勢の変化が激しい時代において、事前調査や詳細な検討に時間をかけていては、状況が変わってしまうことも想定されます。よって、計画が完成し、いざ実行に移そうとしたときには、時代遅れになってしまうことも想定されます。

それだけに、DX（デジタル トランスフォーメーション）への取組は「時間をかけすぎず、失敗を恐れずにまずはやってみること」この発想で、スピード感を持って取り組むことも重要です。したがって、DX による取組は柔軟な発想とスピード感のある対応が必要なことから、今までの PDCA サイクルとは異なる、OODA ループや、行動を起こす（DO）から始める DCPA サイクルといった新しい手法により取り組むことも必要です。これからは、施策の内容や規模、緊急性等に応じて適切に判断し、適切な手法で実行することが重要です。

進行管理方法



3 デジタル化推進スケジュール

本計画を推進するにあたって、毎年開催するデジタル化戦略本部での進行状況の確認に加えて、定期的に「計画の見直し」の実施を予定しています。

「計画の見直し」は、本計画の3年目と5年目に実施します。本計画の中間期にあたる3年目に各業務部門から提出される1年目、2年目の実施状況をまとめた「中間報告書」に基づき、情報部門及びデジタル化戦略本部にて、今後の改善策や実施スケジュールを検証し必要に応じて見直しを図っていきます。

また、本計画の最終年度の5年目には業務部門から提出された「最終報告書」に基づき、実施成果を検証するとともに次期計画での対応について協議していきます。

資料編

- 1 関連様式
- 2 関連要綱
- 3 用語解説集
- 4 アンケート調査
- 5 パブリックコメント結果

1 関連様式

【中間報告書】

基本データ	事業名		担当部署		
		部		課長	
		課		担当	
		係		電話	
	事業期間		関連法令・条例・計画等		
事業概要					
	目的・実施内容				目標
	令和4（2022）年度の事業達成状況				目標
	令和5（2023）年度の事業達成状況				目標
	達成状況・今後の課題				
	スケジュール	令和6（2024）年度	令和7（2025）年度	令和8（2026）年度	
予定					

2 関連要綱

1.昭島市デジタル化戦略本部要綱

昭島市デジタル化戦略本部要綱

(設置)

第1条 昭島市におけるデジタル化施策を総合的かつ効率的・効果的に推進するとともに、当該施策に係る重要事項を審議し決定するための組織として、昭島市デジタル化戦略本部（以下「戦略本部」という。）を設置する。

(所掌事務)

第2条 戦略本部は、次に掲げる事項に関する事務を所掌する。

- (1) デジタル化施策に係る審議及び決定に関すること。
- (2) 電子自治体の推進に関すること。
- (3) 情報通信技術（ＩＣＴ）を活用した業務改革の推進に関すること。
- (4) その他デジタル化施策に係る重要事項で、最高情報統括責任者（以下「ＣＩＯ」という。）が必要と認める事項

(組織)

第3条 戦略本部は、本部長、副本部長及び本部員をもって組織する。

- 2 本部長は、ＣＩＯをもって充てる。
- 3 副本部長は、デジタル化担当部長の職にある者をもって充てる。
- 4 本部員は、部長の職及びこれに相当する職にある者をもって充てる。

(職務)

第4条 本部長は、所掌事務を総括する。

- 2 副本部長は、本部長を補佐し、本部長に事故があるとき、又は本部長が欠けたときは、その職務を代理する。
- 3 本部員は、本部長の命を受け、所掌事務に従事する。

(会議)

第5条 戦略本部の会議は、本部長が招集し、その議長となる。

- 2 本部長は、必要があると認めるときは、会議に本部員以外の者の出席を求め、意見を聴取することができる。

(昭島市デジタル化推進検討会議等)

第6条 戦略本部に、第2条に規定する所掌事務の具体的な取組を推進するため、昭島市デジタル化推進検討会議を置く。

- 2 戦略本部に、昭島市情報セキュリティポリシーに定める情報セキュリティ対策を実

行するため、昭島市情報セキュリティ委員会を置く。

3 前2項に掲げるもののほか、戦略本部に、昭島市におけるデジタル化施策を多角的見地から審議するため、必要に応じ、市民委員、学識経験者等を含む委員で構成する会議体を置くことができる。

4 昭島市デジタル化推進検討会議及び昭島市情報セキュリティ委員会並びに前項の規定に基づく会議体の組織、所掌事項等は、別に定める。

(事務局)

第7条 戦略本部の事務局は、デジタル化推進担当課に置く。

(その他)

第8条 この要綱に定めるもののほか、戦略本部に関し必要な事項は、CIOが別に定める。

附 則

この要綱は、平成23年3月10日から実施する。

附 則

この要綱は、令和4年3月10日から実施する。

2.昭島市デジタル化推進検討会議要綱

昭島市デジタル化推進検討会議要綱

(設置)

第1条 昭島市デジタル化戦略本部要綱第6条第1項の規定に基づき、昭島市デジタル化推進検討会議（以下「検討会議」という。）を設置する。

(所掌事項)

第2条 検討会議は、次に掲げる事項について協議・検討し、その結果を昭島市デジタル化戦略本部に報告する。

- (1) デジタル化の推進に係る計画の調査、検討及び評価に関すること。
- (2) 情報システムの構築及び運営に関すること。
- (3) 前各号に掲げるもののほか、デジタル化施策の推進に関すること。

(組織)

第3条 検討会議は、別表に掲げる委員をもって組織する。

(会長及び副会長)

第4条 検討会議に会長及び副会長を置く。

- 2 会長はデジタル化担当部長の職にある者を、副会長は企画部企画政策課長の職にある者をもって充てる。
- 3 会長は、検討会議を総理し、代表する。
- 4 副会長は、会長を補佐し、会長に事故があるとき、又は会長が欠けたときはその職務を代理する。

(会議)

第5条 会議は、会長が招集する。

- 2 会長は、会議において必要と認めるときは、第3条に規定する者以外の者を会議に出席させ、説明又は意見を聴き、又は資料の提出を求めることができる。

(ワーキンググループ)

第6条 会長は、必要があると認めたときは、検討会議にワーキンググループを設置し、第2条各号に掲げる所掌事項について、調査及び研究をさせることができる。

- 2 ワーキンググループの組織及び所掌事項は、会長が別に定める。

(庶務)

第7条 検討会議の庶務は、デジタル化推進担当課において処理する。

(その他)

第8条 この要綱に定めるもののほか、検討会議の運営について必要な事項は、会長が別に定める。

附 則

この要綱は、平成24年5月11日から実施する。

附 則

この要綱は、平成27年4月1日から実施する。

附 則

この要綱は、平成31年4月1日から実施する。

附 則

この要綱は、令和4年3月11日から実施する。

別表（第3条関係）

1	企画部企画政策課長
2	企画部財政課長
3	総務部契約管財課長
4	市民部市民課長
5	市民部課税課長
6	市民部納税課長
7	市民部生活コミュニティ課長
8	保健福祉部福祉総務課長
9	保健福祉部介護福祉課長
10	保健福祉部保険年金課長
11	子ども家庭部子ども子育て支援課長
12	環境部環境課長
13	都市整備部管理課長
14	都市計画部都市計画課長
15	水道部業務課長
16	学校教育部庶務課長
17	学校教育部指導課長
18	生涯学習部社会教育課長

3 用語解説集

用 語	用語説明
AI（人工知能）	<p>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。</p> <p>2000 年代後半以降に人工知能とされるものは、大量のデータから規則性やルール等を学習し、与えられた課題に対して推論や回答、情報の合成等を行う「機械学習（ML：Machine Learning）」を基礎とするものが主流となっている。（IT 用語辞典 e-Words）</p>
BPR（ビジネスプロセス・リエンジニアリング）	<p>企業などで既存の業務の構造を抜本的に見直し、業務の流れ（ビジネスプロセス）を最適化する観点から再構築すること。職務や組織、業務手順、規則などを刷新し、重複している組織や業務は取り除かれ、効率化が図られる。（IT 用語辞典 e-Words）</p>
CIO（Chief Information Officer、最高情報統括責任者）	<p>企業内の情報システムや情報の流通を統括する担当役員。「最高情報責任者」「情報統括役員」等と訳される、企業の情報戦略のトップである。</p> <p>元は米国の企業で用いられていた呼び名だが、情報戦略に注目が集まるにつれて日本でも採用する企業が増えつつある。情報システムの構築や運営に関する技術的な能力だけでなく、そうして得られた情報を基に CEO（最高経営責任者）ら経営陣に対して適切な報告・助言を行うことも求められ、経営戦略に関する深い理解と能力も必要とされている。（IT 用語辞典 e-Words）</p>
CIO 補佐官（最高情報統括責任者補佐官）	<p>政府や地方自治体の CIO を補佐する専門家で、特に業務システムの最適化や経費が適正であるか等について具体的な方策を助言・提言する役割を担う人材のこと。このような専門的な知見は民間に蓄積があることから、CIO 補佐官に民間人を登用することが多い。</p> <p>また、政府や地方自治体では、IT に関する責任体制を明確にするために幹部を CIO に任命しているが、こうした幹部が必ずしも専門的な知識を有していないことから、CIO 補佐官が必要になっていると言える。（日経 ITPro）</p>

用 語	用語説明
CSIRT (Computer Security Incident Response Team)	企業や行政機関等に設置される組織の一種で、コンピュータシステムやネットワークに保安上の問題に繋がる事象が発生した際に対応する組織。社内の情報システムや通信ネットワークでウイルス感染や不正アクセス、サービス拒否攻撃（DoS 攻撃）等セキュリティ上の脅威となる現象や行為が発生した際に、組織内の対応窓口となって被害の拡大防止や関連情報の収集・告知、再発防止策の策定等の活動を行う。また、外部の CSIRT と連携して事件・事故の被害情報やシステムの脆弱性についての情報共有や、一般利用者へ情報セキュリティに関する教育や啓発、広報等の活動を行うこともある。（IT 用語辞典 e-Words）
DFFT (Data Free Flow with Trust)	デジタル時代の競争力の源泉である「データ」を、プライバシーやセキュリティ・知的財産などに関する信頼を確保しながら、原則として国内外において自由にデータ流通させる概念。（「世界最先端デジタル国家創造宣言・官民データ活用推進基本計画」）
DX（デジタル トランスフォーメーション）	企業や行政等の組織や活動、あるいは社会の仕組みや在り方、人々の暮らしがデジタル技術の導入と浸透により根本的に変革すること。デジタル技術の存在を前提として、既存の組織や仕組み、手順、モノや情報の流れといったものを根本的に変革することを意味する。（IT 用語辞典 e-Words）
eLTAX（地方税ポータルシステム）	地方税における申告・申請・納税等の手続きをインターネット上で電子的に行うことができる、地方税共同機構が運営するシステム。（eLTAX ホームページより抜粋・編集）
e-Tax（国税電子申告・納税システム）	国税における申告・申請・納税等の手続きをインターネット上で電子的に行うことができる、国税庁が運営するシステム。（e-Tax ホームページより抜粋・編集）
e ラーニング	コンピュータなどのデジタル機器、通信ネットワークを利用して教育、学習、研修などの活動を行うこと。遠隔地にも教育を提供できる点や、コンピュータならではの教材が利用できる点などが特徴。（IT 用語辞典 e-Words）
ICT (Information and Communications Technology)	情報通信技術の略。コンピュータやデータ通信に関する技術をまとめた呼び方。（総務省「情報通信用語集」）

用 語	用語説明
ICT ガバナンス（IT ガバナンス）	企業等が自社の情報システムの導入や運用を組織的に管理する仕組み。日々の企業活動の根幹に組み込まれた IT システムを「システム部門任せ」にせず、経営的な視点からその投資や運営、リスク管理等に全社的課題として取り組む姿勢を表した用語。企業の内部統制の一環として、また、株主や顧客等が外部の利害関係者への説明責任から、IT ガバナンスの整備の必要性が叫ばれている。（IT 用語辞典 e-Words）
ICT-BCP（業務継続計画）	「情報システム運用継続計画」の略称。事業継続計画（業務BCP）の情報システムの復旧について書かれた部分をより詳細化した計画である。（内閣官房情報セキュリティセンター「IT-BCP 策定モデル」より抜粋・編集）
ICT リテラシー	コンピュータやインターネットをはじめとする情報技術を適切に活用する基礎的な知識や技能のこと。機器やネットワークの基礎的な概念や動作原理、基本的な操作方法等に加えて、適切な使用場面や使い分け、危険の回避方法、データや情報の処理や公開の適切な方法等に対する理解が含まれる。（IT 用語辞典 e-Words）
LGWAN（Local Government Wide Area Network）	地方自治体のコンピュータネットワークを相互接続した広域ネットワーク。正式名称は「総合行政ネットワーク」。都道府県、市区町村の庁内ネットワークが接続されており、中央省庁の相互接続ネットワークである霞ヶ関 WAN にも接続されている。（IT 用語辞典 e-Words）
OCR（光学式文字認識）	紙面を写した画像等を解析して、その中に含まれる文字に相当するパターンを検出し、書かれている内容を文字データ化する装置やソフトウェアのこと。または、そのような方式による自動文字認識。（IT 用語辞典 e-Words）
OODA ループ（ウーダーループ）	知見や先例が用意されていない状況・状態にも対応していくための理論。Observe（観察）から始まり、Orient（状況に対する適応・判断）、Decide（意思決定）、Act（行動）を何度も素早く繰り返すことで、業務を継続的に改善することが見込まれる。
QOL（クオリティ・オブ・ライフ）	「生活の質」という科学的な指標のこと。（厚生労働省「第5回終末期懇談会」資料 1-1」）

用 語	用語説明
QOS（クオリティ・オブ・サービス）	機器やシステムが外部に提供するサービスの品質の水準のことを指す。（IT 用語辞典 e-Words）
RPA（ロボティックプロセスオートメーション）	人間がコンピュータを操作して行う作業を、ソフトウェアによる自動的な操作によって代替すること。主に企業等のデスクワークにおけるパソコンを使った業務の自動化・省力化を行うもので、業務の効率化や低コスト化を進めることができる。 データの入力や複製、形式の決まっている書類や帳票の作成、手順の決まっている作業や手続等、複雑な条件判断や意志決定等の介在しない定形業務やルーチンワークに適用できる。（IT 用語辞典 e-Words）
SDGs（Sustainable Development Goals、持続可能な開発目標）	2001 年に策定されたミレニアム開発目標（MDGs）の後継として、2015 年 9 月の国連サミットで加盟国の全会一致で採択された 2030 年までに持続可能でよりよい世界を目指す国際目標。17 のゴール・169 のターゲットから構成され、地球上の「誰一人取り残さない（leave no one behind）」ことを誓っている。 SDGs は発展途上国のみならず、先進国自身が取り組むユニバーサル（普遍的）なものである。（外務省ホームページ）
SNS（ソーシャルネットワークワーキングサービス）	人と人との社会的な繋がりを維持・促進する様々な機能を提供する、会員制のオンラインサービス。Twitter、Facebook、LINE 等のサービスがある。Web サイトや専用のスマートフォンアプリ等で閲覧・利用することができる。（IT 用語辞典 e-Words）
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（Society）のこと。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、「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。（内閣府「科学技術政策」）
UI（ユーザーインターフェース）	機器やソフトウェア、システム等とその利用者の間で情報をやり取りする仕組み。コンピュータの主なユーザーインターフェースは、ディスプレイ装置等の画面表示、マイクやスピ

用 語	用語説明
	一カー、イヤフォンによる音声入出力、キーボード等による文字入力がある。また、マウスやペンタブレット、タッチパネル、ジョイスティック等による（画面上の）位置や方向の入力、カメラ等による画像・映像入力及びこれらの組み合わせによって構成されることが多い。（IT 用語辞典 e-Words）
UX（ユーザーエクスペリエンス）	ある製品やサービスとの関わりを通じて利用者が得る体験及びその印象の総体。対象物の機能や性能、内容、使い勝手といった性質そのものよりも、それを通じて利用者が得られる経験がどのようなものであるかに着目する概念である。（IT 用語辞典 e-Words）
Wi-Fi（The Standard for Wireless Fidelity）	無線 LAN 機器が標準規格である IEEE 802.11 シリーズに準拠していることを示すブランド名。また、無線 LAN 自体のこと。（IT 用語辞典 e-Words）
アプリケーションソフトウェア（アプリ）	アプリケーションソフトウェアとは、ある特定の機能や目的のために開発・使用されるソフトウェアのこと。「アプリケーション」（application）あるいは「アプリ」（app、apps）と省略されたり、「応用ソフト」と訳されたりすることもある。（IT 用語辞典 e-Words）
クラウドサービス（クラウド）	従来は手元のコンピュータに導入して利用していたようなソフトウェアやデータ、あるいはそれらを提供するための技術基盤（サーバ等）を、インターネット等のネットワークを通じて必要に応じて利用者に提供するサービス。 「ASP サービス」「SaaS」「PaaS」等とほぼ同様の概念だが、これらを包含したより包括的な概念で、何らかのコンピューティング資源（ソフトウェア、ハードウェア、処理性能、記憶領域、ファイル、データ等）を、ネットワークを通じて利用する形態の総称として用いられることが多い。（IT 用語辞典 e-Words）
グループウェア	組織や集団の内部で情報の共有をしたり、コミュニケーションを取ることができるソフトウェアのこと。（IT 用語辞典 e-Words）
シビックテック	技術を活用して市民が中心となって社会課題を解決しようとする活動のこと。（総務省「情報通信白書」（令和 2 年版））
スタートアップ	イノベーションを生み出し、社会変革をうながす創業間もな

用 語	用語説明
	い企業のこと。（東京都ホームページ）
スマート自治体	システムやAI等の技術を駆使して、効果的・効率的に行政サービスを提供する自治体のこと。住民・企業等にとっての利便性向上（行政サービスの需要サイド）、自治体の人的・財政的負担の軽減（行政サービスの供給サイド）を目的としている。（「地方自治体における業務プロセス・システムの標準化及びAI・ロボティクスの活用に関する研究会報告書」）
全国瞬時警報システム（J-ALERT）	消防庁が管理・運用しているシステムのこと。津波や地震等対処に時間的余裕のない事態が発生した場合に、通信衛星を用いて国（消防庁）から情報を送信し、市町村の同報系防災行政無線を自動起動する等して、住民に緊急情報を瞬時に伝達することができる。（一般財団法人「自治体衛星通信機構」）
チャットボット	メッセージサービス上でのユーザからの問いかけに対して自動応答する技術。（総務省「自治体におけるAI活用・導入ハンドブック」）
デジタルデバイド	ICT技術を使える人と、そうでない人との間で生じる、地域的身体的社会的な格差。及びそれにとまなう社会問題。（総務省「情報通信用語集」）
デジタル庁	令和3（2021）年9月1日に創設された。デジタル社会形成の司令塔として、未来志向のDX（デジタルトランスフォーメーション）を大胆に推進し、デジタル時代の官民のインフラを今後5年で一気に作り上げることを目指す。徹底的な国民目線でのサービス創出やデータ資源の利活用、社会全体のDXの推進を通じ、全ての国民にデジタル化の恩恵が行き渡る社会を実現すべく、取組を進めていくとしている。（デジタル庁ホームページ）
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こと。 通称デジタル手続法案（正式名称：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案）の「デジタル化の基本原則」の1つとして定められている。（「デジタル手続法案の概要」）
テレワーク	Tele（離れて）とWork（仕事）を組み合わせた造語。本拠地のオフィスから離れた場所で、ICTをつかって仕事をする事。テレワークは働く場所で分けると、自宅で働く在宅勤務、移動中や出先で働くモバイル勤務、本拠地以外の施設で働く

用 語	用語説明
	サテライトオフィス勤務がある。（厚生労働省「テレワーク総合ポータルサイト」）
ノーコード・ローコード開発ツール	グラフィカル・ユーザー・インタフェース（GUI）を操作してアプリケーションを開発できます。このため、技術的なハードルが低くなり、誰でも簡単にアプリケーションを開発できる。（日経ガバメントテクノロジー）
ぴったりサービス	「マイナポータル」内のサービスの一つで、知りたい制度・手続の簡単検索、オンライン申請、申請書のオンライン入力、印刷の３つを行うことができる。（デジタル庁「ぴったりサービスについて」）
ファイルサーバ	ネットワーク上で他の機器に機能を提供するサーバの一種で、OS のファイル共有機能を用いて他のコンピュータから読み書き可能なストレージ（外部記憶装置）を提供するもの。（IT 用語辞典 e-Words）
ベース・レジストリ	公的機関等で登録・公開され、様々な場面で参照される、人、法人、土地、建物、資格等の社会の基本データであり、正確性や最新性が確保された社会の基盤となるデータベース。（「データ戦略タスクフォース第一次とりまとめ」）
マイナポータル（情報提供等記録開示システム）	マイナンバー制度で、個人ごとに設けられるポータルサイトの名称。行政機関が保有する自分の特定個人情報の内容やそのやり取りの記録、自分への通知等を、パソコンや携帯端末を利用して閲覧できる。名称は、同制度の広報用ロゴマークの愛称「マイナちゃん」に由来する。（デジタル大辞泉）
無線 LAN	無線でデータの送受信を行なう構内通信網（LAN：Local Area Network）のこと。特に、IEEE 802.11 諸規格に準拠した機器で構成されるコンピュータネットワークのことを指す場合が多い。（IT 用語辞典 e-Words）
ワーク・ライフ・バランス	老若男女誰もが、仕事、家庭生活、地域生活、個人の自己啓発等、様々な活動について、自ら希望するバランスで展開できる状態であること。（「「ワーク・ライフ・バランス」推進の基本的方向報告」）

4 アンケート調査

1. アンケート調査の概要

① アンケート調査の目的

市民のインターネットの利用状況、デジタル行政サービスの利用状況及び満足度、行政のデジタル化に対する懸念等を把握することを目的にアンケート調査を実施しました。なお、各種アンケート調査結果の詳細については、別冊の資料編として取りまとめています。

② アンケート調査の期間

令和3（2021）年9月1日（水）から9月30日（木）まで

③ アンケート調査の対象及び回収

多くの市民から意見をいただくため、以下の5つの方法で実施しました。

● 一般市民向けアンケート調査

調査対象	昭島市内に在住する18歳以上の市民 3,000人
抽出方法	令和3（2021）年8月1日現在の住民基本台帳から無作為抽出
調査方法	郵送配布、郵送回収（料金受取人払いの返信用封筒を添えて郵送） 又はインターネット回答（アンケートツール「クエスタント」を使用）
調査期間	令和3（2021）年9月1日（水）～9月30日（木）
回答数	1,314人
回答率	43.8%

● Web アンケート調査

調査対象	市公式ホームページにアクセスした方（任意回答）
調査方法	インターネット回答（アンケートツール「クエスタント」を使用）
調査期間	令和3（2021）年9月1日（水）～9月30日（木）
回答数	75人

●高齢者対象アンケート調査

調査対象	昭島市老人クラブ連合会の会員の方 3,522 人
調査方法	各クラブの役員による対面配布、対面回収
調査期間	令和3（2021）年9月2日（木）～9月30日（木）
回答数	1,644 人
回答率	46.7%

●視覚障害者対象アンケート調査

調査対象	昭島市内の視覚障害者団体
調査方法	団体の役員に対し対面ヒアリング形式
調査期間	令和3（2021）年10月

●聴覚障害者対象アンケート調査

調査対象	昭島市内の聴覚障害者団体
調査方法	団体の役員に対し対面ヒアリング形式
調査期間	令和3（2021）年10月

④アンケート調査の項目

- ・基本属性（年代、世帯構成）
- ・インターネットの利用状況
- ・昭島市が発信する情報の入手状況
- ・昭島市のこれまでのデジタル化の取組に対する満足度
- ・昭島市のこれからのデジタル化の取組に対するニーズ
- ・デジタル化が進むことに対する懸念
- ・自由意見

2.アンケート結果（一般市民向けアンケート調査）

①インターネットの利用状況

年代別にインターネットの利用状況を見ると、インターネットを「日常的に（ほぼ毎日）利用している」人の割合は、10代～50代は高いですが、60代～80歳以上にかけて次第に減少しています。

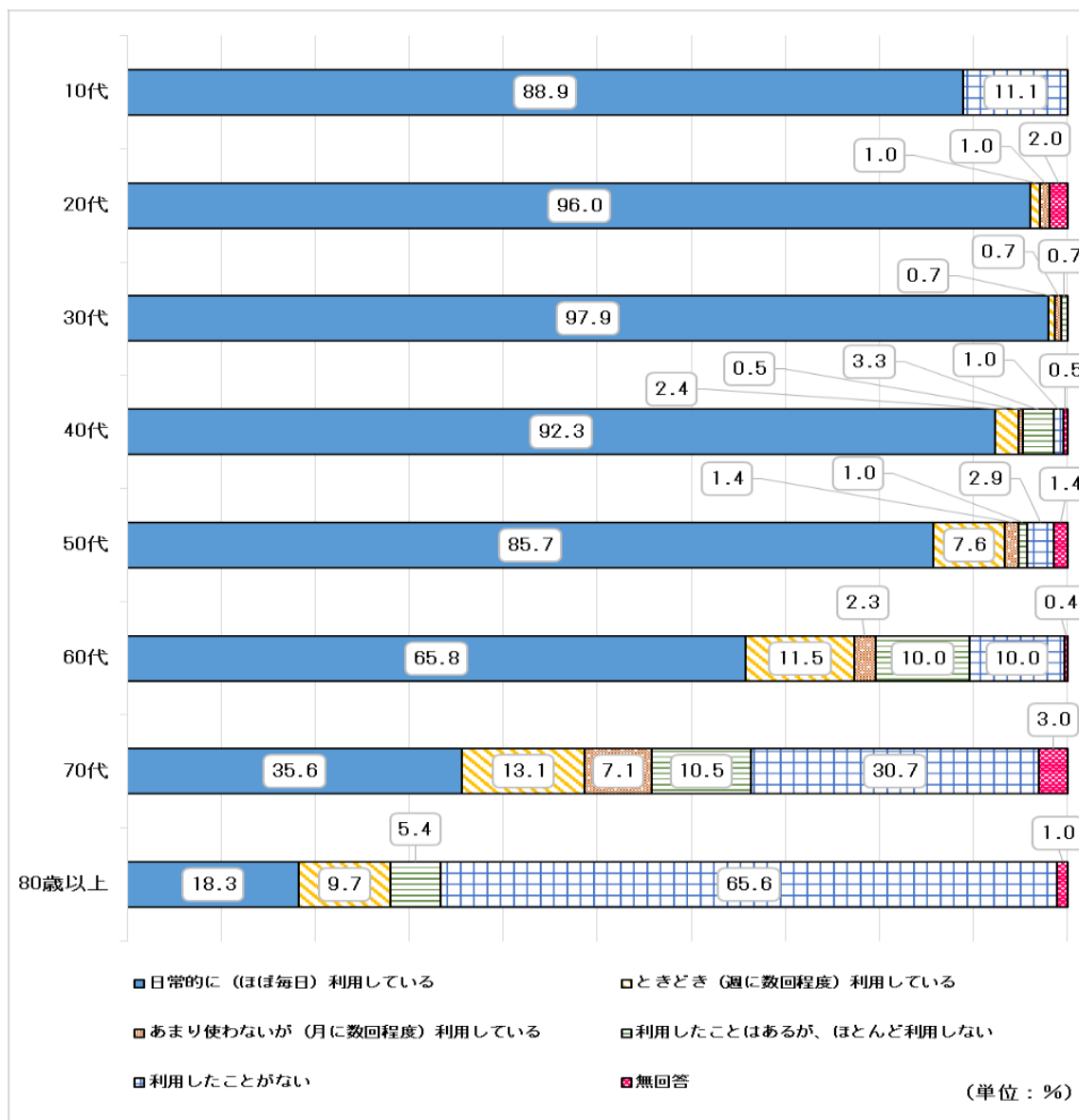
特に、80歳以上の年齢層を見ると、インターネットを「利用したことがない」人が当該年齢層の中で半数以上を占めていることが分かります。

【今後の対応】

インターネットに慣れている人に対しサービス向上を図っていくことは必要ですが、それだけではなく、インターネットに慣れていない人に対し手を差し伸べて

いくことにもあわせて取り組んでいくことが必要と考えられます。

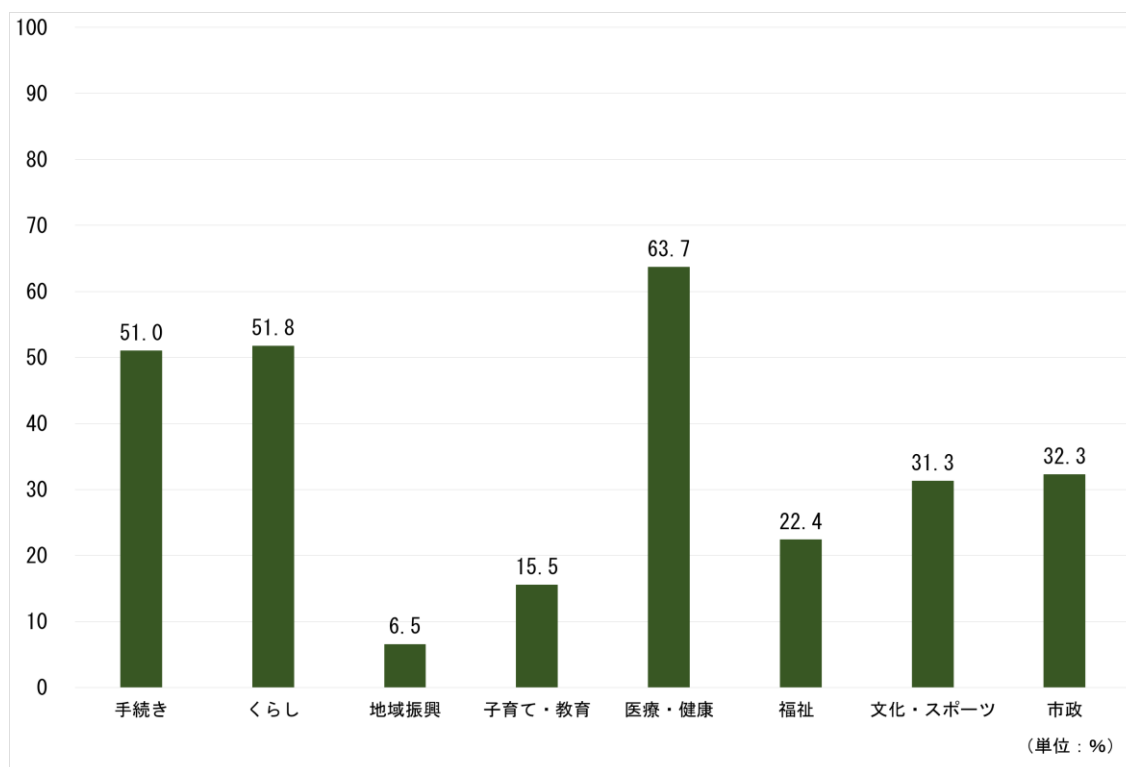
市民向けアンケート調査結果（インターネットの利用頻度）



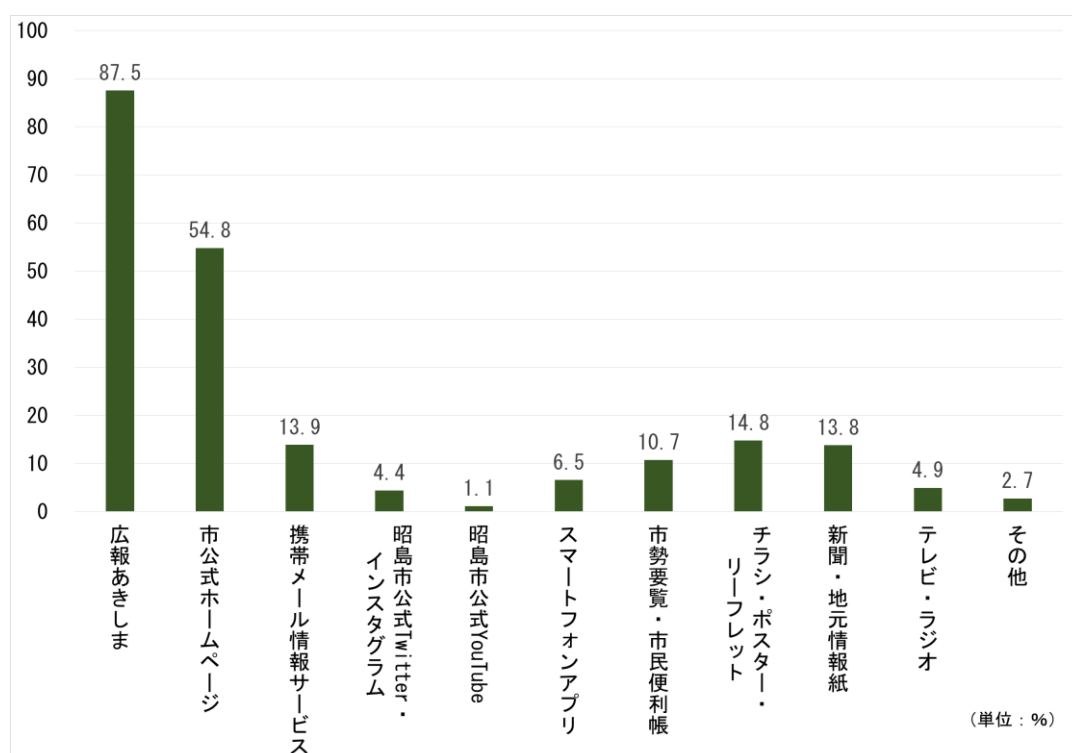
②昭島市が発信する情報の入手状況

昭島市の情報をどのような手段で入手しているかを調査しました。調査の結果、市内医療機関や予防接種といった「医療・健康」に関する情報、Aバス、ごみ、水道といった「くらし」に関する情報、各種証明書といった「手続」に関する情報に半数以上がアクセスしていることが分かりました。そして、これらの情報は、主に「広報あきしま」と「市公式ホームページ」から入手していることが分かりました。

市民向けアンケート調査結果（市民の皆様が入手している主な情報）



市民向けアンケート調査結果（昭島市が発信する情報の入手手段）



【今後の対応】

市民が慣れ親しんでいる「広報あきしま」と「市公式ホームページ」について、より使い勝手が良いサービスへ向上させていくことが必要と考えます。

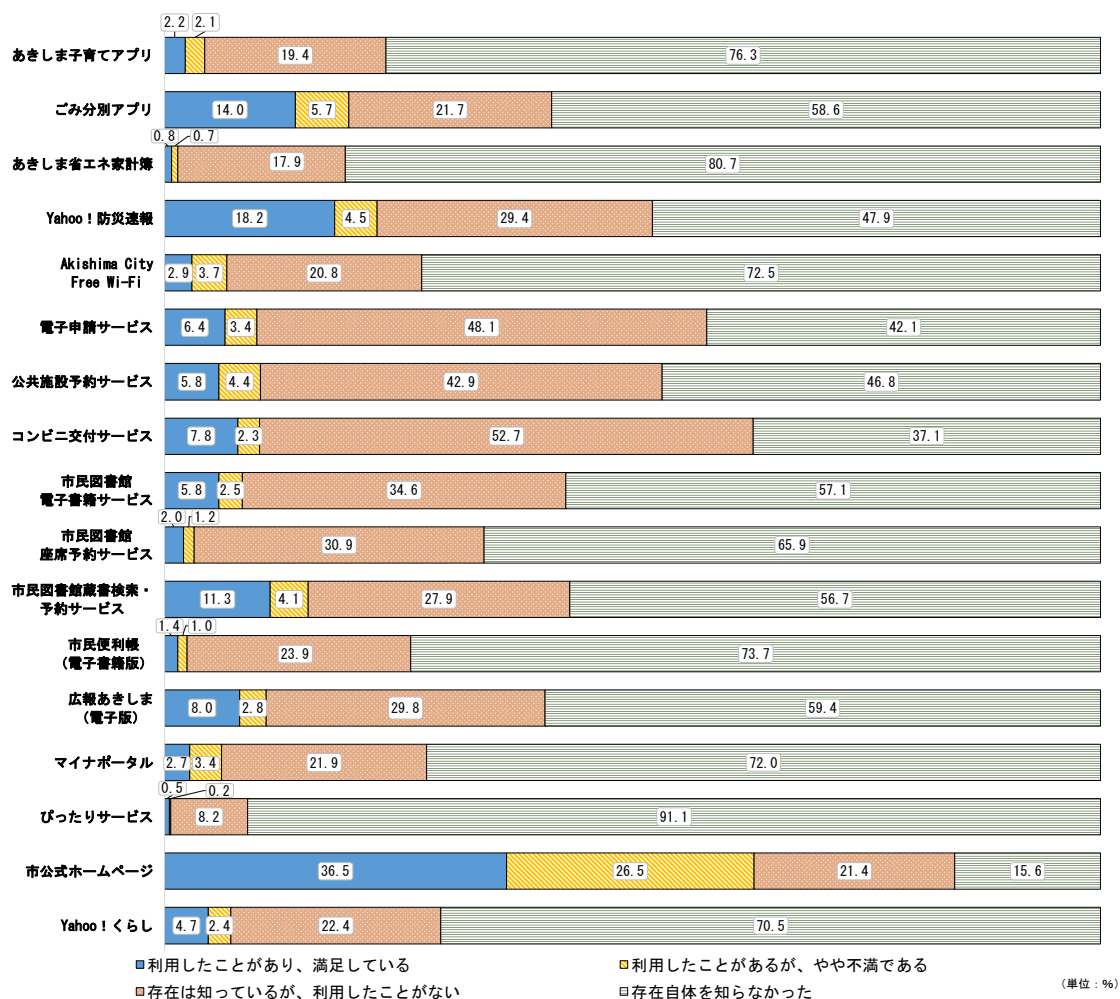
また、「医療・健康」「くらし」「手続」等、市民からのアクセスが多い情報については、必要な情報を見つけやすいように、「広報あきしま」と「市公式ホームページ」の充実化を図る必要があります。

③昭島市のこれまでのデジタル化の取組に対する満足度

現在の昭島市の行政サービスについて、市民の認知度と満足度を調査しました。「市公式ホームページ」が最も認知度や満足度が高く、次いで「Yahoo!防災速報」、「昭島市ごみ分別アプリ」であることが分かりました。

一方で、「市公式ホームページ」を除いた行政サービスは、多くの市民に存在を認知されていないことが分かりました。また、「市公式ホームページ」についても、利用はしているものの、サービス内容に不満を抱いているという回答が一定数を占めていることが分かりました。

市民向けアンケート調査結果（昭島市のこれまでのデジタル化の取組に対する満足度）



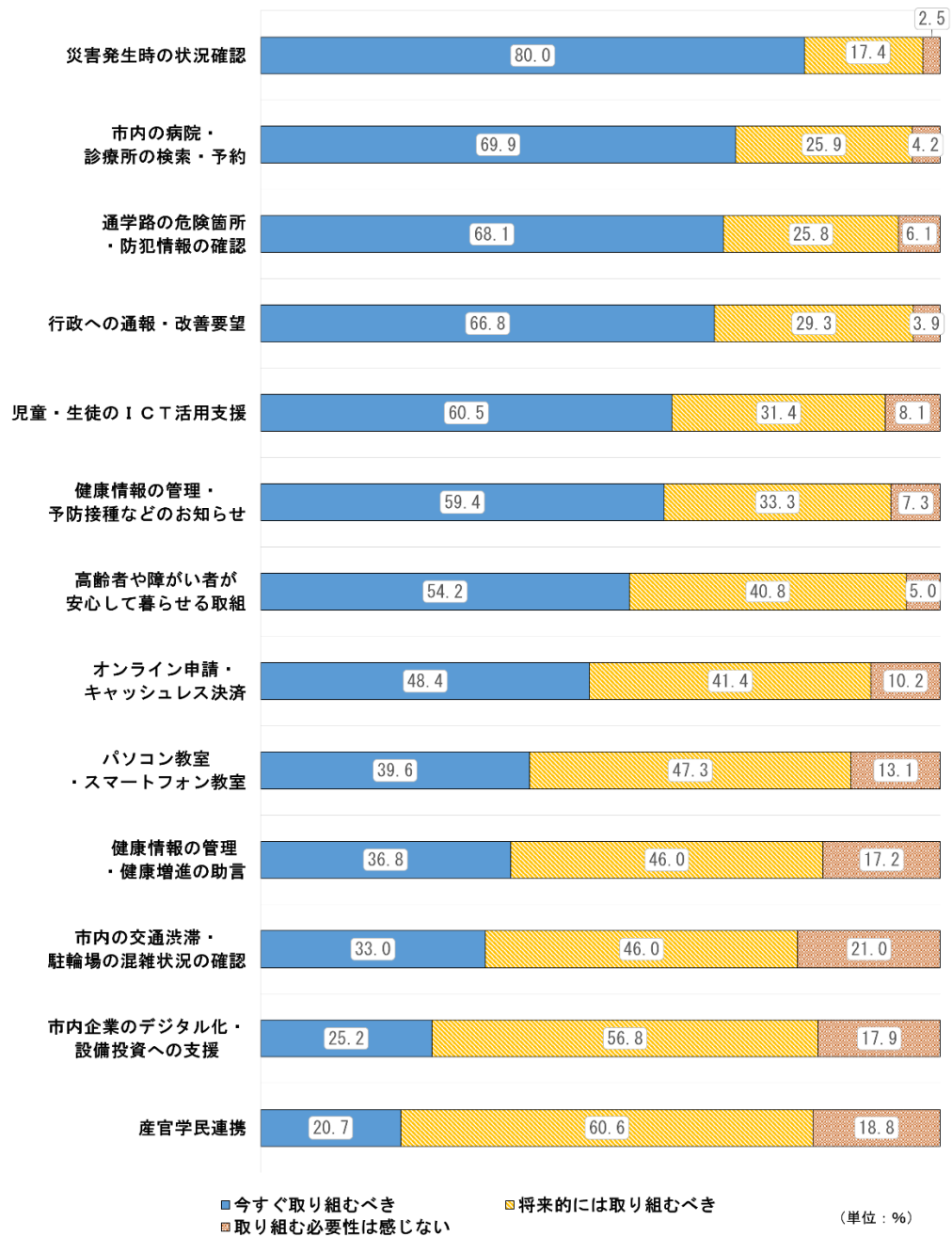
【今後の対応】

昭島市の行政サービスについて、市民にとってどのようなメリットがあるのか、そのサービスの利用方法も含めて周知していくことが必要と考えられます。「市公式ホームページ」については、市民が知りたい情報に簡単にたどり着けないという意見も多く聞かれたことから、UIの向上を含め、さらなる充実化を図る必要があります。

④昭島市のこれからのデジタル化の取組に対するニーズ

これからの昭島市に求めるデジタル化の取組に対する優先度を調査しました。全ての分野（手続・くらし・地域振興・子育て・教育・医療・健康・福祉・文化・スポーツ・市政）の取組について、「今すぐ又は将来的には取り組む必要がある」との回答がありましたが、特にくらしの安全・安心に繋がる取組や、子育てや教育を支援する取組、医療・健康・福祉の利便性を高める取組について、関心が高いことが分かりました。

市民向けアンケート調査結果
(昭島市のこれからのデジタル化の取組に対するニーズ)



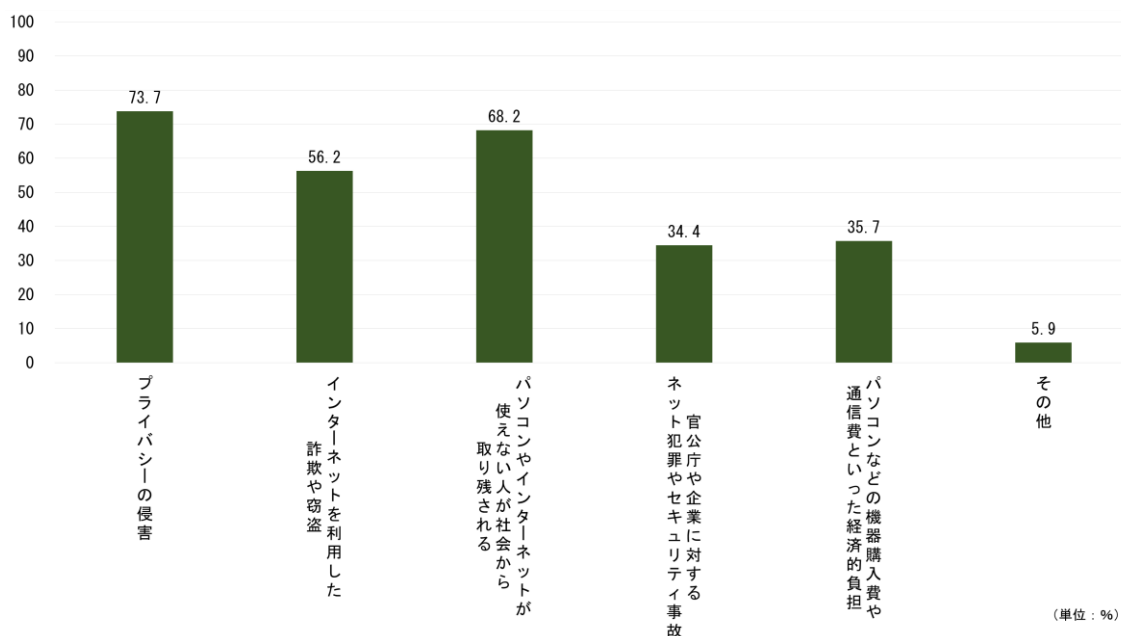
【今後の対応】

本計画に掲げるデジタル化施策の中で、特に、くらしの安全・安心に繋がる取組や、子育てや教育を支援する取組、医療・健康・福祉の利便性を高める取組を推進していく旨を反映していくことが必要と考えられます。

⑤デジタル化が進むことに対する懸念

市民の皆様が抱えている、デジタル化が進むことに対する懸念や不安について調査しました。「個人情報の漏えいによるプライバシーの侵害」や、「パソコンやインターネットを使わない人が社会から取り残される」といった情報セキュリティやデジタルデバイドに対する不安を抱えている方が多いことが分かりました。

市民向けアンケート調査結果（デジタル化が進むことに対する懸念）



【今後の対応】

市民の皆様が抱えている個人情報の漏えいやデジタル化が進むことで社会から取り残される不安を取り除く必要があります。そのため、情報セキュリティ対策を徹底し市民の安全・安心を確保していくことや、デジタルデバイド対策として講習会や窓口支援等を進めていきます。特に、障がいのある方や高齢者、インターネットの利用に慣れていない人を取り残さない対策に取り組んでいきます。

3.アンケート結果の総括

市民の皆様にとって、必要なときに、必要なサービスを簡単に受けられるようにするために、市民のニーズを的確に把握し必要とされるサービスをタイムリーに提供できるようにしていくことが必要になります。さらに、市民の皆様へのサービスの提供の水準をこれまで以上に維持・向上していくためには、将来的に、本市の職員数の確保が困難となることを想定した上で、デジタル技術の積極的な活用と、BPR の徹底が必要不可欠です。

また、デジタル化が進むことに対する懸念についても多くの意見をいただきました。本計画に掲げるデジタル化施策のなかで、情報セキュリティ対策を徹底し市民の安全・安心を確保していくことや、デジタルデバイド対策として講習会や窓口支援等を進めていく旨を計画に反映していくことが必要と考えられます。なお、講習会等の開催にあたっては、自治会や老人クラブ等の地域コミュニティと連携することで、誰もが気軽に参加できるための工夫が大切です。

高齢者や障がいのある方からは、デジタルデバイドについての懸念を各種アンケート調査の自由意見にて多くいただきました。例えば、デジタル化の波に残さないで欲しい、デジタル化に追いついていけない人のケアを積極的にして欲しいという意見です。これらの意見を踏まえ、インターネットの利用に慣れている人には、デジタルファーストに向けた取組を推進していくことが効果的ですが、同時に、インターネットの利用に慣れていない人には、デジタルファーストの流れに残されないような対策を講じる必要があります。

本市においては、デジタル化の推進が単に事務処理の効率化に留まることなく、市民の皆様に対し、サービスがより充実し利便性の向上を実感できる施策の展開に努めています。あわせて、「誰一人取り残さない」ためのデジタルデバイド対策についても、積極的に取り組んでいくことが不可欠であることを再認識したところです。

5 パブリックコメント結果

1.意見を募集した期間

令和3（2021）年12月17日（金）から令和4（2022）年1月17日（月）午後5時まで

2.意見の提出について

①意見を提出した人の数

3人

②意見の提出方法

持参	0件
郵送	1件
ファクシミリ	0件
電子メール	2件

③意見の数

15件（10項目）

<意見の該当項目>

・デジタルデバイド対応	1件
・デジタルデバイドへの対応	2件
・Free Wi-Fi の拡充	1件
・電子行政サービス利用状況	1件
・デジタル化人材確保	1件
・ビッグデータの利活用	1件
・情報セキュリティ対策	1件
・電子行政サービスの拡充	1件
・学校教育における ICT 化の推進	5件
・テレワーク環境整備事業の推進	1件

昭島市デジタル化推進計画

発行年月 令和4（2022）年3月

発行 昭島市

編集 総務部情報推進課

住所 東京都昭島市田中町一丁目17番1号

電話 042-544-5111（代表）

FAX 042-546-5496

