

笛吹市DX推進計画（案）

令和6年 月

目次

1	DXを推進する背景・・・・・・・・・・	1
(1)	社会環境の変化・・・・・・・・・・	1
(2)	国と山梨県の動向・・・・・・・・・・	2
(3)	自治体DX・・・・・・・・・・	4
2	計画の位置付け・・・・・・・・・・	5
3	計画期間・・・・・・・・・・	6
4	目指す姿と基本方針・・・・・・・・・・	7
5	DX推進に向けた取組・・・・・・・・・・	8
(1)	地方自治体に取り組むべき事項・・	8
(2)	本市の取組・・・・・・・・・・	10
(3)	取組内容・・・・・・・・・・	11
(4)	実施スケジュール・・・・・・・・・・	12
6	推進に向けて・・・・・・・・・・	13
(1)	DX推進体制・・・・・・・・・・	13
(2)	進捗管理・・・・・・・・・・	14
7	用語解説・・・・・・・・・・	15

1 DXを推進する背景

近年、情報通信技術（ICT）は急速に進展しており、ネットワークやデジタル技術の発展は、生活様式を変化させ、社会構造や経済構造にも影響を与えています。また、新型コロナウイルスの感染拡大は、我が国における働き方を柔軟化、多様化させ、感染拡大防止のためのテレワークなど「新しい生活様式」に対応することが求められることとなりました。コロナ収束後の現在においても、市民生活や企業活動など様々な場面で、デジタル技術を活用して社会改革を進めるデジタルトランスフォーメーション（DX）が必要とされています。

そのような中、国では、令和2年12月に、自治体のDXを加速させるため「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、各自治体において情報システムの標準化・共通化、行政手続きのオンライン化、AI・RPAの利用促進などを求めています。

本市では、第二次笛吹市総合計画において、市の将来像に「ハートフルタウン笛吹～優しさあふれるまち～」を掲げており、その実現に向けては、少子高齢化や人口減少などの課題に対応するため、あらゆる市民がデジタル化の恩恵を享受することでライフスタイルやニーズに合った心豊かな暮らしを営むことが必要です。

社会環境の変化や国の動向、本市が目指す市の将来像実現のためにも、DXの推進は必要不可欠なものとなっています。

（1）社会環境の変化

①労働力の不足

我が国では、少子化による人口減少、それに伴う労働力の絶対量が不足することが懸念されています。本市においても、多様化する行政ニーズに素早く対応し、市民サービスの維持向上を図るためには、人材の確保が必須です。絶対量が不足する中、労働力の確保は困難になることが想定されることから、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。

②情報通信技術の急速な発展

情報通信技術の進歩と通信ネットワークの拡大、データを活用した技術の発展は、すさまじいスピードで進んでいます。誰もが簡単に情報を収集し、発信できる現在において、ICTの活用の幅はますます広がり、私たちの生活をより便利で豊かに変えるものと見込まれます。自治体には、情報通信技術の発展に対応し、ライフスタイルに応じた行政サービスが求められています。

③SDGsの推進

SDGsは、平成27年9月の国連サミットで採択された、先進国・途上国全ての国を対象とする、持続可能な世界を実現するための世界共通の目標です。17のゴール・169のターゲットから構成され、地球上の誰一人として取り残さない社会の実現を目指しています。本市においても、市の将来像実現に向け取り組むことがSDGs達成に資するものであるとしており、SDGsの実現の手段として、DXの推進は非常に重要なものであると捉えています。

(2) 国と山梨県の動向

国においては、平成28年1月の「第5期科学技術基本計画」で掲げた「超スマート社会（Society 5.0）」構想から始まり、令和2年12月の「自治体DX推進計画」の策定、令和3年5月の「デジタル関連6法」の成立、令和3年9月の「デジタル庁」の創設などを行い、DXを急速に進めています。

①超スマート社会（Society 5.0）

超スマート社会(Society 5.0)とは、日本が目指すべき未来社会の姿として、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」において掲げられた概念です。「サイバー空間とフィジカル空間（現実社会）を高度に融合させることにより、地域、年齢、性別、言語等による格差なく、多様なニーズ、潜在的なニーズにきめ細かく対応したモノやサービスを提供することで、経済的発展と社会的課題の解決を両立し、人々が快適で活力に満ちた質の高い生活を送ることのできる、人間中心の社会」で、人々に豊かさをもたらすことが期待されるとしています。



出典：内閣府ホームページ

②自治体デジタル・トランスフォーメーション(DX)推進計画

平成29年5月に、国民と事業者の利便性向上に重点を置き、デジタル技術を活用した行政サービス改革を進める「デジタル・ガバメント推進方針」が策定され、その方向性を具体化し実現するため、「デジタル・ガバメント実行計画」が平成30年1月に策定されました。令和2年12月に、国は「デジタル・ガバメント実行計画」で示された、自治体の情報システムの標準化・共通化などデジタル社会構築に向けた各施策を効果的に実行していくためには、国が主導的に役割を果たしつつ、自治体全体として、足並みを揃えて取り組んでいく必要があるとして、自治体が重点的に取り組むべき事項や内容を具体化するとともに、国の支援策等をまとめ「自治体DX推進計画」として策定しました。

③デジタル化推進に関する法律

平成13年1月にIT政策全体の基本理念や重点計画を定めた法律として「高度情報通信ネットワーク社会形成基本法（IT基本法）」が施行されました。平成28年12月には官民データ活用の推進に向けた基本理念や施策の基本事項を定めた「官民データ活用推進基本法」が、令和元年12月には行政のデジタル化に関する基本原則及び行政手続きの原則オンライン化のために必要事項を定めた「デジタル手続法」が公布され、行政手続きのデジタル化の3原則（①デジタルファースト、②ワンスオンリー、③コネクテッド・ワンストップ）が基本原則として定められることとなりました。令和3年9月にはIT基本法が抜本改正された「デジタル社会形成基本法」が施行され、デジタル社会の形成に向けて、その基本理念や施策の策定に係る基本方針、行政や事業者の責務、デジタル庁の設置などが定められました。

④デジタル社会の実現に向けた改革の基本方針

令和2年12月に「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、IT基本法の見直しの考え方、デジタル庁設置の考え方等について、政府の方針が示されました。デジタル社会を形成するため、①オープン・透明、②公平・倫理、③安全・安心、④継続・安定・強靱、⑤社会課題の解決、⑥迅速・柔軟、⑦包摂・多様性、⑧浸透、⑨新たな価値の創造、⑩飛躍・国際貢献を基本原則とした施策を展開していくこととしています。

⑤デジタル田園都市国家構想

デジタル田園都市国家構想は、令和4年6月に閣議決定された構想で、デジタルの力で、地方の個性を活かしながら社会課題の解決と魅力向上を図り、「地方に都市の利便性を、都市に地方の豊かさ」を実現して、全国どこでも誰もが便利で快適に暮らせる社会を目指しています。

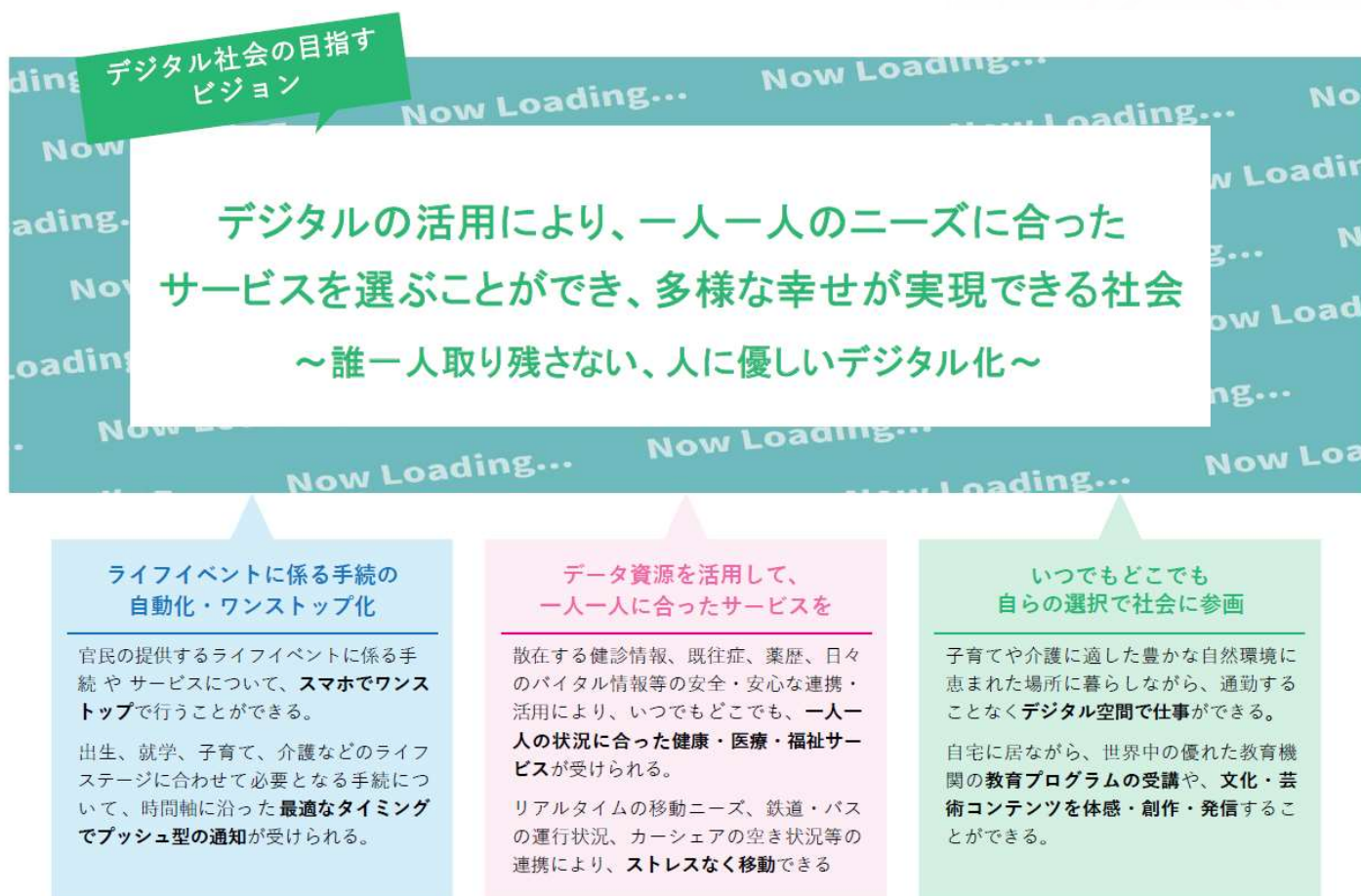
⑥山梨県DX推進計画

山梨県では令和3年3月に「山梨県デジタルトランスフォーメーション推進計画」を策定し、令和6年3月には総務省の自治体DX推進計画を踏まえた「山梨県DX推進計画」を策定しました。「人材育成」、「産業」、「暮らし」、「行政」という4つの観点からDXを推進することとしています。

(3) 自治体DX

自治体DXとは、「デジタル社会の実現に向けた改革の基本方針」において、国が目指すべきデジタル社会のビジョンとして示した「デジタルの活用により、一人ひとりのニーズに合ったサービスを選ぶことができ、多様な幸せが実現できる社会～誰一人取り残さない、人に優しいデジタル化～」を実現するため、自治体がデジタル技術を活用して、住民の利便性や行政サービスの価値を高めることを指します。自治体DXの推進は、デジタル田園都市国家構想の目指す「全国どこでも誰もが便利で快適に暮らせる社会」の達成に寄与するものと考えます。

住民に身近な行政を担う自治体の役割は極めて重要であり、自治体においても、国と歩調を合わせてデジタル社会の実現に向けた取組を推進することが求められています。



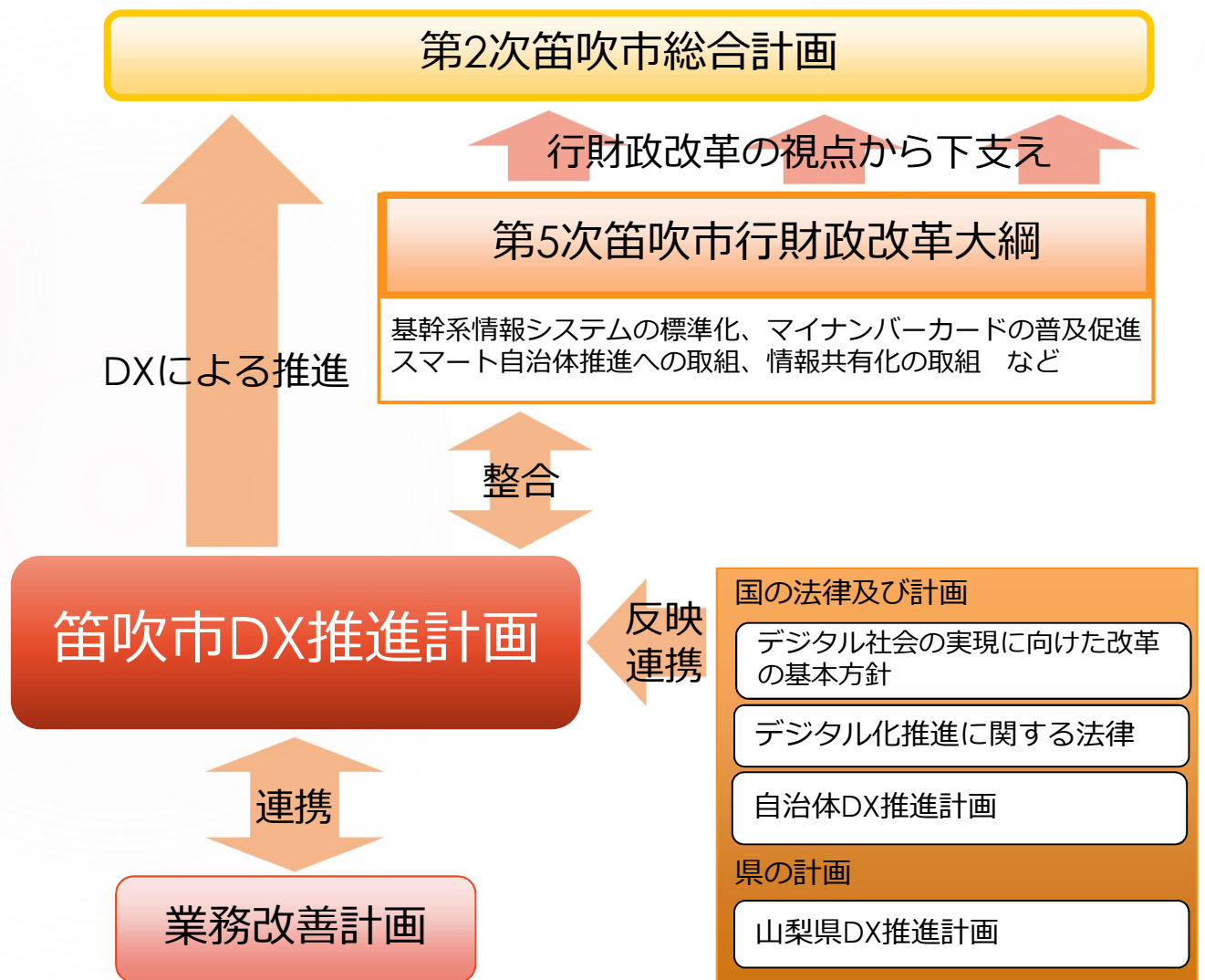
出典：デジタル庁ホームページ

2 計画の位置付け

本計画は、「第2次笛吹市総合計画」に掲げた将来像の実現を、デジタル化の取組により推進するものです。「第5次笛吹市行財政改革大綱」との整合性も図りながら、本計画を本市のDXに係る施策の基本計画として位置づけ、その推進を図るとともに、「業務改善計画」とも連携を取り、ともにBPR推進の“両輪”を担うことを念頭に取り組んでいきます。

また、本計画は自治体が重点的に取り組むべき事項や内容を具体化するため、総務省が令和2年12月に策定した「自治体DX推進計画」に対応しており、官民データ活用推進基本法（平成28年法律第103号）第9条に基づく「市町村官民データ活用推進計画」として位置付けます。

さらに、本計画が少子高齢化や人口減少、ライフスタイルや価値観の多様化などの課題解決に対応し、市の将来像実現に向けてDXの推進に取り組むことで、SDGsの達成に寄与します。



3 計画期間

国の「自治体DX推進計画」と同時に推進する必要があること、本市の第二次笛吹市総合計画」と整合性を図る必要があることから、本計画によるDXの計画期間は令和6年度から令和7年度までとします。なお、計画期間内であっても、国及び県の動向、社会情勢、本市の施策の成果等を踏まえ、適宜見直しを行います。

年度	R2 (2020)	R3 (2021)	R4 (2022)	R5 (2023)	R6 (2024)	R7 (2025)	R8 (2026)	...
市の 計画等	第二次笛吹市総合計画							
					笛吹市DX推進計画			
国の 計画等		自治体デジタル・トランスフォーメーション（DX）推進計画						
県の 計画等		山梨県デジタルトランスフォーメーション推進計画		山梨県DX推進計画				

4 目指す姿と基本方針

本市の自治体DXの目指す姿は、デジタル化の取組による、市の将来像「ハートフルタウン笛吹～優しさあふれるまち～」の実現であり、デジタル技術やデータを活用し、市民の利便性を向上させるとともに、職員の業務の効率化を図り、効率化から生まれる人的資源を行政サービスの質の向上につなげていくことを目指します。

本市では、「窓口DX」、「業務改善DX」、「地域活性化DX」を基本方針に掲げ、DXを推進していきます。

目指す姿

デジタル化の取組による
「ハートフルタウン笛吹～優しさあふれるまち～」の実現

目標

市民の利便性の向上及び職員の業務の効率化

基本方針

窓口DX

行政手続きのオンライン化だけでなく、対面での窓口対応についても改革を行い、住民の利便性の向上を図ります。
このことにより生み出された職員の余力は、きめ細かな相談業務等、利用者に寄り添った対応へシフトします。

業務改善DX

作業効率を見直し、業務プロセスを改善することで、生産性の向上を図ります。業務改善により生まれた人的資源等の最適配置を行い、政策の企画立案等の充実を図るほか、市民と接する機会を増やすことで、市民の利便性の向上を図ります。

地域活性化DX

市民の暮らしや地域社会全体へデジタル化を浸透させ、笛吹市の資源や魅力を生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。

5 DX推進に向けた取組

(1) 地方自治体が取り組むべき事項

国は、「自治体DX推進計画」において、地方自治体が取り組むべき事項や内容を、次のとおり示しています。

重点取組事項	取組方針概要
①自治体フロントヤード改革の推進	住民の生活スタイルやニーズの多様化に合わせて、オンライン化だけでなく、住民と行政との接点（フロントヤード）の改革を推進していく。フロントヤードの手続きを直接データで対応しバックヤードの効率化を進め、業務改善に繋げる。このことにより生まれた人的・空間的リソースの最適配置を行い、相談等のきめ細やかな業務へのシフト・地域課題の解決の場として活用する。
②自治体の情報システムの標準化・共通化	目標時期を令和7年度とし、ガバメントクラウドの活用に向けた検討を踏まえ、基幹系20業務システムについて国の策定する標準仕様に準拠したシステムへ移行する。
③公金収納におけるeLTAXの活用	取扱件数が多い国民健康保険料、介護保険料及び後期高齢者医療保険料等や区域外にも納付者が広く所在する使用料等の公金については、どの地方公共団体もeLTAXを活用した納付が行えるようにする。それ以外の公金についても、eLTAXを積極的に活用する。
④マイナンバーカードの普及促進・利用の推進	マイナンバーカードをデジタル基盤として捉え、行政手続きのオンライン・デジタル化に利活用するほか、カード取得に向けた環境整備を進める。
⑤セキュリティ対策の徹底	地方公共団体の業務システムの標準化・共通化の取組やサイバーセキュリティの高度化・巧妙化を踏まえ、情報セキュリティ対策の徹底に取り組む。
⑥自治体のAI・RPAの利用推進	AI・RPA導入ガイドブックを参考に、AIやRPAを導入・活用を推進する。
⑦テレワークの推進	テレワーク導入事例や手引き等を参考に在宅勤務、サテライトオフィス勤務、モバイルワークを含むテレワーク導入活用に取り組む。セキュリティポリシーガイドライン等に基づき、情報セキュリティの確保にも努める。



自治体DXの取組とあわせて取り組むべき事項	取組方針概要
⑧デジタル田園都市国家構想の実現に向けたデジタル実装の取組の推進・地域社会のデジタル化	デジタル技術を活用してどのように住民サービスを提供するのか、どのようにまちづくりを進めていくのかを地域の事業者や市民を幅広く巻き込みながらデザインする。
⑨デジタルデバйд対策	「デジタル活用支援推進事業」の周知、NPOや地域おこし協力隊等地域の幅広い関係者と連携した地域住民に対するきめ細やかなデジタル活用支援を実施する。
⑩デジタル原則を踏まえた条例等の規制の点検・見直し	国は、アナログ規制の「一括見直しプラン」に沿って、法律・政令・省令について規制・制度の見直しを行う。地方公共団体においても国と同様に、「地方公共団体におけるアナログ規制の点検・見直しマニュアル」や国の取組状況を参考にしながら、デジタル化を阻害する条例、規制等について、見直しを行う。

各自治体においては、重点取組事項以外の事項についても、地域の実情や課題、住民ニーズに応じ、自主的・主体的にDXに取り組んでいます。「自治体DX推進計画」では、各自治体の取組の参考として、次のとおり示しています。

必要に応じ実施を検討する事項	重点計画等における方向性
⑪BPRの取組の徹底	デジタル化の推進に際して、オンライン化等が自己目的とならないよう、本来の行政サービス等の利用者の利便性向上及び行政運営の効率化等に立ち返って、業務改革（BPR）に取り組む。
⑫オープンデータの推進・官民データ活用の推進	官民データ活用推進基本法では、地方公共団体は、国と同様に、保有するデータを国民が容易に利用できるような必要な措置を講ずることとされている。国は、地域がオープンデータを利活用できるよう、RESAS等の情報を支援を行い、オープンデータを活用した施策分析・評価基盤を提供する。

(2) 本市の取組

「4 目指す姿と基本方針」で示した「窓口DX」、「業務改善DX」、「地域活性化DX」の基本方針について、推進する項目は次のとおりです。

◎は、「自治体DX推進計画」の重点取組項目等です。

窓口DX

行政手続きのオンライン化だけでなく、対面での窓口対応についても改革を行い、住民の利便性の向上を図ります。このことにより生み出された職員の余力は、きめ細かな相談業務等、利用者に寄り添った対応へシフトします。

- ①行政手続きのオンライン化 ◎
- ②書かない窓口の導入・推進 ◎
- ③キャッシュレス決済の導入 ◎
- ④マイナンバーカードの普及促進・利用の推進 ◎
- ⑤自治体情報システムの標準化・共通化 ◎

業務改善DX

作業効率を見直し、業務プロセスを改善することで、生産性の向上を図ります。業務改善により生まれた人的資源等の最適配置を行い、政策の企画立案等の充実を図るほか、市民と接する機会を増やすことで、市民の利便性の向上を図ります。

- ①ペーパーレス化の推進 ◎
- ②セキュリティ対策 ◎
- ③職員のデジタル対応力の向上
- ④AI・RPAを含む各種システム・ツールの導入 ◎
- ⑤デジタルインフラの整備

地域活性化DX

市民の暮らしや地域社会全体へデジタル化を浸透させ、笛吹市の資源や魅力を生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йд対策 ◎
- ②オープンデータの活用推進 ◎
- ③ICT教育の推進
- ④先端デジタル技術の活用

(3) 取組内容

方針	項目	取組内容
窓口DX	行政手続きのオンライン化	国が示す計画等に基づき、申請、届出その他の手続きについて、多様な住民ニーズに応えられるよう、マイナンバーカードの基盤も活用してオンライン化を進めます。
	書かない窓口の導入・推進	「書かない」「待たない」「迷わない」窓口を目的とした、「書かない窓口」を構築します。行政手続きのオンライン化と合わせて、対面・非対面の対応を適切に組み合わせることで、窓口の多様化・オムニチャネル化を実現します。
	キャッシュレス決済の導入	市税や保険料、その他手数料について、キャッシュレス決済の導入やeLTAXを含む納付方法の拡大、納付手続の簡素化を図ります。
	マイナンバーカードの普及促進・利用の推進	マイナンバーカードの普及促進と交付体制の充実を図ります。公的個人認証を活用した行政手続きのオンライン化や行政サービスにおけるマイナンバーカードの活用を進めます。取組の一つとして、マイナ保険証の利便性向上のため、医療費助成制度受給者証の一体化や母子保健、予防接種の予診票・問診票作成及び行政・医療機関・対象者間の情報共有などを行うPMHの仕組みの利用について検討を行います。
	自治体情報システムの標準化・共通化	基幹業務システムについて、国が示す令和7年度までに、ガバメントクラウド上に構築された標準準拠システムへ切り替えることで、財政負担の軽減を図ります。また、標準準拠システムを活用することで、行政が持つデータの活用・連携が迅速に行え、住民サービスの向上、業務の効率化を図ります。
業務改善DX	ペーパーレス化の推進	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、スムーズなデジタル化への移行を図るとともに、テレワークやオンライン会議を推進します。
	セキュリティ対策	ガバメントクラウドやSaaS等の利活用、テレワークの実現、新たな住民サービスの迅速な提供等を可能にするため、セキュリティポリシーを継続的に見直します。DXの推進は情報システムへの依存度が高く、インシデント時の影響も大きいいため、より一層の情報セキュリティレベルの向上と維持を図ります。
	職員のデジタル対応力の向上	職員がデジタル技術を活用して、市民サービスの向上や業務の改善に繋がれるよう、デジタルリテラシーやデジタル技術に係る知識の習得、DX推進意識の醸成を図ります。
	AI・RPAを含む各種システム・ツールの導入	デジタル技術は日進月歩で進化しており、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することから、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。
	デジタルインフラの整備	庁舎・公共施設のネットワーク環境の整備やコミュニケーションツールの拡充等によって、業務の効率化を進めます。シンクライアント端末のノートパソコンへの転換を図ります。
地域活性化DX	デジタルデバйд対策	誰一人取り残されないデジタル社会の実現に向けた環境整備を行います。デジタル技術に不慣れな人も、行政の対応によりデジタル化の恩恵を実感できるよう図るとともに、デジタルを利用する人に向けては、様々なニーズを踏まえた対応を図ります。高齢者や障害者等に対してデジタル機器の利用支援を行い、どのような課題が解決できるか情報提供を合わせて行います。
	オープンデータの活用推進	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、ホームページ上で公開する公共データのオープン化を推進します。公開するデータの量のみならず、民間事業等にとって活用しやすいものとなるよう、データの質の向上を図ります。
	ICT教育の推進	個別最適・協働的な学びの充実、情報活用能力の向上、学ぶ機会の保障、教職員の働き方改革を図るため、タブレット等の整備や校務システムクラウド対応に係るセキュリティポリシーの策定等のICT環境整備を進めるほか、教員のICT活用指導力の向上を目的とした教員研修やデジタル教材の活用等を実施します。
	先端デジタル技術の活用	AIやVR・AR等の先端技術を取り入れ、魅力ある地域づくりを推進します。地域資源の魅力向上のほか、新たな魅力の創出に活用します。

(4) 実施スケジュール

			計画期間			
			2023年度 (R5年度)	2024年度 (R6年度)	2025年度 (R7年度)	2026年度以降 (R8年度以降)
窓口 DX	1.1 行政手続きのオンライン化					
	1	やまなしくらしネットの利用	■	■ 手続きの拡充	■	■ ぴったりサービス以外の 手続きの拡充
	2	ぴったりサービスの利用	■	■ 手続きの利用	■	■ 窓口DXSaaSとの連携開始 利用可能手続きの拡大
	1.2 書かない窓口の推進					
	1	戸籍住民課への導入・運用		■	■	■ システム導入・戸籍住民課での運用
	2	窓口DXSaaSの導入・運用		■	■	■ システム導入・対象窓口の拡充
	1.3 キャッシュレス決済の導入			■	■	■ 検討・レジ又は二次元コードの導入・運用
	1.4 マイナンバーカードの普及促進・利用の推進					
	1	普及促進	■	■	■	■ 普及の促進
	2	利用の推進（PMH含む）	■	■	■	■ 利活用方法の検討・システム導入・運用
業務改善 DX	1.5 自治体情報システムの標準化・共通化			■	■	■ 移行作業 運用
	2.1 ペーパーレス化の推進		■	■	■	■ 環境整備 有効な執務室の検討・改修
	2.2 セキュリティ対策		■	■	■	■ セキュリティポリシーの見直し
	2.3 職員のデジタル対応力の向上		■	■	■	■ eラーニング及び対面形式での研修の実施
	2.4 AI・RPAを含む各種システム・ツールの導入			■	■	■ RPAの構築及び活用 AI技術を活用したデジタルツールによる業務効率化
	2.5 デジタルインフラの整備					
	1	ノートパソコンへの転換、庁舎等Wi-fi環境の整備		■	■	■ ノートパソコンへの転換 Wi-fiの整備
地域活性化 DX	2			■	■	■ システムの導入・運用
	3.1 デジタルデバйд対策			■	■	■ スマートフォン体験教室等の開催
	3.2 オープンデータの活用推進		■	■	■	■ 公開済みデータの見直し 標準データセットへの対応
	3.3 ICT教育の推進					
	1	環境整備	■	■	■	■ タブレット等の整備・教員研修の実施
	2	教育情報セキュリティポリシーの策定			■	■ 策定・見直し (R8校務システムのクラウド対応予定)
	3.4 先端デジタル技術の活用			■	■	■ AIやVR等技術を活用したデジタルツールによる地域活性化

6 推進に向けて

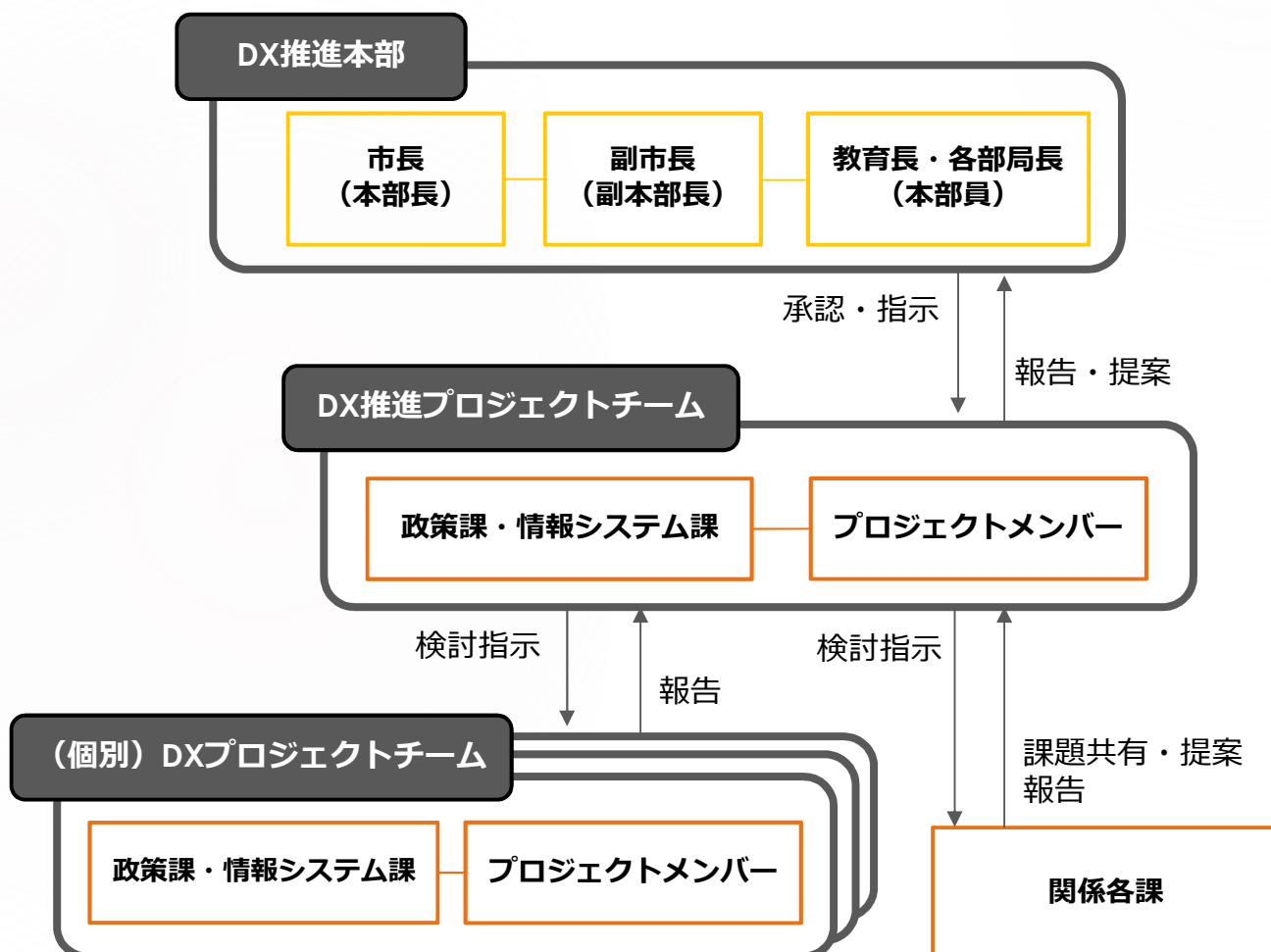
(1) DX推進体制

本計画に基づく取組を円滑に推進するため、「DX推進本部」のほか、本市のDXを総合的に推進する「DX推進プロジェクトチーム」、個別の取組ごとにDXプロジェクトチームを組織します。

DX推進本部は、DX推進に係る方針の決定、本計画の策定や見直し、施策の総合調整等を行います。

DX推進プロジェクトチームは、本部からの指示事項の検討、本部への報告や提案事項の調整、課題の集約や情報収集、新しいデジタルツールの検証分析、重複投資の排除、全体最適化を行います。

DXプロジェクトチームは、横断的取組が必要な事項について、運用方法の検討のほか、デジタルツール等の導入に合わせて業務のやり方を効果の出やすいものに見直すなど、単に導入に留まらず、同時にBPRの徹底を行います。



(2) 進捗管理

本市では、DXを着実に推進し、デジタル社会を実現するため、「PDCAサイクル」による取組の進捗管理を行います。活用しているデジタル技術や解決策が、市民や職員の課題や困りごとを解決しているものかどうか、PDCAにより改善を促進します。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をすることで、着実に施策を推進します。

また、DXの推進に当たって、柔軟で、スピーディーな意思決定が求められる場合には、意思決定に「OODA（ウーダ）ループ」のフレームワークを活用することが有効とされています。OODAループは、「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）」の頭文字を繋いだ言葉で、PDCA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です。

そのため、IT技術の進歩や国・他の自治体の動向といった環境の変化に柔軟かつスピーディーに対応できるよう、前項で示す(個別)DXプロジェクトチームにおいては原則としてOODAループのフレームワークを積極的に取り入れ、現場の状況に即したデジタルツールの導入やボトムアップ型の提案を行います。その一方で、OODAループが単に目の状況に対応するだけのモデルとならないよう、中長期的な目標や計画の立案、本計画の進捗管理にはPDCAサイクルを活用するなど、PDCAサイクルとOODAループを、状況に応じて使い分けることで、より有効なDX推進を図ります。

7 用語解説

A～Z行	
AI	「Artificial Intelligence」の略称で、「人工知能」と訳される。人間の言葉の理解や認識、推論、作業の自動化などの知的行動をコンピュータに行わせる技術のこと。
API	「Application Programming Interface」の略で、アプリケーションの開発者が、他のハードウェアやソフトウェアの提供している機能を利用するためのプログラム上の手続きを定めた規約の集合を指す。個々の開発者は規約に従ってその機能を「呼び出す」だけで、自分でプログラミングすることなくその機能を利用したアプリケーションを作成することができる。
AR	「Augmented Reality」の略称で、「拡張現実」と訳される。スマートフォンやタブレット等を通して、現実世界のものにコンピュータで情報を加える技術のこと。現実世界にデジタルコンテンツを重ねて表示したり、専用アプリを使ってポスター等を読み取ると宣伝動画が流れるなど、デジタルによる追加の情報を伝えることもできる。
BPR	「Business Process Re-engineering」の略称で、既存の組織やビジネスルールを抜本的に見直し、利用者の視点に立って、業務プロセス全体について職務、業務フロー、管理機構、情報システムを再設計すること。
DX	「Digital Transformation」の略で、将来の成長、競争力強化のために、新たなデジタル技術を活用して新たなビジネスモデルを創出・柔軟に改変すること。第3のプラットフォーム（クラウド、モバイル、ビッグデータ／アナリティクス、ソーシャル技術）を利用して、新しい製品やサービス、新しいビジネスモデルを通して、ネットとリアルの両面での顧客エクスペリエンスの変革を図ることで価値を創出し、競争上の優位性を確立すること。
eTAX	地方税における手続きを、インターネットを利用して電子的に行うシステムのこと。申告等の手続きは、利用者が作成した申告等の電子データを送信するだけであり、自宅やオフィスなどから手続きを行うことができる。
GIS	「Geographic Information System」の略で、地理的位置を手がかりに、位置に関する情報を持ったデータ（空間データ）を総合的に管理・加工し、視覚的に表示し、高度な分析や迅速な判断を可能にする技術のこと。空中写真や台帳データといった基盤となる地図データに、統計データ等の様々なデータを地図上で重ね合わせ、視覚的に判読しやすい状態を表示することにより、相互の位置関係の把握、データ検索と表示、データ間の関連性の分析などが可能になる。
IaaS（イアース、アイアース）	「Infrastructure as a Service」の略で、インターネット経由でのサーバ仮想化やデスクトップ仮想化、共有ディスクなど、ハードウェアやインフラ機能の提供を行うサービスのこと。

ICT	「Information and Communication Technology」の略称で、「情報通信技術」と訳される。インターネットなどの普及により、デジタルデータをやりとりする通信量が膨大となったことから、以前から使われていたITに通信（C）が加わった。
IoT	「Internet of Things」の略称で、パソコンやスマートフォンだけでなく、産業用機器や家電製品、車などのあらゆるモノをインターネットに接続する技術のこと。インターネットで相互に情報伝達ができるため、日常生活に大きな変化をもたらす。
PaaS（パース）	「Platform as a Service」の略で、インターネット経由で、仮想化されたアプリケーションサーバやデータベースなどアプリケーション実行用のプラットフォーム機能の提供を行うサービスのこと。
RESAS	地方創生の様々な取組を情報面から支援するため、経済産業省と内閣官房デジタル田園都市国家構想実現会議事務局が提供する、産業構造や人口動態、人の流れなどの官民ビックデータを集約し、可視化するシステムのこと。
RPA	「Robotic Process Automation」の略称で、パソコンで行っていた事務作業を自動化できる技術のこと。人が操作するのと同じようにマウスやキーボードの操作手順を記録し実行する。手順が毎回変わる業務には適しておらず、定型的かつ繰り返し型の作業に適している。
SaaS（サーズ、ソース）	「Software as a Service」の略称で、サービス提供事業者がクラウドサーバー上で提供するソフトウェアを、インターネットを経由してユーザーが利用できるようにするサービスのこと。
SNS	「Social Networking Service」の略で、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。
VR	「Virtual Reality」の略称で、「仮想現実」と訳される。ヘッドセット等の専用ゴーグルに360°視界を覆うように映像を流すことで、現実とは全く異なる仮想世界に自分がいるように体験させる技術のこと。
あ行	
新しい生活様式	新型コロナウイルスの感染拡大を予防するために、新規感染者数が限定的となった地域で取り組む生活様式のこと。手洗い・手指消毒の徹底や、3密（密集、密接、密閉）の回避といった基本的な感染対策のほか、電子決済や通販の利用、テレワーク、時差出勤、オンライン会議の活用等の行動変容をもたらした。
イノベーション	社会・顧客の課題解決に繋がる革新的な手法（技術・アイデア）で新たな価値（製品・サービス）を創造し、社会・顧客への普及・浸透を通じて経済発展等をもたらす概念。

インフラ	インフラストラクチャの略で、基盤のこと。インターネットの世界では、通信環境の設備やそれらを提供するサービスを表す言葉として使用されている。
オープンデータ	国、地方公共団体及び事業者が保有する官民データのうち、国民誰もがインターネット等を通じて容易に利用（加工、編集、再配布等）できるよう、①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、②機械判読に適したものの、③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。
オムニチャネル	リアルからオンラインまであらゆるチャネルを相互に融合し、両者のチャネルを境目なく運用すること。
か行	
ガバメントクラウド	政府共通のクラウドサービスの利用環境のこと。クラウドサービスの利点を最大限に活用することで、迅速なシステム構築、柔軟な拡張、かつ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。
官民データ活用推進計画	官民データ活用推進基本法において、市町村の努力義務として策定する官民データの活用の推進に関する基本的な計画のこと。地方公共団体における取組として、①手続きのオンライン化、②オープンデータの推進、③マイナンバーカードの普及・活用、④デジタルデバイド対策、⑤情報システムの標準化・共通化が挙げられている。
キャッシュレス	現金を使わずに、電子マネーやクレジットカード、デビットカード、スマートフォン決済などを利用して電子的に行われる決済（支払い）手段のこと。
行政手続きのデジタル化の3原則	行政のあらゆるサービスをデジタルで完結させるために不可欠な原則のこと。①個々の手続・サービスが一貫してデジタルで完結する（デジタルファースト）、②一度提出した情報は、二度提出することを不要とする（ワンスオンリー）、③民間サービスを含め、複数の手続・サービスをワンストップで実現する（コネクテッド・ワンストップ）が掲げられる。
クラウドサービス	クラウドコンピューティングの形態で提供されるサービスのこと。従来は、利用者側がコンピュータのハードウェア、ソフトウェア、データなどを、自身で保有・管理し利用していたが、クラウドサービスでは、利用者側が最低限の環境（パソコンや携帯情報端末などのクライアント、その上で動く Web ブラウザ、インターネット接続環境など）を用意することで、さまざまなサービスが利用できる。クラウドサービスは、主にSaaS（Software as a Service）、PaaS（Platform as a Service）、IaaS（Infrastructure as a Service）の3つの形態で提供される。

公的個人認証サービス	なりすまし申請や電子データの改ざんを防ぎ、インターネットを通じて安全・確実な行政手続き等を行うための電子証明書機能のサービスのこと。公的個人認証サービスを利用することによって、自宅や職場などのパソコンから様々な行政手続き等を行うことができる。
コネクテッド・ワンストップ	行政と民間事業者が相互に連携することにより、複数の手続き・サービスをワンストップで実現すること。デジタル手続法の基本原則のひとつ。
さ行	
情報システムの標準化・共通化	「地方公共団体情報システム標準化方針」に基づき、国民が行政手続きにおいて情報通信技術の便益を享受できる環境を国が整備する取組のこと。
情報セキュリティポリシー	情報の機密性や完全性、可用性を維持していくために規定する組織の方針や行動指針をまとめたもの。
た行	
デジタル・ガバメント	デジタル技術の徹底活用と、官民協働を軸として、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。単に情報システムの構築、手続きのオンライン化を意味するものではなく、Society5.0時代にふさわしい行政サービスを国民一人一人が享受できるようにする。
デジタルデバイド	インターネットやパソコン等の情報通信技術を利用できる者と利用できない者との間に生じる格差のこと。
デジタルリテラシー	デジタル技術を活用して業務を行う能力のこと。
テレワーク	情報通信技術（ICT）を活用し、時間や場所を有効に活用できる柔軟な働き方のこと。在宅勤務、モバイルワーク、サテライトオフィス勤務に大別され、労働力不足の解消や生産性の向上、多様で柔軟な働き方の実現など、様々な効果をもたらし得ると考えられている。
は行	
ぴったりサービス	マイナポータルのサービス検索・電子申請機能を利用し、手続きをオンラインで行えるサービスのこと。紙などで提出していた各種申請をマイナンバーカードを使って電子申請することができる。
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。

ま行	
マイナポータル	政府が運営するオンラインサービスで、子育てや介護などの行政手続の検索、オンラインでの申請など、ワンストップのサービスを提供する。また、利用者は、行政機関等が保有する自身の情報を確認することや、行政機関等からのお知らせ内容を確認することもできる。一部の機能の利用にはマイナンバーカードが必要。
モバイルワーク	テレワークの形態の一つであり、飲食店や移動中の電車内などで就業する労働形態。自宅で就業する在宅勤務や、本社や支店とは別の場所に配置された小規模オフィスで就業するサテライトオフィス勤務とは区別される。
わ行	
ワンストップ	1か所で用事が足りることを意味し、特に行政においては、サービスごとに複数に分かれていた窓口を、総合窓口を設けて1か所で手続きが行えるようにすることを指す。