

第2次飯能市地域情報化推進計画

令和4年3月

目 次

第1章 計画の趣旨

- (1) 計画策定の目的と位置付け 1
- (2) 計画の体系 3
- (3) 基本理念 3
- (4) 基本方針 4
- (5) 推進体制と計画期間 5

第2章 本市の現状とICTを取り巻く社会動向

- (1) ICT社会の動向 6
- (2) 本市の現状 16
- (3) 本市における情報化の推進 18
- (4) 「飯能市地域情報化推進計画」の総括 20
- (5) ICT活用に関する市民の意識 24

第3章 事業推進計画

- (1) 基本方針1 市民にとって便利でやさしいICT活用の推進 29
- (2) 基本方針2 データの積極的な利活用の推進 29
- (3) 基本方針3 デジタル技術を活用した効率的で持続可能な行政運営の推進 30

第4章 個別事業計画

- (1) 1-1行政手続等のオンライン化 31
- (2) 1-2地域におけるICT利活用の推進 32
- (3) 1-3デジタルデバイド対策 33
- (4) 1-4ICTリテラシーの向上 33
- (5) 2-1オープンデータの推進 34
- (6) 2-2データの積極的利活用 35
- (7) 3-1基幹系システムの標準化 36
- (8) 3-2デジタル技術を活用した業務の効率化 36
- (9) 3-3セキュリティ対策の徹底 37

第5章 資料編

- (1) 用語集 39
- (2) ICT活用に関する市民の意識アンケート結果詳細 45

第1章 計画の趣旨

(1) 計画策定の目的と位置付け

ア 計画策定の目的

「第2次飯能市地域情報化推進計画」(以下「本計画」という。)は、本市における情報通信技術(以下「ICT」という。)の活用推進及びデジタルトランスフォーメーション(DX)¹に当たって基本となる考え方を示し、それを具体化していくための計画です。

本計画は、「飯能市地域情報化推進計画」(平成28年度～令和3年度)を引き継ぎつつ、策定に当たっては、ICTや先進的なデジタル技術の積極的な活用により、デジタル社会へ適応したスマート自治体²へ転換することを目指すとともに、様々な地域課題や行政課題に対し、民間資源等を活用することで、持続可能な地域社会の形成及び行政運営を推進することを目的とします。

¹ Digital Transformation (デジタルトランスフォーメーション) の略で、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のこと。英語圏では、Trans を X と略す。

² 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。

イ 計画の位置付け

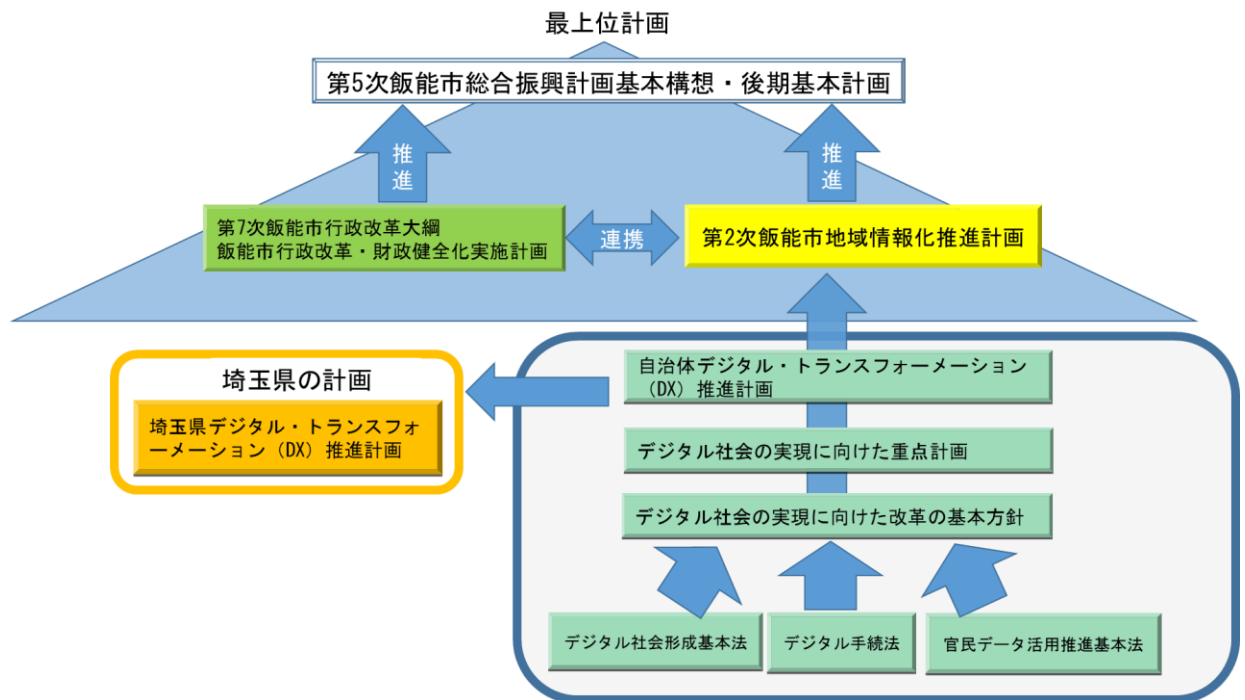
本計画は、「第5次飯能市総合振興計画基本構想」で定める将来都市像の実現、「第5次飯能市総合振興計画後期基本計画」及び「第7次飯能市行政改革大綱」「飯能市行政改革・財政健全化実施計画」をICT及び革新技術の利活用によって支える計画として位置付けます。

また、「デジタル社会の実現に向けた重点計画」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」等の国の政策も踏まえた内容とし、「デジタル社会の実現に向けた改革の基本方針」で示されたビジョンである「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」を実現するために、ICTやデータの積極的な活用の推進を図っていきます。

なお、埼玉県デジタルトランスフォーメーション（DX）推進計画とはすみ分けを行った計画として位置付けます。

さらに、国と連動する事業を計画的に推進していくため、「官民データ活用推進基本法」第9条第3項に基づき策定が努力義務とされる「市町村官民データ活用推進計画」としても位置付けます。

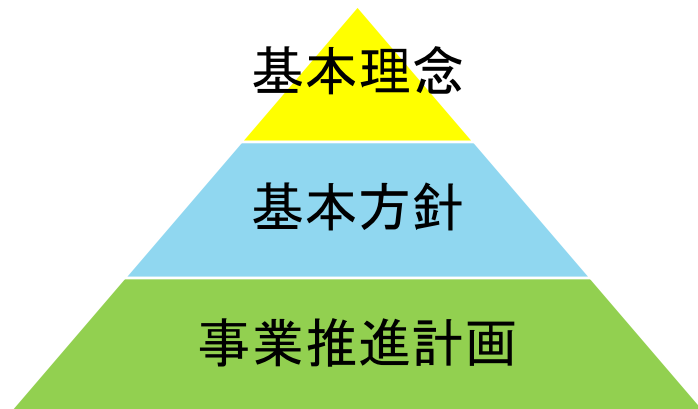
〈計画の位置付け〉



(2) 計画の体系

本計画は、ICT 活用の推進に当たっての「基本理念」と、基本理念を実現するための「基本方針」、及び基本方針を達成するための「事業推進計画」で構成します。

また、各「事業推進計画」には、具体的な取組を実行していくための個別事業を設定します。



(3) 基本理念

「第5次飯能市総合振興計画基本構想」では、4つのまちづくりの基本理念を機軸とし、「変える10年！変わる10年！『飯能市から始まる日本の創生』」をキャッチフレーズに、将来都市像「水と緑の交流拠点 森林文化都市 はんのう」の実現を図ることとしています。

また、「第7次飯能市行政改革大綱」の目標の達成を支援する形として、市民サービス等の利便性、目まぐるしく変化する社会情勢に対応できる行政運営及び効率的な業務環境の実現を確保するため、ICTや革新技術の利活用を推進することとしています。

これらの将来都市像や目標を踏まえ、本計画では、ICTや革新技術の利活用により本市が抱える課題の解決に向かうための指針として、基本理念を次のとおり定めます。

基本理念 市民と行政で共に創るデジタル社会の推進

- デジタル化の環境整備を行う行政とユーザーとしてデジタル技術を活用する市民とが両輪となり、誰一人取り残されず、すべての人がデジタルの恩恵を実感できるやさしいデジタル社会の実現を共に目指します。
- 革新技術やデータの活用、行政のデジタル化を通じて、業務の効率化や多様で柔軟な働き方に向けた環境づくりを図っていくことで、様々な相手や情報とつながる、効率的で持続可能な行政運営を目指します。
- 行政手続等のデジタル化や地域におけるICT活用のサポートなどを通じて、市民目線に立った利便性向上や地域コミュニティの活性化を図り、市民と行政をつなぐ、便利でやさしい行政サービスの実現を目指します。

(4) 基本方針

基本理念の実現に向けて、3つの基本方針を定め事業を体系化し計画を推進します。

基本方針1 市民にとって便利でやさしい ICT 活用の推進

市民にとって便利でやさしいデジタル社会を実現するため、利用者目線に立った行政手続等のデジタル化やデジタルの恩恵を多くの人可以享受できるような地域における ICT 活用の支援を推進します。

基本方針2 データの積極的な利活用の推進

本市の保有するデータのオープンデータ³化を進めることで、市単独では解決できない地域課題や行政課題に対し、民間事業者や市民協働団体などが参画しやすい環境づくりを推進し、協働での課題解決、新たなビジネスの創出など地域経済の成長に寄与します。

データの共有や分析等を行い、合理的根拠に基づく政策立案を実施する EBPM⁴の考え方を踏まえた事業を民間事業者や市民協働団体とともに推進します。

基本方針3 デジタル技術を活用した効率的で持続可能な行政運営の推進

デジタル技術の活用を推進することで、定型業務等の効率化を図り、将来の行政運営を見据えた事業を推進します。

新型コロナウイルス感染症対策をきっかけとしたデジタル社会へと変化する流れの中で、ICT 技術を活用し、来庁を前提としない手続の検討や、職員が多様で柔軟な働き方を選択できる環境整備を推進します。

行政事務における ICT 活用を支えるため、職員の ICT スキル⁵及び ICT リテラシー⁶の向上、情報セキュリティ対策等を推進します。

³ 「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、といういずれの項目にも該当する形で公開されたデータのこと。

⁴ Evidence-based Policy Making の略称。政策目的を明確化させ、その目的のため本当に効果が上がる行政手段は何かなど、当該政策の拠って立つ論理を明確にし、これに即してデータ等の証拠を可能な限り求め、「政策の基本的な枠組み」を明確にする取組のこと。

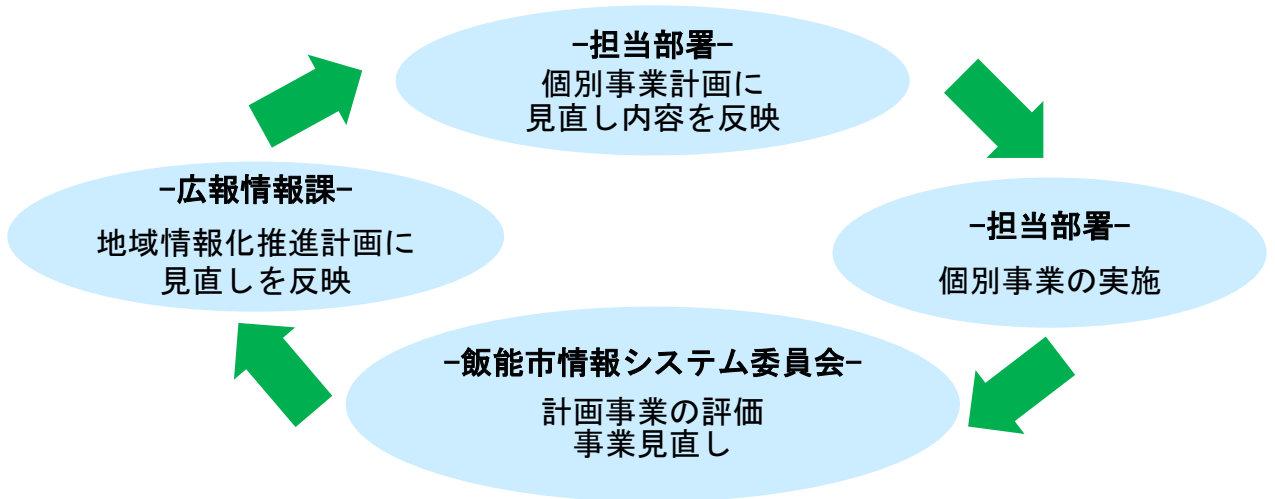
⁵ デジタルデバイスやデジタルツールといったテクノロジーを有効に活用する能力のこと。

⁶ 単なる ICT の活用・操作能力のみならず、メディアの特性を理解する能力、メディアにおける送り手の意図を読み解く能力、メディアを通じたコミュニケーション能力までを含む概念のこと。

(5) 推進体制と計画期間

ア 推進体制

高度情報化社会の進展に対応した情報化施策の推進と電子計算機の適正かつ総合的、効率的な利用を図るための庁内組織である「飯能市情報システム委員会」において、ICTの活用による市民サービスの向上、行政事務の効率化等に係る調査及び実施について、計画の進行状況等を把握し評価することで、その推進を図ります。



イ 計画期間

「第5次飯能市総合振興計画後期基本計画」と同じく、令和4年度から令和7年度までの4年間の計画期間とします。

AI（人工知能）⁷、RPA⁸、IoT⁹等の技術革新をはじめとした、ICTを取り巻く環境の発展は著しく速く、これらの変化に柔軟に対応するため、必要に応じて進行状況等を評価するとともに、個別事業の見直しを実施します。

令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度
<div style="background-color: yellow; padding: 5px; border: 1px solid black;"> 事業推進計画 </div>			
<div style="background-color: lightblue; padding: 5px; border: 1px solid black;"> 個別事業推進計画 (ICTを取り巻く状況に合わせて随時見直し) </div>			
<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="background-color: blue; border: 2px dashed black; padding: 5px; margin: 2px;">▶</div> <div style="background-color: blue; border: 2px dashed black; padding: 5px; margin: 2px;">▶</div> <div style="background-color: blue; border: 2px dashed black; padding: 5px; margin: 2px;">▶</div> <div style="background-color: blue; border: 2px dashed black; padding: 5px; margin: 2px;">▶</div> </div>			

⁷ Artificial Intelligence の略で、人工知能のこと。

⁸ Robotic Process Automation の略。人間がコンピュータを操作して手作業で行う機械的な事務処理などの作業を自動化する技術のこと。業務の効率化が期待できる。

⁹ Internet of Things の略で、自動車、家電、ロボット、施設などあらゆるモノがインターネットにつながり、情報のやり取りをすること。モノのデータ化やそれに基づく自動化等が進展し、新たな付加価値を生み出す。

第2章 本市の現状と ICT を取り巻く社会動向

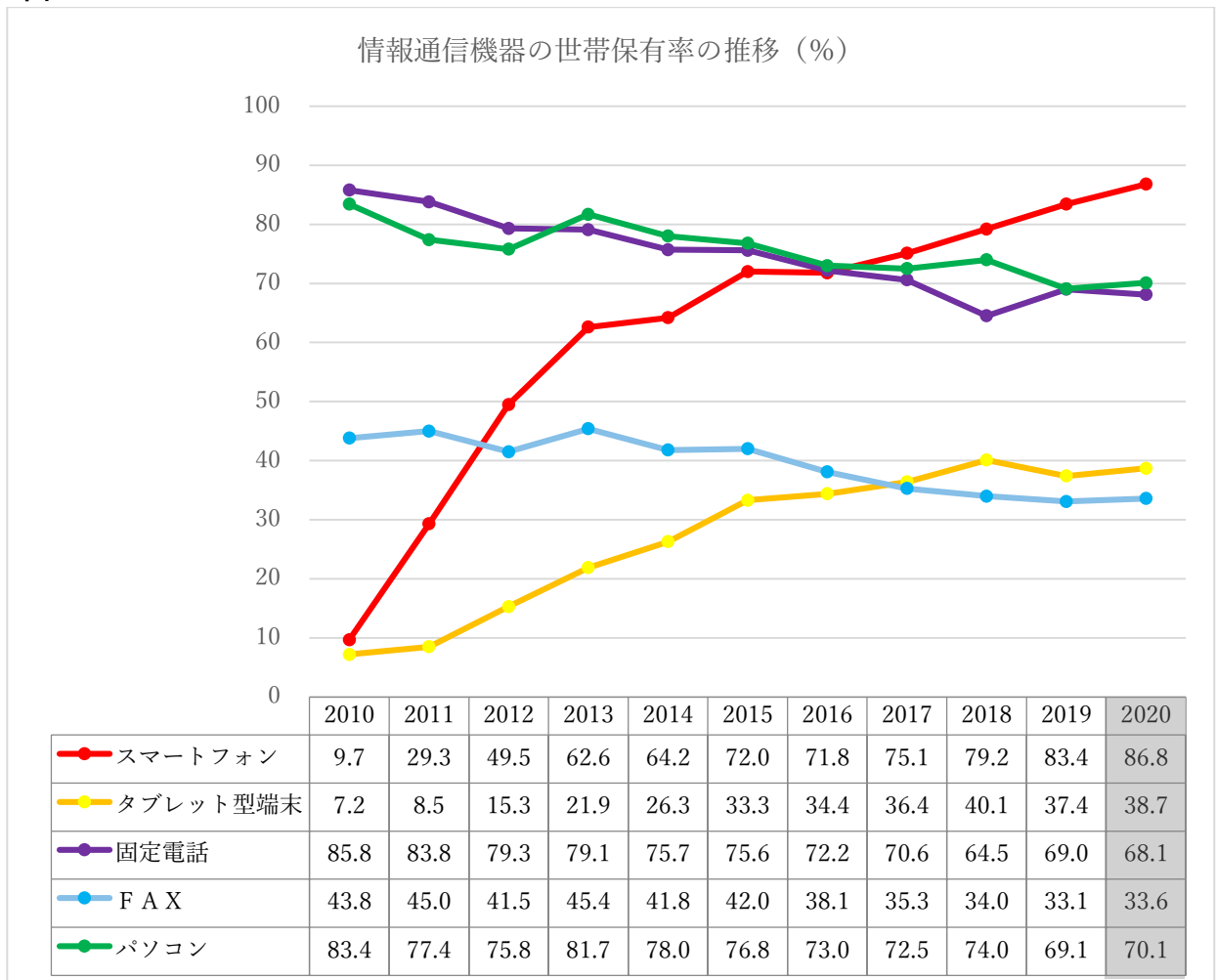
(1) ICT 社会の動向

ア 情報通信機器の保有状況とインターネットの利用状況

情報通信機器の世帯保有状況をみると、令和2年（2020年）では、スマートフォンの世帯保有率が86.8%となり、ここ10年で各世帯においてスマートフォンが広く普及してきました。

世帯における固定電話の保有率は減少傾向となっており、平成22年（2010年）の85.8%から令和2年（2020年）の68.1%と17.7ポイント低下しています。一方で、スマートフォンは同時期において77.1ポイントの上昇、タブレット端末においても31.5ポイント上昇しています。このように、情報通信機器が単なる会話のみをメインとする機器から、情報の収集、発信、交換等を行う機器へと、利用する目的が変化していることがうかがえます。

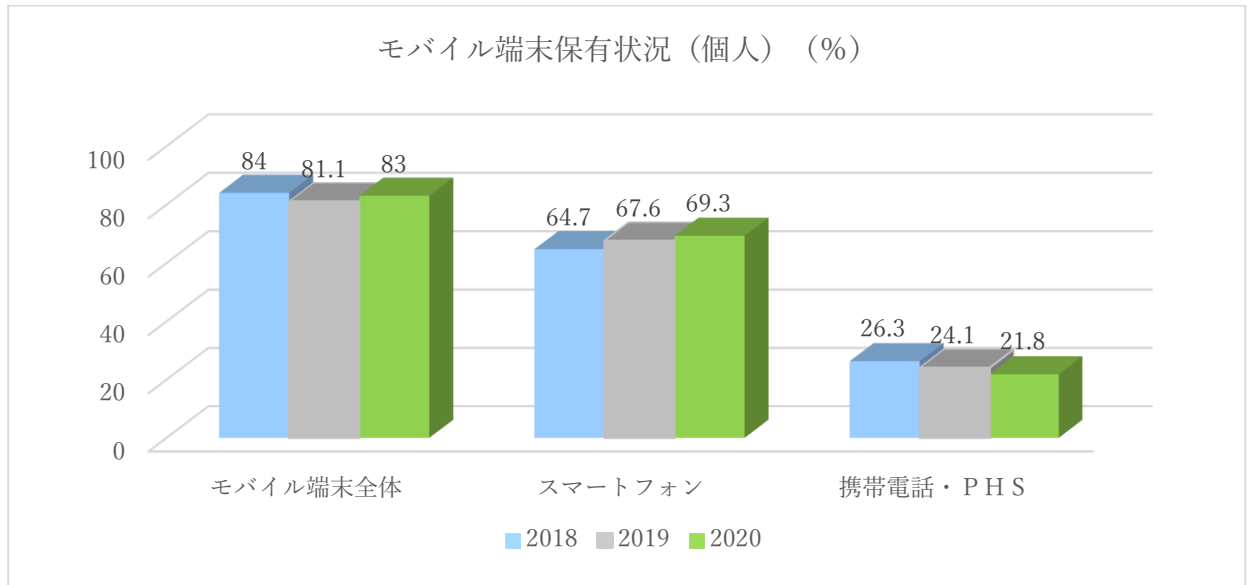
図 1



（令和3年 情報通信白書を基に作図）

また、個人においても、モバイル端末の保有状況では 8 割を超えています。内訳は、「スマートフォン」の保有者の割合が 69.3%であり、「携帯電話・PHS」の 21.8%よりも 47.5 ポイント高くなっています。このように、携帯電話からスマートフォンへの移行が進んでいます。

図 2

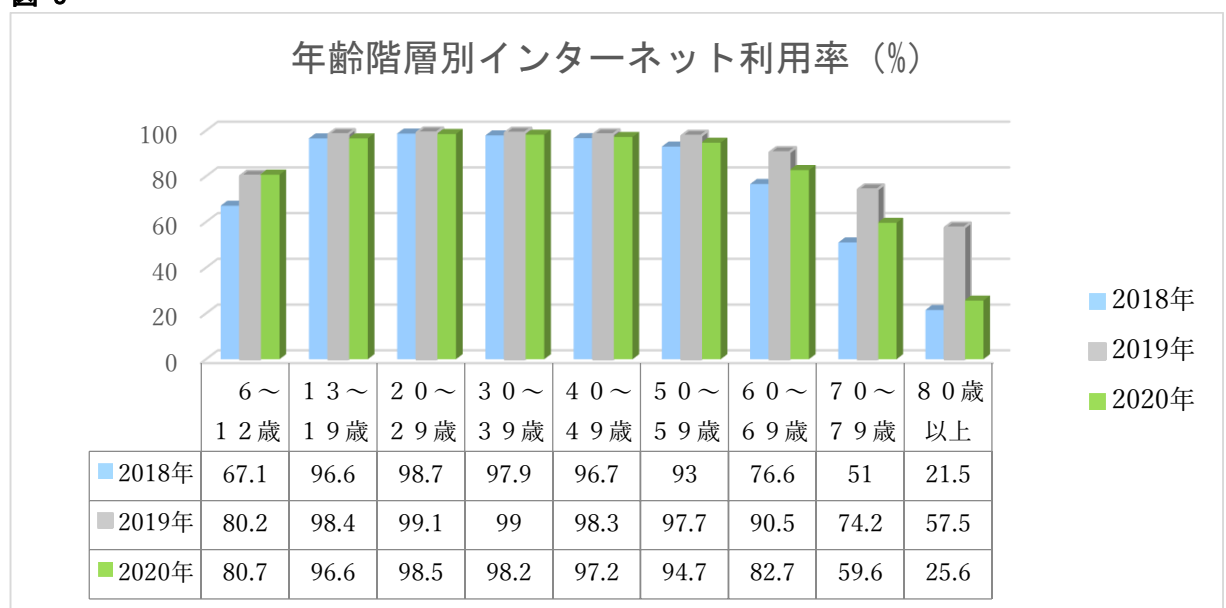


（令和3年 情報通信白書を基に作図）

インターネットの利用率について、年齢階層別のインターネット利用率は6～69歳までの各階層で8割を超えており、各年代において、インターネットの利用率は増加傾向にあります。

また、都道府県別インターネット利用率でも埼玉県においては、86.8%と8割を超えています。このことから、大部分の人が生活の中でインターネットを利用している社会へと変わりつつあります。

図 3



（令和3年 情報通信白書を基に作図）

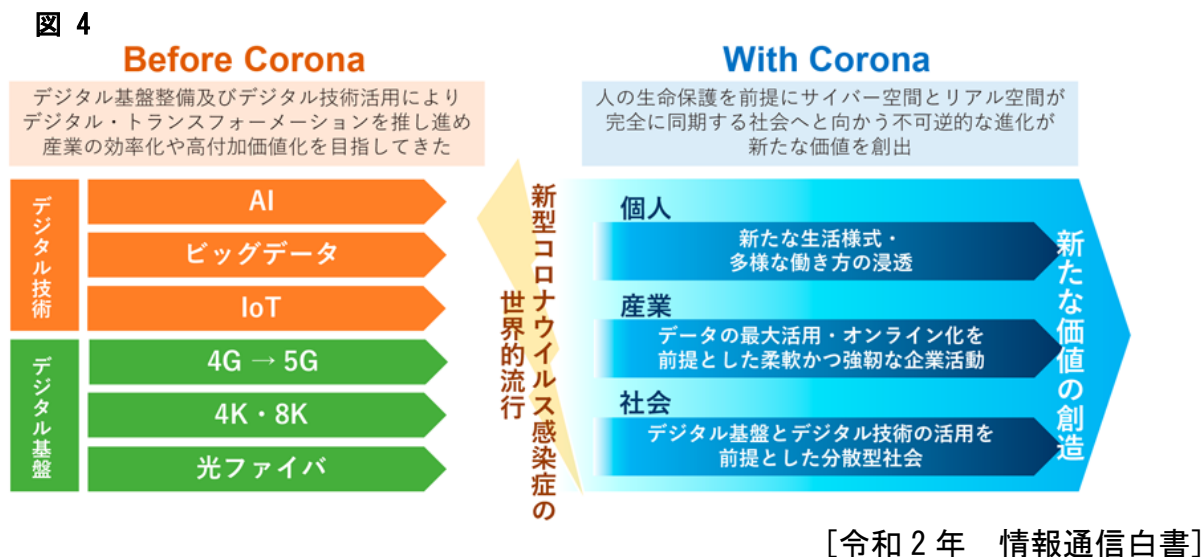
イ 新型コロナウイルス感染症による社会的・経済的な変化

新型コロナウイルス感染症の流行・拡大は、私たちの社会経済に甚大な影響を及ぼしています。外出等自粛要請による「人」と「モノ」の移動の停滞は、国内経済に深刻な打撃を与え、令和2年度実質 GDP(国内総生産)の対前年度比はマイナス4.4%となり、戦後最低となるマイナス成長となったほか、私たちの働き方や子どもの教育といった日常の生活様式にも大きな影響が及んでいます。

具体的にはテレワークやオンライン会議の導入、サテライトオフィス等の開設等の働き方改革が全国的に推進されたほか、教育に関してはオンライン授業やGIGAスクール構想¹⁰の加速に向けた動きが広がり、本市でも全公立小・中学校の児童生徒へのタブレット端末の早期配布を実現しました。更に、様々な分野でのデジタルシフトも推進されており、今後はAI、ロボティクス、無人化、キャッシュレス等を活用し、行政手続における人の接触機会を低減させるため、市役所に行かなくても手続きができる取組を積極的に進めていく必要があります。

また、人口密度の高い東京都内から地方へ移住する動きも見られており、本市でも移住に関する問い合わせが増加していることや、観光の在り方についても「密」を避けた自然やアウトドア志向が注目されるなど、地方への関心がより一層高まりを見せている機会を的確に捉え、必要な取組を加速させていくことが重要です。

このように、新型コロナウイルス感染症の流行・拡大から受けた様々な影響については、その教訓を生かして次なる感染症に備えるとともに、今回の感染症を契機として進展した働き方やデジタルシフト等については取組を更に加速させ、より良い社会を新たな日常として実現していくことが重要です。また、効率的な行財政運営にもより一層取り組んでいくことが重要です。



¹⁰ Global and Innovation Gateway for All の略で、小中学校の児童生徒に一人1台の学習用端末と高速ネットワーク環境などを整備し、誰一人取り残すことなく子ども達一人ひとりに個別最適化され、創造性を育む教育 ICT 環境の実現に向けた施策のこと。

ウ 国の ICT 政策の変遷

ICTインフラの整備

第1期 ICT インフラの整備 (2001年～)

世界的な IT 革命に戦略的・重点的に取り組むための体制整備及び国家戦略を定め、IT 国家となることを目指して、IT 基本法が制定され、e-Japan 戦略をはじめとする様々な目標が掲げられました。特に ICT インフラの整備を進め、インターネットの利用環境の整備に係る取組を進めました。

- ・ 高度情報通信ネットワーク社会形成基本法の制定 (IT 基本法)
- ・ e-Japan 戦略 (2001年)

ICT利活用の推進

第2期 ICT 利活用の推進 (2003年～)

インターネットの利用環境が整備されたことにより、ICT の利活用に係る取組が多く行われました。

- ・ e-Japan 戦略 II (2003年)
- ・ IT 新改革戦略 (2006年)
- ・ i-Japan 戦略 2015 (2009年)
- ・ 新たな情報通信技術戦略 (2010年)

デジタルデータの利活用

第3期 デジタルデータの利活用 (2013年～)

ネットワークインフラの技術進歩、民間事業者におけるデータの利活用やデータ連携の進展、更には IoT の普及といった環境の変化に伴い、いわゆるビッグデータの積極的な利活用を進め、官民データ利活用社会の構築に向けた取組が多く行われました。

- ・ 世界最先端 IT 国家創造宣言
- ・ 官民データ活用推進基本法
- ・ 世界最先端 IT 国家創造宣言・官民データ活用推進基本計画 (2017年)
- ・ デジタル・ガバメント推進方針 (2017年)
- ・ デジタル手続法 (2019年)
- ・ デジタル・ガバメント実行計画 (2018年)

デジタル社会の構築

第4期 デジタル社会の構築 (2020年～)

世界最先端の「IT 国家」から「デジタル国家」の創造へと新たな目標を掲げました。IT・データ利活用の面で、官・民共同で取り組むべき課題が依然多くあること、更には新型コロナウイルス感染症の流行・拡大により、我が国のデジタル化が十分に進んでいないことが浮き彫りになりました。これらの課題を解決し、誰もがデジタルの恩恵を受けられる社会の構築に向け、新たな取組を進めています。

- ・ 世界最先端 IT 国家創造宣言・官民データ活用推進基本計画 (2020年)
- ・ デジタル・ガバメント実行計画 (2020年)
- ・ デジタル社会の実現に向けた改革の基本方針 (2020年)
- ・ デジタル社会の実現に向けた重点計画 (2021年)

エ 近年における国の施策

官民データ活用推進基本法

平成28年12月に「官民データ活用推進基本法」（以下「基本法」という。）が公布・施行されました。

基本法では、国及び地方公共団体における官民データの活用により得られた情報を根拠とする施策の企画及び立案や、AI、IoT及びクラウド¹¹等の先端技術の活用の促進等が基本理念として掲げられるとともに、行政手続等のオンライン化及びオープンデータの促進等の基本的施策が示されています。

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

基本法に基づき、平成29年5月に「世界最先端IT国家創造宣言・官民データ活用推進基本計画」が策定されました。同計画は、平成30年6月に「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」に変更され、その後、令和元年6月及び令和2年7月に改定されています。令和2年7月の改定では、新型コロナウイルス感染症の感染拡大への対応を踏まえ、地方公共団体のデジタル化として、「すべての市町村におけるマイナポータル¹²・ぴったりサービス¹³の活用によるオンライン化の促進」及び「地方公共団体の業務プロセス・システムの標準化、クラウド化、AIの活用等の促進」の取組を進めることとしています。

¹¹ データサービスやインターネット技術等が、ネットワーク上にあるサーバ群（クラウド（雲））にあり、ユーザーは今までのように自分のコンピュータでデータを加工・保存することなく、「どこからでも、必要な時に、必要な機能だけ」利用することができる新しいコンピュータ・ネットワークの利用形態のこと。

¹² 政府が運営するオンラインサービス。マイナンバーカードを使用して、行政機関での自分の情報や利用状況の確認、行政機関からのお知らせの受信等ができるサイトのこと。

¹³ マイナポータルの機能の一つで、子育てに関する手続をはじめとして、様々な申請や届出をオンライン上で行うことができるサービスのこと。

デジタル・ガバメント推進方針

高度情報通信ネットワーク社会形成基本法（平成12年法律第144号、令和3年9月1日廃止）及び官民データ活用推進基本法（平成28年法律第103号）並びにこれらに基づく「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」等の下、デジタル社会に向けた電子行政の目指す方向性を示すものとして、平成29年5月に「デジタル・ガバメント推進方針」が策定されました。同方針では、国民・企業等の利便性に重点を置き、行政の在り方そのものをデジタル前提で見直すデジタル・ガバメントの実現を目指すとしています。その後、同方針を具体化するものとして、平成30年1月に「デジタル・ガバメント実行計画」が策定されました。

同実行計画は、令和2年12月に改定され、新型コロナウイルス感染症の感染拡大を通じて明らかになった行政のデジタル化に関する課題への対応、書面・押印・対面等の見直しに伴う行政手続のオンライン化のさらなる推進、「デジタル社会の実現に向けた改革の基本方針」の策定といった状況の大きな変化を踏まえ、デジタル・ガバメント推進のための取組を加速することとしています。

デジタル手続法

デジタル技術を活用し、行政手続等の利便性の向上や行政運営の簡素化・効率化を図るため、行政のデジタル化に関する基本原則及び行政手続の原則オンライン化のために必要な事項等を定めるとともに、行政のデジタル化を推進するための個別分野における各種施策を講ずることを目的として、令和元年5月に「デジタル手続法」が成立しました。

同法により一部改正された「デジタル行政推進法」では、行政のデジタル化に関する基本原則及び行政手続の原則オンライン化のために必要な事項が定められ、これにより国における行政手続の原則オンライン化、地方公共団体においてはオンライン化に必要な施策等を講ずるよう努めなければならないことと定められました。

デジタル社会形成基本法及びデジタル庁設置法

「デジタル社会形成基本法」は、「デジタル社会」の形成による我が国経済の持続的かつ健全な発展と国民の幸福な生活の実現等を目的として、令和3年5月に成立し、同年9月に施行されました。これに伴い高度情報通信ネットワーク社会形成基本法（IT基本法）は廃止されました。また、デジタル庁設置法についても、デジタル社会の形成に関する司令塔として、行政の縦割りを打破し、行政サービスを抜本的に向上させるため、内閣直属の組織としてデジタル大臣及びデジタル監を配置し、強力な総合調整機能を持たせ、国の情報システム、地方共通のデジタル基盤、マイナンバー、データ利活用等の業務を強力に推進させることを目的として、令和3年5月に成立、同年9月に施行されました。

デジタル社会の形成を図るための関係法律の整備に関する法律

デジタル社会形成基本法に基づきデジタル社会の形成に関する施策を実施するため、個人情報の保護に関する法律、行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等の関係法律について所要の整備を行いました。

- ① 個人情報保護法の改正等
－個人情報保護制度の見直し
- ② マイナンバー法等の改正
－マイナンバーを活用した情報連携の拡大等による行政手続の効率化
- ③ 郵便局事務取扱法、公的個人認証法、住民基本台帳法、マイナンバー法、J-LIS 法等の改正
－マイナンバーカードの利便性の抜本的向上、発行・運営体制の抜本的強化
- ④ 押印・書面の交付等を求める手続に関連する 48 の法律の改正
－押印を求める各種手続についてその押印を不要とするとともに、書面の交付等を求める手続の電磁的方法による手続の拡大

地方公共団体情報システムの標準化に関する法律

国民が行政手続において情報通信技術の便益を享受できる環境を整備するとともに、情報通信技術の効果的な活用により持続可能な行政運営を確立することが国及び地方公共団体の喫緊の課題であることに鑑み、地方公共団体情報システムの標準化について、基本方針及び地方公共団体情報システムに必要とされる機能等についての基準の策定その他の地方公共団体情報システムの標準化を推進するために必要な事項を定めたもので、令和3年9月に施行されました。

自治体デジタル・トランスフォーメーション（DX）推進計画

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

このため、総務省は、「デジタル・ガバメント実行計画」における自治体関連の各施策について、自治体が重点的に取り組むべき事項・内容を具体化するとともに、総務省及び関係省庁による支援策等を取りまとめ、「自治体デジタル・トランスフォーメーション（DX）推進計画」として策定し、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ていくこととしました。示されている取組事項は以下のとおりです。

本計画は令和3年1月から令和7年3月までとなっており、「(仮称) Gov-Cloud」の活用に向けた検討、デジタル庁の設置など国の動向を反映させるよう適宜見直しを行うとともに、自治体の取組状況に応じたPDCAサイクル¹⁴により、進捗管理を行うことが示されています。

【重点取組事項】

- (1) 自治体の情報システムの標準化・共通化
- (2) マイナンバーカードの普及促進
- (3) 自治体の行政手続のオンライン化
- (4) 自治体のAI・RPAの利用推進
- (5) テレワークの推進
- (6) セキュリティ対策の徹底

【自治体DXの取組とあわせて取り組むべき事項】

- (1) 地域社会のデジタル化
- (2) デジタルデバイド¹⁵対策

【その他】

- (1) BPR¹⁶の取組の徹底（書面・押印・対面の見直し）
- (2) オープンデータの推進
- (3) 官民データ活用推進計画策定の推進

¹⁴ Plan(計画)→Do(実行)→Check(評価)→Action(改善)の4段階を繰り返して業務を継続的に改善するマネジメント方法のこと。

¹⁵ パソコン、インターネットなどの情報技術を使いこなせる者と使いこなせない者の間に生じる格差のこと。情報格差ともいう。地域間の格差を指す地域間デジタルデバイド、身体的・社会的条件から情報通信技術（ICT）を使いこなせる者と使いこなせない者の間に生じる格差を指す個人間・集団間デジタルデバイドがある。

¹⁶ 「Business Process Reengineering（業務改革）」の略。既存の組織やビジネスルールを抜本的に見直し、利用者の視点に立って、業務プロセス全体について業務フロー、管理機構、情報システムを再設計すること。

デジタル社会の実現に向けた重点計画

デジタル改革基本方針では、デジタル社会の目指すビジョンとして「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、このような社会を目指すことは、「誰一人取り残さない、人に優しいデジタル化」を進めることにつながるとしています。

また、デジタル社会を形成するための基本原則として、以下の10原則を掲げています。

- 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

この10原則等を踏まえ、デジタル社会形成基本法第2章においてデジタル社会の形成に関する基本理念が規定され、また、これを踏まえ、同法第4章において施策の策定に係る基本方針が定められています。

デジタル社会形成基本法の施行（令和3年9月1日）を見据え、同法第37条第1項に規定する「デジタル社会の形成に関する重点計画」に現時点において盛り込むべきと考えられる事項を示しつつ、

- ① IT基本法第36条第1項に規定する高度情報通信ネットワーク社会の形成に関する重点計画
- ② 官民データ活用推進基本法（平成28年法律第103号）第8条第1項に規定する官民データ活用推進基本計画として策定されました。

デジタル田園都市国家構想

5G¹⁷や半導体、データセンターなど、デジタルインフラの整備を進めることにより、地方を活性化し、地方からデジタルの実装を進め、新たな変革の波を起こし、地方と都市の差を縮め、誰一人取り残さず、全ての方がデジタル化のメリットを享受できるように取り組み、世界とつながることを目指す構想です。

¹⁷ 「超高速」だけでなく、「多数接続」「超低遅延」といった特徴を持つ次世代の移動通信システムのこと。

オ 埼玉県の動向

埼玉県では、行政のデジタル化を着実に推進するとともに、社会基盤としてのデジタルインフラを浸透させることで「社会全体のデジタルトランスフォーメーション」を実現し、快適で豊かな真に暮らしやすい新しい埼玉県への変革を目指すため、「埼玉県デジタルトランスフォーメーション推進計画」を令和3年3月に策定しました。同計画は、官民データ活用推進基本法第9条第1項に規定する、官民データ活用の推進に関する施策についての計画としても位置付けられています。

この計画は令和3年4月から令和6年3月までの3年間となっており、埼玉県におけるデジタル化を強力に推進し、社会全体のデジタルトランスフォーメーションによる快適で豊かな真に暮らしやすい新しい埼玉県への変革を目指すことを目的とし、3つの基本施策（県民サービス施策、事業者サービス施策、行政事務施策）と基本施策に共通して実施する共通施策を施策の枠組みとして実施することとしています。

埼玉県デジタルトランスフォーメーション推進計画の概要

(1) 計画の概要

計画名称 埼玉県デジタルトランスフォーメーション推進計画
 計画期間 令和3年4月から令和6年3月までの3年間
 目的 埼玉県におけるデジタル化を強力に推進し、社会全体のデジタルトランスフォーメーションによる快適で豊かな真に暮らしやすい新しい埼玉県への変革を目指す

デジタルトランスフォーメーション (DX) とは

デジタル化 × トランスフォーメーション → デジタルトランスフォーメーション

紙 → デジタル → AI・5G・IoT デジタル技術 → デジタル技術の社会浸透

変容・変革

進化したデジタル技術を浸透させることで人々の生活をより良いものへ変革すること

(2) DXの必要性

これからの社会課題

デジタル技術・サービスの発展

デジタル技術の浸透 → 社会課題の解決

複雑化する社会課題の解決にはデジタル技術が社会に浸透し社会全体のDXが必要

(3) 計画体系

DX推進計画 (方向性・施策)

社会情勢・技術進展に合わせて方向性・施策を原則3年周期で見直し

埼玉県DX推進計画 (3か年) → 第2期

(4) 施策

施策枠組み	施策
基本施策 本計画の実行の基となる施策	県民サービス施策 <ol style="list-style-type: none"> 行政手続のオンライン化 デジタルサービスの充実 利用者管理の一元化 デジタルインフラの整備
	事業者サービス施策 <ol style="list-style-type: none"> 事業者DXの支援 官民データ活用の推進
	行政事務施策 <ol style="list-style-type: none"> 行政事務のデジタル化 システムの標準化 行政機関連携
共通施策 基本施策に共通して実施する施策	<ol style="list-style-type: none"> セキュリティ及び個人情報の適正な運用 利用の機会等の格差の是正 業務継続性の確保

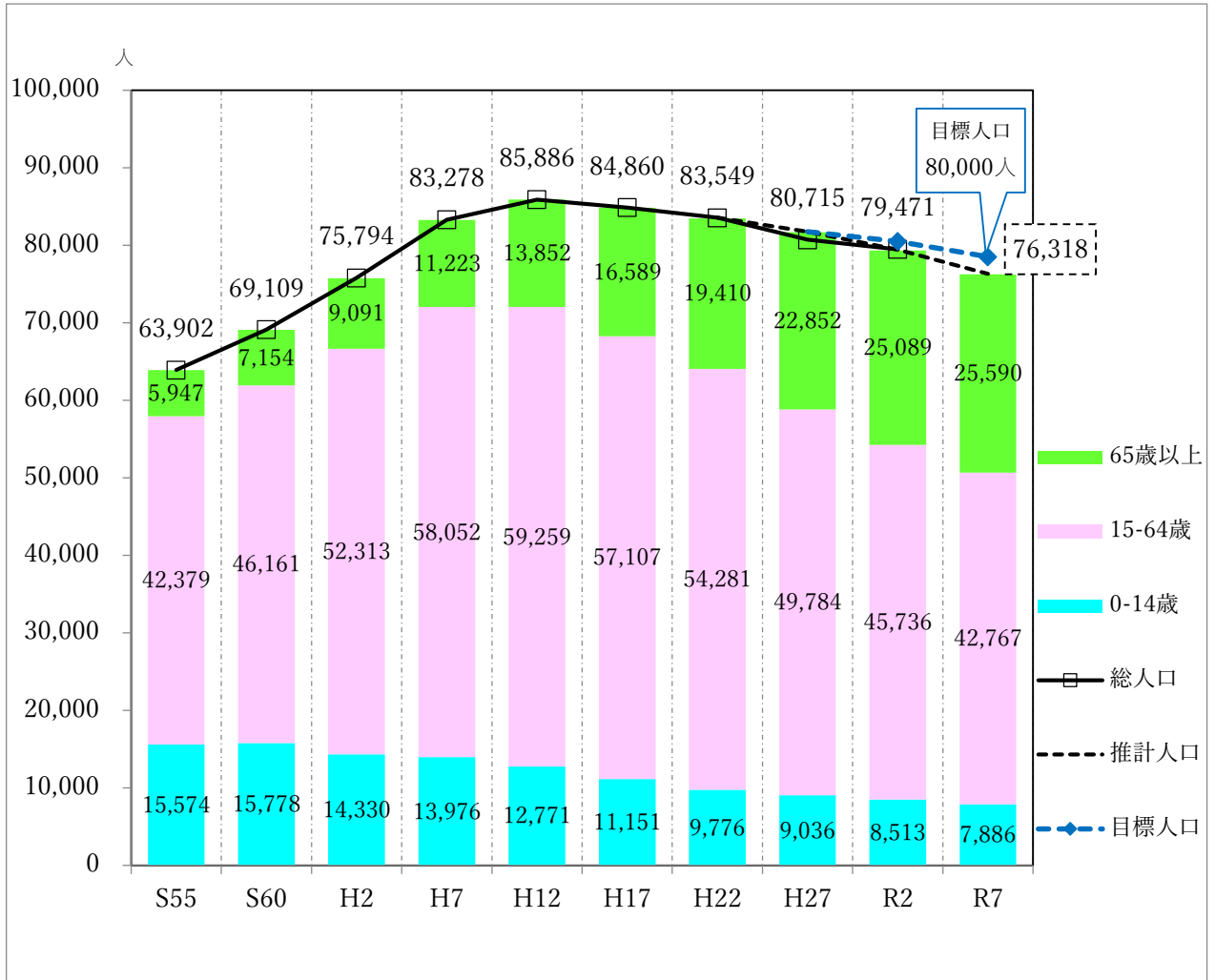
本計画により、新型コロナウイルス等の喫緊の課題へのデジタルによる解決と将来的な社会全体のデジタルトランスフォーメーション実現を加速させる

[埼玉県デジタルトランスフォーメーション推進計画の概要]

(2) 本市の現状
ア 人口構造の変化

飯能市の人口は、平成12年の85,886人をピークに減少傾向となり、現在（令和4年1月1日時点）では、78,630人となっています。今後も人口減少傾向が続くとともに生産年齢人口の減少が推計されています。

図5<将来人口推計>



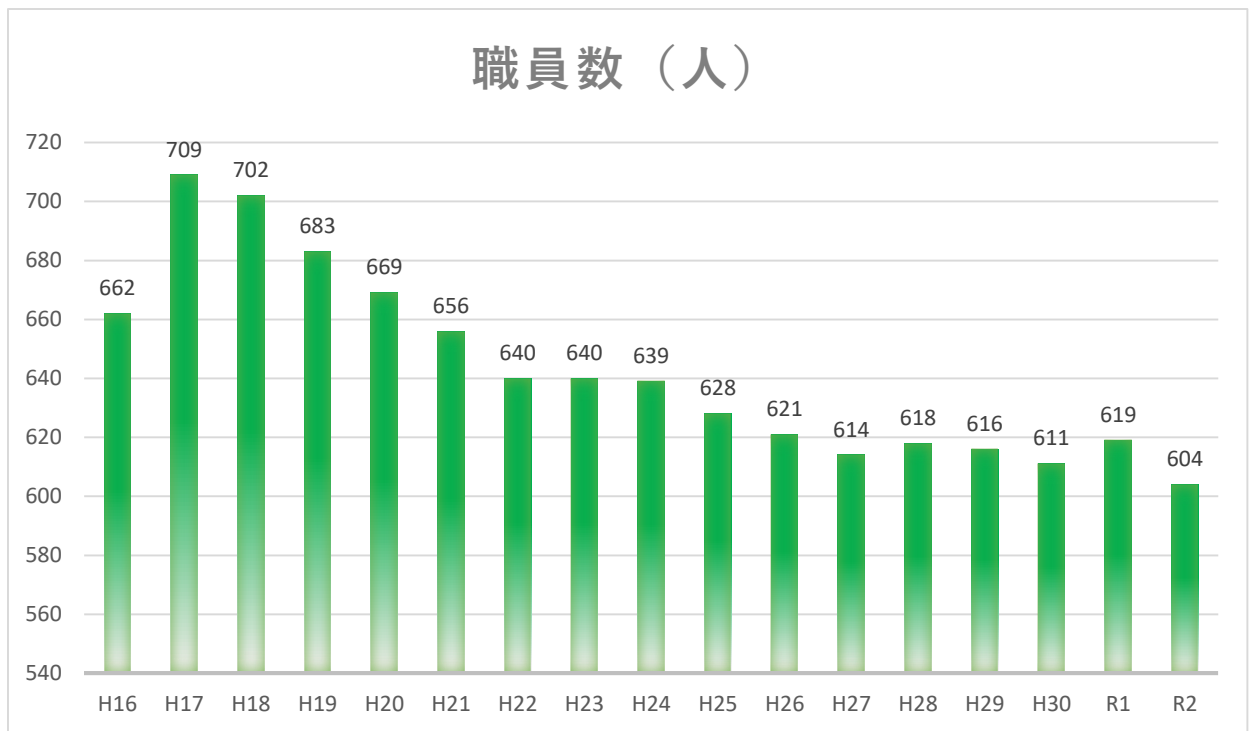
(第5次飯能市総合振興計画基本構想より)

イ 職員数の推移

飯能市の職員数は、平成 17 年度の 709 人がピークでした。その後、業務システムの利活用、市民協働の推進、民間資源等の活用により、業務を効率化し、職員数を削減してきました。その結果、令和 2 年度では、育児休業中等の職員を含めた 604 人となっています。

今後も生産年齢人口の減少が予測されることから、業務効率化を行いながら適正な職員数を検討する必要があると考えられます。

図 6<職員数の推移>



毎年度 4 月 1 日現在

(3) 本市における情報化の推進

ア 情報提供の充実

情報提供面では、平成 13 年度にホームページを開設し、平成 20 年度にリニューアル、平成 23 年度には CMS¹⁸化を行いました。

メール配信サービスは、事前に携帯電話のメールアドレスを登録すると、市からの情報がメールで届くシステムであり、イベント、防犯、緊急・災害等の情報を提供しています。

エリアメールは、地方公共団体が配信する緊急速報の配信を日本で最初に導入し、災害情報・避難情報などの緊急を要する情報を当該エリアに一斉配信できる体制をとっています。

ツイッターは平成 24 年度から、フェイスブックは平成 26 年度から運用を開始、行政・観光・防災等の情報、市のイベント情報などを発信しています。

また、平成 27 年 10 月に、以前までの「施設予約状況確認システム」から狭山市・入間市の共同利用による「公共施設予約サービス」に加入したことから、3 市共同利用及びインターネットからの予約申込みが可能になり、市民の利便性の向上及び費用削減にもつながっています。

今後は、多様なアプリケーション開発により、市民への情報提供はもちろんのことインバウンドによる観光客にも効果的で有効な情報提供を積極的に進めます。

イ 行政手続の利便性及び事務効率の向上

本市では、平成 3 年度に基幹系システムの即時処理運用を開始以来、平成 14 年度には住民基本台帳ネットワークの運用、平成 18 年度には、県内市町村の共同利用による電子申請システムを開始したことから、インターネットによる電子申請が可能となっています。なお、行政手続オンライン化推進に必要な申請書等の押印廃止についても推進しており、令和 3 年 5 月時点では、市単独の様式について、1,059 件中 629 件の様式で押印を廃止しています。また、平成 24 年度には富士見地区行政センターを除く全地区行政センターで証明発行、転居等の異動手続等の業務を開始し、令和元年度からコンビニで各種証明書を発行できるコンビニ交付サービスを導入しました。

庁内情報系システムは、平成 7 年度に全庁型財務会計システムの運用を開始し、その後文書管理や公共施設予約確認等の各種システム化やタブレットを活用した会議のペーパーレス化など、行政手続の利便性及び事務効率の向上に向けた取り組みを進めています。

今後は、行政経営資源に対する考え方のものでさしを変えることが重要となります。職員一人ひとりが“変える、変わる”ことが行政システムの変革につながるということを意識し、積極的に ICT や革新技術の利活用に取り組み、その効果を新しい施策の立案や創造的、戦略的な業務へ注力できるよう活用します。

また、自治体クラウド¹⁹の導入及びオープンデータ化など、スマート自治体への更なる推進を図ることとします。

¹⁸ Contents Management System の略で、Web サイトの構築に必要なテキスト（文字情報）や画像、ページデザイン、サイト構成などの各種コンテンツや設定情報などを一元管理し、Web 技術者以外がサイトの構築や編集を行えるようにするシステムのこと。

¹⁹ クラウド技術等を活用して、地方公共団体の基幹系業務システム等を複数団体にて共同利用すること。

ウ 地域情報化を支える基盤の整備

本市では、平成 11 年 3 月に「飯能市地域情報化基本計画」、平成 21 年 3 月には「飯能市地域情報化推進プラン」（以下「プラン」という。）を策定しています。平成 21 年度から平成 25 年度の 5 か年を計画期間として、地域の情報格差を解消するための「情報通信基盤整備」の方針と、情報通信基盤整備を活用した様々な「情報化施策の展開」などの方針をまとめたものです。このプランに基づき、平成 23 年には吾野・東吾野・名栗地区に光ファイバ網を整備しました。この光ファイバ網を利用し、東日本電信電話株式会社がフレッツ光ネクストによるブロードバンドサービスを、飯能ケーブルテレビ株式会社が地上デジタル放送の難視対策としてケーブルテレビによるテレビ放送を公設民営方式により提供しています。

これらに加え、山間地域の情報通信基盤の維持管理を進めるとともに、一層の ICT の利活用を推進するため、地区行政センター等公共施設及び市内主要箇所に公衆無線 LAN²⁰「Hanno Free Wi-Fi」の配備を進め、市外、海外からの観光客を見込んだ環境整備を進めました。

また、平成 27 年度に作成した自治体総合アプリである「飯能市ご当地アプリ」を導入し、基本的なお知らせ機能に加えて、ハイキングコースマップ等の各種マップのルート案内機能、子育て支援における予防接種スケジュール機能のほか、スタンプラリーやスタンプカードなど積極的な情報発信に向けた様々な機能強化を進めました。

エ 先端技術の利活用

本市では、鳥獣被害対策として LPWA²¹通信網を活用したデバイス等で捕獲検知システムを実証実験し、継続利用しています。

RPA については、令和元年度に実証実験を行い、本市への有用性を確認し、令和 2 年度より 5 課 9 業務に本格導入しました。

また、AI を使った画像認識で紙媒体の申請等をデジタル化できる AI-OCR²²も令和 2 年度に導入しました。

これらの先端技術を積極的に取り入れることで業務の効率化を更に進めることができました。

オ 新型コロナウイルス感染症による社会的価値観・生活様式の変化への対応

本市では、新型コロナウイルス感染症による社会的価値観・生活様式の変化（新しい生活様式）に合わせた行政の在り方に対応するため、証明手数料等のキャッシュレス決済導入、Web 会議システム²³を用いたオンライン会議・イベントの実施、BCP²⁴・柔軟な働き方の観点からテレワークの検討を進めました。

²⁰ 店舗や公共の空間などで提供される、無線 LAN によるインターネット接続サービスのこと。

²¹ Low Power Wide Area の略で、省電力性やサービスエリアの広域性等を特徴とする無線通信システムのこと。

²² AI-Optical Character Recognition の略で、紙の申請書等をスキャナで読み込み、AI 技術を活用して、書かれている文字を認識しデジタル化する技術のこと。

²³ インターネットを通して、資料などをリアルタイム共有して実現する会議システムのこと。

²⁴ Business Continuity Plan の略で事業継続計画。大災害などの社会的混乱が発生した場合の対応手順をあらかじめ計画として定めておくこと。

(4) 「飯能市地域情報化推進計画」の総括

ア 概要

「飯能市地域情報化推進計画」（以下「前計画」という。）では、「自然と ICT が支える快適な生活」を計画目標とし、「暮らしを快適にする ICT」、「人々の交流を支える ICT」、「市民生活を支える ICT」を基本方針として掲げ、平成 28 年度から令和 3 年度までの 6 年間で計 36 の事業推進計画に取り組んできました。

また、計画掲載事業外でも計 6 の事業を推進しました。

イ 主な成果

暮らしを快適にするICT

施策名	実施内容
各種証明のコンビニ交付	マイナンバーカードを使い、コンビニエンスストア等で住民票の写し等の証明書が取得できるコンビニ交付サービスを導入しました。平日・休日、時間帯を問わず、住民票の写し等の5種類の証明書が取得できるようになり、市民の利便性向上につながりました。
予防接種等のスケジュール案内	飯能市ご当地アプリ内に「予防接種のスケジュール管理」、「予防接種及び乳幼児健診等の案内のメールでの受け取り」ができる「子どもの健康ナビ」を導入し、子どもの健康管理が容易になりました。
収納環境の充実	クレジット収納、スマートフォンアプリによる収納サービスを導入しました。休日や祝日でも納付ができる等、納税の際の時間や場所の選択肢が広がり、納税の利便性につながりました。

人々の交流を支えるICT

施策名	実施内容
観光ツイッターによる情報交流	ツイッターを用いて「旬なイベント情報のリアルタイム発信」「過去のツイートの内容分析によるニーズに合った閲覧者への効率的な情報発信」を実施し、市のシティプロモーションの推進につながりました。
飯能市ご当地アプリによる情報発信及び情報収集	飯能市ご当地アプリを用いての情報発信、スタンプラリーを実施しました。新規ダウンロード数も12,000を超え、イベントの魅力向上、地域の活性化につながりました。
公衆無線LAN「Hanno Free Wi-Fi」の拡充	平成28年度に8か所、平成30年度に1か所の公衆無線LANアクセスポイントを追加整備し、全体で29か所の公衆無線LANを設置しています。

市民生活を支えるICT

施策名	実施内容
統合型GIS ²⁵ 等の導入の検討	統合型GISを導入しました。庁内での地図情報を共有することで、庁内連携の効率化につながりました。また、ハイキングコース、ウォーキングコースの地図情報を公開することで市民、観光客の利便性向上につながりました。
社会保障・税番号制度（マイナンバー制度）への対応	関係機関での情報連携が可能となり、申請書類の添付書類（課税証明等）が省略され、市民の利便性向上につながりました。また、個人番号を取扱うパソコンにパスワード、手のひら静脈認証による2要素認証を導入し、セキュリティの強化を図りました。
ペーパーレス会議の拡充	市議会、庁内の会議において、タブレット端末を利用したペーパーレス会議を実施し、会議資料の紙の削減につながりました。また、本庁舎内の無線LAN化を実施し、場所を選ばずにパソコンの使用が可能となりました。これにより、研修や打ち合わせ等にパソコンを持参することでペーパーレスが可能となり、業務の効率化につながりました。

²⁵ 庁内のLAN等のネットワーク環境を利用して、共有できる地図データ等を一元的に整備・管理する。

ウ 地域情報化推進計画の達成状況（○：達成、△：一部達成、×：未達成）

No.	具体的施策名称	達成状況	No.	具体的施策	達成状況
1	携帯電話不感地域の解消	△	19	各種証明のコンビニ交付	○
2	公共施設への公衆無線 LAN「Hanno Free Wi-Fi」の配備	○	20	観光ツイッターによる情報交流	○
3	自治体クラウドの導入	○	21	観光等案内パネルを活用したデジタルサイネージ ²⁶	○
4	社会保障・税番号制度（マイナンバー制度）への対応	○	22	健康管理システムの機能拡充	×
5	統合型 GIS 等の導入の検討	○	23	公衆無線 LAN「Hanno Free Wi-Fi」の拡充及び路線バスへの搭載の検討	○
6	ICT を活用した健康づくり	○	24	高齢者の見守りシステム	△
7	オープンデータの推進	○	25	山間地域の魅力発信と定住化の促進	○
8	クラウド口座振替取りまとめサービス	○	26	障害者福祉統合システムの導入	○
9	収納環境の充実	○	27	人事給与管理システムの機能拡充	△
10	飯能市ご当地アプリによる情報発信及び情報収集	○	28	水道台帳、上下水道マッピングシステムの改善	○
11	チケット販売座席予約システム	○	29	選挙速報システムの導入	○
12	ペイジー収納サービス	○	30	地域発見型まちなか観光アルバムマップ	○
13	ペーパーレス会議の拡充	○	31	非常時簡易情報収集システム	○
14	ホームページの充実及び多言語化	○	32	非常時職員参集システム	○
15	ワンストップサービスの推進	×	33	防災行政無線、緊急メールなどの一元化	○
16	下水道管理台帳システムの導入	○	34	本市ホームページ、観光協会ホームページの連携	○
17	会議録作成システム	×	35	予防接種等のスケジュール案内	○
18	各種健康診査等の予約受付システム	×	36	施設予約システムロビー端末の図書館蔵書検索等への活用	○

²⁶ 日本語では「電子看板」。屋外・店頭・交通機関などの公共空間で、ネットワークに接続されたディスプレイなどの電子的な表示機器を使って情報を発信するシステムの総称のこと。設置場所や時間帯によって変わるターゲットに向けて適切にコンテンツを配信可能であるため、次世代の広告媒体として注目を集めている。

エ 地域情報化推進計画外事業

施策名	実施内容
RPAの導入による定型業務効率化	軽自動車登録抹消業務等5課9業務にRPAを導入し、業務の一部を自動化することで業務効率化につながりました。今まで職員が対応していた定型的な業務の一部をRPAで処理することにより、該当業務の労働時間が短縮され、市民への相談業務等の職員でなければ対応できない業務により注力することが期待できます。
AI-OCR導入	紙媒体の申請書等をデジタル化できるAI-OCRを導入し、紙媒体の申請書の入力、アンケート集計業務等の効率化により労働時間が短縮されました。
テレワーク ²⁷ の検証	地方公共団体情報システム機構の自治体テレワーク推進実証実験事業に参加し、テレワーク活用検証を行いました。テレワークは職員の多様な働き方が期待できますが、今後費用対効果についても検証が必要です。
Web会議システムの活用	Web会議システムを利用し、「子育て講座」「母親学級」等の事業をオンラインにて実施しました。また、庁内、関係機関との会議についてもオンラインにて実施しました。新しい生活様式に対応した非対面での実施により、安心して参加することができるとともに移動時間がなくなる等業務の効率化にもつながりました。
キャッシュレス決済の導入	市民課等での証明手数料、市民活動センター・市民会館の施設使用料、上下水道料金にキャッシュレス決済を導入し、市民の利便性向上につながりました。
市立保育所業務の一部ICT化	園児の登降園、通知等の業務をデジタルで管理、配信できるシステムを市立保育所に導入し、必要な情報を速やかに提供できるなど保護者の利便性向上につながりました。

オ 総括

一部推進しきれなかった事業があるものの前計画事業は概ね目標を達成できました。しかし、近年の目まぐるしい社会の変化により、現在自治体に求められている役割は前計画の期間と比較して大きく異なっており、今後はそれらに迅速に対応することが必要です。そのためには、自治体を実施すべき事項を取りまとめた自治体デジタル・トランスフォーメーション（DX）推進計画（総務省）を中心に推進するとともに本市特有の事業を継続、追加して推進していく必要があります。

²⁷ ICTを活用して、場所と時間を有効に活用できる柔軟な働き方のこと。企業等に勤務する被雇用者が行う雇用型テレワーク（例：住宅勤務、モバイルワーク、サテライトオフィス等での勤務）と、個人事業者・小規模事業者等が行う自営型テレワーク（例：SOHO、住宅ワーク）に大別される。

(5) ICT 活用に関する市民の意識

本計画の策定に当たり、市民のインターネット利用状況や ICT を活用した行政サービスに対する意識やニーズを把握することを目的に、市内在住の 18 歳以上の方から無作為に抽出した 2,000 人を対象にアンケート調査を実施しました。

調査方法 : 郵送調査 (回答方法は郵送、電子申請を選択)

対象者 : 市内在住 18 歳以上から無作為抽出

調査対象者数 : 2,000 人

調査期間 : 令和 3 年 3 月 10 日～3 月 24 日

回収数 : 857 人 (42.9%)

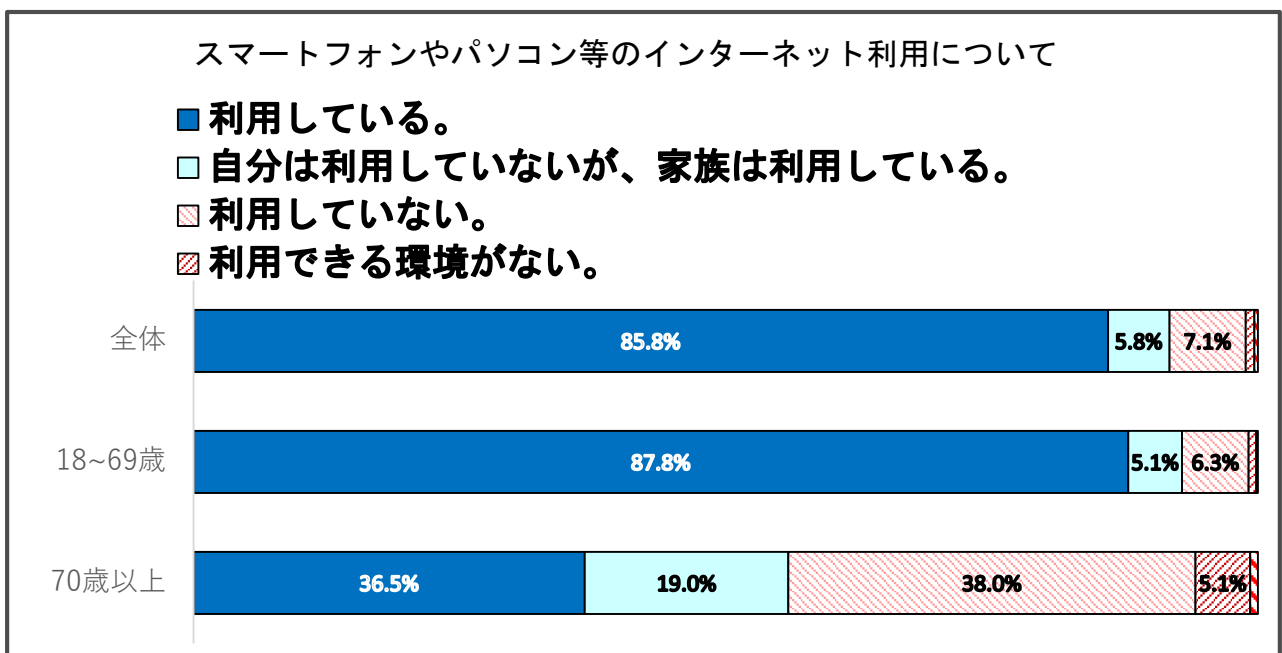
※ アンケートの詳細な集計については、45 ページ「第 5 章 資料編」をご覧ください。

ア アンケート結果概要

本市と全国との傾向の比較を基本的な項目 (インターネットの利用率) について行いました。令和 2 年度通信利用動向調査でのインターネットの利用率は、全国で 83.4% (埼玉県 86.8%) に対し、本市アンケート結果では 85.8% で同程度であり、本市のインターネット利用率は、平均的な水準であることが分かりました。

アンケートの全体的な傾向として、70 歳を境に顕著な差が出ている項目が多くありました。このことは、69 歳以下の方については、オンライン手続やデジタル化の恩恵を享受できる人が多いが、70 歳以上の方は、デジタル化によって、取り残される可能性があるかと推測されます。自由意見においても、デジタル化によって取り残されてしまうとの不安を感じているとの意見が多くありました。そのため、デジタルに不慣れな方のために、簡素で分かりやすい手続に努め、既存の手続も残していく必要があると考えられます。

図 7



イ 行政手続等のオンライン化

行政手続等のオンライン化については、利用することや進めて行くことについて肯定的な回答が多く、オンライン化によって時間、場所を制限されず手続や問い合わせができることへの期待があると推測されます。

一方でオンライン相談、教室の開催には肯定的な回答と否定的な回答が半々であり、このような業務については、利用したくない、不安に感じる方への配慮を十分にしながら進める必要があると推測されます。

図 8

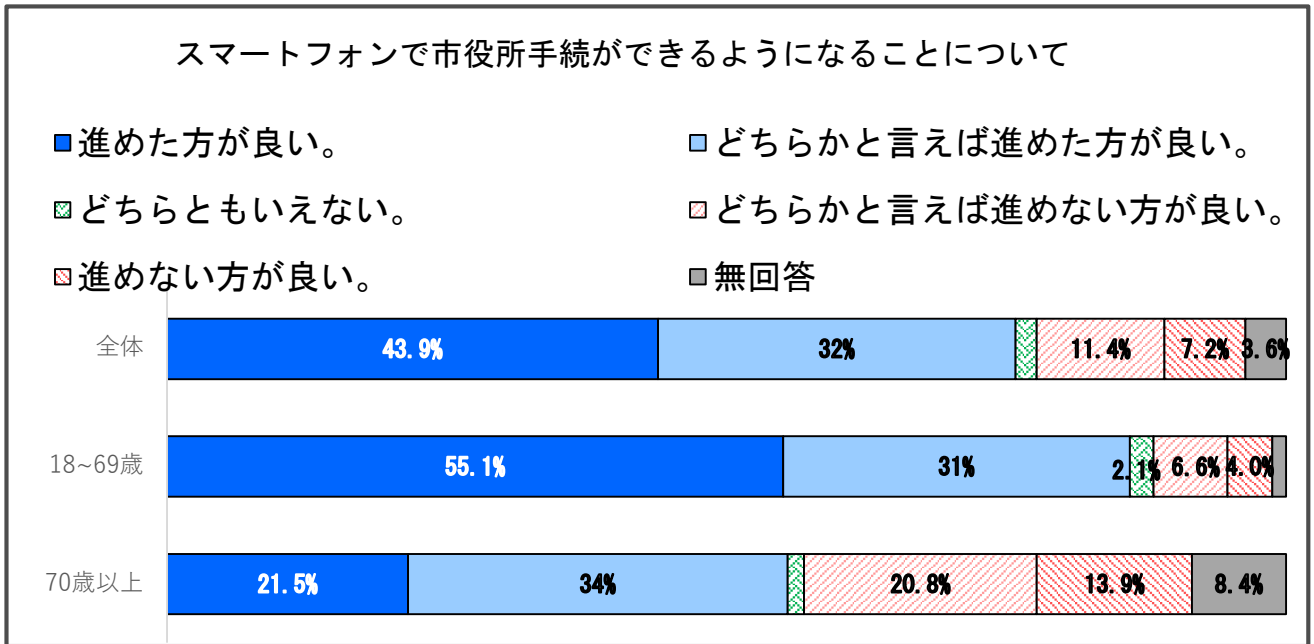
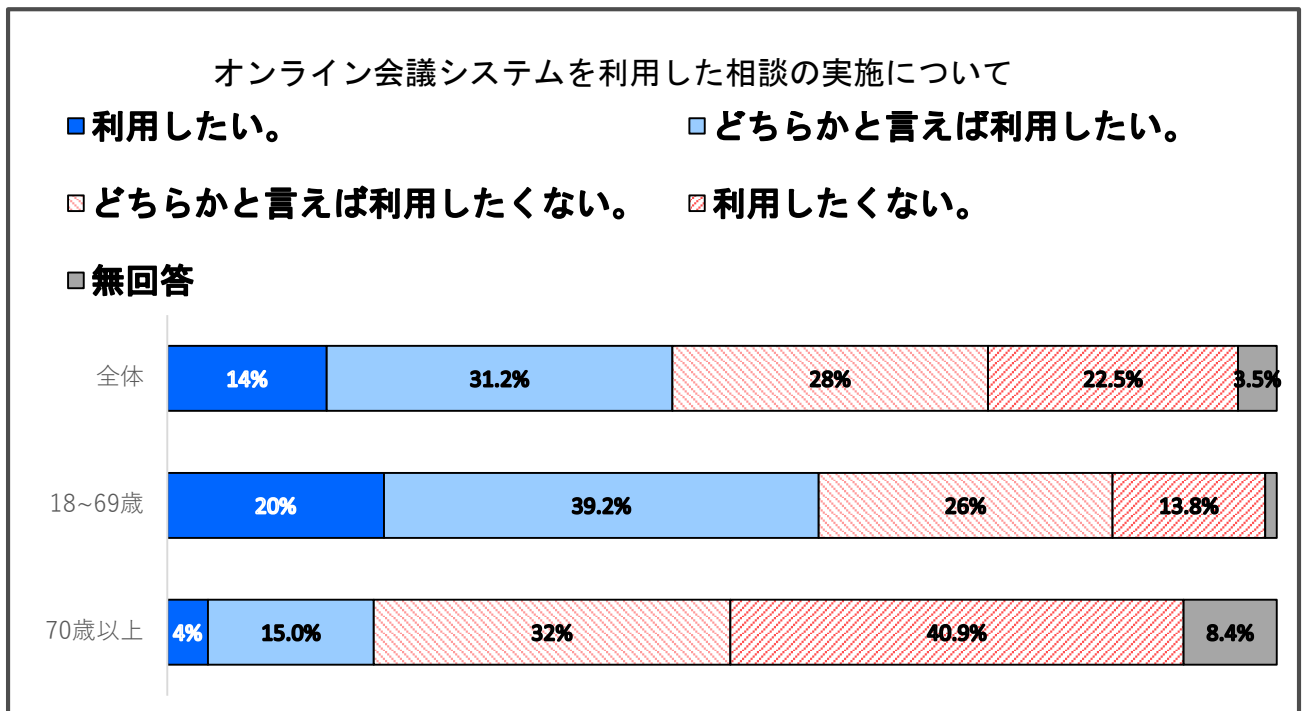


図 9

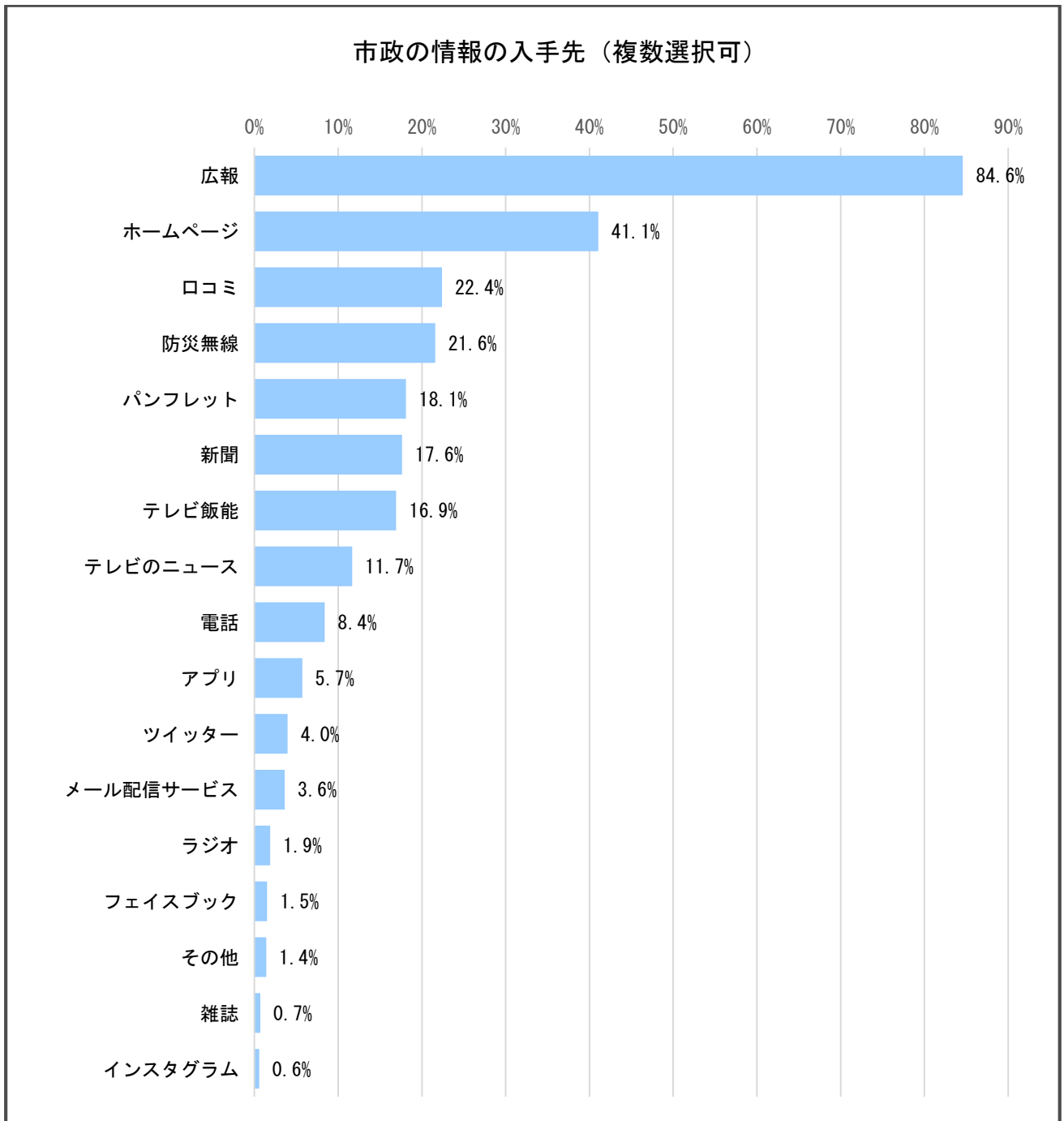


ウ 市からの情報の入手先

市からの情報の入手先については、広報との回答が顕著に多く、次いでホームページとなりました。今後も広報、ホームページを主軸として充実させるとともに情報発信先の対象者の特性に合わせて様々な媒体を利用しての効果的な情報発信が必要です。効果的な情報発信には取得したい情報に手間なく行き着くことができ、そこから申込、手続、問い合わせが円滑に行えるようにICTを利活用していくことが必要と考えられます。

また、インターネット利用率が85%を超えているにも関わらず8割以上の方が広報から情報を入手していることから、紙媒体での情報提供が必要とされていると考えられます。

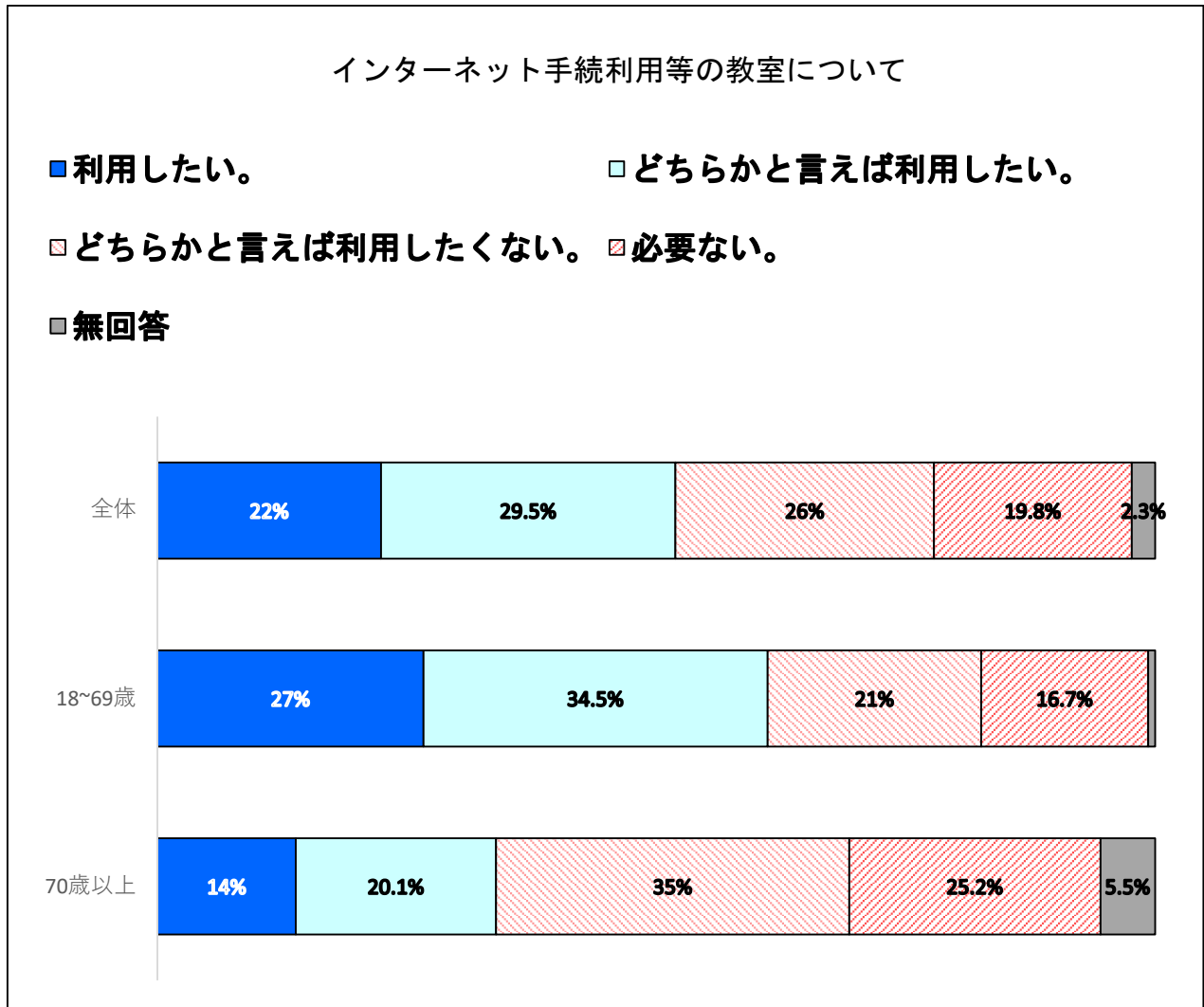
図 10



エ インターネット手続利用等の教室について

インターネット手続利用等の教室については、半数の方が利用したいと考えていることが分かりました。インターネットの手続が分からない、不安に感じている方も一定数いることから、より多くの方がデジタル化の恩恵を享受できるように「利用環境があるにもかかわらず一歩踏み出すことが困難な方」への啓発、支援策も考える必要があります。これにより ICT 利活用の基礎となる地域におけるデジタル化が進み、将来的に、産学官、市民協働による地域課題解決が円滑に進むことが考えられます。

図 11



第3章 事業推進計画

本市・国の状況、前計画の実施状況、市民の意識調査等を考慮し、基本理念を実現するため、基本方針ごとに事業推進計画を設定します。

具体的には、自治体デジタル・トランスフォーメーション（DX）推進計画（総務省）重点取組事項の各項目と、本市の特性を考慮し、事業推進計画とします。

参考

総務省自治体デジタル・トランスフォーメーション（DX）推進計画（総務省）
取組事項

【重点取組事項】

- (1) 自治体の情報システムの標準化・共通化
- (2) マイナンバーカードの普及促進
- (3) 自治体の行政手続のオンライン化
- (4) 自治体の AI・RPA の利用推進
- (5) テレワークの推進
- (6) セキュリティ対策の徹底

【自治体 DX の取組とあわせて取り組むべき事項】

- (1) 地域社会のデジタル化
- (2) デジタルデバイド対策

【その他】

- (1) BPR の取組の徹底（書面・押印・対面の見直し）
- (2) オープンデータの推進
- (3) 官民データ活用推進計画策定の推進

(1) 基本方針1 市民にとって便利でやさしい ICT 活用の推進

	事業推進計画	内 容
1-1	行政手続等のオンライン化	市の手続について、全体的な見直しを行い、オンラインでも手続が行えるように検討し実施します。
1-2	地域における ICT 利活用の推進	デジタル社会を見据えた、自治会等地域における ICT の利活用の支援を行い、暮らしやすい地域づくりに向けた取組を推進します。
1-3	デジタルデバイド対策	ICT を活用することが困難な方への支援を実施するとともに、携帯電波の不感地域など地理的な要因の解消に取り組み、誰もが容易に行政サービスを利用できる環境づくりを推進します。
1-4	ICT リテラシーの向上	デジタルを活用したサービスを利用することによる危険性の理解やモラルの啓発に取り組み、誰にとってもやさしいデジタル社会の実現を推進します。

(2) 基本方針2 データの積極的な利活用の推進

	事業推進計画	内 容
2-1	オープンデータの推進	行政で保有するデータなどについて、積極的にオープンデータ化を推進することで、市民協働団体や民間事業者などに地域課題や行政課題の解決への参画を促すとともに、新たなビジネスの展開などにつながるよう、データ活用に係る環境整備を推進します。
2-2	データの積極的利活用	庁内で保有している情報について、統合型 GIS 等を利用し、デジタル化、共有化することにより合理的根拠に基づく政策立案に活用するとともに市民サービスの向上に必要な情報を公開していきます。

(3) 基本方針3 デジタル技術を活用した効率的で持続可能な行政運営の推進

	事業推進計画	内 容
3-1	基幹系システムの標準化	自治体デジタル・トランスフォーメーション (DX) 推進計画 (総務省) に基づき、情報システムを標準化・共通化することにより、事務の効率化を図ります。
3-2	デジタル技術を活用した業務の効率化	RPA 等のデジタル技術を活用し、定型業務を効率化することにより、柔軟かつ質の高い市民サービスの提供を推進します。
3-3	セキュリティ対策の徹底	職員研修による ICT リテラシー等の向上のほか、サイバー攻撃 ²⁸ 等からの防衛のために必要な対策に取り組めます。

²⁸ サーバやパソコンなどのコンピュータシステムに対し、ネットワークを通じて破壊活動やデータの窃盗、改ざんなどを行うこと。

第4章 個別事業計画

基本方針1 市民にとって便利でやさしい ICT 活用の推進

1-1 行政手続等のオンライン化

	個別事業名	事業概要	関係部署
1	申請等手続のオンライン化の推進	本市行政サービスにおける様々な手続をオンライン化し、市民の利便性向上を目指します。	全庁
2	オンラインイベント、相談等の検討、推進	講演会、教室、相談業務等について、オンラインでの開催も積極的に検討し、推進します。	関係各課
3	マイナポータルのぴったりサービスの活用による重要手続の電子化	自治体デジタル・トランスフォーメーション（DX）推進計画（総務省）において、特に市民の利便性向上に資するとされている保育所申込等子育て・介護関係の26手続について、マイナポータルのぴったりサービスの活用によるオンライン化を検討、実施します。	広報情報課 介護福祉課 子育て支援課 保育課
4	マイナンバーカードの普及促進	全ての市民がカードを持つことを想定した出張窓口の開設等、カード取得機会の充実、利用促進を図ります。	全庁
5	住民票の写し等証明書等コンビニ交付サービスの利用促進	マイナンバーカードの普及に合わせ、各種証明書等のコンビニ交付サービスを周知し、利用の拡大を図ります。	全庁
6	ICTを活用した診療サービスの充実	オンライン診療、予約確認メール等、診療サービスを充実させるためのシステム導入を検討します。	医療政策室 南高麗診療所 名栗診療所
7	電子書籍等非来館型サービスの検討	来館せずに利用できる電子書籍、デジタルライブラリー等のサービスを検討します。	図書館
8	デジタルアーカイブによる博物館資料の公開	収蔵資料をデジタルアーカイブ化し、市民へ公開します。	博物館

1-2 地域における ICT 利活用の推進

	個別事業名	事業概要	関係部署
1	効果的な情報発信	SNS 等様々なツールを用いて、観光案内やイベント情報等を迅速かつ効果的に提供します。また、デジタルの恩恵を享受するために必要なオンライン手続に関する情報等も発信します。	広報情報課 関係各課
2	ICT を活用した情報取得の利便性向上	自治体ホームページとしての役割と利用者の利便性の向上を図るため、公式ホームページをリニューアルします。AI チャットボットの導入など利便性の向上を図る機能の導入を検討します。	広報情報課 関係各課
3	関係団体との会議における ICT 活用	自治会等関係団体との会議についてオンライン会議等の活用を推進します。	市民協働推進課 関係各課
4	ICT を活用した学校教育への学習支援	飯能市 GIGA スクールに対応した学習プログラムを実施し、子どもたちの質の高い学習を支援します。	博物館 学校教育課

参考事例 [自治体 DX 推進手順書参考事例集]



自治会・町内会のデジタル化を支援する取組

概要(北海道札幌市)

- 札幌市では、自治会・町内会等の活動の促進や、コロナ禍における住民の回覧板(紙媒体)に関する不安の声などに応えるため、令和3年度は自治会・町内会等向けに「リモート会議実施研修会」や「電子回覧板導入モデル事業」を実施している。
- リモート会議の研修会については、町内会会長やまちづくりセンター所長等を対象とし、20名定員で20回(各区平均2回)を予定している。初歩的なところから始めて、まずはツールを体験し、利便性を実感してもらうことを目的としている。
- 電子回覧板については、市がコンサル事業者と共に先行事例の調査を行い、モデル町内会として選定した10の町内会に対していくつかの方法を提示。その上で町内会が選択した方法による回覧の導入・運用支援を実施している。



【参考情報】人口:196.2万人
関連URL: -



自治会長役員会をオンラインを活用して開催

概要(栃木県那須塩原市)

- 令和2年7月に、東那須野地区自治会長役員会をWeb会議システム「ZOOM」により開催。開催にあたって、地域おこし協力隊が、役員の実家を訪問し、パソコンやスマホの設定を支援。
- さらに、自治会におけるオンライン会議の開催を推進するにあたり、地域おこし協力隊が自治会長会と連携して「自治会のためのオンライン会議開催マニュアル」を作成。市内の全自治会に配布するとともに、市HPにも掲載している。



オンライン役員会

オンライン会議の手引き

【参考情報】人口:11.7万人 関連URL:
<https://www.city.nasushiobara.lg.jp/02/documents/tsushin202009.pdf>

1-3 デジタルデバインド対策

	個別事業名	事業概要	関係部署
1	ICT 利用の機会等の格差是正のための支援検討	すべての市民がデジタルの恩恵を享受できるように必要な支援、仕組みを実施します。	広報情報課 関係各課
2	ICT 活用支援の実施	ICT 活用に関する理解やスキルが十分でない高齢者等に対して、スマートフォンの使い方講座等の ICT 活用支援を実施します。実施に当たっては専門的技術を有する民間企業等と協働し、効果的に実施します。	広報情報課 関係各課
3	携帯電話等の不感地域対策	山間地域の不感地域を把握し、解消するように努めていきます。	広報情報課
4	公衆無線 LAN アクセスポイントの維持管理	市内の公共施設を中心に設置している公衆無線 LAN (Hanno Free Wi-Fi) を維持管理します。	広報情報課
5	山間地域の公設光ファイバ網の維持管理	山間地域に敷設した公設光ファイバ網を維持管理します。	広報情報課

参考事例

リモート窓口 [福岡市記者発表資料]

【別紙】リモート窓口（実証実験）

<実施イメージ図>

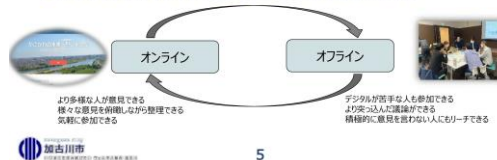


オンライン地域課題解決プラットフォーム
[加古川市スマートシティ推進協議会資料]

Decidimの実績

- Decidimの実績
 - パルセロナ市の自治体行動計画 (PAM) の提案書を提出するプロセスには、12万人 (パルセロナの人口の7.5%) が参加
 - 提出された10,860件の提案のうち、1,467件が公式のPAMに盛り込まれた
 - プラットフォームの立ち上げ以来、作成された13,957件のうち、9,828件の提案が受理

- Decidimの議論構成
 - オンラインとオフラインを融合させることにより議論を活性化



1-4 ICT リテラシーの向上

	個別事業名	事業概要	関係部署
1	ICT リテラシー向上のための啓発	デジタルを活用したサービスを利用することによる危険性の理解やモラルの啓発に取り組みます。	広報情報課

基本方針2 データの積極的な利活用の推進

2-1 オープンデータの推進

	個別事業名	事業概要	関係部署
1	市民、事業者にとって利用価値のあるデータの公開	市民、事業者にとって利用価値が高いと考えられるデータの公開を推進します。	広報情報課 庶務課 関係各課
2	GISを活用した観光公衆トイレ、ハイキングコース、ウォーキングコースに関する情報提供	公開型GISを活用し、ハイキングコース、ウォーキングコースの注意箇所等を地図上で情報提供することで利便性を向上します。	観光・エコ ツーリズム 推進課 健康づくり 支援課 各地区行政 センター

参考事例 オープンデータのサービスへの活用事例

[埼玉県オープンデータポータルサイト]

オープンデータ活用事例

赤ちゃんの駅検索・案内アプリの開発

活用対象データ

赤ちゃんの駅登録施設・店舗情報(埼玉県福祉部少子政策課)

活用先サービス

「あかまっぷ」

活用イメージ



2-2 データの積極的利活用

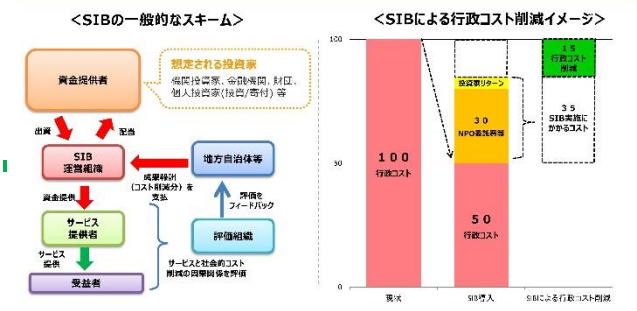
	個別事業名	事業概要	関係部署
1	多様な主体によるデータ利活用の推進	行政だけではなく、民間事業者、市民協働団体等でのデータを互いに共有し、地域課題等様々な分野での横断的な活用を検討することで、地域課題に沿った民間事業者等によるサービスの提供など、市民生活の利便性向上や経済の活性化につなげます。	関係各課
2	データを活用した客観的根拠に基づく政策立案	統合型GISの地図に必要なデータを取り込み、視覚的に状況分析する等、客観的根拠に基づく政策立案を推進します。	関係各課
3	統合型GISを活用した庁内地図情報の共有	統合型GISの機能を活用し、各部署が保有する地図情報を共有、活用し業務の効率化を図ります。	関係各課

参考事例 SIB²⁹を活用したオンライン相談サービス

[経済産業省ホームページ]

ソーシャル・インパクト・ボンド (SIB) とは

- SIBとは、民間資金を活用して革新的な社会課題解決型の事業を実施し、その事業成果（社会的コストの効率化部分）を支払うの原資とする。ことを目指すもの。
- ニューヨーク市等では、民間事業者の活動の社会的インパクト（行政コスト削減等）を数値化し、自治体等がその成果報酬を支払うSIBの導入が図られ、民間資金の活用が進んでいる。



[横浜市記者発表資料, 令和2年]

横浜で初めて民間資金を導入したSIBモデル事業が始動
～港北区をフィールドに「オンラインで医師に相談」で産後うつリスク軽減効果を検証～

横浜市では、新たな公民連携手法であるソーシャル・インパクト・ボンド (SIB) の導入に向けて検討を進めています。

このたび、横浜市では初めてとなる民間資金を導入したSIBモデル事業を実施するため、株式会社 Kids Public (代表取締役社長：橋本 直也)、EY 新日本有限責任監査法人 (理事長：片倉 正美)、株式会社 横浜銀行 (代表取締役頭取：大矢 基好)、株式会社 公共経営・社会戦略研究所 (代表取締役社長：塚本 一郎) 及び、国立大学法人東京大学 (総長：玉神 良) と協定を締結しました。

このモデル事業では、妊娠時から特に不安が強くなりやすい産後4か月までの間に、オンラインで気軽に専門の医師に相談ができるサービス (産婦人科オンライン・小児科オンライン) を提供し、サービス利用による母親の産後うつリスク軽減効果を検証します。



²⁹ 新しい官民連携の仕組みで、民間の資金やノウハウを活用して社会課題の解決が必要な事業 (サービス) を実施し、行政は成果が達成された場合に事業費や報酬を支払う、成果連動型民間委託契約の手法のこと。

基本方針3 デジタル技術を活用した効率的で持続可能な行政運営の推進

3-1 基幹系システムの標準化

	個別事業名	事業概要	関係部署
1	基幹系システムの標準化	事務の効率化や費用削減等を図ることを目的に国が進めている標準化仕様に適合したシステム（標準準拠システム）への移行を円滑に実施します。	広報情報課 関係各課

3-2 デジタル技術を活用した業務の効率化

	個別事業名	事業概要	関係部署
1	RPAによる業務効率化	RPAの適用業務を拡充し、定型業務の効率化を推進します。	全庁
2	テレワーク勤務制度の検討	コロナ禍での業務継続、リスク分散、ワークライフバランスの充実などを目的に、テレワーク勤務制度の導入を検討します。	職員課 広報情報課 関係各課
3	庁内手続のオンライン化	庁内での各種手続をオンライン化することで業務効率化を推進します。	関係各課
4	ペーパーレス会議の拡充	タブレット端末等を利用したペーパーレス会議の対象を拡充します。	庶務課 関係各課
5	デジタルで完結する行政事務の検討	行政事務をデジタルで完結させ、更なる業務の効率化を図るため、電子決裁、出退勤管理の電子化、電子契約等を検討します。	広報情報課 庶務課 職員課 契約検査課 財政課
6	ビジネスチャットツール、Web会議システム活用による業務効率化	ビジネスチャットツール、Web会議システムの活用により、庁内コミュニケーションの円滑化、業務の効率化を図ります。	広報情報課 関係各課
7	デジタルを活用した効率的な資料保管	保存すべき庁内資料について、デジタル化による効率的な保管を検討します。	関係各課

8	費用対効果が高いシステム利用の推進	効率的なシステムを利用するために自庁内システムサーバの集約・効率化、共同利用型クラウドの導入を検討します。	広報情報課 関係各課
9	システム導入による行政効率化の検討	システムの導入により費用対効果が見込める業務について、システム化を検討します。	関係各課
10	AI を活用した業務の効率化	議事録作成支援ツール等 AI を活用した業務効率化の検討、導入済みの AI-OCR の活用を推進します。	広報情報課 関係各課

参考事例 [自治体 DX 推進手順書参考事例集]

4 (1) デジタル技術を活用した業務改善等 (ステップ3)

事例: その他業務改善等の取組み【京都府・大阪府東大阪市】



Point > 出勤簿廃止によるペーパーレス化とテレワークの促進

概要(京都府)

- 従来から紙の出勤簿を使用していたところ、新型コロナウイルス感染症の拡大を踏まえ、テレワークを実施するに当たり、テレワーク中の職員の勤務状況を管理することが課題となった。
- 職員のパソコンへのログイン・ログアウト情報を既存システムへ連携させて出勤状況を一元的に管理するシステム改修を実施。
- 所属長が所属職員の出退勤状況を正確に管理出来るようになったほか、職員も出勤簿への記録を行う必要がなくなった。また、紙の出勤簿を廃止することができた。



Point > 議事録作成支援システムの導入による議事録作成時間の削減

概要(大阪府東大阪市)

- 議事録作成に当たっては、録音した音声を複数回聞き直しながら作業を行うため、会議時間の約3～8倍の作業時間を要していた。
- AI を活用した音声認識技術による議事録作成支援システム用の端末を1台導入し、実証実験した結果、適切な集音環境で録音されたデータを用いれば議事録作成にかかる時間を3割程度削減できるという結果になった。
- 実証実験で効果が確認できたため、令和2年6月より端末を2台増設して3台体制とし、全庁に周知をし、議事録作成支援システムの貸し出しを開始。

3-3 セキュリティ対策の徹底

	個別事業名	事業概要	関係部署
1	セキュリティ対策の徹底	国の情報政策を踏まえ、情報セキュリティに関する最新の考え方を取り入れ、これからの社会情勢に適合した情報セキュリティポリシー ³⁰ を作成します。また、情報セキュリティポリシーの遵守状況について、自己点検等を通して、安心・安全な情報セキュリティ対策となっていることを確認します。	広報情報課 関係各課

³⁰ 組織における情報資産の情報セキュリティ対策について、総合的・体系的かつ具体的にとりまとめたもの。

飯能市地域情報化推進計画策定にあたって

本計画は、庁内組織である飯能市情報システム委員会において内容を諮るとともに地域情報化アドバイザー制度を活用して学識経験者の支援を受けて策定しました。

また、全部署を対象に自治体デジタルトランスフォーメーション（DX）、地域情報化推進計画に関する説明会を実施し、各部署で個別事業計画を策定しました。

1 地域情報化アドバイザー制度について

総務省が、情報通信技術（ICT）やデータ活用を通じた地域課題解決に精通した専門家に「地域情報化アドバイザー」を委嘱し、地方公共団体等からの求めに応じて派遣することで、ICT利活用に関する助言等を行う事業です。APPLIC（一般財団法人 全国地域情報化推進協会）が事業主体となっています。

2 地域情報化アドバイザーについて

ICTを利活用した地方公共団体等に対する豊富な支援実績や知見を持つ、総務省が認定した専門家です。令和3年度は212名に委嘱しており、その中にはオープンデータ、自治体システム、テレワーク、セキュリティ等、多様な分野を専門とするアドバイザーがいます。

3 本市を支援した地域情報化アドバイザープロフィール

氏名 小林 隆

所属 東海大学 政治経済学部教授、東海大学大学院 法学研究科長（元自治体職員）

委員歴 総務省「ICTを活用した地域のあり方に関する研究会」委員、総務省「地域情報化アドバイザー」、神奈川県「総合計画審議会」委員など

4 計画策定の経過

日付	内容
令和3年 3月10日～24日	ICT活用に関する市民の意識調査実施
令和3年 5月26日	地域情報化アドバイザー支援1日目 （計画策定にあたっての国等の動向について）
令和3年 6月16日	地域情報化アドバイザー支援2日目（計画の枠組みについて）
令和3年 7月14日	地域情報化アドバイザー支援3日目（計画基本理念、方針について）
令和3年 8月4日	令和3年度第1回飯能市情報システム委員会
令和3年 8月25日	地域情報化アドバイザー支援4日目（計画掲載事業について）
令和3年10月11日 令和3年10月14日 令和3年10月26日	「自治体デジタルトランスフォーメーション（DX） 及び次期地域情報化推進計画策定向け説明会」※庁内向け
令和4年 2月15日	地域情報化アドバイザー支援5日目（計画素案について）
令和4年 3月11日	令和3年度第2回飯能市情報システム委員会
令和4年 3月25日	庁議

第5章 資料編

(1) 用語集

索引	用語	用語解説
A	AI	Artificial Intelligence の略で、人工知能のこと。
	AI チャットボット	AI（人工知能）を活用した、チャット形式で自動応答するシステムのこと。
	AI-OCR	AI-Optical Character Recognition の略で、紙の申請書等をスキャナで読み込み、AI 技術を活用して、書かれている文字を認識しデジタル化する技術のこと。
B	BCP	Business Continuity Plan の略。事業継続計画。大災害などの社会的混乱が発生した場合の対応手順をあらかじめ計画として定めておくこと。
	BPR	「Business Process Reengineering（業務改革）」の略で、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業務フロー、管理機構、情報システムを再設計すること。
C	CMS	Contents Management System の略で、Web サイトの構築に必要なとなるテキスト（文字情報）や画像、ページデザイン、サイト構成などの各種コンテンツや設定情報などを一元管理し、Web 技術者以外がサイトの構築や編集を行えるようにするシステムのこと。
E	EBPM	Evidence-based Policy Making の略で、政策目的を明確化させ、その目的のため本当に効果が上がる行政手段は何かなど、当該政策の拠って立つ論理を明確にし、これに即してデータ等の証拠を可能な限り求め、「政策の基本的な枠組み」を明確にする取組のこと。

G	GIGA スクール	Global and Innovation Gateway for All の略で、小中学校の児童生徒に一人 1 台の学習用端末と高速ネットワーク環境などを整備し、誰一人取り残すことなく子ども達一人ひとりに個別最適化され、創造性を育む教育 ICT 環境の実現に向けた施策のこと。
I	ICT	Information & Communications Technology の略。
	ICT スキル	デジタルデバイスやデジタルツールといったテクノロジーを有効に活用する能力のこと。
	ICT リテラシー	単なる ICT の活用・操作能力のみならず、メディアの特性を理解する能力、メディアにおける送り手の意図を読み解く能力、メディアを通じたコミュニケーション能力までを含む概念のこと。
	IoT	Internet of Things の略で、自動車、家電、ロボット、施設などあらゆるモノがインターネットにつながり、情報のやり取りをすること。モノのデータ化やそれに基づく自動化等が進展し、新たな付加価値を生み出す。
L	LPWA	Low Power Wide Area の略。省電力性やサービスエリアの広域性等を特徴とする無線通信システムのこと。
P	PDCA サイクル	Plan(計画)⇒Do(実行)⇒Check(評価)⇒Action(改善)の4段階を繰り返して業務を継続的に改善するマネジメント方法のこと。
R	RPA	Robotic Process Automation の略。人間がコンピュータを操作して手作業で行う機械的な事務処理などの作業を自動化する技術のこと。業務の効率化が期待できる。
S	SIB(ソーシャルインパクトボンド)	新しい官民連携の仕組みで、民間の資金やノウハウを活用して社会課題の解決が必要な事業(サービス)を実施し、行政は成果が達成された場合に事業費や報酬を支払う、成果連動型民間委託契約の手法のこと。

S	SNS	人と人とのつながりを促進・サポートする、コミュニティ型の Web サイト。友人・知人間のコミュニケーションを円滑にする手段や場を提供したり、趣味や嗜好、居住地域、出身校、あるいは「友人の友人」といったつながりを通じて新たな人間関係を構築したりする場を提供する、会員制のサービスのこと。
W	Web 会議システム	インターネットを通して、資料などをリアルタイム共有して実現する会議システムのこと。
あ	新しい生活様式	新型コロナウイルス感染症が、長期間にわたり感染拡大するのを防止するために、厚生労働省が公表した行動指針のこと。まめな手洗い、マスクの着用、身体的距離の確保などがある。
お	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、③無償で利用できるもの、といういずれの項目にも該当する形で公開されたデータのこと。
き	キャッシュレス決済	財やサービスの対価の支払い手段として、物理的なキャッシュ（現金）である紙幣や硬貨ではなく、クレジットカードや電子マネーなどによる電子的な決済手段のこと。
	行政デジタル化に関する基本原則	行政手続のオンライン化による利便性向上を目指すために必要とされる原則のこと。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」、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」、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」の3つの原則がある。
く	クラウド	データサービスやインターネット技術等が、ネットワーク上にあるサーバ群（クラウド（雲））にあり、ユーザーは今までのように自分のコンピュータでデータを加工・保存することなく、「どこからでも、必要な時に、必要な機能だけ」利用することができる新しいコンピュータ・ネットワークの利用形態のこと。

こ	公衆無線 LAN	店舗や公共の空間などで提供される、無線 LAN によるインターネット接続サービスのこと。
	コンビニ交付サービス	マイナンバーカードを利用して、住民票の写し・印鑑登録証明書等をコンビニエンスストアで取得できるサービスのこと。
さ	サイバー攻撃	サーバやパソコンなどのコンピュータシステムに対し、ネットワークを通じて破壊活動やデータの窃盗、改ざんなどを行うこと。
し	自治体クラウド	クラウド技術等を活用して、地方公共団体の基幹系業務システム等を複数団体にて共同利用すること。
	社会保障・税番号制度（マイナンバー制度）	平成 28 年 1 月 1 日より導入された、マイナンバーカードを用いることで、行政を効率化し、国民の利便性を高め、公平・公正な社会を実現する社会基盤のこと。
	情報セキュリティ	情報資産を安全に管理し、適切に利用できるように運営する経営管理のこと。適切な管理・運営のためには、情報の機密性・安全性・可用性が保たれていることが必要となる。
す	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。
	スマートフォン	従来の携帯電話端末の有する通信機能等に加え、高度な情報処理機能が備わった携帯電話端末のこと。従来の携帯電話端末とは異なり、利用者が使いたいアプリケーションを自由にインストールして利用することが一般的。また、スマートフォンはインターネットの利用を前提としており、携帯電話の無線ネットワーク（3G 回線等）を通じて音声通信網及びパケット通信網に接続して利用するほか、無線 LAN に接続して利用することも可能。
せ	セキュリティポリシー	組織における情報資産の情報セキュリティ対策について、総合的・体系的かつ具体的にとりまとめたもの。

て	データセンター	サーバを設置するために、高度な安全性等を確保して設計された専用の建物・施設のこと。
	デジタルアーカイブ	有形・無形の文化資産等を、デジタル化して保存等を行うこと。文化資産等の修復・公開や、ネットワーク等を通じた利用が容易となる。
	デジタル行政推進法	デジタル化の基本原則や、行政手続のオンライン化のために必要な事項を規定する法律。
	デジタル・サイネージ	「電子看板」のこと。屋外・店頭・交通機関などの公共空間で、ネットワークに接続されたディスプレイなどの電子的な表示機器を使って情報を発信するシステムの総称のこと。設置場所や時間帯によって変わるターゲットに向けて適切にコンテンツを配信可能であるため、次世代の広告媒体として注目を集めている。
	デジタルデバイド	パソコン、インターネットなどの情報技術を使いこなせる者と使いこなせない者の間に生じる格差のこと。情報格差ともいう。地域間の格差を指す地域間デジタルデバイド、身体的・社会的条件から情報通信技術（ICT）を使いこなせる者と使いこなせない者の間に生じる格差を指す個人間・集団間デジタルデバイドがある。
	デジタルトランスフォーメーション（DX）	Digital Transformation（デジタルトランスフォーメーション）の略で、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のこと。英語圏では、Trans を X と略す。
	テレワーク	ICT を活用して、場所と時間を有効に活用できる柔軟な働き方のこと。企業等に勤務する被雇用者が行う雇用型テレワーク（例：住宅勤務、モバイルワーク、サテライトオフィス等での勤務）と、個人事業者・小規模事業者等が行う自営型テレワーク（例：SOHO、住宅ワーク）に大別される。
	電子決裁	紙の申請書類に押印することで決裁としていた作業をコンピュータ上の電子文書を用いて決裁処理を行う方法のこと。

と	統合型 GIS	庁内の LAN 等のネットワーク環境を利用して、共有できる地図データ等を一元的に整備・管理するシステムのこと。
ひ	光ファイバ	ガラスや透明なプラスチックなどを細長く加工したものを被覆で覆った構造の線材のこと。光を離れた場所に伝送することができ、光通信などに用いられる。
	ぴったりサービス	マイナポータル機能の一つで、子育てに関する手続きをはじめとして、様々な申請や届出をオンライン上で行うことができるサービスのこと。
へ	ペーパーレス会議	紙に印刷していた文書や資料をデジタル化して、タブレットやパソコンなどで画面共有できるシステムのこと。
ま	マイナポータル	政府が運営するオンラインサービス。マイナンバーカードを使用して、行政機関での自分の情報や利用状況の確認、行政機関からのお知らせの受信等ができるサイトのこと。
	マイナンバー	日本国内に住民票を有する全ての方が、一人につき1つ持つ12桁の番号のこと。行政の効率化や国民の利便性を高め、公平、公正な社会を実現するための社会基盤のこと。
	マイナンバーカード	申請により交付される IC チップ付きのプラスチック製カードのこと。顔写真・氏名・住所・生年月日・性別・マイナンバーが記載され、本人確認書類として利用することができるほか、電子申請、保険証などに利用できる。今後も利用範囲拡大が予定されている。
5	5G	「超高速」だけでなく、「多数接続」「超低遅延」といった特徴を持つ、次世代の移動通信システムのこと。

(2) ICT 活用に関する市民の意識アンケート結果詳細

本計画の策定に当たり、市民のインターネット利用状況や ICT を活用した行政サービスに対する意識やニーズを把握することを目的に、市内在住の 18 歳以上の方から無作為に抽出した 2,000 人を対象にアンケート調査を実施しました。

調査方法 : 郵送調査 (回答方法は郵送、電子申請を選択)

対象者 : 市内在住 18 歳以上から無作為抽出

調査対象者数 : 2,000 人

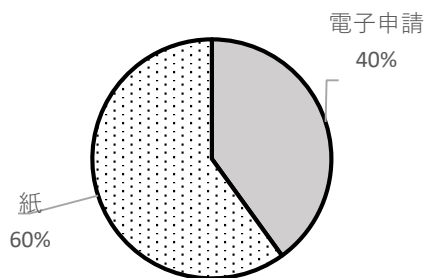
調査期間 : 令和 3 年 3 月 10 日～3 月 24 日

回収数 : 857 人 (42.9%)

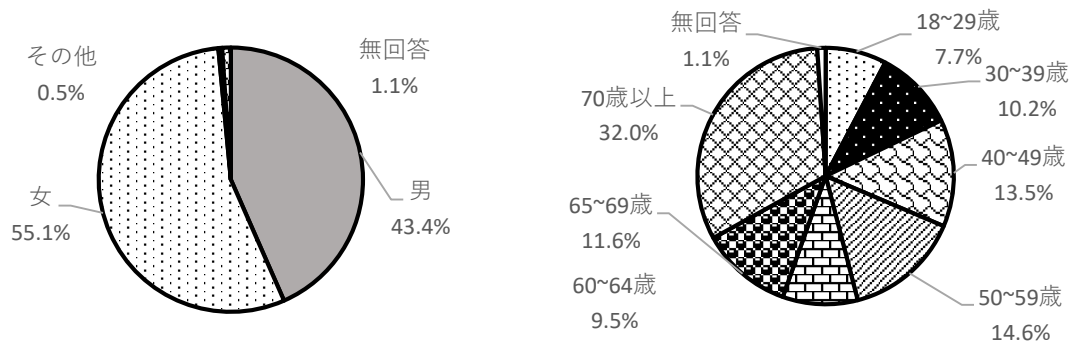
※回答は有効回収数を基準とした百分率で表し、小数点第二位を四捨五入しております。そのため、百分率の合計が 100%にならない場合があります。

※グラフの見やすさに考慮し、棒グラフにおける 2%未満の数値は表示していません。

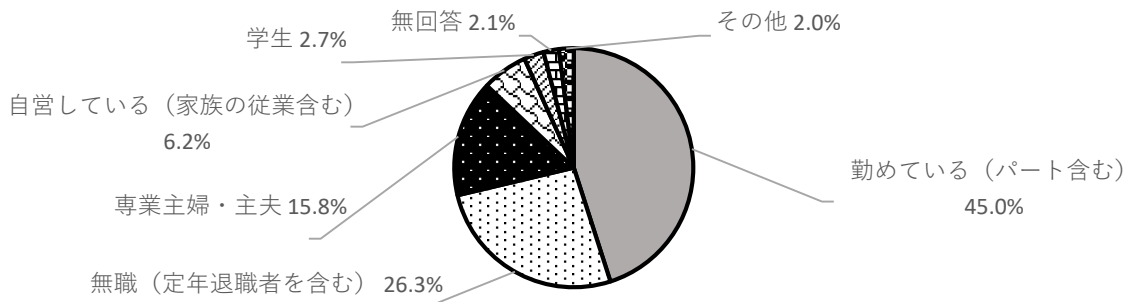
ア 回答方法の種別



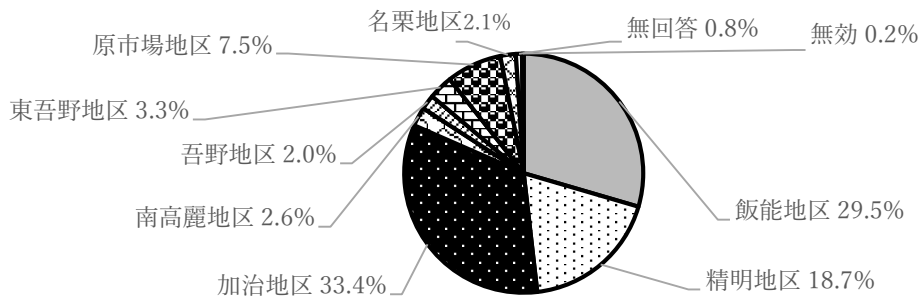
イ 性別、年代



ウ 職業



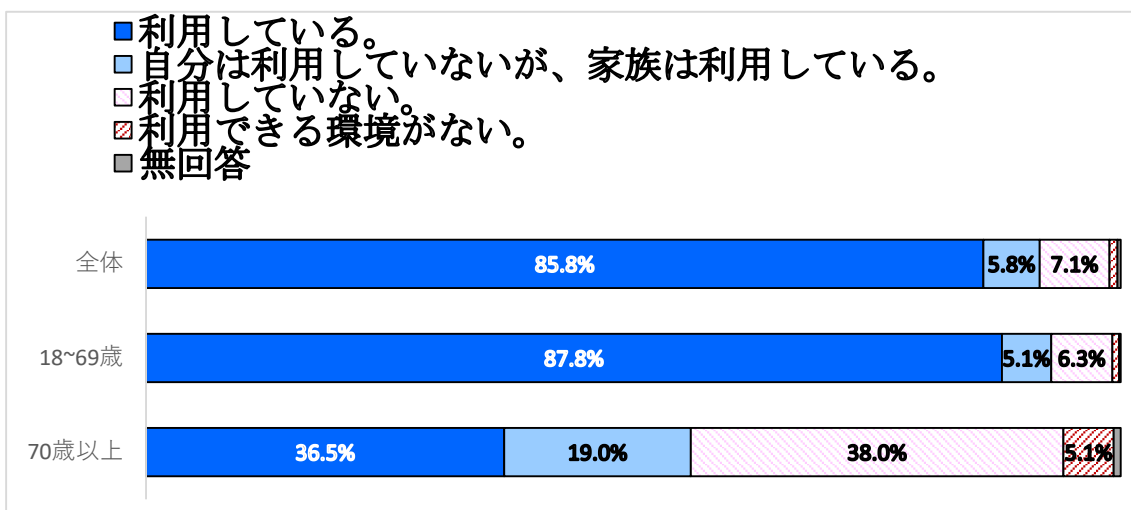
エ 地区



オ あなたは、スマートフォンやパソコン等でインターネットを利用していますか。

「利用している」との回答は85.8%でした。「自分は利用していないが、家族は使用している人」も含めると91.6%となり、9割を超えています。

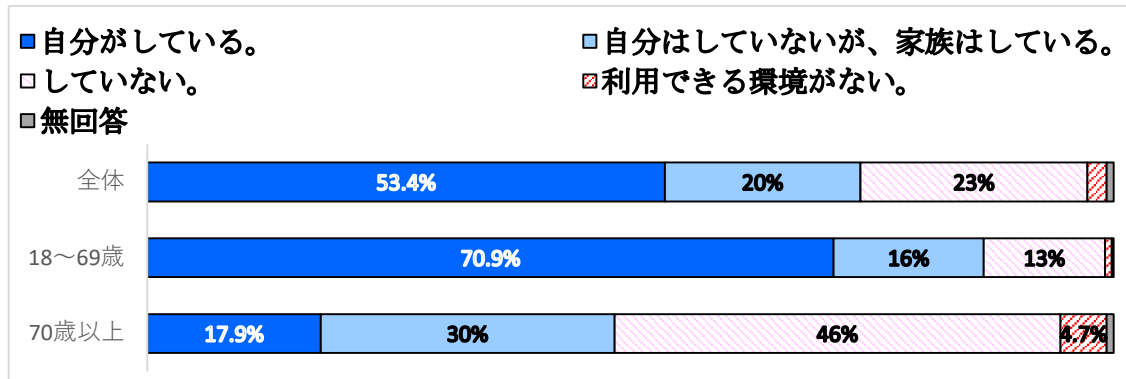
年代別では、69歳以下では顕著な差はないが、70歳以上の方の利用率が他の世代に比べ顕著に下がっています。



カ あなたは、スマートフォンやパソコン等を用いて商品の購入や申込手続など、インターネットを通じた手続をしていますか。

全体ではインターネットを通じた手続をしている割合は 53.4%で「家族はしている人」を含めると 73.4%となる。「していない」との回答は 23%でした。

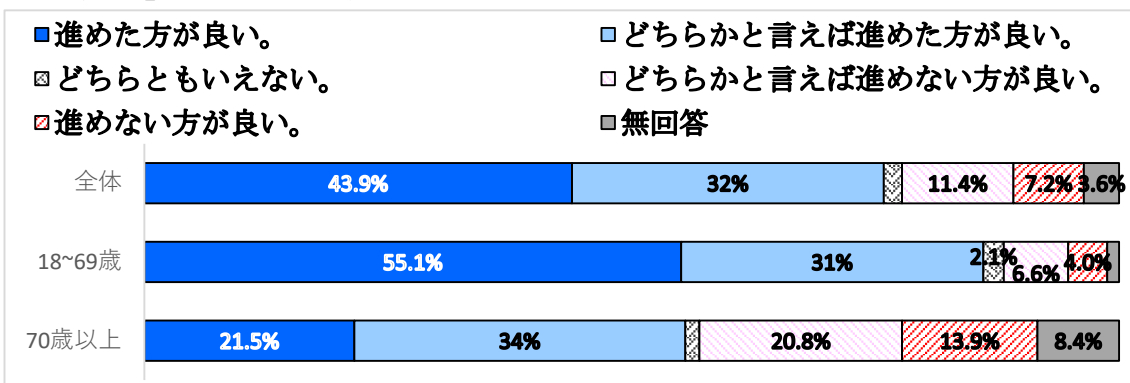
年代別では、69 歳以下では顕著な差はないが、70 歳以上では「自分がしている」との回答が他の世代に比べ顕著に少なくなり、「していない」との回答が多くなっています。



キ 市役所のシステムがパソコンやスマートフォンと連携することにより、スマートフォンで市役所手続ができるようになることについてどのように感じますか。

「進めた方が良い」、「どちらかといえば進めた方が良い」との回答が 75.9%でした。「進めない方が良い」、「どちらかといえば進めない方が良い」との回答は 18.6%でした。

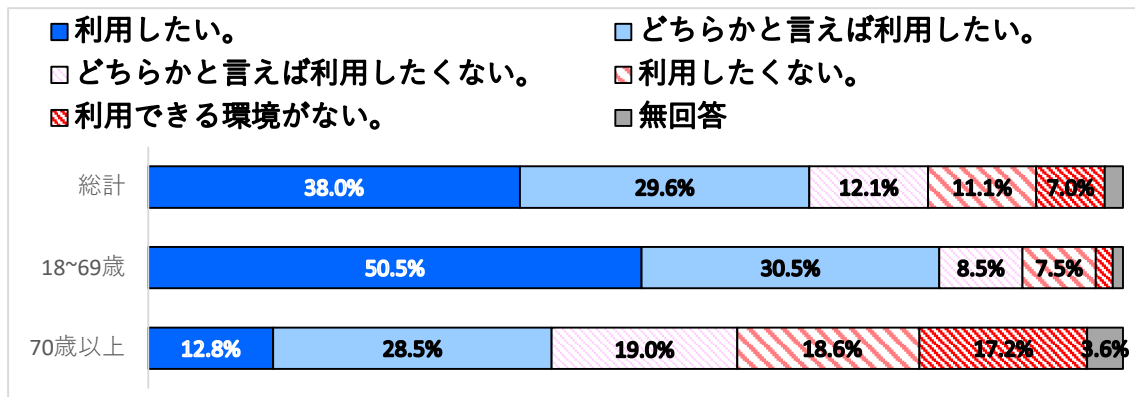
年代別では、69 歳以下には、顕著な差はなかったが、70 歳以上では「進めた方が良い」との回答が顕著に低くなっており、「進めないほう良い」、「どちらかといえば進めないほうが良い」との回答が顕著に多くなっています。



ク スマートフォン等で必要事項を入力し、必要書類を後で郵送もしくは窓口に提出する
 手続についてどのように考えますか。(申請書記入の簡略、待ち時間の短縮)

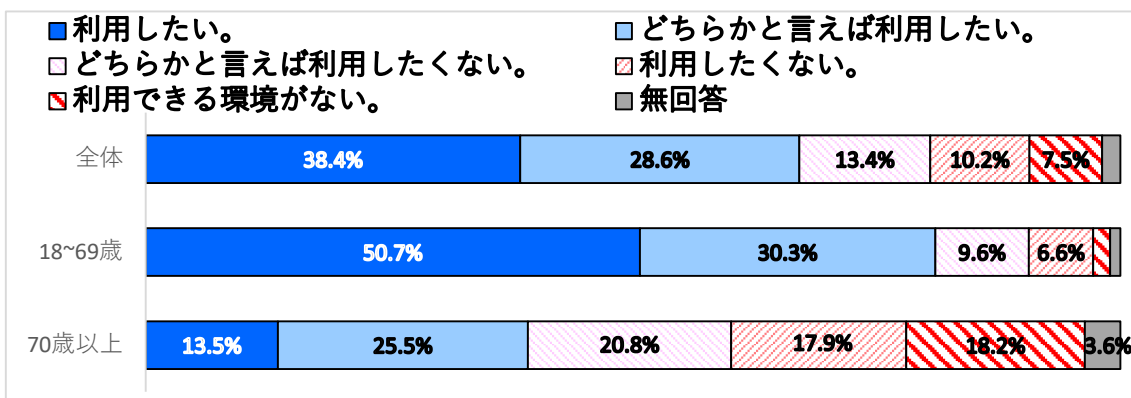
「利用したい」、「どちらかといえば利用したい」との回答が 67.6%でした。「利用したくない」、「どちらかといえば利用したくない」との回答は 23.2%でした。

年代別では 69 歳以下では「利用したい」、「どちらかといえば利用したい」との回答が 81%でしたが、70 歳以上になると、41.3%でした。70 歳以上では「利用環境がない」との回答も 17.2%ありました。



ケ スマートフォン等ですべての手続が完結する手続についてどのように考えますか。

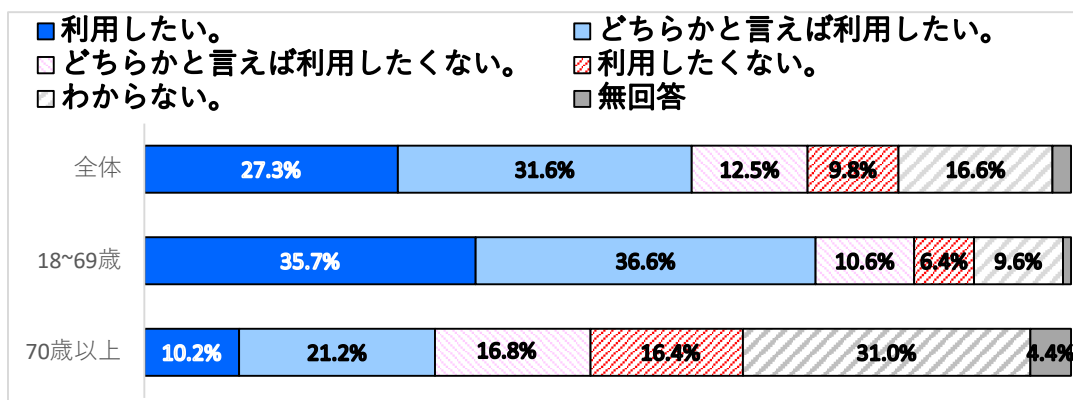
設問キと同傾向でした。このことから、オンライン手続を利用したいと考える人は、キのように添付書類等を郵送、窓口で渡す必要があっても利用したいと考える傾向があると推測されます。



コ 問い合わせの利便性を高めるために上記のようなAIチャットボットを導入することについてどのように感じますか。

約 58.9%の人が「利用したい」「どちらかといえば利用したい」と回答でした。「わからない」との回答も 16.6%あることから AI チャットボットを利用することのイメージが湧かない人も多くいるということが推測されます。

年代別では、70歳を境に異なる傾向があった。具体的には、69歳以下で「利用したい」「どちらかといえば利用したい。」との回答が 72.3%、「どちらかといえば利用したくない」「利用したくない」との回答が 17%であったのに対し、70歳以上では「利用したい」「どちらかといえば利用したい」との回答が 31.4%、「どちらかといえば利用したくない」「利用したくない」との回答が 33.2%でした。

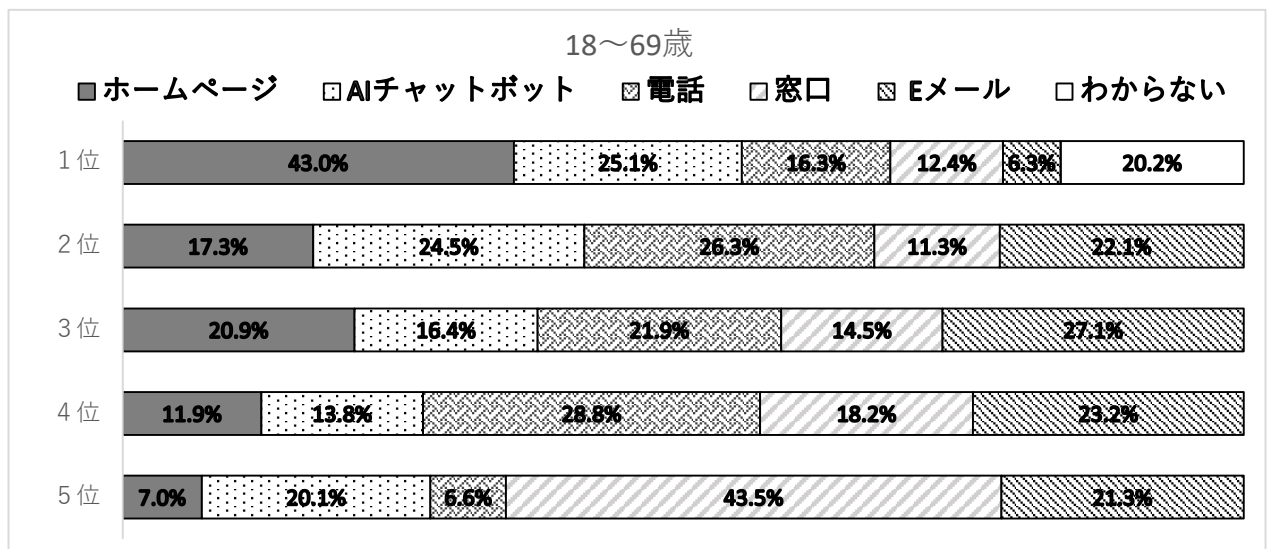
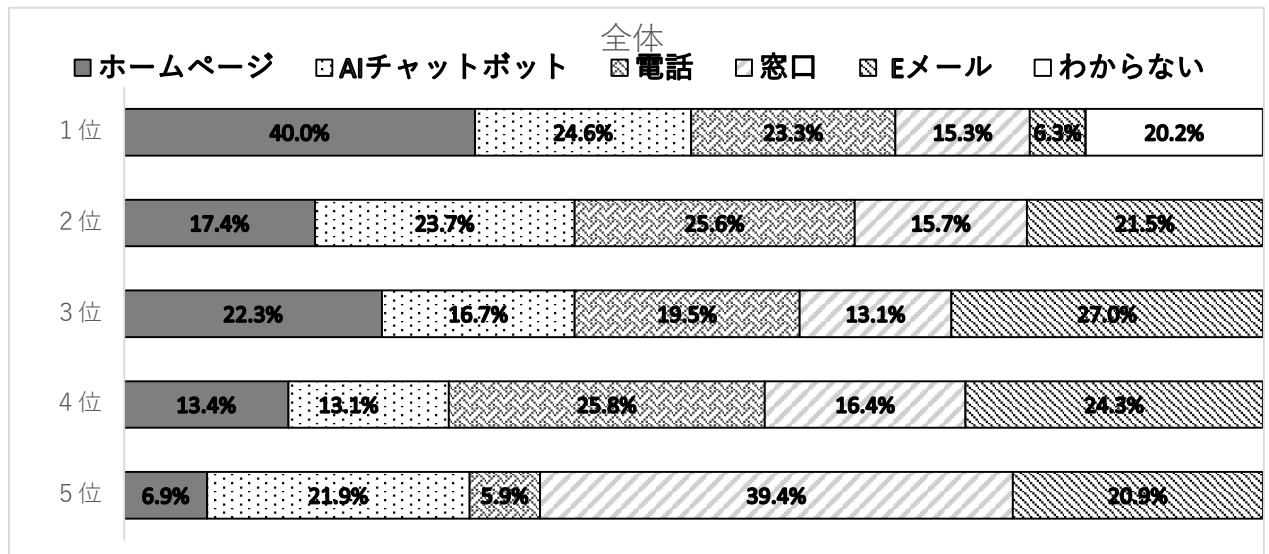


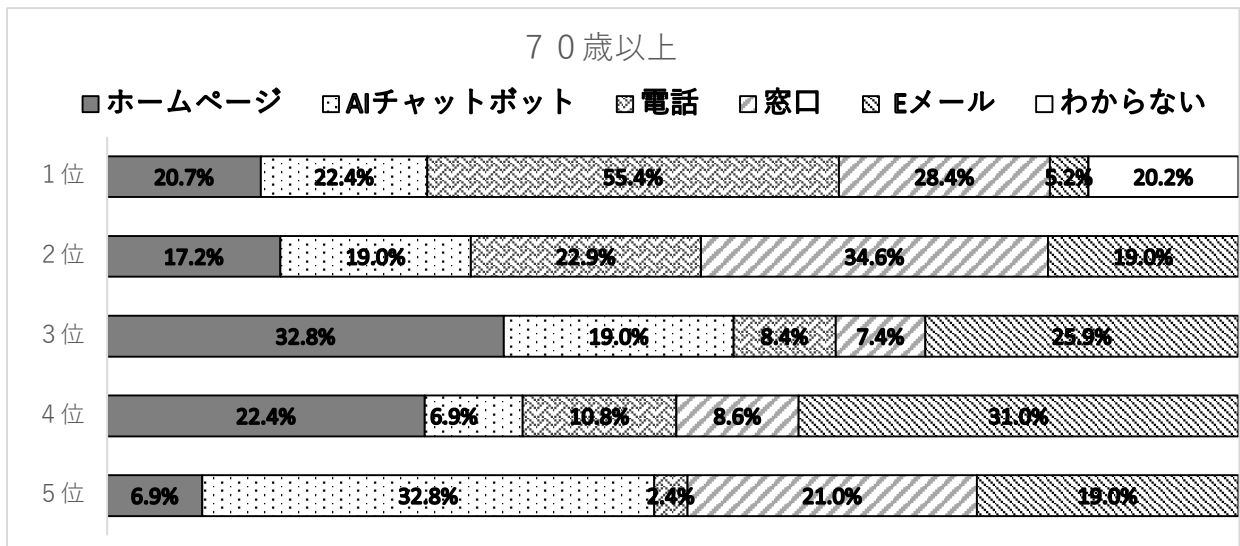
サ 市役所の手続等に関して、問い合わせをする際の手段について、以下の項目に優先順位を付けてください。

※「わからない」と回答した場合は、2位以降の順位は選択しなくて良いため、2位以降のグラフへの掲載はありません。

優先順位が1位で最も多い回答がホームページで、優先順位が5位で最も多い回答は窓口でした。

年代別で69歳以下は、全体と同様の傾向でしたが、70歳以上は、優先順位が1位で最も多い回答が「電話」で、優先順位が5位で最も多い回答は「AIチャットボット」でした。

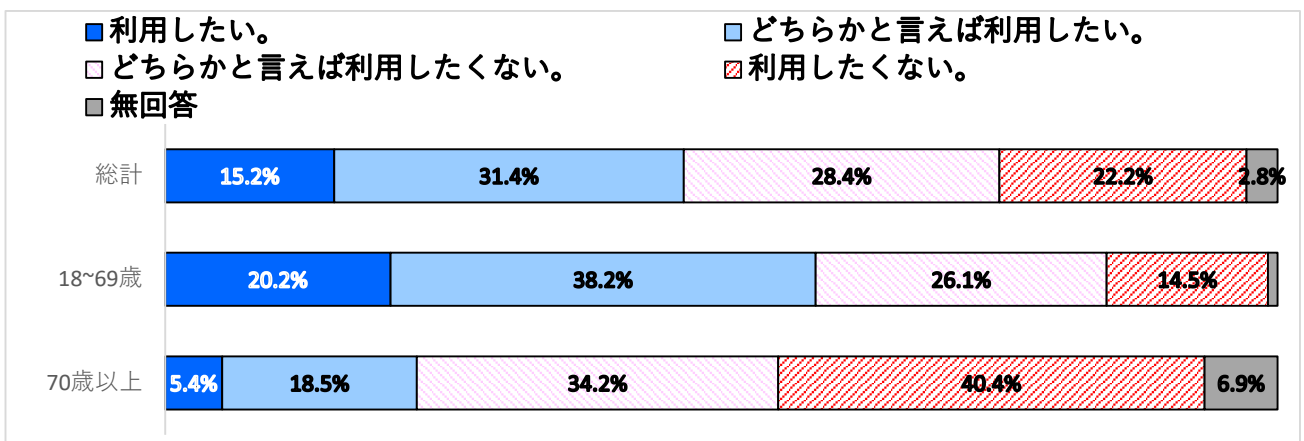




シ オンライン会議システムを利用した講座・教室（育児講座・健康教室など）の実施についてうかがいます。

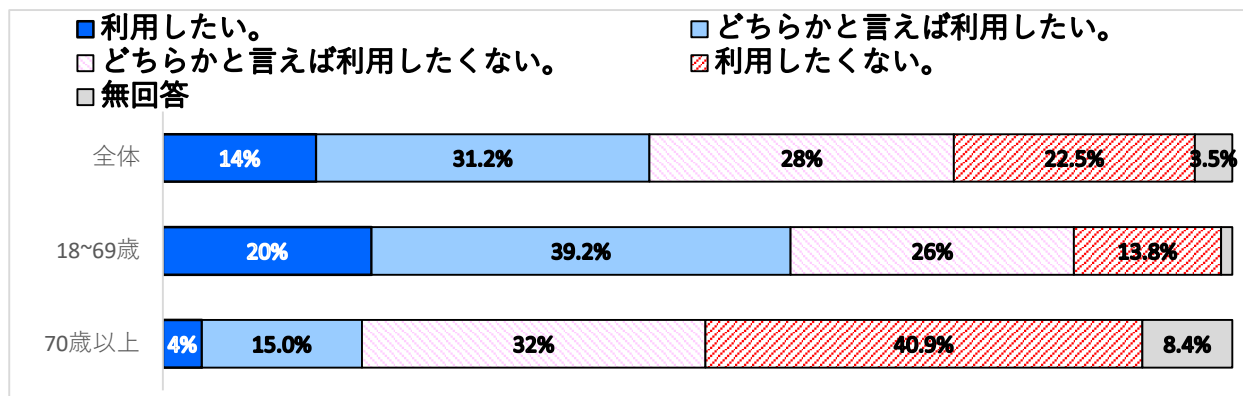
「利用したい」「どちらかと言えば利用したい」が46.6%、「利用したくない」「どちらかといえば利用したくない」が50.6%で同程度の割合でした。

年代別に見ると69歳以下は全体と同様の傾向だが、70歳以上では、「利用したい」「どちらかと言えば利用したい」との回答が23.9%で、「利用したくない」「どちらかといえば利用したくない」との回答が74.6%で顕著に多くなっています。



ス オンライン会議システムを利用した相談（家庭児童相談・乳幼児相談など）の実施についてうかがいます。

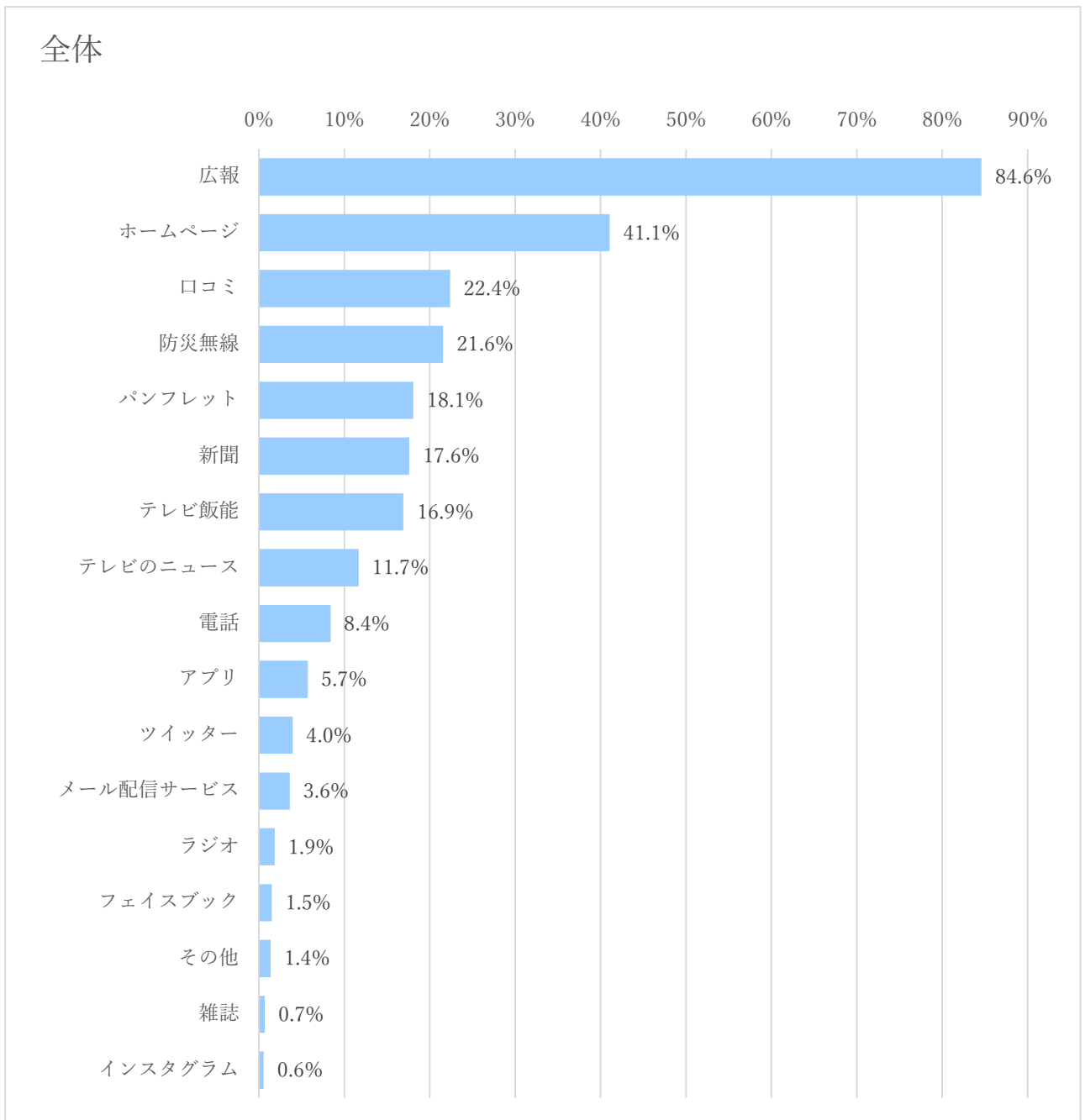
設問サと同傾向でした。オンライン会議システムの実施内容による差はありませんでした。

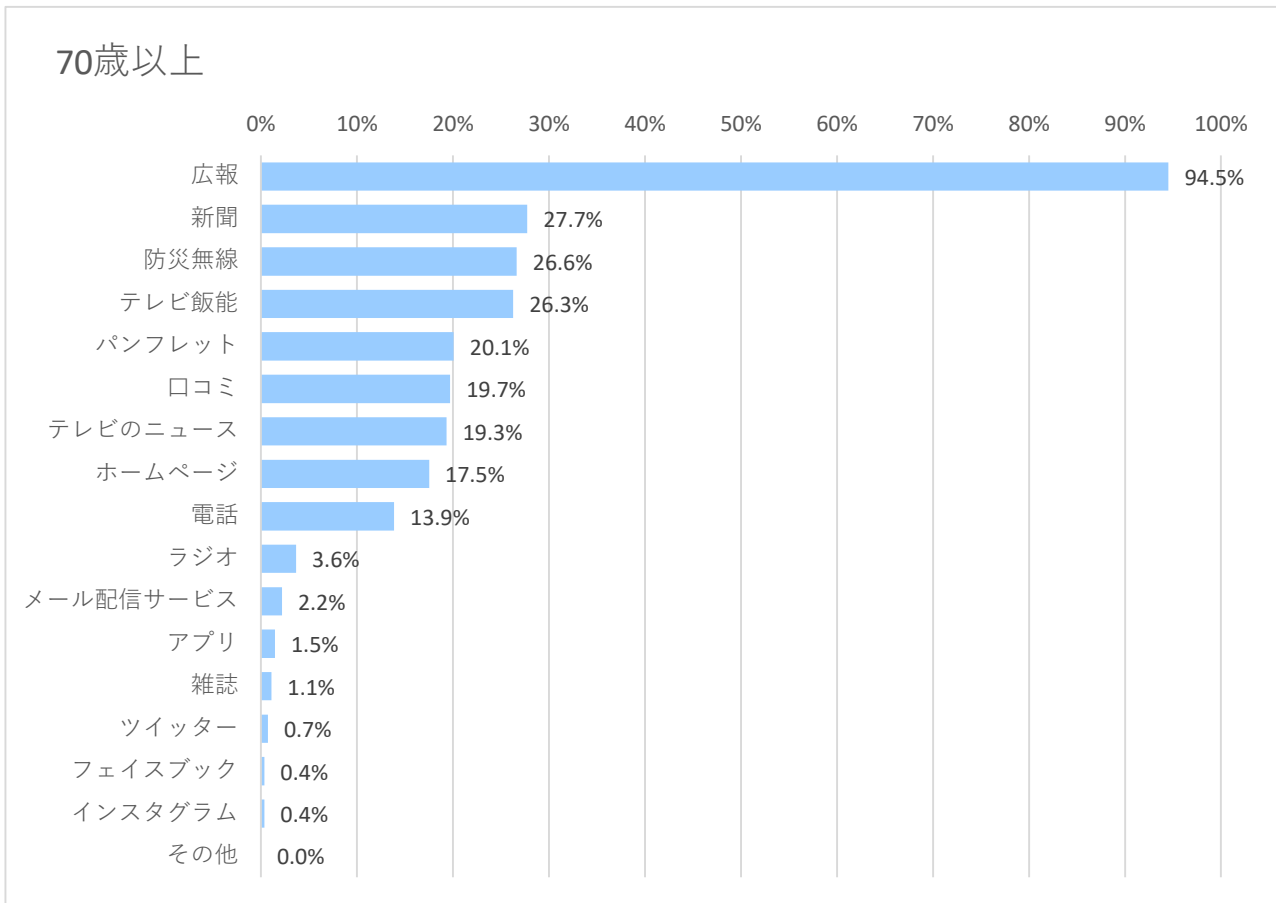
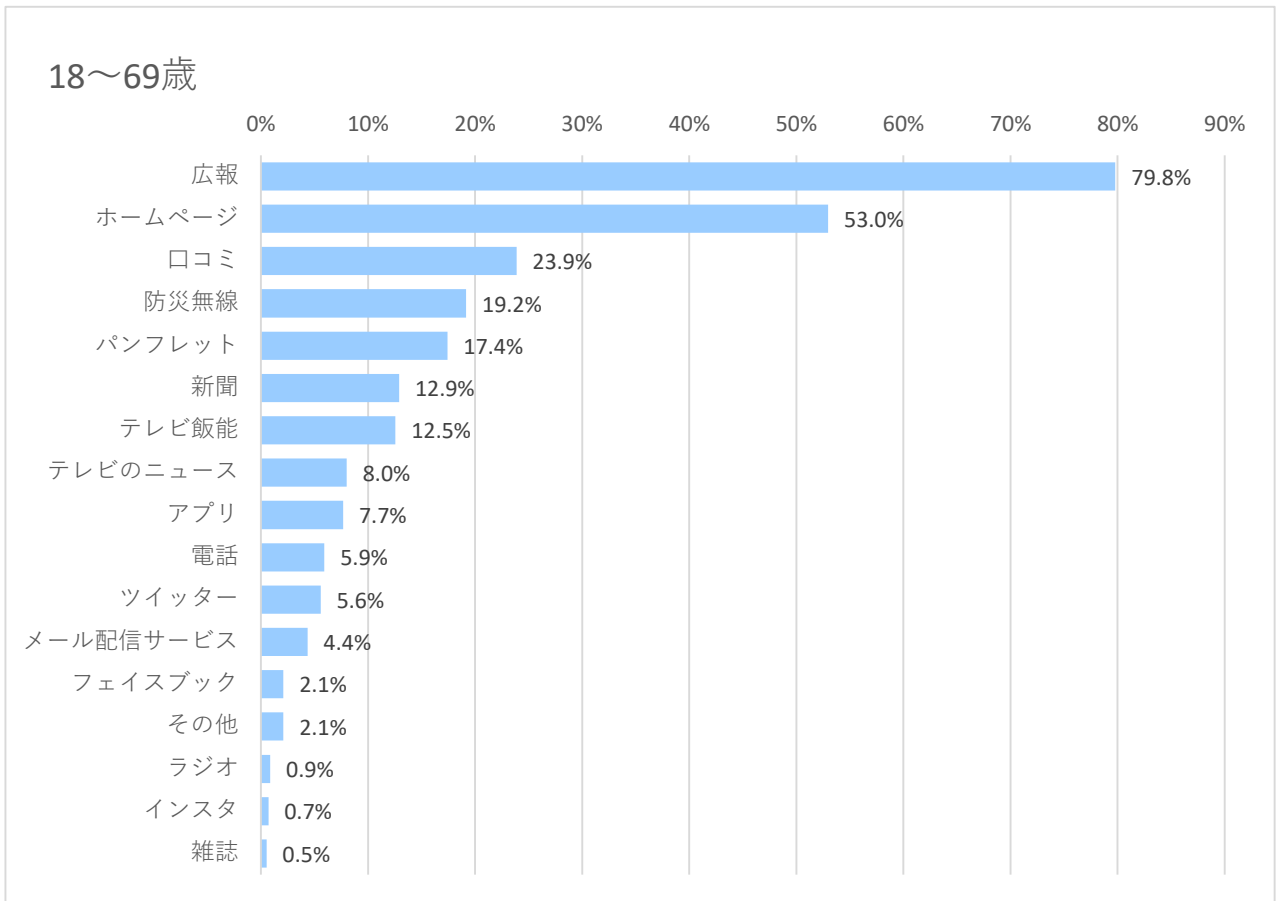


セ あなたはどのような方法で市政情報などの市からの情報を入手していますか。(複数選択可)

回答者の84.6%が広報から市政情報を入手していると選択しており、他の選択肢に比べ顕著に多い傾向にありました。その後はホームページ、口コミ、防災無線、パンフレット、新聞、テレビ飯能、テレビのニュース、電話、飯能市ご当地アプリ、ツイッター、メール配信サービス、ラジオ、フェイスブック、その他、雑誌、インスタグラムの順でした。年代別にみると69歳以下は全体とほぼ傾向でしたが、70歳以上になると、デジタルのホームページ等が顕著に少なくなっています。

※グラフは回答者数で割った割合となっています。





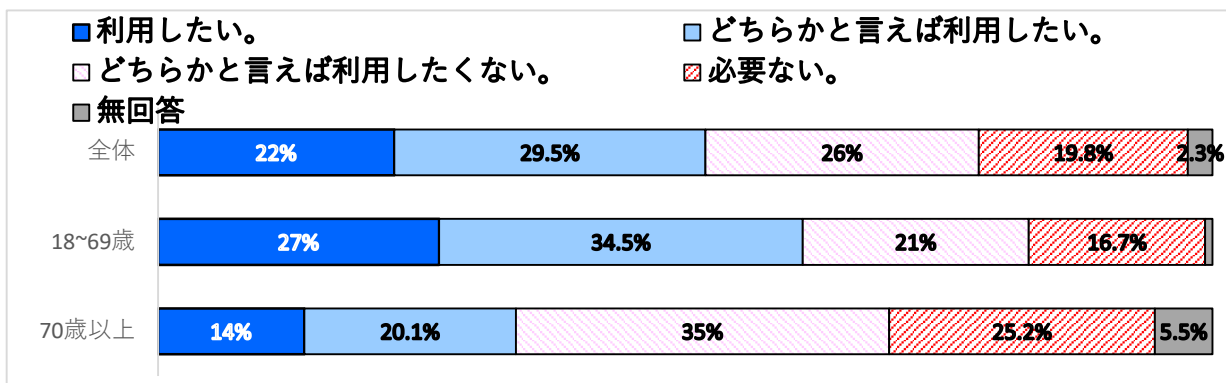
ソ 市から発信してほしい情報（広報はんのう、ホームページ、Twitter、Facebook、Instagram、飯能市ご当地アプリ等を通じて）があればご記入下さい。（自由記述）以下はご回答いただいた中から抜粋して掲載しています。

- アプリにもっと市の情報（祭りの中止やゴミの情報等）がお知らせとして載るといいと思います。
- イベント、新しいお店、飯能に愛着がわくような情報
- 災害時に、避難場所や被害ライフライン状況などをいち早くホームページや SNS で知らせる体制をお願いしたいです。
- ご当地アプリや広報の情報で充分で特にありませんが、ツイッターやインスタグラムを市でやっていることを知らなかったのもっと PR して欲しいと思います。
- ホームページを充実させ、そこから各種すべてのサービスがオンラインでできるように望みたい。
- もう少し情報量を増やして手続など市役所に行なくても出来る事をお知らせしてほしい。
- 地震発生時に必要な情報が異なるので、地域に応じた情報発信と収集方法を ICT を使ってやって欲しい。

タ スマートフォンでの行政手続等デジタル活用に関する基本的なスキルや理解を深める相談、教室の開催についてうかがいます。あなたのお考えに近いものに1つだけ☑をつけてください。

「利用したい」「どちらかと言えば利用したい」との回答が51.5%、「どちらかと言えば利用したくない」「必要ない」との回答が45.8%であり約半数でした。

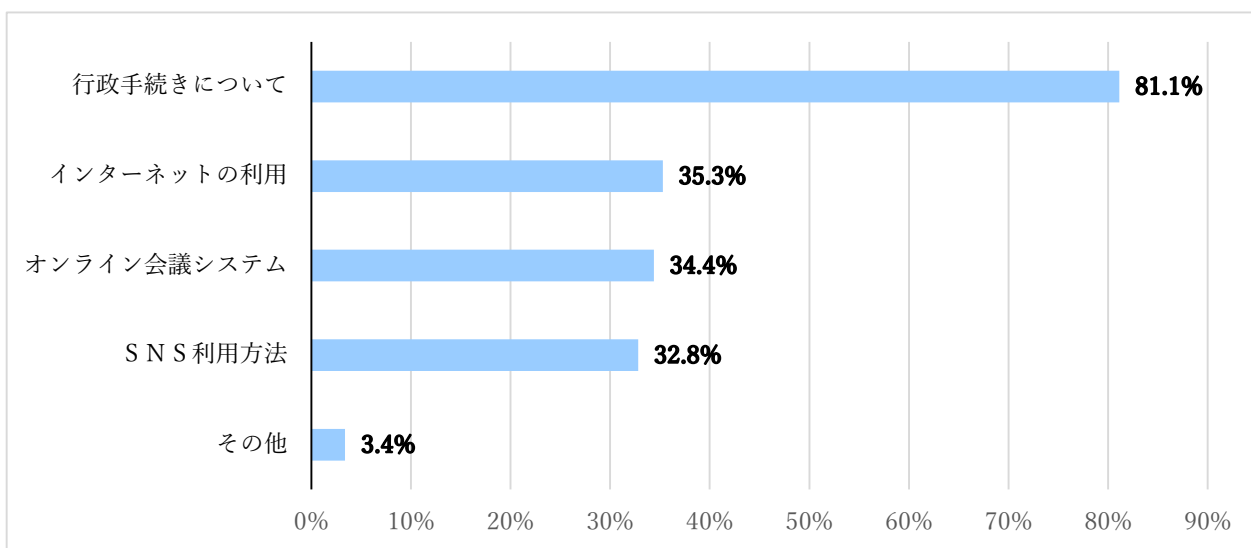
年代別で69歳以下では、「利用したい」「どちらかと言えば利用したい」との回答が61.5%、「どちらかと言えば利用したくない」「必要ない」との回答が37.7%であり、利用するのに肯定的な回答が比較的多くなっています。70歳以上では「利用したい」「どちらかと言えば利用したい」と回答したのが34.1%、「どちらかと言えば利用したくない」「必要ない」との回答が60.2%であり、利用することに否定的な回答が比較的多くなっています。



チ 5-1で「利用したい。」「どちらかと言えば利用したい。」と答えた方にうかがいます。どのようなことについて支援が必要ですか。（複数選択可）

最も回答が多かったのは「行政手続について」で81.1%でした。続いて「インターネットの利用」「オンライン会議システム」「SNS利用方法」「その他」の順となりました。年代による顕著な差はありませんでした。

※グラフは回答者数で割った割合となっています。



ツ 自由記述欄（下記をご回答いただいた中から抜粋にて掲載しています。）

■ 情報格差への不安

- デジタルに移行できる人はデジタル化で良いと思うが、全く出来ないお年寄りの方へは従来通りのシステムを残す必要があると考えます。
- デジタル化は利便性を高めるために推進すべきと思いますがスマホやPCが苦手という方もいますのでそういう方が置いてきぼりにならないような配慮も必要と思います。
- オンラインと、窓口どちらでも出来るようにすると、お年寄りや若者のどちらのニーズにも対応出来ると思います。

■ セキュリティへの不安

- 公的手続のオンライン化が進めば便利だと思いますが、セキュリティ対策は充分にしてほしいと思います。
- これからの時代はデジタル化が重要になってくることは理解できますが、一方で個人情報の流出等も考えられます。市民が安心して利用することができるかが大事だと思います。

■ 行政手続等のオンライン化

- 市役所の開庁時間（平日8時30分から5時15分）では、会社勤めの方は仕事を休んで行かなければならず、利用しにくい。特に昨今はコロナ禍で人との接触が憚られる中で、窓口で手続を行うことに抵抗がある。市役所に出向かなくても、オンライン上で手続が完結できるようにしていただきたい。
- 窓口の予約を取れるシステムや、相談内容に応じて自動的に電話の窓口を振り分けるような時間短縮のシステムが欲しい。
- AIチャットボットは24時間対応することができ、とても便利だと思いますが、業務時間内であればそのチャット欄にてわざわざ市役所に出向く事のない相談などに職員が対応できると良いなと感じました。

■ その他

- これから10年後、20年後の事を考えて、新しいことを取り入れて行って欲しいです。今までどおりのことも少なからず利用することもあると思いますが今の子ども達が大人になって生きてくるような施策を望みます。AIや機械に頼れる部分は取り入れて、避けられない人対人(例えば医療や介護や保育)に人力を注げられる社会になればと思います。

テ 全体まとめ

本市と全国との傾向の比較を基本的な項目（インターネットの利用率）について行いました。令和 2 年度通信利用動向調査でのインターネットの利用率は、全国で 83.4%（埼玉県 86.8%）に対し、本市アンケート結果では 85.8%で同程度であり、本市のインターネット利用率は、平均的な水準であることがわかりました。

アンケート回答の全体的な傾向として、70 歳を境に顕著な差が出ている項目が多くありました。このことは、69 歳以下の方については、オンライン手続やデジタル化の恩恵を享受できる人が多いが、70 歳以上の方は、デジタル化によって、取り残される可能性があるかと推測されます。自由意見においても、デジタル化によって取り残されてしまうとの不安を感じている意見も多くありました。そのため、デジタルに不慣れな方のために、簡素で分かりやすい手続に努め、既存の手続も残していく必要もあると考えられます。

行政手続等のオンライン化について、利用することや進めて行くことについては肯定的な回答が多く、オンライン化によって時間、場所を制限されず手続や問い合わせができることの期待があると推測されます。

一方でオンライン相談、教室は肯定的な回答と否定的な回答が半々であり、このような業務については、利用したくない、不安に感じる方へ考慮を十分にしながら進めて行く必要があると推測されます。

市政情報の入手先については、広報との回答が顕著に多く、次いでホームページでした。今後も広報、ホームページを主軸として充実させるとともに情報発信先の対象者の特性に合わせて様々な媒体を利用しての効率的、効果的な情報発信が必要です。また、取得したい情報に手間なくたどり着くことができ、そこから申込、手続、問い合わせがシームレスに行えるように ICT を利活用していくことが必要と考えられます。

インターネット手続の利用等の教室については、半数の方が利用したいと考える一方で必要ないと考える方も同程度いることがわかりました。インターネットの手続がわからない、不安に感じている方も一定数いることから民間の力も借りながら、より多くの方がデジタル化の恩恵を享受できる支援策も考える必要があります。そのことによりデジタル化が地域に浸透し、将来的に、産学官、市民協働による地域課題解決が円滑に進むような ICT 利活用の基礎となりえると考えられます。