

真岡市DX戦略計画(案)

令和4年3月版



目次

1. 策定の背景		
1-1	はじめに	4
1-2	社会の動向	5
1-3	「自治体DX推進計画」の概要	6
2. 総論		
2-1	定義	8
2-2	期間	9
2-3	位置づけ	9
2-4	全体コンセプト	10
2-5	DX戦略をデザインする上で必要なマインドセット～サービス設計12箇条	11
3. DX基本方針		
3-1	DXミッション及び全体像	13
3-2	DXビジョン	14
4. 基本戦略		
4-1	基本戦略1：地域DX	16
4-2	基本戦略2：行政DX	17
5. 戦術		
5-1	基本戦略1：地域DX	19
5-2	基本戦略2：行政DX	24
6. 推進体制		
6-1	推進体制	37
6-2	推進方法	38
6-3	DX推進のグランドルール5箇条	39
7. 用語集		40

1. 策定の背景

- はじめに
- 社会の動向
- 「自治体DX推進計画」の概要

1-1 はじめに



近年、少子高齢化に伴う労働力人口の減少や多様化する市民ニーズへの対応、市職員の働き方改革、さらには、2020年(令和2年)からの新型コロナウイルス感染症(COVID-19)の拡大に伴う社会経済活動の制限によって、これまでの生活や暮らしが大きく変わり社会や経済に深刻な影響を与えるとともに、IoT、ビッグデータ、AIの実用化の進展等、ICTを取り巻く環境は著しく変化し、急速に発展するデジタル技術を活用し、社会課題の解決や価値創造につながるDX(Digital Transformation)の取組が活発化しています。

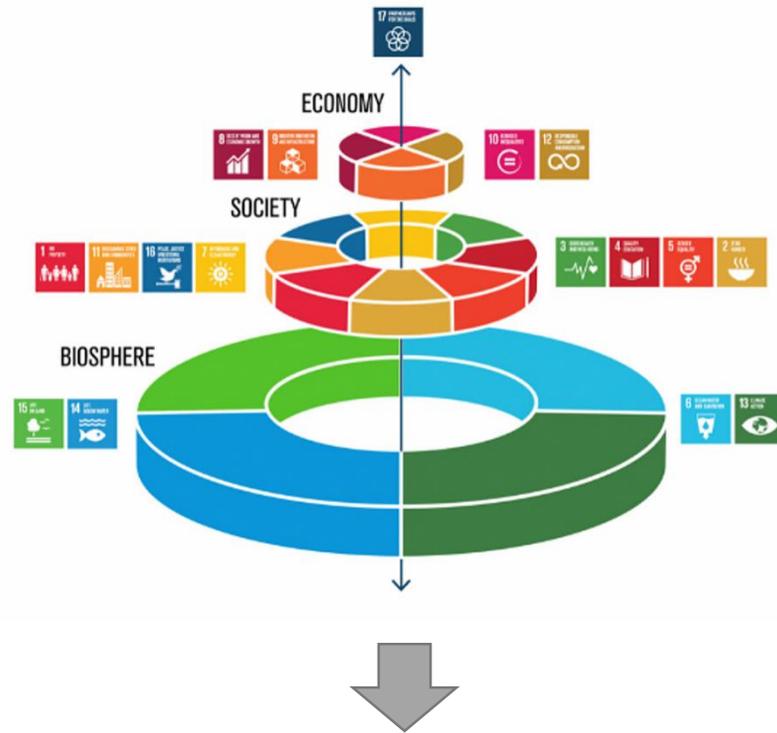
国も「デジタル社会の実現に向けた改革の基本方針」を基にデジタル社会の実現を推し進めており、デジタル技術をいかに効果的に活用するかが持続可能な社会を実現するための重要な分岐点であると言えます。

このような状況を踏まえ、真岡市では、デジタルファーストを推進しつつも、デジタル技術の活用によりアナログの価値を高め、真岡市の魅力を最大化させるため、アナログとデジタルを融合した誰一人取り残さない市民及び職員をはじめ関わる全ての関係者に優しい「ハイフレックス市役所」を実現するため、DXの概念を取り入れ、各分野でDXに取り組むための「真岡市DX戦略計画」を策定することとしました。

1-2 社会の動向

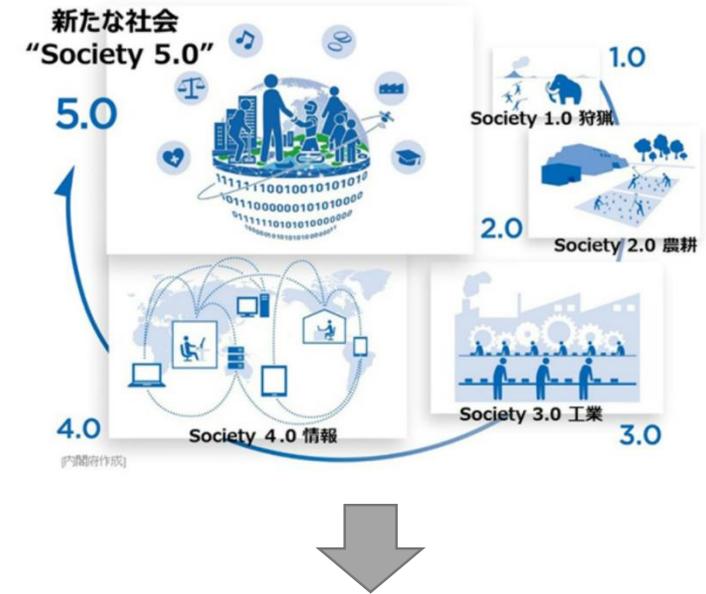
SDGs

- 2030年(令和12年)に向けた17の大きな目標と、それらを達成するための具体的な169のターゲットで構成される持続可能な開発目標は、2015年(平成27年)の国連サミットで採択された2030年(令和12年)までの国際目標。



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)、狩猟社会(Society1.0)、農耕社会(Society2.0)、工業社会(Society3.0)、情報社会(Society4.0)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。



社会・国・世界全体で今まさに起きている現実に向き合い、今こそ環境に支えられた人間社会と経済活動の持続可能性を真岡市としても追及します。

1-3 「自治体DX推進計画」の概要

- ・デジタル社会の実現に向けた改革の基本方針が決定され、目指すべきデジタル社会のビジョンとして「デジタルの活用により、一人一人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～」が示されました。
- ・自治体においては、自ら担う行政サービスについて、デジタル技術やデータを活用して、住民の利便性を向上させるとともに、デジタル技術やAI活用により業務効率化を図り、人的資源を行政サービスの更なる向上に繋げていくことが求められています。

I 対象期間

令和3年1月から令和8年3月まで

II 自治体におけるDX推進体制の構築

①推進体制の整備

首長、CIO、CIO補佐官等を含めた全庁的なマネジメント体制の構築

②デジタル人材の確保・育成

外部人材の活用・職員の育成の推進

③計画的な取組

重点取組事項に係る目標時期や国の動向を踏まえ、行程表の策定等による計画的な取組

④都道府県による市町村支援

市町村における各施策の着実な推進、デジタル技術の共同導入、人材確保について支援

■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

デジタル化によるメリットを享受できる地域社会のデジタル化を集中的に推進

②デジタルデバйд対策

「デジタル活用支援員※」の周知・連携、NPOや地域おこし協力隊等地域の幅広い関係者と連携した地域住民に対するきめ細やかなデジタル活用支援

※国が整備するオンライン手続き、サービスの利用に係る助言を行う支援員

III 重点取組事項

①自治体の情報システムの標準化・共通化

主要な20業務を処理する基幹系システムについて、国が整備する「(仮称)Gov-Cloud」を活用し、国の策定する標準仕様に準拠したシステムへ移行

②マイナンバーカードの普及促進

ほとんどの住民がマイナンバーカードを保有していることを目指し、交付円滑化計画に基づき、申請を促進するとともに交付体制を充実

③自治体の行政手続きのオンライン化

特に住民の利便性向上に資するオンライン化対象31手続きのうち、子育て関係、介護等の27手続きについて、マイナポータルからオンライン化手続きが可能に

④自治体のAI・RPAの利用促進

①③による業務見直し等を契機に、AI、RPA導入ガイドブックを参考に、AIやRPAを導入・活用を推進

⑤テレワークの推進

テレワークの導入事例やセキュリティポリシーガイドライン等を参考に、テレワークの導入・活用を推進

⑥セキュリティ対策の徹底

改定セキュリティポリシーガイドラインを踏まえ、適切にセキュリティポリシーの見直しを行い、セキュリティ対策を徹底

■その他

①BPR取組の徹底

②オープンデータの推進

③官民データ活用推進計画の策定の推進

2. 総論

- 定義
- 期間
- 位置づけ
- 全体コンセプト
- DX戦略をデザインする上で必要なマインドセット
～サービス設計12箇条～

2-1 定義

これまでのデジタル化(デジタイゼーション)への取り組みは、デジタル技術を活用して、現行の社会システム(広義)を改善・改良していくという視点で、業務の効率化等を主な目的として業務をICTに代替する取り組みを行っていました。

今後目指すべきデジタル社会のビジョンは、「デジタルの活用により、一人一人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～」とされ、「デジタル技術の浸透が人たちの生活をあらゆる面でより良い方向に変化させる」という概念です。

本計画の主たる目的は、デジタル技術により全ての市民及び関係者の満足度を向上させるとともに、組織文化を刷新し業務効率化やコスト削減をもたらすため新しい価値を創造し「**変革**」を成し遂げることです。

「D(デジタル)」ではなく、「X(トランスフォーメーション)」



【IT化・デジタル化・DXの違い】

IT化	既存の業務プロセスの効率化や強化のためにデジタル技術を活用すること
デジタル化	アナログデータをデジタルデータに変換すること
DX	情報化やデジタル化を手段として、組織の変革を進めること

2-2 期間

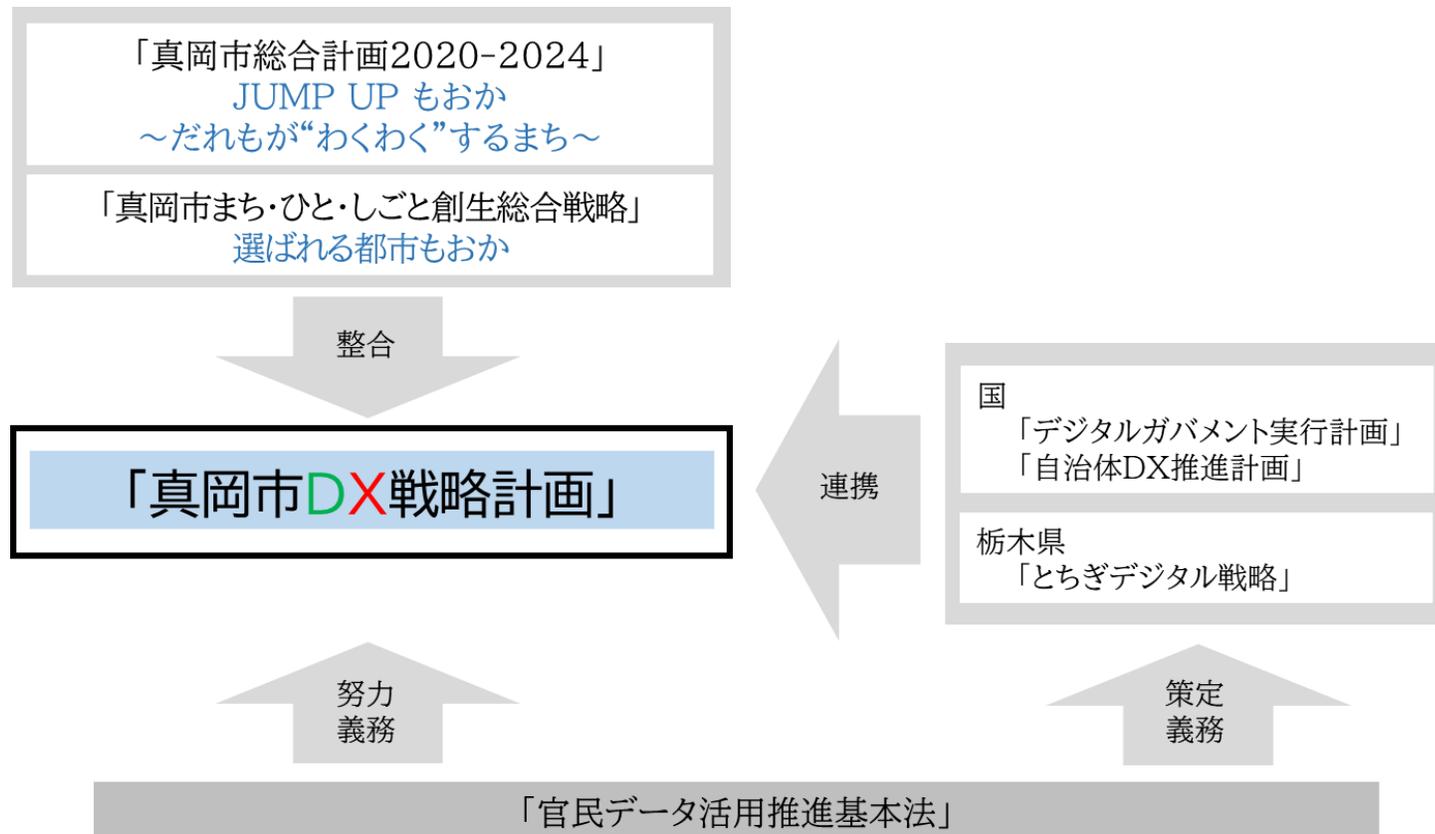
本計画の期間は、令和4年度から令和7年度末までとします。

2-3 位置づけ

本計画は、「真岡市総合計画2020-2024」の将来都市像やまちづくりの基本戦略重点プロジェクト、「真岡市まち・ひと・しごと創生総合戦略」の基本視点を重視するとともに、真岡市が直面する解決すべき課題の解消を重視し、デジタル技術を活用した変革と新しい価値創出の道筋を示すものとしてします。

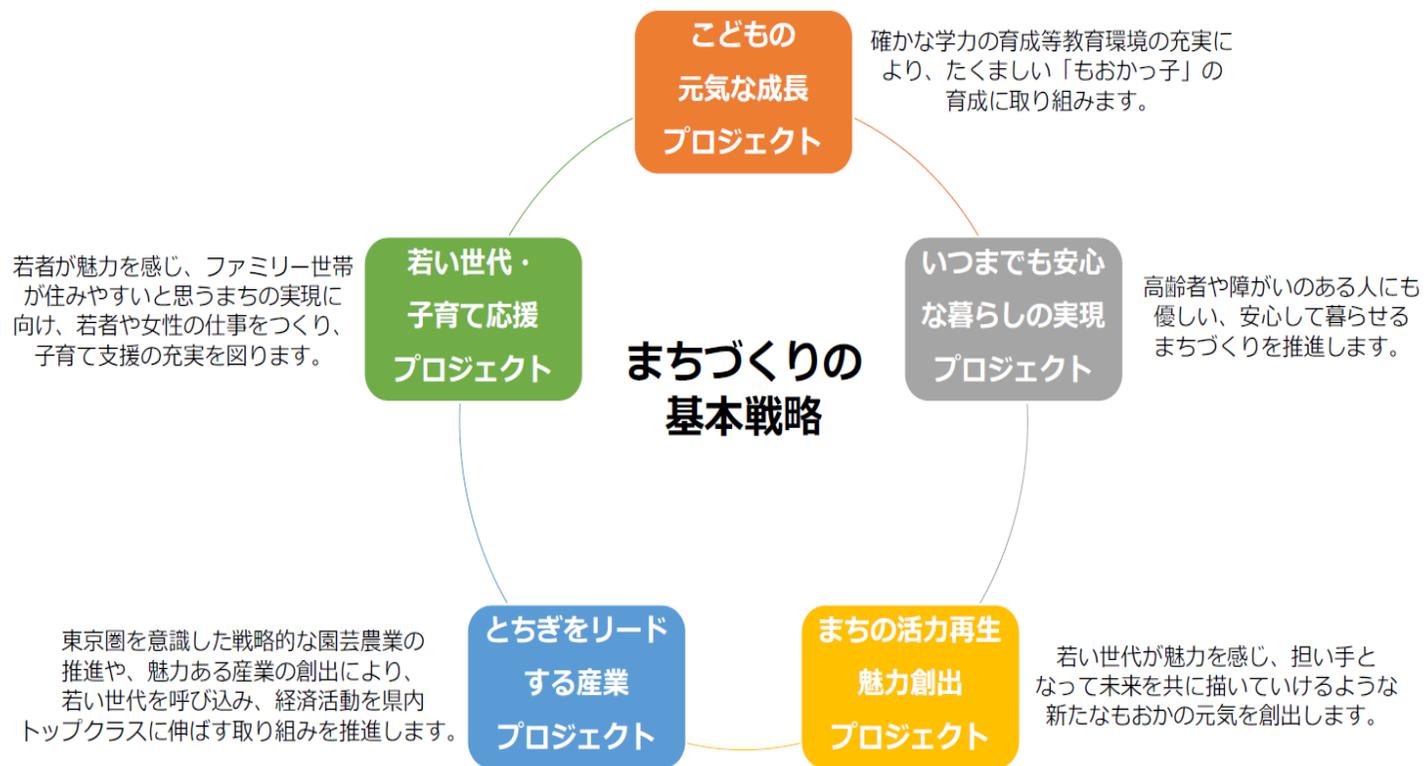
「真岡市総合計画2020-2024」
まちづくりの基本戦略 ～重点プロジェクト～

- こどもの元気な成長プロジェクト
- 若い世代・子育て応援プロジェクト
- いつでも安心な暮らし実現プロジェクト
- とちぎをリードする産業プロジェクト
- まちの活力再生・魅力創出プロジェクト



2-4 全体コンセプト

本計画は、真岡市総合計画2020-2024の策定主旨を踏まえ、これまでのまちづくりの方向性を継続するとともに、多様化するニーズや社会の変化に対応し様々な分野にAI技術などの先端技術を活用することで、新たな価値を全ての市民及び関係者に継続的に届け、誰一人取り残さないやさしまちを実現するとともに、より一層の事務効率化を目指します。



市民との絆を大切に、対話・協働・連携を深めながら
「選ばれる都市（まち）もおか」を実現するために

2-5 DX戦略をデザインする上で必要なマインドセット～サービス設計12箇条～

部署横断的及び市民参加型でサービスデザイン思考を実践するため市職員に求められるマインドセット

(デジタル・ガバメント実行計画より)

第1条 利用者ニーズから出発する

提供者の視点ではなく、利用者の立場に立って、何が必要なかを考える。様々な利用者がある場合には、それぞれの利用者像を想定し、様々な検討を繰り返す。サービス提供側の職員も重要な利用者として考える。また、新たなサービスを導入する際は、利用者目線で全庁横断的な転換の必要性についても検討する。

第2条 事実を詳細に把握する

十分な実態の調査や分析を伴わない思い込みや仮説のみに基づいてサービスを設計するのではなく、実際の現場では何が起きているのか、実態を事実に基づいて細かな粒度で一つ一つ徹底的に把握し、課題の可視化と因果関係の整理を行った上でサービスの検討に反映する。データに基づく定量的な分析も重要である。

第3条 エンドツーエンドで考える

利用者ニーズの分析に当たっては、個々のサービスや手続のみを切り取って検討するのではなく、サービスを受ける必要が生じたときからサービスの提供後までエンドツーエンドの、他の行政機関や民間企業が担うサービスの利用まで含めた利用者の行動全体を一連の流れとして考える。

第4条 全ての関係者に気を配る

利用者だけでなく提供者である職員や関係する民間団体、周辺住民等も考慮に入れ、全ての関係者について、どのような影響が発生するかを分析し、Win-Winを目指す。

第5条 サービスはシンプルにする

利用者が容易に理解でき、かつ容易に利用できるようシンプルに設計する。初めて利用する人が、複雑なマニュアルに頼らずとも自力でサービスを利用して完結できるようにする。また、行政が提供する情報や利用者へ提出や入力を求める項目は、真に必要なものに限定する。

第6条 デジタル技術を活用しサービス価値を高める

サービスには、一貫してデジタル技術を用い、デジタルファースト、ワンスオンリー、コネクテッド・ワンストップを実現する。これまでデジタル以外の媒体で解決してきたものであっても、デジタル技術への置き換えの可能性を検討しサービス改善を図る。

第7条 利用者の日常体験に溶け込む

サービスの利用コストを低減し、より多くの場面で利用者にサービスを届けるために、既存の民間サービスに融合された形で行政サービスの提供を行うなど、利用者が日常的に多くの接点を持つサービスやプラットフォームとともに行政サービスが提供されるよう設計する。

第8条 自分で作りすぎない

サービスを一から自分で作るのではなく、既存の情報システムの再利用やノウハウの活用、クラウド等の民間サービスの利用を検討する。自分で作成する場合も、過剰な機能や独自技術の活用を避け、他で再利用することを考慮し共通できるものとするよう心掛ける。

第9条 オープンにサービスを作る

サービスの質を向上させるために、サービス設計時には利用者や関係者を検討に巻き込み、利用者の意見を取り入れる。検討経緯や決定理由について可能な限りオープンにするとともに、サービス開始後も提供状況や品質等の状況について可能な限り公開する。

第10条 何度も繰り返す

試行的に情報システムを用いてサービスの提供や業務を実施し、利用者等からのフィードバックを得るなど、何度も確認と改善のプロセスを繰り返しながら開発を行う。サービス開始後も、継続的に利用者や関係者からの意見を収集し、常にサービスの改善を図る。

第11条 一遍にやらず、一貫してやる

困難なプロジェクトであればあるほど、全てを一度に実施しようとしてはいけない。まずはビジョンを明確にした上で、優先順位や実現可能性を考えて段階的に実施する。成功や失敗、それによる軌道修正を積み重ねながら一貫性をもって取組みの全体像を実現する。

第12条 システムではなくサービスを作る

サービスによって利用者が見る効果（ベネフィット）を第一に考え、実現手段である情報システム化に固執しない。すべてを情報システムで実現するのではなく、必要に応じて人手によるサービス等を組み合わせることによって、最高のサービスを利用者に提供することが目的である。

3. DX基本方針

- DXミッション及び全体像
- DXビジョン

3-1 DXミッション及び全体像

将来都市像	JUMP UP もおか ～だれもが“わくわく”するまち～	【真岡市総合計画2020-2024】
重点プロジェクト	<ul style="list-style-type: none">・ こどもの元気な成長プロジェクト・ 若い世代・子育て応援プロジェクト・ いつでも安心な暮らし実現プロジェクト・ とちぎをリードする産業プロジェクト・ まちの活力再生・魅力創出プロジェクト	
DXミッション	デジタル技術の活用によりアナログの価値を高め新たな価値を全ての市民及び関係者に継続的に届け誰一人取り残さない やさしい都市(まち)の実現	【真岡市DX戦略計画】
DXビジョン	<h2>「ハイフレックス市役所」</h2> <ul style="list-style-type: none">・ ハイフレックスで住みやすい真岡市・利用しやすい市役所を創出－選ばれる都市もおか－・ 高齢者などのデジタルデバイド対策と若者のデジタルネイティブに対応する・ 一人一人のニーズにあったアナログサービス・デジタルサービスの提供・ 誰もが幸せになるための新たな価値の創出・ 市役所における組織風土の変革・BPR・働き方改革の継続的な取組	
基本戦略	<ul style="list-style-type: none">・ 地域DX・ 行政DX	
戦術	基本戦略に基づき具体的な取組を計画・実行する。	

※ハイフレックスとはHybrid-Flexibleの略で、行政サービス利用者がデジタルとアナログを自由に選択できる状態を指す

DXビジョン「ハイフレックス市役所」

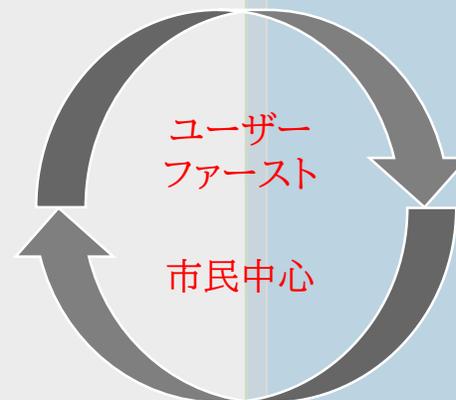
デジタル技術の活用によりアナログの価値を高め、真岡市の魅力を最大化させるため、アナログとデジタルを融合させることで市民・職員をはじめ関わる全ての関係者に優しい「ハイフレックス市役所」を目指します。

市民が選択できる

アナログ-Analog

- デジタルが苦手な高齢者にも、きめ細やかなサービスを提供
- 職員は、より創造的な業務に従事し、人が持つ価値を最大化

対面サービスの質・満足度の向上
誰一人取り残さない



デジタル-Digital

- デジタル手続きを希望する働く世代に対応
- 市民が負っている移動・時間・手間の削減
- 手続きしやすい、待たせない身近な市役所
- 人口減少時代における行政サービスの維持

「来なくてすむ市役所」の実現
「24時間オープン市役所」の実現

ハイフレックスで住みやすい真岡市・利用しやすい市役所を創出－選ばれる都市(まち)もおか－

高齢者などのデジタルデバインド対策と若者のデジタルネイティブに対応する

一人一人のニーズにあったアナログサービス・デジタルサービスを提供する

誰もが幸せになるための新たな価値の創出

そのために市役所の組織風土の変革・BPR・働き方改革を継続的に取り組む

4. 基本戦略

- 基本戦略 1 : 地域 **D** **X**
- 基本戦略 2 : 行政 **D** **X**

4-1 基本戦略1:地域DX

真岡市は、先人が築いた活力ある工業と日本一の「いちご」等の農業、文化遺産や豊かな自然を生かした計画的な都市づくりを推進し、人、自然、産業が調和する都市を目指すとともに、「真岡に生まれ、育ち、学び、働き、本当に住んでよかった、移り住んでよかった」と実感できる安らぎと潤いに満ちたまちの実現を目指しています。

このまちづくりの方向を継承するとともに、若い世代を中心に、すべての人が「真岡に住みたい」「真岡で働きたい」「真岡で子育てしたい」と、もっと思えるまちであるため、そして“わくわく”とした気持ちで未来を描けるまちを実現するため、官民連携の取組を強化し、市民がデジタルを活用して市政により参加し、市民と行政が対話して地域の課題解決を目指す仕組みづくりの整備に取り組めます。

また、オープンデータの活用による新たな価値創造を推進します。



戦術

- 真岡市プラットフォーム
- オープンデータの活用

4-2 基本戦略2:行政DX

これからの行政は、人口減少・少子高齢化により、業務のより一層のスリム化が迫られる一方、地域課題の複雑化や災害対策・対応などで業務が増大しています。

このような中でも、自治体は職員数の減少など限られた経営資源で、人口減少に伴う社会構造の変化や市民ニーズの多様化に適切に対応する必要があります。

そこで、DXの推進により人的資源を市民への直接サービスや職員でなければできない政策立案等に注力することで、市民に対して最大の価値・サービスを提供し、行政事務のスリム化、業務のデジタル化を進め効率的な自治体運営を実現します。

また、セキュリティ対策を施したうえで、いつでも、どこでも、誰でも、簡単に行政サービスが利用できる仕組みづくりを推進します。



戦術

- 来させない・待たせない・書かせない市役所の実現
- クラウド化の推進～情報システムの標準化・共通化～
- 市役所スリム化！宣言～BPR～
- 「伝えている」から「伝わる」へ～広報DX～
- デジタルで自動化！～AI・RPAの推進～
- どこでも働ける！～テレワークの推進～
- 電子決裁導入の検討
- ペーパーレス会議の推進
- データ活用によるEBPMの推進
- 情報資産守ります！宣言
- 職員スキルアップ！宣言

5. 戦術

- 基本戦略 1 : 地域 D X
- 基本戦略 2 : 行政 D X

基本戦略1:地域DX

- 戦術1:真岡市プラットフォーム
- 戦術2:オープンデータの活用



5-1 基本戦略1:地域DX

戦術1:真岡市プラットフォーム

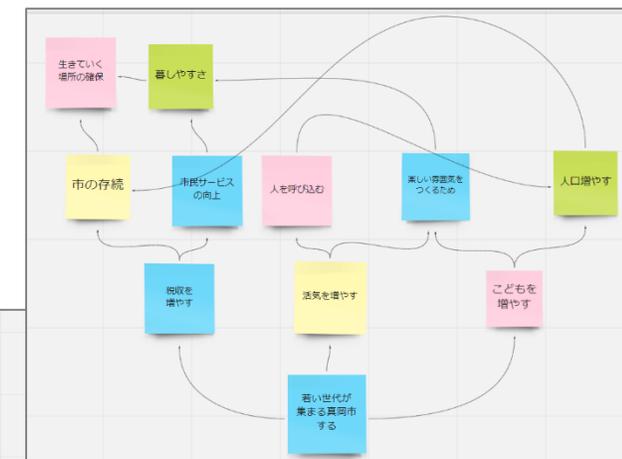
真岡市における戦略の位置づけと必要性の理解を深め、各課職員から選出されたDX推進員及びDX協力員により10チームを構成し、各チームで目的設計を行いました。具体的には、真岡市総合計画2020-2024の重点プロジェクトをテーマに、各チームにおいて課題と創出する価値、CVCA分析、アーキテクチャの定義、コンテキスト分析、ユースケース分析などさまざまな手法で検討・分析し、地域の課題を官民共創で解決する「真岡市プラットフォーム」をデザインしました。

一方で、栃木県は県民の課題をデジタルで解決する場として「デジタルハブ」を構築しており、真岡市プラットフォームと目的は一致するものです。

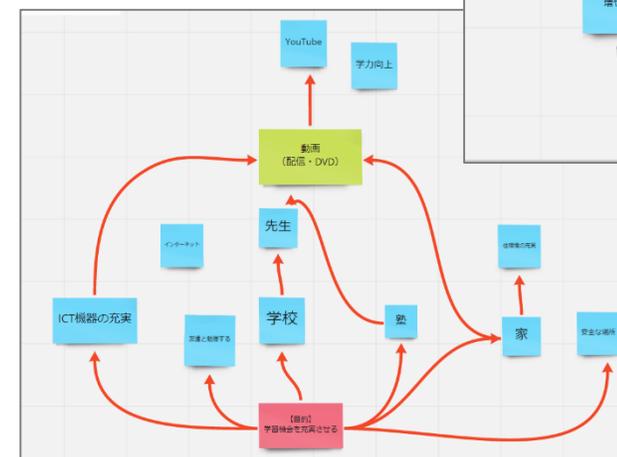
そこで、真岡市プラットフォームの課題のうち、広域的な共通課題については、デジタルハブで解決に向けたチャレンジを実施し、その成果をもとに市の施策としてプロジェクト化を検討していきます。



【ワークショップの様子】



【Miroを使った検討シート】

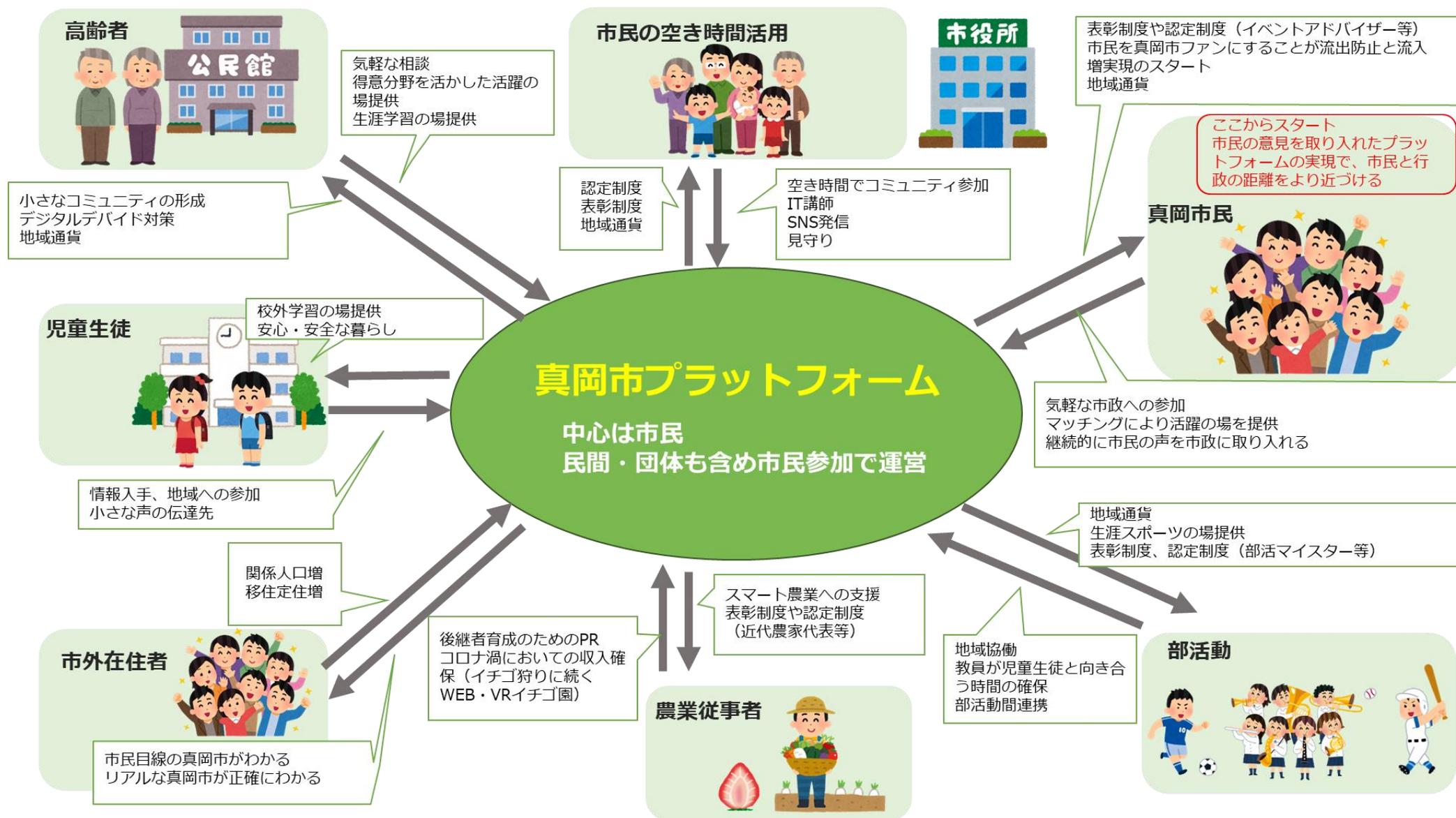


To be(あるべき姿)

- 県のデジタル・ハブを活用し、地域の課題を解決
- 新たな取組にも積極的に取り組み、栃木県のモデルケースとなる事業の取組

5-1 基本戦略1:地域DX

真岡市プラットフォーム全体像



デジタル・ハブとは

出典:とちぎデジタル戦略

戦略1 「デジタルで問題を解決する場」をつくる

困り事を抱える人とそれをデジタルで解決しようとする意欲・手法を持つ人が、力を合わせて解決に取り組む「場」として「デジタルハブ」を構築します。ここでは、お悩み(問題)を抱えているあなた(県民や企業)を、解決する意欲と能力のある方々に結びつけ、新しい「つながり」を作ることができます。

また、他の方が提示したお悩み(問題)に同意したり、あなたのこれまでの経験を生かしたアドバイスをしたりすることが、他の方の助けとなります。

なお、提示されたお悩み(問題)の中で、多くの共感を得たり、特に行政としても取り組むべきと判断されたものは、「地域課題解決プロジェクト」として、企業や大学、自治体、NPO等の様々なプレイヤーが集まって、実証実験なども取り入れながら効果的な解決方法を考えていきます。

デジタルハブを通じて、デジタルを軸とした「新しい価値」をみんなの力を合わせて作っていく「共創の流れ」を作る場です。

プレイヤーとは

住民	・日常生活でデジタルを利用 ・身の回りの困りごと(問題)の提示や新しいサービス等の提案
企業	・事業活動でデジタルを利用 ・デジタル技術に基づくサービスや製品の開発・提供
大学・研究機関	・課題の解決につながるデジタル技術の研究
県、市町、NPO等	・プレイヤーの支援 ・デジタルの使いやすい環境づくり ・住民が利用しやすい行政サービスの提供

【デジタルハブによる問題の解決フロー(イメージ)】



5-1 基本戦略1:地域DX

戦術2:オープンデータの活用

スマートフォン、タブレット端末、SNSの普及等を背景に、多種多様な情報を相互に連携させて新たな価値を生み出すことが期待され、特に、国や自治体が保有する公共データが、国民や企業が利用しやすい形で公開されることが求められています。

真岡市においても、インターネット等を通じて、オープンデータを容易に利用できるようにするとともに、最新のデータを公表します。

オープンデータの定義

オープンデータとは、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、以下のいずれにも該当する形で公開されたデータを指します。

- 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

オープンデータの意義・目的

1. 市民参加・官民共同の推進を通じた諸課題の解決、経済の活性化

自治体による公共データのオープンデータ化は、地域課題の解決、経済の活性化を促進する有効な手段となります。

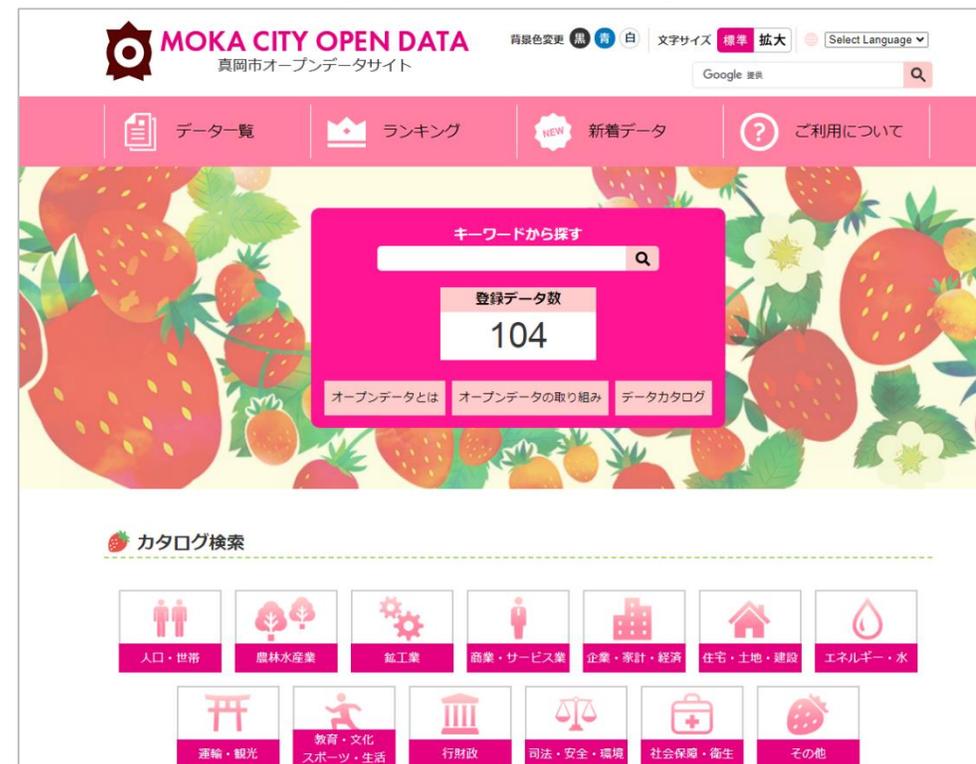
2. 行政の高度化・効率化

各部署が紙ベースで管理していたデータを電子化・一元管理したり、Webサイトへの情報掲載手続きを見直したりすることで、業務の効率化につなげることができます。他の自治体とデータを相互に活用することができるので、地域課題の解決にむけて他の自治体と連携することができ、相乗的な利用価値が期待できます。

3. 行政の透明性・信頼性の向上

公共データが公開されることで、市民は政策等に関して十分な分析、判断を行うことが可能になり、行政の透明性、行政に対する市民の信頼が高まります。

【真岡市オープンデータサイト】



To be(あるべき姿)

- ニーズが高いデータの公開を拡大
- より機械判読性が高いデータ形式による提供
- 最新情報の公開

基本戦略2：行政DX

- 戦術3：来させない・待たせない・書かせない市役所の実現
- 戦術4：クラウド化の推進～情報システムの標準化・共通化～
- 戦術5：市役所スリム化！宣言～BPRの推進～
- 戦術6：「伝えている」から「伝わる」へ～広報DX～
- 戦術7：デジタルで自動化！～AI・RPAの推進～
- 戦術8：どこでも働ける！～テレワークの推進～
- 戦術9：電子決裁導入の検討
- 戦術10：ペーパーレス会議の推進
- 戦術11：データ活用によるEBPMの推進
- 戦術12：情報資産守ります！宣言
- 戦術13：職員スキルアップ！宣言



5-2 基本戦略2:行政DX

戦術3:来させない・待たせない・書かせない市役所の実現

国の重点取組事項

真岡市では、かんたん窓口システムを導入し、既に書かせない市役所を実現しています。今後は、様々な行政手続きをオンラインで完結できるスマート申請システムを導入し、市民にとって利用しやすい一歩先行く行政サービスを提供し、来させない、待たせない、書かせない市役所「3ない窓口」の実現を目指します。

また、申請、認証、決済、交付、申請データのシステムまで一連の行政手続きプロセスをデジタル化し、市民の利便性と職員の事務効率化の両方の実現を目指します。



【具体的な取組】

- 利用者中心のわかりやすい・使いやすいUI・UX
市民が簡単にストレスなく手続きができる行政サービスを実現します。
- マイナンバーカードを利用した認証・電子署名
スマートフォンでの電子署名に対応します。
- 手数料等のオンライン決済
オンライン上でクレジットカード等による決済に対応します。
- 交付物のオンライン交付
行政手続きによっては、交付物もオンラインで交付します。
- 職員との相談・面談の来庁予約
事前申請と窓口受付の組み合わせで、来庁しても待たせません。
- 質問への回答による手続き判定ナビ
ライブイベントで必要な手続きを質問への回答で判定します。

「3ない窓口」のイメージ

来させない

待たせない

書かせない

- 手続きをオンラインで完結
- 自宅ですべての申請、来庁予約
- 事前申請を活用して窓口受付
- 市民は申請書記入不要
- 正確で漏れのない手続きを案内



To be(あるべき姿)

- 行政手続きについては、原則オンライン申請を併用とし、市民は窓口申請・オンライン申請のいずれかを選択
- 利用者目線で、かつ利用者にとって、かんたんで使いやすいサービスの提供
- 手数料等の支払いはキャッシュレス決済に対応

5-2 基本戦略2:行政DX

戦術4:クラウド化の推進～情報システムの標準化・共通化～

国の重点取組事項

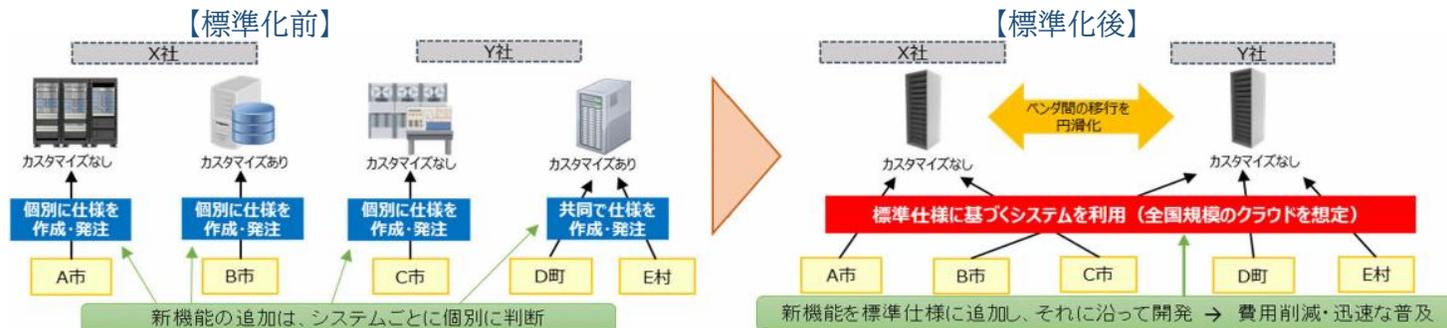
これまで自治体において、市民ニーズへの対応、利便性の向上等の観点から、情報システムのカスタマイズが行われてきた結果、様々な課題が発生していました。

このような状況を踏まえ、国は標準化対象業務について、標準化基準に適合した情報システム(標準準拠システム)の利用を義務付けることで、人的・財政的な負担の軽減を図り、自治体職員による市民への直接的なサービス提供や地域の実情を踏まえた企画立案業務などに注力できるようにするとともに、オンライン申請等を全国に普及させるためのデジタル基盤を構築しています。

真岡市においても、令和7年度までに標準準拠システムへの円滑な移行を目指すとともに、標準化対象業務以外についてもクラウド化を推進することで、一層の行政サービスの向上と事務の効率化、システムの運用・管理コストなど自治体運営のスリム化を図ります。

課題

- 自治体ごとにおける情報システムカスタマイズにより
 - ・維持管理や制度改正時の改修等において、自治体は個別対応を余儀なくされ負担が大きい。
 - ・情報システムの差異調整が負担となり、クラウド利用が円滑に進まない。
 - ・市民サービスを向上させる最適な機能を迅速に普及させることが難しい。



掲出:総務省地方公共団体情報システムの標準化・共通化等について

標準化対象業務

17業務		
住民基本台帳	国民健康保険	生活保護
選挙人名簿管理	国民年金	健康管理
固定資産税	障害者福祉	就学
個人住民税	後期高齢者医療	児童扶養手当
法人住民税	介護保険	子ども子育て支援
軽自動車税	児童手当	
検討中の3業務		
戸籍	戸籍の附票	印鑑登録

意義・効果

1. コスト削減
2. 行政サービス・市民の利便性向上
3. 行政経営の効率化

To be(あるべき姿)

- システム更改の際は、クラウド化を原則
- 標準化対象業務システムについて国の策定する標準仕様書に準拠したシステムへ令和7年度末までに移行

5-2 基本戦略2:行政DX

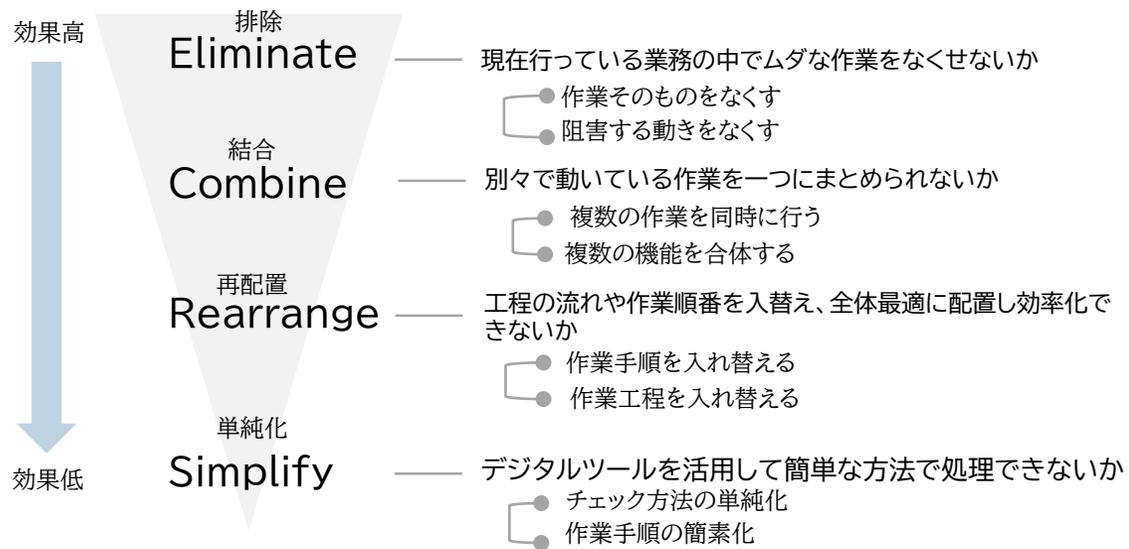
戦術5:市役所スリム化!宣言~BPRの推進~

自治体においては、これまでも業務改革を実施し、業務の一部を見直すことで業務の効率化を図ってきました。

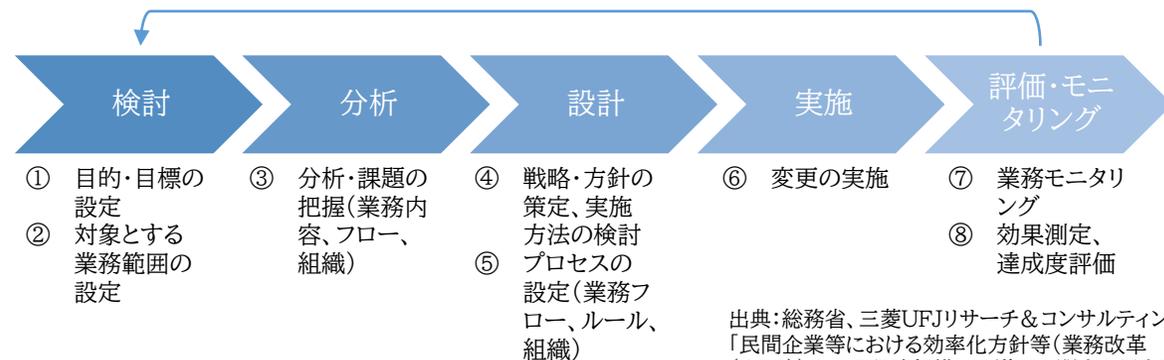
今後は、根本的に業務プロセスを見直し、より効率的かつ効果的な業務フローに改善し業務のスリム化を図ります。

また、デジタル化・ICTツールの導入においては、業務主幹課の発案であってもDX担当部門と導入後の運用・改善まで含めた検討・協議することにより、業務主幹課の業務の最適化だけでなく、全体を俯瞰的に検討し、全庁的に業務の最適化を目指します。

業務プロセスなど改善視点に基づき改善箇所を洗い出すためのフレームワーク



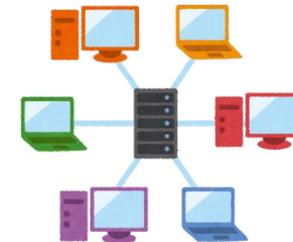
BPRのステップ



出典:総務省、三菱UFJリサーチ&コンサルティング「民間企業等における効率化方針等(業務改革(BPR))の国の行政組織への導入に関する調査研究」をもとに作成

BPRのポイント

- ゼロベースで考える
- 私情を捨てる
- 第三者目線で考える
- できない理由ではなく「できる理由」を考える



To be(あるべき姿)

- 組織全体の俯瞰的な改善
- ムダな工程・作業の排除、工程、作業の統合、流れを見直し効率化
- デジタルツールによる単純化
- 解決すべき課題の多様性、市民ニーズの変化スピードに対応するため最小単位のサービスリリースをタイムリーに実施しながらリスクを最小化するアジャイル型事業を推進

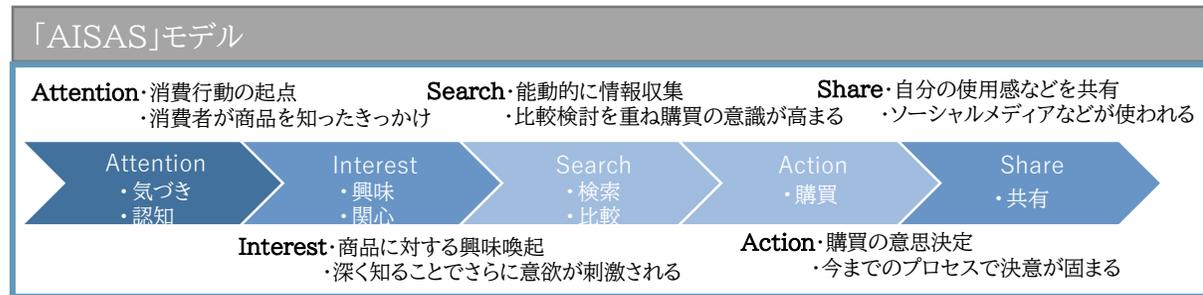
5-2 基本戦略2:行政DX

戦術6:「伝えている」から「伝わる」へ～広報DX～

自治体は、全市民に対し情報を届けなければならない、情報を知らなかった市民が不利益を被らないよう情報格差が発生しないようにする必要があります。これまでは、市民が情報収集しようと行動を起こす場合に利用するホームページが情報伝達ツールのメインでしたが、近年は、市民に自動的に情報を入手するツールとして、SNSやLINE等の活用が進んでいます。

真岡市においても、LINE公式アカウントを導入し積極的に情報を発信していきます。また、既に導入済みのSNSについては、デジタルマーケティングによる計測可能な様々な数値に基づき、対象者の把握とゴール・KPIの設計を明確にし、マーケティングモデル(AISAS)を活用した情報発信を行います。

さらに、SNSの活用が進んでもホームページは情報伝達ツールのメインとなることから、必要な情報が必要なときに伝わるようホームページのリニューアルを実施します。



情報が人を引き寄せるまちづくり

真岡の若者を手放さない	情報を得たい若者を応援	新しいトリガー創出
真岡の高校生による 真岡の魅力・観光スポットの発信	LINE公式アカウントによる セグメント配信	移住・定住ポータルサイトによる 情報の発信
		
	セグメント配信 ・暮らしの情報 ・観光・イベント ・移住・定住(市外在住者若者向け)	

To be(あるべき姿)

- 必要な時に必要な情報を迅速に取得できるようアナログとデジタルを使い分けて情報発信
- デジタルの情報発信となるホームページについては、市民に必要な情報が伝わるようリニューアルし、リニューアル後もサービスレベルの維持
- 必要な情報を必要な市民に必要なタイミングで届ける
- デジタルマーケティングにより、ターゲットに沿った的確な情報発信

戦術7:デジタルで自動化! ~AI・RPAの推進~

国の重点取組事項

AI・RPAなどのデジタル技術は、自治体業務を改善する有力なツールであり、限られた経営資源の中で持続可能な行政サービスを提供し続けていくために今後、積極的に活用すべきとされています。

真岡市においても、職員一人一人の事務負担が増大し、職員がパソコン等を使用して行う単純で繰り返し業務の事務負担の軽減は急務となっており、RPAを導入し対象業務を拡大しています。

AIについても、AI-OCR、AIアナウンサー、AI議事録作成支援システムを導入するなど積極的に最新技術を取り入れています。

今後は、AI・RPAにより効率化・自動化の効果が高いものにさらに拡大し、効果的な事例を庁内に周知することで類似する業務へ拡大を図ります。また、平日夜間や休日などの市役所閉庁時でも問合せに対応できるようAIによる自動応答サービスを導入し、24時間365日対応します。

各ツールの課題

RPA:対象業務の拡大

AI-OCR:OCRに適した書式とRPA連携を考慮した書式の見直し

AI議事録作成支援システム:利用職員の拡大

チャットボット:利用者の拡大、適正な回答の表示

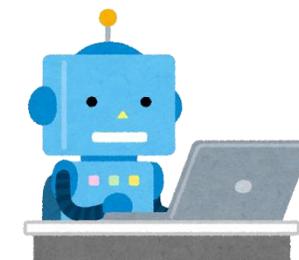
【チャットボットによる自動応答サービス】



対象業務

- 住民票、戸籍、各証明書、マイナンバーカードに関する業務
- 出産から義務教育までの子育てに関する業務

【AI議事録作成支援システム利用シーン】



To be(あるべき姿)

- 繰り返し作業・単純作業は、AI・RPAが実施
- これまでの慣例に囚われずBPRを徹底し、スマートワークを実現
- 導入したツールは最大限、有効活用
- 24時間365日いつでも問合せに対応

5-2 基本戦略2:行政DX

戦術8:どこでも働ける! ~テレワークの推進~

国の重点取組事項

ワーク・ライフバランスの重要性も含め、ライフスタイルにあわせた多様な働き方を可能にしていくことは、今後の人口減少社会では重要な取組みであり、これを可能とする方策の1つとしてテレワークがあります。

真岡市においては、令和2年度にBYODを活用したテレワーク環境を構築し、令和3年度には専用端末を導入してテレワークの環境の整備を推進しています。

また、テレワークにおいても職員同士のコミュニケーション手段の強化、情報交換等が遅延なくできる必要があること、災害時などの行政機能の維持にも有用であることからビジネスチャットの利用を推進します。

更に、WEB会議のニーズが増えたことにより、慢性的な会議室不足が課題となっており、WEB会議実施ルールを整理の上、WEB会議対応場所を拡大します。

【WEB会議の状況】

①WEB 会議用設備が常設してある会議室等

階	名称	人数	設備	その他
3	301 相談室	4	ノート PC	
	作業室 3-1	2	ノート PC	
4	作業室 4-2	4	ノート PC、カメラ、マイク	常時施錠

②WEB 会議用設備が常設でない会議室等

階	名称	Wi-Fi
1	会議室	なし
2	作業室	なし
3	相談室	あり
4	打合せスペース等	あり
5		なし



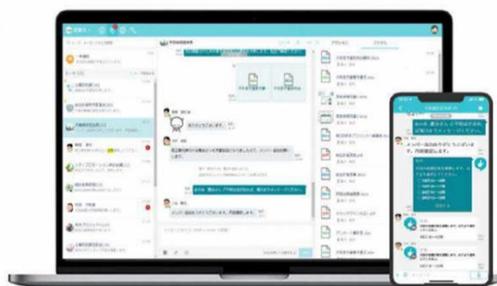
ビジネスチャットの活用シーン

- 庁内・課内の職員同士のコミュニケーション
- 出張などの外出先から連絡・相談
- 外回り業務での情報共有
- 災害対応での情報共有・迅速な意思決定の利用

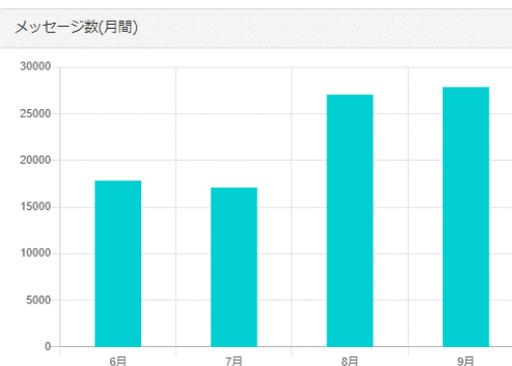
To be(あるべき姿)

- テレワーク・WEB会議利用の促進
- 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による業務見直し等に合わせ対象業務の拡大
- チャットファーストによる事務の効率化
- 業務効率が最大になる場所での業務遂行

【ビジネスチャットの画面イメージ】



【ビジネスチャットの利用状況】



5-2 基本戦略2:行政DX

戦術9:電子決裁導入の検討

本市では、既に勤怠管理システムについて電子決裁による運用を開始していますが、文書事務及び財務会計においては未導入となっています。

電子決裁の導入により、意思決定の迅速化や文書保管スペースの削減、文書管理の適正化・効率化等の効果が期待できるとともにテレワークの推進にも寄与することから、費用対効果を考慮しながら財務会計及び文書管理システムの電子決裁の導入を検討していきます。

導入時の留意事項

- 決裁業務の電子化にあたり、全庁的な合意形成を得る必要があるため、DX推進員によるワーキングチームを結成し調整を行う必要がある。
- 電子決裁に伴い例規等の大規模な整備、改正が必要である。
- 全職員を対象とした研修等の実施が必要である。

電子決裁導入のメリット

1. 事務の効率化

- オンライン申請への迅速な対応
- 業務フローの可視化に伴う適正な業務内容の見直し
- 文書の保存・保管及び文書移管・廃棄等時間の削減

2. 公文書管理の適正化・リスク管理

- 改ざん防止等含めた適切な公文書管理、情報公開の実施
- 災害時における文書消失リスクの回避

3. 経費削減

- 電子化による書庫スペースの大幅な削減
- 紙の使用量及び印刷コストの削減

課題

- システム導入、ランニングコスト、メンテナンス等の費用の問題
- 紙文書から電子データへ移行する際のルール化
- 決裁時の説明方法のルール化
- 「安全性」「機密性」「見読性」に沿ったシステムの導入

【原本確保3原則】



「安全性」

- ・改ざん検知機能
- ・目録情報作成機能
- ・アクセスログ機能

「機密性」

- ・アクセス権制御機能

「見読性」

- ・原本表示機能

【伝票及び添付資料の確認イメージ】



To be(あるべき姿)

- 文書管理及び財務会計における徹底したBPR検証に基づく業務プロセスの簡素化
- 文書管理と財務会計の決裁は、原則、電子決裁
- 全庁展開、安定運用
- テレワークの推進

5-2 基本戦略2:行政DX

戦術10:ペーパーレス会議の推進

データであれば会議資料の直前での会議資料の修正や訂正も容易となり、会議準備に要する合理化、効率化につながります。また、膨大な紙資源及び印刷コストに加え文書を処分する際にかかるコストの削減も見込めます。

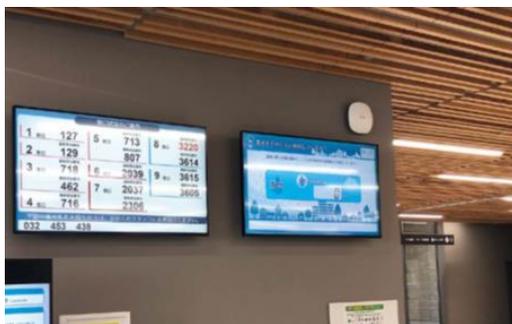
真岡市では、タブレット等ICT機器を活用してペーパーレス会議を推進していますが、電子決裁の導入を含め更にペーパーレスを推進し、紙の使用量、印刷コスト等の費用削減を図ります。

このように率先してスマートワークを実践することで、窓口サービスにマンパワーを投入し、市民サービスの質・満足度の向上を目指します。

【庁舎各フロアに設置されたOAコーナー】



【庁舎内無線LAN環境】



メリット

- 会議資料の準備にかかる手間の削減
- 印刷に伴うコストの削減
- 資料が管理・保管しやすい
- セキュリティの強化
- 環境負荷の低減

成功の鍵

- 職員のICTリテラシーを高める
- 良好なネット通信環境を保つ

【ペーパーレス研修の様子】



To be(あるべき姿)

- 職員は、原則ペーパーレスで会議及び打合せ等を実施
- 電子決裁の導入により更にペーパーレスを推進し、紙の使用量、印刷コスト等の費用を削減

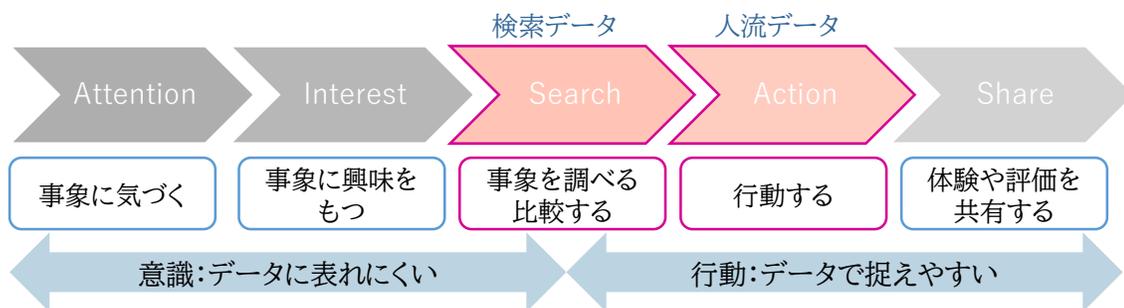
戦術11:データ活用によるEBPMの推進

近年、スマートフォンやIoTの普及により、文字・画像・位置情報など、膨大な種類や量のデータがリアルタイムに流通・蓄積できるようになり、データが価値創造の源泉となっています。自治体も限られた資源を有効に活用するため、保有するデータを利用して政策立案や行政効率化・高度化を図る必要があります。

真岡市では、EBPMによる客観的なエビデンスに基づき政策立案をするとともに、進捗管理や事業評価においてビッグデータの利活用を推進します。

ビッグデータ分析により、市民による最新の検索ワードの傾向から、市民の不安やニーズ、関心の傾向や動向を把握し、効果的な情報発信などに利用します。また、根拠あるデータに基づき政策を立案することで、データを活用した政策の点検と見直しをスピーディに繰り返すことで機動的な政策形成を目指します。

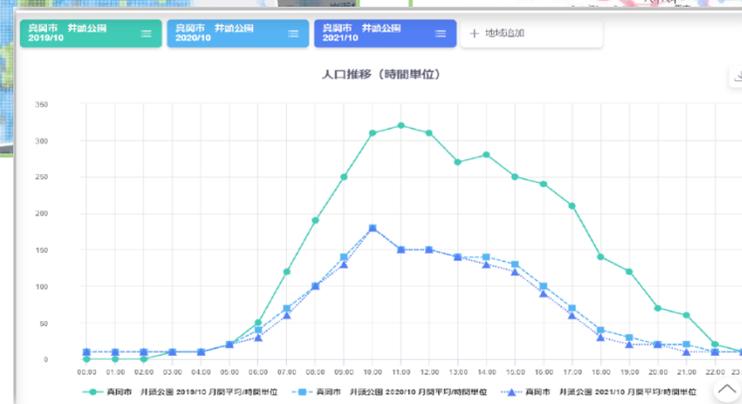
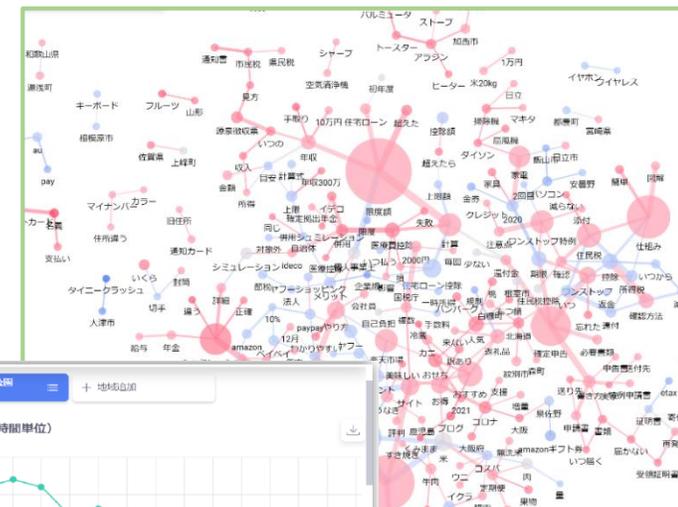
ビッグデータで潜在的な関心を把握する



【真岡市の人口分布】



【「ふるさと納税」と一緒に検索されたワードの分布】



【真岡市の人口推移】

To be(あるべき姿)

- 客観的なエビデンスとして政策立案に利用
- 効果・検証の根拠として利用

5-2 基本戦略2:行政DX

戦術12:情報資産守ります!宣言

真岡市におけるセキュリティポリシーについては、国のセキュリティポリシーガイドラインの改正に合わせて随時改定していますが、これまでセキュリティポリシーのうち策定済みの基本方針と対策基準に加え、セキュリティポリシー実施手順書を作成しシステムに沿った実施手順を元に適正な運用を整備し、進化するICT技術やシステム等にも対応したセキュリティレベルの維持を目指します。セキュリティポリシー実施手順書策定後は、組織において情報セキュリティを維持・管理する仕組みが適切に整備・運用されているか否かを点検・評価する「情報セキュリティ監査」を実施し、人的セキュリティの維持・向上を目指します。

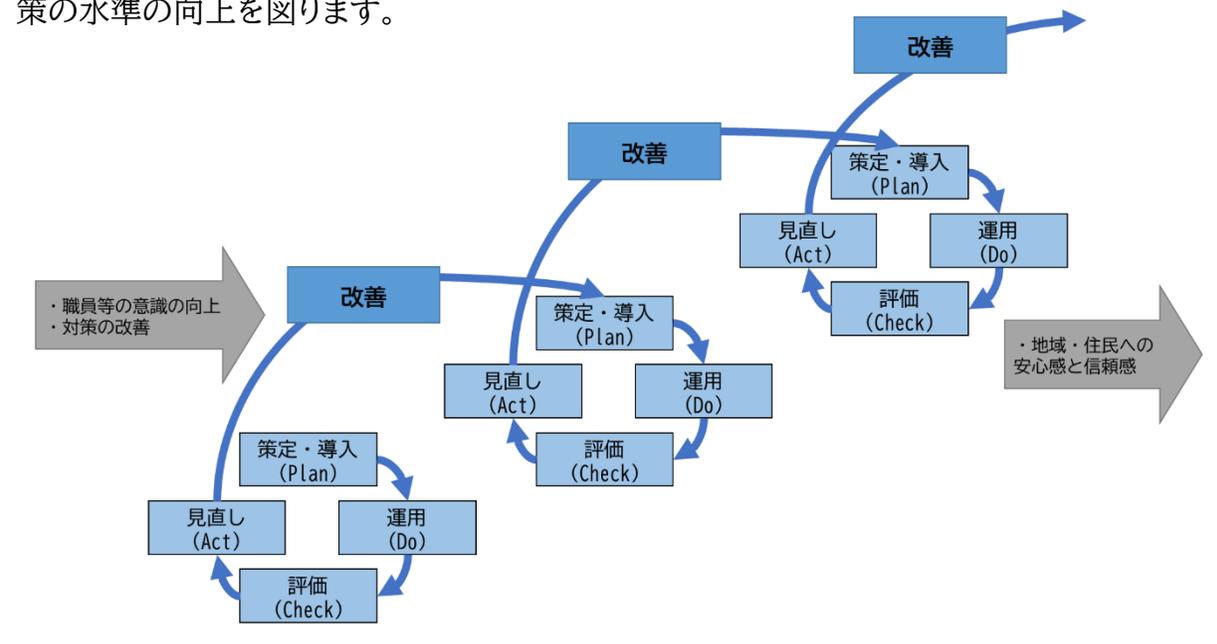
今後の取組としては、内部監査基準を策定するとともに内部監査実施に向けた知識とスキルを習得するため研修を実施します。

【内部監査確認項目イメージ】

項目	No.	必須	監査項目	監査資料の例	監査実施の例	情報セキュリティポリシーガイドラインの原文の番号	関連するJISQ27002番号	留意事項
1 組織体制	1	○	i) 組織体制、権限及び責任 CISOによって、情報セキュリティ対策のための組織体制、権限及び責任が定められ、文書化されている。	□情報セキュリティポリシー	監査資料のレビューと統括情報セキュリティ責任者へのインタビューにより、情報セキュリティ対策に係る権限、責任、連絡体制、兼務の禁止が文書化され、正式に承認されているか確かめる。	1.1(1)~(6)、(8)	6.1.1 7.2.1	
			ii) 情報セキュリティ委員会の設置 CISOによって、情報セキュリティポリシー等、情報セキュリティに関する重要な事項を決定する機関(情報セキュリティ委員会)が設置されている。	□情報セキュリティポリシー □情報セキュリティ委員会設置要綱	監査資料のレビューと統括情報セキュリティ責任者へのインタビューにより、情報セキュリティポリシー等、情報セキュリティに関する重要な事項を決定する機関(情報セキュリティ委員会)が設置されているか確かめる。	1.1(7)①	-	・情報セキュリティに関する意思決定機関として情報セキュリティ委員会以外に庁議や幹部会議等を位置づけることも可能である。
			iii) 情報セキュリティ委員会の開催 情報セキュリティ委員会が毎年度開催され、情報セキュリティ対策の改善計画を策定し、その実施状況が確認されている。	□情報セキュリティポリシー □情報セキュリティ委員会設置要綱	監査資料のレビューと統括情報セキュリティ責任者又は情報セキュリティ責任者へのインタビューにより、情報セキュリティ委員会が毎年度開催され、リスク情報の共有や情報セキュリティ対策の改善計画が確認されているか確かめる。	1.1(7)②	-	
3 CSIRTの設置・役割	4	○	iiii) CSIRTの設置・役割の明確化 CSIRTが設置され、部局の情報セキュリティインシデントについてCISOへの報告がされている。また、CISOによって、CSIRT及び構成する要員の役割が明確化されている。	□情報セキュリティポリシー □CSIRT設置要綱	監査資料のレビューと統括情報セキュリティ責任者へのインタビューにより、CSIRTが設置されており、規定された役割に応じて情報セキュリティインシデントのとりまとめやCISOへの報告、報道機関等への通知、関係機関との情報共有等を行う統一窓口が設置されているか確かめる。また、監査資料のレビューとCISO又は構成要員へのインタビューにより、CSIRTの要員構成、役割などが明確化されており、要員はそれぞれの役割を理解しているか確かめる。	1.1(9)	6.1.3 6.1.4 16.1.1 16.1.2 16.1.3 16.1.4 16.1.5	

PDCAサイクルの繰り返しによる情報セキュリティ対策の水準の向上

情報セキュリティを取り巻く脅威や対策は常に変化しており、PDCAサイクルは、一度限りではなく、これを定期的に繰り返すことで、環境の変化に対応しつつ、情報セキュリティ対策の水準の向上を図ります。



To be(あるべき姿)

- 真岡市情報セキュリティポリシー及び情報セキュリティ実施手順に基づき対策の適切な実施
- 継続的に内部監査が実施できるよう内部監査員を育成・確保

5-2 基本戦略2:行政DX

戦術13:職員スキルアップ!宣言

DXは、行政サービス全体の利便性の向上やプロセス・業務フローの見直し、職員の働き方改革など、自治体行政全般に関する変革で、評価・改善を繰り返しながら、変革し続ける必要があります。

そこで、全職員の情報リテラシーを高め、業務のデジタル化・業務見直しの中心となるリーダーを育成し、デジタル技術等の活用を全庁に広め市役所を変革し、将来にわたって安定的にDXの取組を推進するためデジタル人材を育成します。

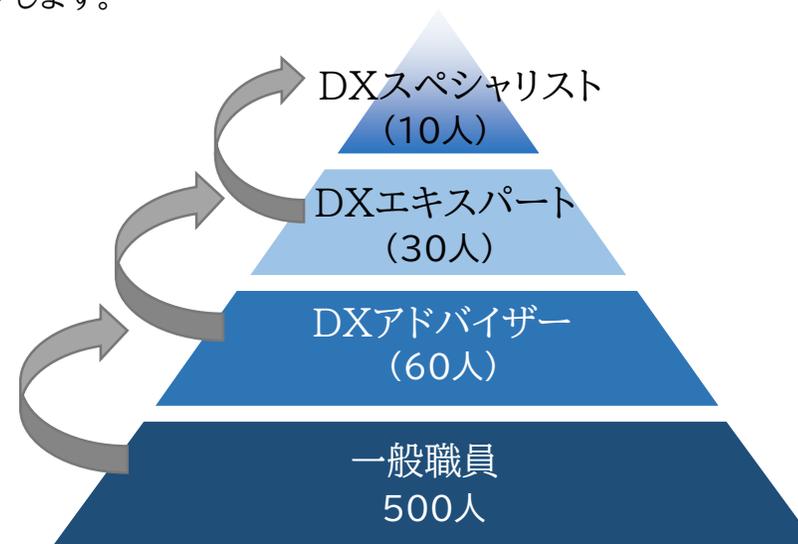
人材育成の目標

- 業務知識やシステムの操作・運用スキルがある。
- 課題解決のスキルがある。
- 日々進化するデジタル技術等を学び続ける意欲がある。
- 自らの業務をよりよいものに変革していく意欲がある。
- 前例にとらわれず変革による新しい価値を創出する意欲がある。



【デジタル人材認定制度】 ()内は目標数

1年目は「一般職員対象DX研修」を実施 動画等による講座を受講
2年目からは、一般職員対象DX研修の受講者の一部はDXアドバイザー育成研修へステップアップします。



To be(あるべき姿)

- デジタル人材のための研修を開催し、目標数の認定者確保
- 全職員がデジタル基礎研修の受講
- ICTスキルの習得を目的とした研修(年2回)の実施
- 幹部、全職員を対象としたセキュリティ研修の実施

6. 推進体制

- 推進体制
- 推進方法
- DX推進のグランドルール5箇条

6-1 推進体制

本計画の推進にあたっては、職員一人一人がDXミッションとビジョンを理解・共有し、行政改革、情報政策をはじめ、各部署が連携し、外部専門人材の知見も活用しながら革新的な施策を創造していく全庁横断的な組織体制が不可欠であり、以下の庁内推進体制とします。

(1)本部会議

重要施策の決定組織

<主な役割>

- ・ 推進方策の決定
- ・ 重要施策及び事業の推進
- ・ 関係機関及び団体との調整

(2)連絡会議

本部会議で決定した重要施策の推進組織

<主な役割>

- ・ 重要施策及び事業の推進
- ・ 推進方策及び事業の調整

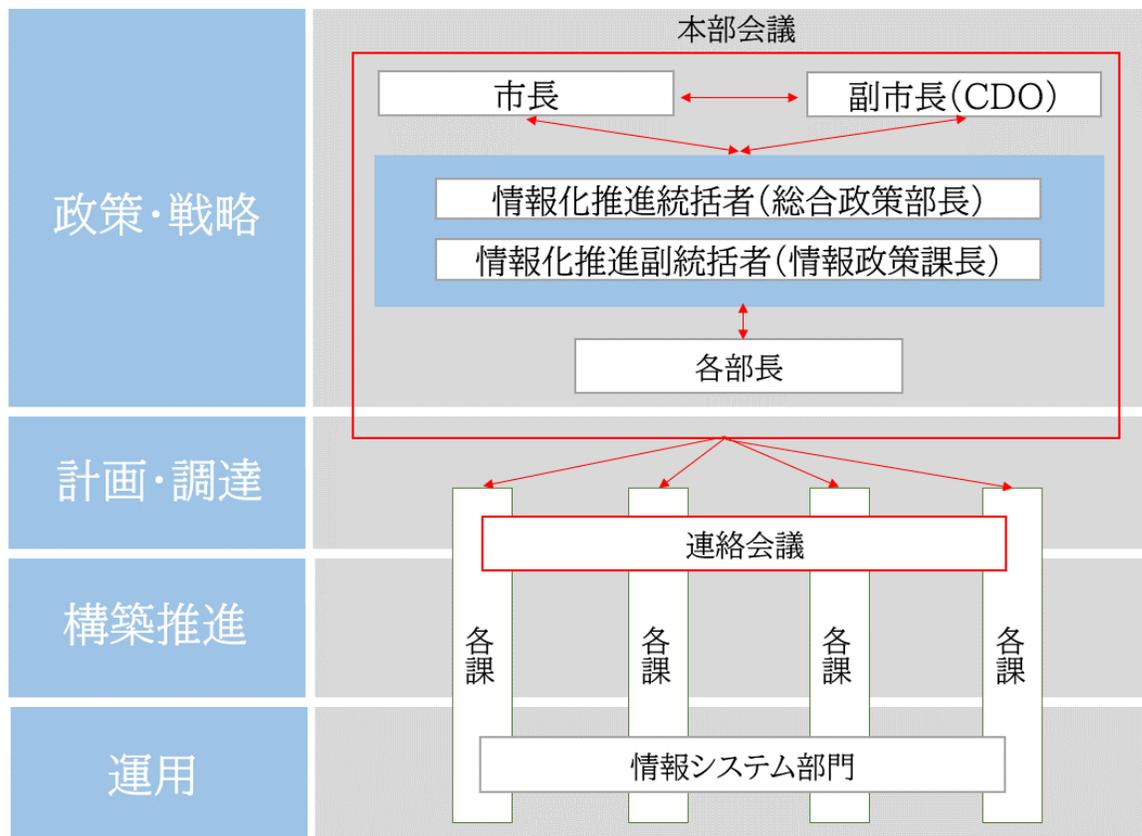
(3)DX推進員・DX協力員

各課においてDX推進の中心となる職員

<主な役割>

- ・ 計画の推進
- ・ 情報化に係る施策及び事業の実施の支援

【推進体制図】



令和7年度に目標達成

6-2 推進方法

市役所全体で取り組みます

市民中心に“包括性”から考える

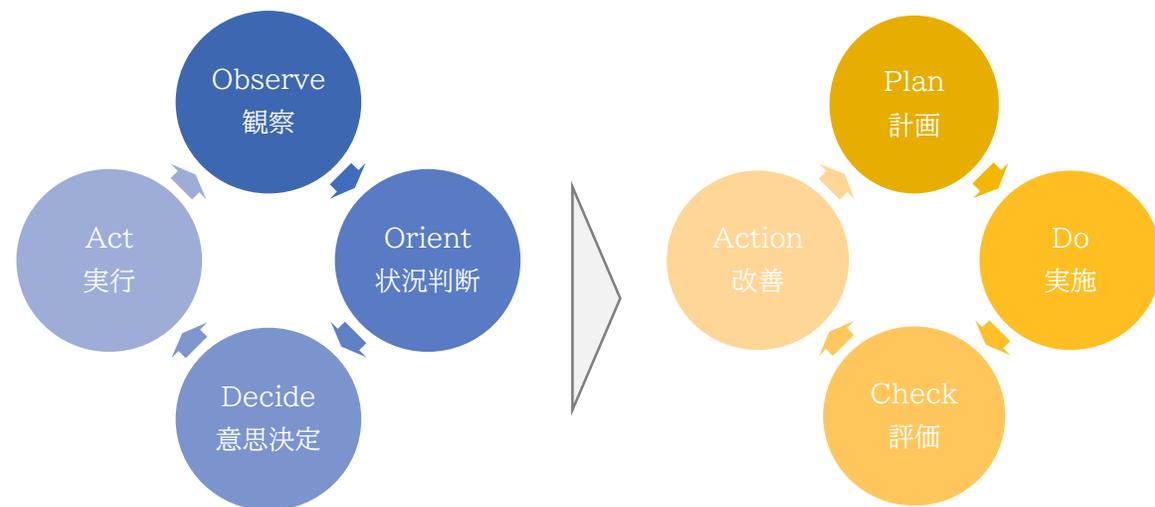
市民の誰もが住みやすい魅力ある都市を
共に創り続けていく

あらゆる主語を“市民”にすれば、
全ての部署で市民に享受する価値提供に
関与している。

真岡市は全庁でDXに取り組みます

PDCAサイクルとOODAループによる推進

計画の推進にあたっては、計画が曖昧なものでは実施・評価・改善とまわることはありません。まずは計画が重要であること、またその一方で、社会情勢や技術動向等の急速な変化に対しては、計画自体が陳腐化することも想定されるため、変化の状況を観察し、素早く判断して臨機応変に対応します。



財政負担の考え方

- ・既存のシステム・機器の更新時期を捉え、重複投資のないよう計画的に事業を進めます。
- ・国の方針やロードマップに沿って進める事業（計画期限や地方財政措置があるもの）とそれ以外の事業を分けて検討します。
- ・毎年度の予算編成作業を通じて、庁内横断的かつ戦略的な投資を推進します。

6-3 DX推進のグランドルール5箇条

真岡市DX戦略計画の各施策を実行する際には、下記のグランドルールを念頭に実施するものとします。

第1条 **“職員一人一人”**が自ら**“当事者性”**をもって**“市民目線”**で取り組みます！

どんな制約があろうとも**“我がゴト”**として捉え行動します。
あくまでも主語は**“市民”**であることを忘れず、市民目線を貫きます。

第2条 手段ではなく**“目的”**のためにデジタル化します！

“市民の幸福”と**“市の発展”**のためにデジタル化します。

第3条 市民にとってのメリットを**“享受”**し続けます！

デジタル化による**“恩恵”**は何か、を市民にわかりやすく伝えます。

第4条 **“市役所のスリム化”**を目指します！

非効率で無駄な部分はデジタル化せず、**“業務改革と一緒”**に取組みます。

第5条 できない理由ではなく**“できる理由”**を考えます！

ありとあらゆる可能性を探求します。

7. 用語集

用語	意味
AI	artificial intelligence 人間が持っている、認識や推論などの能力をコンピューターでも可能にするための技術の総称
AI-OCR	AI(Artificial Intelligence -Optical Character Recognition/Reader: 手書きの書類や帳票の読み取りを行い、データ化するOCRへAI技術を活用する新たなOCR処理のこと
BPR	Business Process Re-engineering 業務プロセス改革のために、業務内容やフロー、組織の構造などを根本的に見直し、再設計・再構築すること
BYOD	(Bring Your Own Device):個人が所有するパソコン、タブレット、スマートフォンなどの端末を業務上で活用すること
CIO	Chief Information Officer 最高情報責任者、または情報統括役員の意。システムや情報流通を統括する責任者のこと
CVCA分析	価値の流れを分析する手法のこと
EBPM	Evidence based policy making データ等の証拠(エビデンス)を活用して、効果的・効率的な政策立案及び運営を目指す取り組みのこと
Miro	チームの共同作業を支援するWEB上のホワイトボードサービスのこと
ICT	Information and Communication Technology 情報・通信に関する技術の総称。従来から使われている「IT(Information Technology)」に代わる言葉として使われている
IoT	Internet of Things 様々な物(機械や家電など)がインターネットに接続され、人を介さずに情報交換することにより相互に制御する技術
IT	Information Technology 「情報技術」のことで、コンピューターやデータ通信に関する技術の総称。その言葉の意味は広く、情報通信分野の基礎技術から応用技術の範囲にまで及ぶ。現在は、「ICT」という用語が使われることも多い
OODAループ	観察(Observe)、情勢判断(Orient)、意思決定(Decide)、行動(Act)の頭文字を取った言葉で、ウーダループという。現場が起点となり、素早く臨機応変に対応することで、結果として現場の問題解決能力が向上することが期待されます 行動プロセスの枠組みのひとつ。Plan(計画)、Do(実行)、Check(確認)、Action(行動)の4つで構成されていることから、PDCAという名称になっている
PDCAサイクル	Plan(計画)、Do(実行)、Check(確認)、Action(行動)の4つで構成されていることから、PDCAという名称になっている
RPA	Robotic Process Automation ソフトウェアロボットによる事務処理の自動化のこと
SNS	Social Networking Service 交友関係を構築するWebサービスのひとつ。誰でも参加できる一般的な掲示板やフォーラムとは異なり、すでに加入している人からの紹介で参加できる
UI	user interface ユーザーとコンピューターの間で情報の受け渡しを行うもの。ハードウェアではキーボードやマウス、ディスプレイなどを指し、ソフトウェアでは画面上でボタンをクリックするなどの操作方法を指す。使いやすいコンピューターを開発するために重要視される
UX	user experience ユーザーがひとつの製品・サービスを通じて得られる体験のこと

用語	意味
アークティチャ	コンピューターやソフトウェア、システム等の構成要素などにおける基本設計や共通仕様、設計思想などのこと
エンドツーエンド	端から端までの意味で、サービスを受ける必要が生じたときからサービスの提供後までのことをいう
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)できるよう公開されたデータのこと
コネクテッド・ワンストップ	民間サービスとの連携も含めどこでも一カ所ですべてのサービスを実現すること
コンテキスト分析	背景分析のこと
スマートワーク	ICTを活用して業務を効率化したり、従来できなかった場所で働くなど新しい働き方のこと
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
チャットボット	チャットボット:短いメッセージ通信(チャット)を使い、簡単な問い合わせをコンピューターが自動で回答するサービス
デジタルデバインド	パソコンやインターネット等の情報技術を利用する能力及びアクセスする機会を持つ人と持たない人との間に情報格差が生じる問題のこと
デジタルネイティブ	生まれたときからインターネットが身近にある世代
デジタルファースト	行政手続きをデジタルだけで完結させるといった考え方のこと
テレワーク	tele(離れたところ)とwork(働く)を合わせた造語。在宅勤務、サテライト勤務など情報通信技術を活用し、時間や場所を有効に活用できる柔軟な働き方
ビッグデータ	一般的なシステムでは扱うことが困難なほど巨大なデータ群
ユースケース分析	必要な機能の図解術のこと
ワンスオンリー	申請者に同一の情報の提供を求めないという考え方のこと





真岡市
総合政策部 情報政策課

〒321-4395 栃木県真岡市荒町5191番地
電話 0285-83-8496
E-Mail jouhou@city.moka.lg.jp

令和4年3月