

第2期
恵那市 ICT 活用推進計画
(基本方針) 案

令和4年●月

改訂履歴

版番号	改定の概要	年月
1.0	初版	令和4年●月

目 次

第1章 計画策定の概要	5
1 計画策定の趣旨	5
2 計画の位置付け	5
3 総合計画とデジタル化	6
4 計画とSDGsとの関係	7
5 計画の期間	8
第2章 計画策定の背景	10
1 国の動き	10
（1）経済発展と社会的課題の解決を両立するSociety5.0	10
（2）デジタル化に係る法制度等の整備	10
（3）コロナ禍を契機として	10
（4）デジタル社会の実現に向けて	11
2 県の動き	12
3 本市のこれまでの取組	13
4 本市を取り巻く社会状況	13
（1）人口減少・少子高齢化への対応	13
（2）行政サービスを担う自治体職員の状況	16
（3）災害への備え	17
（4）新型コロナウイルス感染症への対応	17
5 暮らしにおけるデジタル活用の状況	18
6 市民意識調査の結果	22
第3章 基本方針と行動計画	27
1 計画の構成	27
2 基本方針	27
（1）ミッション	27
（2）ビジョン	27
（3）バリュー	28
3 総合計画と基本方針との関係	29
4 行動計画	30
5 事業化する際の基本的観点	30
第4章 施策の取組	34
1-① 暮らしを変える（安心・安全）	34
（1）子育て	34
（2）高齢者福祉	35
（3）障がい者福祉	35
（4）健康・医療	36
（5）社会インフラ	36

(6) ごみ対策	37
(7) 防犯・交通安全	37
(8) 災害対策	37
1-② 暮らしを変える（豊かさ・便利さ）	39
(1) 自然環境の保全	39
(2) 歴史・文化・まち並み	39
(3) 交通・買い物	40
(4) デジタル化	40
(5) セキュリティ対策	41
(6) 教育	41
(7) 生涯学習	42
(8) スポーツ	42
(9) 地球温暖化・エネルギー・地産地消	43
2 仕事・働き方を変える	44
(1) 働き方	44
(2) 産業振興	44
(3) 観光	45
3 行政運営を変える	47
(1) 行政手続	47
(2) 業務最適化（業務改革）	47
4 意識を変える	49
(1) 地域自治	49
(2) 人材育成	50
(3) デジタルデバйд対策	50
第5章 計画の推進	52
1 推進体制と役割	52
2 デジタル化推進の手法	53
資料	54
用語解説	54

第 1 章 計画策定の概要

1 計画策定の趣旨

本市では、「恵那市 ICT 活用推進計画」（令和元年 8 月策定）に基づき、情報通信技術（ICT）を積極的に活用し、行政サービスの質的向上や内部事務の効率化などに取り組んできました。

今般、新型コロナウイルス感染症の対応においては、生活様式や働き方に大きな変化が生じたことから、社会全体としてデジタル化への変革が強く求められるようになり、本市としても新たな日常に対応していくため、デジタル化を直ちに進めていく必要性が高まりました。

デジタル化を強力に推進するためには、目指すべき方向性や考え方を明らかにし、市民、民間企業、大学などの学術・研究機関、市がそれを共有した上で、高齢者などデジタルに慣れない市民の方々に配慮しながら、関係者と連携・協力して新たな価値や市民サービスを生み出し続けていくことが重要です。

コロナ禍による新たな日常への対応を踏まえ、デジタル社会の構築に向けた取組を迅速かつ着実に進めていくために、本計画を策定します。

2 計画の位置付け

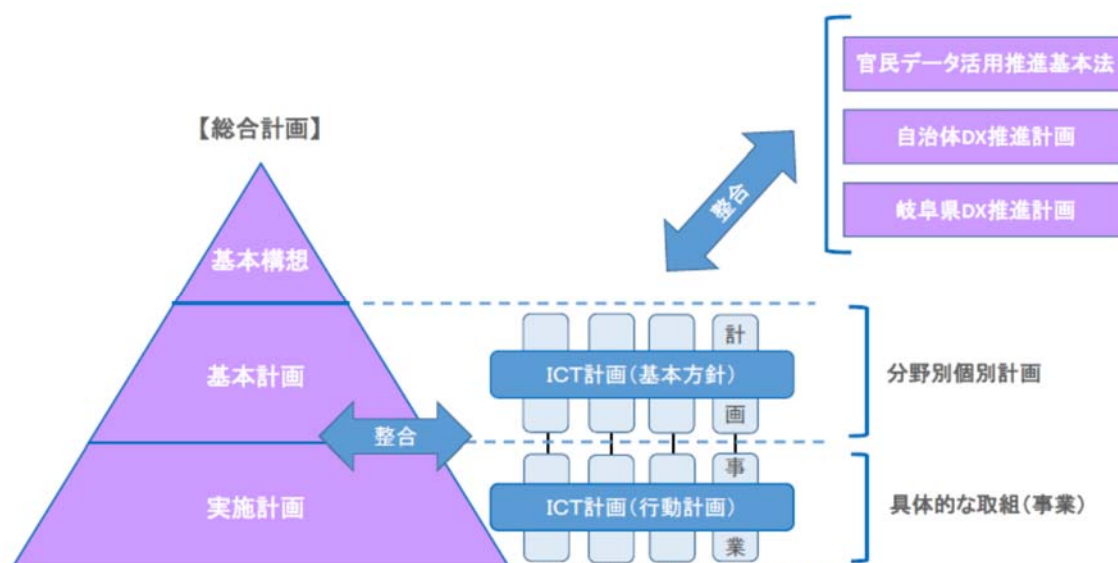
本計画は、本市のデジタル化に関して取り組む内容を示すものであり、「恵那市 ICT 活用推進計画」を継承し、コロナ禍による新たな日常への対応の必要性も踏まえ、さらに発展させたものです。

本計画は、「第 2 次恵那市総合計画」に掲げる将来像「人・地域・自然が輝く交流都市」の実現を側面から支える個別計画です。

また、本計画は、官民データ活用推進基本法第 9 条第 3 項による「市町村官民データ活用推進計画」として位置付けるとともに、国が策定した「自治体デジタル・トランスフォーメーション（DX）推進計画」（令和 2 年 12 月策定）や「岐阜県デジタル・トランスフォーメーション推進計画」（令和 3 年度策定中）をもとに、本市の特性や実情を踏まえて策定したものです。

「自治体 DX 推進計画」の重点取組事項である自治体の行政手続のオンライン化などの行政サービスの向上や市政運営の効率化を図る行政のデジタル化だけでなく、市民の暮らしや働き方などのデジタル化も本計画において推進を図っていきます。

■総合計画と ICT 計画の関係



3 総合計画とデジタル化

令和3年度を初年度とする第2次恵那市総合計画後期基本計画では、ICTの活用について次のように掲げており、この方針に従って市政運営におけるデジタル化を進めます。

【総合計画から抜粋】

基本施策[11]モノや情報が容易に得られる

○高度情報化社会に適合した情報通信基盤の整備を推進します

- ・ICTを積極的に活用して、効果的かつ効率的な行政運営や利便性の高い市民サービスの提供を行い、快適な生活環境の実現と市内経済の活性化につなげます。
- ・市内光通信網を最大限に活用して、さまざまな分野でAIやIoT等の先端技術の導入により地域課題の解決を図ります。
- ・告知放送設備の更新に当たっては、災害に強い方式を比較検討し、整備します。
- ・公衆無線網の整備を推進するとともに、その機能を活用したさまざまな行政サービスの創出、提供を図ります。

4 総合計画と SDGs との関係

2015 年 9 月、国連本部で開催された「国連持続可能な開発サミット」において、2030 年に向けた国際社会全体の行動計画である「持続可能な開発のための 2030 アジェンダ」が採択され、17 のゴールと 169 のターゲットからなる「持続可能な開発目標 (Sustainable Development Goals : SDGs)」が掲げられました。

本市では、総合計画の 21 の基本施策と SDGs の 17 のゴールとの関係を明確にし、まちづくりを進めています。

本計画では、総合計画との関係性を整理し、SDGs の掲げる誰一人取り残さない持続可能で多様性と包括性のある社会の実現に資するよう、デジタル社会の構築に向けた取組みを推進します。

【総合計画の基本施策と SDGs との関係】

NO	理念	基本施策	対応する SDGs の目標
1	安心	安心して子どもを育てられる	 
2	安心	安心して働ける	 
3	安心	安心して日々を暮らせる	       
4	安心	健康な体を維持できる	 
5	安心	犯罪や事故から身を守る	 
6	安心	災害から生活を守る	  
7	快適	豊かな自然を守り、活かす	
8	快適	独自の歴史・文化を守り、活かす	
9	快適	美しく使いやすいまちをつくる	

10	快適	行きたいところへ行ける	
11	快適	モノや情報が容易に得られる	
12	活力	誰もが学び続けられる	
13	活力	暮らしに豊かさが感じられる	
14	活力	もっと住みたいまちになる	
15	活力	産業をつくり、育てる	 
16	活力	もっと訪れたいまちになる	 
17	活力	資源を活かし、まちを潤す	  
18	活力	リニア中央新幹線開通を活かす	
19	担い手	市民サービスを向上させる	
20	担い手	地域コミュニティを守り、活かす	
21	担い手	まちの担い手が育ち、つながる	

5 計画の期間

本市が目指すデジタル化の実現にあたっては、デジタル技術の導入やデジタル基盤の整備、デジタル人材の育成など、相応の時間や費用を要するものであり、中長期的な視点をもって取り組むことが必要です。

一方で、近年の社会情勢の変化やデジタル技術の進展には著しいものがあり、本市を取り巻く環境は、数年の間に大きく変わってしまうことも想定されます。

本市では、2030年（令和12年）に目指すまちの姿（ビジョン）をゴールとして見据

えつつ、社会情勢の変化や行政へのニーズを見極めていくため、本計画の計画期間を令和4年度から令和6年度までの3年間とします。

第2章 計画策定の背景

1 国の動き

(1) 経済発展と社会的課題の解決を両立する Society5.0

デジタル技術が日々発展していく中、人々の生活は便利で豊かになってきましたが、一方で、解決すべき社会的課題はより複雑化・多様化しています。イノベーションで創出される新たな価値により、地域や年齢、言語などによる格差がなくなり、個々の多様なニーズ、潜在的なニーズに対してきめ細かな対応が可能となることで、社会システム全体が最適化され、持続的な経済発展と社会的課題の解決を両立していけるような社会としていく必要があります。

国は、第5期科学技術基本計画(平成28年1月策定)において Society5.0 を提唱し、IoT、ロボット、AI、ビッグデータといった社会の在り方に影響を及ぼす新たな技術を、あらゆる産業や社会生活に取り入れ、経済発展と社会的課題の解決を両立していく新たな社会の実現を目指しています。

(2) デジタル化に係る法制度等の整備

平成28年12月、官民データの適正かつ効果的な活用の推進を目的として官民データ活用推進基本法が施行され、市町村に対しては、同法に則し、かつ都道府県の計画を勘案して「市町村官民データ活用推進計画」の策定に努めることとされました。

令和元年12月には、デジタル手続法(情報通信技術を活用した行政の推進等に関する法律)が施行され、国、地方公共団体、民間企業、国民その他の者があらゆる活動において情報通信技術の便益を享受できる社会の実現を目指し、行政のあらゆるサービスを最初から最後までデジタルで完結させるために不可欠なデジタル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)が基本原則として明確化されました。

(3) コロナ禍を契機として

令和2年7月、新型コロナウイルス感染症の拡大を踏まえ、官民データ活用推進基本法に基づく「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」が変更され、ITやデータを活用した感染拡大阻止に緊急に取り組むとともに、長期間又は断続的な接触機会の減少の中にあっても、社会が機能し、経済が成長可能となるよう、テクノロジーを駆使した災害対応を進め、デジタル化による社会の強靱化を図ることとされました。

令和2年12月、「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、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」が掲げられるとともに、「誰一人取り残さない、人に優しいデジタル化」を進めることとされました。

併せて、「デジタル・ガバメント実行計画」が改定され、サービスデザイン・業務改革の徹底による行政サービス改革、デジタル・ガバメント実現のための基盤の整備、行政手続のデジタル化、ワンストップサービス等の推進、デジタルデバイド対策、地方公共団体におけるデジタル・ガバメントの推進などを盛り込み、デジタル技術の恩恵を受け、安全で安心な暮らしを実感できる社会を実現するため、デジタル・ガバメントを推進し、行政の在り方をはじめ社会全体のデジタル化を加速することとされました。

また、国は、各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、国による支援策等を取りまとめた「自治体 DX 推進計画」を同時に策定し、自治体の情報システムの標準化・共通化、マイナンバーカードの普及促進など6つの重点取組事項などを示しました。

今後、業務改革を含めた標準化等の進め方について、標準的な手順書が国から順次示される予定であり、国が主導的な役割を果たしつつ、自治体全体として足並みを揃え、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こととしています。

（４）デジタル社会の実現に向けて

令和３年１２月、デジタル社会形成基本法に基づく「デジタル社会の実現に向けた重点計画」が閣議決定されました。この計画は、目指すべきデジタル社会の実現に向けて、政府が迅速かつ重点的に実施すべき施策を明記し、各府省庁が構造改革や個別の施策に取り組み、それを世界に発信・提言する際の羅針盤となるものと定めています。

そして、重点計画に記載した施策は、進捗や成果を定期的に確認しながら着実に進めていきます。また、今後の情勢の変化に応じて必要な施策の追加・見直しを行い、重点計画をバージョンアップしていくとしています。なお、この重点計画を定めたことに伴い、「デジタル・ガバメント実行計画」は廃止されました。

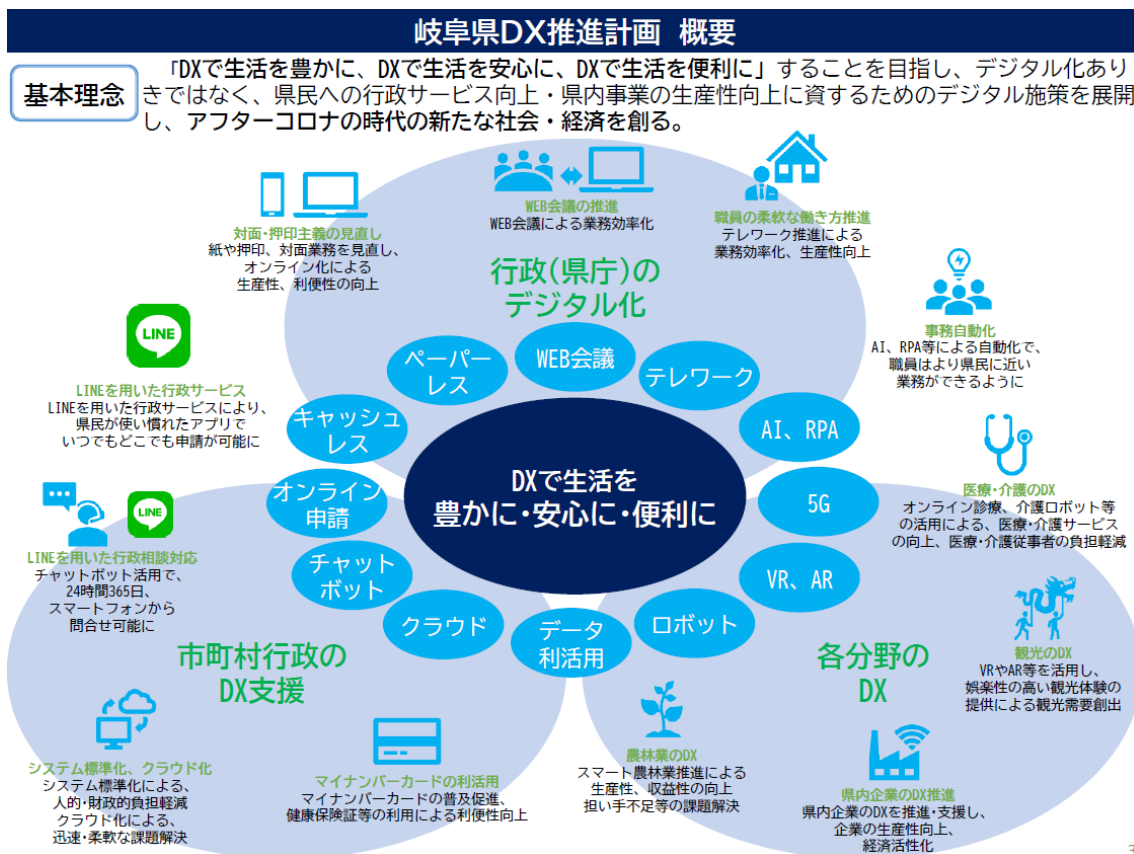
■国の動き

年月	法律・計画など	概要
平成28年１月	第５期科学技術基本計画	Society5.0提唱
平成28年12月	官民データ活用推進基本法（公布・施行）	市町村官民データ活用推進計画の策定（市町村は努力義務）
令和元年12月	デジタル手続法（情報通信技術を活用した行政の推進等に関する法律）	デジタル３原則
令和２年７月	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	デジタル強靱化社会の実現
令和２年12月	デジタル社会の実現に向けた改革の基本方針	デジタル社会の将来像、IT 基本法の見直しの考え方、デジタル庁設置の考え方等
令和２年12月	デジタル・ガバメント実行計画	国・地方デジタル化指針等デジタル・ガバメントの取組を加速
令和２年12月	自治体DX推進計画	自治体の情報システムの標準化・共通化やマイナンバーカードの普及促進など6つの重点取組事項
令和３年９月	デジタル庁発足	
令和３年12月	デジタル社会の実現に向けた重点計画	デジタル社会の実現に向けた施策等

2 県の動き

岐阜県においても、デジタル・トランスフォーメーションは人口減少が進む中、省力化と利便性向上の両立に必須であり、単なる技術としてのデジタル化の進展だけでなく、既存のビジネスモデルのほか、県民の暮らし方、働き方、生き方の大きな変容に繋がる重要なテーマと捉えています。

急速に進展するデジタル・トランスフォーメーションの潮流に乗り遅れないよう、既存のルールや業務モデルを洗い直し、県民サービスの向上、県内企業の生産性向上に資するデジタル施策を展開しなければならないと考え、令和3年度、基本理念を「誰一人取り残されないデジタル社会である岐阜県」と定める岐阜県デジタル・トランスフォーメーション推進計画を策定中です。



3 本市のこれまでの取組

本市では、恵那市 ICT 活用推進計画に基づき、住民向けアプリ「え～なび」のリリース、GIGA スクール構想に基づく全小中学生へのタブレット端末配布と推進、避難所 Wi-Fi の整備、マイナポータル電子申請の整備、AI チャットボットの導入、RPA の実証実験など、行政サービスの質的向上や内部事務の効率化に積極的に取り組んできました。

これまでの取組により基本的な情報通信基盤が概ね整備できましたが、今後の課題は、利用者である市民に向けたサービスの向上・充実、既存の情報システムに蓄積された各種情報資産等の的確な運用・活用、急速に進展する SNS やパブリッククラウド等の ICT サービスの利活用といった情報マネジメントの推進等に移行していくと考えられることから、このような ICT の進展や社会情勢の変化を考慮した計画を策定します。

4 本市を取り巻く社会状況

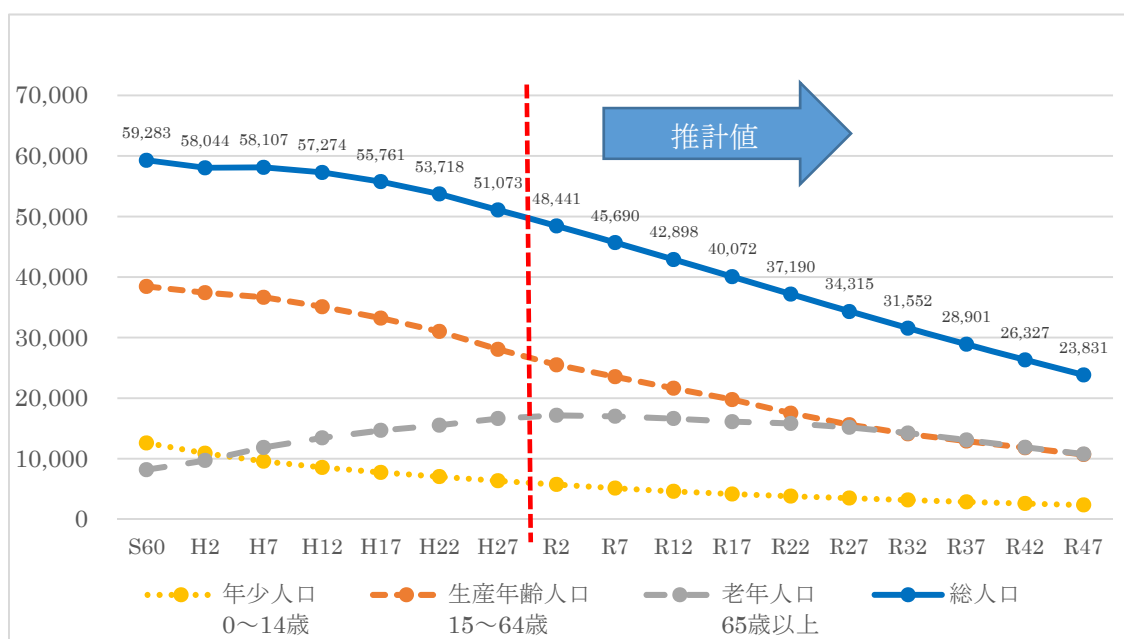
人口減少・少子高齢化、災害の激甚化、さらには今なお続く新型コロナウイルス感染症の拡大など、私たちを取り巻く社会経済情勢も以前に増して変化している中、新たな時代への対応が求められています。

(1) 人口減少・少子高齢化への対応

第2期恵那市まち・ひと・しごと創生人口ビジョン・総合戦略によると、今後、すべての年齢層において人口が減少していき、令和 47（2065）年には 23,831 人と平成 27（2015）年の約 46%減となると予測されています。

■人口の将来推計（総人口、年齢3区分別人口）

（単位：人）

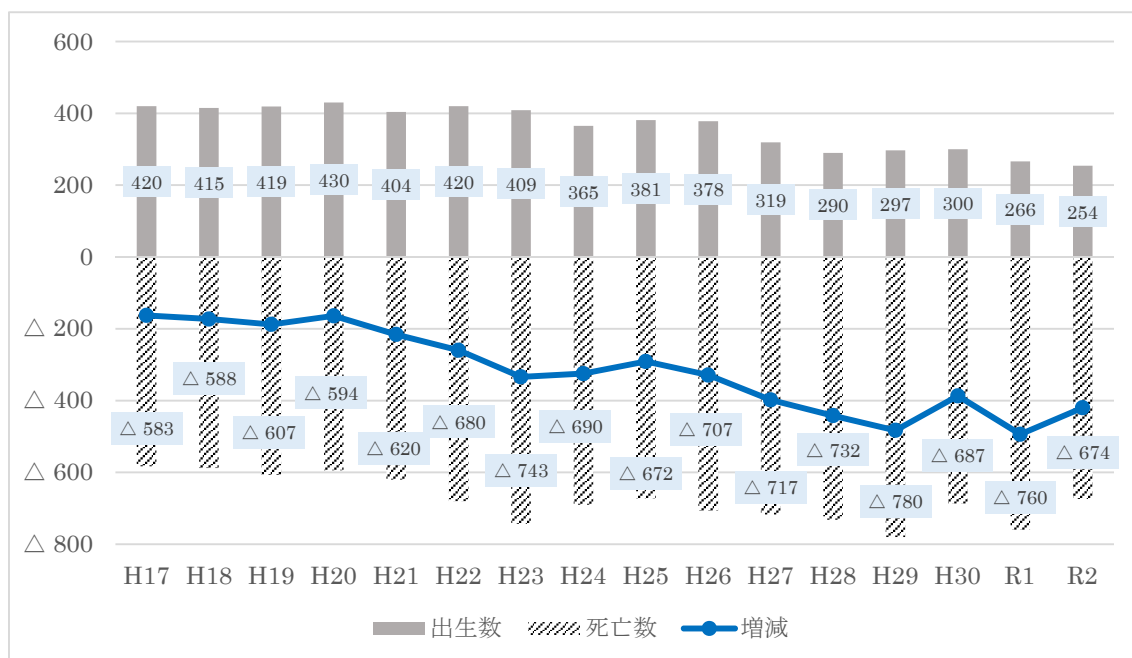


出典：第2期恵那市まち・ひと・しごと創生人口ビジョン・総合戦略

特に、少子化の進展は著しく、平成 23 年まで 400 人台を維持していた年間出生数は、近年、300 人を大幅に割り込むようになっていきます。

■自然動態（出生・死亡）の推移

（単位：人）

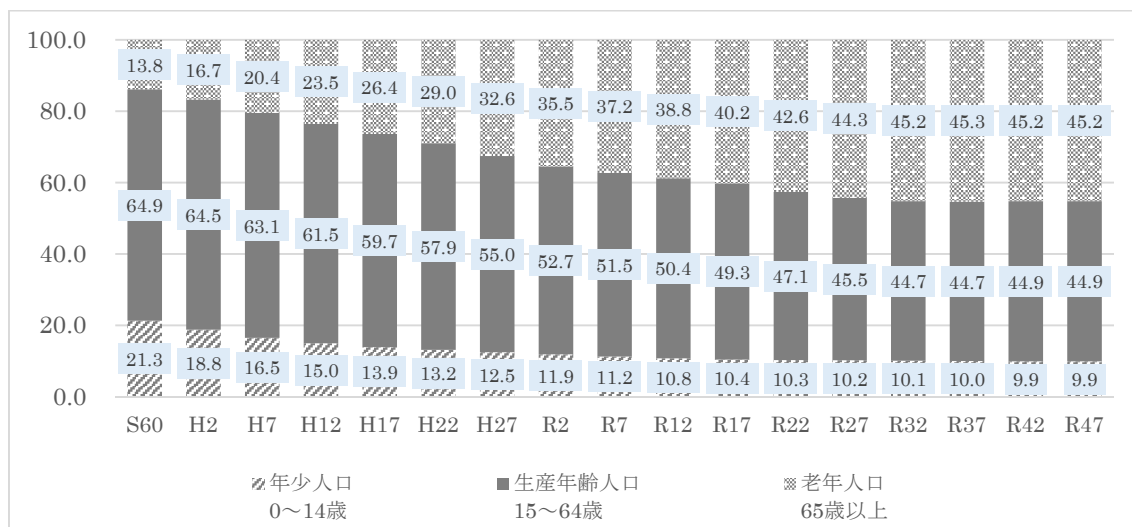


出典：第 2 期恵那市まち・ひと・しごと創生人口ビジョン・総合戦略、岐阜県人口動態統計調査結果

65 歳以上の高齢者が総人口に占める割合（高齢化率）は、平成 27（2015）年の 32.6% から令和 47（2065）年には 45.2%まで増加し、2 人に 1 人が 65 歳以上の高齢者になると予測されています。

■年齢 3 区分別人口構成比の将来推計

（単位：%）



出典：第 2 期恵那市まち・ひと・しごと創生人口ビジョン・総合戦略

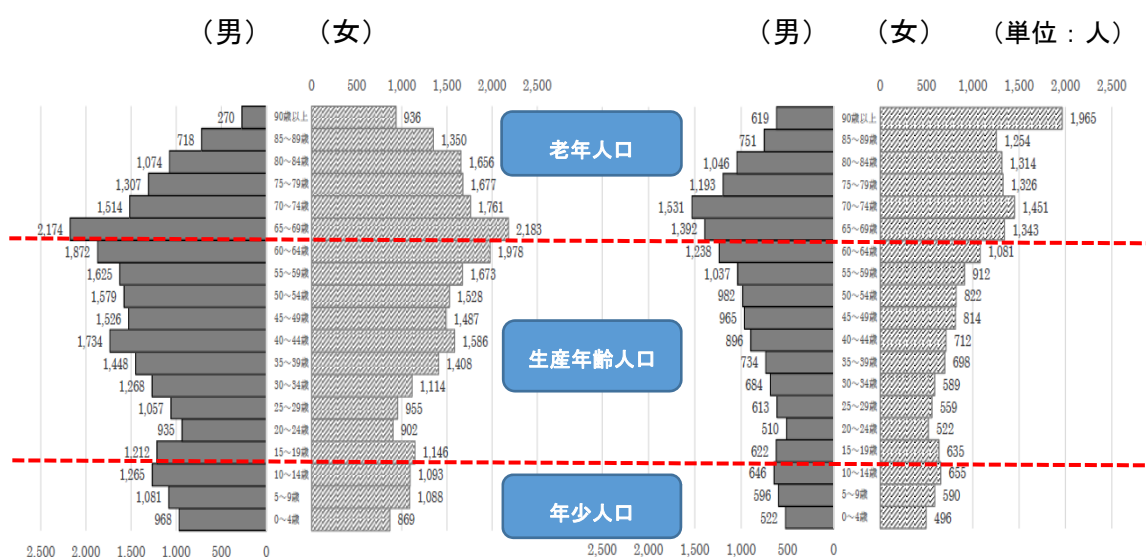
少子高齢化の進展は、人口構造を変化させ、労働力不足、地域経済の規模縮小、コミュニティの維持困難、医療・介護費の増大等による社会保障制度のバランス崩壊、地方自治体のサービス低下等を引き起こし、更なる人口減少や過疎地域の疲弊を招くことが懸念されます。

こうした状況を踏まえ、デジタル技術を活用して労働生産性の向上と質の高い地域社会の実現を図る取組の強化が急務となっています。

■人口ピラミッド

【平成 27（2015）年】

【令和 27（2045）年】



出典：第2期恵那市まち・ひと・しごと創生人口ビジョン・総合戦略

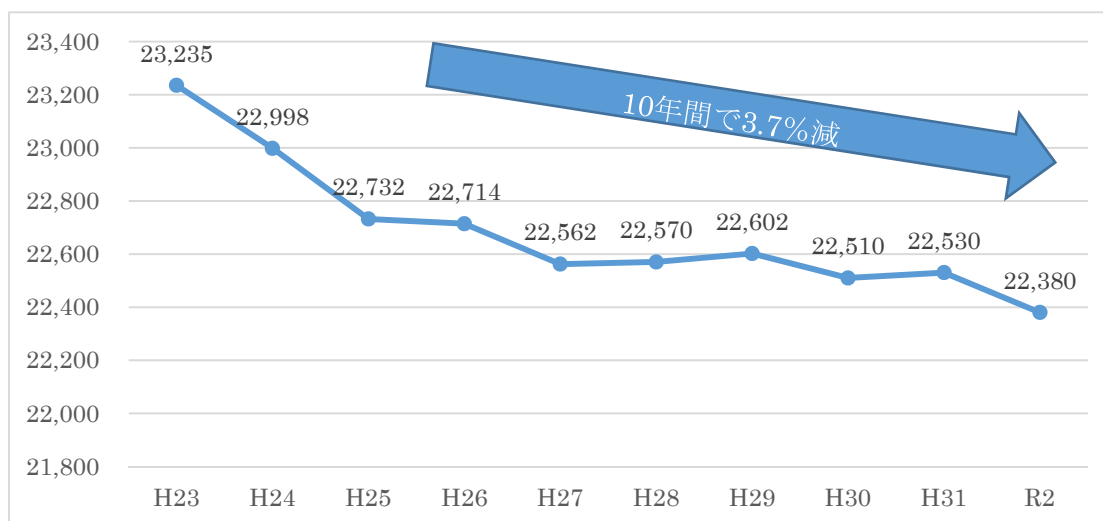
（２）行政サービスを担う自治体職員の状況

本市の職員数は、指定管理者制度の導入、施設の統廃合などの行財政改革を経て、岐阜県内市町村等と比べて大きく減少しています。

さらに、総務省の自治体戦略 2040 構想研修会がまとめた報告書では、2040 年には公務員数は現在の半分程度にとどまると想定されています。

限られた人数で行政サービスを維持・向上するために、バックオフィス業務は、デジタル技術を活用して効率化を進め、企画業務や対人サービスに従事する人員の充実を図っていく必要があります。

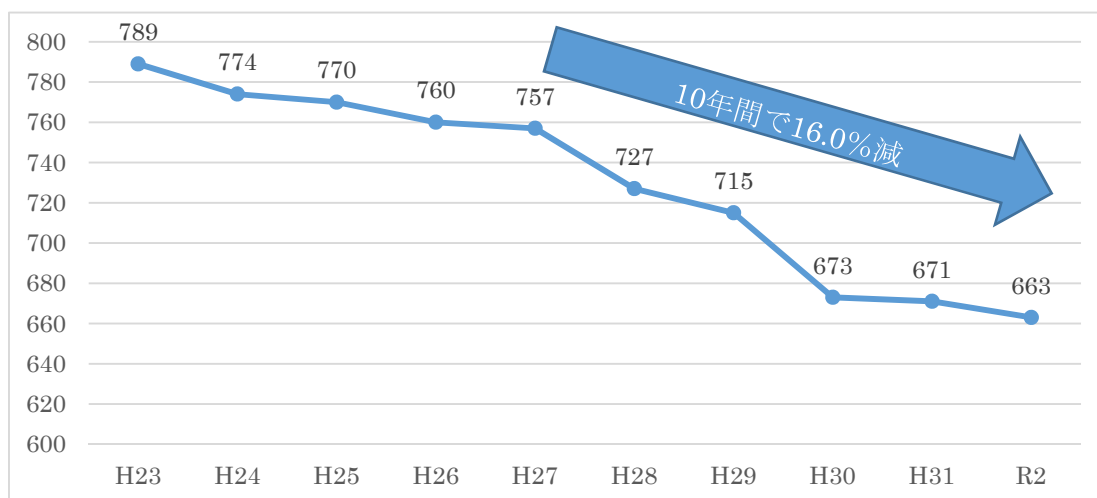
■岐阜県内市町村等の職員数



出典：岐阜県地方公共団体定員管理調査結果の概要

※市町村等：市町村、一部事務組合及び広域連合の総称

■恵那市の職員数



出典：岐阜県地方公共団体定員管理調査結果の概要

（３）災害への備え

近年、気候変動の影響で気象災害は激甚化・頻発化しており、市民の生命の危機や生活の維持が困難になる事態を想定した災害への備えや発災時の迅速な対応について、万全の取組を進める必要があります。

迅速な対応を取るためには、多様な環境下に置かれた市民一人ひとりの状況を把握し、必要な支援に結び付けることや市民一人ひとりが情報を活用し、置かれている状況を的確に判断して避難等の行動を判断できる仕組みづくりを進めていく必要があります。

（４）新型コロナウイルス感染症への対応

今般の新型コロナウイルス感染症の拡大を契機に、国全体として急速にデジタル活用が進められたものの、他国と比較して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となりました。

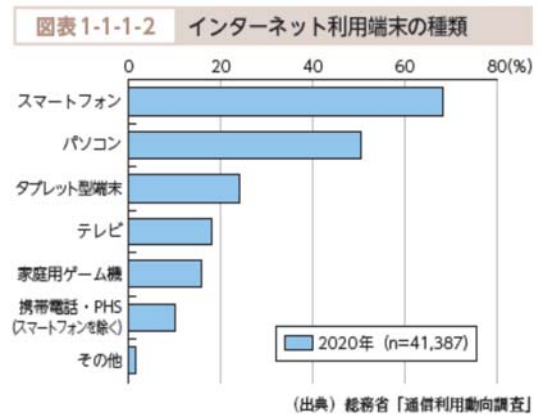
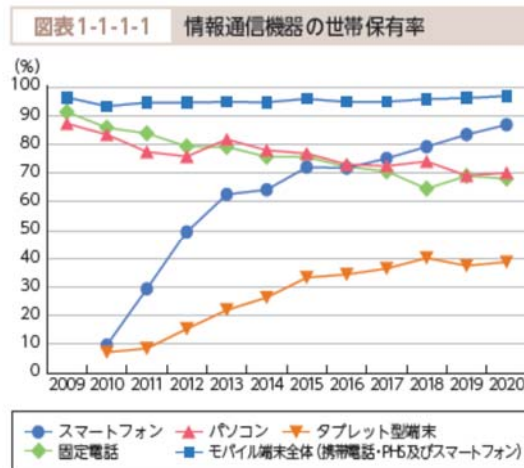
しかし、新型コロナウイルス感染症により、社会経済上、様々な制約が生じている中でも、「人との接触を避ける」手段として、オンラインでの買い物、Web 会議ツールを活用した打合せや家族・友人等との交流ができる等、デジタル技術は生活の利便性を向上させることができる等、様々なメリットがあることが分かりました。

本市においても新たな日常を通じた質の高い地域社会の実現を目指し、ウィズコロナ時代への転換に対応し、リスクへの強靱性を高めながら、本市の強みや特性を活かした新たな日常を構築していく必要があります。

5 暮らしにおけるデジタル活用の状況

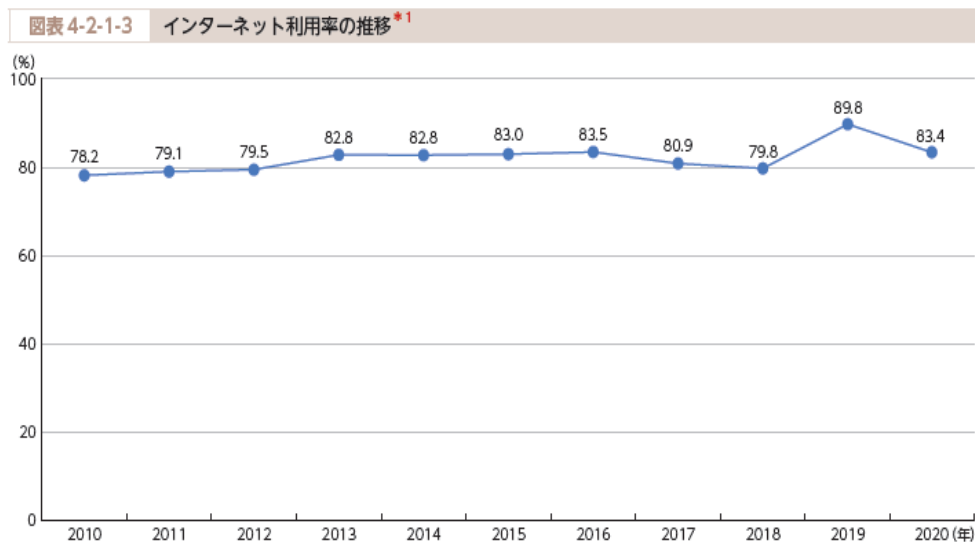
① 情報通信機器の世帯保有率

総務省が毎年実施している通信利用動向調査によると、令和2年、情報通信機器の世帯保有率については、携帯電話やスマートフォンなどのモバイル端末は9割を超えています。中でもスマートフォンは普及が進んでおり、8割以上の世帯で保有しています。



出典：総務省 令和3年版 情報通信白書

令和2年のインターネット利用率は83.4%ですが、スマートフォンによるインターネット利用率は6割を超えており、パソコンやタブレット等の他の端末と比べても利用率が高くなっています。



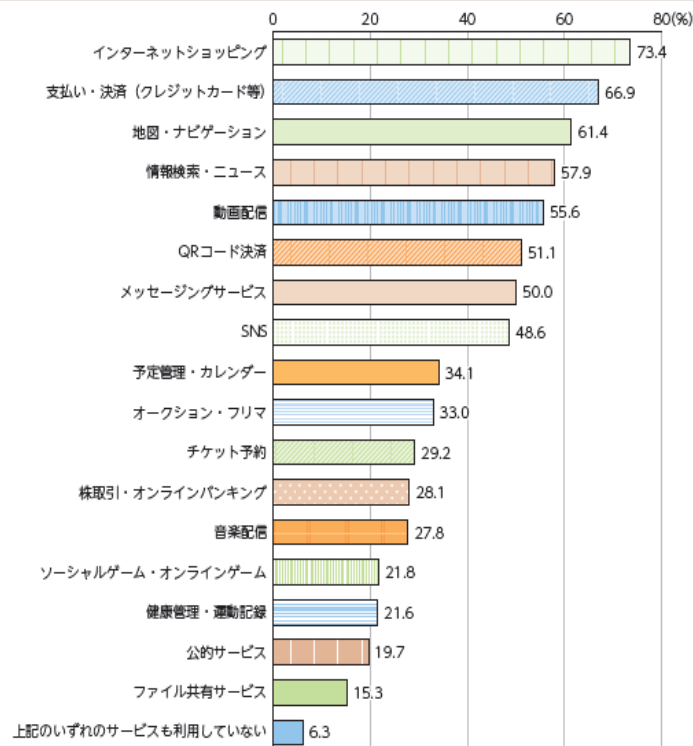
出典：総務省 令和3年版 情報通信白書

② 普段利用しているインターネットサービス

「インターネットショッピング」(73.4%)や「支払い・決済(クレジットカード等)」(66.9%)と消費に関するサービスの利用が高くなっています。続いて、移動等の際に利用する「地図・ナビゲーション」(61.4%)、情報収集のために利用する「情報検索・ニュース」(57.9%)、娯楽等に利用する「動画配信」(55.6%)となっています。

このように様々な分野でインターネットを利用したサービスが利用されており、デジタル活用は日常生活に浸透していると言えますが、公的サービスの利用率は19.7%にとどまっています。

図表1-1-1-9 普段利用しているインターネットサービス

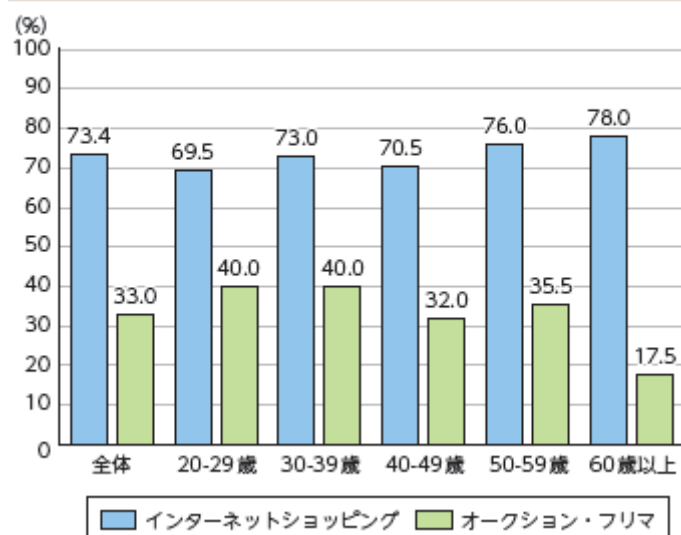


出典：総務省 令和3年版 情報通信白書

③インターネットショッピング及びオークション・フリマの利用状況

インターネットショッピング利用率は、どの世代においても利用率は 70～80%前後であり、世代間の差は少なく、どの世代でもまんべんなく普及していると言えます。

図表 1-1-1-11 インターネットショッピング及びオークション・フリマの利用状況

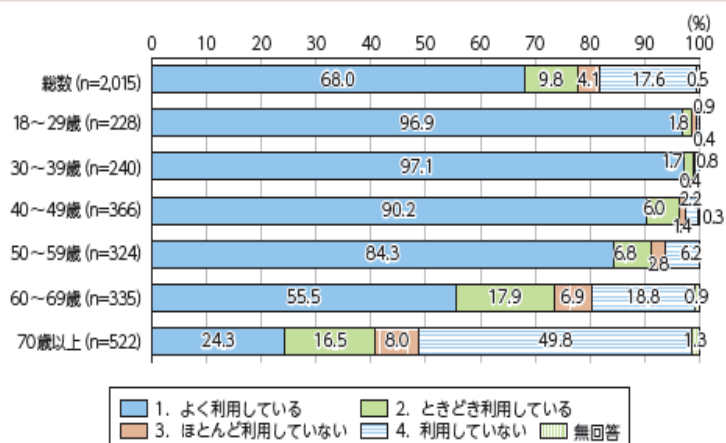


出典：総務省 令和3年版 情報通信白書

④スマートフォンやタブレットの利用状況

スマートフォンやタブレットは、国民（18歳以上）の約8割で利用されています。年代別に見ると、18～29歳では98.7%と、利用率がほぼ100%に近いのに対し、年齢が上がるにつれて利用率は低下し、60～69歳では73.4%、70歳以上ではわずか40.8%にとどまっており、情報通信機器の利用状況は世代間格差が見られます。

図表 1-1-4-11 スマートフォンやタブレットの利用状況（年齢別）

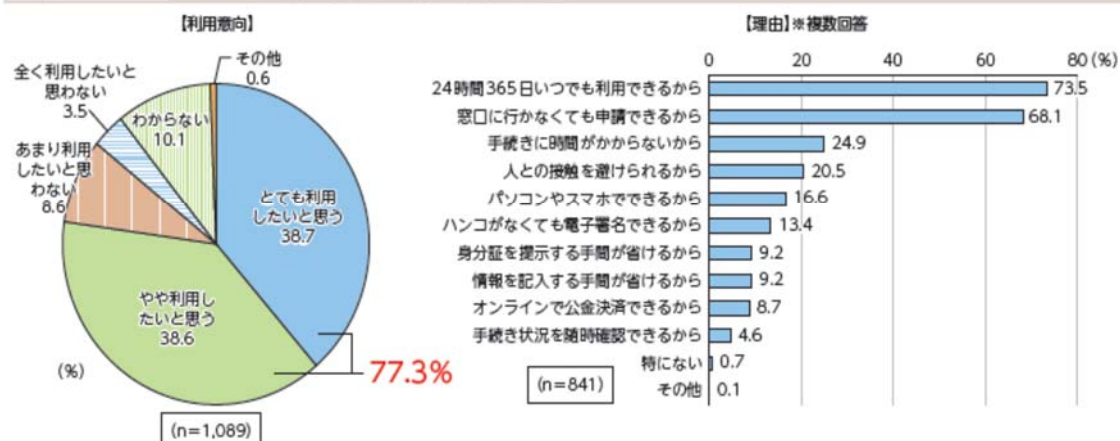


出典：総務省 令和3年版 情報通信白書

⑤オンライン行政手続きの利用意向及び理由

オンライン行政手続きの利用意向については、「とても利用したいと思う」、「やや利用したいと思う」の合計で 77.3% を占めています。その理由として「24 時間 365 日いつでも利用できるから」、「窓口に行かなくても申請できるから」が多くを占めました。

図表 1-3-2-19 オンライン行政手続きの利用意向及び理由

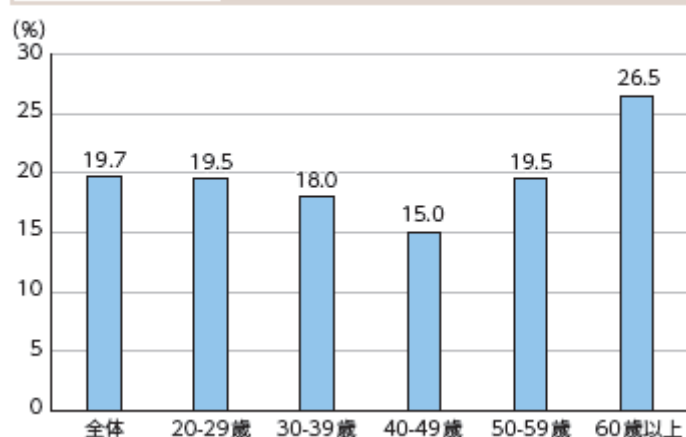


出典：総務省 令和3年版 情報通信白書

⑥公的サービスの利用状況

国や自治体が提供する公的サービス（オンラインサービス）は、利用が進んでいます。年齢別でみると 60 歳以上が最も多く（26.5%）、40～49 歳（15.0%）が最も低くなっています。

図表 1-1-1-15 公的サービスの利用状況



出典：総務省 令和3年版 情報通信白書

6 市民意識調査の結果

市民の皆様の今の暮らしの現状やこれからのまちづくりに向けたご意見を伺うため、毎年、市民意識調査を実施しています。この調査の中で、インターネットの利用状況等について質問いたしました。

◎調査概要

調査期間：令和3年8月11日～8月27日

調査方法：調査票を郵送にて配布、郵送又はWebフォームにて回収

回答結果：

抽出数 (a)	有効回答数 (b)	有効回答率 (b/a)
2,500 件	1,576 件 (郵送 1,360 件、Web216 件)	63.0% (郵送 54.4%、Web8.6%)

◎回答者

2-1 性別

	全体	男性	女性	答えない	無回答
N	1,576	774	772	18	12
%	100.0	49.1	49.0	1.1	0.8

2-2 年代

	全体	30歳未満	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳代	80歳代	無回答
N	1,576	135	141	229	279	326	325	3	138
%	100.0	8.6	8.9	14.5	17.7	20.7	20.6	0.2	8.8

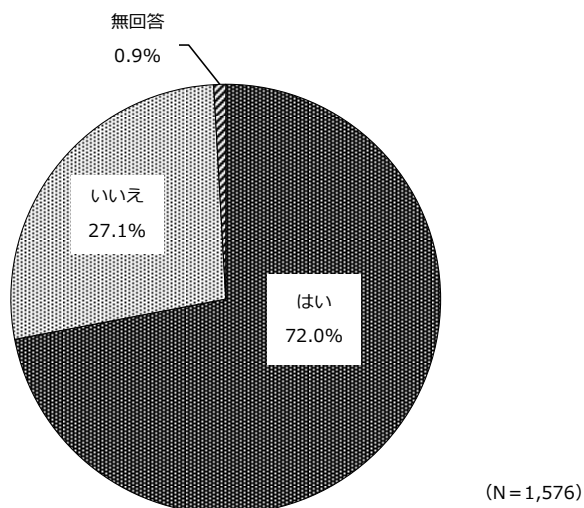
◎調査結果

①インターネットの利用

インターネットを利用している割合は、72.0%となりました。

インターネット利用

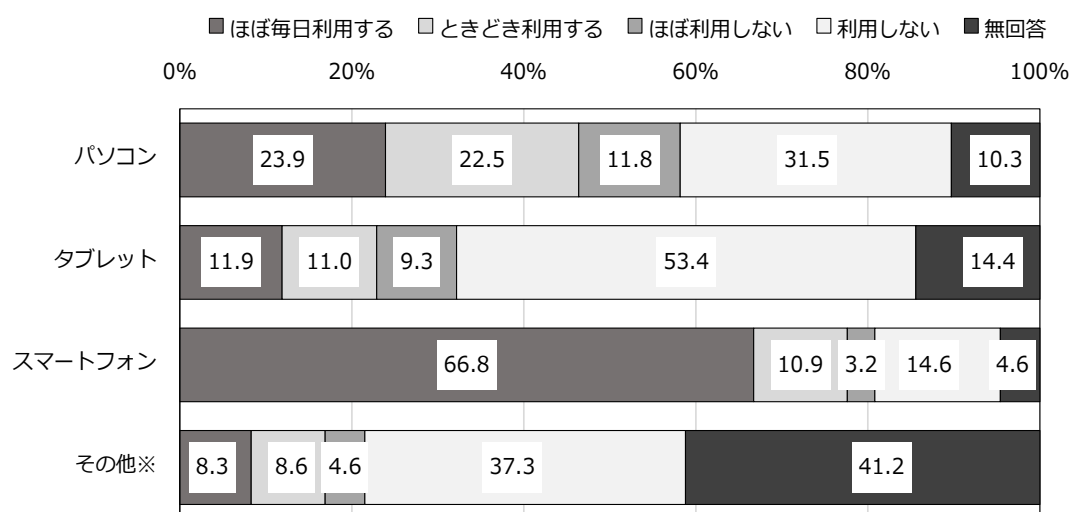
問 15 インターネットを利用していますか？ [単数回答] (N=1,576)



インターネットを利用する機器は、「ほぼ毎日利用する」と「ときどき利用する」を合わせると、スマートフォンが77.7%と最も高く、次いでパソコン（46.4%）、タブレット（22.9%）の順となっています。

インターネットの利用状況

問 17 インターネットの利用状況（電子メール送受信、ホームページ閲覧、オンラインショッピングなど）を選んでください。 [それぞれ単数回答] (N=1,576)

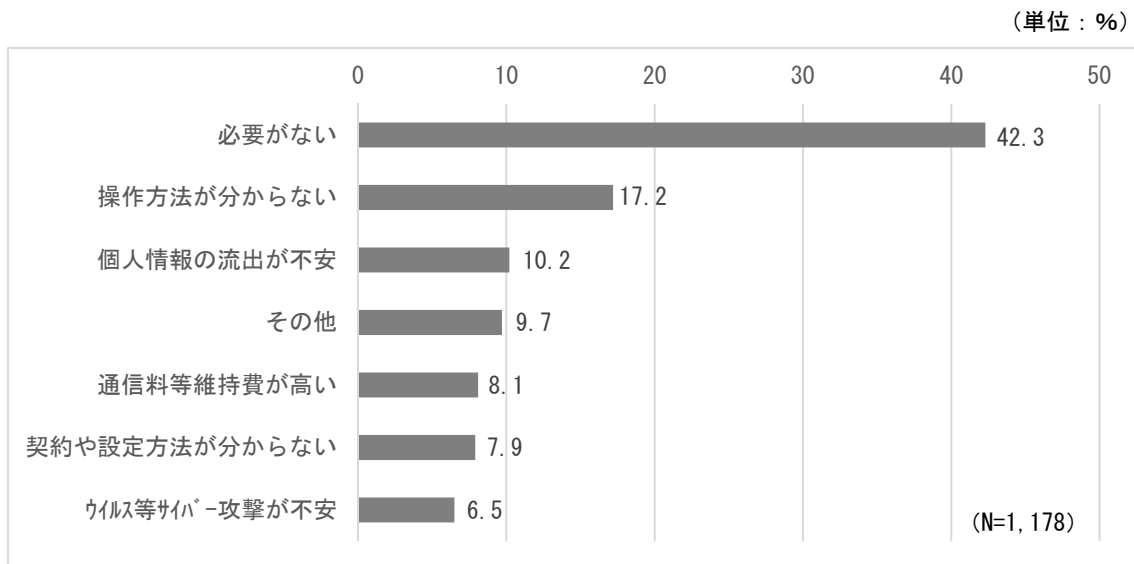


※：例）インターネットテレビやゲーム機などのインターネットを利用できる機器など

(N=1,576)

インターネットを利用しない理由は、「必要がない」が42.3%と最も高く、次いで「操作方法が分からない」(17.2%)、「個人情報の流出が不安」(10.2%)の順となっています。

問 18 問 17 について「ほぼ利用しない」「利用しない」と回答された方で、インターネットを利用していない理由は何ですか？〔複数回答（3 つまで）〕（N=1,178）

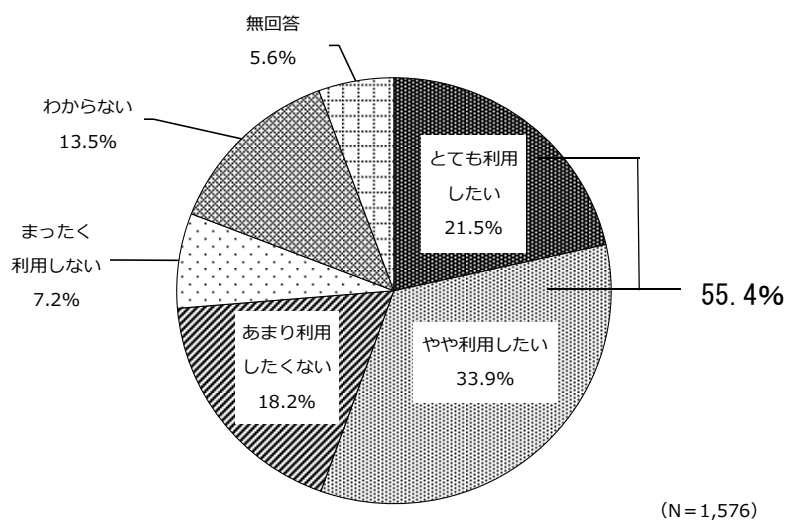


②行政手続のオンライン化

行政手続のオンライン化については、「とても利用したい」と「やや利用したい」を合わせると、55.4%が「利用したい」と回答しています。

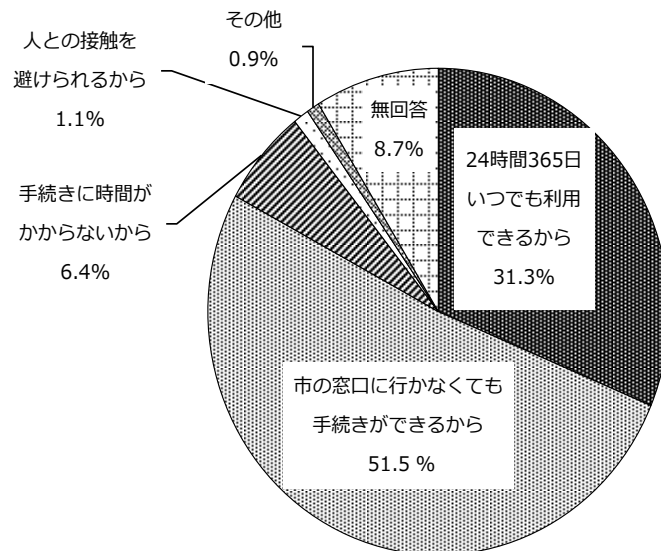
行政手続きのオンライン化について

問 19-① 今後、行政手続がオンラインで（インターネットを利用して）できるようになった場合、利用してみたいですか？〔単数回答〕（N=1,576）



行政手続のオンライン化が実現した場合、利用したい理由は、「市の窓口に行かなくても手続きができるから」(51.5%)が最も高く、次いで「24時間365日いつでも利用できるから」(31.3%)の順となっています。

問 19-② 問 19-①で「とても利用したい」「やや利用したい」と回答した方で、その理由は何ですか？ [単数回答] (N=873)



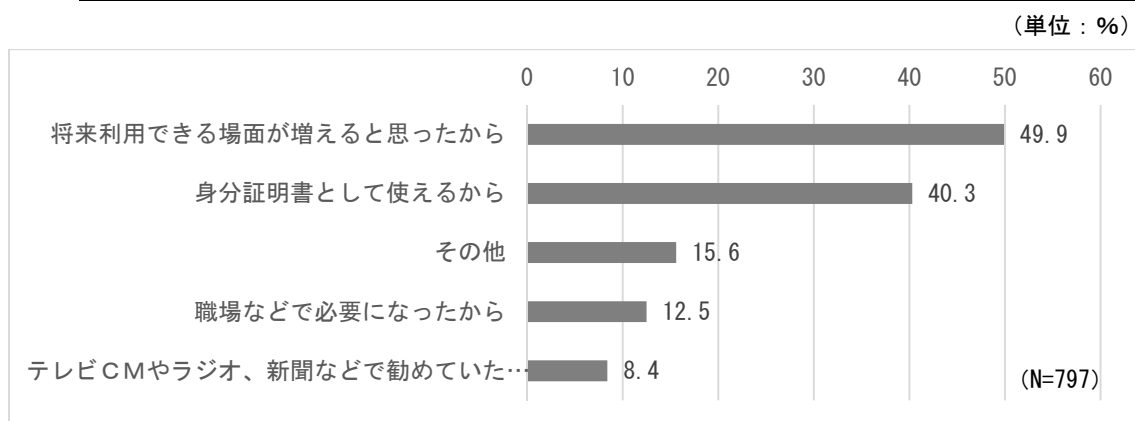
(N=873)

③マイナンバーカード

マイナンバーカードを作った理由については、「将来利用できる場面が増えると思ったから」(49.9%)が最も高く、マイナンバーカードを活用したサービスを期待されています。

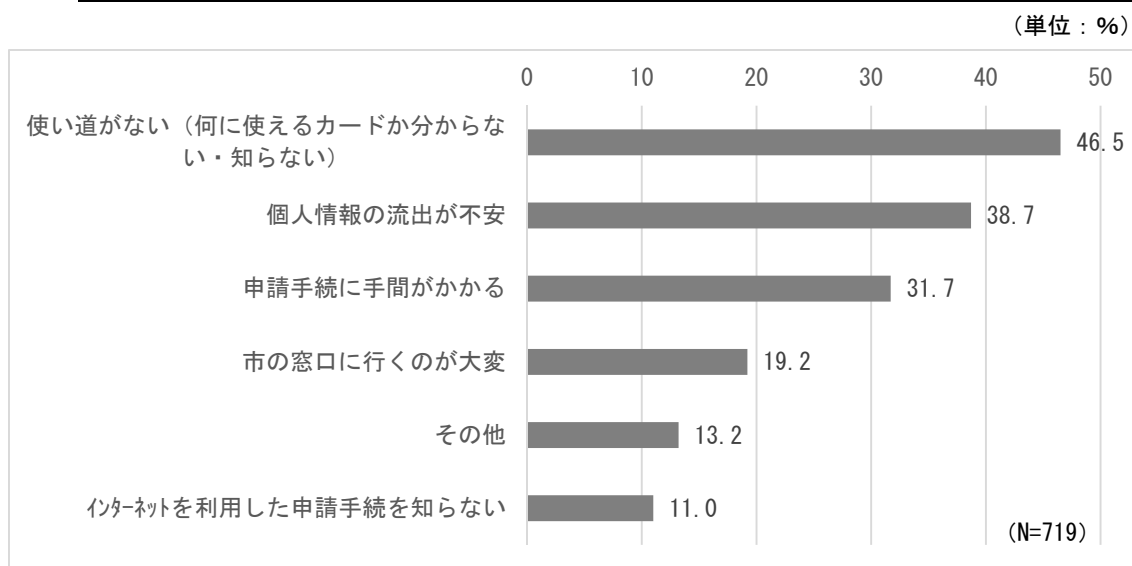
マイナンバーカードをつくった理由／持っていない理由

問 20 現在、マイナンバーカードを持っている方（申請中の方も）にお聞きします。カードを作った理由は何ですか？ [複数回答] (N=797)



マイナンバーカードを持っていない理由は、「使い道がない（何に使えるカードか分からない・知らない）」が 46.5%と最も高く、次いで「個人情報の流出が不安」（38.7%）、「申請手続きに手間がかかる」（31.7%）の順となっています。

問 21 マイナンバーカードを持っていない方にお聞きます。現在、カードを持っていない理由は何ですか？〔複数回答〕（N=719）

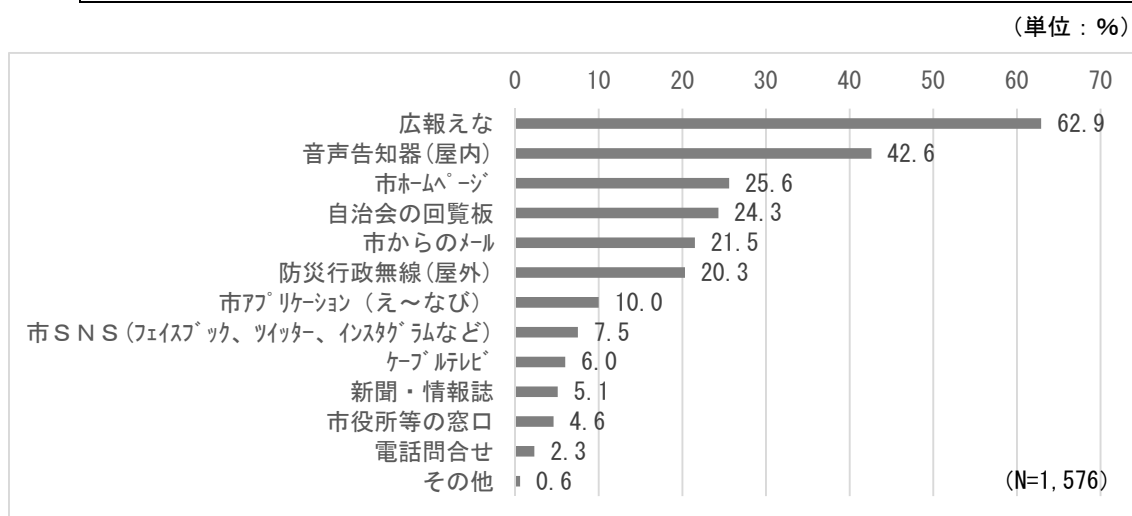


④市の情報

市の情報を入手する手段としては、「広報えな」（62.9%）が最も高く、「音声告知器」（42.6%）の順となっています。「市からのメール」（21.5%）は「市ホームページ」（25.6%）や「自治会の回覧板」（24.3%）よりも低くなっています。

市の情報入手手段について

問 27 市の情報の入手手段として重要・必要だと考えるものは何ですか？
〔複数回答（3つまで）〕（N=1,576）



第3章 基本方針と行動計画

1 計画の構成

昨今の ICT に関わる技術やサービス等の進展や変化は著しく、その将来を見通すことが困難であるため、これまでと同様の計画では、その取組内容に陳腐化が生じることが懸念されるとともに、計画策定時には顕在化していなかった大規模な制度改正等の流動的な動きに柔軟に対応できないことが懸念されます。

これらの理由から、今後の計画は、急速に進展する高度情報化社会において、本市のデジタル化を着実に進めるための基本的な指針である「基本方針」と基本方針を踏まえて取り組む具体的な内容を示した「行動計画」の2層構造とします。

2 基本方針

基本方針は、本市のデジタル化を推進するための基本的な理念や方向性を示す方針で、ミッション、ビジョン、バリューによる3層構造とします。

(1) ミッション

ミッションは、本市が果たすべき使命や存在意義のことで、地方自治法に基づき、住民サービスの向上（第1条の2第1項）と効率化（第2条第14項）を基本としますが、これらを包括して、「デジタルを活用して、市民の多様な幸せと地域社会の発展を支える」と定めます。

【地方自治法から抜粋】

（国及び地方公共団体が分担すべき役割）

第1条の2 地方公共団体は、住民の福祉の増進を図ることを基本として、地域における行政を自主的かつ総合的に実施する役割を広く担うものとする。

（地方公共団体の法人格及び事務）

第2条 地方公共団体は、法人とする。

14 地方公共団体は、その事務を処理するに当つては、住民の福祉の増進に努めるとともに、最少の経費で最大の効果を挙げるようにしなければならない。

(2) ビジョン

ビジョンは、本市が組織として目的とする姿のことで、総合計画の将来像「人・地域・自然が輝く交流都市」を踏まえて、2030年（令和12年）に目指すまちの姿を「多様な価値を創造し、誰もが暮らしやすく、安心・安全で、豊かさを実感できるデジタル社会」と定めます。

【ビジョンの説明】

ビジョンは、暮らしや働き方を変革する力を持つデジタル技術を積極的に活用することにより、①本市が抱える課題の解決策やこれまでになかった新たな価値を創出すること、②住み続けたい地域社会を実現すること、そして、③市民生活の質を向上させることに主眼を置いてまとめたものとなります。

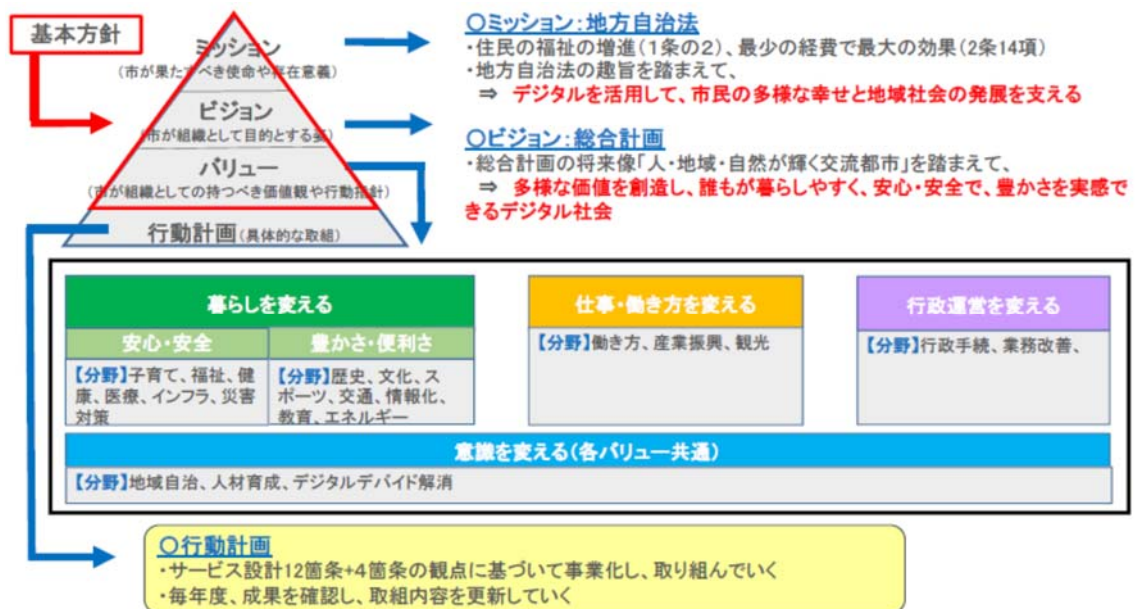
(3) バリュー

バリューは、本市が組織として持つべき価値観や行動指針のことで、ビジョンの達成に向けて、次の4つのバリューを定めます。

なお、「暮らしを変える」については、取組分野が広範囲にわたることから「安心・安全」と「豊かさ・便利さ」の2つに分けます。

- ◎ 暮らしを変える（安心・安全、豊かさ・便利さ）
- ◎ 仕事・働き方を変える
- ◎ 行政運営を変える
- ◎ 意識を変える

■計画の構成



3 総合計画と基本方針との関係

総合計画と基本方針（バリュー）との関係は、次のようになります。

【総合計画と ICT 計画との関係】

NO	理念	基本施策	バリュー				
			暮らしを変える		仕事・働き方を変える	行政運営を変える	意識を変える
			安心・安全	豊かさ・便利さ			
1	安心	安心して子どもを育てられる	●				○
2	安心	安心して働ける			●		○
3	安心	安心して日々を暮らせる	●				○
4	安心	健康な体を維持できる	●				○
5	安心	犯罪や事故から身を守る	●				○
6	安心	災害から生活を守る	●				○
7	快適	豊かな自然を守り、活かす		●			○
8	快適	独自の歴史・文化を守り、活かす		●			○
9	快適	美しく使いやすいまちをつくる		●			○
10	快適	行きたいところへ行ける		●			○
11	快適	モノや情報が容易に得られる	○	●	○	○	○
12	活力	誰もが学び続けられる		●			○
13	活力	暮らしに豊かさが感じられる		●			○
14	活力	もっと住みたいまちになる		●			○
15	活力	産業をつくり、育てる			●		○
16	活力	もっと訪れたいまちになる			●		○
17	活力	資源を活かし、まちを潤す		●	○		○
18	活力	リニア中央新幹線開通を活かす	○	○	●		○
19	担い手	市民サービスを向上させる	○	○	○	●	○
20	担い手	地域コミュニティを守り、活かす	○				●
21	担い手	まちの担い手が育ち、つながる	○				●

※●は直接的に関連、○は間接的に関連

4 行動計画

行動計画はビジョンを実現するための具体的な取組で、基本方針とは別に定めます。

具体的な取組については、社会情勢や技術動向等の変化に柔軟に対応しつつ、実効性を確保しながら推進するため、毎年度、各部署の取組を取りまとめ、成果を確認し、取組内容を更新していきます。

5 事業化する際の基本的観点

利用者中心の行政サービスを実現する上で、デジタル化自体は目的ではなく、あくまで手段と認識することが重要です。

そして、利用者視点で良いサービスを作るためには、つまり、サービスが目的どおり機能し、利用者に満足してもらうためには、利用者のニーズ、利用状況及び現場の業務を詳細に把握・分析した上で、あるべきプロセスを制度・体制・手法を含めて一体的に検討する「サービスデザイン思考」が必要となります。

令和3年12月、デジタル庁が策定した「情報システムの整備及び管理の基本的な方針」では、プロジェクトを成功させ、利用者中心の行政サービスを提供するために必要となるノウハウを「サービス設計12箇条」として示しています。

12箇条それぞれの内容は、平成29年5月、高度情報通信ネットワーク社会推進戦略本部・官民データ活用推進戦略会議策定の「デジタル・ガバメント推進方針」に盛り込まれたサービスデザイン思考を具体化したものであり、これまでのデジタル化・業務改革（BPR）の取組から得られたノウハウをベースとしつつ、サービス改革に関する国際的な動向を取り入れたものです。

本市においても、「サービス設計12箇条」の考え方を取り入れるとともに、市独自で新たに追加した4箇条を合わせたサービス設計の観点を「事業化する際の基本的観点16箇条」として定め、サービス・業務の見直しと抜本的な改革を進めていきます。

また、費用の適正化とサービスの向上を両立させるため、費用対効果の検証を十分にを行います。

◎事業化する際の基本的観点 16 箇条

<サービス設計 12 箇条>

- 第1条 利用者のニーズから出発する
- 第2条 事実を詳細に把握する
- 第3条 エンドツーエンドで考える
- 第4条 全ての関係者に気を配る
- 第5条 サービスはシンプルにする
- 第6条 デジタル技術を活用し、サービスの価値を高める
- 第7条 利用者の日常体験に溶け込む
- 第8条 自分で作りすぎない

- 第9条 オープンにサービスを作る
- 第10条 何度も繰り返す
- 第11条 一遍にやらず、一貫してやる
- 第12条 情報システムではなくサービスを作る

＜市独自で追加した4箇条＞

- 第13条 地域の存続や活性化につなげる
- 第14条 市の特性を活かす
- 第15条 情報を作るときはデジタルで始め、デジタルで終わらせる
- 第16条 SDGsにつなげる

第1条 利用者のニーズから出発する

提供者の視点ではなく、利用者の視点に立って、何が必要なのかを考える。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、様々な立場から検討する。サービス提供側の職員も重要な利用者として考える。ニーズを把握するだけでなく、分析によって利用者が抱える課題・問題を浮き彫りにし、サービスの向上につなげる。

第2条 事実を詳細に把握する

実態の十分な分析を伴わない思い込みや仮説に基づいてサービスを設計するのではなく、現場では何が起きているのか、事実に基づいて細かな粒度で一つ一つ徹底的に実態を把握し、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

利用者のニーズの分析にあたっては、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事業者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

サービスは様々な関係者によって成り立っている。利用者だけでなく、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。また、デジタル機器が使えない人も、デジタル技術を活用することによって便益を享受できるような仕組みを考える。

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にシンプルに設計する。初めて利用する人やデジタル技術に詳しくない人でも、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状態を目指す。また、行政が提供する情報や、利用者に提出や入力を求める情報は、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、サービスの価値を高める

サービスには一貫してデジタル技術を用い、利用者が受ける便益を向上させる。技術の進展に対応するため、IoT や AI などの新技術の導入についても積極的に検討する。これまでデジタル以外の手段で提供してきたものであっても、業務の見直しによるデジタルへの移行の可能性を検討し、サービスの改善を図る。また、情報セキュリティ対策とプライバシーの確保はサービスの価値を向上させるための手段であることを認識した上で、デジタル技術の活用によってサービスをセキュアに構築する。

第7条 利用者の日常体験に溶け込む

サービスの利用費用を低減し、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サービスが提供されるような設計を心掛ける。

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そこで得られたノウハウの活用、クラウドサービス等の民間サービスの利用を検討する。また、サービスによって実現したい状態は、既存の民間サービスで達成できないか等、行政自らがサービスを作る必要性についても検討する。過剰な機能や独自技術の活用を避け、API 連携等によってほかで利用されることを考慮し、共有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、意見を取り入れる。検討経緯や決定理由、サービス開始後の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

試行的にサービスの提供や業務を実施し、利用者や関係者からの意見を踏まえてサービスの見直しを行うなど、何度も確認と改善のプロセスを繰り返しながら品質を向上させる。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ならない。まず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り組む。

第12条 情報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得る便益を第一に考え、実現手段である情報システム化に固執しない。全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、最良のサービスを利用者に提供することが目的である。

第13条 地域の存続や活性化につなげる

1つのサービスは1つの目的だけのために行わない。サービスによって生み出される効果を可能な限り追求し、想定される特定の利用者だけでなく、地域の存続や活性化につながるよう効果の最大化を図る。

第14条 市の特性を活かす

全国一律のサービスではなく、本市の自然環境、歴史、食、文化、産業、地域資源などを踏まえた上で、地域の実情に合った無理のないサービスを構築する。

第15条 情報を作るときはデジタルで始め、デジタルで終わらせる

デジタルファーストを徹底する。RPA も AI もデジタルデータになっていなければ使うことはできない。デジタル化を進める際は、入口からデジタルデータとし、途中で紙などのアナログによる処理に戻さず、最後までデジタルデータとして流通させるよう業務プロセスを組み立てる。

第16条 SDGs につなげる

持続可能な開発目標（SDGs）に掲げる「誰一人取り残さない」持続可能で多様性と包摂性のある社会の実現につなげられる仕組みを考える。

第4章 施策の取組

1-① 暮らしを変える（安心・安全）

新型コロナウイルス感染症への対応を通して、私たちの価値観は大きく変わりました。特に、人との接し方、家族と一緒に過ごす時間の価値、健康意識の高まり、結婚観など、これまでであれば顧みることのないことについて、一人ひとりがどのような生き方をしたいのか、また、どのような暮らしを望むのか深く考える機会となりました。

この結果、子育て、高齢者福祉、健康・医療、防災など、私たちの暮らしを取り巻くあらゆる分野において、市民のニーズが従来のもとは少しずつ変化している可能性があります。

そのため、市民ニーズの変化に気づき、又は意向を汲み取り、適切かつ迅速に対応することで市民の暮らしに新たな価値を創出し、より安心・安全な暮らしの実現に向けて取り組んでいきます。

（1）子育て

共働き世帯はここ20年急増しており、仕事と子育ての両立が難しくなっています。しかし、こども園などの各種手続は書面を基本としているため、働きながら子育てをする家庭にとっては大きな負担となっています。

一方で、保育需要の増加により保育教諭の労働時間は長くなっています。また、業務は保育だけでなく、手書きによる書類作成など多岐に渡り、業務の負担軽減が求められています。

そこで、子育て家庭の負担軽減や利便性の向上に配慮し、各種手続のオンライン化、子育て支援サービスの充実に取り組むとともに、保育業務の省力化・効率化により、保育の質向上を実現し、子どもを安心して生み育てることができる環境づくりを進めていきます。

【取組の検討例】

- 行政手続のオンライン化（入園手続関係）
- こども園におけるWeb活用（英語、絵本読み聞かせなど）
- 保育料等の電子マネー、クレジット決済の導入
- こども園における各種記録の電子化（出席簿、指導要録等）
- 午睡チェックの機械化
- 放課後児童クラブ利用者の居場所確認アプリの導入
- マイナポータル電子申請の拡大

（２）高齢者福祉

本市の高齢化率は、全国や岐阜県と比較しても高く、今後もその数値は上昇していくことが見込まれています。要介護認定者数や一人暮らしを含む家族全員が 65 歳以上の高齢者のみの世帯の数はこの先も増えると推計されており、今後経験するあらゆる課題のベースに高齢化があることを念頭に置いておく必要があります。

高齢者福祉に対する相談や手続等は、これまで電話、窓口来庁、職員訪問等、「人」対「人」の直接的なやりとりを基本としていましたが、今後はデジタル技術を活用する手法も必要です。

また、見守り活動については、民生委員、地域の事業者、ボランティアなどの協力を得ながら行っていますが、親の介護のために勤めている会社を辞めなければならない、いわゆる「介護離職」が社会問題となるなど、家族への負担は大きなものになっています。

そこで、加速する社会のデジタル化に高齢者が取り残されないよう配慮しつつ、デジタル機器の活用や家族の安否確認ができる仕組みづくりなどに努めるとともに、業務の効率化や、住民への利便性を追求することで、住民に寄り添った環境づくりを進めていきます。

【取組の検討例】

- オンラインによる相談（要支援者宅にタブレット設置）
- 独居老人への IT 機器貸与（スマートスピーカー、タブレット等）
- ドローンによる食事配達サービス
- 見守りロボットの導入
- 行政手続のオンライン化（介護保険関係等）
- 高齢者向けスマートフォン活用教室の開催
- 高齢者スマートフォン新規購入補助

（３）障がい者福祉

県内医療機関に限定される福祉医療費助成（現物給付）や障がい者手帳やサービス利用の申請手続の煩雑さ、孤立・孤独防止の相談窓口の少なさなど、障がい者が各種サービスを利用するには多くの時間と労力を要しています。

そこで、マイナンバーカードの活用や各種手続のオンライン化など利用者目線の改革を進め、利用者にとって使いやすいサービスを構築し、また、障がいの特性に応じたデジタル技術の普及啓発、研修、相談等を実施し、障がい者がいきいきと個性や能力を発揮し、社会参加できる社会を実現していきます。

【取組の検討例】

- マイナンバーカードに福祉医療受給者情報の付与（全国統一の受給者番号付与の仕組みが前提）

- 障がい者手帳のデジタル化（マイナンバーカード活用による行政機関、医療機関、各種割引等提供機関の連携）
- 申請手続のデジタル化（行政機関、医療機関、サービス事業所、計画相談支援事業所の連携（データの標準化・共通化））
- タブレットの貸与
- 電子図書館（電子書籍貸出サービス：読み上げ）

（４）健康・医療

健康づくりには、健診結果、予防接種歴など母子手帳に記載されているデータや学校での健診・成人期の健診などのデータが一元的に集約されていることが理想的ですが、その仕組みが整備されていません。そのため、効果的な保健指導ができていません。

また、健康診断、がん検診、予防接種などについて、時間的制約及び健康意識の低さなどから市民自身がどの事業の対象となっているか分からず、健診等の機会を逃してしまっている場合もあります。

一方で、限られた医療資源、医療人材の中で医療サービスを提供し続けていくには、デジタル技術を活用した業務の効率化も必要となっています。

そこで、マイナンバーカード、健康データ等を効果的に活用できる仕組みづくりを進め、個々に合った保健・栄養指導、健康相談の提供等、健康づくりを適切に支援できるようにするとともに、医療機関の業務の効率化、患者情報の共有化を図り、医療機関の受診について、利便性を高めるようオンラインによる受診（再診）予約を検討するなど、市民が住み慣れた地域で健康で安心して暮らし続けることができるようにします。

【取組の検討例】

- 市内医療機関のオンラインによる受診（再診）予約
- 医療機関の情報ネットワークの構築（通信回線整備、医療情報の共有化）
- 総合型ポイント制度の導入（健康ポイント、ボランティアポイント、エコ・アクション・ポイント）
- マイナンバーカードによる健康保険証利用のより一層の促進
- オンラインによる健康相談
- オンライン診療の検討
- 予防接種申込などのオンライン化
- 特定健康診査における保健指導のオンライン化
- 市民の健康データ管理（健診結果、予防接種歴等）

（５）社会インフラ

人口減少や少子高齢化の進展等により社会構造が変化する中、膨大な数の道路、水道、下水道といった社会インフラは老朽化が進み、適正な維持管理や施設機能の長期保全が必要となります。

また、各種手続は書面や対面を基本としているため、年々便利になる民間サービスとの格差が広がりつつあります。

そこで、新しい技術を活用した効率的・効果的な維持管理方法により、強靱な社会インフラを維持し、また、各種手続をより利用しやすいものに変え、安心安全に暮らせるまちづくりを実現していきます。

【取組の検討例】

- センシング技術や電子台帳を利用した道路施設の管理、品質の向上
- 道路情報の共有化
- 水道使用量などのオンライン確認

(6) ごみ対策

ごみ問題は、私たちの日常生活に深く関わるものです。一人ひとりの行動が起点となるもので、SDGs「つくる責任、つかう責任」の視点において、「環境」「経済」「社会」に大きな影響を与え得るものです。

そこで、ごみの減量やリサイクルについて、効果的な周知啓発や排出時の手続等の利便性向上を図り、また、地域でのリサイクル収集における収集量やゴミ減量化への影響度の「見える化」などを進めることで、資源を有効かつ大切に使うライフスタイルの定着を図っていきます。

【取組の検討例】

- ウェブ版ごみ百科の作成
- 行政手続のオンライン化（ごみ関係）
- リユース活動の促進
- ゴミ分別スマートフォンアプリの検討

(7) 防犯・交通安全

振り込め詐欺などは、その犯行手口の多様化・巧妙化から依然として厳しい状況にあります。また、交通事故については、新型コロナウイルス感染症の拡大に伴う感染防止のための外出自粛もあって、減少傾向を示しています。

そこで、警察署と連携し、情報発信を強化するとともに、防犯カメラの設置を促進するなどし、市民が安心して暮らせる環境を整えていきます。

【取組の検討例】

- 防犯カメラの設置

(8) 災害対策

近年、気候変動の影響で気象災害は激甚化・頻発化しており、市民の生命の危機や生

活の維持が困難になる事態を想定した災害への備えや発災時の迅速な対応について、万全の取組を進める必要があります。

そこで、平時から減災教育に取り組むとともに、デジタル技術を活用することで、多様な環境下に置かれた市民一人ひとりの状況を把握し、必要な支援に結び付けることや市民一人ひとりが自ら情報を活用し、置かれている状況を的確に判断して避難等の行動を取れる仕組みづくりを進めていきます。

【取組の検討例】

- 災害時におけるリアルタイムな情報収集・発信
- 遠隔監視による災害状況の把握（水位計、センサー、カメラ等の活用）
- 住民が自発的に行動（判断）できるような迅速かつ適切な情報発信
- 地域広帯域移動無線アクセス（地域 BWA）システムを活用した防災、農業、観光等の支援
- 災害予防の観点でまち並み形成

1-② 暮らしを変える（豊かさ・便利さ）

デジタル技術により人や企業が即座につながる事が可能になり、地域が物理的な場所としての制約から解放される時代においては、地方への関心が高まる一方で、地域に内在する価値が真に問われるようになります。

つまり、地域の人々や企業等が、自らの地域の特性や地域が有する価値の源泉を考え、個性あるクリエイティブな地域づくりを追求することで、地域への共感や愛着を呼び起こす可能性を秘めているということです。

そのためにも、人々の価値の変化の潮流を感度高く捉え、地域資源の活用や地産地消に象徴されるような豊かな自然環境と共存する取組などを通じて、どのように共感を呼び覚まし、喚起していけるか、さらにそれを価値にまで昇華していくことができるかを多様な主体との連携・協力を通して築き上げていきます。

（１）自然環境の保全

木材価格の低迷等による林業・木材産業の長期にわたる不振、手入れの行き届かない人工林の増加、農林業従事者の高齢化や後継者不足、米の消費量低下、鳥獣被害等を原因として森林や農地が放置され、それらが持つ多面的機能が発揮できなくなっています。

そこで、デジタル技術を活用し、多面的な機能の維持、景観の保全、そして、秩序ある土地利用により適切な保全管理を推進します。

【取組の検討例】

- 衛星写真や GIS を活用した耕作状況の確認

（２）歴史・文化・まち並み

独自の歴史・文化は、市民の郷土への誇りと愛着を醸成するために大きな役割を果たすものですが、過疎化や高齢化により、その価値の継承や文化財の整備・活用が十分進んでいるとは言えません。

また、住民間で地域にふさわしい景観や居住環境についての認識が十分に共有されていません。

そこで、VR、AR などの先端技術を活用し、時間や場所を選ばず、気軽に文化財に触れる機会を提供し、新しい映像の見せ方により価値を分かりやすく伝え、歴史・文化資源の一層の保存・継承を進め、魅力的なまち並みや居住環境の形成を推進します。

【取組の検討例】

- 文化財紹介サイト作成（時代別、種別にデジタルアーカイブ化）
- VR や AR などの最新技術を活用し、文化財の復元状態を可視化できる取組検討
- 伝統芸能などの記録保存
- デジタルミュージアム
- 語り部の記録を VR で活用

- 文化財の国内外への情報発信
- デジタルサイネージの効果的活用の検討

（３）交通・買い物

地域の暮らしを支える社会インフラの一つである公共交通ですが、モータリゼーションや人口減少の進展は著しいことから利用者の減少に歯止めがかかっておらず、更に近年では運転手不足が著しくなっており、コロナ禍に伴う影響も甚大である。人口減少・運転手不足は今後も続くことが予想されることから、持続可能な仕組みに変えていく必要があります。

そこで、利用者ニーズ、地域ニーズ、社会情勢に適した柔軟な交通体系を構築するために、ICT等を活用した、誰もが利用しやすい新たな移動サービスの提供とこれを活かした持続可能なまちづくりを目指して取り組んでいきます。

【取組の検討例】

- 地域公共交通ネットワークの形成
- MaaSプラットフォームの整備
- 自動運転バスの導入検討
- 公共交通アプリ、コンシェルジュの仕組みの構築
- スマートフォン・専用端末等、インターネットを利用した買い物支援又は支援システムの検討

※買い物支援：端末で注文し自宅又は拠点まで届けるサービス、又は移動販売車での配送など

（４）デジタル化

今般の新型コロナウイルス感染症の対応において、我が国では地域間、そして、組織間で横断的にデータが十分に活用できないことなど様々な課題が明らかになりました。こうしたデジタル化の遅れに対して迅速に対処するとともに、新たな日常の原動力として、制度や組織の在り方等をデジタル化に合わせて変革していく、社会全体のデジタル・トランスフォーメーション（DX）が求められています。

そこで、自らが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、多様な主体との連携・協力を進め、地域経済の持続的かつ健全な発展や強化に繋げていきます。

【取組の検討例】

- マイナンバーカードの普及促進
- マイナンバーカードを活用した電子申請の推進
- コンビニ交付の導入検討
- 行政手続のオンライン化（全般）
- 公共施設予約のオンライン化

- 行政手続の透明性強化（申請の処理状況）
- 市民用デジタル情報ポータルサイトの構築検討
- 人型ロボット（AI 搭載）の総合窓口案内
- 公共施設のリモートロック導入
- 全世帯に Wi-Fi 設置
- 町なかどこでも Wi-Fi スポット
- オープンデータの利活用検討
- 災害時でも途絶しない自律分散ワイヤレスネットワーク
- 携帯電話が使えなくても災害情報等を迅速・確実に受信できるシステム
- 地域 BWA 基地局設置
- ローカル 5G 導入検討

（５）セキュリティ対策

インターネットが社会インフラとなっていく中、サイバー攻撃の手法も巧妙化・複雑化しており、デジタルデータを保護する上で大きな脅威となっていますが、利便性の向上のためのオンライン化や業務効率化のためのデジタル技術の活用を図る際には、インターネット環境を避けて通ることはできません。

そこで、時代に即した持続的なセキュリティ対策見直しにより、情報セキュリティの堅牢性の確保に努めるとともに、システム利用の利便性を両立させ、市民が安心して利用できる行政サービスを提供していきます。

【取組の検討例】

- 強靱な情報セキュリティの確立
- 情報システムの最適化
- 市民データ利活用ポリシーの策定
- 職員向け情報セキュリティ研修

（６）教育

Society5.0 時代を生きる子どもたちのために、GIGA スクール構想の着実な実現に向けて取り組んでいるところですが、学校規模により、多種多様な意見や考え方に触れる機会の減少や体育、音楽等の一定規模の集団を前提とする教育活動や学校行事を行うことが極めて困難な地域があります。また、居住地域に学校以外の学びの場が少ない地域があります。

そこで、デジタル技術を活用して、一人ひとりに個別に最適な学び、創造性を育む学びを実現し、どの地域に住んでいても同質の教育を安心して受けられる環境づくりを進めます。

同時に、多様な学びの場を充実させ、あらゆる世代の市民がもっと学びやすく、学んだことが身に付けられるなど、生涯を通して学び続けられる環境づくりを進めます。

【取組の検討例】

- GIGA スクール構想の推進
- 電子図書館（電子書籍貸出サービス）【再掲】
- 各学校のオンライン専用教室の整備
- オンライン学習塾
- Wi-Fi 増設等による情報収集・STEAM 教育の環境整備
- 企業との連携による学習環境の整備
- 教育現場におけるスマートロボットの活用
- 子どもたちの考える ICT 計画
- 多様な学びの提供（生涯学習）
- ペッパーを活用したプログラミング授業の実施
- オンラインによるスマートフォン教室の開催

（７）生涯学習

新型コロナウイルス感染症の拡大により、急速に社会全体のデジタル化が進み、Web 会議ツール、動画などを活用した講演会などを開催することができるようになりました。他方、デジタルツールに対応できる公共施設は限られており、そのツールや機器を活用できる人材も不足しています。

そこで、更なるデジタルツールの活用を進めるために、公共施設の環境整備とともに人材育成を進め、各種活動やイベントに参加できる機会を創出していきます。

【取組の検討例】

- 文化施設の Wi-Fi 設置、インターネット環境の整備
- イベントなどの動画配信を行うために必要な知識の習得
- 文化センターの映像配信設備の充実
- コンサートや講座、講演会の動画配信
- 式典等へのオンライン参加、動画配信

（８）スポーツ

インターネットが日常生活に欠かせないものとなり、民間サービスはこれまで対面では提供できなかった高度な情報等をオンラインで提供するようになっていますが、行政のオンライン化は遅れています。

そこで、スポーツ施設・学校開放施設の利便性を高め、利用を促進するため、予約状況確認や申請をオンラインで行うことができる施設予約システムの導入を検討します。また、オンラインによるトップアスリートとの交流や指導者向けの講習会等の機会を設け、競技力の向上を図ります。

【取組の検討例】

- 公共施設のオンライン予約化【再掲】
- オンラインを利用したトップアスリートによる講演会、スポーツ教室の実施
- オンラインを利用した運動教室の実施

（９）地球温暖化・エネルギー・地産地消

地球温暖化の大きな要因となっている二酸化炭素を始めとする温室効果ガスの排出を抑えようと再生可能エネルギーの活用など脱炭素化の動きが企業や行政で加速化しています。

そこで、家庭、企業、工場などのエネルギー使用状況をリアルタイムに把握・管理し、最適化するシステムや電気自動車（EV）の導入などを行い、脱炭素化を推進するとともに、地産エネルギーの域内利用を促進する仕組みを構築します。

【取組の検討例】

- リユース活動の促進【再掲】
- 炭素クレジットの検討
- 再生可能エネルギー売買におけるブロックチェーン技術の活用（地域新電力）

2 仕事・働き方を変える

新型コロナウイルス感染症の拡大は、DX を大きく加速させることとなりました。テレワークや押印の廃止といった表層的な変化ではなく、人々の働き方や産業構造が大きく変化したと言われています。

電子商取引やフード・デリバリーなどの企業が急激に成長し、仕事やコミュニケーションなどが次々とオンラインに置き換わり、新たなビジネス機会やワークフローの変化などが突然押し寄せてきました。

いまや企業と生活者のコミュニケーションは、Web サイトや LINE などの SNS で行われるようになっていますが、その体験が企業や商品イメージを決定づけるようになり、デジタル化した消費者のライフスタイルに応えるには、企業の DX も不可欠となっています。

価値観や産業構造が大きく変わろうとしている時代において、市民が求める多様な働き方の実現と産業の DX を支援していきます。

(1) 働き方

新型コロナウイルス感染症の拡大を契機に、半ば強制的に広がったテレワークは、在宅勤務で行える業務の幅を飛躍的に広げ、通勤時間帯の密の回避やワークライフバランスの実現などのメリットがあげられる一方、どのように業務の効率化を図り、生産性を向上させていくのか、また、職務の定め方や人事評価制度・人材育成の在り方などを含めた環境の整備が重要になってきます。総務省公表の情報通信白書によると、その取組は業種や事業規模、地域(本社所在地)によって大きく異なっていると指摘しています。

2027 年のリニア中央新幹線開通を見据え、リモートで可能となる働き方を掘り下げ、有効な活用方法を検討し、働く意欲のある者が、場所や時間にとらわれず、多様で柔軟な働き方ができるよう環境整備を含めて支援していきます。

【取組の検討例】

- テレワーク雇用の支援
- 市発注工事監督業務のオンライン確認
- ICT 活用による建設機械の自動化・自立化
- 遠方の権利者（地権者）とのオンライン面談
- 市民（企業）の仕事スタイルの変革に向けた支援
- コワーキングスペースの整備

(2) 産業振興

人口減少、少子化高齢化が進展する中、安定した労働力を確保し、産業構造を再構築していくためには、業種、企業規模を問わず、デジタル人材の育成・確保に取り組み、デジタル化を進めて行く必要があります。

既に AI やロボット等を導入している企業がある一方で、デジタル技術の活用にあた

っては、設備投資の費用負担のほか、そもそもデジタル技術の導入・活用方法が分からないといった声も多く、各企業の状況に応じたきめ細かな支援により、デジタル技術活用の裾野拡大に取り組み、生産性の向上や競争力の強化を図るとともに成長産業への参入など企業における取り組みを推進します。

【取組の検討例】

- 商品券の電子化
- 総合型ポイント制度の導入【再掲】
- デジタル地域通貨プラットフォームの構築
- 市内事業所のデジタル化に向けた伴走型支援
(デジタル化セミナーの開催、専門家派遣を紹介、事業計画の策定支援、国県の補助金申請支援、アフターフォロー)
- アエルサイト利活用の促進
- データ戦略の推進
- EC サイト出店支援
- 電子入札の対象業種の拡充検討
- オンラインによる入札参加資格申請受付の検討
- スマートストア実証実験
- スマート農林業の推進 (補助事業による ICT 機器や農業機械の導入支援、スマート農業機械等の作業体験や機械レンタルによる利用機会を設ける)
- 行政手続のオンライン化 (農業関係)
- 衛星写真や GIS を活用した耕作状況の確認
- 地域広帯域移動無線アクセス (地域 BWA) システムを活用した防災、農業、観光等の支援【再掲】

(3) 観光

本市には豊かな自然、歴史、文化がありますが、その価値については効果的に発信できているとは言えません。また、日帰り観光が主なため、滞在時間が短く、消費する金額も少ない傾向にあります。

そこで、リアルな店舗での行動、購買をビックデータや AI などを活用して観光客の嗜好や行動を分析し、隠れたニーズやトレンドまで考慮するデジタルマーケティングなどを活用し、多様化する観光客ニーズを踏まえた新たな魅力の掘り起こしや効果的な情報発信をしていきます。そして、本市を訪れる観光客を増やすことで、まちのにぎわいを生み出し、市民や観光客にとってもっと楽しいまちづくりを進めるとともに、商店や地場産業ともこれまで以上につながりを深めていきます。

【取組の検討例】

- 手ぶらで顔パス観戦実証実験

- 観光地の Wi-Fi 設置拡大
- キャッシュレス決済端末設置
- アエルサイトの利活用【再掲】
- デジタルマーケティングの活用検討
- オンライン観光の検討

3 行政運営を変える

2001 年、我が国では、IT 国家戦略である「e-Japan 戦略」を策定し、20 年以上にわたり、主にインフラ整備と IT 利活用を推進してきました。その後、官民データ活用推進基本法の成立等により、データ利活用とデジタル・ガバメントを戦略の新たな柱として推進しています。

しかし、今回の新型コロナウイルス感染症への対応において、国、自治体のデジタル化の遅れや人材不足、不十分なシステム連携に伴う行政の非効率、煩雑な手続や給付の遅れなど住民サービスの劣化、企業や社会におけるデジタル化の遅れなど、デジタル化について様々な課題が明らかになりました。

これらの課題を根本的に解決するために、国はデジタル庁を創設し、社会全体のデジタル化を進めようとしています。本市においても、デジタル技術の積極的な活用に努め、行政運営の改善に取り組んでいきます。

(1) 行政手続

新型コロナウイルス感染症への対応の中で、特に行政分野におけるデジタル化の遅れが強く認識され、国において「デジタル社会の実現に向けた改革の基本方針」等が示されるなど、社会全体の DX の推進が重要な課題となっています。

本市では、令和 3 年度、行政手続のデジタル化の推進に向けて、個人及び事業者の利便性の向上及び負担の軽減並びに内部手続における事務効率化を図るため、押印について見直しを行いました。

今後は、行政手続のデジタル化の拡充を進めることで、市民が窓口に行かなくても手続を行える環境を整えるとともに、窓口で手続を行う場合でも滞在時間や対面時間が短くて済むように取り組むことで、利用者中心の市民サービスを実現します。

【取組の検討例】

- 行政手続のオンライン化（全般）【再掲】
- 窓口サービスにおける負担軽減

(2) 業務最適化（業務改革）

本市の事務について、すべての情報がデジタル化されていないため、事務作業に多くの時間と労力を要しているだけでなく、また、紙を介したアナログな事務作業はヒューマンエラーを原因とする問題発生危険性を常に秘めています。加えて、少子高齢化に伴う生産年齢人口の減少等により、行政分野でも人材確保が難しくなっています。

行政に対するニーズは複雑化・多様化しており、限られた職員数で市民サービスを維持・向上していくためには、従来の業務プロセスを根本から見直し、合理化を図り、効率的な行政運営に取り組む必要があります。そして、政策立案や相談などの業務に人的資源をシフトし、市民サービスの向上に取り組んでいく必要があります。

さらに、国が進めようとしている情報システムの標準化・共通化を進め、また、民間

クラウドを含めた民間サービス等の活用を検討していきます。

【取組の検討例】

- RPA 導入による事務負担の軽減
- タブレット導入による業務効率化
- 自治体情報システムの標準化・共通化対応
- 業務プロセスの改革（BPR）
- EBPM のためのデータ活用
- 教員業務の負担軽減
- 公文書管理の負担軽減
- AI-OCR 導入による負担軽減
- オンライン預金調査
- 電子差押
- 登記履歴台帳システム導入

4 意識を変える

DXの推進にはマインドセットが重要であると言われています。マインドセットとは、これまでの経験や教育、思い込みによって作られる思考パターンで、無意識に抱えている思考のクセと捉えられています。

デジタル人材に求められるマインドセットとは、「現状を変えたい」、「目の前の仕事に対して、自身で動き、考えて解決しようとする」、「自ら新しいものを生み出す」といった貪欲な姿勢、「発想を転換できる」「単一施策や短期的な結果で評価・判断しない」という柔軟性が重要であると指摘するレポートもあり、このような人材の育成が必要となります。

また、DXは新たな価値や仕組みを生み出すという点において、デジタルよりもトランスフォーメーションに比重が置かれるものであり、マインドチェンジが抜け落ちたDXはあり得ません。先端技術の活用が目を奪われるのではなく、現代を生きる私たちの令和という時代の生活様式に合った取組は何であるかを考えた上で、それを達成するために関係者がマインドチェンジしていく必要があります。

そして、デジタル庁は「誰一人取り残されないデジタル社会」の実現に向けて、「このような社会は行政機関だけでは実現できないこと」に触れており、市民、企業、自治体等すべての関係者がそれぞれの立場で相互に協力し、自分たちで考え、自分たちで変えていく力をつけていくことが、あらゆる分野でのDXを加速させることになると思います。

一方で、インターネット利用については、普段の生活の中で必要がないと考えている方、操作方法が分からないというリテラシーを課題とする方、また、経済的な課題を抱えた方などがみえます。次々とサービスがオンラインに置き換わっていく環境の中、インターネットにアクセスできないことによる新たな格差（デジタルデバイド）の発生が懸念されています。

世の中がデジタル化に向けて大きく舵を切ろうとする中、誰一人取り残されないデジタル社会の実現に向けて、高度な専門人材の育成、自分たちの課題を自分たちで解決していく力の向上、そして、デジタル・リテラシーの向上に取り組んでいきます。

（１）地域自治

地域づくりを担ってきた自治会活動は、役員や当番が回ってくるなど負担となる部分もありますが、身近な地域住民との関係づくり、地域情報の入手、防犯・防災活動への参加などに有用なものです。しかし、近年自治会に加入しない住民の増加や高齢化による脱会等、維持・継続が困難な状況になってきています。さらに、新型コロナウイルス感染症の拡大を受けて、会議やイベントなど自粛せざるを得ない状況となりました。

そこで、今の時代に合った運営方法となるようデジタル技術を活用し、持続可能な自治会活動を実現していきます。

【取組の検討例】

- 自治会のコミュニケーションツールの構築検討
- 住民への新たな情報提供方法の検討（音声告知器関係）

（２）人材育成

デジタル社会の進展に伴い、デジタル人材は行政分野のみならず企業においても全国的に不足しており、未だに DX 推進を開始していない企業等が多く残っている以上、その需給ギャップは今後も拡大すると予測されています。

このような状況下では、デジタル人材の確保は、外部調達と内部育成を組み合わせ、長期的視点から人材を確保していくことを考えていく必要があります。

デジタル人材の確保にあたっては、それぞれの組織の現状にあった必要な人材像、必要なスキル、不足する人材の質と量を明確にするなど組織的・全社的な目線で取り組むことが必要であり、特に重要な要素として挙げられるマインドセットの醸成には、組織全体として新しいものを積極的に取り入れ、生み出していく風土も重要となります。

そして、DX を推進していくためには、技術的な能力（ハードスキル）と対人能力・ビジネスにおける変革・企画能力（ソフトスキル）を備えた人材がいなければうまく進みません。

また、デジタル社会の実現に向けては、地域の課題を関係者が主体的に考え、解決していく力をつけていくことも期待されています。

そこで、多様な主体との連携・協力を進め、スキルを習得する機会を提供し、モチベーションを高めながら、デジタル人材を育成するとともに、その人材が活躍できる環境づくりを支援していきます。

【取組の検討例】

- 次世代デジタル人材の育成
- 庁内の DX 推進人材の確保・育成
- デザイン思考人材の育成（研修）
- DX 推進文化の醸成（研修）
- シビックテックの推進
- AI を活用したオンライン・タウンミーティング実証実験の検討

（３）デジタルデバイド対策

国が率先して行政手続のオンライン化などを進めようとしていますが、急速なデジタル化の進展は、高齢者やデジタルに不慣れな方が、十分にサービスを享受できなくなる懸念があります。

スマートフォンの普及や 5G 通信システムのエリア拡大など通信の高速化が進む一方で、旧方式の 3G サービスが令和 4 年から段階的に終了し、従来型携帯電話（いわゆる、ガラケー）の多くが利用できなくなります。

そこで、デジタルが苦手な人も親しみを感じて、もっといろいろなサービスが使えるよう市民向けにスマートフォン教室を開催するなどし、誰一人取り残されないデジタル社会を実現していきます。

【取組の検討例】

- スマートフォン教室

第5章 計画の推進

1 推進体制と役割

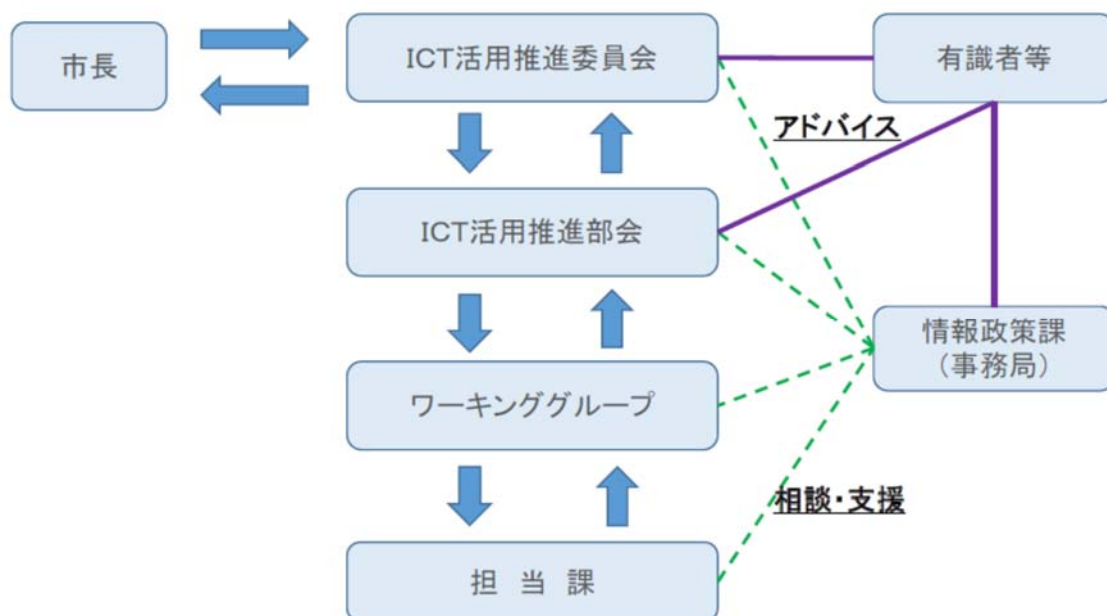
本市では、ICTの積極的活用を図るため、学識経験者や商工団体などの関係者で構成する「恵那市ICT活用推進委員会」を設置し、計画の進捗状況の把握、計画推進のための提言及び助言等を行っています。

委員会を補助するために、最高情報統括責任者（CIO）を中心とする「恵那市ICT活用推進部会」を設置し、施策の推進に係る事業の庁内調整と承認、進行管理、施策の見直しその他事業の実施状況に関して協議し、その結果をICT活用推進委員会に報告することとしています。

この他、CIOは必要に応じてワーキンググループを設置し、所属や所管業務の枠を超えて、事業の推進に係る具体的な調査・検討を行わせます。

また、ICTを活用した取組を庁内だけにとどまらず、市民、関係団体、連携協定を締結するソフトバンクや有識者等から助言を受けるなどし、広く連携・協力を図ることで、行政の透明性や信頼性の確保に努めるとともに、様々な団体がもつ視点を取り入れながら計画を推進していきます。

■計画の推進体制

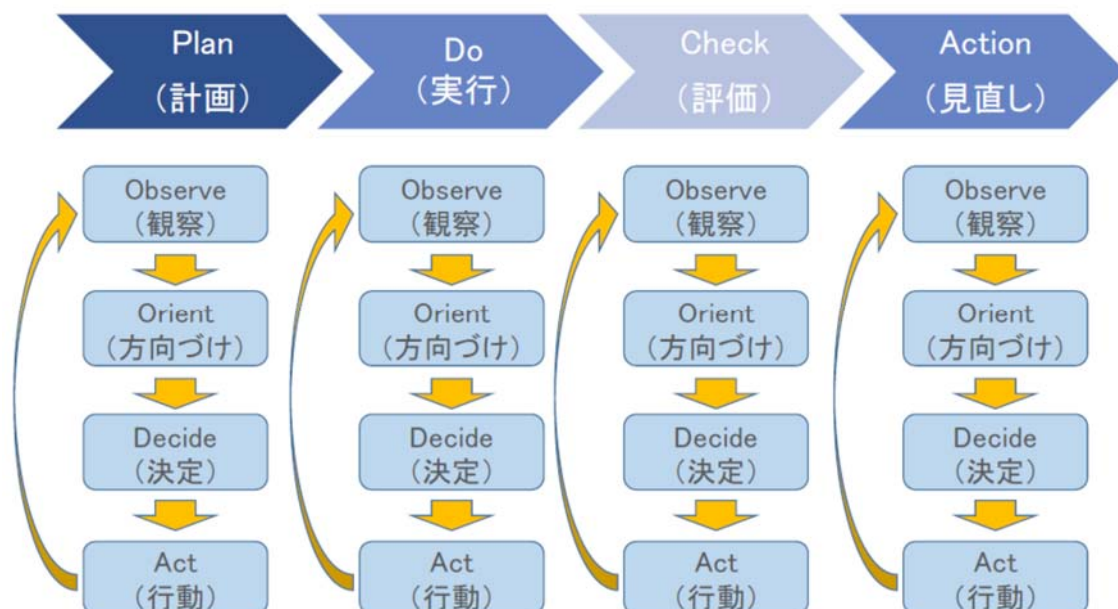


2 デジタル化推進の手法

前述の組織を中心として、社会情勢の変化やデジタル技術の進展を踏まえながら、新たな技術を取り入れ、取組内容の見直しを適宜行い、基本方針に基づく取組を確実にかつ効率的に推進するとともに、適切な進行管理に努めていきます。

本計画は、急速に変化する社会情勢や技術動向等の変化に柔軟に対応し、実効性を確保しながら実施する必要があることから、「計画 (Plan)」「実行 (Do)」「評価 (Check)」「見直し (Action)」を繰り返す PDCA サイクルに、現場において意思決定から行動までを迅速かつ柔軟に行うことに対して有効な「OODA (ウーダ) ループ」を組み合わせ、現場を起点とした情勢判断を行い、臨機応変な対応を行っていきます。

■PDCA サイクルと OODA ループの組合せ



【OODA ループの説明】

・アメリカ空軍のジョン・ボイド大佐により提唱されて、元々は航空戦に臨むパイロットの意思決定を対象としていたが、作戦術・戦略レベルのみならず、ビジネスや政治など様々な分野でも導入されており、あらゆる分野に適用できる一般理論と評されている。

・「観察 (Observe)」「方向づけ・判断 (Orient)」「決定 (Decide)」「行動 (Act)」を何度も高速で繰り返すことによって、刻々と変化する状況を察知し、自分の思考と行動を変化させ、成果や結果を導き出すマネジメントモデル

・ICT 分野のように、状況が変わりやすく、指標の達成条件が変わる、検討待ちしているだけの時間がないような場合に向いている。

資 料

用語解説

(50 音順・アルファベット順)

用語	説明
アエルサイト	地域商社ジバスクラム恵那が地域の魅力をオンラインで顧客に届けるウェブサイト「Aeru（アエル）」のこと。
アプリ	アプリケーションの略。OS 上にインストールして利用するソフトウェアのこと。ゲーム、各種サービスなど様々な種類がある。
インターネット	世界各国のコンピュータをインターネットプロトコル（IP）という共通の約束事で相互に接続したネットワーク（通信網）のこと。
ウェブ	ウェブ（Web）はワールド・ワイド・ウェブ（World Wide Web）の略。インターネットという通信網を利用して、文書データで表された画像や文章、映像・音楽などの情報を公開したり、閲覧したりできる仕組みのこと。「インターネット」という表現がワールド・ワイド・ウェブを指す場合もある。
遠隔医療	情報通信機器を活用した健康増進、医療に関する行為
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、国民だれ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。
オンライン	コンピュータなどの機器がネットワークに接続された状態又は通信回線を通じて別のコンピュータなどに接続された状態のこと。現代では特にインターネットに接続された状態のことを指すことが多い。
オンライン診療	遠隔医療のうち、医師－患者間において、情報通信機器を通して、患者の診察及び診断を行い診断結果の伝達や処方等の診療行為を、リアルタイムにより行う行為
キャッシュレス決済	クレジットカード・デビットカード・交通系や流通系の電子マネー、バーコードや QR コードを介したコード決済、そして銀行振込や口座引落など、現金以外で支払う決済手段全般のこと。
クラウド	コンピュータの利用形態のひとつ。ネットワークに接続されたコンピュータ（サーバ）が提供するサービスを、利用者がネットワーク経由で手元のパソコンやスマートフォンで利用するもの。雲（クラウド）の中にシステムがあるかのように、提供されるシステムの物理的なコンピュータの所在地が意識されないことからこのように呼ばれている。

クラウドコンピューティング	データサービスやインターネット技術などが、ネットワーク上にあるサーバ群（クラウド）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、必要なときに、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の形のこと。
クラウドサービス	クラウドコンピューティングを利用したサービス。元々ユーザーが手元のコンピュータで利用していたデータやソフトウェアを、ネットワーク経由のサービスとして利用できる仕組みを提供するもの。
ケーブルテレビ	ケーブルを通じて放送信号の伝送を行うテレビ放送のこと。一般的に「CATV」と表記される。
コネクテッド・ワンストップ	デジタル手続法で定められた基本原則の1つ。1つの場所で様々な手続が行えることをワンストップサービスと呼び、行政サービスだけでなく、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仕組み。
コワーキング	コワーキングとは、事務所スペース、会議室、打ち合わせスペースなどを共有しながら独立した仕事を行う共働ワークスタイルを指す。一般的なオフィス環境とは異なり、コワーキングを行う人々は同一の団体には雇われていないことが多い。
コワーキングスペース	コワーキングが行われる環境のことで、シェアオフィスやレンタルオフィスとは異なり、実務を行う場所が個室ではなく図書館のようなオープンスペースとなっている。
最高情報統括責任者	事業活動における情報技術の導入及び利活用を推進する役割を担う。また組織全体のIT活用を俯瞰し、情報基盤の構造と共に、組織全体のIT部門の機能と役割を変革し、全体最適化実現に貢献する役割を持つ。「CIO（Chief Information Officer）」と表記される。
サービスデザイン	サービスをデザインすること。顧客（利用者）がサービスの利用を通して得られる体験価値を重視し、顧客の視点から事業やサービスを体系的に見直したり、新しいサービスを生み出す取り組みのこと。なお、サービスデザイン思考はこの考え方。
シビックテック	Civic（市民）とTech（テクノロジー）を掛け合わせた造語で、市民がテクノロジーを活用して、地域が抱える課題を解決しようとする取り組みや考え方のこと。
情報セキュリティ	情報資産を、認められた人がアクセスできる情報の機密性、情報が破壊されない完全性、情報を必要なときに利用できる可用性を確保すること。そのために講じる措置や対策などを指すこともある。

スマートストア	AI や IoT などの最新の技術を活用して無人化や省力化、売場の最適化などを実現した実店舗
スマート農林業	ICT 等を活用して、安全性、省力化、高品質生産を実現する等を推進している新たな農業や林業のこと。
スマートフォン	タッチ操作といった簡単で直感的な操作でパソコンに近い高度な機能を利用できる携帯電話。単に高機能というだけでなく、汎用の OS を搭載し、利用者が後から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できる。
生産年齢人口	生産活動の中心にいる人口層のことで、15 歳以上 65 歳未満の人口がこれに該当する。日本国内の生産年齢人口は 1990 年代がピークで、それ以降は減少傾向が続いている。
センシング技術	センサーと呼ばれる感知器などを使用して、様々な情報を計測して数値化する技術の総称。計測して数値化できる情報には、温度・音量・明るさ・耐久性などの要素があり多くの場所で活用が可能で、人間の脈拍や体温など健康管理技術や建築・交通・農業への利用に期待が高まっている。
タブレット	スマートフォンと同様にタッチパネルでの操作、アプリケーションの追加などができ、スマートフォンよりもさらに大きな画面での操作が可能。また、スマートフォン以上の機能も備えており、それ単体でパソコンに近い処理能力を備えている情報機器。「タブレット PC」や「タブレット端末」などとも呼ばれている。
炭素クレジット	森林の保護や植林などによって生まれる温室効果ガスの削減量を「クレジット」として発行し、企業などとの間で売買できるようにする仕組み。
地域広帯域移動無線アクセス（地域 BWA）システム	2. 5GHz 帯の周波数の電波を使用し、地域の公共サービスの向上やデジタルデバインド（条件不利地域）の解消等、地域の公共の福祉の増進に寄与することを目的とした電気通信業務用の無線システムのこと。 BWA は Broadband Wireless Access（ブロードバンド・ワイヤレス・アクセス）の略。
デザイン思考	利用者の問題や課題に対し、デザインを行う際に必要な考え方と手法で解決策を見出すこと。デザイン思考を実践する際には、「共感」「定義」「概念化」「試作」「検証」の 5 段階のプロセスを踏んでいく必要があるとされている。
デジタルアーカイブ	博物館、美術館、公文書館や図書館の収蔵品や蔵書をはじめ、有形・無形の文化資源等をデジタル技術を用いて記録保存を行うこと。デジタル化することによって、公開や、ネットワーク

	等を通じた利用も容易となる。
デジタル化	「アナログをデジタルへ変える」というものと、「デジタル技術やデータをもとに新しい価値を創造する」という2つの意味がある。 前者は、従来アナログで行っていた業務をデジタル技術を用いて行うように変化させるというもの。例えば、Web カメラなどを用いて、今まで対面で行っていた会議をオンライン上で行う「Web 会議」など。このデジタル化は「デジタイゼーション」とも呼ばれる。 後者は、単にアナログをデジタルへ変換するだけでなく、最新のデジタル技術やデータをもとに、使用中の機器や仕組みを進化させ、商品やサービスに新たな価値を付加することで、従来は存在しなかったビジネスモデルをユーザーに提供するという意味を持つ。このデジタル化は「デジタイゼーション」とも呼ばれ、今後の「デジタル・トランスフォーメーション」推進の足がかりとして必要なステップとなる。
デジタル・ガバメント	デジタル技術を活用しながら行政サービスを見直し、国が抱える社会問題の解決や経済成長を実現するための改革を指す。 「行政サービスを利用者にとって便利で使いやすいものにする」「官民の生産性を低下させる要因を取り除くべく、行政の縦割りや官民の垣根を超え、行政の在り方さらには社会全体をデジタル技術によって作り変えていくこと」を目的としている。
デジタルサイネージ	店頭や交通機関など公共の場にある、電子化された看板やポスターなどのシステムの総称。ネットワークに接続されており、外部から情報を配信することができるので、設置場所や時間帯によって適切に見せたい案内や広告を配信表示することができる。
デジタル人材	最先端のテクノロジーを活用し、自社や顧客に新しい価値を提供できる人材。
デジタル地域通貨	特定の地域内で使える電子通貨で、スマートフォンの専用アプリなどを使って決済する。商品券のように消費者から事業者への支払いだけに使えるものや事業者間の決済にも使えるものがある。
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。入手できる情報の量や質の格差や地域間の格差を指す場合もある。

デジタル・トランスフォーメーション	スウェーデンのウメオ大学教授エリック・ストルターマン氏が2004年に提唱した概念で、「ITの浸透が、人々の生活をあらゆる面でより良い方向に変化させる」こと。 企業や行政などの組織や活動、あるいは社会の仕組みや在り方、人々の暮らしなどがデジタル技術の導入と浸透により根本的に変革すること。デジタル化を「手段」として捉えるもので、一般的に「DX」と表記される。 例えば、Uber Eats（ウーバー・イーツ）はこれまでの飲食店の在り方を大きく変化させ、お店に行くのではなく、デリバリーにより家で気軽に食事を楽しめるスタイルをデジタル技術によって可能にした。
デジタルファースト	デジタル手続法で定められた基本原則の1つ。個々の手続やサービスがオンライン上で完結できるよう優先していくこと。
デジタルマーケティング	Web やメールだけではなく、リアルな店舗での行動、購買をビッグデータ技術や AI などを利用して顧客の嗜好や行動を分析し、隠れたニーズやトレンドを探る方法。
テレワーク	Tel（離れて）と Work（仕事）を組み合わせた造語。情報通信技術（ICT）を活用して、時間や場所を有効に活用できる柔軟な働き方のこと。勤務先のオフィス以外の場所で仕事を行うこと。
電子商取引	インターネットを用いて財やサービスの受発注を行う商取引等の総体のこと。「EC（Electronic Commerce）」と表記される。
電子書籍	本をパソコンや携帯情報端末などの ICT 機器で読めるようにしたデジタルコンテンツ。紙の本とは異なり、音声や動画を掲載するなど、電子書籍特有の表現も可能。
電子マネー	電子データのやりとりで決済を行う決済サービスの1つ。現金をデジタル化しているため、すべてオンラインで完結するのが特徴。 スマホアプリやカードにチャージしたお金を使用する「プリペイド型」や、使用した金額を後払いする「ポストペイ型」など、様々なタイプがある。
ドローン	飛行機やヘリコプターなどのうち、人が乗ることができず、遠隔操作などにより飛行させるもの。
インターネットショッピング	インターネット上にある店で買い物をすること。
パブリッククラウド	クラウドコンピューティングの利用法の1つで、情報システムのインフラをサービスとして遠隔から利用できるようにしたクラウド環境のうち、誰でもインターネットからアクセスして利用できるもの。

ビッグデータ	ボリュームが膨大でかつ構造が複雑であるが、そのデータ間の関係性などを分析することで新たな価値を生み出す可能性のあるデータ群のこと。例えば、ソーシャルメディア内のテキストデータ・画像、携帯電話・スマートフォンが発信する位置情報、時々刻々と生成されるセンサデータなどがある。
標準化	メーカーごとに異なる技術を使うと互いにつながらないため、様々なメーカーやユーザーが集まって、共通の技術を決めること。
プラットフォーム	ある機器やソフトウェアを動作させるのに必要な、基盤となる装置やソフトウェア、サービス、あるいはそれらの組み合わせ（動作環境）のこと。
ブロックチェーン技術	情報通信ネットワーク上にある端末同士を直接接続して、取引履歴を暗号技術によって過去から1本の鎖のようにつなげ、正確な取引履歴を維持しようとする技術のこと。 「ビットコイン」等の仮想通貨に用いられている基盤技術であり、データの破壊・改ざんが極めて困難なことなどが特徴。
プログラミング	コンピュータに意図した動作を行わせるために、まとまった処理手順を作成し、与えること。作成された手順のことをコンピュータプログラム又は単にプログラムという。
ポータルサイト	Web 上の様々なサービスや情報を集約して簡単にアクセスできるようにまとめた、Web 利用の起点となる Web サイトのこと。
ホームページ	本来はウェブサイトの入り口にあたるページのことだが、日本ではウェブサイトそのものを指す場合が多い。
マイナポータル	マイナンバー制度の導入に併せて新たに構築した、国民一人一人がアクセスできるポータルサイトのこと。具体的には、自己情報表示機能、情報提供等記録表示機能、プッシュ型サービス、ワンストップサービス等を提供する基盤であり、国民一人一人が様々な官民のオンラインサービスを利用できる。
マイナンバー	日本国内に住民票を有する全ての方が1人に1つ持つ12桁の番号のこと。外国籍でも住民票を有する方には住所地の市町村長から通知される。マイナンバーは行政を効率化し、国民の利便性を高め、公平、公正な社会を実現するための社会基盤。その利用範囲は法令等で限定されており、平成28年1月から順次、社会保障、税、災害対策分野の行政手続で利用されている。
マイナンバーカード	マイナンバーが記載された顔写真付きのプラスチック製のICカードのこと。申請により交付される。正式名称は「個人番号カード」。公的な身分証明書として使用できたり、ICチップに記録されている電子証明書を使ってコンビニエンスストアで

	住民票の写しや課税証明書などが取得できたりする。
リテラシー	「識字」という意味の英単語で、ある言語の文字による読み書き（書き言葉の読解、記述）ができる能力のこと。転じて、ある分野や対象について、基本的な知識や技能などを身につけ、その分野の文書を読み書きしたり、対象を適切に活用できる基礎的能力のこと。
リモートロック	リモートロックとは、携帯電話やスマートフォンなどのモバイル端末を通信回線を用いて遠隔操作し、端末が不正な操作を受け付けないように設定できる機能やサービスのこと。
ローカル 5G	地域ニーズや個別ニーズに応じて様々な主体が利用可能な第5世代移動通信システムのこと。携帯電話事業者による全国向け 5G サービスとは別に、地域の企業や自治体等の様々な主体が自らの建物や敷地内でスポット的に柔軟にネットワークを構築し利用可能とする新しい仕組み。地域の課題解決を始め、多様なニーズに用いられることが期待されている。
ロボット	センサー、知能・制御系、駆動系の3要素を備えた機械のこと。物理的な機械装置だけでなく、コンピュータ内で自動実行するソフトウェアも含まれる。
ワンスオンリー	デジタル手続法で定められた基本原則の1つ。行政機関が一度提出を受けた情報は、原則、再度の提出を求めない仕組みのこと。
5G	第5世代移動通信システム。「超高速」だけでなく、「多数接続」、「超低遅延」といった新たな機能を持つ次世代の移動通信システム。
AI	Artificial Intelligence（人工知能）の略。人工的な方法による学習、推論、判断等の知的な機能の実現及び人工的な方法により実現した当該機能の活用に関する技術のこと。
AI-OCR	OCR は、紙面を写した画像などを解析して、その中に含まれる文字に相当するパターンを検出し、書かれている内容を文字データとして取り出す装置やソフトウェアのこと。また、そのような方式による自動文字認識。 AI-OCR とは AI 技術を活用した OCR の仕組みやサービスのこと。AI の特徴である機械学習やディープラーニングによって、文字の補正結果を学習し、文字認識率を高められる。
AI チャットボット	AI 機能を搭載した、会話（チャット）が可能なロボット（ボット）。利用者が質問を入力すると、AI が選んだ回答が自動表示される。AI が検索履歴を学習することにより、回答の精度を高めていくことができる。

AR	Augmented Reality（拡張現実）の略。現実の環境から視覚や聴覚、触覚などの知覚に与えられる情報を、コンピュータによる処理で追加あるいは削減、変化させる技術の総称。簡単に言うと、ARは現実世界の「足りない」又は「補足したい」情報を補ってくれるもの。
BPR	Business Process Reengineering の略。既存の組織などで既存の業務の構造を抜本的に見直し、業務の流れ（ビジネスプロセス）を最適化する観点から再構築すること。
GIGA スクール構想	GIGA とは Global and Innovation Gateway for All の略。 令和元年 12 月に文部科学省が打ち出した計画のことで、「多様な子どもたちを誰一人取り残すことなく、公正に個別最適化され、資質・能力が一層確実に育成できる教育 ICT 環境を実現する」ために、創造性を育む教育を全国の学校現場で持続的に実現させることを目的にしたもの。
GIS	Geographic Information System（地理情報システム）の略。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
ICT	Information & Communication Technology（情報通信技術）の略。通信技術を活用したコミュニケーションを指し、情報処理だけではなく、インターネットのような通信技術を利用した産業やサービスなどの総称。 ICT は、IT（Information Technology）に Communication（通信、伝達）という言葉が入っており、IT よりも通信によるコミュニケーションの重要性を強調している。単なる情報処理にとどまらず、ネットワーク通信を利用した情報や知識の共有を重要視している。
IoT	Internet of Things（モノのインターネット）の略。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で、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というコンセプトを表した語。
IT	Information Technology（情報技術）の略。PC のハードウェアやアプリケーション、OA 機器、インターネットなどの通信技術、インフラといった、様々な技術そのものを指す。
MaaS	Mobility as a Service（マース）の略。ICT を活用して交通をクラウド化し、公共交通か否か、またその運営主体にかかわらず、自家用車以外のすべての交通手段によるモビリティ（移動）

	を1つのサービスとして捉え、シームレスにつなぐ新たな「移動」の概念である。利用者はスマートフォンのアプリを用いて、交通手段やルートを検索、利用し、運賃等の決済を行う例が多い。
OS	Operating System（基本ソフトウェア）の略。ソフトウェアの種類の一つで、機器の基本的な管理や制御のための機能や、多くのソフトウェアが共通して利用する基本的な機能などを実装した、コンピュータシステム全体を管理するソフトウェア。
PDCA サイクル	業務プロセスなどを管理・改善する手法の一つで、計画（Plan）→実行（Do）→評価（Check）→改善（Act）という4段階の活動を繰り返し行なうことで、継続的にプロセスを改善・最適化していく手法。
RPA	Robotic Process Automation の略。人間がコンピュータを操作して行う作業を、ソフトウェアによる自動的な操作によって代替すること。主に企業などのデスクワークにおけるパソコンを使った業務の自動化・省力化を行うもので、業務の効率化や低コスト化を進めることができる。
SDGs	Sustainable Development Goals（持続可能な開発目標）の略。2015年9月に国連サミットで採択され、国連加盟国193国が2030年までの間に掲げた目標。ジェンダーや貧困、環境問題などの17のゴール・169のターゲットから構成され、地球上の「誰一人取り残さない」ことを誓っており、発展途上国のみではなく、先進国も取り組む世界的な共通目標。
SNS	Social Networking Service の略。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。インターネットを介して人間関係、社会的なネットワーク（ソーシャルネットワーク）の構築を可能にするサービス。
Society5.0	第5期科学技術基本計画において、日本が目指すべき未来社会の姿として提唱されたもので、AI・IoTやロボティクスなどの革新的な技術を活用し、経済発展と社会的課題の解決を両立する、人間中心の社会のこと。政府では、狩猟社会（Society 1.0）、農耕社会（Society 2.0）、工業社会（Society 3.0）、情報社会（Society 4.0）に続く、第5の社会を意味する「Society5.0」の実現を目指している。
STEAM 教育	Science（科学）、Technology（技術）、Engineering（工学・ものづくり）、Art（芸術・リベラルアーツ）、Mathematics（数学）の5つの単語の頭文字を組み合わせた教育概念。

VR	Virtual Reality（仮想現実）の略。実際には存在しないが、人間にはあたかも存在するように認識できる仮想空間、又はそのような仮想空間を作り出す技術のこと。
Wi-Fi	電波を用いた無線通信により近くにある機器間を相互に接続し、構内ネットワーク（LAN）を構築する技術。

第 2 期恵那市 ICT 活用推進計画

令和 4 年度～令和 6 年度

発行者 / 恵那市役所

まちづくり企画部 情報政策課

〒509-7292

岐阜県恵那市長島町正家一丁目 1 番地 1

TEL 0573-26-2111