

## 資料編

- 資料① デジタル化の動向
- 資料② アンケートの分析結果
- 資料③ 前計画の分析結果
- 資料④ 用語集
- 資料⑤ 市民アンケート調査票様式

## 1 国のデジタル化の取組

国は、平成12年に制定された「高度情報通信ネットワーク社会形成基本法（IT基本法）」を始めとして、情報技術の発展に応じた行政のデジタル化（電子政府）の実現に向けて、これまで多くの取組を進めてきました。近年における主な取組は、次のとおりです。

### (1) 情報通信技術を活用した行政の推進等に関する法律

令和元年12月には、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、「情報通信技術を活用した行政の推進等に関する法律」（デジタル手続法）が施行されました。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が定められるとともに、「デジタル・ガバメント実行計画」も改定されています。

#### デジタル手続法の概要（令和元年12月施行）

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。

#### ○行政手続オンライン化法の改正

##### デジタル技術を活用した行政の推進の基本原則

- ① **デジタルファースト**：個々の手続・サービスが一貫してデジタルで完結する
- ② **ワンスオンリー**：一度提出した情報は、二度提出することを不要とする
- ③ **コネクテッド・ワンストップ**：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

##### 行政手続のデジタル化のために必要な事項

###### 行政手続におけるデジタル技術の活用

###### 行政手続のオンライン原則

- 国の行政手続（申請及び申請に基づく処分通知）について、**オンライン化実施を原則化**（地方公共団体等は努力義務）

- **本人確認や手数料納付もオンラインで実施**（電子署名等、電子納付）

###### 添付書類の省略

- **行政機関間の情報連携等**によって入手・参照できる情報に係る添付書類について、**添付を不要とする規定を整備**（登記事項証明書（令和2年度情報連携開始予定）や住民票の写しなどの本人確認書類等）

###### デジタル化を実現するための情報システム整備計画

- オンライン化、添付書類の省略、**情報システムの共用化、データの標準化、APIの整備、情報セキュリティ対策、BPR等**

###### デジタルデバイドの是正

- デジタル技術の利用のための能力等の格差の是正（高齢者等に対する相談、助言その他の援助）

###### 民間手続におけるデジタル技術の活用の促進

- 行政手続に関連する民間手続のワンストップ化
- 法令に基づく民間手続について、支障がないと認める場合に、デジタル化を可能とする法制上の措置を実施

（出典）首相官邸ホームページ

## (2) デジタル改革関連法

国・地方公共団体は情報システムや業務プロセスが異なっており、横断的なデータの活用が十分にできないことなどの様々な課題への対応として、政府は、令和2年12月に「デジタル社会の実現に向けた改革の基本方針」を閣議決定しました。

### デジタル社会の実現に向けた改革の基本方針の概要

<p>▶ デジタルの活用により、一人ひとりのニーズに合ったサービスを選ぶことができ、多様な幸せが実現できる社会 ~誰一人取り残さない、人に優しいデジタル化~</p> <p>▶ デジタル社会形成の基本原則 (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)</p>	
<h4>IT基本法の見直しの考え方</h4> <p><b>IT基本法施行後の状況の変化・法整備の必要性</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ データの多様化・大容量化が進展し、その活用が不可欠</li> <li>✓ 新型コロナウイルス対応においてデジタル化の遅れ等が顕在化 ⇒ IT基本法の全面的見直しを行い、デジタル社会の形成に関する司令塔としてデジタル庁（仮称）を設置</li> </ul> <p><b>どのような社会を実現するか</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 国民の幸福な生活の実現：「人に優しいデジタル化」のため徹底した国民目線でユーザーの体験価値を創出</li> <li>✓ 「誰一人取り残さない」デジタル社会の実現：アクセシビリティの確保、格差の是正、国民への丁寧な説明</li> <li>✓ 国際競争力の強化、持続的・健全な経済発展：民間のDX推進、多様なサービス・事業・就業機会の創出、規制の見直し</li> </ul> <p><b>デジタル社会の形成に向けた取組事項</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ ネットワークの整備・維持・充実、データ流通環境の整備</li> <li>✓ 行政や公共分野におけるサービスの質の向上</li> <li>✓ 人材の育成、教育・学習の振興</li> <li>✓ 安心して参加できるデジタル社会の形成</li> </ul> <p><b>役割分担</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 民間が主導的役割を担い、官はそのための環境整備を図る</li> <li>✓ 国と地方が連携し情報システムの共同化・集約等を推進</li> </ul> <p><b>国際的な協調と貢献、重点計画の策定</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ データ流通に係る国際的なルール形成への主体的な参画、貢献</li> <li>✓ デジタル社会形成のため、政府が「重点計画」を作成・公表</li> </ul>	<h4>デジタル庁（仮称）設置の考え方</h4> <p><b>基本的考え方</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 強力な総合調整機能（勸告権等）を有する組織</li> <li>✓ 基本方針策定などの企画立案、国等の情報システムの統括・監理、重要なシステムは自ら整備</li> </ul> <p><b>デジタル庁（仮称）の業務</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 国の情報システム：基本的な方針を策定。予算を一括計上することで、統括・監理。重要なシステムは自ら整備・運用</li> <li>✓ 地方共通のデジタル基盤：全国規模のクラウド移行に向けた標準化・共通化に関する企画と総合調整</li> <li>✓ マイナンバー：マイナンバー制度全般の企画立案を一元化、地方公共団体情報システム機構（J-LIS）を国と地方が共同で管理</li> <li>✓ 民間・準公共部門のデジタル化支援：重点計画で具体化、準公共部門の情報システム整備を統括・監理</li> <li>✓ データ利活用：ID制度等の企画立案、ベース・レジストリ整備</li> <li>✓ サイバーセキュリティの実現：専門チームの設置、システム監査</li> <li>✓ デジタル人材の確保：国家公務員総合職試験にデジタル区分（仮称）の創設を検討要請</li> </ul> <p><b>デジタル庁（仮称）の組織</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 内閣直属。組織の長を内閣総理大臣とし、大臣、副大臣、大臣政務官、特別職のデジタル監（仮称）、デジタル審議官（仮称）他を置く</li> <li>✓ 各省の定員振替・新規増、非常勤採用により発足時は500人程度</li> <li>✓ CTO（最高技術責任者）やCDO（最高データ責任者）等を置き、官民間問わず適材適所の人材配置</li> <li>✓ 地方公共団体職員との対話の場「共創プラットフォーム」を設置</li> <li>✓ 令和3年9月1日にデジタル庁（仮称）を発足</li> </ul>

（出典）首相官邸ホームページ

令和3年5月には、デジタル庁の設置を主眼とする「デジタル改革関連法」（6法）が成立し、「デジタル社会の実現に向けた改革の基本方針」に掲げられたデジタル改革の具体的な内容が法律として定められました。

次の課題の解消、目指す姿の実現を目的としています。

- ① 我が国の経済・社会の持続的発展と新たな価値創造に向け、社会全体のデジタル化を進める。行政のデジタル化であらゆる手続きが役所に行かずにでき、必要な給付が迅速に行われることを早急実現する。
- ② デジタル庁は、デジタル社会の形成に関する司令塔として、強力な総合調整機能（勸告権等）を有する組織とする。基本方針を策定するなど企画立案、国、地方公共団体、準公共部門等の情報システムを統括・監理し、重要なシステムについては自ら整備する。これにより、行政サービスが抜本的に向上する。

## デジタル改革関連法案の全体像

- ✓ 流通するデータの多様化・大容量化が進み、データの活用が不可欠
- ✓ 新型コロナウイルス対応においてデジタル化の遅れが顕在化
- ✓ 悪用・乱用からの被害防止の重要性が増大
- ✓ 少子高齢化や自然災害などの社会的な課題解決のためにデータ活用が重要

**デジタル社会形成基本法案**※IT基本法は廃止

- ✓ 「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する
- ✓ デジタル社会の形成に関し、基本理念及び施策の策定に係る基本方針、国、地方公共団体及び事業者の責務、デジタル庁の設置並びに重点計画の策定について規定

〔IT基本法との相違点〕

- ・ 高度情報通信ネットワーク社会 → データ活用により発展するデジタル社会
- ・ ネットワークの充実 + 国民の利便性向上を図るデータ活用（基本理念・基本方針）
- ・ デジタル庁の設置（IT本部は廃止）

⇒ デジタル社会を形成するための基本原則（10原則）の要素も取り込んだうえで、デジタル社会の形成の基本的枠組みを明らかにし、これに基づき施策を推進

**デジタル庁設置法案**

- ✓ 強力な総合調整機能（勸告権等）を有する組織。基本方針策定などの企画立案、国等の情報システムの統括・監理、重要なシステムは自ら整備
- ✓ 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、データ活用等の業務を強力に推進
- ✓ 内閣直属の組織（長は内閣総理大臣）。デジタル大臣のほか、特別職のデジタル監等を置く

⇒ 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

**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案**

- ✓ 個人情報関係3法を1本の法律に統合するとともに、地方公共団体の制度についても全国的な共通ルールを設定、所管を個人情報委に一元化（個人情報保護法改正等）
- ✓ 押印・書面手続の見直し（押印・書面交付等を求める手続を定める48法律を改正）
- ⇒ 官民や地域の枠を超えたデータ活用の推進、マイナンバーの情報連携促進、マイナンバーカードの利便性の向上・普及促進及びオンライン手続の推進、押印等を求める手続の見直し等による国民の手続負担の軽減等

- ✓ 医師免許等の国家資格に関する事務へのマイナンバーの利用の範囲の拡大（マイナンバー法等改正）
- ✓ 郵便局での電子証明書の発行・更新等の可能化（郵便局事務取扱法改正）
- ✓ 本人同意に基づく署名検証者への基本4情報の提供、電子証明書のスマートフォンへの搭載（公的個人認証法改正）
- ✓ 転入地への転出届に関する情報の事前通知（住民基本台帳法改正）
- ✓ マイナンバーカードの発行・運営体制の抜本的強化（マイナンバー法、J-LIS法改正）

**公的給付の支給等の迅速かつ確実な実施のための預貯金口座の登録に関する法律案**

- ✓ 希望者において、マイナンバーからの登録及び金融機関窓口からの口座登録ができるようにする
- ✓ 緊急時の給付金や児童手当などの公金給付に、登録した口座の利用を可能とする

⇒ 国民にとって申請手続の簡素化・給付の迅速化

**預貯金者の意思に基づく個人番号の利用による預貯金口座の管理に関する法律案**

- ✓ 本人の同意を前提とし、一度に複数の預貯金口座への付番が行える仕組みや、マイナンバーからも登録できる仕組みを創設
- ✓ 相続時や災害時において、預貯金口座の所在を国民が確認できる仕組みを創設

⇒ 国民にとって相続時や災害時の手続負担の軽減等の実現

**地方公共団体情報システムの標準化に関する法律案**

- ✓ 地方公共団体の基幹系情報システムについて、国が基準を策定し、当該基準に適合したシステムの利用を求める法的枠組みを構築

⇒ 地方公共団体の行政運営の効率化・住民の利便性向上等

（出典）首相官邸ホームページ

### (3) 官民データ活用推進基本法

平成28年12月には、官民が保有する「データを流通・活用」することで、自立的で個性豊かな地域社会の形成、新事業の創出、国際競争力の強化などを旨とする「官民データ活用推進基本法」が制定されました。

「官民データ活用推進基本法」の第9条3項には、「市町村（特別区を含みます。）は、官民データ活用推進基本計画に即し、かつ、都道府県官民データ活用推進計画を勘案して、当該市町村の区域における官民データ活用の推進に関する施策についての基本的な計画を定めるよう努めるものとする。」とあり、市町村における「官民データ活用推進計画」の策定が努力義務と定められています。

次の5つの基本的な方針が示されており、計画的な取組が求められています。

#### 【個別施策の5本柱】

##### ① 行政手続等のオンライン化原則

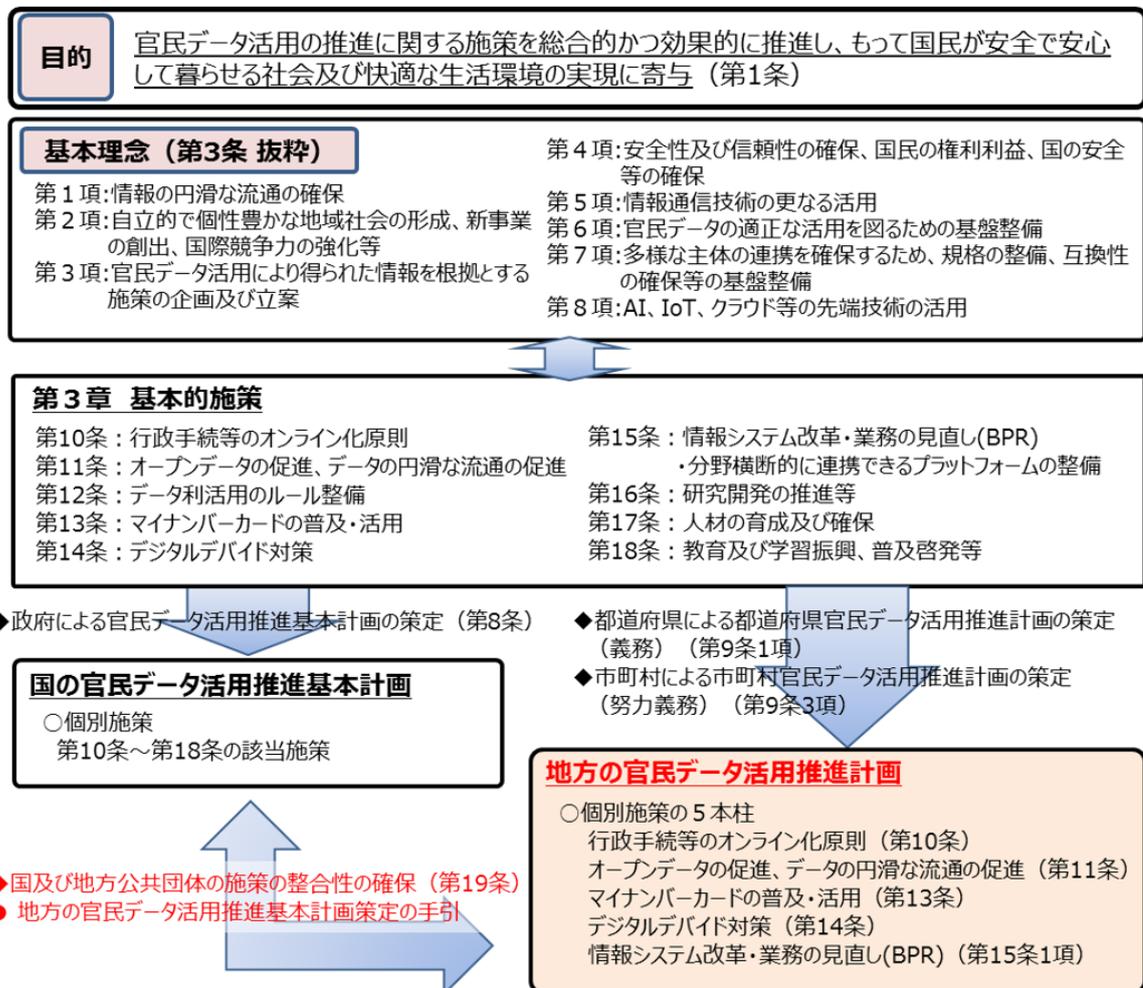
「すぐ使える」「簡単」「便利」な行政サービスを実現すること。あわせて、行政手続等におけるオンライン化の原則を実現すること。

##### ② オープンデータの促進、データの円滑な流通の促進

官民データを様々な主体が容易かつ安全に活用できるようにすること。

- ③ マイナンバーカードの普及・活用  
行政サービスにおけるマイナンバーカードの利用を促進するための具体的な施策を策定し、取り組むこと。
- ④ デジタルデバイド対策  
地理的な制約、年齢、身体的な条件その他の要因に基づく情報通信技術の利用の機会又は活用のための能力における格差の是正を図ること。
- ⑤ 情報システム改革・業務の見直し（BPR）  
行政サービスの利便性の向上や行政運営の効率化を図るため、総合的なデジタル化、業務の見直し（BPR）や情報システムの改革を推進すること。

■官民データ活用推進基本法と市町村官民データ活用推進計画の関係イメージ



（出典）官民データ活用推進基本計画実行委員会・地方の官民データ活用推進計画に関する委員会「市町村官民データ活用推進計画策定の手引」

#### (4) 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月の「デジタル社会の実現に向けた改革の基本方針」の閣議決定に伴い、政府は「デジタル・ガバメント実行計画」を改定し、「情報システム整備計画」（国の行政機関等が整備し、かつ、手続等に関する情報システムが対象。地方自治体のデジタル化に関する施策も記載）と合わせて、一体的な計画として見直しました。

これを受けて総務省は、「デジタル・ガバメント実行計画」の中において、自治体が重点的に取り組むべき事項を具体化した「自治体デジタル・トランスフォーメーション（DX）推進計画」を策定しました。同計画においては、次のような取組事項が示され、定められた目標時期までに計画的に実現する必要があります。

##### 【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の取組と併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

## 2 東京都のデジタル化の取組

東京都は、都におけるICT利活用の今後の展開として、平成29年12月に「東京都ICT戦略」を策定し、取り組むべき具体的事項や、実現に向けて検討すべき事項を示しました。

また、令和元年12月には、2040年代に目指す東京の姿として20の「ビジョン」と、その実現のために2030年に向けて取り組むべき20の「戦略」を示した「『未来の東京』戦略ビジョン」を策定した上で、デジタルの力で東京のポテンシャルを引き出し、都民が質の高い生活を送ることができる東京版 Society 5.0の「スマート東京」という概念を示しました。

### (1) 東京デジタルファースト推進計画

東京都における行政手続の原則デジタル化を徹底するべく、これまでの「オンライン通則条例」が令和2年10月に「東京デジタルファースト条例」へと抜本的に改正され、原則書面による行政手続から、いつでもどこでもデジタルで手続を完結できる環境を目指すために法律が整備されました。

また、東京デジタルファースト条例第4条に基づき、直ちにデジタル化が困難な手続についても着実かつ計画的にデジタル化を進めていくとともに、行政サービスの更なるQOS（クオリティ・オブ・サービス）向上のため、「東京デジタルファースト推進計画」が令和3年7月に策定されました。

本推進計画においては、令和3年度から令和5年度までの3か年を第一期計画期間として、内部手続を除いた各局等の都民や事業者と接点がある全ての手続を対象に、最終目標を100パーセントオンライン化とした上で、令和6年3月末までに70パーセントオンライン化することをKPI（政策評価指標）としています。

さらに、手続の性質及び利用者のニーズを踏まえ、手続に要する処理時間の短縮や申請等の受付時間の拡充、利用可能なデバイス等の多様化を始めとするQOS向上を加味したデジタル化の推進を目指すこととされています。

基本方針としては、「利用者中心のデジタル化」や、「デジタルデバイドの是正」等が掲げられています。

## ■東京デジタルファースト推進計画のQOS向上に資する取組分類

区分	説明(例示)
デバイス等の多様化	<ul style="list-style-type: none"> <li>スマートフォンによる申請、複数のブラウザで申請等を可能とする</li> <li>外国人利用者向けの申請画面等を多言語化 など</li> </ul>
初期設定の簡易化	<ul style="list-style-type: none"> <li>オンライン手続時の利用者情報の登録やID・パスワードの取得方法を簡易化 など</li> </ul>
入力の簡易化等	<ul style="list-style-type: none"> <li>質問に答えていくと申請書等が自動で作成される機能(チャットボット)の活用</li> <li>音声等による入力 など</li> </ul>
本人確認手法の見直し	<ul style="list-style-type: none"> <li>個人向けのマイナンバーカードの公的個人認証機能や法人向けのGビズIDの活用等の本人確認手法を多様化 など</li> </ul>
処理期間の短縮	<ul style="list-style-type: none"> <li>オンライン申請時の申請データを活用した自動処理など、書面による申請に比べて処理期間の短縮を実現</li> </ul>
来庁回数の削減	<ul style="list-style-type: none"> <li>書類の提出、受領や本人確認のために複数回の来庁が必要な手続について、書類のやり取りをオンラインで行うことで、来庁を本人確認時に限定する など</li> </ul>
受付時間の拡充	<ul style="list-style-type: none"> <li>窓口の開庁時間のみ受理する手続に関し、オンライン化により平日夜間・土日に申請書等を提出可能とする</li> <li>ヘルプデスク等の受付時間の拡大 など</li> </ul>
その他	<ul style="list-style-type: none"> <li>上記に該当しないもの(Webページのデザイン改善など、分かりやすく使いやすいユーザーインターフェースとすることも含む。)</li> </ul>

(出典) 東京デジタルファースト推進計画

## ■東京デジタルファースト推進計画の基本方針

**(1) 利用者中心のデジタル化**

- デザイン思考\*の行政サービス
- ワンスオンリー\*・ワンストップの推進
- モバイルファーストでのサービス提供

**(2) デジタルファーストを旨とする行政手続き**

**(3) 情報システムの整備等**

**(4) デジタルデバイド\*の是正**

**(5) 区市町村との連携・協力等**

**(6) 政策連携団体のデジタル化**

**【\*デザイン思考】**  
ユーザー目線に基づく政策・サービスを創出すること

**【\*ワンスオンリー】**  
一度提出した情報は、同一の内容の情報の提供を要しないものとする

**【\*デジタルデバイド】**  
インターネットやパソコン等の情報通信技術を利用できる者と利用できない者との間に生じる格差

(出典) note #シン・トセイ 都政の構造改革推進チーム(東京都 公式)

### (2) スマート東京実施戦略

令和元年に策定された「『未来の東京』戦略ビジョン」において示された、「スマート東京」の概念の実現に向けた施策を具体化・加速化させるため、「スマート東京実施戦略」を令和

2年2月に策定し、都庁横断的な取組が推進されています。

本戦略では、戦略ビジョンで示した「スマート東京・TOKYO Data Highway 戦略」を実現するため、スマート東京の目指す姿をより具体的にするとともに、令和2年度の事業内容をテーマ別に紹介し、取組の具現化・加速化を目指すこととされています。



(出典) スマート東京実施戦略 ～東京版 Society 5.0 の実現に向けて～

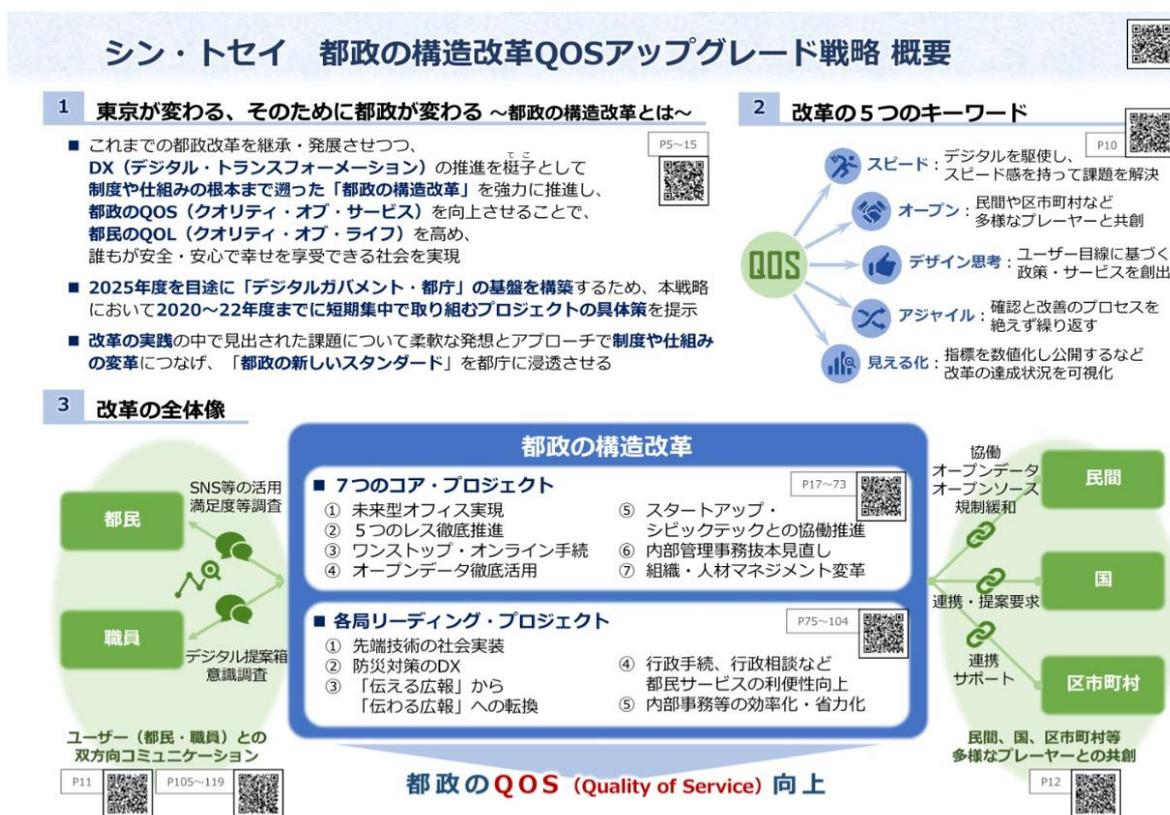
取組方針としては、次の3つの柱を立てて施策を展開しています。

- ① 「電波の道」で「つながる東京」(TOKYO Data Highway)  
「電波の道」で、いつでも、誰でも、どこでも「つながる東京」を実現する。
- ② 公共施設や都民サービスのデジタルシフト(街のDX)  
データ共有と活用の仕組みをつくり、行政サービスの質を向上させる。
- ③ 都庁のデジタルシフト  
都庁のデジタル・トランスフォーメーションを強力に進める。

(3) シン・トセイ

これまでの都政改革を継承・発展させつつ、デジタル・トランスフォーメーションの推進を梃子として制度や仕組みの根本まで遡った「都政の構造改革」を強力に推進し、都政のQOSを向上させることで、都民のQOL（クオリティ・オブ・ライフ）を高め、誰もが安全・安心で幸せを享受できる社会を実現するため、令和3年3月に「シン・トセイ 都政の構造改革 QOSアップグレード戦略」が策定されました。

『未来の東京』戦略ビジョン』では、目指す2040年代の東京の姿を描いていますが、その実現に向けた都政の構造改革の道筋を示すものです。2025年度を目途に「デジタルガバメント・都庁」の基盤を構築するため、本戦略では、2020～22年度までに短期集中で取り組む具体策を盛り込んだ7つの「コア・プロジェクト」と5つのテーマ別に「各局リーディング・プロジェクト」を示しています。



(出典) シン・トセイ 都政の構造改革QOSアップグレード戦略

### 3 他自治体のデジタル化の取組

急速に進展する情報技術を活用することにより、自治体内部の効率化や地域課題の解消を目指した様々な取組が、全国の自治体にて新しく検討・実現されています。本市のデジタル化に関する取組や施策を検討する上でも、次に記載した他自治体における先行事例を参考としました。

#### (1) 市町村官民データ活用推進計画策定の手引に記載された事例

平成28年12月に制定された「官民データ活用推進基本法」において、市町村（特別区を含みます。）に対し、「市町村官民データ活用推進計画」の策定が努力義務とされており、それを受けて、平成29年10月には「市町村官民データ活用推進計画策定の手引」が公開されました。

「市町村官民データ活用推進計画」においては、①行政手続等のオンライン化原則、②オープンデータの促進、③マイナンバーカードの普及・活用、④デジタルデバйд対策、⑤情報システム改革・業務の見直し（BPR）の5つの官民データ活用推進に関する施策の基本的な方針が示されました。本手引の中には、これらを実現するための取組（施策）の具体的な事例（約50件）が、5つの基本的な方針とその他の6つの分類で示されています。

##### ① 行政手続等のオンライン化原則

- ・ 行政手続のオンライン化
- ・ マイナポータルの活用による各種申請の電子化の促進
- ・ 住民税の特別徴収税額通知（特別徴収義務者用）の電子化 等

##### ② オープンデータの促進

- ・ 各種保有情報等に係るオープンデータ化の促進
- ・ 地方公共団体向けの研修等を通じたオープンデータ化の推進
- ・ ICTを活用した歩行者移動支援の普及促進に向けた取組の推進 等

##### ③ マイナンバーカードの普及・活用

- ・ コンビニ交付サービスの導入及び発行証明書類の拡大
- ・ マイナンバーカードの取得率及び住民利便性の向上
- ・ 窓口業務に関するBPRの推進 等

##### ④ デジタルデバйд対策

- ・ プログラミングなどICTに関する地域における学習環境づくり
- ・ IoT地域実装による地域課題解決・地域活性化の実現

- ・防災拠点等における Wi-Fi 環境の整備推進 等

⑤ 情報システム改革・業務の見直し（BPR）

- ・業務のデジタル化、ペーパーレス化の推進
- ・利用者中心の業務改革（BPR）の推進
- ・システム構築における民間サービス利用等の促進 等

⑥ その他

- ・医療分野の研究開発に資するための匿名加工医療情報の積極的な活用
- ・非識別加工情報の提供の仕組みの導入
- ・IoTを活用した地域観光の推進 等

(2) 地方における官民データ活用と情報化推進の事例集

平成29年10月の「市町村官民データ活用推進計画策定の手引」に合わせて、「地方における官民データ活用と情報化推進の事例集」も同時に公開されました。この事例集には、「策定の手引」の事例に加えて、当初は全体で約60件の事例が示されていましたが、その後の改訂により、約80件にまで拡張されています。「策定の手引」と同様に、5つの基本的な方針にその他をあわせた6分野について事例が紹介されています。

(3) 総務省 ICT 地域活性化事例100選

総務省のホームページ上にある「ICT地域活性化ポータル」は、ICTを利用した地域活性化の事例が収集・公開されています。教育、医療・介護・健康、子育て、働き方、防災、農林水産業、地域ビジネス、観光、官民協働サービス、スマートシティ、IoT基盤など、「地方における官民データ活用と情報化推進の事例集」よりも幅広い分野、分類での事例が紹介されています。

# 1 市民アンケートの分析結果

## (1) 概要

本計画の策定に当たり、市民のインターネットや情報機器の利用状況、本市の行政サービスの利用状況等について把握するため、市民アンケートを実施しました。

### ア 調査方法

18歳以上の市民3,000人（無作為抽出）を対象に書面配布、書面又は電子申請で回答

### イ 調査期間

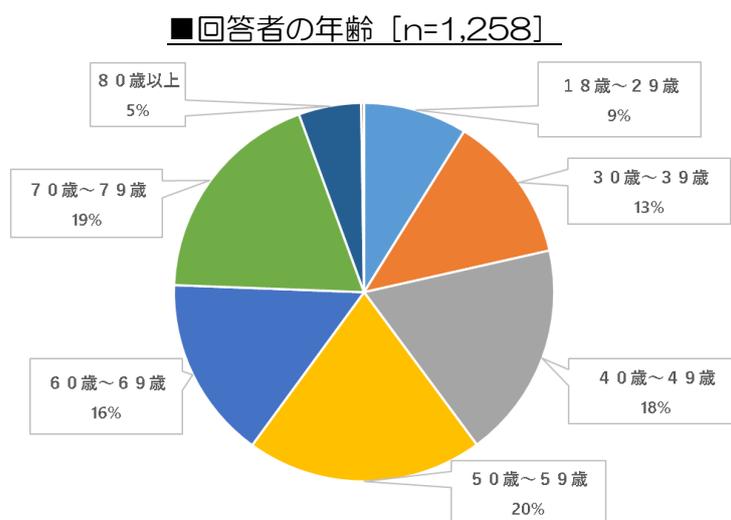
令和3年5月28日（金） ～ 令和3年6月11日（金）

### ウ 回答状況

対象数3,000人 有効回答数1,258通 回答率41.9パーセント

### エ 回答者の傾向

回答者の年代では、40歳代から70歳代が全体の約7割を超えており、前回調査時ではほとんど未回答であった80歳代の方から70人近く回答をいただくなど、全体的に高齢の方の人数割合が高い回答傾向となりました。



## (2) 調査結果

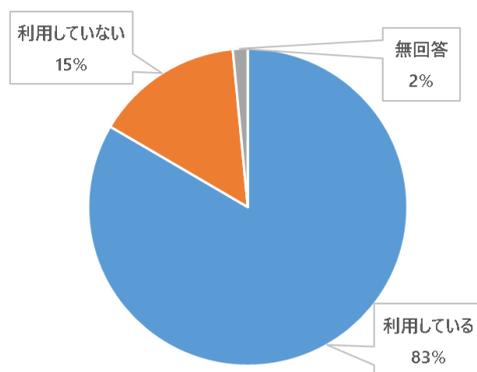
### ア インターネットや情報機器の利用状況等

#### ① インターネットの利用

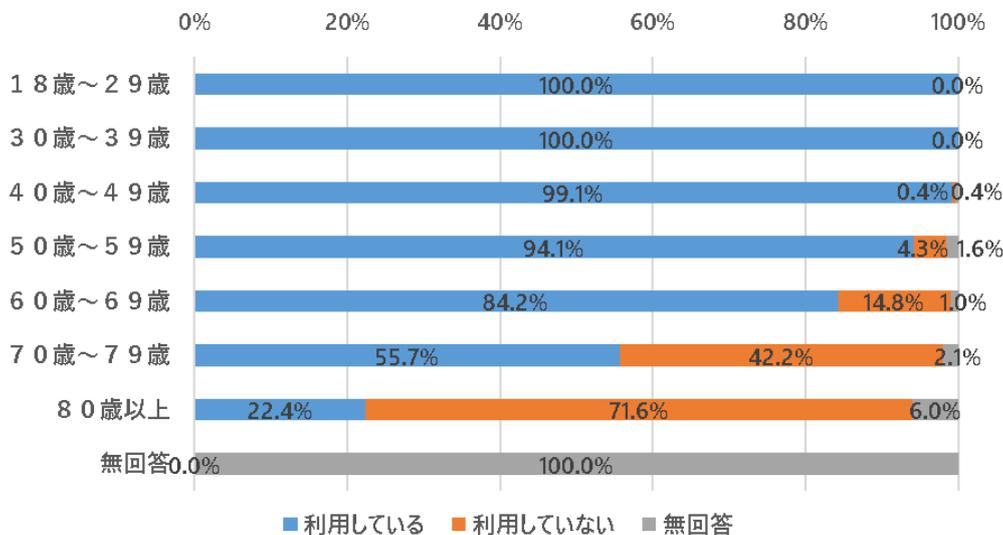
日常的にインターネットを利用している方の割合は、83.5パーセントでした。「令和3年版情報通信白書」（総務省発行）では、インターネットの利用率は83.4パーセントであり、ほぼ全国平均であるといえます。

年代別では、18歳から40歳代まではほぼ100パーセント、50歳代では90パーセント台、60歳代では80パーセント台という非常に高い利用率となっています。70歳代以上はインターネットの利用が大幅に減少する傾向にありますが、70歳代では50パーセント台、80歳以上では20パーセント台となっており、前回調査（70歳代が40パーセント台、80歳以上が0パーセント）と比較して、高齢の方の利用率が増加しています。

■インターネットの利用状況（全体）[回答者 n=1,258]



■インターネット利用状況（年代別）[回答者 n=1,258]



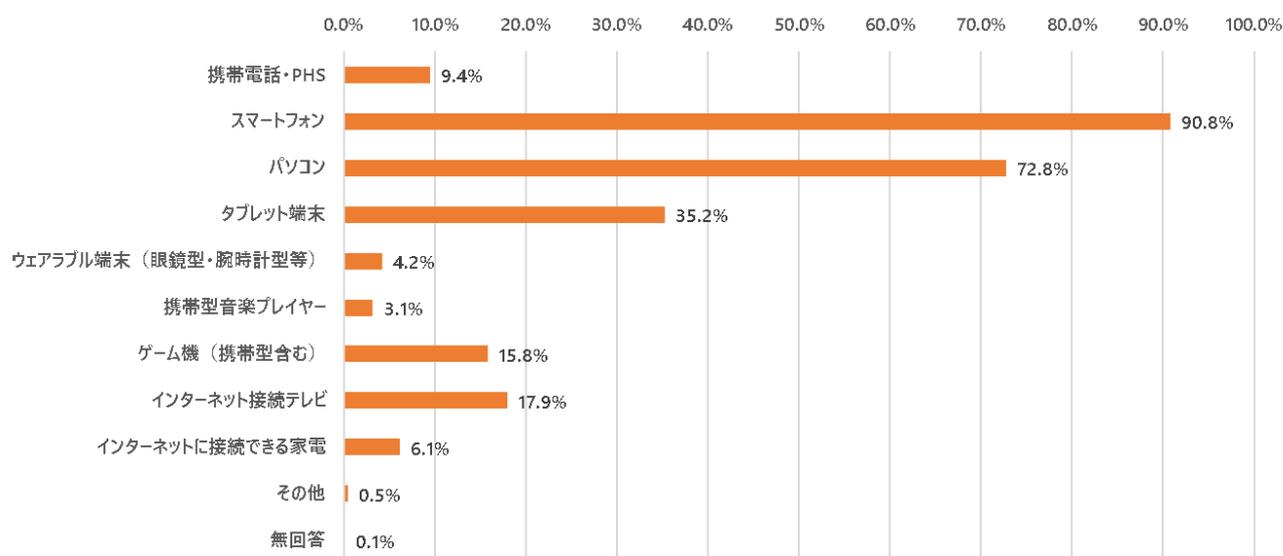
## ② インターネットへの接続機器

インターネットを使用する際に使用する機器は、スマートフォンが90.8パーセント、パソコンが72.8パーセント、タブレット端末が35.2パーセントという結果でした。

前回調査との比較では、パソコンの利用者が5.0パーセント減っている一方で、スマートフォンの利用者が13.7パーセント増え、最も使用されている機器となりました。タブレット端末の利用者も8.6パーセント増えていることから、モバイル端末への移行が進んでいることが分かります。

また、ゲーム機やインターネット接続テレビの使用が約10パーセント増え、新たにウェアラブルカメラやインターネット接続家電の使用についても約5パーセント回答があるなど、インターネット接続機器の多様化も進んでいることが分かります。

■インターネット接続機器 [回答者 n=1,050]



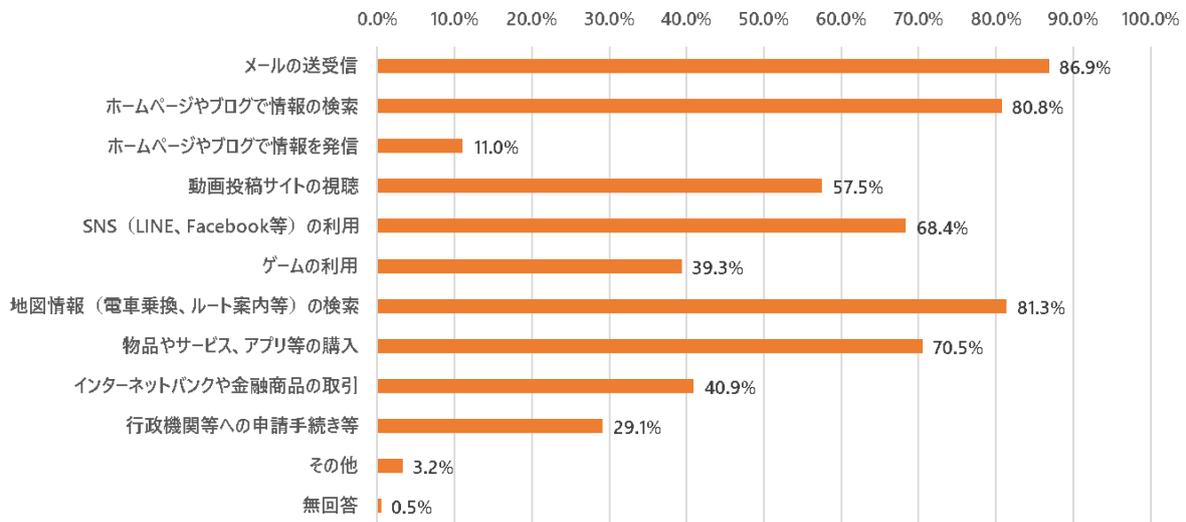
## ③ インターネットの利用目的

インターネットを利用する目的は、最も多い「メールの送受信」の86.9パーセントに続いて、「地図情報の検索」が81.3パーセント、「ホームページやブログでの情報検索」が80.8パーセントとなっており、3つの利用目的とも前回調査において上位の利用目的でしたが、それぞれが更に15パーセント程度増えています。

また、「動画投稿サイトの視聴」、「SNSの利用」、「物品やサービス、アプリ等の購入」、及び「インターネットバンクや金融商品の取引」においては、それぞれ25パーセント前後も増えています。

なお、「行政機関等への申請手続き等」については、前回調査の15.6パーセントから29.1パーセントへと増えています。

### ■インターネットの利用目的 [回答者 n=1,050]

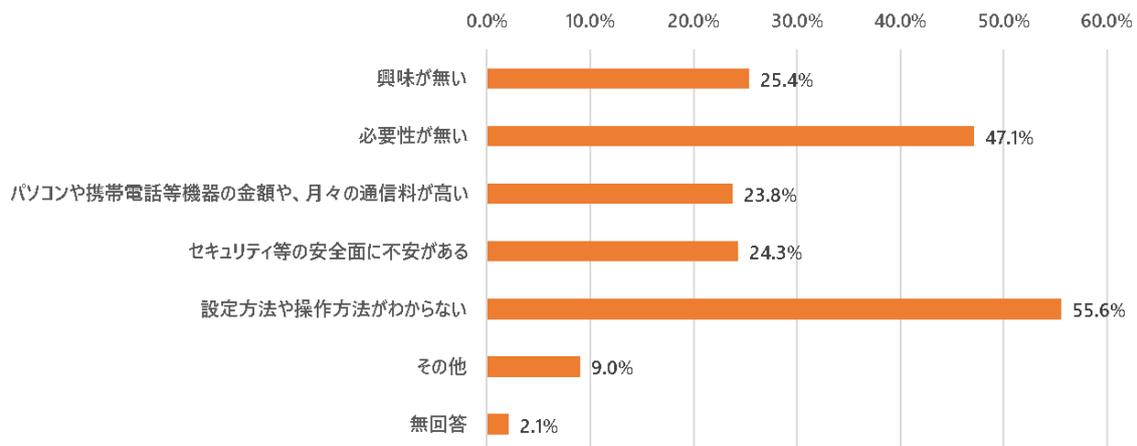


#### ④ インターネットを利用しない理由

インターネットを利用していない理由として、約半数 (47.1パーセント) の方が「必要性が無い」と回答しています。一方で、「設定方法や操作方法がわからない」と回答された方が、前回調査の38.0パーセントから55.6パーセントへと増え、最も多い利用しない理由となりました。

「その他」としては、機器を所有していない、同居人の利用で十分、身体的な不自由 (視力が悪いなど) により使用できないといった回答がありました。

### ■インターネットを利用しない理由 [回答者 n=189]



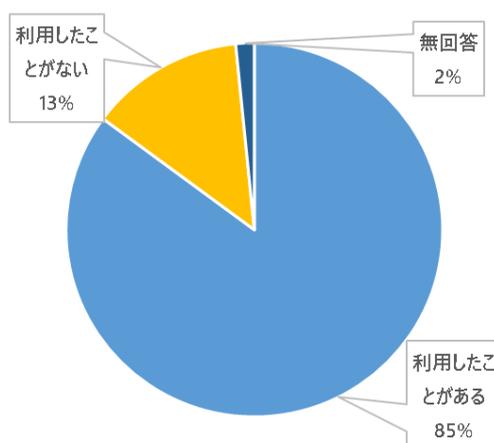
## イ 買物時の支払方法等

日常の買物や飲食などの支払（オンラインショッピングは除く）における現金以外の支払方法として、「クレジットカード・デビットカード」、「電子マネー（Suica、PASMO、nanaco、WAON、楽天Edy、i D、QUICKPayなど）」及び「モバイル決済（PayPay、LINEPay、d払い、楽天ペイ、ファミペイ、おサイフケータイ、ApplePayなど）」、「その他」の利用経験、今後の利用意向、また、現金以外の支払方法に対して感じる不安や問題点について調査しました。

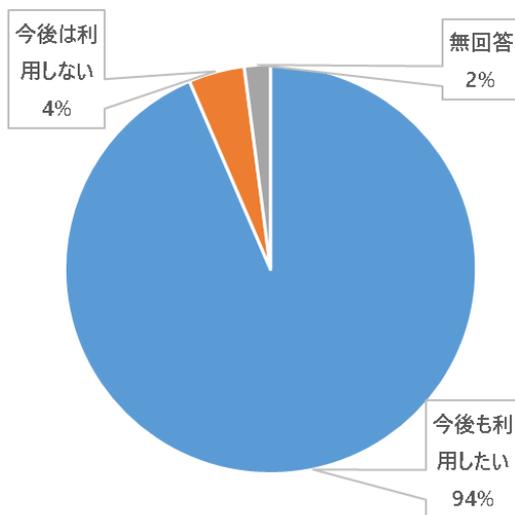
### ① クレジットカード・デビットカード

「利用したことがある」の回答が85.1パーセントを占めており、最も多い支払方法となりました。また、93.6パーセントが今後も利用したいと回答しています。

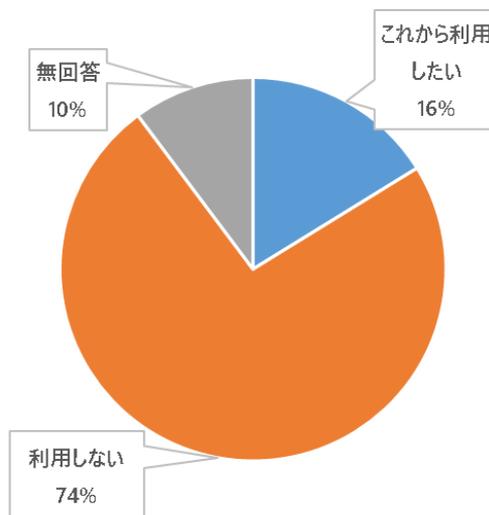
#### ■クレジットカード・デビットカードの利用経験 [回答者 n=1,258]



#### ■利用経験あり：今後の利用意向 [回答者 n=1,071]



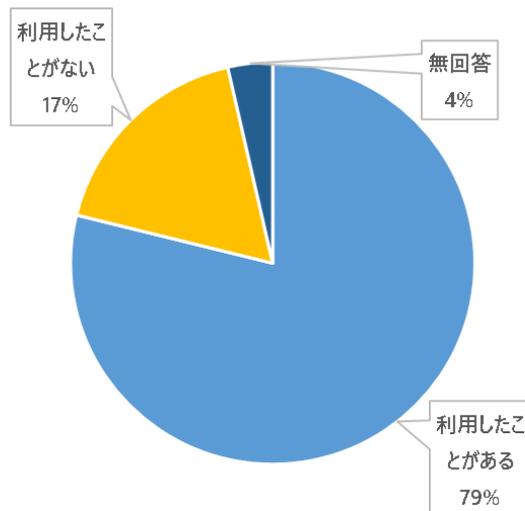
#### ■利用経験なし：今後の利用意向 [回答者 n=167]



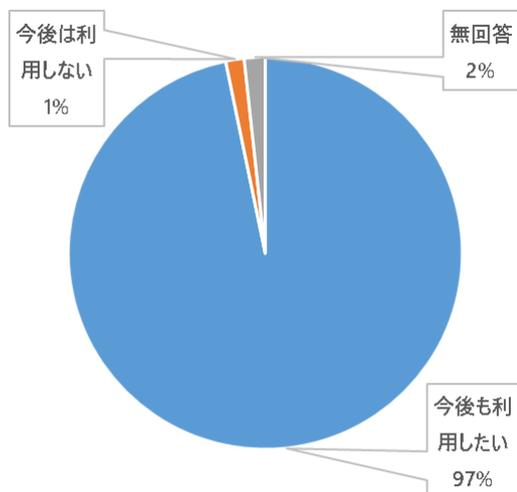
② 電子マネー（Suica, PASMO, nanaco, WAON, 楽天Edy, i D, QUICKPay など）

「利用したことがある」の回答が78.9パーセントを占めており、クレジットカード・デビットカードに次いで多い支払方法となりました。また、「今後も利用したい」と回答した割合が96.8パーセントを占めており、クレジットカード・デビットカードより若干高くなっています。

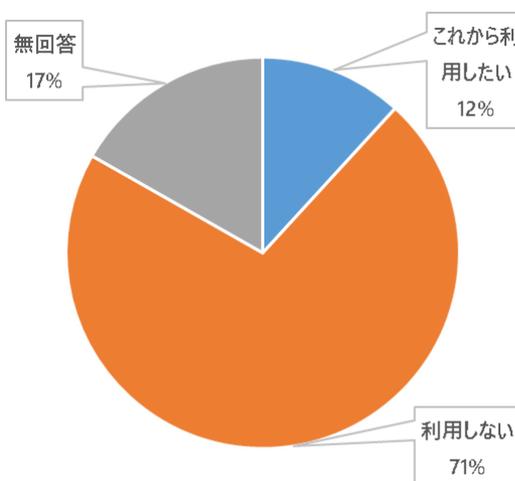
■電子マネーの利用経験 [回答者 n=1,258]



■利用経験あり：今後の利用意向 [回答者 n=992]



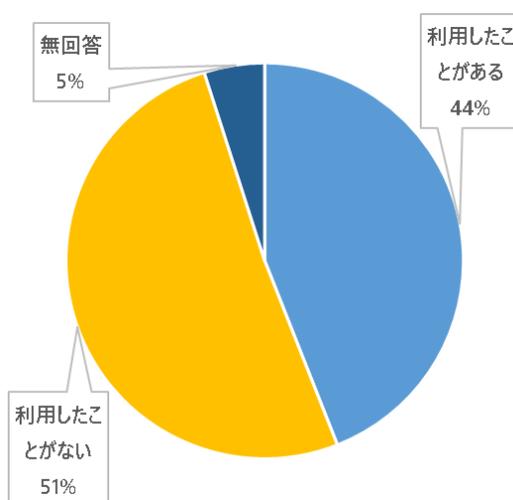
■利用経験なし：今後の利用意向 [回答者 n=221]



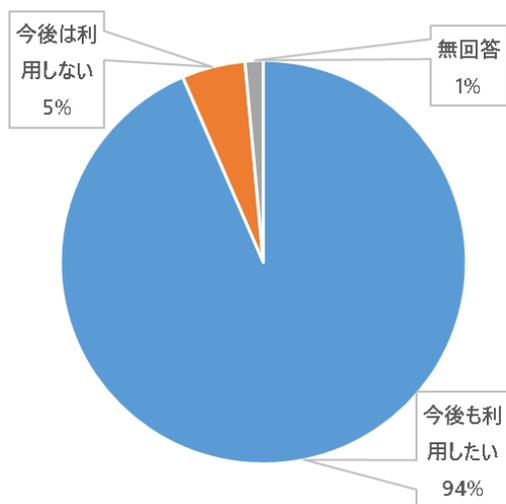
③ モバイル決済（PayPay, LINEPay, d払い, 楽天ペイ, ファミペイ, おサイフケータイ, ApplePay など）

「利用したことがある」の回答が44.0パーセントを占めており、半数に届かず最も少ない支払方法となりました。また、「今後も利用したい」と回答した割合が93.5パーセントを占めており、クレジットカード・デビットカードと同等になっています。さらに、利用経験なしで新しく利用を始めたいという回答は19.8パーセントとなっており、最も多くなりました。

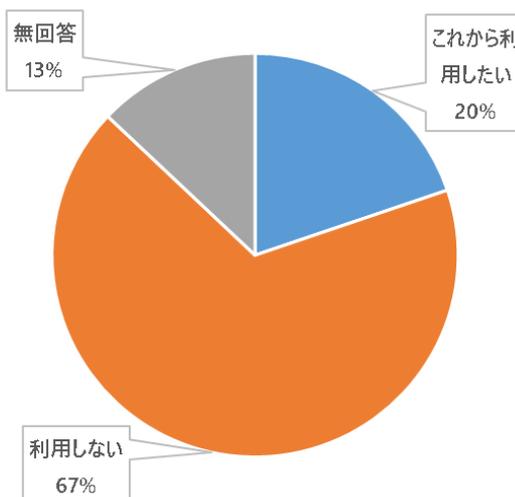
■モバイル決済の利用経験 [回答者 n=1,258]



■利用経験あり：今後の利用意向 [回答者 n=554]



■利用経験なし：今後の利用意向 [回答者 n=642]



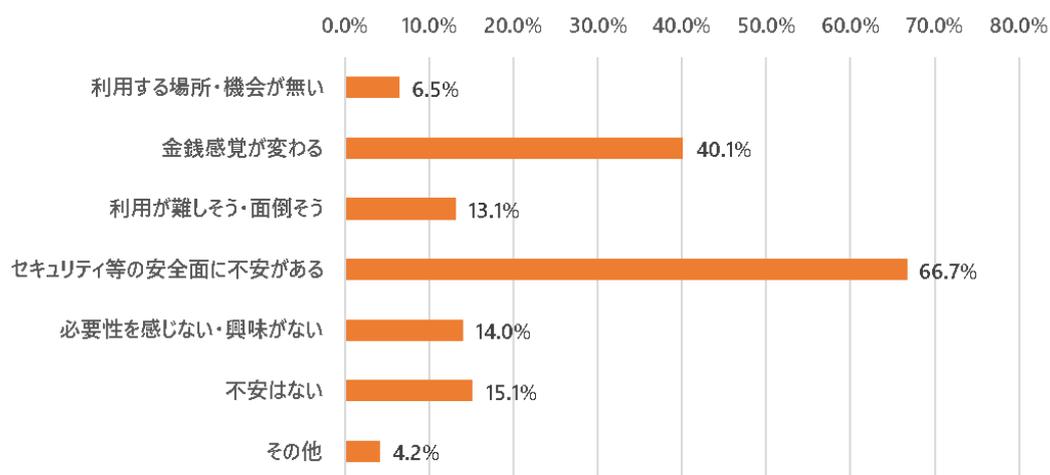
※ 上記の3つ以外のその他の支払方法については、商品券、図書券、QUOカード、PayPal、ポイント払い、スーパー固有の電子マネー、暗号資産（仮想通貨）などの回答がありました。

#### ④ 現金以外の支払方法に対する不安や問題点

現金以外の支払方法に対する不安や問題点として、半数以上である66.7パーセントの方が「セキュリティ等の安全面に不安がある」と回答しています。また、「金銭感覚が変わる」と回答された方が、次いで40.1パーセントと多くなっています。

「その他」としては、種類が多すぎる、店舗により利用可否が異なる、停電・電池切れやシステム不具合による利用不可といった回答がありました。

##### ■現金以外の支払方法に対する不安や問題点 [回答者 n=1,241]



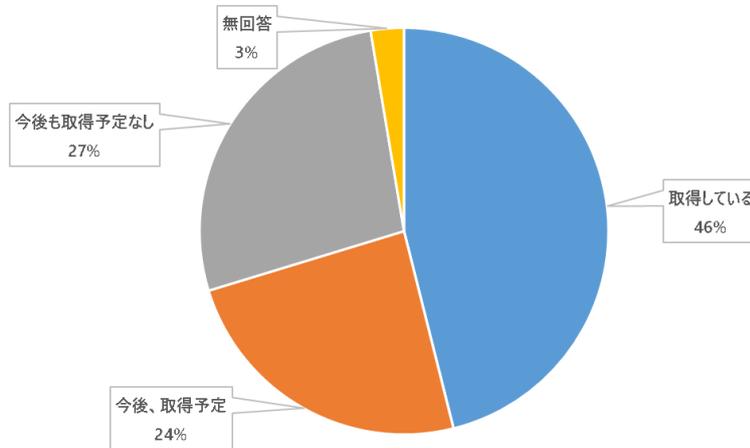
#### ウ マイナンバーカードの取得状況等

##### ① マイナンバーカードの取得状況

回答者全体のうち、マイナンバーを取得されている方の割合は46.1パーセントでした。令和3年10月1日現在のマイナンバーカードの交付状況において、本市は38.0パーセントとなっており、全国平均の38.4パーセントを若干下回る状況となっています。

アンケート回答者に限っては、「今後、取得予定」の回答と合わせた場合、将来的な取得率は約70パーセントに増えることになります。

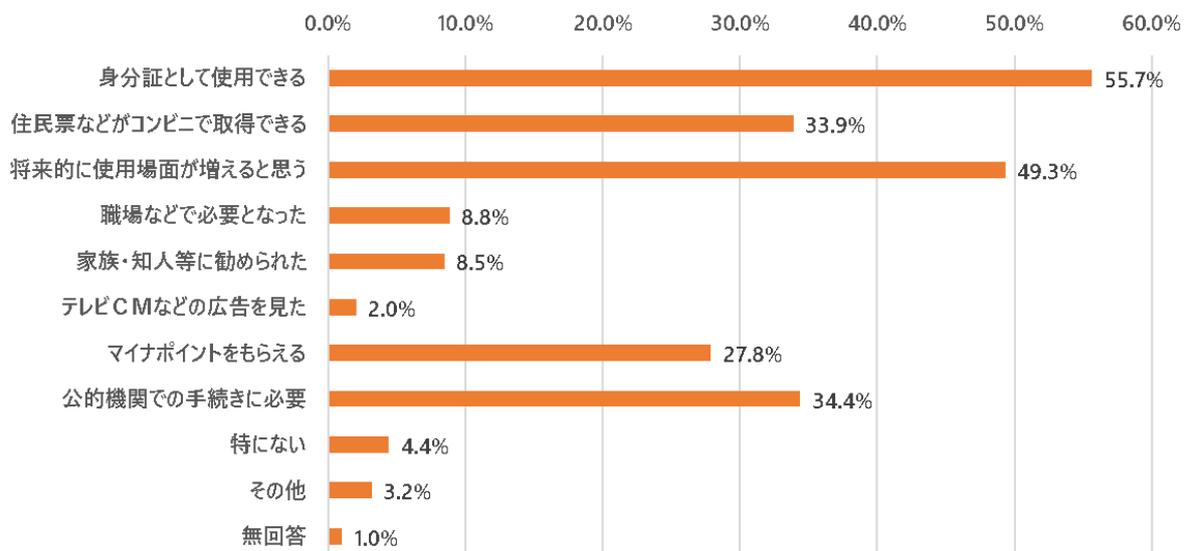
■マイナンバーカードの取得状況 [回答者 n=1,258]



② マイナンバーカードを取得した（する）理由

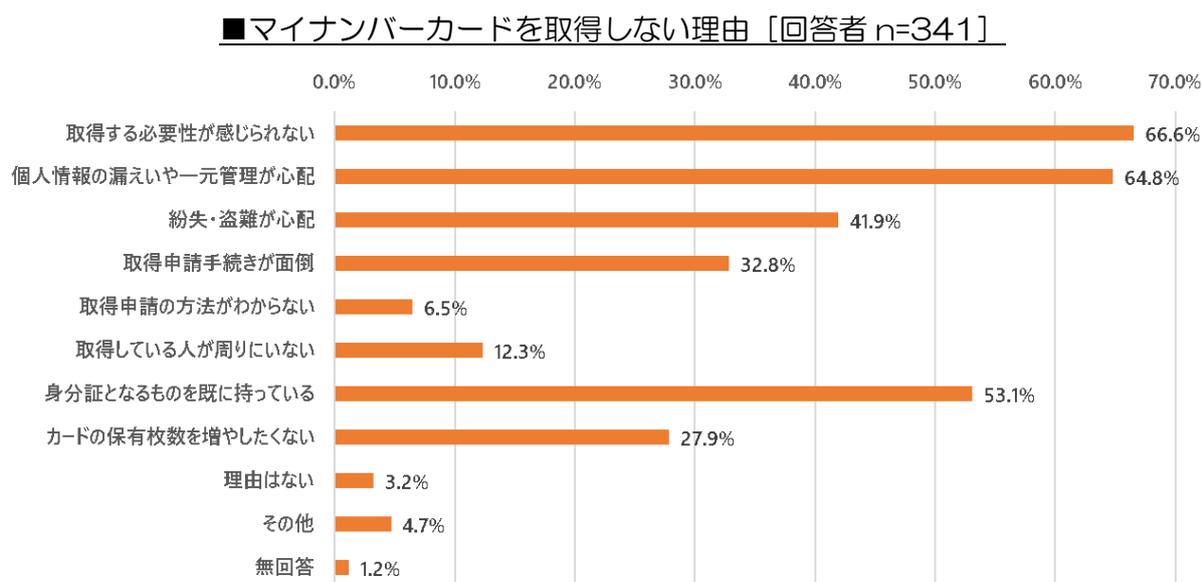
マイナンバーを取得した又は取得する理由は、最も多い「身分証として利用できる」の55.7パーセントに続いて、「将来的に使用場面が増えると思う」の49.3パーセント、「公的機関での手続きに必要」の34.4パーセント、「住民票などがコンビニで取得できる」の33.9パーセントが主な回答となっています。

■マイナンバーカードを取得した（する）理由 [回答者 n=884]



### ③ マイナンバーカードを取得しない理由

マイナンバーカードを取得しない理由として、3人に2人（66.6パーセント）の方が「必要性が感じられない」と回答しています。次いで、ほぼ同率で「個人情報の漏えいや一元管理が心配」が64.8パーセント、「身分証となるものを既に持っている」が53.1パーセントとなっています。

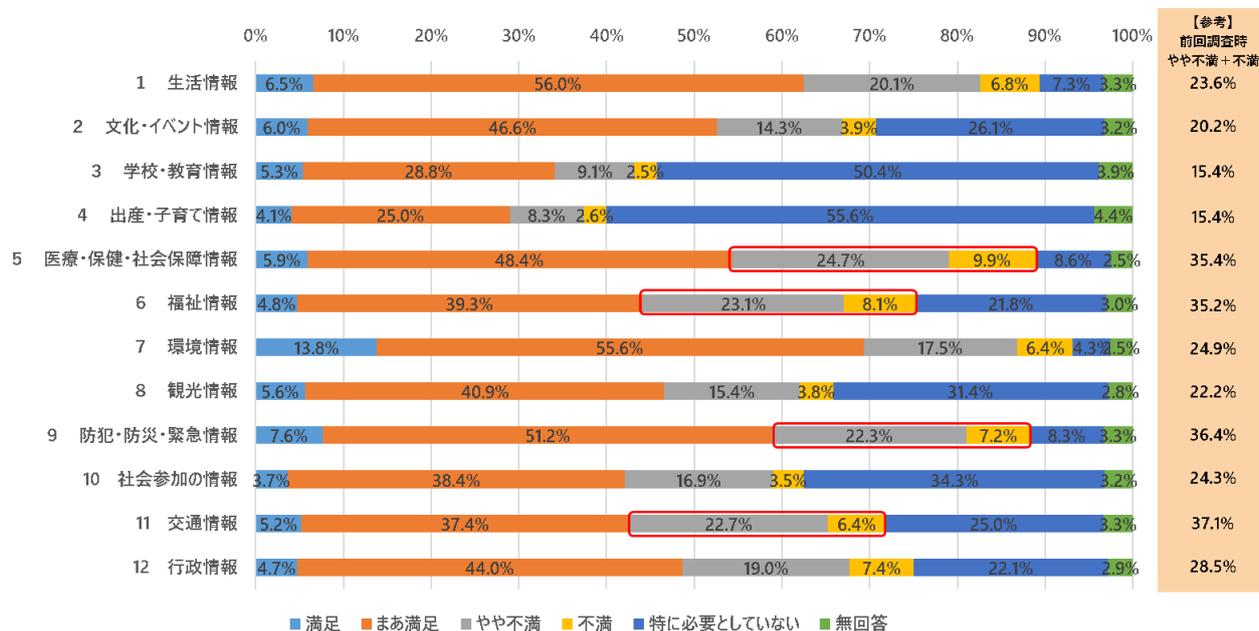


### エ 行政や地域の情報入手に関する満足度

行政や地域の情報入手に関する満足度は、情報を「特に必要としていない」と回答した方を含めなければ、半数以上の方が、現状の情報取得状況について「満足・まあ満足」と回答していることが分かります。

「医療・保健・社会保障情報」、「福祉情報」、「防犯・防災・緊急情報」、「交通情報」の4項目については、「やや不満・不満」の割合がそれぞれ34.7パーセント、31.2パーセント、29.5パーセント、29.1パーセントと他の項目より高くなっていますが、いずれの項目も前回調査の35パーセント強より改善されています。

## ■必要な情報の取得状況 [回答者 n=1,239]

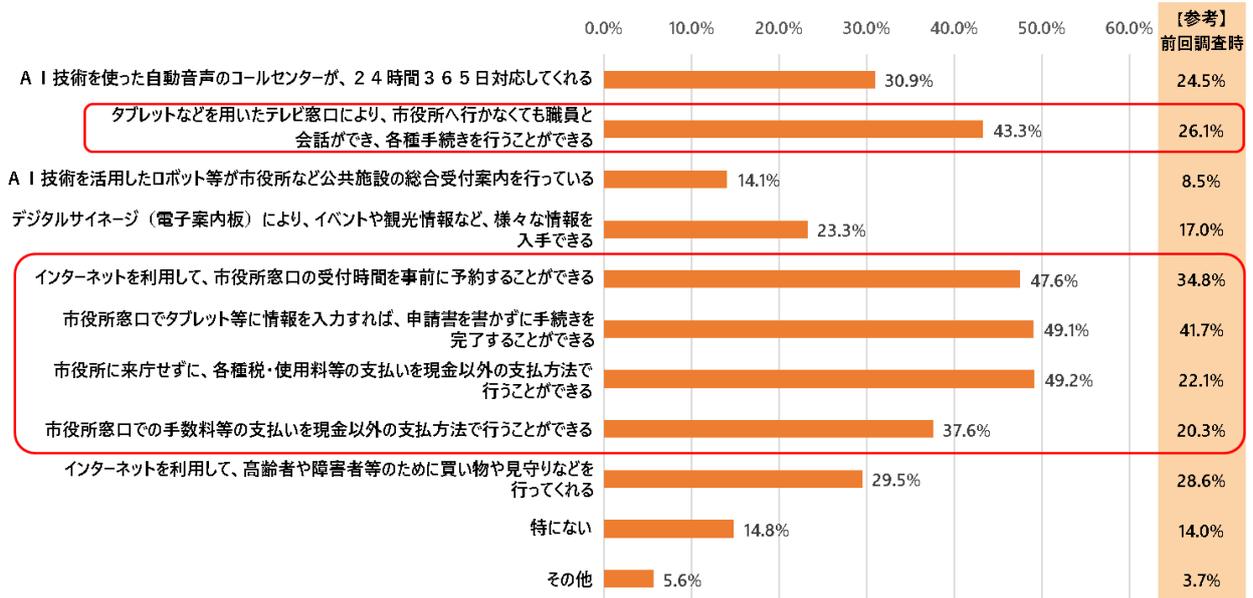


## オ 府中市の行政サービスの今後の要望など

### ① 今後期待する情報技術を活用したサービス

「市役所に来庁せずに、各種税・使用料等を現金以外の支払方法で支払うことができる」が49.2パーセント、「市役所窓口でタブレット等に情報を入力すれば、申請書を書かずに手続きを完了することができる」が49.1パーセント、「インターネットを利用して、市役所窓口の受付時間を事前に予約することができる」が47.6パーセント、「タブレットなどを用いたテレビ窓口により、市役所へ行かなくても職員と会話ができ、各種手続きを行うことができる」が43.3パーセント、次いで「市役所窓口での手数料等の支払いを現金以外の支払方法で行うことができる」が37.6パーセントなど、市役所窓口での手続やサービスに関する回答が高く、また、前回調査と比較して大きく伸びています。

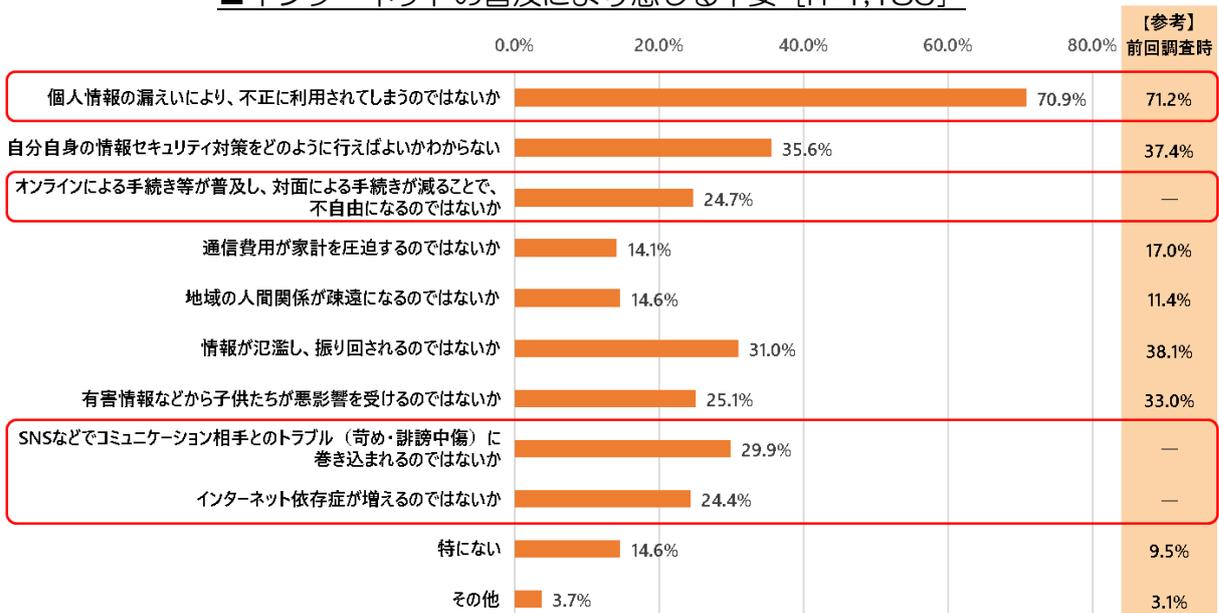
## ■ 今後活用を期待するICTサービス [回答者 n=1,203]



## ② インターネットの普及により感じる不安

「個人情報の漏えいにより、不正に利用されてしまうのではないかと」が70.9パーセントで最も高くなっています。なお、既存の選択肢に関しては、前回調査と比較して、各設問に対する回答割合について、大きな変動は見られませんでした。新規の選択肢（対面での手続きが減る、SNSなどでのコミュニケーションでトラブル被害に遭う、インターネット依存症が増える）に関しては、約25～30パーセントの方が不安を感じると回答しています。

## ■ インターネットの普及により感じる不安 [n=1,186]



## 2 職員アンケートの分析結果

市民アンケートと並行して、本市のデジタル化に関して今後どのような取組が必要になると考えているか、職員に対してアンケートを行い、13の部署から17の取組について回答が得られました。

### ■本市職員が今後必要と考えるデジタル化に関する取組

No.	課名	取組の概要
1	広報課	【市ホームページのリニューアル】 メール配信サービスやSNSとの連携を図り、マルチメディアによる情報発信を実現することで、市民が市政情報をより得やすくなる。
2	情報管理課	【税や介護保険料等の料金の支払におけるキャッシュレス決済の拡充】 「クレジットカード決済」、「ペイジー決済」、「2次元コード決済」等のキャッシュレス決済の拡充を行う。
3		【マイナンバーカードの普及・活用に向けた検討】 国や他自治体の動向、市民ニーズ等を踏まえながら、マイナンバーカードの普及・活用に向けた検討を行っていく。
4		【新庁舎建設に伴う情報化の推進】 新庁舎における来庁者が庁舎内外でインターネットを利用できる無料公衆無線LANの整備、各種窓口におけるタブレット端末を用いた各種情報の提供や多言語通訳等を行う。
5		【新庁舎における情報システム、デジタル基盤の最適化】 ①新たな情報システム、デジタル基盤を利用した多様な働き方の環境整備、業務効率化及び業務負担の削減 ②情報セキュリティ対策の最適化
6	防災危機管理課	【新防災システムの導入】 発災時における情報の収集とその管理、情報連絡の迅速化及び効率化を図る。 ①大量の被害情報や避難所情報を処理・集約・整理する機能 ②情報の自動集計及び地図表示により視覚化する機能 ③複数の情報連絡手段の確保、映像情報の活用など
7	総合窓口課	【総合窓口のデジタル化】 ①混雑状況可視化システムの導入検討 ②申請書の電子化 ③窓口業務の一部におけるオンライン予約システムの導入検討
8	保険年金課	【特定保健指導の参加勧奨におけるSMSの利用とWeb申込の導入】 長期的展望として、国保保健事業対象者や特定健診対象者に対し、SMSによる参加・受診勧奨を行う。
9	納税課	【キャッシュレス決済による市税納付】 LINEPay や PayPay 等、アプリを利用したキャッシュレス決済による納付手段を増やすことにより、市民サービスの向上、納付時の接触機会を低減させる。
10		【「官公庁オークション」サービスの利用】 インターネット公売を導入することにより、様々な財産の換価手続が可能となる。また、財産の性質により、競り売りを採用した場合には、より高い買受申込が期待できる。

No.	課名	取組の概要
11	環境政策課	<p>【工場・指定作業場届出書類のデジタル管理】</p> <p>①工場、指定作業場台帳のデジタル管理</p> <p>②申請方法の完全デジタル化（ホームページ等に必要事項を入力することで、申請様式が自動的に完成するフォームを作成する。）</p>
12	美術館	<p>【美術館教育普及プログラムのオンライン化】</p> <p>①ワークショップの配信及び通信プログラム</p> <p>②ホームページでの美術鑑賞の学習コンテンツ</p> <p>③展覧会や公開制作などイベントのライブ配信</p> <p>④学校と連携した美術鑑賞教室のオンライン実施</p>
13	子ども家庭支援課	<p>【Web予約システムの導入】</p> <p>予約状況に合わせて効率的に職員を配置することで市民サービスを向上させる。</p>
14	公園緑地課	<p>【市内の公園情報の発信、市民との情報共有による魅力向上】</p> <p>無料の公園アプリの導入により、市民による写真や公園情報の投稿及び共有を可能とすることで市内の公園の魅力を向上させる。</p>
15	下水道課	<p>【下水道台帳の公開】</p> <p>ホームページ上で、電子データやオープンデータにより閲覧又は取得を可能とすることで市民の利便性を図る。</p>
16	選挙管理委員会事務局	<p>【不在者投票の投票用紙等のオンライン請求】</p> <p>不在者投票における選挙人の利便性を向上させる。</p>
17	議会事務局 庶務課・議事課	<p>【議会のICT環境の整備】</p> <p>議会及び議員の活動を効率化、迅速化するためにICTを活用することにより、円滑な議会運営、充実した議員活動につなげるとともに事務のスリム化を図っていく。</p>

また、「第7次府中市総合計画」における施策案の中で、デジタル化に関連すると考えられる取組の抽出を行いました。さらに、抽出した取組と職員から意見聴取した取組について担当部署にヒアリングを実施し、本計画における取組として含めるべきか、実施内容の具体性・実現性の評価を行いました。

## 1 前計画の分析結果

前計画では、「第6次府中市総合計画後期基本計画」の実現に向けて、「市民のための情報化」及び「行政内部の情報化」の大きく2つに分けて整理された情報化施策に取り組んできました。

前計画における課題を再確認するため、分析を行った結果、恒久的な対応が必要と考えられるものについては、本計画においても引き続き取組を進めていきます。

### ■前計画における施策の評価

大分類	小分類	No.	施策名	担当課	評価	本計画の施策番号
市民のための情報化	①行政手続・市民サービス	1	窓口業務の効率化	総合窓口課	継続	施策番号Ⅰ-1-②
		2	マイナンバーカードの普及・活用	情報管理課	継続	施策番号Ⅰ-3-①
		3	インターネットを活用した申請・届出等の拡充	情報管理課	継続	施策番号Ⅰ-1-①
				健康推進課	完了	—
				子育て応援課	完了	—
		4	電子納付サービスの導入	情報管理課	継続	施策番号Ⅰ-1-③
				納税課	継続	同上
		5	新庁舎建設に伴う情報化の推進	新庁舎建設推進室	完了	—
				情報管理課	継続	施策番号Ⅱ-3-①
		6	アプリ等の活用	ごみ減量推進課	完了	—
				子ども家庭支援課	完了	—
		7	地域課題解決システム（仮称）の導入	情報管理課	完了	—
		8	無料公衆無線LANの拡充	情報管理課	完了	—
9	市立小・中学校における情報化の推進	指導室	完了	—		
		学校施設課	完了	—		

大分類	小分類	No.	施策名	担当課	評価	本計画の施策番号
市民のための情報化	②情報提供・発信	10	各種情報提供・発信の拡充	広報課	継続	施策番号Ⅰ-2-①
				協働推進課	完了	—
				観光プロモーション課	完了	—
				ふるさと文化財課	完了	—
				指導室	完了	—
		11	オープンデータの推進	情報管理課	継続	施策番号Ⅰ-4-①
		12	多言語対応の拡充	政策課	完了	—
				子育て応援課	完了	—
		13	大規模災害を見据えた情報化の推進	防災危機管理課	完了	—
		行政内部の情報化	①庁内情報システム	14	基幹システムの更改	情報管理課
15	庁内情報システム及びネットワークの最適化			情報管理課	継続	施策番号Ⅱ-3-①
16	ペーパーレス化の推進			法制文書課	継続	施策番号Ⅱ-3-①
				情報管理課	継続	同上
②情報セキュリティ	17		情報セキュリティの徹底	情報管理課	継続	施策番号Ⅱ-5-①
	18		ICT-BCPの有効性の維持	情報管理課	継続	施策番号Ⅱ-5-②

## 用語集

No.	用語	説明
1	AI	Artificial Intelligenceの略で、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。
2	BI	Business Intelligenceの略で、組織の各部署がそれぞれに蓄積している膨大なデータを、収集・蓄積・分析・加工し、経営戦略のための意志決定を支援すること。
3	BPR	Business Process Reengineering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職務、業務フロー、管理機構、情報システムを再設計すること。
4	CIO	Chief Information Officerの略で、自社の経営理念に合わせた情報化戦略を立案し、実行することが求められる役職のこと。
5	CIO補佐官	専門的な知見や経験を有し、CIOを補佐するため、各種支援や助言を行う役職のこと。
6	EBPM	Evidence Based Policy Makingの略で、統計や業務データなどの客観的な証拠に基づく政策立案のこと。
7	ICT	Information and Communication Technologyの略で、情報通信技術のこと。
8	ICT-BCP	BCPとはBusiness Continuity Plan（事業継続計画）の略で、災害時に自庁舎が被災しても、ICT資源を利用できるよう準備しておき、応急業務の実効性や通常業務の継続性を確保する計画のこと。
9	IoT	Internet of Thingsの略で、コンピュータなどの情報・通信機器だけでなく、世の中に存在する様々な物体（モノ）に通信機能を持たせ、インターネットに接続したり相互に通信したりすることにより、自動認識や自動制御、遠隔計測などを行うこと。
10	KPI（政策評価指標）	Key Performance Indicatorsの略で、組織の達成目標に対して、目標達成度を評価する評価指標のこと。
11	PayPal	ペイパル社が事業者と消費者の間に入ることで、オンライン上でデビットカードやクレジットカードでの決済、銀行決済を安全に行うことができるサービスののこと。
12	RPA	Robotic Process Automationの略で、各種定型作業を自動化すること。自動化については、専用のソフトウェアを導入し、利用者が作業内容を設定することで実行可能となる。
13	SMS	Short Message Serviceの略で、携帯電話同士で電話番号を宛先にしてメッセージをやり取りするサービスののこと。
14	Society 5.0	サイバー空間（仮想空間）とフィジカル空間（現実空間）を高度に融合させたシステムにより、経済発展と社会的課題の解決を両立する、人間中心の社会（Society）のこと。現在のSociety 4.0（ソサエティ4.0）が抱える様々な課題に対して、最新技術を利用して克服し、社会の変革を通じて日本が目指すべき未来社会の姿であると提唱された。これまでの社会は、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）と定義されている。
15	暗号資産（仮想通貨）	インターネット上でやり取りできる財産的価値であり、「不特定の者に対して、代金の支払等に使用でき、かつ、法定通貨（日本円や米国ドル等）と相互に交換できる」、「電子的に記録され、移転できる」、「法定通貨又は法定通貨建ての資産（プリペイドカード等）ではない」といった性質を持つもののこと。

No.	用語	説明
16	インターネット接続家電	家電とインターネットをつなげることで、家電を遠隔操作できるようにした商品のこと。
17	ウェアラブルカメラ	身体等に装着し、ハンズフリーで撮影することを目的とした小型カメラのこと。
18	オープンデータ	何らかの権利に基づく制限を課されることなく、誰でも自由に入手、加工、利用、再配布などすることができるよう公開されたデータのこと。
19	カスタマイズ	製品の機能やサービスの内容について、修正や追加を加えること。一般的に、カスタマイズを行うとソフトウェアの運用・保守やバージョンアップなどの経費が高くなる傾向がある。そのため、カスタマイズを必要最低限に抑えることが、経費の削減につながる。
20	官民協働サービス	民間の経済的資源、ノウハウを活用して行政サービスを効率的かつ効果的に提供しようとする様々な取組のこと。
21	情報セキュリティインシデント	情報システムやデータの管理について、これらを脅かすとなる現象や事案のこと。例として、コンピュータウィルスの侵入やデータの改ざん、情報紛失などがこれに当たる。
22	スマートシティ	ICT等の新技術を活用しつつ、マネジメント（計画、整備、管理・運営等）の高度化により、都市や地域の抱える諸課題の解決を行い、また、新たな価値を創出し続ける、持続可能な都市や地域のこと。
23	デビットカード	カードでの支払と同時にご自身の銀行口座から引き落としがされる仕組みのカードのこと。
24	電子マネー	プラスチックカード等の物理的な装置を介して、電子データのやりとりで決済を行う決済サービスのこと。
25	匿名加工医療情報	特定の個人を識別することができないように個人情報を加工して得られる個人に関する情報であって、当該個人情報を復元することができないようにしたもののこと。
26	ネットバンキング	インターネットを利用した銀行などの金融取引のサービスであり、銀行の窓口やATMに行かなくても、自宅や外出先で振込や残高照会などを行うことができるサービスのこと。
27	非識別加工情報	行政機関等が保有する個人情報について、特定の個人を識別することができないように個人情報を加工し、当該個人情報を復元できないようにした情報のこと。
28	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、国民一人ひとりが様々な官民のオンラインサービスを利用できる。
29	モバイル決済	ネットワークを介して、2次元コード等の電子データのやりとりで決済を行う決済サービスのこと。
30	リテラシー	ある特定の分野に関する知識や理解能力のこと。
31	ワークショップ	参加者の主体性を重視した体験型の講座、グループ学習、研究集会などのこと。

## 地域情報化計画策定に係る市民アンケート調査票

### 【お願い】

- この調査票は、お送りした封筒の宛名となっている方ご自身をご記入ください。
- 設問はほとんどが選択式になっています。該当する番号に○印をつけてください。
- 質問によっては、わからない用語や難しいと感じる内容が出てくる場合があります。その際は、設問をとばしていただいて構いませんが、できる限り最後までご回答ください。
- インターネットの利用状況についておうかがいする設問がありますが、インターネットの利用には、電子メールの利用も含め、ご回答ください。

### I あなたご自身についておうかがいします。

【F1及びF2について、全員の方におうかがいします。あてはまるものに○印をつけてください。】

#### F1 年齢をお答えください。

- |           |           |
|-----------|-----------|
| 1 18歳～29歳 | 5 60歳～69歳 |
| 2 30歳～39歳 | 6 70歳～79歳 |
| 3 40歳～49歳 | 7 80歳以上   |
| 4 50歳～59歳 |           |

#### F2 ご職業をお答えください。(○は1つだけ)

- |             |        |
|-------------|--------|
| 1 契約社員・派遣社員 | 5 専業主婦 |
| 2 パート・アルバイト | 6 学生   |
| 3 会社員・公務員   | 7 無職   |
| 4 自営業       | 8 その他  |

## Ⅱ あなたご自身のインターネットや情報機器の利用状況等についておうかがいします。

### 問1 【全員の方におうかがいします】

あなたは、日常的にインターネットを利用していますか。  
あてはまるものを1つ選び、番号に○印をつけてください。

- |   |                         |                 |       |
|---|-------------------------|-----------------|-------|
| 1 | インターネットを <u>利用している</u>  | → 問 2 へ進んでください。 | _____ |
| 2 | インターネットを <u>利用していない</u> | → 問 4 へ進んでください  | _____ |

### 問2 【「インターネットを 利用している」方におうかがいします】 ←

あなたが、日常的にインターネットを利用するとき使用する機器は何ですか。  
あてはまるものをすべて選び、番号に○印をつけてください。

- |   |                     |    |                 |
|---|---------------------|----|-----------------|
| 1 | 携帯電話・PHS            | 6  | 携帯型音楽プレイヤー      |
| 2 | スマートフォン             | 7  | ゲーム機(携帯型含む)     |
| 3 | パソコン                | 8  | インターネット接続テレビ    |
| 4 | タブレット端末             | 9  | インターネットに接続できる家電 |
| 5 | ウェアラブル端末(眼鏡型・腕時計型等) | 10 | その他( )          |

### 問3 【「インターネットを 利用している」方におうかがいします】

あなたが、日常的にインターネットを利用する目的は何ですか。  
あてはまるものをすべて選び、番号に○印をつけてください。※回答後は【問 5】へ

- |   |                         |    |                      |
|---|-------------------------|----|----------------------|
| 1 | メールの送受信                 | 7  | 地図情報(電車乗換、ルート案内等)の検索 |
| 2 | ホームページやブログで情報の検索        | 8  | 物品やサービス、アプリ等の購入      |
| 3 | ホームページやブログで情報を発信        | 9  | インターネットバンクや金融商品の取引   |
| 4 | 動画投稿サイトの視聴              | 10 | 行政機関等への申請手続き等        |
| 5 | SNS(LINE、Facebook 等)の利用 | 11 | その他( )               |
| 6 | ゲームの利用                  |    |                      |

### 問4 【「インターネットを 利用していない」方におうかがいします】 ←

あなたが、日常的にインターネットを利用しない理由は何ですか。  
あてはまるものをすべて選び、番号に○印をつけてください。

- |   |                                |   |                   |
|---|--------------------------------|---|-------------------|
| 1 | 興味が無い                          | 4 | セキュリティ等の安全面に不安がある |
| 2 | 必要性が無い                         | 5 | 設定方法や操作方法がわからない   |
| 3 | パソコンや携帯電話等機器の金額や、<br>月々の通信料が高い | 6 | その他( )            |

### Ⅲ あなたご自身の買物時の支払方法等についておうかがいします。

#### 問5 【全員の方におうかがいします】

あなたは、日常の買物や飲食などの支払い(オンラインショッピングは除く)に現金以外の支払方法を利用したことがありますか。また、利用経験の有無にかかわらず、今後利用したいと思いますか。

それぞれの支払方法について、「① 利用経験の有無」と「② 利用意向」であてはまるものを1つ選び、番号に○印をつけてください。

現金以外の支払方法	① 利用経験の有無	② 利用意向
クレジットカード・デビットカード(預金口座引落式)	1 利用したことがある	1 今後も利用したい
		2 今後は利用しない
	2 利用したことがない	1 これから利用したい
		2 利用しない
電子マネー (Suica、PASMO、nanaco、WAON、楽天Edy、iD、QUICKPayなど)	1 利用したことがある	1 今後も利用したい
		2 今後は利用しない
	2 利用したことがない	1 これから利用したい
		2 利用しない
モバイル決済 (PayPay、LINEPay、d払い、楽天ペイ、ファミペイ、おサイフケータイ、ApplePayなど)	1 利用したことがある	1 今後も利用したい
		2 今後は利用しない
	2 利用したことがない	1 これから利用したい
		2 利用しない
その他( )	1 利用したことがある	1 今後も利用したい
		2 今後は利用しない
	2 利用したことがない	1 これから利用したい
		2 利用しない

#### 問6 【全員の方におうかがいします】

あなたが、現金以外の支払方法に対して感じる不安や問題点は何ですか。

あてはまるものをすべて選び、番号に○印をつけてください。

1 利用する場所・機会が無い	5 必要性を感じない・興味がない
2 金銭感覚が変わる	6 不安はない
3 利用が難しそう・面倒そう	7 その他( )
4 セキュリティ等の安全面に不安がある	

**IV あなたご自身のマイナンバーカードの取得状況等についておうかがいします。**

**問7 【全員の方におうかがいします】**

あなたは、マイナンバーカードを取得していますか。

あてはまるものを1つ選び、番号に○印をつけてください。

- |   |                             |                |       |
|---|-----------------------------|----------------|-------|
| 1 | マイナンバーカードを <u>取得している</u>    | → 問8 へ進んでください。 | _____ |
| 2 | マイナンバーカードを <u>今後、取得予定</u>   | → 問8 へ進んでください。 | _____ |
| 3 | マイナンバーカードを <u>今後も取得予定なし</u> | → 問9 へ進んでください。 | _____ |

**問8 【「マイナンバーカードを 取得している、取得予定」の方におうかがいします】**

あなたが、マイナンバーカードを取得した(する)理由は何ですか。

あてはまるものをすべて選び、番号に○印をつけてください。

- |   |                  |    |               |
|---|------------------|----|---------------|
| 1 | 身分証として使用できる      | 6  | テレビCMなどの広告を見た |
| 2 | 住民票などがコンビニで取得できる | 7  | マイナポイントをもらえる  |
| 3 | 将来的に使用場面が増えると思う  | 8  | 公的機関での手続きに必要  |
| 4 | 職場などで必要となった      | 9  | 特にない          |
| 5 | 家族・知人等に勧められた     | 10 | その他( _____ )  |

**問9 【「マイナンバーカードを 取得していない」の方におうかがいします】**

あなたが、マイナンバーカードを取得していない理由は何ですか。

あてはまるものをすべて選び、番号に○印をつけてください。

- |   |                   |    |                  |
|---|-------------------|----|------------------|
| 1 | 取得する必要性が感じられない    | 6  | 取得している人が周りにいない   |
| 2 | 個人情報への漏えいや一元管理が心配 | 7  | 身分証となるものを既に持っている |
| 3 | 紛失・盗難が心配          | 8  | カードの保有枚数を増やしたくない |
| 4 | 取得申請手続きが面倒        | 9  | 理由はない            |
| 5 | 取得申請の方法がわからない     | 10 | その他( _____ )     |

**V 行政や地域の情報入手に関する、あなたの満足度についておうかがいします。**

**問10 【全員の方におうかがいします】**

あなたは日頃、行政や地域の情報について、必要な時に欲しい情報を得られていますか。  
次に挙げる情報の種類ごとに満足度を1つ選び、回答欄の番号に○印をつけてください。

行政や地域の情報の種類	回答欄				
	現在の満足度				特に必要と していない
	満足	まあ満足	やや不満	不満	
<b>1 生活情報</b> (各種手続きや届け出、税、住まい、消費に関する情報など)	1	2	3	4	5
<b>2 文化・イベント情報</b> (文化やスポーツイベント、各種講座に関する情報など)	1	2	3	4	5
<b>3 学校・教育情報</b> (学校行事や通学時の安全確認に関する情報など)	1	2	3	4	5
<b>4 出産・子育て情報</b> (出産や保育の助成制度、保育施設や子育てに関する情報など)	1	2	3	4	5
<b>5 医療・保健・社会保障情報</b> (各種医療、健康保険や年金に関する情報など)	1	2	3	4	5
<b>6 福祉情報</b> (各種助成制度やサービス、福祉施設に関する情報など)	1	2	3	4	5
<b>7 環境情報</b> (家庭ごみや粗大ごみの回収案内、リサイクル、公害情報など)	1	2	3	4	5
<b>8 観光情報</b> (市内の観光スポットや季節のイベント、参加募集に関する情報など)	1	2	3	4	5
<b>9 防犯・防災・緊急情報</b> (声掛け事案等の不審者情報、災害・気象に関する情報など)	1	2	3	4	5
<b>10 社会参加の情報</b> (市民サークルやボランティア、協働のまちづくりに関する情報など)	1	2	3	4	5
<b>11 交通情報</b> (市内及び周辺の通行止めや渋滞状況、交通安全に関する情報など)	1	2	3	4	5
<b>12 行政情報</b> (市の予算や決算報告、各種計画及び進捗報告、市政情報など)	1	2	3	4	5

## VI 府中市の行政サービスの今後の要望などについておうかがいします。

### 問11 【全員の方におうかがいします】

今後、ICTを活用してどのようなことができれば、府中市の行政サービスがより便利になると思いますか。

**あてはまるものをすべて選び、番号に○印をつけてください。**

- 1 AI技術を使った自動音声のコールセンターが、24時間365日対応してくれる
- 2 タブレットなどを用いたテレビ窓口により、市役所へ行かなくても職員と会話ができ、各種手続きを行うことができる
- 3 AI技術を活用したロボット等が市役所など公共施設の総合受付案内を行っている
- 4 デジタルサイネージ(電子案内板)により、イベントや観光情報など、様々な情報を入手できる
- 5 インターネットを利用して、市役所窓口の受付時間を事前に予約することができる
- 6 市役所窓口でタブレット等に情報を入力すれば、申請書を書かずに手続きを完了することができる
- 7 市役所に来庁せずに、各種税・使用料等の支払いを現金以外の支払方法で行うことができる
- 8 市役所窓口での手数料等の支払いを現金以外の支払方法で行うことができる
- 9 インターネットを利用して、高齢者や障害者等のために買い物や見守りなどを行ってくれる
- 10 特にない
- 11 その他(具体的に: \_\_\_\_\_ )

### 問12 【全員の方におうかがいします】

あなたは、インターネットなどが普及していることに、不安を感じていることはありますか。

**あてはまるものをすべて選び、番号に○印をつけてください。**

- 1 個人情報の漏えいにより、不正に利用されてしまうのではないか
- 2 自分自身の情報セキュリティ対策をどのように行えばよいかわからない
- 3 オンラインによる手続き等が普及し、対面による手続きが減ることで、不自由になるのではないか
- 4 通信費用が家計を圧迫するのではないか
- 5 地域の間人間関係が疎遠になるのではないか
- 6 情報が氾濫し、振り回されるのではないか
- 7 有害情報などから子供たちが悪影響を受けるのではないか
- 8 SNSなどでコミュニケーション相手とのトラブル(苛め・誹謗中傷)に巻き込まれるのではないか
- 9 インターネット依存症が増えるのではないか
- 10 特にない
- 11 その他(具体的に: \_\_\_\_\_ )

**問13 【全員の方におうかがいします】**

府中市の情報化施策の現状や今後の取組、その他情報化社会全般について、ご意見やご要望などがありましたらご記入ください。

以上でアンケートは終了です。

お忙しいところ、ご協力いただきましてありがとうございました。

※ 恐れ入りますが、ご記入いただいたアンケートは、同封の返信用封筒に入れ、  
6月11日(金)までに、ご投函ください。(切手は不要です。)



## 府中市デジタル化推進計画

令和4年度（2022年度）～令和7年度（2025年度）

発行：令和4（2022）年3月

編集・発行：府中市行政管理部情報管理課

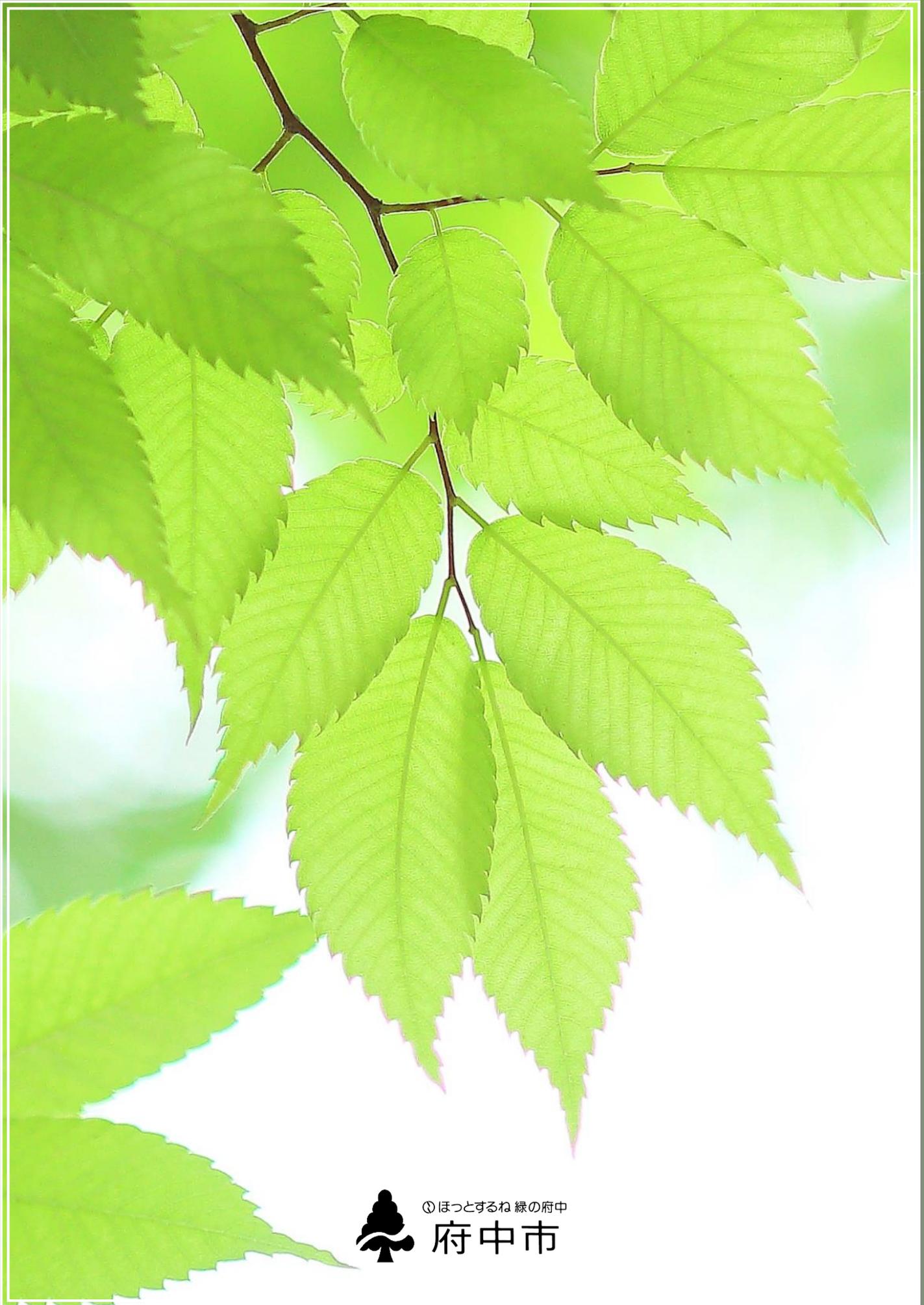
住所：〒183-8703 東京都府中市宮西町2丁目24番地

電話：042-335-4057

F A X：042-360-8132

E - m a i l：jyouhosys01@city.fuchu.tokyo.jp

U R L：https://www.city.fuchu.tokyo.jp/



①ほっとするね 緑の府中

府中市