

## 第2章 デジタル化に向けた基本的な考え方

### 1 基本方針

今後、生産年齢人口の減少による労働力の供給制約が見込まれる中で、「官民データ活用推進基本法」が制定され、市町村による「官民データ活用推進計画」の策定が自治体の努力義務となりました。

また、デジタル化に関して、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」が策定され、自治体のデジタル化の推進が求められています。

本市では、これまでも前計画に基づき、情報化施策を進めてきたところではありますが、更なる市民の利便性向上や行政事務の効率化を図るためには、引き続きデジタル化に向けた取組を推進していく必要があります。

デジタル化の推進に当たっては、国の「官民データ活用推進計画」及び「自治体デジタル・トランスフォーメーション（DX）推進計画」の取組事項や社会情勢、市民ニーズ、前計画の反省点を踏まえながら、本計画の上位計画となる「第7次府中市総合計画」で目指す「デジタル化の推進と情報セキュリティの強化」を実現するため、2つの施策方針を定めた上で、それぞれ5つの施策分類を定義し、基本方針とすることとします。

#### 総合計画の関連施策と本計画の基本方針

デジタル化の推進と情報セキュリティの強化	
<b>施策方針Ⅰ</b>	市民の利便性向上のためのデジタル化
施策分類1	行政手続のオンライン化
施策分類2	行政情報の発信
施策分類3	マイナンバーカードの利用促進
施策分類4	オープンデータの推進・活用
施策分類5	デジタルデバイドの是正
<b>施策方針Ⅱ</b>	行政事務の効率化のためのデジタル化
施策分類1	情報システムの標準化・共通化
施策分類2	AI・RPAの利用推進
施策分類3	新庁舎建設に伴うデジタル化
施策分類4	その他のデジタル化
施策分類5	情報セキュリティ対策の徹底

## 2 基本方針策定の考え方

### (1) 国の動向と施策の関係

#### ア 官民データ活用推進計画

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。

同法の第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。同計画においては、次の5つの基本的な方針が示され、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
- ② オープンデータの促進、データの円滑な流通の促進
- ③ マイナンバーカードの普及・活用
- ④ デジタルデバイド対策
- ⑤ 情報システム改革・業務の見直し（BPR）

#### イ 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、「情報システム整備計画」を「デジタル・ガバメント実行計画」と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」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、次の重点取組事項が示され、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

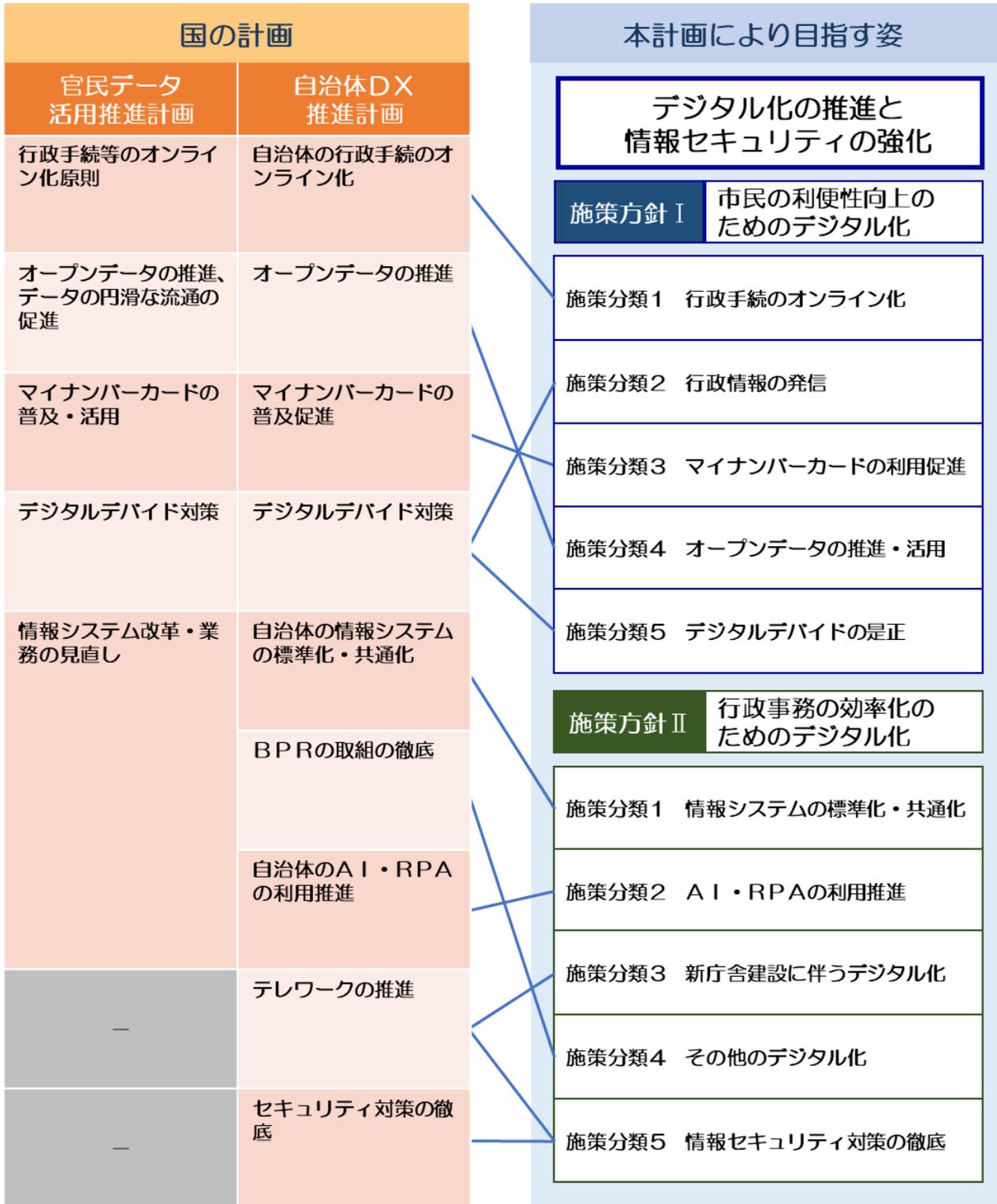
##### 【自治体DX組合せ取組事項】

- 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
- 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推進

■国の計画と本計画の関連図



## (2) 市民アンケートの分析結果と施策の関係

市民アンケートの分析結果は次のとおりです。

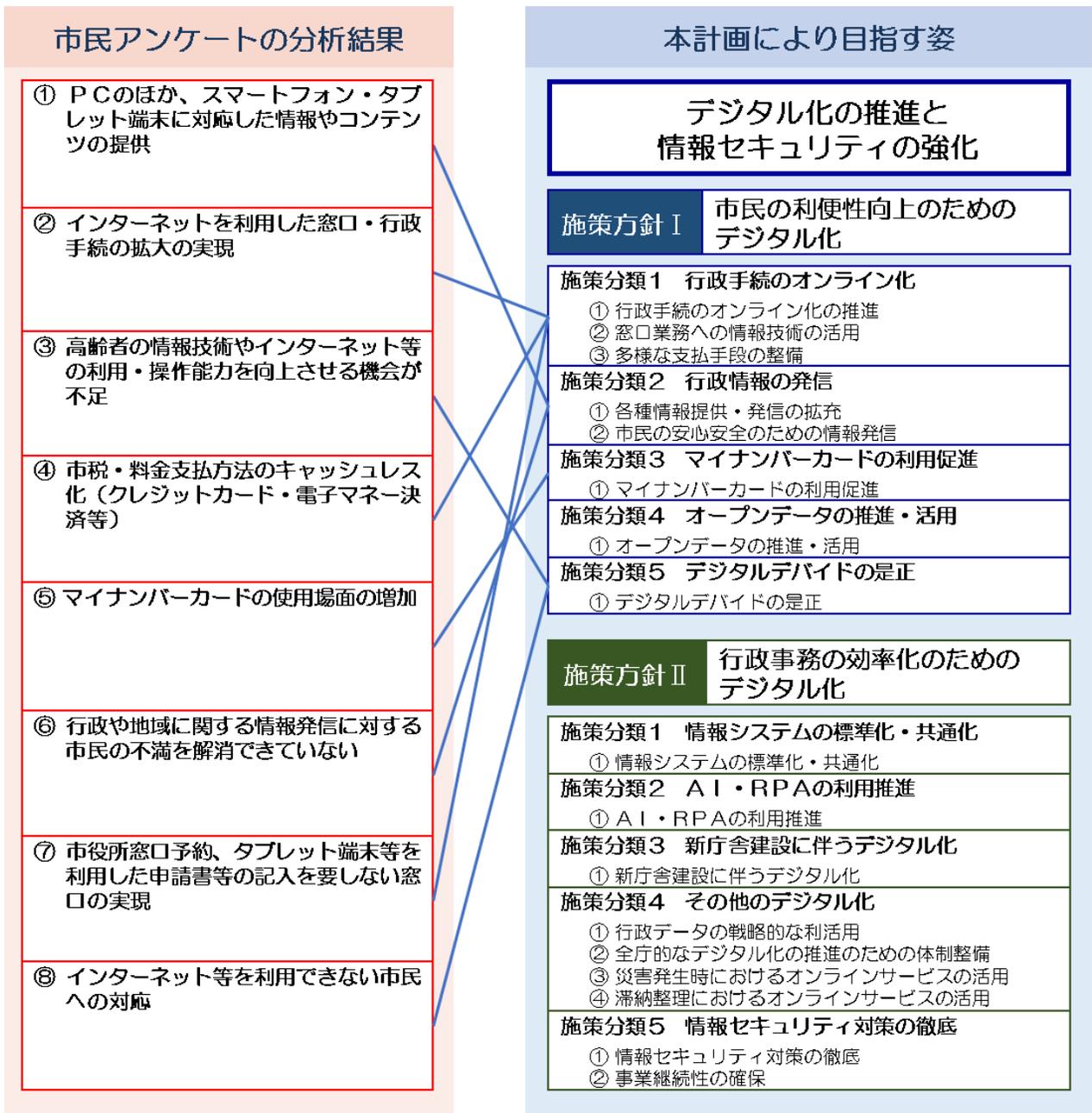
- ① **PCのほか、スマートフォン・タブレット端末に対応した情報やコンテンツの提供**  
インターネットを利用するとき使用する機器として、スマートフォンの利用が90.8パーセント、タブレット端末の利用が35.2パーセントとなっており、前計画策定時に行ったアンケート調査（平成29年）（以下「前回調査」といいます。）から上昇しています。
- ② **インターネットを利用した窓口・行政手続の拡大の実現**  
日常的にインターネットを利用する目的として、行政機関等への申請手続等の回答が前回調査時の15.6パーセントから29.1パーセントへと上昇しています。また、インターネットや情報技術を活用した窓口や行政手続の実現に対する要望が高まっています。
- ③ **高齢者の情報技術やインターネット等の利用・操作能力を向上させる機会の不足**  
若い世代から50歳台まではインターネットの利用率が高くなっていますが、60歳以降は年代が上がるごとに利用率が低下しています。前回調査時と比較して高齢者の利用率は上がっていますが、インターネットを利用していない方の半数以上である55.6パーセントの方が設定方法や操作方法が分からないと回答しています。
- ④ **市税・料金支払方法のキャッシュレス化（クレジットカード・電子マネー決済等）**  
日常の買物や飲食などの支払方法として、現金以外のクレジットカードや電子マネーを利用したことがある方は80パーセント前後、モバイル決済を利用したことがある方は半数近くとなっており、今後も増加することが見込まれます。
- ⑤ **マイナンバーカードの使用場面の増加**  
マイナンバーカードを取得されている方は46.1パーセント、取得を予定されている方は24.2パーセントとなっており、今後も普及していくことが見込まれます。また、取得を予定されている方の半数が、使用場面が将来的に増えると思うと回答しています。
- ⑥ **行政や地域に関する情報発信に対する市民の不満の解消**  
前回調査時と比較して、全体的な行政や地域に関する情報発信に対する満足度は向上していますが、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分野については、30パーセント前後の方がやや不満・不満ありと回答しています。
- ⑦ **市役所窓口予約、タブレット端末等を利用した申請書等の記入を要しない窓口の実現**  
半数近くの方が、インターネットによる市役所窓口予約や、タブレット端末等を利用し

た申請書等の記入を要しない窓口が実現できると便利であると回答しています。

⑧ インターネット等を利用できない市民への対応

15.0パーセントの方がインターネットを利用していないと回答しており、主に60歳台以上の方が占めています。また、身体的な不自由のため利用できないと回答されている方もいます。

■市民アンケートの分析結果と本計画の関連図



(3) 職員アンケートの分析結果と施策の関係

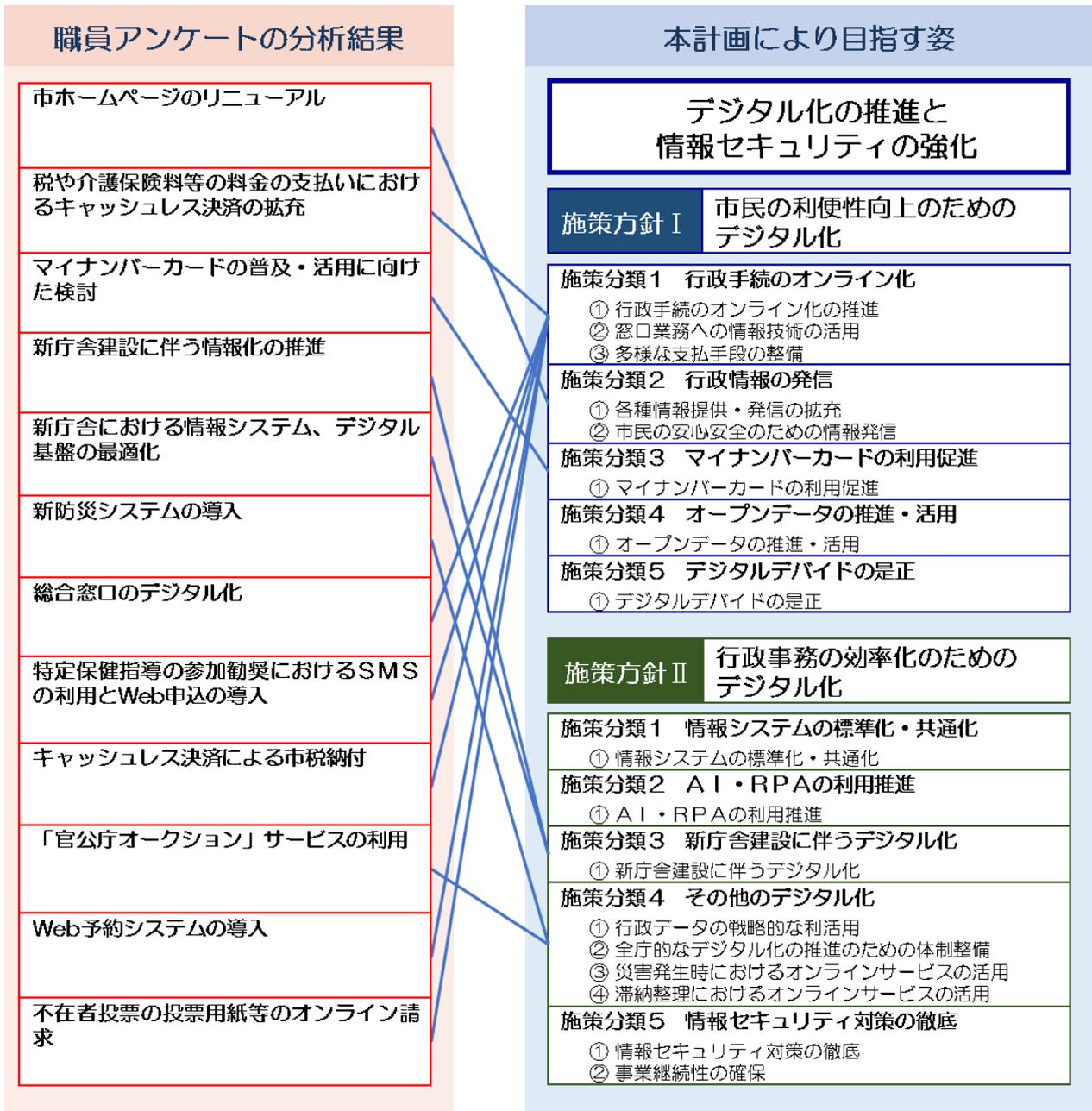
市民アンケートと並行して、本市のデジタル化に関して今後どのような取組が必要になると考えているか、職員に対してアンケートを行い、13の部署から17の取組について回答が得られました。

**■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
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
3		マイナンバーカードの普及・活用に向けた検討
4		新庁舎建設に伴う情報化の推進
5		新庁舎における情報システム、デジタル基盤の最適化
6	防災危機管理課	新防災システムの導入
7	総合窓口課	総合窓口のデジタル化
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
9	納税課	キャッシュレス決済による市税納付
10		「官公庁オークション」サービスの利用
11	環境政策課	工場・指定作業場届出書類のデジタル管理
12	美術館	美術館教育普及プログラムのオンライン化
13	子ども家庭支援課	Web予約システムの導入
14	公園緑地課	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
15	下水道課	下水道台帳の公開
16	選挙管理委員会事務局	不在者投票の投票用紙等のオンライン請求
17	議会事務局 庶務課・議事課	議会のICT環境の整備

また、「第7次府中市総合計画」における施策の中で、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回答のあっ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。

## ■職員アンケートの分析結果と本計画の関連図

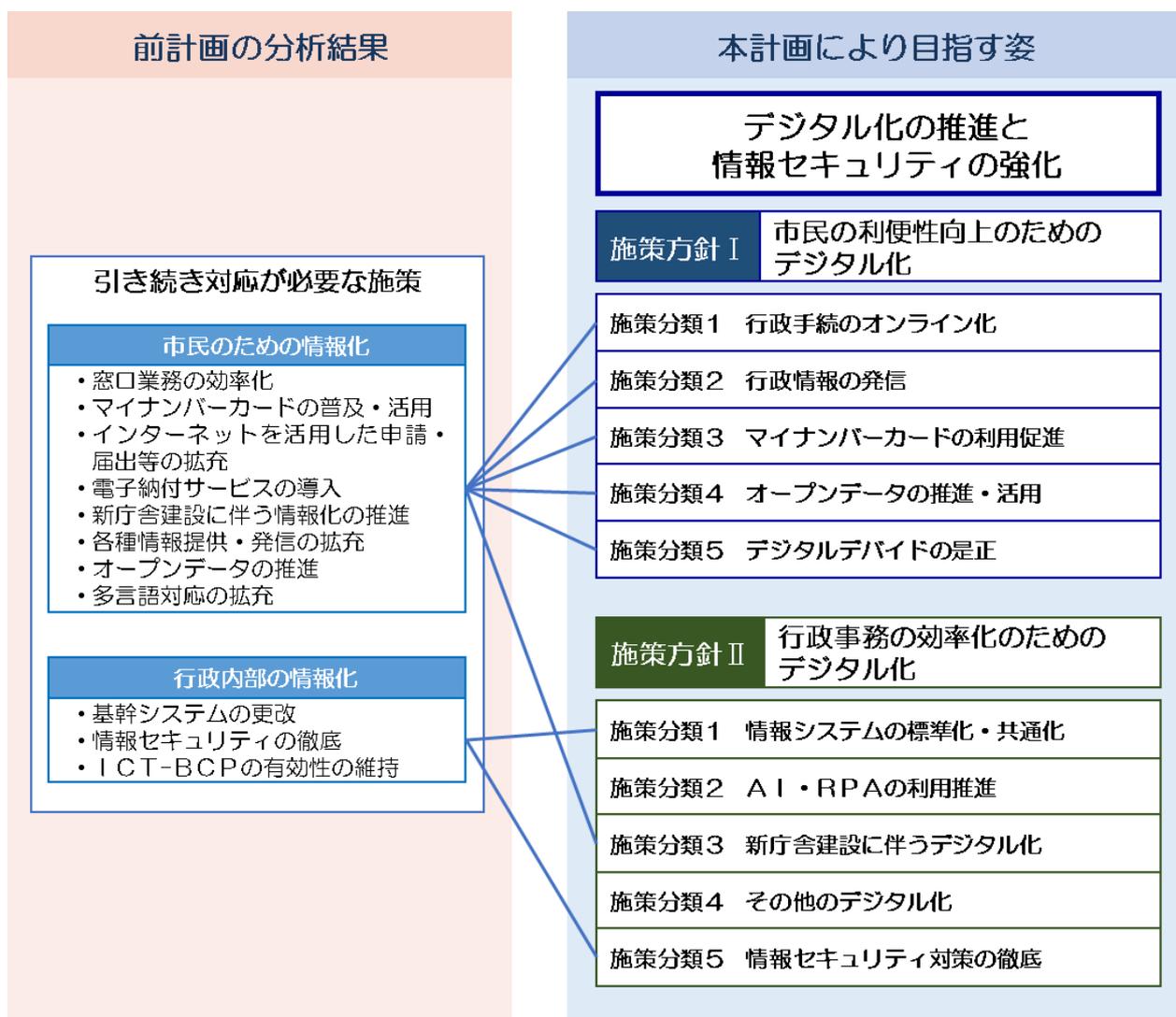


#### (4) 前計画の分析結果と施策の関係

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。

#### ■前計画の分析結果と本計画の関連図



### 3 基本目標

基本方針では、「デジタル化の推進と情報セキュリティの強化」を実現するため、「市民の利便性向上のためのデジタル化」と「行政事務の効率化のためのデジタル化」の2つの施策方針を掲げています。

デジタル化の推進の観点では、市民アンケートで特に要望が多かった「行政手続のオンライン化」と、庁舎建て替えを契機とした「新庁舎建設に伴うデジタル化」に重点的に取り組みます。また、情報セキュリティの強化の観点では、今後より積極的かつ多様なデジタル化施策を展開していくことで、今までにない人的・技術的なセキュリティ上のリスクにさらされる可能性があります。市の重要資産を守るには、より高度なセキュリティ対策が必要となるため、「情報セキュリティ対策の徹底」に重点的に取り組みます。

#### (1) 行政手続のオンライン化（施策方針Ⅰ—施策分類1）

現状の行政サービスの在り方を前提とせず、押印の省略やキャッシュレス化、市役所に来なくても手続が出来る環境を整えることにより、利便性向上を実感できる取組を進めます。

また、窓口の混雑緩和に向けて、タブレット端末等を活用した窓口申請のデジタル化や窓口のオンライン予約システムの導入を検討するなどの取組を進めます。

#### (2) 新庁舎建設に伴うデジタル化（施策方針Ⅱ—施策分類3）

新たなデジタル基盤を構築し、効果的に情報技術を活用した働き方の環境を整備することにより、テレワークの推進やペーパーレス化について取組を進めます。

#### (3) 情報セキュリティ対策の徹底（施策方針Ⅱ—施策分類5）

様々な形でデジタル化が進む中、世界規模で発生しているサイバー攻撃の脅威などから市民の個人情報を始めとした行政が保有する重要な情報資産を守るなど、府中市情報セキュリティポリシーに基づくセキュリティ対策について取組を進めます。