

多 賀 城 市 ICT利 活 用 方 針

～デジタル社会に対応したスマート自治体への転換～

令和 3(2021)年 1 月

多賀城市

目 次

1 方針の概要	
(1) 策定の趣旨 -----	1
(2) 方針の位置づけ -----	2
(3) 計画期間 -----	3
2 背景等	
(1) ICT を取り巻く変化 -----	4
(2) 新型コロナウイルスの感染症拡大 -----	8
3 多賀城市の現状	
(1) 現 状 と 課 題 -----	9
(2) これまでの対応策 -----	9
(3) 行政経営会議決定事項 -----	9
4 基本理念と基本方針	
(1) 基本理念 -----	10
(2) 基本方針 -----	10
5 方針の内容と取組	
(1) 住民・企業等の利便性向上 -----	11
(2) 地域課題の解決 -----	12
(3) 行政運営の効率化・高度化 -----	12
(4) 情報基盤の整備 -----	13
6 参考資料	
ICT 利活用方針全体図 -----	15
ICT 利活用方針(基本方針詳細) -----	16
用語解説 -----	18

1 方針の概要

(1) 策定の趣旨

近年、ICT^{※1}は急速な発展を遂げており、特に機械学習や深層学習を用いる AI^{※2} や家電製品や自動運転で実用化されている IoT^{※3}などは、私たちの生活や地方自治体の行政サービスの質の向上に必要不可欠な存在となっています。

国は、こうした技術があらゆる産業や社会生活に取り入れられ、経済発展と社会課題の解決を両立し人々に豊かさをもたらす社会「Society5.0」^{※4}の実現を目指しています。

一方で、令和元(2019)年9月15日に発表された政府統計では、65歳以上の高齢者が総人口に占める高齢比率が28.4%と世界最高となり、令和22(2040)年には3人に1人が高齢者になる超高齢化社会になると推測、平成7(1995)年に8,726万人だった生産年齢人口は、平成27(2015)年には7,728万人に減少、令和22(2040)年には6,000万人を割り込み、労働力の絶対量が不足すると推測されています。

平成30(2018)年7月に取りまとめられた自治体戦略2040構想研究会^{※5}の第二次報告では、今後の労働力の供給制約の中、地方自治体が住民生活に不可欠な行政サービスを提供し続けるためには、職員が、企画立案業務や住民への直接的なサービス提供など職員でなければならない業務に注力できる環境を作ることが必要であると指摘され、ICTの利活用によるスマート自治体^{※6}への転換が必要であるとされています。

さらに、令和2(2020)年7月17日に閣議決定された「経済財政運営と改革の基本方針2020(以下「骨太の方針2020」という。)」^{※7}では、ポストコロナ時代の新しい未来として、「新たな日常」^{※8}を通じた「質」の高い経済社会の実現を掲げており、「新たな日常」構築の原動力となるデジタル化への集中投資・実装とその環境整備(デジタルニューディール)^{※9}を一気に進めるとしています。

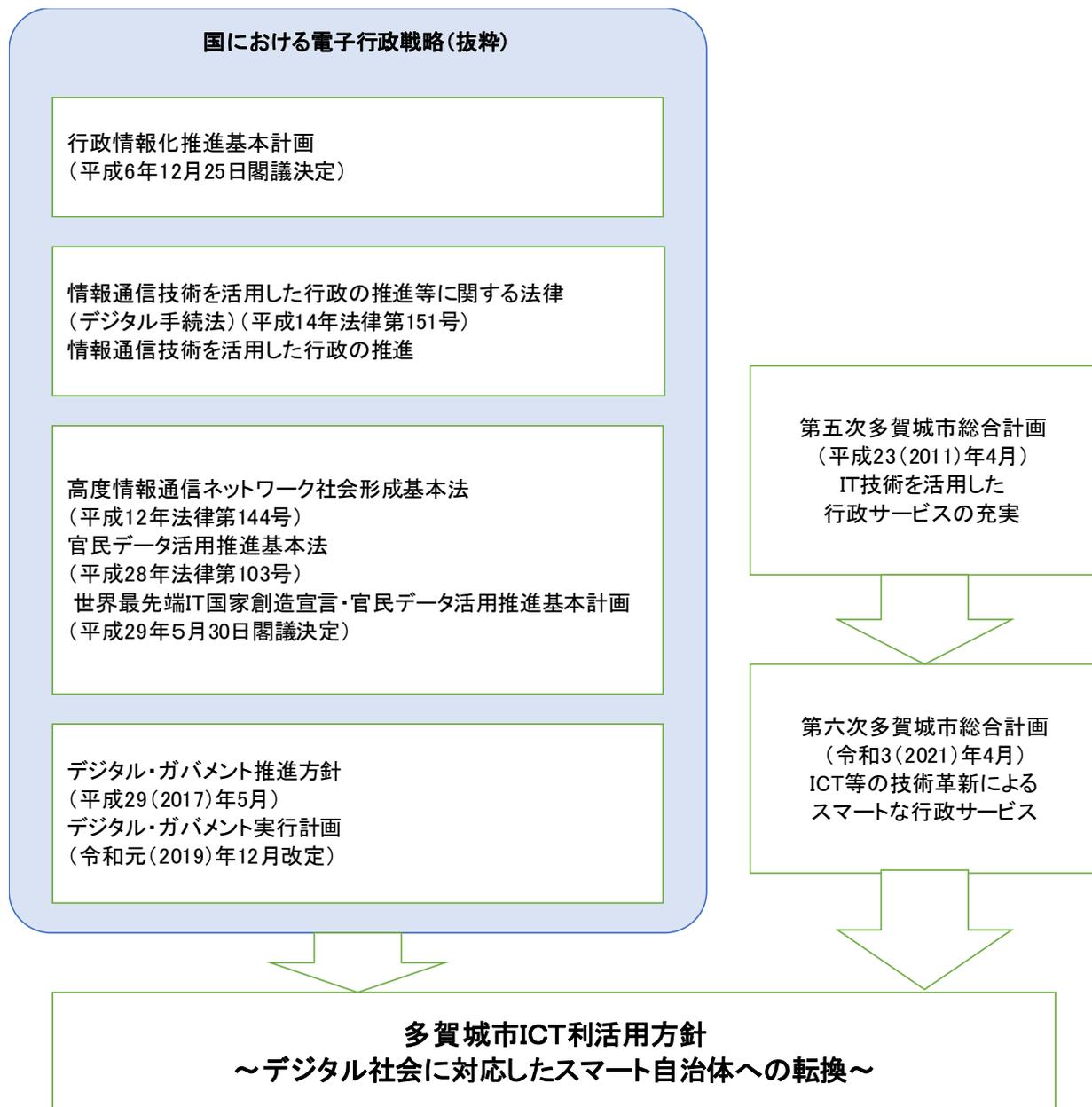
これらの課題を踏まえ、本市が目指すICTの利活用によりデジタル社会に対応したスマート自治体を実現するための方向性を示す「多賀城市ICT利活用方針」を策定するものです。

(2) 方針の位置付け

本方針は、政府の方針等を踏まえ、令和3(2021)年度から実施する「第六次多賀城市総合計画」に掲げる、ICT等の技術革新によるスマートな行政サービスを行うことで、行政の事務の効率化と市民サービスの向上を推進するためのプラットフォーム^{※10}となる、ICT利活用の基本的な考え方や方向性を示す全庁的な方針として位置付けます。

なお、具体的な行動計画は、本方針に基づき事業担当部署において策定します。

図1 方針の位置付け

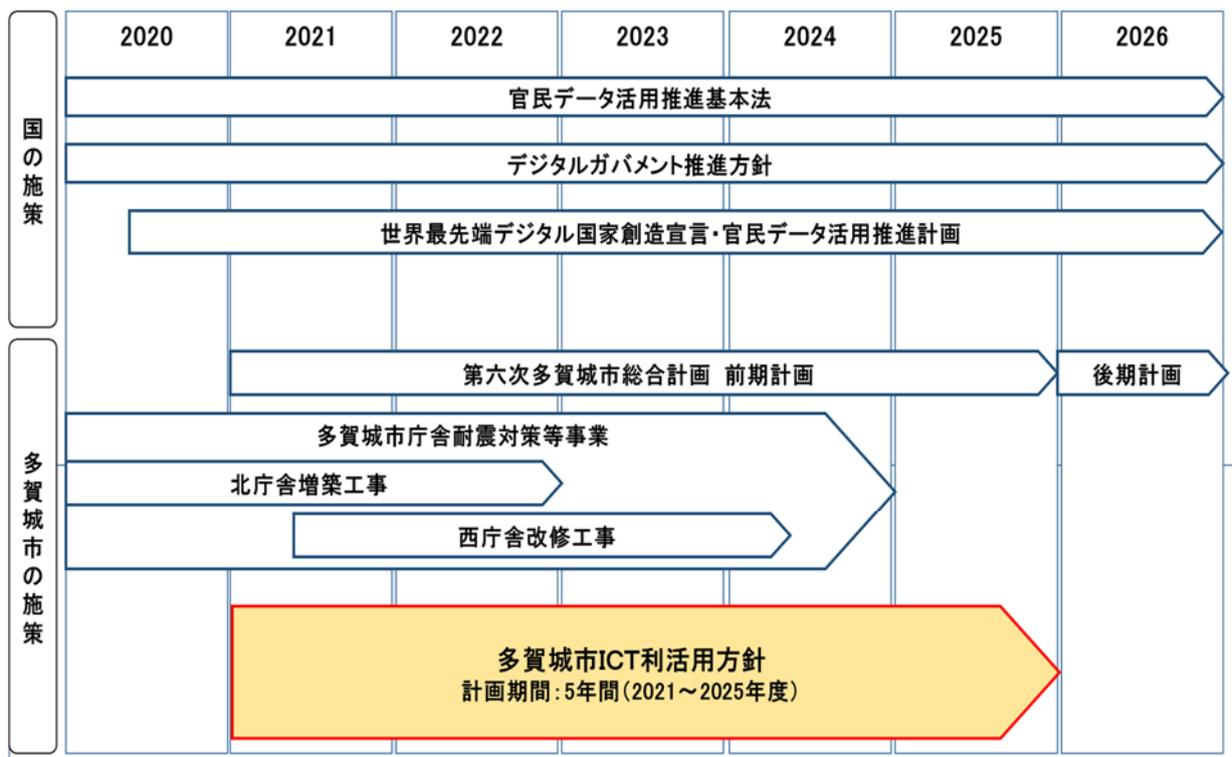


(3) 計画期間

本方針の計画期間は、第六次多賀城市総合計画前期計画との整合性を図り、令和3(2021)年度から令和7(2025)年度までの5年間とします。

なお、ICTの発展・技術の進化や国及び県の施策や本市の施策の成果などを踏まえ、必要に応じて方針の見直しを行います。

図2 計画期間



2 背景等

(1) ICT を取り巻く変化

ア ICT の普及と進化

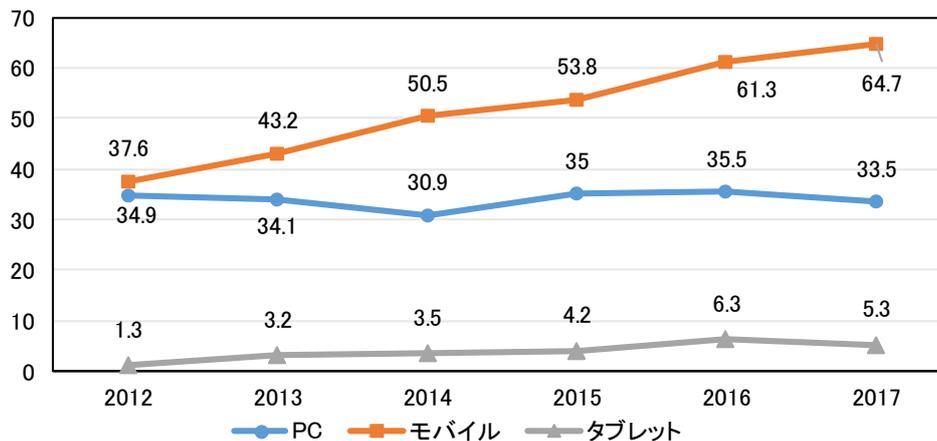
ICT の急速な進化に代表されるスマートフォン、タブレット端末、ソーシャルメディア、クラウド等の普及は、私たちのライフスタイル・ワークスタイルの幅広い場面において変化をもたらしています。そして様々な分野における ICT 利活用のあり方も、大きく変わってきました。

行政分野では番号制度の導入とともに、行政事務の効率化を目的とした ICT 利活用の取組が進んでいるほか、従来活用があまり進まなかった分野においても新規サービスの創出や事務の効率化を目的とした ICT 利活用の取組が進められています。

また、これらの普及に伴い新たな課題(ネット依存、ネットリテラシー、炎上問題、情報セキュリティ等)が顕在化しています。

図 3 主な機器によるインターネット平均利用時間(全年代)

(分)



(出典)総務省情報通信政策研究所(2018)「平成 29 年情報通信メディアの利用時間と情報行動に関する調査報告書」

図 4 情報セキュリティ 10 大脅威(組織)

2019 順位		前年 順位
1位	標的型攻撃による被害	1位
2位	ビジネスメール詐欺による被害	3位
3位	ランサムウェアによる被害	2位
4位	サプライチェーンの弱点を悪用した攻撃の高まり	新
5位	内部不正による情報漏えい	8位
6位	サービス妨害攻撃によるサービスの停止	9位
7位	インターネットサービスからの個人情報の搾取	6位
8位	IoT機器の脆弱性の顕在化	7位
9位	脆弱性対策情報の公開に伴う悪用増加	4位
10位	不注意による情報漏えい	12位

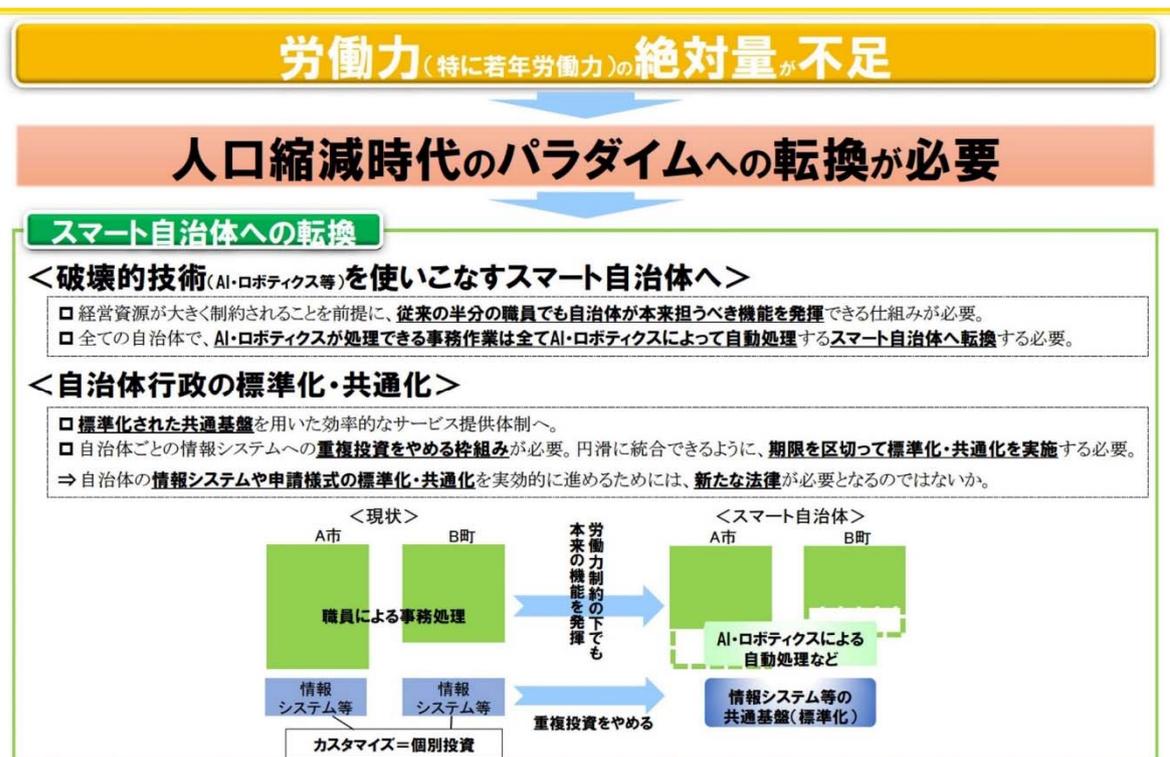
(出典)IPA(2019)「情報セキュリティ10大脅威」を基に作成

イ 自治体戦略 2040 構想研究会報告

自治体戦略 2040 構想研究会は、今後我が国が本格的な人口減少と高齢化を迎える中、住民の暮らしと地域経済を守るためには自治体が行政上の諸課題に的確に対応し、持続可能な形で質の高い行政サービスを提供する必要があることから、高齢者人口がピークを迎える令和 22(2040)年頃の自治体が抱える行政課題を整理した上で、バックキャスティング^{※11}に今後の自治体行政のあり方を展望し、早急に取り組むべき対応策を検討することを目的として、総務大臣主催の研究会として設置されました。

平成 30(2018)年 4 月の第一次報告では、高齢者人口がピークを迎える 2040 年頃の危機とその対応が整理され、平成 30(2018)年 7 月の第二次報告では、新たな自治体行政の基本的な考え方として、労働力(特に若年労働力)の絶対量が不足、人口縮減時代のパラダイムへの転換が必要となるため、破壊的技術(AI・RPA^{※12}等)を使いこなすスマート自治体への転換や、自治体行政の標準化・共通化が報告されました。

図 5 自治体戦略 2040 構想研究会(内閣府資料より)

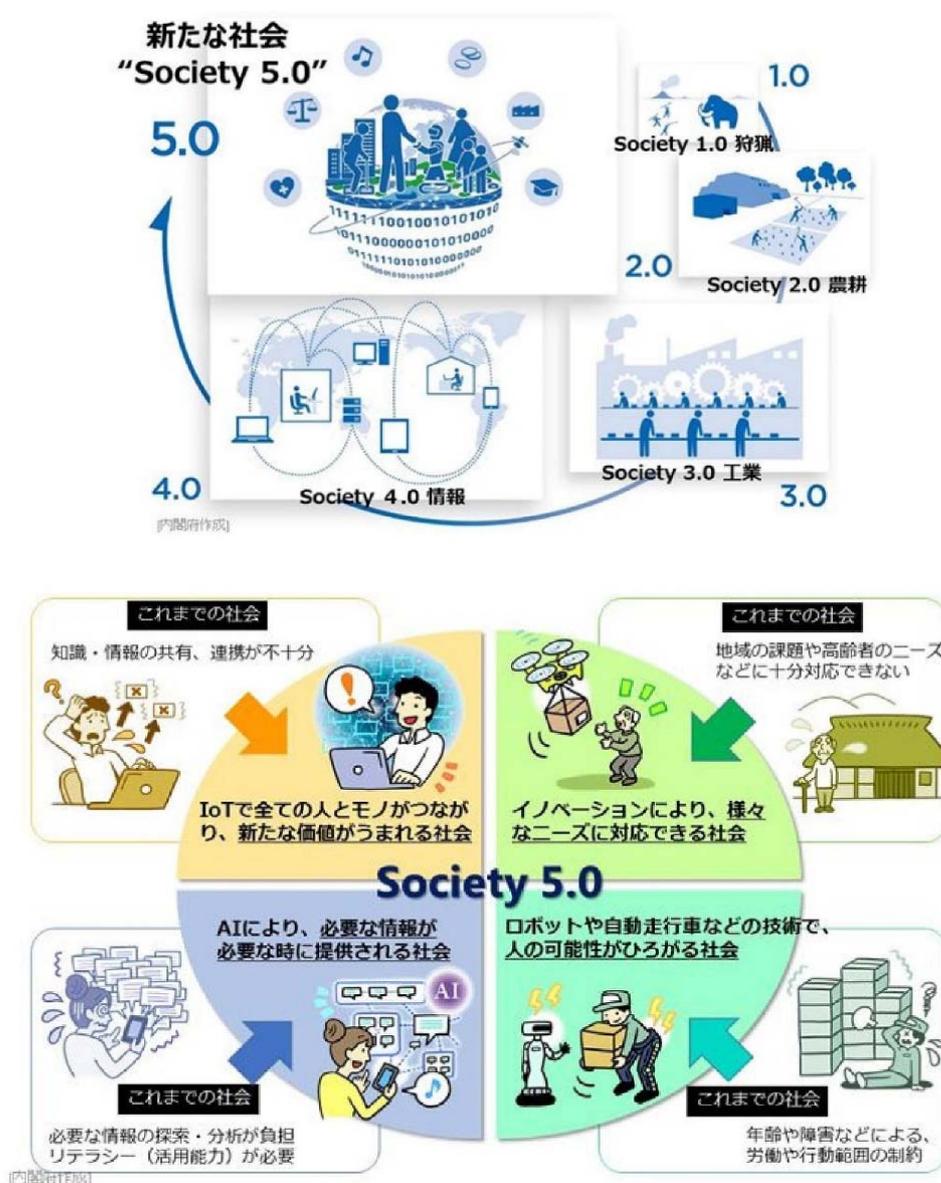


ウ Society5.0 の実現

国は、中長期的な成長の実現の戦略の中で、IoT、ビッグデータ^{※13}、AI、RPA 等の先端技術を、あらゆる産業や社会生活の中に取り入れ、必要なモノ・サービスを、必要な人に、必要な時に、必要なだけ提供することで、人々が豊かな暮らしを享受できる新しい社会の姿として「Society5.0」を示し、実現に向けた取組を進めています。

「Society5.0」は、Society1.0(狩猟社会)、Society2.0(農耕社会)、Society3.0(工業社会)、Society4.0(情報社会)に続く、新たな社会を指すもので、内閣府の「第5期科学技術基本計画」にて「サイバー空間(仮想世界)とフィジカル空間(現実世界)を高度に融合させたシステムにより、経済発展と社会課題の解決を両立する、人間中心の社会」と定義され、我が国が目指すべき未来社会の姿として提唱されています。

図6 Society 5.0(内閣府資料より)



エ 地方自治体における業務プロセス・システムの標準化及び AI・ロボティクスの活用に関する研究会(スマート自治体研究会)報告書の公表

2018年7月に取りまとめられた自治体戦略2040構想研究会(2017・2018年度)の第二次報告では、今後の労働力の供給制約の中、地方自治体が住民生活に不可欠な行政サービスを提供し続けるためには、職員が、企画立案業務や住民への直接的なサービス提供など職員でなければならない業務に注力できるような環境を作る必要があることを指摘しました。

地方自治体の情報システムは、これまで各自治体が独自に発展させてきた結果、システムの発注・維持管理や制度改正による改修対応など各自治体が個別に対応せざるを得ませんでしたが、クラウド導入等を通じたシステムの標準化や業務プロセスの見直しにより、職員負担が軽減され、住民・企業等の利便性向上にも繋がることが考えられます。

また、近年の技術発展により、AI・RPAの実証実験や導入を進める企業や自治体も現れつつあります。

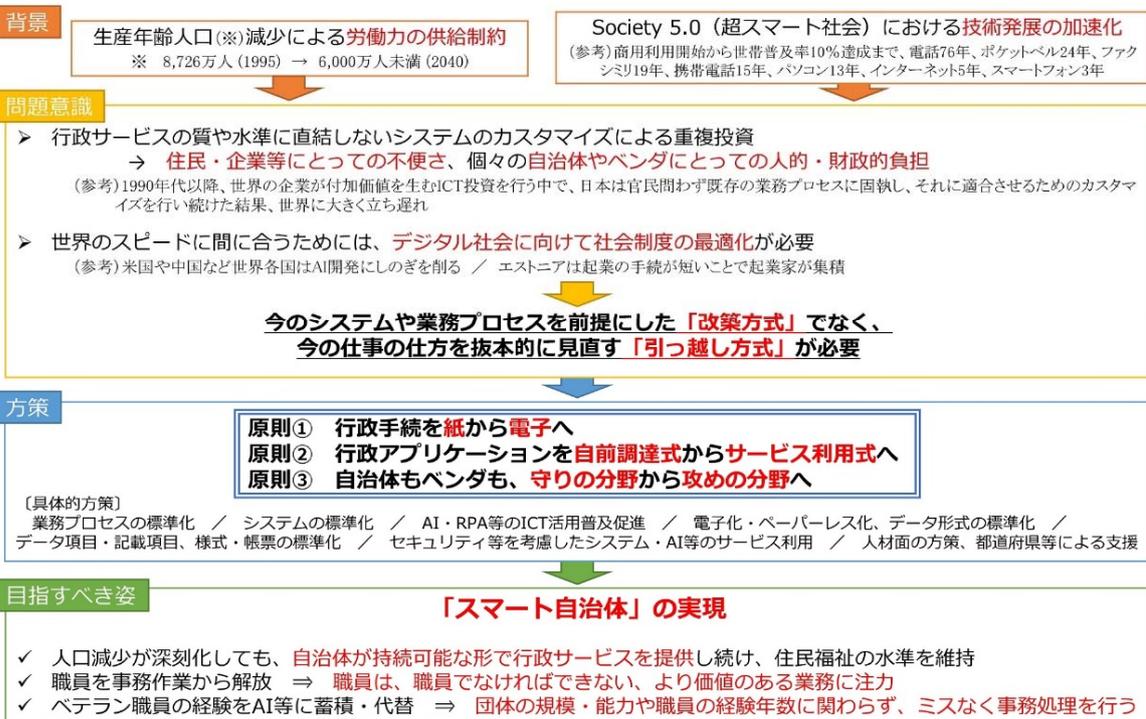
これらの状況を踏まえ、地方自治体における業務プロセス・システムの標準化及び地方自治体におけるAI・RPAの活用について実務上の課題を整理することを目的として、平成30(2018)年9月にスマート自治体研究会が設置され、令和元(2019)年5月に(～「Society5.0時代の地方」を実現するスマート自治体への転換～)が公表されました。

図7 スマート自治体研究会報告書(内閣府資料より)

スマート自治体研究会(※) 報告書 ～「Society 5.0時代の地方」を実現するスマート自治体への転換～ 概要

※ 正式名称: 「地方自治体における業務プロセス・システムの標準化及びAI・ロボティクスの活用に関する研究会」

令和元年(2019年)5月



(2) 新型コロナウイルスの感染症拡大

ア 新型コロナウイルス感染症が社会にもたらす影響

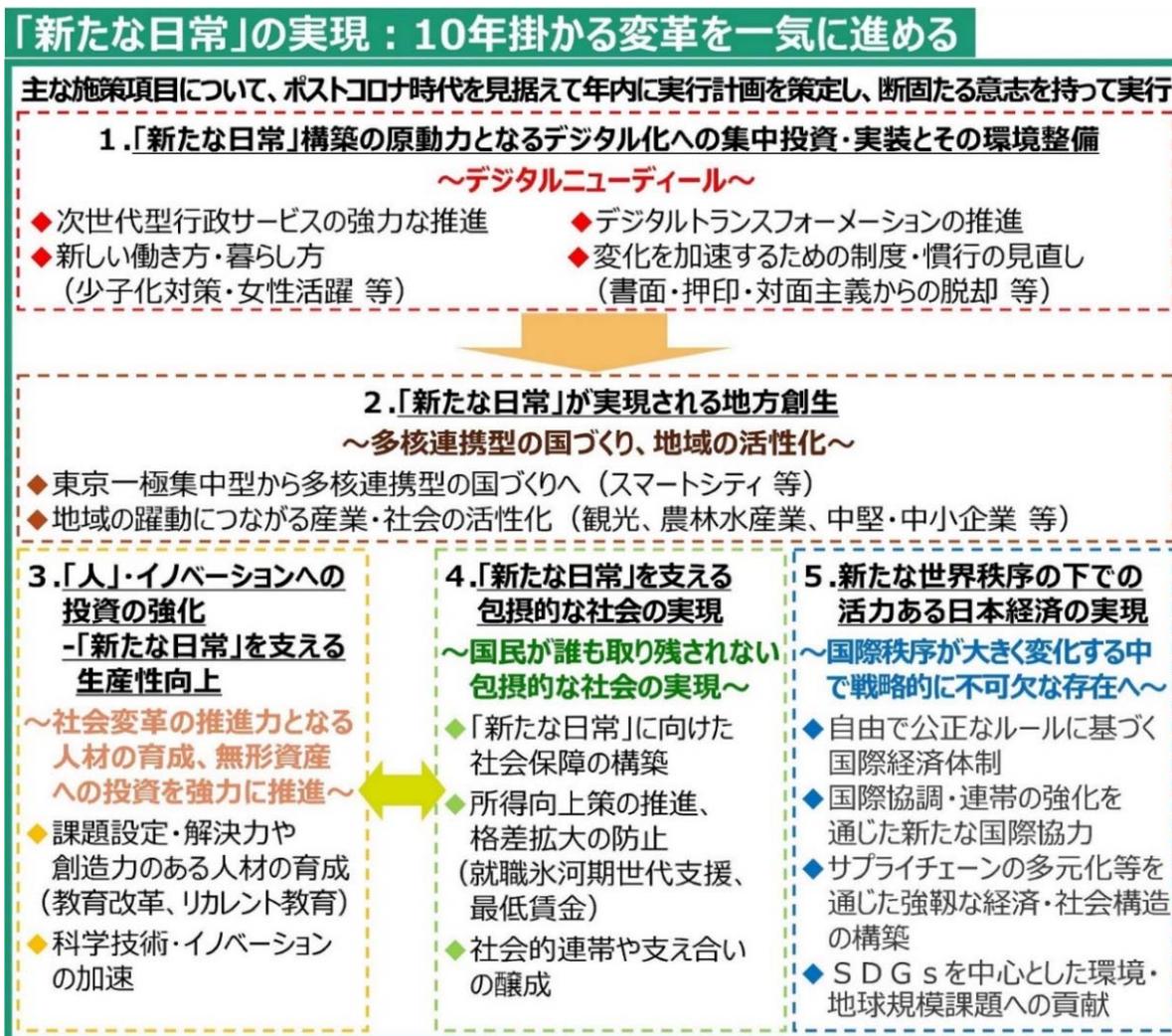
新型コロナウイルス感染症の世界的流行により、新たな生活様式への移行が求められています。官民ともに感染拡大防止のために様々な取組が実施されており、たとえば企業におけるテレワークの導入のほか、行政とシビックテック^{※14}や民間企業との連携による人との接触リスクの可視化、学校での遠隔授業の導入、遠隔医療の要件緩和など ICT を活用した取組が一気に拡大しました。

イ ウィズコロナ、ポストコロナに対応した行政デジタル化の要請

新型コロナウイルス感染症の拡大を受けた現下において、行政分野のデジタル化・オンライン化の取組の遅れが明らかになりました。

これにより、令和 2(2020)年 7 月 17 日に閣議決定された「経済財政運営と改革の基本方針 2020(骨太の方針 2020)」では、ポストコロナ時代の新しい未来として「新たな日常」の実現を掲げ、デジタル化への集中投資・実装とその環境整備(デジタルニューディール)を一気に進めるとされています。

図 8 経済再生運営と改革の基本方針2020(内閣府資料より)



3 多賀城市の現状

ICT 活用は今後の行政組織のあり方に大きく関わる喫緊の課題であるという認識の下、本市では、令和元(2019)年8月に「平成31年度行政経営会議 ICT 活用調査専門部会」を設置し、ICT 推進に関する検討を開始しました。

同年10月には、行政経営会議に以下の活用調査結果が報告され、令和2(2020)年度以降の取組について承認されました。

令和2(2020)年10月21日行政経営会議決定事項

(1) 現状と課題

ア 業務量の増加

- ・仕事の多様化、複雑化。
- ・大量退職時代に伴い、ノウハウの継承が仕組みとして行われていない。
- ・情報化社会の中、対応の迅速化が求められている。

イ 業務を減らす、やめる仕組みがない

- ・業務の標準化、棚卸し、プロセスの共有ができていない。
- ・目の前の業務に追われ、仕事の効率化が進まない。
- ・効率化を図れる ICT に対するスキル向上を促進する環境に無い。
- ・マニュアル化に対する全庁的な仕組み・仕掛けが作れない。

ウ 総合行政システムの運用

- ・導入時の独自カスタマイズによる弊害(機能強化対象外、カスタマイズ部分の保守費用の増加)が生じている。標準仕様の場合、改修の大部分が保守にて対応可能であった。
- ・法改正のスピードに対応していない。
- ・導入前の運用に現行システムを合わせてしまったため、処理手順に手作業が介在するなど、効率的な運用が実施できていない。
- ・システムの活用がなされず、職員は量をこなすだけで手一杯となり、業務の質や正確性を担保することが困難な状況になっている。

(2) これまでの対応策

ア 仕事の効率化のための全庁システム及び PC 等の導入

- ・従前の業務に合わせてシステムを導入したため、事務の効率化が図られていない。
- ・PC の機能を使いこなせていない。

イ 増大する業務量を人で対応

- ・非常勤職員等で対応するなど、人手を増やすことで対処してきた。

(3) 行政経営会議決定事項

ICT 活用調査専門部会からの報告を踏まえ、令和2(2020)年度は、ICT 利活用方針の策定及び RPA システム及び ICT 会議室の実証実験に取り組むこととされ、さらに ICT 利活用を着実に推進していくための部署を令和3(2021)年4月に設置すること。

4 基本理念と基本方針

本市の ICT 利活用に係る基本となる理念を明らかにするとともに、その基本理念に基づき、4つの基本方針を示します。

(1) 基本理念

多賀城市は、急速に進化する ICT を的確に利活用するとともに、「新たな日常」構築の原動力となるデジタル化を実装することにより、効率的・効果的に行政サービスを提供する、スマート自治体への転換を実現する。

(2) 基本方針

基本理念を具現化するため、市民生活や産業振興、地域の活性化などのまちづくり全般に ICT を利活用するとともに、市民サービスの向上や働き方改革などの質の高い行政運営の実現に向け、次の 4 つの基本方針を掲げます。

基本方針 1 住民・企業等の利便性向上

行政手続きのデジタル化を進め、市役所窓口で「書かなくてもよい」「待たなくてもいい」「行かなくてもいい」デジタルファースト環境の構築を目指します。

基本方針 2 地域課題の解決

地域や民間企業における、オープンデータ^{※15} や AI 等の革新技術の活用による、地域課題の自発的な解決や新たな産業の創出等による経済の活性化を目指します。

基本方針 3 行政運営の効率化・高度化

BPR 及び ICT の利活用による、効率的で高度な行政サービスの提供及びデジタルトランスフォーメーション(DX)^{※16}の推進による「働き方改革」や「オフィス改革」を目指します。

基本方針 4 情報基盤の整備

ICT を安全で安定的に運用するための情報通信基盤の構築を目指します。

5 方針の内容と取組

(1) 住民・企業等の利便性向上

ア 窓口電子化(デジタル化)の推進

行政手続の入口から出口までのデジタル化を推進し、市役所で利用者が「書かなくてもよい」、「待たなくてもよい」デジタルファースト環境を構築します。

(電子申請、キャッシュレス決済、マイナンバーカードの活用)

イ オンライン手続の推進

電子申請をはじめ、手続に関する問合せや相談予約など、様々な行政手続がモバイル端末等からできるオンライン化を推進し、市役所に「行かなくてもよい」リモート環境を構築します。

(電子申請、キャッシュレス決済、モバイル端末申請、電子入札)

ウ 効率的な情報提供

子育て支援、学校教育、生涯学習など、必要とする支援情報をパソコンや情報端末機器などから手軽に受け取れる環境を構築します。

(子育て支援、育児情報、学校情報、生涯学習等)

エ SNS^{※17}の利活用

行政や防犯・防災などの情報を、迅速・確実に発信・収集できるソーシャルメディアを活用し、迅速に課題を解決できる環境を構築します。

(モバイル端末、双方向型アプリケーション(LINE^{※18}等を活用した通報システム等))

オ デジタルデバイド^{※19}の解消

情報通信技術による格差をなくすため、庁内等に市民向け端末を配備するなどの支援を行います。

(高齢者向け支援窓口、ユニバーサルデザイン、公的サイト閲覧端末の設置(例:マイナポータル閲覧端末))

(2) 地域課題の解決

ア 革新的ビッグデータ処理技術の活用推進

ビッグデータを活用できる環境を構築し、地域課題の把握や解消につなげます。

(ビッグデータの活用研究(観光、産業分野等))

イ 緊急時の情報提供手段の充実

災害や犯罪などの緊急時における情報提供手段として、多様なコミュニケーション等を活用した情報提供ツールの整備を推進します。

(防災情報の提供、災害時情報の共有システムの構築、GIS)

ウ オープンデータの活用推進

市が保有する公共データを、民間が利用しやすい形で容易に入手できるよう、データのオープン化を推進します。

(行政保有データのオープン化推進(文化財資料))

(3) 行政運営の効率化・高度化

ア ICT 利活用による業務の効率化

BPR^{※20}を継続的に実行し、RPA や AI 等の ICT 利活用によって処理することができる事務作業は全て RPA 等に任せ、職員は企画立案業務や住民への直接的なサービス提供など、職員でなければできない業務に注力できるスマート自治体へ転換します。

(BPR、RPA、AI、IoT、GIS)

イ 問合せ対応業務の効率化

市民からの問合せや庁内での問合せ業務の軽減を図るため、AI やチャットボット^{※21}を活用した対応業務の自動化・省力化に向けた検討を進めます。

(AI、チャットボット)

ウ デジタル・ワークスタイルの実現

効率的な行政運営を実現するため、行政の内部の業務をエンドツーエンド^{※22}でデジタルを前提としたものに改革します。

新型コロナウイルスの感染拡大を契機とした新しい働き方として、デジタルトランスフォーメーション(DX)を推進します。

(電子申請～納付・発行までのデジタル化、ペーパーレス、デジタル会議室、フリーアドレス、Wi-Fi、リモートワーク)

エ 総合行政システムの標準化・共有化

国の情報システム標準化の方向性により、標準仕様前提とした業務プロセス再構築(BPR)を行い、ベンダーロックインを招かないノンカスタマイズの標準仕様システムの調達を基本

とし、自治体クラウドなどによる調達コストの削減を図りながらシステム関連経費の最適化を推進します。

（総合情報システム（住民情報システム、内部情報システム）、自治体クラウド、標準仕様、ロードマップで全体最適化、BPR）

オ 電子決裁の実現

意思決定の迅速化及びペーパーレス化を図るため、決裁事務のデジタル化を推進します。

（電子決裁、書庫スペースの削減、電子ファイリングシステム、財務会計システム、文書管理システム、人事給与システム、庶務事務システム）

(4) 情報基盤の整備

ア デジタル市役所の構築

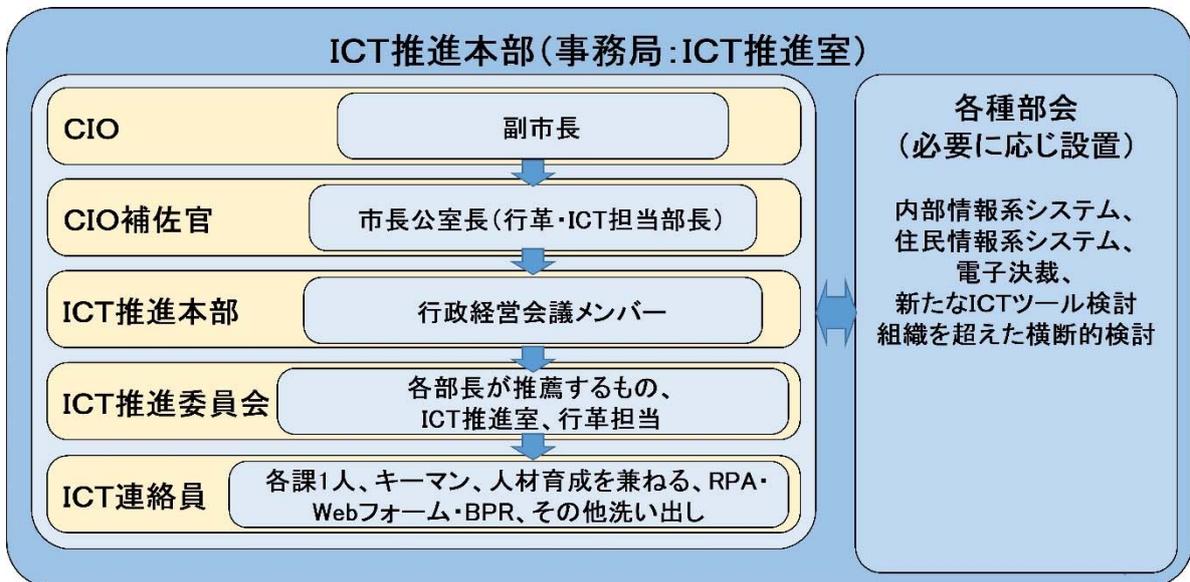
多賀城市庁舎耐震対策等事業^{※23}を契機として、業務の自動化・省力化につながる AI や RPA 等の破壊的技術の導入による効率的・効果的な行政サービスの提供やテレワーク・リモート会議等が実現できる市役所(デジタル市役所)を構築します。

(庁内 Wi-Fi、防災 Wi-Fi、庁内 NW)

イ 推進体制の確立

スマート自治体を実現するため、CIO^{※24}を頂点とした、情報政策部門と業務主管部門が連携・協力する、情報化を戦略的に推進する体制を構築します。

図 8 ICT推進体制



ウ セキュリティ対策

情報資産を適切に管理するとともに、ウイルス感染及び不正アクセス等を防ぐため、情報セキュリティ対策をさらに強化します。

ハードウェア及びソフトである技術面及び主に人的側面である運用面による強靱な情報セキュリティ対策を構築します。

(IC カード、デジタル認証管理、自治体情報セキュリティクラウド、職員研修、情報セキュリティマネジメント等)

エ 人材育成の推進

業務の確実な遂行と適切なシステムの導入及び運用を行うため、職員個人の ICT スキルの向上を図ります。

(ICT スキル向上研修)

6 参考資料

ICT利活用方針全体図



■ ICT利活用方針(基本方針詳細)

取組エリア	目指す姿	取組項目
住民・企業等の 利便性向上	行政手続きのデジタル化を進め、市役所窓口で「書かなくてもよい」「待たなくてもいい」「行かなくてもいい」デジタルファースト環境の構築を目指します	窓口のデジタル化の推進
		オンライン手続の推進
		効率的な情報提供
		SNSの利活用
		デジタルデバイドの解消
地域課題の解決	地域や民間企業における、オープンデータやAI等の革新技術の活用による、地域課題の自発的な解決や新たな産業の創出等による経済の活性化を目指します。 (医療、福祉、健康、防災、観光、産業等)	革新的ビックデータの活用推進
		緊急時の情報提供手段の充実
		オープンデータの活用推進
行政運営の 効率化・高度化	BPR及びICTの利活用による、効率的で高度な行政サービスの提供及びデジタルトランスフォーメーション(DX)の推進による「働き方改革」や「オフィス改革」を目指します。	ICT利活用による業務の効率化
		問合せ対応業務の効率化
		デジタル・ワークスタイルの実現
		総合行政システムの標準化・共有化
		電子決裁の実現
情報通信基盤の 整備	IICTを安全で安定的に運用するための情報通信基盤の構築を目指します。 (ハード、ソフト、セキュリティ、組織体制、人材育成等)	デジタル市役所の構築
		推進体制の確立
		セキュリティ対策
		人材育成の推進

取組内容	一般的な取組事例
行政手続きの入口から出口までのデジタル化を推進し、市役所で利用者が「書かなくてもよい」、「待たなくてもよい」デジタルファースト環境を構築します。	電子申請。キャッシュレス決済。マイナンバーカードの活用。
電子申請をはじめ、手続に関する問合せや相談予約など、様々な行政手続がモバイル端末等からできるオンライン化を推進し、市役所に「行かなくてもよい」リモート環境を構築します。	電子申請。キャッシュレス決済。モバイル端末申請。電子入札。
子育て支援、学校教育、生涯学習など、必要とする支援情報をパソコンや情報端末機器などから手軽に受け取れる環境を構築します。	子育て支援。育児情報。学校情報。生涯学習等
行政や防犯・防災などの情報を、迅速・確実に発信・収集できるソーシャルメディアを活用し、迅速に課題を解決できる環境を構築します。	モバイル端末。双方向型アプリケーション(LINEを活用した通報システム等)。
情報通信技術による格差をなくすため、庁内等に市民向け端末を配備するなどの支援を行います。	高齢者支援窓口。ユニバーサルデザイン。公的サイト閲覧端末設置
ビッグデータを活用できる環境を構築し、地域課題の把握や解消につなげます。	ビッグデータの活用研究(観光、産業分野等)
災害や犯罪などの緊急時における情報提供手段として、多様なコミュニケーション等を活用した情報提供ツールの整備を推進します。	防災情報の提供。災害時情報の共有システムの構築。GIS。
市が保有する公共データを、民間が利用しやすい形で容易に入手できるよう、データのオープン化を推進します。	行政保有データのオープン化推進(文化財資料)
BPRを継続的に実行し、RPAやAI等のICT利活用によって処理することができる事務作業は全てRPA等に任せ、職員は企画立案業務や住民への直接的なサービス提供など、職員でなければできない業務に注力できるスマート自治体へ転換します。	BPR、RPA、AI、IoT、GIS 教育委員会(校務、教員、文化財等)
市民からの問い合わせや庁内での問い合わせ業務の軽減を図るため、AIやチャットボットを活用した対応業務の自動化・省力化に向けた検討を進めます。	AI、チャットボット
効率的な行政運営を実現するため、行政の内部の業務をエンドツーエンドでデジタルを前提としたものに改革します。 新型コロナウイルスの感染拡大を契機とした新しい働き方として、デジタルトランスフォーメーション(DX)を推進します。	電子申請～納付・発行までのデジタル化。 ペーパーレス。デジタル会議室。フリーアドレス。Wi-Fi。リモートワーク。
国の情報システム標準化の方向性により、標準仕様前提とした業務プロセス再構築(BPR)を行い、ベンダーロックインを招かないノンカスタマイズの標準仕様システムの調達を基本とし、自治体クラウドなどによる調達コストの削減を図りながらシステム関連経費の最適化を推進します。	総合情報システム(住民情報システム、内部情報システム)。自治体クラウド。標準仕様。ロードマップで全体最適化。BPR)
意思決定の迅速化及びペーパーレス化を図るため、決裁事務の電子化を推進します。	電子決裁。書庫スペースの削減。電子ファイリングシステム。
市庁舎耐震対策等事業を契機として、業務の自動化・省力化につながるAIやRPA等の破壊的技術の導入による効率的・効果的な行政サービスの提供やテレワーク・リモート会議等が実現できるデジタル市役所を構築します。	庁内Wi-Fi。防災Wi-Fi。庁内NW。モバイル閉域網等の構築。
スマート自治体を実現するため、CIOを頂点とした、情報政策部門と業務主管部門が連携・協力する、情報化を戦略的に推進する体制を構築します。	情報化推進体制の構築と運営
情報資産を適切に管理するとともに、ウイルス感染及び不正アクセス等を防ぐため、情報セキュリティ対策をさらに強化します。 ハード面、ソフト面(技術及び運用)双方ともに強靱な情報セキュリティ対策を構築します。	ICカード。デジタル認証管理。自治体情報セキュリティクラウド。職員研修。情報セキュリティマネジメント等
業務の確実な遂行と適切なシステムの導入及び運用を行うため、個々の職員のICTスキル向上を図ります。	ICTスキル向上研修。

用語解説

※1 ICT(情報通信技術): Information and Communication Technology

ICTとITは、ほぼ同意の意味を持つが、ITはハードウェアやソフトウェア、インフラなどコンピュータ関連の情報技術そのものを、ICTは情報処理だけでなくインターネットなどの通信技術を利用した産業やサービスなどの総称。

ICTは、IT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おり、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。

※2 AI(人工知能): Artificial Intelligence

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。

※3 IoT(モノのインターネット): Internet of Things

モノにセンサーを付けセンサーが取得した情報を、インターネットの通信ネットワーク通じて伝送し、処理、変換、分析、連携することにより、モニタリング、予防・予知保全、データ連携・モバイル連携、遠隔制御などを行うこと。

※4 Society5.0

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、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された。

Society5.0で実現する社会は、IoTで全ての人とモノがつながり様々な知識や情報が共有され、今までにない新たな価値を生み出すことや、AIにより必要な情報が必要な時に提供され、ロボットや自動走行車などの技術で少子高齢化、地方の過疎化、貧富の格差などの課題や困難が克服できた社会とされている。

※5 自治体戦略2040構想研究会

我が国が本格的な人口減少と高齢化を迎える中、住民の暮らしと地域経済を守るためには、自治体が行政上の諸課題に的確に対応し、持続可能な形で、質の高い行政サービスを提供する必要がある。

このため、多様な自治体行政の展開によりレジリエンス(社会構造の変化への強靱性)を向上させる観点から、高齢者(65歳以上)人口が最大となる2040年頃の自治体が抱える行政課題を整理した上で、バックカスティングに今後の自治体行政のあり方を展望し、早急に取り組むべき対応策を検討することを目的として設置された、総務大臣主催の研究会。

※6 スマート自治体

業務の自動化・省力化につながる破壊的技術(AI や RPA、ブロックチェーンなど)を徹底的に使いこなし、AI や RPA が処理できる事務作業は全て AI・RPA によって自動処理することにより、職員を事務作業から解放し、職員は職員でなければできないより価値のある業務に注力、人口減少が深刻化しても、効率的・効果的に行政サービスを提供する自治体。

※7 骨太の方針 2020

正式名称は「経済財政運営と改革の基本方針」。政権の重要課題や翌年度予算編成の方向性を示す方針として、2001 年度の小泉政権時に始まった。

首相が議長を務める経済財政諮問会議で毎年 6 月ごろに策定される。

骨太の方針 2020 は、令和 2 年 7 月 17 日に閣議決定。政府として新型コロナウイルス感染症への対応が喫緊の課題であることから、記載内容を絞り込み、今後の政策対応の大きな方向性に重点を置いている。

※8 新たな日常

骨太の方針 2020 に掲げられた、新型コロナウイルス感染症が収束したポストコロナの世界、新たな世界、ニューノーマル。

今回の新型コロナウイルス感染症拡大で顕在化した課題を克服した、新しい未来における日常のこと。

※9 デジタルニューディール

骨太の方針 2020 において、打ち出された「新たな日常」の早期実現に向け示された 5 本の施策項目のひとつ、「新たな日常」構築の原動力となるデジタル化への集中投資・実装とその環境整備」を、次世代型行政サービスの強力な推進、デジタルトランスフォーメーション(DX)の推進、新しい働き方・暮らし方及び変化を加速するための制度・慣行の見直しを、デジタルニューディールとして捉えている。

※10 プラットフォーム

基盤や土台、環境のこと。

※11 バックカスティング

目標となるような「あるべき姿」を未来に想定し、そこを起点に現在を振り返り、今何をすべきかを考える思考法。

※12 RPA: Robotic Process Automation

これまで人間がパソコンで行っていた定型作業、もしくはより高度な作業を、人間に代わって実施できるルールエンジンや、AI や機械学習機能等を含む認知技術を活用したソフトウェアのロボットが、自動で代行・代替する取組。

※13 ビッグデータ

ICTの進展により生成・収集・蓄積等が可能・容易になる多種多量のデータ。活用することにより、異変の察知や近未来の予測等を通じ、利用者個々のニーズに即したサービスの提供、業務運営の効率化や新産業の創出などが可能となる。

※14 シビックテック:Civic Tech

シビック(Civic:市民)とテック(Tech:テクノロジー)を掛け合わせた造語で、市民自身がICTやデータを活用して、行政サービスの課題の洗い出しや、新たなサービスの創出などの社会課題や地域課題を解決する取組のこと。

国内での活動事例としては、公開された公共データをもとに、保育園情報や防災情報、ごみの分別・収集情報等をまとめたサービスなど、市民目線で地域課題を解決するアイデア出しやアプリケーションの開発、サービスが開始されている。

※15 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、機械判読に適しデータ形式で、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、無償で利用できる公開されたデータのこと。

「人口統計」や「公共施設の場所」などをはじめとした様々な公共のデータを、市民や民間企業など有効活用し、社会経済全体の発展に寄与することを目的としている。

※16 デジタルトランスフォーメーション(DX):Digital Transformation

将来の成長、競争力強化のために、新たなデジタル技術を活用して新たなビジネスモデルを創出・柔軟に改変すること。

企業が外部エコシステム(顧客、市場)の劇的な変化に対応しつつ、内部エコシステム(組織、文化、従業員)の変革を牽引しながら、第3のプラットフォーム(クラウド、モビリティ、ビッグデータ/アナリティクス、ソーシャル技術)を利用して、新しい製品やサービス、新しいビジネスモデルを通して、ネットとリアルの両面での顧客エクスペリエンスの変革を図ることで価値を創出し、競争上の優位性を確立すること。

※17 SNS:Social Networking Service(Site)

個人間の交流を支援するサービス(サイト)で、参加者は共通の興味、知人等をもとに様々な交流を図ることができる。

例えば、友人・知人間のコミュニケーションを円滑にする手段や場を提供したり、趣味や嗜好、居住地域、出身校、「友人の友人」といったつながりを通じて新たな人間関係を構築したりする場を提供する。

※18 LINE

SNS のひとつで、韓国ネイバー株式会社傘下の日本法人 LINE 株式会社が開発し、提供されている無料通話アプリケーションで、無料で電話とチャットなどが使用できる。

日本国内での 2020 年 3 月末現在の月間アクティブユーザー数は 8,400 万人を超える。

※19 デジタルデバイド

日本語では情報格差と訳され、インターネットやパソコン等の情報技術を利用したり使いこなしたりできる人と、できない人との間に生じる、貧富や機会、社会的地位などの格差のこと。

インターネットやブロードバンド等の利用可能性に関する地域格差を示す「地域間デジタルデバイド」、身体的・社会的条件(性別、年齢、学歴の有無等)の相違に伴う ICT の利用格差を示す「個人間・集団間デジタルデバイド」がある。

※20 BPR: Business Process Reengineering

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。

※21 チャットボット: ChatBot

「チャット: インターネット等を利用したリアルタイムコミュニケーションで主にテキストによる」と「ボット: ロボットの略で人間に代わり一定のタスクや処理を自動化するプログラム」を組み合わせた言葉で、自動で答えを返すプログラムのこと。

※22 エンドツーエンド: end-to-end

「両端で」「端から端まで」という意味の英語表現。

行政内部の業務では、文書等の申請から処理、発行・保存までのこと。

※23 多賀城市庁舎耐震対策等事業

耐震診断の結果、耐震性能が不足し危険な建築物であると判断されている東庁舎及び設備機器等の老朽化や、多様化する行政ニーズへの対応が必要な西庁舎の課題を解消するため、平成 25(2013)年度から令和 6 年度までを事業期間として実施する事業。

※24 CIO: Chief Information Officer

日本語では「最高情報責任者」「情報システム担当役員」「情報戦略統括役員」等と訳される。企業や行政機関等といった組織において情報化戦略を立案、実行する責任者のこと。

令和3年1月初版
ICT活用調査専門部会
事務局 市長公室 行政経営担当