船橋市 DX 推進計画

令和4年度（2022年度）～令和8年度（2026年度）

船　橋　市

令和4年（2022年）4月

目次

第1章　計画策定における基本的な考え方 4

1. 計画策定の趣旨 4
2. 計画の位置づけ 5
3. 実施期間 6

第2章　デジタル化を取り巻く動向 7

1. 国の動向 7
2. 本市の状況と課題 10

第3章　計画の方向性 17

1. 2つの視点と5つの基本方針 17
2. 実現に向けたアプローチ策 18

基本方針1　デジタル技術を活用した便利で快適な市民サービスの提供 19
基本方針2　デジタル化による行政運営の効率化 21
基本方針3　誰一人取り残されない、人に優しいデジタル化 23
基本方針4　徹底的な安全性の確保 24
基本方針5　職員の意識改革と人材育成～デジタル化のカギは人なり～ 25

第4章　計画の推進体制 26

1. 計画の推進 26
2. 推進体制 26

用語集 27

【用語解説について】

本文中に「※」を付している用語は、用語集に解説を載せています。

第1章　計画策定における基本的な考え方

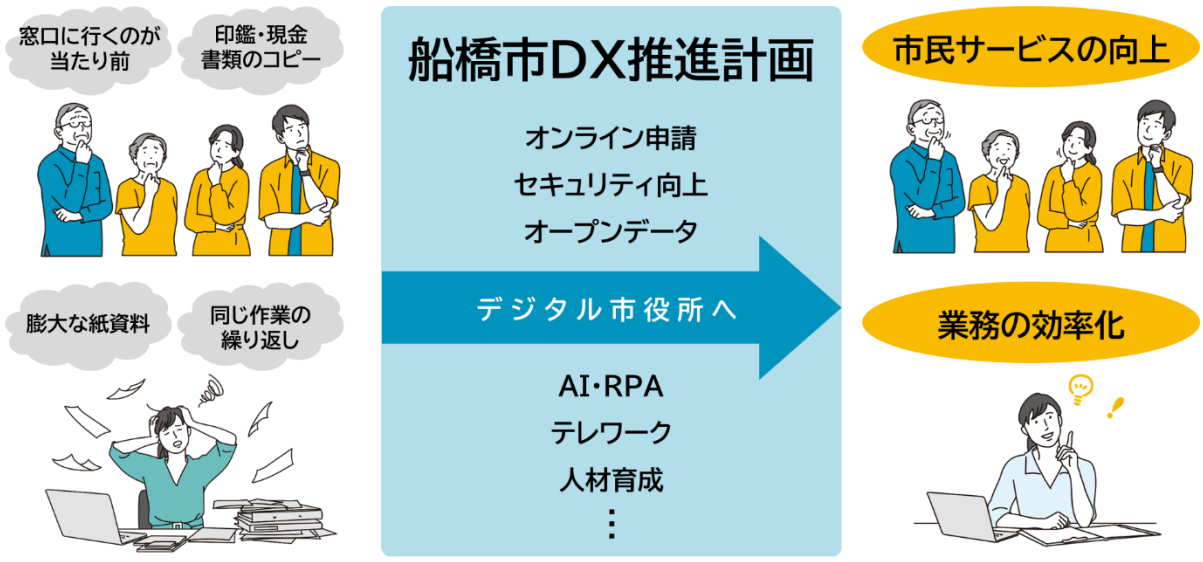
1. 計画策定の趣旨

今般の新型コロナウイルス感染症の対応においては、様々な点において行政におけるデジタル化の遅れを顕在化させるものとなりました。

そこで国においては、「デジタル社会の実現に向けた改革の基本方針」を決定し、「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～」を目指すべきデジタル社会のビジョンに掲げ、行政のみならず、社会経済活動全般のデジタル化を強力に推進する方針を示しました。また、特に自治体が重点的に取り組むべきデジタル化については、「自治体デジタル・トランスフォーメーション（DX※）推進計画」という形で内容が具体化され、全国の自治体はこの計画を基にデジタル化に取り組むこととなりました。

本市においても様々な課題に対しデジタル技術を徹底的に活用することで、さらなる「市民サービスの向上」と「業務の効率化」を達成すべく、「船橋市 DX 推進計画」を策定し、船橋市役所一丸となってデジタル化に取り組みます。

図-1：計画策定の趣旨イメージ

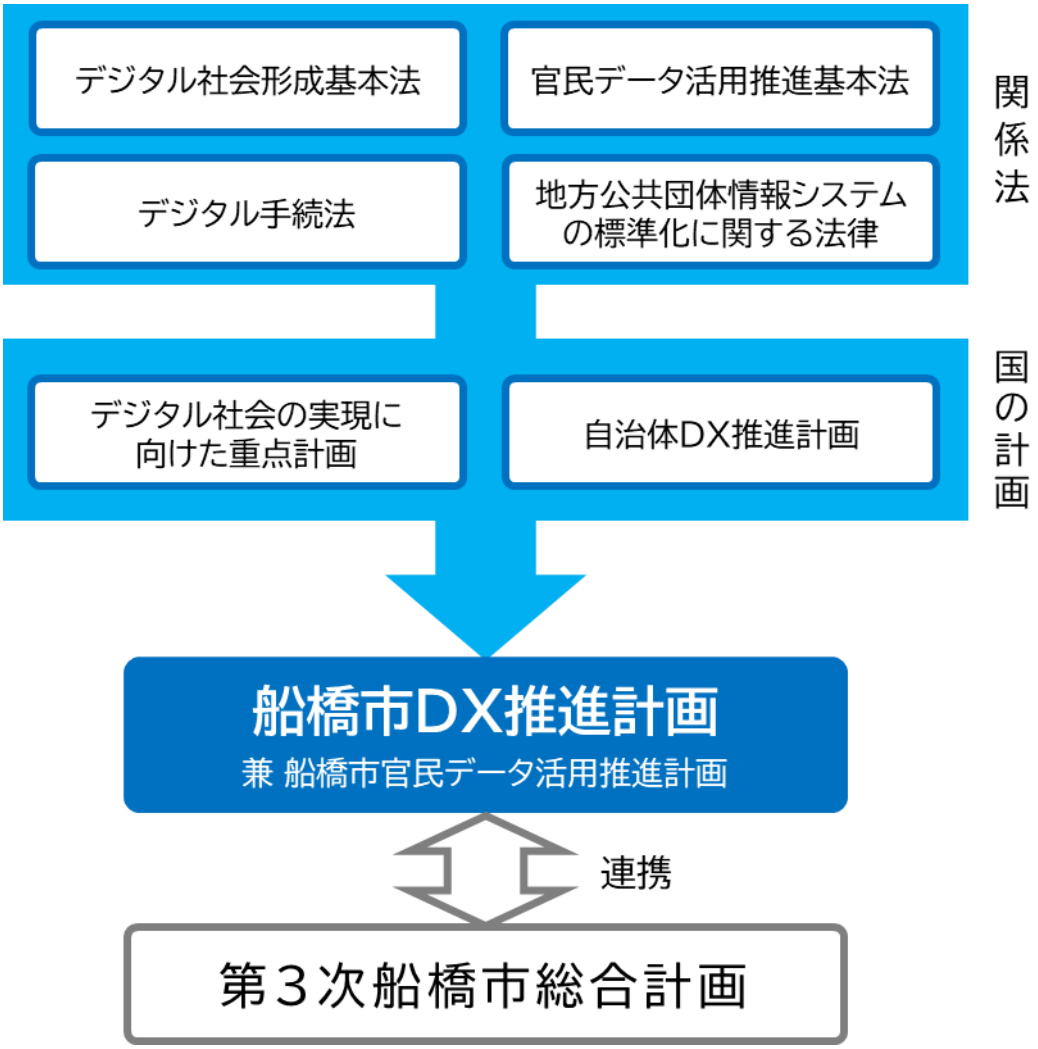


2. 計画の位置づけ

本計画は、国の動向等も十分に考慮しながら、本市が取り組むデジタル化の方向性を示す総合的な計画として位置づけます。

また、官民データ活用推進基本法（平成28年法律第103号）第9条第3項に規定する、市町村官民データ活用推進計画としても位置づけます。

図-2：計画の位置づけ

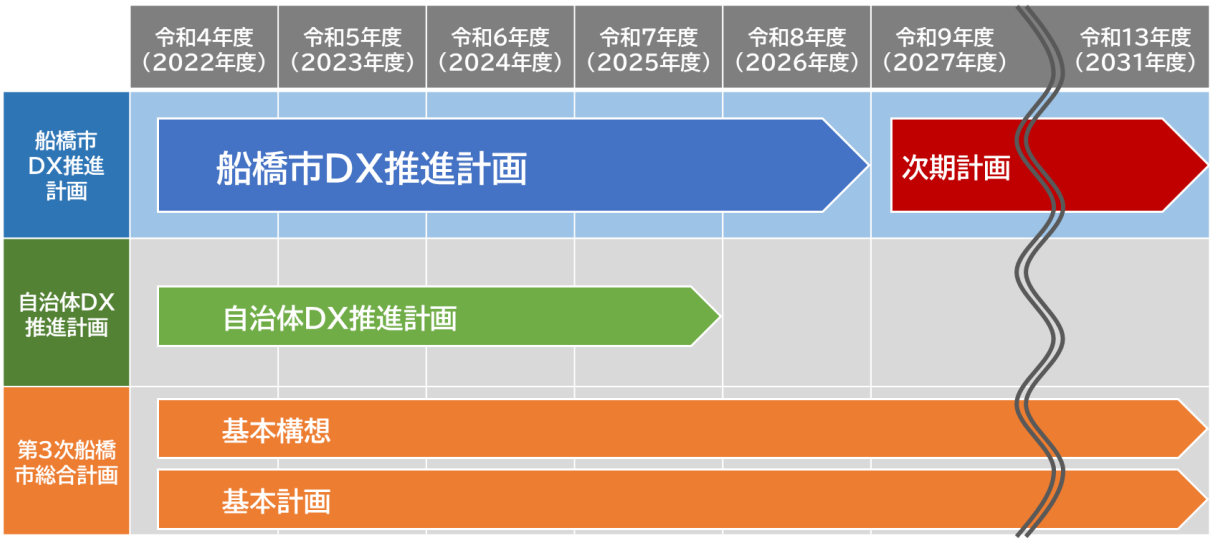


3. 実施期間

本計画の期間は、令和4年度（2022年度）から令和8年度（2026年度）までの5年間とします。

ただし、デジタル技術の進化は日進月歩であることから、本市の取り組みも時代の潮流に合わせて柔軟に対応させていくため、必要に応じて見直しを行います。

図-3：計画の実施期間



第2章　デジタル化を取り巻く動向

1. 国の動向

⑴　デジタル社会の実現に向けた重点計画

国のデジタル化については、平成13年（2001年）1月に高度情報通信ネットワーク社会形成基本法（IT 基本法。平成12年法律第144号）が施行され、高度情報通信ネットワーク社会推進戦略本部において「e-Japan 戦略」が決定されて以降、時代の変化に合わせて、改定や同法に基づく重点計画による具体化が行われてきました。

また、平成28年（2016年）12月には官民データ活用推進基本法（平成28年法律第103号）が制定され、国はこの法律に基づき、「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」（以下「基本計画」という。）を策定しました。この基本計画では、国民が安全で安心して暮らせ、豊かさを実感できる社会を実現することを目指し、誰もがデジタル技術の恩恵を享受できる「デジタル社会」の実現に向けた政府全体のデジタル政策を取りまとめています。

新型コロナウイルス感染症が発生して以降は、デジタル社会の実現に向けて行政のデジタル化に関する動きがより加速することとなりました。まず、令和2年（2020年）12月に、これからのデジタル社会の目指すビジョンとデジタル社会を形成するための基本原則を示した「デジタル社会の実現に向けた改革の基本方針」が決定され、この基本方針の中で、デジタル改革が目指すデジタル社会のビジョンとして「デジタルの活用により、一人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～」が示されました。

続いて、デジタル社会形成基本法（令和3年法律第35号）の成立を受けて、令和3年（2021年）6月に基本計画が「デジタル社会の実現に向けた重点計画」へと全面改定されました。さらに、令和3年（2021年）12月には、デジタル庁の発足に伴い再び改定が行われ、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取り組みが示されました。

⑵　デジタル・ガバメント※実行計画

官民データ活用推進基本法の成立に伴い、平成29年（2017年）5月に「デジタル・ガバメント推進方針」が示されました。この方針では、行政のあり方そのものをデジタル前提で見直すデジタル・ガバメントの実現を目指すこととされており、その方向性を具体化し実行するため、平成30年（2018年）1月には「デジタル・ガバメント実行計画」が策定されました。

この計画では、BPR※の徹底や行政手続のオンライン化の徹底、添付書類の撤廃に向けた取り組み、ワンストップサービス※の推進などにより、利用者中心の行政サービス改革を実行していくことが示されています。そして、この計画は、前述した「デジタル社会の実現に向けた改革の基本方針」のビジョンや「官民データ活用推進基本計画」の考え方のもと、行政のデジタル化の取り組みを加速するとともに、計画的かつ実行的に進めていくことを目的として、令和2年（2020年）に続き令和 3 年（2021年）も改定されました。

なお、この計画は、令和3年（2021年）12月に「デジタル社会の実現に向けた重点計画」が改定されたことに伴い、その内容が重点計画に吸収される形で廃止となりました。

⑶　デジタル手続法

デジタル・ガバメントを推進していくにあたり、令和元年（2019年）12月には、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。平成14年法律第151号）が改正されました。ここでは、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、個々の手続・サービスが一貫してデジタルで完結する「デジタルファースト」、一度提出した情報は、二度提出することを不要とする「ワンスオンリー」、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「コネクテッド・ワンストップ」といった、行政のデジタル化に関する基本原則や、行政手続のオンライン化のために必要な事項が定められています。

⑷　自治体デジタル・トランスフォーメーション（DX）推進計画

「デジタル社会の実現に向けた改革の基本方針」で示されたビジョンを実現するためには、住民に身近な行政を担う自治体の役割は極めて重要であり、自治体の DX を推進する意義は大きいという考えから、令和2年（2020年）12月に「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、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、国の支援策等を取りまとめました。

この計画で、自治体においてまずは、「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」こと、「デジタル技術や AI※等の活用により業務効率化を図り、人的資源を行政サービスの更なる向上に繋げていく」ことが求められています。

◆自治体が取り組むべき事項

【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 の取組みとあわ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 の取組みの徹底（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

⑸ デジタル改革関連法

デジタル社会の実現に向け、令和3年（2021年）5月にいわゆるデジタル改革関連法が成立し、以下6つの法律が公布されました。

- デジタル社会形成基本法（令和3年法律第35号）
- デジタル庁設置法（令和3年法律第36号）
- 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（令和3年法律第37号）
- 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等に関する法律（令和3年法律第38号）
- 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等に関する法律（令和3年法律第39号）
- 地方公共団体情報システムの標準化に関する法律（令和3年法律第40号）

これらの法律のうち、特に地方公共団体情報システムの標準化に関する法律は、住民記録、地方税、福祉など、自治体の主要な17業務を処理するシステムについて、国が策定した基準を満たすシステムの利用を義務付けるものであり、各自治体は令和7年度（2025年度）末までにシステムの移行を完了させることとされています。

また、令和3年（2021年）9月には、自らが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させるために内閣総理大臣を長とするデジタル庁が設置されました。

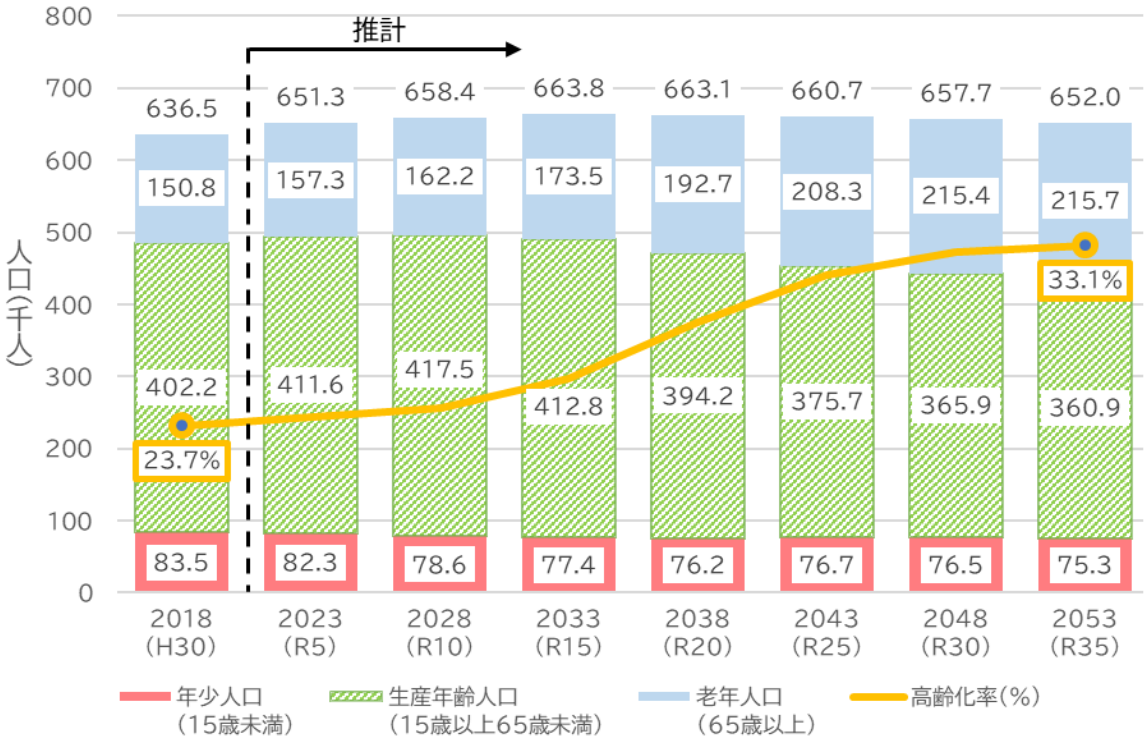
2. 本市の状況と課題

(1) 人口減少時代における安定的な行政運営

本市の全体的な将来人口は、令和15年(2033年)まで増加傾向が続く見込みです。しかしながら、生産年齢人口については、令和10年(2028年)をピークに減少に転じることが予想されており、働き手の減少につながるものと考えられます。

一方、老年人口は増加の一途をたどり、令和35年(2053年)には本市の高齢化率はおよそ33%、つまり市民の約3人に1人が65歳以上となることが想定されます。

図-4：年齢3区分別人口の将来推計



本市は今後、さらなる高齢化の進展や生産年齢人口の減少局面への突入など、これまで経験したことのない社会状況になる見込みです。こうした未曽有の社会情勢を迎える中、限られた人的資源でますます多様化・複雑化する行政需要に対応していくためには、今から業務のやり方そのものを見直しながら、効率化を図っていく必要があります。

⑵ 本市におけるデジタル化のニーズ

令和元年度第1回市政モニター※アンケートにおいて、「ICT※を活用したサービスの導入及び拡充」に関する調査を実施しました。

1. 調査方法

調 査 区 域 ： 船橋市全域　　調 査 対 象 者 ： 市政モニター
モ ニ タ ー 数 ： 300人　　実 施 方 法 ： 郵送配付／郵送回収
調 査 期 間 ： 令和元年(2019年)5月31日(金) ～ 6月10日(月)

2. アンケートの回収結果

①モニター数　300人
②有効回収数　290人（有効回答率　96.7% ）

3. 回答者のプロフィール

(1)性別

性別	回答数	構成比(%)
男　性	129人	44.5%
女　性	161人	55.5%

(2)年代

年代	回答数	構成比(%)
10代～20代	28人	9.7%
30代	59人	20.3%
40代	81人	27.9%
50代	59人	20.3%
60代以上	63人	21.7%

図-5：性別の割合

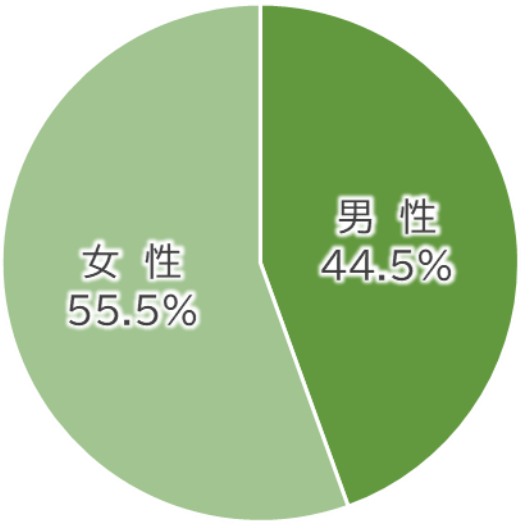
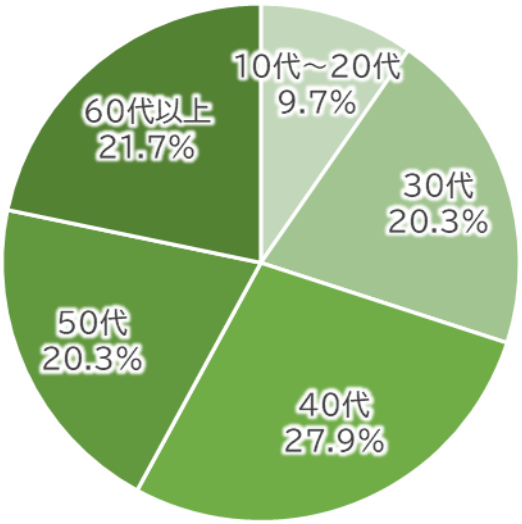


図-6：年代別の割合



① 情報通信機器の利用率

本市における情報通信機器の利用率は、パソコンと比較してスマートフォン※・タブレット※の方が高い結果となりました。また、スマートフォン・タブレットの利用率を年代別に見ると、10代から50代で90%を超え、60代以上においても約80%が利用しています。

このことから、本市が提供する様々なサービスをデジタル化する場合においても、スマートフォン等の利用を前提として検討していく必要があります。

図-7：情報通信機器の利用状況（複数回答）

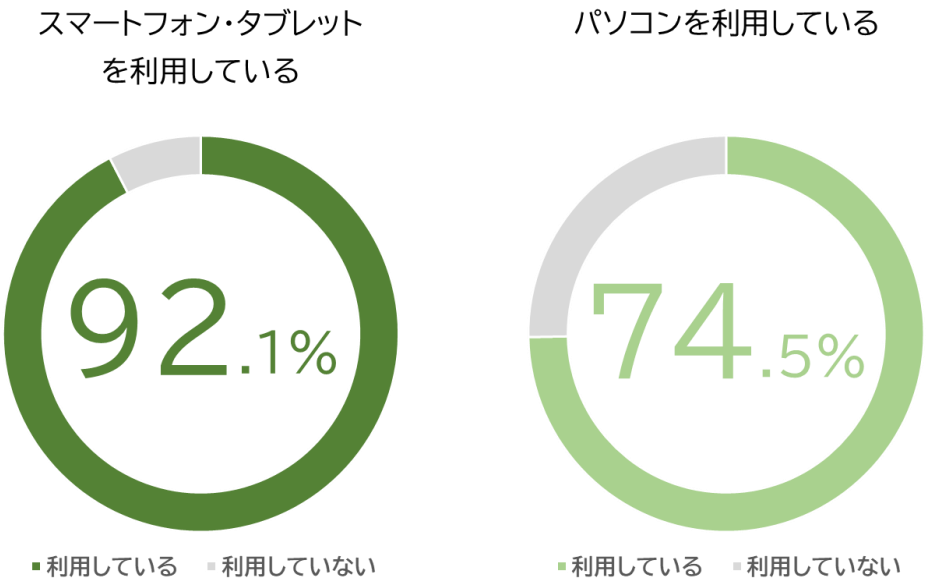
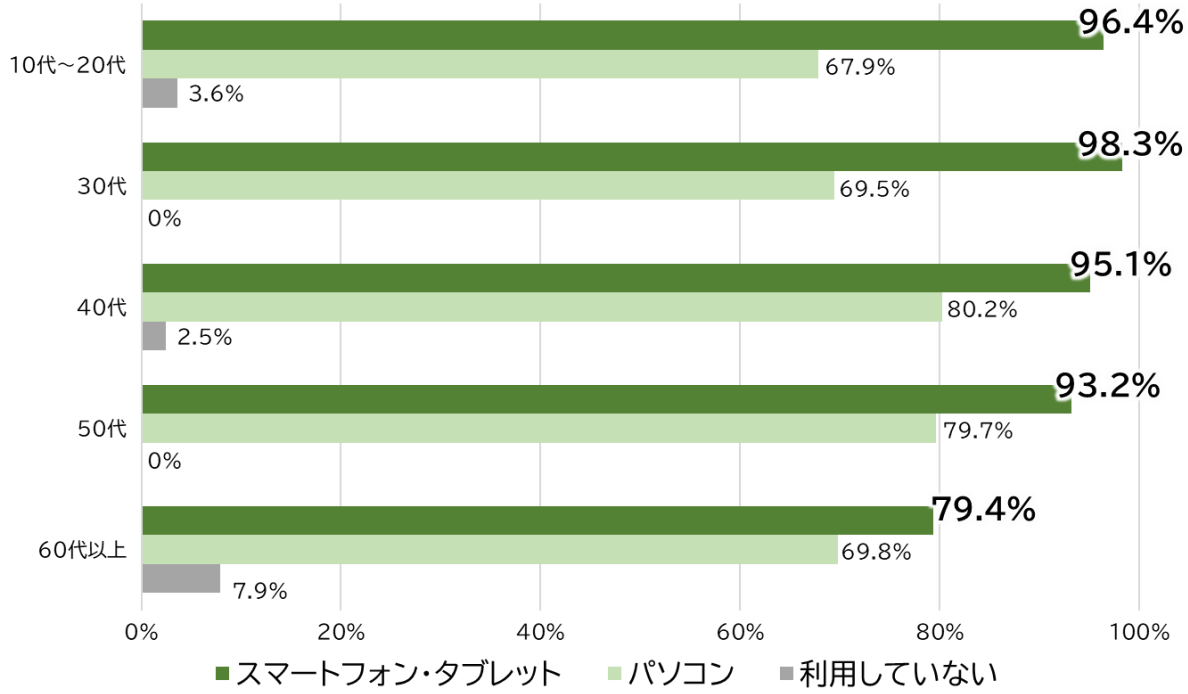


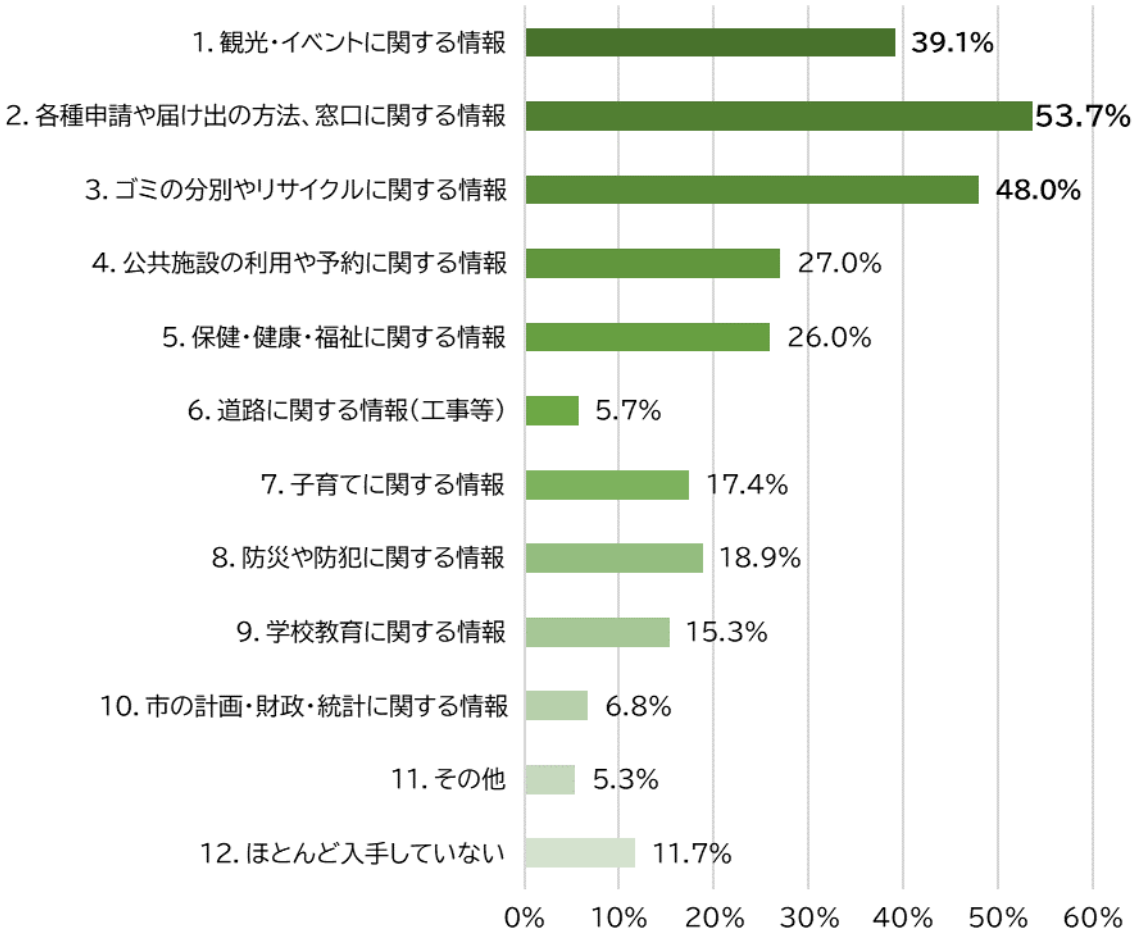
図-8：情報通信機器の利用状況（年代別）



② スマートフォン等を利用して入手した市の情報

最近1年間で入手した市の情報では、「各種申請や届け出の方法、窓口に関する情報」が最も多く、半数以上の人が選択していることが分かります。次いで、「ゴミの分別やリサイクルに関する情報」、「観光・イベントに関する情報」となっています。

図-9：最近1年間でスマートフォン等を利用して入手した市の情報（複数回答）

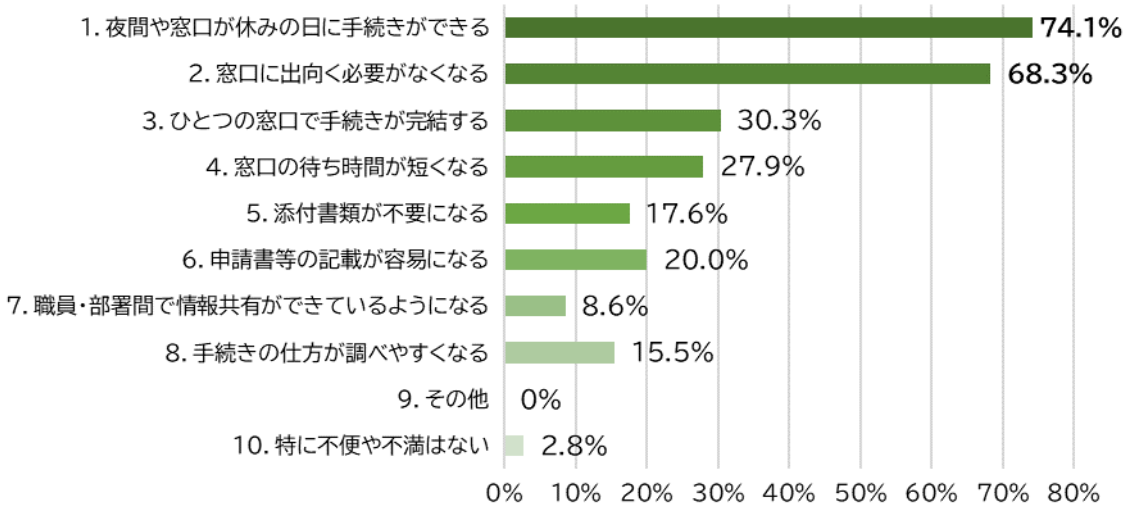


多くの人がスマートフォン等を利用して、何らかの市の情報を利用して入手している一方で、「ほとんど入手していない」という回答も11.7%あり、今後は情報発信に関わる取り組みの強化や、潜在的に情報を必要としているが入手できていない人へのアプローチも検討していく必要があります。

③ 行政手続へのデジタル技術活用

市の申請手続等においてデジタル技術を活用してできるようになると望ましいことについては、「夜間や窓口が休みの日に手続きができる」こと、「窓口に出向く必要がなくなる」ことが多くの人から選ばれています。今後は、時間や場所に制約されずに手続ができる仕組みが求められています。

図-10：ICT を活用してできるようになると望ましいこと（3 つまで選択）

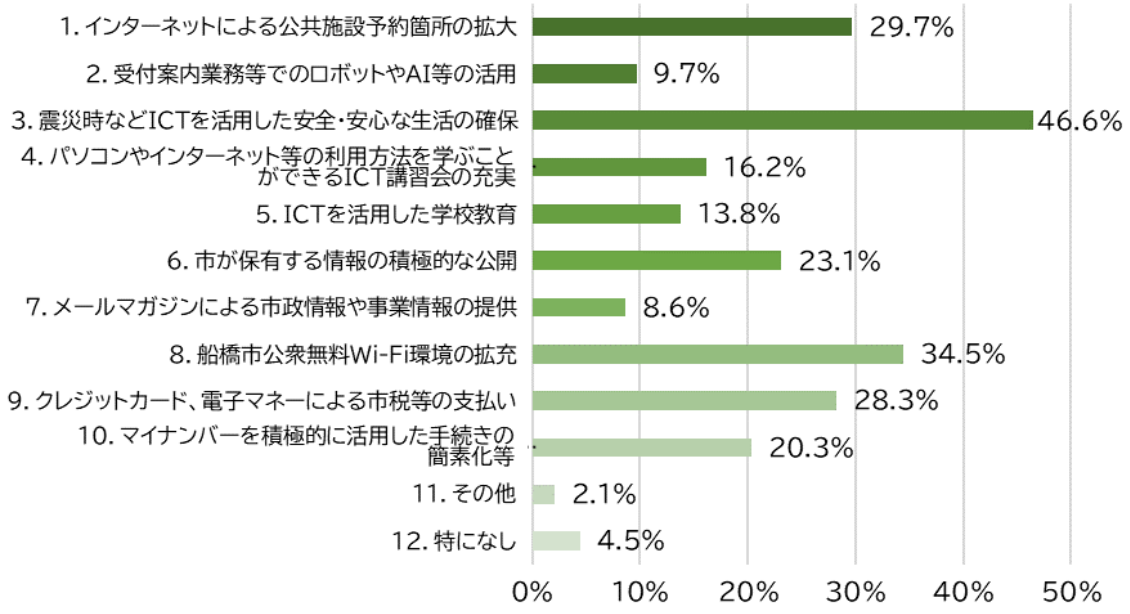


④ デジタル技術の活用を期待するサービス

今後、市がデジタル技術を活用していくにあたって期待するサービスでは、「震災時など ICT を活用した安全・安心な生活の確保」が最も多くの人から選ばれており、次いで、「船橋市公衆無料 Wi-Fi 環境の拡充」、「インターネットによる公共施設予約箇所の拡大」となっています。

近年は震災に限らず、様々な自然災害が数多く発生しています。このことからも、防災分野への取り組みは、デジタル技術の活用の如何に関わらず必要不可欠と言えます。

図-11：ICT を活用して拡充・新規導入を期待するサービス（3 つまで選択）



⑤ デジタル技術に対する不安

スマートフォン等を利用したサービスの増加で不安に感じることについては、「個人情報の漏えいやプライバシーの侵害」が80％超となっています。このため、デジタル技術を活用していくにあたっては、確実なセキュリティ対策を講じた上で利用者が求める利便性の向上を目指していく必要があります。

また、およそ半数の人が「パソコンなどを利用できる人とできない人の間に格差が生まれることに不安を感じている」と回答していることから、情報通信機器の利用が苦手な人でも扱いやすいような仕組みや環境を整えていくことが重要であると考えます。なお、これを年代別に見ると、年代が上がるにつれ不安に感じる人が多くなる傾向にあり、特に60代以上は半数以上が不安であると回答しています。

図-12：スマートフォン等を利用したサービスの増加で不安に感じること（複数回答）

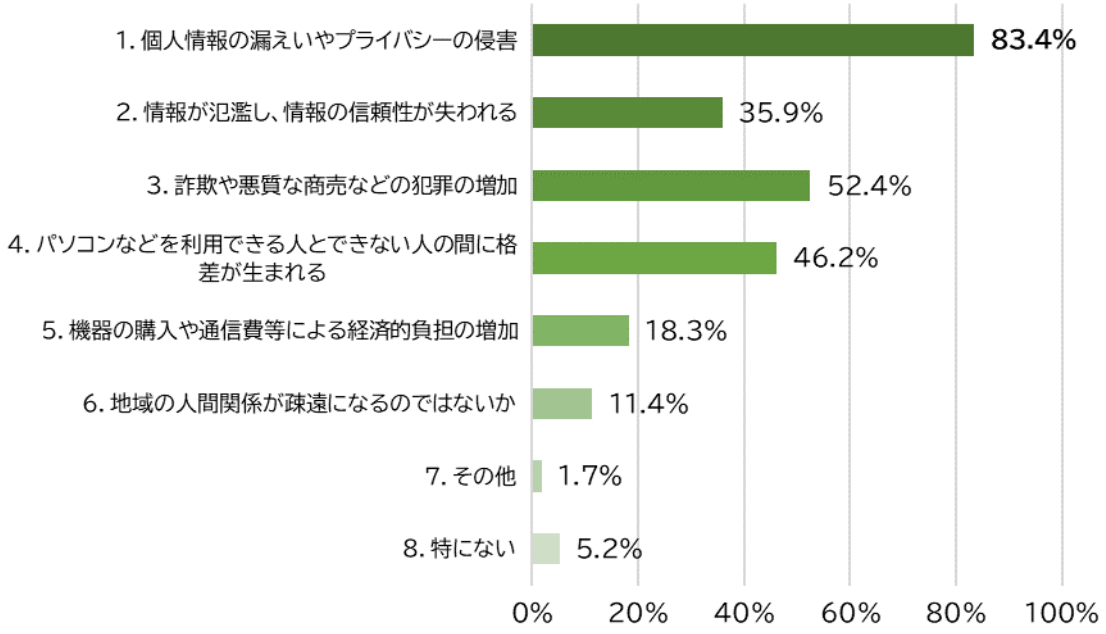
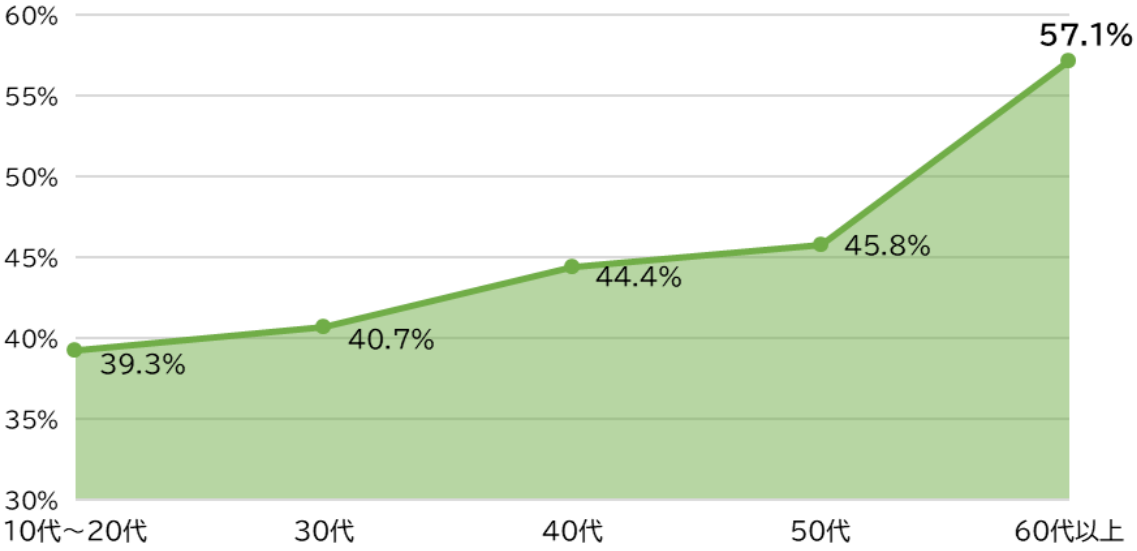


図-13：「4. パソコンなどを利用できる人とできない人の間に格差が生まれる」と回答した人の年代別内訳



⑶ 本市の情報セキュリティ※

インターネットの普及によって、離れた場所にいても様々な情報をやり取りすることが日常的に行われるようになりました。そのため、個人や企業を問わず、悪意のある第三者によるコンピュータへの侵入や情報の盗難、データの改ざんといった被害にあう危険性が高まってきています。また最近では、組織が保有している個人情報などのデータが外部へ漏えいしてしまうというトラブルも発生しており、これは、令和元年度第1回市政モニターアンケートの結果においても、デジタル技術を利用したサービスの増加に対する不安といった形で表されていると言えます。

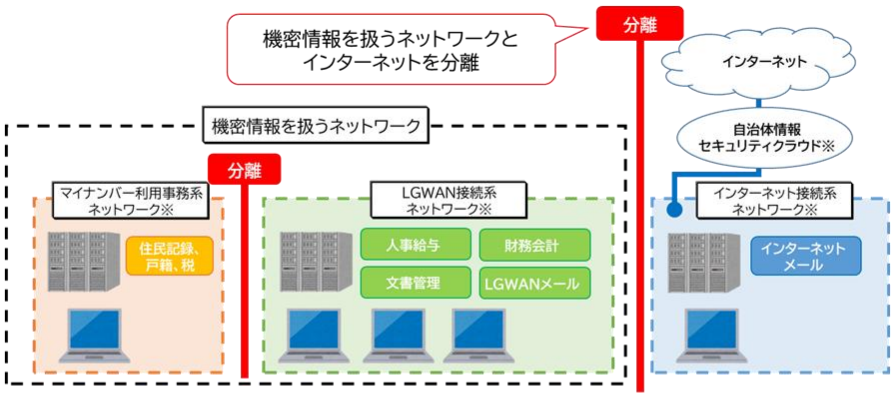
自治体は、住民の個人情報や企業の経営情報等の重要情報を多数保有するとともに、他に代替することができない行政サービスを提供しています。市民生活や地域の社会経済活動を保護するため、情報セキュリティ対策を講じて保有する情報を守り、業務を継続することは自治体における当然の責務であると言えます。

本市においても、個人情報などの機密情報を扱うネットワークからインターネットを分離するいわゆる「三層の対策」を施すなど、セキュリティには万全を期していますが、今後ますますインターネットの利用を中心としたサービスが展開される場合においても安全に利用できるよう、市民サービスの向上及び業務の効率化と情報セキュリティの両立を図りながら、より一層セキュリティ対策を強化していく必要があります。

図-14：本市が取り組むセキュリティ対策の代表例

1. 三層の対策

悪意のある第三者による攻撃は、関係者を装ったメールにウイルスを仕込むなど、インターネットを経由したものが多いことから、機密情報（個人情報を含む）を保管する領域をインターネットから分離する対策を講じています。



2. すべての職員を対象としたセキュリティ研修

本市では、常勤職員だけでなく会計年度任用職員（事務パートなど）も含めてすべての職員に、毎年度セキュリティ研修を実施しています。

また、所属長及びシステム担当者には別途、セキュリティに関する最新の動向や、仮に所管システムにおいて事故が発生した場合の対処方法などについても研修を実施し、セキュリティ対策に関する知見の底上げを図っています。

3. 第三者機関によるセキュリティ監査

本市では、それぞれのシステムについてセキュリティ対策を適切に実施できているかを確認するために、自己点検や内部監査を行うだけでなく、本市と関連がない第三者機関による監査（外部監査）も実施しています。

外部監査で指摘のあった事項については、引き続き内部監査において追跡していくことで、しっかりと改善措置につなげています。

4. CSIRT※体制

本市には、万一セキュリティ上の問題が発生した、または、発生する恐れがある場合においても、迅速かつ的確な対応がとれるようCSIRTという緊急即応チームが設置されています。

このチームは、セキュリティに関する問題を自ら検知するだけでなく、外部（市民等）から連絡を受け付ける役割も担っています。

第3章　計画の方向性

1. 2つの視点と5つの基本方針

⑴　2つの視点

「市民サービスの向上」と「業務の効率化」の実現に向け、今後、様々なサービス・業務・システムのデジタル化を推進していくにあたっては、次の2つの視点を大切にしながら取り組みます。

視点1　単にデジタル化することが目的になっていないか

⇒今までのやり方をただデジタル技術で代替するのではなく、常に業務を見直しながら、各事業の目的を最大化するためにデジタル化を推進します。

視点2　真に利用者目線に立ったものか

⇒実際に、サービスを利用する市民やシステムを使用する職員の目線に立って、デジタル化を推進します。

⑵　5つの基本方針

本市のデジタル化を推進するにあたっては、次の5つを基本方針とし、それぞれの基本方針について目指すべき姿を定めながら進めていくこととします。

なお、デジタル化施策の実施には大きなコストを要するものもあることから、投資対効果の検証を十分に行いながら実施していきます。

基本方針1　デジタル技術を活用した便利で快適な市民サービスの提供

基本方針2　デジタル化による行政運営の効率化

基本方針3　誰一人取り残されない、人に優しいデジタル化

基本方針4　徹底的な安全性の確保

基本方針5　職員の意識改革と人材育成～デジタル化のカギは人なり～

2. 実現に向けたアプローチ策

本市のデジタル化による「市民サービスの向上」と「業務の効率化」の実現に向け、「5つの基本方針」に沿って以下のようなアプローチを取ります。

図-15：5つの基本方針の体系図

基本方針1 デジタル技術を活用した便利で快適な市民サービスの提供

- 1－1　**オンライン化の推進**
  【いつでもどこからでもつながる市役所に！】
- 1－2　**窓口のデジタル化**
  【書かない、手短な市役所に！】
- 1－3　**市が保有するデータの提供**
  【様々なデータを誰でも自由に活用！】

基本方針2 デジタル化による行政運営の効率化

- 2－1　**デジタルで業務を完結**
  【紙からデジタルで働き方をスマートに！】
- 2－2　**テレワークの推進**
  【多様な働き方の実現！】
- 2－3　**AI等の先進技術の活用**
  【業務の見直しで効率アップ！】
- 2－4　**業務システムの最適化**
  【業務システムのコスト削減！】

基本方針3 誰一人取り残されない、人に優しいデジタル化

- 3－1　**デジタル支援体制の充実**
  【誰でもデジタルの利便性を享受！】

基本方針4 徹底的な安全性の確保

- 4－1　**情報セキュリティ対策**
  【強固なセキュリティで安全な行政運営！】

基本方針5 職員の意識改革と人材育成～デジタル化のカギは人なり～

- 5－1　**職員研修の充実**
  【職員一人ひとりが市役所を変革！】

基本方針1　デジタル技術を活用した便利で快適な市民サービスの提供

令和元年度第1回市政モニターアンケートの結果にも表れたように、「夜間や窓口が休みの日に手続きができること」や「窓口に出向く必要がなくなること」は多くの市民が望んでいる姿と言えます。さらに新型コロナウイルス感染症の影響から非対面方式が求められるようになったことは、このニーズの高まりに拍車をかけることとなりました。

本市としてもこれをしっかりと受け止め、手続のために市役所に行かなくてもよくなるような仕組みづくりを推進します。また、市役所に行く必要がある場合においても、手続が短時間で済むようにデジタル技術を駆使するとともに、身近な公共施設でも様々な手続ができるように工夫していきます。

加えて、その人が必要とする情報を市からお知らせするプッシュ型の情報発信※や、市が保有するデータを市民や企業が利用しやすい形で提供していくことにも注力していきます。

アプローチ

【　1－1 オンライン化の推進】

目指すべき姿

いつでもどこからでもつながる市役所に！

- スマートフォンやタブレットで行政手続が簡単にできるオンライン申請※を拡充します。
- 市の情報をより多くの市民に知ってもらうため、オンラインによる行政情報の発信強化を図ります。
- オンラインでも確実に本人確認ができ、デジタル社会の基盤となるマイナンバーカードの普及を促進します。

［これまでの取り組み］

- ✓ 「船橋市オンライン申請・届出サービス」を導入し、約660の申請や届出をオンライン申請でも受け付け、延べ約66，300人が利用（令和4年3月1日時点）
- ✓ 3，843様式の押印義務付けを廃止
- ✓ 市の情報を「ふなばし情報メール（住民向け行政情報メール）※」、市公式アプリ「ふなっぷ※」によるプッシュ通知、「Twitter」で配信、災害情報は「LINE」とも連携して配信

アプローチ
【　1－2　窓口のデジタル化】

目指すべき姿

書かない、手短な市役所に！

- 関係する複数の窓口を連携させ、申請者の負担を軽減します。
- 窓口でのキャッシュレス※化や二次元コード※付き納付書対応を推進します。

［これまでの取り組み］

- ✓ 戸籍住民課にて、職員の質問に答えるだけで申請書ができる「書かない窓口」を導入
- ✓ 死亡に関する手続を連携して受け付ける「おくやみコーナー」を設置
- ✓ 一部の窓口で手数料のキャッシュレス決済導入（住民票・税証明）

アプローチ
【　1－3　市が保有するデータの提供】

目指すべき姿

様々なデータを誰でも自由に活用！

- 誰もが利用しやすい形でオープンデータを整備し、市民生活の利便性向上等につなげます。
- 市役所のデータをわかりやすく「見える化」します。
- 官民共創によるデータの利活用で地域課題を解決します。

［これまでの取り組み］

- ✓ 「オープンデータカタログサイト※」で市が保有する公開可能なデータを提供
- ✓ 「ふなロケフォトギャラリー※」で市内のロケ地の写真を提供

基本方針2　デジタル化による行政運営の効率化

将来的な人口減少や少子高齢化の進展により、今後働き手が減少する見込みです。そのような状況でも必要とされる市民サービスを維持・向上させていくためには、ただ業務のやり方を見直すのではなく、デジタル技術も活用しながら抜本的に業務のやり方を再構築しなくてはなりません。

定型業務などのデジタル技術に任せられる部分はデジタル技術に任せ、職員は市民との直接対話や企画立案など、市民サービスに直結する業務に注力できるような環境を目指します。

また、業務で使用するシステムそのものについても、最新の情報を基に見直しを行うことで、システムに係るコスト削減と業務の効率化につなげていきます。

アプローチ
【　2－1　デジタルで業務を完結】

目指すべき姿

紙からデジタルで働き方をスマートに！

- 電子決裁※の導入により意思決定の効率化、迅速化を図ります。
- Web 会議※を推進し、ペーパーレス※・コミュニケーションの効率化を図ります。

［これまでの取り組み］

- ✓　庁内ネットワークの無線化による業務用パソコンの可動性向上
- ✓　セキュリティプリント※の導入による不要な印刷の削減及び印刷場所の自由化
- ✓　庁内向けの調査・照会システムを導入し、様式作成から集計を簡素化

アプローチ
【　2－2　テレワークの推進】

目指すべき姿

多様な働き方の実現！

- 自宅でも職場と同じように仕事ができるようテレワーク環境の充実を図ります。
- サテライトオフィス※などワークスタイルを変える職場環境を検討します。
- 自宅と職場をオンラインでつなぎ、コミュニケーションが取れるようネットワーク環境を強化します。
- 災害発生等の非常時においても、テレワークを活用して必要な業務ができるようにします。

［これまでの取り組み］

- ✓　テレワーク用パソコンの導入、Web 会議システムの導入
- ✓　ビジネスチャット※等のコミュニケーションツールの試行

アプローチ
【　２－３　AI 等の先進技術の活用】

目指すべき姿

業務の見直しで効率アップ！

- これまでの働き方にとらわれずに、業務改革（BPR）を徹底しスマートな働き方を実現します。
- AI や RPA など先進技術を活用し、単純作業を自動化・省力化します。

［これまでの取り組み］

- ✓　RPA と AI-OCR※の活用により、市役所の内部事務を効率化
- ✓　AI を活用した議事録作成システム※の活用

アプローチ
【　２－４　業務システムの最適化】

目指すべき姿

業務システムのコスト削減！

- 自治体用に統一・標準化された基幹業務システム※を利用し、コストの削減を図ります。
- システム更新などのタイミングでクラウドサービス※に移行し、コストの削減を図ります。

［これまでの取り組み］

- ✓　一部の業務システムをクラウド化（IaaS※、SaaS※）

基本方針3　誰一人取り残されない、人に優しいデジタル化

令和元年度第1回市政モニターアンケートにおいて、スマートフォン・タブレットの利用率が90％を超えたことが裏付けるように、民間サービスを含む様々なサービスは、今後ますますスマートフォン等の利用を前提に展開されていくことが見込まれます。

こうした流れは、時間や場所を選ばずにサービスを受けられるなど多くの人にとってメリットを有する一方で、デジタル化の流れについていくことが難しい人がいることも事実であり、デジタル化の恩恵を享受できる人とできない人との間に差を生じさせてしまいます。

こういったことも踏まえ、利用したくても利用できない人に対しては、市内に26の公民館があるなど公共施設が市域全体をカバーしているという本市の強みも活かしながら、身近な場所でサポートを受けられるように環境整備を検討していきます。

アプローチ

【　3－1　デジタル支援体制の充実】

目指すべき姿

誰でもデジタルの利便性を享受！

- 身近な場所でスマートフォンの“ちょっとした質問”に答えます。
- 市民向けのスマートフォン講座等を充実させ、誰でもデジタルの利便性を享受できるようにします。
- スマートフォンやパソコンを持っていない人でも、オンライン申請等が行えるよう、窓口へのタブレット端末等の配備を検討します。

［これまでの取り組み］

- ✓ 公民館でスマートフォン講座等を開催
- ✓ 公民館にスマホコンシェルジュ※を設置
- ✓ 図書館で電子書籍サービス※の使い方に関する講座や LINE の使い方に関する講座を開催
- ✓ キャッシュレス決済ポイント還元事業の実施にあたり、市民・市内事業者向けに使い方等に関するセミナーを開催
- ✓ 「ふなばし情報メール（住民向け行政情報メール）」を多言語化

基本方針4　徹底的な安全性の確保

インターネットやSNS※の普及は、離れた場所の人ともつながりが持てるようになった一方で、悪意のある第三者により、思わぬところから個人の情報が流出してしまうといった事例も発生させています。これは社会的な問題にまで発展し、その手口は日々巧妙になっています。

本市においても、これらに対応すべく様々な対策を行ってきましたが、市民サービスの向上や業務の効率化を図るためには、オンラインの利用が必要な場面も出てきます。しかしながら、いくら良いサービスだとしてもセキュリティ面に欠陥があれば意味がありません。

市民が安全にサービスを利用できるだけでなく職員も安全に業務ができるよう、引き続き物理的・技術的・人的の３つの観点から最大限の対策を実施します。

アプローチ

【　４－１　情報セキュリティ対策】

目指すべき姿

強固なセキュリティで安全な行政運営！

- セキュリティに関する新しい技術へのアンテナを高く張り、日々進化する対抗策にしっかりと対応します。
- 情報セキュリティに関する障害・事故及びシステム上の欠陥の未然防止に努めます。
- 障害や事故が発生した場合の拡大防止・迅速な復旧や再発防止の対策も講じます。
- 業務システムを国が用意したセキュリティレベルのより高いクラウド上に移行することで、安全性を強化します。

［これまでの取り組み］

- ✓ 全職員を対象としたセキュリティに関するｅラーニング※研修を実施
- ✓ システム管理者等を対象とした研修を実施
- ✓ セキュリティ監査を実施
- ✓ CSIRT の構築
- ✓ セキュリティプリントの導入
- ✓ 庁内のネットワークをマイナンバー利用事務系ネットワーク、LGWAN 接続系ネットワーク、インターネット接続系ネットワークに分離し、個人情報を徹底管理

基本方針5　職員の意識改革と人材育成～デジタル化のカギは人なり～

デジタル化を推進していくにあたっては、デジタル技術そのものに対する理解を深めるだけでなく、すべての職員が「デジタル化の意義や必要性」を理解し、今までのやり方にとらわれることなく、組織の文化・風土自体を変革させていくことが重要です。

船橋市役所自身が変革を起こし、一丸となってデジタル化に取り組むため、デジタルリテラシー※向上を目的とした研修を実施するなど、全庁的な意識改革に向けた取り組みを進めます。

また、デジタル化に対する意欲はあるものの最適な方法が導き出せないような場合も見込まれます。そのような場合においても、デジタル化推進の役割を担う部署と業務を担当する部署が緊密に連携しながら、デジタル化の実現に取り組みます。

アプローチ

【　5－1　職員研修の充実】

目指すべき姿

職員一人ひとりが市役所を変革！

- 職員一人ひとりがデジタル化の必要性、重要性を認識し、市民サービスの向上や業務改善に向けて自ら考え行動できるよう、採用年数や役職に合わせた研修を実施し、意識改革を促します。
- サポートが必要な部署にはデジタル化推進の役割を担う部署が伴走し、デジタル化を支援します。
- デジタル化の推進に関する研修とともに、デジタル化の推進に伴う危険性も理解させるため、引き続き全職員にセキュリティ研修を実施します。

［これまでの取り組み］

- ✓　全職員を対象としたデジタル技術に関するｅラーニング研修を実施
- ✓　システム毎の操作説明会を実施

第4章　計画の推進体制

1. 計画の推進

PDCA サイクル※を基にデジタル化に関する各施策の進捗管理を行い、効果的かつ効率的なデジタル化施策の実現を目指します。

また、PDCA サイクルによる進捗管理を適切に行うために、毎年度、デジタル推進委員会においてフォローアップを実施し、その時点で最も適切で実効性のある計画となるよう、必要に応じて施策内容や推進スケジュールなどを変更することとします。

2. 推進体制

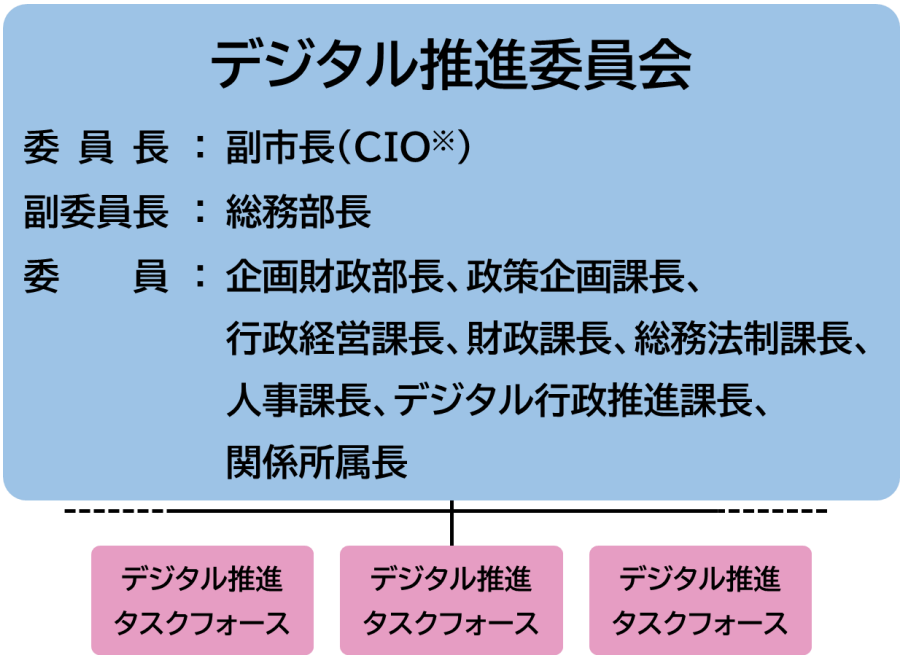
(1) デジタル推進委員会

本市がデジタル技術を利活用するにあたっては、デジタル推進委員会において、デジタル化に関する施策の基本的な方針及び重要施策を審議するとともに、部局間相互の総合調整を行うことにより、デジタル化施策を計画的かつ効率的に推進するものとします。

(2) デジタル推進タスクフォース※

本市のデジタル化を推進していく上で、分野横断的な検討が必要になった場合に、迅速に検討や判断を行うことのできる機動力の高い組織として、デジタル推進タスクフォースを設置します。デジタル推進タスクフォースでは、各事業におけるデジタル化の調査・研究及び実証実験並びに普及・啓発等の活動を行い、さらにはその内容の効果検証も行いながら、本市のデジタル化を推進していきます。

図-16：推進体制の構成



用語集

用語	解説
AI	Artificial Intelligence 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	AI を取り入れた、画像データのテキスト部分を認識し、文字データに変換する光学文字認識機能（OCR）のこと。AI を組み込むことで、読み取り精度を従来の OCR よりも大きく向上させている。
AI を活用した議事録作成システム	AI を取り入れた、音声データをテキストデータに変換するシステムのこと。
BPR	Business Process Reengineering の略。 現在の業務プロセスを詳細に調査・分解し、サービスの質の向上や人的リソースの活用等の面からどのような問題点があるかを徹底的に分析して、業務プロセスそのものの再構築を図ること。
CIO	Chief Information Officer の略。 最高情報統括責任者のことで、船橋市では総務部担当の副市長がこの職にあたる。情報化施策に関する方針・立案に関することやデジタル・ガバメントの推進に関する事務を統括する役割を持つ。
CSIRT	Computer Security Incident Response Team の略。 万一、情報セキュリティ上の問題が発生した場合に、その原因解析や影響範囲の調査、対応方針を示すなどの活動を行う組織の総称のこと。
DX	Digital Transformation の略。 スウェーデンの大学教授のエリック・ストルターマンが提唱した概念であり、ICT 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と言われている。
e ラーニング	パソコンやインターネットなどを利用して教育を行う学習形態のこと。
IaaS	Infrastructure as a Service の略。ネットワーク上で、システムの稼動に必要な仮想サーバ、機材やネットワーク等のインフラ機能の提供を行うサービスのこと。

用語	解説
ICT	Information and Communication Technology の略。 情報（information）や通信（communication）に関する技術の総称のこと。
LGWAN 接続系ネットワーク	LGWAN に接続されたネットワークのこと。 LGWAN…Local Government Wide Area Network の略。自治体間や国の各府省等を接続する行政専用のネットワークのこと。
PDCA サイクル	PDCA は、Plan-Do-Check-Act の略。 計画（Plan）、実行（Do）、評価（Check）、改善（Act）のプロセスを順に実施し、品質の維持・向上及び継続的な業務改善活動を推進するマネジメント手法のこと。
RPA	Robotic Process Automation の略。 パソコンを使用して行う入力、集計といった定型業務を自動化できるソフトウェアのこと。
SaaS	Software as a Service の略。 ネットワーク経由で、電子メール、グループウェア、顧客管理などのソフトウェア機能の提供を行うサービスのこと。
SNS	Social Networking Service の略。 人と人とのつながりを促進・サポートするコミュニティ型の会員制のサービスを指す。代表的なサービスとして Facebook、Twitter、LINE 等がある。
Web 会議	インターネットを介して、会議を行うことができるコミュニケーションツールのこと。
インターネット接続系ネットワーク	外部とのメールのやり取りなど、インターネット上で利用する情報システムが接続するネットワークのこと。
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、①営利目的、非営利目的を問わず二次利用可能なルールが適用されたもの、②機械判読に適したもの、③無償で利用できるもの、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。

用語	解説
オープンデータカタログサイト	自治体などがオープンデータを公開するためのサイトのこと。 【船橋市のオープンデータカタログサイト URL】 https://www.city.funabashi.lg.jp/shisei/toukei/002/opendata.html
オンライン申請	インターネットを利用して、申請・届出などの行政手続をいつでも、どこからでも実現できるようにするもの。
基幹業務システム	自治体の情報システムのうち、住民票・証明書発行や税金などの、主に市民に直接関係する行政サービスに関するシステムの総称のこと。
キャッシュレス	紙幣や硬貨といった現金(＝キャッシュ)を使わずに、お店での買い物やお金のやり取りができること。
クラウド(サービス)	インターネットなどのネットワークを通じたコンピュータの利用形態で、何らかのコンピューティング資源(ソフトウェア、ハードウェア、処理性能、記憶領域、ファイル、データなど)を必要に応じて利用する方式のこと。
サテライトオフィス	企業または団体の本拠から離れた所に設置されたオフィスのこと。
市政モニター	広く市民の意識を把握し、今後の市政運営の基礎資料とすることを目的として実施する、「市政モニターアンケート」の対象となる者。地域・年代・性別などを考慮して抽出した市民2，000人のうちから応募により300人が選出される。
自治体情報セキュリティクラウド	都道府県と市区町村が Web サーバ等を集約し、監視及びログ分析・解析など、高度なセキュリティ対策を実施するクラウドサービスのこと。
情報システムの標準化・共通化	国が策定する標準的な仕様書に準拠したシステムに移行すること。
情報セキュリティ	情報の機密性、完全性、可用性を維持すること。 機密性…情報にアクセスすることを認められた者だけが、情報にアクセスできる状態を確保すること。 完全性…情報が破壊、改ざん又は消去されていない状態を確保すること。 可用性…情報にアクセスすることを認められた者が、必要なときに中断されることなく、情報にアクセスできる状態を確保すること。

用語	解説
スマートフォン	通話だけでなく、個人携帯用のコンピュータ機能を併せ持った携帯電話のこと。パソコンと同様のウェブブラウザを通じた情報閲覧、メール送受信、ビデオや写真の撮影や再生などに加え、利用者が自らアプリケーションをインストールすることにより多様な用途で利用することが可能。
スマホコンシェルジュ	本計画では、スマートフォンに関する”ちょっとした質問”（基本操作やインターネット検索など）に答えるための研修を受けた職員のことを言う。
セキュリティプリント	パソコンから印刷の指示を出した後、印刷機で IC カードを用いて本人認証をすることではじめて印刷を開始できる方式のこと。印刷指示を出した後すぐに印刷が開始されないことにより、不要な印刷物の削減、印刷物の紛失・盗難防止につながる。また、どの印刷機からでも印刷ができるようになるといったメリットもある。
タブレット（端末）	薄い板状のパソコンやモバイル端末の総称で、液晶ディスプレイの表示画面で画面にタッチすることで操作可能なインターフェースを搭載した持ち運び可能なコンピュータのこと。
デジタル・ガバメント	サービス、プラットフォーム、ガバナンスといった電子行政に関するすべての要素がデジタル社会に対応した形に変革された状態のこと。
デジタル推進タスクフォース	本計画では、デジタル化施策の調査、研究、実証実験、普及・啓発などの活動を行うために、短期的に招集される組織のことを言う。
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。
デジタルリテラシー	デジタル技術を利用するに当たって必要とされる知識や能力のこと。
テレワーク	「tele=離れた所」と「work=働く」を合わせた造語。ICT を活用した、場所や時間にとらわれない柔軟な働き方のことで、働く場所により、「在宅勤務」「サテライトオフィス勤務」「モバイルワーク」の３つの形態がある。
電子決裁	紙文書ではなくシステムを利用して意思決定を行うこと。
電子書籍サービス	パソコンやスマートフォンから、インターネットを通じて図書を利用できるサービスのこと。

用語	解説
二次元コード	一次元コード（バーコード）のように一方向だけに情報を持つのではなく、垂直・水平の二方向に情報を持つコードのこと。一次元コードと比較して、面積当たりの情報量を増加できるという特徴がある。
ビジネスチャット	仕事上で使用するための文字をベースとしたコミュニケーションツールのこと。
プッシュ型の情報発信（プッシュ通知）	情報を発信する側から受信者に対して、新規の情報があったことを知らせる通知方法のこと。従来のように、サービス利用者が情報を取りに行くのではなく、サービス提供者から情報を発信するという点で異なる。
ふなっぷ	防災、子育て、観光などの情報を一つにまとめ、知りたい情報の分類を選択することで必要な情報をプッシュ通知で受け取ることができるアプリのこと。プッシュ通知以外にも、オンライン申請や市が提供する他のアプリとの連携機能などがある。 【ふなっぷ URL】 https://www.city.funabashi.lg.jp/shisei/kouhou/002/p078079.html 【アプリのダウンロードはこちらから】 iOS（iPhone 等）　Android
ふなばし情報メール（住民向け行政情報メール）	登録者に対し、船橋市の災害情報や子育て情報などを配信するサービスのこと。 【ふなばし情報メール URL】 https://www.city.funabashi.lg.jp/shisei/kouhou/006/p009042.html

用語	解説
ふなロケフォトギャラリー	映画やドラマなどの撮影支援を行う窓口「ふなばしロケーションズ“ふなロケ”」が、支援事業の一環として、映像制作等の関係者向けに、市内のロケ地の写真を紹介するサイトのこと。ロケ地の紹介が円滑に進むよう、船橋市ホームページでは紹介しきれない、様々なアングルから撮影した写真を多数掲載している。 【ふなロケフォトギャラリーURL】 https://openphoto.app/c/funabashi
ペーパーレス	紙を減らす、またはなくして電子データで文書等のやりとりを行うこと。
マイナンバーカード	本人の申請により交付され、マイナンバー（個人番号）を証明する書類や本人確認の際の公的な身分証明書として利用でき、また、様々な行政サービスを受けることができるようになるICカードのこと。 マイナンバー…日本国内に住民票を有するすべての者が一人につき1つ持つ12桁の番号のこと。
マイナンバー利用事務系ネットワーク	国民健康保険や税など、個人番号利用事務に関わる情報システムが接続するネットワークのこと。
ワンストップサービス	行政手続等を行う際の負担等を大幅に軽減させ、利用者がその利便性向上を実感できるよう、関連する行政手続等をワンストップ化したもの。

船橋市 DX 推進計画

令和4年4月策定

発　行	船橋市
編　集	船橋市総務部デジタル行政推進課 〒273-8501　船橋市湊町 2-10-25
Ｔ Ｅ Ｌ	047-436-2072
Ｆ Ａ Ｘ	047-436-2374
E-mail	jo-sys@city.funabashi.lg.jp