

第2章 デジタル化を取り巻く動向

1. 国の動向

(1) 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。

(2) 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。

(3) 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。

(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

「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。

◆自治体に取り組むべき事項

【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

(5) 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。

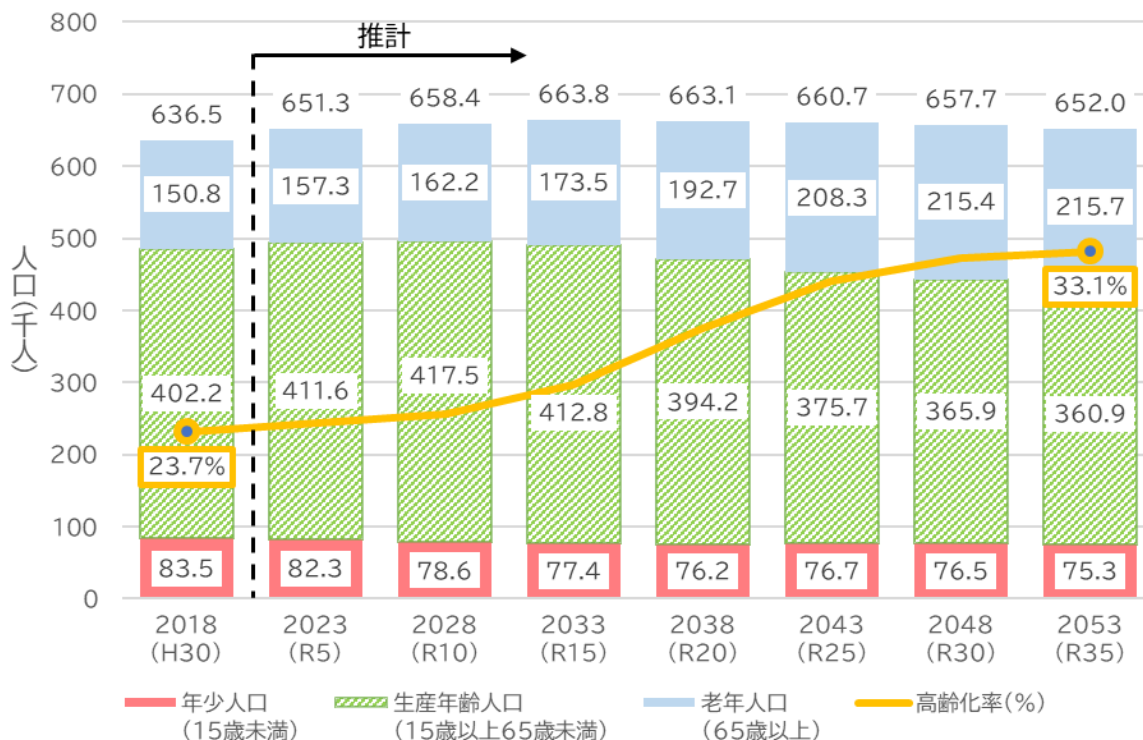
2. 本市の状況と課題

(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。こうした未曾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。

(2) 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

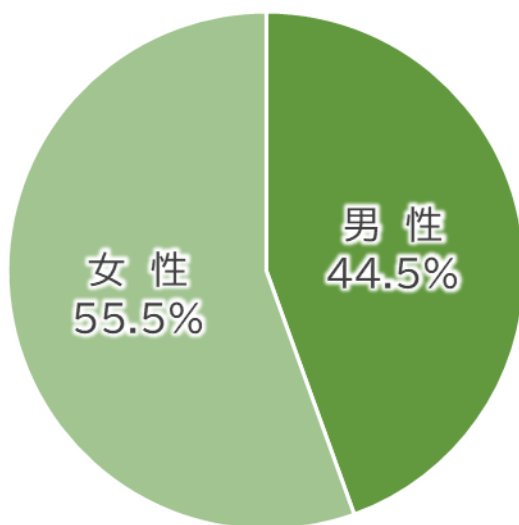
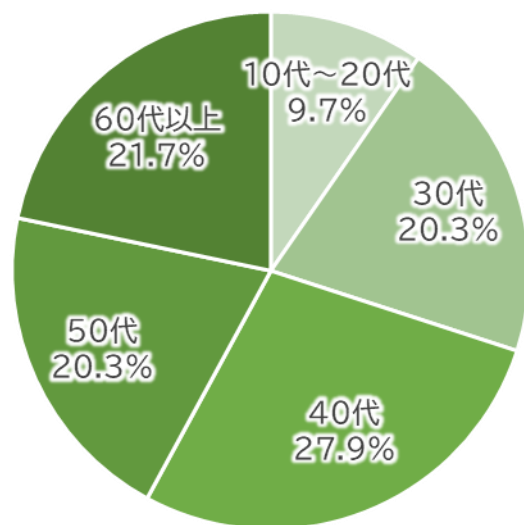


図-6:年代別の割合



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)

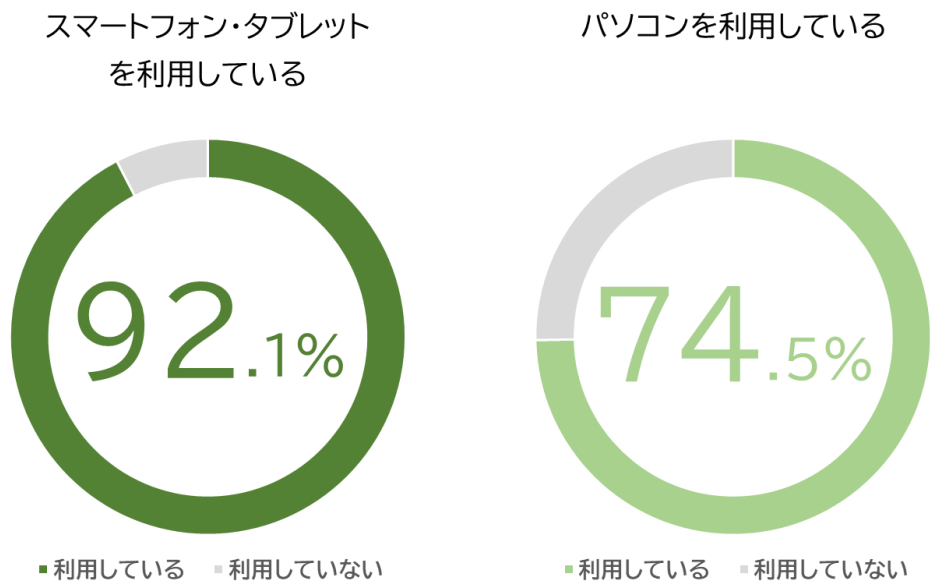
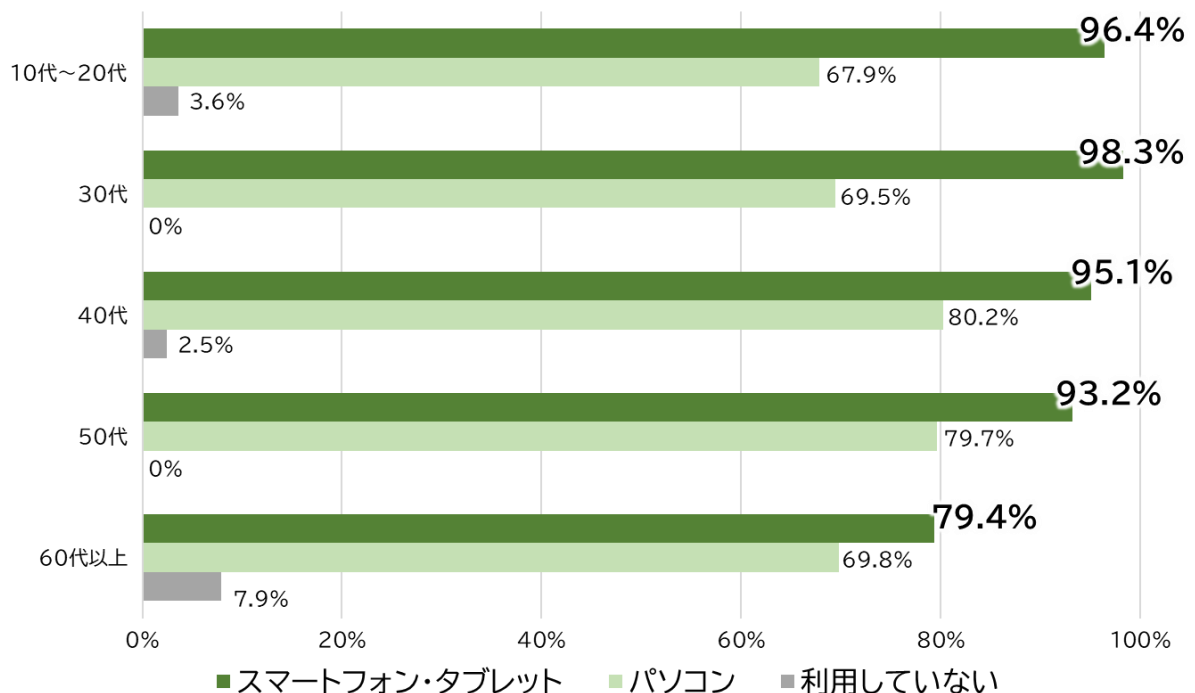


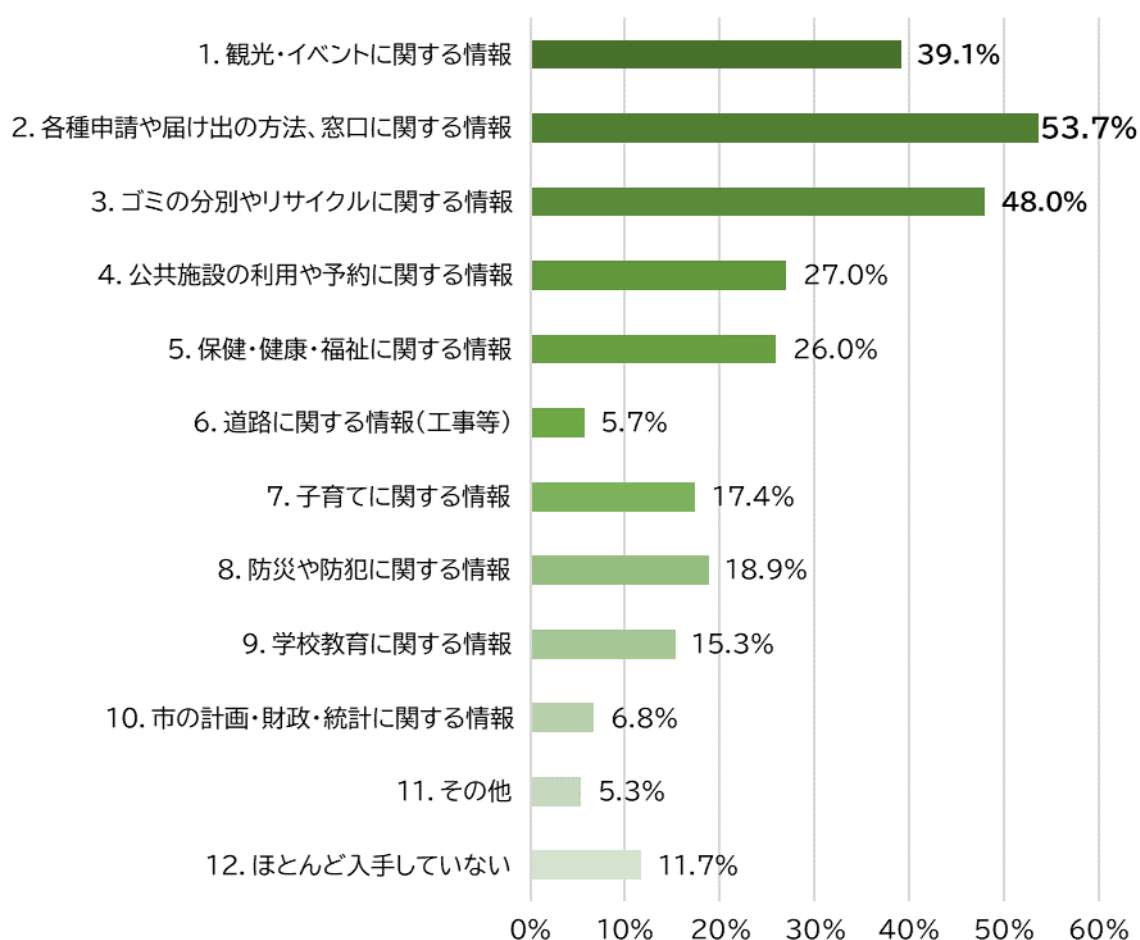
図-8: 情報通信機器の利用状況(年代別)



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）

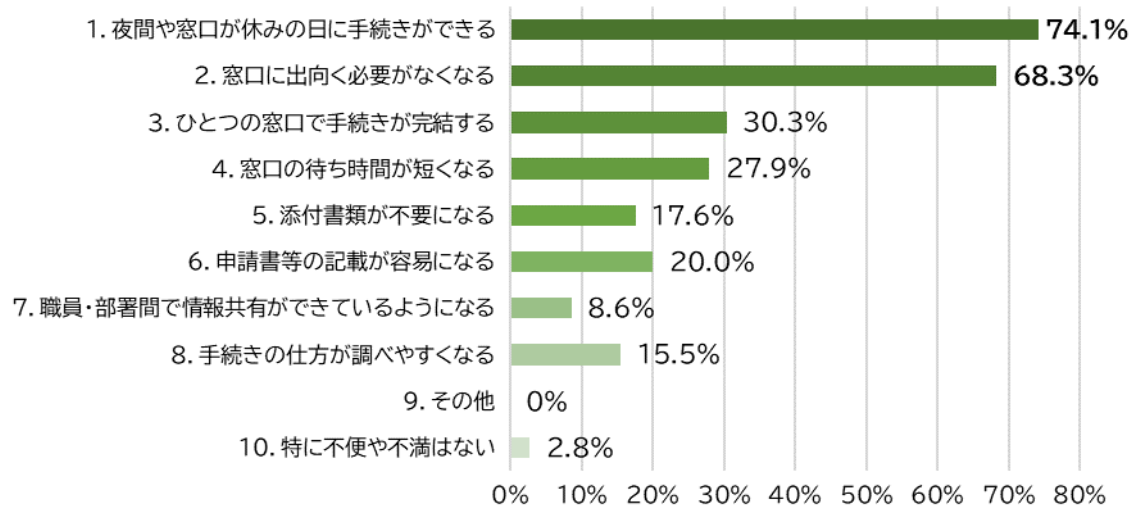


多くの人がスマートフォン等を利用して、何らかの市の情報を利用して入手している一方で、「ほとんど入手していない」という回答も11.7%あり、今後は情報発信に関わる取り組みの強化や、潜在的に情報を必要としているが入手できていない人へのアプローチも検討していく必要があります。

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き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)

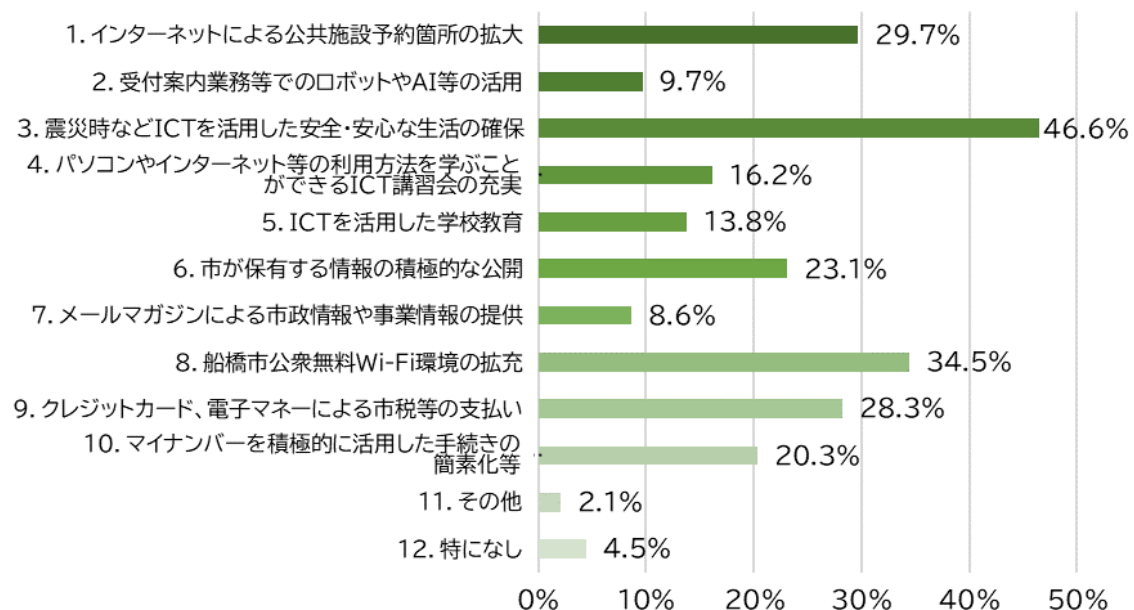


④ デジタル技術の活用を期待するサービス

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、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を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）

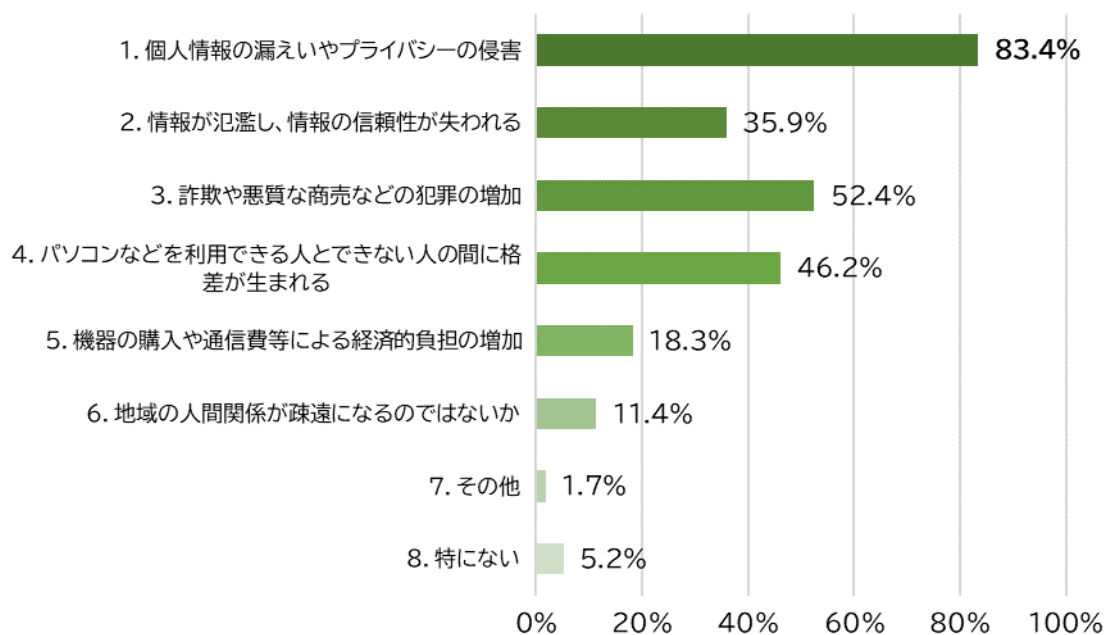
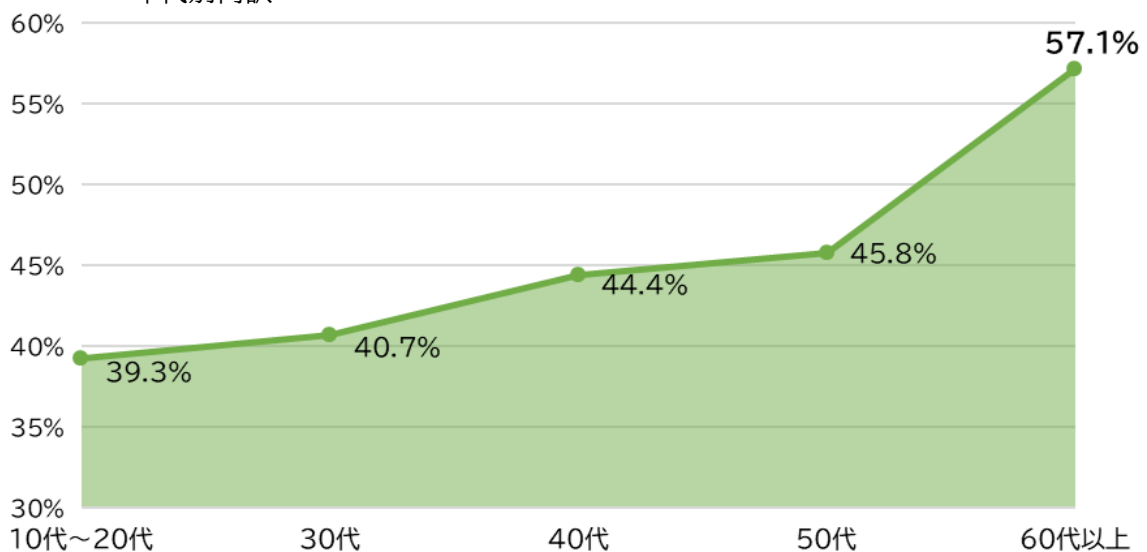


図-13：「4. パソコンなどを利用できる人とできない人の間に格差が生まれる」と回答した人の年代別内訳



(3) 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、離れた場所にお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。

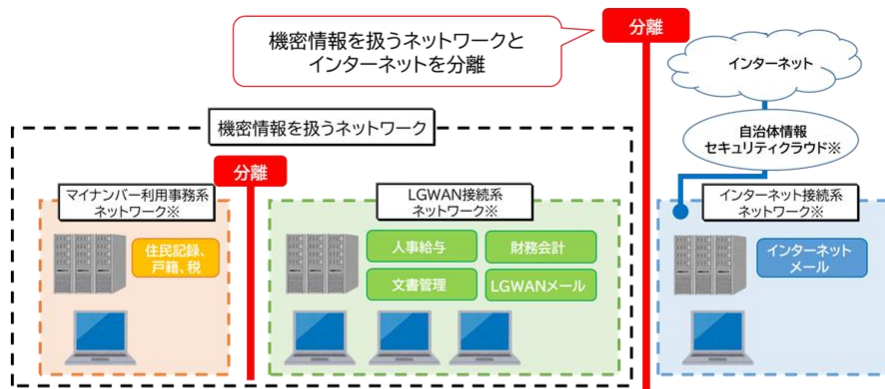
自治体は、住民の個人情報や企業の経営情報等の重要情報を多数保有するとともに、他に代替することができない行政サービスを提供しています。市民生活や地域の社会経済活動を保護するため、情報セキュリティ対策を講じて保有する情報を守り、業務を継続することは自治体における当然の責務であると言えます。

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くことから、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という緊急応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。