尾鷲市

ＤＸ

（デジタル・トランスフォーメーション）

推進基本方針

令和６年３月

尾鷲市

目次

Ⅰ　基本方針の趣旨等 1

1　はじめに 1

2　基本方針の趣旨 2

3　基本方針の位置づけ 3

4　基本方針の期間 4

5　基本方針の推進体制 4

Ⅱ　策定の背景 5

1　国の動向 5

2　県の動向 6

3　尾鷲市の現状 7

4　市民アンケートの結果 9

Ⅲ　尾鷲市の目指すＤＸ 11

1　ＤＸ推進の考え方 11

2　ＤＸ推進の進め方 12

Ⅳ　基本方針 14

1　行政の効率化のためのＤＸ 14

2　市民サービス向上のためのＤＸ 16

用語解説 18

資　料（市民アンケート結果） 23

Ⅰ　基本方針の趣旨等

1　はじめに

デジタル・トランスフォーメーション※（以下、「ＤＸ」という。）は、ＩＣＴ※などのデジタル技術の普及が、人々の生活をあらゆる側面でより良い方向に変革させることを指し、生活に身近なものでは、例えば電子商取引（ＥＣ・eコマース※）などの分野ではすでに実現され、買い物の方法も変化しています。

かつては、商品を購入するために実店舗に出向く必要がありましたが、今では自宅からスマートフォンなどを利用して、探さなくても個人の好みに合った商品が提案され、商品の注文や支払いが画面上で簡単に行え、商品が最短で翌日には宅配されます。

これにより、例えば一つに、生活必需品などはこの方法で購入し、その分、特別な品物については実店舗で時間をかけて選んだり、趣味の活動などに充てたりというような価値や選択肢が生まれ、時間を有効活用し、生活の質を向上させることができるようになりました。

このようなアプローチがＤＸの一例であり、ＤＸの本質的な価値は、単に人件費などの削減を追求する業務効率化にとどまらず、デジタル技術の力を最大限に引き出し、限られた資源のなかでより優れたサービスや価値を提供し、選択肢を広げることにあります。

そして、これらのことを市の業務に置き換えてみれば、職員は注力すべき業務に集中し、市民サービスの向上に寄与できる環境が整うことになります。

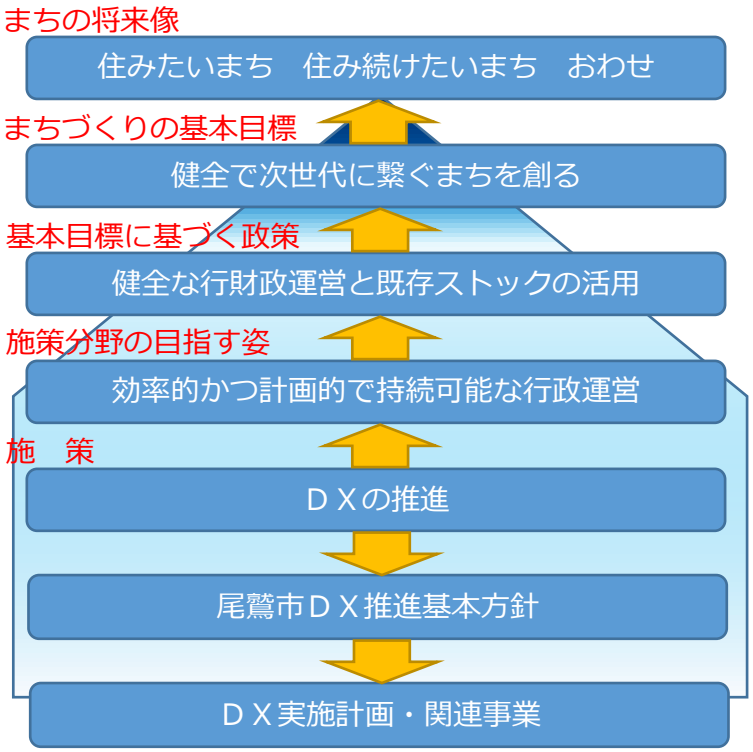
それを実現するためには、過去の考え方や慣習にとらわれず、トランスフォーメーション（変革）できるかが極めて重要であり、さらにその過程においては、単に業務をデジタル化するだけではなく、同時に業務の根本的な在り方自体を見直し、より効率的で効果的な方法を見出していくプロセスが、ＤＸの成果をもたらす鍵となっています。

2　基本方針の趣旨

本市は、令和４年度を始期とする「第７次尾鷲市総合計画」において、「住みたいまち　住み続けたいまち　おわせ」を１０年間の本市が目指すまちの将来像に掲げ、人口減少・少子高齢化が急速に進展し消滅可能性都市に挙げられた本市が、これからも生き残り、豊かな未来を築いていくためには、今後１０年のまちづくりの重要かつ横断的視点※を踏まえながら、具体的かつなお一層の効率的・効果的な施策を展開していく必要があると考えています。

この重要かつ横断的な視点の一つとして「Society５.０」※や「持続可能な行財政運営」の視点が挙げられており、かつ、「第７次尾鷲市総合計画」前期基本計画では、基本目標５「健全で次世代に繋ぐまちを創る」ための政策「健全な行財政運営と既存ストック※の活用」において、効率的かつ計画的で持続可能な行政運営を行うため、「ＤＸの推進」を施策として挙げています。

これらに基づき、「住みたいまち　住み続けたいまち　おわせ」実現のため、本市における「ＤＸの推進」のあり方と今後の方向性について定めます。



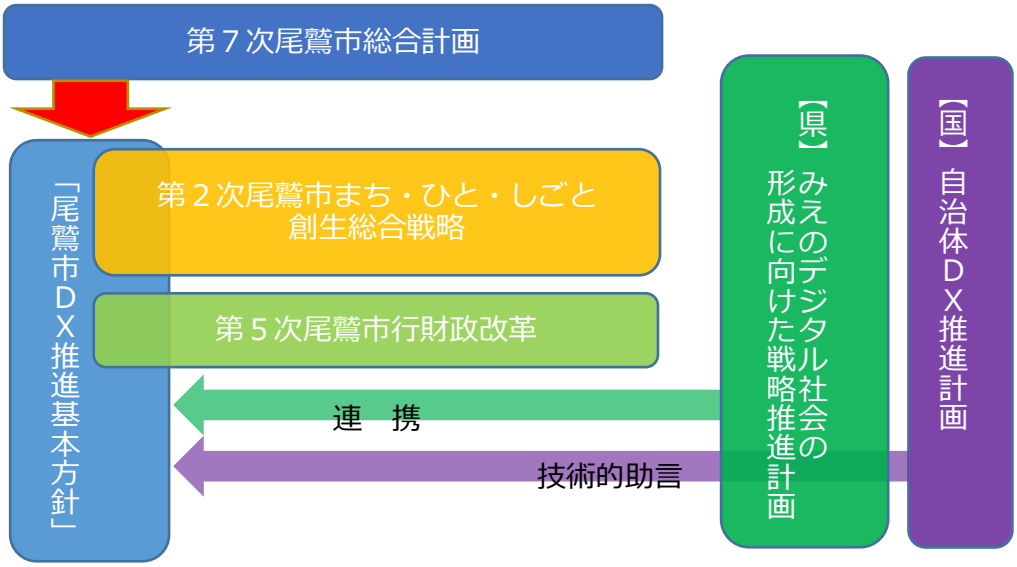
3　基本方針の位置づけ

国においては、自治体が進めるＤＸの指針として「自治体デジタル・トランスフォーメーション（ＤＸ）推進計画」（以下、「ＤＸ推進計画」という。）を策定し、そのなかで地方自治法第２４５条の４第１項に基づく技術的助言として、自治体ＤＸの進め方や手順を示しています。

また、県においては、「みえのデジタル社会の形成に向けた戦略推進計画」を策定し、そのなかで市町間及び県と市町の連携強化を行い、市町ＤＸの促進に取り組むこととしています。

本市においても、上位計画である「第７次尾鷲市総合計画」や「第２期尾鷲市まち・ひと・しごと創生総合戦略」、「第５次尾鷲市行財政改革」においても、ＤＸの推進に関する項目が設けられ、これらの計画との連携や整合性を図りつつ、本市のＤＸを推進していきます。

また、本基本方針に基づいた具体的な取り組みは「尾鷲市ＤＸ推進実施計画」において定めており、官民データ活用推進基本法第９条第３項に規定する「市町村官民データ活用推進計画」を兼ねる計画として位置づけます。



4　基本方針の期間

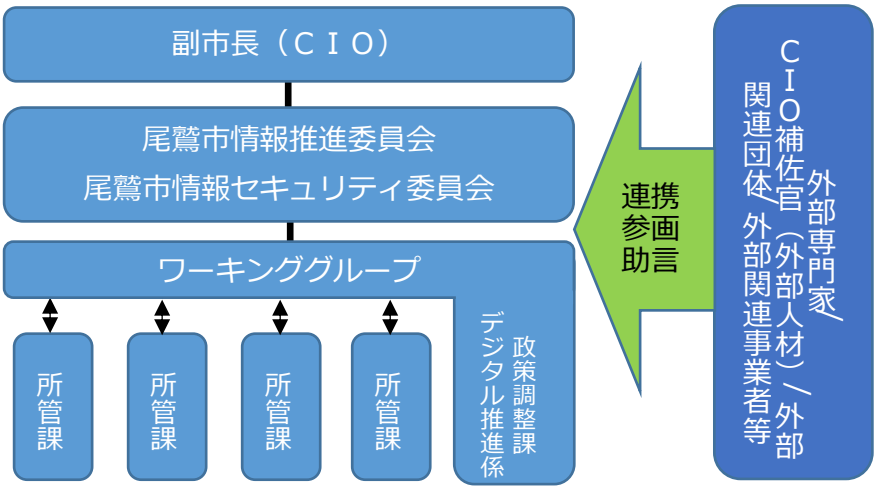
本基本方針の期間は、「第７次尾鷲市総合計画」との連動を図るため、その計画期間に合わせ、令和６年度から令和１３年度の８年間とします。

ただし、この分野の技術の発展は著しく、ＤＸを取り巻く環境は大きく変化している最中でもあり、新たな考え方や技術などを柔軟に取り入れ、スピード感を持って対応していくため、本基本方針については、必要に応じ見直すこととし、また、この方針に基づく「尾鷲市ＤＸ推進実施計画」については、随時見直すこととします。

5　基本方針の推進体制

本基本方針を全庁横断的に推進していくための体制として、副市長を最高情報統括責任者（ＣＩＯ※）とし、その直下に既存の会議体である「尾鷲市情報推進委員会」を置きます。

そして、この委員会の作業部会としてワーキンググループを必要に応じて設置し、所管課への指示やフィードバック、意見の吸い上げを行いながら、各個別の取り組みについて議論するとともに実施、検討、見直しを行っていきます。



Ⅱ　策定の背景

1　国の動向

国は、令和元年５月に、情報通信技術を活用した行政の推進等に関する法律、いわゆる「デジタル手続法」を制定し、行政のデジタル化の３原則を基本原則として定めました。

デジタル化の３原則は、個々の手続・サービスが一貫してデジタルで完結するように、デジタル技術を徹底的に活用し、デジタル処理を前提としたサービス設計を行う「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」が明記されています。

令和２年１２月には、「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、この基本方針では、目指すべき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」を掲げるとともに、「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。

また、同月に改定されました「デジタル・ガバメント※実行計画」では、自治体関連の各施策について、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た「ＤＸ推進計画」を策定しています。この計画では、重点取り組み事項、自治体ＤＸの取り組みとあわせて取り組むべき事項、その他、という３つの分類に分けて自治体が取り組むべき事項・内容が示されました。

令和３年５月には、「デジタル社会の実現に向けた改革の基本方針」を踏まえて、デジタル改革に取り組む基本理念などを定める「デジタル社会形成基本法」、「デジタル庁設置法」、行政手続きでの押印・書面手続きの見直しなどを定める「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」、緊急時の給付金や児童手当などの公金給付に、登録した口座を利用可能とすることなどを定める「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」、マイナンバーと預貯金口座を紐付け、相続時や災害時に預貯金口座の所在を国民が確認できる仕組の創設などを定める「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」、自治体ごとに異なる行政システムの統一を目指すことなどを定める「地方公共団体情報システムの標準化に関する法律」などのデジタル改革関連法が成立しました。

さらに、令和３年７月には、自治体が、「ＤＸ推進計画」を踏まえて、着実にＤＸに取り組めるよう「自治体ＤＸ推進手順書」が策定されました。

令和４年１２月には、第２期「まち・ひと・しごと創生総合戦略」が抜本的に改正され、「デジタル田園都市国家構想総合戦略」となり、これまでの地方創生の取り組みに加え、地域のデジタル実装に向けた取り組みに対する支援策などが盛り込まれました。

2　県の動向

三重県では、令和２年６月に「みえデジタル戦略推進計画」を策定し、「ＩＣＴを活用した県庁改革と情報基盤整備」、「ＩＣＴを活用した県民サービスの向上」、「テクノロジーを活用した社会課題の解決、新たな価値の創出」の３つの基本方針を掲げ、ＩＣＴやデータを積極的に活用していくことにより、行政運営の効率化や県民の利便性向上、新たな様相を呈している社会の様々な課題を解決していくことを示しました。

令和３年４月には、最高デジタル責任者（ＣＤＯ）とデジタル社会推進局を設置することによりデジタル社会推進体制を整備して、デジタル社会形成の方向性として「誰もが住みたい場所に住み続けられる三重県」を掲げ、ジェンダー平等を含んだ多様性や包摂に基づく「寛容な社会」を前提条件として、県民の皆さんの心豊かな暮らしと地域の持続可能性を目指し、みんなの思いを実現する「あったかいＤＸ」を推進していくとしました。

令和３年９月には、県内のＤＸを推進するためのワンストップ窓口として、「みえＤＸセンター」が設置されました。

令和４年３月には、県民の皆さんと描く未来の三重のありたい姿として、「三重県　デジタル社会の未来像」を策定し、そのなかで「デジタルを活用して、どんな社会を目指したいのか」ではなく、「どんな社会を目指

して、デジタルを活用するのか」という発想をもとに、バックキャスティング手法※を用い、「みえＤＸ未来インタビュー」や「みえＤＸ未来ワークショップ」を通じて、２０５０年に向けたデジタル社会の未来の姿について対話形式で考え、取りまとめられました。

令和４年９月には、新しい総合計画として、１０年先の三重の姿を見すえた「強じんな美し国ビジョンみえ」と、その実現に向けた５年間の取り組みを示す「みえ元気プラン」を策定し、それらを踏まえたなかで同年１２月には、デジタル社会の推進に向けての動きが加速するとともに、コロナ禍によってデジタル化の遅れが顕在化したことから、これらの課題等に対応し、デジタル社会の形成を強力に進めていくために、「みえデジタル戦略推進計画」を全面改定し、「みえのデジタル社会形成に向けた戦略推進計画」を策定しました。

3　尾鷲市の現状

本市においては、平成１０年３月に「尾鷲市行政事務情報化推進計画」を策定し、庁内ネットワークの整備、各種行政事務の電子化など庁内のデジタル化を進め、平成１４年２月には、公共アプリケーションの実現を目指した「尾鷲市地域情報化計画」を策定し、本市が主体的にシステムの導入に取り組んできましたが、厳しい財政状況のなか、計画通りの進捗が計られませんでした。

その後、社会のＩＴ化の流れはさらなる加速をみせるなかで、平成１６年３月には、電子自治体の構築を着実に進めるため、「尾鷲市電子自治体推進計画」を策定し、パソコンの一人１台体制の整備、庁内ネットワークの再構築、庁内業務のＯＡ化※や各種システムの更新を行い、平成１９年２月には「第２次尾鷲市電子自治体推進計画」を策定し、「市民にやさしい電子自治体の実現」、「ＩＴを活用した行政改革の実現」、「地域情報化について」などの整備計画を策定し、ホームページの構築・拡充や図書館、戸籍、統合型GISなどのシステム導入、情報端末の設置、グループウェア※やファイル共有※の導入、校内LAN※の整備等を実施してきました。

その後、デジタル化に関し個別の計画は作られませんでしたが、平成２７年１２月、国内での大規模なセキュリティインシデント※がきっかけとなり、国より「新たな自治体情報セキュリティ対策の抜本的強化について」

の通知が発出され、地方公共団体のネットワークはマイナンバー利用事務系※及びＬＧＷＡＮ接続系※、インターネット接続系※に３分割され、その結果、本市の業務環境は煩雑化・複雑化しました。

一方で近年では、本市においても、職員数の減少が進むなか、新型コロナウイルス感染症の対応などで、デジタル化の遅れが顕在化するとともに、少子高齢化・過疎化による人口減少からくる新たな地域課題への対応に要する人的資源の確保の必要性が大きな課題となっています。

このようなことから、人口減・職員減のなかでも効率的に行政運営を行い、行政サービスの質や水準を維持しながら、さらなる向上を目指していくためには、デジタル技術の活用は避けられないものであり、業務のやり方そのものを見直しながら、デジタルの力によって効率化を図っていくＤＸの重要性がより一層増してきています。

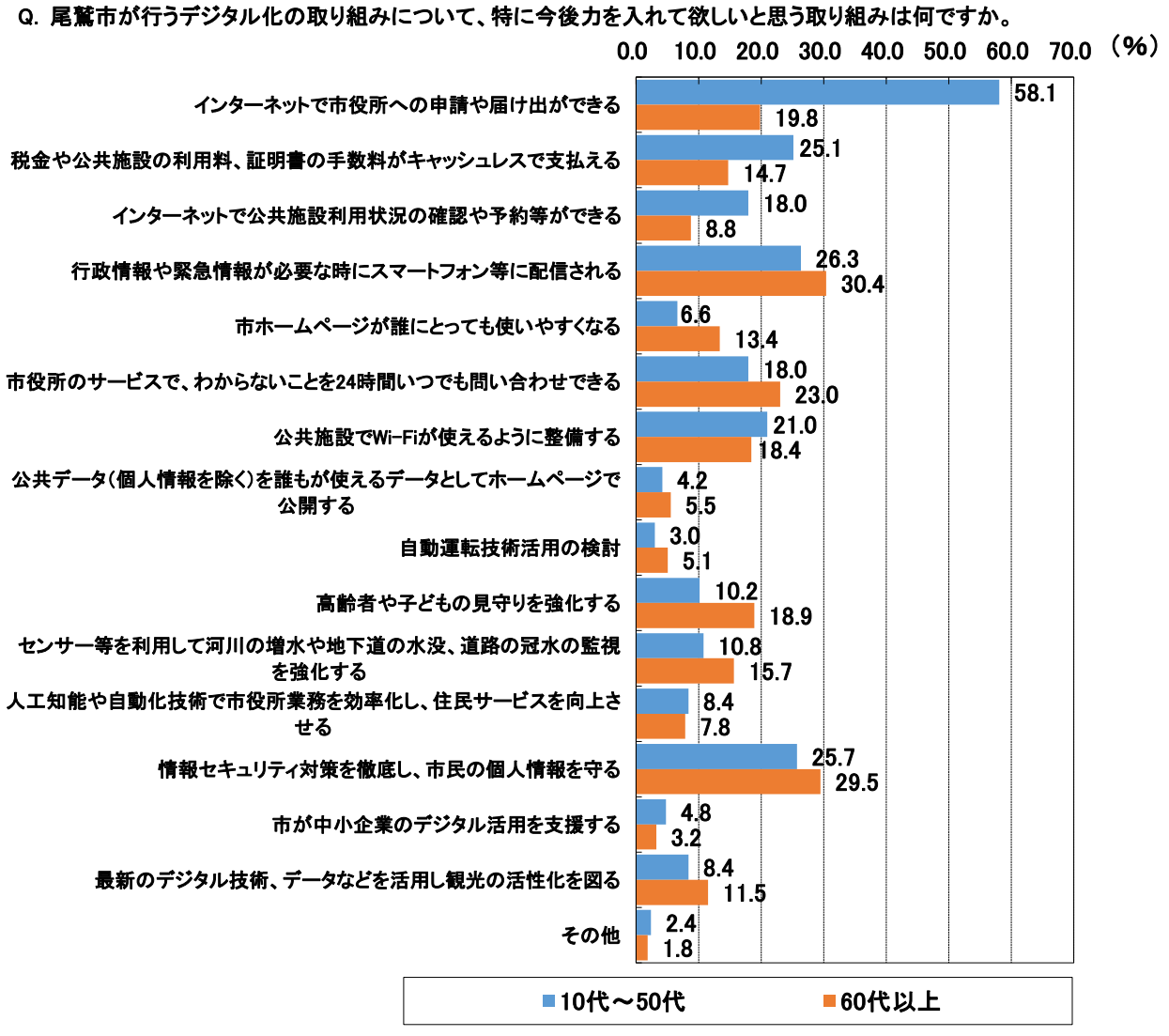
令和５年４月、それらに対応するべく専門の部署を設置し、ハード・ソフト※の両面から一体的にＤＸを進めていく一歩を歩み始めました。

４　市民アンケートの結果

令和４年度に実施した「尾鷲市まちづくりに関するアンケート」の結果から、本市におけるデジタル化への市民の皆さんの認識や意向等を確認しました。

デジタル化の取り組みについて、１０代から５０代までではオンライン申請への要望が多く、約６０%の方が望んでいます。また、６０代以上においては、行政情報や緊急情報のスマートフォン配信や情報セキュリティへの要望がそれぞれ約３０%ありました。

そのため、市民の皆さんのニーズとして、行政手続きのオンライン申請や行政情報や緊急情報の配信、情報セキュリティ対策の徹底への取り組みが期待されていることが分かりました。

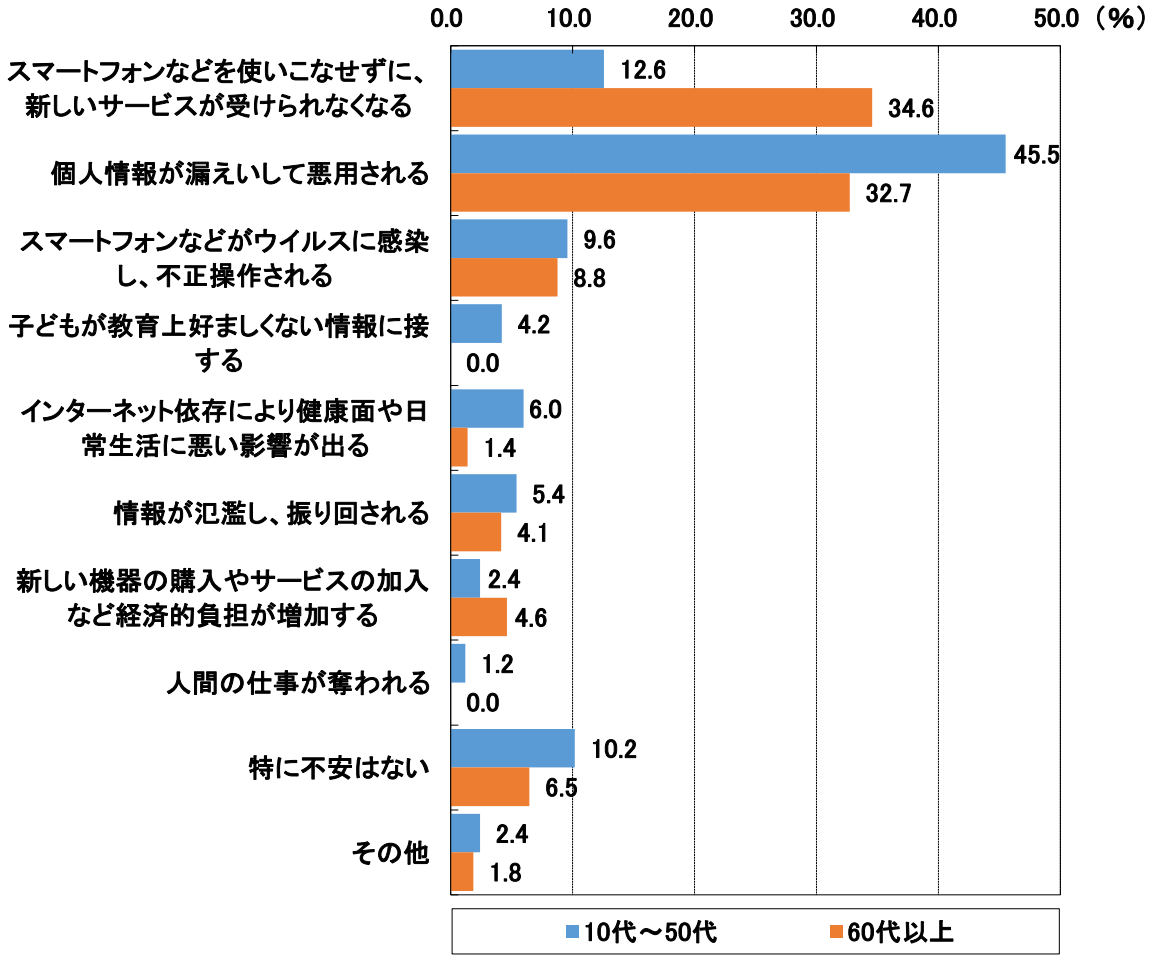


※複数回答があったため、合計が１００%を超えています。

デジタル化への不安については、１０代から５０代までと６０代以上ともに個人情報の漏洩を不安に思っており、デジタル化への取り組みについ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、６０代以上ではスマートフォンを使えず、サービスを受けられなくなることに不安を感じていることから、スマートフォンなど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必要があります。

Q. デジタル化が進むことに対して、どのような不安を感じますか。特に不安と感じるものは何ですか。



※アンケート結果のすべては、巻末に資料として掲載しています。

Ⅲ　尾鷲市の目指すＤＸ

１　ＤＸ推進の考え方

本方針期間におけるＤＸは、デジタル技術を活用して、職員の働き方や市役所の運営を効率化し、市民の皆さんにとって、より利用しやすい市役所への変革を目指すことです。

そして、その変革は、デジタル化の恩恵を望む方や、子育て世代、介護を支える世代などの負担を減らし、新たな価値や選択肢を提供することで、それらの方の支援となるものでなければなりません。

また同時に、デジタル化を望まない方や、デジタルに不慣れな方などにも対応できるようなサービスを提供することや、環境の整備も重要視するとともに、今まで通りのサービスを窓口で受けてもらえるだけでなく、支援の必要な方に、よりきめ細やかに対応できるようにするためのものでなければなりません。

そしてこういったＤＸを推進することによる時間や人的資源の創出を通じて、市民の皆さんの必要な支援や、地域の課題解決、寄り添った形での対応、さらには市外の方々にも本市の魅力をアピールし、「住みたいまち　住み続けたいまち　おわせ」の実現へつなげていきます。

これら基本的な考え方を踏まえ、ＤＸを推進していくために、本方針ではデジタル技術やＡＩ※等の活用により、行政事務の簡素化・効率化を図り、行政サービスのさらなる向上に繋げるための【行政の効率化のためのＤＸ】と、デジタル技術を活用することで直接的に市民サービスや利便性を向上させる【市民サービス向上のためのＤＸ】の２つを大きな軸として設定します。

2　ＤＸ推進の進め方

本市では、アナログ※な業務がまだ多く残る現状や、職員のＩＴリテラシー※の醸成状況、他市町と比較した場合におけるＤＸの成熟度などから、すぐさま大きなＤＸを実現するのは難しく、既存のＩＴ化やデジタイゼーション※、デジタライゼーション※の基盤を確実に築くことが重要であり、スモールスタート※で着実に取り組みを進め、試行錯誤を繰り返し、経験を積み重ねつつ、土台となる【行政の効率化のためのＤＸ】から【市民サービス向上のためのＤＸ】へと、本市のＤＸ推進の取り組みを拡大していきます。

先ずはシステムやＩＴインフラ※の見直しにより、業務の煩雑化、複雑化の大きな要因となっている３層分離対策をはじめ、セキュリティの強靭化、最適な業務システムについて検討し、業務環境基盤をより効率的・効果的なものとし、その土台の上で構築される新たなツールなどを利用しながら、さらなる業務の効率化を図ります。

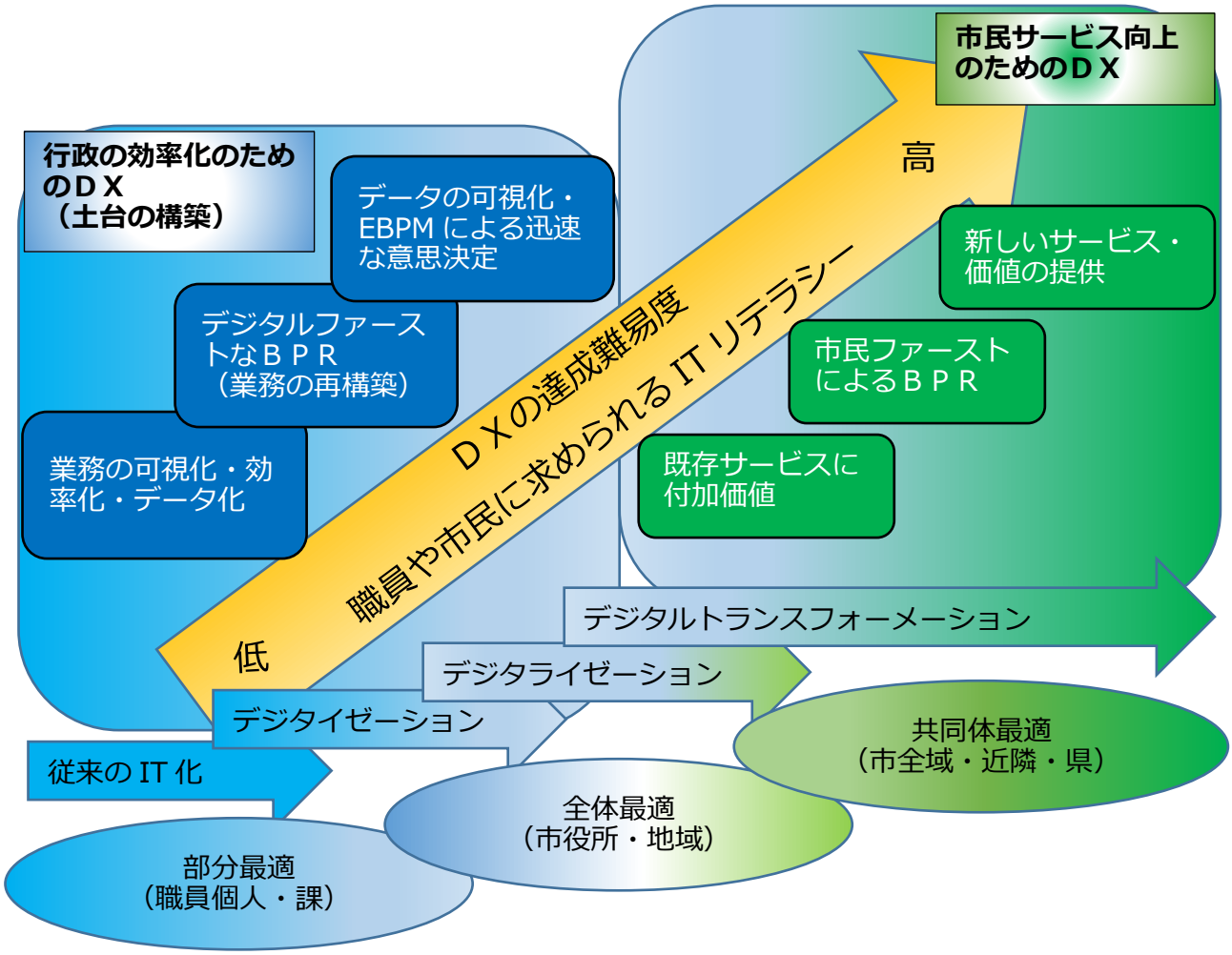
これらによって生み出された資源を使い、職員のＤＸ人材育成のためのリスキリング※などを行いながら、さらなる市民サービスの向上につながる企画業務、支援が必要な方へのよりきめの細かい対応や相談業務など、本来的に職員が注力すべき業務に専念できる環境を創出します。

また同時に、オンライン申請やオープンデータ※などの取り組みを促進し、インプット※からアウトプット※までの業務を棚卸しながら、業務の中でデータ化を進め、その先にあるデータの利活用にも取り組み、利用する市民の皆さんにも、業務を行う職員にもメリットのある形で展開していきます。

そしてこれらの取り組みを基盤として、業務データや統計データ、地域データなどの蓄積された情報を、ＢＩツール※などを用いて分析し、或いは県のデータ連携基盤を利用するなどして、ＥＢＰＭ※を行うことや、さらには、市民の皆さんが何度も市役所を訪れる必要や、同じ内容の書類を複数回提出する必要が無くなるなどの、市役所全体の最適化を見据えながら、進めていきます。

本方針期間においては、先ずは土台の構築を重点的に行い、今後職員個人や個別の業務から市役所全体、そして地域全体の取り組みへとＤＸを拡

大していく中で、５Ｇ※、自動運転、生成ＡＩ※、ブロックチェーン※などのテクノロジーの利活用なども検討しながら、地域課題の解決や新しいサービス、価値の提供につなげていきます。



Ⅳ　基本方針

1　行政の効率化のためのＤＸ

現在の本市の課題として、数多くの業務が手書きや紙でのアナログで対応しており、新型コロナウイルス感染症の対応などで、その問題点が多く顕在化しました。

また少子高齢化・過疎化などの人口減少からくる新たな地域課題への対応についても、職員数の減少が進むなか、職員一人一人の事務負担が増加している状況にあります。

このような課題に対応し、将来にわたって持続可能な行財政運営を行うとともに、現在の市民サービスを維持しながら、さらなる向上を図っていくためには、デジタル技術を活用し、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。

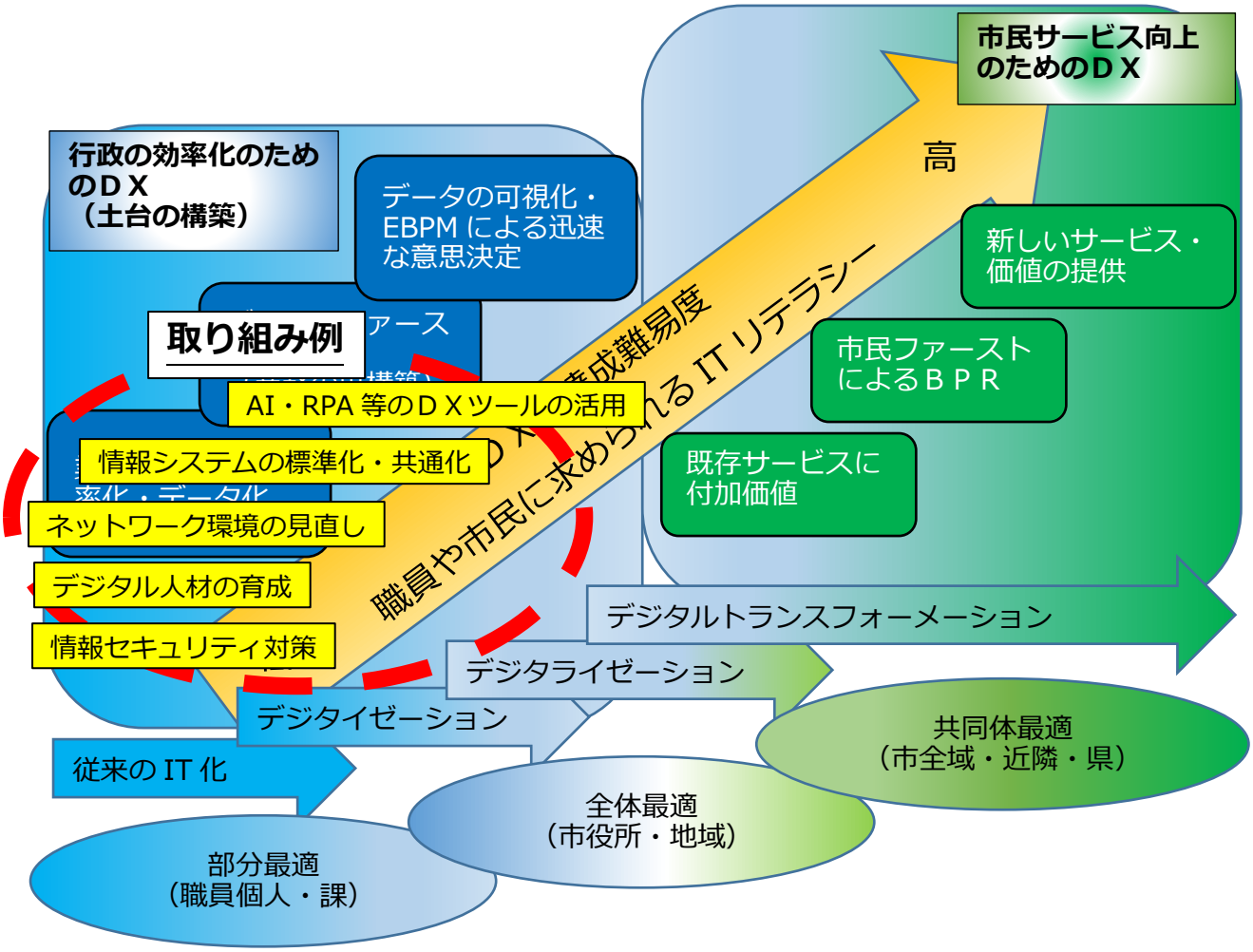
そのためには先ず、機器の更新時期に合わせ、単に機器の入れ替えを行うだけでなく、業務基盤ともなるネットワーク環境やシステムを抜本的に見直し、セキュリティを第一に考えながらも、職員が日々の業務の中で感じている非効率さや煩わしさを無くし、効率的に業務を行うことができる環境づくりが必要です。

そしてその上で、アナログで行っている業務は、システム導入などの検討を行いながらシステムの内製化※も含めた形でデジタル化を進め、定型業務などデジタル技術に任せられる部分は任せ、業務プロセスの再構築を行い、土台となる「行政の効率化のためのＤＸ」を推進していきます。

また、国の「ＤＸ推進計画」での重点取り組み事項である「自治体の情報システムの標準化・共通化※」、「自治体のＡＩ・ＲＰＡ※の利用推進」、市民アンケートにおいても多くの意見がありました「セキュリティ対策の徹底」、県と連携したＤＸツールの共同調達などの取り組みを推進していきます。

しかし、システムやプロセスを見直し改善しても、それを利用する職員が対応できなければ、「行政の効率化のためのＤＸ」は成り立ちません。

そのため、同時にデジタル人材の育成にも取り組み、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必要性や重要性を認識し、職員自らがデジタル技術を利用して業務改善や市民サービス向上に向けて行動できる人材を育成し、「市民サービス向上のためのＤＸ」へとつなげていきます。



2　市民サービス向上のためのＤＸ

今後期待するデジタル化への取り組みについて、市民アンケートではオンライン申請への要望が多くあり、行政手続きに係る市民の負担を軽減することが求められています。

今まで、市役所の窓口で行っていた手続きを、スマートフォンなどから２４時間３６５日どこからでも手続きが行え、手数料が必要な手続であっても、キャッシュレス決済を導入し、その画面上で手続きが完結できるような環境を構築していきます。

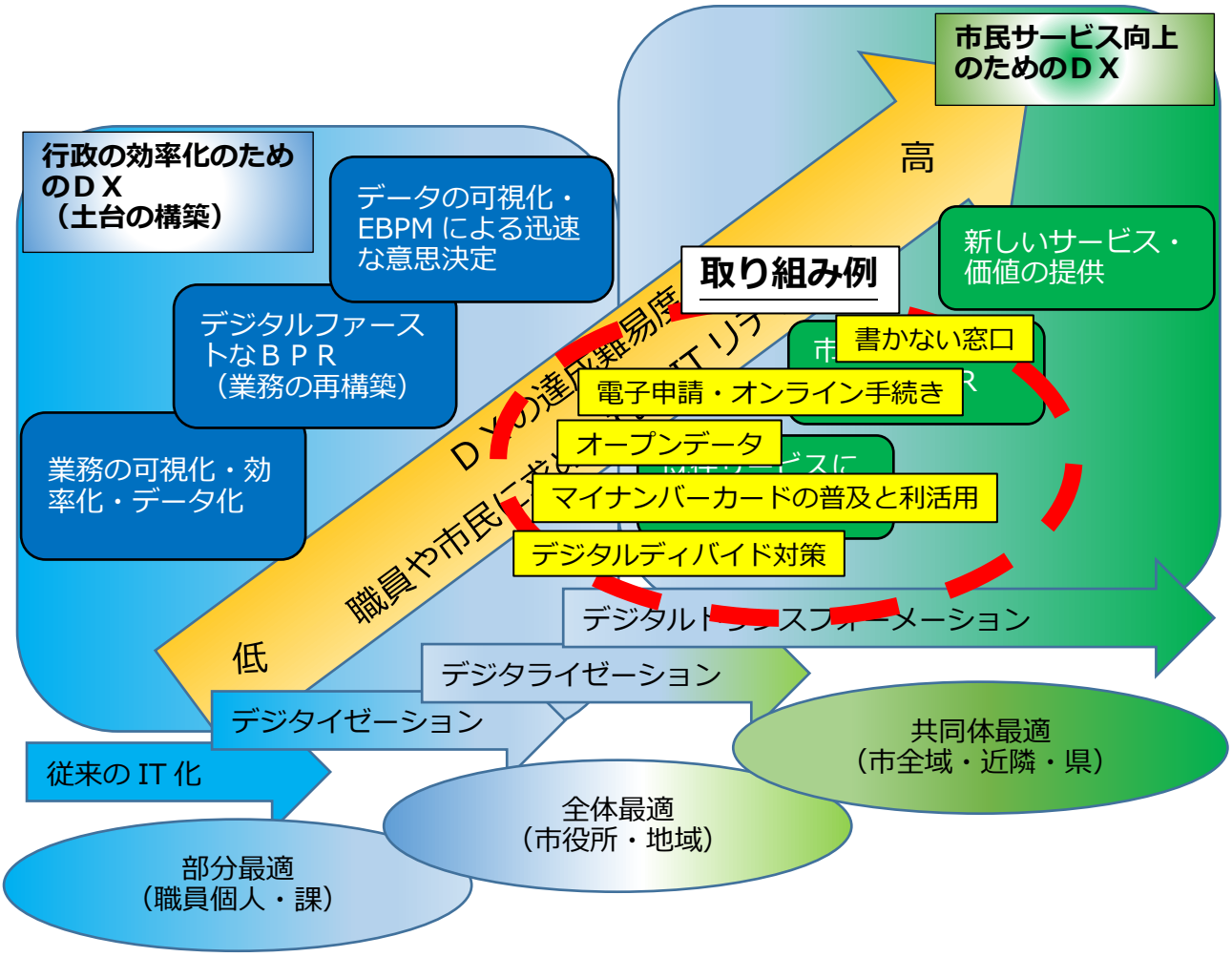
また、市民アンケートで要望の多くあった行政情報や緊急情報のスマートフォン配信については、必要な方に必要な情報が届くプッシュ型サービス※の実現を目指すとともに、その情報からスムーズに手続き完了までが行えるようなエンドツーエンド※のサービス構築を目指します。

これにより、必要な情報だけでなく、その情報から必要な手続きまでを一貫してその画面上で全て行えるようになります。そしてこういった環境の構築を通じて、市民の皆さんがマイナンバーカードを活用する機会が増え、その利便性を感じていただくことで、普及促進に努めます。

そのほか、市民アンケートで意見のありましたデジタル機器に不慣れな方の不安を解消するため、誰でもわかりやすく使いやすいデザインを使用することや、スマートフォンなどの利用方法を学ぶことのできる場所を提供するほか、例えば、利用者に負担が及ばないバックグラウンド※でのＤＸとして、市民の皆さんが市役所の窓口で手続きを行う場合などに、ライフイベントに応じて複数の手続きで何度も書類に記入しなくても良いように、書かない窓口※を導入するなど、行政手続きに係る市民の皆さんの負担軽減を実現します。

これら基礎的な行政手続きにおけるＤＸ化を重点的に進める一方で、次のＤＸを拡大していく足がかりとして、地域において、例えばワーケーション※と一次産業を連携させたテレワークの推進や、地域の事業者のＤＸ化に対する支援、デジタルサイネージ※の設置など、水産農林や商工観光分野での地域課題を解決するための手段の一つとしての活用を今後検討し、進めていきます。

「自治体フロントヤード※改革の推進」や「テレワークの推進」、「マイナンバーカードの普及促進・利用の推進」については、国のＤＸ推進計画の重点取り組み事項でもあり、このほか、県が整備しているデータ活用基盤でのデータ活用やオープンデータなどの取り組みにも、県や他市町と連携し取り組んでいきます。



用語解説

５Ｇ	5th Generationの略。スマートフォンなどのインターネット通信規格のひとつで、超高速、超低遅延、多数同時接続を有する第５世代移動通信システムのこと。
AI	Artificial Intelligenceの略。人工知能を意味し、人間の思考プロセスと同じような形で動作するプログラム、あるいは人間が知的と感じる情報処理・技術のこと。
BIツール	Business Intelligence toolsの略。組織内に蓄積された膨大なデータを分析、加工し、意思決定に活用できるようにするツールのこと。
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。本市の情報経営戦略の意思決定を行う役割。
EBPM	Evidence Based Policy Makingの略。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。
ＩＣＴ	Information and Communication Technologyの略。通信技術を活用したコミュニケーションを指し、情報・通信に関連する技術一般の総称のこと。
ＩＴ化	Information Technologyの略。アナログで行っていた業務や作業をデジタルに置き換えること。
LGWAN	Local Government Wide Area Networkの略。地方公共団体の組織内ネットワークを相互に接続し、地方公共団体間のコミュニケーションの円滑化、情

	報の共有による情報の高度利用等を図ることを目的とした、高度なセキュリティを維持した行政専用ネットワークのこと。
LGWAN接続系	Local Government Wide Area Networkの略。自治体を維持するための業務を行うネットワークのこと。高度なセキュリティを維持した行政専用のネットワーク。
OA化	Office Automationの略。事務所で行われる業務をコンピュータやコピー機、FAX、プリンターなどの機器を使って自動化すること。
RPA	Robotic Process Automationの略。これまで人間が行っていた定型的なパソコン作業を、自動化できるソフトウェアロボット技術のこと。
Society５.０	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。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、新たな社会を指すもの。
アナログ	連続的、流動的な状態のことであり、曖昧で切れ目がないこと。「デジタル」と比較して物理的で古いもののことを比喩的に表現する場合がある。
アウトプット	出力すること。発信すること。
インシデント	事件や事故などが発生する恐れのある状況のこと。
インターネット接続系	インターネットの接続を必要とする業務やサービスを行うネットワークのこと。
インフラ	infrastructureの略。生活を支える基盤のこと。
インプット	入力すること。投入すること。

エンドツーエンド	端から端までを意味する言葉で、ネットワーク分野では、通信を行う二者を結ぶ経路全体のこと。
横断的視点	異なる分野・種類などを超えた視点のこと。
オープンデータ	機械判読に適したデータ形式で、営利、非営利問わず二次利用が可能なルールで公開されたデータのこと。
書かない窓口	来庁者が申請書等になるべく記入せずに、手続きが行える自治体の窓口サービスのこと。
既存ストック	自治体における既存ストックとは、今までに整備された道路や公園、公共施設などのこと。
グループウェア	組織内での情報共有やコミュニケーションを円滑にするソフトウェアのこと。メールやスケジュール管理、掲示板などの機能がある。
校内LAN	学校内に張り巡らされたインターネット利用のためのネットワークのこと。
スモールスタート	小さく始めること。最初は機能やサービスを限定するなどして小規模に展開し、需要の増大などに応じて順次拡大させること。
生成AI	さまざまなコンテンツを生成できる学習能力のあるAIのこと。
デジタイゼーション	特定の作業の効率化のためにデジタルツールを導入すること。
デジタライゼーション	内部だけでなく外部環境やビジネス戦略も含めたプロセス全体をデジタル化すること。
デジタル・ガバメント	デジタル技術の徹底活用と、官民協働を軸として、全体最適を妨げる行政機関の縦割りや、国と地方、官と民という枠を超えて行政サービスを見直すことにより、行政の在り方そのものを変革していくこと。

デジタルサイネージ	ディスプレイなどの電子表示媒体を使って情報発信すること。
デジタル・トランスフォーメーション	スウェーデン・ウメオ大学教授エリック・ストルターマンにより提唱された言葉であり、定義としては、“IT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。
電子商取引（EC）	インターネットやコンピュータ上での電子的な手段によって、商品の売買やサービスなどの取引を行うこと。（Electronic Commerce）
内製化	外部に委託していた業務を内部で行う体制に切り替えること。
バックキャスティング	現状や課題から未来を考えるのではなく、「ありたい姿／あるべき姿」から逆算して、いま何をすべきかを考える思考法のこと。
バックグラウンド	背景という意味があり、利用者の見えない部分での作業のこと。
ハード・ソフト	ハードとは施設や設備、機器といった形あるもののこと。ソフトとは、人材や技術、情報といった形のないもののこと。
標準化・共通化	自治体における業務システムを、国が定めた標準仕様に準拠したシステムへ移行もしくは統一すること。
ファイル共有	複数のコンピュータや利用者間で、保存されたファイルを共有すること。
プッシュ型サービス	必要な情報が自動的に届けられるサービス。
ブロックチェーン	情報通信ネットワーク上にある端末同士を直接接続して、取引記録を暗号技術を用いて分散的に処理・記録するデータベースの一種のこと。

フロントヤード	自治体における住民と行政との接点のこと。主に行政手続き全般、窓口、広報、公共施設などを総じて言う場合が多い。
マイナンバー利用事務系	個人番号及び個人情報を利用する業務を行うネットワークのこと。
リスキリング	デジタル化の発展や働き方の多様化によって新しく生まれた仕事や業務に対応するため、必要なスキルや知識を習得すること。
リソース	資源のこと。
リテラシー	ある分野に関する知識やそれを活用する能力のこと。
ワーケーション	労働（ワーク）と休暇（バケーション）を組み合わせた造語。テレワークなどを活用してリゾート地や観光地、地方などで自分の時間を確保しながら働く働き方のこと。

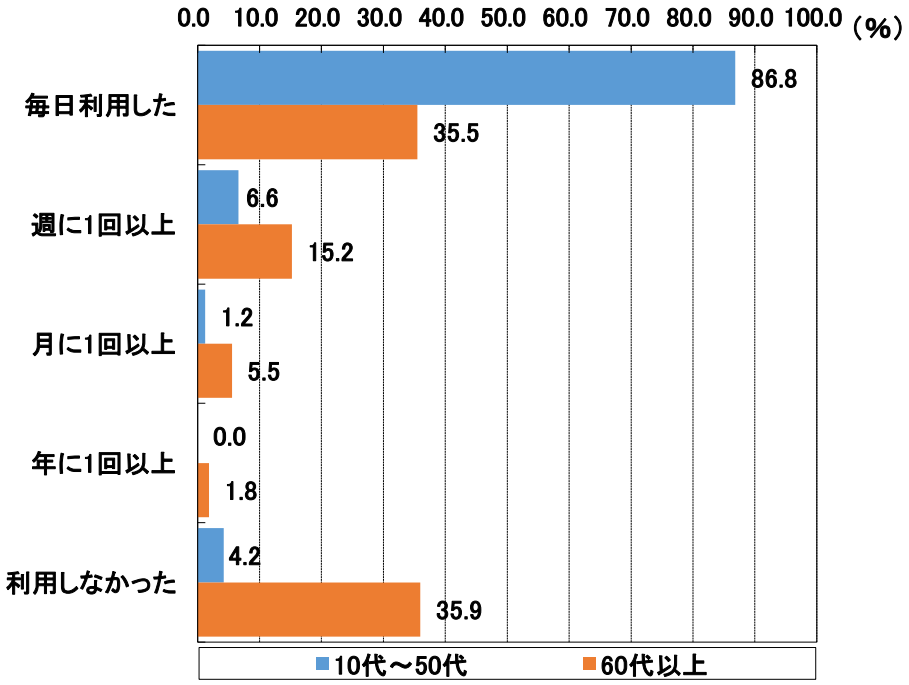
資　料（市民アンケート結果）

● １年間におけるインターネットの利用頻度

本市におけるインターネットの利用頻度は、毎日利用する人が１０代から５０代までで約９０%、６０代以上においても約４０%も利用されています。

しかし、６０代以上においては毎日利用する人と同じくらい利用しなかった人もいることがうかがえ、普段恒常的にインターネットを利用しない人への対応も考えていく必要があります。

Q. あなたはこの１年間で、インターネットをどのくらいの頻度で利用しましたか。

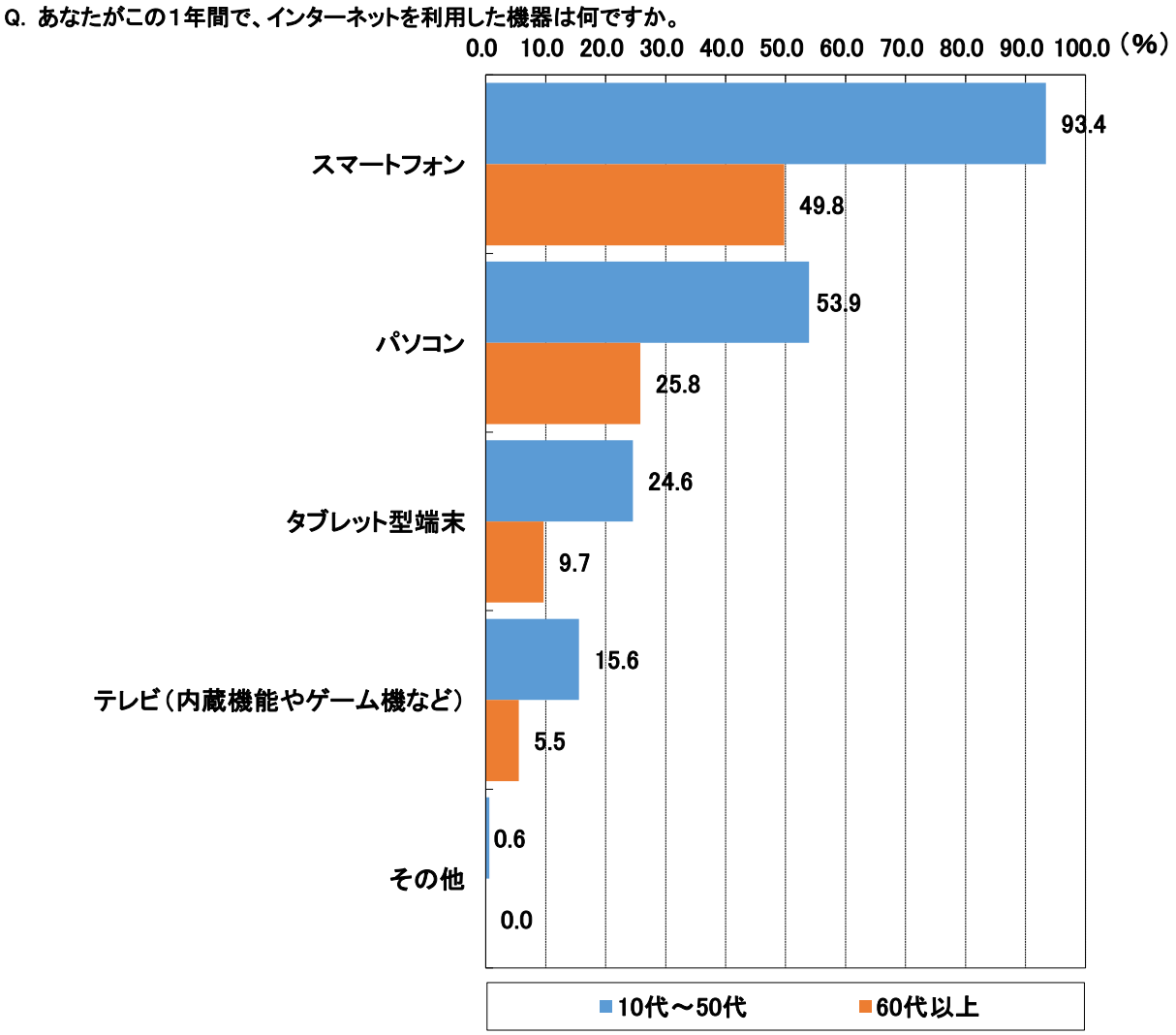


●利用した情報通信機器

利用された情報通信機器は、スマートフォンが１０代から５０代までで約９５%、６０代以上においても約５０%と多くの人に利用されています。

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、スマートフォンの利用を前提として考えていく必要があります。

また６０代以上においては、１０代から５０代までに比べ情報通信機器の利用が少ないことがうかがえ、情報通信機器を利用されていない人への対応も考えていく必要があります。



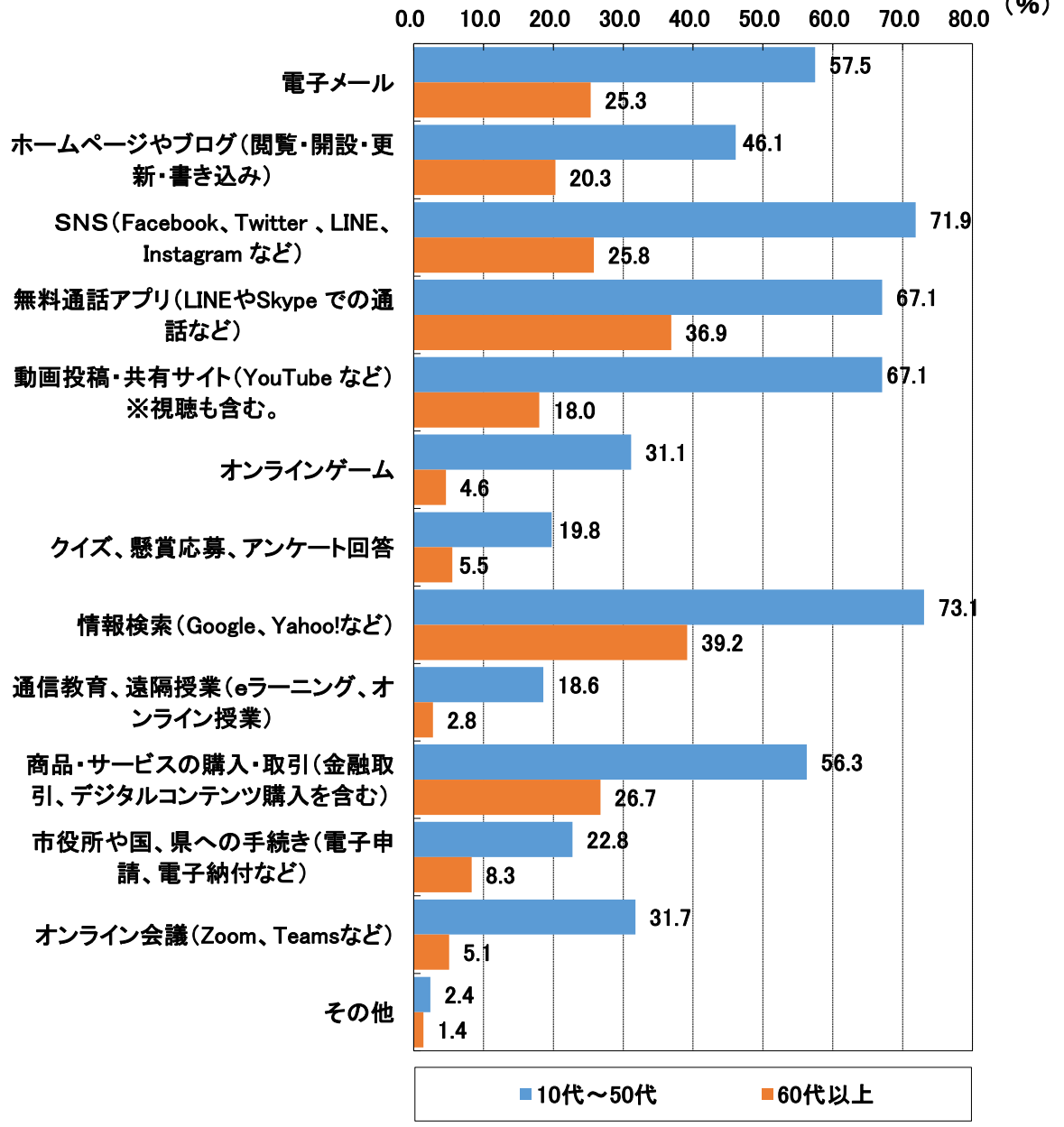
※複数回答があったため、合計が１００%を超えています。

●インターネットサービスの利用目的

インターネットの利用について、多くの人がコミュニケーションや情報収集に利用されています。

しかし、１０代から５０代までに比べて６０代以上での利用が少なくなっていることがうかがえ、利用したいが使い方がわからない人やそもそも使わない人でもサービスを利用できるような環境づくりを考えていく必要があります。

Q. あなたはこの1年間で、どのような目的でインターネットサービスを利用しましたか。あてはまるものすべてお答えください。



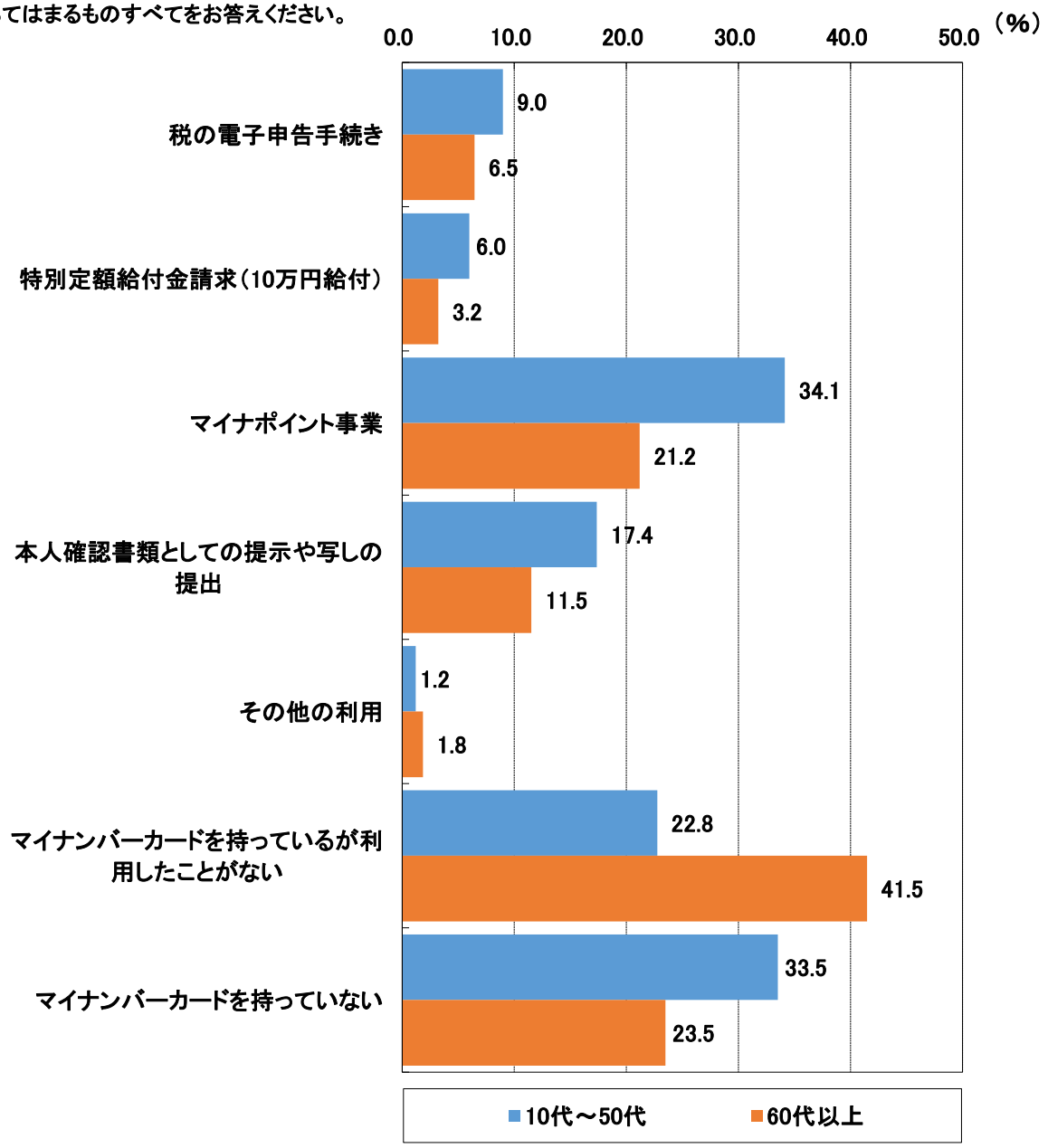
※複数回答があったため、合計が１００％を超えています。

●行政サービスにおけるマイナンバーカードの利用

　マイナンバーカードの利用について、マイナポイント事業で利用されています。

　しかし一方で、ほとんどの人が利用したことがないことがうかがえ、持っていても利用したことがない人と、持っていない人とを合わせると１０代から５０代までで約５６%、６０代以上で約６５%いることが分かりました。

Q. あなたは過去に、マイナンバーカードを利用して行政サービスを受けたことがありますか。
あてはまるものすべてをお答えください。



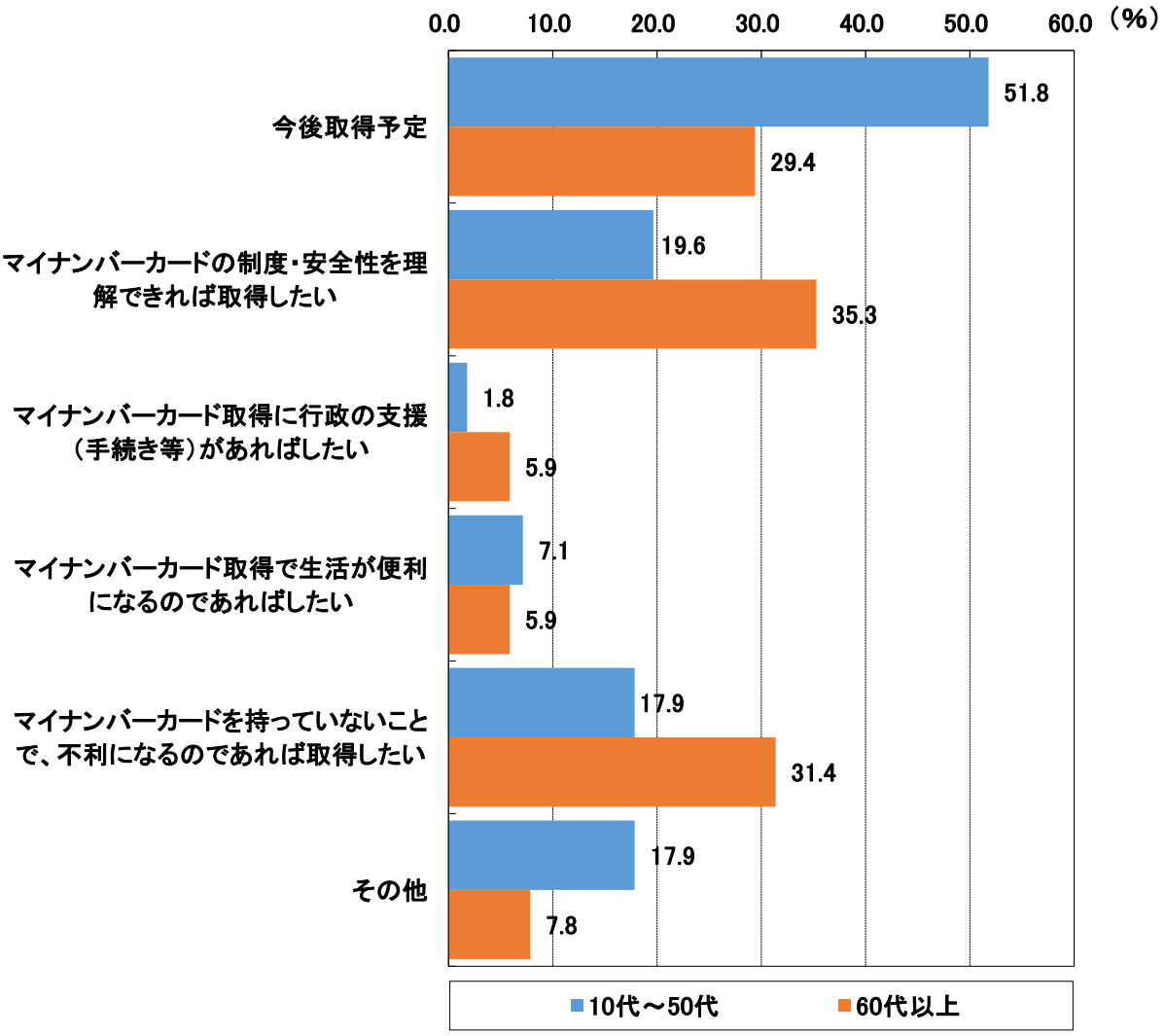
※複数回答があったため、合計が１００%を超えています。

●マイナンバーカードの取得

マイナンバーカードの取得については、１０代から５０代までの人は５０%以上が今後取得予定に対して、６０代以上は約３０%に留まっている。

６０代以上においては、安全性が確保されれば取得したい人が約３０%、持たないと不利になるのであれば取得したい人が３０%と、マイナンバーカードを持つことへのメリットで取得することより、待たないことへのデメリットで取得する傾向があることがうかがえます。

Q.【前問で「7. マイナンバーカードを持っていない」とお答えになった方におうかがいします。】
どのようになれば「マイナンバーカード」を取得したいと思いますか。あてはまるものすべてをお答えください。

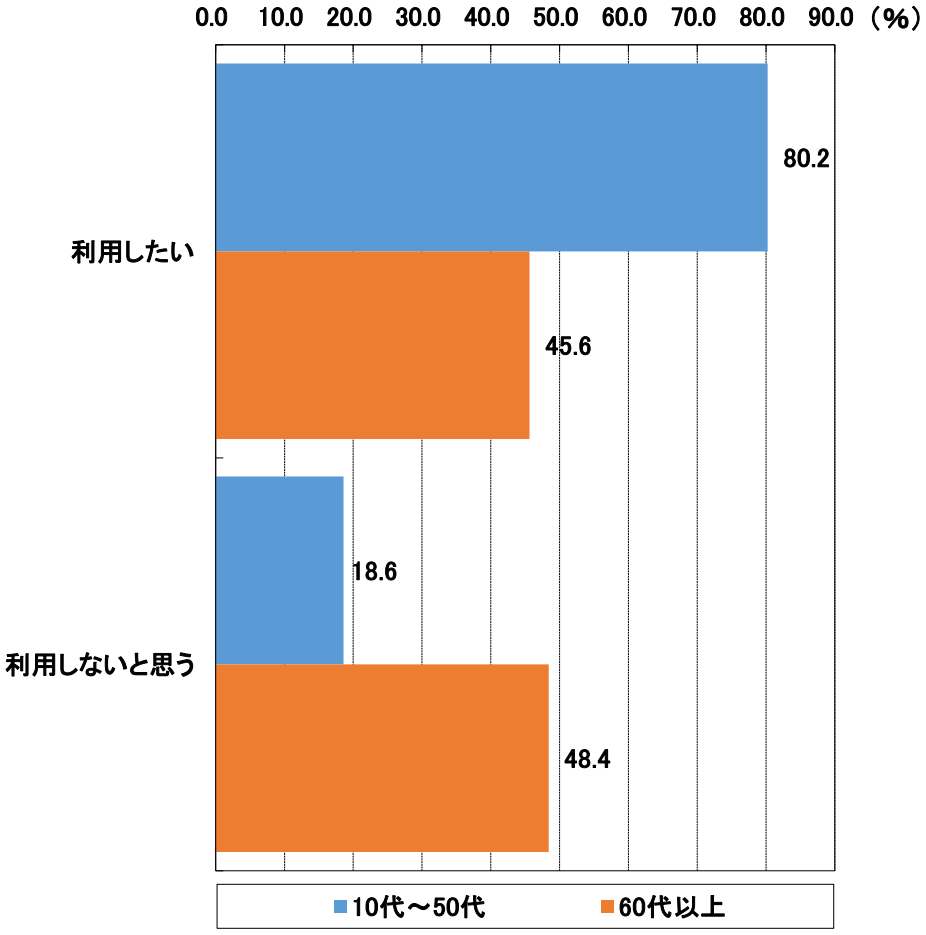


※複数回答があったため、合計が１００%を超えています。

●コンビニ交付の利用

　コンビニ交付については、１０代から５０代までについては、８０％以上の人が利用したいと回答し、ニーズが高いことがうかがえ、６０代以上においては利用したい人と利用しない人がほぼ同じ割合でいることが分かりました。

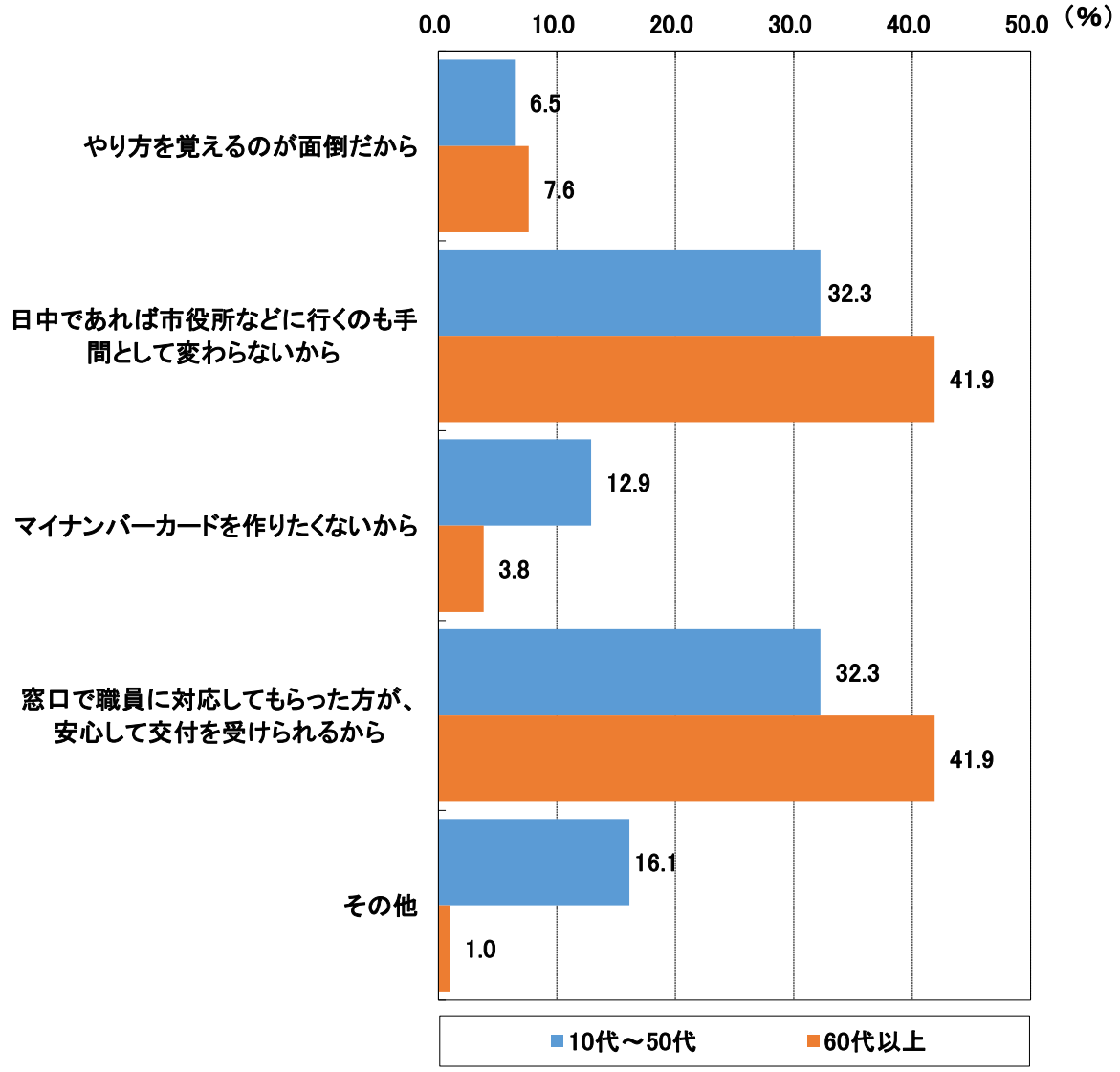
Q. あなたは住民票や戸籍謄本、税務証明などの証明書の交付が、全国のコンビニで市役所等の時間外、休日などでも利用できる場合（コンビニ交付）、利用したいと思いますか。



●コンビニ交付を利用しない理由

利用しない人の理由について、１０代から５０代までと６０代以上どちらも、日中であれば市役所などに行くのも手間は変わらないことと、窓口で職員に対応してもらったほうが、安心できるといった意見が多いことがうかがえます。

Q.【前問で「2. 利用しないと思う」とお答えになった方におうかがいします。】
その理由は何ですか。あなたの考えに最も近いもの1つをお答えください。

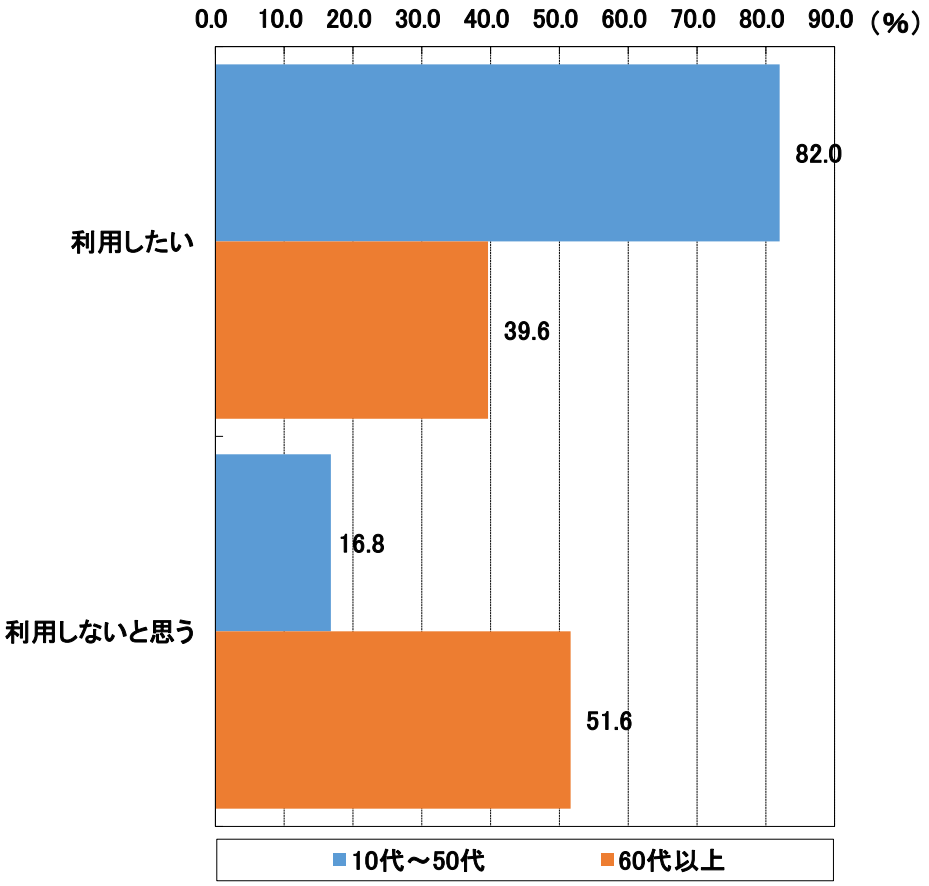


●オンライン申請の利用

　オンライン申請について、１０代から５０代までの人は８０%以上が利用したいと回答し、ニーズが高いことがうかがえます。

　６０代以上においては利用しない人が５０%以上いることが分かりました。

Q. あなたはスマートフォンなどで、いつでも自宅などから様々な尾鷲市の手続きが出来るようになった場合（オンライン申請など）に、利用したいと思いますか。

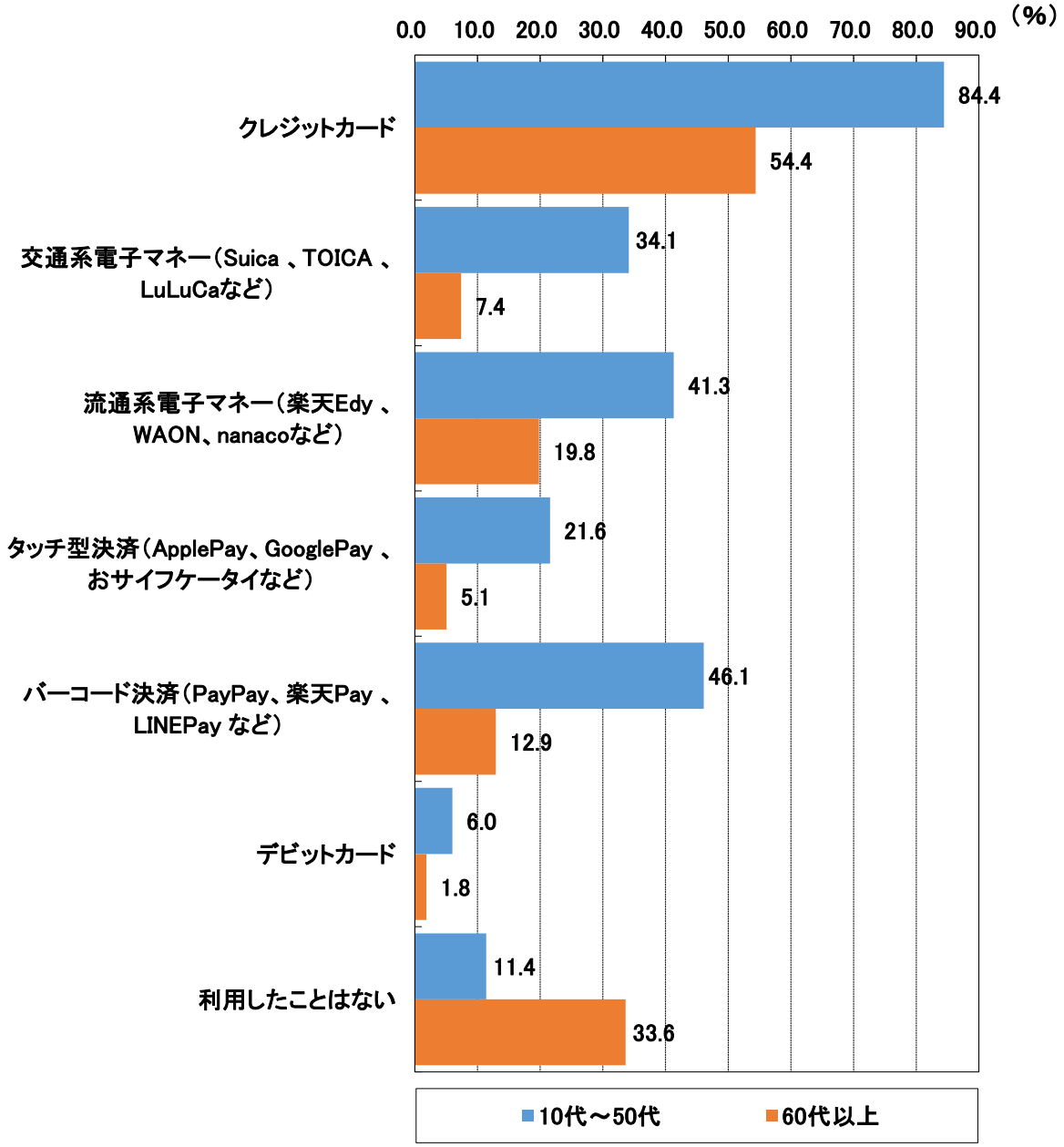


●キャッシュレス決済の利用

キャッシュレス決済において、最も多く利用されているのは、クレジットカードであり、１０代から５０代までにおいては、電子マネーやタッチ型決済、バーコード決済の利用も増えてきていることがうかがえます。

６０代以上においては、利用したことがない人も３０％以上いることが分かりました。

Q. あなたが、利用したことのあるキャッシュレス決済を教えてください。あてはまるものすべてお答えください。



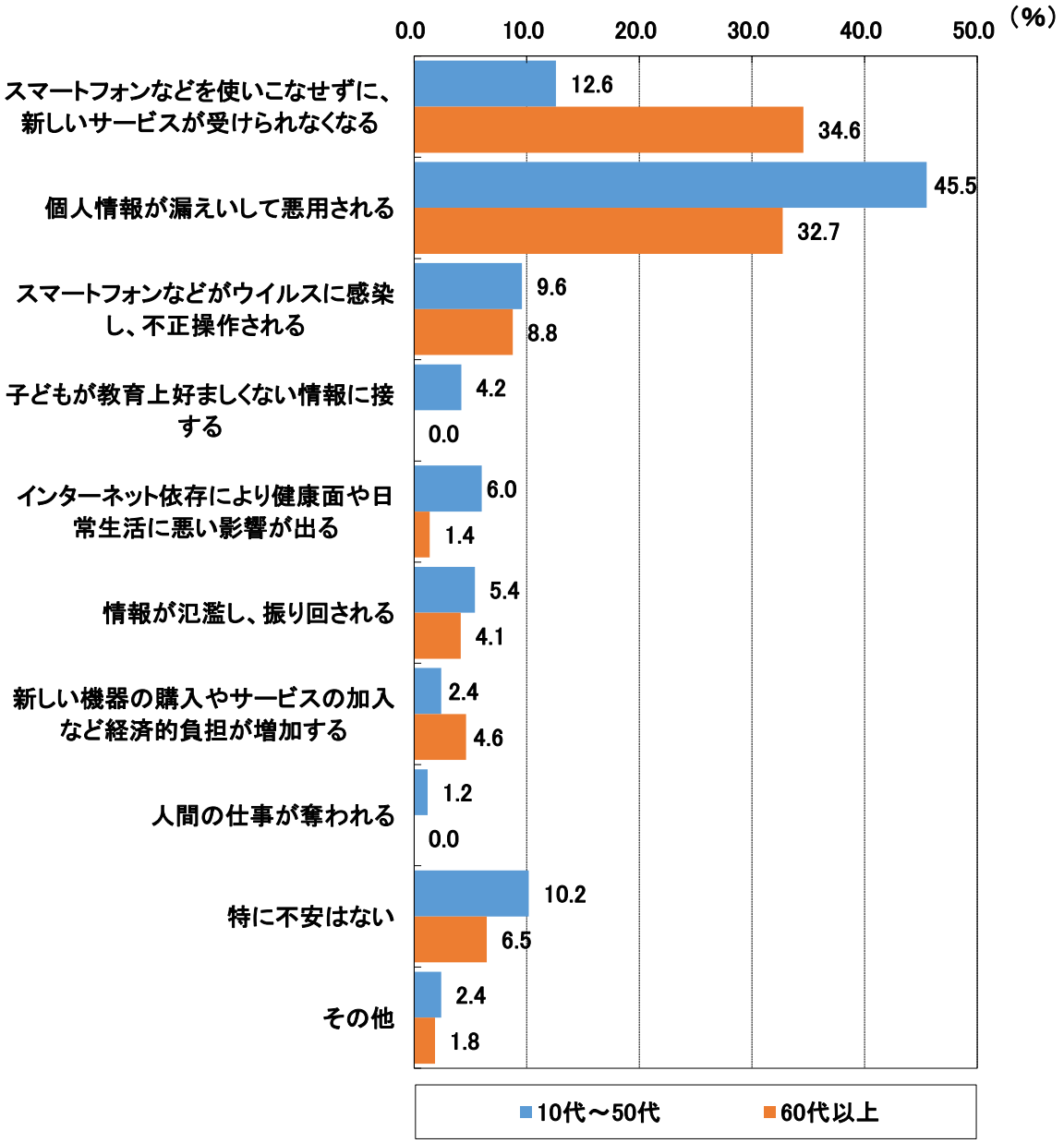
※複数回答があったため、合計が１００％を超えています。

●デジタル化への不安

デジタル化への不安については、１０代から５０代までと６０代以上ともに個人情報の漏洩を不安に思っていることがうかがえ、デジタル化への取り組みについ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、６０代以上ではスマートフォンを使えず、サービスを受けられなくなることに不安を感じていることから、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必要があります。

Q. あなたは、デジタル化が進むことに対して、どのような不安を感じますか。特に不安と感じるものは何ですか。
あなたの考えに最も近いもの1つをお答えください。



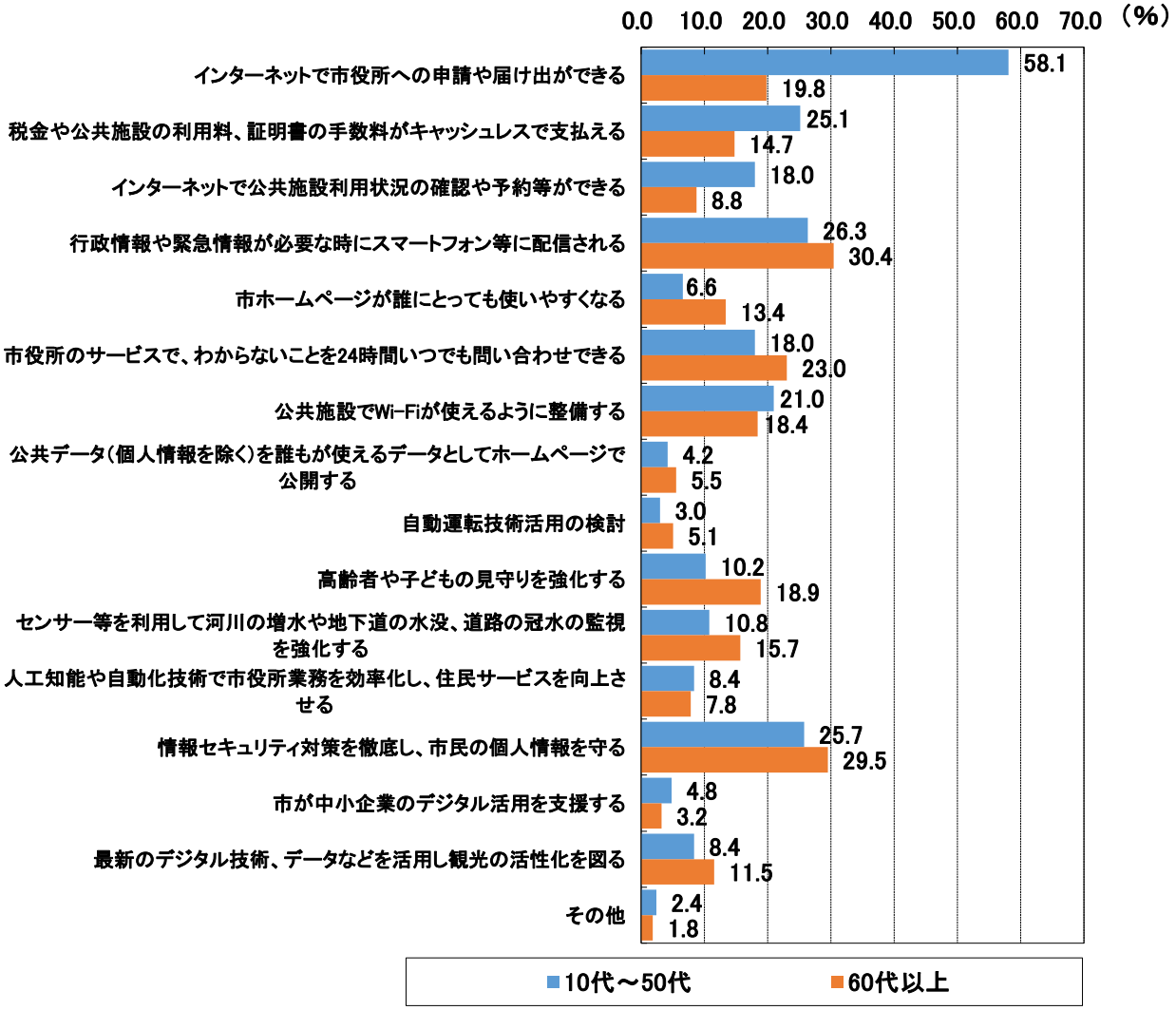
●デジタル化への取り組み

デジタル化の取り組みについて、１０代から５０代までではオンライン申請への要望が多く約６０%の意見がうかがえました。

６０代以上においては、行政情報や緊急情報のスマートフォン配信や情報セキュリティへの要望がそれぞれ３０%以上あることがうかがえました。

そのため、市民のニーズとして行政手続きのオンライン申請や行政情報や緊急情報の配信・発信及び情報セキュリティ対策の徹底への取り組みが期待されていることが分かりました。

Q. 尾鷲市が行うデジタル化の取り組みについて、特に今後力を入れて欲しいと思う取り組みは何ですか。



※複数回答があったため、合計が１００%を超えています。