

平塚市デジタル化基本方針
(2024-2027)

2021年5月 策定

2024年3月 改訂

平塚市

改訂履歴

	策定日／改正日	概要
初版	2021年5月1日	策定
改訂	2024年3月25日	上位計画である総合計画及び行財政改革計画が計画期間の満了に伴い、新たな計画が策定されたことから見直した。

目次

改訂にあたって.....	1
1 国の動向.....	1
2 県の動向.....	3
3 本市のこれまでの取組.....	3
基本方針.....	5
1 趣旨.....	5
2 基本方針の位置付け.....	5
3 適用期間.....	7
4 デジタル化の基本的な考え方.....	7
5 デジタル化の推進体制.....	9
6 3つの展開方針.....	10
【用語解説】.....	16

本方針内で、「※」がついている用語については、巻末の「用語解説」で取り上げていますのでご参照ください。

改訂にあたって

本市では、「平塚市総合計画～ひらつか NeXT～」とこれに連なる平塚市行財政改革計画を上位の計画に位置づけ、上位計画の各施策を着実に実行するための手段の一つとして、デジタル化の基本的な考え方を示す「平塚市デジタル化基本方針（計画期間：2021年5月から2026年3月）」を策定しデジタル化を推進してきました。

この度、上位計画である総合計画と行財政改革計画が2023年度末で計画期間を満了し、新たに2024年度を計画期間の初年度とする「平塚市総合計画～ひらつかVISION～」と「平塚市行財政改革計画（2024-2027）」が策定されたことから、これらと整合性を図るとともに、この間における国や県の動向も踏まえ、方針の見直しを行いました。

I 国の動向

(1) デジタル社会形成基本法

デジタル社会の形成に関し、基本理念及び施策の策定に係る基本方針、国、地方公共団体及び事業者の責務を定めたデジタル社会形成基本法が2021年9月に施行されました。

(2021年9月1日施行)

【目的】

デジタル社会の形成に関する施策を迅速かつ重点的に推進し、もって我が国経済の持続的かつ健全な発展と国民の幸福な生活の実現に寄与する。

【主な規定事項】

- ・基本理念
- ・施策の策定に係る基本方針
- ・デジタル庁の設置
- ・デジタル社会の形成に関する重点計画の作成

(2) デジタル社会の実現に向けた改革の基本方針

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改革に関する基本方針が策定されました。(2020年12月25日閣議決定)

【ビジョン】

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～

(3) デジタル社会の実現に向けた重点計画

デジタル社会形成基本法及びデジタル社会の実現に向けた改革の基本方針に基づき、デジタルにより目指す社会の姿の実現に向けて、迅速かつ重点的に実施すべき施策に関する基本的な方針

と取組の全体像を取りまとめた「デジタル社会の実現に向けた重点計画」が2021年12月に策定されました。(2021年12月閣議決定、2023年6月9日変更)

(4) デジタル田園都市国家構想総合戦略

デジタル技術の活用により、地域の個性を活かしながら、地方の社会課題の解決、魅力向上のブレイクスルーを実現し、地方活性化を加速させることで、全国どこでも誰もが便利で快適に暮らせる社会を目指す「デジタル田園都市国家構想」を実現するため、各府省庁の施策の充実・具体化を図るとともに、KPI※とロードマップ(2023年度から2027年度)を位置付けたデジタル田園都市国家構想総合戦略が2022年12月に策定されました。

(2022年12月23日閣議決定)

(5) 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)

ICT※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、「行政のデジタル化に関する基本原則」及び「行政手続の原則オンライン化のために必要な事項」を定めたデジタル手続法が2019年12月に施行されました。(2019年12月16日施行)

【行政のデジタル化に関する基本原則】

- デジタルファースト：個々の手続・サービスが一貫してデジタルで完結する。
- ワンスオンリー：一度提出した情報は、再度の提出を不要とする。
- コネクテッド・ワンストップ：複数の手続・サービスをワンストップで実現する。

(6) 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重点計画」における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を具体化するとともに、国の支援策等を取りまとめた「自治体デジタル・トランスフォーメーション(DX)推進計画」を総務省が策定しました。(2020年12月25日通知、2024年2月5日改正)

【自治体に求められていること】

- ①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。
- ②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。

【重点取組事項】

- ①自治体フロントヤード改革※の推進
- ②自治体の情報システムの標準化・共通化
- ③公金収納におけるeLTAX※の活用
- ④マイナンバーカードの普及促進・利用の推進
- ⑤セキュリティ対策の徹底

⑥自治体のA I※・R P A※の利用推進

⑦テレワーク※の推進

【自治体DXの取組とあわせて取り組むデジタル社会の実現に向けた取組】

①デジタル田園都市国家構想の実現に向けたデジタル実装の取組の推進・地域社会のデジタル化

②デジタルデバイド※対策

③デジタル原則を踏まえた条例等の規制の点検・見直し

【各団体において必要に応じ実施を検討する取組】

①BPR※の取組の徹底

②オープンデータ※の推進・官民データ活用の推進

【対象期間】

2021年1月から2026年3月まで

2 県の動向

(1) 神奈川 DX 計画

県は、限られた予算・人材を有効に活用し、複雑・多様化する県民ニーズに対応した質の高い県民サービスを提供するため、デジタル技術及びデータを積極的に利活用し、検証可能な施策立案を進めるとともに、これまで以上に業務の効率化を図っていくこととし、2024年3月に「神奈川 DX 計画」を策定しました。

【ビジョン】 県民目線のデジタル行政でやさしい社会の実現

デジタルの力を活用しながら県民目線に立った行政運営を行うことで、県民の抱える不安を解消し、誰もが安心して暮らせるやさしい社会の実現を目指します。

3 本市のこれまでの取組

(1) 平塚市デジタル化基本方針

2021年5月に策定したデジタル化基本方針に基づき、デジタル化が進んだ先のまちの姿『デジタルの活用により、一人ひとりが安心して快適に暮らせるまち』の実現に向かって取組を進めました。

オンラインで可能な手続きの大幅な拡大、窓口での支払いにおけるキャッシュレス決済の導入、デジタル機器の操作などに不慣れな方を対象としたスマートフォン操作支援セミナーの開催などの市民の利便性向上に取り組みました。

また、情報の安全性を確保し、市民からの信頼を得るために、職員が正しくデジタル機器や技術を利用するためのルールである情報セキュリティポリシー※を適切に運用するとともに、大規模災害や感染症拡大などの非常時においても行政運営に必要な情報システムが適切に機能できるよう ICT-BCP※の全面的な見直しと訓練を実施し、情報セキュリティ対策の向上に努めました。

(2) 新型コロナウイルス感染症の拡大への対応

ア 平塚市新型コロナウイルス感染症緊急対策／平塚市新型コロナウイルス感染症総合対策

本市では、新型コロナウイルス感染症に対応するため、2020年4月22日に「平塚市新型コロナウイルス感染症緊急対策」を策定し、テレワーク用の通信回線を増やして在宅での執務環境を改善するなどの喫緊の課題に対応しました。

また、2020年7月20日には、新型コロナウイルス感染症や感染症が社会経済環境にもたらす様々な影響を冷静に見極めるとともに、中長期的な視点を持って、新しい未来を見据えた施策を取りまとめた「平塚市新型コロナウイルス感染症総合対策」を策定し、コロナ危機の中でも社会経済を回し続けるとともに、新たな日常^{*}の構築を見据えた施策を着実に実施してきました。

この総合対策の柱の1つである「ポストコロナを見据え、その先のまちづくりを進めるために」において、「まちのICT^{*}環境の向上を支援する」と「ICT^{*}を活用した行政サービスを進める」の2つの方向性に沿って地域経済のデジタル化に向けたキャッシュレス決済の普及促進やデジタル技術を活用した行政サービスの展開に向けてAI-OCR^{*}やRPA^{*}の導入などを行いました。

イ 平塚市総合計画～ひらつかNeXT～実施計画

新型コロナウイルス感染症の広範かつ長期にわたる影響や「新たな日常^{*}」の構築を十分に踏まえて総合計画実施計画を見直し、2021年3月に新たに『ウィズコロナ・ポストコロナに対応する「新たな日常^{*}」の構築』の項目を新設し取組を進めました。

基本方針

1 趣旨

(1) デジタル化の定義

本方針における「デジタル化」とは、単に紙や音声といったアナログデータをデジタルデータに変換することに留まらず、市民・事業者の諸活動や本市の行政運営が、より便利で効率的となるようにデジタル技術を活用することを言います。

(2) 本方針の趣旨

人口減少社会の到来、少子高齢化の進行と生産年齢人口の減少や激甚化・頻発化する自然災害といった厳しい社会経済環境の中でも、将来にわたり市民が幸せに暮らすことができるまちであるためには、行政サービスの効率化や生産性の向上に取り組むとともに、市民・事業者等と行政が互いに知恵を出し合いながら強みを活かした連携による、まちづくりを進めなければなりません。

本方針は、このようなまちづくりの進め方として、デジタル技術の活用が有力な手段の一つであると捉え、デジタル化が進んだ先のまちの姿『デジタルの活用により、一人一人が便利で快適に暮らせる社会』の実現に向かってデジタル化を展開するための基本的な考え方を示すものです。



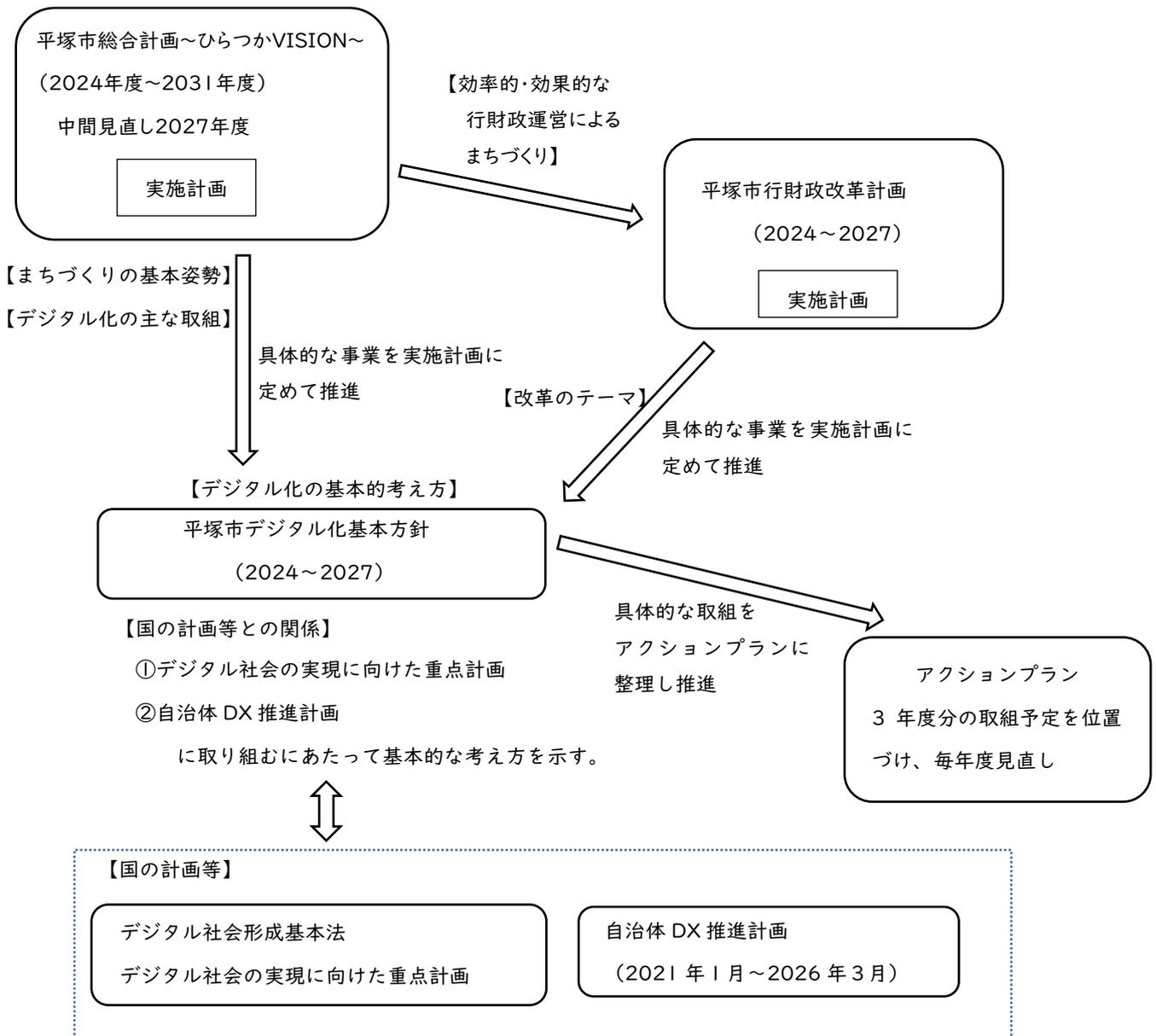
2 基本方針の位置付け

(1) 総合計画との関係

本方針は、本市の最上位計画である「平塚市総合計画～ひらつかVISION～」とこれに連なる「平塚市行財政改革計画（2024-2027）」を上位の計画に位置付け、上位計画の各施策を着実に実施するとともに、施策効果の向上を図るための手段の一つとして、総合計画における「まちづくりの基本姿勢」及び「デジタル化の主な取組」並びに行財政改革計画の「改革のテーマ」に沿ったデジタル化の基本的考え方を示すものです。

(2) デジタル社会の実現に向けた重点計画及び自治体デジタル・トランスフォーメーション(DX)推進計画との関係

本方針は、国の「デジタル社会の実現に向けた重点計画」を踏まえるとともに、「自治体デジタル・トランスフォーメーション(DX)推進計画」に取り組むにあたっての基本的な考え方を示すものとして位置付けます。



3 適用期間

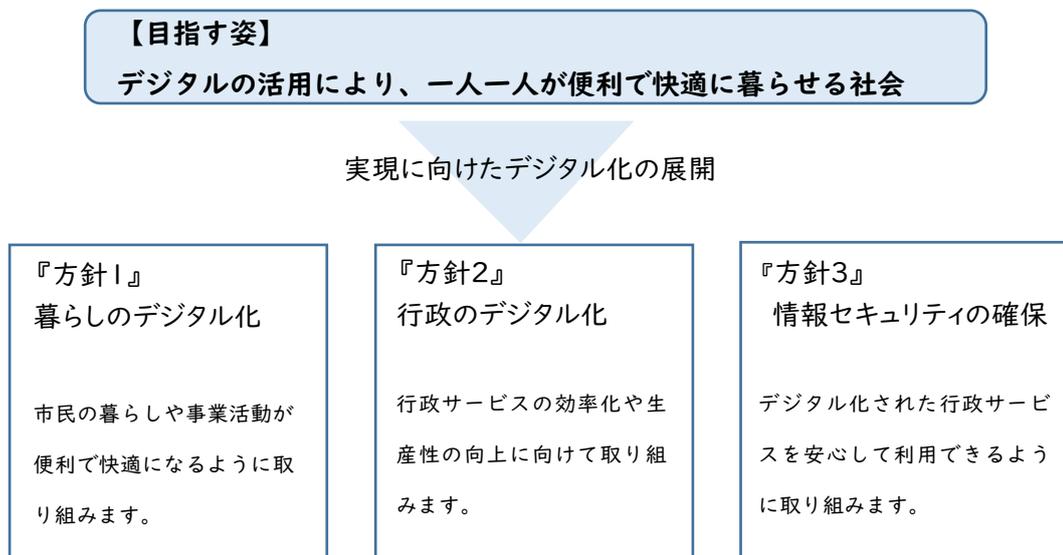
改訂後の基本方針の適用期間は、総合計画の中間見直し及び行財政改革計画の計画期間とあわせ2024年度から2027年度までとします。

また、適用期間中であっても、国・県の動向、社会経済情勢の変化やデジタル技術の進展などを踏まえて必要に応じて見直しを行うものとします。

4 デジタル化の基本的な考え方

(1) デジタル化の展開方針

デジタル化を進めた先に目指すまちの姿『デジタルの活用により、一人一人が便利で快適に暮らせる社会』の実現に向けた、デジタル化を展開する基本的な方向性として「方針1 暮らしのデジタル化」、「方針2 行政のデジタル化」、「方針3 情報セキュリティの確保」の3つの方針により取組を進めます。



(2) アクションプラン

デジタル化の展開方針に沿った具体的な取組を着実に進めていくことを目的として、取組内容やスケジュールを整理し明らかにしたアクションプランを策定します。

アクションプランの期間は、総合計画実施計画とあわせ、2024年度から2026年度とし、毎年度、取組の見直しをします。

(3) デジタル化に取り組むにあたっての留意点

デジタル化に関する3つの方針の推進にあたっては、デジタル技術の進展や国・県の計画を踏まえるとともに、現状を単にデジタルに置き換えるのではなく、デジタル技術を活用した行政サービスの抜本的な見直しによって、サービスの効率的な実施や生産性の向上を実現するべく次の事項に留意して取り組みます。

また、「デジタル化すること」を目的とせず、解決すべき課題の本質を捉え、人によるサービスも考慮しながら取り組みます。

ア BPR※による業務の効率化

業務フローや手続きの見直し（BPR※）による業務の効率化と質の向上を念頭に置いて取り組みます。

イ サービスデザイン思考※

行政サービス全体が「すぐに使えて」「簡単」で「便利」な利用者中心のサービスとなるよう取り組みます。

ウ 迅速性と一貫性のある取組

市民がデジタル化の恩恵を出来る限り早期に実感できるよう、ビジョンを明確にしたうえで、小さな取組からであっても積極的に手掛け、成果を着実に積み上げることで、最終的に大きな成果につながるよう一貫性を持って取り組みます。

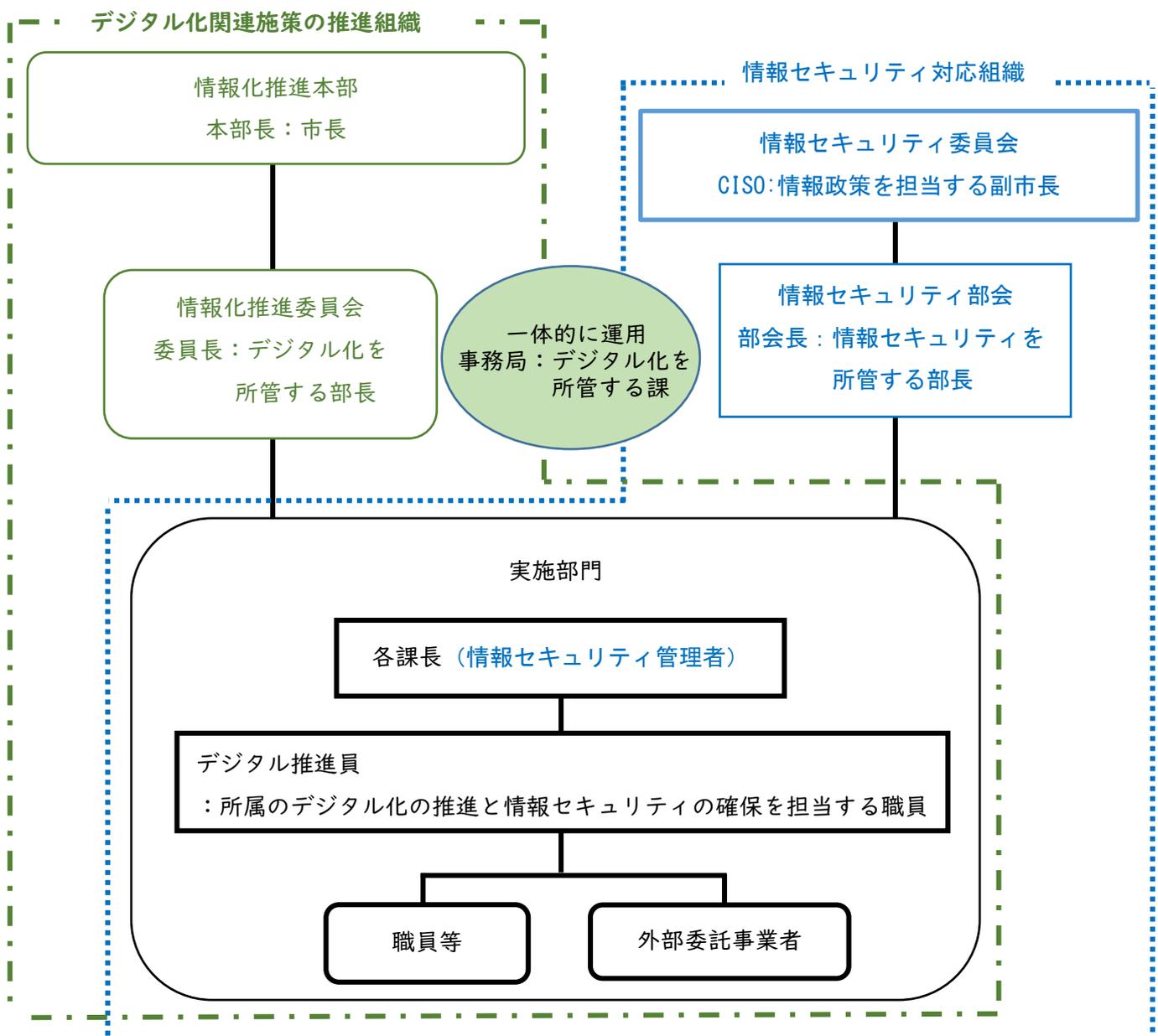
5 デジタル化の推進体制

(1) デジタル化の推進体制

市長を本部長とする情報化推進本部によりデジタル化に関する施策を推進します。また、副市長を最高情報セキュリティ責任者（CISO※）とする情報セキュリティ委員会により情報セキュリティ事件・事故等への迅速な対応などの情報セキュリティの確保に努めます。

この二つの組織を一体的に運用し、本方針に基づくデジタル化を着実に進めます。

『デジタル化の推進体制図』



6 3つの展開方針

方針Ⅰ 暮らしのデジタル化

【目指すべき姿】

- ①市民の暮らしや事業者の活動がデジタル化により便利になっています。
- ②市民、事業者と行政がオンラインでつながり、時間や場所を問わずに申請や届出などの手続きが行えます。
- ③市民、事業者と行政間の情報の受発信が効率化され、情報が暮らしに生かされています。
- ④デジタル化に誰ひとり取り残されていません。

【現状と課題】

- ①人口減少や少子高齢化の進行と生産年齢人口の減少により、市民の地域での活動や事業者の活動が停滞、縮小しています。
- ②市民、事業者と行政が相互にオンラインで接続できる環境の構築を進めていますが、まだ、多くの手続きなどが、対面で行われていることから、引き続き、便利で快適な暮らしに向けた対応が必要です。
- ③行政からの情報が、市民や事業者のそれぞれの状況に応じた情報としての的確に届いていないことがあり、市民の暮らしや事業者の活動に行政サービスが十分に生かされていないことがあります。
- ④デジタル化を進める上では、デジタル機器の操作に不慣れな市民への配慮が必要です。

【取組内容】

- ①市民の暮らしや事業者の活動が便利となるデジタル化の支援に取り組みます。
- ②手続・サービスを一貫してデジタルで完結させる「デジタルファースト」原則の下、手続きのオンライン化に取り組みます。また、やむを得ず対面による手続きが必要な場合であっても、デジタル技術を活用した待ち時間の短縮や書類作成の簡素化など、便利な市役所の実現に取り組みます。さらに、一度提出した情報は再度の提出を不要とする「ワンスオンリー」や、一度の手続きであらゆる手続きが完了する「コネクテッド・ワンストップ」の推進にも取り組みます。
- ③SNS^{*}など様々なツールを活用し本市からの情報発信の充実を図ります。また、市民や事業者のそれぞれの状況に応じた行政情報を個別にプッシュ型で発信する取り組みを進めます。
- ④デジタル機器の操作に不慣れな市民でも、やさしく簡単に利用できるようなデジタル化に取り組みます。また、デジタル機器が身近なものとなるように操作支援などのサポートに取り組みます。

【想定される具体的な取組】

①市民の活動や事業活動のデジタル化

○市民の活動のデジタル化

- ・地域ポイント*の活用（総合計画分野別施策 5-①）
- ・オンラインを活用したイベントや交流（総合計画分野別施策 3-②）

○事業活動のデジタル化

- ・市内企業における IT*サービス推進の支援（総合計画分野別施策 5-①、④）
- ・センシング*したデジタルデータ等を活用する農水産業導入の支援（総合計画分野別施策 5-②）

②市民、事業者と行政間のデジタル化

○市民、事業者と行政をつなぐオンライン化

- ・各種申請や届出のオンライン化（行財政改革計画 08-01）
- ・見積、契約、請求など行政との契約事務のオンライン化（行財政改革計画 08-01）
- ・オンラインでの本人確認におけるマイナンバーカードの電子証明書の活用（行財政改革計画 08-02）
- ・窓口や施設のオンライン予約（行財政改革計画 08-01）
- ・オンライン相談（Web相談*、チャット相談*）（総合計画分野別施策 1-③）
- ・各種支払いのオンライン決済対応（行財政改革計画 08-01）

○窓口のデジタル化

- ・マイナンバーカードの普及と利用の促進（行財政改革計画 08-02）
- ・申請や届出を行う際にマイナンバーカードを活用したデータの自動入力（行財政改革計画 08-02）
- ・情報連携*を活用した添付書類の削減（行財政改革計画 08-02）
- ・2次元バーコードやタブレット端末を利用したデジタル入力による申請や届出書の自動作成
- ・複数手続きのワンストップ化
- ・各種の支払いにおけるキャッシュレス対応（行財政改革計画 08-01）
- ・自動翻訳*、テレビ通訳*などによる多言語対応
- ・自動交付システムによる各種の証明書や図面等の交付（行財政改革計画 08-01）

○教育のデジタル化

- ・児童、生徒用タブレット端末の活用（総合計画分野別施策 1-②）
- ・デジタル教材の活用（総合計画分野別施策 1-②）
- ・電子図書館や地域資料のデジタルアーカイブ化（総合計画分野別施策 3-④）

③市民、事業者と行政間の情報の受発信

- ・インターネットやSNS*など多様なツールを活用した行政情報、災害関連情報や観光情報などの受発信と加工データの相互利用（総合計画分野別施策 4-①）
- ・マイナポータル*などを活用した受信者側の個々の状況（パーソナル情報）に応じた情報発信

- ・クラウド※を活用した市民や事業者と行政による情報交換環境の整備

④デジタル機器に不慣れな方へのサポート

○簡単で使いやすい情報システム

- ・利用者中心のサービス設計とシステム構築
- ・使いやすいデザイン（ユニバーサルデザイン）を考慮したシステム設計
- ・分かりやすいマニュアルの作成

○デジタル活用の支援

- ・デジタル推進委員※の活用
- ・デジタル機器の操作などに不慣れな市民に向けた操作支援セミナーの開催

方針2 行政のデジタル化

【目指すべき姿】

- ①質の高い行政サービスが効率的、かつ、持続的に提供されています。
- ②市民、事業者と行政が相互にデータを活用し、地域の課題解決や活性化に取り組んでいます。
- ③職員は、一人一人の状況に適した柔軟な働き方をしています。
- ④情報システムは最適化され、デジタル関連コストの肥大化が抑制されています。さらに、情報システムを有効活用し効果を最大化しています。

【現状と課題】

- ①質の高い行政サービスを提供し続けるための、財源や人的資源の限界が懸念されます。
- ②オープンデータ※として行政が持つ情報の提供拡大を行ってきましたが、市民や事業者における行政データの活用が十分に進んでいません。また、地域の課題解決や活性化に向けて、市民アンケートのオンライン化などデータの収集手段の多様化を図ってきましたが、更なるデータの量と質及び分析技術の向上が必要です。
- ③職員に多様な働き方が広がる中であっても、果たすべき行政需要に対応する必要があります。
- ④情報システムの運用・保守に多くのコストを要し、また、新たな情報システムの導入には更なるコストが発生することから、デジタル関連コストが肥大化しています。

【取組内容】

- ①AI※やRPA※などの様々なデジタル技術を活用した効率的な事務処理を実現し、人的資源を「考え創造すること」や「人や地域に寄り添うこと」など職員にしかできないサービスに集中できる環境整備に取り組めます。
- ②本市が保有するデータを市民や事業者が活用しやすくするために、機械判読に適したファイル形式で提供するオープンデータ※の拡充を図ります。また、地域課題を解決するための施策を進めていくにあたって、データの収集と分析に取り組めます。
- ③限られた人的資源で果たすべき行政需要に対応するため、デジタル技術を活用して、仕事と介護・子育てなど家庭との両立や障がいの有無など一人一人の状況に適した働く環境の整備に取り組めます。
- ④情報システム全体の最適化に取り組み、コストの適正化を図ります。また、デジタル化の効果を最大化するために、専門的な知識や技術を持った民間人材の活用と職員のデジタル技術に関する知識と技術の向上に取り組めます。

【想定される具体的な取組】

①行政事務の効率化

- ・ AI※の活用による事務処理の支援（行財政改革計画08-03）
- ・ RPA※による作業の自動化（行財政改革計画08-03）
- ・ ノーコード/ローコードツール※の活用による業務フローのデジタル化（行財政改革計画08-03）
- ・ センサーやカメラなどを活用した遠隔監視（総合計画分野別施策4-③）
- ・ ICカードやICタグ※による施設や物品の管理
- ・ 電子決裁やペーパーレス会議の促進によるペーパーレス化
- ・ 紙製の書籍、台帳や地図の電子化/データベース化
- ・ デジタル化に関する例規やルールの見直し（行財政改革計画08-04）
- ・ 消防、救急活動におけるドローン※などのデジタル技術の活用（総合計画分野別施策 4-②）

②データ活用

- ・ 様々なデータの収集と分析・解析によるEBPM※の実施
- ・ 個人情報の匿名加工情報※や仮名加工情報※への加工とその活用
- ・ 本市が保有するデータの利用しやすい形式によるオープンデータ※での提供拡大と市民や事業者の活用促進
- ・ 事業者や団体が保有するデータの行政での活用
- ・ 個人、法人、土地、建物などの社会の基本データのデータベースとなるベースレジストリ※の整備に向けた調査、研究

③職員一人一人の状況に適した働き方

- ・ テレワーク※やモバイルワーク※による場所にとられない働き方と時間の有効活用
- ・ 障がい者などが働きやすくなるソフトウェアやロボットの活用

④デジタル関連コストの適正化

○情報システムにかかるコストの肥大化抑制

- ・ 自治体情報システムの標準化・共通化への対応（国の標準仕様への対応）（行財政改革計画08-05）
- ・ 情報システムの構成や保守体制の見直しによるコスト最適化
- ・ 庁内ネットワークの構成の見直しによるコスト最適化
- ・ 情報システムの省電力化
- ・ クラウド※の活用による情報システムの運用保守コスト削減
- ・ 情報システムの調達などに関するルールの適切な運用

○デジタル人材の確保・育成

- ・ 民間の専門的な知識や技術を持つ人材の活用
- ・ デジタル技術やデータの分析・活用に関する職員の教育（行財政改革計画08-18）

方針3 情報セキュリティの確保

【目指すべき姿】

- ①様々な脅威から個人情報をはじめとする行政情報が守られています。
- ②情報システム部門は、災害や感染症拡大などの緊急時に適切に対応することができます。

【現状と課題】

- ①情報システムやデータは、サイバー犯罪や操作ミスによる情報漏えいなど様々な脅威にさらされています。
- ②情報システム部門においても、大規模地震や超大型台風などの自然災害、新型インフルエンザや新型コロナウイルスをはじめとした感染症の感染拡大の脅威にさらされています。

【取組内容】

- ①情報セキュリティに関するルールと体制に基づき情報セキュリティ対策を実施するとともに、次々と生み出されるマルウェア※やサイバー犯罪※などの新たな脅威に対応するため、継続的な見直しと改善を行います。
- ②災害や感染症の感染拡大など緊急時における情報システム部門の業務継続計画（ICT-BCP※）を適切に運用するとともに継続的な改善を行います。また、緊急時に適切に対応できるよう対応訓練を実施します。

【想定される具体的な取組】

- ①情報セキュリティ対策
 - 情報セキュリティに関するルール
 - ・情報セキュリティポリシー※に基づく情報セキュリティ対策の継続的な改善
 - ・情報セキュリティ教育の実施
 - ・情報セキュリティ監査や点検の実施
 - 情報セキュリティに関する製品やサービス
 - ・新たな脅威に対する情報セキュリティ製品やサービスの導入
 - ・情報セキュリティ製品やサービスの適切な運用
 - ・情報セキュリティ事件・事故を想定した対応訓練の実施
- ②災害や感染症拡大への対応
 - ・ICT-BCP※の適切な運用と継続的な改善
 - ・クラウド※化及び遠隔地へのデータのバックアップ
 - ・情報システムやネットワークの冗長化
 - ・災害時を想定した対応訓練の実施

【用語解説】

【あ行】

● I C タグ (アイ・シー・タグ)

情報を記録する IC チップ (集積回路) と無線通信用アンテナを組合せた小さなタグ (札) です。IC タグを付けることにより、モノや人を電子的に識別し管理できるようになります。

● I C T (アイ・シー・ティー)

● I T / I C T (アイ・ティー / アイ・シー・ティー)

I T は Information Technology の略で情報技術と訳され、I C T は Information and Communication Technology の略で情報通信技術と訳されますが、ほぼ同じ意味です。I T は、コンピューター技術という意味合いですが、それを使ったコミュニケーションを強調した表現として I C T が使われています。

● I C T - B C P (アイ・シー・ティー ビー・シー・ピー)

B C P は Business Continuity Plan の略で、業務継続計画と訳され、大規模な災害等があった際に、重要な業務はなるべく中断させないこと、止むを得ず中断してもできるだけ早期に復旧させることを目的とした計画のことです。I C T - B C P は、I C T に特化して作成した B C P のことです。

● R P A (アール・ピー・エー)

Robotic Process Automation の略で人間がコンピューター上で行っている定型作業を、ソフトウェア型のロボットで自動化することをいい、別名「仮想的労働者 (デジタルレイバー)」と呼ばれています。

● 新たな日常

新型コロナウイルス感染症の感染拡大を抑えるため、可能な限り人と人との接触を避ける行動変容が要求されたことに端を発した、テレワーク、オンライン会議、オンライン学習やキャッシュレス決済など生活や仕事にデジタル技術を取り入れた今までと様変わりした日常のこと。

● E B P M (イー・ビー・ピー・エム)

Evidence Based Policy Making の略で「証拠に基づく政策立案」と訳されています。政策の企画立案を、目的を明確化したうえで政策効果の測定に重要な関連を持つ情報やデータ (エビデンス) に基づき行うことをいいます。

● We b 相談 (ウェブそうだん)

インターネットによるオンライン会議システムを使い、オンラインで相談を行うことです。インターネットに接続されたパソコン、タブレットやスマートフォンを使い直接対面することなく相談を行うことができます。

● SNS（エス・エヌ・エス）

Social Networking Service の略でインターネット上の交流を通して社会的ネットワークを構築するサービスのことです。（例：エックス、フェイスブックなど）

● AI（エー・アイ）

Artificial Intelligence の略で人工知能ともいいます。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のことです。

● e L T A X（エルタックス）

地方税ポータルシステムの呼称で、地方税における手続きを、インターネットを利用して電子的に行うシステムのことです。

● オープンデータ

行政機関が保有する公共データを機械判読に適したデータ形式、かつ誰もが二次利用を可能とするルールによって公開されたデータの事です。

【か行】

● 匿名加工情報／仮名加工情報

匿名加工情報は、個人情報を、特定の個人を識別することができないように加工した情報です。仮名加工情報は、個人情報を、他の情報と照合しない限り特定の個人を識別することができないように加工した情報です。

● クラウド

企業やデータセンターなどの自組織の外に構築された情報システムの機能を「サービス」としてインターネットなどの通信回線を介して利用するシステム形態の事です。

● K P I（ケー・ピー・アイ）

Key Performance Indicator の略で、日本語では「重要業績評価指標」と呼ばれます。組織目標や戦略を実現するために設定した具体的な業務プロセスの達成状況を観測するための指標値のうち特に重要なものを指します。

【さ行】

● サイバー犯罪

コンピューターやインターネットなどの情報技術を悪用した犯罪のことを指します。

● サービスデザイン思考

サービスを利用する際の利用者の一連の行動に着目し、サービス全体を設計する考え方の事です。

● CISO（シー・アイ・エス・オー）

Chief Information Security Officer の略で、コンピュータシステムのセキュリティ対策や機密情報、個人情報の管理などを含めた情報セキュリティ全般を統括する役職です。

●自治体フロントヤード改革

国は、自治体の窓口など住民と行政との接点を「フロントヤード」と呼んでいます。このフロントヤードの改革を通じて「住民利便性の向上」と「業務の効率化」を実現することを目指す取組のことで

●自動翻訳

コンピューターを利用して、ある言語を異なる言語に自動的に翻訳することです。

●情報セキュリティポリシー

組織が扱う情報、情報を取り扱うシステムを様々な脅威から防御することを目的として定めた、情報セキュリティに関する基本方針及び情報セキュリティ対策に関する基準などのルールのこと

●情報連携

これまで行政の各種事務手続で提出する必要があった書類が省略できるよう、マイナンバー法に基づき、専用のネットワークシステムを用いて、異なる行政機関の間でマイナンバーから生成された符号をもとに情報をやり取りすること

●センシング

センサーを利用して音・光・圧力・温度、数量などを計測・判別すること

【た行】

●地域ポイント

市内など一定のエリア内で発行され、利用される「地産地消」のポイントサービスです。加盟店での買い物、公共施設の利用、各種ボランティアやエコ活動への参加等でポイントを付与し、貯まったポイントを地域内で利用することで、地域活動への市民参加の促進や、地域での経済活動の活性化が期待

●チャット相談

SNSのチャット機能を使って相談を行うこと

●デジタル推進委員

デジタル推進委員は、デジタル機器・サービスに不慣れな方等に対し、講習会等で、デジタル機器やデジタルサービスの利用方法について教えることや、利用のサポートを行う活動を行う者であり、国が募集し任命

●デジタルアーカイブ化

博物館、美術館や図書館などの収蔵品などの有形・無形の文化的な財産をデジタル化して記録・保存を行うこと。デジタル化した資料は経年劣化がなく、永久的に保存することが可能である上、インターネットで広く公開することが

●デジタルデバイド

「情報格差」と訳され、情報通信技術（特にインターネット）の恩恵を受けることのできる人とできない人の間に生じる生活の利便性や経済的な格差をい

●デジタル・トランスフォーメーション (DX)

デジタル技術を活用して、社会や生活の形・スタイルなどを変革することをいいます。英語表記は「Digital Transformation」ですが、英語圏では「Trans」を「X」と略すことが一般的な表記のため、略称は「DT」ではなく「DX」が使われています。

●テレビ通訳

タブレットを使い遠隔地にいる通訳オペレーターが映像と音声で通訳を行うサービスです。

●テレワーク／モバイルワーク

情報通信技術を活用した、場所や時間にとらわれない柔軟な働き方のことです。

テレワークは働く場所によって、自宅利用型テレワーク(在宅勤務)、モバイルワーク(出先や移動中にパソコンやタブレットを使う働き方)、施設利用型テレワーク(サテライトオフィスでの勤務など)の3つに分けられます。

●匿名加工情報／仮名加工情報

匿名加工情報は、個人情報を、特定の個人を識別することができないよう加工した情報です。また、仮名加工情報は、個人情報を、他の情報と照合しない限り特定の個人を識別することができないよう加工した情報です。

●ドローン

遠隔操作や自動制御によって飛行できる無人航空機の総称です。複数のプロペラが付いたマルチコプターが一般的です。

【な行】

●ノーコード／ローコードツール

プログラム開発言語を全く、あるいは、ほとんど使うことなくアプリケーションを開発する機能をもつアプリケーション開発システムのことです。専門的な知識を持っていない者でもアプリケーションの開発が可能であるため、業務を熟知している者による現場の状況に適したアプリケーションの開発が期待できます。

【は行】

●BPR (ビー・ピー・アール)

Business Process Reengineering の略でビジネスプロセスを見直し、抜本的に再設計する手法のことです。

●ベースレジストリ

公的機関等で登録・公開され、様々な場面で参照される、人、法人、土地、建物、資格等の社会の基本データを搭載した、正確性や最新性が確保され社会の基幹となるデータベースのことです。

【ま行】

●マイナポータル

国が運営するオンラインサービスで、子育てや介護をはじめとする行政手続の検索やオンライン申請ができます。

●マルウェア

コンピューターやその利用者に被害をもたらすことを目的とした、悪意のあるソフトウェアの総称です。マルウェアと呼びます。もともとコンピューターウイルスやワームなどと呼ばれていましたが、悪意のあるソフトウェアを総称する用語としてマルウェアが広まりました。

●テレワーク／モバイルワーク

情報通信技術を活用した、場所や時間にとらわれない柔軟な働き方のことです。

テレワークは働く場所によって、自宅利用型テレワーク(在宅勤務)、モバイルワーク(出先や移動中にパソコンやタブレットを使う働き方)、施設利用型テレワーク(サテライトオフィスでの勤務など)の3つに分けられます。