

日野市DX推進計画

令和5年4月

第1.0版

企画部情報政策課



日野市では、これまで2017年に策定した「日野市情報化方針」に則り、ICTを活用した市民サービス向上や業務効率化を図ってきました。また、増え続けるサイバー攻撃から市民の皆様大切な情報を守るため、様々な手段を講じ、安全な庁内ICT環境を実現してきました。

私達を取り巻くICTの進展には、目覚ましいものがあります。コロナ禍を経て、市民生活においても、良好な行政サービスの提供においても、ICTはなくてはならない、必要不可欠なものになってきています。



令和4年度に実施した市民意識調査では、オンラインではなく窓口でしか手続きできないことや、複数の窓口で手続きが必要なことなどの窓口に関する不便や情報漏洩、プライバシー侵害に対する不安の声などを頂戴しました。更なる情報セキュリティ対策を徹底しつつ、ICTの利活用を推進する必要性を感じたところです。

このような背景のもと、市政運営におけるICTの役割と方向性を明確化し、市としてのDX推進の理念や進め方を確立するため、本計画を策定しました。

今後、本計画に基づき、具体的な施策を事業単位で取りまとめるアクションプランを策定します。また、技術革新や国、東京都の動向を十分考慮し、適宜、本計画及びアクションプランの見直しも行います。引き続き行政サービスの向上に向け取り組んで参りますので、ご理解いただきますようお願い申し上げます。

結びに、本計画の策定に当たっては、様々な意見を取り入れるため、有識者や市民の皆様からご意見をいただき、組織全体で検討して進めて参りました。貴重なご意見をいただきました市民の皆様をはじめ有識者、関係者の皆様に、厚くお礼申し上げます。

令和5年（2023年）4月

日野市長 大坪 冬彦

第1章 計画策定について

- (1) 趣旨と目的
- (2) 位置付け
- (3) 期間

第2章 デジタル化社会の現状

- (1) デジタル化社会を取り巻く状況
- (2) 国・都のデジタル化
- (3) 日野市のデジタル化

第3章 DXの骨子

- (1) 基本理念
- (2) 共通指針
- (3) アクションプランの方向性

第4章 DX推進のアクションプラン

- (1) 概要
- (2) スケジュール

第5章 改革の推進方法

- (1) 推進体制
- (2) デジタル改革推進検討会
- (3) 進行管理

用語集



(1) 趣旨と目的

市民の利便性の向上や、将来にわたる安定的な市政運営の実現を目指し、ICT※1（情報通信技術）の効果的な利活用を推進するため、令和5（2023）年度から令和9（2027）年度までの5年間を計画期間とする新たな「日野市DX推進計画」を策定します。

近年、スマートフォン等の情報通信端末やSNS※2等のインターネットサービスの普及によって、より一層身近になったICTは、「労働力不足の解消」や「持続可能な社会への貢献」といった社会そのものを支える役割を担っています。また、令和2（2020）年に世界中で大流行した新型コロナウイルス感染症は、多くの人々の生命と暮らしに多大な影響を与えています。このような状況の下、様々な分野でこれまでと異なる生活様式や働き方が求められており、ICTが果たす役割は、より大きなものとなっています。



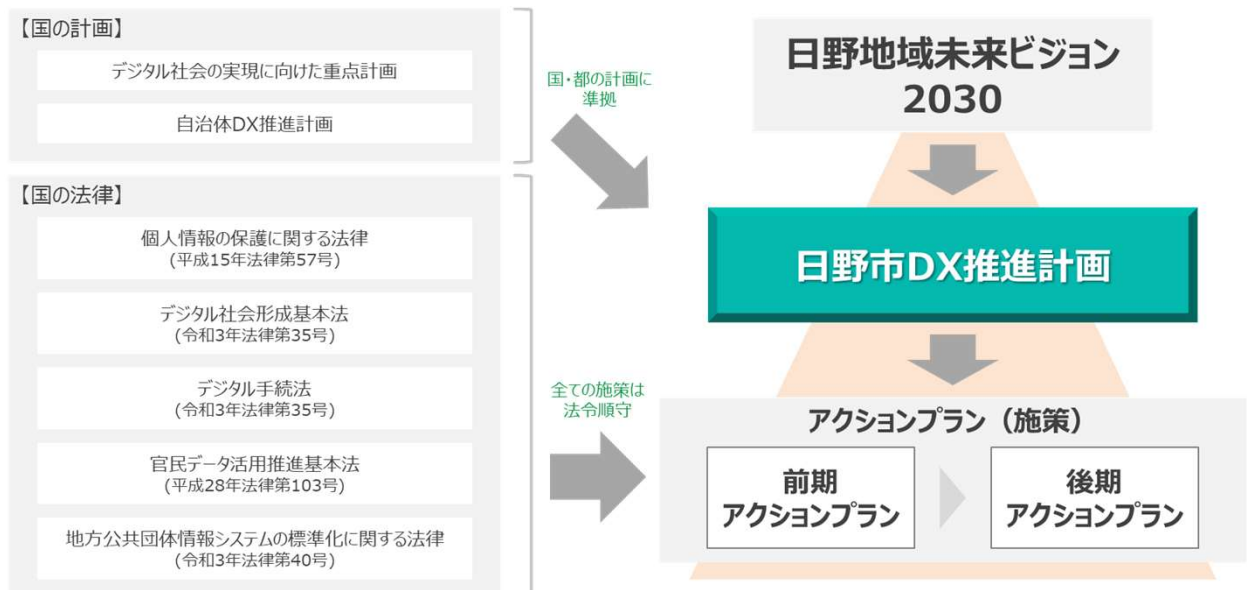
データ参照元：国立社会保障・人口問題研究所 平成29年度推計報告書

本計画は、今後更に多様化するICTの利活用について、市民や職員の考えを取り入れつつ、重点的に取り組む課題を把握した上で、DX推進の施策を的確に実施するために方向性を示します。

(2) 位置付け

本計画は、「日野地域未来ビジョン2030」に掲げるビジョンを実現するため、DX（デジタルトランスフォーメーション）関連の個別計画として作成します。

また、より計画を具体化するため、アクションプラン（施策）※3を別途作成します。アクションプランは前期と後期に分けて作成し、社会情勢の変化に柔軟に対応できるプランの策定を目指します。



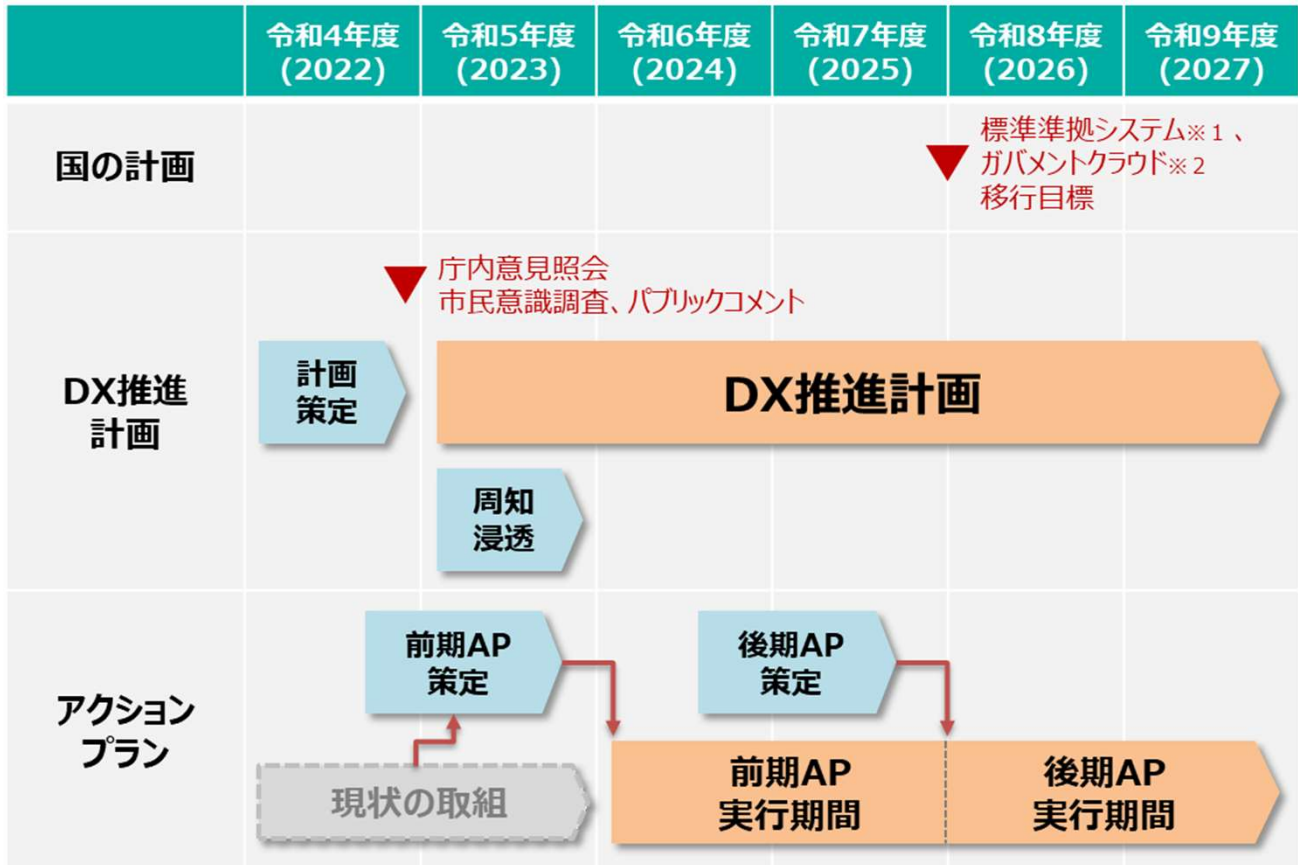
※1 ICT … 「Information and Communications Technology」の略。通信技術を活用したコミュニケーションのこと。
 ※2 SNS … 「Social Networking Service」の略。人と人の社会的繋がりを維持・促進する会員制のオンラインサービスのこと。
 ※3 アクションプラン … 目標を達成するために「誰がいつまでに何をどのように行うか」の行動計画のこと。



(3) 期間

本計画は、令和5年度から令和9年度までの5年間とします。なお、様々な施策をより具体化するため、アクションプランを作成します。アクションプランは、変化し続けるデジタル化社会に柔軟に対応するため、前期（令和6年度から令和7年度）と、後期（令和8年度から令和9年度）に分けて推進します。

前期・後期にまたがるアクションプランは、双方に記載されます。



計画期間の初年度となる令和5年度は、主に市民や職員への計画の周知・浸透及び前期アクションプランの策定を実施します。

また、すでに着手している事業をアクションプランに記載する場合もございます。

※1 標準準拠システム … 国が定める標準仕様に準拠したシステムのこと。

※2 ガバメントクラウド … デジタル庁が提供する複数のクラウドサービス（IaaS、PaaS、SaaS）の利用環境のこと。



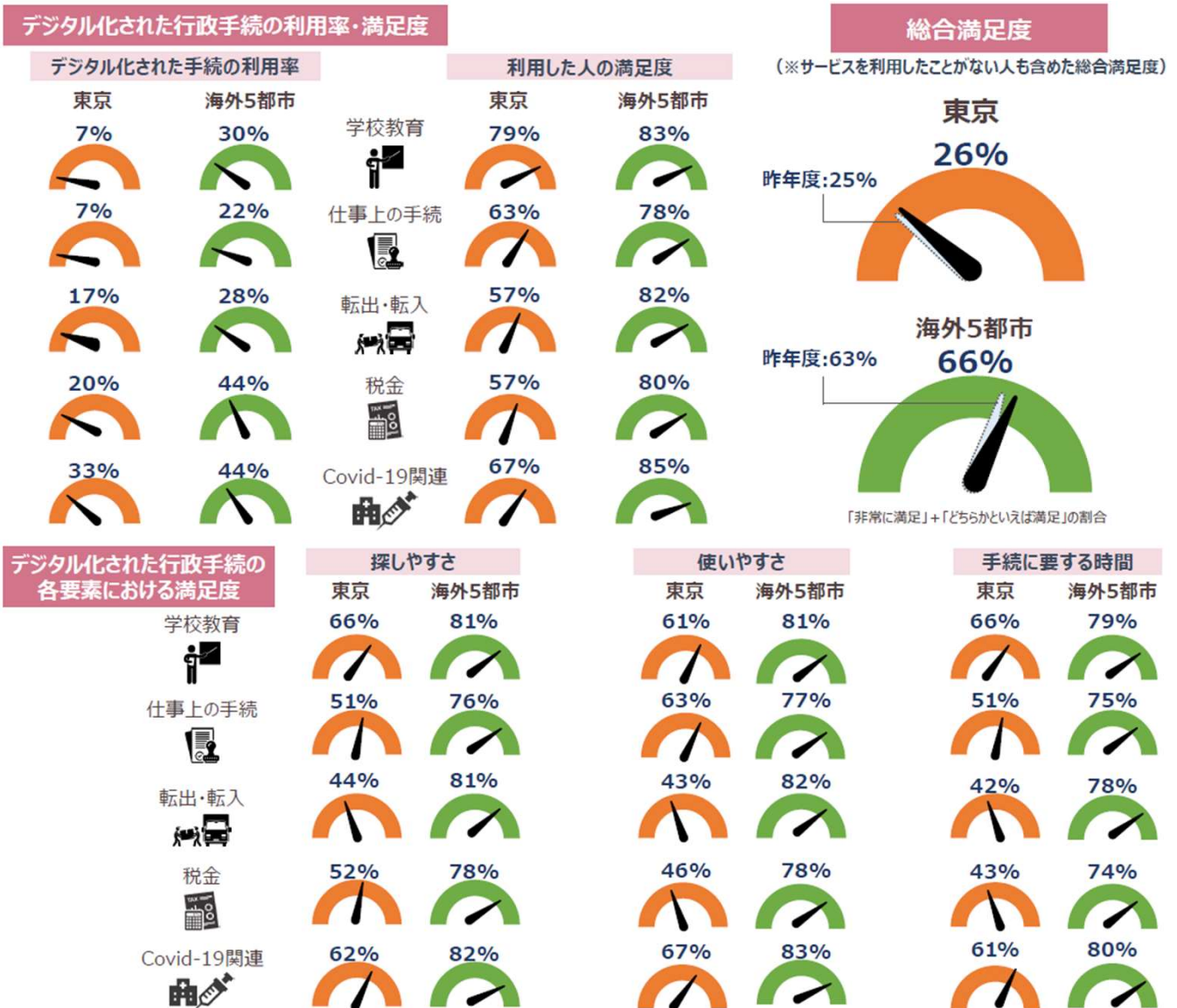
(1) デジタル化社会を取り巻く状況

ICTをめぐる技術の進歩は目覚ましく、特に、スマートフォンが登場してからは、インターネット環境の発展による大量データの流通とあいまって、コミュニケーションの在り方を始め、仕事、観光、エンターテインメント、医療、介護等のあらゆる場面でICTが大きな影響を与えてきました。

ICTによる様々な恩恵がある一方、ICTの利用が社会に広がることに伴って、デジタル格差の問題や個人・企業ともにサイバー攻撃の脅威にさらされるようになってきました。さらに、新たな感染症対策として、様々な分野でこれまでと異なる生活様式や働き方が求められる中で、ICTが果たす役割はより大きなものとなっています。

このような状況の下、行政におけるデジタル化が地方公共団体の急務となっていますが、東京都のデジタル化に関する満足度は、海外の主要都市と比較すると低く、より一層の取り組みが求められているところです。

調査概要：東京、ニューヨーク、ロンドン、パリ、シンガポール、ソウル在住の10代～70代（各都市500名）を対象にWebアンケートを実施（2022年12月5日～12月16日）



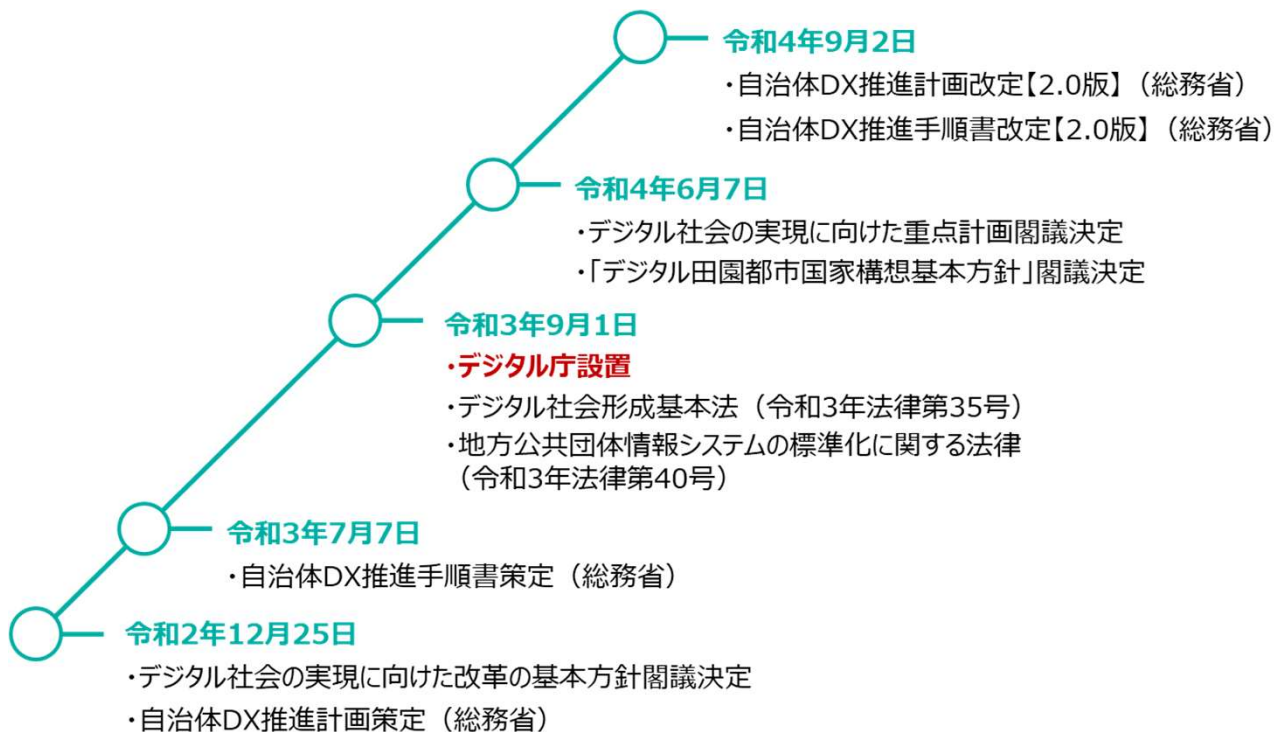


(2) 国・都のデジタル化

① 国の動向

国のIT戦略は、平成13年1月に策定されたe-Japan戦略に始まり、技術の進展や社会経済の動向等に合わせて常に計画の見直しを行ってきました。令和元年6月には、官民データ活用推進基本計画を閣議決定し、全ての国民がIT利活用やデータ利活用を意識せず、その便益を享受し、真に豊かさを実感できる社会である「官民データ利活用社会」のモデルを世界に先駆けて構築する観点から、様々な施策を推進しています。

また、令和3年秋には、デジタル庁を新設し、「国と自治体のシステムの標準化・共通化」、「マイナンバーカードの普及促進」、「スマートフォンによる行政手続のオンライン化」、「オンライン診療やデジタル教育の規制緩和」など、行政のデジタル化の加速を目指しています。





②国の構想

国は、行政のあらゆるサービスを最初から最後までデジタルで完結させるために不可欠なデジタル3原則を基本原則として示し、行政手続きのオンライン化を原則化しています。

【デジタル3原則】

- ①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
- ②ワンスオンリー：一度提出した情報は、二度提出することを不要とする
- ③コネクテッド・ワンストップ：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

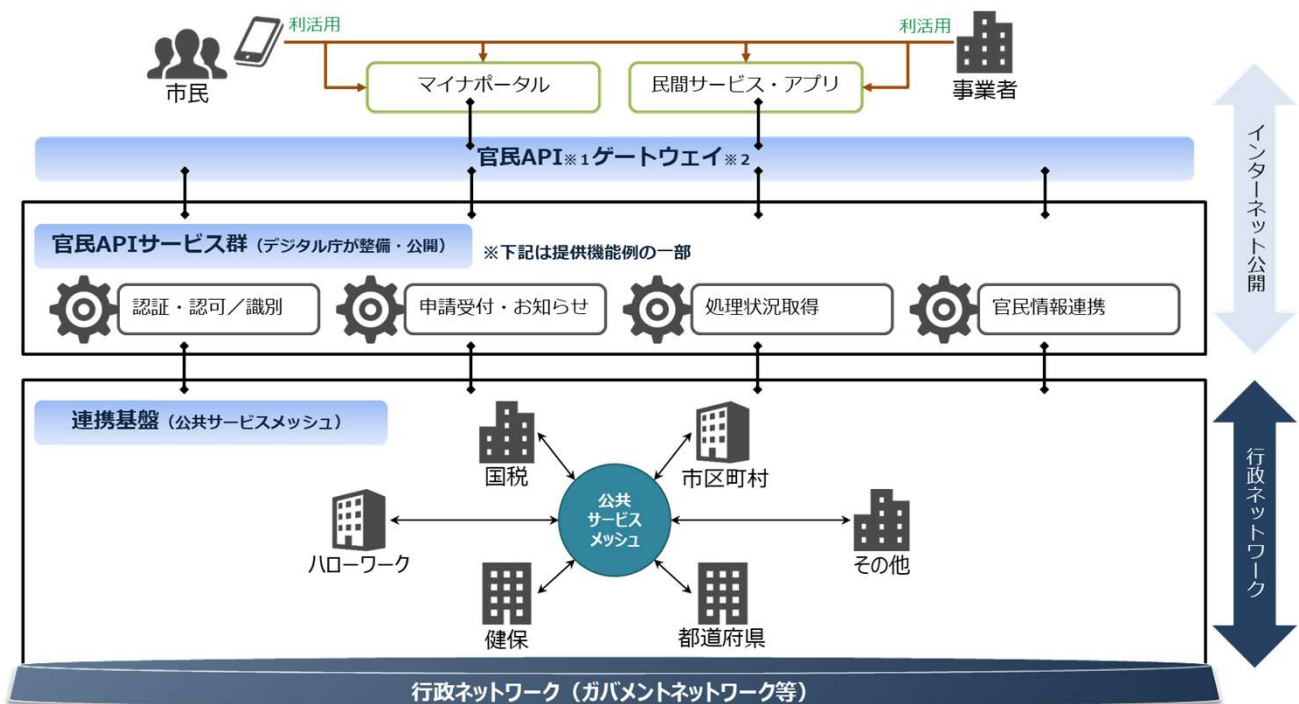
また、デジタル社会の実現に向けた施策として、「国・地方公共団体・民間を通じたトータルデザイン」を掲げています。このトータルデザインでは、品質・コスト・スピードを兼ね備えた行政サービスに向けて、現在の仕組みそのものを根本から見直すこととされています。

これまでは、行政サービスを受けるために市民がサービスを検索し、必要な申請書類や証明書類を準備し、申請を行う必要がありました。

これからは、マイナンバーカード等を活用し、各種手続きはパソコンやスマートフォンでワンストップ（一気通貫）で行える形を目指しています。また、将来的には、行政から市民に対し、利用可能なサービスが通知され、市民は意思表示を行うだけで簡単にサービスが利用できるようになる姿も検討されています。その際の市民と行政のやりとりは、オンラインで対話的に行われます。

これらの実現に向けて、情報連携の基盤となる公共サービスメッシュ（仮称）※3の設計について検討されています。

【サービス全体像のイメージ】



令和3年10月22日 マイナンバー制度及び国と地方のデジタル基盤抜本改善ワーキンググループ（第1回）資料より
 令和3年12月24日 デジタル社会の実現に向けた重点計画より

※1 API … 「Application Programming Interface」の略。異なるソフトウェア間の情報のやり取りを仲介する機能のこと。
 ※2 ゲートウェイ … 通信手順の異なるネットワーク同士が情報のやり取りをする際に中継する機能のこと。
 ※3 公共サービスメッシュ … ワンスオンリーを実現するため、データの照会・提供だけでなく、プッシュ型通知・更新を行うことができ、庁内連携・団体間連携・民間との対外接続に一貫した設計で対応できる情報連携基盤のこと。



③東京都のDX

東京都デジタルサービス局では、都庁だけでなく、区市町村も含めた東京全体のDXを力強く推進していくための体制強化の方針や、それに基づき展開する様々な取り組みを「東京のDX推進強化に向けた新たな展開」として、令和4年9月に取りまとめました。

具体的な取り組みとしては、様々な課題解決及び、新しいイノベーションを生み出すプラットフォームとして、新団体「GovTech東京」を設立（2023年予定）し、東京都デジタルサービス局と協働体制を組んで東京全体のDXを推進していきます。

協働体制により発揮される機能は以下の6つです。

- | | |
|---------------|---------------|
| ①都庁各局DX | ②区市町村DX |
| ③デジタル基盤強化・共通化 | ④デジタル人材確保・育成 |
| ⑤データ利活用推進 | ⑥官民共創・新サービス創出 |

これまでの延長線上ではない新たな仕掛けで**政策イノベーション**を起こす！

- ① 都庁内部と外部の力を結集して、イノベティブなサービスを生み出す仕掛け
- ② 高度なデジタル人材を採用・活用できる新たな仕組み
- ③ 共同調達など、区市町村も含めた東京全体のDXを推進する枠組み
- ④ 行政と民間がフラットに“協働”できる場

都と区市町村を含めた東京全体のDXを効果的に進めるため
行政と民間が協働して斬新でイノベティブなサービスを生み出す新たなプラットフォームとして

新団体 **“GovTech東京”** 設立構想（2023年予定）

都と“GovTech東京”の**2つの組織が協働体制を構築し**、東京全体のDX推進を牽引していく

デジタルサービス局との協働体制を構築し**6つの機能**を発揮

①都庁各局DX

- ・ DXに向けたハンズオン支援
- ・ デジタルサービスの内製化支援
- ・ 上流工程（企画立案）からの開発サポート（政策連携団体を含む） など

②区市町村DX

- ・ DX化に向けたハンズオン支援
- ・ システム最適化支援 など

③デジタル基盤強化・共通化

- ・ デジタル基盤整備支援・運用
- ・ 共通システム・共同調達 など

④デジタル人材確保・育成

- ・ デジタル人材の供給
- ・ 教育ツールの開発・提供 など

⑤データ利活用推進

- ・ プラットフォーム運用・データ流通
- ・ データ共通化 など

⑥官民共創・新サービス創出

- ・ 官民共創ラボ
- ・ イノベーション など

令和4年9月9日「東京都デジタルサービス局「東京のDX推進強化に向けた新たな展開」より



(3) 日野市のデジタル化

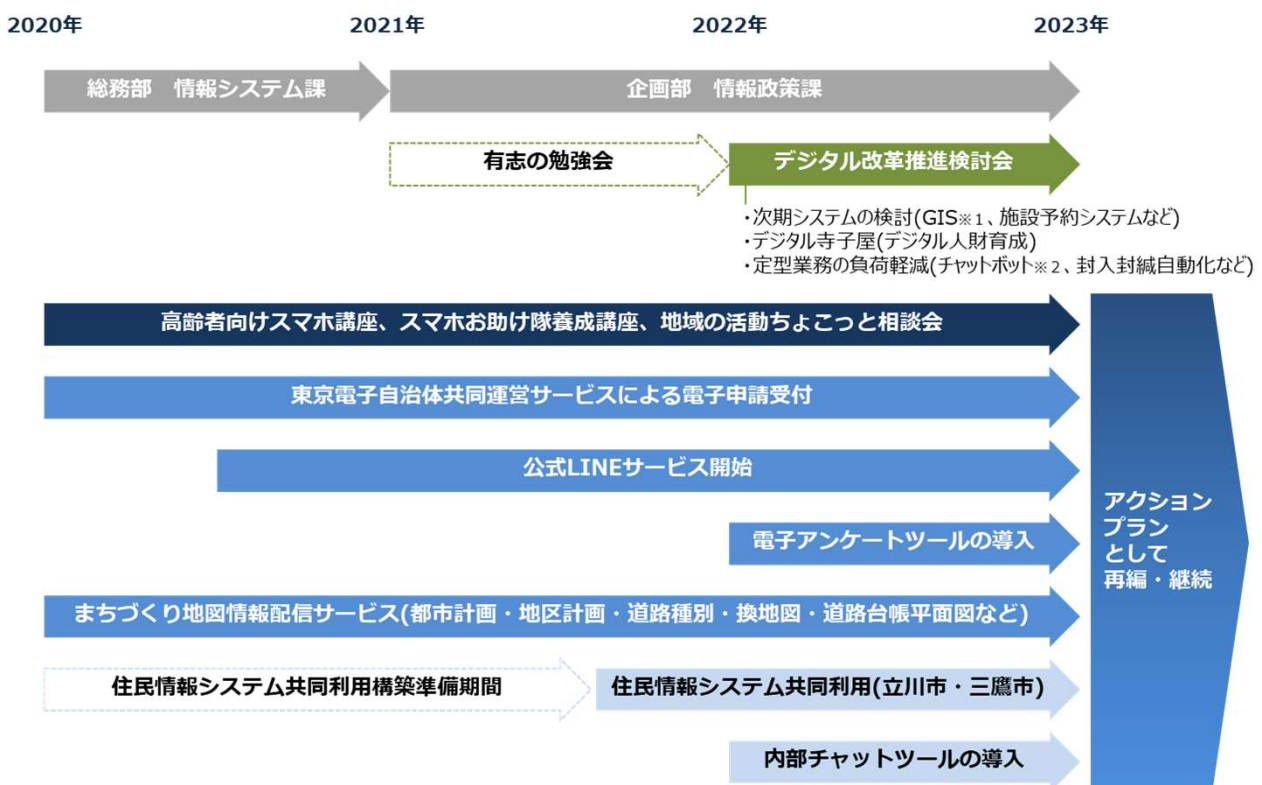
①近年の日野市の取り組み

日野市では、ICT技術の更なる活用及び市のDX推進のため、2021年度より、総務部情報システム課から企画部情報政策課へ組織及び名称変更を行いました。また、合わせて所掌事務の見直しも行いました。

2021年には、立川市・三鷹市と共同（令和5年11月から小金井市も参加予定）で住民情報システム（約60業務）を稼働させ、幅広い事務の標準化・共通化を進めています。この共同利用では、システムの運用保守費用の削減や安定稼働のため、システムの独自改修を極力削減し、帳票レイアウトの統一化にも取り組んでいます。また、市民向けの外部帳票では、見やすい要件（ユニバーサルデザイン）を採用しました。

2022年からは各主管課職員からメンバーを選定し、デジタル改革推進検討会を立ち上げました。2022年度はシステムの更改に関する検討や、デジタル寺子屋（デジタル人材（財）の育成に向けた研修会）の実施、AIチャットボット※2等の導入による定型業務の負荷軽減に取り組みました。

その他にも、高齢者でもデジタル化のメリットを実感できるよう、スマホ講座の実施や、市民サービス向上の視点から各種オンラインサービスの導入・拡充を行ってきました。



※1 GIS … 「Geographic Information System」の略。空間データを管理・加工し、視覚的に表示するシステムのこと。

※2 チャットボット … 人工知能を用いて人間と自然な対話・応答するソフトウェアのこと。



(3) 日野市のデジタル化

②市民ニーズ調査結果（現状把握）

日野市では、2030年における日野市のあるべき姿の検討及びこれからのまちづくりを進めていく上での参考にするため、市民意識調査を実施しました。

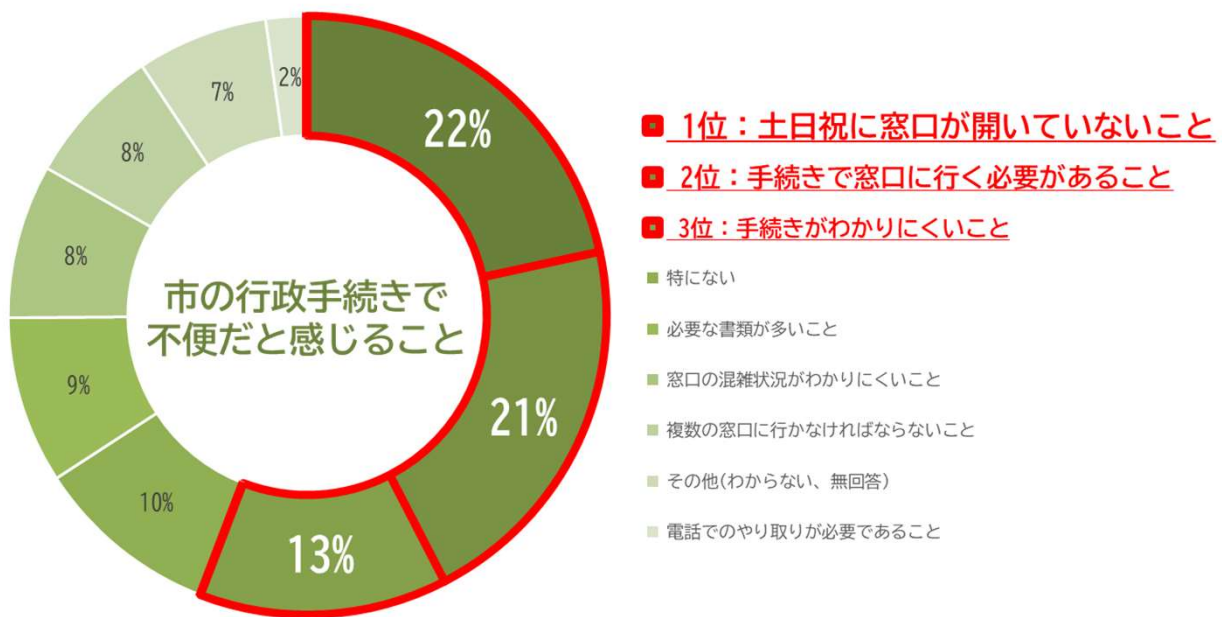
その中で、日野市におけるデジタル化の現状や、不安に思うこと、期待度等について意見を伺いました。

I) 市の行政手続きで不便だと感じること

まず、「市の行政手続きで不便だと感じること」を聞きました。その結果、最も不便と感じることとして、「土日祝に窓口が開いていないこと」が挙げられました。その次に挙げられたのは、「手続きで窓口に行く必要があること」、さらに次が「手続きがわかりにくいこと」でした。

この結果から、「時間（曜日）や場所に縛られない行政サービス」、「利用者にとって親切でわかりやすい行政サービス」が市民のニーズとして浮かび上がりました。

このニーズは、本計画やアクションプラン策定時に、重点的に取り組むべき事項として反映させていただきます。



令和4年度市民意識調査結果より

■調査設計

- ・調査対象 日野市在住の満16歳以上の個人
- ・標本数 3,000人
- ・対象者の抽出 住民基本台帳より無作為抽出
- ・調査方法 郵送配布、郵送回収、インターネット回答
- ・調査期間 令和5年1月中旬～令和5年2月7日

■回収結果

- ・配布数 3,000通
- ・有効回収数 883通（回収率27.8%）



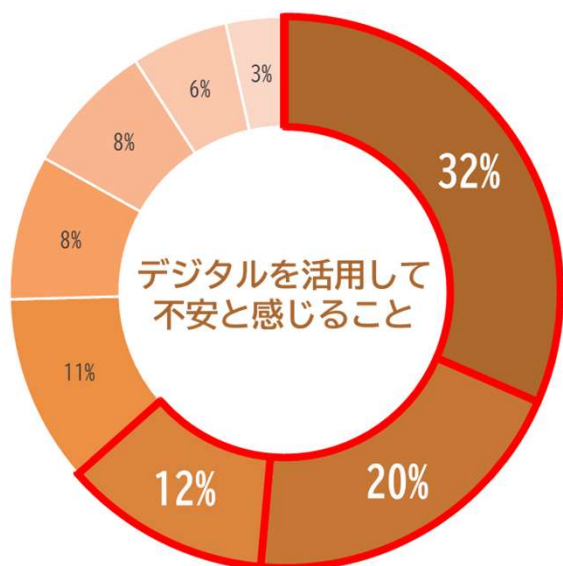
②市民ニーズ調査結果（現状把握）※続き

調査では、ニーズだけでなく、ICT利活用に向けて市民が不安に思うことも調査しています。今後、DXを推進する上で、留意すべきことを明確化し、DX推進と平行して対策を行うことが必要不可欠となります。

Ⅱ) デジタルを活用して不安と感ずること

最も不安に感ずることとして挙げられたのは、「情報漏洩やプライバシーの侵害」でした。その次に「詐欺等悪質な犯罪への利用」、さらにその次が「情報の発信者が特定できず、信頼性の判断ができない」となりました。デジタル機器の活用や、対面で相談する機会の減少についての不安よりも、個人の情報が漏洩する危険性がないのか、詐欺等に利用されてしまわないか等、情報セキュリティ上の不安を感ずている回答が約6割占めていました。

この結果から、今後は現状よりも更に「情報セキュリティの向上」と「情報の信頼性の担保」が必要不可欠であると考えております。



■ 1位：情報漏洩やプライバシーの侵害に不安を感ずる

■ 2位：詐欺等悪質な犯罪へ利用される

■ 3位：情報の発信者が特定できず、信頼性の判断ができない

■ デジタル化した手続きなどを使いこなせるか分からない

■ 特になし

■ 直接対面で相談する機会が減少することに不安がある

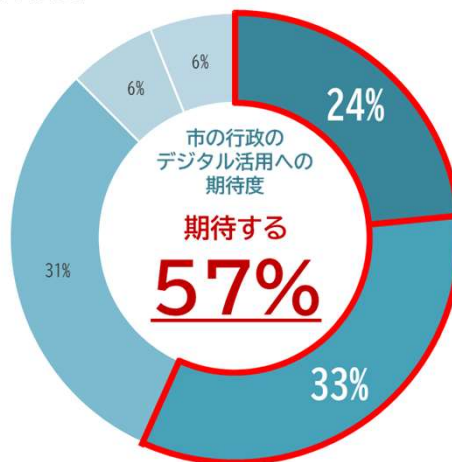
■ お金に関する利用に抵抗感がある

■ 無回答

Ⅲ) 市の行政のデジタル活用への期待度

日野市の行政において、デジタル活用を「大いに期待する」「どちらかといえば期待する」という回答は、全体の57%となり、デジタル化を望む（期待している）市民が一定数いることも明らかになりました。

日野市では、市民意識調査の結果やパブリックコメントを踏まえて重点的に取り組むべきアクションプランを見定め、市民の期待に応えられるようDXを推進していきます。



■ 大いに期待する

■ どちらかといえば期待する

■ 期待する

■ どちらともいえない

■ 期待できない

■ 無回答



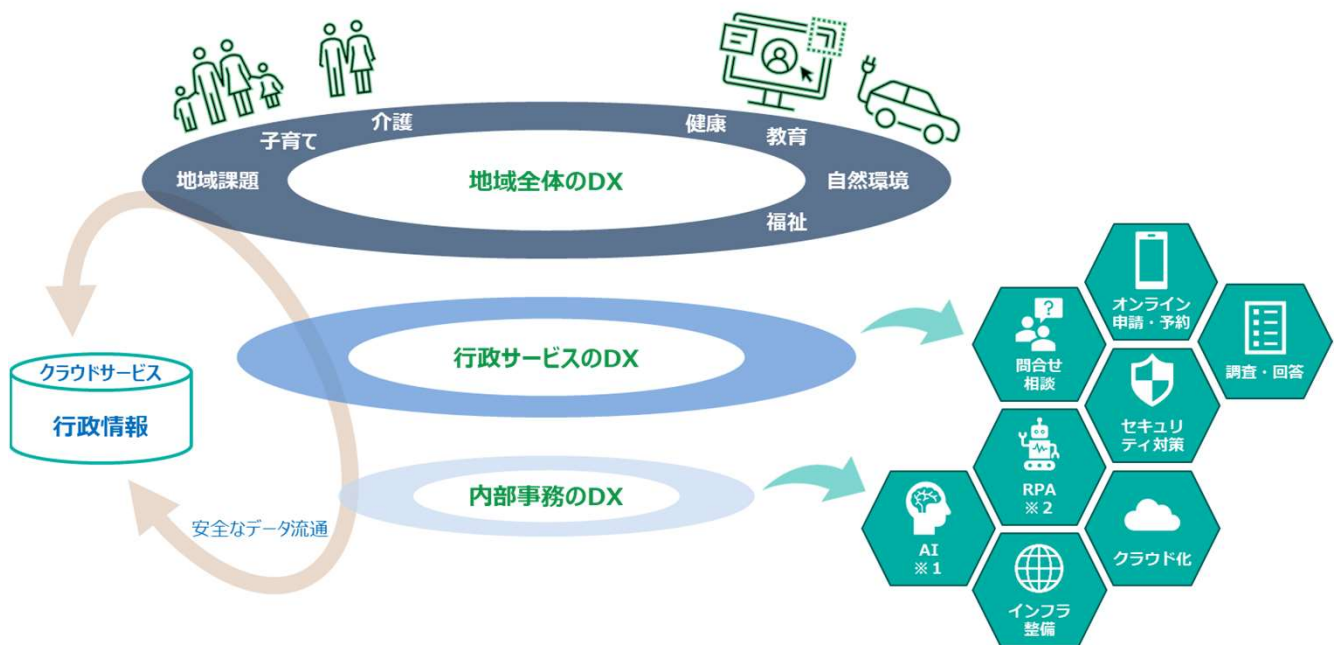
(3) 日野市のデジタル化

③日野市の目指すデジタル化

日野市のDXは、日野市地域未来ビジョン2030の実現を目標に、様々な要素からアクションプランを検討・実行していきます。アクションプランは、方向性を目的や範囲別に「内部事務のDX」、「行政サービスのDX」、「地域全体のDX」の3つに分けています。

また、市民・企業・教育機関・医療機関・行政は、協業体制を築くため、信頼性のある自由で安全なデータ流通を目指します。

デジタル化や地域全体の繋がりを支える基盤として、市内のインフラ整備も検討を進めます。



※1 AI … 「Artificial Intelligence」の略。人工知能という意味で、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を指す。

※2 RPA … 「Robotic Process Automation」の略。人間がコンピュータ操作に行う作業を、ソフトウェアによる自動的操作により代替するもの。



(1) 基本理念

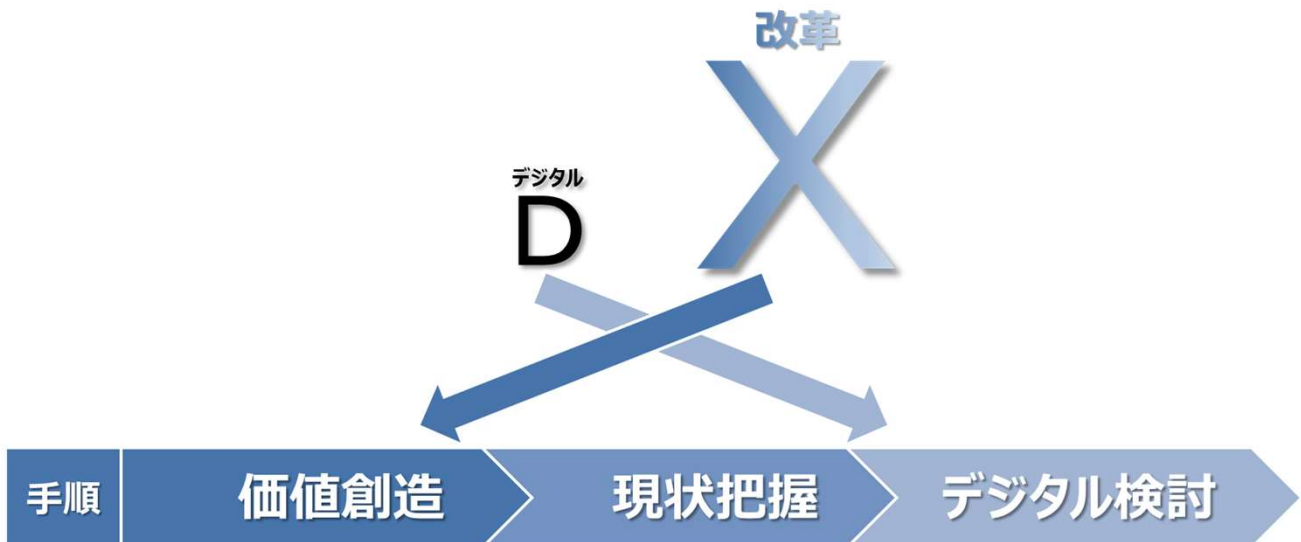
本計画の基本理念を次のとおり定めます。基本理念は3つの要素からなり、各要素には、実現に向けて配慮する視点を定めています。アクションプランでは、以下の基本理念を念頭に、検討していきます。



(2) 共通指針

様々なDX活動を進めていく上で、共通的な手順を「指針」として定めます。

まず、D（デジタル）X（改革）は、改革が趣旨であり、デジタル技術はその手段と位置付けます。改革は、以下の順に検討し、最後にデジタル技術を活用できないか検討します。



価値創造では何のため（誰のため）の事業・取り組みなのか再確認し、あるべき姿を明確にします。現状把握では、あるべき姿と現状の比較から、ギャップを洗い出し、ギャップを埋めるための行動や仕組みを検討します。

※1 デジタルデバイド … ICTを利用できる層とできない層とで生じる格差のこと。

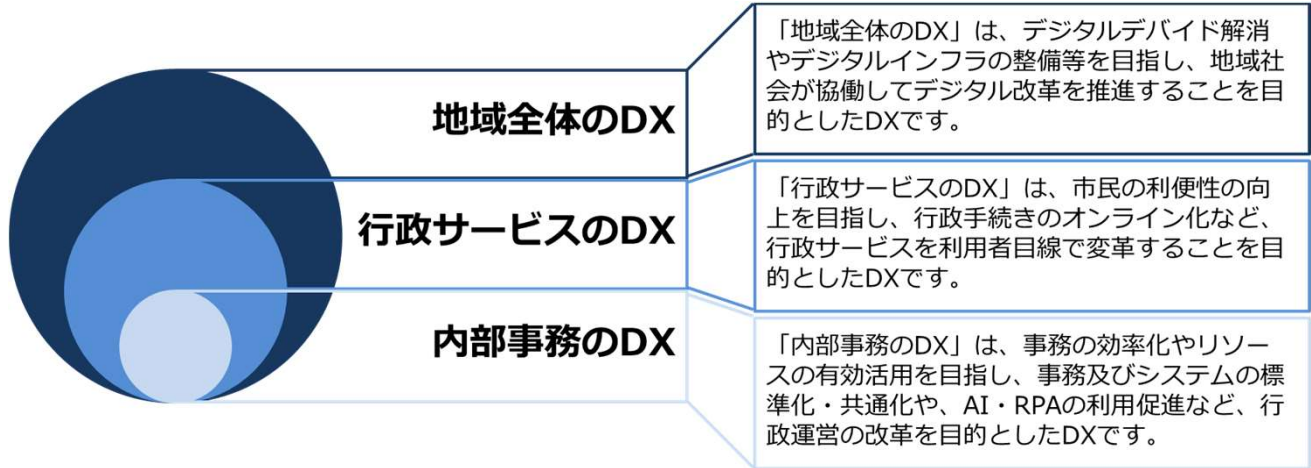
※2 取り残されない社会 … デジタルに不慣れな方も参画できる社会のこと。

※3 サステナブル … 「持続可能な」という意味。持続するという意味の「Sustain」と〇〇できるという意味の「Able」から成り立っている。



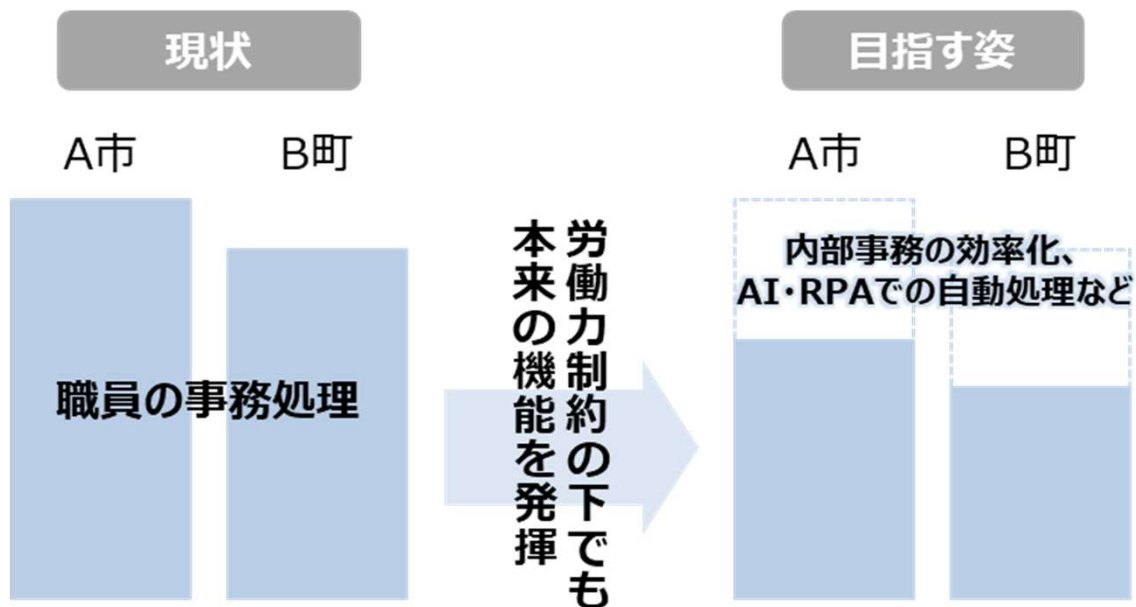
(3) アクションプランの方向性

基本理念、共通指針を全てのDXの根幹におき、実際のアクションプランを3つの目的や範囲から分類し、推進します。



「内部事務のDX」では、労働力制約（人口減少や災害等の緊急対応時など）に直面しても本来の機能を発揮できるよう、内部事務の効率化を実施します。

効率化により生み出した時間は、現状のサービス満足度向上に向けた取り組みや、新たな行政サービスの企画・推進などに充て、市民や地域に還元していきます。



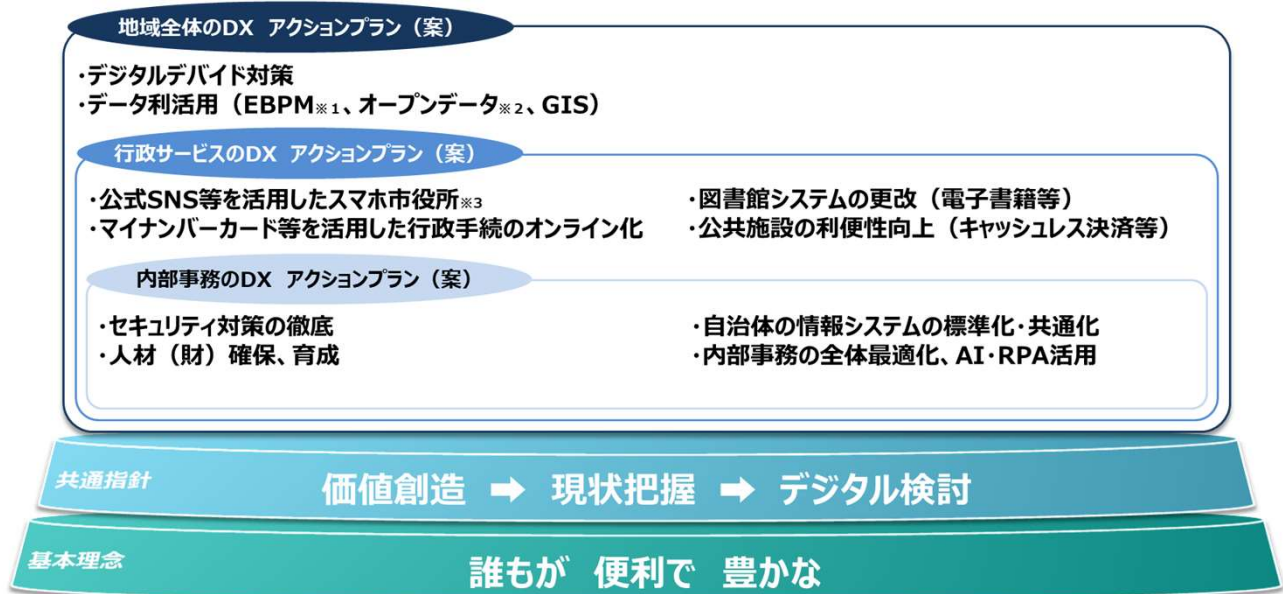
「行政サービスのDX」では、国の構想や方針に沿って、利用者目線でのサービス改革や、手続きのオンライン化を推進します。時間や場所の制約を受けずに手続きが行えることで、市民の来庁の手間を省きます。同時に職員の窓口対応やデータ入力時間を省くことで、事務の効率化を図ります。

「地域全体のDX」では、DXの恩恵を多くの方が享受できるよう、デジタルデバイド対策を含めながら取り組みます。また、デジタルインフラ整備や、安全なデータ流通の仕組みを検討し、地域に属する市民や企業がそれらを活用できる状態を目指します。



(1) 概要

各アクションプランは、基本理念・共通指針を根底に置き、対象範囲別に分類して策定します。各アクションプランは、令和5年度に検討を進め、体制や財源を含めて最終決定します。



(2) スケジュール

各アクションプランのスケジュールは、下記の通りです。後期 (令和8年度以降) のアクションプランについては、令和7年度に検討し、スケジュールの見直しを行います。

	令和5年 (2023)	令和6年 (2024)	令和7年 (2025)	令和8年 (2026)	令和9年 (2027)
	各課の個別事業	アクションプランとして全庁的に推進			
地域全体のDX	デジタルデバйд対策	デジタルデバйд対策		後期アクションプランで具体化	
	EBPM税務データ活用	データ利活用 (EBPM、オープンデータ)			
	オープンデータ	その他			
行政サービスのDX	ぴったりサービス開始 (24手続)	マイナンバーカード等を活用したオンライン手続 (対象手続の拡充)		後期アクションプランで具体化	
	公式SNSによる広報	公式SNS等を活用したスマホ市役所			
	東京都電子申請				
内部事務のDX	標準準拠システムの対応	自治体の情報システムの標準化・共通化		後期アクションプランで具体化	
	内部事務システムの全体最適に向けたコンサルティングの調達	内部事務の効率化			

※1 EBPM … 「Evidence-based Policy Making」の略。データを活用し、合理的根拠 (エビデンス) に基づいて政策立案を行うこと。

※2 オープンデータ … 自由に入手・使用・加工・再配布などが出来る一般に公開されたデータのこと。

※3 スマホ市役所 … 市役所の窓口機能 (問合せ・申請など) をスマートフォンから利用可能にすること。

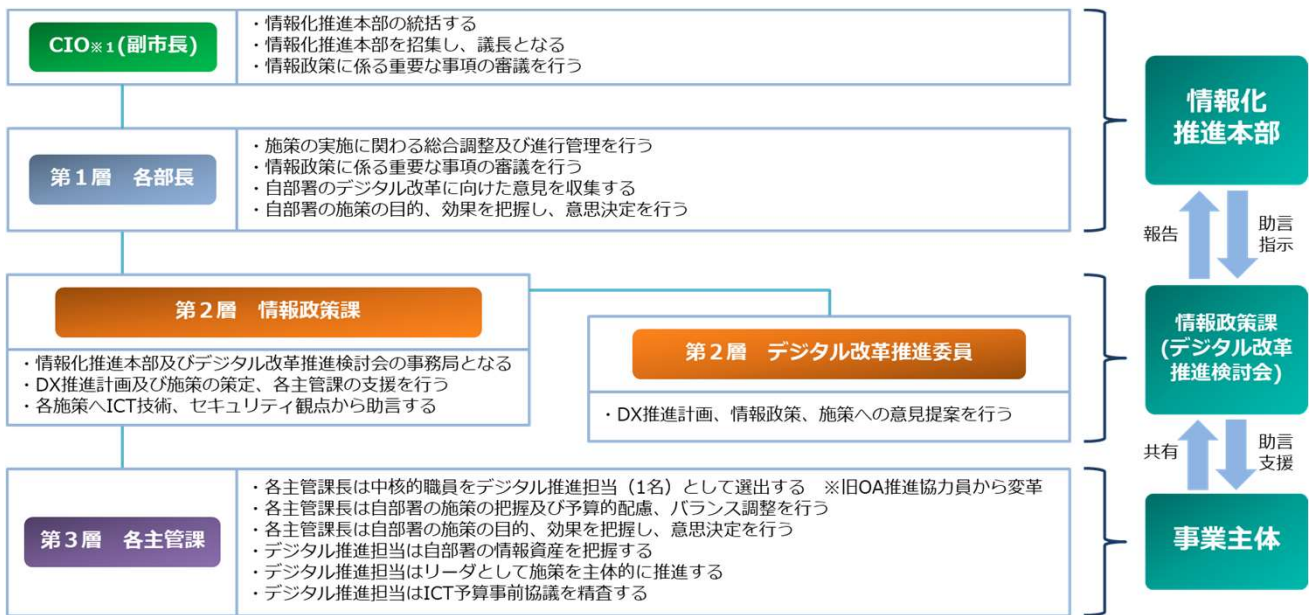


(1) 推進体制

各アクションプランは、CIO※1（副市長）及び各部長にて組織している「情報化推進本部」の本部会議にて審議し、指示や助言を仰ぎます。

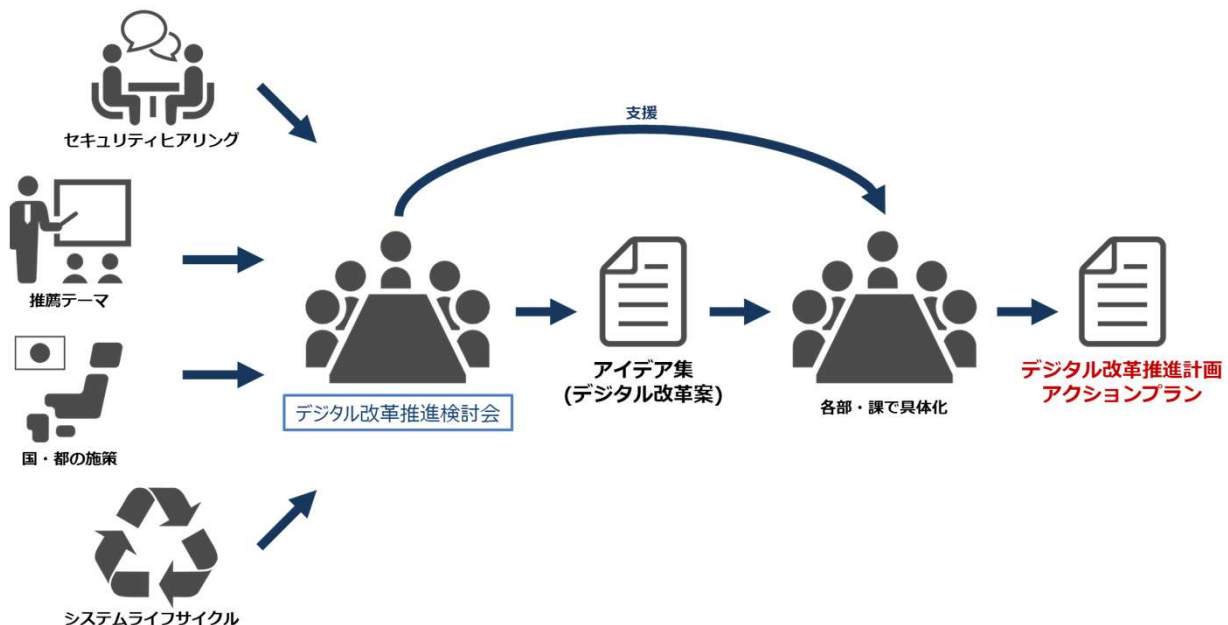
また、事業主体である各主管課を、横断的に支援・管理する組織として、「デジタル改革推進検討会」を立ち上げました。

下記の体制により総合的かつ合理的に取り組めます。



(2) デジタル改革推進検討会

デジタル改革推進検討会では、庁内や構成委員から挙げた課題や、国・東京都の施策、庁内システムのライフサイクル等をインプットにアイデア集（デジタル改革案）をアウトプットします。各主管課では、そのアイデア集を基にアクションプランを作成し、事業を推進します。



※1 CIO … 「Chief Information Officer」の略。市の情報戦略における最高責任者のこと。



(3) 進行管理

各アクションプランの進行管理にあたっては、計画⇒実施⇒評価⇒改善のPDCAサイクルにより、常に継続的な改善を意識しながら、着実に推進します。



本計画のCheck～Action～Planは、日野市情報化推進本部等で必要に応じて随時行います。また、アクションプランのPDCAサイクルについては、施策ごとに個別に設定し、推進します。

用語	解説
ICT	「Information and Communications Technology」の略。通信技術を活用したコミュニケーションのこと。
SNS	「Social Networking Service」の略。人と人の社会的繋がりを維持・促進する会員制のオンラインサービスのこと。
アクションプラン	目標を達成するために「誰がいつまでに何をどのように行うか」の行動計画のこと。
標準準拠システム	国が定める標準仕様に準拠したシステムのこと。
ガバメントクラウド	デジタル庁が提供する複数のクラウドサービス（IaaS、PaaS、SaaS）の利用環境のこと。
API	「Application Programming Interface」の略。異なるソフトウェア間の情報のやり取りを仲介する機能のこと。
ゲートウェイ	通信手順の異なるネットワーク同士が情報のやり取りをする際に中継する機能のこと。
公共サービスメッシュ	ワンスオンリーを実現するため、データの照会・提供だけでなく、プッシュ型通知・更新を行うことができ、庁内連携・団体間連携・民間との対外接続に一貫した設計で対応できる情報連携基盤のこと。
GIS	「Geographic Information System」の略。空間データを管理・加工し、視覚的に表示するシステムのこと。
チャットボット	人工知能を用いて人間と自然な対話・応答するソフトウェアのこと。
AI	「Artificial Intelligence」の略。人工知能という意味で、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を指す。
RPA	「Robotic Process Automation」の略。人間がコンピュータ操作にて行う作業を、ソフトウェアによる自動的操作により代替するもの。
デジタルデバイド	ICTを利用できる層とできない層との間で生じる格差のこと。
取り残されない社会	デジタルに不慣れな方も参画できる社会のこと。
サステナブル	「持続可能な」という意味。持続するという意味の「Sustain」と〇〇できるという意味の「Able」から成り立っている言葉。
EBPM	「Evidence-based Policy Making」の略。データを活用し、合理的根拠（エビデンス）に基づいて政策立案を行うこと。
オープンデータ	自由に入手・使用・加工・再配布などが出来る一般に公開されたデータのこと。
スマホ市役所	市役所の窓口機能（問合せ・申請など）をスマートフォンから利用可能にすること。
CIO	「Chief Information Officer」の略。市の情報戦略における最高責任者のこと。

日野市DX推進計画 第1.0版

策定日	2023（令和5）年4月
計画年次	2023年4月～2028年3月
策定者	日野市
著者	日野市企画部情報政策課 〒191-0016 日野市神明1丁目11番地の16 防災情報センター2階