

とよなか デジタル・ガバメント戦略2.0

実感・共感を伴うデジタル・ガバメント2.0へ

令和5年(2023年)2月
豊中市

とよなかデジタル・ガバメント戦略2.0

目次

はじめに	1
市長からのメッセージ	1
位置づけ	2
戦略期間・進行管理	3
課題と方向性	4
前戦略の目標達成状況・課題	4
「デジタル・ガバメント」から『デジタル・ガバメント2.0』へ	5
推進ビジョン	6
取組み全体像	7
取組みテーマ	8
取組み内容	9
3つの取組みの柱	10
将来像（めざすスマートシティの姿）	10
まちのデジタル活用	13
サービスのデジタル活用	19
行政のデジタル活用	22
目標及び工程表	25
参考資料	28
用語集	45

「※」のついているものについては、用語集に掲載しています。

とよなかデジタル・ガバメント戦略2.0（はじめに）

市長からのメッセージ

暮らしをもっと便利に快適にする取組みを推進します

コロナウイルス感染拡大により社会生活が大きく変容し、デジタルの有用性が改めて再認識されるなか、私は、デジタルを活用し新たな価値創造とサービス等の変革を進めるべく「デジタル・ガバメント宣言」を行い、手続きのオンライン化やキャッシュレス決済などを進めてまいりました。

今、社会はデジタルによって大きく変わりつつあります。

暮らしをもっと便利に快適なものとし、生活の質の向上につなげるため、これまでの取組みをさらに発展・強化し、地域や暮らしのすみずみまでデジタルを活用するとともに、市民の皆さんお一人おひとりがデジタルの恩恵を享受できるよう支援します。

デジタル・ガバメントの取組みを通じて、さらに魅力ある豊中を創造してまいります。



SUSTAINABLE
DEVELOPMENT
GOALS

2030年に向けて
世界が合意した
「持続可能な開発目標」です

令和5年（2023年）2月

豊中市長 長内 繁樹



とよなかデジタル・ガバメント戦略2.0（はじめに）

位置づけ

■ 「とよなかデジタル・ガバメント戦略」の後継戦略

■ 「総合計画」「経営戦略方針」「基本政策」との整合

「とよなかデジタル・ガバメント戦略」（令和2年9月策定）の後継戦略として位置づけ、これまで市が推進してきた様々な取組みをベースに、市のデジタル・ガバメントの取組みを加速・バージョンアップさせていくため、また、基本政策や経営戦略方針などを着実に実行するための戦略として、『とよなかデジタル・ガバメント戦略2.0』を策定します。

➤ 総合計画

- ・デジタル技術を活用した便利で快適なまちづくりを進めます。
『行政のデジタル化の推進』『地域社会のデジタル化の推進』

➤ 基本政策

- ・デジタル化の推進や公民学の連携など、新たな発想と変革により、市民サービスのさらなる向上と持続的で豊かなまちを実現します。
『スマートシティの推進』『いつでも、どこからでも手続きできる市役所づくり』
『とよなかデジタル・ガバメントの推進』

➤ 経営戦略方針

- ・市民が便利で快適に生活を送ることができるよう、デジタル技術の活用を推進します。
『デジタル・ガバメントの推進』

とよなかデジタル・ガバメント戦略2.0（はじめに）

戦略期間

■ 令和5年度(2023年度)から令和7年度(2025年度)

市の全体戦略として取組みを進めるため「経営戦略方針」と同じ令和7年度（2025年度）までを戦略期間とします。

進行管理

■ PDCA*：取組みの定期的な確認、見直し、対応

進捗状況の定期的な確認や公表、情報化計画策定評価委員会や経営戦略会議への報告・意見聴取等も行いつつ、市民のニーズや国の施策などの社会動向、デジタル技術の進展などに柔軟に対応できるよう、戦略期間中に必要に応じて取組みの追加や見直し、重点化を行います。

とよなかデジタル・ガバメント戦略2.0（課題と方向性）

前戦略の目標達成状況・課題

■取組み目標の達成状況（詳細は、36～40ページを参照）

取組み目標は、概ね達成する見込み。

※代替手法の導入などにより一部未実施の事業もあり。

- ◇手続きのオンライン化、キャッシュレス*決済100%
- ◇児童・生徒一人一台の端末の設置
- ◇web会議環境、AI*・RPA*などの導入 など

■課題① ～ 市民の実感・共感

多くのデジタルサービスを新たに開始したが、地域・暮らしのなかに浸透しているとは言えず、より使いやすく、より使いたくなるような身近な暮らしでのデジタル活用が十分でない。

- ◇行政手続きなどのオンライン申請などの利用件数や市LINE公式アカウントの友だち数
- ◇子育てや健康、防犯など、市民生活の質の向上
- ◇データや先進技術を活用した魅力あるまちづくり

■課題② ～ デジタルへの期待・ニーズ

社会動向、多様化するデジタルへのニーズ、先進技術の実装などへの継続的・迅速な対応が必要である。

- ◇デジタル社会の実現に向けた重点計画・デジタル田園都市国家構想基本方針・大阪スマートシティ戦略
- ◇行政におけるデジタル活用への期待、令和7年度の大阪・関西万博開催や情報システム標準化
- ◇データ利活用及び人工知能（AI*）や仮想現実（VR*）、拡張現実（AR*）などの先進技術の進展

とよなかデジタル・ガバメント戦略2.0（課題と方向性）

「デジタル・ガバメント」から『デジタル・ガバメント2.0』へ

■デジタル・ガバメント2.0へ

デジタルによりサービスなどを変革し、新たな価値を創造する「デジタル・ガバメント」の取組みを公民学連携などの推進基盤のもと、あらゆる場面でのデジタル実装を進め、生活の質のさらなる向上に取り組む『デジタル・ガバメント2.0』にバージョンアップし、豊中らしいスマートシティをめざします。

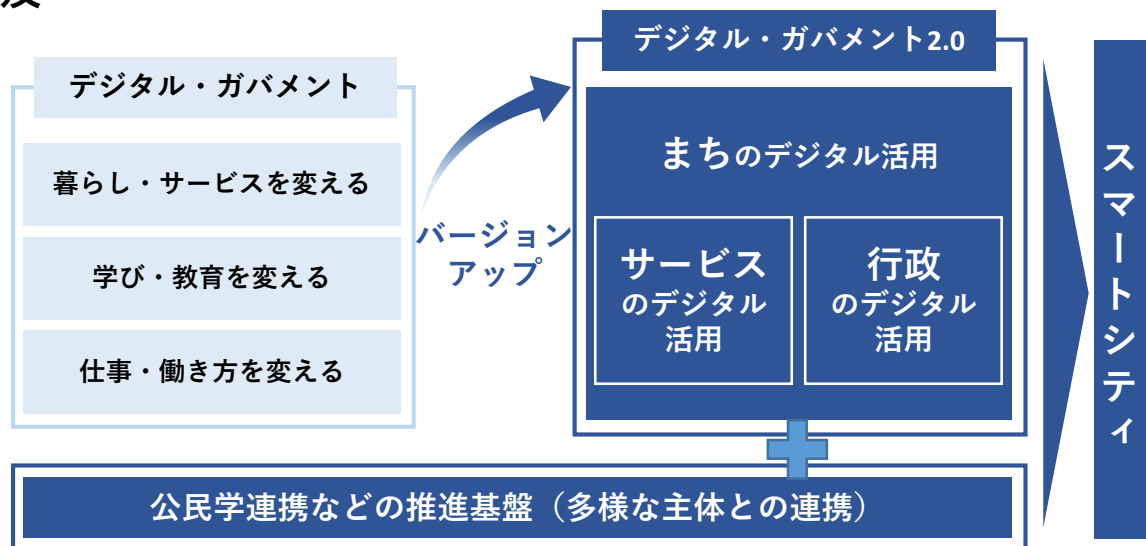
デジタル・ガバメント2.0を通じて、めざすスマートシティの姿

多様な主体との連携のもと、まちづくりや暮らしのあらゆる場面にデジタルを実装し、浸透させることにより、地域課題を解決しつつ、まちの機能・魅力の向上を図り、豊かな市民生活・地域社会が形成されているまち

■デジタルの恩恵をまち全体に波及

前戦略においては、コロナ禍の危機的な状況のもと、スピード感を持ってデジタル化の取組みを進めるため「暮らし・サービス」「学び・教育」「仕事・働き方」の3テーマに着目しました。

デジタル・ガバメント2.0においては、前戦略の取組みをバージョンアップし、「まち」「サービス」「行政」の3領域における取組みによりデジタルの恩恵をまち全体に波及させる取組みを進めます。



とよなかデジタル・ガバメント戦略2.0（課題と方向性）

推進ビジョン

■ 3つの取組みの柱、3つの視点

「デジタル・ガバメント2.0」においては、市民の実感・共感を得られるよう、「3つの取組みの柱」「3つの視点」で推進します。

「市民の実感・共感を伴うデジタル・ガバメント2.0」の推進

誰もがデジタルの恩恵を享受し、暮らしやすさを実感・共感できる取組みを進めます。

3つの
取組みの柱

まちのデジタル活用

サービスのデジタル活用

行政のデジタル活用

3つの視点

利用者起点

誰にとっても使いやすい
サービスの展開

スピード感

ニーズに沿った柔軟・
スピーディな取組み

共創

多様な主体との
連携・協働

とよなかデジタル・ガバメント戦略2.0（課題と方向性）

取組み全体像

■多様な主体との連携により、各テーマごとに取組みを推進

「公民学連携プラットフォーム[※]」や「大阪スマートシティパートナーズフォーラム」など多様な主体との連携を推進基盤として、各テーマごとに取組みを推進します。

まちのデジタル活用

まちの様々な分野においてデジタルを活用し、地域課題の解決や新たな価値創造につながるまちづくりを推進

教育・子育て

健康・医療

防災・防犯

交通

多様性

まちの魅力

サービスのデジタル活用

デジタルを活用し、市民にとって利便性・快適性の高いサービス提供を推進

最適化

パーソナライズ[※]

行政のデジタル活用

デジタルやデータの利活用により、効果的な施策展開やワークスタイルの改革・生産性の向上を推進

データ利活用

業務改革

推進基盤（多様な主体と連携）

豊中市

データ連携

データ基盤

体制連携

公民学連携プラットフォーム[※]

大阪府

大阪広域データ連携基盤【ORDEN】

大阪スマートシティパートナーズフォーラム

とよなかデジタル・ガバメント戦略2.0（課題と方向性）

取組みテーマ

■ 10のテーマ

デジタル・ガバメント2.0の「3つの取組みの柱」を「10のテーマ」で推進します。
取組みにあたっては、重点化を図りつつ推進していきます。

まちのデジタル活用

教育・子育て

学習・子育て環境の充実など、子どもたちの未来に向けた取組みを進めます。

健康・医療

健康寿命の延伸や、高齢者の孤立化防止、繋がり作りに向けた取組みを進めます。

防災・防犯

要援護者の安否確認や、子ども・高齢者の見守りに向けた取組みを進めます。

交通

高齢者の移動・買い物支援など、移動が便利な住みよいまちづくりを進めます。

多様性

外国人や障害者など、多様な人が住みやすいまちづくりを進めます。

まちの魅力

豊中の特色を活かした取組みを進め、まちの魅力を向上させます。

サービスのデジタル活用

最適化

市のサービスをより使いやすく、より使いたくなるよう、UI/UX*を向上します。

パーソナライズ**

必要な手続きのプッシュ型通知など、個人のニーズに応じたサービスを展開します。

行政のデジタル活用

データ利活用

データ利活用の基盤を構築し、データに基づく施策展開やサービス提供を行います。

業務改革

デジタル基盤の構築など、業務の効率性・生産性を向上します。

とよなかデジタル・ガバメント戦略2.0（課題と方向性）

取組み内容

実感・共感を伴うデジタル・ガバメント2.0の推進
KGI※：デジタルサービスに対する満足度向上

まちのデジタル活用

- 学習環境の充実 (P.13)
- 子育て環境の充実 (P.13)
- 地域包括ケアへのデジタル活用 (P.14)
- 介護・健康分野へのデジタル活用 (P.14)
- 防災分野へのデジタル活用 (P.15)
- デジタル・デバイド※対策 (P.16)
- 先進技術等の活用 (P.17)

サービスのデジタル活用

- マイポータルサイト構築
(プッシュ型) (P.19)
- 窓口・オンライン手続きの質向上 (P.19)
- サービス周知・広報・連携 (P.20)

行政のデジタル活用

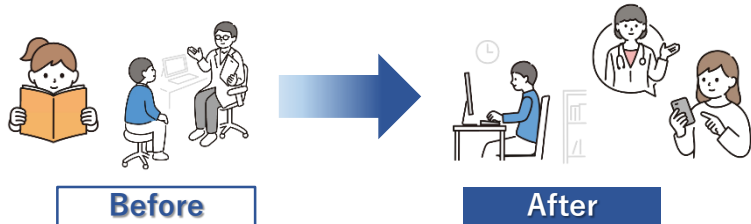
- データ利活用環境の構築 (P.22)
- デジタル推進基盤の構築 (P.23)

とよなかデジタル・ガバメント戦略2.0（3つの取組みの柱）

将来像（めざすスマートシティの姿）

まちのデジタル活用

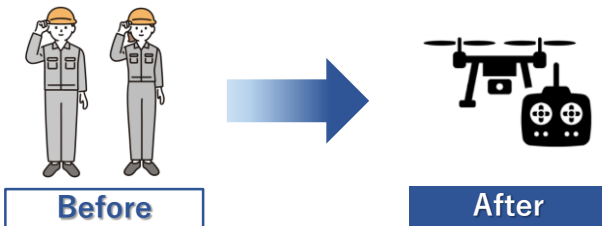
➤ オンラインで本を借りたり、診察を受けられる



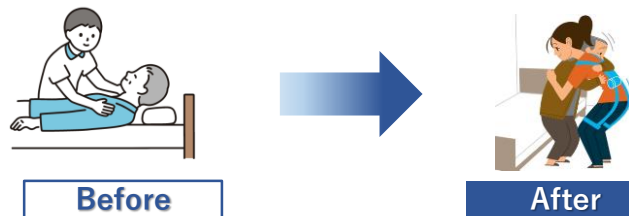
➤ 次世代モビリティで快適な移動を体感



➤ ドローンで迅速な災害対応ができる

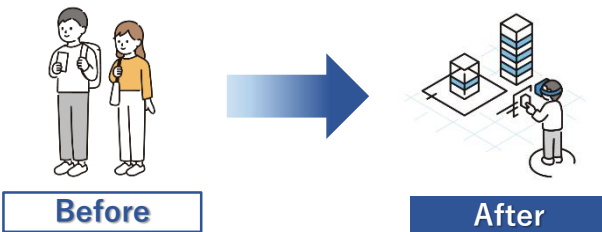


➤ ロボットによる労働負担軽減

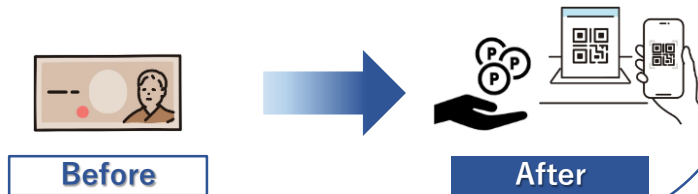


ロボット介護機器開発・導入促進事業（開発補助事業）研究基本計画<抜粋>

➤ VR技術などでまちの魅力を体験できる



➤ 買い物やイベントなどで、地域通貨・ポイントが使える、もらえる



とよなかデジタル・ガバメント戦略2.0（3つの取組みの柱）

将来像（めざすスマートシティの姿）

サービスのデジタル活用

➤ 「一人ひとりの専用サイト」で自分にとって必要なやりとりができる

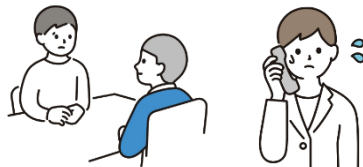


Before



After

➤ チャットボットでいつでも・どこからでも問い合わせができる



Before



After

➤ 来庁しなくても手続きができる



Before



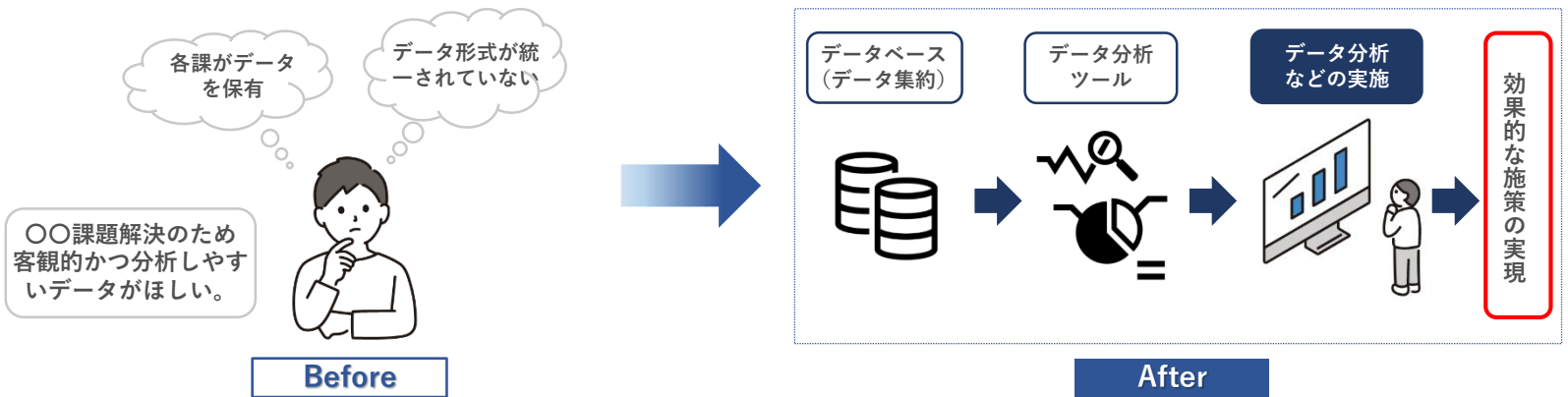
After

とよなかデジタル・ガバメント戦略2.0（3つの取組みの柱）

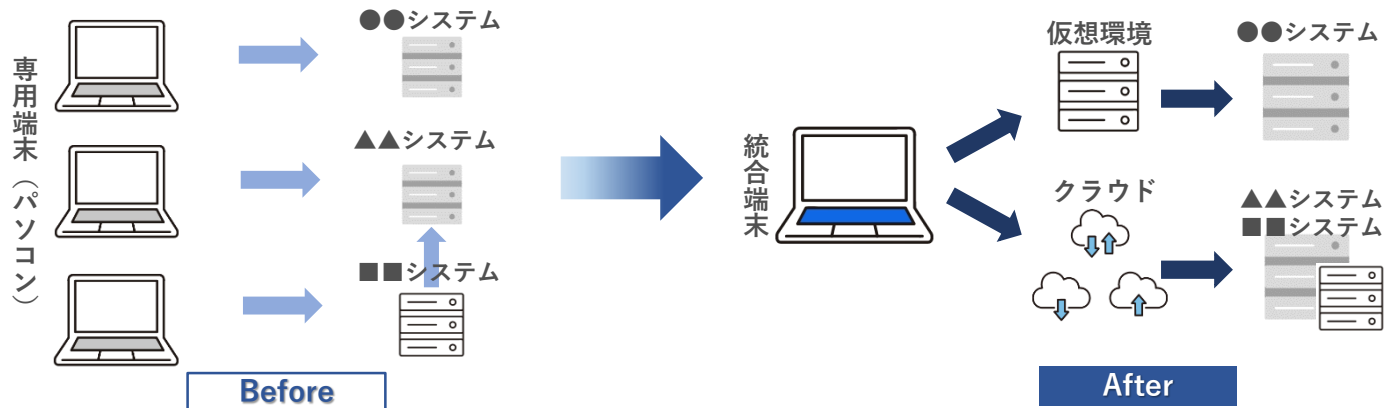
将来像（めざすスマートシティの姿）

行政のデジタル活用

➤ データを活用して、効果的なサービスにつなげる



➤ 端末の統合や仮想環境・クラウド利用で、生産性の向上につなげる



とよなかデジタル・ガバメント戦略2.0（3つの取組みの柱）

まちのデジタル活用

学習環境の充実

■いつでも学ぶことができる学習環境を

デジタル教科書の拡大や学習アプリなどタブレット端末*の利活用拡大、書籍貸出サービスや公民館講座の動画配信の拡大、放課後学習支援などデジタル学習環境を充実・強化します。

<主な取組み>

- デジタル教科書拡大、次世代タブレット端末*導入
- 書籍貸出サービスの拡充
- 放課後学習支援のデジタル活用

教育・子育て

子育て環境の充実

■安心して子育てができる環境の充実を

教育や子育てに関する支援・サービスを使いやすくするための仕組みの構築や送迎用バスの置き去り防止のための安全装置の設置など、安心して子育てができる環境や子どもの安全を守る取り組みを充実・強化します。

<主な取組み>

- 教育・子育てサポートナビの導入
- 一時保育等予約システムの導入
- 送迎用バスの置き去り防止へのデジタル活用

教育・子育て

とよなかデジタル・ガバメント戦略2.0（3つの取組みの柱）

まちのデジタル活用

地域包括ケアへのデジタル活用

■情報共有の強化により、切れ目のない支援を

課題を抱える市民を課題や年齢等にかかわらず様々な支援機関や資源、手法を活用し、確実に支援をするため、必要なデータを集約し各種支援に活用できる地域包括ケアに係る総合システムを導入します。

<主な取組み>

- 総合システム導入・運用

教育・子育て

健康・医療

介護・健康分野へのデジタル活用

■健康データの効果的な活用により健康増進を

市民自ら保健（乳幼児健診や成人健診等の結果）、医療や薬剤等情報へアクセスし、健康維持増進に活用することや医療機関との共有、観察・経過記録等のデジタル化、要介護認定調査のデジタル化、認知症予防や介護予防などの介護・健康分野におけるデジタル活用を推進します。

<主な取組み>

- 国保・健診等の保健情報、医療・薬剤情報の利活用の推進
- 観察・経過記録のデジタル化
- 要介護認定調査のデジタル化
- 認知症予防・介護予防へのデジタル活用

健康・医療

とよなかデジタル・ガバメント戦略2.0（3つの取組みの柱）

まちのデジタル活用

防 災 分 野 へ の デ ジ タ ル 活 用

■より迅速な災害対応を

被災者台帳のデジタル化やマイタイムライン*作成支援ツールの導入など防災分野におけるデジタル活用を推進します。

<主な取組み>

- マイタイムライン*作成支援ツールの導入
- 被災者台帳の電子化

防災・防犯

地 域 通 貨*（ポ イ ン ト）の 充 実

■コミュニティや産業のさらなる活性化へ

マチカネポイントを基盤に市独自のポイントなどと連携することにより、各種施策の充実、市民・事業者の市政参画を進めるとともに、市内消費の促進による地域経済の活性化に繋がります。

<主な取組み>

- 市独自ポイントの連携・集約
- 民間事業者が発行する地域振興券等との連携

まちの魅力

とよなかデジタル・ガバメント戦略2.0（3つの取組みの柱）

まちのデジタル活用

デ ジ タ ル ・ デ バ イ ド* 対 策

■誰ひとり取り残されない環境を

「地域ITリーダーの活動拠点」の拡充、公民館や図書館、地域の公共施設などでの様々な担い手による「デジタル教室や相談会の実施」により、誰もがデジタルの恩恵を受けることができるよう支援します。

<主な取組み>

- 地域ITリーダーの活動拠点の拡大
- 相談窓口などの拠点拡大
- デジタル/スマホ相談会・教室の継続的な実施

オンライン技術を活用した「外国語などの通訳」や、公共施設での「オンライン相談窓口」の導入など、年齢や性別・国籍・場所などにかかわらずデジタルサービスの便益を享受できるようにします。

<主な取組み>

- オンライン通訳対応の実現
- オンライン相談窓口の導入

多様性

とよなかデジタル・ガバメント戦略2.0（3つの取組みの柱）

まちのデジタル活用

先進技術等の活用

■移動を快適に・暮らしを安心に

自動運転やMaaS^{*}、空飛ぶ車などスマートモビリティ^{*}の導入、ドローン^{*}を活用した災害対応、インフラの点検などより快適で安心できるまちの機能を実装します。

<主な取組み>

- 自動運転の実証
- グリーンスローモビリティ^{*}の導入
- ドローン^{*}の活用

■AI/VRなどの導入 ～ 仮想空間の活用により、さらに魅力あるまちへ

AI^{*}やVR^{*}技術を活用したサービスや、チャットボット^{*}の導入による業務Q&Aの24時間応答環境の整備、3D土地・建物情報、メタバース^{*}などの先進技術を活用します。

<主な取組み>

- AI^{*}/VR^{*}技術などを活用した魅力発信・サービスの導入
- 3D土地・建物など情報の活用
- メタバース^{*}空間の活用

防災・防犯

交通

まちの魅力

とよなかデジタル・ガバメント戦略2.0（3つの取組みの柱）

まちのデジタル活用

先進技術等の活用

■オンライン診療 ～ すぐ近くに安心の医療を

自宅などにながら診療が可能なよう病院情報システムの基盤強化に沿ったオンライン診療機器を整備するなど、デジタルを活用し、より安心できる医療を提供します。

<主な取組み>

- 市立診療所などのオンライン診療の実施

■ロボットの導入 ～ 労働負担の軽減を

労働負荷軽減環境整備に向け、福祉・介護分野におけるロボットなどのデジタル技術活用を推進します。

<主な取組み>

- 福祉・介護現場などでのロボット活用

健康・医療

とよなかデジタル・ガバメント戦略2.0（3つの取組みの柱）

サービスのデジタル活用

マイポータルサイト（一人ひとりの専用サイト）

■いつでも、どこからでも、必要な情報にアクセス

様々なサービスを簡単にいつでもどこからでも利用でき、必要な情報を得ることができる、一人一人の市民と行政をつなぐ窓口となる「マイポータルサイト」を構築し、登録情報などに応じて必要な情報を「プッシュ型」でお届けする仕組みを導入します（大阪広域データ連携基盤などと連携）。

<主な取組み>

- マイポータルサイトの構築
- マイポータルサイトを通じたプッシュ型サービスの実現

最適化

パーソナライズ

窓口・オンライン手続きの質向上

■書かない窓口や、オンラインで ～ 手続きをより便利に使い易く

引越しやおくやみ、子育てなどのライフイベントごとに必要な手続きを、マイポータルサイトや「チャットボット*」、「手続きなど案内サービス」の連携・充実強化により、一括で手続きなどを案内・完結できる「手続きワンストップ」に加え、手書きする申込書をなくす「書かない窓口」を実現・充実します。

<主な取組み>

- 書かないワンストップ窓口の充実
- チャットボット*による手続きなど案内の実現
- 手続きなど案内サービスの連携・充実強化
- ライフイベントごとの手続きワンストップの実現

最適化

パーソナライズ

とよなかデジタル・ガバメント戦略2.0（3つの取組みの柱）

サービスのデジタル活用

サービス周知・広報・連携

■周知・広報の充実 ～ もっとわかりやすい情報発信に

誰もがサービスを使い易いように、ホームページなどでのわかりやすい導線の確保や、適切な媒体による情報発信を行い、サービスを知らない人へのアプローチなど、周知・広報を充実させ、利用を促進します。

<主な取組み>

- ホームページリニューアル
- ホームページにチャットボット導入（再掲）
- 市公式ソーシャルメディア^{*}の周知

■マイナンバーカードとの連携 ～ マイナンバーカードをもっと活用、もっと便利に

各種カードや地域通貨などサービスとの連携や、マイナンバーカードの認証基盤である「公的個人認証を活用したサービスを展開」し、マイナンバーカード利活用を促進します。

<主な取組み>

- 各種カード等との一体化・デジタル化
- 地域通貨との連携などサービスの展開

最適化

とよなかデジタル・ガバメント戦略2.0（3つの取組みの柱）

サービスのデジタル活用

既存サービスの見直し・拡充

■各種デジタルサービスの更なるブラッシュアップを

これまで導入を行った各種デジタルサービスについて、利用者起点でチェックを行い、さらなる利便性の向上を図ります。

<主な取組み>

○各種サービスの見直し・拡充の実施

- ・会議や打合わせ、相談などのオンライン化
- ・オープンデータ^{*}の推進
- ・災害などの情報収集におけるデジタル推進
- ・窓口での電子決済の拡充
- ・デジタル学習環境に応じた指導体制確立
- ・学習者主体の授業を推進、学力向上
- ・児童生徒と家庭との連携体制強化

- ・対面・オンラインのハイブリッド型の対応
- ・標準データセット^{*}の公開継続、対象拡大
- ・大阪府防災情報システムO-DISの運用
- ・対象手続きの拡大
- ・GIGAスクール^{*}運営支援センター、ICT^{*}支援員運用
- ・デジタル教科書、学習アプリ^{*}の導入（再掲）
- ・連絡システム（コドモン）の運用

とよなかデジタル・ガバメント戦略2.0（3つの取組みの柱）

行政のデジタル活用

データ利活用環境の構築

■データ基盤の構築 ～ データ利活用をより効率的に

市が保有する様々なデータを安全かつ効率的に収集・蓄積でき、簡易かつ効果的にデータを利活用できる「データ基盤」を構築し、「データ分析(BI^{*})ツール・機能」を実装します。

<主な取組み>

- データ基盤の整備
- データ分析（BI^{*}）ツールの利活用

■マイナポータル・ORDEN等との連携 ～ データ利活用の広がりを

国のマイナポータルや府のデータ連携基盤ORDEN、民間事業者のポータルサイトやビッグデータ^{*}などとの連携により、データ利活用を推進・拡大します。

<主な取組み>

- データ連携基盤の導入

■EBPM^{*}によるサービスなどの展開 ～ データ利活用で施策展開へ

蓄積したデータや分析データを利活用した施策展開やサービスの導入（EBPM^{*}）を行います。

<主な取組み>

- データに基づく施策の分析や展開

データ利活用

とよなかデジタル・ガバメント戦略2.0（3つの取組みの柱）

行政のデジタル活用

デジタル推進基盤の構築

■**デジタル基盤構築** ～ セキュリティと利便性を両立させた新たな業務基盤で業務効率化を
各ネットワークを分離するいわゆる「3層の対策*」を維持しつつ、複数の業務用端末の統合など
業務環境の最適化を進めます。また、効率性・利便性向上とセキュリティ向上を両立するため、
ゼロトラストセキュリティ*などの新たなセキュリティ手法の導入や豊中版ISMS*の取組みにより
セキュリティ対策に万全を期します。

<主な取組み>

- 統合端末の導入（端末などの最適化）
- ゼロトラストセキュリティ*の導入
- 仮想化*基盤やクラウド環境の利用

■**システムの標準化** ～ 基幹システムの標準化による業務の最適化を

住民基本台帳や税、保険などの基幹20業務を国が示す標準仕様に準拠したシステムに更改し、クラウド環境に移行することで、業務の最適化を推進します。また、標準化対象外のシステムについても、仮想化*基盤やクラウド*環境への移行を推進します。

児童手当、住民基本台帳、選挙人名簿管理、固定資産税、個人住民税、法人住民税、軽自動車税、就学、国民健康保険、国民年金、障害者福祉、後期高齢者医療、介護保険、生活保護、健康管理、児童扶養手当、子ども・子育て支援、戸籍、戸籍附票、印鑑登録

<主な取組み>

- 20業務システムの標準化
- クラウド*環境・仮想化*基盤への移行

業務改革

とよなかデジタル・ガバメント戦略2.0（3つの取組みの柱）

行政のデジタル活用

既存業務サービスの見直し・拡充

■各種業務・市民サービスのさらなる改善

これまで導入を行った各種業務アプリ・システムについて、業務フローの見直しも含めチェックを行い、さらなる業務効率化や生産性の向上をつうじた市民サービスの充実を推進します。

<主な取組み>

○各種業務サービスの見直し・拡充の実施

- ・AI^{*}
- ・RPA^{*}
- ・文書管理・電子決裁
- ・電子契約
- ・見積書・請求書などの押印廃止
- ・ペーパーレス、web会議の促進
- ・テレワーク環境の整備
- ・システムの内製化

- ・チャットボット^{*}導入、AI^{*}議事録の運用継続
- ・AI-OCR^{*}、RPA^{*}の運用継続及び随時適用
- ・電子決裁の拡大・定着
- ・対象業務拡大
- ・押印廃止、オンライン化の検討
- ・対面・オンラインのハイブリッド型の対応
- ・新たなテレワーク^{*}システムの導入及び運用
- ・新たな内製化システムの導入及び利用拡大

○職員のリテラシー^{*}向上・セキュリティ対策

- ・デジタル・ガバメント2.0の推進に必要な「デジタル人材」を育成
- ・全ての職員への研修を実施し、デジタルリテラシー^{*}の底上げを推進

国などへの規制緩和の働きかけ

■積極的に規制緩和を働きかけ

サービスのデジタル活用を進めるなかで、市民の利便性を最大限に高めるために、転入届やマイナンバーカードの発行など対面を前提としているサービスなどの規制緩和を、積極的に国や府へ働きかけます。

とよなかデジタル・ガバメント戦略2.0（目標及び工程表）

		目標 (KPI)	2023年度 (令和5年度)	2024年度 (令和6年度)	2025年度 (令和7年度)	2026年度 (令和8年度)
まちなかのデジタル活用	先進技術等の活用	令和5年度： ・市立診療所などのオンライン診療の実施 令和6年度： ・ドローンの活用 令和7年度： ・自動運転の実証 ・グリーンスローモビリティの導入 ・AI/VR等を活用した魅力発信・サービス導入件数5件以上 ・3D土地・建物など情報の活用 ・メタバース空間の活用 ・福祉・介護現場などでのロボット活用	導入	利用開始		
サービスのデジタル活用	マイポータルサイト	令和7年度： ・マイポータルサイト構築 ・プッシュ型サービスの実現	情報収集・機能検討・構築			サービス利用開始
	窓口・オンライン手続きの質向上	令和5年度： ・チャットボット導入 令和7年度： ・手続きなど案内サービス利用者数100,000件 ・ワンストップ実現 ・書かないワンストップ窓口の充実	構築	チャットボット利用開始		
	サービス周知・広報・連携	令和6年度： ・ホームページリニューアル 令和7年度： ・LINE友だち数100,000人以上 ・マイナンバーカードと各種カードとの一体化、地域通貨との連携などサービス展開5件以上	利用促進			利用開始
			情報収集・機能検討・構築			順次展開
継続実施			順次拡充			
既存サービスの見直し・拡充	随時： ・各種サービスの見直し・拡充	構築			ホームページリニューアル	
		周知・広報			順次展開	
		保険証との一体化	運転免許証との一体化	順次展開		
			地域通貨との連携	順次展開		
			随時実施			

とよなかデジタル・ガバメント戦略2.0（目標及び工程表）

		目標（KPI）	2023年度 （令和5年度）	2024年度 （令和6年度）	2025年度 （令和7年度）	2026年度 （令和8年度）	
行政のデジタル活用	データ利活用環境の構築	令和6年度： ・データ基盤の整備 ・データ分析ツールの導入 令和7年度： ・データ連携基盤の導入 ・基盤を活用したEBPM件数5件以上	環境検討 情報収集	構築 導入	運用開始 運用開始	活用開始	
	デジタル推進基盤の構築	令和7年度： ・統合端末の導入 ・ゼロトラストセキュリティの導入 ・仮想化基盤やクラウド環境の利用 ・20業務の標準化 ・クラウド環境・仮想化基盤への移行完了	順次展開				標準仕様との比較・分析
	既存業務サービスの見直し・拡充	随時： ・各種業務サービスの見直し・拡充	随時実施				システム導入・移行
			運用開始				随時実施

参 考 資 料

とよなかデジタル・ガバメント戦略2.0 (大阪スマートシティ戦略との関係)

大阪スマートシティ戦略

とよなかデジタル・ガバメント戦略2.0

豊中市

まちの
デジタル活用推進

サービスの
デジタル活用推進

行政の
デジタル活用推進

大阪スマートシティ戦略

市町村

都市DX

大阪府全域の
DX/スマートシティ化

地域DX

各地域における
DX/スマートシティ化

行政DX

行政の
DX/スマートシティ化

スマートヘルスシティ計画

府庁DXの推進

スマートモビリティの推進

市町村DXの支援

スマートシティの推進基盤

体制連携

大阪スマートシティパートナーズフォーラム

データ連携

大阪広域データ連携基盤【ORDEN】



とよなかデジタル・ガバメント戦略2.0 (まちのデジタル活用)

ピックアップ

▼パソコンプラザin
とよなかHP



デジタル・デバイド^{*}対策

- 誰もがデジタル機器などを利活用し、デジタルによる恩恵を受けることができるように
 - 地理的に近い場所で、心理的に身近な人と、相談しあえる環境づくり
 - 年齢や性別、国籍、経済状況などにかかわらずデジタルサービスの便益を享受できる環境づくり

ITボランティア(地域ITリーダー)による無料相談・講習

- 市内公民館など3ヶ所(北部・中部・南部)を拠点に活動
- 相談会や講習会を定期開催

地域活動団体向け講習

- 地域で活動いただいている各種団体向けに、スマホなど活用講習会を開催
- 地域の担い手の育成

様々な担い手による相談会

- 公共施設や商業施設などを活用し、職員や民間事業者など、様々な担い手が相談会を開催
- 職員が市民ニーズや生の反応を体感し事業展開に活用

相談会



講習会

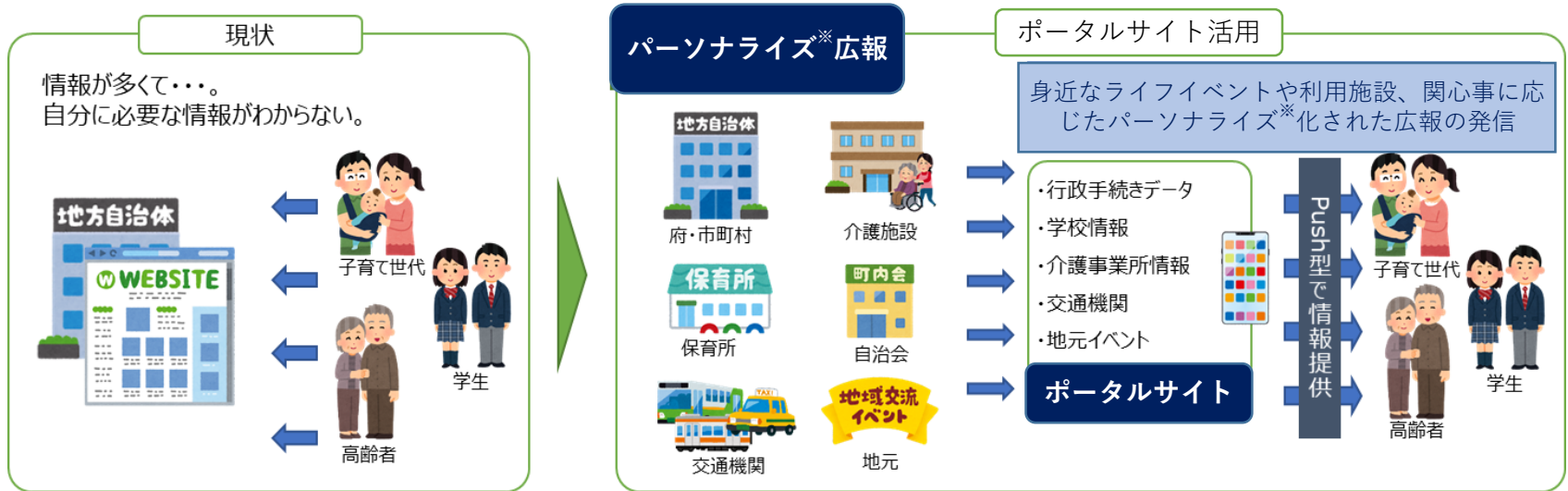


とよなかデジタル・ガバメント戦略2.0 (サービスのデジタル活用)

ピックアップ

マイポータルサイト イメージ

- ホームページや広報、LINEなど、様々な媒体で情報を発信していますが・・・
『情報が多すぎてどこを見て良いかわからない』『そもそも情報を知らない』
こういったお悩みを解決するため、
➤サービスを簡単にいつでもどこからでも利用でき、必要な情報を得ることかできる、暮らしと行政との窓口「マイポータルサイト」を構築



「大阪広域データ連携基盤ORDEN・ポータル」イメージを豊中市で加工

ピックアップ

手続きワンストップ イメージ

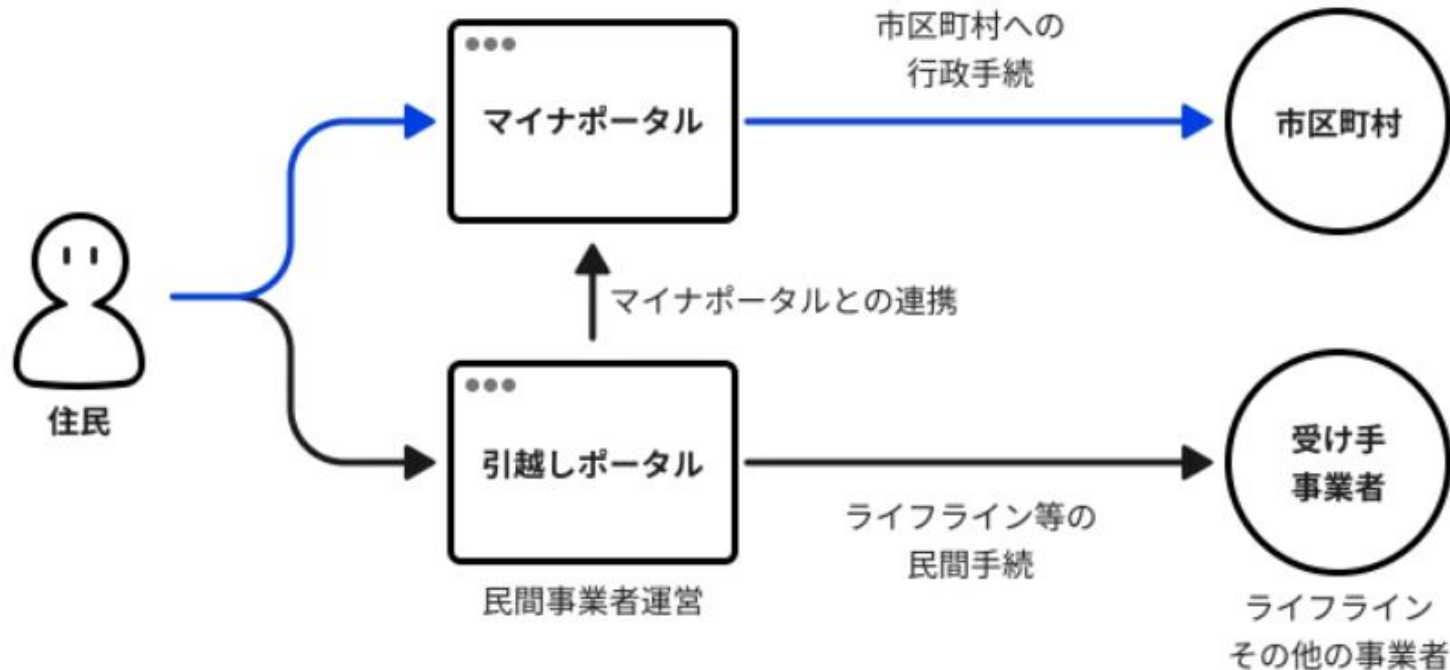
▼デジタル庁「引越しワンストップ」サイト



○引越しなどの際の手続きが大変・・・

『もっと簡単に・一度にできないの』こういった問題を解決するため、

- 市役所などでの各種手続きや民間サービスなどの連携強化
- 引越しなどの際に必要な複数の手続きを一括で行える「手続きワンストップ」を実現



とよなかデジタル・ガバメント戦略2.0 (サービスのデジタル活用)

ピックアップ

マイナンバーカード もっとベンリに

▼総務省「マイナンバーカード」特設サイト



本人確認書類として使える!



コンビニで各種証明書が
取得できる!※1 ※2



健康保険証としても使える!※3



給付金の受け取りがスマートに!



オンラインで
行政手続きができる!※1 ※4



新型コロナワクチン接種証明書が
スマートフォンアプリで発行できる!



便利な「マイナポータル」が
使える!※1 ※4



※1 市町村によってサービスが異なります

※2 毎日6:30から23:00まで利用できます (市町村により異なる場合があります)

※3 対応する医療機関・薬局は順次拡大していきます

※4 マイナンバーカード読み取りに対応しているスマートフォン又はICカードリーダーとパソコンが必要です

デジタル庁「マイナンバーカードこれからの暮らしに、手放せない一枚!」より

とよなかデジタル・ガバメント戦略2.0 (行政のデジタル活用)

ピックアップ

データ利活用 イメージ

調査・整理段階

実装段階

現行は
データ形式
保存場所
がばらばら

庁内データ
形式を統一

データ利活用環境を整える
 ・データベースの運用
 ・ツールの導入
 ・多様なデータ活用
 ・研修体制

取得した知
識・ツールを
活用しデータ
分析などを
実施

環境整備

庁内データ



庁内データ



データベース
(データ集約)

データ分析
ツール

データ分析
などの実施

効果的な施策の実現

現行、個人情報
のため公開
不可

匿名加工によ
る公開検討

庁内データ

ビッグデータ*

住民データ

豊中太郎

住民データ

D

住民データ

オープン
データ*化

人材育成

職員のデータ
利活用のノウ
ハウがない

データ利活用
研修プログラ
ムを作成

研修

データ利活用
が組織に浸透

とよなかデジタル・ガバメント戦略2.0（行政のデジタル活用）

ピックアップ

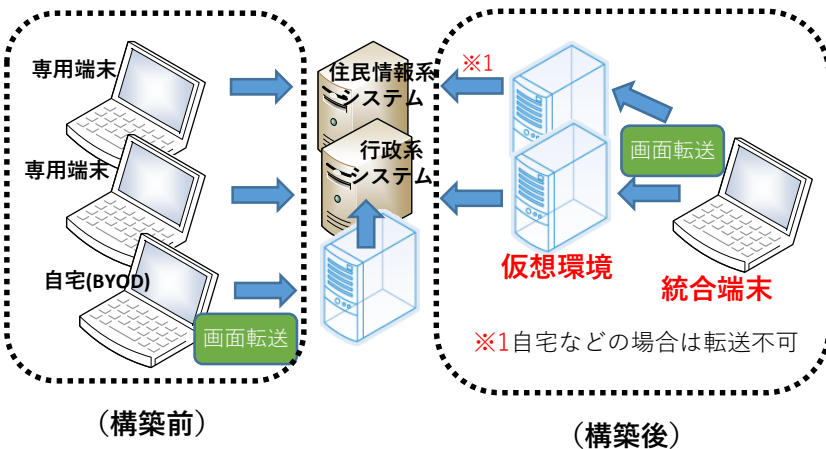
▼政府CIOポータル「政府情報システムゼロトラスト適用の考え方」サイト



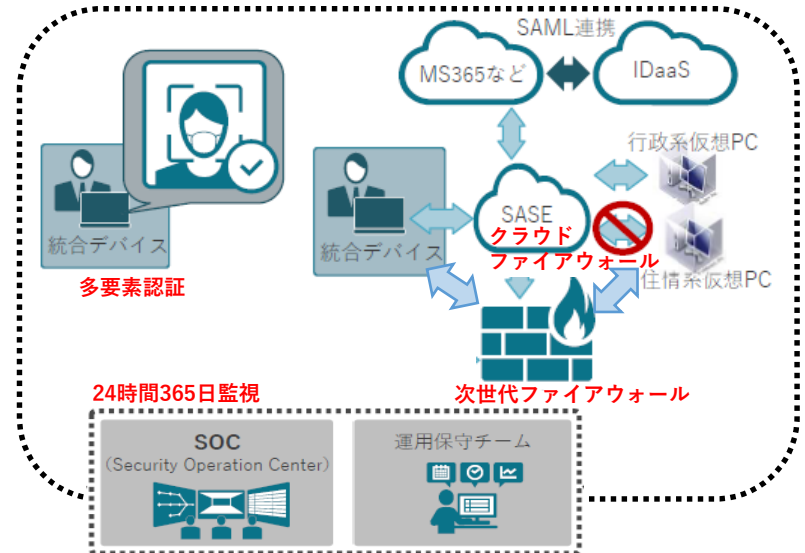
デジタル基盤の構築

- セキュリティと利便性を両立させた新たなデジタル基盤でデジタル・ガバメント推進
セキュリティを担保・強化しつつ、日々進展するwebサービスやデジタル技術を効率的かつ効果的に活用できるデジタル基盤を構築し、デジタル・ガバメントを推進
- 統合端末の導入（端末などの最適化）
システム毎に必要な専用端末を、仮想化^{*}技術を活用することにより業務用端末1台に統合
➢画面転送により各種システムにアクセスするため、どのような環境でも安全に業務が可能に
- ゼロトラストセキュリティ^{*}の導入
多要素認証や、あらゆる通信を認証し制御する新たなセキュリティの仕組みを構築
➢ SASE^{*}・次世代ファイアウォール^{*}
➢ 24時間365日ネットワークなどを監視（SOC^{*}）

【端末などの最適化イメージ】



【ゼロトラストイメージ】



とよなかデジタル・ガバメント戦略2.0（行政のデジタル活用）

ピックアップ

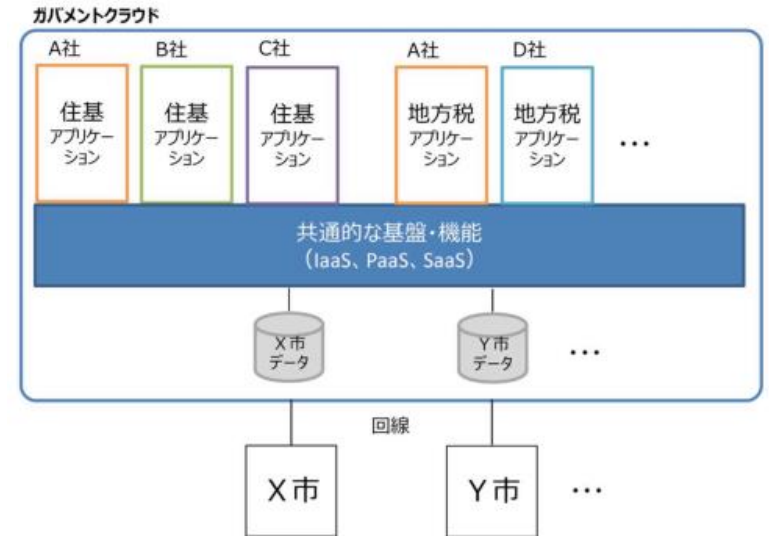
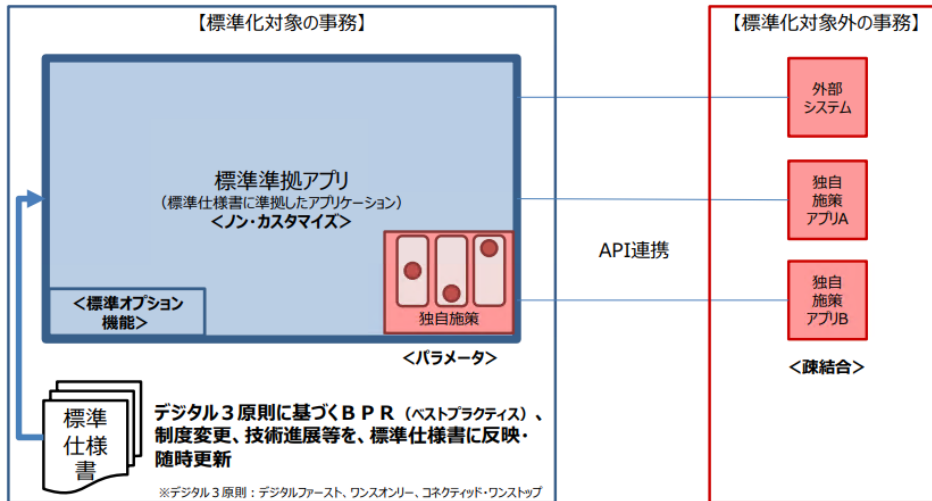
▼デジタル庁「システム標準化・共通化」サイト



システム標準化

- 基幹システムの標準化
自治体の住民基本台帳や税、保険などの基幹業務システムについて、デジタル庁が示す標準仕様に適合・準拠したシステムへ移行
 - 令和7年度（2025年度）までに、全ての自治体が、システム標準化に対応
 - 自治体ごとのカスタマイズは基本行わない

- ガバメントクラウド
システム標準化にあたり、各自治体はデジタル庁が整備する「ガバメントクラウド」へ各システムを移行
 - 『政府情報システムのためのセキュリティ評価制度（ISMAPP）』のリストに登録されたサービスから、各自治体は要件を満たすクラウドサービスを選択し調達



2020-2022 『とよなかデジタル・ガバメント戦略』 取組み状況

取組み目標の状況

	デジタル・ガバメント戦略の項目	令和4年度目標（2022年度）	現在の目標達成状況
暮らし・サービス	オンライン申請・決済等 公共施設予約	・実施率100% (法的・事務的に可能なもの)	○76.8% (令和5年1月末時点) ・行政手続き等687件に対してオンライン申請を実施
	インターネット事前予約	・実施率100% (法的・事務的に可能なもの)	○LINEでオンライン予約可能な環境整備完了 ・くらし支援課、こども相談課、広報戦略課、保険収納課、下水道管理課で相談窓口のオンライン予約開始 ・市民課・庄内出張所・新千里出張所で住所変更予約、マイナンバーカード交付予約、住民票等の請求予約が可能
	オンライン相談・面談	・対応率100%	○Zoomによるオンライン相談・面談可能な環境整備完了 ・小中学校の児童生徒用タブレットでとよなかつ子ラインによる相談可能 ・診療所におけるオンライン診療（児童発達支援センター） ・弁護士相談のオンライン相談を開始 ・障害児通所受給者証発行相談において希望者へはZoomによる相談を実施
	キャッシュレス	・実施率100%	○100%実施 ・住民票の写しの請求等各種手数料や公共施設予約システムで電子決済を導入 ・電子申込システムに電子決済機能を実装
	公衆無線LAN デジタル機器等整備	・無線LAN整備 庁舎等：令和3、4年度 ・デジタル機器整備 各施設：令和4年度	○庁舎等への無線LAN整備完了 ・市役所本庁舎、庄内出張所、千里文化センター、とよなか国際交流センター、中央公民館、螢池公民館、庄内公民館、地域共生センター、くらしかん、とよなか男女共同参画推進センターすてっぷ、環境交流センター ○各公民館へインターネット専用端末1台配備 ・各図書館、各公民館、エキスタとよなか、人権平和センター豊中
	オープンデータ ビッグデータ活用	・オープンデータ掲載・活用数 10件以上	○24件掲載 ・国が示す標準データセット分はすべて公開 ・地域・年齢別人口、公共施設一覧、子育て施設一覧、公衆トイレ一覧等を掲載
	マイナンバーカード	・取得率60%	○60.3% (令和5年1月末時点) ・マイナンバーカード交付特設会場の設置およびマイナポイント申請補助を実施 ・マイナンバーカード申請補助端末を活用し、顔写真の撮影などの申請手続きのサポートを実施 ・マイナンバーカード及び住民基本台帳カードを利用してコンビニエンスストアのマルチコピー機から取得する証明書の交付手数料を減額
学び・教育	端末一人1台配備 通信ネットワーク整備	・令和2年度末100%	○100%整備完了 ・児童生徒一人一台タブレットを配備
	個別最適化学習・指導体制確立・ WEB交流・校外学習	・全校実施率100%	○全校実施（令和3年度～） ・タブレット端末、学習ソフト等の各学校への研修及び実践 ・臨時休業になった学校や学級はオンライン授業等を実施

2020-2022 『とよなかデジタル・ガバメント戦略』 取組み状況

取組み目標の状況

	デジタル・ガバメント戦略の項目	令和4年度目標（2022年度）	現在の目標達成状況
学 び ・ 教 育	連絡体制強化	・ 全校実施率100%	○ 全校実施（令和3年度～） ・ 保護者と学校との連絡システムを運用開始 ・ 小中学校の児童生徒用タブレットでとよなかつ子ラインによる相談可能 ・ やむを得ず登校できない児童生徒へのオンライン授業等を実施
	校務の効率化	・ 全校実施率100%	○ 全校実施（令和3年度～） ・ クラウドサービスや校務支援システムの研修を実施 ・ タブレットドリルのログ活用方法の研修を実施 ・ ICT支援員による教材の作成を一部実施 ・ 教育委員会事務局各課に校務支援システムを導入し、学校と教育委員会の連絡方法を一本化
仕 事 ・ 働 き 方	モバイルPC配備 テレワーク・チャット	・ モバイルPC：各課1台 ・ テレワーク：100%	○ 各課1台以上配備完了（小型インターネット専用端末、総務担当課タブレット） ○ テレワーク利用環境整備完了（各課で実施可能に）
	AI RPA	・ 18業務以上導入	○ AI：4業務 ・ 議事録作成、入所入園選考、公債権徴収、ごみ分別チャットボットにおいてAI技術を導入 ○ RPA：76業務（令和5年1月末時点） ・ 通勤経路認定業務、過誤納金還付業務、妊婦健診受診券入力、介護保険要介護・要支援認定申請書入力等
	様式のデジタル化 システム内製化	・ 100%実施 ・ 内製化：5件以上	○ 庁内照会等においてすべての様式のデジタル化完了 ○ 内製化6件 ・ デジエ、kintone、RPA、AI-OCR、電子申込システム、庁内WEB会議システムを活用
	リモート会議・研修 ペーパーレス会議	・ 対応率100%	○ 各課にインターネット専用端末配備しリモート会議等が可能な環境整備完了 ○ 庁内WEB会議システムにより職員端末で内部会議等をリモートで実施
	電子決裁 電子契約	・ 実施率60% ・ 制度設計	○ 電子決裁：73.3%（令和5年1月1日時点） ・ 電子決裁可能な文書を拡大し、令和2年度比でコピー用紙発注数を239万枚削減 ○ 電子契約（令和4年度～） ・ 電子契約の試行導入を実施し、課題等を整理のうえ、電子契約サービスを本格導入
	クラウド化 ネットワーク最適化	・ クラウド化 令和4年度実施 方針決定 ・ ネットワーク最適化 随時	○ クラウド化：税総合システム（令和5年度） ○ ネットワーク統合完了、デジタル基盤（ゼロトラストネットワーク）構築
	情報リテラシー・セキュリティ向上 推進基盤の構築	・ 令和3年度の取組みを継続・充実	○ 地域ITリーダー（ボランティア）の活動（エキスタとよなか、千里公民館、原田介護予防センター） ・ スマホ・タブレット・パソコン相談、一般市民向けスマホ教室を開催 ○ 職員によるスマホ相談会をエキスタとよなかで実施 ○ 新たな豊中版ISMSの運用継続

2020-2022 『とよなかデジタル・ガバメント戦略』 取組み状況

個別取組み項目の状況①

	デジタル・ガバメント戦略の項目	現在の状況
暮らし・サービス	・オンラインサービスの拡充	
	手続き案内サービス導入	転入時等に必要な手続きや書類がWEB上の質問を回答することによりわかるサービス（くらしの手続きガイド）を導入
	電子決済機能の連携	電子申込システム、公共施設予約システムに電子決済機能を実装
	各種様式をデジタル化対応に見直し	行政手続きのオンライン化に合わせて見直し
	・インターネット予約	
	対象手続きの拡充	市民課・庄内出張所・新千里出張所でインターネット予約システム導入 市公式LINEでのオンライン予約開始
	夜間受取の導入	オンラインで郵送申請開始
	二次元バーコードを利用した申請書自動作成システムの導入	申請者等が事前作成した二次元バーコードを利用し申請書記載事項を一部省略可能なシステムを導入
	・まちづくりでのデジタルの活用	
	民間との連携によるサービス展開	見守りシステム導入、混雑ランプなど複数サービス展開
	地域課題の対応に活用し、地域包括ケアシステム・豊中モデルを推進	福祉なんでも相談窓口にタブレット配布 タブレット端末を校区福祉委員会が活用し、オンラインで会議・研修会を開催
	AI、ビッグデータを活用したサービス	保育所入所選考AI、AI公債権徴収率向上を導入 保育施設マップ、赤ちゃんの駅マップを公開
	防災・被害情報等へのデジタル技術活用	指定避難所である小中学校分57台のタブレット端末を整備 デジタル版ハザードマップの公開 おおさか防災ネットを活用
	IoT、クラウドを活用した災害等の要援護者支援（安否確認等）	LINEによる避難行動要支援者の安否確認の実証実験実施
	・電子決済（キャッシュレス）の推進	
	主要手続きの拡充	住民票の写しの請求等各種手数料で電子決済開始
	オンライン申請システムとの連携	電子申込システム、公共施設予約システムに電子決済機能導入
	・マイナンバーカード取得促進	
	個人認証基盤を活用したサービスの拡充	電子申請対象手続きを拡充
	来庁者への積極的なアプローチ（来庁時申請）	マイナンバーカード交付特設会場の設置、マイナポイント申請補助を実施 民間事業者と連携し、商業施設に出張してマイナンバーカードの申請をサポートを実施
	健康保険証など各種証書、証明書との一体化（多目的カード）	マイナンバーカードの健康保険証運用開始
	・市民の情報リテラシーの向上	
	オンライン申請システムとの連携相談の実施	市公式LINEでのオンライン予約、Zoomによるオンライン相談開始
	ビデオ会議など新たな技術に対応した講習会	Zoomを活用した講習会を実施

2020-2022 『とよなかデジタル・ガバメント戦略』 取組み状況

個別取組み項目の状況②

	デジタル・ガバメント戦略の項目	現在の状況
学 び ・ 教 育	・デジタル学習環境の整備	
	デジタル学習教材の活用	民間のドリルソフトの導入及び研修を実施し全校活用開始 デジタル教科書を導入
	授業支援ソフトを活用した協働学習の実施	授業支援ソフトの導入及び研修を実施し全校活用開始
	・デジタル学習環境の整備	
	WEB交流授業、遠隔オンライン型授業の実施	オンライン双方向システムの導入及びオンラインマニュアルを作成・周知し全校活用開始
	民間教育コンテンツ・教材の活用	民間のドリルソフトの導入及び研修を実施し全校活用開始（再掲）
	・新しい授業手法の確立	
	個別最適化学習、オンライン授業の実施	支援の必要な児童生徒タブレットへの個別アプリケーションの導入 臨時休業になった学校や学級はオンライン授業等を実施
	LTE環境の整備（家庭学習との連携）	整備完了
	・児童生徒、家庭とのつながりの強化	
	日常・緊急時の児童生徒や家庭との連絡手段	保護者と学校との連絡システムの運用開始
	いじめ・不登校児童生徒へのデジタル技術の活用	生徒指導に関する研修会の内容をYouTubeで視聴期間設定し配信、不登校支援におけるオンライン援助を実施、こども専用LINE相談「とよなかっ子ライン」を開始
	・校務の効率化	
	教材や会議資料、連絡文書のデジタル化	児童生徒一人一台タブレット配備、保護者と学校との連絡システム導入に合わせて随時デジタル化
	学習記録等の収集分析	タブレットドリルの記録の活用検討
	個別学習プラン作成	個別学習状況把握ソフトの導入
	書類やデータ管理を効率化	校務支援システムによる文書のデータ管理 採点支援システムを導入
	校務支援システムとの連携強化	校務支援システムによる書類のデジタル化 教育委員会事務局に校務支援システムを導入し学校と教育委員会の連携強化

2020-2022 『とよなかデジタル・ガバメント戦略』 取組み状況

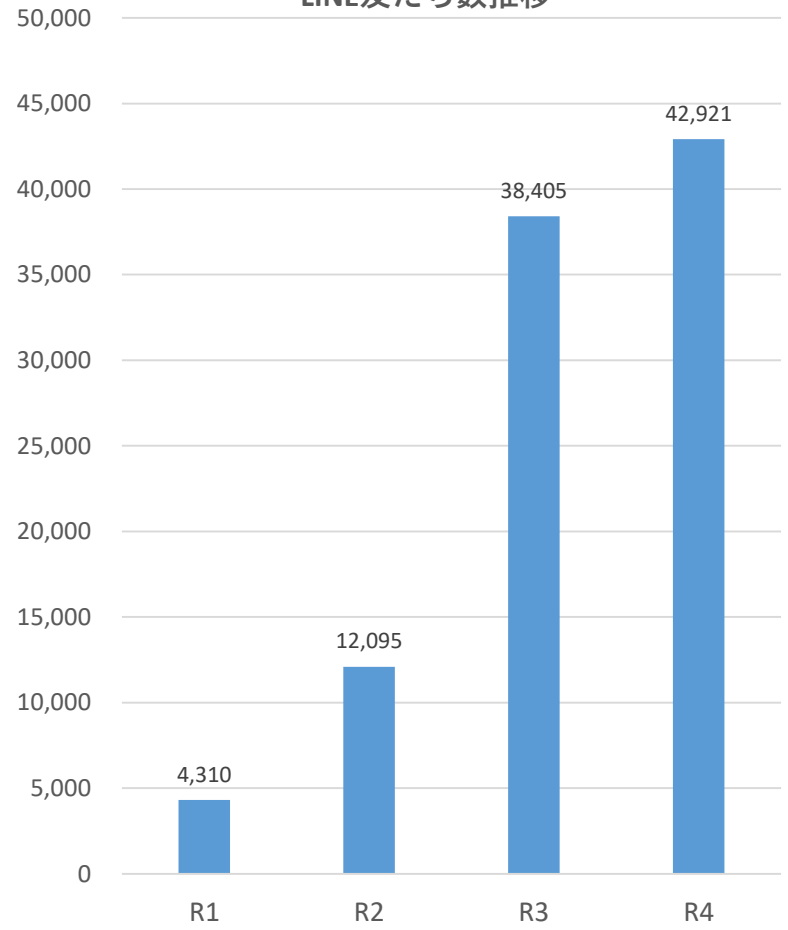
個別取組み項目の状況③

	デジタル・ガバメント戦略の項目	現在の状況
仕事 ・ 働き 方	・職員のワークスタイルの改革	
	チャットなど対面ミーティングに代わるコミュニケーションツールの整備	庁内WEB会議システム、チャットツール、Zoomを活用
	病院における体温や脈拍等の測定データ連携対応	バイタル測定機器連携システムを導入
	・リモート会議の促進	
	審議会、事業者等の会合	Zoomを活用し各種会議を開催
	庁内会議（出先機関等含む）、職員研修	庁内WEB会議システム、Zoomを活用
	・紙文化、はんこ文化の見直し	
	庁内会議	庁内WEB会議システム運用開始
	見積書・請求書等の調達手続き書類の押印廃止	請求書の押印廃止実施
	・ネットワークの統合、最適化とシステムのクラウド移行で安全、利便性を確立	
	住民基本台帳系・LGWAN系の統合	住民情報系ネットワークと行政系ネットワークの統合完了
	3層分離形式の見直し	セキュリティと利便性を両立させた新たなデジタル基盤構築
	動画等の大容量データを同時に多数アクセスできるようネットワーク増強	ネットワークの拠点であるデジタル戦略課の庁内LANの速度増強 セキュリティクラウド、LGWAN帯域の増設
	LGWAN系・インターネット系クラウドの最適化	セキュリティと利便性を両立させた新たなデジタル基盤構築（再掲）
	・取組みの推進基盤の構築	
	民間等との交流	LINE、NTT西日本によるデジタル専門人材の派遣実施 大阪市、山形市、岐阜市、大阪ガス等との人事交流
	統括組織におけるマネジメント強化	デジタル戦略課を設置
	情報セキュリティマネジメントシステムの継続運用と内部統制の実施	豊中版ISMSの運用継続、内部統制運用開始
サービスをとめないシステムの整備及び運用	LGWANプロキシの冗長化、仮想化基盤の遠隔監視、デジタル基盤構築	

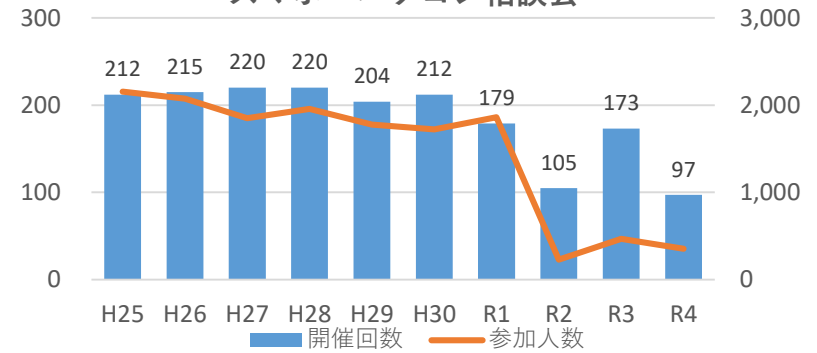
2020-2022 『とよなかデジタル・ガバメント戦略』 取組み状況

課題① ～ 市民の実感・共感

LINE友だち数推移



スマホ・パソコン相談会



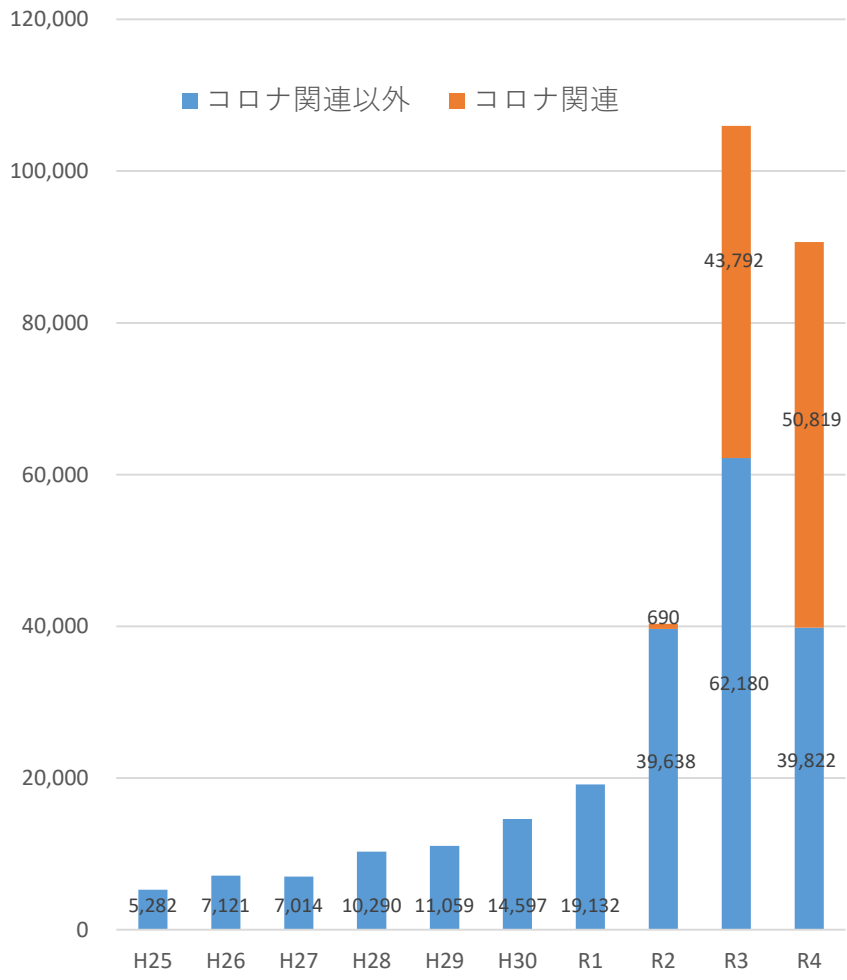
手続きガイド利用率

手続きガイド	利用人数	手続き総件数	利用率
転入	971	19,149	5.1%
転出	560	18,741	3.0%
結婚	247	1,662	14.9%
出生	369	3,184	11.6%
離婚	211	627	33.7%
おくやみ	730	4,092	17.8%

2020-2022 『とよなかデジタル・ガバメント戦略』 取組み状況

課題① ～ 市民の実感・共感

電子申込システムでの申込件数



地方公共団体が優先的にオンライン化を推進すべき 手続（一部）のオンライン利用率

手続	手続総件数	オンライン件数	オンライン利用率
図書館の図書貸出予約など	832,169	701,870	84.3%
文化・スポーツ施設などの利用予約	219,382	194,195	88.5%
研修・講習・各種イベントなどの申込	1,002	771	76.9%
地方税申告手続（eLTAX）	306,011	180,405	59.0%
水道使用開始届など	39,313	8,684	22.1%
粗大ごみ収集の申込	83,755	13,732	16.4%
犬の登録申請、死亡届	1,605	306	19.1%
職員採用試験申込	4,002	3,950	98.7%
入札参加資格審査申請など	249	71	28.5%
公文書開示請求	411	5	1.2%
児童手当などの受給資格及び児童手当の額についての認定請求	3,744	0	0.0%
介護保険負担割合証の再交付申請	1,077	0	0.0%

個別手続（一部）の電子申込システム利用件数

手続	オンライン件数
放課後こどもクラブ入会申込み	4,289
就学援助費受給申込み	1,789
住民票の写しの交付請求（郵送請求）	3
市税の口座振替停止・振替方法変更	9
国民健康保険被保険者証の再発行	26

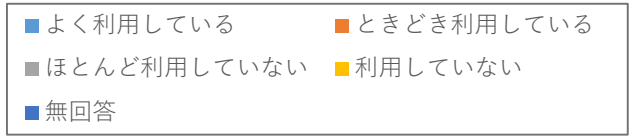
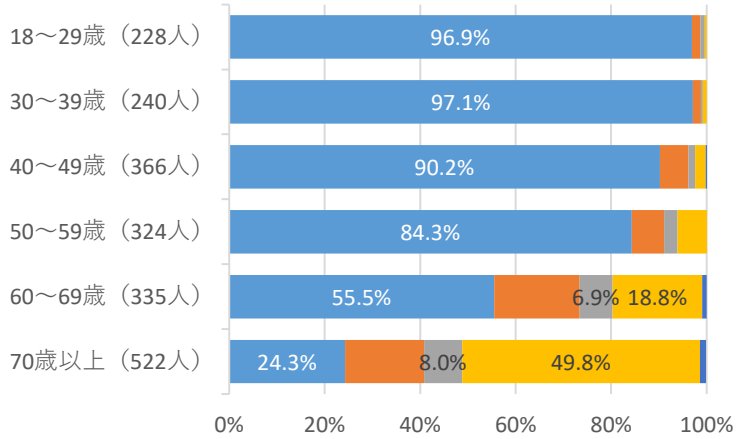
2020-2022 『とよなかデジタル・ガバメント戦略』 取組み状況

課題② ～ デジタルへの期待・ニーズ

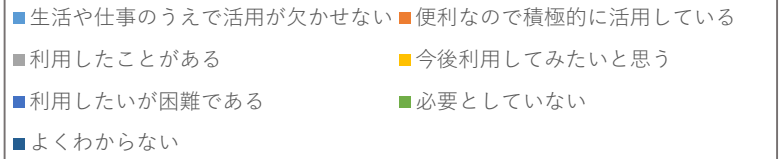
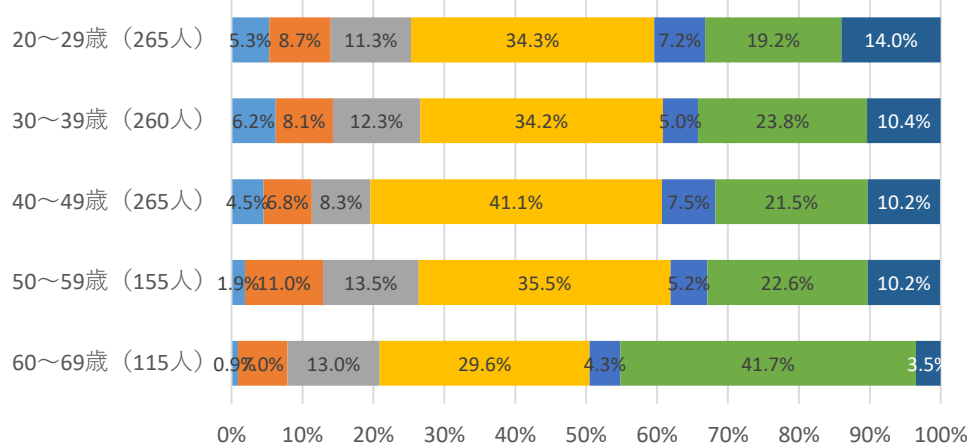
コロナパンデミックによりDXの取組みが加速・本格化

- ・ 2020.12 デジタル改革基本方針
- ・ 2021.5 デジタル改革関連法（標準化、データ流通）
- ・ 2021.9 デジタル庁創設
- ・ 2022.6 デジタル社会の実現に向けた重点計画
デジタル田園都市国家構想基本方針

スマートフォンやタブレットの利用状況



電子行政サービスの利用状況（日本・年代別）



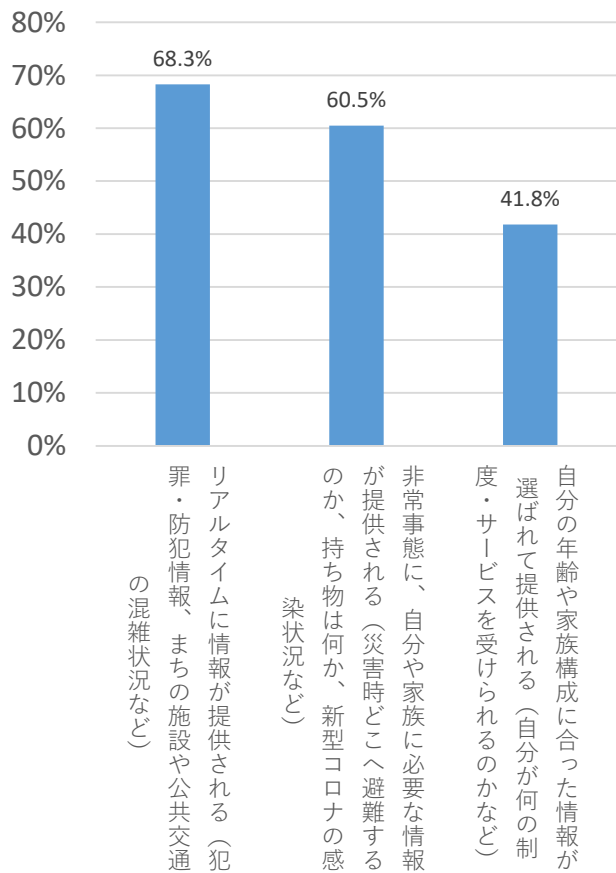
内閣府（2021）「情報通信機器の利活用に関する世論調査」を基に作成

総務省（2022）「国内外における最新の情報通信技術の研究開発及びデジタル活用の動向に関する調査研究」より（豊中市で加工）

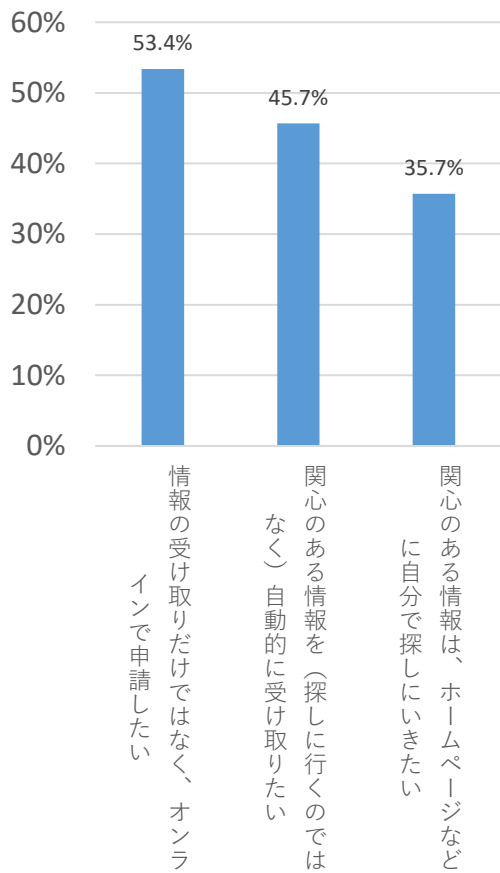
2020-2022 『とよなかデジタル・ガバメント戦略』 取組み状況

課題② ～ デジタルへの期待・ニーズ

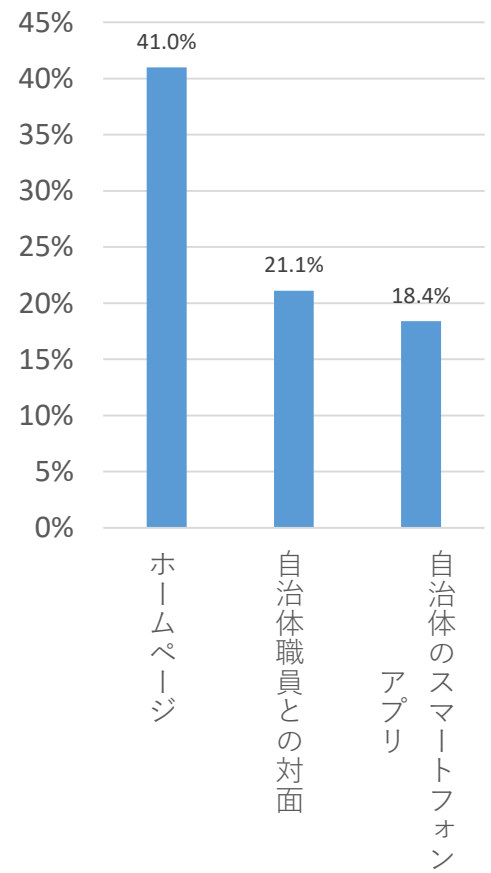
望ましい自治体からの
情報提供の手段



自治体とのやりとりで
望ましい形態



最も望ましい自治体との
やりとりの手段



国際大学グローバル・コミュニケーション・センター「デジタルガバメントに関する住民ニーズについて調査・研究を実施」より（豊中市で加工）

用語集【あ行～た行】

【あ行】

■アプリ

アプリケーションソフトウェアの略。特定の用途や目的のために設計されたソフトウェアのこと。

■インターネット

世界中のコンピュータと文字、映像、音声などを使った多様な情報を通信することを可能とする世界規模の情報通信ネットワーク。

■オープンデータ

機械判読に適したデータ形式で、二次利用が可能な利用ルールで公開されたデータであり、人手を多くかけずにデータの二次利用を可能とするもののこと。

【か行】

■仮想化

サーバなどのハードウェアのリソース（メモリ・ディスクなど）をソフトウェアを用いて統合・分割する技術。

■キャッシュレス

クレジットカードや電子マネー、口座振替を利用して、紙幣・硬貨といった現金を使わずに支払い・受け取りを行う決済方法。

■クラウド（クラウドコンピューティング）

サービスなどが、ネットワーク上にあるサーバ群（クラウド（雲））にあり、ユーザーは今までのように自分のコンピュータでデータを加工・保存することなく、「どこからでも、必要な時に、必要な機能だけ」利用することができる新しいコンピュータ・ネットワークの利用形態。

■グリーンスローモビリティ

時速20km未満で公道を走ることができる電動車を活用した移動サービスの総称。

■公的個人認証

マイナンバーを利用し個人を認証する仕組みのこと。

【さ行】

■サーバ

ネットワーク上でサービスや情報を提供するコンピュータ。インターネットではウェブサーバ、メールサーバなどがあり、ネットワークで発生するさまざまな業務を内容に応じて分担し、集中的に処理する。

■3層の対策

個人番号利用事務系のネットワーク、LGWAN接続系のネットワーク、インターネット接続系のネットワークを分離することでセキュリティを高める仕組みのこと。

■スマートモビリティ

AIなどの技術を用いて、従来の交通や移動をより良くしていくための新たな技術の総称。

■ゼロトラストセキュリティ

すべてのユーザーやデバイス、接続元を信頼できないものとして捉え、重要な情報資産やシステムへのアクセス時にはその正当性や安全性を検証することでウィルス感染や情報試算への脅威を防ぐ新しいセキュリティの考え方。

【た行】

■タブレット端末

液晶ディスプレイ部分にタッチパネルを搭載し、指で操作する持ち運び可能な板状の情報端末の総称。

■地域通貨

特定の地域においてモノやサービスの対価として決済に使える疑似的な通貨。

■チャットボット

「チャット」と「ロボット」をかけた言葉で、テキストや音声を通じて、会話を自動的に行うプログラムのこと。別名「人工無脳（じんこうむのう）」もしくは「人工無能」。

用語集【た行～ま行】

【た行】

■デジタル・デバイド

インターネットなどの情報技術を使いこなせる人と使いこなせない人の間に生じる機会などの格差のこと。

■デジタル（化・技術）

くらしや仕事をデジタルデータによって変革し、新しい価値を生み出すこと。社会課題の解決にもつながる新しい技術。ICT・情報化は、パソコンやインターネットなどのこれまでの情報技術。

■デジタルリテラシー

情報と識字を合わせた言葉で、情報を自己の目的に適合するように使用できる能力のこと。

■デバイス

情報処理端末のこと。

■テレワーク

テレワークとは、ICTを活用し、場所や時間を有効に活用できる柔軟な働き方のこと。在宅勤務、サテライトオフィスでの勤務など。

■ドローン

遠隔操作または自動制御により飛行させることができるもの。

【な行】

■ネットワーク

複数のコンピュータを接続して、データを共有化したり、他のコンピュータの機能を利用したり、共有のプリンタを使用したりできるようにする通信網のこと。

【は行】

■パーソナライズ

一人ひとりの属性や登録情報などにに基づき、個人のニーズに応じたサービスなどを提供するしくみのこと。

■ビッグデータ

利用者が急激に拡大しているソーシャルメディア内のテキストデータ、携帯電話・スマートフォンに組み込まれたGPS（全地球測位システム）から発生する位置情報、時々刻々と生成されるセンサーデータなど、ボリュームが膨大であると共に、構造が複雑化することで、従来の技術では管理や処理が困難なデータ群。

■標準データセット

オープンデータの公開とその利活用を促進することを目的とし、データ作成にあたり準拠すべきルールや項目などを取りまとめたもの。

■プラットフォーム

企業やNPO、大学、市など多様な主体が連携し地域課題を解決するアイデアを出し合い実践するための土台となる環境。

■ペーパーレス会議

紙の代わりにPCやタブレット端末の画面上で会議資料の閲覧が可能な会議。

■ポータル

インターネットへの入り口となるサイトで、各種情報などを総合的に取り扱うサイトやそのリンク集を意味する。

【ま行】

■マイタイムライン

住民一人ひとりの防災行動計画で、台風などによる河川の水位上昇時に、自分自身がとる標準的な防災行動を時系列的に整理し、自ら考え命を守る避難行動のための一助とするもの。

■メタバース

インターネット上に構築された仮想空間のこと。

用語集【ら行～わ行】

【ら行】

■リモート会議（web会議）

インターネットなどを利用してオンライン上で会議を行う仕組みのこと。

■リソース

資源という意味の英単語で、コンピュータの場合はソフトウェアやハードウェアを動作させるのに必要なCPUの処理速度やメモリ容量、ハードディスクの容量などを意味することが多い。システム開発などにおいては、プロジェクトの遂行に必要な人手や資金、設備などを指す。他に、資料や情報源という意味で使われることもある。

【わ行】

■ワンストップ

ひとつの場所でさまざまなサービスが受けられる環境、場所のこと。

用語集【A～P】

【A】

■AI（エー・アイ）

Artificial Intelligenceの略。人工知能のことを指し、人間の脳が行っている知的な作業をコンピュータで模倣したソフトウェアやシステム。具体的には、人間の使う自然言語を理解したり、論理的な推論を行ったり、経験から学習したりするコンピュータプログラムなどのこと。

■AI-OCR（エー・アイ・オー・シー・アール）

AIの技術を活用し、コンピュータ自らが機械学習することで紙に書かれた手書き文字などを読み取ることが可能な文字認識技術のこと。

■AR（エー・アール）

Augmented Realityの略。拡張現実のことを指し、現実の風景にさまざまな情報を付加して表示する技術のこと。

【B】

■BI（ビー・アイ）

Business Intelligenceの略。様々なデータの集積や分析を行うことの総称のこと。

【E】

■EBPM（イー・ビー・ピー・エム）

Evidence Based Policy Makingの略。合理的根拠に基づき、政策立案を行うこと。

【G】

■GIGAスクール（ギガスクール）

GIGAはGlobal and Innovation Gateway for Allの略。児童生徒一人一台の学習用端末の配備や高速ネットワーク環境の整備により、生徒の個性に合わせて最適化された学びの環境のこと。

【I】

■ICT（アイ・シー・ティー）

Information & Communications Technology（情報通信技術）の略。

■ISMS（アイ・エス・エム・エス）

Information Security Management Systemの略。組織が情報を適切に管理し、機密を守るための包括的な枠組み。システムのセキュリティ対策だけでなく、情報を扱う際の基本的な方針(セキュリティポリシー)や、それに基づいた具体的な計画、計画の実施・運用、一定期間ごとの方針・計画の見直しまで含めた、トータルなリスクマネジメント体系のこと。

【K】

■KGI（ケー・ジー・アイ）

Key Goal Indicatorの略。組織が達成すべき重要な目標指標のこと。

【L】

■LGWAN（エル・ジー・ワン）

Local Government WAN の略。都道府県や市区町村などの地方自治体のコンピュータネットワークを相互接続した広域ネットワークで、地方公共団体情報システム機構（J-LIS）が運営しており、中央省庁間の広域ネットワークである政府共通ネットワーク（霞ヶ関WAN）とも相互接続されている。インターネットからは切り離された閉域ネットワークであり、各庁舎内のコンピュータやネットワークもインターネットとは切り離された独立した区画となっている。

【M】

■MaaS（マース）

Mobility as a Serviceの略。一人ひとりの移動ニーズに対応し、複数の公共交通やそれ以外の移動サービスを最適に組み合わせて検索・予約・決済などを行うサービスのこと。

【P】

■PDCA（ピー・ディー・シー・エー）

Plan（計画）、Do（実行）、Check（測定・評価）、Action（対策・改善）を繰り返し行うことで、継続的な業務改善を促す手法のこと。

用語集【R～X】

【R】

■RPA（アール・ピー・エー）

Robotic Process Automationの略。ロボットによる業務自動化のこと。

【U】

■UI（ユー・アイ）

User Interfaceの略。利用者とサービスとの接点のこと。

■UX（ユー・エックス）

User eXperienceの略。利用者がサービスを通じて得られる体験のこと。

【V】

■VR（ブイ・アール）

Virtual Realityの略。仮想現実のことを指し、コンピュータによって作られた仮想的な空間を実際にその空間にいるような感覚が体験できる技術のこと。

【X】

■XR（エックス・アール）

Cross(X) Realityの略。ARやVRなどの技術により現実世界と仮想世界を融合し、新たな体験を生み出す技術の総称のこと。