戸田市第３次情報化推進計画

（デジタル市役所推進計画・
官民データ活用推進計画）

本編 （案）

デジタル市役所を目指します

戸田市は、全ての市民がデジタル技術とデータ利活用の恩恵を享受できるとともに、新たな生活様式において安全で安心な暮らしや豊かさを実感できる、デジタル市役所の実現を目指します。

・行政手続の原則オンライン化
行政手続の原則オンライン化により、来庁不要の行政手続の実現を目指します。
・行政のデジタル化推進
AI・ICT 等先端技術を活用し、市民の利便性の高いサービスの提供を目指します。
・デジタルトランスフォーメーション（DX）の推進
情報システム標準化、押印の廃止、ペーパーレス化などデジタル化を推進し、効率化を図ります。
・官民データの利活用
オープンデータを活用し、地域課題の解決を図ります。

目次

第１章　　情報化推進計画の背景 6

１.１　情報化推進計画の背景 6

１.１.１　　Society 5.0 6

１.１.２　　新しい生活様式 8

１.２　情報化推進計画の位置づけ 9

１.３　情報化推進計画の期間 12

１.４　情報化の動向 13

１.４.１　　官民データ活用推進基本法 13

１.４.２　　世界最先端デジタル国家創造宣言・官民データ活用推進計画 13

１.４.３　　デジタル手続法 14

１.４.４　　デジタル・ガバメント実行計画 14

１.４.５　　サービス設計 12 箇条 16

１.４.６　　自治体デジタルトランスフォーメーション（DX）推進計画 19

第２章　　情報化の取り組み 20

２.１　第２次情報化推進計画の実施状況 20

２.１.１　　分野別の取り組み状況 20

２.１.２　　取り組み状況のまとめ 24

２.２　これまでの具体的な取り組み 25

第３章　　情報化の期待 33

３.１　市民のニーズ 33

３.１.１　　市民アンケート 33

３.１.２　　市民アンケートの結果 33

３.1.3　アイデアソン 45
３.２ 行政のニーズ 47
３.2.1　庁内アンケートの結果 48
３.2.2　庁内ヒアリング 52
第４章　情報化施策 56
４.１ 情報化推進計画の基本的な考え方 56
４.２ 取り組む施策 57
４.2.1　簡素で効率的な行政事務 57
４.2.2　行政運営の効率化 58
４.2.3　利便性の高いサービスの実現 60
４.３ 重点施策 63
４.3.1　圧倒的に利便性の高いサービスの実現 63
４.3.2　行政のデジタル化 64
４.3.3　デジタルトランスフォーメーション（業務のデジタル改革） 65
４.3.4　市民ニーズ調査結果に基づく施策 68
４.４ 官民データ活用推進基本法に基づく施策 71
４.4.1　施策の目的 71
４.4.2　庁内データの活用推進 72
４.4.3　データに基づいた政策立案（EBPM） 73
４.4.4　オープンデータで地域課題を解決 75
４.５ 基本目標・考え方ごとの施策 76
４.5.1　基本目標ごとの施策 76
４.5.2　考え方ごとの施策 100
第５章　情報化推進体制 108

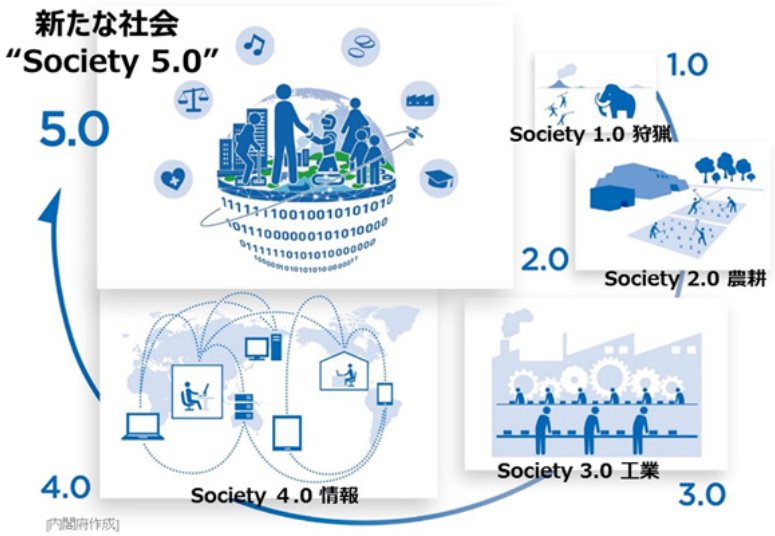
５．１　情報化推進体制 108
５．２　庁内体制 108
５．３　地域との連携 109
５．４　民間事業者の活用 109

第１章 情報化推進計画の背景

１.１ 情報化推進計画の背景

1.1.1 Society 5.0

近年は Society 5.0 時代と言われています。すなわち、狩猟社会（Society 1.0）、農耕社会（Society 2.0）、工業社会（Society 3.0）、情報社会（Society 4.0）に続く、新たな社会を指すもので、第５期科学技術基本計画において我が国が目指すべき未来社会の姿として初めて提唱されたものです。



出典：内閣府ホームページ　https://www8.cao.go.jp/cstp/society5_0/index.html

内閣府ホームページ（https://www8.cao.go.jp/cstp/society5_0/index.html）によると、「Society 5.0 で実現する社会は、IoT（Internet of Things）で全ての人とモノがつながり、様々な知識や情報が共有され、今までにない新たな価値を生み出すことで、これらの課題や困難を克服します。また、人工知能（AI）により、必要な情報が必要な時に提供されるようになり、ロボットや自動走行車などの技術で、少子高齢化、地方の過疎化、貧富の格差などの課題が克服されます。社会の変革（イノベーション）を通じて、これまでの閉塞感を打破し、希望の持てる社会、世代を超えて互いに尊重し合あえる社会、一人一人が快適で活躍できる社会となります。」

これまでの社会では、経済や組織といったシステムが優先され、個々の能力などに応じて個人が受けるモノやサービスに格差が生じている面がありました。Society 5.0 では、ビッグデータを踏まえた AI やロボットが今まで人間が行っていた作業や調整を代行・支援するため、日々の煩雑で不得手な作業などから解

放され、誰もが快適で活力に満ちた質の高い生活を送ることができるようになります。

これは一人一人の人間が中心となる社会であり、決してAIやロボットに支配され、監視されるような未来ではありません。また、我が国のみならず世界の様々な課題の解決にも通じるもので、国連の「持続可能な開発目標」(Sustainable Development Goals：SDGs）の達成にも通じるものです。」としています。

特に、SDGsについては、ICTに特化し「Society 5.0 for SDGs」と言われることもあります。たとえばSDGs目標2「飢餓をゼロに」では、IoTを活用した農場管理システムや農業機械の自動運転化により農業の生産性が飛躍的に向上することや、完全自律型ドローンを用いた精密農業や野生鳥獣の被害抑制、地球観測衛星データを活用した保険の提供など、食糧生産の飛躍的な向上による食糧不足の解消が期待されます。また、SDGs 目標 3「すべての人に健康と福祉を」では、ウェアラブル型端末から得られるバイタルデータのAI解析等により、一人一人に合わせた疾患の診断・予防・治療が可能となる他、健診・医療データを分析し、リスクを事前に検知し重大な健康障害となる前に健康改善を行うことなどが考えられます。

出典：内閣府ホームページ　https://www8.cao.go.jp/cstp/society5_0/index.html

地方公共団体における多様な住民ニーズへの対応においては、ICTの活用を通じた様々な取組みが期待されるところです。一方で、地方公共団体の財政状況は依然として厳しく、人材も限られる中、一層効率的な行政運営が必要とされてい

るところです。デジタル・ガバメント（電子自治体）の取組みは、行政の効率化や経費の削減が期待され、行政改革の中でも重要な位置を占めると考えられています。また、行政がデジタル化を推進することで、行政手続も紙によるものからデジタル化され、たとえばスマートフォン等から手続が可能になり、利便性の向上が期待されます。

このようなデジタル・ガバメントを取り巻く環境の変化を受け、各地方公共団体は自らの情報化施策のあり方について考察し、デジタル化による社会の変革（デジタルトランスフォーメーション）を通じて、その実現に着実に取り組むことが期待されているところです。すなわち、今のシステムや業務プロセスを前提にした「改築方式」でなく、今の仕事の仕方を抜本的に見直す「新築方式」による、デジタルを前提とした施策が必要とされています。

１.1.2 新しい生活様式

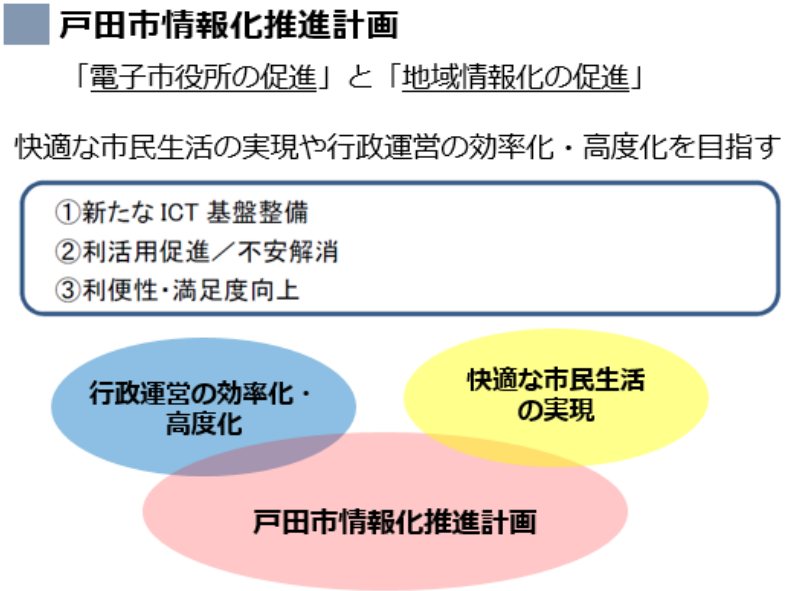
新型コロナウイルス感染症拡大に伴い、行政のデジタル化が急務となっています。経済財政運営と改革の基本方針、いわゆる骨太の方針でも、特別定額給付金の電子申請などで受給申請手続・支給作業の一部で遅れや混乱が生じるなど、デジタル化・オンライン化が特に行政分野で遅れており、新型コロナウイルス感染症拡大後の「新たな日常」の実現には、行政のデジタル化は喫緊の課題となっています。そして、デジタル化やデータ活用そして価値観の変化等を通じてパラダイムシフトと呼ぶほどの大きな変革が世界全体で起きており、デジタル化の推進は、日本が抱えてきた多くの課題解決、そして今後の経済成長にも資するとしています。さらに、単なる新技術の導入ではなく、制度や政策、組織の在り方等をそれに合わせて変革することで、Society 5.0 の実現を目指してきた従来の取組を一歩も二歩も進め、「新たな日常」の定着・加速に向け、各種支援や規制改革等を通じ、社会全体のデジタルトランスフォーメーションの推進を加速するとしています。それを実現するため、「デジタル・ガバメント実行計画の見直し及び施策の実現の加速化」、「マイナンバー制度の抜本的改善」、「国・地方を通じたデジタル基盤の標準化の加速」、「分野間データ連携基盤の構築、オープンデータ化の推進」を行政が行おうとしているところです。

１.２ 情報化推進計画の位置づけ

戸田市においては、平成 23 年度に策定された「戸田市第２次情報化推進計画 e-Toda プラン」に基づき、電子自治体を推進することにより、行政事務効率化と市民満足度の向上に努めてきました。

ステップごとのアクションプランでは、「電子市役所の推進」と「地域情報化の促進」という二本柱のもと、取り組む情報化施策を提示しています。戸田市第２次情報化推進計画においては、「市民生活の利便性を高めること」、「市民の不安を解消すること」、「戸田市の未来を創ることに貢献すること」を柱立てとして、9 分野に渡る情報化施策を整理しています。この計画に基づき、いいとだマップ（統合型地理情報システム）の活用や toco ぷり（スマートフォン用アプリ）の導入など、「地域情報化の促進」の取り組みは着実に進捗している状況にあると考えられます。

しかしながら、統合仮想基盤や共通基盤システムの導入で行政内部（バックオフィス）の最適化など行政運営の効率化・高度化を図ると共に、コンビニ交付や無料 Wi-Fi スポット（いいとだスポット）の導入等により快適な市民生活の実現に向けた施策に取り組んできましたが、将来的な目標である真に利便性を実感できる施策の実現にはまだ至っていません。



こうしたことから、本計画は、近年の急速な ICT の進展や市民や企業の情報環境の変化を踏まえた新たな情報化計画とし、サービスデザイン思考による圧倒的に利便性の高いサービスの提供を目指し、行政のデジタル化に重きを置き、デジタル市役所の実現に取り組む計画といたします。

また、「官民データ活用推進基本法」では、「市町村は、官民データ活用推進

基本計画に即し、かつ、都道府県官民データ活用推進計画を勘案して、当該市町村の区域における官民データ活用の推進に関する施策についての基本的な計画（市町村官民データ活用推進計画）を定めるよう努めるものとする。」としており市町村は計画策定が努力義務となっています。そこで、法の趣旨に則り、官民データ活用推進の施策を本計画の重点施策としてまとめ、「官民データ活用推進基本法」に基づく官民データ活用推進計画として位置づけます。

なお、情報化計画は単なる情報システムの整備計画ではなく、「戸田市が進める地域づくりをデジタル化で実現する」という側面もあります。そのため、令和 3 年度を初年度とする「戸田市第 5 次総合振興計画（前期計画：令和 3 年度～令和 7 年度)」の内容にも沿った形で情報化施策を整理する「デジタル市役所推進計画」として位置づけます。

図表　戸田市第５次総合振興計画の考え方（抜粋）

考え方 「情報共有・発信の強化」	(1) 地域情報化の推進 ・「市民にとって使いやすいサービスを設計する」という理念の下、デジタル化の基本原則である（１）デジタルファースト（個々の手続が一貫してデジタルで完結)、(２）ワンスオンリー（一度提出した情報は再提出不要)、(３）コネクテッド・ワンストップ（民間サービスも含め、どこでも一か所でサービス実現）に従い、デジタル化を推進します。 ・シビックテック（ICT を使って自分たちで地域課題を解決する市民団体）等と協働しながら市民ニーズを把握し、地域課題の解決を目指します。 ・オープンデータの公開や利活用を促進するため、推奨データセットや共通語彙基盤（IPA）などとの整合性を図りながらデータの標準化を推進します。
考え方 「質の高い行財政運営の推進」	(1) マネジメント体制の確立 ・市政課題の解決に向けて科学的な分析に基づく政策立案（EBPM）を推進します。 (3) 健全な財政運営 ・適正かつ公平な課税を行うため、課税客体の的確な把握に努めるとともに、電子申告やマイナ

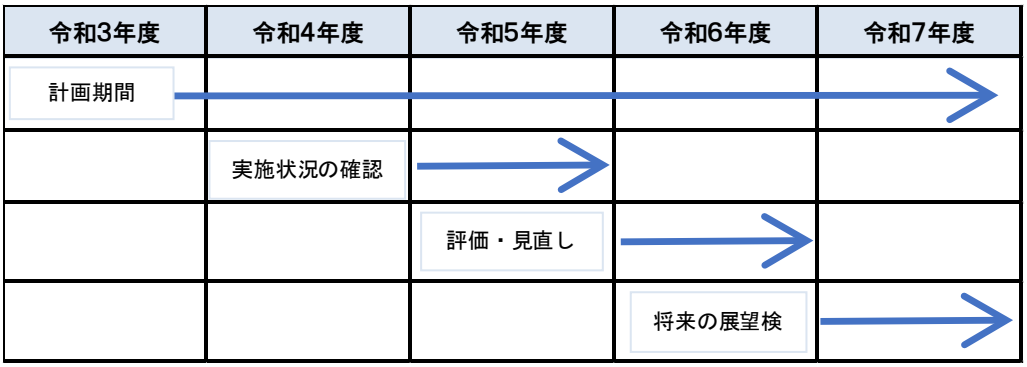
	ンバー制度の適正な運用、適切なシステム導入や改修を実施し、業務の効率化を図ります。 (4) 効率的な行政運営 ・行政文書の電子保存や情報の一元的な管理により情報のデジタル化を進めるほか、行政事務のBPR（業務改革）によりデジタル化を前提とした業務フローに対応したシステムを構築し、効率化を図ります。 ・住民基本台帳法や公的個人認証法、マイナンバー法など、デジタル化推進に関する制度改正や情報セキュリティに関する最新技術を調査・研究しながら、状況に対応したシステムを構築します。 ・高度化する情報技術に対応するため、職員に対する情報活用研修の実施など、情報化に対応した人材の育成を図るとともに、国の支援制度等による外部人材を有効活用します。 (5) 行政サービスの根幹となる基盤の整備 ・住民情報の適正な取扱いや手続の迅速化を実現するため、高い専門性を有する職員の育成を継続し、民間活用による弾力的な窓口体制を維持します。さらに、住民基本台帳に関する手続における市民の利便性向上を図るため、国の動向を踏まえ、オンライン申請などについて検討を進めます。

また、戸田市第５次総合振興計画ではSDGsと関連付けを行っており、本計画も基本目標・考え方ごとの施策について、SDGsと関連付けをしています。

１.３ 情報化推進計画の期間

本計画は、変化の激しい ICT の進展に対応するため、令和 3 年度から令和 7 年度までの 5 年間を計画期間として想定しています。また、戸田市第５次総合振興計画と整合性を図りつつ、情報化施策の評価と見直しを実施します。そして、「第 4 章　情報化施策」に取りまとめた各分野における情報化施策については、施策及びスケジュールを提示します。

図表　情報化のスケジュール



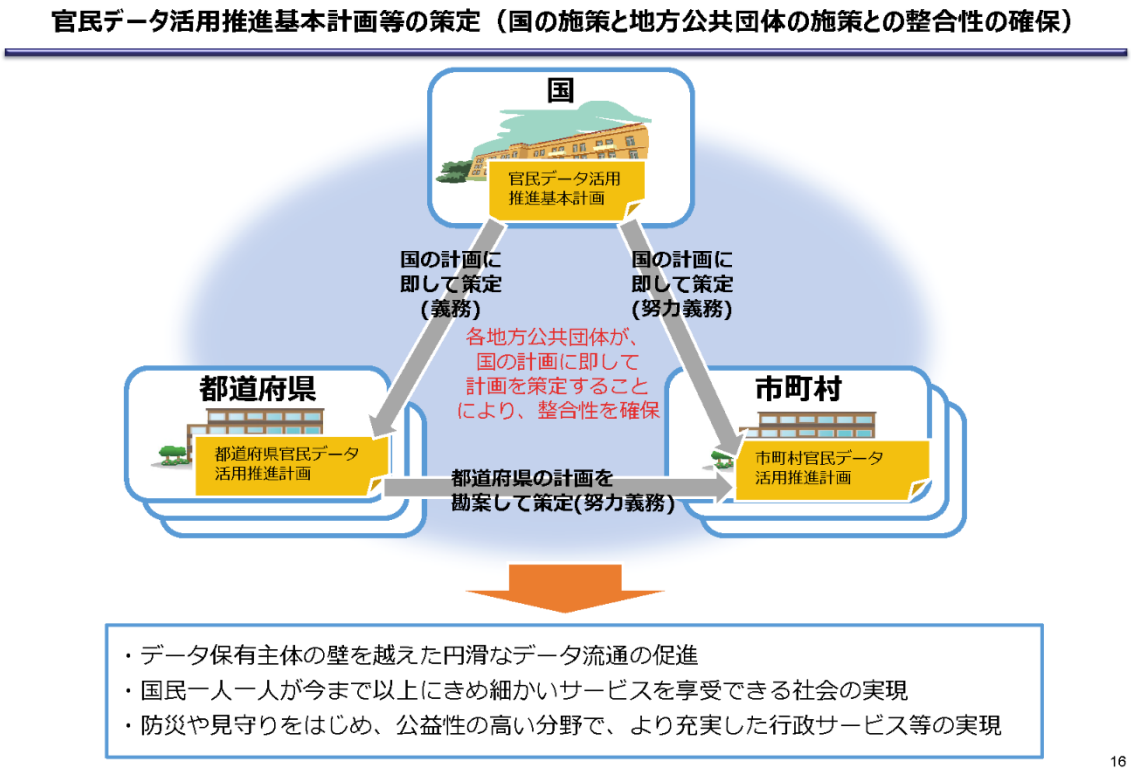
１.４ 情報化の動向

１.４.１ 官民データ活用推進基本法

平成 28 年 12 月 14 日に施行された「官民データ活用推進基本法」は、官民データ活用の推進に関する施策を総合的かつ効果的に推進し、市民が安全で安心して暮らせる社会及び快適な生活環境の実現に寄与することを目的としています。

具体的な施策として、行政手続に係るオンライン利用の原則化・民間事業者等の手続に係るオンライン利用の促進（10 条）などがあります。

また、官民データ活用推進基本法では、政府による官民データ活用推進基本計画の策定（8 条）、都道府県による都道府県官民データ活用推進計画の策定（9 条 1 項）を義務付けており、市町村による市町村官民データ活用推進計画の策定（9 条 3 項）は努力義務となっています。なお、本計画は官民データ活用推進計画として位置づけています。



出典：総務省　講演資料抜粋「政府におけるオープンデータの取組」
平成 29 年 10 月 6 日　内閣官房情報通信技術(IT)総合戦略室　加瀬　友也氏

１.４.２ 世界最先端デジタル国家創造宣言・官民データ活用推進計画

電子行政に係る政府の新たな戦略として、平成 25 年 6 月 14 日に「世界最先端

IT 国家創造宣言」が閣議決定された後毎年改定され、令和元年 6 月 14 日に「世界最先端デジタル国家創造宣言・官民データ活用推進計画」（以下「デジタル宣言」という。）として改定されています。このデジタル宣言においては、「公共サービスがワンストップで誰でもどこでもいつでも受けられるように、国民利用者の視点に立った電子行政サービスの実現と行政改革への貢献」がその柱のひとつとされ、「より便利で利用者負担の少ない行政サービスの提供を、災害や情報セキュリティに強い行政基盤の構築と、徹底したコストカット及び効率的な行政運営を行いつつ実現する」ことが掲げられています。

1.4.3 デジタル手続法

デジタル手続法とは、令和元年 5 月に成立した法律で、正式名称は「情報通信技術の活用による行政手続等に係る関係者の利便性の向上並びに行政運営の簡素化及び効率化を図るための行政手続等における情報通信の技術の利用に関する法律等の一部を改正する法律」といいます。これは、「行政手続等における情報通信の技術の利用に関する法律」を改正し、題名を「情報通信技術を活用した行政の推進等に関する法律」に変更するとともに、行政のデジタル化に関する基本原則等を定めたものと、住民基本台帳法やマイナンバー法などの関連法案を一括改正する法律となっています。地方公共団体は、行政手続のオンライン原則や情報通信技術の利用のための能力等の格差の是正などについて努力義務となっています。

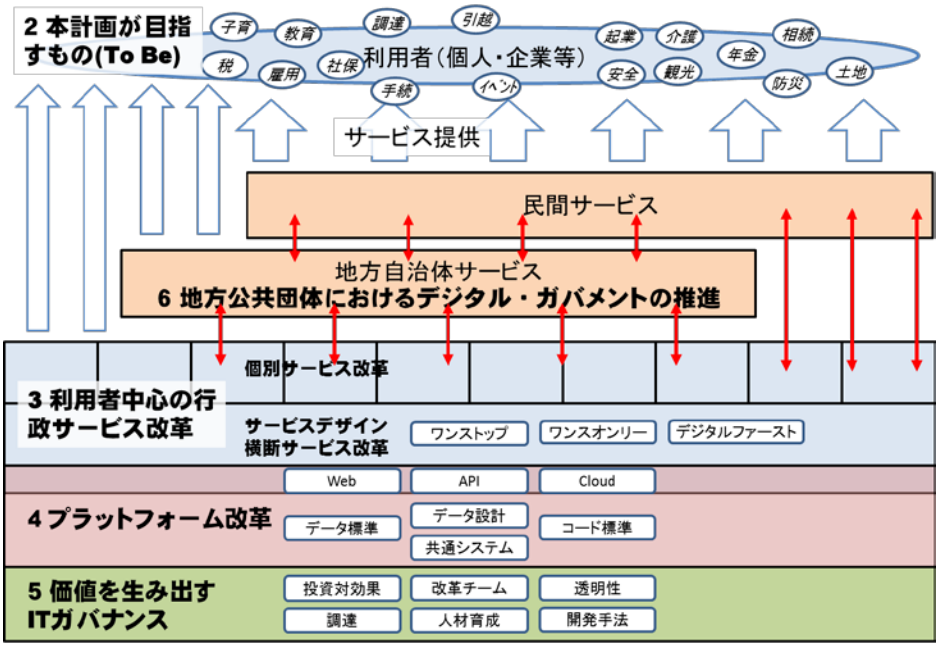
デジタル手続法は「手続等に係る関係者の利便性の向上、行政運営の簡素化及び効率化並びに社会経済活動の更なる円滑化を図り、もって国民生活の向上及び国民経済の健全な発展に寄与することを目的」としているため、本計画もその趣旨に則った施策を進めていきます。

1.4.4 デジタル・ガバメント実行計画

政府におけるこれまでの電子行政の取り組みは、システムの調達・運用コストの可視化・適正化や行政機関間の情報連携基盤の整備など、行政内部の効率化が主眼となっていましたが、利用者にとっての価値を最大化する行政サービスの再設計へと大きく推進方針が変更となっています。ここでいう「利用者」とは、単に行政サービスの受け手である市民だけでなく、本来行政サービスを提供する側である行政職員も「利用者」ととらえ、利用者中心の行政サービス改革を行うこととしています。

新方針は「新たな電子行政の方針」として、少子高齢化が進展するなかでも持続的な経済成長を達成するために、デジタル技術の徹底活用による利用者中心

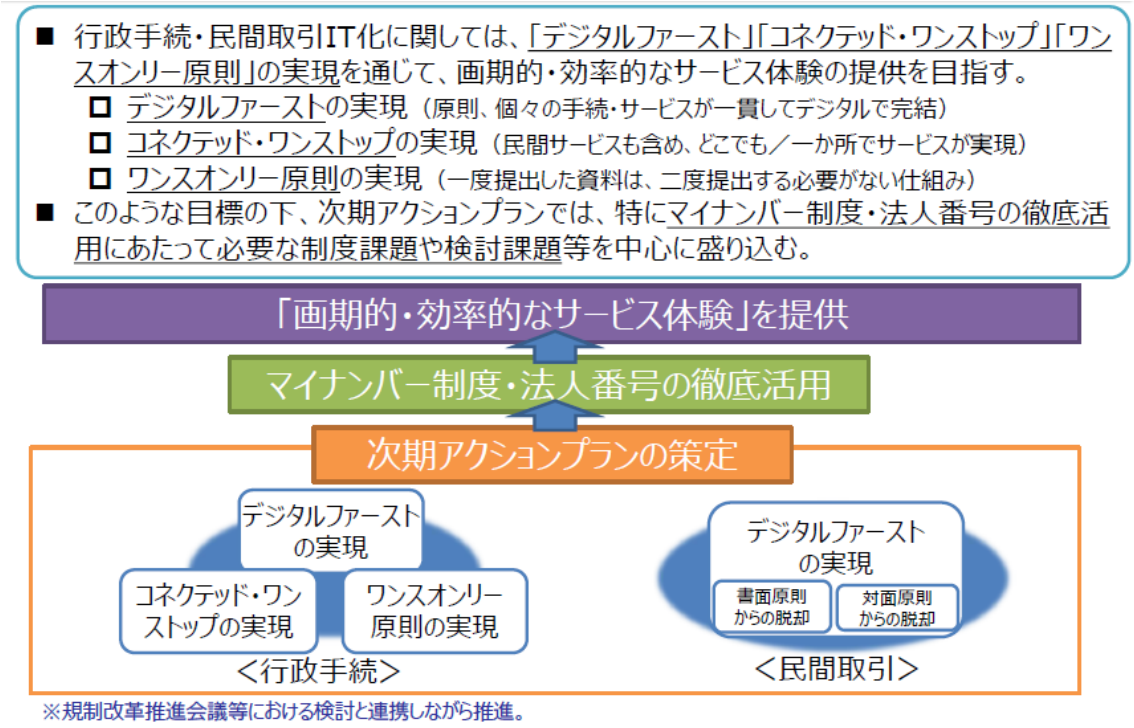
の行政サービスと、官民協働によるイノベーションの創出を軸に据え、国の行政機関の縦割り、国と自治体、官と民という、これまでの枠を越えて行政サービスを抜本的に見直すことで、デジタル社会に対応したデジタル・ガバメントの実現を目指すとしています。デジタル・ガバメントの目的は、単に情報システムを構築する、手続をオンライン化するということを意味するものではありません。利用者から見て一連のサービス全体を、「すぐ使えて」、「簡単で」、「便利な」ものにするなど、Society 5.0 時代にふさわしい行政サービスを国民一人一人が享受できるようにすることが目的です。



出典：政府ＣＩＯポータル　デジタル・ガバメント実行計画抜粋
https://cio.go.jp/digi-gov-actionplan

新方針に基づく行政サービス改革では、①デジタルファースト（デジタル処理前提）、②コネクテッド・ワンストップ（ワンストップサービスの実現）、③ワンスオンリー（一度提出された情報は再提出を求めない）の実現を目指しています。また、オープンデータの利用では、API（アプリケーション・プログラミング・インタフェース）を介して、行政サービスを自治体や民間のサービスとも連携できるようにしていく方針となっています。

このための方策が、オープンデータの推進や API の整備であり、行政機関が保有するデータはオープンデータ化することを前提にして、システムや業務プロセスを設計（オープンデータ・バイ・デザイン）し、相互運用性を高めるためにデータレイアウト、語彙、コード、文字などの標準化・共通化を推し進めることとしています。



出典：次期アクションプラン全体骨子（案）抜粋
https://www.kantei.go.jp/jp/singi/it2/senmon_bunka/detakatsuyokiban/kiseiseidokaikaku_dai3/siryou1_3.pdf

1.4.5 サービス設計 12 箇条

行政サービスは、そもそも、市民や企業に価値を提供するもの、又は市民や企業が価値を創造する一助となるものでなければなりません。こうした観点から、利用者中心の行政サービス改革を徹底し、利用者から見て一連のサービス全体が、「すぐ使えて」、「簡単」で、「便利」な行政サービスを実現することが必要となります。

デジタル・ガバメント実行計画では、利用者中心の行政サービスを提供し、プロジェクトを成功に導くために必要となるノウハウを、「サービス設計 12 箇条」として示しています。

戸田市においても、以下の 12 箇条を踏まえ、行政サービス改革を進めるものとします。なお、サービスの設計にあたっては、費用の適正化とサービスの向上を両立させるため、費用対効果の検証を十分に行います。

「サービス設計 12 箇条」

第１条 利用者のニーズから出発する

提供者の視点ではなく、利用者の視点に立って、何が必要なのかを考える。様々な利用者がいる場合には、それぞれの利用者像を想定し、様々な立場から検討する。サービス提供側の職員も重要な利用者として考える。ニーズを把握するだけでなく、分析によって利用者が抱える課題・問題を浮き彫りにし、サービスの向上につなげる。

第２条 事実を詳細に把握する

実態の十分な分析を伴わない思い込みや仮説に基づいてサービスを設計するのではなく、現場では何が起きているのか、事実に基づいて細かな粒度で一つ一つ徹底的に実態を把握し、課題の可視化と因果関係の整理を行った上でサービスの検討に反映する。データに基づく定量的な分析も重要である。

第３条 エンドツーエンドで考える

利用者のニーズの分析にあたっては、個々のサービスや手続のみを切り取って検討するのではなく、サービスを受ける必要が生じたときからサービスの提供後までエンドツーエンドの、他の行政機関や民間企業が担うサービスの利用まで含めた利用者の行動全体を一連の流れとして考える。

第４条 全ての関係者に気を配る

サービスは様々な関係者によって成り立っている。利用者だけでなく、全ての関係者についてどのような影響が発生するかを分析し、Win-Win を目指す。また、デジタル機器が使えない人も、デジタル技術を活用することによって便益を享受できるような仕組みを考える。

第５条 サービスはシンプルにする

利用者が容易に理解でき、かつ、容易に利用できるようにシンプルに設計する。初めて利用する人やデジタル技術に詳しくない人でも、複雑なマニュアルに頼らずとも、自力でサービスを利用して完結できる状態を目指す。また、行政が提供する情報や、利用者に提出や入力を求める情報は、真に必要なものに限定する。

第６条 デジタル技術を活用し、サービスの価値を高める

サービスには一貫してデジタル技術を用い、利用者が受ける便益を向上させる。技術の進展に対応するため、IoT(Internet of Things)やAI(Artificial Intelligence) などの新技術の導入についても積極的に検討する。これまでデジタル以外の手段で提供してきたものであっても、業務の見直しによるデジタルへの移行の可能性を検討し、サービスの改善を図る。また、情報セキ

ュリティ対策とプライバシーの確保はサービスの価値を向上させるための手段であることを認識した上で、デジタル技術の活用によってサービスをセキュアに構築する。

第 7 条 利用者の日常体験に溶け込む

サービスの利用費用を低減し、より多くの場面で利用者にサービスを届けるために、既存の民間サービスに融合された形で行政サービスの提供を行うなど、利用者が日常的に多くの接点を持つサービスやプラットフォームとともにサービスが提供されるような設計を心掛ける。

第 8 条 自分で作りすぎない

サービスを一から自分で作るのではなく、既存の情報システムの再利用やそこで得られたノウハウの活用、クラウドサービス等の民間サービスの利用を検討する。また、サービスによって実現したい状態は、既存の民間サービスで達成できないか等、行政自らがサービスを作る必要性についても検討する。過剰な機能や独自技術の活用を避け、API 連携等によってほかで利用されることを考慮し、共有できるものとするよう心掛ける。

第 9 条 オープンにサービスを作る

サービスの質を向上させるために、サービス設計時には利用者や関係者を検討に巻き込み、意見を取り入れる。検討経緯や決定理由、サービス開始後の提供状況や品質等の状況について、可能な限り公開する。

第 10 条 何度も繰り返す

試行的にサービスの提供や業務を実施し、利用者や関係者からの意見を踏まえてサービスの見直しを行うなど、何度も確認と改善のプロセスを繰り返しながら品質を向上させる。サービス開始後も、継続的に利用者や関係者からの意見を収集し、常に改善を図る。

第 11 条 一遍にやらず、一貫してやる

困難なプロジェクトであればあるほど、全てを一度に実施しようとしてはならない。まずビジョンを明確にした上で、優先順位や実現可能性を考えて段階的に実施する。成功や失敗、それによる軌道修正を積み重ねながら一貫性をもって取り組む。

第 12 条 情報システムではなくサービスを作る

サービスによって利用者が得る便益を第一に考え、実現手段である情報システム化に固執しない。全てを情報システムで実現するのではなく、必要に応じて人手によるサービス等を組み合わせることによって、最良のサービスを利用者に提供することが目的である。

1.4.6 自治体デジタルトランスフォーメーション（DX）推進計画

新型コロナウイルス対応において、地域・組織間で横断的にデータが十分に活用できないことなど様々な課題が明らかとなったことから、こうしたデジタル化の遅れに対して迅速に対処するとともに、「新たな日常」の原動力として、制度や組織の在り方等をデジタル化に合わせて変革していく、言わば社会全体のデジタルトランスフォーメーション（DX）が求められているところです。

こうしたことから、総務省は、「デジタル・ガバメント実行計画」における各施策について、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、総務省及び関係省庁による支援策等をとりまとめ、「自治体 DX 推進計画」として策定されました。

計画では、「デジタル・ガバメント実行計画」の各施策等のうち、自治体が取り組むべき事項・内容について以下の分類に基づき、具体的内容と国の主な支援策等が示されています。

【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

第２章 情報化の取り組み

２.１ 第２次情報化推進計画の実施状況

「戸田市第２次情報化推進計画」では施策実施期間を前期（平成 23 年度～平成 27 年度）と後期（平成 28 年度～平成 32 年度）に分けています。「情報化に向けた重点的な取り組み」の実施状況について、庁内アンケートを取りまとめた状況は、次のとおりです。

図表　第２次情報化推進計画（後期計画）の重点的な取り組み

分野	重点施策
教育・子育て分野	・既存提供情報の充実・拡大 ・学校教育におけるタブレット、PC 等利用環境の整備
保健･医療･福祉分野	・既存提供情報の充実・拡大 ・福祉サービスに関する情報提供
安心・安全分野	・情報提供の充実 ・現在地表示など利便性向上（いいとだマップ）
環境分野 都市・生活基盤分野	・環境保全意識向上につながる、戸田市の施設や公園に関する情報提供 ・現在地表示など利便性向上（いいとだマップ）
産業・労働分野	・既存発信情報の充実・拡大 ・新産業誘致に向けた情報発信の充実
参加・交流分野	・既存発信情報の充実・拡大・多様化 ・行政と市民の協働促進
行政情報化分野	・窓口サービスの電子化促進 ・マイナンバー制度の安定的な稼働、カード取得促進 ・マイナンバーカードの多目的利用に向けた検討 ・データの利活用 ・情報セキュリティ確保
ICT 利活用基盤整備	・オープンデータの利活用促進 ・情報利用環境充実

２.1.1 分野別の取り組み状況

(1) 教育・子育て分野

子育て分野においては、子育て関連情報を集約した子育て総合情報サイトの整備を行い、既存提供情報の充実・拡大を図りました。一方、メルマガ配

信や子育てコミュニティとしての活用については、スマートフォンの普及やSNSの多様化など市民の利便性の変化に合わせた再検討が必要と考えられます。なお、「子育て情報リンク集」をはじめ、市ホームページにて子育て関連情報を発信しています。

教育分野では、校務支援環境の整備を行い、校務事務効率や情報セキュリティ精度を向上させました。教育インフラの整備では、電子黒板の活用や電子教材の活用を進めました。学校教育におけるタブレット端末、PC等利用環境の整備は、1人に1台の導入を進めているとともに、無線LAN利用環境の整備など、ネットワークの増強を行っています。今後もICTによる家庭学習環境整備とさらなる利用促進を進めていきます。

生涯学習への参加促進では、各種講座情報の提供、インターネットからの講座申込を進めています。市民大学の大学連携講座では、サテライト授業は実施しましたが、講座環境の多様化（市民大学授業のアーカイブ化など）、e-ラーニングによる各種講座受講機会拡充については、現在、研究中です。

ITによる郷土学習の支援では、郷土博物館所蔵資料のデジタル化、アーカイブズ・センター所蔵史料のデジタルコンテンツ化の推進について実施しています。郷土博物館所蔵資料及びアーカイブズ・センター所蔵資料のうち、利用頻度が高い写真等について、アナログ媒体のスキャンデータを郷土博物館のハードディスクに保存し、利用申請があった際に迅速に貸出することができるようになりました。

(2) 保健・医療・福祉分野

医療分野においては、市ホームページに医療機関の休日当番医、医療機関検索等の情報を拡充しています。また、自己の健康に関する理解促進を目的とした情報提供やバリアフリーマップの利便性向上を行いました。

保健分野においては、セキュアモバイル端末により、訪問先においても資格情報や過去の相談内容等が確認できるようになることで、訪問相談業務の拡充を図りました。マイナンバー制度では、マイナポータルを活用した健康管理や予防のための健康関連データの個人利用を進めています。

福祉分野では、共通基盤システムにより、住民情報システム等からの情報連携を行うことにより、事務の効率化を図っています。

(3) 安心・安全分野

いいとだメール（メール配信サービス）、SNSなどを活用し、多様な手段・形式による防犯・防災情報の提供を行いました。「いいとだマップ」では、AED情報、浸水想定マップ、避難所情報などの掲載を行い、情報提供の充実を図りま

した。また、「いいとだマップ」のリニューアルにより、スマートフォンでより見やすく表示されるように変更するとともに、現在地表示など利便性を向上させました。

災害時情報共有システム（T-DIS）を導入し、スマートフォンから情報の収集を行えるようになり、地図上で災害対応における情報の収集・集計・共有を迅速に行うことができるようになりました。

災害時の情報発信では、災害用ホームページのトップページに SNS のタイムラインを表示させることにより、Twitter で発信した内容がそのまま表示されるようにしました。また、防災行政無線に加えて、「いいとだメール」を活用し、情報発信の充実を図りました。

避難所の無線 LAN 環境の整備では、市内 20 か所の公共施設と小・中学校に無線 LAN 環境の整備を行うとともに、災害時専用 SSID「00000JAPAN」の認定事業者となり、災害時に避難所で迅速に無線 LAN を提供できるようにしました。

(4) 環境分野

環境分野では、大気など測定調査の充実、測定データの公表、光化学スモッグ注意報など、戸田市の環境対策を市ホームページなどに掲載するなど、環境に関する情報提供を充実させました。また、ごみの分別、資源化、生ごみと花苗交換、不用品登録制度などへの市民参加の促進を通じて、環境保全意識向上につながる情報提供を行いました。

(5) 都市・生活基盤分野

都市分野では、地図情報のインターネットによる提供と高度化・現在地表示などの利便性向上を行いました。また、都市計画情報・下水道台帳など、都市基盤にかかる情報を、タッチパネルなど利用しやすい方法での情報提供を行いました。

公園に関する情報提供では、公園管理システムを更新し、公園管理を充実させるとともに、「いいとだパーク（公園）」と連動して更新されるようになりました。また、「いいとだマップ」のリニューアルにより、「いいとだパーク」を見やすく表示されるように変更するとともに、現在地表示など利便性を向上させました。

地図関連情報の電子化では、河川水路台帳の電子化を行い、建築、道路、下水道、公共施設などの関連情報について、地図データの集約を行いました。

(6) 産業・労働分野

「いいとだメール」の導入により、産業・就労情報メールがより使いやすくなりました。

ICT の活用による地域商業の活性化では、ふるさと納税サイトにおいて、市内事業者の情報発信や、認知度向上を行い、ふるさと納税を活用した地域商業の活性化を図りました。また、戸田市商工会において、Zoom を活用した経営相談を実施しました。

(7) 参加・交流分野

戸田市の取り組みが見える情報の発信として、行政関連サービス情報のわかりやすい提供、庁内各課の積極的な投稿喚起を行っています。

市ホームページにおいて、外国人市民向けの多言語情報発信の拡充やスマートフォンでも見やすい表示とすることで利便性が向上しています。また、「toco ぷり」や Twitter、Facebook を積極的に活用し情報発信を行うとともに、YouTube などの動画配信サービスも活用しています。

(8) 行政情報化分野

窓口サービスの電子化促進では、より利便性の高い電子申請サービスを検討するとともに、総合窓口機能の拡充と申請書印字システムにより、申請手続の利便性が向上しました。また、AI 総合案内サービスを導入し、職員に代わって AI が市民の質問に応答することで、必要な情報を探しやすくしました。

マイナンバー制度における各システムにおいては、システム改修を完了し安定稼働しています。マイナンバーカードの取得促進では、大型商業施設でカード取得キャンペーンを行うなど普及に務めました。

コンビニなど庁外でのサービス提供では、コンビニで住民票の写し、税証明書、戸籍証明書等が取得できるようになりました。

オンラインサービスの充実では、総務省の AI を活用したスマート窓口の実証事業を実施し、今後の行政手続のオンライン化に向けて、実証実験を行っています。

情報セキュリティの確保では、日本年金機構の情報流出事案を契機とした情報システム強靭化対応を行い、業務システムをインターネットから徹底分離するとともに、メールの無害化やふるまい検知装置の導入など、強固なセキュリティ環境の構築を行いました。

電子的決済手段の拡充では、Yahoo 公金払いによるクレジットカード対応やスマートフォンアプリ決済 PayB（ペイビー）を導入し、電子的決済手段の多様化を図っていますが、電子マネー導入については検討段階となっていま

す。

(9) ICT 利活用基盤整備

情報提供基盤の整備更新では、市ホームページのリニューアルにより、スマートフォンでより見やすい表示となりました。また、いいとだマップもリニューアルし、スマートフォンでも見やすくなるとともに、現在地表示機能も追加しました。

オープンデータは、市ホームページに 200 以上のデータを掲載するとともに、埼玉県のデータカタログサイトに共通フォーマットで登録しました。

ICT 利活用基盤については、統合仮想基盤、共通基盤システムなどの整備を行いました。

最先端のデバイスの利活用検討では、AI、RPA 等の技術の導入を推進していますが、技術革新のスピードは速いことから、引き続き情報収集と研究が必要と考えられます。

2.1.2 取り組み状況のまとめ

庁内アンケートの結果、戸田市第２次情報化推進計画（後期計画）の施策全体の完了率は、全体で 36 施策の内 35 施策が達成見込みであり、97.2%となり概ね計画通りに進捗していることが確認されました。

一方で、スマートフォンの普及や SNS の多様化、キャッシュレス決済の普及など、新たな環境の変化に対応することが必要になっています。

特に、新型コロナウイルス感染症が拡大している状況から、行政手続の原則オンライン化や、テレワークなどの働き方改革など、新たな生活様式に対応するため、行政のデジタル化は急務となっています。

今後は、情報化推進計画を基本としながらも、早急かつ柔軟な対応を行えるようにするとともに、デジタル化や自動化、AI 活用等の広範なデジタルトランスフォーメーションにより、この危機を克服し、新しい未来へつなげることが必要となります。

２.２ これまでの具体的な取り組み

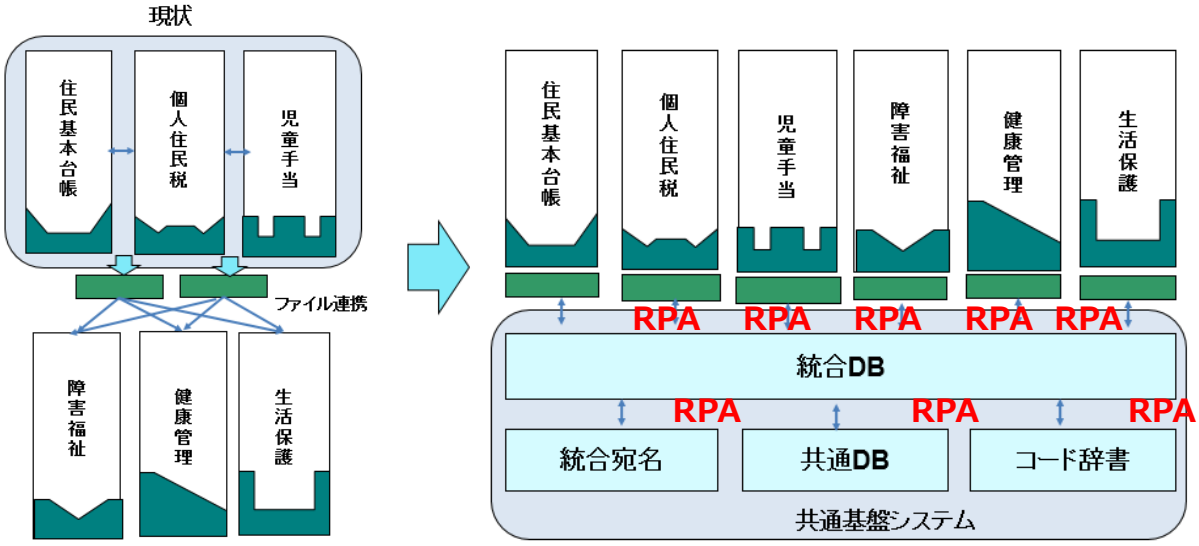
戸田市では、平成 28 年度からの後期計画においては、「①新たな ICT 基盤整備②利活用促進／不安解消③利便性・満足向上をコンセプトとし、「スマホ・タブレット時代におけるライフスタイルのリ・デザイン」をキャッチフレーズに各種情報化施策を展開してきました。また、情報化の進展の中で、新たな取り組みも行ってきました。主な取り組み内容は次のとおりです。

(1) 共通基盤システムの導入（新たな ICT 基盤整備）

共通基盤システムとは、基幹系業務において各業務システム同士が連携するために必要な情報を集約することで、業務システムを介さなくても情報の取得を可能とし、各業務システム間の情報を容易に連携できるようにする仕組みです。情報の取得が容易になることで、行政事務の正確性の確保と効率化を図るとともに、特定の事業者の依存からの脱却が期待できるものです。

共通基盤の中には、項目が標準化された連携に必要なデータベース（統合 DB・統合宛名・共通 DB）を作成し、必要に応じて各業務システムに参照権限を付与することで各業務システムは様々な情報を取得できます。なお連携、RPA を活用することで、各業務システムの改修費用を削減することができるものです。

【共通基盤システムの図】



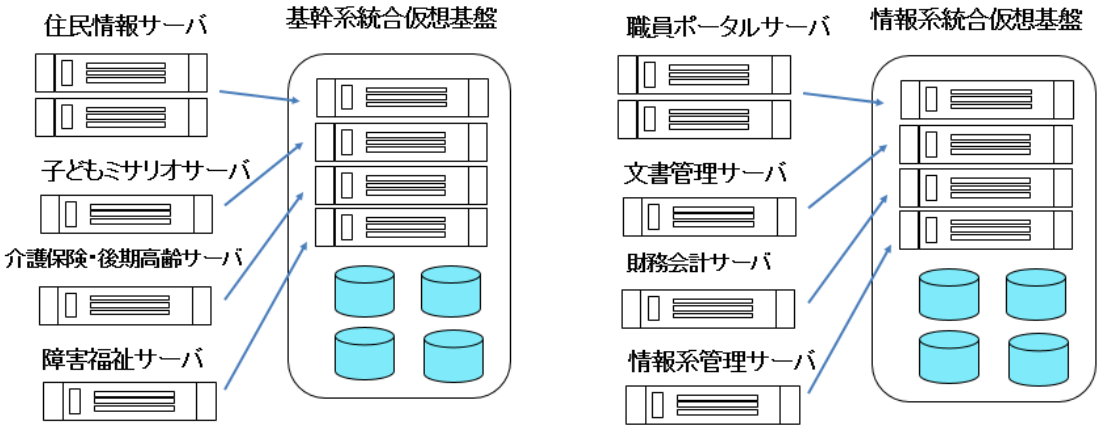
(2) 統合仮想基盤の導入（新たな ICT 基盤整備）

統合仮想基盤とは、仮想化技術を活用し、従来は個別にサーバ機器を導入していたものを 1 つの環境に統合できる仕組みで、機器の共通化によるコスト

メリットやシステムの安全対策を統合して行うことができるなどの効果が期待できるものです。また、サーバ機器のハードウェアの耐用年数が経過すると、業務システムも入替を行わなければならなかったものが、仮想化によりシステムのライフサイクルに依存せず、システムを利用することができます。

統合仮想基盤は、個人番号利用事務の情報システム用に基幹系統合仮想基盤、LG-WAN 系の情報システム用に情報系統合仮想基盤を構築しています。

【統合仮想基盤のイメージ図】



(3) 窓口案内機能の拡充（利便性・満足度向上）

住民異動時に関連する手続を案内する窓口案内機能を拡充しました。住民情報システムにおいて総合窓口機能の自動判定を利用し、「市外からの転入」、「市外への転出」、「出生」等のライフイベントに応じた手続が漏れなくできるよう、手続案内を出力し、手続に必要な案内を行うものです。また、申請書印字システムを導入し、氏名、住所などの基本情報をあらかじめ印字した申請書を交付できるようにしました。これにより市民の方が申請書に記入していた、住所・氏名などの情報を記入する必要がなくなりました。

(4) いいとだメールの導入（利活用促進・不安解消）

各担当課で送信していたメール配信サービスを、全庁的に 1 つに統合することでコストメリットや市民への情報提供の充実を図るものです。

市民は、市からのお知らせ、防災・気象情報、防犯情報などのカテゴリーから、必要な情報を選択して受け取ることができる他、登録手続は１回で完了することができます。また、防災行政無線の内容も送信しますので、放送の内容をメールで確認することができる他、市ホームページでバックナンバーを確認することもできます。

市からのお知らせ			
配信項目	**配信頻度**	**配信内容**	**管理課**
メール広報	月1～2回	広報の配信。	政策秘書室
イベント情報	月1～2回	イベント情報の配信。	政策秘書室
消防からのお知らせ	不定期	消防イベント、火災予防、消防演習、災害情報等の配信。	消防本部
市議会からのお知らせ	不定期	本会議・委員会開催情報の配信。	議会事務局
市民活動情報	月1回	主に市内における市民活動の情報を配信。	協働推進課
防災・気象情報			
気象注意報	随時	気象庁が発表する戸田市の気象情報の配信。	危機管理防災課
気象警報・特別警報	随時	気象庁が発表する戸田市の気象情報の配信。	危機管理防災課
竜巻注意情報	随時	気象庁が発表する戸田市の気象情報の配信。	危機管理防災課
地震（震度1～3）	随時	気象庁が発表する戸田市の震度情報の配信。	危機管理防災課
地震（震度4以上）	随時	気象庁が発表する戸田市の震度情報の配信。	危機管理防災課
その他防災情報	随時	危機管理・防災に関する情報の配信。 （注意喚起や避難情報、その他）	危機管理防災課
防災行政無線			
防災行政無線放送内容（平常時）	随時	市の広報に関する情報の配信。	政策秘書室
防災行政無線放送内容（災害時）	災害時	避難情報や市民一斉周知が必要な情報の配信。	災害時のみ 災害対策本部
国民保護情報	随時	ミサイルやテロなどの国が発信する国民保護情報の配信。 国もエリアメールを配信することもあり、その場合重複してメールが届く場合があります。	危機管理防災課
防犯情報			
防犯情報	随時	市からの防犯情報の配信。	防犯くらし交通課
産業・就労情報メール			
産業・就労に係る、市の施策や商工会の情報等	月1～2回	事業者支援、起業支援、就労支援等に関する市の施策や商工会の情報、国や県に関する支援策などを配信。	経済政策課

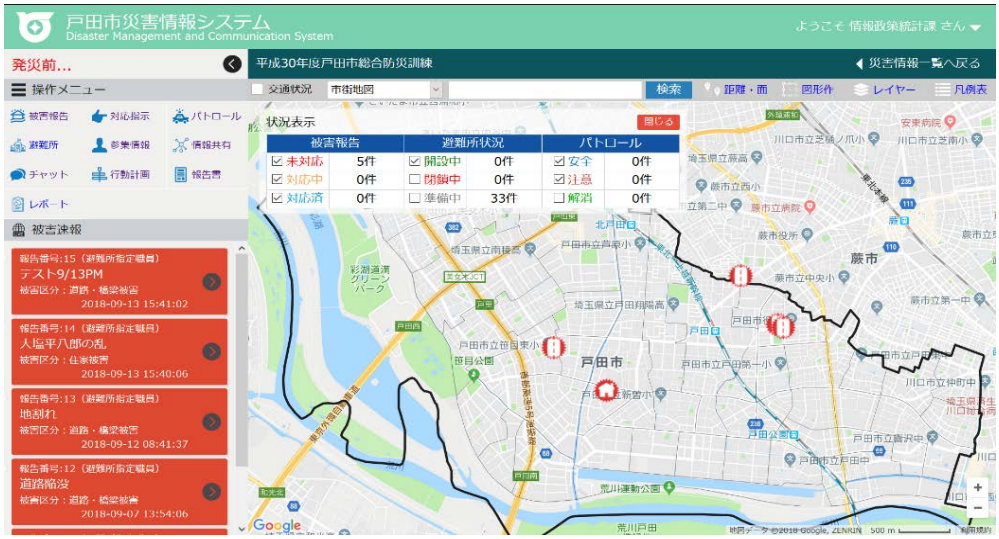
(5) いいとだスポットの整備（利活用促進・不安解消）

総務省「防災等に資する Wi-Fi 環境の整備計画」に従い、災害発生以降、災害の危険性がなくなるまで滞在し避難生活を送る避難所・避難場所などにおいて、Wi-Fi 環境の整備を着実に実施することで、災害時の必要な情報伝達手段を確保するものです。また、平時においては、学校は教育用の Wi-Fi として活用し､市内の主な公共施設においては無料 Wi-Fi スポット(いいとだスポット)として開放しています。

また、接続方式は 3 つ用意しています。1 つ目は市民向けでメールアドレスや SNS 等で認証し、通信を暗号化するセキュリティに配慮した環境を提供します。2 つ目は Japan Connected-free Wi-Fi の認証連携を行うことで、市内のコンビニエンスストアや飲食店など 100 か所以上で共通に利用することができる環境を提供します。3 つ目は災害時において避難所等で「00000JAPAN」を提供します。「00000JAPAN」への切り替えは、管理サーバによる一括切り替えや、避難所個別に設置した Wi-Fi モードセレクタにより瞬時に切り替えることができます。なお、戸田市は無線 LAN ビジネス推進連絡会（Wi-Biz）から全国自治体で初めて認定事業者として認定されているため、災害時に戸田市の判断で「00000JAPAN」を使用することができます。

(6) 災害時情報共有システム（T-DIS）の導入（新たな ICT 基盤整備）

ICT による地域防災の拡充のため、災害時情報共有システム（T-DIS）を導入しています。これは、災害対応における情報の収集・集計・共有を GIS 上で行うもので、スマートフォンやタブレットから現場写真や被害状況などを送信することで、災害対策本部で情報を一括管理できるものです。また、災害対策本部等からリアルタイムチャット形式で対応指示や、避難所情報の入力、共有及び避難所からの救援物資要求なども行えます。



(7) オープンデータの推進（利活用促進・不安解消）

オープンデータを推進し、オープンデータを活用した地域課題の解決を図るため、現在 200 以上のオープンデータを公開しています。また、庁内データ貯蔵庫によるデータの棚卸しと整備を行い、庁内でデータ共有を行うとともに、オープンデータとして公開できるものについては、利用されることを前提としたデータの公開を推進しています。

(8) 市民協働の取り組み（利活用促進・不安解消）

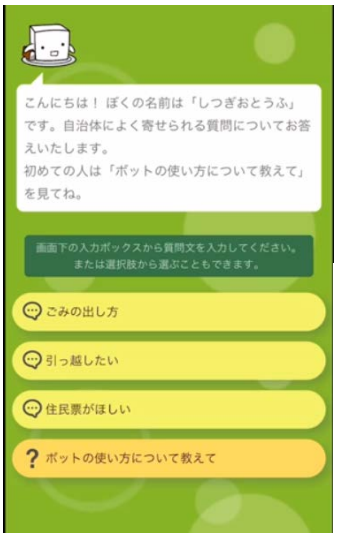
市民協働による ICT を活用した地域課題の解決にため、様々な取り組みを行っています。

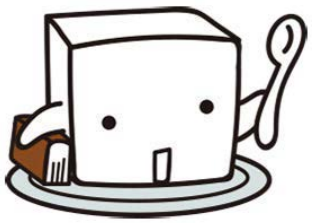
・e-Toda(いいとだ)オープンデータ・アイデアソンの実施
（経済産業省「自治体におけるオープンデータ促進に係る調査研究」）
戸田市が保有するデータを活用のニーズを把握するため、「電子行政」、「子育て・教育・生涯教育」、「健康・医療・介護」、「ひとづくり・まちづくり」、「インフラ・防災・減災等」の 5 分野をテーマに、市民・事業者・自治体職員で、データの利活用についての要望や課題について対話を行う「e-Toda(いいとだ)オープンデータ・アイデアソン」を実施しました。

・いいとだオープンデータ・ハッカソンの実施
（経済産業省「小規模自治体におけるオープンデータを活用した事業機会創出に関する調査研究」）
実際に戸田市のオープンデータを活用したアプリケーションの開発を行う、「e-Toda（いいとだ）オープンデータ・ハッカソン」を開催しました。なお、その最優秀賞と優秀賞については、経済産業省が自治体のデジタルトランスフォーメーション（DX）を推進するためのイベント「自治体 DX 推進会議」（平成 31 年 1 月 18 日青山テピア）で表彰式が行われました。

(9) AI 総合案内サービスの導入（利便性・満足度向上）

「AI 総合案内サービス」は、パソコン・スマートフォン等からのテキスト入力による対話（チャットボット）を通じ、子育て、引越し・住所変更の手続、ごみの出し方、住民票や戸籍、各種書類の請求などの問い合わせに対して、AI が会話形式で質問に応答し、回答結果は最終的に市ホームページに誘導することで、必要な行政サービスの内容や手続を案内するものです。これにより、市民からの問い合わせに 24 時間対応できるようになる他、AI と対話することで電話や窓口に出向くより気軽に必要な情報を探しやすくなるなどの効果が期待できるものです。





しつぎおとうふくん

出典：株式会社三菱総合研究所、日本ビジネスシステムズ株式会社

（10）セキュアモバイル端末の導入（新たな ICT 基盤整備）

福祉相談業務の拡充や業務効率の向上を図るため、庁外に持ち出しても、庁内と同じ情報システムを安全に利用することができる、セキュアモバイル端末を導入しました。

セキュアモバイル端末により、赤ちゃん訪問業務や、乳幼児保健指導業務などにおいて、訪問先においても資格情報や過去の相談内容等が確認できるようになることで、訪問相談業務の拡充が図られるとともに、職員は庁内に戻ってから相談内容をシステムに入力しなくても、その場で入力を行うことができるため、業務効率の向上が期待できます。また、台帳等を外に持ち出す必要がなくなることで、情報セキュリティの向上も図られます。

福祉相談業務の拡充等に活用

【主な活用業務】

- 赤ちゃん訪問　・乳幼児保健指導　・乳幼児健診
- 子育て世代包括支援センター
- こども家庭相談・障害者相談支援　・高齢者支援
- 期日前投票所　・外部派遣職員

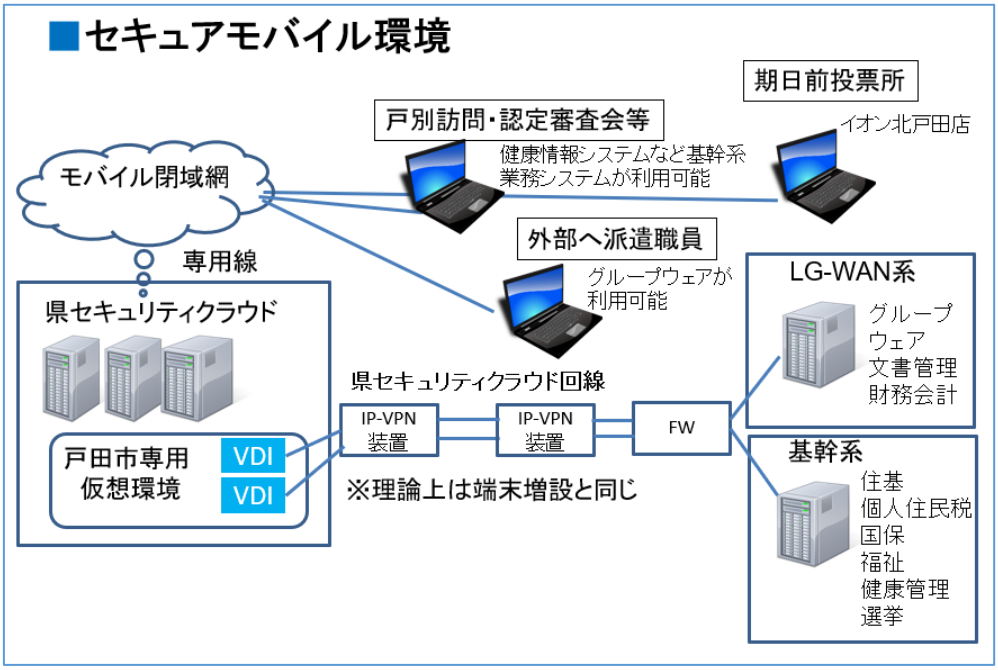
【福祉保健センター】

セキュアモバイル端末とは

庁外に持ち出しても、庁内と同じ情報システムを安全に利用できる端末

- 訪問先においても資格情報や過去の相談内容等が確認できる
- 職員はその場でシステムに入力することができる
- 台帳等を持ち出す必要がないため、情報セキュリティが向上

【期日前投票所】


■セキュアモバイル環境
期日前投票所
戸別訪問・認定審査会等
イオン北戸田店
健康情報システムなど基幹系
業務システムが利用可能
モバイル閉域網
外部へ派遣職員
グループウェアが
利用可能
専用線
LG-WAN系
県セキュリティクラウド
グループ
ウェア
文書管理
財務会計
県セキュリティクラウド回線
IP-VPN
装置
IP-VPN
装置
FW
戸田市専用
仮想環境
VDI
VDI
※理論上は端末増設と同じ
基幹系
住基
個人住民税
国保
福祉
健康管理
選挙

第３章 情報化の期待

３.１ 市民のニーズ

「地域のニーズ」の非常に重要な要素である市民の情報化に関する意識・ニーズを把握し、情報化計画に資するため、令和２年 10 月から 11 月に市民アンケート調査を実施するとともに、令和２年 11 月に戸田市情報化推進に関するアイデアソンを実施しました。

３.1.1 市民アンケート

調査にあたっては、戸田市の住民基本台帳から 20 歳以上の市民 1000 人を無作為抽出し、アンケート調査票の配布・回収を行ったところ、398 人から回答を得ました。主なアンケート調査項目は次のとおりです。

詳細については、資料編に記載しています。

図表　主なアンケート調査項目

調査目的	主な調査項目
市民の情報利用環境の実態・ニーズ把握	(1)　インターネット及び情報機器の利用状況 (2)　情報発信手段（SNS）の利用状況・認知度
電子的な行政サービスの実態・ニーズの把握	(3)　行政・地域の情報を入手したい手段 (4)　戸田市の電子的な行政サービスの利用経験・認知度、利用意向 (5)　情報化にあたって提供を期待するサービス・仕組み (6)　更なる情報化推進への期待 (7)　情報化に対する不安 (8)　デジタル施策への意見（自由回答） (9)　電子的行政サービスを利用しない理由（自由回答）

３.1.2 市民アンケートの結果

第２次情報化推進計画（後期）策定時に実施したアンケート結果と比較しています。詳細は資料編を参照ください。

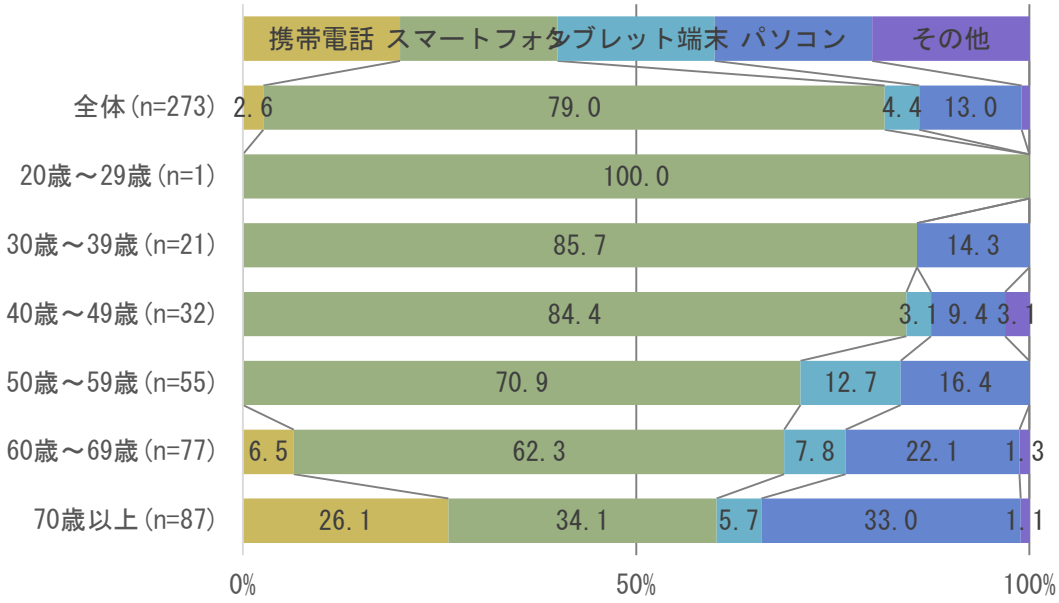
(1) インターネット及び情報機器の利用状況

戸田市のインターネット利用状況は、頻度に関わらず利用している割合は全体的に微減しています。最もよく利用するインターネット機器は、全体的にス

マートフォンの利用率が 23.1%増加し、他の機器の利用率が減少していますが、前回のアンケート結果と変わらずスマートフォンとパソコンの利用率が最も高くなっています。

スマートフォンの利用率は、50 代で 36.6%増加、60 代で 44.6%増加、70 歳以上で 21.8%増加と、特に 50 歳以上のスマートフォンへの移行が大きく進んでいますが、70 歳以上では、パソコンの利用数もスマートフォンとほぼ同数であるため、スマートフォンとパソコンの利用を前提にした情報発信や電子的な行政サービスを検討していくことが求められます。

図表　年代別：最もよく利用するインターネット機器



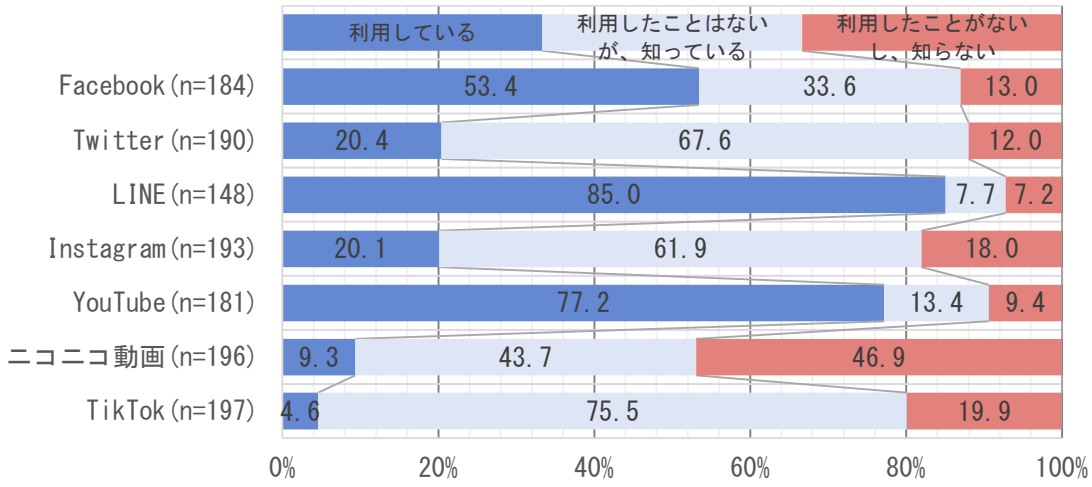
(2) 情報発信手段（SNS）の利用状況・認知度

SNS サービスの利用率は全体的に向上しており、特に「Facebook」では 53.4%、「LINE」では 85.0%と大幅な増加がうかがえます。一方で「利用したことがないし、知らない」という回答も全体的に増えており、高齢者の回答率の高さの影響が考えられます。市の情報発信手段として用いている「Facebook」、「LINE」、「YouTube」は、前回のアンケート結果と変わらず最も利用されており、引き続き情報発信手段としての利用が有効であると考えられます。

SNS サービスの利用意向は全体的に下がっていますが、「LINE」の利用意向率は増加しており、「YouTube」を超えた最も利用意向の高いコミュニケーションツールとなっています。

今後、利用意向率の高い「LINE」、「YouTube」での情報発信が効果的であると考えられます。

図表　SNS サービスの利用・認知状況



(3) 行政・地域の情報を入手したい手段

希望する行政サービス・地域情報の入手手段は、前回のアンケート結果と変わらず「紙で読みたい（チラシ・紙・広報紙等）」というニーズが最も高く、次に「Web サイト・SNS 検索・閲覧」、「登録したアドレス宛のメールで読みたい」という回答となっています。

「紙で読みたい」という回答の割合は全体的に減っていますが、「医療保険・社会保障情報」の分野においては増加し、回答人数の 79.6%を達しています。

防犯・防災・緊急情報と市政情報に関して、「紙で読みたい」というニーズから、「携帯端末へのプッシュ配信」、「Web サイトで検索・閲覧したい」というニーズへ移行しており、より鮮度の高い（リアルタイムな）情報が求められていることがうかがえます。

図表　希望する行政サービス・地域情報の入手手段

	紙で読みたい（チラシ・手紙・広報紙等）	登録したアドレス宛のメールを読みたい	携帯端末へのプッシュ配信	Webサイト・SNS検索・閲覧	電話や窓口で	特にこの種類の情報は必要としない	不明
生活情報	61	21.2	17.8	33.2	24.9	4.8	22.9
文化・スポーツ情報	44.7	20.7	14.1	39.3	11.2	35.5	7.1
学校・教育情報	40.8	16.1	12.1	28.8	10.7	53.9	8.4
子育て・保育情報	36.4	15.1	9.4	28.7	11.1	62.4	9.3
医療・保健・社会保障情報	79.6	38.1	14.6	36.7	26.6	2.3	2.9
福祉情報	54.2	17.3	10.9	33.8	24.9	26.7	3.5
環境情報	55.2	36	11.5	37.3	15	6.4	4.1
観光情報	49.4	37.7	11.8	37.9	10.2	15.2	6.5
防犯・防災・緊急情報	48.1	44.3	52	37.7	14.9	3.9	3.6
社会参加の情報	45.9	16.9	12.7	34.9	10	34.7	5.3
交通情報	43.9	42.1	41.8	38.9	10.9	11.2	5.3
市政情報	46.5	15.6	7.5	55.2	8.3	18.5	6.2

(4) 戸田市の電子的な行政サービスの利用経験・認知度、利用意向

電子的な行政サービスは、全体的な認知度は減少しており、周知方法の見直しが必要と考えられます。特に前回半数を超えていた「図書館蔵書検索予約サービス」、「スポーツ施設予約サービス」、「公共施設予約サービス」は今回 40%を下回っています。

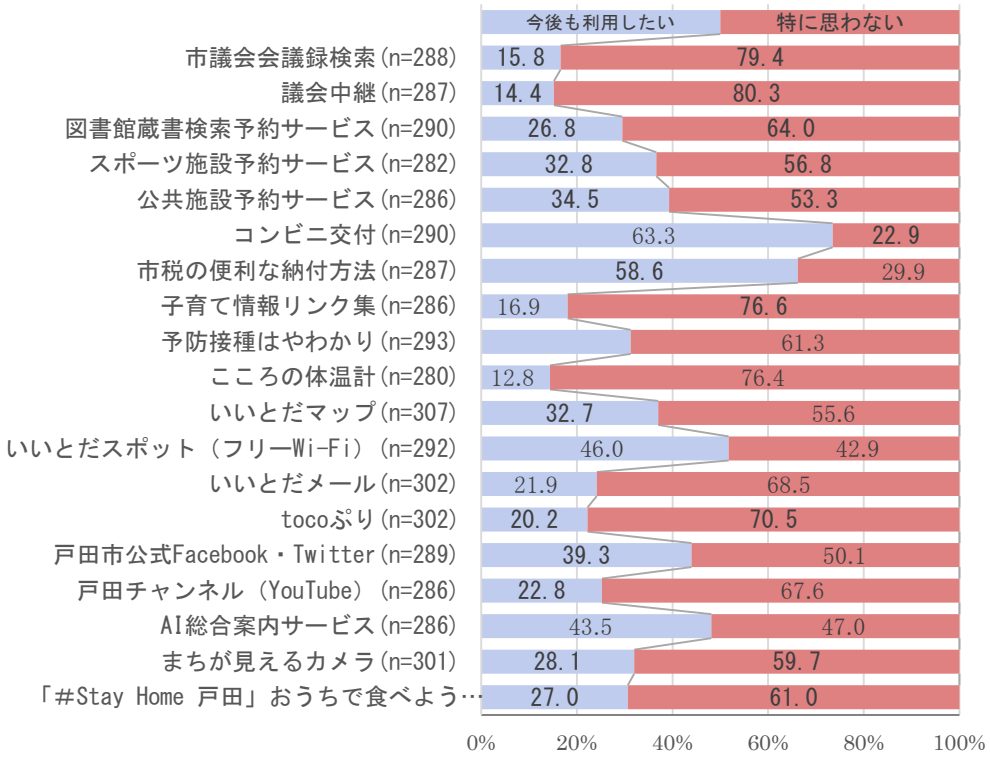
「市税の便利な納付方法」と「戸田市 Facebook・Twitter」は、利用率・認知度・今後の利用意向が全て増加しており、今後も継続していくことが必要だと考えられます。

コンビニ交付、いいとだマップ、市税の便利な納付方法については、前回のアンケート結果と変わらず最も利用意向率が高いものとなっています。

若年者や子育て向けのサービスが多いため、回答率の多い高齢者層では利用希望率が低いと考えられます。

今後の利用希望率は全体的に減少しており、サービスの取捨選択が必要である可能性が考えられます。

図表　電子的な行政サービスの利用意向



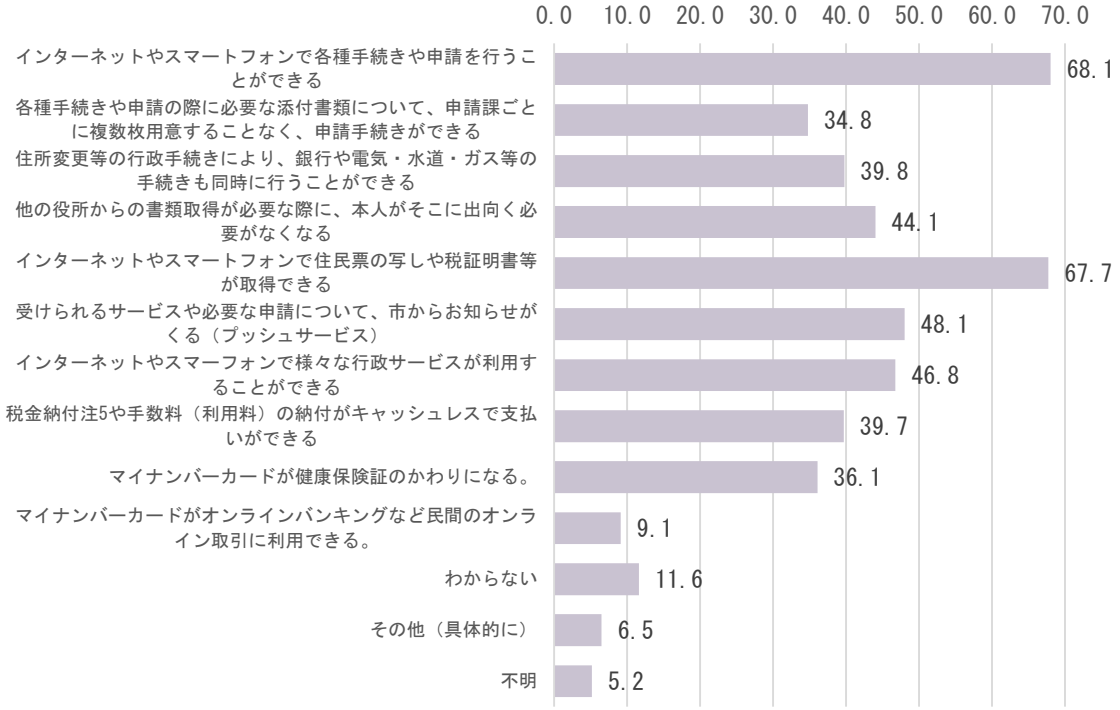
(5) 情報化にあたって提供を期待するサービス・仕組み

インターネット自体の利用率に反して、インターネットを利用したサービスへの希望率は高くなっています。上位２項目である、「インターネットやスマートフォンでの各種手続や申請を行うことができる」が 68.1%、「他の役所からの書類取得が必要な際に、本人がそこに出向く必要が無くなる」が 67.7%に達しており、インターネットを利用した便利な行政手続へのニーズが高まっていることがうかがえます。

「その他」での具体的な例として、戸籍関係書類の取得、災害情報の電子通達、避難所等の情報発信、パスポート申請、リアルタイムチャットによる総合的な手続、キャッシュレスによるポイント制の導入、市議会の詳しい情報等があます。

「分からない」、「不明」という回答が増加していることを鑑み、サービスやその利用方法の幅広い世代への周知のために、まずは紙での情報発信等も有効であると考えられます。

図表　あれば便利な行政サービス



あれば便利な行政サービス（上位５つ）は、全体では、「インターネットを利用した手続や資料の取得」、「サービスに関するお知らせ」、「役所へ出向かず書類取得できる」といったサービスへの希望率が高くなっています。

60 代までは、インターネットを利用した各種手続・証明書等の取得への関心が最も高く、インターネットでの手続を便利と感じる人が増加していると考えられます。

70 歳以上は、便利なサービスへの期待がある一方で、「わからない」との回答が最も多いため、高齢者へのレクチャーの充実等、利用方法の周知が必要であると考えられます。

図表　年代別：あれば便利な行政サービス（上位５つ）

	1位	2位	3位	4位	5位
全体(n=338)	インターネットやスマートフォンで各種手続きや申請を行うことができる	インターネットやスマートフォンで住民票の写しや税証明書等が取得できる	受けられるサービスのお知らせが市からくる	インターネットやスマートフォンで様々な行政サービスが利用することができる	他の役所に出向かず書類取得が可能
	72.7	72.5	50.8	50.0	47.9
20歳～29歳(n=1)	インターネットやスマートフォンで各種手続きや申請を行うことができる	インターネットやスマートフォンで住民票の写しや税証明書等が取得できる	インターネットやスマートフォンで様々な行政サービスが利用することができる	受けられるサービスのお知らせが市からくる	税金納付や手数料（利用料）の納付がキャッシュレスで支払いができる
	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
30歳～39歳(n=22)	インターネットやスマートフォンで住民票の写しや税証明書等が取得できる	インターネットやスマートフォンで各種手続きや申請を行うことができる	他の役所に出向かず書類取得が可能	住所変更時に民間サービスも同時に手続き可能	各種手続きや申請の際に必要な添付書類について、課毎のの記入が不要
	72.7	68.2	63.6	59.1	45.5
40歳～49歳(n=33)	インターネットやスマートフォンで住民票の写しや税証明書等が取得できる	インターネットやスマートフォンで各種手続きや申請を行うことができる	他の役所に出向かず書類取得が可能	住所変更時に民間サービスも同時に手続き可能	インターネットやスマートフォンで様々な行政サービスが利用することができる
	90.3	87.1	64.5	64.3	48.4
50歳～59歳(n=56)	インターネットやスマートフォンで各種手続きや申請を行うことができる	インターネットやスマートフォンで住民票の写しや税証明書等が取得できる	他の役所に出向かず書類取得が可能	住所変更時に民間サービスも同時に手続き可能	各種手続きや申請の際に必要な添付書類について、課毎のの記入が不要
	74.5	67.3	60.0	45.4	43.6
60歳～69歳(n=81)	インターネットやスマートフォンで各種手続きや申請を行うことができる	各種手続きや申請の際に必要な添付書類について、課毎のの記入が不要	他の役所に出向かず書類取得が可能	インターネットやスマートフォンで住民票の写しや税証明書等が取得できる	住所変更時に民間サービスも同時に手続き可能
	56.8	56.8	53.1	49.4	45.7
70歳以上(n=149)	わからない	各種手続きや申請の際に必要な添付書類について、課毎のの記入が不要	他の役所に出向かず書類取得が可能	住所変更時に民間サービスも同時に手続き可能	受けられるサービスのお知らせが市からくる
	38.5	37.9	33.1	29.8	27.7

あれば便利な行政サービスは、サービスの項目に関して今回は前回とは異なるものもあります。

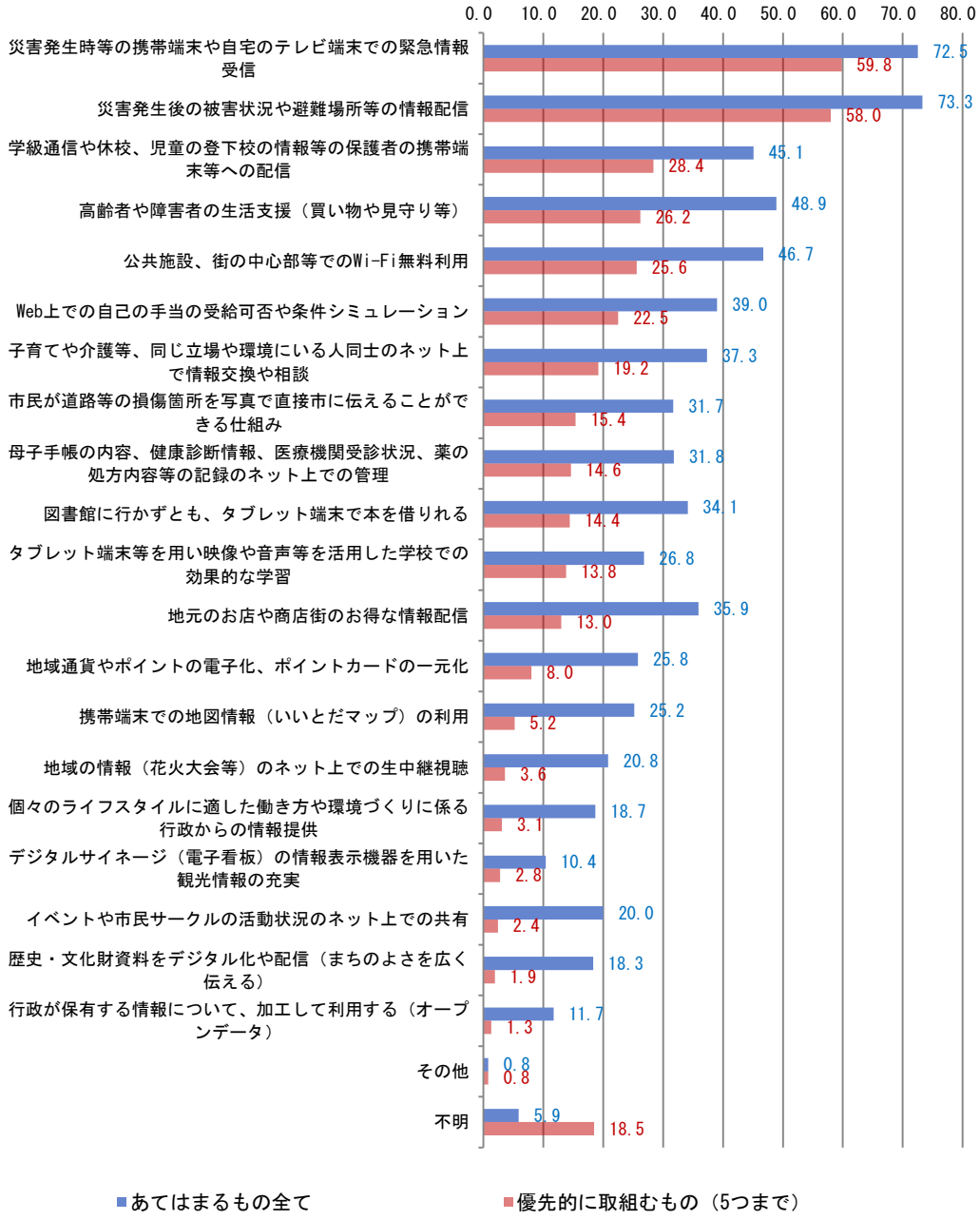
暮らしの中の「安心・安全」に対するニーズに加え、前回のアンケート結果よりインターネットを利用したサービスへのニーズの増加がうかがえます。

前回と同じものに関して、子育てや教育に関する分野では「子育てや介護で同じ環境にいる人同士の情報交換等」が 18%減少、「タブレットを用いた効果的な学習」が 10.7%減少と、減少傾向にあります。

最も希望率の高いものは、前回のアンケート結果と変わらず災害情報に関するものでありますが、その次に「インターネットでの粗大ゴミ申し込み」、「インターネットからの市役所の窓口手続」へのニーズが高くなっています。

「その他」には、市内カーシェアサービス、toco バスの充実等の要望があります。

図表　あれば便利な行政サービス

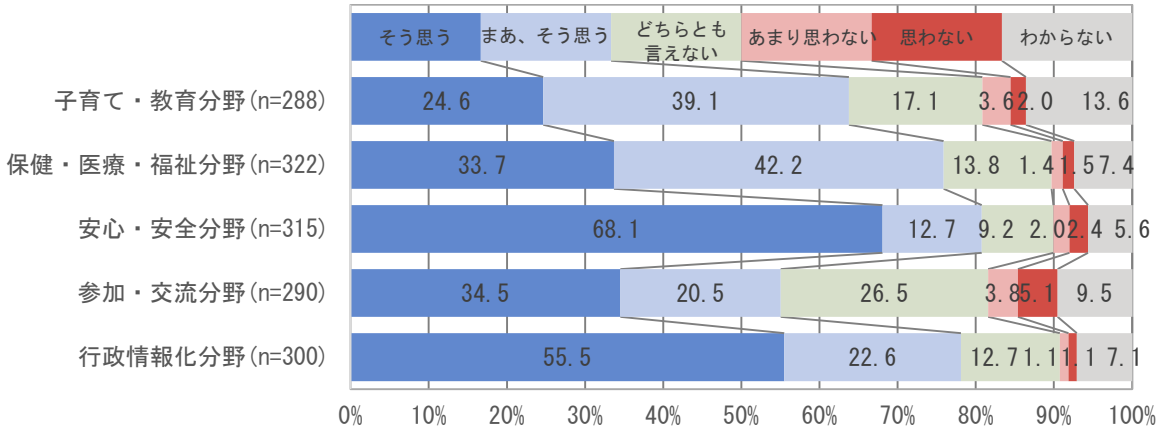


(6) 更なる情報化推進への期待

全体的に、各分野への情報化推進の希望率が大幅に増加しています。安心・安全分野と行政情報化分野においては「そう思う」という回答が 55%を超えており、期待率が高まっています。特に行政情報化分野は、第２次情報化推進計画時の利便性の向上の評価が高く、今後への期待も高いため、重点的に取り組むべきであると考えられます。希望率の高い医療、安心・安全分野を

最優先にしつつ、全年代へ配慮した情報化を推進していく必要があります。

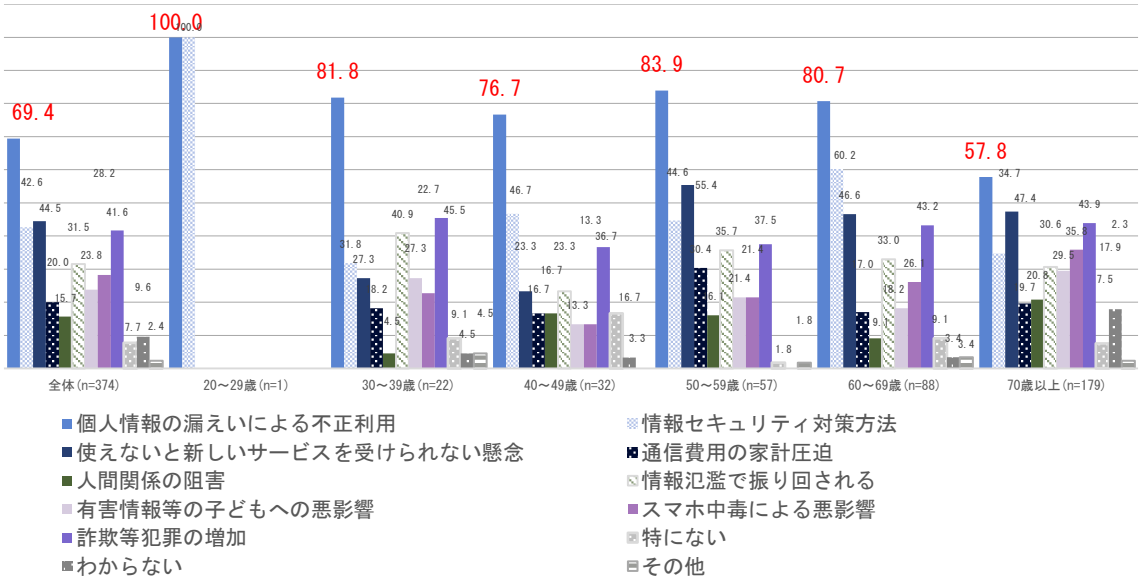
図表　情報化による利便性向上の評価／更なる情報化推進への期待



（7）情報化に対する不安

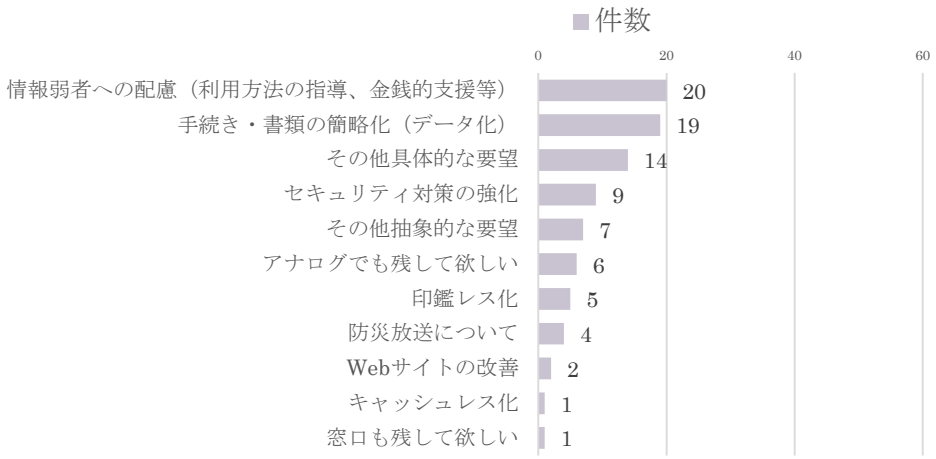
全体的に、「有害情報等の子供への悪影響」や「スマホ中毒による悪影響」の割合が減少し、「使えないと新たなサービスを受けられなくなる懸念」の割合が 16.5%と大幅に増加しています。また、「詐欺等犯罪の増加」、「分からない」という回答の割合も増えていることから、段階的なデジタル化への移行と、防犯等への対策方法の周知が必要であると考えられます。

図表　情報化に対する不安



(8) デジタル施策への意見（自由回答）

図表　特に多かった内容



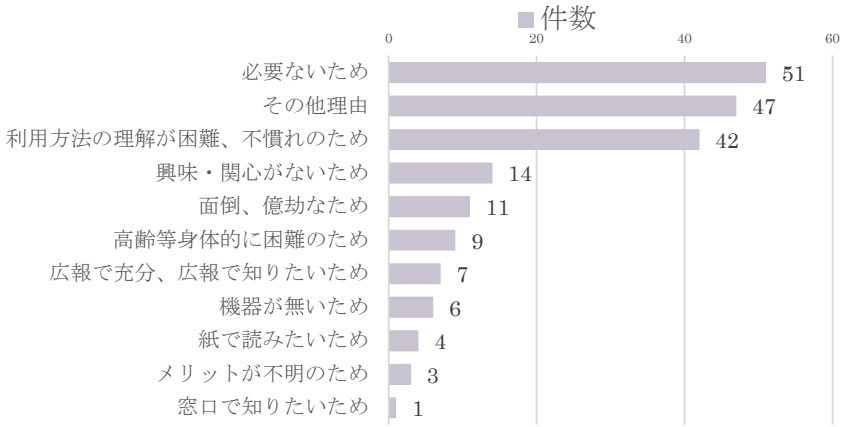
情報弱者への配慮（使用方法の指導、金銭的支援など）に関する回答が最も多く、続いて手続・書類の簡略化（データ化）に関する回答が多くなっており、電子化による便利な手続方法へのニーズが高まっている一方で、利用や経済面に関する不安感が高いことがうかがえます。

また、その他の具体的な要望としては主に以下のようなものがあります。

- 確実な情報のみの提供
- 住民票等の便利な取得
- 手数料を比較対象に加える
- 安心・安全分野への早急な取り組み
- Wi-Fi を市内どこでも安全に利用したい
- すべての曜日に手続可能にして欲しい
- 市民からの申し込みが必要なものに関して市からの連絡にして欲しい
- 維持・管理費用があまりかからないシステムの構築
- AI による申請書類の入力補助
- 市民の健康診断結果からの病気リスクの予測
- 市ホームページ、SNS、アプリ等、また、各種取り組みのアピール強化
- いいとだメールへの大雨時の市内道路情報、予防接種確定情報、市内交通事故情報（人身のみ）の追加
- LINE 公式アカウントの作成
- キャッシュレス化やペーパーレス化の時代に合わせての変化

（9）電子的行政サービスを利用しない理由（自由回答）

図表　特に多かった内容



「その他理由」を除くと、「必要ないため」という理由が最も多く、次に「利用方法の理解が困難のため」、「不慣れのため」という理由が多くなっています。そのため、利用方法の周知により、電子的な行政サービスの利用率を向上させることが可能と考えられます。

また、その他の理由としては主に以下のようなものがあります。

- 窓口に行くため
- 金がかかるため
- 本人確認が不安のため
- 紙媒体が安心のため
- 利用しないため
- 重要視していないため
- 市役所などが家から近いため
- 家族が利用しているため
- たまには市役所へ出向きたいため
- 機会がないため
- 情報が多すぎるため
- 「電子的な行政サービス」そのものの理解が難しいため
- 手続が複雑で、申請時の不備への懸念があるため
- SNS は、利用するために閲覧者の情報を登録する必要があったり、閲覧情報を SNS に利用されている気がするため
- 子育ては終了しているため（子育て情報リンク集）
- 個々に情報を得れば良いと思うため
- 遅れた知らせで良いため

■市民アンケート調査結果の実態・ニーズまとめ

項目	概要
（1）インターネット及び情報機器の利用状況 （2）情報発信手段（SNS）の利用状況・認知度	【利用状況】全体では 88%（1.9%減少）。20 代と 40 代の利用率は 100%に達し、60 代では大幅に増加し約 80%に達していますが、30 代で 98.4%、50 代で 89.9%、70 歳以上で 45.5%とやや減少しています。 【利用機器】全体的にスマートフォンの利用率は 20%程度増加し、特に 20 代～60 代では「最もよく利用する機器」はスマートフォンが 60%を上回っています。一方、70 歳以上では、スマートフォンとパソコンがほぼ同じ割合で利用されています。 【利用目的】全体的に、「アプリを利用したやりとり」や「物品やアプリの購入」の順位が上がり、「Web サイト検索・閲覧」や「メールでのやりとり」が下がっていることから、連絡手段のメールからアプリへの移行がうかがえます。ただ、60 歳以上は前回と変わらずにメールが最も多い利用目的となっています。 【SNS】「Facebook」、「LINE」、「YouTube」は前回と変わらず全般的に認知度が高いサービスでありますが、特に「LINE」の認知度、利用意向供に割合が増加しており、前回もっとも認知度の高かった「YouTube」を上回っています。
（3）行政・地域の情報を入手したい手段	▶ 情報の種類を問わず全般的に（年代を問わず）「紙で読みたい」というニーズが前回と変わらず高くなっています。 ▶ 防犯・防災・緊急情報と市政情報に関して「紙で読みたい」というニーズから「プッシュ通知」と「Web サイトで検索・閲覧したい」というニーズへ移行しており、より鮮度の高い（リアルタイムな）情報が求められていることがうかがえます。 ▶ 「Web サイトで検索・閲覧したい」という回答の割合は全体的には下がっていますが、市議会中継や市議会議録検索などのサービスを行っている公開市政情報においては増加しています。

項目	概要
（4）戸田市の電子的な行政サービスの利用経験・認知度、利用意向	▶ 全体的な認知度は減少しており、周知方法の見直しが必要と考えられます。 ▶ 「市税の便利な納付方法」、「戸田市 Facebook・Twitter」は、利用率・認知度・今後の利用意向が全て増加しており、今後も継続していくことが必要だと考えられます。
（5）情報化にあたって提供を期待するサービス・仕組み	▶ 行政手続については、より効率的に済ませたいというニーズが一層高まっていることがうかがえます。 ▶ 「安心・安全」に対するニーズの高さは前回と変わらず、加えてインターネットを使用した便利なサービスへのニーズも高まっていることがうかがえます。 ▶ 70 歳以上は、便利なサービスへの期待がある一方で、「わからない」という回答が最も多いため、高齢者へのレクチャーの充実等、利用方法の周知が課題であると考えられます。
（6）情報化による利便性向上の評価･更なる情報化推進への期待	▶ 全体的に、各分野の情報化推進への希望率は高くなっています。 ▶ 安心・安全分野と行政情報化分野においては「そう思う」という回答が 55%を超えており、期待率が高まっています。特に行政情報化分野は、第２次情報化推進計画時の利便性の向上の評価が高く、今後への期待も高いため、重点的に取り組むべきであると考えられます。
（7）情報化に対する不安	▶ 前回と変わらず、どの年代においても「個人情報漏えいによる不正利用」について不安を感じている人が圧倒的に多くなっています。 ▶ 全体的に、「有害情報等の子供への悪影響」や「スマホ中毒による悪影響」の割合が減少し、「使えないと新たなサービスを受けられなくなる懸念」の割合が 16.5%と大幅に増加しています。

項目	概要
(8) デジタル施策への意見(自由回答)	▶ 情報弱者への配慮（使用方法の指導、金銭的支援など）に関する回答が最も多く、続いて手続・書類の簡略化（データ化）に関する回答が多くなっており、電子化による便利な手続方法へのニーズが高まっている一方で、利用や経済面に関する不安感が高い事ことがうかがえます。
(9) 電子的行政サービスを利用しない理由(自由回答)	▶ 「その他理由」を除くと、「必要ないため」という理由が最も多く、次に「利用方法の理解が困難のため」、「不慣れのため」という理由が多くなっています。そのため、利用方法の周知により、電子的な行政サービスの利用率を向上させることが可能と考えられます。

３.1.3 アイデアソン

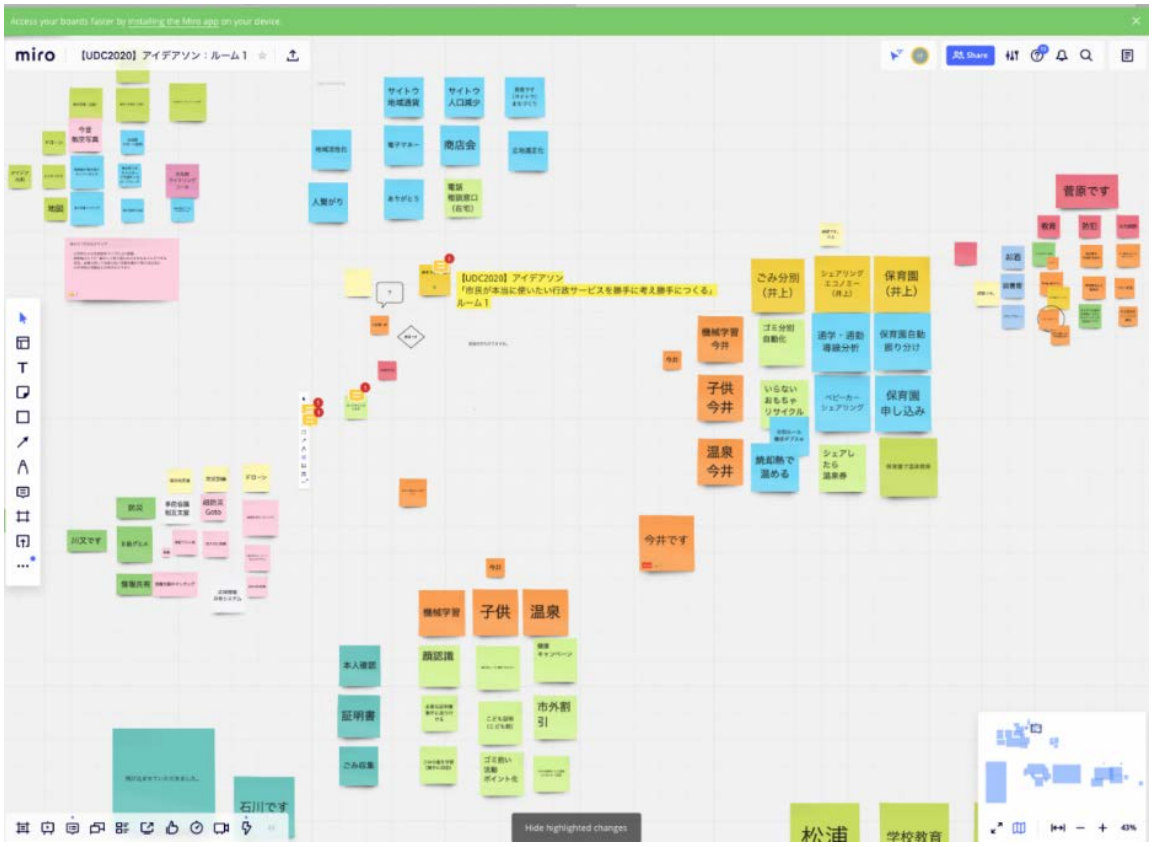
市民の情報化に関する意識・ニーズを把握し、情報化計画に資するため、令和2年11月にアイデアソンを実施しました。アイデアソンとは、アイデアとマラソンを合わせた造語で、多様な参加者を一堂に会し、新サービスや、課題に対する解決策を、短時間で出していくワークショップ形式のイベントです。

テーマは「市民が本当に使いたい行政サービスを勝手に考え勝手につくる」として、デジタル・ガバメントにおけるサービス志向の考え方から、行政に求める新たな利便性の高いサービスについてのアイデアを出し合い、最後に出されたアイデアを分野ごとにまとめる作業を行いました。

オンラインで使えるMiroというホワイトボードに、みんなで付箋を貼り付けていきながら、意見交換をしあいました。

最終的に、以下の 3 つの意見に絞って意見交換をおこない、アイデアを出しあい、もっと便利なサービスについて検討しあいました。

Miro（オンラインホワイトボードアプリ）



■ごみなシティー

Web サイトへの問合せで一番多いごみ出し問題を解決

・写真を送信するとシェア、リサイクルや、ごみ」の分類方法を教えてくれる。

・粗大ごみのオンライン申請、オンライン支払いなど

→現実的

■ひとりで見回りできるもん！

・アプリ利用で暗いところ、危険な場所を登録し、見回りするとポイントが貰える。

・地域通貨の活用

→地域的な身近な課題として関心が高い

■行政情報アーカイブ

・意思決定のプロセスを市民に公開し、開かれた議会・市役所

→税金の使い道や地域の情報をオープンデータとして提供

→エビデンスに基づいた行政施策

出典：Code for TODA アイデアソン「市民が本当に使いたい行政サービスを勝手に考え勝手につくる」開催報告

３.２ 行政のニーズ

所管分野に対する市民ニーズや各課が抱える課題及び将来像を明らかにするため、以下の要領で庁内アンケート調査及びヒアリング調査を行いました。

図表　庁内アンケート・ヒアリング調査の概要

項目	内容
目的	○市民向けサービスの現状や課題の把握 ○庁内の情報化に係る現状や課題の把握 ○後期計画期間中（平成 28 年度から令和 2 年度（予定含む）まで）に実施した施策についての把握 ○今後実施すべき市民向けサービス、庁内情報化に向けた取り組みの方向性確認
調査対象	○庁内全課を対象としたアンケート調査を実施 ○回収したアンケート調査をもとに、第５次総合振興計画に関連性の深い所管課等に対してヒアリング調査を実施
調査時期	令和 2 年 10 月（アンケート調査）、11 月（ヒアリング調査）
主な設問	業務の現状と課題 ・課（担当）の業務における、業務方針や重点目標、年次目標 ・担当分野における、市民の評価やニーズ ・業務の推進や住民へのサービス提供に際しての問題点や課題 Ⅰ．後期計画期間中（平成 28 年度から令和２年度（予定含む）まで）に実施した電子的な行政サービスや施策 ・現在提供中の市民向け情報サービスの概要や利用状況、市民の満足度や要望 ・改善や今後の導入に向けた検討の段階 Ⅱ．今後実施予定の（実現させたい）取組み ・「Ⅰ」以外の電子的な行政サービス、デジタル化の予定等 ・現時点で想定される有効性・効率性 ・実施に際しての障壁、連携すべき所属、民間団体等 Ⅲ．今後のデジタル化に関する状況 ・オンライン申請（市民からの紙による申請・届出） ・庁内の届出（所管課もしくは職員に対して紙での提出を求めている申請・届出） ・はんこレス（市民からの申請等で、押印を求めている申請・届出）

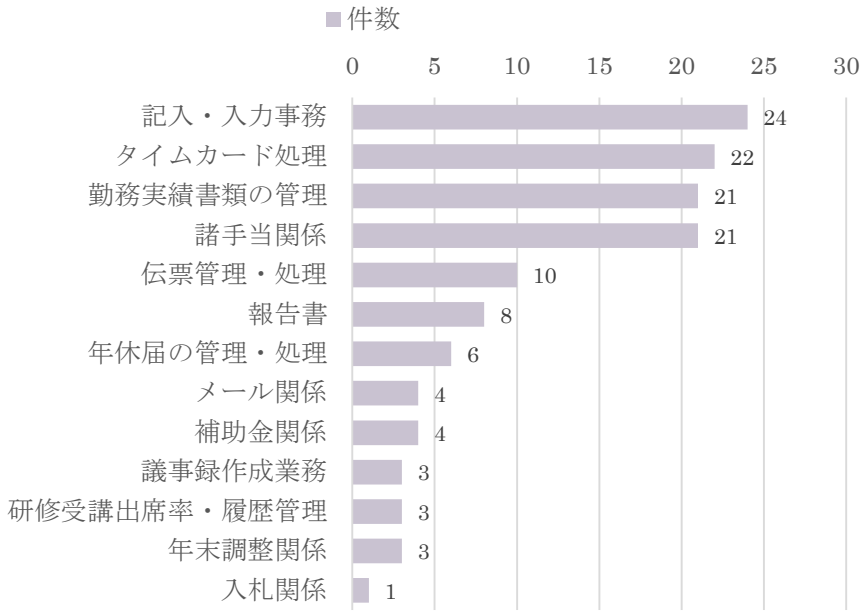
項目	内容
	・キャッシュレス（市民からの納付等で、キャッシュレス対応を行っていない申請・届出） Ⅳ．全庁的なデジタル化施策 ・「Ⅱ」以外の全庁的な電子的行政サービス、デジタル化のアイデア等 ・現時点で想定される有効性・効率性 ・実施に際しての障壁、連携すべき所属、民間団体等

調査結果については、第５次総合振興計画関連施策を提供する分野ごとに現状や課題を整理しました。

３.2.1 庁内アンケートの結果

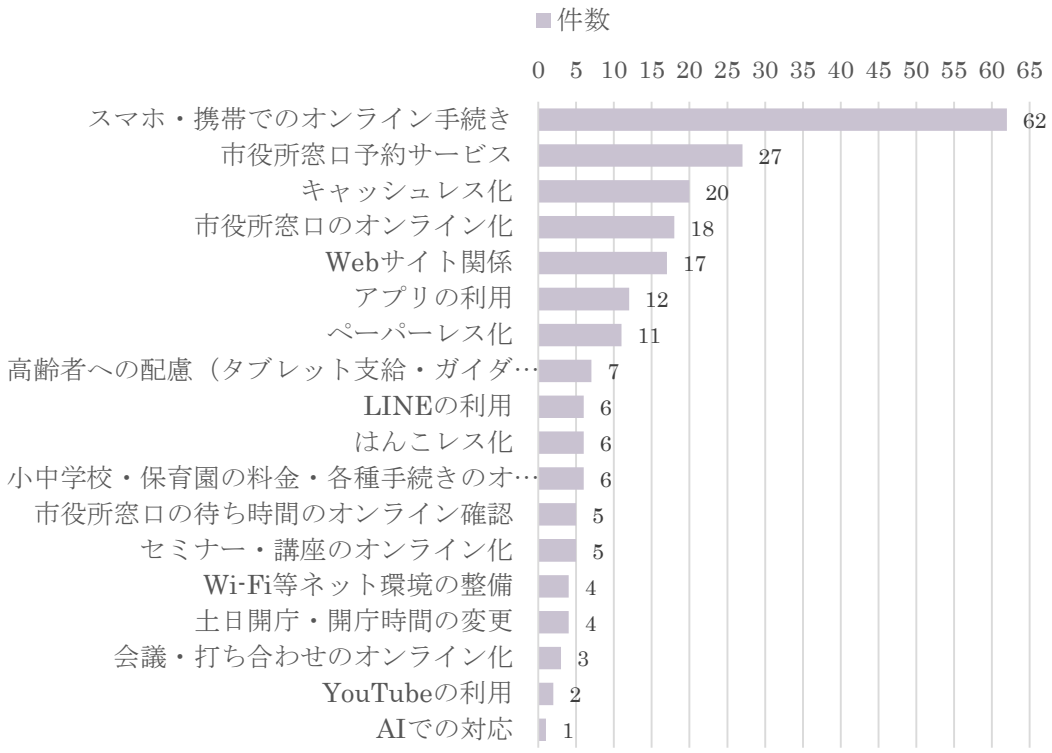
庁内アンケートの結果、時間を要している業務とシステム化したい業務では、データ入力業務が最も多く、次いでタイムカードや勤務書類となっており、内部業務のデジタル化の要望が多くなっています。

図表　特に時間を要している業務（自由記述）



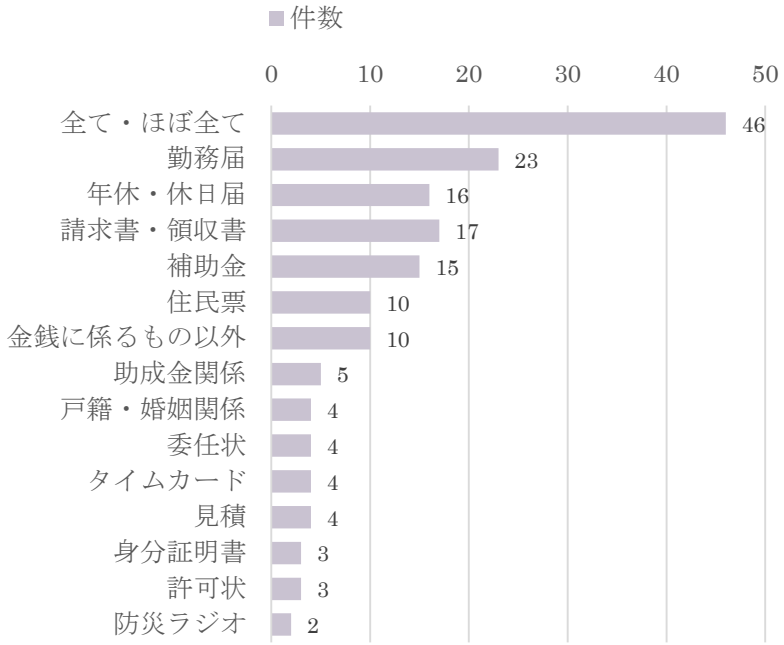
あれば便利だと思うサービスは、スマホ・携帯でのオンライン手続が最も多く、市民ニーズと同様の結果となっています。また、窓口予約システムやキャッシュレス化など窓口のデジタル化の要望も多くなっています。

図表　各種行政手続について、あれば便利だと思うサービス（自由記述）

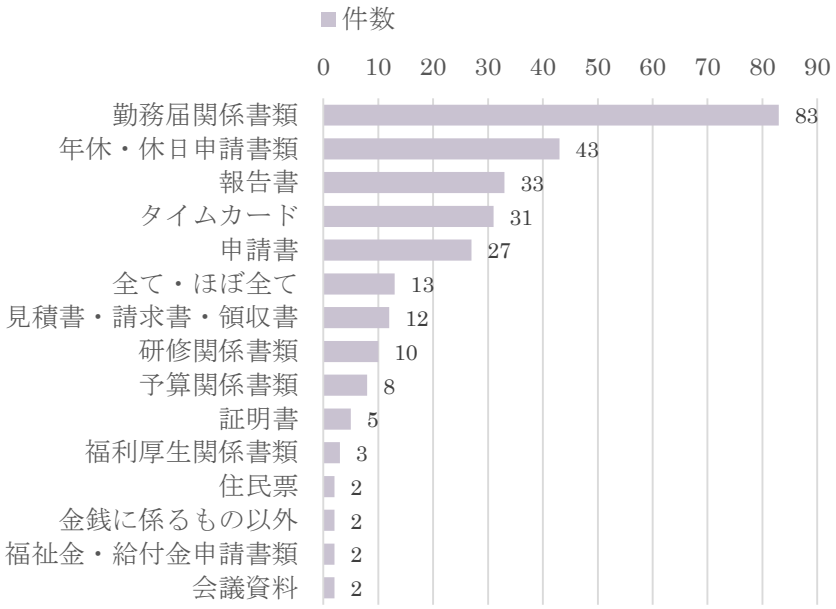


はんこレスについては、押印が必要ないと思われる業務に全て・ほぼ全てが最も多くなるなど、押印については必要性を感じていないことがうかがえます。また、ペーパーレスについては、時間を要している業務と同様に勤怠管理や勤務書類が多くなっており、内部業務のデジタル化が必要と考えられます。

図表　行政手続や提出書類について、
押印が必要ないと思われる業務（自由記述）



図表　庁内の手続や提出書類も含めて、
紙で提出する必要がないと思われる業務（自由記述）



図表　自由意見

●市民向け　○庁内向け

内容	意見
オンライン化	●手続、予約、講習等のオンライン化（診察ネット予約、救命講習）
ペーパーレス化・はんこレス化	●広報の電子化 ○文書管理業務の RPA 化 ○内部決裁業務
キャッシュレス化（コンビニ納付・クレジットカード払いを含む）	●行政手続の手数料 ●3 連の納入書による納入 ●公共料金の d 払いや PayPay 払い ●税金の収納 ●普及推進のために市独自でのサービス（ポイント還元） ●生活保護に係る返還金 ●施設使用料 ●講座参加費 ●保育料、学童保育料、学校毎月の集金
テレワーク	○最低限職員ポータルが確認できる仕組み ○文書管理システムやメールについて外部からアクセス ○自宅等でのファイルサーバーへのアクセス権の取得 ○テレワーク環境(インターネット環境整備､職員ポータル・文書管理システム・ファイルサーバーの利用）の整備 ○研修や会議時の資料の確認等のため職員へのタブレット配布
情報弱者救済	●高齢者や障がい者など社会的弱者にも対応した行政の電子化（わかりやすさ、使い易さ） ●パソコン・携帯・スマートフォン等を所持していない方への機器対応・ネットワーク等の配慮 ●アナログ的な手続の継続
セキュリティ 事故防止	○個人情報漏洩等防止、端末紛失等への対応 ○詐欺や悪質な訪問販売は即時情報を送受信するアプリの検討
防災	●防災行政無線のスマートスピーカーへの対応 ○災害時通報の電子化（T-dis へのインポート） ●災害時の被災地点の地図上でのリアルタイム共有

内容	意見
ICT 基盤整備	○スマートフォンでの職員ポータルの利用・連携 ○業務システムのユーザーインターフェース（使い易さ）の向上 ○全庁的なデジタル化についてはとりまとめ課で一括取得 ○取り扱えるデータ容量の増量（メールの添付ファイル、写真、動画等） ○外部メールの添付ファイルを T-net へダウンロードする作業の削減

３.2.2 庁内ヒアリング

庁内ヒアリングは、業務をデジタル化によって支援・改善（改築）するための施策等について、7 課に聞き取りを行いました。

ヒアリング時の主なポイントをまとめるとともに、市民向け、庁内向け、市民・庁内向けの施策を分類しました。

図表　庁内ヒアリング調査　ヒアリング時の主なポイント

●市民向け　○庁内向け　◎市民・庁内向け

対象課	主なポイント
障害福祉課	○補助金・助成金等の申請・実績報告等の手続のオンライン化 ○障害支援区分判定のオンライン化の国への提言、それに伴う障害支援区分マニュアルの見直し ○テレワーク環境の整備（セキュアモバイル端末の配布） ●耳が不自由な方へ向けたコミュニケーション支援アプリや遠隔手話サービス等を利用した窓口体制の整備 ●障害等級や支援区分等を基にした、受けられる手当やサービス等の AI 判定サービスの導入 ●長寿介護課との連携（介護保険の利用サービスや担当ケアマネージャーの情報、住民の異動に伴う施設への入所情報） ○危機管理防災課との連携（災害発生時の業務フロー作成） ○県との連携（補助金の申請、実績報告） ○外出時の職員間連絡用スマートフォンの支給 ●個人情報を取り扱う際の同意書のデータ化 ●生活支援課との連携（生活保護受給者の入院歴・施設入所情報）

対象課	主なポイント
	○税情報（未申告→課税又は非課税）反映の早期化 ●高齢者や障害者を含めた全ての人が使える（使いやすい）オンライン申請システムの導入
みどり公園課	○公園管理台帳システムの更新に伴う展開の仕方の検討 ●苦情相談への対応方法の整備（Web サイトに過去事例をもとに Q&A 掲載、SNS での発信） ●所管課違いの問い合わせ・要望への対応方法の整備（LINE のチャットボット対応） ○各種申請・許可事務及び補助金交付事務におけるはんこレス化、一元管理 ●全庁的な仕組みに従ったキャッシュレス化 ○外出時の職員間の連絡用スマートフォンの支給 ○メール添付データ容量の増加 ○リアルタイムの写真共有が可能な公園管理台帳システムのクラウドサービス化
危機管理防災課	○ネットワークに関するサポート（県のバックアップ機能等の活用） ●避難所へのデジタルサイネージの設置 ●河川と道路へのセンサーの設置と、AI との組み合わせによるリアルタイムの状況把握・情報発信体制の整備 ○災害が甚大化した際の避難者情報の管理体制整備 ○避難行動要支援者名簿のいいとだマップへの反映 ○定型様式の文章の入力作業の簡略化 ◎避難所従事中に職員がスマートフォンで入力した被害履歴・対応履歴等が災害時情報共有システムに集約され確認できる仕組みの整備
こども家庭課	○市ホームページと広報以外の情報発信に対する市民のアクセスの動機付け（LINE のカテゴリー発信における子育てカテゴリーの作成、冊子配布時のアナウンス、医療手当・給付金等情報の記載） ○相談内容入力の省力化につながる自動入力システム等の検討 ○庁内の個人番号を活用したデータ連携 ○児童虐待・相談に関して、家庭児童相談システムと住民基本台帳の連携 ○福祉保健センターの妊婦や乳幼児に係る予防接種や健康診断

対象課	主なポイント
	データとの共有
まちづくり推進課	○家賃算定の際の税、所得、障害、控除等の情報の二重入力への対策の検討 ○AI による市内空き家対策 ○「戸田市空き家バンク」の適正化 ●入居者の申請のはんこレス化 ○課に一台 zoom 会議に使える端末の整備 ●手数料のキャッシュレス化 ●市民の協議会開催時の市役所でのパソコンの貸し出し
経済政策課	●Web セミナー実施体制の整備 ●市内の事業者データの市との共有 ●市内の事業者データを商工会等と共有可能な汎用的な台帳管理システムの整備 ●ビジネスマッチングにおける BI サービスの導入 ●商工会との連携、市内でのオープンデータの利活用 ●補助金申請、給付金手続のオンライン化 ●SNS を活用した情報発信（Instagram によるセミナー情報発信、事業者の PR 等） ◎アイデアボックスの実施
生涯学習課	●いいとだマップ「懐かしの戸田」のデータ更新 ◎オンラインストレージ経由での送信方法の簡略化 ●情報へのアクセス改善（市全体のお知らせ・又は図書館・博物館の生涯学習課専用サイトの開設、SNS へのリンク記載） ○データ送付容量の拡大（総合管理システムからの送付データ閲覧が困難） ○博物館の NAS の更新（導入から 5 年経過） ○動画コンテンツの発信のための容量拡大（専用 Web サイトの開設等） ○博物館の電子化の前段階における業務ルールの作成（データ容量の見通し、検索性、アクセスのしやすさ等を踏まえた実験の検討等）、情報のライフサイクル管理の決定(外部に頼む、公文書館のルールを参考にする等） ○博物館内アーカイブズ・センターにおける公文書の管理、データ化 ●芦原小学校「生涯学習施設」複写的な申請システムのはんこ

対象課	主なポイント
	レス化 ●施設の使用料等の、全庁的な流れに合わせたキャッシュレス化 ○テレワークの環境整備（連絡用の IP フォンの導入、インターネット専用 PC の貸し出し） ●2021 年 4 月以降のウェブセミナーの実施 ○インターネット回線の整備 ●芦原小学校「生涯学習施設」いいとだスポットの環境整備

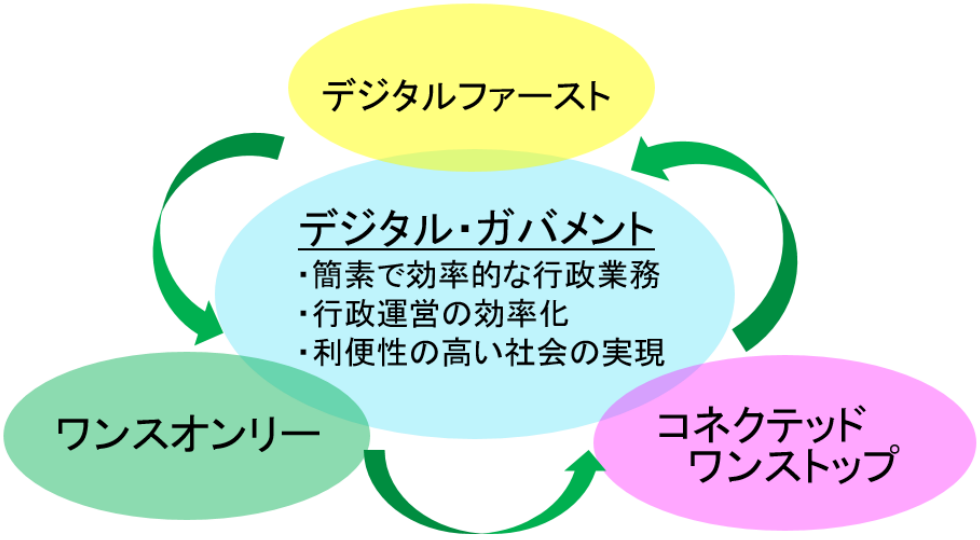
第４章 情報化施策

４.１ 情報化推進計画の基本的な考え方

行政を取り巻く環境は日々変化しており、少子化や高齢化の進行や大都市圏への人口の集中、単独世帯や核家族世帯の増加、生産年齢人口の減少など、社会構造は大きく変革し、これまでの行政サービスでは、市民一人一人のニーズに応えることが難しくなっています。一方で、近年の IT 技術は目覚ましく進展しており、マイナンバー制度の導入やデジタル手続法等によって、情報連携基盤の整備が進められているところです。

戸田市においては、「戸田市第２次情報化推進計画　e-Toda プラン」が順調に進行している一方、基幹業務系の情報システムは、各担当部門が個別に導入を行っており、市全体のシステムとして整合性を図りながら導入することができなかったため、市全体として見た場合には必ずしも最適化されているとは言えない状況となっていました。また、マイナンバー制度導入や自治体情報システム強靭化におけるシステム改修経費も多くかかるなど、制度改正等に柔軟に対応出来なくなっている現状があります。

本計画はこうした背景を受け、戸田市第２次情報化推進計画の取り組みを踏まえ、Society 5.0 時代に対応するため最新の ICT を活用するとともに、デジタル手続法や官民データ活用推進基本法等に基づき、デジタル化の基本原則である①デジタルファースト、②ワンスオンリー、③コネクテッド・ワンストップに従い行政のデジタル化（デジタル市役所）を推進する施策に取り組むことにより、簡素で効率的な行政業務の実現と行政運営の効率化を図るとともに、利便性の高い社会の実現を目指します。



４.２ 取り組む施策

４.２.１ 簡素で効率的な行政事務

行政の取り巻く環境は年々厳しくなっています。業務量は増加する一方、限られた人員の中で業務を行うためには、従来の業務のやり方を踏襲するだけでは対応しきれなくなる恐れがあります。また、休日の充実や時間外の削減など、働き方改革も求められているところです。

そのため、国においては行政事務のデジタル化や情報連携により事務の効率化を図ることが求められています。たとえば、デジタル手続法では、行政の手続を原則デジタルで行うことを目標としています。また、マイナンバー制度では、情報提供ネットワークを整備することにより、情報連携で情報を容易に取得できるようになることで添付書類を省略することが進められています。こうしたことから、電子計算組織運用事業として次の施策に取り組みます。

（1）制度改正対応

デジタル手続法により改正された、住民基本台帳法、公的個人認証法、マイナンバー法など、デジタル化を推進する制度改正対応を行います。

・戸籍の附票の記載事項（住民票コード）追加
・附票ネットワーク（仮称）構築
・住民票除票の保存期間（150 年）延長対応
・利用者証明用電子証明書の利用方法の拡大推進
・通知カードの廃止対応

また、電子申告やマイナンバー制度の適正な運用、適切なシステム導入や改修を実施し、業務の効率化を図ります。

（2）添付書類の撤廃対応等

国が進める行政機関の情報連携等により、添付書類の撤廃を推進します。従来は紙により出力していた帳票をデータで連携することにより、職員のデータ入力作業を省力化するとともに、行政事務の正確性の確保を図ります。しかしながら、添付書類は制度により紙による提出が求められている場合があるため、将来的な添付書類の削減に向けて検討します。

デジタル・ガバメント実行計画では、行政手続において添付書類として提出を求めている場合は、その必要性の精査を行った上で、行政機関等の情報連携の仕組み等の整備を推進するとともに、添付書類の必要性を精査した結果、なお提出を求める必要がある添付書類については、費用対効果を踏まえて、すでに存在する、又は整備が予定されている情報連携の仕組みの活用を推進するとしていま

す。また、情報連携による省略が困難な添付書類については、少なくとも申請者がオンラインで提出することを可能とするなど、可能な限り一連の手続がデジタルで完結するように取り組むとしています。

これらを踏まえ、国の動向を注視しながら添付書類の撤廃を推進してまいります。

(3) 庁内データの活用

共通基盤システム等による庁内情報連携の最適化を進め、個人情報保護に配慮しつつ、庁内データの活用による業務効率化を図ります。ワンスオンリーの原則に従い、一度提出した情報は、二度提出することを不要とする取り組みを推進します。

具体的には、住民情報や税の情報など、業務で取り扱っている個人情報を、収集の目的とは別の目的で利用（目的外利用）することにより、業務の効率化や添付書類の省略など、行政事務の効率化や市民の利便性の向上のために活用することを検討します。一方で、これらは個人情報であり、目的外利用は制限されており、個人情報保護条例に基づいた手続が必要になります。そこで、「庁内データ活用ガイドブック」を作成し、業務効率化のためのデータ活用方法と個人情報保護条例に基づく目的外利用の適正な手続のもとデータを利用するルール等を周知します。

４.2.2 行政運営の効率化

行政運営の効率化には、ICT の活用が効果的です。そのため、国においてはデジタル・ガバメント実行計画等により、行政事務のデジタル化を推進することで、事務の効率化を図ることが求められているところです。すなわち、AI や RPA 等の最新の ICT を活用することにより、コンピュータにできることはコンピュータに任せることで、職員は単純作業から開放され、本来の業務に従事することができるものです。こうしたことから、戸田市では行政事務の効率化・高度化を図るため、行政情報化推進事業として次の施策に取り組みます。

(1) ICT 活用による行政事務の効率化

近年の ICT の進展は目覚ましく、人が行う作業を人にかわってコンピュータが行うことができるようになってきました。特に AI は人間の知的ふるまいの一部を、ソフトウェアを用いて人工的に再現したもので、音声の認識、画像の特定、予測など人間が行うような行動を実行できるようにコンピュータに学習させる手法により、人に代わって様々な作業を行わせることができる技術です。AI は、行政においても様々活用が期待されているところです。

また、RPA はコンピュータを操作するロボットにより業務自動化を行う取り組みを表す言葉で、コンピュータの自動化技術等により、人間が行う業務の処理手順を操作画面上から登録しておくだけで、ソフトウェアの他、ブラウザやクラウドなど様々なアプリケーションを横断して処理するもので、人が反復して行う単純作業を省力化するツールとして期待されているものです。

このような AI・RPA 等の最新 ICT 活用による行政事務の効率化を積極的に推進します。

(2) 情報システムへの適切な投資

行政事務においては、紙による事務処理や定形・定量的事務を手処理で行っていることで非効率となっているものがあります。たとえば、従来、紙により行っていたタイムカードや時間外勤務命令等の処理を、庶務事務システムの導入により、タイムカードをデジタル化し、時間外の承認を電子決裁とすることで、事務の効率化を図っています。

このように、現状で非効率となっている事務を調査・分析し、情報システムの適合性を判断した結果、情報システムの導入が効果的である場合には、積極的に情報システムへの投資を行うことで、事務の簡素化・効率化を図ります。

(3) データに基づいた政策立案（EBPM）

ICT 技術の進歩や行政サービスの高度化、少子高齢化等の背景から、これからは自治体が保有するデータから将来の問題発生を予見して問題が起きる前に対応する予測･予防する施策や、個人情報などを安全かつ有効に活用して、ターゲッティングによる無駄のない効率的な施策に行政投資を行うことが期待されています。そこで、統計データ等の庁内データ活用による市政課題の

解決に向けて科学的な分析に基づく政策策定（EBPM）の取組を推進してまいります。

①データの整備

EBPM を行うためには、活用するデータの整備が不可欠であるため、共通基盤システムをはじめ、庁内の様々なデータが格納された「行政データ貯蔵庫」を活用し、データの整備を進めます。

②分析ツール

EBPM を行うためには、職員が容易にデータ分析を行うことが有効であるため、データ分析ツールの導入を検討します。

③人材の育成

EBPM を行うためには、データ分析を行う職員の育成が必要であることから、ガイドラインの作成や研修等により、人材育成に努めます。

KPI：AI・RPA を活用したシステム数
KPI：EBPM を活用した施策数

4.2.3 利便性の高いサービスの実現

デジタル市役所の目的には、簡素で効率的な行政運営の他、デジタル化により真に利便性の高い社会の実現があります。そのためには、情報システム改革・業務の見直し（BPR）をさらに進め、「すぐ使える」、「簡単」、「便利」な行政サービスを実現する必要があります。こうしたことから、戸田市では利便性の高い社会の実現を目指し、地域情報化推進事業として次の施策に取り組みます。

(1) 行政手続の原則オンライン化

行政手続（申請及び申請に基づく処分通知）について、オンライン実施を原則化するとともに、内部事務においても従来の紙文化から脱却し、市民サービスの向上に向けて、全ての行政手続のオンライン化の検討や、制度や業務そのものの見直しを検討してまいります。

手続オンライン化を進めることにより、最終的には市民がスマートフォン等で行政手続を完結できる「持ち運べる役所」を目指してまいります。そうすることで、窓口での待ち時間低減による市民の満足度向上や、窓口での受付件数の削減により単純な受付業務の処理から相談業務中心の窓口とすることが期待できます。

なお、オンライン化の実現にあたっては、対面による本人確認や、書面による提出が義務付けられているなど、制度面での課題があることから、施策の優先順位を設定し、市民の利便性向上や事務効率化などの効果が高いと思われるもの

から順次取り組んでまいります。

(2) 情報システムやデータの標準化

国におけるデータの標準化は、共通語彙基盤、文字情報基盤、政府 CIO ポータル標準ガイドライン群、行政基本情報データ連携モデル等があります。また情報システムの標準化も進められており、総務省においては「自治体システム等標準化検討会」や「自治体システムデータ連携標準検討会」が行われているところです。情報システムやデータの標準化を行うことで、情報システムを導入する際、特定の事業者のシステムを使い続けることなく適正な競争による調達が可能となる他、データの標準化により他のシステムとの連携や、民間等とのデータ連携を容易に行うことができるようなります。

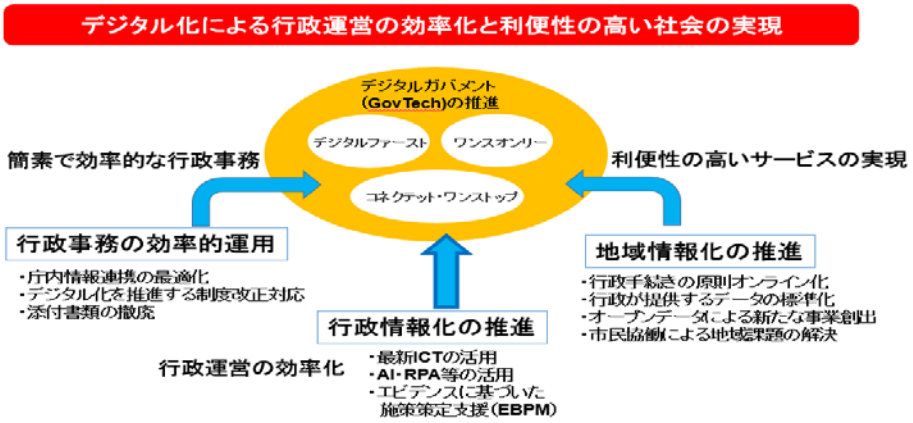
このような国が主催する検討会等を注視して、情報システムの標準化の検討を進めるとともに、情報システム等に係る経費の削減や職員の運用負担の軽減、事務効率化を図っていきます。

(3) オープンデータの推進

戸田市では現在、200 以上のデータをオープンデータとして公開していますが、今後はデータを公開することだけでなく、データは使われることを前提とした公開を行う他、シビックテック（ICT を使って自分たちで地域課題を解決する市民団体）等と協働しながらニーズを把握し、地域課題の解決に活用するとともに、推奨データセット（内閣官房）、共通語彙基盤（IPA）等と整合性を図りながらデータの標準化を進め、オープンデータの活用を推進し、オープンデータによる地域課題の解決を推進します。

具体的には、オープンデータを活用したアイデアソンやハッカソンの実施や、市民ニーズを把握しながら積極的なオープンデータの公開に取り組んでまいります。また、公開にあたっては、推奨データセットや共通語彙基盤等の標準化されたデータ・フォーマットを採用することにより、利用しやすい形での公開に努めてまいります。

KPI：オンライン化した手続数
KPI：情報システム標準仕様に準拠したシステムの導入数
KPI：推奨データセットに対応したオープンデータ数



真に利便性を実感できる施策の実施

４.３ 重点施策

４.3.1 圧倒的に利便性の高いサービスの実現

従来の行政におけるサービスは、申請者等の手続における負担より制度設計者側等提供側の視点を重視しがちで、必ずしもサービスの利用者のニーズに沿っているとは言えないものがありました。この状態から脱却するために、システムを作るのではなくサービスを作る「サービスデザイン思考」を取り入れる必要があります。利用者中心の考え方とデジタル技術の活用を組み合わせることによって、利用者と提供者双方のコストを低減しながら、利用者にとっての「価値」を最大化していきます。「サービスデザイン思考」によるサービス・業務改革（BPR）は国際的な潮流にもなってきています。

具体的には以下の施策を重点施策として取り組みます。

（1）申請書作成を支援するシステムの検討

行政手続における申請書の作成は、とかくわかりにくいといわれていますが、インターネット上から受け答えを行うだけで簡単に申請書の作成が行えるシステムにより、ネットショッピングのような直観的で簡単な使いやすさで、行政の手続を行うことを目指します。また、窓口において庁内で保有する情報を活用し、様々な聞き取りを行うことなく申請書を作成することで、窓口の聞き取りの際のプライバシーにも配慮することができます。

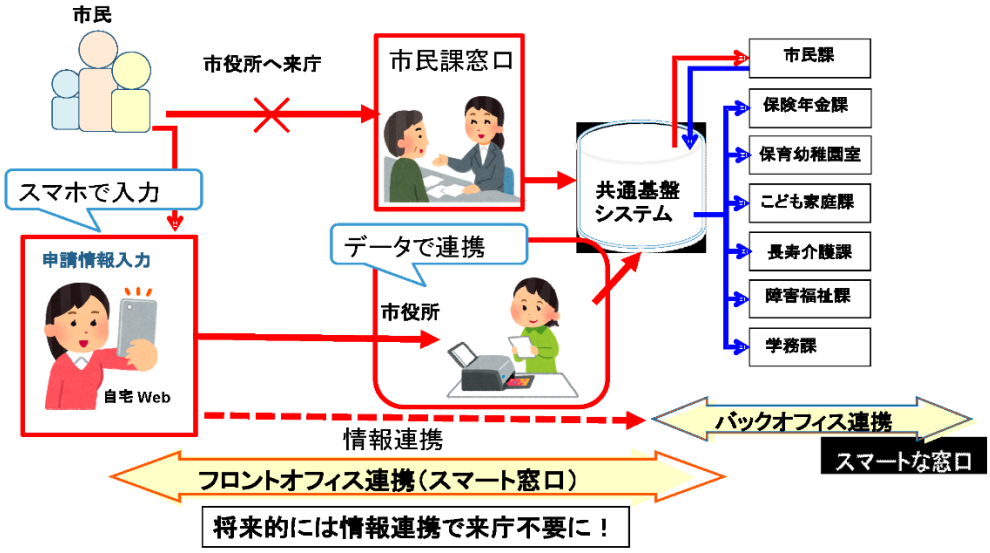
（2）スマートフォン等で完結する手続の検討

スマートフォンは近年、急速に普及しています。それに伴い、スマートフォンを使用したサービスも増えてきています。そこで、スマートフォンを使用して申請書情報の作成を行い、作成された申請情報を一貫してデータで流通させることで、スマートフォン 1 つで来庁せずとも手続をすべて終わらせることができる仕組みの実現を目指します。

（3）キャッシュレス決済の検討

近年、キャッシュレス決済が普及しており、自治体においても導入する事例も増えています。戸田市においても、Yahoo 公金払いによるクレジットカード払いや、スマートフォンアプリによる納付が可能となっています。今後は、交通系 IC カードやスマートフォンによる QR コード払いなど、多様な支払い方法の検討を行うとともに、オンライン申請をキャッシュレスで行うことにより、手続がワンストップで完了するような仕組みなどについて、検討します。

KPI：スマートフォン等で完結することが可能な手続数
KPI：キャッシュレス決済可能な手続数



4.3.2 行政のデジタル化

行政のデジタル化により、様々な事務を効率的にするとともに、利便性の高いサービスの実現を目指します。例えば、デジタル化により 24 時間 365 日行政サービスが受けられること、市役所からあらかじめ必要な申請等のお知らせが届く、いわゆるプッシュ型のサービスが受けられることです。具体的には以下のとおりです。

(1) AI チャットボットによる行政サービス案内

すでに導入済みの AI 総合案内サービスの他、AI チャットボットによる行政サービス案内を拡充します。例えば、ごみの分別方法や、グルメ情報やお祭り・イベント情報などを回答できるように検討します。

(2) SNS の活用

SNS は市民が気軽に活用できるツールであることから、市民の声を収集する公聴業務への活用や、SNS による相談業務の導入を検討します。

(3) プッシュ型サービス

予防接種スケジュール管理システムを導入していますが、給付金のお知らせや申請可能な行政サービスのお知らせなど、一人一人にあった行政サービスの通知をお届けする仕組みを検討します。

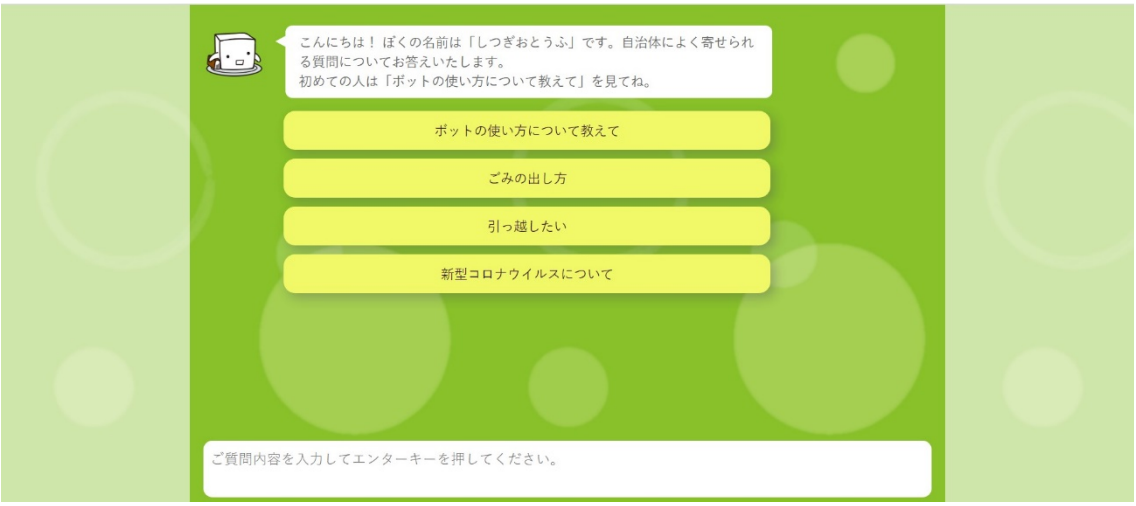
KPI：AI チャットボットによる行政サービス案内可能な業務数

４.3.3 デジタルトランスフォーメーション（業務のデジタル改革）

業務のデジタル化を推進することにより、大量・高速な業務処理の実現や正確性の向上（ヒューマンエラーの削減）が図られ、これまで人の手で行っていた作業を補強、代替することが可能となります。近年では特に AI や RPA 等の活用が進んでいます。たとえば、AI については、テキスト、音声、画像、動画といった非構造化データを大量かつ高速で処理、分析することが可能であり、一般に、画像処理や自然言語処理の分野等で活用されています。利用申請における調整・認定事務やチャットボットなどの自動会話プログラムで活用されている例があり、規則性のない多様なデータを複合的に分析した上で結果を導くことや問合せの自動応答といった業務での活用が期待されています。

戸田市においてもチャットボットによる自動会話で市民からの問い合わせに対応する「AI 総合案内サービス」を導入しています。また、RPA を活用することで、数値や定義づけられた項目として構造化されたデータの集計や処理が可能であり、大量かつ反復して行われる業務を高速で処理する等において、効率化・自動化の効果が期待されています。戸田市おいては、共通基盤システムのデータ連携などで RPA を活用しています。こうした手法は、データの入力・転載作業、記入漏れや不備等についての形式的な審査といった業務において効果が期待されるものです。

AI 総合案内サービス



出典：三菱総合研究所株式会社、株式会社日本ビジネスシステムズ

国においては、「革新的ビッグデータ処理技術推進事業」として、AI の活用に

係る実証事業や、RPA 導入に係る補助などを行い、導入を推進してきました。また、「自治体 AI 共同開発推進事業」では、戸田市を含む複数の自治体が AI を共同で利用する実証を行っているところです。

このような、業務におけるデジタル技術の活用にあたっては、単に業務を効率化するということのみならず、限られた人的リソースを戦略的に投資することも同時に考える必要があります。デジタル技術を活用することで、職員を事務作業から解放し、市民生活に直接関わる業務分野や政策・企画の立案などの真に人手が必要な業務に割り振ることが可能になります。

具体的には以下の施策を重点施策として取り組みます。

(1) 業務分析のよる業務改革（BPR）を推進

検討にあたっては、デジタル技術の導入を前提とするのではなく、業務改革（BPR）を前提とした上で、あくまでも業務の手法の一つとして検討を行うことが重要であると考えられることから、あらかじめ業務分析を行い業務改革（BPR）を徹底した上で、情報化を検討してまいります。具体的には、各担当課に対し現状調査を実施し、業務分析による業務フローや業務手順の見直しを行い、その結果デジタル化による効率化が見込まれる業務から順次その導入を検討します。

(2) AI・RPA 等のデジタル技術の活用推進

AI・RPA 等のデジタル技術は、従来人間が行ってきた単純反復作業や人間の知的ふるまいの一部を、ソフトウェアを用いて人工的に再現することで、人間が行うような行動を人に代わってコンピュータが様々な作業を行うことができるような技術です。これらを活用することで、業務を効率化し本来注力すべき業務に時間を割り当てられるようにします。具体的には、ベテラン職員のかわりに AI が業務知識を集約し、経験年数の少ない職員でも同等の業務知識が得られるような庁内 AI チャットボットや、紙のデータをデジタル化する AI-OCR によるデータ入力の省力化などを検討します。また、AI と RPA を組み合わせ、データの入力や転記などの単純作業は RPA が行い、審査など判断が必要なものについては AI が行うなど、職員が行っている作業をコンピュータの置き換えることにより、業務効率化を図ります。

(3) はんこレス、ペーパーレス化

ペーパーレス化については、まずタイムカードや超過勤務及び休日勤務命令票などペーパーレス化を行い、これらの押印も廃止します。これにより、各課が現在手処理で行っている時間の削減が可能となります。また、文書管理については現在すでに 99.3%のデジタル化が完了していますが、今後は更に文書管理以外の業務ついても、手続のペーパーレス化を行うとともに押印も廃止を検討します。

はんこレス化については、押印が必要な手続を除き原則はんこレス化を進めます。また、現在押印が必要な手続につきましても、国において様々な手続の押印の廃止が検討されておりますことから、国の動向を注視しながら進めてまいります。

(4) テレワークの導入

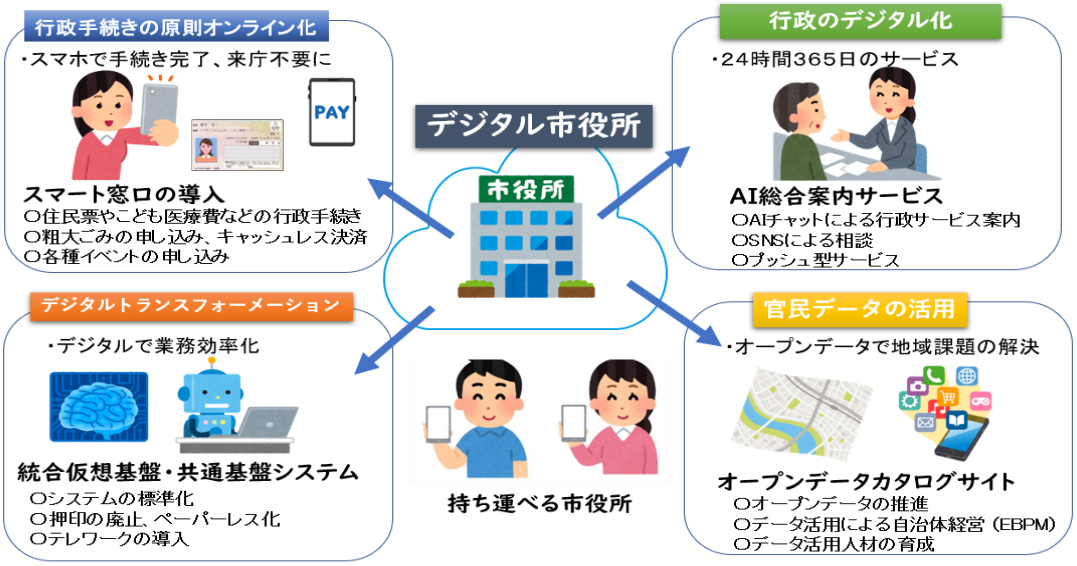
庁内アンケートの結果、利用頻度が高いシステムとしては、職員ポータルや文書管理システム、財務会計システムとなっていることから、テレワークを行う際にはこれらのシステムが利用できるシステムを導入し、あらたな生活様式に対応するとともに、コロナ禍においても業務の停滞を防ぎ、市民サービスの安定継続を図ります。

(5) 最新 ICT の調査研究

最新 ICT の進歩は目覚ましく、AI・RPA 等に限らず様々な技術が開発されています。また、それらを活用した利便性の高いクラウドサービスなども行われているところです。これらについて、常に注視し、必要に応じて積極的に活用できるよう調査研究を行います。

KPI：押印を廃止した数
KPI：ペーパーレス化した申請・届出数

KPI：テレワーク可能な職員数



4.3.4　市民ニーズ調査結果に基づく施策

令和 2 年 10 月に無作為抽出した 20 歳以上の市民を対象にアンケート調査を行いました。結果については、第 3 章 3.1.2「市民アンケートの結果」のとおりです。

その中で、ニーズの高かった事項について、施策を検討します。

(1) LINE の活用

アンケート結果の中では、戸田市の情報発信手段として用いている「Facebook」、「Twitter」、「YouTube」は認知度が高いサービスでありますが、利用意向を見ると、年代別やサービス別に特徴があることが分かります。特に、LINE は回答者の 85.0%が利用しており、ニーズが高いことがわかります。

そこで、今後は LINE を活用したサービスを検討します。

① LINE 公式アカウント

LINE 公式アカウントは、当面自治体は無料で公式アカウント機能が利用することができる他、利用者が多いためる SNS の情報発信ツールとして有効と考えられます。

② LINE セグメント配信

LINE セグメント配信を利用することで、利用者が育児や防災など必要な情報を選択的に受け取ることができます。メールより即時性があり高い開封率が期待できます。

③ LINE ボット

LINE では、AI チャットボットが利用可能であり、粗大ごみの申請受付システムなどの既定のサービスも用意されています。LINE は、利用者がユーザーインターフェースに慣れているため使い勝手がよく、利用者も多いことから、重要の多いサービスから導入を検討します。

(2) 行政手続のオンライン化推進

行政手続については、より効率的に済ませたいというニーズが高まっていることがうかがえます。「インターネットやスマートフォンで各種手続や申請を行うことができる」が 68.1%と最も高く、次いで「インターネットやスマートフォンで住民票の写しや税証明書等が取得できる」、「受けられるサービスや必要な申請について、市からお知らせがくる（プッシュサービス)」、「インターネットやスマートフォンで様々な行政サービスが利用することができる」がそれぞれ 67.7%、48.1%、46.8%となっています。

そこで、前述「4.2.3　利便性の高いサービスの実現」のとおり、デジタル手続法に従い、申請書類の添付削減を推進するとともに、最終的には民間も含め、書類申請時に出向くことが不要となるサービスを目指します。

(3) 災害時の情報提供

今後の行政サービスについては、暮らしの中の「安心・安全」や「生命に関わる情報のやりとり・支援」に対するニーズが高いことがうかがえます。まず、最も多いのが、「災害発生後の被害・安否情報の情報配信」で 73.3%、次いで、「災害発生時の緊急情報受信」で 72.5%となっています。そこで、災害時の情報提供の拡充を検討します。

①災害用ホームページ

災害時においては、市ホームページが重要な情報発信ツールとなります。しかし、災害時にはアクセスが集中し、繋がりにくくなるため対策が必要です。戸田市では災害時に災害用ホームページに切り替え、トップページに Twitter のタイムラインを表示させることで、Twitter を更新すると災害時ホームページでその情報を確認できるようにしています。今後は災害時にアクセスが集中しても情報配信が可能となる仕組みを検討します。

②災害時情報共有システム（T-DIS）

すでに導入済みの災害時情報共有システム（T-DIS）の情報公開機能を活用し、避難所開設情報や災害発生後の被害状況を迅速に発信します。

③安否情報の情報配信

安否情報の情報配信は、個人情報の取り扱いやネットワーク分離による情報連携の課題があるもの、一定のニーズがあることがうかがえます。今後は

準天頂衛星による位置情報精度の向上やスマートフォンアプリの普及等により、様々な技術も利用可能となっていることから、引き続き検討します。

KPI：SNS 等の情報発信ツールの利用者数
KPI：LINE 公式アカウントの友達登録数
KPI：スマートフォン等で完結することが可能な手続数（再掲）

4.4 官民データ活用推進基本法に基づく施策

本計画では、第 1 章で記載したように、官民データ活用推進計画としても位置づけており、計画を通じて官民データ活用推進計画の目指す将来ビジョンに沿って、施策を計画、推進します。

4.4.1 施策の目的

国においては、官民のデータ利活用のための環境を総合的かつ効果的に整備するため、「官民データ活用推進基本法」が公布・施行されました。この法律では、国、地方公共団体及び事業者の責務を明らかにするとともに、地方公共団体に対しては、官民データ活用の推進に関する計画の策定を求めています。これを受け、国は「世界最先端 IT 国家創造宣言・官民データ活用推進基本計画」を策定しました。

戸田市においても、市が保有するデータについて、「庁内データの活用推進」、「データに基づいた政策立案（EBPM）」、「オープンデータで地域課題解決」等を通じて、データの利用環境の整備促進を図り、事務負担の軽減、地域課題の解決、市民及び事業者の利便性向上等に寄与することを目的とします。

庁内データの活用促進

・庁内データ連携の最適化
・データ活用による市民サービスの向上
・情報連携による添付書類の省略

データに基づいた政策立案（EBPM）

・行政データ貯蔵庫の活用
・EBPM支援
・データアナリスト人材育成

オープンデータで地域課題解決

・市民参加・官民協働の推進
・行政の高度化・効率化
・透明性・信頼の確保

4.4.2 庁内データの活用推進

総務省では、地方公共団体が、個人情報の保護にも配慮しつつ、その保有するデータを部局・分野横断的に活用して効果的な政策立案や市民サービスの向上等に取り組むための手引書として、平成 30 年 6 月に「地方公共団体におけるデータ利活用ガイドブック Ver.1.0」を策定しました。また、平成 30 年度に実施した課題解決型自治体データ庁内活用支援事業の成果を踏まえ、「地方公共団体におけるデータ利活用ガイドブック Ver.1.0」を改定し、「地方公共団体におけるデータ利活用ガイドブック Ver.2.0」として公表しました。

これらを踏まえ、ICT 担当部署のみならず、子育て・介護・環境・防災・都市計画等様々な分野の担当職員にも読んでもらえるよう、データ利活用にあたっての手順や、具体的課題への対応策等について、わかりやすく整理し、「戸田市庁内データ活用ガイドブック」作成し、個人情報保護に配慮した目的外利用や、データ活用による行政事務の効率化について、推進します。

また、今後は、以下の庁内データ活用の施策を取り組みます。

(1) 庁内データ連携の最適化

平成 30 年度に導入した共通基盤システムにより、庁内の情報システム間の連携を導入業者に依存することなく容易に行なうことができるようになっています。庁内データ連携が最適化されることにより、業務に必要な情報が容易に取得できるようになることで、行政事務の効率化と正確性の確保を図ることができます。現在、庁内の情報システムを入れ替える際には、この共通基盤システムと情報連携を行うことを基本としており、今後も引き続き共通基盤システムとの情報連携を進めていくことで、最終的には庁内データ連携の最適化を図ります。

なお、情報の利用にあたっては、戸田市個人情報保護条例を遵守することとします。

(2) データ活用による市民サービスの向上

データを活用するためには、まずデジタル化を行うことが必要となることから、デジタルファーストの原則により、手続のオンライン化を推進し、申請の段階からデジタル化するよう努めます。また、庁内で保有するデータは、ワンスオンリーの原則により、一度提出された情報は再提出を求めないよう市民サービスの向上のため活用を推進します。たとえば、申請書に記入する氏名・住所等の基本情報は、システム連携により何度も記入する必要がなくなるよう検討します。また、その他の情報についても、コネクテッド・ワンストップの原則によりデータで流通させることで、異なる

業務間でもワンストップで処理できるよう検討します。

(3) 情報連携による添付書類の省略

マイナンバー制度では、情報提供ネットワークを活用することで、税証明などの添付書類を省略することが可能となっています。今後も情報連携が拡充される見込みであることから、国の動向を注視し対応いたします。また、庁内においても情報連携により情報を確認することができるようにすることで、添付書類の省略に努めます。

4.4.3 データに基づいた政策立案（EBPM）

自治体において様々な行政施策を行う際、少子高齢化の進展や厳しい財政状況に直面する中で、限られた資源を有効に活用し、市民により信頼される行政を展開するためには、現状や政策課題を迅速かつ的確に把握し、より効果的な施策を行う必要があります。そこで、庁内で保有するデータを活用し、データに基づいた政策立案（EBPM）を行うことが重要となっているところです。政策立案には、以下の３つが明示されていることが重要とされています。

① 政策立案の前提となる事実認識
② 立案された政策とその効果を結びつけるロジック
③ 政策のコストと効果の関係

統計情報等のデータは、事実認識と政策効果の測定や予測と評価に関しての客観的な根拠となるとされています。

このような政策立案の手法については、データを活用する基盤が整っていなかったことや、人材不足等により自治体においては体系的に行ってこなかった現状があります。今後は、政策決定等において庁内で保有するデータやオープンデータを用いて分析等を行うことで、業務の効率化、高度化を図ることが重要となります。

具体的には以下の施策を取り組みます。

(1) 行政データ貯蔵庫の活用

戸田市においては、市長公室が中心となり、飽和する庁内データ・計画の集約化と共有化のため、庁内のデータを集約した「行政データ貯蔵庫」を設置しています。この中には、各課で行った調査結果や、それぞれの分野における計画書、統計データなどが格納されています。これらのデータを庁内で共有し、政策形成等にデータを活用するとともに、オープンデータとして公開可能なデータは、積極的に公開することで市民と共有し、地域課題の解決のため活用します。

(2) EBPM 支援

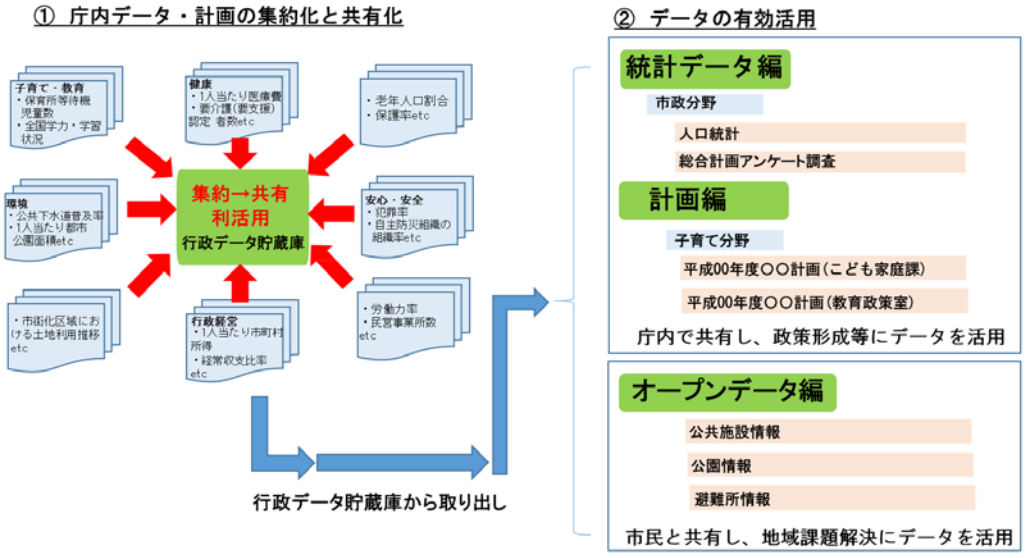
庁内で保有する統計情報等のデータに基づいた政策立案を行うため、データ活用を支援します。具体的には、政策立案に必要となるデータカタログの整理や、指数を作成するためのデータ処理支援を行い、庁内データを利用しやすい環境を整えます。また、データ分析を支援するデータ分析用の BI（Business Intelligence：ビジネスインテリジェンス）ツールの導入を検討します。

(3) データアナリスト人材育成

データを活用するためには、どんなデータが必要で、どんな分析が必要かを判断するいわばデータアナリストの考え方が必要になります。総務省の「EBPM を推進するための人材の確保・育成等に関する方針」によると、職員の職務に応じて必要な、EBPM に関する知見（統計リテラシーを含む。）の習得や、EBPM に関する課題の認識を促すため、研修を積極的に活用するものとしています。また、EBPM に関する知識だけでなく、業務に即して、実務的な思考経験や実践のためのノウハウの集積を職員に促すものとしています。

これらを実現するため、EBPM に関する研修等の機会を設けるとともに、講師の派遣等による EBPM についての啓発に取り組みます。また、予算要求や検討会における政策立案の検討等の実務を通じて、職員に対し、EBPM に関する OJT の奨励に努めます。

図表　行政データ貯蔵庫イメージ



4.4.4 オープンデータで地域課題を解決

「オープンデータ基本指針（平成 29 年 5 月 30 日、高度情報通信ネットワーク社会推進戦略本部・官民データ活用推進戦略会議決定)」等を踏まえて、戸田市においても地域課題の解決を市民や事業者と連携して取り組んでいくために、様々な主体が官民データを容易に活用できるようにする必要があります。オープンデータ基本指針によると、オープンデータに取り組む意義として①市民参加・官民協働の推進を通じた諸課題の解決、経済活性化、②行政の高度化・効率化、③透明性・信頼の向上、が挙げられています。

戸田市においては、すでにオープンデータの公開に積極的に取り組んできましたが、今後はそれをさらに進め、実際にデータか活用され、課題解決となるような施策といたします。具体的には以下の施策に取り組みます。

(1) 市民参加・官民協働の推進

データを公開することだけでなく、データは使われることを前提とした公開を行う他、市民と協働しながらニーズを把握し、地域課題の解決に活用することを推進します。たとえばオープンデータを活用したアイデアソンにより、市民ニーズを把握することや、ハッカソンの実施により、地理空間情報を活用したスマートフォンアプリの開発などの創出を誘発していくとともに、事業者の開発意欲の向上を目指します。

(2) 行政の高度化・効率化

政策決定等においてオープンデータを用いて分析等を行うことで、業務の効率化、高度化を図ります。また、推奨データセット（内閣官房)、共通語彙基盤（IPA）等と整合性を図りながらデータの標準化を進めることで、オープンデータ活用基盤の整備を行い、利用しやすい形での公開に努めデータの活用の高度化を推進します。また、標準化されたデータを利用しやすいように、API による連携を検討します。

(3) 透明性・信頼の確保

行政が保有するデータは、個人情報を除き原則公開となっています。また自治体が業務によって作成されたデータは、市民と共有すべきものと言われています。そこで、公開可能なデータを積極的に公開することで、情報公開や資料提供の手間を省くとともに、行政の透明性・信頼の向上を図ります。

KPI：オープンデータで公開したデータ数

４.５ 基本目標・考え方ごとの施策

４.5.1 基本目標ごとの施策

第５次総合振興計画では、７つの基本目標があり、目標達成に向けて施策を行う計画となっています。本計画においても、第５次総合振興計画と整合性を図りながら、情報に特化した施策を進めてまいります。

図表　総合振興計画で定められた基本目標・施策

基本目標	番号	施策
Ⅰ　子どもが健やかに育ち、いきいきと輝けるまち	1	子育て支援の充実
	2	乳幼児期の保育・教育の充実
	3	児童・青少年の育成環境の充実
	4	世界で活躍できる人間の育成
Ⅱ　創造性や豊かな心を育むまち	5	生涯学習活動の推進
	6	芸術文化活動の推進
	7	スポーツ・レクリエーション活動の推進・充実
Ⅲ　共に生き、支え合い、安心して暮らせるまち	8	地域医療体制の強化
	9	健康づくり支援の充実
	10	地域福祉の推進
	11	高齢者福祉環境の整備・充実
	12	国民健康保険・後期高齢者医療・国民年金の円滑な運営
	13	生活困窮者支援の充実
	14	障がい福祉環境の整備・充実
Ⅳ　安全な暮らしを守るまち	15	消防・救急体制の強化
	16	地域防災力・危機管理体制の充実・強化
	17	防犯体制の強化
	18	市民相談機能と消費生活の充実
	19	浸水対策の推進
	20	安全な道路環境の整備・推進
Ⅴ　快適に過ごせる生活基盤が整備されたまち	21	快適で秩序ある美しい市街地の形成
	22	安心して生活できる住環境の充実

基本目標	番号	施策
	23	上下水道事業の効率的な運営・施設の充実
	24	公共交通が利用しやすい環境の整備・推進
Ⅵ　都市環境と自然環境が調和したまち	25	自然に親しむ空間の整備・推進
	26	魅力ある公園づくり
	27	生活環境の保全
	28	環境衛生の充実
Ⅶ　活力にあふれ人が集い心ふれあうまち	29	多様な働き方への支援・充実
	30	産業振興の推進
	31	地域資源を活用した観光振興の推進
	32	市民活動の活性化と地域交流の促進

基本目標 1　子どもが健やかに育ち、いきいきと輝けるまち

図表　ニーズ調査ごとの施策案①

市民アンケート	・子育ての親（特にシングルマザー）や子どもの支援、スマートフォンやインターネットを使った相談システム
庁内アンケート	・業務システムに登録した電話番号、メールアドレス等への一斉通知（こども医療費支払通知等） ・スマートフォンでの保育料支払い、還付金・補助金等の申請
庁内ヒアリング	・市ホームページと広報以外の情報発信に対する市民のアクセスの動機付け（LINE のカテゴリー発信における子育てカテゴリーの作成、冊子配布時のアナウンス、医療手当・給付金等情報の記載） ・オンラインでの地域子育て支援拠点事業及び利用者支援事業 ・携帯電話番号を用いた SMS メール機能の活用 ・AI による民間学童保育室、青少年団体等からの補助金申請を受け付け、審査

（1）子育て支援の充実

【実施主体】

こども家庭支援室･福祉保健センター及びその他関連部署

【施策の目的】

心理的、経済的な問題により、子どもを産み育てることへの不安を抱えている状況を解消し、戸田市で子育てするすべての家庭が、安心して楽しく子育てができることを実感できる環境を整備します。

【情報化施策】

･子育て世代包括支援センターの機能を強化するため、セキュアモバイル端末機を活用し、妊娠・出産・育児に関する情報提供や相談支援に対応します。

･こども医療費や児童手当など各種制度について、共通基盤システム活用した情報連携により効果的に運用します。

・育児関連情報（保育園、子育て）の拡充を図ります。

・スマホアプリの活用、SNS 等活用を検討します。

戸田市の子育て情報がまとめられた冊子

（2）乳幼児期の保育・教育の充実

【実施主体】

保育幼稚園課及びその他関連部署

【施策の目的】

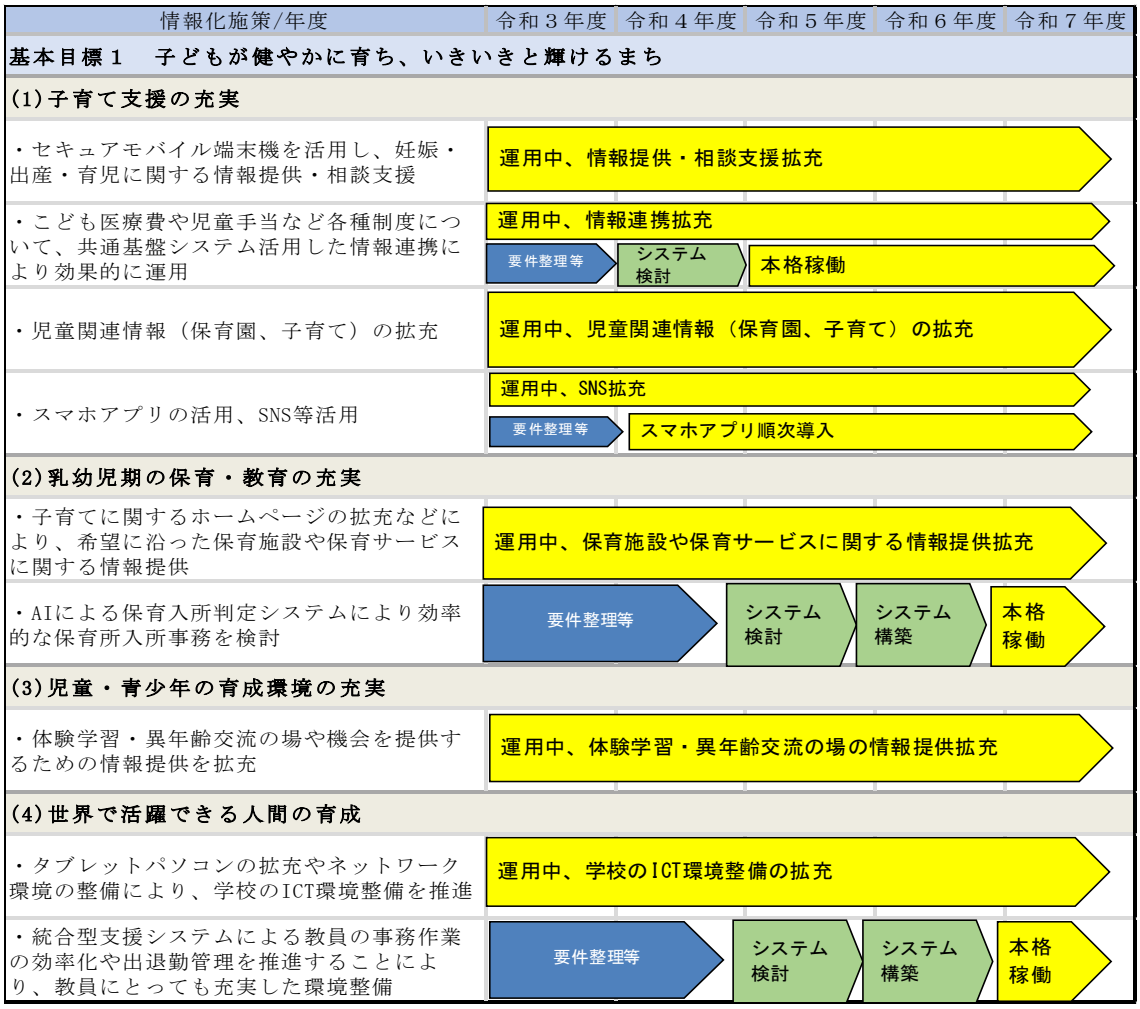
市民の多様な保育･教育ニーズに対応するため、必要なサービスの量と質を確保し、環境整備を図ります。また、幼稚園、保育施設、小学校の連携を強化し、

子育てに関する切れ目のない支援の充実を図ります。
【情報化施策】
・市民の多様な保育ニーズに応えるために、子育てに関する市ホームページの拡充などにより、希望に沿った保育施設や保育サービスに関する情報を提供します。
・AI による保育入所判定システムにより効率的な保育所入所事務を検討します。

（3）児童・青少年の育成環境の充実
【実施主体】
　児童青少年課及びその他関連部署
【施策の目的】
　児童・青少年が心身ともに健全に成長するために、家庭・地域・学校・行政が一体となり、児童・青少年の育成環境の充実や整備を図ります。
【情報化施策】
・子どもの健やかな成長を促すため、体験学習・異年齢交流の場や機会を提供するための情報提供を拡充することで、地域におけるこれらの活動を支援します。

（4）世界で活躍できる人間の育成
【実施主体】
　教育政策室・教育総務課及びその他関連部署
【施策の目的】
　世界で活躍できる人間を育成するため、安心して快適に過ごすことができる学校施設の維持・再編、学校の ICT 環境整備推進、安全な給食の提供など児童生徒にとって好ましい教育環境を整備するとともに、これからの時代を生き抜くための力を身につけさせるように努めます。
【情報化施策】
・タブレットパソコンの拡充やネットワーク環境の整備により、学校の ICT 環境整備を推進します。
・統合型支援システムによる教員の事務作業の効率化や出退勤管理を推進することにより、教員にとっても充実した環境整備を図ります。

図表　情報化施策ごとのスケジュール



基本目標２　創造性や豊かな心を育むまち

図表　ニーズ調査ごとの施策案②

市民アンケート	・市の施設における空スペースの開放 ・高齢者世帯への端末の無償支給や通信環境の補助
庁内アンケート	・公民館講座等への参加申請手続のオンライン化 ・施設利用システムへの登録・窓口来庁予約等手続のオンライン化
庁内ヒアリング	・施設の使用料等の、全庁的な流れに合わせたキャッシュレス化 ・講座のオンライン配信

(5) 生涯学習活動の推進

【実施主体】

生涯学習課及びその他関連部署

【施策の目的】

市民の誰もが生涯にわたって、自ら主体的に学び、自己実現を図ることができるよう、市民協働による生涯学習環境を構築します。

【情報化施策】

・各種講座情報の提供、インターネットからの講座申込環境の拡充を図ります。

・地域情報のデータベース化や、電子図書館の導入等による新たな生涯学習環境の整備を図ります。

(6) 芸術文化活動の推進

【実施主体】

生涯学習課及びその他関連部署

【施策の目的】

市民の芸術文化に対する関心を高めるために、質の高い音楽や芸術に触れることのできる環境を整えるとともに、市民自らの活躍できる機会をつくるなど、市民の芸術文化活動を促進します。また、現在残されている文化財の記録保存を含め後世に継承するとともに、まちづくりに文化財を活用しつつ、歴史的な特色を活かした新しい価値を創造し、地域文化の向上を図ります。

【情報化施策】

・郷土博物館所蔵資料のデジタル化を推進します。

・アーカイブズ・センター所蔵史料のデジタルコンテンツ化を推進します。

(7) スポーツ・レクリエーション活動の推進・充実

【実施主体】

文化スポーツ課及びその他関連部署

【施策の目的】

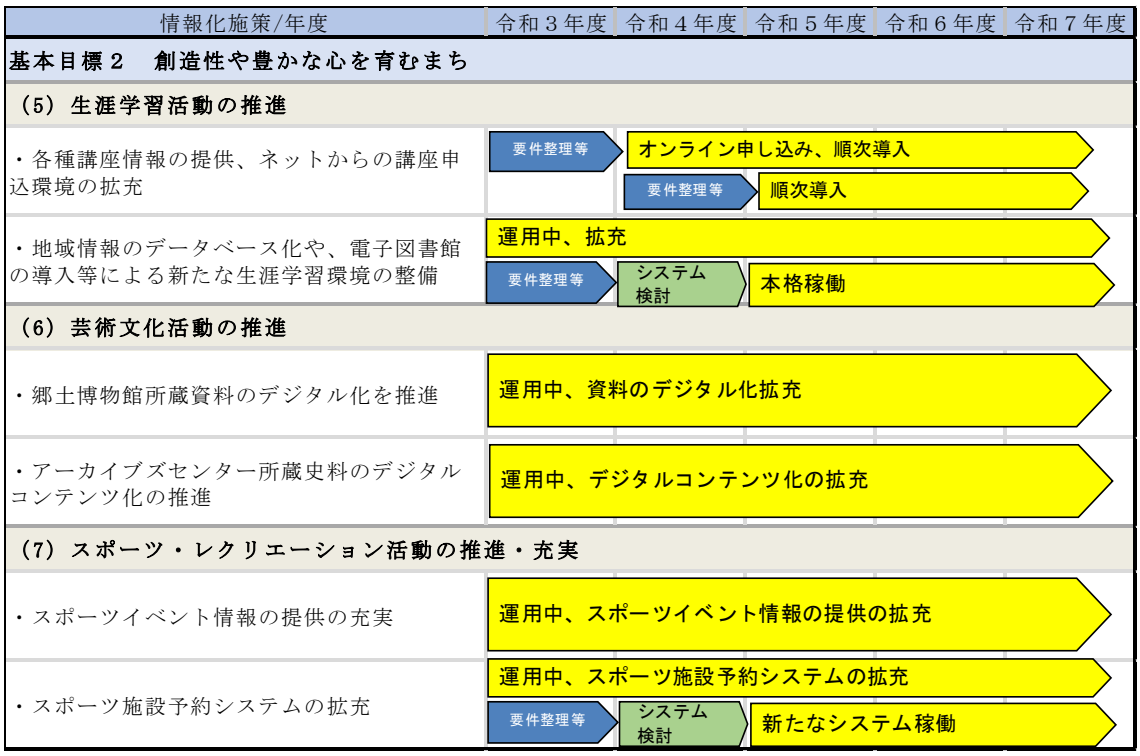
戸田ボートコースや彩湖など、地域資源を活かした、戸田市独自のスポーツ・レクリエーション活動を展開するなど、市民の誰もが年齢や体力に応じてスポーツやレクリエーションを楽しむことができるようにします。

【情報化施策】

・スポーツイベント情報の提供の充実を図ります。

・スポーツ施設予約システムの拡充を図ります。

図表　情報化施策ごとのスケジュール



基本目標３　共に生き、支え合い、安心して暮らせるまち

図表　ニーズ調査ごとの施策案③

市民アンケート	・市民の健康診断結果からの病気リスクの予測 ・インターネット等利用できない状況（経済面、技術面等）の人達に対しデジタル環境を整えるための十分な行政の補助制度の充実
庁内アンケート	・電話対応や窓口対応における各種行政サービスの手続の音声案内 ・各種申請に関する問い合わせに対応するアプリの導入(証明写真を撮る場所等)
庁内ヒアリング	・補助金・助成金等の申請・実績報告等の手続きのオンライン化 ・障害等級や支援区分等を基にした、受けられる手当やサービス等の AI 判定サービスの導入 ・医療券発行の電子化 ・介護券発行事務のクラウド化

（8）地域医療体制の強化

【実施主体】

市民医療センター及びその他関連部署

【施策の目的】

救急医療体制の確保と公的医療機関としての機能強化、さらに、診療機能の充実により、地域医療の整備を進め、市民が安心して医療を受けることができるようにします。

【情報化施策】

・市民医療センターの役割を周知し、真に必要な方が市民医療センターを利用できるよう、他の医療機関、介護施設等との連携を強化するとともに、市ホームページ・Twitter 等を活用した広報活動を支援します。

（9）健康づくり支援の充実

【実施主体】

福祉保健センター及びその他関連部署

【施策の目的】

元気で長生きできる期間（健康寿命）を延ばすことによって、豊かな人生を送ることができるよう、地域との協働により、子どもから高齢者まで市民の健康づくりを支援します。

【情報化施策】

・健康マイレージ事業など、ICT を活用した健康づくり事業を推進します。

・市ホームページ等により健康情報の発信などによる周知啓発を行い、予防に対する行動への働きかけを行います。

（10）地域福祉の推進

【実施主体】

福祉総務課及びその他関連部署

【施策の目的】

地域のあらゆる住民が役割を持ち、支え合いながら、誰もが住み慣れた地域で安心して生き生きと暮らしていくける地域づくりを目指します。

【情報化施策】

・地域福祉事業等に関する情報の発信を行います。

（11）高齢者福祉環境の整備・充実

【実施主体】

健康長寿課及びその他関連部署

【施策の目的】

高齢者が住み慣れた地域で安心して自分らしく暮らし続けることができるよう高齢者の社会参加の促進や地域包括ケアシステムの深化・推進を図るとともに、高齢者のニーズに応じた適正な高齢者在宅福祉サービスを提供することで、日常生活への支援体制の充実を図ります。

【情報化施策】

・「地域包括支援センター」の役割が増大している一方、担い手が不足し多様な課題に十分に対応できていないことから、きめ細かい対応ができるよう、情報システムにより支援できるように努めます。

・認知症等についての専門的な知識を必要とする困難事例に対応するための相談体制づくりと、相談担当者の資質の向上、組織を横断した連携強化、医療と介護の連携のため、地域医療ネットワークシステムの活用を検討します。

（12）国民健康保険・後期高齢者医療・国民年金の円滑な運営

【実施主体】

保険年金課及びその他関連部署

【施策の目的】

社会保険等に加入していない市民が安心して医療サービスを受けることができるように、埼玉県や埼玉県後期高齢者医療広域連合と連携し、国民健康保険制度及び後期高齢者医療制度の健全な運営や財政安定化に努めるとともに、保健事業により保険加入者の健康の保持増進に努めます。また、国民年金の被保険者が将来老齢基礎年金等を適切に受給できるよう、国民年金に関する身近な窓口としての相談を行います。

【情報化施策】

・国民健康保険制度等の円滑な運営のため国民健康保険システムの適切な運用を行います。

・後期高齢者医療制度については、円滑な運営のため後期高齢者医療システムの適切な運営を行います。

（13）生活困窮者支援の充実

【実施主体】

生活支援課及びその他関連部署

【施策の目的】

生活保護制度や生活困窮者自立支援事業の適正な運用により、それぞれの実情に応じた適切な支援を行い、生活困窮者等の生活安定と自立を図ることを目指します。

【情報化施策】

・生活困窮者支援の充実を図るため、より高性能な生活保護システムへ更新を行うとともに、生活保護システムの適切な運営を行います。

（14）障がい福祉環境の整備・充実

【実施主体】

障害福祉課及びその他関連部署

【施策の目的】

障がい者（児）が、住み慣れた地域において、自らの選択と決定に基づき、社会のあらゆる活動に主体的に参加できるよう、社会のバリアフリー化を推進するとともに、必要なサービス等の基盤整備と支援体制の充実を図ります。

【情報化施策】

・障害福祉システムと他システムとの連携を最適化し、効果的に運用します。

図表　情報化施策ごとのスケジュール

基本目標４　安全な暮らしを守るまち

図表　ニーズ調査ごとの施策案④

市民アンケート	・いいとだメールへの大雨時の市内道路情報、予防接種確定情報、市内交通事故情報（人身のみ）の追加 ・防災行政無線のスマートフォンでの配信（現状では聞き取れない）
庁内アンケート	・防災ラジオ販売の申請、自主防災会による防災器材等整備補助金に係る申請のオンライン化 ・工事書類・河川占用許可申請等のオンライン化 ・消防訓練や救命講習等の電子講座化
庁内ヒアリング	・避難所へのデジタルサイネージの設置 ・災害が甚大化した際の避難者情報の管理体制整備 ・都市交通課

（15）消防・救急体制の強化

【実施主体】

消防本部総務課及びその他関連部署

【施策の目的】

火災や大規模災害、特殊災害から市民の安全を守るとともに、救急患者への迅速な対応などを行うために、消防・救急体制の強化を図り、市民が安心して生活できるようにします。

【情報化施策】

・消防体制、救急体制の充実を図るため、緊急指令システムの適切な運用を行います。

（16）地域防災力・危機管理体制の充実・強化

【実施主体】

危機管理防災課及びその他関連部署

【施策の目的】

自然災害や武力攻撃事態等から市民を守るため、地域防災の要となる自主防災会や消防団を含めた体制の整備や危機管理体制の強化を図ります。また、市民一人ひとりが災害に対する考え方や知識を持ち、防災・危機管理意識を高め、有事の際にはお互いに助け合うことのできる地域づくりを進めることにより、災害に強いまちの実現を目指します。

【情報化施策】

・避難所基本情報のオープンデータの推進し、有事の際にはお互いに助け合うことのできる地域づくりを支援します。
・災害時情報提供システムにより、有事の際にはわかりやすい情報提供に努め、「自助」、「共助」、「公助」の理念を踏まえた対策を支援します。

（17）防犯体制の強化

【実施主体】
　くらし安心課及びその他関連部署
【施策の目的】
　市民の誰もが安全で安心して暮らせるよう、地域と連携した防犯対策を推進するとともに、防犯体制の強化を図ります。
【情報化施策】
・SNS など多様な媒体を活用し、いいとだメール（防犯）や toco ぷりの登録者増を目指し、防犯情報の円滑な共有を図ります。また、様々な媒体を活用して、情報提供の手段を検討します。

（18）市民相談機能と消費生活の充実

【実施主体】
　くらし安心課及びその他関連部署
【施策の目的】
　日常生活の中で生じた不安や疑問を相談する窓口として、関係部署・機関と連携強化を図るとともに、市民に対し必要な情報提供や啓発活動を行い、市民の問題解決を支援します。
【情報化施策】
・共通基盤システム等により庁内の関係部署間における連携を図ることで、市民に対し相互に的確な相談窓口への案内を行います。
・若年層に対して、SNS などを活用した埼玉県や消費者庁からの情報のタイムリーな提供を行います。

（19）浸水対策の推進

【実施主体】

河川課及びその他関連部署

【施策の目的】

河川整備により治水機能の強化を図るとともに、集中豪雨に対応した下水道施設を整備することにより、水害に対し安全・安心に生活できるまちづくりを推進します。

【情報化施策】

・建物や土地、道路などが浸水する内水氾濫などを迅速に把握するため、川が見えるカメラを活用するとともに、いいとだメール等で河川の情報発信に努めます。

・いいとだマップによる洪水ハザードマップや浸水歴情報を充実させ、水害に対する情報提供に努めます。

（20）安全な道路環境の整備・推進

【実施主体】

都市交通課及びその他関連部署

【施策の目的】

市民が安全に生活を送ることができるように、暮らしの基盤となる道路の整備を行うとともに、交通安全意識の普及啓発を行うことで、誰もが安心して通行できる道路環境の実現を目指します。

【情報化施策】

・交通安全施設・路面標示について、危険箇所を適切に把握し、効率的かつ効果的に整備を進めるため、toco ぷり等により情報収集に努めます。

・いいとだマップの更新により、「この道注意」をより見やすくし、危険箇所の情報提供を拡充します。

図表　情報化施策ごとのスケジュール

基本目標 5　快適に過ごせる生活基盤が整備されたまち

図表　ニーズ調査ごとの施策案⑤

市民アンケート	・家賃支払いの銀行引き落とし
庁内アンケート	・各種届出書類の電子受理、総合文書管理システムへの反映 ・施設の破損等の、発見者によるスマートフォンでの写真撮影・送付による通報
庁内ヒアリング	・AI による市内空き家対策

(21) 快適で秩序ある市街地の形成

【実施主体】

都市計画課及びその他関連部署

【施策の目的】

地域の特徴を活かした都市基盤整備を進めるとともに、地区計画等の制度を活用した土地利用の規制・誘導を図ることにより、快適で秩序ある市街地の形成を目指します。また、戸田市の特色を活かした美しい魅力的なまち並みの創出により、次世代につながる良好な景観の形成を目指します。

【情報化施策】

・いいとだマップを活用し、都市計画及び景観資源に関する情報提供を進めます。

・関係各課と連携しバリアフリーマップを拡充します。

(22) 安心して生活できる住環境の充実

【実施主体】

まちづくり推進課及びその他関連部署

【施策の目的】

既存住宅ストックの適正管理・活用を促進するとともに、市営住宅を供給することにより、市民が安心して生活できる住環境を整備します。

【情報化施策】

・空き家情報を提供するために、戸田市空き家バンクの Web サイトを運用します。

・市営住宅の管理運営に情報提供ネットワークを活用し、添付書類の省略により入居者の負担を軽減します。

（23）上下水道事業の効率的な運営・施設の充実

【実施主体】

水安全部総務課及びその他関連部署

【施策の目的】

健全かつ効率的な上下水道事業運営を図るとともに、市民が安心して上下水道を利用できるよう、安定した水の供給と公共下水道を普及させます。

【情報化施策】

・上下水道システムを拡充し、上下水道事業の効率的な運営を図ります。

・IoT を活用した検針システムの検討を行います。

（24）公共交通が利用しやすい環境の整備・推進

【実施主体】

都市交通課及びその他関連部署

【施策の目的】

市内外を結ぶ公共交通の利便性を高め、市民の誰もが公共交通機関を利用して、快適に移動できる環境を整えます。

【情報化施策】

・toco バスの運行経路情報をオープンデータとして公開し、利用促進を図ります。

・Google マップで toco バスのルート探索ができるようにすることで、利便性を向上させます。

図表　情報化施策ごとのスケジュール

情報化施策/年度	令和３年度	令和４年度	令和５年度	令和６年度	令和７年度
基本目標５　快適に過ごせる生活基盤が整備されたまち					
（21）快適で秩序ある市街地の形成					
・いいとだマップを活用し、都市計画及び景観資源に関する情報提供を推進	運用中、都市計画及び景観資源に関する情報提供を推進				
・バリアフリーマップを運用中、拡充	運用中、バリアフリーマップを拡充				
（22）安心して生活できる住環境の充実					
・戸田市空き家バンクのWebサイトによる空き家情報の提供及び運用中	運用中、戸田市空き家バンクのWebサイトによる空き家情報の提供				
・市営住宅の管理運営に情報提供ネットワークを活用し、添付書類の省略により入居者の負担を軽減	情報提供ネットワークを活用中				
（23）上下水道事業の効率的な運営・施設の充実					
・上下水道システムを拡充し、上下水道事業の効率的な運営	上下水道システム運用中、拡充				
	要件整理等	システム検討	上下水道システム機能追加		
・IoTを活用した検針システムの検討	要件整理等	システム検討	IoTを活用した検針システム		
（24）公共交通が利用しやすい環境の整備・推進					
・tocoバスの運行経路情報をオープンデータとして公開し、利用促進	tocoバスの運行経路情報を公開中、利用促進				
・Googleマップでtocoバスのルート探索ができるようにすることで、利便性を向上	Googleマップでtocoバスのルート探索を公開中、利用促進				

基本目標 6　都市環境と自然環境が調和したまち

図表　ニーズ調査ごとの施策案⑥

市民アンケート	・スマートフォンでの粗大ごみの申し込み（料金支払い含む）
庁内アンケート	・現地調査時の写真データ等の共有システムの導入 ・公害苦情の受付システム ・都市公園行為許可申請書及び使用届・都市公園占用申請書・関連使用料納付書及び領収書等のオンライン化
庁内ヒアリング	・所管課違いの問い合わせ・要望への対応方法の整備（LINE のチャットボット対応） ・苦情相談への対応方法の整備（Web サイトに過去事例をもとに Q&A 掲載、SNS での発信）

（25）自然に親しむ空間の整備・推進

【実施主体】

みどり公園課及びその他関連部署

【施策の目的】

良好な緑地の保全などを通じて、生物多様性に配慮した自然空間を創出するとともに、既存の緑地・水辺とのネットワーク化を図り、市民が緑や土、水辺といった自然を身近に感じ、親しむことができる環境を整備します。

【情報化施策】

・生き物マップ等により、生物多様性に配慮した自然空間を創出する意識を高めます。

（26）魅力ある公園づくり

【実施主体】

みどり公園課及びその他関連部署

【施策の目的】

市民にとって身近な憩いの場である公園等について、地域の景観や特色を活かし、市民の誰もが安心して集える公園・緑地を整備します。

【情報化施策】

・公園管理台帳システムにより、適切な公園管理を行います。

・いいとだマップの更新により、より見やすい「いいとだパーク」による公園情報の提供を拡充します。

（27）生活環境の保全

【実施主体】

環境課及びその他関連部署

【施策の目的】

環境に配慮した取り組みを推進することで、快適な生活環境の保全を図ります。

【情報化施策】

・リユース活動推進のため、民間事業者と連携した事業展開や広報啓発について検討します。

（28）環境衛生の充実

【実施主体】

環境課及びその他関連部署

【施策の目的】

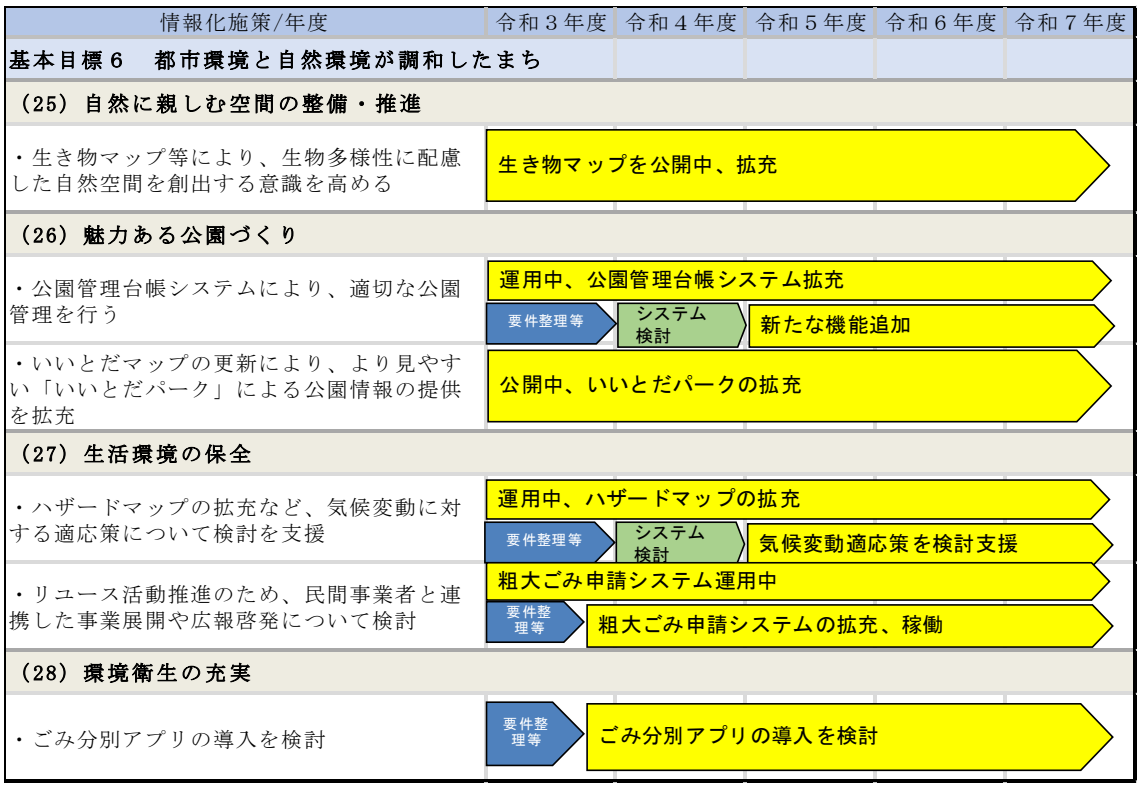
ごみのないきれいなまち並みを維持するなど、快適で衛生的な生活環境の充実を図ります。

【情報化施策】

・市民の利便性向上、ごみの減量や適正排出を図るため、ごみの分別に関して、アプリの導入を含め、分かりやすく効果的な情報提供を検討します。

・受益者負担の適正化を図りつつ、粗大ごみの電子申請システムの拡充を検討します。

図表　情報化施策ごとのスケジュール



基本目標 7　活力にあふれ人が集い心ふれあうまち

図表　ニーズ調査ごとの施策案⑦

市民アンケート	・市の施設における空スペースの開放、コワーキングスペースの増築
庁内アンケート	・市民が参加する会議、セミナー等のオンライン化 ・会議室先行予約における設備予約システムの活用と、関連課間での情報連携 ・多文化共生の推進のための全庁的なやさしい日本語への変換支援や多言語化するシステムの導入
庁内ヒアリング	・市内の事業者データを商工会等と共有可能な汎用的な台帳管理システムの整備 ・ビジネスマッチングにおける BI サービスの導入 ・SNS を活用した情報発信（Instagram によるセミナー情報発信、事業者の PR 等）

（29）多様な働き方への支援・充実

【実施主体】

経済戦略室及びその他関連部署

【施策の目的】

女性や若者、高齢者、障がい者、外国人などの労働者それぞれの事情に合わせた就労機会の創出、キャリア形成の実現を図るとともに、各支援機関と連携し、起業相談などの充実を図り、起業家の育成支援を強化していくことで、多様な働き方への支援をしていきます。

【情報化施策】

・AI 音声認識システムや翻訳システムにより、それぞれの事情に合わせた就労機会の創出を支援します。

（30）産業振興の推進

【実施主体】

経済戦略室及びその他関連部署

【施策の目的】

戸田市を支える市内事業者の経営基盤の安定を図るとともに、競争力を高めるための新しい技術や商品の開発、立地や設備投資、人の集まる店舗づくり等を支援していくことで、地域に根差した産業の振興を推進します。

【情報化施策】

・戸田市優良推奨品「戸田ブランド」や魅力的な商品の情報発信を支援します。
・オープンデータを推進することにより、データを活用した新たな事業を創出します。

（31）地域資源を活用した観光振興の推進

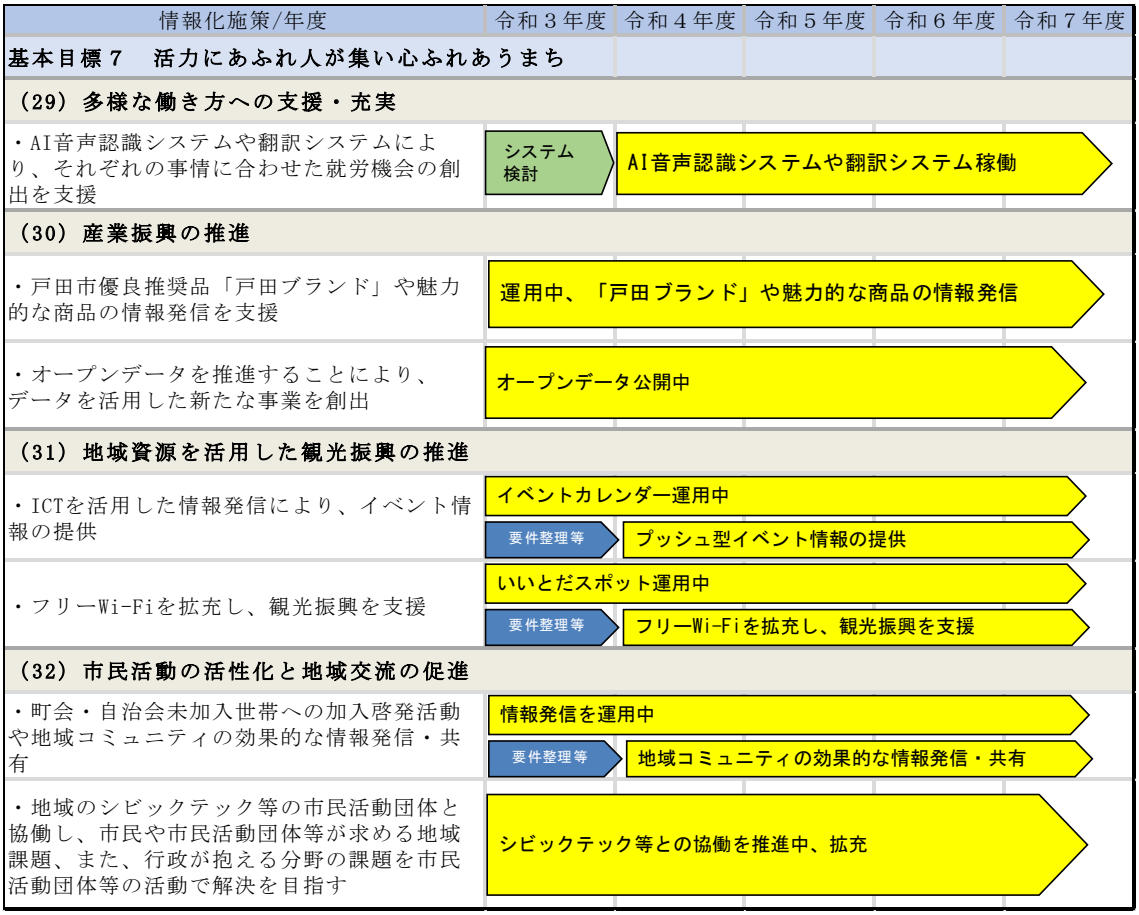
【実施主体】
経済戦略室及びその他関連部署
【施策の目的】
戸田橋花火大会、戸田ボートコース、彩湖・道満グリーンパークなどの地域資源を観光振興の観点から活用を図ることにより、戸田市への愛着を育み、市内外の誰もが観光を楽しめる環境を目指します。
【情報化施策】
・ICT を活用した情報発信により、イベント情報の提供を行います。
・無料 Wi-Fi スポットを拡充し、観光振興を支援します。

（32）市民活動の活性化と地域交流の促進

【実施主体】
協働推進課及びその他関連部署
【施策の目的】
町会・自治会活動や市内における市民活動が活性化し、様々な人が地域活動に参加することで、地域課題の解決に取り組めるように、地域コミュニティを支援する体制の充実を図ります。また、戸田市への愛着が醸成されるよう、戸田ふるさと祭りの開催や国内外の都市との交流を促進します。
【情報化施策】
・町会・自治会未加入世帯への加入啓発活動や地域コミュニティの効果的な情報発信・共有を行います。

KPI：基本目標ごとの施策の達成数

図表　情報化施策ごとのスケジュール



４.5.2 考え方ごとの施策

第５次総合振興計画では、４つの考え方があります。本計画においても、第５次総合振興計画と整合性を図りながら施策を進めてまいります。

(1)　考え方「協働によるまちづくり」

【実施主体】

協働推進課・市長公室及びその他関連部署

【取り組みの方針】

①戸田市自治基本条例の推進

・戸田市自治基本条例の理念を広く普及させるため、周知・啓発活動を継続し、市民や町会・自治会、地域に関わる様々な人・団体などが共に考え、協議・話し合いを行い、地域課題の解決に取り組む仕組みづくりを推進します。

②多文化共生社会の促進

・戸田市多文化共生推進計画を推進し、日本人市民と外国人市民が互いに文化の違いを認め合い、多様性を尊重する多文化共生社会の実現を目指します。

③平和意識の向上

・平和の尊さを未来に引き継ぐためには、次代を担う子どもたちに伝えていくことが重要であるため、子どもが参加しやすい企画を開催し、平和意識の向上を推進します。

・平和と人権を尊重する思いやりのある社会を築くため、一人ひとりがお互いを認め合い、尊重することの大切さを学べる機会の充実を図ります。

④人権意識の向上

・人権意識の高揚や人権教育の指導者養成を目的とする市民への啓発や研修については、内容や場所、開催方法、周知方法などを工夫することで、効果を高めます。さらに、企業を対象とする人権研修や講演会なども開催することで、人権意識を醸成します。

・市民の人権意識に関する分析や研究を行うとともに、インターネット上の差別事象の把握に努めます。さらに、差別の現状や新たな人権課題等を正しく理解し、差別に対する相談体制や周知・啓発活動を充実させることで、各種人権課題の早期解決を目指します。

⑤男女共同参画の推進

・戸田市男女共同参画推進条例及び第五次戸田市男女共同参画計画に基づき、誰もが性別に関わらず、あらゆる場面で個性や能力を十分に発揮できるよう、

より効果的で多様な事業を積極的に実施します。

・戸田市男女共同参画推進委員会や男女共同参画推進の拠点施設、各関係機関との連携を進め、男女共同参画社会の実現に向けて取り組みます。

【ニーズ調査結果による施策】

・地域のシビックテック等の市民活動団体と協働し、市民や市民活動団体等が求める地域課題、また、行政が抱える分野の課題を市民活動団体等の活動で解決を目指します。

図表　情報化施策ごとのスケジュール

情報化施策/年度	令和３年度	令和４年度	令和５年度	令和６年度	令和７年度
考え方「協働によるまちづくり」					
①戸田市自治基本条例の推進					
②多文化共生社会の促進					
③平和意識の向上					
④人権意識の向上					
⑤男女共同参画の推進					
・地域のシビックテック等の市民活動団体と協働し、市民や市民活動団体等が求める地域課題、また、行政が抱える分野の課題を市民活動団体等の活動で解決を目指す。	**実施中、市民活動団体等と協働拡充**				

(2)　考え方「情報共有・発信の強化」

【実施主体】

デジタル戦略室及びその他関連部署

【取り組みの方針】

①地域情報化の推進

・「市民にとって使いやすいサービスを設計する」という理念の下、デジタル化の基本原則である（１）デジタルファースト（個々の手続が一貫してデジタルで完結）、（２）ワンスオンリー（一度提出した情報は再提出不要）、（３）コネクテッド・ワンストップ（民間サービスも含め、どこでも一か所でサービス実現）に従い、デジタル化を推進します。

・シビックテック（ICT を使って自分たちで地域課題を解決する市民団体）等と協働しながら市民ニーズを把握し、地域課題の解決を目指します。

・オープンデータの公開や利活用を促進するため、推奨データセットや共通語彙基盤（IPA）などとの整合性を図りながらデータの標準化を推進します。

②広報活動の充実

・市民意識調査等を活用した市民ニーズの把握や社会情勢の変化を踏まえ、広

報紙や市ホームページの充実を図るとともに、SNS などの有効活用に努めます。

・戸田市の認知度を高め、更には市民の誇りや愛着心の醸成を図るために戸田市の魅力を市内外に効果的に発信します。

・行政だけが情報の発信源ではなく、市民が情報の発信源にもなれる SNS やアプリを活用します。

【ニーズ調査結果による施策】

・窓口サービスの電子化促進
・更なるオープンデータの利活用促進
・LINE による情報発信と広聴機能の構築
・Instagram 等ソーシャルメディア配信媒体の充実
・多文化共生推進に関するシステムやツール導入の検討
・市長への提言のデータベース化

図表　情報化施策ごとのスケジュール

情報化施策/年度	令和３年度	令和４年度	令和５年度	令和６年度	令和７年度
考え方「情報共有・発信の強化」					
①地域情報化の推進					
・窓口サービスの電子化促進	要件整理等	システム検討	窓口サービスの電子化		
・更なるオープンデータの利活用促進	運用中、更なるオープンデータの利活用促進				
・多文化共生推進に関するシステムやツール導入の検討	要件整理等		多文化共生推進に関するシステムやツール導入		
②広報活動の充実					
・LINEによる情報発信と広聴機能の構築	要件整理等	LINEによる情報発信と広聴機能構築			
・Instagram等ソーシャルメディア配信媒体の充実	要件整理等	ソーシャルメディア配信媒体の充実			
・市長への提言のデータベース化	要件整理等	データベース運用			

(3)　考え方「質の高い行財政運営の推進」

【実施主体】

共創企画室・財政課及びその他関連部署

【取り組みの方針】

①マネジメント体制の確立

・市民の意見を適切に反映しながら、行政計画と行政評価結果に基づき、施策・事業の展開を着実に進めます。さらに、市政課題の解決に向けて科学的な分析に基づく政策立案（EBPM）を推進します。

②行政評価の推進

・施策と事務事業の評価を毎年行い、内部評価のみならず外部評価も実施することにより、行政評価結果を反映した施策・事業の改善に取り組みます。行政評価の仕組みについても、より良いものとなるよう常に改善点を検討します。

③健全な財政運営

・厳しい財政状況の中で財源確保を図るため、真に必要な（シビアな）事業選択を行い、「予算の賢い使い方（使われ方）」の視点で効果的・効率的な予算編成に取り組みます。

・健全な財政運営を実現するため、補助金や既存事業の見直しを行うとともに、土地開発公社の健全化などについても引き続き取り組みます。

・公共調達においては、適正な執行及び公正な競争により、効果的な調達を実施します。

・適正かつ公平な課税を行うため、課税客体の的確な把握に努めるとともに、電子申告やマイナンバー制度の適正な運用、適切なシステム導入や改修を実施し、業務の効率化を図ります。

・納期内納付を促すため、口座振替納付やコンビニ納付、ペイジー納付、クレジットカード納付のほか、企業に対しては eLTAX を活用した地方税共通納税システムの利用など様々な納付手段を用意します。

・滞納の早期解消を進めるため、滞納者に対して催告文書の送付や納税コールセンターから早期納付を呼びかけるとともに、適正な財産調査に基づく滞納処分を実施し、早期完結に向けて取り組みます。

・公共施設の維持管理・更新では、財政負担の縮減やサービスの質の向上に向けた再編を進め、分野横断的な視点も踏まえながら、市全体で行動計画の決定、進捗管理を行います。さらに、公共建築物の長寿命化に向けた中期計画を毎年度更新し、建替え及び大規模改修を計画的かつ効率的に実施することで、財政負担の軽減及び平準化を図ります。

④効率的な行政運営

・行政文書の電子保存や情報の一元的な管理により情報のデジタル化を進めるほか、行政事務の BPR（業務改革）によりデジタル化を前提とした業務フローに対応したシステムを構築し、効率化を図ります。
・住民基本台帳法や公的個人認証法、マイナンバー法など、デジタル化推進に関する制度改正や情報セキュリティに関する最新技術を調査･研究しながら、状況に対応したシステムを構築します。
・高度化する情報技術に対応するため、職員に対する情報活用研修の実施など、情報化に対応した人材の育成を図るとともに、国の支援制度等による外部人材を有効活用します。
・戸田市人材育成基本方針や市民協働の視点に基づき、職員の育成や人事評価制度の進展を図り、職員一人ひとりの特性を最大限に活かした人材の配置に努めます。さらに、適正に報われる人事評価制度・実績管理を実施し、職員のモチベーションや満足度が向上する仕組みづくりを推進します。
・市民との協働実践や多様な研修、職員の相互理解を深めるための研修などを通じて多様な人と一緒に働く中で相互理解を促進し、誰もが働きやすく能力を発揮できる環境整備を進めます。さらに、育児休暇や介護休暇制度、支援体制の充実により、職員一人ひとりの状況に応じた働きやすい組織体制を整備します。
・公民連携窓口「公民連携ファーム」を通じて、多様な分野において民間と行政がそれぞれの持つ資源や特色、ノウハウを活かし、より効率的・効果的な市民サービスの実現に向けて取り組みます。

⑤行政サービスの根幹となる基盤の整備

・住民情報の適正な取扱いや手続の迅速化を実現するため、高い専門性を有する職員の育成を継続し、民間活用による弾力的な窓口体制を維持します。さらに、住民基本台帳に関する手続における市民の利便性向上を図るため、国の動向を踏まえ、オンライン申請などについて検討を進めます。
・施策等の根拠となる条例等を適切に整備するため、職員の法制執務能力の向上に努めるとともに、市民共有の知的資源である文書を適正に管理します。
・安心安全な執務環境と来庁者の利便性の確保に努め、市民に親しまれる庁舎を目指します。

【ニーズ調査結果による施策】

・AI 音声認識システムの導入
・予算・決算事務のデジタル化
・オンライン研修の実施
・工事受注のデジタル化
・預貯金照会のデジタル化に向けた検討

・マイナンバーカードの多目的利用に向けた検討
・マイナンバーカードの交付受付予約システム
・市内事業者（法人）のデータベース化
・情報利用環境充実（テレワークの環境整備、Web 会議の促進、庁内・庁外施設のネットワーク環境整備）
・キャッシュレス決済の導入

図表　情報化施策ごとのスケジュール

情報化施策/年度	令和３年度	令和４年度	令和５年度	令和６年度	令和７年度
考え方「質の高い行財政運営の推進」					
①マネジメント体制の確立					
・オンライン研修の実施	オンライン研修の実施				
②健全な財政運営					
・予算・決算事務のデジタル化	要件整理等	システム検討		予算・決算事務のデジタル化	
・預貯金照会のデジタル化に向けた検討	預貯金照会のデジタル化に向けた検討				
③効率的な行政運営					
・テレワークの環境整備、Web会議の促進、庁内・庁外施設のネットワーク環境整備	情報利用環境充実				
・AI音声認識システムの導入	要件整理等	AI音声認識システムの導入			
・工事受注のデジタル化	要件整理等	システム検討		工事受注のデジタル化	
・キャッシュレス決済の導入	要件整理等	キャッシュレス決済の導入			
・市内事業者（法人）のデータベース化	要件整理等	市内事業者（法人）のデータベース化			
④行政サービスの根幹となる基盤の整備					
・マイナンバーカードの多目的利用に向けた検討	マイナンバーカードの多目的利用に向けた検討				
・マイナンバーカードの交付受付予約システムの検討	要件整理等	マイナンバーカードの交付受付予約システムの検討			

(4)　考え方「信頼される行政の実現」

【実施主体】

行政管理課・会計課・議会事務局及びその他関連部署

【取り組みの方針】

①公正で民主的な市政の推進

・議会では、市民の多様な意見を踏まえ積極的に政策提言するとともに、議案審議等を通じて議会の権能の一つである監視機能を発揮します。さらに、市民の代表から構成される市の団体意思の決定機関として、議会に関する情報を積極的に公開するとともに、市民にとって分かりやすく、市民の意見が意思決定に反映された、開かれた議会運営に努めます。

・期日前投票も含めた投票環境の整備や、若年層に対する選挙の啓発活動を推進することで、市民の市政に対する関心の向上を図るとともに、選挙事務を公平・公正に遂行します。

・市民の知る権利に資する有用な情報の発信・提供を図るとともに、広聴機能の充実やパブリック・コメント制度の周知により、多くの市民がまちへの関心を高め、意見が述べやすい環境の整備を推進します。

②適正な事務の執行

・正確な例規整備により公正な行政処分等を執行し、不服申立制度により市民の権利利益の救済も図るなど、行政の適正な運営を確保します。

・個人情報保護制度については、マイナンバー制度の厳格な保護措置を図るための監査を実施し、慎重かつ適正な管理を図ります。さらに、行政文書の保全を確保するため、重要性の高い歴史公文書や永年保存文書の適正な保存を継続するとともに、事務の効率化や執務環境の改善のために、新たな文書管理基準を段階的に展開し、更なる文書の電子化を推進します。

・会計実務研修を実施し、職員の会計事務の適正執行に対する意識や実務の向上を図ります。さらに、会計事務の効率化についての研究や改善策の提示を行います。

・戸田市資金管理及び運用ポリシーに基づき、金融情勢を捉えながら、定期性預金や債券等により、安全で確実な資金の運用・管理を行います。

・戸田市の財務に関する事務の執行や市の経営に係る事業の管理、事務の執行が法令に基づいて、適法かつ適正に行われているかを検査し、市民や議会等にその情報を提供する監査委員の機能が適切に発揮されるよう補助を行います。

【ニーズ調査結果による施策】

・個人情報取扱事務登録簿のデジタル化

・デジタル金庫室の導入を検討

・会計伝票のデジタル化を検討
・議場の傍聴席に音声認識システムモニターを設置

図表　情報化施策ごとのスケジュール

情報化施策/年度	令和３年度	令和４年度	令和５年度	令和６年度	令和７年度
考え方「信頼される行政の実現」					
①公正で民主的な市政の推進					
・議場の傍聴席に音声認識システムモニターを設置					
②適正な事務の執行					
・個人情報取扱事務登録簿のデジタル化					
・デジタル金庫室の導入を検討					
・会計伝票のデジタル化を検討					

第５章 情報化推進体制

５.１ 情報化推進体制

本計画に示された情報化施策・事業を着実に進めていくために、情報化を推進する体制を整えます。市役所内各課の連携に加えて、地域の各種団体や企業、NPO、市民とも力を合わせ、情報化に取り組みます。

５.２ 庁内体制

行政の業務・事業は、所管する各課・担当ごとに進められています。しかし、情報化事業は課や分野を横断的に関わることが多いため、戸田市では全庁的な情報化推進組織として「戸田市情報化推進本部」を設置しています。

また、近年の情報化の進展を鑑み、さらなる施策を立案・実行していくため、情報化に特化した体制整備を行い、効率的で迅速な対応を行います。

(1) デジタル戦略室の設置

国では、新型コロナウイルスへの対応等において行政のデジタル化の遅れなど、様々な課題が明らかとなったことを踏まえ、行政の縦割りを打破し、大胆に規制改革を断行するための突破口として、「デジタル庁」を設置する準備を行っています。それによりコロナ過における新たな生活様式に対応し、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を目指しています。このような状況の中、戸田市においても、全庁的な観点で戦略的にデジタル市役所を推進するデジタル戦略室を設置し、推進体制を強化します。

(2) CDO の設置

市全体の情報システムに対して、技術、コスト、調達面等について、専門的な視点で常にチェックして、最適化を推進していくことにより、ICT コストの削減、業務の効率化を全庁的な観点で情報化を推進する必要があります。そのため、現在の統括情報管理者（CIO）及び統括情報セキュリティ管理者（CISO）の他に、デジタル化の実務を総合的に行う CDO（Chief Digital Officer）の設置を検討します。

(3) デジタルトランスフォーメーション推進会議の設置

市全体のデジタルトランスフォーメーションを推進するため、庁内に推進会議を設置し、デジタル化の課題共有や新たなサービスの検討などを行います。

5.3 地域との連携

情報化は、行政だけで進めるものではありません。企業や団体、NPO、市民など、地域全体で進めていくことによって、大きな効果を発揮することができます。たとえば、身近な地域課題については、行政だけがサービスとして行うのではなく、行政と市民と協働しながら課題を解決していくことが有効です。

そこで、シビックテック団体や IT ボランティア等と協働し、オープンデータの提供やアイデアソンやハッカソン等のイベントを通じ、ニーズの把握や課題解決に努めます。

5.4 民間事業者の活用

情報システムやサービスの導入にあたっては、行政がすべての提供・運営主体になるのではなく、適宜民間事業者のサービスも活用していきます。民間クラウドサービスの活用や、情報発信に Twitter や YouTube 等のサービスを利用するなど、導入コストや効果、効率性などを総合的に判断した上で、より有効な手段を検討していきます。

また、自治体のデジタルトランスフォーメーションを推進する協議会等に参加し、IT 関連事業者と情報共有するとともに、デジタル庁はじめ関連組織と連携を図ってまいります。