

小野町 DX推進基本計画

令和5年3月

小野町



目次

■ 背景・趣旨	P1
・社会的背景	
・国の動き	
・県の動き	
・本町の現状・課題	
■ 計画の期間	P4
■ 計画の位置づけ	P4
■ 計画の構成	P5
■ 推進体制	P5
■ 基本方針	P6
■ 取組方針	P6
■ 取組事項	P7
1 住民サービスの向上	P7
①マイナンバーカードの普及促進	
②行政手続のオンライン化	
2 行政運営の効率化	P9
①情報システムの標準化・共通化	
②AI・RPAの利用推進	
③テレワークの推進	
④セキュリティ対策の徹底	
⑤デジタル原則に基づく条例等の規制の点検・見直し	
⑥BPR(業務改革)の取組の徹底	
⑦ペーパーレス化の推進	
⑧デジタル人材の育成	
3 地域社会のデジタル化	P17
①デジタル田園都市国家構想の実現に向けたデジタル実装の取組の推進・地域社会のデジタル化	
②デジタルデバインド(情報格差)対策	
■ 用語解説	P19

背景・趣旨

■ 社会的背景

近年、私たちが暮らす日本では、急速に進行する少子高齢化及び人口減少、各地で顕在化する社会インフラの老朽化、自然災害の大規模化等の問題が発生しています。加えて新型コロナウイルス感染症の世界規模での拡大は人々の生命や生活のみならず、経済、社会、国際政治、さらには人々の行動・意識・価値観にまで大きな影響を及ぼしました。

このように急速かつ大規模な変化が多発する環境において、既存の手法の踏襲で社会課題を解決することには限界があり、また、超高齢化社会、労働人口減少下における社会保障制度の維持をはじめとして、防災・減災や公共インフラの維持、子育て支援、教育・医療・福祉の充実、産業・観光の振興等、社会課題も多様化かつ広域化している状況です。

そのような社会課題の解決のカギとなるのが、高度なデジタル社会への変革である「デジタル・トランスフォーメーション(以下、「DX」という。)」です。DX の取組により、行政はもちろんのこと、社会全体のデジタル基盤整備及びデジタル技術活用を進め、デジタルで可能なサービスが広く浸透し、さらにそれらのサービスが連動していくことで、新型コロナウイルス感染症への対応を含め、様々な社会課題を解決し、価値を創造することが期待されています。

■ 国の動き

今般の新型コロナウイルス感染症への対応において、煩雑な手続きや給付の遅れなど、行政におけるデジタル化の遅れが浮き彫りとなりました。

そこで国においては、令和2年12月に「デジタル社会の実現に向けた改革の基本方針」を閣議決定し、目指すべきデジタル社会のビジョンとして「デジタルの活用により、一人ひとりのニーズに合ったサービスを選ぶことができ、多様な幸せが実現できる社会～誰一人取り残さない、人に優しいデジタル化～」を掲げ、行政のみならず、社会経済活動全般のデジタル化を強力的に推進する方針を示しました。

このビジョンの実現のためには、住民に身近な行政を担う自治体、とりわけ市区町村の役割は極めて重要であり、自治体のDXを推進する意義は大きいとし、自治体が重点的に取り組むべき事項・内容等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取りまとめた「自治体DX推進計画」を策定し、デジタル社会の構築に向けた取組を全自治体において着実に進めていくこととしています。

さらに、令和3年9月にはデジタル庁を発足し、「Society5.0」の実現とともに、行政手続のオンライン化に係る目標値設定、基本原則等を掲げ、その推進のために押印や規制の見直し等を進めています。

また、同年11月には内閣府が「大都市の利便性」と「地域の豊かさ」を融合した「デジタル田園都市国家構想」を提言し、12月には、これらを踏まえた「デジタル社会の実現に向けた重点計画」を閣議決定しました。

自治体に取り組むべき事項・内容

- ✓自治体に取り組むべき重点取組事項
 - ・自治体情報システムの標準化・共通化
 - ・マイナンバーカードの普及促進
 - ・自治体の行政手続のオンライン化
 - ・自治体のAI・RPAの利用推進
 - ・テレワークの推進
 - ・セキュリティ対策の徹底
- ✓DXとあわせて取り組むデジタル社会の実現に向けた取組
 - ・デジタル田園都市国家構想の実現に向けたデジタル実装の取組の推進・地域社会のデジタル化
 - ・デジタルデバイド対策
 - ・デジタル原則に基づく条例等の規制の点検・見直し
- ✓必要に応じ実施を検討する取組
 - ・BPRの取組の徹底
 - ・オープンデータの推進
 - ・官民データ活用の推進

[自治体DX推進計画【第2.0版】より]

■ 県の動き

県では、東日本大震災及び原子力災害からの復興・再生及び地方創生・人口減少対策等の様々な課題の解決や、今般の新型コロナウイルス感染症の拡大を契機とした世界的なデジタル化の加速に対応するため、産業の振興や情報発信、行財政運営など様々な分野でデジタル技術を活用していくことが必要であるとし、令和3年に策定した「総合計画」において、横断的に対応すべき課題として「DXの推進」を掲げました。同年9月には、DXの推進の基本的な考え方や取組の内容、推進体制などの方針を示した「福島県DX推進基本方針」を策定し、令和4年3月には、デジタル技術と官民データを有効かつ積極的に活用し、DX推進基本方針を実現するための計画として、「福島県デジタル化推進計画」を策定しました。

■ 本町の現状・課題

本町の令和2年(2020年)10月の国勢調査時点の総人口は9,471人で、平成27年の10,475人から1,004人減少し、減少率は9.6%となっており、直近5年間の減少率がこれまでで最も高く、減少が加速しています。また、15歳未満の年少人口と15～64歳の生産年齢人口が大幅に減少する一方で、65歳以上の高齢者人口は微増傾向にあります。このような急速に進む人口減少や少子高齢化に伴う労働力不足、ライフスタイルの変化などにより、地域や行政の課題は多様化しています。

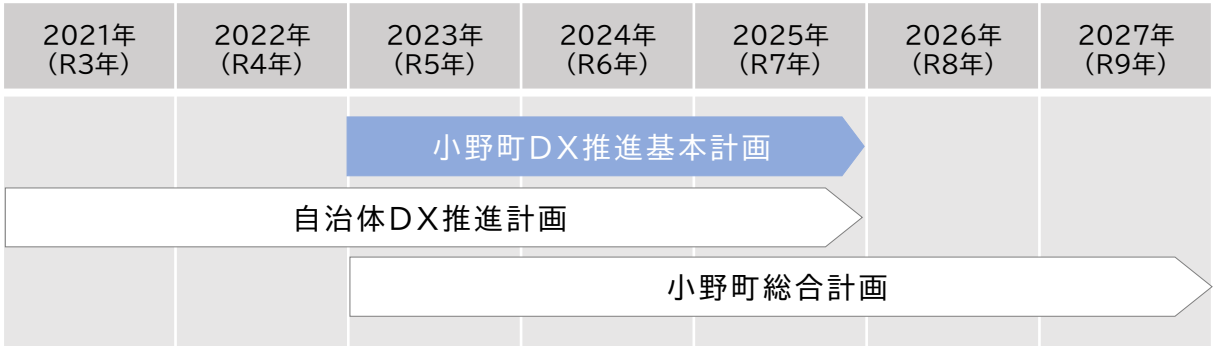
本町においては、「小野町総合計画」及び「小野町まち・ひと・しごと創生総合戦略」、「小野町過疎地域持続的発展計画」を策定し、人口維持に向けた様々な取組を行っているところですが、将来にわたり適切なサービスを提供していくため、今後は様々な分野でデジタル技術を活用し、業務の効率化及び行政サービスの更なる向上を図ることが求められます。

このような背景から、国や県の方針等を踏まえ、本町においても着実にDXを推進していくため、「小野町DX推進基本計画」を策定しました。



計画の期間

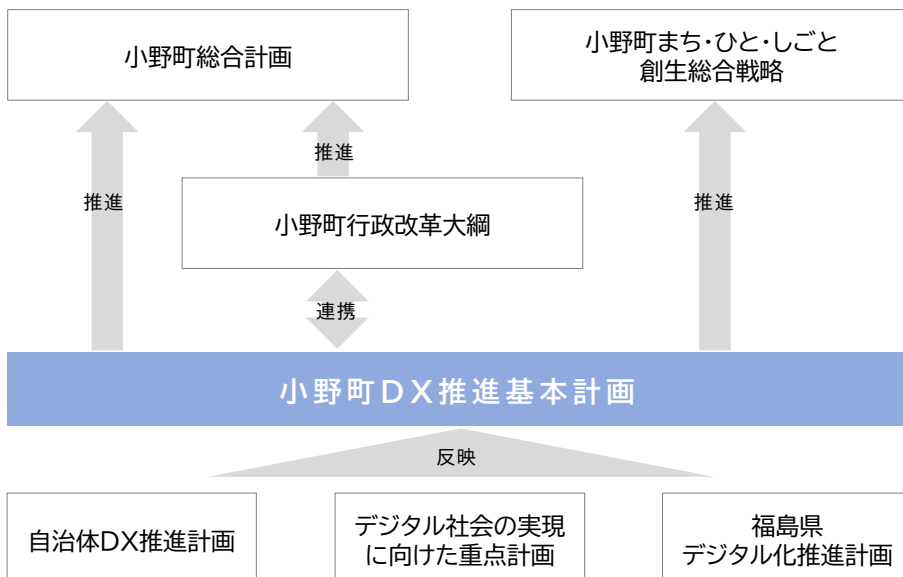
計画の推進に当たっては、国が進める施策との整合性・連携を図る必要があることから、終期は総務省策定の「自治体DX推進計画」と同様、2026年3月(令和7年度)までとし、社会情勢や国の動向などの変化に応じて随時見直しを行うものとします。



計画の位置づけ

本計画は、本町の最上位計画である「小野町総合計画」や「小野町まち・ひと・しごと創生総合戦略」を、デジタル化の側面から推進するための計画であり、総務省策定の「自治体DX推進計画」や「デジタル社会の実現に向けた重点計画」、福島県策定の「福島県デジタル化推進計画」を踏まえた計画とします。

また、業務の組織の在り方、職員の働き方等も変革していくものであることから、「小野町行政改革大綱」とも連携していきます。



計画の構成

近年のデジタル化の進展や変化は著しく、その将来を見通すことは困難な状況にあり、中長期的な計画を策定しても、社会の実情と計画とが大きく乖離し、計画の意義や実効性が損なわれることが懸念されるとともに、計画策定時では顕在化していなかった大規模な制度改正等の流動的な動きに柔軟に対応できないことが想定されます。

こうした理由から、本町のデジタル化を着実に進めるための基本的な考え方や方向性を示した「基本計画」と、「基本計画」の着実な推進を図るための具体的な取組を示した「実施計画(アクションプラン)」で構成することとし、社会情勢や技術動向等の変化に柔軟に対応しつつ、実効性を確保しながら取組を推進するため、毎年度見直しを実施します。なお、「実施計画(アクションプラン)」については、「行政改革大綱」の「実施計画」の中に盛り込むこととします。

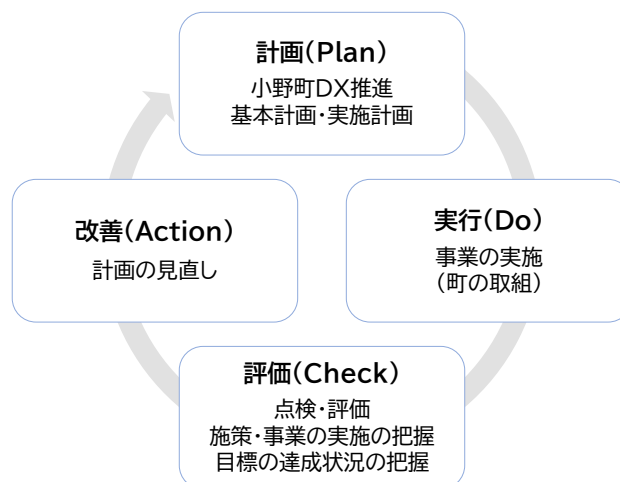
推進体制

DXの推進は、全庁的な連携と協力が不可欠です。仕事の進め方、組織・人事の仕組み、組織文化・風土そのものの変革が必要であり、変革に強いコミットメントを持って、全庁的に推進していく必要があるため、各取組の推進に当たっては、副町長を本部長とする「小野町情報化推進本部(以下「推進本部」という。)を活用します。推進本部において、本町の情報施策の基本的な方針を定めるとともに、全庁的な情報化施策の推進を図ります。また、推進本部の下位にある「専門部会」において、具体的事業の推進、専門的事項の調査研究を行います。

また、内部のデジタル人材育成や、専門的知見から助言できる外部人材の活用に関する国の支援策等も積極的に活用しながら、本計画の推進体制を強化していきます。

なお、進捗管理に当たっては、PDCAサイクルによる施策の見直しを図り、本計画の実行性を高めていきます。

(計画を推進するためのPDCAサイクル)



基本方針

デジタル技術の活用により、便利で快適な暮らしができ、住民一人ひとりが、小野町総合計画の将来像である『人が輝き みんなでつくる しあわせおのまち』を実感できるようなまちづくりを進めます。

取組方針

本計画では、本町が目指す姿に向けて3つの取組方針を定め、各取組を推進します。

1 住民サービスの向上

行政手続のオンライン化やキャッシュレス決済の導入などにより、住民の多様なライフスタイル等に対応した、便利で快適なサービスを提供していきます。

- ①マイナンバーカードの普及促進※
- ②行政手続のオンライン化※



2 行政運営の効率化

業務の効率化を図ることで、限られた資源を行政サービスの更なる向上に繋げ、持続可能な行政サービスを提供していきます。

- ①情報システムの標準化・共通化※
- ②AI・RPAの利用推進※
- ③テレワークの推進※
- ④セキュリティ対策の徹底※
- ⑤デジタル原則に基づく条例等の規制の点検・見直し
- ⑥BPR(業務改革)の取組の徹底
- ⑦ペーパーレス化の推進
- ⑧デジタル人材の育成



3 地域社会のデジタル化

デジタル技術を活用した魅力ある地域づくりの推進に取り組み、一人ひとりの多様な幸せを実現できるデジタル社会を目指します。

- ①デジタル田園都市国家構想の実現に向けたデジタル実装の取組の推進・地域社会のデジタル化
- ②デジタルデバйд対策



※国の重点取組事項

1 住民サービスの向上

① マイナンバーカードの普及促進

国の重点取組事項

■現状と課題

マイナンバーカードはオンラインの本人確認方法としてデジタル社会の基盤を支えるものという位置づけで、町は国とともにマイナンバーカードの利活用拡大に向けて、行政手続のオンライン化、マイナンバーカードの普及を積極的に進めていく必要があります。なお、令和5年2月末時点のマイナンバーカードの普及率は全国63.5%、福島県61.5%に対し、小野町は63.1%となっています。

■今後の取組

マイナンバーカードのさらなる普及促進に向けて、引き続き休日・夜間・出張窓口を開設するなど交付体制を拡充するとともに、マイナンバーカードの安全性・利便性に関する広報に取り組みます。

また、自治体マイナポイントやマイキープラットフォームの活用により、町独自の付加価値を加えるなど、カードの利活用促進を検討してまいります。



■今後のスケジュール

2023年(R5年)	2024年(R6年)	2025年(R7年)
職員による未申請者への戸別訪問		
マイナンバーカードの機能、利便性の周知 (コンビニ交付、保険証機能、ぴったりサービス利用、転入転出ワンストップ化)		
マイナンバーカードの町独自活用方法検討		取組事項実施

② 行政手続のオンライン化

国の重点取組事項

■ 現状と課題

本町における行政手続は基本的に対面及び書面によって行われており、仕事や子育て、介護など様々な理由により平日窓口に来ることが困難な方にとっては非常に不便な状況にあります。住民の多様なワークスタイルやライフスタイルに対応し、窓口に来なくても行政サービスを受けられるようオンライン化を推進する必要があります。

■ 今後の取組

子育て・介護・被災者支援に関する27手続について、マイナポータルの「ぴったりサービス」を利用してオンライン化するとともに、その他の手続についても運用フローを見直しながら積極的にオンライン化を進めます。また、窓口での各種申請において、申請者情報の一部を自動で記載することができるシステムを導入するなど、「行かない・待たない・書かない窓口」の実現を目指します。

さらに、町税に加え保険料やその他の公共料金についてもスマートフォンアプリを利用したモバイルバンキングやクレジットカード等による納付方法を拡充するとともに、オンライン手続でのキャッシュレス決済の導入や窓口へのセミセルフレジの導入などに向けて取り組んでまいります。



■ 今後のスケジュール

2023年(R5年)	2024年(R6年)	2025年(R7年)
各種行政手続のオンライン化の推進		
公共施設予約システムの導入に向けた検討	公共施設予約システムの導入	
書かない窓口・キャッシュレス決済等の導入に向けた検討	書かない窓口、キャッシュレス決済等の導入	

2 行政運営の効率化

① 情報システムの標準化・共通化

国の重点取組事項

■ 現状と課題

「デジタル社会の実現に向けた改革の基本方針」及び「デジタルガバメント実行計画」の閣議決定を受けて、令和7年度末までに以下の20業務について自治体システムの標準化・共通化を実施する必要があります。

住民基本台帳、国民年金、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、国民健康保険、障害者福祉、後期高齢者医療、介護保険、児童手当、児童扶養手当、子ども子育て支援、戸籍、戸籍附票、生活保護、健康管理、就学、印鑑登録

■ 今後の取組

早期から全庁的・横断的な推進体制を整え、「自治体情報システムの標準化・共通化に係る手順書」に基づき、概要スケジュール及び詳細スケジュールを策定し、作業方法及び役割を共有し、適正にシステム移行を実施します。



■ 今後のスケジュール

2023年(R5年)	2024年(R6年)	2025年(R7年)
各業務の移行計画策定	ガバメントクラウドへのデータ移行	システム機器等の購入、テスト運用、対応
現行と標準システムとの比較、現行システムの概要調査	標準仕様書に含まれない事務への対応	

② AI・RPAの利用推進

国の重点取組事項

■現状と課題

急速な少子高齢化の進行により生産年齢人口が減少し、本町においても職員の削減や行政サービスの低下が起り得ると想定される中、持続可能な行政サービスを提供し続けるためには、AIやRPAといったデジタル技術を積極的に導入し、定型業務を自動化・効率化することで得られる人的資源を、職員でしかできない業務に充てていく必要があります。

■今後の取組

公式ウェブサイト・LINEへのAIチャットボットの導入や議事録作成システムの導入など、AIの活用により業務の効率化を図ります。

また、業務の洗い出しや業務フローの見直しを経て、RPAを活用するなど業務の最適化に努めます。



■今後のスケジュール

2023年(R5年)	2024年(R6年)	2025年(R7年)
導入検討	効果検証、対象業務の選定	導入選定

③テレワークの推進

国の重点取組事項

■現状と課題

テレワークは、時間や空間の制約にとらわれることなく働くことのできる「働き方改革」の切り札であり、災害発生やパンデミックなどの緊急事態発生時における行政機能の維持のための有効な手段であることから、国でもテレワーク環境（在宅勤務、サテライトオフィス勤務、モバイルワーク）の早急な整備を求めています。

本町においても、育児や介護などの時間的制約を抱える職員をはじめ、職員一人ひとりの多様な働き方を実現するため、テレワークの推進に取り組む必要があります。

■今後の取組

テレワークの目的を明確化し、テレワーク可能な業務の洗い出しや業務上・労務管理上・セキュリティ上の課題を整理し、業務のプロセスやコミュニケーションの取り方、決裁方法など、従来の業務の見直しを行うとともに、ビジネスチャットやクラウドPBXの導入といったテレワーク環境の整備を進め、働き方改革を視野に入れたテレワークの早期実現を目指します。



■今後のスケジュール

2023年(R5年)	2024年(R6年)	2025年(R7年)
テレワーク可能な業務の洗い出し	テレワークに関する規程の整備	テレワーク環境の整備・導入・運用
		セキュリティ対策の強化

④セキュリティ対策の徹底

国の重点取組事項

■現状と課題

本町が管理保有する情報システムが取り扱う情報には、住民の個人情報のみならず、行政運営上の重要な情報が集積されています。こうした情報を様々な脅威から防御することは、住民の生命、財産、プライバシーなどの安全と安定的な行政運営に必要不可欠です。

本町では、情報セキュリティポリシーを定めていますが、国が示す「地方公共団体における情報セキュリティポリシーに関するガイドライン」に基づき、随時、見直しを行う必要があります。

■今後の取組

保有する情報資産の機密性、完全性、可用性を維持するため、「地方公共団体における情報セキュリティポリシーに関するガイドライン」に基づき、随時、情報セキュリティポリシーの見直しを行います。

また、セキュリティ講習会などの職員研修を通して、情報セキュリティ対策の徹底に取り組みます。



■今後のスケジュール

2023年(R5年)	2024年(R6年)	2025年(R7年)
ガイドラインに基づくセキュリティポリシーの見直し		
職員へのセキュリティ講習会等の実施		

⑤ デジタル原則に基づく条例等の規制の点検・見直し

■ 現状と課題

条例等において書類での提出や目視点検などを義務付けるいわゆる「アナログ規制」がデジタル技術の活用による業務効率化を妨げています。

条例等についてデジタル原則(①デジタル完結・自動化原則②アジャイルガバナンス原則③官民連携原則④相互運用性確保原則⑤共通基盤利用原則)に適合するよう、アナログ規制を横断的に見直す必要があります。

■ 今後の取組

国が作成した「地方公共団体におけるアナログ規制の点検・見直しマニュアル」に沿って条例等の見直しを行い、デジタル技術の活用により住民の利便性向上及び業務効率化を進めてまいります。



■ 今後のスケジュール

2023年(R5年)	2024年(R6年)	2025年(R7年)
アナログ規制の点検・見直し		

⑥ BPR(業務改革)の取組の徹底

■現状と課題

少子高齢化による生産年齢人口の減少等に伴い、税収の増加が見込めない状況になりつつある一方で、扶助費など社会保障関連経費の増加が見込まれています。限られた資源(ヒト・モノ・カネ)で、これまで以上に高まる住民ニーズに対応するとともに、新型コロナウイルス感染症の拡大防止や新たな生活様式への対応に向けた業務運用フロー(書面・押印・対面)の抜本的な見直しが必要とされています。

■今後の取組

押印書類の見直し、本人確認や添付書類の省略化を推進するなど、窓口だけではなく、行政内部も含めたBPR(業務改革)を実施します。

職員でしかできない業務とそれ以外の業務の切り分けを経て、業務の洗い出しを行います。また、洗い出した結果を基に、デジタル技術やアウトソーシングの活用による業務の効率化を図ります。



■今後のスケジュール

2023年(R5年)	2024年(R6年)	2025年(R7年)
業務の洗い出し、業務改善に向けた検討		業務の見直し
	条例等の見直し	

⑦ペーパーレス化の推進

■現状と課題

本町では紙媒体を中心とした事務処理を行っており、煩雑な事務処理や決裁の非効率性がテレワーク推進の妨げにもなっています。

また、大量の紙の消費、文書保管スペースの確保、文書廃棄など様々な課題があります。

■今後の取組

従来の紙媒体を基本とした業務から、資料の電子化や決裁の電子化、文書管理システムの導入等、会議におけるタブレットの活用など、ペーパーレスを基本とした業務への移行を推進します。



■今後のスケジュール

2023年(R5年)	2024年(R6年)	2025年(R7年)
文書量調査	文書分類・保存基準策定、 目録作成、文書管理規定改定	文書廃棄、収受・起案・新庁舎書庫 運用ルール案作成
職員への文書管理研修	文書管理システム導入	文書管理システム本稼働
電子決裁システムの導入に向けた検討		関係例規、業務フローの見直し
タブレット会議の推進		

⑧ デジタル人材の育成

■ 現状と課題

デジタル技術の活用は業務遂行に必須であり、今後ますますその比重が増加していくことが見込まれることから、職員のデジタル技術に対する理解や知識を深めていく必要があります。

■ 今後の取組

職員が時代の変化に対応できるよう、全職員を対象としたIT基本研修、職位やスキルに合わせたIT応用研修を実施し、ITリテラシーの向上を図るとともに、専門的な人材育成のため、ITパスポート試験などの国家資格の取得や、地方公共団体情報システム機構等の実施する研修への積極的な受講を促進します。

また、国や県の支援を受けながら、デジタルに関する専門的な知見や知識を持つ外部人材を積極的に活用し、本町のDXを進めてまいります。



■ 今後のスケジュール

2023年(R5年)	2024年(R6年)	2025年(R7年)
	職員全員を対象としたIT研修の実施	
資格の取得・各種研修等の受講の促進		
ICTアドバイザー派遣等外部人材の活用		

3 地域社会のデジタル化

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

■ 現状と課題

デジタル田園都市国家構想では、「産官学の連携の下、仕事・交通・教育・医療をはじめとする地方が抱える課題をデジタル実装を通じて解決し、誰一人取り残されず全ての人々がデジタル化のメリットを享受できる心豊かな暮らしを実現した持続可能な経済社会」を目指しています。

本町においても「全国どこでも誰もが便利で快適に暮らせる社会」の実現に向けて、防災や交通、産業など様々な分野においてデジタル技術の活用を進めていく必要があります。

■ 今後の取組

本町の個性や強みを活かしつつ、関係機関と協力しながら、デジタル技術の活用により地域課題の解決や魅力向上を図ってまいります。



■ 今後のスケジュール

2023年(R5年)	2024年(R6年)	2025年(R7年)
デジタル田園都市国家構想の実現に向けた検討		取組事項の実施

② デジタルデバインド(情報格差)対策

■ 現状と課題

ICTの進歩が著しい中、情報格差による孤立、詐欺や事件被害の高度化、人材の流出など、デジタルデバインド対策への取り組みが必要になっています。特に高齢者については身近な場所で身近な人から学ぶことができる環境づくりが求められています。

■ 今後の取組

デジタル技術が不慣れな方や利用に不安を抱える方が身近な場所で相談・学習できるよう、国や県、民間事業者などと連携し、各種教室の開催やデジタル機器の操作支援・相談対応を行うなど、きめ細やかな支援により、「誰一人取り残さない、人に優しいデジタル化」の実現に向けて取り組んでまいります。



■ 今後のスケジュール

2023年(R5年)	2024年(R6年)	2025年(R7年)
高齢者サロンにおけるeスポーツ体験、スマホ・タブレット講座、ネットトラブル防犯講座の実施		
高齢者向けスマホ教室の開催 (5月～12月、月1回)	高齢者向けスマホ教室の実施(前年度の実績を基に内容を検討)	

用語解説

索引	用語	解説
A	AI	Artificial Intelligenceの略。人間的につくられた知能を持つコンピュータシステムやソフトウェア(人工知能)のこと。機械であるコンピュータ自身が学び、従来人間にしかできなかったような高度に知的な作業や判断を行うことができる。
B	BPR	Business Process Re-engineeringの略。業務本来の目的に向かって既存の組織や制度を抜本的に見直し、プロセスの視点で、職務、業務フロー、管理機構、情報システムをデザインし直すこと。
D	DX	Digital Transformationの略。デジタル技術を活用して、業務、組織、企業文化等を変革し、様々な課題を解決すると同時に新しい価値を創造すること。「Trans」を「X」と略し、一般的に「DX」と表記する。
I	ICT	Information and Communication Technologyの略。インターネットなどの通信技術を活用した産業やサービスなどのこと。
	IT	Information Technologyの略。パソコンやスマートフォンなどの情報技術の総称。
	ITリテラシー	ITを利用し、使いこなせる知識や経験のこと。
P	PDCA	Plan(計画)、Do(実行)、Check(評価)、Action(改善)の頭文字をとったもので、これらのプロセスを循環させ、継続的に改善を進めようという概念。
R	RPA	Robotic Process Automationの略。AI等の技術を用いて、業務効率化・自動処理化を行うツールのこと。
	Society5.0	狩猟社会(Society1.0)、農耕社会(Society2.0)、工業社会(Society3.0)、情報社会(Society4.0)に続く、新たな社会を指すもので、「第5期科学技術基本計画」において、日本が目指すべき未来社会の姿として提唱された。仮想空間と現実空間を高度に融合させたシステムにより、経済発展と社会的課題の解決を両立する、人間中心の社会のこと。

索引	用語	解説
あ	アジャイルガバナンス	常に周囲の環境変化を踏まえてゴールやシステムをアップデートしていくガバナンスモデル。政府、企業、個人・コミュニティといった様々なステークホルダーが、自らの置かれた社会的状況を継続的に分析し、目指すゴールを設定した上で、それを実現するためのシステムや法規制、市場、インフラといった様々なガバナンスシステムをデザインし、その結果を対話に基づき継続的に評価し改善していくモデルのこと。
き	キャッシュレス	お札や小銭などの現金を使用せずにお金を払うこと。
く	クラウドPBX	PBXはPrivate Branch Exchangeの略。電話の構内交換機のこと。クラウドPBXはインターネット回線を活用して、スマートフォン・パソコンで内線・外線・転送などビジネスフォンの機能を利用可能にするクラウドサービス。
さ	サテライトオフィス	企業の本社・本拠地から離れた場所に設置する小規模オフィスのことで、主に都市型・郊外型・地方型の3種類がある。
し	情報セキュリティポリシー	情報の機密性や完全性、可用性を維持していくために規定する組織の方針や行動指針をまとめたもの。
せ	セミセルフレジ	賞品やサービスの会計を店員が行い、支払いを顧客が行うレジシステムのこと。
ち	チャットボット	人工知能を利用し、人間との対話やメッセージのやりとりを行うコンピュータプログラムのこと。また、これを用いたサービス。音声アシスタントやECサイトで使用されるほか、ソーシャルメディア上で運用され、人間との対話を通じて語彙や会話の内容を学習する機能もある。
て	デジタル・ガバメント	サービス、プラットフォーム、ガバナンスといった電子行政に関するすべてのレイヤーがデジタル社会に対応した形に変革された状態のこと。
	デジタルデバイド	インターネットやパソコンなどの情報通信技術を利用できる者と利用できない者との間に生じる格差のこと。
	テレワーク	ICTを活用して、場所や時間を有効に活用できる柔軟な働き方のこと。

索引	用語	解説
は	パンデミック	世界的な流行病のこと。または、ある病気が世界的に流行すること。
ま	マイキープラットフォーム	マイナンバーカードのマイキー部分(ICチップの空きスペースと公的個人認証の部分で、国や地方自治体等の公的機関だけでなく、民間でも活用できるもの)を活用して、マイナンバーカードを公共施設や商店街などに係る各種サービス呼び出す共通の手段とするための共通情報基盤のこと。
も	モバイルバンキング	銀行口座の残高照会や振込などのサービスを、携帯情報端末を通じて受けられるシステムのこと。
	モバイルワーク	テレワークの一つで、移動中などいつでもどこでも業務可能な可動性がある働き方のこと。