

# 館林市DX推進計画



令和6年3月  
館林市

# DX推進計画の目次

1. 計画策定の趣旨	…2	(9) 図書館のデジタル化	…20
2. 計画策定の背景	…3	(10) 地域文化のデジタル記録保存の推進	…21
(1) 社会におけるデジタル化の動向	…3	(11) 公開型GISの導入	…22
(2) 国の動向	…4	(12) スマート農業の推進	…23
3. 本市の現状と課題	…5		
4. 本市のこれまでの取り組み	…6		
5. 計画の位置付け・推進期間	…7		
6. 推進体制	…8		
7. 基本方針	…9		
8. 具体的な取り組み	…10		
<b>【方針1】市民サービスのDXにおける取り組み</b>		<b>【方針2】庁内業務のDXにおける取り組み</b>	
(1) スマート窓口	…11	(1) 自治体情報システムの標準化・共通化	…24
(2) 行政手続のオンライン化	…12	(2) セキュリティ対策の徹底	…25
(3) マイナンバーカードの普及促進・利用の推進	…14	(3) AI・RPAの利用推進	…26
(4) 市民への情報発信強化	…15	(4) ペーパーレスの推進	…27
(5) デジタルデバイス対策の推進	…16	(5) テレワークの推進	…28
(6) チャットボットの活用	…17	(6) 地理情報システム（GIS）の業務活用	…29
(7) デジタル地域通貨の利用拡大	…18	(7) デジタル人材の育成・確保	…30
(8) 公立保育園等における保育業務DX化	…19		
		9. 用語解説	…31

※DX : Digital Transformation (デジタル・トランスフォーメーション)  
の略で、デジタル技術の活用を通して生活やビジネスを変革すること。

# 1. 計画策定の趣旨

## 【計画策定の背景と趣旨】

我が国では、インターネットやスマートフォン等情報機器の普及等、急速なデジタル技術の発展により、社会生活のデジタル化が進んでいます。

少子高齢化による人口減少社会の進行、社会情勢の変化に伴い多様化する市民ニーズへの対応、行政手続のデジタル化が求められている中で、デジタル技術の活用が不可欠となっています。

このような背景を踏まえ、本市においては市民の利便性向上および行政の効率的且つ持続的な運営を図り、誰一人取り残されない人に優しいデジタル社会の実現を目指すために、「館林市DX推進計画」を策定し、DX（デジタルトランスフォーメーション）を推進します。

## 【館林市DX推進計画の位置づけ】

館林市DX推進計画は、本市が定める第6次総合計画の基本構想・基本計画・総合戦略に基づく分野別の計画という位置付けとし、総務省及び関係省庁によりとりまとめられた「自治体DX推進計画」を反映したものです。

本市のDX推進に向けて、推進体制やデジタル人材育成方針を示し、重点的に取り組むべき事項を選定し、目指す姿やKPIを定めて進捗管理を行うものとします。



# 2. 計画策定の背景（1）社会におけるデジタル化の動向

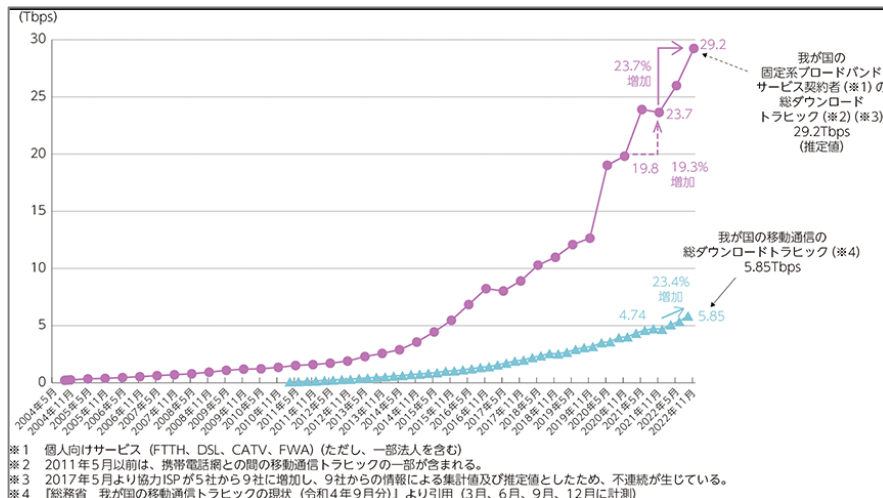
## 【社会におけるデジタル化の動向】

国がとりまとめた「情報通信白書令和5年度版」によると、スマートフォン等情報通信機器の急速な普及に加えて、メタバースや生成AIの活用等、新たなサービスが普及し、通信インフラの高度化やデジタルサービスが多様化していることが示されています。

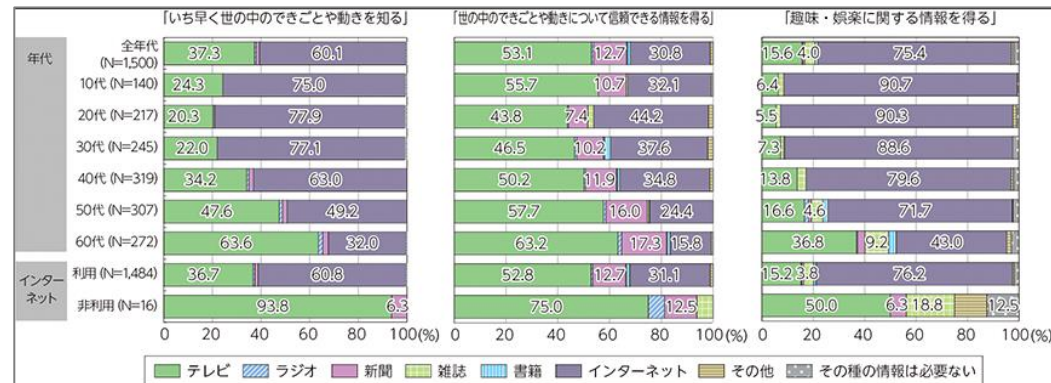
また、デジタルサービスの活用によって、生産年齢人口の減少による労働力不足に対する業務効率化・作業迅速化や、市民からの情報収集・情報発信（災害関連情報等）、地理的制約に捉われない働き方（オンライン医療・教育等）等、地域活性化においても重要な役割として期待されています。

情報収集に利用するメディアにおいて、インターネットの活用が全ての年代で重要な手段となっており、市民との接点としてデジタルサービスの活用が不可欠となっています。

### ▼我が国のインターネットトラフィック（ダウンロード）の推移



### ▼目的別利用メディア（全年代）



（出典）令和5年（2023年度）度版 情報通信白書 データは総務省 総務省情報通信政策研究所「令和4年度情報通信メディアの利用時間と情報行動に関する調査」

（出典）令和5年（2023年度）度版 情報通信白書 データは総務省 「我が国のインターネットにおけるトラフィックの集計結果（2022年11月分）」

## 2. 計画策定の背景（2）国の動向

### 【国の動向】

総務省では、令和2年（2020年）の「デジタル・ガバメント実行計画」における自治体関連の各施策について、自治体が重点的に取り組むべき事項・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た「自治体DX推進計画」を策定しました。この計画に基づいて、各自治体は情報システムの標準化・共通化や行政手続のオンライン化、AIやRPAの利用促進などに取り組むことが求められています。

また、総務省は令和3年（2021年）に、DXを推進するにあたって想定される一連の手順を示す「自治体DX推進手順書」を公開しています。なお、「自治体DX推進計画」および「自治体DX推進手順書」は令和5年（2023年）に2.2版に更新されています。

#### ▼自治体DXの重点取組事項（自治体DX推進手順書(2.2版)抜粋）

重点取組事項	内容
①自治体フロントヤード改革の推進	市民との接点の多様化・充実化、データ対応の徹底、改革による人的・空間的リソースの最適配置により、自治体フロントヤード改革を推進
②自治体の情報システムの標準化・共通化	目標時期を原則2025年度（令和7年度）とし、ガバメントクラウドの活用に向けた検討を踏まえ、基幹系20業務システムについて国の策定する標準仕様に準拠したシステムへ移行
③マイナンバーカードの普及促進・利用の推進	マイナンバーカードの取得の円滑化に向け、それぞれの国民の方のニーズに対応したカード取得に向けた環境整備を推進
④セキュリティ対策の徹底	改定セキュリティポリシーガイドラインを踏まえ、適切にセキュリティポリシーの見直しを行い、セキュリティ対策を徹底
⑤自治体のAI・RPAの利用推進	業務見直し等を契機に、AI・RPA導入ガイドブックを参考に、AIやRPAの導入・活用を推進
⑥テレワークの推進	テレワーク導入事例やセキュリティポリシーガイドライン等を参考に、テレワークの導入・活用を推進。①、②による業務見直し等に合わせ、対象業務を拡大

# 3. 本市の現状と課題

- 本市の人口を見ると、2005年（平成17年）ごろまでは上昇傾向にありましたが、日本全体の少子高齢化の流れと同じくその後は下降傾向となっており、2060年にはピーク時と比べて4割程度減少すると推測されています。
- 『年齢3区分別人口』では、年ごとに「年少人口」と「生産年齢人口」が減少する一方で、「高齢人口」が増加しており、この傾向が今後も続くと推計されています。

## 現状と課題

### ① 人口減少

人口減少により、市税収入の減少や社会保障費の増大などによる財政状況の悪化はもとより、労働力不足による地域経済の低迷や地域コミュニティの崩壊などが危惧されます。

### ② 行政サービスの質の維持

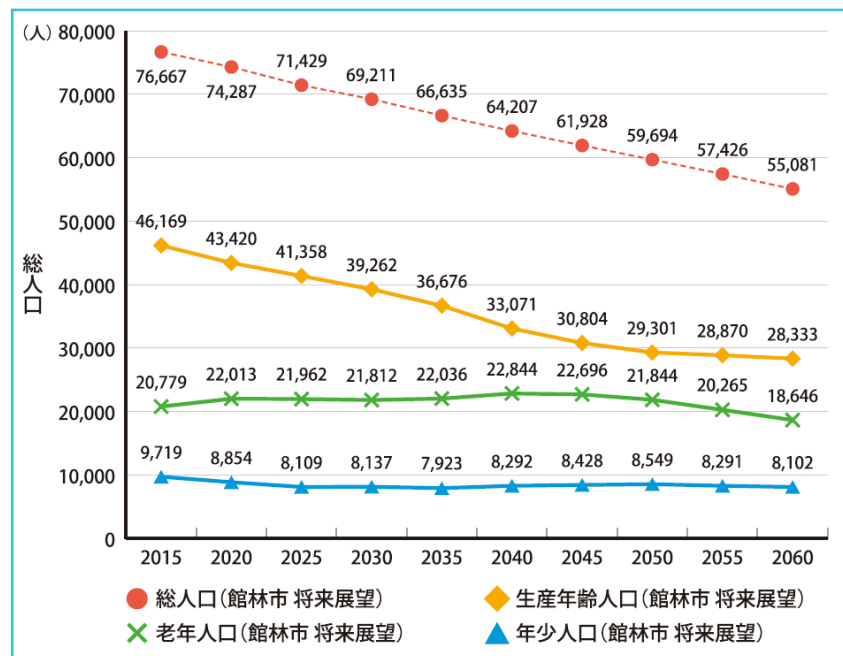
将来的に、労働力の供給が制約される中においても、安定的かつ持続可能な行政サービスを提供し続けるため、限られた人的資源を効率的・効果的に活用していく必要があります。

### ③ 手続や制度の多様化

今後、限られた職員数において、多様化する市民ニーズに対し、企画立案業務や市民への直接的なサービス提供など、職員でなければできない役割に注力できる環境を作るよう、現在の業務を抜本的に再構築していくことが求められています。

## 人口の推移

### (3) 年齢3区分別人口の展望



出典：まち・ひと・しごと創生本部事務局提供データ及びワークシート  
※ 年齢3区分別人口は年齢不詳を含まないため、また、端数処理のため、総数に一致しない場合があります。

## 4. 本市のこれまでの取り組み

- これまで、行政サービスにおいて、デジタル技術やAIを活用して業務効率化を図り、市民の利便性を向上させる取り組みを行ってきました。
- 近年におけるDX推進への取り組みは以下の通りです。

実施年度	主な取り組み
令和3年度（2021年度）	<ul style="list-style-type: none"> <li>市庁舎フリーWi-Fi導入</li> <li>出退勤管理システムの導入</li> <li>キャッシュレス決済PayPay導入（市民課、令和4年度から科学館等）</li> </ul>
令和4年度（2022年度）	<ul style="list-style-type: none"> <li>職員向けDX研修の実施</li> <li>AI-OCR、RPA及びAI議事録の導入</li> <li>市民向けスマホ講座の強化</li> <li>文書管理（電子決裁）システム導入</li> </ul>
令和5年度（2023年度）	<ul style="list-style-type: none"> <li>DX推進アドバイザーなど外部専門人材の活用</li> <li>市公式LINEの導入</li> <li>デジタル地域通貨（ぽんちゃんペイ）開始</li> <li>ビジネスチャット、生成AIの試行</li> <li>窓口改革プロジェクトチーム始動</li> <li>正職員向けパソコンのノートPC化、会議用大型モニターの導入</li> <li>DX推進計画の策定</li> </ul>

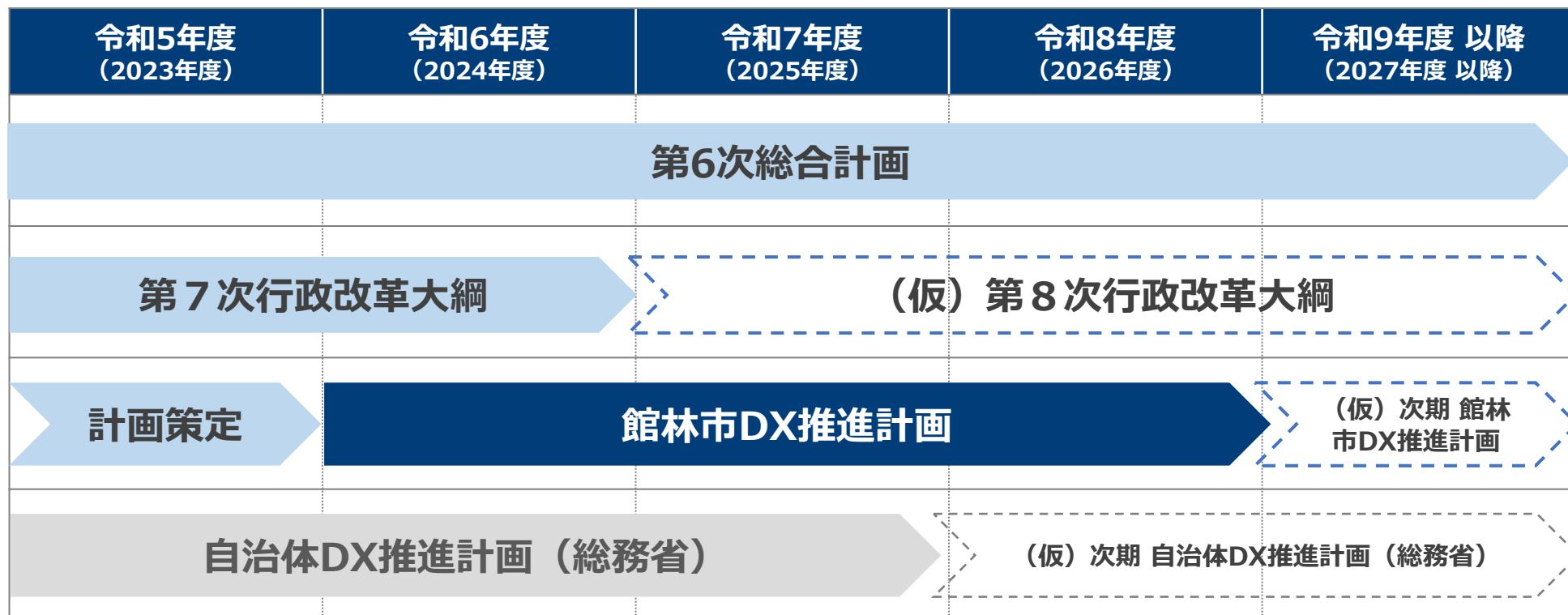
- DXによる削減効果（令和3年度～令和5年度見込み）

項目	AI-OCR	コンビニ交付	AI議事録	RPA	市公式LINE	庁内のペーパーレス
削減効果	▲ 2,810時間	▲ 1,841時間	▲ 1,130時間	▲ 83時間	▲ 57時間	▲ 257,334枚

## 5. 計画の位置づけ・推進期間

- 本計画は、総務省策定の「自治体DX推進計画」を踏まえた計画として、本市の最上位計画である「館林市第6次総合計画（令和3年度～令和12年度）」および「館林市第7次行政改革大綱（令和2年度～令和6年度）」との整合性を図ります。

### 【推進期間】

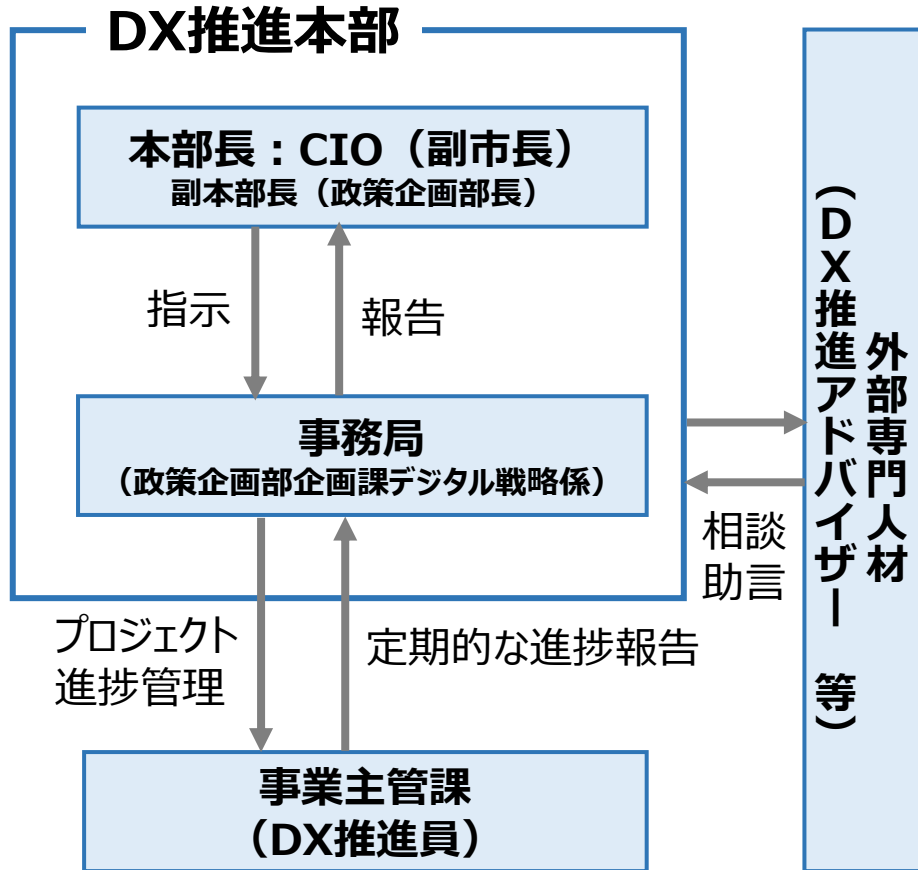


- 計画の推進に当たっては、国が進める施策との整合・連携を図る必要があることから、計画期間は総務省策定の「自治体DX推進計画（期間 令和3年1月～令和8年3月）」に、次期DX推進計画策定期間をあわせて、令和8年度までとし、社会情勢や国の動向などの変化に応じて、適宜見直しを行います。



## 6. 推進体制

- 本市のDX推進計画の推進にあたっては庁内横断的に取組を進めることが重要であることから、CIO（副市長）を本部長、政策企画部長を副本部長として、各部・局長で構成されるDX推進本部を設置し、課題検討等を行います。
- また、施策の実施にあたっては事務局や外部専門人材等のサポートを得ながら事業主管課が主体となって取り組みます。



### DX推進本部

全庁的な部局間の調整を図るため、CIOを本部長、政策企画部長を副本部長とし、各部・局長で構成  
※CIO：最高情報統括責任者（Chief Information Officer）

### 本部長：CIO（副市長）

- ・DX推進本部の統括をする
- ・DX推進本部を招集し、議長を務める
- ・DX推進、政策に係る重要事項の審議を行う

### 事務局（政策企画部 企画課 デジタル戦略係）

- ・施策の実施に関わる調整及び進行管理を行う
- ・DX推進、政策に係る重要な事項の審議を行う
- ・DX推進に向けた意見を収集する

### 事業主管課（DX推進員）

- ・実施事業の進行管理
- ・事業化、業務の見直し
- ・事務局への事業報告
- ・ICTシステムの構築、運用・予算確保

## 7. 基本方針

- 本計画では、本市の取り巻く課題等を踏まえて「市民サービスのDX」「庁内業務のDX」の2つの大分類を掲げます。
- 「利用者」及び「業務効率化」の視点を踏まえ、大分類に対する取り組み事項を設定し、業務の見直しを実施するとともに、デジタル技術の活用を効果的・効率的に進めます。

### 館林市のDX推進

#### 方針1

DX

市民サービスの

**市民サービスのDXは、市民に向けたサービスのデジタル化を中心とする取り組みであり、市民の利便性向上と行政手続の迅速化を目指します。**

市役所の窓口における書類記入の負担をなくすことで、行政手続の書かない・待たない・迷わないスマート窓口を実現します。

また、必要な書類のオンライン提出や、各種手続のオンライン化により、市民は市役所を訪れることなく手続が完了するようになります。

さらに、マイナンバーカードの活用を推進することで、さまざまなサービスの一元化や個人認証の簡素化が進むことを期待されています。

#### 方針2

庁内業務のDX

**庁内DXは行政組織内部の業務改革をデジタルの力で推進する取り組みであり、行政の業務プロセスを見直し、無駄を削減し効率化を図ることが中心となります。**

具体的には、紙ベースの業務を電子化することや、異なる部署や組織間での情報共有を容易にするデータベースの統合などが進められています。

この他にも、情報のセキュリティ強化やICT人材の育成を行い、庁内のデジタルリテラシーの向上を図る活動も重要な取り組みとなっています。

## 8. 具体的な取り組み

館林市 DX推進計画	目指す 方向性	市民の利便性向上および行政の効率的且つ持続的な運営を図り、誰一人取り残されない人に優しいデジタル社会の実現を目指します。
	基本方針	【方針1】市民サービスのDXの実現により、市民の利便性向上と行政手続の迅速化を目指します。 【方針2】庁内業務のDXの実現により、行政の業務プロセスを見直し、無駄を削減し効率化を図ります。

### 【方針1】

#### 市民サービスのDXにおける取り組み

- (1) スマート窓口
- (2) 行政手続のオンライン化
- (3) マイナンバーカードの普及促進・利用の推進
- (4) 市民への情報発信強化
- (5) デジタルデバйд対策の推進
- (6) チャットボットの活用
- (7) デジタル地域通貨の利用拡大
- (8) 公立保育園等における保育業務のDX
- (9) 図書館のデジタル化
- (10) 地域文化のデジタル記録保存の推進
- (11) 公開型GISの導入
- (12) スマート農業の推進

### 【方針2】

#### 庁内業務のDXにおける取り組み

- (1) 自治体情報システムの標準化・共通化
- (2) セキュリティ対策の徹底
- (3) AI・RPAの利用推進
- (4) ペーパーレスの推進
- (5) テレワークの推進
- (6) 地理情報システム（GIS）の業務活用
- (7) デジタル人材の育成・確保

## 【目指す姿】

窓口業務における「フロントヤード」及び「バックヤード」改革を加速させ、「書かないワンストップ窓口」を含めた「書かない」「待たない」「迷わない」窓口を推進し、窓口手続における市民の利便性向上を図る

## 【取組方針・スケジュール】

取組事項	担当課	R6年度 (2024年)	R7年度 (2025年)	R8年度 (2026年)
① 書かない・待たない・迷わない窓口の推進	企画課、財政課 窓口担当課(10課)※	 		

※市民課、保険年金課、介護保険課、高齢者支援課、社会福祉課、市民協働課、納税課、税務課、こども課、子育て支援課

## 【現状と課題】

- 窓口の混雑、窓口（席数）不足、待合スペースの不足が慢性化しています。
- 複数窓口を跨ぐ手続の場合に同内容を何回も記載するなど、来庁者の申請書記載負担が大きくなっています。
- 外国人の言語対応や障がい者へのバリアフリー対応が遅れています。
- 窓口案内の分かりにくさや、フロアコンシェルジュの不存在により、目的の窓口にたどり着きづらい状況です。

## 【取組内容】

- 来庁者目線に立って窓口案内や窓口レイアウトを全般的に見直しを行います。
- 窓口業務支援システムによる書かない窓口を推進し、来庁者の利便性を向上させます。
- バックヤードの効率化を進めることで、手続時間の短縮を目指します。

## 【目標・効果見込】

- 迷わない窓口による来庁者の利便性向上を行います。
- 外国人や障がい者にやさしい窓口を実現します。
- 待たない窓口による市役所滞在時間の削減を行います。

成果指標(KPI)	現状(R5年度)	目標(R8年度)
窓口業務支援システムの対応手続数	0件	100件
市民課における手続所要時間の短縮	40分	25分

## 【目指す姿】

電子申請や市公式LINE等を用いたオンライン申請を用いることで、いつでもどこでも手軽に行政手続が申請できる環境（行かない窓口）を整備し市民の利便性向上を図ります。

## 【現状と課題】

- 電子申請サービスについては、県内市町村の共同利用により運用する「ぐんま電子申請受付システム」を活用しているほか、スマートフォンを用いた簡易な電子申請として令和5年度から市公式LINEによるオンライン申請も開始しました。
- しかしながら、電子申請やコンビニ交付を行っているにもかかわらず、サービス自体の認知度不足や、使い方が分からないなどの理由で、オンライン手続が可能な場合でも来庁する手間を市民に課してしまう場合があります。
- また、電子申請可能な手続の多くがイベント申し込みなどの一時的かつ簡易なものであり、恒常的に受け付けている行政手続の多くが書面・押印・対面での手続となっているため、電子申請による行政サービスのデジタル化が進んでいない状況です。

## 【取組内容】

- 行政手続のオンライン化を進めるにあたり、以下の二つに該当するものを優先的に実施します。
  - ① 処理件数が多く、市民等の利便性の向上や業務効率化の効果が高いと考えられる手続
  - ② 市民のライフイベントに際し、多数存在する手続をワンストップで行うために必要と考えられる手続
- マイナポータル等を活用した電子申請サービスの拡充に取り組み、電子申請サービスの利用促進に向けた市民等への周知・啓発を行います。
- 非来庁型サービスであるコンビニ交付の利用啓発を図ることで、証明書交付における「行かない窓口」を推進します。

## 【目標・効果見込】

- 市役所に行かなくてもパソコンやスマートフォンから簡単に行政手続が可能となり、市民の利便性が向上します。
- 来庁者の減少による窓口等の混雑緩和やペーパーレス化にも寄与するほか、事務処理スピードの向上が期待できます。

# 【方針1】(2) 行政手続のオンライン化 (自治体フロントヤード改革の推進)

## 【オンライン化取組み手続・スケジュール】

手続名	取組事項	担当課	ツール	R6年度	R7年度	R8年度
				(2024年)	(2025年)	(2026年)
新築家屋調査予約	新築家屋調査の予約システムの導入	税務課	検討中	導入検討	導入	運用開始
おくやみ相談窓口	おくやみ相談窓口のLINE受付推進	市民協働課	市公式LINE	導入検討	導入・運用開始	
転入手続、パスポート申請	転出手続、パスポートのオンライン申請推進	市民課	マイナポータル	利活用推進		
斎場予約	斎場予約システムの活用推進		斎場予約システム	利活用推進		
地域生活支援事業等の申請	地域生活支援事業等におけるオンライン申請の導入	社会福祉課	電子申請システム 市公式LINE	利活用推進		
合同金婚式典の申出	合同金婚式典におけるLINE申出の導入	高齢者支援課	市公式LINE	導入・周知		
要介護認定情報等の開示申請	情報開示申請のLINE受付推進	介護保険課	市公式LINE	導入検討	利活用推進	
予防接種予診票の再発行等の申請	各種窓口申請のLINE申請受付の拡充	健康推進課	市公式LINE	継続実施		
健康セミナー等の申込	各種講座・教室・相談のLINE申請受付の拡充		市公式LINE	拡充・周知		
がん検診等の予約	がん検診のLINE申請受付の導入		市公式LINE	拡充・周知		
人間ドックの申請	人間ドックのLINE申請の導入(国保・後期)	保険年金課	市公式LINE	導入・周知		
特定健診の申請	特定健診のLINE申請の導入		市公式LINE	導入		利活用推進
施設型給付費にかかる加算認定申請等	申請支援システム導入	こども課	検討中	導入検討	仮稼働	本稼働
病児・病後児保育利用登録	病児保育支援システムの導入		検討中	導入検討		運用開始
幼稚園・保育園・認定こども園入園予約	入園申し込み予約をLINE受付導入		市公式LINE	LINE申込システム導入		
一時預かり利用及び子育て支援センターイベント	申し込み予約をLINE受付導入		市公式LINE	LINE申込システム導入		
児童館の来館受付	来館受付の電子(システム)化導入		市公式LINE	公式LINE申込導入		
児童館事業	LINEでの事業申込導入		市公式LINE	公式LINE申込導入		
各種アンケート	アンケートの電子受付導入		向井千秋記念 子ども科学館	市公式LINE GoogleForms	導入	デジタル化・自動化推進

## 【目指す姿】

対面・非対面問わず、確実・安全な本人確認・本人認証ができるデジタル社会のパスポートであるマイナンバーカードの普及促進を行い、生活の様々な局面で利用される「市民カード化」を推進します。

## 【取組方針・スケジュール】

取組事項	担当課	R6年度 (2024年)	R7年度 (2025年)	R8年度 (2026年)
① マイナンバーカードの普及促進・利用の推進	企画課、市民課、その他関係各課	マイナンバーカードの普及促進		
		電子申請システムへの公的個人認証機能の実装		

## 【現状と課題】

- 本市におけるマイナンバーカードの保有枚数は、令和6年2月末時点で55,119件（人口に対する保有率74.1%）
- 本人確認書類としての利用はもとより、健康保険証利用やオンラインでの確定申告、各種証明書のコンビニ交付サービスなど様々な場面で利活用されており、今後も利活用シーンは拡大することが見込まれています。
- これらサービスをより一層活用できる環境を増やし市民の利便性を高めるためには、普及率の向上が不可欠となっています。

## 【取組内容】

- マイナンバーカードの普及促進のため、広報などによる周知や市役所窓口等での積極的な申請支援を行います。
- 本人確認としての利用や、国が推進しているマイナポータル、ぴったりサービス（電子申請）等の活用に努めるとともに、新たな利活用について検討します。

## 【目標・効果見込】

- 来庁することなく本人確認が必要な手続きが可能となることで、窓口の混雑緩和および市民の利便性向上に繋がっていきます。

成果指標(KPI)	現状(R5年度)	目標(R8年度)
マイナンバーカード保有率	74.1%	90%

## 【目指す姿】

公式LINEやSNS、メール等の多様なデジタルツールを用いて市役所から情報配信することで、市民に対して必要な情報を速やかに伝達できるようにします。

## 【取組方針・スケジュール】

取組事項	担当課	R6年度 (2024年)	R7年度 (2025年)	R8年度 (2026年)
① 市民への情報発信強化	関係各課	デジタル広報の発信強化		
		フォロワー増の取組み		

## 【現状と課題】

- 紙媒体による配布では、市民に届くまでに時間がかかるため、タイムリーな情報発信が困難な状況です。
- 配布物が紙媒体のため、作成する時間と印刷コスト、仕分け・配布などにかかる人的負担が発生しています。

## 【取組内容】

- 必要な情報をタイムリーに市民へ発信するために、紙媒体ではなくSNSや公式LINE、メールを活用していきます。
  - ・ 将来的な紙媒体廃止に向けたデジタル広報の発信強化や利用促進を行います。(秘書課)
  - ・ 一人でも多く有益な情報を授受できる市民を増やすため、SNSフォロワー増キャンペーンを検討します。(つつじのまち観光課)
  - ・ 気象状況に応じた防災情報、市民への注意喚起が必要な情報、国が実施する試験配信をアプリ、メール、個別受信機などで発信していきます。(安全安心課)

## 【目標・効果見込】

- 公式LINEの情報発信によって市民一人一人に適した情報をいつでもどこでもタイムリーに届けることができるようになります。
- 配布物を紙媒体からPDF等デジタル媒体にて作成することにより印刷コストの低減や仕分け・配布の稼働の削減が見込めます。

成果指標(KPI)	現状(R5年度)	目標(R8年度)
SNSフォロワー数 (X)	4,250人	4,520人
公式LINE友達登録数	4,800人	10,000人



# 【方針1】(5) デジタルデバイス対策の推進

## 【目指す姿】

地理的・経済的・身体的制約の有無に関わらず、誰一人取り残されない形で、すべての市民にデジタル化の恩恵を広く行き渡らせます。

## 【取組方針・スケジュール】

取組事項	担当課	R6年度 (2024年)	R7年度 (2025年)	R8年度 (2026年)
① スマートフォン講座の開催	企画課、生涯学習課、 高齢者支援課	スマートフォン講座の開催		
② 窓口案内の多言語対応	市民協働課、関係各 課	タブレット端末及び 通訳アプリ運用	タブレット端末及び通訳アプリの拡充 (総合案内)	

## 【現状と課題】

- 新型コロナウイルスワクチン接種の予約をきっかけとして、スマートフォンを使用して行政サービスにアクセスするニーズが増えています。高齢者を中心に十分な活用できていない状況です。
- 多言語対応可能な人員や翻訳デバイス等が不足しており、窓口での対応等で、意思疎通に困難が生じています。

## 【取組内容】

- スマートフォン講座を開催し、操作方法等を学習する機会を継続的に提供します。
- スマート窓口にて各種多言語対応を進めているが、今後は総合案内窓口に翻訳機能を搭載したタブレット端末を配置します。

## 【目標・効果見込】

- 高齢者などのデジタル技術に不慣れな人々がスマートフォンなどのデジタル機器を利用できるように支援します。
- デジタル技術の利用によって、講座案内の迅速な通知など、行政サービスや市民の利便性の向上に繋がります。
- 市役所に来庁した外国人の方に対し、母国語でのコミュニケーションを可能とすることで円滑な行政手続を行います。

成果指標(KPI)	現状(R5年度)	目標(R8年度)
スマートフォン講座の開催	18回	20回

# 【方針1】(6) チャットボットの活用

## 【目指す姿】

市役所の開庁時間にとらわれることなく、オンラインで問い合わせし回答を得られるようにすることで、市民や事業者の利便性向上を図ります。

## 【取組方針・スケジュール】

取組事項	担当課	R6年度 (2024年)	R7年度 (2025年)	R8年度 (2026年)
① 市公式LINEのチャットボット機能の活用 ・納税相談 ・介護認定審査会の日程確認	納税課	導入検討	導入	
	介護保険課		継続実施	
② おくやみ手続ナビの導入	市民協働課	調査検討	おくやみ手続ナビの導入	

## 【現状と課題】

- 市役所に問い合わせをする場合は、多くは開庁時間内に来庁するか、電話で問い合わせるかのどちらかとなっています。
- 市役所の開庁時間内に窓口を利用することが困難な方がいます。

## 【取組内容】

- 市民の利便性向上に向けて、開庁時間にとらわれず各種問い合わせに対応するチャットボット機能を活用していきます。
  - ・市公式LINEを使った納税「Q&A」を実装します。(納税課)
  - ・おくやみ手続ナビ(インターネットにて市役所内で必要な手続を確認できるもの)を導入します。(市民協働課)
  - ・自身が申請した介護認定について審査される対象会議の日程について自動応答する機能を実装します。(介護保険課)

## 【目標・効果見込】

- 市民や事業者の方が開庁時間にとらわれることなく、問い合わせをすることができるようになります。

## 【目指す姿】

デジタル地域通貨の利用拡大により、市内消費の推進や商業活性化を図ります。

## 【取組方針・スケジュール】

取組事項	担当課	R6年度 (2024年)	R7年度 (2025年)	R8年度 (2026年)
① 館林市デジタル地域通貨ぽんちゃんPayの利用拡大	商工課	アプリ利用者、登録店の増加の推進		

## 【現状と課題】

- デジタル地域通貨を活用して市内での消費を促すことで地域経済の活性化及び市内事業者の支援を行っています。

## 【取組内容】

- 普及促進に向けて、高齢者等のデジタル技術に不慣れな人々に向けたぽんちゃんPay使い方講座を実施し、アプリ利用者の増加及び認知度の向上を目指します。
- 登録店舗の拡充に向けて、登録店向けのぽんちゃんPayの概要、システム操作方法等のフォローアップを行います。
- 市民課の各種証明書の手数料の決済手段としてぽんちゃんPayを導入します。
- 利用促進に向けた各種キャンペーンを検討していきます。

## 【目標・効果見込】

- 市内消費の促進と商業活性化を目指します。

成果指標(KPI)	現状(R5年度)	目標(R8年度)
アプリ利用者数	15,000人	20,000人
登録店舗数	290店舗	400店舗

## 【目指す姿】

保育施設等からの保育状況、緊急連絡及びお知らせなどを連絡システムにより一元化して運用することによって、市民の利便性の向上を図り、市民と保育施設間の円滑な連絡のやり取りをすることができるようになります。

## 【取組方針・スケジュール】

取組事項	担当課	R6年度 (2024年)	R7年度 (2025年)	R8年度 (2026年)
① 保育・教育施設向け総合ICTサービスの活用	こども課	調査検討	現場へのシステム導入	
			総合ICTサービス推進	

## 【現状と課題】

- 保護者への連絡方法が、連絡帳等紙での運用になっているため、仕事場や外出先での確認がしづらい状況です。
- 緊急連絡等については現状メールでの連絡になっているため、確認及び対応の漏れが発生しやすくなっています。
- お知らせ等は、紙媒体での配布多いため紛失することがあります。

## 【取組内容】

- 保育施設等の総合ICTサービスの『保護者連絡』等の機能を活用し、紙媒体からスマートフォン等へのPUSH型通知に変更することで保護者の確認漏れを減らし、家庭と保育施設の共有を促進します。
- 電話に限られていた保護者から保育施設に対する園児の出欠連絡についても、総合ICTサービスで実現させます。

## 【目標・効果見込】

- 連絡帳等を電子化することによって、どこでも簡単に内容を確認できるようになります。
- 保育施設と保護者間相互で円滑な連絡手段を確立させることによって、保育及び教育内容の質の向上を目指します。
- お知らせ等を電子化することによって、どこからでも確認が可能となり、紛失や対応忘れ等が減少します。

## 【目指す姿】

図書館利用者の利便性を向上させるとともに、職員が行う事務手続の負担を軽減します。

## 【取組方針・スケジュール】

取組事項	担当課	R6年度 (2024年)	R7年度 (2025年)	R8年度 (2026年)
① 図書館利用者向けWi-Fi環境整備	図書館	令和2年より本格運用中		
② 貸出図書のWEB予約		平成13年より本格運用中		
③ 図書利用券のデジタル化		システムの導入	デジタル利用券の活用の推進	

## 【現状と課題】

- 図書館業務のデジタル化にむけて、館内のWi-Fi環境整備や本のWEB予約を導入し市民サービスの向上を目指しています。
- 貸出に必要な図書利用券はプラスチック製カードで運用中ですが、利用券を忘れた際の図書貸出には申請書の記入手続が必要となることから利用者の負担が大きい上に、職員の事務手続が増えます。

## 【取組内容】

- 図書利用券を忘れた場合でも、スマートフォン等があれば本を借りることができるデジタル図書利用券を導入します。
- デジタル図書利用券発券に必要なログインパスワードの登録を利用者に促します。
- 図書館ホームページからログインすることで、スマートフォンに貸出時に必要な利用券番号やバーコードを表示させます。

## 【目標・効果見込】

- 利用券忘れや再発行における手続の煩わしさを解消します。
- 申請書の記入等の事務手続を軽減します。

成果指標(KPI)	現状(R5年度)	目標(R8年度)
デジタル図書利用券利用者数	0人/年	120人/年

## 【目指す姿】

地域文化や無形文化財をデジタルで記録・蓄積することによって後世に継承していくとともに、これらを用いた地域住民の交流や児童生徒の学習に役立てます。

## 【取組方針・スケジュール】

取組事項	担当課	R6年度 (2024年)	R7年度 (2025年)	R8年度 (2026年)
① 地域文化のデジタル記録保存	文化振興課		準備	

## 【現状と課題】

- 高齢化の進展や生活様式及び価値観の変化等から、市内に残る伝統芸能や年中行事などの地域文化の保存・継承が困難になっています。

## 【取組内容】

- 伝承が困難な伝統芸能や年中行事等を対象として、デジタル技術を用いて記録保存を行います。特に旧城下町エリアの祭りなどを対象に、関係団体や公民館・学校等と連携しながら記録保存を進めます。

## 【目標・効果見込】

- 永続的な文化財(民俗・芸能分野)の伝承・継承の促進します。
- 地域住民や児童生徒におけるシビックプライド醸成に繋がります。

## 【目指す姿】

市職員のみ閲覧可能な地理情報システム（GIS）に保持されている各種地理情報を、情報公開が可能な環境を整備することにより、市民や事業者が能動的に情報を閲覧できるようになり、開示申請の手間が省け、市民の利便性が高まります。

## 【取組方針・スケジュール】

取組事項	担当課	R6年度 (2024年)	R7年度 (2025年)	R8年度 (2026年)
① 公開型GISの導入	建築課、利用課	導入検討	調整・予算要求 交付金申請等	調整準備 導入

## 【現状と課題】

- 庁内業務にて地理情報システム（GIS）を活用していますが、システム内で保持している各種地理空間情報について市民（事業者）への公開要望が高まっています。
- 現在、情報を取得するには市民及び事業者等の来庁による申請が必要となり、市民、職員の双方に負担が生じています。

## 【取組内容】

- 市（各課）が保有する様々な地理空間情報を公開することで、市民サービスの向上と業務の効率化を図ることができます。
  - ・ 主な公開情報（想定）として、公共施設情報、防災情報（避難場所等）、観光施設情報、文化施設情報、商業施設情報、選挙投票所情報、AED設置個所情報、都市計画情報、道路情報、公園等情報、市営住宅情報等があります。

## 【目標・効果見込】

- 従来、市民が地理空間情報を取得するためには開庁時間にあわせ窓口にて閲覧、交付を受けていますが、公開型GISを導入することで来庁の手間や時間の制限が解消されます。
- 職員の窓口対応業務が軽減されることから業務効率化に繋がります。
- 発行に伴う紙の使用削減効果が期待されます。

※GIS：地理空間データを管理・解析するためのコンピューターシステムのこと

## 【目指す姿】

農作業の自動化、情報共有の簡易化、データの活用等に農業事業者が取り組むことで、農業生産性の向上を推進します。

## 【取組方針・スケジュール】

取組事項	担当課	R6年度 (2024年)	R7年度 (2025年)	R8年度 (2026年)
① スマート農業の推進	農業振興課	補助事業の実施・運用		

## 【現状と課題】

- 高齢化の進行などにより、農業経営体数が減少を続け、担い手不足が生じています。
- 農業経営体数の減少に伴い、1経営体当たりの経営耕地面積は拡大傾向にあるため、農作業量も増加しています。

## 【取組内容】

- IoT機器を始めとする先端技術を活用した農業機械やシステムを導入し農作業の効率化（＝スマート農業）を図る認定農業者等に対して、その導入費用の一部を補助します。

## 【目標・効果見込】

- 「スマート農業」を農業生産の現場に導入することで、省力化や効率化を目指しながら、農業者の負担軽減と生産性の向上を目指します。

成果指標(KPI)	現状(R5年度)	目標(R8年度)
補助事業を活用しスマート農業機器を導入した経営体数	5経営体/年	5経営体/年



## 【目指す姿】

全国の自治体における基幹系システム機能が標準化・共通化されることにより、各自治体による維持管理・制度改正時の対応等、負担を軽減し、限られた財源や人材を有効活用し持続可能な行政サービスを提供します。

## 【取組方針・スケジュール】

取組事項	担当課	R6年度 (2024年)	R7年度 (2025年)	R8年度 (2026年)
① 自治体情報システムの標準化・共通化	企画課ほか	標準仕様との比較分析 現行システムの概要調査	移行準備 システム移行	稼働

## 【現状と課題】

- 全国の自治体における基幹系システムは、これまで各自治体が独自に発展させてきた結果、システムの発注や維持管理、制度改正による改修など、個別に対応しなければならないことが課題となっています。
- 標準化・共通化に適合するシステムの開発に一定期間を要することから、今後の国の動向を注視し、対応する必要があります。

## 【取組内容】

- 現行システムの概要調査や標準仕様との比較分析等を行い、住民記録、税、福祉等の基幹系主要20業務のシステムについて標準化・共通化を推進します。
- 国が整備等を進める共通的な基盤・機能を提供する複数のクラウドサービスの利用環境であるガバメントクラウドの活用に向けた検討を踏まえ、業務の見直し、システム運用に係る業務連携の精査等を実施します。

## 【目標・効果見込】

- 自治体側の維持管理、セキュリティー対策等の負担が軽減し、情報システムの迅速な構築と柔軟な拡張が可能になります
- ガバメントクラウドを活用して、サーバー、OS、アプリを共同利用することにより、コスト削減に繋がります。

# 【方針2】（2）セキュリティ対策の徹底

## 【目指す姿】

サイバーセキュリティの高度化・巧妙化を踏まえて情報セキュリティ対策をより強化し、セキュリティインシデントを未然に防止していくとともに、セキュリティインシデントが発生した場合の拡大防止や迅速な復旧、再発防止策を継続的に実施します。

## 【取組方針・スケジュール】

取組事項	担当課	R6年度 (2024年)	R7年度 (2025年)	R8年度 (2026年)
① セキュリティ対策の見直し	企画課	セキュリティポリシーの改定	セキュリティポリシー見直し	セキュリティポリシー見直し
② セキュリティ対策の徹底	企画課、行政課、関係各課	情報セキュリティ研修の実施、受講等		
		セキュリティ対策の徹底		

## 【現状と課題】

- 今般の高度化、巧妙化しているサイバー攻撃や、新たな技術に合わせたセキュリティ対策の見直しが遅れています。
- 職員の情報セキュリティに関する技術・人的なノウハウが不足しています。

## 【取組内容】

- 地方公共団体の業務システム標準化・共通化の取り組みやサイバーセキュリティの高度化・巧妙化を踏まえた情報セキュリティ対策の徹底に取り組むべく、情報セキュリティ研修や訓練等を実施し、職場及び職員の情報セキュリティに関する理解を深めます
- 国の「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」や他自治体の動向を踏まえて、本市のセキュリティポリシー等のルール見直しを行います。

## 【目標・効果見込】

- 情報リテラシー向上や利用者の利便性向上による庁内業務のデジタル化に寄与します。
- 情報セキュリティを確保しつつ、クラウドサービスなどの新たなデジタル技術を取り入れていくことで、持続可能な行政運営を実現します。
- セキュリティインシデントによる時間的・金銭的損失を防ぎ、信頼される市民サービスを提供していきます。

# 【方針2】(3) AI・RPAの利用推進

## 【目指す姿】

AI-OCRや生成AI、RPA等の自動化ツールを活用し、先進技術を活用した事務の効率化を図ることで、職員が市民相談や政策立案などの本来業務に集中できる環境を構築していきます。

## 【取組方針・スケジュール】

取組事項	担当課	R6年度 (2024年)	R7年度 (2025年)	R8年度 (2026年)
① AIサービス・RPAの利用・環境整備	企画課・関係各課	AIサービス（OCR、議事録等）、RPAの活用 生成AIの導入		
② AIサービスの活用業務検討	全課	調査・研究・利活用		

## 【現状と課題】

- 自治体業務が紙媒体等のアナログを基本とした業務となっているため、事務作業に時間を要しています。
- AI等がどのような分野で活用が見込めるかが不明瞭、取り組むための人材・知識が不足しています。
  - ・ 全庁的な伝票処理（電気・ガス・水道・電話・郵便）等を一括して処理するため、処理件数が多く、処理手順に時間を要しています。（財政課）
  - ・ 短期間に大量の申請書の提出があり、チェックと計算、入力作業に手間を要しています。（人事課）
  - ・ 規則で定められた様式に押印欄が設けられているため、紙での提出となっています。（人事課）

## 【取組内容】

- 活用手段を検討するため、他自治体の先進事例の把握を行います。
- 効果が見込まれる部署に対してAIサービスの活用方法を指導していく予定です。（RPA説明会等）
  - ・ OCRを用いて請求書の読み取りを自動化し、RPAを用いて財務会計システムへの入力作業を自動化します。（財政課）
  - ・ 規則を改正して押印欄を廃止するとともに、様式をRPAでのより見取りに適したEXCELに変更します。（人事課）

## 【目標・効果見込】

- 業務効率化による事務処理時間の短縮に繋がります。
- 業務の自動化による、事務処理ミスの減少に繋がります。

※AI：コンピューターが人間のような知能を持つ技術のこと。  
※OCR：スキャンした文書や画像からテキストを自動的に読み取る技術のこと。  
※RPA：ソフトウェアを使って業務プロセスを自動化する技術のこと。

# 【方針2】(4) ペーパーレスの推進

## 【目指す姿】

ペーパーレス化を推進し、印刷コストの削減、労務コストの削減、情報漏洩リスクの低減を図っていくことで、紙ベースの自治体事務をデジタル化することで業務効率化を図ります。

## 【取組方針・スケジュール】

取組事項	担当課	R6年度 (2024年)	R7年度 (2025年)	R8年度 (2026年)
① ペーパーレス会議の推進	企画課、関係各課	大型モニターを活用したペーパーレス会議の啓蒙		
		ペーパーレスコンテスト実施	ペーパーレスコンテスト実施	ペーパーレスコンテスト実施
② 行政文書の電子化	行政課（関係各課）	文書保管ルールの見直し		
		紙資料での決裁の削減		

## 【現状と課題】

- 紙資料の配布による会議や説明が行われており、大量の紙の印刷と消費、製本や配布にかかる労務コスト、文書保管スペースの確保、資料の探し出し等が課題となっています。
- 紙媒体による申請や決裁によって、効率的なデータ処理やデータの利活用の妨げられています。

## 【取組内容】

- ノートパソコンや大型モニターを活用したペーパーレス会議を推進します。  
(例) 採用試験に使用する資料をPDF化し、面接時にはノートパソコンやタブレットを用いて閲覧する。(人事課)
- 行政文書の電子化を推進します。  
(例) 電子文書管理システムを活用した資料やデータの一括管理を行うとともに、文書保管ルールを見直します。(行政課)  
(例) 財務会計システムに電子決裁、電子審査を導入します。(出納室)

## 【目標・効果見込】

- ペーパーレス会議を推進することで紙資源の削減や、紙資料管理の労務コスト稼働削減に繋がります。
- 行政文書を電子化することで決裁や審査を迅速化するとともに、検索性の向上やデータの利活用に繋がります。

成果指標(KPI)	現状(R5年度)	目標(R8年度)
複合機の印刷枚数	430万枚	300万枚
文書管理システムにおける紙添付あり文書率	50%	30%

# 【方針2】(5) テレワークの推進

## 【目指す姿】

働き方の多様化への対応や、執務室以外での業務遂行など柔軟に対応できる新たな働き方のツールとして、テレワークを推進します。

## 【取組方針・スケジュール】

取組事項	担当課	R6年度 (2024年)	R7年度 (2025年)	R8年度 (2026年)
① テレワークの環境整備	企画課	テレワークシステムの利用	テレワークシステムの見直し	
		ビジネスチャット本稼働	ビジネスチャット継続検討	
② テレワークの推進	企画課、関係各課	テレワークの推進		

## 【現状と課題】

- 育児・介護、登庁できない感染症へのり患により、自宅等で業務に従事できない状況が生じていました。
- そのため、職員の多様な働き方の実現を目指し、令和2年12月からテレワークを開始しているが、テレワーク実施部署に偏りが生じており、全職員に浸透できていない状況です。
- テレワークをはじめとした執務室外でのコミュニケーション方法の改善要望が上がっています。

## 【取組内容】

- 今までの直接出勤しなければいけないという文化的風習を無くし、どこでも仕事ができるという意識改革を推進します。
- テレワークシステムの見直しを行うなど、一層利用しやすい環境を整備します。
- 在宅職員と登庁職員間での円滑なコミュニケーションを図るため、ビジネスチャット等のデジタルツールを導入します。

## 【目標・効果見込】

- 育児や介護などで時間的制約を抱える職員が活躍することができ、行政サービスが向上します。
- 災害時等でも行政機能が維持され、有事の際にも臨機応変に対応できる環境構築に繋がります。
- コミュニケーションツールや決裁システムの見直し、ペーパーレス化など、庁内業務の改善にも繋げていくことができます。

成果指標(KPI)	現状(R5年度)	目標(R8年度)
テレワーク実施部署	22課/42課	42課/42課

## 【目指す姿】

台帳や図面、文書等の紙媒体を地理情報システム (GIS) 上に電子化して実装し一元管理していくことで、部署間の情報共有の円滑化や各種業務の効率化を図ります。

## 【取組方針・スケジュール】

取組事項	担当課	R6年度 (2024年)	R7年度 (2025年)	R8年度 (2026年)
① 住居表示台帳の電子化	行政課	事業計画	実施	運用開始
② 境界確定図の電子化	道路河川課	調査研究	電子化業務	
③ 遺跡台帳のGIS(地理情報)システム化	文化振興課	検討	導入	

## 【現状と課題】

- 紙保管の台帳や地図の劣化破損が著しく、文字や線の判読が困難な部分が発生しています。(行政課、道路河川課)  
また、台帳や地図に副本がなく、消失のリスクがある状況です。(行政課)
- 市民や事業者から台帳地図の情報公開請求や境界確定図の写しの交付請求があった際は、その都度紙の台帳や地図を確認、複写していることから、回答に膨大な時間と手間がかかっています。(行政課、道路河川課)

## 【取組内容】

- 紙保管されている台帳や地図のデータをデジタル化し、統合型GIS上に実装していきます。
- 遺跡台帳の再整備に合わせて、市で運用している統合型GIS(地理情報)システムに遺跡台帳情報を統合させることで、埋蔵文化財に関する調査や保護の円滑化を進めます。(文化振興課)

## 【目標・効果見込】

- 文書の永続的な保管が可能となり、管理や更新が容易となることで職員の作業効率向上に繋がります。
- 市民や事業者から台帳地図の情報公開請求や境界確定図の写しの交付請求があった際に、GISを活用することで迅速な対応が可能です。
- 庁内における遺跡の調査履歴の共有化と確認ミス防止にも貢献します。(文化振興課)

# 【方針2】（7）デジタル人材の育成・確保

## 【目指す姿】

デジタル人材を確保・育成し活用していくことで、組織全体としてのDX推進が図られ、業務効率化の推進と安定した業務運営が実現され、市民サービスの向上に繋がっていきます。

## 【取組方針・スケジュール】

取組事項	担当課	R6年度 (2024年)	R7年度 (2025年)	R8年度 (2026年)
① 外部専門人材の活用	企画課	DX推進アドバイザー派遣		
			外部専門人材の活用	
② デジタル人材の育成	企画課	DX推進員制度の継続		
		全職員に向けたDX関連研修の実施		

## 【現状と課題】

- デジタル化を通じて制度や業務、組織の在り方を根本的に変革していくためには、それらを担う人材の育成や確保が重要であるが、適任者が見つからないなど人材確保が課題となっています。
- 高度な専門性を持つ人材の育成については、知識、能力、経験が必要となることから相応の時間を要します。

## 【取組内容】

- 各課からDXを担当するDX推進員を選出し、基礎的な知識やBPR手法等の研修を通じて、組織全体にDXを波及させるためのスキルを習得させます。
- 国の支援等を活用して、外部人材を積極的に受け入れ活用していくことで、専門的な知見やノウハウを取り入れていきます。

## 【目標・効果見込】

- DX推進員の活用によって、各部署内で自走可能なDX施策が可能となり、継続的な自治体DXを推進することができます。
- デジタルを活用できる人材が増えることで、ITリテラシーの向上による安定した自治体運営が可能となり、より一層の市民サービス向上に繋げることができます。

## 9. 用語集

牽引	用語	概要
ア	アプリ	アプリケーション（Application）の略称で、コンピューターやスマートフォンで実行されるソフトウェアのことを指す。特定の目的や機能を持ったプログラムのこと。
オ	おくやみ手続ナビ	おくやみ手続（葬儀や告別式の手続）をサポートするナビゲーションやアプリケーションのこと。関連する手続や情報を提供し、必要な手続を円滑に行えるよう支援するもの。
オ	オープンデータ	経済の活性化やビジネスでの利用などを目的として公開されている、さまざまなデータのこと。
オ	オンライン申請	インターネットを利用して行う申請や手続のことを指す。例えば、税金の申告や公共サービスの利用申請などが該当する。
ガ	ガイドライン	特定の方針や手続に関する基準や指針のこと。実践的なアドバイスや方法論が含まれ、効果的な行動や判断を支援するもの。
ガ	ガバメントクラウド	国の情報システムを、共通の基盤・機能を提供するクラウドサービスの利用環境。全国の自治体についても、ガバメントクラウド活用できるよう検討が進められている。
キ	基幹系システム	企業や組織において、業務の中核を担うシステムのことを指す。主に経営や業務の基本的な機能を支える役割を果たす。
キ	キャッシュレス決済	現金を使わずに電子的な方法で支払いを行う決済方法のこと。クレジットカード、デビットカード、スマートフォン、電子マネーなどを利用して行われる。
ク	クラウドサービス	インターネットを通じて使えるデータやソフトウェアのこと。例えば、自分の写真や動画、文書を自分のパソコンやスマホに保存する代わりに、インターネット上のサーバーに保存することができる。
コ	個人認証	システムを利用しようとしている人が、登録されている本人であるかどうかを識別するプロセスのこと。個人認証が正しく行われることで、システムは個人や組織のプライベートな情報を安全に扱うことができる。
コ	コンビニ交付	マイナンバーカードの申請や更新などの手続をコンビニエンスストア（コンビニ）で行うサービスのこと。住民票の取得や写真の撮影などをコンビニで行い、手続を簡略化することができる。



## 9. 用語集

牽引	用語	概要
サ	サーバー	大きなデータやファイルを保存したり、インターネット上でウェブサイトやアプリを動かしたりするための特別なコンピューターのこと。
サ	サイバー攻撃	インターネットやコンピューターネットワークを標的として行われる悪意のある攻撃のこと。
サ	サイバーセキュリティ	インターネットやコンピューターネットワークにおける情報やシステムを保護するための対策や技術のことを指す。
シ	シビックプライド	個々の市民が自分の地域やコミュニティに対して持つ誇りや愛着のことを指す。地域や都市の発展や改善に対する積極的な関与や支持を示す概念のこと。
ス	スマート農業	農業において情報技術（ICT）やセンサー、アクチュエーターなどの先端技術を活用して、生産性や効率性を向上させる取り組みを指す。
ス	スマートフォン	携帯電話としての基本機能に加えて、インターネットやアプリケーションの利用が可能な携帯端末のことを指す。
ス	スマート窓口	インターネットや電子端末を活用して、行政サービスや情報の提供、手続の支援を行う窓口のことを指す。
セ	生産年齢人口	労働力として活躍できる人々の数。通常、労働市場における15歳から64歳までの人口を指す。
セ	生成AI	生成型人工知能（Generative Artificial Intelligence）の略称で、データから新しい情報や画像、音声などを生成するAI技術のことを指す。
セ	セキュリティ	データや情報、資産などを不正なアクセスや損失、改ざんから保護することを指す。
セ	セキュリティインシデント	システムやネットワークにおいて、セキュリティの脆弱性や違反が発生した事象のことを指す。不正アクセスや情報漏洩などがセキュリティインシデントの例となる。

## 9. 用語集

牽引	用語	概要
セ	セキュリティポリシー	組織や企業が情報セキュリティを確保するために策定する方針やルールのことを指す。情報の取り扱い方法やアクセス権限などの規定。
タ	タブレット端末	コンピューターの種類で、通常はタッチスクリーンを備えた持ち運び可能なデバイスのこと。主にインターネット閲覧、メール、動画視聴、アプリケーションの実行などに使用される。
チ	チャットボット	人工知能（AI）を利用して、テキストチャットや音声対話によるコミュニケーションを行うプログラムのこと。顧客サポートや情報提供などに利用される。
デ	デジタル記録保存	紙の文書や情報をデジタル形式で保存することを指す。電子文書管理システムやクラウドストレージなどを利用して行われる。
デ	デジタル人材	デジタル技術を活用し、仕事や業務を行う能力を持つ人々のこと。、情報技術（IT）およびデジタルツールを効果的に活用して、ビジネス、教育、行政、社会活動等のさまざまな分野で業務を遂行することができる
デ	デジタル地域通貨	地域社会での支払いや経済活動において、電子的な形で使用される通貨のこと。従来の紙幣や硬貨と同様に、商品やサービスの支払いに使用されますが、電子的な取引が可能。
デ	デジタルデバイド	情報技術（IT）やインターネットの利用における格差のこと。一部の人や地域がテクノロジーやインターネットにアクセスできる一方で、他の人や地域がそれにアクセスできない状況を指す。
デ	データベース	使いやすく整理・管理されたデータの集合体のこと。データベースにすることで種類や量が豊富にあるデータであっても簡単に有効活用可能。
テ	テレワーク	テレコミュニケーションやリモートワークとも呼ばれ、オフィス外での業務や仕事を行うことを指す。インターネットやコミュニケーションツールを利用して遠隔地から業務を行う。
デ	電子申請システム	インターネットを通じて各種手続や申請を行うシステムのこと。例えば、税金の申告や公的なサービスの申請などが含まれる。
バ	バックヤード	住民と接点をもたない自治体の内部事務を意味する。具体的には、事務処理や職員間でのコミュニケーションがバックヤードに含まれる。

## 9. 用語集

牽引	用語	概要
ビ	ビジネスチャット	ビジネス目的で使用されるチャット（即時メッセージング）のこと。チームコミュニケーションやプロジェクト管理などに利用される。代表的なものにSlackやMicrosoft Teamsがある。
フ	フォロワー	ソーシャルメディアプラットフォーム（例：Twitter、Instagram）上で、特定の個人や団体の投稿やアカウントをフォローしている人々のことを指す。
フ	フロントヤード	フロントヤードとは、自治体と住民の接点となる庁舎窓口や公共施設などを指す。具体的には、行政手続や行政からの通知、行政が行う広報などがフロントヤードに含まれる。
ペ	ペーパーレス	紙の文書を使用せず、電子化された文書やデータを利用することを指す。デジタル化によって効率化や環境負荷の軽減が期待される。
ホ	ホームページ	インターネット上で特定の組織や個人が提供するウェブサイトの最初のページを指す。情報提供やコンテンツの閲覧、サービスの案内などに利用される。
ホ	翻訳デバイス	言語間の通訳を自動的に行うデバイスやソフトウェアのこと。例えば、スマートフォンアプリなどがある。
マ	マイナポータル	個人情報や各種サービスへのアクセスを一元管理するためのポータルサイトのことを指す。
マ	マイナンバーカード	日本国内で個人を識別するためのカードで、マイナンバー（個人番号）が記載されている。個人の社会保障・税金関連情報を一元管理するための制度。氏名・住所・生年月日・性別・顔写真・個人番号等が表示され、本人確認の際の公的な身分証明書として利用できる。
メ	メタバース	仮想世界や仮想空間のことで、現実世界とは異なるデジタル空間を指す。仮想現実技術や拡張現実技術を使用して、ユーザーが仮想空間内で活動や交流を行うことができる。
ロ	ログインパスワード	オンラインアカウントにアクセスする際に使用する秘密の文字列。ユーザーが自ら設定し、アカウントの所有者であることを認証するために使用される。
ワ	ワンストップ	1つの場所やシステムで、複数のサービスや手続をまとめて提供することを指す。例えば、ワンストップ窓口では複数の行政手続を一括して行うことができる。

## 9. 用語集

牽引	用語	概要
A	AI-OCR	AI-OCR（Artificial Intelligence Optical Character Recognition）は、人工知能の技術を活用した光学文字認識の進化版。従来のOCR技術が持つ限界を超え、より高い精度で、複雑なレイアウトや手書きの文字を含む文書から文字を読み取ることが可能。
B	BPR	Business Process Reengineeringの略称で、ビジネスプロセスを根本から見直し、効率化や生産性向上を図るための取り組み。従来の業務フローを見直し、新たな技術や手法を導入することで、業務プロセス全体の改善を目指すこと。
G	GIS	GIS（Geographic Information System、地理情報システム）は、地理的データの収集、管理、解析、表示を行うためのシステム。位置情報を基にして、さまざまなデータを視覚化、解析し、地理空間に関する問題の理解や解決を支援する。
I	ICT	情報通信技術（Information and Communication Technology）の略称で、情報処理と通信を組み合わせた技術の総称。コンピューターやネットワーク、ソフトウェアなどが含まれる。
I	IoT	Internet of Thingsの略称で、日常の物体がインターネットに接続されており、データの収集や通信が可能な状態を指す。スマートホームやスマートシティなどで利用される。
I	ITリテラシー	情報技術（IT）を理解し、効果的に利用するための能力やスキルのことを指す。具体的には、コンピューターやインターネットの基本的な操作方法、データの取り扱い、セキュリティ意識などが含まれる。
L	LINE	通信アプリケーションの1つで、テキストメッセージや音声通話、ビデオ通話などの機能を提供している。
O	OS	オペレーティングシステム（Operating System）の略称で、コンピューターの基本的なソフトウェアのことを指す。
R	RPA	RPA（Robotic Process Automation）とは、「ロボティック・プロセス・オートメーション」の略で、簡単に言うと、ソフトウェアのロボット（プログラム）を使って、人間がコンピューターで行っている繰り返し作業や定型作業を自動化する技術。
P	PDF	Portable Document Formatの略称で、Adobe Systemsによって開発されたファイル形式。異なるオペレーティングシステムやソフトウェア環境でも、見たままのレイアウトやフォーマットを保持したまま共有できる。
P	PUSH型通知	アプリやウェブサービスなどが、ユーザーに対して自動的に通知を送る仕組み。特定の条件が満たされたときに、通知がユーザーのデバイスに届く。

## 9. 用語集

牽引	用語	概要
S	SNS	ソーシャルネットワーキングサービスの略称で、ユーザーがプロフィールを作成し、他のユーザーとコミュニケーションを取ったり、コンテンツを共有したりするウェブサイトやアプリケーションのことを指す。
W	WEB予約	インターネットを通じて行われる予約のこと。ホテル、レストラン、医療施設などで利用され、顧客が自ら予約を入れることができる。
W	Wi-Fi	無線LAN技術の一種であり、インターネットやネットワークに接続するための方法。Wi-Fiを利用すること。



---

館林市DX推進計画  
令和5年(2023年)度～令和8年(2026年)度  
令和6年(2024年)3月 発行

発行：館林市  
編集：館林市企画課デジタル戦略係  
住所：〒374-8501 館林市城町1番1号  
電話：0276-47-5104(直通)  
支援：東日本電信電話株式会社  
株式会社NTT DXパートナー