



フトバンク × 松戸市 「松戸市行政デジタル化ビジョンに係る デジタルデバイド等に関する協定」締結式

令和3年12月に「デジタル社会の実現に向けた重点計画」が閣議決定され、6つの方針には「誰一人取り残されないデジタル社会」が掲げられております。また、同年7月に策定しました「松戸市行政デジタル化ビジョン」では、「デジタルデバイド解消に向けた高齢者向けのデジタル活用講座やデジタルサポート等の検討」を喫緊に重点的に取り組む施策としております。

これらの状況を踏まえ、誰もがデジタルサービスを楽しむよう、「スマートフォンを持っている市民は、さらに活用できるように」、「スマートフォンを持っていない市民には、その必要性を感じ、所持することに」つなげることを目的に、デジタルデバイド解消に向けた取り組みの第一歩として、ソフトバンク株式会社と松戸市が協定を締結し、ショップを活用した個別講座やサポートを開始することとなりました。つきましては、以下のとおり協定締結式を行いますので、お知らせいたします。

- 日 時 令和4年4月21日（木）10時30分から
- 場 所 松戸市役所新館5階 市民サロン
- 出席者 ソフトバンク株式会社：執行役員 営業第一本部長 山崎 淳司氏、
スマホAD推進部長 萬壽 克一氏 他
松戸市：本郷谷市長、伊藤副市長、石和田副市長、総務部長、
情報政策課長、デジタル戦略担当室長
- 内 容 協定書の取り交し。※式終了後、担当者がご質問等に対応いたします

【本件に関する問い合わせ先】

〒271-8588 千葉県松戸市根本387-5

松戸市総務部情報政策課デジタル戦略担当室

☎047-366-7399 FAX047-363-3200

✉ mcdigitalka@city.matsudo.chiba.jp



やさシティ、まつど。
matsudo

●事業実施概要

松戸市内に8店舗ある、感染症対策が徹底されたソフトバンクショップにて、事前に定める支援内容の中から、市民の要望するものについて、年齢・性別・スマートフォンやタブレットを購入したキャリアの分別なく、原則予約が必要となりますが、いつでも、無料で、スマホアドバイザーによる個別講座やサポートを受けられるものです。

●受講までの流れと支援内容



①受講者を募集

広報まつど、市ホームページ、町会・自治会や市施設でのちらし配布、SNSの活用等



②各市内ソフトバンクショップへ予約（直接の来店も可能）



③受講者がソフトバンクショップに来店

④相談前に、受講者が聞き取りシートに自身の状況や支援内容（要望）を記入（スマートフォンの所有の有無、希望の相談内容等）

A スマートフォンの活用

- ①初めてのスマートフォン体験
- ②iPhone・androidの使い方
- ③タブレット、カメラ、インターネット、アプリの使い方
- ④天気予報、乗換案内の使い方
- ⑤ネットショッピング、ネットオークション、スマホ決済、LINE、Wi-Fiの使い方、動画の見方
- ⑥オンライン診療、健康管理での使い方
- ⑦セキュリティ対策、災害時の活用、料金プランの相談等

B スマートフォンによる行政サービスの活用

- ①マイナンバーカードの申請、マイナポータル
の活用、e-Taxの活用等

C スマートフォンによる松戸市行政サービスの活用

- ①公式HPの閲覧、AIチャットボットの活用、
やさシティマップ（地図情報）等の活用
- ②オンラインサービスの活用（各種申請書ダ
ウンロード、電子申請、議会中継、施設予
約、図書館蔵書検索等）
- ③松戸市SNS（Twitter、Facebook、Instagram）
の活用等



⑤聞き取りシートに沿って個別相談を実施



⑥相談の最後に、受講者がアンケートに回答

⑦受講者数や相談内容、アンケート結果から効果を測定し、更なる活用方法や改善を検討

●期待する効果

市民がスマートフォンを活用することで行政サービスや情報提供の利便性や容易性が高まり、生活の質の向上や緊急時の活用といった効果が見込まれます。

さらに、ソフトバンク株式会社が掲げるSDGsの取組の実現に繋がるとともに、利用者のニーズ把握によるサービス向上に資する機会となります。

松戸市とソフトバンク株式会社との 松戸市行政デジタル化ビジョンに 係るデジタルデバイド等に関する協定書

松戸市（以下「甲」という。）とソフトバンク株式会社（以下「乙」という。）は、次のとおり協定（以下「本協定」という。）を締結する。

（目的）

第1条 甲及び乙は、令和3年7月に甲が策定した「松戸市行政デジタル化ビジョン」の基本方針である「安全・安心・便利・快適スマートシティ」及び5つの基本的な考え方に掲げる「人にやさしい、デジタル化」を目指し、本協定に定める事項を実施するものとする。

（乙のショップを活用した取組事項）

第2条 乙は、甲の今後の重点施策である「デジタルデバイド解消に向けたデジタル活用講座とデジタルサポートの実施」（以下「本施策」という。）にあたり、松戸市内の各ソフトバンクショップにおいて、次の各号に掲げる事項を実施するものとする。

- （1）松戸市民に対する本施策に関する事業説明パンフレット及びアンケートの受け渡し及び確認を行うこと。
- （2）下表に掲げる事項のうち、松戸市民が要望する内容について、年齢・性別・使用端末や通信キャリアの分別なく、原則無料（※乙が提供する有償サービス「スマホ設定サポート」に当たるものは除く。）にて説明及びサポートを実施すること。ただし、事前予約をしていない来店者に対する説明及びサポートの実施は、ショップの混雑状況等に照らして可能な範囲に限る。

概要	内容
スマートフォンの活用	<ul style="list-style-type: none">・初めてのスマートフォン体験・iPhone・Androidの使い方・タブレット、カメラ、インターネット、アプリの使い方・天気予報、乗換案内の使い方・ネットショッピング、ネットオークション、スマホ決済、LINE、Wi-Fiの使い方、動画の見方・オンライン診療、健康管理での使い方・セキュリティ対策、災害時の活用、料金プランの相談等
スマートフォンによる行政サービスの活用	<ul style="list-style-type: none">・マイナンバーカードの申請、マイナポータルの活用、e-Taxの活用等
スマートフォンによる松戸市行政サービスの活用	<ul style="list-style-type: none">・公式ホームページの閲覧、AIチャットボットの活用、やさしシティマップ（地図情報）等の活用・オンラインサービスの活用（各種申請書ダウンロード、電子申請、インターネット議会中継、インターネット施設予約、図書館蔵書検索等）・松戸市SNS（ソーシャル・ネットワーキング・サービス）（Twitter、Facebook、Instagram）の活用等

- 2 甲及び乙は、前項各号に掲げる事項に効果的に取り組むため、随時、協議を行い、具体的な取組内容、実施方法及び費用負担その他の条件については別途取り決めるものとする。
- 3 乙は、第1項各号に掲げる事項の一部を、甲と協議の上、乙の関係機関に実施させることができる。

(乙の全体的な取組事項)

第3条 乙は、本条各号に定める日常的に高齢者が様々なデジタルサービスの恩恵を享受することが可能となるような活用支援をし、その結果として、高齢者の生活の質(QOL: Quality Of Life)が向上することを目指す。

- ア スマートフォン、タブレット、PC等身近なデバイスに触れることで日常のデジタルサービスを享受できるような支援。
- イ 高齢者の健康維持促進を目的としたセンサーやウェアラブル端末などのデジタルデバイスの活用に関する支援。
- ウ 加えて、若年層の利用にも資するような魅力あるデジタルデバイスの活用に関する支援。
- エ 災害発生時に生命、身体を守るために必要な情報を取得可能なデジタルサービス等による市民の安全・安心に資する支援。
- オ デジタルデバイスの活用により取得したデータの収集及び加工・分析に関する支援。

(甲の取組事項)

第4条 甲は、松戸市民に対し、次の各号に掲げる事項を実施する。

- (1) ソフトバンクショップの所在地や営業時間、第2条に定めるソフトバンクショップを活用した取組事項(※とくにサポートを受けるにあたっては事前予約が推奨される点。)の周知の実施
- (2) 事業説明パンフレットやアンケート等のソフトバンクショップで実施する講座やサポートに必要な物品の準備及び乙への提供
- (3) 必要に応じた第2条に定めるソフトバンクショップを活用した取組事項、本条の甲の取組事項についての見直し・修正

(協定内容の変更)

第5条 甲又は乙のいずれかが、協定内容の変更を申し出たときは、その都度協議の上、必要な変更を行うものとする。

(期間)

第6条 本協定の有効期間は、締結日から令和5年3月31日までとする。ただし、本協定の有効期間が満了する日の30日前までに、甲又は乙が書面により特段の申し出を行わないときは、本協定の有効期間は有効期限が満了する日の翌日から1年間延長され、以後も同様とする。

- 2 甲及び乙は、本協定を解約しようとするとき、その申し出の時点で継続中の取組がある場合には、当該取組の継続又は終了について誠実に協議する。

(秘密保持)

第7条 甲及び乙は、本協定に基づく活動において、相手方から知り得た秘密情報について、本協定の有効期間中及び有効期間終了後を問わず、第三者に開示・漏えいしてはならない。ただし、事前に相手方の承諾を得た場合は、この限りでない。

(協議)

第8条 本協定に定めのない事項又は本協定の解釈に関し疑義等が生じた場合は、甲及び乙は協議の上、円満に解決を図るものとする。

本協定の締結を証するため、本書2通を作成し、甲乙それぞれ署名の上、各自その1通を保有する。

令和4年4月21日

甲 松戸市根本 387 番地の 5
松戸市
松戸市長

乙 東京都港区海岸一丁目7番1号
東京ポートシティ竹芝オフィスタワー
ソフトバンク株式会社
コンシューマ事業統括 営業第一本部
執行役員本部長

松戸市行政デジタル化ビジョン (ガイドライン)

第一版

令和3年7月
松戸市 総務部

1. 背景・目的

ビジネスのデジタルトランスフォーメーション*が進展する中、自治体においても変革が求められています。デジタル化は日々刻々と進化を遂げており、常に動向を追いながら、柔軟かつスピーディに変革を進めなくてはなりません。そのため、従来のような3年、5年の単位で物事を進めるのでは到底変革の波に追いつけず、数か月で押し進める機動力と対応力が求められています。

さらに、「IT総合戦略*」では、新型コロナウイルス感染症対策下の状況を踏まえ、「我が国をデジタル技術により強靱化させ、我が国の経済を再起動するとの考えの下、ITをユーザーの自律的な判断・行動を支援するツールとし、本格的・抜本的な社会全体のデジタル化を進める必要がある。」等の宣言がされました。

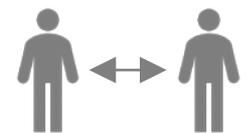
社会の動向

- 働き方改革の深化に加え、新型コロナウイルス感染症対策による**テレワーク***の急拡大
- サイバー攻撃***の増大・巧妙化
- AI***や**RPA***、**IoT***、**ビッグデータ***、**AR/VR***を用いた**DX***の拡大
- 企業の社内システムにおける**クラウドサービス***の利用拡大
- 異業種連携**による事業創出の拡大
- 自動運転**の進化
- 市民生活における**FinTech***の拡大
- サブスクリプション型サービス***、**シェアリングサービス***の拡大
- 企業価値としての**SDGs***の広がり

国の動向

- 2016年1月 「第5期科学技術基本計画」決定 **Society5.0***
- 2017年10月 「自治体戦略2040構想研究会」開催
スマート自治体*（**AI***、**RPA***活用等）
- 2019年5月 「デジタル手続法」成立
デジタルファースト*、**ワンスオンリー***、**コネクテッド・ワンストップ***
- 2019年12月 「デジタル・ガバメント実行計画」改定
サービスデザイン思考*、**クラウド・バイ・デフォルト原則***
- 2020年7月 「世界最先端デジタル国家創造宣言・官民データ活用推進基本計画」改定 （「IT総合戦略*」）
新型コロナウイルス感染拡大阻止
- 2020年9月 「**デジタル庁***」の新設に向けた調整を開始

また、新型コロナウイルス感染症の拡大が私たちの生活様式を変えました。接触機会を減らすためのニューノーマル*を唱えられ、可能な限りのオンライン化が推奨されるとともに、ソーシャルディスタンス*が求められている状況です。こうした要請に対して社会や民間企業では素早い対応が見られたものの、行政・公共機関は対応しきれない状況が露呈しました。



このような背景から、松戸市では**デジタル化を喫緊の課題と捉え、国の動向を踏まえながらその目指すべき姿や基本的な考え方を統一するため、『松戸市行政デジタル化ビジョン』を策定いたします。**

2. 位置づけと本ビジョンの構成

『松戸市行政デジタル化ビジョン』は、本市のデジタル化の目指すべき姿や基本的な考え方を示すための「ガイドライン」となります。

本ビジョンにより、各部署のデジタル化や情報システムに関する事業や業務との整合、関係者間の方向性の理解、国が想定しているデジタル化の範囲などを共通認識いたします。また、令和2年12月25日に国より通知された「自治体DX推進計画」における計画的な取り組みを踏まえ、作成するものです。

本ビジョンは、「基本方針」「具体的な取組方針」「今後の重点施策」の三層から構成されます。

- 基本方針・・・ 本市がデジタル化を通じて実現すべき「目的・目標」、またこれを達成するための手段に関する「基本的な考え方」を示します。
- 具体的な取組方針・・・ 「基本方針」に基づきデジタル化によって実現すべき分野毎（「市民サービス」「行政」「社会基盤」）の方向性を設定します。
- 今後の重点施策・・・ デジタル化技術を用いた様々な想定される施策のうち、喫緊に取り組むべき施策について取り上げます。

基本方針

目的・目標

基本的な考え方

デジタル化を通じて目指す姿（目的・目標）を描くとともに、目的・目標を達成するための手段に関する基本的な考え方を示す



3,4ページ
に記載

具体的な取組方針

行政

市民サービス

社会基盤

基本方針に基づいた分野別「市民サービス」「行政」「社会基盤」の具体的な取組の方向性を示す



5,6,7ページ
に記載

今後の重点施策

具体的な取組方針を前提とした様々な施策のうち、喫緊に対応すべき内容を示す



8ページ
に記載

3. 基本方針

松戸市の目指すべき姿として3つの分野における「基本方針」を設定します。

市民サービス

- **はなれていても つながる スマート*市役所**



市民の手続きや申請のための来庁機会の大幅な削減を目指します。

届出、申請、相談等のために、これまで市役所、その他出先機関への来庁を求める形を採ってきましたが、場所・時間の制約をなくし、誰もがいつでもどこでも行政サービスを受けられるようデジタル化を推進します。

行政運営

- **はやい・シンプル・セキュア* スマート*行政**



行政の効率化のためのデジタル化を迅速かつ強力に推進します。

庁内業務のシステム化を進めてきましたが、最新の技術を活用しながら**手入力の削減・紙媒体の削減、働き方の変革、データ活用、システムの標準化***に取り組めます。

さらに、クラウドの導入やタブレット及びコミュニケーションツールの活用により、合理的配慮を意識した執務場所の変更やフリー化、物理的な事務スペースの削減を推進します。

社会基盤

- **安全・安心・便利・快適 スマート*シティ**



様々なデータや最新技術を活用し、**市民の安全・安心を守り、便利・快適な生活・学習環境の提供**を目指します。

市民生活を守るため様々なインフラを整備・提供してきましたが、今後はデジタル技術を活用し、第四次産業革命（Society5.0*）の描く社会を提供するための基盤整備を推進します。

また、併せて**デジタルデバイド*（情報格差）対策**を実施します。

4. 基本方針に基づく「5つの基本的な考え方」

本市におけるデジタル化推進にあたっての「基本的な考え方」を、『世界最先端デジタル国家創造宣言・官民データ活用推進基本計画』「2 デジタル強靱化を実現するための基本的な考え方」を踏襲し、設定します。

(1) 市民の利便性を向上させるデジタル化 (24時間365日対応、スマホ・タブレット・オンライン申請、ワンストップ・ワンズオンリーなど)



市民が利便性の向上を実感できる施策を実行します。

(2) 効率の追求を目指したデジタル化 (AI・RPA、押印・対面主義脱却、電子決裁、標準化・共通化、クラウド化など)



行政事務における生産性の向上（合理化・簡素化・時間短縮）につながる施策を実行します。

(3) データの資源化と最大活用に繋がるデジタル化 (地図情報、オープンデータ、デジタル画像、AIチャットボットQA検索履歴など)



市の所有するデータが、別の場面で活用できる資源となり得るためのデータ管理手法を検討します。

(4) 安全・安心の追求を前提としたデジタル化 (セキュリティ対策、生体認証、取り扱いガイドライン、セキュリティ外部監査など)



セキュリティ担保を前提にデジタル化施策を実行します。

(5) 人にやさしい、デジタル化 (簡単で利用しやすいシステム導入、年齢等に影響しないサービスデザイン思考など)



デジタル化施策の実行に際して、デジタルデバインド*（情報格差）対策を併せて行います。

5. 具体的な取組方針

「3. 基本方針」に示した目的・目標、「4. 基本方針に基づく『5つの基本的な考え方』」に基づき、より具体的なデジタル化施策を検討するための具体的な取組方針を、分野毎（（1）市民サービス、（2）行政、（3）社会基盤）に示します。

（1）市民サービスにおけるデジタル化方針

- 来庁を原則としたサービス提供の在り方を改め、手続き・申請のための来庁率を下げる
- パソコンやスマートフォン等を用いたオンライン上での手続き・申請においても従来の来庁時と同等の品質を確保する
- パソコンやスマートフォン等への自動提案型サービス（プッシュ型サービス*）の提供を推進する

従来型

目指す姿



手続き・申請・相談等のために市役所や出先機関への来庁を求めていましたが、この考え方を改め、電子申請やマイナポータル*を活用すること、市役所総合案内を行う自動対話型ロボットシステム（AIチャットボット*）を採用すること、パソコンやスマートフォン等を用いたオンライン上での相談システムを導入すること等を検討し、市民の来庁機会を削減するための取組を行います。

また、パソコンやスマートフォン等を用いたサービス提供を行う場合でも、従来の対面で実施していたサービスと同等の水準を確保します。

加えて、従来の申請主義によるものではなく、市民それぞれに適したサービスや案内を人工知能（AI*機能）やオンラインシステムを活用して実施します。

具体的な施策例

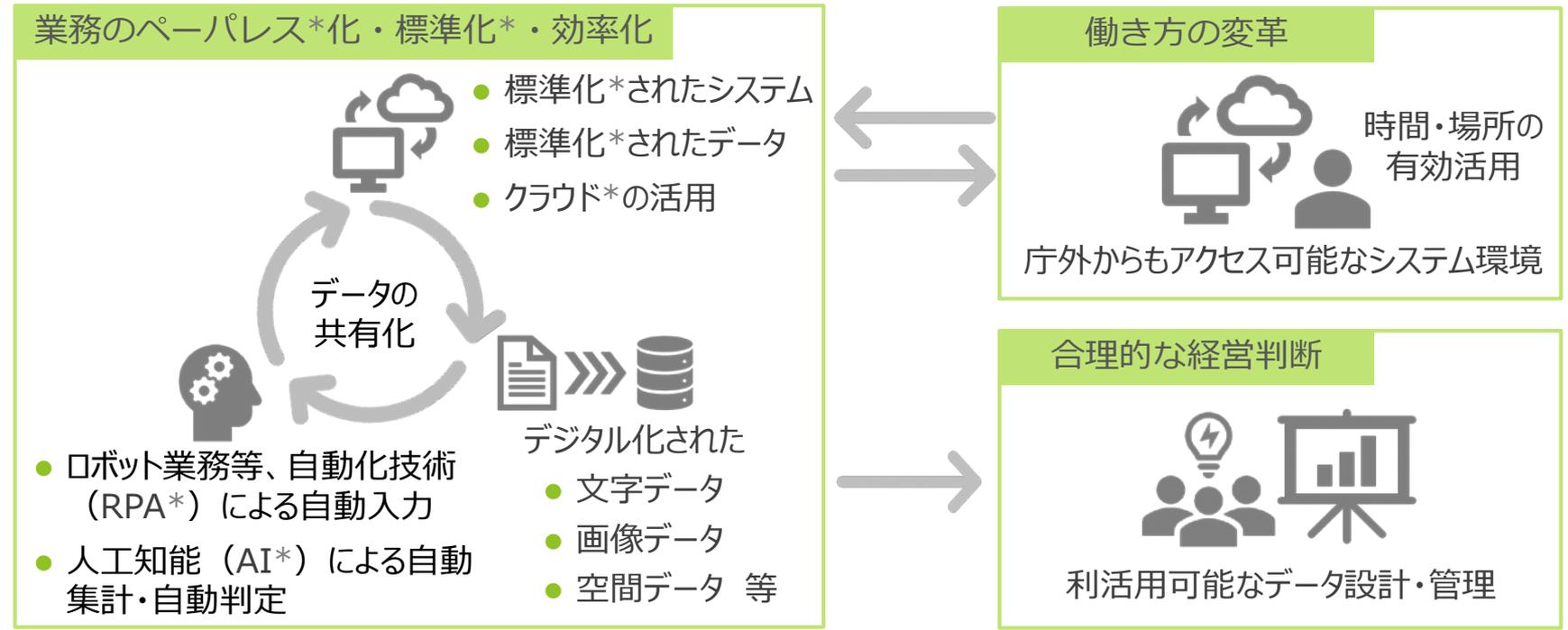
- 電子申請・マイナポータル*
- 総合案内AIチャットボット*
- オンライン相談
- キャッシュレス決済*
- 地図情報・地理空間情報

5. 具体的な取組方針

行政（自治体運営）におけるデジタル化について、具体的な取組方針を示します。

（2）行政運営（自治体運営）におけるデジタル化方針

- デジタル化及び業務効率化推進により、新たな政策立案や価値の創造等の捻出
- ロボット業務による自動化技術（RPA*）や人工知能（AI*）を用いることで業務の効率化を図る
- テレワーク*（場所・空間の制約を排除した働き方）を含めた働き方改革を一層推進する
 - 個別サーバの廃止を推進する
 - 紙資源を削減する
- 経営判断におけるデータ活用を推進する
- システムの標準化*とクラウド*の活用を推進する



5. 具体的な取組方針

社会基盤におけるデジタル化について、具体的な取組方針を示します。

(3) 社会基盤におけるデジタル化方針

- 市民の持つ情報・市の保有する情報について産学官連携も含め相互に有効活用する
- 第四次産業革命（Society5.0*）を実現する社会に必要なインフラ導入を積極的に検討する
- 講座等による「ITリテラシー*向上」や「アクセシビリティ*の確保」により、情報格差（デジタルデバイド*）対策を講じる

今後の取組事例



医療・福祉



- インターネットに接続された医療計測機器（IoTセンサー*搭載の医療機器）を活用した予防医療
- ロボットによる福祉支援
- パソコンやスマートフォン等を活用したオンラインでの特定保健指導*
- オンライン診療*

防災・防犯



- 市民発信の防災・防犯データの分析・解析・活用や緊急時の職員参集・情報共有システムの整備
- インターネット接続の測量機器（IoTセンサー*搭載の測量機器）を活用した河川等のリアルタイムデータ収集
- 人工知能（AI*）を搭載した消防システムによる災害対応

教育



- 文化財・美術品資料のデジタルアーカイブ化や蔵書情報のデジタル化
- 遠隔学習、電子教材の活用等、児童生徒への多様な学習機会の提供
- クラウド活用による教職員の業務改善

6. 今後の重点施策

令和3年度から喫緊に重点的に取り組む施策は以下の10の施策とします。

(※なお、当ビジョンにおいて、重点的に取り組む施策の掲出であり、予算化を裏付けるものではありません。)

市民サービス における デジタル化施策	1	マイナンバーカードやマイナンバーを基盤とした市民が利用しやすい電子及びオンライン申請基盤の構築検討とマイナポータル*、ぴったりサービス*の活用
	2	総合案内AIチャットボット*の導入と、緊急災害時の活用方法の研究
	3	市民が必要とする情報や手続きを分かりやすく・適切に提供する「バーチャル（仮想）市役所」の構築検討（市民の来庁率を下げるための、市民との連携基盤）
	4	デジタルによる手続き・申請・事務処理の促進と書面主義、押印原則、対面主義からの脱却対応
行政運営 （自治体運営） における デジタル化施策	5	庁内システムの標準化*、共通化、契約の統合化、クラウド*活用の促進、個別サーバの廃止とデータの集中及び情報基盤の構築検討
	6	テレワーク*の導入とテレワークに活用可能なコミュニケーションツールの導入、Web会議専用システムタブレット*の活用によるWeb会議や研修での利用による働き方改革
	7	起案文書における電子決裁の開始とその他文書の電子化の検討
	8	デジタル化推進に向けた庁内の意識改革、人材育成に資する教育研修等の実施
社会基盤における デジタル化施策	9	教育におけるICT活用の推進と検証
	10	デジタルデバイド*解消に向けた高齢者向けのデジタル活用講座やデジタルサポート*等の検討

7. マイルストーン （現在想定する重要なポイントと時期）

関係者間の時期の認識のずれを防止するため、現時点のマイルストーンを示します。

（※なお、国の動向や財源措置により、変更となる可能性があります。）

1	令和3年度 (2021年度)	「松戸市行政デジタル化ビジョン」の策定と「ロードマップ」の作成 (当ビジョンの策定と関係者への報告、全体ロードマップの作成) 「重点施策」の対応開始 (前頁(8ページの)重点施策の対応を開始)
2	令和4年度 (2022年度)	「重点施策」の対応完了 (前頁(8ページの)重点施策の対応を完了)
3	令和5年度 (2023年度)	「手続きのオンライン化」の対応開始 (主要な手続きの一部について、手続きのオンライン化を開始)
4	令和6年度 (2024年度)	基幹業務システムの「標準化及び統一化」の対応 (住民記録・税・福祉関連システムの自治体標準化・統一化に対応)
5	令和7年度 (2025年度)	「電子市役所」の実現 (市民の手続きのための来庁機会の大幅な削減と場所・時間の制約をなくし、様々なデータ活用による安全・安心・便利・快適な生活環境の提供を目指した、デジタルを最大限に活用する市役所)

※現在、国が示す自治体デジタル・トランスフォーメーション推進計画の対象期間は、令和3（2021）年1月から、令和8（2025）年3月までの5年3ヶ月間とされております。

8. 組織体制

スピードの速いデジタル化及び情報システムの変化に対応するため、組織体制を整備いたします。

1 各所属に

- **デジタル化推進マネージャーを設置**

現在、各課及び担当室で1名を選任のIT推進リーダー及び情報セキュリティ担当者を廃止し、新たにデジタル化推進マネージャーを設置します。各課・各室にて、情報政策課等から発信される情報の展開やデジタル化検討、セキュリティ対策の管理等のマネジメントを行います。

また、デジタル化推進マネージャーを対象とし、デジタル化に関連する各種研修を実施いたします。

2 情報政策課に

- **デジタル化推進班を設置**

令和3年度の国のデジタル庁の創設、デジタル化推進事業の開始、当ビジョンに係る関連事業の推進を図るため、情報政策課にデジタル化推進班を設置します。

デジタル化推進班は、国の関連施策の分析や調査、各システムや機能の調達や導入調整、各部局への最新の情報展開等を行います。

3 庁内横断的な

- **デジタル化推進チームを設置**

各部局より、デジタル化及び行政改革を強力に推進する担当者を選任し、総務部長を座長、行政経営課長・情報政策課長をリーダーとしたデジタル化推進チームを設置します。

なお、重要な案件については、当チームより、各庁内会議に付議し、報告等を行います。

9. 松戸市行政デジタル化の対応

松戸市行政デジタル化に関連する対応や施策を下記に示します。

開始年月	件名	内容
令和2年4月	緊急時Web会議システム専用タブレット整備	庁内及び事業者や委員との会議等を集合することなくタブレットにて、実施する環境の整備。
令和2年9月	総合案内AIチャットボット導入	市民からの問合せを、24時間365日、AIが、回答するクラウドシステムを導入。(Web、公式HP、LINE)
令和3年4月	デジタル化推進班設置	総務部情報政策課にデジタル化推進班を設置。
令和3年7月	松戸市行政デジタル化ビジョンを策定	松戸市のデジタル化の目指すべき姿や基本的な考え方を示すための「ガイドライン」を策定。



用語解説

アルファベット順、五十音順にて、本ビジョン内で*印の付いた用語について解説します。

用語	解説	使用頁
AI	人工知能。Artificial Intelligenceの略。コンピュータを使って、記憶・学習・推論・判断など人間の知能のはたらきを人工的に実現する技術である。	1,5,6,7
AIチャットボット	AIを活用した自動会話ロボットのこと。AIとチャット（会話）、ロボットを組み合わせた言葉である。	5,8
AR/VR	拡張現実/仮想現実。Augmented Reality/Virtual Reality の略。ARとは、現実の環境にコンピュータを用いて情報を付加することにより人工的な現実感を作り出す技術の総称。情報を付加された環境そのものを示すこともある。VRとは、コンピュータ上に仮想的な世界を作り出し、あたかも現実そこに在るかの様な体験をさせる技術である。	1
DX	デジタル変革。Digital Transformationの略。新しいテクノロジーが社会に浸透し、人々の生活をより良いものへ変化させることである。	1
FinTech	デジタル技術を用いた金融サービス変革。FinanceとTechnologyを組み合わせた造語である。先端IT技術を用いて従来の金融サービスを変革すること、または新たなサービスを創造することを言う。	1
IoT	モノのインターネット。Internet of Thingsの略。自動車、家電、ロボット、施設などあらゆるモノがインターネットにつながり、情報のやり取りをすることで、新たな価値を生み出すというコンセプトのことを言う。	1
IoTセンサー	IoT機器における周囲の状態（位置、向き、スピード、距離、圧力、明るさ等）を感知し、情報を収集するセンサーのこと。	7
IT総合戦略	内閣に設置された『高度情報通信ネットワーク社会推進戦略本部（IT総合戦略本部）』が策定し、令和2年7月に閣議決定された『世界最先端デジタル国家創造宣言・官民データ活用推進基本計画』を指す。	1
RPA	ロボットによる業務の自動化。Robotic Process Automationの略。従来人間が実施してきた定型的なパソコン操作をソフトウェアのロボットにより自動化するものである。	1,6



用語解説

アルファベット順、五十音順にて、本ビジョン内で*印の付いた用語について解説します。

用語	解説	使用頁
SDGs	持続可能な開発目標。Sustainable Development Goalsの略。2015年9月の国連サミットで採択された「持続可能な開発のための2030アジェンダ」にて記載された2030年までに持続可能でよりよい世界を目指す国際目標である。発展途上国のみならず、先進国自身が取り組むユニバーサル（普遍的）なものとして、近年企業のCSRとしての取り組みが広がっている。	1
Society5.0	内閣府により、「第5期科学技術基本計画」において目指すべき未来社会の姿として提唱された、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、サイバー空間（仮想空間）とフィジカル空間（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（Society）を指す。	1,3,7
Web会議専用システムタブレット	オンライン会議を実施するための専用のタブレット端末のことを言う。	8
アクセシビリティ	利用のしやすさ、近づきやすさ、アクセスのしやすさのことを言う。	7
オンライン診療	遠隔医療のうち、医師－患者間において、スマートフォンやタブレット、PC等の情報通信機器を通して、患者の診察及び診断を行い診断結果の伝達や処方等の診療行為を、リアルタイムにより行うことを言う。	7
オンライン特定保健指導	管理栄養士等の専門家による特定保健指導における面談をオンライン上で行うこと。また、食事・運動・バイタル等のデータをオンラインシステムで共有することを指すこともある。	7
キャッシュレス決済	現金を使用せずに支払いを行うこと。主に、クレジットカード、デビットカード、電子マネー（プリペイドカード）、スマートフォン決済のことを指す。	5
クラウド・バイ・デフォルト原則	システム導入に際し、クラウドサービスの活用を第一候補として検討するという考え方。	1
クラウド / クラウドサービス	インターネット等のネットワークを経由して、データセンタに蓄積されたコンピュータ資源をサービスとして、利用者に遠隔地から提供すること。	1,6,8



用語解説

アルファベット順、五十音順にて、本ビジョン内で*印の付いた用語について解説します。

用語	解説	使用頁
コネクテッド・ワンストップ	民間サービスを含め、複数の手続・サービスがどこからでも一か所で実現することを原則とする考え方。	1
サービスデザイン思考	サービスを利用する際の利用者の一連の行動に着目し、利用者がその手続を利用しようとした背景や、手続を利用するに至るまでの過程、利用後の行動までを一連の流れとして捉え、利用者の心理や行動等を含めた体験全体を最良とすることを目標にしてサービス全体を設計する考え方のこと。	1
サイバー攻撃	サーバやパソコンなどのコンピューターシステムに対し、ネットワークを通じてシステムを破壊する、データを窃取する、データを改ざんする等の攻撃の総称を指す。	1
サブスクリプション型サービス	定額料金を支払うことで一定期間サービスを受けられる仕組みのこと。モノの所有から利用に重点を置いたビジネスモデル。	1
シェアリングサービス	モノを多くの人と共有すること、また個人間での貸し借りをすることを仲介するサービスのこと。	1
スマート	賢い、利口なという意味が転じて、IT分野において「コンピューター化された」「情報化された」「高度な情報処理機能が加わった」等の意味で使用されている。	3
スマート自治体	「地方自治体における業務プロセス・システムの標準化及びAI・ロボティクスの活用に関する研究会」が定義した今後の自治体の目指すべき姿を指す。具体的には、①人口減少が深刻化しても、自治体が持続可能な形で行政サービスを提供し続け、住民福祉の水準を維持できること②職員を事務作業から解放し、職員は、職員でなければならない、より価値のある業務に注力できること③ベテラン職員の経験をAI等に蓄積・代替し、団体の規模・能力や職員の経験年数に関わらず、ミスなく事務処理を実施できることとしている。	1
セキュア	情報システムや個人情報管理において安全であること。	3
ソーシャルディスタンス	社会的距離。新型コロナウイルスの感染拡大防止対策として確保すべきとされた人と人との距離のこと。	1



用語解説

アルファベット順、五十音順にて、本ビジョン内で*印の付いた用語について解説します。

用語	解説	使用頁
デジタルサポート	高齢者等のデジタル活用に不安がある方に対して、スマートフォンやインターネットの機器やソフト、電子申請等のオンライン手続きの助言や相談をすること。	1
デジタル庁	2020年9月菅内閣発足によって打ち出された政策の一つであり、2021年秋の設置を目指す。各省庁の個別システムの一元化による行政サービスの向上、縦割り行政改革を目的とする。	1
デジタルデバイド	インターネットやパソコン等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。	3,4,7,8
デジタルトランスフォーメーション	DXに同じ	1
デジタルファースト	個々の手続・サービスをデジタル処理できるように設計すること。	1
テレワーク	ICT を活用し、場所や時間を有効に活用できる柔軟な働き方のことであり、働く場所によって、自宅利用型テレワーク(在宅勤務)、モバイルワーク、施設利用型テレワーク(サテライトオフィス勤務など)がある。	1,6,8
ニューノーマル	新常態。2020年の新型コロナウイルス状況下においては、厚生労働省が示した新しい生活様式のことを示す。	1
ビッグデータ	一般的なコンピューターでは処理することが困難な巨大で複雑なデータの集合を言うが、単に膨大なデータを意味するのではなく、そのデータの関係性などを分析することにより、社会・経済の問題解決や新たな価値創造を実現する可能性のあるデータとして使用されることが多い。データの特性として、属性データよりも日々生成される時系列性・リアルタイム性のある行動データのようなものを指すことが多い。	1
ぴったりサービス	地方公共団体が提供している行政サービスの検索や、オンライン申請、申請書のオンライン入力・印刷ができるサービスの総称。	8
標準化	自治体における基幹系情報システムや業務システムにおいて、国が定めた標準仕様に準拠したシステム（データ定義等も含む）へ移行もしくは統一すること。	3,6,8



用語解説

アルファベット順、五十音順にて、本ビジョン内で*印の付いた用語について解説します。

用語	解説	使用頁
プッシュ型サービス	ユーザーが能動的な操作を行わずに、必要な情報が自動的に適切なタイミングで提供されるサービスのこと。	5
ペーパーレス	紙の利用を削減すること。業務において紙出力を行わずに電子化ファイルを閲覧する、文書保存を紙文書として保存せず業務システムを活用してデータベースへ保存すること等を言う。	6
マイナポータル	政府が運営するオンラインサービス。利用者証明用電子証明書を搭載したマイナンバーカードを用いることで、子育てや介護をはじめとする行政手続をワンストップで実施可能、また行政機関からのお知らせの確認が可能である。	5,8
リテラシー	知識や情報を有効活用できる能力のこと。	7
ワンズオンリー	一度行政機関が提出を受けた情報は、再度の提出を求めない原則のこと。	1



参考

今後、政府が推進する施策の概要について以下に一覧を示します。（用語解説対象外）

ポリシー ／ ルール	<ul style="list-style-type: none"> デジタル化のための制度の抜本改革 適切なセキュリティと個人保護 紙・FAX等のアナログ慣行の廃止 	<ul style="list-style-type: none"> シェアリングエコノミーに向けた環境整備 可能な限りの仕様のオープン化 標準化・共通化 	<ul style="list-style-type: none"> オープンイノベーションの活用 APIの推進 IDの推進
サービス	<p>【経済・生活】</p> <ul style="list-style-type: none"> 請求/領収書等、証明のデジタル化 スタートアップ環境整備 <p>【働き方】</p> <ul style="list-style-type: none"> テレワーク推進 フレキシブル・ワーク 	<p>【教育】</p> <ul style="list-style-type: none"> EdTech 遠隔教育 <p>【健康・医療・福祉】</p> <ul style="list-style-type: none"> 遠隔医療・健康相談 マイナポータルでの検診情報提供 	<p>【行政】</p> <ul style="list-style-type: none"> ワンストップ・ワンスオンリー 窓口レス <p>【防災】</p> <ul style="list-style-type: none"> 標準活用によるデータ共有 衛星データ活用
プラットフォーム	<ul style="list-style-type: none"> オンラインコミュニケーションツール キャッシュレス 情報銀行 	<ul style="list-style-type: none"> AI、データ分析 データ取引市場 オープンデータ 	<ul style="list-style-type: none"> データ連携基盤 ベース・レジストリ（土地・法人等）
ソフト・インフラ	<ul style="list-style-type: none"> マイナンバー トラストサービス JPKI 	<ul style="list-style-type: none"> IMI、行政データ連携標準等 法人番号 	<ul style="list-style-type: none"> データ品質 GBIZID
ハード・インフラ	<ul style="list-style-type: none"> デジタル活用支援員 行政ネットワークの見直し 学校等の環境整備 	<ul style="list-style-type: none"> 5G Beyond 5G IoT等、社会のデジタルツイン化 	<ul style="list-style-type: none"> クラウドの推進 光ファイバの整備