

令和6年2月15日現在

那須烏山市DX推進計画

原 案

令和6～10年度

令和 年 月

那須烏山市

目次

第1章	計画策定にあたり.....	1	第3章	計画の推進に向けて.....	9
Ⅰ	計画策定の趣旨.....	1	Ⅰ	計画の推進体制.....	9
Ⅱ	計画の位置づけ.....	2	Ⅱ	計画の進行管理.....	10
Ⅲ	計画の期間.....	2			
第2章	計画策定の背景.....	3	第4章	本市DXの取組.....	11
Ⅰ	自治体を取り巻くデジタル環境.....	3	Ⅰ	基本理念.....	11
Ⅱ	国のDX推進の動向.....	4	Ⅱ	基本目標と取組方針.....	11
Ⅲ	県のDX推進の動向.....	5	Ⅲ	体系図.....	12
Ⅳ	本市の現状と課題.....	6	Ⅳ	具体的な取組.....	13
1	地域情報化計画Ⅲの取組.....	6	資料編	31
2	「市民の声」令和3年度市民意向調査の結果及び意見、 市長と話そう！なすからタウンミーティングの実施.....	7	1	那須烏山市まちづくりに関する市民意向 調査結果報告書（抜粋版）.....	32
3	「職員の声」令和4年度課題解決未来シートによる庁内 業務の課題の棚卸結果.....	8	2	用語解説.....	42

本市では、現行の「地域情報化計画Ⅲ」を平成30（2018）年3月に策定し、「いつでも・どこでも・誰でも必要な情報サービスを手軽に選択、利用できる社会の実現」を基本理念とし、ICTを活用した市民生活の利便性向上や安全安心の確保に向けた情報化施策を進めてきました。

しかしながら、昨今の新型コロナウイルス感染拡大を背景に新しい生活様式が普及するなど、社会全体において、日常生活や人々の価値観、ライフスタイル等の社会環境が大きく変容しています。国では、デジタル社会の構築に向けた取組を自治体が着実に進めていくため、令和2（2020）年12月に「自治体DX推進計画」が策定され、地方自治体においては、デジタル技術を活用して行政サービスを変革し、住民生活をあらゆる面で豊かにするデジタルトランスフォーメーション（以下「DX」という。）の推進が強く求められています。

また、本市においては、デジタルを活用した地域課題の解決による市民サービスの向上及び行政サービスの効率化を図るため、令和5（2023）年3月に策定した「第3次総合計画」における重点戦略を、「市まち・ひと・しごと創生総合戦略」が改定された「市デジタル田園都市国家構想総合戦略」として位置づけています。

こうした状況を踏まえ、第3次総合計画の重点戦略の目標を達成するための個別計画として、本市が取り組むDXの全体コンセプトやビジョン等を明確化し、システムやAI等のデジタル技術を活用した更なる市民の暮らしやすさの実現と業務効率化を図るため、令和6年（2024）度からの5年間に市が取り組むべきデジタル施策をまとめた「那須烏山市DX推進計画」（以下、「本計画」という。）を策定し、全職員が一丸となってDXを推進します。

第1章 計画策定にあたり

計画の位置づけ

令和5（2023）年3月に策定した第3次総合計画における重点戦略の実現に向けた具体的個別計画として、第3次総合計画や昨今の社会情勢、国・県が進める計画等との整合性を図りつつ、デジタル技術を活用した具体的な施策及び事業を推進していきます。また、業務プロセスの見直しをはじめとする行財政改革とDXを一体的に推進するとともに、DX推進に必要なデジタル人材の育成に取り組みます。

社会情勢

- ・世界情勢による物価高騰
- ・働き方・生活様式の変化
- ・電子マネーの拡大



国の計画・法律 県の計画

- ・総務省
「自治体DX推進計画」
「デジタルガバメント実行計画」
- ・栃木県
「とちぎデジタル戦略」
「栃木県庁DX推進ビジョン」

那須烏山市DX推進計画

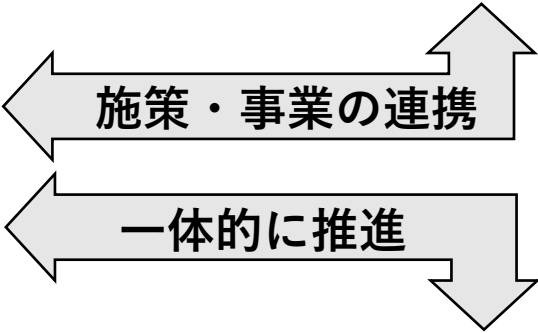
デジタル技術の活用により新たな価値の創造や、市民生活の向上に取り組み、デジタル社会での市民の暮らしやすさを実現

那須烏山市第3次総合計画

みんなの知恵と協働による“持続可能な”まちづくり

基本目標

- 1 未来につなぐ健やかな暮らしを支える
- 2 未来につなぐ学びを育む
- 3 未来につなぐ賑わいを創出する
- 4 未来につなぐ安全・安心な暮らしを守る
- 5 未来につなぐ持続可能な行財政運営を築く



行財政改革

- ・業務プロセスの見直しをはじめ業務改革とDXを一体的に推進

人材育成

- ・デジタルに関する知識、スキル、意識等を身に着けたデジタル人材の育成を推進

計画の期間

計画の期間は、令和6（2024）年4月～令和11（2029）年3月までの5か年です。計画策定以降の変わりゆく社会の動向やデジタル技術の動向、社会情勢の変化を踏まえ、計画期間内に必要に応じて適宜見直しを図ります。

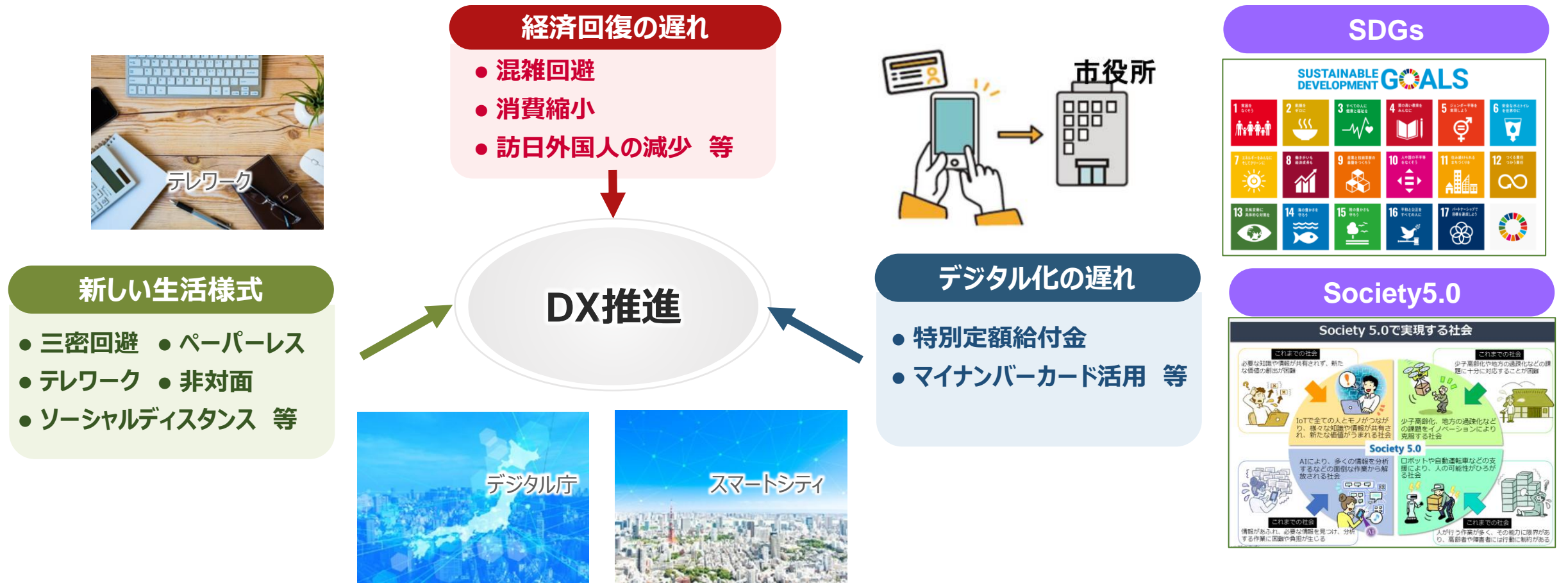
新型コロナウイルス感染症対応において、地域・組織間で横断的にデータが十分に活用できないことなど様々な課題が明らかになり、デジタル化の遅れに対して迅速に対処するとともに、「新たな日常」の原動力として、制度や組織の在り方等をデジタル化に合わせて変革していく、言わば社会全体のDXが求められています。

自治体においては、まずは、

- ・自らが担う行政サービスについて、デジタル技術やデータを活用して、住民の利便性を向上させる
- ・デジタル技術やAI等の活用により業務効率化を図り、人的資源を行政サービスの更なる向上につなげていく

ことが求められています。

また、「誰一人取り残さない」社会を実現するため、最新テクノロジーを活用し、経済発展と社会問題の解決を両立し人々の快適な暮らしとより人と人が繋がることができる社会の実現が目指されています。



国では、令和2（2020）年12月「デジタル社会の実現に向けた改革の基本方針」が決定され、「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～」を実現するため、行政を担う自治体が積極的にDXを推進することが必要とされました。

また、令和2（2020）年12月「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取りまとめた、「自治体DX推進計画」として策定し、デジタル社会の構築に向けた取り組みを全自治体において着実に進めていくこととされました。

自治体DX推進計画（概要）

推進体制の構築

- （1）組織体制の整備
 - ・全庁的・横断的な推進体制の構築
- （2）デジタル人材の確保・育成
 - ・外部人材の活用を積極的に検討
 - ・中長期的な観点でデジタル技術等の知識・能力、経験、研修体系等を設定した体系的な人材育成方針の策定
- （3）計画的な取組
 - ・全庁的にDXを強力に推進していくため、DX推進ビジョン及び工程表から構成される全体的な方針の策定
- （4）都道府県による市区町村支援
 - ・都道府県が市区町村へ必要な助言を実施
 - ・デジタル技術の共同導入・共同利用の推進

重点取組事項

- （1）自治体フロントヤード改革の推進
 - ・各自治体の実状に応じた創意工夫で、新しいフロントヤード（住民と自治体の接点）を実現
- （2）自治体の情報システムの標準化・共通化
 - ・2025年度末までに基幹系20業務システムを標準準拠システムへ移行
- （3）公金収納におけるeLTAXの活用
 - ・地方公共団体に属する公金について、令和8年9月までに、eLTAXを活用した公金収納の開始ができるよう取組を行う
- （4）マイナンバーカードの普及促進・利用の推進
 - ・取得の円滑化に向け、それぞれの国民のニーズに対応した、カード取得に向けた環境性を進める
- （5）セキュリティ対策の徹底
 - ・サイバーセキュリティの高度化・巧妙化を踏まえ、情報セキュリティ対策の徹底に取り組む
- （6）自治体のAI・RPAの利用推進
 - ・国の作成する「自治体におけるAI活用・導入ガイドブック」等を参考にAIやRPAの導入・活用を進める
- （7）テレワークの推進
 - ・在宅勤務だけでなく、サテライトオフィスやモバイルワークも含め、テレワーク導入・活用に積極的に取り組む

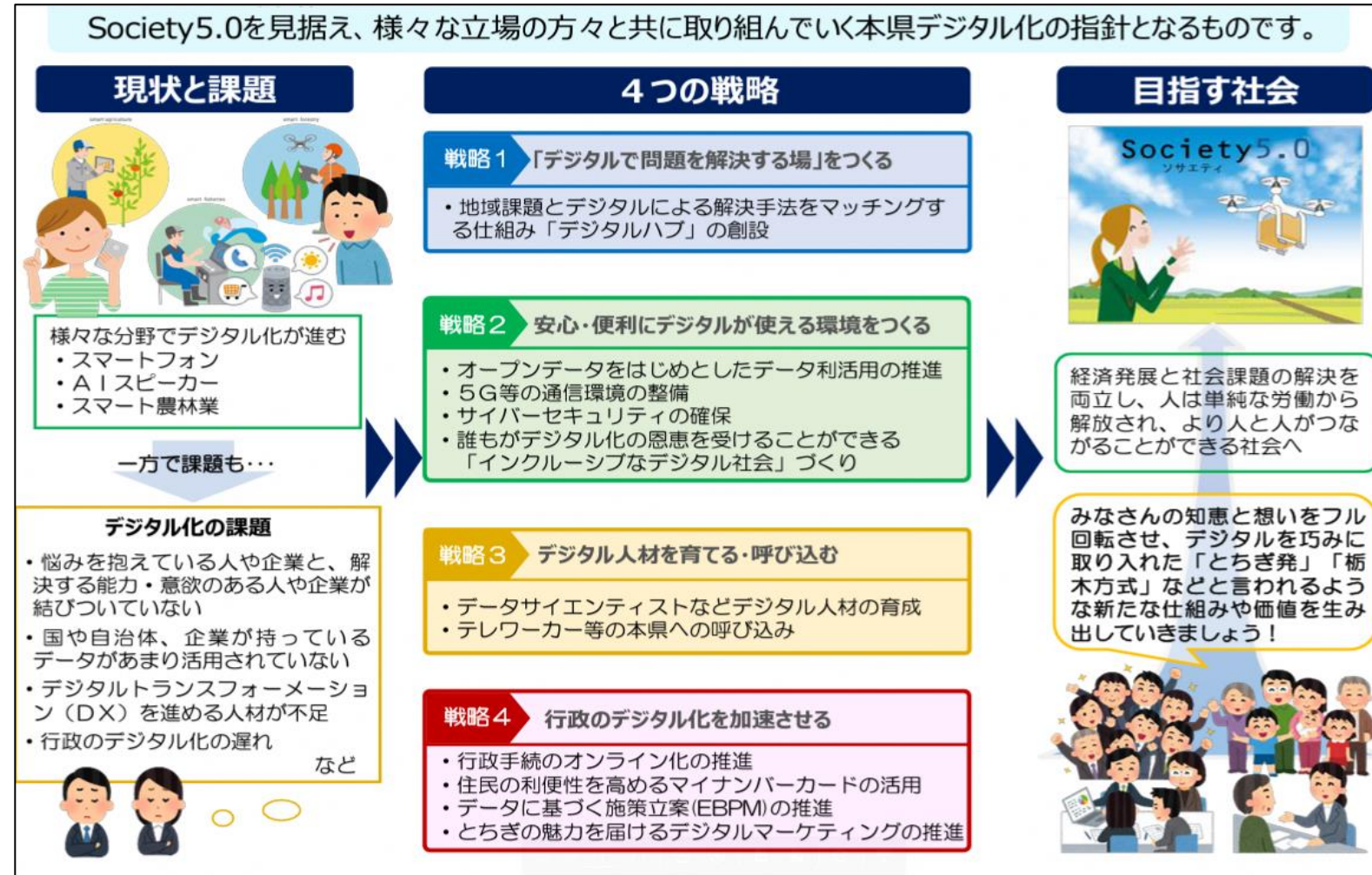
自治体DXとあわせて取り組む事項

- （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推進・地域社会のデジタル化
 - ・デジタルの力を活用して地方の社会課題解決に向けた取組を加速化
- （2）デジタルデバйд対策
 - ・オンラインによる行政手続き等のスマートフォンの利用方法について、高齢者等が身近な場所で相談や学習を行えるように、きめ細やかなデジタル活用支援を実施
- （3）デジタル原則を踏まえた条例等の規制の点検・見直し
 - ・「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」や国における取組状況等を参考に、条例・規則等の点検・見直しを実施

県では、Society 5.0を見据え、様々な立場の方々と共に取り組んでいく指針として令和3（2021）年3月に「とちぎデジタル戦略」を策定し、デジタル技術を活用した地域課題の解決などに取り組んでいます。

また、全ての県民がデジタル技術の活用によりもたらされる恩恵を享受し、便利で快適に暮らし続けることができる地域社会の実現に向けた取組を推進し、県民生活の向上及び活力ある地域社会の実現に寄与することを目的とした「栃木県デジタル社会形成推進条例（仮称）」（※令和6（2024）年4月1日施行予定）の策定作業を進めています。

とちぎデジタル戦略（概要）



1 地域情報化計画Ⅲの取組

地域情報化計画Ⅲの取組結果

本市では、基本理念「いつでも・どこでも・誰でも必要な情報サービスを手軽に選択、利用できる社会の実現」に向け、平成30（2018）年3月に「地域情報化計画Ⅲ」を策定し、基本目標「市民の利便性の向上と活力の創出」「行政運営の効率化」を掲げ、市民ニーズに適した利便性の向上、行政運営の合理化を図るため電子自治体の実現を目指して情報化施策に取り組みました。ここでは、主な取組を踏まえた検証を行い、今後の課題を整理します。

基本目標1 市民の利便性向上と活力の創出

	《取組項目》	《目標値達成状況》
施策① 情報受信発信力強化	1.HPの充実	《目標値達成状況》 (HP訪問件数) 達成 (HP利用状況) 未達成
	2.SNSの活用	(Twitter公式アカウント登録者) 達成 (Facebook公式アカウント登録者) 未達成
	3.オープンデータの推進	達成
	4.市民情報リテラシー向上	達成
施策② 防災対応力の高度化	1.防災情報伝達体制の拡充	(住民アンケート結果) 未達成 (防災情報メール登録者) 未達成
	2.公共施設への公衆無線LAN設置	未達成

基本目標2 行政運営の効率化

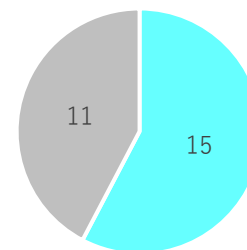
	《取組項目》	《目標値達成状況》
施策① 経営資源の最適化	1.公共施設等管理システムの導入	達成
施策② 高度情報化に対応した人材育成	1.ICT人材の育成	達成
施策③ 災害に強い電子市役所	1.業務継続計画策定 (ICT-BCP)	(ICT-BCPの策定) 未達成 (有事の際の対応訓練) 未達成

基本目標2 行政運営の効率化

	《取組項目》	《目標値達成状況》
施策④ 行政情報の保護	1.情報セキュリティ対策	達成
	2.情報セキュリティポリシーの順守	未達成
施策⑤ 電子自治体の推進	1.統合型GIS導入	達成
	2.証明書コンビニ交付サービス導入	(導入の可否) 達成 (マイナンバーカード交付割合) 達成
	3.議会システム導入に向けた調査・研究	達成
	4.行政手続きのオンライン化	(公共施設予約システム)未達成 (eLTAX)達成 (電子入札システム)未達成 (ぴったりサービス) 達成
	5.最適なクラウド化の推進	(基幹系ネットワーク) 達成 (業務系ネットワーク)達成 (学校教育ネットワーク)未達成

地域情報化計画Ⅲ評価目標値達成状況

令和5年3月31日時点



■ 達成 ■ 未達成

目標値数	26項目
達成	15項目
未達成	11項目

達成率 58%

地域情報化計画Ⅲの取組結果

平成30（2018）年4月から令和5（2023）年3月までの取組の結果、以下のとおり課題を検証・整理しました。以下の課題を踏まえ、今後の目指すべき方針を検討します。

《今後の課題》

- ・HPの掲載内容の更なる充実を図るため、職員の意識改革が必要。内容の充実によりチャットボット導入の検討をする。
- ・業務継続計画 (ICT-BCP) は、ハード整備も含めて検討を行ってきた。引き続き本市にあったICT-BCPを検討する。
- ・施設予約の完全オンライン化の運用を含め、システムの仕様等について検討する。
- ・加速化するデジタル社会に対応するため、デジタル化を牽引するための人材育成が急務。

◇リンク〈市HP：那須烏山市地域情報化計画Ⅲ〉
<https://www.city.nasukarasuyama.lg.jp/page/page000723.html>

2 「市民の声」令和3（2021）年度市民意向調査の結果及び意見、市長と話そう！なすからタウンミーティングの実施（一部抜粋）

令和3（2021）年11月に第3次総合計画策定にあたり実施した市民意向調査（18歳以上の市民2,000人を無作為抽出）では、地域情報化に関する考え方の設問において、マイナンバーカードに関すること、市役所の手続き（デジタル化）に関すること及びスマートフォンに関することなどについて調査を実施し、結果の概要を記載しています。なお、市民向けのデジタル化、市役所のデジタル化及びその他、の3つの区分に整理しました。

また、令和5年9月に開催した、「令和5年度市長と話そう！なすからタウンミーティング」におけるテーマのひとつとして、「デジタルを活用した市民サービスの向上について」を掲げ、意見交換を実施しました。

◎市民向けのデジタル化

◆マイナンバーカードについて

- ・20～40代ではオンライン手続きでの活用に期待が高い。年齢、地域関係なく「個人情報の漏洩」について不安感がある。
- ・マイナンバーカードを持っていてもオンライン手続きで使えない、高齢者には利用する機会が少ない。

◆スマートフォン等の操作講習会について

- ・高齢層では講習会への参加の希望が多い。
- ・高齢者がアプリを使えると大変便利になる。

◆決済サービスについて

- ・若年層では「コード決済」、高齢層では「現金」の希望が多い。
- ・市内の飲食店で、キャッシュレス決済をもっと使えるようにしてほしい。

◎市役所のデジタル化

◆市役所での手続きについて

- ・若年層では「オンラインサービスの充実」、高齢層では「手続きの簡略化」の希望が多い。
- ・仕事で平日に市役所に行けないことが多いので、その点の改善をしていただきたい。
- ・職員が少なすぎて必要最低限の業務しか出来ていない様に思う。

◎その他

- ・高齢層では「デジタル化が何かわからない」が多い。20代、30代ではインターネット上のトラブル（詐欺・犯罪）への不安が大きい。
- ・ITに詳しい人材、設備を充実させた方がいい。今後急速に進むであろうAI化、デジタル化に十分な対応ができないのではと危惧する。

◇リンク〈市HP：まちづくりに関する市民意向調査結果報告書
(https://www.city.nasukarasuyama.lg.jp/data/doc/1658985855_doc_14_0.pdf)

◇リンク〈市HP：市長と話そう！なすからタウンミーティング意見交換内容を紹介します
(<https://www.city.nasukarasuyama.lg.jp/page/page0048333.html>)

3 「職員の声」令和4（2022）年度 課題解決未来シートによる庁内業務の課題の棚卸結果（一部抜粋）

本市では、DX推進計画策定にあたり、庁内各課(局)から選出された策定メンバーによる策定会議で、取組項目の検討・協議を行いました。また策定メンバーを中心として、行政サービスの課題や不便さについて“課題の棚卸”作業を行い、課題については、「今後デジタルを活用した取組を検討していくもの」、「事務改善による課題解決に取り組むもの」とを、3チームによる振り分け作業を実施しました。庁内業務の棚卸結果は以下のとおりです。

◎市民向けのデジタル化推進に関する課題

- ・デジタル社会に沿った市民サービスの提供
- ・オンラインサービスの強化
- ・情報発信の強化
- ・必要な情報を必要とする方に伝わるように伝える
- ・多様な決済手段による納付環境の充実
- ・窓口での待ち時間の短縮
- ・情報入手困難者がデジタル化から取り残されない取組

◎行政内部向けのデジタル化推進に関する課題

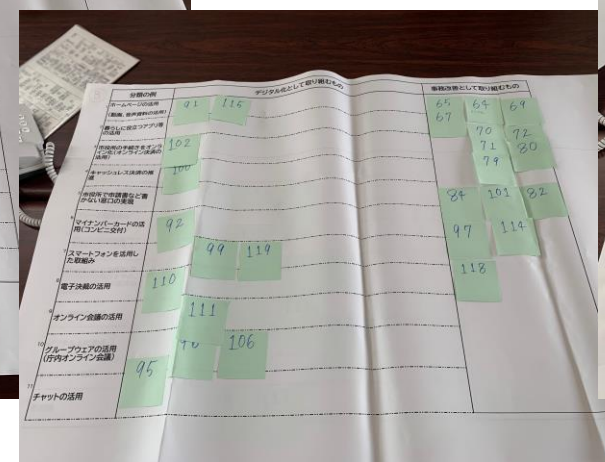
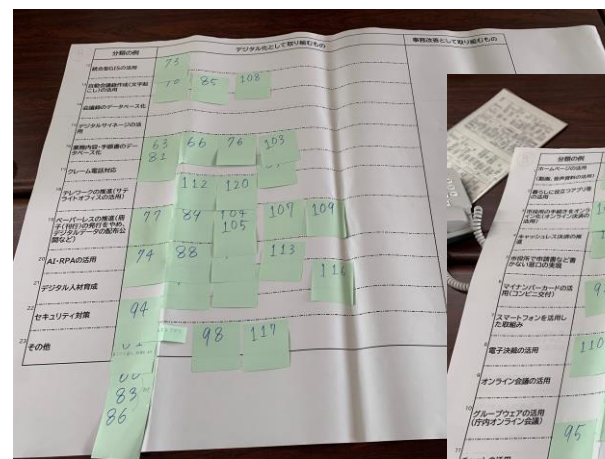
- ・前例踏襲型の事務手続き
- ・簡略化した決裁の仕組みの導入
- ・繰り返しの単純作業（データ入力）に労力が割かれる。
- ・デジタル技術を取り入れた業務効率化
- ・電子決裁が導入されていない
- ・会議録等の作成に時間を要する
- ・業務情報の共有化
- ・デジタル技術を活用した柔軟な働き方

◎職員や環境のデジタル化推進に関する課題

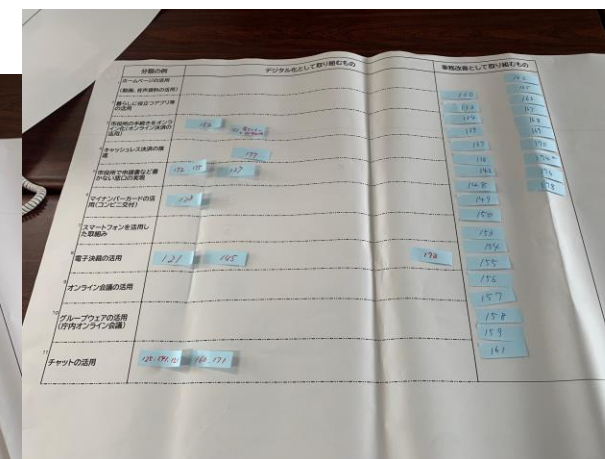
- ・課（局）の垣根を超えた課題解決への取組
- ・効果的なデジタル研修
- ・ICT、DXに熟知した職員不足
- ・情報セキュリティポリシーの遵守
- ・インシデント発生時の対応
- ・地域情報化計画Ⅲでの取組、ICT人材の育成が達成されていない



▲策定メンバーによる検討の様子



▲課題解決未来シートでの振り分け



本計画の推進にあたっては、全職員が基本理念、基本目標を十分に理解・共有し、外部知見を活用しながら関係課・関係職員が積極的に連携を図ることができるよう、庁内横断的な組織体制を構築するために以下の推進体制とします。

推進体制

本計画の推進にあたっては、庁内既存組織の「情報セキュリティ委員会」の下で計画の進捗状況を集約・整理しながら、全庁的なDXの推進を図ります。
また、「DX推進メンバー」は、各施策の所管・関係課に対し、具体的な取組内容の検討・調査研究及び新しい技術の共有等、取組内容について必要な支援を行います。

情報セキュリティ委員会

最高情報セキュリティ責任者（CISO）：副市長
統括情報セキュリティ責任者：総合政策課長
委員：参事課長等会議を構成する職にある者
事務局：総合政策課

連携

情報セキュリティ推進会議 (CSIRT会議)

各課長から指名を受けた者

DX推進メンバー

業務をより良いもの
に変革していく意欲
のある職員

本計画 取組施策

所管、関係課

連携

連携

情報セキュリティの確保

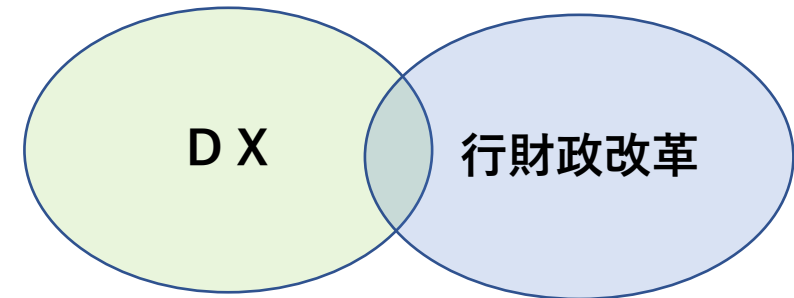
「那須烏山市情報セキュリティポリシー」に基づき、市民の個人情報や行政運営上重要な情報などの情報セキュリティを確保します。

人材育成

「自治体情報システムの標準化・共通化」をはじめ、様々なDX推進の取組について短期集中的に実施することが求められています。
また、市民に対する行政サービス全体の利便性の向上や、業務プロセスの改善・改革を繰り返し、持続可能な行財政改革が求められています。
今後、DX推進の中枢を担う「DX推進リーダー」の育成を図ります。

「DX」と「行財政改革」を一体的に推進

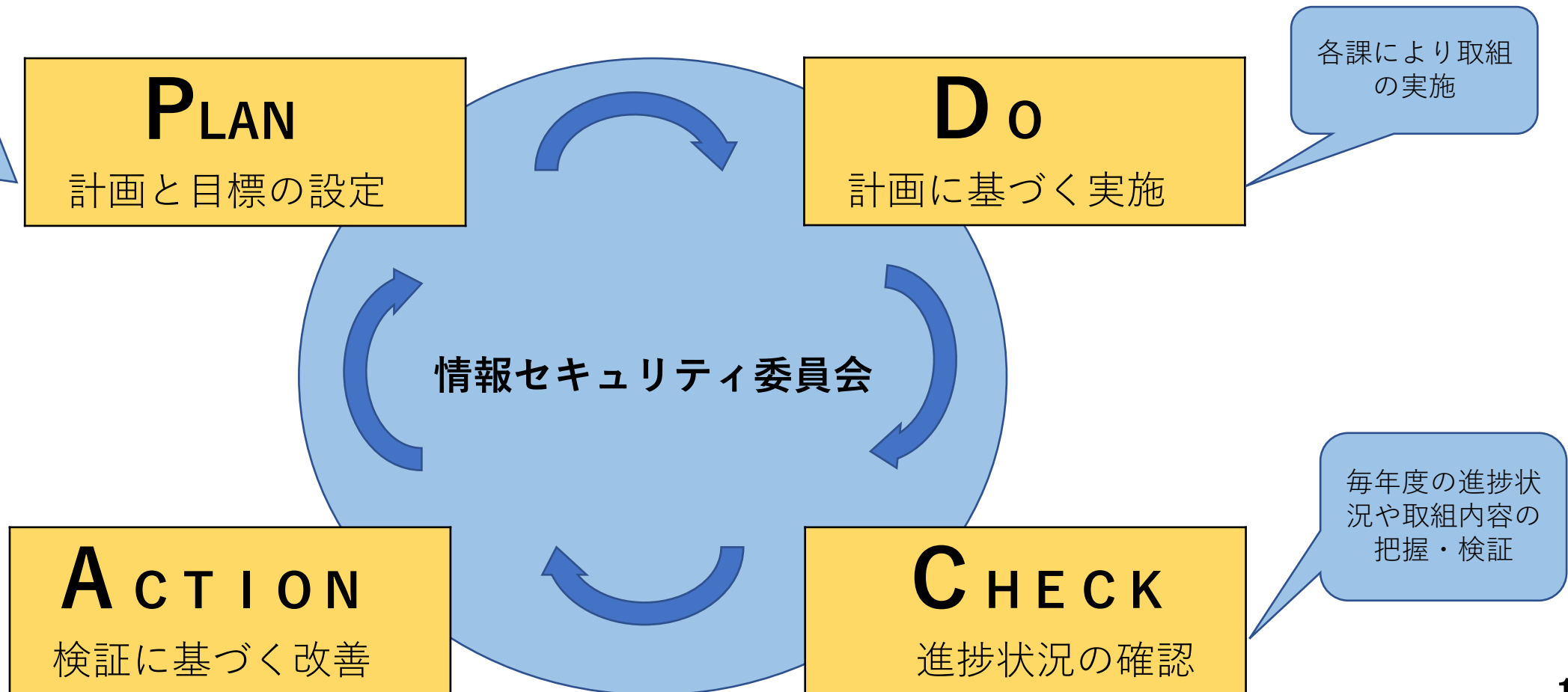
DX推進では、デジタルツール等を活用して、市民の利便性向上が求められており、また、業務の効率化を図り、行政サービスの更なる向上に繋げていくこととしています。本市においても、単にデジタルツールを活用するのではなく、市民目線で行政サービスを変革させるとともに、業務プロセスの見直しをはじめ、DXと行財政改革を一体的に推進します。



進行管理

本市のDX推進計画に関する進行管理を「情報セキュリティ委員会」が、PDCAサイクルに基づき進捗状況や取組内容の把握・検証を実施し、事業の見直しや改善を図ります。

PDCAサイクルの実践イメージ



I 基本理念

「新たな日常」の原動力、経済発展と社会問題の解決、働き方改革などの制度や、組織の在り方等をデジタル化に合わせて変革させていく、言わば社会全体のDXが求められています。「デジタル田園都市国家構想」では、様々な社会課題について、新たなデジタル技術の活用により、地域の個性を活かしながら地方が抱える人口減少や少子高齢化などの社会課題の解決を図るほか、地方における仕事や暮らしの向上に資する新たなサービスの創出、持続可能性の向上、Well-Beingの実現等を通じて、デジタル化の恩恵を国民や事業者が享受できる社会を目指すこととされています。

こうした社会背景と、本市の現状と課題を踏まえ、デジタルを最大限活用し、市民視点で行財政改革を進め、新たな行政サービスの創出、持続可能なまちを創り上げていくため、本計画では、新たな基本理念を設定しました。

基本理念

デジタル技術の活用により、新たな価値の創造や市民生活の向上に取り組み、デジタル社会での市民の暮らしやすさを実現

II 基本目標と取組方針

次の3つの基本目標、取組方針を掲げ、これらの達成に向けてDX推進施策を展開します。

基本目標1：市民に寄り添うデジタル化の推進

取組方針：デジタル技術やデータを活用して、市民の利便性向上に取り組み、市民視点による行政サービスの変革を起こします。

基本目標2：効率的で効果的なデジタル行政の実現

取組方針：デジタル技術やAI等の活用により、業務の効率化を図るとともに、人的資源を行政サービスの更なる向上に繋げ、業務プロセスのデジタル化に取り組みます。

基本目標3：安全で安心な基盤の運用

取組方針：サイバーセキュリティの高度化・巧妙化を踏まえ、情報セキュリティ対策の徹底に取り組むとともに、将来にわたって安定的にDXを推進するため、デジタルを活用できる人材の育成とインフラの強靱化を図ります。

《基本理念》「デジタル技術の活用により、新たな価値の創造や市民生活の向上に取り組み、デジタル社会での市民の暮らしやすさを実現」

《基本目標》
《取組方針》

《施策》

《取組内容》

基本目標1

市民に寄り添うデジタル化の推進

取組方針

デジタル技術やデータを活用して、市民の利便性向上に取り組み、市民視点による行政サービスの変革を起こします。

1 行政手続きのデジタル化の推進

- ①マイナンバーカードの利活用拡大及び普及促進
- ②行政手続きのオンライン化の推進
- ③公金収納のキャッシュレス化の推進

2 デジタル技術を活用した地域活性化

- ①新たなアプリ等の導入による行政サービス等の一元化
- ②新規サービスの導入検討

3 着実に伝わる情報発信の推進

- ①情報発信の高度化
- ②デジタルデバイス対策
- ③公衆無線LAN環境の拡充

基本目標2

効率的で効果的なデジタル行政の実現

取組方針

デジタル技術やAI等の活用により業務の効率化を図るとともに、人的資源を行政サービスの更なる向上に繋げ、業務プロセスのデジタル化に取り組みます。

1 業務プロセスの改善・変革

- ①BPRの推進
- ②行政事務の効率化

2 自治体情報システムの標準化・共通化

- ①標準準拠システムへの移行
- ②基幹系システム及び機器等の更新
- ③ガバメントクラウドへの接続

3 働き方改革への支援

- ①テレワークの推進

基本目標3

安全で安心な基盤の運用

取組方針

サイバーセキュリティの高度化・巧妙化を踏まえ、情報セキュリティ対策の徹底に取り組むとともに、将来にわたって安定的にDXを推進するため、デジタルを活用できる人材の育成とインフラの強靱化を図ります。

1 デジタルを活用できる人材の育成

- ①全職員を対象とした育成方針の策定
- ②全職員の情報リテラシーの向上
- ③DX推進リーダーの育成

2 情報セキュリティ対策の徹底

- ①情報セキュリティポリシーの徹底と継続的な見直し
- ②有事の際の体制整備

3 GIGAスクール構想の推進

- ①情報教育の充実
- ②ICT機器の適切な運用・更新

1 市民に寄り添うデジタル化の推進

国の重点取組事項：自治体フロントヤード改革の推進
公金収納におけるeLTAXの活用

IV 具体的な取組

1 行政手続きのデジタル化の推進

所 管：総合政策課、総務課、市民課、会計課
関係課：全課（局）

■現状と課題

- ◇時代の要請により押印廃止など行政手続きの簡略化が進む中、市民からは申請書への記入が面倒との声が寄せられており、押印と同様に「書くこと」の省略や、マイナンバーカードを活用した行政手続きの簡略化を求める声が大きくなっています。
- ◇マイナポータルを活用した子育てや介護、引っ越しワンストップサービスなどのオンライン手続きや、各種証明書のコンビニ交付サービスなどの利用促進を図っていますが、利用者を飛躍的に増加させるため、オンライン手続きの拡大や、市民に対する周知徹底が必要です。
- ◇国では、地方公共団体に属する幅広い公金について、令和8（2026）年9月までにeLTAXを活用した公金収納の開始が目指されており、本市においても、庁内の様々な公金についてeLTAXを最大限に活用したキャッシュレス化が求められています。

あるべき姿

いつでも(24時間365日)、どこでも(自宅など)行政手続きが可能となり、わざわざ市役所に来庁する必要がなくなるとともに、窓口では、各種手続きが簡単、便利に完結するワンストップ窓口が運用され、証明書の手数料など、あらゆる公金収納について、キャッシュレス決済ができるようになり、デジタル化による市民の利便性向上が図られている。

■取組内容

①マイナンバーカードの利活用拡大及び普及促進

- ・マイナンバーカードを活用したコンビニ交付サービスの利用促進を図るため、広報紙や市ホームページ、SNS等の情報発信媒体の活用に加え、窓口での市民への声掛けやコンビニでのポスター掲示、実演会等を実施するなど、あらゆる手段によりサービスを利用するメリットや具体的な利用方法を分かりやすく周知します。
- ・転入転出や子育て、介護、お悔やみなどの複数の課で手続きが必要なライフイベントに関する手続きについて、来庁者がマイナンバーカードを活用して1か所の窓口で全ての行政手続きを簡単、便利に済ませることができる「書かない」、「移動しない」、「迷わない」、ワンストップ窓口を構築します。
- ・マイナンバーカードの更なる普及促進を図るため、申請が済んでいない市民に対する申請機会の拡大として、出張申請サポートや土日の申請受付を実施するとともに、申請したものの受け取っていない市民に対する交付促進として、徹底的な周知広報を行います。

②行政手続きのオンライン化の推進

- ・庁内すべての行政手続きにおける業務内容や業務プロセス等を見直す棚卸しを行い、押印や対面、書面、添付書類等が不要である手続き、処理件数が多く市民の利便性向上や業務効率化の効果が高い手続きなど優先度の高いものから随時オンライン化を進めます。
- ・オンライン申請の利用促進を図るため、広報紙や市ホームページ、SNS等による情報発信、窓口での市民への声掛けなど、あらゆる手段によりオンライン申請を利用するメリットや具体的な利用方法を分かりやすく周知します。
- ・「書かない」、「移動しない」、「迷わない」、ワンストップ窓口と連携を図りながら、マイナポータル等のオンライン申請基盤を活用し、いつでも（24時間365日）どこでも（自宅など）行政手続きが可能となる「行かない」窓口の仕組みを構築します。

1 市民に寄り添うデジタル化の推進

1 行政手続きのデジタル化の推進

所 管：総合政策課、総務課、市民課、会計課
関係課：全課（局）

■取組内容

③公金収納のキャッシュレス化の推進

- ・令和6年4月から開始される窓口手数料のキャッシュレス決済の利用拡大に向けて様々な方法で周知広報を行うとともに、各公共施設の施設使用料について、公共施設予約システムにおけるオンライン予約と連動したオンライン決済の仕組みを導入します。
- ・水道料金や介護保険料等のeLTAXの活用や、証明書交付手数料、道路占用料などの使用料等、庁内の様々な公金についてキャッシュレス化を図ります。
- ・行政手続きのオンライン化による「行かない」窓口の効果を最大限に高めるため、公金収納を伴う行政手続きについて、申請から納付までの一連の手続きがオンライン上で完結できるオンライン決済システムを導入します。

■KPI

KPI

- ・コンビニエンスストア等による証明書等発行年間利用率 **現状（R5年度）：19.0%** **目標（R10年度）：70.0%**
- ・オンライン申請利用率（今後新たにオンライン申請が可能となる手続きを含む） **現状（R4年度）：15.9%** **目標（R10年度）：50.0%**
- ・パソコンや携帯電話を利用した行政サービスの利便性向上が図られていると思う人の割合（総合計画と連動） **現状（R3年度）：75.6%** **目標（R9年度）：78.6%**

■ロードマップ

取組番号	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度	令和10年度
①	マイナンバーカード利活用など周知・実演会などの実施				
	ワンストップ窓口構築検討			ワンストップ窓口運用	
	マイナンバーカード申請・交付機会の拡充（出張申請サポート、土日の申請受付などの継続的な実施）				
②	オンライン申請の利用促進（広報紙やSNS等により情報発信、来庁者への声掛けなど）				
	行政手続き（業務内容）の棚卸	オンライン手続きの随時拡充			
	オンライン化の環境整備・運用				
③	キャッシュレス化の運用・拡充（各公共施設使用料、eLTAXの活用など）				
	公共施設予約システムの機能拡充（オンライン決済など）導入・運用				
	行政手続きのオンライン化に伴うオンライン決済システムの導入検討・運用				

1 市民に寄り添うデジタル化の推進

2 デジタル技術を活用した地域活性化

所 管：総合政策課、まちづくり課、総務課、健康福祉課、商工観光課、こども課
関係課：全課（局）

■現状と課題

- ◇市デジタル田園都市国家構想総合戦略の達成に向けて、様々な分野において本市が抱える地域課題を解決するため、デジタル技術を実装したサービスの導入が求められています。
- ◇行政情報の目的に応じて複数の行政サービスアプリが提供されているため、複数の行政情報を入手する場合には、それぞれのアプリをインストールする必要があり、市民等に負担が生じています。

あるべき姿

デジタルツールの活用により、様々な分野での地域課題が解決され、市デジタル田園都市国家構想総合戦略が達成されるとともに、市民生活の効率化と行政サービスの向上が図られている。

■取組内容

①新たなアプリ等の導入による行政サービス等の一元化

- ・庁内で運用している「防災伝達」「ごみ分別」「子育て」等の各種行政サービスアプリの登録者数や利用状況等を把握し、新たなアプリ等の導入による行政サービスの一元化を検討します。
- ・導入の際には、既存のインターフェース、データ基盤と効果的に連携でき、かつ機能拡張などが実現できる仕組みを導入します。
- ・一元化されたアプリ等に関する満足度調査等を行い、市民ニーズの把握に努めます。

②新規サービスの導入検討

- ・マイナンバーカードを活用し、本市独自のポイント給付施策をオンラインで実施する「自治体マイナポイント事業」を実施し、給付事務の円滑化とポイントを活用した地域の消費拡大に取り組みます。
- ・市デジタル田園都市国家構想総合戦略と連携を図りながら、様々な分野において本市が抱える地域課題を解決するため、デジタル技術を実装したサービスを導入します。

1 市民に寄り添うデジタル化の推進

2 デジタル技術を活用した地域活性化

所 管：総合政策課、まちづくり課、総務課、健康福祉課、商工観光課、こども課
関係課：全課（局）

■KPI

KPI

パソコンや携帯電話を利用した行政サービスの利便性向上が
図られていると思う人の割合（総合計画と連動）
現状（R3年度）：75.6% 目標（R9年度）：78.6%

■取組イメージ

現状の各種サービスの統合とデータ活用の促進

データ可視化・分析 データ連携



■ロードマップ

取組番号	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度	令和10年度
①	現状把握 利用者ニーズ調査	一元化に向けた調整	アプリ導入・運用		
②	新規サービスの導入検討				
	自治体マイナポイントの導入検討				

1 市民に寄り添うデジタル化の推進

3 着実に伝わる情報発信の推進

所 管：総合政策課、総務課
関係課：全課（局）

■現状と課題

- ◇市ホームページや広報紙、SNSなどを活用し、防災や災害情報をはじめ幅広い行政情報を提供していますが、発信する情報が市民目線で着実に伝わるかどうかの意識が低く、職員目線で伝えるための情報発信となっています。
- ◇着実に伝わる情報発信を推進するためには、一人ひとりのニーズに合わせた効果的な情報発信に取り組む必要があり、また、必要な情報を必要な人に、「いつでも・どこでも・誰でも」入手できる環境を整える必要があります。

あるべき姿

市民に伝えるべき重要な市政情報が着実に伝わり、効率的な市政運営や市民生活の利便性向上が図られている。

■取組内容

①情報発信の高度化

- ・市ホームページに掲載する防災や災害情報などの幅広い行政情報、オープンデータ等の情報の充実を図るとともに、閲覧者がホームページ上で迷うことなく短時間で簡単、便利に必要な情報を取得することができるよう、チャットボットを導入します。
- ・市公式LINEの情報発信力を強化するため、受け取り手に適切なメッセージを送ることができるよう、登録者の年齢や性別等の属性に応じて配信先を絞り込むセグメント別情報発信を導入するとともに、市ホームページと連携したLINEチャットボットの導入を検討します。

②デジタルデバインド対策

- ・デジタル機器に不慣れな市民の情報格差を解消するため、民間事業者等のICT技術や知見を活用しながら、市民向けスマホ教室を開催します。
- ・オンライン申請やキャッシュレス決済などのオンライン手続きを一人でも多くの市民が利用できるよう、特にデジタル機器に不慣れな市民に対し、相談窓口等による手続支援に取り組みます。

③公衆無線LAN環境の拡充

- ・災害発生時に市民が指定避難所等で災害情報等を円滑に取得し、情報を発信するための通信手段の確保に向けて、指定避難所等への公衆無線LAN環境の計画的な整備を行います。

1 市民に寄り添うデジタル化の推進

3 着実に伝わる情報発信の推進

所 管：総合政策課、総務課
関係課：全課（局）

■KPI

KPI

- ・パソコンや携帯電話を利用した行政サービスの利便性向上が図られていると思う人の割合（総合計画と連動）
現状（R3年度）：75.6% 目標（R9年度）：78.6%
- ・市ホームページの年間利用件数（ページビュー数）
現状（R5年度）：266,148件 目標（R10年度）：300,000件
- ・市公式SNS（LINE）利用率
現状（R5年度）：59.29% 目標（R10年度）：80.0%

■取組イメージ



市民向けスマホ教室



出典：総務省自治体におけるAI活用・導入ガイドブック

■ロードマップ

取組番号	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度	令和10年度
①	調査研究	チャットボット導入・運用 セグメント別配信導入・運用			
②	スマホ教室実施・オンライン手続き支援の取組				
③	公衆無線LAN環境整備の推進				

2 効率的で効果的なデジタル行政の実現

1 業務プロセスの改善・変革

所管：総合政策課、総務課
関係課：全課（局）

■現状と課題

- ◇前例踏襲の業務が数多く存在し、職員の経験と知識に頼って業務が執行されており、業務プロセスの可視化・共有化がされていない状況です。
- ◇単純なシステム等への入力作業など、定型的な業務に人員と時間を要している非効率的な状況であり、AI技術等を活用した業務量削減の検討が必要です。

あるべき姿

各課が自律的に所管業務の改善・変革に取り組み、デジタル技術を最大限に活用した業務のデジタル化が推進されることで、業務効率化と市民の利便性向上が図られている。

■取組内容

①BPRの推進

- ・全課を対象に業務量調査を行い、BPRの対象となる単純作業等の洗い出しを行います。
- ・対象業務の業務内容や業務プロセスを抜本的に見直し、デジタルツールの活用や、書類のペーパーレス化、様式の変更など、業務の改善を行うとともに、業務プロセスの可視化・共有化を図るためのマニュアル等を作成します。

②行政事務の効率化

- ・AI技術の活用の際し、情報漏洩や回答の不確実性、著作権侵害などの様々なリスクの低減を図るため、適正利用に向けた留意事項を定めたガイドラインを策定します。
- ・申請書等に記載された文字を読み取りデータ化するAI-OCRツールや、システムへの入力を自動化するRPAツールを導入し、様々な業務への活用を図ります。
- ・紙媒体でのアナログな決裁処理を見直し、全庁的なペーパーレス化と業務効率化を図るため、電子決裁システムや文書管理システムを導入します。
- ・統合型GISシステムを最大限に活用した業務効率化を図るため、操作方法や利活用に関する研修会等を開催するなど、各課の利活用促進を図ります。

2 効率的で効果的なデジタル行政の実現

1 業務プロセスの改善・変革

所 管：総合政策課、総務課
関係課：全課（局）

■KPI

KPI

- 行政のスリム化など行政改革の取組が積極的に進んでいると思う人の割合（総合計画と連動）
現状（R3年度）：66.0% 目標（R9年度）：69.3%
- 超過勤務職員数

	現状 (R4年度)	目標 (R10年度)
・1月あたり45時間超職員数	77人/年	40人未満/年
・1月あたり100時間超職員数	7人/年	0人/年
・年360時間超職員数	8人/年	0人/年

■取組イメージ

BPRの実施プロセス ※青字：本県で具体的に実施する事項



出典：栃木県HP「栃木県業務改革（BPR）実施方針」

■ロードマップ

取組番号	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度	令和10年度
①	業務量調査・対象業務の選定	業務作業の洗い出し	例規改正等 マニュアル作成	対象業務の見直し後業務	
②	AIガイドライン策定	導入・運用			
	RPA、各種システム等 調査・研究				
	GIS利用促進研修				

2 効率的で効果的なデジタル行政の実現

2 自治体情報システムの標準化・共通化

所 管：総合政策課、市民課
関係課：基幹系システム利用課

■現状と課題

- ◇現行の基幹系システムにおいては、システムのハードウェアやソフトウェアを整備・管理するための職員の負担があり、また、制度改正等によるシステム改修対応で、人的負担・財政的負担がある状況です。
- ◇令和3年5月に成立した「地方公共団体情報システムの標準化に関する法律」により、標準準拠システムへの移行が義務付けられ、全庁的対応が求められています。
- ◇基幹系システムの機器更新も必要であり、適切な時期を見極める必要があります。

あるべき姿

システムの標準化・共通化の取り組みを推進することで、人的・財政的な負担の軽減が図られるとともに、オンライン申請等の全国的な普及に繋がる。

■取組内容

①標準準拠システムへの移行

- ・住民記録、税、子育てなど、国が定める標準仕様に準拠したシステムの導入に向けて、「自治体情報システムの標準化・共通化に係る手順書」を参考に、「移行計画」を策定し、安全で確実な移行を令和7年度末までに実施します。

②基幹系システム及び機器等の更新

- ・システムの導入に際しては、競争原理を働かせた適正な調達を図ります。
- ・機器等の更新に際しては、標準準拠システムへの円滑な移行を考慮した最適な時期となるようスケジュール調整を図り実施します。

③ガバメントクラウドへの接続

- ・標準準拠システムへの移行に合わせて、システムの効率的運用とコスト削減を図るために、国が整備する共通のガバメントクラウドの利用を推進します。

2 効率的で効果的なデジタル行政の実現

2 自治体情報システムの標準化・共通化

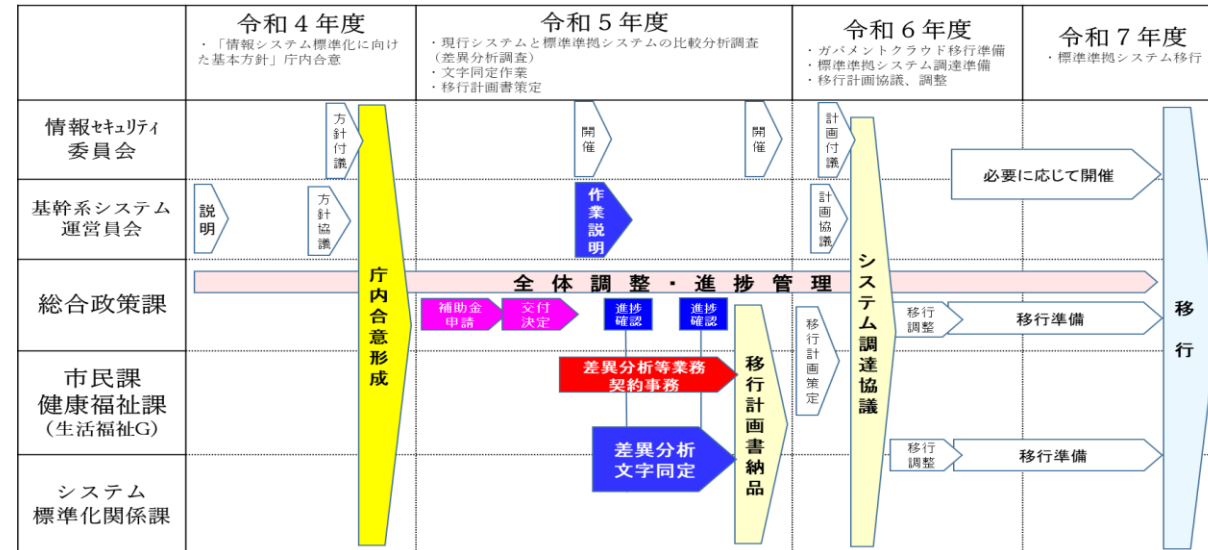
所 管：総合政策課、市民課
関係課：基幹系システム利用課

■KPI

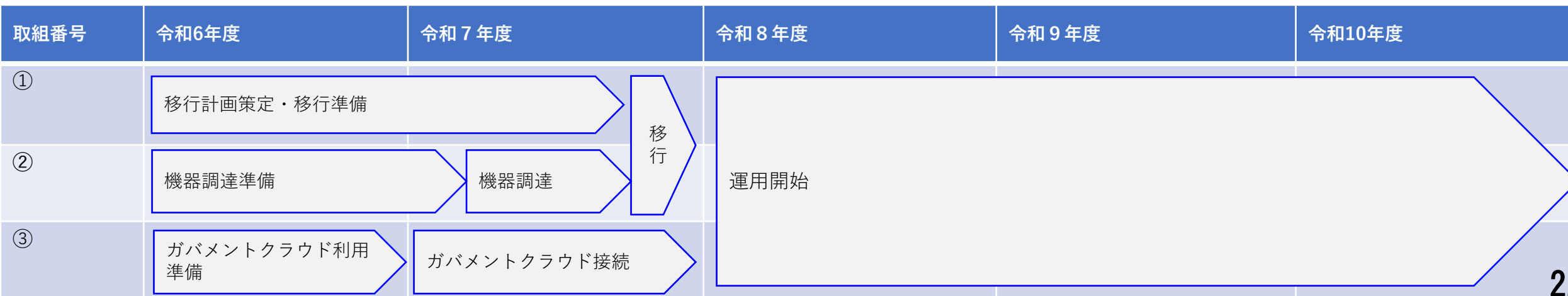
KPI

標準準拠システムへ移行したシステム件数（標準化対象システム20件のうち、本市が利用するシステム19件が対象）
現状（R5年度）：0件 目標（R7年度）：19件

■取組イメージ



■ロードマップ



2 効率的で効果的なデジタル行政の実現

3 働き方改革への支援

所 管：総合政策課、総務課
関係課：全課（局）

■現状と課題

- ◇テレワークの推進に向けて、現在、テレワークシステムの実証実験中であり、今後、職員がテレワークを本格的に利用できる制度づくりが必要です。
- ◇職員のワークライフバランスの向上を図るため、在宅勤務など場所に捉われず働くための環境整備が必要です。

あるべき姿

テレワークシステムやチャットツールなどにより、場所に捉われず働くことができる環境が整備され、職員一人ひとりのライフステージに合った多様な働き方や災害時の行政機能の維持など、職員のシームレスな働き方が実現している。

■取組内容

①テレワークの推進

- ・テレワークの推進に向け、市情報セキュリティポリシーに基づき、「テレワークセキュリティガイドライン」等を参考に、本市におけるテレワーク運用方針を策定します。
- ・職員のワークライフバランスの向上に向け、在宅勤務が可能な職員の5割程度が自宅のパソコン等を活用して在宅勤務ができる環境を整備します。
- ・外出先からでも、スマートフォン等から資料等の閲覧を可能とするモバイルワークも推進していきます。

2 効率的で効果的なデジタル行政の実現

3 働き方改革への支援

所 管：総合政策課、総務課
関係課：全課（局）

■KPI

KPI

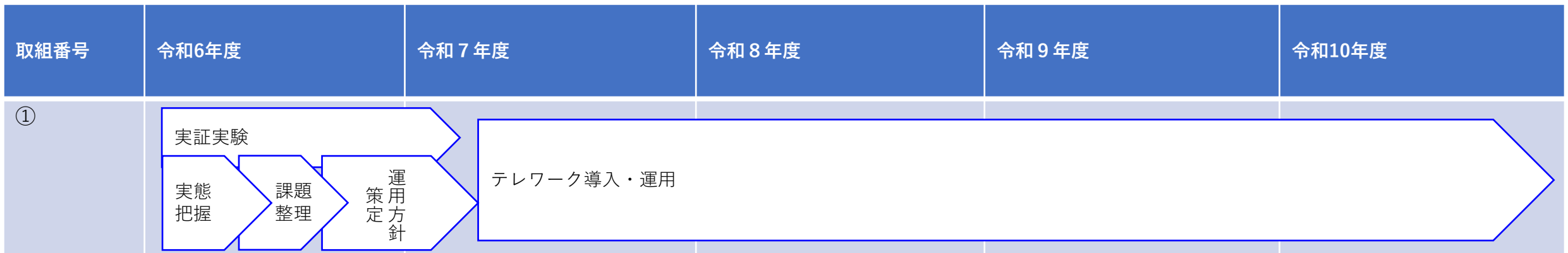
職員のテレワーク等（在宅勤務等）の利用率
現状（R5年度）：7.0% 目標（R10年度）：50.0%

■取組イメージ

パソコンを使って
会社や自宅から仕事



■ロードマップ



3 安全で安心な基盤の運用

1 デジタルを活用できる人材の育成

所 管：総合政策課、総務課
関係課：全課（局）

■現状と課題

- ◇国では、デジタル社会の構築に向けて地方自治体によるDX推進を強く求めており、地方自治体において、行政サービスの質を維持し、デジタル技術を活用した業務の改革を担うことができる人材の育成は急務となっています。
- ◇本市では、デジタル人材の育成手法が確立されておらず、また、DXを自分事として捉え実行できる職員が不足しています。将来にわたって安定的に本市のDXを推進するためには、デジタル技術を正確に理解し、効果的に活用できる職員が育成され、かつ本計画に基づき施策を推進する担い手となる必要があります。

あるべき姿

戦略的な人材育成・確保を推進する体制の構築により、社会の変化を鋭敏に捉えた業務の改革・改善ができる職員が育成され、市民目線で行政サービスの提供が行われている。また、行政実務の知識・経験とDXに関する知識・技能の両方を身に着けた職員の能力・意欲を評価し、「DX推進リーダー」として認定することで、更なる意識向上を促すとともに、各課内でのDX推進の中心的役割として、デジタルを活用した業務改善が加速している。

■取組内容

①全職員を対象とした育成方針の策定

- ・今後のDX推進に求められる職員像や育成の考え方、研修の体系などを整理し、全庁的なデジタル人材の育成を計画的に進めるため、「市デジタル人材育成方針」を策定します。

②全職員の情報リテラシーの向上

- ・管理職を含む全職員の情報リテラシーの向上を図るため、J-LIS（地方公共団体情報システム機構）等が実施する外部研修（eラーニングなど）や、外部講師等による市独自の情報リテラシー研修、その他国、県及び民間事業者が実施するオンライン講座などを積極的に活用するとともに、資格取得等に要する費用を支援する仕組みを整備します。
- ・全職員がそれぞれの職責に応じたデジタル的観点での業務効率化の気づきを得られるよう、階層別の研修を年1回以上実施します。

③DX推進リーダーの育成

- ・自治体業務とデジタル技術の習得や知識の獲得のほか、市民目線での課題発見や解決に向けた「サービスデザイン思考」の習得に主眼を置いた研修を通し、原課で活躍するDXの推進役を担う「DX推進リーダー」を育成し、全課への配置を目指します。

3 安全で安心な基盤の運用

1 デジタルを活用できる人材の育成

所 管：総合政策課、総務課
関係課：全課（局）

KPI

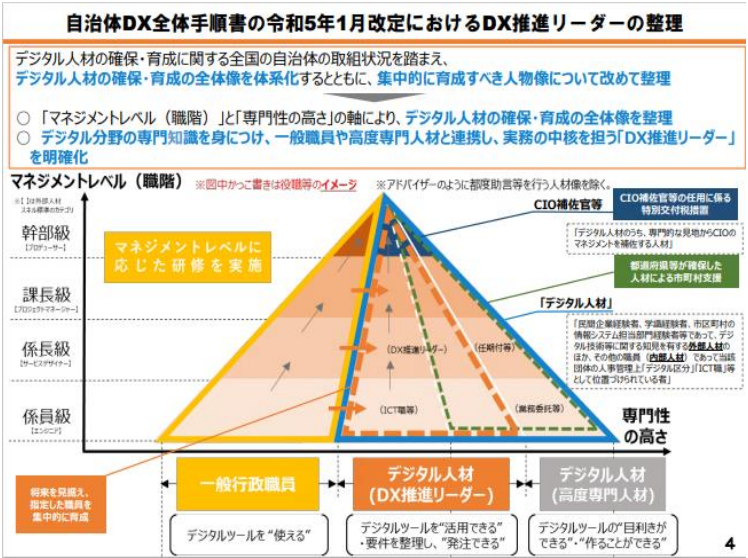
KPI

DX推進リーダーの認定者数（累計）
現状（R5年度）：0人 目標（R10年度）：15人

取組イメージ



令和5年度職員研修



出典：総務省HP「DX推進リーダーの整理」資料

ロードマップ

取組番号	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度	令和10年度
①	方針作成 リーダー認定制度の構築	方針の運用			
②	全職員研修 ・ 階級別等研修				
③	DX推進リーダーの育成				

3 安全で安心な基盤の運用

2 情報セキュリティ対策の徹底

所 管：総合政策課
関係課：全課（局）

■現状と課題

- ◇市民の個人情報や行政運営上重要な情報資産を様々な脅威から守るため、市情報セキュリティポリシーに基づき、サーバ、情報システム等の管理について物理的な対策、また職員への研修等を通じた人的セキュリティ対策、更に不正プログラム・不正アクセス対策等の技術的対策などのセキュリティ対策を講じています。
- ◇物理的、技術的な情報セキュリティ対策に加え、人的な情報セキュリティ対策を継続的に実施するとともに、最新の情報セキュリティ対策を導入し、市民・職員双方が安心できる強靱な情報セキュリティ基盤・体制の整備が必要です。
- ◇災害やサイバー攻撃等の緊急時に、中断できない業務や優先的に復旧すべき業務などを明確化し、安定して業務を継続できる組織的な体制整備に取り組む必要があります。

あるべき姿

安全性と利便性が両立した強靱なセキュリティ基盤が確保されるとともに、各種研修等によりセキュリティに対する職員の知識向上や組織的な体制強化が図られることで、情報漏洩防止の徹底に加え、有事の際の業務継続力が確保されている。

■取組内容

①情報セキュリティポリシーの徹底と継続的な見直し

- ・情報セキュリティに対する職員の知識向上と情報セキュリティ対策の実効性の確保に向けて、ポリシーの説明や研修、セルフチェックを実施し、職員のポリシーの遵守徹底を図ります。
- ・テレワークの推進など、情報セキュリティに関する社会情勢の変化に対応するため、継続的にポリシーの見直しを行います。
- ・情報資産や情報システム等の環境の変化、情報セキュリティに関する脅威や対策等の変化に対応していくため、現場のセキュリティ運用の旗振り役であるCSIRTメンバーへのスキル対応研修などを通じて、組織的な対応力の体制強化を図ります。

②有事の際の体制整備

- ・情報インフラの安定稼働のため、物理的・人的・技術的な対策を確保し、緊急時でも中断できない業務やシステム障害等からの復旧等優先すべき重要な業務などを定めた業務継続計画（ICT-BCP）を策定します。
- ・業務継続計画に基づき、関連する情報システムや通信ネットワークにおいて、事前のバックアップ準備やリスク軽減、事後の災害時応急対応、復旧手順を明確化し、業務の継続力向上を図ります。
- ・サイバー攻撃やコンピュータウイルスの不正侵入を防止するための技術的、物理的な情報セキュリティ対策として、国が推奨する自治体セキュリティ強靱化対策を徹底するとともに、物理的な安全性や継続性が確保できるサーバ室等のファシリティの整備・充実を図ります。

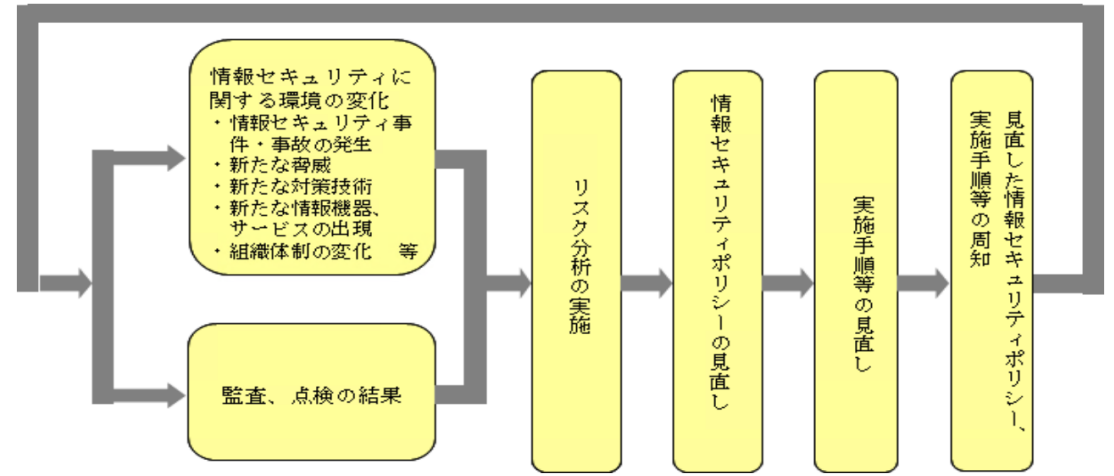
3 安全で安心な基盤の運用

2 情報セキュリティ対策の徹底 所 管：総合政策課 関係課：全課（局）

■KPI

KPI	・ 情報漏洩事故件数 現状（R5年度）：0件 目標（R10年度）：0件
	・ セキュリティ研修（e-ラーニング含む）受講率 現状（R5年度）：100% 目標（R10年度）：100%

■取組イメージ



■ロードマップ

取組番号	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度	令和10年度
①	情報セキュリティポリシーの徹底と継続的な見直し				
	CSIRTスキル対応研修				
②	ICT-BCPの策定		定期的な訓練		

3 安全で安心な基盤の運用

3 G I G Aスクール構想の推進

所 管：学校教育課
関係課：総合政策課

■現状と課題

- ◇G I G Aスクール構想により、各学校にネットワーク環境を構築したうえ、全児童生徒に1台ずつタブレット端末を配備し、情報教育による児童生徒の「情報活用能力」の育成と、情報モラル教育を推進しています。
- ◇タブレット端末を利用した授業の取組方法や家庭への持ち帰り学習等の方法など、今後の効果的な利活用方法について更に研究・検討が必要です。また、I C T機器の整備について、セキュリティの確保、耐用年数などを考慮した計画的な更新も必要となります。

あるべき姿

I C T機器の適切な更新等により全児童生徒が同じ環境で学習に取り組めるための環境が整備され、全児童生徒への情報教育がより一層充実することで、情報活用能力の向上と創造性を育む学びが実現され、デジタル社会で活躍する人材が育成される。

■取組内容

①情報教育の充実

- ・将来を担う全児童生徒の情報活用能力等を育成するため、デジタル教科書・教材などの良質な学習コンテンツを取揃え、I C T機器による効果的活用を図るとともに、電子黒板や校務支援システムの有効活用により、教職員の校務負担の軽減を図ります。
- ・全児童生徒によるネットトラブルやネット依存症の予防・防止のため、情報モラル教育の充実を図ります。

②I C T機器の適切な運用・更新

- ・全児童生徒が学校や家庭など、同じ環境で学習に取り組めるよう、I C T機器の適切な維持管理及び環境整備と運用を行うとともに、今後の情報教育の充実と継続的な実施を図るため、計画的な更新作業に取り組みます。

3 安全で安心な基盤の運用

3 GIGAスクール構想の推進

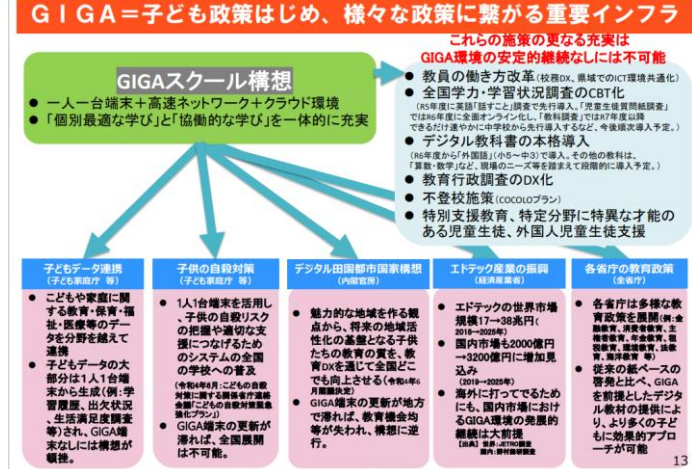
所 管：学校教育課
関係課：総合政策課

KPI

KPI

- 学習の中でPC・タブレットなどのICT機器を使うのは勉強の役に立つと思う生徒の割合（総合計画と連動）
現状（R3年度）：89.2% 目標（R9年度）：93.0%
- 課題の解決に向けて、自分で考え、自分から取り組んでいる生徒の割合（総合計画と連動）
現状（R3年度）：84.4% 目標（R9年度）：87.0%

取組イメージ



出典：文部科学省HP「GIGAスクール構想を含む教育の情報化を通じた教育改革」資料（左）
出典：市教育委員会HP（右）

ロードマップ

取組番号	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度	令和10年度
①	情報教育の実施				
②	ICT機器の適切な運用				
	機器更新調査研究・検討	機器更新準備	機器更新		

資料編

那須烏山市まちづくりに関する市民意向調査結果報告書(令和4年2月)(抜粋版)

1 調査の目的

本調査については、人口減少・少子高齢化の進展、地域経済力の衰退や新型コロナウイルス感染症といった新たな問題への対応など、本市を取り巻く社会経済環境が一段と厳しさを増している状況を踏まえ、新たなまちづくりビジョンとなる次期総合計画の策定や個別計画の策定・見直しを進める際の基礎的資料として活用する。

2 調査の方法

調査地域：那須烏山市全域

調査対象：18歳以上の市民

標本数：2,000

抽出方法：18歳以上の市民から無作為抽出

調査方法：郵送による調査票の配布・回収、回答についてはインターネット（パソコン・スマートフォン）でも可能

調査時期：令和3年11月

3 調査票の配布数及び改修結果

配布数：2,000

有効回収数：764（内パソコン・スマートフォンでの回答 147）

有効回収率：38.2%（内パソコン・スマートフォン 7.4%）

那須烏山市まちづくりに関する市民意向調査結果報告書(令和4年2月)(抜粋版)

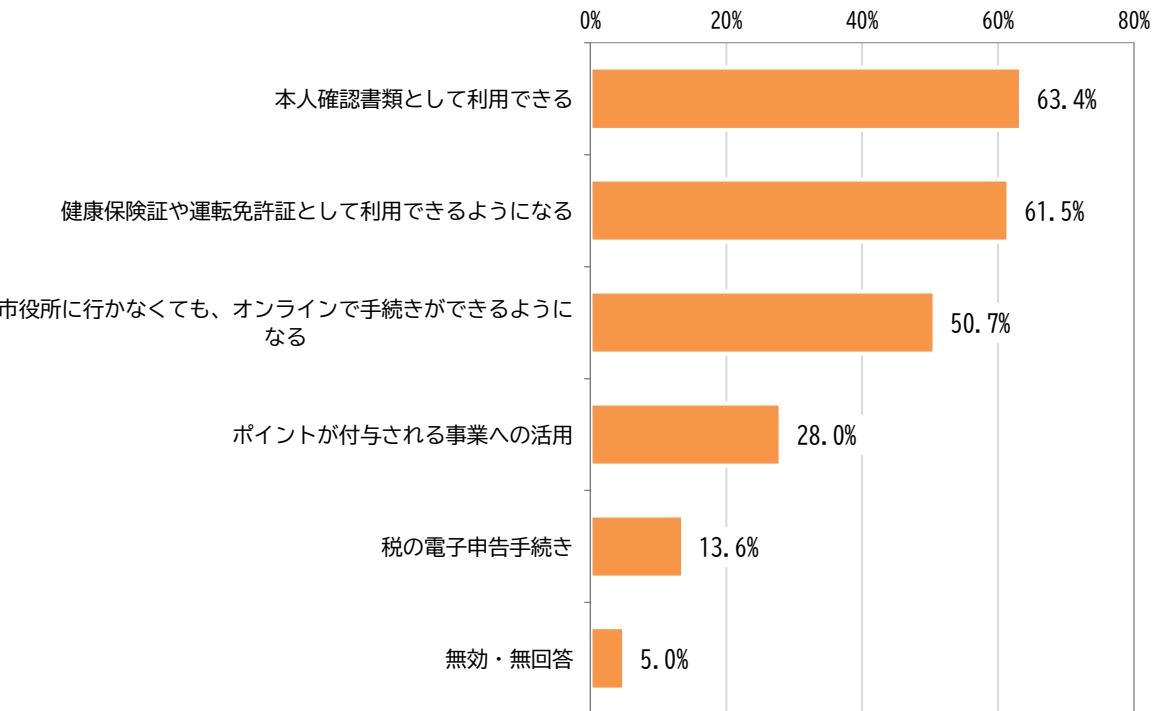
4 地域情報化に関連する項目結果

4-1 マイナンバーカードに期待すること[問11：複数回答n=764]

○ 「本人確認書類として利用できる」「健康保険証や運転免許証として利用できるようになる」が6割以上となっている。

(結果概要)

- ・20代～40代では、オンライン手続きでの活用に期待が高い。
- ・高齢層では、本人確認書類としての活用に期待が高い。



		n	健康保険証や運転免許証として利用できるようになる	市役所に行かなくても、オンラインで手続きができるようになる	本人確認書類として利用できる	税の電子申告手続き	ポイントが付与される事業への活用	無効・無回答
総合		764	61.5%	50.7%	63.4%	13.6%	28.0%	5.0%
年齢	10代後半	32	53.1%	56.3%	78.1%	9.4%	12.5%	0.0%
	20代	69	59.4%	60.9%	58.0%	15.9%	34.8%	0.0%
	30代	98	54.1%	68.4%	53.1%	18.4%	40.8%	0.0%
	40代	102	56.9%	62.7%	56.9%	16.7%	30.4%	5.9%
	50代	127	54.3%	55.9%	59.1%	11.8%	33.9%	3.9%
	60代	169	67.5%	43.8%	68.6%	11.8%	26.0%	3.0%
	70代以上	157	73.9%	31.2%	75.2%	12.7%	16.6%	8.9%
居住地区	旧烏山東部	83	56.6%	45.8%	61.4%	4.8%	28.9%	4.8%
	旧烏山西部	350	63.7%	48.0%	67.1%	16.6%	31.7%	3.4%
	旧南那須南部	170	61.8%	60.0%	60.6%	15.9%	23.5%	2.9%
	旧南那須北部	135	61.5%	52.6%	64.4%	11.1%	24.4%	5.9%

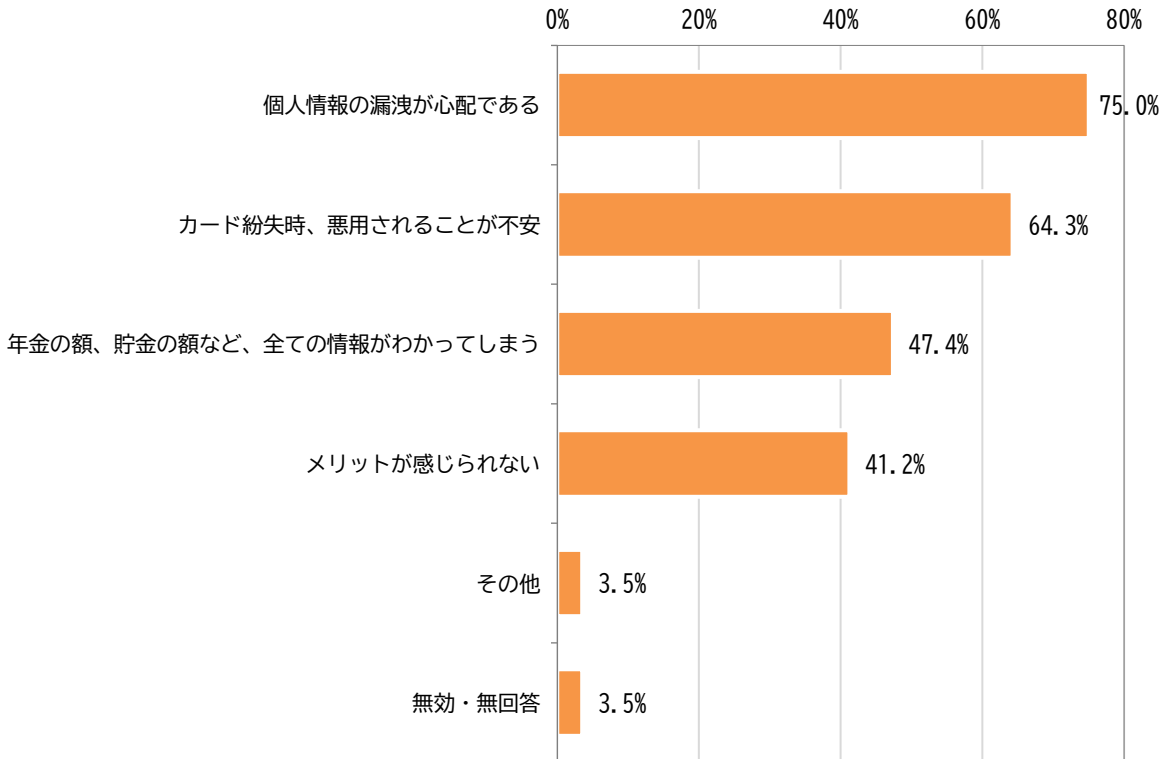
那須烏山市まちづくりに関する市民意向調査結果報告書(令和4年2月)(抜粋版)

4-2 マイナンバーカードに対する不安、未取得の理由[問12：複数回答n=764]

○ 4人に3人が「個人情報の漏洩」に対し不安を感じ、次いで「カード紛失時、悪用されることが不安」が6割以上となっている。

(結果概要)

- ・年齢、地域関係なく、「個人情報の漏洩」について不安感が強い。
- ・若年層では、カードを所有するメリットを疑問視している。



		n	個人情報の漏洩が心配である	メリットが感じられない	カード紛失時、悪用されることが不安	年金の額、貯金の額など、全ての情報がわかってしまう	その他	無効・無回答
総合		764	75.0%	41.2%	64.3%	47.4%	3.5%	3.5%
年齢	10代後半	32	68.8%	28.1%	65.6%	50.0%	3.1%	3.1%
	20代	69	68.1%	46.4%	59.4%	39.1%	1.4%	0.0%
	30代	98	66.3%	44.9%	56.1%	40.8%	7.1%	1.0%
	40代	102	77.5%	36.3%	65.7%	42.2%	3.9%	2.0%
	50代	127	80.3%	40.2%	70.1%	51.2%	3.9%	3.1%
	60代	169	78.7%	45.0%	64.5%	52.7%	2.4%	1.8%
	70代以上	157	78.3%	41.4%	68.2%	52.2%	3.2%	5.1%
居住地区	旧烏山東部	83	73.5%	34.9%	60.2%	51.8%	6.0%	3.6%
	旧烏山西部	350	73.4%	44.0%	65.7%	44.9%	3.4%	2.9%
	旧南那須南部	170	77.1%	42.4%	61.8%	50.0%	2.4%	2.4%
	旧南那須北部	135	80.7%	39.3%	70.4%	49.6%	4.4%	1.5%

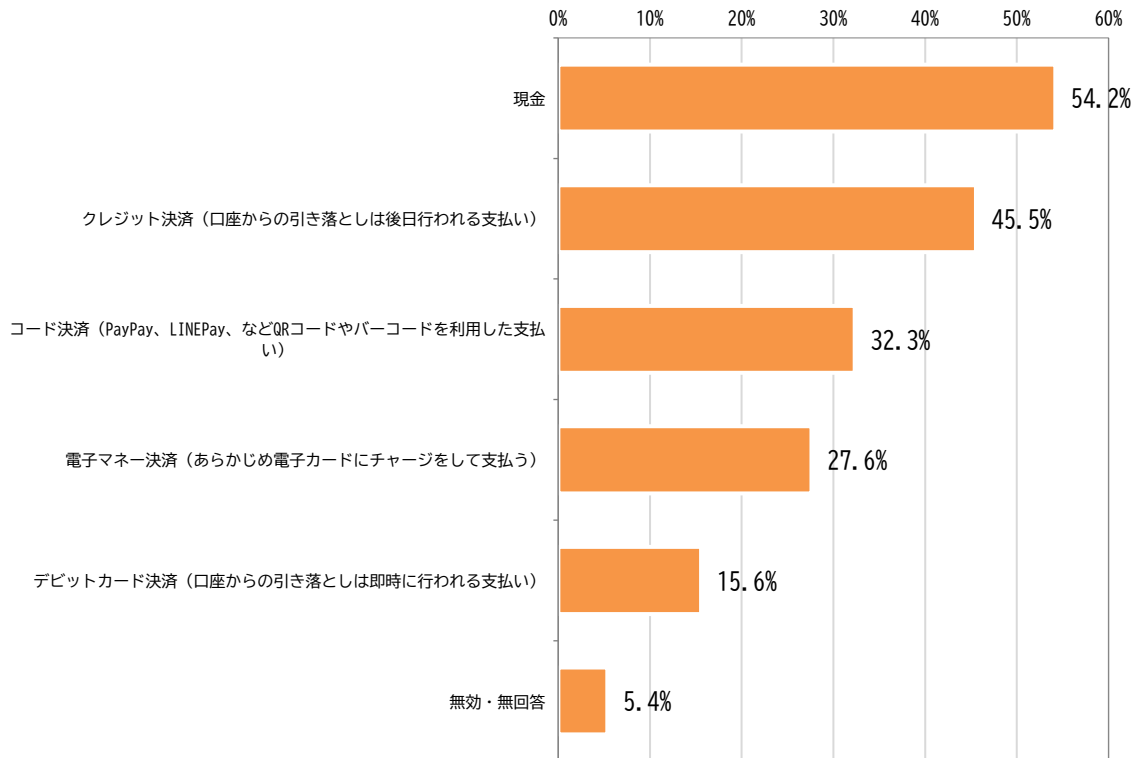
那須烏山市まちづくりに関する市民意向調査結果報告書(令和4年2月)(抜粋版)

4-3 利用したい決済サービス[問13：複数回答n=764]

○ 「現金」が約5割、次いで「クレジット決済」が4割強、「コード決済」「電子マネー」は約3割となっている。

(結果概要)

- ・若年層では、「コード決済」を希望が多い。
- ・高齢層では、「現金」を希望が多い。



		n	コード決済	電子マネー決済	デビットカード決済	クレジット決済	現金	無効・無回答
総合		764	32.3%	27.6%	15.6%	45.5%	54.2%	5.4%
年齢	10代後半	32	53.1%	40.6%	6.3%	43.8%	56.3%	3.1%
	20代	69	55.1%	40.6%	17.4%	50.7%	47.8%	0.0%
	30代	98	53.1%	36.7%	11.2%	54.1%	44.9%	0.0%
	40代	102	43.1%	25.5%	14.7%	56.9%	45.1%	2.9%
	50代	127	29.1%	33.1%	11.8%	50.4%	53.5%	1.6%
	60代	169	21.9%	22.5%	20.1%	39.6%	63.9%	3.0%
	70代以上	157	13.4%	17.2%	19.1%	35.7%	61.8%	14.0%
居住地区	旧烏山東部	83	27.7%	25.3%	14.5%	39.8%	66.3%	3.6%
	旧烏山西部	350	35.1%	25.7%	16.6%	47.7%	52.3%	4.9%
	旧南那須南部	170	31.8%	34.7%	18.8%	48.2%	51.2%	2.9%
	旧南那須北部	135	31.9%	27.4%	12.6%	43.7%	60.7%	3.7%

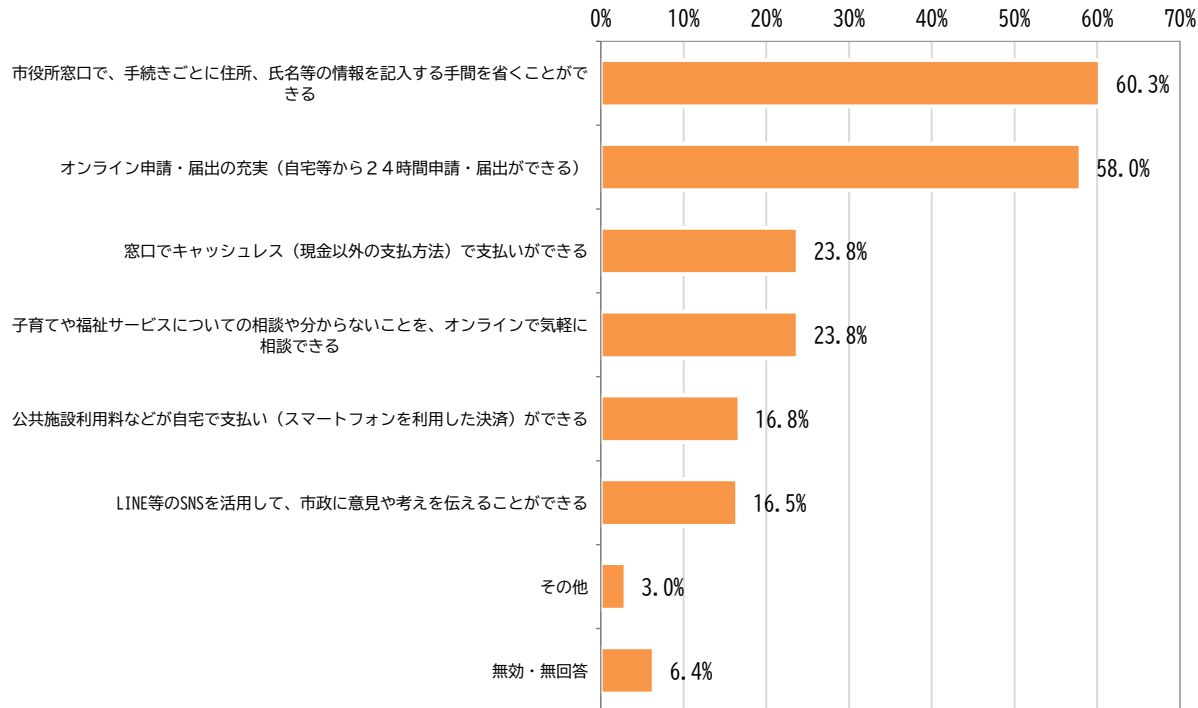
那須烏山市まちづくりに関する市民意向調査結果報告書(令和4年2月)(抜粋版)

4-4 市役所の手続き(デジタル化)に期待すること[問14：複数回答n=764]

○ 「市役所窓口で、手続きごとに住所、氏名等の情報を記入する手間を省くことができる」が約6割で最多、次いで「オンライン申請・届出の充実」が6割弱となっている。

(結果概要)

- ・若年層では、オンラインサービスの充実を希望が多い。
- ・高齢層では、手続きの簡略化を希望が多い。



	n	オンライン申請・届出の充実(自宅等から24時間申請・届出ができる)	市役所窓口で、手続きごとに住所、氏名等の情報を記入する手間を省くことができる	窓口でキャッシュレス(現金以外の支払方法)で支払いができる	公共施設利用料などが自宅で支払い(スマートフォンを利用した決済)ができる	LINE等のSNSを活用して、市政に意見や考えを伝えることができる	子育てや福祉サービスについての相談や分からないことを、オンラインで気軽に相談できる	その他	無効・無回答	
		総合	764	58.0%	60.3%	23.8%	16.8%	16.5%	23.8%	3.0%
年齢	10代後半	32	65.6%	28.1%	25.0%	9.4%	34.4%	43.8%	0.0%	3.1%
	20代	69	75.4%	52.2%	39.1%	21.7%	26.1%	26.1%	0.0%	0.0%
	30代	98	77.6%	59.2%	24.5%	23.5%	22.4%	28.6%	1.0%	2.0%
	40代	102	71.6%	57.8%	22.5%	26.5%	14.7%	26.5%	2.0%	2.0%
	50代	127	65.4%	68.5%	25.2%	14.2%	13.4%	26.8%	1.6%	1.6%
	60代	169	50.9%	69.2%	21.3%	13.0%	14.8%	19.5%	5.3%	4.7%
	70代以上	157	32.5%	59.9%	19.7%	12.1%	11.5%	17.8%	5.7%	16.6%
居住地区	旧烏山東部	83	54.2%	57.8%	22.9%	9.6%	15.7%	19.3%	4.8%	6.0%
	旧烏山西部	350	58.6%	64.0%	24.6%	18.9%	16.3%	22.9%	2.6%	4.9%
	旧南那須南部	170	63.5%	58.8%	25.3%	15.9%	21.8%	28.2%	1.8%	4.7%
	旧南那須北部	135	57.8%	57.8%	23.0%	16.3%	12.6%	25.9%	5.2%	5.2%

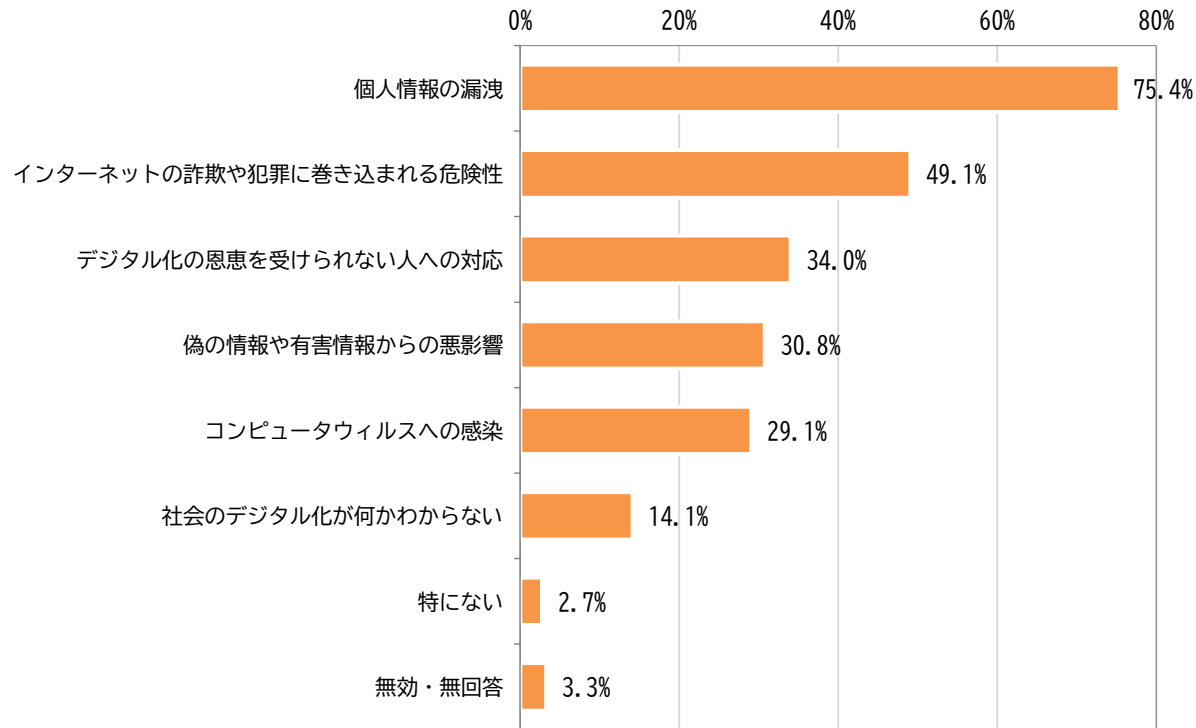
那須烏山市まちづくりに関する市民意向調査結果報告書(令和4年2月)(抜粋版)

4-5 デジタル化の進行により不安に思うこと[問15：複数回答n=764]

○ 4人に3人が「個人情報の漏洩」に対し不安に思っている。

(結果概要)

- ・高齢層では、「デジタル化が何かわからない」が多い。
- ・20代、30代では、インターネット上のトラブル(詐欺・犯罪)への不安が大きい。



	n	個人情報の漏洩	コンピュータウイルスへの感染	インターネットの詐欺や犯罪に巻き込まれる危険性	偽の情報や有害情報からの悪影響	デジタル化の恩恵を受けられない人への対応	社会のデジタル化が何かわからない	特にない	無効・無回答	
		総合	764	75.4%	29.1%	49.1%	30.8%	34.0%	14.1%	2.7%
年齢	10代後半	32	68.8%	43.8%	43.8%	31.3%	28.1%	3.1%	12.5%	0.0%
	20代	69	78.3%	26.1%	59.4%	40.6%	26.1%	4.3%	0.0%	1.4%
	30代	98	75.5%	40.8%	59.2%	34.7%	27.6%	1.0%	3.1%	1.0%
	40代	102	82.4%	37.3%	48.0%	37.3%	30.4%	5.9%	2.9%	2.9%
	50代	127	80.3%	29.1%	52.8%	29.9%	44.1%	8.7%	1.6%	0.8%
	60代	169	78.1%	30.2%	47.3%	22.5%	44.4%	19.5%	3.0%	0.6%
	70代以上	157	68.2%	14.0%	41.4%	31.2%	28.0%	33.1%	2.5%	6.4%
居住地区	旧烏山東部	83	78.3%	22.9%	50.6%	38.6%	36.1%	14.5%	2.4%	0.0%
	旧烏山西部	350	75.1%	26.0%	46.3%	34.0%	32.0%	14.3%	3.4%	3.7%
	旧南那須南部	170	78.8%	33.5%	54.1%	25.9%	35.9%	14.1%	3.5%	1.2%
	旧南那須北部	135	74.1%	33.3%	50.4%	28.1%	39.3%	13.3%	0.7%	1.5%

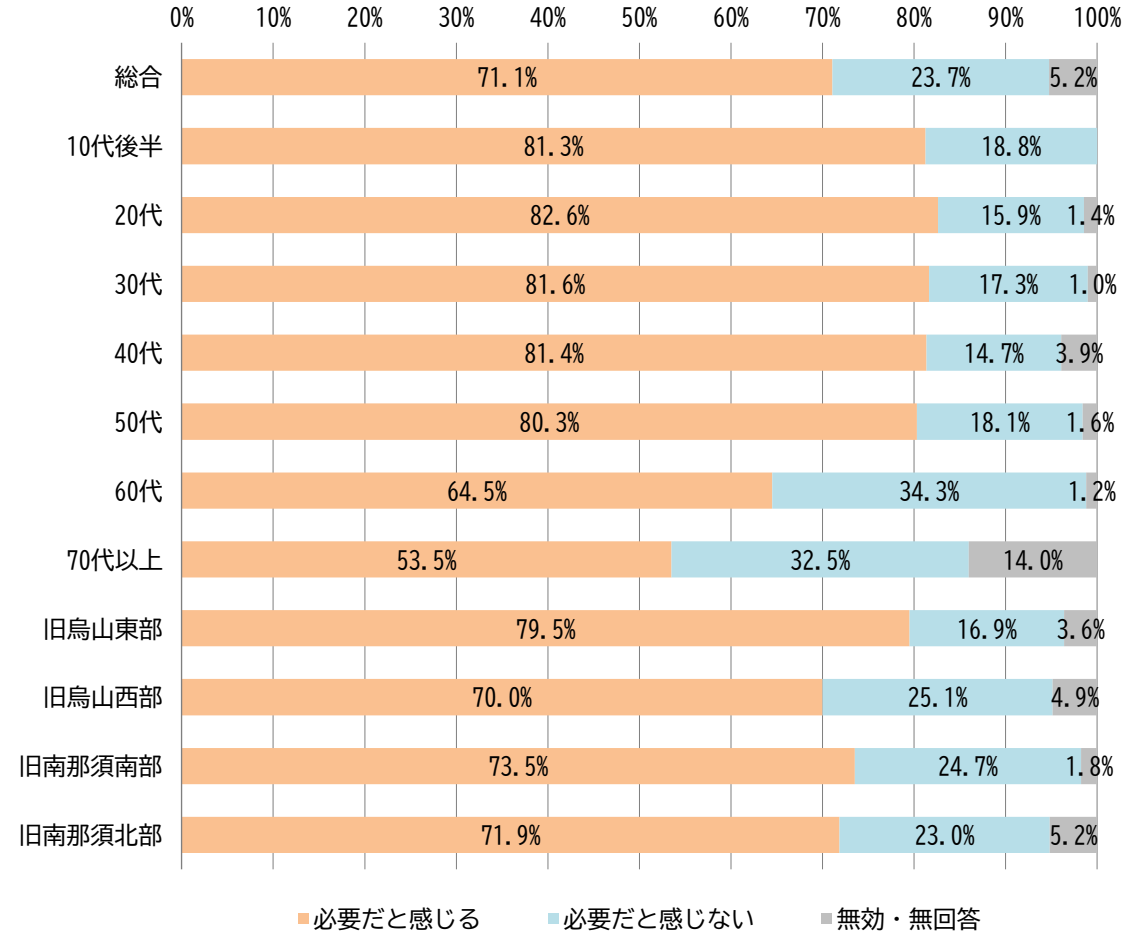
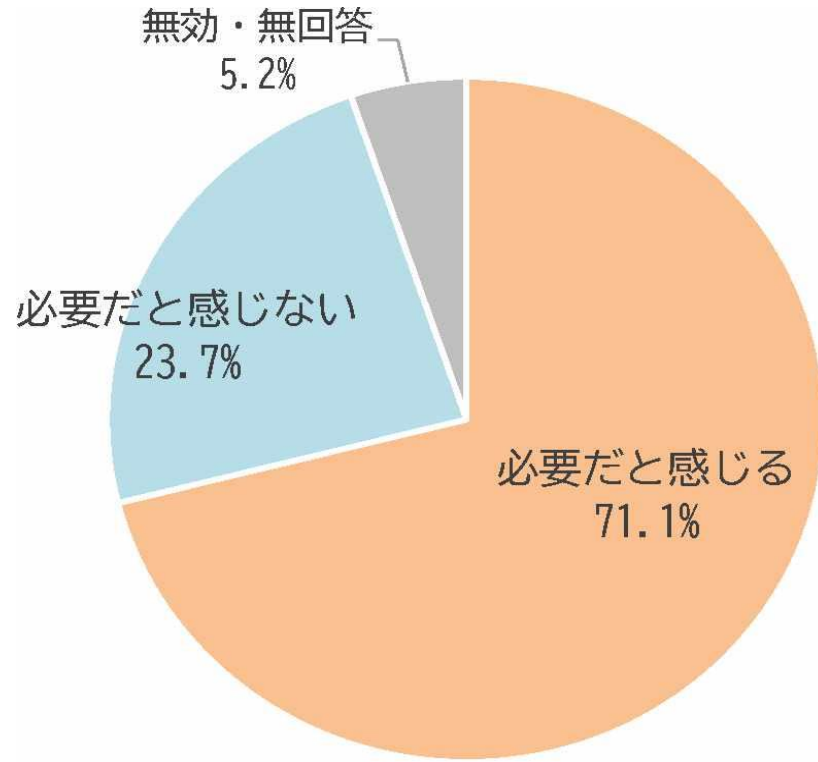
那須烏山市まちづくりに関する市民意向調査結果報告書(令和4年2月)(抜粋版)

4-6 公衆無線LAN(Wi-Fi)の必要性[問16：単数回答n=764]

○ 「必要だと感じる」が約7割となっている。

(結果概要)

・50代以下では、8割以上が必要と感じている。



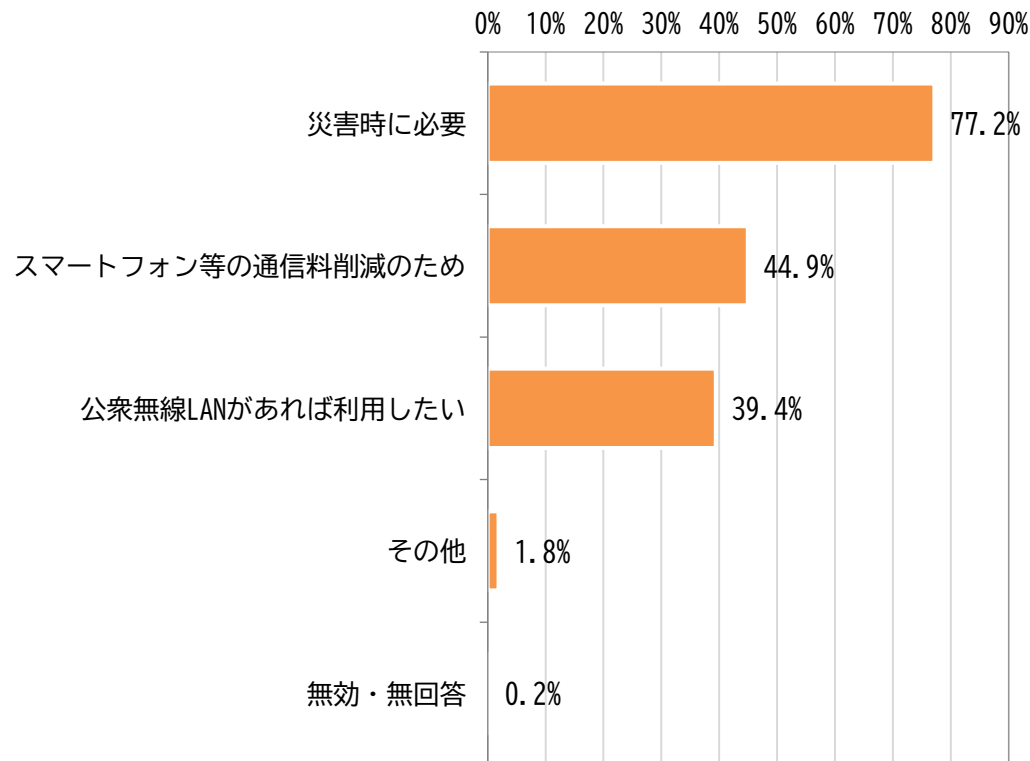
那須烏山市まちづくりに関する市民意向調査結果報告書(令和4年2月)(抜粋版)

4-7 公衆無線LAN(Wi-Fi)が必要な理由[問17：複数回答n=543]

○ 「災害時に必要」が約8割となっている。

(結果概要)

- ・10代では、通信料削減に対する期待が高い。
- ・旧南那須南部地域では、公衆無線LANの利用希望が多い。



		n	災害時に必要	スマートフォン等の通信料削減のため	公衆無線LANがあれば利用したい	その他	無効・無回答
総合		764	77.2%	44.9%	39.4%	1.8%	0.2%
年齢	10代後半	32	69.2%	65.4%	42.3%	0.0%	0.0%
	20代	69	80.7%	42.1%	40.4%	1.8%	1.8%
	30代	98	77.5%	43.8%	36.3%	5.0%	0.0%
	40代	102	80.7%	41.0%	47.0%	4.8%	0.0%
	50代	127	76.5%	52.9%	35.3%	0.0%	0.0%
	60代	169	72.5%	47.7%	40.4%	0.0%	0.0%
	70代以上	157	81.0%	32.1%	36.9%	1.2%	0.0%
居住地区	旧烏山東部	83	78.8%	42.4%	31.8%	4.5%	0.0%
	旧烏山西部	350	80.4%	43.7%	39.2%	1.2%	0.0%
	旧南那須南部	170	71.2%	44.0%	46.4%	1.6%	0.0%
	旧南那須北部	135	76.3%	49.5%	36.1%	2.1%	1.0%

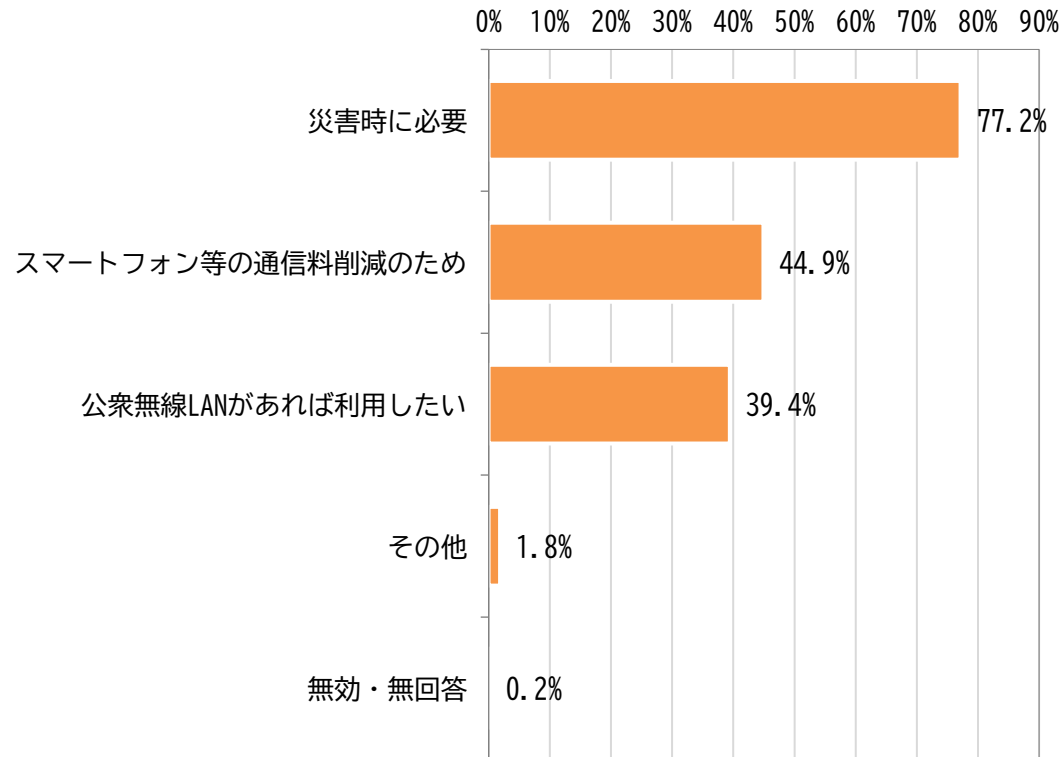
那須烏山市まちづくりに関する市民意向調査結果報告書(令和4年2月)(抜粋版)

4-8 公衆無線LAN(Wi-Fi)が不必要な理由[問18：複数回答n=181]

○ 「スマートフォン等を使用していないので、必要性を感じない」が約半数となっている。

(結果概要)

- ・50代以下では、自宅に無線LANを設置済みのため、必要性を感じないが多い。
- ・高齢層では、スマートフォン等を使用していないので、必要性を感じないが多い



		n	災害時に必要	スマートフォン等の通信料削減のため	公衆無線LANがあれば利用したい	その他	無効・無回答
総合		764	77.2%	44.9%	39.4%	1.8%	0.2%
年齢	10代後半	32	69.2%	65.4%	42.3%	0.0%	0.0%
	20代	69	80.7%	42.1%	40.4%	1.8%	1.8%
	30代	98	77.5%	43.8%	36.3%	5.0%	0.0%
	40代	102	80.7%	41.0%	47.0%	4.8%	0.0%
	50代	127	76.5%	52.9%	35.3%	0.0%	0.0%
	60代	169	72.5%	47.7%	40.4%	0.0%	0.0%
	70代以上	157	81.0%	32.1%	36.9%	1.2%	0.0%
居住地区	旧烏山東部	83	78.8%	42.4%	31.8%	4.5%	0.0%
	旧烏山西部	350	80.4%	43.7%	39.2%	1.2%	0.0%
	旧南那須南部	170	71.2%	44.0%	46.4%	1.6%	0.0%
	旧南那須北部	135	76.3%	49.5%	36.1%	2.1%	1.0%

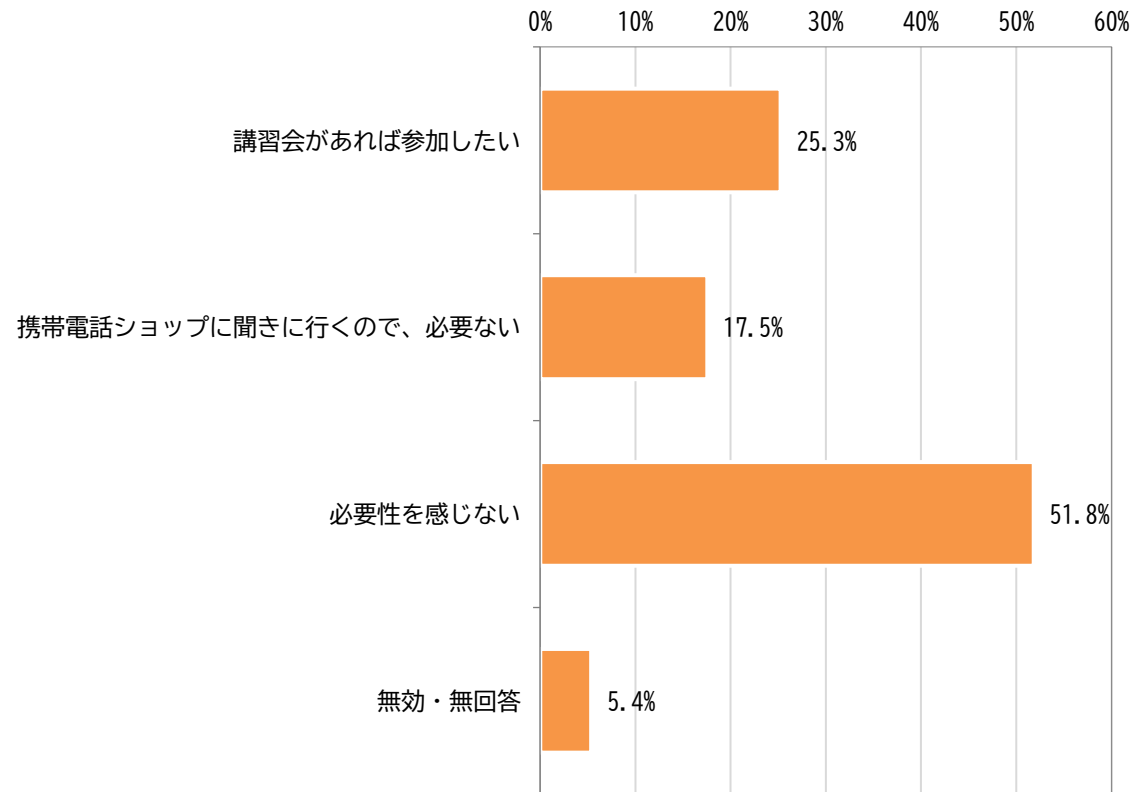
那須烏山市まちづくりに関する市民意向調査結果報告書(令和4年2月)(抜粋版)

4-9 スマートフォン等の操作講習会の開催の必要性[問19：単数回答n=764]

○ 「必要性を感じない」が約半数となっている。

(結果概要)

・高齢層では、講習会への参加を希望が多い。



		n	講習会があれば参加したい	携帯電話ショップに聞きに行くので、必要ない	必要性を感じない	無効・無回答
総合		764	25.3%	17.5%	51.8%	5.4%
年齢	10代後半	32	12.5%	28.1%	59.4%	0.0%
	20代	69	8.7%	17.4%	72.5%	1.4%
	30代	98	11.2%	18.4%	68.4%	2.0%
	40代	102	17.6%	16.7%	60.8%	4.9%
	50代	127	23.6%	17.3%	58.3%	0.8%
	60代	169	36.7%	21.3%	39.1%	3.0%
	70代以上	157	38.9%	12.1%	36.9%	12.1%
居住地区	旧烏山東部	83	25.3%	22.9%	48.2%	3.6%
	旧烏山西部	350	24.3%	19.4%	51.1%	5.1%
	旧南那須南部	170	23.5%	13.5%	60.0%	2.9%
	旧南那須北部	135	31.9%	14.8%	49.6%	3.7%

用語解説

本計画の理解を深めてもらうための用語解説です。このため、厳密な用法とは意味が異なる場合があります。

用語	解説
【あ行】	
アプリ	「アプリケーション」の略。スマートフォンやタブレット上で動作するソフトウェア。
インストール	ソフトウェアをコンピュータに導入し、使用可能な状態にする処理や作業のこと。
インターフェース	2つの異なる機器やシステム、ソフトウェア間で情報のやり取りがなされる際、その間を繋ぐ規格や機能。
インフラ	「インフラストラクチャ」の略。ITを使ってシステムを有効に機能させるために基盤となるハードウェア・サーバ等のこと。
インシデント	事件・事故などが発生する可能性がある状況・事態
オープンデータ	誰でも決められたルールの中であれば、自由に複製したり加工したりできるデータのこと。人口統計や公共的な情報などを、民間に公開することで有効に活用してもらうことを目的とする。
オンラインサービス	ネットワークを通じて提供される各種サービス。
【か行】	
ガバメントクラウド	政府の情報システムについて、共通的な基盤・基盤機能を提供する複数のクラウドサービスを利用できる環境のこと。
基幹系システム	自治体における、住基・保健・健康福祉・税金などの基幹業務に係るシステム。
キャッシュレス	電子マネーやクレジットカードなどによる現金を持たずに行う決済方法。
業務プロセス	組織内における業務の組合せや連なりのこと。
クラウド	インターネット経由でソフトウェアやシステムを利用できる仕組み・環境。

用語解説

用語	解説
決済サービス	決済サービスは、現金の直接的な受け渡しをせず、データの送受信で決済を処理する方法。
コード決済	QRコードやバーコードを使用したキャッシュレス決済のこと。
【さ行】	
サービスデザイン思考	サービスの受け手側の立場を考慮した調査・分析から得られる両社の「本質的なニーズ」に基づき、サービス・業務を設計・開発し、利用サイン「使っていただく」という意識のこと。
自治体DX推進計画	DX推進に向けて、自治体に取り組むべき方向性や内容をまとめた計画。この計画を踏まえて、具体的な手法や取組を進める。
スキル	教養や訓練を通じて獲得した能力のこと。
スマートフォン	従来の携帯電話に比べてパソコンに近い性質を持った情報機器。
セキュリティポリシー	組織における、情報セキュリティ対策・ルールを明文化したもの。組織で保有する情報資産を洗い出し、それぞれにおける取扱い方法など必要な対策基準や体制などを明記する。
セグメント	集団やまとまりを区切った区分のこと。
ソーシャルディスタンス	感染症拡大防止的な意味での、「身体的、物理的距離の確保」。
ソフトウェア	コンピュータに命令を出すための情報であるコンピュータ・プログラムのこと。

用語解説

用語	解説
【た行】	
チャットボット	チャット（リアルタイムにメッセージをやりとりする仕組み）とロボットを組み合わせた用語。質問者からのメッセージに対し、AIやプログラムが自動で適切な解答を作成し返事をしてくれる仕組み。よくある質問や問合せ対応・受付などデータとしてAIやロボットに学習させることで、常に人が対応しなればいけないという必要がなくなる、24時間対応ができるなどのメリットがある。
デジタルガバメント実行計画	デジタルの技術を活用しながら国の行政側と企業などの民間側がともに協力しながら行政サービスの事務的負担を減らし利便性を高めるため、現在の行政そのもののあり方を変革していくこと。その方向性の具体化と実現のための計画。
デジタルデバイド	インターネットやパソコン・スマートフォン等の情報通信技術を利用できる人とできない人に生じる情報格差のこと。
デジタル田園都市国家構想	「デジタル実装を通じて地方が抱える課題を解決し、誰一人取り残されずすべての人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する」という構想。
テレワーク	勤務拠点・オフィス等以外の場所を中心にICTを活用して仕事をする業務形態。
電子マネー	現金の代わりに使える電子データ化されたお金のこと。
電子決裁	紙の申請書類等に印鑑を押印することで決裁としていた作業を電子化すること。
統合型GIS	「GIS」は地理情報システムのこと。地図データを複数の部署で共用できるよう整備し、データの重複整備の防止と庁内の情報交換の迅速化、効率化を図ること。
特別定額給付金	新型コロナウイルス感染症緊急経済対策において、給付対象者1人につき10万円を給付。

用語解説

用語	解説
【な行】	
ニーズ	「要求」、「求めているもの」。
【は行】	
フロントヤード	自治体と住民の接点となる庁舎窓口や公共施設のこと。
ペーパーレス	紙媒体を電子化して活用・保存すること。
【ま行】	
無線LAN	ケーブルを繋ぐことなく無線でインターネットに接続できる方式のこと。
モバイルワーク	パソコンやスマートフォンなどのモバイル端末を利用し、移動中の交通機関内や出張先などで就業する労働形態です。
【ら行】	
リテラシー	ある分野に関する知識や能力を活用する力。（例）情報リテラシー：情報を活用できる能力
【わ行】	
ワークライフバランス	仕事と生活の調和を意味します。
ワンストップ窓口	主に自治体における市民の行政手続きの窓口を1つに集約し手続きを完了できるようにする取組。

用語解説

用語	解説
【アルファベット順】	
AI	Artificial Intelligenceの略「人工知能」。
AI-OCR	AI技術を取り入れた光学文字認識機能（OCR）のこと。紙文書をスキャンし、記載された文字を認識してデジタル化する技術。
ICT - BCP	災害時に迅速な対応を可能とする情報通信環境の備えや取り決めのこと。
BPR	ビジネスプロセスエンジニアリング。プロセス（過程）の観点から、業務改革を行うこと。
CSIRT	「Computer Security Incident Response Team」の略。セキュリティにおける事件事故が発生した際に対応をする組織の体制のこと。
DX	「デジタルトランスフォーメーション」の略。自治体におけるDXとは、自治体（市町村や都道府県）がデジタル技術を活用し、行政サービスの改善や効率化を図ること。
DX推進リーダー	資格取得やDXの取組の実績に基づき、一定の知識・技術を有するものとして情報セキュリティ委員会において客観的に評価され、認定を受けた職員。
eLTAX	地方税ポータルシステムの呼称で、地方税における手続きを、インターネットを利用して電子的に行うシステム。
GIGAスクール構想	児童・生徒に1人1台のパソコン端末を配置し、そのパソコンをインターネット環境につながるようにするための通信ネットワークを一体的に整備する構想。
ICT	「Information and Communication Technology」（情報通信技術）の略。コンピューターやネットワークに関わるすべての技術を総称する言葉。

用語解説

用語	解説
IT	「Information Technology」（インフォメーション・テクノロジー）の略。コンピュータやインターネットなどを使った技術のこと。
LINE	LINEヤフー(株)が提供するコミュニケーションアプリのこと。
PDCAサイクル	Plan（計画）、Do（実施）、Check（確認）、Action（改善）のプロセス。運用手順や業務の改善などをするにあたって、このプロセスを継続的に行いながら業務を改善していく方法・考え方。
RPA	「Robotics Process Automation」の略。これまで人が行っている業務をシステムやAIを駆使することで自動化する仕組みのこと。
SDGs	「Sustainable Development Goals」（持続可能な開発目標）の略。地球上の「誰一人として取り残さない」ことを理念とし、人類、地球およびそれらの繁栄のために設定された行動計画。
SNS	「Social Networking Service」の略。限られたユーザーだけが参加できるWebサイトの会員制サービスのこと。
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我が国が目指すべき未来社会。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、経済発展と社会課題の解決を両立する、人間中心の社会。
Well-Being	心身と社会的な健康を意味する概念。行政的には、市民の幸福感を高めるまちづくりを目指す。