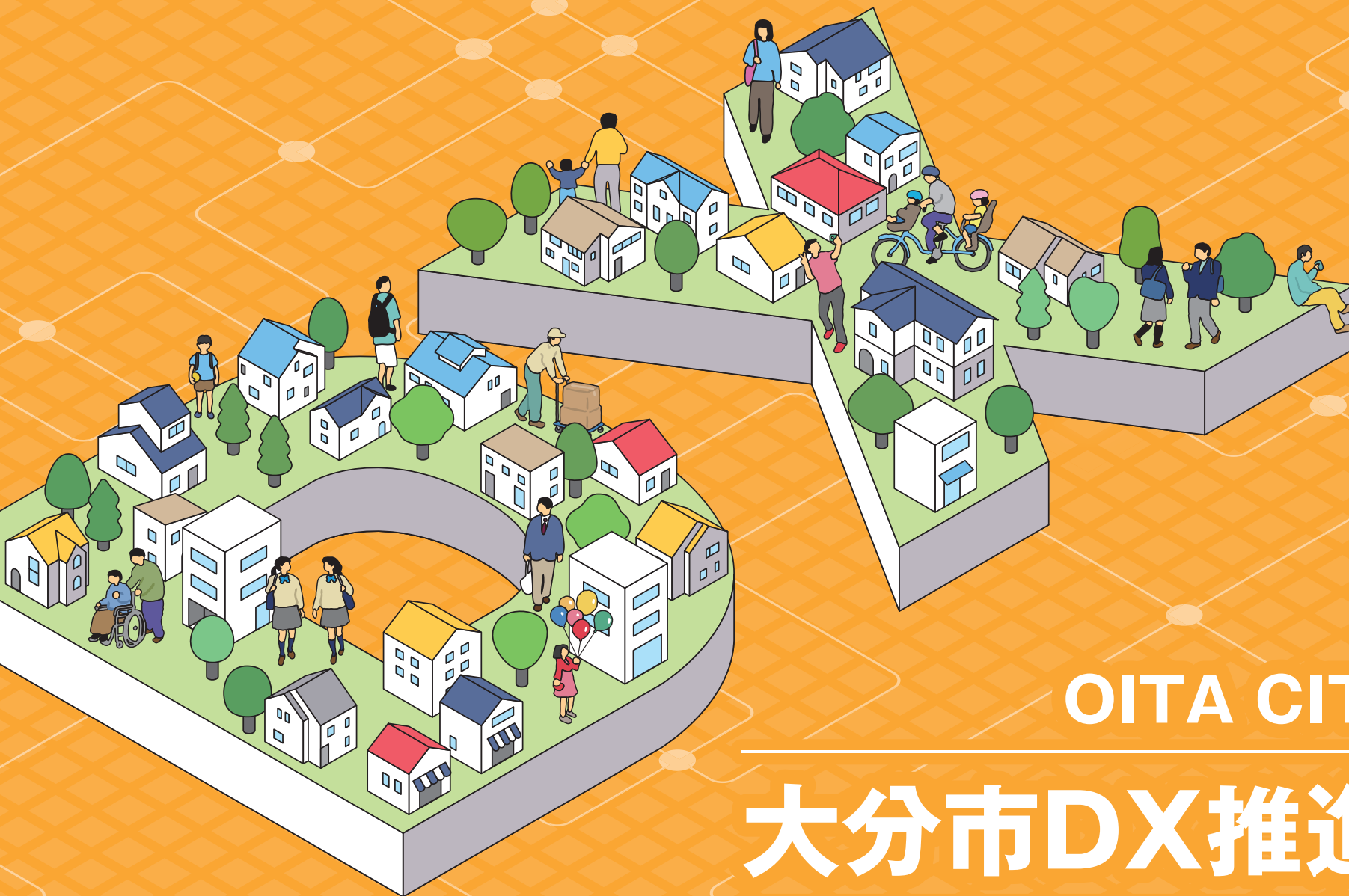




OITA CITY -DX-

大分市DX推進計画

アクションプラン

第1期 2025-2026

目次

1. プラン策定の趣旨	2
2. 実施方針	3～4
3. 実施期間	5
4. 実現したい未来に向けて	6～8
5. 施策一覧（全体）	9
6. 個別施策	10～41
7. 市民アンケート	42
8. 用語解説	43～48

1. プラン策定の趣旨

1. プランの役割

本プランは、本市におけるDX(デジタル・トランスフォーメーション)を示すものであり、総務省が2020年(令和2年)に策定した自治体DX推進計画を踏まえ、大分市DX推進計画に掲げる**使命**である「**DX推進による大分市民の満足度向上**」の達成と、「**市民サービスの向上**」「**行政事務の効率化**」「**人材育成**」が図られた**未来**の実現を目指し、具体的な取組内容、実施スケジュール及び目標を定め、各施策の着実な推進を図るために策定するものです。

2. 市民の「時間」、職員の「時間」の創出

市民がより豊かで暮らしやすいまちづくりを行っていくためには、行政窓口の手續に要する「**時間**」は最小限であるべきです。また、職員が専門性等を必要としない簡易な業務や、判断を必要としない定型作業にとらわれる「**時間**」を減らし、より生産性の高い業務に集中できる環境を作っていく必要があります。一方で、障がいや病気の有無にかかわらず、高齢になっても、どんな立場でも、一人ひとりの生き方が尊重され、安心して生活していくためには、人と人とのコミュニケーションを通じて相互理解を深めていくための「**時間**」が重要です。

本プランの各種個別施策を通じて、本市は業務の見直しを行うとともに、デジタル技術をあくまで手段の一つとして必要に応じて活用し、市民の皆様及び職員にとって大事な「**時間**」を生み出す取組を進めていきます。

3. 新たな価値の創造と未来への挑戦

近年、さまざまなデジタル技術の急速な発展に伴い、新たな働き方や暮らしが普及してきています。一方で、新型コロナウイルス感染症の流行下においては、行政のデジタル環境をめぐる各種の課題が浮き彫りとなりました。行政におけるデジタル化の遅れをはじめとした種々の課題に対応するべく、本プランにおいて掲げる各種の個別施策の取組を通じて、市民サービスの向上と行政事務の効率化など、未来に向けて新たな価値やサービスを創造していきます。

2. 実施方針①

1. アクションプランにおけるDXの意味

Digital Transformation

デジタル トランスフォーメーション(X)

情報をより便利かつ効率的に扱うための技術や考え方として使用される「デジタル」と、「変化」や「変革」を意味する「トランスフォーメーション」を掛け合わせた言葉です。この言葉を使用する主体によっては、定義の細部が異なりますが、「デジタル技術を用いて、社会やサービスをより良い方向へ変革する」意味として用いられます。

※トランスフォーメーション(Transformation)=Xについて
トランスフォーメーションのトランス(Trans)には、「交差する」という意味があり、「交差」を一文字で表す記号として「X」が用いられるため、D「X」という表現が一般に広く使われるようになりました。

【再定義】 大分市にとってのDXは？

できること(D)から見直す・変革する(X)

業務やサービスをデジタル化することがこの計画の目的ではありません。

デジタル化はあくまで手段の一つです。業務の在り方を見直し、職員が目の前のことから変革(業務改革)を行っていくことで、望む未来を実現させることを目指します。

2. スモールスタート

「DX推進による大分市民の満足度向上」というゴールを見据えた上で、できる所から着実に取組の前進を図るスモールスタートで取組を開始し、**成功体験を積み重ねる**ことで、**職員自身が成果を実感できる活動**を目指します。

3. トライアル&エラー（試行錯誤）

現行の制度や業務をそのまま前例踏襲し、失敗を恐れ、無謬性(理論や判断に間違いのないこと)だけを求め続けるような行政運営ではなく、失敗を恐れずに、「より良い市民サービスの提供」を追求し続ける**トライアル&エラーの姿勢**でサービス設計に臨みます。

4. 広域的なDX推進

大分都市広域圏※をはじめとする県内自治体と協力し、デジタル分野の取組に関する情報共有・意見交換を行うとともに、各種取組の広域化を推進します。

※大分都市広域圏とは、人口減少・少子高齢化社会にあっても、一定の人口を有し活力ある社会経済を維持するための拠点として、大分市を中心に、別府市・臼杵市・津久見市・竹田市・豊後大野市・由布市・日出町により形成される圏域をいう。

2. 実施方針 ②

1. DXの3つのプロセスと共通の価値観



「使命」の達成と「未来」の実現

デジタイゼーション：個別の事務のデジタル化や、紙媒体の情報のデジタルデータ化

デジタライゼーション：業務過程全体の最適化や、業務手法全般のデジタル化

デジタルトランスフォーメーション：大分市民の暮らしをあらゆる面でより良い方向に変革

「使命」＝DX推進による大分市民の満足度向上を目指す

「未来」＝市民サービスの向上、行政事務の効率化、人材育成が図られた未来を実現

デジタル化は、取組の規模に応じて、3つの方法(過程)があります。必ずしもデジタイゼーションから順に実施するものではなく、それぞれの業務の規模や状況に応じて必要な改革を進めていきます。本市では、アクションプランの個別施策ごとに、最も適したプロセスを積み重ね、時に改善し、繰り返しながら、より良い市民サービスを目指します。

6つの「共通の価値観」：職員は、DXの3つのプロセスに取り組むにあたって、下記の6つの価値観を重視します。

BPR（業務改革）

バックキャスト思考

全体最適化

アジャイルガバナンス

情報セキュリティ

サービスデザイン

2. DXの積み重ねとWell-beingに向けて

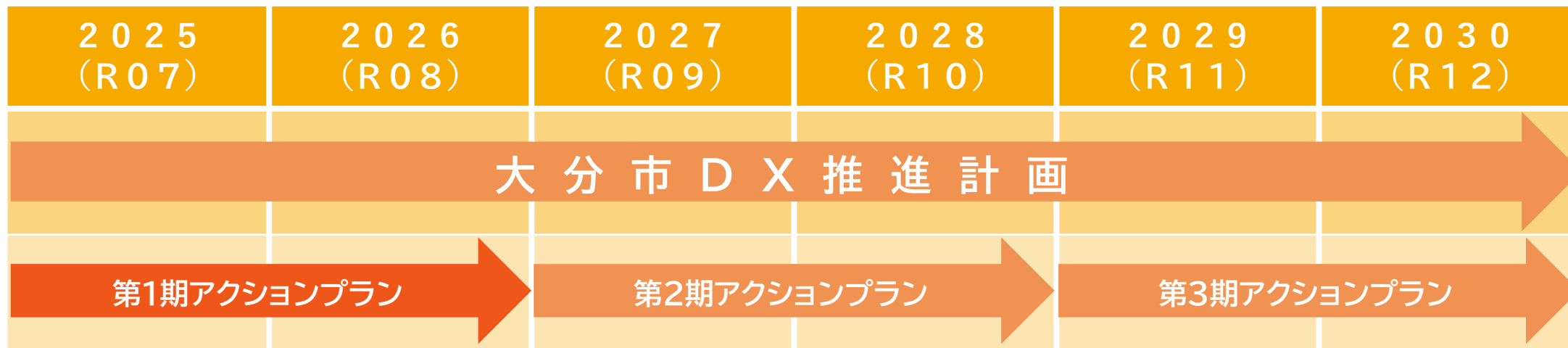
各個別の業務におけるデジタイゼーション、デジタライゼーション、デジタルトランスフォーメーションの取組の積み重ねにより、一つの業務から次第にさまざまな業務や関係者を巻き込むことで、より大きな効果の創出を目指し、最終的には市民全員のWell-being（身体的・精神的・社会的に満たされている状態）の実現を図ります。



3. 実施期間

1. アクションプランの進捗管理

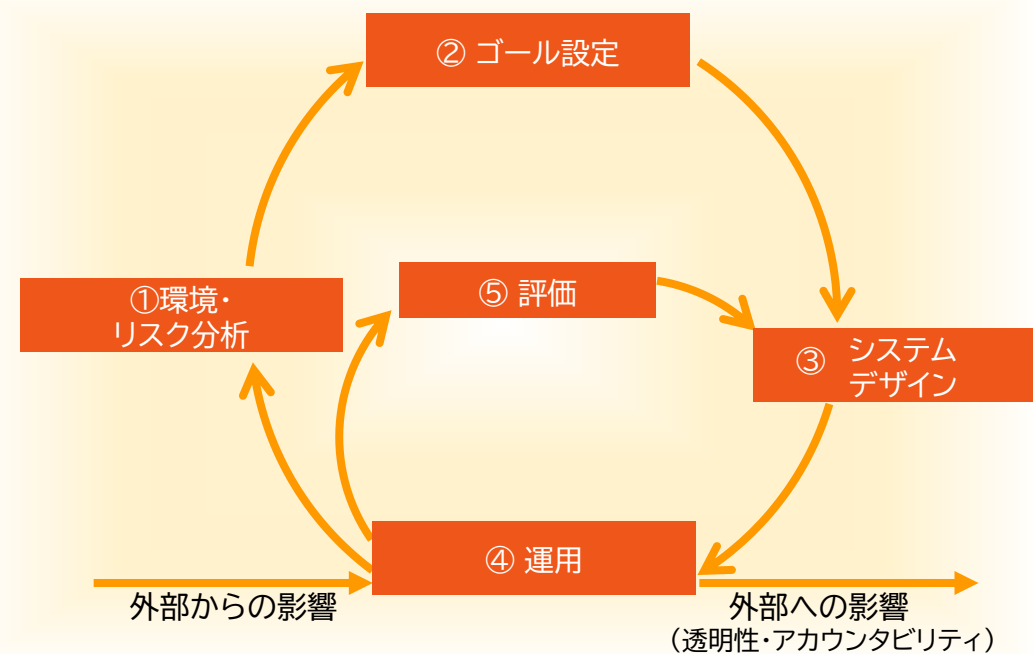
大分市DX推進計画は6年間の計画期間としており、2年間のアクションプランを計3回策定します。アクションプランは、毎年度進捗管理を行うこととし、社会情勢の変化に対応するべく、機動的で柔軟な行政デザインを行います。



2. アクションプランにおけるアジャイルガバナンス

第1期～第3期のアクションプラン期間中は、下記の過程を参考に、常に学習、施策見直しを繰り返しながら、効果的なアクションプランの運用を行います。

- ① 環境・リスク分析 : 「施策実施背景」の検証
- ② ゴール設定 : 「KPI」「最終的な目標」の設定
- ③ システムデザイン : 個別施策の内容決定
- ④ 運用 : 個別施策の実施
- ⑤ 評価 : 取組実績やKPIの評価及び改善



4. 実現したい未来に向けて ①

Vision 1

市民サービスの向上

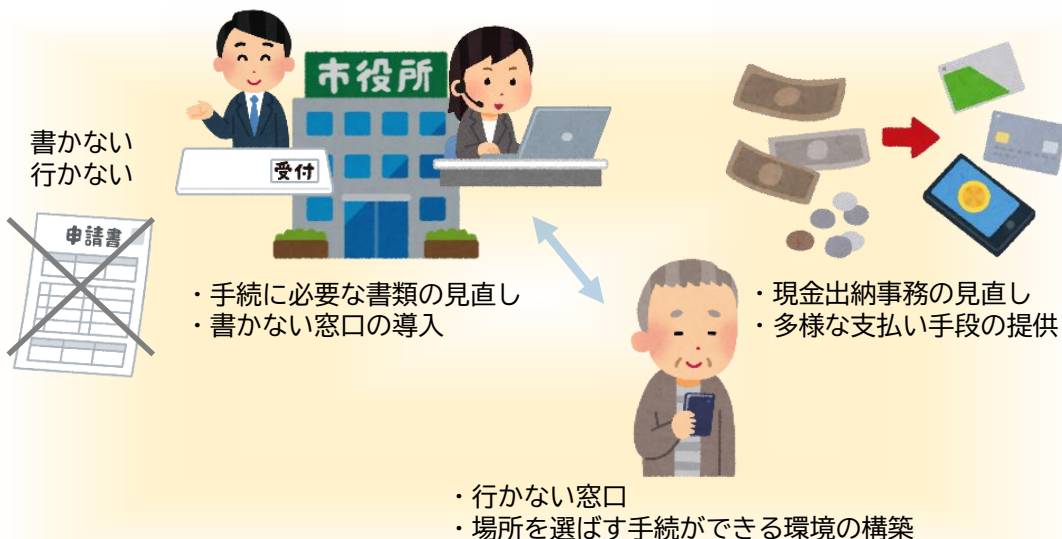
達成すべき状態

- ・自分に合った手続の仕方を選ぶことができる
- ・行政からの情報を漏れなく受け取ることができる
- ・多様な主体と連携して課題解決に取り組んでいる
- ・誰もが自分に適したサービスを受けることができる
- ・さまざまな場面でデジタル活用の推進が図られている

【行政手続のDX】

わが国がさまざまな社会課題に直面する一方で、社会のデジタル化の進展とともに、住民の生活スタイルやニーズの多様化も進んでいます。本市においても、こうした状況に対応するべく、アクセシビリティやユーザビリティに配慮したサービス提供を行うとともに、書かない・待たない窓口の構築などを行い、より良い市民サービスの形を実現します。

関連 個別 施策	フロントヤード改革の推進：市民と行政の接点となる窓口改善の取組
	公金収納のDX：公金収納事務を対象としたデジタル技術活用の取組 など



【事業者の支援】

本市の競争力強化と持続的かつ健全な経済発展のためには、各産業分野で活躍する事業者のDXに加え、事業の創出や、働く個人が能力を十分に発揮できる就業機会の確保が重要です。これらの取組を支援し、本市の事業者が連携・協力しながら発展していくための施策を実施します。

関連 個別 施策	小規模事業者のICT導入支援：小規模事業者のデジタル化支援の取組
	スマート農林水産業の推進：農林水産業の現場のデジタル化の取組 など

【情報セキュリティ対策】

市民が安心して行政サービスを享受するためには、取り扱う情報が強固なセキュリティ環境で保護されている必要があります。一方で、複雑化・多様化するサイバー事案に対応し、安定的かつ継続的に行政サービスを提供するためには、組織内のセキュリティシステムに加え、組織体制や職員自身のセキュリティ対策能力の向上が重要です。

関連 個別 施策	情報セキュリティ体制の充実：研修、監査、有事対応訓練の取組
----------------	-------------------------------

4. 実現したい未来に向けて ②

Vision 2

行政事務の効率化

達成すべき状態

- ・適切な情報システム・ネットワーク環境が整備されている
- ・先進技術の利活用に向けた情報を把握できている
- ・デジタルの活用や、業務プロセスの最適化を行うことで生産性を向上させている
- ・業務に必要な情報がデジタル化されている

【システム・ネットワーク環境の最適化とデータ利活用】

限られた人的資源で市民の利益を最大化するためには、適切な情報システムの構築及び最適なネットワーク環境を整備する必要があります。

また、行政に蓄積された膨大なデータを総合的に分析し、市民ニーズや傾向、社会課題を的確にとらえ、より迅速かつ効率的な施策展開を行うため、データの利活用を推進する必要があります。

関連 個別 施策	データ利活用の推進：オープンデータ公開推進、データ利活用能力向上の取組 情報システムの標準化・共通化：国が示す標準仕様を準拠したシステム移行等の取組 など
----------------	--

【インフラ関連業務のDX】

道路や橋梁、上水道、公共下水道などのインフラ資産については、その維持管理のために、多くの人的リソースを割いています。

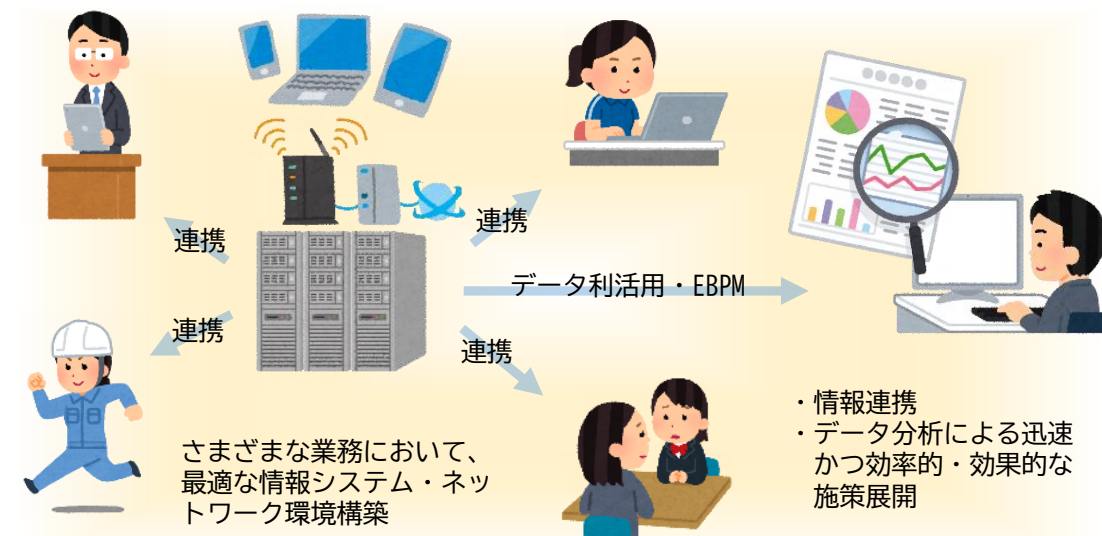
人口減少に対応し、より少ない職員負担で、安定期な施設管理及び市民サービスの提供を行っていくため、データの利活用を推進するとともに、AI技術導入の検証などを実施していきます。

関連 個別 施策	上下水道業務に関するDX推進：漏水調査業務、下水道管路等の調査業務改善 橋梁点検の事務改善と点検品質の安定化：点検・診断システムの導入検証の取組 など
----------------	--

【子育て環境・教育環境のDX】

社会の変化に伴う行政ニーズの複雑化、多様化に対応するため、子育て相談窓口や学校現場などにおいてもDXを推進することが重要です。業務プロセスの見直しや、情報連携環境の整備などにより、デジタル技術を活用した子育て支援環境・教育環境を構築する必要があります。

関連 個別 施策	いじめ・不登校情報関連業務のDX：業務最適化及び情報管理体制の見直し 妊産婦のためのDX推進：母子手帳アプリの機能拡充による利用者負担軽減の取組 こどもルームのDX推進：受付業務を中心としたDXの取組
----------------	--



4. 実現したい未来に向けて ③

Vision3
人材育成

達成すべき状態

- ・誰もが安心してデジタルツールを利用することができる
- ・デジタルスキルに応じた学ぶ機会が用意されている
- ・自分の役割に応じたデジタルスキルを習得できている
- ・職員が自らの成長を感じ、仕事に対して情熱を持つことができる

【職員を対象としたデジタル人材育成】

本市においては、デジタル人材の確保と育成が喫緊の課題となっており、民間経験者の採用や、ICTコンサルタントの活用により、デジタル人材の確保に努めています。

一方で、DXを推進する上で、職員によってICTに関する知識や習熟度に差があるなど、職員間のデジタルスキル格差が懸念される状況です。こうしたなか、本市職員のデジタルスキル向上に向け、基本的な知識やICTツールの活用などに関するデジタル人材像を定め、eラーニングや集合研修を中心に、デジタル人材の育成に取り組む必要があります。

関連
個別
施策

庁内デジタル人材育成の実施：職員を対象としたオンライン研修等の取組
教員のICT活用指導力の向上：教員を対象とした情報教育、助言等の取組
教職員の情報セキュリティに関する研修の充実：セキュリティ研修や自己点検 など

【市民等を対象としたデジタル人材育成支援】

デジタル化の進展に伴い、デジタル技術を活用できる人ほどその恩恵を受けることができる一方で、デジタル技術を活用できない人との格差が広がることとなります。誰もが安全にデジタル技術を活用し、その恩恵を受けることができるよう、市民向けのデジタル活用支援や、情報モラル講習を実施することで、市民全体のデジタルへの親和性を高めていく必要があります。

また、人口減少社会においても、地域活動や経済活動を維持し、魅力ある都市形成を行っていくためには、それぞれの主体におけるデジタル人材の存在がますます重要になってきます。そこで、各主体におけるデジタル人材育成の促進を目的として、研修活動支援等を行います。

関連
個別
施策

情報モラル講習の実施：児童生徒や保護者等を対象とした情報モラル講習の取組
デジタル活用支援の実施：行政施設や地域施設でのICT講習の取組
中小企業向けデジタル人材育成講座の実施：中小企業向け人材育成講座の取組 など



5. 施策一覧（全体）

個別施策の名称

No	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32
個別施策名称	フロントヤード改革の推進	公金収納のDX	公式アプリの機能拡充	マイナンバーカードの利活用の促進	観光振興DX	カーボンニュートラルに向けた行動変容の促進	小規模事業者のICT導入支援	ICT関連企業の立地の促進	スマート農林水産業の推進	地域医療情報ネットワークの運用支援	救急業務のDX	情報システムの標準化・共通化	議会のICT利用についての調査・研究	テレワークの推進	各種申請事務や台帳管理に関するペーパーレス化の推進	データ利活用の推進	上下水道業務に関するDX推進	橋梁点検の事務改善と点検品質の安定化	妊産婦のためのDX推進	子育て支援サイトの充実	こどもルームのDX推進	いじめ・不登校情報関連業務のDX	庁内デジタル人材育成の実施	教員のICT活用指導力の向上	デジタル活用支援の実施	情報モラル講習の実施	ICTボランティアの育成支援	中小企業向けデジタル人材育成講座の実施	中小企業におけるデジタル人材育成の支援	情報セキュリティ体制の充実	教職員の情報セキュリティに関する研修の充実	先進技術の調査・研究
実現したい3つの未来	市民サービスの向上		○	○	○	○	○	○	○	○	○	○			○	○	○		○	○	○									○		○
	行政事務の効率化		○	○		○					○	○	○	○	○	○	○	○	○		○	○								○		○
	人材育成					○										○							○	○	○	○	○	○	○	○	○	○

No	1	個別施策名	フロントヤード改革の推進	
3つの実現したい未来【Vision】				
市民サービスの向上		行政事務の効率化		人材育成
○		○		
施策概要		市民と行政との接点である各種の受付窓口等のいわゆるフロントヤードについて、住民サービスの利便性の向上と業務の効率化を進めることを目的に、オンライン申請や書かない窓口、ワンストップサービスの拡充など、多様な受付手法の実現や受付の利便性の向上を目指すほか、関連する受付の調査・研究や既存の業務体系の見直しなどを実施します。 〈取組〉 書かない窓口の導入に向けた既存業務のBPR【令和7年度～令和8年度 企画課、市民課等】 〈取組〉 オンライン申請対象受付の拡充【令和7年度～令和8年度 DX推進課、各課】		
施策実施背景		少子化及び高齢化の進展に伴う人口減少により、職員数をはじめとした行政資源も今後ますます限られてきます。こうした状況下においても、より質の高い行政サービスを提供するためには、各種の行政受付窓口がより利用しやすい形となっていることや、それらに紐づく庁内業務をより効率的に実施することを可能とする行政内部の変革が求められています。		
2025(令和7)年度 年次目標【KPI】		・市民部での実施内容を参考に窓口関係課でも業務フローの見直し等に向けて取組を推進する ・繁忙期の1時間以上の待ち時間発生日数の削減【1割/日数】 ・通常期における平均受付時間を短縮【1割/時間】		
2026(令和8)年度 年次目標【KPI】		・市民部での実施内容を参考に窓口関係課でも業務フローの見直し等を実施する ・繁忙期の1時間以上の待ち時間発生日数の削減【2割/日数】 ・通常期における平均受付時間を短縮【2割/時間】		
最終的な目標		達成見込み年度	あるべき姿（取組目標）	
		2030年度 (令和12年度)	書かない窓口の導入やオンライン申請受付の拡充により、各種の行政受付窓口の利便性を高め、住民サービスの向上と庁内業務の効率化を図ります。	

No	2	個別施策名	公金収納のDX
3つの実現したい未来【Vision】			
市民サービスの向上		行政事務の効率化	人材育成
○		○	
施策概要		公金取扱事務全般について、e L T A Xの導入を推進します。また、各種窓口や手続において市民が支払う使用料や証明手数料等のさらなるキャッシュレス化を推進します。 〈取組〉e L T A X利用可能公金の拡充【令和7年度～令和8年度 会計課、各課】 〈取組〉キャッシュレス決済可能な業務、窓口の検証及び業務のB P R【令和7年度～令和8年度 企画課、各課】	
施策実施背景		生活の多くの場面でキャッシュレス決済が利用されるようになり、キャッシュレス決済が一般的な支払手段として浸透した結果、現金を利用しない方が増えてきています。 本市の公金収納事務については、各証明書の発行窓口や市税納付においてキャッシュレス化を進めています。また、e L T A Xの利活用を推進することにより、市民や事業者の公金納付時の煩雑さを解消し、行政機関と金融機関の間の業務効率化を図るとともに、各種窓口においてもさらなるキャッシュレス化を推進する必要があります。	
2025(令和7)年度 年次目標【KPI】		・国民健康保険料税、介護保険料、後期高齢者医療保険料について、e L T A X導入に向けたシステム改修及び関係システムの整備等の実施【27業務】 ・キャッシュレス決済の各支所への導入に向け、解決すべき課題を洗い出し、解決方法を整理する	
2026(令和8)年度 年次目標【KPI】		・公物の占有に係る使用料等について、e L T A X導入に向けたシステム改修の実施及び関係システムの整備等の実施【1,286業務】 ・各支所へのキャッシュレス導入に関して、課題解決に向けた取組を行い、翌年度以降の導入に向け、具体的な検討の実施 ・その他公金収納窓口においてキャッシュレス決済の導入	
最終的な目標		達成見込み年度	あるべき姿（取組目標）
		2028年度 (令和10年度)	・必要な支所へキャッシュレス決済を可能とする設備の導入が完了することを目指します。 ・各種市税や使用料等の支払いに関するキャッシュレス決済推進を行い、市民が自分の生活スタイルに応じた行政サービスを受けられるような環境整備を行います。

No	3	個別施策名	公式アプリの機能拡充	
3つの実現したい未来【Vision】				
市民サービスの向上		行政事務の効率化		人材育成
○				
施策概要		2014(平成26)年度からAndroid及びiOSにて「大分市公式アプリ」を公開し、無料で利用することができます。主要な機能としては、ごみ関連機能や防災・緊急情報のプッシュ通知、大分市公式ホームページの新着情報プッシュ通知機能、クーポン機能、そのほか生活で役に立つ大分市ホームページコンテンツへのリンクなどがあります。また、日本語をはじめ英語、韓国語、中国語(繁体語、簡体語)に対応しています。 〈取組〉イベント情報発信機能の改善等UI・UXの向上に向けたアプリの改修【令和7年度～令和8年度 DX推進課】		
施策実施背景		2014(平成26)年度よりサービスを開始しており、年々利用者数が増えつつあるため、今後ともアプリの存在や機能について広報・周知を行うとともに、利用者にとってより魅力的で有用な機能を考案し追加する必要があります。 【大分市公式アプリのダウンロード件数 52,187件/累積：令和5年度末】		
2025(令和7)年度 年次目標【KPI】		大分市公式アプリのダウンロード件数 【68,000件/累積】		
2026(令和8)年度 年次目標【KPI】		大分市公式アプリのダウンロード件数 【76,000件/累積】		
最終的な目標		達成見込み年度	あるべき姿（取組目標）	
		2030年度 (令和12年度)	新機能の開発に取り組むとともに、既存サービスの機能性について検証し、使い勝手の良い（ユーザビリティの高い）アプリであることを追求します。	

No	4	個別施策名	マイナンバーカードの利活用の促進	
3つの実現したい未来【Vision】				
市民サービスの向上		行政事務の効率化		人材育成
○				
施策概要		「行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律」の趣旨を鑑み、制度の安定的な運用に努めるほか、マイナンバーカードに備わる各種の機能を活用し、市民サービスのさらなる向上に努めます。 〈取組〉新たなマイナンバーカードの利活用方法の検討等【令和7年度～令和8年度 DX推進課】		
施策実施背景		健康保険証や運転免許証との一体化など、各種カード類との併合をはじめとして、今後さらにマイナンバーカードの利用シーンが増えていくものと考えられます。国においては、マイナンバーカードは、対面でもオンラインでも確実・安全に本人確認・本人認証を可能とする、デジタル社会の基盤となり得るものとしており、マイナポータル等の既存サービスも含め、市民サービスの向上を目的としてさらなる利用範囲の拡大が必要です。 【マイナポータルにおけるオンライン申請可能手続数 34件：令和5年度末】		
2025（令和7）年度 年次目標【KPI】		マイナポータルにおけるオンライン申請可能手続数の増加 【36件】		
2026（令和8）年度 年次目標【KPI】		マイナポータルにおけるオンライン申請可能手続数の増加 【38件】		
最終的な目標		達成見込み年度	あるべき姿（取組目標）	
		2030年度 （令和12年度）	デジタル庁の示すデジタル社会の実現に向けた重点計画における、マイナンバーカードの普及と利活用促進のための具体的な取組を参考に、市民のライフステージにおける各種手続がより円滑に行えるよう、環境整備を行っていきます。	

No	5	個別施策名	観光振興DX	
3つの実現したい未来【Vision】				
市民サービスの向上		行政事務の効率化		人材育成
○				
施策概要		公共施設のキャッシュレス化の推進や、デジタル技術を効果的に活用した観光振興戦略のほか、市域の観光事業関係団体のデジタル化を促進します。 〈取組〉公共施設のキャッシュレス化に向けた環境整備の実施【令和7年度 各課】 〈取組〉観光事業関連団体に向けた支援施策の検討【令和7年度～令和8年度 観光課】		
施策実施背景		本市の観光宿泊客の内訳は、福岡県からが最も多く、県内やその他九州・沖縄を含めると、九州内からが半数以上を占めています。引き続き、旅行者の多様なニーズの変化に対応した観光コンテンツの充実や、MICEの誘致、デジタル媒体を通じたプロモーションが重要となっています。 また、国内全体のインバウンド増加傾向と同じく、本市においても外国人観光宿泊客数が急激な伸びを示しており、受け入れが可能となる環境整備が必要です。 【観光入込客数 4,049,298人／年間：令和5年】		
2025(令和7)年度 年次目標【KPI】		観光入込客数 【4,940,000人／年間】		
2026(令和8)年度 年次目標【KPI】		観光入込客数 【5,000,000人／年間】		
最終的な目標		達成見込み年度	あるべき姿（取組目標）	
		2026年度 (令和8年度)	市民や地域団体、県内の市町村等との連携をより強固にするとともに、国内外からの旅行者の観光消費拡大及び地域住民の相互理解に基づく持続可能な観光を実現します。	

No	6	個別施策名	カーボンニュートラルに向けた行動変容の促進	
3つの実現したい未来【Vision】				
市民サービスの向上		行政事務の効率化		人材育成
○		○		○
施策概要		「大分市地球温暖化対策実行計画」に掲げる「2050年カーボンニュートラル」の実現に向け、デジタル技術を活用した市民の意識改革、行動変容(人の動きが変わること。本施策においては、「カーボンニュートラルを意識した動き」を指す。)を加速化するとともに、主に小中学生を対象とした教材のデジタル化を図ります。 〈取組〉カーボンニュートラルに向けた行動変容を加速させるための地域通貨等を含むデジタル技術の活用及び環境教育に関する魅力あるデジタルコンテンツの作成【令和7年度～令和8年度 環境対策課】		
施策実施背景		本市では、2024年9月に「大分市地球温暖化対策実行計画」を改定し、温室効果ガス排出量の削減目標として「2030年度までに2013年度比50%以上削減（特定事業所除く）」、「2050年までにカーボンニュートラル（温室効果ガス排出実質ゼロ）」という高い目標を掲げており、これを実現するためには、市民の行動変容を加速化するとともに、環境教育の充実を図る必要があります。		
2025(令和7)年度 年次目標【KPI】		地域通貨等デジタル技術の活用及び環境教育に関するデジタルコンテンツ作成に向けた自治体、関連事業者等の調査や、庁内関係部署等の意見集約の結果をもとに事業実施計画を作成		
2026(令和8)年度 年次目標【KPI】		地域通貨等デジタル技術の活用及び環境教育に関するデジタルコンテンツに関する活用実績を創出		
最終的な目標		達成見込み年度	あるべき姿（取組目標）	
		2030年度 (令和12年度)	2030年度における温室効果ガスの排出量を2013年度比50%削減を目指します。	

No	7	個別施策名	小規模事業者のＩＣＴ導入支援	
3つの実現したい未来【Vision】				
市民サービスの向上		行政事務の効率化		人材育成
○				
施策概要		本市の産業活性化を図るため、キャッシュレス対応機器やネット販売システムなどＩＣＴ導入に取り組もうとする小規模事業者に対して補助を行います。 〈取組〉小規模事業者へのＩＣＴ導入補助【令和7年度～令和8年度 商工労政課】		
施策実施背景		人口減少の影響などにより市場規模の縮小が進むなかで産業活性化を図るためには、生産性や付加価値の向上を図ることが必要となっています。 【補助金の交付を決定をした申請のうち、ＩＣＴ導入に係る取組での申請の割合 23％：令和5年度末】		
2025(令和7)年度 年次目標【KPI】		補助金の交付を決定した申請のうち、ＩＣＴ導入に係る取組での申請の割合 【25％】		
2026(令和8)年度 年次目標【KPI】		補助金の交付を決定した申請のうち、ＩＣＴ導入に係る取組での申請の割合 【30％】		
最終的な目標		達成見込み年度	あるべき姿（取組目標）	
		2026年度 (令和8年度)	小規模事業者が行う、販路拡大や業務効率化の取組のうち、ＩＣＴ導入に係る取組の補助を推進することで、デジタル化の進展が著しい社会情勢においても対応できる、競争力のある小規模事業者の創出を目指します。	

No	8	個別施策名	I C T 関連企業の立地の促進	
3 つの実現したい未来【Vision】				
市民サービスの向上		行政事務の効率化		人材育成
○				
施策概要		本市の産業活性化のため、雇用創出効果が高いとされる I C T 関連企業の本市への進出に向けて、各種の誘致活動を実施します。 〈取組〉 I C T 関連企業も含めた企業誘致活動【令和 7 年度～令和 8 年度 創業経営支援課】		
施策実施背景		本市の産業活性化及び市域のデジタル化のさらなる進展に向けて、雇用創出効果が高いとされる I C T 関連企業の本市への進出を目的とした働きかけや支援が必要となっています。		
2 0 2 5 (令 和 7) 年度 年次目標【KPI】		企業誘致件数 【年間 1 件】		
2 0 2 6 (令 和 8) 年度 年次目標【KPI】		企業誘致件数 【年間 1 件】		
最終的な目標		達成見込み年度	あるべき姿（取組目標）	
		2 0 2 6 年度 (令 和 8 年度)	I C T 関連企業の立地を促進し、産業の振興及び雇用機会の拡大、雇用者数の増加を図り、本市経済の発展及び市民生活の向上を目指します。	

No	9	個別施策名	スマート農林水産業の推進	
3つの実現したい未来【Vision】				
市民サービスの向上		行政事務の効率化		人材育成
○				
施策概要		「スマート農業技術等活用支援事業」等によりロボット、A I、I o Tといった先進的技術の導入等の支援をすることで、生産性の向上や省力化、所得向上等を図ります。 〈取組〉スマート農業技術を導入する事業者等に対して支援を実施【令和7年度～令和8年度 生産振興課】		
施策実施背景		農林水産業の現場では、担い手の減少・高齢化の進行等により労働力不足が深刻になっているため、ロボット、A I、I o Tといったスマート農林水産業の活用により、省力化や高品質生産を図ることができるとともに、新たな担い手の確保や栽培技術の継承等が期待されています。 しかしながら、実用的な効果の検討や情報の不足、費用負担が導入の障壁となり、本市において導入が進んでいないため、スマート農林水産業の推進に関する取組が重要となっています。 【スマート農林水産業取組件数 26件／累積：令和5年度末】		
2025（令和7）年度 年次目標【KPI】		スマート農林水産業取組件数 【累計：44件】		
2026（令和8）年度 年次目標【KPI】		スマート農林水産業取組件数 【累計：55件】		
最終的な目標		達成見込み年度	あるべき姿（取組目標）	
		2030年度 （令和12年度）	スマート農林水産業の活用に向けた事業者の支援を行うことで、今後の農林水産業を支えるひとづくり、信頼され魅力あふれるものづくり、地域資源を最大限に生かせる地域づくりを目指します。	

No	10	個別施策名	地域医療情報ネットワークの運用支援	
3つの実現したい未来【Vision】				
市民サービスの向上		行政事務の効率化		人材育成
○				
施策概要		ICTの活用により、こどもから高齢者までの医療情報等を医療関係者が効率的かつ効果的に共有し、一人ひとりに合ったより質の高い医療の提供が行える地域医療情報ネットワークの整備を目指し、本市や関係団体が参画する「おおいた医療ネットワーク運営協議会」の業務支援を行います。 〈取組〉おおいた医療ネットワーク運営協議会の業務支援や医療と介護の連携に向けた検討 【令和7年度～令和8年度 保健総務課】		
施策実施背景		高齢者人口の増加に伴い、在宅医療等の需要増が見込まれるなか、病院完結型医療から、地域の医療機関全体で医療機能を分担・連携する地域完結型医療への転換の重要性が高まっており、地域の医療関係機関が連携する医療提供体制の整備が喫緊の課題となっています。		
2025(令和7)年度 年次目標【KPI】		より効率的かつ効果的な連携のため、システム機能強化等の整備を実施		
2026(令和8)年度 年次目標【KPI】		より効率的かつ効果的な連携のため、システム機能強化等の整備を実施		
最終的な目標		達成見込み年度	あるべき姿（取組目標）	
		2030年度 (令和12年度)	こどもから高齢者までの医療情報等を医療関係者が効率的かつ効果的に共有し、一人ひとりに合ったより質の高い医療提供体制の整備を目指します。	

No	11	個別施策名	救急業務のDX
3つの実現したい未来【Vision】			
市民サービスの向上		行政事務の効率化	人材育成
○		○	
施策概要		これまで、紙と電話により行ってきた医療機関への情報伝達や受入交渉を、クラウドシステムで共有することで、病院と救急隊のミスコミュニケーションリスクを低減し、搬送受け入れ先病院が決定するまでの時間短縮と救急搬送体制の環境改善を実施します。 〈取組〉救急業務のDX化に向けた調査研究及び関係医療機関等への協力依頼【令和7年度～令和8年度 救急救命課】	
施策実施背景		高齢化の進展、環境の変化や感染症等により、複雑多様化する救急需要によって出動件数が年々増加傾向にあり、2023(令和5年)中は救急出動件数が過去最高となっています。また、2023(令和5)年度救急業務のあり方に関する検討会報告書(総務省消防庁)には、「救急業務におけるDXの推進」が取り上げられており、傷病者の搬送を適切に行うためには、救急隊員の職務環境の一層の整備が重要と示されており、第8次大分県医療計画にも、ICTを活用した円滑な救急搬送を推進するとされているところです。	
2025(令和7)年度 年次目標【KPI】		救急業務DX化に関する調査研究の実施	
2026(令和8)年度 年次目標【KPI】		市内の二次・三次救急医療機関及び高度救命救急センターの大分大学医学部附属病院(由布市)に参加協力を得る【全12医療機関】	
最終的な目標		達成見込み年度	あるべき姿(取組目標)
		—	適切かつ迅速に搬送するために、医療機関と連携し、情報共有システム(救急DX)を導入することで、救急搬送困難(受入困難)事案の解消を目指します。

No	1 2	個別施策名	情報システムの標準化・共通化	
3つの実現したい未来【Vision】				
市民サービスの向上		行政事務の効率化		人材育成
○		○		
施策概要		「地方公共団体情報システムの標準化に関する法律」に基づき、住民記録や税などの20業務について、令和7年度までに国が作成する標準仕様書に準拠し、国が整備するガバメントクラウド上に開発された「標準準拠システム」に移行します。 〈取組〉各情報システムについて、標準準拠システムへの移行作業の実施【令和7年度 情報政策課】		
施策実施背景		地方公共団体の情報システムは、これまで各自治体が独自に導入・運用してきた結果、その発注・維持管理や制度改正対応などについて各自治体が個別に対応してきており、人的・財政的負担が生じています。 また、情報システムの標準化・共通化を推進し、自治体行政のデジタル化に向けた基盤を整備していく必要があります。		
2025(令和7)年度 年次目標【KPI】		令和7年度末までに、標準化対象業務システムを標準準拠システムに移行		
2026(令和8)年度 年次目標【KPI】		標準化対象システム及び標準化対象外システムの安定稼働に努める		
最終的な目標		達成見込み年度	あるべき姿（取組目標）	
		2025年度 (令和7年度)	各自治体でバラつきのある業務フローや利用機能・帳票を統一することで、調達コストの低減、デジタル人材不足の解消、市民サービスの向上、行政の効率化を進めます。	

No	13	個別施策名	議会のICT利用についての調査・研究	
3つの実現したい未来【Vision】				
市民サービスの向上		行政事務の効率化		人材育成
		○		
施策概要		2022(令和4)年にタブレット端末を導入し、会議資料の電子化等、段階的に活用方法を広げてきました。引き続き、タブレット端末活用の促進等に関する議論を進める必要があります。 また、議会のデジタル化に向けた環境整備について、調査研究を行います。 〈取組〉議会のデジタル化に向けた調査研究【令和7年度～令和8年度 議会事務局総務課、議事課】		
施策実施背景		新型コロナウイルス感染症の感染拡大に伴う情勢の変化や、国や他都市の状況を踏まえ、タブレット端末についての協議を行い、2022(令和4)年に導入しました。目的を、①災害や感染症流行をはじめとする非常時における議会機能の維持、②議会活動・議員活動の充実及び効率化、③資料等のデジタル化の推進としています。		
2025(令和7)年度 年次目標【KPI】		議会のデジタル化に向けた環境整備等の実施		
2026(令和8)年度 年次目標【KPI】		議会のデジタル化に向けた環境整備等の実施		
最終的な目標		達成見込み年度	あるべき姿（取組目標）	
		2030年度 (令和12年度)	議会のデジタル化に向けた環境整備等を行います。	

No	14	個別施策名	テレワークの推進	
3つの実現したい未来【Vision】				
市民サービスの向上		行政事務の効率化		人材育成
		○		
施策概要		新型コロナウイルス感染症をはじめとした感染症の拡大や自然災害時など、非常時において、優先業務を円滑に遂行できる行政機能の体制強化を図るため、現行のテレワーク制度の検証や、テレワーク環境の強化について、検討を行います。 〈取組〉現行のテレワーク制度の検証等 【令和7年度～令和8年度 人事課】		
施策実施背景		本市におけるテレワークについては、現在新型コロナウイルス感染症に対応するものを想定したものであり、今後、類似自治体等の取組状況や制度の研究を行い、本市として現行制度の見直しを行うべき項目の厳選を行います。また、国が示した「国家公務員におけるテレワークの適切な実施の推進のためのガイドライン」を参考に、業務環境や労務管理、ハード面での強化等の論点の整理を行う必要があります。		
2025(令和7)年度 年次目標【KPI】		類似自治体等の取組状況や制度の研究及び解決すべき論点整理		
2026(令和8)年度 年次目標【KPI】		非常時における業務継続性を観点とした現行制度の見直しの実施		
最終的な目標		達成見込み年度	あるべき姿（取組目標）	
		2026年度 (令和8年度)	テレワークに関する制度検証を実施することで、新型コロナウイルス感染症をはじめとした感染症の拡大や自然災害などの非常時において、優先業務を円滑に遂行できる行政機能の体制強化を図るなど、デジタル化時代に対応した業務環境の整備を行います。	

No	15	個別施策名	各種申請事務や台帳管理に関するペーパーレス化の推進	
3つの実現したい未来【Vision】				
市民サービスの向上		行政事務の効率化		人材育成
○		○		
施策概要		オフィス内の文書、書類、帳票類について、紙のみで管理している事務のペーパーレス化を実施することで、執務スペースの確保やセキュリティ対策の向上、情報の共有性の向上など業務効率化に努めます。 〈取組〉保育施設等の入所児童に係る関連書類のデータ化【令和7年度 子ども入園課】 〈取組〉障害福祉サービス等に係る紙書類管理の電子化【令和8年度 障害福祉課】		
施策実施背景		電子化が進展する現在においても、紙のみの取り扱いまたは電子申請に対応しているものの申請書類は紙管理としている事務があり、広範な書類の収納スペースの確保の問題や、情報への検索性について課題を抱えていました。また、種々の手続について、市民からの電子化のニーズもあることから、紙管理のみとする手続や事務の見直しが必要となっています。		
2025(令和7)年度 年次目標【KPI】		全入所児童の児童台帳等の紙媒体のデータ化実施 【約17,500件】		
2026(令和8)年度 年次目標【KPI】		障害福祉サービス等の資料について 【資料特定時間の削減50%】【支給決定時間の短縮30%】		
最終的な目標		達成見込み年度	あるべき姿（取組目標）	
		2030年度 (令和12年度)	ペーパーレス化をさらに進めることで、職場環境の整備や紙の削減のみならず、情報の共有性の向上や市民対応の迅速化、紙に頼らない会議の推進等、多様な働き方を実現できる業務体制の構築を目指します。	

No	16	個別施策名	データ利活用の推進
3つの実現したい未来【Vision】			
市民サービスの向上		行政事務の効率化	人材育成
○		○	○
施策概要		行政が保有するデータを部局・分野横断的に活用し、より効果的な政策立案や市民サービスの向上を図るとともに、行政情報をオープンデータとして公開することで、行政の透明性や信頼の向上のほか、民間のアイデアによる地域課題の解決や新サービスの創出を促していきます。 〈取組〉データ利活用研修の実施や、オープンデータの公開の推進【令和7年度～令和8年度 DX推進課】	
施策実施背景		デジタル化の急速な進展・高度化が進むなか、地方自治体においてもデジタル技術や行政データを活用して、住民の利便性を向上させ、業務効率化を図っていく必要があります。また、行政データの活用はE B P Mの推進につながるものであり、データ・エビデンスに基づいた効率的かつ効果的な施策立案や事業効果の検証を実施することができます。 また、行政保有データのオープンデータ化は、行政の透明性・信頼の向上だけでなく、民間での新ビジネス創出の期待など、データ利活用の推進による経済の活性化や地方創生にも寄与するものです。	
2025(令和7)年度 年次目標【KPI】		・職員のデータ利活用スキル及びデータリテラシーの向上に向けた職員研修実施 【年間1回】 ・オープンデータの新規公開件数 【年間100件】	
2026(令和8)年度 年次目標【KPI】		・職員のデータ利活用スキル及びデータリテラシーの向上に向けた職員研修実施 【年間1回】 ・オープンデータの新規公開件数 【年間100件】	
最終的な目標		達成見込み年度	あるべき姿（取組目標）
		2030年度 (令和12年度)	職員自らがデータ利活用できるスキルや環境を整備し、データに基づいた施策立案等を行うことで、効率的・効果的な行政運営を行います。あわせて、民間でのオープンデータ活用を推進するため、さまざまな行政データをオープンデータとして継続的に公開します。

No	17	個別施策名	上下水道業務に関するDX推進	
3つの実現したい未来【Vision】				
市民サービスの向上		行政事務の効率化		人材育成
○		○		
施策概要		漏水対策や地下埋設管の老朽化対策については、既存の業務手法を見直し、AI技術や収集データの活用を行い、作業に係る負担を軽減することにより効率化を図り、安定した上下水道施設の維持管理を目指します。 〈取組〉（水道）漏水調査業務について、人工衛星やAI、流量計を用いた効率的な漏水対策実施 【令和7年度～令和8年度 水道維持管理課】 〈取組〉（下水道）下水道管内カメラ調査業務及び路面下空洞箇所調査業務における新技術導入検証 【令和7年度～令和8年度 下水道施設管理課】		
施策実施背景		漏水対策や地下埋設管の老朽化対策については、道路陥没等を招くおそれがある一方で、対処個所の特定が難しく対応の遅れによる重大事故につながるリスクがあります。		
2025（令和7）年度 年次目標【KPI】		【水道】有収率（現状88.4％）の向上及び山間部における自然漏水の漏水箇所の特定に要する人員の削減 【下水道】管内カメラ調査及び路面下空洞調査の新技術導入の試行検討		
2026（令和8）年度 年次目標【KPI】		【水道】有収率（現状88.4％）の向上及び山間部における自然漏水の漏水箇所の特定に要する人員の削減 【下水道】管内カメラ調査の新技術の検証及び路面下空洞調査の新技術の導入		
最終的な目標		達成見込み年度	あるべき姿（取組目標）	
		2030年度 （令和12年度）	【水道】 効率的な漏水調査を行い、水道水の有効利用、安定供給につなげます。 【下水道】 TVカメラ調査の効率化による時間・予算のコスト縮減に加え、水道・下水道管路の老朽化や破損が起因する道路陥没等事故の未然防止につなげます。 【共通】 効率的で安定した維持管理につながり、市民サービスの向上を図ります。	

No	18	個別施策名	橋梁点検の事務改善と点検品質の安定化	
3つの実現したい未来【Vision】				
市民サービスの向上		行政事務の効率化		人材育成
		○		
施策概要		本市が管理している橋梁967橋のうち、職員が点検を行う小規模橋梁について、現地確認等を実施した後の事務処理（手作業での点検調書作成等）に多くの労力を要していることから、橋梁劣化度の自動診断や点検調書の自動作成等に関するシステムの導入や劣化度の診断を活用することで、これまで橋梁点検に要していた業務時間の削減や点検者による品質のバラつきを抑制し、点検品質の安定化及び業務の効率化を図ります。 〈取組〉点検調書自動作成システムの導入及び職員による橋梁点検の実施【令和7年度～令和11年度 土木管理課】		
施策実施背景		本市が管理している橋梁の点検については、点検する職員自らが現場に出向き、近接目視、写真撮影、健全度診断を行うことから、1橋の点検資料作成に割く人的リソースが大きく、点検調書自動作成システムを導入することにより、業務の効率化を図ることができるとともに、劣化度の診断を活用することで、点検品質の安定化が求められています。		
2025（令和7）年度 年次目標【KPI】		点検・診断システムの現場実証による職員の橋梁点検件数 【年間50橋】		
2026（令和8）年度 年次目標【KPI】		システムによる職員の橋梁点検件数 【年間50橋】		
最終的な目標		達成見込み年度	あるべき姿（取組目標）	
		2029年度 （令和11年度）	職員が行う小規模橋梁の点検において、点検品質のバラつきや内業に多くの時間を費やしていたため、システム導入により橋梁点検の効率化・高度化を目指します。 また、導入したシステムを使用し、2025（令和7）年から5年間で合計250橋の橋梁点検を実施します。	

No	19	個別施策名	妊産婦のためのDX推進	
3つの実現したい未来【Vision】				
市民サービスの向上		行政事務の効率化		人材育成
○		○		
施策概要		母子手帳アプリの機能を拡張し、母子保健事業の各種申請等に活用することで手続きの簡素化を図り、書かない窓口・行かない窓口の構築を目指します。また、関係データの連携により事務負担の軽減を図ります。 〈取組〉母子手帳アプリ上で母子保健事業の各種申請等を可能とする取組【令和7年度 健康課】 〈取組〉母子手帳アプリと健康管理システムの連携改修【令和8年度 健康課】		
施策実施背景		妊産婦への助産師及び保健師等による保健指導や出産・子育て応援給付金事業と伴走型相談支援、産後ケア事業については、各所管窓口において必要な書類の届出や、アンケートの回答により、サービスの提供を行ってきました。これらについては、窓口の待ち時間や、書類提出作業に係る負担等の課題があったことから、デジタル技術の活用を行うことで、妊産婦やその家族の負担軽減を図ることが求められていました。		
2025(令和7)年度 年次目標【KPI】		妊娠届出を母子手帳アプリから行った妊婦の割合（アプリ機能拡張後） 【70%】		
2026(令和8)年度 年次目標【KPI】		妊娠届出を母子手帳アプリから行った妊婦の割合 【80%】		
最終的な目標		達成見込み年度	あるべき姿（取組目標）	
		2026年度 (令和8年度)	妊娠・出産・育児に係る母子保健サービスの手続きをオンライン化することで、妊産婦の負担軽減と業務の効率化を目指します。	

No	20	個別施策名	子育て支援サイトの充実	
3つの実現したい未来【Vision】				
市民サービスの向上		行政事務の効率化		人材育成
○				
施策概要		大分市子育て支援サイトnaanaに掲載している内容の見直しを行い、古い情報に関しては更新します。 また、大分市子育て支援サイトnaanaの運営において、市民ボランティアスタッフ（naanaパートナー）を活用し、子育て中の保護者の意見を踏まえた交流会やイベント開催及び情報発信を進めます。 〈取組〉子育て支援サイトの利便性向上に向けた改修及び情報発信【令和7年度～令和8年度 子ども企画課】		
施策実施背景		2019年度にスマートフォンに対応したレスポンスデザインに改修するとともに、新たにプッシュ通知機能を装備し利用者の利便性の向上に努めましたが、アクセス数が伸び悩んでいるため、市民ボランティアスタッフ（naanaパートナー）の活用等を通じて、より多くの人に子育てに関するさまざまな情報を発信していく必要があります。 【大分市子育て支援サイトnaanaアクセス数 397, 921件／年間：令和5年度】		
2025（令和7）年度 年次目標【KPI】		子育て支援情報の発信力及び利便性を向上をさせるためサイト改修を実施		
2026（令和8）年度 年次目標【KPI】		大分市子育て支援サイトnaanaアクセス数 【年間440, 000件】		
最終的な目標		達成見込み年度	あるべき姿（取組目標）	
		2030年度 （令和12年度）	子育てに役立つさまざまな情報発信を通して、子育て世帯の悩みや不安を解消し、ニーズに応じた子育て支援サービスを受けられるような環境構築を目指します。	

No	21	個別施策名	こどもルームのDX推進
3つの実現したい未来【Vision】			
市民サービスの向上		行政事務の効率化	人材育成
○		○	
施策概要		こどもルームの受付管理等にアプリを導入することで、子育て家庭の利便性向上を図るとともに、データ集計業務の効率化を図ります。あわせて、地域子育て相談機関として、プッシュ型での子育て情報提供を開始するほか、相談情報を関係機関内で共有できる環境を整備することで、身近な地域で気軽に相談できる体制を構築します。 〈取組〉こどもルームの受付管理等アプリの導入等【令和7年度 子育て支援課】 〈取組〉イベント情報の発信等の充実【令和8年度 子育て支援課】	
施策実施背景		児童福祉法の改正により、こども家庭センターを補完する形で、こどもルームと市立認定こども園等が地域子育て相談機関として位置付けられました。そのため、相談者の登録や、各機関共有の相互の情報交換・情報共有をより円滑にする環境の整備が求められています。また、こどもルームの受付票の記載や相談対応は紙記載、紙記録がベースとなっており、市民と職員双方にとって負担となっていることから、業務改善が必要となっています。	
2025(令和7)年度 年次目標【KPI】		こどもルームの受付管理等に関するアプリを導入し、受付等の省力化を行うことで、利用者の利便性向上の取組を実施【こどもルームアプリの導入数：11か所】	
2026(令和8)年度 年次目標【KPI】		こどもルームに導入したアプリを活用し、情報発信やアンケート機能等を活用することで、子育てに関する不安の解消や負担軽減の取組の実施	
最終的な目標		達成見込み年度	あるべき姿（取組目標）
		2026年度 (令和8年度)	◎市民の利便性を向上します。 ・こどもルームの窓口受付について、利用者がアプリをバーコードリーダーにかざすだけで入館できます。 ・アプリ登録者へこどもルームのイベントや、子育て教室情報等のプッシュ型発信を実施します。 ・イベントや子育て教室等への参加申し込みもアプリで行えるようにします。 ◎受付事務等のDXを推進し、より対面サービスを重視する体制を整備することで、地域子育て相談機関として、気軽に相談してもらえる環境づくりに努めます。

No	22	個別施策名	いじめ・不登校情報関連業務のDX	
3つの実現したい未来【Vision】				
市民サービスの向上		行政事務の効率化		人材育成
		○		
施策概要		児童生徒のいじめ・長期欠席情報の報告や情報共有に関する一連の事務を見直すとともに、児童生徒の心理ケアやいじめ認知の手法を再検討します。また、業務の効率化、情報の精度及び即時性の向上を行うための仕組みとして、校務支援システムの機能改修または別途管理システムの構築を行います。 〈取組〉児童生徒のいじめ・不登校事務の最適化及び校務支援システムの機能改修または管理システムの構築検討 【令和7年度～令和8年度 児童生徒支援課】		
施策実施背景		児童生徒の出欠情報については、各学校とも校務支援システムに入力する仕組みがありますが、市教委から一括して確認・出力することはできない状況のため、別途報告様式に転記するなど、非効率な事務があります。このほか、いじめ報告に関しては、定期的に情報共有される経過報告や、複数かつ多岐に亘る書類提出など、その事務手続や管理に多大な労力を割いている現状があります。一方で、そうした報告等の事務・情報管理に注力すると、支援や指導に充てるべき人的リソースが損なわれてしまう可能性があることから、一連の業務の最適化を検討する必要がありました。		
2025(令和7)年度 年次目標【KPI】		業務最適化案の作成		
2026(令和8)年度 年次目標【KPI】		・令和9年度のシステム構築、改修に向けた庁内調整 ・システム構築・改修仕様の作成		
最終的な目標		達成見込み年度	あるべき姿（取組目標）	
		2028年度 (令和10年度)	いじめ、不登校に対する対応の精度向上や、経過に係る情報管理体制を見直すことで、児童生徒がより安心して学べる学校づくりを目指します。	

No	23	個別施策名	庁内デジタル人材育成の実施	
3つの実現したい未来【Vision】				
市民サービスの向上		行政事務の効率化		人材育成
				○
施策概要		本市のデジタル・トランスフォーメーション（DX）を推進するために必要な、デジタル活用能力等を有した職員の育成を行います。 〈取組〉デジタル・トランスフォーメーションに関するeラーニング等の実施【令和7年度～令和8年度 DX推進課】		
施策実施背景		職員ごとにデジタルに関する知識に差があることから、業務によっては属人化のリスクや、デジタル技術にまつわる知的財産権に関する知識、ICTを用いた業務に関する対応力等に差が生じています。 そこで、DXの意義や背景を理解し、DXに向けて主体的に改善に取り組む職員の育成が必要となっています。		
2025（令和7）年度 年次目標【KPI】		職員を対象に研修を実施 【400名以上／年間延べ人数】		
2026（令和8）年度 年次目標【KPI】		職員を対象に研修を実施 【400名以上／年間延べ人数】		
最終的な目標		達成見込み年度	あるべき姿（取組目標）	
		2030年度 （令和12年度）	DXの意義や背景を理解し、DXに向けて主体的に改善に取り組む職員を育成します。	

No	24	個別施策名	教員のICT活用指導力の向上	
3つの実現したい未来【Vision】				
市民サービスの向上		行政事務の効率化		人材育成
				○
施策概要		児童生徒の情報活用能力の育成、ICTを活用した「分かりやすく深まる授業」を実現するために、学校CIO、教育情報化推進担当者向けの研修や、授業におけるICT活用研修を実施するとともに、本市ICT活用支援サイトを通じた情報提供、大分市教育センターホームページ内「T-LABO」における授業実践例などの動画配信等を行い、教員のICT活用指導力の向上を図ります。 〈取組〉教員を対象とした情報教育に関する研修の充実及び指導・助言【令和7年度～令和8年度 大分市教育センター】		
施策実施背景		児童生徒が急速に進展する情報社会を主体的に生きていく力を身に付けるため、ICTの日常的・効果的な活用やプログラミング的思考、情報モラルの育成等を通じた情報活用能力の育成が求められています。そのためには、教員がICTを活用し、指導できる力を身に付けることが必要です。授業にICTを活用して指導する能力については、9割程度の教員ができると答えていますが、一人1台端末の効果的な活用に向けて、さらに向上させる必要があります。 【文部科学省が実施する「学校における教育の情報化の実態等に関する調査」の4つの調査項目について、「わりにできる」「ややできる」と回答する教員の割合 92.4%：令和5年度末】		
2025(令和7)年度 年次目標【KPI】		文部科学省が実施する「学校における教育の情報化の実態等に関する調査」の4つの調査項目について、「わりにできる」「ややできる」と回答する教員の割合 【93%】		
2026(令和8)年度 年次目標【KPI】		文部科学省が実施する「学校における教育の情報化の実態等に関する調査」の4つの調査項目について、「わりにできる」「ややできる」と回答する教員の割合 【96%】		
最終的な目標		達成見込み年度	あるべき姿（取組目標）	
		2029年度 (令和11年度)	教員が、教材研究・指導の準備・評価・校務などにICTを活用する能力、授業にICTを活用して指導する能力、児童生徒のICT活用を指導する能力、情報活用の基盤となる知識や態度について指導する能力を身に付けることを目指します。	

No	25	個別施策名	デジタル活用支援の実施	
3つの実現したい未来【Vision】				
市民サービスの向上		行政事務の効率化		人材育成
				○
施策概要		利便性の良い行政施設（地区公民館や文化施設等）や地域施設（校区・自治公民館等）でＩＣＴ講習を実施します。 〈取組〉市民向けのＩＣＴ講習会の実施【令和７年度～令和８年度 社会教育課、市民協働推進課】		
施策実施背景		２０２０(令和２)年１２月に閣議決定された「デジタル社会の実現に向けた改革の基本方針」において、目指すべきデジタル社会のビジョンとして「誰一人取り残さない、人に優しいデジタル化」が示され、「自治体デジタル・トランスフォーメーション（ＤＸ）推進計画」が公表されました。自治体ＤＸの取組とあわせて取り組むべき事項として「デジタルデバйд対策」が挙げられています。 そのため、誰もが安全・安心にＩＣＴを利活用し、広く恩恵を受けられるよう、ＩＣＴ講習を実施し、市民のデジタルデバйд（情報格差）の解消や情報活用能力の向上を図ることが必要です。 【ＩＣＴ講習の受講者数 ７５，７０２人／累計：令和５年度末】		
２０２５(令和７)年度 年次目標【KPI】		ＩＣＴ講習の受講者数 【累計７９，０００人】		
２０２６(令和８)年度 年次目標【KPI】		ＩＣＴ講習の受講者数 【累計８１，０００人】		
最終的な目標		達成見込み年度	あるべき姿（取組目標）	
		２０２６年度 (令和８年度)	年齢や住んでいる地域に関わらず、本市の誰もがインターネット等の情報通信技術の利用によって得られる便益を享受し、利活用することができる地域社会を目指します。	

No	26	個別施策名	情報モラル講習の実施	
3つの実現したい未来【Vision】				
市民サービスの向上		行政事務の効率化		人材育成
				○
施策概要		市内小中学校、義務教育学校の子どもたちや保護者等を対象にした情報モラル講習会を実施します。 〈取組〉情報モラル等に関する講習会の実施【令和7年度～令和8年度 社会教育課】		
施策実施背景		近年、スマートフォンやタブレット端末の普及により、いつでも・どこでも・誰でも情報発信が可能となるなど、ICTが日々進化し続けるなかで、誰もが安全・安心にICTを利活用するための情報活用能力の向上を図るためには、ネットトラブルで被害者にも加害者にもならないようにするなど、情報モラル・情報セキュリティについても正しく理解する必要があります。		
2025(令和7)年度 年次目標【KPI】		情報モラル講習 【年間30回】		
2026(令和8)年度 年次目標【KPI】		情報モラル講習 【年間30回】		
最終的な目標		達成見込み年度	あるべき姿（取組目標）	
		2026年度 (令和8年度)	本市の子どもたちのデジタル活用に関する基礎知識を向上させることで、次代を担うデジタル人材の育成を目指します。	

No	27	個別施策名	ICTボランティアの育成支援	
3つの実現したい未来【Vision】				
市民サービスの向上		行政事務の効率化		人材育成
				○
施策概要		スマートフォン体験教室等をサポートするためのデジタル活用支援員（ボランティア）の育成講座を実施することで、市民一人ひとりが、学んだ成果を家庭や地域で生かす「学びの循環」を形成し、市民の情報活用能力の向上を促進します。また、本講座を受講した方へ「大分県地域デジタル活用支援員データベース」への登録を推奨し、市主催のスマホ講座等において、デジタル活用支援員として活動する場を提供していきます。 〈取組〉デジタル活用支援員の育成講座の実施【令和7年度～令和8年度 社会教育課】		
施策実施背景		市民のデジタルデバインド（情報格差）の解消や情報活用能力の向上に向け、デジタル活用についてより多くの学ぶ機会を提供する必要があり、そのための人材確保が必要不可欠です。		
2025（令和7）年度 年次目標【KPI】		デジタル活用支援員育成講座 【年間6回】		
2026（令和8）年度 年次目標【KPI】		デジタル活用支援員育成講座 【年間6回】		
最終的な目標		達成見込み年度	あるべき姿（取組目標）	
		2026年度 （令和8年度）	デジタルを活用することができる人材の輪を広げることで、デジタルに関する地域の課題は地域で解決することができる社会を目指します。	

No	28	個別施策名	中小企業向けデジタル人材育成講座の実施	
3つの実現したい未来【Vision】				
市民サービスの向上		行政事務の効率化		人材育成
				○
施策概要		全国的なビジネスモデルのDX化や、業務のデジタル化など、企業を取り巻く環境の急激な変化に対応し、中小企業におけるこれらの改革の推進役となる人材の確保を促進する観点から、多様な学習ニーズにきめ細かく対応した人材育成講座を実施します。 〈取組〉中小企業向けの人材育成講座の実施【令和7年度～令和8年度 商工労政課】		
施策実施背景		新型コロナウイルス感染症が企業の事業活動等に大きな影響を与えるなか、デジタルの活用が急激に進み、その重要性は一層高まりました。これからの時代、技術の進化や顧客行動の変容を鑑みると、このデジタルシフトは一過性のものではなく、ますます加速することが予想されます。本市の中小企業が持続的に発展を遂げるためには、このように進化するICT等を有効に活用するなか、時代に即した事業活動の変化が求められています。 【市内中小企業のデジタル化の割合 21%（全国平均 26.9%）：令和5年度末】		
2025（令和7）年度 年次目標【KPI】		市内中小企業のデジタル化（デジタル化による業務効率化やデータ分析に取り組んでいる状態）の割合が全国平均以上		
2026（令和8）年度 年次目標【KPI】		市内中小企業のデジタル化（デジタル化による業務効率化やデータ分析に取り組んでいる状態）の割合が全国平均以上		
最終的な目標		達成見込み年度	あるべき姿（取組目標）	
		2026年度 （令和8年度）	中小企業におけるデジタル化の下支えとなるデジタル人材の育成を支援し、中小企業の生産性の向上を目指します。	

No	29	個別施策名	中小企業におけるデジタル人材育成の支援	
3つの実現したい未来【Vision】				
市民サービスの向上		行政事務の効率化		人材育成
				○
施策概要		効果的なＩＣＴの導入方法や活用方法について学ぶ研修を実施するとともに、中小企業の従業員等が外部の研修に参加する場合は、その費用を助成します。 また、ＩＣＴの導入方法等について研修を開催する中小企業に対し、アドバイザーの派遣等に要する費用を助成します。 〈取組〉中小企業向けのＩＣＴ関係講座の実施やデジタル化に向けた費用助成【令和７年度～令和８年度 創業経営支援課】		
施策実施背景		中小企業の生産性向上に向けて、ＤＸを推進する事業者を対象として、デジタル人材育成を支援する必要があります。		
2025(令和7)年度 年次目標【KPI】		大分市中小企業者経営力強化促進補助金のうち、ＤＸ研修として補助した研修の件数 【年間5件】		
2026(令和8)年度 年次目標【KPI】		大分市中小企業者経営力強化促進補助金のうち、ＤＸ研修として補助した研修の件数 【年間5件】		
最終的な目標		達成見込み年度	あるべき姿（取組目標）	
		2026年度 (令和8年度)	効果的なＩＣＴの導入方法や活用方法を学ぶ研修を行うことで、中小企業におけるデジタル人材育成や、ＩＣＴ導入等の促進を図ります。	

No	30	個別施策名	情報セキュリティ体制の充実
3つの実現したい未来【Vision】			
市民サービスの向上		行政事務の効率化	人材育成
○		○	○
施策概要		職員の情報セキュリティに対する意識や知識の向上、組織やシステムのセキュリティレベルの維持を図るため、情報セキュリティ研修や情報セキュリティ監査による評価を行い、PDCAによる継続的な改善を実施するとともに、CSIRT要員を含む情報政策課職員がインシデント対応訓練に参加することにより対応力を高めることで、庁内全体での情報セキュリティ体制の強化を図ります。 〈取組〉情報セキュリティに関する外部監査、インシデント対応訓練、研修の実施【令和7年度～令和8年度 情報政策課】	
施策実施背景		職員の情報セキュリティに対する意識や知識が不足していると、セキュリティ侵害や情報漏洩などのインシデントが発生するリスクが高まります。また、組織やシステムのセキュリティレベルの維持を図るためには、セキュリティ対策が適切に実施されているかどうかを評価する必要があります。 そこで、情報セキュリティ研修や情報セキュリティ監査による評価を行うことで継続的な改善を実施するとともに、インシデント発生時にCSIRTが迅速かつ適切に対応できるよう、インシデント対応訓練に参加し、対応力を高める必要があります。	
2025(令和7)年度 年次目標【KPI】		情報セキュリティ研修実施【500名以上参加／年間延べ人数】、情報セキュリティ監査実施、インシデント対応訓練【30名以上参加／年間延べ人数】	
2026(令和8)年度 年次目標【KPI】		情報セキュリティ研修実施【500名以上参加／年間延べ人数】、情報セキュリティ監査実施、インシデント対応訓練【30名以上参加／年間延べ人数】	
最終的な目標		達成見込み年度	あるべき姿（取組目標）
		2030年度 (令和12年度)	・情報セキュリティ研修を実施することで、職員の情報セキュリティに対する意識や知識の向上を図ります。 ・毎年度情報セキュリティ監査を実施することで、セキュリティ対策が適切に実施されているかどうかを評価します。 ・CSIRT要員を含む情報政策課職員がインシデント対応訓練に参加し、インシデント発生時の対応力を高めます。

No	31	個別施策名	教職員の情報セキュリティに関する研修の充実	
3つの実現したい未来【Vision】				
市民サービスの向上		行政事務の効率化		人材育成
				○
施策概要		文部科学省の方針に従い、情報セキュリティポリシーの改定等、規程の整備に努めるとともに、初任者研修、中堅教諭等資質向上研修、担当者研修、管理職研修等において、情報セキュリティに関する危機管理意識、情報モラル、知的財産権に関する知識及び情報管理能力を向上させるための研修を実施し、教職員に内容の周知を図ります。 また、教職員に対して、学校情報セキュリティに係る自己点検とフィードバックを実施し、校内研修の充実を図ります。 〈取組〉情報セキュリティ研修及び自己点検の実施【令和7年度～令和8年度 大分市教育センター】		
施策実施背景		学校には児童生徒の機密情報が多数存在することから、情報セキュリティ対策は重要です。IDやパスワードの管理、情報の取扱、情報機器の管理等において、さらなるセキュリティ意識の向上が必要です。また、学校においては、児童生徒が一人1台端末を利用することから、安全な利用について指導することができるよう、教職員が情報セキュリティ意識を高める必要があります。		
2025(令和7)年度 年次目標【KPI】		自己点検において、情報セキュリティ意識が高いと判定された教職員の割合【90%】		
2026(令和8)年度 年次目標【KPI】		自己点検において、情報セキュリティ意識が高いと判定された教職員の割合【95%】		
最終的な目標		達成見込み年度	あるべき姿（取組目標）	
		2027年度 (令和9年度)	全教職員が、成績や生徒指導関連等の重要性が高い情報を取り扱っていることを自覚し、情報セキュリティに関する意識を醸成するとともに、情報セキュリティ対策を講じることによって、教職員の業務負担軽減及び児童生徒が安心して利用できる状態を目指します。	

No	32	個別施策名	先進技術の調査・研究	
3つの実現したい未来【Vision】				
市民サービスの向上		行政事務の効率化		人材育成
○		○		
施策概要		人口知能やクラウドサービスをはじめとした先進技術の研究開発や実証推進のほか、職員が最適な環境で業務に従事することができる環境整備を行います。 〈取組〉A Iをはじめとした最新技術の調査・研究【令和7年度～令和8年度 各課】 〈取組〉最適なネットワーク環境及び業務環境の整備【令和7年度～令和8年度 情報政策課】		
施策実施背景		人口減少や労働力不足に起因する産業全体の競争力低下が懸念される状況下において、持続可能な自治体運営を行っていくために、職員がより適切かつ的確な施策立案を行っていく必要があります。また、従来の基本的な業務手法や運用ルールの見直し、職員間のコミュニケーション手段や外部との会議、端末の運用や職場環境等を最適化していくためのデジタルツールの活用や、それらの利用に際してのルール整備を行い、職員の生産性を向上させることが重要です。		
2025(令和7)年度 年次目標【KPI】		デジタル技術に関する調査、研究及び導入		
2026(令和8)年度 年次目標【KPI】		デジタル技術に関する調査、研究及び導入		
最終的な目標		達成見込み年度	あるべき姿（取組目標）	
		2030年度 (令和12年度)	ノンコア業務に関する職員の負担軽減及び効率化を図り、より生産性の高い業務に注力することができる業務環境を目指します。	

7. 市民アンケート

「大分市情報化施策に関する市民アンケート」を実施しました

1. 調査の対象及び調査手法

①郵送調査の実施

〈調査対象〉本市に居住する16歳以上の市民の方の中から4,000人を無作為抽出

〈回答方法〉回答用紙(調査票)による紙媒体での回答及び二次元コードを用いたオンラインによる回答

②大分市公式SNSからの依頼による調査

〈調査対象〉Facebook、Twitter、LINEそれぞれの大分市公式アカウントを登録いただいている方

〈回答方法〉大分市公式ホームページに掲載した回答フォームより、オンラインで回答

2. 調査期間

2023(令和5)年5月12日(金曜日)～2023(令和5)年5月26日(金曜日)

3. 回答状況

①郵送調査 郵送回答1,273件 オンライン回答171件 不明戻数24件 有効回収率※ 36.3%

※有効回収率・・・(郵送回答+オンライン回答)÷(発送数-不明戻数)

②大分市公式SNSからの依頼による調査 有効回答数 136件

4. 調査項目

①あなた自身のことについて(回答者の属性)

②大分市の評価について

③情報通信機器の利用状況について

④ICT・デジタル技術の活用について

⑤大分市のデジタル化について

⑥マイナンバーカードについて

5. 回答内容

(別添)大分市の情報化に関する市民アンケート 調査報告書(郵送調査)

(別添)大分市の情報化に関する市民アンケート 調査報告書(インターネット調査) をご参照ください。

8. 用語集

用語	解説
業務フロー	業務の各工程を図形や矢印を用いて表現したもの。
情報セキュリティ	情報を搾取や改ざんなどから保護しつつ、必要に応じて利用可能な状態を維持すること。また、そのために講じる措置や対策などのこと。
情報ネットワーク	コンピュータやスマートフォンなどの複数の通信機器が、インターネットなどを通じて情報のやりとりをするための情報通信網のこと。
情報モラル	人が情報を扱う上で求められる道德。特に、情報機器や通信ネットワークを通じて他者とのやり取りをするに当たり、他者や自らを害することがないように身につけるべき基本的な態度や考え方のこと。
属人化	個々の業務に関する事務作業の内容や手順に関する情報が、それぞれの業務担当者しか把握できておらず、周囲に共有されていない状態のこと。
知的財産権	発明、音楽、絵画など何らかの知的な創造活動によって生み出されたものを、創作した人の財産として、「他人に無断で利用されない」といった権利のこと。
地域通貨	特定の自治体内や地域など、限られた範囲の中での利用を目的とした通貨のこと。
電子申請	従来は紙によって行われていた申請や届出などの行政手続を、インターネットを活用することで、自宅や職場などのパソコンやスマートフォンを通じて場所を選ばずに実施することができる手続手法のこと。
アカウンタビリティ	行政機関等が、自らの活動について、市民や関係者に報告及び説明する社会的な責務のこと。
アクセシビリティ	製品やシステム、行政サービスなどについて、高齢者や障がい者も含めて誰もがその機能や情報を支障なく利用できる状態であるかを表す指標のこと。
アジャイルガバナンス	「アジャイル」と「ガバナンス」という二つの言葉が合わさった用語。「アジャイル」とは、「素早い」「機敏な」という内容を意味する言葉であり「状況の変化に対して素早く対応する」という意味で用いられる。「ガバナンス」とは、「統治」や「管理」を示す言葉であり、企業等の組織がその活動を制御、管理するための取組や仕組みを意味している。これら二つの用語が合わさり、行政等が、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等を整備し、それらの取組の結果を継続的に評価し、改善していく構造のこと。

8. 用語集

用語	解説
アプリ（アプリケーション）	application softwareの略称。特定の目的や機能を実行させるためにつくられたソフトウェア（コンピュータに対して命令するためのプログラム）のこと。
インバウンド	外国人が訪れてくる旅行のこと。
インフラ	Infrastructureの略称。産業や生活など、社会の基盤となる施設や設備、システムなどのこと。
エビデンス	証拠や根拠、裏付けのこと。
オープンデータ	何らかの権利に基づく制限を課されることなく、誰でも自由に入手、加工、利用、再配布などすることができるよう公開されたデータのこと。
オンライン	コンピュータなどの機器がネットワークに接続された状態。あるいは、通信回線を通じて別のコンピュータなどに接続された状態のこと。
カーボンニュートラル	二酸化炭素をはじめとする温室効果ガスの排出量から、植林、森林管理などによる吸収量を差し引いて、温室効果ガスを実質ゼロとすること。
ガバメントクラウド	国の機関や自治体が共有・利用するクラウドサービスの利用環境のこと。
キャッシュレス	紙幣や貨幣といった現金を使用せずに済ませる決済方法のこと。
クーポン	特定のサービスを利用するための回数券を指すほか、販促目的や顧客満足度向上を目的に事業者等が発行する優待券や割引券のこと。
クラウド（サービス）	従来は手元のコンピュータに導入して利用していたようなソフトウェアやデータ、あるいはそれらを提供するための技術基盤（サーバなど）を、インターネットなどのネットワークを通じて必要に応じて利用者に提供するサービスのこと。
コンテンツ	インターネットや紙面などのメディア（情報をやり取りする手段や媒体のこと）を通じて得られる情報の中身のこと。

8. 用語集

用語	解説
サービスデザイン	多様な利用者のニーズを効果的かつ効率的に達成できるよう利用者中心（人間中心）を原則としたサービスの構築を行うこと。
サイバー事案	サイバーセキュリティが害されること、その他情報技術を用いた不正な行為により生ずる個人の生命、身体及び財産並びに公共の安全と秩序を害し、または侵害するおそれのある事案のこと。
ステークホルダー	利害関係者のこと。例えば株主、経営者、職員、顧客、取引相手などを指し、利益や損失など、何らかの影響を及ぼす関係または、影響を受ける関係にある存在のこと。
ダウンロード	インターネット上に存在する情報やデータを、自分のコンピュータやスマートフォンに保存する行為のこと。
データリテラシー	情報や知識を活用する能力のこと。
デザイン思考	利用者側がサービスを求める理由や原因に関して、サービスの受け手側の立場から考慮した調査や分析を行い、サービスや業務を試行錯誤しながら設計・開発する思考法のこと。
デジタルシフト	個人、企業、行政機関などのさまざまな活動において、それまで紙、手書き、対面で行っていたものを、デジタル技術を用いることで、より効率的または便利で快適な形で実施する形態へ変化していくこと。
デジタルデバイド	情報格差を指す。情報通信技術の活用機会や活用能力の有無によって生じる、社会的及び経済的な格差のこと。
テレワーク	コンピュータや通信回線を利用して、勤務先のオフィス以外の場所で仕事すること。
ニーズ	顧客やサービスを利用する側の要求や求め、需要のこと。
ノンコア業務	専門性等を必要としない簡易な業務や、判断を必要としない定型作業のこと。
バックキャスト思考	過去の実績や現状や課題から将来を考えるのではなく、「ありたい姿」や「あるべき姿」を最初に考え、そこから逆算して「今何をすべきか」を考える思考法のこと。

8. 用語集

用語	解説
フィードバック	より良い形へ軌道修正することを目的として実施するアドバイスや意見のこと。行動や結果に対する評価内容や改善点とその主な内容である。
プッシュ型（プッシュ通知）	サービス提供者側（アプリ側）から、新着情報などさまざまな情報を利用者へ提供するサービス(またはスマートフォン等の画面に通知する機能)のこと。
プロモーション	製品やサービスを宣伝したり、広報するための活動や手法のこと。
フロントヤード	行政機関における各種の受付窓口をはじめとした住民と行政機関との接点のこと。
ペーパーレス	オフィス内での文書、書類、帳票類を電子化し、パソコンなどでファイルとして閲覧できるようにすることで、業務効率を改善しようとする取組のこと。
ミスコミュニケーション	情報を伝える側と受け取る側において、間違った情報伝達が行われている状態のこと。
ユーザビリティ	製品やシステム、サービスなどについて、利用者にとっての使いやすさや効果、満足度を表す指標のこと。
ライフステージ	出生、入学、卒業、就職、結婚、子育て、退職など、人の一生において節目となる出来事に応じて区分される生活環境の段階のこと。
リソース	資源や財源のこと。
リンク	インターネット上の文章や画像を押すことで、インターネット上に存在する別のページへ誘導する仕組みのこと。
レスポンシブデザイン	Webサイトを見るために使う端末によって、柔軟に画面の表示の切り替えが可能なデザインのこと。
ワーク・ライフ・バランス	仕事と生活の調和が取れた状態のこと。

8. 用語集

用語	解説
ワンストップサービス	行政手続や受付、交付等のサービスを1か所または1回の手続で提供すること。
AI	Artificial Intelligenceの略称。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、コンピュータを中心とする人工的なシステムにより行えるようにしたもの。
BPR	Business Process Re-engineeringの略称。組織やそこで働く人にとって最適な形とすることを目的に、組織構造や業務を進める手順などを再構築し、業務改革を行うこと。
CIO	Chief Information Officerの略称。最高情報責任者であり、所属する組織の情報システムや情報通信戦略に関する職務における最上位に位置する役職のこと。
CSIRT	Computer Security Incident Response Teamの略。情報セキュリティに関する事件・事案が発生した際に対応する各組織内の人員で構成するチームのこと。
DX	デジタル・トランスフォーメーション（Digital Transformation）の略称。企業等がデジタル技術を活用し、業務そのものや、その過程、企業等の文化を変革し、競争上の優位性を確立すること。
EBPM	Evidence Based Policy Makingの略称。「証拠に基づく政策立案」を意味しており、行政目的を明確にした上で、政策効果の測定に重要な関連を持つ情報やデータに基づき政策の立案を行うこと。
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のこと。
eラーニング	インターネットを利用したオンライン学習のこと。
ICT	Information and Communication Technologyの略称。情報や通信に関連する科学技術の総称。特に電気、電子、磁気、電磁波などの物理現象や法則を応用した機械や器具を用いて情報を保存、加工、伝送する技術のこと。
ICTコンサルタント	ICTについて課題を抱える企業などの組織に対して、経営戦略や業務改善、販促・広報活動などを提案し、その実現に向けてアドバイスや支援をする業務や人のこと。
IoT	Internet of Thingsの略称。コンピュータなどの情報・通信機器だけでなく、世の中に存在するさまざまな物体(モノ)に通信機能を持たせ、インターネットに接続したり相互に通信することにより、自動認識や自動制御、遠隔計測などを行うこと。

8. 用語集

用語	解説
K P I	Key Performance Indicatorの略称。企業や行政等の組織が設定する目標に対して、その達成度合いを評価するための指標のこと。
M I C E	企業等の会議（Meeting）、企業等の行う報奨・研修旅行（Incentive Travel）、国際機関・団体、学会等が行う国際会議（Convention）、展示会・見本市、イベント（Exhibition/Event）の頭文字のことであり、多くの集客交流が見込まれるビジネスイベントなどの総称のこと。
U I	User Interfaceの略称。サービスの利用者と、スマートフォンやコンピュータ機器（画面、マウス、キーボードなど）との接点のことであり、画面の見やすさやボタン配置、外観などに関する使いやすさや満足度に関わる言葉。
U X	User eXperienceの略称。さまざまな製品やサービスを通じて、利用者側が感じる使いやすさ、感情、主観的な評価などの顧客体験のこと。
P D C A	業務プロセスなどを管理・改善する手法の一つで、計画（Plan）、実行（Do）、評価（Check）、改善（Act）という4段階の活動を繰り返し行うことで、継続的にプロセスを改善・最適化していく手法のこと。