



岐阜市 DX 推進計画

2022–2025

February , 2022

岐阜市

目 次

1 はじめに

1	本計画の趣旨	1
2	本計画の位置付け	3
3	推進体制と進行管理	4
4	本計画の対象範囲	6
5	本計画の期間	6

2 背景

1	国のデジタル化に向けた動向	7
2	本市のデジタル化に向けた取組み	10
3	岐阜市 ICT 活用推進計画の進捗状況	13
4	社会情勢の現状と課題	14
5	本市の現状と課題	23
6	現状と課題を踏まえた DX の意義	25

3 基本的な考え方

1	本市における DX の定義	26
2	本計画における目指す姿	28
3	DX 推進における 4 つの視点	30
4	SDGs と DX 推進	32

4 今後の方針性

1	市役所の DX 推進	33
2	地域の DX 推進	35
3	本計画の体系	36
4	5 つの基本方針と取組み事項	37

I はじめに

I ① 本計画の趣旨

▶ これまでの ICT 活用

私たちを取り巻く暮らしは、様々な ICT（情報通信技術）の進展とともに変遷してきました。

例えば、携帯電話は、平成の時代を中心に普及してきましたが、その登場により、それまでの固定電話とは異なり、いつでもどこに居ても相手とのコミュニケーションが容易になりました。

また、インターネットも、携帯電話と時を同じくして広く普及し、スマートフォンの登場に伴い、モバイル端末からでも、パソコンのように、インターネットの閲覧ができ、文字のほか、写真や動画などの多彩な表現方法が可能となり、コミュニケーションのスタイルが大きく変容しました。

このように、ICT は人間ができる代を代替し、さらには、人間の能力を超えてできることを拡大し、私たちは、その目覚ましい進展に合わせて生活の様々な場面で活用してきました。

▶ デジタル化とデジタル・トランスフォーメーション（DX）の違い

こうした中、昨今、「デジタル・トランスフォーメーション」という概念が広く謳われています。デジタル・トランスフォーメーションは、DT ではなく、DX と略されますが、その理由は、英語のトランスフォーメーション（Transformation）の接頭語 Trans には、「横切って」等の意味があり、「cross=X（横断）」と同義であることから、英語圏では一般的に「X」と略されるためです。

この概念は、スウェーデンの大学教授のエリック・ストルターマンが提唱したとされていますが、国においても、総務省の「自治体 DX 推進計画概要」（2020 年 12 月公表）において「ICT の浸透が人々の生活をあらゆる面でより良い方向に変化させること」と定義されています。

また、同省の「自治体デジタル・トランスフォーメーション（DX）推進計画（以下「自治体 DX 推進計画」という。）」（2020 年 12 月策定）でも、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、社会全体の DX を求めています。

こうして DX が新しい言葉として謳われるようになり、今後は、「デジタル化」及び「DX」の、それぞれの言葉がもつ意味の違いを認識する必要があります。

ここで、デジタル化は、従来のアナログ的な手法などをデジタルに置き換えることを指し、その目的は、既に確立された仕事の仕方などを前提に、ICT の活用を通じて、業務の効率化などの改善にとどまります。

一方、DXは、トランスフォーメーションに変革という意味があるとおり、改善にとどまらず、ICTの活用を通じたデジタル化により、効率化だけでなく、これまでのサービスや仕事の仕方を変革し、新たな価値を創出、さらには、業務などの部分的な変化ではなく、社会の仕組みや組織文化までも同時に変革しようとする意識を包含しており、これがDXの本質といえます。

新型コロナウイルス感染症の拡大に伴って普及しつつあるテレワークもDXの一例で、多様な働き方や、ワーク・ライフ・バランスなどにも寄与し、働き方そのものの概念を一変させることが期待されます。

このように、デジタル化は、ICTの活用による業務の効率化を主目的としており、DXを推進する上では、業務効率化が必要な過程も存在するため、DXはデジタル化よりも広義であり、デジタル化とDXの違いを認識することが重要です。

▶ 「岐阜市DX推進計画」の策定へ

このような中、本市では、既に「岐阜市ICT活用推進計画（以下「ICT推進計画」という。）」をDXの推進計画として、市役所におけるICT活用の様々な取組みを行ってきましたが、世の中のデジタル化の流れは早く、これに追従するためにも、DXをより加速する必要があります。

そこで、国、県の方向性を踏まえ、ICT推進計画を継承しつつ、更に発展させ、ICT推進計画を改定し、このたび「岐阜市DX推進計画」として策定することとしました。

DXという言葉は概念的で、具体的なイメージを抱きにくい点があることから、本計画では、社会情勢の変化を踏まえ、何のためにDXを進める必要があるのかといったDXの意義や、DXによってどのような姿を目指し、どのようなことから取り組むべきか、などを分かりやすく示すこととします。

② 本計画の位置付け

本市では、2040年を見据えたまちづくりの総合的な方針として「岐阜市未来のまちづくり構想」を策定し、この中で、まちづくりの基本的な考え方の1つとして、「DXと脱炭素化」を掲げており、本計画は、関連計画として、当該構想の推進をDXの面から下支えする役割を担います。

また、「デジタル・シティズンシップ教育と教育DX」の概念に基づく「岐阜市GIGAスクール推進計画」や、「デジタル技術の活用による事務事業の適正化・効率化」などを示す「岐阜市行財政改革大綱2020」等の各種計画との整合を図ります。

なお、本計画は、「官民データ活用推進基本法」に基づく、本市の官民データ活用推進計画としても取り扱うこととし、「情報通信技術を活用した行政の推進等に関する法律」（以下「デジタル手続法」という。）が求める行政手続の原則オンライン化や、国の「デジタル社会の実現に向けた重点計画」、「自治体DX推進計画」、県の「岐阜県デジタル・トランスフォーメーション推進計画」等を踏まえ、従前のICT推進計画を継承しつつ、発展させ、ICT推進計画を改定するものです（図1）。

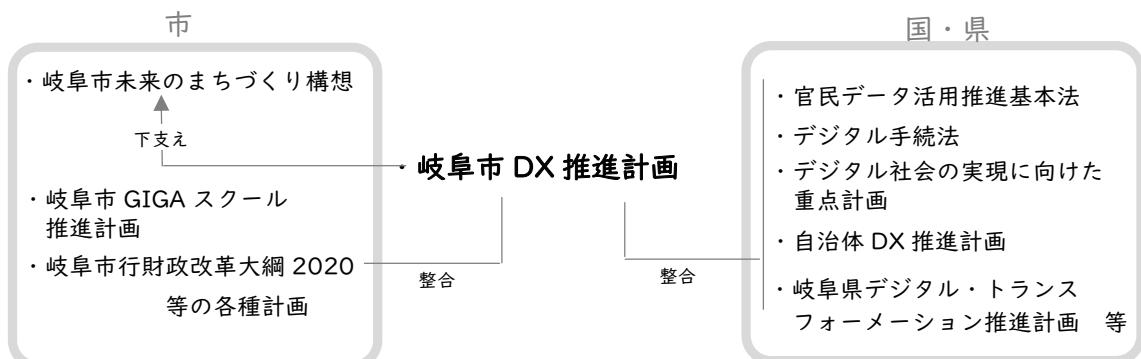


図1 本計画の位置付け

③ 推進体制と進行管理

▶ 推進体制

本市の DX を推進するにあたっては、特定の部署や一部の職員によってなされるものではなく、組織をあげて取組みを加速し充実することが必要です。

そのため、2020 年度までは、最高情報統括責任者 (CIO: Chief Information Officer) である副市長を委員長に、住民記録や税などの主要な情報システムを利用する所管部長にて構成する「岐阜市 ICT 活用推進委員会」のもと推進してきましたが、2021 年度から、DX に向けた推進体制を強化するため、引き続き CIO である副市長を委員長に、構成を全ての部局長と CIO 補佐官であるデジタル戦略参与に拡大した「岐阜市デジタル活用推進委員会」を設置しました。

また、当該委員会には、専門的な事項を調査するため、専門部会を置くこともできます。

今後は、こうした全庁横断的な体制のもと、時代の変化や様々なニーズに対して迅速かつ適切な対応を実施しながら、全部局が主体的に、かつ一丸となって DX を推進していきます（図 2）。

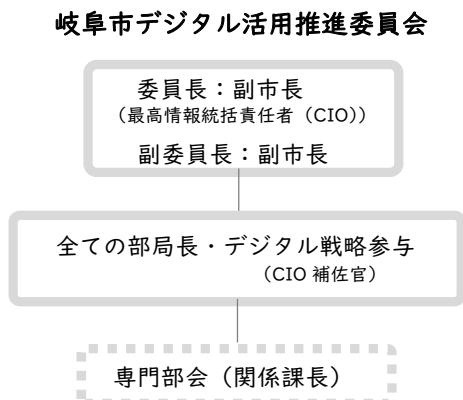


図 2 本市の DX 推進に向けた体制

▶ 進行管理（2つのサイクルの併用）

本市の DX に関する取組みの全体的な進行管理にあたっては、「岐阜市デジタル活用推進委員会」において、Plan（計画）、Do（実行）、Check（検証）、Act（行動）の PDCA サイクルのもと、各部局の取組み状況を把握しつつ、進捗状況を集約・整理しながら、全庁的な DX の推進を進めることとします。

なお、行政における PDCA サイクルは、原則、単年度主義のもと、計画から検証までに時間を要する面もあり、デジタル化の流れが早い昨今においては、スピーディーな意思決定が求められ、新たな手法を取り入れることが必要です。

そこで、社会的な変化に応じた迅速な対応が求められる際には、PDCA サイクルに基づく計画に捉われることなく、個々の部局において、情報収集による現状把握から、迅速な決定と実行に移行することが重要で、総務省の「自治体 DX 全体手順書【第1版】」（2021年7月公表）においても推奨されている、Observe（情報収集）、Orient（方向性判断）、Decide（意思決定）、Act（行動）の OODA（ウーダ）ループの考え方のもと、積極的に DX を推進していきます。

このようなことから、本市として、PDCA サイクルを基本としながら、OODA ループを併用し進めていきます（図3）。

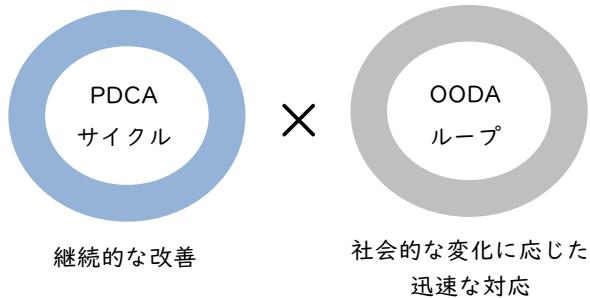


図3 2つのサイクルの併用

④ 本計画の対象範囲

DX 推進には、市民と行政とが同じ方向を見ながら、オール岐阜市で一体となって取り組むことが不可欠で、また、全ての人々がその恩恵を受けなければなりません。

国の「自治体 DX 推進計画」では、「自治体の情報システムの標準化・共通化」などの自治体内における重点取組事項に加え、「自治体 DX の取組みとあわせて取り組むべき事項」として、「地域社会のデジタル化」などが示され、地域社会にも視野を広げていることから、本計画でも、国に沿って「市役所」と「地域」を対象に、岐阜市として取り組むべき内容を示すこととします。

⑤ 本計画の期間

ICT 推進計画は、計画の中間点となる 2022 年（令和 4 年）度末に見直し、期間を 2025 年（令和 7 年）度末までとしておりましたが、本計画は、その終期を変えることなく、見直しを当初計画より 1 年前倒ししたものです（図 4）。

なお、デジタル化の流れとともに、社会情勢やデジタル技術の進展が早いことから、これらの状況を見ながら、適宜、内容を見直しすることとします。



図 4 計画期間

2 背景

① 国のデジタル化に向けた動向

▶ コロナ禍前の取組み

国では、2000年11月に「高度情報通信ネットワーク社会形成基本法」（以下「IT基本法」という。）が制定されて以降、デジタル化に向けた様々な政策が進められてきました（図5）。

2001年1月に初のIT戦略として公表された「e-Japan戦略」を皮切りに、2002年12月には、同戦略の重点政策分野の1つである電子政府の実現に向け、「行政手続等における情報通信の技術の利用に関する法律」（以下「行政手続オンライン化法」という。）が制定され、その後も「e-Japan戦略Ⅱ」（2003年7月策定）など、ICTインフラの整備やICT利活用の推進に向け、計画の策定や計画に沿った関連法の整備がなされてきました。

また、2010年代には、民間事業者などにおける組織内データ利活用など、データ大流通ともいべき時代を迎える中、成長戦略の柱として、2013年6月に「世界最先端IT国家創造宣言」が閣議決定され、2016年12月には「官民データ活用推進基本法」が成立し、国や都道府県による官民データ活用推進基本計画の策定が求められ、市町村に対しても努力義務が規定されました。

そして、2017年5月、これらの「世界最先端IT国家創造宣言」と、「官民データ活用推進基本法」に規定された国的基本計画を一体とした「世界最先端IT国家創造宣言・官民データ活用推進基本計画」が決定されるとともに、同基本計画の重点分野の1つとして、デジタル社会に向けた電子行政の方向性を示す「デジタル・ガバメント推進方針」が決定され、基本的な考え方として「デジタルファースト原則（個々のサービスが一貫してデジタルで完結）」「ワンスオンリー原則（一度提出した情報は二度提出を不要）」「コネクテッド・ワンストップ（複数サービスをワンストップで実現）」の3原則に基づき推進することが示され、2018年1月に「デジタル・ガバメント実行計画」も策定されました。

また、デジタル国家の創造に向け、2018年6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」が策定されました。

その後、こうした方針等を踏まえ、法的な整備もなされ、2019年12月、「行政手続オンライン化法」、「公的個人認証法」、「マイナンバー法」の改正を柱とする、行政のデジタル化に関する基本原則及や行政手続の原則オンライン化のために必要な事項

を定めた「デジタル手続法」が施行され、「デジタル・ガバメント実行計画」は、同法第4条に定める情報システム整備計画として、位置付けられることになりました。

▶ コロナ禍を受けての取組み

こうした中、新型コロナウイルス感染症の感染拡大を踏まえ、社会全体のデジタル化の推進が求められ、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」が改定されました。

加えて、同年12月には「デジタル社会の実現に向けた改革の基本方針」が閣議決定され、デジタル社会の目指すビジョンとして「デジタルの活用により、一人ひとりのニーズに合ったサービスを選ぶことができ、多様な幸せが実現できる社会～誰一人取り残さない、人に優しいデジタル化～」が掲げられ、IT基本法の見直しやデジタル庁設置の考え方方が示されました。

同時に、本ビジョンの実現のためには、自治体のDXに取り組む必要があるため、行政のデジタル化の集中改革を強力に推進するべく、改定版「デジタル・ガバメント実行計画」も閣議決定され、同計画における各施策について、自治体が重点的に取り組むべき事項等を具体化するものとして、前述のとおり、併せて地域社会のDXも対象とした「自治体DX推進計画」が策定されました。

その後、2021年には、デジタル社会の形成に関する施策を迅速に推進するため、デジタル庁の設置を定めた「デジタル庁設置法」や、個人情報保護法の改正を盛り込んだ「デジタル社会の形成を図るための関係法律の整備に関する法律（以下「デジタル社会形成整備法」という。）」などのデジタル改革関連6法も5月に成立するとともに、6月に「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」に変わるものとして、「デジタル社会の実現に向けた重点計画」が閣議決定されました。

加えて、7月には、本計画を踏まえ、自治体の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に取り組むための標準的な手順書が提示されました。

そして、9月に、デジタル社会の形成に向けた新たな司令塔として、デジタル庁が発足しました。このように、現在、コロナ禍からポストコロナという時代の岐路にある中、国においては、大きな社会的な変化を踏まえながら、様々なデジタル化に向けた政策の策定がなされています。さらに、12月には「デジタル・ガバメント実行計画」が廃止され、デジタル社会形成基本法に基づく新重点計画として、「デジタル社会の実現に向けた重点計画」が閣議決定されました。

▶ Society5.0とDXとの関係

Society5.0とは、国の「第5期科学技術基本計画」（2016年1月策定）にて「サイバー空間とフィジカル（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」として定義されています。狩猟社会 (Society1.0)、農耕社会 (Society2.0)、工業社会 (Society3.0)、情報社会 (Society4.0) の次に来る社会という意味が込められ、「科学技術・イノベーション基本計画」(2021年3月策定)においても未来社会像として再提示されています。

ここでの社会の姿は、ICT がインターネットの中の世界を超えて現実世界の仕組みをも変え、社会の全体最適を実現し、社会課題の解決も図ろうとするものです。

そのため、ICT の活用により社会全体のあり方を変革しようとする DX と、目指すべき未来像を一にするもので、DX を推進することで、Society5.0 の実現につながるといえます。

年度	計画等	法律
2000		・IT 基本法
2001	・e-Japan 戦略	
2002		・行政手続オンライン化法
・		
2013	・世界最先端 IT 国家創造宣言	
・		
2016		・官民データ活用推進基本法
2017	・世界最先端 IT 国家創造宣言・ 官民データ活用推進基本計画（初版） ・デジタル・ガバメント推進方針 ・デジタル・ガバメント実行計画（初版）	
2018	・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（初版）	
2019		・デジタル手続法
2020	・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） ・デジタル社会の実現に向けた改革の基本方針 ・デジタル・ガバメント実行計画（改定版） ・自治体 DX 推進計画	
2021	・デジタル社会の実現に向けた重点計画 ・デジタル庁発足 ・デジタル社会の実現に向けた重点計画 (新重点計画)	・デジタル改革関連 6 法

図5 国の主な動向

② 本市のデジタル化に向けた取組み

▶ 情報化の取組み

本市では、2010年3月に「岐阜市情報システム最適化基本計画」を策定し、「市民サービスの向上」、「行政経費の削減」、「行政内部事務の効率化」を実現するため、従来の大型のホストコンピュータから小規模サーバへとダウンサイジングするなどの「情報システムの最適化」に加え、情報システムの整備、管理には、専門的な内容が多く、経験のない職員にとっては、全体像が理解しづらい面があるため、ICTへの投資、効果、リスクなどを組織的にチェックし、適正化していく取り組みである「ITガバナンス（統制）の強化」を推進してきました（表1）。

更に、2017年3月には、「第2次岐阜市情報システム最適化基本計画」を策定し、仮想化という技術を用いて、情報システムにおける機器内の処理装置を、ソフトウェアを用いて論理的に統合・分割する、システム基盤の更なるスリム化などの「システム基盤の強化」や「ITガバナンス強化」など、それまでの取組みを継続・強化しました。そして、2020年3月に策定したICT推進計画においても、基本方針として「庁内情報システムの最適化」や「ICTガバナンスの強化」を位置付け、これらを引き続き取り組んできました。

このような情報システムの最適化については、市民にとって、市役所内の見えない部分といえますが、今後、市役所のDXを推進する上では、情報セキュリティや個人情報の漏えいへの不安があってはならず、情報システムの高い信頼性を継続維持することが必要です。

加えて、DXに関する取組みは、個々の部署が各々に実施するのではなく、社会情勢やコスト等を勘案し、組織としての課題を整理しながら、その目的や必要性を見定めつつ、取り組むべき優先順位や時間軸を考慮した上で、関係者にて合意形成をし、着手することが必要で、ICTガバナンスを機能させながら推進することが、より重要となります。

そのため、これらの取組みは市役所のデジタル化を推進する上での土台であり、かつ前提条件ともいえ、本計画においても、情報システムの最適化やICTガバナンスの強化といった取組みを、DXを支えるものとして大切にし、引き続き体系化しながら、組織として一体的に取り組んでいきます。

▶ 人材の確保・育成

「自治体戦略 2040 構想研究会^(※1) 第二次報告」(2018年7月公表)では、2040年には、高齢者人口がピークを迎える、労働力の厳しい制約がある中、少ない職員でも、自治体として本来担うべき機能を発揮できる、スマート自治体への転換を求めていました。

そのような中、本市においてもICT活用を推進する中、行政におけるICTに関わる高度な知識を持つ人材の需要の高まりを踏まえ、2011年度から、CIO補佐官について、民間企業で豊富な経験と知識を有する人材を公募にて採用してまいりました。

加えて、2018年2月に、「岐阜市ICT人材確保・育成計画」を策定し(表Ⅰ)、情報部門におけるICT人材の確保・育成に努めるとともに、一般部門においても、研修等を通じて、一般職員の、デジタル機器の操作などに関する能力や情報を取り扱うまでの理解などの情報リテラシーの向上を図っています。

(※1) 自治体戦略 2040 構想研究会：総務大臣主催の研究会

表Ⅰ 岐阜市の情報システム最適化計画等

<u>策定</u>	<u>計画名</u>	<u>計画期間</u>
2010年3月	岐阜市情報システム最適化計画	2010～2016年度
2017年3月	第2次岐阜市情報システム最適化計画	2017～2019年度
2020年3月	岐阜市ICT活用推進計画	2020年度～
2018年2月	岐阜市ICT人材確保・育成計画	2018年度～

▶ ICT を活用したまちづくり

近年目覚ましく発展している ICT 等の技術は、まちづくりの分野においても活用が期待されており、こうした技術を活用した「スマートシティ」の取組みが全国各地で進められています。

「スマートシティ」とは、「先進的技術の活用により、都市や地域の機能やサービスを効率化、高度化することで、さまざまな課題の解決を図るとともに、市民生活における快適性や利便性の向上に加え、新たな価値を創出し続ける持続可能な都市や地域」のことであり、Society5.0 の先行的な実現の場とされています。

本市においても、民間企業、大学等とともに「スマートシティぎふ推進コンソーシアム」を構成し、「出かけて健康になるまちを実現するスマートシティぎふ推進プロジェクト」を実施し、「健康」と「交通」を軸としたさまざまな取組みを進めています。

今後、持続可能な都市を実現するためには、こうした取組みを多様な分野に広げることで、さまざまな課題を横断的に解決するとともに、全体最適化を図ることが求められます。

③ 岐阜市 ICT 活用推進計画の進捗状況

ICT 推進計画では、4つの基本方針ごとに、実施施策を位置付け、また、その施策ごとに、定量的や定性的なものを含め「目指す成果」を設定しております。

そこで、定量的な成果を中心に、現時点での各実施施策の進捗状況を確認します（表2）。

表2 ICT 推進計画の進捗状況

	<u>基本方針</u>	<u>達成</u>	<u>継続実施中</u>	<u>評価対象外</u>	<u>計</u>
1	市民の利便性向上 安全・安心の確保	6	2（オープンデータ推進等）	0	8
2	行政運営の効率化（働き方改革）	2	2（コミュニケーションの活性化等）	0	4
3	庁内情報システムの最適化	0	1（システム基盤の更なる強化等）	1※2	2
4	ICT ガバナンスの強化	0	0（ICT 調達の適正化等）	2※3	2

※2、3：基本方針3「庁内情報システムの最適化」の実施施策「システム基盤の更なる強化」基本方針4「ICT ガバナンスの強化」の実施施策は、「ICT 調達の適正化」及び「ICT 人材の確保・育成」の2つで、継続的に実施すべきものため、達成状況の把握の対象外

このように、基本方針1「市民の利便性向上 安全・安心の確保」については、約8割（=6/8）、実施施策が計画時に設定した定量的な「目指す成果」を達成するとともに、他の基本方針についても、継続実施中のため、ICT 推進計画は、当初の予定どおり進捗しているものと認識できます。

④ 社会情勢の現状と課題

▶ 人口減少、少子高齢化

日本の総人口は、2020年に約1.25億人と、2015年からの5年間で約140万人が減少し、内訳として、65歳以上が232万人増加し、総人口に占める割合が28.8%となる一方、15~64歳の生産年齢人口は、279万人減少しています。総人口としては、1995年とほぼ同じ水準になるものの、年齢構成は異なっています（図6）。

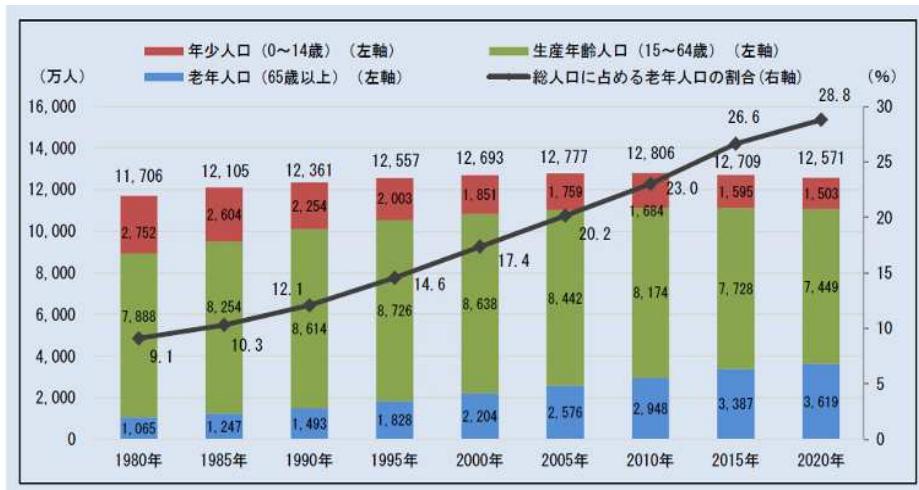


図6 日本の総人口の推移

（出典）「まち・ひと・しごと創生基本方針 2021」閣議決定（2021）

また、年間出生数についても、2015年に約100.6万人だったものが、2020年には約84.1万人と過去最小を記録し、人口減少と少子高齢化の進行は、深刻さを増しています（図7）。

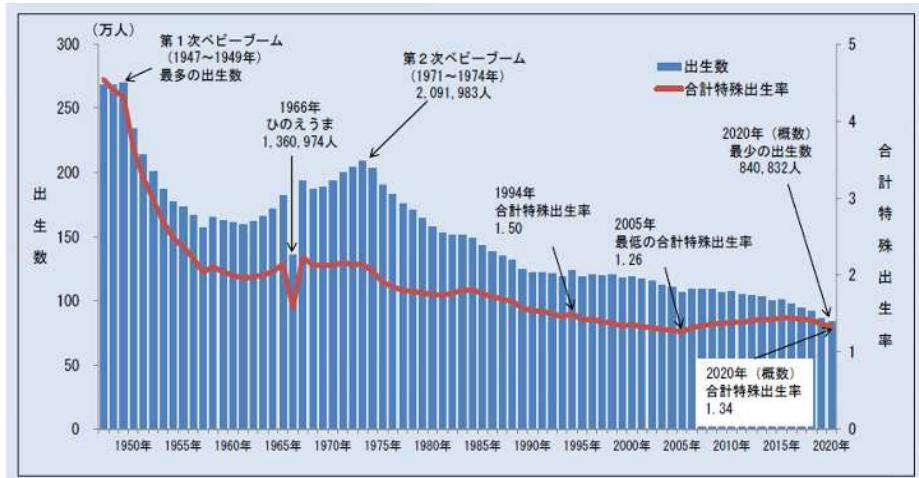


図7 出生数・合計特殊出生率の推移

（出典）「まち・ひと・しごと創生基本方針 2021」閣議決定（2021）

▶ 世帯構成の変化

世帯類型は、単独世帯が主流となるとともに、2050年には、5割超が高齢者単独世帯となるなど、家族のあり方が変化し、各世帯における扶養機能の低下が懸念されます（図8-1、8-2）。

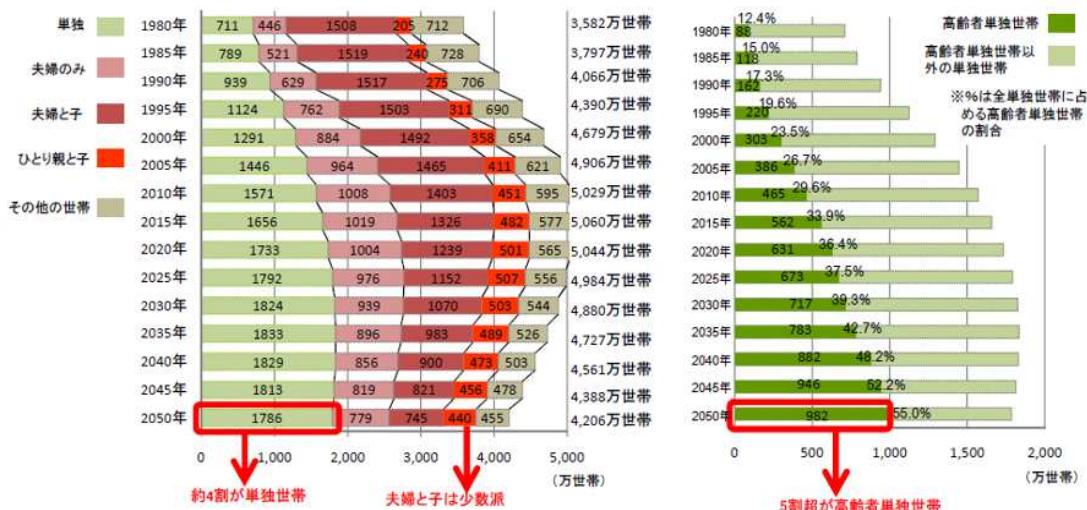


図8-1 世帯類型別世帯数の推移

（出典）「国土の長期展望中間とりまとめ」
国土審議会政策部会長期展望部会（2011）

図8-2 単独世帯数の推移

（出典）「国土の長期展望中間とりまとめ」
国土審議会政策部会長期展望部会（2011）

▶ 「豊かさ」に関する意識の推移

「豊かさ」に関する意識も、1980年以降、物よりも心の豊かさを重視する割合が大きく、人々の価値観の変化が見られます（図9）。

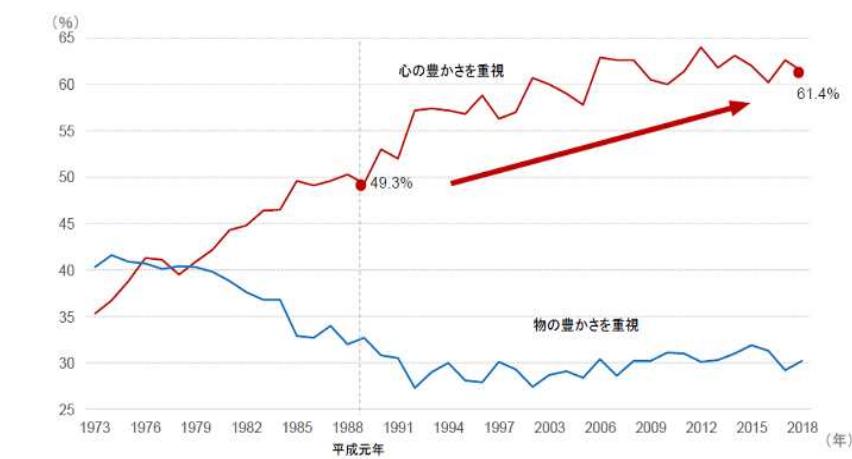


図9 「豊かさ」に関する意識の推移

（出典）「国土の長期展望最終とりまとめ」
国土審議会政策部会長期展望部会（2021）

▶ 東京一極集中是正の兆し

東京圏への転入超過は、緊急事態宣言が発出された2020年4月以降、前年と比べ大きく減少傾向が続いている、東京一極集中是正の兆しが見られます（図10）。

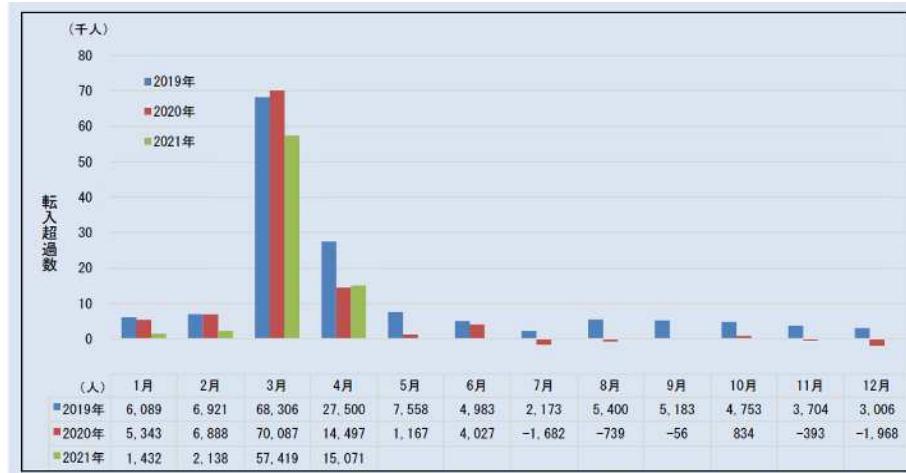


図10 東京圏の月別転入超過数

（出典）「まち・ひと・しごと創生基本方針2021」閣議決定（2021）

また、新型コロナウイルス感染症の拡大以降、東京圏在住者の地方移住への関心は、増加傾向にあり、とりわけ、東京23区在住の20歳代では約半数を占めるなど、若い世代において地方への関心が高まっています（図11）。

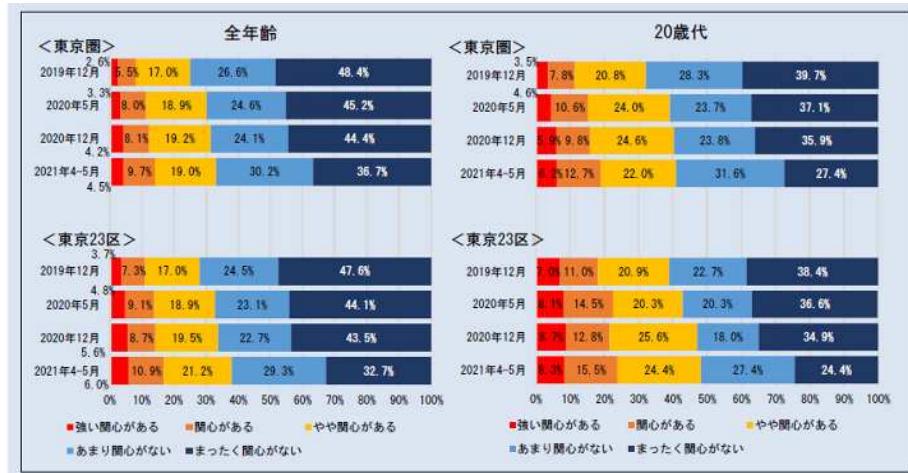
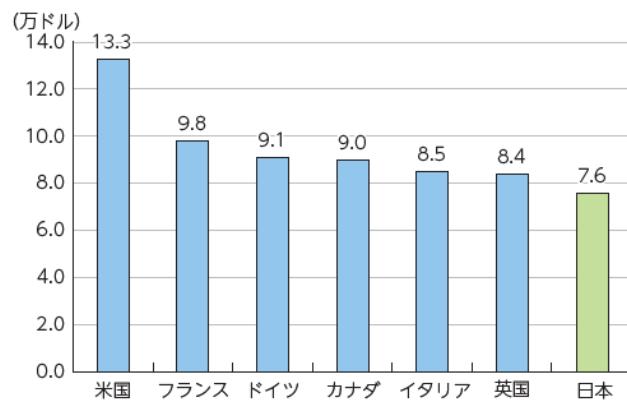


図11 地方移住への関心（東京圏在住）

（出典）「まち・ひと・しごと創生基本方針2021」閣議決定（2021）

▶ 経済

日本の労働生産性は、海外の主要国に比べ決して高い水準にありません（図12）。経済活動を活性化するには、労働力や労働生産性の要素が重要で、生産年齢人口が減少し、労働力の著しい増加が見込めない中、労働生産性を高めることが必要です。



※各国のGDP（米国ドルベース）を就業者数で割った値

図12 労働生産性の国際比較（2019年）
(出典)「令和3年度情報通信白書」総務省(2021)

また、新型コロナウイルス感染症の影響度を、業種別の業況判断で見ると、製造業においては、持ち直しつつある一方で、非製造業では宿泊・飲食で悪影響を受けるなど、従来の経済危機と異なり、全産業が一律に影響を受けているわけではなく、影響を受けた業種の回復が必要です（図13）。

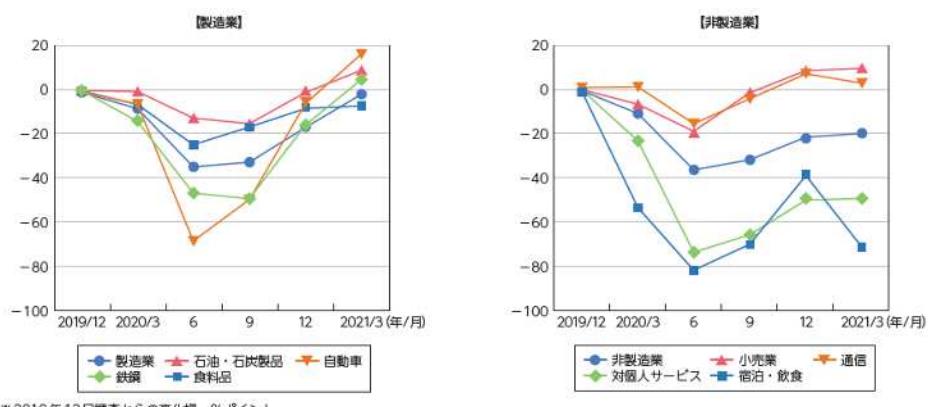


図13 企業種別業況判断DI（製造業・非製造業）
(出典)「令和3年度情報通信白書」総務省(2021)

▶ 行政

地方自治体を取り巻く状況として、年齢別公務員数を見ると、団塊ジュニア世代が相対的に多いものの（図14）、団塊ジュニア世代の出生数が200～210万人に対して、2017年出生数は95万人であることから、団塊ジュニア世代が65歳以上となる2040年頃には、その頃20歳代前半となる者の数は半分程度にとどまります。

このように、地方自治体の経営資源が制限される中、公共サービスを的確に実施するには、AIなどの技術を積極的に活用し、自動化・省力化を図り、より少ない職員で効率的に事務を処理する体制づくりが必要で、前述でも触れたとおり（P11）、「自治体戦略2040構想研究会 第二次報告」では、少ない職員数でも担うべき機能を発揮することができるスマート自治体への転換を求めています。

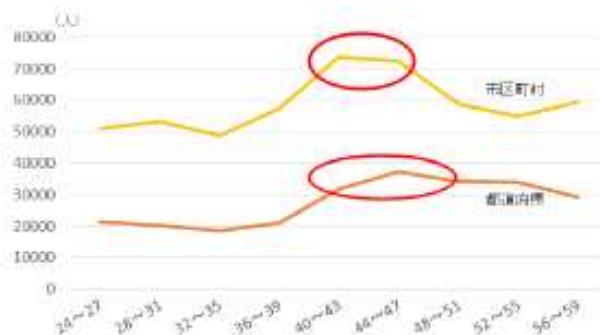


図14 年齢別地方公務員数（2016年度）

（出典）「自治体戦略2040構想研究会 第二次報告」
自治体戦略2040構想研究会(2018)

▶ デジタル活用の現状（生活）

情報通信機器の世帯保有率は、携帯電話やスマートフォンのモバイル端末が9割を超えて、中でもスマートフォンの普及が急速に進んでいます（図15）。

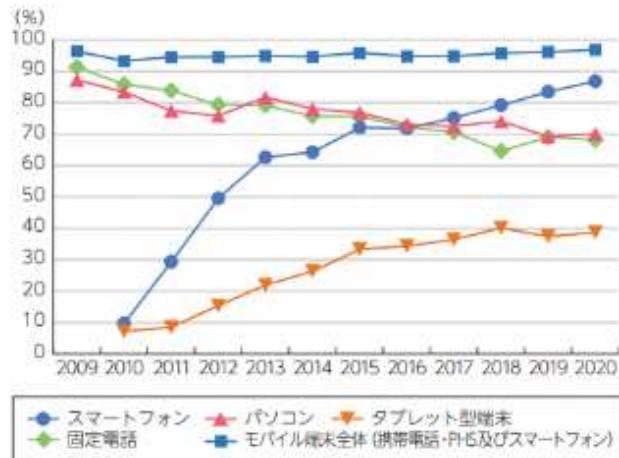


図15 情報通信機器の世帯保有率

（出典）「令和3年度情報通信白書」総務省（2021）

また、普段インターネットを利用しているサービスを見ると、ショッピングやクレジットカードによる支払いなど消費に関する利用が最も多く（図16）、公的サービスの利用は約20%にとどまっているものの、デジタル活用は日常生活に一定程度、浸透しているといえます。

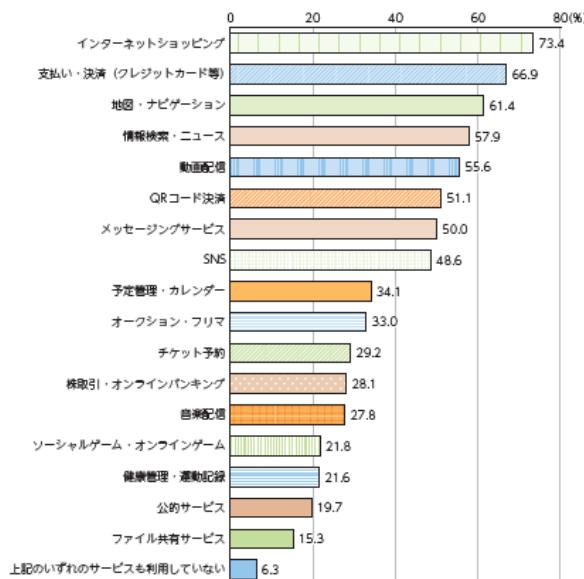


図16 普段利用しているインターネットサービス

（出典）「令和3年度情報通信白書」総務省（2021）

一方、スマートフォンやタブレットの年齢別の利用状況は、年齢の上昇とともに、利用率は低下し、「よく利用している」及び「ときどき利用している」と回答した割合は、70歳以上で、約40%にとどまり、情報通信機器の利用状況は世代間格差が見られ、解消する必要があります（図17）。

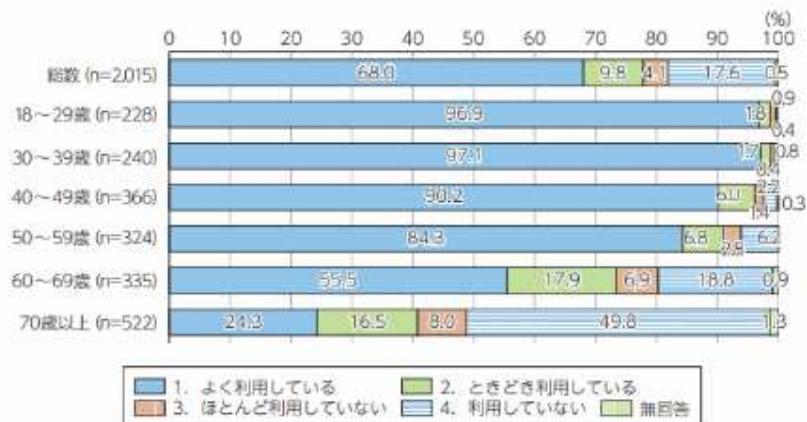


図17 スマートフォンやタブレットの利用状況（年齢別）

（出典）「令和3年度情報通信白書」総務省（2021）

新型コロナウイルス感染症の拡大により、人との接触を減らす行動変容が求められた中、インターネットショッピングを利用する世帯の割合が増加しています（図18）。

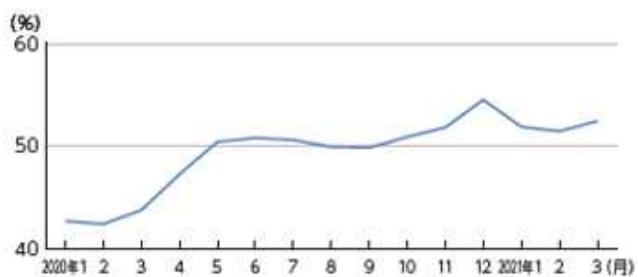
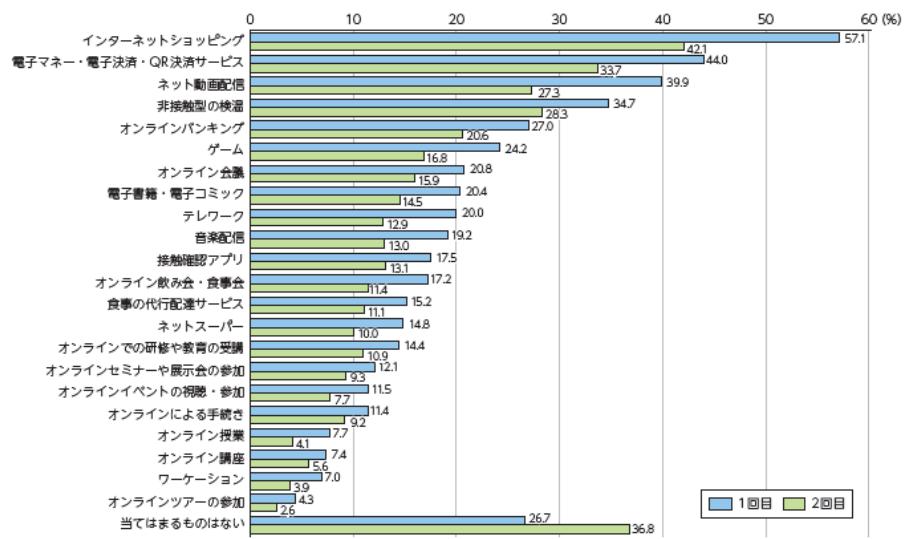


図18 ネットショッピング利用世帯の割合

（出典）「令和3年度情報通信白書」総務省（2021）

加えて、新型コロナウイルス感染症の拡大に伴う緊急事態宣言下で、デジタル技術を活用したサービスを見ると、宣言1回目から2回目で利用率が減少しているものがあるものの、インターネットショッピングなどの他、オンライン会議やテレワークなど、これまで活用が進んでいない分野においても、デジタル技術の活用が進んだことが分かります。(図19)。



(出典) 総務省(2021)「ウィズコロナにおけるデジタル活用の実態と利用者意識の変化に関する調査研究」

図19 緊急事態宣言下で利用されたサービス

(出典)「令和3年度情報通信白書」総務省(2021)

▶ デジタル活用の現状（企業活動）

クラウドの利用やテレワークの導入を行った企業は、行わない企業に比べ、労働生産性は高くなっています（図 20-1、20-2）。

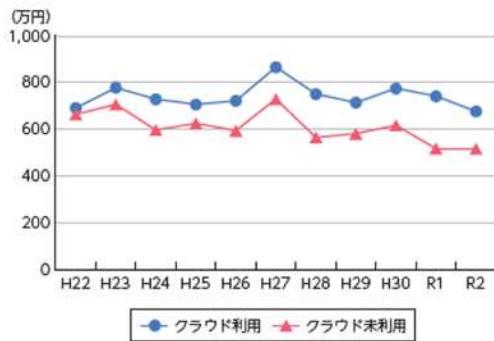


図 20-1 クラウドサービス利用と労働生産性の関係

（出典）「令和 3 年度情報通信白書」総務省（2021）

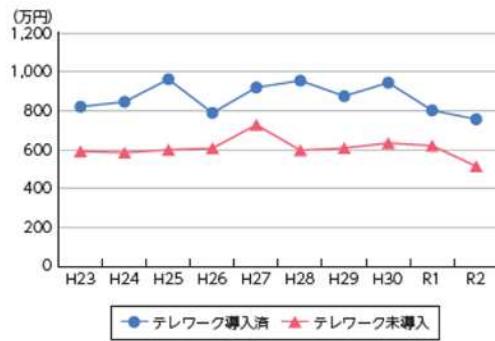


図 20-2 テレワーク導入と労働生産性の関係

（出典）「令和 3 年度情報通信白書」総務省（2021）

業種別の DX の取組み状況を比較すると、業種別では、サービス業が低く、また、大企業の方が中小企業に比べ高いなど、業種や企業規模によって差が見られ、企業における DX 推進の二極化が懸念されます（図 21）。

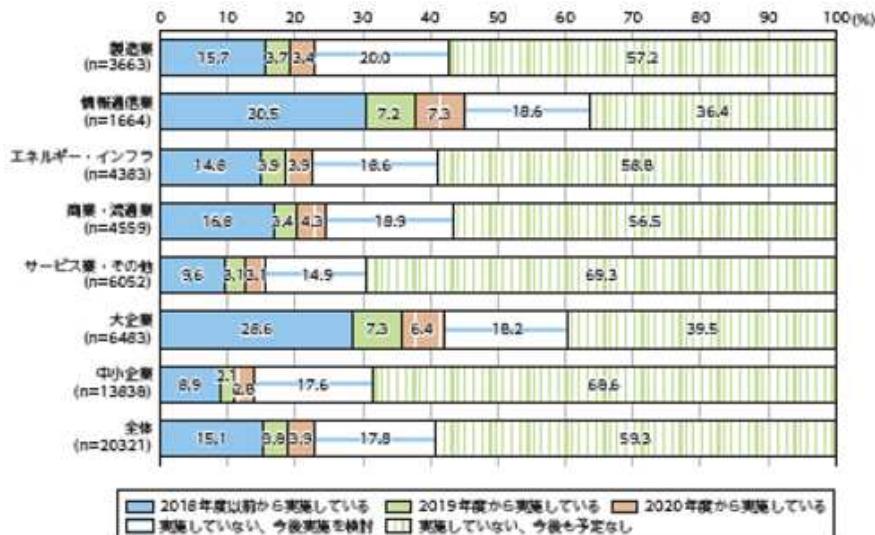


図 21 DX の取組み状況（業種別、企業規模別）

（出典）「令和 3 年度情報通信白書」総務省（2021）

5 本市の現状と課題

▶ 人口減少、少子高齢化

本市の総人口についても、2040年には3人に1人が高齢者になるとともに、働き盛りの世代となる生産年齢人口は、2020年の24.1万人から4.7万人減少し、19.4万人となることが見込まれ、地域経済における供給と需要の両面での縮小とともに、活力が減ることが懸念されます（図22）。

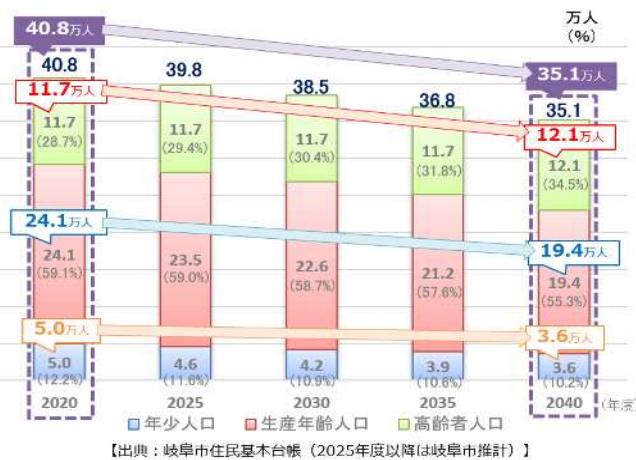


図22 本市の総人口の推移と推計

また、本市の社会動態は、2020年度で352人の転出超過であるものの、前年度に比べ710人改善しています。中でも、20歳代は685人改善（▲1,390人→▲705人）するとともに、30歳代は2年連続で転入超過となり（図23）、人口減少、少子高齢化が進行する中、さらに社会動態を好転させることが求められます。

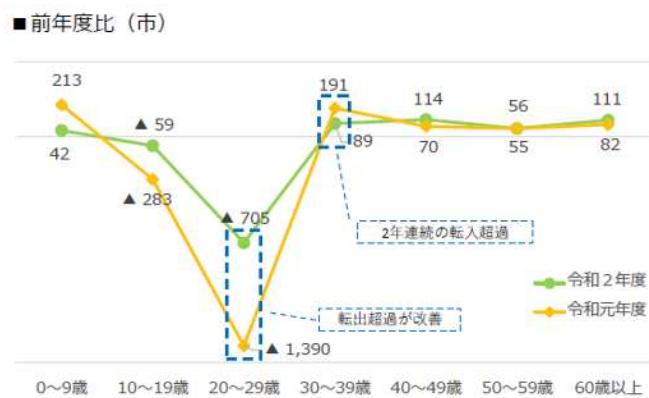


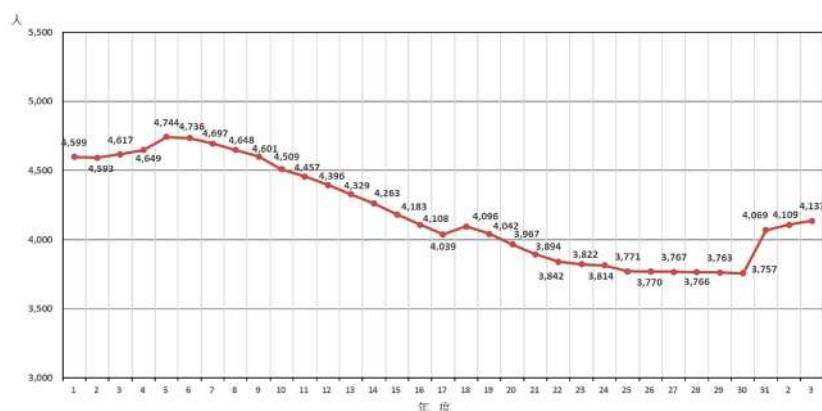
図23 本市の社会動態（10歳階級別）

（出典）令和3年度第1回岐阜市まち・ひと・しごと創生総合戦略懇談会資料

▶ 市職員定数の推移

本市の職員定数は、1989年度（平成元年度）の4,599人から2021年度には4,137人と462人（10.0%）減少していますが（図24）、消防広域化や市民病院の地方公営企業法の全部適用への移行など、計画的に業務量に見合った職員配置を推進し、職員定数の適正化に努めてきています。

今後は、AIやRPAなどのデジタル技術を活用しながら、業務の効率化を図りつつ、市民に身近な基礎自治体として、行政サービスを持続的、かつ、安定的に提供するための環境づくりを進めていきます。



（※）平成18年度の定数増加は、主に平成18年1月の柳津町との合併に伴うもの
平成31（令和元）年度の定数増加は、主に消防広域化及び市民病院の地方公営企業法の全部適用への移行に伴うもの

図24 本市職員定数の推移

⑥ 現状と課題を踏まえた DX の意義

本市を取り巻く現状と課題を社会情勢などから整理すると、人口減少、少子高齢化の進行によって、様々な面で問題が顕在化することが考えられます。

例えば、私たちの暮らしの面では、世帯構成での高齢者の単独世帯が増加するなど、家族のあり様が変化し、複数の世代が同居しながら、高齢者などを支えるといった従来からの扶養機能の低下などが懸念されます。

また、経済においても、生産年齢人口の減少などに伴って、供給や需要の両面での減少とともに、経済活動の停滞が懸念され、供給面での労働生産性の向上や需要の創出などが必要です。加えて、自治体においても、経営資源の制約を前提として、既存の業務のあり方を再構築することが求められます。

このように、人口減少や少子高齢化といった構造的な課題は、私たちの暮らしや経済活動など、様々な分野に影響を及ぼすこととなり、今後は、人口増加の拡大基調ではなく、人口減少に合わせた組織や社会づくりが求められます。

こうした中、デジタル化の動きに目を向けると、インターネットの利用拡大や、企業における DX に関する取組みなどが徐々に行われており、デジタル技術の活用は、暮らしの快適性や地域経済の活性化につながり、新たな社会づくりの一助となることが期待されます。

また、昨今のコロナ禍を受け、テレワークやオンライン会議など、これまでデジタル技術の活用が進んでいなかった分野での活用も進んでおり、コロナ禍は、更なるデジタル化の契機ともいえ、この流れを後戻りせることなく、定着さらには前に加速し、未来に向け、新たな社会づくりにつなげることが重要です。

本市においても様々な分野の DX を進めることで、例えば、一人暮らしの高齢者宅への安否確認サービスの提供など、本市に暮らす人々の生活がより便利で、安全で、より暮らしやすくなるとともに、オンラインショッピングによる販路拡大で、本市に所在する企業の競争力を高めることができ、デジタル化は社会課題解決の糸口となります。

また、東京一極集中は正の兆しも見られる中、テレワークを活用して地方に暮らしながら都市部の企業に勤める人の受け皿となることで、社会動態の更なる好転も期待され、本市の更なる活性化につながります。

このように、今こそ、本市において DX を進めることで、本市を未来都市へと、更に「動かす」好機といえます。

3 基本的な考え方

I 本市における DX の定義

▶ DX に向けたステップアップ

前述の「デジタル化とデジタル・トランスフォーメーション（DX）の違い」（P1）のとおり、DX はデジタル化から、社会の仕組みをよりよい方向へと変革しようとする考え方を含む概念です。

そして、その実現には、デジタル化による変化を浸透させつつ、段階を経ながらステップアップすることが必要です（図 25）。

具体的には、まずは、従来のアナログ作業をデジタル技術に置き換える「デジタル化」です。例えば、パソコンに入力していた定型的な単純作業において、RPA を導入することで、誤入力を解消し、業務の効率化に繋がります。

次に、デジタル化したものどうしをつなげる「業務フローのデジタル化」です。

例えば、AI-OCR で取り込んだデータを RPA で処理するなど、複数担当者や部署をまたいだ業務において、業務フロー全体の効率化に寄与し、ここまでがデジタル化の段階といえます。

次に DX の段階へと移り、組織内で、デジタル化により得られた「データを活用する」ことになります。例えば、キャッシュレス決済の導入に伴い、決済データを活用することで、時間帯に応じたニーズを把握し、効果的なマーケティングなどの二次利用につながることができ、新たなサービスを生み出すことが期待されます。

そして、DX の最終のゴールでは、組織として、デジタル化を前提としたサービスやプロセスが根付き、仕事の仕方の変革とともに、組織文化・風土の変革がなされます。さらに、その輪が組織の枠を超えて広がることで、新たな生活様式や多様な働き方、さらには、分散型社会など、新たな価値の創出とともに、社会の仕組みが誕生するなど、社会全体の DX につながることが期待されます。

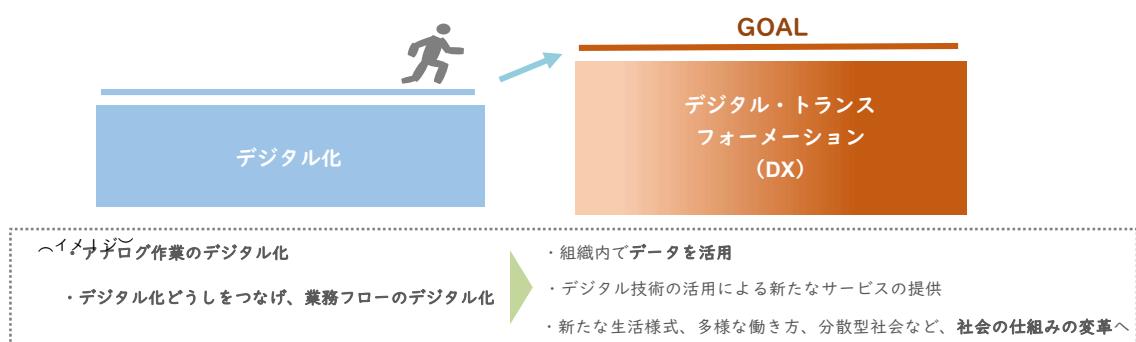


図 25 DX に向けたステップアップ

このように、DXは、一時的なデジタル化ではなく、規定の概念を崩しながら、新たな価値を創出する改革ともいえ、その道筋は、一朝一夕ではなく、変革の程度にも濃淡があります。

いきなり組織の体制や風土を変革しようとすることは困難で、まずは、特定の分野や組織内の、「デジタル化」などの小さな変化からはじめ、次にその変化の度合いを高めながら、組織、さらには社会全体へと、その範囲を広範にしていくことで、変化を社会に浸透させることが必要です。

従って、「デジタル化」をクリアしなければ、DXへの道はなく、「デジタル化」は、その変化は小さくとも、DXへの大きな一步として重要です。

なお、一般的には、従来のやり方をデジタル技術に置き換える「①デジタイゼーション（Digitization）」、組織のビジネスモデル全体を一新する「②デジタライゼーション（Digitalization）」、そしてデジタル技術の活用による新たな商品・サービスの提供を通じて、社会制度や組織文化を変革する「③デジタル・トランسفォーメーション（Digital Transformation）」の3つの段階があるといわれています（図26）。



図26 DXに向けた3つの段階

▶ 岐阜市のDXとは

また、DXに伴う業務プロセスやビジネスモデルの変革により、人々は質の高いサービスを受けることで、暮らししが豊かになり、また企業においても、さらに経営面で競争力を高めることができ、DXの恩恵は人々や企業などに及びます。

ここでいう豊かさとは、前述にて豊かさに関する意識が変化する中（P15）、経済的な富を追求するのみではなく、人々の嗜好や暮らし方が多様化する中で、余暇などのゆとりのある時間や、充実したサービスにより得られる満足感、ウェルビーイング（身体・精神・社会的に良好な状態）にも満ち溢れ、さらには、人と人との結びつき、生きがいなど多種多様で、加えて、新たな生活様式や多様な働き方、さらには、分散型社会なども期待され、DXによりこれらの新しい価値観を創出することで、本市が魅力的となり、

さらに「選ばれるまち」へと変化していくことが期待されます。

加えて、デジタル化は目的ではなく手段に過ぎず、また、単にICTを活用することではなく、同時に、業務、サービス、仕事の仕方、組織などのあり方までをも変革するための手段であることを忘れてはなりません。

このようなことから、もはや過去には戻れないことを認識しながら、本市ではDXを、「変わる」ではなく、「変える」といった能動的な観点を強く意識し、デジタル化を起点に、まちをさらに未来へと「動かす」ため、次のように定義することとします。

岐阜市のDXとは

**新しくデジタル技術を活用し、
市民サービスの向上や、働き方を改革することで、
新たな価値を創出し、
岐阜市を、そこに暮らす人々がより豊かに暮らし、
さらに選ばれるまちへと動かすこと**

② 本計画における目指す姿

▶ 3つのXによる相乗効果

昨今、人々の嗜好はモノ消費からコト消費へと移行し、商品の価値よりも、自らの体験が重要視されつつある中、このように、DXは、サービスの受け手側がサービスの利用時やその後に、便利さや心地よさなどを感じる顧客体験（CX: Customer Experience）を向上するとともに、組織内の働き方改革などを通じて、働き手のモチベーションの向上など、すなわち働き手の体験（EX: Employee Experience）にも寄与し、本市に暮らす誰もが、デジタル化の恩恵を受けることで、ゆとりと豊かさを実感し、それぞれに画一的でない幸福な生活を享受することが期待されます。

このことは、まさに、DXがCXとEXをともに向上することにほかならず、本市では、顧客体験を市民体験（CX: Civic Experience）に置き換えつつ、EXの向上がまた、CXの向上を生み出すことにもなり、ここではDXを、デジタル化を通じた一人ひとりのデジタル体験（Digital Experience）と捉えることもできます。

このように、DXを起点に、CXとEXへの相乗効果が期待され、結果として全てはCXに還元されることとなります（図27）。

▶ 岐阜市の目指す姿とは

このような考え方のもと、DXを推進エンジンとして、CXとEXの両輪を同時に進めながらより大きくしていくことで、市民が、あらゆる場面でデジタルに触れ、デジタルの恩恵を実感することができ、今よりも、一人ひとりの人生がよりDX（デラックス）になる社会を目指すことが必要です。そこで、本市における目指す姿を次のように表し、3つのXを連動しながら、その実現を目指していきます（図28）。

岐阜市の目指す姿

DX（デジタル・トランスフォーメーション）により、
一人ひとりの人生を、よりDX（デラックス）に

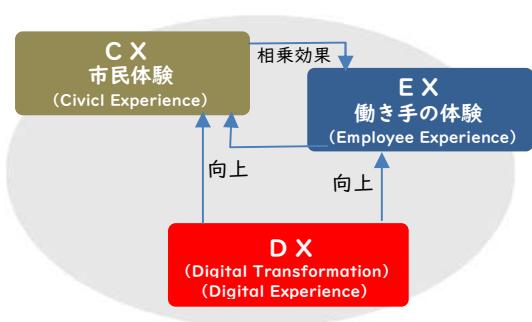


図27 3つのXによる相乗効果

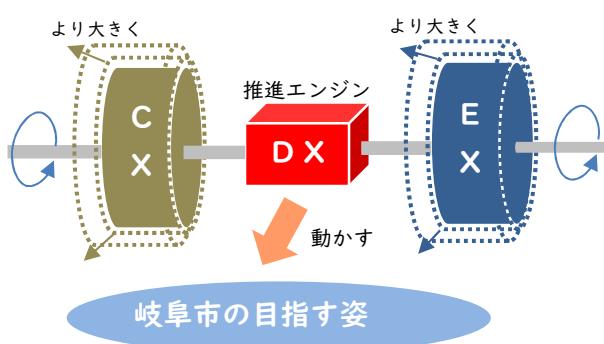


図28 岐阜市の目指す姿と3つのXのイメージ

③ DX 推進における 4 つの視点

DX 推進にあたっては、まず、目の前にある既存の業務やサービスについて、デジタル技術を活用した場合に期待される効果を考慮し、ある一定の視点に立って、デジタル化から検討することが重要です。

その際の視点としては、主に 4 点が考えられます（図 29）。

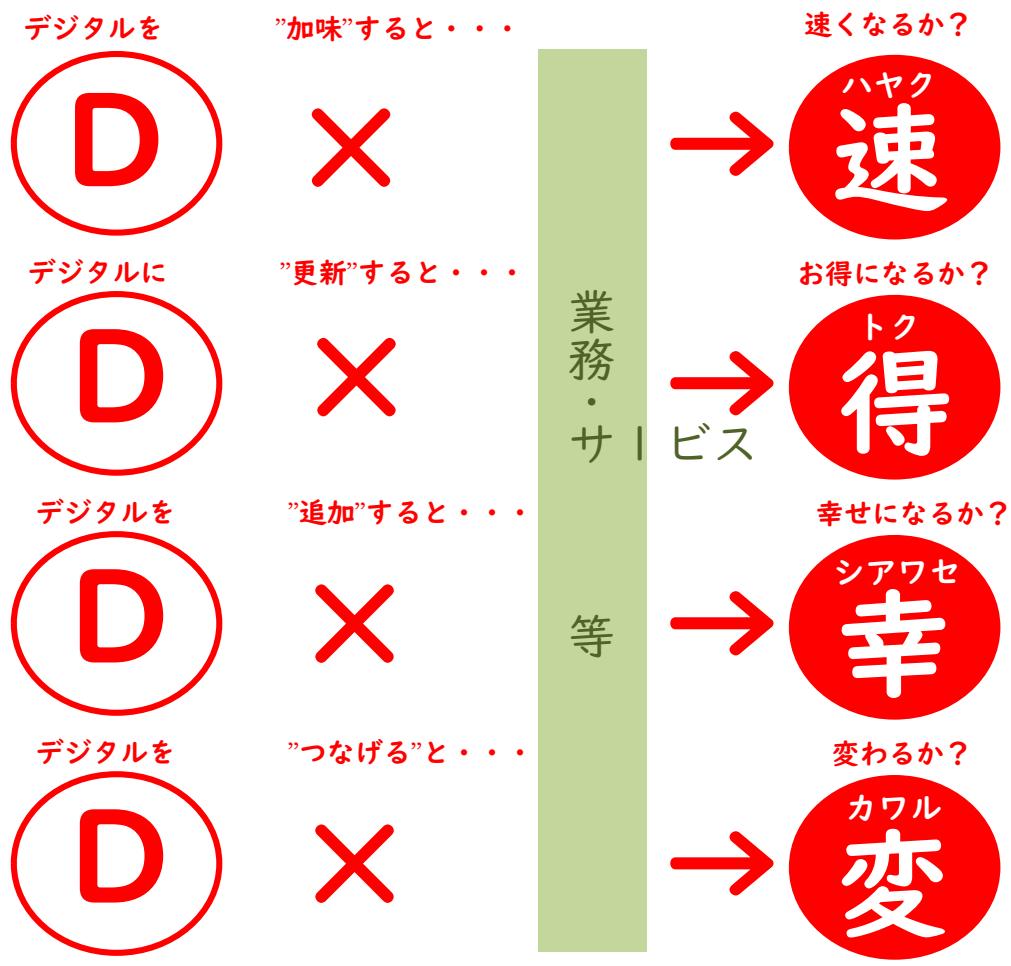
1 点目は、より「速くなる」ことです。例えば、日々忙殺されていた大量の定型事務に RPA を導入することで、業務時間が短縮し、より速くなります。負担が軽減し本来注力すべき創造的な業務に対応できるようになります。停滞していた業務をさらに前進させることができます。

2 点目は、「お得になる」ことです。例えば、働きの場において、テレワークを導入することで、通勤に要する時間を、大切な人との時間に充てるなど、暮らしに新たな時間などが生まれ、経済面に限らず多様な価値観が得られます。

次に、3 点目としては、「幸せになる」ことです。例えば、行政において AI チャットボットを導入することで、市民の方が、市役所に訪れる事なく、問い合わせができることで便利さや満足感を感じることができます。

そして、最後の 4 点目は「変わる」ことです。デジタル技術を活用することで、業務プロセス全体も効率的なものへと変革することが期待され、DX の本質ともいえ、4 点のいずれも DX への基準になります。

そこで、まず「速（ハヤク）」、「得（トク）」、「幸（シアワセ）」、「変（カワル）」という 4 つの視点を意識しながら、DX という文字をヒントに、「D（デジタル）」を“加味”したり、「D（デジタル）」に“更新”したり、「D（デジタル）」を“追加”したり、「D（デジタル）」どうしを“つなげる”など、「D（デジタル）」という要素を「×（かけ合わせる）」ことで、「速」「得」「幸」「変」の何が得られるのかという観点から、一人ひとりがデジタル化をはじめ、そこから DX の輪を広げ、岐阜市全体を未来へと「動かす」ことが求められます。



一人ひとりのデジタル化のはじまりから、
DXの輪を広げ、岐阜市を未来に動かす

図 29 DX 推進に向けた 4 つの視点

④ SDGs と DX 推進

SDGs は、Sustainable Development Goals（持続可能な開発目標）の略で、2015年の国連サミットにおいて採択され、貧困や飢餓、さらには気候変動など広範な分野にわたって17の目標が設定されています（図30）。

その理念は「誰一人取り残さない」社会の実現を標榜しており、持続可能な開発とは、将来世代のニーズを損なうことなく、現世代のニーズを満たす開発を意味します。行政においても、将来像を描きながら、様々なまちづくりの取組みを進めている中で、このSDGsの視点を取り入れることが重要です。

DXの推進においても、例えば、ペーパーレス化により、印刷に伴う省エネがなされ、結果として、地球温暖化対策に伴う気候変動の改善に寄与し、SDGsの目標13「気候変動に具体的な対策を」に貢献することとなります。

このように、経済、社会、環境の様々な分野において、DXを推進することは、各分野における課題の解決とともに、SDGsの目標達成に貢献し、SDGsの理念の推進に寄与することから、デジタル化の取組みがSDGsのどの目標に結び付くのかを意識しながら進めることが重要です。

また、SDGsの誰一人取り残さないという理念は、国の「デジタル社会の実現に向けた改革の基本方針」にも示された「誰一人取り残さないデジタル社会の実現」の考え方と軌を一にするものです。

以上のことから、本計画に沿ってDXを推進しながら、SDGsの理念の更なる推進を図っていきます。



図30 17の持続可能な開発目標（SDGs）

（出典）国連広報センター

4 今後の方向性

I 市役所の DX 推進

▶ 基本的な考え方

昨今の新型コロナウイルス感染症対応などを契機に、行政（ガバメント）の、より一層のデジタル化が求められており、加えて、「自治体 DX 推進計画」でも、自治体 DX の基本的方向として、

- ・行政サービスのデジタル技術の活用を進め、住民の利便性を向上させること
- ・デジタル技術の活用により業務の効率化を図り、職員を行政サービスの更なる向上に充てること などが示されています。

このようなことから、自治体の課題には、市民サービスを維持、向上するための地域課題と、職員の業務負荷を軽減するため業務課題の大きく 2 つが横たわり、岐阜市役所内においても、これまでの ICT 活用の取組みを止めることなく、市民サービスの内容や職員の働き方など、全てがデジタルを前提とした組織へと変革し、市役所の DX を推進する必要があります。例えば、市民サービスに資する取組みについては、デジタル技術の動向を把握しつつ、積極的に導入することが必要であり、さらに、導入のみならず活用履歴などのデータから傾向を分析し、さらにサービスの向上につなげることが不可欠です。

また、単純な事務作業を AI や RPA などが自動処理することにより、職員は市民への直接的なサービスの提供や企画立案など、職員でなければできない業務に、より注力することができます。

加えて、行政内部のバックオフィスでは、これまで手作業で行われていた業務に、コンピュータを使って自動に処理することのできる様々な情報システムを活用しており、各部署において、部分最適を追求すれば、重複投資なども懸念されるため、組織全体で共通のシステムを活用することで、低廉化を図り最適化を図ることも重要です。

また、組織内の人材は、組織内にある財源や設備などの経営資源とは異なり、教育や意識付けにより、唯一その価値を高めることのできる大切な資源といえます。

このようなことから、本市の DX 推進にあたっては、「市民サービスの向上」、「働き方改革」、「庁内情報システムの最適化」及び「ICT ガバナンスの強化」を 4 つの基本方針として据えることとします。

▶ 岐阜市役所 DX チャレンジ心得

市役所の DX を推進する上では、市民サービスの内容や働き方を意識して変えようとしなければ、その刷新には至りません。そこで、DX 推進にチャレンジしようとする意識を組織全体で共有するため、下記の心得のもと、全庁的な機運の醸成を図っていきます。

岐阜市役所 DX チャレンジ心得

● 心に DX の火を灯し続けよう！

- ・変えたくないといったマインドセットを転換し、停滞や後戻りのないよう、デジタルという視点から変える意識を持続して持つことが重要です。

● デジタルでワンランク上のサービスを！

- ・全ての市民サービスを利用者目線で思考し、利用者にとって、「すぐ使って」、「簡単」で、「便利」な最良のサービスを作り、提供することが目的です。

● できるところからデジタル化！

- ・ペーパーレス会議や Web 会議など、できるところからデジタル化の良さを実感・体験し、ノウハウを蓄積するため、まずは身近なところから始めることが重要です。

● レガシー業務もデジタルでリニューアル！

- ・これまで長きにわたりアナログの手段で行ってきた業務であっても、ゼロから見直し、デジタルへの移行の可能性を検討していくことが必要です。

● ワークスタイルをデジタルに！

- ・業務の生産性を高め、働き方改革をもたらし、質の高い市民サービスにつなげるため、仕事の仕方を変革することが必要です。

● みんながデジタルプレーヤーに！

- ・DX は市の組織全般にわたる取組みであり、全ての部署、一人ひとりの職員が主役です。

② 地域の DX 推進

岐阜市の目指す姿（P29）にて示したとおり、本市において DX を推進することで、市民や企業の誰もが、個性豊かで活力に満ちた活動を営むことが期待されます。

そのアプローチとしては、市役所のみならず、地域の DX を同時に進めることで、デジタル化によるつながりなどの相乗効果が期待されることから、双方を表裏一体として捉え、両輪となって推進を図ることが重要です。

その際、まずは市民に最も身近な基礎自治体として、市役所内の DX を推進し、市民サービスの充実を図ることが緊要で、更に、地域に目を向け、地域に暮らす人々や企業などのデジタル化の取組みを下支えすることが必要です。

そこで、本計画では、市役所の DX 推進における 4 つの基本方針（P33）に加え、地域の DX 推進の基本方針として「地域社会の DX 推進」を加え、5 つの基本方針のもと、市全体の DX を推進していきます。

また、基本方針「地域社会の DX 推進」に関する取組み事項については、「岐阜市未来のまちづくり構想」に示す各分野を参考に、「教育・子育て」のほか、「健康・福祉・医療」、「市民協働・防災・環境」、「地域経済（産業・労働・交流）」、「都市基盤整備・交通・中心市街地活性化」、そして、これらの各分野を共通して、人に優しい DX 推進に配慮し、DX 推進により格差（デバイド）が生じることがないよう「デジタルデバイド（情報格差）対策」の視点に区分し、それぞれについて方向性を示すこととします。

なお、個別の分野に関わりが深い市民サービスについては、市役所の DX 推進ではなく、地域の DX 推進における取組み事項として整理します。

③ 本計画の体系

5つの基本方針に対しては、関連する取組み事項を束ね体系化し、現状と課題や今後の方向性を整理しつつ戦略的に進めます。また、進捗状況を把握するため、主な取組みに関する重要業績評価指標（KPI）を設定するとともに、SDGs のどの目標に結び付いているのか見える化するため、各取組み事項に SDGs の目標のアイコンを示します。

（基本方針）

（取組み事項）

市役所の DX 推進

市民サービスの向上

- 市民に優しい AI などの利用推進
- 行政手続きのオンライン化
- マイナンバーカードの普及促進
- キャッシュレス推進
- オープンデータ推進
- わかりやすい情報発信
- その他市民サービス向上に資する取組み

働き方改革

- 業務改革につながる AI・RPA などの利用推進
- ペーパーレス化
- コミュニケーションの活性化
- テレワークの推進
- データ活用の推進
- BPR の取組みの徹底
- その他働き方改革に資する取組み

庁内情報システムの最適化

- システムの標準化・共通化
- システム基盤の更なる強化
- 防災情報システム等の適切な運用

ICT ガバナンスの強化

- セキュリティ対策の徹底
- DX に向けた市役所内の機運の醸成
- ICT 調達の適正化
- ICT 人材の確保・育成

地域の DX 推進

地域社会の DX 推進

- 教育・子育ての DX 推進
- 健康・福祉・医療の DX 推進
- 市民協働・防災・環境の DX 推進
- 地域経済（産業・労働・交流）の DX 推進
- 都市基盤整備・交通・中心市街地活性化の DX 推進
- デジタルデバイド（情報格差）対策

④ 5つの基本方針と取組み事項

市役所の DX 推進 市民サービスの向上

● 市民に優しい

AIなどの利用推進



● 現状と課題

- 人口減少と少子高齢化とともに、長年の経験や専門知識を有する職員が減少する中、自治体として、市民の多様なニーズに対して、安定かつ持続可能な形で市民サービスを提供することが求められます。
- これまで、市民が行政に対して問い合わせをする際、開庁時間に合わせた電話や来庁が必要であったため、時間や場所の制約を受けることなく、問い合わせできる環境づくりが求められます。

● 今後の方向性

- AIは、これまで人間が対応してきた高度な判断などの機能を有することから、幅広い業務の分野での活用を検討し、市民に優しい市民目線に立った市民サービスの向上を図ります。
- AIが対話（チャット）形式でリアルタイムに自動応対するAIチャットボットサービスにより、市民は来庁することなく、いつでも、どこでも問い合わせができ、また、安定かつ一定の回答を得られることから、今後も必要に応じて対象分野を拡大しながら、市民サービスの向上につなげていきます。加えて、市民の問い合わせ内容と回答とのマッチング状況を庁内にて共有しながら、回答精度の向上に努めつつ、市民の声である問い合わせ内容から課題を発見し、市民サービスに反映していきます。

- | | |
|--------|---|
| ● 主な事業 | <ul style="list-style-type: none">・ AIチャットボットによる自動応答サービスの提供・ AI多言語翻訳による窓口対応（市庁舎、歴史博物館）・ 自動AI掃除ロボットの活用・ 市民病院におけるAI問診システムの導入・ AIを活用したデマンド型乗合タクシーの運行 |
| ● KPI | <ul style="list-style-type: none">・ AIチャットボットの回答到達率
79%（2021年度）→ 90%（2025年度） |

● 行政手続きのオンライン化



● 現状と課題

- スマートフォンの普及が急速に進み、多くの人々がインターネットを利用してしています。
- 既存の行政手続きには、申請用紙の提出を求めるなど、書面、押印、対面を前提としたものが多く、また、職員においても、受け付け時に本人確認作業などの負担が伴うことから、申請や届出などをインターネットからでも可能とする、行政手続きをオンライン化することが求められます。

● 今後の方向性

- 「自治体 DX 推進計画」において、特に国民の利便性向上に資する手続きのうち、子育て・介護関係の 26 手続きについて、2022 年度までに、政府のオンラインサイト「マイナポータル」から、電子証明書をもつマイナンバーカードを利用してオンライン手続きができるよう、進めていきます。その際、「マイナポータル」からの申請データを、オンラインのまま取り込むことができるよう、システムを改修し、受付体制を整備します。
- マイナポータルからマイナンバーを用いてオンラインで転出届・転入予約ができる、引っ越しのワンストップサービスを 2022 年度までに整備します。
- 健康、契約、施設予約などその他の各種行政手続きについても、岐阜市オンライン申請総合窓口サイトに集約し、市公式ホームページや市公式 LINE を経由し、容易に申請できるよう努めます。
- 建設工事等を対象に実施している電子入札については、県の動向に足並みを揃えながら、契約書の電子化などを検討していきます。
- 「電子署名及び認証業務に関する法律」（「電子署名法」という。）に基づく認定認証事業者が提供する個人認証サービスについても、導入を検討します。
- 行政手続きに限らず、市民がスマートフォンを使って、道路などの不具合を通報するシステムの導入や、パブリックコメントや市民へのアンケートなどのオンライン化を進めていきます。

● 主な事業

- ・マイナポータルからマイナンバーを用いた行政手続きのオンライン化（子育て・介護関係の 26 手続き）
- ・引っ越しワンストップサービスの提供
- ・岐阜市オンライン申請総合窓口サイトの運用
- ・建設工事等の競争入札参加資格審査申請のオンライン化、電子入札
- ・道路損傷等通報システムの運用
- ・粗大ごみのオンライン申請

● KPI

- ・オンライン化した手続き数
60 手続き（2021 年度）→ 90 手続き（2025 年度）
- ・マイナンバーカードを用いた引っ越しワンストップサービスのシステム整備（2022 年度）
- ・子育て・介護関係 26 手続きのオンライン化に係るシステム整備（2022 年度）

●マイナンバーカードの普及促進



● 現状と課題

- マイナンバーカードは、社会保障・税分野での個人情報の連携を可能とし、例えば本市に転入し児童手当を申請する際に、マイナンバーを提示することで、転出元との情報連携により、課税証明書の添付が削減されるなど、利用者にとって、行政手続きの簡略化などに寄与します。
- マイナンバーカードに内蔵された IC チップには、オンラインにおける「本人が本人であることの証明」を可能とする、電子証明書が格納されており、オンラインで確実に本人確認ができるとともに、平成 28 年度から本市にて開始している住民票などのコンビニ交付サービスや健康保険証の利用も可能で、普及を加速することが求められます。

● 今後の方向性

- マイナンバーカードは、行政手続きのオンライン化を進める上でも、電子的な本人確認の手段として不可欠で、市民の利便性向上に資することから、市民に本カードが行き渡るよう、健康保険証などの利用を促進しながら、取得促進に向けた普及啓発を進めています。

● 主な事業

- ・動画発信による啓発
- ・出張申請受付窓口の設置
- ・休日、夜間でのマイナンバーカードの交付
- ・マイナンバーカードのオンライン申請をサポートするマイナアシスト（タブレット端末）の導入（市民課、各事務所）
- ・マイナンバーカードへの健康保険証登録サポート
- ・マイナンバーカードを利用した住民票の写し等の各種証明書のコンビニ交付
- ・マイナンバーカード等を利用し申請書記入が不要な各種証明書申請受付システム設置
- ・マイナンバーカード交付進捗管理システムの導入

● KPI

- ・マイナンバーカードの交付率
39.4% (2021 年度) → 100% (2022 年度)

● キャッシュレス推進



● 現状と課題

- 決済スピードの速さによる利便性の向上や、非接触に伴うコロナ禍における感染症対策の観点から、スマートフォンなどによるキャッシュレス決済に対する社会的な関心が高まっています。
- 市民サービスの向上とともに、現金を取り扱う負担軽減に伴う職員の業務効率化にも寄与することから、自治体においてもキャッシュレス決済を推進することが求められます。

● 今後の方向性

- 各種証明書の手数料や施設の使用料などの支払いの市庁舎窓口や公共施設におけるキャッシュレス決済について、対象施設を拡大しながら、積極的に推進していきます。その際、利用者の幅広い要望に応えるべく、多様な決済手段に対応可能で、携帯電話の通信方式による無線接続により、どこでも決済ができるマルチ型の決済端末などの導入も図ります。
- 税などの納付書を用いた公金の納付についても、スマートフォン決済アプリやクレジットカード、インターネットバンキングにより、多様な納付方法を導入します。

-
- 主な事業
 - ・市庁舎、観光・文化施設、指定管理施設等のキャッシュレス決済導入
 - ・税などのスマートフォン決済、クレジットカード決済、インターネットバンキング
 - ・公金の口座振替申請をWeb上で受け付けるシステムの導入
 - ・シェアサイクルにおけるキャッシュレス決済の導入（無人ポート化）

-
- KPI
 - ・キャッシュレス決済の利用率（金額ベース）
13% (2022年度 (2021.12末時点)) → 40% (2025年度)

● オープンデータ推進



● 現状と課題

- 組織が保有するデータを外部に公開するオープンデータは、民間企業のアプリ開発など、新たなサービスにつながることが期待されます。例えば、公共交通機関の時刻表と路線などの地理的情報を共通形式にして公開することで、民間企業の経路検索サービスに反映されています。
- オープンデータにあたっては、民間企業等の利活用の促進につなげるため、ある対象や目的に応じてデータを単に集めたデータセットとして公開するだけでなく、二次利用が可能な形式にすることが求められます。

● 今後の方向性

- オープンデータは、民間企業等が活用することで、地域の課題解決につながる有効な手段となるため、容易に加工可能なデータ形式にて公開します。
- 行政においても、複数の自治体において、様々なデータを保有する中、形式を共通にして公開することで、広域データとなり、データの価値が高まるところから、岐阜県などと連携しながら、オープンデータを進めています。
- 都市の建物などの状況をデジタル空間に3次元として再現することなど、様々なデータのオープン化で民間企業等の新たなビジネスなどを喚起します。

● 主な事業

- ・県域統合型G I Sを活用した地図情報の公開
- ・岐阜県と県内市町村の共通フォーマットによるオープンデータの公開
- ・3D都市モデルの公開
- ・コミュニティバスに関する標準的な情報フォーマット (GTFS-JP) の公開

● KPI

- ・県と県内市町村の共通フォーマットによるデータセット数
3 (2021年度) → 15 (2025年度)

● わかりやすい情報発信



● 現状と課題

- スマートフォンの普及が急速に進み、多くの人々がインターネットを利用する中、Twitter、FacebookなどのSNS（ソーシャルネットワーキングサービス）の利用が浸透しています。
- 公式ホームページにおいて、「誰一人取り残さないデジタル社会の実現」（P32）に向け、年齢や障がいの有無を問わず、全ての人が使えることができるよう、わかりやすい情報発信に努めることが求められます。

● 今後の方向性

- SNSは、即時性と情報拡散性などに優れていることから、それぞれの特徴を踏まえながら、伝えるべきターゲットなどを意識し、積極的に活用しながら情報発信していきます。
- 公式ホームページにおいて、小さい文字が読みにくい方が文字サイズを変更できる機能を付加するなど、アクセスのしやすさの視点である「アクセシビリティ」を確保するとともに、サイト内にアイコンなどを配置し、使いやすくする視点の「ユーザビリティ」にも配慮し、分かりやすい情報発信に心がけていきます。
- 公式ホームページにおいて、平時ではサイトのページを素早く表示するとともに、大規模災害時にアクセスが集中した際にも、ホームページを表示する役割を担うサーバが機能しない状態とならぬようサーバの負荷を分散するため、複数の代理サーバを配置するCDNの仕組みを導入していきます。

-
- 主な事業
 - ・公式ホームページ、Twitter、Facebook、LINEなどのSNSによる情報発信

- ・公式ホームページにおけるCDN機能の導入
 - ・広報紙アプリの提供

-
- KPI
 - ・市公式ホームページのアクセス数
25,384千件（2021年度）→ 26,000千件（2025年度）
 - ・SNSでのフォロワー数
19,405件（2021年度）→ 20,000件（2025年度）

● その他市民サービス
向上に資する取組み



● 現状と課題

- 市民サービスは、市民が求める価値を提供することであることから、行政として、市民から見て「便利」で、「簡単」であるかなど、常に市民目線に立って、サービス内容を追求することが求められます。

● 今後の方向性

- 新庁舎に合わせて開始した、各種手続きを可能な限り集約し、ワンストップで行うことのできる総合窓口など、デジタル技術の活用は、サービスを改善し、市民体験（CX）の向上や、サービスの仕方を変革するための手段となり得ることから、これまでアナログの手段で提供してきたものも含め、先行事例などを参考にしながら、利用者目線を徹底し、デジタルへの移行を積極的に進めてまいります。

● 主な事業

- ・ワンストップ総合窓口サービスの提供
- ・本庁舎窓口の混雑情報サイトの運営
- ・都市計画情報システムによる窓口システムの提供（オンライン含む）

● KPI

- ・本庁舎窓口の混雑情報サイトにおける案内窓口数
15（2021年度）を維持

市役所の DX 推進 働き方改革

● 業務改革につながる AI・RPA などの利用推進



● 現状と課題

- 人口減少に伴う全国の自治体共通の課題として、今後、労働力の絶対量の不足が懸念される中で、職員が本来職員でなければできない、窓口での対応や現地調査などに注力できるよう、AI などのデジタル技術を活用することで、定型的な業務を自動化し業務を効率化、さらには改革することが求められます。
- 忙殺される単純事務作業から解放し、長時間労働の是正や職員のモチベーション向上など、働きがいにつなげることが求められます。

● 今後の方向性

- ソフトウェアのロボットで、人の代わりに仕事をする RPA (Robotic Process Automation) は、パソコンへの入力など、決められた事務作業に対しては、間違えず処理できることから、定型的な単純作業を対象に、全庁的に導入を進めていきます。
- オンライン化を進める子育て・介護関係の 26 手続きについては、業務の効率化の観点から、取り込んだ申請データの処理において RPA の導入を検討します。
- 紙の申請書をデジタルデータに変換した上で、システムへの入力を自動化することで、一連の作業を効率化できるため、AI-OCR と RPA を組み合わせるなど、業務内容を局所的ではなく、全体的に捉え、デジタル技術の組み合わせを進めていきます。
- AI には、音声認識や画像認識といった識別機能があり活用することで、大量・高速処理により職員の作業負荷や誤動作を低減します。
- デジタル技術には、個々に特長があり、業務課題に対して、それぞれの機能がどのように効果を発揮しうるのかを整理しながら、全庁的に特性に応じた活用を広げていきます。

● 主な事業 ・定型的な事業作業等における RPA の導入

- ・ 文字をデータに変換する作業等における AI-OCR の導入
- ・ AI 会議録システムの導入
- ・ 市民病院における電子カルテ向け AI 音声認識システムの導入
- ・ 衛星画像を用いた AI 分析による水道管の漏水調査

● KPI ・ AI-OCR、RPA 導入事務数

29 事務（2022 年度）をアップ

● ペーパーレス化



● 現状と課題

- これまで、オフィス業務は、紙の資料を基本としていましたが、紙の原料となる森林保護やコスト削減、資料紛失による情報漏えいの防止だけでなく、データの共有化や、会議準備に係る業務の負担軽減などの、業務の効率化や働き方改革の観点から、より一層のペーパーレス化が求められます。

● 今後の方向性

- 市庁舎では、庁内ネットワークが無線化されていることから、職員に、小型かつ軽量で、より持ち運びしやすい、タブレット型 2in1PC を配布し、ペーパーレスでの会議等を推進します。
- 共用会議室等に大型ディスプレイを設置し、会議資料等をディスプレイ上に投影するよう周知することで、ペーパーレスでの会議等を推進します。加えて、画面に文字を書き込めるタッチペン機能などを有するスマートディスプレイを導入することで、職員のプレゼンテーション力を向上しつつ、ペーパーレス化につなげます。
- コミュニケーションツールの導入により、職員同士でオンラインにて会議等を行うWeb会議や、ファイル共有などの機能の使用を浸透させ、会議のあり方などを刷新し、ペーパーレス化を図っていきます。
- タブレット型PCやソフトウェアのライセンスを確保し、府外の相手とWeb会議ができる環境を整備します。

● 主な事業

- ・電子決裁の推進
- ・ペーパーレス会議の推進
- ・技術系部署の大容量図面等の電子化（公園管理台帳、河川台帳等）
- ・技術系部署の大容量図面等の保管場所の確保
- ・大量に保存する文書の電子化（生活保護ケース記録等）
- ・マニュアルのオンライン管理

● KPI

- ・紙文書の削減量
年 11 万枚（2022 年度）→ 年 20 万枚（2025 年度）
- ・ペーパーレス会議の実施部署
42%（2021 年度（2021.11 末時点））→ 100%（2025 年度）

● コミュニケーションの活性化



● 現状と課題

- 業務を遂行する上で、例えば、電話のように1対1での情報を伝達する手段の場合、伝えるべき対象者が増えるほど、伝達の経路は増え、コミュニケーションの効率が著しく低下します。そこで、適切なタイミングで、適切な手段のもと、円滑に情報のやり取りや共有がなされることが重要で、職員同士でのコミュニケーションを活性化することが求められます。

● 今後の方向性

- コミュニケーションツールの導入とともに、職員一人ひとりがチャット、Web会議、スケジュール管理などの多様な機能を活用できるスキルを身に付け、庁内のコミュニケーションの活性化を図ります。
- チャットツールについて、メールと違って業務連絡時の挨拶文などが不要で、短文でスピーディーに送ることができ、情報共有の改善に寄与することから、全庁的な浸透を図ります。

● 主な事業

- ・ コミュニケーションツールの導入
- ・ 市民病院における院内連携を推進するコミュニケーションツールの導入

● KPI

- ・ 全職員がコミュニケーションツールを活用できる環境の整備
100% (2022年度)

● テレワークの推進



● 現状と課題

- tele (離れたところで) と work (働く) を合わせた造語のテレワークは、コロナ禍の感染症対策を背景として、普及してきましたが、今後、労働力人口が減少し、行政を支える人材を確保する上で、子育て、介護の両立やワーク・ライフ・バランスなど、ライフステージに合わせた多様な働き方を実現する働き方改革の切り札として、コロナ後においても、場所に捉われず働くことのできる環境づくりが求められます。
- テレワークの推進にあたっては、庁内外において特定の場所に縛られることなく、シームレスに職員の多様な働き方ができるよう、チャットなどのコミュニケーションツールの活用や、情報共有を容易とするペーパーレス化を推進し、仕事の仕方を変革することが不可欠です。
- 災害時に行政機能を維持する上でも、テレワークができる環境づくりが求められます。

● 今後の方向性

- 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（窓口業務などを除く）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づくりを進めていきます。
- テレワークの推進にあたっては、実施する部署や職員が限定されることがないよう、全庁的に、コミュニケーションツールの活用やペーパーレス化などを推進します。
- 外出先の現場からでも、自己保有のスマートフォンから、資料等の閲覧を可能とするBYOD (Bring your own device) によるモバイルワークも推進していきます。

-
- 主な事業
 - ・自宅パソコンによる在宅勤務を可能とする環境整備
 - ・モバイルワーク（外出先からスマートフォン等による資料の閲覧等）
 - ・市民病院におけるリモートにて電子カルテを閲覧できるシステムの導入

- KPI
 - ・在宅勤務が可能な職員（窓口業務などを除く）の5割程度が自宅パソコン等を活用した在宅勤務ができる環境の整備
500台（2025年度）
 - ・BYODの導入（2022年度）
-

● データ活用の推進



● 現状と課題

- 市民に対する説明責任が求められる中、市民ニーズや期待、不安などを的確に捉え効果的な政策に繋げるためには、市民の行動などをタイムリーに表した、即時性の高いデータなどを活用することが求められます。

● 今後の方向性

- 人流データなどから、人々の行動を把握することができるなど、量が膨大で、更新頻度が高く、多様性のあるビッグデータを分析することで、これまで見つけることのできなかったデータの傾向や関連性を発見することができます。そこで、これらのデータをエビデンスとして分析することができるツールを導入し、政策立案のあり方を変革し、観光、にぎわい創出などの多様な分野の市民サービスにつなげていきます。
- 都市の建物などをサイバー空間に3次元で再現した3D都市モデルについて、精緻化を進めるとともに、多様な情報を重ねることで、計画検討や施設管理等、様々な分野での活用を検討していきます。

- 主な事業
 - ・ビッグデータ分析ツールの導入
 - ・3D都市モデルの活用

- KPI
 - ・ビッグデータ分析ツールを活用した部署数 35部署以上 (2025年度)

● BPR の取組みの徹底



● 現状と課題

- BPR (Business Process Reengineering) とは、仕事の手順である業務プロセスを再設計する業務改革を意味します。各業務においても、利用者がサービスを受ける際の最適な手法になっているか検討することが重要で、行政手続きについては、利用者の目線に立ち、オンライン化するなど、BPR に取り組むことが求められます。

● 今後の方向性

- 行政手続きについて、押印を必要とするものについては、電子上の押印の役割を果たす電子署名を活用したオンライン化することや、オンライン化されていないものについても、オンライン化に取り組むなど、書面、押印、人と人との対面でのやり取りを求める対面規制の見直しを進めていきます。
- 業務はシステムと手作業などで構成されます。国において、標準仕様に準拠したシステムへ移行すべきとされた 20 業務については、単にシステム部分のみを移行するのではなく、業務プロセスを対象として、国から標準仕様と併せて示された標準的業務プロセスと現在の業務プロセスとの差異を確認しながら、BPR に取り組みます。

-
- 主な事業
 - ・行政手続きにおける書面・押印・対面の見直し
 - ・標準準拠システムへ移行する 20 業務の業務改革

- KPI
 - ・押印を廃止した累計文書数
2,817 件 (2021 年度) → 2,912 件 (2023 年度)
 - ・標準準拠システムへ移行する 20 業務での BPR の実施 (2025 年度)
-

● その他働き方改革
に資する取組み



● 現状と課題

- 先に述べたとおり、テレワークの推進により、勤務場所を問わない多様な働き方に、また、RPA の導入により、業務の効率化とともに、職員は単純な事務作業ではなく、職員でなければできない業務に注力することができます。このようなことから、様々な業務において、デジタル技術を活用しながら、働き方改革につなげていくことが求められます。

● 今後の方向性

- 関係者などに対して紙媒体ではなく、オンラインにて、資料や情報の提供を可能とするタブレット端末などを導入し、迅速な情報共有と、職員の資料準備等の負荷を軽減し、仕事の仕方を変革していきます。
- 様々な業務において、デジタル技術を活用しながら、仕事の仕方を新たにデジタルへと変革していきます。

-
- | | |
|--------|--|
| ● 主な事業 | ・オンライン上で迅速な情報共有等を可能とするタブレット端末の導入（市議会等）
・市立図書館における IC タグによる蔵書の一元管理 |
| ● KPI | ・関係者との連絡手段など、タブレット端末を導入して、働き方改革を推進している部署 2部署以上（2025 年度） |
-

市役所の DX 推進 庁内情報システムの最適化

● システムの標準化・共通化



● 現状と課題

- 行政における業務は、コンピュータを使って自動に処理する情報システムなくして円滑に遂行することは困難な状況となっています。必要に応じて、システム開発やその改修を行っていますが、自治体固有に行うと、情報システムの構造が開発事業者であるベンダ独自の技術に依存し、他社への乗り換えが困難となるベンダロックインといわれる状況を招き、財政負担の増加につながる恐れがあります。また、自治体ごとに申請様式や帳票等が異なることは、それらを利用する市民・企業等の負担にもつながっています。
- 自治体が個別に情報システムを開発する必要をなくし、ベンダ依存から脱却するため、また自治体ごとに異なる申請様式等を統一し、市民や企業の負担を軽減するため、情報システムの機能や様式などを、標準化・共通化することが求められます。
- ハードウェアやソフトウェアなどを自治体ごとに個別に準備する現在の情報システムは、多くの費用が生じ、開発にも長い期間を要し、職員の管理負担も増加します。ハードウェアやソフトウェアなどを外部のサービスとしてネットワーク経由で利用し、複数の自治体で共同利用ができるクラウド・コンピューティング・サービスを利用し共通化することが、コスト削減、迅速な構築、管理負担の削減などに有効と考えられます。
- 「地方公共団体情報システムの標準化に関する法律」(以下「標準化法」という。)では、標準化対象事務を政令で定め、自治体は標準化対象事務の情報システムについて、2025年度までに、各業務の所管府省が定める標準仕様に準拠したシステムへ移行するとともに、全自治体が使う基盤システムとして、国が整備するクラウド環境へ移行することが求められます。

● 今後の方向性

- 先に述べたとおり(P49)、住民記録、地方税、福祉などの自治体の標準化対象 20 業務について、国から示された標準的業務プロセスを踏まえ、業務プロセスの BPR に取り組むとともに、当該業務を処理する情報システムについて、各業務の所管府省庁が定める標準仕様に移行します。
- 加えて、国が目標時期を定めた住民記録、地方税、福祉などの標準化対象 20 業務については、2025 年度までに標準仕様に移行した上で、標準化法等に基づき、国が用意したガバメントクラウド上に構築された標準準拠システムを利用します。

- | | |
|--------|--|
| ● 主な事業 | ・標準準拠システムへの移行（住民記録、地方税等の主要 20 業務）
・ガバメントクラウドの利用（住民記録、地方税等の主要 20 業務） |
|--------|--|

- | | |
|-------|--------------------------------------|
| ● KPI | ・標準準拠システムへ移行したシステム数 20 業務（2025 年度まで） |
|-------|--------------------------------------|

● システム基盤の
更なる強化



● 現状と課題

- 情報システムは、業務継続性を担保する上で、大地震などの災害発生時の有事においても、停止やデータ消失といった状態に陥ることなく、安定して稼働できるよう、対策を講じておくことが求められます。

● 現状と課題

- 災害時にも必要となる最小業務を継続できるよう、情報システムの機能や性能を制限した上で、稼働を維持する縮退運転が可能な環境を整備していきます。
- 災害時においても、庁舎間のパソコン同士でやり取りが維持できるよう、庁内ネットワークにおける有線の通信回線を複数にする冗長化や、通信回線が断絶した場合に備え、無線化の環境も整備します。
- 非常用電源を確保します。
- 各種データをバックアップするため、バックアップ用サーバを設置するとともに、バックアップデータを耐火金庫に保管します。
- サーバに障害が生じた場合に備えて、予備のサーバを配置し、2つのサーバにて情報システムを構築し、情報システムの冗長化を行います。
- 公式ホームページにおいて、大規模災害時にアクセスが集中した際にも、ホームページを表示する役割を担うサーバの負荷を分散するため、複数の代理サーバを配置する CDN の仕組みを導入していきます。

● 主な事業

- ・障害発生時に縮退運転ができる環境整備
- ・庁舎間ネットワークの冗長化
- ・非常用電源の確保（無停電電源装置（UPS）、自家発電装置）
- ・バックアップ用サーバの設置
- ・バックアップデータの耐火金庫への保管
- ・情報システムの冗長化
- ・公式ホームページにおける CDN 機能の導入（再掲）

● KPI

- ・情報システムの稼働率
100% (2021 年度) → 100% (2025 年度)

● 防災情報システム等の
適切な運用



● 現状と課題

- 市庁舎は災害時に迅速かつ適切に対応できるよう、災害時の司令塔として、防災拠点機能を果たすことが求められます。
- 加えて、行政内部においても、非常時にすばやく職員が参集し、適切な警戒体制をとることができるように、情報共有可能なシステムの安定的な稼働が求められます。

● 今後の方向性

- 市庁舎の災害対策本部室に整備した大型マルチモニターを本部員会議で使用するほか国や県等の外部機関との Web 会議において有効に活用するとともに、新庁舎移転に併せて再構築した災害対策本部の運営や被災者生活再建を支援する総合防災情報システムの適切な運用を図ります。
- 林野火災や山岳救助など広範囲な災害時に、適切な消防隊員の配置により、円滑な消防・救助活動とともに、隊員の安全確保が行えるよう、隊員の位置を管理するシステムを導入します。
- 林野火災における火災状況や水難救助等における状況を把握するため、ドローンを活用します。

-
- 主な事業
- ・ 総合防災情報システムの運用
 - ・ 災害対策本部室における大型マルチモニターの活用
 - ・ 岐阜市職員参集システムの運用
 - ・ 消防隊員位置管理システムの導入
 - ・ 災害状況を把握するためのドローンの活用
-
- KPI
- ・ 岐阜市職員参集訓練における回答率
87% (2021 年度) → 95% (2025 年度)
-

市役所の DX 推進 ICT ガバナンスの強化

● セキュリティ対策の徹底



● 現状と課題

- 情報システムは、ネットワークを通じて、データのやり取りを行うため、外部からの不正アクセス等により、システムのデータを破壊するサイバー攻撃を受けるなど、障害や情報の漏えいが生じるリスクがあることから、安全を確保するための措置が求められます。
- 情報セキュリティ上の脅威には、ソフトウェアによって攻撃しようとする技術的な手段による脅威のほか、悪意をもった不正な操作や紛失・操作ミスなどの過失といった人的な脅威、機器を直接持ち出そうとするなどの物理的な脅威があり、これに対して、組織的かつ体系的に取り組むことが求められます。
- 市が保有するデータなどの情報の管理にあたっては、認められた者に限ってアクセスできる機密性、情報が正確で破壊などが行われていない完全性、必要なときに情報にアクセスできる可用性といった3つの要素をバランスよく維持、改善することが求められます。

● 実施の方向性

- 社会的や技術的な変化を踏まえつつ、情報セキュリティに関する組織の取組みなどをまとめた情報セキュリティポリシーに、クラウドサービスを利用する際にセキュリティ上、注意すべき事項を盛り込むなど、定期的に見直しながら、セキュリティ対策を徹底していきます。
- 情報セキュリティポリシーを徹底するため、全職員向けに情報セキュリティ研修を実施します。
- システム調達時の仕様への技術的セキュリティ要件の記載やクラウドサービス等の外部サービスを利用する際のセキュリティ対策の確保などを徹底します。
- 県と県内市町村のインターネット接続口を1つに集約し、高度なセキュリティ対策を一元的に行う、岐阜県情報セキュリティクラウドを活用し、情報セキュリティを確保します。
- ネットワークの技術的セキュリティ対策として、ホームページ閲覧におけるフィルタリング機能やインターネットからのファイル受け取り時のウイルス感染を回避するファイル無害化機能を採用します。
- 電子メールの誤送信対策として、メール送信時の査閲機能を採用します。
- マイナンバーを利用する事務を対象とした外部機関による監査や情報セキュリティ事故が発生した部署への内部監査を実施します。

● 主な事業	・岐阜市情報セキュリティポリシーの運用 ・情報セキュリティ研修の実施 ・システム調達における技術的セキュリティの要件化 ・岐阜県情報セキュリティクラウドの活用
● KPI	・職員向け情報セキュリティ研修の受講率 (e ラーニング研修、管理職・新規採用・中途採用向け研修) 99.6% (2021 年度) → 100% (2025 年度) ・情報セキュリティ監査における指摘への対応率 100% (2021 年度) → 100% (2025 年度) ・情報セキュリティ自己点検の実施率 100% (2021 年度) → 100% (2025 年度)

● DX に向けた市役所内の機運の醸成



● 現状と課題

- 市役所の DX の推進にあたっては、各部署における現場の主体的な参画が不可欠で、また、単にデジタル技術を導入しただけでは、サービスや仕事の仕方の変革に至らないことから、技術の活用を契機とした変革に向け、チャレンジしようとする意識が求められます。
- 全ての職員が、DX の意義や、DX とはどういうものかなど、DX に関する基礎的な共通理解を形成し、DX に関するマインドをもち、モチベーションを向上、維持しながら、意識改革につなげていくことが求められます。

● 今後の方向性

- 職員一人ひとりが、それぞれの業務の中で、市民目線に立ちながら、身近なことからでも、自ら積極的に実践するよう、岐阜市役所 DX チャレンジ心得（P34）などを周知し、意識の醸成を図っていきます。
- 職員におけるペーパーレス会議やチャット機能などの各種デジタル技術のスキル習得のチャレンジを促進するため、手法を平易な表現にし、定期的に紹介します。
- 各部の成功事例を積み重ね、庁内にて共有し、横展開とともに、DX の取組みの裾野を広げていきます。
- 民間事業等と連携して、特定の課題を解決するための、デジタル技術を活用した実証事業を行い、事例を庁内に共有していきます。

● 主な事業

- ・岐阜市役所 DX チャレンジ心得の周知
- ・DX チャレンジの紹介（リーフレットの庁内グループウェアへの掲載）
- ・民間企業等との連携による DX 推進に係る実証事業

● KPI

- ・DX チャレンジの庁内グループウェアへの掲載数
4 件（2021 年度）→ 年 4 件以上（2025 年度）
- ・民間企業等と連携したデジタル技術を活用した実証実験
1 回以上（2025 年度）

● ICT 調達の適正化



● 現状と課題

- 業務内容に応じて、部署ごとで個別に情報システムを導入することは、重複投資など、組織全体として、非効率化になりかねず、部分最適でなく全体最適の視点から考えることが重要です。
- 情報システムの導入や維持管理の仕様や経費について、事業者任せとなりコストが増加することが無いよう、システム仕様や見積を適切に精査することも重要です。
- ICTに関する専門的な知識を有する部門が、システムの機能、範囲、費用、期限などの統一的な視点から一元的に把握し全庁横断的に支援することが求められます。

● 今後の方向性

- 情報システムの利用開始のみならず、導入以降のシステム改修など、運用・保守段階も支援することが必要で、PMO (Project Management Office) により、個々の情報システムの予算化から、調達、開発、保守・運用、事後評価に至るまで、情報システムのライフサイクル全般にわたる取組みを専門的に支援し、情報システムの全体最適化を図っていきます。

● 主な事業

- ・ PMO 活動

- ・ 調達ガイドラインの運用

● KPI

- ・ PMO 支援における該当案件の支援実施率（予算化、調達、開発、運用保守、事後評価）

100% (2021 年度) → 100% (2025 年度)

●ICT人材の確保・育成



● 現状と課題

- DXを推進する上では、プログラミングなどのICTに関する高度な専門的な知識よりも、全ての職員が、デジタルに関して、意思疎通を図ることのできる基本的な知識やデジタル技術の活用方法などを理解することが求められます。
- 部署ごとにDXを推進する上では、足元の業務内容を理解しながら、課題解決に向け、デジタル技術を活用し、部署内を、DXを推進するモードへと牽引することのできるリーダー的な人材の計画的な育成が求められます。
- ICT調達の最適化、情報セキュリティなどのICT統制（ガバナンス）の強化などの取組みを進める上では、情報部門において、ICTの知見を有し、自治体現場の実務に即して、技術導入の判断などを行うことのできるICT人材を確保することが求められます。
- これまでの情報部門では、情報システムの安定的な運用を主な業務としていたことから、DXを確実に推進する上では、デジタル技術の活用によりサービスや仕事を変革し、課題解決に至るまでを支援する機能の充実が求められます。

● 今後の方向性

- 課等におけるDX推進の役割を担う職員などを対象とした研修等を通じて、職員に新たなデジタルに関する知識や技術を再教育するリスキリングを行うことで、業務知識とデジタルスキルを兼ね備えた部署内のDXを牽引する中核となる人材を育成し、そこから取組みを広げ、職員全体の情報リテラシーの向上し、底上げを図ります。
- 職員のデジタル技術の活用力を高めるため、講義形式の研修のみならず、何度も閲覧することのできる動画研修や実際にデジタル技術に触れることができる活用事例の展示ブースの設営など、スキルアップの機会を提供します。
- 「岐阜市ICT人材確保・育成計画」に基づき、即戦力として外部専門人材の活用を積極的に進めるとともに、内部人材についても、人事ローテーションなどを通じて、中長期にわたって、情報部門における、ICTに係る人材を確保します。
- 各課のデジタル技術活用に向けた啓発や支援を行うため、情報部門にデジタル技術の活用を推進する組織を設置します。

● 主な事業

- ・各課等のDX推進の役割を担う職員に対する研修の実施

- ・外部講師によるDX推進に係る研修の実施
- ・DXチャレンジ展示ブースの設営
- ・CIO補佐官の採用
- ・「岐阜市ICT人材確保・育成計画」の運用
- ・デジタル技術活用推進室の設置

● KPI

- ・DX 関連研修会の開催数
年5回以上（2025年度）
-

地域の DX 推進 地域社会の DX 推進

● 教育・子育ての DX 推進



● 現状と課題

- 本市では、次世代を担う子どもたちへの投資を最優先にし、「こどもファースト」に関する取組みを進める中、デジタル化により、子育て世代にとって、より安心して子どもを産み育てることのできる環境づくりを進めることが求められます。
- 教育の面では、国の GIGA スクール構想に基づき、すべての児童生徒に配布したタブレット端末を効果的に活用し、誰一人取り残すことのない、個別最適な学び、協働的な学びの充実、いわゆる GIGA スクール構想の更なる推進を図っていくことが求められます。
- デジタル技術の効果的な活用により教職員の多忙を解消し、働き方改革を推進していくことが求められます。
- デジタル活用に伴う児童生徒の健康面や、心と身体のよりきめ細やかなケアを図っていくことが求められます。
- デジタル技術の進展に伴い、利便性の向上やセキュリティ面に配慮したこれからの中学校のデジタル環境の充実が求められます。
- 教職員、児童生徒の情報活用能力の向上が求められます。
- 保護者に対する GIGA スクール推進の必要性の理解促進、インターネット依存や健康面への不安解消、家庭における情報モラル意識の醸成が求められます。
- GIGA スクールの推進を各校、各校長、一部の教員任せにせず、オール学校体制で計画的に推進する枠組みの整備が求められます。
- GIGA スクールの推進を牽引する専門体制の整備、専門人材の継続的な確保・育成を図ることが求められます。
- 義務教育前においても、デジタル技術を活用しながら、家庭の育児に関する不安や悩みに対して寄り添い、子育て支援を充実することが求められます。
- 保育所の現場においても、デジタル技術を活用し、業務の省力化を図りつつ、保育に注力できる環境づくりが求められます。

● 今後の方向性

- デジタルの普及による私たちの社会、生活の変化を前向きに捉え、よりよい方向にするために児童生徒、教職員、保護者の人々が、テクノロジーを善く活用しながらデジタル時代の善き市民として社会の善き担い手として幸福に生きる「デジタル・シティズンシップ教育」と「教育 DX」の概念に基づき、岐阜市版 GIGA スクールの更なる推進を図ります。

- 岐阜市版 GIGA スクールを、5つの基本方針「誰一人取り残さない個別最適な学び・協働的な学びの充実」、「教職員の働き方改革」、「児童生徒の健康面の配慮」、「デジタル環境の最適化」、「デジタル人材の育成」に沿った各種施策により推進します。
- 各種施策の推進により、児童生徒の「自ら探究し発信する力の育成」、「学ぶ意義や楽しさの実感」、「学びと社会の繋がりの実感」、教職員の「子どもにより深く向き合う時間の確保」、「質の高い教員や教育の確保」、「より効率的かつ効果的な指導」、「ワーク・ライフ・バランスの充実」を図りながら、子どもたちが変化を前向きに受け止め、豊かな創造性を備え、持続可能な社会の創り手として予測不可能な未来社会を自立的に生き、社会の形成に参画するための資質・能力の一層確実な育成を目指します。
- 子育て支援アプリにより子育て世代へのきめ細かな情報発信を行います。
- 公立保育所においても、保護者との双方向コミュニケーションツールの活用による、家庭の育児に関する不安や悩みに対する相談や、寝返りセンサーなどを通じて子育て支援の充実を図っていきます。

● 主な事業	<ul style="list-style-type: none"> ・ 日常的なデジタル活用による個別最適な学び・協働的な学びの実践 ・ 基礎的・基本的な学習内容の定着 ・ 企業や学術機関・地域と連携した学校と社会を繋ぐ学びの実践 ・ 会議・研修・情報伝達・共有における事務の効率化 ・ 学校と保護者・地域間の連絡の効率化と利便性向上 ・ 教職員勤怠管理の更なる適正化 ・ I C T を活用した『子どもの健康』サポート ・ 学校健康診断情報の PHR への活用 ・ 多様な学びの姿に柔軟に対応できる未来の教室づくり ・ 効率的かつ堅牢な校務系デジタル環境の最適化 ・ 児童生徒・教職員の情報モラルを含む情報活用スキル向上 ・ 持続可能なデジタル専門組織の整備とデジタル専門人材の確保・育成 ・ 学校図書館から市立図書館の図書を貸出可能とするシステム連携 ・ リモートによる歴史博物館の観覧 ・ 子育て支援アプリの提供 ・ 寝返りセンサーの導入（公立保育所） ・ 保護者との双方向コミュニケーションツールの導入（公立保育所）
● KPI	<ul style="list-style-type: none"> ・ 教員の情報活用スキル指標である文部科学省「教員の I C T 活用指導力チェックリスト」の全項目において、授業を担当する全ての教員の「できる」「ややできる」と回答した割合 95%（2020 年度）→100%（2025 年度） ・ 「ぎふし子育て支援アプリ」のダウンロード数 年 1,200 人以上

● 健康・福祉・医療のDX推進



● 現状と課題

- 高齢化が進展する中、誰もが生涯を通じて、いつまでも住み慣れた地域で安心して暮らせるよう、デジタル技術を活用しながら、寄り添い支える福祉の充実や、健康寿命の延伸に向けた健康づくりにつなげることが重要です。
- 市民病院についても、地域の中核病院として、デジタル技術を活用しながら、地域医療の充実を図るとともに、医師の働き方改革が求められます。

● 今後の方向性

- 介護ロボットの活用事例を介護事業所に周知し、介護現場の業務の効率化等を図ります。
- 認知症の高齢者等が行方不明になった場合の早期保護のため、QRコードの読み取りにより家族と連絡をとることができ「見守りシール」を交付し、安心して暮らせる環境づくりを行います。
- 高齢者向けフレイル予防レシピの紹介など、動画配信により分かりやすく普及啓発を行います。
- 店舗やイベント等の利用者から感染症の感染者が確認された場合に、接触の可能性がある人を迅速に把握し、保健所等への相談を促し、感染拡大を抑えるための仕組みを構築します。
- 市民病院にて、AIが患者ひとりの症状に合わせて事前に質問を行うAI問診システムにより、医師の診療支援とともに、患者の待ち時間短縮につなげていきます。
- 市民病院にて、夜間などに、医師が自宅からでもリモートにて画像などの電子カルテを閲覧できるシステムを導入し、専門医師による緊急手術の必要性が迅速になるなど、医療の質の向上とともに、医師の働き方改革につなげていきます。

- | | |
|--------|---|
| ● 主な事業 | <ul style="list-style-type: none">・マイナンバーカードへの健康保険証登録サポート・認知症高齢者等見守りシールの交付・ひとり暮らし高齢者宅等に感知センサーを設置する安否確認サービスの提供・高齢者向けフレイル予防動画の紹介・感染者が確認された施設等の利用者を追跡し通知するサービスの提供・市民病院におけるAI問診システム（再掲）・市民病院におけるリモートにて電子カルテを閲覧できるシステムの導入（再掲）・市民病院における電子カルテ向けAI音声認識システムの導入（再掲）・市民病院におけるコミュニケーションツールの導入（再掲） |
| ● KPI | <ul style="list-style-type: none">・認知症高齢者等見守りシールの交付者数
162人（2021年度）→ 500人（2025年度） |

●市民協働・防災・環境のDX推進



● 現状と課題

- 地域コミュニティの形成は、多様なまちづくり活動や、人と人とのつながりを生み出し、より暮らしやすい地域づくりにおいて重要なことから、デジタル技術の活用の観点から、まちづくり活動を支えることが求められます。
- 災害時において、適切な自助や共助につなげるよう、多様な情報伝達手段により、防災・災害情報発信の多重化を図るとともに、公助として、防災関係機関が連携し、被害が最小限となるよう、デジタル技術を活用し、市民の安心安全を守る取組みが求められます。
- 環境面においても、動画配信機能を活用しながら、省エネ活動等を広く普及啓発することが求められます。

● 今後の方向性

- 地域への愛着の土台となる、シビックプライドの醸成に向け、本市の魅力あるスポットなどを市民との協働によって発信する拠点づくりを進めていきます。
- 地域コミュニティ内での情報伝達や活動内容の発信など、地域活動のDXを支援していきます。
- 気象に関する情報や災害時の避難情報を市民に適切にすばやく届けられるよう、防災行政無線のほか、メール・SNS等を活用し、プッシュ型の情報発信を行います。
- 台風や水害など、事前に発生が予想される災害について、事前に避難行動計画（マイ・タイムライン）を作成することにより、実災害時の適切な避難行動を支援するアプリを配信します。
- 洪水、地震、土砂災害などのハザードマップをいつでも、どこからでもスマートフォンなどから見ることができるよう、岐阜市総合防災安心読本のアプリ版の周知に努めます。
- 降雨時における治水機能を維持するため、河川の水位状況を確認できる監視カメラの導入や、湛水のために設置している農業用水の樋門（ゲート）を開閉するようリモートにて操作することができるシステムを導入します。
- 市内における内水氾濫などの災害発生危険個所に、リモートにて確認可能な簡易水位計や画像観測システムを導入することで、災害発生直前の前兆現象の把握や、巡回パトロールに要する時間などを、より有効に活用します。
- 水防団の連絡体制を強化するため、各団に端末を整備します。
- 省エネ活動やごみの減量・資源化方法について、動画配信により分かりやすく普及啓発を行います。

● 主な事業	<ul style="list-style-type: none"> ・市の魅力を情報発信する拠点づくり（シビックプライドプレイス整備） ・地域のホームページづくり講座 ・電子掲示板や災害時の安否確認等に活用できるデジタル技術の普及に向けたサポート ・地区公民館やコミュニティセンターを拠点とした地域間オンライン会議環境の整備 ・動画配信機能を活用したメイン会場とサテライト会場へのライブ配信によるリアルとオンラインを併用したイベント開催 ・長良川薪能などのWeb配信 ・電子書籍をスマートフォンなどで借りて読むことのできる電子図書館サービスの提供 ・市立図書館の自動貸出機のスマートフォン対応 ・気象災害情報等のメールやSNSによる配信（登録制、プッシュ型） ・災害時に備え事前に防災行動を時系列に整理できるマイ・タイムラインアプリの提供 ・岐阜市総合防災安心読本をスマートフォンなどで読むことのできるアプリの提供 ・救急受診誘導アプリの啓発 ・救急車での多言語音声翻訳アプリを活用した外国人傷病者との意思疎通 ・消防隊員位置管理システムの導入（再掲） ・災害状況を把握するためのドローンの活用（再掲） ・忠節用水樋門の遠隔監視制御設備、カメラ監視システムの導入 ・内水氾濫など災害発生危険個所のモニタリング ・水防団における端末整備 ・雑がみの分別など動画によるごみの減量・資源化の啓発 ・粗大ごみのオンライン申請（再掲）
● KPI	<ul style="list-style-type: none"> ・シビックプライドプレイス新規コンテンツ登録数（まち歩きスポット、写真） 30点（2022年度（開設時））→累計120点（2025年度） ・地域のデジタル化支援のための講座開催数（ホームページづくり講座など） 1回（2021年度累計）→5回（2025年度累計） ・岐阜市防災アプリ（岐阜市総合防災安心読本アプリ、マイ・タイムラインアプリ「防災サポート」）の利用者数 800人（2021年度）→10,000人（2025年度）

● 地域経済（産業・労働・交流）の DX 推進



● 現状と課題

- 少子高齢化に伴う人材不足やビジネス環境が劇的に変化する中、企業では、従来と同じビジネスを続けていたのでは、競争力の低下を招くため、デジタル技術の活用により、ビジネスモデルを変革することで、生産性の向上とともに、競争力を高めることが求められます。
- 中小企業において、手作業で行われていた処理にシステムを導入した場合、定型事務の時間を新たな商品開発に充てることができ、また、クラウドサービスを利用すれば、自前でシステムを所有する必要もなくなり、コスト削減に寄与することから、デジタル技術の動向を把握し、社内の DX を推進する人材の育成が求められます。
- 農業においては、担い手減少や高齢化の進行による労働力不足の解消が課題となっており、農作業の省力化や負担軽減が期待される DX に取り組むことが求められます。

● 今後の方向性

- 社内におけるデジタル人材の育成、デジタル人材の採用などにより、企業の DX が推進されるよう、DX を視点とした経営者を対象としたセミナーなどを開催します。
- DX を含めた幅広い相談に対応する機能を整備・強化します。
- 企業における DX 推進に資する設備や機器の導入を支援します。
- リモートオフィスなど、企業のテレワークに資する環境整備により、多様で柔軟な働き方に寄与するワークダイバーシティにつなげ、一人ひとりにとって働きがいのある働く場づくりを促進します。
- オンラインによる商談などにより、取引先を拡大できるよう、見本市への出展を支援します。
- 商店街における DX を支援します。
- スマート農業の促進に向け、機械・設備等の導入を支援します。
- 畜産業における DX 促進に向け、畜舎の省力化に資する整備などを支援します。

● 主な事業

- ・ DX 支援などのセミナーの開催
- ・ DX を含めたスタートアップやビジネスに関する相談機能の整備・強化
- ・ DX 推進に資する設備や機器の導入に際しての岐阜市信用保証協会を活用した融資
- ・ DX 推進に資する設備や機器の導入に際しての補助
- ・ 女性を対象としたデジタルを含めたビジネスに関するスキルアップに向けたセミナーの開催
- ・ オンラインと対面を併用した企業説明会の開催
- ・ オンラインを活用した見本市出展支援（対面との併用を含む）
- ・ 求職者及び企業向けのオンラインセミナーの開催

- ・リモートオフィスの運営
- ・商店街に対する DX 支援
- ・オンラインによる労働実態調査
- ・スマート農業支援
- ・畜産業における DX 促進

-
- KPI
- ・DXについて「取り組んでいる・予定している」又は「検討している」と回答をした市内企業の割合
41.4% (2021 年度) をアップ
-

● 都市基盤整備・交通・
中心市街地活性化の
DX推進



● 現状と課題

- 耐用年数をむかえる社会インフラ（橋梁）等が増加しており、現在、これらの施設点検は、技術者による近接目視が原則ですが、今後、効率的な維持管理・長期保全が求められます。
- 日々の暮らしを営む上では、買い物や通勤など様々な目的に応じて、人々が地域内や地域間を、不自由なく移動できることが不可欠で、それには持続可能な公共交通の形成が求められます。
- 中心市街地などにおいても、人々の往来が活発になることで、地域経済の活性化にもつながることから、デジタル技術の活用により、公共交通の利便性を高めることが求められます。

● 今後の方向性

- ドローンやレーザー技術などの新技術を活用して点検の効率化を進めています。
- 高齢化に伴う運転手不足を解消するため、自動運転の実証事業を積極的に進めるとともに、路線バスでは、バスの位置を示すバスロケーションシステム導入を支援します。
- にぎわいの創出に向けては、例えば、ホームページでのワード検索の状況などのビックデータを活用・分析しながら、マーケティングに基づくシティプロモーションを行います。
- 遠隔地からでも相談できるオンラインや対面での相談体制を整備するなど、移住・定住の促進を図ります。
- 市内の観光スポットを実際に訪れた際に、音声にてガイダンスするアプリの提供や無人化されたシェアサイクルなどにより、センターゾーン内を移動しやすい空間へと回遊性を高めるなど、観光振興を進めています。

● 主な事業

- ・ ドローンやレーザー技術などを活用した橋梁等の法定点検
- ・ 自動運転の実証事業
- ・ 路線バスにおけるバスロケーションシステム導入支援
- ・ AIを活用したデマンド型乗合タクシーの運行（再掲）
- ・ ビックデータツールを活用した観光振興（再掲）
- ・ オンライン、オフラインの併用による移住、定住相談窓口の設置
- ・ 音声による観光スポットガイダンスアプリの提供
- ・ シェアサイクルにおけるキャッシュレス決済の導入（無人ポート化）（再掲）
- ・ 衛星画像を用いたAI分析による水道管の漏水調査（再掲）

● KPI

- ・ 観光スポットガイダンスアプリの利用者数
181人（2021年度）→540人（2025年度）
- ・ シェアサイクルの利用件数
31,000件（2025年度）

● デジタルデバイド
(情報格差) 対策



● 現状と課題

- DXを推進するにあたっては、市役所においても、行政手続きのオンライン化などの市民サービスの向上を進めている中、年齢、障がいの有無、性別、国籍などを問わず、全ての人々が、DXの恩恵を受けられるよう取り組むことが求められます。

● 今後の方向性

- デジタル機器に不慣れな方でも容易にスマートフォンを操作できるための講座や、外国人利用者向けのホームページの多言語化などを通じて、人に優しいDXを進め、デジタル機器などを使いこなす能力によって、受けられる恩恵に格差が生じるデジタルデバイド(情報格差)の解消に努めます。

- 主な事業
 - ・高齢者向けスマートフォン講座
 - ・市ホームページの多言語化
 - ・外国人市民向け生活情報ホームページの多言語情報発信
 - ・AIチャットボットの多言語化
 - ・AI多言語翻訳による窓口対応(市庁舎、歴史博物館)(再掲)
- KPI
 - ・高齢者向けスマートフォン講座受講者数
年 568 人 (2021 年度) → 年 890 人 (2025 年度)

主な事業一覧

● 市役所のDX推進 市民サービスの向上

取組み事項	主な事業	担当部局
1 市民に優しいAIなどの利用推進	AIチャットボットによる自動応答サービスの提供 AI多言語翻訳による窓口対応（市庁舎、歴史博物館）	関係各部 市民生活部、財政部、ぎふ魅力づくり推進部
2	自動AI排除ロボットの活用	行政部
3	市民病院におけるAI問診システムの導入	市民病院
4	AIを活用したデマンド型乗合タクシーの運行	都市建設部
5		
6 行政手続きのオンライン化	マイポータルからマイナンバーを用いた行政手続きのオンライン化（子育て・介護関係の26手続き）	福祉部、子ども未来部
7	引っ越しワンストップサービスの提供	市民生活部
8	岐阜市オンライン申請総合サイトの運用	関係各部
9	建設工事等の競争入札参加資格審査申請のオンライン化、電子入札	行政部
10	道路情報等通报システムの運用	基盤整備部
11	粗大ごみのオンライン申請	環境部
12 マイナンバーカードの普及促進	動画発信による啓発 出張申請受付窓口の設置	市民生活部
13	休日、夜間でのマイナンバーカードの交付	市民生活部
14	マイナンバーカードのオンライン申請サポートするマイナアシスト（タブレット端末）の導入（市民課、各事務所）	市民生活部
15	マイナンバーカードへの健康保険証登録サポート	市民生活部
16	マイナンバーカードを利用した住民票の申し等の各種証明書のコンビニ交付	市民生活部
17	マイナンバーカード等を利用して申請書記入が不要な各種証明書申請受付システム設置	市民生活部
18	マイナンバーカードの導入	市民生活部
19		
20 キャッシュレス推進	市庁舎、観光・文化施設、指定管理施設等のキャッシュレス決済導入 税などのスマートフォン決済、クレジットカード決済、インターネットバンキング	関係各部 財政部
21	公金の口座振替申請をWeb上で受け付けるシステムの導入	関係各部
22	シェアサイクルにおけるキャッシュレス決済の導入（無人ポート化）	ぎふ魅力づくり推進部
23		
24 オープンデータ推進	県域統合型GISを活用した地図情報の公開 岐阜市と県内市町村の共通フォーマットによるオープンデータの公開	関係各部
25	3D都市モデルの公開	都市建設部
26	コミュニケーションに関する標準的な情報フォーマット（GTFS-JP）の公開	都市建設部
27		
28 わかりやすい情報発信	公式ホームページ、Twitter、Facebook、LINEなどのSNSによる情報発信	市民会議室
29	公式ホームページにおけるCDN機能の導入	行政部
30	広報アプリの提供	市民会議室
31 その他市民サービス向上に資する取組み	ワンストップ総合窓口サービスの提供 本庁舎窓口の複数情報サイトとの連携	市民生活部
32	都市計画情報システムによる窓口システムの提供（オンライン含む）	市民生活部
33		都市建設部

● 市役所のDX推進 働き方改革

取組み事項	主な事業	担当部局
34 業務改革につながるAI・RPAなどの利用推進	定型的な事業作業等におけるRPAの導入 文字をデータに変換する作業等におけるAI-OCRの導入	関係各部 関係各部
35	AI会議録システムの導入	関係各部
36	市民病院における電子カルテ向けAI音声認識システムの導入	市民病院
37	衛星画像を用いたAI分析による水道管の漏水調査	上下水道事業部
38		
39 ペーパーレス化	電子決裁の推進 ペーパーレス会議	行政部 企画部
40	技術系部署の大容量図面の電子化（公園管理台帳、河川台帳等）	まちづくり推進部、都市建設部、基盤整備部、上下水道事業部、工事検査室
41	技術系部署の大容量図面等の保管場所の確保	
42	大量に保存する文書の電子化（生活保護ケース記録等）	福祉部
43	マニアカルのオンライン管理	財政部
44		
45 コミュニケーションの活性化	コミュニケーションツールの導入 市民病院における院内連携を推進するコミュニケーションツールの導入	行政部 市民病院
46		
47 テレワークの推進	自宅・パソコンによる在宅勤務を可能とする環境整備 モバイルワーク（外出先からスマートフォン等による資料の閲覧）	行政部 行政部
48	市民病院におけるモートにて電子カルテを閲覧できるシステム	市民病院
49		
50 データ活用の推進	ビッグデータ分析ツールの導入	関係各部
51	3D都市モデルの活用	都市建設部
52 BPRの取組みの徹底	行政手続きにおける書面・押印・対面の見直し	財政部
53	標準改換システムへ移行する20業務の業務改革	行政部
54 その他働き方改革に資する取組み	オンライン上で迅速な情報共有等を可能とするタブレット端末の導入（市議会等）	議会事務局 監査委員会事務局
55	市立中央図書館における蔵書のICタグによる管理	市民協働推進部

● 市役所のDX推進 庁内情報システムの最適化

取組み事項	主な事業	担当部局
56 システムの標準化・共通化	標準改換システムへの移行（住民登録、地方税等の主要20業務） ガバメントクラウドの利用（住民登録、地方税等の主要20業務）	行政部 行政部
57		
58 システム基盤の更なる強化	障害発生時に縮期運転ができる環境整備 庁舎間ネットワークの冗長化	行政部
59	非常用電源の確保（無停電電源装置（UPS）、自家発電装置）	行政部
60	バックアップ用サーバの設置	行政部
61	バックアップデータの耐火金庫への保管	行政部
62	情報システムの冗長化	行政部
63	公式ホームページにおけるCDN機能の導入（再掲）	行政部
64		
65 防災情報システム等の適切な運用	総合防災情報システムの運用	都市防災部
66	災害対策本部室における大型マルチモニターの活用	都市防災部
67	岐阜市職員参集システムの運用	都市防災部
68	消防隊員位置管理システムの導入	消防本部
69	災害状況を把握するためのドローンの活用	消防本部

● 市役所のDX推進 ICTガバナンスの強化

取組み事項	主な事業	担当部局
セキュリティ対策の徹底	岐阜県情報セキュリティポリシーの運用 情報セキュリティ研修の実施 システム調達における技術的セキュリティの要件化 岐阜県情報セキュリティクラウドの活用	行政部
DXに向けた市役所内の機運の醸成	岐阜市役所DXチャレンジ心得の周知 DXチャレンジの紹介（リーフレットの庁内グループウェアへの掲載） 民間企業等との連携によるDX推進に係る実証事業	行政部 行政部 関係各部
ICT調達の適正化	PMO活動 調達ガイドラインの運用	行政部 行政部
ICT人材の確保・育成	各課等のDX推進の役割を担う職員に対する研修の実施 外部講師によるDX推進に係る研修の実施 DXチャレンジ展示ブースの設営 CIO補佐官の採用 「岐阜市ICT人材確保・育成計画」の運用 デジタル技術活用推進室の設置	行政部 行政部 行政部 行政部 行政部 行政部

● 地域のDX推進 地域社会のDX推進

取組み事項		主な事業	担当部局
85	教育・子育てのDX推進	日常的なデジタル活用による個別最適な学び・協働的な学びの実践	教育委員会事務局
86		基礎的・基本的な学習内容の定着	教育委員会事務局
87		企業や学術機関・地域と連携した学校と社会を繋ぐ学びの実践	教育委員会事務局
88		会議・研修・情報伝達・共有における事務の効率化	教育委員会事務局
89		学校と保護者・地域間の連絡の効率化と利便性向上	教育委員会事務局
90		教職員勤怠管理の更なる適正化	教育委員会事務局
91		ICTを活用した『子どもの健康』サポート	教育委員会事務局
92		学校健康診断情報のPHRへの活用	教育委員会事務局
93		多様な学びの姿に柔軟に対応できる未来の教室づくり	教育委員会事務局
94		効率的かつ堅牢な校務系デジタル環境の最適化	教育委員会事務局
95		児童生徒・教職員の情報モラルを含む情報活用スキル向上	教育委員会事務局
96		持続可能なデジタル専門組織の整備とデジタル専門人材の確保・育成	教育委員会事務局
97		学校図書館から市立図書館の図書を貸出可能とするシステム連携	市民協働推進部
98		リモートによる歴史博物館の観覧	ぎふ魅力づくり推進部
99		子育て支援アプリ	子ども未来部
00		寝返りセンサーの導入（公立保育所）	子ども未来部
01		保護者との双方指向コミュニケーションツールの導入（公立保育所）	子ども未来部
02	健康・福祉・医療のDX推進	マイナンバーカードへの健康保険証登録サポート	市民生活部・福祉部
03		認知症高齢者等見守りシールの交付	福祉部
04		ひとり暮らし高齢者等に感知センサーを設置する安否確認サービスの提供	福祉部
05		高齢者向けフレイル予防動画の紹介	保健衛生部
06		感染者が確認された施設等の利用者を追跡し通知するサービスの提供	保健衛生部
07		市民病院におけるAI問診システム（導入）	市民病院

08

30 地域経済（産業・労働・交流）のDX推進

31	地域経済（産業・分野・交流）のDX推進	DX支援などのセミナーの開催	経済部
32		DXに含めたスタートアップビジネスに関する相談機能の整備・強化	経済部
33		DX推進に資する設備や機器の導入等に際しての岐阜市信用保証協会を活用した融資	経済部
34		DX推進に資する設備や機器の導入等に際しての補助	経済部
35		女性を対象としたデジタルを含むビジネスに関するスキルアップに向けたセミナーの開催	市民協働推進部
36		オンラインと対面を併用した企業説明会の開催	経済部
37		オンラインを活用した見本市出展支援（対面との併用を含む）	経済部
38		求職者及び企業向けのオンラインセミナーの開催	経済部
39		リモートオフィスの運営	経済部
40		商店街に対するDX支援	経済部
41		オンラインによる労働実態調査	経済部
42		スマート農業支援	経済部
43		畜産業におけるDX促進	経済部
44	都市基盤整備・交通・ 市中心街活性化のDX推進	ドローンドローンレーザー技術などを活用した橋梁等の法定点検	基盤整備部
45		自動運転の実証事業	都市建設部
46		路線バスにおけるバスロケーションシステム導入支援	都市建設部
47		AIを活用したデマンド型乗合タクシーの運行（再掲）	都市建設部
48		ピックデータツールを活用した観光振興（再掲）	ぎふ魅力づくり推進部
49		オンライン、オフラインの併用による移住、定住相談窓口の設置	企画部
50		音声による観光スポットガイドアプリの提供	ぎふ魅力づくり推進部
51		シェアサイクルにおけるキャッシュレス決済の導入（無人ボート化）（再掲）	ぎふ魅力づくり推進部
52		衛星画像を用いたAI分析による水道管の漏水調査（再掲）	上下水道事業部
53	デジタルデバイド（情報格差）対策	高齢者向けスマートフォン講座	福祉部
54		市ホームページの多言語化	市長公室、行政部
55		外国人市民向け生活情報ホームページの多言語情報発信	ぎふ魅力づくり推進部
56		AIチャットボットの多言語化	行政部
57		AI多言語翻訳による窓口対応（市庁舎、歴史博物館）（再掲）	市民生活部、財政部、ぎふ魅力づくり推進部

計画の実施スケジュール

取組み事項		R4 (2022)	R5 (2023)	R6 (2024)	R7 (2025)
市民サービスの向上					
市民に優しいAIなどの利用推進		<ul style="list-style-type: none"> ★ AIチャットボット多言語対応 ★ AI問診システム（市民病院）の導入（継続） 	85% (2023年度末)		90% (2025年度末)
KPI	AIチャットボットの回答到達率	79%			
行政手続きのオンライン化		<ul style="list-style-type: none"> ★ 引っ越しワンストップのシステム整備 (R4.4～) 引っ越しワンストップサービスの提供 (R5.3～) ★ 子育て・介護関係26手続きのオンライン化に係るシステム整備 	70手続き (2022年度末)	80手続き (2023年度末)	90手続き (2025年度末)
KPI	オンライン化した手続き数	60手続き			
引っ越しワンストップのシステム整備	-	システム整備			
子育て・介護関係26手続きのオンライン化に係るシステム整備	-	システム整備			
マイナンバーカードの普及促進		<ul style="list-style-type: none"> ★ 出張申請受付窓口の設置（継続） ★ 住民票の写し等の各種証明書のコンビニ交付（継続） 	100% (2022年度末)		
KPI	マイナンバーカードの交付率	39.4%			
キャッシュレス推進		<ul style="list-style-type: none"> ★ シェアサイクル無人ポート化 ★ 指定管理者への拡大 ★ 公金の口座振替申請をWeb上で受け付けるシステムの導入 (R4.10～) 	35% (2022年度末)	37% (2023年度末)	37% (2024年度末)
KPI	キャッシュレス決済の利用率	13%			40% (2025年度末)
オープンデータ推進		★ 3D都市モデルの公開（継続）			
KPI	データセット数	3個			15個 (2025年度末)
わかりやすい情報発信		<ul style="list-style-type: none"> ★ 公式ホームページ、Twitter、Facebook、LINEなどのSNSによる情報発信（継続） ★ 広報紙アプリの提供（継続） 			
KPI	市公式HPのアクセス数 (千件)	25,384			26,000千件 (2025年度末)
	SNSでのフォロワー数	19,405件			20,000件 (2025年度末)
その他市民サービス向上に資する取組み		<ul style="list-style-type: none"> ★ ワンストップ総合窓口サービスの提供（継続） ★ 本庁舎窓口の混雑情報サイトの運営（継続） 		★ 都市計画情報窓口システムの構築 (R6.4)	
KPI	本庁舎窓口の混雑情報サイトにおける窓口数	15窓口			15窓口を維持 (2025年度末)

働き方改革		R4 (2022)	R5 (2023)	R6 (2024)	R7 (2025)
業務改革につながるAI・RPAなどの利用推進		<ul style="list-style-type: none"> ★ 衛星画像を用いたAI分析による水道管の漏水調査 (R4～) ★ 電子カルテ向けAI音声認識システムの導入（継続） 			
KPI	AI・OCR、RPA導入事務数	29事務			29事務以上 (2025年度末)
ペーパーレス化		<ul style="list-style-type: none"> ★ マニュアルのオンライン管理 (R4.4～) ★ 技術系部署の大容量図面等の保管場所確保 			
KPI	紙文書の削減量 (年間)	11万枚	14万枚 (2022年度末)	16万枚 (2023年度末)	18万枚 (2024年度末)
	ペーパーレス会議の実施率 (部議ベース)	42%	60% (2022年度末)	75% (2023年度末)	90% (2024年度末)
コミュニケーションの活性化		★ コミュニケーションツールの導入 (R5.1～)			100% (2025年度末)
KPI	全職員がコミュニケーションツールを活用できる環境の整備	-			
テレワークの推進		<ul style="list-style-type: none"> ★ BYODの導入 ★ 電子カルテのリモート閲覧システム導入 (R4.4) 			
KPI	在宅勤務ができる環境の整備	250台			500台 (2025年度末)
	BYODの導入	-	BYODの導入		
データ活用の推進		<ul style="list-style-type: none"> ★ ビッグデータ分析ツールの検討・導入 ★ 3D都市モデルの活用 (R4.10～) 			
KPI	ビッグデータ分析ツールを活用した部署数	-	15部署 (2022年度末)	25部署 (2023年度末)	35部署 (2024年度末)
BPRの取組みの徹底					標準準拠システムへ移行する20業務の業務改革 ★ (R8.1)
KPI	押印を廃止した累計文書数	2,817件		2,912件 (2023年度末)	
	標準準拠システムへ移行する20業務でのBPRの実施	-			BPRの実施
その他働き方改革に資する取組み		<ul style="list-style-type: none"> ★ タブレット型PCの導入（市議会）（継続） ★ タブレット型PCの導入（監査委員） (R5.12～) 			
KPI	タブレット型PCを導入して働き方改革を推進している部署	1部署			2部署以上 (2025年度末)

庁内情報システムの最適化		R4 (2022)	R5 (2023)	R6 (2024)	R7 (2025)
システムの標準化・共通化					標準準拠システムへの移行 ★ (R8.1) ガバメントクラウドの利用 ★ (R8.1)
KPI 標準準拠システムへ移行したシステム数	-				17業務 (2025年度末)
システム基盤の更なる強化		★ 障害等の発生時に業務が継続できる環境整備 (継続)			
KPI 情報システムの稼働率	100%				100% (2025年度末)
防災情報システム等の適切な運用		★ 消防隊員位置管理システムの導入 (R4.9~)			
KPI 岐阜市職員参集訓練における回答率	87%	89% (2022年度末)	91% (2023年度末)	93% (2024年度末)	95% (2025年度末)

ICTガバナンスの強化		R4 (2022)	R5 (2023)	R6 (2024)	R7 (2025)
セキュリティ対策の徹底		★ 岐阜市情報セキュリティポリシーの運用 (継続)			
KPI 職員向け情報セキュリティ研修の受講率	99.6%				100% (2025年度末)
情報セキュリティ監査における指摘への対応率	100%				100% (2025年度末)
情報セキュリティ自己点検の実施率	100%				100% (2025年度末)
デジタル化に向けた市役所内の機運の醸成		★ 岐阜市役所DXチャレンジ心得の周知 (継続)			
KPI DXチャレンジの市内グループウェアへの掲載数	4個				年4個以上 (2025年度末)
民間事業者と連携した実証実験	-				1回以上 (2025年度末)
ICT調達の適正化		★ PMO活動 (継続) ★ 調達ガイドラインの運用 (継続)			
KPI PMO支援における支援実施率	100%				100% (2025年度末)
ICT人材の確保・育成		★ CIO補佐官の採用 (継続) ★ 「岐阜市ICT人材確保・育成計画」の運用 (継続)			
KPI DX関連研修会の開催回数 (年間)	5回				年5回以上 (2025年度末)

地域社会のDX推進		R4 (2022)	R5 (2023)	R6 (2024)	R7 (2025)
教育・子育てのDX推進		★ 学校と保護者・地域間の連絡の効率化と利便性向上 (R4.6~) ★ ICTを活用した『子どもの健康』サポート (R5.4~)			
KPI 「できる」「ややできる」と回答した割合	95%				100% (2025年度末)
「ぎふし子育て応援アプリ」のダウンロード数	10,159人	11,359人 (2022年度末)	12,559人 (2023年度末)	13,759人 (2024年度末)	14,959人 (2025年度末)
健康・福祉・医療のDX推進		★ 認知症高齢者等見守りシールの交付 (継続) ★ 高齢者向けフレイル予防動画の紹介 (継続)			
KPI 認知症高齢者等見守りシールの交付者数	162人	260人 (2022年度末)	340人 (2023年度末)	420人 (2024年度末)	500人 (2025年度末)
市民協働・防災・環境のDX推進		★ 内水氾濫など災害発生危険個所のモニタリング (R4.8~)			
KPI シビックプライドプレイス新規コンテンツ登録数	-	30点 (2022年度末累計)	60点 (2023年度末累計)	90点 (2024年度末累計)	120点 (2025年度末累計)
地域のデジタル化支援のための講座開催数 (累計)	1回	2回 (2022年度末累計)	3回 (2023年度末累計)	4回 (2024年度末累計)	5回 (2025年度末累計)
岐阜市防災アプリの利用者数	800人	4,000人 (2022年度末)	6,000人 (2023年度末)	8,000人 (2024年度末)	10,000人 (2025年度末)
地域経済(産業・労働・交流)のDX推進		★ 企業・商店街等へのDX支援 (継続) ★ オンラインによる労働実態調査 (R5.4~) ★ 信用保証協会を活用した融資 (R4.4~) ★ DX推進に資する設備や機器の導入に際しての補助 (R5.4~)			
KPI DXに「取り組んでいる・予定している」「検討している」と回答した企業の割合	41.4%				41.4%以上 (2025年度末)
都市基盤整備・交通・中心市街地活性化のDX推進		★ シェアサイクル無人ポート化 ★ ドローンやレーザー技術などを活用した橋梁等の法定点検 (R5~)			
KPI 鮮光スポットガイドンスアプリの利用者数	181人	300人 (2022年度末)	400人 (2023年度末)	480人 (2024年度末)	540人 (2025年度末)
シェアサイクルの利用件数	-	28,000人 (2022年度末)	29,000人 (2023年度末)	30,000人 (2024年度末)	31,000人 (2025年度末)
デジタルデバイド(情報格差)対策		★ 高齢者向けスマートフォン講座 (継続)			
KPI 高齢者向けスマートフォン講座受講者数	568人	660人 (2022年度末)	760人 (2023年度末)	840人 (2024年度末)	890人 (2025年度末)



岐阜市DX推進計画

2022年2月発行

発行 岐阜市
編集 岐阜市行政部デジタル戦略課
〒500-8701 岐阜市司町40番地1
電話 058-265-4141(代表)
Mail e-gifu@city.gifu.gifu.jp

岐阜市DX推進計画

別冊 用語集

No	用語	解説
1	ICT (Information and Communication Technology)	情報や通信に関する技術の総称です。『情報を適切に伝達するための技術』を意味し、ネットワーク通信による情報の共有が念頭に置かれた表現です。本計画においては、引用元が「IT」を使用している場合、ICTとITは同義とします。
2	インターネット	世界各地における無数のネットワーク同士をつないだ巨大なネットワークです。
3	デジタル化	従来の人間によるアナログ的な手法などを、コンピュータがデータとして処理できるようデジタルに置き換えることです。
4	DX (Digital Transformation)	ICTの活用を通じたデジタル化により、効率化だけでなく、これまでのサービスや仕事の仕方を変革し、新たな価値を創出、さらには、業務などの部分的な変化ではなく、社会の仕組みや組織文化までも同時に変革することです。 英語にて変革を意味するトランسفォーメーションの接頭語Transには、「横切って」等の意味があり、「cross = X（横断）」と同義であることから、英語圏では一般的に「DT」ではなく「DX」と略されています。
5	デジタル・シティズンシップ	デジタルの普及による社会、生活の変化を前向きに捉え、よりよい方向にするため、人々がテクノロジーを善く活用しながら、デジタル時代の善き市民として社会の善き扱い手として生きるための具体的な知識やスキルを身につける教育のことです。
6	オンライン化	スマートフォンやPCなどの様々な機器がインターネットやネットワークに接続された状態を指し、例えば、行政手続のオンライン化は、スマートフォンなどを活用して、インターネットを介して、申請などの行政手続きを行うことを意味します。
7	CIO (Chief Information Officer)	最高情報統括責任者の略称です。全般的なDX推進体制を整備し、府内マネジメントの中核を担います。岐阜市では、副市長が担っています。
8	OODAループ	ウーダーループと読みます。「Observe（観察、情報収集）」、「Orient（状況、方向性判断）」、「Decide（意思決定）」、「Act（行動、実行）」の頭文字をつないだ言葉で、意思決定プロセスを理論化したものです。PDCAとは異なり、計画を立てるステップ（Plan（計画））がないため、スピーディーな意思決定を行うことを可能とします。
9	デジタルファースト	行政のあらゆるサービスを最初から最後までデジタルで完結させるために不可欠な3原則のひとつで、『個々の手続を一貫してデジタルで完結させる』という考え方です。
10	ワンスオナー	行政のあらゆるサービスを最初から最後までデジタルで完結させるために不可欠な3原則のひとつで、『一度提出した情報は、二度提出不要』という考え方です。
11	コネクテッド・ワンストップ	行政のあらゆるサービスを最初から最後までデジタルで完結させるために不可欠な3原則のひとつで、『民間サービスを含め、複数の手続・サービスをワンストップで実現』という考え方です。
12	Society5.0	国際「第5期科学技術基本計画」（2016.1策定）にて「サイバー空間とフィジカル（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」として定義されており、狩猟社会（Society1.0）、農耕社会（Society2.0）、工業社会（Society3.0）、情報社会（Society4.0）の次に来る社会という意味が込められています。
13	システム（情報システム）	これまで手作業で行っていた仕事を、コンピュータを利用して自動化するための仕組みです。パソコンなどの「ハードウェア」とパソコン上で動作するアプリケーションなどの「ソフトウェア」で構成しています。 また、システム開発とは、必要なハードウェアを調達し、必要な機能をもつソフトウェアを新たに作ることです。
14	最適化（情報システム最適化）	業務の制度面・運用面からの見直し、システムの共通化・一元化などを内容とする最適化計画に基づき、業務運営の簡素化・効率化・合理化を推進するものです。その効果として、経費や業務処理時間の削減等を図っています。
15	IT(ICT)ガバナンス	組織体・共同体が、IT(情報通信技術)を導入・活用するにあたり、目的と戦略を適切に設定し、その効果やリスクを測定・評価して、ITを適切に活用して、組織をあるべき姿に導くための仕組みをいいます。
16	ホストコンピュータ	基幹業務を処理するために利用される大型のコンピュータのことです。基幹業務とは、組織の根幹となる業務を指し、このコンピュータは、ネットワークを通じて端末が接続されており、利用者は端末を通じてコンピュータを利用します。データの処理や保存はすべて中央コンピュータが行う中央集権的な構造になっています。
17	サーバ	ネットワークを通じて、他のコンピュータからの要求を受けて、機能やデータを提供するコンピュータのことです。提供サービスには、データベースサービス、ファイルサービスやプリントサービスなどがあります。サーバの提供するサービスを利用する側のコンピューターをクライアントと呼びます。
18	スマート自治体	システムやAI等の技術を駆使して、効果的、効率的に行政サービスを提供する自治体のことです。 住民・企業等にとっての利便性向上と自治体の人的・財政的負担の軽減の双方でメリットを得ることを目的としています。
19	情報リテラシー	コンピュータなどのデジタル機器の操作などに関する能力や情報を取り扱う上での理解のことをいいます。リテラシーの本来の意味は、読み書きする能力です。
20	スマートシティ	先進的技術の活用により、都市や地域の機能やサービスを効率化・高度化し、各種の課題の解決を図るとともに、快適性や利便性を含めた新たな価値を創出し続ける都市や地域のことです。
21	タブレット	タッチパネルのディスプレイをもつ携帯情報端末のことです。（一般的には、いわゆる「スマートフォン」よりも大型のものを指します。）
22	クラウド	インターネットなど、ネットワークを経由し、他の組織（会社等）の敷地に置かれた、他の組織（会社等）が所有しているサーバを借りるサービスの総称です。 契約するサーバの所在が不明確であるため、「クラウド（雲）」という名称がつけられたともいわれています。
23	テレワーク	「tele（離れたところで）」と「work（働く）」を組合せた造語です。勤務地に勤務せず、自宅でコンピュータ等を活用して業務を遂行する在宅勤務、勤務地以外の出先機関・公共施設等で、コンピュータ等を活用して業務を遂行するサテライトオフィス勤務、外出先でコンピュータやタブレット等のモバイル端末等を活用して、業務を遂行するモバイルワークがあります。
24	RPA (Robotic Process Automation)	業務の自動化技術の一種で、これまで人間のみが対応してきた作業を、人間に代わってソフトウェアロボットが代行・代替する仕組みです。ロボットには、人の代わりに仕事をする装置という意味合いも含み、工場において、自動車などを組み立てるロボット（機械）ではなく、人の代わりに仕事をするソフトウェアロボットです。
25	(AI-)OCR (Optical Character Recognition/Reader)	手書きや印刷された文字を、イメージスキャナなどで読み取り、コンピュータが利用できるデジタルの文字コードに変換する技術です。 AIと組み合わせたAI-OCRも近年普及しており、OCRと比較し、文字認識率が高かったり、様々な帳票に活用できるなど、最新の技術が搭載されています。
26	ウェルビーイング	身体・精神・社会的に良好な状態のことです。
27	CX (Civic Experience)	サービスの受け手側が、そのサービスの利用後に、便利さや心地よさを感じる体験のことであり、一般的には顧客体験（Customer Experience）を指しますが、本市では、市民体験（Civic Experience）に置き換えます。
28	EX (Employee Experience)	働き手の体験のことです。モチベーションを高く働くことなどは、EXに向上となります。
29	SDGs (Sustainable Development Goals)	持続可能な開発目標の略称です。2015年の国連サミットにおいて採択され、貧困や飢餓、さらには気候変動など広範な分野にわたって17の目標が設定されています。

No	用語	解説
30	AI (Artificial Intelligence)	人工知能の略称です。人間の知的な行為（認識、推論、言語運用、創造など）をコンピュータ上で実現する、様々な技術・ソフトウェア・コンピュータシステムをまとめてAIと呼びます。
31	Web会議	パソコンやスマートフォンなどとネットワーク環境によって、場所や時間を問わずに顔を合わせてコミュニケーションすることです。
32	(AI) チャットボット	「対話（chat）」する「ロボット（bot）」の2つを組み合わせた言葉です。AIを活用した、自動的に問い合わせに応じる仕組みです。
33	マイナンバー、マイナンバー制度	「社会保障・税番号制度」を、本計画書においてはマイナンバー制度と表現しています。また、同制度において導入された12桁の個人番号を「マイナンバー」と呼称します。
34	マイナンバーカード	プラスチック製のICチップ付きカードで券面に氏名、住所、生年月日、性別、マイナンバー（個人番号）と本人の顔写真等が表示されています。裏面のICチップには、インターネットのサイトにアクセスする（ログイン）時に、本人であることを証明する電子証明書などが格納されています。
35	マイナポータル	政府が運営するオンラインのサービスです。子育てや介護をはじめとする、行政手続の検索やオンライン申請、行政機関からの知らせを受け取ることができるなどの、自分専用のサイトです。
36	ワンストップサービス	行政等における各種のサービスを、1箇所又は1回の手続で提供することです。
37	ICチップ	極小の集積回路（Integrated Circuit）のことです。
38	キャッシュレス	物理的な現金（紙幣・硬貨）を使用しなくても支払いができることです。「クレジットカード」、「電子マネー」のほか、スマートフォンを使った「QRコード」による方式も普及しています。
39	オープンデータ（データセット）	機械判読に適し、二次利用が可能な利用ルールで公開されたデータです。『人口統計』や『公共施設の場所』など様々な公共のデータを民間企業などに有効活用してもらうことが期待されています。
40	アクセシビリティ	全ての人が制限なく使えるアクセスのしやすさのことです。
41	ユーザビリティ	利用者がストレスを感じずに使える、使いやすさのことです。
42	CDN (Content Delivery Network)	ホームページの情報を発信するWebサーバのファイルを様々な箇所に配置したコンピュータにコピーすることで、ホームページを見る人は自分の近くのコンピュータからファイルを受け取ることができ、ホームページの表示が速くなるとともに、災害時などのアクセスが集中した際にも、サーバー負荷を分散し、ホームページの表示を維持することのできるネットワークのことです。
43	ペーパーレス	本計画では、紙に印刷して会議等に利用している資料を、電子媒体のまま大型ディスプレイ、パソコン端末、タブレット端末等に表示させて利用することにより、紙の利用を削減することを目指します。 電子化により、紙資源の削減による環境配慮および印刷コスト・印刷にかかる人件費を削減するコスト効果、紙媒体の紛失による情報漏えいリスクの回避などの効果が期待されます。
44	2in1PC	タブレット端末としても使用できるノートパソコンのことです。
45	チャット	“おしゃべり”という意味の言葉です。複数の利用者がリアルタイムにメッセージを送信し合うシステムのことです。
46	BYOD (Bring your own device)	業務において、勤務先から支給される端末以外の自己保有のコンピュータやスマートフォンを使用することです。
47	ビッグデータ	従来のデータベース管理システムなどでは記録や保管、解析が難しいような巨大なデータ群の総称です。 様々な種類・形式かつ日々膨大に生成・記録される時系列性・リアルタイム性のあるようなものを指すことが多く、これらを即座に解析することで、ビジネスや社会に有用な知見を得たり、これまでにないような新たな仕組みやシステムを産み出す可能性が高まるとされています。
48	BPR (Business Process Reengineering)	仕事の手順である業務プロセスを再設計する業務改革のことです。
49	ICタグ	ICチップとアンテナで構成する装置のことです。
50	ベンダロックイン	情報システムの構造が開発事業者であるベンダ独自の技術に依存し、他社への乗り換えが困難となる状況のことです。
51	ガバメントクラウド	標準準拠システムを搭載する、国が整備するクラウド環境のことです。
52	標準化	各自治体で異なる情報システムの性能や機能などの仕様を統一することです。
53	共通化	各自治体で異なる情報システムで取り扱う様式などを統一し、クラウドを共有して利用することです。
54	無停電電源装置（UPS）	停電時に、すぐに、コンピュータに一時的に電力を供給する装置のことです。
55	冗長化	情報システムの一部に障害が発生した場合に備えて、障害発生後でもシステム全体の機能を維持できるよう、予備装置を平常時からバックアップとして配置し運用しておくことです。
56	PMO (Project Management Office)	組織内のプロジェクトを統制する仕組みを作り、実行していく組織の意味です。 岐阜市ではICT関連のプロジェクトにおいて専門的な支援を行うため、PMOを設置し、ガバナンスの維持・改善を行っています。
57	リスキリング	新たな知識やスキルを習得することを目的に、人材の再教育や再開発をする取り組みのことです。
58	GIGASクール構想	1人1台端末と、高速大容量の通信ネットワークを一体的に整備することで、特別な支援を必要とする子供を含め、多様な子供たちを誰一人取り残すことなく、公正に個別最適化され、資質・能力が一層確実に育成できる教育ICT環境を実現することです。 また、これまでの我が国の教育実践と最先端のICTのベストミックスを図ることにより、教師・児童生徒の力を最大限に引き出すことです。
59	PHR (Personal Health Record)	生まれてから学校、職場など、生涯にわたる個人の健康等情報をマイナポータル等を用いて電子記録として本人や家族が正確に把握する仕組みです。
60	ドローン	無人で遠隔操作や自動制御によって飛行できる航空機の総称です。
61	ブッシュ型	利用者が能動的な操作や行動を行わなくても、提供する側から自動的に行うサービスのことです。
62	デジタルデバイド（情報格差）	年齢、障がいの有無、性別、国籍、経済的な理由等によって生じる情報処理技術を利用する機会や能力等の格差のことです。