

# みらいを創る三鷹デジタル社会ビジョン

2020(令和2)年3月

三鷹市



## みらいを創る三鷹デジタル社会ビジョンの策定にあたって

三鷹市ではこのたび、今後の三鷹市におけるデジタル社会の実現の方向性をまとめた『みらいを創る三鷹デジタル社会ビジョン』を策定しました。

近年、情報通信技術（ICT）の著しい進展に伴い、AI、IoT等のデジタル技術が急速に普及し、Society5.0と呼ばれる新時代が到来しようとしています。三鷹市では、2011年度（平成23年度）に『三鷹市地域情報化プラン2022』を策定し、地域社会や行政における情報化施策に取り組んできましたが、これらの急速な社会変化に対応するため、従来のプランに代わるものとして、本ビジョンを策定しました。

長期的には、人口減少・人口構造の変化に伴い自治体職員の減少も懸念されています。こうした将来的な課題に直面する中、今後さらに多様化・複雑化する地域課題や市民ニーズに対応していくため、AI、ロボティクス等の技術を活用した業務の自動化を図り、職員の生産性を高める必要があります。そのため、デジタル技術を前提とした業務プロセスの見直しや、質の高い行政サービスの提供を目指すなど、抜本的なデジタル変革（デジタルトランスフォーメーション）を推進します。

また、AI等の活用には不可欠となるデータは、社会課題の解決や行政サービスの拡充を図る上では重要な資源となります。データが価値を創出することで、これまでにない新たなサービスを提供できるようデータ利活用の推進とスマートシティの実現を目指します。

一方で、近年では標的型攻撃をはじめとするサイバー攻撃が多数発生しているため、新たな技術・サービス等の導入にあたっては、情報セキュリティや個人情報保護のリスク対策の強化に努めます。

三鷹市におけるデジタル社会の実現に向け、今後あらゆる分野で積極的にデジタルを活用し、利用者中心の行政サービスを提供するとともに、持続可能な自治体経営を目指します。引き続き、市民の皆様、関係機関の皆様の積極的なご参画とご協力をお願い申し上げます。

2020（令和2）年3月

三鷹市長 河村 孝

## 目次

第1章 未来を創る三鷹デジタル社会ビジョンの概要 .....	1
第1節 ビジョンの策定趣旨 .....	1
第2節 ビジョンの位置付け .....	1
第3節 基本構想・基本計画とビジョンの関係 .....	2
第4節 ビジョンの目的と目標 .....	3
第5節 ビジョンに取り組む期間 .....	3
第2章 三鷹市を取り巻く情報化の動向 .....	6
第1節 情報化社会を取り巻く状況 .....	6
第2節 国などの動向 .....	15
第3節 東京都の動向 .....	19
第4節 地方自治体の動向 .....	21
第5節 民間企業における動向 .....	21
第3章 三鷹市における情報化の取り組みと今後の方向性 .....	22
第1節 三鷹市における情報化の取り組み .....	22
第2節 情報化における基本的な考え方 .....	23
第3節 プランにおける取り組み .....	24
第4節 今後の方向性～デジタル社会の実現に向けて～ .....	25
第4章 ビジョンにおける施策の概要 .....	26
第1節 デジタル技術を活用した安全・安心な生活環境の実現 .....	26
第2節 デジタル技術を活用した地域社会の活性化の促進 .....	31
第3節 デジタル技術を活用した情報提供の充実と行政手続きの利便性の向上 .....	34
第4節 デジタル社会を支える基盤の整備 .....	39
用語集（アルファベット・五十音順） .....	50

# 第1章 未来を創る三鷹デジタル社会ビジョンの概要

## 第1節 ビジョンの策定趣旨

近年、情報通信技術（以下「ICT\*」という。）の著しい進展に伴って大容量データの高速処理・伝送処理が可能となり、AI\*（人工知能：Artificial Intelligence）、IoT\*（モノのインターネット：Internet of Things）などのデジタル技術\*が急速に普及しています。こうしたデジタル化の進展や社会環境の変化とともに、Society5.0\*と呼ばれる新たな時代が到来しようとしています。

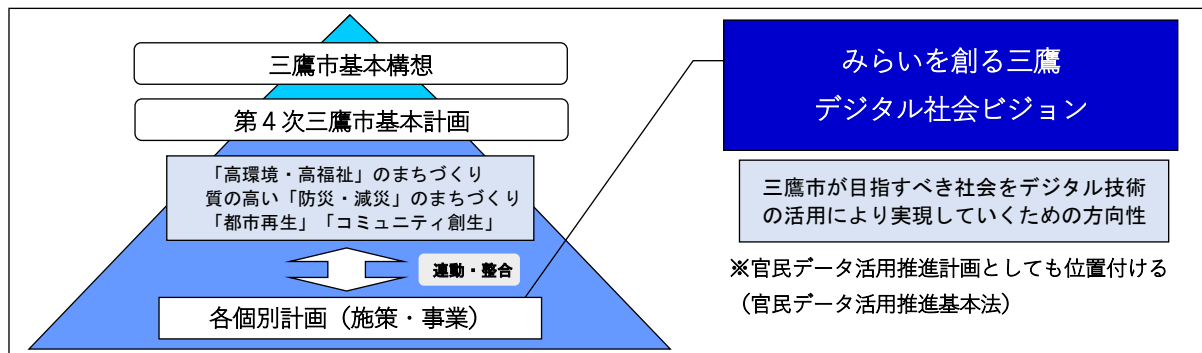
また、国等の報告書においても人口減少が進むに伴って生産年齢人口も減少し、自治体職員も減少する時代が来ることが懸念されています。こうした状況下において、多様化する地域課題や市民ニーズへの対応、働き方改革の推進や災害に強いまちづくりを目指す必要があります。

こうした対応に向けては、デジタル技術を活用しながら取り組みを進める必要がありますが、技術革新の進展が目覚ましいことから、個別具体的な施策の実施計画を策定するのではなく、柔軟な事業実施が可能となるよう、今後の情報化施策に関する基本理念・方向性を示すため、「未来を創る三鷹デジタル社会ビジョン」（以下「ビジョン」という。）を策定します。

## 第2節 ビジョンの位置付け

本ビジョンは、第4次三鷹市基本計画（以下「基本計画」という。）における分野別計画のひとつとして共に2011年度（平成23年度）に策定した「三鷹市地域情報化プラン2022」（以下「プラン」という。）に代わり新たに策定するもので、基本計画に基づく様々な情報化分野の取り組みについて、分野横断的に進めるため、基本的な方向性や情報化施策の体系と個別施策の内容を将来のビジョンとして記述するとともに、具体的な事業やシステムの構築に取り組むこととします。

なお、本ビジョンは、官民データの活用を総合的かつ効果的に推進するため、官民データ活用推進基本法（平成28年法律第103号）第9条に規定する、市町村官民データ活用推進計画として位置付けます。また、地方公共団体におけるオンライン利用促進指針（平成30年5月31日総務省）に基づくオンライン利用推進施策を本ビジョン内に位置付けることとします。



### 第3節 基本構想・基本計画とビジョンの関係

基本計画の基本目標は、三鷹市基本構想が掲げる「平和の希求」「人権の尊重」「自治の実現」を基調とした「人間のあすへのまち」の実現です。

「人間のあすへのまち」は、「高環境・高福祉のまちづくり」によって実現されるもので、基本計画（第2次改定）では、「防災・減災」の視点をすべての事業の基礎とし、人口の動向や市民ニーズの多様化などを見据えながら、「高環境」と「高福祉」が調和した持続可能なまちづくりを推進することとしています。

自治体経営の基本的な考え方としては、都市計画手法等を活用した戦略的なまちづくりの展開や、三鷹のまちの魅力向上や新たな価値を生み出すこととしています。市民に選ばれる自治体を目指し、コミュニティ創生や都市再生を柱とする取り組みを進め、新しい時代に対応した質の高い行政サービスの提供と創造的で持続可能な自治体経営を推進することとしています。具体的には、①行政の役割転換、②協働のまちづくりの推進、③成果重視の行政経営システムの確立、④柔軟で機動的な推進体制の整備、⑤透明で公正な行政の推進を図ることとしています。

また、人口の将来推計では、三鷹市の総人口は、当面の間、人口増が続き、2038年に最大(193,349人)となり、その後、徐々に減少に転じるものと見込まれています。老年人口(65歳以上)は一貫して増加し、2049年には59,756人(31.2%)となり、全体的に高齢者の人口規模が大きくなります。2038年に人口のピークを迎えた後も急激な人口減少はなく、三鷹市が提供している道路や下水道施設等の公共インフラなどについては、引き続き、計画的な維持管理や長寿命化の対応が求められます。

これらの内容を踏まえ、施策推進の理念である「質の高い防災・減災まちづくり」を基盤に、「都市再生」「コミュニティ創生」を施策の柱とし、「高環境・高福祉のまちづくり」を進めるため、8つの施策による総合行政を展開することとしています。

(基本計画における主要施策の方向性)

< 施策推進の理念 >

- 市民の暮らしを守り、三鷹の魅力を高める「質の高い防災・減災まちづくり」

< 施策の柱 >

- 成熟した都市の質的向上をめざす「都市再生」
- ともに支え合う地域社会を生み出す「コミュニティ創生」

< 8つの施策 >

- ① 世界に開かれた平和・人権のまちをつくる
- ② 魅力と個性にあふれた情報・活力のまちをつくる
- ③ 安全とうるおいのある快適空間のまちをつくる
- ④ 人と自然が共生できる循環・環境のまちをつくる
- ⑤ 希望と安心にみちた健康・福祉のまちをつくる
- ⑥ いきいきと子どもが輝く教育・子育て支援のまちをつくる

- ⑦ 創造性と豊かさをひろげる生涯学習・文化のまちをつくる
- ⑧ ふれあいと協働で進める市民自治のまちをつくる

8つの施策の実施に当たっては、各個別計画における事業・施策により具体的な推進を図っていくとしており、本ビジョンにおいても、これらの内容を踏まえつつ施策等を推進します。

#### 第4節 ビジョンの目的と目標

本ビジョンは、基本計画の考えに基づき、その内容については連動・整合を図りつつ、デジタル技術の活用により、これに掲げられた目標を達成することを目的としています。

その具体的な実現に向けて、4つの取り組みをビジョンの目標とします。

デジタル技術を活用し、「質の高い防災・減災まちづくり」の実現に向けた「安全・安心な生活環境の実現」、「都市再生」「コミュニティ創生」の実現に向けた「地域社会の活性化の促進」、「高環境・高福祉」の実現に向けた「情報提供の充実と行政手続きの利便性の向上」を目指すとともに、これらの施策すべての共通する基盤となる「デジタル社会を支える基盤の整備」を目指します。

また、4つの目標を達成することで、「誰もが、暮らしやすく、便利で安全・安心なデジタル社会（デジタルシティみたか）」の実現を目指します。

##### <目標>

- ① デジタル技術を活用した安全・安心な生活環境の実現
- ② デジタル技術を活用した地域社会の活性化の促進
- ③ デジタル技術を活用した情報提供の充実と行政手続きの利便性の向上
- ④ デジタル社会を支える基盤の整備

#### 第5節 ビジョンに取り組む期間

本ビジョンの取り組み期間は、2019年度（令和元年度）から2022年度（令和4年度）までの4年間とします。そして、デジタル技術の動向や社会経済状況の変化、国の制度や法令の改正等について柔軟に対応するために、基本計画の見直しのタイミングに合わせて、必要に応じてビジョンの見直しを行うこととします。

年度	H23	H24	H25	H26	H27	H28	H29	H30	R1	R2	R3	R4
策定（改定）	○				○				○			
計画期間	プラン				プラン（第一次改定）				ビジョン（策定）			

デジタル技術を活用した安全・安心な生活環境の実現

SNS を活用した児童の  
悩み相談や AI を活用  
したデータ予測分析に  
よる適切な対応



見守り・支援

防災・減災



河川センサーによるモニタ  
リング実施や災害・避難所  
情報のリアルタイム配信な  
ど迅速な情報提供

次世代移動サービス  
(MaaS) によるシーム  
レスな移動手段の実現と  
交通サービスの向上



交通・モビリティ

デジタル技術を活用した地域社会の活性化の促進

市内の店舗におけるキ  
ャッシュレス決済の促  
進や観光情報等の魅力  
発信による地域活性化



観光・地域活性化

市民参加



アイデアソン・アプリコン  
テストの実施など市民参加  
による課題解決の実現と協  
働・共創のまちづくり

デジタル教科書・教材  
やタブレット端末の導  
入による教育環境のデ  
ジタル化の推進



学校・教育



デジタル技術を活用した情報提供の充実と行政手続きの利便性の向上

タブレット端末による  
窓口手続きの簡素化  
(申請書の記載省略)  
やデジタル署名の活用



窓口手続きのデジタル化

行政手続きのオンライン化



自宅やスマートフォン  
からの電子申請の拡充  
とプッシュ型配信による  
サービス案内の実施

誰もがデジタル化の  
恩恵とサービスを享  
受できる社会と情報  
バリアフリーの実現



デジタルサポート

デジタル社会を支える基盤の整備

モバイルワークによる  
柔軟な働き方の実現と  
場所にとらわれない窓  
口サービスの実現



ワークスタイル変革

データ利活用



AIを活用した高度なデ  
ータ分析による政策立案  
とデータ利活用による地  
域課題の解決

複数自治体による共同  
化・広域化の推進など、  
新たな広域行政サービス  
の展開に向けた取り組み



広域連携の強化

## 第2章 三鷹市を取り巻く情報化の動向

### 第1節 情報化社会を取り巻く状況

#### 1 デジタル化の進展

コンピュータに代表される情報処理機器・システムは高度な発達により、広く産業界から個人の生活や活動に利活用されるとともに、通信ネットワークもデジタル化・高速化が進み、費用の低廉化とあいまって、誰もが、いつでも、どこでも、誰とでも通信可能な時代となっています。

こうしたことを背景として、近年、情報処理機器・システムと通信ネットワークの組み合わせ・一体化により、デジタル社会の変革や新しいサービスの創出が進んでいます。その代表的な例であるスマートフォン※は広く国民に利用され、そこで提供されるサービスは市民の社会経済活動に利便性と効率性を提供しています。Twitter※や Facebook※、LINE※等に代表される SNS※（Social Networking Service）や、インターネットショッピングやインターネットバンキング※などのサービスは、スマートフォンの普及もあり、近年、幅広い世代に浸透してきています。更に、オープンデータ※、ビッグデータ※、IoT、ロボット※、AI、ドローン※など、新たな技術の活用に向けた取り組みも始まっています。これらの機器やソフトウェア、サービス等を適切に利用することで、より安全・安心で利便性・効率性の高い社会を実現することが可能となっています。

また、GAF※（グーグル、アップル、フェイスブック、アマゾン）や BAT※（バイドゥ、アリババ、テンセント）と呼ばれるグローバルな IT 関連企業が台頭してきています。

このように、デジタルがもたらす新たな変革の動きは「イノベーション※」と呼ばれ、そこでは新しいアイデアから社会的意義のある新たな価値を創造し、社会的に大きな変化をもたらす自発的な人・組織・社会の幅広い変革が起こりつつあります。これまでのものづくりやその仕組みなどに対して、全く新しい技術や考え方（例えば「インダストリー4.0※」など）を取り入れ、新たな価値を生み出して、社会的に大きな変化を及ぼしています。

一方、こうしたデジタルを活用したサービス等が普及する中で、標的型攻撃※をはじめとするサイバー攻撃※などの情報通信の安全性を脅かす事案も多数発生しています。

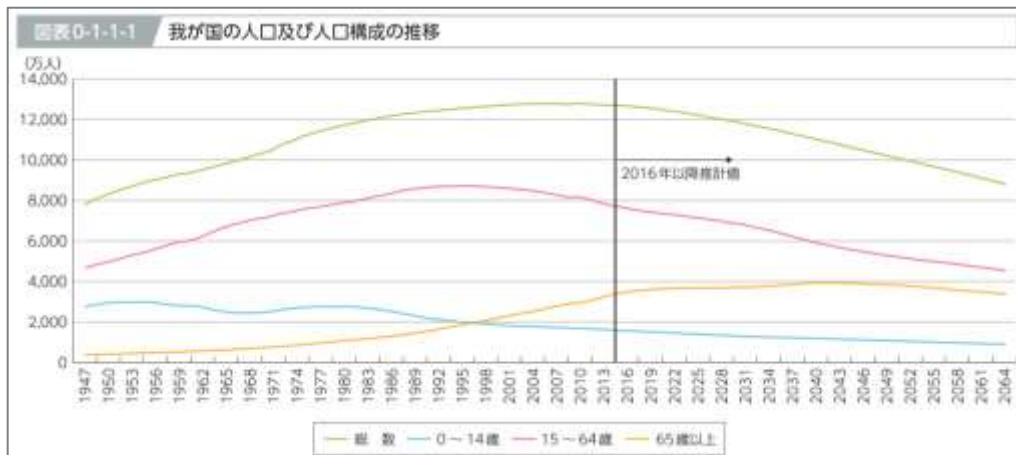
個人情報保護や情報漏えい対策、デジタルの利便性をあまねくすべての市民が利用可能とすること、そして情報格差への対応など、デジタルを便利で安全に活用するために解決すべき重要な課題も出てきています。

#### 2 人口減少時代における課題

わが国では、少子高齢化が急速に進展した結果、2008年をピークに総人口が減少に転じており、人口減少時代を迎えています。国立社会保障・人口問題研究所の将来推計によると、2050年には日本の総人口は1億人を下回ることが予測されています。人口構成も変化し、1997年には65歳以上の老年人口が14歳未満の若年人口の割合を上回るようになり、2017年には3,515万人、全人口に占める割合は27.7%と、増加しています。他方、15歳から64歳の生産年齢人口は2017年の7,596万人（総人口に占める割合は60.0%）が2040年には5,978万人（53.9%）と減少することが推計されています。

このような少子高齢化の進展、生産年齢人口の減少により、国内需要の減少による経済規模の縮小、労働力不足、わが国の投資先としての魅力低下による国際競争力の低下、医療・介護費の増大など社会保障制度の給付と負担のバランスの崩壊、財政の危機、基礎的自治体の担い手の減少など様々な社会的・経済的な課題が深刻化することとなります。

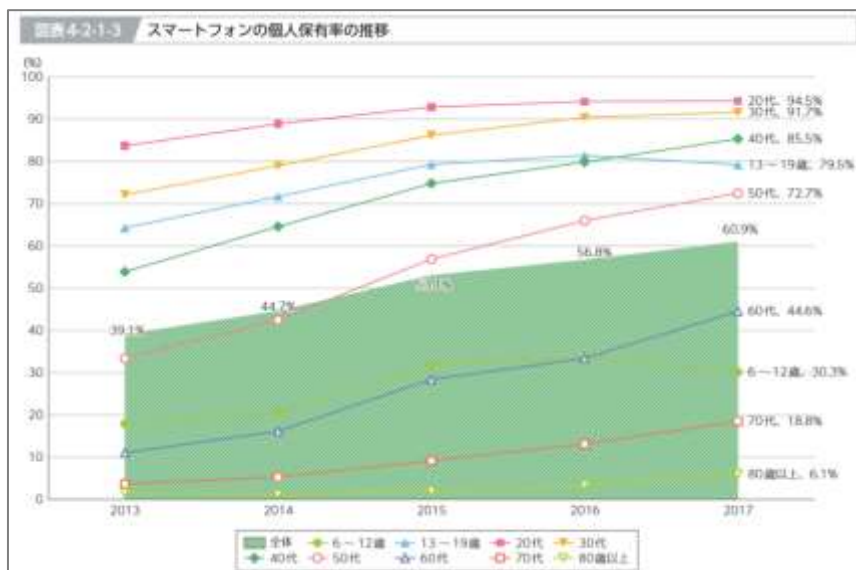
また、人口が減少する中で、経済社会水準の維持を図るには、限られた労働力でより多くの付加価値を生み出し、一人当たりの所得水準を高めることが必要となります。



出所：総務省「平成30年版 情報通信白書」

### 3 スマートフォンの普及

わが国では、スマートフォンの普及は2010年頃から始まりました。スマートフォンの個人保有率は2013年から2017年の間に全体で20%以上増加しています。スマートフォンの個人保有率は多くの世代で増加傾向にあるものの、20代、30代は90%以上の利用者がスマートフォンを保有するのに対して、70代のスマートフォン保有者の割合は18.8%、80代のスマートフォン保有率は6.1%と、世代間の差は大きいものとなっています。



出所：総務省「平成30年版 情報通信白書」

#### 4 IoTデバイスの普及

インターネット技術や各種センサー・テクノロジー（技術）の進化等を背景に、パソコンやスマートフォンなど従来のインターネット接続端末に加え、家電や自動車、ビルや工場など、世界中の様々なモノがインターネットへつながるIoT時代が到来しています。世界のIoTデバイス数の動向をみると、2017年時点で稼働数が多いのはスマートフォンや通信機器などの「通信」が挙げられます。ただ、それらは市場が成熟しているため、今後は、相対的に低成長が見込まれます。今後は、コネクテッドカー\*の普及によりIoT化の進展が見込まれる「自動車・輸送機器」、デジタルヘルスケア\*の市場が拡大している「医療」、スマート工場\*やスマートシティ\*が拡大する「産業用途（工場、インフラ、物流）」などの高成長が予測されます。



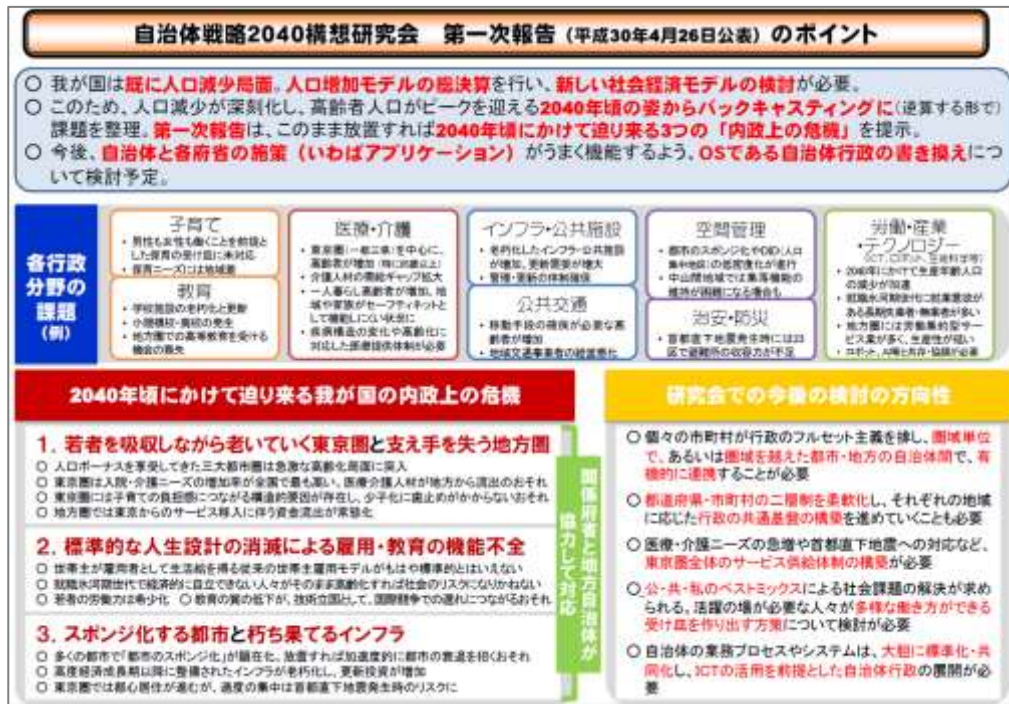
出所：総務省「平成30年版 情報通信白書」

#### 5 自治体戦略2040構想研究会 第一次報告・第二次報告

行政の「社会構造の変化への強靱性」、すなわち「レジリエンス\*」を向上させるために、2040年頃の行政課題を整理して、そこから逆算する形で今後の自治体行政のあり方を展望し、対応策を検討することを目的として、2017年10月に総務省「自治体戦略2040構想研究会」が設置され、本研究会において取りまとめられた第一次報告が2018年4月に、第二次報告が7月に公表されました。報告書では2040年頃までの自治体における課題が整理され、それに対応するための構想も提言されています。

第一次報告においては、高齢者人口がピークを迎える2040年頃までの個別分野と自治体行政の課題について俯瞰し、2040年頃にかけて迫り来るわが国の内政上の危機とその対応を、①若者を吸収しながら老いていく東京圏と支え手を失う地方圏、②標準的な人生設計の消滅による雇用・教育の機能不全、③スポンジ化する都市と朽ち果てるインフラの3つの柱で整理しています。

また、第二次報告においては、第一次報告の検討の基本的方向性を受け、①スマート自治体\*への転換、②公共による暮らしの維持、③圏域マネジメントと二階層の柔軟化、④東京圏のプラットフォーム\*について、更に議論を深めた結果が示されています。



出所：総務省「自治体戦略 2040 構想研究会第一次・第二次報告について」

## 6 データ主導社会の到来

1990年代半ばからのインターネットと携帯電話の急激な普及により、先進国にとどまらず、途上国にも情報化の波が押し寄せました。このように国境を越えた情報通信ネットワークの形成が進み、更にスマートフォンが世界的に普及した結果、人々の意識や行動の範囲が時間や場所を超えて世界的な広がりを持つことになり、世界中で様々な変化、成長、進歩の機会が拡大することとなりました。わが国は、2000年代にはFTTH※などのブロードバンド通信と第3世代移動通信システム（3G※）以降の携帯電話との急激な普及により、世界でも有数の情報通信ネットワーク基盤を有する国となりました。今後、2020年に向けて、IoT基盤とも期待される、高速・低遅延・大量接続が可能な第5世代移動通信システム（5G※）のサービス開始に向けて、情報通信ネットワークは更なる進化を遂げることが期待されています。

近年、デジタルはより進化しています。インターネット利用の増大とIoTの普及により、様々な人・モノ・組織がネットワークにつながることに伴い、大量のデジタルデータ（ビッグデータ）の生成、収集、蓄積が進みつつあります。それらデータのAIによる分析結果を、業務処理の効率化や予測精度の向上、最適なアドバイスの提供、効率的な機械の制御などに活用することで、現実世界において新たな価値創造につなげることができます。

これは現実世界の変化にとどまらず、IoTによって現実世界からより多くの情報が収集できると、サイバー空間においても、現実世界の状況をより詳細に再現することができるようになり、サイバー空間の情報に現実世界の情報が合わさることによって、これまでとは異なる視点や考え方も生まれることで、現実世界のみでは困難だった複雑な原因の解明や将来予測、最適な対策・計画を検討することも可能となります。

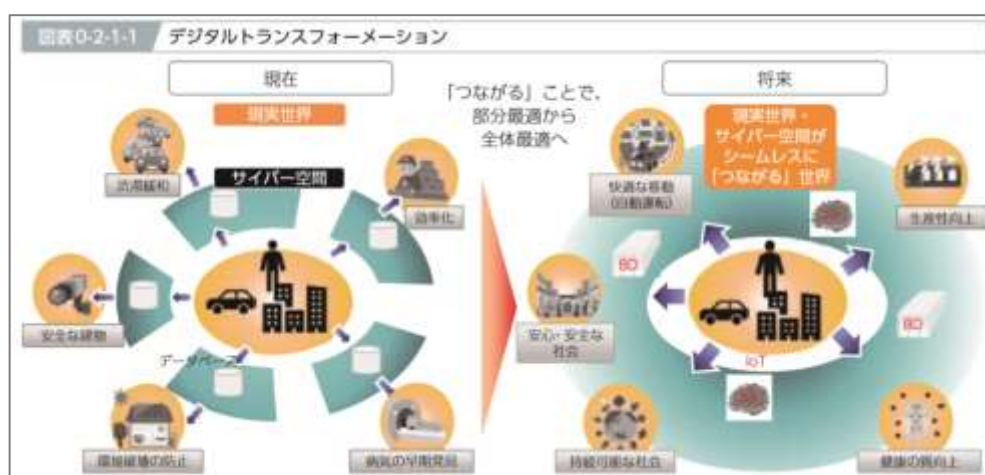
このような世界では、データは「21世紀の石油」とも言われるように、その利活用が国のあり方とその発展に大きな影響を与えることとなります。ただし、データを多く集めること自体には必ず

しも価値はなく、そこから取り出される様々な意味や知見にこそ価値があります。更に、AIの分析精度向上や様々な領域での活用により新たな価値を生み出すためには、データの量だけではなく、その種類・質が重要です。多種類（多分野、多サービス）の高品質（高精度、高精細）なデータを大量にもっていることが競争力を左右するだけではなく、イノベーションの源泉にもなります。

そのようになると、市場での優位性の基準が、データへと移転する、つまり、現実世界とサイバー空間の主従関係が逆転することとなるとも考えられます。

## 7 デジタルトランスフォーメーションによる変革

現在は、デジタル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デジタルトランスフォーメーション\*が進みつつある時代にあるといえます。この変化は段階を経て社会に浸透し、大きな影響を及ぼすこととなります。まず、インフラ、制度、組織、生産方法など従来の社会・経済システムに、AI、IoTなどのデジタルが導入されます。次に、社会・経済システムはそれらデジタルを活用できるように変革されます。更に、デジタルの能力を最大限に引き出すことのできる新たな社会・経済システムが誕生することになります。その結果としては、例えば、製造業が製品（モノ）から収集したデータを活用した新たなサービスを展開したり、自動化技術を活用した異業種との連携や異業種への進出をしたり、シェアリングサービスが普及して、モノを所有する社会から必要な時だけ利用する社会へ移行し、産業構造そのものが大きく変化していくことが予想されます。このようにデジタルトランスフォーメーションが進展することによって、特定の分野、組織内に閉じて部分的に最適化されていたシステムや制度等が社会全体にとって最適なものへと変貌すると予想されます。



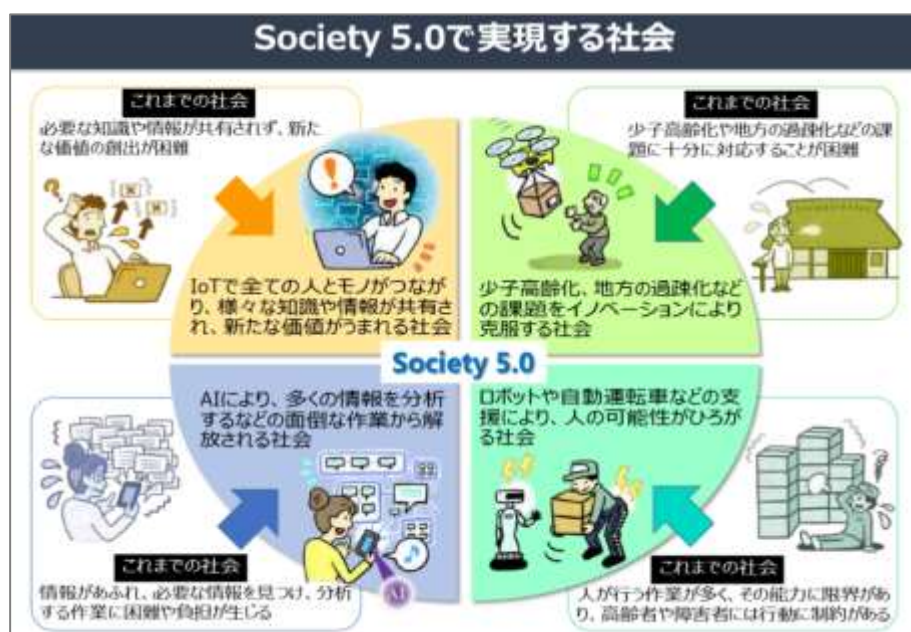
出所：総務省「平成30年版 情報通信白書」

## 8 Society5.0の実現

デジタル化が進んだ社会像として Society5.0 があります。Society5.0 は、内閣府の第5期科学技術基本計画において、わが国が目指すべき未来社会の姿として提唱されたものです。これまでの狩猟社会（Society1.0）、農耕社会（Society2.0）、工業社会（Society3.0）、情報社会（Society4.0）に続く、「サイバー空間（仮想空間）とフィジカル空間（現実空間）を高度に融合させたシステムにより、経済発展と社会的課題の解決を両立する、人間中心の社会（Society）」とされています。

デジタル技術を活用することで、多様なニーズ、潜在的なニーズにきめ細やかに対応したモノやサービスを提供することで経済的発展と社会課題の解決を両立し、人々が快適で活力に満ちた質の高い生活を送ることを目指しています。

これまでの情報社会（Society4.0）では、社会での情報共有が不十分でしたが、Society5.0 で実現する社会では、「IoT ですべての人とモノがつながり、様々な知識や情報が共有され、今までにない新たな価値を生み出すことで、これらの課題や困難を克服します。また、AI により、必要な情報が必要な時に提供されるようになり、ロボットや自動走行車などの技術で、少子高齢化、地方の過疎化、貧富の格差などの課題が克服されます。社会の変革（イノベーション）を通じて、これまでの閉塞感を打破し、希望の持てる社会、世代を超えて互いに尊重し合あえる社会、一人一人が快適で活躍できる社会となります。」とあり、AI、IoT 化といったデジタル化の進展による全体最適の結果、社会課題解決や新たな価値創造をもたらす可能性を指摘しています。



出所：内閣府「Society 5.0「科学技術イノベーションが拓く新たな社会」説明資料」

## 9 スマートシティの実現

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する取り組みであり、日本政府が掲げる新たな社会像である Society5.0 実現の場でもあります。

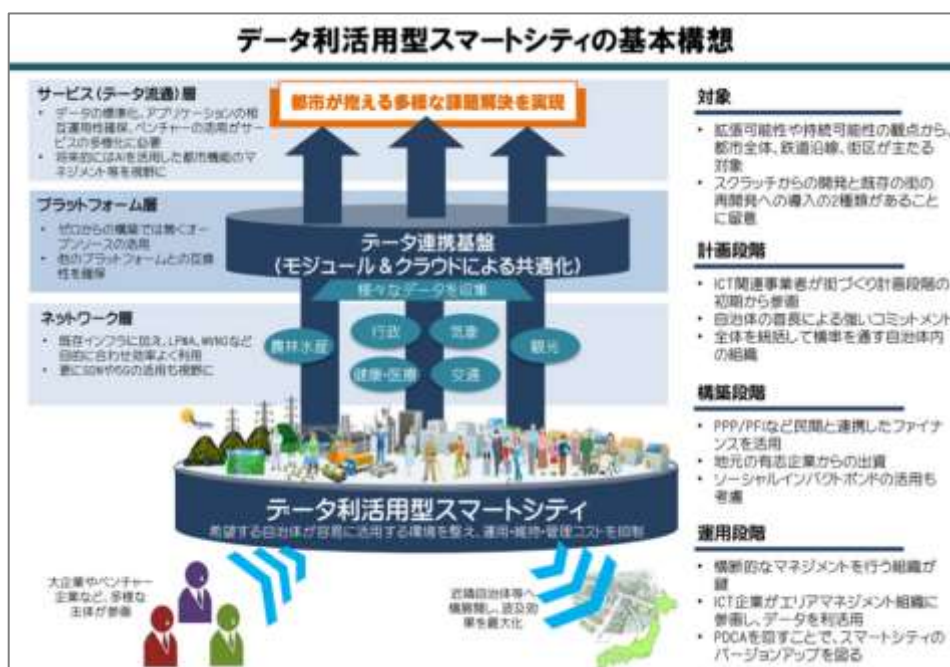
Society5.0 を支える基本的な仕組みは、CPS※（サイバーフィジカルシステム：Cyber Physical System）と呼ばれます。フィジカル空間の様々な情報を収集し、サイバー空間上のデータ処理技術を駆使して分析を行い、分析結果から得られた知識を活用して、フィジカル空間における個人や社会、経済、産業の課題解決を図るという概念になります。CPS を実装するフィールドがスマートシティであり、都市環境におけるサイバー空間とフィジカル空間の高度な連携を推進することで、市民の生活の質の向上を図ることが、スマートシティの目指すべき方向性といえます。

現在、全国の自治体において、防災、観光、交通、エネルギー、ヘルスケアなど様々な分野でスマートシティのプロジェクトが展開され、デジタル技術を活用したまちづくりを通じて、地域の課

題解決が図られています。

日本におけるスマートシティを巡る施策は、2010年前後の環境対策やエネルギー効率化を重視したスマートシティから、現在では、多分野にわたるデータ利活用型スマートシティの構築を目指す流れとなっています。都市の複数分野の課題解決を目指し、生活のあらゆる側面での最適化をとらえようとするもので、この背景には、データの価値を最大限発揮するための技術として、AIやIoT、ロボットなどの先進技術の実用化が進んだことが挙げられます。スマートシティの観点からは、特にAIとIoTの普及による影響が大きいといえます。IoTは、フィジカル空間から膨大な種類のデータの収集を可能にし、AIの高度な情報処理技術は、サイバー空間上で集積されたビッグデータの解析と、その解析結果のフィジカル空間へのフィードバックをスピーディーに実現します。AIとIoTを連携させることで、一連のインプット（知識）への転換とアウトプット（知恵）のプロセスを自動化することができるようになり、人手を介さずに、リアルタイムに近い速度で、サイバー空間とフィジカル空間をつなげられるようになります。このようにビッグデータを生かすためのAIやIoTの技術基盤が整ってきたことで、エネルギーに限らず、交通、医療、教育、防災、都市計画などの分野を横断して、データ利活用によりあらゆる面で生活の快適性を向上させるスマートシティを目指す考えが広まってきました。国では広い分野を対象として、データ主導のまちづくりを展開するための政策が本格化し、総務省では、2016年に、都市でビッグデータを蓄積し、分野横断で課題解決を図るためのデータ利活用基盤の構築を前提とした、「データ利活用型スマートシティ」の概念を打ち出しました。

また、国土交通省では、2018年8月のスマートシティ実現に向けた中間とりまとめの結果から、データに基づく全体観をもったまちづくりの推進を提唱しています。

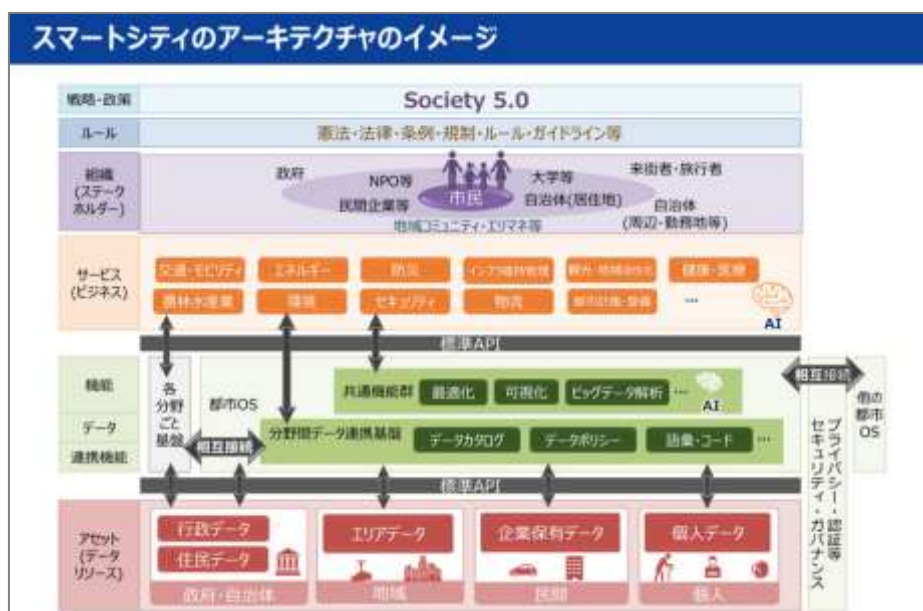


出所：総務省「データ利活用型スマートシティ 推進事業の取組について」

一方、内閣府を中心としたスマートシティ政策では、設計図としての「スマートシティアーキテクチャ」やデータ連携基盤の構築、規制改革や国家戦略特区制度を活用し、データ主導のスマート



シティ時代に適合した制度・システムの構築を目指す動きも並行して進めています。例えば、内閣府で取りまとめられた「スーパーシティ」構想は、既存の制度や規制の枠組みをいったん取り払い、スマートシティの可能性を押し広げるための制度・システムに関わる思考実験と捉えられます。今後、スマートシティ政策の具体的な検討を進めていく際は、このスマートシティの「対象分野の広がり」や「制度・システムの深まり」の二つの視点を意識しながら、スマートシティアーキテクチャの構築を進めるために、関連府省が連携していくことが重要となります。



出所：内閣府「府省連携によるスマートシティの推進」

## 10 マイナンバーカードの普及とマイナンバーの活用

2016年1月に、国民一人ひとりが12桁の固有の番号（マイナンバー<sup>\*</sup>）を持つマイナンバー制度<sup>\*</sup>の運用が開始されました。このマイナンバー制度は、複数の機関に存在する個人の情報が同一人の情報であるということの確認を行うための基盤（インフラ）であり、社会保障・税制度の効率性・透明性を高め、国民にとって利便性の高い公平・公正な社会を実現するための極めて重要な社会基盤となります。

国の成長戦略の中で、マイナンバーカード<sup>\*</sup>は Society5.0 における国民共有の基盤として、行政サービスと民間サービスの共同利用型のキャッシュレス決済<sup>\*</sup>基盤の構築をはじめ、マイナンバーカードの公的個人認証サービス<sup>\*</sup>機能を活用したクラウドサービス<sup>\*</sup>の発展的な利活用による新たな経済政策インフラとして期待されています。国民がマイナンバー制度のメリットをより実感できるデジタル社会を早期に実現するため、関係府省庁が連携し、2021年3月からのマイナンバーカードの健康保険証としての利用のほか、マイナンバーカードを活用した自治体ポイント<sup>\*</sup>の仕組みの構築など、マイナンバーカードの利便性を広く実感できる施策の実施に取り組んでいます。

公的個人認証サービスについては、携帯電話の契約時、オンライン<sup>\*</sup>での証券口座の開設時や母子健康情報サービス（マイナンバーカードを活用して、パソコンやスマートフォンから母子健康情報を閲覧できるサービス）登録時の本人確認に活用されるなど民間サービスにおいても利用が拡大しています。更なる利用範囲の拡大に向け、2017年度にはインターネットバンキングへの認証手段、イベント会場等へのチケットレス入場・不正転売防止やボランティア管理、防災や医療分野、

敬老パスといった公共交通分野における活用の実現に向けた実証事業を実施しており、今後、地域や関係事業者等と連携しつつ、実用化が期待されます。また、公的個人認証サービスへのアクセス手段の多様化に向け、今や国民の生活インフラともいえるスマートフォンに利用者証明機能を搭載するため、電子証明書のスマートフォンへの搭載方法等について技術実証等を行い、技術・運用面での課題解決に向けた取り組みを進めるとともに、その具体化を図る制度面の検討も進められます。

公的分野においては、2017年11月から本格運用が開始されたマイナポータル\*の子育てワンストップサービスを通じた行政機関への各種申請や行政機関からのお知らせサービス（プッシュ型サービス\*）、e-Tax\*、コンビニ等で住民票の写し等が取得可能なコンビニ交付サービス\*等における本人確認手段として活用されています。

## 11 SDGs（持続可能な開発目標）

SDGsは、先進国・途上国すべての国を対象に、経済・社会・環境の3つの側面のバランスが取れた社会を目指す世界共通の目標として、2015年9月に国連で採択されました。貧困や飢餓、水や保健、教育、医療、言論の自由やジェンダーなど、人々が人間らしく暮らしていくための社会的基盤を2030年までに達成するという目標になっていて、17のゴール（目標）とそれぞれの下により具体的な169項目のターゲット（達成基準）があります。

SDGsは、先進国、途上国を問わず、持続可能な開発を統合的取組として推進するものであり、多様な目標の追求は、日本の各地域における諸課題の解決に貢献し、地方の持続可能な開発、すなわち地方創生を推進するものです。

地方創生は、少子高齢化に歯止めをかけ、地域の人口減少と地域経済の縮小を克服し、将来にわたって成長力を確保することを目指しています。地方が将来にわたって成長力を確保するには、人々が安心して暮らせるような、持続可能なまちづくりと地域活性化が重要です。特に、急速な人口減少が進む地域では、暮らしの基盤の維持・再生を図ることが必要となります。

こうした時代において、今後は、IoTであらゆるモノが各種センサーを介してネットワークでつながり、AIやロボットにより「人との協働」が生まれると考えられています。このような革新的なデジタル技術によるサービスは、社会生活に大きな変化をもたらす可能性があり、これらの技術はSDGsの達成にも大きく貢献するものと考えられます。



## 第2節 国などの動向

### 1 国家戦略の推進

国では、2001年1月に、高度情報通信ネットワーク社会形成基本法（平成12年法律第144号）により、「高度情報通信ネットワーク社会推進戦略本部」（IT総合戦略本部）を設置し、「e-Japan戦略」を策定することにより、すべての国民がITを積極的に活用し、その恩恵を最大限に享受できるための取り組みを開始しました。

ネットワークインフラの整備に重点を置いた施策を着実に進め、累次の戦略見直しを行い、2013年1月には、IT政策の立て直しに関する安倍総理大臣からの指示を受け、同年6月、新たなIT戦略（世界最先端IT国家創造宣言）を閣議決定しました。

ITの利活用に重点を移し、世界最先端のIT国家を目指して政策を推進する中、2016年12月に、国が官民データ利活用のための環境を総合的かつ効率的に整備するため「官民データ活用推進基本法」が公布・施行されました。これを受け、2017年5月に、すべての国民がIT利活用やデータ利活用を意識せず、その便益を享受し、真に豊かさを実感できる社会である「官民データ利活用社会」のモデルを世界に先駆けて構築する観点から「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」を閣議決定し、同計画に基づきPDCAサイクル※により施策を推進しています。

また、わが国経済の再生に向け、円高・デフレから脱却し強い経済を取り戻すため成長戦略を実現すること等を目的とする司令塔として、2012年12月に日本経済再生本部を設置しました。その下で2016年9月から未来投資会議を開催し、第4次産業革命※をはじめとする将来の成長に資する分野における大胆な投資を官民連携して進め、「未来への投資」の拡大に向けた成長戦略の策定に向けた具体的な議論を行っています。2017年6月に「未来投資戦略2017」を閣議決定し、本戦略に盛り込まれた、データ利活用基盤の構築・制度整備、マイナンバーカードの利活用推進、5Gの実現・活用等、わが国の更なる成長に向けた取り組みを進めています。



出所：内閣官房情報通信技術（IT）総合戦略室「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概要」

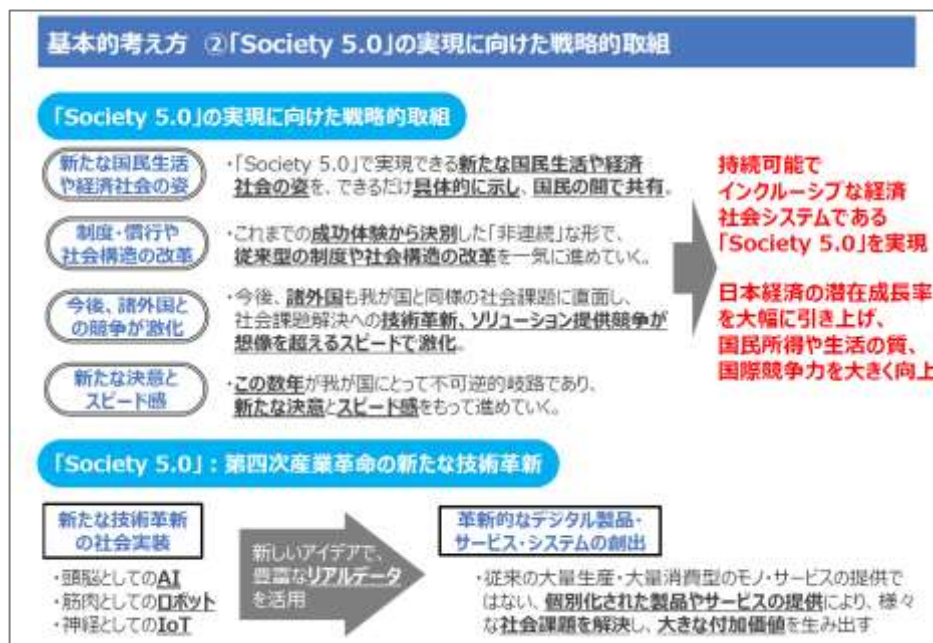
### 2 未来投資戦略2018

政府は、2018年6月に「未来投資戦略2018」を閣議決定しました。成長戦略の中核として2017年に初の戦略を策定しており、これをアップデートしたもので、経団連などがビジョンとして掲げるSociety5.0に加え、「データ駆動型社会※」を目指す各分野の施策を明示しています。

未来投資戦略 2018 では、成長戦略の範囲と期間を広げ、第 4 次産業革命の技術革新を取り込み、Society5.0 を本格的に実現するため、これまでの取り組みの再構築、新たな仕組みの導入を図るとしています。第 4 次産業革命の新たな技術革新は、豊富なリアルデータを活用し、従来の大量生産・大量消費型のモノ・サービスの提供ではない、個別化された製品やサービスの提供を可能にします。これにより、様々な社会課題を解決し、大きな付加価値を生み、経済社会のあらゆる場面で、大きな可能性とチャンスを生み出すものとしています。Society5.0 は、それを積極的に展開する社会モデルとなります。未来投資戦略 2018 において、新たなイノベーションの社会実装やデータ活用によって国民生活が変わる姿を想定しています。実際に「現場」を変える先導的なプロジェクトを推進するための重点分野として、以下を挙げています。

<重点分野>

- 次世代モビリティ・システムの構築
- 次世代ヘルスケア※・システムの構築
- エネルギー転換・脱炭素化に向けたイノベーション
- FinTech※（フィンテック）／キャッシュレス化
- デジタル・ガバメント※の推進
- 次世代インフラ・メンテナンス・システム／PPP・PFI 手法の導入加速
- 農林水産業のスマート化
- まちづくりと公共交通・ICT 活用などの連携によるスマートシティ
- 中小・小規模事業者の生産性革命の更なる強化



出所：内閣官房日本経済再生総合事務局「未来投資戦略 2018－「Society 5.0」 「データ駆動型社会」 への変革－

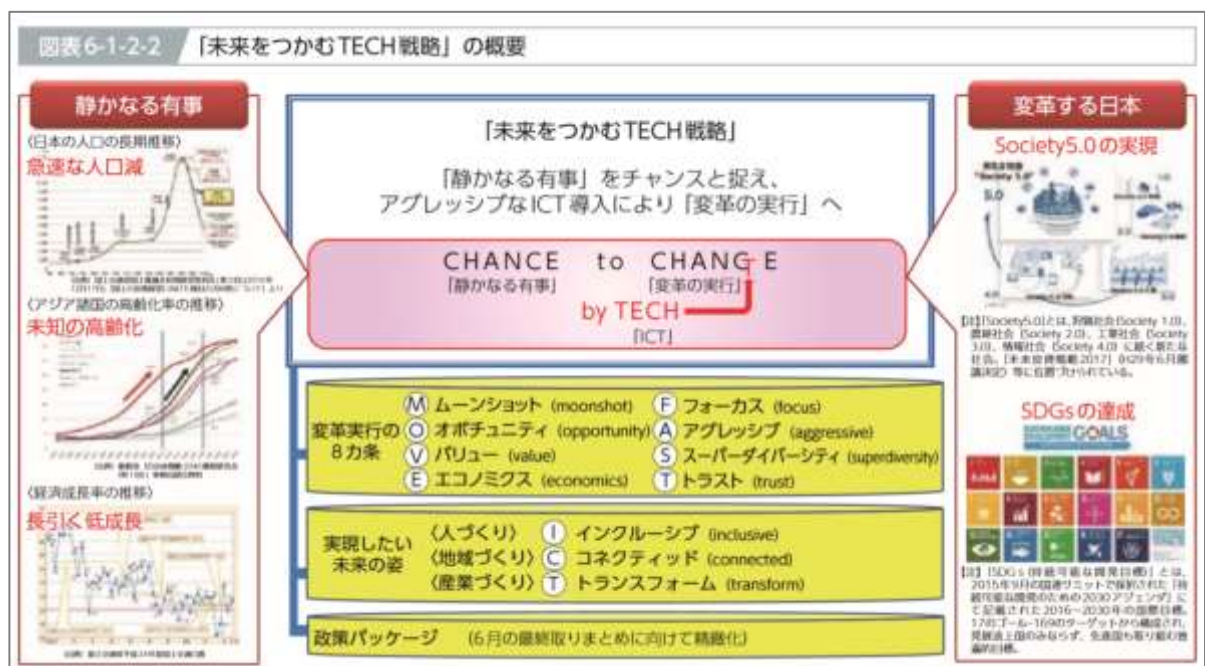
### 3 未来をつかむ TECH 戦略

「IoT／ビッグデータ時代」が到来し、多種多量に収集されるデータの利活用が新しい価値を創造する。その成否が、わが国にとって決定的に重要という問題意識のもと、総務省は、2015年9月、「IoT/ビッグデータ時代に向けた新たな情報通信政策の在り方」について情報通信審議会に諮問を行っています。

これまで、第4次産業革命によるデータ主導社会の実現に向けて、おおむね2020年までに取り組むべき具体的施策を整理した「IoT総合戦略」をとりまとめ、取り組みを進めてきました。

更に、日本の構造変化に伴う課題がより一層顕在化する2030～2040年頃の未来を展望しつつ、新たな情報通信政策のあり方について検討を行うため、2017年11月に、「IoT新時代の未来づくり検討委員会」が設置されました。

本委員会では、2030年代に実現した未来の姿を具体的にイメージし、目指すべき社会を検討した上で、そこから逆算する形で、ICT産業の競争力向上や経済・地域社会の持続的な発展、未来に求められる人材育成のための教育のあり方や高齢者・障害者に対するICT利活用支援策等を検討し、2018年6月、積極的なICT導入により「変革の実行」に繋ぐための改革プランとして、「未来をつかむTECH戦略」をとりまとめています。



出所：総務省「平成30年版 情報通信白書」

### 4 官民データ活用推進基本法

インターネットその他の高度情報通信ネットワークを通じて流通する多様かつ大量の情報を活用することにより、国民が安全で安心して暮らせる社会及び快適な生活環境を実現し、急速な少子高齢化の進展への対応等わが国が直面する課題を解決することを目的として、2016年12月に、官民データ活用推進基本法が施行されました。

内容としては、オープンデータを法律として位置付けただけでなく、行政手続きの原則オンライ

ン化やマイナンバーカードの普及・活用、更には、AI や IoT を法律で初めて定義するなど、幅広い内容となっています。オープンデータに関しては、国や自治体が保有する官民データについて個人の権利利益、国の安全などが害されないようにしつつ、インターネットなどを通じて容易に利用できる措置を講ずるものとしています。

## 5 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

官民データ活用推進基本法では、国、地方自治体及び事業者の責務を明らかにするとともに、国及び地方自治体に対しては、官民データ活用の推進に関する計画の策定を求めています。

国は、2017年5月、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を策定し、2018年6月には官民データ活用推進基本計画を世界最先端デジタル国家創造宣言・官民データ活用推進基本計画として変更しました。官民データ活用推進基本計画では、国民が安全で安心して暮らせ、豊かさを実感できる社会を実現するための「世界最先端デジタル国家」の創造に向け、ITを活用した社会システムの抜本改革を掲げています。特に「デジタル技術を徹底的に活用した行政サービス改革の断行」として「行政サービスの100%デジタル化」「行政保有データの100%オープン化」「デジタル改革の基盤整備」を、「地方のデジタル改革」では「IT戦略の成果の地方展開」等が明記されました。

なお、官民データ活用推進基本計画では、以下の5つの施策を取り組むべき柱としています。

地方公共団体における取組	効果
1 手続きにおける情報通信の技術の利用等に係る取組（オンライン化原則）	「行政情報の電子的な提供及び行政情報の社会的有効活用」、「企業及び個人の負担軽減」、「行政事務の簡素化・合理化」
2 官民データの容易な利用等に係る取組（オープンデータの推進）	「経済の活性化、新事業の創出」、「行政の透明性・信頼性の向上」、「官民協議による公共サービスの実現」
3 個人番号カードの普及及び活用に係る取組（マイナンバーカードの普及・活用）	住民票の写し等のコンビニ交付や図書館利用など行政サービスでの利用やマイキープラットフォームを活用した地域経済応援ポイントの導入による住民の利便性の向上
4 利用の機会等の格差の是正に係る取組（デジタルデバイス対策等）	ITを十分に活用できない人々に配慮したサービス開発等により、ITや官民データ活用による恩恵を全ての国民が享受できる環境の実現
5 情報システムに係る規格の整備及び互換性の確保等に係る取組（システム改革、BPR）	国や地方公共団体において共通的に導入できる規格の策定や自治体クラウドの更なる促進によるシステム間連携、分野横断的なデータ流通の促進

出所：内閣官房情報通信技術（IT）総合戦略室「地方の官民データ活用推進計画について」

## 6 デジタル・ガバメント推進方針

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の重点分野の一つである電子行政分野における取り組みについては、2017年5月に「デジタル・ガバメント推進方針」（平成29年5月30日高度情報通信ネットワーク社会推進戦略本部・官民データ活用推進戦略会議決定）が策定されました。本方針では、本格的に国民・事業者の利便性向上に重点を置き、行政のあり方そのものをデジタル前提で見直すデジタル・ガバメントの実現を目指すこととしています。

## 7 デジタル・ガバメント実行計画

国は、2018年1月に「デジタル・ガバメント実行計画」（平成30年1月16日 eガバメント閣僚会議決定）を策定し、各取り組みの進展及び各府省中長期計画等の策定等を通じた、デジタル・ガバメントの実現に向けた新たな取り組みの展開を受け、2018年7月に「デジタル・ガバメント実行計画」を改定しました（平成30年7月20日デジタル・ガバメント閣僚会議決定）。

内容としては、官民データ活用推進基本法及びデジタル・ガバメント推進方針に示された方向性を具体化し、実行することによって、安心、安全かつ公平、公正で豊かな社会を実現するための計画であり、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に掲げられた重点分野の一つである電子行政分野を深掘りし、詳細化した計画となっています。

## 8 デジタル手続法

ICTを活用し、行政手続等の利便性の向上や行政運営の簡素化・効率化を図るため、①行政のデジタル化に関する基本原則及び行政手続きの原則オンライン化のために必要な事項を定めるとともに、②行政のデジタル化を推進するための個別分野における各種施策を講ずることを目的として、2019年5月に、デジタル手続法（正式名称：「情報通信技術の活用による行政手続等に係る関係者の利便性の向上並びに行政運営の簡素化及び効率化を図るための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等の一部を改正する法律」）が成立しました。行政手続きのオンライン化を原則とし、国民の利便性を高めるとともに、行政の効率化につなげることを目的とした法律で、以下の3つの基本原則を定めています。

### <3つの基本原則>

① デジタルファースト	個々の手続き・サービスが一貫してデジタルで完結する
② ワンスオンリー	一度提出した情報は、二度提出することを不要とする
③ コネクテッド・ワンストップ	民間サービスを含め、複数の手続き・サービスをワンストップで実現する

## 第3節 東京都の動向

東京都では、都区市町村の連携の下、東京での地域情報化施策等に関する情報交換、連絡調整等を随時行いながら、電子自治体の構築を推進しています。また、電子手続きによる幅広い都民サービスを提供するため、都及び市区町村が連携して東京電子自治体共同運営システムを利用し、電子申請サービス※及び電子調達サービス※を実施してきました。今後は、マイナンバー制度の導入に伴い、電子申請や電子調達のあり方、仕組みも大きく変わることが想定されることから、東京都の果たすべき役割には大きいものがあるといえます。

2014年12月には、「東京都長期ビジョン」が策定され、「史上最高のオリンピック・パラリンピックの実現」が基本目標の一つとして掲げられ、「おもてなしの心」で世界中から訪れる人々を歓迎する都市の実現が政策指針とされています。そして、その中で、「世界的な観光都市としての環境づくり」が、「これからの政策展開」とされ、多言語対応や無料 Wi-Fi※の整備について言及されています。

2016年3月には、「東京都における情報通信施策の展開に向けた現状・課題と今後の方向性」が策定され、ICTの概況と東京都のこれまでのICT利活用状況を整理し、今後の方向性としては、「東京を更なる成熟都市へと高めていくため、ICTを政策実現のツールの一つとして利活用していく」としていません。更に、2017年12月には、最新のICT利活用を積極的に押し進めるため、「東京都ICT戦略」が策定されました。基本的考え方として4つの柱を掲げ、「都民ファーストでつくる『新しい東京』2020年に向けた実行プラン」で示す3つのシティ（セーフシティ、ダイバーシティ、スマートシティ）ごとに、ICTを活用した東京の5年後の姿と施策展開を示しています。

<3つのシティ>

① セーフシティ	安全・安心は、都民の希望と活力の大前提となるものである。都民の生活、命、財産がしっかりと守られ、その安心感が、東京の活気とにぎわいを生み出す。そして、都民一人ひとりが、活気あふれるまちに愛着と誇りを感じ、自ら率先して地域の安全・安心を守っていくことにつながっていく。これこそが、安全・安心・元気な「セーフシティ」の目指す姿である。
② ダイバーシティ	安全・安心なまちの実現、そして、そこから導かれる自分たちのまちへの愛着や誇りといった都民の意識や思いは、都民の毎日の生活や都民一人ひとりの活躍の基盤となる。 その強固な基盤の上に、誰もが希望や活力を持って存分に活躍できる都市に東京を進化させていくこと、それが、「ダイバーシティ」、すなわち、「女性も、男性も、子供も、高齢者も、障害者も、誰もが希望を持っていきいきと生活できる、活躍できる都市」「多様性が尊重され、温かく、優しさにあふれる都市」の実現を目指すものである。
③ スマートシティ	誰もがいきいきと生活できる、そして、活躍できる都市・東京は、サステナブル、持続可能な成長を続ける都市、「スマートシティ」でなければならない。そのため、IoT、AI、FinTechなど、今後の成長分野の発展を加速化させるタイムリーな政策を果敢に展開し、世界のメガシティとして、日本の首都・経済のエンジンとして、大都市が抱える課題を解決し、国際的な都市間競争に勝ち抜く成長を生み続ける東京を実現していく。

出所：東京都「都民ファーストでつくる『新しい東京』～2020年に向けた実行プラン～」より抜粋

また、2019年8月には、5Gネットワークの早期構築を目指して「TOKYO Data Highway 基本戦略」を策定し、世界最速のモバイルインターネット<sup>※</sup>網の建設に着手すると発表しました。日本の人口の8割がインターネットを利用する現代において、モバイルインターネットは都市の重要なインフラであるとして、通信ネットワークの進化に合わせて常に最新のインターネット環境を維持するという考えで策定されています。具体的には、各種都有施設や都道、公園、バス停などの東京都が保有するインフラ資産等の開放や、利用手続きの簡素化などで、通信キャリアによる基地局設置を強力に後押しするとしています。更に、五輪会場周辺や西新宿の都庁周辺などに5G重点整備エリアを設定し、東京都自ら教育や医療、防災などを中心とした5G施策を展開するとしています。



## 第4節 地方自治体の動向

---

市区町村や広域連合等の地方自治体では、新たに始まったマイナンバー制度の対応に取り組んでいます。

また、地方自治体では、住民基本台帳、税、国民健康保険等の情報処理を行う、いわゆる基幹系システム\*の共同化・クラウド化の取り組みが進行していますが、システムの共通化だけでなく事務処理の標準化、情報通信システムの利用にかかるコストの削減と事業継続性の観点を含む情報セキュリティの対策と取り組みが課題となっています。

一方、デジタルの活用に関する新たな取り組みとして、地方自治体が持つ幅広い分野の情報を機械可読性\*の形式で提供し、民間での活用を促進することを目的とするオープンデータの活用が始まっています。

更に、地方自治体は大量のデータを持っていることから、これらの大量のデータ（ビッグデータ）を的確に統計処理することで、地域課題の発見とその対策を政策化することが可能となってきました。このような取り組みは、市民に対しても現状の課題をわかりやすく示し、問題認識を共有することができるため、市民参加における新たな手法のひとつとなる可能性があることから、大学・研究機関や民間団体においても検討が進められています。

## 第5節 民間企業における動向

---

通信事業者間では新たな技術開発やサービス内容の工夫が行われ、更には、事業者間の競争などにより通信料金は大幅に低廉化し、国際的にも低い水準になっています。クラウドサービスは、その利用が企業に広まるとともに個人ユーザーでも広がっており、民間を中心にクラウドサービスを提供する基盤として、大規模なデータセンター\*の整備も進んでいます。

また、ロボットや AI、ドローン、3D プリンター\*などの新しい概念の仕組みや機器の開発と応用も活発に進められています。例えば、ロボットは、介護分野での活用などが実証段階を迎えています。AI は金融機関の窓口での活用などが開発されつつあり、多方面での応用が研究されています。特に、金融機関等でのデジタルの活用は Fintech と呼ばれ、新たな金融サービスを生み出したり、見直したりする動きとして拡大しつつあります。更に、消費税率の変更に伴い、IC カードやスマートフォンを活用したキャッシュレス決済の動きが加速しています。オープンデータ、ビッグデータの取り組みは、民間で主導的に進められているほか、様々な「モノ」をインターネットで結ぶ IoT は多分野で研究が進められています。例えば自動車がインターネットにつながることで、位置や速度などの情報が集められると、交通渋滞の状況把握や迂回路への誘導などに利用ができることとなり、自動運転技術\*の開発が進められ、これらは既に一部では商用サービスとして提供されています。

Wireless 通信の活用としては、Wi-Fi 利用環境の整備が各地で進められているほか、総務省が推進し、民間企業が実施している地域広帯域移動無線アクセス（地域 BWA）システム\*や民間でのビーコン\*等の技術・システムの利用が広がりつつあります。

このほか、医療や製薬などのバイオ分野での研究開発にデジタルが活用され、ゲノム創薬\*など新しい取り組みが進められており、デジタルの活用分野が広がりつつありますが、生体情報や遺伝情報等の利用については、適切な個人情報の保護やリスクマネジメントが必要となっています。

## 第3章 三鷹市における情報化の取り組みと今後の方向性

### 第1節 三鷹市における情報化の取り組み

三鷹市では、1998年（平成10年）に策定した「三鷹市地域情報化計画」及び2007年（平成19年）に策定した「三鷹市ユビキタス・コミュニティ\*推進基本方針」に基づき、地域情報化の推進に向けた総合的な取り組みを行うとともに、「SOHO\* CITYみたか構想」の推進や「あすのまち・三鷹プロジェクト」など、民学産公の協働による様々な事業を展開し、情報都市づくりを推進してきました。

2012・2013年度（平成24・25年度）には、総務省の事業である「ICT街づくり推進事業」において、情報伝達制御システムや情報収集意思決定支援に係るシステムなどを構築するとともに、帰宅困難者支援のため三鷹駅、井の頭公園駅及び三鷹台駅の駅前地域に公共Wi-Fi（公衆無線LAN\*）設備を整備し、サービスを提供しています。また、三鷹市の防災拠点となる三鷹中央防災公園・元気創造プラザの開設に合わせて、利用者の利便性を図るための施設予約等システムや災害時の迅速な対応のための災害情報システム等の開発・導入を行いました。マイナンバー制度については、2016年（平成28年）1月の制度開始に向け、住民の情報を処理する基幹系システムを中心に、関係する既存システムの改修などを行うとともに、税務署・年金事務所・ハローワーク等の関係機関と協働で説明会を行うなど、市民・事業者への周知を行いました。重要性が増している情報セキュリティについては、国際規格であるISO/IEC27001の認証（以下「ISMS\*認証」という。）を2003年度（平成15年度）に取得し、以降継続して適正な運用を進めるとともに、三鷹市情報セキュリティハンドブックを配布し、全庁的な情報セキュリティの確保に努めています。マイナンバー制度に適切に対応するべく、特定個人情報保護条例の制定と個人情報保護条例等の改正を行いました。

また、三鷹市とNPO法人三鷹ネットワーク大学推進機構（以下「三鷹ネットワーク大学推進機構」という。）で共同設置した三鷹まちづくり総合研究所では、2012～2013年度（平成24～25年度）に「オープンソース・ソフトウェア\*を活用した地域活性化に向けた研究会」を設置し、オープンソース・ソフトウェアを活用したソフトウェアの開発手法などの検討を進めてきました。この結果を受けて、オープンソース・ソフトウェアであるRuby言語を用いてシステム開発等を行う市内の事業者の支援を行っています。このほか、中高生Ruby国際プログラミングコンテストや小中学生を対象としたRubyプログラミング講座を開催するなど、デジタル人材の育成を図っています。

このほか、三鷹市ホームページを中心とした、インターネットによる市民への情報提供を積極的に進めており、インターネット上での各種の手続き・申請等についても対象業務が増加しています。

更に、都市型産業の育成・支援の取り組みとして、情報関連等事業者の誘致に努めてきた結果、市内にデータセンターの立地・集積が進んでおり、こうした事業者と行政間の連携など、状況に応じた適切な対応が求められています。

そして、国等の様々な実証事業に参加・協力し、その成果を蓄積してデジタルの取り組みを行う上での先導モデルとして活用してきました。

## 第2節 情報化における基本的な考え方

三鷹市が重点的に取り組む課題である「質の高い防災・減災まちづくり」「都市再生」「コミュニティ創生」の課題解決に向けて、デジタル技術の活用は重要な手段や方法になります。

デジタル技術の活用に当たっては、「誰もが利用可能なサービスの実現」「防災・減災に向けたまちづくり」「民学産公の協働」「行財政改革に向けた情報システムの活用」「情報セキュリティの確保及びプライバシーの保護」などを重要事項と捉え、デジタル化推進の基本的な考え方として取り組みます。

### 1 誰もが利用可能なサービスの実現

デジタル社会では、特定の人がある恩恵を享受するというのではなく、その地域に住む子どもから高齢者、障がい者など、性別、年齢、属性に関係なく、誰もが利用可能な状態を作り出し、デジタルデバイド※を生じさせないことが必要です。

そのためには、地域のニーズをしっかりと捉え、市民の視点で情報化の方向性を明確にした上で、デジタル化の利用主体が求めるサービスを検討し、提供することが必要です。

また、デジタル技術の活用によるデジタルサポートとともに、市民が互いに助け合う社会の実現に向けた取り組みを進めていきます。

### 2 防災・減災に向けたまちづくり

地震や風水害などの自然災害をはじめ、火災や感染症、犯罪等のあらゆる危機から、市民の身体、生命及び財産の安全性を確保しなければなりません。危機管理は、市民生活の安定を支える重要な取り組みです。危機管理を行う上で、デジタル技術を活用し被災状況等の情報収集や情報共有とそれらに基づく確かな意思決定、市民に対する避難誘導等の情報提供等を行うことを可能とし、災害対応を円滑に行うことが必要です。

### 3 民学産公の協働

多様化・複雑化する地域の課題を解決するためには行政の取り組みだけでは対応できません。三鷹市はこれまで、市民やNPO等の活動団体、大学・研究機関、企業そして国・東京都といった各主体と連携・協働して、まちづくりを進めてきました。

また、情報化施策についても同様に、ICT-BCP※等における（株）まちづくり三鷹との連携や実証事業における三鷹ネットワーク大学推進機構との連携など、民学産公の協働を強化していきます。

今後も、三鷹市（公）が総合的なコーディネイト機能を発揮し、市民の視点でサービスのあり方や最適なコスト負担のあり方を見出すために、それぞれの主体がそれぞれの役割に基づき連携しながら積極的に取り組みを推進します。

### 4 行財政改革に向けた情報システムの活用

ASP※やクラウドサービスのように、情報システムのハードウェアやソフトウェアを自ら所有しなくてもシステムが利用可能となるなど、情報システムの実現手法は多様化しています。情報システムは、上記に対応し、より良いサービスの質とコストが提供されるシステムとすることが重要です。これにより、市民サービスの向上や行政コストの削減を図るなど、都市経営の観点から行財政

改革に取り組むことが大切です。

また、業務の標準化を進め、どのようなシステムになっても業務を実施できるように準備するとともに、情報システムの調達から利用終了までを一貫して管理するなど、クラウド活用を推進します。情報システム多様化の時代において、常に最適化された柔軟な情報システムの利用を進め、他自治体とも連携し、広域的な業務の標準化・共通化を進めるとともに、データの標準化に向けた取り組みを進めていきます。

## 5 情報セキュリティの確保及びプライバシーの保護

デジタル社会においては、市民の生活や企業活動など、広く社会全般に恩恵を与えてくれるものであると同時に、ネットワーク犯罪、ネットワーク上での誹謗中傷やプライバシーの侵害、コンピュータや通信ネットワークのシステム障害による社会的被害などの問題もあります。昨今ではこれらの負の側面が大きくクローズアップされることもあり、対策は急務になっています。

また、ソーシャルメディア※という「個」が自由に情報発信できる場の普及は、情報の流通やコミュニティの形成に大きく貢献する一方で、他人のプライバシーや自らの個人情報を一瞬にして世間に送ることができるなど、情報漏えいの大きな危険性をはらんでいます。

更に、オープンデータ、ビッグデータの活用が進められる中でも、グローバルな IT 関連企業の提供するサービスの利活用が進むことに伴って、個人情報の取り扱いについての懸念が指摘されています。情報の活用一方で、負の側面があるということ認識した上で、データの利活用等を適切に進めることが求められています。

そのためには、サービスを利用する市民や職員一人ひとりが、その危険性を認識した上で、自身が意図しない情報を第三者に漏えいしないよう、使い方とモラルを学ぶ場を提供すること、あるいは、そのためのガイドラインの策定や個人情報の保護を図るための制度の見直しなどが必要です。

## 第3節 プランにおける取り組み

プランにおいては、三鷹市が重点的に取り組む課題である「都市再生」「コミュニティ創生」の課題解決に向けて取り組み、「安全安心」「子ども・子育て支援」「健康長寿社会」「セーフティネット」「サステナブル都市」「地域活性化」「都市交通安全」の実現に向けた共通基盤として、ICTの利活用を推進しました。プランの2015～2018年度（平成27～30年度）の4か年における達成状況は下表のとおりで、計画に掲げた58件の施策のうち、43件（74.2%）で達成しました。

達成した施策としては、災害情報システム・被災者生活再建支援システムの導入、三鷹市ホームページ上でのオープンデータの公開、三鷹市ホームページのウェブアクセシビリティ※の向上（三鷹市ホームページのリニューアル）、プッシュ型行政サービスの導入（ゆりかご・スマイル※の導入）、広域的な共同開発・共同運営（自治体クラウド※導入に向けた取り組み）などが挙げられます。

また、達成できなかった施策としては、通信手段の多重化（情報発信の充実）、環境配慮型都市（スマートシティ）の推進、子ども・高齢者・障がい者に対する見守り・支援の強化、高齢者・障がい者のスマートフォン等の活用、観光・商店街の活性化、移動における利便性の向上（移動支援サービス等）、窓口における多言語対応、Wi-Fi環境の整備などが挙げられます。

これらの達成状況を踏まえつつ、今後の施策の展開に向けて取り組むこととします。

<個別施策 58 件の 4 年間の達成状況>

取り組み項目	項目数	達成・一部達成	着手	未着手
1 ICT を活用した安全安心な生活環境の実現	9	6	3	0
2 ICT を活用した地域社会の活性化の促進	10	2	7	1
3 ICT を活用した魅力ある教育・生涯学習の推進	5	5	0	0
4 情報提供の充実と行政手続きの利便性の向上	15	12	3	0
5 地域情報化を支える基盤の整備	19	18	1	0
計	58	43 (74.2)	14 (24.1)	1 (1.7)

#### 第4節 今後の方向性～デジタル社会の実現に向けて～

Society5.0 と呼ばれる新たな時代が到来しようとしており、AI、IoT などの新たな技術の進展に伴って、住民の生活も多様化するとともに、デジタル技術の活用機会が拡大しています。より安全・安心な地域社会の実現、より利便性の高い住民サービスの提供、住民間の豊かな情報交流の実現、情報セキュリティの確保や個人情報の保護を図るためにデジタル技術の活用は課題となっています。

また、クラウドサービスのように、情報システムのハードウェアやソフトウェアを自ら所有しなくてもシステムが利用可能になるなど、住民サービス提供のための実現手法も多様化しています。三鷹市の窓口などで使用する情報システムは、より良いサービスをより安く提供できるようにする必要があり、住民サービスの向上や行政コストの削減を図るなど、抜本的な行財政改革に向けた取り組みが重要となります。

更に、自治体間の連携を強化し、広域的な行政サービスの展開を目指すことで、単独では実施が困難だった事業や広域化・共同化により更なる市民サービスの向上を図る必要があります。

上記に加え、第2章において示した人口減少問題、社会情勢の変化、国のデジタル化推進の動きや、本章における三鷹市の情報化施策の取り組み等を踏まえつつ、今後の方向性を示します。

本ビジョンにおいては、三鷹市基本構想及び基本計画に掲げられた「高環境・高福祉のまちづくり」「質の高い防災・減災まちづくり」「都市再生」「コミュニティ創生」の実現に向け、デジタル技術の積極的な活用により高度なデジタル環境を構築するとともに、質の高い暮らしや行政サービスの提供を目指します。

具体的には、子ども・若者・高齢者をはじめとするすべての世代（すべての市民と市内で勤務・活動する者）について、「誰もが、暮らしやすく、便利で安全・安心なデジタル社会（デジタルシティみたか）」の実現を目指します。

ただし、デジタル（技術）はあくまで手段であり、技術だけでは置き換えることのできない部分は、人が担うという視点を常に持つことが重要です。人と人との関係を大切にしつつ、市民の利便性の向上と業務の効率化に向けて取り組みます。

また、実現に当たっては、三鷹市におけるスマートシティの実現が重要であり、データの利活用に軸を置いたスマートシティを目指して取り組むこととします。

## 第4章 ビジョンにおける施策の概要

本章では、第1章から第3章までの内容を踏まえ、「誰もが、暮らしやすく、便利で安全・安心なデジタル社会（デジタルシティミタカ）」を実現するための将来的なビジョンを示します。

なお、具体的な施策については、本ビジョンに基づき、デジタル技術の進展や社会経済動向の変化などを踏まえ、年度ごとの予算と連動し計画・実施することとします。

### 第1節 デジタル技術を活用した安全・安心な生活環境の実現

#### 1 都市防災機能の強化と情報伝達手段の多重化

災害時等、通信インフラの使用が困難な場合においても、被害状況等の情報収集や、市民や市内の関係団体等への正確で迅速な情報提供を行えるよう、Wi-Fi 環境の整備等による通信手段の多重化と情報ネットワークの確立を図ります。

災害時における Twitter 等による情報提供や各避難所の Wi-Fi 利用など、市民への情報発信・情報提供のあり方を見直すとともに、災害時におけるリアルタイムな情報収集として、SNS 等のビッグデータや河川や地盤の状況を監視・計測する IoT センサーなどの情報を効率的・効果的に収集・分析できる手法の確立を図ります。また、災害時には、三鷹市だけでなく、市民、団体等が連携して共助ができる情報共有の仕組みについて検討を進めます。Wi-Fi については、災害時における利用を優先した整備に努めるとともに、平時における利用等も踏まえた検討を図り、情報を入手しやすい環境づくりを目指します。

#### < 施策の概要 >

施策名	施策の方向性
災害時におけるリアルタイムな情報収集	<p>災害発生時には、刻々と変化する状況をいかに正確かつ迅速に取得し、実際の対応につなげていくかが重要になります。そのため、災害発生時に Twitter や LINE などの SNS でリアルタイムに発信される情報を収集・分析し、災害発生状況の把握に努めます。情報量が多いため、AI を活用して緊急度・優先度の高い情報を抽出することで、限られた人員でも迅速な救助対応や市民等への的確な情報発信が可能となるよう努めます。</p> <p>また、カメラや IoT センサーの設置による河川の水位や地盤の状況等をモニタリングすることで、地震や風水害等の災害発生時の効率的・効果的な情報収集を図り、市民等が安全・安心に避難行動がとれるよう、迅速で的確な支援を目指します。</p> <p>更に、情報通信研究機構（NICT）が開発した「対災害 SNS 情報分析システム」（DISAANA*）や「災害状況要約システム」（D-SUMM*）等を活用した災害時の情報収集・分析、災害時におけるドローンの活用（被害状況の把握、物資の運搬）等を目指します。</p>

施策名	施策の方向性
<b>通信環境の整備と 情報伝達手段の多 重化</b>	<p>災害時に通信の輻輳により、三鷹市ホームページ等につながりにくくなるなど、インフラの使用が困難な場合があります。このような場合にもその影響を最小限とするため、Wi-Fi 環境の整備等による通信手段の多重化と情報ネットワークの確立を図ります。</p> <p>三鷹市ホームページに加え、メール配信や SNS 等を活用することで迅速性や正確性の向上を図るとともに、広範囲に情報提供することを目指します。</p> <p>加えて、動画サイトを活用した災害時における河川カメラ映像のリアルタイム動画配信など、既存の仕組みにとらわれず、様々な媒体を活用した情報発信の仕組みを検討し、市民等が必要な情報を安全に取得できるよう努めます。</p> <p>なお、災害時にアクセス集中により三鷹市ホームページの閲覧が困難となった場合にも Twitter 等による情報発信を併用するなど、情報伝達の多重化を図り、市民等への確実な情報提供とリアルタイムな情報発信を目指します。</p> <p>また、避難所における Wi-Fi の利用やスマートフォンの充電が可能となるよう Wi-Fi 環境や充電池等の事前準備を図るとともに、災害時には、これらの利用状況・設置状況を的確に市民等に情報発信できる仕組みを目指します。</p>
<b>災害時における避 難行動支援</b>	<p>SNS の公式アカウントを取得することで、メッセージ機能で、市民等に身を守るのに適した避難方法を伝えるなどのサービスを目指します。平時は周辺の避難所や三鷹市のハザードマップ、気象庁が発表する警報や注意報などの情報を提供し、大規模災害の発生や大雨で三鷹市が避難勧告や避難指示を発令すると、三鷹市が応答用のメッセージを伝える「災害時モード」に切り替わります。利用者が位置情報を送ることで、近くの避難所の場所を表示し、地図アプリと連携した経路も案内を行うとともに、利用者がどの避難所に向かったかを家族等に知らせるなど、迅速な市民等への避難行動支援を目指します。</p>
<b>災害時における迅 速な対応に向けた 訓練の実施</b>	<p>災害時の初動において、三鷹市が行うべき状況判断、意思決定、役割分担、情報集約及び情報発信について確認を行い、活動体制の万全を期すことを目的とし、より実践的で実効性のある訓練の実施を目指します。</p> <p>災害時には、職員の参集が困難で十分な体制を確保できない場合も想定されるため、多くの職員が「災害情報システム」等を利用した迅速な災害対応等を行えるよう、研修の徹底、体制・利用環境の整備を図る必要があります。</p> <p>また、災害時には電源の供給やネットワークの維持が課題となることから、Wi-Fi 環境の整備のほか、ローカル 5G*の検討、地域 BWA 等を活用した実証・訓練等を実施し有効性の検証を行います。</p> <p>更に、GPS*や GIS*などの G 空間情報（地理空間情報）*の活用による浸水予測や建物被害予測などの擬似訓練や、準天頂衛星システム*からのメッセージ送信や災害に強い Wireless ネットワークを活用した市民等への確実な情報配信など、デジタル技術を活用した実証・訓練等を行うことで、地域防災力の強化に努めます。</p>

施策名	施策の方向性
公共インフラの整備	AI の画像認識機能を用いた公共インフラの整備（補修が必要な道路・施設等の老朽化などの特定作業等）を目指します。具体的には、車で走行しながら搭載カメラで道路を撮影し、AI が撮影画像を分析することで、外側線のかすれや舗装路面のひび割れ、ポットホール（穴、へこみ）の状況を段階別に評価します。段階別に色分けしたデータを地図上に示すなどして、適正な維持管理に役立てます。

## 2 見守り・支援の強化

三鷹市では、安全・安心の取り組みを推進するため、市内の犯罪発生情報等を登録者に電子メールで知らせる安全安心メールの配信に取り組んできました。近年はスマートフォンの普及が著しいことなどから、これらの時代の変化に合わせて、情報発信の手法についても見直しが必要になります。そのため、市民が受け取りやすい方法で、確実に情報を取得できるような情報発信を目指します。

また、被害者が高齢者に集中している振り込め詐欺やオレオレ詐欺といった「特殊詐欺」の手口は日々巧妙化、複雑化が進み、大きな社会問題となっています。日常生活等に関する問題を相談する相手が身近にいない高齢者も多いことから、デジタル技術を活用した地域の見守り・支援の仕組みの確立を目指します。

### <施策の概要>

施策名	施策の方向性
暮らしを守るための情報提供の拡充	従来の犯罪や不審者情報の提供などのほか、防災情報や環境情報を配信することとし、三鷹市ホームページや防災無線等と並ぶ情報提供ツールとして、幅広く市民の安全・安心に関する情報を安全安心メールで配信します。 また、安全安心メール以外にも LINE など SNS 等の活用による情報発信を目指します。様々なツールでの配信を行うに当たっては、三鷹市としての情報の統一性にも留意して配信を行います。
地域の見守りを支援する仕組みの検討	デジタル技術を活用した地域全体における見守り活動の仕組みの整備に努めます。児童等が緊急時に助けを求める子ども避難所等の取り組みとそれに伴うデジタルマップ*の作成など、デジタル技術を活用しながら、民学産公の協働による情報共有や人的なネットワークを強化することで、地域社会の活性化を促進し、地域全体で見守りができる環境の醸成を目指します。高齢者や障がい者の支援に関しては、当事者や介護を行っている人の支援や負担軽減に向けた取り組みを進めます。 また、AI を活用した通話解析による特殊詐欺対策等も検討し、巧妙化する高齢者を狙った特殊詐欺問題の解消を目指します。 これらについては、三鷹市が行うべきサービスと民間事業者が実施すべきサービスについて、両方の側面から検討を進め、従来の仕組みを活かしつつ、改めて有用な技術やサービスの応用について検討を進めます。



施策名	施策の方向性
子どもの安全を守るまちづくりの推進	<p>児童・生徒、保護者の抱える悩みなどの早期把握につなげるため、より相談しやすい手段として SNS 等を活用した相談窓口を設け、職員が相談を受け付ける仕組みの導入を検討します。</p> <p>また、相談内容を AI 等を活用して分析し、職員の業務を支援するシステムの導入を検討します。児童・生徒の年齢や性別などに加え、児童・生徒の危険度に関する情報をデータ化することで、AI が過去のデータを参考に、保護などの対応の必要性などを分析します。状況に応じた適切な判断を迅速に行うとともに、児童・生徒の安全の確保を目指します。</p>
健康・長寿のまちづくりの推進	<p>スマートデバイス※（ウェアラブルデバイス※）を活用したバイタルデータ※の収集による健康状態の確認・分析等や、個人の健康診査結果やレセプト情報などのデータに基づく保健事業の展開など、次世代ヘルスケアの推進を行います。</p> <p>また、地域で活動しているグループ（団体）や個人が、共通の課題を共有でき、課題に対して地域で協働に取り組めるような仕組みづくりを検討します。健康をテーマとした課題を関係者間で共有できる仕組みを整備し、地域全体でサポートすることで、健康・長寿のまちづくりを推進します。</p>

### 3 環境・交通対策の充実

これまでの紙をベースとした事務を見直し、庁内のペーパーレス化を推進することで、CO2 排出量の削減など環境保全に努めます。

また、高齢者、障がい者等を対象とし、より自由で自立的な活動が可能になるよう、デジタル技術を活用した環境の整備などを推進します。具体的には、国土交通省で推進されている施設に関するデータ、歩行者移動支援サービスに必要なデータのオープンデータ化など、デジタル技術を活用した歩行者移動支援サービスの向上を目指します。

交通事業者が保有するデータについて各事業者が利用できれば、バス、鉄道、タクシー、シェアリングサイクルなどの移動手段の選択から決済までをシームレスにつなぐ情報提供サービスが可能になります。ただし、既存事業モデルとの兼ね合いなどから、すべての事業者が各自保有するデータのオープン化に前向きとは限りません。国においても、事業者側にデータを出すメリットをもたらすインセンティブ設計やガイドラインの整備の必要性などを検討していることから、これらの動向も踏まえつつ、交通環境の整備に取り組みます。

<施策の概要>

施策名	施策の方向性
環境保全の推進	<p>庁内における会議資料の印刷、紙による通知、書面でのやり取りなどを見直し、ペーパーレス化を推進します。</p> <p>また、テレワーク※を導入することで、ライフ・ワーク・バランスの向上や通勤による疲労軽減、移動に伴う CO2 排出量の削減やペーパーレス化等の環境保全効果が期待されています。オフィスとは異なる場所で仕事をするテレワークでは、仕事に必要な書類等を電子化することによってペーパーレス化が図られます。ペーパーレス化により、仕事の効率化が図られるとともに、紙の書類を保管するスペースの節約にもつながることから、ワークスタイル変革と合わせたペーパーレス化の推進を目指します。</p>
省エネルギーの推進	<p>環境配慮型都市の実現に向けて取り組みます。</p> <p>家庭、ビル及び地域で使用するエネルギーをコントロールするためのシステム（HEMS※、BEMS※、CEMS※）の普及を促進し、街のエネルギーの見える化を通じて市民の参加意識を高めながら環境にやさしい暮らしを目指します。各 EMS の連携によって、暮らしとイノベーションを支える「スマートグリッド※」への発展を目指します。</p>
次世代移動サービスの推進	<p>コミュニティバスのルートに関して、各地域・関係機関から寄せられる意見・ニーズ等の情報と各バスの時刻表や路線情報の内容をデータ分析するなど、関係部署とも調整のうえ、最適な時刻・ルートの実現に向けた検討を行います。</p> <p>また、次世代移動サービス「MaaS※」（マース）を推進し、複数の移動手段を組み合わせて効率よく移動できるシステムを構築することで、交通弱者対策や観光振興など地域の課題解決につなげます。交通機関の乗り継ぎを円滑化するため、コミュニティバスや乗り合いタクシー等の市内の交通手段を検索できるシステムを構築し、乗り合いタクシーの予約や配車システムに AI を導入するなど、運行効率や利用者の利便性の向上を目指します。</p> <p>更には、運行・遅延情報、目的地検索が可能なバスロケーションシステム※の導入や、送迎バスの集約化を検討するなど、よりシームレスな移動の実現に向けて取り組みます。</p> <p>MaaS には利用者の利便性の向上だけでなく、交通渋滞を緩和し、大気汚染を防ぎ、地球温暖化を抑制するという効果も期待でき、環境に配慮したシステムでもあります。併せて、シェアリングエコノミー※における代表的なサービスであるシェアリングサイクルの導入なども検討し、環境に配慮した移動環境を実現できるまちづくりを目指します。</p>

施策名	施策の方向性
歩行支援・移動支援の充実	<p>準天頂衛星システムなど、誤差数センチメートルで位置情報を確認できる仕組みが確立されたため、IoT デバイスとの連携により、新たな歩行支援・移動支援の仕組みが期待されています。これらの利活用の可能性について検討を進めます。</p> <p>また、歩道の幅や段差、坂道等の情報をオープンデータ化し、それらの情報を活用したバリアフリー対応のナビゲーション等が民間事業者等により開発されることで、高齢者や車いす利用者等がもっと便利で快適に移動することができます。</p> <p>こうした取り組みを進めるに当たっては、広域での取り組みが必要となるため、国や東京都とも連携を図ります。</p> <p>Society5.0 が実現される社会では、サイバー空間（仮想空間）とフィジカル空間（現実空間）の融合により新たなサービスの創出を目指しています。そのため、最新のデジタル技術を活用することで、移動困難な障がい者や高齢者が安心して生活できる社会の実現を目指します。</p>

## 第2節 デジタル技術を活用した地域社会の活性化の促進

### 1 市民参加による地域課題解消に向けた取り組みの推進

市民が中心となって活動している団体（シビックテック※、NPO 等）との連携を図りつつ、デジタル技術を活用した地域課題の解決や市民サービスの向上に向けた取り組みを推進します。地域のデジタル化に係る諸課題の把握と解決に向け、民学産公の協働による取り組みを進めるとともに、デジタル技術を活用した新たな市民参加の手法の確立を目指します。

#### <施策の概要>

施策名	施策の方向性
市民との協働・共創のまちづくり	<p>シビックテック等との協働により、地域が抱える諸課題をデジタル技術により解消するとともに、市民や民間事業者のニーズに合った情報をオープンデータとして公開するなど、三鷹市が保有するデータを価値のあるサービスとして提供できるよう取り組みます。</p> <p>また、今後の地域課題の解決に向けたテーマで、アイデアソン※などのワークショップやアプリコンテスト等により、市民自らが新たなサービスを創出するなど、より住みやすいまちづくりを目指して取り組みます。</p>
市民参加によるまちの課題解決	<p>デジタル技術を活用し、市政に対する意見や地域における課題等に関する意見を投稿できる Web ユーザーインターフェース※を設け、市民や市内で活動する人から多くの意見を収集するなど、ワークショップ等とは別の市民参加の手法を確立します。三鷹市への問い合わせや三鷹市ホームページの掲載内容に対する質問・意見等のデータも収集・分析することで、現状の課題を抽出し、解決に向けた政策立案の検討へつなげます。</p> <p>また、道路のひび割れや陥没、街灯の球切れ、公園遊具の損傷など、市民が</p>

	<p>気付いた身近な情報を集めてまちの改善につなげます。市民が気になった場所を写真に撮り、簡単な説明文を添えてスマートフォンやタブレットから投稿することで、三鷹市側はアプリの位置情報で場所や状況を確認のうえ、対応します。市民がまちに興味を持ち、目を向けるきっかけにもつながることで、更なる市民参加の促進を目指します。</p>
<p><b>SNS 等の分析による 地域課題の解決</b></p>	<p>Twitter 等をはじめとする SNS やブログといったインターネット上に投稿された大量のデータから、三鷹市に関する投稿を選別し、重要な課題の候補を導出することで、地域における実際の市民の声を把握できるようにします。市内においてどのような課題への意識が高まっているか、それはポジティブなものかネガティブなものかなど、広く市民の声の分析・抽出を行うことで、地域課題の解決に向けた施策への反映等に取り組みます。</p> <p>SNS 等の投稿には、サイレント・マジョリティ*の意見も含まれていることから、投稿内容を抽出・分析し、市政に関する潜在ニーズの把握に努め、市政運営に役立てることで、更なる市民満足度の向上を目指します。</p>

## 2 地域活性化の促進

活気のあるまちづくりには市民の活動のみでなく、三鷹市外からの観光客を誘致することも重要です。三鷹市の観光資源は、三鷹の森ジブリ美術館をはじめ、国立天文台、星と森と絵本の家、太宰治ゆかりの場所等多くの観光資源があります。また、新たなまちづくりとして、三鷹駅前の「子どもの森（仮称）」が予定されていることから、三鷹の価値やブランド力を更に高めるとともに、継続的なシティプロモーション（三鷹市外への PR）を推進していく必要があります。

三鷹市へ訪れた観光客に対して、適切な案内を実施するとともに、便利で楽しい設備やコンテンツ\*を整備することで、にぎわいの場を醸成し、地域観光、商店の活性化を目指します。

<施策の概要>

施策名	施策の方向性
デジタル技術を活用した魅力発信と地域活性化	<p>SNS、AR<sup>*</sup>／VR<sup>*</sup>、デジタルサイネージ<sup>*</sup>等を活用した観光情報の提供を行います。来訪するために必要となる三鷹市の観光情報のPR（観光の動機づけ）及び来訪された方に対する観光プランや店舗情報の提供（詳細な観光情報）等、観光客の状況に合わせたPRや情報提供を行います。具体的には、観光やイベントに係る動画（コンテンツ）について、インターネット動画共有サービス<sup>*</sup>を活用したストリーミング配信<sup>*</sup>等により広くPRを行います。市内の情報だけでなく、近隣の自治体の情報を発信するとともに、利用者が欲しい情報を自ら選択し、受け取れるような情報発信の仕組みとします。情報発信の手法を見直し、三鷹市に関心がない人にも関心を持ってもらうことで、三鷹市の価値を高めることのできるシティプロモーションを目指します。</p> <p>また、キャッシュレス決済の促進による地域の活性化を目指し、市内の公共施設及び市役所窓口の支払いにおけるキャッシュレス化を実現します。加えて、市内の店舗にキャッシュレス決済が普及するためには、サービスに対する理解が深まることが重要であるため、キャッシュレス決済サービス提供事業者等による説明会を開催し、更に導入を希望する店舗と事業者のビジネスマッチング等を商工会などの関係団体とともに進めます。</p>
三鷹ネットワーク大学推進機構との協働の推進	<p>三鷹ネットワーク大学推進機構と協働し、大学等の教育・研究機関、企業やNPO法人等の幅広い団体を含む会員団体との連携を図ります。具体的には、教育・研究機関や企業等の最先端の知的資源を地域社会で活用し、「教育・学習機能」として市民ニーズと結び付けるとともに、学びを活動に活かす市民人財の育成を中心とした運営を支援します。</p> <p>新規事業創出や起業家支援を目的とする「研究・開発機能」、専門家と市民を直接結びつけるコミュニケーションの場としての協働サロン事業を中心とした「窓口・ネットワーク機能」を推進し、知的創造空間としての地域社会の醸成を目指します。幅広いネットワークを活かし、三鷹市独自の市職員研修の実施や、三鷹まちづくり総合研究所でのシンクタンク<sup>*</sup>機能とも連携を図ります。</p> <p>また、市民の社会貢献活動への参加、健康づくり等を促進し地域での活動の幅を広げるための「ボランティア・ポイント制度（仮称）」の研究等について、連携を図りつつ地域活性化の取り組みを推進します。</p>

### 3 魅力ある教育環境の整備

三鷹市では、保護者や地域住民が積極的に学校運営に参画する「コミュニティ・スクール<sup>\*</sup>」を基盤とした小・中一貫教育を通じ、子ども一人ひとりのニーズに応じた教育活動・内容の充実を図るため、デジタル技術の利活用を推進します。

また、コミュニティ・スクールを支える学校支援者の組織化に向けた取り組みや学校を中心とした地域活動の活性化を支えるためのコミュニケーションツールの検討などを進めていきます。

更に、事務の効率化を図りながら学校における働き方改革を進め、教員が子どもに向き合う時間を確保するため、校務支援システムの更なる利活用や使いやすいネットワーク環境の整備に向けた取り組みを進めます。

<施策の概要>

施策名	施策の方向性
学校におけるデジタル環境の整備と利活用	<p>2018年度の教育ネットワークシステム更新により、導入したタブレット端末や授業支援アプリケーションの利用促進を図るとともに、ICT活用推進モデル校の実践等により、「主体的・対話的で深い学び」を実現するICTの効果的な活用に向けた教員研修や授業研究を推進し、教育内容のさらなる充実を目指します。</p> <p>また、教員の校務事務の効率化を図るため、デジタル教材※・教具の利活用の検討、校務支援システムの利活用、教職員の研修サポート体制の整備を図るとともに、小学校のプログラミング教育の必修化や外国語教育の教科化など学習指導要領の改訂への対応を踏まえたデジタル環境の整備を進めます。</p> <p>こうした取り組みを進めるに当たっては、教育ネットワークシステムのセキュリティ対策と合わせ、更なる教職員のセキュリティ意識の向上を目指して、引き続き研修等を実施するとともに、2016年6月に策定した「三鷹市立学校情報セキュリティ基本方針」に基づく運用を行い、学校が保有する情報の保護と適切な管理を図ります。</p>
学校・学園ホームページの充実と学校・家庭・地域間の連携の推進	<p>学校、家庭、地域における情報共有基盤として重要な役割を担っている学園及び学校のホームページについて、内容の充実や迅速な情報提供を図り、利活用を進めます。</p> <p>また、児童・生徒が安全・安心に過ごせるよう小・中学校緊急時等情報配信システムの利活用を進め、学校、家庭、地域間の連携強化を図り、緊急時や災害時等における学校から家庭への連絡手段として学校・家庭・地域間の連携を推進します。</p>

第3節 デジタル技術を活用した情報提供の充実と行政手続きの利便性の向上

1 行政手続きのデジタル化の推進 ～次世代型行政サービスの展開～

誰もが使いやすいような配慮と利用者中心の行政サービスを念頭に置きつつ、各種行政手続き・行政サービスのデジタル化を推進します。個々の手続き・サービスを一貫してデジタルで完結させるという視点でデジタル化の推進を図り、いつでも・どこでも手続きが可能な次世代型行政サービスの実現を目指します。

また、一つの窓口で複数の手続きを完結させ、一度の手続きで、行政手続きに関連した民間の手続きもワンストップで提供するなど、住民が負担なく複数の手続きを行えるようなワンストップサービス※の実現を目指します。

業務、データ、システムの標準化等を図ることで、行政の各種運用コストの削減といった効果はもとより、手続きのデジタル化による時間や場所を問わない行政サービス(デジタルファースト※)、民間サービスまで含めた手続きの一元化(コネクテッド・ワンストップ※)、既に提供している情報については再提出不要(ワンスオンリー※)等、住民や事業者等がデジタル化の具体的なメリットを実感できるような、行政サービスの提供を目指します。

<施策の概要>

施策名	施策の方向性
デジタル化3原則の推進	デジタル手続法において明確化されたデジタル化3原則(デジタルファースト、ワンスオンリー、コネクテッド・ワンストップ)に基づき、デジタルを前提とした社会基盤の構築を推進します。
行政手続きのオンライン化の推進・電子申請の拡充	<p>デジタル手続法により、オンライン化が義務とされた国の機関では、申請件数が年間1万件以上の手続きをオンライン化の対象に選定する見込みです。自治体においても、市民ニーズがあり、費用対効果の高い手続きをオンライン化する必要があることから、利用者の利便性向上や業務の効率化のため、行政手続きのオンライン化を徹底します。市民が窓口に出向かず各種行政サービスの申請をオンライン上で完結するとともに、行政機関等からの情報をオンライン上でプッシュ型の通知により受け取ることができる環境を整備します。</p> <p>マイナンバーカードによる本人確認を行い、自宅のパソコンやスマートフォンからもすべての行政手続きがオンラインで完結できる電子申請サービス※の実現を図ります。三鷹市役所の窓口では、手続きの簡便化、自動化に向けた取り組みを進めるとともに、職員の対面による対応が必要な相談・カウンセリングに関しては、事前のオンライン予約による専用窓口を設置するなど、オンラインを原則としたサービスの実現を目指します。</p>
マイナンバーカードの普及・利活用	<p>マイナンバーカードについては、国民がマイナンバー制度のメリットをより実感できるデジタル社会を早期に実現するため、関係府省庁が連携したカードの普及が予定されており、2021年3月からの健康保険証としての利用、公的個人認証を活用した民間利用など利用の範囲が広がります。</p> <p>マイナンバーカードは行政サービスを提供する上での重要なツール(社会インフラ)として考えるとともに、認証機能やICチップの空き領域を活用したサービス、マイナポータルの利用やマイキープラットフォーム※を利用するためのマイキーID※の取得を前提としたサービスの展開、事務の見直しを目指します。</p>

施策名	施策の方向性
情報連携による添付書類の削減	<p>マイナンバー法*や条例等に規定されている事務について、情報提供ネットワークシステム*を介した他機関との情報連携を積極的に活用することで、各種申請手続き時の添付書類の削減を図ります。今後も戸籍事務のマイナンバー利用や情報連携対象事務の拡大など、マイナンバー法の改正が予定されていることから、法改正の内容の把握に努めるとともに、添付書類の削減を徹底した事務の見直しを図り、窓口における市民の負担軽減を目指します。</p>
窓口タブレット・デジタル署名の導入	<p>従来の紙の様式への記載・押印ではなく、タブレット端末等で項目を選択して申請するデジタル化の取り組みを推進します。これにより、手書きに関する負担の軽減及び住民の利便性向上を図るとともに、職員の事務負担の軽減や1件当たりの処理時間の短縮、サービス水準の向上を目指します。</p>
AI・IoTを活用した行政サービスの導入	<p>住民からの各種問い合わせについて、スマートフォン等からいつでも気軽に問い合わせができるよう、AIチャットボット*（AIを活用した問い合わせ対応システム）等を導入し、24時間365日サポートが可能な仕組みを目指します。</p> <p>SNSの公式アカウントを取得することで、SNSと連携したAIチャットボットサービスの提供を行うなど、利用者の利便性を高めるとともに、SNSを活用した子育て、防災、お知らせ（市政情報）、三鷹市の魅力などの発信に努めます。</p> <p>また、市民にAIスピーカー*を配布し、最新の市政情報や生活に必要な情報を入手してもらうことで、三鷹市を身近に感じるとともに、生活の利便性向上につながるようなサービスを検討します。高齢者がサービスを利用することで、孤独の解消や認知症予防につながるなど、見守り・サポートの充実を目指します。</p>
キャッシュレス決済、電子マネーの導入	<p>民間におけるキャッシュレス決済導入の状況等を踏まえ、三鷹市役所窓口や市内公共施設において、スマートフォンによる少額の手数料、使用料（証明書発行手数料等）の支払いなど、キャッシュレス決済（電子マネー、QR決済）導入の検討を行い、キャッシュレス支払いのニーズに対応した行政サービスを目指します。</p> <p>SNSの公式アカウントを取得することで、戸籍・住民異動・福祉・教育など住民向けサービスの各種申請・届出の受付、モバイル送金・決済サービスを利用した税金のキャッシュレス支払いを可能にするなど、行政手続きのオンライン化を推進し、市民が三鷹市役所に行く負担の軽減を図ります。</p> <p>また、三鷹市役所以外の三鷹市内の店舗におけるキャッシュレス導入において、推進するための体制・地域におけるサポートの仕組みを検討し、三鷹市内の公共施設におけるキャッシュレス化の実現を目指します。</p>



施策名	施策の方向性
ワンストップサービス、プッシュ型サービスの拡充	<p>マイナポータルを活用したワンストップサービス等について、国の動向等を踏まえつつ、ライフイベントに伴う各種行政手続き（子育て、引越し、介護、死亡・相続等）をワンストップで提供する仕組みを目指します。</p> <p>また、マイナポータルや SNS 等を活用することで、事前に登録された属性情報等から、三鷹市の行政サービス、イベント等に関する情報を発信し、市民が欲しい情報のみを受け取れるようなプッシュ型サービスの実現を目指します。</p>
書かせない窓口、待たせない窓口の導入	<p>オンライン窓口予約システムの導入や業務システムからのデータ連携により、申請者への質問項目を減らすとともに、必要となる手続きの判定精度を高めます。窓口申請支援システム等を補完的に導入するなど、申請者自身が申請書に記載することのない窓口（書かせない窓口）と窓口処理に係る時間の短縮（待たせない窓口）の実現を目指します。</p> <p>インターネットやスマートフォンで事前に転出入届などを作成し、市役所で印刷できるような仕組みを導入することで、市民が開庁時間に左右されずに好きな時間に書類を作成でき、窓口での待ち時間の短縮にもつながるようなサービスを目指します。</p>
効率的な市民アンケートの実施	<p>市民満足度調査や意向調査のような市民アンケートのオンライン化を推進します。QR コードを読み取り、スマートフォン等からサイトにアクセスし回答し、結果をデータで集計できる仕組みとすることで、市民の利便性の向上と集計作業に係る職員の負担軽減や事務の効率化を目指します。</p>
バーチャル市役所の実現	<p>モバイルファースト※を念頭に置きつつサービス・制度の見直しを図り、従来の対面による窓口相談ではなく、スマートフォンやタブレットから同様の窓口相談が行えるような行政サービスの提供方法を検討するなど、バーチャル市役所の実現を目指します。一方的な情報発信・窓口案内ではなく、市民がいつでも気軽に相談ができるような、双方向コミュニケーション※を意識したサービスの実現を目指します。</p>

## 2 市政情報の提供

オープンデータの推進に向けて、三鷹市が保有するデータに対する市民や民間事業者のニーズの把握、緊急時に有用と考えられる公共データの提供、公開ニーズのあるデータの庁内における情報連携強化、二次利用可能なデータ形式による情報公開体制の整備、そして新たな市民満足度の向上施策の検討に取り組みます。

また、現在三鷹市の市政情報の提供はデジタルを原則としており、三鷹市ホームページや市政情報デジタル化公開サイト「みたか e-book ポータル」で市民へ公開しています。今後は、多様化・複雑化する市民のデジタル利用環境への対応と、市民が欲しい情報を受け取りやすい形で取得することができるよう、ウェブアクセシビリティ等に配慮しつつ、SNS、スマートフォン向けアプリ、プッシュ配信など、様々な情報配信手段による市政情報の発信を目指します。

<施策の概要>

施策名	施策の方向性
オープンデータの活用の推進	<p>三鷹市が保有する情報を利用しやすい形式で提供するオープンデータの取り組みについて、市民や事業者等の利用ニーズの把握に努めながら、提供するデータの順次拡大を図ります。更に、オープンデータの普及啓発を通して様々な市民参加と協働の取り組みを進めるとともに、関係機関とも連携してデータの標準化に関する検討を進めます。</p> <p>また、国の推奨データセット※の内容やオープンデータ官民ラウンドテーブル※の動向等を踏まえつつ、市民・民間事業者のニーズに合ったオープンデータの公開を目指します。</p>
市政情報の発信	<p>市政情報発信のデジタル化を推進し、三鷹市ホームページや Twitter 等の SNS に加えて、スマートフォン向けアプリを活用したプッシュ配信の実施など、情報配信手段の拡充を推進するとともに、CATV※による市政情報番組の更なる充実に努めます。</p> <p>なお、Twitter 等の SNS の活用においては、情報を発信するだけでなく、双方向コミュニケーションの仕組み・手法について検討します。</p> <p>また、ニュースアプリとの連携を図り、アプリ内で三鷹市のチャンネル登録を行うことで、三鷹市ホームページに掲載されている記者発表資料やイベント情報が表示されるなど、民間のアプリケーションとの連携を図った市政情報の発信を検討します。</p> <p>すべての行政情報を発信するのではなく、媒体の特性や利用者の属性に合わせて、効率的・効果的に必要な情報を発信できるような仕組みを目指します。</p>

3 デジタルサポートの推進 ～情報バリアフリーの実現～

デジタル社会の実現により、そのメリットを享受できないことがないよう環境の整備や窓口における情報バリアフリー※に向けた取り組みを実施します。デジタル技術を活用することで、シームレスかつ直観的に手続きを行えるなど、利用者が意識することなくサービスを楽しむような環境を実現し、技術とコミュニティの双方からサポート（支援）できるような社会を目指します。

<施策の概要>

施策名	施策の方向性
窓口における情報バリアフリーの実現	<p>障がい者（聴覚障がい、視覚障がい等）や外国人に配慮した窓口サービスとして、タブレット型端末※を活用し、多言語音声翻訳・音声文字起こしツールなどの支援ツールの導入や、遠隔手話サービス等の利用により、窓口での手続きを円滑に進めることで、窓口におけるバリアフリーの実現を目指します。</p> <p>また、デジタルサイネージ等を活用した庁舎案内の充実と AI チャットボットを活用した窓口サポートの実現を目指します。具体的には、庁舎案内用端末を設置し、目的に応じた申請案内や手続き案内を行います。会話を通訳して音</p>

	<p>声で伝えるだけでなく、自動翻訳による多言語対応と AI チャットボットによる応答を可能にするなど、デジタルサポートを推進します。</p>
<p>地域におけるデジタルサポートの推進</p>	<p>小学校でプログラミングが必修化されるなど、デジタル社会に向けた教育が始まるとともに、現役世代が高齢者となることで、今後はデジタルを活用する高齢者の増加も予想されますが、このような時代が到来しても、年代を問わずデジタル技術に関するサポートは必要であると考えます。</p> <p>デジタル社会において、誰もがデジタルの恩恵を享受できるよう、技術とコミュニティの双方からサポートすることで、若い人も高齢者や障がい者をサポートできるような環境の実現を目指します。デジタル化されたサービスの利用に当たり、支援が必要な市民に対しては、地域における支援ができるような仕組み・体制の整備を推進します。</p> <p>また、人的サポートだけでなく、デジタルの発展により本人が意識せずとも情報や技術を使いこなすことができ、誰もが平等にサービスを受けられるような社会を目指します。</p>
<p>視覚的・直観的な帳票デザインの導入</p>	<p>申請者が直観的に読み取ることができる文字のサイズ、色彩、デザイン等、ユニバーサルデザイン※を意識した帳票様式の見直しを図ります。また、申請書の AI-OCR※の活用など業務の自動化を意識したデザインの見直しを図ることで、市民の利便性向上と職員の業務効率性向上を目指します。</p>

#### 第4節 デジタル社会を支える基盤の整備

##### 1 行政データの戦略的な利活用 ～データ分析・利活用基盤の整備～

データ駆動型社会に向けて、三鷹市が保有するデータやオープンデータ等を効率的・効果的に収集・分析し、活用できるデータ分析・利活用基盤の整備を推進するとともに、庁内横断的なデータ分析や自治体間でのデータ分析を実施するため、データの匿名化(非識別加工化)等も検討します。

AIなどの新たな技術を活用し、より高度なデータ分析・解析を図ることで、地域の現状や課題を的確に捉え、課題の解決に向けた施策の立案(EBPM※: Evidence Based Policy Making)に反映していくなど、データ利活用による地域課題の解決を目指します。

また、市民や事業者等の利用ニーズの把握に努めながら、三鷹市が保有する情報を利用しやすい形式で提供するなどオープンデータの公開を推進するとともに、三鷹市が保有する市民のデータについて、本人が民間のアプリケーションなどを介して自己情報として利用できる仕組みを検討するなど、更なる市民サービスの向上を目指します。

オープンデータの取り組みを進めるに当たっては、国が推進するオープンガバメント※など、透明で開かれた行政を目指し、三鷹市が保有する行政データの積極的な公開・提供を行うとともに、市民の意思決定への参加機会の拡大を図ります。

<施策の概要>

施策名	施策の方向性												
<p>データ利活用のための基盤整備</p>	<p>庁内で保有するデータや外部で公開されているオープンデータ・ビッグデータ等を効率的・効果的に分析するため、データ分析・利活用基盤の整備に段階的に取り組みます。AIなどの新たな技術やBI*ツールを活用して行政情報や統計データなどを効率的・効果的に分析し、地域の現状や課題を的確に捉え解決に向けた施策の立案に反映していくなど、データ利活用に関する取り組みを進めます。</p> <p>スマートシティを視野に入れた官民データの共有方法や統計データなど客観的な証拠に基づく政策や施策の企画・立案（EBPM）を行い、データ利活用社会の実現に向けた取り組みを進めていきます。</p> <table border="1" data-bbox="488 719 1457 1541"> <tr> <td data-bbox="488 719 639 815">第1段階</td> <td data-bbox="639 719 1457 815"> <p><b>【自課保有データの単独分析】</b> 自課で保有している最新データの分析を行います。</p> </td> </tr> <tr> <td data-bbox="488 815 639 958">第2段階</td> <td data-bbox="639 815 1457 958"> <p><b>【自庁内保有データの横断分析】</b> 自課で保有しているデータと他課で保有しているデータの突合により、更に高度な分析を行います。</p> </td> </tr> <tr> <td data-bbox="488 958 639 1102">第3段階</td> <td data-bbox="639 958 1457 1102"> <p><b>【自庁及び外部データとの複合分析】</b> RESAS*や e-Stat*、SNS等の外部データとの連携（API*連携）を図り、外部データとの複合分析を行います。</p> </td> </tr> <tr> <td data-bbox="488 1102 639 1245">第4段階</td> <td data-bbox="639 1102 1457 1245"> <p><b>【自治体間の事業等を比較分析】</b> 匿名加工情報*などの一定の匿名化処理を実施した上で自治体間での比較・データ分析を行います。</p> </td> </tr> <tr> <td data-bbox="488 1245 639 1388">第5段階</td> <td data-bbox="639 1245 1457 1388"> <p><b>【他自治体との共同データ活用】</b> 他自治体とデータ分析基盤を共同利用し、他自治体のデータの取込み・分析を行います。</p> </td> </tr> <tr> <td data-bbox="488 1388 639 1541">第6段階</td> <td data-bbox="639 1388 1457 1541"> <p><b>【自治体クラウドへの参加促進】</b> データ分析基盤の共同利用を契機に、自治体クラウドの参加団体を増やし、自治体間のデータ分析の拡大を目指します。</p> </td> </tr> </table>	第1段階	<p><b>【自課保有データの単独分析】</b> 自課で保有している最新データの分析を行います。</p>	第2段階	<p><b>【自庁内保有データの横断分析】</b> 自課で保有しているデータと他課で保有しているデータの突合により、更に高度な分析を行います。</p>	第3段階	<p><b>【自庁及び外部データとの複合分析】</b> RESAS*や e-Stat*、SNS等の外部データとの連携（API*連携）を図り、外部データとの複合分析を行います。</p>	第4段階	<p><b>【自治体間の事業等を比較分析】</b> 匿名加工情報*などの一定の匿名化処理を実施した上で自治体間での比較・データ分析を行います。</p>	第5段階	<p><b>【他自治体との共同データ活用】</b> 他自治体とデータ分析基盤を共同利用し、他自治体のデータの取込み・分析を行います。</p>	第6段階	<p><b>【自治体クラウドへの参加促進】</b> データ分析基盤の共同利用を契機に、自治体クラウドの参加団体を増やし、自治体間のデータ分析の拡大を目指します。</p>
第1段階	<p><b>【自課保有データの単独分析】</b> 自課で保有している最新データの分析を行います。</p>												
第2段階	<p><b>【自庁内保有データの横断分析】</b> 自課で保有しているデータと他課で保有しているデータの突合により、更に高度な分析を行います。</p>												
第3段階	<p><b>【自庁及び外部データとの複合分析】</b> RESAS*や e-Stat*、SNS等の外部データとの連携（API*連携）を図り、外部データとの複合分析を行います。</p>												
第4段階	<p><b>【自治体間の事業等を比較分析】</b> 匿名加工情報*などの一定の匿名化処理を実施した上で自治体間での比較・データ分析を行います。</p>												
第5段階	<p><b>【他自治体との共同データ活用】</b> 他自治体とデータ分析基盤を共同利用し、他自治体のデータの取込み・分析を行います。</p>												
第6段階	<p><b>【自治体クラウドへの参加促進】</b> データ分析基盤の共同利用を契機に、自治体クラウドの参加団体を増やし、自治体間のデータ分析の拡大を目指します。</p>												
<p>地域課題の解消・地域活性化に向けたデータ利活用の推進</p>	<p>行政情報、統計データ等を効率的・効果的に分析し、地域の現状や課題を的確に捉え解決に向けた施策の立案に反映することで、政策の質を高めるとともに地域課題の解消に向けた施策の展開を図ります。</p> <p>様々な機会をとらえて調査やアンケートを実施し、地域課題や市民のニーズを把握するとともに、その解消、実現をテーマとした市民会議、アイデアソン、公募等を実施し、どのようなサービスが求められているのか、またそのサービスの実現のためにはどのような行政保有データが必要となるかを明確にします。</p> <p>更には、ビッグデータや属性情報等から、三鷹市に興味のある人や市民の特性・ニーズ等を分析・把握し、ニーズに合った事業・サービスを展開すること</p>												

施策名	施策の方向性
	<p>で、住みたいまち、魅力のあるまちとしての価値を高め、居住者・定住者の増加を目指します。</p> <p>今後到来する Society5.0 社会やデータ駆動型社会への対応に向けて、データを安全に利用・連携する仕組みを整備するとともに、多様なデータを収集・利用することで、市民の暮らしがより便利なものとなり、地域の活性化が図れる社会を目指します。</p>
<b>行政保有データの民間活用の推進</b>	<p>今後は、三鷹市が独自のアプリケーション等を開発するのではなく、三鷹市が保有するデータを民間事業者が開発するアプリケーション等で利用可能な仕組みを推進します。市民が自分の使いやすいアプリケーション等を利用して、行政保有の情報を活用するなど、更なる市民サービスの向上を目指します。</p> <p>データを提供する三鷹市とアプリケーション等を開発しサービスを提供する事業者とのマッチングを行い、市民のニーズを把握するとともに、必要とされる行政保有データを把握することで、双方にメリットがあり、市民サービスの向上につながる取り組みを目指します。</p> <p>また、オープンデータ・バイ・デザイン※の考えに基づき、三鷹市が保有するデータについて、オープンデータを前提とした情報システムや業務プロセスの全体設計に向けた取り組みを進めます。</p>
<b>行政の透明性強化</b>	<p>各個別事業の進捗・達成状況を可視化し、市民に対して公表できる仕組みを目指します。事業の可視化と行政の透明性を目的としてデータ分析・利活用基盤等のデータを最新化することで、リアルタイムの進捗・達成状況をグラフ化し、ダッシュボード上で公開できる仕組みの導入を目指します。</p>
<b>非識別加工情報の提供</b>	<p>三鷹市が保有する個人情報の適正かつ効果的な活用を積極的に推進することにより、活力ある経済社会及び豊かな市民生活の実現を図るに当たり、個人の権利利益の保護及び行政の事務の適正かつ円滑な運営に支障を生じないことを前提として、非識別加工情報※の作成・提供の仕組みの導入を推進します。</p> <p>取り組みに当たっては、適切な制度設計が必要となることから、国等の動向を注視しながら、三鷹市としての制度設計の検討を進めていきます。</p>
<b>データの標準化</b>	<p>三鷹市の保有するデータをオープンデータとして公開するに当たっては、市民や事業者がより活用しやすいものとするため、機械可読性を高めるとともに、国の推奨データセットで示される項目とするなど、データの標準化を進めます。また、基礎的な情報である住所・位置データなどについては、優先的に標準化の検討を進めます。各種データの標準化（共通語彙基盤※、文字情報基盤※、地域情報プラットフォーム※標準仕様、中間標準レイアウト※仕様への準拠等）を図り、官民でのデータ流通を促進することで、民間の活力を活用した地域課題の解決を目指します。</p>

## 2 スマートシティの推進 ～三鷹版スマートシティの実現～

データ駆動型社会において、自治体は自らが保有するデータだけでなく、地域に存在する様々なデータやビッグデータ（交通、防災、防犯、統計、ライフライン、位置情報、不動産等）を組み合わせ、データを活用していくことが求められます。公共交通機関や道路状況、医療機関、福祉施設、天候、環境、あるいは SNS における地域の話題など、どのようなデータが存在しているのかを明らかにする必要があります。加えて、スマートセンサー※やスマート街路灯※の設置、河川監視カメラ撮影情報の収集など、特に自治体が果たすべき新たなデータソースを生み出すことが重要となります。

そのため、収集したデータを蓄積し、分野横断で課題解決を図るためのデータ利活用基盤を構築するなど、蓄積したデータを活用することで生活の快適性を高めることを目的とした、三鷹版スマートシティを推進します。

三鷹版スマートシティの推進に当たっては、防災、安全安心、子育て、ヘルスケア（健康・医療・介護）、環境、エネルギー等の様々な分野における課題を解決し、暮らし・サービスの質を向上させるとともに、まちの価値・ブランド力を高め、誰もが住みやすいまちを目指します。

具体的な施策の内容については、今後の検討の中で方針を決定し取り組むこととしますが、参考までに、以下に国等における検討状況を踏まえた、三鷹版スマートシティで実現できるサービス等の想定例を示します。

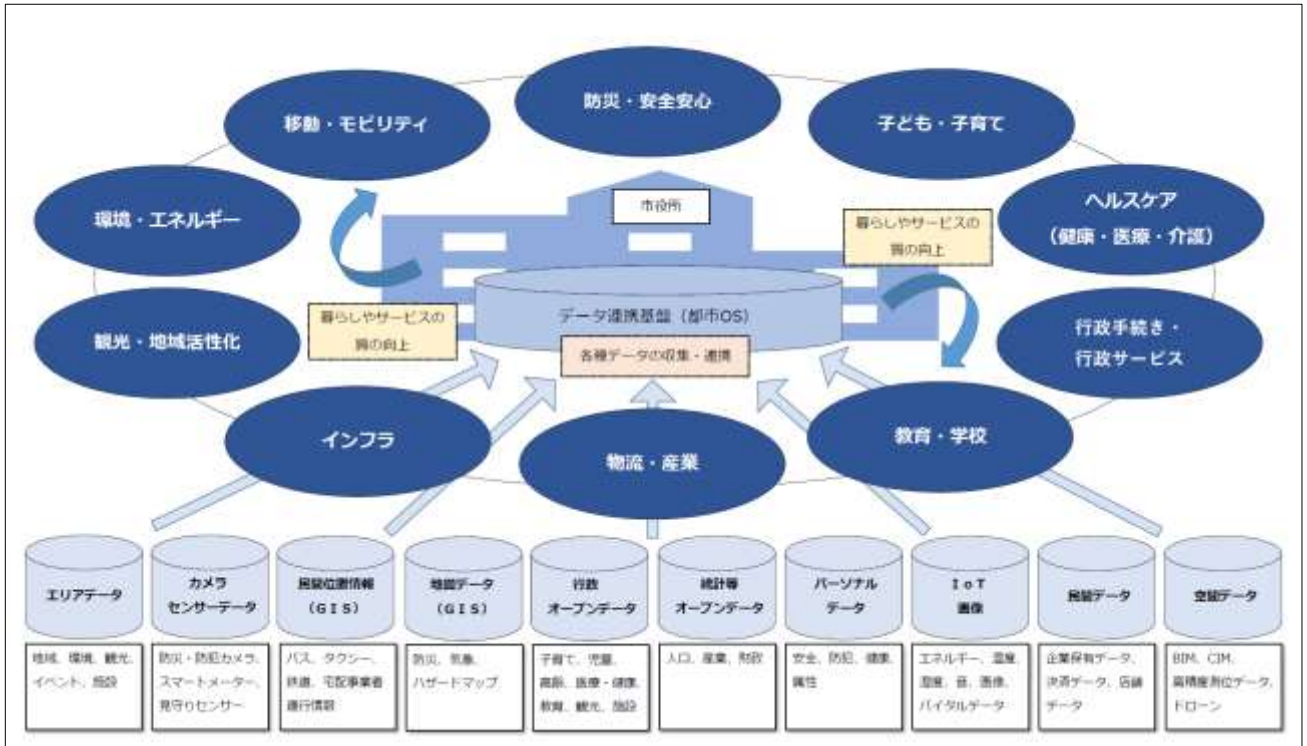
### <施策の概要>

施策名	施策の方向性	
三鷹版スマートシティの推進	暮らしや行政サービスの質を高めることを目的としたスマートシティの実現に向けては、目指すべきまちづくりの全体像をイメージし、各分野における目標を定め、データ連携基盤（都市 OS※）等の構築を行うなど、計画的な環境整備を推進します。	
	防災・安全安心	<b>【災害に強い（レジリエント）、安全安心なまち】</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>・災害時の避難誘導、救出の迅速化</li> <li>・災害時の情報発信／情報提供</li> <li>・ロボット監視（施設管理・点検業務）</li> <li>・GPS 端末（見守り・盗難）</li> </ul> <想定されるサービス等の例> ドローン活用、防災アプリ、デジタル防災マップ
	子ども・子育て	<b>【子育て世帯が暮らしやすいまち】</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>・保育所入所選考の AI 導入</li> <li>・スマートフォンアプリを用いた児童相談</li> <li>・予防接種の目安や月齢に合わせた子育て情報の発信</li> </ul> <想定されるサービス等の例> 子育てアプリ、予防接種・母子保健アプリ、スマホ児童相談、見守りシステム

施策名	施策の方向性
ヘルスケア（健康・医療・介護）	<p><b>【健康で快適に生活できるまち】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・スマートデバイスを通じた健康管理・増進</li> <li>・データに基づく保健事業</li> </ul> <p>&lt;想定されるサービス等の例&gt;</p> <p>次世代ヘルスケア、健康管理・増進アプリ、介護ロボット</p>
行政手続き・行政サービス	<p><b>【誰もが利便性のある行政サービスを楽しむまち】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・行政手続きのオンライン化</li> <li>・ワンストップサービスの導入</li> <li>・プッシュ型サービスの導入</li> <li>・キャッシュレス決済の導入</li> </ul> <p>&lt;想定されるサービス等の例&gt;</p> <p>AIチャットボット、AIスピーカー</p>
教育・学校	<p><b>【コミュニティ・スクールを基盤とした小・中一貫教育】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・一人ひとりの能力や適性に応じて個別最適化された教育の実現</li> </ul> <p>&lt;想定されるサービス等の例&gt;</p> <p>動画教材の作成・活用</p>
移動・モビリティ	<p><b>【誰もがストレスなく移動できるまち】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・渋滞の解消、安全な道路交通</li> <li>・目的地を入力することによる全体ナビゲーション</li> <li>・スマートフォンでのコミュニティバスの路線検索</li> <li>・スマートフォンを介した視覚障がい者や聴覚障がい者に向けた、信号情報や目的地（降車する駅・バス停）到着情報の伝達</li> </ul> <p>&lt;想定されるサービス等の例&gt;</p> <p>MaaS、自動運転、コネクテッドカー、デジタルマップ</p>
環境・エネルギー	<p><b>【持続可能で環境にやさしいまち】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・人の集まり状況に応じた空調制御</li> <li>・人の流れに応じた街灯の照度制御による光熱費削減</li> <li>・ごみ箱の収納状況に応じたごみ収集効率化</li> <li>・エネルギー制御による環境負荷軽減</li> </ul> <p>&lt;想定されるサービス等の例&gt;</p> <p>自動制御、スマートグリッド、スマートメーター※、HEMS/BEMS</p>
観光・地域活性化	<p><b>【地域活性化と魅力あるまち】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・地域社会・行政への参加（シビックテック）</li> </ul>

施策名	施策の方向性	
		<ul style="list-style-type: none"> <li>・地元企業活性化（地域の産業力強化）</li> <li>・広報誌やイベント情報をアプリで提供</li> <li>・AI搭載のロボットコンシェルジュ</li> </ul> <想定されるサービス等の例> デジタルサイネージ、地域活性化支援アプリ、 観光アプリ、観光ルートナビ、顔パス乗車／入場
インフラ		<b>【コストと安全性を両立できるインフラ環境】</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>・センサーによる路面劣化状態把握</li> <li>・ドローン活用による橋梁劣化診断</li> <li>・インフラメンテナンス（道路、水道管、施設の最適化）</li> </ul> <想定されるサービス等の例> ドローンによるインフラの状態把握等、3D 測量
物流・産業		<b>【AI やロボットと共存できる社会】</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ロボットが人間の作業を支援</li> <li>・人材不足の解消や生産性の向上（産業構造の変化）</li> <li>・パートナーロボットによる育児、介護支援</li> </ul> <想定されるサービス等の例> AI、ロボット、IoT、ビッグデータ等の活用

三鷹版スマートシティのイメージ（三鷹市作成）





### 3 ワークスタイル変革による職員の生産性向上

AI（AI-OCR等）やRPA\*の導入による行政事務の自動化・効率化と職員の生産性の向上に向けた取り組みを実施します。モバイルワーク\*やBYOD\*の導入による柔軟な働き方の実現と、デジタルを活用した効率的な会議の実施及び職員間の情報共有の強化を推進します。テレワークなどのリモートアクセス環境の整備や会議におけるタブレットの活用など、業務のデジタル化・ペーパーレス化を推進します。これにより、時間と場所を有効に活用できる働き方改革・オフィス改革を進め、行政サービスの効率化と新たな価値創造を目指します。

#### <施策の概要>

施策名	施策の方向性
<b>事務処理の自動化の徹底</b>	<p>業務プロセスを自動化する AI-OCR や RPA を積極的に導入し、システムへの入力作業や大量の反復作業・確認作業を自動化することで、事務の効率化と職員の生産性向上を図るとともに、職員の労働時間を削減し、行政における働き方改革を実現します。導入に当たっては、作業時間の短縮（効率化）やミスが少ない正確で的確な処理の実現を図るとともに、浮いた時間を新たな市民サービスの創出に充てます。</p> <p>加えて、事務の標準化・共通化など業務プロセスの見直しを図り、他の自治体とも共同利用できる共通の仕組みとすることで、更なる経費削減を目指します。</p>
<b>場所にとらわれないワークスタイルの実現</b>	<p>市役所でなければ申請・相談ができないという従来の窓口を見直し、市民のニーズに柔軟に対応するために、どこでも申請・相談ができる市役所を目指します。</p> <p>モバイルワークや BYOD の導入により、柔軟な働き方の実現や災害時における迅速な対応など防災機能の強化を図るとともに、庁舎に限定しない窓口の実現など市役所機能の分散化を推進します。</p> <p>また、モバイルワークや在宅勤務などのテレワークを実施するに当たり、職員の勤務実態の把握が必要となることから、労務可視化ツール等を導入し、端末のログを自動的に取得し、勤務実績データと自動的にマッチングすることで、勤務実態の把握に努めます。</p>
<b>リアルタイムな情報共有体制の確立</b>	<p>市役所では電話、メール、FAX、会議に多くの時間が割かれており、コミュニケーションのデジタル化は急務です。ビジネスチャット*（社内チャット）等のコミュニケーションツールを導入することで、庁内における情報共有の円滑化を図るとともに、迅速な意思決定の推進が図られる組織体制を念頭に職員間のコミュニケーションの活性化を図ります。組織内部での情報共有・コミュニケーションを活性化するとともに、他部署の実施事業やナレッジ（事業実施の内容・手法・知識・文書等）を庁内で共有できる仕組みを構築し、部署間のつながりの強化に努めます。</p> <p>また、自治体内・自治体間での会議や情報共有を行うため、WEB 会議システムや情報共有システムを導入するなど、職員間の連携強化を目指します。</p>

施策名	施策の方向性
文字変換アプリの活用	<p>「UD トーク※」のような音声認識文字変換アプリを導入することで、会議等の発言を文字化します。これにより、議事録作成等に係る作業時間・作業負荷の縮減を図ります。</p> <p>また、本アプリを三鷹市議会等に導入し、出席者の発言をスクリーンに文字で映し出すことで、聴覚障がいのある人もリアルタイムで議場でのやりとりが分かるようにするなど、バリアフリーの実現にも努めます。</p>

#### 4 広域連携に向けた業務改革（BPR）の推進

自治体クラウド（複数の自治体による住民情報システムの共同利用）などの広域連携を強化し、継続的な業務プロセスの見直しと業務の標準化・共通化を図るとともに、AI や RPA 等の新たな技術の活用を前提とした業務改革（BPR※）を実施することで、更なる広域化・共同化の推進を図ります。

また、積極的に他自治体の自治体クラウドへの参加を促し、団体数を増やすことで、自治体における業務の標準化の更なる推進とコスト削減に努めます。

##### <施策の概要>

施策名	施策の方向性
広域連携の強化	<p>自治体クラウドを導入することで、業務の標準化・共通化によるシステム運用経費の削減を図り、データセンターの利用によるセキュリティ強化と災害時のディザスタリカバリ※等の事業継続性の確保に努めます。</p> <p>複数の自治体が同じシステムを利用することで、通知書等の各種帳票についてのユニバーサルデザインの導入など、実現可能なサービスを検討するとともに、新たな広域行政サービスの展開など、広域連携の強化に向けた取り組みを推進します。</p> <p>また、大規模災害発生時等における迅速な情報システムの復旧や事業継続などを目的として、自治体クラウドなどシステムを共同利用する自治体が連携を図り、支援できる体制を整備します。災害発生時に、特定の自治体が庁舎の倒壊等の被害を受け、窓口における市民サービス・事業継続が困難となった際に、窓口のシステムを他の自治体の環境でも利用できるようなネットワーク環境の構築を目指します。</p>
クラウド・バイ・デフォルトの徹底	<p>クラウドの活用を原則とする「クラウド・バイ・デフォルト※」を前提としたシステム調達を庁内で推進します。庁内で所有しているシステムについては、順次クラウド化を図り、所有から利用の形態にシステムを移行することで、システムの安定稼働を目指します。</p> <p>また、政府共通プラットフォーム※のように、情報システムを統合・集約化し、共通のクラウド基盤に移行することで、情報システム全体の運用コストの削減やセキュリティの強化に努めます。</p>

施策名	施策の方向性
利用者中心の業務改革（BPR）の推進	<p>社会環境の変化や技術進展が急速に進む中、行政サービスの維持・向上や持続的な経済成長を実現するため、利用者目線に立って、サービスのフロント部分だけでなく、行政内部も含めて業務・サービスを再構成する業務改革（BPR）を推進します。市民と職員双方の負担を軽減しつつ、利用者中心の行政サービスを目指します。</p> <p>また、自治体ピッチ<sup>※</sup>等にも参加することで、民間事業者とも連携を図りつつ、利用者視点に立ったサービスデザイン思考<sup>※</sup>によるシステム開発にも取り組みます。</p>
行政手続きの棚卸・見直しの徹底	<p>国が実施した行政手続き等の棚卸の結果を踏まえつつ、三鷹市においてデジタル化を優先的に取り組むべき手続きとその方策を決定します。</p> <p>手続きのオンライン化に当たっては、フロント部分のオンライン化に留まらず、官民データ活用推進基本計画における「情報システムに係る規格の整備及び互換性の確保等に係る取り組み」と連動し、三鷹市全体として、情報システムの改革、制度や業務そのものの見直しを併せて実施します。棚卸に基づくオンライン化原則に向けた業務の見直しやシステム改革の推進に当たっては、マイナンバー制度による情報連携やマイナンバーカードの活用を前提に必要な取り組みを進めます。</p> <p>また、すべての行政手続き・申請がオンラインにて可能となるよう、手続きの際の添付書類の見直しを図るとともに、デジタル署名や電子署名等の利用を前提とした、提出書類の押印の廃止等の検討を行います。</p>

## 5 行政内部のデジタル化の推進

三鷹市で保有する行政データについて、紙やエクセル等の台帳管理から脱却し、デジタル（台帳等の基礎となるデータを中心に、他のシステム等による二次利用が容易な形）での管理・保有への移行を推進します。デジタル化・ペーパーレス化を図ることで、AIやRPA等の活用、各部署・業務間のデータ連携の強化、ペーパーレスによる効率的な会議運営等の実施を目指します。

### <施策の概要>

施策名	施策の方向性
業務のデジタル化、ペーパーレス化の推進	<p>三鷹市が保有する行政データについて、台帳等の基礎となるデータを中心に、他のシステム等による二次利用が容易な形でデジタル化を推進します。デジタル化・ペーパーレス化により、各業務間の連携強化や各種データ分析等が可能な環境を整備します。</p> <p>また、庁内ネットワーク<sup>※</sup>の無線化やフリーアドレス<sup>※</sup>を推進する上で、契約手続きにおける決裁書類（見積書、納品書、請求書等の契約書類）をすべて電子化し、完全な電子決裁とすることで、業務効率化やペーパーレス化、決裁過程の透明化を目指します。</p>

施策名	施策の方向性
	併せて、電子証明書・電子署名を用いた電子契約（印鑑、印紙、郵送手数料不要）など、契約手続きの電子化を目指します。
民間サービスの利活用推進	システム構築における民間サービス利用を推進します。情報システムの整備に当たっては、すべての機能を行政自らが構築するのではなく、可能なものについては民間クラウドを含めた民間サービスを積極的に活用することで、必要な機能の柔軟かつ迅速な導入や投資対効果の向上を図ります。
庁内推進体制の整備	<p>AI や RPA 等の新たな技術の導入や業務のデジタル化、データ利活用の取り組みが加速することで、職員にはこれらに対応するための能力・スキルが求められます。そのため、利用者視点に基づくサービスデザイン思考を持ったデジタル人財・デジタルリーダーの育成に努めます。</p> <p>デジタルイノベーション*やデジタルトランスフォーメーションを庁内で推進するためには、最新のデジタル技術の導入に加え、従来の手法にとらわれない抜本的な事務の見直し・業務改革が必要となります。</p> <p>また、今後の Society5.0 やデータ駆動型社会、スマートシティの実現に向けては、将来のビジョンを明確化し、計画的・段階的に取り組むなど、組織的な対応が求められることから、これらの実現に向け、庁内の推進体制の整備を図ります。</p>

## 6 情報セキュリティの強化と事業継続性の確保

ISMS の適正な運用と改善を継続し、全庁的な情報セキュリティレベルの更なる向上に向けて取り組みます。具体的には、認証取得と同等な運用を全庁的に展開し認証部署と非認証部署における情報セキュリティ意識のギャップを縮めることを目的に、研修やeラーニング\*の充実化を図るなどして職員の意識啓発を推進します。

なお、実施に当たっては、国・東京都の指針や ICT-BCP 等、情報セキュリティが関連する他の計画や制度に留意します。

また、外部のデータセンターを利用することにより、標的型攻撃をはじめとするサイバー攻撃や不正アクセスへの対策など、情報セキュリティの強化を図るとともに、大規模災害の発生時の事業継続性の確保に努めます。

### <施策の概要>

施策名	施策の方向性
情報セキュリティ強化のためのシステム整備	<p>標的型攻撃をはじめとするサイバー攻撃などの情報セキュリティ事案に備え、侵入防止・情報漏えい対策等システムの強化を行います。</p> <p>今後は、クラウドサービスの利用やデータの利活用等における外部とのネットワーク接続が増えることが予想されるため、LGWAN*、専用線、インターネットなど、利用するネットワーク形態に合わせたセキュリティの確保を目指します。</p>

施策名	施策の方向性
	<p>また、仮想通貨<sup>※</sup>やキャッシュレス決済等で利用されているブロックチェーン<sup>※</sup>等の分散型台帳技術や秘密分散<sup>※</sup>技術等の高度なセキュリティの仕組みについて、三鷹市における活用検討を進めます。</p>
<p>情報セキュリティ体制の強化</p>	<p>ISMS 認証の適正な運用と改善に努めます。情報セキュリティに関する庁内周知や研修を実施し、職員の意識の向上を図るなど、組織的に取り組みます。</p> <p>また、高度なサイバー攻撃の増加、クラウドサービス等のシステム利用形態の変化に合わせて、情報セキュリティ基本方針（セキュリティポリシー<sup>※</sup>）の見直しを図ります。</p>
<p>適正な特定個人情報の取り扱い</p>	<p>個人番号利用事務や個人番号関係事務など、マイナンバーを取り扱う事務について、「特定個人情報の適正な取扱いに関するガイドライン」に基づく適正な運用を図るため、庁内における安全管理措置の徹底に努めます。</p> <p>また、個人番号利用事務において実施している特定個人情報保護評価（PIA）について、毎年見直しを図ることで、適正な運用に努めます。</p>
<p>事業継続性の確保</p>	<p>災害時における迅速な情報システムの復旧などを目的として作成した「ICT事業継続計画」に基づいて、継続的な行政運営に向けた適正な運用や改善に取り組みます。</p> <p>また、CSIRT<sup>※</sup>の実効性を確保するために、規程類の簡素化、マニュアル化を図り、セキュリティインシデント<sup>※</sup>の事例等に基づいたインシデント<sup>※</sup>発生対応訓練を計画的に実施します。訓練の実施により、職員対応力を高めるとともに、各種行動手順のデジタル化を図るなど、災害時に迅速かつ確実に復旧作業を実施できるよう努めます。</p>

## 用語集 (アルファベット・五十音順)

### 3G

国際電気通信連合 (ITU) が定める「IMT-2000」規格に準拠した通信システムのこと。一般的に英語の「3rd Generation」から、「3G」と呼ばれる。世界共通の周波数 (2GHz 帯域など) で国際ローミングを実現、音楽やアプリケーションのアップ・ダウンロードなど、高速なデータ通信やテレビ電話といったマルチメディアを利用した各種のサービスなどが可能となった。

### 5G

「超高速」だけでなく、「多数接続」「超低遅延」といった特徴を持ち、2020 年の実現が期待されている次世代の移動通信システムのこと。我が国においても産学官連携の推進団体である「第5世代モバイル推進フォーラム (5GMF)」の設立 (2014 年9月 30 日)、研究開発の推進、国際連携の強化などの取り組みが進められている。現行 LTE と比べて 100 倍の接続機器数 (100 万台 / km<sup>2</sup>)、100 倍の通信速度 (10Gbps) などが要求条件とされており、ITU をはじめ、世界各国でも実現に向けた取り組みが本格化している。

### AI (人工知能)

Artificial Intelligence の略。人工的な方法による学習、推論、判断等の知的な機能の実現及び人工的な方法により実現した当該機能の活用に関する技術のこと。

### AI スピーカー

対話型の音声操作に対応した AI アシスタント機能を持つスピーカー。内蔵されているマイクで音声を認識し、情報の検索や連携家電の操作を行う。スマートスピーカー (Smart Speaker) とも呼ばれる。

### AI チャットボット

チャット (会話) をロボットが代行してくれるプログラムを指す。会話情報をデータベースに蓄積させておき、ユーザーからの問い合わせに自動で返答する。

### API

Application Programming Interface の略。複数のアプリケーション等を接続 (連携) するために必要なプログラムを定めた規約のこと。ソフトウェアやアプリケーションなどの一部を外部的に公開することにより、第三者が開発したソフトウェアと機能を共有できるようにするものである。

### AR

Augmented Reality の略。拡張現実と呼ばれ、現実の光景にデジタルコンテンツを重ねて表示し、そこのないものを画面上に表示させる。コンピュータなどが作り出す空

間や視覚情報などのバーチャル・リアリティとは区別され、現実空間に何らかの電子情報を重ね合わせる技術やサービスのことを AR と呼ぶ。拡張現実という日本語訳のしており、現実空間を拡張したものを意味する。

### ASP

Application Service Provider (アプリケーションサービスプロバイダ) の略。アプリケーションソフトを、インターネットを通じて、顧客に提供する事業者あるいはサービス形態のこと。

### BAT

中国に本拠を置く、インターネット関連企業の最大手3社の通称。サーチエンジン運営の百度 (バイドゥ)、EC サイト運営の阿里巴巴 (アリババ)、メッセンジャーアプリ開発の騰訊 (テンセント) を指し、各社の頭文字を組み合わせたもの。

### BCP

Business Continuity Plan (事業継続計画) の略。災害や事故等の予期せぬ出来事の発生時に、最低限の事業活動を継続、ないし目標復旧時間以内に再開できるようにするために、事前に策定される行動計画のこと。特に ICT 領域における BCP を ICT-BCP と呼ぶ。また、BCP を維持・継続する管理サイクルを「事業継続管理 (BCM: Business Continuity Management の略)」と呼ぶ。

### BEMS

Building Energy Management System (ビルディング・エネルギー・マネジメントシステム) の略。ビルにおけるエネルギー管理システムのこと。

### BI

Business Intelligence (ビジネスインテリジェンス) の略。情報システムなどに蓄積される膨大な業務データを、利用者が自らの必要に応じて分析・加工し、業務や行政の意思決定に活用する手法のこと。

### BPR

Business Process Re-engineering の略。既存の組織やビジネスルールを抜本的に見直し、利用者の視点に立って、業務プロセス全体について職務、業務フロー、管理機構、情報システムを再設計すること。

### BYOD

Bring Your Own Device の略。企業などで従業員が私物の情報端末などを持ち込んで業務で利用すること。私

用で普段から使っているスマートフォンなどから企業の情報システムにアクセスし、必要な情報を閲覧したり入力したりすることなどを意味する。

### CATV

Community Antenna Television(共同受信アンテナ・テレビジョン)の略。電波による無線送信ではなく、ケーブルを用いて伝送するテレビジョン放送のこと。元々は地上波テレビ放送の電波が届きにくい地域でもテレビの視聴を可能にするという目的で開発されたもので、最近では、電話やインターネット接続など、放送以外のサービスも提供されている。

### CEMS

Community Energy Management System(コミュニティ・エネルギー・マネジメントシステム)の略。地域におけるエネルギー管理システムのこと。

### CPS

Cyber Physical System の略。サイバー空間と物理空間が融合したシステムのこと。各種センサーで集めたデータや機械の稼働状況(ログ)などを大量に集めれば、サイバー空間上に物理世界の状況・動作を示すデータモデル(これを「Digital Twin=デジタルツイン」と呼ぶ)ができる。このデータモデルを分析/シミュレーションすることで最適解を導き出せば、物理的に調査・分析・実証などをしなくても、より良い物理空間を早期かつ安価に実現できるという考え方。

### CSIRT

Computer Security Incident Response Team の略。企業や行政機関などに設置される組織の一種で、コンピュータシステムやネットワークに保安上の問題に繋がる事象が発生した際に対応する組織のこと。

### DISAANA

情報通信研究機構(NICT)が提供している対災害 SNS 情報分析システムの呼び名。ソーシャルメディア上の投稿を解析して有益な災害関連情報を分析・検索できるツールとして開発された。試験公開された DISAANA は Twitter 上で流れているツイートを解析対象とし、ツイートをリアルタイムに分析、簡単な質問事項を入力するだけで災害関連情報が検索できるようになっている。

### D-SUMM

情報通信研究機構(NICT)が提供している災害状況要約システムの呼び名。人工知能を用いてツイッターに投稿された被災情報をリアルタイムに分析。指定したエリア内の被災状況を一目で把握できるよう要約して提示し、避難や救援の現場で利用される。

### e-Stat

日本の政府統計に関する情報のワンストップサービスを実現することを目指した政府統計ポータルサイトのこと。

### e-Tax

国税庁が運営する、国税に係る申告・申請・納税に係るオンラインサービスのこと。正式名称を国税電子申告・納税システムという。オンライン通信にはインターネットを利用し、2004年6月1日より運用が開始された。e-Tax から連動した電子納税には、Pay-easy が活用されている。

### eラーニング

Electronic learning(エレクトロニックラーニング)の略。パソコンやタブレット、スマートフォンを使ってオンラインで学ぶ学習形態のこと。

### EBPM

Evidence Based Policy Making の略。統計や業務データなどの客観的な証拠に基づく政策立案のこと。

### Facebook

インターネット上の SNS のひとつ。世界最大の SNS とされ、日本国内の利用者数は 2019 年 10 月で 2,800 万人とされる。個人だけでなく組織・団体や企業の情報発信手段としても利用が広がっている。

### FinTech

Financial technology の略。デジタルを活用して金融サービスを生み出したり、見直したりする技術・動向のこと。外部に公開する形もあるため、オープンイノベーションの一環であるともされる。

### FTTH

Fiber To The Home の略。光ファイバーによる家庭向けのデータ通信サービスのこと。もとは、一般家庭に光ファイバーを引き、電話、インターネット、テレビなどのサービスを統合して提供する構想の名称だったが、転じて、そのための通信サービスの総称として用いられるようになった。

### GAF A

IT の分野で堅固な地位を確立している4大企業、Google、Apple、Facebook、Amazon の総称。Google はウェブ検索やオンライン広告をはじめとするオンラインサービス、Apple は Mac や iOS デバイスを中心とするデジタルデバイス、Facebook は SNS、Amazon は E コマースと、GAF A に含まれる企業の主要事業はそれぞれ異なる。GAF A が提供するサービスは圧倒的ともいえる世界シェアを持ち、サービス提供を通じて世界中のユーザーの個人情報を収集・管理しているという点で共通している。

## GIS

Geographic Information Systems(地理情報システム)の略。文字や数字、画像などを地図と結びつけて、コンピュータ上に再現し、位置や場所から様々な情報を統合したり、分析したり、分かりやすく地図表現したりすることができるシステムのこと。

## GPS

Global Positioning System(グローバル・ポジショニング・システム)の略。人工衛星からの電波を利用して、自分が地球上のどこにいるのかを測位するシステムのこと。

## G 空間情報(地理空間情報)

地理空間上の特定の地点又は区域の位置を示す情報(位置情報)と、これに関連付けられた様々な情報のこと。

## HEMS

Home Energy Management System(ホーム・エネルギー・マネジメントシステム)の略。家庭におけるエネルギー管理システムのこと。

## ICT

Information and Communication Technology(情報通信技術)の略。通信技術を活用したコミュニケーションを意味する。また、情報処理だけではなく、インターネットのような通信技術を利用した産業やサービスなどの総称としても用いられる。

## IoT

Internet of Things(インターネット・オブ・シングス)の略。自動車、家電、ロボット、施設などあらゆるモノがインターネットにつながり、情報のやり取りをすることで、モノのデータ化やそれに基づく自動化等が進展し、新たな付加価値を生み出すというコンセプトを表した語である。膨大な量の情報を共有するクラウド技術やビッグデータ技術、人工知能などの登場により、従来の人間同士のコミュニケーションだけでなく、あらゆる“モノ”に高度な通信機能が組み込まれ、インターネットで相互に情報伝達できるようになることを意味する。社会インフラや産業、ビジネスの仕組みを大きく変え、「第4次産業革命」を促す新技術とも言われている。

## ISMS

Information Security Management System(情報セキュリティマネジメントシステム)の略。組織における情報セキュリティを管理するための仕組みのこと。

## LGWAN

Local Government Wide Area Network(総合行政ネッ

トワーク)の略。全国の地方自治体のコンピュータネットワークを相互接続した広域通信網のこと。複数の自治体間におけるシステム共同利用等に活用する。

## LINE

スマートフォンやフィーチャーフォンなど携帯電話やパソコンに対応したインターネット電話やテキストチャットなどの機能を有する SNS のひとつ。

## MaaS

Mobility as a Service の略。モノとしての移動手段(モビリティ)を提供するのではなく、サービスとしての移動手段を提供しようという新たな考え方。国交省は「ICT を活用して交通をクラウド化し、公共交通か否か、またその運営主体にかかわらず、マイカー以外のすべての交通手段によるモビリティ(移動)を 1つのサービスとしてとらえ、シームレスにつなぐ新たな「移動」の概念」と位置付けている。

## OCR

Optical Character Recognition の略。紙面を写した画像などを解析することで、その中に含まれる文字に相当するパターンを検出し、書かれている内容を文字データとして取り出す装置やソフトウェア。また、そのような方式による自動文字認識のこと。

AI-OCR とは AI 技術を取り入れた OCR のことで、OCR に AI 技術を取り入れることにより、手書き文字や非定型帳票の読み取り精度を向上させることができ、更に、RPA と組み合わせることで業務の大幅な効率化が期待されている。

## PDCA サイクル

PLAN = 計画する、DO = 行動する、CHECK = 確認する、ACTION = 改善する、の頭文字をとったもので、事業活動の「計画」「実施」「評価」「改善」サイクルを表し、業務を改善するための考え方の手法のこと。

## RESAS

Regional Economy (and) Society Analyzing System の略。内閣府のまち・ひと・しごと創生本部が運用している、産業構造や人口動態、人の流れなどに関する官民のいわゆるビッグデータを集約し、可視化を試みるシステム。地域経済分析システムという表現も用いられる。

## RPA

Robotic Process Automation の略。認知技術(ルールエンジン・機械学習・人工知能等)を活用した、主にホワイトカラー業務の効率化・自動化の取り組みのこと。人間の補完として業務を遂行できることから、仮想的労働者(Digital Labor)とも言われる。

現時点では、ルールエンジンや画面認識などの技術により定型作業を自動化できる手段にすぎないが、将来的には人工知能等の RPA を構成する要素技術が発展



し、高度な自律化が想定されている。

## SNS

Social Networking Service(ソーシャル・ネットワーキング・サービス)の略。個人間の交流を支援するサービス(サイト)で、参加者は共通の興味、知人などをもとに様々な交流を図ることができる。

## Society5.0

サイバー空間(仮想空間)とフィジカル空間(現実空間)を高度に融合させることにより、地域、年齢、性別、言語等による格差なく、多様なニーズ、潜在的なニーズにきめ細やかに対応したモノやサービスを提供することで経済的発展と社会課題の解決を両立し、人々が快適で活力に満ちた質の高い生活を送ることのできる、人間中心の社会。

## SOHO

Small Office / Home Office(スモールオフィス・ホームオフィス)の略。パソコンなどを駆使し、自宅やマンションの一室などで仕事をする勤務形態のこと。三鷹市では「SOHO CITY みたか」を宣言し、SOHOの支援を積極的に実施している。

## Twitter

ユーザーが「ツイート」と称される短文を投稿し、閲覧や他ユーザーへのメッセージ送信ができるウェブ(Web: インターネット閲覧)上のサービスのこと。広い意味でのSNS(ソーシャル・ネットワーキング・サービス)の一つとしても捉えられている。

## UDトーク

主に聴覚障害者とのコミュニケーションを、パソコンや携帯電話を使って行うためのソフトウェア。

## VR

Virtual Reality の略。仮想現実と呼ばれ、ヘッドマウントディスプレイ内に 360 度のコンテンツを表示し、その映像内にいるかのような臨場感を与える技術。

## Web ユーザーインターフェース

アプリケーションのインターフェースとして、Web ブラウザを利用した場合のインターフェースのこと。Web アプリケーションのインターフェースもこれに含まれる。Web ユーザーインターフェースで重要な点は、そのインターフェースでユーザーは何をすることができるのか、何をすればいいのか、ひと目でわかるような機能になっているのかということである。日本では、さほど気にされずに開発されてきた Web ユーザーインターフェースだが、エンドユーザーにとってのインターフェースは、その製品の操作感そのものであるため、最近では見直されている。

## Wi-Fi

Wireless Fidelity の略。パソコンなどを無線でインターネットに接続する技術規格又はサービスのこと。ノートパソコンやタブレット型端末、スマートフォン、ゲーム機などでも接続できる機器が多い。通信事業者等による接続ポイントも数多くあり、気軽に多くの場所でインターネットが利用できる。

## アイデアソン

アイデア(Idea)とマラソン(Marathon)を掛け合わせて造られた造語。特定のテーマを決めて、そのテーマについてグループ単位でアイデアを出し合い、その結果を競うというイベントのこと。

## イノベーション

新しいものを生産する、あるいは既存のものを新しい方法で生産すること。イノベーションの例として、「創造的活動による新製品開発」「新生産方法の導入」「新マーケットの開拓」「新たな資源(の供給源)の獲得」「組織の改革」などが挙げられる。

デジタルの利活用により、イノベーションが進行している。

## インシデント

情報セキュリティの分野において、情報管理やシステム運用に関して保安上の脅威となる事象のこと。

## インダストリー4.0

ドイツにおいて国が主導している産官学共同の国家プロジェクトのこと。コンセプトとして「スマートファクトリー」(考える工場)を提唱している。「第4次産業革命」を起こす取り組みとされており、そこではデジタルが重要な役割を果たしている。

## インターネット

コンピュータ間を接続するネットワーク又はネットワーク技術のひとつ。現在は、世界中でインターネットを利用した電子メールやウェブサイトによる情報発信などが行われている。また、インターネットを利用した金融取引(インターネットバンキング)、行政手続き(電子申請、電子申告など)、物品購買やチケット予約など、幅広い分野でサービスの基盤となっている。

## インターネット動画共有サービス

「YouTube」「Ustream」など、インターネットを通じて音声付きの動画(映像)を投稿して、他のユーザーと共有(シェア)するサービスのこと。

## インターネットバンキング

インターネットを利用した銀行取引(銀行に類する金融機関も含む。)サービスのこと。自宅や外出先等で利用できたり、土日休日や夜間早朝でも利用できるなどのメリッ

トがある。

### ウェアラブルデバイス

腕や頭部など、身体に装着して利用することが想定された端末のこと。装着する形態に応じて、メガネ型、時計型、リストバンド型等に分類される。

### ウェブアクセシビリティ

高齢者や障がい者といった、ホームページ等の利用になんらかの制約があり、利用に不慣れな人々を含めて、誰もがホームページ等で提供される情報や機能を支障なく利用できること。

### オープンガバメント

開かれた政府の意味。近年、世界各国で、インターネットの双方向性等を活用することで、積極的な政府情報の公開や行政への市民参加を促進する取り組みとして、進められているもの。

日本においても、「新たな情報通信技術戦略」において、行政情報の公開、提供や政策決定への参加等を政府として推進していくこととして「オープンガバメント」に言及している。

### オープンソース

コンピュータのプログラムであるソースコードを、インターネットなどを通じて広く公開し、誰でも自由に複製・修正したり、再配布したりすることができるようにすること。

### オープンソース・ソフトウェア

システムの設計図にあたるソースコードを公開することによって、特定の事業者に限ることなくソフトウェアの改良を行うことが可能なソフトウェア又はプログラム言語のこと。

### オープンデータ

国、地方自治体及び事業者が保有する官民データのうち、国民誰もがインターネット等を通じて容易に利用(加工、編集、再配布等)できるよう、①営利目的、非営利目的を問わず二次利用可能なルールが適用されたもの、②機械判読に適したもの、③無償で利用できるもの、といういずれの項目にも該当する形で公開されたデータのこと。

### オープンデータ官民ラウンドテーブル

民間ニーズに即したオープンデータの取り組みや民間データとの組み合わせを含めた活用を促進することで、データの価値向上と多様なサービスの出現に貢献することを目的として、データ活用を希望する国民や民間企業等と、データを保有する府省庁等が直接対話する場のこと。2018年1月より開催されている。

### オープンデータ・バイ・デザイン

行政が保有するデータについて、オープンデータを前提として情報システムや業務プロセス全体の企画、整備及び運用を行うこと。

### オンライン

インターネットなどのネットワークに接続されている状態のこと。対義語は「オフライン」。

### 仮想通貨

オンラインサービスで経済活動を行うことができる貨幣価値のこと。仮想通貨は特定のサービス内でのみ貨幣価値を持つものであり、一般的には現金に換算したり他のサービスで使用したりする価値は持たない。

### 機械可読性

コンピュータによる文書構造の認識しやすさのこと。機械可読性に配慮した文書はより検索されやすく、利用されやすくなる。逆に、機械可読性を考慮しない文書は流通しにくい。今まで、文書は人間可読性を高めることに重点が置かれてきたが、文書流通がインターネットを中心とするようになり、XMLを利用した機械可読性を高めた文書の重要性が増してきている。

### 基幹系システム

地方自治体の行政事務のうち、住民に接する業務を扱うシステムのこと。主な業務として、住民記録、税、福祉等があげられる。

### 共通語彙基盤

分野や地域を越えて情報交換を行うための「情報システム上の仕組み」のこと。様々な分野で利用される用語の表記・意味・データ構造を統一することにより、異なるシステム間であっても、互いに意味が通じるようになり、分野や地域を横断した情報交換が可能となる。また、各自治体のデータを組み合わせることで新たなサービスを創出したり、自治体をはじめとした複数の機関が公開するデータを正確に、かつ効率的に検索したりすることも可能になる。

### クラウド(サービス)

事業者等によって定義されたインターフェースを用いた、拡張性、柔軟性を持つ共用可能な物理的又は仮想的なリソースにネットワーク経由でアクセスするモデルを通じて提供され、利用者によって自由にリソースの設定・管理が可能なサービスであって、情報セキュリティに関する十分な条件設定の余地があるもの。

### クラウド・バイ・デフォルト

システム導入に際し、クラウドサービスの活用を前提とする考え方のこと。

## ゲノム創薬

生物の染色体上にある遺伝子の情報(ゲノム情報)のデータベースを活用して、病気の原因になる遺伝子やその遺伝子が作るタンパク質の内容を調べ、そのタンパク質に結合する化学物質(分子)やタンパク質(抗体)などから薬品を創る方法のこと。ICTの発達により、膨大な情報の処理が可能になり、実用化が進められている。

## 公衆無線 LAN

無線 LAN を利用したインターネットへの接続を提供するサービスのこと。そのアクセスポイントから受信できる場所を、無線 LAN スポット、Wi-Fi スポット、フリースポット、ホットスポットなどと呼ぶ。

## 公的個人認証サービス

オンラインで(=インターネットを通じて)申請や届出といった行政手続きなどやインターネットサイトにログインを行う際に、他人による「なりすまし」やデータの改ざんを防ぐために用いられる本人確認の手段。「電子証明書」と呼ばれるデータを外部から読み取られるおそれのないマイナンバーカード等の IC カードに記録することで利用が可能となる。

## コネクテッド・ワンストップ

民間サービスを含め、複数の手続き・サービスがどこからでも一か所で実現することを原則とする考え方のこと。

## コネクテッドカー

常時インターネットに接続され(connecteD)、ICT 端末あるいは IoT 端末として機能する乗用車のこと。常時リアルタイムにクラウド等と接続・連携することにより、周辺地域や道路の状況、渋滞の状況などをリアルタイムで知らせたり、車両や運転手の状態をモニタリングしたり、あるいは緊急時に車両の位置や破損情報を発信したり、といった機能を実現できる。また、モバイルアプリと連携した無駄の少ないカーシェアリングも実現できる。

## コミュニティ・スクール

学校運営協議会が設置されている学校のこと。三鷹市立の小・中学校すべてが指定を受けている。三鷹市では、小・中一貫教育校(学園)毎に「コミュニティ・スクール委員会」が設置され、保護者や地域の声を学校運営に反映させ、よりよい学校づくりの支援を行っている。

## コンテンツ

情報を人々に伝える機関・事業、システムなどが、記録又は伝送して、人間が観賞するひとまとまりの情報のこと。ニュース、小説、映画、テレビ番組、歌、ビデオゲーム、マンガ、アニメなどを指す。

## コンビニ交付サービス

マイナンバーカードや住民基本台帳カードを利用して、住民票の写し、印鑑登録証明書等をコンビニエンス・ストアで取得できるサービスのこと。

## サービスデザイン思考

サービスを利用する際の利用者の一連の行動に着目し、利用者がその手続きを利用しようとした背景や、手続きを利用するに至るまでの過程、利用後の行動までを一連の流れとして捉え、利用者の心理や行動等を含めた体験(UX:ユーザーエクスペリエンス)全体を最良とすることを目標にしてサービス全体を設計する考え方のこと。

## サイバー攻撃

インターネットなどを利用して、コンピュータやネットワークに不正に侵入してデータの詐取、破壊、改ざんなどを行ったり、システムを機能不全に陥らせる攻撃のこと。特定の個人や組織を狙ったものばかりではなく、不特定多数を攻撃するものもある。標的型攻撃は、サイバー攻撃の一種。

## サイレント・マジョリティ

「物言わぬ多数派」の意味であり、積極的に発言はしないが多数派である者を指す。本当は少数派の人間が多数派を名乗りたくて使う場合もある。反対の意味の言葉としてノイズマイノリティ(ラウドマイノリティ)という言葉がある。こちらの意味は「声大きい少数派」で本来少数派だが声大きいので多数派に見えるということである。

## シェアリングエコノミー

個人等が保有する活用可能な資産等(スキルや時間等の無形のものを含む。)を、インターネット上のマッチングプラットフォームを介して他の個人等も利用可能とする経済活性化活動のこと。

## 次世代ヘルスケア

少子高齢化の進行により、医療・介護需要は拡大し、人手不足も進行している中、医療・介護現場の質の確保や生産性向上、働き方改革にもつながるよう、データやデジタルの技術革新の積極的な導入など、費用対効果の高い形での活用を推進し、新たなヘルスケアサービスを創出すること。

## 自治体クラウド

複数の自治体間で、住民記録、税務、保険などの基幹システムをデータセンター等に統合し、これを共同利用すること。

## 自治体ポイント

自治体が任意で発行するもので、各種クレジットカード会社や航空会社のマイルなどのポイントから移行したり、

介護やボランティアといった地域活動などに参加することで得られるもの。1 ポイント 1 円として地域の商店街、公共施設利用料、オンラインサイト「めいぶつチョイス」での特産品の購入などに使えるポイントで、マイキーID を作成することで利用することができる。

### 自治体ピッチ

設計段階から地方自治体職員と開発者等が利用者視点に立ったサービスデザイン思考の下、対話を重ねながら、地方自治体が共同利用することを前提として開発したシステム等を、開発者等が複数の地方自治体に対して提案する場のこと。

### 自動運転技術

主に自動車の運転を自動化するための研究・開発による技術のこと。車に搭載したセンサーやカメラなどの機器だけで周囲の状況を判断して走行する自律型自動運転、車外から提供される情報を自動運転車が無線通信を通じて取得する、いわゆる「V2X」(Vehicle-to-X)通信を活用して自動運転を高度化する協調型自動運転がある。ICT の発達により、可能となった技術である。

### シビックテック

シビック(Civic: 市民)とテック(Tech: テクノロジー)をかけたあわせた造語で、市民自身がテクノロジー(技術)を活用して社会課題を解決する取り組みを指す。

### 準天頂衛星システム

複数の軌道面にそれぞれ配置された準天頂衛星を組合せて日本上空付近に常に1機以上の準天頂衛星を配置し、位置を測定するシステムのこと。全国をほぼ 100% カバーする高精度の衛星測位サービスの提供が可能である。

### 情報バリアフリー

高齢者や障がい者の方を含むすべての人が、誰でも支障なく情報通信の利便を享受できるようにするための施策、若しくは享受できるようになった状態のこと。

### 情報提供ネットワークシステム

行政機関などが発行する各種の証明書に記載されるような個人情報(世帯構成、所得、身体障害者手帳の有無など)を、他の行政機関などからオンラインで照会できるようにするシステムのこと。

### シンクタンク

種々の分野の専門家を集め、国や地方自治体の政策決定や企業戦略の基礎研究を実施する組織のこと。

### 推奨データセット

IT 総合戦略室において、地方自治体によるオープンデータの公開とその利活用を促進するため、オープンデータに取り組み始める地方自治体の参考となるよう公開することが推奨されるデータセット及びフォーマット標準例をとりまとめたもの。2017 年 12 月 22 日にベータ版を公開した。

### ストリーミング配信

インターネット等において音声や動画などを転送・再生する方式の一種で、音声や動画などのファイルをダウンロードしながら、同時に再生をすることにより、ユーザーの待ち時間を短縮する方式のこと。

### スマート街路灯

無線通信機を使って街路灯をネットワーク化したもので、街路灯の稼働状況を一元管理し、照明切れや搭載機器が故障した場合の迅速、効率的な保守や、季節や天候、エリアに応じた1灯ごとのきめ細かな照度設定が可能となる。

### スマートグリッド

電力の流れを供給側・需要側の両方から制御し、最適化できる次世代送電網のこと。専用の機器やソフトウェアが、送電網の一部に組み込まれている。

### スマート工場

工作機械や生産ラインなどをネットワークで接続し、生産効率や品質管理の向上などを図る工場のこと。

### 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。

### スマートシティ

現在世界が抱えているエネルギー・環境・都市問題など様々な問題の解決策として、情報通信・エネルギー・環境などの先端技術を組み合わせることで形作る次世代の都市の姿のこと。スマートシティは、「高度化され、経済的にも優れ、環境への配慮をしつつ市民の生活の質を高め、更なる経済成長を続けられる都市」といえる。スマートシティを実現するための方策として、再生可能エネルギーの導入、スマートグリッドの構築による電力の有効利用と安定供給、熱・電気統合によるエネルギーの有効活用、水資源の効率的な利用、効率的な次世代交通システムの整備などがあり、市民にもライフスタイルの変革が求められている。スマートシティについては、本ビジョン第2章第2節「9 スマートシティの実現」にも説明あり。

### スマートセンサー

センサーとマイクロプロセッサの機能を集積回路として組み込み、感知した光や音などの物理量を処理する

機能を持ったセンサーのこと。

### スマートデバイス

パソコンのような従来からある汎用のコンピュータ製品以外で、通信機能や簡易なコンピュータを内蔵し、ソフトウェアによる高度な情報処理機能を利用できる電子機器の総称。スマートフォンなどが該当する。

### スマートフォン

個人用の携帯コンピュータの機能を併せ持った携帯電話のこと。「スマート」は「賢い」の意味で、一般的な機能としては、パソコンと同じフルブラウザによるウェブ(Web:インターネット閲覧)の閲覧や、電子メールの送受信、文書ファイルの作成・閲覧、写真や音楽、ビデオの再生・閲覧、カレンダー機能、住所録、電卓、テレビ電話などが可能である。

### スマートメーター

情報通信機能を持った高性能電力メーターのこと。スマートメーターは、単なる電力計量計ではなく、様々な機能を持っている。電力会社から、電力料金に関する各種選択メニューや省エネサービス、防災・セキュリティサービスなどの提供を受けられる他、遠く離れて住む両親や1人暮らしのお年寄りの見守り機能、福祉・介護支援機能などのサービスも期待されている。

### 3Dプリンター

「積層造形技術」又は「付加製造技術」を使ったデジタル工作機械の総称のこと。この技術は、これまで主流だった四角い材料を回転する刃物で削り出す「切削加工」(減産法)に比べて、加工・造形の自由度が高いだけでなく、短時間かつ低コストで造形が可能となっている。

### 政府共通プラットフォーム

「新たな情報通信技術戦略」(2010年5月IT戦略本部決定)に基づき、国の行政情報システム全体の運用コストの削減、セキュリティ強化等を図ることを目的とする情報システム基盤。クラウドコンピューティング技術を活用した本基盤(2013年3月から稼働)の活用により、各府省が別々に整備・運用している行政情報システムを可能なものから統合・集約化している。

### セキュリティインシデント

情報セキュリティに関して保安上の脅威となる現象や出来事のこと。

コンピューターウイルスへの感染や不正アクセス、情報漏洩などが含まれる。

### セキュリティポリシー

各市で、組織が取り扱う情報やコンピュータシステムを安全に保つための基本方針や対策基準などを定めたも

の。

### ソーシャルメディア

ユーザーが情報を発信し、形成していくメディアのこと。個人が発信する情報が不特定多数のユーザーに対してウェブ(Web:インターネット閲覧)等で提供され、閲覧したユーザーはレスポンスを返すことができる。ブログやSNS等が該当する。

### 双方向コミュニケーション

互いの感情や意思を伝達しあうコミュニケーションのこと。ビジネス、マーケティングにおいては、企業から一方的に情報を発信し続けるだけではなく、顧客の意志や感情を積極的に収集する取り組みを指す。顧客が抱えているニーズや、企業の改善点を把握するために有効な方法となる。

### 第4次産業革命

18世紀の最初の産業革命以降の4番目の主要な産業時代を指す。物理、デジタル、生物圏の間の境界を曖昧にする技術の融合によって特徴づけられる。ロボット工学、AI(人工知能)、ブロックチェーン、ナノテクノロジー、量子コンピュータ、生物学、モノのインターネット(IoT)、3Dプリンター、自動運転車などの多岐に渡る分野においての新興の技術革新が特徴である。

### タブレット型端末

タッチパネル式などの画面・入力部を持つ携帯可能な端末のこと。

### 地域広帯域移動無線アクセスシステム

地域BWA(BWA:Broadband Wireless Accessの略)システムのこと。2.5GHz帯の周波数の電波を使用し、地域の公共サービスの向上やデジタル・デバイド(条件不利地域)の解消を目的とした電気通信業務用の無線システムである。

### 地域情報プラットフォーム

国が定めた各システムが準拠すべき業務面や技術面のルール(標準仕様)のこと。地方自治体の業務・システムの効率化や、マルチベンダ化を目的として、様々なシステム間の連携(電子情報のやりとり等)について標準的な形式を定めている。

### 中間標準レイアウト

国が定めた移行ファイル用のレイアウト仕様のこと。地方自治体の情報システム更改の際に、既存システムから次期システムへのデータ移行を円滑に行うため、移行データの項目名称、データ型、桁数、その他の属性情報

等について標準的な形式を定めている。

### 市内ネットワーク(LAN)

地方自治体の庁舎内や各拠点の機器間で、データの授受を可能にするために整備した通信ネットワークのこと。Local Area Network の略。

### ディザスタリカバリ

情報システムが自然災害などで深刻な被害を受けた際に、損害を軽減することや、機能を維持あるいは回復・復旧すること。

### データ駆動型社会

実世界とサイバー空間との相互連関する CPS(Cyber Physical System)が、社会のあらゆる領域に実装され、大きな社会的価値を生み出す社会のことをいう。

### データセンター

顧客のサーバを預かり、インターネットへの接続回線や保守・運用サービスなどを提供する施設のこと。

### デジタル・ガバメント

デジタル技術の徹底活用と、官民協働を軸として、全体最適を妨げる行政機関の縦割りや、国と地方、官と民という枠を超えて行政サービスを見直すことにより、行政のあり方そのものを変革していくこと。

### デジタルイノベーション

社会や産業全体のデジタル化の進展のこと。より狭い範囲では、企業が受けるデジタル化に伴う影響や、それに対応する企業の革新、デジタル技術による新たな価値の創造という意味を含んでいる。

### デジタル技術

デジタルを前提とした技術のこと。デジタルとは数値化されたデータを意味し、広義の意味では世の中に存在するモノや出来事などをコンピュータで扱えるデータの形にした状態を指す。デジタル技術の代表的なものとしては、現在急速に発展しつつある、AI や IoT などが挙げられる。身の回りのモノやプロセスがデータ化されることで、アナログでは不可能だった最適化や効率化が実現される。インターネットの普及とともに ICT が進展し、通信インフラが整備され大量のデータのやり取りが可能となったことで、デジタル技術を活用した製品やサービスの付加価値の向上、業務の自動化・効率化が期待される。

### デジタル教材

ICT を活用した電子教材のこと。現在は大型のスクリーンに文字や画像を映し、画像の拡大等が可能な「指導用デジタル教科書」が主流だが、将来的には紙の教科書

のように生徒一人ひとりが手元の情報端末で読むことが想定されている。

### デジタルサイネージ

デジタル技術を活用し、平面ディスプレイ等によって映像や画像、情報等を表示する電子的な掲示板のこと。

### デジタルデバイス

インターネットやパソコン等の ICT を利用できる者と利用できない者との間に生じる格差のこと。

### デジタルトランスフォーメーション

Digital transformation(DX)のこと。「IT 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」という概念で、2004 年にスウェーデンのウメオ大学のエリック・ストルターマン教授が提唱したとされている。

### デジタルファースト

デジタル技術を徹底的に活用し、デジタル処理を前提としたサービス設計を行うこと。

### デジタルヘルスケア

デジタル技術やその他の先端技術を活用しながら、ヘルスケアの新製品・サービスを生み出すこと。明確な定義はないが、米国 FDA によると、デジタルヘルスはスマートフォン、SNS やインターネットアプリケーションなどの技術によって、患者や消費者が健康や健康関連の活動をより管理・追跡しやすくするものであり、人・情報・技術及びコネクティビティが融合することで、医療と健康成果を向上させるものとされている。

### デジタルマップ

パソコン上で扱えるようにデータ化された地図のこと。専用のソフトウェアやウェブサイトを通じて提供される。住所や施設名、電話番号などから目的地の地図を検索する、目的地までの距離や所要時間を調べる、自分で目標物を地図上に設定するなど、紙の地図では難しかった作業を簡単に行うことができる。

### テレワーク

デジタルを活用し、場所や時間を有効に活用できる柔軟な働き方のことであり、雇用型と自営型に大別される。一般的に、労働者が所属する事業場と異なる場所で、所属事業場で行うことが可能な業務を行うこと(例:在宅勤務、モバイルワーク、サテライトオフィスでの勤務)。

### 電子申請サービス

市区町村への申請・届出を、インターネットを通じて行うことができるサービスのこと。東京都では東京電子自治体共同運営協議会が運営する電子申請サービスを都内

市区町村が利用している。

### 電子調達サービス

入札情報提供事務、入札参加資格申請受付事務、入札・開札業務などをインターネットを通じて行うことができるサービスのこと。東京都では東京電子自治体共同運営協議会が運営する電子調達サービスを都内市区町村が利用している。

### 匿名加工情報

特定の個人を識別することができないよう個人情報を加工して得られる個人に関する情報であって、当該個人情報を復元することができないようにしたもの（個人情報保護法第2条第9項）

匿名加工情報は、個人情報に関するルールは適用されず、加工基準に従った加工その他の一定のルールのもと、本人の同意を得ることなく自由に活用することができる。これにより、新事業・新サービスの創出や、国民生活の利便性の向上に寄与することが期待される。

### 都市 OS

都市のオペレーティングシステムのこと。スマートシティを構築するための技術的要素として、都市の状態を把握するためのセンシング技術のほか、これらのデータを管理し情報をやり取りするためのデータベースや通信ネットワークが必要となる。更に、これらの技術を統括して都市を運営していくためには、OSが必要となる。スマートシティでは、分野間連携、都市間連携の枠組みが重要であり、その役割を果たすのがアーキテクチャであり、その基盤となるのが都市 OS となる。スペイン・バロセロナで導入されている CityOS や、デンマーク・コペンハーゲンの UOS などの事例がある。

### ドローン

遠隔操作や自動操縦により飛行するマルチコプター（無人航空機）等のこと。デジタルの活用により、様々な機能を持つドローンが開発され、利用者が急増しており、新たな産業創出の機会の増加や生活の質の向上が図られている。一方、ドローン等が飛行することで、人や建物・車両、航空機などの安全が損なわれることが懸念されるため、法規制もされている。

### バイタルデータ

脈拍、血圧、体温など、人体から取得できる様々な情報のこと。

### バスロケーションシステム

バスの位置を GPS などの位置情報サービスによって追跡するシステムの通称。バス事業者による運行間隔の調整や、バス利用者による待ち時間（バス到着時刻）の確認などが可能となり、道路状況に左右されやすいバスの運用を改善できる。

### ビーコン

Apple 社が「iBeacon」という名称で iOS 7 に搭載したことから注目を集めている技術で、Bluetooth Low Energy (BLE) を使ってスマートフォンの位置情報を特定し、ロケーションに合わせて必要な情報を配信する仕組みのこと。

### 非識別加工情報

行政機関等が持つ個人情報をもとに特定の個人が識別できないように加工し、かつ当該個人情報を復元できないようにした情報。

### ビジネスチャット

主に業務連絡・ビジネス上のコミュニケーションのための利用が想定されたチャット用のツールやサービスの通称。ビジネスチャットは基本的には複数名が参加するグループチャットの形式を取る。複数名でリアルタイムに情報を共有しつつ指示できる手段として使える。私用向きのチャット（メッセージング）に比べて、柔軟なグループの細分化、メンバー管理や権限の存在、セキュア性、他のビジネス向けサービスとの連携、といった要素が充実している。ビジネスチャットの主な例としては、ChatWork、Slack、kintone、LINE WORKS などが挙げられる。

### ビッグデータ

ボリュームが膨大でかつ構造が複雑であるが、そのデータ間の関係性などを分析することで新たな価値を生み出す可能性のあるデータ群のこと。例えば、ソーシャルメディア内のテキストデータ・画像、携帯電話・スマートフォンが発信する位置情報、時々刻々と生成されるセンサーデータなどがある。

### 秘密分散

守るべきデータを、多数の場所に分割して保管することにより、一か所のセキュリティが突破されデータが盗難されても情報が漏洩することのない防御方式のこと。CPU 性能の飛躍的な向上により、従来の暗号化方式では、容易に解読される日が来る可能性が高く、これを防ぐために、データを破片のように細かく分割して保管し、各破片が揃わないと元のデータに戻せないデータ保護の方式として期待されている技術である。

### 標的型攻撃

情報の窃取を目的として、攻撃対象を特定の組織や利用者に絞り、発信者になりすまし電子メール等を用いて、マルウェア（コンピューターウイルスのような有害なソフトウェア）への感染等を行う攻撃のこと。

### プッシュ型サービス

市役所などが住民に対して、「市役所にどんなサービスがあるのか」「何を申請すべきか」など、受けられる行政サービス情報を該当者にお知らせし、そこから簡単に手続きなどができるサービスのこと。プッシュ型行政サー

ビスともいう。

### フリーアドレス

職場で社員一人ひとりに固定した席を割り当てず、在社している社員が仕事の状況に応じて空いている席やオープンスペースを自由に使うオフィス形態、あるいはそうした制度を活用して柔軟かつ効率的に業務を進めるワークスタイルをいう。

### ブロックチェーン

クラウド上のデータを分散させ、ノード間でデータの差異が生じた場合には他の各ノードの総意に基づき(最も信頼性が高いと判断されるデータを多数決的に)選択することで、データ及びデータの信頼性を確保するネットワーク構築方式のことである。ブロックチェーンでは各ノードがデータを共有及び相互監視しており、権限を一手に引き受けたり管理したりする中枢や、データの信頼性を担保する第三者機関がない。このためデータの改竄をはじめとするあらゆる不正行為が不可能となり、より公平で信頼できる取引が実現可能とされる。

### マイキーID

マイナンバーカードのマイキー部分のうち、公的個人認証サービス対応して本サービス利用者が任意で作成し、一意性が確保されたIDのこと。マイキープラットフォームに登録されて活用される。

### マイキープラットフォーム

マイナンバーカードのマイキー部分(ICチップの空き領域と公的個人認証の部分)を活用して、マイナンバーカードの各種サービスを呼び出す共通の手段とするための共通情報基盤のこと。

### マイナポータル

マイナンバー制度の導入に併せて新たに構築した、国民一人ひとりがアクセスできるポータルサイトのこと。具体的には、自己情報表示機能、情報提供等記録表示機能、プッシュ型サービス、ワンストップサービス等を提供する基盤であり、国民一人ひとりが様々な官民のオンラインサービスを利用できる。

### マイナンバー(個人番号)

日本国内に住民票を有するすべての方が一人につき1つ持つ12桁の番号のこと。外国籍でも住民票を有する方には住所地の市町村長から通知される。マイナンバーは行政を効率化し、国民の利便性を高め、公平、公正な社会を実現するための社会基盤。その利用範囲は法令等で限定されており、2016年1月から順次、社会保障、税、災害対策分野の行政手続きで利用されている。

### マイナンバーカード(個人番号カード)

「個人番号カード」とも言われ、2016年1月から申請により希望者へ交付されているプラスチック製のICカード。表面には、氏名、住所、生年月日、性別、顔写真等、裏面には、個人番号等が掲載される。12桁の個人番号の確認だけではなく、本人確認にも利用できる。また、電子申請などに必要な電子証明書が標準で搭載される。

### マイナンバー制度(社会保障・税番号制度)

国内の市区町村に住民登録のあるすべての国民にマイナンバー(個人番号)を割り当て、同一人であることを確認するための制度で、「公平・公正な社会の実現」「国民の利便性の向上」「行政の効率化」を目的とするもの。法人には、1法人1つの法人番号が割り当てられる。三鷹市の広報紙やホームページ等においては、より親しみを感じられるよう、社会保障・税番号制度を「マイナンバー制度」、個人番号を「マイナンバー」、個人番号カードを「マイナンバーカード」と表記している。

### マイナンバー法(番号法)

「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」のこと。

### 文字情報基盤

氏名に使われる漢字約6万文字のフォントと、画数等の各種関連情報を、誰でも無料で自由に利用できる、行政や社会活動の基盤のこと。

### モバイルインターネット

主に無線通信技術を用いて、屋外や滞在先、乗り物による移動中などに携帯情報端末(携帯電話、スマートフォン、タブレット、携帯ゲーム機など)をインターネットに接続すること。また、そのようなインターネット接続サービスのこと。

### モバイルファースト

ユーザーの利用状況などの情報を元にWebサイトを設計し、スマートフォンでもストレスなく利用できるデザインにすること。モバイルファーストの利点として、狭い画面・限られた操作方法・必ずしも高速でない通信速度、といった厳しい制約のあるモバイル端末をベースとして開発することによって、余分な要素を削ぎ落したユーザー本位のコンテンツの実現が期待できる点などが挙げられる。タッチインターフェースやセンサー、ロケーション情報などの機能を駆使して、PC版の開発では生まれ難かった革新的な機能・サービスが生まれることも期待できる。

### モバイルワーク

決められたオフィスで勤務する働き方ではなく、時間や場所に縛られず、デジタルを活用して柔軟に働くテレワークの一形態のこと。具体的には移動中に携帯電話やメールを使って商談を進めたり、取引先からモバイル端末で



社内のデータにアクセスしたり、テレビ電話で会議に参加したりするなど、特定の施設に依存しない、いつでもどこでも業務遂行が可能なワークスタイルを指す。テレワークの形態は、働く場所によって、このモバイルワークと自宅利用型テレワーク(在宅勤務)、施設利用型テレワーク(サテライトオフィス勤務など)の3つに分けられる。

### ユニバーサルデザイン

文化や言語、国籍、年齢、性別などの違い、障がいの有無や能力差などを問わずに利用できることを目指した設計(デザイン)であり、誰にとっても分かりやすいデザインの意味で使われる。

### ユビキタス・コミュニティ

「いつでも、どこでも、誰でも」が、ICT の活用により、くらしの豊かさ、便利さ、楽しさを実感できる地域社会のこと。

### ゆりかご・スマイル

三鷹市が提供する母子保健モバイルサービスのこと。予防接種に関する情報を提供するサービスで、予防接種のスケジュール作成機能、医療機関の検索機能、お知らせメールの配信機能、お知らせ掲示板・情報検索メニュー、翻訳機能などの各種機能がある。

### レジリエンス

一般的に「復元力、回復力、弾力」などと訳される言葉で、近年は特に「困難な状況にもかかわらず、しなやかに適応して生き延びる力」という心理学的な意味で使われるケースが増えている。更に、レジリエンスの概念は、個人から企業や行政などの組織・システムにいたるまで、社会のあらゆるレベルにおいて備えておくべきリスク対応能力・危機管理能力としても注目を集めている。

### ローカル 5G

地域・産業のニーズに応じて地域の企業や自治体等が個別に利用できる 5G ネットワークのこと。通信事業者が全国で展開する均一な 5G の通信サービスに対して、ローカル 5G は、地域・企業が主体となって、自らの建物内や敷地内といった特定のエリアで自営の 5G ネットワークを構築・運用・利用することができる。

### ロボット

コンピュータ制御された機械と捉えることができるが、近年はセンサー、人工知能(AI)などの技術進歩により、従来はロボットと位置づけられてこなかったモノ(例えば、自動車、家電、携帯電話や住居等)までもがロボットとなる。製造現場から日常生活の様々な面で活用されることにより、社会課題の解決やものづくり・サービスに新たな付加価値を生み出している。

### ワンスオンリー

一度行政機関が提出を受けた情報は、原則再度の提出を求めない仕組みのこと。

### ワンストップサービス

一度の手続きで、必要とする関連の手続きをすべて完了させられるように設計されたサービス、又は最初に使用した一つの窓口で必要とするすべてのサービスが受けられるサービス形態のこと。

## みらいを創る三鷹デジタル社会ビジョン

発行年 2020（令和2）年3月

発行 三鷹市

東京都三鷹市野崎一丁目1番1号

法人番号：8000020132047

作成 三鷹市企画部情報推進課

電話：0422-45-1151 内線 2140～2146