

成田市デジタルトランスフォーメーション(DX)基本方針

成田市

令和4(2022)年3月

令和7(2025)年3月(改訂)

目次

第1章 成田市デジタルトランスフォーメーション(DX)基本方針の策定にあたって	1
1 策定の背景と趣旨	1
2 DXとは	1
3 基本方針の位置付け	1
4 推進期間	1
第2章 デジタル化の現状と課題	3
1 社会的状況	3
2 成田市のデジタル化の現状と課題	3
(1) 自治体フロントヤード改革の推進	4
(2) 自治体の情報システムの標準化・共通化	4
(3) 公金収納における eLTAX の活用	4
(4) マイナンバーカードの普及促進・利用の促進	4
(5) セキュリティ対策の徹底	4
(6) 自治体の AI・RPA の利用促進	5
(7) テレワークの推進	5
(8) デジタル田園都市国家構想の実現に向けたデジタル実装の取組の推進・地域社会のデジタル化	5
(9) デジタルデバйд対策	5
(10) デジタル原則を踏まえた条例等の規則の点検・見直し	6
(11) BPR の取組の徹底	6
(12) オープンデータの推進・官民データ活用の推進	6
第3章 成田市デジタルトランスフォーメーション(DX)基本方針	7
1 基本的な考え方	7
2 職員の意識改革	7
3 基本方針	8
基本方針Ⅰ 市民の利便性の向上	8
基本方針Ⅱ 行政事務のデジタル改革	9
基本方針Ⅲ デジタル化を支える基盤の整備	9
用語説明	11

第1章 成田市デジタルトランスフォーメーション(DX)基本方針の策定にあたって

1 策定の背景と趣旨

近年のインターネット等のICT(情報通信技術)の目覚ましい発展は、私たちの社会生活に大きな変化をもたらしてきました。特にパソコンやスマートフォンの普及は、各個人のコミュニケーションツールとしての枠を超え、多様で大量の情報の取得や発信を可能にし、買物、娯楽、代金決済など、私たちの日常生活に欠かせないツールとなっています。

わが国では、こうした情報通信技術が高度化する中、少子高齢化や人口減少社会が進展し、労働生産力の減少、経済規模の縮小、社会保障費の増大といった社会的課題が顕著になってきました。今後、この流れはますます加速し、課題の深刻化が懸念されています。また、地方自治体においても、行財政改革により職員数が制約される中においても、多様化、複雑化する市民ニーズに対応していかなければならず、そのためには、職員が、企画立案業務や住民への直接的なサービス提供など、職員でなければできない業務に注力できる環境を整備できるよう、制度や組織、業務の在り方等を変革し、持続可能な行政サービスを提供することが求められています。

さらに、新型コロナウイルス感染症の拡大は、私たちの日常生活において、「密」を避けることや人との接触を回避するための行動、働き方等の変容を強いることとなりました。この結果、テレワーク、リモート授業、オンライン会議、キャッシュレス決済など、社会経済活動の中でデジタル技術を活用した日常が当たり前となり、今後は、アフターコロナを見据えた新たな取り組みも必要不可欠となっています。

こうした背景を踏まえ、デジタル技術を活用して社会変革を進めるデジタルトランスフォーメーション(以下「DX」という。)の考え方と、「成田市行政改革大綱」に定める2つの基本方針である「市民満足度を重視した行政サービスの向上(質の改革)」と「簡素で効率的・効果的な行政経営(量の改革)」を基本的な考え方の柱として、成田市におけるデジタル社会の実現に向けた基本方針を策定することといたしました。

2 DXとは

DXとは、ICTの浸透が人々の生活をあらゆる面でよりよい方向に変化させることです。

紙などのアナログ情報と業務プロセスをデジタル化し、その結果、デジタル技術が社会に浸透することで、それまで実現できなかった新たな価値やサービスが創出される社会全体の変革を意味しています。

3 基本方針の位置付け

この基本方針は、国の「自治体 DX 推進計画」及び国・県等が策定した各種計画と整合性を図るとともに、本市の最上位計画である「NARITA みらいプラン」のほか、「成田市まち・ひと・しごと創生総合戦略」及び「成田市行政改革推進計画」や各部署で個別に策定している計画等について、デジタルの側面から推進するための基本的な考え方として位置付けます。

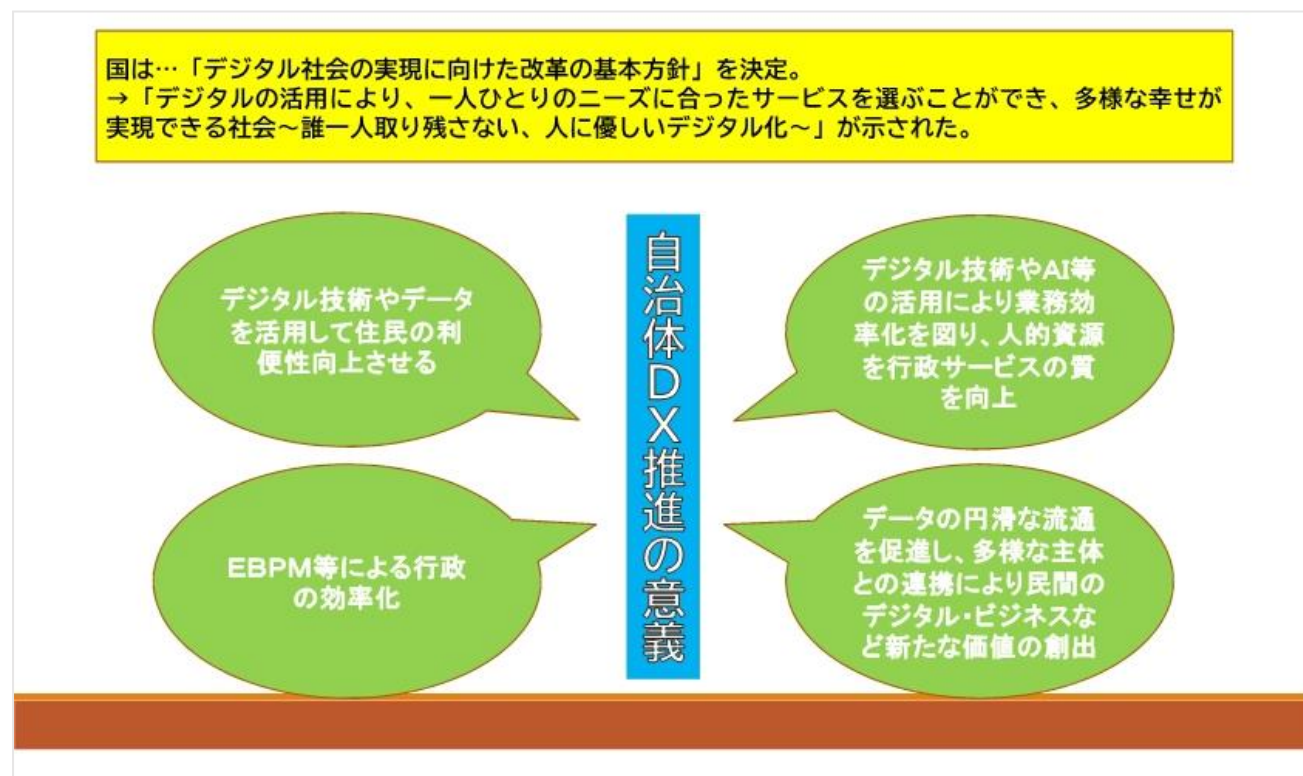
この基本方針をもとに、組織的に DX の推進に取り組み、市民の利便性向上と業務効率化による行政サービスの向上を目指します。

4 推進期間

令和2(2020)年12月に総務省が策定した「自治体 DX 推進計画」の対象期間である令和7(2025)年度までを本基本方針の推進期間とします。

なお、推進期間及び内容については、社会情勢や国の動向を反映するため適宜見直しを行います。

図)自治体における DX 推進の意義



第2章 デジタル化の現状と課題

1 社会的状況

先般の新型コロナウイルス感染症への対応では、マイナンバー関連システムをはじめ行政の情報システムが安心して簡単に利用する視点を十分に考慮できていなかったことや、国と各地方自治体で業務システムや事務フロー等が異なり、横断的なデータの活用が十分にできないなど、行政のデジタル化の遅れが浮き彫りとなりました。

社会経済活動全般のデジタル化を推進し、社会的課題の迅速かつ柔軟な解決や持続的な経済成長を実現するためには、地域における情報通信基盤などの環境整備を進めた上で、Society5.0の実現に向けた技術を活用するとともに、制度や政策、組織の在り方等をそれに合わせて変革していく、言わば社会全体のDXが求められています。

国では「デジタル社会の実現に向けた改革の基本方針」を策定し、今般のデジタル改革が目指すデジタル社会のビジョンとして「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」を掲げ、「誰一人取り残さない、人に優しいデジタル化」を進めることとされており、地域社会のデジタル化が求められる中、本市が将来にわたって発展を続けていくためには、SDGsの視点を取り入れつつ、新たな行政課題にも確実に対応していかなければなりません。

こうした状況を踏まえ、「成田市行政改革推進計画」では、令和4(2022)年度以降の計画期間において、新たにDXを重点項目として掲げており、DXによる市民の利便性の向上と業務効率化による行政サービスの向上に取り組んでいく必要があります。

2 成田市のデジタル化の現状と課題

令和2(2020)年12月に総務省が策定した「自治体DX推進計画」は、令和6(2024)年4月に改定され、地方自治体に取り組むべき事項・内容が次のとおり示されました。

【重点取組事項】

- (1)自治体フロントヤード改革の推進
- (2)自治体の情報システムの標準化・共通化
- (3)公金収納におけるeLTAXの活用
- (4)マイナンバーカードの普及促進・利用の促進
- (5)セキュリティ対策の徹底
- (6)自治体のAI・RPAの利用促進
- (7)テレワークの推進

【自治体DXの取組とあわせて取り組むデジタル社会の実現に向けた取組】

- (8)デジタル田園都市国家構想の実現に向けたデジタル実装の取組の推進・地域社会のデジタル化
- (9)デジタルデバйд対策
- (10)デジタル原則を踏まえた条例等の規則の点検・見直し

【各団体において必要に応じ実施を検討する取組】

- (11)BPRの取組の徹底
- (12)オープンデータの推進・官民データ活用の推進

これらの事項における、本市の現状と課題については、以下のとおりです。

(1)自治体フロントヤード改革の推進

全国的に少子高齢化・人口減少が進み、行政資源が制約されていく一方、市民の生活様式やニーズが多様化している中、本市では、他自治体に先駆けて、総合窓口の開設やキャッシュレス決済の導入、コンビニエンスストアでの証明書等の自動交付サービス等を実施してきました。今後も、インターネットを通じて申請できる行政手続の拡充や「書かない窓口」の導入、デジタルツール等の有効活用により、対面、非対面の対応を組み合わせ、市役所だけではなく、自宅や職場など身近な場所からでも行政サービスの利用を可能とするなど、サービスの多様化・充実化を図ることで、市民の利便性向上と行政事務の効率化を推進していく必要があります。

(2)自治体の情報システムの標準化・共通化

令和3(2021)年9月に「地方公共団体情報システムの標準化に関する法律」が施行され、全国の地方自治体は、国が構築したクラウドサーバ(以下「ガバメントクラウド」という。)の活用に向けた検討を踏まえ、令和7(2025)年度末までに住民基本台帳や個人住民税、国民健康保険、介護保険など、20 の基幹業務で使用するシステムを国が定める標準仕様に準拠したシステムへ移行させる「情報システムの標準化・共通化」が義務化されました。

システム改修において全国的なシステムエンジニア不足が課題となっている中、本市では、令和6(2024)年度から、順次、標準化システムへの移行を開始しており、国が定める令和7(2025)年度末の期限までに、標準化の対応が完了できるよう、引き続き取り組んでいく必要があります。

(3)公金収納における eLTAX の活用

国は、地方公共団体が、税以外の公金についても令和8(2026)年9月までに eLTAX を活用して収納できるように取り組んでおり、本市においても eLTAX の対象として拡大する公金の種類の検討や収納管理システムの改修を進めていく必要があります。

(4)マイナンバーカードの普及促進・利用の推進

令和7(2025)年2月末日現在、本市における市民のマイナンバーカード保有数は102,879枚となっています。令和6(2024)年1月1日時点の本市の人口に対する保有枚数率が77.9%であり、全国平均を0.1%、千葉県平均を0.3%それぞれ下回っており、今後も普及促進の取り組みを継続していく必要があります。

また、現在、各種証明書のコンビニ交付サービスや行政手続きのオンライン申請など、マイナンバーカードを利用した行政サービスの拡大を図っていますが、今後も行政サービスにおける市民の利便性向上のため、利用できるサービスを拡充し、マイナンバーカードの利用を推進していく必要があります。

(5)セキュリティ対策の徹底

行政手続のオンライン化、テレワーク、サーバのクラウド化など、新たな時代の要請を踏まえ、情報セキュリティ対策等についても、業務の利便性・効率性の向上を考慮した抜本的な見直しが必要となっています。

本市においても、セキュリティポリシーの見直しを随時行い、適切なセキュリティ対策を実施しなければなりません。また、サイバー攻撃が高度化、巧妙化しているため、職員に向けたより実践的なセキュリティ研修を定期的実施し、さらなるセキュリティ意識の向上を図る必要があります。

(6)自治体の AI・RPA の利用促進

複数の会議における議事録の作成作業や市民から受け付けた大量の申請書の処理は、各課において負担の大きい業務となっています。本市では、AIによる会議録自動作成システムの導入やパソコン上での単純な入力作業などを自動化する RPA を導入し、業務の効率化に取り組んでいます。少子高齢化によって働き手不足が懸念されている中、今後も、システムで対応できる業務はシステムを活用し、職員は人が持つ柔軟性と対応力が不可欠な業務に専念することで、市民サービスの向上と業務効率化を図っていく必要があります。

(7)テレワークの推進

テレワークは、先般の新型コロナウイルス感染症の拡大や災害発生時における行政機能の維持といった BCP(業務継続計画)の観点からだけではなく、職員の多様な働き方を支援し、ワークライフバランスの向上を図ることを目的としており、育児や家族の看護・介護のほか、通勤時間の削減や柔軟な時間管理が可能となり、業務効率の向上や創造性の促進など、利用者にとって様々なメリットがあります。

本市においては、令和4(2022)年度から試験的に実施しておりますが、人事評価などのマネジメントや人材育成、公務の特性を踏まえた勤務管理等の在り方、職員間の適切なコミュニケーションの促進にも留意しつつ、引き続き、デジタル化時代の業務運営に対応するテレワークを推進していく必要があります。

(8)デジタル田園都市国家構想の実現に向けたデジタル実装の取組の推進・地域社会のデジタル化

本市では、国が掲げるデジタル田園都市国家構想の実現のため、デジタル化によるメリットを享受できる地域社会を目指し、行政サービスのオンライン化や市公式 LINE をはじめとする SNS を活用した情報発信、図書館での電子書籍サービスの提供、キャッシュレス決済の拡充など、デジタル技術を活用した行政サービスの導入に取り組んでいます。引き続き、デジタル化に対応したサービスを拡充していくことで市民サービスの向上や業務の効率化を図っていく必要があります。

また、デジタル技術を活用した観光振興や魅力ある地域づくりの推進に向けて観光協会や商工会議所といった他団体と協力したデジタル化にも取り組んでいく必要があります。

(9)デジタルデバインド対策

デジタルデバインド対策としては、デジタル活用に不安がある高齢者に対する補助、外国人利用者向けのシステム等の多言語化、デジタル機器に不慣れな人でも容易に操作できるユーザーインターフェースの設計といった取り組みが考えられます。本市では現在高齢者向けにスマートフォン講習会を開催していますが、定員数を超えた応募があるなど、高い需要があることから、講座の数を増やすほか、行政サービスのデジタル化に対応した講座内容を充実させるなど、引き続き、市民の要望に応じていく必要があります。

(10) デジタル原則を踏まえた規制の点検・見直し

国は、代表的なアナログ規制として、目視規制、定期検査・点検規制、実地監査規制、常駐・専任規制、書面掲示規制、対面講習規制、往訪閲覧・縦覧規制の7項目の規制及びフロッピーディスク等の記録媒体を指定する規制を取り上げ、これらに関する法令等の調査を実施し、規制・制度の見直しを行うこととしており、国の法令等と同様に地方公共団体で定める条例、規則等においてもアナログ規制の見直しを行うため、「地方公共団体におけるアナログ規制の点検・見直しマニュアル【第 2.0 版】（令和5年12月）」を公表しています。

本市においても、デジタル化を阻害する規制・制度の見直しを進めることで、デジタル技術の活用による市民サービスの向上と業務効率化を図っていく必要があります。

(11) BPR の取組の徹底

業務プロセス全体をゼロベースで抜本的に見直し、再構築する BPR（ビジネスプロセス・リエンジニアリング）は、行政サービスの向上、職員の負担軽減、コスト削減など、多岐にわたる効果が期待できます。本市では、地方公共団体情報システムの標準化により国の標準仕様に合わせた事務処理を中心に取り組んでいます。今後もあらゆる業務に BPR を積極的に導入し、デジタル技術を最大限に活用して DX を推進していく必要があります。

(12) オープンデータの推進・官民データ活用の推進

本市が保有する行政情報のデジタル化を行い、オープンデータとして市民、地域、企業が共用できる環境をつくることは、市民の利便性を向上させるとともにデータの二次利用を促進し、新たなサービスを生み出すことで、社会課題の解決や地域経済の活性化が期待されています。

本市では、令和 2（2020）年 3 月に「成田市オープンデータに関する指針」を作成し、統計情報や公共施設の情報のオープンデータ化を行っていますが、今後も公開データを増やしていく必要があります。

第3章 成田市デジタルトランスフォーメーション(DX)基本方針

1 基本的な考え方

行政における DX は、国や各地方自治体がデジタル変革を通じて、人々が距離、時間、場所といった物理的制約を超えて様々なサービスを楽しむことができ、人々の多様な幸せの実現を目指すものです。

本市においては、「NARITA みらいプラン」の将来都市像として掲げる「住んでよし 働いてよし 訪れてよしの 生涯を完結できる空の港まち なりた」の実現のため、3つの基本方針(市民の利便性の向上、行政事務のデジタル改革、デジタル化を支える基盤の整備)と、その基本方針に基づく 12点の推進項目について取り組みます。

取り組みを進めていく上で、管理職及び ICT 推進リーダーを中心に職員の意識改革を行い、今までの業務の在り方等の見直しを実施するとともに各課の垣根を超えた取り組みについても推進していきます。

加えて、あらゆる業務についてデジタル技術の活用を検討し、情報の共有・連携を図りながら本市の DX を推進します。

2 職員の意識改革とデジタル人材の育成

DX を推進するためには、従来の業務の進め方にとらわれない、前例主義からの脱却や利用者目線に立った制度設計など、行政サービスを提供する職員の意識改革が必要不可欠です。また、システムの導入等においても、事務フローの見直しを行った上で検討を行い、導入による費用対効果と行政の効率化についての精査を十分に行う必要があります。

これらを踏まえ、本市の DX を推進するに当たっては、以下の点に留意するものとします。

①事務手続きの簡素化を図る

初めて利用する人やデジタルに詳しくない人でも、複雑なマニュアルに頼らずとも自力でサービスを利用して完結できるよう、入力項目や提出書類について必要性を精査し、本当に必要なものに限定するとともに、紙を前提とした事務フローを見直し、不要となる事務処理や書類がないかを検討し、事務手続きの簡素化を図る。

②スモールスタートを心掛ける

新しい取り組みを始める際や課題を解決する際は、システム導入等による目的や効果など、ビジョンを明確にした上で、優先順位や実現の可能性を考慮しながら段階的に実施し、成功や失敗、それによる軌道修正を積み重ねながら一貫性をもって取り組む。

③特別仕様にならない

システムを一から構築するのではなく、既存システムを有効活用し、過剰な機能や独自仕様とならないよう、既存業務の見直しを行い、市独自の事務処理に固執することなく、標準的な事務処理への変更を検討するなど、前例にとらわれず、利用者にとって本当に必要なものを検討し、システムの構築を行う。

④DX 推進のための人材を育成する

DX を推進していくためには、行政サービスを提供する全職員の意識改革が必要不可欠であるこ

とから、各種の研修を通じて職員の DX 推進に対する理解度を深めるとともに DX 推進に関する課題・提案があった際は、各課の垣根を超えた横断的な検討チームを立ち上げるなど、DX 推進のための環境の整備や人材の育成を全庁的に推進する。

3 基本方針

3 つの基本方針を基に、職員が目線ではなく、利用者の目線に立って考えることで、一連の行政サービス全体について、「すぐ使えて」、「簡単」で、「便利」な、利用者中心のサービスの提供ができる環境を構築するとともに、デジタル技術を積極的に活用してサービスを飛躍的に高めるなど、限られた財源を重点的かつ効率的に活用していきます。

基本方針Ⅰ 市民の利便性の向上

◎マイナンバーカードの普及促進・利用の推進

マイナンバーカードの交付を促進するほか、ホームページや広報なりた、その他 SNS を活用した広報やマイナンバーカード出張申請を実施する等、マイナンバーカードについての周知・啓発を行い、マイナンバーカードの普及促進を図る。

また、コンビニ交付サービスやマイナ保険証を利用した救急業務の高度化などの行政サービスに加え、市民の利便性向上のため、新たにマイナンバーカードを利用した行政手続きの拡充を図る。

◎行政手続のオンライン化

マイナンバーカードを利用した公的個人認証サービスやオンライン決済機能を活用し、時間や場所にとらわれずに市役所に行かなくても手続きが完結できる「行かない窓口」の実現に向けて、オンラインで対応可能な行政手続きの拡大を図る。

◎オープンデータの推進

紙媒体で保存されている行政情報のデジタル化を進め、「成田市オープンデータに関する指針」に基づく公共データを積極的に公開することで、利用可能なオープンデータを拡充し、市民や企業等が利活用しやすい環境の整備を図る。

◎自治体フロントヤード改革

転入時など、複数の窓口で手続きを行う際、窓口が変わるたびに、氏名や住所などを何度も申請書に記入しなくても手続きを完了できる「書かない窓口」を導入し、手続きの効率化による申請者及び職員双方の負担軽減を図る。

また、今後、手続き件数の増加が見込まれているマイナンバーカードの更新手続等について、市民が身近な場所でも手続きができるよう郵便局へ事務委託し、窓口の混雑緩和や市民の利便性の向上を図る。

◎キャッシュレス決済の拡大

一部の窓口で導入している手数料などの収納におけるキャッシュレス決済について、利用可能な窓口や eLTAX の対象科目の拡大など、引き続き、多種多様な決済方法の導入に向けて検討を行い、支払いにおける市民の利便性向上と業務効率化を図る。

◎デジタルデバйд対策

高齢者に大きな需要があるスマートフォン講習会の講座回数の増加、マイナンバーカードの出張申請や窓口におけるマイナポータルへの情報紐づけサポートなど、デジタルの活用に不安がある市民へ向けた支援の拡充を図る。

また、電子申請フォームの入力項目といったユーザーインターフェースの見直しや市で導入しているシステムについて、外国語対応の検討を行い、高齢者や障がい者、外国人を含むすべての市民がデジタル化の恩恵を享受できるようにする。

基本方針Ⅱ 行政事務のデジタル改革

◎基幹系システムの標準化・共通化

「地方公共団体情報システムの標準化に関する法律」に基づき、対象となる業務のシステムを標準化システムへ移行するとともに国が構築するガバメントクラウドを活用していくが、その過程において、BPR の視点による窓口での受付から入力処理、証明書等の交付など一連の業務プロセスの見直しを行い、事務手続の簡素化、迅速化、行政の効率化を推進する。

◎AI・RPA の利用拡大

パソコン上での単純なデータ入力作業など、定型的な業務に効果的な RPA の対象業務の拡大を図る。

また、AI を活用した各種アプリケーションの実証実験等を実施し、導入における費用対効果を検証した上で、効果が認められるものを積極的に実装していくことで行政事務の効率化を推進し、市民サービスの向上を図る。

◎テレワークの推進

テレワークは、時間や場所を有効に活用できる柔軟な働き方であり、働き方改革の推進だけでなく、災害や重大な感染症発生時においても、行政機能を維持するための有効な手段となる。そのため、試験的に実施しているテレワークについて、専用端末の利便性向上や出先等での業務など、様々な場面で活用できるよう、有効な活用方法について引き続き検討を進める。

◎ペーパーレス化の推進

紙を「出さない、持たない、欲しがらない」をスローガンに、全庁を挙げて新たな紙を増やさない意識を徹底することで、紙資料の印刷や整理に要する時間の削減など、時間対効果を高めるとともにペーパーレス化の先にあるデジタル技術を活用した行政運営の効率化や市民サービス向上の取り組みを推進し、自治体 DX を加速させる。

また、ペーパーレス化を推進することで、これまで紙媒体の文書の保存に使用していた執務スペースを有効活用し、多様な働き方に対応したオフィス改革を図る。

基本方針Ⅲ デジタル化を支える基盤の整備

◎情報セキュリティ対策の強化

国の「地方公共団体における情報セキュリティポリシーに関するガイドライン」をもとに、セキュリティポリシーの見直しを随時実施する。

また、定期的なセキュリティ研修に加えて、より実践的なセキュリティ訓練等を行うことで、職員一人一人のセキュリティ意識の向上を図る。

◎ICT 推進リーダーの活用

ICT 推進リーダーを中心に、業務におけるデジタル化に関する課題について洗い出しを行い、課題の内容や全庁的に導入するデジタル化の内容に応じて、ICT 推進リーダーによる組織を横断した分科会等を立ち上げるなど、DX の推進を図る。

用語説明

用 語	該当ページ	解 説
デジタルトランスフォーメーション(DX)	1	Digital Transformation。進化した IT 技術を浸透させることで、人々の生活をより良いものへと変革させること。英語圏の慣習に倣い、「Trans」を「X」と表現し、略称が「DX」となった。
ICT	1	Information & Communications Technology の略。情報や通信に関する技術の総称。
テレワーク	1	情報通信技術を活用した、場所や時間にとらわれない柔軟な働き方のこと。「tele＝離れたところ」と「work＝働く」をあわせた造語。
キャッシュレス決済	1	現金を使わずに支払いを済ませる方法。クレジットカードや電子マネー、QR コード決済などがある。
Society5.0	3	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、人間中心の社会のこと。狩猟社会(Society1.0)、農耕社会(Society2.0)、工場社会(Society3.0)、情報社会(Society4.0)に続く、新たな社会。
SDGs	3	Sustainable Development Goals(持続可能な開発目標)の略で、平成27(2015)年 9 月の国連サミットで採択された「持続可能な開発のための 2030 アジェンダ」にて記載された令和12(2030)年までの国際目標のこと。持続可能な世界を実現するための 17 のゴール・169 のターゲットから構成されている。
自治体フロントヤード改革	3	デジタル技術を活用して、自治体と市民の接点となる窓口業務などを改善し、市民の利便性向上と職員の業務効率化を図る取り組みです。
eLTAX	3	地方税ポータルシステムの呼称で、地方税における手続きをインターネットを利用して電子的に行うシステムのこと。今後、地方税以外の公金収納にも対応予定。
AI	3	Artificial Intelligence(人工知能)の略。人間の知的ふるまいの一部を人工的に再現し、経験から学んだりすることで、人間が行うような柔軟な対応を可能とするもの。
RPA	3	Robotic Process Automation の略。人間がコンピューター上で行っている定型作業をロボットにより自動化すること。
デジタルデバイド	3	情報格差。インターネットやパソコン等の情報通信技術を利用できる者と利用できない者との間に生じる知識や機会等の格差のこと。

用 語	該当ページ	解 説
デジタル原則	3	国が定めるデジタル社会におけるルールや考え方の基本。行政手続きのオンライン化やデータ活用を推進し、国民の利便性向上、行政の効率化、新たな価値の創出を目指すもので、デジタル完結、アジャイルガバナンス、官民連携、相互運用性、共通基盤利用の 5 つの原則に基づき、デジタル社会の実現を目指すこととしている。
BPR	3	Business Process Re-engineering の略。目標達成に向けた業務の見直しや再設計を行うこと。
オープンデータ	3	インターネットなどを通じて誰でも自由に入手し、利用・再配布できるデータの総称のこと。
書かない窓口	4	窓口業務をデジタル化し、市民が申請書に記載することなく手続きを完了できる取り組みです。マイナンバーカードやタブレット端末を活用し、職員が聞き取りやデータ入力を行うことで、手続きの迅速化と市民の負担軽減を図ります。
ガバメントクラウド	4	政府の情報システムについて、共通的な基盤・機能を提供する複数のクラウドサービス(IaaS、PaaS、SaaS)の利用環境であり、デジタル庁が整備し、運用を開始している。
ユーザーインターフェース	5	機器やソフトウェア、システムなどとその利用者間で情報をやり取りする仕組み。システムから利用者への情報の提示・表示の仕方と、利用者がシステムを操作したり情報を入力したりする手段や方式、機器、使い勝手などのこと。
行かない窓口	8	オンライン手続やコンビニ交付サービスなどを活用し、市役所へ行かずに各種申請や証明書発行が可能なサービスです。時間や場所を選ばずに利用できるようにすることで、市民の利便性向上や窓口の混雑緩和が期待されています。
マイナポータル	9	マイナンバーカードを持っていれば、誰でも利用可能なポータルサイトで、子育てや介護など、行政手続のオンライン上の窓口。オンライン申請のほか、行政機関等が保有する利用者の情報の確認や、行政機関等からのお知らせ通知の受信などのサービスが提供される。
ペーパーレス化	9	紙媒体を電子化してデータとして活用・保存すること。また、それらを活用し業務効率改善やコスト削減を図ること。