

島田市 デジタル・トランスフォーメーション推進計画(案)



目次

第1章 島田市デジタル・トランスフォーメーション推進計画策定にあたって

1 趣旨	3
2 国県の状況	4
(1) 国の状況	4
(2) 県の状況	5
3 島田市デジタル変革宣言	6
4 計画の位置付け	7
5 計画期間	8
6 推進体制	9

第2章 本市における現状と課題

1 島田市の現状	11
2 アンケート結果から見る現状と課題	12
(1) 市民意識調査（令和2年度）から見る現状と課題	12
(2) 自治会アンケート（令和2年度）から見る現状と課題	17
(3) 事業者アンケート（令和2年度）から見る現状と課題	18
(4) 職員ヒアリングから見る現状と課題	20

第3章 推進計画

1 島田市が目指す将来像	23
2 施策の柱及び施策の全体像	24
3 施策の柱ごとの方向性	25

参考資料

用語集	31
-----	----

第1章

島田市

デジタル・トランスフォーメーション推進計画策定にあたって

1-1 趣旨

近年、ICT(※)はますます進展を続けており、AI(※)やIoT(※)などの技術進歩により、革新的なデジタル製品やサービスなどが次々と生み出され、ビッグデータ(※)など様々なデータの生成、収集及び蓄積が進みつつあります。

また、市民生活においてもスマートフォンの急速な普及により、時間や場所に縛られることなく買い物ができ、情報を検索し、享受できるようになりました。

こうした新たなテクノロジーにより、業務の効率化やサービスの質の向上が可能になるとともに、データの比較分析や分野横断的なデータの組合せにより、社会のニーズや課題を的確に捉え、効果的な対応策を講じることが可能になり、ICT及びデータの利活用は、社会的課題の解決や生産性の向上に大きく寄与するものと期待されています。

本市では、本格的な人口減少や少子高齢化の急速な進展に伴う労働力不足や自然災害、新型コロナウイルス感染症等の社会的課題へ対応するためには、BPR(※)に取り組み、新たなデジタル技術の効果や可能性を探りつつ最大限に利活用していく必要があります。

このような背景を踏まえ、市民福祉の向上を目的とし、市の政策・施策・事業（サービスを含む）にデジタル技術を活用していくための方針及び具体的な戦略を示す「島田市デジタル・トランスフォーメーション(以下、DXという。)推進計画」を策定します。

1-2 国及び県の状況

(1) 国の状況

「国民が安全で安心して暮らせ、豊かさを実感できる社会の実現」を基本的考え方とし、官民データ活用推進基本法の規定により、「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」の変更等を経て、令和元年6月に策定されました。

上記計画において、国民や事業者が行政サービスの生み出す価値を受けられるよう、デジタル社会に向けた電子行政の目指す方向性をサービスのあり方に焦点を当ててデジタル・ガバメント推進方針が示されています。

この方針を具体化し、必要なサービスが、時間と場所を問わず、最適な形で受けられる社会と、官民を問わず、データやサービスが有機的に連携し、新たなイノベーションを創発する社会を実現するためのデジタル・ガバメント実行計画が策定され、令和2年12月の改定では、国と地方公共団体におけるデジタル・ガバメントの推進について7つの項目が示されています。

- ①サービスデザイン・業務改革(BPR)の徹底
- ②国・地方デジタル化指針
- ③デジタル・ガバメント実現のための基盤の整備
- ④一元的なプロジェクト管理の強化
- ⑤行政手続のデジタル化、ワンストップサービス推進等
- ⑥デジタルデバイド対策・広報等の実施
- ⑦地方公共団体におけるデジタル・ガバメントの推進

1-2 国及び県の状況

さらに、デジタル社会の将来像、IT基本法の見直しの考え方、デジタル庁設置の考え方を示した「デジタル社会の実現に向けた改革の基本方針」が閣議決定されています。

国におけるデジタル社会の目指すビジョン

「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」

(2) 県の状況

静岡県では、超スマート社会を富士山の秀麗な姿に例え、県総合計画の基本方針と8つの政策の実現を目標（頂）とし、ICT／データ利活用により、新たな価値の創出（富づくり）、プログラミングやデータ分析などを通じた人材育成・養成（人づくり）、県民の生活利便性・安全性の向上（裾野の広がり）などを図り、豊かで快適な質の高い地域社会の創造に努めるため、静岡県高度情報化基本計画（ICT戦略2018）官民データ活用推進計画を策定しました。

10年後のICT社会の姿を見据え、どのようなICTが、どのような分野で利活用され、どのような社会変化をもたらすかについて、同じく10年後の静岡県の情勢を踏まえた課題を「人」「県土・地域・インフラ」「社会・経済」の3つの視点から整理し、将来的なICT／データ利活用の方策が示されています。

また、令和3年4月から、知事直轄組織にデジタル戦略局を設置するとともに、各部局に置くデジタル推進官を統括するデジタル戦略担当部長を置き、全庁を挙げてデジタル関連施策を推進することとしています。

1-3 島田市デジタル変革宣言

こうした国及び県の流れや市民のデジタルシフトを踏まえ、島田市においても、「住民の福祉の増進を図る」ことを基本とし、市民や事業者へのサービス向上、行政経営の効率化など、「デジタル手続法」に盛り込まれたデジタル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、今後、デジタル技術を最大限に活用した取組みを推進する必要があります。

地域経営者たる首長のリーダーシップにより、デジタルファーストの理念を持った変革を推進し、デジタル化時代に向けた持続可能で自立した地域経営の実現を図っていくため、令和元年11月27日に「島田市デジタル変革(トランスフォーメーション)宣言」を行っています。

市民サービス+行政経営+地域・産業 × デジタル変革

島田市デジタル変革宣言



1-4 計画の位置付け

(1) 第2次島田市総合計画、第2期島田市まち・ひと・しごと創生総合戦略

島田市DX推進計画は、「第2次島田市総合計画」及び「第2期島田市まち・ひと・しごと創生総合戦略」を推進し、市の将来像である「笑顔あふれる 安心のまち 島田」を実現させるため、各分野における政策をデジタル、情報化の観点から支援、推進するものとして位置づけるとともに、「第3次島田市総合計画」及び「第3期島田市まち・ひと・しごと創生総合戦略」にも反映させるものとしてします。

(2) 官民データ活用推進基本法に基づく計画

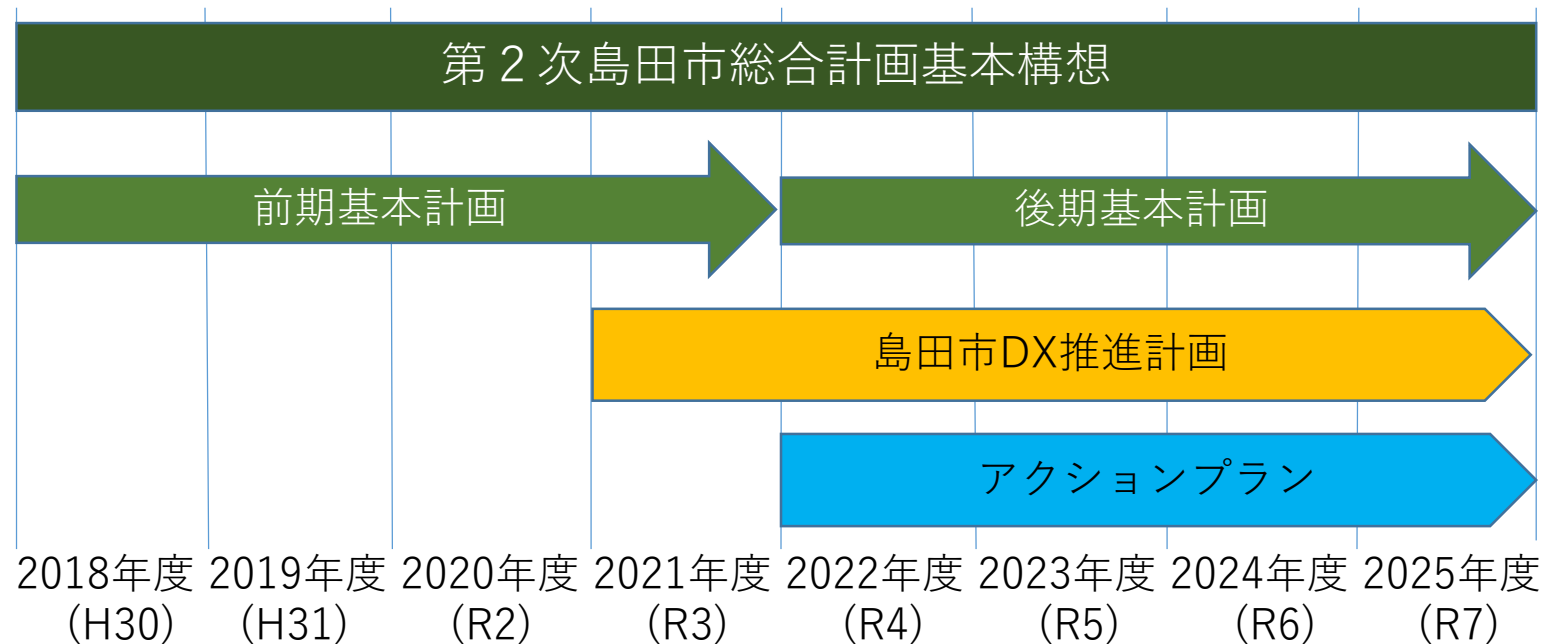
島田市DX推進計画は、官民データ活用推進基本法（平成28年法律第103号）第9条第3項に規定する計画として策定します。また、官民データ活用推進基本法第9条第2項に基づき、平成30年3月に静岡県が策定した官民データ活用推進計画を勘案し、島田市における官民データ活用の推進に関する施策についての基本的な計画を定めるものとしてします。

1-5 計画期間

計画期間は、2021年度から2025年度までの5年間とします。

2021年度は、一部事業を実施していきませんが、2022年度からの第2次島田市総合計画後期基本計画に合わせ、アクションプランを策定します。

なお、計画策定後においても、技術革新や国の指針変更など社会情勢の変化を考慮し、必要に応じて計画の見直しを行います。



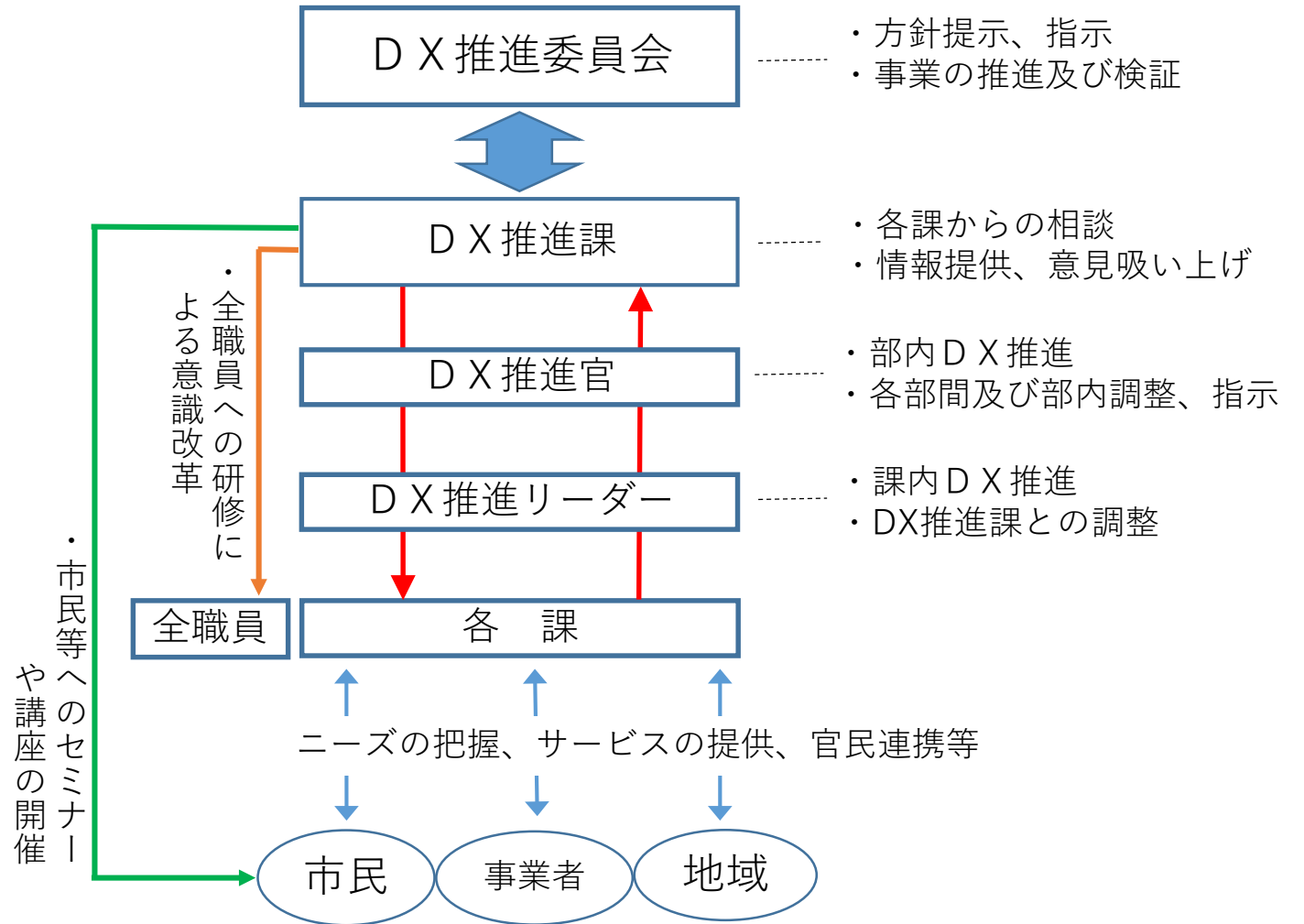
1-6 推進体制


本市のデジタル変革（DX）を戦略的に推進するためには、特定の部署のみの取り組みではなく、全庁的な取り組みが必須となります。

そのため、副市長・部長級による島田市DX推進委員会（以下、推進委員会という）を設置し、「誰もがデジタル技術を活用し、安心して快適に暮らすことができる新しい社会を実現するための方針」を示すとともに、事業の推進及び検証を行い、本計画の推進を図ります。

DX推進課は、全職員のデジタルリテラシー向上を図るため、研修等を実施し、意識改革に努めるとともに、各課に配置するDX推進リーダーとの調整を行い、各課事業のDX化を推進していきます。

また、セミナーや講座等の開催により、市民等のデジタルリテラシー向上、デジタルデバインド対策に努めます。





第2章 本市における現状と課題

2-1 島田市の現状

(1) 総人口の減少

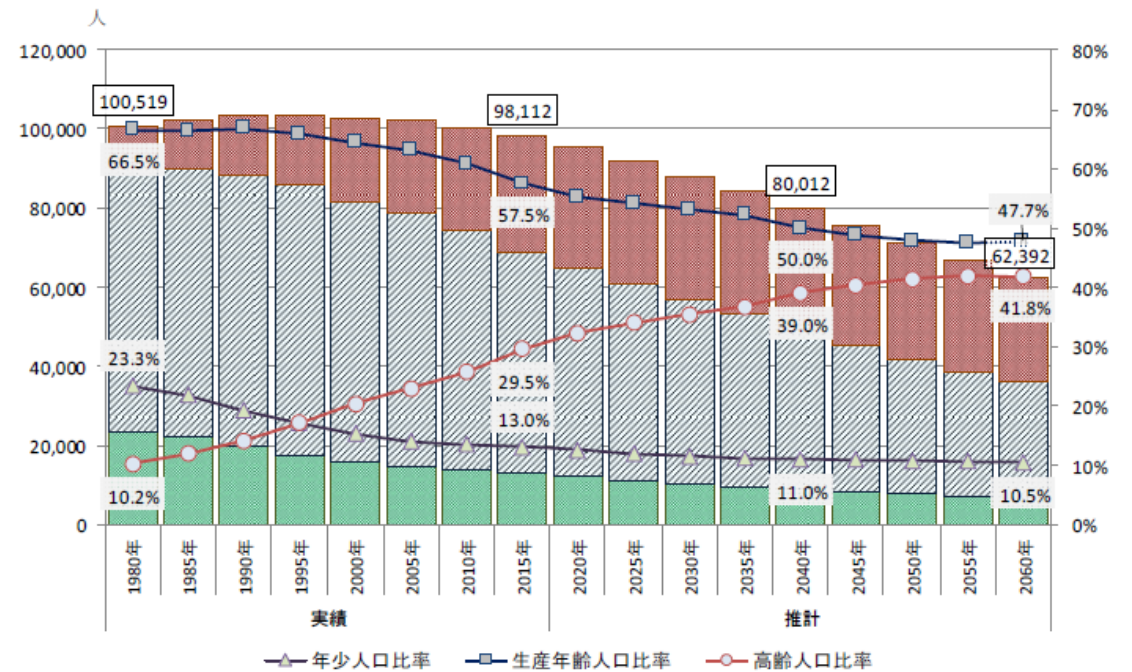
国勢調査による本市の人口は、平成7（1995）年の103,490人をピークに減少に転じています。

日本の総人口のピークの平成20（2008）年、静岡県人口のピークの平成19（2007）年よりも10年ほど早く人口減少に転じています。

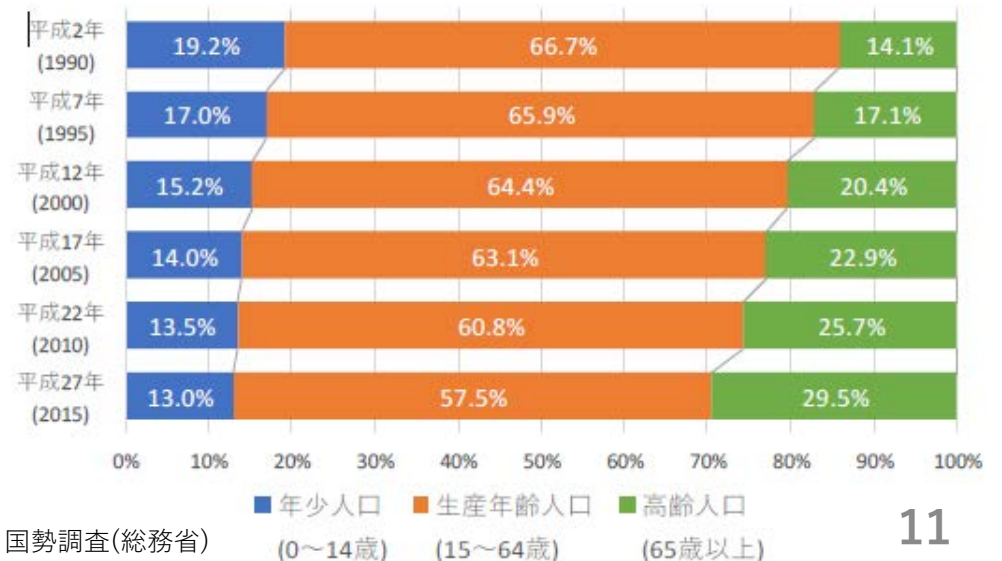
このまま進むと（国立社会保障・人口問題研究所推計準拠）、2060年の人口は62,000人程度、高齢化率は41.8%と推計されます。

(2) 年齢構成の変化

本市の人口の年齢構成の推移を見ると、人口のピークの平成7（1995）年に年少人口を高齢人口が上回り、それ以降、高齢人口が増加し、年少人口と生産年齢人口が減少しています。このまま進むと、この傾向は今後も継続すると推計されています。



出典：社人研『日本の地域別将来推計人口（平成30（2018）年推計）』

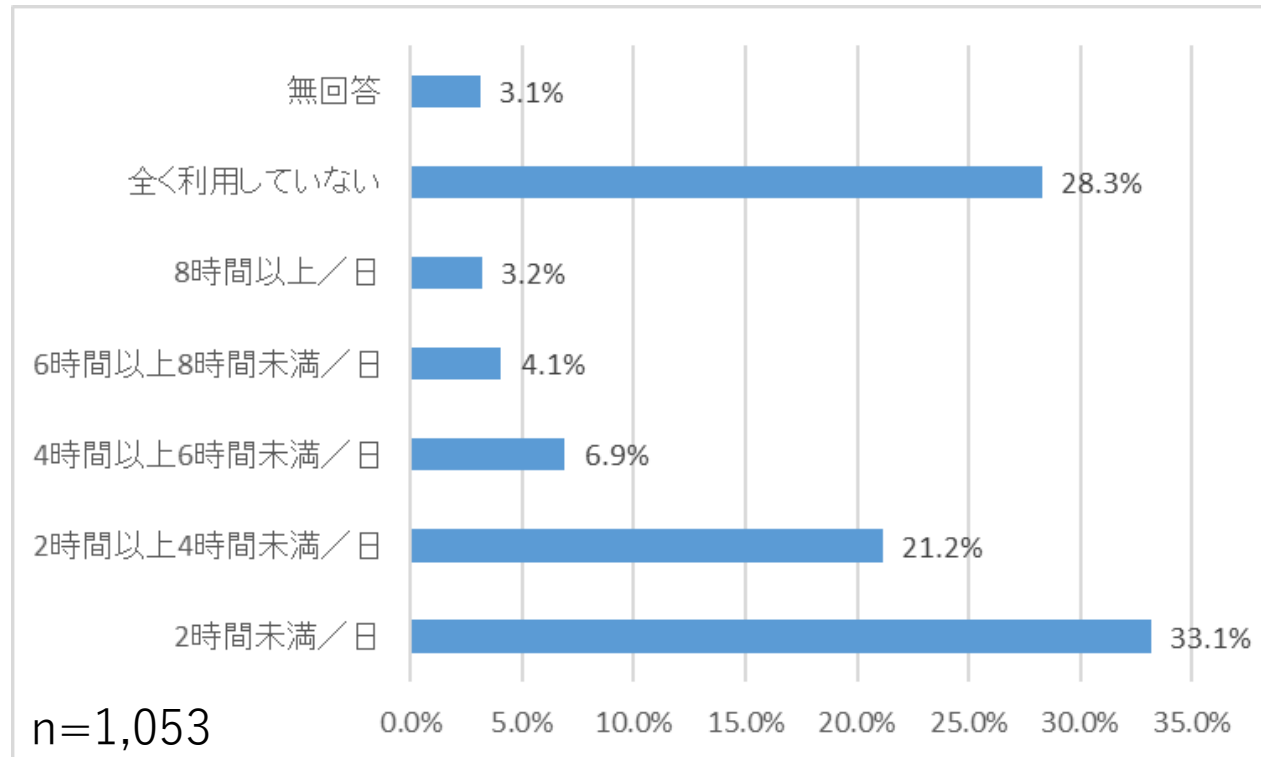


出典：国勢調査(総務省)

2-2 アンケート結果等から見る現状と課題

(1) 市民意識調査（令和2年度）から見る現状と課題

1日平均のインターネットの利用時間（プライベート+仕事）



- ・インターネットを利用している人は68.5%、利用していない人は28.3%となっています。
- ・最も多い利用時間は「2時間未満」が33.1%、次いで多いのが「2時間以上4時間未満」で21.2%となっています。
- ・クロス集計では、60代で3.9%、70代で55.2%、80代で50.7%の人が全く利用しないと回答しています。

課題

70代以上でインターネットを利用していない人の割合が多いため、60代以下との情報格差（デジタルデバイド）^(※)の解消が必要。

2-2 アンケート結果等から見る現状と課題

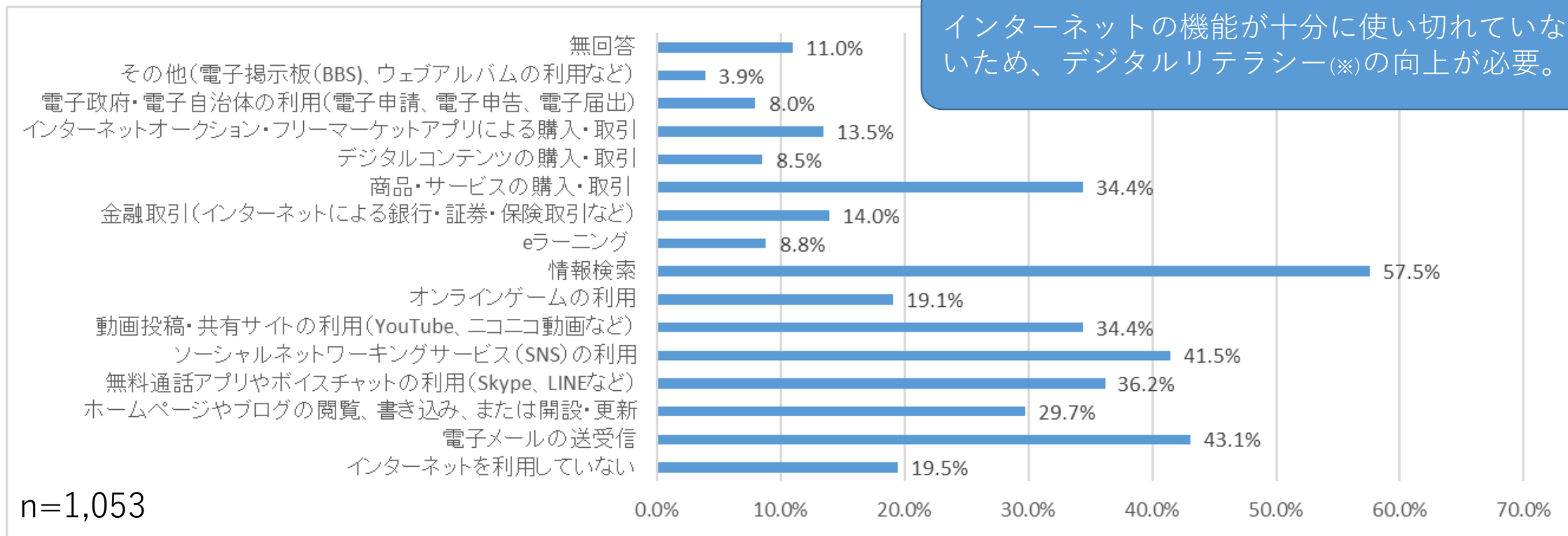
(1) 市民意識調査（令和2年度）から見る現状と課題

過去1年間で利用したインターネットの機能・サービス

- ・最も多いのは「情報検索」が57.5%、次いで多いのが「電子メール」で43.1%、「SNSの利用」で41.5%となっています。

課題

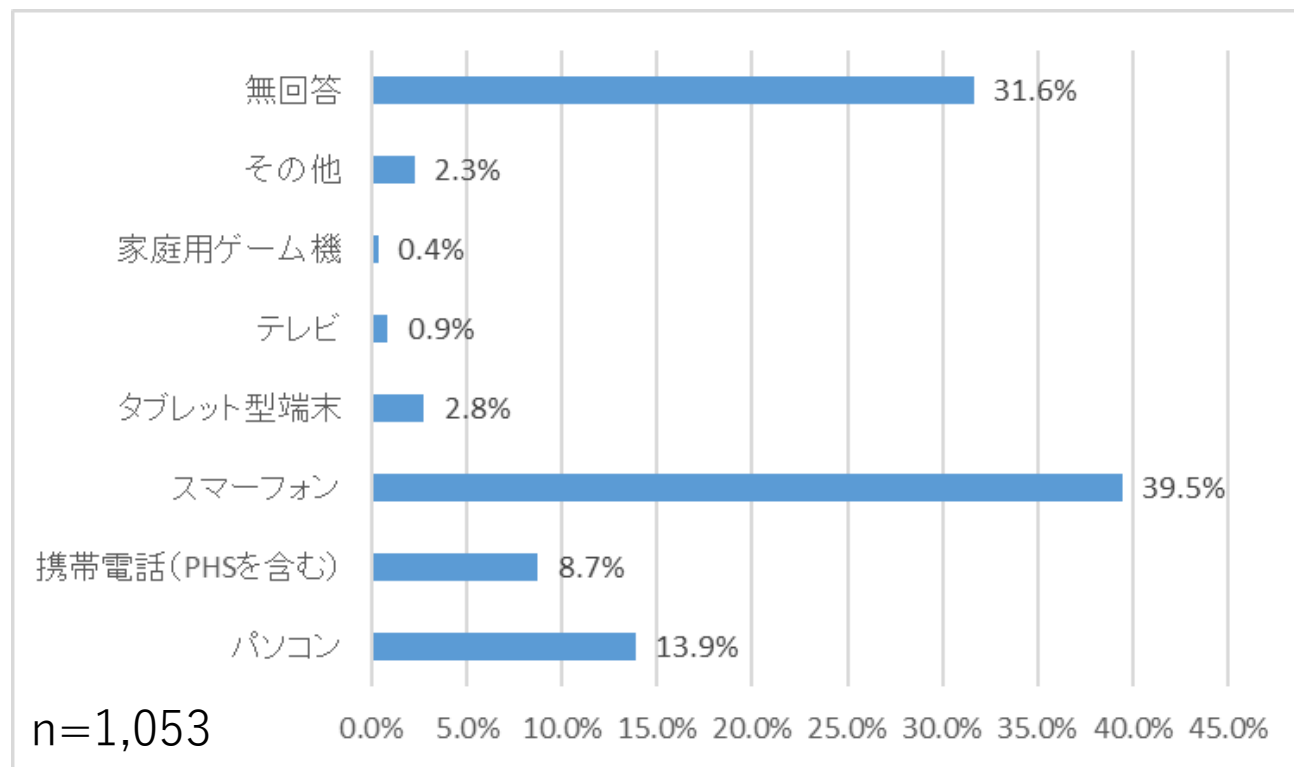
インターネットの機能が十分に使い切れていないため、デジタルリテラシー(※)の向上が必要。



2-2 アンケート結果等から見る現状と課題

(1) 市民意識調査（令和2年度）から見る現状と課題

インターネット利用の際の使用機器



- ・使用機器については、「スマートフォン」が39.5%、次いで「パソコン」が13.9%となっています。
- ・クロス集計では、60代でのスマホ使用率が37.8%、70代で17.2%、80代で5.8%となっています。その他の年代では、50代 48.5%、40代 61.1%、30代 69.1%、20代 63.0%となっています。

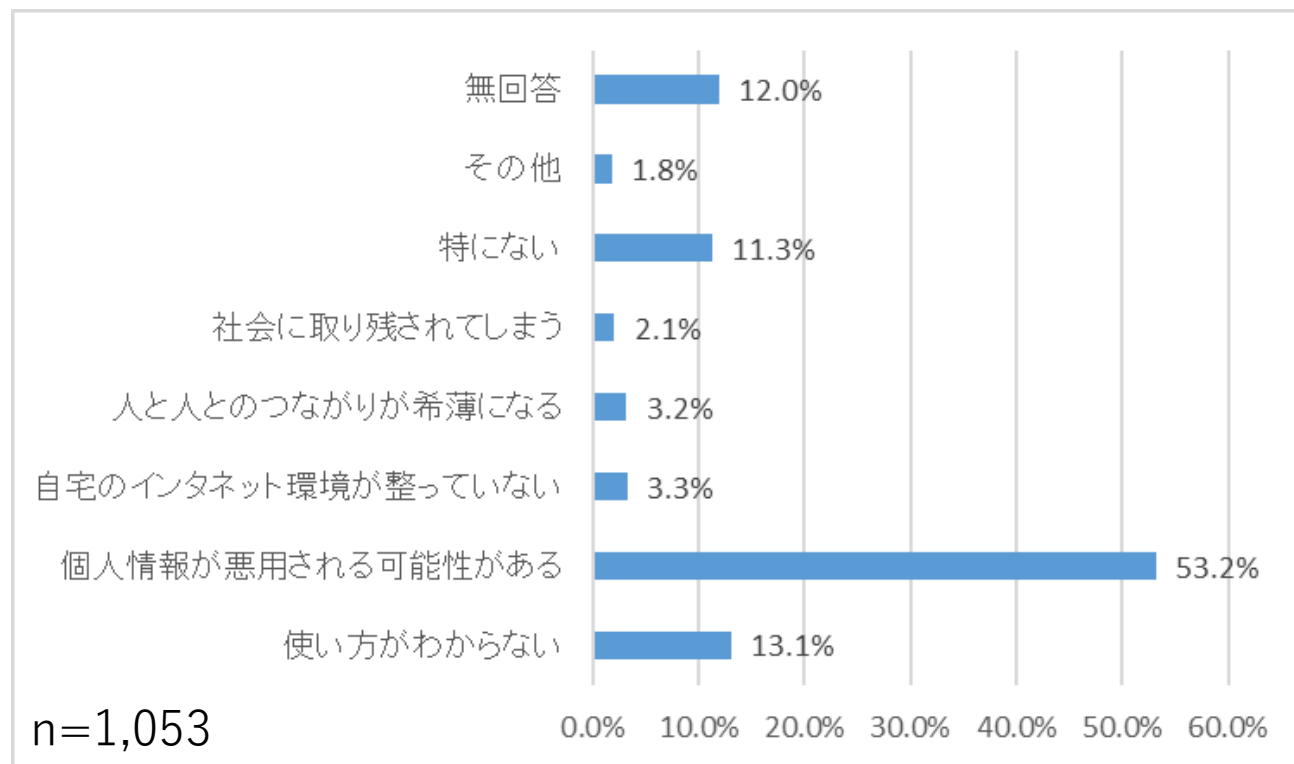
課題

スマートフォンの使用率が高いため、スマートフォンに適したサービスや情報提供が必要。

2-2 アンケート結果等から見る現状と課題

(1) 市民意識調査（令和2年度）から見る現状と課題

インターネット活用について不安に思うこと



- ・インターネット活用について不安に思うことは、「個人情報が悪用される可能性がある」で53.2%、次いで「使い方がわからない」が13.1%となっています。
- ・クロス集計では、どの年代においても「個人情報」について、不安があり、60代以上で「使い方がわからない」割合が高い結果となっています。

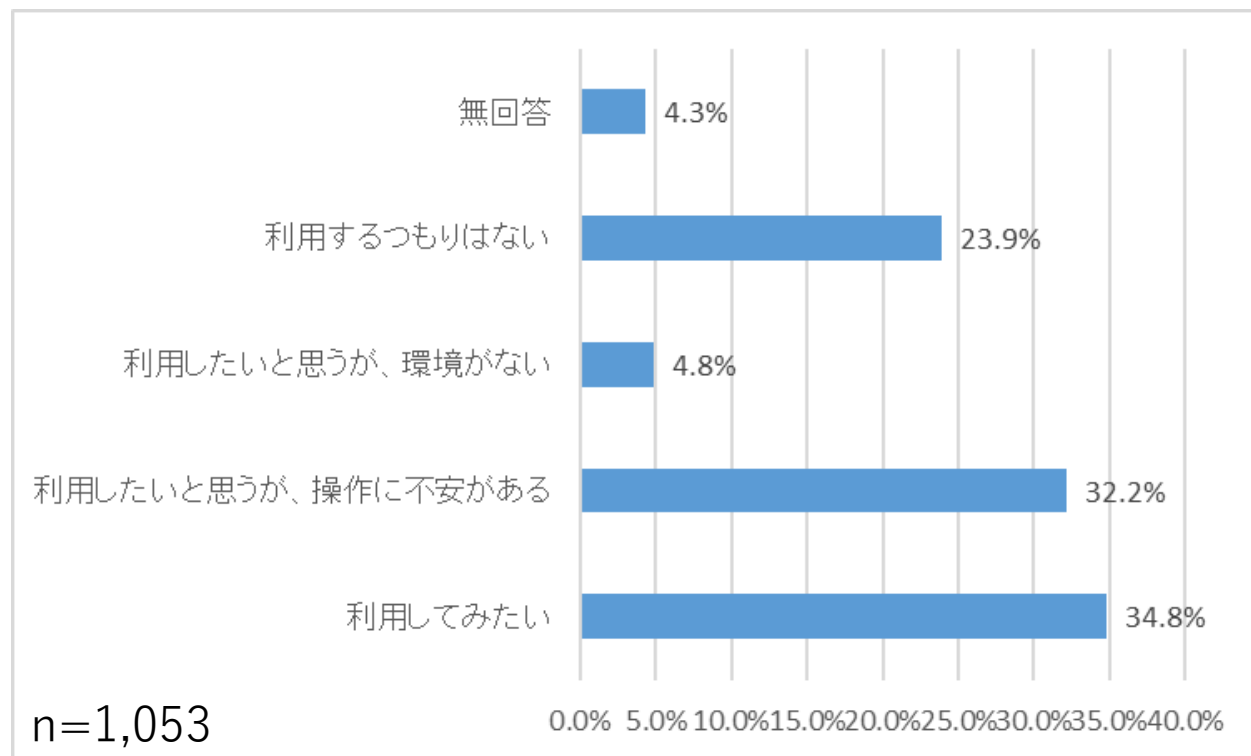
課題

個人情報に関する不安が高いため、個人情報保護などのセキュリティ対策と高齢者のデジタルリテラシーの向上が必要。

2-2 アンケート結果等から見る現状と課題

(1) 市民意識調査（令和2年度）から見る現状と課題

各種申請や届け出をオンライン上で手続きしたいですか



- ・オンラインでの行政手続きについて、「利用してみたい」が34.8%、次いで「利用したいと思うが、操作に不安がある」で32.2%となっています。
- ・利用してみたい方が、全体の7割となっています。

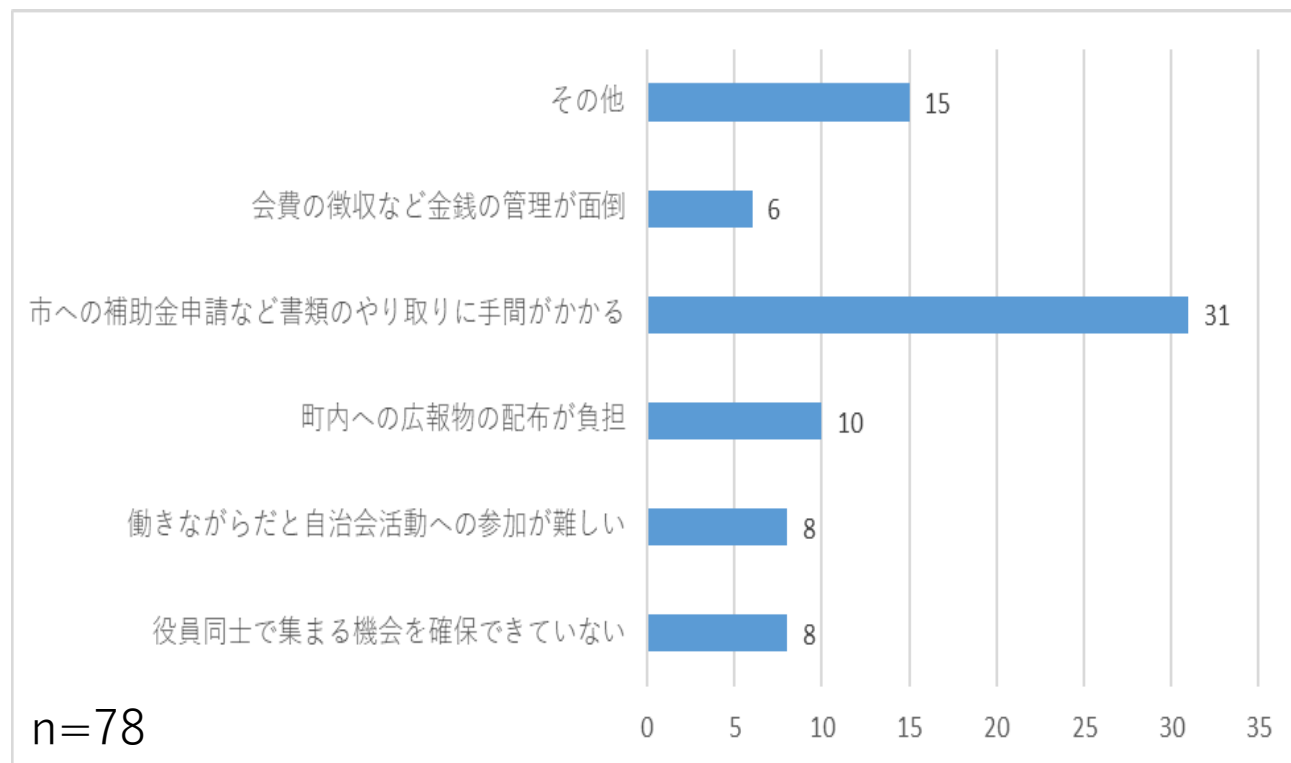
課題

オンライン申請希望者が多いため、利用者にとってやさしいオンライン手続きの提供と、不慣れな方に対するオフライン手続き利用者への配慮等が必要。

2-2 アンケート結果等から見る現状と課題

(2) 自治会アンケート調査（令和2年度）から見る現状と課題

情報通信機器を活用して解決したい課題（複数回答可）



- ・自治会活動において情報通信機器を活用して解決したい課題として「市への補助金申請などの書類のやり取り」が31件、「町内への広報物の配布が負担」が10件、「働きながらだと自治会活動への参加が難しい」、「役員同士で集まる機会を確保できていない」がそれぞれ8件となっています。

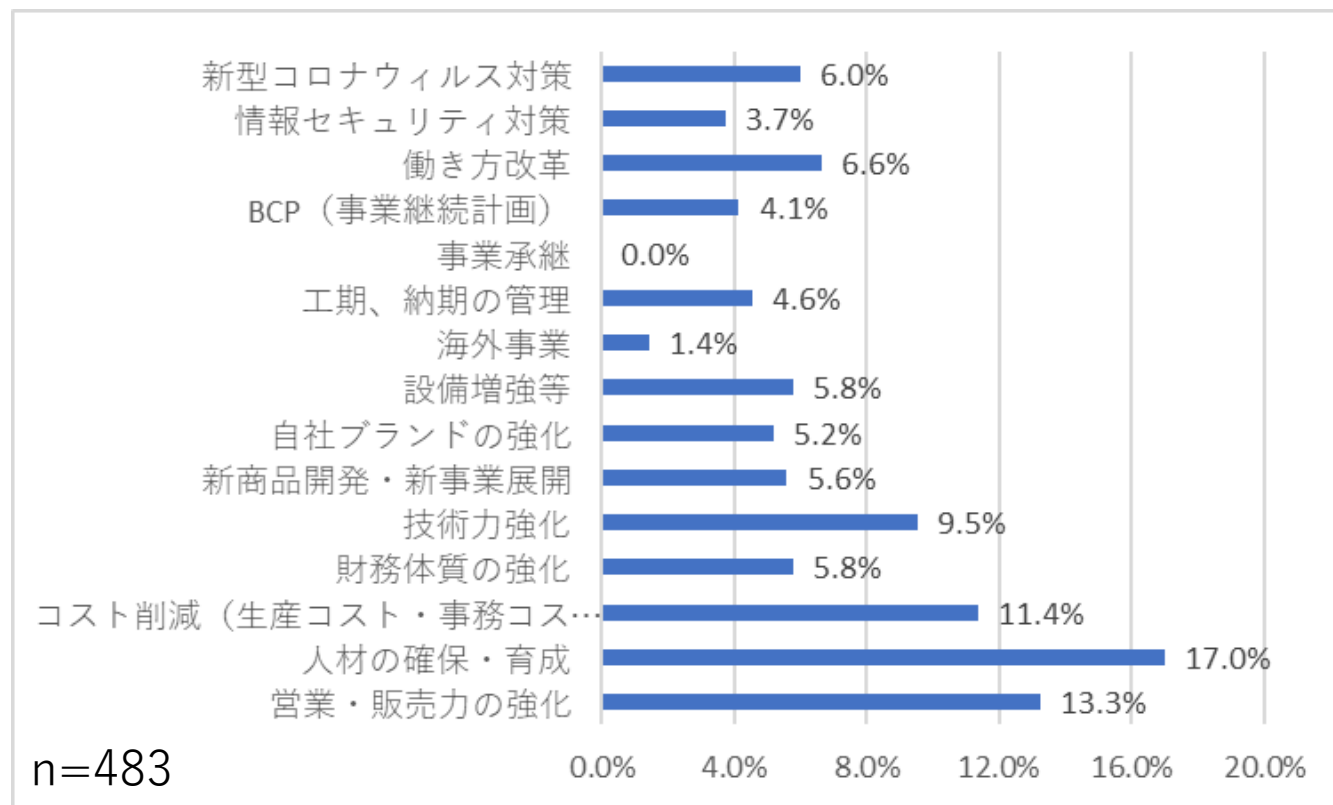
課題

自治会活動を効率的に行い、関係者の負担を軽減するために、ペーパーレス化及び電子申請の推進が必要。

2-2 アンケート結果等から見る現状と課題

(3) 事業者アンケート（令和2年度）から見る現状と課題

経営課題はどのようなことですか（複数回答可）



- ・「人材の確保・育成」が17.0%、次いで「営業・販売力の強化」13.3%、「コスト削減」11.4%となっています。
- ・BCP、情報セキュリティ、新型コロナ対策についても一定数課題と捉えています。

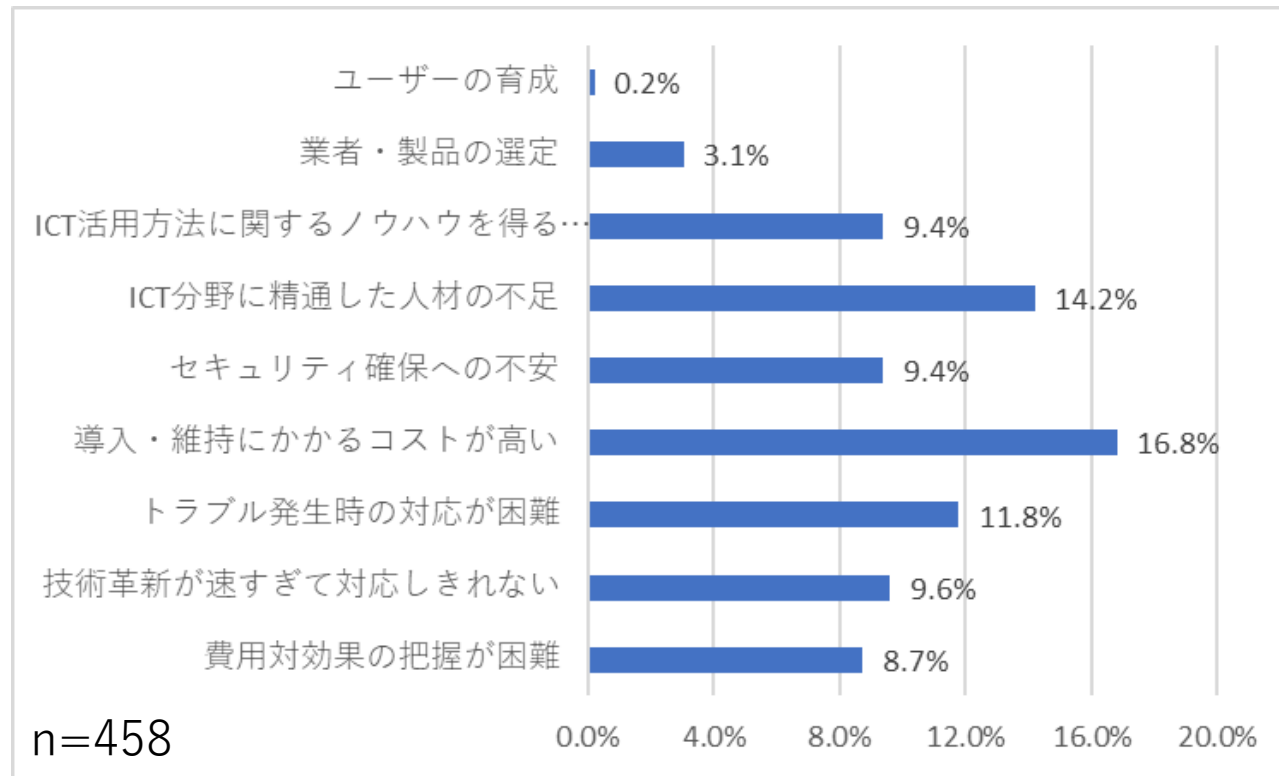
課題

ニューノーマル^(※)な社会に対応するため、デジタル技術を活用した効率的な運営が必要。

2-2 アンケート結果等から見る現状と課題

(3) 事業者アンケート（令和2年度）から見る現状と課題

ICT活用にあたって、課題と感ずる点はどのようなことか（複数回答可）



出典：令和2年度ICTコンソーシアム事業者アンケート

- ・「導入・維持にかかるコストが高い」が16.8%、次いで「ICT分野に精通した人材の不足」14.2%、「トラブル発生時の対応が困難」11.8%となっています。
- ・課題と感ずる点の9項目のうち、7項目が8%以上となっており、幅広く課題と捉えている。

課題

デジタル技術の導入し、進化したデジタル技術を活用するため、デジタルに関する知識や人材強化が必要。

2-2 アンケート結果等から見る現状と課題

(4) 職員ヒアリングから見る現状と課題

データ連携について

- ・ 農道・林道と市道のすり合わせが必要ではないか？
一元化することで事業者がたらいまわしにならない。
- ・ 工事が多岐（国や県、民間）にわたり行われているが市民からの問い合わせで苦慮する。マップ上で確認できれば。
- ・ 市が交付する補助金や助成金の一覧がほしい。

課題

市が持っているデータを共通で活用していくため、データの共通基盤構築とデータの有効活用が必要。

窓口のデジタル化について

- ・ 工事関係書類のやり取りが多いため、デジタル化が必要。
国の機関では既に導入している。
- ・ 遠方の事業者から管網図等についてホームページ等での閲覧希望がある。
- ・ 郵送請求の問い合わせ(やり方)、特に戸籍謄本の問い合わせが多い。また、手続きが面倒である。
例) 様式DL→郵便定額小為替購入→本人確認書類を同封し、郵送。

課題

市民や事業者の利便性を向上させるため、窓口業務のオンライン化が必要。

2-2 アンケート結果等から見る現状と課題


(4) 職員ヒアリングから見る現状と課題

職員のデジタルリテラシーについて

- ・ 行政手続きにおいて、窓口でいかに市民の利便性を上げるかといった意識が強い。
- ・ マイナンバーカード(※)を活用した事業の組み立てが考えられていない。
- ・ 紙文化に対する意識が根強いいため、添付資料が紙媒体での提出になっている。
- ・ 市民等への情報発信について、紙媒体による手段が多い。
- ・ 政策立案時における他課との連携(データ含む)に対する意識改革が必要。
- ・ DXとICT化の区別がつかない。

課題

デジタル変革（DX）を推進していくため、職員のデジタルリテラシー向上（意識改革）が必要。



第 3 章 推進計画

3-1 島田市が目指す将来像

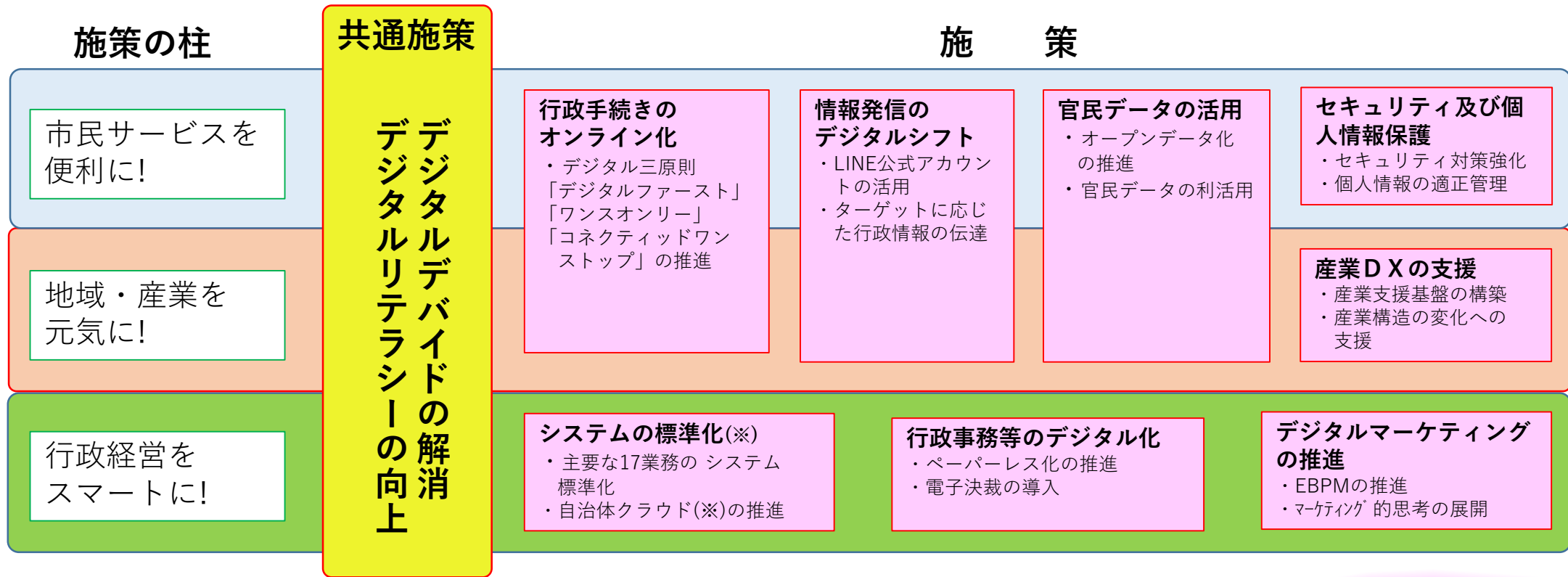
島田市が目指す将来像は、

**「誰もがデジタル技術を活用し、
安心して快適に暮らせる新しい社会」**

本格的な人口減少や少子高齢化の急速な進展に伴う労働力不足や自然災害、新型コロナウイルス感染症等の社会的課題へ対応や世の中のデジタル化の流れ、国のビジョンを勘案し、市民誰もがデジタル技術を活用し、安心して快適に暮らすことができる新しい社会を目指す将来像とすることで、第2次島田市総合計画に掲げる「笑顔あふれる 安心のまち 島田」の実現に繋がります。



3-2 施策の柱及び施策の全体像



市民等の
サービス向上 + 行政事務
の業務改善

「誰もがデジタル技術を
活用し、安心して快適に
暮らせる新しい社会」の実現

3-3 施策の柱ごとの方向性

各施策の柱における現状と課題

施策の柱1 市民サービスを便利にします！

- ・ 今後、行政サービスを楽しむ際に必要となるマイナンバーカードの取得率が28.1%（R3.3月末）であり、低い取得率となっています。
- ・ 60歳代の市民のスマホ使用率が37.8%、70歳代は17.2%、80歳代は5.8%となっており、60歳未満と比べ低くなっています。
- ・ 押印見直しに着手しており、市民に対し押印を求めている様式が約1200様式あり、今後、見直しの検討及び例規の整備が必要となっています。
- ・ 電子申請については、一部の講座申込等となっており、限定的なものになっています。
- ・ 市民のデジタルリテラシー向上のため、デジタル活用支援員を派遣し、スマートフォン講座、携帯キャリアの協力のもと、キャッシュレス決済（※）講座の開催が必要です。
- ・ 公共施設等におけるWi-Fiの整備、利用方針が必要です。

施策の柱2 地域・産業を元気にします！

- ・ オープンデータカタログサイトを運用し、市が持つデータを公開していますが、官民データ利活用を促進するため、今後は推奨データセット（※）に準拠した形式での公開を含め、さらなるオープンデータの追加が必要です。
- ・ デジタル三原則のひとつであるコネクテッド・ワンストップ（民間サービスまで含めた手続きの一元化）を推進していく基盤が整備されていません。
- ・ ICTコンソーシアムが実施した市内事業者へのアンケートによるとデジタル技術の導入・維持のコストのほか、デジタルに関する知識や人材不足を課題として挙げています。
- ・ 市民、職員だけでなく、事業者に関してもデジタルリテラシーの向上が必要です。

3-3 施策の柱ごとの方向性

各施策の柱における現状と課題

施策の柱3 行政経営をスマートにします！

- ・ ICT化の取り組みとして、AI-OCR(※)・RPA(※)を導入、順次導入業務を拡大しているが、市民等からのデータ等の取得方法がアナログのままであり、かつ、庁内の電子決裁や文書管理システムは未導入です。
- ・ 平成31年度からデジタルマーケティングを導入、観光、ふるさと寄附金、移住、お茶、子育ての分野で取り組んでいますが、他分野を含めて更なる推進が必要です。
- ・ 主要な17業務のシステム標準化については、国の動向を踏まえ標準化を推進していく必要があります。
- ・ 職員のデジタルリテラシーの向上（市民来庁思考や紙文化に対する意識改革）が必要です。

3-3 施策の柱ごとの方向性

施策の柱1 市民サービスを便利にします！

- 市民生活は、スマートフォンの急速な普及により、時間や場所に縛られることなく、情報の検索や買い物など様々なサービスを受けられるようになったため、行政サービス、教育分野、医療分野においてもデジタル技術を活用し、市民生活の利便性の向上を図ります。

行政手続のオンライン化の推進	市民が、「いつでも」「どこでも」「簡単」に行政サービス（申請・相談等）が受けられよう、デジタル三原則「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」を推進し、行政サービスのデジタル化を図ります。	行かない 書かない 市役所の実現
情報発信のデジタルシフト	市民等が必要とする情報をタイムリーに取得できるようにするため、市LINE公式アカウントを活用し、情報発信していきます。また、デジタルマーケティングの手法を活用し、ターゲットに応じた情報伝達に努めます。	適切な情報取得の実現
官民データの活用促進	市民等へのサービス向上を図るため、オープンデータカタログサイトや公開型GISにより官民におけるデータの利活用を促進します。	官民データ連携の実現
セキュリティ及び個人情報保護	市民が安心して行政サービス等を受けられるようにするため、個人情報保護のセキュリティ強化を図るとともに、市民のデジタルリテラシーの向上を図ります。	安全安心のデジタル社会の実現

3-3 施策の柱ごとの方向性

施策の柱2 地域・産業を元気にします！

- ・ 誰もがデジタル技術を活用し、安心して快適に暮らせるニューノーマルな社会を実現するため、行政サービスだけでなく、地域や民間サービスにおけるデジタル化を支援します。

行政手続のオンライン化の推進【再掲】	市民が、「いつでも」「どこでも」「簡単」に行政サービス（申請・相談等）が受けられよう、デジタル三原則「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」を推進し、行政サービスのデジタル化を図ります。	行かない 書かない 市役所の実現
情報発信のデジタルシフト【再掲】	市民等が必要とする情報をタイムリーに取得できるようにするため、市LINE公式アカウントを活用し、情報発信していきます。また、デジタルマーケティングの手法を活用し、ターゲットに応じた情報伝達に努めます。	適切な情報取得の実現
官民データの活用促進【再掲】	市民等へのサービス向上を図るため、オープンデータカタログサイトや公開型GISにより官民におけるデータの利活用を促進します。	官民データ連携の実現
産業DXの支援	デジタル化による産業構造の変化に対応できるようにするため、情報等を提供するとともに、産業支援基盤の構築を支援します。	ニューノーマル社会の実現

3-3 施策の柱ごとの方向性

施策の柱3 行政経営をスマートにします！

- ・ 少子高齢化が進む中、限られた財源や職員を有効活用し、効率的かつ効果的な行政事務を行うため、内部業務のデジタル化を推進します。

システムの標準化の推進

限られた財源や人材を有効活用し行政サービスを維持するため、国の動向を踏まえ、住民記録、地方税、福祉など、主要な17業務のシステム標準化を推進します。

管理コスト削減、
データ連携の
実現

行政事務のデジタル化の推進

市民等が行うデジタル化された行政手続きを迅速に処理するため、行政事務のデジタル化（電子申請、電子決裁の導入など）を推進します。

行政手続の
迅速化の実現

デジタルマーケティングの推進

根拠に基づく政策・施策（EBPM^(※)）を展開するため、マーケティング的思考に基づき、多様なデータを活用して、市民等へのサービスを提供します。

根拠に基づく
施策展開の実現


共通施策

デジタルリテラシーの向上

市民、事業者、行政職員それぞれがデジタル技術を活用できるよう講座や研修等により、リテラシーの向上に努めます。

デジタルデバイドの解消

年齢、障害の有無、地域等にとらわれず、あらゆる人がデジタルの恩恵が受けられるよう環境整備を図ります。



參考資料

用語集

用語	用語の略・解説
オープンデータ	国、地方公共団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、次のいずれの項目にも該当する形で公開されたデータ。 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
キャッシュレス決済	クレジットカードや電子マネー、口座振替を利用して、紙幣・硬貨といった現金を使わずに支払い・受け取りを行う決済方法のこと
システム標準化	自治体の情報システムは、これまで各自治体が独自に構築・発展させてきた結果、その発注・維持管理や制度改正対応などについて各自治体が個別に対応しており、人的・財政的負担が生じている。 中長期的な人口構造の変化に対応した自治体行政に変革していくためにも、自治体の情報システムに係る重複投資をなくして標準化・共同化を推進し、自治体行政のデジタル化に向けた基盤を整備していくもの。
自治体クラウド	近年様々な分野で活用が進んでいるクラウドコンピューティング技術を電子自治体の基盤構築にも活用して、地方公共団体の情報システムの集約と共同利用を進めることにより、情報システムに係る経費の削減や住民サービスの向上等を図るもの。
推奨データセット	オープンデータの公開とその利活用を促進することを目的とし、政府として公開を推奨するデータと、公開するデータの作成にあたり準拠すべきルールやフォーマット等を取りまとめたもの。

用語集

用語	用語の略・解説
デジタル三原則	行政手続における以下の3つを指す ①デジタルファースト…個々の手続・サービスが一貫してデジタルで完結すること 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こと 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・サービスをワンストップで実現すること
デジタルデバイド	インターネットやパソコンなどの情報通信技術を利用できる人と利用できない人との間にもたらされる格差のこと。
デジタル・トランスフォーメーション（DX）	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概念で、「デジタル技術の浸透が、人々の生活をあらゆる面でより良い方向に変化させる」というもの。経済産業省では「企業がビジネス環境の激しい変化に対応し、データとデジタル技術を活用して、顧客や社会のニーズを基に、製品やサービス、ビジネスモデルを変革するとともに、業務そのものや、組織、プロセス、企業文化・風土を変革し、競争上の優位性を確立すること。」と定義している。
デジタルリテラシー	インターネットを中心にデジタル情報や通信について、さらにはそれらを活用するパソコンやスマートフォンなどの機器やアプリについて知識を持ち、利用する能力のことを指します。
ニューノーマル	直訳すると「新しい常態」という意味になります。社会に大きな変化が起これ、変化が起こる以前とは同じ姿に戻ることができず、新たな常識が定着することを指します。

用語集

用語	用語の略・解説
ビッグデータ	従来のデータベース管理システムなどでは記録や保管、解析が難しいような巨大なデータ群。単に量が多いだけでなく、様々な種類・形式が含まれるもので、日々膨大に生成・記録される時系列性・リアルタイム性のあるようなものを指すことが多い。そのようなデータ群を記録・保管して即座に解析することで、ビジネスや社会に有用な知見を得たり、これまでにないような新たな仕組みやシステムを産み出す可能性が高まるとされている。
マイナンバーカード	住民からの申請により無料で交付されるプラスチック製のカードで、カードのおもて面には本人の顔写真と氏名、住所、生年月日、性別が記載されており、本人確認のための身分証明書として利用可能で、カードの裏面にはマイナンバーが記載されているため、税・社会保障・災害対策の法令で定められた手続きを行う際の番号確認に利用できる。
AI	Artificial Intelligenceの略で、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-OCR	AI-Optical Character Recognitionの略で、AI（人工知能）技術を活用して、画像データのテキスト部分を認識し、文字データに変換する光学文字認識機能のこと。
BPR	Business Process Re-engineeringの略で、業務の本来の目的に向かって、既存の組織や制度を抜本的に見直し、プロセスの視点で、職務、業務フロー、管理機構、情報システムをデザインしなおすこと。
EBPM	Evidence-based Policy Makingの略で、統計データや各種指標など、客観的エビデンス（根拠や証拠）を基にして、政策の決定や実行を効果的・効率的に行うこと。

用語集

用語	用語の略・解説
ICT	Information and Communication Technologyの略で、情報通信技術を使って人とインターネット、人と人が繋がる技術のこと。
IoT	Internet of Thingsの略で、モノのインターネットとも言われる。自動車や家電、建物などあらゆるものが人を使わず自動的にインターネットに繋がることで、モノのデータ化により、新たな付加価値を生み出すというもの。
RPA	Robotic Process Automationの略で、人間がコンピューター上で行っている定型作業を、ロボットで自動化すること。