

# 芦屋町DX推進計画

(素案)



令和7年〇月  
芦屋町

# 目次

## I はじめに

人口減少・少子高齢化 .....	p1
生活環境の変化 .....	p1-2
日本各地における災害の頻発化 .....	p3
デジタル社会の到来 .....	p3

## II 芦屋町の現状と課題

1 多様化する住民ニーズへの対応 .....	p3-4
2 地域コミュニティの希薄化と次世代の担い手不足 .....	p5-6
3 様々な社会課題への対応による人手不足 .....	p6

## III 計画策定の定義

1 目的 .....	p7
2 位置づけ .....	p7
3 計画期間 .....	p7

## IV 推進体制と役割 .....

p8

## V 基本方針 .....

p9

## VI 取り組み概要

1 住民 DX(住みよいまちづくり)	
(1) 高齢者がいきいきと暮らせる DX .....	p10
(2) こどもをのびのびと育む DX .....	p10
(3) 安全・安心なまちづくり DX .....	p11
2 地域 DX(魅力あるまちづくり)	
(1) 魅力ある情報発信 DX .....	p11
(2) 情報のアクセシビリティ DX .....	p12
(3) 持続可能な地域の活性化 DX .....	p12
3 行政 DX(まちの土台づくり)	
(1) フロントヤード DX .....	p13
(2) バックヤード DX .....	p13
(3) DX 人材の育成 .....	p14

## VII 進捗管理 .....

p14

参考情報 .....	p15
------------	-----

用語解説 .....	p16-17
------------	--------

# I はじめに

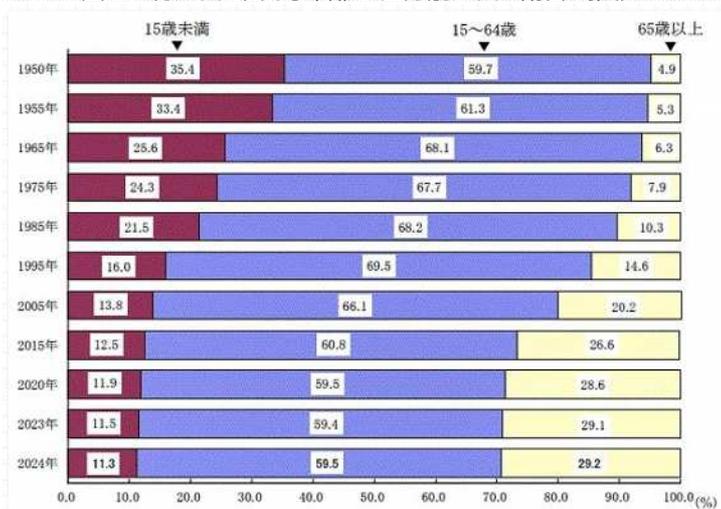
近年、社会情勢は急速に変化しています。人口減少、気候変動、デジタル化など、複合的な要因により、社会構造そのものが大きく変わってきています。

私たちは、これらの変化に対して、様々な手法や手段により、対処を行い、適応していく必要があります。

## 人口減少・少子高齢化

少子高齢化は、全国的に進行しており、平成 20 年をピークに、総人口が減少傾向となっています。図 1 より、労働における中核的な担い手とされる生産年齢人口（15～64 歳）は、1995 年をピークに減少に転じており、2065 年の人口推計ではピーク値の約 5 割に低下する見通しとなっています。この生産年齢人口の減少により、労働力不足が深刻化し、経済規模の縮小や国際競争力の低下など、日本経済に多大な影響を及ぼす可能性が危惧されています。

図 1. 総人口に占める年齢 3 区分別人口の割合の推移



出典：総務省統計局「国勢調査及び人口推計」（令和 6 年 4 月 1 日現在）

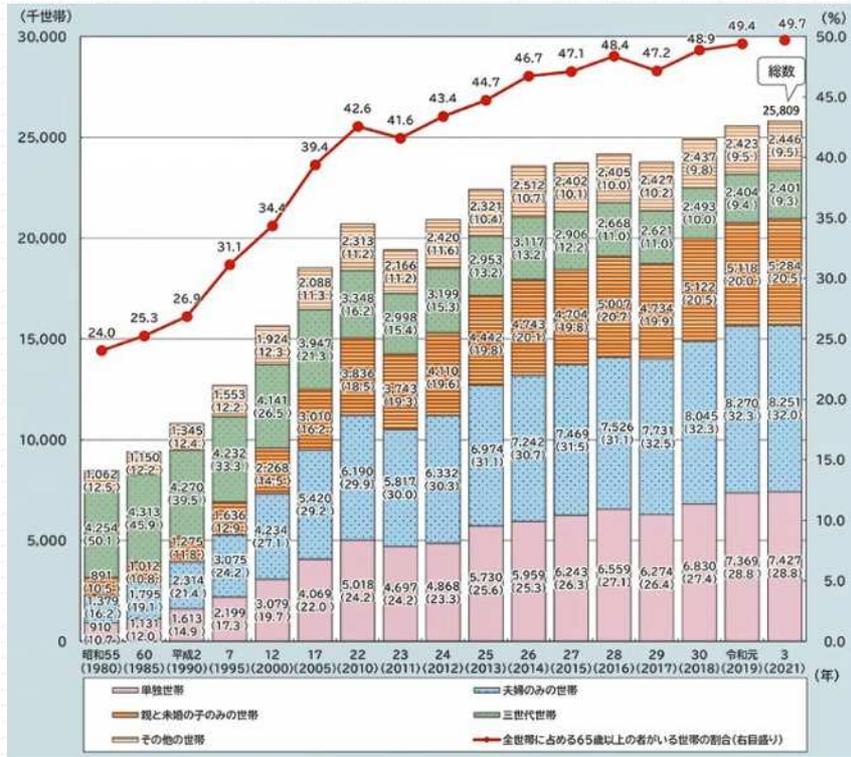
## 生活環境の変化

65 歳以上を含む世帯数割合は、令和 3 年に 49.7% となっており、全世帯の約半数を占めています。図 2 を見ると、昭和 55 年には、全世帯の半数を占めていた三世帯世帯の割合(50.1%)が、令和 3 年に 9.3% と約 1 割になっている一方で、65 歳以上のみの単独世帯が約 3 割(28.8%) を占めており、世帯構造の大部分を夫婦・親子世帯や単独世帯などの核家族が占めるようになってきています。

人の働き方についても変化が見られ、共働き世帯数が 1980 年の数値と比べて、2023 年では約 2 倍に増加していることがわかります（図 3 参照）。ワークライフバランス\*の考え方により、働きやすい環境

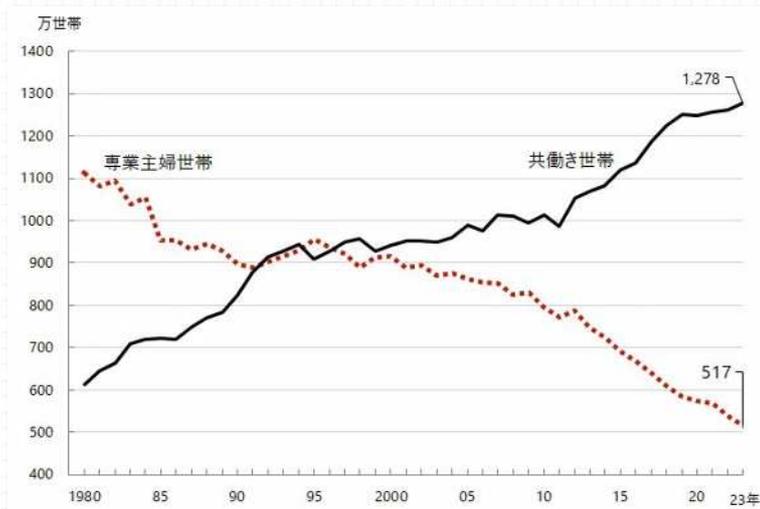
づくりや労働条件が整備されている社会的背景がある一方、生活費、教育費負担の増加や物価上昇などの影響で、経済的負担が増していることも一因と考えられます。

図 2. 65 歳以上の者のいる世帯数及び構成割合と全世帯に占める 65 歳以上の者がいる世帯の割合



出典：厚生労働省「国民生活基礎調査」(令和3年)

図 3. 共働き世帯数の年次推移



出典：総務省統計局「労働力調査特別調査、労働力調査(詳細集計)」(令和5年)

## 日本各地における災害の頻発化

日本は、地理的に災害リスクの高い位置に属しています。

近年では、地球温暖化の進行も重なり、気候変動の影響が顕著に現れています。特に、梅雨時期、台風通過時には、線状降水帯、ゲリラ豪雨などの100年に1度の大雨が多発しており、浸水・洪水被害、土砂災害など、日本各地で甚大な被害をもたらしています。

また、大規模地震も不定期に発生しており、住居の損壊などにより、今もなお仮設住宅による生活を強いられている地域もあります。

災害への備えが不十分な地域や社会インフラ基盤\*が不安定な地域で、災害リスクは高まる傾向にあると言われています。一人ひとりが災害に対する意識、避難行動に向けた知識を持つことで被害の縮小にもつながります。

これからの時代、災害の発生を未然に防ぐ「防災」と災害による被害を最小限に抑える「減災」の相互の考え方で取り組みを進める必要があり、地方自治体においては、災害に強い地域社会を構築していくことが求められています。

## デジタル社会の到来

新型コロナウイルス感染症の流行は、多くの社会的な問題を浮き彫りにしました。

従来、紙や対面による対応を基本としてきたものから電子化\*やオンライン化\*によるデジタルを活用した新たな対応が始まり、急速にデジタル技術の重要性が求められるようになりました。

これを受けて、国では地方自治体に対するデジタル化を加速化させるべく、令和2年12月に「自治体デジタル・トランスフォーメーション（DX\*）推進計画」を策定し、地方自治体が重点的に取り組むべき事項・内容を具体化するとともに、総務省及び関係省庁による人的支援や財政支援など、様々な支援策を打ち出しています。

また、インターネットやスマートフォンなどの情報通信技術の普及により、SNS\*を通じて常につながる環境にあるため、私たちの生活や社会のあり方も大きく変わってきています。

デジタル技術は、データの収集、分析や情報共有、プロセスの最適化、効率化など、あらゆる側面に影響を与えることができ、新たな価値を創出するツールとなります。

転換期とも言える現在の社会情勢に対応するためには、このデジタル技術を有効に活用し、地方自治体に応じた課題解決に努めていく必要があります。

## II 芦屋町の現状と課題

### 1 多様化する住民ニーズへの対応

これまで芦屋町が行ってきた住民満足度調査（コミュニティ活動状況調査）では、「公共交通機関の利便性」の項目において、重要度は高くなっているものの、満足度が低い傾向にあります（図4参照）。

全国的に、高齢者による自動車事故が増えており、運転免許証を返納する高齢者も増えています。そ

のため、高齢者が利用する割合の高い公共交通機関の利便性はますます重要視される傾向にあります。

また、重要度比較では、「地域医療の充実」「上水道の安定供給」「下水道」「地震や風水害などの防災対策」が上位を占める傾向にあります（図5参照）。

芦屋町における、高齢人口の割合も国の平均割合を超えており、地域医療の重要性は年々増えています。また、昨今の全国的な災害の頻発により、被災地では停電や断水の発生や住宅の被災で避難生活を余儀なくされる光景をメディアなどで、目の当たりにすることが多いため、社会インフラ基盤\*の維持や防災対策を重要視する傾向がうかがえます。今や地域の安全・安心に対する取り組みは地方自治体における最重要課題です。

このような、様々な住民ニーズを受けて、デジタルの特性である柔軟性や多様性により、従来の住民サービス\*のあり方にとらわれることなく、新たな視点による課題解決、取り組みを展開する必要があります。

図4. コミュニティ活動状況調査結果（抜粋）

【平均評定値】	満足度						重要度					
	H21	H24	H26	H29	R元	R4	H21	H24	H26	H29	R元	R4
平均	2.65	2.69	2.70	2.73	2.72	2.97	3.00	3.01	2.99	3.00	3.04	3.09
公共交通機関の利便性	2.25	2.16	1.99	2.00	1.98	2.21	3.18	3.16	3.21	3.22	3.27	3.14
道路網の利便性や生活道路の整備	2.80	2.81	2.72	2.62	2.67	2.67	2.97	3.07	3.05	3.03	3.08	3.06
交通安全の推進	2.73	2.71	2.59	2.51	2.52	2.62	3.14	3.22	3.19	3.16	3.21	3.12

図5. コミュニティ活動状況調査結果（抜粋）～重要度比較～

項目名	H21	H24	H26	H29	R元	R4
地域医療の充実	1位 3.46	2位 3.39	1位 3.38	1位 3.38	1位 3.41	1位 3.42
上水道の安定供給	6位 3.25	6位 3.27	6位 3.26	7位 3.26	3位 3.38	2位 3.38
行財政改革の推進	12位 3.14	11位 3.15	8位 3.21	5位 3.28	8位 3.29	3位 3.37
下水道	5位 3.28	4位 3.32	5位 3.27	5位 3.28	5位 3.36	4位 3.33
地震や風水害などの防災対策	2位 3.35	1位 3.45	1位 3.38	2位 3.37	2位 3.39	4位 3.33
健康づくり事業の充実	7位 3.24	9位 3.19	10位 3.20	11位 3.19	9位 3.27	4位 3.33

【凡例】

満足度：4（満足）＞ 1（不満）

重要度：4（極めて重要）＞ 1（重要でない）

出典：芦屋町「コミュニティ活動状況調査」（令和4年）

近年、情報通信機器の発達やデジタル化の進展により、自宅でも、様々な情報が入手でき、インターネットや SNS\*を通じて、常に交流が図れるため、子ども同士の遊びの形態が変わってきています。

また、共働き世帯の増加や核家族化により、日中帯に不在となることが多いなどの理由で、必然的に近隣住民との交流が少なくなっており、地域コミュニティの活動に参加しない世帯も増えてきています。

地域コミュニティの核となる自治区の加入率は、53.8%（令和4年度）と減少傾向にあり、自治区の運営を行う担い手の高齢化により、次世代の担い手不足が深刻化しています（図6参照）。

従来、地域コミュニティの役割の一つとして、期待されてきた地域の防犯や見守り、支え合いなどの活動、いわゆる共助としての役割が薄れてきてしまう可能性があります。

図6. 自治区加入状況の推移



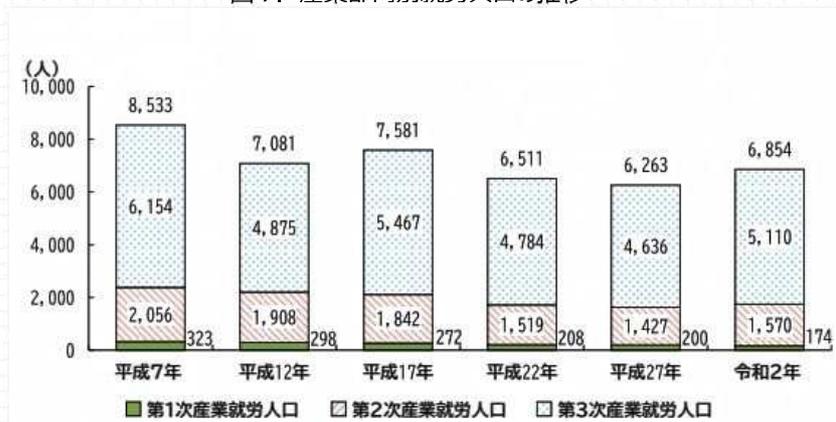
出典：芦屋町 環境住宅課「世帯数、加入世帯数」

また、平成7年から令和2年の産業部門別就労人口の推移を見ると、全ての産業部門においても、就労人口数は減少傾向となっているため、地域における産業人口の人手不足が加速する傾向が読み取れます（図7参照）。

持続可能な地域づくりのためには、地域を支えるコミュニティの維持や次世代の担い手の確保が必要不可欠です。

インターネットや SNS\*、バーチャル技術\*などを活用し、あらゆる地域の人に対して、芦屋町の持つ地域資源や独自の歴史・文化などの観光資源を発信することで、関係人口\*の創出・拡大を図り、持続可能なコミュニティづくりにつなげていく必要があります。

図 7. 産業部門別就労人口の推移



出典：総務省統計局「国勢調査」

### 3 様々な社会課題への対応による人手不足

コロナ禍以降、デジタル化が進んだことにより、電子的な仕組みが導入され始めていますが、従来の「紙」を使用した手続きや「人」による対応が残存しているため、職員が対応する事務量や煩雑さは年々増えています。

また、ワクチン接種業務や物価高騰などに対する独自施策など、様々な動きのある社会情勢の中で、事務の多様化、複雑化により、職員の生産性は低下しており、自治体規模が小さくなるほど、人手不足が深刻化しており、職員負担も増加している状況です。

今の住民サービスの品質を維持しつつ、現状の人手不足の解消や職員負担の軽減を図るためには、デジタル技術を活用したセルフ方式\*の仕組みや AI\*、RPA\*などの自動化技術により補完する、またはプロセスそのものを抜本的に見直すことが必要です。

そのためには、デジタル技術を活用して現行フローや業務プロセスを見直し、新たな価値を創出できる DX\*人材が必要不可欠です。

これからのデジタル社会に対応するためには、職員一人ひとりが DX\*人材の必要性を認識するとともに、組織全体として、DX\*推進に向けた取り組みを進めていく必要があります。

### Ⅲ 計画策定の定義

#### 1 目的

- 住民と行政がDX\*への取り組みに対する共通認識を持ち、円滑に進めるための指針とします。
- デジタルが生み出す人とのつながりにより、新たな視点や付加価値を創出し、地域と行政がともに高め合うことで、地域課題の解決につなげます。
- デジタル技術やデータの特性を利用し、住民サービスの利便性向上や行政事務の効率化を推進することで、誰もがデジタルによる恩恵を受けることができる地域社会を目指します。

#### 2 位置づけ

本計画は、芦屋町の最上位計画である「芦屋町総合振興計画」及び「芦屋町まち・ひと・しごと創生総合戦略」と整合性を図り、デジタル技術やデータによる補完を行うことで、各課の取り組みをより効果的かつ効率的に推進するものとします。

また、国の「自治体DX推進計画」や県の「福岡県DX戦略」の動向を踏まえて、芦屋町の課題解決につなげていきます。



#### 3 計画期間

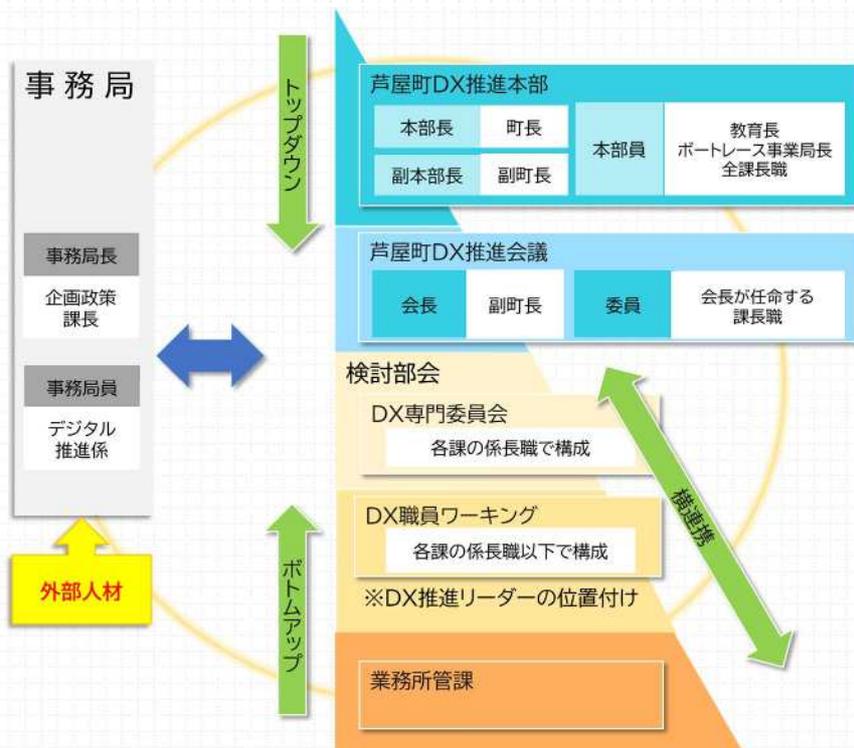
計画期間としては、令和7年4月～令和12年3月までの5年間とします。

なお、計画期間内であっても、社会情勢や国、県の動向を踏まえて、必要に応じて、計画の見直しを行います。



## IV 推進体制と役割

町長をトップとした全庁横断的な推進体制を整備するとともに、必要に応じて外部人材（専門知識の有識者）を活用し、一体的に計画の推進に取り組みます。



本推進体制における役割分担は、次のとおりです。

### 芦屋町 DX 推進本部

「計画の策定、改定に関する事項」、「進捗管理」、「その他本部長が認める重要事項」を審議するための会議体として位置付けます。

### 芦屋町 DX 推進会議

「計画の推進に関する実務的な検討事項」、「芦屋町 DX 推進本部に提案すべき事項の協議及び調整」などを審議するための会議体として位置付けます。

### 検討部会(DX 専門委員会)

芦屋町 DX 推進本部や芦屋町 DX 推進会議で審議する、主要な事項に対して、協議・意見聴取を行うための部会とし、必要に応じて事務局が設置します。

### 検討部会(DX 職員ワーキング)

各課の持つ課題や DX 推進に向けて必要となる実務的な事項の調査・検討・意見聴取を行うための部会として、必要に応じて事務局が設置します。各課から 1 名以上の職員で構成するものとし、各課における DX 推進リーダーとして、位置付けます。

### 事務局

本推進体制全般の事務局、各種検討事項の取りまとめや DX 推進の進捗管理などを行います。また、必要に応じて、外部人材より、専門的な意見聴取を行います。

# V

## 基本方針

芦屋町では、次の3つの内容をDX\*推進の方針として、具体的な取り組みを進めています。

また、この方針と持続可能な開発目標（SDGs\*）の目指す17の目標を連動させ、持続可能なまちづくりを目指します。



### <分野別の取り組み事項一覧>

#### 住民DX 住みよいまちづくり

- (1) 高齢者がいきいきと暮らせるDX
- (2) こどもをのびのびと育むDX
- (3) 安全・安心なまちづくりDX

#### 地域DX 魅力あるまちづくり

- (1) 魅力ある情報発信DX
- (2) 情報のアクセシビリティDX
- (3) 持続可能な地域の活性化DX

#### 行政DX まちの土台づくり

- (1) フロントヤードDX
- (2) バックヤードDX
- (3) DX人材の育成

## VI 取り組み概要

### 1 住民 DX(住みよいまちづくり)

#### (1) 高齢者がいきいきと暮らせる DX

##### 目指すべきビジョン

- ▶ 医療、介護、交通、健康など、あらゆる分野において、必要な時に必要とするサービスや支援が受けられるように、デジタルを活用したりリアルタイム性のあるサービスやオンラインの仕組みを活用して、利便性のよいデジタルサービスの提供を目指します。
- ▶ 誰一人取り残さないデジタル化に向けて、定期的にパソコン・スマートフォン講座を開催し、インターネットの閲覧方法、SNS\*、マイナポータルの使用方法など、実生活に役立つ内容を盛り込むことで、デジタル社会における高齢者の生活環境の維持につなげます。

##### 期待される効果

- ▶ 高齢者におけるデジタルツールの利用促進とデジタルリテラシー\*向上
- ▶ 健康意識の改善
- ▶ デジタルデバイド\*の解消

#### (2) こどもをのびのびと育む DX

##### 目指すべきビジョン

- ▶ 国の進める妊娠期から子育て期にわたる切れ目のない支援として、住民が必要とする支援やサービスを確実に提供できるように、プッシュ型\*デジタル支援ツールなどの活用や時間、場所の制約にとらわれないサービスを取り入れることにより、子育て世帯とのコミュニケーションの活性化につなげ、いつでも誰もが安心して子育てしやすい環境づくりを目指します。
- ▶ 学校教育における1人1台端末やICT\*機器、デジタルコンテンツを有効活用し、こどもたちの可能性を引き出す「個別最適な学び」と「協働的な学び」の実現に向けた教育環境の充実を図るとともに、デジタル社会におけるこどもの想像力育成やデジタルリテラシー\*向上につなげます。

##### 期待される効果

- ▶ 子育て支援の充実
- ▶ こどもの学習意欲や学力向上
- ▶ こどものデジタルリテラシー\*育成

### (3) 安全・安心なまちづくり DX

#### 目指すべきビジョン

- ▶ 災害時においても、迅速な情報発信や情報共有が可能となるように、安定した情報通信基盤の整備を目指します。
- ▶ 災害の被害を最小限にとどめるために、災害リスクの高い場所をリアルタイムに検知、確認できる仕組みを導入することで、発災を未然に防ぐ取り組みにつなげます。
- ▶ 安全・安心なまちづくりに向けた啓発活動の一環として、外部機関と連携した、体験型プログラム（疑似体験を含む）などの実施に取り組みます。

#### 期待される効果

- ▶ 防災機能の強化
- ▶ 安全・安心に向けた意識醸成
- ▶ 外部機関との連携強化

## 2 >> 地域 DX(魅力あるまちづくり)

### (1) 魅力ある情報発信 DX

#### 目指すべきビジョン

- ▶ 広報紙や町のホームページ、公式 SNS\* などそれぞれの広報ツールの性質を利用して、必要とする人に対して、必要とするタイミングで情報発信、情報収集できる環境づくりを目指します。
- ▶ デジタルコンテンツ\*を活用して、来訪者が町内を回遊できる仕組みづくりに取り組むことで、芦屋町の持つ美しい自然や豊かな歴史・文化などの魅力ある観光資源に触れてもらう機会を創出します。

#### 期待される効果

- ▶ デジタルコンテンツ\*の利用者数増加
- ▶ 各種イベント、町内観光施設の来場者数増加
- ▶ 町の認知度向上

## (2) 情報のアクセシビリティ\*DX

### 目指すべきビジョン

- ▶ 基幹業務システム\*で管理している統計情報のほか、集客数の高いイベントや観光施設、文化施設への来訪者情報などを可視化できるシステム整備を進めることで、合理的な政策立案や事業展開に活用できるような、データの見える化を目指します。
- ▶ 行政が提供可能な情報について、オープンデータ\*などを活用して、公開することで、必要とする人がいつでも情報を提供できる環境づくりを目指します。

### 期待される効果

- ▶ 全体的な動向把握
- ▶ 迅速な状況把握
- ▶ 分析データの活用

## (3) 持続可能な地域の活性化 DX

### 目指すべきビジョン

- ▶ デジタルの仕組みを活用して、地域産業の従事者支援に取り組みます。
- ▶ インターネット環境を通じて、実際の映像や体験プログラムを準備することで、誰もが芦屋町の地域産業に触れることができる仕組みづくりを目指し、関係人口\*の創出・拡大につなげます。

### 期待される効果

- ▶ 生産性の向上、作業の効率化
- ▶ 関係人口\*の獲得
- ▶ 地域コミュニティの活性化

## 3 行政 DX(まちの土台づくり)

### (1) フロントヤード\*DX

#### 目指すべきビジョン

- ▶ これまで、紙や対面を基本としてきた行政手続きに対して、電子化\*やオンライン化\*の仕組みを取り入れ、時間や場所にとらわれない住民サービス、環境整備を目指すことで、住民の利便性向上を図ります。
- ▶ 一部の決まった様式やルールに基づいて行われる行政手続きについては、自動化ツール（AI\*・RPA\*など）を活用することで、作業の効率化や人材不足の補てんにつなげます。
- ▶ 行政以外の団体とも、いつでも情報共有できる環境整備を進めることで、行政と外部団体が一体となった取り組みの推進につなげます。

#### 期待される効果

- ▶ 住民サービスの利便性向上
- ▶ 行政サービスの質の向上
- ▶ 不足する職員の補てん

### (2) バックヤード\*DX

#### 目指すべきビジョン

- ▶ 紙や人の手作業によるものに対して、デジタル技術（電子化\*、オンライン化\*など）を活用した抜本的な見直しを行うことで、業務の効率化や働き方改革を進めます。
- ▶ 事務処理プロセスを見える化し、効果的に自動化ツール（AI\*・RPA\*など）を活用することで、職員の負担軽減や生産性の向上につなげます。

#### 期待される効果

- ▶ 職員の負担軽減
- ▶ 職員配置の最適化
- ▶ 働き方改革による生産性の向上

### (3) DX 人材の育成

#### 目指すべきビジョン

- ▶ 現場の課題や必要としている事象をテーマとして、検討ワーキングを実施することにより、メンバーの意識改革につなげるとともに、組織全体としての生産性向上を目指します。
- ▶ 国の認定する資格制度の活用や専門的な知識を有する外部人材の活用により、一人ひとりが新たな視点により、業務の変革に挑戦できる人材育成の促進を図ります。

#### 期待される効果

- ▶ ガバナンス\*の強化
- ▶ 職員のデジタルリテラシー\*向上
- ▶ デジタルツールの適正な利用

## VII 進捗管理

事務局は、DX\*推進における進捗確認のために、定期的な調査や個別ヒアリングを実施し、「芦屋町DX推進本部会議」において、DX\*の推進状況について報告を行います。

また、複数の課に係る案件に対しても、検討部会などを活用し、協議や検証を重ねることで、組織が一体となった取り組みを進めます。

デジタル社会における技術の進歩は早いため、社会情勢や国、県の動向を踏まえて、全庁横断的な推進体制のもと、PDCA サイクル\*による効果的な取り組みを推進します。



# 参考情報

## ●国の自治体 DX 推進計画で示されている重点取組事項（令和 6 年度時点）

### 自治体フロントヤード改革の推進

地方自治体のサービス提供や行政運営の改善を目指して、住民との接点となる部分（フロントヤード\*）を改革する取り組みのこと。具体的には、住民が最初に触れるサービスの質や利便性の向上、行政の透明性や効率性の向上を目指すもの。

### 自治体情報システムの標準化・共通化

地方自治体は、国が示す 20 業務について、令和 7 年度末までにガバメントクラウド上で構築された標準化仕様に適合した情報システム（標準準拠システム）を利用する形態に移行するもの。

### 公金収納における eLTAX の活用

eLTAX を活用した公金納付は、納付者の利便性向上、金融機関・地方公共団体の事務処理の効率化に資するものであるため、今後、利用範囲を拡大し、積極的に推進していく取り組みのこと。

### 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普及促進に取り組むとともに、マイナンバーカードを活用できる取り組みを拡大させることで、保有するメリットを周知することで、利用推進を図ります。

### セキュリティ対策の徹底

高度化・巧妙化しているサイバー攻撃への対応を可能とするため、最新のセキュリティ関連技術の動向を踏まえ、各自治体の情報セキュリティ対策の見直し、検討を行うもの。

### 自治体の AI・RPA の利用推進

行政運営の効率化やサービスの向上を目的としたデジタル化の一環であり、特に、事務作業の自動化やデータ活用の促進に期待されています。

### テレワークの推進

ICT\*を活用して時間や場所を有効に活用できる柔軟な働き方であり、職員一人ひとりのライフワークバランスに合った多様な働き方を実現できる働き方改革の手法の一つ。

# 用語解説

項番	用語	解説
1	D X	デジタル・トランスフォーメーション（Digital Transformation）の略。 デジタル技術を活用して、住民サービスや行政事務のプロセスを見直し、新たな価値を創出するもの。
2	ワークライフバランス	仕事と個人の生活（家庭や趣味、休養、社会活動など）を両立させることを目指す考え方。
3	社会インフラ基盤	交通、エネルギー供給、水道、通信、教育、医療など、社会全体の経済や生活を支えるために必要不可欠な施設、サービスやシステムのこと。
4	電子化	物理的な情報やプロセスを電子的な形式に変換して、コンピュータやスマートフォンなどを利用して、管理、保存、伝達すること。
5	オンライン化	インターネットを利用して、様々な情報を処理、伝達すること。
6	S N S	ソーシャルネットワーキングサービス（Social Networking Service）の略。インターネットを利用して、お互いに情報を共有したり、リアルタイムでコミュニケーションを取ることができるサービス全般のこと。
7	バーチャル技術	現実世界とは異なる仮想（バーチャル）的な環境や体験を作り出すための技術のこと。
8	関係人口	実際にはある特定の地域に居住していないが、地域やコミュニティに対して、深いつながりを持ち、積極的に関与する人のこと。
9	セルフ方式	作業やサービスにおいて、利用者が自ら操作を行う形式のこと。
10	A I	アーティフィシアル・インテリジェンス：人工知能（Artificial Intelligence）の略。 コンピュータや機械が人間のように思考、学習、判断、認識、問題解決を行う能力を持つ技術のこと。
11	R P A	ロボティックプロセスオートメーション（Robotic Process Automation）の略。 人がコンピュータ上で行う作業やプロセスに対して、ソフトウェアを利用して、自動化する技術のこと。
12	S D G s	持続可能な開発目標（Sustainable Development Goal）の略。2015年の国連サミットで採択された、2030年までに持続可能でよりよい世界を目指す国際目標のこと。
13	アクセシビリティ	情報やサービスなどを誰もが利用できるようにするための取り組みのこと。
14	フロントヤード	窓口での受付業務や相談業務など、住民と自治体のあらゆる接点のこと。
15	バックヤード	内部的な処理やプロセスを表し、住民と自治体の接点を除く業務全般のこと。
16	デジタルリテラシー	デジタル技術やツールを効果的に利用するための知識やスキル全般のこと。

項番	用語	解説
17	デジタルデバイド	情報通信技術やインターネットの利用において、人のスキルや経済・地域的要因によって、格差や不平等が生じる状態のこと。
18	プッシュ型	提供者側から積極的に情報やサービスを提供する方法のこと。
19	デジタルコンテンツ	インターネットを通じて、利用可能なデジタル形式で提供される情報やサービスのこと。
20	I C T	アイシーティー：情報通信技術（Information and Communication Technology）の略。パソコンやスマートフォンなど、情報通信機器を活用したコミュニケーション全般のこと。
21	基幹業務システム	税や住民情報をはじめ、住民生活に関係する情報全般を取り扱う情報システムの総称。
22	オープンデータ	国や地方公共団体が保有するデータのうち、誰もがインターネットなどを通じて容易に利用（加工・編集・再配布など）できるよう、公開されたデータのこと。
23	ガバナンス	公正な判断や運用ができるように、組織統制を行う仕組みのこと。
24	P D C A サイクル	Plan（計画）、Do（実行）、Check（評価）、Action（改善）を一連のサイクルとして、実行することで継続的な改善を促す手法の総称。