

長浜市

DX（デジタル・トランスフォーメーション）

推進戦略（最終案）



・ 1 はじめに	・ ・ ・ P3	・ 7 施策分野	・ ・ ・ P10
・ 2 国の動向	・ ・ ・ P4	・ 8 DXの進め方	・ ・ ・ P12
・ 3 DXの定義	・ ・ ・ P6	・ 9 各施策	・ ・ ・ P13
・ 4 戦略の意義・位置づけ・期間	・ ・ ・ P7	・ 10 推進体制	・ ・ ・ P17
・ 5 戦略の全体像	・ ・ ・ P8	・ 11 補足（市町村官民データ活用推進計画関連）	・ ・ ・ P18
・ 6 基本方針	・ ・ ・ P9	・ 12 用語の解説	・ ・ ・ P19

1 はじめに

本市では、令和2（2020）年3月に「第三次長浜市ICT利活用プラン」（以下「前プラン」という。）を策定し、市民・行政、それぞれの視点に立ち、ICT（Information and Communication Technology：情報通信技術）の動向を踏まえて、「長浜市総合計画」等に掲げる事業の着実な実施に取り組んできました。

現在、新型コロナウイルスの感染が拡大したことを契機に、急速に進展するデジタル技術の有用性が一段とクローズアップされ、政府では令和3（2021）年9月にデジタル庁を創設し、国を挙げてデジタル社会の実現に向けた改革を推し進める動きが加速しています。

このような状況の中で、本市では、前プランを基調としつつ、特に“集中的に取り組むべきもの”や“高い効果が期待されるもの”を整理し、短期に実現すべき姿へと向かう直近3年間（令和3年度～5年度）の取組のロードマップを「長浜市DX推進工程表（以下「工程表」という。）」として令和3（2021）年2月に取りまとめ、令和3年度を「デジタル長浜元年」と位置づけ、『“デジタルのチカラ”で「くらし」と「市役所」に変革を』をスローガンに、本市行政のデジタル・トランスフォーメーション（DX）を推進しているところです。

前プランは令和4年度に中間見直しを行うとしていることから、今般、工程表との統合も含めて整理し、社会情勢やデジタル技術の変化に敏速に対応できる機動性及び柔軟性を重視した「長浜市DX（デジタル・トランスフォーメーション）推進戦略」へと改定するものです。デジタル技術は導入することが目的ではなく、施策や課題解決の手段であることから、「目的達成のためのシナリオ」として「戦略」と称し、目指す姿いわゆるビジョンを実現するための基本的な姿勢を示し、変化する多様な物事を織り込みながら、ビジョンに向けた努力の調和と集中によって目的を実現していくための基礎となる方策として位置づけます。

新型コロナウイルスの感染拡大により、社会のあり方やライフスタイルにも大きな変化が生じており、デジタル技術が急速に進展する中、「新たな日常」の原動力として、社会全体のデジタル・トランスフォーメーションの必要性が認識されています。

こうした中、国においては、「デジタル社会の実現に向けた改革の基本方針」（令和2（2020）年12月25日閣議決定）において、目指すべき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～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ました。

あわせて、自治体が重点的に取り組むべき事項・内容を具体化した「自治体デジタル・トランスフォーメーション（DX）推進計画」（令和4（2022）年9月2日改定）を策定し、情報システムの標準化・共通化や行政手続のオンライン化などの重点取組事項を示されているところです。

さらに、令和3（2021）年9月にはデジタル庁が創設され、「デジタル田園都市国家構想基本方針」、「デジタル社会の実現に向けた重点計画（変更）」（令和4（2022）年6月7日閣議決定）を策定するなど、目指すべきデジタル社会を実現させるため、社会全体のDXの推進に向けた動きが一層加速しています。

これらの動向を受け、行政サービスや行政運営のデジタル化、さらには、デジタル技術を活用した地域課題の解決など、自治体におけるデジタル化の推進は重要な課題となっています。

- 「デジタル社会の実現に向けた重点計画」では、利用者中心の行政サービスを提供し、プロジェクトを成功に導くために必要となるノウハウを、「サービス設計12箇条」として、以下のとおり示されています。

＜サービス設計12箇条＞

- ・ 第1条 利用者のニーズから出発する
- ・ 第2条 事実を詳細に把握する
- ・ 第3条 エンドツーエンドで考える
- ・ 第4条 全ての関係者に気を配る
- ・ 第5条 サービスはシンプルにする
- ・ 第6条 デジタル技術を活用し、サービスの価値を高める
- ・ 第7条 利用者の日常体験に溶け込む
- ・ 第8条 自分で作りすぎない
- ・ 第9条 オープンにサービスを作る
- ・ 第10条 何度も繰り返す
- ・ 第11条 一遍にやらず、一貫してやる
- ・ 第12条 情報システムではなくサービスを作る

- 「情報通信技術を活用した行政の推進等に関する法律」（平成14年法律第151号）では、行政のあらゆるサービスを最初から最後までデジタルで完結させるために不可欠な項目として、3つの「デジタル化に関する基本原則」が示されています。

- ・ 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
- ・ 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
- ・ 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

- 「デジタル田園都市国家構想」は、「デジタル実装を通じて地方が抱える課題を解決し、誰一人取り残されずすべての人がデジタル化のメリットを享受できる心豊かな暮らしを実現する」という構想であり、デジタルの力を全面的に活用し「地域の個性と豊かさ」を生かしつつ、「都市部に負けない生産性・利便性」も兼ね備え、「心豊かな暮らし」と「持続可能な環境・社会・経済」の実現を目指すものとされています。

〔関連法等〕

- ・ デジタル改革関連法
（デジタル社会形成基本法、デジタル社会の形成を図るための関係法律の整備に関する法律、デジタル庁設置法、公的給付の支給等の迅速かつ確実な実施のための預貯金口座の登録等に関する法律、預貯金者の意思に基づく個人番号の利用による預貯金口座の管理等に関する法律、地方公共団体情報システムの標準化に関する法律）
- ・ 官民データ活用推進基本法
- ・ デジタル手続法

デジタル・トランスフォーメーション（DX）とは

- 「ICTの浸透が人々の生活をあらゆる面でより良い方向に変化させること」
※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
- 「新たな日常」の原動力として、制度や組織の在り方等をデジタル化に合わせて変革していくことで、一人ひとりのニーズにあったサービスを選ぶことができ、多様な幸せが実現できる社会～誰一人取り残さない、人に優しいデジタル化～

引用元：自治体DX推進計画（総務省；令和2年12月25日策定）

- 将来の成長、競争力強化のために、新たなデジタル技術を活用して新たなビジネスモデルを創出・柔軟に改変すること。企業が外部エコシステム（顧客、市場）の劇的な変化に対応しつつ、内部エコシステム（組織、文化、従業員）の変革を牽引しながら、第3のプラットフォーム（クラウド、モビリティ、ビッグデータ/アナリティクス、ソーシャル技術）を利用して、新しい製品やサービス、新しいビジネスモデルを通して、ネットとリアルの両面での顧客エクスペリエンスの変革を図ることで価値を創出し、競争上の優位性を確立すること

引用元：「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」（令和2年7月17日閣議決定）

- 企業者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。

引用元：DX推進ガイドライン（経済産業省；平成30年12月策定）

※英語表記は「Digital Transformation」ですが、「Trans」には「横断する」という意味があり、同義語の「Cross」を「X」と表記することから、英語では「Transformation」を「X-formation」と表す慣例があり、略称としては「DX」が使われます。

4 戦略の意義・位置づけ・期間

意義

- ・ 長浜市総合計画第3期基本計画で「長浜で暮らす若者が、現在も、将来も魅力を感じられるまちを創る」と示す考え方を重点にしながら、本市に関わる誰もが分野横断的につながり合うことを大切にして、デジタル技術やデータを活用した取組を推進するものです。
- ・ 市民や地域のニーズへの対応とそれらを支える行政基盤の強化について、着実にステップアップしていくための指針とします。
- ・ 市民に向けてDXの方針等をわかりやすく説明するガイドブックとします。
- ・ 職員の共通認識を深めながら取組の推進を図ります。

位置づけ

- ・ 「新たな感性を生かし みんなで未来を創るまち 長浜」の実現を目指す長浜市総合計画を上位計画とし、同計画や各分野別計画で掲げる目標などを達成するため、“デジタルのチカラ”でより質の高いものとすることを目指します。
- ・ 本市における情報関連施策の推進にあたっての基本姿勢として位置づけるものです。
- ・ デジタル田園都市国家構想にならないながら、“デジタルのチカラ”を活用し魅力あるまちづくりに向けて取り組む姿勢を示すものです。
- ・ 官民データ活用推進基本法（平成28年法律第103号）に基づく、本市の官民データ活用推進計画としても取り扱います。
- ・ SDGsの理念である「『誰一人取り残さない』持続可能で多様性と包摂性のある社会」の実現に資するよう、各DXの推進に取り組みます。

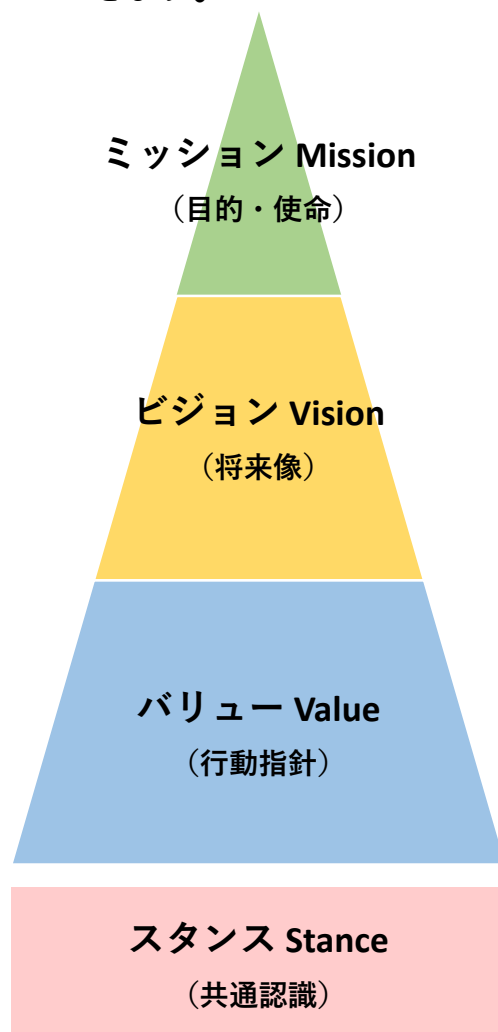
期間

- ・ 前プランで計画期間として設定した令和2（2020）年度からの7年間を継承し、令和8（2026）年度までとします。

年 度	R 2 (2020)	R 3 (2021)	R 4 (2022)	R 5 (2023)	R 6 (2024)	R 7 (2025)	R 8 (2026)
第三次 I C T 活用プラン							
DX 推進工程表							
DX 推進戦略							

5 戦略の全体像

市組織全体で、また関係者と連携・協働しながら、継続的かつ機敏・柔軟に、利用者目線に立ったDXを実現するにあたり、目的・使命、将来像、行動指針、共通認識を示し、そのもとで個別の施策・取組を組み立てて進めていきます。



すべての人に優しく、安心を感じることができるデジタル化

基本方針

- ・ 市民がくらしの中で利便性や快適性を実感できる
- ・ デジタルにより地域を活性化させる
- ・ 業務改革が進み、将来の人的・財政的負担を軽減できる

施策分野

- ・ 市民サービスの利便性向上
- ・ 地域課題の解決
- ・ 行政運営の効率化・デジタル化
- ・ DX推進基盤の整備

すべての人々が多様な幸せを実現できるように、デジタル技術も活用しながら変革に取り組む

「利用者目線」 「デジタルファースト」 「全庁挙げて」

「誰一人取り残さない」 「EBPM^{*}の推進」

6 基本方針

本戦略においては、「デジタル技術の利用によって人々の生活をより良い方向へ変化させ、新しい価値を生み出していくデジタル社会」の目指す“あるべき姿”に向かって、

ミッション

「すべての人に優しく、安心を感じることができるデジタル化」

を念頭に置きながらDXを推進するため、3つの基本方針を定めます。

市民がくらしの中で利便性や快適性を実感できる

ビジョン

デジタルの活用を前提とした利用者目線のサービスデザインを心がけながら、行政のあらゆるサービスを最初から最後までデジタルで完結させ、利用者一人ひとりのニーズやライフスタイルに合ったサービスを提供していくことを目指します。

デジタルにより地域を活性化させる

ビジョン

市が保有する情報や地域の課題を公開・提示し、新たな価値の創造に関するアイデア提案・共創を募り実現することで、地域のポテンシャルの向上や課題解決を果たします。また、デジタルデバイド^{*}の解消や使いやすいサービスの構築に向けた取組を積極的に行い、誰もがデジタルの恩恵を受けることができる地域を目指します。

業務改革が進み、将来の人的・財政的負担を軽減できる

ビジョン

行政事務におけるペーパーレス化や適切な業務システムの導入等による業務改革を行い、行政運営の効率化・デジタル化による行政コストの削減と業務生産性の向上を図ります。

7 施策分野

基本方針を踏まえ、次の4本の施策分野を柱とし、利用者（市民や職員など）が使いやすいことを重視して、あわせて情報資産の安全な運用対策のもとに、行政サービスや情報システム基盤を設計し、デジタルを標準とした行政運営を行う“デジタルデフォルトなスマート行政”に向けた取組を推進します。

バリュー

〔施策分野1〕

市民サービスの利便性向上

利用者目線による行政サービス改革を徹底し、「行かなくてよい」「待たなくてよい」「書かなくてよい」など、利用者が利便性を実感できる行政サービスの実現を目指します。

目指す姿

- ほとんどの行政手続きや支払は、電子利用が可能に（デジタルファースト）
- 一度提出した情報は、再度の提出が不要に（ワンスオンリー）
- 煩雑・多岐にわたる市民サービスがよりスマートに（コネクテッド・ワンストップ）



バリュー

〔施策分野2〕

地域課題の解決

行政が保有する情報の積極的な公開と、官民のデータや技術等の効果的な活用を通じ、あらゆる組織や人が連携・協働して創発する新しいサービスなどを展開することで、さまざまな地域課題の解決を図ります。

目指す姿

- 官民問わず、多様なデータやサービスを積極的に活用し、連携・協働の取組を互いに推進できる
- デジタル技術を活用した新たな市民参加の手法が確立している
- 防災・教育・医療・産業・交通などの各分野において、市民生活に関わる地域課題が解決される



[施策分野3]

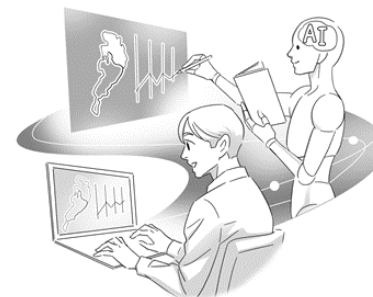
バリュー

行政運営の効率化・デジタル化

業務の自動化・省力化につながるAI^{*}・ICTの積極的な活用により、将来的な人的・財政的負担の軽減を図ります。また、働き方改革やオフィス改革を進め、生産性の向上につなげます。

目指す姿

- デジタル技術の活用と紙文書の削減で業務を迅速かつ効率的に
- 働き方改革と業務改善により生産性が向上
- さまざまな危機的状況の中でも業務が継続できる



[施策分野4]

バリュー

DX推進基盤の整備

行政のデジタル化を推進するために不可欠となる職員の意識改革と資質向上、情報システムの充実などの環境整備、セキュリティ対策、情報リテラシーの向上、安定的で継続的な財源確保等、行政DXを着実に推進するための基盤整備に取り組めます。

目指す姿

- 全職員がデジタルスキルを身に付けて業務に活用している
- DX推進体制・情報インフラ基盤が確立している
- 高い情報セキュリティが確保されている



すべての人々が多様な幸せを実現できるように デジタル技術も活用しながら変革に取り組む

デジタルは、変革（トランスフォーメーション）への一つの手段です。

本市がDXを推進するにあたっては、デジタル技術の活用ありきで取組を検討・着手するのではなく、現状や現場に即して推進していく必要があります。

そこで、DXの推進にあたって職員がもつべき共通の認識や取組姿勢を、次のとおりとします。

利用者目線

利用者（市民や職員などあらゆる人を指します）目線でサービス・業務のあり方をデザインします。

デジタルファースト

デジタルを活用できる手続は、一貫してデジタルで完結させることを基本に取り組みます。

全庁挙げて

スピード感をもって、市組織全体で取り組みます。

誰一人取り残さない

個々人の多種多様な環境に沿って、人に優しいデジタル化を進めます。

EBPMの推進

合理的・客観的な情報・資料に基づいた取組を進めるため、統計情報などのデータを活用します。

〔施策分野1〕 市民サービスの利便性向上

行政手続等のオンライン化・キャッシュレス化

- ・ 市民や事業者が来庁しなくても、スマートフォンなど“手のひら”で行政手続きや公共施設の予約、問合せ・相談などが完了することを目指します。
- ・ 書面・押印を伴う手続の見直しを踏まえ、電子化・ペーパーレス化への転換を積極的行います。
- ・ コンビニ収納やキャッシュレス決済の導入を進めていますが、申請手続から手数料・利用料の納付までの一貫した電子化やキャッシュレス決済手段の拡大について取り組みます。

マイナンバーカードの普及・活用

- ・ 格納された電子情報により多目的なサービス提供が可能となり、ワンストップサービスの基盤となることから、マイナンバーを活用した手続き・本人確認のシステム整備とカードの取得促進に取り組みます。
- ・ マイナンバーカードと各種カードや手帳等との一体化など、利用者へのワンストップサービスの提供に向け重点的に検討・推進している国の動向を注視し、マイナンバーカードの活用に向けた取組を推進します。

ニーズにあった多様な情報発信等

- ・ スマートフォンなどでいつでも必要な情報確認・問合せができるよう、ソーシャルメディアやアプリなど情報通信技術の進展に対応しながら、広報手段の多様化を図ります。
- ・ ホームページ等の作成にあたっては、文字だけでなく、動画・画像や音声を活用し、わかりやすい広報・PRを実施します。

[施策分野2] 地域課題の解決

デジタルデバйд対策

- ・ 「誰一人取り残さない、人に優しいデジタル社会」の実現に向けて、デジタルに不慣れな方でもデジタルの恩恵を受けられるよう、デジタルに接触する際の障壁を取り除く取組を進めます。

産学官民の連携強化

- ・ 市民生活の向上や地域の活性化に向けては、あらゆる組織や人が連携・協働し、アイデアやデジタル技術を共有することが必要となることから、そのための推進体制や連携・協働を支える仕組みづくりに取り組みます。

オープンデータ^{*}等の充実・活用

- ・ 行政が保有する各種データを積極的に公開し、それらデータを市民・民間事業者等が活用して新しいサービスを創出できる基盤づくりを進めます。

さまざまな分野におけるデジタル化の推進

- ・ すべての人々が、あらゆる場面でデジタルの恩恵を受けることができるよう、防災・教育・医療・健康・福祉・産業・交通・地域活動などの市民生活に直結する分野でデジタル化を推進します。

ICT・IoTの活用

- ・ Society5.0^{*}社会を見据え、データを安全かつ有効に利用・連携できる仕組みを整えるとともに、デジタル技術を活用した新しいサービスを創発することで、人口減少・少子高齢化に伴う社会変化や市北部地域の振興をはじめとした多様な地域課題の解決と市民生活の向上に取り組みます。

[施策分野3] 行政運営の効率化・デジタル化

システムの標準化対応・共同利用拡大

- ・ 国の自治体システム標準化に対応するとともに、県や他団体との共通化・共同利用の動向を踏まえて、クラウドサービスの活用などを推進します。

データ化・ペーパーレス化

- ・ 業務で発生する文書を印刷することなく電子化して活用し、ペーパーレス化を促進します。あわせて、データを格納するにあたっては、クラウドストレージ^{*}の活用等を検討します。
- ・ 決裁事務の電子化により、業務の効率化・生産性の向上を図ります。
- ・ 業務プロセスの見直しを行い、AI・RPA^{*}等のデジタル技術を活用し、業務の自動化・省力化を推進します。

業務のシステム化、スマートデバイス^{*}の活用

- ・ 業務プロセスを見直し、デジタル化を基本とした仕事のあり方をデザインし、適切な業務システムの導入やタブレットなどのスマートデバイスの活用を進めます。

テレワーク^{*}・リモート会議の推進

- ・ さまざまな危機的な状況の中でも業務継続ができる体制を強化するため、また柔軟な働き方を実現する環境づくりとして、テレワークなどのリモートアクセス環境の整備やWeb会議システムの導入・活用を推進します。

EBPMによる政策立案等

- ・ 合理的・客観的な情報・資料に基づく政策立案・決定を行うため、BIツール^{*}（データ分析プラットフォーム）の活用を推進します。

[施策分野4] DX推進基盤の整備

デジタル人材の育成・職員のリテラシー向上

- ・ 行政のデジタル化には、職員一人ひとりの高い意識と行動が必要となるため、デジタル技術・データに関する知識・スキルの取得や、セキュリティ・情報に関するリテラシーの向上に向けて、職員の意識醸成と能力開発に取り組めます。
- ・ 外部人材の活用や民間企業との連携などを通じて、デジタル技術等に精通した人材の確保に努めます。

ICT環境の基盤強化

- ・ 市庁舎及び各公共施設のデジタル化に対応する環境整備に取り組めます。
- ・ 災害時や事故発生時においても、業務継続を可能とする強靱な情報インフラの整備を推進します。

セキュリティ対策の徹底

- ・ クラウド利用やデータ利活用における外部ネットワークとの接続により、外部からの侵入や情報漏えい等の対策強化が必要となることから、セキュリティ対策を徹底します。

リスクマネジメントの強化

- ・ 多岐にわたるシステムやネットワークの管理において、リスクの回避対策とともに、リスク発生時における復旧やバックアップの体制を強化し、安心・安全なデジタルの活用を維持できるよう努めます。

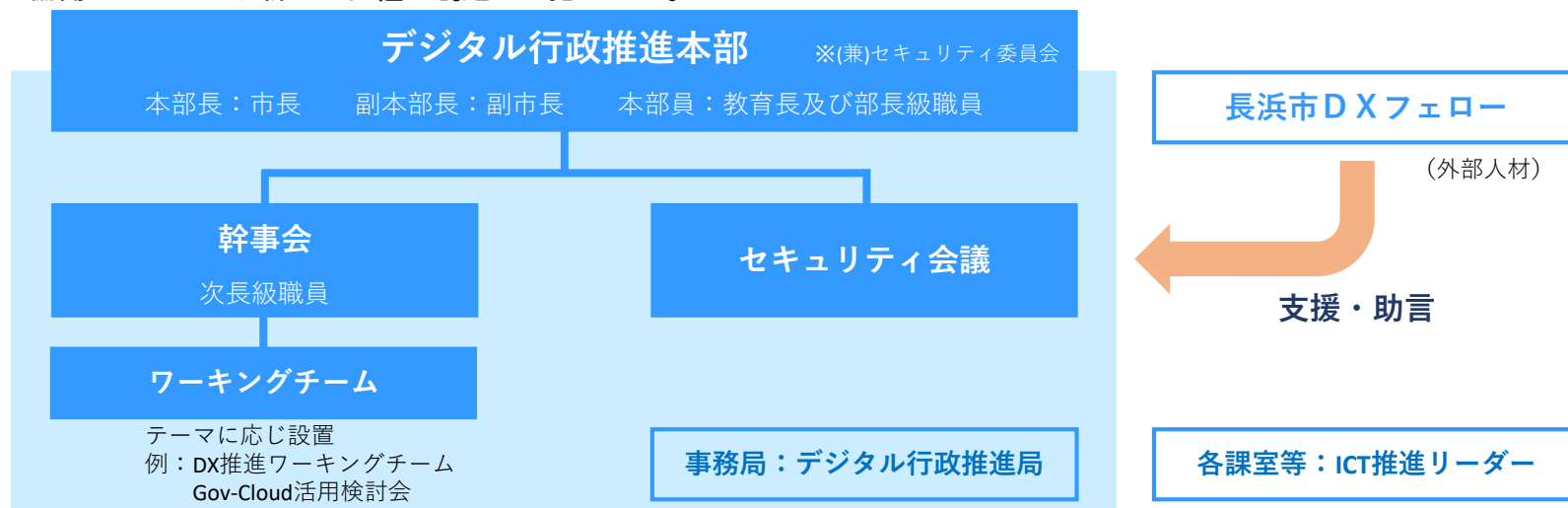
安定的・持続的な財源調達・活用

- ・ 国県補助金や市デジタル化推進基金の活用、業務フローの改善による費用の低減やコストの最適化を図り、行政のデジタルシフトに必要な財源の確保と活用に取り組めます。

体制

「長浜市デジタル行政推進本部」において、デジタル社会の形成に向けた施策の推進に関する協議及び各施策の進捗管理を行います。なお、施策の推進にあたっては、外部人材の登用や国・県等の支援を活用しながら進めていきます。

また、取組を庁内だけに留まらず、公開可能な行政情報は積極的に公開し、市民・地域・企業・団体・大学等と広く連携・協働することで、新たな価値の創造を目指します。



進捗管理

施策の着実な実行を図るため、1年ごとの具体的な取組内容を「長浜市デジタル行政推進本部」において検討・決定し、進捗管理を行います。

デジタル技術は日進月歩に進化するため、その時どきの動向を注視しながら具体的な取組を定めていく必要があります。VUCA^{*}（変動、不確実、複雑、曖昧）時代と呼ばれる将来予測が困難な状況の中、各取組について、OODAループ^{*}（みる、わかる、きめる、うごく、ふりかえるのステップを柔軟に行うフレームワーク）を様々な場面で設定し、検証しながらビジョンを実現していくスタイルのなかで、構成要素としての個別の事業計画をPDCAサイクル^{*}（計画、実行、評価、改善の継続）を用いながら効果を高めていくという関係性で進めていきます。

なお、本戦略に沿って取り組む各種事業に関しては、市ホームページに掲載するなどして、その取組状況等をお知らせします。

国が求める「市町村官民データ活用推進計画」の基本方針については、次の5つの柱が設けられています。
各施策に対し特に関連のある事項を以下のとおりとします。

「市町村官民データ活用推進計画」の基本的な方針に係る5つの柱

- ・ 手続における情報通信技術の利用等
→ 本市の対応施策：行政手続等のオンライン化・キャッシュレス化
- ・ 官民データの容易な利用等
→ 本市の対応施策：オープンデータ等の充実・活用
- ・ 個人番号カードの普及及び活用
→ 本市の対応施策：マイナンバーカードの普及・活用
- ・ 利用の機会等の格差の是正
→ 本市の対応施策：デジタルデバイド対策
ニーズに合った多様な情報発信等
- ・ 情報システムに係る規格の整備及び互換性の確保等
→ 本市の対応施策：システムの標準化対応・共同利用拡大
データ化・ペーパーレス化
ICT環境の基盤強化

12 用語の解説

用語	解説
AI	「Artificial Intelligence」の略。人工知能をもつコンピュータシステムやソフトウェアのこと。
BIツール	「Business Intelligence tools」の略。業務上のデータをグラフや図表といった形で見える化することが可能であり、意思決定に活用できるソフトウェアなどのツールのこと。
EBPM	「Evidence Based Policy Making」の略。政策等の企画をその場限りのエピソードに頼るのではなく、統計データなどの合理的・客観的な根拠に基づいたものとする事。
OODAループ	「Observe（観察）」「Orient（状況判断）」「Decide（意思決定）」「Act（行動）」の略。意思決定プロセスを理論化したものであり、PDCAサイクルと異なり、計画を立てるステップがないため、迅速かつ臨機応変に行動することが可能。
PDCAサイクル	「Plan（計画）」「Do（実行）」「Check（評価）」「Action（改善）」の略。業務の効率化や改善などによく使われる手法。目標に向け行動するための継続的なマネジメントに有効とされている。
RPA	「Robotic Process Automation」の略。人間がコンピュータを操作して行う作業を、コンピュータ上で動くロボットが自動的に操作する技術のこと。
SDGs	「Sustainable Development Goals」の略。2030年を達成期限として定められた、「誰一人取り残さない」持続可能で多様性と包摂性のある社会の実現を目指すための国際社会共通目標のこと。
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新たな未来社会。狩猟社会（Society1.0）、農耕社会（Society2.0）、工業社会（Society3.0）、情報社会（Society4.0）といった、これまで人類が歩んできた社会に続く姿。

12 用語の解説

用語	解説
VUCA	「Volatility（変動性）」「Uncertainty（不確実性）」「Complexity（複雑性）」「Ambiguity（曖昧性）」の略。社会やビジネスにおいて、未来の予測が難しくなる状況のこと。
オープンデータ	行政機関等が保有するデータを、インターネット等を通して容易に利用（加工、編集、再配付等）ができるように公開されたデータのこと。
クラウドストレージ	パソコンや所有するサーバではなく、インターネット上にデータを保存できるサービスのこと。
コネクテッド・ワンストップ	複数の手続・サービスをワンストップで実現すること。
スマートデバイス	スマートフォンやタブレット、パソコンなどの総称。
デジタルデバイド	コンピュータやインターネットなどの情報通信技術を利用したり使いこなしたりできる人と、そうでない人との間に生じる格差のこと。
デジタルファースト	デジタル処理を前提としたサービス設計を行い、デジタル技術を徹底的に活用すること。行政サービスやビジネスにおいては、デジタル技術を取り入れ、サービスの向上や業務効率化に取り組むこと。
テレワーク	ICT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。「自宅で就業する在宅勤務」、「出張先や移動中に業務を行うモバイル勤務」、「通常勤務する場所以外で就業するサテライト勤務」などに分類される。
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。