

【卷末資料】

1 徳島市のデジタル化に関する市民アンケート調査

(1) 調査概要

ア 調査目的

徳島市では、本市の情報化の指針として、平成31年3月に「徳島市情報化基本計画」を策定し、様々な情報化の施策に取り組んでいます。

このアンケートは、「徳島市情報化基本計画」の計画期間が、令和3年度末で満了を迎えるに当たり、令和4年度からの新たな計画を策定する上での基礎資料とするため、今後のデジタル化の推進等について、市民の皆さまにご意見をお伺いし、新たに策定する計画に反映できるよう実施するものです。

イ 調査方法

① 調査地域

徳島市内全域

② 調査対象

徳島市に在住する満18歳以上の男女1,300人

③ 抽出方法

令和3年6月時点の住民基本台帳から各地区の人口、年齢等の属性を考慮し、無作為に抽出

④ 調査方法

郵送配布・郵送回収

⑤ 調査期間

令和3年6月17日(木)～令和3年7月14日(水)

ウ 調査項目

- ① 年齢、住居地区、職業に関する設問：3問
- ② 利用している情報通信機器やインターネットの利用状況等に関する設問：8問
- ③ 徳島市の電子申請サービスや行政手続等に関する設問：5問
- ④ 徳島市のオープンデータに関する設問：3問
- ⑤ マイナンバーカードに関する設問：5問
- ⑥ 徳島市の行政サービスやデジタル化の施策に関する設問：2問
- ⑦ デジタル化の推進に関する設問：4問

合計 30 問

エ 調査項目一覧

① 調査回答者の属性についての設問	
問 1	年齢
問 2	住居地区
問 3	職業
② 情報通信機器・インターネットの利用状況等についての設問	
問 4	情報通信機器の利用状況
問 5	インターネットの利用状況
問 6	普段インターネットを利用している情報通信機器
問 7	普段インターネットを利用している場所
問 8	普段インターネットを利用する目的
問 9	普段利用している SNS 等のサービス
問 10	徳島市が情報発信している SNS 等の利用状況
問 11	インターネットを利用しない理由
③ 徳島市の電子申請サービスや行政手続等についての設問	
問 12	徳島市の電子申請サービスの利用状況
問 13	今までに利用したことがある徳島市の電子申請サービス
問 14	電子申請サービスを今後も利用するつもりがないと思われる理由
問 15	今後、オンライン化（電子申請サービス対応等）を期待する行政手続
問 16	行政手続で不便・不満を感じていること
④ 徳島市のオープンデータについての設問	
問 17	徳島市のオープンデータの利用状況
問 18	徳島市のどのようなオープンデータを検索・ダウンロードし、どのような事に利用したか（自由記述）
問 19	徳島市で保有するデータで今後、公開・充実した方が良いと思われるオープンデータ
⑤ マイナンバーカードについての設問	
問 20	マイナンバーカードの保有状況
問 21	マイナンバーカードを今後どのようなサービスで利用したいか
問 22	マイナンバーカードを活用した、各種行政手続のオンライン申請サービスを利用したいか
問 23	どのような分野のサービスで利用できれば便利か
問 24	マイナンバーカードを取得しない理由
⑥ 徳島市の行政サービスやデジタル化の施策についての設問	
問 25	今後、徳島市はどの行政サービスの分野に取り組むことを重要と思うか

問 26	現在、徳島市が取り組んでいるデジタル化の施策の中で、今後さらに重点を置くべき取組
⑦ デジタル化の推進についての設問	
問 27	今後、デジタル化が進むことで、どのような良い影響が生じると思うか
問 28	今後、デジタル化が進むことで、どのようなことに不安を感じるか
問 29	今後、徳島市で取り組むべきデジタル化の施策や事業（自由記述）
問 30	徳島市のデジタル化についての意見・要望（自由記述）

オ 回収結果

① 配布数	1,300 通
② 回答数	506 件
③ 有効回収率	38.9 %

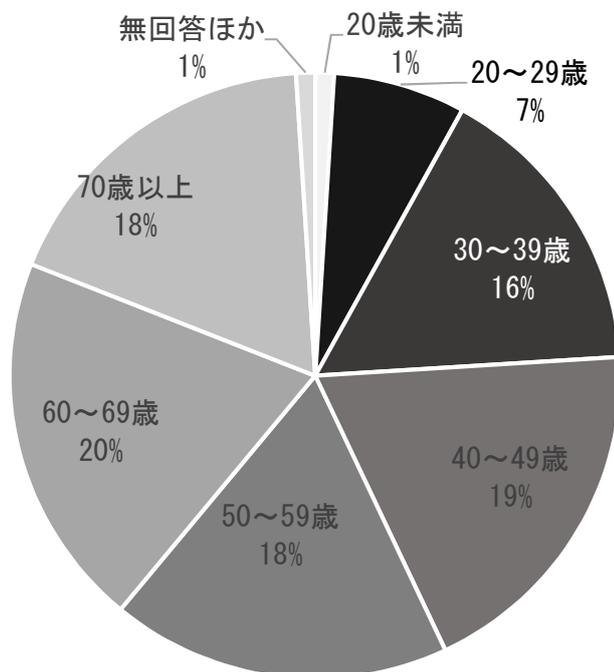
(2) 調査結果

※ 集計結果の割合については、選択肢ごとに小数点第一位を四捨五入しているため、合計が100%にならないものもあります。

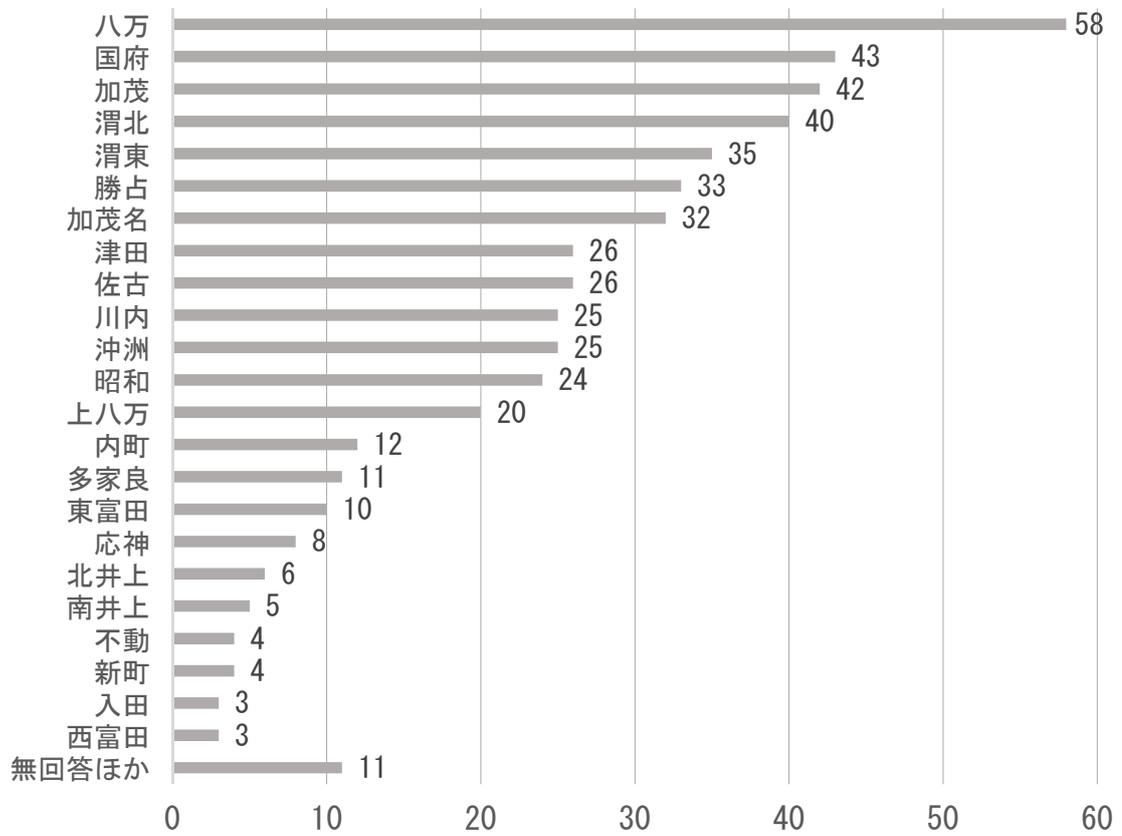
① 調査回答者の属性について

問1 年齢をお答えください。

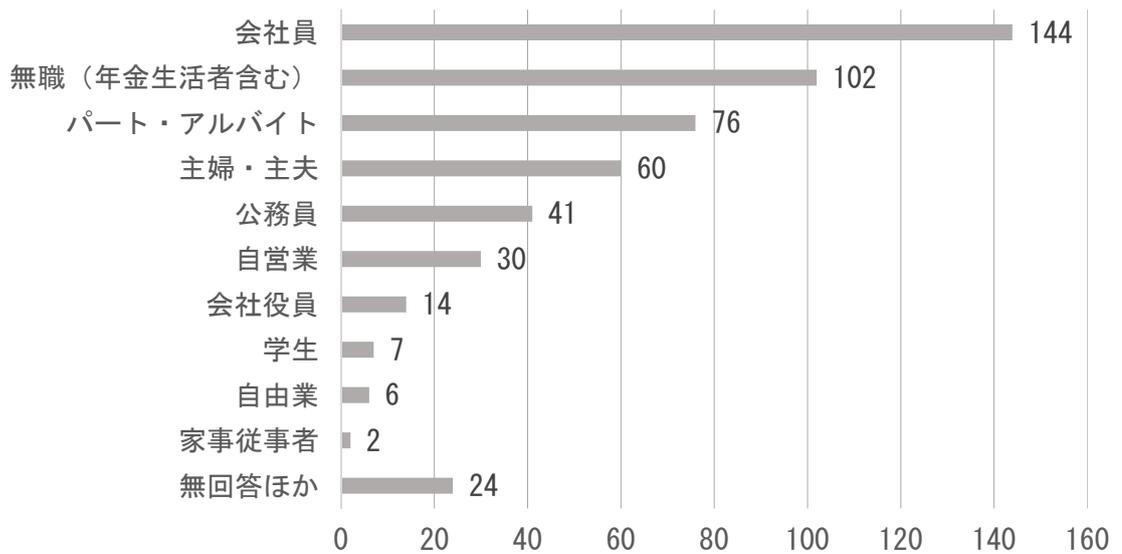
選択肢	件数
20歳未満	4
20～29歳	35
30～39歳	81
40～49歳	98
50～59歳	89
60～69歳	102
70歳以上	90
無回答ほか	7
合計	506



問2 お住まいの地区をお答えください。

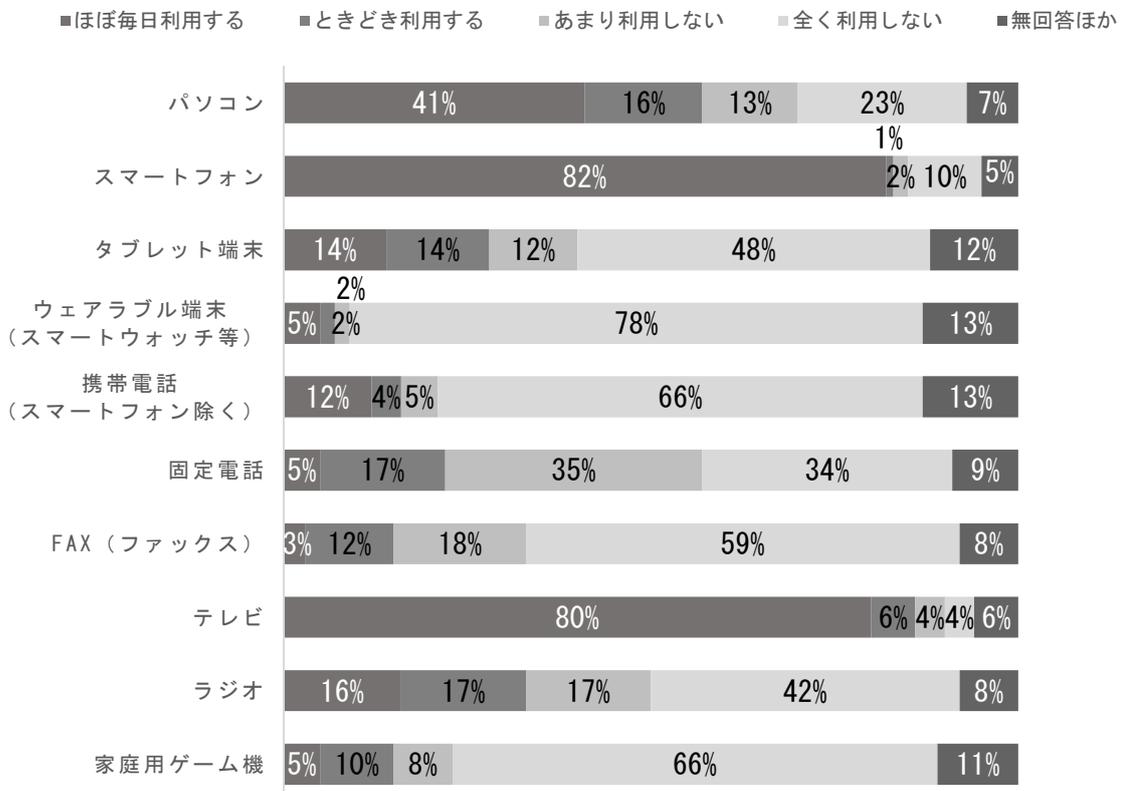


問3 職業をお答えください。



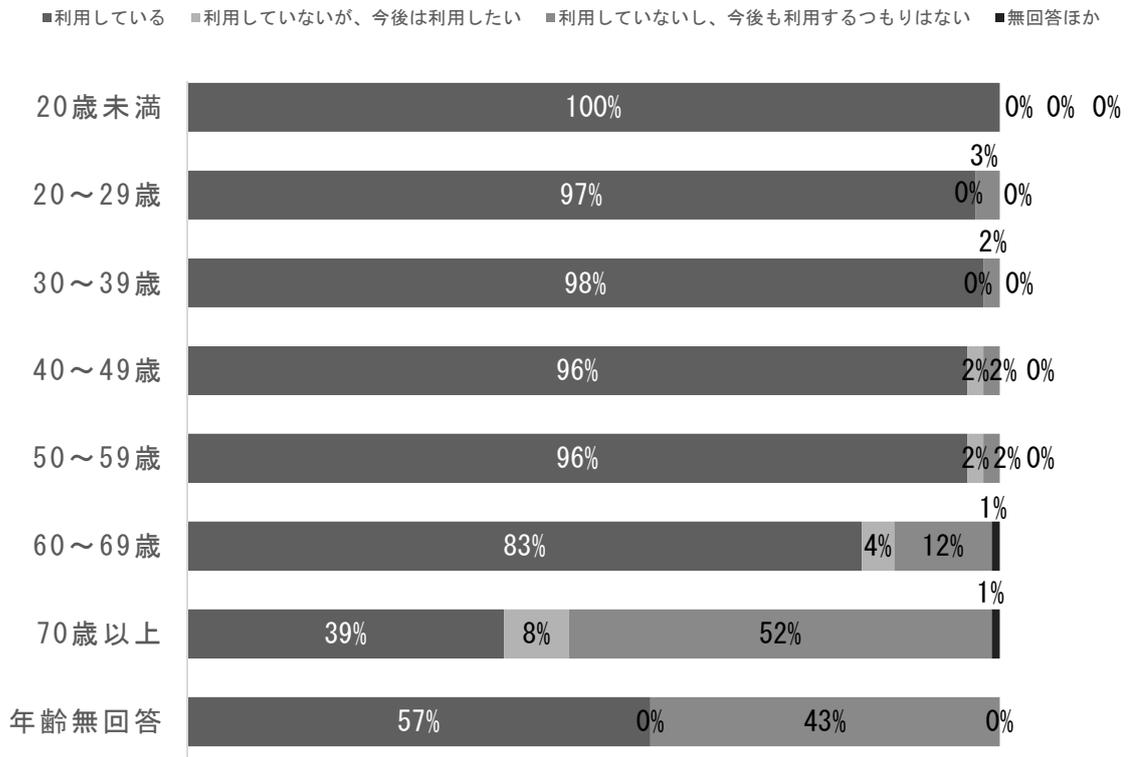
② 情報通信機器・インターネットの利用状況等について

問4 情報通信機器の利用状況をお答えください。

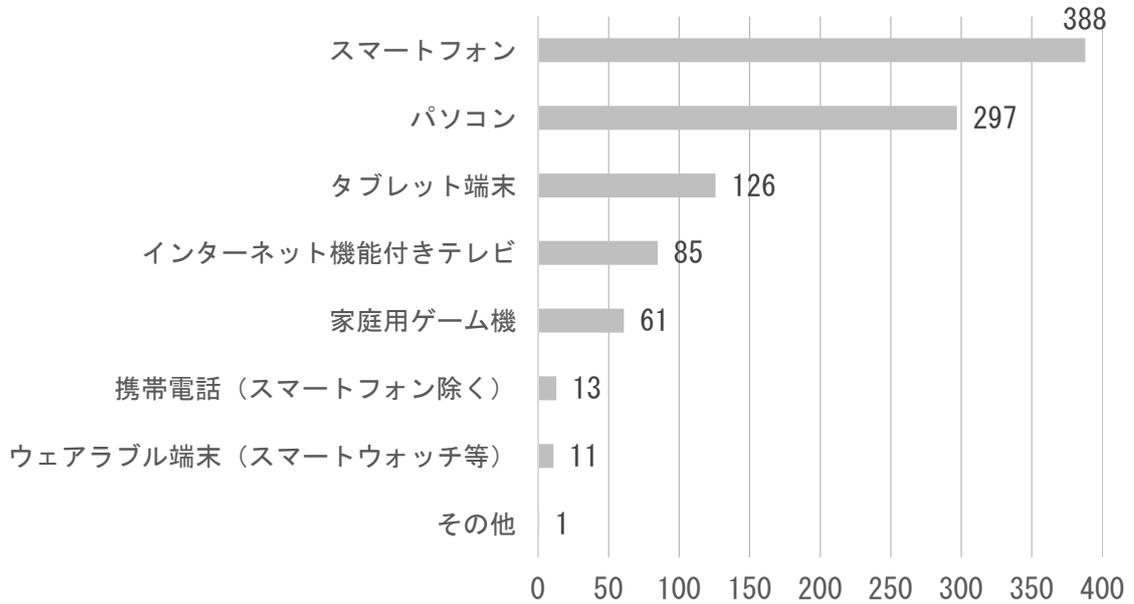


問5 インターネットの利用状況をお答えください。

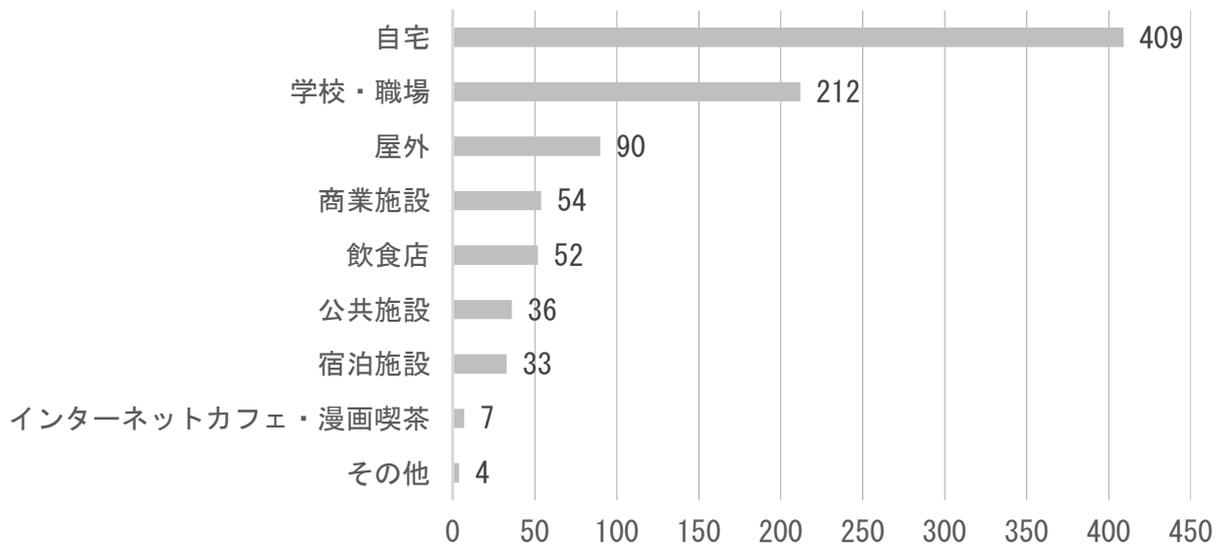
	20歳未満	20～29歳	30～39歳	40～49歳	50～59歳	60～69歳	70歳以上	年齢無回答	合計
利用している	4	34	79	94	85	85	35	4	420
利用していないが、今後は利用したい	0	0	0	2	2	4	7	0	15
利用していないし、今後も利用するつもりはない	0	1	2	2	2	12	47	3	69
無回答ほか	0	0	0	0	0	1	1	0	2
合計	4	35	81	98	89	102	90	7	506



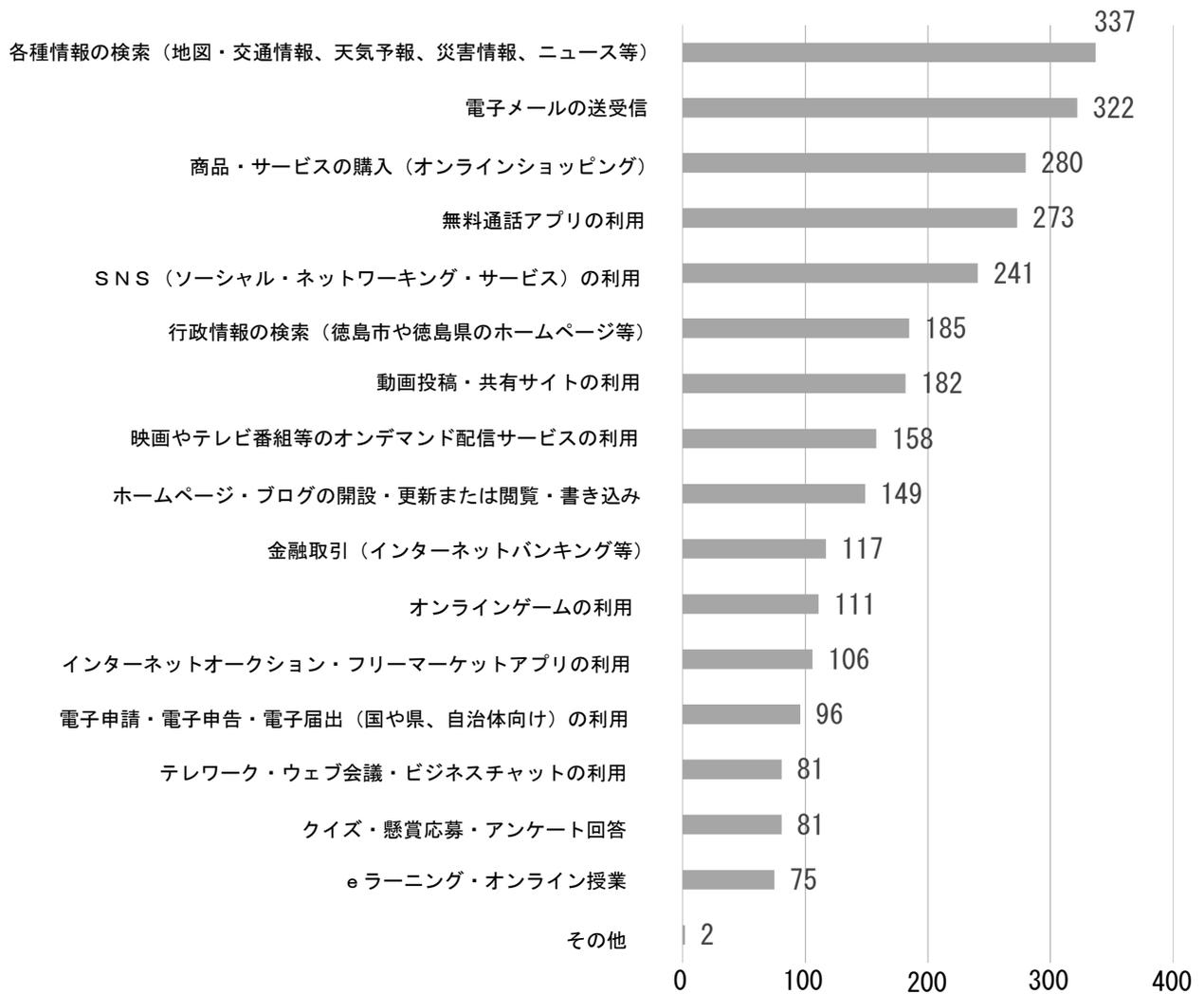
問6 問5でインターネットを「利用している」と回答された方へ、普段はどのような情報通信機器でインターネットを利用しているかお答えください。(複数選択式)



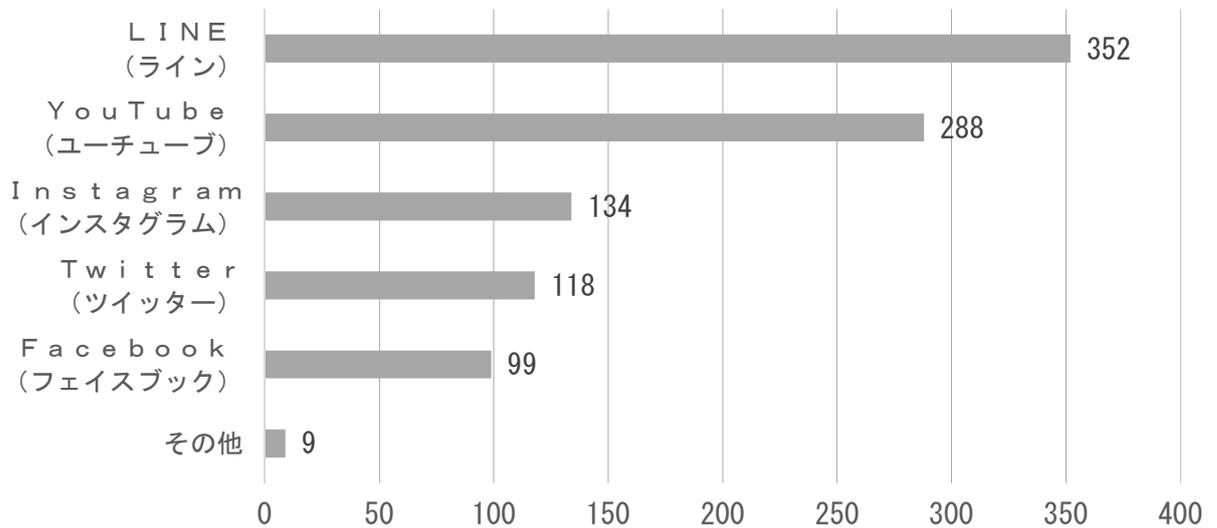
問7 問5でインターネットを「利用している」と回答された方へ、普段インターネットを利用している場所をお答えください。(複数選択式)



問8 問5でインターネットを「利用している」または「利用していないが、今後は利用したい」と回答された方へ、普段はどのような目的でインターネットを利用しているかお答えください。（複数選択式）

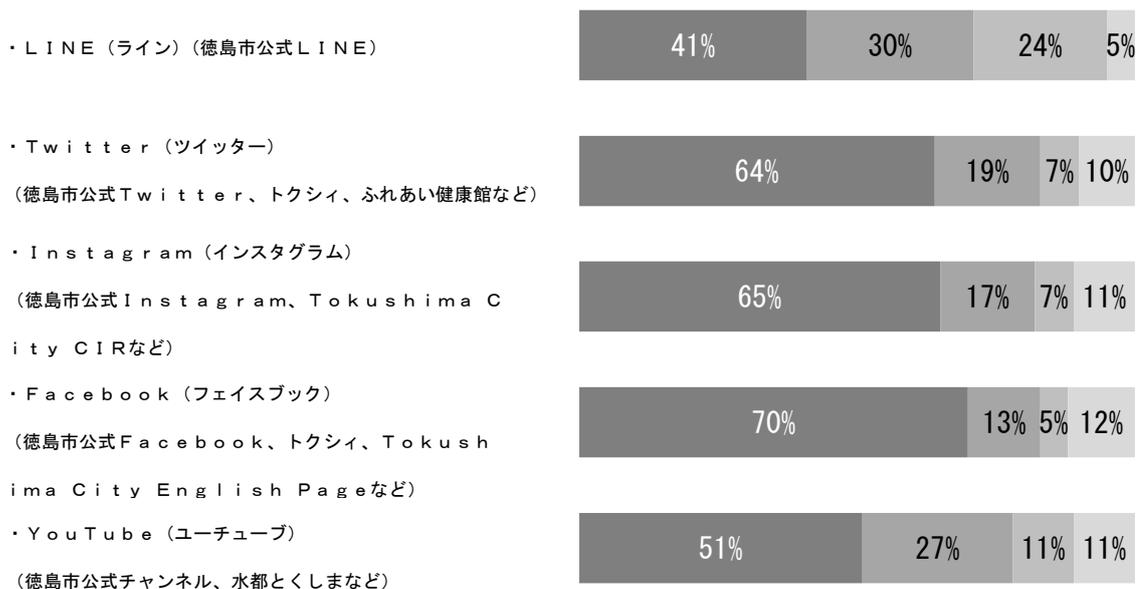


問9 問8で「SNS（ソーシャル・ネットワーキング・サービス）の利用」、「無料通話アプリの利用」、「動画投稿・共有サイトの利用」のいずれかを選択された方へ、普段利用しているサービスをお答えください。（複数選択式）

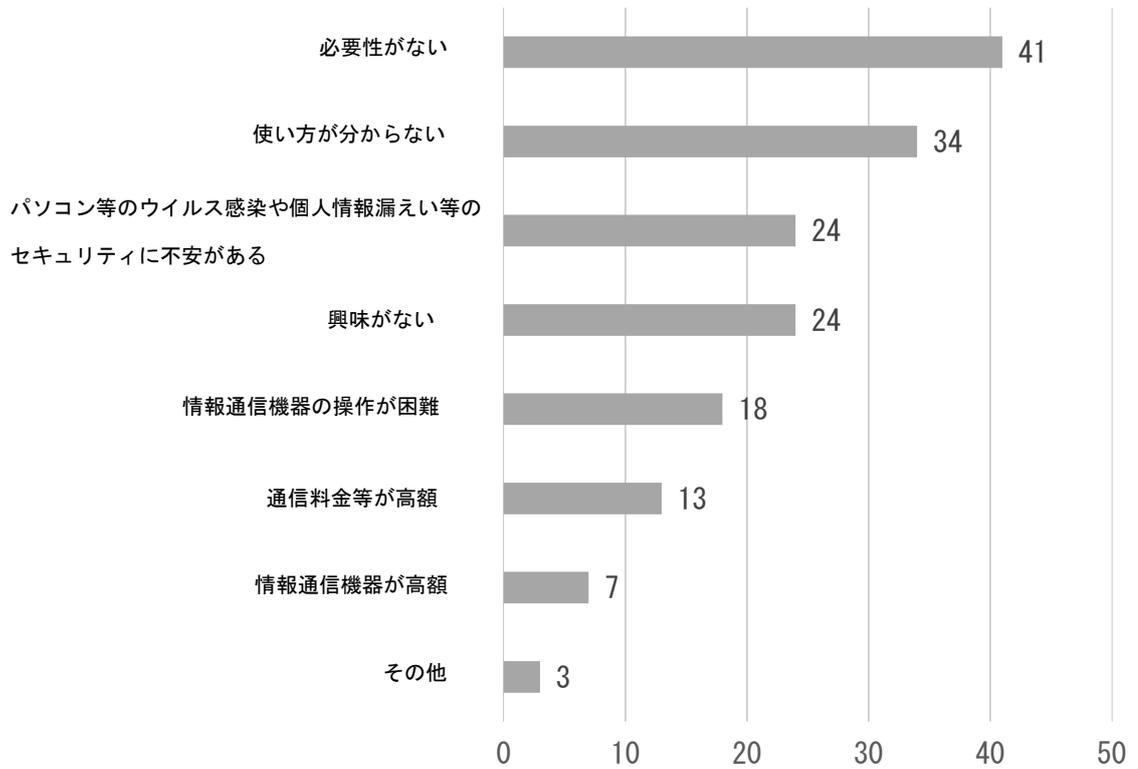


問10 問8で「SNS（ソーシャル・ネットワーキング・サービス）の利用」、「無料通話アプリの利用」、「動画投稿・共有サイトの利用」のいずれかを選択された方へ、徳島市が情報発信しているSNS等の利用状況をお答えください。

■利用している ■利用していないが、今後は利用したい ■利用していないし、今後も利用するつもりはない ■無回答ほか



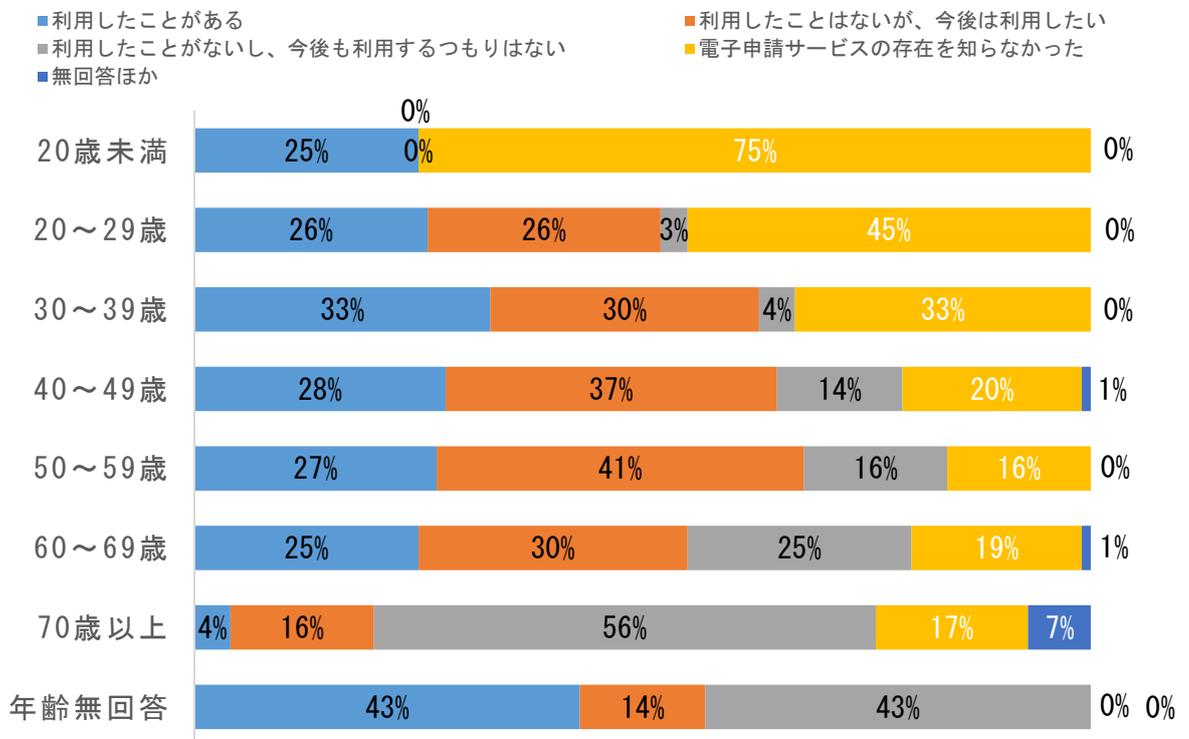
問 11 問 5 で「利用していないし、今後も利用するつもりはない」を選択された方へ、インターネットを利用しない理由をお答えください。（複数選択式）



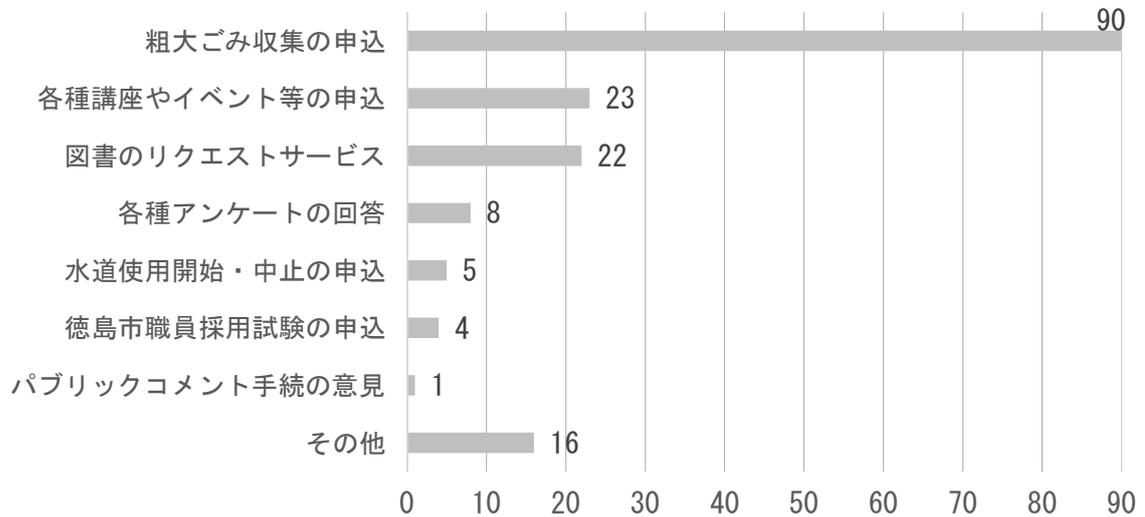
③ 徳島市の電子申請サービスの利用状況や行政手続等について

問12 徳島市の電子申請サービスを利用したことがあるかお答えください。

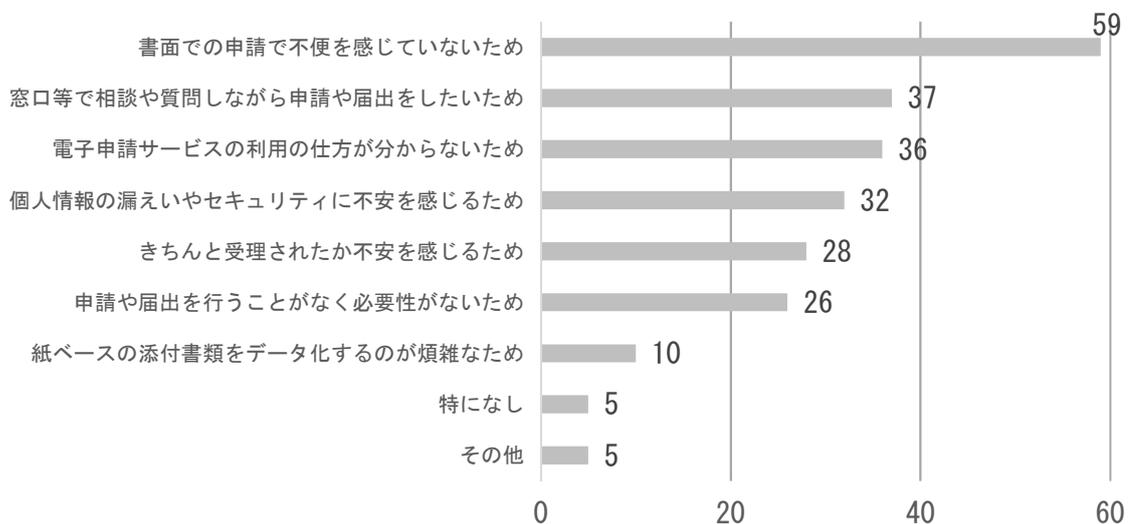
	20歳未満	20～29歳	30～39歳	40～49歳	50～59歳	60～69歳	70歳以上	年齢無回答	合計
利用したことがある	1	9	27	27	24	26	4	3	121
利用したことはないが、今後は利用したい	0	9	24	36	37	31	14	1	152
利用したことがないし、今後も利用するつもりはない	0	1	3	14	14	26	51	3	112
電子申請サービスの存在を知らなかった	3	16	27	20	14	18	15	0	113
無回答ほか	0	0	0	1	0	1	6	0	8
合計	4	35	81	98	89	102	90	7	506



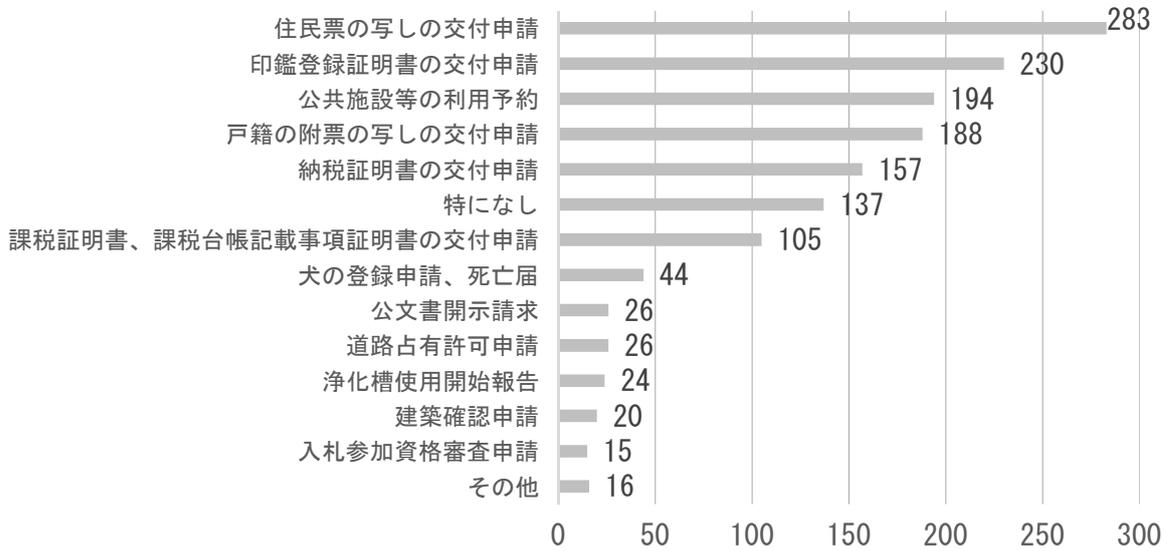
問13 問12で「利用したことがある」を選択された方へ、今までに利用したことがある、徳島市の電子申請サービスをお答えください。(複数選択式)



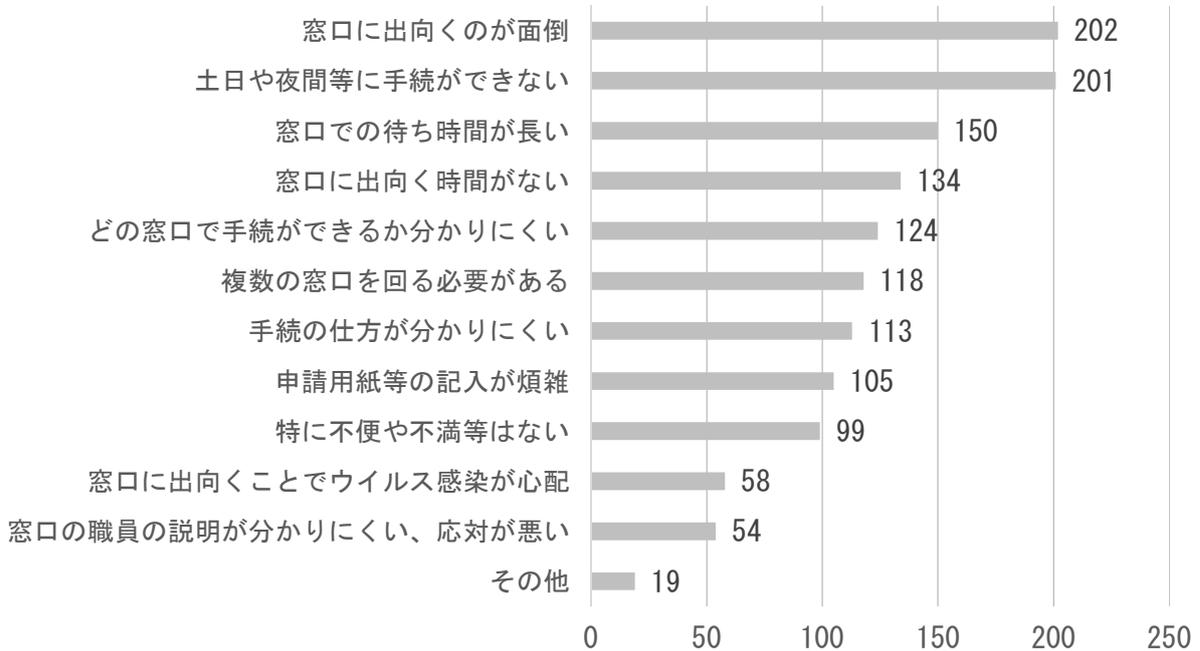
問14 問12で「利用したことがないし、今後も利用するつもりはない」を選択された方へ、電子申請サービスを今後も利用するつもりがないと思われる理由をお答えください。(複数選択式)



問 15 今後、どのような行政手続がオンライン化（電子申請サービス対応等）されることを期待するかお答えください。（複数選択式）



問 16 行政手続で不便・不満等を感じていることをお答えください。（複数選択式）



④ 徳島市のオープンデータについて

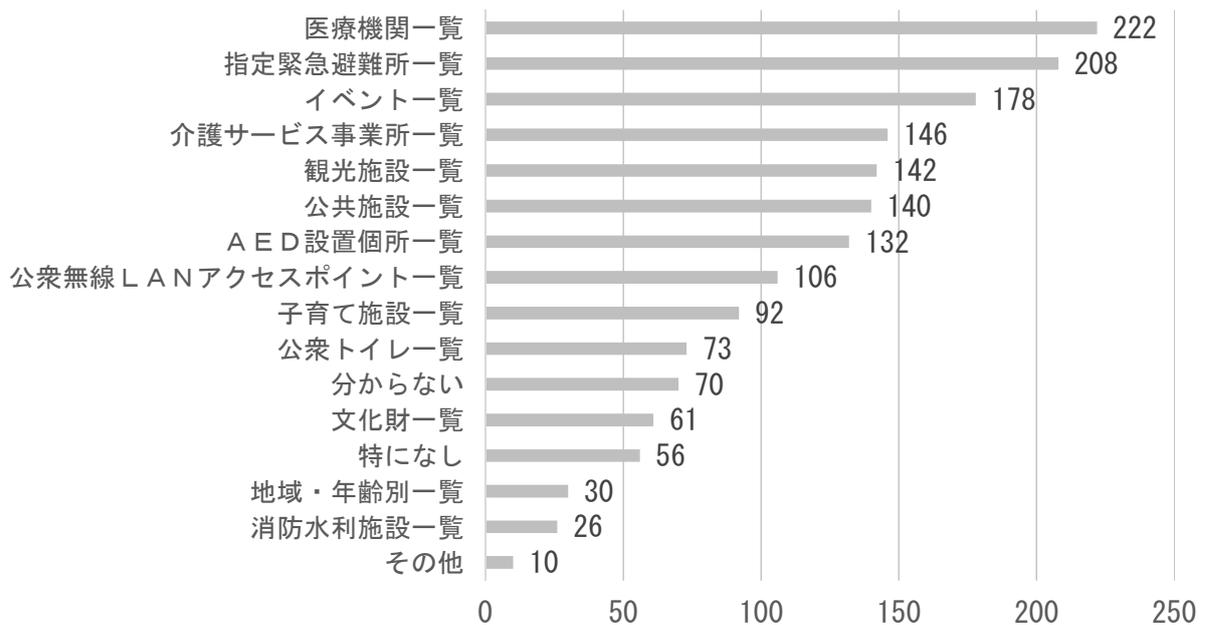
問 17 徳島市のオープンデータを利用したことがあるかお答えください。

選択肢	件数	割合
利用したことがある	10	2%
利用したことはないが、今後は利用したい	67	13%
利用したことがないし、今後も利用するつもりはない	68	14%
オープンデータの存在を知らなかった	341	67%
無回答ほか	20	4%
合計	506	100%

問 18 問 17 で「利用したことがある」を選択された方へ、徳島市のどのようなオープンデータを検索・ダウンロードし、どのような事に利用したか、できるだけ具体的にお答えください。

・避難場所の確認

問 19 徳島市で保有するデータで今後、公開・充実した方が良いと思われる、オープンデータをお答えください。(複数選択式)

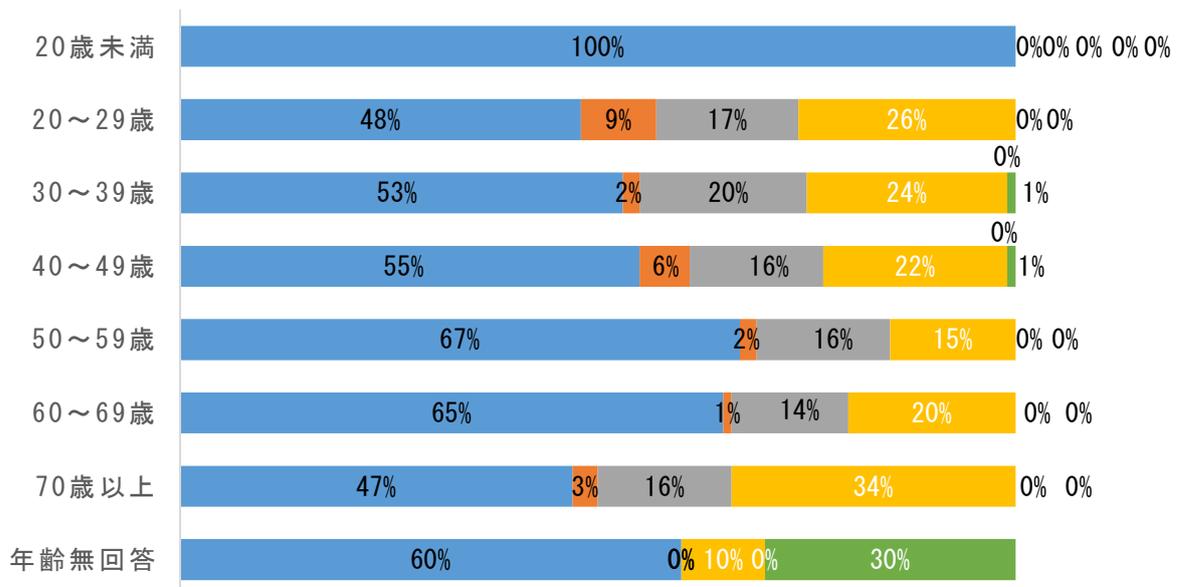


⑤ マイナンバーカードについて

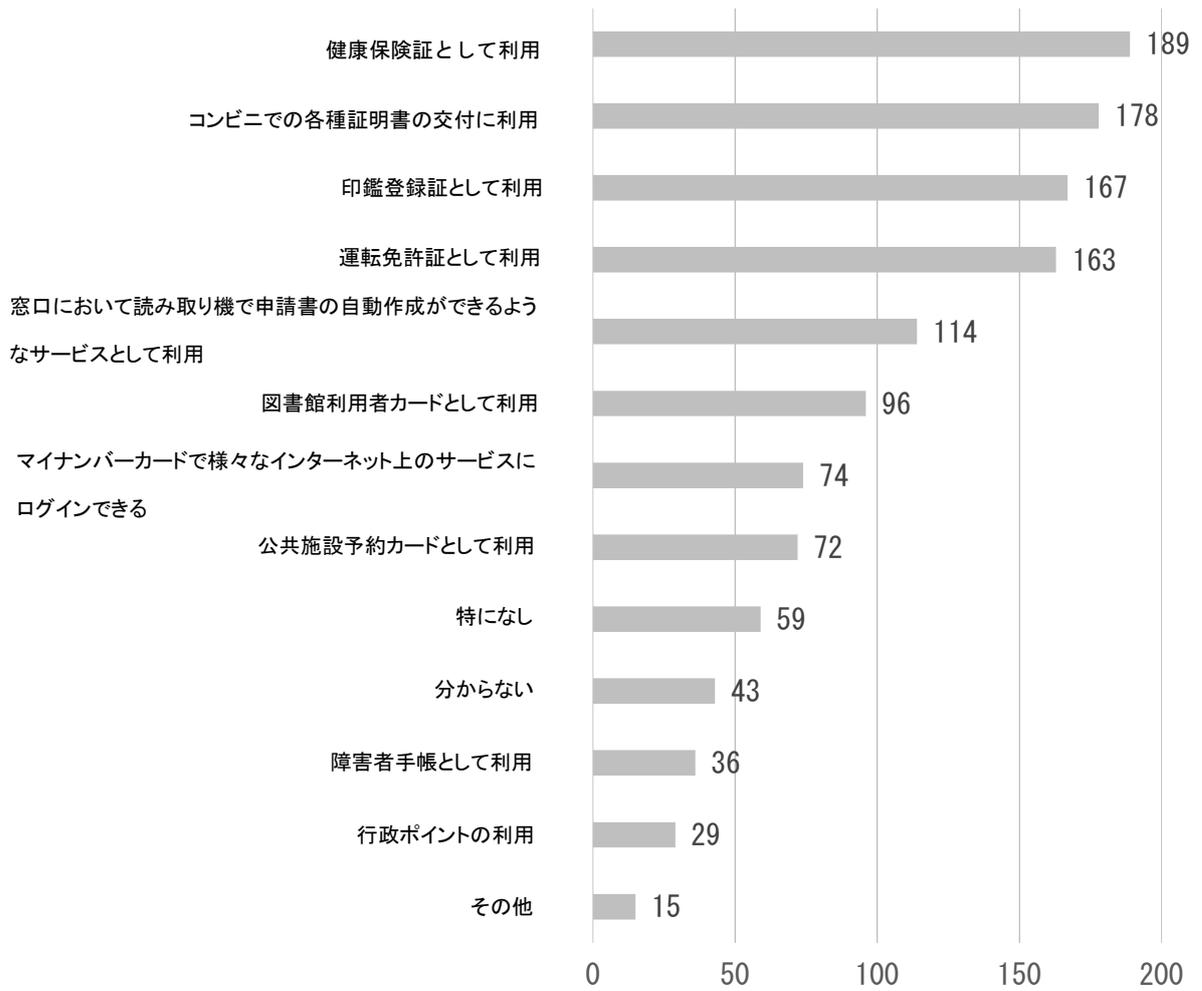
問 20 マイナンバーカードを持っているかお答えください。

	20歳未満	20～29歳	30～39歳	40～49歳	50～59歳	60～69歳	70歳以上	年齢無回答	合計
持っている	4	17	43	54	60	66	41	6	291
交付申請中	0	3	2	6	2	1	3	0	17
持っていないが、今後取得する予定である	0	6	16	15	14	15	13	0	79
持っていないし、今後も取得する予定はない	0	9	19	22	13	20	30	1	114
マイナンバーカードの存在を知らなかった	0	0	0	0	0	0	0	0	0
無回答ほか	0	0	1	1	0	0	0	3	5
合計	4	35	81	98	89	102	87	10	506

- 持っている
- 交付申請中
- 持っていないが、今後取得する予定である
- 持っていないし、今後も取得する予定はない
- マイナンバーカードの存在を知らなかった
- 無回答ほか

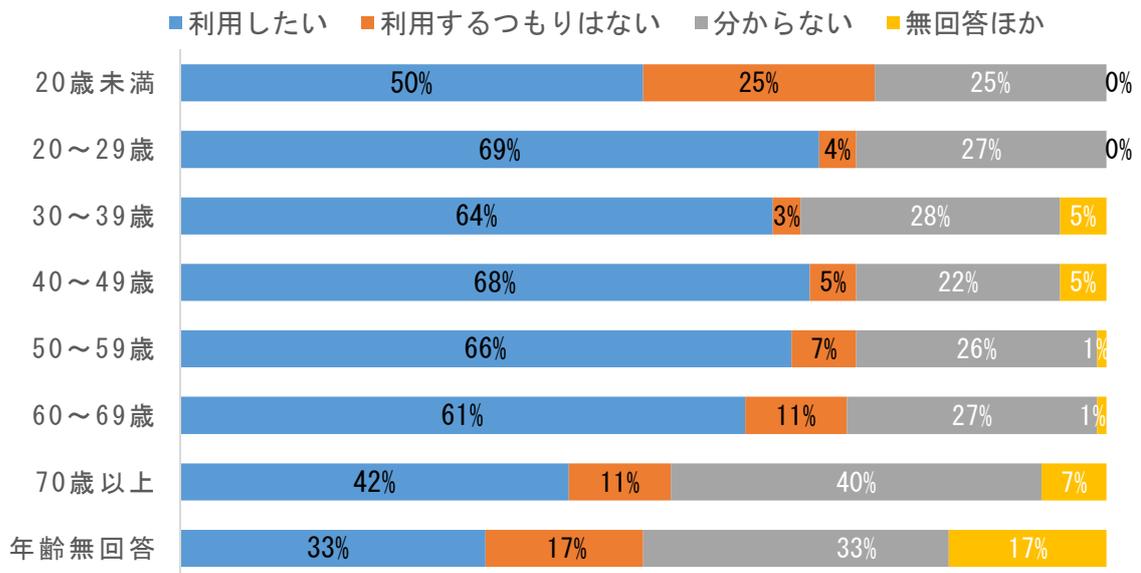


問 21 問 20 で「持っている」、「交付申請中」、「持っていないが、今後取得する予定である」のいずれかを選択された方へ、マイナンバーカードを今後どのようなサービスで利用したいと思うかお答えください。(複数選択式)
 ※現在利用できないサービスも含まれています。



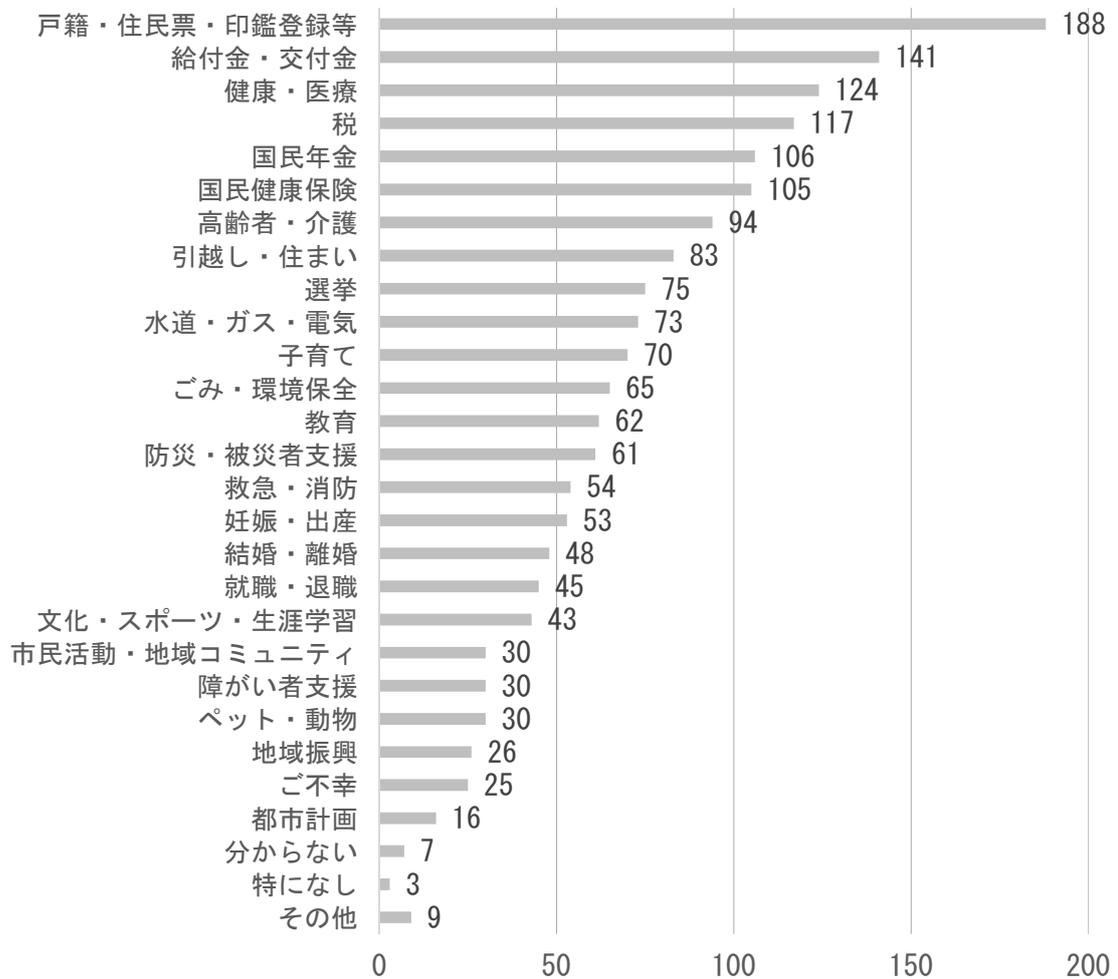
問 22 問 20 で「持っている」、「交付申請中」、「持っていないが、今後取得する予定である」のいずれかを選択された方へ、マイナンバーカードを活用した、各種行政手続のオンライン申請サービスを利用したいかお答えください。

	20歳未満	20～29歳	30～39歳	40～49歳	50～59歳	60～69歳	70歳以上	年齢無回答	合計
利用したい	2	18	39	51	50	50	24	2	236
利用するつもりはない	1	1	2	4	5	9	6	1	29
分からない	1	7	17	16	20	22	23	2	108
無回答ほか	0	0	3	4	1	1	4	1	14
合計	4	26	61	75	76	82	57	6	387

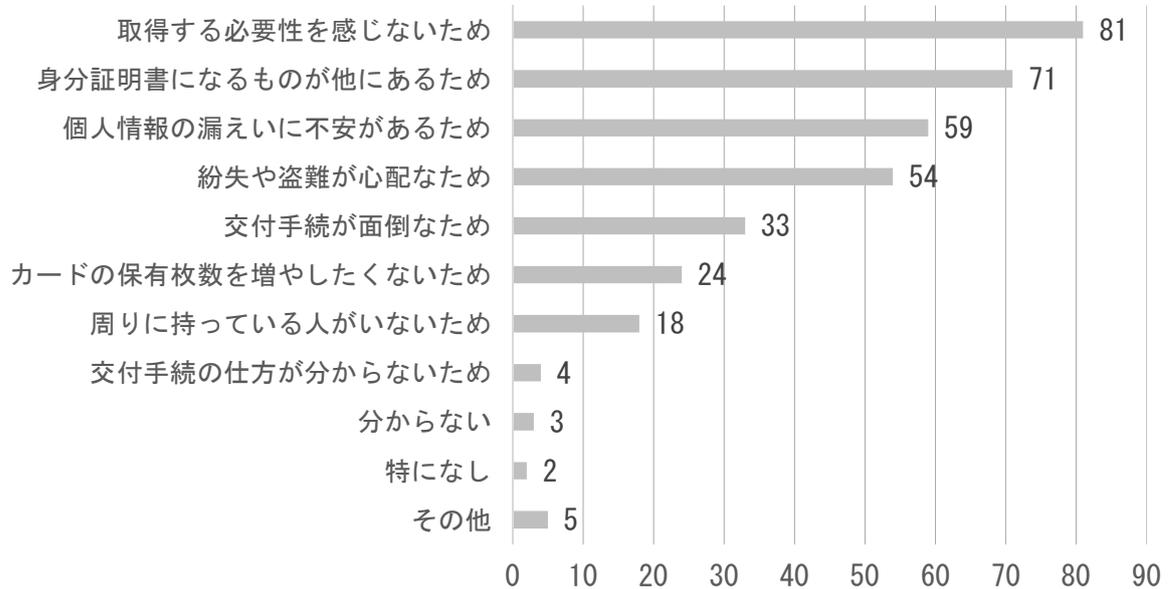


問23 問22で「利用したい」を選択された方へ、どのような分野のサービスで利用できれば便利かお答えください。(複数選択式)

※現在利用できない分野のサービスも含まれています。

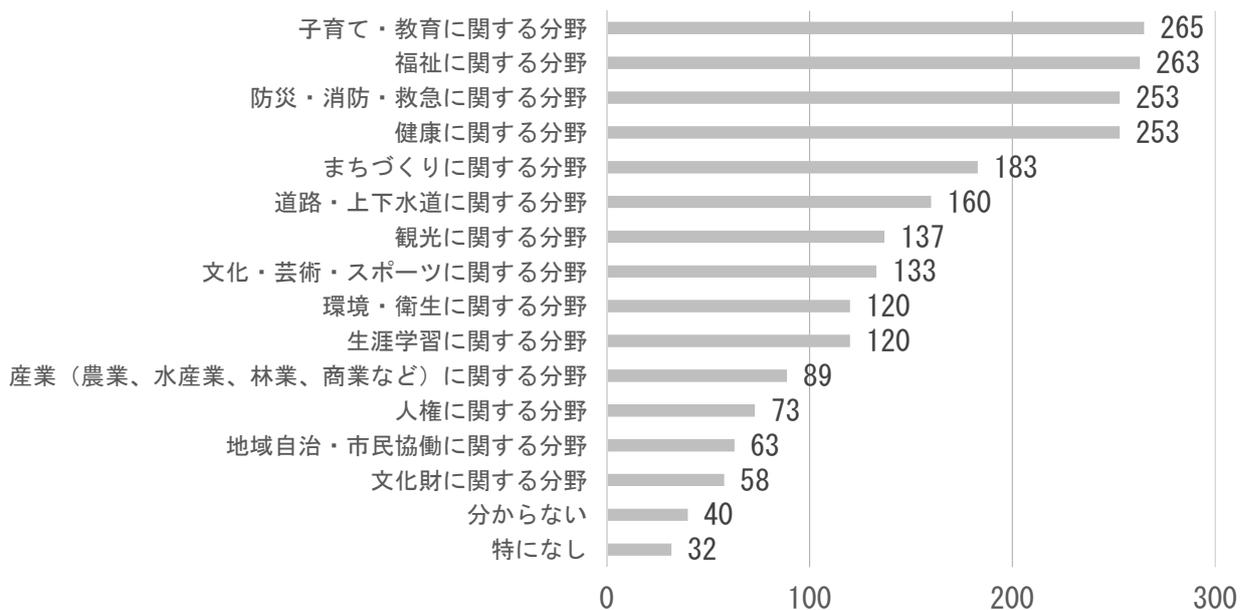


問 24 問 20 で「持っていないし、今後も取得する予定はない」を選択された方へ、マイナンバーカードを取得しない理由をお答えください。（複数選択式）

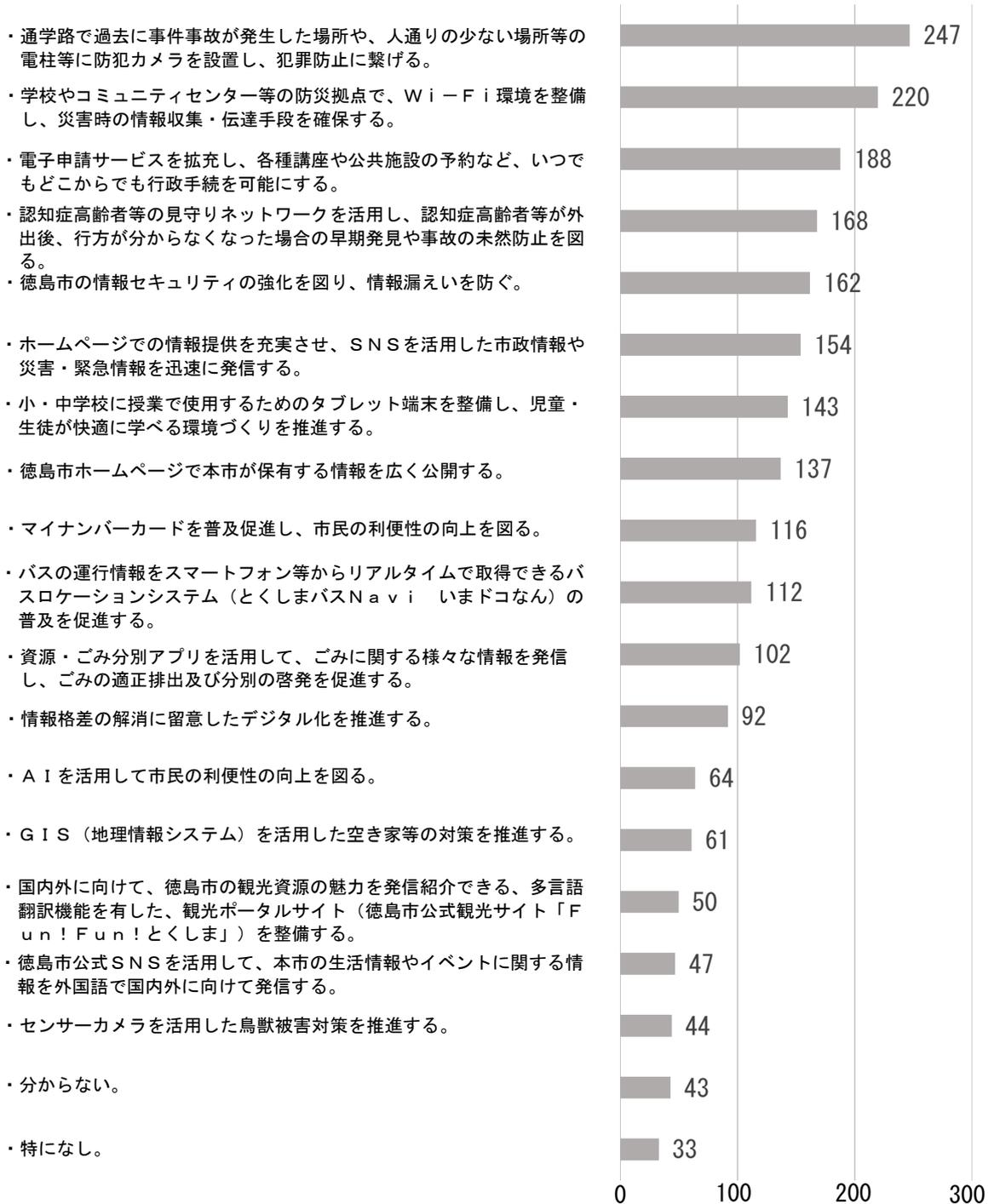


⑥ 徳島市の行政サービスやデジタル化の施策について

問 25 今後、徳島市はどの行政サービスの分野に取り組むことを重要と思うかお答えください。（複数選択式）

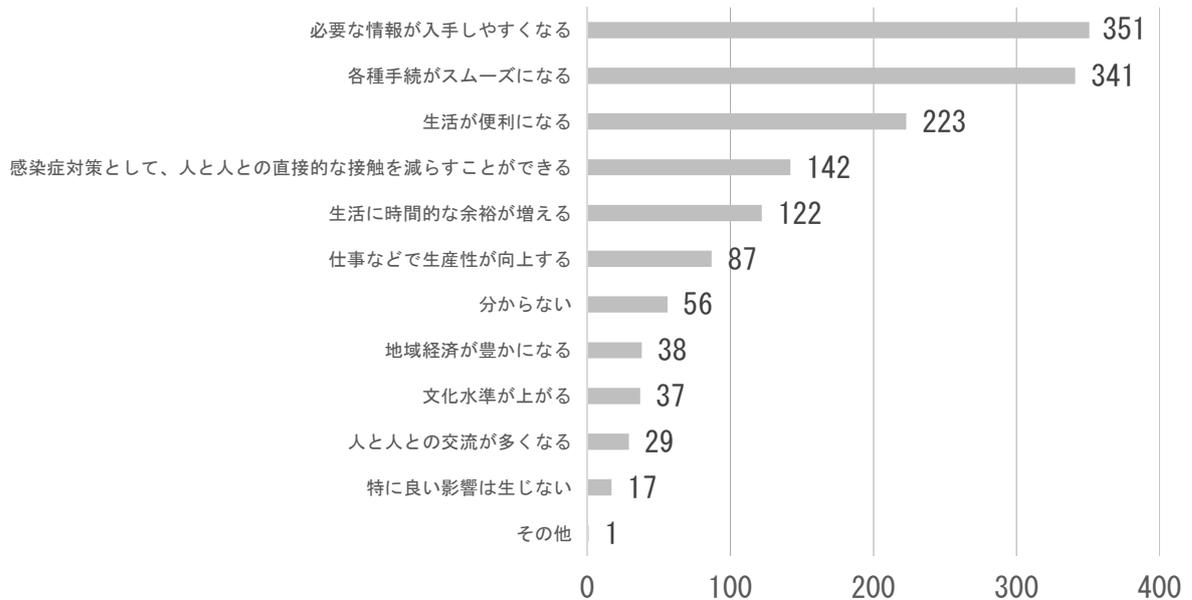


問 26 現在、徳島市が取り組んでいるデジタル化の施策の中で、今後さらに重点を置くべき取組は何かお答えください（複数選択式）

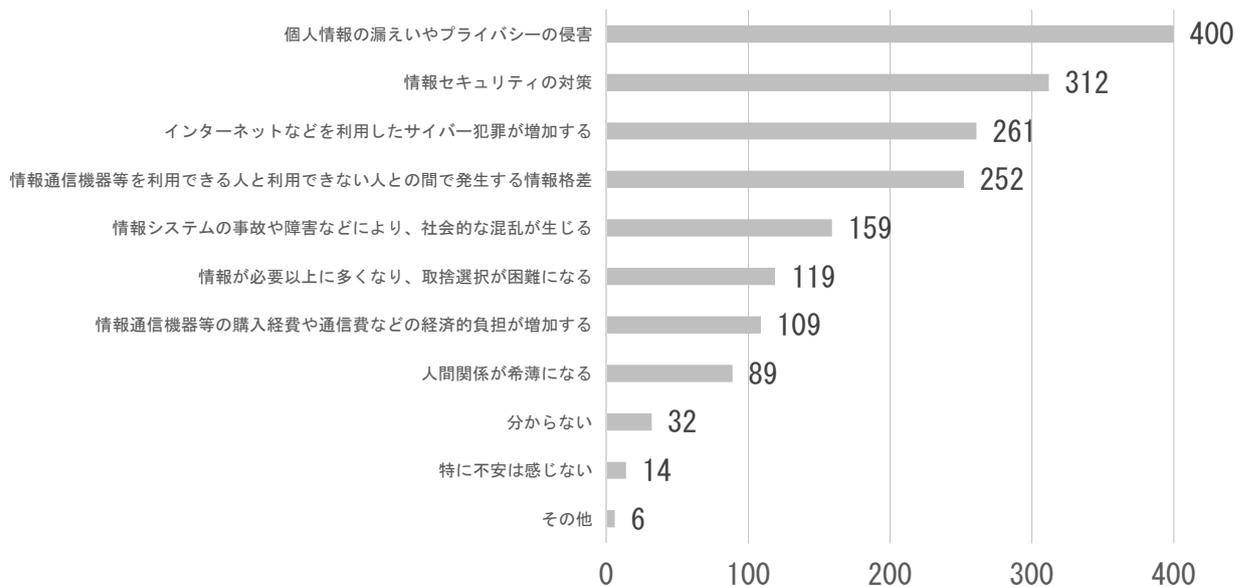


⑦ デジタル化の推進について

問 27 今後、デジタル化が進むことで、どのような良い影響が生じると思うかお答えください。(複数選択式)



問 28 今後、デジタル化が進むことで、どのようなことに不安を感じるかお答えください。(複数選択式)



問29 今後、徳島市で取り組むべきデジタル化の施策や事業があれば、ご自由にお答えください。

「主な意見」

- ・ 市民税の支払を色々なキャッシュレス決済に対応してほしい。（「P a y P a y」や「LINE P a y」など） モバイルレジの利用歴があり、市民税に限らず税金関連を自宅で決済できるようにしてほしい。（30 歳代）
- ・ 教育分野で民間のアプリを活用するなど市と企業が一体となり、スピード感を持って、小学生から高校生までの子どもが学びやすい環境を作ること。（30 歳代）
- ・ 学校に導入するタブレット等は安全な物にしてほしい。また、学校でも電子書籍の取り扱いがあればうれしい。（30 歳代）
- ・ 学校でのオンライン授業をとにかく早く始めてほしい。（40 歳代）
- ・ 無料W i - F i の整備。どこでも使えるぐらい整備して、観光客がもっと動きやすいようにしてあげる。（30 歳代）
- ・ 情報漏えいのためのセキュリティ強化。この対応を行ってから、デジタル化しないと意味がない。日本のセキュリティは弱すぎると思う。（30 歳代）
- ・ 個人情報の漏えい防止。サイバーテロ対策の徹底。（40 歳代）
- ・ 高齢者が利用できるデジタル対策が必要。無料講習を定期的に関開くなど。（50 歳代）
- ・ デジタル機器の使い方の講習を無料で使えるまで教えてくれる場所があれば良いと思う。（70 歳以上）
- ・ 無作為とはいえデジタル化のアンケートで、手書きの紙ベース集計のアンケートはいかなものかと思わざるをえない。もちろんデジタルに全く触れない人も対象に抽出されているのだろうが。例えば、紙ベースのアンケートを答えるのが面倒な人向けに、インターネットへ誘導する仕組み（QRコード）を一緒に合わせて掲載しておけばとも思う。（50 歳代）

- 手続などはオンライン化を早急に整備してほしい。(子育て中などは時間が取られるため。)(40 歳代)
- マイナンバーカードを全ての市民に普及し、カード1枚で色々なサービスができるようにしてほしい。(60 歳代)
- 市役所窓口の対応をオンラインやZ o o mなどでもしてほしい。(平日働いているとなかなか出向けないため。)(30 歳代)
- アンケート内にもあったが、窓口混雑緩和に向けた対応。市役所に出向かなくても各種手続ができるようにしてほしい。(30 歳代)
- コンビニでの課税証明書の取得などをマイナンバーカードを使用した電子申請でできると助かる。また、子ども医療の受給者証や、その他の手続が電子化できると助かる。窓口に行かないとできないことを減らすことで、感染症対策や、仕事をなかなか休めない人などの利便性向上に繋がると思う。(30 歳代)
- 市長選挙等、各種選挙がスマートフォンで行うことができれば、若年層の投票率も上がり、若者が選挙にもっと関心を持つと思う。(20 歳代)
- 今後の少子高齢化に伴い、税収入が減少していく中で徳島市の利益となる事業を望む。デジタル化が進む中で市役所内の人員は減らす事はできないだろうか。(60 歳代)
- オンラインで市議会の傍聴は行っているのか。忙しいので、足を運ばずに参加してみたい。(50 歳代)
- 市や県のデジタル化をサポートしてくれる会社や人材の育成。(財団などで、研究開発、教育、営業を行う。)(60 歳代)
 - ※各郡市町村、県の共同運営が理想的。
 - ※各大学や高校との連携を強め、若い知恵を導入していく。
- 一人暮らしのお年寄りが増えているので、見守り体制を充実させる。(40 歳代)
- デジタル化の広報が少ないように思う。(40 歳代)
- 災害時の避難体制などもSNSで随時新しい情報が届くようにしてほしい。(40 歳代)

問 30 徳島市のデジタル化についてご意見・ご要望があれば、ご自由にお答えください。

「主な意見」

- ・ 感染症対策や窓口へ行く時間がない方には良い方法と思うが、デジタル化についていけない人のためには、窓口での親切な対応は外せないのではないか。(70 歳以上)
- ・ 高齢者は、パソコンもスマホも使わない人が多いので、そういった人が不利にならないよう、アナログの機能もしっかり残しておくべきである。(40 歳代)
- ・ 対面だからこそその安心もあれば、デジタル化により、生活への負担は減る。可能な方はデジタルにし、不安な方は変わらず窓口に行きやすい町であってほしい。オンラインで来庁予約みたいなことができるとうれしい。(20 歳代)
- ・ 高齢者がデジタル化についていけないと思う。行政の人が教えてくれる講習などがあればいいと思う(近くの地域で講習)。(60 歳代)
- ・ デジタルで対応できるところに関しては、できるようになると便利であるが、窓口で直接尋ねた方が分かりやすいことも多く、お年寄りなどは特にそうかと思う。(20 歳代)
- ・ デジタル化は推進すべきであるが情報弱者、端末を持ってない方、高齢で分かりにくい方へはケアが必要である。(50 歳代)
- ・ デジタル化についていけない人たちはどうしていくのか。平等にデジタル化の恩恵を受けられるようにしてほしい。(20 歳代)
- ・ 徳島市の SNS 等は、利用したい気持ちはあるが、方法が分からないため利用できない。講習の場など、書面でその方法を指導してもらえたら利用したい。(70 歳以上)
- ・ スマホだけで、税金やその他お金関係は払えるようにしてほしい。(30 歳代)
- ・ デジタル化はとても大切だと思う。ただ、デジタル化が進むだけではなく、実務とデジタルを連携させることで、利便性が大きくなれば良いと思う。(40 歳代)

- ・平日に休みが取れないので、市役所等に行く事がなかなかできない。少しでもオンライン手続できる事が増えれば良いと思う。(30 歳代)
- ・デジタル化は必要であるが、その前提として、市の行政サービス（施策）の中身を充実させてほしい。(60 歳代)
- ・保育所等の申込み用紙や障がい者手帳の申請など、インターネット上で申請が全てできれば、ペーパーレスで、環境保全の点からも良いし、手間も省くことができるのでは。(30 歳代)
- ・このようなアンケートがインターネットで回答できるようにしてほしい。(40 歳代)
- ・アンケートをデジタル化して、往復の郵便料金をLINEポイント等で回答者に支払えば、回答率が上がると思う。(40 歳代)
- ・まずは、どのようなデジタル化がなされているかを文字で公開する。徳島市ホームページ上での分かりやすい検索ができるように。(大手企業のページでも住所や連絡先を知りたい時になかなか辿り着けないことがよくあるため。)(60 歳代)
- ・今現在のデジタル化の進み具合が知りたい。(50 歳代)
- ・もっとLINEのアカウントを活用してほしい。(30 歳代)
- ・情報を発信するならリアルタイムで早く知りたい。(30 歳代)
- ・粗大ごみ収集の申込が、はがきのみからインターネットでも可能になっていて、大変便利になったと思う。頻繁に利用するものではないが、利用しやすくなった。(40 歳代)
- ・地方自治体におけるデジタル化の取組が遅すぎる。体制も人も整っていない。後押しができる企業・団体の確保が必要では。(60 歳代)
- ・デジタル化を進めるメリット・デメリットがあると思うが、費用がかかるのではないか。(50 歳代)

2 徳島市デジタル化推進に関する要綱

(目的)

第1条 この要綱は、急速に進展する社会全体のデジタル化に対応した利便性の高い市民サービスの実現と行政の適正かつ効率的な運営を目指し、本市のデジタル化施策の推進を図ることを目的とする。

(最高情報統括責任者)

第2条 本市行政のデジタル化を推進し、情報システムの適正かつ効率的運用を図るため、行政のデジタル化全体を指導統括する最高情報統括責任者（以下「CIO」という。）を置く。

2 CIOは、第一副市長をもって充てる。

3 CIOが不在又は欠けたときは、第二副市長がその職務を代理する。

4 CIO及び第二副市長がともに不在又は欠けたときは、総務部長がその職務を代理する。

5 CIOは、行政のデジタル化を迅速かつ総合的並びに計画的に推進していくため、次に掲げる事項を統括する。

(1) デジタル化推進に係る施策の策定に関すること

(2) デジタル化推進に係る施策の進行管理、施策評価及び調整に関すること

(3) 行政のデジタル化の推進に関すること

(4) 地域社会のデジタル化の推進に関すること

(5) デジタル技術を活用した業務改革の推進に関すること

(6) その他のデジタル化推進について必要と認められる事項

(徳島市デジタル化推進委員会)

第3条 前条第5項各号に掲げる事項の調査・審議及び調整を行うため、徳島市デジタル化推進委員会（以下「委員会」という。）を設置する。

2 委員会は、委員長、副委員長及び委員をもって構成する。

3 委員長は、第一副市長をもって充てる。

4 副委員長は、第二副市長をもって充てる。

5 副委員長は、委員長を補佐し、委員長が不在又は欠けたときは、副委員長がその職務を代理する。

6 委員長及び副委員長がともに不在又は欠けたときは、総務部長が委員長の職務を代理する。

7 委員は、別表に掲げる者をもって充てる。

8 委員長は、必要があると認めるときは、前項に規定する委員以外の者を委員に指名することができる。

(委員会の会議)

第4条 委員会は、必要に応じて委員長がこれを招集し、委員長が会務を総理する。

2 委員会は、委員の過半数の出席がなければ、会議を開くことができない。

3 委員会の議事は出席委員の過半数で決し、可否同数のときは、委員長の決するところによる。

4 委員長は、必要があると認めるときは、委員会に委員以外の者の出席を求め、説明又は意見を聴くことができる。

5 委員長は、緊急を要する場合は、持ち回りにより委員の意見を聴くことができる。

(徳島市デジタル化推進部会)

第5条 委員会は、その所掌事務に関し具体的な作業を行うため、徳島市デジタル化推進部会を設置することができる。

2 前項の徳島市デジタル化推進部会について必要な事項は、別に定める。

(庶務)

第6条 委員会の庶務は、総務部デジタル推進課において処理する。

(補則)

第7条 この要綱に定めるもののほか、必要な事項は、別に定める。

附 則

この要綱は、平成29年2月7日から施行する。

附 則

この要綱は、平成30年4月1日から施行する。

附 則

この要綱は、令和2年4月1日から施行する。

附 則

この要綱は、令和2年11月2日から施行する。

附 則

この要綱は、令和3年4月1日から施行する。

附 則

この要綱は、令和3年6月1日から施行する。

別表（第3条関係）

（委員）

企画政策部長

総務部長

財政部長

市民文化部長

環境部長

健康福祉部長

子ども未来部長

経済部長

都市建設部長

危機管理局長

消防局長

議会事務局長

上下水道局長

交通局長

病院局長

教育長

会計管理者

選挙管理委員会事務局長

監査事務局長

農業委員会事務局長

3 用語説明

<アルファベット順>

用語	説明
A I	Artificial Intelligence の略。人工知能。人間の脳が行っている知的な作業をコンピュータで模倣したソフトウェアやシステム。人間が使う言語を理解したり、論理的な推論を行ったり、経験から学習したりするシステムのこと。
A R	Augmented Reality の略。拡張現実を意味する。現実の風景に対して、コンピュータで情報を付加又は合成して表示する技術のこと。
B C P	Business Continuity Plan の略。災害や緊急事態が発生した時に、損害を最小限に抑え、事業の継続や復旧を図るための計画（事業継続計画）のこと。
B P R	Business Process Re-engineering の略。業務改革と訳される。業務の本来の目的に向かって、既存の業務プロセス全体を見直し、職務や業務フロー、組織、情報システム等を再構築すること。
G I G A スクール構想	文部科学省が提唱する児童生徒のために 1 人 1 台の学習用端末と高速大容量の通信ネットワークを一体的に整備し、多様な子どもたちを誰一人取り残すことなく、個別最適化された創造性を育む教育を実現させるための計画のこと。
G I S	Geographic Information System の略。デジタル化された地図上に様々な情報を重ね合わせて表示したりする地理情報システムのこと。
G P S	Global Positioning System の略。全地球測位システムのこと。アメリカ合衆国によって運用される衛星測位システムを指す。
I C T	Information and Communication Technology の略。従来から使われている「I T」（情報技術）に通信コミュニケーションの重要性を加味した言葉のこと。
I T ガバナンス	I T への投資・効果・リスクを継続的に最適化するための組織的な仕組みのこと。
L I N E	無料で個人やグループ間でメッセージ交換や音声通話ができるソーシャル・ネットワーキング・サービスの一つのこと。
Q R コード	「Q R」は、Quick Response の略。文字を入力せずに情報を取り込むことを目的としたモザイク状の四角い二次元バーコードの一種のこと。

用語	説明
QRコード決済	スマートフォンを活用したキャッシュレス決済手段のこと。 自分のスマートフォンのアプリに表示されるQRコード（バーコード）を店舗側の端末で読み込んだり、店舗側で用意されているQRコードを自分のスマートフォンのアプリで読み込んだりすることで決済が完了する。
RPA	Robotic Process Automation の略。ソフトウェア・ロボットによる業務の自動化のこと。
SNS	Social Networking Service の略。人と人との社会的なつながりを維持・促進する様々な機能を提供する、会員制のオンラインサービスのこと。
Society5.0	狩猟社会、農耕社会、工業社会、情報社会に続く5つ目の社会として第5期科学技術基本計画において提唱された考え方。先端技術の活用や情報の共有により、新たな価値が創造されるとともに、様々な社会課題が解決される社会のこと。
VR	Virtual Reality の略。仮想現実を意味する。コンピュータによって作られた仮想的な世界を、あたかも現実世界のように体感できる技術のこと。
Wi-Fi	スマートフォンやゲーム機、タブレット端末等ネットワーク接続に対応した機器を、無線でLANに接続する技術のこと。

<50音順>

用語	説明
新しい生活様式	新型コロナウイルスから長期間にわたって感染症を防ぐために、飛沫感染、更には近距離での会話への対策を、これまで以上に日常生活に定着させ、持続させるための生活様式のこと。
インシデント	事故などの危機が発生するおそれのある事態又は脅威のこと。
インバウンド	外国人の訪日旅行のこと。
ウェブ会議	ウェブブラウザから利用する情報システムの一つで、離れた場所にいる人同士が資料やデータを共有して共同作業を行ったり、音声や動画をリアルタイムに交換したりして会議を開くことができるもの。
オープンデータ	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）できるように、営利目的、非営利目的を問わずに二次利用可能なルールが適用され、機械判読に適し、無償で利用できる形で公開されたデータのこと。

用語	説明
ガバメントクラウド	デジタル庁が整備している、官庁や自治体が業務システムを利用する際のクラウド上の共通基盤のこと。原則として全自治体が活用することで、コスト削減やセキュリティの強化につながるとされている。
キャッシュレス決済	小銭やお札などの現金を利用しないで支払いをする方法のこと。
情報インフラ	情報システムを稼働させる基盤となるコンピュータやサーバーなどの機器やネットワークなどのことを指す。
タブレット端末	画面をタッチして操作することができ、板状の軽量で持ち運び可能なパーソナルコンピュータのこと。
デジタルアーカイブ	公共性や文化的な価値が高く、将来にわたって保存する価値のある資料等をデジタル化して記録し、さらにそのデータを公開することで、多くの人インターネット上で共有・利用できる仕組みのこと。
デジタルインクルージョン	デジタル技術が社会の隅々まで浸透し、データの安全で自由な活用が当たり前になること。
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、行政の在り方そのものを変革していくこと。
デジタルサイネージ	表示と通信にデジタル技術を活用して平面ディスプレイなどによって映像や文字を表示する情報・広告媒体のこと。
デジタル人材	最新のデジタル技術を活用して、目的を効率的に達成したり、新たな価値を生み出すことができる人材のこと。
デジタルチケット	従来の紙のチケットをデジタルデータにして、購入者のスマートフォンに直接届くチケットのこと。スマートフォン自体がチケットになる。
デジタルデバイド	情報格差のこと。コンピュータやインターネット等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	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という概念のこと。DXと略される。
デジタルリテラシー	デジタル技術の本質的な意義や価値を適切に理解し、正しく活用することで、業務や事業に役立てることができる能力のこと。
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。
ドローン	人が乗っていない遠隔操作できる無人航空機体のこと。

用語	説明
バックオフィス業務	後方支援業務という意味合いを持ち、自治体外部から申請・手続等を受けた際に生じる事務処理のこと。
ぴったりサービス	マイナポータルにあるサービスで、子育てに関する手続をはじめとした、様々な申請や届出を地域別に検索でき、一部の手続は、オンライン上で申請できる。また、マイナンバーカードで電子署名が利用できる。
標準準拠システム	国が作成する標準仕様に適合した情報システムのこと。
プラットフォーム	サービスやシステム、ソフトウェアを提供・カスタマイズ・運営するために必要な「共通の土台（基盤）となる標準環境」のこと。
ポータルサイト	ウェブ上の様々なサービスや情報を集約して簡単にアクセスできるようにまとめた、ウェブ利用の起点となるウェブサイトのこと。
マイナポータル	政府が運営するオンラインサービスのこと。子育てや介護をはじめとする、行政手続の検索やオンライン申請がワンストップでできたり、行政機関からのお知らせを受け取れたりする、自分専用のサイトのこと。
無線LAN	無線通信を利用して構築されるLANのこと。ワイヤレスLANとも呼ばれる。
モビリティ	「動きやすさ」、「可動性」、「移動性」、「流動性」などを意味し、職業の移動や階層の移動、又は乗り物など人の移動に関すること。

徳島市デジタル・トランスフォーメーション（DX）推進計画

～ 誰一人取り残さない、安全・安心で利便性の高いデジタル社会の実現 ～

発行月 令和4年3月

発行 徳島市

〒770-8571 徳島市幸町2丁目5番地

編集 総務部デジタル推進課

Tel 088-621-5095 Fax 088-621-5313