



かながわICT・データ 利活用推進戦略

令和3年 12 月
神奈川県

< 目 次 >

1 背景	2
(1) 国の動き	2
(2) 県のこれまでのデジタル化の取組	2
2 戦略の必要性と基本的な考え方	5
(1) 戦略の必要性と位置付け	5
(2) 本県のDXの方向性	6
(3) 戦略の基本的な考え方	7
3 戦略	8
(1) 戦略1 最新のICTの利活用.....	8
(2) 戦略2 サービスデザイン思考の導入.....	9
(3) 戦略3 デジタルデバイドの防止	10
(4) 戦略4 情報セキュリティの確保	11
(5) 戦略5 幅広いデータの利活用.....	11
(6) 戦略6 デジタル人材の確保・育成	12
(7) 戦略7 市町村支援・連携.....	13
4 期間	14

1 背景

(1) 国の動き

ア 自治体DX（デジタル・トランスフォーメーション）推進計画の策定
国は、新型コロナウイルス対応において、地域・組織間で横断的にデータが十分に活用できないことなど、デジタル化の遅れに伴う様々な課題が明らかとなったことから、社会全体のDXを進めるためには、住民に身近な行政を担う自治体DXを推進する意義は大きいとして、令和2年12月に「自治体DX推進計画」を策定しました。

この計画は、国が主導的な役割を果たしつつ、自治体全体として、足並みを揃えて取り組んでいくため、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、国による支援策等を取りまとめています。

そして、特に次の6項目を重点取組事項として、全自治体において着実に進めていくこととしています。

- ① 自治体の情報システムの標準化・共通化
- ② マイナンバーカードの普及促進
- ③ 自治体の行政手続のオンライン化
- ④ 自治体のAI・RPA¹の利用推進
- ⑤ テレワークの推進
- ⑥ セキュリティ対策の徹底

イ デジタル庁の創設

国は、新型コロナウイルス感染症の拡大に伴い顕在化した我が国のデジタル化の遅れに対処するとともに、国際競争力の強化及び国民の利便性の向上や、少子高齢化の進展への対応など直面する課題の解決を図るため、デジタル社会の形成を強力に推進することとし、令和3年9月に、その司令塔となるデジタル庁を創設しました。

デジタル庁は、未来志向のDXを大胆に推進し、デジタル時代の官民のインフラを今後5年で一気に作り上げることを目指し、「誰一人取り残さない、人に優しいデジタル化」をミッションとして掲げ、徹底的な国民目線でのサービス創出やデータ資源の利活用、社会全体のDXの推進を通じ、全ての国民にデジタル化の恩恵が行き渡る社会を実現すべく、取組を進めるとしています。

(2) 県のこれまでのデジタル化の取組

ア 「かながわICT・データ利活用推進計画」の策定と取組

¹ RPA（Robotic Process Automation）：ソフトウェアロボットを活用した業務自動化の取組。

ICT及びデータの積極的な利活用による県民の安全安心や利便性の向上を図る「くらしの情報化」と、行政内部の業務全般の効率化を図る「行政の情報化」を実現するため、県は令和元年7月に「かながわICT・データ利活用推進計画（以下「計画」という。）」を策定し、「最新のICTの利活用」、「サービスデザイン思考²の導入」、「デジタルデバイド³の防止」及び「情報セキュリティの確保」の4つの視点に留意しながら、計画を効果的かつ着実に推進してきました。

² サービスデザイン思考：サービスを利用する際の利用者の一連の行動に着目し、サービス全体を設計する考え方。

³ デジタルデバイド：地理的な制約、年齢、身体的な条件その他の要因に基づく情報通信技術の利用の機会又は活用のための能力における格差。

< 4つの視点 >

1 最新のICTの利活用

ICTの進展は著しく速く、今後の情報化の推進に当たっては、新たなICTの動向を注視し、適時適切に対応していく必要があります。また、「官民データ活用推進基本法」（以下「基本法」という。）の基本理念でも、官民データ活用の推進に当たっては、最新のICTを利活用していくこととされていることから、施策の目的の実現に資する技術については、積極的に取り入れていきます。

2 サービスデザイン思考の導入

推進方針においては、第一の方針として、利用者中心のサービス改革を掲げていることから、県のICTサービスの企画・立案に当たっては、こうしたサービスデザイン思考の考え方を取り入れていきます。

3 デジタルデバイドの防止

基本法においては、基本的な施策として、デジタルデバイドの発生を防止するため、必要な措置を講ずるよう規定しています。デジタルデバイドの考え方は、県でも従来から取り入れていますが、法の規定を踏まえ、ICTの利活用が困難な方に配慮し、改めて本計画に位置付けるものとしします。

4 情報セキュリティの確保

計画の推進に当たっては、情報セキュリティの確保の観点から、適切な対策を講じていきます。

この視点のうち、サービスデザイン思考に基づき、デジタルデバイドに留意しながら「くらしの情報化」及び「行政の情報化」を進める計画の方向性は、国の目指す「誰一人取り残さない、人に優しいデジタル化」の方向性を先んじて体現したものとなっています。また、計画は、「自治体DX推進計画」に掲げられた重点取組事項も網羅するものとなっています。

イ 推進体制の強化

ウィズコロナ時代を迎える中、「くらしの情報化」及び「行政の情報化」を一層スピードアップするため、県はCIO（Chief Information Officer

＝情報統括責任者）兼C D O（Chief Data Officer＝データ統括責任者）にL I N E株式会社執行役員の江口清貴氏を指名するとともに、令和2年11月にデジタル戦略本部室を設置しました。

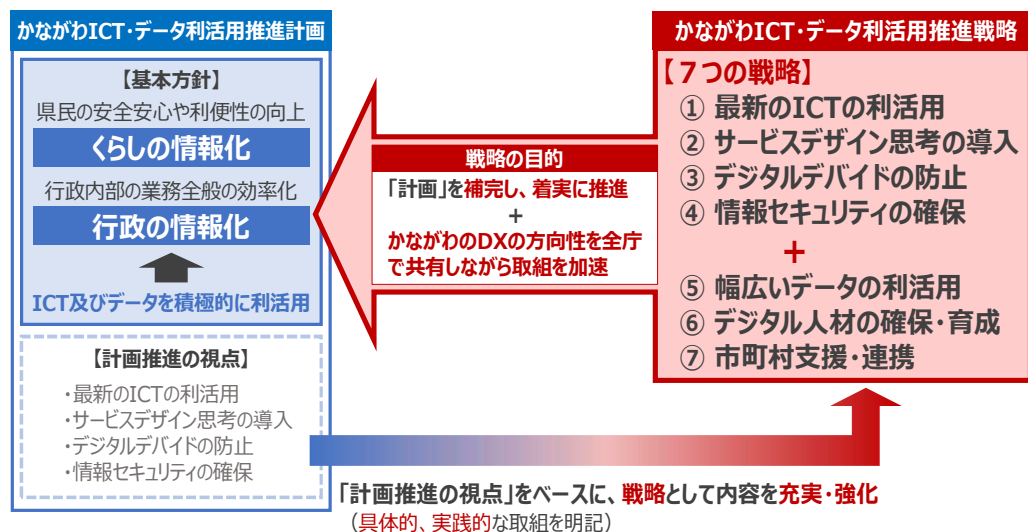
また、県は、温かさや優しさを感じられるデジタルに支えられたサービスの体験、体感を通して、社会的課題の解決や未来社会の創造につなげるため、未来創生課（現いのち・未来戦略本部室）内に「デジタル・エクスペリエンス推進チーム」を設置しました。

2 戦略の必要性と基本的な考え方

(1) 戦略の必要性と位置付け

コロナ禍において顕在化したデジタル化の遅れという新たな状況に対応するためには、計画をさらに効果的に推進し、D Xの加速化を図るための方策が必要です。

そこで、計画を補完し、県庁全体で幹部職員を筆頭に、職員一人ひとりが本県のD Xの方向性を共有し、主体的に取り組むための方策として、「かながわI C T・データ利活用推進戦略（以下「戦略」という。）」を策定することとしました。



(2) 県のDXの方向性

県民生活や行政のあらゆる分野におけるデジタル化により、社会を変革し、人々の暮らしをより豊かにする「デジタル・トランスフォーメーション」を推進していくためには、デジタルを活用して、人々に温かさや優しさを伝えられるサービスの体験、体感「デジタル・エクスペリエンス」が重要です。

そして、この「温かさや優しさが伝わるデジタル・エクスペリエンス」を重視した神奈川県らしいDXを推進していくためには、幅広くデータを利活用して県民ニーズを把握し、徹底した県民目線で県民サービスを企画、設計、導入、運用することにより、県民一人ひとりに寄り添ったものにする必要があります。

例えば、新型コロナウイルス感染症対策においては、幅広くデータを利活用し、市町村とも連携しながら県民一人ひとりに寄り添ったサービスを「神奈川モデル⁴」として実現してきました。その取組手法を全庁的に広め、発展させていきます。

■ **変革 (Digital Transformation)**
デジタルにより、県民生活と行政事務を変革

■ **経験 (Digital Experience)**
デジタルを通して温かさや優しさを感じられる体験「デジタルエクスペリエンス」を創出

徹底した**県民目線**での
UI⁵・UX⁶の改善

⁴ 神奈川モデル：新型コロナウイルス感染症対策における神奈川県発の先進的な取組。例えば、後述のとおり、新型コロナ対策パーソナルサポート、神奈川県療養サポート、抗原検査キット配布、地域療養の神奈川モデル等がある。

⁵ UI (User Interface)：ユーザの目に触れる部分

⁶ UX (User Experience)：サービス全般を通じてユーザが得られる体験

(参考)

＜「神奈川モデル」におけるDXの取組例＞

- 新型コロナ対策パーソナルサポート
チャットツールを活用し、県民との双方向コミュニケーション基盤を構築することによって、発熱や体調、基礎疾患、年齢、郵便番号等を入力すると、一人ひとりの状態に合わせた適切なフィードバックを提供することが可能になりました。
- 神奈川県療養サポート
陽性患者に対する毎日の健康状態フォローアップにおいて、チャットツールやAI電話サービスと職員による電話対応を組み合わせることで、最新の技術を導入して職員の負荷を軽減しながら、患者一人ひとりの状態に合ったサービス提供が可能になりました。
- 抗原検査キット配布
新型コロナ対策パーソナルサポートを活用したアンケート調査により、短期間で得られた10万を超える回答結果から県民の行動等を把握することで、抗原検査キット配布による行動変容の効果を検討することができ、抗原検査キットを使用して、自宅で自ら検査を実施していただき、陽性の場合に、通勤等を控えて速やかな医療機関の受診につなげることを目的とした事業をスムーズに実現することができました。
- 地域療養の神奈川モデル
市町村や地域の医師会と連携し、療養者情報管理システムを活用して自宅療養者の情報を共有しながらの毎日の健康観察や、必要に応じたオンライン診療や入院調整を行うことなどにより、個々の療養者の状態に応じたきめ細かい療養サポートを行うことが可能になりました。

(3) 戦略の基本的な考え方

戦略は、計画を補完し、これを着実かつ効果的に推進するものであることから、既に計画の中で、効果的かつ着実に推進していくために留意することとしている4つの視点（「最新のICTの利活用」、「サービスデザイン思考の導入」、「デジタルデバイドの防止」及び「情報セキュリティの確保」）に

加え、コロナ禍を契機として改めて重視すべきと考える「幅広いデータの利活用」、「デジタル人材の確保・育成」及び「市町村連携・支援」の3つを加えた7つを戦略として位置付けることとします。また、戦略を構成する取組内容は、具体的かつ実践的なものとします。

＜4つの視点を支え、コロナ禍を契機として
改めて重視すべきと考える3つの視点＞

1 幅広いデータの利活用

コロナ禍における施策推進においては、高い実効性と効率性が求められ、迅速に集められた幅広いデータによる見える化や証拠に基づく政策立案、いわゆるEBPM⁷が強く求められたことから、幅広いデータの利活用を進めていきます。

2 デジタル人材の確保・育成

デジタル化への社会的要請の高まりから、最新のデジタル技術に関する知識・スキルを持つデジタル人材の不足が顕在化しているが、デジタル化を推進していくためには必要不可欠であることから、さらにデジタル人材の確保・育成を進めていきます。

3 市町村支援・連携

県民サービスを充実させるためには、県と市町村との連携が必要不可欠となります。また、市町村によっては、デジタル人材が不足しており、市町村から県への支援の期待が高いことから、市町村支援・連携を進めていきます。

3 戦略

(1) 戦略1 最新のICTの利活用

最新のICTを利活用し、DXを推進するために、次のことに取り組みます。

ア 最新のICTや活用事例の情報収集

ICTの進展は著しく速いことから、デジタル戦略本部室を中心に、先

⁷ EBPM (Evidence Based Policy Making) : 統計などのデータを分析し、どのような政策が有効であるか、政策と成果の因果関係をより明確にする手法。

進的な取組を行っている自治体や民間事業者との情報交換を広く行うことや、見本市、セミナー、研修等に参加して最新技術や活用事例の情報を収集します。

イ 最新のICTを活用した課題解決の調査、検討及び提案

CIO兼CDOと各局局長等とのステアリング・コミッティ⁸に加え、デジタル戦略本部室の担当職員が、デジタル・エクスペリエンス推進チームと連携しながら、各局の所属・職員とDXに係る課題を共有し、最新のICTを活用した、課題解決のための調査、検討及び提案を行い、各局をけん引、支援します。

ウ 最新のICTの検証、評価及び導入

最新のICTについては、導入による課題や効果の評価が難しいことから、民間事業者と連携した実証事業等による課題や効果の検証及び評価について、デジタル戦略本部室の担当職員が各局を支援します。

エ 最新のICTの活用による行政リソースの有効活用

最新のICTの活用により、ICTで対応可能な業務はICTで対応することで、業務の効率化を図り、人にしかできない業務に職員が注力できるようにすることで、職員等の限られた行政リソースを有効活用し、県民サービスを向上させます。

(2) 戦略2 サービスデザイン思考の導入

徹底した県民目線に立った行政サービスを設計、開発及び提供するために、次のことに取り組みます。

ア 県民が親しみやすい行政サービスの提供

県公式SNS等による県民相談や日々の生活に密着したイベント等の情報提供、プッシュ型配信⁹によるアンケート調査など、誰もが利用できる民間サービスを活用することで、県民の日常体験に、より密着した行政サービスを提供します。

イ オープンなサービス設計

8 ステアリング・コミッティ：意思決定を行うために関係者の代表で構成された会合。

9 プッシュ型配信：データやコンテンツが利用者の端末に自動的に配信される方式。災害情報、電子クーポン、携帯電話の電子メールなど、サーバ側から一方的に送られるものを指す。

新たにサービスを構築する際には、既存サービスやクラウドサービスの活用が可能か検討するとともに、API¹⁰連携等による他のシステムでの利用を考慮したオープンなサービス設計を目指します。

ウ 一人ひとりに合わせた行政サービスの提供

行政手続きのデジタルファーストを進める一方、全ての行政サービスをデジタルのみで実現するのではなく、支援を必要とする県民の状況やサービスの内容に応じて、デジタルと人手によるサービス等を組み合わせることにより、県民一人ひとりに合わせた行政サービスを提供します。

(3) 戦略3 デジタルデバイドの防止

共生社会の実現に向けて、年齢や障がいの程度に関わらず、誰もがデジタルの恩恵を受けることのできる社会の実現を目指すために、次のことに取り組みます。

ア デジタルデバイドの解消

民間事業者や市町村等と連携して、高齢者のICT利活用支援や、県民を対象としたインターネット利用時の注意点をわかりやすく解説する情報セキュリティセミナー等を開催することにより、フィッシング詐欺などの危険性やオンライン手続きの利便性など、県民のデジタルに関する関心・理解を向上させます。

イ ウェブアクセシビリティの向上

県が情報発信するウェブサイトについては、JIS規格に基づくウェブアクセシビリティの検証を行い、達成基準に適合するようにします。適合していないサイトについては速やかに修正を行い、高齢者や障がいのある人を含むすべての利用者が必要な情報にアクセスできるようにします。

ウ デジタルデバイス対策状況チェック体制の整備

所属が所管するシステムの設計や実装方法を点検する仕組みに加え、不適切なシステムがないか監査し、是正するチェック体制を構築することにより、利用者の年齢や障がいの程度等で情報やサービスの利用に格差が生じない情報システムの導入・運用を実現します。

¹⁰ API (Application Programming Interface) : 複数のアプリケーション等を接続 (連携) するために必要なプログラムを定めた規約のこと。

(4) 戦略4 情報セキュリティの確保

県民や職員の情報セキュリティに関する理解と知識を深めるために、次のことに取り組みます。

ア 県民向けのセキュリティセミナー等の開催

県民を対象としたインターネット利用時の注意点をわかりやすく解説する情報セキュリティセミナー等を民間等と連携して開催することにより、県民の情報セキュリティに関する理解を向上させます。

イ 情報セキュリティポリシー遵守への取組

県が取り扱う情報には、県民等の個人情報を始め、行政運営上重要な情報があるため、これらの情報を様々な脅威から保護しなければなりません。そのため、これらの情報資産の機密性、完全性及び可用性を維持するために、職員の情報セキュリティに関する研修・セミナーの受講や、全所属に対する情報セキュリティ監査等の実施により、県職員の情報セキュリティポリシーに対する理解と遵守を求めます。

ウ 全庁の情報セキュリティ基盤の見直しによるセキュリティ確保と利便性向上

神奈川情報セキュリティクラウド(KSC)をはじめとする情報セキュリティ基盤については、最新の技術や手法を活用することにより、セキュリティ水準の維持・向上を求めながらも、安全に様々なクラウドサービスを活用できる環境を整備する等、職員の業務利便性を向上させます。

(5) 戦略5 幅広いデータの利活用

幅広いデータの統合、分析等によりデータの利活用を効果的に実現するための環境整備に取り組みます。

ア データ統合連携基盤の構築・活用

県内市町村も含めた産官学連携の枠組みにより、組織・分野を横断したデータ利活用の基盤となる「データ統合連携基盤」を構築、活用し、幅広いデータを迅速に収集、統合、連携及び分析することを通して、社会課題の解決におけるデータの新たな価値を創造します。

イ EBPMの推進

県が保有するデータや、行政サービスにおける双方向コミュニケーション

ョンツール等により得られるデータの利活用による課題の見える化や分析を通して、県民ニーズをしっかりと捉えた施策の企画、立案及び推進、いわゆるEBPMを実現します。

ウ データ利活用方針の改訂

全庁でデータ利活用を進めるための役割と取組をまとめた「データ利活用方針（令和3年8月策定）」について、あらためて令和4年度を取組を整理し方針を改訂することで、データの利活用を加速させます。

エ データ流通・利活用ルールの整備

データ利活用事例の庁内の共有と、安全・安心な環境におけるデータ利活用を推進するため、データの利活用と情報セキュリティ対策、個人情報保護関連法令等のバランスを適切に図る庁内ルールを整備します。

(6) 戦略6 デジタル人材の確保・育成

本県のDXの推進に当たって必要な知識と経験を備えた職員を確保・育成していくために、次のことに取り組みます。

ア デジタル関係の専門的な素養を持つ人材の確保

高い専門性と課題解決力を有し、多様な経験を持つ人材を確保するため、職員の採用に当たっては長期的な視点に立ち、デジタルの専門的な資格や経験も評価しながら、継続的に人材確保に取り組んでいきます。また、併せて適宜、即戦力となる外部の人材の活用も積極的に進めていきます。

イ デジタル人材の育成に係る方針の作成

デジタル関係の素養と県職員としての必要な知識・スキルを有したデジタル人材の育成に係る方針を作成して、日々進化するデジタル技術を手段として活用し、県業務の効率化や課題解決、また多様化する様々な課題や県民ニーズに柔軟に対応できるデジタル人材を育成します。

ウ DX推進に必要な知識習得機会の提供

デジタル戦略本部室職員及びシステム所管所属の担当職員等を対象として、外部の研修機関を活用したデジタル分野の専門的な研修機会を提供し、DX推進に必要な専門知識、技術等の習得を図ります。

エ 職員のデジタル活用力の向上

職員を対象とした職員キャリア開発支援センターや地方公共団体情報

システム機構が実施する研修等を通じて、行政課題の解決にデジタルを活用するための基礎的な能力の向上を図るとともに、職員がデジタルを積極的に活用する意識醸成を図ります。

(7) 戦略7 市町村支援・連携

D Xの推進に当たって、極めて重要とされている県民に身近な行政を担う市町村を支援するために、次のことに取り組みます。

ア 市町村との新たな意見交換等の場の設置

県と各市町村との新たな意見交換等の場を設け、D X推進に当たっての県から市町村への助言、情報の提供等を行うとともに、様々な分野における共通かつ広域的な課題について意見交換等を行い、その解決に向けた県と市町村又は市町村間における連携・協力を促進します。

イ 市町村への共同の情報セキュリティ環境の提供と連携した緊急時対応

県が整備する神奈川情報セキュリティクラウド(K S C)により、各市町村に安全な通信環境と、高度なセキュリティ機能等を提供することで、市町村のセキュリティ対策に対する財政的・人的負担を軽減させるとともに、セキュリティインシデント発生時には県・市町村が連携した緊急対応(C S I R T¹¹運用)を行います。

ウ 県・市町村間の協議会による共同システムの活用

各市町村とともに設立した電子自治体共同運営協議会¹²により、平成17年度から県民に提供している電子自治体共同運営サービス(電子申請システム、施設予約システム及び電子入札システム)の機能改善と安定運用により、市町村の財政的・人的負担を軽減させ、県民がインターネットを活用して行政手続を行うことのできる電子自治体の取組を推進します。

エ オープンデータの取組支援

県は各市町村のオープンデータ等の取組状況に応じた研修や相談対応などの支援を実施して、公開データの質量の拡充を図り、官民データ利活

¹¹ C S I R T (Computer Security Incident Response Team) : コンピュータやネットワークで発生する事故の予防、監視及び事後対応などを行う専門チーム。

¹² 神奈川県及び県内市町村等が情報システム等の整備及び運営を共同で行うことにより、電子自治体の実現を図り、もって県民の利便性並びに県及び市町村等の行政事務効率の向上に寄与することを目的に、平成16年に設立。(令和3年11月現在、県及び県内32市町村等により構成)

用の取組を推進します。

4 期間

戦略は、計画を補完するものであることから、計画の実施期間と同じ、令和4年度までとします。