



札幌DX（デジタル・トランスフォーメーション）推進方針

はじめに

札幌市では、これまでもICTの積極的な活用を進めてきたが、新型コロナウイルス感染症の対応においては、行政サービスの徹底的なデジタル化が必要不可欠であると痛感させられた。

市制施行100周年という節目にあっては、次の100年を見据え、人口減少やデジタル社会に対応するとともに、あらゆる面で持続可能な札幌の街をつくり、次の時代につなげていくことが重要と考えている。

そのためには、デジタル技術の有効活用によって、行政分野にとどまらず、都市・地域全体のデジタル化を図るスマートシティを実現し、市民の快適な暮らしや個別最適化された官民のサービス提供を確保していく必要がある。

我々行政の責務として、デジタル・トランスフォーメーションという命題に対し、全庁一丸となって取り組むこと。

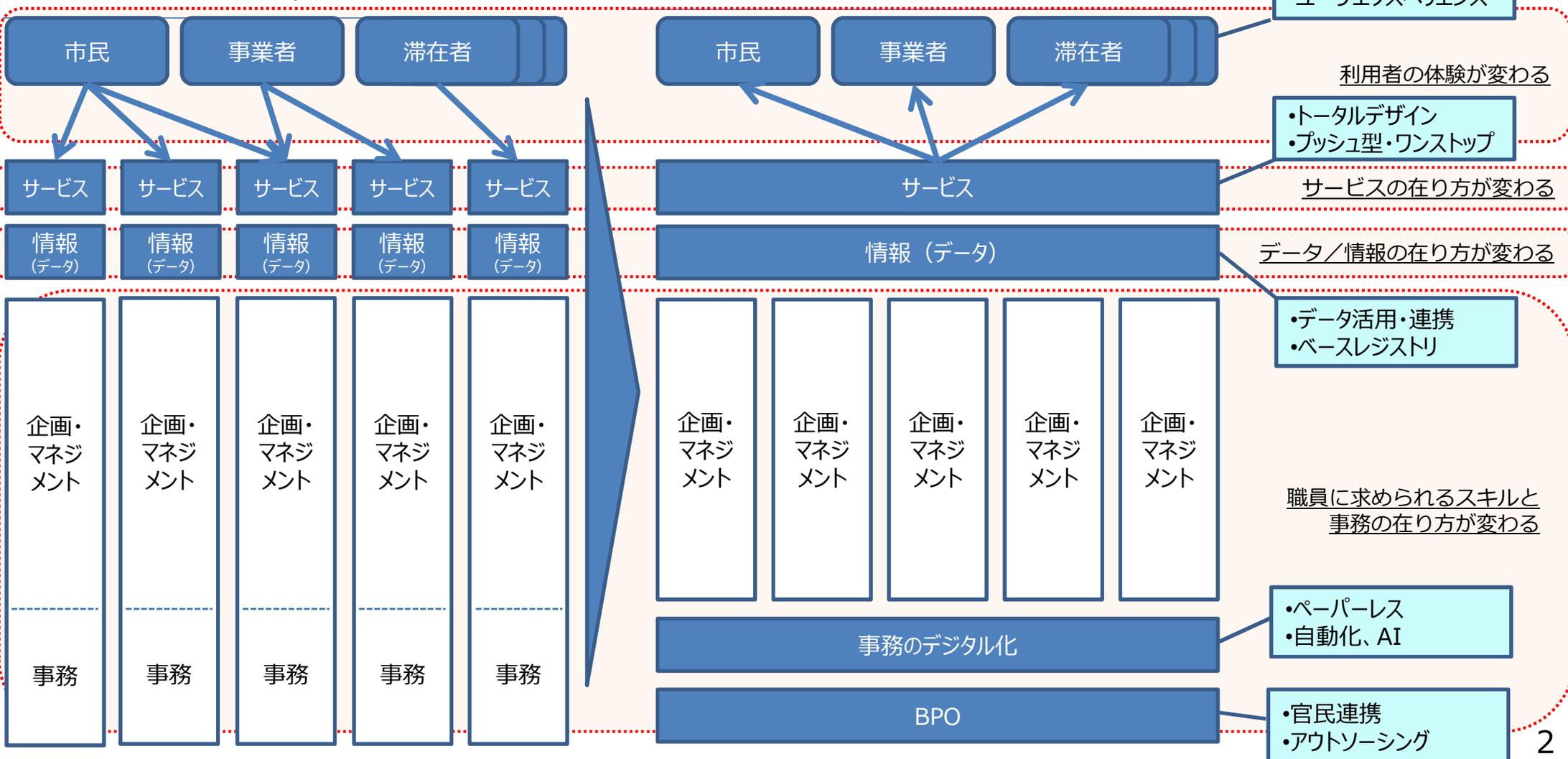
札幌市長 秋元 克広

ICT活用推進本部外部委員からの提言

札幌DX推進方針では、行政業務の単なるデジタル化ではなく、これまでの慣例に囚われることなく、ユーザーである市民や事業者、滞在者などへの価値提供の視点でサービス・業務を組み立てて、行政サービスの在り方そのものの変革をデジタルを活用することで実現していくことが肝要と考える。また、方針をつかさどる職員のデジタルリテラシー向上に重点的に取り組み、市民生活を底上げする原動力になること。さらに本方針に基づく取組がさっぽろ連携中枢都市圏のデジタル・トランスフォーメーションを牽引する役割を担うことが望ましい。

AS-IS
(現状)

TO-BE
(デジタル・トランスフォーメーション後のあるべき姿)





1 札幌市が目指すデジタル社会の実現に向けて

1 札幌市が目指すデジタル社会の実現に向けて

(1) 自治体デジタル改革が必要とされる社会的背景

平成12年（2000年）に「高度情報通信ネットワーク社会形成法（IT基本法）」が制定され、超高速情報通信ネットワークのインフラ整備やIT化が推進されたことにより、社会においてはICT機器の普及やビッグデータの解析を可能とするAIなどの先端技術の活用が浸透してきました。

一方で、社会課題が複雑化・多様化していく中、先端技術の活用を新たな価値の創出や社会全体の最適化につなげ、課題の解決と持続的な発展を両立していくことが重要と考えられるようになり、平成28年（2016年）には「第5期科学技術基本計画」において、Society5.0という目指すべき未来社会の姿が提唱されるとともに、データが価値の源泉であるとの考えから、「官民データ活用推進基本法」が制定されました。さらに、令和元年（2019年）には「デジタル手続法」が制定され、「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」に基づいて、データ利活用とデジタル・ガバメントが推進されてきました。

しかしながら、近年、気候変動や脱炭素といった新たな課題への対応が求められているほか、新型コロナウイルス感染症への対応においては、行政分野でのデジタル化・オンライン化が不十分なことによって、受給申請手続・支給作業の一部に遅れや混乱が生じるなど、様々な課題が顕在化しました。また、長期間又は断続的な接触機会の減少がある中においても、社会経済活動を持続させていくという、新たなニーズへの対応も求められるようになっていきます。

こうした背景から、令和2年（2020年）12月25日に決定された「デジタル社会の実現に向けた改革の基本方針」では、「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」との新たなビジョンが掲げられ、「誰一人取り残さない、人に優しいデジタル化」を進めるため、令和3年（2021年）5月には、デジタル改革関連法が成立するとともに、デジタル改革関連法のひとつである、デジタル社会の形成に関する基本理念を定めた「デジタル社会形成基本法」においては、徹底した国民目線による行政サービスの刷新などにより、経済の持続的かつ健全な発展と国民の幸福な生活の実現、さらには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に向けて、国、地方公共団体、事業者その他の関係者が一丸となって取り組むことが求められております。

また、令和3年（2021年）11月には、地方からデジタルの実装を進め、新たな変革の波を起こし、地方と都市の差を縮めていくことで世界とつながる「デジタル田園都市国家構想」の実現に向け、構想の具体化とデジタル実装を通じた地方活性化を図る「デジタル田園都市国家構想実現会議」が開催されるなど、デジタル改革に対する地方公共団体と地域の役割が高まることが予想され、国の事業等と連携しながらデジタル社会の形成に向けた取組を進めていくことが求められています。

1 札幌市が目指すデジタル社会の実現に向けて

(2) これまでのデジタル化の取組

札幌市では、1980年代から情報産業の振興に努めてきており、全国的な超高速情報通信ネットワークの整備やIT化に先駆けて、平成9年度（1997年度）には「札幌市情報化構想」を策定し、まちづくりへの積極的なITの活用を推進してきました。

また、平成13年度（2001年度）に策定した「札幌市IT経営戦略」及び平成16年度（2004年度）に策定した「札幌IT戦略」に基づいて行政の効率化を進めてきました。

平成29年度（2017年）には「札幌市ICT活用戦略」を策定し、令和2年度（2020年）の改定においては、「官民データ活用推進基本法」に基づく「札幌市官民データ活用推進計画」として位置づけることにより、これまで取り組んできたデジタル化をさらに発展させるとともに、ICTやデータの活用によって価値を創造・向上し、産業振興や暮らしの利便性向上を図る取組を推進しています。

(3) 札幌DX推進方針の目的と基本的な考え方

札幌市では、上記のとおり積極的にデジタル化に取り組んできましたが、社会全体のデジタル化が加速していく中、費用対効果や業務効率化の視点のみならず、市民の利便性向上を主眼にデジタル技術を活用し、複雑多様化する社会課題の解決と地域社会の持続的な発展につなげるとの意識を持ちながら、デジタル改革に取り組んでいくことが求められています。

こうした考えから、札幌DX推進方針は、『人口減少社会において、誰もが安心して利便性を実感し、真に市民生活の質の向上につながる市民目線によるデジタル改革』を地域社会全体で計画的に進めること（デジタル社会の形成）を目的に策定します。

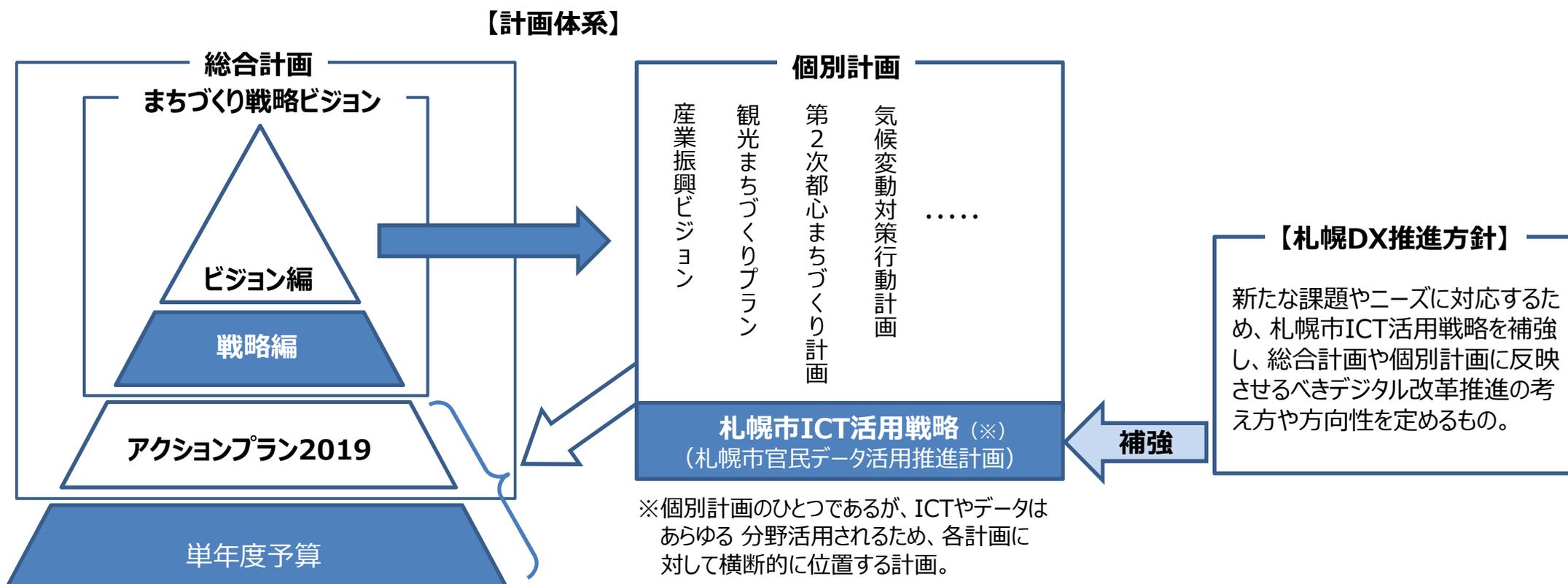
また、目的の達成に向けては、デジタル活用による行政サービスの効率化・高度化（行政のデジタル改革）だけでなく、スマートシティの取組や地域産業のデジタル化（地域のデジタル改革）を両輪として進めることを基本的な考え方とします。

1 札幌市が目指すデジタル社会の実現に向けて

(4) 札幌DX推進方針の位置づけ

札幌市では、総合計画である「まちづくり戦略ビジョン」及び「アクションプラン」で描いた目指すべき都市像や未来のさっぽろの姿の実現に向け、各分野の個別計画と一体となって推進される「札幌市ICT活用戦略」を令和2年（2020年）3月に改定し、これに基づきICT施策を展開しておりますが、**「札幌DX推進方針」は、デジタル改革という新たな視点で当該戦略を補強するとともに、今後改定される総合計画や個別計画等に反映していくものとして策定**します。

また、デジタル改革の推進にあたっては、デジタル技術の急速な進展や社会経済情勢の大幅な変化に対応していく必要があることから、本推進方針の内容については、適宜検証し、必要に応じて速やかに改定していきます。



1 札幌市が目指すデジタル社会の実現に向けて

(5) デジタル改革の視点

従来のデジタル化とデジタル・トランスフォーメーションの最大の違いは、従来のデジタル化が確立された業務（産業）を前提に、あくまでもその業務（産業）の効率化やサービスの価値の向上を実現するものであったのに対し、デジタル・トランスフォーメーションでは環境の変化や市民（顧客）ニーズに合わせて、業務や組織、プロセスそのものなど、サービスの在り方（ビジネスモデル）自体を変革し、地域（競争上）の優位性を確立していく点にあります。

このため、札幌市におけるデジタル改革の取組は、ICT等の活用により、既存の業務効率化やサービスの価値向上を図ることにとどまらず、**ICT・データを駆使することにより、人の手だけでは実現できなかった飛躍的な業務の変革や新たなプッシュ型のサービス等の実現**を目指します。また、デジタル改革の推進にあたっては、「サービス設計12箇条」を踏まえつつ、以下の4つのポイントに重点を置きます。

① 市民起点の行政サービスの提供

市民ニーズの詳細や変化を捉え、個々に最適化された行政サービスが実現するなど、市民起点の行政サービスを提供する。

② 飛躍的な業務の変革

従前のIT化（効率化＝手からデジタルへの置き換え）ではなく、人手作業から解放されるなど、飛躍的に業務を変革する。

③ スマートシティの実現 / ④ 地域産業のデジタル化

組織や地域の垣根を越えて、まちづくり・新サービスの創出を促進するとともに、市民を始め、すべてのサービス利用者の利便性を図るなど、スマートシティの実現や地域産業のデジタル化を推進する。

【サービス設計12箇条】

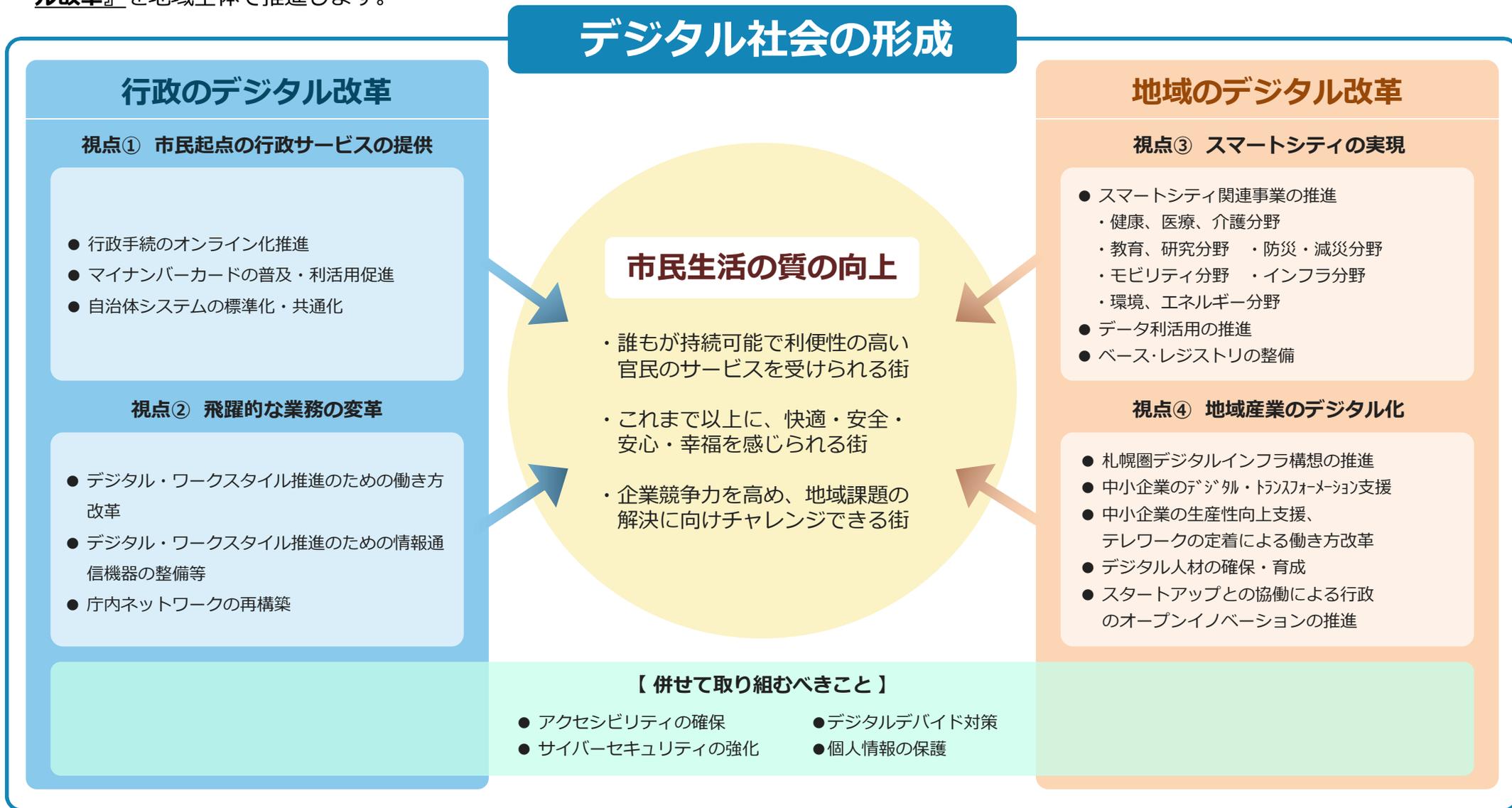
- 第1条：利用者ニーズから出発する
- 第2条：事実を詳細に把握する
- 第3条：エンドトゥエンドで考える
- 第4条：すべての関係者に気を配る
- 第5条：サービスはシンプルにする
- 第6条：デジタル技術を活用し、サービスの価値を高める
- 第7条：利用者の日常体験に溶け込む
- 第8条：自分で作りすぎない
- 第9条：オープンサービスを作る
- 第10条：何度も繰り返す
- 第11条：一遍にやらず、一貫してやる
- 第12条：システムではなくサービスを作る

デジタル・トランスフォーメーション 実現の段階	未着手	デジタイゼーション	デジタライゼーション	デジタル・トランスフォーメーション
行政サービスの提供	従来サービス		ICT・データ活用による 従来サービスの高付加価値化	ICT・データ活用／連携による 市民起点の行政サービスの提供
業務の変革	紙ベース 人手作業	紙ベース⇒電子化 人手作業⇒OA機器	ICT・データ活用による 従来業務の効率化	ICT・データ活用／連携による 飛躍的な業務の変革
スマートシティ/ 地域産業のデジタル化	—	主体・分野ごとの 情報の電子化	ICT・データ活用による 主体・分野ごとの まちづくり／新サービスの創出	ICT・データ活用／連携による 組織や地域が協調した まちづくり／新サービスの創出

1 札幌市が目指すデジタル社会の実現に向けて

(6) デジタル改革によって目指す社会

デジタル社会の実現に向け、行政と地域の両面から、ICT・データ活用／連携による飛躍的な業務の変革や新たなサービスの創出等の様々な取組を計画的に展開し、『人口減少社会において、誰もが安心して利便性を実感し、真に市民生活の質の向上につながる市民目線によるデジタル改革』を地域全体で推進します。





2 札幌DX推進方針の主な取組の工程

2 札幌DX推進方針の主な取組の工程①

視点		2021 (R3)	2022 (R4)	2023 (R5)	2024 (R6)	2025 (R7)	2026 (R8～)
行政の デジタル改革	市民起点の行政サービスの提供	【行政手続のオンライン化推進】					▶▶
		自治体デジタル・トランスフォーメーション推進計画対象手続オンライン化			エンドトゥエンドのオンライン化検討		
		上記以外の手続のオンライン化（市民の利便性向上に特に寄与するものを優先的に実施）					
	【マイナンバーカードの普及・利活用促進】						▶▶
	出張申請受付		マイナンバーカードセンター				
	利活用促進						
【自治体システムの標準化・共通化】						▶▶	
住記システム		庁内システムの最適化を見据えた全体構想・移行計画策定		税システム			
福祉システム							
飛躍的な業務の変革	【デジタル・ワークスタイル推進のための働き方改革】						▶▶
	モバイル端末等環境整備	会議運営の在り方、ペーパーレス、在宅勤務などの推進		ネットワーク再構築を踏まえたテレワークの推進			
	【デジタル・ワークスタイル推進のための情報通信機器の整備等】						▶▶
	ノートPC一括調達（デスクトップPCの更新時期に合わせて順次実施）						
庁外からインターネット経由で仕事ができる環境の整備		働き方の変革・多様化に則した新たな認証基盤の構築					
コミュニケーション能力を向上させる新たなグループウェアの導入							
【庁内ネットワークの再構築】							
詳細設計		機器調達・構築					

2 札幌DX推進方針の主な取組の工程②

視点	2021 (R3)	2022 (R4)	2023 (R5)	2024 (R6)	2025 (R7)	2026 (R8～)	
スマートシティの実現	【スマートシティ関連事業の推進】 健康・医療・介護、教育・研究、防災、モビリティ、インフラ、環境・エネルギー					▶▶	
	【データ利活用の推進・ベースレジストリの整備】 データ連携基盤の整備					運用	▶▶
地域のデジタル改革	【札幌圏デジタルインフラ構想の推進】 デジタルインフラ誘致に関する調査・検討					データセンター誘致の推進	▶▶
	【デジタル人材の確保・育成】 小中学生向けイベント、高校生向けハンズオンセミナー、大学生・若年技術者向け人材育成プログラムの提供					高度ITエンジニア（転職、兼業・副業、外国人等）の確保支援	▶▶
						市内中小企業向け、AI人材育成プログラム等	▶▶
	【中小企業のデジタルトランスフォーメーション支援】 IT活用・デジタル化補助金、IT企業販路拡大、IT-バイオ連携促進等					デジタル・トランスフォーメーション創出補助金	▶▶
	【スタートアップとの協働による行政オープンイノベーションの推進】 連携中枢都市圏実証事業					実証事業を実施した自治体からスタートアップへの委託による本格導入	▶▶
	【中小企業の生産性向上支援、テレワークの定着による働き方改革】 IoT導入補助金 等					テレワーク導入経費補助金 等	▶▶
							▶▶



3 デジタル改革の推進組織及び推進体制

3 デジタル改革の推進組織及び推進体制

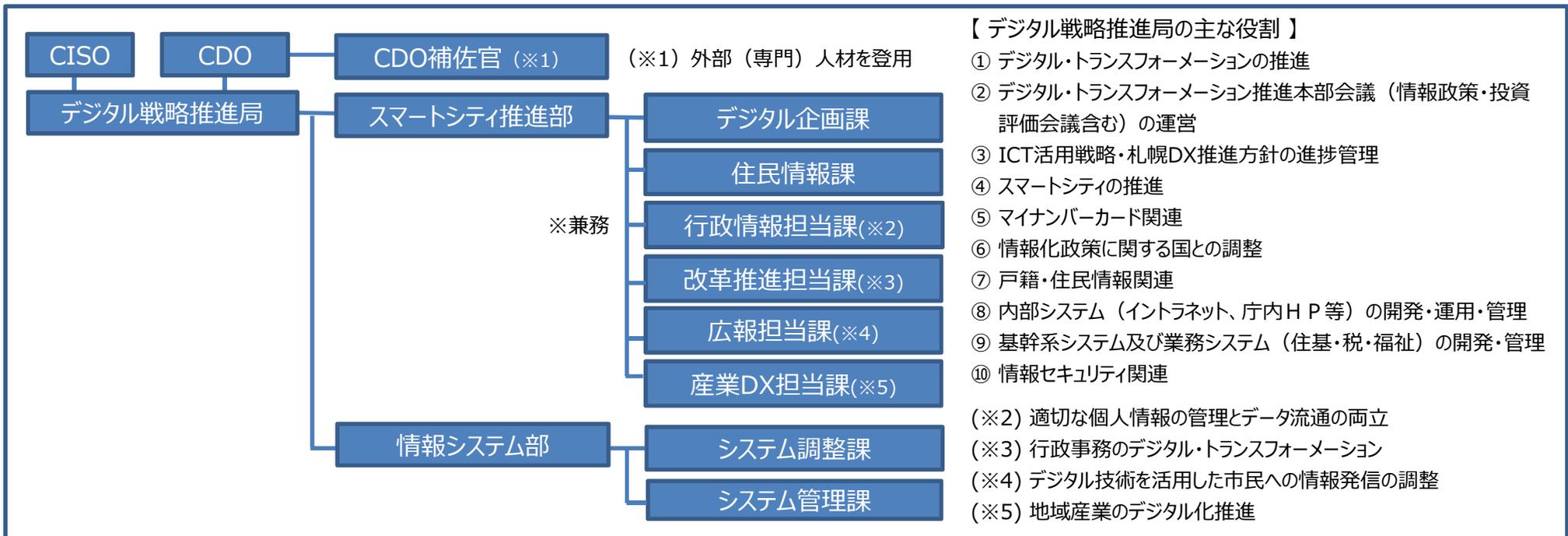
(1) デジタル改革の推進組織

総務省が策定した「自治体デジタル・トランスフォーメーション推進計画」では、自治体のデジタル改革が限られた予算の中で組織の壁を越えて推進することや、極めて多くの業務に関係する取組を短期間で実施する必要性があるため、全庁的・横断的な推進体制を構築することが求められています。また、「自治体DX全体手順書」では、デジタル・トランスフォーメーションの司令塔としての役割を果たす独立した部門を設け、企画立案や部門間の総合調整、全体方針の策定や個々の取組の進捗管理をしながら、各業務担当部門等と緊密に連携する体制の構築が必要とされています。

札幌市では、各分野における施策や事業の目的達成に向け、業務システムを始めとするデジタル活用を進めていますが、分野間の連携は必ずしも図られていません。自治体システムの標準化を契機として、デジタル改革を進め、効果を最大限発揮していくためには、分野ごとのシステムの構築を考えていたこれまでとは違い、デジタル分野における専門性と強力な総合調整機能を持った組織が、市民の利便性の実感（UI/UXの向上）につながるように、システム間連携やこれに伴う業務改革を牽引していくことが重要となります。

また、社会にデジタル技術が浸透していく中、住民情報を守る高い情報セキュリティを確保し、先端技術の動向を把握しながら、地域社会のデジタル化を進めていくためには、専門知識と推進力を備えた外部人材を積極的に活用し、官民連携により地域社会全体のデジタル化に取り組む体制の構築が必要となります。

このため、最高デジタル責任者（CDO）及び最高情報セキュリティ責任者（CISO）を補佐し、官民連携による専門性と強力な総合調整機能を発揮しながら、全庁（行政）のデジタル改革及び地域のデジタル改革を牽引していく「デジタル戦略推進局」を設置します。



CDO：札幌市のデジタル改革に関するすべての責任及び最終決定権限を有し、情報システムの最適化や組織のデジタル改革に関する事項を統括し、指示・指導を行う。

CISO：札幌市の情報セキュリティに関するすべての責任及び最終決定権限を有し、情報セキュリティに関する事項を統括し、指示・指導を行う。

3 デジタル改革の推進組織及び推進体制

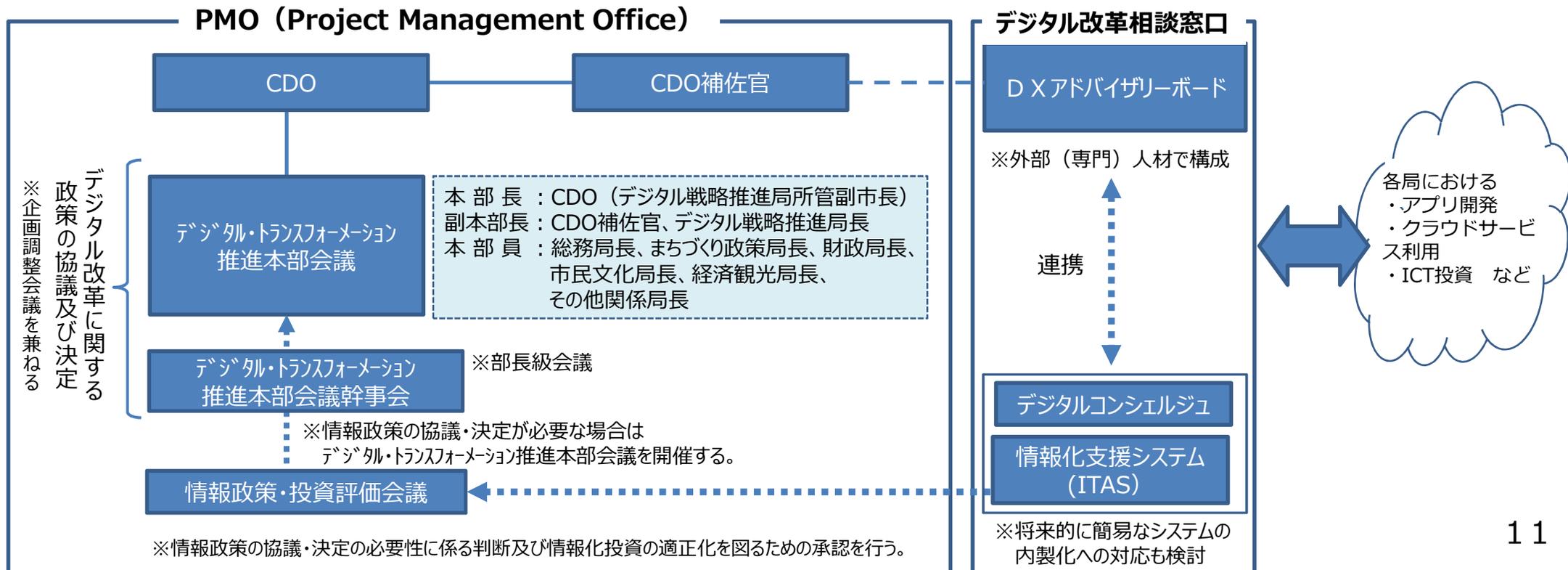
(2) デジタル改革の推進体制

急速に進化していくデジタル技術を活用し、市民サービスの向上と組織改革を実現していくためには、デジタル関連施策について、費用対効果や業務効率化の視点のみならず、市民の利便性向上を主眼とした政策的判断も併せて行う必要があるほか、クラウドサービス等の利用が進むことで、2重投資の回避や適切なサービスやプラットフォームの利用に係る判断も必要となります。

そこで、令和3年度(2021年度)末までに「ICT活用推進本部」と「情報化調整会議」を統合・改編し、CDOのもとにデジタル改革に関する政策の協議・決定及びプロジェクトマネジメントを横断的に行うPMO(Project Management Office)として、「デジタル・トランスフォーメーション推進本部会議」を設置します。

また、先端技術の活用やデジタル技術の活用により、都市機能の高度化や快適な暮らしを実現するスマートシティを推進するため、高度な知識と市民感覚を併せ持つ外部人材で構成する「DXアドバイザリーボード」を設置し、取組の検討・提案を受けるとともに、当該人材を副業・兼業で登用するなどにより、個々のプロジェクト推進の支援を受ける体制も検討していきます。

さらに、デジタル戦略推進局に、DXアドバイザリーボードと連携をしながら、デジタル改革を進める「デジタルコンシェルジュ」を置き、各局の相談窓口を担うとともに、庁内のデジタル人材を実践的に育成する場として活用していきます。





(参考資料) 用語解説

索引	用語	解説
A	AI	「Artificial Intelligence（人工知能）」の略。コンピューターが人間のように過去の事例から学習・分析し、それらをもとに推測する機能を有するもの。
B	BPR	「Business Process Re-engineering（ビジネスプロセスリエンジニアリング）」の略。業務内容やその流れ(業務プロセス)を分析し最適になるように設計した上で、業務内容や業務プロセスを再構築すること。
	BPO	「Business Process Outsourcing（ビジネスプロセスアウトソーシング）」の略。業務プロセスの一部について、業務の企画・設計から実施までを一括して専門業者に外部委託すること。
C	CDO	「Chief Digital Officer（最高デジタル責任者）」の略。札幌市のデジタル改革に関するすべての責任及び最終決定権限を有し、情報システムの最適化や組織のデジタル改革に関する事項を統括し、指示・指導を行う。
	CDO補佐官	ICTに関する高度な専門性を持ってCDOを補佐する職。
	CISO	「Chief Information Security Officer（最高情報セキュリティ責任者）」の略。札幌市の情報セキュリティに関するすべての責任及び最終決定権限を有し、情報セキュリティに関する事項を総括し、指示・指導を行う。
D	DX（デジタル・トランスフォーメーション）	「Digital Transformation（デジタルトランスフォーメーション）」の略。明確な定義はないが、「IT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（2004年：スウェーデン・ウメオ大学のエリック・ストルターマン教授が提唱）」や、「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（2018年：経済産業省「DX推進ガイドライン）」などとされている。
	DXアドバイザーボード	先端技術の活用やデジタル技術の活用により、都市機能の高度化や快適な暮らしを実現するスマートシティを推進するため、高度な知識と市民感覚を併せ持つ外部人材で構成する体制。
I	ICT	「Information and Communications Technology（情報通信技術）」の略。情報・通信に関連する技術一般の総称であり、従来用いられてきた「IT（Information Technology）」とほぼ同義。国際的にはICTが広く使われている。
	IoT	「Internet of Things」の略。パソコンやスマートフォンに限らず、センサー、家電、車など様々なモノがインターネットで繋がること。
R	RPA	「Robotics Process Automation」の略。ソフトウェアロボットが事前に作成したシナリオに基づきプログラムを実行する仕組み。
S	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社会。人間中心の社会（Society）狩猟社会（Society 1.0）、農耕社会（Society 2.0）、工業社会（Society 3.0）、情報社会（Society 4.0）に続く新たな社会。
U	UI	「User Interface（ユーザーインターフェイス）」の略。ユーザーに対する情報の表示様式や、ユーザーのデータ入力方式を規定する、コンピュータシステムの操作感、操作性。
	UX	「User eXperience（ユーザーエクスペリエンス）」の略。ユーザー体験ともいわれ、Webマーケティングをおこなうなかで重要性が高い概念。あらゆる製品やサービスを通してユーザーが感じる使いやすさ、感動、印象といった体験すべてを指す。

索引	用語	解説
あ	アクセシビリティ	利用者が機器・サービスを円滑に利用できること
	エンドトゥエンド	「両端で」「端から端まで」という意味の英語表現。ITの分野では、通信を行う二者、あるいは、二者間を結ぶ経路全体を指すことが多い。
	オープンデータ	政府や地方公共団体などの行政機関が、統計・行政などのデータを、機械判読に適したデータ形式で、営利目的も含めた二次利用可能な利用ルールで公開する取組み。
	オンライン	ネットワークにつながっている状態。
か	ガバメントクラウド	政府の情報システムについて、共通的な基盤・機能を提供する複数のクラウドサービスの利用環境。地方自治体の情報システムについても、ガバメントクラウドを活用できるよう、具体的な対応方策や課題等について検討が進められている。
	キャッシュレス決済	クレジットカードや二次元バーコードにより、キャッシュ（現金）によらず決済を行うこと。
さ	札幌市ICT活用戦略	札幌が抱える課題を解決するためにICTを活用することで、目指すべき都市像及び未来のさっぽろの姿の実現を図るための個別計画。令和2年3月に改定され、具体的な施策の見直しとともに「官民データ活用推進基本法」に基づく「札幌市官民データ活用推進計画」として位置付けられる。
	札幌市マイナンバーカードセンター	より円滑で効率的なカード交付を行うことを目的として、令和3年8月26日（木）中央区北3条西3に開設された、土曜・日曜や平日夜間にマイナンバーカードを受け取ることができる窓口。
	自治体デジタル・トランスフォーメーション	自治体自らが担う行政サービスについて、デジタル技術やデータを活用して、住民の利便性を向上させるとともに、デジタル技術やAI等の活用により業務効率化を図り、人的資源を行政サービスの更なる向上に繋げていくこと。また、データ利活用によってEBPM等による自らの行政の効率化・高度化を図るとともに、多様な主体との連携により民間のデジタル・ビジネスなど新たな価値等が創出されること。
	自治体システムの標準化・共通化	自治体における情報システム等の共同利用、手続の簡素化、迅速化、行政の効率化等を推進するため、自治体の主要な20業務（※）を処理するシステムについて、国が作成する標準仕様書に基づき各ベンダが開発したシステムでガバメントクラウドに移行、構築するもの。移行目標時期は令和7年度とされている。 （※）対象20業務 ①児童手当、②子ども・子育て支援、③住民基本台帳、④戸籍の附票、⑤印鑑登録、⑥選挙人名簿管理、⑦固定資産税、⑧個人住民税、⑨法人住民税、⑩軽自動車税、⑪戸籍、⑫就学、⑬健康管理、⑭児童扶養手当、⑮生活保護、⑯障害者福祉、⑰介護保険、⑱国民健康保険、⑲後期高齢者医療、⑳国民年金
	スタートアップ企業	新しいビジネスモデルで急成長を目指す、市場開拓の段階にあるベンチャー企業。
	スマートシティ	ICT等の技術を活用しつつ、マネジメント(計画、整備、管理、運営等)が行われ、全体として最適化が図られた都市または地区。
	セキュリティポリシー	企業や組織において実施する情報セキュリティ対策の方針や行動指針。

索引	用語	解説
た	デジタル・ガバメント	デジタル技術の徹底活用と、官民共同を軸として、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。
	デジタルコンシェルジュ	各局のデータ・デジタル技術の活用を機動的にサポートしていくデジタル戦略推進局の職員。
	デジタル人材	ICTを活用して、新たな価値の提供ができる人材。
	デジタルデバイド	インターネットやパソコン等の情報通信技術を利用できる者と利用できない者との間に生じる格差。
	デジタル田園都市国家構想	地方からデジタルの実装を進め、地方と都市の差を縮め、都市の活力と地方のゆとりの両方の享受を実現を図るための構想。令和3年11月11日に内閣官房にて第1回会議が行われた。
	テレワーク	「ICTを活用した場所にとらわれない柔軟な働き方」のこと。在宅勤務、モバイルワーク、サテライトオフィス勤務（施設利用型勤務）等様々な働き方の総称。
は	ベース・レジストリ	公的機関等で登録・公開され、様々な場面で参照される、人、法人、土地、建物、資格等の社会の基本データであり、正確性や最新性が確保された社会の基盤となるデータベースのこと。
	プッシュ型の行政サービス	行政の側から住民に必要な情報を積極的に知らせることで、さまざまな行政サービスを対象者が漏れなく利用できるようにすること。
	ペーパーレス化	紙で運用されていた文書・資料を電子化して、業務効率改善やコスト削減を図ること。