

第4章 ICT 施策の概要

本章では、前章で示した重点施策（★印）を中心に、各 ICT 施策の概要について説明します。

なお、本章 1 節及び 5 節から 8 節までは、「市町村官民データ活用推進計画策定の手引」（内閣官房令和元年 10 月改訂）における「基本的な方針に係る 5 つの柱」に準じています。

1 節 行政手続におけるデジタル化に係る取組(オンライン原則)★

2 節 働き方の見直しに資するシステム導入の取組★

3 節 データ活用の推進に係る取組(さいたまシティスタット)★

4 節 市民サービス向上に係る取組★

5 節 官民データの容易な利用等に係る取組(オープンデータ)

6 節 個人番号カード(マイナンバーカード)の普及及び活用に係る取組

7 節 利用の機会等の格差の是正に係る取組(デジタルデバйд対策等)

8 節 情報システムに係る規格の整備及び互換性の確保等による取組(標準化、デジタル化、システム改革、BPR)

9 節 災害対策強化に係る取組

10 節 情報発信の充実やコミュニケーション強化に係る取組

11 節 情報セキュリティの強化に係る取組

1節 行政手続におけるデジタル化に係る取組(オンライン原則)

市民にとって簡単便利な行政サービス、行政サービスの効率化、政府のデジタル・ガバメント推進計画における「デジタル化の基本原則」を実現するため、また、窓口の混雑による感染症リスクの増大防止のため、従来の紙文化や書類文化から脱却して、ネットワーク上で行政手続が完結するようにサービスの整備を進めます。

(1) 手続のオンライン化に係る取組

政府では「デジタル・ガバメント」実行計画において、ライフイベントの際の煩雑な各手続をワンストップ化することを目指しています。例えば「介護ワンストップサービス」では、介護や介護予防のために必要な行政手続を含むサービス情報の Web サイト上での検索・申請を実現しようとしています。

本市においても、今後政府が開始を予定している各手続のワンストップ化も踏まえつつ、可及的速やかにオンラインにより可能な手続を拡大していきます。その際には、市民にとっての利便性の確保や、年齢、障害の有無等に関わらず、オンライン申請に困難を感じることがないように、市民への対応も併せて検討していきます。

【主な成果】

- ・ オンライン申請で可能となる申請・手続の種類拡大
- ・ 必要のない押印の廃止 等

(2) 公金収納チャネルの多様化

行政手続のオンライン化の進展や、ワンストップサービスの普及に合わせ、税や利用料などの支払もネットワーク上で完結できるようにする必要があります。これに合わせ、口座振替、マルチペイメント、コンビニ収納、クレジット収納などに加えて、地方税共通納税システムが令和元年10月からスタートしています。これは、自宅や職場のパソコンから電子納税できるようにするものです。

今後も引き続き、税や利用料など、公金の納付方法の拡大及び納付手続の簡素化を図ることで市民の利便性の向上を図ります。特にオンラインにより納付できる税や利用料等の範囲、対応するキャッシュレス決済手段の拡大を図ります。これにより、市の業務においても効率化と正確性向上を図ります。

【主な成果】

- ・ 窓口納付によらない納付件数の増加 等

2節 働き方の見直しに資するシステム導入の取組

働き方改革の取組を進めるため、業務効率向上や正確性向上に資する情報システムやツールを導入します。これにより市民サービスの質を落とすことなく、職員の労働時間短縮と生産性向上を図ります。

(1) RPA 等を利用した業務効率化の推進

RPA や AI-OCR をはじめとした ICT ツールを活用して、業務改善の取組を進めます。基本的には各所管課における取組が中心となりますが、情報部門がツール利用のノウハウ面で各所管課を支援していく体制をとります。庁内での利用を進め、効果の確認を行いつつ、さらなる拡大の取組を進めます。

また業務内容等によっては、AI 等による業務改善の方策や業務への適用についても検討を進めます。

【主な成果】

- ・ RPA 等の導入による職員業務時間削減 等

(2) タブレット端末を利用した業務効率化の推進

個人情報の取扱いを含めた情報セキュリティ対策を確保しつつ、窓口業務や訪問業務におけるタブレット端末活用の検討を進め、業務に係る稼働の削減、対応時間の短縮、職員間の情報共有の強化などを図ります。例えば、窓口におけるタブレット端末を活用した通訳サービスの利用や、市民への各種手続の案内、動画による情報共有などを検討します。

【主な成果】

- ・ タブレット端末導入による職員業務時間や対応時間の削減 等

(3) 学校事務の効率化

現在さいたま市立小・中・高等学校などに導入されている校務支援システムについて、更改や見直しを進め、引き続き教職員の事務処理負担の軽減に努めます。校務支援システムの一部については、クラウド化を行うことにより、運用保守費用にかかる稼働や費用を低減することを検討します。さらに、教職員におけるインターネット環境の充実、例えば端末の導入やインターネット回線の増強などを行い、教材作成における教員の利便性を高めます。

【主な成果】

- ・ 教職員事務の負担軽減 等

(4) 情報システムを活用した業務改革の取組

情報システムの更改や導入、データベースや情報共有ツールの導入などにより、業務の効率化や市民サービスの向上を図ります。具体的には、紙で処理している事務のデジタル化やシステム間の情報連携強化、情報システムのクラウド環境への移行、データベースシステムの導入、情報共有ツールの導入などを行います。

【主な成果】

- ・ 職員の業務量削減、業務の処理時間短縮 等

(5) テレワークの導入

新型コロナウイルス等の感染症対策及び働き方改革推進のため、仮想デスクトップを利用したリモートアクセス環境等を導入し、事業継続の観点を考慮したテレワーク環境の整備を進めます。

【主な成果】

- ・ テレワークの利用環境の拡大状況
- ・ テレワーク利用数増加 等

3節 データ活用の推進に係る取組(さいたまシティスタット)

市として保有する統計などの様々なデータを、幅広い分野において施策の評価や検証、企画立案や業務改善に活用する仕組みである「さいたまシティスタット」の取組により、市内におけるデータの活用及びEBPM(Evidence-Based Policy Making 証拠に基づく政策立案)を推進します。

(1) さいたまシティスタット基盤の運用

データを表やグラフ、地図などに可視化して市内で共有することを可能とするシティスタット基盤の運用は、市内におけるデータ活用に関わる課題やニーズに合わせて行う必要があります。

そのため、市内への調査やヒアリングを通じて拾い上げた課題やニーズに合わせて以下の取組を行い、データ分析にもとづく事業の改善や企画立案を行います。

- ・ 過去のデータに対する可視化やトレンド等の分析
- ・ ローデータ、加工・分析データ、レポート等の共有
- ・ データの集計作業、表やグラフの資料作成作業等の効率化
- ・ データ分析レポートの情報発信充実

また、シティスタット基盤において可視化や分析に必要となるデータの共有を行う際には、機械判読可能な形式に変換します。これにより、オープンデータ化も可能になるため、市民への公開が有益なデータはオープンデータとして公開していきます。

【主な成果】

- ・ シティスタット基盤で共有されるデータやレポート数の増加 等

(2) データ活用ができる人材の育成

データを活用した現状把握・事業立案・課題解決ができる職員を育成するため、データ活用、分析に関わる理論やExcel、BI ツールの操作方法などを習得する基礎的能力の育成に加え、データに基づく課題解決やサービス立案に必要なプロセスを習得する課題解決力の育成に取り組めます。

【主な成果】

- ・ 研修実施回数の増加 等

(3) データ活用に関する課題解決の支援

統計解析の専門家である「さいたまシティスタット推進アドバイザー」による助言の他、シティスタット基盤やGIS ツール等を活用したデータの可視化、分析等により、各所管の事務事業や業務におけるデータ活用の障壁

となっている課題の解決を支援します。また、大学や民間事業者等と連携したビッグデータの分析等による課題解決にも取り組みます。

【主な成果】

- ・ データ分析に基づく企画立案・業務改善の件数増加 等

4節 市民サービス向上に係る取組

さいたま市では、暮らしやすく、環境にやさしいまちづくりを目指し、「スマートシティ」の構築を推進しています。併せて、スマートフォン、タブレット端末など、近年普及が著しい端末を用いて、SNS などのコミュニケーションサービス、ビッグデータに関するデータ分析技術などを活用し、市民が快適かつ豊かな生活が送れるよう、市民サービス向上を図ります。

(1) スマートシティさいたまモデルの推進

美園地区を先導モデル地区として、様々な「まちのデータ」の収集・管理・活用を可能とする情報共通基盤を構築し、各種生活支援サービスをワンストップで提供することで、ライフスタイルやライフステージに応じた生活環境の実現(子育て世帯のゆとりの時間の創出等)と社会コストの最適化を図ります。また、サービス提供者が、事業規模を問わず本システムに参画できるオープンなシステムとし、新たなビジネス・コラボレーションの創出、地域経済活性化を図ります。

【主な成果】

- ・ 情報基盤の構築、本格運用
- ・ 生活支援サービスの事業化・普及展開

(2) 市民サービス向上に係るその他の取組

タブレット端末を活用し、窓口で多言語通訳機として利用する、手続や制度の説明用端末として利用する、などの取組を行います。また、SNS を利用して市民と環境に対する情報交換を行い、環境に対する関心を高める、スポーツに関するデータを収集して、運動効果を高めるトレーニング手法を研究する、などの取組も行います。

【主な成果】

- ・ 各支援サービスに対する市民の満足度向上、環境に対する関心の高まり、スポーツ選手の競技力向上等

5節 官民データの容易な利用等に係る取組(オープンデータ)

本市の保有データを整理し、個人情報の保護等を前提に、有効活用できるよう外部に公開することにより、行政の透明性向上、市民との協働促進、地域経済活性化を図ります。

(1) 市が保有するデータの整備・活用の促進に伴うオープンデータの拡充

オープンデータの取組においては、庁内でデータを共有し、活用する仕組みを構築し、庁内で共有化されたデータのうち、市民への公開が有益と判断されたデータを公開していきます。

さいたま市では、データ活用の推進に係る取組(さいたまシティスタット)の一環として、部局横断的に共有することで有効活用できるデータの洗い出しを行い、庁内におけるデータの共有化を進めており、これと併せて機械判読に適したデータ形式等への変換等を行うことにより、整備されたデータをオープンデータとして公開することとしています。データ公開の際には、個人情報を含めないこととともに、機械判読性の高いデータ形式、GISとの連携などに留意します。

【主な成果】

- ・ オープンデータポータルサイトのアクセス件数の増加 等

(2) 民間ニーズを踏まえたオープンデータの公開

オープンデータが活用されるためには、個人情報の保護に最大限配慮しつつ、民間事業者等の利用ニーズ等を踏まえた価値の高いデータが公開されていることが重要です。そこで、ヒアリングやアンケート等により、民間事業者等のニーズ把握に努めるとともに、データを活用する企業等と直接対話する場として国が開催する「官民ラウンドテーブル」*で示された民間ニーズについても的確に把握するよう努め、本市として優先的に公開すべきデータセットについて検討します。

【主な成果】

- ・ オープンデータポータルサイトのアクセス件数の増加 等

※民間ニーズに即したオープンデータの取組と活用を促進するため、データ活用を希望する事業者と、データを保有する府省庁等が直接対話する場。

6節 個人番号カード(マイナンバーカード)の普及及び活用に係る取組

政府のデジタル・ガバメント実行計画に対応し、安全・安心で利便性の高いデジタル社会の基盤であるマイナンバーカードの普及を図り、行政サービスの利便性向上を図ります。

マイナンバーカード普及活動については、令和2年9月からのマイナポイント制度開始、令和3年3月からの健康保険証としての利用など、各手段を通じて、普及・広報活動を実施していきます。

また、政府で検討が行われている身体障害者手帳との連携などの活用施策と併せ、本市独自の活用方法を検討していきます。

【主な成果】

- ・ マイナンバーカードを活用した施策の増加 等

7節 利用の機会等の格差の是正に係る取組(デジタルデバイド対策等)

年齢、障害の有無を問わず、あらゆる市民が ICT 進展による恩恵を等しく受けられ、デジタル化が進む行政手続に対応できるよう、市民が ICT を学べる仕組みを強化します。また職員についても、効率的に ICT が活用できるよう、スキルアップを図ります。

(1) 学校教育の ICT 化

政府の GIGA スクール構想について、政府方針に基づき必要な対応を行います。

また、次世代を担う児童・生徒に必要とされる、情報や情報手段を主体的に選択し活用していくのに必要な情報活用能力の育成および情報モラル向上を図ります。

具体的には、タブレット型端末の配布や無線 LAN アクセスポイント、プロジェクタの整備など、ICT を活用するための環境づくりだけでなく、ソフトウェアやデジタル教材を活用した主体的・対話的で深い学びの視点に立った授業づくりの促進や、ICT を効果的に活用した授業づくりに向けた支援、教職員の ICT 活用能力の向上に向けた支援などを行います。

【主な成果】

- ・ ICT や電子教材の活用により、児童生徒の学習への興味・関心が高まる 等

(2) 高齢者の ICT リテラシーの向上

主にパソコンやスマートフォンを保有しているがあまり使用していない高齢者層に対し、「パソコン講座」や「スマートフォン教室」を開催するなど、高齢者の ICT リテラシーの向上に向けた取組を推進します。

【主な成果】

- ・ 高齢者のパソコンやスマートフォンの利用率向上 等

(3) 市民の ICT 活用スキルの向上

地域コミュニティ等において ICT スキルの普及に努める人材の養成を行うとともに、その活動を支援します。具体的には、地域において講習会を行うための講師の養成、カリキュラム・教材の拡充、環境整備を実施します。

【主な成果】

- ・ 講習会講師の増員 等

(4) 職員の ICT スキルアップ向上

職員が効率的かつ効果的に ICT を活用できるようにするため、職員の ICT スキルアップを図ります。それと同時に、ICT を活用する際に不可欠な情報セキュリティに関する知識の向上と、自覚を促します。

具体的には、e-ラーニングなどを用いて全庁に向けて定期的に教育を実施するほか、情報システム部門や各部署の ICT 人材については、より高度なスキルが身につくよう、外部講師による専門的な技術の研修や、民間の研修への参加などを行います。また、部署内の ICT 施策の推進を担う ICT リーダへの情報共有を行い、スキルアップを図ります。

【主な成果】

- ・ 研修の実施回数と ICT スキルアップ 等

8節 情報システムに係る規格の整備及び互換性の確保等による取組(標準化、デジタル化、システム改革、BPR)

行政システムの管理・運用の効率化を図るため、第二次情報システム最適化プランの推進などを行います。情報システム最適化の一環として、効率的かつ効果的な情報システムの更改、クラウド化、仮想化技術を用いた基盤の統合や運用の効率化などを行います。

(1) 第二次情報システム最適化プラン

仮想化技術を用いて、全庁的に情報システム機器・ネットワークを集約・統合したシステム基盤を構築し、再構築・新規導入する業務アプリケーションを順次搭載することで、効率的な資源の利用と運用の効率化によるコストダウンを図ります。また、文字環境(外字やフォント等)、認証、システム間連携方式の見直し、及び各システムで共通的に使用する機能の共有化を図ることにより、全庁的な共通基盤の見直し・整備を図ります。

各所管課においては、情報システムの活用による業務の効率化、情報システム更改、クラウド化などの取組を進めます。

【主な成果】

- ・ 情報システムにかかるコストの削減
- ・ 情報システムに係る運用・保守や事務などの職員稼働の削減 等

(2) 公共施設の工事修繕履歴等のデータの活用

公共施設の工事修繕履歴などのデータを収集し、データ分析に基づいて計画的な施設の改修及び更新を行います。これにより維持・補修費などのコスト低減、予算の平準化を図ります。

【主な成果】

- ・ 公共施設の維持・保守費のコスト低減、予算の平準化 等

(3) 情報システムを活用した業務改革の取組(再掲)

情報システムの更改や導入、データベースや情報共有ツールの導入などにより、業務の効率化や市民サービスの向上を図ります。具体的には、紙で処理している事務のデジタル化やシステム間の情報連携強化、情報システムのクラウド環境への移行、データベースシステムの導入、情報共有ツールの導入などを行います。これにより、職員の稼働やコストの削減、業務のペーパーレス化、業務処理のスピードアップなどを図ることが可能になります。

【主な成果】

- ・ 職員の業務量削減、業務の処理時間短縮 等

9節 災害対策強化に係る取組

東日本大震災をはじめとする大規模地震や、大型台風による風水害、今般の新型コロナウイルス感染症の蔓延などを受け、ハザードマップのメンテナンスや ICT-BCP の点検、テレワークシステムの拡大など、情報システムの面から、災害発生に対する備えの支援や、災害発生時における業務継続性の担保を図ります。

(1) GIS を活用した災害に強いまちづくり

災害リスクを把握し、対策を検討・推進できる環境の整備やそれに伴う市民の防災に関する自助・共助の取組の促進を目指し、地震災害に関するリスク情報や洪水ハザードマップなどの災害リスク情報と避難場所などの施設情報を GIS による「防災まちづくり情報マップ」にて公開し、防災意識の向上を図ります。

【主な成果】

- ・ 防災に関する自助・共助の取組の拡大 等

(2) 業務継続計画 (ICT-BCP) の実行・点検による行政サービスの継続性確保

情報システムの業務継続計画 (ICT-BCP) について、有効性確認及び訓練などを実施し、業務継続マネジメント (ICT-BCM) を実行します。具体的には、基本計画書の改定作業、緊急事態を想定した業務継続性を担保するための訓練の計画・実施、脆弱性改善ロードマップに基づいた情報システムに存在する脆弱性の改善などを実施します。

【主な成果】

- ・ 情報システムの信頼性向上 等

(3) テレワークの導入 (再掲)

新型コロナウイルス等の感染症対策及び働き方改革推進のため、仮想デスクトップを利用したリモートアクセス環境等を導入し、事業継続の観点を考慮したテレワーク環境の整備を進めます。

【主な成果】

- ・ テレワーク利用者数増加 等

10節 情報発信の充実やコミュニケーション強化に係る取組

年齢、障害の有無を問わず、あらゆる市民に対する行政サービスの情報発信充実を図り、市の行政サービスに対する理解を深めます。これにより、市民がより積極的に行政サービスを活用して頂けるようにします。また ICT を活用して、市民と行政あるいは市民同士のコミュニケーションが円滑になるようにして、市民がより豊かな生活を送れるよう配慮します。

(1) 学校・家庭間コミュニケーション推進

教職員、生徒、保護者が、パソコン、スマートフォン、携帯電話で利用できる学校向けグループウェア（掲示板・メール等）を充実させます。具体的にはグループウェアを活用し、保護者への一斉メール連絡によるプリント配付や緊急時の連絡、欠席遅刻連絡の受付、学校からの調査や保護者会などへの出欠確認、中学校向けの学校説明会などへの申込み受付などを行います。

【主な成果】

- ・ 保護者とのコミュニケーションにかかる教員負担の軽減、コミュニケーションの強化 等

(2) 情報発信の充実やコミュニケーション強化に係るその他の取組

インターネットや SNS、スマートフォンなどを通じて、市民への情報発信やコミュニケーションの強化を図ります。具体的には、支援事業の対象となる市民に対して、SNS を利用したプッシュ通知などにより支援施策の積極的な周知を図る取組などを行います。

【主な成果】

- ・ 支援事業の利用者増加 等

(3) 必要な人に必要な情報が伝わる取組

市民の同意に基づき、年齢や地域性などの属性に応じた内容の情報を、受け取りやすい手法で発信することにより、災害時等において市民がニーズに即した情報を取得できるよう、情報発信の有効性の向上と伝達手段の多様化を進めます。

【主な成果】

- ・ 利用者の属性に応じた情報伝達手段の増加 等

11節 情報セキュリティの強化に係る取組

本市は、行政サービスを提供するために必要な市民の個人情報を多数保有しています。よって、市民が安心して市民生活を送っていただくためには、これらの情報が漏洩したり失われたりすることが無いよう、情報セキュリティ対策を進めることが、必要不可欠です。

個人情報をはじめとする市の情報資産について、漏洩や破壊が無いよう、情報セキュリティ対策を強化します。これにより、円滑な行政サービスを継続して提供するとともに、市民の行政に対する信頼を維持・向上させます。例えば以下の取組を行います。

- ・ 情報セキュリティポリシーの整備
- ・ 職員に対する情報セキュリティ教育の実施や注意喚起
- ・ 情報セキュリティ監査の実施
- ・ マルウェア対策ソフトの導入等によるマルウェア侵入や不正アクセスの防止

【主な成果】

- ・ 職員の情報セキュリティ意識向上、情報セキュリティ事故の未然防止 等