

## 第5章 情報化の方向性と目指すべき姿

### 1. 社会環境の変化から取り組むべき課題

インターネットの普及や 5G（第5世代移動通信システム）による通信の高速化、AI・ロボティクス・IoT を始めとする最新 ICT との組み合わせにより、場所的・時間的な制約の必要ないインターネットから 24 時間 365 日、あらゆる手続きが可能な社会が実現されようとしています。また、その ICT を全面的に事業に活用することで組織やビジネスモデルを根本的に変革する超スマート社会（Society5.0）に移行されつつあります。

一方、「誰一人取り残さない」、持続可能でよりよい世界を目指す SDGs には、デジタル化により多くの貢献が期待されています。また、深刻化する少子高齢化・人口減少社会においても、限られた職員により住民サービスを継続できるスマート自治体への変換や公共私による暮らしの維持を構築することが求められています。

表5-1. 社会環境の変化からの取り組み

取り組むべき課題	解決の方向性
①5G 活用による価値生成	・超高速・超低遅延・多数同時接続を実現する 5G を活用し、あらゆるモノ・IoT を接続させ、データの取得と活用により新たな価値を生む
②Society5.0 の実現	・AI やロボティクスによる自動化や作業代行 ・IoT ですべての人とモノを繋げることでデータを蓄積・加工し、新たな価値を生む
③SDGs への貢献	・持続可能な社会の実現にデジタル化で貢献する
④スマート自治体への変換	・AI・RPA などによるスマート自治体移行 ・公共私による暮らしを維持する協力関係構築

### 2. 国・県等からの取り組むべき課題

国や県、先進自治体などにおける情報化は、「デジタル手続法」「デジタル・ガバメント実行計画」に基づき、行政のあらゆる手続きがデジタル化されるよう取り組んでいます。

本市でも、Society5.0 に相応しい「新たな社会システム」への移行を図り、市民が安心して暮らせ、豊かさを実感できる社会を実現することを目指し、行政機関の効率化やデータ活用により、国民の利便性が飛躍的に向上し、国民が不安なくデジタル化の恩恵を享受できるデジタル社会を整備します。デジタル社会の実現に必要な情報インフラとして、マイナンバーカードの普及と個人情報保護に配慮しながら、マイナポータルからのオンライン申請を拡大するなど、行政手続きのデジタル化を進めていきます。

また、新型コロナウイルス感染防止による人の行動では、「新しい生活様式」が求められ、働き方改革と相まって、テレワークによる在宅勤務、オンライン会議、オンライン診療、オンライン学習、オンラインショッピングなど、インターネットを介した行動が社会現象となっています。

表5-2. 国・県等からの取り組み

取り組むべき課題	解決の方向性
①デジタル・ガバメントの実現	<ul style="list-style-type: none"> <li>行政サービスのオンライン化</li> <li>業務システムの標準化・共同利用</li> <li>AI・RPA 活用による業務効率化</li> <li>オープンデータ推進・データ活用</li> <li>IT 人材育成</li> </ul>
②データ活用	<ul style="list-style-type: none"> <li>モノやIoT から収集されたビッグデータをAIで分析し、ロボティクスで自動化を図るなどデータを有効活用する</li> <li>行政データのオープン化を推進する</li> </ul>
③マイナンバー活用	<ul style="list-style-type: none"> <li>子育て支援、介護などオンライン申請を行える</li> <li>マイナンバーカードの普及をする</li> </ul>
④働き方改革	<ul style="list-style-type: none"> <li>テレワークによる在宅・サテライト勤務などを実施する</li> <li>オンライン会議などコミュニケーション手段を確保する</li> </ul>

### 3. 市の状況から取り組むべき課題

本市では、令和3年の新庁舎開庁に合わせ、最新のICTを活用し、激しい変化にも柔軟に対応できる情報インフラを整備しました。行政手続きのオンライン化やGIGAスクール構想<sup>(\*)</sup>の実現による通信容量の増大にも十分に耐えられる通信ネットワークを構築しています。また、無線LAN環境を導入し、職員同士が部署を跨いで自由にミーティングできるなど、執務スタイルの変化に対応できます。同時に、情報漏えい対策を強化し、ICカード認証による複合機の印刷許可、セキュリティゾーニング<sup>(\*)</sup>の考えに基づいた入退出管理などを取り入れています。

市民サービスでは、総合窓口や案内コンシェルジュ<sup>(\*)</sup>の採用、行政手続きオンライン申請、事前予約など、窓口業務の改革にも取り組んでいます。

今後は、AIやRPAなど最新ICTをさらに取り入れ、蓄積された行政データを活用し、市民サービスの利便性向上や行政事務の効率化を実現します。その実現には、最先端技術を有効に活用できる人材育成が必要です。外部人材の活用を含め、先端技術の調査・研究を行い、行政サービスの効率化に貢献します。

また、前計画における情報化施策のうち9施策については、新たな計画でも統合または拡充しながら、取り組みを進めます。

一方、財源には限りがあることから、業務プロセスの標準化等を行い、近隣市町との情報システムの共同運用も検討していきます。また、行政課題の解決に際して、客観的な証拠（データ）に基づき、施策の有効性を判断するEBPM<sup>(\*)</sup>の考え方を取り込みます。

表5-3. 市の状況からの取り組み

取り組むべき課題	解決の方向性
①情報インフラ強化	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ GIGA スクール構想など通信容量の増大に対応できるネットワーク網を整備する</li> <li>・ 無線 LAN による執務スタイルを変革する</li> </ul> 【前計画・継続】 (1)②学校教育への ICT 活用の拡充
②情報漏えい対策	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ IC カード認証によるセキュリティを強化する</li> <li>・ 複合機印刷、入退出管理を強化する</li> </ul> 【前計画・継続】 (1)⑩情報セキュリティの強化
③総合窓口の強化	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 総合窓口、案内コンシェルジュを採用する</li> <li>・ オンライン申請、事前予約の実施をする</li> </ul> 【前計画・継続】 (1)③総合窓口の拡充 (3)⑦社会保障・税番号精度への対応
④AI・ロボティクス等の最新 ICT 活用	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 市民サービスや行政事務に AI やロボティクスの取り入れる</li> <li>・ 先端技術の調査・研究と人材育成を行う</li> </ul> 【前計画・継続】 (1)⑪情報化推進するための人材育成 (2)⑥最新の情報技術の取り込み
⑤行政データ・ビッグデータ活用	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ デジタル化による行政データの活用 (EBPM)</li> <li>・ GIS (地図情報) などと組合せて、見える化</li> </ul> 【前計画・継続】 (1)⑤オープンデータ・ビッグデータ活用
⑥情報システム共同化	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 業務標準化によるシステム運用を共同化する</li> </ul> 【前計画・継続】 (1)⑭災害時の ICT 分野の行政サービス継続 (1)⑮情報システムの最適化

#### 4. 市民ニーズから取り組むべき課題

市民アンケートの結果から、スマートフォンやタブレットなどモバイル型端末が全世代に普及していました。パソコンを加えた情報端末を使用して、ニュースやオンラインショッピングなどインターネット利用に便利さを実感している一方で、情報漏えいや有害サイトなど安全性に不安を感じている人が多いことが見受けられます。

行政サービスに期待することは、ワンストップ総合窓口やオンライン化による行政手続きの迅速化や簡素化です。また、災害時の緊急情報や医療、見守り支援など生活に密着した情報提供です。

情報化を推進するにあたっては、最新の ICT を活用した行政サービスの利便性を向

上させると同時に、利用拡大のためにサービス提供を周知することが必要です。また、ICT が利用できない環境の人にも、情報やサービスが届けられるように広報おやまやコミュニティ FM「おーラジ」など様々な手段を使った情報弱者への配慮が必要です。

(1) 市民サービスの利便性向上

市民サービスの利便性向上においては、ワンストップの総合窓口や住民票、所得証明書などの添付書類の削減などによる行政手続きの簡素化や迅速化を求めています。また、コンビニでの証明書発行やオンラインによる手続きなど、いつでも手軽に行政サービスが受けられることを期待しています。

今後、マイナンバーカードを使用した申請手続きを拡大するなど、行政事務のオンライン化による市民サービスの利便性向上を行っていくことが必要です。

(2) 生活に必要な情報のタイムリーな発信

市民は、防犯・防災情報や休日診療、高齢者や子育て世代向けの支援に関する情報など安全安心な暮らしができるために日常生活に密着した情報発信を期待しています。また、わかりやすい行政・地域情報を発信することにより、行政への市民参加や協働を推進することに繋がると考えます。

(3) 情報施策による地域振興への対応

多くの市民が利用しているインターネットを通じて、地域のコミュニケーション活性化や地域の振興を情報施策として取り組むことを期待しています。また、行政が持つデータを公開することで、民間活動に利用できることが望まれています。

(4) 利用者の情報環境の変化への対応

スマートフォンを利用する世代が広がっています。このため、インターネット環境を利用した情報収集や発信、オンラインショッピングが普及するなど、生活様式が変化し、自宅に居ながらにしてあらゆる手続きができるようになっていきます。

このことから、スマートフォン等の利用を前提とした電子的な行政サービスを一層拡大し、市民の情報環境やライフスタイルの変化に対応した「情報化のサービスや仕組み」を整備していくことが必要です。

(5) 電子的な行政サービスの周知徹底

市ホームページを始め、SNS など多くの情報発信ツールを活用して行政情報を伝えています。一方、行政手続き書類のダウンロードサービス、行政地図情報など、提供している電子的な行政サービスに関する市民への周知が不足しています。

今後は、行政サービスの利用度を上げるために様々な機会を通じてPRを行います。また、使いづらいつの意見もあることから、市民目線での業務システムの改善を行っていきます。

(6) 公平な情報提供（情報弱者）に配慮した仕組みづくり

情報化を推進するにあたっては、スマートフォンなどの情報通信機器の利用が拡大

する一方で、所有していない、または使い方がわからないなどの理由により電子的な行政サービスを受けられない、使いこなせるか自信がないことがわかりました。

さらに、情報化が進むことによる個人情報の漏えいや不正利用など情報セキュリティに対する不安を感じています。

今後の情報化推進では、情報格差が発生しないように市民への情報関連の研修や電子的な情報システム以外での市民サービスを提供するなど、公平なサービスが受けられるよう配慮しながら環境づくりを行います。

表5-4. 市民ニーズからの取り組み

取り組むべき課題	解決の方向性
①市民サービスの利便性向上	<ul style="list-style-type: none"> <li>ワンストップ総合窓口など行政手続きの迅速化や簡素化する</li> <li>行政手続きのオンライン化する</li> </ul>
②市民へのタイムリーな情報発信	<ul style="list-style-type: none"> <li>防犯・防災、医療など日常生活に密着した情報発信をする</li> </ul>
③情報施策による地域振興	<ul style="list-style-type: none"> <li>情報インフラの活用した地域コミュニケーションや地域振興を行う</li> </ul>
④利用者の情報環境の変化への対応	<ul style="list-style-type: none"> <li>スマートフォンなどの情報環境の変化に合わせた電子的な行政サービスを提供する</li> </ul>
⑤電子的な行政サービスの周知徹底	<ul style="list-style-type: none"> <li>行政サービスの利用拡大を図り、周知する</li> </ul>
⑥情報弱者への配慮した仕組み	<ul style="list-style-type: none"> <li>情報弱者に配慮した行政サービスを提供する</li> </ul>

## 5. 職員意識調査から取り組むべき課題

職員の意識調査からは、窓口の混雑緩和や市民の利便性向上のために行政手続きのオンライン化や、市民が必要とする災害や医療・健康福祉などの情報を様々な情報発信ツールで提供することに取り組むべきと考えています。また、AIやIoTなど先進的な技術導入を財政とのバランスを取りながら、行政事務の効率化に役立てます。

ただし、情報化施策に取り組む際に、情報セキュリティ対策や情報格差が発生しないことに配慮することを心掛けています。

### (1) 行政手続きのオンライン化の推進

市民税等の納付を口座振替・スマホ決済などによるキャッシュレス化<sup>(\*)</sup>、各種証明書のコンビニ発行など、来庁しなくても行政手続きができる環境を整備してきました。

しかし、転入・転出などの住民異動、国民健康保険の加入など、多くの行政手続きをするために市役所まで出向く必要があります。行政手続きにおいて、書類の添付や印鑑の押印を含めた認証方法等を見直し、オンライン化を推進します。

### (2) 防災・災害、医療・健康福祉分野の情報発信

令和元年台風19号では、多くの家屋で床下床上浸水被害が発生するなど、温暖化

による気候変動等の影響もあり、風水害の頻度・規模が拡大しつつあります。また、新型コロナウイルス感染防止対策では、クラスターによる感染者の発生や経済活動への影響から市民への給付や事業者への支援など、国・県等の行政が協力し、実施しています。

このような緊急情報は、市民が必要としている情報を随時・正確に提供することが重要となります。広報おやまや市ホームページを始め、SNS や安全安心情報メール<sup>(\*)</sup>、ケーブルテレビ、コミュニティ FM などを多くの発信手段を活用し、情報提供を行っています。

### (3) AI やビッグデータなど最新 ICT 活用

AI や RPA、ドローン<sup>(\*)</sup>などは、繰り返しの単純作業や高所点検などの危険な作業を人に代わって行うことができます。AI を組み合わせることで、過去の実績や計測データから正確な判断を行い、ミスを回避し、効率的な作業ができるよう補助することができます。行政事務において、AI など最新の ICT を活用することで、少ない労力で大きな成果が達成するようになりつつあります。

これからの政策には、ビッグデータ等を活用し、根拠となるデータを基に効果を予測し、費用対効果が最大になるように実行することが不可欠です。今後、「データ活用推進計画」を立案し、データを市民サービスの向上や行政事務の効率化に役立てていきます。

### (4) 財政や情報セキュリティ対策

最新の ICT を活用する場合、ICT の導入や技術的な知見を外部から支援を受ける必要があるなど、整備には多くの費用が必要となります。このため、先進事例の研究や実証実験を行うなど、本市での適用範囲・方法を最適化した上で本格導入を図るなど最小の費用で最大の効果を得る仕組みづくりを行います。

また、ICT の進展に伴い、多くのものが通信で繋がり、様々なデータを送受信します。このデータを活用することで市民サービスの向上が図れる一方で、個人情報の取り扱いや情報セキュリティ対策に配慮する必要があります。

### (5) 情報格差の是正

スマートフォンアプリや AI など最新 ICT を活用した市民サービスを提供する場合には、すべての市民が利用できる環境にないことを認識して実施します。市民向け情報発信においても市ホームページや SNS だけではなく市広報誌を併用するなど、情報弱者への配慮を引き続き行っていきます。

表5-5. 職員意識からの取り組み

取り組むべき課題	解決の方向性
①行政手続きのオンライン化の推進	・来庁しなくても行政手続きができるオンライン化の対応をする
②防災・災害、医療・健康福祉等の情報発信	・災害などの緊急情報や健康福祉情報を市ホームページや SNS、ケーブルテレビなど多くのメデ

	ィアで発信をする
③AI やビッグデータなど最新 ICT 活用	<ul style="list-style-type: none"> <li>最新の ICT を行政事務に取り入れることによる市民サービス向上と事務の効率化する</li> </ul>
④財政や情報セキュリティ対策	<ul style="list-style-type: none"> <li>先進自治体の研究や実証実験による効率的で財政負担を軽減した情報施策を実施する</li> <li>情報セキュリティ対策の強化する</li> </ul>
⑤情報格差の是正	<ul style="list-style-type: none"> <li>最新 ICT を活用することへの情報弱者への配慮をする</li> </ul>

## 6. 本市の目指すべき姿

社会環境の変化や国・県・先進自治体等の動向、市民ニーズや職員意識、本市の状況を踏まえて、市民の誰もが豊かを実感し、安心して暮らせるために、AI やロボティクスなど先端技術を活用し、効率的・効果的な行政サービスを提供する「スマート自治体」を目指します。

また、最先端 ICT を取り入れながら、少子高齢化・人口減少社会でも行政サービスを維持し続けるため、行政事務の効率化に努めるとともに、働き方改革を実現します。あらゆるモノ・IoT が有機的に繋がり、連携・蓄積されたデータを分析することで新ら付加価値を生み出すデータ活用モデルを構築します。

一方、デジタル社会は、様々な要因によりデジタル化のサービスを享受できない人が発生します。このような人々も取りこぼすことのないようなサービスを引き続き提供できるように考慮します。また、データの取り扱いには細心の配慮を行い、個人情報漏えいしない仕組みも取り入れていきます。

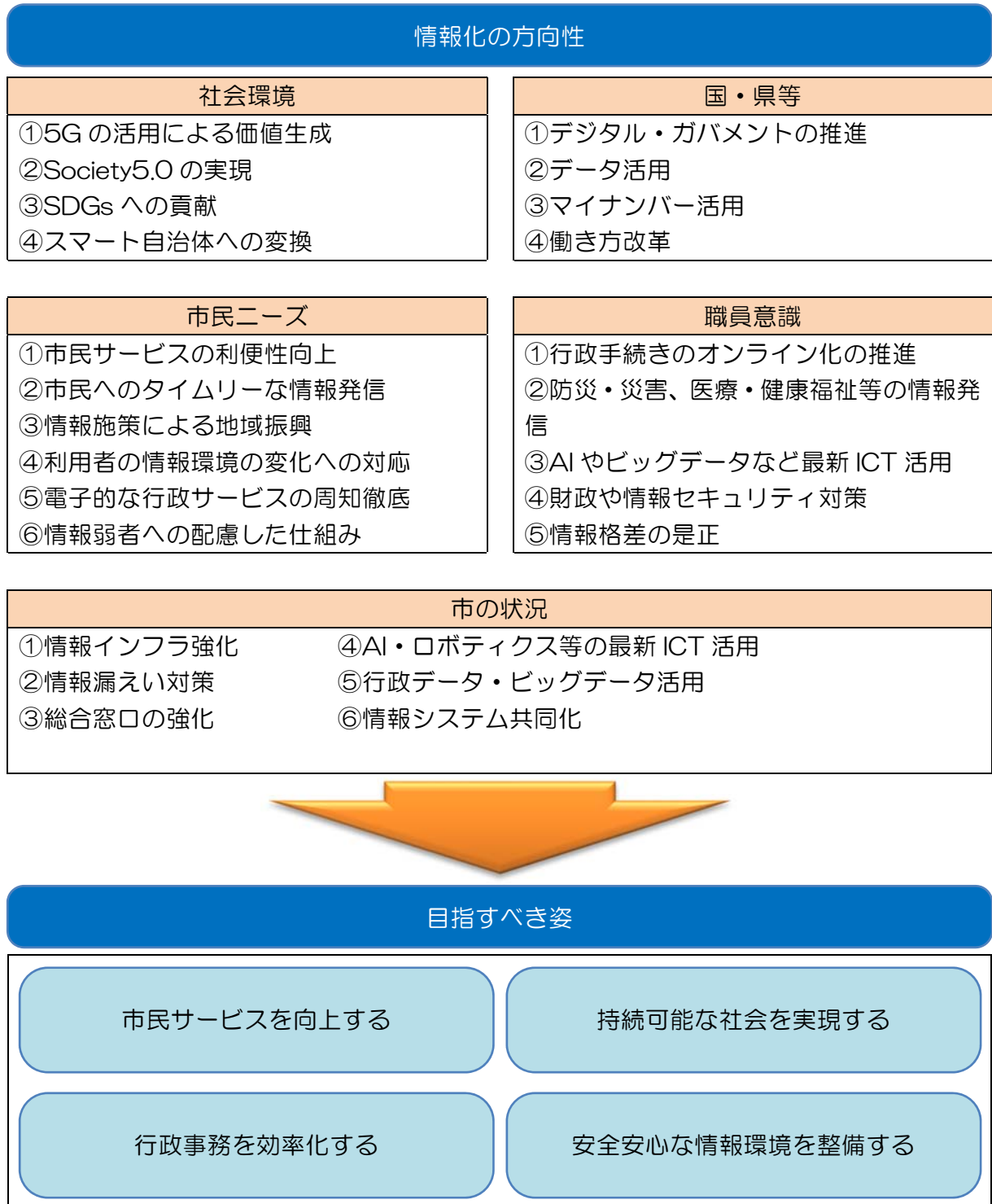


図5-1. 情報化の方向性と目指すべき姿



## 7. 自治体 DX の取組方針

令和2年12月に政府は「デジタル社会の実現に向けた改革の基本方針」を決定し、目指すべきデジタル社会のビジョンとして「～誰ひとり取り残さない、人に優しいデジタル化～」が示されました。このビジョンの実現のためには、住民に身近な行政を担う自治体の役割は極めて重要であるとし、総務省が「自治体 DX 推進計画」を策定しました。また、令和4年6月には、「デジタル社会の実現に向けた重点計画」が閣議決定され、改めて目指すべきデジタル社会のビジョンとして位置づけられました。

このため、本市においてもデジタル社会の実現に向け「自治体 DX 推進計画」掲げられた重点取組を推進するものです。

### (1) 自治体における DX 推進の意義

自治体は、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、AI等の活用により業務の効率化を図り、人的資源を行政サービスの向上に繋げていくことが求められます。DXを推進するにあたっては、住民等とその意義を共有しながら進めていくことが重要となります。

### (2) DX 推進の計画期間

本市においては、令和3年4月に「第3次小山市情報化基本計画」を策定し、最終計画年度を令和7年度として各種情報施策を推進しているところです。自治体 DX 推進計画の対象期間も令和7年度までであることから、「第3次小山市情報化基本計画」の計画期間を維持します。

なお、計画期間及び内容については、国及び県の動向や本市の施策の成果などを踏まえ、適宜見直しを行います。

### (3) 自治体 DX 推進計画の経緯

自治体 DX 推進計画が令和2年12月に策定され、その後、自治体 DX 推進手順書が示され、令和4年6月には「経済財政運営と改革の基本方針 2022（骨太の方針 2022）」が閣議決定され、最新の国の動向や自治体のデジタル人材確保に向けた課題などに対応した「自治体 DX 推進計画 第2.0版」が示されました。

- 令和2年12月 「自治体 DX 推進計画」策定(総務省)
- 令和3年7月 「自治体 DX 推進手順書」策定(総務省)
- 令和3年9月1日 デジタル社会形成基本法・標準化法施行、デジタル庁発足
- 令和3年12月 「デジタル社会の実現に向けた重点計画」(新重点計画)(閣議決定)
- 令和4年6月 「経済財政運営と改革の基本方針 2022(骨太の方針 2022)」  
「デジタル社会の実現に向けた重点計画」改定  
「デジタル田園都市国家構想基本方針」(閣議決定)  
「デジタル原則に照らした規則の一括見直しプラン」  
(デジタル臨時行政調査会)
- 令和4年9月 「自治体 DX 推進計画(第2.0版)」改定  
「自治体 DX 推進全体手順書(第2.0版)」策定  
「自治体の行政手続きのオンライン化に係る手順書(第1.1版)」  
(総務省)

(4) 取組事項

「自治体 DX 推進計画」において、自治体に取り組むべき事項が示されています。

【自治体 DX の重点取組事項】

①自治体の情報システムの標準化・共通化	目標時期を2025年度とし、「(ガバメントクラウド)」の活用に向けた検討を踏まえ、基幹系17業務システムについて国の策定する標準仕様に準拠したシステムへ移行
②マイナンバーカードの普及促進	2022年度末までにほぼ全住民がマイナンバーカードを保有していることを目指し、交付円滑化計画に基づき、申請を促進するとともに交付体制を充実
③自治体の行政手続のオンライン化	2022年度末を目指して、主に住民がマイナンバーカードを用いて申請を行うことが想定される手続（31手続）について、マイナポータルからマイナンバーカードを用いてオンライン手続を可能に
④自治体の AI・RPA の利用推進	①、③による業務見直し等を契機に、AI・RPA導入ガイドブックを参考に、AIやRPAを導入・活用を推進
⑤テレワークの推進	テレワーク導入事例やセキュリティポリシーガイドライン等を参考に、テレワークの導入・活用を推進
⑥セキュリティ対策の徹底	改定セキュリティポリシーガイドラインを踏まえ、適切にセキュリティポリシーの見直しを行い、セキュリティ対策を徹底

【自治体 DX の取組とあわせて取り組むデジタル社会の実現に向けた取組】

①デジタル田園都市国家構想の実現に向けたデジタル実装の取組の推進・地域社会のデジタル化	デジタル化によるメリットを享受できる地域社会のデジタル化を集中的に推進
②デジタルデバインド対策	「デジタル活用支援員」の周知・連携、NPOや地域おこし協力隊等地域の幅広い関係者と連携した地域住民に対するきめ細やかなデジタル活用支援
③デジタル原則に基づく条例等の規制の点検・見直し	「構造改革のためのデジタル原則」に沿って、4万以上の法令等を対象にアナログ規制を横断的に見直し、規制・制度のデジタル原則への適合の実現を目指す

【各団体において必要に応じ実施を検討する取組】

①BPR の取組の徹底	行政手続き等の利用者の利便性向上及び行政運営の効率化等に立ち返って、業務改革（BPR）に取り組む
②オープンデータの推進・官民データ活用の推進	サイバーセキュリティや個人情報の適正な取り扱いを確保しつつ、公共データの公開及び活用