

見附市 I C T 推進計画

(官民データ活用推進計画)

(自治体 D X 推進計画)

令和 3 年 9 月

見附市

目次

第1章 計画書策定の背景と位置付け	4
1 計画策定の趣旨	4
2 計画の位置づけ	5
3 計画の期間	5
4 基本理念及び施策体系	6
5 計画推進の視点	8
(1) 最新のICTの活用	8
(2) 官民データ活用推進基本法への対応	8
(3) 自治体DX推進計画への対応	10
(4) 情報セキュリティ及び個人情報の適正な取扱いの確保	12
第2章 推進体制の構築	13
1 組織体制の整備	13
2 計画的な取組み（進行管理）	15
第3章 ICTを取り巻く現状と課題	16
1 見附市におけるこれまでの情報化推進について	16
2 国の戦略や法整備	19
3 近年の情報化の動向	21
4 アンケート結果・市民の意識	22
5 ICT活用に向けた見附市の課題と方向性	29
第4章 個別施策	31
1 基本的な考え方	31
【基本施策1】市民サービス・利便性の向上を図ります	31
【基本施策2】行政事務の効率化を図ります	31
【基本施策3】市民誰もが安心して利用できるデジタル社会の形成を推進します	31
2 「具体的な取組み」について	32
参考資料 用語説明	65

第1章 計画書策定の背景と位置付け

1 計画策定の趣旨

令和2年度に策定した『第5次総合計画後期基本計画』及び『第2期見附市総合戦略』の視点の一つにある「Society5.0¹の実現」の考えから、経済的発展と社会的課題の解決を両立し、人々が質の高い生活を送ることができるようデジタルテクノロジーを積極的に活用する必要があります。デジタルテクノロジーの活用は、人間が行ってきた作業が全てデジタルテクノロジーに奪われていくものではなく、人間でなくてもできることや、人間よりも効果を発揮する部分をデジタルテクノロジーに任せることで、新たな価値の創出や人と人との交流など、人間にしかできないことに注力していくための手段だと考えています。この考えのもとに、誰もが人間としての幸せを実現できる、デジタルテクノロジーを活用した人間中心の社会「Society5.0」の実現を目指し、様々な政策分野において、デジタルテクノロジーを積極的に活用することとしています。

また、新型コロナウイルス感染症の感染拡大により、リモート会議やスマートフォンアプリの活用など「新たな日常」の定着に向けた取組みが急速に広がり始めています。このほか、人口知能（AI）や第5世代移動通信システム（5G²）など先端技術の開発や実証実験が様々な分野で行われています。併せてデジタル化を推進するニーズの高まりもみられており、デジタルテクノロジーの活用は地方部と都市部の生活利便性や地理的要因の格差を無くす有効な手段であると考えられます。

これらのことから、①市民サービスの向上、②事務の効率化や経費削減、③情報セキュリティの向上、④情報の共有化・透明化などを図るため、ICT³を活用した行政事務の推進を計画的に取り組むことを目的としています。

¹ 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)に続くわが国が目指すべき未来社会の姿として提唱されたもの。ICTを最大限活用し、新たな価値創出に取り組む社会。

² 携帯電話等の通信において、現在の第4世代移動通信システム（4G）の約1,000倍の高速大容量の通信速度を持つ次世代の移動通信システム。

³ Information and Communications Technology（情報通信技術）の略で、通信技術を活用したコミュニケーションを指す。かつてはIT（情報技術）と呼ばれていたが、コミュニケーションの比重が大きくなった近年ではICTという言い方が定着している。

2 計画の位置づけ

本計画は、「第5次見附市総合計画後期基本計画」の下位計画に位置付けるとともに、市が目指している都市の将来像の実現に向け、ICTを活用することにより、情報化に関する重点施策の取組みを、総合的かつ計画的に推進するため、具体的な施策を定め、次のとおり位置付けます。

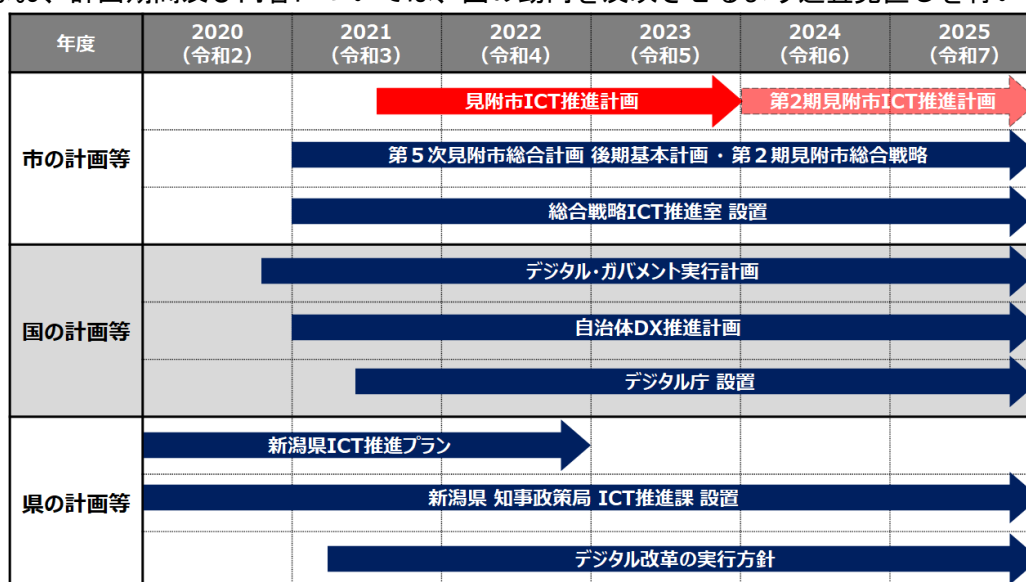
- ①官民データ活用推進基本法（平成28年法律第103号）第9条第3項の規定する「市町村官民データ活用推進計画」として位置付けます。
- ②「デジタル社会の実現に向けた改革の基本方針（令和2年12月閣議決定）」及び「デジタル・ガバメント実行計画（令和2年改定版）（令和2年12月閣議決定）」が示す方向性を踏まえ、本市が推進すべき方針として位置付けます。
- ③総務省「自治体DX⁴推進計画（令和2年12月策定）」が示す取組み事項を本市で具体化するための方針として位置付けます。

3 計画の期間

本計画の期間は、急速に発展するデジタル化に迅速に対応するため、令和3（2021）年10月から令和5（2023）年度までの2年6カ月の計画とします。その後は必要により3年間計画を基本とし更新します。

また、この計画期間は、「第5次見附市総合計画後期基本計画」（令和3年度～令和7年度）、及び総務省「自治体DX推進計画」（令和3年1月～令和7年度）の計画期間を考慮しています。

なお、計画期間及び内容については、国の動向を反映させるよう適宜見直しを行います。



見附市ICT推進計画と関連計画の期間について

⁴ Digital Transformation（デジタルトランスフォーメーション）の略。デジタル技術の導入と浸透により企業や行政などの組織や活動、あるいは社会の仕組みや在り方、人々の暮らしなどが根本的に変革すること。

4 基本理念及び施策体系

【基本理念】

『ICTにより生活の豊かさを実感でき、快適に暮らせる
SWC × デジタル未来社会のまちづくり』

ICT推進は、単に行政改革の一環だけでなく、日常生活のICT化によって見えてくるデジタル未来社会を創造します。これは国全体と地方自治体の変革を通して、人々が距離、時間、場所といった物理的な制約を超えて様々なサービスを楽しむことができ、人々の多様な幸せの実現を目指すものです。

また、「スマートウェルネスみつけの実現」を市の将来像として掲げています。人々が健康で、かつ、生きがいを持ち、安全安心で豊かな生活を送れる状態を「健幸（けんこう）＝ウェルネス」と呼び、便利だけを追求しすぎない生活、地域への貢献や人との関わりを楽しむ気持ちなど、新しい価値観を享受し、健康に関心がやすい市民でも自然と健康になれるハード整備や仕組みづくりを行ってきました。

これまでのSWC⁵の考えとデジタル社会を融合させ、『ICTにより生活の豊かさを実感でき、快適に暮らせるSWC × デジタル未来社会のまちづくり』を目指します。

⁵ Smart Wellness City（スマートウェルネスシティ）の略。我が国が直面する超高齢・人口減少社会によって生じる様々な課題を克服するため、「健幸（身体面の健康だけではなく、人々が生きがいを感じ、安心して豊かな生活を送れる状態）」をこれからのまちづくりの基本に据えた政策を連携しながら実行する、持続可能な新しい都市モデルのこと。

【施策体系】

この基本理念をもとに、ICTを推進するための基本施策と具体的な取組みを整理し、施策体系を次の通りとします。なお、基本施策と具体的な取組みの詳細は、第4章「個別施策」に基本的な考えを記述します。

基本理念	基本施策	具体的な取組み																										
ICTにより生活の豊かさを実感でき、快適に暮らせるSWC×デジタル未来社会のまちづくり	1 市民サービス・利便性の向上を図ります	→ <table border="1"> <tr><td>1</td><td>各種行政手続きや通知のオンライン化・電子化の推進</td></tr> <tr><td>2</td><td>窓口業務におけるデジタル化推進による手続きの簡素化・滞在時間の短縮</td></tr> <tr><td>3</td><td>マイナポータル[*]びったりサービス[*]の活用促進</td></tr> <tr><td>4</td><td>証明交付におけるコンビニ交付サービスの促進</td></tr> <tr><td>5</td><td>マイナンバーカードの活用による新たな市民サービスの提供</td></tr> <tr><td>6</td><td>キャッシュレス決済の促進</td></tr> <tr><td>7</td><td>子育て世帯へのICTを活用した情報発信・相談業務の推進</td></tr> <tr><td>8</td><td>高齢者の健康づくりや見守りにおけるICTの活用促進</td></tr> <tr><td>9</td><td>オープンデータ[*]の推進</td></tr> <tr><td>10</td><td>HP[*] SNS[*]活用・メール配信などICTを活用した情報発信の強化</td></tr> <tr><td>11</td><td>図書館蔵書の検索・予約や公共施設予約など生活に身近なICT化の推進</td></tr> <tr><td>12</td><td>学校や教育におけるICT基盤整備やソフトの充実</td></tr> <tr><td>13</td><td>利用しやすい公共交通の仕組みづくり</td></tr> </table>	1	各種行政手続きや通知のオンライン化・電子化の推進	2	窓口業務におけるデジタル化推進による手続きの簡素化・滞在時間の短縮	3	マイナポータル [*] びったりサービス [*] の活用促進	4	証明交付におけるコンビニ交付サービスの促進	5	マイナンバーカードの活用による新たな市民サービスの提供	6	キャッシュレス決済の促進	7	子育て世帯へのICTを活用した情報発信・相談業務の推進	8	高齢者の健康づくりや見守りにおけるICTの活用促進	9	オープンデータ [*] の推進	10	HP [*] SNS [*] 活用・メール配信などICTを活用した情報発信の強化	11	図書館蔵書の検索・予約や公共施設予約など生活に身近なICT化の推進	12	学校や教育におけるICT基盤整備やソフトの充実	13	利用しやすい公共交通の仕組みづくり
	1	各種行政手続きや通知のオンライン化・電子化の推進																										
	2	窓口業務におけるデジタル化推進による手続きの簡素化・滞在時間の短縮																										
	3	マイナポータル [*] びったりサービス [*] の活用促進																										
	4	証明交付におけるコンビニ交付サービスの促進																										
	5	マイナンバーカードの活用による新たな市民サービスの提供																										
	6	キャッシュレス決済の促進																										
	7	子育て世帯へのICTを活用した情報発信・相談業務の推進																										
	8	高齢者の健康づくりや見守りにおけるICTの活用促進																										
9	オープンデータ [*] の推進																											
10	HP [*] SNS [*] 活用・メール配信などICTを活用した情報発信の強化																											
11	図書館蔵書の検索・予約や公共施設予約など生活に身近なICT化の推進																											
12	学校や教育におけるICT基盤整備やソフトの充実																											
13	利用しやすい公共交通の仕組みづくり																											
2 行政事務の効率化を図ります	→ <table border="1"> <tr><td>1</td><td>RPA[*] AI-OCR[*]等を活用した業務改善の促進</td></tr> <tr><td>2</td><td>職員の研修・育成による情報化社会に対応した人材育成</td></tr> <tr><td>3</td><td>多様な働き方が可能となるテレワーク（庁内）の推進</td></tr> <tr><td>4</td><td>庁内のICT化により、ペーパーレス・電子決裁・WEB会議等の推進</td></tr> <tr><td>5</td><td>人事給与、勤怠管理における効率化の推進</td></tr> <tr><td>6</td><td>業務の見直し(BPR)[*]の推進、基幹業務システムの最適化</td></tr> <tr><td>7</td><td>ビッグデータ等の情報分析を活用した政策立案（EBPM）[*]の推進</td></tr> <tr><td>8</td><td>統合型GIS[*](地図情報システム)の最適化</td></tr> <tr><td>9</td><td>IT調達の適正化</td></tr> </table>	1	RPA [*] AI-OCR [*] 等を活用した業務改善の促進	2	職員の研修・育成による情報化社会に対応した人材育成	3	多様な働き方が可能となるテレワーク（庁内）の推進	4	庁内のICT化により、ペーパーレス・電子決裁・WEB会議等の推進	5	人事給与、勤怠管理における効率化の推進	6	業務の見直し(BPR) [*] の推進、基幹業務システムの最適化	7	ビッグデータ等の情報分析を活用した政策立案（EBPM） [*] の推進	8	統合型GIS [*] (地図情報システム)の最適化	9	IT調達の適正化									
1	RPA [*] AI-OCR [*] 等を活用した業務改善の促進																											
2	職員の研修・育成による情報化社会に対応した人材育成																											
3	多様な働き方が可能となるテレワーク（庁内）の推進																											
4	庁内のICT化により、ペーパーレス・電子決裁・WEB会議等の推進																											
5	人事給与、勤怠管理における効率化の推進																											
6	業務の見直し(BPR) [*] の推進、基幹業務システムの最適化																											
7	ビッグデータ等の情報分析を活用した政策立案（EBPM） [*] の推進																											
8	統合型GIS [*] (地図情報システム)の最適化																											
9	IT調達の適正化																											
3 市民誰もが安心して利用できるデジタル社会の形成を推進します	→ <table border="1"> <tr><td>1</td><td>誰もが使えるインターネット環境の推進</td></tr> <tr><td>2</td><td>移住定住や多様な働き方に対応したテレワーク環境の推進</td></tr> <tr><td>3</td><td>防災・減災のためのIoT[*]、ICTの活用</td></tr> <tr><td>4</td><td>緊急情報メールの活用促進</td></tr> <tr><td>5</td><td>気軽に相談できる体制づくり</td></tr> <tr><td>6</td><td>地域における学習環境づくりの推進</td></tr> <tr><td>7</td><td>マイナンバーカードの普及促進</td></tr> <tr><td>8</td><td>情報セキュリティポリシー[*]の適切な運用</td></tr> <tr><td>9</td><td>物理的・技術的セキュリティの強化</td></tr> <tr><td>10</td><td>市民ニーズ・普及率等の把握による適切なデジタル化の推進</td></tr> </table>	1	誰もが使えるインターネット環境の推進	2	移住定住や多様な働き方に対応したテレワーク環境の推進	3	防災・減災のためのIoT [*] 、ICTの活用	4	緊急情報メールの活用促進	5	気軽に相談できる体制づくり	6	地域における学習環境づくりの推進	7	マイナンバーカードの普及促進	8	情報セキュリティポリシー [*] の適切な運用	9	物理的・技術的セキュリティの強化	10	市民ニーズ・普及率等の把握による適切なデジタル化の推進							
1	誰もが使えるインターネット環境の推進																											
2	移住定住や多様な働き方に対応したテレワーク環境の推進																											
3	防災・減災のためのIoT [*] 、ICTの活用																											
4	緊急情報メールの活用促進																											
5	気軽に相談できる体制づくり																											
6	地域における学習環境づくりの推進																											
7	マイナンバーカードの普及促進																											
8	情報セキュリティポリシー [*] の適切な運用																											
9	物理的・技術的セキュリティの強化																											
10	市民ニーズ・普及率等の把握による適切なデジタル化の推進																											

脚注（*）はP66からの参考資料に記載

5 計画推進の視点

本計画を効果的かつ着実に推進していくため、ICTの動向や国・県の方針等を踏まえて、次の内容に留意して取組みを進めます。

(1) 最新のICTの活用

情報技術に係る進展は目覚ましく日進月歩で新しい技術が生まれるため、今後計画を推進していく中でも、最新のICT技術の動向を注視して継続的に情報収集を行い、常に技術に対する知見を広げていきます。また、新型コロナウイルス感染症対策において、テレワークやリモート会議などのデジタル技術が急速に社会に浸透していった事例もあり、最新のICT技術やツールを積極的に取り入れる姿勢で導入・活用を検討していきます。

(2) 官民データ活用推進基本法への対応

官民データ活用推進基本法⁶で定められている基本的施策の中にある、地方公共団体に求められている事項を本計画に盛り込むことで、本計画の実施によって、基本法で提唱されている「官民データ活用」の推進と「安全で安心して暮らせる社会及び快適な生活環境の実現」に寄与していきます。

- ① 行政手続に係るオンライン利用の原則化(10条1項)
- ② 自らが保有する官民データの活用の推進(オープンデータの推進)(11条1項)
- ③ マイナンバーカードの普及及び活用に関する計画の策定等(13条)
- ④ 利用の機会等の格差の是正(14条)
- ⑤ 自らの情報システムに係る規格の整備及び互換性の確保、業務の見直し(15条1項)

※『官民データ活用推進基本法』と『本計画の具体的な取組み』の対応は次ページを参照。

⁶ 官民データ活用の推進に関する施策を総合的かつ効果的に推進し、もって国民が安全で安心して暮らせる社会及び快適な生活環境を実現することを目的に国が制定した法律。

総務省「官民データ活用推進基本法」	見附市ICT推進計画 具体的な取組み
【地方公共団体の施策に関する主な事項】	
行政手続に係るオンライン利用の原則化(10条1項)	1-1: 各種行政手続きや通知のオンライン化・電子化の推進 1-2: 窓口業務におけるデジタル化推進による手続きの簡素化・滞在時間の短縮 1-3: マイナポータルびったりサービスの活用促進 1-4: 証明交付におけるコンビニ交付サービスの促進 1-6: キャッシュレス決済の促進 1-7: 子育て世帯へのICTを活用した情報発信・相談業務の推進 1-11: 図書館蔵書の検索・予約や公共施設予約など生活に身近なICT化の推進
自らが保有する官民データの活用の推進(オープンデータの推進)(11条1項)	1-9: オープンデータ化の推進 2-7: ビッグデータ等の情報分析を活用した政策立案(EBPM)の推進 2-8: 統合型GIS(地図情報システム)の最適化
マイナンバーカードの普及及び活用に関する計画の策定等(13条)	1-5: マイナンバーカードの活用による新たな市民サービスの提供 3-7: マイナンバーカードの普及促進
利用の機会等の格差の是正(14条)	3-1: 誰もが使えるインターネット環境の推進 3-5: 気軽に相談できる体制づくり 3-6: 地域における学習環境づくりの推進
自らの情報システムに係る規格の整備及び互換性の確保、業務の見直し(15条1項)	2-6: 業務の見直し(BPR)の推進、基幹業務システムの最適化

(3) 自治体DX推進計画への対応

自治体DX推進計画で定められている重点取組事項についても本計画に盛り込むことで、デジタル社会の構築に向けた取組みを着実に進めていきます。

【重点取組事項】

- 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・RPA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

【自治体DXと合わせて取り組むべき事項】

- ① 地域社会のデジタル化
- ② デジタルデバイド⁷対策

※『自治体DX推進計画』と『本計画の具体的な取組み』の対応は次ページを参照。

⁷ 情報格差のこと。年齢・身体・社会的条件等によって、インターネット等のICTを使いこなせる人と使いこなせない人との間に生じる格差。

総務省「自治体DX推進計画」	見附市ICT推進計画 具体的な取組み
【重点取組事項】	
① 自治体の情報システムの標準化・共通化	2-6: 業務の見直し(BPR)の推進、基幹業務システムの最適化
② マイナンバーカードの普及促進	1-5: マイナンバーカードの活用による新たな市民サービスの提供 3-7: 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	1-1: 各種行政手続きや通知のオンライン化・電子化の推進 1-2: 窓口業務におけるデジタル化推進による手続きの簡素化・滞在時間の短縮 1-3: マイナポータルびったりサービスの活用促進 1-4: 証明交付におけるコンビニ交付サービスの促進 1-6: キャッシュレス決済の促進
④ 自治体のAI・RPAの利用推進	2-1: RPA、AI-OCR等を活用した業務改善の促進
⑤ テレワークの推進	2-3: 多様な働き方が可能となるテレワーク(庁内)の推進 3-2: 移住定住や多様な働き方に対応したテレワーク環境の推進
⑥ セキュリティ対策の徹底	2-2: 職員の研修・育成による情報化社会に対応した人材育成 3-8: 情報セキュリティポリシーの適切な運用 3-9: 物理的・技術的セキュリティの強化
【自治体DXの取組みとあわせて取り組むべき事項】	
① 地域社会のデジタル化	1-7: 子育て世帯へのICTを活用した情報発信・相談業務の推進 1-8: 高齢者の健康づくりや見守りにおけるICTの活用促進 1-10: HP・SNS活用・メール配信などICTを活用した情報発信の強化 1-11: 図書館蔵書の検索・予約や公共施設予約など生活に身近なICT化の推進 1-12: 学校や教育におけるICT基盤整備やソフトの充実 1-13: 利用しやすい公共交通の仕組みづくり 3-1: 誰もが使えるインターネット環境の推進 3-3: 防災・減災のためのIoT、ICTの活用 3-4: 緊急情報メールの活用促進 3-10: 市民ニーズ・普及率等の把握による適切なデジタル化の推進
② デジタルデバйд対策	3-5: 気軽に相談できる体制づくり 3-6: 地域における学習環境づくりの推進
【その他】	
① BPRの取組みの徹底(書面・押印・対面の見直し)	2-6: 業務の見直し(BPR)の推進、基幹業務システムの最適化
② オープンデータの推進	1-9: オープンデータ化の推進 2-7: ビッグデータ等の情報分析を活用した政策立案(EBPM)の推進 2-8: 統合型GIS(地図情報システム)の最適化
③ 官民データ活用推進計画策定の推進	「(2)官民データ活用推進基本法への対応」にて記載
	以下、庁内の対応となる取組み 2-4: 庁内のICT化により、ペーパーレス・電子決裁・WEB会議等の推進 2-5: 人事給与、勤怠管理における効率化の推進 2-9: IT調達適正化

(4) 情報セキュリティ及び個人情報の適正な取扱いの確保

ICTを活用して情報化を推進することは、ネットワークを通じて多様かつ大量のデータを活用していく取組みとなります。本計画の実施については見附市情報セキュリティポリシーに基づいて十分なセキュリティ対策を図った上で、適切なデータ活用を行っていきます。また、個人情報の保護については技術的な対策だけでなく、緊急時即応体制の整備、個々の職員のリテラシー向上などの人的なセキュリティ対策を進め、市民が安心できる体制での情報化に取り組めます。

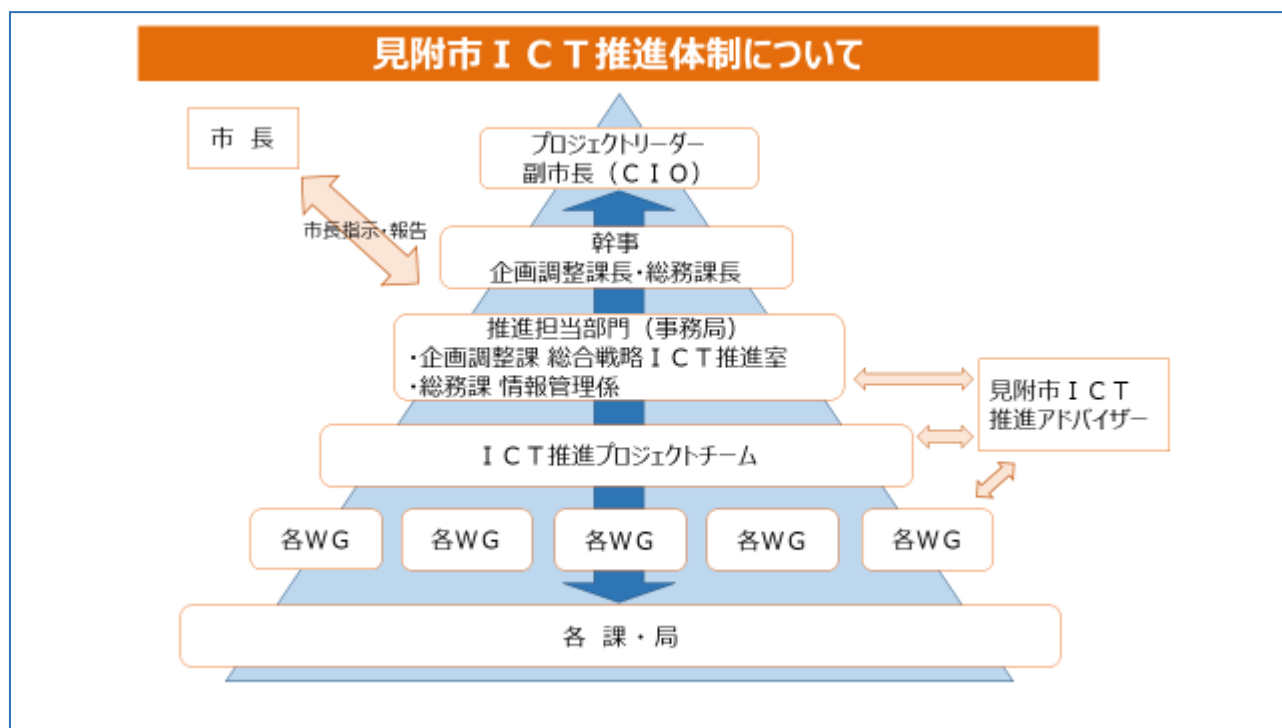
第2章 推進体制の構築

1 組織体制の整備

本計画の推進にあたっては、各課・局がそれぞれ行う事業のほか、必要に応じて各課・局横断的に事業を推進する必要があります。そのためICT推進プロジェクトチーム（PT）を設置し、横断的に情報共有し、事業化への検討が行える体制とします。

また、具体的な検討にあたっては、関係する課・局で構成するワーキングチーム（WG）を設置し、事業化につなげることにします。なお、本計画推進のプロジェクトリーダーを副市長とし、幹事、事務局を設置し、関係課・局と連携し着実な推進を図ります。

一方、デジタル化の進展は目覚ましく、市職員だけでは知見や経験等に限界があることから、民間デジタル人材を活用したICT推進アドバイザーなどの助言、情報提供などを受けることにより、計画の推進を図ります。



(1) プロジェクトリーダーおよび幹事の設置

市全体のICT推進について、最適化、コスト削減、業務の効率化など全庁的な観点で情報化を推進する必要があります。そのため、副市長を最高情報責任者（CIO⁸）とすることに加え、本計画の推進体制におけるプロジェクトリーダーとし、幹事（企画調整課長、総務課長）と合わせてICT推進の方向性を定める決定権者とします。

⁸ Chief Information Officer（最高情報責任者）の略。事業活動におけるICTの導入・利活用を進める役割を担う。

(2) 事務局の設置

C I Oを補佐するラインスタッフとして、企画調整課総合戦略 I C T推進室および総務課情報管理係を事務局として設置し、I C T推進に資するサービスおよび業務などの企画・実施並びに各課の状況把握および I C T推進を支援します。

(3) I C T推進プロジェクトチーム (P T) の設置

本計画の策定および進捗管理を行う機関として、主要な課・局のメンバーによる横断的な組織であるP Tを設置します。その他、庁内 I C Tの現状、課題把握、発展性、事業化に向けた導入検討などを行います。また、横断的な組織による情報共有や検討により、デジタル化に向けた人材育成の場としての役割も担っています。

(4) ワーキングチーム (W G) の設置

具体的な事業化に向けた検討を行うため、必要に応じてW Gを設置し活動します。検討するテーマ・内容等により、関係する課・局からメンバーを選出し、定期的な検討を重ね、課題整理、効果検証、費用対効果などにより、予算化・事業化に繋げます。

なお、現時点で設置しているW Gは以下の通りですが、今後、市長特命や社会情勢の変化に迅速に対応するため、適宜、設置することとします。

【W G設置状況 (令和3年度)】

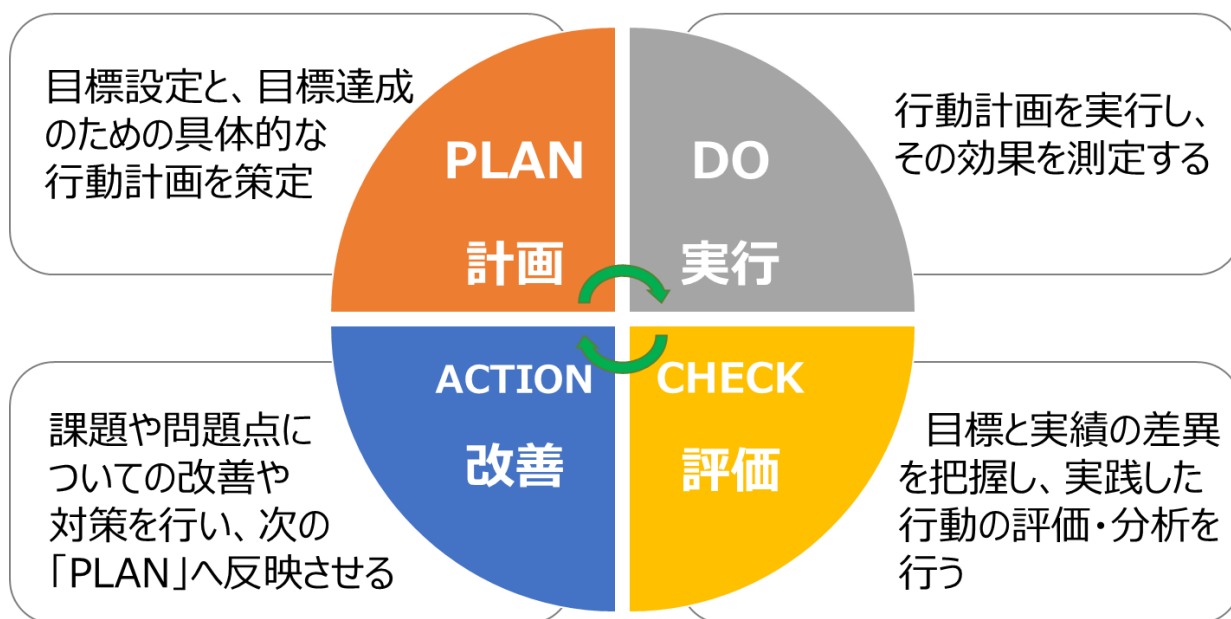
W G名	検討内容
窓口最適化検討W G	窓口の業務上感じている不便さ・無駄さ、市民の手続きにおける不満・ニーズなど現状課題と原因を可視化し、システム導入による改善に繋がられるよう最適化を検討します。
行政手続きデジタル化検討W G	行政手続きにおいて、「市役所に来なくてもいい」、「書かなくてもいい」など、デジタル化・システム導入を検討します。また手書きの申請書から電子申請に変更することにより、システム入力など事務作業時間の削減、ミスの減少などが期待されることから、合わせて窓口体制や事務改善の検討を行います。
統合型G I Sシステム最適化検討W G	統合型G I Sおよび個別業務G I Sシステムについて、これまでも地図や位置情報の連携を行い、まちづくりや政策立案などに活かしてきましたが、更なる向上を図るべく最適化を検討します。合わせて市民や事業者へ地図情報公開の充実を図ります。
チャットボット導入検討W G	ホームページ上に、問合せに対して自動で答えを返す仕組み「チャットボット」の導入について、検討します。 問合せをする市民や事業者は、市役所が閉庁している時間帯でも24時間365日、問合せが可能となります。併せて、問合せに対応していた職員の業務負担の軽減が期待されます。

(5) ICT推進アドバイザーの任用

ICT技術や広がり急速に進展しており、迅速かつ適切に対応するには、これまでの市職員の知識や知見だけでなく、専門分野に特化した民間企業の先進的な知識・知見を取り入れながら推進することが必要不可欠です。特に①住民の生活利便性向上に関する情報技術の導入状況の把握と課題の抽出及び分析、②情報通信技術を始めとする未来技術を活用した事業の政策立案及び具体的な手法の提案とその推進、において民間企業などからICT推進アドバイザーを任用し、助言等してもらうことにより、見附市におけるICTを着実に推進していきます。

2 計画的な取組み（進行管理）

本計画の進行管理は、ICT推進PT連携会議にて行います。進行管理にあたっては、PDCAサイクル⁹により、目標設定やスケジュールなどの進捗状況を、毎年度、評価し、見直しを行い、本計画の実効性を高めていきます。また、本計画を推進する上で必要な施策等については、社会環境の変化や制度改正の状況等を踏まえ、随時反映し推進していきます。



⁹ Plan（計画）→Do（実行）→Check（評価）→Action（改善）という流れを繰り返し行うことで業務の改善・向上を目指す手法。

第3章 ICTを取り巻く現状と課題

1 見附市におけるこれまでの情報化推進について

見附市ではこれまでも時代の変化に併せてICT（情報通信技術）を活用し、次のとおり情報化推進に関する施策に取り組んできました。

(1) 市民サービスの向上に関する主な取組み

年度	内容
平成17年度	見附市緊急情報メールの運用開始
平成17年度	公共施設予約システムの運用開始
平成17年度	見附市議会インターネット配信の開始
平成23年度	見附市公式SNS(Twitter)による情報発信の開始
平成25年度	見附市ホームページの全面リニューアル
平成26年度	見附市子育て支援サイト「スマイルみっけ」公開開始
平成26年度	健幸ポイント制度の運用開始
平成28年度	証明書コンビニ交付サービスの開始
令和2年度	税金などのスマホ決済での納付
令和2年度	回覧物のデジタル配信開始

平成17年度には国の補助事業である地域イントラネット基盤施設整備事業に採択され、見附市の市内各拠点に光ファイバーで結び専用ネットワーク網を構築すると共に、インターネットを活用したサービスとして緊急情報メールの配信、公共施設予約システムの運用、議会中継のインターネット配信などの運用を開始しました。

また、情報発信については、平成23年度からTwitterをはじめとした見附市公式SNSの開始、平成25年度には市公式ホームページを、これまでの広報部門による集約型情報発信ではなく、各担当課から即時に情報発信できるCMS導入による全面リニューアル、平成26年度には、子育て支援専用サイトである「スマイルみっけ」の公開を開始しました。

平成26年度からは、全国6自治体による大規模実証実験として「健幸ポイント事業」を開始し、歩数計に保存された歩数データなどを公共施設のデータ取り込みパソコン等を通じて、健幸ポイント付与システムにアップロードさせ、ポイント付与するなど、先進的な取組みを行ってきました。

平成28年1月から国のマイナンバーが開始されたことから、マイナンバーカードによる各種証明書のコンビニ交付サービスの開始、近年では新型コロナウイルスを想定した「新しい生活様式」に対応したスマホ決済の導入や紙媒体の配布と並行して回覧物のデジタル配信などの取組みを行ってきました。

(2) 行政運営の簡素化・効率化および情報通信基盤の整備に関する主な取組み

年度	内容
平成元年度	住民情報系システムのホストコンピュータによる運用開始
平成 15 年度	財務会計システムの運用開始
平成 17 年度	人事給与システムの運用開始
平成 17 年度	地域イントラネット整備事業による市内公共施設のネットワークの構築
平成 24 年度	庁内統合型 G I S の運用開始
平成 24 年度	単独クラウドによる住民情報系システムの運用開始
平成 25 年度	公衆無線 L A N 環境の整備開始（ネーブルみつけ、パティオにいがた等）
平成 28 年度	県内 4 市 1 村による共同型自治体クラウド（住民情報系システム）の運用開始
令和元年度	R P A、A I - O C R の導入
令和 3 年度	財務会計システムの電子決裁の運用開始

平成元年度に、住民情報系システム利用・電算処理が初めて導入され、運用が開始されました。その後、平成 15 年度には財務会計システムの運用開始、平成 17 年度から人事給与システムを導入するなど、行政事務の効率化を図ってきました。

また、平成 17 年度には地域イントラネット整備事業により、市内公共施設が庁内ネットワークで結ばれ、庁内グループウェアやファイルサーバの整備と合わせて、I C T 化が飛躍的に進みました。

また、平成 24 年には、初めての住民情報系システムの入替えが行われました。入替えにあたっては、それまでのホストコンピュータで構成されたシステムから、ネットワーク環境を利用したクラウド形式で利用するシステムを採用し、以降、庁内でのクラウド¹⁰形式システムの採用が増えていくことになりました。

システム利用は、システム保守や法改正対応などの運用コストが高額であること、また、導入システムの保守期限切れに伴うシステム更改に多額の費用が必要になるという課題があり、このシステム入替えと並行して、他自治体との共同化・クラウド化により業務システムの最適化を図る試みに取り組むことになりました。長岡市、三条市、魚沼市、粟島浦村とともに新潟県市町村情報システム共同利用連絡会議を発足し、5 市村にて住民情報型システムの共同利用に着手しました。平成 26 年度より、各団体が順次、この共同利用型住民情報系システムの稼動を開始し、見附市においては、平成 28 年度に 2 回目のシステム入替えを実施して、共同利用型でのシステム運用を開始しています。このシステム入替えにより、それ以前は各部署で個別に調達していた業務システムもありましたが、ほぼ全ての業務において、統合された庁内統一のシステムでの運用となりました。

¹⁰ ユーザーが大規模なインフラやソフトウェアを持たずとも、インターネット上で必要に応じてサービスを利用できる仕組み。

現在は、国主導で、標準仕様を定めたシステムの共通化であるガバメントクラウド¹¹の利用に向けて取組みが進められており、より一層のシステム最適化と業務プロセスの改善が期待されます。

(3) 今後の情報化推進について

住民情報系システムの共同化とは別に、平成 28 年度には、三条市、魚沼市、十日町市、湯沢町、粟島浦村の 4 市 1 町 1 村にて財務会計システムの共同調達を行いました。ガバメントクラウドの利用が予定されていることもあり、今後も共同調達・共同利用の方向性は継続して検討していく必要があります。

令和に入ってから、RPA、AI—OCR ツールを導入し、自動化技術による業務運用の最適化に取り組んでいます。また、職員全体の業務運用の効率化、コミュニケーションの活性化を目的に新たにチャットツールの導入を行いました。コロナ禍においてリモートでの会議の運用も当たり前のように行われるようになり、社会の状況に合わせて迅速に新しい技術を導入・活用して、新しいかたちでの業務を展開していく必要性が高まっています。

平成元年のホストコンピュータでの住民情報系システム導入から現在までの流れの中で、パソコン、ネットワークの利用をはじめとした ICT 技術やツールは、庁内での限定的で特別な設備から、日常的に個々の職員が使用する一般的なツールに変わってきました。日々の業務運用においてもパソコンやシステムなど ICT ツールを活用しない業務は存在しえないものであり、今後は ICT、デジタルツールを効果的に使用してだけでなく、使用を前提とした上での業務運用を検討し、より効率的かつ市民満足度が高いサービス提供を行える体制を構築していくことが重要となっています。

¹¹ 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のこと。

2 国の戦略や法整備

国のIT政策は、平成12年に制定されたIT基本法に基づいた、e-Japan戦略¹²を始めとして、順次計画が策定され進められてきました。

平成28年にはインターネットなどのネットワークを通じて流通する大量のデータを活用することで、急速な少子高齢化など様々な課題に対応する環境整備することを目的として、官民データ活用推進基本法が制定されました。同法には、行政手続きに係るオンライン利用の原則化、オープンデータの推進、マイナンバーの普及活用、情報システムに係る企画の整備及び互換性の確保、業務の見直しなどが盛り込まれています。

平成29年には、この基本法をもとに官民データ活用推進基本計画が定められ、それとともにIT総合戦略本部でデジタル・ガバメント推進方針が決定されました。この推進方針の中では「これまで以上に国民、事業者の利便性向上に重点を置き、データの流通等に資する新たな取組を推進する必要」があるとしつつ、「行政内部の効率化にとどまらない国民・企業等に価値を提供するサービス部分の変革に焦点を当て、行政のあり方そのものをデジタル前提で見直すデジタル・ガバメントの実現を目指す」としています。同推進方針の「行政手続き、民間取引IT化に向けたアクションプラン」には基本的な考え方として、①デジタルファースト¹³、②コネクテッド・ワンストップ¹⁴、③ワンスオンリー¹⁵の3つが行政手続きIT化にあたっての三原則とされています。また、同アクションプランについては行政サービスの効率化と利便性向上について目標・基本的方向・具体的取組などを集中的に記載したかたちで、別途デジタルファースト・アクションプランとしてまとめられています。

平成30年には、官民データ活用推進基本法およびデジタル・ガバメント推進方針に示された方向性を具体化し、実行するための計画としてデジタル・ガバメント実行計画が決定され、これらの方針等を踏まえ、令和元年にはデジタル手続法が成立しました。

デジタル手続法では、デジタル化の三原則を法律上明らかにした上で、国の行政手続きのオンライン化を原則とし、添付書類を省略するための規定が整備されました。また、併せて、デジタル化を実現するための情報システム計画の整備、民間手続におけるデジタル技術の活用促進、デジタルデバイドの是正についての規定も置かれました。

デジタル・ガバメント実行計画では、デジタル・ガバメントの実現とは、行政側のITコストを削減するだけでなく、国民・事業者の利便性向上に重点を置き、デジタル前提で行政サービスのあり方そのものを見直すこととしており、利用者中心の行政サービスを提供するためのノウハウを「サービス設計12箇条」として示しています。

令和2年には、新型コロナウイルス感染症対応において課題となったデジタル化の遅れに対応するため、デジタル庁が新設されることとなりましたが、デジタル庁も、徹底した利用者目

¹² 全ての国民が情報通信技術を活用できる環境を整えることを骨子として日本政府が2000年に策定した、日本型IT社会の実現に向けた構想のこと。

¹³ デジタル技術を徹底的に活用し、デジタル処理を前提としたサービス設計を行うこと。

¹⁴ 民間サービスを含め、複数の手続・サービスがどこからでも一か所で実現することを原則とする考え方のこと。

¹⁵ 一度行政機関が提出を受けた情報は、原則再度の提出を求めない仕組みのこと。

線に立ち、アクセシビリティ¹⁶やU I / U X¹⁷を最重要視したデジタル化を進めていくことを目指すとしており、現在の I T 政策は、行政内部の効率化に留まらず、国民や事業者に提供するサービスそのものの価値の拡大に焦点が当てられてきています。

¹⁶ 高齢者や障がい者、また異なる情報端末やソフトウェアにおいても、情報を取得あるいは発信でき、機器、サービスを円滑に利用できること。

¹⁷ U I は User Interface (ユーザーインターフェース) の略で、ユーザーが見たり触れたりして接する部分のこと。U X は User eXperience (ユーザーエクスペリエンス) の略で、ユーザーがサイトや製品、サービスなどを通じて得られる体験や経験のこと。

3 近年の情報化の動向

(1) ICTの普及と浸透

ICT（情報通信技術）の発展は目覚ましく、現在も様々な技術が登場しています。特に、インターネットの登場と普及は我々の生活スタイルを大きく変化させ、日常生活で欠かせない存在となりました。現在はスマートフォンが急速に普及することでモバイル端末によるインターネット利用が拡大しており、インターネットの接続はより個人的なものとなっています。ネットを通じて提供される様々なICTサービスも、一層身近なものとなり、ICTを意識せずサービスとして生活の中に浸透してきています。

そうした中、コロナウイルス感染症の拡大に伴い、ICT技術は更なる進化と活用が促されることとなりました。スマートフォンを使った決済や宅配サービス、Web会議の仕組みを利用したりリモート会議や遠隔授業の実施、また、テレワークの実施など、コロナ前までは一般的ではなかった仕組みや手法が急速に社会に求められ、世の中に定着してきています。

今後も、感染症対策の観点から、できるだけ対面で行わない非接触でのサービス提供が望まれると予想されますが、行政などの公的サービスにおいては、電子申請を始めとしたオンラインでの行政手続きはまだ普及しているとは言えず、これからの行政サービスのあり方が問われています。

(2) デジタルトランスフォーメーション（DX）の推進

デジタルトランスフォーメーション（DX）とは、「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」という概念であり、2004年にスウェーデンのウメオ大学教授、エリック・ストルターマンが提唱したとされています。

経済産業省は平成30年12月に発表したDX推進ガイドラインの中で、DXとは「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」と定義して、あらゆる産業において、競争力維持・強化のためにDXをスピーディーに進めていくことが求められているとしました。

また、令和2年12月に発表したDXレポート2においては、新型コロナウイルスの影響の中で、事業環境の変化に迅速に適応できた企業とできなかった企業の差が拡大しており、その分かれ目がデジタル競争における勝者と敗者につながるとしています。そこから、「DXの本質とは、単にレガシーなシステムを刷新する、高度化するといったことにとどまるのではなく、事業環境の変化に迅速に適応する能力を身に付けること、そしてその中で企業文化（固定観念）を変革（レガシー企業文化からの脱却）すること」にあるとして、DXとは、企業文化刷新の問題であるとしています。

同時期に、総務省は自治体のDX推進に向けて、重点的に取り組むべき事項や内容を具体化させ、国による支援策等を取りまとめた「自治体DX推進計画」を発表しました。自治体においてもAI、ロボット等の最新のICT技術を積極的に検討に含め、今までの業務・慣習・組織文化を変革しながら、本来あるべき行政の姿を求めていかなければなりません。

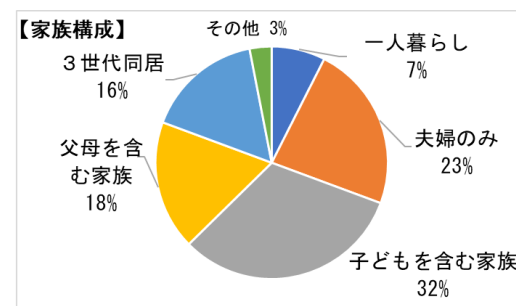
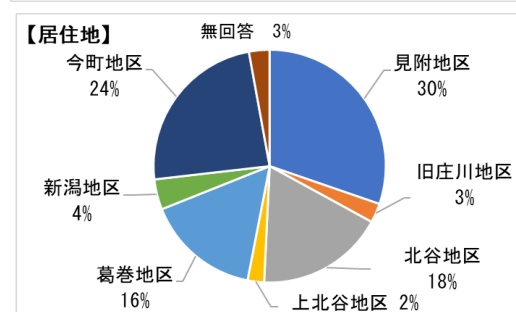
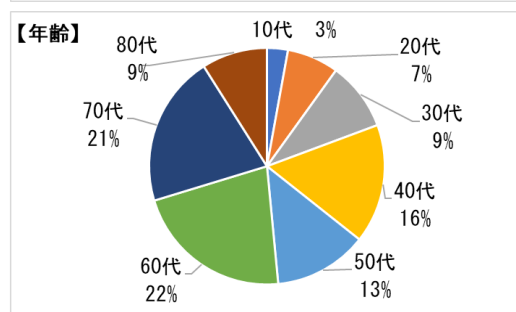
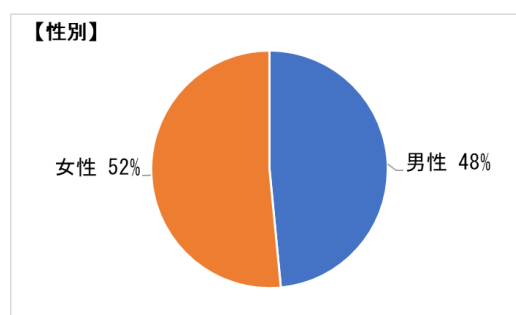
4 アンケート結果・市民の意識

見附市では、市内世帯におけるインターネット整備状況やデジタル機器の利用状況の把握および、行政サービスのデジタル化に対する市民要望の調査を目的に、令和3年1月に無作為に抽出した16歳から90歳未満の市民1,000人に対しアンケート調査を実施し、522名から回答をいただきました。

本調査結果は、今後、本市においてどのような取組みを充実させていくべきなのかを検討する重要な基礎データとして活用します。なお、主なアンケート結果は、次のとおりです。

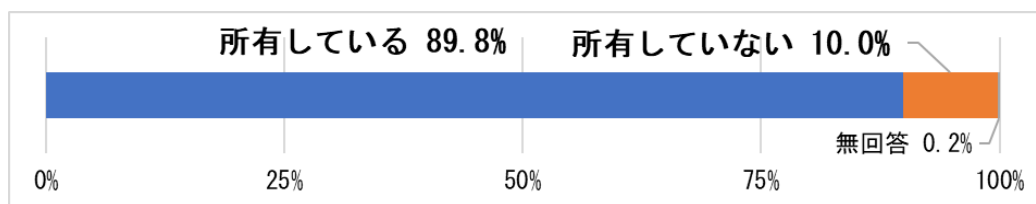
(1) 調査結果の概要

【回答者属性】	回答数	構成比
【総数】	522	100%
【性別】		
男性	253	48%
女性	269	52%
【年齢】		
10歳代	15	3%
20歳代	37	7%
30歳代	49	9%
40歳代	85	16%
50歳代	67	13%
60歳代	114	22%
70歳代	108	21%
80歳代	47	9%
【居住地】		
見附地区	158	30%
旧庄川地区	14	3%
北谷地区	93	18%
上北谷地区	12	2%
葛巻地区	83	16%
新潟地区	22	4%
今町地区	125	24%
無回答	15	3%
【家族構成】		
一人暮らし	39	7%
夫婦のみ	121	23%
子どもを含む家族	167	32%
父母を含む家族	94	18%
3世代同居	85	16%
その他	16	3%

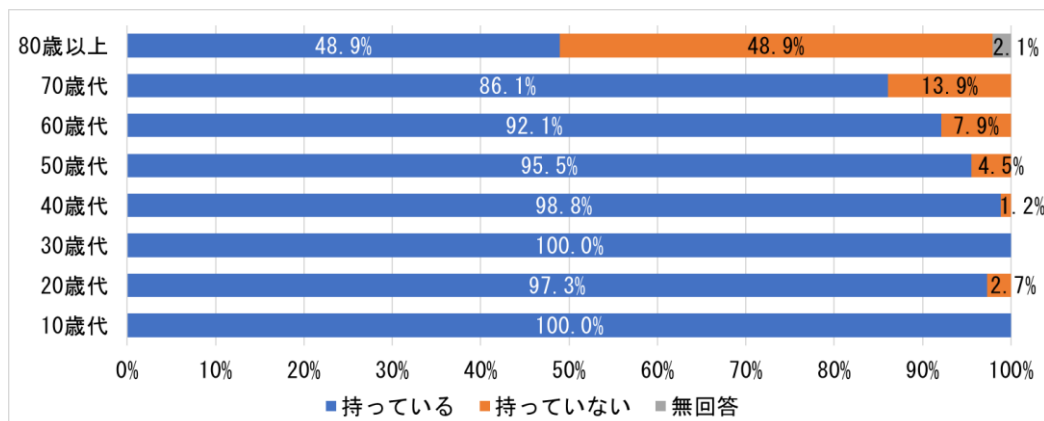


(2) 市民個人および市内世帯における通信環境整備の状況

① 個人の携帯電話を所有状況（スマートフォン又はガラケー¹⁸等）（対象：回答者本人）

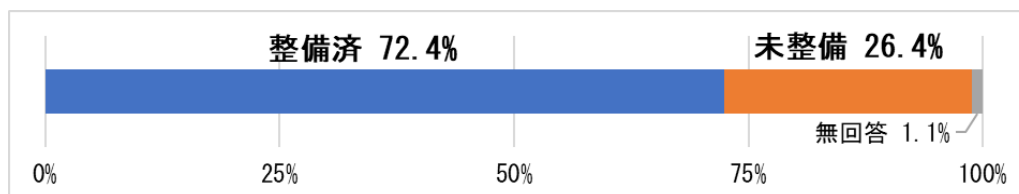


【世代別集計】

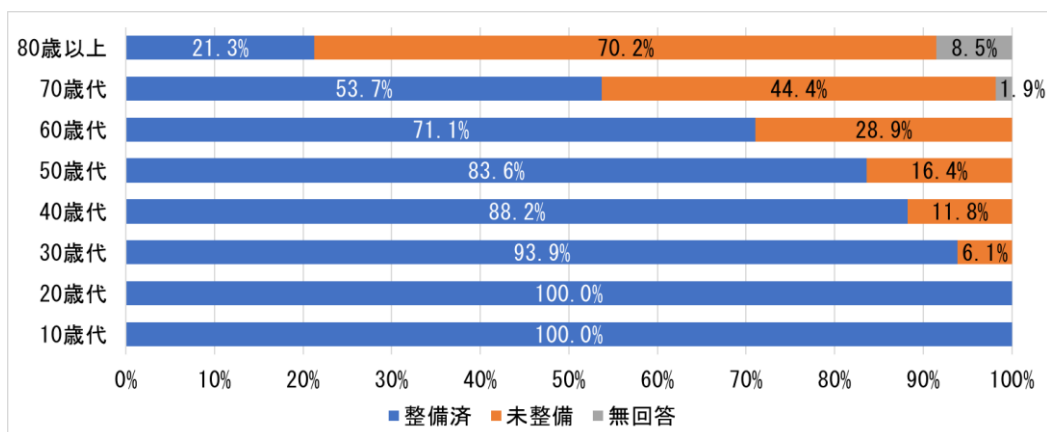


・市民の携帯電話の所有率は約90%。年齢の上昇に比例し未所有率が上昇する傾向にあります。

② 家庭内でのインターネット回線整備状況（光回線等）（対象：回答者本人）



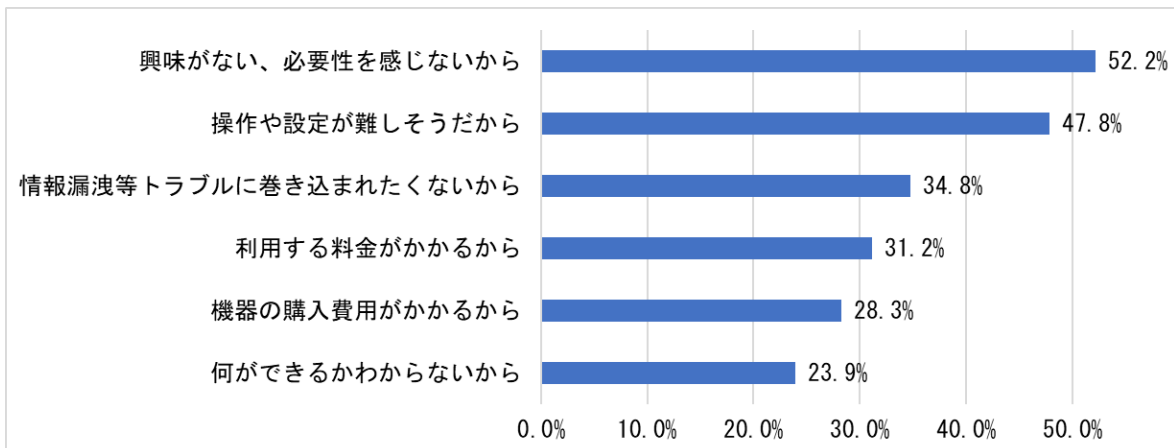
【世代別集計】



- ・市内世帯の約73%がインターネット回線を整備済。
- ・回答者の年齢の上昇に比例し、回答世帯の未整備率も上昇する傾向にあります。

¹⁸ ガラパゴス携帯の略。マルチタッチ式のスマートフォンに対し、従来からあるボタン式の携帯電話を指す。

③ 現在インターネットを利用していない理由（対象：インターネット回線未整備世帯）



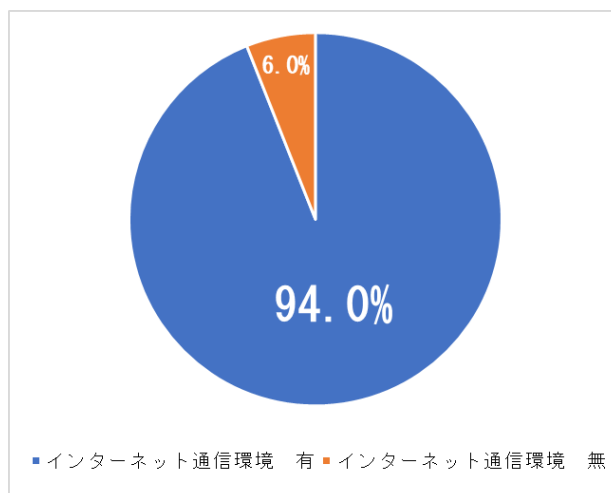
- ・操作方法やインターネット利用によるトラブルへの不安、料金等の経費の負担などが未整備の要因となっています。
- ・また、スマートフォンでも対応できるという点から、自宅の回線整備には至らないという理由も見受けられました。

◆市内世帯におけるインターネット通信環境の普及率は約94%となる

上記回答結果から、光回線や携帯電話等の何らかの手段によってインターネット通信が利用可能な世帯は全体の約94%をしめ、利用可能な環境にない世帯は約6%という結果となりました。

なお、利用可能な環境にない世帯のうち、回答者本人が60歳代から80歳代の世帯が9割をしめており、年齢の上昇に伴い利用環境下でない世帯の割合が増加する傾向があります。

未整備世帯の回答理由を踏まえ、ICT、デジタル化の推進にあたり、利便性の周知や利活用の方法、操作設定などのICTリテラシーの向上に向けた取組みが必要となります。



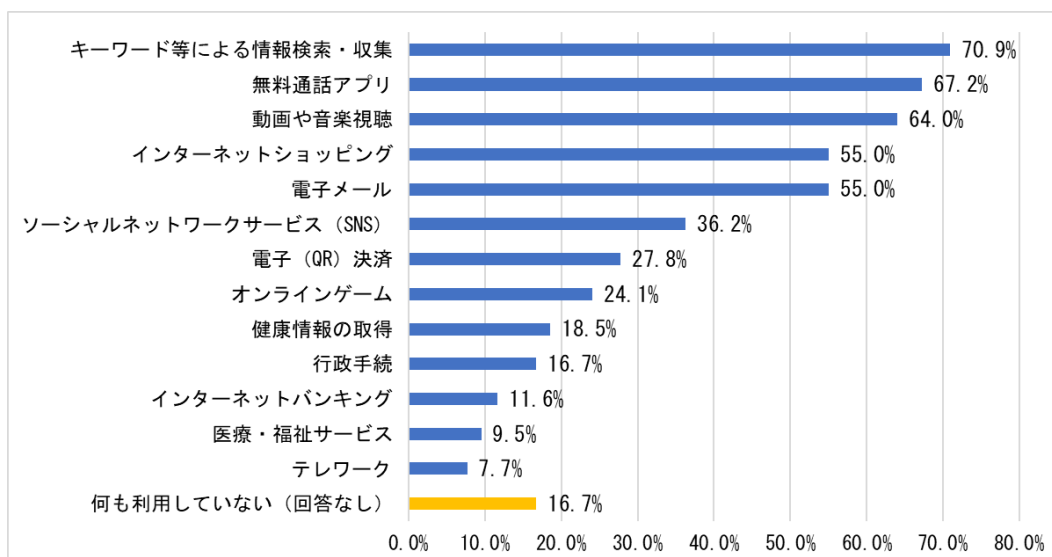
【属性別内訳】

ネット環境有（世）+携帯保有（個）	70.2%
ネット環境有（世）+携帯未所有（個）	3.1%
ネット環境無（世）+携帯保有（個）	20.7%
ネット環境無（世）+携帯未所有（個）	6.0%

(3) 市民のインターネットの活用状況

① インターネットで利用しているサービスや機能、利用目的

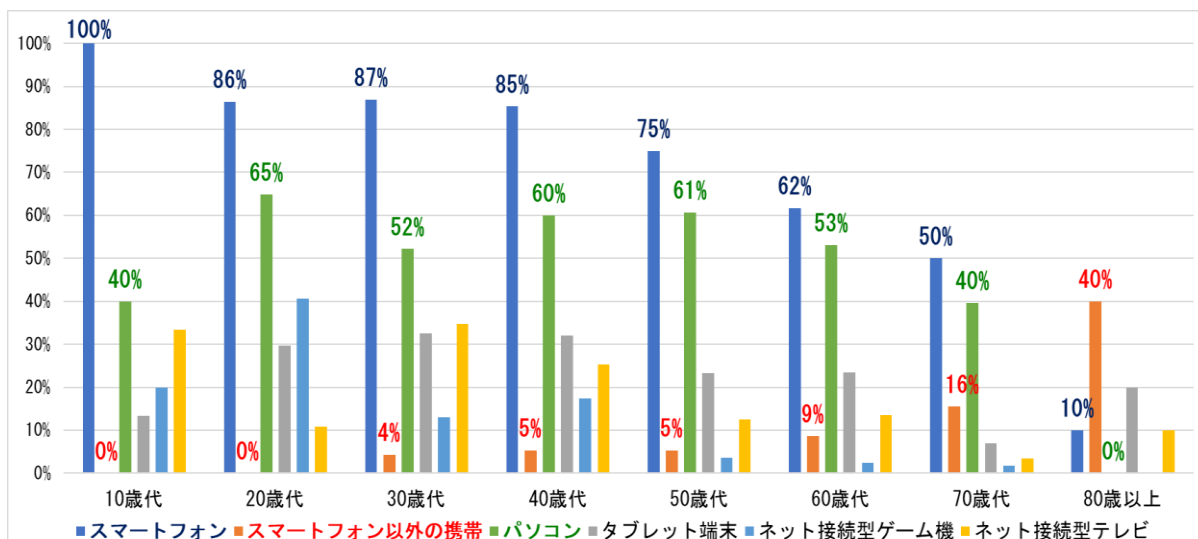
(回答対象：インターネット回線整備済世帯の回答者本人・複数回答可)



- ・情報収集や無料通話アプリ、動画等の使用が上位を占めています。
- ・回線を整備しているが利用しているサービス等に回答がない方が全体の約 17% 見られました。回答のない方のうち約 70% が 60 歳代以降の方となり、高齢者への ICT 利活用に関するサポートの必要性が明らかになりました。

② インターネットを利用する際、使用している機器は何ですか

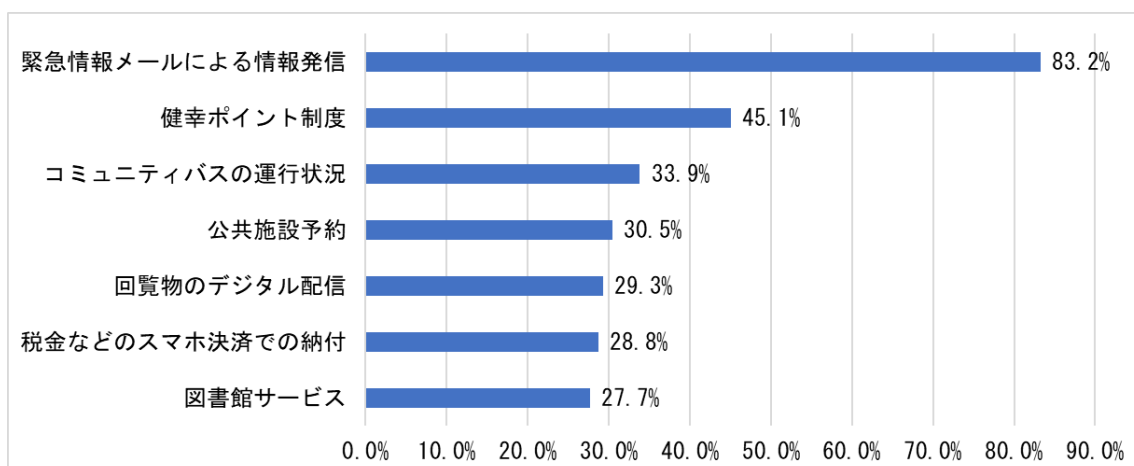
(回答対象：インターネット回線整備済世帯の回答者本人・複数回答可)



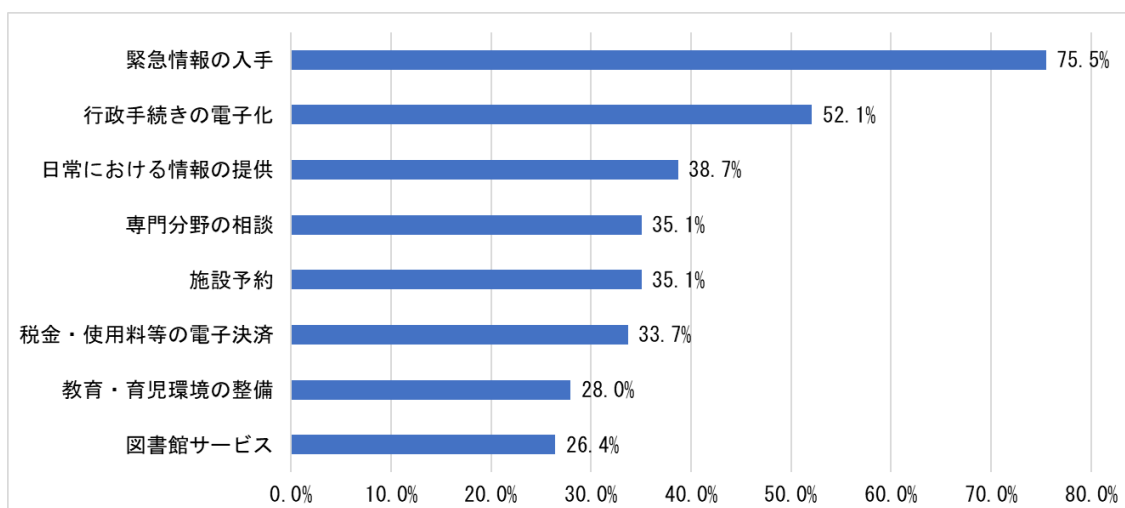
- ・10歳代～70歳代までスマートフォンでの利用が第1位、パソコンでの利用が第2位となりました。80歳代ではスマートフォンよりもスマートフォン以外の携帯電話でのインターネット利用の割合が増加し、パソコンでの利用も各世代 50% 前後ある中 0% と大幅に減少しています。
- ・年齢の増加に比例し、スマートフォン以外の携帯電話での利用率が増加しています。

(4) 見附市の電子行政サービスについて

- ① 市が行っているICT（情報通信技術）を利用した行政サービスのうち「知っているサービス」
(回答対象：全世帯/複数回答可)



- ② 見附市のICT（情報通信技術）を利用した行政サービスのうち、重要または期待するもの
(回答対象：全世帯/複数回答可)



・「緊急情報の入手」に次いで、「行政手続きの電子化」への期待が高く、市民の各種手続きにおけるICT化への期待が高いことがうかがえます。

③ ICT化を重要視・期待する行政サービス（世代別）

- ・「緊急情報の入手」については、全世代で重要度、期待度が高くなっています。
 - ・「行政手続きの電子化」は年齢の上昇に伴い重要度・期待度は下がる傾向です。
 - ・「教育・育児における環境整備」は、子育て世帯である30歳代から40歳代の重要度、期待度が高くなっています。
 - ・年齢の上昇に合わせ、「専門分野の相談」への重要度・期待度が高くなっています。
- デジタル化によって、利便性向上と合わせ多様なニーズにも対応できる整備が必要となります。

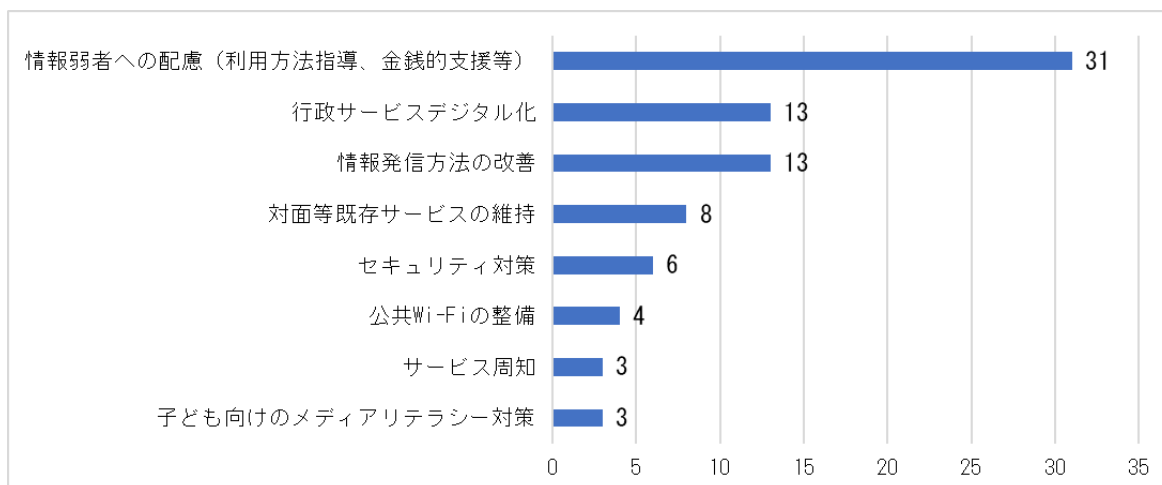
		重視度・期待度 ← 高 → 低						
10歳代	緊急情報の入手	行政手続きの電子化	公共施設予約	図書館サービス	教育・育児における環境の整備	税金・使用料の収納等の電子決済	日常における情報の提供	専門分野の相談
20歳代	緊急情報の入手	行政手続きの電子化	税金・使用料の収納等の電子決済	公共施設予約	日常における情報の提供	専門分野の相談	教育・育児における環境の整備	図書館サービス
30歳代	緊急情報の入手	行政手続きの電子化	教育・育児における環境の整備	税金・使用料の収納等の電子決済	公共施設予約	日常における情報の提供	専門分野の相談	図書館サービス
40歳代	緊急情報の入手	行政手続きの電子化	公共施設予約	教育・育児における環境の整備	税金・使用料の収納等の電子決済	日常における情報の提供	専門分野の相談	図書館サービス
50歳代	緊急情報の入手	行政手続きの電子化	日常における情報の提供	税金・使用料の収納等の電子決済	公共施設予約	専門分野の相談	図書館サービス	教育・育児における環境の整備
60歳代	緊急情報の入手	行政手続きの電子化	日常における情報の提供	専門分野の相談	税金・使用料の収納等の電子決済	公共施設予約	図書館サービス	教育・育児における環境の整備
70歳代	緊急情報の入手	日常における情報の提供	行政手続きの電子化	専門分野の相談	公共施設予約	図書館サービス	税金・使用料の収納等の電子決済	教育・育児における環境の整備
80歳以上	緊急情報の入手	専門分野の相談	行政手続きの電子化	日常における情報の提供	公共施設予約	税金・使用料の収納等の電子決済	教育・育児における環境の整備	図書館サービス

※ 黄色枠内の項目は、同一世代で重要度・期待度の割合が同一の項目

※ 赤線「専門分野の相談」は、「双方向による医療や福祉、行政サービス等に関する相談」となります

(5) 今後のICT推進へのご意見

【自由意見の主な内容】自由意見総数 81 件



- ・ 情報弱者への配慮（使用方法の指導、金銭的支援など）に関する回答が最も多く、続いて行政サービスのデジタル化に関する回答が多くなっています。
- ・ デジタル化による便利な手続方法へのニーズが高まっている一方で、利用方法や経済面に関する不安感が高いことがうかがえます。

【具体的な意見内容】※主要なもののみ抜粋

- ・ 利用してみたいが、使い方が分からない。使い方などを指導してもらえたい
- ・ ICTにより便利になる事は良いと思うが、利用が困難な方（高齢者、障がいのある方など）への配慮が必要
- ・ 行政手続きがICTを通して市役所へ出向かなくてもスムーズに行えるようになると良い
- ・ 見附市情報アプリを作って欲しい
- ・ 高齢者にとって機器の操作は難しい面が多々ある。アナログ的な手法も残して欲しい
- ・ ICT推進はとても意義があると思うが、セキュリティ対策は最重要と思う
- ・ もっと市の公共施設でWi-Fiが使えるようにして欲しい
- ・ 見附市のICTの取り組みをもっと知らせて欲しい
- ・ デジタル化に対応できるよう、子どものうちから重要性や気を付ける事を教えて欲しい
- ・ システムのスムーズな導入、トラブルにしっかり対応できる体制を作って欲しい

5 ICT活用に向けた見附市の課題と方向性

本市の人口は平成7年（1995年）の国勢調査において43,760人でピークを迎え、令和2年の国勢調査（速報値）では39,252人にまで減少しています。今後も人口減少は続く見通しとなっており、人口減少とともに、少子高齢化の進展、今後の生産年齢人口の減少による社会構造の変化が続くと予想されます。

また、新型コロナウイルス感染症対策による「新しい生活様式」への対応や、スマートフォン等のモバイル情報端末の普及などデジタルテクノロジーの進展など社会経済情勢も急速に変化してきています。

今後の人口動向や社会状況が変化しても自治体として本来担うべき機能を維持していくためにも、（1）市民サービスにおける課題および、（2）行政内部のデジタル化に関する課題に対応していく必要があります。

（1）市民サービスにおける課題と方向性

① 行政サービスのデジタル化推進

スマートフォン等のモバイル情報端末などの普及により、多くの世帯でインターネットの利用が可能となり、「オンライン」での各種サービスの利用が浸透しています。しかし、本市でのオンラインで可能な手続は、まだ一部に限られているのが現状です。

市民ニーズを踏まえ利用拡大に向け、一番利用されているスマートフォンで申請手続きが可能となるメニューの増加や、マイナンバーカードの普及等、各世代別で求める行政サービスのICT化について検討をすすめ、電子自治体実現に向けた更なる取組みが必要です。

② 顕在化するデジタルデバイドの解消

市民アンケートの結果のとおり、ICT、デジタル化が急速に進む中で、インターネットやパソコン等のICTを活用できる方とそうでない方がとの間に生じる格差「デジタルデバイド」への不安が顕在化しています。

国の計画における基本的な施策としても、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ことが規定されており、本市においても年齢や性別等に関わりなく、誰もがICT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べる環境の整備が必要となります。ICTリテラシーの向上に向けた市民サポートの充実や、誰もが使いやすい行政サービスのデジタル化など、市民目線での配慮を講じながらニーズに答えていく必要があります。

また、教育現場においても、ICT環境整備が求められており、国の指針に沿った教育現場におけるデジタルデバイドの防止に向けた取組みも必要です。

③オープンデータ等の適切な情報の提供

「緊急情報の入手」を重要視する意見がある一方、その他の情報についてもICT技術を活用した配信の方法が求められています。避難場所などの災害情報をはじめとした市が保有する情報を市民、事業者等が必要に応じて自由に利用できるような配信し、公開していく取り組みも重要となります。

現段階では、利用可能なデータは限られたものとなっていますが、オープンデータの広域的な利活用による住民の利便性の向上、地域活性化につながる新しいビジネスモデルの形成等を目指し、今後、さらに広い分野のオープンデータの公開と市民へ伝わる情報の配信手法の検討に取り組む必要性があります。

(2) 行政内部のデジタル化に関する課題と方向性

①ICTを活用した業務効率化

市民の利便性向上や業務の効率化を実現するためにも、AIやRPAなどの最先端のICT技術の活用などに積極的に取り組みかつICT人材の育成に注力し、行政のデジタル化を推進していく必要があります。

また、クラウド技術などを活用した効率的で安全性の高い情報システムの構築が可能となったことを踏まえ、ICT等の新しい技術の活用による経費削減や高機能化等を検討していくことも必要です。

②安心・安全な環境整備

情報化の急速な進展により、個人情報を含む電子データの情報システムは、行政運営上に欠かすことのできないものとなっています。アンケート結果にもあるように、行政手続きのデジタル化への期待が高まる一方で、インターネット利用に伴うセキュリティ対策への不安や、行政事務におけるセキュリティ対策が最も重要であるとの意見も多く聞かれました。

デジタル化推進に関する制度改正や情報セキュリティに関する最新技術を調査・研究しながら、適切な管理に向け最新の注意を払いシステムを構築、運用することが必要であり、また、職員一人ひとりが情報セキュリティに関する正しい知識を修得し業務に取り組む必要性があります。

第4章 個別施策

1 基本的な考え方

【基本施策1】市民サービス・利便性の向上を図ります

近年のスマートフォンやタブレット端末の急速な普及により、いつでも、誰でも、どこでもインターネットに接続できるようになり、デジタル情報分野における市民の生活水準が大きく向上する中、インターネットを利用した市民サービスの利便性向上が求められています。

また、「簡単」「便利」な行政サービスを実現するため、従来の紙文化から脱却した行政手続等におけるオンライン化を進め、それに伴う情報システム改革・業務の見直し及び記入、押印、添付書類などの省略を推進し、利用者中心の行政サービスを目指す必要があります。

今後は、マイナンバーカードや個人番号を使ったサービスやキャッシュレス決済などの利用範囲の広がりや浸透が進み、若者や子育て世代などのスマートフォンを積極的に利用する世代だけでなく、高齢者等が生活の様々な場面でサービスを受けられる環境整備が必要です。

こうした状況を踏まえ、市民が安心・安全な生活を送れ、利便性を実感できるよう、様々な取組みにより市民サービスや利便性の向上を図ります。

【基本施策2】行政事務の効率化を図ります

業務の効率化に関する取組みについては、これまで市役所業務である住民記録・課税業務や財務会計業務などのシステム化や業務改善をはじめとした様々な取組みを行ってきました。しかし、市役所内部においては、いまだに紙ベースの事務処理や提携業務を職員が手作業で行っているなど非効率な作業が残っています。

今後は、政策立案や市民サービス向上のための業務に人的資源を集中させることができるよう、国が推進するシステムの標準化・共通化への取組み、RPA・AI・ロボット技術の積極的活用、クラウド利用の推進などにより、必要経費削減や職員の事務負担軽減を図ると共に、新たなサービス提供や更なる業務の効率化を通じ、本市が抱える諸問題の解消を図ります。

【基本施策3】市民誰もが安心して利用できるデジタル社会の形成を推進します

デジタル技術の利活用により、年齢や障がいの有無、国籍などにかかわらず、全ての市民が日々の生活でデジタル化の恩恵を受けられる社会となっています。一方で、スマートフォンやパソコンなどのデジタル機器の所有状況は、年代によって隔たりがある状況です。

そこで「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」の実現のため、情報セキュリティ対策を徹底し、市民の安全・安心を守ると共に、市民誰もがデジタル社会で暮らすことができるよう、インターネット環境の整備・促進、ICTリテラシーの向上、年齢や地理的条件等による格差の是正などによって、「誰一人取り残さない」デジタル社会を目指します。

2 「具体的な取組み」について

基本施策および具体的な取組みの体系は次の通りです。

基本施策		具体的な取組み	
1	市民サービス・ 利便性の向上を図ります	→	1 各種行政手続きや通知のオンライン化・電子化の推進
			2 窓口業務におけるデジタル化推進による手続きの簡素化・滞在時間の短縮
			3 マイナポータルびったりサービスの活用促進
			4 証明交付におけるコンビニ交付サービスの促進
			5 マイナンバーカードの活用による新たな市民サービスの提供
			6 キャッシュレス決済の促進
			7 子育て世帯へのICTを活用した情報発信・相談業務の推進
			8 高齢者の健康づくりや見守りに関するICTの活用促進
			9 オープンデータ化の推進
			10 HP・SNS活用・メール配信などICTを活用した情報発信の強化
			11 図書館蔵書の検索・予約や公共施設予約など生活に身近なICT化の推進
			12 学校や教育におけるICT基盤整備やソフトの充実
			13 利用しやすい公共交通の仕組みづくり
2	行政事務の効率化 を図ります	→	1 RPA、AI-OCR等を活用した業務改善の促進
			2 職員の研修・育成による情報化社会に対応した人材育成
			3 多様な働き方が可能となるテレワーク（庁内）の推進
			4 庁内のICT化により、ペーパーレス・電子決裁・WEB会議等の推進
			5 人事給与、勤怠管理における効率化の推進
			6 業務の見直し(BPR)の推進、基幹業務システムの最適化
			7 ビッグデータ等の情報分析を活用した政策立案（EBPM）の推進
			8 統合型GIS（地図情報システム）の最適化
			9 IT調達の適正化
3	市民誰もが安心して 利用できるデジタル社会の 形成を推進します	→	1 誰もが使えるインターネット環境の推進
			2 移住定住や多様な働き方に対応したテレワーク環境の推進
			3 防災・減災のためのIoT、ICTの活用
			4 緊急情報メールの活用促進
			5 気軽に相談できる体制づくり
			6 地域における学習環境づくりの推進
			7 マイナンバーカードの普及促進
			8 情報セキュリティポリシーの適切な運用
			9 物理的・技術的セキュリティの強化
			10 市民ニーズ・普及率等の把握による適切なデジタル化の推進

具体的な取組み	【1-1】各種行政手続きや通知のオンライン化・電子化の促進		
担当部署	市民生活課 税務課 こども課 健康福祉課 上下水道局		
現状と課題	<ul style="list-style-type: none"> ・「デジタル・ガバメント実行計画」が閣議決定されるなど、行政のDX化に向けた動きが本格化しています。 ・住民に対してデジタル技術やデータを活用した行政サービスの提供により、住民の利便性を向上させることが求められています。 ・業務の効率化も図ることで、人的資源を行政サービスの更なる向上につなげていかなければなりません。 ・住民がデジタル申請できるようにシステム化した場合、併せて担当部署の連携したシステムの構築が必要になります。 ・オンライン化対象の手続きの場合でも、オンライン申請できない市民への窓口対応も継続して必要になることが想定されます。 		
取組内容	<ul style="list-style-type: none"> ・利便性向上に資する手続きについて、マイナポータルからマイナンバーカードを用いたオンライン手続きが可能となるよう取り組みます。 ・各種行政手続きの電子化対応への検討を行います。 		
期待される効果	<ul style="list-style-type: none"> ・行政手続きのオンライン化により、「市役所に来なくてもいい」「書かなくてもいい」などの住民の利便性向上が期待されます。 ・電子申請等により、データの重複入力の省略、ミスの軽減など、データ連携による業務の精度向上が図られ、業務の効率化が期待されます。 		
目標設定	<ul style="list-style-type: none"> ・令和4年度末までに、利便性向上に資する手続きについて、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きを可能にする。 ・令和7年度末までに、情報システムの標準化・共通化に対応する。 		
スケジュール	令和3年度	令和4年度	令和5年度

具体的な取組み	【1-2】窓口業務におけるデジタル化推進による手続きの簡素化・滞在時間の短縮		
担当部署	市民生活課、税務課、こども課、健康福祉課、上下水道局など		
現状と課題	<ul style="list-style-type: none"> ・新型コロナウイルス感染症の感染拡大により、市役所窓口業務のデジタル化の必要性が再認識され、国の法律（マイナンバー法等々）の制定や支援策等により、積極的に進められています。 ・限られた財源や職員数の中、行政事務の範囲の広がりや高度化が進んでいます。また、業務時間内は窓口対応に追われ、業務完了のための作業は時間外に行わなければならないなど、課題があります。 ・窓口業務は混雑や密が発生しやすい場所であり、手続きのオンライン化や簡素化は来庁の必要性の軽減や滞在時間の短縮などが期待され、デジタル化の推進は喫緊の課題となっています。 		
取組内容	<ul style="list-style-type: none"> ・窓口業務において、手書き申請書を極力減らし、情報連携するなど、デジタル化を検討します。 ・マイナンバーカードの普及促進（各種証明のコンビニ交付、転出手続き等）を図り、事務手続きが簡便になる取り組みを進めます。 		
期待される効果	<ul style="list-style-type: none"> ・窓口におけるデータ入力でのデジタル化で1件にかかる対応時間、利用者の待ち時間を短縮し、窓口フロアの混雑解消が期待されます。 ・職員の負荷軽減と業務のスピードアップが可能になります。 ・利用者端末による事前の申請書作成などを導入した場合、庁内では「書かない」「触らない」申請が可能になります。 		
目標設定	令和5年度 「書かせない」「待たせない」「来させない」行政手続きのオンライン化		
スケジュール	令和3年度	令和4年度	令和5年度
	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 5px;"> 窓口業務のデジタル化の検討 </div>		
	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 5px;"> 行政手続きのオンライン化 </div>		

具体的な取組み	【1-3】マイナポータルぴったりサービスの活用促進		
担当部署	市民生活課、こども課、健康福祉課、企画調整課		
現状と課題	<ul style="list-style-type: none"> ・現在、マイナポータルぴったりサービスHPから電子申請できる申請等は、【妊娠・出産関係】1件、【子育て関係】児童手当10件、保育3件、児童扶養手当2件、【高齢者・介護関係】介護保険2件、の計18件となっています。 ・一方で申請できる状態にあるものの利用者数は低調となっており、利用されるよう周知や浸透が必要です。 		
取組内容	<ul style="list-style-type: none"> ・マイナポータルぴったりサービスを知ってもらい使ってもらえるよう、周知を図り浸透されるよう取り組みます。 ・申請手続きをするためには、登録する必要があることから、初めて申請する際のサポートや登録方法を分かりやすく説明するなど、利用促進を図ります。 		
期待される効果	<ul style="list-style-type: none"> ・手続きをはじめ様々な申請や届け出をオンライン上で行うことができ、市役所への来庁する移動的・時間的な負担が軽減されます。 ・ぴったりサービスでの申請が増えた場合、対面窓口の処理が減ることが考えられることから、オンライン化の推進による住民等の利便性の向上や業務の効率化効果が図られます。 		
目標設定	<ul style="list-style-type: none"> ・国のデジタル・ガバメント実行計画（令和元年12月20日）で地方公共団体が優先的にオンライン化を推進すべき手続きとされている項目の電子申請受付を推進 ・ぴったりサービスでは子育て・介護・被災者支援に関する手続きの電子化を推進 		
スケジュール	令和3年度	令和4年度	令和5年度
	電子申請受付体制の整備		
電子申請の周知啓発			

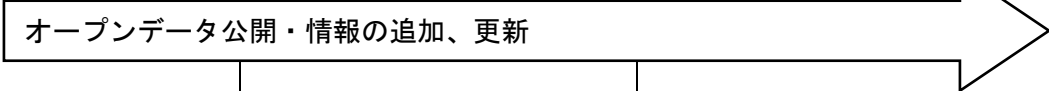
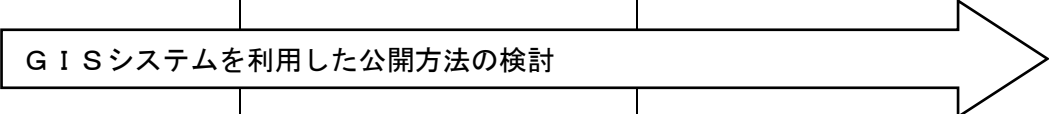
具体的な取組み	【1-4】証明交付におけるコンビニ交付サービスの促進		
担当部署	市民生活課、税務課		
現状と課題	<ul style="list-style-type: none"> ・平成29年1月17日から、「利用者証明用電子証明書」付きのマイナンバー（個人番号）カードを使って、全国の主なコンビニエンスストアに設置されているキオスク端末（マルチコピー機）から証明書を取得することができます。 ・コンビニ交付を実施している自治体は700を超え、対象人口も目標の1億人を超えています。 ・一方で、マイナンバーカード発行率は、30%程度に留まり、コンビニ交付の件数は、年間約1,354件であり、活用の更なる促進が課題です。 		
取組内容	<ul style="list-style-type: none"> ・コンビニ交付できる種類や場所は以下の通りです。 <p>《取得できる証明書》 住民票の写し・印鑑登録証明書・戸籍証明書・戸籍附票・所得証明書・課税証明書</p> <p>《利用可能な店舗》 セブンイレブン、ローソン、ファミリーマート、イオンリテール、キオスク端末（マルチコピー機）の設置店舗に限ります。</p>		
期待される効果	<ul style="list-style-type: none"> ・日本全国のコンビニエンスストア等で夜間（早朝・深夜6:30~23:00）、休日（12/29~1/3を除く）でも証明書を取得出来ます。 ・庁舎が遠い住民の方に対して、移動や時間的な負担の軽減が図れます。 ・窓口の混雑が緩和され、お年寄りなどサポートが必要な方に、より丁寧に住民サービスを提供することが可能となります。 ・窓口業務の負担軽減：業務量の軽減が図れます。 ・コスト低減：市区町村負担金及び事業者への委託手数料の負担で、全国のコンビニ等店舗が自動交付機として利用できます。 		
目標設定	令和5年3月末「ほとんどの住民がマイナンバーカードを保有する」ことを目指す		
スケジュール	令和3年度	令和4年度	令和5年度

具体的な取組み	【1-5】マイナンバーカードの活用による新たな市民サービスの提供		
担当部署	市民生活課、企画調整課、総務課		
現状と課題	<ul style="list-style-type: none"> ・マイナンバーカード活用の広がりについては、国での検討において、健康保険証の利用、マイナポータルでの医療費、薬剤や特定健診などの情報が閲覧可能に、スマホへの機能搭載、運転免許証の一体化など、準備・検討が進められています。 ・また全国の自治体において独自利用の活用事例があるものの限定的であり、本市においても独自利用がされていないのが現状です。 ・今後は、国の活用内容の充実や市の独自利用などにより、マイナンバーカードの利用メリットを広く周知し、普及・促進を図る必要があります。 		
取組内容	<ul style="list-style-type: none"> ・国のマイナンバーカードの活用内容について、広く市民に周知し浸透されるよう情報提供を行います。 ・また、病院での保険証表示への対応などや活用されるよう環境整備を取り組みます。 ・併せて、マイナンバーカード利便性向上のため、市の独自利用については、継続して検討します。 		
期待される効果	<ul style="list-style-type: none"> ・行政機関の業務において幅広く用いることで、従来の業務実施に大きな変革・改善をもたらすことが想定されます。 		
目標設定	マイナンバーカードの独自利用の検討 マイナンバーカードの普及率向上→令和5年3月末ほとんどの住民がカードを保有		
スケジュール	令和3年度	令和4年度	令和5年度

具体的な取組み	【1-6】キャッシュレス決済の促進		
担当部署	税務課、総務課、企画調整課、まちづくり課、地域経済課		
現状と課題	<ul style="list-style-type: none"> ・見附市歳入科目におけるキャッシュレス決済の利用は、すでに一部の税（料）やクラウドファンディング等で開始しているほか、電子納税（地方税共通納税システム）では対象税目の拡大も予定されています。しかし、こうした動きは全体として、まだ限定的で、施設使用料や証明発行手数料など、多くの歳入科目では対応が進んでいない状況となっています。 ・現在、主な決済方法となっている現金決済は、納付者には時間や場所等の制約があり、受取る市にも現金管理上必要な事務負担が多く、また紛失等の危険があります。 ・クレジットカード決済は、手数料が他の決済手段に比べ高いため、国からの通知（手数料を全て自治体が負担することは不適切）もあり、導入には納付者との負担割合について検討する必要があります。 		
取組内容	<ul style="list-style-type: none"> ・納付者の利便性向上のため、キャッシュレス決済を利用しやすい環境づくりとして、対応科目及び決済手段の拡充に取り組みます。 ・具体的には、受益者負担割合、費用対効果及び導入のしやすさ等を勘案し、総合的に導入効果が高い決済手段及び歳入科目を選定して拡充を図ります。 ・維持、導入コストが不要な総務省統一QR「JPQR」を活用した使用料、手数料等のキャッシュレス決済導入について検討を行います。 		
期待される効果	<ul style="list-style-type: none"> ・事務効率の向上（金額確認、おつり受渡、帳簿作成、現金保管等の事務負担軽減） ・市民の利便性の向上（納付にかかる時間及び場所の制約緩和、金銭の持ち運び不要） 		
目標設定	<ul style="list-style-type: none"> ・キャッシュレス決済手段 3増加 ・キャッシュレス対応科目 2増加 		
スケジュール	令和3年度	令和4年度	令和5年度
	キャッシュレス決済手段の拡充（検討・準備・実施）		
	キャッシュレス決済対応科目の拡充（検討・準備・実施）		
	JPQR導入に向けた検討		

具体的な取組み	【1-7】子育て世帯へのICTを活用した情報発信・相談業務の推進		
担当部署	こども課、健康福祉課、学校教育課、教育総務課		
現状と課題	<ul style="list-style-type: none"> 生活様式や価値観が多様化する中、それに併せて子育て支援サービスも広がりが見られます。そのため、利用者にとって効率的に情報収集でき、わかりやすいサービスの提供が求められます。 現在実施している、子育て支援サイトやメールマガジンによる情報提供、対個人を対象としたリモート相談を更に充実、定着させる必要性があります。また、各種申請、特定の施設などを対象とした緊急情報メールなどの導入を行うことが、今後の課題です。 		
取組内容	<ul style="list-style-type: none"> 子育て支援サイトの継続的利用、メールマガジンの内容の充実を図ります。(スマイルみつけの活用) Zoomなどを利用したリモート相談業務の定着と内容の充実を目指します。 保育園でのリモート相談業務等ができるよう、環境整備を行います。 保育園などの各種業務、保護者とのコミュニケーションの効率化を図るため、園務支援システムの検討、導入を目指します。また、緊急情報等を保護者へ提供するため、暫定的にLINEの導入を行います。 		
期待される効果	利用者の利便性向上だけでなく、各種サービスを気軽に利用してもらえる環境整備が期待できます。		
目標設定	<ul style="list-style-type: none"> スマイルみつけ、メールマガジンの月2回の配信(継続) 保育園でのリモート相談業務環境整備(公立保育園4園) 園務支援システムの導入を令和5年度までに実施します。 また、暫定的にLINEによる連絡網の整備を行います。(公立保育園4園)		
スケジュール	令和3年度	令和4年度	令和5年度
	<p>子育て支援サイトおよびリモート相談等の充実</p> <p>園務支援システム導入の検討 保育園でのWeb環境整備の検討 暫定的にLINEの整備</p> <p>園務支援システム導入 保育園でのWeb環境整備の導入</p>		

具体的な取組み	【1-8】高齢者の健康づくりや見守りににおけるICTの活用促進		
担当部署	健康福祉課		
現状と課題	<p>① 高齢者は、1日2,000歩以上歩くほか、筋力トレーニングを併せて実施することで寝たきりの原因となる上位の脳血管疾患、転倒骨折などの予防を可能とします。増大する医療費、介護費の抑制を図る必要があります。</p> <p>② ひとり暮らし高齢者や高齢者のみで生活する世帯の増加により、地域の中で孤立しがちな高齢者が増えることが見込まれるため、地域における効率的な見守りや、支え合う仕組みを一層強化する必要があります。</p> <p>③ また医療、介護に従事する専門職の人材不足から、業務の効率化を図り、多職種が連携することで質の高いケアを提供する必要があります。</p>		
取組内容	<p>① 多くの高齢者の参加を促し、寝たきり予防と市民の健康づくりを推進するため、科学的根拠に基づき安全に実施できるようICT機器を活用した健康運動教室、健幸ポイント事業を実施します。</p> <p>② 認知症高齢者等探索サービス事業（GPS）や、はいかいシルバーSOSネットワーク等のICTを活用した関係機関や地域住民との連携した見守りにより、高齢者等が行方不明になった場合の早期発見に役立てるよう取り組みます。</p> <p>③ 医療・介護情報共有システムを活用し、対象者の身体状況や支援内容等をタイムリーに共有することで、多職種が緊密に連携した支援を行い、質の高いケアを提供します。</p> <p>②③対象者への周知は、ケアマネジャー等と連携して行います。</p>		
期待される効果	<p>① 健康づくり事業に、多くの市民が参加することで、医療費・介護費の抑制効果が期待できます。</p> <p>② 見守りが必要な高齢者等の行方不明時に早期発見、安全の確保につながります。</p> <p>③-1 平時から救急隊との緊急連絡先や医療情報の共有により、迅速な救急搬送が期待できます。</p> <p>③-2 ICTを活用した多職種連携により、連絡調整や情報共有などの業務の効率化が図れ、本来業務への時間確保、離職防止も期待できます。</p>		
目標設定	<p>①-1 健康運動教室参加数 1,800人（令和5年度）</p> <p>①-2 健幸ポイント、生活習慣病予防プログラムの参加者数 3,150人（令和4年度）</p> <p>② 認知症高齢者等のICT活用による発見率 100%（令和5年度）</p> <p>③ ICT連携情報共有システムの登録者数 400人（令和5年度）</p>		
スケジュール	令和3年度	令和4年度	令和5年度
	① ICTを活用した健康運動教室、健幸ポイント事業の実施		
	②③ GPS登録者、ICT連携情報共有システムの登録者、連携機関拡大等の周知		

具体的な取組み	【1-9】オープンデータ化の推進		
担当部署	総務課、企画調整課、地域経済課		
現状と課題	<ul style="list-style-type: none"> ・ICT技術の進展により、日々、膨大で様々なデータがつくられ利用されており、これらの情報を利用して新たな価値を生み出していくことが期待されています。 ・自治体が保有しているデータについては、コンピューターで容易に処理できるデータ形式でオープンデータとして積極的に公開し、利活用を促進していくことが求められています。 		
取組内容	<ul style="list-style-type: none"> ・市が保有している情報を、機械判読がしやすいデータ形式に変換し、二次利用が可能なルールでホームページ公開します。また、位置情報を取り扱うデータはGISシステムを利用した地図情報の公開方法を検討していきます。 ・研修やマニュアル整備を行い、オープンデータ化に取り組むことができる人材を育成します。 		
期待される効果	<ul style="list-style-type: none"> ・オープンデータの公開内容を充実することにより、市民や民間企業が新しいサービスや取組みをしやすい環境をつくれます。 ・データの取扱いに習熟した職員を育成することで、施策の立案等におけるデータの利用を推進します。 		
目標設定	オープンデータ公開件数 R2年末 9件 → R5年度 20件		
スケジュール	令和3年度	令和4年度	令和5年度
	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; display: inline-block;">オープンデータ公開・情報の追加、更新</div> 		
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; display: inline-block;">GISシステムを利用した公開方法の検討</div> 			

具体的な取組み	【1-10】HP・SNS活用・メール配信などICTを活用した情報発信の強化		
担当部署	企画調整課、こども課、地域経済課		
現状と課題	<ul style="list-style-type: none"> ・新型コロナウイルス感染症の影響もあり、ライフスタイル・ワークスタイルも多様化し、ICT利活用が進んでいます。 ・市のHPを導入して7年たち、機能面やコンテンツ構成が煩雑になり、欲しい情報の検索に時間がかかる、新機能に対応できないといった弊害が出ています。 ・SNSを使った情報発信の魅力は即時性と情報拡散性であるが、行政の決裁ルールやリスクを考慮すると、適正な情報公開運用体制が必要です。 		
取組内容	<ul style="list-style-type: none"> ・市HPの更新時期（R5）に合わせ、現状分析とコンセプトを策定し、チャットボットなど機能性の向上および、コンテンツを再構成し、より使いやすく刷新を図ります。 ・SNSの特徴を生かせるよう、より簡単にリスクなく情報発信できるよう仕組みづくりに取り組みます。 		
期待される効果	<ul style="list-style-type: none"> ・市HPの機能面の向上により、より使いやすく情報を得ることができます。 ・SNSの強みである即時性や拡散を促し、利用者数を増やすとともに、市の1つの情報ツールとして認識してもらい、広く認知してもらえることが期待されます。 		
目標設定	<ul style="list-style-type: none"> ・R5までに市HPをリニューアル ・R4までにSNSの特性を活かせる運用体制を構築する 		
スケジュール	令和3年度	令和4年度	令和5年度

具体的な取組み	【1-11】図書館蔵書の検索・予約や公共施設予約など生活に身近なICT化の推進		
担当部署	教育総務課、まちづくり課		
現状と課題	<ul style="list-style-type: none"> ・家庭でのインターネットやスマホの利用が当たり前の時代となり、図書館の蔵書の検索と貸し出しの予約や、自分が今借りている蔵書や予約の確認、貸出ランキング、人気の本などを見ることがネット上で利用可能であり、簡単に多くの情報を得ることができ、市民の利便性を高め、役立つことができます。 ・また、公共施設の予約についても、インターネット、携帯電話、情報端末から、いつでもどこからでも公共施設の空き情報の検索・予約ができるよう、平成17年度から公共施設予約システムを導入しています。現在、文化施設・スポーツ施設・公民館など計18施設について運用しています。 		
取組内容	<ul style="list-style-type: none"> ・図書館で運用している蔵書管理・貸し出しシステムを活用し、インターネット上でも蔵書の検索と貸し出しの予約・照会ができるよう、PC、スマホ、携帯用のサイトを整備しており、広く市民への周知や高齢者への利用促進を図ります。 ・また、公共施設の予約システムについても、市ホームページや広報誌等により、市民への周知を図ります。 		
期待される効果	<ul style="list-style-type: none"> ・来館するなど時間の取りにくい図書館利用者は、どこからでも図書の検索と予約ができ、利用者の利便性向上につながります。 ・公共施設の利用者は、利用目的に応じて瞬時に空き情報検索ができ、予約を行うことができるので、予約のために窓口に出向く必要がなくなるなど利便性向上につながります。また施設運営にとっても受付事務の負荷軽減となります。 		
目標設定	【図書蔵書システム】 ネットでの予約冊数 年間10,000冊 (R2年度 WEB予約7,494冊)		
スケジュール	令和3年度	令和4年度	令和5年度
	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;"> 【図書蔵書システム】 図書館だよりや市広報誌等により利用者への周知を推進します 高齢者の利用の推進を図ります </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> 【公共施設予約システム】 市ホームページや広報誌等により利用者への周知を推進します。 </div>		

具体的な取組み	【1-12】学校や教育におけるICT基盤整備やソフトの充実		
担当部署	学校教育課、教育総務課、こども課		
現状と課題	<ul style="list-style-type: none"> ・国の推進する「GIGAスクール構想¹⁹」により、令和2年度に市内小、中、特別支援学校に1人1台の情報端末と高速大容量の通信ネットワークを整備しました。今後はこの整備された環境を積極的に活用し、個別最適な学びや協働的な学びの向上を目指した授業改善を進め、全ての子供たちの学びの質を高めることが課題です。 ・将来的には情報端末を家庭へ持ち帰り、個に応じた家庭学習の実施、保護者への連絡や提出物のオンライン化等を進めていく事も検討が必要です。 ・また、校務支援システムの活用により教員の業務軽減と効率化が図られます。このことにより児童生徒と向き合う時間が十分に確保でき、教育活動の質が改善されます。 		
取組内容	<ul style="list-style-type: none"> ・教員を対象とした情報端末研修、ICTを活用した授業研修などを行うと共に、子どもの発達段階に応じた、各教科における情報端末、学習支援ソフト、デジタル教科書の活用を進めます。 ・また授業以外の場面におけるICT活用推進（学活、クラブ活動）や児童生徒に対する情報モラル教育の徹底を図ります。 ・地域や家庭に向けての活用推進として、学校情報発信、保護者連絡、提出物のオンライン利用を進める他、学校給食費等の公会計システム化を検討します。 ・校務支援システムを活用し、帳簿作成等事務の負担軽減を図ります。 		
期待される効果	<ul style="list-style-type: none"> ・画像や動画を活用した、より分かりやすい学習の推進、児童生徒の授業への積極的な参加（個人の意見が発信しやすい環境）や個別最適な学び、協働的な学びの実現が期待されます。 ・オンライン遠隔授業の実現により、学校外との交流が増加します。 ・授業準備、保護者連絡、提出物集約、帳簿作成等の効率化が図られます。 		
目標設定	市内の児童生徒が「ICT機器を活用することが学習の役に立つ」と肯定的に評価する割合が、8割以上を目指す。（小6、中3全国学力学習状況調査 質問紙回答結果より）		
スケジュール	令和3年度	令和4年度	令和5年度
	<ul style="list-style-type: none"> ・ 教員研修 ・ 活用ルール作成 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 情報端末の持ち帰り検討 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 発達段階に応じた1人1台情報端末の本格的な活用 ・ 情報モラル教育の徹底
<ul style="list-style-type: none"> ・ 校務支援システム、ICTを活用した事務の効率化 			

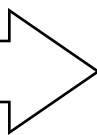
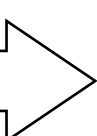
¹⁹ 1人1台端末と高速大容量の通信ネットワークを一体的に整備することで、資質・能力が一層確実に育成できる教育ICT環境のこと。

具体的な取組み	【1-13】 利用しやすい公共交通の仕組みづくり		
担当部署	企画調整課、まちづくり課		
現状と課題	<ul style="list-style-type: none"> ・コミュニティバスの運行状況が分かる「見附市コミュニティバスナビゲーションシステム」によりバスの位置情報を提供していますが、利用者が限られています。 ・またコミュニティバスについては、時刻表通りの運行についての改善要望が多くなっています。 ・現在の時刻表は各種公共交通毎に作成されているため、公共交通を乗り継ぐ場合の時刻や乗り継ぎ場所が分かりにくいことが課題です。 		
取組内容	<ul style="list-style-type: none"> ・乗り継ぎ経路や時刻の検索等のMaaS²⁰を構成する以下の要素の導入を検討します。 ① Webでの運行情報提供の改善：「見附市コミュニティバスナビゲーションシステム」の内容を、より利用しやすいものに改善します。 ② 電子決済の導入検討：コミュニティバスへの電子決済導入を検討します。 ③ GTF S²¹データの整備：路線バス、コミュニティバス、デマンドタクシー等について、標準的なバス情報フォーマット（GTF S）に沿った公共交通データを整備します。 		
期待される効果	<ul style="list-style-type: none"> ① 「見附市コミュニティバスナビゲーションシステム」を改善し、コミュニティバスの位置情報を把握しやすくすることで、ストレスなく利用できる環境整備につながります。 ② 電子決済の導入により乗降時間を短縮し、定時制の向上が図られます。 ③ インターネット等（Google、ジョルダン、ナビタイムなど）での経路検索がしやすくなり、各公共交通の乗り継ぎ改善が図られます。 		
目標設定	コミュニティバス年間利用者数 R2年度末 160,381人 → R5年度 193,000人		
スケジュール	令和3年度	令和4年度	令和5年度
	① 「見附市コミュニティバスナビゲーションシステム」の改善検討・実施		
	② 電子決済の事例収集、導入検討		
	③ GTF Sデータの整備、情報提供、オープンデータの検討		

²⁰ Mobility as a Service の略。地域住民や旅行者一人ひとりのトリップ単位での移動ニーズに対応して、複数の公共交通やそれ以外の移動サービスを最適に組み合わせる検索・予約・決済等を一括で行うサービス。

²¹ 公共交通機関の時刻表とその地理的情報に使用される共通形式を定義したもの。

具体的な取組み	【2-1】RPA、AI-OCR等を活用した業務改善の促進		
担当部署	総務課		
現状と課題	<ul style="list-style-type: none"> ・職員数が減少していく一方で、行政事務の範囲が広がっています。 ・業務完了のため時間外で作業するケースもあるほか、日常の業務に時間をとられ、新しい事業や創造的な取組みを行うための時間を確保することができない状況が多くみられます。 ・ICT技術が進歩していく中で、本来はICTツールを活用すれば人が手で行う必要のない作業も、職員が時間をかけて手作業で行っている事例があります。 		
取組内容	<ul style="list-style-type: none"> ・RPA、AI-OCRを活用することで、今まで人が手で行っていた作業をICTツールにより代替し、作業の自動化・省力化を行い業務時間の短縮を図ります。 ・具体的には、定例業務において、自動化できる業務の洗い出しを行い、導入効果の高い業務に優先順位を決め、RPA化、AI-OCR導入に取り組みます。 ・また、突発的に発生する大量書類の読み取り、データ化業務については、積極的にAI-OCR対応を進め、事務効率を図ります。 		
期待される効果	<ul style="list-style-type: none"> ・業務効率化により、職員の作業負担を軽減し、単純作業に従事する時間が削減され、削減して得られた時間は創造的業務や市民対応など、付加価値の高い業務へ充てることが可能となります。 ・また、運用業務の拡大を検討することにより、前例踏襲に依らず従来の作業手順の見直しを行うことができ、事務改善につながります。 ・RPA、AI-OCRを活用できる人材を育成することで、デジタル前提の視点から業務改善を促進して、業務効率化を行うための職員意識醸成が図られます。 		
目標設定	RPAシナリオ作成数・AI-OCR活用様式 累計数 R2年度末 35件 → R5年度 80件		
スケジュール	令和3年度	令和4年度	令和5年度

具体的な取組み	【2-2】 職員の研修・育成による情報化社会に対応した人材育成		
担当部署	総務課		
現状と課題	<ul style="list-style-type: none"> ・ I C T分野の技術進歩は非常に速く、社会情勢は目まぐるしく変化しており、今までとは視点を変えた情報化社会に適合する新しい施策を検討していく必要があります。 ・ デジタルファーストが叫ばれている中で、D Xに対応することのできる職員、業務体制が求められています。また、業務の情報化にあわせてセキュリティにも配慮したかたちでの業務運用が必要となります。 		
取組内容	<ul style="list-style-type: none"> ・ 内部、外部の研修を利用して職員の I C Tスキルとセキュリティ意識、対応スキルの向上に取り組みます。 ・ 最新の I C Tツール、技術情報を庁内に提供することで職員の I C Tリテラシーの向上と、 I C Tを中心に据えた業務遂行を検討できるよう意識改革を図ります。 		
期待される効果	<ul style="list-style-type: none"> ・ I C T技術を活用して問題解決のできる職員の育成。 ・ D X推進を行うことのできる職員と組織体制の構築。 ・ セキュリティに対する意識、対応スキルをもった職員の育成。 		
目標設定	庁内職員研修の実施 2回／年（うち1回は特定個人情報に関する研修）		
スケジュール	令和3年度	令和4年度	令和5年度
	<div style="text-align: right; margin-right: 20px;">  </div> 内部研修の実施・外部研修の活用		
<div style="text-align: right; margin-right: 20px;">  </div> I C Tツール、技術情報の庁内提供			

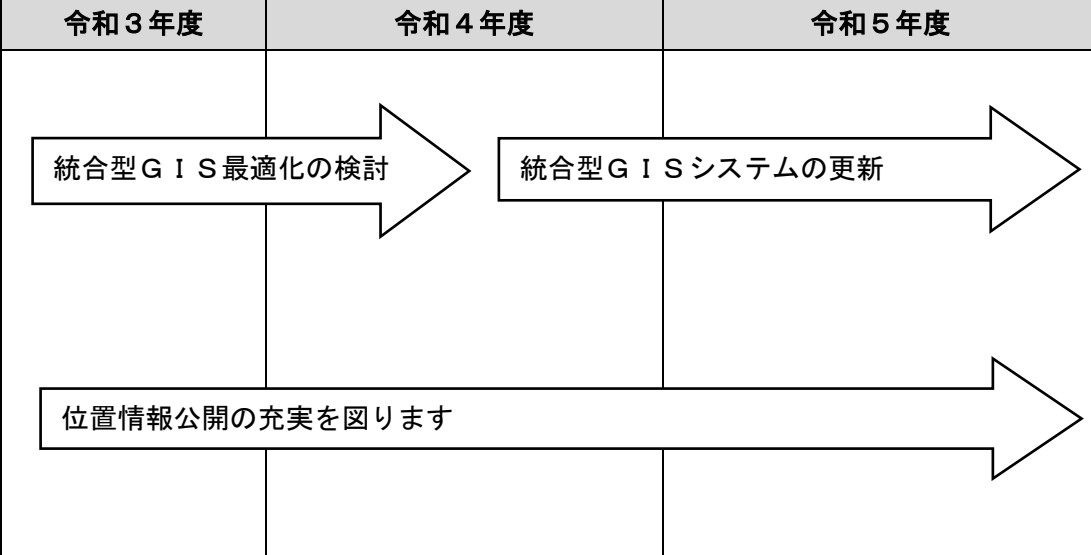
具体的な取組み	【2-3】多様な働き方が可能となるテレワーク（庁内）の推進		
担当部署	総務課		
現状と課題	<ul style="list-style-type: none"> ・人々の働き方を取り巻く環境は変化しており、人口減少、労働力不足の観点から、男女問わず、人生の段階に応じた多様な働き方ができるよう、ワークライフバランスの実現が求められています。 ・また、感染症への対策のために、密を避けた勤務体制や、自宅待機の必要性もあり、柔軟な働き方が求められています。 		
取組内容	<ul style="list-style-type: none"> ・J-LISが行っている「自治体テレワーク推進実証実験」を利用してテレワークを実施することで、テレワーク時に必要となる勤務体制と運用条件を確認します。実証実験終了後はテレワーク導入のためのシステム構成について検討します。 ・電子決裁、チャットツールの利用によりテレワーク時の業務運用、コミュニケーション方法を意識してテレワーク時に即応できる体制を整えていきます。 		
期待される効果	<ul style="list-style-type: none"> ・テレワークにより、感染症による緊急対応や育児休暇の場合などでも、自宅や離れた場所で勤務することができ、業務を止めない勤務体制を作ることができます。 ・時間や場所を有効に活用できる柔軟な働き方が実現され、ワークライフバランスの実現につながります。 		
目標設定	<ul style="list-style-type: none"> ・令和3年度中に一人1回以上テレワークを試行実施 ・日常的にビジネスチャットツールを活用する職員の割合 80% 		
スケジュール	令和3年度	令和4年度	令和5年度
	<p>J-LIS テレワーク 実証実験</p> <p>テレワーク実施環境の構築検討</p> <p>チャットツール利用による新しいコミュニケーション方法の実践</p>		

具体的な取組み	【2-4】庁内のICT化により、ペーパーレス・電子決裁・WEB会議等の推進		
担当部署	総務課、会計課		
現状と課題	<ul style="list-style-type: none"> ・従来の文書を中心とした業務の運用方法や、複数人数が1カ所に集まって対面で行う会議の実施については、ICT技術の利用によって大きく効率化できる可能性があります。 ・特に、新型コロナウイルス感染症対策によってWEB会議はすでに当たり前のものとなっており、会議のために費やす準備や移動の時間は大きく削減されました。 		
取組内容	<ul style="list-style-type: none"> ・令和3年度中に財務会計システムの電子決裁機能を導入します。 ・また、財務会計業務以外にも、ペーパーレスにつながるための文書管理システムと電子決裁システムの導入を検討していきます。 ・WEB会議については手軽かつ頻繁に行えるよう利用環境の整備を進めます。 		
期待される効果	<ul style="list-style-type: none"> ・ペーパーレス・電子決裁は、電子上で業務を行うことにより紙の購入コスト、印刷・文書保存にかかるコストが軽減されるほか、決裁を待つ時間も短縮されて業務運用の効率化にもつながります。 ・WEB会議の利用は移動等の会議にかかるコストを大きく削減でき、どちらもテレワーク実施環境の構築にもつながっていきます。 		
目標設定	令和3年度中に財務会計システムの電子決裁機能を導入・運用開始		
スケジュール	令和3年度	令和4年度	令和5年度

具体的な取組み	【2-5】人事給与、勤怠管理における効率化の推進		
担当部署	総務課		
現状と課題	<ul style="list-style-type: none"> ・人事台帳管理業務、給与事務については、正規職員、会計年度任用職員とも「人事給与システム」により業務を行っています。 ・正職員と会計年度任用職員では、給与制度や服務規程等において異なる点が多く、また制度の改正等も頻繁にあるため、システムを十分に活用して効率的に管理を行う必要があります。 ・また、勤怠管理については、押印による確認が必要な業務も多く、書類のやり取りに時間を要する業務も多数あります。 		
取組内容	<ul style="list-style-type: none"> ・人事給与システムにおいて、RPA、AI-OCRを活用して、正規職員の時間外勤務時間、会計年度任用職員の勤務時間等の入力作業の自動化・省力化を行い、業務の効率化を図ります。 ・また、システム以外の業務についても、RPA、AI-OCR導入による自動化、効率化できる業務の洗い出しを行い、業務改善に取り組みます。 ・勤怠に係る申請決裁等を効率的に行える方法については、システム導入も含め検討を行います。 		
期待される効果	<ul style="list-style-type: none"> ・業務効率化により、単純作業に従事する時間が削減され、人事台帳管理業務、給与事務作業の負荷軽減が図れます。 ・RPA、AI-OCR運用業務の拡大を検討することにより、前例踏襲に依らず従来の作業手順の見直しを行うことができ、事務改善につながります。 		
目標設定	人事担当部署職員の時間外削減率 20%減		
スケジュール	令和3年度	令和4年度	令和5年度

具体的な取組み	【2-6】業務の見直し(BPR)の推進、基幹業務システムの最適化		
担当部署	総務課、市民生活課、税務課、健康福祉課、こども課など		
現状と課題	<ul style="list-style-type: none"> ・国は、自治体が利用している基幹系情報システム（住民基本台帳、地方税、社会保障等）の標準仕様を策定し、システムの標準化を進めています。自治体は令和7年度までに、ガバメントクラウドを利用して国が用意する標準準拠システムに移行することが求められています。標準準拠システムは基本的にカスタマイズなしでの導入となることから、現行システムで運用している業務の流れを標準準拠システムにあわせて見直す必要があります。 ・限られた経営資源（ヒト・モノ・カネ）で、これまで以上に高まる行政需要に的確に対応する必要があり、デジタル化の実現に向けた環境整備として、行政手続きにおける、書面・押印・対面による規制の抜本的な見直しが急務となっています。 		
取組内容	<ul style="list-style-type: none"> ・国が策定する標準仕様と現行運用システム仕様との違いを分析して、標準準拠システムにスムーズに移行できるよう準備を進めます。仕様についてギャップがある部分は、該当業務フローを確認して、職員・市民に負担なく安定した業務運用が行えるよう見直しを行います。 ・行政への手続きにおいて、書面・押印・対面となっている業務に対して、見直しを行い、システム化しやすい環境整備に取り組みます。 ・BPRの視点も含めながら、従来のやり方にこだわらずにシステム移行後の最適な業務フローを検討します。 		
期待される効果	<ul style="list-style-type: none"> ・標準準拠システム移行の準備と、システムを利用して行う最適な業務フローの構築により、事務効率の改善が期待されます。 ・また、業務の見直しやマニュアル作成により、簡潔な事務フローや誤りを未然防止できる体制整備が図られます。 		
目標設定	国による「ガバメントクラウド」の導入検討		
スケジュール	令和3年度	令和4年度	令和5年度
	標準仕様と現行システム機能の比較・確認		
	業務の見直し(BPR)、システム利用時の最適な業務フローの検討		

具体的な取組み	【2-7】ビッグデータ等の情報分析を活用した政策立案（EBPM）の推進		
担当部署	企画調整課、総務課、健康福祉課		
現状と課題	<ul style="list-style-type: none"> ・これまで健康施策において、医療費や介護費などのビッグデータを分析し、客観的な証拠に基づく政策立案（EBPM）を行い、事業の効果や必要性を示してきました。 ・市が保有する個人情報は、個人情報保護条例により、活用が制限され匿名化データに加工して活用するなどしていますが、今後は法改正により、自治体ごとの個人情報保護のルールが統一化される予定であり、活用の広がりが期待されます。 		
取組内容	<ul style="list-style-type: none"> ・保有するデータを課・局横断的に活用するなど、市が保有するビッグデータの利活用を推進することで、効果的な政策立案、業務の効率化、住民サービスの向上等に取り組めます。 ・これまで紙による申請書類などをデータ化するため、AI-OCRなどの活用を積極的に進めます。 ・統計データやGIS（地図情報システム）等を活用したデータを政策立案につなげられるようデータ加工スキルや分析のノウハウを学ぶなど、人材育成に努めます。 		
期待される効果	<ul style="list-style-type: none"> ・データ活用により市民ニーズの充足と地域課題の解決が図られることが期待されます。 ・データ分析に基づく政策立案やリスクマネジメント等により、まちづくりに生かした効果的な事業化・高度化が可能となります。 		
目標設定	<ul style="list-style-type: none"> ・データ利活用、分析に関する研修開催回数（2回／年） ・大学等と連携したデータの活用 		
スケジュール	令和3年度	令和4年度	令和5年度

具体的な取組み	【2-8】統合型GIS（地図情報システム）の最適化		
担当部署	企画調整課、建設課、上下水道局、農林創生課、税務課など		
現状と課題	<ul style="list-style-type: none"> ・平成24年度に要支援者台帳と地図情報を管理・運用するため統合型GISを導入し、その後、全庁的に公共施設やバス停等の位置情報をマッピングするなど活用を広げ、また人口分布と重ねるなどし、政策立案や事業計画などに活用してきました。 ・一方で、事業系で運用されている位置情報システムに付属された業務管理システムや税務地図情報システムなどとの連携や情報共有について課題がありました。 ・またスマホ利用が進む中、公共施設等の位置情報をインターネット上に公開し、利用してもらうことは非常に便利ですが、現状では一部の情報公開に限定されています。 		
取組内容	<ul style="list-style-type: none"> ・これまで管理・運用してきた位置情報の充実を図り、全庁的に政策立案や計画策定に活用できるよう、更なる充実を図ります。 ・また、市で管理している位置情報について、市民や事業者向けに有益である情報を公開し、市民や地域へのサービス向上に努めます。 ・統合型GISシステムについて、全庁的に利用や連携が可能な最適化を検討し、システム更新を行います。 		
期待される効果	<ul style="list-style-type: none"> ・統合型GIS最適化により、各業務で保有していた位置情報や地図情報等の共有が一層図られ、政策や計画策定などのまちづくりへの活用が期待されます。 ・これまで紙台帳などにより行っていた業務が、デジタル化されることにより、事務が軽減され、継続的な管理・運用が可能となります。 		
目標設定	令和5年度中に、位置情報（オープン地図情報）の公開件数 10件		
スケジュール	令和3年度	令和4年度	令和5年度
			

具体的な取組み	【2-9】IT調達の適正化		
担当部署	総務課		
現状と課題	<ul style="list-style-type: none"> ・これまでのIT機器の調達については、担当課が主体で実施することが多く、重複した機能を持つシステムの導入や、他部署のシステムを知らずに有効活用できていないケースがありました。 ・システム調達については庁内の状況を把握した上で、適切な調達を行う必要があります。 ・また最適な製品の選定、システムコストの削減を考慮して適正な調達を行う必要があります。 		
取組内容	<ul style="list-style-type: none"> ・統合可能なシステムの整理の検討と、他部署でも活用可能なシステムの横展開を行い、費用削減と情報連携による業務効率化を図ります。 ・統一的なシステム調達にかかる指針の整備を検討し、システムの導入・運用等に係る費用の最適化を図ります。 		
期待される効果	適正な調達、システム整理によるITコストの削減		
目標設定	情報システム調達にかかる作業の基本処理フローとマニュアルの作成		
スケジュール	令和3年度	令和4年度	令和5年度

具体的な取組み	【3-1】誰もが使えるインターネット環境の推進		
担当部署	企画調整課、総務課、まちづくり課		
現状と課題	<ul style="list-style-type: none"> ・新型コロナウイルス感染症の影響により、ICTやインターネットを活用した新たなサービスの提供や情報提供などが進み、これまで以上に、インターネット社会に対応できる環境整備が求められています。 ・インターネット環境が未整備である世帯が散見されたり、Wi-Fiが未整備な公共施設が存在する等、インターネット通信回線やWi-Fi環境の整備促進が必要です。 		
取組内容	<ul style="list-style-type: none"> ・「見附市通信環境整備補助金」にて、通信環境未整備世帯のインターネット整備にかかる費用を支援するなど、インターネット環境の普及・促進に取り組みます。 ・主要公共施設のWi-Fi状況を確認し、未整備施設には整備に向けた検討を行います。またWi-Fi整備済み施設でも通信速度が遅い等、課題がある場合は回線増強工事を実施する等、スムーズな利用環境のための整備を検討します。 ・通信環境の向上により、生活や労働環境等における首都圏と地方の格差を埋めるため、通信事業者と連携を計りながら5G通信環境の整備・促進を進めます。 		
期待される効果	どこでもインターネットにつながることが可能になり、今後さらに進むインターネット社会に対応できる環境の整備が進みます。		
目標設定	<ul style="list-style-type: none"> ・インターネット利用環境未整備世帯2%（約300世帯）未満（市民アンケートにより確認）※現在6%（約900世帯） ・主要公共施設のWi-Fi整備完了 		
スケジュール	令和3年度	令和4年度	令和5年度
	<p>通信環境未整備世帯が新たに整備する場合に補助金等による普及・促進</p>		
<p>公共施設のWi-Fi状況を確認、整備に向けた検討 その他、インターネット普及に対する支援策の検討</p>			

具体的な取組み	【3-2】移住定住や多様な働き方に対応したテレワーク環境の推進		
担当部署	企画調整課、地域経済課		
現状と課題	<ul style="list-style-type: none"> ・コロナ禍を契機に、リスク分散や働き方改革等の観点から、都市部を中心にリモートワーク等の新しい働き方が広がりつつある半面、当市のような小規模な地方都市では、リモートワークを前提としたコワーキングスペース²²等の設置要望や相談は寄せられておらず、ニーズの詳細も把握できていません。 ・これらの新たな就労形態は場所、時間、仕事量等の自由度を高める可能性があるほか、テレワークを利用したアウトソーシング²³のシェア拡大やこれに伴う雇用の増進が期待されます。また、シェアオフィス等の新たな事業空間や派生事業の進展は景況改善や空き家活用、賑わいの増進につながります。 ・今後の就労情勢を注視して展開を見極めながら、次のように課題を整理し、適時対応にあたります。 <ul style="list-style-type: none"> ①ニーズ全般の把握、明確化 ②社会構造を含めた地域特性を考慮した状況把握、分析 ③展望予測や環境整備等の要否判断 		
取組内容	<ul style="list-style-type: none"> ・テレワーク環境を公共施設に整備し、利用者ニーズの掘り起こしを図るとともに効果を検証します。 ・事業者への聞き取り等によりテレワークのニーズ等の把握に努め、状況に応じて民間への補助や施設整備を検討します。 		
期待される効果	<ul style="list-style-type: none"> ・テレワーク環境の整備がもたらす多様な働き方への対応性が増進され、働き方の面でU I ターンや移住に対する抵抗感を和らげる効果が期待されます。 ・アウトソーシングのシェア拡大等が生じた場合、雇用や請負の増進が期待されるほか、就労自由度が高まり、子育て世代等の就労拡大やQOL向上が期待されます。 		
目標設定	<ul style="list-style-type: none"> ・R3に市民交流センターをはじめとする拠点施設のリモート環境のテストを完了 ・情勢の把握、外出先でのテレワークの気軽さ、自由さを住民意識の醸成を推進 		
スケジュール	令和3年度	令和4年度	令和5年度
	①ニーズ全般の把握、明確化 ②社会構造を含めた状況把握、分析 ③展望予測や整備の要否判断		
	テレワーク環境整備 ①～③を総合的に考慮し、適時判断、施策化		

²² 複数の企業・個人で共有するオフィス。

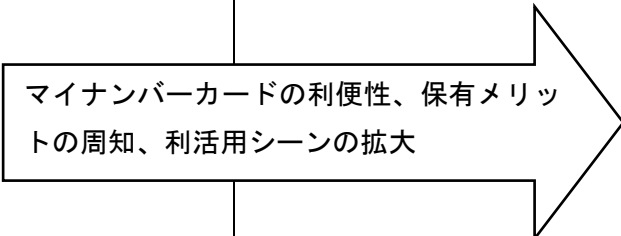
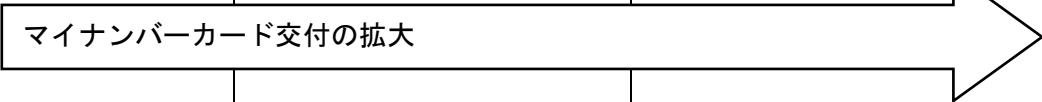
²³ 企業が自社の業務を外部の専門業者などに委託すること。技術やノウハウを持たない企業でも、外注することで、専門性の高い業務や新規事業などに進出することが可能になる。

具体的な取組み	【3-3】防災・減災のためのIoT、ICTの活用		
担当部署	企画調整課、農林創生課、消防本部		
現状と課題	<ul style="list-style-type: none"> ・映像と地図情報で災害状況や川の状況、道路冠水状況等を現場から本部に伝達することのできるシステムを導入しています。 ・避難所において、Wi-Fi環境やタブレット端末の整備が進んできています。また、避難所の混雑状況を周知できるシステムも整えており、今後、運用方法等を定め、実効的なものとする必要があります。 ・防災重点ため池に危機管理型水位計を設置し、運用方法を定めました。今後、実際に水位を監視していく中で、運用方法を改善していく必要があります。 		
取組内容	<ul style="list-style-type: none"> ・災害対応管理システムを用いた現場と本部との連絡が効率的に行えるよう、実践と訓練を通じて、運用方法の改善を図ります。 ・避難所と本部との連絡にデジタルツールを採用し、運用方法を定めて、円滑に連携できる環境を整えます。 ・避難所混雑周知システムの運用方法を定めて訓練を行い、有事の際に運用できる体制を整えます。 ・防災重点ため池に設置した危機管理型水位計の監視、運用方法を改善し、適切な管理・運用を行います。 		
期待される効果	・災害警戒時や災害時の正確かつ効率的な連絡、監視体制が確立されます。		
目標設定	マニュアル等を整備する 訓練回数 1回/年		
スケジュール	令和3年度	令和4年度	令和5年度
	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;">各システム運用方法、体制の確立と改善</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;">訓練と実践による現場担当者の習熟</div>		

具体的な取組み	【3-4】緊急情報メールの活用促進		
担当部署	企画調整課、総務課、市民生活課、健康福祉課、学校教育課など		
現状と課題	<ul style="list-style-type: none"> ・災害時の避難情報、不審者情報などの防犯情報、クマ等の出没情報、徘徊者捜索情報等、市民に緊急に行動を促す事柄を中心に、緊急情報メールを発信しています。 ・市は緊急時のメインの情報発信ツールと捉えていますが、市内約15,000世帯に対し、登録数は10,860件（R3.5.31現在）であり、登録者数の増加が必要です。 		
取組内容	<ul style="list-style-type: none"> ・防災訓練やクマ情報の発信等で実際に使用することで、市民への周知につなげます。 ・広報みつけに登録を呼びかける記事を掲載するなどして周知に努めます。 ・転入時に緊急情報メール登録のチラシを市民生活課窓口で配布し、登録案内を行います。また、高齢者等の希望者に対しては、窓口で登録補助をするなどサポートを行い、広く利用してもらえるよう取り組みます。 		
期待される効果	<ul style="list-style-type: none"> ・携帯電話への登録を想定した、プッシュ型の通知であるため、災害などの緊急時に市民に対して行動を促すことができます。 ・一斉に情報発信ができ、迅速かつ適切な情報伝達が可能になります。 		
目標設定	緊急メール登録者数 令和5年度 11,100件（総合計画、総合戦略におけるKPI）		
スケジュール	令和3年度	令和4年度	令和5年度
	<p>緊急時または訓練等による情報発信</p>		
<p>紙媒体やWebでの広報、イベント時の周知を重ねる</p>			

具体的な取組み	【3-5】気軽に相談できる体制づくり		
担当部署	企画調整課		
現状と課題	<ul style="list-style-type: none"> ・ これまでも公民館での市民講座などでスマートフォンやパソコン教室を実施していますが、急速なデジタル化に対応するため、スマートフォン教室やデジタル講座の拡大が必要です。 ・ スマートフォンによる申請や予約の機会が増えるなど社会環境が進む中、持っていない、または操作に不慣れな市民に対して、操作や設定について気軽に相談できる場が必要です。 		
取組内容	<ul style="list-style-type: none"> ・ 市民が気軽に相談できる窓口の開設など、スマートフォン操作や設定などの不安を取り除くことにより、スマートフォン保有の普及・促進を図ります。 ・ その他、民間事業者と連携し、地域コミュニティや公民館などでスマートフォンに不慣れなシニア向けの講座等を実施し、情報格差是正に取り組んでいきます。 ・ 多くの人が集まる施設や地域など、幅広く相談や講座が実施できる環境づくりを進めます。 		
期待される効果	<ul style="list-style-type: none"> ・ ICTを活用して、必要な人が、必要な時に、一人ひとりのニーズに合った情報を適時・的確な形で受けられる社会への対応。 ・ スマートフォンに不慣れなシニア世代の不安を取り除き、電子申請を始めとした日常生活におけるデジタル化の恩恵を広く受けられることが期待されます。 		
目標設定	<ul style="list-style-type: none"> ・ 「個人での携帯電話の普及率」 R2 : 89.8% → R5 : 増加 ・ 「ICT（情報通信技術）の整備状況や体制満足度」 R2 : 52% → R5 : 増加 		
スケジュール	令和3年度	令和4年度	令和5年度

具体的な取組み	【3-6】地域における学習環境づくりの推進		
担当部署	まちづくり課		
現状と課題	<ul style="list-style-type: none"> ・人生において必要な時に必要な学びを通じ成長し、心身の健康を保ちながら活動できることが求められています、特に時間的・空間的な制約を超えた学びや交流など、新しい技術を活用した学びや交流の取組みを充実・発展させていくことが求められています。 ・地域における豊かな学びや交流を推進するためには多様な主体が連携・協働することが求められています。 		
取組内容	<ul style="list-style-type: none"> ・デジタルデバイド解消のため、社会教育施設やふるさとセンターでのICTリテラシー向上の学習機会を充実させます。 ・社会教育施設やふるさとセンターにおけるICT環境の整備推進のため、地域人材の活用や、企業との協働等の創意工夫を凝らした取組みを進めます。 ・市民活動団体やサークルなどが、活発に活動できるようICTによる連絡ツールなどの利用促進を図ります。 		
期待される効果	新しい技術を活用した「オンラインによるもの」と「対面によるもの」の組み合わせにより、学びや交流が更に豊かなものになります。		
目標設定	R5 市内全地域コミュニティ単位でのスマートフォン講座、公民館などでの学習機会の開催。		
スケジュール	令和3年度	令和4年度	令和5年度
	<p>市民のICTリテラシー向上のためスマホ教室、公民館などでの学習機会の充実</p> <p>デジタル支援の講師としての人材育成を推進</p>		

具体的な取組み	【3-7】マイナンバーカードの普及促進		
担当部署	市民生活課		
現状と課題	<ul style="list-style-type: none"> ・マイナンバーカードの交付枚数は、令和3年5月末時点で12,019枚です。 ・マイナンバー制度のメリットをより実感できるデジタル社会を早期に実現するため、マイナンバーカードの利活用を強力に促進するとともに、マイナンバーカードの普及を図る必要があります。 		
取組内容	<ul style="list-style-type: none"> ・交付円滑化計画により令和4年3月末の目標交付率（県全体では68.2%）の達成に向けて、進捗状況・取組み内容を見える化し、PDCAサイクルで見直し・改善を図ります。 ・交付促進のため、以下の取組みを実施します（窓口数4か所の交付体制、土日夜間開庁、来庁者への申請勧奨、申請時来庁方式での実施、出張申請受付、申請サポート（写真撮影・オンライン申請補助・申請書記入補助）、各媒体での普及啓発（HP・SNS・ポスターリーフレット・高齢者学級でのPR・市内全域回覧文））。 		
期待される効果	<ul style="list-style-type: none"> ・行政サービスへの申請手続きがオンラインで可能となり、生活における利便性が向上します。 ・行政機関や市役所などで様々な情報の照合、転記、入力などが効率化され、作業の重複などの無駄や誤りなどが削減されます。 		
目標設定	令和3年度末：交付率47.3% 令和4年度末：国の方針に沿って「ほとんどの住民が保有する」ことを目指す		
スケジュール	令和3年度	令和4年度	令和5年度
			

具体的な取組み	【3-8】情報セキュリティポリシーの適切な運用		
担当部署	総務課		
現状と課題	<ul style="list-style-type: none"> ・ICT分野の技術進歩とネットワーク・システム等の利用形態の変化は日々目まぐるしく更新されていく一方、併せてセキュリティインシデント²⁴の脅威も大きくなっています。 ・このような状況に対応していくために、適切な情報セキュリティポリシーの策定と運用が必要となります。 		
取組内容	<ul style="list-style-type: none"> ・総務省のガイドラインに基づき情報セキュリティポリシーの見直しを適切に行いません。 ・国のガイドライン改定後は速やかに対応を行なうほか、ガバメントクラウド移行などの業務運用環境が変化した際は適宜見直しを行なっていきます。 ・また、ポリシーにそって適切にICT機器・情報資産の運用が行われているかどうか、定期的に状況を確認します。 ・情報セキュリティポリシーの理解を深め、遵守できるよう職員の意識向上を図ります。 		
期待される効果	<ul style="list-style-type: none"> ・適切に定めた情報セキュリティポリシーに沿って正しく業務運用を行うことで、ICT機器・情報資産をセキュリティインシデントの脅威から守ることができます。 		
目標設定	毎年、情報セキュリティポリシー運用・ICT機器・情報資産運用状況の確認を行う		
スケジュール	令和3年度	令和4年度	令和5年度
	<p>情報セキュリティポリシー評価・見直し</p> <p>情報セキュリティポリシー運用・ICT機器・情報資産運用状況の確認 職員の意識向上を図るため研修実施</p>		

²⁴ マルウェアの感染や不正アクセス、あるいは機密情報の流出など、セキュリティ上の脅威となる事象を指す。

具体的な取組み	【3-9】物理的・技術的セキュリティの強化		
担当部署	総務課		
現状と課題	<ul style="list-style-type: none"> ・インターネット、情報通信機器等の普及が進む中で、情報セキュリティの脅威が広がっています。 ・複数の自治体ではホームページの偽サイトがインターネット上に公開されるなど、被害報告がされています。 ・また、サーバーやパソコンなどのシステムに対し、様々な手段を用いて、データを抜き取る、改ざんする、システムを破壊するなどサイバー攻撃への被害が増えています。 ・情報資産の重要度も増しており、機密性、完全性、可用性の確保は安定した業務運用には不可欠なものとなっています。 		
取組内容	<ul style="list-style-type: none"> ・機密性、完全性、可用性より高いレベルで確保できるよう、暗号化や監視システムの採用などセキュリティ強化のための対策を検討していきます。 ・稼動しているシステムやサーバー、パソコンの脆弱性を定期的に確認し、OSやソフトウェアに必要なアップデートを遅滞なく適用します。 		
期待される効果	情報資産の機密性、完全性、可用性の確保することで、安全で安定した業務運用を行うことができます。		
目標設定	情報セキュリティインシデント件数 0件		
スケジュール	令和3年度	令和4年度	令和5年度

具体的な取組み	【3-10】市民ニーズ・普及率等の把握による適切なデジタル化の推進		
担当部署	企画調整課		
現状と課題	<ul style="list-style-type: none"> ・社会情勢、ニーズの変化により、様々なデジタルテクノロジーが急速に進展し、市民生活へ変化をもたらしています。生活の豊かさを実感でき、快適に暮らせるデジタル未来社会のまちづくりに向け計画を推進するにあたり、基礎となる市民ニーズや地域課題を年代や地域、市民一人ひとりの生活環境を意識し詳細に把握し、迅速に対応する必要があります。 ・また、新たな技術の進展により変化していく市民環境を都度正確に捉え、各施策への反映が必要となります。 		
取組内容	<ul style="list-style-type: none"> ・デジタル化推進に関する市民アンケート調査の実施を行い、適切な対応を行います。 <ol style="list-style-type: none"> ① まちづくり市民アンケート (ICT(情報通信技術)の整備状況や体制の満足度) ② インターネット環境・デジタル化に関するアンケート (デジタル化に関する市民ニーズ・活用状況、ICT環境普及率等に関する調査) ・前述のアンケート調査結果から、「見附市ICT推進計画」各施策の取組みが進められるよう、ニーズや必要性の高い取組みを優先的に推進します。 		
期待される効果	<ul style="list-style-type: none"> ・各施策体系への市民ニーズ反映による市民満足度の向上が期待されます。 (行政事務のサービス向上、市民のICTリテラシーの向上、デジタルデバイドの解消) 		
目標設定	<ul style="list-style-type: none"> ・「ICT(情報通信技術)の整備状況や体制満足度」R2:52%→R5:52%以上 ・インターネット利用環境未整備世帯 R2:6%→R5:2%(約300世帯) 		
スケジュール	令和3年度	令和4年度	令和5年度
	令和2年度 実施分 ②アンケート結果 反映	②アンケート実施 反映 ①市民アンケート実施 反映	②アンケート実施 反映

參考資料

用語説明

	用語	解説
	5G	携帯電話等の通信において、現在の第4世代移動通信システム（4G）の約1,000倍の高速大容量の通信速度を持つ次世代の移動通信システム。
A	AI-OCR	手書きの書類や帳票の読み取りを行い、データ化するOCRへAIを活用する技術のこと。
B	BPR	Business Process Re-engineering の略。業務の実態を事実に基づいて把握し、日ごろ意識しない原因・問題を出した上で、業務プロセス全体を再構築すること。
C	CIO	Chief Information Officer（最高情報責任者）の略。事業活動におけるICTの導入・利活用を進める役割を担う。
D	DX	Digital Transformation（デジタルトランスフォーメーション）の略。デジタル技術の導入と浸透により企業や行政などの組織や活動、あるいは社会の仕組みや在り方、人々の暮らしなどが根本的に変革すること。
E	EBPM	Evidence Based Policy Making の略。統計や業務データなどの客観的な証拠に基づく政策立案のこと。
	e-Japan戦略	全ての国民が情報通信技術を活用できる環境を整えることを骨子として日本政府が2000年に策定した、日本型IT社会の実現に向けた構想のこと。
G	GIGAスクール構想	1人1台端末と高速大容量の通信ネットワークを一体的に整備することで、資質・能力が一層確実に育成できる教育ICT環境のこと。
	GTFSS	公共交通機関の時刻表とその地理的情報に使用される共通形式を定義したもの。
H	HP	Home Page（ホームページ）の略。企業・個人などのウェブページで、最初に閲覧されることを意図したページ。
I	ICT	Information and Communications Technology（情報通信技術）の略で、通信技術を活用したコミュニケーションを指す。かつてはIT（情報技術）と呼ばれていたが、コミュニケーションの比重が大きくなった近年ではICTという言い方が定着している。
	IoT	Internet of Things（モノのインターネット）の略。自動車、家電、ロボット、施設等あらゆるモノがインターネットにつながり、情報のやり取りをすることで、モノのデータ化やそれに基づく自動化等が進展し、新たな付加価値を生み出すというコンセプトを表した言葉。
M	MaaS	地域住民や旅行者一人一人のトリップ単位での移動ニーズに対応して、複数の公共交通やそれ以外の移動サービスを最適に組み合わせて検索・予約・決済等を一括で行うサービス。
P	PDCAサイクル	Plan（計画）→Do（実行）→Check（評価）→Action（改善）という流れを繰り返し行うことで業務の改善・向上を目指す手法。
R	RPA	Robotic Process Automation の略。人が設定した手順に従ってパソコンを使った事務処理を行う技術。

	用語	解説
S	Society 5.0	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)に続くわが国が目指すべき未来社会の姿として提唱されたもの。ICTを最大限活用し、新たな価値創出に取り組む社会。
	SWC	Smart Wellness City(スマートウエルネスシティ)の略。我が国が直面する超高齢・人口減少社会によって生じる様々な課題を克服するため、「健康(身体面の健康だけではなく、人々が生きがいを感じ、安心して豊かな生活を送れる状態)」をこれからのまちづくりの基本に据えた政策を連携しながら実行する、持続可能な新しい都市モデルのこと。
	SNS	Social Networking Service(ソーシャル・ネットワーキング・サービス)の略。登録された利用者同士が交流できるWebサイトの会員制サービス。
	UI/UX	UIはUser Interface(ユーザーインターフェース)の略で、ユーザーが見たり触れたりして接する部分のこと。UXはUser experience(ユーザーエクスペリエンス)の略で、ユーザーがサイトや製品、サービスなどを通じて得られる体験や経験のこと。
ア	アウトソーシング	企業が自社の業務を外部の専門業者などに委託すること。技術やノウハウを持たない企業でも、外注することで、専門性の高い業務や新規事業などに進出することが可能になる。
	アクセシビリティ	高齢者や障がい者、また異なる情報端末やソフトウェアにおいても、情報を取得あるいは発信でき、機器、サービスを円滑に利用できること。
オ	オープンデータ	機械判読に適したデータ形式で、二次利用が可能な利用ルールで公開されたデータ。
カ	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のこと。
	ガラケー	ガラパゴス携帯の略。マルチタッチ式のスマートフォンに対し、従来からあるボタン式の携帯電話を指す。
	官民データ活用推進基本法	官民データ活用の推進に関する施策を総合的かつ効果的に推進し、もって国民が安全で安心して暮らせる社会及び快適な生活環境を実現することを目的に国が制定した法律。
ク	クラウド	ユーザーが大規模なインフラやソフトウェアを持たずとも、インターネット上で必要に応じてサービスを利用できる仕組み。
コ	コネクテッド・ワンストップ	民間サービスを含め、複数の手続・サービスがどこからでも一か所で実現することを原則とする考え方のこと。
	コワーキングスペース	複数の企業・個人で共有するオフィス。
シ	情報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のこと。
セ	セキュリティインシデント	マルウェアの感染や不正アクセス、あるいは機密情報の流出など、セキュリティ上の脅威となる事象を指す。
チ	チャットボット	「対話(chat)」する「ロボット(bot)」の2つを組み合わせた言葉。チャット上で人の問いかけに自動で答えを返すプログラム。

	用語	解説
テ	デジタルデバイド	情報格差のこと。年齢・身体・社会的条件等によって、インターネット等のICTを使いこなせる人と使いこなせない人との間に生じる格差。
	デジタルファースト	デジタル技術を徹底的に活用し、デジタル処理を前提としたサービス設計を行うこと。
ト	統合型GIS	地方自治体で使用する地図データのうち、複数部署（都市計画、道路、下水道、農地、固定資産など）が利用するデータ（道路、街区、建物、河川など）を共用できる形に整備し、統合して維持管理することで、庁内横断型のデータ共用を可能にする仕組み。
ヒ	ぴったりサービス	マイナポータルにて、子育て・介護・被災者支援の分野に限らず、あらゆる分野の手のオンライン申請実現に活用できるシステム。
マ	マイナポータル	マイナンバー制度の導入により新たに構築した、国民一人ひとりがアクセスできるポータルサイト。自己情報表示機能、プッシュ型サービス等を提供する基盤であり、様々な官民のオンラインサービスを利用できる。
リ	リテラシー	ある分野に関する知識やそれを活用する能力。
ワ	ワンスオンリー	一度行政機関が提出を受けた情報は、原則再度の提出を求めない仕組みのこと。

見附市ICT活用推進計画

（令和3年9月策定）

発行 新潟県見附市

編集 見附市企画調整課総合戦略ICT推進室・総務課

〒954-8686

新潟県見附市昭和町2丁目1番1号

TEL：0258-62-1700 FAX：0258-63-1006

e-mail：kikaku@city.mitsuke.niigata.jp