近江八幡市ＩＣＴ推進方針について

１．概要（国の動向・背景・目的等）

近年、タブレットやスマートフォンなどの通信機器やクラウド、IoT などの新技術の普及によりデータの流通の増大とともにデジタル化が急速に進展している。また、今後の主要な革新技術となるＡＩの実用化のために不可欠となるデータは「２１世紀の石油」と呼ばれ、今後の社会課題の解決やビジネスの拡大を図るうえで鍵を握るものとされている。こうした急速なデジタル技術の進展により生活やビジネスにおいて、従来にはない大きな変化が生じている中、令和元年６月７日付けで国の高度情報通信ネットワーク社会推進戦略本部・官民データ活用推進戦略会議において「デジタル時代の新たなＩＴ政策大綱」が決定されたところである。

この大綱においては今後の我が国のＩＣＴ政策の方向性を具体的に示すとともに、デジタル時代の国際競争をいかに勝ち抜くか、また社会全体のデジタル化により少子高齢化や人口減少をはじめとした日本の課題の解決をはかることを目的とした指針ともなっている。

これら政府の政策の動向や民間の投資等の状況を見ると社会全体におけるデジタル化の波は今後益々拡大、加速化していくことは間違いないといえる。

本市においても、本格的な人口減少や加速する少子高齢化など直面する課題においては例外ではなく、市民ニーズや行政課題の複雑・多様化に加え、今日までの行政改革大綱等に基づき職員数の定数削減を進めてきたことから、それら行政課題解決に注力していくには、職員数も十分とはいえない現状がある。このことから現状に則した行政サービスの選択と事業のスリム化等を継続的に進めるとともに、今後本格的なデジタル化時代を迎える中、新たな庁舎整備とそれに伴う業務形態の移行を十分見据えたうえで、ＩＣＴ技術の一層の活用、導入により業務改革と生産性の向上を図り、行政サービスの充実に繋げるものである。

２．今後のＩＣＴ取組の方向性（推進すべき内容）

上記の背景と現状を受けて推進すべき施策は以下の主要項目を基本とする。なお、実施に際しては新庁舎への業務移管を常に意識したうえで、以下の視点を基に優先順位を設け順次進めるものとする。

・国や県及び本市の上位計画における方針等に基づき、速やかに導入または検討が必要とされるもの
・新庁舎における本格導入を前提とし、試行を含め順次拡大する必要があるもの
・新庁舎への移行を踏まえ導入や投資が妥当であるもの

① ＩＣＴを用いた市民の利便性向上の取組

市民が直接利用するサービスでのＩＣＴ活用に加え、内部事務の効率化に寄与させることにより、全体的な市民サービスの質の向上を図るもの。

コンビニ等における証明書等の取得機会の拡大

・市役所に来庁することなく全国のコンビニ等で、住民票や印鑑証明等の発行を可能にすることでサービスの向上と窓口業務の効率アップなどを図る。また、証明発行における手続き等についてＩＣＴの活用を検討。

電子申請（Ｗｅｂ申請）の推進・拡充

・自宅等からの電子申請ができる手続きを推進・拡充していく。各手続や申込み、施設の予約等、より多くのことがＷｅｂ上でできるように推進していく。

ＡＩ等の技術を活用した市民サービスの提供

・現在職員が行っている業務についてもＡＩやIoT等の新しい技術を用いたサービスの導入を検討する。直近の検討範囲としてＡＩチャットボットによる市民への情報提供や説明など。

市民へのＩＣＴ・デジタル化に関する理解と啓発

・ＩＣＴの推進についてはサービスを受ける側の理解も重要となる。特に全ての世代に分かりやすいように積極的な啓発等が必要である。これらのことをマイナンバーカードの普及推進と並行して取り組む。また、職員に対する研修に取り組む。

② 業務改革・事務効率・生産性向上の取組

限られた人員で行政課題に対応し、また生産性を高めるためには一層の業務改善が不可欠となるため各業務に最新ＩＣＴ技術の導入・活用を図る。

ＲＰＡ、ＡＩ等の導入による業務の効率化

・ＲＰＡの導入により定型業務の自動化を行い事務処理にかかる時間を削減し、生産性を向上させることにより他の行政課題解決に向けて注力を行う。各業務の手書き申請書類等の処理にはＡＩ－ＯＣＲの活用も合わせて行う。また、ＡＩについてはＡＩ機能付の議事録システムや戸籍判定や保育入所審査など導入可能なものについて検討を進める。

Ｗｅｂ（遠隔）会議・ペーパーレス会議の導入

・主に本庁と支所をつなぐＷｅｂ会議システムを構築し、防災会議や日常の打ち合わせ等に活用し、移動時間の無駄をなくすとともに会議の効率化による業務のスピード化を図る。また、内部会議を中心にタブレット等を使用し、ペーパーレス化を進め資料作成の効率化や印刷コストの低減、保有コストの削減を図る。

新たな業務システムの導入検討

・ＲＰＡやＡＩ以外にも現在、紙ベースで行われている各業務について、新たな業務システムにより効率化が可能なものについては積極的に導入を検討する。（勤怠管理システム、日直業務、各外務業務における現場処理他）

電子決裁・公文書等データ保存管理の検討

・電子決裁システム、公文書のデータ保存の検討を進め事務効率化、紙使用量、印刷コストの削減、文書保有及び検索時間の短縮を図る。

クラウド利用による業務の最適化

・他市町と共通化したクラウドの最大・最適な活用により、一層の事務効率、データの一元管理やコストの低減を図る。例えば共同で設置している審査会や事務の電子化など。

③必要なＩＣＴインフラ等整備の取組

新庁舎への移行を見据え、今後必要なＩＣＴインフラの整備の準備にかかる。なお、現段階での投資が無駄にならないもの、もしくは円滑に移管が可能なものについては必要に応じ順次着手していく。

庁内端末のハード・ソフト両面の更新

・職員の端末の機種及び事務支援システムの更新を行う。

ＩＣＴに係るＢＣＰのため代替電源の確保

・災害時の自家発電の導入・電源の改修等

市民向けＷｉ－Ｆｉ・庁内無線ＬＡＮの環境改善・整備等

・市民の情報アクセス環境の改善、各フロアの庁内業務に柔軟・多様性をもたせる環境整備

・新庁舎に必要なＩＣＴインフラの洗い出しと取りまとめ
・現庁舎での安定稼働に必要な最小限の更新
・その他インフラの整備について、水道情報活用システム及び当システムの中核を成す水道標準プラットフォーム導入の検討を行う。

④公共データの更なる活用

市がもつ公共データを二次利用しやすい形式（オープンデータ）で公開する取り組みを進めていく。オープンデータの公開・活用を促進することにより市民等による新たな地域課題の発見と解決、サービスを創出しやすい環境づくりを行う。

⑤その他マイナンバーカードの普及・利活用に関すること

国の動向を踏まえたマイナンバーカードの普及を進めるとともに、住民票等のコンビニ交付やマイナポータル・ぴったりサービスを活用した各種申請の電子化によるワンストップサービスや、マイキープラットフォーム構想に基づく地域の活性化策など、マイナンバーカード使ったサービスの利活用を検討することで、行政事務の負担軽減や市民サービスの更なる向上につながる取組みを推進する。

＊上記取組に必要な主なＩＣＴ技術

技術については日進月歩の分野であるため外部状況の動向を注視のうえ最適なものを活用するものとする。

① ＡＩ（人工知能）
人間の知性を持っているように、学習・分析・予測ができるシステム。解析には大量のデータを必要とする。様々な分野で使われ始めているが、市の日常業務の中では手書き文書を読み取るＡＩ－ＯＣＲ、議事録の作成、チャットボットによる回答サービス、保育園の入園選考など複雑な判断を要する業務支援などが想定される。 行政での具体的な導入事例として、子育て情報の提供、ごみの分別方法の回答、道路施設の損傷の自動判断、会議録の要約サービス、定例記者会見録の提供等がある。

②ＲＰＡ（ロボティック・プロセス・オートメーション）
ＰＣ上で規則的に繰り返し行われるような定型業務を自動化するソフトウェアの総称。定型的なルールに基づく参照、入力、演算、レポート作成、出力を実行する。 また、複数のアプリケーションをまたいで、転記、集計等が可能である。効果として事務量、事務コスト（人件費）の削減、生産性向上、２４時間３６５日稼働可能、低コストでの導入可能、既存アプリケーションの改修不要等がある。

③ＩｏＴ（モノのインターネット）
様々なモノがインターネットに接続できる環境のこと。また、それにより創出される新しいサービス。多数のセンサーや情報通信機器、ロボット等（Things:モノ）がインターネットに接続され、それらのモノから送信される情報（データ）を人工知能で分析し、その結果をモノに送信することにより、暮らしや産業、サービス等に利活用するための技術。

④クラウドコンピューティング

システムを構成する機器（サーバー等）をシステムごとに保持せず、ネットワーク上に設置したサーバー（クラウド＝雲に例え）でまとめて保持すること。仮想化技術を用いることで複数システムがサーバーを共有することができる。

自治体においては従来、各自治体が庁舎内に電算機を設置し個別にプログラムされたソフトで業務処理をしていた方法に替え、住民基本台帳、税務、福祉などの自治体の情報システムやデータを、外部のデータセンターに置いて管理・運用し、複数の自治体で共同利用する「自治体クラウド」が推進されている。

⑤無線ＬＡＮ

無線通信によってデータの送受信を行うネットワークシステム。災害発生時の情報収集や連絡、ペーパーレス会議、観光客等の利便性の向上と地域経済の活性化を図る等、様々な場面で活用することで柔軟で効率的な働き方が可能となる。

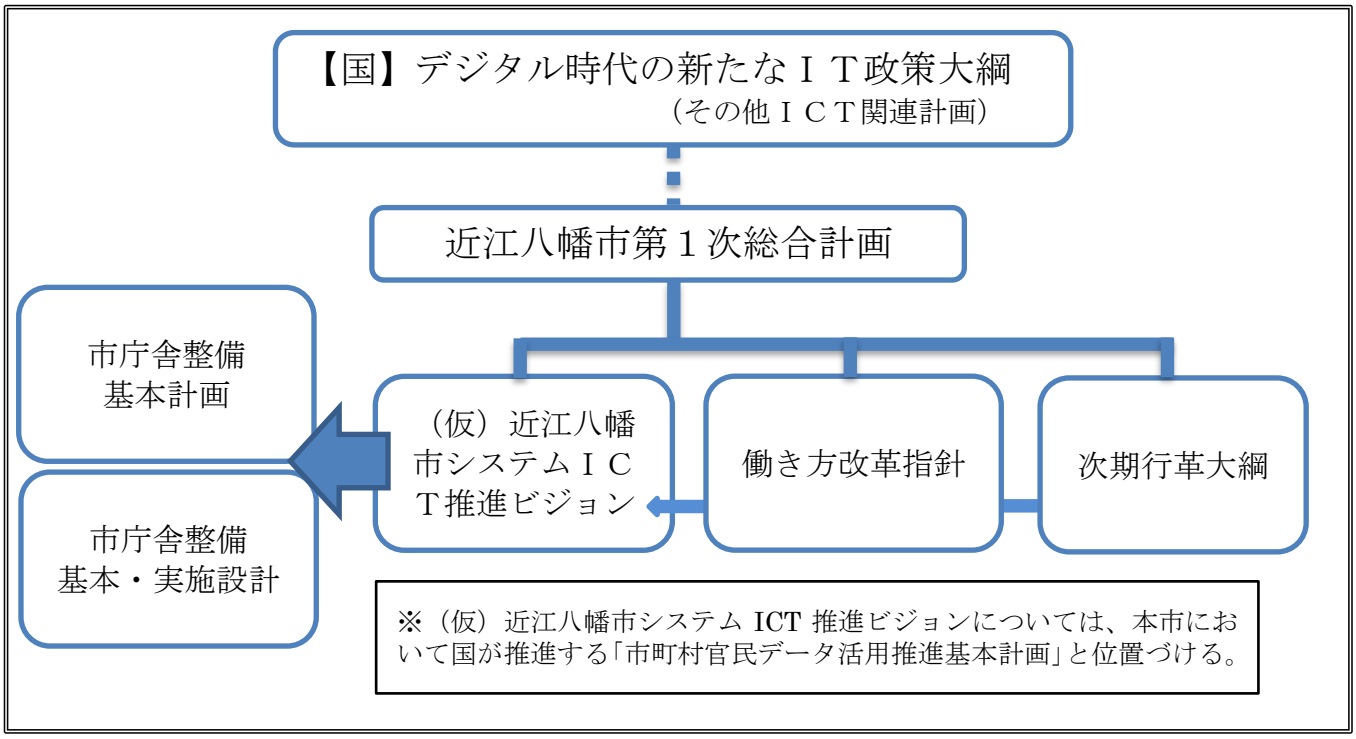
⑥オープンデータ

国、地方公共団体及び事業者が保有する官民データのうち、国民誰もがインターネット等を通じて容易に利用（加工、編集、再配布等）できるよう、以下のいずれにも該当する形で公開されたデータを指す。そのデータは営利目的、非営利目的を問わず二次利用可能なルールが適用されたもの、機械判読に適したもの、無償で利用できるものとされている。オープンデータに取り組む意義として、国民参加・官民協働の推進を通じた諸問題の解決・経済活性化が図れること、行政の高度化・効率化が図れること、透明性・信頼の向上が図れることが挙げられている。

⑦シェアリングエコノミー

個人等が保有する活用可能な資産等（スキルや時間等の無形のものを含む）を、インターネット上のマッチングプラットフォームを介して他の個人等も利用可能とする経済活性化活動のこと。資産の提供者は遊休資産を有効活用でき、利用者はコストを抑えて利用できる。また公的サービスだけでは福祉サービスを賄いきれない事態の中、子育てなどの負担をシェアし合うことで地域課題の解決を図ることができる。

３．各計画等の位置づけ



４．当面の個別具体的取組内容

取り組み内容：９、１０ページ参照

５．庁内推進体制など

■庁内における推進体制

・ＩＣＴ推進のための包括会議を設置

ＩＣＴを庁内で着実に推進するため、副市長をトップとした各部長級で構成する会議を新たに設置する。（但し、取組内容・案件に応じ部長会等においても適宜協議する。）なお、ＩＣＴ推進会議の事務局を情報政策課、行政経営改革室で担い、ＩＣＴのシステム等必要なハード・ソフト面の構築等に関することを情報政策課、庁内全体の取組の調整・進捗管理等を行政経営改革室でそれぞれ分担しながら行うものとする。
個別の業務における必要なＩＣＴの導入については、各担当課において精査・対応するものとする。（ＩＣＴ推進会議設置要綱：８ページ参照）

■庁外における推進体制（外部協議会等との連携）

・滋賀県、大津市、草津市と立ち上げた「スマート自治体滋賀モデル研究会」（※１）や「おうみ自治体クラウド協議会」（構成市：草津市、守山市、栗東市、野洲市、湖南市、近江八幡市、米原市、甲賀市 2019.4 現在）とともに連携を図る。今後の国の施策であるデジタルガバメント・スマート自治体に関する推進については必要に応じ上記各会議とも連携・協力しながら進めるものとする。

（※１）「スマート自治体滋賀モデル研究会」
県内における行政サービス改革による住民の利便性向上および自治体組織の働き方改革に資する行政事務効率化の推進に係るＩＣＴを活用した施策について、近江八幡市、滋賀県、大津市、草津市が連携して情報収集、意見交換、調査、実証等に取り組むことを目的に令和元年7月3日に発足した研究会。今後、研究活動を経て国へ滋賀県独自の取り組み（案）の提案や支援要望を行う。

・マイキープラットフォーム運用協議会

マイキープラットフォーム運用協議会は、地方公共団体が下記取り組みに効果的な事業運用のために地方公共団体間の調整等を行うことを目的として設置されており、本市においては令和元年７月に加入。

・図書館や公共施設で利用するカードをマイナンバーカードに統合することで市民生活の利便性向上を図る。
・自治体ポイントを民間カード会社のポイントやマイレージと交換するなどして活用し地域経済の活性化を図る。

６．その他

本方針については、今後の社会経済情勢の変化、ＩＣＴの進展、国及び市政の動向等によっては、適宜必要に応じた見直しを行うものとする。加えて、実際のＩＣＴの推進においては、国内外におけるＩＣＴ関連技術・運用の進展や普及状況をそれぞれ注視、分析または予測しながら柔軟に必要な措置を行うものとする。

○近江八幡市ＩＣＴ推進会議設置規程

（設置）

第１条　情報通信技術（以下「ＩＣＴ」という。）の急速な進展に対応し、本市における行政及び地域の情報化を総合的に推進するため、近江八幡市ＩＣＴ推進会議（以下「推進会議」という。）を設置する。

（所掌事項）

第２条　推進会議は、次に掲げる事項について所掌する。

⑴　市のＩＣＴ関連施策の推進及び調整に関すること。

⑵　国及び県のＩＣＴ関連施策への対応に関すること。

⑶　その他市の情報化推進のため必要な事項に関すること。

（組織）

第３条　推進会議は、副市長、部長級の職にある者、総務主管課長、情報政策主管課長及び行政改革主管課長をもって組織する。

（会長等）

第４条　推進会議に会長及び副会長を置く。

２　会長は、副市長をもって充てる。

３　副会長は、総合政策部長をもって充てる。

４　会長は、会務を総理し、推進会議を代表する。

５　副会長は、会長を補佐し、会長に事故あるとき又は欠けたときは、その職務を代理する。

（会議）

第５条　推進会議の会議は、会長が招集し、その議長となる。

２　会長は、必要があると認めたときは、委員以外の者を推進会議の会議に出席させ、その意見又は説明を求めることができる。

（ＩＣＴ推進員）

第６条　会長は、市の各所属におけるＩＣＴ関連施策等（以下「各ＩＣＴ関連施策等」という。）を推進するため、所属ごとにＩＣＴ推進員を置く。

２　ＩＣＴ推進員は、各所属において必要なＩＣＴに関する施策の推進及び調整を行う。

（庶務等）

第７条　推進会議の庶務は、情報政策主管課及び行政改革主管課において処理する。

２　情報政策主管課は、主としてＩＣＴに係るインフラ、システム等に関するものを所管する。

３　行政改革主管課は、主として各ＩＣＴ関連施策等の推進、調整等に関するものを所管する。

（その他）

第８条　この規程に定めるもののほか、推進会議の運営に関し必要な事項は、会長が別に定める。

①ICTを用いた市民の利便性向上の取り組み

NO	取組項目	担当課	内　　容
1	コンビニにおける証明書等の取得機会の拡大	市民課	・市役所に来庁することなく全国のコンビニ等で、いつでも、どこでも住民票や印鑑登録証明書などの発行を可能とすることで市民サービスの向上と窓口業務の効率アップ及びコスト削減を図る。
2	時間外　火葬場受付	環境課ほか	火葬場の時間外受付、クレジットカード等電子決済
	各種施設　WEB予約決済	各種施設	WEB予約、抽選、決済、予約管理
	電子証明によるWEB受付	総務課	採用試験申し込み、各種申込み
3	マルチコピー機の整備	総務課	各種証明書発行機能を有するマルチコピー機を可能な限り（本庁・支所・コミセンに）設置することにより市民の利便性の向上を図る。

②業務改革・事務効率・生産性向上の取り組み

NO	取組項目	担当課	内　　容
1	勤怠管理システムの導入	総務課	・現在、紙ベースで管理している出勤簿・休暇簿・時間外等について、勤怠管理システムを導入してデータ管理に移行することで事務の効率化を図る。
2	・電子決裁 ・公文書等データ保存管理	総務課	・電子決裁システムを導入し、事務の効率化、紙使用量、印刷コストの削減を図る。 ・ペーパーによる文書保管が不要となるため、文書保有コストや検索時間の短縮を図る。
3	Ｗｅｂ会議システムの導入（防災会議、遠隔会議等）	危機管理課 情報政策課 （調整）	・防災会議開催に伴い本庁及び支所にWeb会議システムを構築し指揮命令の迅速化を図ることに加え、事案に応じ柔軟で機動的な運用を図る。 ・本庁・支所間の協議において、移動時間のムダをなくし、時間を有効活用するとともにデータによる資料の閲覧を利用することで会議の効率化を図る。
4	ペーパーレス会議（部長会、幹事課長会等）システムの導入	情報政策課	・部長会など内部会議において、所属部署に対する情報のアクセス性を向上させ情報伝達の迅速化を図る。また、幹部を中心とした意識付けを行う。 ・会議資料作成の効率化及び印刷コスト、保有コストの削減を図る。
5	業務自動化に係るＡＩ、ＲＰＡ、ＡＩ－ＯＣＲの導入	行政経営改革室 ※導入については該当部署と要調整	ＲＰＡ等の導入により、ホワイトカラーの定型業務の自動化を行い、事務処理にかかる時間を削減することで限られた人的パワーを必要な行政課題の解決に振り向けることができ、質の高い行政サービスを継続的に提供できる体制を構築する。 ・働き方改革における長時間労働が是正され、ワークライフバランスの充実に繋がり仕事効率化の促進、メンタルヘルス対策、残業コスト削減などの好循環に繋げる。
6	保育所・幼稚園に係るICT化の推進	幼児課	保幼の端末増台と保育記録の管理システムの導入
7	日直端末整備	総務課	日直業務用の庁内LAN端末、WEB閲覧用タブレット（マニュアルの電子化、電話対応の資料収集） 担当課への引継ぎ書作成

NO	取組項目	担当課	内　　容
8	IP電話アプリ活用	管財契約課	外回りの多い職員のスマホにIP電話アプリを導入。職員の回線料負担の軽減と密な連絡体制につなげる。
9	外務業務（各認定調査、評価事務等）におけるモバイル端末の導入	各担当課	・モバイル端末を介護保険の認定調査、固定資産の評価業務、相談業務の記録などの外務業務を対象に現地で業務が完結できる仕組みを構築して業務の効率化を図る。
10	外務業務におけるモバイル端末の導入	管財契約課	公用車の一部に携帯端末を配置。IP電話での連絡や、出先でのWEB情報収集ほか、ナビとして使用
11	共同設置審査会の電子化	各種施設	介護保険認定審査会共同設置の会議に係る事務の効率化、省力化等を図る。
12	時間外のPC制限	情報政策課	庁内LANでシステムを停止（PC起動制御）するほか、時間外を申請制とする。ノー残業デーでの試行。
13	電子入札システムの導入	管財契約課	現在、紙ベースで実施している入札について、電子入札システムを導入し、インターネットによる入札に移行することで、事務の効率化及び入札参加業者の負担軽減を図る。

③必要なＩＣＴインフラ等整備の取り組み

NO	取組項目	担当課	内　　容
1	防災情報システムの構築（現本庁舎）	危機管理課	災害対策本部においては、情報の収集・分析・共有、意思決定を行う必要があるため、情報収集や職員参集、地区防災拠点（現地本部）との連絡等、総合的な防災情報システムを新庁舎整備に併せて構築し、災害時の迅速な対応が可能な本部機能の充実・強化を図る。
2	職員使用端末の更新	情報政策課	・Windows7のサポートが令和２年１月に終了することから全ての職員が使用する端末の更新を行う。セキュリティ低下が見込まれるので期日までの対応が必要。
3	自家発電・電算機器分（現本庁舎）	情報政策課	ICT・BCPとしての自家発電の導入、電源の改修 事務の停滞を防ぐため。
4	共通事務支援システムのハード更新	情報政策課	機器老朽化により保守や安定的運用が困難なことから更新を行い、保存容量不足についても解消する。
5	拠点間ネットワークの更新	情報政策課	高速化を図り快適な環境を構築する。
6	庁内市民向けフリーWI-FIの構築と、職員用の一部提供	情報政策課	待合の市民向け、観光来館者向け及び職員の情報収集用に本庁全体でのWI-FIスポットの整備実施。
7	庁内ネットワーク（Wifi）の構築	情報政策課	・情報系NW系へのWIFI拡充