

小千谷市情報化推進計画

令和3年3月

【計画の目的】

新型コロナウイルス感染症感染拡大の影響により、全国的な生活スタイルや行動が、非移動型または非接触型へ急速な変容を求められることになりました。その影響を受けた一つとして、ICT※₁の急速な進展がもたらされました。

一方で、生産人口の減少に対応していくため、生産性の向上による業務の効率化を進め、効率的な行政サービスを維持、向上させていく必要があります。

これらのことを踏まえ、社会全体のデジタル化整備を行うため、今後政府が推進する自治体デジタル・トランスフォーメーション※₂の実現を目指した、新しい時代に対応する住民サービスの導入が急務となっています。

また、スマートフォン及びタブレット等の普及拡大は、従来の情報伝達手段の大きな変化をもたらし、紙媒体から電子媒体、一方的な情報伝達から双方向へ、また、映像併用による情報伝達へとその手段も多岐に変化しています。

こうした社会経済情勢の変化及び新型コロナウイルス感染症の影響による対応を教訓として、今後起こりうる様々な状況において、行政サービスや業務の一定水準を継続するための対策が必要です。特に、時間帯や場所を限定しないオンライン手続きなど、住民目線に立った行政サービスの利便性向上を目的とした対策が重要となります。

このため、オンラインによる市民在宅での行政手続きの拡充、そして、庁舎での対面対応時における滞在時間短縮及び非接触型の対応を進めると同時に、職員がより創造的な市民サービスに注力できる環境づくりに取り組む必要があります。

これらの課題を解決するため、行政事務におけるアナログ仕様からデジタル仕様への転換が急務であり、この進化し続けるICTによって、市民生活をより良く豊かなものにするために、人的移動を要しない安心・安全な手続き及び業務自動化への意識転換、最新技術を活用した市民サービスの向上を目指し、行政の情報化を推進していきます。

【国の動向】

平成28年12月に「官民データ活用推進基本法」が成立し、データ通信環境や行政手続のオンライン活用の原則化など、官民データの活用に資する各種施策の推進が義務付けられました。その後、同法及び「高度情報通信ネットワーク社会形成基本法」に基づく取組を具現化するものとして、平成29年5月「世界最先端デジタル国家創造宣言・官民データ活用推進基本計画」が策定されました。

特に、この計画の重点分野の一つであるデジタル・ガバメント分野における取組については、「デジタル・ガバメント推進方針」により、本格的に国民・事業者の利便性向上に重点を置いた行政の在り方をデジタル前提で見直し、デジタル・ガバメントの実現を目指すこととされています。

この方針に示された方向性を具体化し、実行することにより、安心・安全、かつ公平・公正で豊かな社会を実現するため、平成30年1月に「デジタル・ガバメント実行計画」が策定されました。

この計画は、令和元年12月に施行された「情報通信技術を活用した行政の推進等に関する法律（デジタル手続法）」に基づく、情報通信技術を利用して行われる手続等に係る国の行政機関等の情報システムの整備に関する計画と一体のものとして閣議決定されています。

その後の取り組みの進展、新型コロナウイルス感染症への対応で明らかになった自治体におけるICT整備の課題とあわせて、社会全体のデジタル化を進めるため、利用者目線から新たな価値を創造するデジタル・トランスフォーメーションの実現を目指し、令和2年12月に改正され、社会全体のデジタル化基盤を構築していくことが今後の方針として明記されています。

【計画の位置づけ】

本計画は、「第五次小千谷市総合計画」における将来像の実現を目指し、情報化の側面から各分野の施策の方向性や方針を示し、支援していく個別計画として位置づけ、当市の「ICTの利活用」の具体的な取組を進めていきます。

【計画期間】

令和3年度～令和7年度（5年間）

【基本的な考え方】

- (1) 市民の利便性向上を重視したICTサービスの導入を推進する。
- (2) AI（人工知能）等の先進ICTの導入により、働き方改革として業務効率化、職員の業務生産性の向上を図る。
- (3) ICTを活用し、24時間受付に対応した市民サービスの実現を目指す。
- (4) 縦割行政を改善し、ワンストップサービスの実現を目指す。
- (5) ICTの導入に際しては、システムにあわせた業務の抜本的な見直しを行う。
- (6) 情報システム導入については、クラウド（共同）利用、標準パッケージ又は汎用ソフトを積極的に活用し、カスタマイズは必要最小限にとどめる。
- (7) インターネットの接続環境の見直しなど、セキュリティの強化を推進し、行政情報資産や個人情報漏えいを防止する。
- (8) 公共データを二次利用可能な形で提供すること（オープンデータ）により、民間協働事業の創出や公共情報資産の利用の促進を図る。

【具体的な取組】

1 人的移動の縮小による効率化

- (1) 通信利用による集合型会議の縮小・廃止

- ・オンライン会議の拡充
～出張会議などの抑制による旅費及び移動時間短縮による人件費節減
- (2) 緊急時、災害時などにおける画像転送による現場との同調対応
 - ・タブレットなどによる単独通信機器確保、情報収集、管理体制の整備
 - ・汎用アプリによる情報共有手段の活用推進

2 対面業務の縮小化

- (1) 紙媒体から電子媒体・オンラインによる申請書類等への移行
 - ・在宅での行政手続き申請の拡充
- (2) 押印事務の転換（データ管理）
 - ・個人及び法人からの郵送または往来による窓口申請の削減
- (3) 相談業務のオンライン対応
 - ・各種行政相談等のオンライン対応
- (4) 来庁窓口での手書き申請から非接触型パネルなどによる申請
 - ・紙媒体による「交付申請書」から「非接触型パネル」などへの転換
 - ・感染リスクの低減及び人件費などの圧縮を推進
- (5) 電子決済（キャッシュレス決済）による非現金化対応
 - ・手数料等の支払い等の現金授受による感染リスクを低減
 - ・人件費の削減、設備維持管理費への転換
- (6) 行政情報の電子化対応
 - ・広報紙等の情報の電子配信へ（自治会における各戸配布の軽減化）
 - ・紙媒体から電子媒体へ、一方向から双方向型へ、動画映像など情報手段の転換

3 行政サービスの新たな形態転換

- (1) 24 時間問合せ受付体制への転換
 - ・電話中心の受付体制からメール、SNS※3 等による受付体制への転換
- (2) AI※4（人工知能）を活用した自動化体制への移行
 - ・AI 自動応答による人的対応業務の削減
- (3) RPA（Robotic Process Automation）※5 の活用推進
 - ・定型的な業務（データ入力等）の自動化による業務時間の短縮
 - ・新規サービス導入に係る業務生産性の向上
- (4) SNS の集約管理の検討及びLINE 活用の推進
 - ・オンライン手続の集約による市民の利便性向上
 - ・プッシュ通知等による積極的な情報提供
- (5) 成果型管理、分散型体制への転換
 - ・成果型管理、分散型体制の検討
 - ・テレワーク環境に対応したネットワーク基盤の整備
- (6) オープンデータ※6 の拡充

- ・ 二次利用可能な公共データの公開、拡充
- ・ 民間協働事業の創出や公共情報資産の利用促進

(7) 庁内 Wi-Fi 環境の整備

- ・ 来庁者及び業務用タブレット等の通信のための Wi-Fi 環境の整備

(8) 次世代通信 5G の活用

- ・ IoT※7 を活用した新しい取組の推進

4 オンライン環境構築に伴うセキュリティ強化

(1) Wi-Fi 環境整備に伴うデータ保護対策（データ暗号化等）

(2) 情報流出を特定するための監視機能の強化

(3) 無線環境の利用基準の確認

(4) 個人情報保護・情報セキュリティにおける研修及び監査の実施

5 新たな業務手順の確立

(1) 電子決裁の推進

- ・ 事務決裁、会計処理、勤怠管理における電子決裁システム導入の推進
- ・ 文書の電子化によるペーパーレス化の促進

(2) システム導入に関する業務の見直し

- ・ 汎用ソフトを積極的に活用し、最低限のカスタマイズに抑制
- ・ 汎用システムに合わせた業務手順の見直し
- ・ 基幹系システム等の標準化、共同利用（自治体クラウド）の検討

6 その他

以下の施設における情報化推進計画については別途定める。

(1) 市立小・中学校、特別支援学校

(2) 市立保育園

【用語解説】

※1 Information and Communication Technology の略。情報通信技術、情報や通信に関連する科学技術の総称。

※2 ICT を活用し、行政サービスの変革及び生活や企業活動をよりよい方向に変えていくという概念

※3 Social Networking Service 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

※4 Artificial Intelligent の略 人工知能。人間が行う「知的ふるまい」の一部についてコンピュータプログラムを用いて人工的に再現したもの、もしくはその研究分野を指す。

※5 Robotic Process Automation の略 主にコンピュータ上で行われる業務プロセスや定型的な作業をルールに基づきソフトウェアのロボットが代行して自動化する技術

※6 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。自治体が保有する公共データを二次利用可能な形で公開し、民間企業などが有効活用することで社会経済全体の発展に寄与することを目的とするもの。

※7 Internet of Things の略 様々な物がインターネットに接続され情報交換することにより相互に制御する仕組み

小千谷市情報化推進の取組事項

1 人的移動の縮小による効率化

項目	R2	R3	R4	R5	R6	R7
オンライン会議の整備	導入	環境改善				
採用試験のオンライン対応	申込実施	試験検討				
タブレット端末の導入		検討	導入			

2 対面業務の縮小化

項目	R2	R3	R4	R5	R6	R7
マイナポータル（電子申請）の拡充	機能追加	手続拡充				
行政手続きのオンライン化（LINE申請）	検討	LINE追加検討				
各相談オンライン対応	検討	LINE追加検討				
非接触型パネルの整備（窓口）		検討				
電子決済の検討(キャッシュレス化)			LINE追加検討			

3 行政サービスの新たな形態転換

項目	R2	R3	R4	R5	R6	R7
チャットボットの導入（ごみ、手続き、問合せ等）	検討	導入				
AI-OCRの導入	検証	導入	利用拡充			
AI議事録の導入	検討	導入検証				
RPA等自動化ツールの導入	検討	導入	利用拡充			
公式LINEアカウントの開設	検討	開設				
LINE管理ツールの導入	検討	導入	機能拡充			
テレワーク環境の整備	検討	検討（国sys）		導入		

項目	R2	R3	R4	R5	R6	R7
オープンデータの拡充	公開	データ拡充				
庁内ネットワークの無線化（公衆Wi-Fi、無線LANの整備）	検討		導入	検討		
窓口予約システムの導入（各相談・申告等）		LINE追加検討				
5Gの活用検討			検討			
IoTの活用検討			検討			

4 オンライン環境構築に伴うセキュリティ強化

項目	R2	R3	R4	R5	R6	R7
新潟県情報セキュリティクラウド更新	検討	構築	更新			
ファイル暗号化システム導入		検討	導入			
個人情報保護制度の見直し		改正・見直し				
セキュリティポリシーの改正		改正		改正		
庁内ネットワークの更新（三層分離緩和検討）		検討		更新		
ICT、情報セキュリティ研修の充実	毎年実施					
安全管理措置・監査の実施	毎年実施					

5 新たな業務手順の確立

項目	R2	R3	R4	R5	R6	R7
電子決裁システムの導入（勤怠管理）	検討	検証	導入			
電子決裁システムの導入（会計事務）	検討	機器整備	導入			
電子決裁システムの導入（文書管理）			検討	環境構築	導入	整理
基幹系システム標準化（共同化）対応	検討	検討協議会			構築	導入
各業務システム標準化（共同化）対応		検討 ※各システム更新のタイミングで更新				
会議資料等のペーパーレス化		検討	随時実施			