

# 第2次四日市市情報化実行計画

令和8(2026)年3月  
四日市市

# 目次

1 はじめに .....	P2
2 計画の概要 .....	P3
2.1 法令上の位置付け .....	
2.2 総合計画との関係 .....	
2.3 本計画の対象期間 .....	
3 国及び県の情報化政策の動向 .....	
3.1 日本のIT戦略の変遷 .....	P4
3.2 情報通信白書 .....	P5
3.3 スマート自治体の実現 .....	P5
3.4 デジタル社会の実現に向けた重点計画 .....	P6
3.5 自治体デジタル・トランスフォーメーション(DX)推進計画 .....	P7
3.6 アナログ規制の見直し .....	P8
3.7 みえのデジタル社会の形成に向けた戦略推進計画 .....	P8
4 四日市市の現状と課題 .....	P9
5 基本方針 .....	P10
6 個別施策 .....	
個別施策1 フロントヤード改革の推進 .....	P14
個別施策2 公金収納におけるeL-QRの活用 .....	P18
個別施策3 マイナンバーカードの取得支援・利用の推進 .....	P20
個別施策4 デジタルデバイド対策(デジタル格差の解消) .....	P22
個別施策5 AI等の更なる利用推進 .....	P26
個別施策6 テレワークの推進 .....	P28
個別施策7 自治体情報システムの標準化 .....	P30
個別施策8 情報セキュリティ対策 .....	P34
個別施策9 官民データの利活用推進 .....	P42
7 スケジュール .....	P48
8 実施体制 .....	P51
(参考)用語解説 .....	P52

# 1 はじめに

現在、社会全体ではスマートフォンやオンラインサービスの更なる普及により、デジタル技術やデータを活用して、一人ひとりのニーズに合わせたサービスの提供が可能な時代になっています。特に、生成AIやデジタルツールの進化により、行政・医療・教育などの分野で個別最適化されたサービスの提供が現実のものとなりつつあります。

また、新型コロナウイルス感染症の流行を契機とした生活様式の変化は、継続的な社会構造の変革を促しており、人口減少や労働力不足、災害対応、サイバーセキュリティなど新たな課題への対応が求められています。

こうした状況の中、国は「デジタル社会の実現に向けた重点計画」及び「自治体デジタル・トランスフォーメーション(DX)推進計画」等を通じて、社会全体のデジタル化を加速させています。具体的な行政の取組としては、来庁不要の申請・手続のオンライン化、職員の働き方改革、業務の効率化など、行政サービスの抜本的な見直しが進められており、これらの課題解決にはデジタル技術の活用が不可欠となっています。

四日市市(以下、「本市」という。)においても、令和2(2020)年度に策定した「四日市市総合計画(2020～2029)」に基づき、「ゼロからイチを生み出すから イチから未来を四日市」をスローガンに掲げ、変化の激しい時代における都市間競争に対応するための様々な施策を推進しています。

その中の取組の一つとして「スマート自治体の実現」を掲げ、オンライン申請の拡充、パソコン操作の自動化(RPA)など、市民サービスの利便性向上や行政事務の効率化に取り組んできました。

これらの状況を踏まえ、本市では、デジタル社会の早期実現に向けて、上記の国の方針並びに本市の「スマート自治体の実現」の趣旨に基づき、具体的にいつまでに何をするかを明記した「四日市市情報化実行計画」を令和4(2022)年に策定しましたが、令和7(2025)年度末に計画期間が終了することから、最新の国の動向や本市の総合計画の見直しなどを踏まえて「第2次四日市市情報化実行計画」(以下、「本計画」という。)を策定しました。



## 2 計画の概要

### 2.1 法令上の位置付け

本計画は、官民データ活用推進基本法第9条第3項に規定する「市町村官民データ活用推進計画」として位置付けます。

### 2.2 総合計画との関係

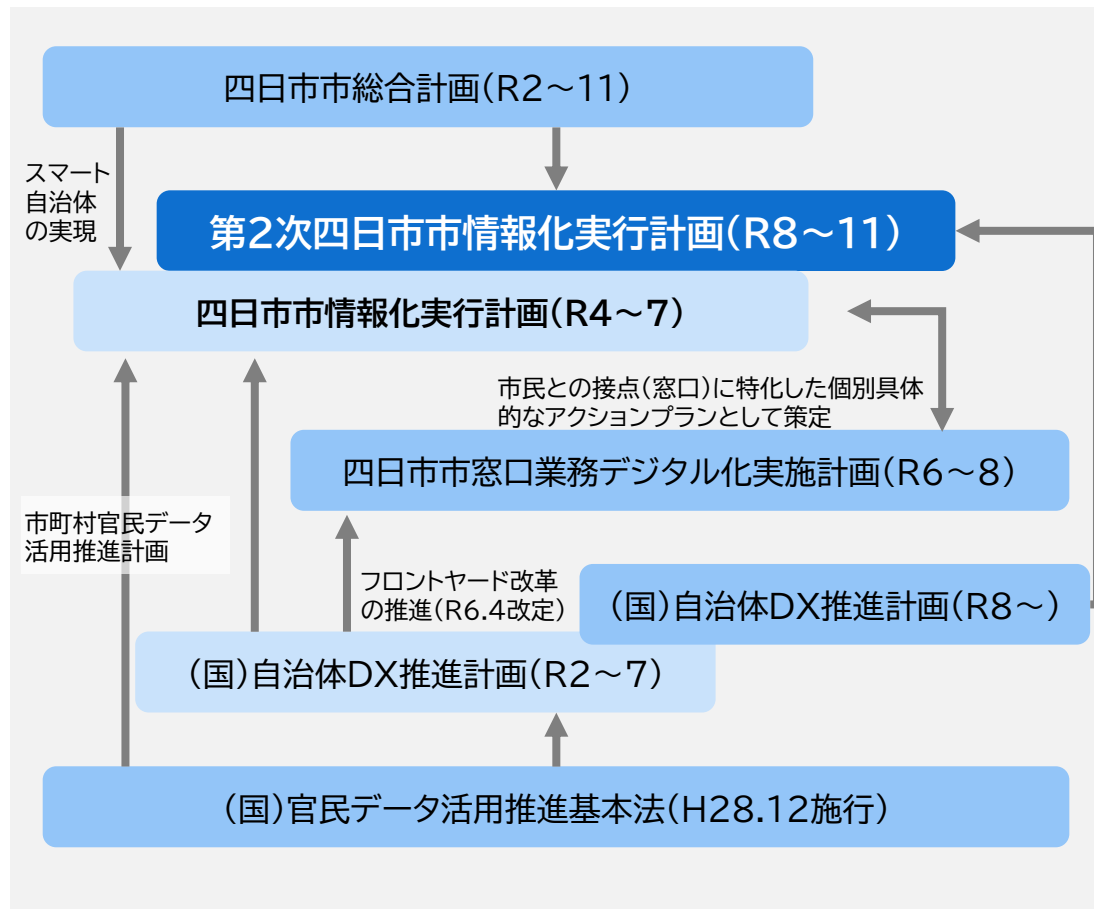
本市の総合計画である「四日市市総合計画(2020～2029)」(以下、「総合計画」という。)においてICTを活用した市民サービスの利便性の向上や行政事務の効率化などを旨とする「スマート自治体の実現」を掲げており、これを推進するための個別実行計画として取りまとめたものです。

本計画に基づき、行政手続のオンライン化や情報システムの標準化・共通化などに取り組み、行政事務のデジタル化を推進することで、行政サービスの更なる向上に繋げていきます。

### 2.3 本計画の対象期間

本計画の対象期間は、令和8(2026)年度から令和11(2029)年度までの4年間とします。

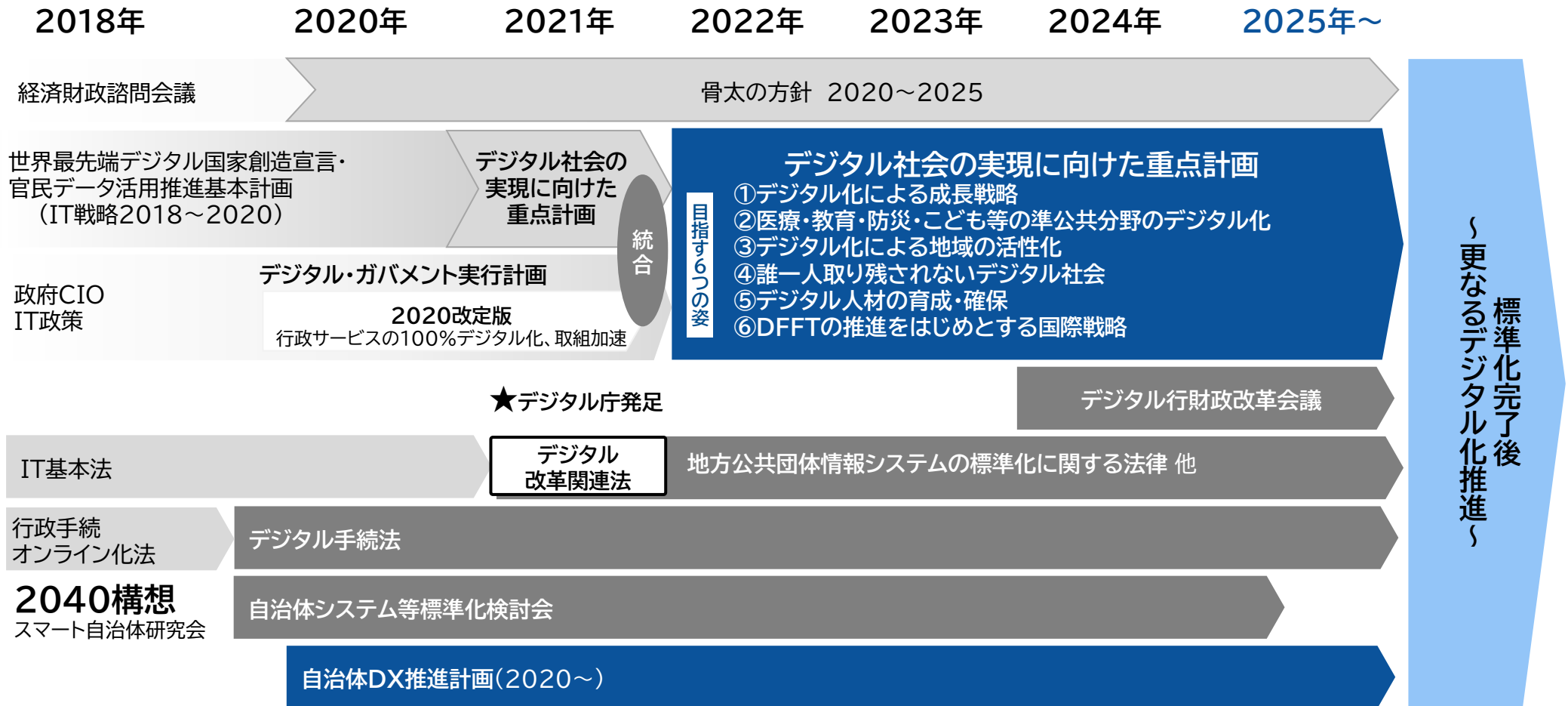
なお、各施策の取組状況や国の動向等を踏まえ、必要に応じて随時、改定等を行います。



# 3 国及び県の情報化政策の動向

## 3.1 日本のIT戦略の変遷

令和4(2022)年に「デジタル社会の実現に向けた重点計画」が閣議決定され、目指す6つの姿が示されました。また、自治体DX推進計画が令和7(2025)年3月に4.0版が公開されるなど、情報システムの標準化完了後においても更なるデジタル化推進が求められています。



## 3 国及び県の情報化政策の動向

### 3.2 情報通信白書

総務省は、我が国の情報通信の現況及び情報通信政策の動向について国民の理解を得ることを目的として、「情報通信に関する現状報告」(情報通信白書)を昭和48(1973)年より毎年作成・公表しています。

令和7(2025)年版情報通信白書では、「広がりゆく「社会基盤」としてのデジタル」と題し、社会基盤的な機能を発揮しているデジタル領域拡大(SNS、クラウド等)やAIの爆発的進展の動向、デジタル分野における海外事業者の台頭と我が国の状況等を概観しています。

なかでも日本の地域社会・経済については、少子高齢化と人口減少による働き手不足や市場規模の縮小、頻発する自然災害や老朽化するインフラなどの様々な課題に直面しています。政府は令和7(2025)年6月13日「地方創生2.0基本構想」を閣議決定し、AI・デジタルなどの新技術の徹底活用と社会実装を柱の一つに掲げています。

地域経済・社会を維持・発展させ、地域住民の生活を支えるためには、AIを含むデジタル技術の徹底活用により、地域課題を解決(地域社会DX)し、イノベーションにより付加価値を創出していくことが求められています。

そのためには、デジタル技術を活用した社会課題解決の加速化、地域デジタル人材支援の充実や地方のテレワーク普及の推進、防災情報システムの整備、医療・教育分野におけるICT利活用の推進を図るとともに、社会全体のデジタル化が進む中で、安全・安心な情報の利用環境を整備しつつ、幅広い世代を対象としたICT活用のためのリテラシー向上の取組が必要とされています。

### 3.3 スマート自治体の実現

人口の減少や高齢化の進展が労働供給の制約を強め、行政を含む様々な分野において人手不足が生じ始めています。自治体が住民生活に不可欠な行政サービスを持続的に提供していくためには、限られた人材を有効活用し、職員が企画立案や住民対応など本来担うべき業務に専念できる体制づくりが重要です。

これまで、自治体ごとに独自に運用されてきた情報システムは、制度改正への対応や維持管理のために大きな人的・財政的負担を生じさせてきました。こうした課題に対応するため、国は「地方公共団体情報システムの標準化に関する法律(標準化法)」に基づき、標準準拠システムやガバメントクラウドの導入を推進し、業務プロセスやシステムの共通化を進めています。

さらに、令和7(2025)年度改定の自治体DX推進計画では、AIの活用が重点取組事項として位置づけられており、全国の自治体で実証実験や導入が進んでいます。AIチャットボットによる問い合わせ対応の自動化、生成AIによる文書作成支援など、職員の業務負担を軽減する具体的な事例が増加しています。

単なるシステム導入にとどまらず、組織や業務そのものを見直し、職員がより付加価値の高い業務に専念できる環境づくりが、スマート自治体実現の鍵となっています。

## 3 国及び県の情報化政策の動向

### 3.4 デジタル社会の実現に向けた重点計画

デジタル庁は令和7(2025)年6月、「デジタル社会の実現に向けた重点計画」を閣議決定しました。計画は、人口減少や労働力不足など日本が直面する課題に対応し、AIやデジタル技術を徹底活用した社会全体のデジタル化推進を柱としたものであり、主な方針は以下の通りです。

- AI・デジタル技術の徹底活用 : 行政手続や公共サービスにAIを導入し、生産性向上と利便性の向上を目指す
- 制度・データ・インフラの整備 : データ利活用制度やクラウド基盤の整備、個人情報保護と活用の両立を推進
- デジタル人材の育成・確保 : 社会全体でデジタル人材の育成と確保を強化
- 誰一人取り残さない社会の実現 : 高齢者や障害者なども含め、全ての人がデジタルの恩恵を受けられる社会を目指す
- 国際戦略の推進 : DFFT(信頼性ある自由なデータ流通)など国際連携を強化

また、デジタル技術の活用による成長戦略、行政サービスのオンライン化、マイナンバーカードの普及・利活用、規制改革、クラウド・バイ・デフォルト原則の推進など、多角的な施策を体系的に展開しています。

このように、重点計画は制度・業務・システムを一体として改革し、関係機関や民間との連携を強化しながら、デジタル化のメリットを国民や企業が実感できる社会の実現を目指しています。

### 3 国及び県の情報化政策の動向

#### 3.5 自治体デジタル・トランスフォーメーション(DX)推進計画

総務省では、「デジタル・ガバメント実行計画」に基づき、自治体のデジタル・トランスフォーメーション(DX)を推進するため、「自治体DX推進計画」を策定しました。本計画は、自治体が持続可能な形で行政サービスを提供し、全国でDXを確実に進めるための指針となっています。









自治体は、デジタル技術やデータを活用し、住民サービスの利便性を向上させるとともに、AIなどの先端技術を活用して業務の効率化を図り、限られた人的資源をより付加価値の高い業務に集中させる必要があります。

また、データが価値創造の源泉であるという認識のもと、データ形式の統一やオープンデータの推進を通じて、EBPM(証拠に基づく政策立案)を実現し、行政の高度化・効率化を図るとともに、民間との連携による新たな価値創出が期待されています。

さらに、社会全体のデジタル化を進めるにあたり、「誰一人取り残さない、人に優しいデジタル化」の理念に基づき、デジタルデバイド対策が重要視されています。総務省及びデジタル庁では、利用者目線に立ったUI(ユーザーインターフェース)の改善や、外国人利用者向けの多言語対応、障害者や高齢者へのアクセシビリティ向上など、誰もが安心して利用できる行政サービスの実現に向けた取組を推進しています。

このような施策を通じて、自治体は地域住民の多様なニーズに応えながら、持続可能で包摂的なデジタル社会の構築に貢献することが期待されています。

自治体DX推進計画における重点取組事項

			
① 自治体フロントヤード改革の推進	② 地方公共団体情報システムの標準化	③ 「国・地方デジタル共通基盤の整備・運用に関する基本方針」に基づく共通化等の推進	④ 公金収納におけるeL-QRの活用
			
⑤ マイナンバーカードの取得支援・利用の推進	⑥ セキュリティ対策の徹底	⑦ 自治体のAIの利用推進	⑧ テレワークの推進

##### DX推進体制の構築に向けた取組内容

- (1) 組織体制の整備
- (2) デジタル人材の確保・育成
- (3) 計画的な取組
- (4) 都道府県による市町村支援

##### 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) デジタル実装の取組の推進・地域社会のデジタル化
- (2) デジタルデバイド対策
- (3) デジタル原則を踏まえた規制の点検・見直し

##### 各団体においてDXを進める前提となる考え方

- (1) BPRの取組の徹底
- (2) 自治体におけるシステム整備の考え方
- (3) オープンデータの推進・官民データ活用の推進

出典：総務省「自治体デジタル・トランスフォーメーション(DX)推進計画」を基に作成

## 3 国及び県の情報化政策の動向

### 3.6 自治体のアナログ規制見直しの現状と国の支援体制

アナログ規制とは、対面確認や書面掲示などデジタル化を阻む従来の手続やルールを指しており、これが自治体の業務効率化や住民サービスのデジタル化の妨げとなっています。国は令和4(2022)年7月から令和6(2024)年6月までを集中改革期間とし、令和6(2024)年9月時点で国の法令におけるアナログ規制の96%を見直すなど大幅な削減を達成しましたが、地方自治体では依然として規制が残っており、見直しは遅れています。

このため、デジタル庁は地方自治体への支援を強化し、職員派遣や個別支援、勉強会の開催、さらにはアナログ規制の洗い出しを外部委託で支援する予算措置も講じています。自治体職員の負担軽減とデジタル化推進を目的に、条例や規則の見直しを促進し、オンライン閲覧や電子契約導入など具体的な改善事例も増えています。

今後も「デジタル原則」に基づき、自治体のアナログ規制見直しを進め、住民の利便性向上と業務効率化を両立させる取組が国の重点政策として継続されます。

### 3.7 みえのデジタル社会の形成に向けた戦略推進計画

三重県は、令和2(2020)年に「みえデジタル戦略推進計画」を策定後、デジタル社会の進展や国の政策動向、コロナ禍を契機としたデジタル化の加速を受け、令和4(2022)年12月に「みえのデジタル社会の形成に向けた戦略推進計画」へと全面改定を実施しました。現在は「暮らし」「しごと」「行政」の3領域にフォーカスし、それぞれでDXを推進しています。

デジタル社会の恩恵は、積極的な人、不慣れな人、不安を抱えている人など、誰もが受けることができるものであるべきと考えており、三重県では、「誰もが住みたい場所に住み続けられる三重県」を目指す姿として掲げ、「デジタルが社会に浸透することによって、誰もが、直接的、間接的にデジタルの恩恵を受けることができる社会」をデジタル社会ととらえ、その形成を推進しています。

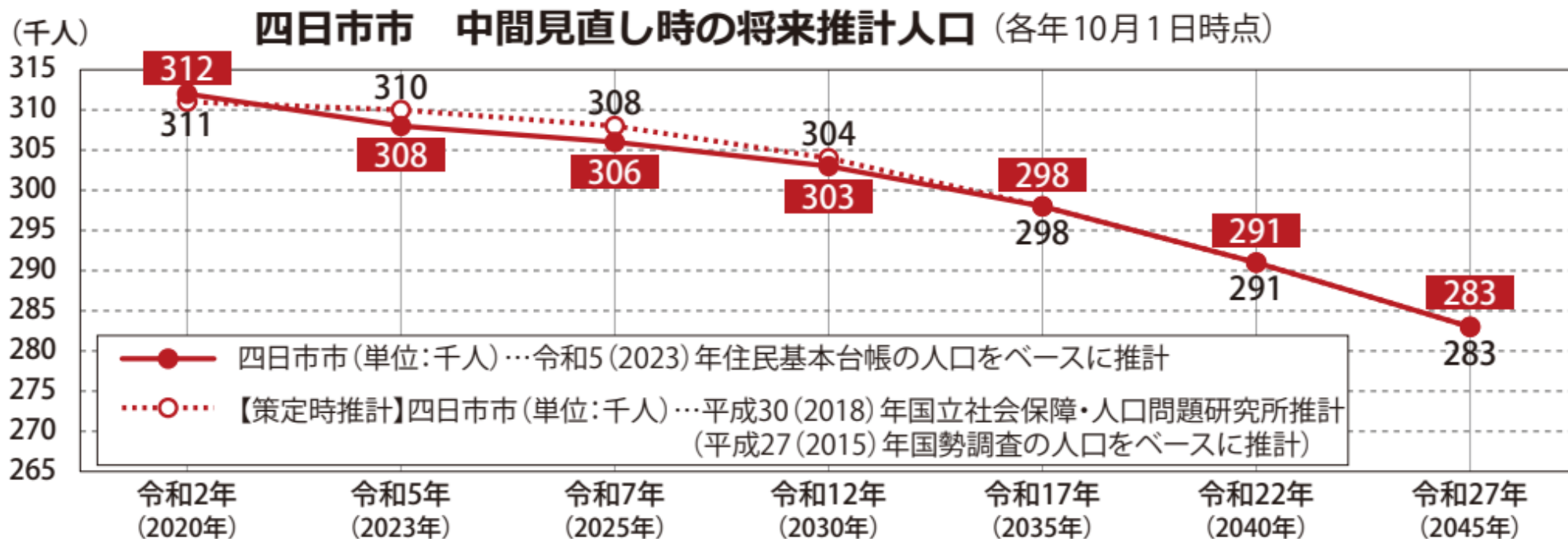
デジタル社会の形成により、県民の皆さんの時間や気持ちに余裕が生まれ、自己実現を図ることで、「心豊かな暮らし」と「持続可能な地域社会」が実現されている三重県を目指しています。

## 4 四日市市の現状と課題

我が国においては、現在、本格的な人口減少社会に移行し、生産年齢人口の減少と社会保障費の増大に直面しています。一方、デジタル分野の技術革新の急速な進展や新型コロナウイルス感染症の流行を契機に、新たな産業や生活スタイルが生まれています。

本市の人口は、令和2(2020)年は312千人、令和5(2023)年は308千人となっており、全国的に人口減少が加速している中、四日市市はなだらかな減少(1.28%減)にとどまっています。また、令和5(2023)年住民基本台帳の人口をベースに今後の人口の推移をみると、平成30(2018)年推計とおおむね同じ推移となっており、令和12(2030)年時点までは人口30万人を維持できる見込みとなっています。

また、デジタル分野は今後も更に進展し、社会経済環境は大きく変化することが想定されています。このような状況下においても、安定的な行政運営を確保しながら、行政サービスの質を維持していくためには、デジタルを活用した行政サービスの提供やテレワークなどのデジタル・ワークスタイルを通じた職員の新しい働き方の実現、デジタル施策全体の最適化、データを活用した地域課題の解決が重要になると考えています。



出典:四日市市「四日市市総合計画(2020~2029)」

## 4 四日市市の現状と課題

本市を取り巻く社会環境は、急速に変化しており、これに伴い市民ニーズや課題も多様化しています。

### 環境変化に応じた市民サービスの向上

デジタル技術の普及により、個々のニーズに合わせたサービス提供が可能な時代となっています。生活様式や価値観の変化に対応するため、行政サービスも柔軟に見直す必要があります。申請や手続のオンライン化、イベントのデジタル開催など、来庁を前提としないサービス提供の仕組みは利便性向上や行政効率化につながる重要な取組であり、デジタル技術の活用はこれからの行政運営において不可欠となっています。

本市では約2,400件の行政手続があるものの、オンライン申請可能な手続は限定的です。今後は市民負担軽減と利便性向上のため、オンライン申請の拡大と手続簡素化を積極的に進める必要があります。

また、デジタル化の恩恵を誰もが受けられるよう、デジタルデバイド解消に取り組み、包摂的な市民サービスを目指します。

### 最先端技術を活用した行政事務の効率化や新しい働き方の実現

本市ではRPA（ロボティック・プロセス・オートメーション）を活用して業務効率化を進めているものの、依然として単純・反復的な事務作業も多く、企画立案や市民サービス向上へ十分なリソースを割くことが難しい状況となっています。そのため、持続可能な行政サービス提供に向け、AIなどの先端技術を活用し、さらなる行政事務効率化を図る必要があります。

また、国が推進する柔軟な働き方の一環として、本市もテレワークなど多様な働き方を取り入れ、職員のワークライフバランス向上と魅力的な職場環境を維持していくことが求められています。

さらに、国からは原則令和7(2025)年度までに、市町村の主要な20業務を処理する情報システムを国標準準拠システムへ移行するよう求められており、本市としてもこの動向を踏まえ、情報システムの標準化・共通化を推進し、全体の最適化に取り組んでいます。

### 地域課題解決に向けたデータの利活用

デジタル化の進展に伴いサービス利用履歴などの個人情報が増加し、情報管理の重要性が高まっています。サイバー攻撃などによる情報漏えい防止のため、情報セキュリティ対策強化は不可欠となっており、情報の適切な取扱いと安全な運用体制構築が求められています。

また、人口減少・超高齢化社会の課題解決には、先端技術を活用した新たな手法が求められています。本市は「四日市市オープンデータカタログサイト」において令和7(2025)年7月時点で116種類のデータを公開し、行政効率化や新ビジネス創出を目指しています。今後はさらなるデータ公開で地域課題解決と市民サービス向上につなげていきます。

一方、行政データは目的外利用制限やプライバシー保護の制約があるため、民間事業者との適切な役割分担のもと、データ利用の新たな環境整備が必要です。安全性と信頼性を確保しつつ、官民連携でデータ活用の可能性を広げることが、持続可能な地域づくりの鍵となります。

## 5 基本方針

国及び県の動向、本市の現状、課題を踏まえ、本計画に関する施策については、「くらしの利便性を向上させた利用者中心の市民サービスの実現」、「デジタル技術を活用した業務変革・生産性向上」及び「安全・安心なデータ利活用社会の実現」の3つの取組を柱とし、それぞれの柱に係る基本的な方針は次のとおりとします。

### くらしの利便性を向上させた 利用者中心の市民サービスの実現

デジタルを有効に活用し、市民ファーストな行政サービスや情報格差を解消し、“誰一人取り残さない、人に優しいデジタル化”を実現し、市民にとって便利で、使いやすい行政を目指します



フロントヤード  
改革の推進



公金収納における  
eL-QRの活用



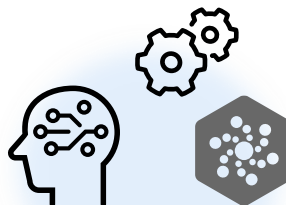
マイナンバーカードの  
取得支援・  
利用の推進



デジタルデバイス対策  
(デジタル格差の解消)

### デジタル技術を活用した業務変革・生産性向上

AI等のデジタルを活用し、業務の生産性を向上するとともに、テレワークなどのデジタル・ワークスタイルを通じて、職員の新しい働き方の実現を目指します



AI等の更なる  
利用推進



テレワークの推進



自治体情報システムの  
標準化

### 安全・安心なデータ利活用社会の実現

デジタル施策を支えるため、利便性とセキュリティ対策を確保したサービスの利用等による最適化を実現することで、デジタルの安全・安心な活用を目指します



情報セキュリティ対策



官民データの利活用推進

## 5 基本方針

本計画に関する施策について、3つの基本方針に係る個別施策、実施事項は次のとおりとします。

基本方針	個別施策	実施事項
くらしの利便性を向上させた 利用者中心の市民サービスの実現	1 フロントヤード改革の推進	1-1 窓口業務のデジタル化 1-2 職員の業務スマート化
	2 公金収納におけるeL-QRの活用	2-1 公金収納におけるeL-QRの活用
	3 マイナンバーカードの取得支援・利用の推進	3-1 マイナンバーカードの取得支援・利用の推進
	4 デジタルデバйд対策(デジタル格差の解消)	4-1 デジタル機器に不慣れな方向けの教室の開催及びサポート人材の育成 4-2 市民向けオンライン申請サポートの推進
デジタル技術を活用した 業務変革・生産性向上	5 AI等の更なる利用推進	5-1 AI等の活用
	6 テレワークの推進	6-1 テレワークの推進
	7 自治体情報システムの標準化	7-1 情報システム標準化・共通化対応 7-2 クラウド活用に関する方針の検討及び移行推進
安全・安心なデータ利活用社会の 実現	8 情報セキュリティ対策	8-1 職員の情報セキュリティ意識の向上
		8-2 情報セキュリティポリシーの見直し
		8-3 情報セキュリティ監査の実施
		8-4 情報セキュリティインフラの整備
	9 官民データの利活用推進	9-1 市保有データ等のオープンデータ化
		9-2 地域・行政課題解決のためのアプリの構築
9-3 証拠に基づく政策立案(EBPM)のための庁内データベース等の整備		

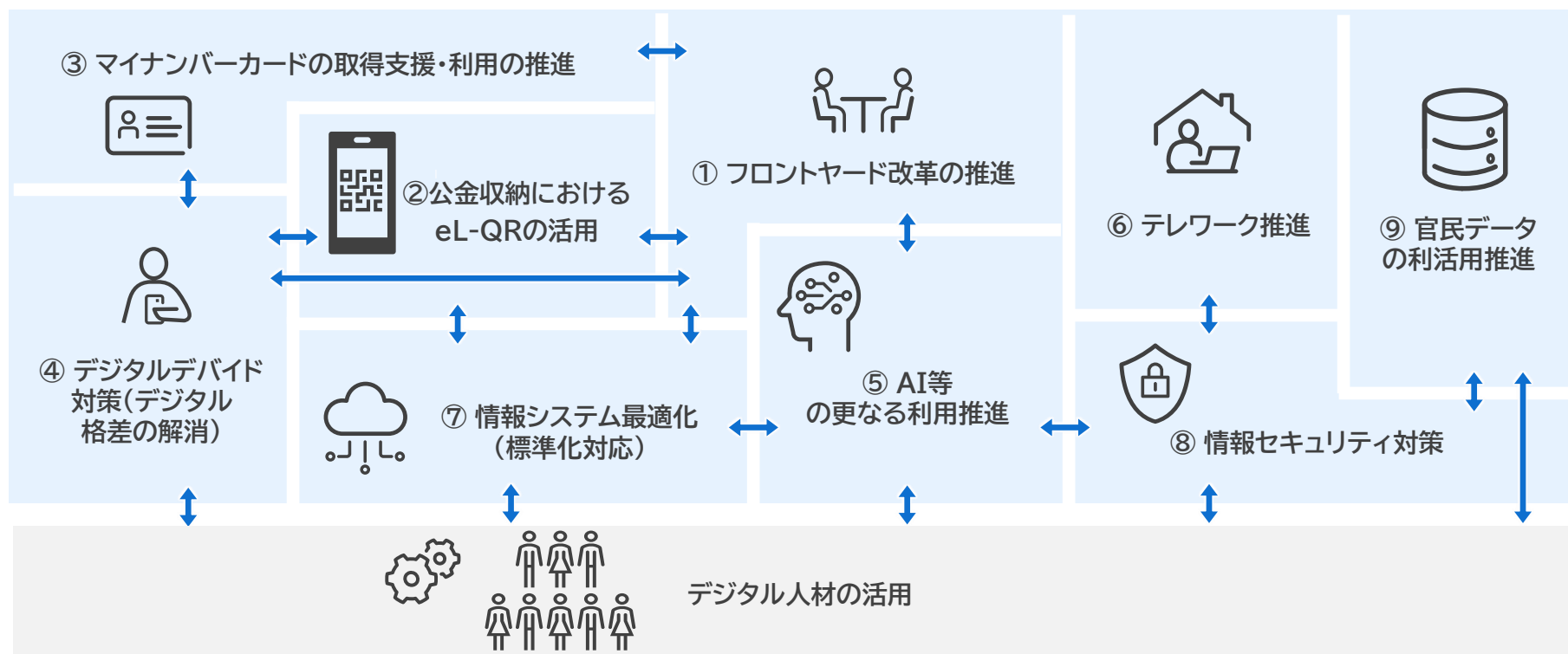
## 5 基本方針

社会全体のデジタル化が求められる中、地方自治体においても、デジタル技術を活用した業務の変革を担うことができる人材(デジタル人材)の育成が急務となっています。

本市では、四日市市情報化実行計画(令和4～7)において、デジタル人材の育成を個別施策の1つに掲げ、令和5(2023)年3月に策定した四日市市デジタル人材育成計画(令和5～7)に基づいた研修を全職員を対象に実施し、スマート自治体の推進に必要な人材開発に取り組んできました。

第2次四日市市情報化実行計画(令和8～11)では、デジタル人材の育成フェーズから活用フェーズへと移行し、これまで育成してきたデジタル人材を、施策全体を支える基盤に位置付けるとともに、各施策の推進において積極的に実践で活用することで、施策の実行力をさらに強化します。

なお、今後の新たなデジタル人材の育成については、令和7(2025)年3月に改訂した「四日市市人材育成・確保基本方針」に基づき、必要な研修を階層別研修において実施します。



## 6 個別施策

### 基本方針1 暮らしの利便性を向上させた利用者中心の市民サービスの実現

#### 個別施策1 フロントヤード改革の推進

##### 実施事項1-1 窓口業務のデジタル化

###### 目指す姿

デジタル技術の活用により、従来、窓口の対面対応を前提としていた手続きについてオンライン化を推進し、市役所に行かなくても行政サービスを受けることができる仕組みや、窓口における待ち時間を把握できる仕組みを導入します。併せて、何度も同じ内容を記載する手続きを見直し、少ない手続きで簡単に申請できる仕組みを構築します。

また、市民が迷うことなく、必要となる手続きをスムーズに把握できるようにするため、FAQシステムや手続ナビなどを導入するとともに、ワンストップ窓口の仕組みも構築するなど、市民が時間・場所を問わず、自分にあった方法を選択して、行政サービスを受けられる市役所を目指します。

###### 現状と課題

パソコンやスマートフォンの普及により、民間サービスの手続きがデジタル化に向かっている社会情勢を背景に、行政サービスのデジタル化推進が急務となっており、スピード感を持って窓口業務のデジタル化に取り組む必要があります。

一方、本市は人口減少と高齢化が進み、令和27(2045)年には人口約28万人、65歳以上の割合は34.2%に達すると予測されています。若年層の流入はあるものの、子育て世代の市外流出や高齢者の一人暮らしなど課題が顕著です。

また、多言語対応が必要な外国人住民も多く、行政サービスの多様化が求められています。さらに、スマートフォン保有率は若年層で高い一方、高齢者では低く、世代間のデジタルデバイドが存在します。

これらの課題を踏まえ、本市ではデジタル化を推進しつつ、デジタルに不慣れな人にとっても、安心して利用できる窓口を実現する必要があります。

###### 取組概要

「四日市市窓口業務デジタル化実施計画」における「1 窓口業務のデジタル化の基本方針」を基に、具体的な取組内容として「行かない窓口」「待たない窓口」「書かない窓口」「回らない窓口」「迷わない窓口」の5つを掲げ、窓口業務のデジタル化を推進します。

###### 行かない窓口

「市役所に来庁して手続きをする」というこれまでの市役所窓口を再デザインし、オンラインや近くのコンビニで、手続や証明書発行ができるなど、いつでも、どこでも、誰でも簡単に手続きができる市役所を実現

###### 待たない窓口

「市役所の手続は時間がかかる」「待ち時間が分からず、その場を離れることができない」というこれまでの市役所窓口を再デザインし、キオスク端末導入やWebでの混雑状況の配信により窓口での待ち時間の短縮・見える化を実現

###### 書かない窓口

「市役所の手続は手書きでたくさんの申請書を書く」というこれまでの市役所窓口を再デザインし、記載する項目を最小限にすることで、市民の負担軽減を実現

###### 回らない窓口

「複数の窓口を回って手続を行わなければならない」というこれまでの市役所窓口を再デザインし、証明書の原本提出の不要化やワンストップ窓口を導入することで、市民の窓口巡回の負担や心的負担の軽減を実現

###### 迷わない窓口

庁舎案内の表記や配置場所を分かりやすくするとともに、「窓口ナビ」や「FAQシステム」により、市民の疑問にすぐに回答し、迷う市民を減らすとともに、問い合わせ等による職員の負荷の軽減を実現

# 6 個別施策

## 基本方針1 暮らしの利便性を向上させた利用者中心の市民サービスの実現

### 個別施策1 フロントヤード改革の推進

#### 実施事項1-1 窓口業務のデジタル化

		取組スケジュール			
		令和8(2026)年度	令和9(2027)年度	令和10(2028)年度	令和11(2029)年度
取組事項	オンライン申請の導入・拡大	[進捗バー]			
	本人認証及びキャッシュレス決済の導入・拡大	[進捗バー]			
	窓口DXSaaS等の導入	[進捗バー]			
	ワンストップ窓口の運用開始・拡充	[進捗バー]			
	庁内案内やレイアウトの見直し	[進捗バー]			
実施評価指標 (KPI)		総申請件数に占めるオンラインで申請可能な申請件数の割合			
		40%以上	50%以上	60%以上	70%以上

取組の一例:

行かない窓口



オンラインや近くのコンビニで手続きや証明書発行ができる仕組み

待たない窓口



窓口の混雑状況の見える化

書かない窓口



職員の聞き取りによる代理入力

回らない窓口



一つの窓口で主要な手続きが案内・完結できるようなワンストップ窓口

迷わない窓口



チャットボットによる質問への回答

## 6 個別施策

### 基本方針1 暮らしの利便性を向上させた利用者中心の市民サービスの実現

#### 個別施策1 フロントヤード改革の推進

##### 実施事項1-2 職員の業務スマート化

###### 目指す姿

政府が主導する地方公共団体情報システムの標準化対応を進め、公文書のペーパーレス化や手続に伴う支払いをキャッシュレス化することにより、業務を効率化・合理化します。

また、特定の職員の知識や経験に依存していた運用を見直し、経験の浅い職員でも安定したサービスを提供できるように業務を再設計し、市民に向き合う時間・機会をより創出します。

###### 現状と課題

本市では、RPAやAI-OCR、議事録作成支援サービス、自治体専用チャットツール、生成AIなど業務効率化ツールの導入が進む一方、活用が十分でない所属もあり、職員の習熟度向上やツールの利点周知が課題です。

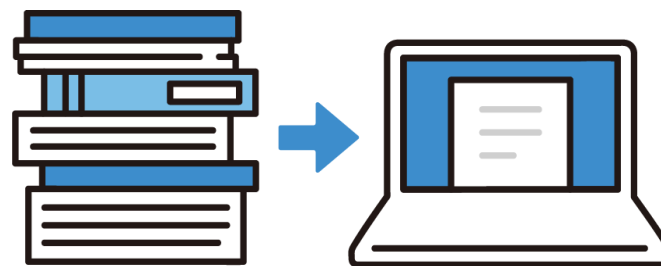
また、地区市民センターでは多様な業務を担うため職員の負荷が高く、本庁職員に電話で確認する時間を要し、市民を待たせることがあります。

さらに、複数課をまたぐ業務では本人確認や説明の実施状況が後続課に共有されず、同じ確認を繰り返す無駄が生じており、市民・職員双方の時間損失となっています。これらの課題解決には、デジタルツールの効果的活用と情報共有の仕組み改善が不可欠であり、自治体DX推進の重要なテーマとなっています。

###### 取組概要

デジタルツールを活用して、窓口における手続書類の確認作業や転記・入力などの単純作業を減らすとともに、ナレッジ・マネジメント(知識や情報の共有及び活用)により窓口での書類案内や判断を要する業務における職員の負担を軽減します。

また、市民からの問い合わせや原本確認をワンストップで対応できるよう組織横断的な運営体制を整備し、業務のスマート化と品質改善を推進します。これにより、職員の働きやすさと市民サービスの質向上を両立させる取組を進めます。



## 6 個別施策

### 基本方針1 暮らしの利便性を向上させた利用者中心の市民サービスの実現

#### 個別施策1 フロントヤード改革の推進

##### 実施事項1-2 職員の業務スマート化

		取組スケジュール			
		令和8(2026)年度	令和9(2027)年度	令和10(2028)年度	令和11(2029)年度
取組事項	デジタルツールの活用	▶			
	ナレッジマネジメントの運用開始		▶		
	リモートでの後方支援検討	▶			
実施評価指標 (KPI)		デジタルツールの活用やナレッジマネジメント、組織横断的な運営体制の整備を行うことにより 職員の業務をスマート化する			

## 6 個別施策

### 基本方針1 暮らしの利便性を向上させた利用者中心の市民サービスの実現

#### 個別施策2 公金収納におけるeL-QRの活用

##### 実施事項2-1 公金収納におけるeL-QRの活用

###### 目指す姿

eL-QRの推進により、スマートフォンによるキャッシュレス決済を可能とすることで、市民や事業者が窓口に行く手間や時間を大幅に削減し、支払い手段や金融機関の選択肢の拡大に繋げるなどの住民サービスの向上を目指すとともに、金融機関や自治体においても非効率・高コストとなっている収納事務の効率化・合理化を目指します。

###### 現状と課題

これまでの地方税等の納付に際しては、納付手段の多様性が少ない、窓口での支払いに時間と手間がかかる、電子納付の選択肢が限られ、特に高齢者などデジタルに不慣れな方は取り残される懸念がある、などの課題がありました。

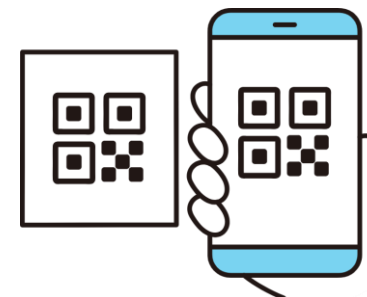
職員においても、毎年数万件に及ぶ納付書の管理や、納付情報の手作業による入力・仕分けが必要で、職員の事務負担が非常に大きく、納付窓口での現金の取扱い及び対面対応の多さや、各自治体が個別に決済事業者と契約し、手数料の交渉や管理を行う必要があるなど、業務の負担となっていました。

###### 取組概要

地方税の納付についてはeL-QRを用いた仕組みを導入し、以下への活用を開始しています。

- eLTAX操作による電子納付
- スマートフォン操作による電子納付
- 金融機関窓口における納付受付後の事務処理

令和8(2026)年度以降は、「規制改革実施計画」(令和6(2024)年6月21日閣議決定)に基づき、いずれの市区町村においても相当量の取扱件数がある国民健康保険料、介護保険料及び後期高齢者医療保険料並びに公物の占有に伴う使用料等の公金について優先的に対応するとともに、その他の公金については費用対効果等を考慮しながら対応手続数の拡充を検討します。

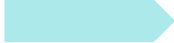
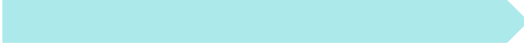



## 6 個別施策

### 基本方針1 暮らしの利便性を向上させた利用者中心の市民サービスの実現

#### 個別施策2 公金収納におけるeL-QRの活用

##### 実施事項2-1 公金収納におけるeL-QRの活用

		取組スケジュール			
年度		令和8(2026)年度	令和9(2027)年度	令和10(2028)年度	令和11(2029)年度
取組 事項	eL-QRの構築				
	eL-QRの実装 (規制改革実施計画に基づき優先する公金)				
	eL-QRの実装 (規制改革実施計画以外の公金の拡充検討)、対応手続の拡充検討				
実施評価指標 (KPI)		eL-QR対応の手続数(累積)			
		7件以上	8件以上	9件以上	10件以上

## 6 個別施策

### 基本方針1 暮らしの利便性を向上させた利用者中心の市民サービスの実現

#### 個別施策3 マイナンバーカードの取得支援・利用の推進

##### 実施事項3-1 マイナンバーカードの取得支援・利用の推進

###### 目指す姿

多くの市民がマイナンバーカードを取得・保有できるような環境整備を図るとともに、国の動向を注視しつつ、マイナンバーカードを活用した各種行政サービスのデジタル化を検討し、市民の利便性向上と行政サービスの効率化を目指します。

###### 現状と課題

令和7(2025)年3月末現在、四日市市におけるマイナンバーカードの取得率は76%となっており、国が掲げていた令和4(2022)年度末までに「ほぼ全国民に行き渡らせる」という目標には届いていない状況です。

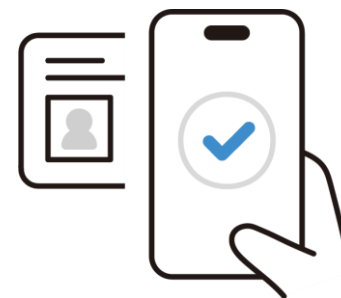
交付体制の更なる強化を図るとともに、高齢者や障害者への支援拡充や若年層への取得支援、そして行政手続のオンライン申請サービスとの連携強化が主な課題となっています。

###### 取組概要

マイナンバーカードの取得支援においては、市役所職員がショッピングモールなど人が集まる場所に出向いて特設ブースを設置し、その場で申請から顔写真撮影まで完結できるようにしたり、高齢者や障害者などの移動困難者の自宅を訪問し、マイナンバーカード申請支援を行います。

住民の生活圏に出向くことで申請のハードルを下げ、利便性を高めることでマイナンバーカード取得率向上を目指します。

また、国が進めるマイナンバーカードの機能拡充の動向を注視しつつ、市民の利便性向上と行政サービスの効率化を目指し、マイナンバーカードを活用した各種行政サービスのデジタル化など、マイナンバーカードの活用を積極的に推進します。





## 6 個別施策

### 基本方針1 暮らしの利便性を向上させた利用者中心の市民サービスの実現

#### 個別施策3 マイナンバーカードの取得支援・利用の推進

##### 実施事項3-1 マイナンバーカードの取得支援・利用の推進

年度		取組スケジュール			
		令和8(2026)年度	令和9(2027)年度	令和10(2028)年度	令和11(2029)年度
取組 事項	マイナンバーカードの 取得支援・情報発信				
	マイナンバーカードの 活用検討・実装				
実施評価指標 (KPI)		本市の総人口に対するマイナンバーカードの交付率			
		80%以上	83%以上	86%以上	90%以上

## 6 個別施策

### 基本方針1 暮らしの利便性を向上させた利用者中心の市民サービスの実現

#### 個別施策4 デジタルデバイド対策(デジタル格差の解消)

##### 実施事項4-1 デジタル機器に不慣れな方向けの教室の開催及びサポート人材の育成

###### 目指す姿

全ての住民がデジタル社会の恩恵を公平に享受できるよう、デジタル機器に不慣れな方も、簡単に情報を利活用できる環境を整備し、地域全体で支え合う持続可能なデジタル共生社会の実現を目指します。

###### 現状と課題

新型コロナウイルスの感染拡大など、情報化を取り巻く社会状況の変化により、全世代の方がITリテラシーを求められる場面が増えています。

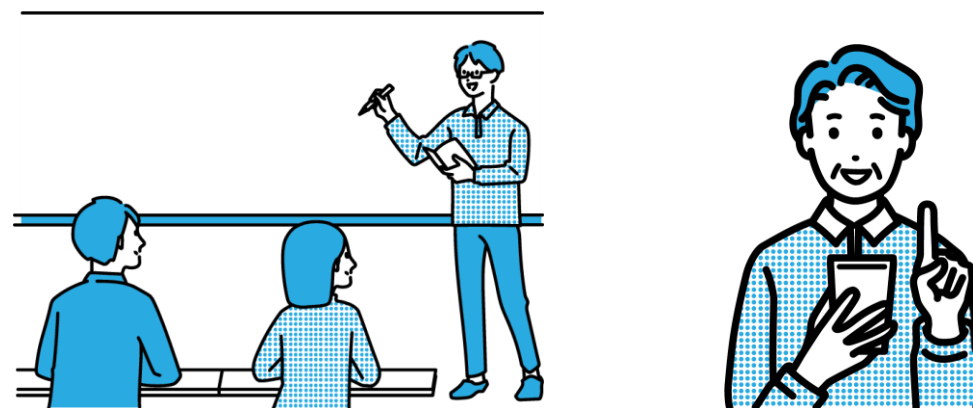
一方で、スマートフォン等のデジタル機器に不慣れな方は、災害時等、必要なときに必要な情報にアクセスできない可能性や、デジタル技術の恩恵を受けられない可能性があり、利用の機会等の格差(デジタルデバイド)が生じます。

デジタルデバイドの解消を通じ、誰もがいつでもどこでも快適に情報を利活用できる環境づくりに取り組む必要があります。

###### 取組概要

スマートフォン等のデジタル機器に不慣れな方向けに、ITリテラシーの向上を目的としたスマホ教室を開催するとともに、デジタル機器に不慣れな方へのサポートを担う人材(以下、「サポート人材」という。)の育成を行います。

サポート人材の育成については、市が開催するスマートフォンの基本知識やサポート人材としての心構えを学ぶ講座を受講いただき、受講後に実際に高齢者等に教える機会を設けることで、サポート人材の確保・維持を図ります。

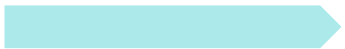
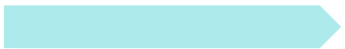


## 6 個別施策

### 基本方針1 暮らしの利便性を向上させた利用者中心の市民サービスの実現

#### 個別施策4 デジタルデバイド対策(デジタル格差の解消)

##### 実施事項4-1 デジタル機器に不慣れな方向けの教室の開催及びサポート人材の育成

		取組スケジュール			
年度		令和8(2026)年度	令和9(2027)年度	令和10(2028)年度	令和11(2029)年度
取組事項	各種スマホ教室の開催				
	サポート人材の育成・維持、活用				
実施評価指標① (KPI)		スマホ教室の開催回数			
		全地区で各1回以上/年	全地区で各1回以上/年	全地区で各1回以上/年	全地区で各1回以上/年
実施評価指標② (KPI)		サポート人材の育成人数			
		48名以上/年	48名以上/年	48名以上/年	48名以上/年

## 6 個別施策

### 基本方針1 暮らしの利便性を向上させた利用者中心の市民サービスの実現

#### 個別施策4 デジタルデバイド対策(デジタル格差の解消)

##### 実施事項4-2 市民向けオンライン申請サポートの推進

###### 目指す姿

各種行政手続のオンライン申請に対し、デジタル機器を持たない方やデジタル機器に不慣れな方もデジタル技術の恩恵を受けることができるようなサポート環境の維持を目指します。

###### 現状と課題

デジタル化の推進にあたっては、あらゆる人々がデジタル技術の恩恵を受けることができるための対策が必要と考えています。

一方で、経済的な理由でデジタル機器を持たない方やデジタル機器に不慣れな方は、市が提供するサービスを受けられない可能性があります。

そのため、行政手続のオンライン申請について、デジタル機器を持たない方やデジタル機器に不慣れな方にもご利用いただけるように、市役所等の窓口にてサポートを行う必要があると考えています。

###### 取組概要

デジタル機器に不慣れな方のオンライン申請をサポートするため、マイナポータルでの操作やオンライン申請に関する問い合わせを電話等で受け付けたり、スマホの操作支援を行う「四日市市オンライン申請サポート窓口」を継続して設置します。

また、デジタル機器を持たない方も、市役所の窓口において行政手続を行える環境を維持します。







## 6 個別施策

### 基本方針1 暮らしの利便性を向上させた利用者中心の市民サービスの実現

#### 個別施策4 デジタルデバイド対策(デジタル格差の解消)

##### 実施事項4-2 市民向けオンライン申請サポートの推進

		取組スケジュール			
年度		令和8(2026)年度	令和9(2027)年度	令和10(2028)年度	令和11(2029)年度
取組事項	サポート体制の維持管理				
実施評価指標 (KPI)		デジタル機器に不慣れな方へのサポート窓口を継続する			

## 6 個別施策

### 基本方針2 デジタル技術を活用した業務変革・生産性向上

#### 個別施策5 AI等の更なる利用推進

##### 実施事項5-1 AI等の活用

###### 目指す姿

AI等の活用により、事務作業の効率化を進め、職員が企画立案や市民サービスの質の向上といった職員でなければならない業務に注力できる環境を整えます。

###### 現状と課題

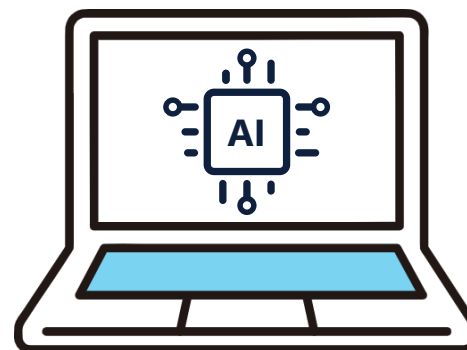
本市においては、職員の単純・反復の要素を占める事務作業の割合が依然として高く、この部分への人材や財政投入が大きいため、企画立案や市民サービスの質の向上に向けた業務に十分注力することが難しい状況になりつつあります。

AI等の最先端技術の利活用により事務作業の効率化を進め、職員でなければならない、より価値のある業務に注力することで、市民サービスの質の向上に努める必要があります。

###### 取組概要

AI等の利用促進に向けて、既存のツールについては毎年7月頃に庁内アンケート若しくはヒアリングを行うとともに、新たなツールについてはその都度実証実験を行い、翌年度の導入に向けて活用できる業務の調査・選定を行うことで、予算化に繋がります。導入が決定した業務については、導入前の効果予測及び導入後の継続的な効果評価を行い、必要に応じて改善を行います。

また、従来より行政事務の効率化を目的に、RPAを活用したパソコン操作の自動化にも取り組んでおり、引き続きRPAを継続利用します。RPAシナリオ作成や職員研修を外部事業者へ委託し、本市におけるRPA管理体制を維持・強化するほか、RPAの活用促進に向けて庁内の好事例を展開するといった活動を通じ、各課がRPA活用を自主的に検討できるような土台作りを行います。









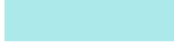
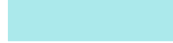
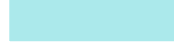
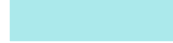






## 6 個別施策

### 基本方針2 デジタル技術を活用した業務変革・生産性向上

#### 個別施策5 AI等の更なる利用推進

##### 実施事項5-1 AI等の活用

		取組スケジュール			
		令和8(2026)年度	令和9(2027)年度	令和10(2028)年度	令和11(2029)年度
取組事項	活用業務の調査・選定				
	導入前後の評価				
	導入、維持管理				
	新たなツールの実証実験				
実施評価指標 (KPI)		AI・RPA等を導入した業務数			
		54業務以上	61業務以上	68業務以上	75業務以上

## 6 個別施策

### 基本方針2 デジタル技術を活用した業務変革・生産性向上

#### 個別施策6 テレワークの推進

##### 実施事項6-1 テレワークの推進

###### 目指す姿

場所や時間にとらわれない多様な働き方を実現するだけでなく、業務プロセスや組織運営を最適化し、行政サービスの質と生産性を同時に高めることを目指します。

###### 現状と課題

テレワークを含めた多様な働き方の実現は、国が平成29(2017)年3月28日に策定した「働き方改革実行計画」等で求められており、本市においても、全ての職員が働きやすく、かつ効率的に業務を行える環境を整える必要があると考えています。

本市においては、令和3(2021)年度にJ-LISが提供するテレワーク環境を整備し、一部の所属において利用を開始していますが、今後は多様な働き方の実現に向けて、恒常的なテレワークの仕組みの整備が必要です。

さらに、テレワークの推進に向けては、ペーパーレス化も不可欠であり、本市においては、これまで押印廃止の検討や Web 会議用タブレットの配布といった施策を行ってきましたが、事務処理については依然として紙媒体が残るものもあるため、既存業務フローの見直しを行い、紙資料の電子化をより一層推進することが必要と考えています。

###### 取組概要

多様な働き方の実現に向けて、職員間のコミュニケーションツールの横展開を目指します。

また、テレワークの推進に向けて、ペーパーレス化を促進することとし、オンライン化済みの行政手続を対象に、業務を電子データのみで実施できるよう業務全体の見直しを行うとともに、外部委託や複合機導入等を通じた既存の紙文書の電子化に向けた検討を行います。



## 6 個別施策

### 基本方針2 デジタル技術を活用した業務変革・生産性向上

#### 個別施策6 テレワークの推進

##### 実施事項6-1 テレワークの推進

年度		取組スケジュール			
		令和8(2026)年度	令和9(2027)年度	令和10(2028)年度	令和11(2029)年度
取組事項	テレワーク利用環境の維持管理	▶			
	コミュニケーションツールの維持管理	▶			
実施評価指標 (KPI)		全所属におけるテレワークの実施割合			
		40%以上	45%以上	50%以上	55%以上

## 6 個別施策

### 基本方針2 デジタル技術を活用した業務変革・生産性向上

#### 個別施策7 自治体情報システムの標準化

##### 実施事項7-1 情報システム標準化・共通化対応

###### 目指す姿

情報システムの標準化・共通化を進めることにより、情報システムに関する職員負担を軽減し、職員が市民サービスの向上のための業務に注力できるようにします。

###### 現状と課題

地方公共団体の情報システム(基幹系業務システム及び内部事務系システム)は、各団体が独自に発展させてきた結果、発注・維持管理や制度改正による改修対応など個別に対応せざるを得ず、その負担が課題となっています。

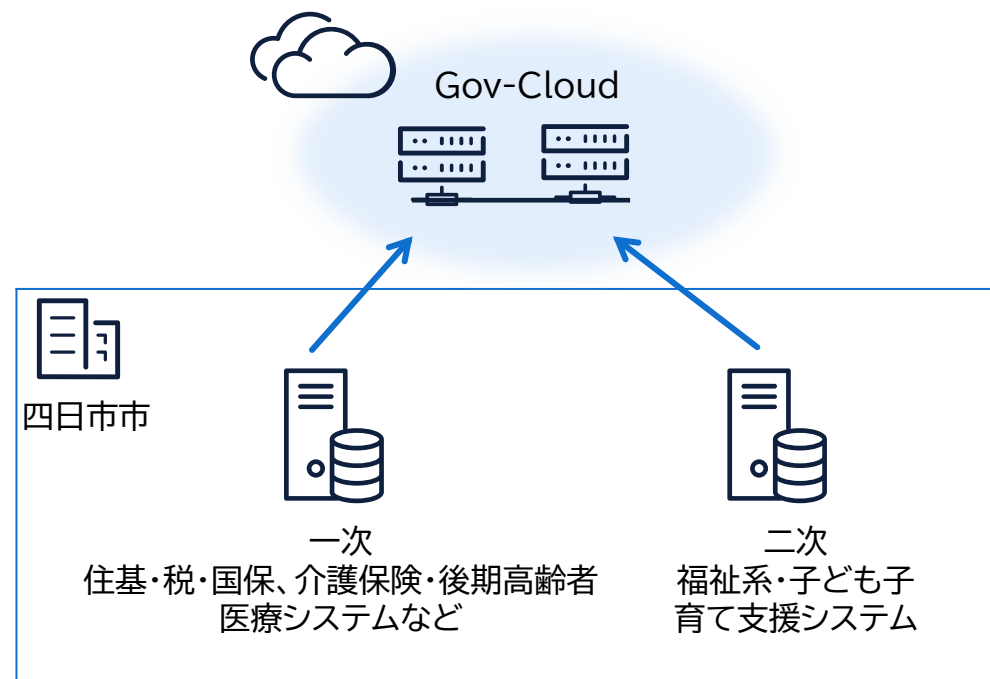
本市においては、硬直化・複雑化してきた情報システムを見直し、業務の標準化・共通化による情報システム全体の最適化を行い、システムの改修などにおける重複投資の抑止に向けた取組を行ってきました。

また、令和6(2024)年12月に改定された「地方公共団体情報システム標準化基本方針」にて、令和7(2025)年度末までに標準準拠システムへの移行の難易度が極めて高いシステムに加え、事業者のリソースひっ迫などの事情により、令和8(2026)年度以降の移行とならざるを得ないことが具体化したシステムについて、「特定移行支援システム」として、移行完了の期限を設定することとし、概ね5年以内に標準準拠システムへ移行できるよう国として積極的に支援することとしています。

###### 取組概要

本市では国が進める20業務のシステムの標準化・共通化の実現に向けて、令和8(2026)年度以降に導入スケジュールを一次、二次に分け、着実な導入を目指します。(一次:住基・税・国保、介護保険・後期高齢者医療、二次:福祉系、子ども子育て支援)

また、標準システムの基盤となるガバメントクラウドの利用においても、ランニングコストの適正化を注視し、コストダウンの検討を行います。







## 6 個別施策

### 基本方針2 デジタル技術を活用した業務変革・生産性向上

#### 個別施策7 自治体情報システムの標準化

##### 実施事項7-1 情報システム標準化・共通化対応

		取組スケジュール			
年度		令和8(2026)年度	令和9(2027)年度	令和10(2028)年度	令和11(2029)年度
取組事項	標準化・共通化未対応システムの構築・導入(一次)				
	標準化・共通化未対応システムの構築・導入(二次)				
	標準化対応に伴う業務見直し				
	ガバクラ利用料の適正化検討				
実施評価指標 (KPI)		計画的に情報システムの標準化・共通化対応に取り組む			

## 6 個別施策

### 基本方針2 デジタル技術を活用した業務変革・生産性向上

#### 個別施策7 自治体情報システムの標準化

##### 実施事項7-2 クラウド活用に関する方針検討及び移行推進

###### 目指す姿

本市の情報システムの維持管理に関するコストやセキュリティ、業務継続性等を考慮した、最適なシステム環境の整備に向けた検討を行い、クラウドへの移行を推進します。

###### 現状と課題

国の方針としては、情報システムの標準化・共通化に向けてガバメントクラウドの活用を推進しています。

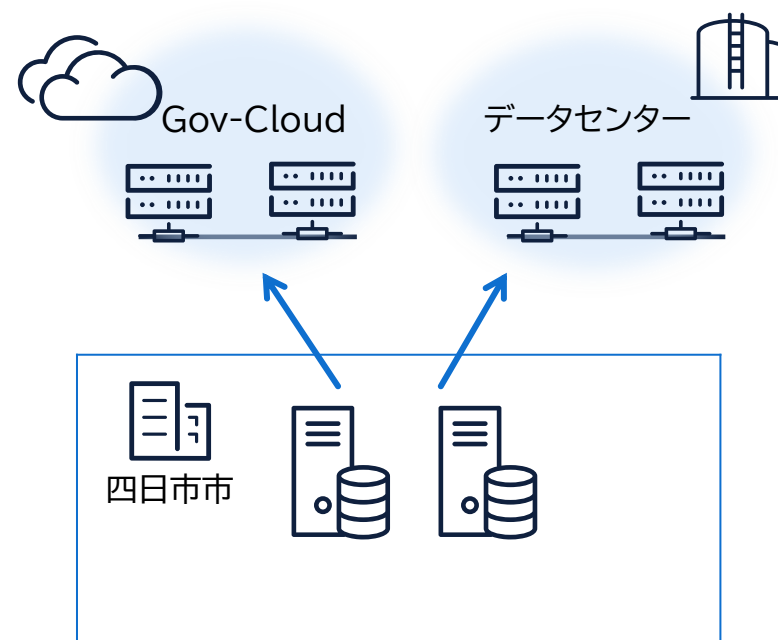
本市の独自システムにおいても、現在庁舎内のサーバ室で管理しているサーバ及びネットワーク機器等について、コスト削減やセキュリティ水準の向上、災害時等における業務継続性の確保を目的に、クラウド化を検討する必要があります。

なお、クラウド化にあたっては、国が整備を進める「ガバメントクラウド (Gov-Cloud)」の活用を主軸としつつ、本市にとって最適な構成について検討します。

###### 取組概要

情報システムの標準化・共通化を推進するため、コスト、セキュリティ、保守、業務継続性などの多角的な観点から、既存システム及び新規システムのクラウド利用について方針を検討し、段階的にクラウドへの移行を進めます。

本市においても、ガバメントクラウドに関する国の動向や最新技術を注視し、本市にとって最適なシステム構成となるよう方針を検討し、クラウド移行を推進します。

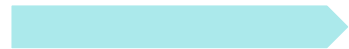



## 6 個別施策

### 基本方針2 デジタル技術を活用した業務変革・生産性向上

#### 個別施策7 自治体情報システムの標準化

##### 実施事項7-2 クラウド活用に関する方針検討及び移行推進

年度		取組スケジュール			
		令和8(2026)年度	令和9(2027)年度	令和10(2028)年度	令和11(2029)年度
取組 事項	方針検討				
	クラウド移行				
実施評価指標 (KPI)		クラウド活用を前提に本市にとって最適なシステム環境を整備する			

## 6 個別施策

### 基本方針3 安全・安心なデータ利活用社会の実現

#### 個別施策8 情報セキュリティ対策

##### 実施事項8-1 職員の情報セキュリティ意識の向上

###### 目指す姿

職員の意識・スキル不足による情報セキュリティインシデントの発生を防ぐとともに、万が一、インシデントが発生してしまった場合に迅速かつ適切に対処できるよう努めます。

###### 現状と課題

個人情報をはじめとする重要な情報資産を保有している地方自治体は、高度化・巧妙化するサイバー攻撃に対し、技術的、物理的及び人的に情報セキュリティ対策を強化する必要があります。

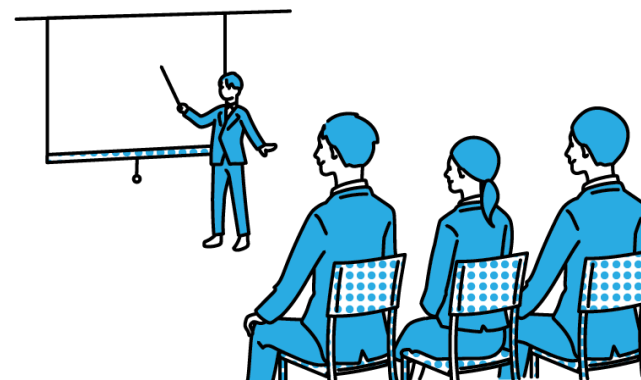
本市においては、情報セキュリティに関する職員の意識・スキル向上は不可欠と考え、情報セキュリティ研修等を実施しており、今後も継続して情報セキュリティ意識の向上が必要不可欠となっています。

###### 取組概要

全職員向けに、情報セキュリティ意識の向上を図る研修を継続して行います。

また、外部専門家の協力を得て、サイバー攻撃を受けた場合に、被害を最小限に防ぐことを目的とした情報セキュリティインシデントの対応訓練を実施します。

さらには、デジタル戦略課職員を中心に国立研究開発法人情報通信研究機構(NICT)開催の実践的サイバー防御演習「CYDER」等の外部研修を積極的に受講することにより、サイバー攻撃に対する専門職員としてのスキル向上を図ります。















## 6 個別施策

### 基本方針3 安全・安心なデータ利活用社会の実現

#### 個別施策8 情報セキュリティ対策

##### 実施事項8-1 職員の情報セキュリティ意識の向上

		取組スケジュール			
年度		令和8(2026)年度	令和9(2027)年度	令和10(2028)年度	令和11(2029)年度
取組事項	情報セキュリティ研修の開催				
	情報セキュリティインシデント訓練の開催				
	CYDER等外部研修の受講				
実施評価指標① (KPI)		職員向け情報セキュリティ研修の開催数			
		1回以上/年	1回以上/年	1回以上/年	1回以上/年
実施評価指標② (KPI)		職員向け情報セキュリティ研修の受講率			
		100%(休職者等除く)	100%(休職者等除く)	100%(休職者等除く)	100%(休職者等除く)
実施評価指標③ (KPI)		情報セキュリティインシデント訓練の開催数			
		1回以上/年	1回以上/年	1回以上/年	1回以上/年
実施評価指標④ (KPI)		CYDER等外部研修の受講人数			
		2名以上/年	2名以上/年	2名以上/年	2名以上/年
実施評価指標⑤ (KPI)		標的型メール訓練の実施回数			
		1回以上/年	1回以上/年	1回以上/年	1回以上/年

## 6 個別施策

### 基本方針3 安全・安心なデータ利活用社会の実現

#### 個別施策8 情報セキュリティ対策

##### 実施事項8-2 情報セキュリティポリシーの見直し

###### 目指す姿

本市の情報セキュリティポリシーを定期的に見直し、新たなサイバー攻撃などの脅威に対抗できる水準の維持に努めます。

###### 現状と課題

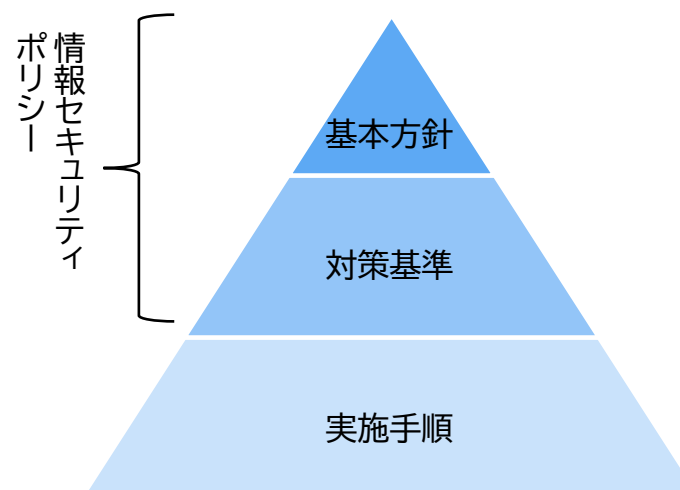
本市においては、四日市市情報セキュリティポリシーを策定し、人的対策、物理的対策、技術的対策を講じて情報セキュリティ水準の向上に努めてきました。

四日市市情報セキュリティポリシーは、外部環境・内部環境の変化に応じて定期的に見直ししており、今後も継続的な見直しが必要と考えています。

###### 取組概要

国は「地方公共団体における情報セキュリティポリシーに関するガイドライン」を定期的に改訂しており、この改訂に合わせて、本市の情報セキュリティポリシーを外部環境・内部環境の変化を踏まえ、必要な見直しを行います。

また、サイバー攻撃の高度化・多様化に対応するため、令和8(2026)年4月に「サイバーセキュリティ基本方針」を策定し、市のセキュリティに対する基本的な考え方や方向性を明らかにします。







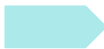
出典：総務省「地方公共団体における情報セキュリティポリシーに関するガイドライン」を基に作成

## 6 個別施策

### 基本方針3 安全・安心なデータ利活用社会の実現

#### 個別施策8 情報セキュリティ対策

##### 実施事項8-2 情報セキュリティポリシーの見直し

年度		取組スケジュール			
		令和8(2026)年度	令和9(2027)年度	令和10(2028)年度	令和11(2029)年度
取組事項	情報セキュリティポリシーの見直し				
	サイバーセキュリティ基本方針の公表				
実施評価指標 (KPI)		本市の情報セキュリティポリシーを定期的に見直し、情報セキュリティ水準を維持する			

## 6 個別施策

### 基本方針3 安全・安心なデータ利活用社会の実現

#### 個別施策8 情報セキュリティ対策

##### 実施事項8-3 情報セキュリティ監査の実施

###### 目指す姿

各部署における情報セキュリティ水準の維持及び状況の把握に努めます。

###### 現状と課題

情報セキュリティ水準の維持を目的として、各部署において情報セキュリティを管理する仕組みが適切に整備・運用されているかを点検することは重要です。

本市においても、職員の自己点検及び監査を実施しており、それらを継続的に実施するとともに、今後は最新のセキュリティ対策の知見を有する外部機関による点検や監査を行い、第三者的な目線での本市の情報セキュリティ水準の評価が必要と考えています。

###### 取組概要

職員の情報セキュリティ水準を向上するための仕組みとして、情報セキュリティに関する自己点検を定期的の実施し、結果分析を行います。

また、自己点検結果を基に、内部監査を行うほか、最新のセキュリティ対策などの専門的な知見を有する外部機関による外部監査を実施し、情報セキュリティポリシー等に規定されたルールや対策が遵守されているか評価を行います。

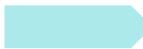
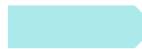
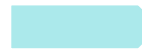
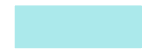














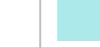



## 6 個別施策

### 基本方針3 安全・安心なデータ利活用社会の実現

#### 個別施策8 情報セキュリティ対策

##### 実施事項8-3 情報セキュリティ監査の実施

年度		取組スケジュール			
		令和8(2026)年度	令和9(2027)年度	令和10(2028)年度	令和11(2029)年度
取組事項	監査の実施計画策定				
	内部監査の実施				
	外部監査の実施				
	自己点検の実施	 	 	 	 
実施評価指標① (KPI)		自己点検の実施回数			
		2回以上/年	2回以上/年	2回以上/年	2回以上/年
実施評価指標② (KPI)		監査(内部・外部)の実施回数			
		各1回以上/年	各1回以上/年	各1回以上/年	各1回以上/年

# 6 個別施策

## 基本方針3 安全・安心なデータ利活用社会の実現

### 個別施策8 情報セキュリティ対策

#### 実施事項8-4 情報セキュリティインフラの整備

##### 目指す姿

新たな情報セキュリティ脅威への対策を進め、高度なセキュリティを維持しつつ、利便性と業務効率を両立した柔軟かつ強靭な情報システム環境の実現を目指します。

##### 現状と課題

近年、サイバー攻撃や情報漏洩などのセキュリティ脅威が増加しており、組織の事業継続性と信頼性を確保するため、情報セキュリティ対策の強化が不可欠となっています。

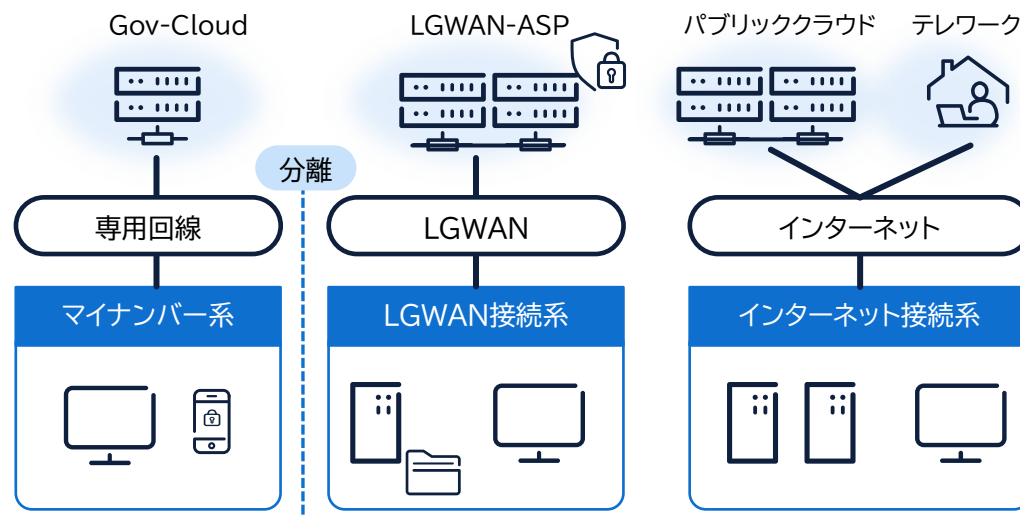
本市においては、標的型攻撃をはじめとするサイバー攻撃などに対する情報セキュリティの脅威に備え、ネットワーク・システム機器の強靭化や侵入・改ざん・情報漏えいなどの防止対策の強化を行ってきました。

今後も、新たな情報セキュリティ脅威への対策を進めるとともに、国が示す「地方公共団体における情報セキュリティポリシーに関するガイドライン」に準拠して、情報セキュリティ対策を強化していく必要があります。

##### 取組概要

国が公表している「地方公共団体における情報セキュリティポリシーに関するガイドライン」にて新たに示されたセキュリティモデル(β'モデル)を実現する場合に必要な対策(EDR製品や多要素認証等)の導入に向けて検討を進めます。

また、事業継続計画(BCP)対策の一環として、業務の安定性と柔軟性を確保し、災害や緊急時にも迅速かつ円滑な自治体運営を実現するため、メールシステムやグループウェアなどのオンプレミスシステムのクラウド化を検討し、組織全体のレジリエンス強化と業務効率化を図ります。







## 6 個別施策

### 基本方針3 安全・安心なデータ利活用社会の実現

#### 個別施策8 情報セキュリティ対策

##### 実施事項8-4 情報セキュリティインフラの整備

		取組スケジュール			
年度		令和8(2026)年度	令和9(2027)年度	令和10(2028)年度	令和11(2029)年度
取組 事項	EDR製品等の検討				
	EDR製品等の導入				
	β´モデルへの移行				
	メール・グループウェアの更新				
実施評価指標 (KPI)		EDR製品等の導入を通じ、本市の情報セキュリティ対策を強化する			

## 6 個別施策

### 基本方針3 安全・安心なデータ利活用社会の実現

#### 個別施策9 官民データの利活用推進

##### 実施事項9-1 市保有データ等のオープンデータ化

###### 目指す姿

各種市保有データの整備を図り、データの利活用を推進していくことで、市民のより豊かな生活や事業者の活動しやすい環境の実現、さらには地域課題の解決を目指します。

###### 現状と課題

近年、スマートフォンの普及やIoTの進展により、文字・音声・画像・位置情報など、膨大な種類や量のデータがリアルタイムに流通・蓄積できるようになりました。社会のデジタル化に伴い、データは知恵・価値・競争力の源泉となり、市民のより豊かな生活や事業者の活動しやすい環境の実現、さらには地域課題の解決に至るまで、その活用はますます重要になっています。

一方で、国や自治体が公表する情報が再利用しづらい(検索しにくい、データの形式が揃っていない、機械判読しにくいなど)ことが課題となっており、昨今注目されているシビックテック(社会課題の解決に取り組む有志エンジニア等による活動)の妨げとなっているケースも見られます。

本市においても、民間が必要としている市保有データ等を、民間が利用しやすい形で提供ができるよう、データ公開サイトを構築しており、更なる市保有データ等のオープン化を推進する必要があります。

###### 取組概要

市保有データ等のオープン化に向けて、市が保有する統計情報や地理情報等の各種データ及び民間保有のデータを、CSVやXMLなどの機械判読に適したデータ形式で公開する専用サイトを構築し、市保有データ等を民間が利用しやすい形で公開しています。

今後においては、新たな公開データの作成を進めるとともに、定期的にデータを棚卸し、データのダウンロード数等の調査を行うとともに、公開済みデータの陳腐化を防ぐため、データの精査(利用されていないデータの削除、項目追加等)を行います。



## 6 個別施策

### 基本方針3 安全・安心なデータ利活用社会の実現

#### 個別施策9 官民データの利活用推進

##### 実施事項9-1 市保有データ等のオープンデータ化

		取組スケジュール			
年度		令和8(2026)年度	令和9(2027)年度	令和10(2028)年度	令和11(2029)年度
取組事項	公開用データの拡充・公開	▶			
	公開済みデータの精査	▶	▶	▶	▶
実施評価指標① (KPI)		公開用データの拡充および公開済みデータの精査を継続し、公開データの周知・活用を推進する			
実施評価指標② (KPI)		公開済みデータの精査			
		1回/年	1回/年	1回/年	1回/年

## 6 個別施策

### 基本方針3 安全・安心なデータ利活用社会の実現

#### 個別施策9 官民データの利活用推進

##### 実施事項9-2 地域・行政課題解決のためのアプリの構築

###### 目指す姿

民間企業のノウハウやサービスを活用し、多様化・複雑化する地域・行政課題を解決するとともに市民ニーズへの的確な対応を目指します。

###### 取組概要

地域・行政課題の解決に向けた取組として、課題解決アプリの構築を進めます。課題解決アプリの構築に向けては、現状本市が抱える行政・社会課題を洗い出したのち、市Webサイトを活用した解決策の募集(民間企業とのマッチング)、運用ルール策定、アプリ構築、実証実験、本格導入のサイクル確立に向けた検討を行います。

###### 現状と課題

ライフスタイルの多様化や少子高齢化の進展など、市民生活を取り巻く社会環境の変化に伴い、地域が抱える課題や市民のニーズは多様化・複雑化しています。

多様化・複雑化する地域・行政課題の解決に向けては、民間企業のノウハウやサービスをとり入れ、ICTを活用した課題解決を図る取組を進める必要があります。








## 6 個別施策

### 基本方針3 安全・安心なデータ利活用社会の実現

#### 個別施策9 官民データの利活用推進

##### 実施事項9-2 地域・行政課題解決のためのアプリの構築

		取組スケジュール			
年度		令和8(2026)年度	令和9(2027)年度	令和10(2028)年度	令和11(2029)年度
取組事項	課題解決策の募集				
	課題解決アプリの構築・実証実験				
	本格導入				
実施評価指標① (KPI)		課題解決アプリの構築・実証実験を通して、市民ニーズを的確に把握する			
実施評価指標② (KPI)		課題解決アプリの構築・実証実験			
		1回/年	—	1回/年	—

## 6 個別施策

### 基本方針3 安全・安心なデータ利活用社会の実現

#### 個別施策9 官民データの利活用推進

##### 実施事項9-3 証拠に基づく政策立案(EBPM)のための庁内データベース等の整備

###### 目指す姿

政策立案の際に市保有データや官民データ等を積極的に利活用し、これまで以上に透明性・持続性の高い行政運営を実現します。

###### 取組概要

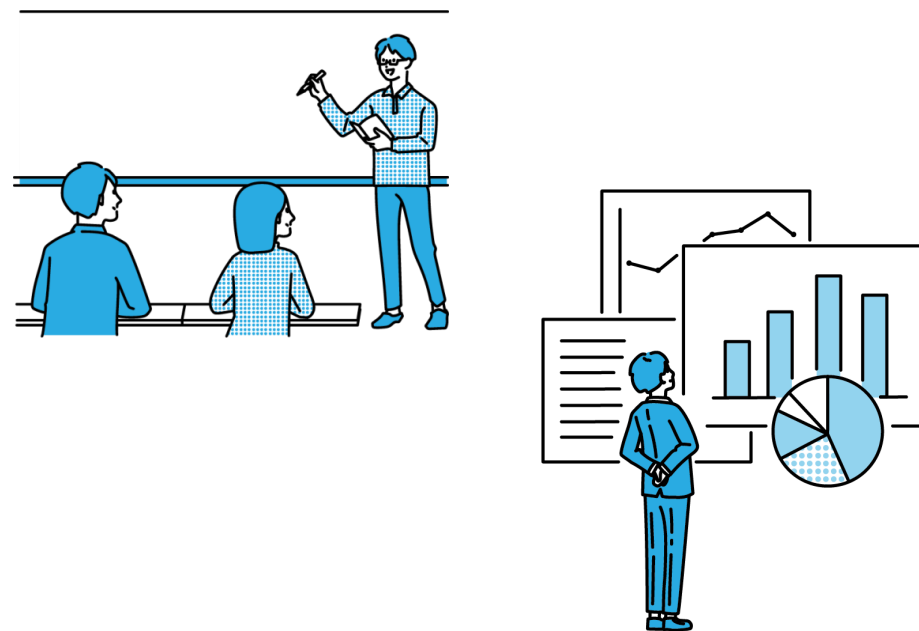
政策立案業務の高度化及び効率化を目的に、公開ができない市保有データを含めた庁内データベースの整備及び格納されたデータを職員が分析するためのデータ分析ツールの導入を進めます。

また、証拠に基づく政策立案(EBPM)の考え方を浸透させる職員研修を実施し、官民データや合理的根拠を基に政策立案・効果検証を促進します。

###### 現状と課題

デジタル技術の進歩や行政サービスの高度化、少子高齢化等の背景から、今後は自治体が保有するデータから将来の問題発生を予見し、問題が起きる前に対応する予測・予防する施策や、個人情報や安全かつ有効に活用して、ターゲットによる無駄のない効率的な施策に行政投資を行うことが期待されています。

本市においても、市民に信頼される行政の実現に向けて、政策部門が官民データ等を積極的に利活用して証拠に基づく政策立案(EBPM)を推進する必要があります。



## 6 個別施策

### 基本方針3 安全・安心なデータ利活用社会の実現

#### 個別施策9 官民データの利活用推進

##### 実施事項9-3 証拠に基づく政策立案(EBPM)のための庁内データベース等の整備

年度		取組スケジュール			
		令和8(2026)年度	令和9(2027)年度	令和10(2028)年度	令和11(2029)年度
取組事項	データ活用・EBPMの実施	▶			
	EBPMの認知度向上・活用の促進	▶			
	庁内データベース構築の検討			▶	
実施評価指標① (KPI)		EBPMを活用した政策立案数			
		3施策以上	3施策以上	3施策以上	3施策以上
実施評価指標② (KPI)		EBPM研修の実施回数			
		1回/年	1回/年	1回/年	1回/年

# 7 スケジュール

個別施策名		令和8(2026)年度	令和9(2027)年度	令和10(2028)年度	令和11(2029)年度
1 暮らしの利便性を向上させた利用者中心の市民サービスの実現					
1 フロントヤード改革の推進					
1-1	窓口業務のデジタル化	オンライン申請の導入・拡大			
		本人認証及びキャッシュレス決済の導入・拡大			
		窓口DXSaaS等の導入			
		ワンストップ窓口の運用開始			
		庁内案内やレイアウトの見直し			
1-2	職員の業務スマート化	デジタルツールの活用			
		ナレッジマネジメントの運用開始			
		リモートでの後方支援検討			
2 公金収納におけるeL-QRの活用					
2-1	公金収納におけるeL-QRの活用	eL-QRの構築			
		eL-QRの実装(優先する公金)			
		eL-QRの実装(規制改革実施計画以外の公金の拡充検討)、対応手続の拡充検討			
3 マイナンバーカードの取得支援・利用の推進					
3-1	マイナンバーカードの取得支援・利用の推進	マイナンバーカードの取得支援・情報発信			
		マイナンバーカードの活用検討・実装			
4 デジタルデバイド対策(デジタル格差の解消)					
4-1	デジタル機器に不慣れな方向けの教室の開催及びサポート人材の育成	各種スマホ教室の開催	各種スマホ教室の開催	各種スマホ教室の開催	各種スマホ教室の開催
		サポート人材の育成・維持、活用			
4-2	市民向けオンライン申請サポート推進	サポート体制の維持管理	サポート体制の維持管理	サポート体制の維持管理	サポート体制の維持管理

# 7 スケジュール

個別施策名		令和8(2026)年度	令和9(2027)年度	令和10(2028)年度	令和11(2029)年度
2 デジタル技術を活用した業務変革・生産性向上					
5 AI等の更なる利用推進					
5-1	AI等の活用	業務調査・選定 評価 導入、維持管理 ツールの実証実験	業務調査・選定 評価 導入、維持管理 ツールの実証実験	業務調査・選定 評価 導入、維持管理 ツールの実証実験	業務調査・選定 評価 導入、維持管理 ツールの実証実験
6 テレワークの推進					
6-1	テレワークの推進		テレワーク利用環境の維持管理 コミュニケーションツールの維持管理		
7 自治体情報システムの標準化					
7-1	情報システム標準化・共通化対応	システムの構築・導入(一次) 標準化・共通化未対応システムの構築・導入(二次)	標準化対応に伴う業務見直し ガバクラ利用料の適正化検討		
7-2	クラウド活用に関する方針検討及び移行推進	方針検討		クラウド移行	

# 7 スケジュール

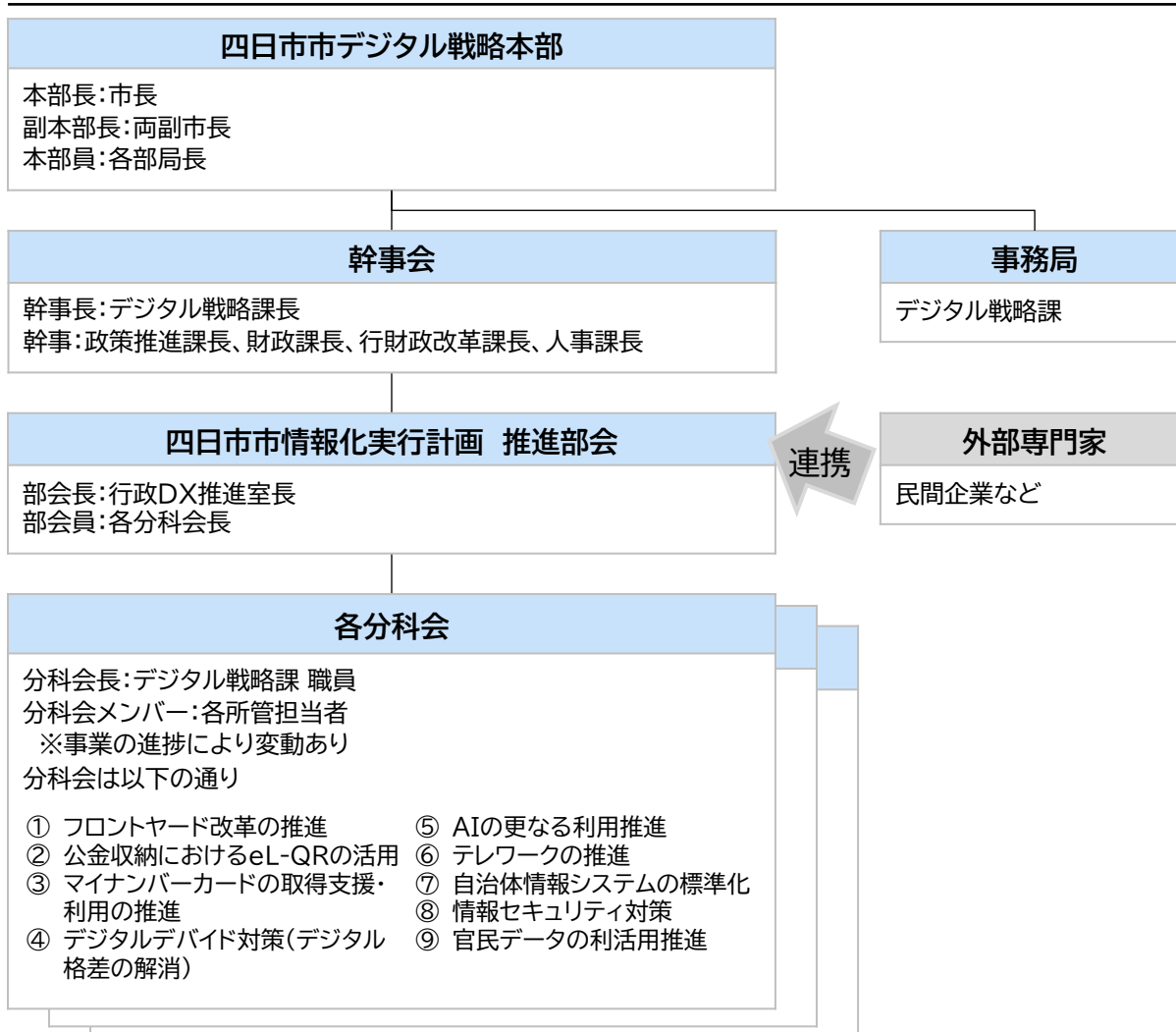
個別施策名		令和8(2026)年度	令和9(2027)年度	令和10(2028)年度	令和11(2029)年度
3 安全・安心なデータ利活用社会の実現					
8 情報セキュリティ対策					
8-1	職員の情報セキュリティ意識の向上	研修の開催 インシデント訓練の開催 外部研修の受講	研修の開催 インシデント訓練の開催 外部研修の受講	研修の開催 インシデント訓練の開催 外部研修の受講	研修の開催 インシデント訓練の開催 外部研修の受講
8-2	情報セキュリティポリシーの見直し	セキュリティポリシーの見直し 基本方針公表	セキュリティポリシーの見直し	セキュリティポリシーの見直し	セキュリティポリシーの見直し
8-3	情報セキュリティ監査の実施	監査計画策定 内部監査 外部監査 自己点検	監査計画策定 内部監査 外部監査 自己点検	監査計画策定 内部監査 外部監査 自己点検	監査計画策定 内部監査 外部監査 自己点検
8-4	情報セキュリティインフラの整備	EDR製品等の検討	EDR製品等の導入	β'モデルへの移行 メール・グループウェアの更新	
9 官民データの利活用推進					
9-1	市保有データ等のオープンデータ化	公開用データの拡充・公開 公開データの精査			
9-2	地域・行政課題解決のためのアプリの構築	課題解決策の募集 アプリ構築・実証実験	課題解決策の募集 アプリ構築・実証実験 本格導入		
9-3	証拠に基づく政策立案(EBPM)のための庁内データベース等の整備	データ活用・EBPMの実施 EBPMの認知度向上・活用の促進 庁内データベース構築の検討			

## 8 実施体制

本計画の推進に当たっては、全庁横断的な組織である「四日市市デジタル戦略本部」の幹事会配下に「四日市市情報化実行計画推進部会」を設置し、個別施策毎に分科会を設けて、各事業の報告や評価、進捗管理を効率的に行います。さらには、民間企業等との連携を積極的に進めることにより、最新技術の活用を図りながら情報化を推進します。

本計画の推進体制は以下のとおりです。

### 体制



### 役割

四日市市デジタル戦略本部は、四日市市総合計画に掲げる全庁的な情報化の推進(スマート自治体の実現)に係る具体的な方針及び計画(四日市市情報化実行計画)に関することについて、協議及び調整を行う。

幹事会は、本部の事務を補佐し、本部において協議及び審議を行うべき議案の調整を行う。

四日市市情報化実行計画推進部会は、各分科会の進捗管理などを行い、その内容を定期的にデジタル戦略本部(幹事会含む)に報告する。

分科会は、四日市市情報化実行計画に掲げた9件の個別施策毎に構成し、それぞれ所管担当者を募り、事業を推進する。

## (参考) 用語解説

索引	用語	意味
A	AI	Artificial Intelligenceの略。 人工知能と訳され、人間の知的ふるまいの一部を、ソフトウェアを用いて人工的に再現したもの。
B	BCP	Business Continuity Plan(事業継続計画)の略。 災害やシステム障害などの緊急事態が発生した場合に、事業を中断させない、または早期に復旧させるための計画。
	β´モデル	「地方公共団体における情報セキュリティポリシーに関するガイドライン(令和2年12月版)」にて新たに示されたセキュリティモデルであり、インターネット接続系に主たる業務端末と入札情報や職員の情報等重要な情報資産を配置したモデルのこと。
D	DFFT	Data Free Flow with Trust(信頼性のある自由なデータ流通)の略。 ビジネスや社会課題の解決に役立つデータを、国境を超えて自由に流通させること。
	DX	Digital Transformation(デジタルトランスフォーメーション)の略。 デジタル技術を活用して、ビジネスモデルや組織、企業文化を変革し、競争優位性を確立すること。行政においては、住民サービスの向上や業務効率化を目指す。
E	EBPM	Evidence-Based Policy Making(証拠に基づく政策立案)の略。 政策の企画立案から評価までを、客観的なデータや科学的根拠に基づいて行うこと。
	EDR	Endpoint Detection and Response(エンドポイントでの検知と対応)の略。 PCやサーバなどのエンドポイントにおける不審な挙動を検知し、対応するセキュリティ対策。
	eL-QR	地方税統一QRコードの通称。地方税の納付書に印刷されたQRコードをスマートフォンなどで読み取ることで、キャッシュレス決済を可能にする仕組み。
I	ICT	Information and Communication Technology(情報通信技術)の略。 IT(情報技術)に「Communication(通信)」の要素を加えた言葉で、情報処理と通信技術を組み合わせた技術全般を指す。
R	RPA	Robotic Process Automation(ロボティック・プロセス・オートメーション)の略。 定型的な事務作業をソフトウェアロボットによって自動化すること。
U	UI	User Interfaceの略。 ユーザに対する情報の表示様式や、ユーザのデータ入力方式を規定する、コンピュータシステムの操作感、操作性のこと。

## (参考) 用語解説

索引	用語	意味
あ行	オープンデータ	国や地方公共団体などが保有する公共データを、機械判読に適した形式で、二次利用が可能なライセンスの下で公開すること。
	オンプレミス	情報システムのサーバやネットワーク機器、データベースなどを自社内の設備で構築・運用する形態。「クラウド」と対照的に使われる言葉。
か行	ガバメントクラウド	政府が整備・運用するクラウドサービス。地方公共団体が情報システムを構築・運用する際に利用することで、コスト削減やセキュリティ強化、迅速なシステム導入などを図る。
	クラウド	情報システムのサーバやストレージ、ソフトウェアなどのITリソースをインターネットを通じてサービスとして利用する形態。「オンプレミス」と対照的に使われる言葉。
さ行	スマート自治体	デジタル技術を最大限に活用し、住民サービスの向上と行政運営の効率化を両立させる自治体のこと。
	生成AI	テキスト、画像、音声などの多様なデータを学習し、新たなコンテンツを生成する人工知能。文章作成、画像生成、プログラミング支援などに活用される。
た行	多要素認証	パスワードだけでなく、指紋認証やワンタイムパスワードなど、複数の異なる要素を組み合わせる本人確認を行う認証方法。
	チャットボット	「chat(チャット)」と「robot(ロボット)」という言葉を組み合わせた造語で、入力した質問等に関して、AIが自動的に応答するというプログラムのこと。
	デジタルデバイド	情報格差のこと。 デジタル技術の利用能力や利用環境の違いによって生じる、情報へのアクセスや活用における格差。
	テレワーク	情報通信技術(ICT)を活用した、場所や時間にとらわれない柔軟な働き方のこと。
は行	フロントヤード改革	住民との接点となる窓口業務において、デジタル技術を活用して利便性向上や効率化を図る改革。
	ペーパーレス	紙で運用されていた文書・書類・資料などを電子化して活用し、業務効率化やコスト削減を図ること。
ら行	レジリエンス	復元力、回復力、弾力などと訳される言葉で、「困難な状況にもかかわらず、しなやかに適応して生き延びる力」という意味でも使われる。 さらに、個人から企業や行政などの組織・システムにいたるまで、社会のあらゆるレベルにおいて備えておくべきリスク対応能力・危機管理能力としても用いられる。



## 第2次四日市市情報化実行計画 令和8(2026)年度～令和11(2029)年度

発行 令和8(2026)年3月  
編集 四日市市 総務部 デジタル戦略課  
〒510-8601 三重県四日市市諏訪町1番5号  
Tel:059-354-8126 FAX:059-325-7530  
E-mail:digital@city.yokkaichi.mie.jp