

# 四日市市情報化実行計画

令和 4 年 3 月

四日市市

# 目次

1. はじめに.....	4
2. 計画の概要.....	5
2.1 法令上の位置付け.....	6
2.2 総合計画との関係.....	6
2.3 本計画の対象期間.....	6
3. 国及び県の情報化政策の動向.....	7
3.1 日本のIT戦略の変遷.....	8
3.2 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.....	8
3.3 スマート自治体の実現.....	8
3.4 デジタル社会の実現に向けた改革の基本方針.....	9
3.5 デジタル・ガバメント実行計画.....	9
3.6 自治体デジタル・トランスフォーメーション（DX）推進計画.....	10
3.7 みえデジタル戦略推進計画.....	11
4. 四日市市の現状と課題.....	12
5. 基本方針.....	15
6. 個別施策.....	18
【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.....	19
(1) 行政手続のオンライン化.....	19
(2) デジタルデバйд対策.....	23
【基本方針2】 行政の生産性の向上、新しい働き方の実現.....	26
(1) AI・RPA等の更なる利用推進.....	26
(2) テレワークの推進.....	28
【基本方針3】 ICT施策全体の最適化による安全・安心の実現.....	31
(1) 情報システムの最適化.....	31
(2) 情報セキュリティ対策.....	33
(3) デジタル人材の育成.....	37
【基本方針4】 必要な情報を必要なときに容易にアクセスできるデータ利活用社会の実現.....	38
(1) 官民データの利活用推進.....	38
7. スケジュール.....	42
8. 実施体制.....	44
(参考) 用語集.....	46

改訂履歴

日付	内容
令和 4 年 3 月 25 日	「四日市市情報化実行計画」の策定

## 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。さらには、新型コロナウイルス感染症の流行を契機に、人々の暮らしや考え方がこれまでにない速度で、大きく変化しており、新たな課題への対応が求められています。こうした状況において、国は、“誰一人取り残さない、人に優しいデジタル化”を迅速かつ重点的に推進する方針として、令和2年12月に「デジタル社会の実現に向けた改革の基本方針」を公表し、デジタル社会の目指すビジョンを示すとともに、社会全体のデジタル化を進めるために「デジタル・ガバメント実行計画（改定版）」並びに「自治体デジタル・トランスフォーメーション（DX）推進計画」（以下、「DX推進計画」という。）を公表しています。

行政においても、これらの動向を受け、来庁することなく申請や手続きができる仕組みや、職員の働き方改革などの行政サービスの抜本的な見直しが必要であり、これらの課題を解決するための手段として、デジタル技術の活用は必要不可欠なものとなっています。

四日市市（以下、「本市」という。）においては、まちづくりの最上位理念として、令和2年4月に市の将来を見据えた総合的・計画的なまちづくりの指針となる「四日市市総合計画（2020年度～2029年度）」を策定し、「ゼロからイチを生み出すから イチから未来を四日市」をスローガンとしています。このスローガンのもと、変化の激しい時代における都市間競争に勝ち抜くために様々な取り組みを計画し、推進しています。その中の取り組みの一つとして、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目指す「スマート自治体の実現」を掲げており、令和2年度から各種情報化施策の取り組みを開始しているところです。

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、これらの取り組みを加速化させるために、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」（以下、「本計画」という。）を策定しました。

## 2. 計画の概要

## 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年度～2029年度）」（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目指す「スマート自治体の実現」を掲げており、「スマート自治体の実現」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最適化などに取り組み、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、国のDX推進計画の対象期間の終了時期に合わせて、令和4年度から令和7年度までの4年間とします。

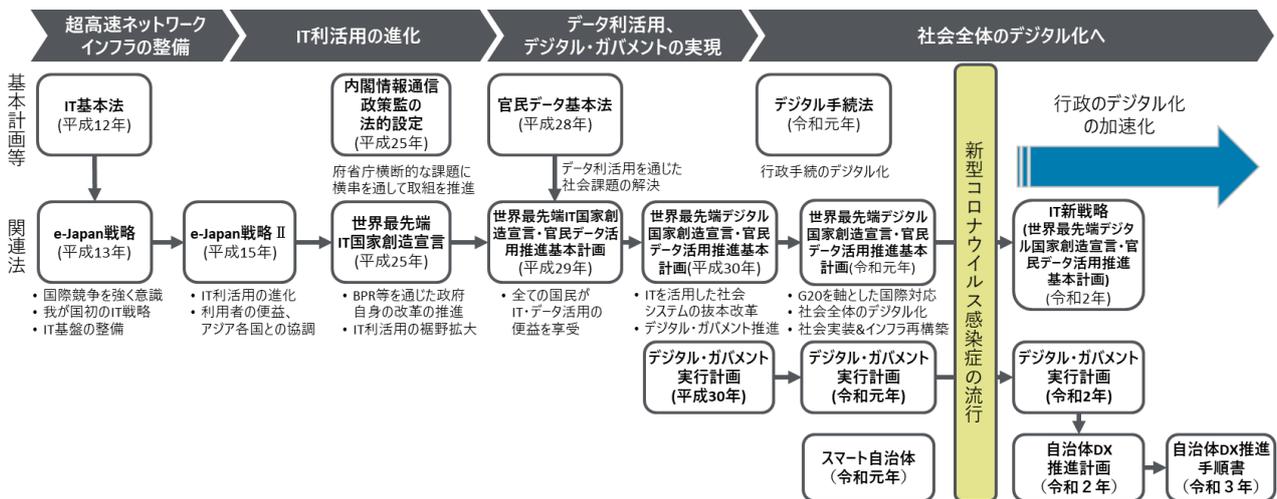
なお、各施策の取り組み状況や国の動向等を踏まえ、必要に応じて随時、改定等を行います。

### **3. 国及び県の情報化政策の動向**

### 3. 国及び県の情報化政策の動向

#### 3.1 日本のIT戦略の変遷

これまで行政のデジタル化が推進されてきましたが、新型コロナウイルス感染症の流行により多くの課題が露見され、行政デジタル化の更なる加速化が求められています。



#### 3.2 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

令和2年7月に閣議決定された「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」では、全ての国民がデジタル技術とデータ活用の恩恵を享受するとともに、安全で安心な暮らしや豊かさを実感できるデジタル社会の実現に向けた、政府全体のデジタル政策が取りまとめられています。直近の取り組みとしては新型コロナウイルス感染拡大の阻止、デジタル強靱化社会の実現が必要とされており、情報通信技術を活用した新型コロナウイルス感染症対策に係る取り組み、デジタル強靱化を実現するための基本的な考え方、働き方改革（テレワーク）、学び改革（オンライン教育）、暮らし改革、防災×テクノロジーによる災害対応、社会基盤の整備、規制のリデザインが示されています。

#### 3.3 スマート自治体の実現

人口減少が深刻化し、今後の労働力の供給が制約されることが想定される中、自治体が住民生活に不可欠な行政サービスを提供し続けるためには、職員が、企画立案業務や住民への直接的なサービス提供など、職員でなければできない業務に注力できる環境を作る必要があります。これまでは各自治体が情報システムを独自に発展させてきた結果、システムの発注・維持管理や制度改正による改修対応など各自治体が個別に対応する必要がありましたが、クラウド導入等を通じたシステム標準化や業務プロセス見直しにより、職員負担が軽減され、住

民・企業等の利便性向上にも繋がることが考えられます。また、近年の技術発展により、AI・RPAの実証実験や導入も進められています。

このようにスマート自治体の実現に向けて、組織のあり方も含め、自治体職員が、より価値のある業務に注力できる環境を作っていくための検討が進められています。

### 3.4 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月に閣議決定された「デジタル社会の実現に向けた改革の基本方針」は、新型コロナウイルス感染症対応で明らかになった様々な課題を解決するために行政のデジタル化が必要であることから、デジタル社会の形成に関する施策を迅速かつ重点的に推進する新たな司令塔としてデジタル庁を設置すること、デジタル社会の将来像、IT基本法の見直しの考え方等を示した政府方針となります。また、基本方針において、目指すべきデジタル社会のビジョンとして「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～誰一人取り残さない、人に優しいデジタル化～」が示されており、このビジョンの実現のためには、住民に身近な行政を担う自治体、とりわけ市区町村の役割は極めて重要とされています。

### 3.5 デジタル・ガバメント実行計画

デジタル・ガバメント実行計画は、官民データ活用推進基本法及び「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、実行することによって、安全、安心かつ公平、公正で豊かな社会を実現するための計画として、平成30年1月に初版が策定されました。

デジタル・ガバメント推進に係る近年の取り組みとしては、令和元年12月に改正後の情報通信技術を活用した行政の推進等に関する法律（平成14年法律第151号）が施行され、行政のあらゆるサービスを最初から最後までデジタルで完結させるために不可欠なデジタル3原則（①デジタルファースト：個々の手続・サービスが一貫してデジタルで完結する、②ワンスオンリー：一度提出した情報は、二度提出することを不要とする及び③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・サービスをワンストップで実現する）を基本原則として明確化するとともに、国の行政手続のオンライン化の実施が原則とされました。

また、横断的かつ業務改革（BPR）を意識したサービス視点での政府情報システムの整備・運用を実現するために、「政府情報システムの予算要求から執行の各段階における一元的なプロジェクト管理の強化について」（令和元年6月4日デジタル・ガバメント閣僚会議決定）が定められました。

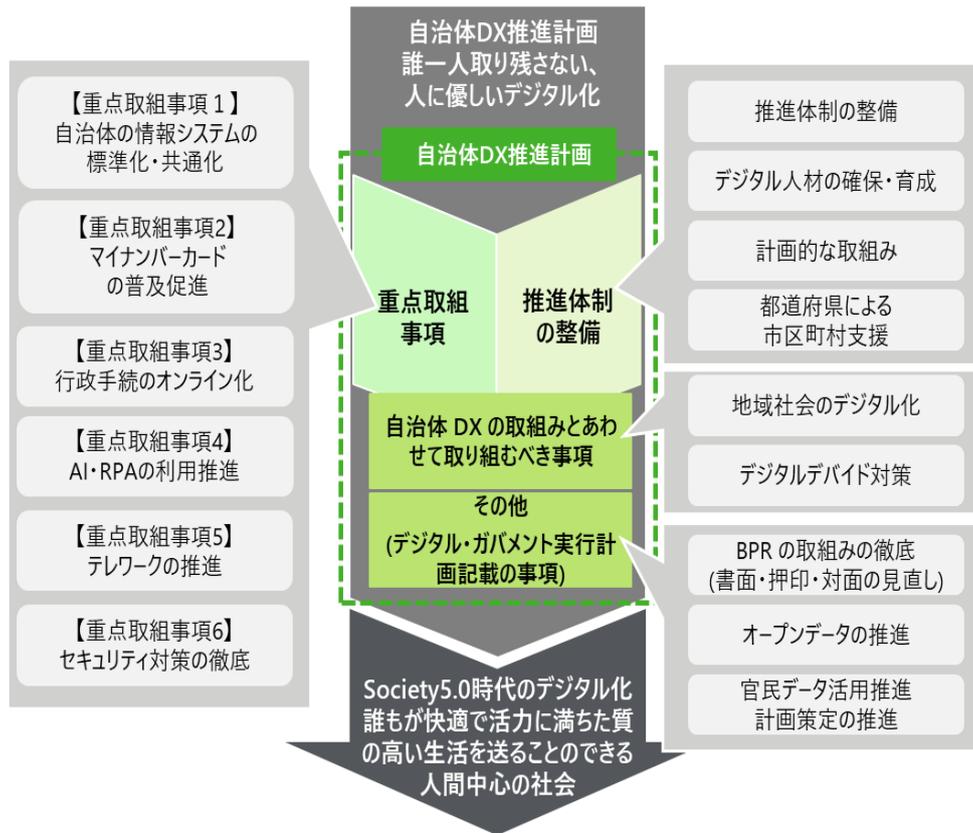
さらに、デジタル化の便益を実感できるデジタル社会を早期に実現するため、「マイナンバーカードの普及とマイナンバーの利活用の促進に関する方針」（令和元年6月4日デジタル・ガバメント閣僚会議決定）に基づき、安全・安心で利便性の高いデジタル社会の基盤であるマイナンバーカードの普及とその利便性の向上等を図るとともに、社会保障の公平性の実現、行政の利便性向上・運用効率化等に向け、マイナンバーの利活用の促進を図

ることとされています。また、その後の取り組みの進展や、新型コロナウイルス感染症への対応で明らかになった課題を踏まえ、令和 2 年 12 月 25 日に改定されています。

### 3.6 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」における自治体関連の各施策について、自治体が重点的に取り組むべき事項・内容を具体化するとともに、総務省及び関係省庁による支援策等を取りまとめた「DX 推進計画」を策定し、デジタル社会の構築に向けた取り組みを全自治体において着実に進めていこうとしています。「DX 推進計画」において、自治体は、まずは自らが担う行政サービスについて、デジタル技術やデータを活用して、住民の利便性を向上させるとともに、デジタル技術や AI 等の活用により業務効率化を図り、人的資源を行政サービスの更なる向上に繋げていくことが求められています。さらには、データが価値創造の源泉であることについて認識を共有し、データの様式の統一化等を図りつつ、多様な主体によるデータの円滑な流通を促進することによって、EBPM 等により行政の効率化・高度化を図るとともに、多様な主体との連携により民間のデジタル・ビジネスなど新たな価値等が創出されることが期待されています。

また、社会全体のデジタル化を進めるに当たり、デジタル技術の利活用により、年齢、障害の有無、性別、国籍、経済的な理由等にかかわらず、誰も取り残さない形で、全ての国民にデジタル化の恩恵を広く行き渡らせていく環境の整備に取り組むことが必要であるとされています。このようなデジタルデバйд対策を行うためには、デジタル機器に不慣れな方でも容易に操作できる UI（ユーザインタフェース）の設計や、外国人利用者向けの申請画面等の多言語化など、利用者目線で、かつ、利用者に優しい行政サービスを実現することが重要であるとされています。



### 3.7 みえデジタル戦略推進計画

三重県では、令和2年6月に「みえデジタル戦略推進計画」を策定し、「ICTを活用した県庁改革と情報基盤整備」、「ICTを活用した県民サービスの向上」、「テクノロジーを活用した社会課題の解決、新たな価値の創出」の3つの基本方針のもと、ICTやデータを積極的に活用していくことにより、行政運営の効率化や県民の利便性向上、新たな様相を呈している社会の様々な課題を解決していくことを目的に取り組みを進めています。

具体的な取り組みとしては、「AIやRPAの活用等による業務改善及び多様な働き方の推進」、「県情報通信基盤の整備運用」、「情報セキュリティ対策の強化」、「行政データのオープン化・データ活用の推進」、「行政手続のオンライン化」、「デジタルデバйд対策」、「人材育成・意識改革」、「新型コロナウイルス感染症拡大を契機としたDXの推進」の8つの個別施策について、令和5年度までのスケジュールを立て、推進しています。

## 4. 四日市市の現状と課題

## 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。

こうした変化は、本市においても課題として直面しており、平成27年には約31.3万人であった人口が、15年後の令和12年以降に30万人を徐々に割った後、令和27年に約28.0万人となり、平成27年対比で89.7%程度の水準となる見通しです。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となると考えています。



※四日市市総合計画（2020年度～2029年度）策定時の見通し

### （1）環境変化に応じた市民サービスの向上

社会全体ではスマートフォンやオンラインサービスの普及により、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。また、昨今の新型コロナウイルス感染症の流行に伴い、人々の暮らしや考え方がこれまでにない速度で、大きく変化しています。ポストコロナの「新たな日常」においては、来庁することなく申請や手続きができる仕組みや、オンラインでのイベント開催など、行政サービスの抜本的な見直しが必要であり、様々な課題を解決するための手段として、デジタル技術の活用は必要不可欠なものとなっています。本市においては、令和3年9月時点で2,200件以上の行政手続きがありますが、原則、紙による申請を必要としているため、オンラインで申請可能な手続きは数件にとどまっています。今後は、市民や企業等の負担を軽減し、市民や企業等の利便性の向上を図っていく必要があります。

また、デジタル化が進む一方で、デジタルデバイド（情報格差）を解消する取り組みを通じて、全ての市民に対して、デジタルを活用する機会を提供することも必要と考えています。

## （２）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

本市においては、RPAを活用した業務効率化を進めていますが、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できていない状況にあります。また、社会制度変更の度、情報システムが複雑化してきた結果、人的・財政的負担が大きくなっています。

将来にわたり、本市が持続可能な形で行政サービスを提供し続け、市民福祉の水準を維持するためにも、AI・RPAなどの最先端技術を活用して行政事務の効率化を追求する必要があります。

また、国においては、昨今の新型コロナウイルス感染症対策の一環として、テレワーク導入による柔軟な働き方を推進しています。本市においてもテレワーク導入による柔軟な働き方を取り入れ、ワークライフバランスの推進を行う必要があります。

## （３）ICT施策全体の最適化

行政運営の効率化・最適化を進めるため、行政内部の情報基盤を効率よく稼働させるための再整備を行うために平成29年度に「四日市市情報システム最適化計画」を策定し、取り組みを行っています。また、国からは、令和7年度を目標に、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システムへ移行するように求められています。これら国の動向を踏まえ、情報システムの標準化・共通化を踏まえた全体の最適化を図る必要があります。

また、デジタルの推進により、サービス登録や利用履歴など個人に紐づく情報が急速に増加します。情報の管理を徹底するとともに、サイバー攻撃や人的ミスにより市民などの個人情報に被害が発生しないよう情報セキュリティ対策を徹底する必要があります。

## （４）地域課題の解決に向けた情報の利活用

人口減少や超高齢化社会の進展に伴い生じる様々な地域課題に迅速かつ確に対応していくためには、最先端技術を活用した地域活性化や都市の魅力創出など、これまでにない新たな事業展開や課題解決方法の構築が求められます。本市においても、「オープンデータよっかいち」として、行政の効率化と新たなビジネス創出の促進等のため、14種類（令和3年10月時点）のデータをホームページ上にオープンデータとして公開しています。

一方で、行政機関が保有するデータについて、目的外利用の禁止やプライバシー保護の観点により、活用範囲が限られているものも多く、民間が求めているデータの提供ができていない状況にあることから、事業者等との適切な役割分担のもと、情報を利活用するための新たな環境を構築する必要があります。

## 5. 基本方針

## 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」、「行政の生産性の向上、新しい働き方の実現」、「ICT 施策全体の最適化による安全・安心の実現」及び「必要な情報を必要なときに容易にアクセスできるデータ利活用社会の実現」の4つの取り組みを柱とし、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。

### 1 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。

### 2 行政の生産性の向上、新しい働き方の実現

AI・RPA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。

### 3 ICT 施策全体の最適化による安全・安心の実現

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。

### 4 必要な情報を必要なときに容易にアクセスできるデータ利活用社会の実現

市と市民・企業等が官民データを容易に利活用することができ、地域課題への対応を連携して分析・解決できる環境を整備することで、市民サービスの向上や地域経済の活性化を目指します。

【基本方針に基づく施策の構成図】

基本方針		個別施策	実施事項
1	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 行政手続のオンライン化	1-1 行政手続のオンライン化 1-2 電子申請システム及びびったりサービス等と業務システムの連携
		2 デジタルデバイド対策	2-1 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 2-2 電子申請の導入に向けた市民及び窓口職員へのサポート体制の整備
2	行政の生産性の向上、新しい働き方の実現	3 AI・RPA等の更なる利用推進	3-1 AI・RPA、音声テキスト化ツール等の活用 3-2 RPAの管理体制の整備
		4 テレワークの推進	4-1 テレワークの推進 4-2 庁舎内LANの無線化
3	ICT施策全体の最適化による安全・安心の実現	5 情報システムの最適化	5-1 情報システム最適化（標準化・共通化対応） 5-2 クラウド（ガバメントクラウド等）活用に関する方針の検討
		6 情報セキュリティ対策	6-1 情報セキュリティ研修、訓練等の実施による職員の意識・スキル向上 6-2 情報セキュリティポリシーの見直し 6-3 情報セキュリティ監査の実施 6-4 情報セキュリティインフラの整備
		7 デジタル人材の育成	7-1 デジタル人材育成に向けた計画策定及び研修の実施
4	必要な情報を必要ときに容易にアクセスできるデータ利活用社会の実現	8 官民データの利活用推進	8-1 市保有データ等のオープン化に向けた整備 8-2 地域・行政課題解決のためのアプリの構築 8-3 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

## 6. 個別施策

## 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

#### (1) 行政手続のオンライン化

No. 1-1	行政手続のオンライン化
担当課	各課
<b>現状と課題</b>	
<p>本市においては、令和 3 年 9 月時点で 2,200 件以上の行政手続がありますが、そのうちオンラインで申請可能な手続は数件にとどまっています。市民や事業者が市役所等に出向く時間と手間を省き、いつでも、どこでも、簡単に行政サービスの利用や手続を行えるよう、行政手続のオンライン化を進める必要があります。</p> <p>行政手続のオンライン化の実現に向けて、令和 3 年度に現状調査及びヒアリングを実施し、224 のオンライン化検討対象手続の抽出を行いました。</p> <p>また、今後においては、国のデジタル化の流れに応じて LINE 等を活用したオンライン行政手続及びキャッシュレス決済に関する検討や実証実験を行う必要があります。</p>	
<b>取り組み概要</b>	
<p>令和 3 年度に実施した現状調査及びヒアリングの結果等を基に、国の動向及び市民・事業者サービスの観点から、市として優先的に取り組むべき手続を抽出し、「高」、「中」、「低」の優先度付け※を行いました。令和 4 年度に優先度「高」とした手続のオンライン化を進め、令和 5 年度は優先度「中」、令和 6 年度以降は「低」の手続を中心に対象を拡大していきます。</p> <p>具体的にオンライン化を予定している手続としては、市民向けにはスポーツ施設の予約や介護保険関係の各種申請、現況届等、事業者向けには入札関係の申請や道路・工場・消防関連の各種届出・報告書、スマートシティ関連の補助金交付申請等を予定しています。</p> <p>また、本人認証が必要な行政手続については、マイナンバーカードの活用も含めた電子申請システムの構築を検討していきます。</p> <p>さらに、行政手続のオンライン化を促進するため、手数料等の支払いもオンライン上で完結できるようにする必要があります。手続の特性等から適切なキャッシュレス決済方法を検討したのち、令和 4 年度に数手続を対象とした実証実験を行い、令和 5 年度以降の本格導入を目指します。</p> <p>今回オンライン化対象としなかった手続についても、オンライン化の障壁となっている処理（押印、対面对応が必須等）の見直しを行い、対象手続の拡大を図ります。</p> <p>上記の取り組みを通じて、市民や事業者が行政サービスを利用する際の利便性向上に努めます。</p>	

※優先度は、対面対応等が不要でありオンライン化が可能と考えられ、かつ効果が高い（処理件数が多い）手続及び「デジタル・ガバメント実行計画」（令和2年12月25日）にて「優先的にオンライン化を推進すべき手続」として示された手続に対し、要望の有無やオンライン化の障壁（手数料等の支払いの有無、機微情報の有無、添付書類の量、手続・申請者の特性等）から総合的に判断し、決定しました。

優先度「高」、「中」、「低」の手続概要は以下のとおりです。

- ✓ 優先度「高」：オンライン化の効果が高く、かつ市民・事業者・担当課から要望があり、支払いが発生しないなどオンライン化の障壁が低い手続（15手続）
- ✓ 優先度「中」：オンライン化の効果が高く、かつオンライン化の障壁が中程度（支払いが発生する手続も含む）の手続（88手続）
- ✓ 優先度「低」：機微情報を含むなど、オンライン化の障壁が比較的高いが、オンライン化の効果が高い手続（121手続）

取り組み事項	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度
電子申請システムの導入	▶			
優先度「高」の手続のオンライン化	▶			
優先度「中」の手続のオンライン化		▶		
優先度「低」の手続等のオンライン化			▶	
マイナンバーカード等を活用した本人認証・キャッシュレス決済方法の検討	▶			
本人認証及びキャッシュレス決済の導入・拡大		▶		

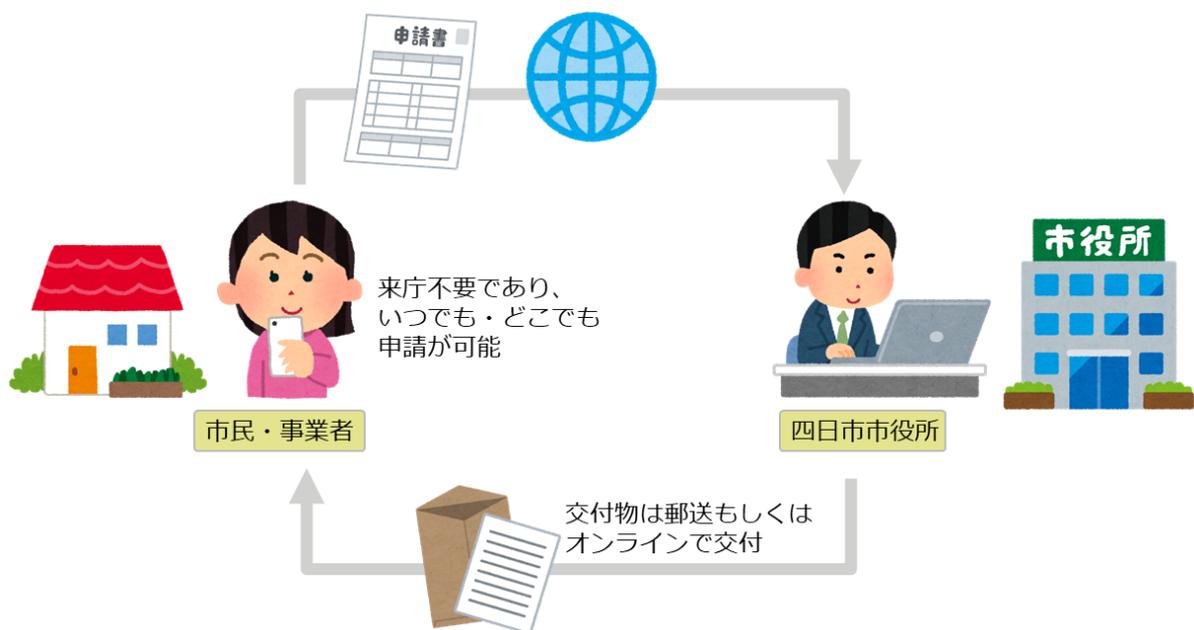
## 成果目標

各種行政手続のオンライン化を進め、市民・事業者の利便性向上を図ります。

本施策に関する目標値は以下のとおりです。

- ・オンライン申請が可能な行政手続数（累積）
  - 令和4年度：20以上
  - 令和5年度：100以上
  - 令和6年度：150以上
  - 令和7年度：200以上
- ・オンライン化対象手続の見直し：年に1回以上

## 【実現イメージ】



No. 1-2	電子申請システム及びびったりサービス等と業務システムの連携			
担当課	ICT 戦略課、業務システム所管課			
<b>現状と課題</b>				
<p>電子申請の場合、受領した申請データは職員の手を介さず各業務システムへ自動入力されることが理想ですが、現状、各業務システムへの入力は職員が手作業で行っています。</p> <p>行政手続のオンライン化を進める上では、行政事務の効率化に向けて、電子申請受付後の処理のデジタル化が必要であり、本市が導入する電子申請システムや国が提供するびったりサービス等と業務システム間のデータ連携が必要です。</p>				
<b>取り組み概要</b>				
<p>電子申請システム及びびったりサービス等と業務システムを連携することにより、職員の手を介さず、各種申請データが各業務システムへ自動登録されるようにします。</p> <p>実現に向けては、令和 6 年度の連携開始を目標に、令和 4 年度に対象範囲の調査・検討、令和 5 年度に業務システムの改修を行います。</p> <p>なお、データ連携の自動化において、RPA 等の技術の導入についても併せて検討することとします。</p> <p>上記の取り組みを通じて、行政事務の効率化を図ることにより、行政手続のオンライン化を推進するとともに、職員でなければならない業務への時間を捻出し、市民サービス向上に努めます。</p>				
<b>取り組み事項</b>	<b>令和 4 年度</b>	<b>令和 5 年度</b>	<b>令和 6 年度</b>	<b>令和 7 年度</b>
調査・検討				
業務システム改修				
連携開始・維持管理				
<b>成果目標</b>				
電子申請システム及びびったりサービス等と業務システム間のデータ連携を行うことにより、業務効率化を図り、行政手続のオンライン化を推進します。				

(2) デジタルデバイド対策

No. 2-1	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			
担当課	各課、ICT 戦略課			
<b>現状と課題</b>				
<p>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。</p> <p>一方で、パソコンや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。</p> <p>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。</p>				
<b>取り組み概要</b>				
<p>パソコンや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 リテラシー向上を目的とした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。</p> <p>IT リテラシー向上を目的とした教室としては、スマートフォン教室やオンライン会議システムの利用方法に関する教室の開催を予定しています。</p> <p>サポート人材の育成に向けては、市が提供する講座を通じて基本知識を習得してもらうとともに、実際に高齢者等へ教える機会を設け、受講後にスムーズに活動を行っていただけるようなカリキュラムを組むことで、サポート人材の人数を増やしていきます。</p> <p>上記の取り組みを通じて、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づくりを行います。</p>				
<b>取り組み事項</b>	<b>令和 4 年度</b>	<b>令和 5 年度</b>	<b>令和 6 年度</b>	<b>令和 7 年度</b>
各種教室の開催	▶	▶	▶	▶
サポート人材の育成に向けた検討	▶			
サポート人材の育成		▶		

## 成果目標

スマートフォン、オンライン会議システム等の使い方に関する教室を開催し、デジタル機器に不慣れな方の IT リテラシー向上に寄与するとともに、サポート人材を育成し、デジタル機器に不慣れな方のサポートを行っていただくことで、デジタルデバイドを解消します。

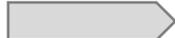
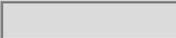
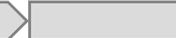
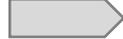
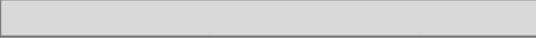
本施策に関する目標値は以下のとおりです。

- ・スマートフォン教室数：1 回以上／年
- ・オンライン会議システムの利用方法に関する研修：2 回以上／年
- ・サポート人材の養成数（累積）
  - 令和 5 年度：24 名以上
  - 令和 6 年度：72 名以上
  - 令和 7 年度：120 名以上

## 【実現イメージ】

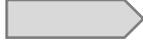
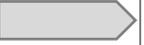


デジタル機器に不慣れな方のITリテラシー向上  
及びサポート人材の育成に取り組みます

No. 2-2	電子申請の導入に向けた市民及び窓口職員へのサポート体制の整備			
担当課	ICT 戦略課、各課			
<b>現状と課題</b>				
<p>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。</p> <p>No.1-1 にて進める行政手続のオンライン化についても、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。</p> <p>そのため、電子申請について、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。</p>				
<b>取り組み概要</b>				
<p>デジタル機器を持たない方向けに、市役所等の窓口においてオンラインから行政手続を行える環境を整備します。その際、窓口職員が電子申請に関する問い合わせ対応や手続のサポートを行えるよう、窓口職員向けに研修を実施します。なお、研修は職員がいつでも受講できるように動画配信を基本とし、窓口職員のサポート体制も強化します。</p> <p>また、デジタル機器に不慣れな方の電子申請をサポートするため、電子申請に関する市民からの問い合わせを電話等で受け付けるヘルプデスクの開設を視野に入れて検討します。</p> <p>上記の取り組みを通じて、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もデジタル技術の恩恵を受けることができるような環境づくりを進めます。</p>				
<b>取り組み事項</b>	<b>令和 4 年度</b>	<b>令和 5 年度</b>	<b>令和 6 年度</b>	<b>令和 7 年度</b>
窓口職員向け研修の開催				
サポート体制の構築				
サポート体制の試行				
サポート体制の維持管理				
<b>成果目標</b>				
<p>窓口職員のサポート体制を整えとともに、市民向けヘルプデスクの開設を検討し、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についても、電子申請をご利用いただけるようにします。</p> <p>本施策に関する目標値は以下のとおりです。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・窓口職員向け研修開催数：1 回以上／年</li> </ul>				

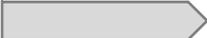
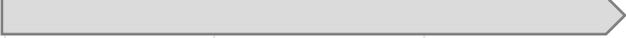
【基本方針 2】 行政の生産性の向上、新しい働き方の実現

(1) AI・RPA 等の更なる利用推進

No. 3-1	AI・RPA、音声テキスト化ツール等の活用			
担当課	各課、ICT 戦略課			
<b>現状と課題</b>				
<p>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できていない状況にあります。</p> <p>AI・RPA 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。</p>				
<b>取り組み概要</b>				
<p>AI・RPA、音声テキスト化ツール等の利用促進に向けて、毎年 7 月頃に庁内アンケート若しくはヒアリングを行い、来年度の導入に向けて活用できる業務の調査・選定を行い、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。</p> <p>また、AI チャットボット等の新たなツールについても、その都度実証実験を行い、導入効果を評価した上でその他対象へも拡大します。</p> <p>上記の取り組みを通じて、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業務に注力できる環境を整えます。</p>				
<b>取り組み事項</b>	<b>令和 4 年度</b>	<b>令和 5 年度</b>	<b>令和 6 年度</b>	<b>令和 7 年度</b>
活用業務の調査・選定				
導入前後の効果評価				
導入、維持管理				
<b>成果目標</b>				
<p>AI・RPA、音声テキスト化ツール等を活用し、業務の効率化を進め、市民サービスの質を向上します。</p> <p>本施策に関する目標値は以下のとおりです。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・AI・RPA 等導入業務数：7 業務以上／年</li> </ul>				

No. 3-2	RPA の管理体制の整備			
担当課	ICT 戦略課			
<b>現状と課題</b>				
<p>本市においては、RPA を活用した業務効率化に取り組んでいますが、RPA シナリオの作成・保守を内製化しているため、担当職員の不足や属人化といった課題が発生しています。</p> <p>今後本市において RPA を活用した業務効率化を進めるためには、RPA 管理体制を整える必要があります。</p>				
<b>取り組み概要</b>				
<p>RPA シナリオ作成・管理、職員研修、問い合わせ対応、保守を外部ベンダへ委託し、本市における RPA 管理体制を強化します。</p> <p>また、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。</p> <p>上記の取り組みを通じて、RPA 担当職員の不足や属人化といった課題の解消に努めるとともに、RPA の更なる利用促進を進めます。</p>				
<b>取り組み事項</b>	<b>令和 4 年度</b>	<b>令和 5 年度</b>	<b>令和 6 年度</b>	<b>令和 7 年度</b>
管理体制の整備				
管理体制の試行				
管理体制の維持管理				
<b>成果目標</b>				
<p>RPA の管理体制を整備することにより、担当職員の不足や属人化といった課題の解消に努め、RPA の更なる利用促進を進めます。</p>				

(2) テレワークの推進

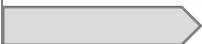
No. 4-1	テレワークの推進			
担当課	人事課、ICT 戦略課			
<b>現状と課題</b>				
<p>テレワークを含めた多様な働き方の実現は、国の「働き方改革実行計画」（平成 29 年 3 月 28 日）等で求められており、本市においても、全ての職員が働きやすく、かつ効率的に業務を行える環境を整える必要があると考えています。</p> <p>本市においては、令和 3 年度にテレワーク環境の整備を行い、一部の所属において試行しています。</p> <p>また、本市では昨年度コロナ対策として J-LIS が提供するテレワーク環境を利用していますが、今後は多様な働き方の実現に向けて、恒常的なテレワークの仕組みの整備が必要です。</p> <p>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基本であり、既存業務フローの見直しを行い、紙資料の電子化が必要と考えています。</p>				
<b>取り組み概要</b>				
<p>多様な働き方の実現に向けて、令和 4 年度にテレワーク環境基盤の拡大整備及びテレワーク実証実験の横展開を行うとともに、円滑な情報共有を行うためのコミュニケーションツールの導入に向けた検討を行い、令和 5 年度以降の市内の横展開を目指します。</p> <p>また、テレワークの推進に向けて、ペーパーレス化を促進します。</p> <p>具体的には、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。</p> <p>上記の取り組みを通じて、職員の多様な働き方の実現を目指します。</p>				
<b>取り組み事項</b>	<b>令和 4 年度</b>	<b>令和 5 年度</b>	<b>令和 6 年度</b>	<b>令和 7 年度</b>
① テレワーク				
テレワーク環境基盤の拡大				
実証実験の横展開				
利用拡大				
② コミュニケーションツール				
利用ルール等の検討				
実証実験の実施				
導入・維持管理				

## 成果目標

テレワークの推進を通じ、職員の多様な働き方を実現します。

本施策に関する目標値は以下のとおりです。

- ・テレワーク実施数：令和 7 年度末までに全所属の 30%以上が実施

No. 4-2	庁舎内 LAN の無線化			
担当課	ICT 戦略課			
<b>現状と課題</b>				
<p>本市においては、生産性が高く働きやすい職場環境を目指し、オフィス改革を進めています。</p> <p>現在、本庁において庁内 LAN は有線であるため、事業者等との打合せの際に会議場所によっては LAN が整備されていないため端末を利用できずに紙資料での会議を余儀なくされているケースが発生しています。</p> <p>また、新たな執務スペースを作る際には都度 LAN 配線工事が必要であり、職員の負担となっています。</p> <p>庁舎内で場所にとらわれない働き方の実現及び業務効率化に向けて、庁舎内 LAN の無線化に取り組む必要があります。</p>				
<b>取り組み概要</b>				
<p>職場環境の改善に向けて、庁内 LAN の無線化を進めます。</p> <p>無線化にあたっては、事業者等外部との打合せが多い課のフロアを優先的に実施するなど、効果の高さ及び業務内容を鑑み計画を策定し、段階的に整備を行います。</p> <p>上記の取り組みを通じて、職場環境の改善を行い、職員の生産性を高める新たな働き方を実現します。</p>				
<b>取り組み事項</b>	<b>令和 4 年度</b>	<b>令和 5 年度</b>	<b>令和 6 年度</b>	<b>令和 7 年度</b>
計画策定・一部フロアへの導入				
無線 LAN の拡大				
<b>成果目標</b>				
庁舎内 LAN の無線化を通じ、職場環境の改善及び職員の生産性向上を実現します。				

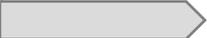
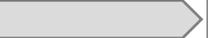
【基本方針 3】 ICT 施策全体の最適化による安全・安心の実現

(1) 情報システムの最適化

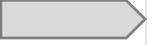
No. 5-1	情報システム最適化（標準化・共通化対応）			
担当課	各課、ICT 戦略課			
<b>現状と課題</b>				
<p>地方公共団体の情報システム（基幹系業務システム及び内部事務系システム）は、各団体が独自に発展させてきた結果、発注・維持管理や制度改正による改修対応など個別に対応せざるを得ず、その負担が課題となっています。</p> <p>本市においては、硬直化・複雑化してきた情報システムを見直し、業務の共通化・標準化による情報システム全体の最適化を行い、システムの改修などにおける重複投資の抑止に向けた取り組みを行っています。</p> <p>平成 30 年度に一次開発として共通基盤システムの調達・構築、令和元年度に二次開発として税、国保等システムの調達・構築、令和 3 年度に三次開発として福祉総合・介護保険等システムの調達を行いました。</p> <p>また、現在国においては、情報システムの標準化・共通化に向けた検討が進んでいます。国・地方を通じたデジタル化を進める観点からも、各団体のシステム機能の標準化・共通化が望まれています。</p>				
<b>取り組み概要</b>				
<p>三次開発対象である福祉総合・介護保険等のシステムについて、令和 5 年度の稼働開始を目指し、構築を進めます。</p> <p>また、国が進める 20 業務のシステム標準化・共通化の実現に向けて、標準仕様に準拠したシステムの導入を推進していきます。</p> <p>なお、導入タイミングについては、国の示すスケジュールに基づき、本市システムの更改タイミングや事業者の動向を考慮して決定します。</p> <p>上記の取り組みを通じて、情報システムの全体最適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。</p>				
<b>取り組み事項</b>	<b>令和 4 年度</b>	<b>令和 5 年度</b>	<b>令和 6 年度</b>	<b>令和 7 年度</b>
最適化更新（三次開発分）	▶			
標準化・共通化に向けた調査		▶		
検討・調達			▶	
システム構築・導入				▶
<b>成果目標</b>				
<p>情報システムの最適化更新（三次開発分）及び標準化・共通化対応に取り組み、情報システムの全体最適化を進めます。</p>				

No. 5-2	クラウド（ガバメントクラウド等）活用に関する方針の検討			
担当課	ICT 戦略課			
<b>現状と課題</b>				
<p>国の方針として、情報システムの標準化・共通化に向けてはクラウド活用を推進しています。</p> <p>本市においても、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、クラウド化を検討します。</p> <p>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。</p>				
<b>取り組み概要</b>				
<p>情報システムの標準化・共通化に向けて、コスト、セキュリティ、保守、業務継続性などの観点から、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の方針を策定します。</p> <p>また、ガバメントクラウドに関する国の動向を注視し、本市にとって最適な構成について検討します。</p> <p>上記の取り組みを通じて、コストやセキュリティ、業務継続性等を考慮した、本市における最適なシステム環境の整備に向けた検討を行います。</p>				
<b>取り組み事項</b>	<b>令和 4 年度</b>	<b>令和 5 年度</b>	<b>令和 6 年度</b>	<b>令和 7 年度</b>
クラウド活用調査・方針検討				
クラウド機能検討・調達				
クラウド機能活用				
<b>成果目標</b>				
クラウド活用を通じ、本市にとって最適なシステム環境を実現します。				

(2) 情報セキュリティ対策

No. 6-1	情報セキュリティ研修、訓練等の実施による職員の意識・スキル向上			
担当課	ICT 戦略課、各課			
<b>現状と課題</b>				
<p>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。</p> <p>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、今後も継続して実施する必要があります。</p>				
<b>取り組み概要</b>				
<p>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。</p> <p>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対応訓練を実施します。</p> <p>さらには、ICT 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、職員のスキル向上を図ります。</p> <p>上記の取り組みを通じて、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。</p>				
<b>取り組み事項</b>	<b>令和4年度</b>	<b>令和5年度</b>	<b>令和6年度</b>	<b>令和7年度</b>
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				
<b>成果目標</b>				
<p>研修の開催等を通じ、職員の情報セキュリティ意識・スキル向上を図ります。</p> <p>本施策に関する目標値は以下のとおりです。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・情報セキュリティ研修開催数：1回以上／年</li> <li>・情報セキュリティ研修受講率：100%（休職者等除く）</li> <li>・情報セキュリティインシデント訓練開催数：1回以上／年</li> <li>・CYDER 等外部研修受講人数：2名以上／年</li> </ul>				

No. 6-2	情報セキュリティポリシーの見直し			
担当課	ICT 戦略課			
<b>現状と課題</b>				
<p>本市においては、四日市市情報セキュリティポリシーに基づき、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。</p> <p>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見直しており、今後も継続的な見直しが必要と考えています。</p>				
<b>取り組み概要</b>				
<p>令和 2 年 12 月に国が「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」の改定版を公表したことに伴い、本市の情報セキュリティポリシーの見直しを行います。</p> <p>また、今後においても、外部環境・内部環境の変化に応じて、四日市市情報セキュリティポリシーの見直しを定期的を実施します。</p> <p>上記の取り組みを通じて、本市の情報セキュリティ水準の向上に努めます。</p>				
<b>取り組み事項</b>	<b>令和 4 年度</b>	<b>令和 5 年度</b>	<b>令和 6 年度</b>	<b>令和 7 年度</b>
ポリシーの見直し				
<b>成果目標</b>				
四日市市情報セキュリティポリシーを定期的に見直し、本市の情報セキュリティの水準を向上します。				

No. 6-3	情報セキュリティ監査の実施			
担当課	ICT 戦略課			
<b>現状と課題</b>				
<p>情報セキュリティ水準の向上を目的として、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。</p> <p>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、今後は専門性を有する外部機関による点検も必要と考えています。</p>				
<b>取り組み概要</b>				
<p>自助的に情報セキュリティ水準を上げるための仕組みとして、自己点検を定期的を実施し、結果分析を行います。</p> <p>また、自己点検結果を基に、内部監査や必要に応じて専門的な知見を有する外部機関による外部監査を行うことも検討し、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。</p> <p>上記の取り組みを通じて、各部署における情報セキュリティ水準の向上に努めます。</p>				
<b>取り組み事項</b>	<b>令和4年度</b>	<b>令和5年度</b>	<b>令和6年度</b>	<b>令和7年度</b>
情報セキュリティ監査の計画策定				
情報セキュリティ監査の実施				
自己点検の実施（年2回）	 	 	 	 
<b>成果目標</b>				
<p>自己点検、監査活動を通じて、本市の情報セキュリティ水準の向上を図ります。</p> <p>本施策に関する目標値は以下のとおりです。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・自己点検回数：2回以上／年</li> <li>・監査回数：1回以上／年</li> </ul>				

No. 6-4	情報セキュリティインフラの整備			
担当課	ICT 戦略課			
<b>現状と課題</b>				
<p>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情報セキュリティに対する脅威に備え、ネットワーク・システム機器の強靱化、侵入・改ざん・情報漏えい防止対策の強化を行ってきました。</p> <p>今後も、新たな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ます。</p>				
<b>取り組み概要</b>				
<p>「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（β、β'モデル）を実現する場合に必要な対策（EDR 製品等）の導入に向けて検討を進めます。</p> <p>また、本市の窓口を支援する住民基本台帳などの業務システムや庁内ネットワーク関連機器等の管理についても、現行のサーバ室のレイアウト見直し及びサーバ室の改修により、強固な情報セキュリティを実現します。</p> <p>なお、サーバ室の改修に向けては、令和 4 年度に早急に対策が必要な改修のみを行うこととし、令和 5 年度以降に No.5-2 のクラウド活用に関する方針策定と併せて改修範囲や方法の検討を行います。</p> <p>上記の取り組みを通じて、セキュリティ脅威への対策を進め、情報セキュリティ対策を強化します。</p>				
<b>取り組み事項</b>	<b>令和 4 年度</b>	<b>令和 5 年度</b>	<b>令和 6 年度</b>	<b>令和 7 年度</b>
① EDR 製品等の導入				
EDR 製品等の検討・調達	→			
EDR 製品等の導入		→		
EDR 製品等の維持管理			→	
② サーバ室の改修				
現行サーバ室の暫定対応	→			
新サーバ室の設計・改修・運用		→		
<b>成果目標</b>				
EDR 製品等の導入及びサーバ室の改修を通じ、本市の情報セキュリティ対策を強化します。				

(3) デジタル人材の育成

No. 7-1	デジタル人材育成に向けた計画策定及び研修の実施			
担当課	ICT 戦略課			
<b>現状と課題</b>				
<p>スマート自治体の推進に向けて、先駆的な取り組みを進めるためには、国の動向や AI 等の先進技術について一定の知見を有し、IT/デジタルツールを利活用することのできる「デジタル人材」が必要です。</p> <p>しかし、本市においては、そのような人材が不足しており、人材育成の手法も確立されていない状況です。</p>				
<b>取り組み概要</b>				
<p>本市のデジタル化推進に向けて、デジタル人材を育成するために職員の研修計画や外部人材登用等を含めた「デジタル人材育成計画」を令和 4 年度に策定します。</p> <p>研修計画については、保有スキル及び求められるスキルの違い等を考慮し、業務担当者・管理職・ICT 戦略課職員等に分けて整理します。</p> <p>具体的には、業務担当者は基本的な IT 関連知識の習得を目標とした研修とします。管理職は、業務担当者向けの内容に加えて戦略的な内容を、ICT 戦略課職員については、実際にツールを利用して業務に活かすことを目的とした、より実践的な内容とする予定です。</p> <p>なお、研修については、各職員が自席で任意のタイミングに受講できるよう、動画配信による研修を基本とし、令和 4 年度後半からの開催に向けて検討を進めます。</p> <p>上記の取り組みを通じて、職員のデジタルリテラシーを向上させ、スマート自治体を推進します。</p>				
<b>取り組み事項</b>	<b>令和 4 年度</b>	<b>令和 5 年度</b>	<b>令和 6 年度</b>	<b>令和 7 年度</b>
育成計画の策定				
デジタル人材育成研修の開催				
<b>成果目標</b>				
<p>デジタル人材育成計画の策定及び研修の開催等を通じ、スマート自治体の推進を担うデジタル人材を育成します。</p> <p>本施策に関する目標値は以下のとおりです。</p> <p>・デジタル人材育成研修開催数：1 回以上／年</p>				

【基本方針 4】 必要な情報を必要ときに容易にアクセスできるデータ利活用社会の実現

(1) 官民データの利活用推進

No. 8-1	市保有データ等のオープン化に向けた整備			
担当課	ICT 戦略課、各課			
<b>現状と課題</b>				
<p>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。</p> <p>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。</p> <p>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、市保有データ等のオープン化に向けた整備を行う必要があります。</p>				
<b>取り組み概要</b>				
<p>市保有データ等のオープン化に向けて、令和 4 年度に市が保有する統計情報や地理情報等の各種データの棚卸しを行うとともに、市民・事業者へニーズ調査・分析を行い、データ公開に向けたスケジュールを作成します。</p> <p>並行して、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二次利用できるようにした公開データ専用サイトの構築にも取り組み、令和 5 年度のデータ公開を目指します。</p> <p>また、令和 7 年度にも改めてデータを棚卸し、調査を行うとともに、公開済みデータを精査（利用されていないデータの削除、項目追加等）します。</p> <p>上記の取り組みを通じて、各種データの利便性と汎用性の向上を図り、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を目指します。</p>				
<b>取り組み事項</b>	<b>令和 4 年度</b>	<b>令和 5 年度</b>	<b>令和 6 年度</b>	<b>令和 7 年度</b>
① データ整備に関する取り組み				
データの棚卸し・調査	▶			▶
スケジュール策定		▶		
公開用データの作成		▶		
データ公開		▶		
公開済みデータの精査				▶

取り組み事項	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度
② 公開データ専用サイトの構築				
調査・研究	➡			
設計・構築・導入		➡		

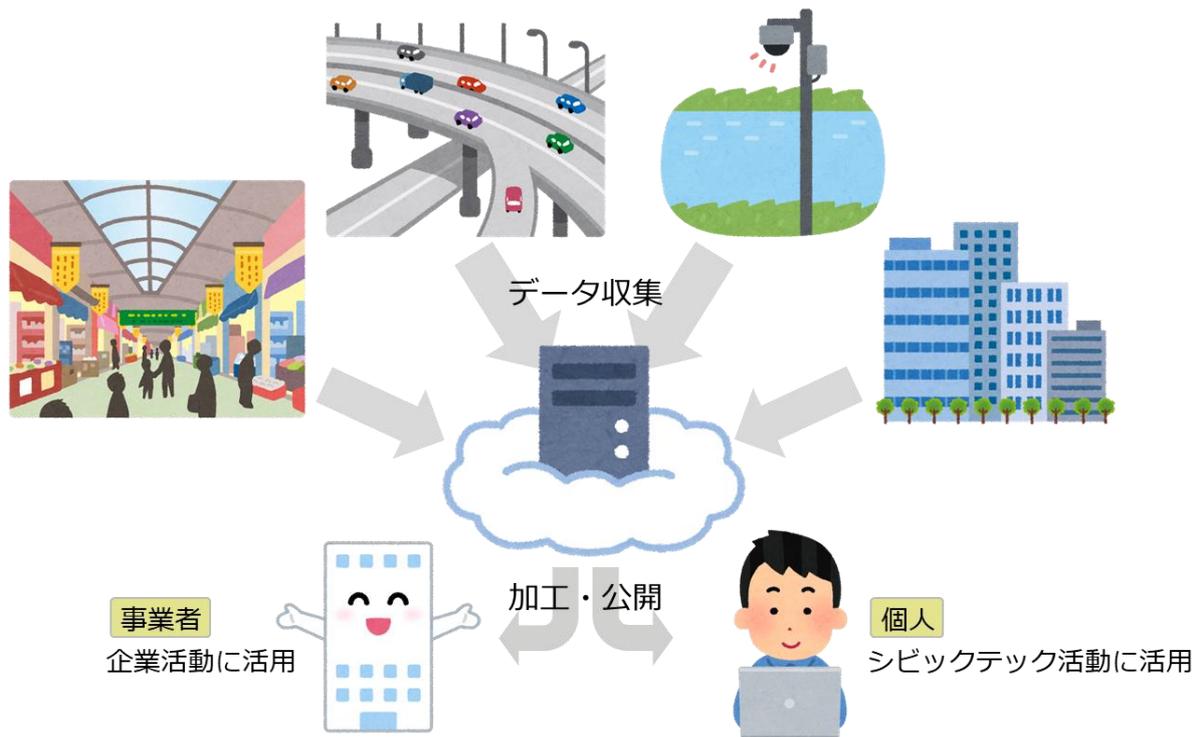
### 成果目標

データ整備及び公開データ専用サイトの構築に取り組み、市保有データ等を民間が利用しやすい形で公開します。

本施策に関する目標値は以下のとおりです。

- ・令和5年度公開データセット数：20以上

### 【実現イメージ】



No. 8-2	地域・行政課題解決のためのアプリの構築			
担当課	ICT 戦略課			
<b>現状と課題</b>				
<p>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。</p> <p>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取り入れ、ICT を活用した課題解決を図る取り組みを進める必要があります。</p>				
<b>取り組み概要</b>				
<p>地域・行政課題の解決に向けた取り組みとして、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。</p> <p>特に、多様化する市民ニーズへの対応として、若い世代を中心に利用率が高く、効果的な情報発信手段として考えられる LINE を活用します。令和 3 年 7 月に開設した四日市市 LINE 公式アカウントでは、新型コロナウイルスのワクチン接種情報をはじめ、災害時の避難や被害に関する緊急情報、イベントや生活に役立つ情報などをお届けしております。今後も発信する行政情報を拡大するとともに、市民からの道路損傷報告などを受け付ける仕組みを構築し、利用者の増加を推進します。</p> <p>上記の取り組みを通じて、民間企業のノウハウ・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。</p>				
<b>取り組み事項</b>	<b>令和 4 年度</b>	<b>令和 5 年度</b>	<b>令和 6 年度</b>	<b>令和 7 年度</b>
行政・社会改題の洗い出し				
解決策の募集・運用ルール策定				
課題解決アプリの構築・実証実験				
本格導入				
<b>成果目標</b>				
課題解決アプリの構築・活用により、多様化・複雑化する地域・行政課題の解決及び市民ニーズへの的確に対応します。				

No. 8-3	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			
担当課	ICT 戦略課、各課			
<b>現状と課題</b>				
<p>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、ターゲティング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。</p> <p>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。</p>				
<b>取り組み概要</b>				
<p>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。</p> <p>上記の取り組みを通じて、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。</p>				
<b>取り組み事項</b>	<b>令和 4 年度</b>	<b>令和 5 年度</b>	<b>令和 6 年度</b>	<b>令和 7 年度</b>
調査・研究（庁内データベース・分析ツール）	▶			
格納データの整備		▶		
設計・構築・導入			▶	
データ活用・EBPM の実施				▶
<b>成果目標</b>				
<p>EBPM を進めることにより、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。</p> <p>本施策に関する目標値は以下のとおりです。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・令和 7 年度 EBPM を活用した施策数：3 以上</li> </ul>				

## 7. スケジュール

## 7. スケジュール

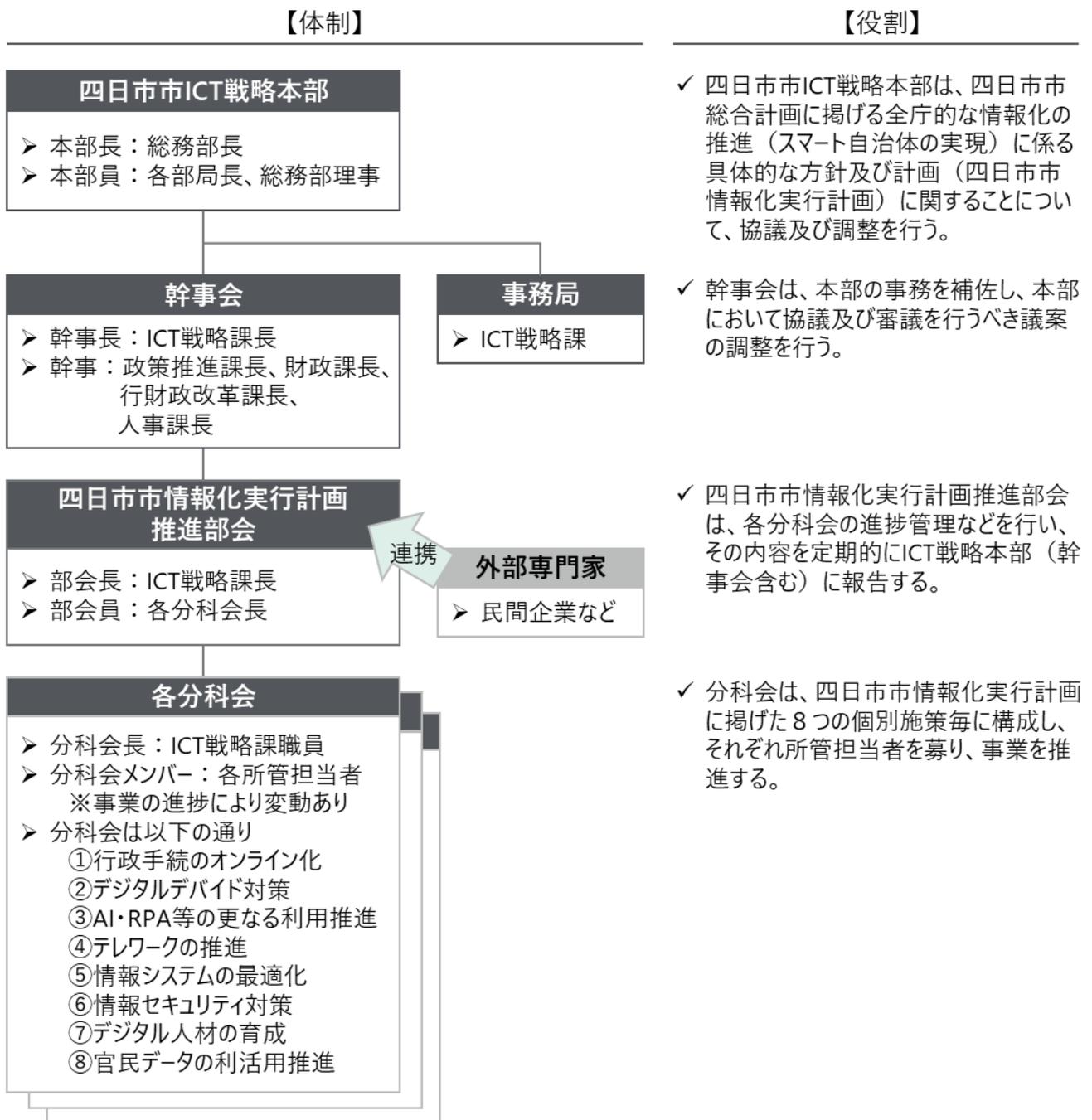
個別施策名		令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度
1 行政手続のオンライン化					
1-1	行政手続のオンライン化	システム導入			
		優先度：高 本人認証・ 決済方法の検討	優先度：中 マイナンバーカード等を活用した本人認証及び キャッシュレス導入・拡大	優先度：低のオンライン化	
1-2	電子申請システム及びびびったりサービス等と業務システムの連携	調査・検討	調達・システム改修	本稼働・維持管理	
2 デジタルデバインド対策					
2-1	デジタル機器に不慣れな方向けの教室の開催及びサポート人材の育成	研修の開催	研修の開催	研修の開催	研修の開催
		育成方法の検討		サポート人材の育成	
2-2	電子申請の導入に向けた市民及び窓口職員へのサポート体制の整備	研修の開催	研修の開催	研修の開催	研修の開催
		体制構築 試行		サポート体制の維持管理	
3 AI・RPA等の更なる利用推進					
3-1	AI・RPA、音声テキスト化ツール等の活用	調査	調査	調査	調査
		評価	評価	評価	評価
		R3選定分の導入	R4選定分の導入	R5選定分の導入	R6選定分の導入
3-2	RPAの管理体制の整備	整備 試行		維持管理・改善	
4 テレワークの推進					
4-1	テレワークの推進	基盤拡大・横展開		利用拡大	
		検討・実証実験		コミュニケーションツール導入・維持管理	
4-2	庁舎内LANの無線化	一部導入		拡大	
5 情報システムの最適化					
5-1	情報システムの最適化（標準化・共通化対応）	最適化更新（三次開発分）			
			標準化・共通化調査	検討・調達	構築・導入
5-2	クラウド（ガバメントクラウド等）活用に関する方針の検討	クラウド活用調査・方針検討		機能検討・調達	活用
6 情報セキュリティ対策					
6-1	情報セキュリティ研修、訓練等の実施による職員の意識・スキル向上	研修・訓練の開催	研修・訓練の開催	研修・訓練の開催	研修・訓練の開催
		外部研修の受講	外部研修の受講	外部研修の受講	外部研修の受講
6-2	情報セキュリティポリシーの見直し	見直し実施	見直し実施	見直し実施	見直し実施
6-3	情報セキュリティ監査の実施	計画 監査	計画 監査	計画 監査	計画 監査
		自己点検（年2回）	自己点検（年2回）	自己点検（年2回）	自己点検（年2回）
6-4	情報セキュリティインフラの整備	EDR等検討・調達	導入	維持管理	
		暫定対応		新サーバ室の設計・改修・運用	
7 デジタル人材の育成					
7-1	デジタル人材育成に向けた計画策定及び研修の実施	育成計画策定			
		研修実施	研修実施	研修実施	研修実施
8 官民データの利活用推進					
8-1	市保有データ等のオープン化に向けた整備	調査 計画策定			調査
				公開用データの作成	
		調査 設計・構築・導入		データ公開	
8-2	地域・行政課題解決のためのアプリの構築	課題洗い出し	解決策の募集	実証実験等	アプリ本格導入
8-3	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	調査・研究・調達			
				格納データの整備	
				設計・構築・導入	データ活用

## 8. 実施体制

## 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 ICT 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。



## (参考) 用語集

## (参考) 用語集

索引	用語	意味
A	AI	Artificial Intelligence の略で、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	BPR	Business Process Reengineering の略。 既存の組織やビジネスルールを抜本的に見直し、利用者の視点に立って、業務プロセス全体について職務、業務フロー、管理機構、情報システムを再設計すること。
	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を置き、入札情報や職員の情報等重要な情報資産を LGWAN 接続系に配置したモデルのこと。
	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。
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いて政策を立案すること。
	EDR 製品	Endpoint Detection and Response の略。 端末やサーバといったエンドポイントでの不審な動きやその他の問題を早期検出し、インシデントの未然防止や発生してしまった後の対応迅速化に有効なツール。
R	RPA	Robotic Process Automation の略。 普段人が行う定型的なパソコン操作をソフトウェアのロボットが代替して自動化するツールを指す。具体的には、パソコン上の操作を認識・記録し、処理のルールを定義した「シナリオ」に沿って、表計算ソフトや業務システム、Web サイト、メールなど複数のアプリケーションを使用する業務を自動化する。
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。
お	オープンデータ	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、①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、②機械判読に適したもの、③無償で利用できるものの 3 点に該当するデータのこと。

索引	用語	意味
か	官民データ	政府、地方公共団体等が保有するデータについて、国民が容易に利用できるような必要な措置を講ずるものこと。
	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を備えた利用環境のこと。 地方自治体の情報システムについても活用できるよう、具体的な対応方策や課題等について検討が進められている。
ち	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を指す。
て	デジタルデバイド	インターネットやパソコン等の情報通信技術を利用できる者と利用できない者との間に生じる格差のこと。 具体的には、インターネットやブロードバンド（高速な通信回線）等の利用可能性に関する国内地域格差を示す「地域間デジタルデバイド」や、身体的・社会的条件（性別、年齢、学歴の有無等）の相違に伴う ICT の利用格差を示す「個人間・集団間デジタルデバイド」等の観点で論じられることが多い。
	テレワーク	ICT を利用し、時間や場所を有効に活用できる柔軟な働き方のこと。 子育て世代やシニア世代、障害のある方も含め、国民一人ひとりのライフステージや生活スタイルに合った多様な働き方を実現するとともに、災害時や感染症対策時に、業務継続性を確保する観点からも有効であり、住む場所を自由に選ぶことが可能になることから、都市部から地方への人の流れを生み出し、地域活性化にも寄与する。

# 四日市市情報化実行計画

(令和4年度～令和7年度)

発行 令和4年3月

編集 四日市市 総務部 ICT戦略課

〒510-8601 三重県四日市市諏訪町1番5号

TEL : 059-354-8106 FAX : 059-325-7530

E-mail : [ict@city.yokkaichi.mie.jp](mailto:ict@city.yokkaichi.mie.jp)