

# 四日市市情報化実行計画 概要版

令和4年3月（令和6年5月改定）

四日市市

---

## 計画の目的

- 四日市市（以下、「本市」という。）においては、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、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ました。
- 今後、デジタル社会の実現には、住民に身近な市区町村の取り組みがカギとなることから、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。

## 計画の位置付け

- 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。
- 本計画は、「四日市市総合計画（2020年度～2029年度）」に掲げた「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あり、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。
- 本計画の対象期間は、国の自治体デジタル・トランスフォーメーション（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。

——【四日市市総合計画（令和2年4月、四日市市）】——



基本的政策27  
**スマート自治体の実現**  
 【SDGs17の目標】

9 産業と技術革新の基盤をつくろう	17 パートナーシップで目標を達成しよう
----------------------	-------------------------

- 1 AI・RPA等の活用促進及び情報システムの最適化
- 2 行政手続の電子化とオンライン化
- 3 官民データ利活用による地域課題の解決



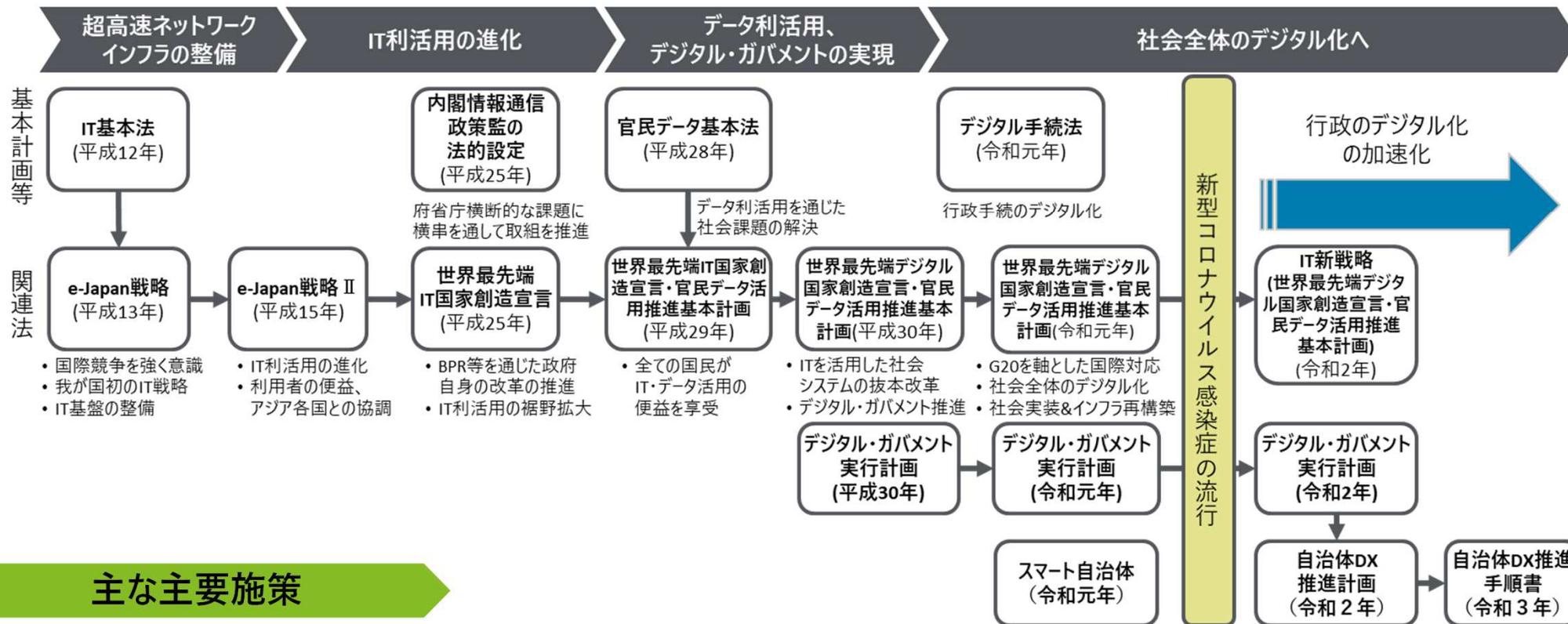
——【本計画】——

四日市市情報化実行計画

令和4年3月  
四日市市

## 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、行政のデジタル化の更なる加速化が求められています。



## 主な主要施策

### 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

全ての国民がデジタル技術とデータ利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

### スマート自治体の実現

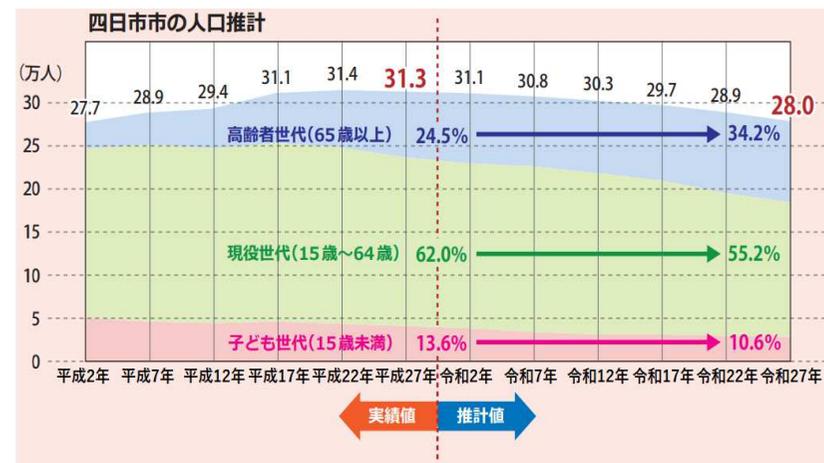
人口減少が深刻化し、今後の労働力の供給が制約されることが想定される中、自治体が住民生活に不可欠な行政サービスを提供し続けるためには、職員が企画立案業務や住民への直接的なサービス提供など、職員でなければできない業務に注力できるような環境を整える必要があるとされています

### 自治体デジタル・トランスフォーメーション(DX)推進計画

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

## 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。



※四日市市総合計画（2020年度～2029年度）策定時の見通し

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の課題

- 1 環境変化に応じた市民サービスの向上
- 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
- 3 ICT施策全体の最適化
- 4 地域課題の解決に向けた情報の利活用

## 本計画の4つの基本方針

- 国及び県の動向、本市の現状と課題を踏まえ、本計画は4つの基本方針を策定し、実現に向けた取り組みを加速化していきます。

## 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

- 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		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		
		2	デジタルデバイド対策	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	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	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		
		4	テレワークの推進	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		
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	3-1	AI・RPA、音声テキスト化ツール等の活用		
		6	情報セキュリティ対策	3-2	RPAの管理体制の整備		
		7	デジタル人材の育成	4-1	テレワークの推進	4-1	テレワークの推進
				4-2	情報システムの最適化	4-2	庁舎内LANの無線化
				5-1	情報セキュリティ対策	5-1	情報システム最適化（標準化・共通化対応）
				5-2	情報セキュリティ対策	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
		6-1	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	情報セキュリティ対策	6-2	情報セキュリティポリシーの見直し				
6-3	情報セキュリティ対策	6-3	情報セキュリティ監査の実施				
6-4	情報セキュリティ対策	6-4	情報セキュリティインフラの整備				
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	8	官民データの利活用推進	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		
				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		

## 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

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。

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。

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。

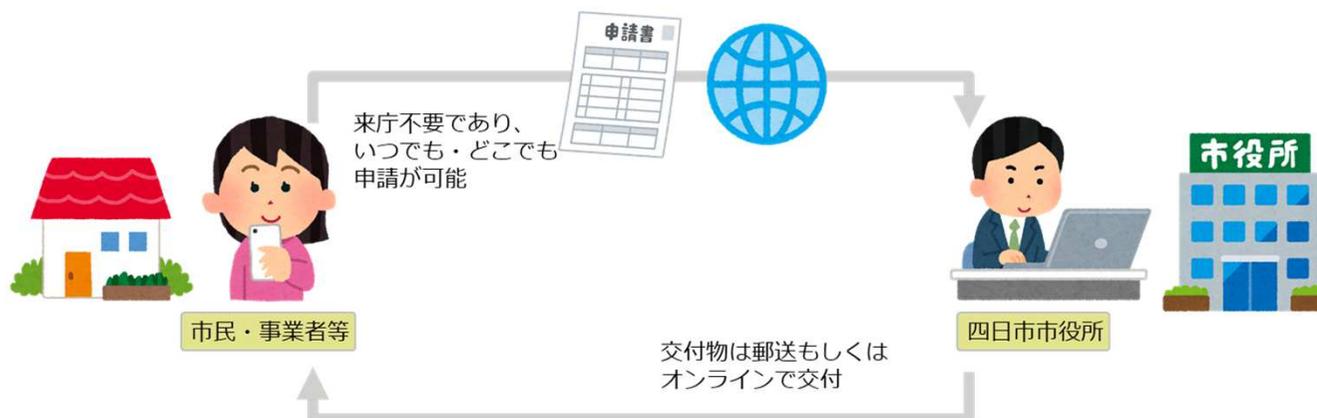
さらに、行政手続のオンライン化を促進するため、手数料等の支払いもオンライン上で完結できるようにする必要があります。手続の特性等から適切なキャッシュレス決済方法を検討したのち、令和4年度に数手続を対象とした実証実験を行い、令和5年度以降の本格導入を目指します。

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。

#### 取組概要

※優先度は、対面对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。

#### 【実現イメージ】



## No. 1-2

### 電子申請システム及びぴったりサービス等と業務システムの連携

担当課

業務システム所管課、  
ICT戦略課

#### 取組概要

電子申請システム及びぴ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。

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。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。

## 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

#### 取組概要

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。

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。

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。

【実施イメージ】



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

各課、ICT戦略課

#### 取組概要

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。

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取り組みとして、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。

## 3 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

**取組概要**

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、予算化につなげます。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、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。

**No. 3-2** RPAの管理体制の整備 **担当課** ICT戦略課

**取組概要**

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。  
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。

## 4 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

**取組概要**

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年度以降の庁内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します。  
具体的には、オンライン化済みの行政手続を対象に、業務全体を通じて電子データのみ実施できるよう業務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。

**No. 4-2** 庁舎内LANの無線化 **担当課** ICT戦略課

**取組概要**

職場環境の改善に向けて、庁内LANの無線化を進めます。  
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。

## 5 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

## 取組概要

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。  
また、国が進める17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。  
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。

## 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

## 取組概要

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。  
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。

## 6 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

各課、ICT戦略課

## 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対応訓練を実施します。  
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。

## 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

## 取組概要

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。  
また、今後においても、外部環境・内部環境の変化に応じて、本市の情報セキュリティポリシーの見直しを定期的実施します。

No. 6-3

情報セキュリティ監査の実施

担当課

ICT戦略課

取組概要

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。  
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。

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

取組概要

「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。  
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。  
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。

7 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

人事課、ICT戦略課

取組概要

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。  
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。  
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。  
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。

8 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

各課、ICT戦略課

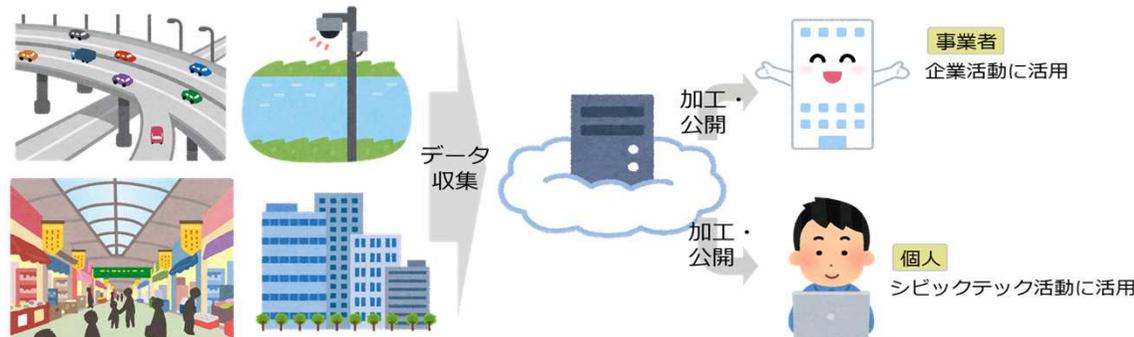
取組概要

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。

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。

また、令和7年度にも改めてデータの棚卸し、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。

【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

各課、ICT戦略課

取組概要

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。

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。

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

各課、ICT戦略課

取組概要

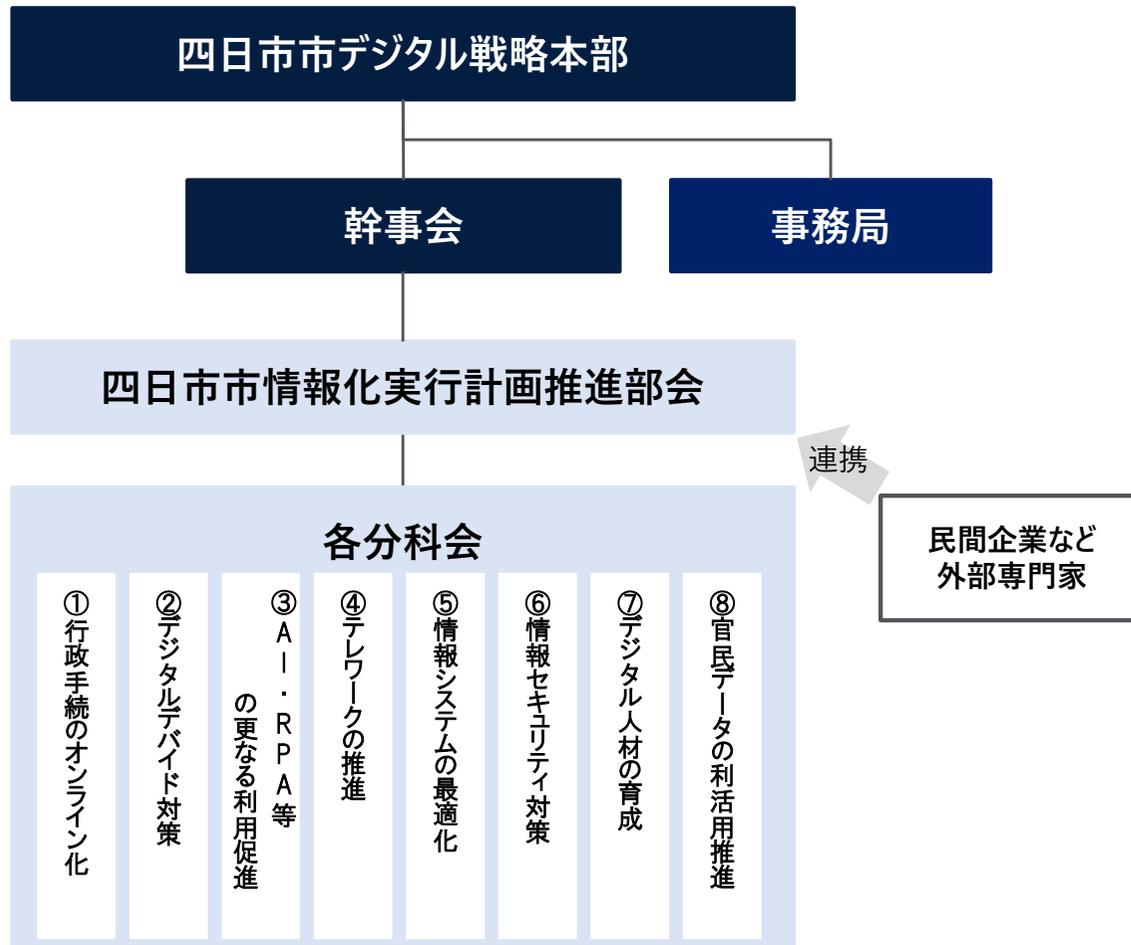
政策立案業務の高度化及び効率化を目的に、公開ができない市保有データを含めた庁内の各種データが格納された庁内データベースの整備及び格納データを職員が分析するためのデータ分析ツールの導入を進めます。

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
<b>1 行政手続のオンライン化</b>				
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	
<b>2 デジタルデバイス対策</b>				
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 育成方法の検討	研修の開催	研修の開催 サポート人材の育成	研修の開催
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 体制の構築 試行	研修の開催	研修の開催 維持管理	研修の開催
<b>3 AI・RPA等の更なる利用推進</b>				
3-1 AI・RPA、音声テキスト化ツール等の活用	調査 評価 R3選定分の導入	調査 評価 R4選定分の導入	調査 評価 R5選定分の導入	調査 評価 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	
<b>4 テレワークの推進</b>				
4-1 テレワークの推進	基盤拡大・横展開 検討・実証実験		利用拡大 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	
<b>5 情報システムの最適化</b>				
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
<b>6 情報セキュリティ対策</b>				
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 外部研修の受講	研修・訓練の開催 外部研修の受講	研修・訓練の開催 外部研修の受講	研修・訓練の開催 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	見直しの実施	見直しの実施	見直しの実施	見直しの実施
6-3 情報セキュリティ監査の実施	計画 監査 自己点検（年2回）	計画 監査 自己点検（年2回）	計画 監査 自己点検（年2回）	計画 監査 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 暫定対応	導入	維持管理 新サーバ室の設計・改修・運用	
<b>7 デジタル人材の育成</b>				
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 研修の開催	研修の開催	研修の開催	研修の開催
<b>8 官民データの利活用推進</b>				
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		公開用データの作成	調査
8-2 地域・行政課題解決のためのアプリの構築	調査 設計・構築・導入	解決策の募集	実証実験等 データ公開	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

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。

【体制図】



【体制の詳細・役割】

体制	役割
<b>四日市市デジタル戦略本部</b> - 本部長：市長 - 副本部長：両副市長 - 本部員：各部局長	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。
<b>幹事会</b> - 幹事長：デジタル戦略課長 - 幹事：政策推進課長、財政課長、行財政改革課長、人事課長	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。
<b>四日市市情報化実行計画推進部会</b> - 部会長：行政DX推進室長 - 部会員：各分科会長	四日市市情報化実行計画に掲げた個別施策を8つの分科会に分け、それぞれの分科会の進捗管理などを行い、その内容を定期的にICT戦略本部（幹事会含む）に報告する。
<b>各分科会（8グループ）</b> - 分科会長：デジタル戦略課職員 - 分科会メンバー：各所管担当者 ※事業の進捗により変動あり	分科会のテーマ毎に所管担当者を募り、事業を推進する。

四日市市情報化実行計画 概要版  
発行：令和4年3月（令和6年5月改定）  
所在地：〒510-8601 三重県四日市市諏訪町1番5号