

武蔵野市 第六次総合情報化基本計画

(令和2年度～4年度)

武蔵野市

令和2年2月

目次

第1章	本計画の位置づけ	4
(1)	背景・計画策定の目的	4
(2)	他計画との関連性	4
(3)	市町村官民データ活用推進計画としての位置づけ	5
(4)	本計画の計画期間	5
(5)	本計画の構成	5
第2章	国・都などにおける情報化の動向	6
(1)	国における情報化の動向	6
(2)	東京都及び他の地方公共団体における情報化の動向	9
第3章	本市における情報化の動向	12
(1)	本市における情報化の動向調査	12
(2)	本市における情報システムの更新計画について	23
第4章	市民ニーズの動向	25
(1)	市民アンケート実施概観	25
(2)	ICTの活用状況の経年比較	26
(3)	市民ニーズの状況	28
第5章	これからの主な課題と解決の方向性（目指すべき姿）	41
(1)	本市の情報化施策を取り巻く状況と本計画の課題	41
(2)	本市の目指すICT施策の方向性	43
(3)	本計画の基本目標	43
(4)	本計画で推進する具体的なICT施策の検討方法	44
第6章	情報化施策と取組内容	45
(1)	情報化施策の体系	45
(2)	具体的な情報化施策	47
(3)	情報化施策実施に係る事業経費概算見込額	77

第7章 推進体制	78
(1) 推進体制	78
(2) 施策の進捗管理	78
(3) 施策の評価	79
(4) 職員に求めるICTに関するスキル	79
付録	80
用語集	91

本文中に「※」が付されている語句は、用語集に説明が掲載されています。

第1章 本計画の位置づけ

(1) 背景・計画策定の目的

武蔵野市（以下「本市」という。）では、平成29年2月に「第五次総合情報化基本計画」（以下「前計画」という。）を策定し、本市の情報化を推進してきました。また、令和2年度を初年度とする10年間を計画期間とする「武蔵野市第六期長期計画（以下「長期計画」という。）」においても、ICTを活用したまちづくりを推進していきます。

このような背景のもと、国の掲げるデジタル・ガバメント実行計画やデジタル手続法、世界最先端IT国家創造宣言、官民データ活用推進基本法の成立で、自治体によるICT活用の取組が強く求められています。また、AI※技術・RPA※技術の進展など、ICTを取り巻く環境が劇的に進化する中、これらの先端技術に的確に対応しなければなりません。

これらの状況を踏まえ、第六次総合情報化基本計画（以下「本計画」という。）は、長期計画において掲げるまちづくりの目標「多様性を認め合う 支え合いのまちづくり」、「未来ある子どもたちが 希望を持ち健やかに暮らせるまちづくり」、「コミュニティを育む 市民自治のまちづくり」、「このまちにつながる誰もが 住み・学び・働き・楽しみ続けられるまちづくり」、「限りある資源を生かした 持続可能なまちづくり」の達成に向けて、ICTの側面から寄与するための計画とします。

また、より高品質な行政サービスの提供を低コストで実現するために、ICTを活用することで“ICTを活用した市民サービスの拡大”“総合的な市政情報提供の推進”“ICTの活用による業務効率化”を基本目標として掲げ、各施策を策定します。

(2) 他計画との関連性

本計画は、長期計画の中のICT施策と整合性を図りながら、長期計画の目標を達成するための個別計画として位置づけ、長期計画と同時並行して策定をしました。

また、各課が定める個別計画とは並列の関係に位置づけ、各個別計画の中で定められているICT施策と連動性を確保します。



図1 他計画との位置づけ

(3) 市町村官民データ活用推進計画としての位置づけ

官民データ活用推進基本法（平成 28 年法律第 103 号）第 9 条において、市町村における官民データ活用の推進に関する施策の基本的な計画の策定が努力義務とされています。本市では、同法が規定する取組（「手続における情報通信の技術の利用等に係る取組」、「官民データの容易な利用等に係る取組」、「個人番号カードの活用に係る取組」、「利用の機会等の格差の是正に係る取組」、「情報システムに係る規格の整備及び互換性の確保等に係る取組」）を本計画に含むことにより、「市町村官民データ活用推進計画」として位置付け、官民データの活用を推進し、真に豊かさを実感できる社会の構築を目指します。

(4) 本計画の計画期間

本計画の期間は、前計画と同様に令和 2 年度から令和 4 年度までの 3 年間とします。ただし、地方公共団体を取り巻く ICT 環境の変化に対応するため、半期毎に評価を実施し、必要に応じて見直しを行います。（本計画の見直し・評価手法については、第 7 章の推進体制を参照ください。）

(5) 本計画の構成

本計画の策定にあたっては、国や都、他の地方公共団体の情報化における動向調査（第 2 章）や、前計画の実施状況の振り返り（第 3 章）を実施することにより、現状課題の抽出を行います。これらの現状分析・課題抽出においては、国や都などの外的要素、市の内的要素だけでなく、行政サービスの受益者である市民にアンケートを行うことで、“市民はどのような ICT 活用を望んでいるか”という市民の視点についても分析を行います（第 4 章）。各分析によって抽出された課題について整理を行い、課題解決の方向性と目指すべき姿を明確にします。（第 5 章）。

これらの現状分析において抽出された課題を解決する手法・手段として具体的な ICT 施策を取りまとめます（第 6 章）。この取りまとめた ICT 施策を着実に進捗させ、目標を達成するための推進体制を示します（第 7 章）。

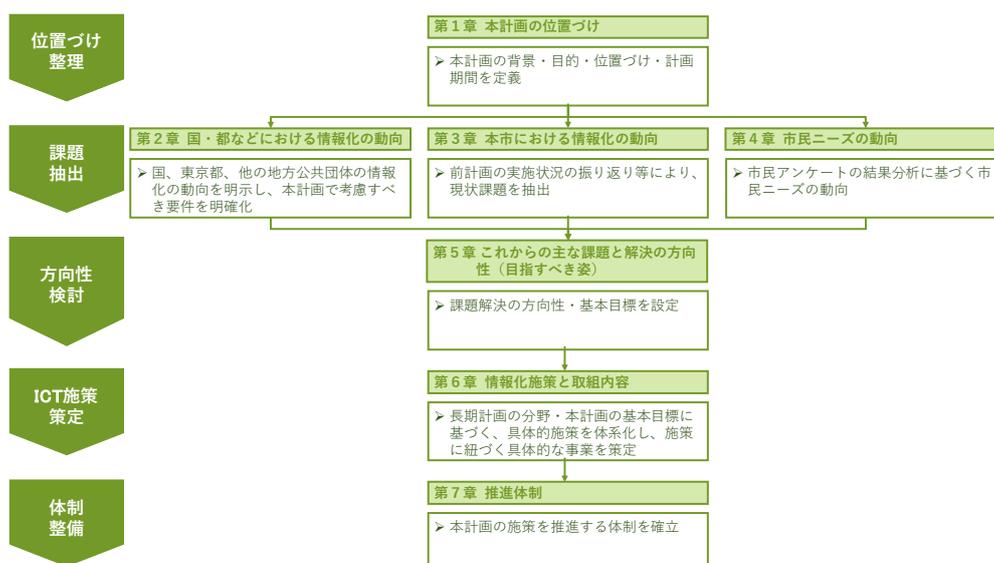


図 2 本計画の各章の関係性と概要

第2章 国・都などにおける情報化の動向

(1) 国における情報化の動向

ア 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

平成28年12月に、「官民データ活用推進基本法」が策定されました。この法律に基づき、平成29年5月に「世界最先端IT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。この計画では、「全ての国民がIT利活用やデータ利活用を意識せず、その便益を享受し、真に豊かさを実感できる社会である、官民データ利活用社会」の構築を目標に掲げ、AI※、RPA※などの新たな技術により、官民データを積極的に活用するための基本的施策があげられています。

市町村官民データ活用推進計画策定の手引内の施策案(抜粋)		
	市町村が取組む施策案名	対応する国の施策
1. 手続における情報通信の技術利用等に係る取組(オンライン化原則)	■ 行政手続のオンライン化	地方公共団体の行政手続のオンライン利用促進
	■ マイナポータルの活用による各種申請の電子化の促進	子育てワンストップサービス等の推進
2. 官民データの容易な利用等に係る取組(オープンデータの推進)	■ 地域におけるビッグデータ利活用の推進	地方公共団体におけるAI・RPAなどの革新的ビッグデータ処理技術の活用推進
3. 個人番号カードの普及及び活用に係る取組(マイナンバーカードの普及・活用)	■ コンビニ交付サービスの導入及び発行証明書類の拡大	コンビニ交付サービスの導入推進
4. 利用の機会等格差の是正に係る取組(デジタルデバイド対策等)	■ 防災拠点等におけるWi-Fi環境の整備推進	防災拠点等におけるWi-Fi環境の整備推進
5. 情報システムに係る規格の整備及び互換性の確保等に係る取組(標準化、デジタル化、システム改革、BPR)	■ 業務のデジタル化、ペーパーレス化の推進	国/地方を通じた行政全体のデジタル化サービスデザイン思考に基づく業務改革(BPR)の推進
	■ 利用者中心の業務改革(BPR)の推進	
	■ システム構築における民間サービス利用等の促進	クラウド・バイ・デフォルト原則の導入
	■ 基幹系業務等に係る情報システムにおけるクラウド導入の促進	地方公共団体におけるクラウド導入加速に向けた支援
	■ 地域情報プラットフォーム標準仕様の導入	地域情報プラットフォームの拡充・普及
	■ 中間標準レイアウト仕様の活用	中間標準レイアウトの拡充・普及
その他(パーソナルデータ利活用の環境整備に係る取組等)	■ CIO等における外部人材を含むICT人材の積極登用	実践的サイバー防御演習(CYDER)

図3 市町村官民データ活用推進計画策定の手引内の施策案(抜粋)

イ デジタル・ガバメント推進方針

平成 29 年 5 月に「デジタル・ガバメント推進方針※」が策定され、「デジタル技術を徹底活用した利用者中心の行政サービス改革」、「官民協働を実現するプラットフォーム」、「価値を生み出す IT ガバナンス」の 3 つの取組を掲げています。この方針に基づいて、平成 30 年 1 月に策定された「デジタル・ガバメント実行計画」では、「必要なサービスが、時間と場所を問わず、最適な形で受けられる社会」、「官民を問わず、データやサービスが有機的に連携し、新たなイノベーションを創発する社会」を目指すべき社会像に据えています。これらの実現に向けて、利用者中心の行政サービス改革を徹底し、利用者から見て一連のサービス全体が、「すぐ使えて」、「簡単で」、「便利」であり、最初から最後までデジタルで完結することや、新たな事業機会の創出、社会的な課題の迅速かつ柔軟な解決に資するために、行政が保有する様々なデータのオープン化や、行政サービスと民間サービスの連携等に取り組むことが求められています。

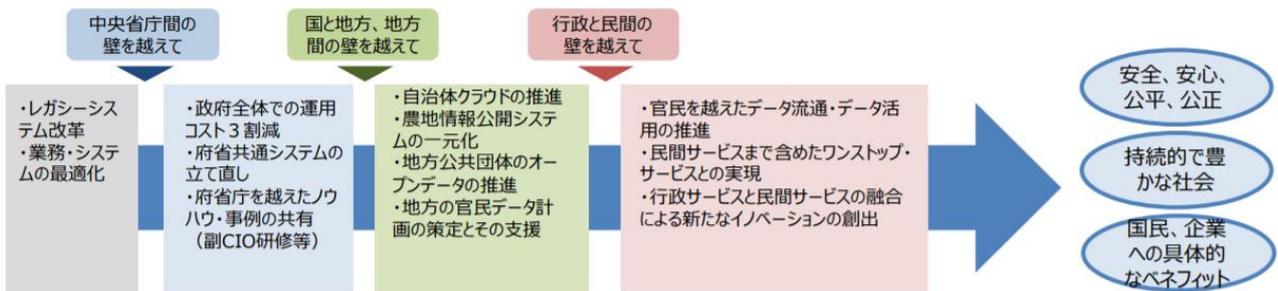


図 4 デジタル・ガバメント実行計画概要

(出典) 総務省「デジタル・ガバメント実行計画について」(平成 30 年)

ウ デジタル手続法

令和元年5月にデジタル手続法*が策定され、「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。）」、「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。）」、「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、国、地方公共団体、民間事業者、国民その他の者が、あらゆる活動において情報通信技術の便益を享受できる社会の実現を目指しています。情報通信技術を活用し、行政手続等の利便性の向上や行政運営の簡素化・効率化を図るために、地方公共団体には努力義務として、行政手続のオンライン化が求められています。



図5 デジタル手続法の基本方針

（出典）首相官邸「規制制度改革との連携による行政手続・民間取引IT化に向けたアクションプラン」

(2) 東京都及び他の地方公共団体における情報化の動向

ア 東京都における情報通信施策の展開について

東京都は平成 29 年 12 月に、都における ICT 活用の今後の展開を示す「東京都 ICT 戦略」を策定しました。「都民ファーストでつくる『新しい東京』～2020 年に向けた実行プラン～」で掲げる「セーフ シティ」「ダイバーシティ」「スマート シティ」の 3 つのシティを実現し、「新しい東京」をつくる目標に対して、ICT の側面から寄与する役割を担っています。基本的な考え方として、①「都市機能を高めるに当たって、ICT を活用する」、②「データを活用する」、③「ICT を活用し、官民連携で行政課題を解決する仕組みを構築する」、④「民間における ICT 活用を後押しし、生産性向上・新価値創造を図り、東京・日本の成長につなげる」これら 4 つの柱が示されています。

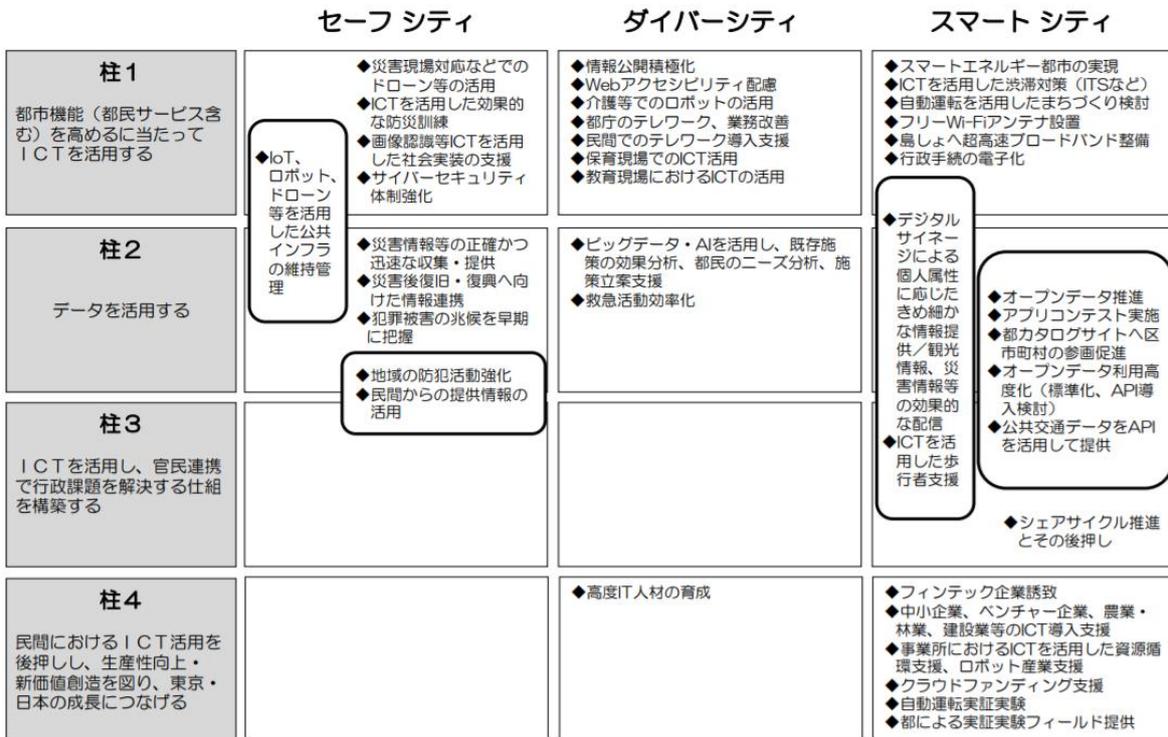


図 6 基本的考え方の 4 つの柱と 3 つのシティの整理

(出典) 東京都「東京都 ICT 戦略」(平成 29 年)

イ 地方公共団体における情報化の動向について

自治体の情報システムが複雑化し、システム経費が課題となるなか、国では、「経済財政運営と改革の基本方針 2018」(平成 30 年 6 月 15 日閣議決定)の中で、「自治体クラウド※の一層の推進に向け、各団体はクラウド導入等の計画を策定し、国は進捗を管理する。」としており、自治体クラウド※の推進を掲げています。地方公共団体においても、クラウド導入の開発実証段階を終え、情報システムの最適化と財政負担軽減を目的としたクラウド導入の検討が定着してきています。近隣市では、立川市・三鷹市・日野市が自治体クラウド※を導入する協定を平成 30 年 2 月に、小平市・東村山市・東久留米市が平成 30 年 12 月に締結しています。それぞれ、令和 4 年の稼働に向け業務標準化に取り組んでいます。

平成 30 年 4 月 1 日現在のクラウド化の状況(総務省調べ)は、自治体クラウド※(複数団体共同でのクラウド化)が約 23% (407 団体、70 グループ)、「単独クラウド※(単独団体でのクラウド化)」が約 40% (660 団体)で、全国の約 61% (1,067 団体)がクラウド化を実施しており、「経済・財政再生計画改革工程表」(平成 27 年 12 月 24 日経済財政諮問会議取りまとめ)における、「クラウド(自治体クラウド※及び単独クラウド※)を導入している 550 団体を平成 29 年度末までに倍増(約 1,000 団体)する」との目標を達成しています。

令和元年 6 月 14 日に閣議決定された「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※」の中では、「令和 5 年度末までに自治体におけるクラウド導入団体数を約 1,600 団体(うち自治体クラウド※導入団体数は約 1,100 団体)とする」との目標が設定されています。

ウ 国等の施策に対する本市の対応

「地方自治情報管理概要」（総務省）によると、「共同利用による基幹系業務システム（住民情報系システム）の導入」に取り組んでいる地方公共団体が増えています。クラウド利用に関して、本市では、これまで免震構造である本庁舎西棟6階に可用性※の高いサーバーームを有していることから、仮想化基盤の活用を前提とし、プライベート・クラウド方式（設置場所は本市だが、システム資産を本市で保有せず事業者資産とする方式）に取り組んできました。今後、共同利用は、データセンターの活用など単独クラウドの導入から、段階的に検討していきます。

また、デジタル手続法※が制定され、行政手続等の利便性の向上や行政運営の簡素化・効率化への取組が求められています。本市では、申請・届出等手続について、東京電子自治体共同運営サービスを利用し、オンライン化に取り組んでいます。

項目	平成25年2月		平成28年3月		平成31年3月	
	他の地方公共団体の状況	本市の状況	他の地方公共団体の状況	本市の状況	他の地方公共団体の状況	本市の状況
ICTを活用した行政サービスの向上・高度化、地域課題解決への取組						
災害時の被災者情報管理	22.2% (387)	済	35.1% (611)	済	45.5% (792)	済
申請・届出等手続をオンライン化するためのシステムの導入状況						
申請・届出手続オンライン化	52.0% (906)	済	58.7% (1,022)	済	64.7% (1,127)	済
地理情報システムの取組						
統合型地理情報システム（統合GIS）の整備	41.2% (718)	済	49.1% (854)	済	57.0% (993)	済
クラウド技術及び外部のデータセンタを活用した情報システム						
共同利用による基幹系業務システムの導入	8.6% (150)	未	16.8% (293)	未	23.4% (407)	未
情報システムの最適化						
情報システム台帳の整備	35.4% (616)	済	37.1% (646)	済	40.9% (712)	済
情報システムに関する業務継続計画の策定						
ICT-BCPの策定	8.4% (147)	未	18.0% (313)	済	27.5% (479)	済

図7 他の地方公共団体と本市の情報化の進展度

（出典）「地方自治情報管理概要（平成25年2月、平成28年3月、平成31年3月）」

第3章 本市における情報化の動向

(1) 本市における情報化の動向

ア 情報化の取組状況

情報技術の急速な発展、ITサービスの多様化、及び国の情報化指針に対応をするため、本市では、平成17年度より情報化計画策定の取組を行っています。

平成25～26年度にかけて、住民情報系・内部統合系システムのオープン化と仮想化基盤の導入により、業務標準化とシステムリソースの有効活用に取り組んできました。

また、平成27～30年度にかけて、物理サーバで稼働していた個別業務システムを順次仮想化基盤へ移行し、住民情報系、内部統合系それぞれの仮想化基盤を統合した統合仮想化基盤を導入することで、効率性・安全性・経済性の観点で最適化を図ってきました。

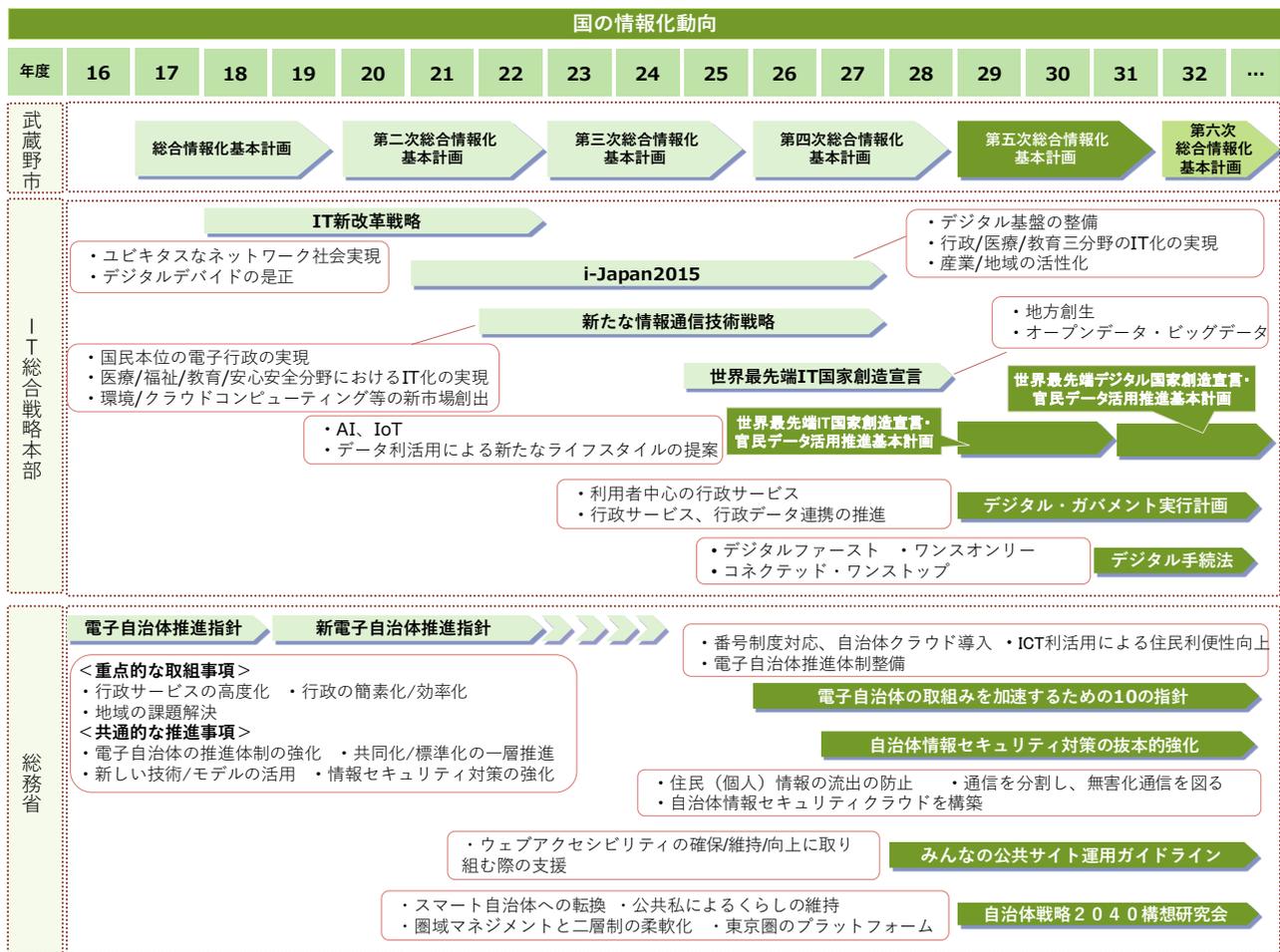


図8 武蔵野市を取り巻く情報化の動向

イ 前計画の振り返り

前計画にて、最優先課題としていた「情報セキュリティの強化」などについて、計画的かつ適切に対応を行なってきました。情報システム基盤の最適化の取組において、国のセキュリティ強化施策を取り入れた構築を行うことにより、セキュリティの向上・強化をすることができました。

市民からの要望が高かった項目（災害時における市民への情報発信手法の向上等）について、着実に推進し成果を出しています。例えば、災害時の情報発信の取組では、SNS※を活用し、緊急時に迅速な情報発信を行える体制を強化してきました。また災害時のFM放送を円滑に行えるよう定期的に市役所緊急放送室からの放送を行っています。国・都の指針として挙げられていた項目（セキュリティ強化の推進、ウェブアクセシビリティの向上等）についても、推進し成果を出しています。ウェブアクセシビリティ※の向上の取組では、市ホームページのリニューアルに伴い、高齢者や障害者などの年齢的・身体的条件に関わらず、市ホームページで提供されている情報にアクセスし利用できるように、「みんなの公共サイト運用ガイドライン」に沿って整備を行っています。

施策分野	個別施策	目的	実績	効果
健康・福祉	1) ウェブアクセシビリティの向上推進 【秘書広報課】	・障害者差別解消法の施行に伴い、市及び市関連ウェブコンテンツにおけるウェブアクセシビリティの向上を図る。	・市ホームページのリニューアルに伴い、JIS X8341-3の適合レベルAAの準拠を継続的に達成している状況である。さらには毎年度専門業者に委託し、ページの検査を実施し、その指摘に応じて修正などを行っている。また検索性を向上させるための機能改善のシステム改修を実施した。	・市ホームページにおいては、総務省の示すガイドラインに従って基準に適合するように整備しており、アクセシビリティが向上した。
子ども・教育	2) ICTの導入による母子保健事業の効率化 【健康課】	・妊娠期から子育て期までの総合的な相談支援の実施。 ・すべての妊産婦及び子どもの状況を継続的に把握し、必要に応じて関係機関と協力して支援プランを作成するなどの必要な情報を活用できる環境の整備。	・令和元年度よりシステム構築作業に着手した。	・システム稼働は令和3年1月を予定している。 ・実施効果としては、①母子保健事業の効率化（入力・検索時間の短縮）。②子育て世代包括支援センター（連携型）を実施するための庁内情報連携の実現。③妊娠期から子育て期まで切れ目ない総合的な相談支援の実施が可能となる。

施策分野	個別施策	目的	実績	効果
	3) ICTの導入による公立保育園業務の効率化 【子ども育成課】	・延長保育スポット利用を実現させるべく、正確な登園、退園時間の管理を行う。 ・手書き管理されている保育計画、保育記録をシステム化する。	・平成30年度に登降園管理システムの稼働を開始した。 ・園児毎の登園時間、退園時間を管理することにより、平成31年5月には延長保育スポット利用の導入を開始した。延長保育スポット利用申込者数 93件（令和元年9月現在）	・新システムの導入により園児毎の登園時間、退園時間を正確に管理できるようになったことで、延長保育スポット利用を導入し、利用者の利用実態に合った契約を結ぶことが可能となった。
	4) 子育て支援情報発信の充実 【子ども政策課】	・誰もがいつでも子育てに関する最新の情報を入手し、共有することができる環境を整備する。	・平成29年10月に子育て情報発信ウェブサイト「むさしのすくすくナビ」を開設し、合わせて市ホームページの「子育て支援」についてもリニューアルを行った。その後、「むさしのすくすくナビ」の保守管理を行うとともに、同サイトと、市「子育て支援」による情報発信を継続して実施している。	・「むさしのすくすくナビ」の実施により、市の子育て支援情報を利用者にメールで発信できるようになり、情報発信機能が大きく向上した。また、予防接種のスケジュール管理が行えるようになるなど、子育て中の市民の育児負担の軽減にも寄与している。また、市ホームページの「子育て支援」のリニューアルにより、利用者にとって分かりやすい情報提供が可能となった。
	5) 効果的な学習環境の整備 【指導課】	・日常的にICT機器を活用した授業を実施できる環境を整備することで、ICTに関する教員の指導力や児童・生徒の活用能力の向上を図る。 ・よりわかりやすい授業、学習意欲を向上させる授業を行い、児童・生徒の思考力・判断力・表現力等を育成する。	・平成29年9月に小・中学校のパソコン教室の更改を完了し運用を開始した。具体的には、学習者用コンピュータをデスクトップPCからタブレット(児童生徒用各校40台)に更新した。また校内無線LAN環境の整備を行い、全普通教室に教員用タブレットを導入したほか、小学校12校の特別支援教室及び第一中学校のエコールームに児童生徒用及び教員用タブレットを導入した。 ・タブレット導入内容 PC教室用 738台、普通学級教員用 346台、特別支援教室およびエコールーム用 82台	・全小中学校に校内無線LAN環境が整備されたことにより、普通教室等においてインターネット等ネットワークを活用した授業を実施できるようになった。また普通教室において無線LAN、教員用タブレットを既設の電子黒板、デジタル教科書とあわせて活用することで、より効果的にICT活用授業を実施することができるようになった。 ・小学校特別支援教室及び第一中学校エコールームにおいてタブレットを子どもたち一人ひとりの教育的ニーズに応じて活用することで、指導や支援を充実させることができるようになった。

施策分野	個別施策	目的	実績	効果
文化・市民生活	6) オープンデータの推進 【企画調整課】	・公共データの活用促進、すなわち「オープンデータ」の取組の推進により、行政の透明性・信頼性の向上、国民参加・官民協働の推進、経済の活性化・行政の効率化を進める。	・平成 29 年度から検討を開始し、平成 30 年 10 月に市 HP 内に専用カタログサイトを開設、オープンデータの公開を開始した。主な公開データは、市の基礎情報となる市勢統計と地域生活環境指標である。平成 30 年度中のアクセス件数は、3,775 件であった。	・一部データを機械判読可能かつ二次利用が容易な形式で公開しており、利用者の利便性の向上に寄与している。
	7) 災害時における市民への情報発信手法の向上 【秘書広報課】	・災害時における情報提供の充実を図る。 ・災害時における情報発信体制を充実させ、災害時における市民への情報発信手法を向上させる。	・緊急時の情報を的確かつ迅速に発信するために、ホームページとツイッターの連携を継続して行っている。また災害時に、市ホームページに何らかの問題が発生した場合に備え、Yahoo! ブログを活用した「武蔵野市防災情報ブログ」の運用も行っており、情報発信に係る体制が整えられた。さらに、災害時の FM 放送を円滑に行えるように、月 1 回市役所緊急放送室からの放送を継続しており、実績を重ね安定している。	・災害時における情報発信体制が充実され、緊急時における情報提供手段が確保された。
	8) 災害時の情報収集・意思決定体制の向上 【防災課】	・災害時における様々な情報をシステムの活用により迅速に収集、分析し、その後の災害対応に活かす。	・現行システムのデメリット及びシステムを入れ替えることによるメリットを整理した。 ・システム要件定義を一定作成した。 ・システム入替に伴う作業工程や仕様要件を作成した。	・災害現場等から職員のスマートフォン端末等により情報入力が可能となる。 ・入力した情報が即時集約され、災害対策本部にて状況を把握することが可能となる。 ・現状では防災課所有の 20 台程度の PC のみによる利用しかできないが、各課の職場で利用する市内部統合 NW の端末や各施設で所有するインターネットに接続可能な端末での情報入力及び情報共有が可能となる。

施策分野	個別施策	目的	実績	効果
	<p>9) 被災者 再 建 支 援 体 制 の 向 上 【防災課】</p>	<p>・災害発生後、いち早く被災者の生活再建を行うことを目的とする。被災者台帳の整備、被災者台帳に基づいた被災者支援施策の適正な実施を行うために、被災者情報の集約及び各種被災者支援施策をシステム化する。システム化に際しては、他自治体からの支援の受け入れなども想定したシステム導入を検討する。</p>	<p>・平成30年1月にクラウドシステムである「東京都被災者生活再建支援システム」を導入。 ・年1回、システム利用訓練を実施。</p>	<p>・システム導入により、災害発生時に、適切な生活再建支援が行える。</p>
	<p>10) オリ ン ピ ッ ク ・ パ ラ リ ン ピ ッ ク 等 国 際 大 会 に 向 け た ま ち の 魅 力 等 の 情 報 発 信 の 向 上 【生涯学 習スポー ツ課】</p>	<p>・オリンピック・パラリンピック等の国際大会に向けて、市民とともに市の強みや魅力を再発見し、これを発信する。 ・この取組を通じて市に関心を持つ市民を増やし、地域活性化へつなげていく。</p>	<p>・市の魅力発信パンフレットを40,000部作成し、市内小売店の他、都内地下鉄主要駅やホテル、外国人案内所に配布した。 ・武蔵野市の魅力を外国人目線で抽出したプロモーション動画を2本制作『MUSASHINO: A TRAVEL GUIDE』 『10 Unique Things to Do in Kichijoji』、武蔵野市観光機構のYoutubeチャンネルに掲載するとともに、在日・訪日外国人のアクセスが多い「Gaijin-pot」の特集記事・Facebook投稿などで紹介した。</p>	<p>・東京2020オリンピック、パラリンピック等競技大会開催に向け、これまでの市民に向けた広報活動だけでなく、武蔵野市の認知度向上と外国人誘致のため民間の活力を利用し、PR戦略を行った。</p>

施策分野	個別施策	目的	実績	効果
緑・環境	11) 公共施設のエネルギー見える化の推進 【環境政策課】	・公共施設で使用するエネルギーの効率化を進めるとともに、「見える化」することによって市民および職員への啓発を図る。	・平成28年度に市民文化会館の大規模改修に合わせ、BEMS（ベムス。ビルエネルギーマネジメントシステム）が導入され、現在運用中である。また、公共施設における効率的なエネルギー活用を検討した結果、クリーンセンターを核として周辺公共施設へのエネルギー需給管理を実現させる「エネルギー地産地消プロジェクト」を立ち上げた。 ・平成30年度末には、クリーンセンターにおいてCEMS（セムス。地域エネルギーマネジメントシステム）、を設置。同見学者コースでは、ごみ発電によってつくられた電気量や周辺公共施設への電気供給量等をほぼリアルタイムで表示させることで、来場者への取組の啓発を図っている。	・現在システム構築中のため、実績に基づく効果は算出されていないが、プロジェクト開始時の試算によると、CEMS、BEMSの導入により、年間約110t-CO ₂ の削減を見込んでいる。 なお、気候や施設運用は年度ごとに異なるため、システム導入に伴う削減効果の確認には一定の期間を要する。
都市基盤	12) 駐車場・駐輪場の満空情報発信体制整備 【交通対策課】	【駐車場】 吉祥寺駅周辺の駐車場の場所、満空情報を駐車場探しや順番待ちの来街車両に提供し、交通渋滞の緩和を図る。 【駐輪場】 自転車を駐輪場へ誘導することにより、駐輪場をより有効に活用し、放置自転車の減少を図る。	【駐車場】 平成29年4月から令和元年7月までに14,764件のアクセス数があった。 【駐輪場】 ・平成30年11月より駐輪場の満空情報のWEB発信を開始した結果、令和元年7月までに78,537件のアクセス件数があった。 ・『「総合満空表示盤」の設置状況』については、総合満空表示盤8か所及びデジタルサイネージ8か所の合計16か所に設置している（令和元年8月現在）。	【駐車場】 来街車両への情報提供により、吉祥寺駅周辺の交通混雑緩和の一助となっている。 【駐輪場】 駐輪場の満空情報のWEB発信開始以降、アクセス数が順調に推移していることから、駐輪場利用の平準化や自転車利用の利便性向上、放置抑制等に寄与しているものと推測できる。

施策分野	個別施策	目的	実績	効果
行・財政	13) 行政評価システム導入の検討 【企画調整課】	<ul style="list-style-type: none"> 行政評価を予算・決算の流れと関連付け、評価の結果を予算に反映させる仕組みを構築することにより、効果的にPDCAサイクルをまわす体制を整える。 行政評価（見直し）の成果を見えやすくし、歳出の削減を行うことで、健全な財政運営へとつなげる。 	<ul style="list-style-type: none"> 予算・決算と連動させ、全事務事業の評価を行う事を視野に入れ、システム業者から改修にかかる費用の見積を取るなど検討を行ったが、行財政改革推進本部会議において「第五次行財政改革を推進するための基本方針の期間と合わせた平成29年度から32年度までの4年間で、事業開始から10年を経過した事業を中心に計123件の事務事業評価を実施する」という決定がなされた。よって予算決算と連動した全事務事業評価については将来的な課題として実施を見送ることとなり、行政評価システムの導入についても見送る方向となった。 	—
	14) 市ホームページ等を利用した市政情報の発信・提供の仕組みの充実 【秘書広報課】	<ul style="list-style-type: none"> ソーシャルメディアによる情報発信の充実、発信態勢の強化 新たなソーシャルメディア活用の検討の実施 	<ul style="list-style-type: none"> 市ホームページだけではなく、FacebookやTwitterを活用した情報発信を習慣化し、記事投稿数を着実に伸ばした結果、その内容などに対する評価として、Facebookの「いいね」数も増加してきている。 	<ul style="list-style-type: none"> ソーシャルメディアを活用することで、市報やホームページを見ない層への情報発信の充実を図った。また市民が興味を持つ記事などの傾向の把握も可能となった。
	15) 公共Wi-Fiの整備の検討 【秘書広報課】	<ul style="list-style-type: none"> 日常的には市民へのサービス向上を図るとともに、災害時においては、様々な通信手段を確保し、市民サービスの向上を図り、災害時の通信インフラとして検討を行う 	<ul style="list-style-type: none"> 平成30年から順次、無線基地局の整備を進め、令和元年8月中旬に整備を完了した。 	<ul style="list-style-type: none"> 公共Wi-Fiの通信網整備を行うことで、市民サービス向上を図るとともに、災害時における通信手段の一つとしての活用の基礎を構築した。

施策分野	個別施策	目的	実績	効果
	16) プッシュ型による市政情報の提供手法導入の検討 【秘書広報課】	<ul style="list-style-type: none"> ・より多くの媒体における市政に関する情報の発信 ・情報を必要とする層に的確に情報を届ける仕組みについての検討 	<ul style="list-style-type: none"> ・在住外国人への情報提供を充実させるため、他自治体での取組を参考に検討を進め、市報の多言語化（10言語）に変換するツール（カタログポケット）を平成30年4月に導入した。 	<ul style="list-style-type: none"> ・カタログポケットを導入することにより、在住外国人に対する情報提供体制が強化され、市政情報をこれまで以上に幅広い対象者へ届けることができるようになった。
	17) 文書の電子化の推進 【総務課】 【情報管理課】	<ul style="list-style-type: none"> ・紙文書の保有を必要最低限とすることで、保管・保存スペースや引継ぎ等の管理に割く時間を縮小していく。 ・電子データの適切な保管・保存により、所有する文書の把握を容易にする。 	<ul style="list-style-type: none"> ・体系的な電子データの保管体制の構築について、情報管理課と共管で検討を進め、全庁に保管ルールを周知することができた。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ファイルサーバ上の電子データを紙文書と同様のファイル基準で管理する方針を定めることができ、全庁でファイルサーバの整理が進んでいる。
	18) ICTを活用した業務や意思決定の効率化、情報共有等の促進 【企画調整課】 【総務課】 【情報管理課】	<ul style="list-style-type: none"> ・目的や手順に適したICT機器を導入・活用することにより、効率的、効果的な業務の遂行、市民サービスの向上を図り、そのための効率的な情報共有や、速やかな意思決定を可能にする環境を整備する。 	<ul style="list-style-type: none"> ・主管者会議、企画調整会議、ICT戦略会議等の会議でペーパーレス会議システムを使用した。 	<ul style="list-style-type: none"> ・資料の印刷や配付等の会議準備に要する事務局の負担軽減には高い効果が確認されたほか、報告時の同期機能にも一定の効果があつた。

施策分野	個別施策	目的	実績	効果
	<p>19) 重要な文書の保管・取り扱いに関するセキュリティ向上</p> <p>【総務課】 【情報管理課】 【市民活動推進課】</p>	<p>・特定個人情報等を含む文書を厳格で安全性の高い体制下で保存する</p>	<p>・マイナンバーを含む特定個人情報が記載された文書を保存するため、平成30年6月に入退室管理システムの導入、防犯カメラの設置、鍵付きキャビネットの増設により、文書のセキュリティ管理を強化した。</p>	<p>・文書の機密性・安全性が改善され、維持されている。</p>
	<p>20) 社会保障・税番号制度への対応</p> <p>【情報管理課】</p>	<p>・社会保障・税番号制度について、国が示すスケジュールに沿って着実に準備を進め、安定的かつ効果的な運用を図る。</p>	<p>・情報連携について、平成29年7月18日より試行運用開始。</p> <p>・情報連携とマイナポータルについて、平成29年11月13日より本格運用開始した。</p> <p>・市の情報連携件数について、平成29年7月から令和元年8月末まで、累計で照会が19,350件、提供が48,165件利用され、主に賦課徴収・児童扶養手当の支給などの事務で利用。</p> <p>・子育てワンストップサービスの児童手当の現況届の手続きについて電子申請を実施した。</p>	<p>・情報連携が可能な各事務（児童手当の現況届など）について、申請時の提出書類の削減（住民票や課税証明書等）が可能となり、申請者は各証明書の発行手数料の負担や証明書取得の手間が軽減された。</p> <p>・市民税課税資料について、マイナンバーによる宛名のマッチング率（紐付）が向上するとともに、他市への扶養照会（収入照会）は紙での照会がなくなるなど、事務負担が軽減した。</p>
	<p>21) 情報システム基盤の最適化の推進</p> <p>【情報管理課】</p>	<p>・セキュリティの向上、システム安定性の向上、コスト削減、職員の利便性向上を考慮の上、情報システム基盤の最適化を推進する。</p>	<p>・情報システム基盤統合により、ファイルサーバの全体容量が約3TBから4TBに増加した。それにより、各課割り振り分について平成31年1月に増量を行った。</p> <p>・全文検索システムは平成31年1月から稼働し、ファイルサーバ内のファイルを容易に検索することが可能となった。</p> <p>・住民情報系システムについて</p>	<p>・基盤統合により、基盤上にある各システムが利用する資源について、住民情報系・内部統合系を区別せず、無駄なく割り振りが可能となった。また、国のセキュリティ強化施策を取り入れた構築によるセキュリティ向上と、基盤システムの多重化・バックアップサーバ導入などにより安定性が向上した。</p> <p>なお、コストについては、5年間</p>

施策分野	個別施策	目的	実績	効果
			<p>は、平成 30 年 10 月以降順次新基盤に移行し、住民情報システム（e-SUITE）は平成 30 年 12 月に基盤上に再構築を行った。</p> <p>・内部統合系の各システムは令和元年 7 月までに順次移行が完了した。</p>	<p>で約 5 千万円削減された。</p> <p>・ファイルサーバの全体容量が増加したことにより、各課割り振り量の増量を実施した。</p> <p>・全文検索システム導入により、増加するファイルサーバ内のファイルの検索が容易になった。</p> <p>・サーバや記憶装置の最新化により、全体的に動作の改善がされた。</p>
	<p>2.2) 情報セキュリティの向上 【情報管理課】</p>	<p>・個人情報の流出や業務継続を困難にするリスクを未然に防ぐことで、常に安全に市民サービスを提供可能な環境を確保する。</p>	<p>・平成 29 年 4 月より内部事務ネットワークとインターネットを分離し、内部事務ネットワークでのウイルス検知件数が全く無くなるなどセキュリティ強化につながっている。また、同年 6 月に都と区市町村が連携する自治体情報セキュリティクラウドに参加し、サイバー攻撃等の脅威に対する備えをより強固にする対策を行った。</p> <p>・併せてセキュリティポリシーを改定し、庁内研修等を通じて周知を行った。</p>	<p>・内部事務を扱う L G W A N 接続系とインターネット接続系を分離したことにより、内部事務ネットワークにおけるウイルス検知件数が全く無くなり、セキュリティ強化につながっている。</p>
	<p>2.3) 電子署名等を添付した個人住民税特別徴収税額通知の電子送付の実施 【市民税課】</p>	<p>・特別徴収義務者(事業主)側の事務効率化、郵送による誤送付リスクの軽減</p>	<p>・平成 30 年度課税は、副本のみ。令和元年度からは正副両方実施と段階を踏んで実施した。</p>	<p>・電子正本送付を希望する事業所が対象となり、その比率も全体の約 4 %にとどまる。また、正本通知した事業所へも制度が定着していないため、紙の副本（公印なし）を送っている。今後制度が定着していくと、電子送付の比率があがり、かつ個人用の通知や副本送付などの必要がなくなれば、自治体や事業所・納税者本人それぞれにとって、効果のあるものに発展していく可能性はある。</p>

施策分野	個別施策	目的	実績	効果
	24) 各種 税目・保険 料等の納 付の多チ ャンネル 化 【納税課】	・税等の納付の多チャン ネル化を行い、納付者の 納付機会を拡大させる。	・平成30年10月にTwitter にペイジー納付について案内 を発信した。 ・当初発付の納税通知書に納付方 法についての案内チラシを同封 した。 ・ホームページにてペイジー対応 用の特別徴収の納付書の取り寄 せフォームを作成した。また、平 成30年及び令和元年8月1日号 市報でもフォームの利用を案内 した。 ・平成31年3月より、督促状の 納付書をペイジー対応とした。	・平成29年度と平成30年度の収 納件数の内訳を比較すると、窓口 での納付が前年度比約1.9%減 少し、コンビニ、クレジット及び ペイジーによる納付はそれぞれ 増加していることから、ライフス タイルに合わせた窓口以外の納 付方法への利用推進につながっ た。
	25) 下水 道事業に おける公 営企業会 計システ ムの導入 【下水道 課】	・総務省より地方公営企 業法の適用（法適化）に ついて、人口3万人以上 の団体は平成32年度ま でに法適化することを 要請されている。法適化 に伴い、官庁会計の方式 を変える必要があり、公 営企業会計システムの 導入をする。（現金主義 →発生主義、単式簿記→ 複式簿記）	・平成29年度に公営企業会計シ ステム構築委託のプロポーザル を行い、平成30年5月に委託契 約を締結。 ・平成31年1月からテスト運用 を開始し、令和2年予算編成を行 っていく。	・公営企業会計方式での予算決算 の調製・執行管理・固定資産台帳 管理等を効率的に行える。

(2) 本市における情報システムの更新計画について

前計画同様、庁内の情報システム更新計画を盛り込むことで、事前に十分な検討期間を確保するなど、計画的な更新の実現と、庁内の各情報システムにおける高い効率性・安全性・経済性（コストの抑制）を確保していきます。庁内情報システムの更新計画は、次頁に示すとおり、原則として本計画期間内に更新見込みのシステムを対象としました。各情報システムについて、「次期システム検討開始時期」には、再構築に係る検討を開始し、本市の情報システム調達ガイドラインに基づき次期システムの再構築を行います。

なお、構築するシステムについては、震災など非常時における可用性確保のため、耐震性及び非常用電源が確保されている本庁舎西棟のサーバールームへの設置、仮想化基盤への統合、クラウド化を検討していきます。

表 1 庁内システムの更新計画一覧

No.	①システム名	②主管課	③現行システム運用終了		④次期システム検討開始		⑤次期システム調達年度	⑥次期システム運用開始	
			年	月	年	月		年	月
1	コンテンツマネジメントシステム (CMS)	秘書広報課	3	7	2	4	2	3	7
2	グループウェアシステム	情報管理課	3	3	2	8	3	4	8
3	人事給与・庶務事務システム	情報管理課	2	8	2	7	3	4	9
4	文書管理システム	情報管理課	2	9	2	10	3	4	10
5	財務会計システム	情報管理課	4	9	2	10	3	4	10
6	地理情報システム	情報管理課	6	9	4	10	5	6	10
7	統合仮想化基盤	情報管理課	5	12	4	4	5	6	1
8	AD・セキュリティ管理システム	情報管理課	5	12	4	4	5	6	1
9	資産管理・持出管理システム	情報管理課	5	12	4	4	5	6	1
10	ファイルサーバ	情報管理課	5	12	4	4	5	6	1
11	総合行政ネットワークシステム	情報管理課	5	11	4	4	5	5	12
12	住民情報システム	情報管理課	5	12	4	1	5	6	1
13	住民基本台帳ネットワークシステム	情報管理課	6	12	5	1	6	7	1
14	統合ネットワーク機器	情報管理課	1	11	H31	4	1	2	12
15	営繕積算システム	施設課	6	11	4	6	6	6	12
16	固定資産地理情報管理システム	資産税課	6	11	5	4	6	6	12
17	家屋評価システム	資産税課	4	6	3	8	4	4	7
18	中小規模事業者融資斡旋システム	生活経済課	4	6	2	10	5	5	7
19	コンビニ交付システム	市民課	4	2	2	3	3	4	3
20	戸籍情報システム	市民課	3	12	2	12	3	4	1
21	防災情報システム	防災課	8	1	5	2	6	7	2
22	公営企業会計システム	下水道課	6	7	4	7	5	6	8
23	粗大ごみ収集受付システム	ごみ総合対策課	3	6	3	4	3	3	7
24	生活保護システム	生活福祉課	2	12	H31	2	2	3	1
25	介護保険システム	高齢者支援課	6	12	5	1	6	7	1
26	介護予防給付管理システム	高齢者支援課	6	11	4	12	6	6	12
27	障害者福祉システム	障害者福祉課	4	12	2	12	4	5	1
28	子ども子育て支援システム	子ども育成課	2	9	H30	4	1	2	10
29	放置自転車管理システム	交通対策課	6	3	5	1	5	6	3
30	公営住宅管理システム	住宅対策課	6	12	5	3	6	7	1
31	道路台帳窓口対応システム	道路課	2	7	2	4	2	2	8
32	OCRシステム	会計課	5	12	4	10	5	6	1
33	水道料金システム	水道部総務課	2	9	2	4	2	2	10
34	水道台帳システム	工務課	H30	3	2	4	3	3	4
35	設計CADシステム	工務課	3	3	2	4	3	3	4
36	学校情報システム	指導課	3	8	2	4	4	4	9
37	教育用システム	指導課	4	8	2	4	4	4	9
38	学校図書館システム	指導課	4	8	2	4	4	4	9
39	図書館情報システム	図書館	2	12	2	4	2	3	1
40	選挙投票管理システム	選挙管理委員会事務局	6	9	4	10	6	6	10

(注)③現行システム運用終了から⑥次期システム運用開始まで期間が開いているシステムは、その間現行システムを延長して利用

第4章 市民ニーズの動向

本計画の検討において、行政サービスの受益者である市民のニーズを踏まえた計画とするため、市民アンケートを実施しました。このアンケート調査は、ICTを使った様々な取組を今後検討していく上で、“市民はどのようなICT活用を望んでいるか”を把握するために実施したものです。

(1) 市民アンケート実施概観

市民アンケートの実施概観は以下のとおりです。18歳以上の市民から約3,000人の方を無作為に抽出し、郵送配布・郵送回収を行ないました。回収数は854通で、回収率は28.5%となっています。また、過去のアンケート結果等から、若者層の回収率が低いなど、年代ごとに回収率の違いが生じることが想定されたため、年齢別各層（10歳区切り）での回収後のサンプルが武蔵野市の人口構成比となるように、前計画の市民アンケート調査の年代ごとの回収率を参考に対象者数を決定しました。

表 2 年代ごとの配布数と回収状況

年齢	配布数	回収数	回収率
18～19歳	101	21	20.8%
20～29歳	749	110	14.7%
30～39歳	579	146	25.2%
40～49歳	539	147	27.3%
50～59歳	336	153	45.5%
60～69歳	255	104	40.8%
70歳以上	441	169	38.3%
未回答	—	4	—
合計	3,000	854	28.5%

(2) ICTの活用状況の経年比較

ア パソコン普及率

「70歳以上」のパソコン利用率が最も伸びています。その他の年代には、大きな経年の変化がない結果となりました。

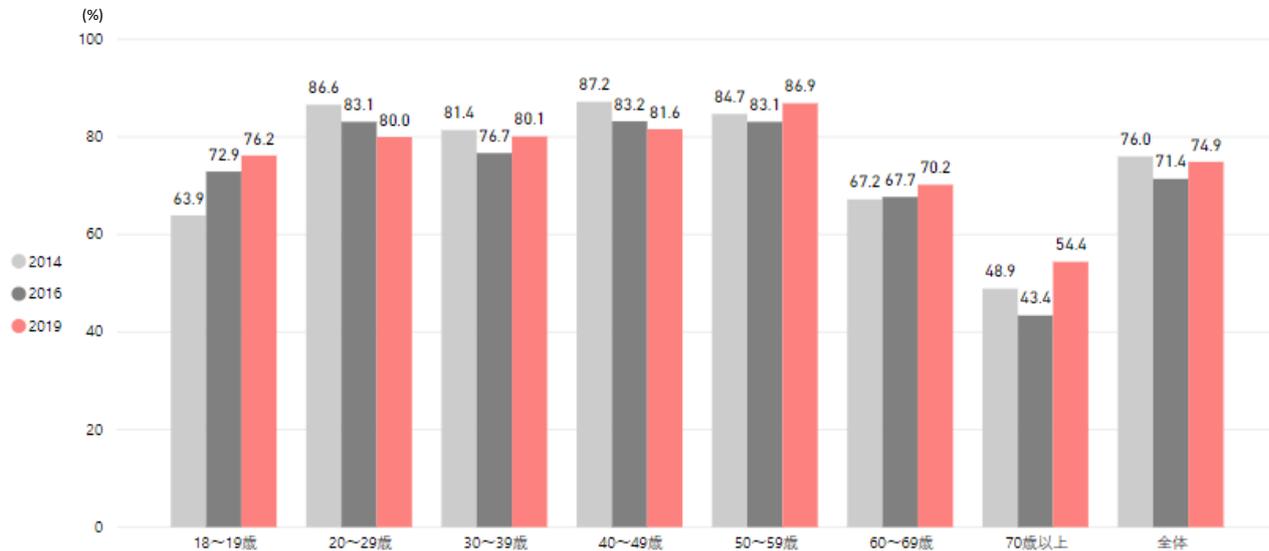


図 9 パソコン普及率の経年変化

イ スマートフォン普及率

すべての年代でスマートフォンの利用率が伸びています。特に「18~19歳」、「20~29歳」、「30~39歳」、「40~49歳」の利用率は95%を超えており、普及率が高いです。また、「50~59歳」、「60~69歳」、「70歳以上」の年齢層は、過去年度と比較して増加率が高いことがわかります。

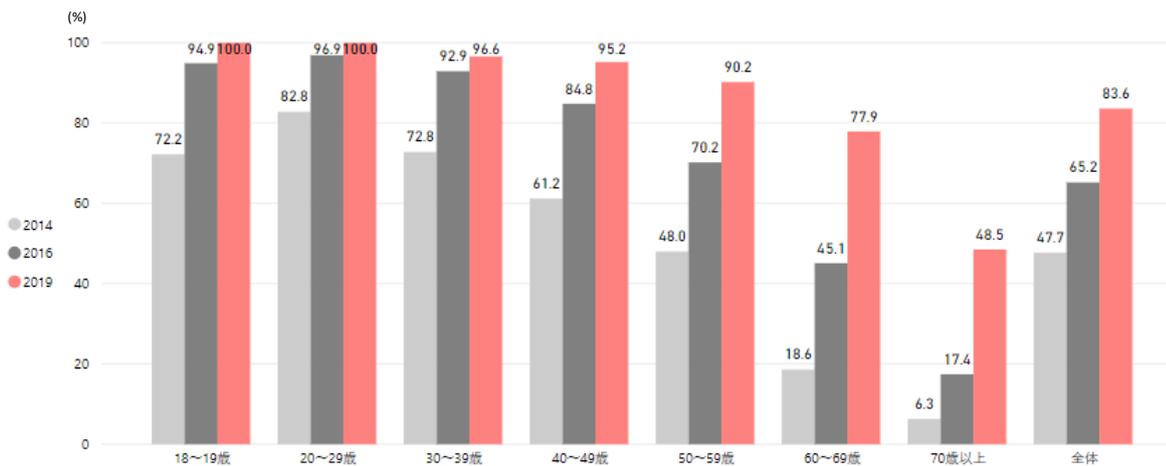


図 10 スマートフォン普及率の経年変化

ウ タブレット端末（電子書籍端末含む）普及率

「60～69歳」のタブレット端末（電子書籍※端末含む）の利用率が最も伸びています。スマートフォンと比べると、利用率の低さが目立つ結果となりました。

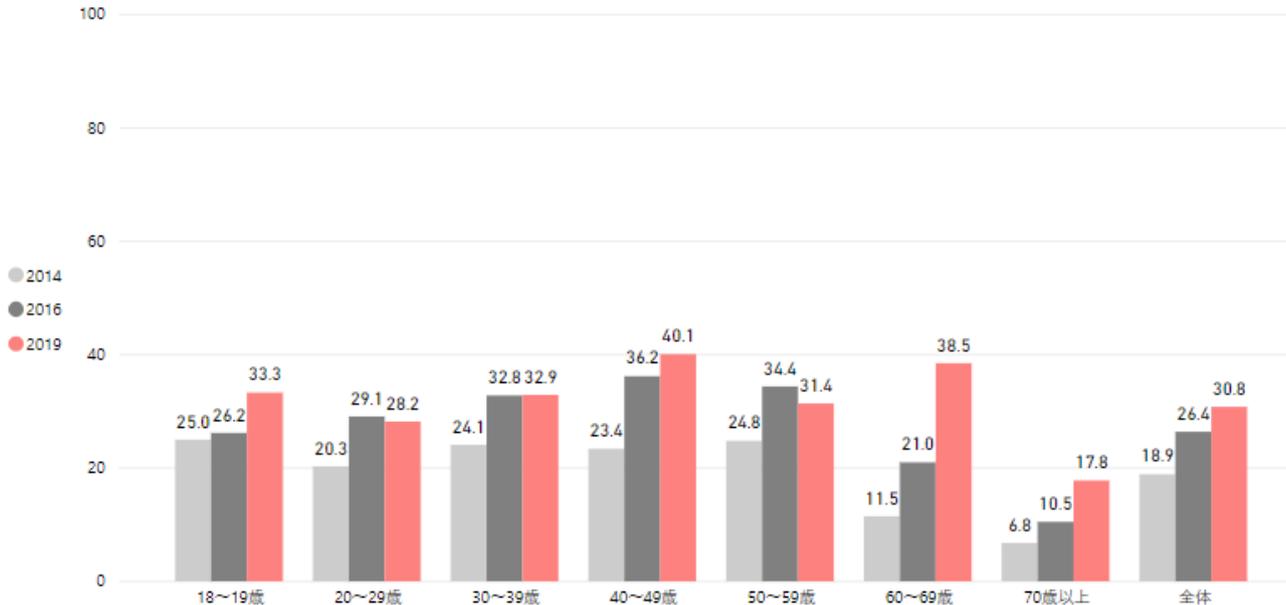


図 11 タブレット端末（電子書籍端末含む）普及率の経年変化

エ スマートフォン以外の携帯電話普及率

すべての年代でスマートフォン以外の携帯電話の利用率が過去年度と比較して減少している結果となりました。スマートフォンの普及率の増加からもわかるとおり、スマートフォン以外の携帯電話からスマートフォンへの移行が進んでいることが推察されます。

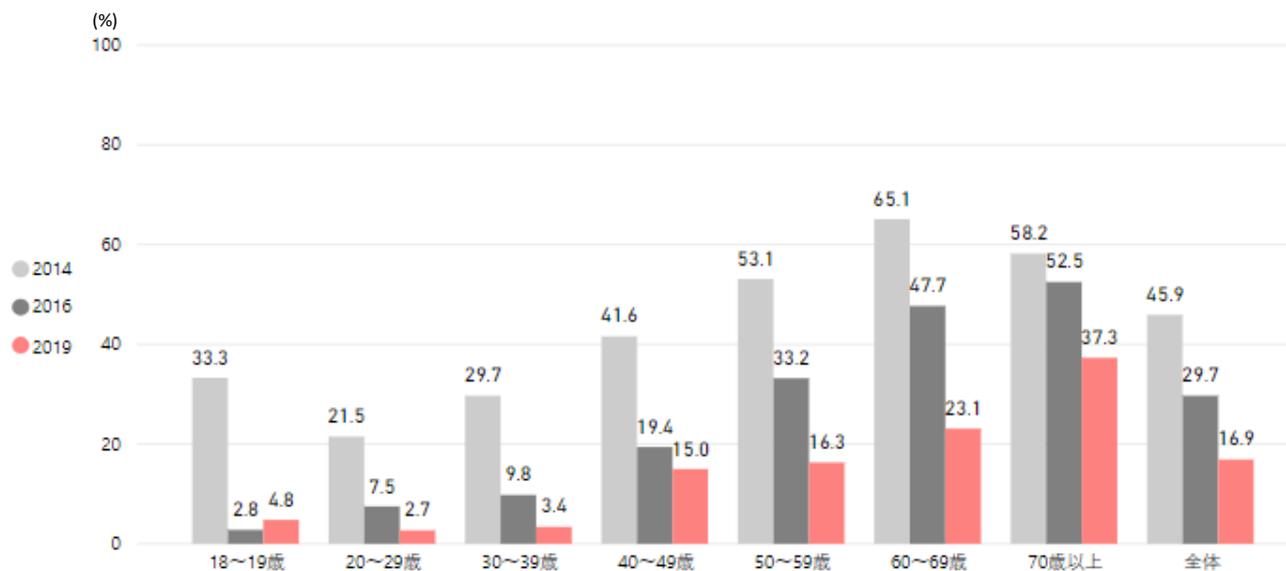


図 12 スマートフォン以外の携帯電話普及率の経年変化

(3) 市民ニーズの状況

ア 本市が提供している広報媒体のうち、よく利用されるものについて

「問4 武蔵野市が提供している広報媒体のうち、あなたがよく利用されるものはどれですか。」は、「市報むさしの」が66.2%と最も高く、「武蔵野市動画チャンネル」が0.4%と最も低い結果となりました。

表 3 「広報媒体としてよく利用しているもの」の割合

広報媒体としてよく利用しているもの	よく利用している	割合
01. 武蔵野市ホームページ	310	36.3%
02. 市報むさしの	565	66.2%
03. メール配信	51	6.0%
04. 広報掲示板	36	4.2%
05. 季刊むさしの	97	11.4%
06. 武蔵野市 わたしの便利帳	246	28.8%
07. 広報テレビ番組(「むさしのシティニュース」)	19	2.2%
08. 広報ラジオ番組(「マイシティむさしの」)	7	0.8%
09. 武蔵野市ソーシャルメディア	28	3.3%
10. 地域ポータルサイト	4	0.5%
11. 安全・安心情報	60	7.0%
12. 武蔵野市動画チャンネル	3	0.4%
13. その他	15	1.8%

前回調査との比較結果は、「武蔵野市ホームページ」の利用率が過去年度と比較して最も増加し、「武蔵野市 わたしの便利帳」の利用率が最も減少する結果となりました。

情報通信機器の普及率の増加により、電子の広報媒体の利用率が増加し、紙の広報媒体の利用率が減少していることが推察されます。

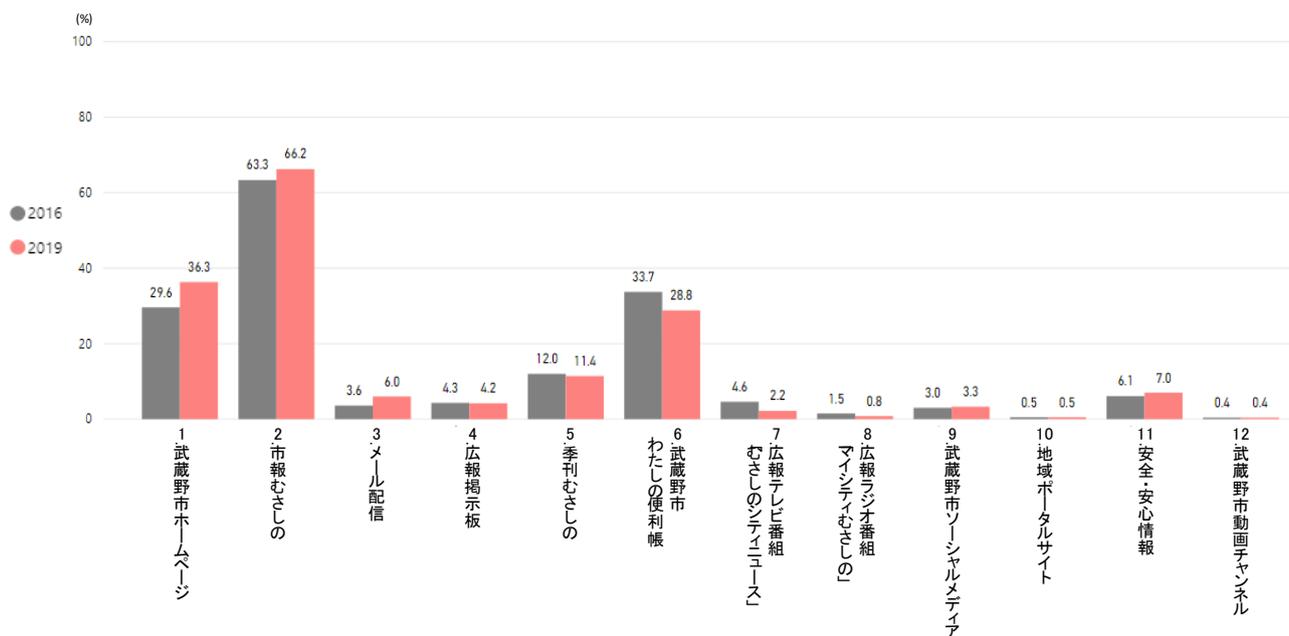


図 13 「広報媒体としてよく利用しているもの」の経年変化

イ 情報化が進展することによる影響について

「問5 情報化が進展することによって生じる影響について、どのようにお考えですか。」は、「必要な情報が入手しやすくなる」が 81.1%で最も高く、「特に心配なことはない」が 2.9%で最も低い結果となりました。

表 4 「情報化が進展することによって生じる影響」の割合

情報化が進展することによって生じる影響	影響がある	割合
01. 必要な情報が入手しやすくなる	693	81.1%
02. 生活が便利になる	529	61.9%
03. 人と人との交流が多くなる	139	16.3%
04. 仕事がしやすくなる	230	26.9%
05. 地域経済が豊かになる	91	10.7%
06. 情報通信機器を利用できる人とできない人との間に格差が生じる	490	57.4%
07. 情報が氾濫し、取捨選択が困難になる	328	38.4%
08. 人と人とのふれあいが少なくなる	202	23.7%
09. 機器の購入や通信費などの経済的負担が増加する	231	27.0%
10. 個人情報の流出やプライバシーの侵害、コンピュータウイルスなどの危険性がある	556	65.1%
11. コンピュータの事故などにより、社会的混乱が生じる	239	28.0%
12. 特に心配なことはない	25	2.9%
13. その他	32	3.7%

前回調査との比較結果は、「生活が便利になる」の回答が過去年度と比較すると最も増加しています。

情報化進展によるメリットがあるという選択肢は、すべて回答が増加しており、情報化進展によるメリットを実感している方が増えていることがわかります。一方で、「情報が氾濫し、取捨選択が困難になる」などのデメリットの選択肢も回答が増加しており、不安を感じている方も増えていることがわかります。また、「13. その他」への記載内容にも「情報化社会からとり残される人への配慮が足りない」などの情報格差を不安に思うご意見が多くありました。

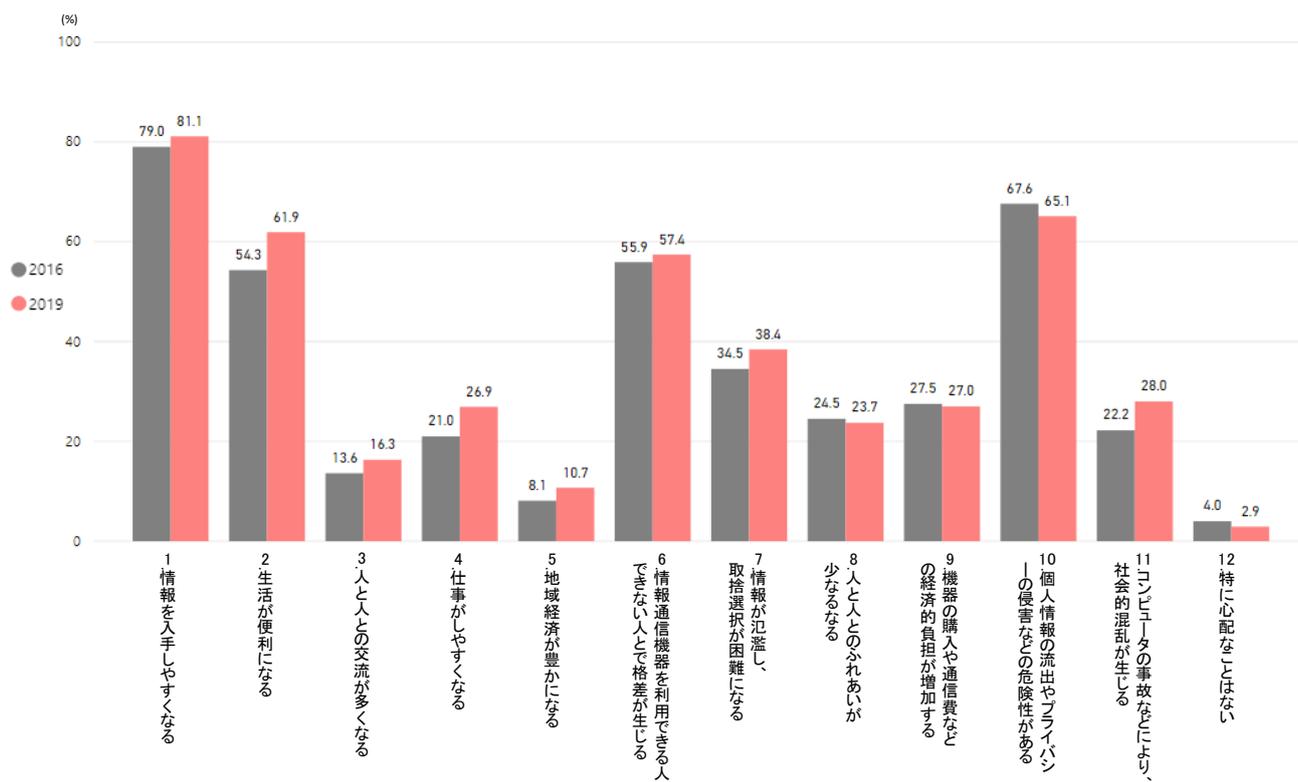


図 14 「情報化進展による影響」の経年変化

ウ 本市のどの分野の施策をさらに情報化すべきかについて

「(13) 災害対策の強化」、「(18-1) 手順のオンライン化」、「(2) ウェブアクセシビリティ※」の3施策の加重平均値が高く、市民ニーズの特に高い施策という結果になりました。「(13) 災害対策の強化」は突出して市民ニーズが高く、防災への課題意識の高さが伺えます。

回答結果を選択肢ごとに加点（1～4点）し、それぞれの項目ごとに加重平均を算出することで、各分野へのニーズを分析しました。図15に項目ごとの結果を示します。また、その回答割合の内訳について、図16と表6に示します。

表 5 加重平均の算出について

選択肢	加点
この分野に積極的に力を入れるべき	+ 4
どちらかといえば、この分野に力を入れるべき	+ 3
どちらかといえば、他の分野に力を入れるべき	+ 2
他の分野に力を入れるべき	+ 1
不明・無回答	集計対象外

- (1) 市政情報に関する総合アプリ(LINE等)を設け情報発信することで、市民が一元的に情報を収集することができる仕組みづくり
- (2) 市及び市関連ウェブページについて、高齢者や障害者の方などを含め誰もが利用しやすいように利便性の向上を図る取組み
- (3) ICT(情報通信技術)を活用して、妊娠期から子育て期までの情報を市が一元的に把握し、切れ目のない相談支援業務の充実を図る取組み
- (4) 学校教育において、現在、一校当たり児童・生徒用のタブレットを40台設置しているが、さらにパソコンやタブレットなどの機器を導入し、ICT(情報通信技術)環境整備の充実を図る取組み
- (5) SNSを活用して、児童生徒からの相談・支援を受けることができる仕組みづくり
- (6) これまでの地域自由大学などに関する情報発信に加え、生涯学習のポータルサイトを開設し、利用者が必要な情報をより簡単に入手できる仕組みづくり
- (7) 民俗資料・歴史公文書の公開資料について、デジタル化を進める取組み
- (8) 武蔵野プレイスや吉祥寺図書館だけでなく中央図書館にも館内Wi-Fi環境を導入し、全ての図書館で利用者が自分の情報通信機器を使って情報アクセスできる環境を整備する取組み
- (9) クリーンセンターにおけるICT(情報通信技術)を使ったエネルギー効率の「見える化」の取組みを、他の公共施設においても実施することにより、環境に配慮したエネルギー利用をより可能とする仕組みづくり
- (10) 新たな環境啓発施設を設置することから、現在実施しているホームページやごみアプリを使ったごみの減量、選別などの情報発信に加え、ICT(情報通信技術)を活用した環境情報の発信も充実していく取組み
- (11) 通学路などの生活道路の安全性を高めるために、交通量などのデータを解析活用し、標識設置等の整備を行う取組み
- (12) 道路や公園の遊具などにおける不具合について、SNSやアプリなどのICT(情報通信技術)を使って、いつでも情報提供を受け、迅速に解決するための仕組みづくり
- (13) 防災対策を強化するために、災害時の情報収集・発信のICT(情報通信技術)化を進める取組み
- (14) オリンピック・パラリンピック等国際大会に向けて、まちの魅力等の情報発信を強化する取組み
- (15) 市の統計情報(人口、世帯数、商業・工業統計など)に関するオープンデータを拡大し、誰でも容易に収集・活用できるようにする取組み
- (16) 市役所の窓口などでICT(情報通信技術)を活用し、紙による申請からタブレット等による申請に変更することで手続きの簡易化を図ったり、混雑状況をインターネットで把握できる仕組みづくり
- (17) 外国語通訳サービスを導入し、市役所の窓口などで外国人とのコミュニケーションを取りやすくする取組み
- (18-1) 児童手当の現況届の申請が自宅のパソコンからできるのと同じように、自宅のパソコンやスマートフォンなどから、行政サービスの申請手続きを行うことのできる仕組みづくり

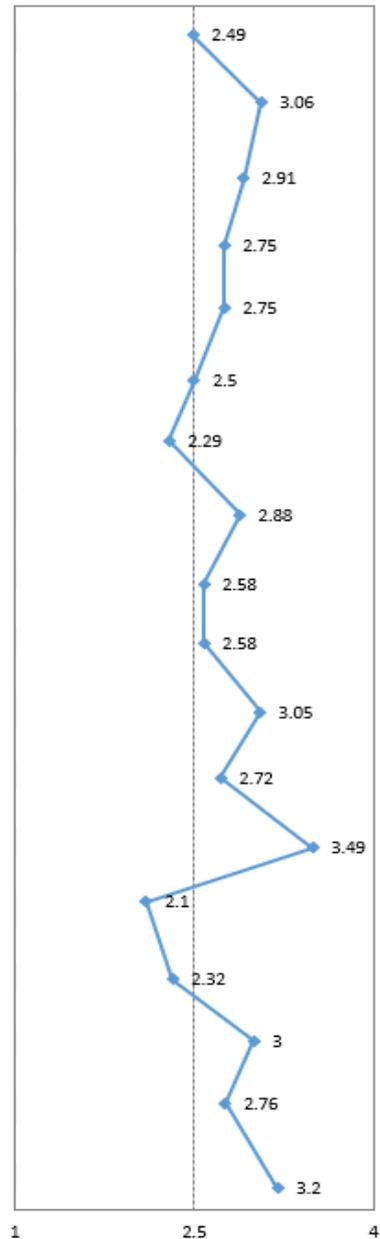


図 15 本市のどの分野の施策をさらに情報化すべきかについて

●この分野に積極的に力をいれるべき ●この分野に力をいれるべき ●どちらかといえば、他の分野に力をいれるべき ●他の分野に力を入れるべき ●未回答

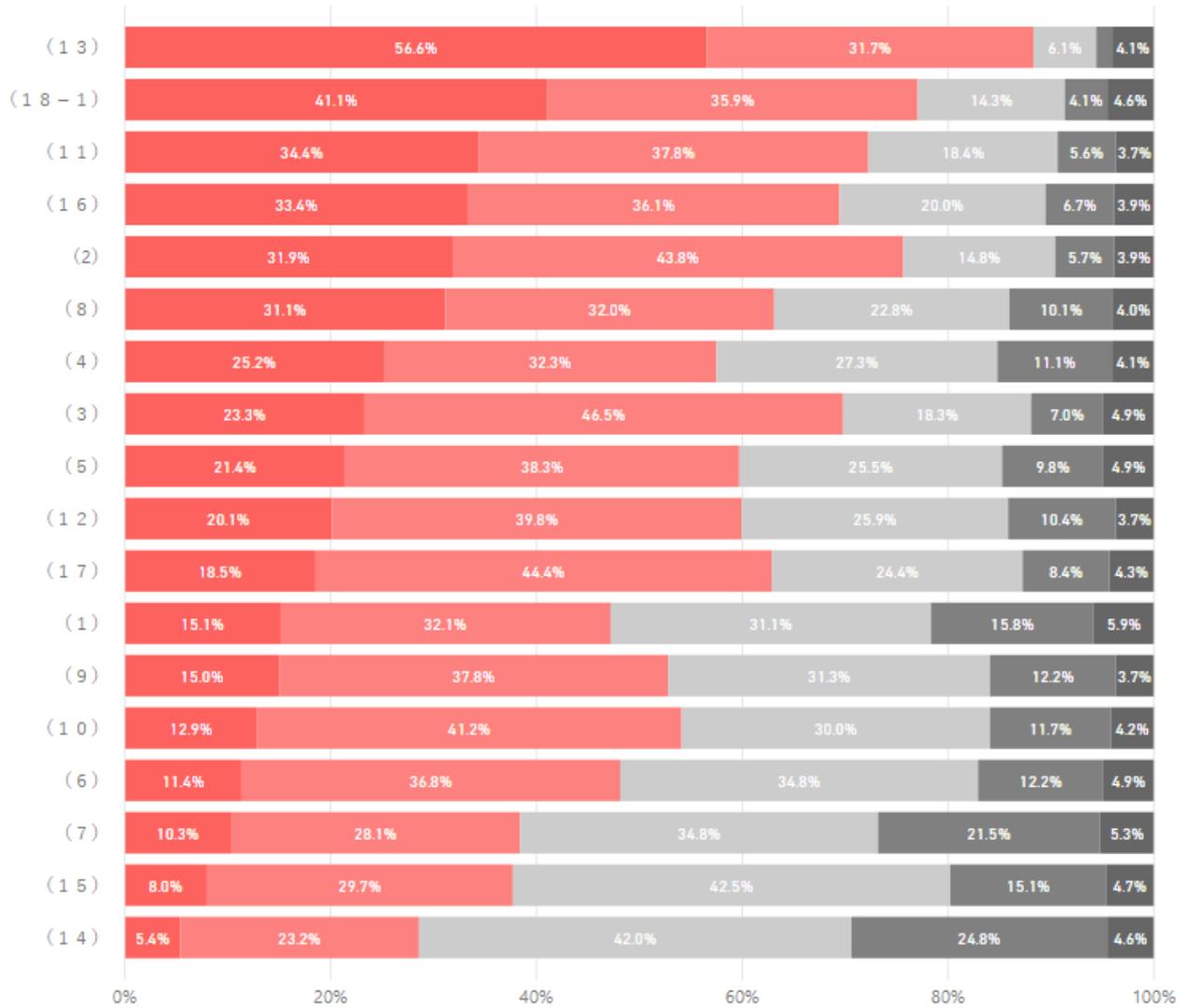


図 16 本市のどの分野の施策をさらに情報化すべきかについて（加重平均値の高い順）

表 6 本市のどの分野の施策をさらに情報化すべきかについて（加重平均値の高い順）

施策名	この分野に積極的に 力をいれるべき	どちらかといえば、 この分野に力をいれるべき	どちらかといえば、 他の分野に力をいれるべき	他の分野に力を入れるべき	未回答
(13)防災対策を強化するために、災害時の情報収集・発信のICT化を進める取組み	56.6%	31.7%	6.1%	1.5%	4.1%
(18-1)、自宅のパソコンやスマートフォンなどから、行政サービスの申請手続きを行うことのできる仕組みづくり	41.1%	35.9%	14.3%	4.1%	4.6%
(2)市及び市関連ウェブページについて、利便性の向上を図る取組み	31.9%	43.8%	14.8%	5.7%	3.9%
(11)通学路などの安全性を高めるために、交通量などのデータを解析活用し、標識設置等の整備を行う取組み	34.4%	37.8%	18.4%	5.6%	3.7%
(16)窓口などでICTを活用し、手続きの簡易化や、混雑状況を把握できる仕組みづくり	33.4%	36.1%	20.0%	6.7%	3.9%
(3)ICTを活用して、切れ目のない相談支援業務の充実を図る取組み	23.3%	46.5%	18.3%	7.0%	4.9%
(8)中央図書館にも館内Wi-Fi環境を導入し、利用者が情報アクセスできる環境を整備する取組み	31.1%	32.0%	22.8%	10.1%	4.0%
(17)外国語通訳サービスを導入し、市役所の窓口などで外国人とのコミュニケーションを取りやすくする取組み	18.5%	44.4%	24.4%	8.4%	4.3%
(4)学校教育において、パソコンやタブレットなどの機器を導入し、ICT環境整備の充実を図る取組み	25.2%	32.3%	27.3%	11.1%	4.1%
(5)SNSを活用して、児童生徒からの相談・支援を受けることができる仕組みづくり	21.4%	38.3%	25.5%	9.8%	4.9%
(12)道路や公園の遊具などの不具合について、ICTを使って、情報提供を受け、解決するための仕組みづくり	20.1%	39.8%	25.9%	10.4%	3.7%
(9)ICTを使ったエネルギー効率の「見える化」の取組み	15.0%	37.8%	31.3%	12.2%	3.7%
(10)ホームページやごみアプリを使った情報発信に加え、ICTを活用した環境情報の発信も充実していく取組み	12.9%	41.2%	30.0%	11.7%	4.2%
(6)生涯学習のポータルサイトを開設し、利用者が必要な情報をより簡単に入手できる仕組みづくり	11.4%	36.8%	34.8%	12.2%	4.9%
(1)市政情報に関する総合アプリ(LINE等)を設け、情報を収集することができる仕組みづくり	15.1%	32.1%	31.1%	15.8%	5.9%
(15)市の統計情報に関するオープンデータを拡大し、誰でも容易に収集・活用できるようにする取組み	8.0%	29.7%	42.5%	15.1%	4.7%
(7)民俗資料・歴史公文書の公開資料について、デジタル化を進める取組み	10.3%	28.1%	34.8%	21.5%	5.3%
(14)オリンピック・パラリンピック等国際大会に向けて、まちの魅力等の情報発信を強化する取組み	5.4%	23.2%	42.0%	24.8%	4.6%

＜施策分野ごとの状況＞

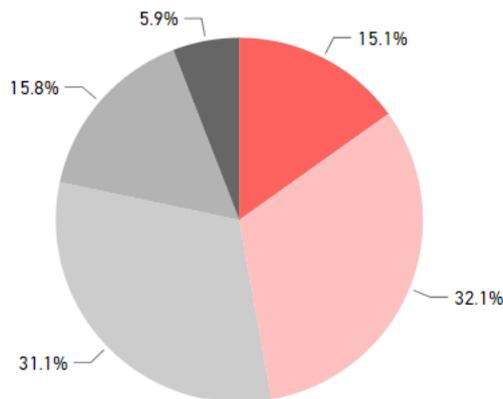
○ 【市政一般】分野について

「(1) 市政情報に関する総合アプリ(LINE※等)を設け情報発信することで、市民が一元的に情報を収集することができる仕組みづくり」が該当の設問です。

「どちらかといえば、この分野に力を入れるべき」が32.1%で最も高い結果となりました。このことから、スマートフォンの普及率が増加していることも踏まえ、武蔵野市LINE※公式アカウントを活用した市政情報の発信を検討していく方向性が考えられます。

表 7 (1) の回答割合

回答	回答数	割合
この分野に積極的に力を入れるべき	129	15.1%
どちらかといえば、この分野に力を入れるべき	274	32.1%
どちらかといえば、他の分野に力を入れるべき	266	31.1%
他の分野に力を入れるべき	135	15.8%
未回答	50	5.9%



●この分野に積極的に力を入れるべき ●どちらかといえば、この分野に力を入れるべき
●どちらかといえば、他の分野に力を入れるべき ●他の分野に力を入れるべき ●未回答

図 17 (1) の回答割合

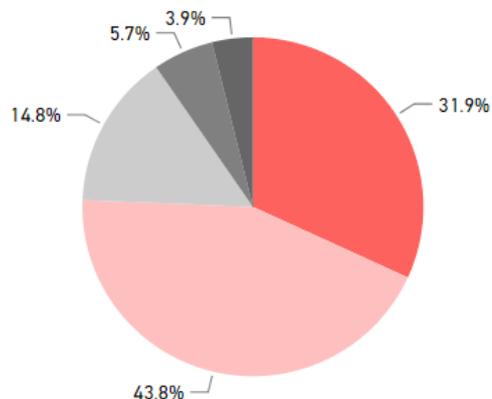
○ 【健康・福祉】分野について

「(2) 市及び市関連ウェブページについて、高齢者や障害者の方などを含め誰もが利用しやすいように利便性の向上を図る取組」が該当の設問です。

「どちらかといえば、この分野に力を入れるべき」が43.8%で最も高い結果となりました。このことから、前計画から実施している「ウェブアクセシビリティ※の向上推進」施策のような「市及び市関連ウェブページの利便性の向上推進」の取組の検討をしていく方向性が考えられます。

表 8 (2) の回答割合

回答	回答数	割合
この分野に積極的に力を入れるべき	272	31.9%
どちらかといえば、この分野に力を入れるべき	374	43.8%
どちらかといえば、他の分野に力を入れるべき	126	14.8%
他の分野に力を入れるべき	49	5.7%
未回答	33	3.9%



●この分野に積極的に力を入れるべき ●どちらかといえば、この分野に力を入れるべき
●どちらかといえば、他の分野に力を入れるべき ●他の分野に力を入れるべき ●未回答

図 18 (2) の回答割合

○ 【子ども・教育】分野について

「(3) ICT（情報通信技術）を活用して、妊娠期から子育て期までの情報を市が一元的に把握し、切れ目のない相談支援業務の充実を図る取組」に関する施策へのニーズが最も高い状況です。このことから、前計画から実施している「ICTの導入による母子保健事業の効率化」施策のような「妊娠期から子育て期までの総合的な相談支援の実施」の取組の検討をしていく方向性が考えられます。

表 9 (3) の回答割合

回答	回答数	割合
この分野に積極的に力を入れるべき	199	23.3%
どちらかといえば、この分野に力を入れるべき	397	46.5%
どちらかといえば、他の分野に力を入れるべき	156	18.3%
他の分野に力を入れるべき	60	7.0%
未回答	42	4.9%

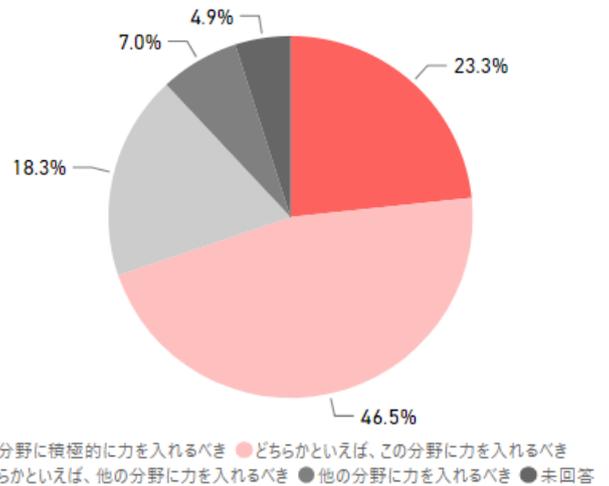


図 19 (3) の回答割合

○ 【緑・環境】分野について

「(9) クリーンセンターにおけるICT（情報通信技術）を使ったエネルギー効率の「見える化」の取組を、他の公共施設においても実施することにより、環境に配慮したエネルギー利用をより可能とする仕組みづくり」に関する施策へのニーズが最も高い状況です。このことから、前計画から実施している「公共施設のエネルギー見える化の推進」施策のような「公共施設のエネルギー見える化による、環境に配慮した仕組みづくりの推進」の取組の検討をしていく方向性が考えられます。

表 10 (9) の回答割合

回答	回答数	割合
この分野に積極的に力を入れるべき	128	15.0%
どちらかといえば、この分野に力を入れるべき	323	37.8%
どちらかといえば、他の分野に力を入れるべき	267	31.3%
他の分野に力を入れるべき	104	12.2%
未回答	32	3.7%

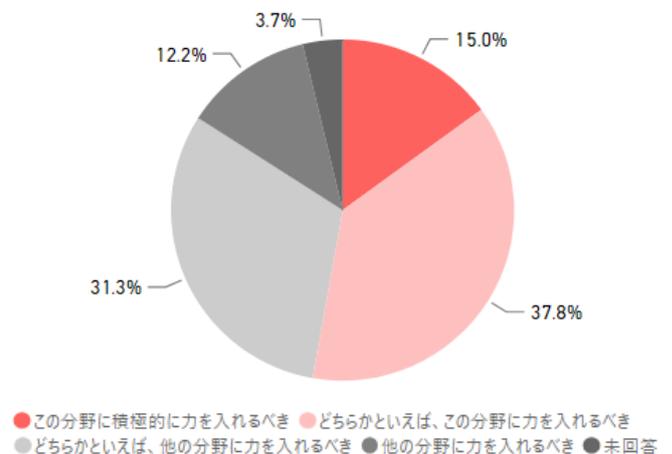


図 20 (9) の回答割合

○ 【都市基盤】分野について

「(11) 通学路などの生活道路の安全性を高めるために、交通量などのデータを解析活用し、標識設置等の整備を行う取組」に関する施策へのニーズが最も高い状況です。このことから、ビッグデータ※を活用した生活道路における交通安全対策の実施を検討していく方向性が考えられます。

表 11 (11) の回答割合

回答	回答数	割合
この分野に積極的に力を入れるべき	294	34.4%
どちらかといえば、この分野に力を入れるべき	323	37.8%
どちらかといえば、他の分野に力を入れるべき	157	18.4%
他の分野に力を入れるべき	48	5.6%
未回答	32	3.7%

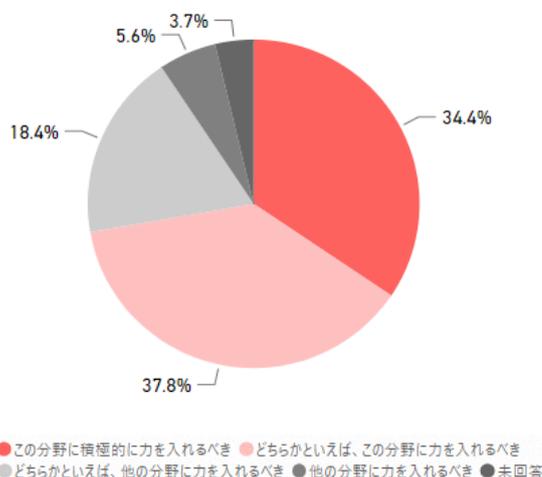


図 21 (11) の回答割合

○ 【文化・市民生活】分野について

「(13) 防災対策を強化するために、災害時の情報収集・発信の ICT（情報通信技術）化を進める取組」に関する施策へのニーズが最も高い状況です。このことから、前計画から実施している「災害時における市民への情報発信手法の向上」と「災害時の情報収集・意思決定体制の向上」施策のような「災害時の情報収集・発信手法の向上」の取組の検討をしていく方向性が考えられます。

表 12 (13) の回答割合

回答	回答数	割合
この分野に積極的に力を入れるべき	483	56.6%
どちらかといえば、この分野に力を入れるべき	271	31.7%
どちらかといえば、他の分野に力を入れるべき	52	6.1%
他の分野に力を入れるべき	13	1.5%
未回答	35	4.1%

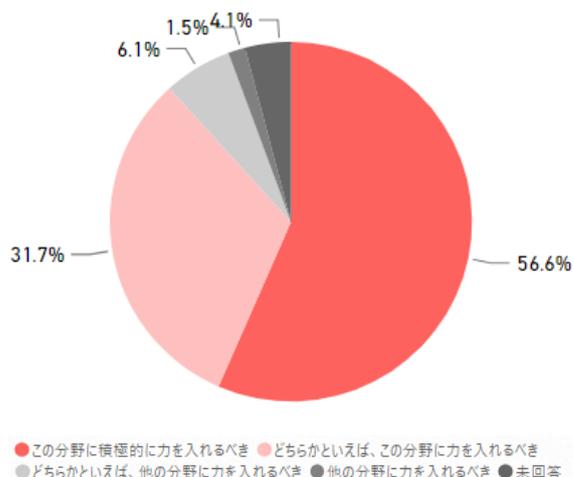


図 22 (13) の回答割合

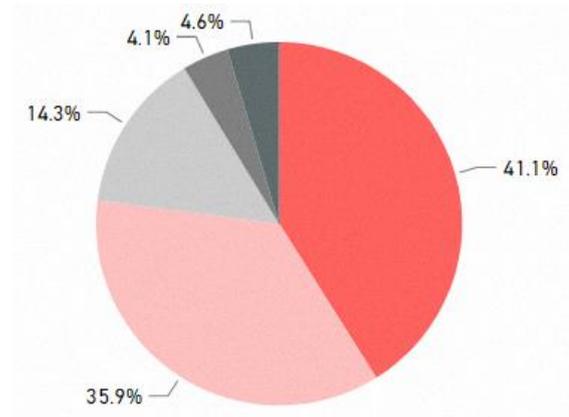
<申請手続のオンライン化のニーズ>

「(18-1) 児童手当の現況届の申請が自宅のパソコンからできるのと同じように、自宅のパソコンやスマートフォンなどから、行政サービスの申請手続を行うことのできる仕組みづくり」が該当の設問です。

「この分野に積極的に力を入れるべき」が41.1%で最も高い結果となりました。このことから、デジタル手続法[※]で定義されている地方公共団体への努力目標も踏まえ、行政サービスの申請手続のオンライン化を検討していく方向性が考えられます。

表 13 (18-1) の回答割合

回答	回答数	割合
この分野に積極的に力を入れるべき	351	41.1%
どちらかといえば、この分野に力を入れるべき	307	35.9%
どちらかといえば、他の分野に力を入れるべき	122	14.3%
他の分野に力を入れるべき	35	4.1%
未回答	39	4.6%



●この分野に積極的に力を入れるべき ●どちらかといえば、この分野に力を入れるべき ●どちらかといえば、他の分野に力を入れるべき ●他の分野に力を入れるべき ●未回答

図 23 (18-1) の回答割合

<申請手続のオンライン化の市民ニーズ>

「②証明書(住民票の写し等)の交付」が76.0%で最も高い結果となりました。

また、自由記載についても証明書に関係する記載が多く、オンライン化のニーズとして高いことがわかりました。

このことから、オンライン申請の取組として、「証明書の交付」を念頭に検討をする方向性が考えられます。

表 14 (18-2) の回答割合

手続き	便利だと感じる	割合
①子育て支援の届出	292	34.2%
②証明書(住民票の写し等)の交付	649	76.0%
③国民健康保険の届出	264	30.9%
④転出の手続き	345	40.4%

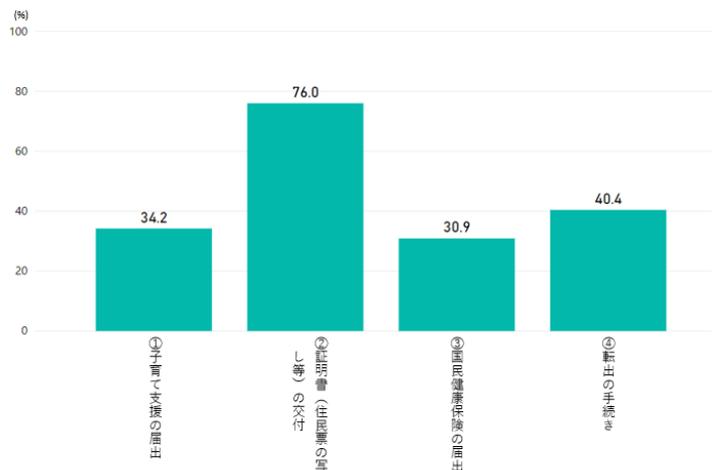


図 24 (18-2) の回答割合

<自由記載欄>

「文化・市民生活」に関するご意見を多くいただきました。具体的には、「災害時のICT通信網やサービスの維持・確保する取組」や「アプリ等からの災害情報の確認」というご意見を頂きました。また、「健康・福祉」に関するご意見では、「高齢者でも利用できる分かりやすい情報発信の仕組み」というご意見を多く頂きました。

加重平均値による評価と合わせて、防災に対する市民ニーズがとても高いことがわかります。また、情報化による影響として、情報格差を不安に感じる意見が多いことと合わせて、高齢者の方のICT発展に対する不安が高いことが推察されます。

表 15 【自由記載欄】市の情報化に関する取組について

市政一般	健康・福祉	子ども・教育	緑・環境	都市基盤	文化・市民生活	その他（ICT利活用以外を含む）
11	48	19	6	17	56	118

第5章 これからの主な課題と解決の方向性（目指すべき姿）

(1) 本市の情報化施策を取り巻く状況と本計画の課題

ア 国・都などにおける情報化の動向

国・都などにおける情報化の動向としては、官民データ活用推進基本法、デジタル手続法などが成立しました。そして、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、国民が安全で安心して暮らせ、豊かさを実感できる社会を実現することを目指し、デジタル技術の恩恵を誰もが享受できる社会に向けた取組が求められています。

官民データ活用推進基本法においては、市町村は、官民データ活用の推進に関する施策についての基本的な計画（市町村官民データ活用推進計画）の策定に努めるものとされています。

マイナンバーの活用に関しては、国が法律に基づいて行う利用以外のもの、特に本市独自の利用については、個人情報保護に配慮しながら慎重に検討していく必要があります。

イ 本市における情報化の動向

本市では、前計画において、最優先課題である「セキュリティ強靱化に対する抜本的な強化」に取組、多様な攻撃にも対応できる情報セキュリティ環境を整備・実現してきました。また、市民ニーズの高い分野である「災害対策（災害時の情報発信）」を推進しました。

国や都から示されている指針については、「セキュリティ強靱化の推進」のほか「ウェブアクセシビリティの向上」といった項目におけるICT化を推進し、市民サービスの向上を図りました。

ウ 市民ニーズの動向

市民アンケートの結果をみると、ICTの普及により、「生活が便利になる」などのメリットを実感している人がいる一方で、「情報が氾濫し、取捨選択が困難になる」など、不安に感じている人も増えていることが示されています。

また、市民ニーズが高い項目は、災害対策の強化、窓口手続のオンライン化、情報格差の是正が挙げられます。災害対策の強化については、防災への課題意識の高さから高い回答率が示されています。また、情報格差の是正については、様々な事情によりICTの利用ができない人への情報伝達が課題となっていることによるものと考えられます。情報格差を是正し、正確に必要な情報の取得を可能とするためには、ホームページやSNS[※]などの利用のほか、市報や季刊誌、便利帳など従来からの様々な手段を使って、情報を届ける必要があります。

必要な時に、必要な情報を、容易に取得できるよう、取組を進めていくことが求められています。

エ 社会の動向

社会的な情勢では、スマートフォンなどのスマートデバイスの普及率が高まっており（83.6%）、いつでもどこからでもインターネットを利用できる環境が普及しつつあります。また、第四次産業革命と呼ばれるAI[※]・RPA[※]技術の発展も急速に進んでおり、膨大な量のデータ分析・活用や業務の自動化などができるようになっています。

一方で、インターネット利用者の増加や技術の発展に合わせて、セキュリティリスクも高まっています。前計画に引き続き、強靱な情報セキュリティ対策により情報の機密性、完全性、

可用性を確保することが重大な課題です。そのためには、技術的対策、物理的対策を講じることは勿論、業務プロセスの見直しなど人的セキュリティの確保による管理的対策も重要です。

各調査(第2～4章)で抽出された課題と対応策			
各調査	調査結果・現状課題	対応策の方向性	対応策の詳細
国・都の 動向調査 (第2章)	<ul style="list-style-type: none"> ● 市町村における官民データ活用の推進に関する施策の基本的な計画の策定が努力義務とされている。 	<ul style="list-style-type: none"> ➢ 実情に合わせ効果的に官民データ活用推進基本法が規定する取組みを本計画に含むことにより、「市町村官民データ活用推進計画」と位置づけ国や都の計画とも整合を取りながら、施策の推進を図る。 	✓本計画(第6章)
	<ul style="list-style-type: none"> ● 行政が保有する様々なデータのオープン化や、行政サービスと民間サービスの連携に取り組むよう求められている。 	<ul style="list-style-type: none"> ➢ 本計画で、前計画より継続して施策「オープンデータの推進」を策定する。 	✓本計画(第6章)
	<ul style="list-style-type: none"> ● 情報通信技術を活用し、行政手続等の利便性の向上や行政運営の簡素化・効率化を図るために、地方公共団体には努力義務として、行政手続のオンライン化が求められている。 	<ul style="list-style-type: none"> ➢ 本計画で施策「窓口業務のオンライン化(電子申請)の推進」を策定し、市民アンケートの結果を考慮した上で、行政サービスのオンライン化の検討を行う。 	✓本計画(第6章)
	<ul style="list-style-type: none"> ● AI・RPA技術などの先端技術や、自治体クラウドの一層の推進が求められている。 	<ul style="list-style-type: none"> ➢ 本計画で施策「先端技術調査・研究」、「自治体クラウドの検討」を策定する。 	✓本計画(第6章)
本市の 動向調査 (第3章)	<p><重要度・緊急度が高かった施策></p> <ul style="list-style-type: none"> ● ICTの導入による母子保健事業の効率化・子育て世代包括支援センターにおける情報連携 ● ICT機器等の活用による図書館サービスの向上の検討 ● 環境啓発施設における環境情報の発信 ● 情報セキュリティの向上 ● ポータルサイト等を活用した武蔵野市ふるさと応援寄付の実施 	<ul style="list-style-type: none"> ➢ 行政の視点で重要度・緊急度を評価し、本計画の情報化施策とする。 	✓本計画(第6章)
	<ul style="list-style-type: none"> ● AI・RPA技術の進展など、ICTを取り巻く環境が劇的に進化する中で、先端技術に的確に対応できるスキルの向上を図る必要がある。 	<ul style="list-style-type: none"> ➢ 本計画(第7章)で職員に求めるICTスキルを体系化する。 	✓本計画(第7章)
市民ニーズの 動向調査 (第4章)	<p><市民ニーズの高かった項目></p> <ul style="list-style-type: none"> ● 災害対策の強化 ● 窓口手続きのオンライン化 ● ウェブアクセシビリティ向上 	<ul style="list-style-type: none"> ➢ 市民ニーズに応える情報化施策を検討し、本計画の情報化施策とする。 	✓本計画(第6章)

図 25 各調査で抽出された現状課題と対応策の方向性

(2) 本市の目指すICT施策の方向性

昨今の自治体を取り巻く環境及びICTを取り巻く状況を踏まえて、真に豊かさを実感できる社会の構築と先端技術への取組を実施することで、システムやAI^{*}等の技術を駆使して、効果的・効率的に行政サービスを提供する自治体を目指します。

(3) 本計画の基本目標

本計画の策定は、長期計画に掲げている5つのまちづくりの目標（「多様性を認め合う 支え合いのまちづくり」、「未来ある子どもたちが 希望を持ち健やかに暮らせるまちづくり」、「コミュニティを育む 市民自治のまちづくり」、「このまちにつながる誰もが 住み・学び・働き・楽しみ続けられるまちづくり」、「限りある資源を生かした 持続可能なまちづくり」）の達成に対して、ICTの側面から寄与するための計画とします。

また、より高品質な行政サービスの低コストでの実現をするために計画の基本目標を下記の3点とします。

<基本目標>

- 1 ICTを活用した市民サービスの拡大
- 2 総合的な市政情報提供の推進
- 3 ICTの活用による業務効率化

「ICTを活用した市民サービスの拡大」では、官民データの活用やオンライン申請の促進等、ICTを利用した市民サービスの拡大を図るとともに、自治体クラウド^{*}の導入について他市の状況を注視しながら調査・研究を行います。

「総合的な市政情報提供の推進」では、ICT環境の変化や多言語対応の必要性等を踏まえ、災害時等にも備えて、市報・ホームページ・FM放送・SNS^{*}等の様々な手段により市政情報をさらにわかりやすくタイミングよく届ける仕組みを整えます。

「ICTの活用による業務効率化」では、行政ニーズが多様化する中、職員のワーク・ライフ・マネジメントを支援しつつ、質の高いサービスを提供するため、RPA^{*}の導入やペーパーレス会議環境の整備、AI^{*}導入可能性の検討等、ICTを活用した業務効率化を推進します。

(4) 本計画で推進する具体的なICT施策の検討方法

具体的なICT施策の内容については、次の二つの視点に基づいて評価・検討を行いました。

- ・市民の視点：市民アンケート等を踏まえた市民ニーズ
- ・行政の視点：国・都などにおける情報化の動向、本市における情報化の動向などを踏まえた、行政事務の効率化、行政サービスの質的向上、適正な費用対効果の実現

その結果を踏まえて、本計画の基本目標の実現に寄与する施策に、優先的・重点的に取り組みます。

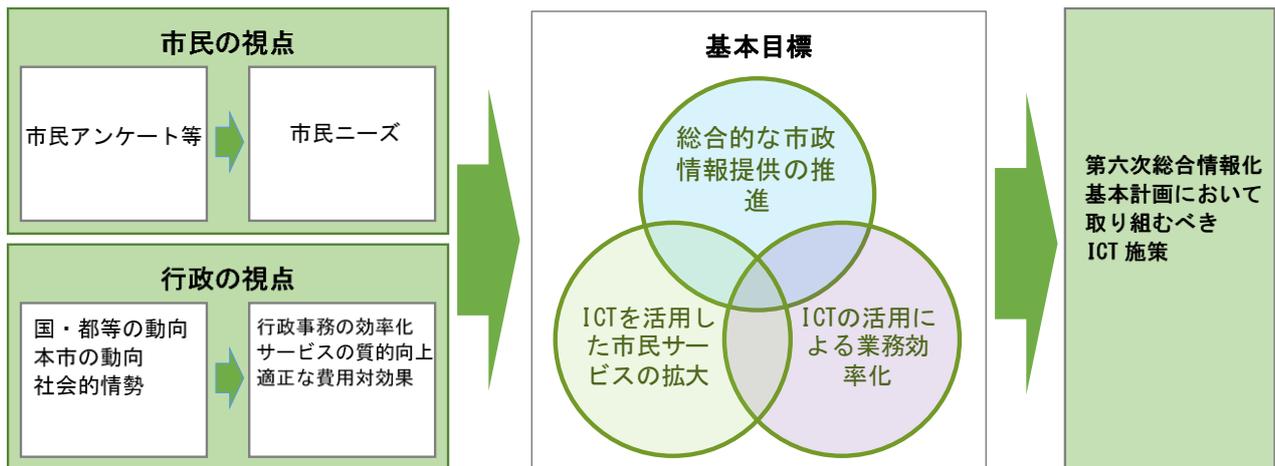


図 26 ICT施策の検討方法

第6章 情報化施策と取組内容

(1) 情報化施策の体系

本計画において、下表 16 に示す 29 案件を優先的・重点的に取り組むべき施策として取り上げます。

限られている経営資源をこれらの施策に優先的に振り分け、施策を効率的に進めることで、計画的かつ遅滞なく着実に進捗させることを目指しています。

各情報化施策の体系は、長期計画との整合を図るため、各分野（「健康・福祉」、「子ども・教育」、「平和・文化・市民生活」、「緑・環境」、「都市基盤」、「行財政」）ごとに整理を行います。

表 16 施策一覧

番号	分野	施策名	主管課	関係課	基本目標		
					サービス	情報提供	業務効率化
1	健康・福祉	ウェブアクセシビリティの向上推進	秘書広報課	各課	○	○	○
2		障害者差別解消に向けた取組の推進	障害者福祉課	—	○	○	
3	子ども・教育	ICTの導入による母子保健事業の効率化・子育て世代包括支援センターにおける情報連携	健康課	子ども政策課・子ども家庭支援センター	○	○	○
4		効果的な学習環境の整備	指導課	教育支援課			○
5		ICTを活用した教員の働き方改革の推進	指導課	—			○
6	平和・文化・市民生活	広報資料及び歴史公文書等のデジタル化	秘書広報課、生涯学習スポーツ課	各課	○	○	○
7		災害時における市民への情報発信手法の向上	秘書広報課	防災課	○	○	○
8		公共Wi-Fiの整備の検討	秘書広報課	防災課、生活経済課	○	○	○
9		ポータルサイト等を活用した武蔵野市ふるさと応援寄附の実施	財政課	—		○	○
10		タブレット型端末による通訳サービス	交流事業課	企画調整課	○	○	
11		災害時の情報収集・意思決定体制の向上	防災課	秘書広報課	○		○
12		生涯学習の情報提供等インターネット活用の拡充	生涯学習スポーツ課	—	○	○	
13		ICT機器等の活用による図書館サービスの向上の検討	図書館	—	○		
14	緑・環境	公共施設へのエネルギーマネジメントシステム導入	環境政策課	施設所管課		○	○
15		環境啓発施設における環境情報の発信	環境政策課	ごみ総合対策課、下水道課、緑のまち推進課	○	○	

番号	分野	施策名	主管課	関係課	基本目標		
					サービス	情報提供	業務効率化
16	都市基盤	駐車場・駐輪場の満空情報発信体制整備	交通対策課	—	○		
17		道路状況などにおける、ICTを利用した課題共有	道路課	秘書広報課	○	○	○
18	行財政	オープンデータの推進	企画調整課	秘書広報課、 情報管理課		○	
19		オリンピック・パラリンピック等国際大会に向けたまちの 魅力等の情報発信の向上	企画調整課	秘書広報課		○	
20		市ホームページ・SNS等を利用した市政情報の発信・ 提供の仕組みの充実	秘書広報課、情報管理課	各課	○	○	○
21		ICTを利活用した業務や意思決定の効率化、情報共有 等の促進	総務課、情報管理課	各課			○
22		先端技術等を活用した業務効率化及び市民サービスの向上 に関する調査・研究	総務課、情報管理課	各課	○	○	○
23		文書の電子化の推進	総務課、情報管理課	各課			○
24		心身ともに健康で、柔軟な働き方を支援する制度の検討	人事課	—		○	
25		窓口業務のオンライン化（電子申請）の推進	情報管理課	窓口担当部署	○		○
26		社会保障・税番号制度（マイナンバー制度）への対応	情報管理課	利用事務運用 部署	○		○
27		情報セキュリティの向上	情報管理課	—			○
28		自治体クラウドの検討	情報管理課	—			○
29		窓口手続時間の短縮および簡素化の研究	市民課	窓口担当部署	○		○

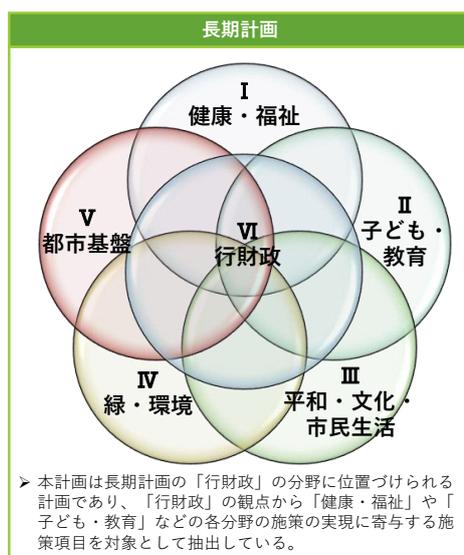


図 27 長期計画の各分野と本計画の関係

(2) 具体的な情報化施策

施策の検討については、まず現状及び背景（社会的背景や国の動向など）を確認しました。また、施策実施後のあるべき姿や計画年度（令和2～4年度）終了時点における達成目標を設定しました。その上で、施策を実行する過程における、課題の整理を行い、施策実施までの工程表を作成しました。

施策の実施においては、情報セキュリティ対策の徹底を大前提とするために、各施策において取扱う情報を整理するとともに、想定されるリスクの洗い出し及びそのリスクへの対処方法の検討を実施しました。

各施策において、適正な進捗を確保するために主管課を決定するとともに、進捗上に調整が必要となる課を関係課として列挙しました。また、長期計画及び他の計画との関係性を整理することで、その施策の目的及び位置付けをより明確なものとししました。

番号	施策名	主管課		情報管理課		
		関係課				
本計画の基本目標との関係	<input type="checkbox"/> ICTを活用した市民サービスの拡大	他の長期計画・関連計画との関係	6 行政 基本施策 4 社会の変化に対応していく行政運営			
	<input type="checkbox"/> 総合的な市政情報提供の推進					
	<input checked="" type="checkbox"/> ICTの活用による業務効率化					
目的	現状・課題		<ul style="list-style-type: none"> ・情報システムを外部のデータセンターで設置・管理し、複数の自治体で共同利用を行うこと（自治体クラウド）による費用対効果の有無を、他市の導入状況、本市の事情などを踏まえて検討を行う。 ・自治体クラウドにおいて利用されているデータセンターに替えて、本市では別途施設の整備を行っている。 ・現状のサーバ室は免震構造の西棟にあり、電源も建物自体に設置されたバッテリーと発電機によりバックアップされている。 			
施策内容	<ul style="list-style-type: none"> ・近隣自治体の自治体クラウド等の利用動向を調査し、市でも利用や参加が可能な研究する。 ・本市が情報システムを外部のデータセンターに独自で設置・管理する単独クラウドについても、費用対効果を検証し、可能性を探る。 					
あるべき姿・達成目標	<ul style="list-style-type: none"> ・自治体クラウド参加などについて研究し、次期住民情報システム構築に向けた方針を決定する。 					
情報セキュリティ						
想定されるリスク	<ul style="list-style-type: none"> ・クラウド上の個人情報保護 ・災害時のサービス停止 	リスクへの対処方法案	<ul style="list-style-type: none"> ・インターネット分断環境でのクラウド利用 ・回線の二重化や庁内バックアップシステムの構築 			
施策実施までの工程表			令和2年度	令和3年度	令和4年度	
			上期	下期	上期	下期
1	周辺自治体調査	[進捗バー]				
2	クラウド利用検討	[進捗バー]				
3	次期住民情報システム方針決定	[進捗バー]				
4						
5						
6						

策定した情報化施策の一連の管理番号です。

本計画の3つの基本目標との対応を記しています。

情報化施策の目的です。

情報化施策の具体的な内容です。

情報化施策を実施することによる達成目標です。

想定される情報セキュリティ上のリスクを明確にしています。

情報化施策を実施するまでに必要な作業の工程一覧です。

情報化施策を主導する主管課です。

主管課とともに情報化施策を推進する関係課です。

該当する長期計画・個別計画を記しています。

業務の現状や情報化施策の課題です。

想定される情報セキュリティ上のリスクへの対処方法案です。

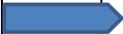
情報化施策を実施するまでに必要なそれぞれの作業の実施スケジュールです。

図 28 ICT施策の概要

番号	施策名		主管課	秘書広報課				
1	ウェブアクセシビリティの向上推進		関係課	各課				
本計画の基本目標との関係	■	ICTを活用した市民サービスの拡大	他の計画との関係	長期計画				
	■	総合的な市政情報提供の推進		個別計画				
	■	ICTの活用による業務効率化						
目的	<ul style="list-style-type: none"> ・障害者差別解消法の施行に伴い、市及び市関連ウェブコンテンツにおけるウェブアクセシビリティの向上を図る。 		現状・課題	<ul style="list-style-type: none"> ・障害者差別解消法の施行に伴い、総務省のガイドラインにより2017年度末までにJIS X8341-3の適合レベルAAに準拠が目標とされた。 ・ウェブコンテンツについてもウェブアクセシビリティへの対応が求められており、市ホームページについては達成している。 ・市関係機関における達成は費用面などから困難な状況が続いている。 				
施策内容	<ul style="list-style-type: none"> ・市ホームページのウェブアクセシビリティ向上に向け、アクセシビリティ検査を定期的に専門機関に依頼し、必要な修正を適宜行うことで、アクセシビリティの維持・向上に努める。 ・本計画年度内に市関係公的機関におけるウェブコンテンツにおいてJIS X8341-3適合レベルAA準拠に向けてのサポートを継続し、必要に応じた相談・助言を行い、関係機関における維持・改善の取り組みを進めていく。 ・他市の状況などを調査し、市および市関係公的機関におけるウェブコンテンツのアクセシビリティ向上のための包括的な計画策定について検討と策定準備を進めていく。 ・令和2、3年度に予定している市ホームページのリニューアルに伴い、必要な改善を行い、アクセシビリティの向上を図る。 							
あるべき姿・達成目標	<ul style="list-style-type: none"> ・市及び市関係公的機関におけるウェブコンテンツにおいてJIS X83141-3の適合レベルAAへの準拠を達成する。 ・適合レベルAA達成に向けた計画策定や毎年度の実施状況の調査と結果の公表を行っていく。 ・リニューアル後の新ホームページにおいて、さらなるアクセシビリティ向上を目指す。 							
情報セキュリティ								
想定されるリスク			リスクへの対処方法案					
施策実施までの工程表			令和2年度		令和3年度		令和4年度	
			上期	下期	上期	下期	上期	下期
1	市ホームページにおけるアクセシビリティ対応状況調査			▶		▶		▶
2	ウェブアクセシビリティ研修		▶		▶		▶	
3	市関係公的機関のウェブアクセシビリティ達成状況の把握			▶		▶		▶
4	ウェブアクセシビリティ向上に向けた計画の検討及び策定		▶					
5	現行ホームページの課題整理と新ホームページのアクセシビリティ向上のためのシステム構築		▶					
6								

番号	施策名			主管課	障害者福祉課				
2	障害者差別解消に向けた取組の推進			関係課					
本計画の基本目標との関係	<input checked="" type="checkbox"/>	ICTを活用した市民サービスの拡大	他の計画との関係	長期計画					
	<input checked="" type="checkbox"/>	総合的な市政情報提供の推進		個別計画	武蔵野市障害者計画・第5期障害福祉計画				
	<input type="checkbox"/>	ICTの活用による業務効率化							
目的	<p>・障害のあるなしに関わらず、誰もが安心して暮らせる社会を目指すため、関係機関と連携を図りながら、障害者差別の解消に向けた取組を推進していく。</p>		現状・課題	<p>・平成28年4月に「障害者差別解消法」が施行され、障害者に対する不当な差別的取扱いの禁止と合理的配慮の提供が義務化されたが、障害当事者の差別解消法の認知度は3割台にとどまっている。</p> <p>・今後は、障害者差別解消支援地域協議会とも連携しながら、当事者自身に届く効果的な普及啓発に取り組む必要がある。</p>					
施策内容	<p>・「心のバリアフリー」に加えて、市民や民間事業者、障害当事者に対して、差別解消に関する普及啓発を行う。</p> <p>・市報をはじめとする市からのお知らせや市の主催するイベントなど、庁内における情報保障の検証を行う。</p> <p>・障害者に対する情報保障の充実を図るため、障害特性に応じたICT機器（電話リレーサービス、携帯端末等のアプリケーションソフト、入力支援機器）等の更なる研究を行う。</p>								
あるべき姿・達成目標	障害者（児）に対する情報保障の充実								
情報セキュリティ									
想定されるリスク				リスクへの対処方法案					
施策実施までの工程表				令和2年度		令和3年度		令和4年度	
				上期	下期	上期	下期	上期	下期
1	差別解消に関する普及啓発								
2	庁内における情報保障の検証								
3	ICT機器の活用について検討								
4									
5									
6									

番号	施策名		主管課	健康課				
3	ICTの導入による母子保健事業の効率化・子育て世代包括支援センターにおける情報連携		関係課	子ども政策課 子ども家庭支援センター				
本計画の基本目標との関係	■	ICTを活用した市民サービスの拡大	他の計画との関係	長期計画	2 子ども・教育 基本施策 1 子どもたちが希望を持ち健やかに 過ごせるまちづくり			
	■	総合的な市政情報提供の推進			個別計画	第4期健康推進計画		
	■	ICTの活用による業務効率化						
目的	<ul style="list-style-type: none"> ・ 妊娠期から子育て期までの総合的な相談支援の実施 ・ すべての妊産婦及び子どもの状況を継続的に把握し、必要に応じて関係機関と協力して支援プランを作成するなどの必要な情報を活用できる環境の整備 ・ 子育て世代包括支援センターにおける情報連携 		現状・課題	<ul style="list-style-type: none"> ・ 母子保健事業における情報記録カード（通称母子カード）は紙ベースで運用されている。そのため、保護者からの相談支援に対し、すぐに情報を活用することが難しい。 ・ 必要な時にタイムリーに情報を活用できる体制が求められている。 ・ 子育て世代包括支援センターを設置することを検討しているが、現在情報連携の仕組みがない。 				
施策内容	<ul style="list-style-type: none"> ・ 母子保健事業における情報記録カード（通称：母子カード）についてICTを活用し電子カルテ化する。 ・ 妊娠届出の機会を通して得た情報から継続的に把握し、支援台帳を作成する。 ・ 支援台帳には必要となる情報を記録し、必要な支援に対してすぐに活用できる体制を整備する。 ・ 令和3年4月に子育て世代包括支援センター（連携型）が設置される。このシステムにより健康課と子ども家庭支援センターが情報連携することで、妊娠期から子育て期までの切れ目ない支援として、総合相談を実施することができる。 							
あるべき姿・達成目標	<ul style="list-style-type: none"> ・ 情報記録カードの電子化 ・ 支援台帳の作成 ・ 支援が必要な時に必要な情報をすぐに活用できる環境を実現するシステムの導入 ・ 子ども家庭支援センターとの情報連携 							
情報セキュリティ								
想定されるリスク	<ul style="list-style-type: none"> ・ 個人情報の取り扱い ・ 個人情報の流出 ・ 情報の誤入力 		リスクへの対処方法案	<ul style="list-style-type: none"> ・ 個人情報取扱いにおけるルールの徹底 ・ ネットワーク機器による体系的な情報セキュリティ対策 ・ マニュアルの整備及びシステム導入後の研修の実施 				
施策実施までの工程表			令和2年度		令和3年度		令和4年度	
			上期	下期	上期	下期	上期	下期
1	業務フローの作成		▶					
2	システム詳細設計・構築		▶					
3	システム活用研修・運用開始			▶				
4	システム連携を開始（令和3年4月：子育て世代包括支援センター設置）				▶			
5								
6								

番号	施策名		主管課	指導課		
4	効果的な学習環境の整備		関係課	教育支援課		
本計画の基本目標との関係	<input type="checkbox"/>	ICTを活用した市民サービスの拡大	他の計画との関係	長期計画		
	<input type="checkbox"/>	総合的な市政情報提供の推進			2 子ども・教育 基本施策4 子どもの「生きる力」を育む	
	<input checked="" type="checkbox"/>	ICTの活用による業務効率化		個別計画	第三期武蔵野市学校教育計画（仮称）	
目的	<ul style="list-style-type: none"> すべての学習の基盤となる資質・能力である情報活用能力を子どもたちに確実に身に付けさせる。 ICTを子どもたちが学習や日常生活の中で活用できるようにするため、各教科等においてICTを適切に活用した学習活動の充実を図る。 		現状・課題	<ul style="list-style-type: none"> 現在、各学校には1学級分（40台）の児童・生徒用タブレットしか配備されていないため、使用時間の調整が必要であり、使いたいときに使えないという現状がある。 「新時代の学びを支える先端技術活用推進方策（最終まとめ）」及び「2018年度以降の学校におけるICT環境の整備方針」（文部科学省）において、整備の目標水準が定められている。 		
施策内容	<ul style="list-style-type: none"> 文部科学省の策定した「新時代の学びを支える先端技術活用推進方策（最終まとめ）」で示されている、一人一台の学習者用コンピュータの整備を目指し、計画期間内に「2018年度以降の学校におけるICT環境の整備方針」において目標とされている「3学級に1学級分程度」の学習者用コンピュータの整備を進める。 デジタル教科書の使用など、教員による計画的なICTの活用とともに、発表、記録、要約、報告といった学習活動における子どもたちのICT活用を進める。 					
あるべき姿・達成目標	<ul style="list-style-type: none"> 現行の教育用システムの更改にあわせて、パブリッククラウドを活用したシステムの構築を行う。 令和4年度までに、小・中学校の「3学級に1学級分程度」の学習者用コンピュータの整備を実現する。 					
情報セキュリティ						
想定されるリスク	<ul style="list-style-type: none"> 不正アクセスのリスク ネットワーク上の情報が盗聴されるリスク 		リスクへの対処方法案	<ul style="list-style-type: none"> 認証技術による利用者確認、アクセス権限の適正な設定、侵入検知システムの導入など 通信の暗号化を行う 		
施策実施までの工程表			令和2年度	令和3年度	令和4年度	
			上期	下期	上期	下期
1	構築方針検討					
2	調達仕様書作成					
3	事業者選定・契約					
4	システム設計・構築					
5	システム運用開始					
6						

番号	施策名		主管課	指導課				
5	ICTを活用した教員の働き方改革の推進		関係課					
本計画の基本目標との関係	<input type="checkbox"/>	ICTを活用した市民サービスの拡大	他の計画との関係	長期計画				
	<input type="checkbox"/>	総合的な市政情報提供の推進			2 子ども・教育 基本施策5 教育環境の充実と学校施設の整備			
	<input checked="" type="checkbox"/>	ICTの活用による業務効率化		個別計画	第三期武蔵野市学校教育計画（仮称）			
目的	<ul style="list-style-type: none"> 学校教育の質を向上させるために、ICTを活用した業務のさらなる効率化により、教員の負担を軽減することで、十分な授業準備や教員が子どもと向き合う時間を確保する。 		現状・課題	<ul style="list-style-type: none"> 社会の変化に伴い、学校が抱える課題が多様化・複雑化する中、教員の長時間勤務は看過できない状況となっている。 学校情報システムを導入し、小中学校で校務支援システムや共有フォルダを活用した校務の効率化を図っているが、校務用PCを利用できる場所が職員室に限定されている。 				
施策内容	<ul style="list-style-type: none"> セキュリティを確保した上で、教員が職員室以外の場所でもPC等を使用して校務処理が行えるようテレワークの導入を検討する。 仮想化技術を用いて、校務系、校務外部接続系、学習系のネットワークを分離することにより、教員が1台の端末を校務及び授業に安全に活用することができる環境を導入する。 文部科学省の「教育情報セキュリティポリシーに関するガイドライン」で要求されているセキュリティ対策を実施する。 							
あるべき姿・達成目標	<ul style="list-style-type: none"> テレワークの活用にも対応可能な、「教育情報セキュリティポリシーに関するガイドライン」に基づいた情報システム基盤を構築する。 							
情報セキュリティ								
想定されるリスク	<ul style="list-style-type: none"> テレワークによる情報漏えい 		リスクへの対処方法案	<ul style="list-style-type: none"> 仮想化技術、二要素認証の採用等の情報セキュリティ対策の実施 				
施策実施までの工程表			令和2年度		令和3年度		令和4年度	
			上期	下期	上期	下期	上期	下期
1	構築方針検討		→					
2	調達仕様書作成			→				
3	事業者選定・契約				→			
4	システム設計・構築					→		
5	システム運用開始						→	
6								

番号	施策名		主管課	秘書広報課 生涯学習スポーツ課				
6	広報資料及び歴史公文書等のデジタル化		関係課	各課				
本計画の基本目標との関係	■	ICTを活用した市民サービスの拡大	他の 関 連 計 画 と の 個 別 計 画	長期計画	3 平和・文化・市民生活 基本施策6			
	■	総合的な市政情報提供の推進			6 行財政 基本施策2			
	■	ICTの活用による業務効率化		個別計画	生涯学習計画（策定中）			
目的	・市で保有する写真・文化財・歴史公文書等の資料を適切に管理し、利活用を高める。		現状・課題	<ul style="list-style-type: none"> ・ふるさと歴史館にて利用しているデジタルアーカイブシステムを秘書広報課でも導入した。 ・民俗・埋蔵文化財収蔵庫は、保管容量が限界に達しており、厳選した資料を収集する方法を検討する必要がある。 ・歴史公文書に関しては、歴史館開館時から保管されている旧永年文書の選別が完了していない。 				
施策内容	<ul style="list-style-type: none"> ・収集した資料について、デジタルアーカイブシステムを使用して順次デジタル化を行う。 ・デジタル化した資料を整理し、公開・使用方法を検討する。 							
あるべき姿・達成目標	<ul style="list-style-type: none"> ・広報資料のデジタル化と画像管理ソフトの導入とともに、庁内各課で保管する事業写真も併せて管理することでさまざまな用途での利活用を図るとともに、事務の効率化にも寄与することが可能となる。 ・文化財（民俗資料、考古資料、古文書資料、中島飛行機関連資料）や歴史公文書のデータをデジタル化し、武蔵野ふるさと歴史館の市民交流スペース等で、来館者が検索により公開できるようにする。最終的には、インターネットでの検索ができるかについて検討する。 							
情報セキュリティ								
想定されるリスク	・インターネットに接続する場合には、特に個人情報には留意する必要がある。		リスクへの対処方法案	・インターネットに接続する場合、公開時に徹底したチェックを行う。				
施策実施までの工程表			令和2年度		令和3年度		令和4年度	
			上期	下期	上期	下期	上期	下期
1	資料の収集と整理及び随時システムへの登録作業の実施		▶					
2	広報資料の庁内共有と歴史館資料の公開		▶					
3								
4								
5								
6								

番号	施策名		主管課	秘書広報課					
7	災害時における市民への情報発信手法の向上		関係課	防災課					
本計画の基本目標との関係	■	ICTを活用した市民サービスの拡大	他の計画との関連	長期計画	6 行財政 基本施策2 効果的な広報・広聴の仕組みづくりとシティプロモーション				
	■	総合的な市政情報提供の推進			個別計画				
	■	ICTの活用による業務効率化							
目的	<ul style="list-style-type: none"> ・災害時における情報提供の充実を図る。 ・様々な選択肢を用意し、災害時における情報発信態勢を充実させ、災害時における市民への情報発信手法を向上させる。 		現状・課題	<ul style="list-style-type: none"> ・災害時に市ホームページとTwitter連携が可能となっている。 ・災害時のアクセス集中時にサーバがダウンする恐れがある。 ・地域広帯域移動無線アクセス（地域BWA）の活用において、武蔵野市・三鷹市地域において業務展開が予定されており、災害時の活用が期待される。 					
施策内容	<ul style="list-style-type: none"> ・市ホームページとTwitterとの連携を継続し、災害時に適切な運用ができるように体制を整える。 ・令和2、3年に予定されている市ホームページのリニューアルに伴い、アクセス集中時にもサーバがダウンすることがないようにサーバの冗長化を図り、災害時にも市ホームページが情報発信の手段として活用できる環境を整える。 ・平時から防災センターよりFM放送を行い、災害時においてFMによる情報発信が適切に機能するよう機材の整備と運用を維持する。 ・災害時についての防災活動や市民の災害時情報発信手段の研究を行い、実証実験などを行うことも含めて検討する。 								
あるべき姿・達成目標	<ul style="list-style-type: none"> ・市ホームページとTwitterの連携を訓練時などでも活用し、災害時に機能できるようにする。 ・平時からむさしのFM放送を防災センターからも発信し、災害時に適時適切な放送ができるようにする。 ・地域BWA網を活用し情報発信インフラや防災活動における通信手段として活用について検討する ・市ホームページのリニューアルにあたり、アクセス集中への対応と、サーバの冗長化を進め、災害時にもホームページが正常に機能するようにする。 								
情報セキュリティ									
想定されるリスク			リスクへの対処方法案						
施策実施までの工程表				令和2年度		令和3年度		令和4年度	
				上期	下期	上期	下期	上期	下期
1	Twitter連携のルール化と連携の実施			▶					
2	西棟緊急放送室（FM）の平時からの活用			▶					
3	避難所など市民への情報連絡手段の検討と訓練などへの活用			▶					
4	現行ホームページの課題整理と新HPの災害時対応に向けたシステム構築			▶					
5									
6									

番号	施策名		主管課	秘書広報課				
8	公共Wi-Fiの整備の検討		関係課	防災課、生活経済課				
本計画の基本目標との関係	■	ICTを活用した市民サービスの拡大	他の計画との関係	長期計画	3 平和・文化・市民生活 基本施策2 災害への備えの拡充			
	■	総合的な市政情報提供の推進			個別計画			
	■	ICTの活用による業務効率化						
目的	<ul style="list-style-type: none"> ・ 平常時においては市民サービスの向上を図る通信システムとして、災害時には安定した通信手段の確保・災害時の通信インフラとして、活用を行う。 		現状・課題	<ul style="list-style-type: none"> ・ 三鷹市と武蔵野市の2市に限定（東西5キロ程度）された地域広帯域移動無線アクセスの免許を株式会社BWA ジャパンが総務省に提出。 ・ 市内及び周辺地域の7箇所アンテナ設置を終え、現在電波状況の調査を実施している。 ・ 平常時、災害時の通信手段としての活用方法の具体的方策を策定する。 				
施策内容	<ul style="list-style-type: none"> ・ 地域BWA（地域広帯域移動無線アクセス）などの新たなネットワーク網を活用し、公共Wi-Fiの整備について検討を行う。 ・ 災害時の活用方法や具体的手順などについて、検討を進める。 							
あるべき姿・達成目標	<ul style="list-style-type: none"> ・ 平時には、中央線の市内3駅（吉祥寺・三鷹・武蔵境）周辺で武蔵野市と三鷹市の2市にまたがって使用可能な無料Wi-Fi網を確立。 ・ 災害時には輻輳の少ない情報発信インフラや防災活動における通信手段として活用を図る。 							
情報セキュリティ								
想定されるリスク	無線アクセスを使った個人情報などの漏洩		リスクへの対処方法案	<ul style="list-style-type: none"> ・ システムにおける情報セキュリティ態勢の確保 ・ 無線システムの暗号化などを最新のものにしておく。 				
施策実施までの工程表			令和2年度		令和3年度		令和4年度	
			上期	下期	上期	下期	上期	下期
1	地域BWAを活用した公共Wi-Fi網の検討		▶					
2	災害時における活用手法の確立		▶					
3								
4								
5								
6								

番号	施策名		主管課	財政課				
9	ポータルサイト等を活用した武蔵野市ふるさと応援寄附の実施		関係課					
本計画の基本目標との関係	<input type="checkbox"/>	ICTを活用した市民サービスの拡大	他の計画との関係	長期計画	3 平和・文化・市民生活 基本施策7 まちの魅力を高め豊かな暮らしを支える産業の振興			
	<input checked="" type="checkbox"/>	総合的な市政情報提供の推進			6 行財政 基本施策4 社会の変化に対応していく行財政運営			
	<input checked="" type="checkbox"/>	ICTの活用による業務効率化		個別計画				
目的	<ul style="list-style-type: none"> ふるさと納税制度を活用し、市の魅力発信や地域産業振興を図る。寄附金を活用して市民サービスの充実を図るとともに、体験型等も含めた地域の魅力的な返礼品を用意し、市のPRと地域産業の振興につなげる。 		現状・課題	<ul style="list-style-type: none"> 既にふるさと納税ポータルサイト等を活用している他自治体に比べ、実績やノウハウがないため、認知度が低い。また、eLTAXを使用したワンストップ特例制度への対応については、他自治体でも送信漏れ等のミスが相次いでいる。 				
施策内容	<ul style="list-style-type: none"> ふるさと納税ポータルサイト「ふるさとチョイス」の活用により、寄附金を活用する事業の趣旨や内容をわかりやすく示すとともに、市ホームページや市報等では情報を届けられなかった層へのアプローチを図る。 本市の魅力の一つである市内事業者の商品やサービスを返礼品にすることで、「市の魅力発信」「地域産業振興」「市政の充実と未来への財源確保」を図る。 これまでの納付書による納付に加えて、クレジットカード等による納付も可能にすることで、インターネット上だけで手続きが完了するよう、寄附者の利便性を向上する。 ワンストップ特例制度においては、令和元年度からeLTAXを活用することで、これまで郵送でやり取りしていた他自治体との情報共有を電子化し事務作業の効率化が図られる。 							
あるべき姿・達成目標	<ul style="list-style-type: none"> これまで、主に市民から年間数件～十数件程度だった市への寄附件数を増やす（数百件～千件程度）。 本市の魅力をより多くの人に伝え、市のイメージアップに寄与する。 返礼品を通して、市内事業者や産業の振興に寄与する。 寄附金を活用し、市民サービスの充実と財源確保を実現する。 							
情報セキュリティ								
想定されるリスク	<ul style="list-style-type: none"> 個人情報（ワンストップ特例制度においてはマイナンバーも扱う）の流出や紛失等 eLTAXによる他自治体への送信漏れ等 		リスクへの対処方法案	<ul style="list-style-type: none"> ふるさとチョイスのCMS、ふるさと納税制度支援事業者の情報管理システム、eLTAXなど各システムの操作方法の習得 ワンストップ特例申請書の厳重な保管（特定個人情報保有管理簿に綴り、利用記録簿とともに鍵のかかるキャビネットに保管） 				
施策実施までの工程表			令和2年度		令和3年度		令和4年度	
			上期	下期	上期	下期	上期	下期
1	ふるさと納税ポータルサイトの活用		▶					
2	ふるさと納税制度支援事業者の情報管理システム運用		▶					
3	eLTAXを使用したワンストップ特例対応		▶					
4								
5								
6								

番号	施策名		主管課	防災課				
11	災害時の情報収集・意思決定体制の向上		関係課	秘書広報課				
本計画の基本目標との関係	<input checked="" type="checkbox"/>	ICTを活用した市民サービスの拡大	他の計画との関係	長期計画	3 平和・文化・市民生活 基本施策2 災害への備えの拡充			
	<input type="checkbox"/>	総合的な市政情報提供の推進			個別計画	第五次行財政改革アクションプラン 地域防災計画		
	<input checked="" type="checkbox"/>	ICTの活用による業務効率化						
目的	・災害時における様々な情報をシステムの活用により迅速に収集、分析し、その後の災害対応に活かす。		現状・課題	・現行システムは、地図データの精度や操作性等、機能面において課題があり、大雨や台風等の災害対応時に十分な活用ができていない。 ・現地からの電話や無線を活用した報告に基づき、受信者が入力する方法を前提としたシステムのため、情報の入力に時間がかかり、迅速な意思決定に課題がある。				
施策内容	・現行の防災情報システムの見直しにより、迅速な意思決定や、SNS等の情報メディアへの即時配信、各部門との情報共有を可能とするシステムの導入を行う。							
あるべき姿・達成目標	<ul style="list-style-type: none"> ・意思決定を支援するための広域的な災害事象の一元管理の実現 ・複数の情報メディアを利用した災害情報などの発信を簡便に行える即時配信の実現 ・人命救助を最優先とした目標管理型の本部運営の実現 ・複数にわたる部門の災害対応状況や課題の共有の実現 ・クラウド化などを利用した通信体制の強化による現場からの直接的な情報入力の実現 							
情報セキュリティ								
想定されるリスク	<ul style="list-style-type: none"> ・庁舎の機能不全などによる稼働環境リスク ・ネットワーク分離や断絶リスク ・個人情報などの流出リスク ・運用コストの上昇リスク 		リスクへの対処方法案	<ul style="list-style-type: none"> ・災害時においてもインターネット利用ができる環境の整備など ・パスワードの設定や利用する情報の限定などによるセキュリティ対策 ・共同利用による費用削減の検討や競争環境による調達実施での費用削減 				
施策実施までの工程表			令和2年度		令和3年度		令和4年度	
			上期	下期	上期	下期	上期	下期
1	機器調達・構築							
2	移行作業、仮運用							
3	運用							
4								
5								
6								

番号	施策名		主管課	図書館				
13	ICT機器等の活用による図書館サービスの向上の検討		関係課	-				
本計画の基本目標との関係	<input checked="" type="checkbox"/>	ICTを活用した市民サービスの拡大	他の 関連 計画との 関係	長期計画	3 平和・文化・市民生活 6 多様な学びや運動・スポーツ活動の推進			
	<input type="checkbox"/>	総合的な市政情報提供の推進			個別計画	図書館基本計画		
	<input type="checkbox"/>	ICTの活用による業務効率化						
目的	<ul style="list-style-type: none"> ICT機器等を活用することにより、サービス内容の充実や業務の効率化を図り、利用者の利便性を向上させる。 		現状・課題	<ul style="list-style-type: none"> 現システムのサービス提供期限が、令和2年末まで。 市内図書館のうち、中央図書館だけ、Wi-Fiの設備がない。 				
施策内容	<ul style="list-style-type: none"> ICT機器（自動貸出機、自動返却機、予約棚、持出防止ゲート）を引き続き活用することにより、サービスの質を保つ。 システムの入替を計画的に実施する（現システムを1年延長する場合は、機器類のオーバーホール等、必要な措置を講ずる。） Wi-Fi設備の設置とタブレットの導入 							
あるべき姿・達成目標	<ul style="list-style-type: none"> システム入れ替え後の環境下で最適なサービスができるようになる。 Wi-Fi環境を充実させ、利用者が館内でパソコン等のデバイスを活用することにより、調査研究や課題解決に効果が発揮される。 タブレットを使い、カウンター以外の場所でも、問い合わせ対応や案内ができるようになり、フロアワークが充実される。また、カウンターの混雑緩和にもつながる。 							
情報セキュリティ								
想定されるリスク	<ul style="list-style-type: none"> システムダウン ネットワークを経由したウイルス等の攻撃 個人情報の流出 		リスクへの対処方法案	<ul style="list-style-type: none"> サーバをデータセンタで運用、リモート保守、バックアップ ファイヤウォールやセキュリティソフトを活用し、影響を最小限にしている。 機能による権限設定や、情報セキュリティ教育の実施 				
施策実施までの工程表			令和2年度		令和3年度		令和4年度	
			上期	下期	上期	下期	上期	下期
1	新システム切替、Wi-Fi、タブレット導入のためのシステム構築		→					
2	新システム導入（令和3年1月予定）～運用				→			
3								
4								
5								
6								

番号	施策名		主管課	環境政策課					
14	公共施設へのエネルギーマネジメントシステム導入		関係課	施設所管課					
本計画の基本目標との関係	<input type="checkbox"/>	ICTを活用した市民サービスの拡大	他の計画との関係	長期計画	4 緑・環境 基本施策2 地球温暖化対策の推進				
	<input checked="" type="checkbox"/>	総合的な市政情報提供の推進			個別計画	第四期武蔵野市環境基本計画			
	<input checked="" type="checkbox"/>	ICTの活用による業務効率化							
目的	<ul style="list-style-type: none"> ・気候変動への具体的な対策として、市全体でのエネルギー消費量の抑制とエネルギーの効率的な利用を推進する。 		現状・課題	<ul style="list-style-type: none"> ・クリーンセンターを核とした周辺公共施設への最適なエネルギー需給管理を実現するため、クリーンセンターにCEMSを、総合体育館にBEMSを導入した。 ・今後も気候変動対策を推進するためには、更なる公共施設へのシステム導入を進め、エネルギー管理の最適化を図る必要がある。 					
施策内容	<ul style="list-style-type: none"> ・公共施設の建替え、改修に合わせたエネルギーマネジメントシステムの導入を検討する。 ・導入システムについては、施設の状況や規模に応じて、例えばエネルギーマネジメントシステムのほか、LPWA（省電力広域無線技術）やIoTを活用した比較的簡易かつ安価に導入できる計測設備の導入も検討する。 								
あるべき姿・達成目標	<ul style="list-style-type: none"> ・システム導入により、公共施設における電力等のエネルギー利用が効率化し、市全体でのエネルギー消費量が抑制されること。 								
情報セキュリティ									
想定されるリスク	<ul style="list-style-type: none"> ・システム構成によっては、無線LAN等が想定されるため、ネットワークの脆弱性による、システムへの不正アクセスの可能性がある。 		リスクへの対処方法案	<ul style="list-style-type: none"> ・ネットワーク環境における情報セキュリティ対策 					
施策実施までの工程表				令和2年度		令和3年度		令和4年度	
				上期	下期	上期	下期	上期	下期
1	施設の状況や規模に応じたエネルギーマネジメントシステム導入の検討								
2									
3									
4									
5									
6									

番号	施策名		主管課	環境政策課				
15	環境啓発施設における環境情報の発信		関係課	ごみ総合対策課、下水道課、緑のまち推進課				
本計画の基本目標との関係	<input checked="" type="checkbox"/>	ICTを活用した市民サービスの拡大	他の計画との関係	長期計画	4 緑・環境 基本施策1 刻々と変化する環境問題への対応			
	<input checked="" type="checkbox"/>	総合的な市政情報提供の推進			個別計画			
	<input type="checkbox"/>	ICTの活用による業務効率化						
目的	<p>・環境啓発施設において、自治体と民間の環境に関する情報を一元化し、体系的な情報発信が必要不可欠であり、その情報を受け取る市民の意見を取り入れ、より発信力を高めていく。</p>		現状・課題	<p>・市民参加でホームページ、SNSの内容を検討していく手法を確立し、適切に管理していく。</p>				
施策内容	<p>・効果的な情報発信・伝達のあり方について市民参加で検討し、実際に検討したツールを制作するワークショップを行う。</p> <p>・11月の施設開設に向けて、施設ホームページの制作、SNSのアカウントの開設、活用などを進めるとともに、引き続き市民の意見を聴く機会を持ちながら、より効果的な情報発信・伝達を行っていく。</p>							
あるべき姿・達成目標	<p>・ホームページやSNSの内容について最初は市で意見を取り入れながらも、最終的には市民が意見をまとめ、情報発信を担っていただけるようになること。</p>							
情報セキュリティ								
想定されるリスク	<p>・ホームページ、SNSの発信内容について、市民に発信内容等を考えてもらう機会が増えることで、表現等の十分な確認が必要になる。</p> <p>・ホームページ、SNSを更新する機器について、更新にインターネット回線を使用するため、機密情報の流出等情報セキュリティへの対応が必要となる。</p>		リスクへの対処方法案	<p>・ホームページ、SNSの発信内容について、更新の前に内容を職員が確認し、職員が更新する。</p> <p>・ホームページ、SNSを更新する機器について、更新専用のPCを設け、個人情報や機密情報のデータ保存を禁止するよう運用を徹底する。</p>				
施策実施までの工程表			令和2年度		令和3年度		令和4年度	
			上期	下期	上期	下期	上期	下期
1	11月の開設に向けたホームページ、SNSアカウントの開設準備		→					
2	ホームページ、SNSの更新内容の検討			→				
3	ホームページのシステムの保守、更新等			→				
4								
5								
6								

番号	施策名		主管課	交通対策課				
16	駐車場・駐輪場の満空情報発信体制整備		関係課					
本計画の基本目標との関係	<input checked="" type="checkbox"/>	ICTを活用した市民サービスの拡大	他の 関連 計画 との	長期計画	5 都市基盤 基本施策3 誰もが利用しやすい交通環境の整備			
	<input type="checkbox"/>	総合的な市政情報提供の推進			個別計画	第3次武蔵野市市民交通計画 武蔵野市自転車等総合計画		
	<input type="checkbox"/>	ICTの活用による業務効率化						
目的	<p>【駐車場】</p> <ul style="list-style-type: none"> 吉祥寺駅周辺の駐車場の場所、満空情報を駐車場探しや順番待ちの来街車両に提供し、交通渋滞の緩和を図る。 <p>【駐輪場】</p> <ul style="list-style-type: none"> 満空表示盤やWeb満空情報により、駅周辺にある駐輪場の利用状況をリアルタイムで発信することにより、駐輪場利用の利便性向上や放置抑制、公共交通機関等への転換を図る。 	現状・課題	<p>【駐車場】</p> <ul style="list-style-type: none"> 吉祥寺駅周辺に来街される車両等の混雑緩和、違法駐車対策の一環として取り組んでいる。 <p>【駐輪場】</p> <ul style="list-style-type: none"> すでにWeb満空情報の発信は開始しているが、今後はより正確な情報発信のために、手売り方式による運営を行っている駐輪場についても順次機械化していくことが望ましい。 					
施策内容	<p>【駐車場及び駐輪場】</p> <ul style="list-style-type: none"> 携帯電話やパソコン等にリアルタイムで駐車場の位置、満空状況を配信する。[駐車場案内・満空情報システム] 							
あるべき姿・達成目標	<p>【駐車場及び駐輪場】</p> <ul style="list-style-type: none"> 民間事業者、関係機関と連携し、駐車場及び駐輪場の満空情報発信の充実を図る。 							
情報セキュリティ								
想定されるリスク			リスクへの対処方法案					
施策実施までの工程表			令和2年度		令和3年度		令和4年度	
			上期	下期	上期	下期	上期	下期
1	民間事業者等と連携し、情報発信駐車場及び駐輪場の拡大の検討							
2								
3								
4								
5								
6								

番号	施策名		主管課	企画調整課				
18	オープンデータの推進		関係課	秘書広報課、情報管理課				
本計画の基本目標との関係	<input type="checkbox"/>	ICTを活用した市民サービスの拡大	他の計画との関係	長期計画	6 行財政分野 基本施策 1			
	<input checked="" type="checkbox"/>	総合的な市政情報提供の推進			個別計画	武蔵野市行財政改革アクションプラン		
	<input type="checkbox"/>	ICTの活用による業務効率化						
目的	<ul style="list-style-type: none"> 市民参加を促すため、市政の透明性向上と情報共有を図る。また、市政の基礎データを様々な主体が広く分析・活用することができるようにすることで、行政課題の解決につなげる。 		現状・課題	<ul style="list-style-type: none"> 平成30(2018)年10月に市HP内に専用カタログサイトページを開設し、オープンデータの取組みを開始した。市勢統計及び地域生活環境指標のデータを中心に、多くのオープンデータを公開しているが、今後これをどう拡充していくか検討する必要がある。 				
施策内容	<ul style="list-style-type: none"> 平成29(2017)年度からワーキングチームを立ち上げ、オープンデータ公開の検討を開始し、平成30(2018)年10月に市HP内に専用カタログサイトページを開設し、各種オープンデータの取組みを開始した。主な公開データは、市の基礎情報となる市勢統計と地域生活環境指標であり、平成30(2018)年度のアクセス件数は3,775件となっている。 公開データは、基本的に機械判読可能かつ二次利用可能な形式で公開を推進している。今までPDF形式での公開を基本としていたため、利用者の利便性の向上に寄与している。 今後は、既存の公開データの更新及び追加を随時行うとともに、優先的に公開することが望ましいデータの選定及び公開を推進していく。 							
あるべき姿・達成目標	<ul style="list-style-type: none"> 既公開データについて、安定的に最新のデータへ更新及び追加を行う。 公開が推奨されているデータについて、市の保有状況の確認および公開の可否について検討する。 過去の保有データ調査に基づき、公開することが望ましいと判断されるデータを選定し、積極的に公開していく。 							
情報セキュリティ								
想定されるリスク	<ul style="list-style-type: none"> 公開していくデータに、機微情報や著作権上問題を含んだまま公開してしまうリスク 公開データの更新及び追加が滞ってしまうリスク 		リスクへの対処方法案	<ul style="list-style-type: none"> オープンデータ公開前のセルフチェックルールの確立 公開することが望ましいデータの更新及び追加について、時期を定め、定期的に確認を実施する。 				
施策実施までの工程表			令和2年度		令和3年度		令和4年度	
			上期	下期	上期	下期	上期	下期
1	公開データの更新及び追加の進捗管理		▶					
2	オープンデータ公開前のチェックリストの作成		▶					
3	公開することが望ましいデータの選定		▶					
4	公開することが望ましいデータの公開及び追加		▶					
5								
6								

番号	施策名		主管課	企画調整課				
19	オリンピック・パラリンピック等国際大会に向けたまちの魅力等の情報発信の向上		関係課	秘書広報課				
本計画の基本目標との関係	<input type="checkbox"/>	ICTを活用した市民サービスの拡大	他の計画との	長期計画	6 行財政分野 基本施策2			
	<input checked="" type="checkbox"/>	総合的な市政情報提供の推進			個別計画	「東京オリンピック・パラリンピック等国際大会に向けた武蔵野市の取組み方針」に基づく行動計画		
	<input type="checkbox"/>	ICTの活用による業務効率化						
目的	<ul style="list-style-type: none"> ・オリンピック・パラリンピック等の国際大会に向けて、市民とともに市の強みや魅力を再発見し、これを発信する。 ・この取組みを通じて市に関心を持つ市民を増やし、地域活性化へつなげていく。 		現状・課題	<ul style="list-style-type: none"> ・令和元（2019）年にラグビーワールドカップ日本大会が、令和2（2020）年に東京オリンピック・パラリンピック競技大会が開催される。 ・取組みを大会までの一過性とするのではなく、大会後の広報活動へとつなげていく必要がある。 				
施策内容	<ul style="list-style-type: none"> ・大学、企業等との連携を図りながら武蔵野市の都市としての強みや魅力をまとめる。 ・ホストタウン国、国内在住の外国籍の方などに向けて情報を発信し、大会期間中のみならず、大会後も本市に関心を持つ人を増やしていく。 							
あるべき姿・達成目標	<ul style="list-style-type: none"> ・多くの市民がオリンピック・パラリンピック等の国際大会に向けた取組みに関わり、得難い経験を得ること。 ・多くの市民が大会後も市に関心を持ち続けることができるようにする。 ・広報を通じて外国人や来街者にまちの魅力を伝える。 							
情報セキュリティ								
想定されるリスク			リスクへの対処方法案					
施策実施までの工程表			令和2年度		令和3年度		令和4年度	
			上期	下期	上期	下期	上期	下期
1	武蔵野市の強み・魅力の再発見事業として発信							
2								
3								
4								
5								
6								

番号	施策名		主管課	秘書広報課、情報管理課				
20	市ホームページ・SNS等を利用した市政情報の発信・提供の仕組みの充実		関係課	各課				
本計画の基本目標との関係	■	ICTを活用した市民サービスの拡大	他の関連計画との	長期計画	6 行財政 基本施策2 効果的な広報・広聴の仕組みづくりとシティプロモーション			
	■	総合的な市政情報提供の推進		個別計画				
	■	ICTの活用による業務効率化						
目的	<ul style="list-style-type: none"> ・ソーシャルメディアによる情報発信の充実、発信態勢の強化 ・新たなソーシャルメディアの活用の検討の実施 		現状・課題	<ul style="list-style-type: none"> ・第六次総合情報化基本計画策定にあたっての市民アンケート結果によると年齢層によって、情報を得る媒体が異なることが判明している。 ・平成30年の市民意識調査によると、広報媒体の認知状況について、SNS等の新しく導入しているメディアを約6割の方が知らないという状況であり、さらなる周知が必要である。 				
施策内容	<ul style="list-style-type: none"> ・市公式FacebookやTwitterなどの認知状況が低いことから、最も認知度が高い市報などを活用して媒体の周知を引き続き行う。 ・現在導入しているFacebookやTwitter以外の新たなSNS（LINEなど）の活用の検討を進め、他自治体における効果なども参考にしながら段階的な試験的導入を目指す。 ・年齢層によって、情報を取得する媒体が異なるというアンケート結果を受け、対象者別、媒体別の効果的な市政情報の発信にむけた検討を実施する。 							
あるべき姿・達成目標	<ul style="list-style-type: none"> ・市ホームページの充実とともに、新たなソーシャルメディア、市政情報アプリの活用などについて他自治体などの導入状況も見ながら検討し、市民に対する市政情報発信手段の仕組みを充実させていく。 ・対象者別の広報媒体の活用の手法を検討し、市政情報がより効果的に届く仕組みづくりを構築する。 							
情報セキュリティ								
想定されるリスク			リスクへの対処方法案					
施策実施までの工程表			令和2年度		令和3年度		令和4年度	
			上期	下期	上期	下期	上期	下期
1	他自治体におけるソーシャルメディア導入状況などの研究		▶					
2	新たなソーシャルメディア（LINEなど）の導入方法と導入目標の検討		▶					
3	現在のホームページやソーシャルメディアの充実		▶					
4	対象者別広報のあり方の研究・検討		▶					
5								
6								

番号	施策名		主管課	総務課、情報管理課							
21	ICTを活用した業務や意思決定の効率化、情報共有等の促進		関係課	各課							
本計画の基本目標との関係	<input type="checkbox"/>	ICTを活用した市民サービスの拡大	他の計画との関係	長期計画	6 行財政 基本施策 4 社会の変化に対応していく行財政運営						
	<input type="checkbox"/>	総合的な市政情報提供の推進			個別計画						
	<input checked="" type="checkbox"/>	ICTの活用による業務効率化									
目的	<ul style="list-style-type: none"> ICTを活用した業務や意思決定の効率化、情報共有等の促進により、職員のワークライフマネジメントを支援し、生産性の向上を図る。 		現状・課題	<ul style="list-style-type: none"> 所属をまたがるプロジェクトなどの情報共有は主にメールを使用している。 職員が持つスキル等の情報を共有する場が少ない。 紙資料の会議や打ち合わせが多く、準備（印刷等）に時間がとられている。 							
施策内容	<ul style="list-style-type: none"> 主要な会議室に無線LAN環境を整備し、内部統合システムへの無線接続が可能となったことによるペーパーレス会議を推進するとともに、アンケートなどでその効果を検証する。 令和元年度に整備したモバイルワーク環境を活用し、行政事務の効率化などの効果検証を進めつつ、利用を促進する。 職員間のさらなる情報共有を推進するため、ビジネスチャットなどの仕組みやナレッジマネジメントを考慮した新グループウェアなどを導入する。 その他、新たな情報技術やサービスを活用した情報システム運用を行い、生産性の向上を図る。 										
あるべき姿・達成目標	<ul style="list-style-type: none"> 会議や打ち合わせはパソコンを使用し、ペーパーレスを促進する。また、打ち合わせをしながらデータの修正などを行うことにより、会議後の作業が少なくなるなど、生産性が向上する。 モバイルワークにより庁外からでも決裁や資料の閲覧を可能とすることにより、多様な働き方が推進される。 ビジネスチャットなどの仕組みを導入することで、プロジェクトごとに電子会議室を開設でき、情報共有やコミュニケーションが容易になる。 										
情報セキュリティ											
想定されるリスク	<ul style="list-style-type: none"> モバイルワーク時の端末紛失 モバイルワーク時の外部からの接続に伴う情報流出リスク クラウドシステムの利用に伴う情報流失リスク 		リスクへの対処方法案	<ul style="list-style-type: none"> 二要素認証の導入 閉域網回線の利用 							
施策実施までの工程表				令和2年度		令和3年度		令和4年度			
				上期		下期		上期		下期	
1	モバイルワークの実証実験及び本格導入の検討			▶							
2	次期グループウェアの検討及びシステム選定			▶							
3	次期グループウェアの入替及び運用開始					▶					
4	ナレッジマネジメントの推進			▶							
5	情報共有ツールの研究・検討			▶							
6	ペーパーレス会議の推進と効果検証			▶							

番号	施策名		主管課	総務課、情報管理課				
22	先端技術等を活用した業務効率化及び市民サービスの向上に関する調査・研究		関係課	各課				
本計画の基本目標との関係	■	ICTを活用した市民サービスの拡大	他の計画との関係	長期計画	6 行財政 基本施策 4 社会の変化に対応していく行財政運営			
	■	総合的な市政情報提供の推進			個別計画			
	■	ICTの活用による業務効率化						
目的	<ul style="list-style-type: none"> ・先端技術を調査・研究し、人的コストの削減・市民サービスの向上を目指すと同時に、職員の業務負担軽減、ひいては働き方を見直す契機とする。 		現状・課題	<ul style="list-style-type: none"> ・紙の申請書のデータ入力作業等、手作業が負担になっている。 ・システム間でデータ連携を行う際は改修が必要であり、データ連携できない場合はそれぞれに手作業で入力している。 ・マニュアルやQ&Aにある内容であっても、それらが認識されておらずに電話で問い合わせが行われることがあり、質問者・回答者ともに時間を使っている。 				
施策内容	<ul style="list-style-type: none"> ・先端技術の導入に先立ち、業務を棚卸しし、業務プロセスを可視化する。この過程で無駄な部分を発見・修正し、業務の効率化・標準化を図る。 ・AI-OCRやRPAの活用について研究し、業務改善につながる部署で試行を行う。 ・AIの技術を利用した仕組み（AI-OCR、チャットボット、音声認識による自動翻訳・議事録作成、業務判断補助等）の導入を調査・研究する。 ・その他先端技術やデジタルサイネージ・キャッシュレス対応について、個人情報の保護を第一に考え、市民サービス向上・業務効率化・費用対効果などに留意し、調査・研究・実証実験等を行う。 							
あるべき姿・達成目標	<ul style="list-style-type: none"> ・先端技術の活用により、同じ仕事ならより短い時間で、同じ時間ならより高度で濃密な仕事ができるようになる。 ・職員の超過勤務時間を削減する一方で、より市民満足度の高い仕事ができること。 ・職員の手作業による作業誤りを防止する。 							
情報セキュリティ								
想定されるリスク	<ul style="list-style-type: none"> ・個人情報の取り扱い ・自動処理の誤認識等によるデータ誤り 		リスクへの対処方法案	<ul style="list-style-type: none"> ・個人情報の取り扱い際のルール設定 ・自動入力されたデータのチェック 				
施策実施までの工程表			令和2年度		令和3年度		令和4年度	
			上期	下期	上期	下期	上期	下期
1	業務の棚卸し及び業務プロセスの可視化		▶					
2	AI・OCRを活用した業務の研究・実験		▶					
3	チャットボットの研究・実験		▶					
4	その他先端技術の研究		▶					
5								
6								

番号	施策名		主管課	総務課、情報管理課							
23	文書の電子化の推進		関係課	各課							
本計画の基本目標との関係	<input type="checkbox"/>	ICTを活用した市民サービスの拡大	他の計画との関係	長期計画	6 行財政 基本施策4 社会の変化に対応していく行財政運営						
	<input type="checkbox"/>	総合的な市政情報提供の推進			個別計画						
	<input checked="" type="checkbox"/>	ICTの活用による業務効率化									
目的	<ul style="list-style-type: none"> 文書の電子化を図り、データ入力や保存に要する労力等を低減するとともに、より適切な文書管理を実施する。 		現状・課題	<ul style="list-style-type: none"> 決裁や保存等の文書管理については紙を基本としており、多くの部署の審議を経る決裁では、意思決定に時間を要するほか、文書保存においても多くの労力と場所を要する。 国は、公文書の適正管理を目的として行政文書を電子データで管理することを原則とする方針としており、本市でも検討が必要である。 							
施策内容	<ul style="list-style-type: none"> 行政文書の管理について、原則、電子データで行うことに関する課題等の整理・検討 文書の電子化に馴染まない業務の洗い出し及び課題整理、対応方法の検討 共有サーバーに保存されている各種電子データについて、紙文書と同様に管理の統一化を図る。 電子決裁の導入に関する検討（課題整理、対象業務の範囲、次期文書管理システムの機能要件） 										
あるべき姿・達成目標	<ul style="list-style-type: none"> 文書の電子化により、電子データの活用を通じて業務効率が向上し、文書の保存・保管に要する労力の低減、保管・保存スペースの有効利用を図る。 電子決裁の導入により、文書の改ざん防止等の適切な文書管理と業務効率の向上を図る。 										
情報セキュリティ											
想定されるリスク	<ul style="list-style-type: none"> 全庁的な文書の電子化の方針を定めても、一定程度は電子化に馴染まない業務が存在することが想定されるため、電子化の推進をしながら従来業務の質を維持するのに、職員の負担が増大する恐れがある。 		リスクへの対処方法案	<ul style="list-style-type: none"> 文書の電子化に馴染まない業務の洗い出しを行ったうえで、対応方法を検討する。 							
施策実施までの工程表				令和2年度		令和3年度		令和4年度			
				上期		下期		上期		下期	
1	電子データでの文書管理を原則とすることに関する課題等の整理・検討			■		■		■		■	
2	文書の電子化に馴染まない業務の洗い出し及び課題整理、対応方法の検討			■		■		■		■	
3	共有サーバ内の電子データ管理の統一化の推進			■		■		■		■	
4	電子決裁の導入の検討			■		■		■		■	
5				■		■		■		■	
6				■		■		■		■	

番号	施策名		主管課	人事課				
24	心身ともに健康で、柔軟な働き方を支援する制度の検討		関係課					
本計画の基本目標との関係	<input type="checkbox"/>	ICTを活用した市民サービスの拡大	他の計画との関係	長期計画	6 行財政 基本施策5 多様な人材の確保・育成と組織の活性化			
	<input type="checkbox"/>	総合的な市政情報提供の推進			個別計画	武蔵野市第二次特定事業主行動計画、人材育成基本方針		
	<input checked="" type="checkbox"/>	ICTの活用による業務効率化						
目的	・全ての職員が限られた時間の中で、仕事と生活のバランスを取りつつ十分に能力が発揮できるよう働き方の選択肢を増やす。		現状・課題	・本市では、平成29年度に職員アンケートを実施。在宅勤務制度の導入を希望する回答が56.9%とニーズはあるが、セキュリティ上の課題やリスク、職場内のコミュニケーションの希薄化、開庁時間や窓口対応時間に職員が不足することによる市民サービスの低下等を懸念し、実際には難しいと考えている職員の回答が59.5%あったことを確認している。				
施策内容	・テレワーク等の多様な働き方の確保について検討する。モバイル端末を活用し、職場を離れ、時間や場所にとらわれず仕事を進めることができるテレワークについては、在宅利用も含めた活用を検討する。検討にあたっては、各職場の現場実態を把握するため全庁的な調査や先行事例の研究を進める。							
あるべき姿・達成目標	・育児や介護に関わる職員をはじめ、弾力的な働き方を必要とする職員が、時差勤務やテレワーク等を活用することで時間や場所にとらわれず仕事と生活のバランスを取りながら能力を十分に発揮できる環境が整備されている。							
情報セキュリティ								
想定されるリスク	・テレワーク利用時のセキュリティの確保		リスクへの対処方法案	・情報セキュリティ基本方針に基づく運用方法等の整備				
施策実施までの工程表			令和2年度		令和3年度		令和4年度	
			上期	下期	上期	下期	上期	下期
1	先行事例の調査・研究							
2	職場の業務実態等の調査、導入検討							
3								
4								
5								
6								

番号	施策名		主管課	情報管理課				
25	窓口業務のオンライン化（電子申請）の推進		関係課	窓口業務担当部署				
本計画の基本目標との関係	<input checked="" type="checkbox"/>	ICTを活用した市民サービスの拡大	他の計画との関係	長期計画	6 行財政 基本施策4 社会の変化に対応していく行財政運営			
	<input type="checkbox"/>	総合的な市政情報提供の推進			個別計画	第五次行財政改革アクションプラン		
	<input checked="" type="checkbox"/>	ICTの活用による業務効率化						
目的	・市民サービス向上のため、電子申請の推進並びに、電子申請の際の手間を削減する。		現状・課題	・紙での申請が多く、職員がシステムへのデータ入力に手間がかかっている。 ・紙申請について、申請者が同じような記載を何度も申請書に記入することがある。 ・電子申請の際、関連する申請についても、それぞれの申請ごとに入力を行う必要がある。				
施策内容	・他市での実施状況、費用対効果、市民アンケートの結果等を踏まえて、電子申請が可能な手続きについて、検討していく。 ・1回の電子申請で、関連するすべての手続きが終わるような仕組み（オンラインワンストップ）について研究する。							
あるべき姿・達成目標	・市の窓口に行かなくても申請ができるよう、電子申請の手続きを増やす。（手続きのオンライン化） ・1回の電子申請で、関連するすべての手続きが終わるような仕組みを導入する。（手続きのワンストップ化）							
情報セキュリティ								
想定されるリスク	・個人情報の取り扱い		リスクへの対処方法案	・研修等にて周知を行う				
施策実施までの工程表			令和2年度	令和3年度		令和4年度		
			上期	下期	上期	下期	上期	下期
1	電子申請の実施勧奨		▶					
2	実施可能な手続きを検討		▶					
3	主管課と調整、実施に向けた検討		▶					
4	オンラインワンストップの研究		▶					
5								
6								

番号	施策名			主管課	情報管理課				
26	社会保障・税番号制度（マイナンバー制度）への対応			関係課	利用事務運用部署				
本計画の基本目標との関係	<input checked="" type="checkbox"/>	ICTを活用した市民サービスの拡大	他の計画との関係	長期計画	6 行財政 基本施策4 社会の変化に対応していく行財政運営				
	<input type="checkbox"/>	総合的な市政情報提供の推進			個別計画	第五次行財政改革アクションプラン			
	<input checked="" type="checkbox"/>	ICTの活用による業務効率化							
目的	<ul style="list-style-type: none"> ・ 社会保障・税番号制度について、国が示すスケジュールに沿って着実に準備を進め、安定的かつ効果的な運用を図る。 		現状・課題	<ul style="list-style-type: none"> ・ 平成29年7月より自治体間等情報連携が開始されたが、情報連携項目等の見直しが必要。また、国が計画している（法に基づく）マイナンバー制度の活用策等への対応が必要。 					
施策内容	<ul style="list-style-type: none"> ・ 情報連携について、情報連携項目等の見直し対応のため、システム改修を行う。 ・ 個人情報の保護を第一に、申請書等添付書類の削減など各事務を見直し、申請者等の利便性が向上するように運用を検討する。 ・ その他、国が計画するマイナンバー制度の活用策等について慎重に検討し、市民の利便性向上につながるもの等については周知・対応等を行う。 								
あるべき姿・達成目標	<ul style="list-style-type: none"> ・ 情報連携項目修正対応について、運用に支障がないようにシステム改修を行う。 ・ 各課に申請書等添付書類の削減状況について調査を行い、申請者の利便性向上を図る。 								
情報セキュリティ									
想定されるリスク	<ul style="list-style-type: none"> ・ システムに保存されたマイナンバーの管理 ・ 窓口等で受け付けた申請書等の書類の取扱い 		リスクへの対処方法案	<ul style="list-style-type: none"> ・ マイナンバー利用事務を取り扱うネットワークとその他のネットワークの分離を徹底する。 ・ 手順書に基づき、研修を行うことで職員への周知・徹底を図る。 ・ 書類の保管については、鍵付きの書庫等にて厳重に保管を行う。 					
施策実施までの工程表				令和2年度		令和3年度		令和4年度	
				上期	下期	上期	下期	上期	下期
1	情報連携項目改修対応								
2	社会保障・税番号制度の運用に関する課題の調査								
3									
4									
5									
6									

番号	施策名			主管課	情報管理課				
27	情報セキュリティの向上			関係課					
本計画の基本目標との関係	<input type="checkbox"/>	ICTを活用した市民サービスの拡大	他の計画との関係	長期計画	6 行財政 基本施策 4 社会の変化に対応していく行財政運営				
	<input type="checkbox"/>	総合的な市政情報提供の推進		個別計画					
	<input checked="" type="checkbox"/>	ICTの活用による業務効率化							
目的	<ul style="list-style-type: none"> 個人情報の流出や業務継続を困難にするリスクを未然に防ぐことで、常に安全に市民サービスを提供可能な環境を確保する。 		現状・課題	<ul style="list-style-type: none"> ますます高度化・巧妙化するサーバー攻撃の脅威への対応が求められる。 クラウドシステムやAI・RPAなどの先端技術に対する情報セキュリティについて研究する必要がある。 					
施策内容	<ul style="list-style-type: none"> 東京オリンピック・パラリンピックを控え、一段と増すことが予想されるサイバー攻撃の脅威に対応する環境を整備していく。 インターネット分離や東京都情報セキュリティクラウドの利用により、引き続きインターネットからの脅威に対する情報セキュリティ対策を行っていく。 市民の重要な個人情報の取扱い業務を行う市職員に、情報セキュリティ研修や情報セキュリティ内部監査を通じて、情報安全対策の強化・徹底を図っていく。 情報セキュリティに関する事件・事故（インシデント）が発生した場合における情報セキュリティに関する統一的な窓口（CSIRT）について、非常時に迅速な対応ができるように計画的に訓練等を実施する。 クラウドシステムやAI・RPAなどの先端技術に対応したセキュリティポリシーの検討・改定を行う。 								
あるべき姿・達成目標	<ul style="list-style-type: none"> 情報セキュリティに関する事件・事故の発生を未然に防ぐ。 万が一、情報セキュリティインシデントが発生した場合にも迅速な対応を行うことができる。 情報セキュリティポリシーの見直しを行い、あわせて情報セキュリティに関する市職員への周知徹底を図る。 								
情報セキュリティ									
想定されるリスク	<ul style="list-style-type: none"> 新たな脅威の発生 故意又は過失による情報流出 		リスクへの対処方法案	<ul style="list-style-type: none"> 情報収集と国・都・他自治体等との情報共有 新たなセキュリティ技術の導入による対応 					
施策実施までの工程表				令和2年度		令和3年度		令和4年度	
				上期	下期	上期	下期	上期	下期
1	情報セキュリティ研修の実施								
2	情報セキュリティ内部監査の実施								
3	セキュリティポリシーの見直し（随時）								
4	CSIRT訓練の計画及び実施								
5									
6									

番号	施策名		主管課	情報管理課				
28	自治体クラウドの検討		関係課					
本計画の基本目標との関係	<input type="checkbox"/>	ICTを活用した市民サービスの拡大	他の計画との関係	長期計画	6 行財政 基本施策4 社会の変化に対応していく行財政運営			
	<input type="checkbox"/>	総合的な市政情報提供の推進			個別計画			
	<input checked="" type="checkbox"/>	ICTの活用による業務効率化						
目的	<ul style="list-style-type: none"> 情報システムを外部のデータセンターで設置・管理し、複数の自治体で共同利用を行うこと(自治体クラウド)による費用対効果の有無を、他市の導入状況、本市の事情などを踏まえて検討を行う。 		現状・課題	<ul style="list-style-type: none"> 自治体クラウドにおいて利用されているデータセンターに替えて、本市では別途施設の整備を行っている。 現状のサーバ室は免振構造の西棟にあり、電源も建物自体に設置されたバッテリーと発電機によりバックアップされている。 				
施策内容	<ul style="list-style-type: none"> 近隣自治体の自治体クラウド等の利用動向を調査し、市でも利用や参加が可能か研究する。 本市が情報システムを外部のデータセンターに独自で設置・管理する単独クラウドについても、費用対効果を検証し、可能性を探る。 							
あるべき姿・達成目標	<ul style="list-style-type: none"> 自治体クラウド参加などについて研究し、次期住民情報システム構築に向けた方針を決定する。 							
情報セキュリティ								
想定されるリスク	<ul style="list-style-type: none"> クラウド上の個人情報保護 災害時のサービス停止 		リスクへの対処方法案	<ul style="list-style-type: none"> インターネット分離環境でのクラウド利用 回線の二重化や庁内バックアップシステムの構築 				
施策実施までの工程表			令和2年度		令和3年度		令和4年度	
			上期	下期	上期	下期	上期	下期
1	周辺自治体調査							
2	クラウド利用検討							
3	次期住民情報システム方針決定							
4								
5								
6								

番号	施策名		主管課	市民課				
29	窓口手続時間の短縮および簡素化の研究		関係課	窓口業務担当部署				
本計画の基本目標との関係	<input checked="" type="checkbox"/>	ICTを活用した市民サービスの拡大	他の計画との関係	長期計画	6 行財政 基本施策4 社会の変化に対応していく行財政運営			
	<input type="checkbox"/>	総合的な市政情報提供の推進			個別計画			
	<input checked="" type="checkbox"/>	ICTの活用による業務効率化						
目的	<ul style="list-style-type: none"> 市民の在庁時間の短縮、来庁回数の削減によって、市民の時間的、精神的負担を軽減する。 		現状・課題	<ul style="list-style-type: none"> 行政サービスが多様・複雑化するなかで、行政サービスを受けるための手続も複雑化し、手続に要する時間が市民の想定する以上にかかっている。 提出書類や確認事項が増え、書類不足等により再来庁をお願いする場合もあるなど、市民の時間的、精神的な負担につながっている。 				
施策内容	<ul style="list-style-type: none"> ①既に市の各課台帳に保有する（登録がある）情報を、市民に記入させることなく申請書や請求書として出力し、申請が可能になる仕組みを研究する。 ②現金集計業務負担軽減のため、手数料の支払いの電子化を研究する。 							
あるべき姿・達成目標	<ul style="list-style-type: none"> ①基本情報を複数回記入する手間を軽減することで、在庁時間が短縮される。 ②在庁時間が短縮されることで、時間をかける必要がある市民にサービスを提供できるようになる。 ③職員の業務効率化や働き方改革にもつながる。 							
情報セキュリティ								
想定されるリスク	本人確認の方法		リスクへの対処方法案	国が定めた「行政手続におけるオンラインによる本人確認の手法に関するガイドライン」に準拠した対応をとる。				
施策実施までの工程表			令和2年度		令和3年度		令和4年度	
			上期	下期	上期	下期	上期	下期
1	現在開発されているシステムの情報収集、他区市の活用事例の研究		→					
2	他課との連携の可否の検討		→					
3	費用対効果の検証、導入の可否の決定				→			
4								
5								
6								

(3) 情報化施策実施に係る事業経費概算見込額

計画年度中における施策の実施に伴う財政支出がどの程度の規模となるかを検証するため、概算費用を試算しました。試算の前提は以下のとおりです。

<前提条件>

- 既存システムの再構築については、システム調達ガイドラインに基づき、現行システムの総経費（導入費用、運用費用の合計）を上回らないという前提で試算しています。
- 工程表でシステムの調達・構築等が予定される年度については、これらに見込まれる経費を試算したうえで、今までかかっていた額の差額を計上しています。
- 情報システムにかかる経費は、調達仕様を詳細化したうえで一定の競争環境において調達して初めて実際の経費が確定します。したがって、現時点において精緻な費用を計上することが困難であるという前提に立ち、費用試算についてはあくまで従前の例及び他自治体での事例等を参照した大括りの概算額となっています。

（例）構築経費が 500 万円、運用経費が 100 万円×5 年間で総合計が 1,000 万円かかる見込みの施策の場合は、令和 2 年度に 500 万円、令和 3 年度に 100 万円、令和 4 年度に 100 万円を経費の見込として計上する。

上記の前提をもとに、本計画の実施にかかる市の新たな財政支出の規模を試算しました。令和 2 年度は主に防災対策の強化、A I・R P A 技術などの先端技術の研究等で約 403,891 千円程度と見込みました。令和 3 年度は主に防災対策の強化システムの運用や母子保健システムの運用開始等で約 119,525 千円、令和 4 年度は主に令和 2 年度及び令和 3 年度に構築したシステムの運用経費等で約 451,831 千円程度と試算しました。

これにより、計画年度 3 か年での合計額は、約 975,247 千円となっています。

第7章 推進体制

(1) 推進体制

本計画の推進にあたっては、以下の体制で進めていきます。

体制		役割
会議体	ICT戦略会議	<ul style="list-style-type: none"> ● 本計画の推進にあたり、進捗管理及び評価を行う。
部署	情報管理課	<ul style="list-style-type: none"> ● 情報システムの最適化の進捗に伴い、庁内ICTの助言、支援機能を強化し、各課の施策実施にあたってのサポートを行う。 ● 各課で所管するシステム及びシステムに係る事務について、市役所全体の現況を把握するとともに、国や都の動向、社会的なICTを取り巻く情勢等を的確に把握し、今後の適正なICTのあり方についての研究・検討を行う。
	主管課	<ul style="list-style-type: none"> ● 施策の推進において中心的な役割を担う。 ● 必要に応じて関係課と調整を図りながら、施策を実行し、施策の進捗管理を行う。 ● 定期的に進捗管理表による状況の報告等を情報管理課に対して行う。
	関係課	<ul style="list-style-type: none"> ● 工程表と照らし合わせながら進捗の管理を行う。 ● 新たな課題や懸案事項等があれば、状況に合わせて工程表を修正しながら事案に対応する。 ● 進捗に大きな変更がある場合には、主管課は適宜ICT戦略会議に報告を行う。

図 29 推進体制

(2) 施策の進捗管理

施策の進捗管理にあたっては、主管課は工程表と照らし合わせながら進捗の管理を行ない、情報管理課は主管課に対して半期毎に進捗の確認を実施します。

新たな課題や懸案事項等があれば、この状況を踏まえて工程表の修正を行います。進捗に大きな変更がある場合には、主管課は適宜ICT戦略会議※に報告を実施します。

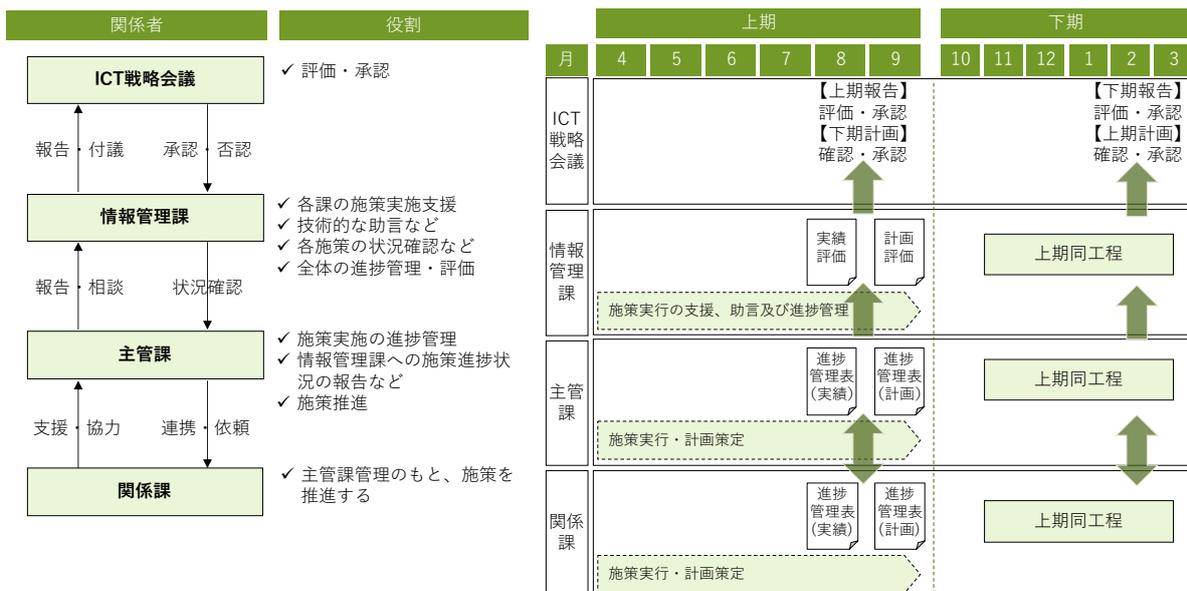


図 30 本計画の推進体制及び年間スケジュール

(3) 施策の評価

実施完了した施策については、その進捗、効果、費用等により評価を行います。

- ・進捗は、スケジュールとの差異を評価します。
- ・効果は、施策実施前に予め定めた評価項目についての達成度で評価を行います。
- ・費用は、施策実施前に行う費用見込との差異で評価を行います。

(4) 職員に求めるICTに関するスキル

ICTの効果的な活用、情報化施策の適正な進捗管理及び推進のためには、推進体制だけでなく、職員一人ひとりに求められるスキルについても、向上を図る必要があります。

職員には、一定水準の文書・資料の作成や市民説明業務等、「情報を効果的・効率的に活用するスキル」と、情報化施策の推進及び進捗管理を実施するために必要な「システム導入・運用等に関するスキル」が求められます。

今後、AI^{*}等の先端技術を駆使して、効果的・効率的に行政サービスを提供する自治体が増えていくことが想定されます。こうした中で、先端技術に関する知見を職員が身につくよう取組を進めていきます。同時に、ICT技術の利用にあたっては、業務プロセスの改善をするなど、ヒューマンエラーを無くす仕組みづくりが必要となります。

適切な情報化施策の推進及び進捗管理を実施するために必要なスキルについては、業務の主管課・システム部門や、職層によって、その内容が異なります。これについて、図31のとおり体系化しました。

段階		システム部門	担当者	管理者	責任者
		情報管理課	主任・主事など	課長補佐・係長など	部長・課長など
施策化・計画化		システムに関する情報収集の補助	業務における課題の抽出 現行業務の手順の説明 課題の解決案の提示	課題解決に必要な工程・期間・費用等の把握	課題解決手法の妥当性の評価
システム導入	仕様の作成	システムに関する知識からの仕様作成の補助	システムに必要な要件の提示(仕様化)	仕様の整理・見直し	仕様の決定
	システム選定	システム評価手法に関する助言	情報システム調達ガイドラインに則したシステム選定事務	システム選定事務の進捗管理	システム選定の評価・決定
	システム設計・構築	システム事業者との調整補助	設計構築内容の確認作業	システム構築事業者との調整	システムの評価
システム運用業務実施		全庁のシステムに対する運用管理状況の把握	業務の実施 システムの操作 改善点・課題の抽出	業務の進捗管理 システム運用管理	業務の評価 システム運用の評価
前提	情報セキュリティ	情報セキュリティのルールの策定 情報セキュリティ研修の実施	情報セキュリティのルールの遵守	情報セキュリティのルールの推進	情報セキュリティのルールの遵守状況の監督
	業務継続	ICT-BCPの策定	業務継続に必要な作業(バックアップ、復旧)の実施	業務継続リスクへの対策の推進	業務継続リスクへの対策の実施状況の監督
	先進技術(AI・RPA等)の知見	先進技術(AI・RPA等)に関する情報収集・研究 情報提供 職員研修の実施	先進技術(AI・RPA等)の研究(研修参加等) 先進技術(AI・RPA等)の取組み事例の把握	先進技術(AI・RPA等)の研究(研修参加等)の推進 施策立案	先進技術(AI・RPA等)の取組み評価 方針決定
主に必要なスキル		システムに関する知識 先進技術に関する知識 システム運用管理に関する知識 情報セキュリティのリスクに対する知識	業務に関するスキル 課題発見力 情報セキュリティの知見	進捗管理スキル 課題解決力 調整・折衝力 リスクマネジメント力	政策判断力 目標管理力 組織管理力

図 31 システム導入・運用等に関するスキル

Wi-Fi

- LANケーブルを繋がなくてもインターネットが使える
- インターネットを利用する機器であればスマートフォン、パソコンやiPadなどのタブレット端末、ゲーム機にも対応

特徴

だれでも

➡ 免許不要。様々なメーカーが様々な機器に搭載できる



出典：総務省 Wi-Fi整備推進ワーキンググループ 最終報告
(http://www.soumu.go.jp/m_ain_content/000353044.pdf)

どこでも

➡ 普段使っているスマートフォンやパソコンが、世界中のWi-Fiスポットで利用できる



出典：総務省 Wi-Fi整備推進ワーキンググループ 最終報告
(http://www.soumu.go.jp/m_ain_content/000353044.pdf)

はやく

➡ 高速・大容量の通信ができる



出典：総務省 Wi-Fi整備推進ワーキンググループ 最終報告
(http://www.soumu.go.jp/m_ain_content/000353044.pdf)

旅行者がスマートフォンやパソコンを利用する際に便利

近年の動向

- 災害時の情報収集や通信手段として「役立った」との回答が約9割 （平成30年2月 総務省調査）
- 普通教室のWi-Fi整備率は29.6%（目標は100%） （平成29年3月 文部科学省発表）
- 訪日外国人旅行者が無料Wi-Fiを利用できるスポットに、共通シンボルマークを導入 （平成27年2月 観光庁発表）

一般の課題

- 基地局(アクセスポイント)を多数設置する必要がある
- 外国人旅行者の利用手続きの簡素化を図る必要がある
- 通信事業者、サービス提供者ごとに利用のための登録手続きが必要である

オープンデータ

- インターネット等を通じて誰でも自由に入手し、利用・再配布できるデータの総称
- 政府機関や自治体、研究機関、教育機関、企業等が公開する

特徴

WEBで データを公開

組織が保有するデータをWEB上に公開

(活用事例)
公共施設、観光情報、人口統計、議員情報、地図、ごみ情報等を様々なファイル形式でWEB上に掲載。



出典：データシティ鯖江 <福井県鯖江市のケース>
(<http://data.city.sabae.lg.jp/opensource-list>)

行政の透明性を 高められる

情報を公開することで、行政の透明性を高められる

(活用事例)
納める税金の幾らが住民税で、それが何の目的に使われているのか、行政の予算を1日あたりの金額で可視化。



出典：税金はどこへ行った? <千代田区のケース>
(<http://chiyoda.spending.jp/>)

経済の活性化に 繋がる

産業界での二次利用を通じて経済を活性化



出典：総務省 平成27年度 総務省ICT関係重点施策
(http://www.soumu.go.jp/m_ain_content/000335803.pdf)

行政の透明性、信頼向上、国民参加・官民協働の推進、
経済の活性化・行政の効率化をはかる際に有効

近年の動向

- オープンデータの取組を推進するための「オープンデータ研修ポータル」を開設
(平成30年12月 総務省発表)
- 行政保有データはすべてオープンデータとして公開することを原則とすることを明確化した「オープンデータ基本指針」を策定
(平成29年3月)
- 地方公共団体がオープンデータに取り組むに当たっての参考となるよう、「地方公共団体オープンデータ推進ガイドライン」を策定
(平成27年2月)

一般の課題

- 具体的な利用イメージやメリット・効果の明確化を行う必要がある
- 提供に関わる費用や人件負担の軽減を行う必要がある
- 取組み方法について、明確化を行う必要がある

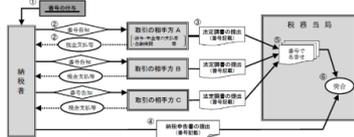
社会保障・税番号制度

- 国民一人ひとりに番号を割り振り、社会保障や納税に関する情報を一元的に管理する共通番号制度
- 年金や納税などの個人情報照合できるようにし、行政手続きの効率化や公正な給付と負担の実現などを目的とする

特徴

同一人の確認が行われる

従来の氏名や住所等による同一の確認よりも、正確かつ効率的な確認が行えるようになる



出典：財務省HP
(https://www.mof.go.jp/tax_policy/summary/fns/n03.htm)

申請書類を簡素化できる

申請に必要な添付書類の情報が、国の機関や他の自治体からネットワークで取得できるようになり、申請者の負担が減る

国民の利便性の向上

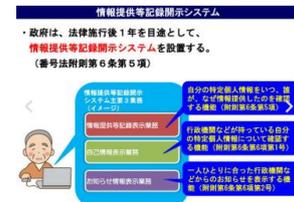
年金や福祉などの申請で、書類の添付が減ります。



出典：内閣官房 マイナンバーHP
(http://www.cas.go.jp/jp/s/asaku/bangoseitodownload/orikom_i_feedown/cad.pdf)

自治体側から情報を配信できる

国民向けのポータルサイト（マイナポータル）を介して、都民に情報をプッシュ配信できる



出典：内閣官房 マイナンバーHP
(http://www.cas.go.jp/jp/s/asaku/bangoseitodownload/summary_zertai.pdf)

同一の確認、他機関との情報連携、国民へのプッシュサービスなどを行う際に有効

近年の動向

- 国の機関・地方公共団体等での情報連携及び、マイナポータルの運用開始 (平成28年11月 総務省発表)
- マイナンバーカードを利用した「コンビニ交付サービス」の導入推進 (平成28年9月 総務省通知)
- 令和4年度中にほとんどの住民がマイナンバーカードを保有することを想定し、国として支援を実施する (令和元年6月)

一般の課題

- 社会保障、税、防災の分野に利用範囲が限定されている
- 特定個人情報保護評価や安全管理措置への対応にコストがかかる
- 独自の利活用を行うには条例等での規定が必要である

SNS (Social Networking Service)

- ソーシャルネットワーキングサービスの略で、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のこと
- パソコンやスマートフォンなど、インターネットに接続できるさまざまな機器で、いつでもいろいろな場所で使うことができる

特徴

リアルタイムに情報取得ができる

インターネットに接続できる環境であれば、素早く、リアルタイムに情報取得ができる。災害などの緊急時の連絡手段としても活用されている



出典：DISAANA (http://www.disaana.info/)。性別平等に関する情報。リアルタイムに平易な質問で分析・検索 (http://www.nict.go.jp/press/2015/04/08-1.html)

誰でも利用ができる

年齢、性別に関係なく、利用環境のみ揃っていれば簡単に利用ができる。サービスの利用料は基本無料

国	LINE	Facebook	Twitter	mail	Message	GREE	Google+	YouTube	ニコニコ動画	Vimeo	Instagram
韓国	94.2%	72.9%	72.9%	4.8%	4.8%	3.9%	26.3%	11.0%	2.8%	20.9%	20.9%
中国	94.2%	72.9%	72.9%	4.8%	4.8%	3.9%	26.3%	11.0%	2.8%	20.9%	20.9%
タイ	94.2%	72.9%	72.9%	4.8%	4.8%	3.9%	26.3%	11.0%	2.8%	20.9%	20.9%
インド	94.2%	72.9%	72.9%	4.8%	4.8%	3.9%	26.3%	11.0%	2.8%	20.9%	20.9%
インドネシア	94.2%	72.9%	72.9%	4.8%	4.8%	3.9%	26.3%	11.0%	2.8%	20.9%	20.9%
シンガポール	94.2%	72.9%	72.9%	4.8%	4.8%	3.9%	26.3%	11.0%	2.8%	20.9%	20.9%
マレーシア	94.2%	72.9%	72.9%	4.8%	4.8%	3.9%	26.3%	11.0%	2.8%	20.9%	20.9%
フィリピン	94.2%	72.9%	72.9%	4.8%	4.8%	3.9%	26.3%	11.0%	2.8%	20.9%	20.9%
ジャバ	94.2%	72.9%	72.9%	4.8%	4.8%	3.9%	26.3%	11.0%	2.8%	20.9%	20.9%
インドネシア	94.2%	72.9%	72.9%	4.8%	4.8%	3.9%	26.3%	11.0%	2.8%	20.9%	20.9%
タイ	94.2%	72.9%	72.9%	4.8%	4.8%	3.9%	26.3%	11.0%	2.8%	20.9%	20.9%
中国	94.2%	72.9%	72.9%	4.8%	4.8%	3.9%	26.3%	11.0%	2.8%	20.9%	20.9%
韓国	94.2%	72.9%	72.9%	4.8%	4.8%	3.9%	26.3%	11.0%	2.8%	20.9%	20.9%
シンガポール	94.2%	72.9%	72.9%	4.8%	4.8%	3.9%	26.3%	11.0%	2.8%	20.9%	20.9%
マレーシア	94.2%	72.9%	72.9%	4.8%	4.8%	3.9%	26.3%	11.0%	2.8%	20.9%	20.9%
フィリピン	94.2%	72.9%	72.9%	4.8%	4.8%	3.9%	26.3%	11.0%	2.8%	20.9%	20.9%
ジャバ	94.2%	72.9%	72.9%	4.8%	4.8%	3.9%	26.3%	11.0%	2.8%	20.9%	20.9%
インドネシア	94.2%	72.9%	72.9%	4.8%	4.8%	3.9%	26.3%	11.0%	2.8%	20.9%	20.9%
タイ	94.2%	72.9%	72.9%	4.8%	4.8%	3.9%	26.3%	11.0%	2.8%	20.9%	20.9%
中国	94.2%	72.9%	72.9%	4.8%	4.8%	3.9%	26.3%	11.0%	2.8%	20.9%	20.9%
韓国	94.2%	72.9%	72.9%	4.8%	4.8%	3.9%	26.3%	11.0%	2.8%	20.9%	20.9%
シンガポール	94.2%	72.9%	72.9%	4.8%	4.8%	3.9%	26.3%	11.0%	2.8%	20.9%	20.9%
マレーシア	94.2%	72.9%	72.9%	4.8%	4.8%	3.9%	26.3%	11.0%	2.8%	20.9%	20.9%
フィリピン	94.2%	72.9%	72.9%	4.8%	4.8%	3.9%	26.3%	11.0%	2.8%	20.9%	20.9%
ジャバ	94.2%	72.9%	72.9%	4.8%	4.8%	3.9%	26.3%	11.0%	2.8%	20.9%	20.9%
インドネシア	94.2%	72.9%	72.9%	4.8%	4.8%	3.9%	26.3%	11.0%	2.8%	20.9%	20.9%
タイ	94.2%	72.9%	72.9%	4.8%	4.8%	3.9%	26.3%	11.0%	2.8%	20.9%	20.9%
中国	94.2%	72.9%	72.9%	4.8%	4.8%	3.9%	26.3%	11.0%	2.8%	20.9%	20.9%
韓国	94.2%	72.9%	72.9%	4.8%	4.8%	3.9%	26.3%	11.0%	2.8%	20.9%	20.9%
シンガポール	94.2%	72.9%	72.9%	4.8%	4.8%	3.9%	26.3%	11.0%	2.8%	20.9%	20.9%
マレーシア	94.2%	72.9%	72.9%	4.8%	4.8%	3.9%	26.3%	11.0%	2.8%	20.9%	20.9%
フィリピン	94.2%	72.9%	72.9%	4.8%	4.8%	3.9%	26.3%	11.0%	2.8%	20.9%	20.9%
ジャバ	94.2%	72.9%	72.9%	4.8%	4.8%	3.9%	26.3%	11.0%	2.8%	20.9%	20.9%
インドネシア	94.2%	72.9%	72.9%	4.8%	4.8%	3.9%	26.3%	11.0%	2.8%	20.9%	20.9%
タイ	94.2%	72.9%	72.9%	4.8%	4.8%	3.9%	26.3%	11.0%	2.8%	20.9%	20.9%
中国	94.2%	72.9%	72.9%	4.8%	4.8%	3.9%	26.3%	11.0%	2.8%	20.9%	20.9%
韓国	94.2%	72.9%	72.9%	4.8%	4.8%	3.9%	26.3%	11.0%	2.8%	20.9%	20.9%
シンガポール	94.2%	72.9%	72.9%	4.8%	4.8%	3.9%	26.3%	11.0%	2.8%	20.9%	20.9%
マレーシア	94.2%	72.9%	72.9%	4.8%	4.8%	3.9%	26.3%	11.0%	2.8%	20.9%	20.9%
フィリピン	94.2%	72.9%	72.9%	4.8%	4.8%	3.9%	26.3%	11.0%	2.8%	20.9%	20.9%
ジャバ	94.2%	72.9%	72.9%	4.8%	4.8%	3.9%	26.3%	11.0%	2.8%	20.9%	20.9%
インドネシア	94.2%	72.9%	72.9%	4.8%	4.8%	3.9%	26.3%	11.0%	2.8%	20.9%	20.9%
タイ	94.2%	72.9%	72.9%	4.8%	4.8%	3.9%	26.3%	11.0%	2.8%	20.9%	20.9%
中国	94.2%	72.9%	72.9%	4.8%	4.8%	3.9%	26.3%	11.0%	2.8%	20.9%	20.9%
韓国	94.2%	72.9%	72.9%	4.8%	4.8%	3.9%	26.3%	11.0%	2.8%	20.9%	20.9%
シンガポール	94.2%	72.9%	72.9%	4.8%	4.8%	3.9%	26.3%	11.0%	2.8%	20.9%	20.9%
マレーシア	94.2%	72.9%	72.9%	4.8%	4.8%	3.9%	26.3%	11.0%	2.8%	20.9%	20.9%
フィリピン	94.2%	72.9%	72.9%	4.8%	4.8%	3.9%	26.3%	11.0%	2.8%	20.9%	20.9%
ジャバ	94.2%	72.9%	72.9%	4.8%	4.8%	3.9%	26.3%	11.0%	2.8%	20.9%	20.9%
インドネシア	94.2%	72.9%	72.9%	4.8%	4.8%	3.9%	26.3%	11.0%	2.8%	20.9%	20.9%
タイ	94.2%	72.9%	72.9%	4.8%	4.8%	3.9%	26.3%	11.0%	2.8%	20.9%	20.9%
中国	94.2%	72.9%	72.9%	4.8%	4.8%	3.9%	26.3%	11.0%	2.8%	20.9%	20.9%
韓国	94.2%	72.9%	72.9%	4.8%	4.8%	3.9%	26.3%	11.0%	2.8%	20.9%	20.9%
シンガポール	94.2%	72.9%	72.9%	4.8%	4.8%	3.9%	26.3%	11.0%	2.8%	20.9%	20.9%
マレーシア	94.2%	72.9%	72.9%	4.8%	4.8%	3.9%	26.3%	11.0%	2.8%	20.9%	20.9%
フィリピン	94.2%	72.9%	72.9%	4.8%	4.8%	3.9%	26.3%	11.0%	2.8%	20.9%	20.9%
ジャバ	94.2%	72.9%	72.9%	4.8%	4.8%	3.9%	26.3%	11.0%	2.8%	20.9%	20.9%
インドネシア	94.2%	72.9%	72.9%	4.8%	4.8%	3.9%	26.3%	11.0%	2.8%	20.9%	20.9%
タイ	94.2%	72.9%	72.9%	4.8%	4.8%	3.9%	26.3%	11.0%	2.8%	20.9%	20.9%
中国	94.2%	72.9%	72.9%	4.8%	4.8%	3.9%	26.3%	11.0%	2.8%	20.9%	20.9%
韓国	94.2%	72.9%	72.9%	4.8%	4.8%	3.9%	26.3%	11.0%	2.8%	20.9%	20.9%
シンガポール	94.2%	72.9%	72.9%	4.8%	4.8%	3.9%	26.3%	11.0%	2.8%	20.9%	20.9%
マレーシア	94.2%	72.9%	72.9%	4.8%	4.8%	3.9%	26.3%	11.0%	2.8%	20.9%	20.9%
フィリピン	94.2%	72.9%	72.9%	4.8%	4.8%	3.9%	26.3%	11.0%	2.8%	20.9%	20.9%
ジャバ	94.2%	72.9%	72.9%	4.8%	4.8%	3.9%	26.3%	11.0%	2.8%	20.9%	20.9%
インドネシア	94.2%	72.9%	72.9%	4.8%	4.8%	3.9%	26.3%	11.0%	2.8%	20.9%	20.9%
タイ	94.2%	72.9%	72.9%	4.8%	4.8%	3.9%	26.3%	11.0%	2.8%	20.9%	20.9%
中国	94.2%	72.9%	72.9%	4.8%	4.8%	3.9%	26.3%	11.0%	2.8%	20.9%	20.9%
韓国	94.2%	72.9%	72.9%	4.8%	4.8%	3.9%	26.3%	11.0%	2.8%	20.9%	20.9%
シンガポール	94.2%	72.9%	72.9%	4.8%	4.8%	3.9%	26.3%	11.0%	2.8%	20.9%	20.9%
マレーシア	94.2%	72.9%	72.9%	4.8%	4.8%	3.9%	26.3%	11.0%	2.8%	20.9%	20.9%
フィリピン	94.2%	72.9%	72.9%	4.8%	4.8%	3.9%	26.3%	11.0%	2.8%	20.9%	20.9%
ジャバ	94.2%	72.9%	72.9%	4.8%	4.8%	3.9%	26.3%	11.0%	2.8%	20.9%	20.9%
インドネシア	94.2%	72.9%	72.9%	4.8%	4.8%	3.9%	26.3%	11.0%	2.8%	20.9%	20.9%
タイ	94.2%	72.9%	72.9%	4.8%	4.8%	3.9%	26.3%	11.0%	2.8%	20.9%	20.9%
中国	94.2%	72.9%	72.9%	4.8%	4.8%	3.9%	26.3%	11.0%	2.8%	20.9%	20.9%
韓国	94.2%	72.9%	72.9%	4.8%	4.8%	3.9%	26.3%	11.0%	2.8%	20.9%	20.9%
シンガポール	94.2%	72.9%	72.9%	4.8%	4.8%	3.9%	26.3%	11.0%	2.8%	20.9%	20.9%
マレーシア	94.2%	72.9%	72.9%	4.8%	4.8%	3.9%	26.3%	11.0%	2.8%	20.9%	20.9%
フィリピン	94.2%	72.9%	72.9%	4.8%	4.8%	3.9%	26.3%	11.0%	2.8%	20.9%	20.9%
ジャバ	94.2%	72.9%	72.9%	4.8%	4.8%	3.9%	26.3%	11.0%	2.8%	20.9%	20.9%
インドネシア	94.2%	72.9%	72.9%	4.8%	4.8%	3.9%	26.3%	11.0%	2.8%	20.9%	20.9%
タイ	94.2%	72.9%	72.9%	4.8%	4.8%	3.9%	26.3%	11.0%	2.8%	20.9%	20.9%
中国	94.2%	72.9%	72.9%	4.8%	4.8%	3.9%	26.3%	11.0%	2.8%	20.9%	20.9%
韓国	94.2%	72.9%	72.9%	4.8%	4.8%	3.9%	26.3%	11.0%	2.8%	20.9%	20.9%
シンガポール	94.2%	72.9%	72.9%	4.8%	4.8%	3.9%	26.3%	11.0%	2.8%	20.9%	20.9%
マレーシア	94.2%	72.9%	72.9%	4.8%	4.8%	3.9%	26.3%	11.0%	2.8%	20.9%	20.9%
フィリピン	94.2%	72.9%	72.9%	4.8%	4.8%	3.9%	26.3%	11.0%	2.8%	20.9%	20.9%
ジャバ	94.2%	72.9%	72.9%	4.8%	4.8%	3.9%	26.3%	11.0%	2.8%	20.9%	20.9%
インドネシア	94.2%	72.9%	72.9%	4.8%	4.8%	3.9%	26.3%	11.0%	2.8%	20.9%	20.9%
タイ	94.2%	72.9%	72.9%	4.8%	4.8%	3.9%	26.3%	11.0%	2.8%	20.9%	20.9%
中国	94.2%	72.9%	72.9%	4.8%	4.8%	3.9%	26.3%	11.0%	2.8%	20.9%	20.9%
韓国	94.2%	72.9%	72.9%	4.8%	4.8%	3.9%	26.3%	11.0%	2.8%	20.9%	20.9%
シンガポール	94.2%	72.9%	72.9%	4.8%	4.8%	3.9%	26.3%	11.0%	2.8%	20.9%	20.9%
マレーシア	94.2%	72.9%	72.9%	4.8%	4.8%	3.9%	26.3%	11.0%	2.8%	20.9%	20.9%
フィリピン	94.2%	72.9%	72.9%	4.8%	4.8%	3.9%	26.3%	11.0%	2.8%	20.9%	20.9%
ジャバ	94.2%	72.9%	72.9%	4.8%	4.8%	3.9%					

ウェブアクセシビリティ

- 高齢者や障害者を含め、誰もがホームページ等で提供される情報や機能を支障なく利用できる
- 「JIS X 8341-3:2016」という規格が定められている

特徴

誰でも アクセスできる

- ▶ ホームページ等を高齢者や障害者を含む誰もが利用できるものとするための基準が定められている



出典：総務省 公共分野におけるウェブアクセシビリティの確保の取組の充実に関する調査研究報告書
(http://www.soumu.go.jp/main_center/000479175.pdf)

各国でも 取組んでいる

- ▶ カナダでは従業員50名以上の企業には、レベルA以上準拠を要求するなど、各国でも取組んでいる

海外諸国で進む法律による義務化

- カナダ (オンタリオ州)
- オーストラリア
- ニュージーランド
- アメリカ
- 韓国 など

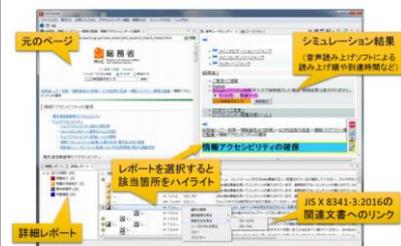


出典：ウェブアクセシビリティ基盤委員会 Webアクセシビリティ
海外の気になる動きと日本国内の最新動向
(https://waic.jp/wp-content/uploads/2016/02/201502_ueki.pdf)

基準に基づいた 評価ができる

- ▶ 自動的な評価と、人による判断の支援を行う「miChecker」を総務省にて開発・提供

9.2.5. miCheckerの画面例



出典：総務省 みんなの公共運用ガイドライン
(http://www.soumu.go.jp/main_center/000439213.pdf)

誰もが、場所を問わず、
見やすさの配慮されたウェブページの閲覧が可能

近年の動向

- 障害者理解のための「アクセシビリティセミナー2019」を平成30年10月15日から18日まで開催
(平成30年8月 ウェブアクセシビリティ基盤委員会)
- 外務省ホームページのCMSにより運用しているページについて、平成31年末までにJISのレベルAAに準拠することを目標とする
(平成31年4月 外務省発表)
- ウェブアクセシビリティ方針を策定・公開済みの団体は増加している
(平成30年5月 ウェブアクセシビリティ基盤委員会調査)

一般の課題

- 目が不自由な人などへの、対策が必要である
- 定められている規格の詳細の理解が必要である
- 対応の重要性を広く理解してもらう必要がある

道路状況アプリ

- LINE公式アカウントを活用して、道路の破損・陥没、街路灯の不点灯など道路に関する不具合を通報してもらう
- 市民との協働により質の高い道路管理を行うことを目的とする

特徴

リアルタイムな 通報が可能

- ▶ 緊急時以外は、LINE標準機能を利用した、メッセージの送信のため、受信者都合に関わらず、24時間通報が可能である



出典：四條駅市HP
(<https://www.city.shijonawate.lg.jp/s/os/hiki/17/3169.html>)

画像を用いた 状況共有が可能

- ▶ 画像の共有が可能のため、不具合状況の伝達を容易に行うことができる



出典：武蔵野市HP
(http://www.city.musashino.lg.jp/krashi_guide/sumai_doro_suidodoro/1024611.html)

誰でも利用可能

- ▶ 日本で最も利用者数の多いSNSであるLINE利用し、友達登録をするだけで利用可能である



出典：芦屋市HP
(<http://www.city.ashiya.lg.jp/okomari/linetsuhou.html>)

誰でも簡単に通報が可能であり、
市民との協働による質の高い道路管理を目指す上で有効である

近年の動向

- 平成30年2月に、全国で初めて四條駅市がLINEによる運用を開始 (平成30年2月 四條駅市)
- 平成31年6月に、政令指定都市で初めて福岡市がLINEによる運用を開始 (平成31年6月 福岡市)

一般の課題

- 市民が通報するためには、LINEのインストールが必要である
- 自治体独自の機能付加が困難である
- 歩きながらスマートフォンを操作する「ながらスマホ」を助長する可能性がある

タブレット端末

- タブレット(平板)型でキーボードは付いておらず、液晶の画面に指先をあてながら操作する「タッチパネル」が採用されている
- パソコンやスマートフォンなど、インターネットに接続できるさまざまな機器で、いつでもいろいろな場所で使うことができる

特徴

持ち運びしやすく 画面も大きい

▶ ノートパソコンよりも持ち運びがしやすく、スマートフォンよりも画面が大きい



スマートフォン

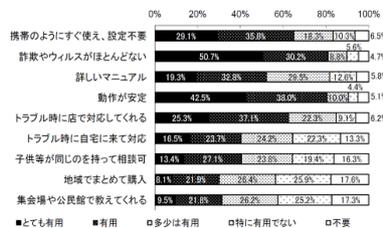
タブレット

パソコン

出典：パソコン・タブレット・スマホ比較 - 121ware.com
(121ware.com/navigate/application/preview/.../index.htm)を一部加工

起動が速く すぐに使える

▶ パソコンに比べ起動が速く、すぐに使える



出典：総務省 スマートフォン及びタブレットPCの利用に関する実態及び傾向に関する調査研究
(http://www.soumu.go.jp/photos/sintokei/inkdatah24_07_houkoku.pdf)

指で操作が できる

▶ タッチパネルで直感的に操作ができる



出典：i-padの操作方法
(www.apec.aichi-c.ed.jp/shoko/ICT/tablet/Pat_manua001.pdf)

外出先や現場での対面業務、プレゼンテーション、
情報参照を行う際などに有効

近年の動向

- 大阪市では、平成28年4月より市立小中学校全校（442校）において、タブレット端末等のICT機器を活用
(平成28年3月 大阪市教育委員会「報道発表資料」)
- タブレットの出荷台数は、スマートフォンや超薄型ノートパソコンなどとの競争から、消費者向けの市場で世界的に低迷が続いている
(平成30年7月 総務省)
- 神戸市では、次世代医療・介護・健康ICT基盤高度化事業にタブレット端末を活用
(総務省 ICT地域活性化ポータル)

一般の課題

- 端末の紛失・盗難による情報漏えいリスクへの対策が必要である
- 業務利用における費用対効果の明確化をする必要がある
- マルウェア等に対するセキュリティ対策が必要である

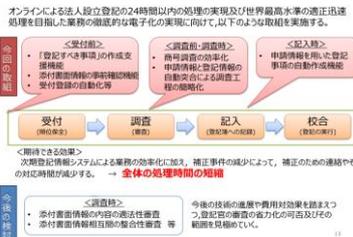
オンラインワンストップ

- 一つの電子申請窓口から複数の手続・サービスを一括して受け付け、申請がデジタルのみで完結される
- 行政事務の効率化を図り、官民の生産性向上に寄与することを目的としている

特徴

全体の手続き時間の短縮が期待できる

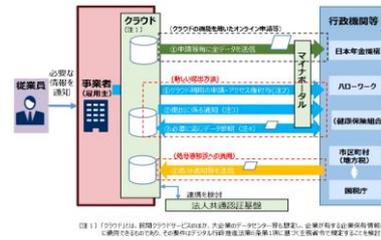
- ➡ オンライン化することにより、記載内容の不整合などをシステムが自動で判別可能になる



出典：法務省民事局 「オンラインによる法人設立登記の24時間以内の処理の実現及び世界最高水準の適正迅速処理を目指す業務の徹底的な電子化」の実現に向けて
(<https://www.kantei.go.jp/sing/keit/assaisai/hojinsetsutsu/dai7/siryu4.pdf>)

クラウドの活用ができる

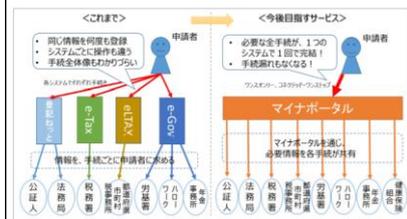
- ➡ クラウドを活用することで、一度提出した書類は再度提出する必要がなくなる



出典：内閣府 情報通信技術 (IT) 総合戦略室 企業が行う従業員の社会保険・税手続のオンライン・ワンストップ化等の推進に係る課題の最終整理 (案)
(<https://www.kantei.go.jp/jp/sing/it2/rooita83/siryu3.pdf>)

手続簡易化の拡大が見込める

- ➡ マイナポータルを活用することによる、手続き簡易化の取組みを、「未来投資戦略2018」にて推進



出典：法人設立手続のオンライン・ワンストップ化に向けて
(<https://www.kantei.go.jp/sing/keit/assaisai/hojinsetsutsu/pdf/report.pdf>)

オンライン化による、窓口業務の負担軽減などに有効

近年の動向

- 法人設立手続のオンライン・ワンストップ化の推進
(平成30年5月 法人設立オンライン・ワンストップ化検討会「法人設立手続のオンライン・ワンストップ化に向けて」)
- 行政手続きのオンライン化及びワンストップ化を推進する「デジタル手法」の成立
(平成31年5月 総務省)
- マイナポータルを活用した完全オンライン・ワンストップ化の取組み推進
(平成30年5月 法人設立オンライン・ワンストップ化検討会「法人設立手続のオンライン・ワンストップ化に向けて」)

一般の課題

- オンライン化対応に向けた運用の改善が必要である
- オンラインデータの保存期間・修正等のルールを明確化する必要がある
- 個人情報の取り扱いについて、セキュリティの観点から対策をする必要がある

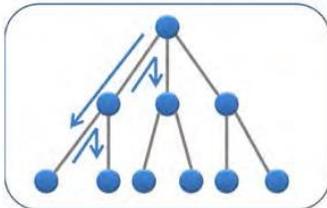
AI

- 人間にしかできなかったような高度に知的な作業や、判断をコンピュータ中心とする人工的なシステムにより行えるようにしたもの
- AI技術には、画像認識、音声認識、自然言語処理、機械学習などが含まれる

特徴

有効な答えを 素早く探し出せる

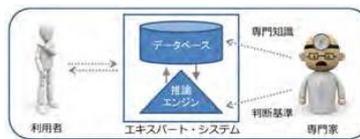
- ➡ チェスや将棋での対局など、決まったルールに従って多くの選択肢を高速に分析し、回答を導き出せる



出典：総務省「ICT先端技術に関する調査研究 報告書」
(http://www.soumu.go.jp/johotsusintok e/linkdata/h26_09_houkoku.pdf)

判断を支援して もらえる

- ➡ コンピュータに専門家の知識を与え、推論等を行わせることで、専門家に近い判断を示せる



出典：総務省「ICT先端技術に関する調査研究 報告書」
(http://www.soumu.go.jp/johotsusintok e/link data/h26_09_houkoku.pdf)

対応パターンや特徴を 自ら学習できる

- ➡ コンピュータが、与えられた大量の乱雑な情報からその内容を認識し、推論、思考を自ら行えるようになりつつある



出典：総務省「ICT先端技術に関する調査研究 報告書」
(http://www.soumu.go.jp/johotsusintok e/link data/h26_09_houkoku.pdf)

画像認識、音声認識、自動翻訳、ビッグデータ分析等を行う際に有効

近年の動向

- AI戦略の強力な推進に向けて、「統合イノベーション戦略推進会議117」及び同会議の下に「AI戦略実行会議」が設置された (平成30年10月 内閣府発表)
- AIを活用した、コールセンターやチャットボットについては、すでに市場として確立しつつある (平成30年7月 総務省)
- 人工知能 (AI) は、WebやSNS、気象レーダー等のセンサー出力等のビッグデータ解析や、スマートフォン等のコミュニケーションツール等、様々な分野で利用が拡大している (平成29年2月 総務省)

一般の課題

- AIの導入を先導する組織・人材の不足を解消する必要がある
- AIの分析結果を担保する方法を精査する必要がある
- 精度を高めるために必要なデータ収集する必要がある

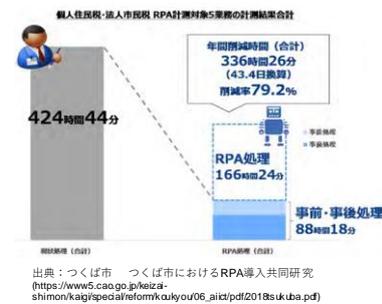
RPA

- これまで人間が行ってきた定型的なパソコン操作をソフトウェアのロボットにより自動化するもの
- 表計算ソフトやメールソフト、ERP（基幹業務システム）など複数のアプリケーションを使用する業務プロセスを自動化できる

特徴

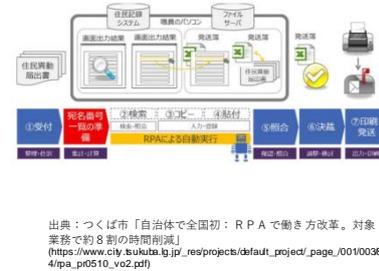
定型作業を自動で行うことができる

- ▶ 定型的な膨大な業務プロセスを自動化することができ、作業者の負担軽減をはかることができる



作業品質の向上ができる

- ▶ 人間による作業が減るため、ヒューマンエラーのリスクを軽減することができる。実行記録が残るため、作業内容の事後確認も可能である



業務の効率化が可能である

- ▶ 24時間365日稼働することが可能であり、作業時間も手作業と比較し、大幅に削減される



働き方対策・業務効率化への取組みに有効

近年の動向

- 市場規模は平成29年度が31億円、令和2年度には100億円規模になると予測されている (平成30年5月 総務省調査)
- 平成29年の調査によると、国内では14.1%の企業が導入済み、6.3%が導入中、19.1%が導入を検討中である (平成30年5月 総務省調査)
- 総務省では、RPA推進のために、地方単独事業として実施するRPAの実装に要する経費について、特別交付税措置を講じている (平成30年6月 総務省発表)

一般の課題

- 運用・統制ルールが未整備の場合、ガバナンス上のリスクがある
- 導入のために、人材・組織を整備する必要がある
- RPA導入後の施策検討が必要である

自治体クラウド

- 地方公共団体が情報システムを外部のデータセンターで保有・管理し、通信回線を経由して利用できるようにする取組み
- 地方公共団体の情報システムの集約と共同利用を進めることにより、情報システムに係る経費の削減や住民サービスの向上等を図るもの

特徴

運用コストを削減できる

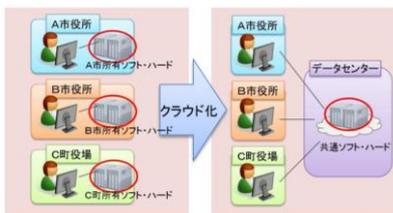
共同利用をすることで、システム経費や周辺機器のコストを削減することができる

経費削減効果の算定方法 (平均値)	システムの数	経費削減効果 (%)			
		40%以上	30~40%	20~30%	20%未満
① 旧システムを利用した集約前 ② 旧システムを利用した集約後の見込額	経費削減率 + 内部管理員業務	3	5	2	2
③ 旧システムを利用した集約後の見込額 ④ 共同システムを利用した集約後の見込額	経費削減率	4	5	4	5
⑤ 旧システムを利用した集約後の見込額 ⑥ 共同システムを利用した集約後の見込額	経費削減率 + 内部管理員業務	1	-	-	-
⑦ 共同システムを利用した集約後の見込額	経費削減率	2	3	-	2

出典：総務省 市区町村における情報システム経費の調査結果について
(http://www.soumu.go.jp/main_content/000542618.pdf)

被災時でも業務継続可能

情報システムやデータを外部のデータセンターで管理することで、被災時でもシステムが止まる可能性が低い



出典：総務省「自治体クラウドの導入促進の取組」
(http://www.soumu.go.jp/main_content/000664745.pdf)

作業プロセスの最適化ができる

システムの共同利用と、自治体独自のカスタマイズをしないことが基本方針であり、業務プロセスの最適化に繋がる

- **自治体側のメリット**
 - 業務プロセスの標準化により、カスタマイズを減らすことができ、導入時や法改正対応時のコストを削減できるのではないかと。
 - システムの高稼働率により、導入時のコスト・ランニングコストを削減できるのではないかと。
- **ベンダ側のメリット**
 - 標準化により、ベンダ側としても、個別自治体との調整コストが減少し、より効率的な仕事ができるようになるのではないかと。
- **住民・企業側のメリット**
 - 標準化により、住民や企業が自治体に対して、異なる手続きで実施していた申請等が、統一的に実施することができるようになるのではないかと。
- **人材**
 - システムの高稼働率により、専任のシステム管理や法改正対応等の業務が減少し、本業務担当職員が行うべき業務に人材を充てることのできるのではないかと。
- **自治体クラウドの連携**
 - 標準化により、広く自治体で同様の業務プロセスでAI・ロボティクスを活用できるようになるのではないかと。
 - また、AI・ロボティクス業務を共同利用できるようになるのではないかと。

出典：総務省 地方自治体における業務プロセス・システムの標準化及びAI・ロボティクスの活用に関する研究会
(http://www.soumu.go.jp/main_content/00058848.pdf)

地方公共団体の情報システムについて、重複投資をやめて標準化・共通化を推進

近年の動向

- 総務省より、「地方公共団体の自治体クラウド導入における情報システムのカスタマイズ抑制等に関する基本方針」が示されている (平成31年3月 総務省)
- クラウド導入市区町村数を平成35年度末までに約1,600団体（うち自治体クラウドは約1,100団体）に拡大することを図ることとされている (平成30年6月 総務省)
- 自治体クラウドの一層の推進に向け、各団体はクラウド導入等の計画を策定し、国は進捗を管理するとしている (平成30年6月 経済財政運営と改革の基本方針2018)

一般の課題

- システム化する業務範囲の共通化を行う必要がある
- 合意形成手法の定義が必要である
- 調達システムにおける調達範囲の集約を進める必要がある

ウェブアクセシビリティ

高齢者や障害者を含め、誰もがホームページ等で提供される情報や機能を支障なく利用できること。

オンラインワンストップ

1つのオンライン申請等の窓口から複数の手続・サービスを一括して受け付け、申請等がデジタルのみで完結されるようにすること。

オープンデータ

国、地方公共団体及び事業者が保有する官民データのうち、国民誰もがインターネット等を通じて容易に利用（加工、編集、再配布等）できるよう、次のいずれの項目にも該当する形で公開されたデータのこと。

可用性

システムなどが継続して稼働できる能力、すなわちシステムの壊れにくさのこと。アベイラビリティとも呼ばれる。障害の発生頻度や修復速度などにより測ることができる。「可用性が高いシステム」とは、障害が発生しにくく、障害が発生しても早期復旧ができるシステムとなる。

自治体クラウド

近年様々な分野で活用が進んでいるクラウドコンピューティング技術を電子自治体の基盤構築にも活用して、地方公共団体の情報システムの集約と共同利用を進めることにより、情報システムに係る経費の削減や住民サービスの向上等を図ること。

社会保障・税番号制度

（マイナンバー制度）

基礎年金番号、健康保険被保険者番号、住民票コード、納税者番号など、社会保障及び税の分野における個人の情報を同一人の情報に紐付けることを目的とした制度のこと。本制度下で国民に付与される番号を「マイナンバー」と呼ぶ。

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

国が平成 29 年 5 月に策定した計画。「全ての国民が IT 利活用やデータ利活用を意識せず、その便益を享受し、真に豊かさを実感できる社会である、官民データ利活用社会」の構築を目標に掲げ、AI、RPA などの新たな技術により、官民データを積極的に活用するための基本的施策があげられている。

単独クラウド

データセンター等にあるシステムやデータを、ネットワークを介して利用するクラウドコンピューティングについて、それを市単独で構築・利用する方式のこと。業務継続性の確保や、情報セキュリティの向上が可能。

デジタルアーカイブ

図書館、博物館、美術館などにある書籍や骨董品など、有形・無形の所蔵品をデジタル化して保存等を行うこと。特に経年劣化の影響を受ける所蔵品をデジタル化して永年保存しようとする取組が近年増加傾向である。

デジタル・ガバメント推進方針

国が平成 29 年 5 月に策定した方針。「デジタル技術を徹底活用した利用者中心の行政サービス改革」、「官民協働を実現するプラットフォーム」、「価値を生み出す IT ガバナンス」の 3 つの取組を掲げている。

デジタル手続法

（情報通信技術の活用による行政手続等に係る関係者の利便性の向上並びに行政運営の簡素化及び効率化を図るための行政手続等における情報通信の技術の利用に関する法律等の一部を改正する法律）

令和元年 5 月に制定され、「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。）」、「ワンズオンリー（一度提出した情報は、二度提出することを不要とする。）」、「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、国、地方公共団体、民間事業者、国民その他の者が、あらゆる活動において情報通信技術の便益を享受できる社会の実現を目指している。

テレワーク

ネットワークや情報通信機器等を活用して時間や場所の制約を受けずに働くことができる形態のこと。下記、勤労形態が代表例である。

在宅勤務：勤労形態のひとつ。勤務する会社のオフィスで働くのではなく、自宅を就業場所とすること。

サテライトオフィス勤務：企業または団体の本拠から離れた所に設置されたオフィスのこと。

本拠を中心としてみた時に衛星（サテライト）のように存在するオフィスとの意から命名された。

モバイルワーク：勤労形態のひとつ。勤務する会社のオフィスで働くのではなく、施設に依存せず、いつでも、どこでも仕事が可能な状態なもの。

電子書籍

紙とインクによる印刷物（書籍）ではなく、文字、記号、図面、音声、動画などを電子化したコンテンツデータのこと。

ビッグデータ

デジタル化の更なる進展やネットワークの高度化、またスマートフォンやセンサー等の小型化・低コスト化による IoT の進展によって、スマートフォン等を通じた位置情報や行動履歴、インターネットやテレビでの視聴・消費行動等に関する情報、またセンサー等から得られるようになった膨大なデータのこと。

AI

人間にしかできなかったような高度に知的な作業や、判断を、コンピュータを中心とする人工的なシステムにより行えるようにしたもの。

BEMS

商用ビルや公共施設等向けのエネルギーマネジメントシステムのこと。ビル内の空調設備や照明設備、換気設備などの電力使用量のモニタリングや制御を行うことが可能となる。

ICT教育

パソコンやタブレット端末、インターネットなどの情報通信技術を活用した教育手法のこと。

ICT戦略会議

本市のCIO(副市長)及び部長職で構成する、市のICTを活用した情報戦略及び情報施策の策定検討及び方針決定を行う庁内会議体のこと。

ICT-BCP

(Business Continuity Planning)

ICTに関する事業継続計画のこと。その組織において、災害発生時などにおいても、維持・継続また継続できなかった場合に早期復旧すべき業務やモノがある場合、その維持・継続や早期復旧に必要な情報システムに関しても同様に継続させる必要がある。そのための手順や方策を取りまとめた計画のこと。

LGWAN-ASP

自治体専用のネットワークであるLGWANを介したシステムサービスや、それを提供する事業者のことを指す。セキュリティの確保の必要性など地方公共団体の業務の実態を反映したサービスが提供されている。

LINE

LINE株式会社が開発し提供するSNS、ならびに同サービスにおけるクライアントソフトウェアの名称のこと。

RPA

(Robotic Process Automation)

これまで人間のみが対応可能と想定されていた作業、もしくはより高度な作業を、人間に代わって実施できるルールエンジンやAI、機械学習等を含む認知技術を活用して代行・代替する技術のこと。

SNS

(Social Networking Service)

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のこと。パソコンやスマー

トフォンなど、インターネットに接続できる機器で、いろいろな場所から利用できる。

Wi-Fi

無線でネットワークに接続する技術のこと。

武蔵野市 第六次総合情報化基本計画

発行年月：令和2年（2020年）2月発行

発行者：武蔵野市総務部情報管理課