

第七次総合情報化基本計画の総括

①全体の総括

第七次総合情報化基本計画は基本施策として、「Ⅰ 窓口サービスの利便性向上」「Ⅱ 市民生活を支えるデジタル技術の活用」「Ⅲ 業務改善及び働き方改革の推進」「Ⅳ DX推進に向けた基盤整備」の4つを掲げ、令和5年度からスタートした。

窓口のオンライン化・キャッシュレス化、SNS等を活用した情報発信、AI・RPAの活用、電子決裁・契約の導入、テレワークの本格実施、そして自治体情報システムの標準化・ガバメントクラウドへの移行など、市民サービスと内部事務の両面からデジタル化を進めてきた。特に、システム標準化事業では国の目標時期である令和7年度中に全20業務システムをガバメントクラウドを活用した標準準拠システムへの移行を完了し、国が推進する行政サービスのデジタル化に柔軟に対応できる基盤を整えた点は大きな成果である。

今後はこれらの事業の「導入」から「活用・高度化」への段階的発展が期待される。

一方で、情報セキュリティのインシデント発生への対応強化、一部で検討段階にとどまった施策の着実な実行が課題である。デジタル人材の継続的育成と、誰一人取り残されない包摂的なDXの推進が引き続き求められる。

②各基本施策についての総括

基本施策	施策	取組
Ⅰ の 利 便 性 向 上 サ ー ビ ス	1 いつでも、どこでも行える窓口サービスの提供	1 窓口業務のオンライン化の推進
		2 地図閲覧のオンライン化検討
	2 利用しやすい窓口の実現	3 書かない・待たない・スムーズな窓口の実現
		4 窓口手数料等のキャッシュレス決済の導入
		5 誰一人取り残されない窓口対応の実現
	総括	
	オンラインによる窓口サービスについては、対象となる申請手続き数の増加だけではなく、相談業務のオンライン化対応や手続きガイド、公開型GISの導入等、申請手続き以外の窓口サービスについてもオンライン化が進んでいる。対面による窓口サービスについても、マイナンバーカードを利用した転入手続きの実施、窓口手数料のキャッシュレス決済の導入、タブレット型端末を利用した手話サービスや通訳サービスの導入等により、利便性が向上していると評価できる。	
	今後、業務BPRを進め、ICTツールを活用し、業務効率化と窓口サービスの利便性向上を進めていく必要がある。	

基本施策	施策	取組
Ⅱ デ ジ タル 技 術 の 活 用	3 市民にとって便利・有益・分かりやすい情報の提供	6 市ホームページ・SNS等を利用した市政情報の発信・提供の充実
		7 ウェブアクセシビリティの向上推進
	4 誰もがデジタルの恩恵を享受できる地域社会の実現	8 誰もがデジタルを活用できるための支援や環境の整備
		9 効果的な学習環境の整備
	5 誰もが安心して暮らし続けられる環境の実現	10 保健センター増築及び複合施設整備におけるデジタル技術の活用
		11 災害時や犯罪等発生時における市民への情報発信の充実及び災害時の情報収集・意思決定体制の強化
	総括	
	Instagramの運用開始やLINEの機能拡充の実現等、「利用しやすさ・分かりやすさ」を重視した情報発信が着実に前進したものと評価できる。その他、防災情報システムの運用充実や大型提示装置の整備、デジタル教科書の複数教科展開等、幅広い分野で具体的な成果が上がっている。	
	一方、障害のある方への音声コード導入や、子ども子育て総合相談システム、地域子育て支援拠点の災害時連携等は一部未達成であることから、引き続き市民のニーズを丁寧に汲み取りながら、誰もがデジタルの恩恵を享受できる社会の実現を目指す必要がある。	

基本施策	施策	取組
Ⅲ 業 務 改 善 の 推 進 働 き 方 改	6 デジタルを前提とした業務の見直し	12 文書及び封筒（予算・契約・会計）事務のさらなる電子化の検討及びペーパーレス化の推進
		13 デジタル技術等の活用及び将来を見据えた先進技術の研究
	7 働き方改革の推進	14 心身ともに健康で、柔軟な働き方の検討
		15 デジタル技術を活用した教員の働き方改革の推進
	総括	
	今後本格的に到来する人口減少社会において限られた経営資源の中で持続可能な市民サービスを提供し続けていくことを念頭に、市長決裁文書の電子決裁を原則化や、AI・RPAの推進、生成AIの利活用、テレワークの本格実施、フリーアドレス制の一部導入等、デジタルを前提とした業務見直しは大きく前進したものと評価できる。 いずれも導入段階であることから、今後は職員ニーズを正確に把握するとともに技術発展の動向も見極めつつ、運用の定着化や改善を進めていく必要がある。	

基本施策	施策	取組
Ⅳ D X 基 盤 推 進 備 に 向 け た	8 デジタル社会への対応	16 情報セキュリティの徹底
		17 社会保障・税番号制度（マイナンバー制度）への対応
	9 将来を見据えたインフラの整備	18 自治体情報システムの標準化・共通化への対応
		19 クラウド環境の活用検討
		20 市民参加を推進するオンライン環境の整備
	10 人材の確保・育成	21 デジタル人材の育成
		22 外部専門人材の活用
	総括	
	国の目標時期である令和7年度中に全20業務システムをガバメントクラウドを活用した標準準拠システムへの移行を完了し、国が推進する行政サービスのデジタル化に柔軟に対応できる基盤を整えた点は大きな成果であり、高く評価できる。その他、マイナンバー制度への着実な対応やCIO補佐官・デジタル化推進アドバイザー等の外部人材の活用も実現している。 情報セキュリティについては事故が発生したため、今後は技術的対策と職員の意識向上の両面からアプローチする対応を進めていきながら事故の発生を抑制する必要がある。	