

習志野市電子自治体推進計画
(第9次アクションプラン)

令和3年4月

習 志 野 市

— 目 次 —

第1章 電子自治体推進計画策定の背景	1
1. 計画策定にあたって	1
2. 計画期間	2
3. 習志野市電子自治体推進計画(第8次アクションプラン)の実施状況	2
第2章 習志野市電子自治体推進計画(第9次アクションプラン)	7
1. 施策の策定方針	7
2. 情報システム最適化の基本方針	7
3. 施策体系	9
4. 取組施策の内容	11
第3章 オンライン利用の基本方針	22
1. 基本的な考え方	22
2. 利用促進対象手続きの実施状況	22
3. 利用促進対象手続きの選定	23
4. オンライン利用促進に向けた対策	23
資料編	25
これまでの本市の情報化施策	25

第1章 電子自治体推進計画策定の背景

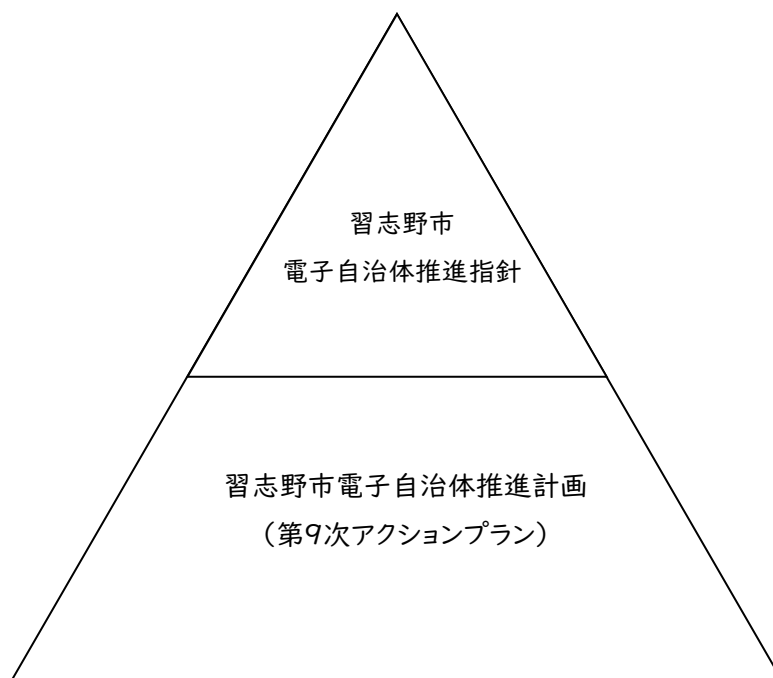
1. 計画策定にあたって

本計画は、本市の情報化に関する計画や施策の最上位に位置づけられる習志野市電子自治体推進指針に基づき、電子自治体の実現に向けて、情報化施策を具体的に推進していくための事業計画として策定するものです。

本計画を効果的な計画とするためには、時代の変化に即し適宜見直しを図る必要があることから、計画期間を2年間としています。

情報通信技術が急速に進展する中、情報化を取り巻く環境は大きく変化しています。令和2年12月には、政府において「デジタル社会の実現に向けた改革の基本指針」が決定され、デジタル技術やデータの活用などの行政のデジタル化を推進し、市民の利便性向上、業務の効率化を図ることが求められています。また、国や地方行政のIT化やDX（デジタルトランスフォーメーション）の推進を目的として、デジタル庁が設置される予定であります。

このような動向を踏まえて、本市においてもDXを推進するため、既に取り組んでいる行政手続のオンライン化やAI・RPAの利用促進に加え、組織体制の整備、デジタル人材の確保・育成等体制の強化に関しても新しい指針を策定することも視野に入れて計画推進をまいります。



2. 計画期間

本計画は、令和3年度から令和4年度までの2年間を計画期間とします。

3. 習志野市電子自治体推進計画（第8次アクションプラン）の実施状況

本計画を推進する上では、PDCAサイクルによる適切な検証が必要です。そのためには、習志野市電子自治体推進計画（第8次アクションプラン）において掲げられていた項目がどの程度実施されたのかを評価し、改善すべき課題等を新しいアクションプランへ反映させなければなりません。

そこで、本計画の策定に先立ち、前計画である習志野市電子自治体推進計画（第8次アクションプラン）の情報化施策等の実施状況及び今後の取り組みについて考察しました。

（1）実施状況

習志野市電子自治体推進計画（第8次アクションプラン）には、全11事業が掲載されていました。

このうち計画期間内に実施すべき8事業については、計画通り実施が完了しています。

また、計画期間内に検討すべき3事業については、今後の導入に向けて引き続き検討することになりました。

なお、習志野市電子自治体推進計画（第8次アクションプラン）の実施状況は、次ページ実施状況一覧のとおりです。

（2）実施状況のまとめ

実施状況において実施項目の達成状況における検討にとどまった事業について分析したところ、主な理由は次のとおりでした。

- i. 項番①、②、⑤、⑥、⑨、⑩、⑪については計画通り実施しました。今後も継続的に計画を推進します。
- ii. 項番③、④については、情報収集を行い、導入に向け検討中であります。
- iii. 項番⑦（統合型地理情報システム）については、国・県の動向を注視し、共同利用等を含め、低コストでの導入が図れるよう、引き続き検討項目として掲載します。
- iv. 項番⑧（デジタル・アーカイブの整備）については情報収集を行いました。

習志野市電子自治体推進計画(第8次アクションプラン)実施状況一覧

項番	項目名	主な担当部局	実施状況	実施項目達成状況
①	庁内LANの整備・拡充	総務部	実施	○
②	学校教育の情報化等の推進	学校教育部	実施	○
③	執務室外リモートアクセス環境整備	総務部	検討	
④	シングルサインオンの整備	総務部	検討	
⑤	議会のペーパーレス化	議会事務局	実施	○
⑥	RPAの整備	政策経営部 総務部	実施	○
⑦	統合型地理情報システム	総務部	検討	
⑧	デジタル・アーカイブの整備	生涯学習部	実施	○
⑨	情報化研修の実施	総務部	実施	○
⑩	個人情報保護及び情報セキュリティ研修の実施	総務部	実施	○
⑪	情報セキュリティ内部監査の実施	総務部	実施	○

項番ごとの実施状況の分析

① 庁内LANの整備・拡充

・庁内LANの効率的・合理的な構築手法の検討状況

庁内LANの効率的・合理的な使用をするための情報収集、現状調査を行った。

・不正アクセス防止や情報漏えい阻止、セキュリティ向上のため実施した対策

指定外部記録媒体(USBメモリ、外付けハードディスクドライブ、デジタルカメラ、ICレコーダー等の本体に情報を記録できる媒体及びSDカードリーダー、フロッピーディスクドライブ等、外付けDVD-Rドライブ等の記録媒体の読み書きに用いる物)の棚卸の実施し、指定外部記録媒体の所有状況等確認及びUSBメモリの暗号化を行うことで、不正アクセス防止や情報漏えい阻止、セキュリティ向上を行った。

・庁内LAN/パソコンの台数、適正な配備のために実施した施策

資産管理ソフト等により庁内LAN/パソコンの利用状況を把握するとともに、各課等に要望調査を行った。

② 学校教育の情報化等の推進

・各学校の情報化に向けた導入の検討状況

学校教育の情報化については、本市は周辺自治体に比べ、特に学習用PCの導入が遅れていた。平成30年度に小学校12校のコンピュータ室の更新を行い、機器のタブレット端末化を行った。令和元年度には校内無線LAN環境整備により、普通教室や特別教室でもパソコンを活用できるようになった。教師による資料提示に留まらず、日常の授業での活用方法に広がりが見られるようになった。

令和2年度に入り、国のGIGAスクール構想を受け、すべての児童生徒がタブレット端末1人一台使えるように整備することとなった。一方で校内無線LAN環境を増強する必要も生じ、アクセスポイントの増設、外部光回線の増速化対応により校内LANの再構築も行った。また、大型提示装置も追加整備をして全普通教室に設置できたことで、さらなる機器活用が進む。

なお、感染症予防のための臨時休校期間が続いた際には、各学校や総合教育センターからの学習動画等の配信、その後の児童生徒宅とのやり取りや学校間会議でのWEB会議の活用など、現状できる範囲で工夫した取り組みが行われた。

③ 執務室外リモートアクセス環境整備

・執務室外リモートアクセス環境構築について検討状況

J-LISが提供するリモートアクセス環境を活用し令和2年度に実証実験を行った。

令和3年度以降随時実施ができるよう進めている。

④ シングルサインオンの整備

事業者より情報を収集し、複数の方途にて導入ができるよう検討を行った。

今後についても引き続き検討を進める。

⑤ 議会のペーパーレス化

・議会ペーパーレスシステム導入について

令和元年9月定例会から、全議員及び議場で答弁を行う市長以下執行部等において議会ペーパーレスシステムを導入し、本会議、委員会のほか各種会議などの様々な場面において継続して利用している。

・行政コストの削減について

議会ペーパーレスシステム導入以前は紙で配付していた多量の議会関係資料を電子データでの掲載としたことで、消耗品費、印刷製本費、人件費等の削減や、資料配付・差し替えに係る作業の削減等の業務改善につながった。

・議員の利便性の向上、議会活動・議員活動の活性化について

タブレット端末を用いた議会ペーパーレスシステム導入により、情報の即時性及び携帯性の向上、資料検索・コピー等の手間が削減されたことで、議員の議会活動及び議員活動の活性化が図られた。

⑥ RPAの整備

平成30年9月の経営改革推進委員会において、RPAのデモンストレーションを実施し、実例を含めた認識の共有と理解を図った。その後、各部局において、RPAを導入することで効率化が想定される業務や作業を検討の上抽出し、令和元年度の実証実験では2課において検証を行った。

令和2年度は、導入準備中も含め12課において、RPAの導入を進めた。

今後についても導入する業務を増やせるよう進めていく。

⑦ 統合型地理情報システム

・全庁的な統合型地理情報システム(GIS)の構築について検討状況

庁内における地図及び台帳等の利用実態調査について照会し、「地図利用状況調査結果」及び「台帳利用状況調査結果」を取りまとめた。取りまとめ結果を元に、今後GISで取り扱う地図及び台帳の対象範囲、予算の確保、導入開始時期について検討していく。

・既存の地図情報システムの連携・移行についての調査状況

庁内における地図及び台帳等の利用実態調査にて、デジタル化の有無について調査結果を取りまとめた。既存のシステムを流用可能なのか、新規システムを構築して地図データ等を移行するのか、今後検討していく。

⑧ デジタル・アーカイブの整備

・デジタル化に向けた資料の分類・整理及び調査状況

デジタル・アーカイブ化に向けて、マイクロフィルム約60点の電子化・分類整理を実施した。

今後も資料の分類・整理・調査を進めるとともに、デジタル・アーカイブの公表方法について検討していく。

⑨ 情報化研修の実施

・J-LISの研修やeラーニングといった外部研修等の活用、情報化・業務改善技術に関する職員研修の実施状況

J-LIS実施による教育研修とeラーニング等の外部研修に積極的に参加した。ICT化が社会に浸透し、一般的になることを背景に、情報システム担当職員だけでなく、その他の課の職員も研修に参加した。今後も研修等を活用し、人材育成を行う。

⑩ 個人情報保護及び情報セキュリティ研修の実施

・集合研修やリモートラーニングを活用した職員に対する研修の実施状況

個人情報保護、情報セキュリティ遵守の重要性や情報セキュリティに関する知識等について、集合研修やリモートラーニングを活用し、職員に対して研修を実施した。令和元年度及び令和2年度ともに新規採用職員を対象に2講座実施したことに加え、全職員を対象に実務研修・ラーニングを実施した。今後も、研修実施にあたっては各職員の習得レベルに見合ったものを行うとともに、情報セキュリティ対策の中核を担う高度な知識・技術をもつ人材の育成を行う。

⑪ 情報セキュリティ内部監査の実施

・情報セキュリティ内部監査の改善事項とその後のフォローアップについて

情報セキュリティ内部監査を行った結果、「不正プログラム対策ソフトウェアの定義ファイルが最新の定義ファイルに更新されていない。」という改善事項が挙げられた。定義ファイルの更新を行うよう指示し、定期的に定義ファイルを更新するよう、該当課にフォローアップを行った。今後も情報セキュリティ事故を未然に防げるよう、監査とフォローアップを行っていく。また、監査の他に、各課職員が、情報資産に対する情報セキュリティ対策が適切に行われているか検証するため、情報セキュリティ自己点検を行った。

自己点検の結果、情報セキュリティ対策に関しては各課で概ね適切に運用されていることが確認できた。結果を受けて各課に対し、項番ごとに問題点を挙げること、改善点について報告書を作成し改善することの2点を実施するよう通知した。

第2章 習志野市電子自治体推進計画(第9次アクションプラン)

1. 施策の策定方針

本計画(第9次アクションプラン)における実施事業の選定にあたっては、習志野市電子自治体推進指針に基づいて、それぞれの事業の緊急度や施策の優先順位、実行可能性及び費用対効果を考慮します。さらに、情報弱者への配慮を行い、市民の誰もが利用しやすいサービスの提供に努めます。

また、習志野市電子自治体推進計画(第8次アクションプラン)の実施状況の分析に基づき、本計画においては次の対策を講じます。

- (1) 計画の実効性の向上を図るために、アクションプランに基づく進行管理において、PDCAサイクルによる適切な検証を行うことで、システム化に必要な技術面等の課題を明確にし、庁内で共有することとします。
- (2) 十分な検討を行った結果、現時点ではシステム化に適さないとされた事業については、本計画から除外します。
- (3) 費用対効果の向上を図るために、事業のシステム化を検討し、次の「情報システム最適化の基本方針」に基づき積極的に情報システムの調達を行うこととします。

2. 情報システム最適化の基本方針

(1) 情報システム最適化の基本方針について

庁内で運用している情報システム及び今後導入予定の情報システムについては、費用対効果の向上を図るため、本基本方針に基づき情報システムごとに最適化の検討を行います。また、事業のシステム化にあたっては、次の項目を実施することを前提とします。

- i. これまでの投資の費用対効果を検証した上で、優先的にシステム化に取り組むべき事業の選択を行います。
- ii. 業務の見直しを行った上でシステム化を実施し、事務の効率化及び費用の縮減を図ります。

(2) 機器構成の最適化

機器構成の最適化は次の i・ii のいずれかで行うこととします。また、i・ii の選択にあたっては、各情報システムについて費用面・運用面の優位性等を比較検討し、より適当と判断した手法を採

用するものとします。なお、iiiに該当する情報システムについては、機器構成の最適化に適さないため、その対象外とします。

i. クラウドサービスの活用

クラウドサービスとは、情報システムの機能を、インターネットなどのネットワーク上のサーバで実現して利用する仕組みであり、ASP※サービスなどがこれにあたります。自前の機器が不要となることから、低コストで導入・運用できる利点があります。そのため、各部門が運用する情報システムと同等の機能を提供可能なクラウドサービスがある場合に、現行機器の更新に合わせてクラウドサービスへ切り替えます。

また、情報システムを運用するコンピュータやソフトウェアを複数の団体で共同運用するものについては、クラウドサービスの一形態として取り扱います。

ii. 情報システム機器の集約

各部門が導入している情報システムを機器の更新に合わせて集約することで、機器等に係る経費を削減します。集約の方法は次のいずれかとします。

ア. サーバを導入し、運用する情報システム

1 台のサーバコンピュータを複数台の仮想的なコンピュータに分割し、それぞれに別のシステムを動作させる仮想化技術を活用するため、情報システム基盤として情報政策課が導入している「仮想サーバ」で対応します。

イ. 個別に調達したパソコンにプログラムをインストール、またはデータを保存しているシステム
庁内LANパソコンにプログラムをインストールし、原則ファイルサーバにデータを保存して対応します。なお、パソコンにデータを保存しなければならないシステムについては、個別に対応します。

iii. 機器構成最適化の対象外とする情報システム

次の情報システムは、クラウドサービスの活用または情報システム機器の集約が技術面・要求性能面から不可能、または最適化による効果が見込めないことから、機器構成最適化の対象外とします。

ア. セキュリティ、データの取り扱い等に特別な要件がある情報システム

イ. 窓口設置パソコン等、最適化による効果が見込めない情報システム

(3) 調達方法の適正化

システムの調達にあたっては、システム要件に基づき、分離発注の促進、競争機会の拡大、保守範囲の明確化、パッケージを基本としたシステム導入等を実施することにより、業務に適した調達方法を選択するものとします。

※ASP (Application Service Provider) : システムの機能を、ネットワークを通じて提供されるサービス、あるいはそうしたサービスを提供するビジネスモデルのこと

3. 施策体系

習志野市電子自治体推進指針(平成27年4月改訂)

目標

電子自治体の実現

「未来のために～みんながやさしさでつながるまち～習志野」の実現を目標とし、情報化の推進によって「公共サービスがワンストップで誰でもどこでもいつでも受けられる」市民目線の電子自治体を推進します。

基本指針

(1)市民サービスの向上

市民の利便性が高まり、新たな価値が創造される行政情報サービスを提供します。

(2)行政の効率化・高度化

情報通信技術を利用するための基盤環境整備を引き続き推進します。

(3)人材育成・推進体制の整備

情報通信技術を活用するために、人材育成を含めた推進体制を整備します。

(4)個人情報保護・情報セキュリティ対策

個人情報の保護及び情報セキュリティの確保のための対策を実施します。

(5)IT資産管理

庁内にあるIT資産を一元的に管理し、調達コストの適正化、削減を推進します。

留意事項

(1)情報弱者への対応

市民の誰もが行政サービスを利用しやすい環境づくり

(2)新たな情報通信技術への対応

新たな情報通信技術の積極的な導入と施策の効果的な推進

(3)組織全体を通じた情報化への対応

優先する事業への集中化と効率的な情報化推進への取組み



習志野市電子自治体推進計画(第9次アクションプラン)

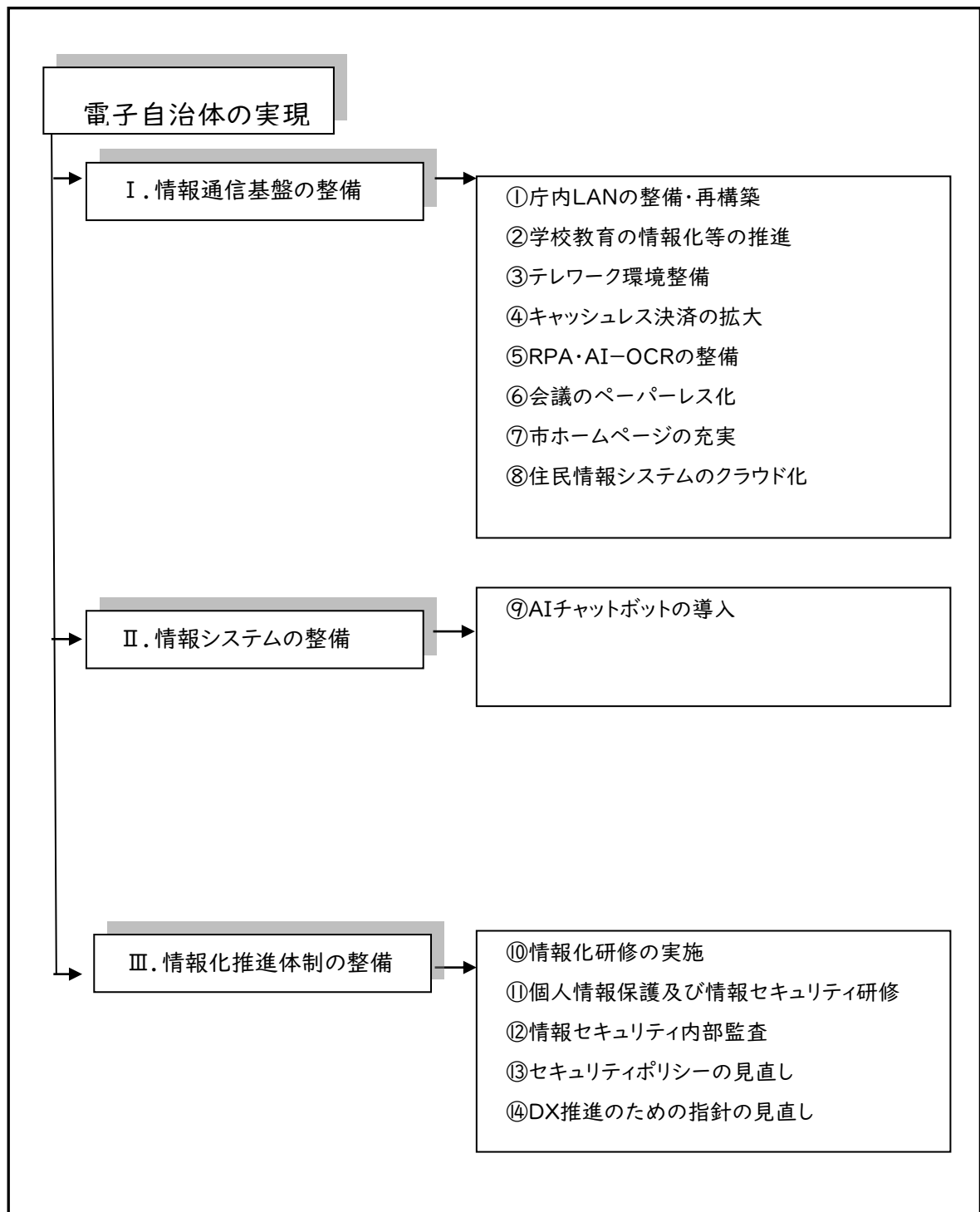
I. 情報通信基盤の整備

II. 情報システムの整備

(1)情報システムの整備に向けた検討

(2)既存情報システムの再構築等

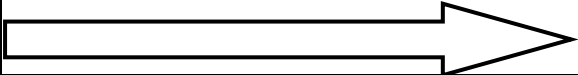
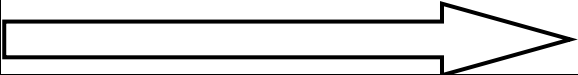
習志野市電子自治体推進計画(第9次アクションプラン)の取組施策体系

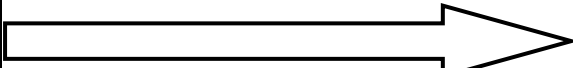
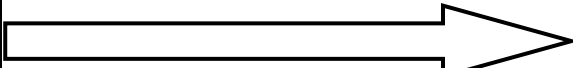


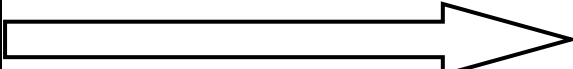
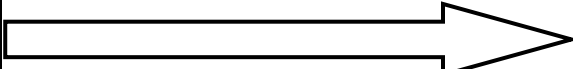
4. 取組施策の内容

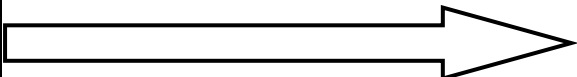
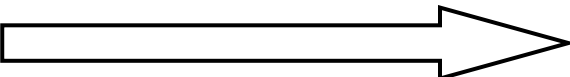
I. 情報通信基盤の整備

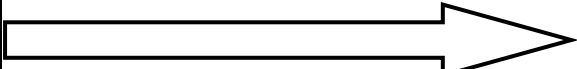
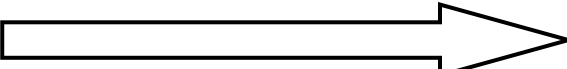
電子自治体を実現するため、情報の受発信を行うネットワークの整備・拡充及び情報機器の整備を行います。

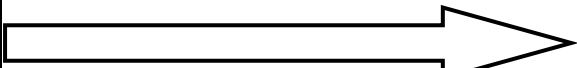
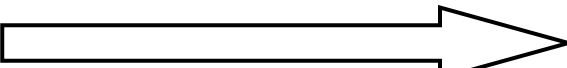
項番	①	項目名	庁内LANの整備・再構築	
主な担当部局		総務部	実施見通し	継続して実施
<p>(現状と課題)</p> <p>市役所及び各施設を結ぶネットワーク(庁内LAN)の構築を行い、運用を行っている。今後は庁内LANの安定性の向上及び更なるセキュリティ強化を進めるとともに、より効率的・合理的な構築手法についても検討する必要がある。</p> <p>(実施内容)</p> <p>指定外部記録媒体の棚卸の実施等を行い、指定外部記録媒体の所有状況等確認をすることで、不正アクセス防止や情報漏えい阻止、セキュリティ向上を行う。</p> <p>また、効率性・利便性の高い、従来と抜本的に異なる「新たなモデル」について、どのシステム・端末をどのネットワークに設置するかを検討し、職員の業務効率を高められるよう進める。</p>				
令和3年度			令和4年度	
・運用・拡充及び調査研究			・運用・拡充及び調査研究	
				

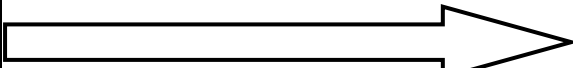
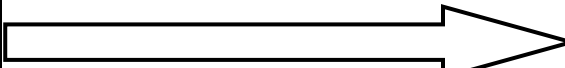
項番	②	項目名	学校教育の情報化等の推進	
主な担当部局	学校教育部		実施見通し	継続して実施
<p>(現状と課題)</p> <p>小・中学校の子どもたち1人1台の端末の整備と共に、校内無線LAN、インターネット回線を増強し、子どもたち一人ひとりの特性に適した、創造性を育む教育を実現することを目的として、令和元年12月にGIGAスクール構想が示され、構想に基づき1人1台端末が滞りなく利用できる環境を整えた。整った環境の有効活用についての活用研修を進めている。授業だけでなく校務等での情報機器の活用推進、情報セキュリティの向上については、現状に合わせた体制を検討していく必要がある。端末数や構成が一気に増加したことも踏まえ、学習系と校務系合わせた、学校におけるICT環境全体のあり方を再検討する必要がある。</p> <p>(実施内容)</p> <p>ICT支援員等の活用により、各学校での学習用端末だけでなく、校務の情報化も踏まえて、長期的な児童生徒や教職員の増減、保守管理も見据えた機器構成等の検討、更新を図る。</p> <p>今後も授業・校務等での情報機器の活用促進、情報セキュリティの向上、タブレット端末等の整備を図る。</p>				
令和3年度			令和4年度	
・検討・順次実施			・検討・順次実施	
				

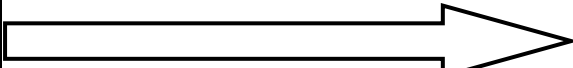
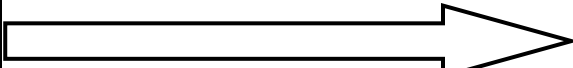
項番	③	項目名	テレワーク環境整備	
主な担当部局	総務部		実施見通し	整備へ向け検討
<p>(現状と課題)</p> <p>執務室(市役所及び各施設)はネットワーク(庁内LAN)により、運用を行っているが、執務室外(外出先及び自宅等)でも柔軟な働き方を可能とするとともに、業務遂行方法のより効率的・合理的な手法について検討する必要がある。</p> <p>(実施内容)</p> <p>令和2年度に実証実験を行っており、引き続きテレワーク環境完備に向け実証実験を進め、職員が執務室外で外部からのリモートアクセス専用のPCより職場の情報にアクセスし、業務遂行が可能となるような環境を安全に構築することを検討する。</p>				
令和3年度			令和4年度	
・検討・順次実施			・実施	
				

項番	④	項目名	キャッシュレス決済の拡大	
主な担当部局		総務部	実施見通し	順次実施
<p>(現状と課題)</p> <p>わが国では閣議決定により平成27年に「未来投資戦略 2017」が出され、令和9年までにキャッシュレス決済の割合を4割程度まで上げる指針が出された。</p> <p>本市においても、市民等の利用者の利便性向上、対応時間の短縮及び職員の負担軽減の観点から既に市民課及び税制課の窓口で発行する証明書の手数料及びクリーンセンターの持ち込みごみの処理手数料の支払いでキャッシュレス決済を導入している。</p> <p>(実施内容)</p> <p>さらなる市民等の利用者の利便性向上、対応時間の短縮及び職員の負担軽減を図るため、市の様々な決済が生じるキャッシュレス未導入の業務について、キャッシュレス決済の導入を検討する。</p>				
令和3年度			令和4年度	
・実施			・実施	
				

項番	⑤	項目名	RPA・AI-OCRの整備	
主な担当部局	総務部		実施見通し	実施
<p>(現状と課題)</p> <p>住民及び他機関からの申請等を手作業で行っている業務が膨大にあることから、多くのコストを費やしている。また、入力ミスの発生に伴う確認・修正作業等が職員の長時間勤務を発生させる一因にもなっていることから、7課13業務についてRPAを活用し、作業の効率化を図っている。</p> <p>(実施内容)</p> <p>現状導入していない業務についてもRPA・AI-OCRを導入し、定例的な業務の自動化により、作業時間の軽減や効率化、人的ミスの削減を図り、業務改善を促進する。また、上記の業務削減だけに留まらず、定型的な作業の軽減・効率化を行うことで、市民からの相談や施策立案業務等に職員がより時間を費やすことにより、市民サービス向上を行う。</p>				
令和3年度			令和4年度	
・実施			・実施	
				

項番	⑥	項目名	会議のペーパーレス化	
主な担当部局	総務部		実施見通し	順次実施
<p>(現状と課題)</p> <p>現在、会議で使用する資料を紙で取り扱っているが、ペーパーレスシステムの導入をすることで、コピー用紙消費量の削減等による行政コストの削減、書類準備に要する時間の削減、利便性の向上などを実現することが求められている。</p> <p>(実施内容)</p> <p>ペーパーレスシステムに最適なタブレット端末を導入することにより、会議資料、すべての書類をデータ化する。</p>				
令和3年度			令和4年度	
・実施			・実施	
				

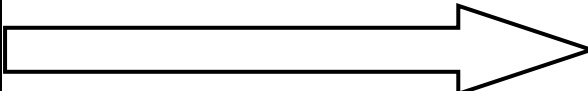
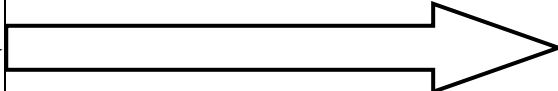
項番	⑦	項目名	市ホームページの充実	
主な担当部局		政策経営部・総務部	実施見通し	順次実施
<p>(現状と課題)</p> <p>習志野市ホームページ(以下、「ホームページ」という。)は、平成24年度にコンテンツ・マネジメント・システム(以下、CMSという。)の導入、平成28年度にはホームページのリニューアルを行い、広く市政情報の提供を行ってきた。</p> <p>現在は、さまざまなデバイスからのアクセスが増え、特にスマートフォンからの閲覧が、PCからの閲覧を大きく上回る状況である。</p> <p>また、多種多様なコンテンツを擁する自治体のホームページにおいては、目的の情報にたどり着きにくいという性質がある。</p> <p>(実施内容)</p> <p>令和4年9月のCMSの更新にあたっては、前述の状況を踏まえ、現状の長所は生かしつつ、レスポンシブデザインを取り入れ、スマートフォンファーストのサイト構築を行う。併せて、さらにホームページ作成管理の効率化を図るとともに、市内外に必要な情報がより効率的に伝わることを目指す。</p> <p>また、ホームページにAIチャットボットを導入し、情報へのたどり着きやすさの向上を目指す。</p>				
令和3年度			令和4年度	
・順次実施			・順次実施	
				

項番	⑧	項目名	住民情報システムのクラウド化	
主な担当部局		総務部	実施見通し	順次実施
<p>(現状と課題)</p> <p>現在本市の住民情報システムはサーバを自庁舎内に設置し運用を行っている。</p> <p>一方総務省では運用コストの削減、集中監視による情報セキュリティ水準の向上及び庁舎被災による業務停止リスクの低減等の観点よりガバメントクラウドという、複数の自治体が共同して1つのクラウドシステムを利用して経費を遡減させる方式を推進しており、遅くとも2020年代にノンカスタマイズのクラウドシステムへ移行させるという考え方が示されている。</p> <p>(実施内容)</p> <p>令和3年度10月より次期住民情報システムが稼働することに合わせて現状の自庁舎内サーバから習志野市の単独クラウドサーバへ移行する。</p> <p>また、令和8年度以降に単独クラウドからガバメントクラウドへの移行も検討していることから、情報の収集を行う。</p>				
令和3年度			令和4年度	
・検討、実施			・実施	
				

II. 情報システムの整備

電子自治体を実現するため、情報システムの整備を推進します。

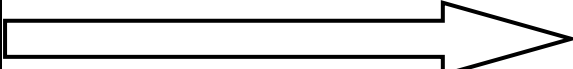
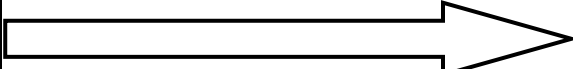
現時点において計画期間内に実施することが適当ではなく、次期計画以降に実施することがふさわしい事業については、導入までの懸案事項等について検討を行います。

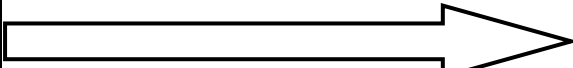
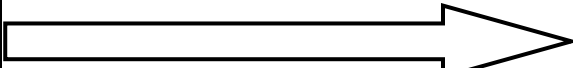
項番	⑨	項目名	AIチャットボットの導入	
主な担当部局		総務部	実施見通し	検討・順次実施
<p>(現状と課題)</p> <p>市民等からの市役所に対する問い合わせは非常に幅広く、また数も多いことから職員はその対応に日々多くの時間を費やしている。</p> <p>市民は市役所の窓口に出向いたり、営業時間内に電話で問合せをしなければならないという制限を受けている。市民の利便性向上のため、ホームページの充実を図っているが、様々な対象者に向けた情報が掲載されていることから、自分にとって必要な情報を見つけ出すことが困難な場合が多く、結局電話や窓口で問合せをすることが多くなっている。</p> <p>そこで市民が24時間どこでも問い合わせができるようAIを用いた自動質問応答システムであるAIチャットボットの実証実験を令和2年度に行った。</p> <p>(検討内容)</p> <p>上記を踏まえ令和3年度に市民向けAIチャットボットを導入予定である。</p> <p>チャット形式で問合せ及び回答を行い、該当のホームページに誘導するAIチャットボットを活用し職員の業務改善と市民等の利便性向上を図る。</p> <p>また、職員同士の問い合わせについて、庁内向けAIチャットボットを活用し、職員の業務効率化を図ることができるよう検討を進める。</p>				
令和3年度			令和4年度	
・検討、実施			・検討、実施	
				

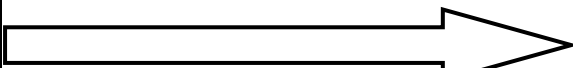
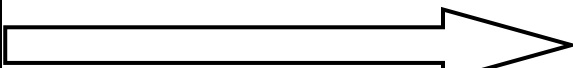
Ⅲ. 情報化推進体制の整備

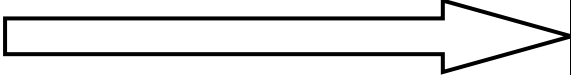
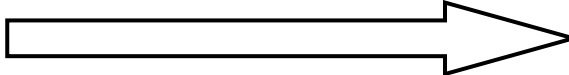
電子自治体を実現するため、職員の情報リテラシーの向上に取り組み、情報通信技術を活用できる人材を育成します。

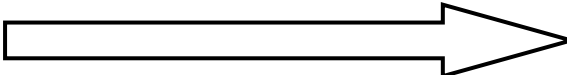
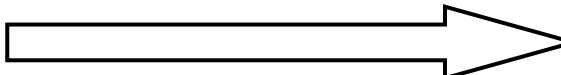
習志野市個人情報保護条例及び習志野市情報セキュリティポリシーに基づいて、物理的・技術的・人的セキュリティ対策を実施します。

項番	⑩	項目名	情報化研修の実施	
主な担当部局		総務部	実施見通し	継続して実施
<p>(現状と課題)</p> <p>情報通信技術を活用した業務の効率化及び業務品質の向上、また、行政サービスの提供による住民の利便性向上を図るためには、各情報システムの導入のみならず、それを操作・管理する職員の情報リテラシーの向上が求められる。そこで、情報通信技術の能力や知識はもとより、業務に精通し情報通信技術を用いた業務改善を行うことができるなど、情報通信技術の効果を最大限に発揮させることのできるような人材育成が必要となっている。</p> <p>(実施内容)</p> <p>J-LISにおいて開催されている、集合研修やeラーニング等の外部研修に今後も積極的に参加する。情報化社会が一般的になることを背景に、情報システム担当職員だけでなく、その他の課も研修に参加してもらうことにより、人材育成を行う。特に情報システム担当職員については、その習熟度を把握して、段階に見合った研修の受講を推進する。</p>				
令和3年度			令和4年度	
・研修実施、受講			・研修実施、受講	
				

項番	①	項目名	個人情報保護及び情報セキュリティ研修	
主な担当部局		総務部	実施見通し	継続して実施
<p>(現状と課題)</p> <p>情報化の進展によって、市民生活の利便性が向上する一方、個人情報の漏えいや不正アクセスなどさまざまな事件・事故が発生している。個人情報保護は情報システムを利用するための前提条件であり、職員一人ひとりが個人情報保護・情報セキュリティの重要性を正しく認識することが求められている。</p> <p>(実施内容)</p> <p>個人情報保護、情報セキュリティ遵守の重要性や情報セキュリティに関する知識等について、集合研修やリモートラーニングを活用し、引き続き、全職員に対して研修を実施する。特に新規採用職員については人事担当部局と連携して実施する。また、今後も研修実施にあたっては各職員の習得レベルに見合ったものを行うとともに、情報セキュリティ対策の中核を担う高度な知識・技術をもつ人材の育成を行う。</p>				
令和3年度			令和4年度	
・研修実施、受講			・研修実施、受講	
				

項番	②	項目名	情報セキュリティ内部監査	
主な担当部局		総務部	実施見通し	継続して実施
<p>(現状と課題)</p> <p>情報セキュリティ事故を未然に防ぐための各種対策を実施することとあわせて、対策が適切に行われているかどうか確認し、対策の強化が必要な部署には適切な改善策が実施されるよう支援することで、対策の実効性を確保することが求められている。</p> <p>(実施内容)</p> <p>習志野市情報セキュリティポリシーの基準による情報セキュリティ内部監査を実施し、改善すべき事項があった場合には、その後のフォローアップを行う。今後も監査対象を選定するとともに、実施にあたって内部監査を行う職員の研修を行い、実施体制を強化する。</p>				
令和3年度			令和4年度	
・内部監査実施			・内部監査実施	
				

項番	③	項目名	セキュリティポリシーの見直し	
主な担当部局		総務部	実施見通し	継続して実施
<p>(現状と課題)</p> <p>総務省の「地方公共団体における情報セキュリティポリシーに関するガイドライン」策定に沿って、当市でも「習志野市情報セキュリティポリシー」を策定している。令和2年12月に総務省にてガイドラインの改定があり、ネットワーク分離・分割による事務効率の低下が課題として挙げられ、クラウドを利用すること、行政手続のオンライン化を行うこと、テレワーク等のリモートアクセスを検討すること及びセキュリティに注意することなどが要請されている。</p> <p>(実施内容)</p> <p>総務省のガイドラインの改定に伴い、当市でも職員の業務効率を高められるよう、庁内のネットワーク環境、セキュリティ要件を考慮し、「習志野市情報セキュリティポリシー」の見直しを行う。</p>				
令和3年度			令和4年度	
・検討・実施			・検討・実施	
				

項番	⑭	項目名	DX推進のための指針の見直しと整備	
主な担当部局		総務部	実施見通し	継続して実施
<p>(現状と課題)</p> <p>政府において「デジタル社会の実現に向けた改革の基本指針」が決定され、デジタル技術やデータの活用などの行政のデジタル化を推進し、市民の利便性向上、業務の効率化を図ることが求められている。また、国や地方行政のIT化やDX(デジタルトランスフォーメーション)の推進を目的として、デジタル庁が令和3年9月1日に設置される予定である。</p> <p>(実施内容)</p> <p>本市においても、DXの推進が求められており、既に検討、導入しているテレワークやRPAの活用、行政手続のオンライン化などに積極的に取り組み、さらなる業務の効率化やコスト削減を図るだけにとどまらず、市民の利便性、安全性等が向上し、デジタルの活用により、市民一人ひとりがそれぞれのニーズに合ったサービスを選ぶことができ、多様な幸せが実現できる社会の構築を目指す。</p> <p>また、全庁的なマネジメント体制の構築やデジタル人材の確保・育成などDX推進のための体制の整備も行う必要がある。</p> <p>さらに以上の実施内容の実現のためには、本市としての指針の策定が必須となることから、今後の総務省の動向に注視し情報収集を行い指針の策定にあたる。</p>				
令和3年度			令和4年度	
・実施			・実施	
				

第3章 オンライン利用の基本方針

1. 基本的な考え方

令和2年12月25日に閣議決定されたデジタル・ガバメント実行計画にて、市民等の利便性向上の観点から地方公共団体の行政手続のオンライン化を行う必要があるとされています。その中でも①処理件数が多く、オンライン化することによる住民等の利便性の向上や業務の効率化効果が高いと考えられる手続、②住民のライフイベントに際し多数存在する手続をワンストップにするためにオンライン化が必要とされている手続については優先的に行う必要があるとされています。

2. 利用促進対象手続の実施状況

習志野市電子自治体推進計画（第8次アクションプラン）において、オンライン利用促進対象手続の実施状況について、下表の項番ごとに、次のとおり評価します。

各手続におけるオンライン利用率

項番	手続名	第7次アクションプラン実績		第8次アクションプラン実績	第8次アクションプランにおける目標値
1	図書館の図書貸出予約等	71%	⇒	75%	72%
2	粗大ゴミ収集申込み	11%	⇒	12%	13%
3	入札	19%	⇒	13%	25%
4	講演会、イベント等申込み	62%	⇒	64%	70%
5	住民票の写し交付申請 (土日受取予約)	75%	⇒	70%	76%
6	スポーツ施設等予約	71%	⇒	100%	100%

【項番1、6】 目標値を達成しました。システム更新時に利便性の向上を図ることなどで、更なる利用率及び申請数の上昇が可能と考えられます。

【項番2、3、4、5】 未達成です。今後は、対象手続の拡大を含めて改善に関する検討を行い、実績値の上昇を目指します。粗大ゴミ収集申し込みにつきましては、令和3年3月にシステムを変更したことにより、申請時画像の添付が可能となり、利便性が向上しました。今後も申請者が便利さを実感でき、かつ、効率的な運用を目指し、オンライン利用の必要性や業務の運用を含めた見直しを行い、サービスの品質の向上等を図るべく必要な改善を検討します。入札につきましては、電子入札を行っていない契約が増加したこと、電子入札を多く行っていた工事関係の業

務が公営企業の担当となったため、オンライン利用率が下がってしまいました。今後、電子入札を増やしていく予定です。

3. 利用促進対象手続きの選定

第8次アクションプランでは習志野市独自の観点より利用促進対象手続きを選定していましたが、本計画におきましては、デジタル・ガバメント実行計画、別紙4「地方公共団体が優先的にオンライン化を推進すべき手続き」のうち未実施の手続きを利用促進対象手続きとします。

項番	事業	手続き内容
1	児童手当関係	学校給食費等の徴収等の申出、変更
2	保育関係	支給認定の申請・保育施設等の利用申込、現況届
3	母子保健関係	妊娠の届出
4	介護関係	要介護や要介護認定、更新、区分変更認定の申請・居住サービス計画作成依頼の届出、介護保険負担割合証の再交付申請・被保険者証の再交付申請・高額介護サービス費の支給申請・介護保険負担限度額認定申請・居宅介護福祉用具購入費や住宅改修費の支給申請・住所移転後の要介護・要支援認定申請
5	災害関係	罹災証明書の発行申請

4. オンライン利用促進に向けた対策

オンライン利用促進に向けた具体的な対策として次の事項について、取り組みまたは検討します。

i. 手続き利用時の利便性の向上

<p><具体的対策></p> <ul style="list-style-type: none"> ・入力のしやすい簡素な様式作成及び様式の共通化 ・一度の利用者登録で複数の手続きが可能となる利用方法策定 ・アンケートなど、簡易な手続きでの利用者登録の省略 ・添付書類の廃止、添付書類の電子化
--

ii. 利用手段の多様化

<p><具体的対策></p> <ul style="list-style-type: none"> ・携帯電話・スマートフォンからの利用

・公共端末の設置

iii. 利用のメリットの拡大

<具体的対策>

- ・24時間365日利用可能なサービスの提供
- ・事務処理期間の短縮
- ・処理の進捗状況確認サービスの提供

(3) その他の留意事項

オンライン利用促進にあたって、次の事項にも留意します。

- ・クリーンセンターへの持ち込みごみの予約システムやマイナンバーカードの交付予約システム等利用促進対象手続きには選定をしていない手続きについてもオンライン化により市民等の利便性向上、職員の業務効率に繋がる手続きについては随時、オンライン化を進めます。
- ・オンライン利用促進にあわせて、業務プロセスの見直しを行うなど内部事務の簡素化・効率化を進めます。
- ・オンライン化を実施した手続きについて、事後評価を実施し定期的に見直します。
- ・オンライン手続きが市民に認知されるよう、広報、周知活動を実施します。
- ・毎年度、オンライン化の利用状況等について公表します。

資料編

『これまでの本市の情報化施策』

本市の電算化は、昭和41年の税の賦課業務に始まり、昭和58年には住民基本台帳オンライン処理を開始し、その後、適用業務の拡大、システムの再構築等を行い、現在では、住民基本台帳、印鑑登録、税、国民健康保険、財務会計、戸籍、介護保険等の基幹業務のオンライン化による全庁的な情報の連携、利用を推進しています。

平成13年には、庁内LANの運用を開始し、グループウェア等の利用により情報の共有化やコミュニケーションの向上等を図ってまいりました。

平成28年度には、庁内LANパソコンにおける情報セキュリティ対策として、庁内LANを分割し、インターネット環境を分離しました。そして、第8次アクションプランの計画期間が終了することから、新たに習志野市電子自治体推進計画（第9次アクションプラン）を策定し更なる情報化施策を推進します。

これまでに、本市の取り組んできた主な情報化施策は以下のとおりです。

実施年度		主な情報化施策	概算費用 (千円)	市 民 向 上	業 務 改 善
昭和58年度	1983	住民情報オンラインシステム稼働	37,500		
昭和59年度	1984	税業務、国民健康保険、国民年金業務の住民記録オンライン結合	13,500	○	○
昭和62年度	1987	印鑑登録業務オンラインシステム稼働	15,100	○	○
平成元年度	1989	財務会計システム稼働(予算編成)	7,200		○
平成3年度	1991	財務会計システム稼働(全庁オンライン)	48,300		○
平成4年度	1992	図書館システム稼働	8,600	○	○
平成9年度	1997	「行政情報化推進計画」「テレトピア計画(地域情報化推進計画)」策定	*****	** *	***
		図書館情報オンラインシステム稼働	13,900	○	○
平成10年度	1998	習志野市ホームページ開設	400	○	
平成11年度	1999	住民情報オンラインシステム(C/Sシステム)稼働	120,100	○	○
		介護保険事務処理システム稼働	25,500	○	○

実施年度		主な情報化施策	概算費用 (千円)	市 民 向 上	業務 改善
平成12年度	2000	戸籍総合システム稼動	135,400	○	○
		財務会計システム(C/Sシステム)稼動(予算編成)	*1 84,500		○
		習志野高等学校・全中学校でインターネット教育開始	5,900	○	
平成13年度	2001	財務会計システム(C/Sシステム)稼動(予算執行)	*1に含む		○
		職員コミュニケーションシステム稼動(庁内LAN)	*23,200		○
		市議会会議録検索システム稼動	3,200		○
	2001	例規集検索システム稼動	1,500		○
		全小学校でインターネット教育	5,600	○	
		「習志野市情報化推進計画」策定	*****	** *	***
平成14年度	2002	庁内LANインターネット接続	17,100		○
		公用車集中管理システム稼動	*2に含む		○
		住民基本台帳ネットワークシステム(一次稼動)	19,700	○	○
		図書館情報オンラインシステム稼動(Web対応)	16,100	○	○
平成15年度	2003	住民基本台帳ネットワークシステム (二次稼動)	18,800	○	○
		情報セキュリティポリシー策定	*****	** *	***
		総合行政ネットワーク整備	5,600		○
		「習志野市情報化推進計画アクションプラン 2004-2005」策定	*****	** *	***
平成17年度	2005	財務会計システム(Webシステム)稼動	45,600		○
		「習志野市情報化推進計画アクションプラン 2006-2007」策定	*****	** *	***
平成18年度	2006	住民情報オンラインシステム(C/Sシステム更新)稼動	91,300	○	○
		本会議インターネット映像配信システム稼動	509	○	

実施年度		主な情報化施策	概算費用 (千円)	市 民 向 上	業 務 改 善
平成 19 年度	2007	電子調達システム稼働	3,176		○
		ホームページコンテンツマネジメントシステム稼働	9,450	○	○
		高機能消防指令センター稼働	357,890	○	○
		「習志野市電子自治体推進指針」「習志野市電子自治体推進計画(第3次アクションプラン)」策定	*****	** *	***
平成 20 年度	2008	電子申請・届出システム稼働	5,255	○	○
平成 21 年度	2009	地方税電子申告システム稼働	16,343	○	○
平成 23 年度	2011	「習志野市電子自治体推進計画(第4次アクションプラン)」策定	*****	** *	***
平成 24 年度	2012	公共施設予約システム稼働	7,694	○	○
平成 25 年度	2013	「習志野市電子自治体推進計画(第5次アクションプラン)」策定	*****	** *	***
平成 27 年度	2015	「習志野市電子自治体推進指針」改訂	*****	** *	***
平成 27 年度	2015	「習志野市電子自治体推進計画(第6次アクションプラン)」策定	*****	** *	***
平成 28 年度	2016	セキュリティ強靱化対策実施	78,839	** *	***
平成 29 年度	2017	「習志野市電子自治体推進計画(第7次アクションプラン)」策定	*****	** *	***
平成 29 年度	2017	庶務事務システム稼働	20,588		○
平成 30 年度	2018	文書管理システム稼働	1,496		○
令和元年度	2019	「習志野市電子自治体推進計画(第8次アクションプラン)」策定	*****	** *	***
令和元年度	2019	キャッシュレス決済導入	148	○	○
令和2年度	2020	RPAツール・AI-OCRツール稼働	5,808		○

※「概算費用」はシステム稼働年度の費用、「市民向上」は市民サービスの向上に寄与するもの、「業務改善」は改善を通じて行政の効率化・高度化に寄与するものを示しています