

1 ICTの活用に向けた取り組み（ICTイノベーション推進室）

情報通信技術（ICT）は、今や市民生活や企業活動に欠かせないツールとして大きな役割を担っている。本市においても、業務の効率化を目的とした大型汎用コンピュータの導入に始まり、堺市行政情報ネットワークシステム（庁内LAN）の構築や手続のオンライン化などICT活用に取り組んできた。

国の示すデジタル社会の実現に向けた改革の基本方針では、めざすべきデジタル社会のビジョンを実現するためには、自治体の役割が極めて重要と示され、「自治体DX推進計画」（令和4年9月改定 総務省）においても自治体情報システムの標準化・共通化、マイナンバーカードの普及促進、行政手続きのオンライン化、AI・RPAの利用推進やテレワークの推進、セキュリティ対策の徹底を自治体が重点的に取り組むべき内容としている。

このような社会情勢の変化や国の動向なども踏まえ、市民サービスの維持・向上や行政運営の効率化を加速させるため、「堺市ICT戦略推進本部」を設置し、ICT化を進める道筋となる「堺市ICT戦略」を策定し取組を進めている。

取組を進める際には、デジタル・トランスフォーメーション（DX）を推進し、業務全体を見据えた利用者目線で業務の効率化や改善を行い、全庁で最適となるICTの活用に取り組む。

2 行政サービスのオンライン化推進（ICTイノベーション推進室）

オンライン化の推進は、市民の方が自宅や職場から都合のよい時間に行政手続きを行うことを可能にし、市民サービスの向上につながるものである。本市では、令和6年3月末時点で約2,200あまりの手続きについて、オンラインで申請を行うことが可能となっている。

今後もオンラインで申請ができる手続きを増やすとともに、オンライン化に合わせて事務の進め方を見直すなど、職員の事務負担軽減にも取り組む。

3 先進ICT活用の推進（ICTイノベーション推進室）

ICTの進歩は著しく、AI・RPAなどの新たな技術が次々と登場し、社会の様々な分野で活用されている。また、「自治体DX推進計画」（令和4年9月改定 総務省）においても、自治体が重点的に取り組むべき具体的な事項の一つとして、AI・RPAの利用促進が示されている。

本市においても、令和元年度からRPAを導入しており、令和4年度に全庁的に発生している作業を自動化した「汎用ロボット」を作成し、令和5年度にはその普及に努め、96課で導入し15,227時間の業務時間削減に至った。今後もさらなる業務効率化を図るためにRPAの利用拡充をめざす。

また、令和3年度から会議などの議事録作成にAI音声テキスト変換システムを導入し、文字起こしによる職員の負担軽減と業務効率化を実現している。

今後は、生成AIを活用した業務効率化など他自治体の導入事例を踏まえ、先進ICTについてより積極的に活用することで、働き方改革や行政サービス水準のさらなる向上を図っていく。

4 業務システム全体最適化の推進（ICTイノベーション推進室）

本市ではさまざまな情報システムを運用しているが、人口減少社会を見据え、自治体が持続可

能な形で行政サービスを提供し続けられるようにするために、これまで以上に行政運営におけるムダの見直しが必要であり、「事務の効率化」を支える情報システムそのものも、総所有コスト削減の観点から、引き続き業務システム全体の最適化が必要な状況にある。

この課題を解決するために、「自治体DX推進計画」（令和4年9月改定 総務省）においても示されているとおり、自治体における情報システム等の共同利用、手続の簡素化、迅速化、行政の効率化等を推進するため、自治体の情報システムの標準化・共通化に取り組む。

また国では、自治体情報システムの標準化・共通化の取り組みを推進するため、「地方公共団体情報システムの標準化に関する法律」が令和3年5月12日に可決・成立し（令和3年年9月1日施行。以下「標準化法」という。）、令和4年1月4日に標準化法第2条第1項に規定する標準化対象事務を定める政令が施行された。

標準化法では、地方公共団体の主要な20業務を処理するシステムについて、関係府省において標準仕様書を作成した上で、各システムベンダーが標準仕様に準拠したシステムを開発し、全国規模のクラウド基盤（「ガバメントクラウド」）に構築し、各自治体が利用することとなっている。

全庁的な体制整備として「堺市ICT戦略推進本部」の部会として標準化の対象となっているシステムや制度の所管課長からなる「標準化推進部会」を設置した。今後は、綿密な移行計画の策定等を可能な限り早期に着手し、計画的に取り組むことにより、目標時期である令和7年度までの標準準拠システムへの移行をめざす。

5 情報セキュリティ対策（ICTイノベーション推進室）

情報システムが取り扱う情報には、市民の個人情報をはじめ、行政運営上重要な情報など、外部に漏洩等をした場合には重大な結果を招く情報が多く含まれているため、平成15年3月に「堺市情報セキュリティポリシー」を策定し、人的、物理的、技術的という3つの観点から情報セキュリティ対策を実施してきた。

近年、クラウドサービスやソーシャルメディアサービスなどの外部サービスの利用が急速に広がっており、本市においても、外部サービスの活用に向けて令和5年4月に「堺市情報セキュリティポリシー」を全面的に改定し、情報セキュリティを取り巻く脅威やリスクの変化に対応している。

日々増加する新しい脅威に対して適切に対応し、情報セキュリティを確保するには、組織的なマネジメントによる取り組みを継続的に実施する必要があることから、平成30年度に、ISO／IEC27001に基づくPDCAサイクルを用いた堺市情報セキュリティマネジメントシステム（堺市ISMS）を導入しており、堺市ISMSに基づいた情報セキュリティマネジメントを確実に実施することにより、情報セキュリティ事案の発生を防止し、情報セキュリティ対策の維持・向上を図っていく。

6 情報システムの運用管理（ICTイノベーション推進室）

(1) 行政情報ネットワークシステム（庁内LAN）

行政内部事務の基盤となる庁内LANは、庁内の行政情報の共有化・伝達の迅速化を目的として、平成12年10月に運用を開始した。現在では、全部署へのクライアントパソコンの配置や通信回線の高速化等により、事務処理の効率化、高速化を実現している。

令和5年度からはグループウェアをクラウド型グループウェアであるMicrosoft 365に移行した。これにより、オンラインストレージ機能であるOneDriveが利用でき、職員間でのファイル共有を簡単に行うことができるようになった。

また、Microsoft Teamsのチャット機能を活用したリアルタイムでの情報連携、過去の経緯など

のナレッジ共有ができるようになった。

その他、Microsoftが提供する最新のアプリケーションを利用することができるようになり、日々の業務効率化に取り組んでいる。

(2) 住民情報系システム

本市の情報システムは、昭和53年の電算機自己導入に始まり、昭和59年の住民基本台帳のシステム化など、大型汎用機の利用を中心として、順次、その適用業務を拡大してきた。

一方で、汎用機システムは、繰り返し行われた法改正などに伴うシステム改修により、その内部構造が複雑化し、維持費用も硬直化してきた。そこで、新しいシステムの導入や再開発を機にオープンシステムへと順次移行し、各システム所管課が運用している。

なお、平成26年3月に大型汎用機にて稼働するシステムが全てオープンシステムへと移行したことに伴い、大型汎用機を廃止した。

業務システム

市民課事務総合（住民記録・印鑑登録・戸籍）、税総合、家屋評価、福祉総合、生活保護、介護保険、後期高齢、国民年金、国民健康保険、公費医療、子育て支援、子ども相談、保健衛生、住宅管理、農業、選挙、教育、人口統計、お出かけ応援ICカード管理

(3) 情報システム統合基盤

システムのオープン化に伴い、各業務の効率化・高度化を図ることができたが、各業務システムの機器費用増大、業務所管課の負担増大など、新たな問題が発生した。これを解消するため、システム全体を全庁的な視点で捉え、類似して存在する機能や機器等を共有するなどシステム全体としての最適化をめざしていくこととした。

これら情報システムの全庁的な最適化を推進するため、平成26年度にサーバ等の機器やバックアップ等の機能について仮想化技術等を用いて全庁的に共有する「情報システム統合基盤」を構築し、令和6年4月時点で39の業務システムが稼働している。今後も最新のICT活用の動向を注視しつつ、より一層の効率的・効果的なシステムのあり方を検討していく。

7 社会保障・税番号制度の推進（ICTイノベーション推進室）

行政の効率化、国民の利便性の向上、公平・公正な社会の実現のための社会基盤である社会保障・税番号制度（マイナンバー制度）を推進するとともに、安全・安心で利便性の高いデジタル社会の基盤となるマイナンバーカードの普及促進及び利活用を推進する。

その取組の一環として、マイナンバーカードの申請受付を行う窓口として、令和3年5月に「堺市マイナンバーカード普及促進センター（以下「センター」という。）」を堺東駅前に設置した。

ほとんどの国民がマイナンバーカードを保有するという国の方針に基づき、センターで申請を受け付けるとともに、市内商業施設等での出張申請受付や申請サポートなどを行うことにより、市民のマイナンバーカードの取得促進を推進する。