

## 1 ICTの活用に向けた取組（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重点計画」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、「自治体デジタル・トランスフォーメーション（DX）推進計画」（令和7年3月改定 総務省）においても自治体フロントヤード改革の推進、自治体情報システムの標準化・共通化、公金収納におけるeL-QRの活用、マイナンバーカードの利用推進、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、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7年3月末時点で約2,800あまりの手続について、オンラインで申請を行うことが可能となっている。

また、令和6年度には令和4年度にリニューアルを行った堺市施設予約システムにオンライン決済機能を追加し、来館不要で施設の予約が完結できるようになった。

今後もオンラインで申請ができる手続を増やすとともに、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7年3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、令和6年度は91課で導入し13,909時間の業務時間削減に至った。今後も更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6年度ノーコードツールであるkintoneを全庁で試行導入を行った。業務の効率化とシステムコストの削減、安定運用の実現を目的に、kintoneアプリによるシステム構築を行っている。

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更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）

本市では様々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。

こうした中、国は「地方公共団体情報システム標準化基本方針」（令和6年12月改定）を策定し、地方公共団体の基幹業務システムの統一・標準化の取組により、地方公共団体が情報システムを個別に開発することによる人的・財政的負担を軽減し、地域の実情に即した住民サービスの向上に注力できるようにするほか、新たなサービスの迅速な展開を可能とすることをめざすとしている。

本市では、令和7年度から主要20業務の標準準拠システムへの移行を順次開始し、令和10年度までにすべての業務を円滑かつ安全に移行する予定である。

## 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組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、処理の自動化や省力化を行っている。

## (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。

また、平成28年1月からは「行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律」（平成25年5月 成立）に準じた個人番号の利用が開始され、平成29年7月からは行政の効率化、市民の利便性向上のために各自治体等が保有する個人情報について相互連携を行っている。

## (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7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。