

## 1 ICT化の取り組み（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行政のICT化に取り組んできた。

今般の新型コロナウイルス感染症の拡大によって求められる社会的距離の確保（ソーシャルディスタンス）をはじめとする「新しい生活様式」に対応しながら、持続可能かつ安全に市民サービスを提供していく必要がある。

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」を策定した。

市民が利便性を実感できる【市民サービスの向上】と【行政運営の効率化】を図るために、「堺市ICT戦略」に基づき、市民が利便性を実感できる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）

国は、新型コロナウイルス感染症の拡大を踏まえ、社会全体のデジタル化を強力に推進するため、デジタル・ガバメントの構築を最優先政策課題と位置付け、行政手続のオンライン化等に取り組むことにしている。

オンライン化の推進は、「新しい生活様式」に対応する市民サービスの提供を実現をするだけでなく、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することを可能にし、市民サービスの向上につながるものである。

今後は、来庁することなく申請ができる手続きを増やすなど、本市の電子申請・届出システムの利用をさらに促進するとともに、オンライン化に合わせて申請・手続きの制度や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、自治体戦略2040構想研究会（平成30年7月 総務省）においても、AI・RPAなどを使いこなす「スマート自治体」への転換の必要性が報告されている。

本市においても、令和元年度に、RPAとモバイルワークを一部の業務に導入し、行政サービスの効率化や働き方改革に取り組んできた。モバイルワークについては、庁舎外で実施する業務等において本市に最適なモバイルワークを検討し、事務処理の改善やすきま時間の活用を図ることで業務の効率化を高める取り組みを実施した。

今後は、先進ICTについて、効果検証や他自治体などでの導入事例を踏まえ全庁展開を図るなど、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、「スマート自治体」や「クラウド・バイ・デフォルト」などの考え方も取り入れながら、業務プロセス・システムの標準化を図り、業務システム全体最適化の取り組みを推進していく。

なお、情報システムの導入や更新にあたっては、国の自治体システム標準化や他自治体の動向も注視しつつ、パッケージシステムやクラウドサービスに合わせて、カスタマイズせずに使用できるように業務の見直しを行うことで、必要な機能の柔軟かつ迅速な導入や費用対効果の向上を図っていく。

## 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極めて重大な結果を招く情報が多数含まれているため、平成15年3月に「堺市情報セキュリティポリシー」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。

一方、ICT化の進展により、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/IEC 27001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）を導入した。

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。

庁内LANでは、電子メール・掲示板といった基本機能のほか、議会関連情報や資料集などの提供を行うとともに、インターネットに接続して、情報収集や市民の方々との情報のやりとりを行っている。

なお、庁内LANの主なコンテンツ及び利用している業務システムは、以下のとおりである。

#### 主なコンテンツ

ポータル、電子メール、各種掲示板、議会関連情報、防災関連情報、各種資料等

#### 主な業務システム

財務会計、文書管理、職員情報、例規・法令検索、統合型GIS等

## (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2年4月時点で38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。