

堺市 ICT 戦略

ICT イノベーション推進室

令和 2 年 8 月

－ 目 次 －

第1章 策定にあたって.....	1
1 策定の趣旨	1
2 目標	1
3 位置付け	1
第2章 背景	2
1 社会情勢の変化.....	2
2 国の動向	2
3 本市の状況	3
第3章 ICT戦略	4
1 5つの戦略	4
戦略① デジタルファーストの推進	5
戦略② 新たな技術とデータの積極活用.....	6
戦略③ 業務プロセス・システムの標準化.....	7
戦略④ ICTリテラシーの向上	8
戦略⑤ 情報セキュリティの強化	9

第1章 策定にあたって

1 策定の趣旨

情報通信技術（ICT;Information and Communication Technology）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ます。

本市は、業務の効率化を目的に汎用機と呼ばれる専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）の構築や手続きのオンライン化など ICT 化に取り組んできました。

今般の新型コロナウイルス感染症の拡大によって、社会的距離の確保（ソーシャルディスタンス）が求められていることから、本市においても、新しい生活様式に対応しながら、持続可能で、安全な市民サービスを提供していく必要があります。

このような社会情勢の変化や国の動向なども踏まえ、市民サービスの向上や行政運営の効率化を加速させるため、「堺市 ICT 戦略」を策定しました。本市を「ICT を使いこなす自治体」へ変革させるため、第3章に記載の「5つの戦略」に基づいた取組を着実に進めていきます。

2 目標

今や市民生活や企業活動に欠かせないツールとなった ICT を積極的かつ戦略的に活用することで、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】を図ります。

3 位置付け

堺市 ICT 戦略は、目標の達成に向けて日進月歩の ICT を持続的かつ弾力的に活用できるように、どのような理念でどのように適用するかという「ICT 化を進める道筋」を示すものです。

また、官民データ活用の推進に関する項目も本戦略には含まれていることから「官民データ活用推進基本法（平成 28 年法律第 103 号）」が求める「堺市官民データ活用推進計画」に位置付けます。

第2章 背景

1 社会情勢の変化

スマートフォン等の普及に代表されるように、ICTは、今や市民生活や企業活動に欠かせないものになっています。その技術の進歩は著しく、AI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ます。

また、今般の新型コロナウイルス感染症に伴う「新しい生活様式」への対応などにより、人との接触を減らすための取組として、社会の様々な分野でのデジタル化やテレワークなどの働き方改革が急速に進んでいます。

一方で、高度化・巧妙化するサイバー攻撃による情報漏えい等のリスクの増大への対応や、大規模障害などに備えた情報システムの可用性（障害などにより停止せず、常時システムが使用可能な状態）の確保も課題となっているなど、ICT利活用において情報セキュリティ対策の強化は不可欠となっています。

2 国の動向

政府では「世界最先端デジタル国家創造宣言・官民データ活用推進基本計画（令和元年6月14日閣議決定）」において、全ての国民がデジタル技術の恩恵を実感できる社会を実現するために「デジタル手続法」に基づく対応やマイナンバーカードの普及・利用促進、地方公共団体の官民データ活用推進計画策定の推進等を掲げています。

あわせて、「経済財政運営と改革の基本方針2020（骨太の方針2020）（令和2年7月17日閣議決定）」においても、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的に推進するため、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ます。

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、AI・RPAを使いこなす「スマート自治体」への転換の必要性や自治体間で情報システム等の標準化・共通化を進めていく必要性を報告しています。

3 本市の状況

(1)ICT 推進部門

ICT を活用する取組を戦略的に先導し、本市を「ICT を使いこなす自治体」へ変革することにより、市民サービスの向上と効率的な行政運営を実現するため、ICT イノベーション推進室を令和 2 年 4 月に設置するとともに、ICT の活用に関する全庁的な決定や進捗管理を行う「堺市 ICT 戦略推進本部」を立ち上げました。

(2)システム最適化

システムの個別導入によるハードウェア等の重複を解消するため、サーバ機器等をハードウェア基盤として統合する取り組みなどを実施してきました。今後、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ります。

(3)ICT 活用状況

システム化による窓口業務の効率化、SNS を用いた市政・イベント情報の発信、スマートフォンアプリによる子育て支援でのサービス提供など、業務所管課が ICT を活用し、それぞれの業務要件に応じたシステムを個別導入している状況にあります。

(4)情報管理体制

平成 27 年に発生した日本年金機構（約 125 万件）及び本市（約 68 万人）での個人情報流出事案に対応するため、各種のセキュリティ強靱化対策を実施しましたが、社会情勢に即した情報管理体制の強化が引き続き必要な状況にあります。

(5)ICT リテラシー

業務改善や課題解決に ICT を有効活用していくため、職員の ICT リテラシー（活用能力）をさらに向上させることが必要な状況にあります。

第3章 ICT 戦略

1 5つの戦略

新型コロナウイルスを想定した「新しい生活様式」への対応など、社会情勢の変化及び国の動向を踏まえ、「市民サービスの向上」や「行政運営の効率化」にICTを積極的に活用していくために、「**デジタルファーストの推進**」「**新たな技術とデータの積極活用**」を推し進めるとともに、業務システムの投資・効果・リスクの最適化に向けた「**業務プロセス・システムの標準化**」に取り組みます。

また、職員が有効にICTを活用していくための「**ICTリテラシーの向上**」を進めつつ、ICTを安定的に活用できるよう「**情報セキュリティの強化**」を図ります。

なお、各戦略に基づいた取組を進める際には、国や他政令市、周辺自治体のほか、民間事業者などとも必要に応じて連携するとともに、国などの支援メニューも活用することで、取組をより効果的に進めます。

戦略① デジタルファーストの推進

行政サービス全般のオンライン化・ペーパーレス化をさらに進め、来庁することなく申請ができる手続きを増やすなど、より積極的にデジタル化を推進します。

行政サービス全般のオンライン化・ペーパーレス化を積極的に進めることで、市民・事業者がパソコンやスマートフォンなどにより申請できる手続きを増やし、来庁することなく手続きが完了できるようにします。

また、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つながるよう取り組みます。

あわせて、行政デジタル化の基盤となるマイナンバーカードの普及を進めるとともに、行政サービスへの活用も推進します。

主な取組	
行政手続オンライン化の推進	電子申請システムへの機能追加など環境の整備と合わせて、オンライン化する手続きを増やすことにより、自宅などで手続きが完了できるようにします。
キャッシュレスの推進	モバイル決済の普及が進んでいることから、窓口での現金収納などキャッシュレス化を進めます。
マイナンバーカードの活用	マイナンバーカードを活用したオンライン手続き・本人確認の実現を進めるとともに、マイナンバーカードの普及促進も行います。

戦略② 新たな技術とデータの積極活用

新たな技術を積極的に活用し、行政サービスの効率化や働き方改革などに取り組みます。オープンデータ化をさらに進めるなど、積極的にデータを活用します。

新しい技術について、試験導入等による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時間と場所を有効に活用する働き方改革や行政サービス水準の向上を図ります。

また、公民が持つビッグデータ活用が重要と考えており、国が提示する「推奨データセット」等を参考に行政データのオープンデータ化を進めるとともに、施策立案等におけるデータの積極的な活用などにも取り組みます。

主な取組	
業務の自動化（RPA、AI、チャットボット）	業務の効率化につながるような新技術などの情報を収集し、有効と思われるものについて、試験導入で検証し、横展開を図っていきます。
モバイルワークの活用	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り、業務の効率化を高めていきます。
施策立案等におけるデータの積極的な活用	職員へのEBPM（エビデンス・ベースド・ポリシー・メイキング）の浸透を図るなど、データを活用した施策立案・検証・効率化に取り組みます。
オープンデータの促進	国の推奨データセットに沿った公開を進めるとともに、さらなる拡充と有効活用に向けて、他市での活用施策をもとに検討を行い、推進します。

戦略③ 業務プロセス・システムの標準化

「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、人口減少社会も見据えて、業務プロセス・システムの標準化を図ります。

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「クラウド・バイ・デフォルト」や「スマート自治体」などの考え方を取り入れます。

情報システムの導入にあたっては、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ります。

主な取組	
区役所業務改革	区役所の事務事業を分析し、ICTの活用を通じて業務の効率化を図り、区役所のさらなる市民サービスの向上を図ります。
システム標準化	国の自治体システム標準化なども注視しながら、業務プロセスを見直すことにより、カスタマイズを抑制し、クラウドサービスなどの活用を推進します。
統合運用の拡大	これまで取り組んできた運用統合の範囲をより拡大することを検討し、業務・システムの運用費用の低減を図っていきます。
ICT経費の適正化	ICT経費の内容を早期に把握できるように予算事務フローの改善を行うなど、さらなるICTコストの適正化を図っていきます。

戦略④ ICT リテラシーの向上

業務改善や課題解決に ICT を有効に活用できる職員を育成します。

行政サービスの質の向上や業務効率化を図るために、日々高度化し、多様化する ICT をいかに利活用するかという観点から気づきを得て、ICT を活用した業務改善や課題解決という行動につなげることができる職員の育成に取り組みます。

また、庁内で既に活用されているシステムや技術等について、他部署での活用を促すことにより、導入の効果をさらに高めるとともに、新たな行政サービスの提供やさらなる業務の効率化につなげるよう取り組みます。

主な取組	
ICT リテラシー研修	業務改善や課題解決に ICT を有効に活用できるようにするため、国等の支援メニューも活用しながら、職員の ICT リテラシー向上を図ります。
ICT 活用事例の普及	庁内に導入しているシステムや技術の横展開など、さらなる活用を促しつつ、活用研修や庁内外での活用事例の発信等により、業務改善や課題解決の気づきにつなげます。

戦略⑤ 情報セキュリティの強化

ICT を安全に利用できるように、個人情報の適正管理を図るとともに、サイバー攻撃等に迅速に対応できる情報管理体制の整備など情報セキュリティを強化します。

ICT を安全に安心して利用できるようにするため、災害等による大規模障害に備えたシステムの可用性確保や個人情報等の適正管理など、情報セキュリティの向上をめざします。

また、情報セキュリティに関する PDCA サイクルを徹底実施することにより、「堺市情報セキュリティマネジメントシステム (ISMS; Information Security Management System)」を強化するとともに、外郭団体等の情報セキュリティについても関与を深め、全市での情報セキュリティの維持・向上を図ります。

主な取組	
堺市情報セキュリティマネジメントシステム (堺市 ISMS) の強化	情報セキュリティ監査や教育研修等の実施計画の立案、実施、チェック、改善といった PDCA サイクルを徹底実施することにより、本市の情報セキュリティを継続的に維持・強化していきます。
全市情報セキュリティ強化	本市外郭団体等の情報セキュリティについて、アンケートやヒアリングにより現状を把握したうえで、必要な活動を進めることで、全市での情報セキュリティ強化を図ります。

