

令和4年度 第3回 堺市ICT戦略推進本部会議

令和5年2月7日
堺市 ICTイノベーション推進室

目次

【審議事項】

- | | |
|-----------------------|----|
| 1 堺市DXの推進について | 2 |
| 2 オンライン化の推進について | 10 |

【報告事項】

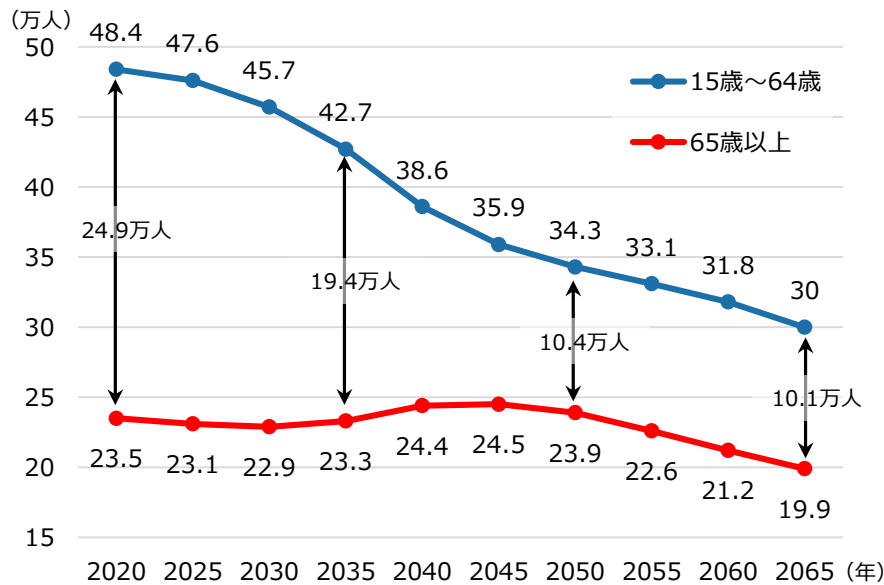
- | | |
|---|----|
| <input type="checkbox"/> 令和5年度 ICT予算案について | 13 |
| <input type="checkbox"/> 標準化対応の状況について | 17 |
| <input type="checkbox"/> デジタル・ディバイドへの取組状況について | 20 |
| <input type="checkbox"/> 情報セキュリティポリシーの改正について | 22 |

1 堺市DXの推進について

人口の減少

- ・生産年齢人口（15歳～64歳）の減少➡7年後には高齢化率が約3割に
- ・職員体制と職場環境の変化

【本市65歳以上と生産年齢人口の予測推移】



「堺市基本計画2025」独自推計データより加工

【事務執行体制の変化】

6 人件費等の抑制

〔令和12年度 収支改善効果概算見込額 10.8億円〕

(1) 主な取組

No	取組項目	概要	実施年度(予定)	収支改善効果概算見込額(令和12年度)
59	効率的な事務執行体制の構築	「公共施設の見直し」「市独自施策の見直し」など事務事業の見直しに加え、組織の見直し、ICTを活用した業務の効率化、広域化の推進、公民連携の推進、職員派遣の見直し、OB人材の有効活用などにより、職員数（教職員、消防職員除く）を令和3年度比で4%程度削減し、政令指定都市トップクラスのスリムで効率的な職員体制を構築する。	令和3年度以降継続	600百万円
60	時間外勤務の縮減	ICTを活用した業務の省力化・効率化、テレワークやオンライン会議の推進による働く環境の多様化など更なる働き方改革を推進することや、事務事業の見直しの実施により、全庁の時間外勤務の総時間数を令和元年度比で20%縮減する。	令和3年度以降継続	280百万円

「持続可能な財政運営に向けた取組」より抜粋

✓ 人口が減少する中で 職員の確保も困難

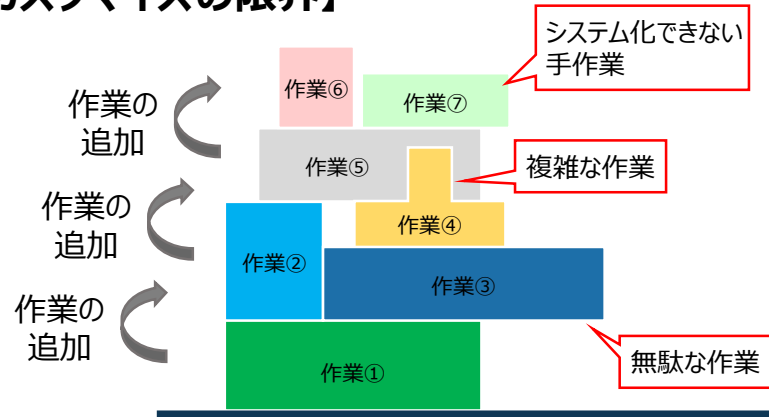
✓ 多様化する行政サービスへの対応で 業務は増加傾向

少数の職員で
多様な業務を
担うことになる

業務の限界

- ・制度改正や新たな課題に対して、既存業務へのカスタマイズで対応
- ・重大な危機事象の発生が続いている状況

【カスタマイズの限界】



- ・カスタマイズの繰り返しによる業務の複雑化、肥大化
- ・前例踏襲で行ってきた作業や目的を把握していない作業による業務のブラックボックス化

【危機事象の増加】

内部統制対象事務における運用上の不備の主な内容（令和3年度）

調定	2件
徴収	18件
納入通知	1件
債権管理	1件
契約の締結	25件
契約履行の確保	38件
支払	7件
現金切手	35件
公有財産	20件
物品	13件
個人情報の管理	12件
計	172件

個人情報に係る事務処理誤り発生状況（令和3年度）

紛失・誤廃棄	5件
誤交付・誤送付	9件
メール等誤送信	6件
その他	4件
計	24件

事象化に至っていないが、日常業務におけるヒヤリ・ハットは常に発生している

- ✓ 業務の全体を把握できず潜在的なムリムダムラが発生
- ✓ 前例踏襲のままでは業務への不安や不満は消えない
- ✓ 危機事象の発生によりその対応で作業工程が増加

事務処理誤りが表面化しており問題は深刻

デジタルの 日常化

- ・デジタルを標準とする日常生活へとシフト
- ・身近になったデジタルを行政サービスへ展開しやすい情勢に変化

【デジタルの活用事例】

■ インターネットバンキング

- ・ネットでいつでも振込や残高照会等が可能
- ・口座開設もオンラインのみで対応



■ スマートウォッチ（腕時計型電子機器）

- ・健康管理やメッセージ確認等が腕時計で可能
- ・スマホとの連携で機能拡充



■ カードレス・チケットレス

- ・交通系ICカード機能がスマホに搭載可能
- ・イベント入場券の電子化で紙チケットが不要



■ ネットショッピング

- ・在庫や配送日時などを即時に確認することが可能
- ・買物履歴やリコメンド（おすすめ）機能が充実



利用者は・・・

- ➡待ち時間や移動時間の短縮
- ➡面倒な作業の軽減
- ➡様々な情報の一元管理

事業者は・・・

- ➡リアル店舗の統廃合
- ➡発生源入力によるデータ化
- ➡データ活用による事務効率

市役所では・・・

- ➡紙作業を前提としたデジタル化による作業の増加
(メール増加、作業手順の追加)

- ✓ デジタルだからできること、デジタルでしかできないことの増加
- ✓ デジタルのメリットを行政サービスへ十分に活用できていない
- ✓ 中途半端なデジタル活用によって業務が増加

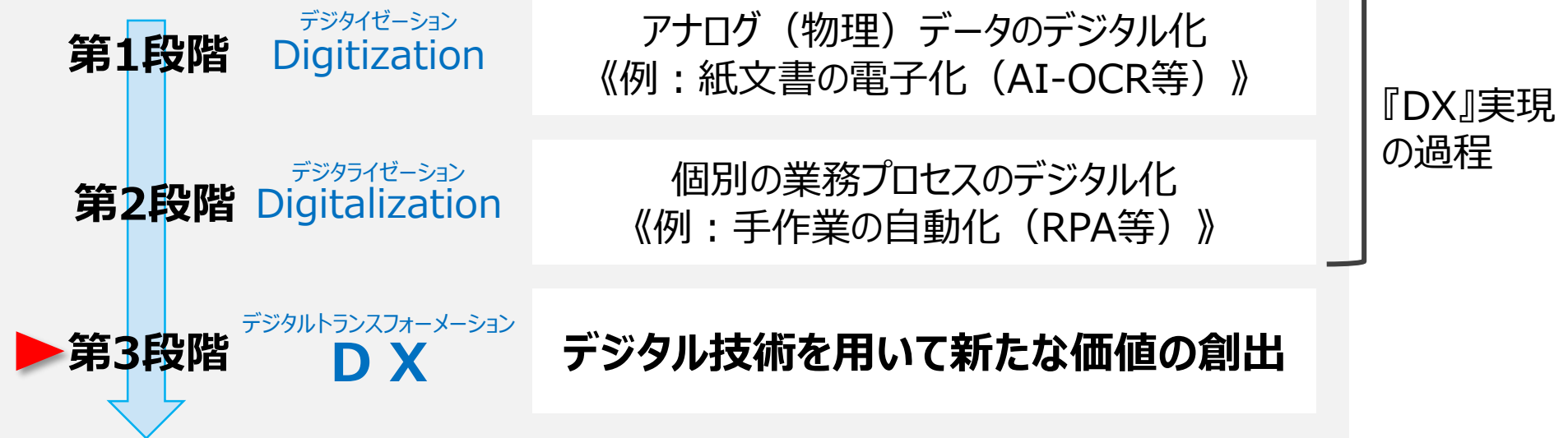
デジタル化による
歪みが発生し
効率化の出遅れ

DX（デジタル・トランスフォーメーション）とは

「デジタル技術の浸透で、人々の生活をあらゆる面でより良い方向に変化させること」

※トランスフォーメーションとは英語で「変化・変形・変容」という意味)

【DXへの3段階】



➡ **何のために、なぜやるのかを考え、目的を明確にしてから
デジタルを活用し業務を再構築**

【堺市ICT戦略の目標】

ICTを積極的に活用した

市民サービスの向上

行政運営の効率化



堺市の
課題

- ・少数の職員で多様な業務を担う負担の増加
- ・事務処理誤りが表面化しており問題は深刻
- ・デジタル化による歪みが発生し効率化の出遅れ

➡ **デジタルで業務を進化させる**

堺市DXで実現

【取り組む姿】



効率的で安定した
業務を継続



より価値の高い
業務を追求



変革に対応できる
モチベーションを維持

すべての職員でデジタル改革を達成

- 『デジタルやICTは分からない』を言い訳にしない、デジタル技術を活用した業務プロセスの改革
- 規模や範囲を限定せず**全ての業務を対象**として、職場の課題を解決
- 業務内容やその課題を**一番理解している担当者が業務を改革**
- 所管だけの部分最適ではなく、**全庁を意識した全体最適を常に意識**

【具体的な進め方】

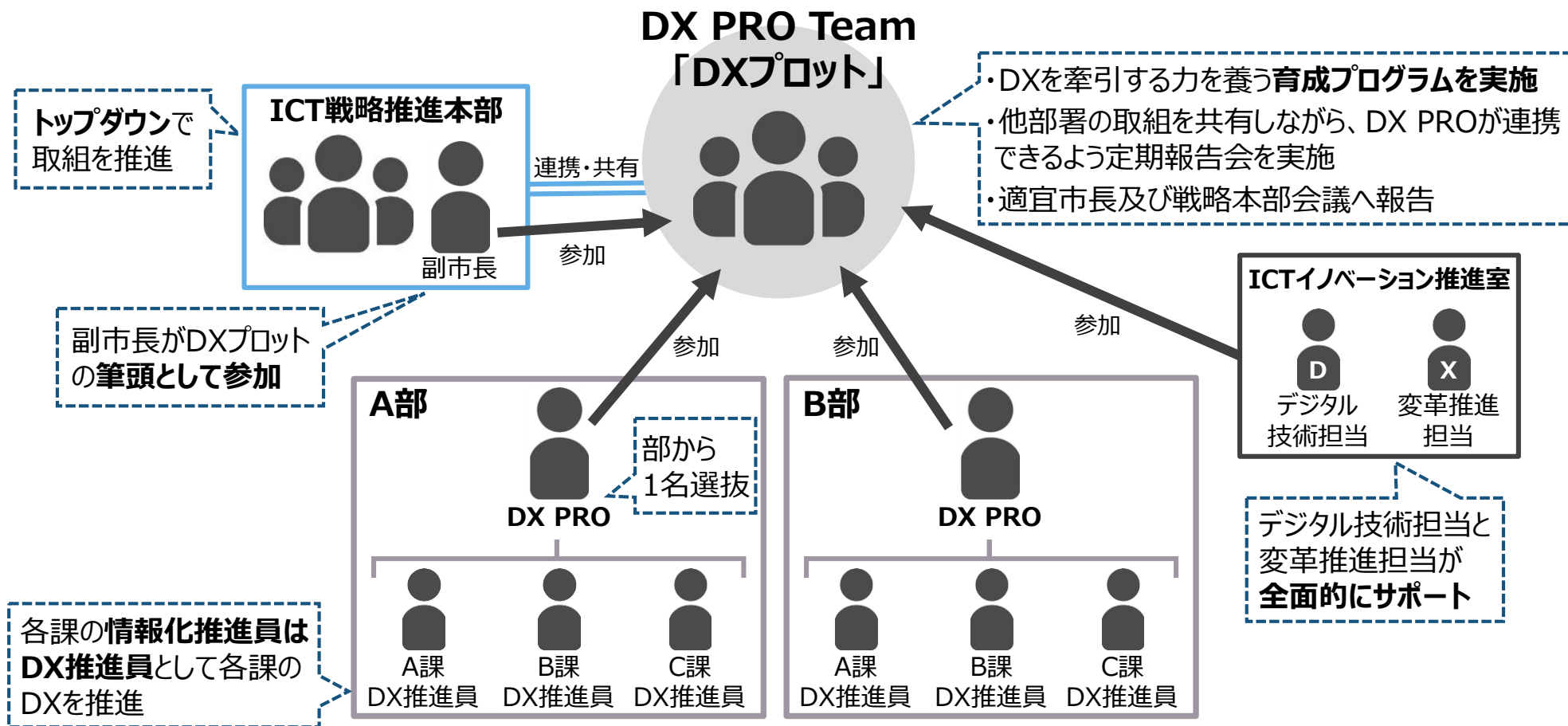
DX推進担当者が
庁内のDXをけん引

①DX推進体制の構築



すべての職員が
DXを理解し改革に参画

②職員へDX研修を実施



【DX PROの選抜及び部内での進め方】

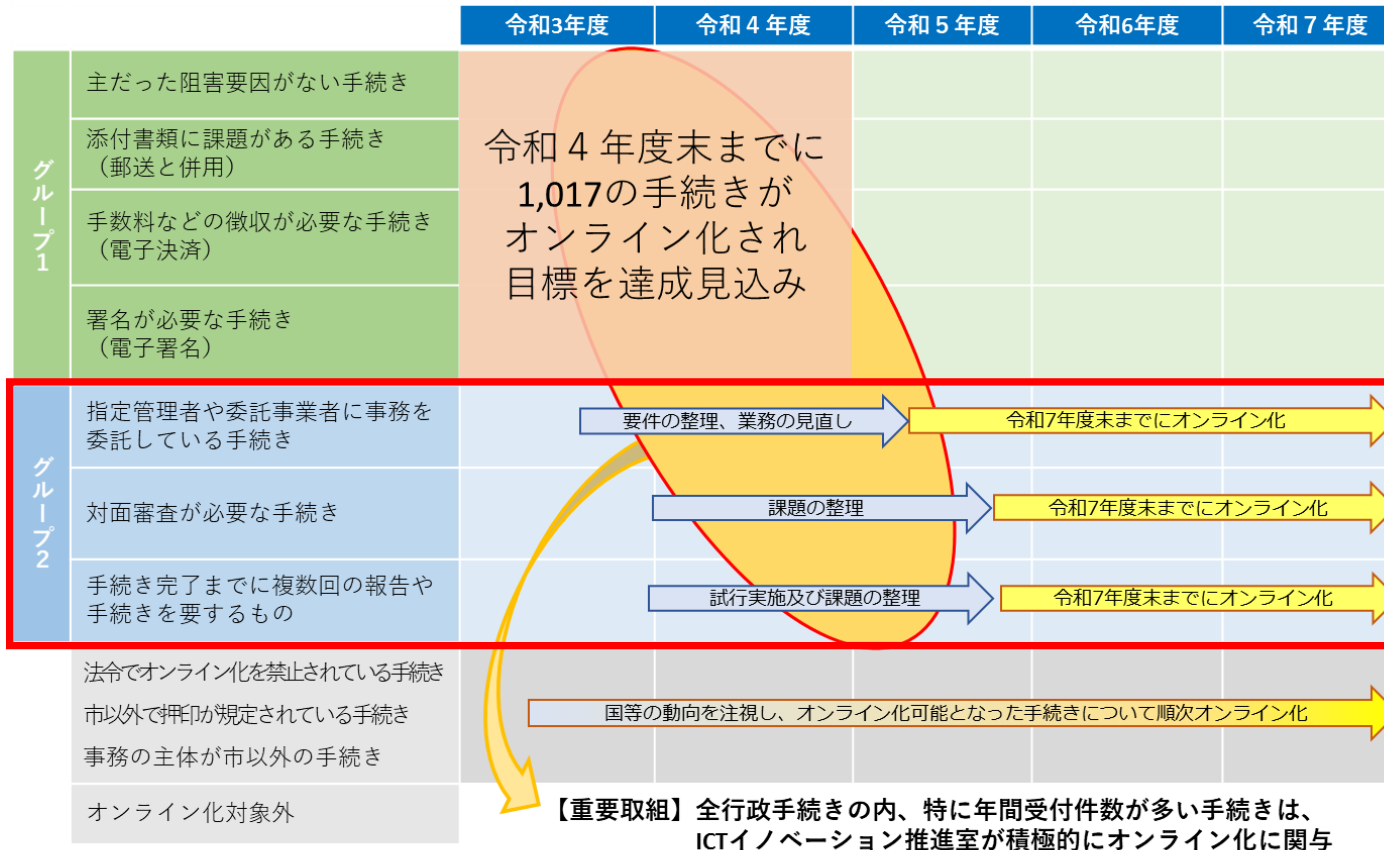
- ・年度当初に部長を中心に各課のDX推進員を参集し、**改革マインドが高い人をDX PROとして選抜**する。
- ・各課の現状課題を把握し、DXをどのように進めるかについて検討し、DX推進業務を選定する。
- ・ICTイノベーション推進室担当者が随時状況把握や推進サポートをしながら、育成プログラム実施後に**DX PROが中心となってスケジュールをまとめた計画を作成し、定期的な進捗会議で状況を共有**。

2 オンライン化の推進について

各局におけるオンライン化推進計画の策定

令和3年度第1回ICT戦略推進本部会議で決定したオンライン化推進方針（下図）のとおり、グループ1の手続き1,017件については令和4年度末にオンライン化が完了する見込み。

グループ2の手続きについても課題整理が完了したため、ICTイノベーション推進室が示すオンライン化手順書を基に、各局で令和7年度末までのオンライン化スケジュールを策定する。スケジュールの策定期限を3月17日とし、ICTイノベーション推進室は2月末までオンライン化相談会を随時行うなど所管課を全面的にサポートする。



留意事項

指定管理者や委託事業者に事務を委託している手続きやグループ2のうち図面等の紙資料を大量に必要とする手続きについては、申請フローの簡略化など個々の手続きに応じた見直しが必要なことから、上記のスケジュール策定に含まず、ICTイノベーション推進室が伴走し取組を進める。

行政手続オンライン化推進計画の状況

局	グループ1（オンライン化への難易度が低い手続き）						グループ2
	帳票数	R3年度		R4年度			
		6～3月	4～6月	7～9月	10～12月	1～3月	
		実績	実績	実績	実績	予定	
市長公室	3					3	3
危機管理室	1	1					7
総務局	6	2	1			3	0
財政局	52	6	2	(前倒し 1)1	(前倒し 6) (遅れ 6)32	11	29
市民人権局	20	4			9 (遅れ 1)	7	161
文化観光局	13		3			10	128
環境局	67	19	4	1	(前倒し 10)10	33	196
健康福祉局	296	13	(前倒し 14)27	(前倒し 4) (遅れ 14)22	(前倒し 2) (遅れ 3)16	(遅れ 9)216	715
泉北ニューデザイン推進室	0						15
子ども青少年局	56	3				(遅れ 1)53	374
産業振興局	46	8	(前倒し 1)1	(前倒し 5)5		32	191
建築都市局	61		2	(遅れ 3)3	8	48	332
建設局	39	18		3		18	89
堺区役所	1				1		1
南区役所	2		2				0
美原区役所	0						4
監査委員事務局	3					3	0
農業委員会事務局	20	8			9	3	0
教育委員会事務局	19	11	1			7	58
上下水道局	97	52		(前倒し 9)9	3	(遅れ 3)33	34
消防局	217	211	1			5	0
総計	1017	356	44	53	79	485	2337

このほか重要取組14手続きについてオンライン化を実施

令和5年度 ICT予算案について

令和5年度の主な取組（ゼロ予算の取組を含む）

戦略① デジタルファーストの推進

- 行政手続等のオンライン化に向けた電子申請システムの活用【ICTイノベーション推進室】
- オンライン決済機能を有する文化施設予約システムの活用【ICTイノベーション推進室】
- DX推進の体制強化【ICTイノベーション推進室】
- マイナンバーカードの普及促進【ICTイノベーション推進室】
- 電子契約システムの導入【財政局】
- 粗大ごみ受付業務システムの再構築（オンライン決済機能の導入）【環境局】
- 医療扶助のオンライン資格確認の導入【健康福祉局】
- 市立こども園における保育業務総合支援システムの活用（継続）【子ども青少年局】
- 学校給食費管理システムの開発【教育委員会事務局】
- 公共料金等支払見直しのDX（支払代行業務）【上下水道局】
- 給排水設備工事管理システムの構築【上下水道局】

戦略② 新たな技術とデータの積極活用

- 都市OSの活用（大阪府と共同）【市長公室、ICTイノベーション推進室】
- マイクロソフト365を活用したDXの加速【ICTイノベーション推進室】
- 全庁でのRPA活用の推進【ICTイノベーション推進室】
- DX推進の体制強化【ICTイノベーション推進室】《再掲》
- 漏水常時監視業務（IoT技術を活用した漏水調査）【上下水道局】
- 下水道設備のアセットマネジメントシステムの運用【上下水道局】
- スマートメーターの実証実験【上下水道局】

戦略③ 業務プロセス・システムの標準化

- 標準準拠システム移行に向けたRFIの実施【関係各局】
- 予算要求時（当初及び補正）のICT経費確認【ICTイノベーション推進室】

戦略④ ICTリテラシーの向上

- 新技術の勉強会・活用相談会の開催【ICTイノベーション推進室】
- 庁内LANを活用した情報提供・提案の実施【ICTイノベーション推進室】
- ICTリテラシー向上のための研修の開催【ICTイノベーション推進室】
- DX推進の体制強化【ICTイノベーション推進室】《再掲》
- マイクロソフト365を活用したDXの加速【ICTイノベーション推進室】《再掲》
- デジタル人材の育成【上下水道局】

戦略⑤ 情報セキュリティの強化

- 堺市ISMS（情報セキュリティマネジメントシステム）の実施【ICTイノベーション推進室】
- 情報セキュリティ監査の実施【ICTイノベーション推進室】
- 内部監査人研修の実施、自己点検の支援、次期監査計画の策定【ICTイノベーション推進室】

令和5年度ICT予算 計 7,251,246千円（市長部局等）
（ICT関連予算除く） 394,929千円（上下水道局）

標準化対応の状況について

進捗及び今後の作業スケジュール

進捗及び作業予定	作業（想定）時期
• 現行システムの概要調査	令和4年12月
• 標準仕様書と現行システムのFit&Gap作業完了	令和5年3月
• 標準化全体移行計画の作成	令和5年4月
• 標準準拠システムのRFI実施・回答	令和5年4月～令和5年7月
• 標準準拠システム調達ための予算要求	令和5年8月
• 標準化全体移行計画の詳細化、個別移行計画の作成	令和5年9月
• 標準準拠システム調達準備	令和6年2月
• 標準準拠システムの提供ベンダと契約、個人情報保護評価の実施	令和6年4月

次期システム検討状況

No	対象業務(20業務)	Fit&Gap担当部署	次期システム提案ベンダ有無状況	備考
1	住民基本台帳	戸籍住民課	△	条件付きで業者が参画予定
2	印鑑登録		△	条件付きで業者が参画予定
3	戸籍		○	
4	戸籍附票		○	
5	固定資産税	税制課	○	
6	個人住民税		○	
7	法人住民税		○	
8	軽自動車税		○	
9	生活保護	生活援護管理課	○	
10	介護保険	介護保険課	○	
11	国民健康保険	医療年金課	○	
12	国民年金		○	
13	後期高齢者医療		○	
14	障害者福祉	健康福祉総務課	○	
15	健康管理	健康医療政策課	△	前向きな業者あり
16	児童手当	子ども家庭課	○	
17	児童扶養手当		○	
18	子ども・子育て支援	幼保推進課	○	
19	就学	学務課	△	前向きな業者あり
20	選挙人名簿管理	選挙管理委員会事務局	○	

デジタル・ディバイドへの取組状況について

デジタル・ディバイドへの取組状況について

取組の概要

「興味をもってもらう」…ICTの利便性や操作方法の周知・啓発を行う
 「実際に触れてもらう」…操作方法等を取得できる講座を開催

「興味をもってもらう」取組状況	実施局・区
QRコード活用やアプリのダウンロード方法に関する記事を広報さかいに掲載	ICTイノベーション推進室 南区役所、美原区役所
QRコード活用に関するポスター掲示やチラシ配架 (ポスター：市有施設…198枚、民間施設…113枚 チラシ：各区合計14,000枚)	中区役所 (ポスター掲示を先行実施) ICTイノベーション推進室、各区役所
QRコード活用に関するパネル展示	美原区役所
SNS (ピアッツァ、Twitter等) でQRコード活用に関する記事を投稿	中区役所、美原区役所

「実際に触れてもらう」取組状況	実施局・区
総務省のデジタル活用支援推進事業を活用したスマホ教室の実施 (実施数 計100回/112回 参加者数 計789名/1,000名 ※1月末現在)	ICTイノベーション推進室、各区役所
企業・団体と連携したスマホ教室の実施	市民人権局、堺区役所、南区役所、 教育委員会
大学 (学生ボランティア) と連携したスマホ教室の実施	東区役所
堺市が提供・推進しているアプリ等の登録支援 (職員がイベント等にサポート隊として出動し、登録の働きかけを実施)	健康福祉局、上下水道局
オンラインを活用した介護予防プログラムにおけるWeb会議システムの使い方支援	健康福祉局

情報セキュリティポリシーの改正について

改正のポイント

「情報セキュリティ責任者」 局の情報セキュリティ対策に関する統括的な権限及び責任を担う＝「各局区長」
「情報セキュリティ管理者」 情報システムの利用やシステム以外の情報資産に関して、情報セキュリティ対策の実施や職員等へのポリシー、実施手順の順守指示に責任を担う＝「各課長」

情報資産の重要度を1から4に分類し、重要度に応じた対策を取る。

Web会議やテレワークを前提とした業務やクラウド等の外部サービスの利用を進めるに際して必要な対策を示し、適宜更新をしていくことにより安全性と利便性を両立する。

前回本部会議から追加となる改正のポイント

■ マイクロソフト365利用に対する対策

今後、マイクロソフト365をはじめとしたクラウド等の外部サービスの利用が進むことが想定されるが、その機能を最大限活用できるよう、外部サービス利用の詳細を定めるルールを下位規定に置き、技術の向上や新たな脅威発生への安全対策の詳細を明確に規定。

■ 実施手順の変更

現行の実施手順の規定のうち、全体ルールとなるものを情報セキュリティポリシーに吸収することにより実施手順を簡素化。また、実施手順モデルに表形式を活用することにより、わかりやすく改正しやすいものへ変更。

■ 外部委託及び外部サービス利用に際しての仕様書への追加

4/1以降の外部委託及び外部サービス利用業務では、サービスの品質保証や安全に関する情報の提供など、利用時の条件を仕様書に追加が必要。

情報セキュリティポリシーの改正について

制定及び改正する規程等

改正：情報セキュリティポリシー（堺市情報セキュリティ基本規程、堺市情報セキュリティ対策基準要綱）

【下位規定】

新規：Web会議における情報セキュリティ対策基準

新規：機器の廃棄、リース返却基準

新規：情報資産を外部で処理する場合における安全管理基準

新規：外部（クラウド）サービス利用基準

【各課作業】

改正作業：実施手順書の改正（既存の契約等への影響緩和のため、経過措置を設ける予定）

契約準備：4/1以降の外部委託及び外部サービス利用業務の契約準備時に仕様書の見直し

改正の予定及び関連事務

