

小美玉市デジタル・トランスフォーメーション（DX）推進計画  
実施計画

令和4（2022）年度～令和8（2026）年度

令和4（2022）年9月

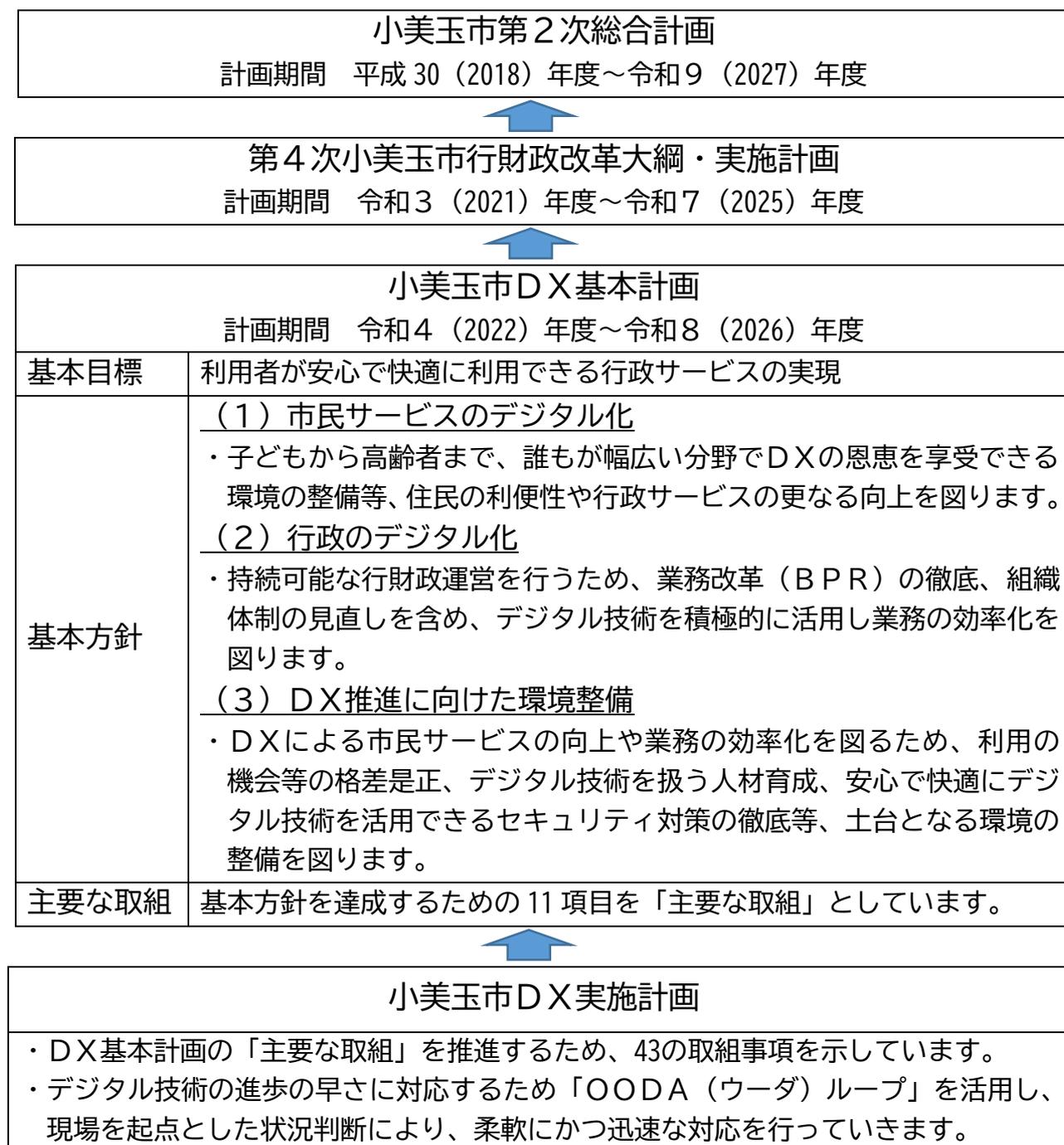
小美玉市

## 目 次

1	小美玉市デジタル・トランスフォーメーション（DX）推進計画	
	実施計画の位置付け	・・・ P. 1
2	計画期間	・・・ P. 1
3	計画体系と事業数	・・・ P. 2～P. 3
4	国の計画との関係	・・・ P. 3
5	特に早期に取り組むべき事業	・・・ P. 4
6	取組事項	
	基本方針1：市民サービスのデジタル化	
	主な取組（1）マイナンバーカードの普及促進	・・・ P. 4～P. 6
	主な取組（2）行政手続きのオンライン化	・・・ P. 7～P. 11
	主な取組（3）行政手続きのデジタル化	・・・ P. 12
	基本方針2：行政のデジタル化	
	主な取組（1）AI・RPAの利用促進	・・・ P. 13～P. 14
	主な取組（2）テレワークの推進	・・・ P. 15
	主な取組（3）自治体情報システムの標準化・共通化	・・・ P. 16
	主な取組（4）ペーパーレス化の推進	・・・ P. 17～P. 18
	基本方針3：DX推進に向けた環境整備	
	主な取組（1）デジタル人材の確保・育成	・・・ P. 19
	主な取組（2）デジタルデバイド対策	・・・ P. 20～P. 21
	主な取組（3）セキュリティ対策の徹底	・・・ P. 22～P. 23
	主な取組（4）オープンデータの推進	・・・ P. 24～P. 25
7	用語解説	・・・ P. 26～P. 31

# 1 小美玉市デジタル・トランスフォーメーション（DX）推進計画実施計画の位置付け

「小美玉市デジタル・トランスフォーメーション（DX）推進計画基本計画」（以下、「DX基本計画」という。）では、基本目標として「利用者が安心して快適に利用できる行政サービスの実現」を掲げ、その基本目標を達成するための3つの基本方針と11の主要な取組を定めています。この主要な取組を推進するための具体的な取組事項として、「小美玉市デジタル・トランスフォーメーション（DX）推進計画実施計画」（以下、「DX実施計画」という。）を定めます。



## 2 計画期間

令和4（2022）年度～令和8（2026）年度

### 3 計画体系と事業数

目標	基本方針	主要な取組	取組事項	事業数
利用者が安心して快適に利用できる行政サービスの実現	市民サービスのデジタル化	(1) マイナンバーカードの普及促進	1 出張申請受付の拡充	2
			2 マイナンバーカード申請時来庁方式の導入	1
			3 マイナンバーカード交付予約システムの構築	1
			4 郵便局でのデジタル活用支援	2
			5 コンビニ交付の利用促進	2
		(2) 行政手続きのオンライン化	6 オンライン申請の拡充	1
			7 Web口座振替受付サービスの拡充	1
			8 キャッシュレスの拡充	3
			9 電子入札の拡充	1
			10 行政区のデジタル化推進	2
			11 職員採用試験のオンライン化	1
			12 ショートメッセージサービスの導入	1
			13 保護者との連絡網ツールの利用促進	2
			14 電子図書館の導入	2
			15 文化ホール施設予約システムの導入	1
	(3) 行政手続きのデジタル化	16 書かない窓口の構築	1	
		17 オンライン相談窓口（無人窓口実証実験）	2	
		18 議会中継システムの導入	1	
	行政のデジタル化	(1) AI・RPAの利用促進	19 業務改革（BPR）の徹底、推進	1
			20 AI-OCR、RPAの利用拡大	1
			21 AI音声認識サービスの利用促進	1
			22 AIチャットボットの利便性向上	1
			23 ノーコード・ローコードツールの導入	1
		(2) テレワークの推進	24 ガイドラインの作成・運用	1
			25 テレワーク環境の拡大	2
		(3) 自治体情報システムの標準化・共通化	26 基幹業務システムの標準化	2
		(4) ペーパーレス化の推進	27 システム導入による内部業務の電子化	4
			28 複合機の拡充	2
			29 タブレットの活用	5
			30 電子契約の導入	1

目標	基本方針	主要な取組	取組事項	事業数
利用者が安心して快適に利用できる行政サービスの実現	DX推進に向けた環境整備	(1) デジタル人材の確保・育成	31 DX推進員の育成・配置	3
			32 職員のDXリテラシー向上	4
		(2) デジタルデバイド対策	33 高齢者向けスマホ教室の開催	5
			34 デジタルブックの配信	1
			35 UI・UXを意識したシステムの導入	1
			36 公衆無線LANの拡充	2
		(3) セキュリティ対策の徹底	37 個人情報保護の徹底、研修の実施	1
			38 生体認証の導入	2
			39 セキュリティ・ポリシーの見直し	2
			40 災害時の業務継続に伴う対策	2
			41 メール送受信時セキュリティ対策	1
		(4) オープンデータの推進	42 国推奨オープンデータの公開	2
			43 GISの活用	2

#### 4 国の計画との関係

総務省は、令和2年12月25日に「自治体DX推進計画」を策定し、「重点取組事項」「自治体DXの取組みとあわせて取り組むべき事項」「その他取組事項」の3つの分類に基づき、自治体に取り組むべき事項として記載されています。DX実施計画は、国の示す計画との整合性を図ることで、国や県と連動しデジタル化施策を効率的に推進します。

##### 重点取組事項

- (1) 自治体の情報システムの標準化・共通化
- (2) マイナンバーカードの普及促進
- (3) 自治体の行政手続のオンライン化
- (4) 自治体のAI・RPAの利用推進
- (5) テレワークの推進
- (6) セキュリティ対策の徹底

##### 自治体DXの取組みとあわせて取り組むべき事項

- (1) 地域社会のデジタル化
- (2) デジタルデバイド対策

##### その他取組事項

- (1) BPRの取組みの徹底（書面・押印・対面の見直し）
- (2) オープンデータの推進
- (3) 官民データ活用推進計画策定の推進

## 5 特に早期に取り組むべき事業

DX実施計画の中で、事業の重要性や優先順位を勘案し、令和4年度中に特に早期に取り組むべき事業として、次の3事業を重点的に実施します。

- (1) DX推進員の選定、育成
- (2) マイナンバーカードの普及促進
- (3) 総務省「デジタル・ガバメント実行計画」において、市民がマイナンバーカードを用いて申請を行う27手続きのマイナポータルを活用したオンライン申請の構築

※27手続きの内容

子育て関係（15 手続き）		
児童手当等の受給資格及び児童手当の額についての認定請求	児童手当等の額の改定の請求及び届出	氏名変更/住所変更等の届出
受給事由消滅の届出	未支払の児童手当等の請求	児童手当等に係る寄附の申出
児童手当寄附変更等の申出	受給資格者の申出による学校給食費等の徴収等の変更等の申出	受給資格者の申出による学校給食費等の徴収等の申出
児童手当等の現況届	支給認定の申請	保育施設等の利用申込
保育施設等の現況届	児童扶養手当の現況届事前送信	妊娠の届出
介護関係（11 手続き）		
要介護・要支援認定の申請	要介護・要支援更新認定の申請	介護保険負担限度額認定申請
居宅（介護予防）サービス計画作成（変更）依頼の届出	介護保険負担割合証再交付申請	被保険者証の再交付申請
高額介護（予防）サービス費の支給申請	要介護・要支援状態区分変更認定の申請	居宅介護（介護予防）福祉用具購入費の支給申請
居宅介護（介護予防）住宅改修費の支給申請	住所移転後の要介護・要支援認定申請	-
被災者支援関係（1 手続き）		
り災証明書の発行申請	-	-

## 6 取組事項

### 基本方針1：市民サービスのデジタル化

#### (1) マイナンバーカードの普及促進

No.1	出張申請受付の拡充	担当課	市民課・商工観光課			
取組内容	○社員等へマイナンバーカードの取得を推進する企業等へ出向き、マイナンバーカードの申請受付を行います。 ○感染拡大防止に努めながらイベント時にも出張申請受付ブースを設置し、申請を受け付けます。					
取組計画	R4	R5	R6	R7	R8	
企業等へ出張申請受付の実施	実施	⇒	⇒	⇒	⇒	
イベント時出張申請受付の実施	実施	⇒	⇒	⇒	⇒	
実績課題	○コロナ禍により、非対面、イベントの中止等により実施が困難でした。今後も、感染防止対策に努めながら、普及促進に努めてまいります。					

No.2	マイナンバーカード申請時来庁方式の導入	担当課	市民課			
取組内容	<p>○申請者本人が本庁市民課、各総合支所に来庁して申請書や暗証番号設定依頼書等を記入し、後日、本人限定受取郵便（特例型）によりカードを受け取る方法を新たに実施します。</p> <p>○マイナンバーカードの申請者は、1度だけ市役所に来庁いただき、顔写真の撮影、本人確認書類の提示、各カードの返納、暗証番号設定依頼書等の必要書類を記入し、申請者の住民票住所あてに郵便にて送付します。</p>					
取組計画		R4	R5	R6	R7	R8
マイナンバー本人限定受取郵便の実施		実施	⇒	⇒	⇒	⇒
実績課題	○これまでマイナンバーカードの申請補助を窓口にて行っていたが、カード受取時にも再度、本人が来庁し暗証番号等を設定したうえでカードの受取りを行っていました。2回の来庁を1回にすることで、申請者の負担を軽減します。					

No.3	マイナンバーカード交付予約システムの構築	担当課	市民課			
取組内容	<p>○申請者本人がマイナンバーカードを受け取る際、暗証番号設定依頼書を記入する等、約30分程度の時間を要するため、窓口の混雑を軽減し、スムーズに受け渡しを行うため、Webで受取予約ができる環境を構築します。</p> <p>○郵送やスマートフォン・パソコンによるWeb申請、まちなかの証明写真機からマイナンバーカードの申請をされた方及び窓口での交付希望の方には、マイナンバーカードの受け渡しの準備ができ次第、交付通知書を郵送で送付します。交付通知書に、受取予約Webの案内を同封し、ご予約いただくことで窓口での待機時間を軽減します。</p>					
取組計画		R4	R5	R6	R7	R8
マイナンバーカード交付予約システムの構築		実施	⇒	⇒	⇒	⇒
実績課題	○毎週水曜日の延長窓口及び日曜開庁日（9:00～11:30）での受け取りを希望していた方には、事前に電話にて予約を受け、臨時窓口を開設していました。今後も、受け取りやすい環境を継続します。					

No.4	郵便局でのデジタル活用支援	担当課	市民課・秘書政策課			
取組内容	<p>○市内郵便局との包括連携協定により、小美玉市役所本庁、各総合支所から距離のある竹原郵便局、橘郵便局、上吉影郵便局、下吉影郵便局の4か所の郵便局にマイナンバーカード申請専用の端末を設置し、マイナンバーカードの申請ができるようにします。</p> <p>○端末の操作がわからず、お一人での申請が困難な場合は、郵便局員が業務に支障のない範囲でサポートします。</p> <p>○また、上記4か所の郵便局において、スマートフォン操作に関する支援や、オンライン申請のサポート、市関連のスマートフォンアプリのダウンロード支援等、デジタル技術の活用に関する困りごとをサポートします。</p>					
取組計画		R4	R5	R6	R7	R8
郵便局でのマイナンバーカード申請受付		検証	実施	⇒	⇒	⇒
郵便局と連携したオンライン申請の対応		検証	実施	⇒	⇒	⇒
実績課題	○郵便局との包括連携協定を締結し、郵便局への端末設置、業務委託契約が必要になります。					

No.5	コンビニ交付の利用促進	担当課	市民課・税務課			
取組内容	<p>○コンビニエンスストアに設置している端末で証明書を取得する際の手数料は300円としていますが、マイナンバーカードの利用促進と、市民課窓口の混雑軽減を図るため、期間限定で手数料を200円にします。</p> <p>○これまで、「住民票の写し」「印鑑登録証明書」「住民税課税証明書」「所得証明書」の4種を対象としていましたが、新たに「戸籍証明書」「戸籍附票の写し」「非課税証明書」「納税証明書」「固定資産評価証明書」「固定資産公課証明書」を新たに追加します。</p>					
取組計画		R4	R5	R6	R7	R8
手数料の減額		検証	実施	検証	⇒	⇒
証明書対象拡大		検証	⇒	実施	⇒	⇒
実績課題	<p>○小美玉市は平成28年10月3日から、マイナンバーカードを利用して全国のコンビニエンスストアで各種証明書が取得でき、休日や市役所窓口が閉庁している時間帯でも証明書が取得できます。</p> <p>○「住民票の写し」「印鑑登録証明書」「住民税課税証明書」「所得証明書」の4種について、本人のマイナンバーカードを利用し店舗内にあるマルチコピー機のタッチパネルを操作して証明書を取得します。</p> <p>○コンビニ交付の利便性ととともに、マイナンバーカードの必要性とあわせ市民に周知します。</p>					

## (2) 行政手続きのオンライン化

No.6	オンライン申請の拡充	担当課	行政経営課・各担当課			
取組内容	<p>○国が推奨するマイナンバーカードを用いて申請を行う 27 手続きについては、原則マイナポータルからマイナンバーカードを用いてオンライン手続きが可能となる環境を整備します。</p> <p>○窓口で申請が必要であった行政手続きは、原則として「いばらき電子申請・届出サービス」「マイナポータル」等で、オンライン手続きが行えるようにします。</p> <p>○対面又は紙での添付書類が必要な行政手続きは、その必要性を検証し、オンライン化により市役所に行かなくても完結できる手続きであるかを検討します。</p> <p>○研修会や各種教室、イベント等への参加申込等は、オンライン手続きを拡充します。</p>					
取組計画		R4	R5	R6	R7	R8
オンライン申請の拡充		実施	⇒	⇒	⇒	⇒
実績課題	<p>○令和 4 年 4 月 1 日から押印・署名を廃止した 2,080 件の行政手続きのうち、年間 10 件以上の事務処理がある行政手続きは 603 件あります。</p> <p>(1) 既にオンライン化している行政手続き …87 件</p> <p>(2) オンライン化していない行政手続き …516 件</p> <p>① (2) のうち、オンライン申請を目指す行政手続き…226 件 ※マイナポータル、いばらき電子申請・届出サービス、電子メール等で手続きを可能とするもの</p> <p>② (2) のうち、手数料のオンライン納付が必要な行政手続き… 17 件</p> <p>③ (2) のうち、対面が必要、紙での申請が必要な行政手続き…273 件 ※オンライン化を検討する</p>					

No.7	Web口座振替受付サービスの拡充	担当課	収納課・行政経営課・各担当課			
取組内容	<p>○金融機関等に出向くことなく、スマホやPC等からインターネットを通じて口座振替の手続きができます。現在のWeb口座振替受付サービスの対象種目を拡充します。</p> <p>○これまでは①取扱金融機関での手続き（通帳、届出印、納税通知書等持参）②キャッシュカードによる市収納課窓口での手続き（キャッシュカード、暗証番号必須）の2通りでしたが、Webでの口座振替申込みはペーパーレスで届出印も不要であることから、いつでもどこでも手続きが可能です。利用者の利便性を高めるとともに、口座振替件数を増やし、事務の効率化と徴収率の向上を図ります。</p>					
取組計画		R4	R5	R6	R7	R8
Web口座振替受付サービスの拡充		実施	⇒	⇒	⇒	⇒
実績課題	<p>○令和 4 年 1 月 17 日からWeb口座振替受付サービスを開始した税目 固定資産税、軽自動車税、市・県民税、国民健康保険税</p> <p>○未導入の項目 介護保険料、後期高齢者医療保険料、保育料、上下水道使用料、霊園管理料、市営住宅使用料、放課後子どもプラン保護者負担金、配食サービス利用料、公共下水道受益者負担金、農業集落排水事業受益者分担金</p>					

No.8	キャッシュレスの拡充	担当課	行政経営課・各担当課			
取組内容	<p>○窓口でのキャッシュレス化は実施していますが、オンライン申請での手数料のキャッシュレス支払いは実現できていません。手数料の支払いをオンライン上で可能とすることで、市の窓口における現金での支払い処理件数を削減し、現金取扱業務の事務の効率化を図るとともに、手数料を支払う利用者の利便性の向上を図ります。</p> <p>○市税等の収納についても、決済アプリの種類を増やし利便性の向上に努めます。</p> <p>○令和3年度から、市民課、税務課、羽鳥出張所、小川総合支所、玉里総合支所の5か所に「電子レジスター」を導入し、各種手数料がキャッシュレスで支払えるようになりました。上記5か所以外で、現金を取り扱う窓口「JPQR」を設置し、QRコード決済によるキャッシュレスの拡充を図ります。</p>					
取組計画		R4	R5	R6	R7	R8
手数料等のオンライン納付導入		検証	実施	⇒	⇒	⇒
市税等収納スマホ決済の拡充		実施	⇒	⇒	⇒	⇒
窓口QRコード決済の拡充		実施	⇒	⇒	⇒	⇒
実績課題	<p>○市税等の収納は、令和3年度からスマートフォンアプリ収納サービスを開始し、「PayPay」「LINE Pay」「PayB」の3種類のスマホ決済アプリにより、時間や場所を選ばず簡単・便利に納付することができます。固定資産税、軽自動車税、国民健康保険税、市・県民税（住民税）、介護保険料、後期高齢者医療保険料、上下水道使用料の納付が可能です。</p> <p>○複数のQRコード決済サービスを一括で申し込むことができ、窓口にある複数のQRコードを一つにまとめ、導入費・維持費が無料で設置できる統一QRコード（JPQR）を推進し、幅広い決済サービス導入を目指します。</p> <p>○電子レジスターには既に複数のQRコード決済に対応していますが、使用できるQRコードの種類が限定的であるため、種類を拡充したJPQRコードに集約することも可能です。</p>					

No.9	電子入札の拡充	担当課	総務課			
取組内容	<p>○工事請負、業務委託に係る入札の一部を、県の電子入札システムを活用し入札を執行しています。</p> <p>○物品・役務に関する入札は、新型コロナウイルス感染症対策により郵便入札を実施していますが、事務の軽減や入札参加者の利便性向上を図るため、電子入札を活用します。</p>					
取組計画		R4	R5	R6	R7	R8
電子入札の拡充		検証	⇒	実施	⇒	⇒
実績課題	○電子入札ができない入札参加業者もいるため、順次、対象範囲を拡大していく必要があります。					

No.10	行政区のデジタル化推進	担当課	市民協働課			
取組内容	<p>○区長から行政への申請提出、さらには行政から区長への依頼等、相互に時間と労力がかかっていました。デジタル技術を活用し、紙媒体での申請等を減らしペーパーレス化を図るとともに区長の負担を軽減します。</p> <p>○個人所有のタブレット端末やスマートフォンを使用し、専用アプリを利用して行政区内の回覧文書の作成・配布や、緊急時の連絡が容易にできる「電子回覧板」の導入を検証します。</p>					
取組計画		R4	R5	R6	R7	R8
区長業務のデジタル化推進		実施	⇒	⇒	⇒	⇒
行政区の電子回覧板導入		検証	⇒	⇒	実施	⇒
実績課題	<p>○行政区内の情報の迅速な伝達・収集や、回覧文書の配付等にかかる労力の削減ができるとともに、緊急時の連絡（例：訃報連絡、急な事業中止）が容易にできるアプリの導入を検証し、デジタル化を推進する行政区の協力を得て実証実験を行います。</p> <p>○デジタル機器の利用は個人差があるため、現在の回覧形態を維持しつつ、「電子回覧板」を導入する際には、モデル地区を指定しながら実証実験を行う必要があります。</p>					

No.11	職員採用試験のオンライン化	担当課	人事課			
取組内容	<p>○大学卒程度対象及び社会人経験者対象の職員採用試験は、市外・県外在住者が多く、採用試験の日程確保や費用の面で受験者の負担が生じていました。</p> <p>○自治体間でも競争が生じている中、受験者を増やし、企画力や対応力がある優秀な人材を確保するためにも、職員採用管理システムを導入し、インターネットからの応募により紙媒体での郵送を無くすことで、受験者が応募しやすい環境を整えます。</p>					
取組計画		R4	R5	R6	R7	R8
職員採用試験のオンライン化		検証	実施	⇒	⇒	⇒
実績課題	<p>○現在の受験手続は、「受験願書」「エントリーシート」「顔写真」を紙媒体にて郵送又は持参により市役所に提出し、併せて「職員採用前期試験登録フォーム」から受験者氏名、メールアドレス等の登録が必要となっています。1次試験はWeb試験、2次試験は本庁舎での口述試験、論文試験、適性検査を行います。</p> <p>○令和5年度採用試験に向け、紙媒体での提出書類等をすべてオンライン上で提出できる環境を構築するとともに、面接時に印刷していたエントリーシート等の採用面接に関する資料のペーパーレス化を図ります。</p>					

No.12	ショートメッセージサービスの導入	担当課	行政経営課			
取組内容	<p>○市から発信されるお知らせや案内を市民個人へ連絡する方法は郵送や電話が中心でした。しかし、電話で連絡してもつながらない、郵送で送った書面に対する反応がない等、市民からレスポンスがもらえないことが問題でした。</p> <p>○また、電話で不在だった場合、電話番号履歴から市役所へ折り返しの電話をしても、連絡した担当者がわからず、相手方に不快な思いをさせている状況です。</p> <p>○このような課題に対して、市民へ確実に情報を伝えるショートメッセージサービスを導入します。</p>					
取組計画		R4	R5	R6	R7	R8
ショートメッセージサービスの導入		実施	⇒	⇒	⇒	⇒
実績課題	<p>○市民の携帯電話番号は個人情報であるため、高いセキュリティを担保する必要があります。この課題を解決するため LGWAN ネットワークを利用したショートメッセージを送信することで、市民の個人情報を保護しながら、重要な連絡をお知らせします。</p> <p>○携帯電話を所有する幅広い世代に適用し、特定健康診断の受診促進や各種税金の督促・催告業務等に活用します。</p>					

No.13	保護者との連絡網ツールの利用促進	担当課	子ども課・教育指導課			
取組内容	<p>○公立幼稚園や市立 小・中・義務教育学校の連絡網ツールの機能拡充により、インターネットやスマホアプリを活用して、教員の業務の軽減、効率化を図るとともに、幼稚園や学校と保護者のコミュニケーション機能を活用し、双方の利便性向上と負担軽減を図ります。</p>					
取組計画		R4	R5	R6	R7	R8
公立幼稚園の連絡網ツールの機能拡充		検証	⇒	実施	⇒	⇒
学校の連絡網ツールの機能拡充		検証	⇒	実施	⇒	⇒
実績課題	<p>○文書配付、アンケート集計、出欠席連絡等の効率化など、保護者の利便性向上や事務負担軽減を図るとともに、紙媒体でのやり取りを削減することで、学校でのペーパーレス化を推進します。</p> <p>○公立幼稚園及び市立 小・中・義務教育学校では「マチコミ」を導入し、緊急メールやお知らせの一斉配信等、保護者への連絡方法として活用しています。</p> <p>○現在は無料版を利用していますが、今後もシステムを継続して活用する中で必要となる機能によっては有料版への移行が生じ、予算の確保が必要となります。</p>					

No.14	電子図書館の導入	担当課	生涯学習課・教育指導課			
取組内容	<p>○パソコンやスマートフォンから電子書籍を利用することができるインターネット上の図書館サービスを整備します。</p> <p>○G I G Aスクール構想によって整備された1人1台端末の利活用が進む中、公立図書館の電子書籍と連携し、学校における学習活動の充実を図るとともに、子どもたちに公立図書館の存在を広め図書館利用の活性化を図ります。</p>					
取組計画		R4	R5	R6	R7	R8
電子図書館の導入		検証	実施	⇒	⇒	⇒
学校と公立図書館の連携		検証	実施	⇒	⇒	⇒
実績課題	<p>○県内13自治体で導入しており、小学校のオンライン授業で電子書籍の利用登録を行い活用しています。</p> <p>○電子図書館を導入している自治体では、通常の図書館資料と異なり、世界中からアクセスが可能になるため、在住市民に利用を制限しています。</p> <p>○将来的には図書館等にある郷土・歴史資料等のデジタル化に対応でき、貴重な資料の半永久的な保存が可能になります。</p>					

No.15	文化ホール施設予約システムの導入	担当課	生活文化課・生涯学習課			
取組内容	<p>○アピオス、みの〜れ、コスモスの文化ホール3館は、利用形態及び料金設定等の条件が複雑であるため、利用者の予約は電話、窓口、申込書による受付で対応し、予約状況を予約システムに入力して公開しています。</p> <p>○文化ホール等に特化した予約システムを導入し、利用者の利便性向上を図るとともに、業務の効率化を実現します。</p>					
取組計画		R4	R5	R6	R7	R8
文化ホール施設予約システムの導入		検証	実施	⇒	⇒	⇒
実績課題	<p>○「デジタル・ガバメント実行計画（R2.12.25閣議決定）」において地方公共団体が優先的にオンライン化を推進すべき手続として、文化・スポーツ施設等の利用予約を挙げており、オンライン化の推進により住民等の利便性向上や業務の効率化効果が高い手続きとしています。</p> <p>○スポーツ施設及び生涯学習施設の一部に導入している「まちかぎりモート」は、施設開閉に特化した利用予約システムで複雑な料金設定等が困難であるため、文化ホールと予約システムを統一することができません。</p> <p>○文化ホール等の施設予約に適した予約システムを検討し導入します。</p>					

### (3) 行政手続きのデジタル化

No.16	書かない窓口の構築	担当課	行政経営課・各担当課			
取組内容	<p>○市民が申請窓口ごとに氏名、住所、生年月日等の基本情報を何度も書かずに済むよう、ひとつの窓口で住民の基本情報をヒアリングしてシステムに入力すれば、申請手続きの担当部署全てにその情報が共有される仕組みを検証します。</p> <p>○申請者は事前にスマホで申請情報を入力し、表示されるQRコードを持って市役所を訪れ、窓口のタブレットに電子サインをすれば手続きが完了することで、待たない窓口と職員の作業時間の縮減を図ります。</p> <p>○マイナンバーカードを所持している場合は、カードから基本4情報を取り込み、より迅速に申請書を作成することが出来るよう検証します。</p>					
取組計画		R4	R5	R6	R7	R8
書かない窓口の構築		検証	⇒	実施	⇒	⇒
実績課題	<p>○想定される利用可能な手続き</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・住民票の写し、印鑑証明書、その他各種証明書申請</li> <li>・転入届、転居届、転出届、お悔みデスク等</li> </ul>					
No.17	オンライン相談窓口（無人窓口実証実験）の設置	担当課	健康増進課・市民課			
取組内容	<p>○子育て中の不安や悩みを、オンライン（ZOOM）で相談できる環境を構築します。</p> <p>○キオスク端末機、公金自動収納機、テレビ会議システムを組み合わせ、羽鳥出張所の無人化を目指し、実証実験を行います。</p>					
取組計画		R4	R5	R6	R7	R8
子育てオンライン相談窓口の開設		検証	実施	⇒	⇒	⇒
羽鳥出張所の無人化実証実験		検証	⇒	実施	⇒	⇒
実績課題	<p>○子育てオンライン相談は、ZOOM をインストールする必要があります。また、予約や日時調整する必要があります。</p> <p>○キオスク端末は、マイナンバーカードが必要であること、また高齢者への対応が必要であることから、「書かない窓口システム」を導入し、当面の間は職員による補助が必要になります。</p>					
No.18	議会中継システムの導入	担当課	議会事務局			
取組内容	<p>○コロナ禍における接触機会の軽減および新たな生活様式へ向けて、さらには開かれた議会の実現を目指すため、議会活動の内容を積極的かつ効率的に提供する手段として、インターネット配信環境を整備します。</p>					
取組計画		R4	R5	R6	R7	R8
議会中継システムの導入		検証	実施	⇒	⇒	⇒
実績課題	<p>○新型コロナウイルス感染症対応地方創生臨時交付金を活用し整備します。</p> <p>○これまで、本庁舎や支所のモニターでのみ中継を見ることができましたが、システム導入後は市議会ウェブサイトのURLをクリックすると本会議の映像を視聴することができます。また、過去の本会議が見られるアーカイブの導入について検討します。</p>					

## 基本方針2：行政のデジタル化

### (1) AI・RPAの利用促進

No.19	業務改革（BPR）の徹底、推進	担当課	行政経営課			
取組内容	<p>○窓口業務やバックヤード業務を含めた全ての現行業務と現行システムについて、デジタル化の阻害要因の整理を含めた可視化・分析を行い、業務執行上の課題抽出とデジタル技術等を活用した業務改革を実施します。</p> <p>○デジタル技術を活かすだけでなく「業務手順の慣習」を見直します。</p>					
取組計画		R4	R5	R6	R7	R8
業務改革の徹底、推進		実施	⇒	⇒	⇒	⇒
実績課題	<p>○令和4年度は、会計課、人事課、介護福祉課の3課において、BPRによる業務改革に着手します。</p> <p>○本事業の取り組み結果をもとに、全庁報告会を実施し、職員の取り組みへの理解と改善意識の醸成を図ります。</p>					

No.20	AI-OCR、RPAの利用拡大	担当課	行政経営課・各担当課			
取組内容	<p>○定型処理で専門知識を求めない業務について、AI-OCR・RPAを導入し、業務の自動化による業務時間の削減及び効率化を推進します。</p> <p>○今後も、業務改革（BPR）による業務手順の見直しに伴い、デジタル技術を積極的に導入します。</p>					
取組計画		R4	R5	R6	R7	R8
AI-OCR、RPAの利用拡大		実施	⇒	⇒	⇒	⇒
実績課題	<p>○AI-OCRは、税務課、子ども課、介護福祉課、教育指導課、行政経営課、会計課、市民協働課、医療保険課の8課10業務で使用しています。また、読み込みができるように各課で使用している様式の見直しもあわせて実施します。</p> <p>○RPAは、税務課、会計課、医療保険課、介護福祉課の4課6業務で使用しています。RPAを動かすシナリオ作成を内製化できるよう、職員向け研修を継続的に実施する必要があります。</p>					

No.21	AI音声認識サービスの利用促進	担当課	行政経営課・各担当課			
取組内容	<p>○各種会議等において、AIによる音声テキスト化ツールの活用を推進し、議事録等の記録作成にかかる業務時間の削減を図ります。</p> <p>○AIによる音声のテキスト化は、音声の質が向上するとAIの認識率は飛躍的に向上するため、集音機やマイク設備の充実を図ります。</p> <p>○AI音声認識サービスの利用方法について、職員研修を実施します。</p>					
取組計画		R4	R5	R6	R7	R8
AI音声認識サービスの利用促進		実施	⇒	⇒	⇒	⇒
実績課題	<p>○令和元年度にAIによる音声テキスト化ツールとマイクシステムを導入し、議事録等の作成に要する時間は半分で作成することが可能になりました。</p> <p>○AIの精度を高めるため、固有名詞や地名等の単語登録を増やし、更なる認識率の向上を図ります。</p>					

No.22	A I チャットボットの利便性向上	担当課	企画調整課			
取組内容	○市民からの問い合わせ窓口として運用しているA I チャットボットは、市民が入力した質問等に対しA I が自動的に応答し 24 時間・閉庁日も利用が可能です。質問に対する回答の精度を上げ、幅広い質問に答えられるよう想定Q & A の更新・追加を随時行います。					
取組計画		R4	R5	R6	R7	R8
A I チャットボットの利便性向上		実施	⇒	⇒	⇒	⇒
実績課題	<p>○現サービスは他の 60 自治体と共通利用しているQ &amp; Aが適宜修正・増強されており、より幅広い質問に対応できるようになっています。今後は、小美玉市独自のQ &amp; Aを充実させ、更なる利便性向上を図ります。</p> <p>○A I チャットボットの利用者アンケートによると、回答者の 43%は「役に立った」と回答しています。さらに回答精度を向上させるには、定期的な回答結果のチェックに基づく回答の修正が欠かせません。月毎の利用状況及び問い合わせ履歴等、各担当課への情報提供を継続して行い、修正を想定Q &amp; Aに反映させることで回答精度を向上させます。</p> <p>○現状では日本語での利用に限られており、今後の多言語対応について検証する必要があります。</p> <p>○令和4年4月に市ウェブサイトのリニューアルを行い、A I チャットボットにアクセスしやすくなったことで、利用者が増加しています。さらに多くの市民に利用してもらえるよう、サービスの周知を徹底していきます。</p>					

No.23	ノーコード・ローコードツールの導入	担当課	行政経営課			
取組内容	<p>○ノーコードとは、プログラミングによる専門知識は必要なく、簡単にWebフォームやアプリ開発を安価に短時間で作成できる方法です。職員自らが作成したWebフォームはURLが生成され、インターネットへの公開、さらにはQRコードの発行により、広報紙の紙媒体からも読み取りが可能となります。</p> <p>○申込予約や住民アンケート、さらには行政内部事務の紙での業務や手続きに活用することで幅広い業務のオンライン化に活用することができます。</p> <p>○ノーコード・ローコードツールを導入し、職員が迅速に簡易な業務システム等の開発を行えるようにするとともに、システムの内製化を図ることで、より柔軟で容易な業務環境の構築を目指します。</p>					
取組計画		R4	R5	R6	R7	R8
ノーコード開発ツールの導入		検証	実施	⇒	⇒	⇒
実績課題	<p>○担当課において「いばらき電子申請・届出サービス」によるWebフォームの作成は、複雑な作業によって進まない状況です。しかし 2023 年 5 月に、より直感的に操作しやすいデザインに全面リニューアルし、マウスによるドラック &amp; ドロップ操作による項目追加や、プレビューモードにより実際の画面をイメージしながら申請フォームの作成が可能となります。</p> <p>○ローコードツールは、ノーコードツールに比べ、拡張性が高い反面、プログラミングの知識が必要です。</p>					

## (2) テレワークの推進

No.24	ガイドラインの作成・運用	担当課	人事課					
取組内容	<p>○感染症対策の必要性を背景として普及したテレワークについて、本市は「情報処理推進機構（IPA）」が提供する「シン・テレワークシステム」を令和2年度から利用し、感染症対策に加え、災害時における行政機能の維持のための手段として活用しています。</p> <p>○多様な働き方を実現できる「働き方改革の切り札」として、テレワークの運用にあたり柔軟な働き方を実現し、子育て、介護と仕事の両立の手段とするため、長時間労働の抑制や休暇取得促進と合わせて、職員の働き方改革を推進します。</p> <p>○テレワーク時の勤務管理や業務管理方法を定めるガイドラインの作成、運用を行います。</p>							
	取組計画	R4	R5	R6	R7	R8		
	ガイドラインの作成・運用	検証	実施	⇒	⇒	⇒		
実績課題	○総務省は令和3年4月に「地方公共団体におけるテレワーク推進のための手引き」が示されています。							

No.25	テレワーク環境の拡大	担当課	行政経営課					
取組内容	<p>○機器やネットワーク環境の設定等、テレワークに必要な環境整備を推進します。</p> <p>○テレワークにおいて、職員内とのコミュニケーションが必要になります。効率的に職場内の情報を共有できるWebツールを導入します。</p>							
	取組計画	R4	R5	R6	R7	R8		
	テレワーク環境の拡大	実施	⇒	⇒	⇒	⇒		
	コミュニケーションツールの導入	検証	⇒	実施	⇒	⇒		
実績課題	○現在、「情報処理推進機構（IPA）」が提供する「シン・テレワークシステム」は無料で台数に制限なく利用することは可能ですが、個人情報の漏えい対策や就業規則に関する規程の策定のうえ、テレワークの設定をする必要があります。							

### (3) 自治体情報システムの標準化・共通化

No.26	基幹業務システムの標準化	担当課	行政経営課・各担当課			
取組内容	<p>○住民基本台帳をはじめ、国が示す 20 の基幹業務システムを統一した標準システムに移行するため、令和 7 年度までに移行できるよう調査、検討を行います。</p> <p>○国は、各自治体における移行作業の進捗状況等を把握するため、PMO ツールにより毎月報告するよう求めています。庁内の標準化対象業務ごとの進捗状況を確認し、取りまとめのうえ国に報告します。</p> <p>○20 業務のシステムベンダと各担当課との情報共有を行います。</p>					
取組計画		R4	R5	R6	R7	R8
基幹業務システムの標準化		検証	⇒	⇒	実施	⇒
標準化に向けた進捗管理		実施	⇒	⇒	⇒	⇒
実績課題	○20 業務の内容					
	総務課	選挙人名簿				
	税務課	固定資産税・個人住民税・法人住民税・軽自動車税				
	市民課	住民基本台帳・戸籍・戸籍の附票・印鑑登録				
	医療保険課	国民健康保険・国民年金・後期高齢者医療				
	健康増進課	健康管理				
	社会福祉課	障がい者福祉・生活保護				
	介護福祉課	介護保険				
	教育指導課	就学				
	子ども課	児童手当・児童扶養手当・子ども子育て支援				
○本市のシステムベンダは 3 社あり、システムベンダと各担当課との情報共有が必要になります。						
○システムベンダや各担当課による標準化に向けた調整事項をとりまとめ、1 業務につき 40 の作業工程について毎月報告しなければなりません。						
○進捗状況が芳しくない場合には、県や国から聞き取りがあります。						

#### (4) ペーパーレス化の推進

No.27	システム導入による内部業務の電子化	担当課	財政課・会計課・人事課 企画調整課・子ども課			
取組内容	<p>○歳入、歳出伝票及び請求書等の添付書類は、これまで紙媒体で印刷し、押印決裁により財務処理を行っていました。押印・署名の廃止に伴い、財務処理の電子決裁を導入し、ペーパーレス化を推進します。</p> <p>○例年、年末調整では、生命保険料控除証明書等は職員が用紙に手書きし、人事課へ提出していましたが、これらの手続きをシステム化することにより、年末調整に係るペーパーレス化と業務の効率化を図ります。</p> <p>○広報紙制作の過程において、これまで各担当課と広報担当者それぞれで紙による校正作業を行っていましたが、オンライン校正ツールを導入することにより、ペーパーレス化と時間を要していた原稿のやり取りにかかる業務の効率化を図ります。</p> <p>○保育に関する業務において、紙媒体で市内幼稚園・保育園から申請や請求を受付けていましたが、これらをシステム化することで業務の率化を図ります。</p>					
取組計画		R4	R5	R6	R7	R8
財務処理の電子決裁		検証	実施	⇒	⇒	⇒
年末調整システムの導入		検証	実施	⇒	⇒	⇒
広報紙オンライン校正ツールの導入		検証	実施	⇒	⇒	⇒
給付管理システムの導入		検証	実施	⇒	⇒	⇒
実績課題	<p>○財務処理の電子決裁では、請求書原本等の紙を電子化文書にする必要があります。ネットワークに接続された複合機のスキャナ機能を使用してデータ化する必要があります。</p> <p>○書面をベースにした業務は煩雑になる傾向にあります。システム化することで手続きは簡便化されます。</p> <p>○広報紙オンライン校正ツールの自治体導入例は1自治体ですが、出版社等民間企業では急速に利用が広がっており、コスト削減や業務効率化に寄与しています。業務効率化を進めるためには、広報紙制作にかかわる全ての部署で利用することが必要であり、シンプルな仕組みで使いやすいUIのツールを導入するための検証を行います。</p>					
No.28	複合機の拡充	担当課	行政経営課			
取組内容	<p>○財務処理の電子決裁導入を見据え、さらにはAI-OCRの活用や文書管理の電子決裁導入により紙文書を電子化する機会が増えているため、現在のプリンター専用機は一部を除いて廃止し、複合機の配置を拡充します。</p>					
取組計画		R4	R5	R6	R7	R8
複合機の拡充		実施	⇒	⇒	⇒	⇒
プリンター専用機の削減		実施	⇒	⇒	⇒	⇒
実績課題	<p>○紙文書は保管場所を圧迫するとともに、会計検査等原本を探す場合には、多くの時間と手間を要していました。原本データの保管や管理、検索を容易にするため、スキャンした文書をファイルサーバに格納する仕組みをつくり、全庁的なルール化を整備します。</p>					

No.29	タブレットの活用	担当課	行政経営課・農業委員会・介護福祉課・社会福祉課・各担当課			
取組内容	<p>○各課で定期的開催する会議等において、出席者数や費用対効果を考慮し、会議用タブレットの拡充を進めます。</p> <p>○農業委員会は、タブレットを活用した現地調査を行うとともに、毎月の定例会では議案等を電子化し、会議でのペーパーレス化を図ります。</p> <p>○介護認定審査会での資料を電子化し、ペーパーレス化を図ります。</p> <p>○生活保護システムと連動した訪問活動用タブレットを導入し、訪問時の紙資料を削減するとともに、訪問前後の事務の効率化を図ります。</p> <p>○各課が行う現地調査において、GISによる地理情報や現地に必要な情報を確認できるタブレットの導入により、現地調査に必要な資料印刷を無くし、ペーパーレス化と事務の効率化を目指します。</p>					
	取組計画	R4	R5	R6	R7	R8
	会議用タブレットの拡充	実施	⇒	⇒	⇒	⇒
	農業委員会タブレットの更新	検証	実施	⇒	⇒	⇒
	介護認定審査会に係るタブレットの導入	検証	実施	⇒	⇒	⇒
	生活保護訪問活動用タブレットの導入	検証	⇒	実施	⇒	⇒
	現地調査のタブレット活用	検証	⇒	実施	⇒	⇒
実績課題	<p>○6月上旬に行った「定期的に行う会議の状況調査」の結果、30人以下の会議は年間で延べ593回、約170,000枚の資料を印刷しています。うち、タブレットの使用を可能とした会議は68件あり、年間約119,000枚の削減を図ります。</p> <p>○各課が行う現地調査用タブレットは、GISによる地理情報や各担当で必要な情報を整備した後に導入します。</p>					

No.30	電子契約の導入	担当課	総務課			
取組内容	<p>○令和3年1月に地方自治法と同施行規則が改正され、これまで自治体との電子契約で必須とされていた「電子証明書」の送信が不要となり、自治体と民間企業の間での電子契約がしやすくなりました。</p> <p>○電子契約は、契約書の印刷や製本作業、印紙貼付は不要となり、契約書を作成する際にもテンプレート機能を使うことで、契約書をゼロベースで作る必要がなくなり、業務の効率化と事業者のコスト削減を図ります。</p>					
	取組計画	R4	R5	R6	R7	R8
	電子契約の導入	検証	⇒	実施	⇒	⇒
実績課題	<p>○茨城県は、令和3年5月31日から「立会人型電子契約サービス」を導入し、事業者はメールアドレスがあれば利用可能であり、サービス利用等の登録手続きは必要なく、費用も掛かりません。</p> <p>○事業者は、メールで届いた書類のリンクをクリックし、オンラインで書類の内容を確認して合意締結することが出来ます。また、クラウド型電子契約サービス事業者により、合意締結された書類のファイルに改ざんが不可能な電子署名を施します。</p>					

### 基本方針3：DX推進に向けた環境整備

#### (1) デジタル人材の確保・育成

No.31	DX推進員の育成・配置	担当課	人事課			
取組内容	<p>○係長級以下の職員 10 名程度をDX推進員として任命し、DXに関する研修を行います。</p> <p>○DX推進員を各課に配置することで、DXによる業務改善を推進します。</p> <p>○DX推進員による業務改善や市民向けオンラインサービスの新たな構築等を人事評価個別目標に反映し、その成果により評価をすることで、職員のDXによる業務改善意識の向上を図ります。</p> <p>○デジタル技術に関する知識を習得するだけでなく、市が抱える「課題や問題の解決」「業務の効率化」「事業の拡大」に対し、どのようなデジタル技術を活用するかを判断する人材を育成します。</p>					
取組計画		R4	R5	R6	R7	R8
DX推進員の育成		実施	⇒	⇒	⇒	⇒
DX推進員の配置		実施	⇒	⇒	⇒	⇒
DX推進員の人事評価への反映		実施	⇒	⇒	⇒	⇒
実績課題	<p>○令和4年10月までに、選考試験を実施し、係長級以下の職員 10 名程度を選定します。</p> <p>○DX推進員は、各種研修を行い、DXに関する知識の習得を目指すとともに、所属課内のDXによる業務改善を推進します。</p>					

No.32	職員のDXリテラシー向上	担当課	人事課・行政経営課			
取組内容	<p>○階層別研修にて「DX研修」を実施し、職員全員がDXに関する知識や必要性を理解し、組織全体のデジタル活用による底上げと意識変革の醸成を図ります。</p> <p>○情報セキュリティに関する研修を行い、業務を遂行するうえで必要不可欠なリスクや機密情報の取り扱いについて知識の習得を図ります。</p> <p>○外部アドバイザーを活用し、職員の人材育成に関する指導を受けます。</p>					
取組計画		R4	R5	R6	R7	R8
階層別研修の実施		実施	⇒	⇒	⇒	⇒
情報セキュリティ研修の実施		実施	⇒	⇒	⇒	⇒
DX実践研修の実施		実施	⇒	⇒	⇒	⇒
外部アドバイザーの活用		検証	実施	⇒	⇒	⇒
実績課題	<p>○NTT東日本茨城支店との多分野連携協定に基づく人材育成により、令和元年度と令和2年度に、全庁的にDXに関する知識を習得する研修を実施しました。</p>					

## (2) デジタルデバイス対策

No.33	高齢者向けスマホ教室の開催	担当課	生涯学習課・介護福祉課 行政経営課・秘書政策課			
取組内容	<p>○誰もがDXの恩恵を享受できるよう、デジタル技術の活用に関する不安のある高齢者等の解消に向けて、公民館講座でスマホ教室を開催します。</p> <p>○高齢者大学においても、スマホ教室を開催します。</p> <p>○介護予防教室や地区サロン等、既存の高齢者グループを対象にスマートフォン操作方法の講座開催も検討します。</p> <p>○民間事業者と連携し、総務省のデジタル活用支援推進事業等を活用し、スマホ教室を開催します。</p> <p>○出張型スマホ教室の実施も検証します。</p>					
取組計画		R4	R5	R6	R7	R8
公民館講座高齢者向けスマホ教室の開催		実施	⇒	⇒	⇒	⇒
高齢者大学スマホ教室の開催		実施	⇒	⇒	⇒	⇒
高齢者グループスマホ教室の開催		実施	⇒	⇒	⇒	⇒
民間事業者との連携によるスマホ教室の開催		検証	実施	⇒	⇒	⇒
出張型スマホ教室の開催		検証	実施	⇒	⇒	⇒
実績課題	<p>○公民館講座にて市民を対象としたスマートフォン、パソコン講座を開催。</p> <p>○ドコモショップ小美玉店が無料スマホ教室を開催しており、公共施設での出張開催に向け支援します。</p>					

No.34	デジタルブックの配信	担当課	企画調整課・市民協働課			
取組内容	<p>○デジタルブック化された広報紙等をスマートフォンやPCから閲覧することにより、記事内文章がポップアップし、読みやすくなるほか、音声読み上げ機能、多言語自動翻訳等の機能が利用できるアプリを導入し、多言語による情報発信のほか、障がいのある方を含め、あらゆる人に伝わる広報を実現します。</p>					
取組計画		R4	R5	R6	R7	R8
多言語情報配信ツールの導入		検証	⇒	実施	⇒	⇒
実績課題	<p>○多言語情報配信ツールを導入した場合、広報紙情報のほか、議会だより、ごみ分別カレンダー等、多分野においてプッシュ型で通知することが可能です。</p> <p>○アプリの利用は、市民がダウンロードしなければ利用できないため、継続的な周知が必要です。</p> <p>○PDF形式の場合、文字が崩れ、見ることができないといったケースも想定されますが、デジタルブックではその点を解決できます。</p> <p>○利用者の環境がPCかスマートフォンかによって、表示される大きさが変わったり、画像の解像度によっては画質が粗くなったりする場合があります。閲覧方法がPCかスマートフォンかを想定し、優先度を決めておく必要があります。</p> <p>○電子書籍ポータルサイト「イバラキ・イーブックス」は、広報紙のデジタルブック化が行われていますが、翻訳や読み上げ機能はありません。</p>					

No.35	UI・UXを意識したシステムの導入	担当課	企画調整課・行政経営課			
取組内容	<p>○利用者に優しい行政サービスの実現に向けて、問い合わせや手続きがより快適になるようにUX（ユーザーエクスペリエンス）のデザイン思考を取入れます。</p> <p>○デジタル機器に不慣れな方でも容易に操作できるUI（ユーザーインターフェース）の設計、外国人利用者を想定した申請画面等の多言語化、障がいの種類や程度に配慮するウェブアクセシビリティの向上を図ります。</p>					
取組計画		R4	R5	R6	R7	R8
UI・UXを意識したシステムの導入		検証	⇒	実施	⇒	⇒
実績課題	<p>○デジタル庁は「デジタル社会の実現に向けた取組（R3.4.12）」により、徹底したUI・UXによりマイナポータル等、オンライン申請の抜本的な改善を行うとともに、利用者の目線に立った行政サービスの構築を目指としています。</p> <p>○電子申請のほか、市ホームページ等情報提供ツールについてもUI・UXデザインを意識した改善に努めます。</p>					

No.36	公衆無線LANの拡充	担当課	行政経営課・各担当課			
取組内容	<p>○公共施設の公衆無線LANを拡充するとともに、利用者が使いやすい運用方法を含めた利用環境の整備を進めます。</p> <p>○公共無線LANを開設済の公共施設でも、利用できない部屋等があるため、公衆無線LANの提供場所を拡充、検討するため、公共施設所管部署と調整を行い、高齢者によるICT教室等にも利用できるような環境整備に努めてまいります。</p> <p>○インターネットによる通信は、電話回線よりも輻輳が発生しにくいとされていること、また、最寄りの携帯電話基地局が被災した場合に公衆無線LANであればインターネットへの接続ができることから、防災拠点（学校等の避難所・避難場所、官公署）及び公的拠点（博物館、文化財、自然公園等）において、インターネット接続環境を提供するため、公衆無線LANを拡充します。</p>					
取組計画		R4	R5	R6	R7	R8
公衆無線LANの拡充		検証	実施	⇒	⇒	⇒
避難所・避難場所の公衆無線LANの拡充		検証	実施	⇒	⇒	⇒
実績課題	○公衆無線LANは、公民館等公共施設において17箇所に設置しています。					

### (3) セキュリティ対策の徹底

No.37	個人情報保護の徹底、研修の実施	担当課	総務課・人事課・行政経営課			
取組内容	<p>○DX推進に向けて、個人情報の適正な利用・保護は必須です。</p> <p>○個人情報の適正な取扱いを確保するため、職員向けの研修を実施し、職員の個人情報保護知識を常に更新し、モラルの向上につなげます。</p>					
取組計画		R4	R5	R6	R7	R8
個人情報保護に関する研修の実施		実施	⇒	⇒	⇒	⇒
実績課題	<p>○令和3年度には、個人情報保護について、職員の基礎的な知識の習得を図ることを目的に、eラーニングによる研修を実施しました。</p>					

No.38	生体認証の導入	担当課	行政経営課			
取組内容	<p>○マイナンバー利用事務系ネットワークや、個人情報を扱う各種システムでは、ICカードとパスワードによる2要素認証を行っていましたが、強靱なセキュリティを引き続き確保する必要があることから、生体情報による認証を行います。</p>					
取組計画		R4	R5	R6	R7	R8
マイナンバー利用事務系ネットワークへの生体認証の導入		実施	⇒	⇒	⇒	⇒
個人情報を扱う各種システムへの生体認証の導入		実施	⇒	⇒	⇒	⇒
実績課題	<p>○強靱なセキュリティを確保しながらシステムの利便性も保ち、住民サービスを低下させない生体認証の方法を検討します。</p>					

No.39	セキュリティ・ポリシーの見直し	担当課	行政経営課			
取組内容	<p>○個人情報や情報システム等を保護するために、情報セキュリティ・ポリシーを策定し、定期的に見直しを行ってきました。</p> <p>○今後も、国・県等の動向にあわせて、セキュリティ・ポリシーの見直しを行うとともに、監査体制の充実を図ります。</p>					
取組計画		R4	R5	R6	R7	R8
セキュリティ・ポリシーの運用		実施	⇒	⇒	⇒	⇒
セキュリティ・ポリシーの見直し		実施	⇒	⇒	⇒	⇒
実績課題	<p>○「地方公共団体における情報セキュリティ・ポリシーに関するガイドライン（総務省）」が令和4年3月に改訂されたため、併せて市のセキュリティ・ポリシーの見直しを行います。</p>					

No.40	災害時の業務継続に伴う対策	担当課	防災管理課・行政経営課			
取組内容	<p>○災害時でも市役所業務全体が継続するためには、情報システムが稼働し続けることが極めて重要です。</p> <p>○市役所全体の業務継続計画を策定し、業務の継続力を高めていきます。</p> <p>○近隣自治体と災害時における業務システムの相互応援の仕組みを構築します。</p>					
取組計画		R4	R5	R6	R7	R8
業務継続計画の策定・見直し		実施	⇒	⇒	⇒	⇒
近隣自治体との災害時相互応援の構築		実施	⇒	⇒	⇒	⇒
実績課題	<p>○令和3年度に小美玉市業務継続計画を策定しました。</p> <p>○今後も、重要データのバックアップやサーバへの非常用電源の確保等により、障害等が発生しても継続して利用することができるサーバの冗長化等の対策を継続して行います。</p>					

No.41	メール送受信時のセキュリティ対策	担当課	行政経営課			
取組内容	<p>○情報処理推進機構（IPA）が公開した「情報セキュリティ 10 大脅威 2022」では、「ランサムウェアによる被害」や「標的型攻撃による機密情報の搾取」「不注意による情報漏えい等の被害」が上位に挙げられており、メール送受信時のセキュリティ対策を講じる必要があります。</p> <p>○これまでもメール受信時に、マルウェアを無害化するツールを活用していましたが、メール送信時に不注意による個人情報流出を防ぐためのセキュリティ対策を行います。</p>					
取組計画		R4	R5	R6	R7	R8
メール送信時のセキュリティ対策ツールの導入		実施	⇒	⇒	⇒	⇒
実績課題	<p>○小美玉市情報セキュリティ対策基準第 18 条：情報の送信にて「情報の電子メール等により機密性 2 以上の情報を送信する者は、必要に応じ暗号化又はパスワード設定を行わなければならない。」としています。</p> <p>○メールの誤送信を防ぐための対策として「送信先メールアドレス」や「添付ファイルの内容」を再確認してから送付する仕組みを実現します。</p> <p>○メールのセキュリティ対策として、従来の P P A P（パスワード付き暗号化ファイルをメール送信し、別メールでパスワードを送信する方式）に代わる新たな方式による対策を検証します。</p>					

#### (4) オープンデータの推進

No.42	国推奨オープンデータの公開	担当課	行政経営課・各担当課			
取組 内容	<p>○国が提示する「推奨データセット」に基づき、市が保有するデータを公開します。公開に向けて優先的に取り組む予定のデータは以下の通りです。</p> <p>○他市町村の活用事例等を参考にしながら、民間事業者等の利用者ニーズに即したオープンデータ化を推進します。</p>					
		内 容	担当課			
	1	AED 設置箇所一覧	消防本部警防課			
	2	介護サービス事業所一覧	介護福祉課			
	3	医療機関一覧	健康増進課			
	4	文化財一覧	生涯学習課			
	5	観光施設一覧	商工観光課			
	6	イベント一覧	秘書政策課			
	7	公衆トイレ一覧	都市整備課			
	8	消防水利施設一覧	消防本部警防課			
	9	指定緊急避難場所一覧	防災管理課			
	10	地域・年齢別人口	市民課			
	11	公共施設一覧	秘書政策課			
	12	子育て施設一覧	子ども課			
	13	オープンデータ一覧	行政経営課			
	14	学校給食献立情報	教育指導課			
	15	小中学校通学区域情報	教育指導課			
	16	都市計画基礎調査情報	都市整備課			
	17	調達情報	総務課			
	18	標準的なバス情報フォーマット	企画調整課			
19	支援制度情報	市民協働課				
取組計画		R4	R5	R6	R7	R8
「推奨データセット」のデータ公開		実施	⇒	⇒	⇒	⇒
オープンデータの充実		検証	実施	⇒	⇒	⇒
実績 課題	<p>○茨城オープンデータポータルサイトに、公衆無線LANアクセスポイント一覧のデータを公開しています。</p> <p>○国が提示する「推奨データセット」等を参考に、データの公開とデータの内容の充実により、オープンデータ化を促進する必要があります。</p>					

No.43	G I S の活用	担当課	行政経営課・各担当課			
取組 内容	<p>○様々な部署が保有するデータを統合型G I Sで管理し、全庁的に共有することで業務効率化を図ります。</p> <p>○「いばらきデジタルまっぷ」は、住民や事業者等がインターネットで閲覧できる地図情報システムです。道路台帳やハザードマップ、推奨データセットに基づき精査したデータ等を統合型G I Sに落とし込み「いばらきデジタルまっぷ」に公開します。</p> <p>○他市町村の事例を参考にしながら、データの充実に取り組みます。</p>					
取組計画		R4	R5	R6	R7	R8
職員向けG I S活用研修の実施		検証	実施	⇒	⇒	⇒
いばらきデジタルまっぷ公開データの拡充		実施	⇒	⇒	⇒	⇒
実績 課題	<p>○職員向けの研修については、令和元年度に操作研修会を開催(参加者は約15名)し、令和2年度と令和3年度はオンライン形式で開催しました。統合型G I Sは、一部の部署のみの利用となっており、全庁的に利用するためには業務での活用方法等を周知する必要があります。</p> <p>○いばらきデジタルまっぷに公衆無線L A Nアクセスポイント一覧のデータを公開しています。道路台帳やハザードマップについても順次公開する予定です。</p>					

## 7 用語解説

### **A I**

Artificial Intelligence の略称。人工知能のこと。

### **A I - O C R**

手書きや印刷された紙データを、スキャナやプリンター等で読取り、A I 技術を用いてコンピュータが利用できるデジタル文字に変換する技術。

### **A I 会議録**

会議における音声を A I によって自動でテキスト化し、会議録を自動作成するシステムのこと。

### **B P R**

Business Process Re-engineering の略称。既存の業務プロセスを詳細に分析して課題を把握し、ゼロベースで全体的な解決策を導き出すことにより、国民・事業者及び職員の双方の負担を軽減するとともに、業務処理の迅速化・正確性の向上を通じた利便性の向上を図る取り組み。

### **G I G A スクール構想**

1人1台端末と、高速大容量の通信ネットワークを一体的に整備することで、特別な支援を必要とする子どもを含め、多様な子ども達を誰一人取り残すことなく、公正に個別最適化され、資質・能力が一層確実に育成できる教育環境を実現する取り組みのこと。

### **G I S**

Geographic Information System (地理情報システム) の略称。地理的位置を手がかりに、位置に関する情報を持ったデータ (空間データ) を総合的に管理・加工し、視覚的に表示するシステムのこと。

### **I C カード**

I C とは Integrated Circuit の略称。集積回路のこと。I C チップを搭載したカードのこと。I C カードは磁気カードに比べて偽造が困難であり、不正使用の防止効果が高い。

## **L G W A N**

Local Government Wide Area Network（総合行政ネットワーク）の略称。地方公共団体間や地方公共団体と政府機関間の通信を行うためのインターネットから分離された、高度なセキュリティを確保した行政専用の閉域ネットワークのこと。

## **O O D A（ウーダグループ）**

Observe（観察・情報収集）、Orient（状況判断・分析）、Decide（意思決定・試行）、Act（実行）で構成される意思決定方法。Plan（計画）に基づいて1周するPDCAに比べ、変化に対応し迅速な意思決定が可能となる。

## **P M O**

Project Management Officeの略称。組織内における個々のプロジェクトマネジメントの支援を横断的に行う部門や構造システムのこと。

## **P P A P**

ファイルを相手方に送る際にパスワード付きZipファイルを作成し、当該Zipファイルをメールで送付した後、パスワードもメールで送付する方式の通称。

## **Q Rコード決済**

QRコード（Quick Response コード）とは、高速読み取りを重視したマトリクス型2次元コードのこと。QRコードは作成や使用に手続きや費用が発生しないこと、またバーコードに比べて記録データの大容量化や高密度化、読み取りエラーの低減が可能で、省スペースで印字できることが特徴。

QRコード決済とは、QRコードを用いた電子決済システムのこと。

## **R P A**

Robotic Process Automationの略称。人間がパソコン上で行っているキーボードやマウス等の端末操作を記録して、人の代わりに自動で作業するソフトウェアのこと。

## **U I ・ U X**

UIはUser Interface（ユーザーインターフェイス）の略称。ユーザーとサービス等をつなぐもののこと。ユーザーの目に触れるものはすべてUIといえ、ユーザーが操作する画面だけでなく、マウスやキーボード、タッチ画面等もUIに含まれる。UXはUser Experience（ユーザーエクスペリエンス）の略称。ユーザーが商品やサービスを通じて得られる体験のこと。商品やサービスによって、楽しんだり美しいと感じたりするだけでなく、他社製品より使いやすい等の品質に関わるものもUXに含まれる。

## **アーカイブ**

データを長期保存するための保管場所や記録形式、保管用にひとまとめに整理されたデータ等のこと。

## **いばらき電子申請・届出サービス**

茨城県及び各市町村の申請・届出をわかりやすく表示し、電子申請を行うことができるサービスのこと。

## **ウェブアクセシビリティ**

コンピュータの違いや、子どもや高齢者、障がい者等の別によらず、なるべく多くの人がウェブサイト内の情報を見つけ出し、閲覧や利用ができる状態のこと。

## **オープンデータ**

国民や企業等の第三者が利用しやすい形で公開されている、国や自治体の保有する公共の情報であり、国、地方公共団体及び事業者が保有する官民データのうち、国民誰もがインターネット等を通じて容易に利用（加工、編集、再配布等）できるよう、営利目的、非営利目的を問わず二次利用可能なルールが適用されたもの、機械判読に適したもの、無償で利用できるもののいずれにも該当する形で公開されたデータのこと。

## **基幹業務システム**

国民生活に直接関係する事務に係る情報システムであって、相互に連携が必要なシステムを指す。具体的には、「地域情報プラットフォーム／中間標準レイアウト」で示されている住民基本台帳システム等の17の「業務ユニット」に係るシステムを指す。

## **基本4情報**

個人情報の基本となる氏名、住所、生年月日、性別の4つの情報のこと。

## **キャッシュレス決済**

物理的な現金（紙幣・硬貨等）ではなく、クレジットカードやスマートフォン等でデジタル化された価値の移転を通じて資金を拠出する方式。

## **クラウド**

クラウドコンピューティングを略称した呼び方で、データやアプリケーション等のコンピュータ資源をネットワーク経由で利用する仕組みのこと。

## **ショートメッセージサービス**

携帯電話の電話番号を使ってメッセージがやりとりできるサービスのこと。

## **情報セキュリティ・ポリシー**

組織内の情報セキュリティを確保するための方針、体制、対策等を包括的に定めた文書のこと。

## **生体認証**

身体的または行動的特徴を用いて個人を認証すること。生体認証に用いられる身体的な特徴として、指紋、顔、静脈、虹彩(瞳孔周辺の渦巻き状の文様)等が、行動的特徴として、声紋(音声)、署名(手書きのサイン)等がある。

## **チャットボット**

対話(chat)とロボット(bot)を組み合わせた造語で、会話のシミュレーションを行うプログラムのこと。

## **デジタル活用支援員**

住民に身近な場所で高齢者等からICT機器やサービスの利用方法の相談を受けたり、学習支援を行ったりする人のこと。

## **デジタル・ガバメント実行計画**

官民データ活用推進基本法及び本格的に国民・事業者の利便性向上に重点を置き、行政の在り方そのものをデジタル前提で見直すデジタル・ガバメントの実現を目指す「デジタル・ガバメント推進方針」に示された方向性を具体化し、実行することによって、安心、安全かつ公平、公正で豊かな社会を実現するための計画。

## **デジタルデバイド**

インターネットやパソコン等の情報通信技術を利用できる者と利用できない者との間に生じる格差のこと。具体的には、インターネットやブロードバンド等の利用可能性に関する国内地域格差を示す「地域間デジタルデバイド」、身体的・社会的条件(性別、年齢、学歴の有無等)の相違に伴う利用格差を示す「個人間・集団間デジタルデバイド」等がある。

## **デジタルブック**

紙ではなく電子的に記録され、画面で読む書籍のこと。PCやスマートフォン、タブレットで閲覧用アプリを用い、電子書籍リーダー等で閲覧する。

## テレワーク

離れた所（tele）と働く（work）を組み合わせた造語。ICTを活用した場所や時間にとらわれない柔軟な働き方。①自宅利用型テレワーク（在宅勤務）、②モバイルワーク、③施設利用型テレワーク（サテライトオフィス勤務等）の3つに分けられる。

## 電子証明書

マイナンバーカード等のデータを外部から読み取られるおそれのないICカードに記録された本人等を確認するためのデータ。電子証明書には、以下の2種類がある。

- ・ 署名用電子証明書…インターネット等で電子文書を作成・送信する際に利用（例：e-Tax等の電子申請）。「作成・送信した電子文書が、利用者が作成した真性なものであり、利用者が送信したものであること」を証明する。
- ・ 利用者証明用電子証明書…インターネットサイトやコンビニ等のキオスク端末等にログインする際に利用（例：マイナポータルへのログイン、コンビニでの公的な証明書の交付）。「ログインした者が、利用者本人であること」を証明。

## 働き方改革

働く人々が個々の事情に応じた多様で柔軟な働き方を、自分で「選択」できるようにするための改革のこと。

## バックヤード業務

外部と直接的には関わらない事務業務のこと。

## 標的型攻撃

機密情報の摂取等を狙ったサイバー攻撃において利用される攻撃手法の1つ。

例：攻撃のターゲットとなる企業の従業員に対し、関係機関や取引先、顧客等を装ってメールを送信。そのメールには通常ファイルに見せかけたマルウェアが添付されており、そのファイルを開くと感染する。

## 本人限定受取郵便（特例型）

郵便物を郵便窓口または配達にて封筒に記載された名あて人に限りお渡しする郵便サービス。

## マイナポータル

子育てや介護をはじめとする、行政手続の検索やオンライン申請がワンストップでできたり、行政機関からのお知らせを受け取れたりする、政府が運営するオンラインサービスのこと。

## **マイナンバー**

日本国内の全住民に指定・通知されている12桁の番号。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（以下、番号法）に定められた社会保障・税・災害対策分野の事務の手続に限って利用される。取得・利用・提供・保管・安全管理な等に一定のルールがあり、番号法に定める場合を除き、収集・保管は禁止されている。

## **マイナンバーカード**

顔写真入りのプラスチック製カード。カードのおもて面には御本人の顔写真と氏名、住所、生年月日、性別が記載されており、マイナンバーの確認と本人確認をこれ1枚で行うことができる。また、ICチップ内に電子的に個人を認証する機能（電子証明書）を搭載している。

## **マイナンバー利用事務系ネットワーク**

個人番号利用事務(社会保障，地方税若しくは防災に関する事務)又は戸籍事務等に関わる情報システム及びデータのこと。

## **マルウェア**

malicious（悪意のある）に software（ソフトウェア）の2つの単語が組み合わさった造語。コンピューターウイルスやワーム、トロイの木馬、スパイウェア等、ユーザーのデバイスに不利益をもたらす悪意のあるプログラムやソフトウェアを総称する言葉。

## **ランサムウェア**

Ransom（身代金）と Software（ソフトウェア）を組み合わせた造語であり、暗号化等によってファイルを利用不可能な状態にした上で、そのファイルを元に戻すことと引き換えに金銭（身代金）を要求するマルウェアのこと。