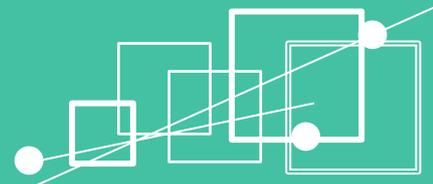


目 次

第1章 計画策定にあたって	1
1 計画策定の趣旨	1
2 計画の位置づけ	2
3 計画の期間	4
4 計画の構成	5
第2章 情報化の動向	6
1 国における情報化施策の動向	6
2 岐阜県の情報化施策の動向	18
第3章 本市における情報化の現状と課題	20
1 多治見市の現状	20
2 市民アンケート調査結果のまとめ	22
3 第3次情報化計画事業の実施状況及び総括	26
第4章 計画の内容	32
1 基本方針	32
2 基本施策～施策の柱～	33
3 実施施策	34
(1) 安全・安心に寄与する情報化	36
(2) 魅力を高めにぎわいと活力を創出する情報化	40
(3) 市民サービスを充実させる情報化	44
(4) 行政運営の基盤を支える情報化	45
第5章 計画の実現に向けて	51
1 計画の推進体制	51
2 計画の進捗管理	52
資料編	53
1 第4次多治見市地域情報化計画の策定経過	53
2 多治見市地域情報化推進懇談会設置要綱	54
3 多治見市地域情報化推進懇談会委員	55
4 多治見市情報化推進会議設置規程	56
5 用語集	57

本文などに「※」印のある用語については用語集にて用語解説を記載しています。



第1章 計画策定にあたって

1 計画策定の趣旨

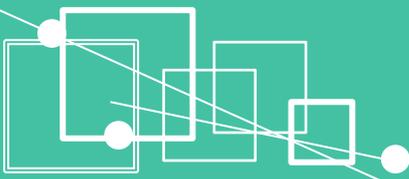
近年の ICT（情報通信技術）^{*}の進展は著しく、スマートフォンやタブレット端末などのスマートデバイスや、^{ツイッター}Twitter^{*}、^{フェイスブック}Facebook^{*}、^{インスタグラム}Instagram^{*}等の SNS が、世代や地域を超えて私たちの生活に広く浸透してきており、今や ICT は、私たちにとって身近なものであり、日常生活において欠かすことのできない存在となっています。

また、ICT においては、AI^{*}や IoT^{*}をはじめとしたテクノロジーの急速な進展とともに、ビッグデータ^{*}やオープンデータ^{*}といった新たな情報（データ）をビジネスやサービスに活用した取り組みも行われるようになってきており、経済活動にも大きな変化がみられるようになってきています。

本市では、平成 17 年度に「多治見市情報化計画」を策定して以降、「第3次多治見市情報化計画」（平成 29 年度）まで3度計画を策定し、市のホームページの充実や SNS の有効活用、防災・防犯情報の収集・発信の充実、観光振興施策としての^{ワイファイ}Wi-Fi^{*}環境の整備等、ICT を利活用した市民生活の利便性の向上や行政運営の効率化に努めてきました。

その一方で、本市においても全国的な傾向と同様に少子・高齢化や地域経済の活性化、雇用の創出など、さまざまな課題を抱えており、今後これらの課題を解決していく上で、情報化の推進は重要な役割を担っていることから、今後もさらに総合的かつ計画的に本市の地域情報化を推進する必要があります。

現在の計画が本年度をもって終了期間を迎えることから、この3年間の計画の成果と新たな課題を検証するとともに、近年の ICT の進展や市民のニーズ等を踏まえ、本市における情報化を推進するために「第4次多治見市情報化計画」を策定します。



2 計画の位置づけ

本計画は、「第7次多治見市総合計画※」を上位計画とし、これとの整合性を図りながら、まちづくりの基本方針『共につくる。まるごと元気！多治見』に基づき、市民生活の安全・安心、そして地域の活力の醸成に寄与するとともに行政運営の効率化を進めるための情報化施策を定めた個別計画です。

また、総合計画を補完する政策分野ごとの個別計画のうち地域防災計画、環境基本計画、行政改革大綱については、本計画と密接な関係を有する計画として整合性を図っていきます。

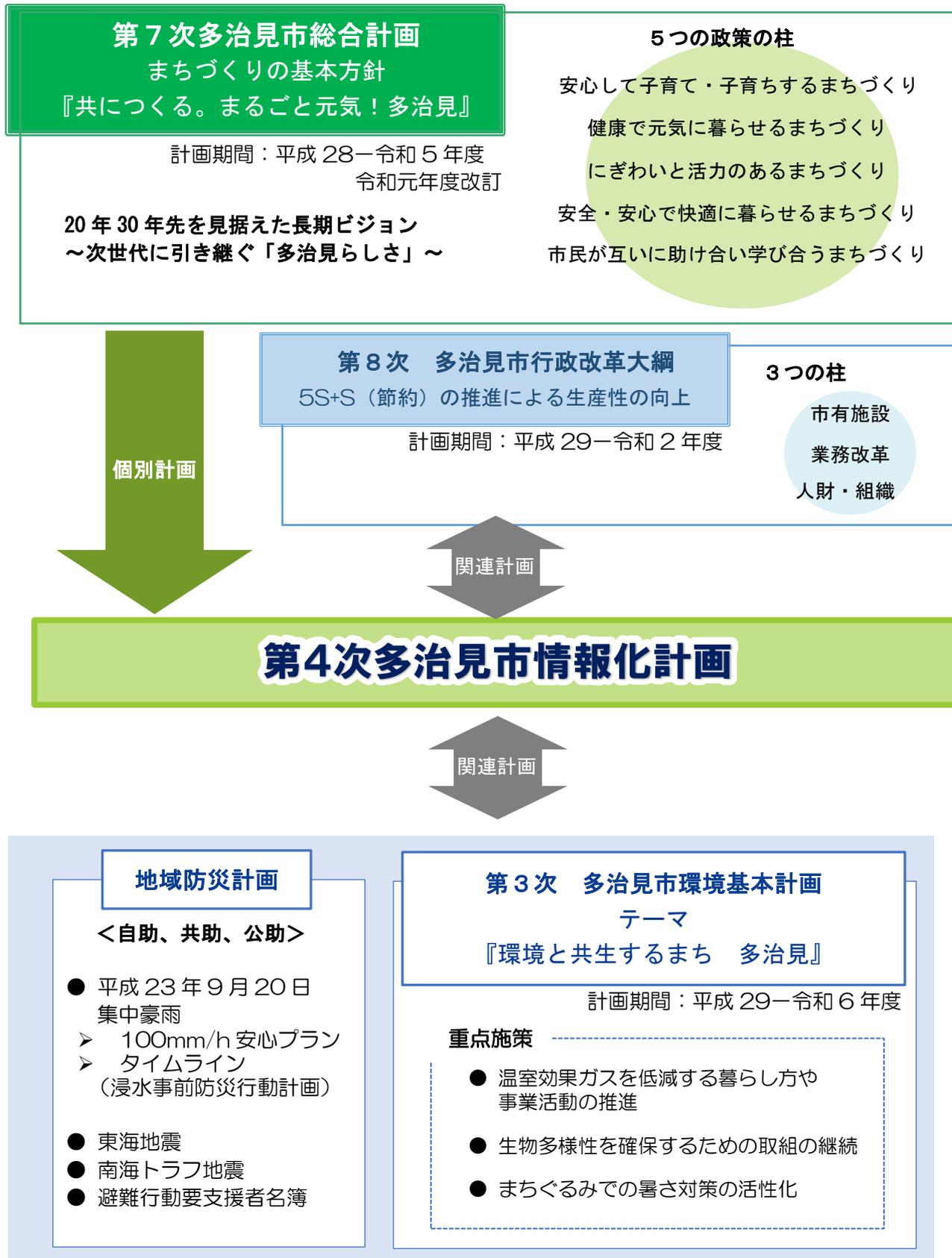
本計画は、第3次情報化計画の評価を踏まえ、時代に沿った新たな内容としています。

図表 1 総合計画における情報化施策

安心して子育て・子育てするまちづくり
<ul style="list-style-type: none"> ●学校教育施設などの整備 <ul style="list-style-type: none"> ・ICT を活用した教育環境を整備し、セキュリティ対策を含めた運用方針を策定します。
にぎわいと活力のあるまちづくり
<ul style="list-style-type: none"> ●観光振興 <ul style="list-style-type: none"> ・メディアや SNS など様々な媒体を活用し、美濃焼を中心とした多治見の魅力をまるごと発信します。
市民が互いに助け合い学び合うまちづくり
<ul style="list-style-type: none"> ●地域防災・防犯活動の支援 <ul style="list-style-type: none"> ・逆手挙げ方式による避難行動要支援者名簿を活用し、地域等と連携した避難支援策を推進します。 ・平常時に危険箇所の情報を共有するとともに、緊急時に気象警報や避難勧告情報をFM放送などで迅速に提供します。 ・犯罪の抑止効果を高める防犯カメラの設置を検討します。
政策を実行・実現する行財政運営
<ul style="list-style-type: none"> ●行政の改革 <ul style="list-style-type: none"> ・Society5.0 の視点から、職員の生産性向上を図ります。 ●市民サービスの向上 <ul style="list-style-type: none"> ・質の高い行政サービスを継続的に提供するため、情報セキュリティの適正な管理と情報システムの適切な運用を行います。 ・マイナンバーカードを活用したサービスを検討します。 ●市民との連携促進 <ul style="list-style-type: none"> ・市民との情報共有を図るため、わかりやすく情報を提供し、より効果的な広報の手法を検討します。

資料：第7次多治見市総合計画

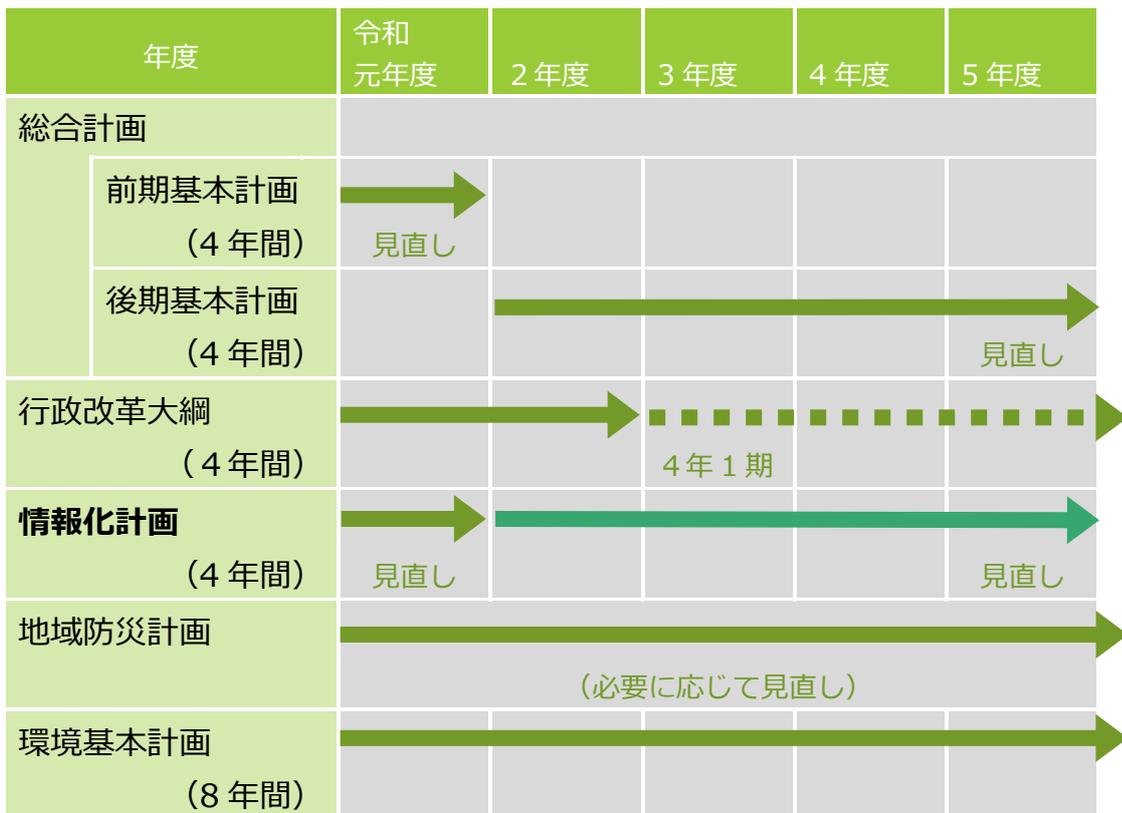
図表 2 上位計画等との関係



3 計画の期間

本計画は、令和2年度から令和5年度までの4年間を計画期間とします。上位計画である総合計画の基本計画（後期計画）の計画期間は令和5年度までであり、同年度に予定されている総合計画の見直しに合わせ、本計画についても令和5年度に見直しを行うこととします。なお、本計画の計画期間内においても社会環境・経済情勢・市民ニーズの変化、市の財政状況を鑑み、必要に応じて計画の見直しを行うことがあります。

図表 3 関連計画の計画期間

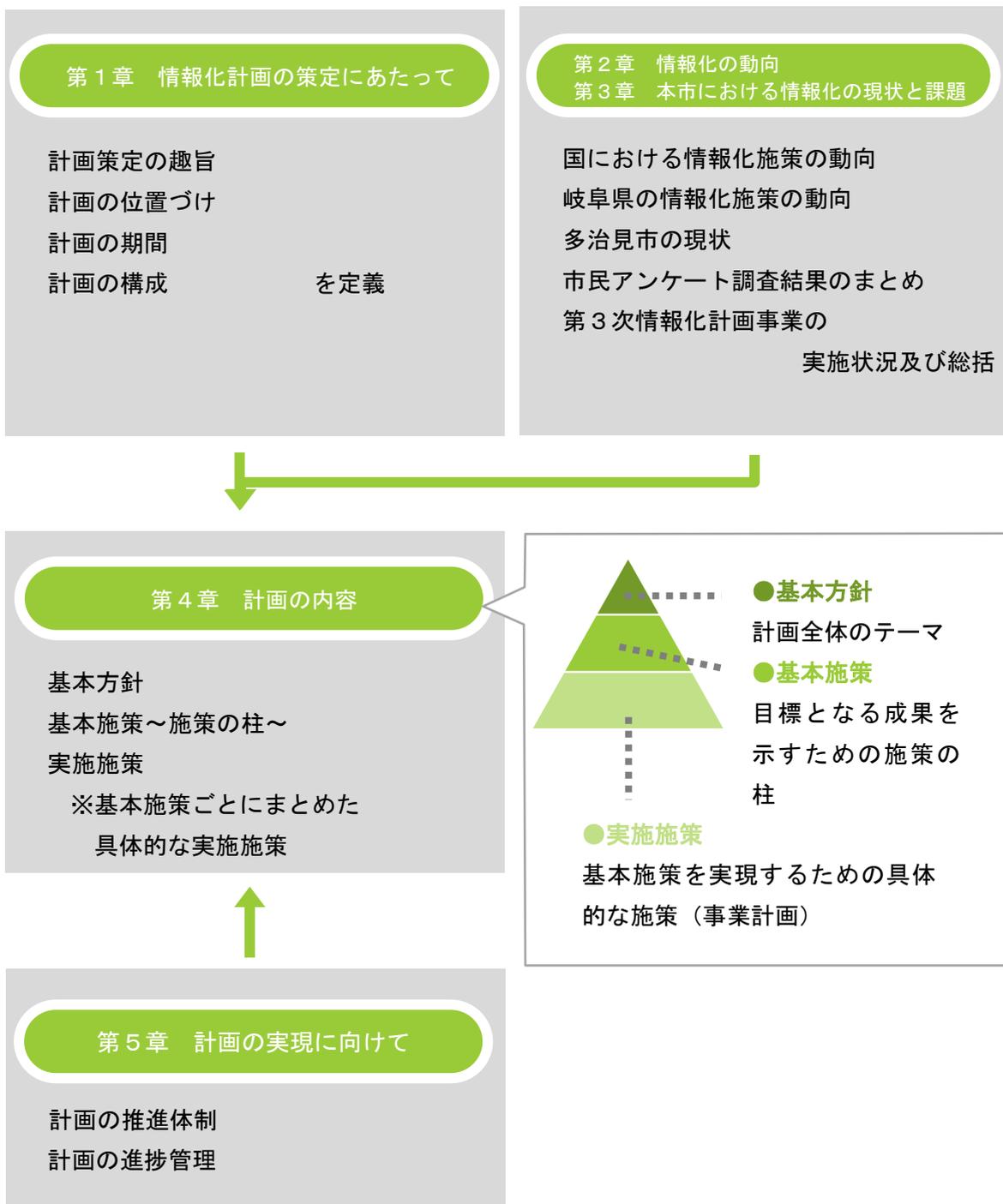


4 計画の構成

本計画は、多治見市における情報通信技術の活用を中心として情報共有やコミュニケーションまでを含む幅広い「情報」施策を対象とします。

計画全体を通じたテーマとして基本方針を設定し、施策の柱となる基本施策を定めます。さらに、基本施策の下にこれを実現するための具体的な施策を定める実施施策を定めます。

図表 4 計画の構成図



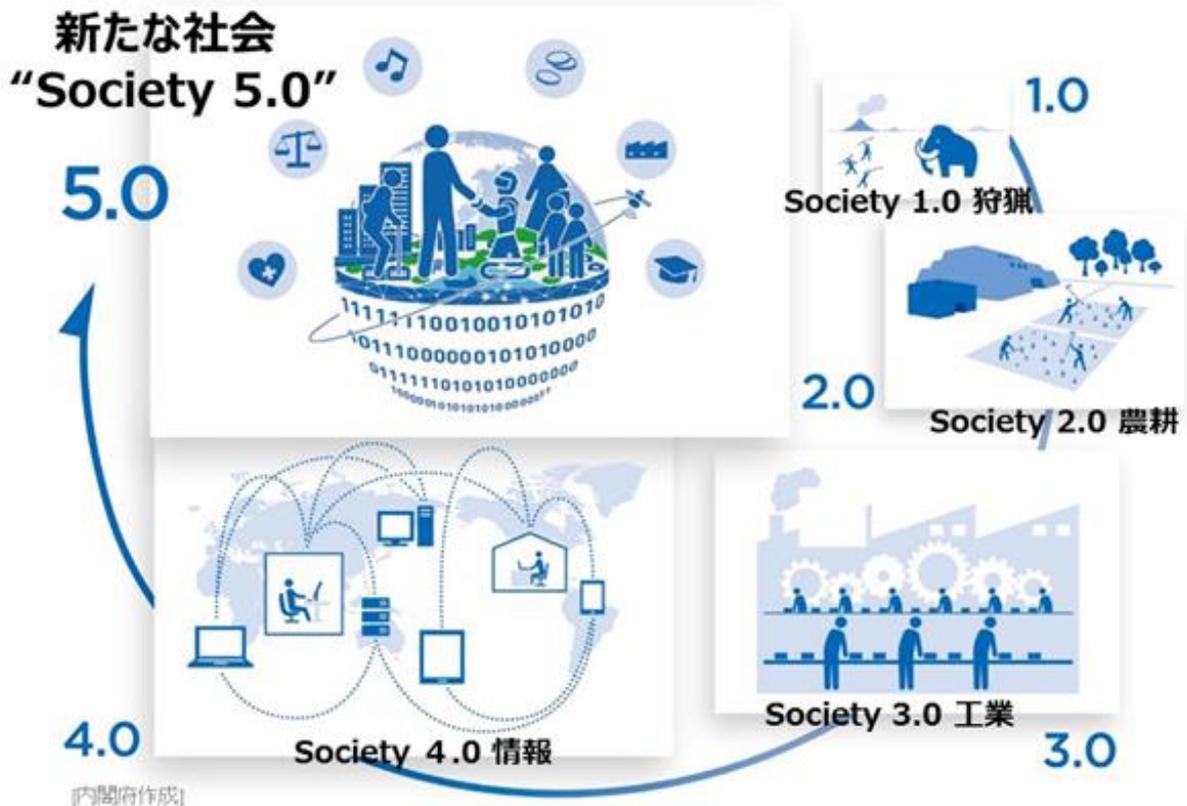
第2章 情報化の動向

1 国における情報化施策の動向

ソサイエティ (1) Society 5.0とは

サイバー空間（仮想空間）とフィジカル空間（現実空間）を高度に融合させたシステムにより、経済発展と社会的課題の解決を両立する、人間中心の社会（Society）。

狩猟社会（Society 1.0）、農耕社会（Society 2.0）、工業社会（Society 3.0）、情報社会（Society 4.0）に続く、新たな社会を指すもので、第5期科学技術基本計画において我が国が目指すべき未来社会の姿として初めて提唱されています。



内閣府「Society 5.0 資料」（平成 30 年）

◆Society 5.0の目指す社会像

Society 5.0では、膨大なビッグデータを人間の能力を超えたAIが解析し、その結果がロボットなどを通して人間にフィードバックされることで、これまでには出来なかった新たな価値が産業や社会にもたらされることになります。その上で経済発展と社会的課題の解決を両立していく新たな社会を目指していきます。



[内閣府作成]

内閣府「Society 5.0資料」（平成30年）

(2) 2030年の未来像—ICTが創る未来のまち・ひと・しごと

国においては、2030年頃、ICTによってどのような社会が実現すると期待されるかを、未来の「まち」「ひと」「しごと」という3つの観点から、まとめています。

1 まちの分野

●IoT化の進展により、交通システム・物流システムをはじめとした様々な社会システムがICTによる最適制御の対象となっていく。その中で、自動走行車が実用化され、人々は渋滞や事故の心配なく目的地まで迅速かつ安全に移動できるようになる。道路や橋等のあらゆる社会インフラがスマート化され、維持・管理の低コスト化に貢献するとともに、災害時の安全性も大きく向上することが予想される。

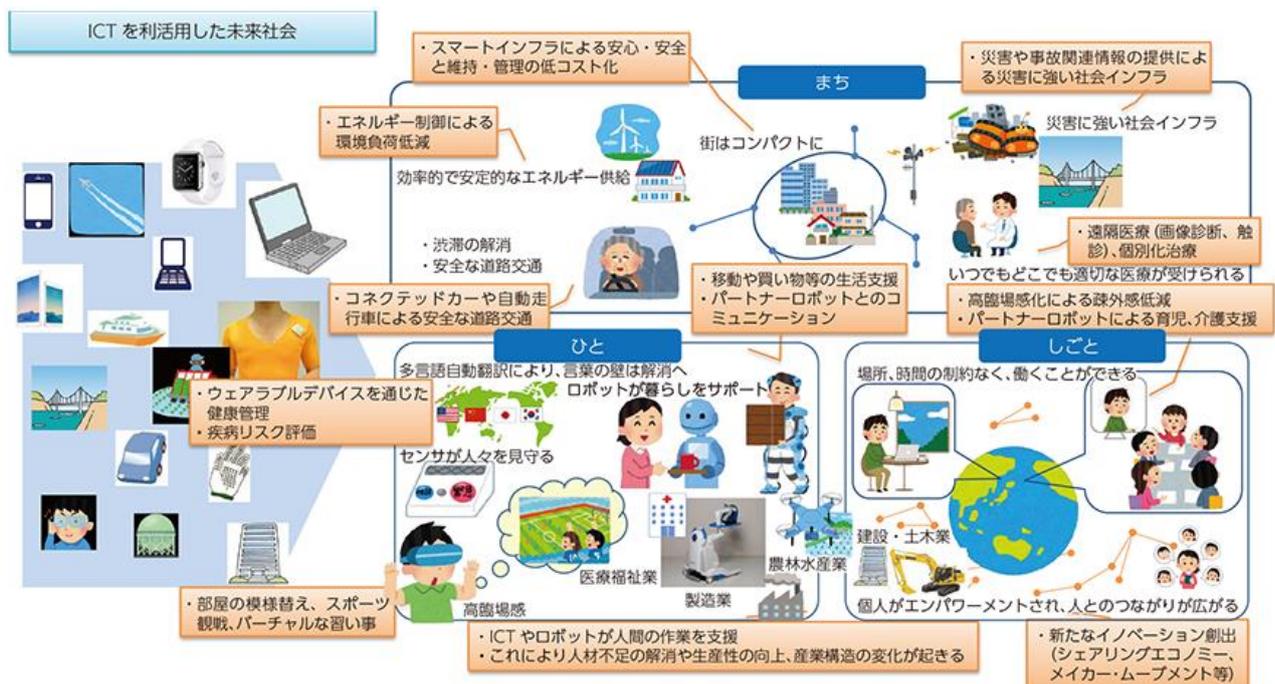
2 ひとの分野

●ウェアラブルデバイス*を通じた緻密な健康管理が一般化する結果、多くの人々が年をとっても健康に暮らせるようになる。また、ロボットが家事や介護など、生活の様々な場面で人々の暮らしをサポートするようになるとともに、コミュニケーションの良きパートナーとしても定着していく。さらに、多言語自動翻訳の実用化により、コミュニケーションにおける言葉の壁は取り払われ、異なる国や文化圏に属する人々間の相互理解が今以上に進むことだろう。

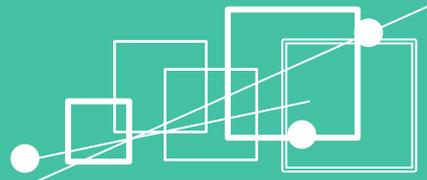
3 しごとの分野

●ロボットを含むICTによる雇用代替が進む結果、人間の役割はより創造性の高い仕事へと次第にシフトしていき、広い意味でのICT活用能力が更に重要性を増していく。また、サービス業におけるシェアリング・エコノミー*の台頭や、製造業における「メイカー・ムーブメント*」の登場にみられるような、経済活動における個人の役割の拡大も加速する。そうした中、テレワークのようなICTを活用した柔軟な働き方は、あらゆる人々がそれぞれの事情に応じて社会参加し、自分に適した場所、自分に適した環境でその創造性を最大限発揮するための手段として、広く浸透していくことだろう。

図表5 ICTを利活用した未来社会のイメージ



総務省「平成27年版情報通信白書」



国では、IT^{*}基盤整備に向けての戦略（e-Japan 戦略（平成 13 年 1 月））が進められ、平成 22 年 5 月には「新たな情報通信戦略」が公表されました。

情報技術は重要なツールであり、世界最高水準の IT 利活用を通じた、安全・安心・快適な生活を実現するため、IT 戦略として平成 25 年 6 月に「世界最先端 IT 国家創造宣言」が策定されました。

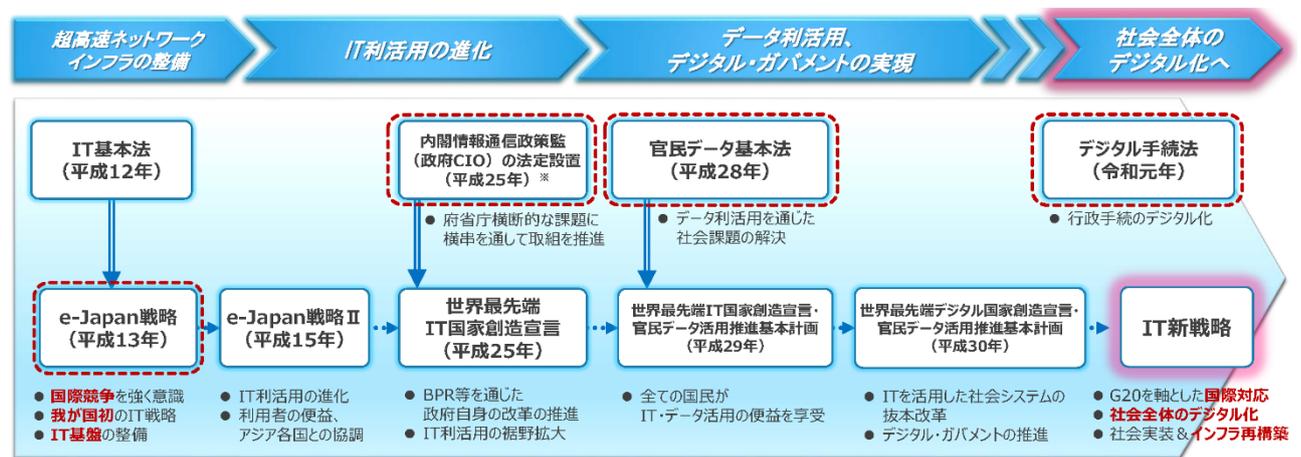
「世界最先端 IT 国家創造宣言」では、ICT の利活用により、令和 2 年までに以下の 3 つのめざすべき姿・社会が示されています。

- ①革新的な新産業・新サービスの創出及び全産業の成長を促進する社会の実現
- ②健康で安心して快適に生活できる、世界一安全で災害に強い社会
- ③公共サービスがワンストップで誰でもどこでもいつでも受けられる社会を実現

また、同宣言は毎年改訂されており、平成 29 年 5 月の改訂においては、「世界最先端 IT 国家創造宣言・官民データ活用推進基本計画」が策定し、平成 30 年 6 月には「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」が策定されました。

さらに令和元年 5 月には情報通信技術を活用し、行政手続等の利便性の向上や行政運営の簡素化・効率化を目的とした「デジタル手続法」が成立しました。これらの動向を踏まえ、次ページから主な取り組みについて説明します。

図表 6 我が国における IT 戦略の歩み

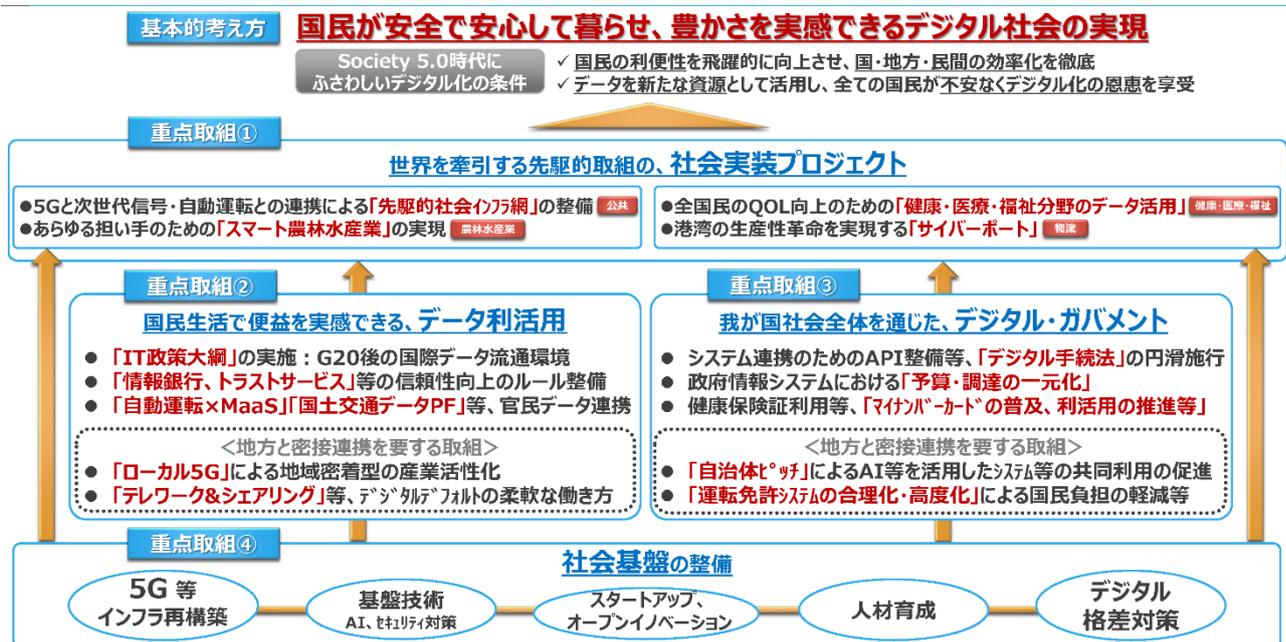


資料：内閣官房 情報通信技術（IT）総合戦略室（令和元年）

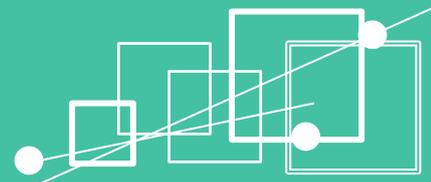
(3) 国の最新戦略「世界最先端デジタル国家創造宣言・官民データ活用推進基本計画」

「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」では、国民が安全・安心に暮らせ豊かさを実感できる社会の実現を目指すための指針となるものであり、「世界を牽引する先駆的取組の、**社会実装プロジェクト**」「国民生活で便益を実感できる、**データ利活用**」「我が国社会全体を通じた、**デジタル・ガバメント**※」「**社会基盤**の整備」の4つの重点取組が掲げられています。

図表 7 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の全体像



資料：「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）



(4) 官民データ活用推進基本法

平成 28 年 12 月に官民のデータ活用のための環境を総合的かつ効果的に整備をするため、「官民データ活用推進基本法」が公布・施行されました。同法は、インターネットその他の高度情報通信ネットワークを通じて流通する多様かつ大量の情報を活用することにより、急速な少子高齢化の進展への対応等の我が国が直面する課題の解決に資する環境をより一層整備することが重要であるとの認識のもと、官民データの適正かつ効果的な活用の推進に関し、官民データ活用の推進に関する施策を総合的かつ効果的に推進し、もって国民が安全で安心して暮らせる社会及び快適な生活環境の実現に寄与することを目的としています。

また、同法では、基本理念及び基本的施策として以下のような点が規定されています。

図表 8 官民データ活用推進基本法に規定された基本理念及び基本的施策の概要

基本理念	<p>○官民データの活用推進は、以下のような点を通じ、安心・安全・快適に暮らすことのできる社会の実現に寄与することを旨として行う。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・少子高齢化の進展等の我が国が直面する課題の解決 ・個性豊かな地域社会、活力ある日本社会 ・新産業の創出、国際競争力の強化 ・施策の企画立案における官民データに基づく根拠の活用 ・IT 基本法、個人情報保護法等による措置と相まって実施 ・安全性及び信頼性の確保、個人及び法人の権利利益の保護、国の安全等への配慮 <p>○官民データの活用の推進に当たっては、以下を行う。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・行政分野等での情報通信技術の更なる活用等 ・個人等の権利利益の保護を図りつつ、円滑に流通することが確保される基盤整備 ・規格の整備や互換性の確保等による多様な主体の連携確保 ・AI、IoT 等の先端技術やクラウドの活用
基本的施策	<ul style="list-style-type: none"> ・行政手続に係るオンライン利用の原則化 ・民間事業者等の手続に係るオンライン利用の促進 ・国及び地方公共団体等が保有するデータの容易な利用（オープンデータ） ・個人の関与の下で適正に官民データが活用できる基盤の整備 ・情報システムに係る規格の整備、互換性の確保、官民の情報システムの連携及び強調のための基盤整備 ・国及び地方公共団体の施策の整合性の確保 ・マイナンバーカードの利用、人材の育成及び確保、教育及び学習振興、普及啓発等

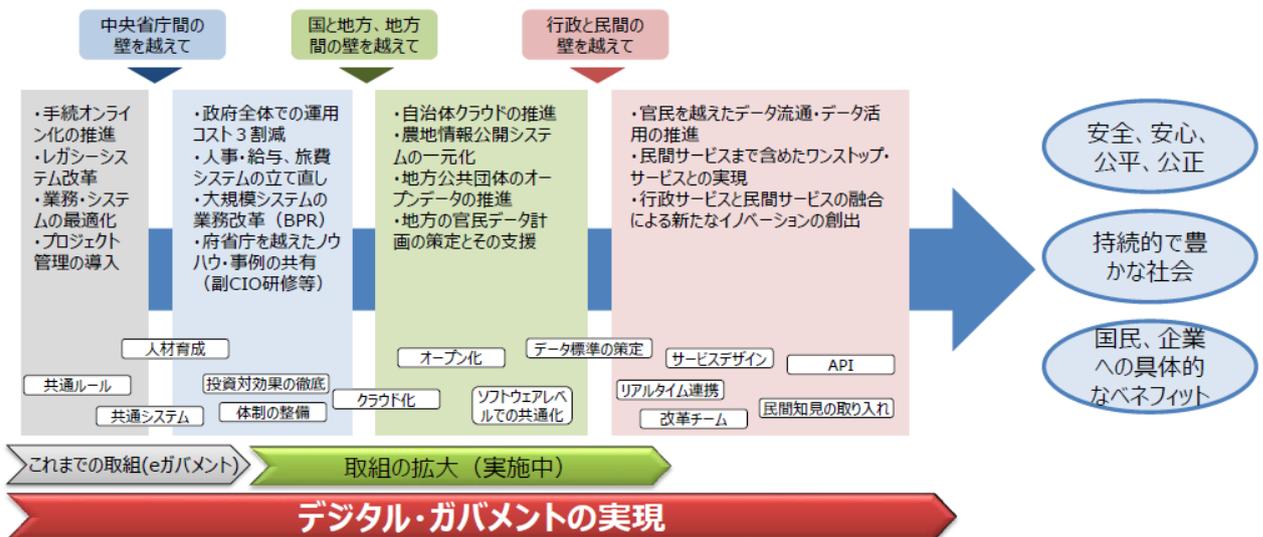
資料：総務省「平成 29 年版 情報通信白書」（平成 29 年）

(5) デジタル・ガバメント推進方針

国においては、「世界最先端 IT 国家創造宣言・官民データ活用推進基本計画」と同時に、「デジタル・ガバメント推進方針」が策定されました。同方針では、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こととされています。

この方針の具現化を目的として、「デジタル・ガバメント実行計画」が策定され、同計画は、官民データ活用推進基本法及び「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こととしています。

図表 9 「デジタル・ガバメント」の実現イメージ



資料：総務省「デジタル・ガバメント実行計画について」（平成 30 年）

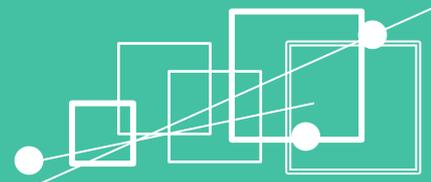
◆目指す社会像

○必要なサービスが、時間と場所を問わず、最適な形で受けられる社会

全ての国民がそれぞれの持つ能力を最大限に発揮し、「持続的で豊かな暮らし」を実感できるように、必要なサービスが、時間と場所を問わず、それぞれのニーズに対して最適な形で届けられる社会。

○官民を問わず、データやサービスが有機的に連携し、新たなイノベーションを創発する社会

社会的課題の解決や、持続的な経済成長を実現するため、多様な主体が IT を介して協働し、官民を問わず、あらゆるデータやサービスが有機的に連携し、新たなイノベーションを創発する社会。



(6) マイナンバーカードの普及と利活用推進

平成 28 年 1 月に社会保障・税制度の効率性・透明性を高めるとともに、行政を効率化し、国民にとって利便性の高い公平・公正な社会を実現することを目的として、マイナンバー制度が開始されました。

マイナンバーカードは国民一人ひとりが持つ 12 桁の番号等が記録されたカードのことで、個人番号を証明する書類としてだけでなく、本人確認の際の公的な身分証明書として利用することができ、様々な行政サービスなどを受けることができます。

その一方で、現在、利用が低調なことから、安全・安心で利便性の高いデジタル社会の基盤であるマイナンバーカードの利便性の向上を図るとともに、カードを広く普及させるなど、マイナンバーカードの利活用を推進していく取り組みが進められています。

図表 10 マイナンバーカードの普及促進等のポイント

1 自治体ポイントの実施
<ul style="list-style-type: none"> ●消費税率引き上げに伴う消費活性化策として令和 2 年度に予定されている自治体ポイントの実施にマイナンバーカードを活用。 ●マイキープラットフォーム[※]の改修や制度の具体化・広報、マイナンバーカードを活用したキャッシュレス基盤の構築等、利用環境の整備等を着実に進める。
2 マイナンバーカードの健康保険証利用
<ul style="list-style-type: none"> ●マイナンバーカードの健康保険証利用の仕組みを令和 3 年 3 月から本格運用。 ●全国の医療機関等ができる限り早期かつ円滑に対応できるように、令和 4 年度中に概ね全ての医療機関での導入を目指し、具体的な工程表を 8 月を目途に公表。医療機関等の読み取り端末、システム等の早期整備に対する十分な支援を実施。 ●令和 4 年度末までの具体的な移行スケジュールを含め、保険者毎の被保険者のカード取得促進策を本年 8 月を目途に公表。国家公務員や地方公務員等による本年度中のマイナンバーカードの取得を推進。
3 マイナンバーカードの円滑な取得・更新の推進等
<ul style="list-style-type: none"> ●安全・安心で利便性の高いデジタル社会をできる限り早期に実現する観点から、令和 4 年度中にほとんどの住民がマイナンバーカードを保有していることを想定し、国は具体的な工程表を 8 月を目途に公表。市町村ごとのマイナンバーカード交付円滑化計画の策定の推進と定期的なフォローアップを行うとともに必要な支援を実施。 ●マイナンバーカードの利便性、保有メリットの向上、利活用シーンの拡大。

資料：第 4 回デジタル・ガバメント閣僚会議（令和元年）



マイナンバーの PR キャラクター マイナちゃん

(7) サイバーセキュリティ[※]対策の強化

近年の情報通信技術の発展により、インターネットなどの情報通信ネットワークは人々の生活のあらゆる側面において必要不可欠なものになっています。情報通信技術の重要性が増す反面、情報通信ネットワークに対するサイバー攻撃は、人々の生活に深刻な影響を与える可能性があります。

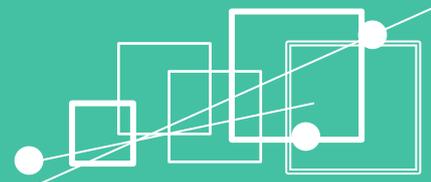
サイバー攻撃には、情報通信ネットワークへの不正アクセスやメール送信などを通じたウイルスの送り込みによる機能妨害や情報の改ざん・窃取、大量のデータの同時送信による情報通信ネットワークの機能阻害などがあり、社会に大きな影響を与える危険性ととも、個人情報漏洩や詐欺・なりすましなど、我々の日常生活レベルまでもに及んでおり、また誰もが攻撃の対象となる危険性を秘めています。

このような状況を踏まえ、国においては、サイバーセキュリティに関する施策を総合的かつ効果的に推進するため、「サイバーセキュリティ基本法」が2014年11月に成立しました。政府は同法の規定に基づき、2015年に「サイバーセキュリティ戦略」を策定するとともに、国の戦略本部のもと、地方公共団体や重要インフラ事業者等とも連携しながら、情報セキュリティの強化やセキュリティ人材の育成等を図ることとしています。そして、2015年度より同戦略に基づく年次計画を策定し、サイバーセキュリティに関する施策を推進しています。

図表 11 新戦略の概要

サイバーセキュリティ戦略の全体概要			
中長期的	<p>1 策定の趣旨・背景</p> <p>1. 1. サイバー空間もたらすパラダイムシフト（サイバー空間では、創意工夫で活動を飛躍的に拡張できる。人類がこれまでに経験したことのないSociety 5.0へのパラダイムシフト）</p> <p>1. 2. 2015年以降の状況変化（サイバー空間と実空間の一体化の進展に伴う脅威の深刻化、2020年東京大会等を見据えた新たな戦略の必要性）</p> <p>2 サイバー空間に係る認識</p> <p>2. 1. サイバー空間もたらす恩恵 ・人工知能（AI）、IoT^{※1}などサイバー空間における知見や技術、サービスが社会に定着し、既存構造を覆すイノベーションを牽引。様々な分野で当然に利用され、人々に豊かさをもたらしている。 ※1 Internet of Thingsの略</p> <p>2. 2. サイバー空間における脅威の深刻化 ・技術等を制御できなくなるおそれは常に存在。IoT、重要インフラ、サプライチェーンを狙った攻撃等により、国家の関与が疑われる事案も含め、多大な経済的・社会的な損失が生ずる可能性は拡大</p> <p>3 本戦略の目的</p> <p>3. 1. 基本的な立場の堅持</p> <p>(1) 基本法の目的(2) 基本的な理念（「自由、公正かつ安全なサイバー空間」）(3) 基本原則（情報の自由な流通の確保、法の支配、開放性、自律性、多様な主体の連携）</p> <p>3. 2. 目指すサイバーセキュリティの基本的な在り方</p> <p>(1) 目指す姿（持続的発展のためのサイバーセキュリティ（サイバーセキュリティエコシステム）の推進）(2) 主な観点（①サービス提供者の任務保証、②リスクマネジメント、③参加・連携・協働）</p>		
	<p>4 目的達成のための施策</p> <table border="1"> <tr> <td style="background-color: #ffffcc;"> <p>経済社会の活力の向上及び持続的発展</p> <p>1. 新たな価値創出を支えるサイバーセキュリティの推進 <施策例>・経営層の意識改革の促進（「費用」から「投資」へ） ・投資に向けたインセンティブ創出（情報発信・開示による市場の評価、保険の活用） ・セキュリティバイ・デザイン^{※2}に基づくサイバーセキュリティビジネスの強化 ※2 システムの企画・設計段階から情報セキュリティの確保を重視すること</p> <p>2. 多様なつながりから価値を生み出すサプライチェーンの実現 <施策例>・中小企業を含めたサプライチェーン（機器・データ・サービス等の供給網）におけるサイバーセキュリティ対策指針の策定</p> <p>3. 安全なIoTシステムの構築 <施策例>・IoTシステムにおけるセキュリティの体系の整備と国際標準 ・IoT機器の脆弱性対策モデルの構築・国際発信</p> </td> <td style="background-color: #c8e6c9;"> <p>国民が安全で安心して暮らせる社会の実現</p> <p>1. 国民・社会を守るための取組 <施策例>・脅威に対する事前の防御（積極的サイバー防御）策の構築 ・サイバー犯罪への対策</p> <p>2. 官民一体となった重要インフラの防護 <施策例>・安全基準等の改善・浸透（サイバーセキュリティ対策の関係法令等における保安規制としての位置付け） ・地方公共団体のセキュリティ強化・充実</p> <p>3. 政府機関等におけるセキュリティ強化・充実 <施策例>・情報システムの状態のリアルタイム管理の強化 ・先端技術の活用による先取り対応への挑戦</p> <p>4. 大学等における安全・安心な教育・研究環境の確保 <施策例>・大学等の多様性を踏まえた対策の推進</p> <p>5. 2020年東京大会とその後を見据えた取組 <施策例>・サイバーセキュリティ危機調整センターの構築の推進 ・成果のレガシーとしての活用</p> <p>6. 従来の枠を超えた情報共有・連携体制の構築 <施策例>・多様な主体の情報共有・連携の推進</p> <p>7. 大規模サイバー攻撃事態等への対処態勢の強化 <施策例>・サイバー空間と実空間の双方の危機管理に臨むための大規模サイバー攻撃事態等への対処態勢の強化</p> </td> <td style="background-color: #bbdefb;"> <p>国際社会の平和・安定及び我が国の安全保障への寄与</p> <p>1. 自由、公正かつ安全なサイバー空間の堅持 <施策例>・自由、公正かつ安全なサイバー空間の理念の発信 ・サイバー空間における法の支配の推進</p> <p>2. 我が国の防御力・抑止力・状況把握力の強化 <施策例>・国家の強靱性の確保 (①任務保証、②我が国の先端技術・防衛関連技術の防護、③サイバー空間を悪用したテロ組織の活動への対策) ・サイバー攻撃に対する抑止力の向上 (①実効的な抑止のための対応、②信頼醸成措置) ・サイバー空間の状況把握の強化 (①関係機関の能力向上、②脅威情報連携)</p> <p>3. 国際協力・連携 <施策例>・知見の共有・政策調整 ・事故対応等に係る国際連携の強化 ・能力構築支援</p> </td> </tr> </table> <p>横断的施策</p> <p>人材育成・確保 <施策例> 戦略マネジメント層の育成・定着、実務者層・技術者層の育成（高度人材含む）、人材育成基盤の整備、政府人材の確保・育成の強化、国際連携の推進</p> <p>研究開発の推進 <施策例> 実践的な研究開発の推進（検知・防御等の能力向上、不正プログラムの技術的検証を行うための体制整備）、AI等中長期的な技術・社会の進化を視野に入れた対応</p> <p>全員参加による協働 <施策例> サイバーセキュリティの普及啓発に向けたアクションプランの策定、国民への情報発信（サイバーセキュリティ月間の充実等）、サイバーセキュリティ教育の推進</p>	<p>経済社会の活力の向上及び持続的発展</p> <p>1. 新たな価値創出を支えるサイバーセキュリティの推進 <施策例>・経営層の意識改革の促進（「費用」から「投資」へ） ・投資に向けたインセンティブ創出（情報発信・開示による市場の評価、保険の活用） ・セキュリティバイ・デザイン^{※2}に基づくサイバーセキュリティビジネスの強化 ※2 システムの企画・設計段階から情報セキュリティの確保を重視すること</p> <p>2. 多様なつながりから価値を生み出すサプライチェーンの実現 <施策例>・中小企業を含めたサプライチェーン（機器・データ・サービス等の供給網）におけるサイバーセキュリティ対策指針の策定</p> <p>3. 安全なIoTシステムの構築 <施策例>・IoTシステムにおけるセキュリティの体系の整備と国際標準 ・IoT機器の脆弱性対策モデルの構築・国際発信</p>	<p>国民が安全で安心して暮らせる社会の実現</p> <p>1. 国民・社会を守るための取組 <施策例>・脅威に対する事前の防御（積極的サイバー防御）策の構築 ・サイバー犯罪への対策</p> <p>2. 官民一体となった重要インフラの防護 <施策例>・安全基準等の改善・浸透（サイバーセキュリティ対策の関係法令等における保安規制としての位置付け） ・地方公共団体のセキュリティ強化・充実</p> <p>3. 政府機関等におけるセキュリティ強化・充実 <施策例>・情報システムの状態のリアルタイム管理の強化 ・先端技術の活用による先取り対応への挑戦</p> <p>4. 大学等における安全・安心な教育・研究環境の確保 <施策例>・大学等の多様性を踏まえた対策の推進</p> <p>5. 2020年東京大会とその後を見据えた取組 <施策例>・サイバーセキュリティ危機調整センターの構築の推進 ・成果のレガシーとしての活用</p> <p>6. 従来の枠を超えた情報共有・連携体制の構築 <施策例>・多様な主体の情報共有・連携の推進</p> <p>7. 大規模サイバー攻撃事態等への対処態勢の強化 <施策例>・サイバー空間と実空間の双方の危機管理に臨むための大規模サイバー攻撃事態等への対処態勢の強化</p>
<p>経済社会の活力の向上及び持続的発展</p> <p>1. 新たな価値創出を支えるサイバーセキュリティの推進 <施策例>・経営層の意識改革の促進（「費用」から「投資」へ） ・投資に向けたインセンティブ創出（情報発信・開示による市場の評価、保険の活用） ・セキュリティバイ・デザイン^{※2}に基づくサイバーセキュリティビジネスの強化 ※2 システムの企画・設計段階から情報セキュリティの確保を重視すること</p> <p>2. 多様なつながりから価値を生み出すサプライチェーンの実現 <施策例>・中小企業を含めたサプライチェーン（機器・データ・サービス等の供給網）におけるサイバーセキュリティ対策指針の策定</p> <p>3. 安全なIoTシステムの構築 <施策例>・IoTシステムにおけるセキュリティの体系の整備と国際標準 ・IoT機器の脆弱性対策モデルの構築・国際発信</p>	<p>国民が安全で安心して暮らせる社会の実現</p> <p>1. 国民・社会を守るための取組 <施策例>・脅威に対する事前の防御（積極的サイバー防御）策の構築 ・サイバー犯罪への対策</p> <p>2. 官民一体となった重要インフラの防護 <施策例>・安全基準等の改善・浸透（サイバーセキュリティ対策の関係法令等における保安規制としての位置付け） ・地方公共団体のセキュリティ強化・充実</p> <p>3. 政府機関等におけるセキュリティ強化・充実 <施策例>・情報システムの状態のリアルタイム管理の強化 ・先端技術の活用による先取り対応への挑戦</p> <p>4. 大学等における安全・安心な教育・研究環境の確保 <施策例>・大学等の多様性を踏まえた対策の推進</p> <p>5. 2020年東京大会とその後を見据えた取組 <施策例>・サイバーセキュリティ危機調整センターの構築の推進 ・成果のレガシーとしての活用</p> <p>6. 従来の枠を超えた情報共有・連携体制の構築 <施策例>・多様な主体の情報共有・連携の推進</p> <p>7. 大規模サイバー攻撃事態等への対処態勢の強化 <施策例>・サイバー空間と実空間の双方の危機管理に臨むための大規模サイバー攻撃事態等への対処態勢の強化</p>	<p>国際社会の平和・安定及び我が国の安全保障への寄与</p> <p>1. 自由、公正かつ安全なサイバー空間の堅持 <施策例>・自由、公正かつ安全なサイバー空間の理念の発信 ・サイバー空間における法の支配の推進</p> <p>2. 我が国の防御力・抑止力・状況把握力の強化 <施策例>・国家の強靱性の確保 (①任務保証、②我が国の先端技術・防衛関連技術の防護、③サイバー空間を悪用したテロ組織の活動への対策) ・サイバー攻撃に対する抑止力の向上 (①実効的な抑止のための対応、②信頼醸成措置) ・サイバー空間の状況把握の強化 (①関係機関の能力向上、②脅威情報連携)</p> <p>3. 国際協力・連携 <施策例>・知見の共有・政策調整 ・事故対応等に係る国際連携の強化 ・能力構築支援</p>	
戦略期間（2018～2021年（3年間））	<p>5 推進体制</p> <p>本戦略の実現に向け、サイバーセキュリティ戦略本部の下、内閣サイバーセキュリティセンターを中心に関係機関の一層の能力強化を図るとともに、同センターが、各府省庁間の総合調整、産学官民連携の促進の要となる主導的役割を担う。施策が着実かつ効果的に実施されるよう必要な予算の確保と執行を図る。 等</p>		

資料：「内閣サイバーセキュリティセンター」（平成30年）



(8) 第5世代移动通信システム (5th Generation = 5G) の活用

これまで1Gから4Gに至るまで、通信速度の向上が進んできました。5Gでは高速化を実現するとともに、「多数同時接続」「超低遅延」といった特徴を持っています。4Gまでが基本的に人と人とのコミュニケーションを行うためのツールとして発展してきたのに対し、5Gはあらゆるモノ・人などが繋がるIoT時代の新たなコミュニケーションツールとしての役割を果たすこととなります。

◆ 5Gの特徴

5Gの主な特徴

- ①最高伝送速度 10Gbps (現行LTEの100倍) : 超高速
- ②100万台//km²の接続機器数 (現行LTEの100倍) : 多数同時接続
- ③1ミリ秒程度の遅延 (現行LTEの1/10) : 超低遅延 (リアルタイムの実現)

◆ 5Gの実現によるサービスイメージ

- ✓ 高精細映像の伝送、多数のセンサーの活用など、様々な分野でのサービス提供が期待
- ✓ 特に、**自動車分野**は、セルラーV2Xの議論が活発化するなど、5Gの有力な応用分野
- ✓ 農業、観光、建設等の分野への導入を進めることで、**地域活性化・地方創生**が期待
- ✓ **労働人口の減少**(人手不足)、**労働生産性の向上**への対応が期待
- ✓ 5G独自のサービスだけでなく、4Gで利用可能なサービスを5Gに進化させることも検討すべき
- ✓ 5Gの実現によって、何がどう変わるのか、これまで以上に**周知・啓発**が必要

VR・AR観光

属性情報や位置情報に沿った情報を目の前の情景に重ね合わせることで、観光地の風情・臨場感を体感しながら、歴史・情報を深堀

現在の音声ガイドでは、伝わらないイメージがあったり、ガイドツアーでは、自分のペースで楽しめないなどの不満がある

5Gで、例えば、自ら操作可能で、多言語に対応したバーチャルガイドが実現すれば、より深い歴史情報に触れつつ観光や美術館や博物館を楽しむことが可能



労働力不足の解消 労働生産性の向上

観光地や人口が減少している地域で、自動運転バスや自動運転列車が導入されることで、地域の運転士不足を解消するとともに、安全にあらゆる時間帯でも運行可能とし、地域住民の利便性向上を実現する。オンデマンドのバスや列車の運用が実現できれば更なる利便性向上が期待。

また、時間と手間が必要な技術の継承、特殊な技能・人材を必要とする業務について、3Dメガネにマニュアルや情報を重ね、ハンズフリーで作業できたり、遠隔地のエキスパートとリアルタイムで情報共有・指示を行うことができれば、膨大な人力と熟練が必要であった業務の短縮化・均一化が可能。

自動車分野への活用

幅広いエリアカバレッジを持つとともに、5Gでは1msの低遅延を実現することから、自動車分野への応用が期待。

世界各国で自動車への応用を念頭に自動車業界との連携や実証等が実施。



資料：総務省「2020年の5G実現に向けた取組」(平成30年)

(9) テレワークの推進

テレワーク^{*}は、ICT（情報通信技術）を活用して、時間や場所を有効に活用できる柔軟な働き方を可能にするものであり、就業者のワーク・ライフ・バランス^{*}の実現や、企業の生産性向上に貢献するものと期待されています。

企業がテレワークを導入することで、ワーク・ライフ・バランスが向上し、優秀な人材の確保や人手不足の解消にも繋がることが期待されています。

また、テレワークは、社会、企業、就業者の3方向に様々な効果（メリット）をもたらすもので、テレワークによる働き方改革を普及することで、一億総活躍、女性活躍を推進することが可能になります。

総務省では、関係省庁とも連携し、テレワークの普及促進に資する様々な取組を進めています。

図表 12 テレワークのメリット

企業にとってのメリット	従業員にとってのメリット
<ul style="list-style-type: none"> ・人材の確保・育成 ・業務プロセスの革新 ・事業運営コストの削減 ・非常時の事業継続性（BCP）の確保 ・企業内外の連携強化による事業競争力の向上 ・人材の離職抑制・就労継続支援 ・企業ブランド・企業イメージの向上 	<ul style="list-style-type: none"> ・ワーク・ライフ・バランスの向上 ・生産性の向上 ・自律・自己管理的な働き方 ・職場との連携強化 ・仕事全体の満足度向上と労働意欲の向上

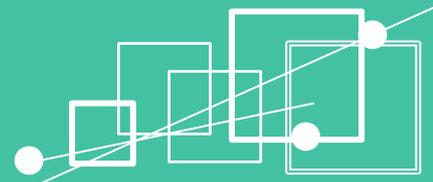
資料：総務省「平成 30 年版 情報通信白書」（平成 30 年）

(10) AI（人工知能）の活用

AI とは記憶や学習、推測や判断など、人間の脳ができることをコンピューターに肩代わりさせる技術のことです。AI 技術を活用した業務サービスの提供は、様々な民間企業において開始されていますが、企業だけでなく行政の分野においても、AI は活躍の場を広げつつあります。

◆ 導入事例

自治体	課題	取組
福島県会津若松市 岡山県和気町	<ul style="list-style-type: none"> ・生活スタイルや働き方の多様化、利便性向上のため土日や夜間でも行政に問い合わせしたい。 ・HP は情報過多であり、何から調べれば良いかわからない。 	<ul style="list-style-type: none"> ・AI チャットボットを活用し、市民からよくある問い合わせや各種証明書発行の申請手続きの仕方などについて、対話形式で自動応答する仕組みを構築した。
神奈川県綾瀬市	<ul style="list-style-type: none"> ・約 3,400 人の外国人市民が生活しており、総人口に対する外国人が約 4% となり、県内で 2 番目と高い数値となっている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・窓口対応で音声翻訳システムを導入し、日本語での意思疎通が困難な外国人住民に対して、各種案内や事務手続きが行えるようになった。また、システムの学習機能により、今後はさらに正確な案内ができるようになる。



(11) RPA (ロボティック・プロセス・オートメーション) の活用

RPA[※]はこれまで人間が行ってきた定型的なパソコン操作をソフトウェア[※]のロボットにより自動化するものです。具体的には、ユーザー・インターフェース[※]上の操作を認識する技術とワークフロー実行を組み合わせ、表計算ソフトやメールソフト、ERP（基幹業務システム）など複数のアプリケーション[※]を使用する業務過程を自動化します。様々な場面で RPA が導入されることで、生産性の向上が期待されています。

RPA が適用可能な機能

- キーボードやマウスなど、パソコン画面操作の自動化
- ディスプレイ画面の文字、図形、色の判別
- 別システムのアプリケーション間のデータの受け渡し
- 社内システムと業務アプリケーションのデータ連携
- 業種、職種などに合わせた柔軟なカスタマイズ
- 条件分岐設定や AI などによる適切なエラー処理と自動応答
- ID やパスワードなどの自動入力
- アプリケーションの起動や終了
- スケジュールの設定と自動実行
- 蓄積されたデータの整理や分析
- プログラミングによらない業務手順の設定

◆ 導入事例

業種	具体的な業務	効率化・削減効果	今後の展開
大手都市銀行	煩雑な事務処理作業 (20 種類の事務処理)	年間で 8,000 時間(1 人 1 日 8 時間労働で計算すると約 1,000 日分) 事務処理作業を削減	・業務の効率化により、事務を担当していた社員が他の重要な業務に稼働をあたえられるようになった。 ・複数のシステムを使う事務処理に RPA を適用することで、システム連携による業務の単純化も視野に入るようになった。

◆ 今後の展望

RPA は、これまで人間のみが対応可能と想定されていた作業や、より高度な作業を人間に代替して実施するような判断プロセスの自動化プログラム、AI、機械学習等を含む認知技術を活用した業務を代行するツールになりつつあります。人間の補完として業務を遂行することから、仮想的労働者（Digital Labor）として、2025 年までに事務的業務の 1/3 の仕事が RPA に置き換わるインパクトがあるともいわれています。

RPA の導入と運用は、働き方改革につながる「業務改善・改革」の目標や方向性を明確にし、自社に合うツール選択とマネジメント方法に配慮して進めることが重要といえるでしょう。実装による自動化に伴う変化を見極め、現場部門とシステム関連部門が連携し、運用局面ごとのルール（シナリオ）策定や適用可能な業務領域の拡大を検討するなど、継続的に PDCA サイクルをまわしながら活用していく姿勢が望まれます。

2 岐阜県の情報化施策の動向

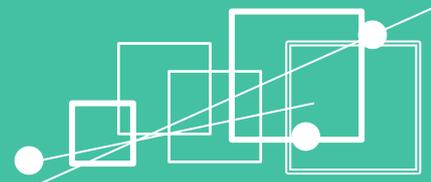
県では、平成 13 年 2 月に策定した「岐阜県 IT 戦略」に基づき、岐阜情報スーパーハイウェイ、ソフトピアジャパン、テクノプラザなどの IT インフラ整備を進め、平成 19 年 3 月に策定した「ぎふ IT 活用プラン」では、これらを有効活用し、県民がより豊かに生活できるための支援策として 4 つの柱立てを展開してきました。

一方で、深刻な県財政の悪化の影響を受け、平成 24 年 3 月には「岐阜県情報システム最適化取組方針」を定め、情報システムの最適化に向けて取り組んできました。

そして、平成 29 年 3 月には、これまでの岐阜県の取組みに対する新たな課題や、情報通信技術に関する国の動向や普及状況等も踏まえ、平成 29 年度から令和 3 年度の 5 年間で実施すべき県の情報システムのあり方を示す基本方針である「岐阜県 ICT 最適化取組方針」を策定しました。

図表 13 県の情報化の 3 本柱

情報システムの強靱化
<ul style="list-style-type: none">●情報資産の保全<ul style="list-style-type: none">(ア) 情報セキュリティ対策の強化<ul style="list-style-type: none">・ 庁内全体を守るインフラ基盤を中心として、セキュリティ機能をさらに強化する。(イ) ICT ガバナンスの強化<ul style="list-style-type: none">・ セキュリティに関する情報共有や PDCA により、庁内全体のセキュリティレベルを向上させる。●災害対策の推進<ul style="list-style-type: none">(ア) 業務継続性の確保<ul style="list-style-type: none">・ 情報システムの可用性を向上させることで、災害時も業務継続が可能な体制を構築する。(イ) 災害通信手段の整備<ul style="list-style-type: none">・ 災害時における通信環境を整備または強化する。
情報システムと事務の効率化
<ul style="list-style-type: none">●情報システム調達の全体最適化<ul style="list-style-type: none">(ア) 適正な ICT 投資<ul style="list-style-type: none">・ 審査・支援を通じて、品質・コストを含めた適正化を図る。(イ) 情報基盤の拡充<ul style="list-style-type: none">・ インフラ基盤への集約化によるコスト低下・運用品質の向上を実現する。●業務の効率化とアウトソースの利活用<ul style="list-style-type: none">(ア) ワークスタイル改革による生産性向上<ul style="list-style-type: none">・ ツールや制度の導入により、職員の生産性向上、働きやすい職場環境を実現する。●県庁舎建替えへの対応<ul style="list-style-type: none">(ア) サーバ設置場所の適正化<ul style="list-style-type: none">・ 情報セキュリティ対策、費用、運用管理負担等の多角的な視点からサーバ設置場所を適正化する。(イ) オフィス環境の ICT 化<ul style="list-style-type: none">・ ICT により生産性の向上などを図れる職場環境を実現するための施策を検討する。



データや基盤の利活用

- オープンデータやビックデータへの対応
 - (ア) オープンデータの推進
 - ・ カタログサイトの運営を通じたデータ提供から、オープンデータの利活用を推進する。
 - (イ) 庁内データの標準化
 - ・ 庁内で保有するデータの標準化を推進する。
- コンテンツのデータ化
 - (ア) アナログ資産のデジタル化
 - ・ 歴史資料の保全や、観光等への利活用を促進するため、有用な資料のデジタル化を行う。
 - (イ) 学校教育における ICT 活用
 - ・ 教室の ICT 化を推進していく。
- マイナンバー及びマイナンバーカードの利活用
 - (ア) マイナンバーカードによるサービス向上
 - ・ マイナンバーカードの利活用により、ワンストップサービスの実現や県民サービスの向上、行政事務の効率化を図る。

資料：岐阜県 ICT 最適化取組方針（平成 29 年）

第3章 本市における情報化の現状と課題

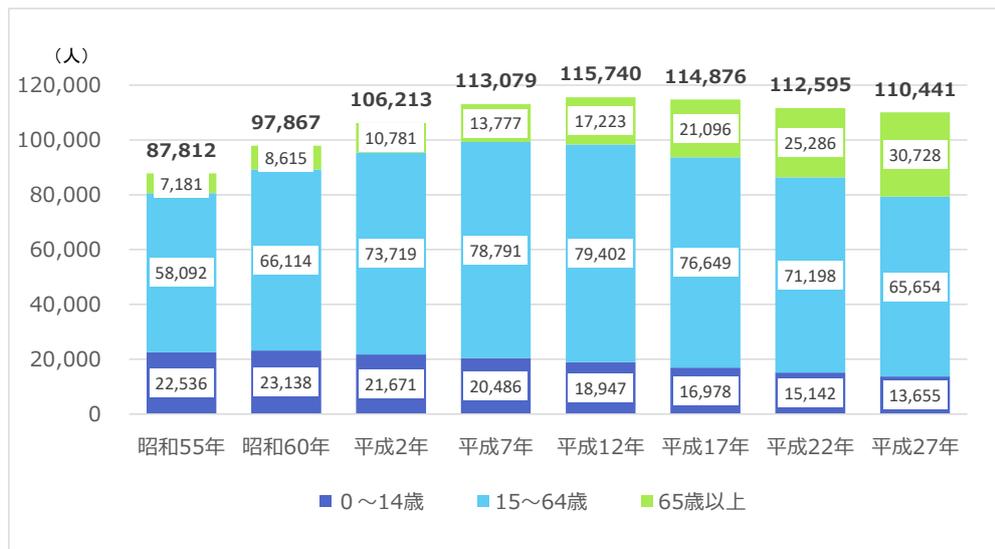
1 多治見市の現状

(1) 人口の推移

本市の人口は、平成12年をピークに減少傾向にあり、平成27年では110,441人となっています。

0～14歳や15～64歳は減少傾向にあるのに対し、65歳以上人口は増加傾向にあり、平成27年は30,728人（27.8%）となっています。

図表 14 年齢3区分別人口の推移



※年齢「不詳」が含まれるため、内訳と合計の数値は一致しない

資料：国勢調査（各年10月1日現在）

(2) 高齢者世帯数の推移

高齢世帯数は増加傾向にあり、平成 27 年には高齢単身世帯が 3,981 世帯（9.6%）、高齢夫婦世帯が 6,186 世帯（14.9%）となっており、全世帯数の 24.5%が高齢者のみの世帯となっています。

図表 15 高齢者世帯数の推移

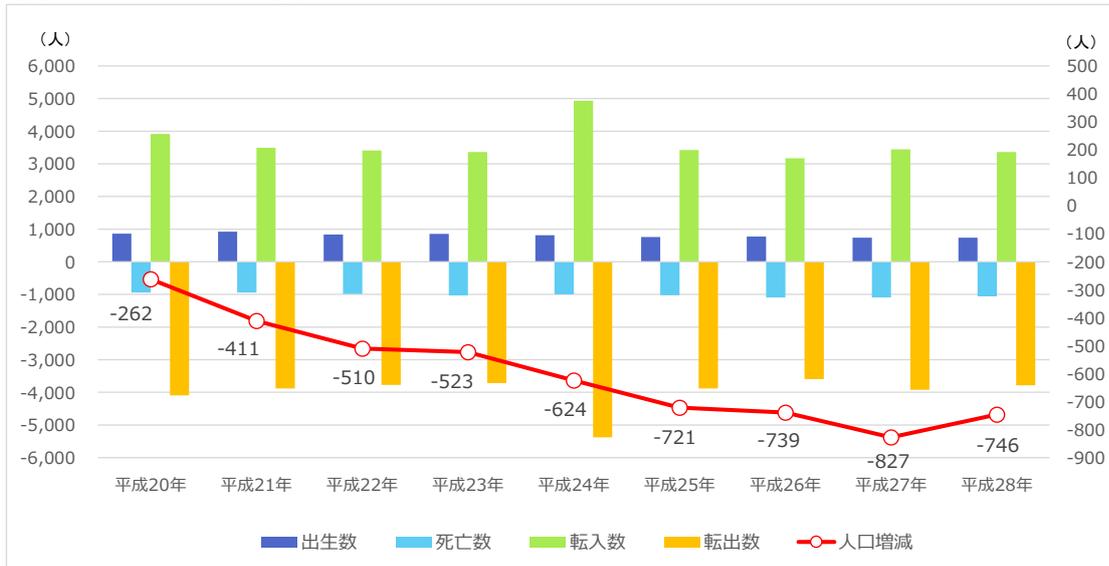


資料：国勢調査（各年 10 月 1 日現在）

(3) 人口の増減

人口の増減をみると、人口減の状態が続いており、平成 25 年以降は毎年 700 人以上の人口減少が続いています。

図表 16 人口動態の推移



資料：人口動態統計調査（多治見市総務課）（令和元年）

2 市民アンケート調査結果のまとめ

■ アンケートの概要

① 調査対象者

市内在住の 15 歳以上 75 歳未満の男女

② 調査方法

郵送配布、郵送回収

③ 調査期間

令和元年 9 月 18 日から 10 月 2 日

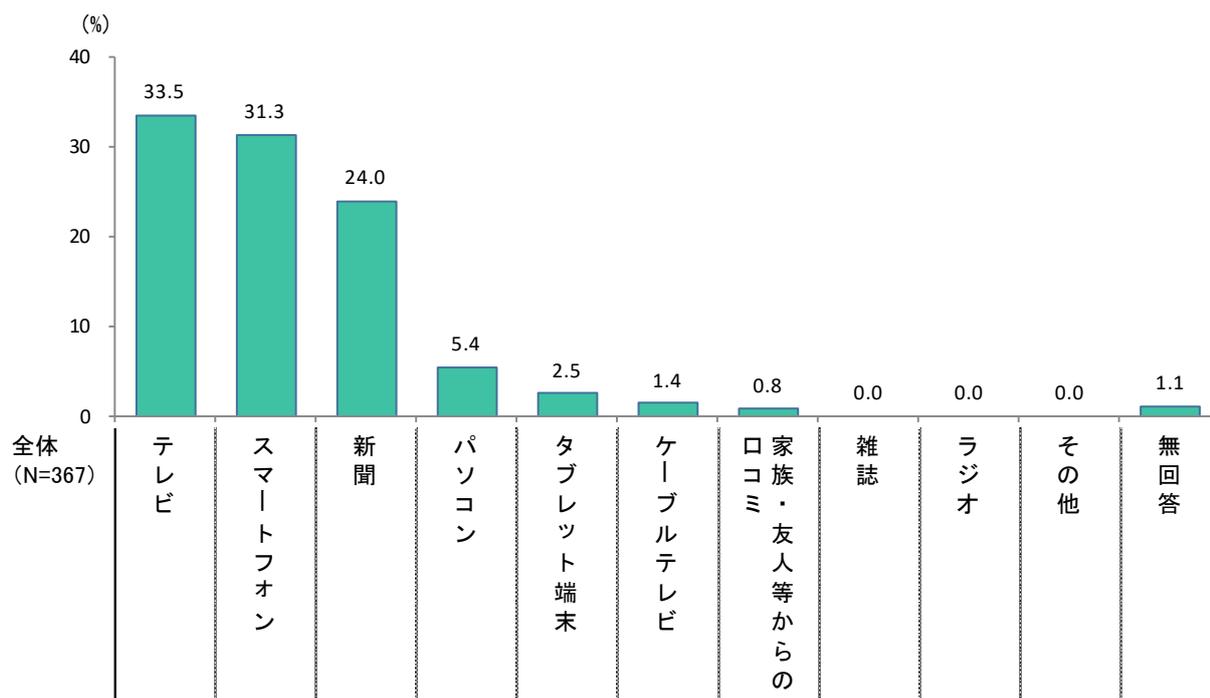
■ 配付回収数

配布数	回収数	有効回収数	有効回収率
1,000	368	367	36.7%

(1) 情報収集の手段等について

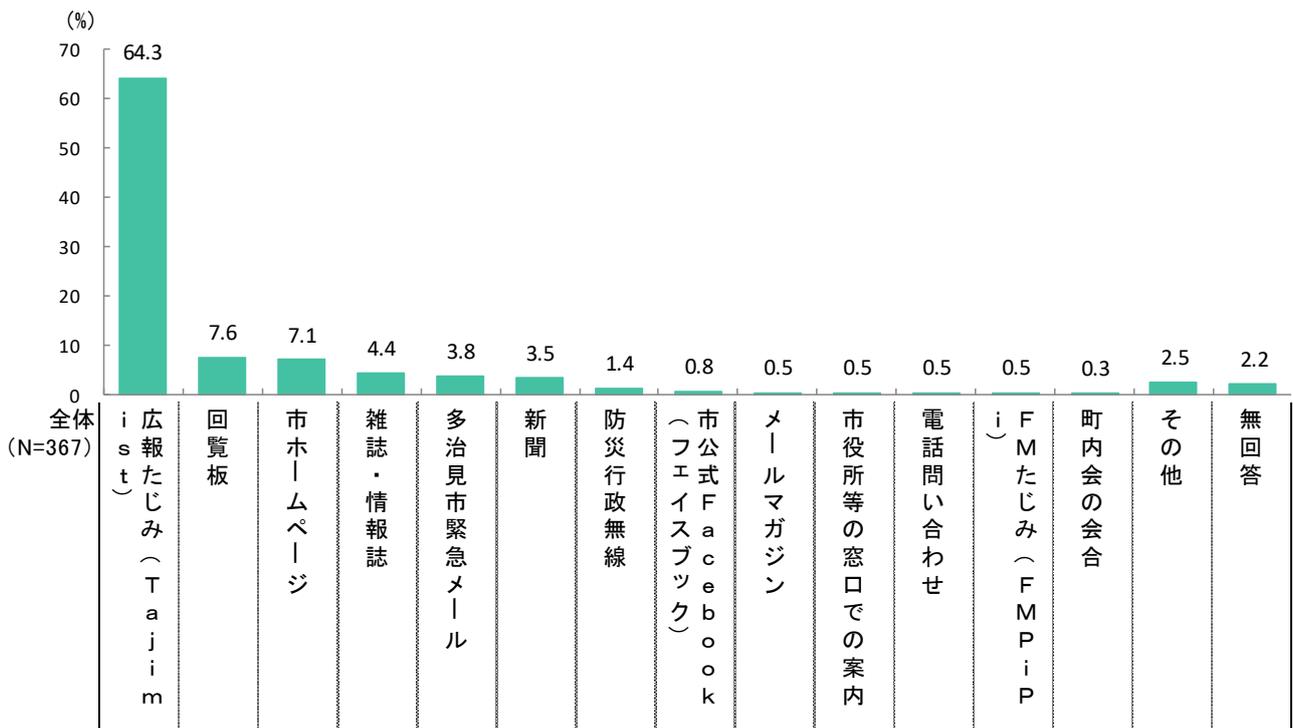
普段、情報を入手する手段は、「テレビ」が最も高く、次いで「スマートフォン」「新聞」の順になっています。パソコンやタブレット端末などからの情報収集は 1 割にも満たない状況にあり、比較的少なくなっています。

図表 17 情報の入手先

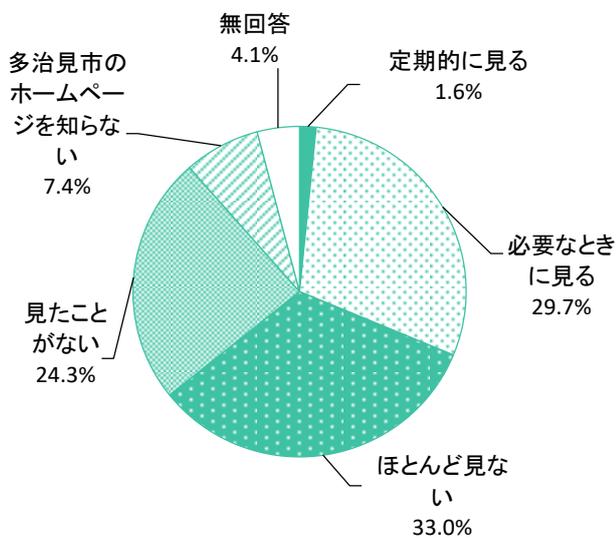


行政に関する情報の入手先は世代を問わず「広報たじみ(Tajimist)」が最も高くなっています。市のホームページは「定期的に見る」「必要なときに見る」が31.3%、市のSNSについては「利用している」が4.7%、「知っているが利用したことはない」が24.5%で、認知度は29.2%となっています。

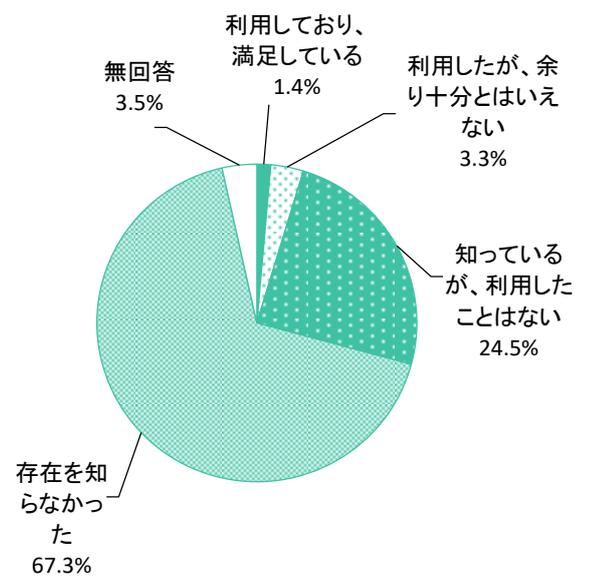
図表 18 行政に関する情報の入手先



図表 19 市ホームページの閲覧状況

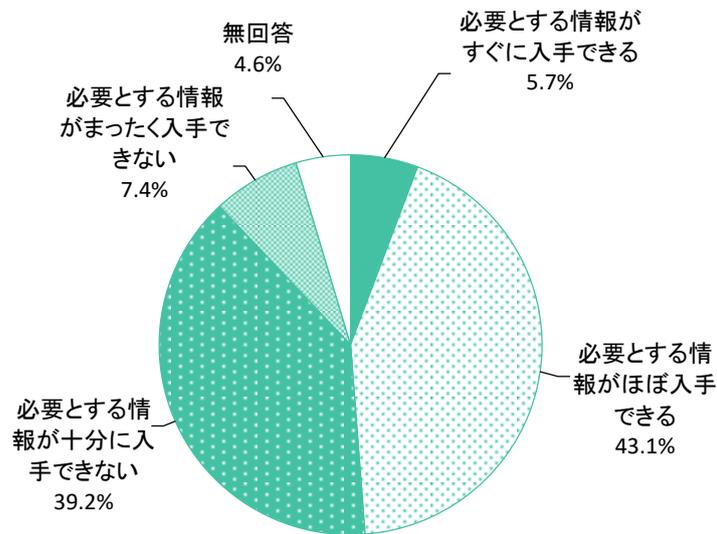


図表 20 市の SNS による情報発信の利用状況



近年、全国各地で豪雨や地震などの自然災害が発生しており、市民の防災に対する関心は高まっています。アンケート結果では、市の防災情報の発信について、“情報を入手できている人”は48.8%となっている一方で、“情報を入手できない人”も46.6%となっています。特に60歳以上では半数以上の人々が“情報を入手できない”と回答しています。

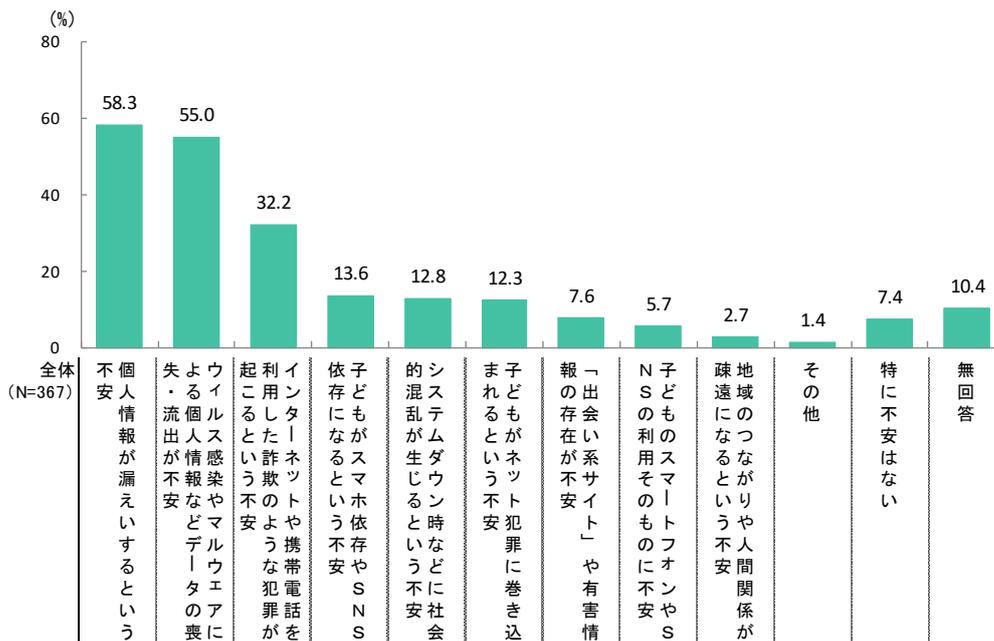
図表 21 市の防災情報発信について



(2) 情報セキュリティについて

インターネットが急速に普及し生活が便利になった反面、様々な情報セキュリティに関する事件や事故が発生しています。インターネットを利用して不安なことは、「個人情報の漏えい」「ウイルス感染」「インターネットを利用した詐欺」などが上位項目としてあげられています。また、情報化が進展していくことでの不安についても、同様の項目が上位にあがっています。

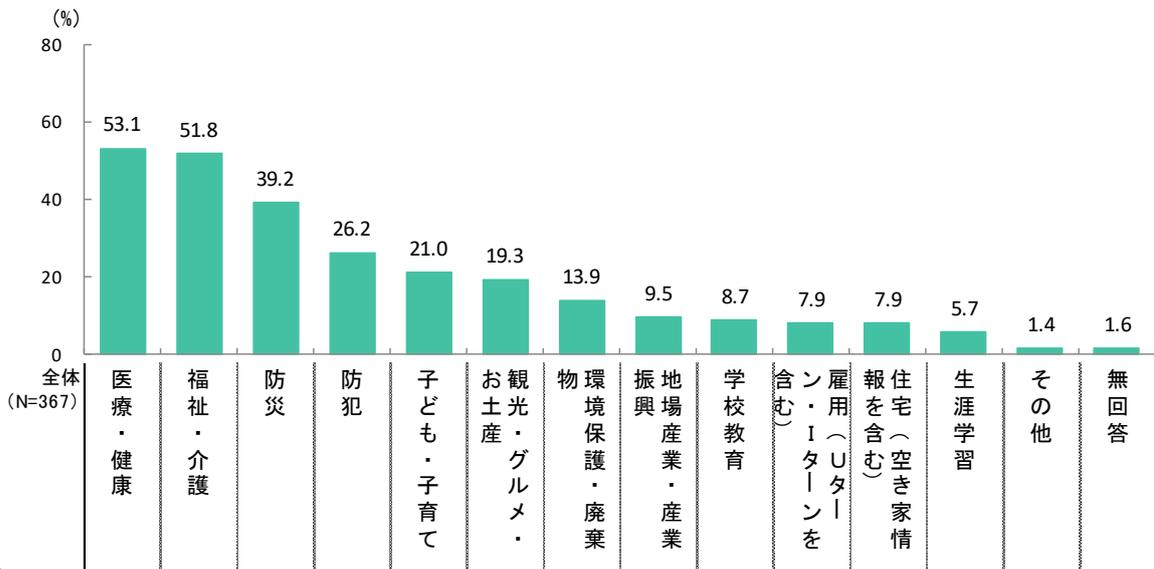
図表 22 インターネットを利用して不安なこと



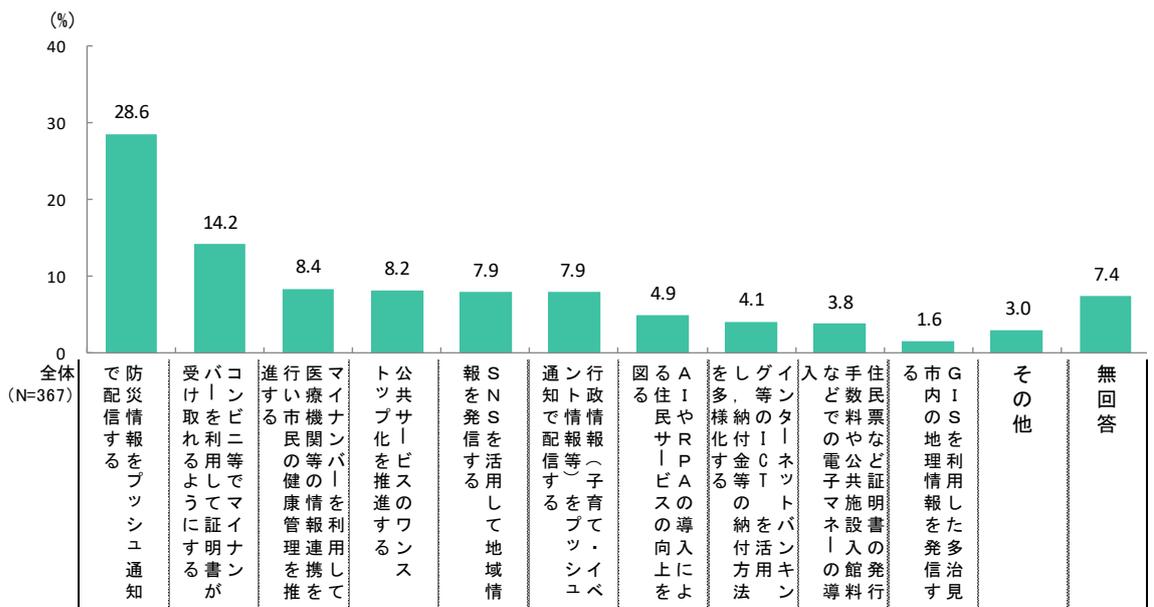
(3) 多治見市の情報化施策について

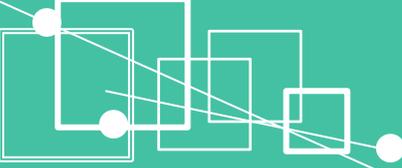
今後、重要と考える情報発信・情報提供の分野は、「医療・健康」「福祉・介護」がともに5割を超えて高くなっており、介護・福祉サービスや医療サービス等の各種サービスの情報提供を希望していることがうかがえます。また、これらに続くのが「防災」「防犯」となっており、市が力をいれるべき情報分野の施策においても「防災情報をプッシュ通知※で配信する」が28.6%と最も高くなっています。これらの結果から、市民の安全・安心への関心がより一層高まっていることがうかがえます。

図表 23 重要な情報発信・情報提供の分野



図表 24 市が力をいれるべき情報分野の施策





3 第3次情報化計画事業の実施状況及び総括

(1) 情報化計画の変遷

多治見市では、昭和44年という比較的早い時期から市内の電算化に取り組んできました。情報政策を取りまとめる方針については、第4次多治見市総合開発計画（平成3年3月策定）の下位計画として、平成6年4月に「情報化への展望」を策定しました。

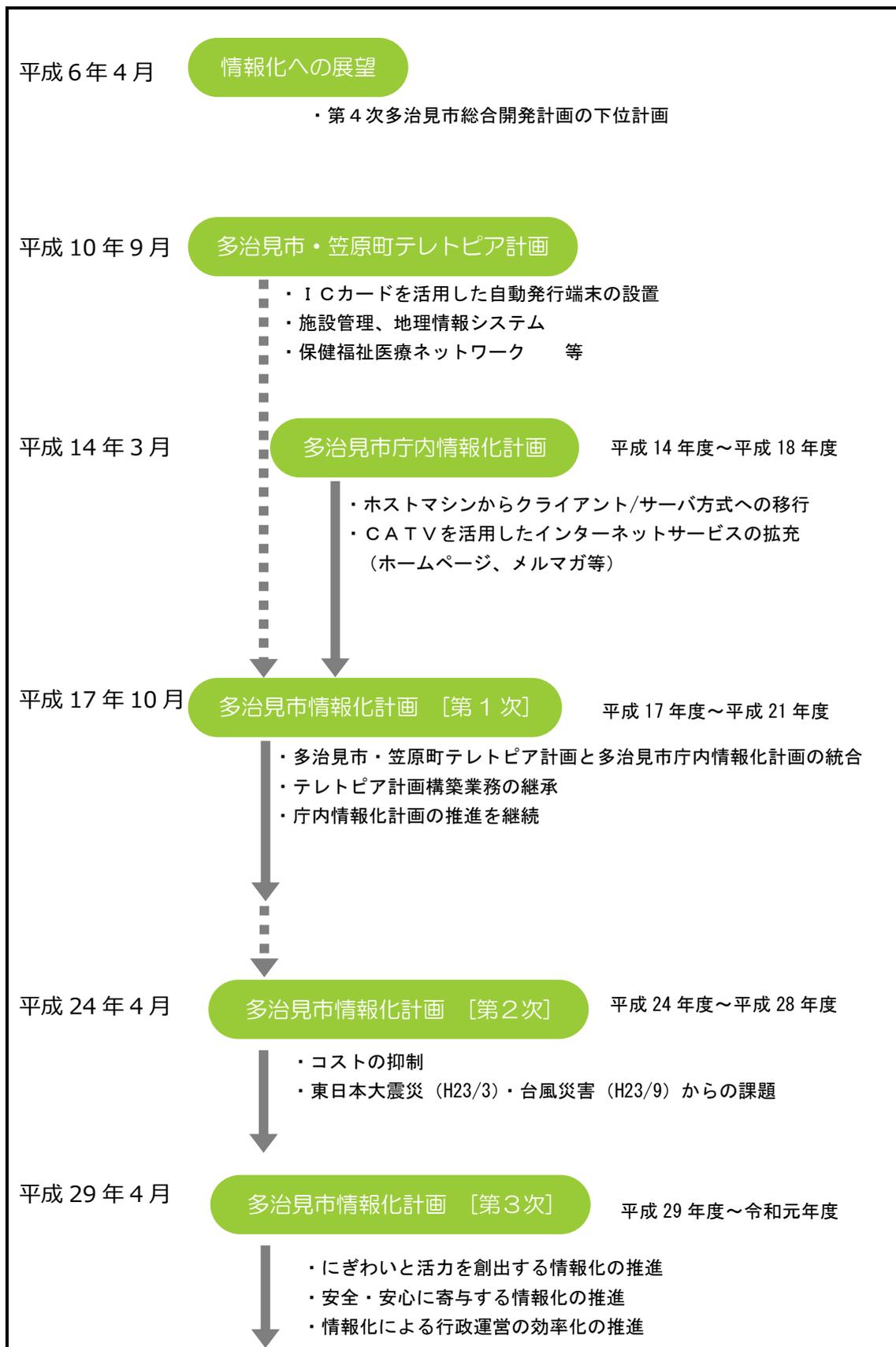
その後、土岐郡笠原町（当時）とともに、ICカードによる自動発行端末の設置などの地域情報化を進めるため、「多治見市・笠原町テレトピア計画」を策定しています。

一方、市内情報化については、ホストコンピュータによる集中処理から、クライアント／サーバ方式^{*}への移行が進み始めたこと、インターネットの爆発的な普及などを受け、平成14年3月に「市内情報化計画」を策定しています。

平成17年1月には地域情報化と市内情報化を統合して進めていくため、「多治見市・笠原町テレトピア計画」と「市内情報化計画」を統合し、「多治見市情報化計画」を策定しました。平成24年4月にはコストの縮減や震災・台風災害などの課題を踏まえ、第2次情報化計画を策定し、平成29年4月には「にぎわう！安心！便利！わかりやすい多治見の情報」を基本方針とし、計画を策定しました。

本計画は、第3次情報化計画の計画期間が終了したこと、令和2年4月から第7次総合計画の後期基本計画が始まることを踏まえ、「第4次多治見市情報化計画」を策定するものです。

図表 25 多治見市の情報化施策のあゆみ

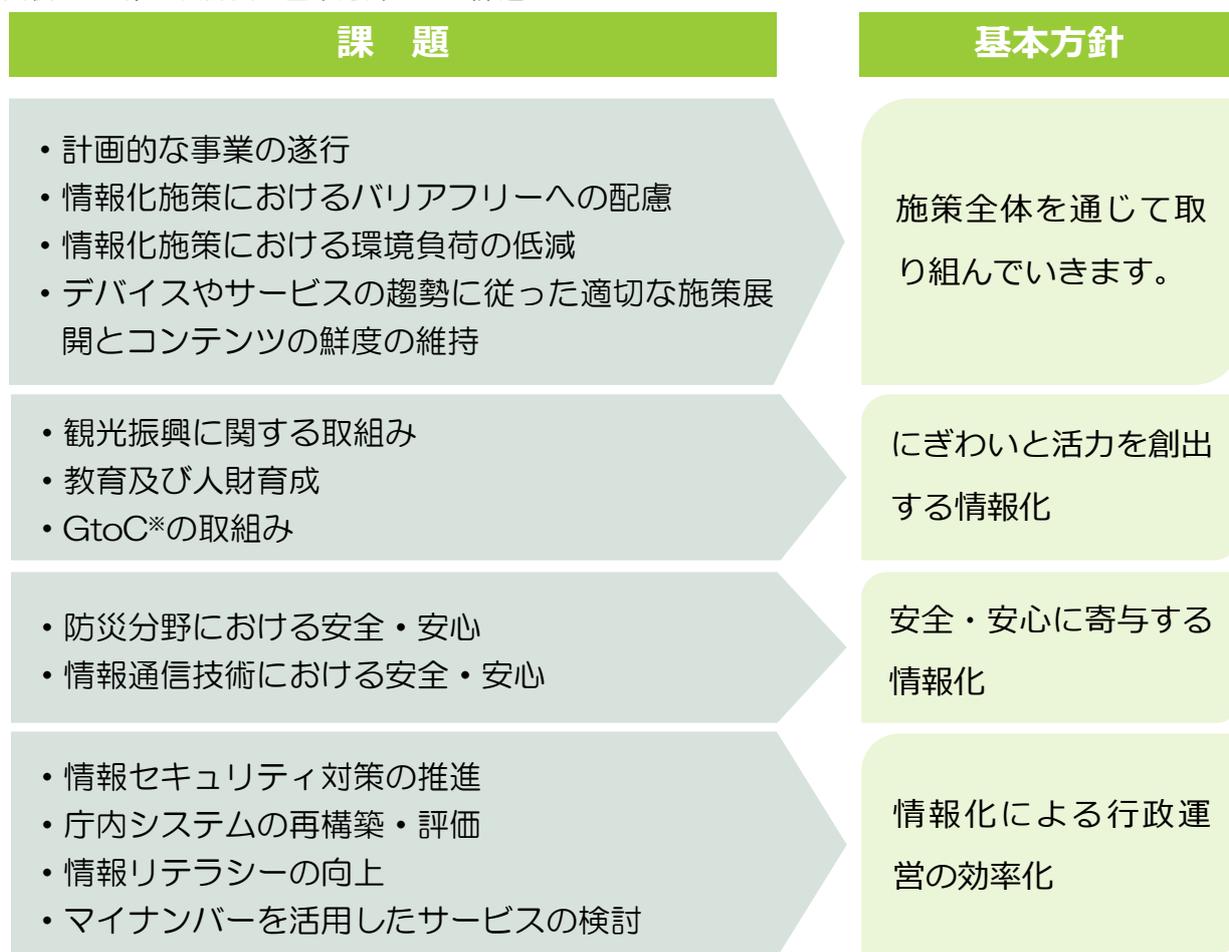


(2) 第3次情報化計画の実施状況

第3次情報化計画は、平成29年度から令和元年度までの3年間を計画期間とし、「第7次多治見市総合計画」を上位計画として、まちの将来像「～まるごと元気！多治見～」の実現を目指し、市民を対象とした地域情報化の推進と電子自治体の構築における行政の情報化を合わせた、市における情報化施策を定めたものです。

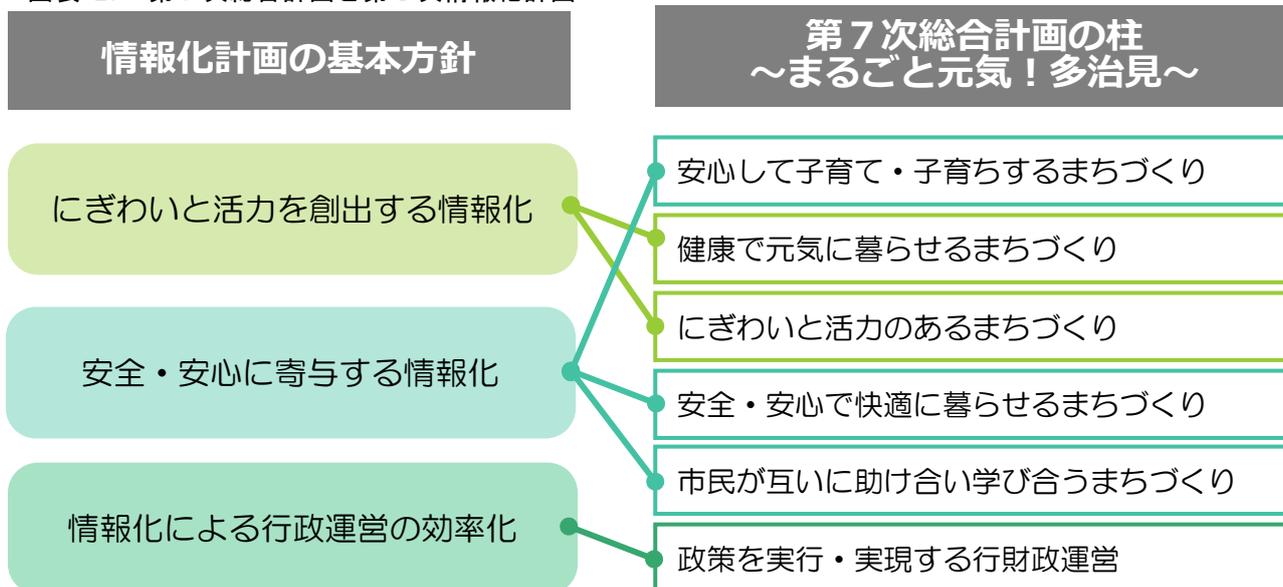
基本方針では、4つの課題の解決に向け、目標実現のための3つの柱を掲げて取組みを進めてきました。

図表 26 第3次計画の基本方針ごとの課題



■ 第7次総合計画における柱と第3次情報化計画における柱との関係

図表 27 第7次総合計画と第3次情報化計画



第3次情報化計画では、3つの柱ごとに具体的な事業の方向性を定め、毎年度、これらに該当する取組みを把握し、進捗状況をチェック、公表してきました。

計画期間の満了に向けて、各取組みの令和元年度末における進捗見込みを調査した結果、第3次情報化計画の柱ごとの取組状況は、以下のとおりでした。

図表 28 第3次計画の事業の実施状況

評価	にぎわいと活力を創出する情報化	安全・安心に寄与する情報化	情報化による行政運営の効率化
A 目標以上に実施できている	1 施策	—	1 施策
B 目標どおり実施できている	8 施策	5 施策	4 施策
C 目標に向けて実施中 (現状(当初)よりも進展)	—	2 施策	2 施策
D 目標に向けて準備中	1 施策	—	—
X 目標以上を達成して終了	—	—	—
Y 目標どおりを達成して終了	2 施策	1 施策	3 施策
Z 情勢の変更等により、 廃止または中止	—	—	—

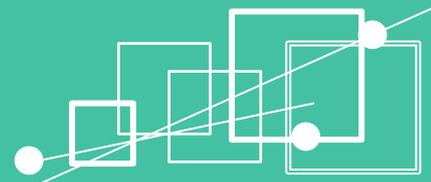
(3) 第3次情報化計画の総括

これまで第3次計画に基づき情報化施策や事業を推進してきましたが、第4次計画に向けて新たに発生した問題点やニーズについても反映させていく必要があります。

そのため、第3次計画の実施状況を踏まえ、多治見の情報化における現状と課題を以下のとおり整理します。

図表 29 第3次情報化計画の総括

(1) 施策展開における横断的考慮事項	
ア	計画的な事業の遂行 ➤ 毎年度、進捗状況を確認しながら事業を実施しました。
イ	情報化施策におけるバリアフリーへの配慮 ➤ 「声の広報」など、アクセシビリティ [*] の確保と向上に取り組んでいます。バリアフリーの観点も、今後も必須の配慮事項とする必要があります。
ウ	情報化施策における環境負荷の低減 ➤ 引き続き、ペーパーレス化や機器の集約による省エネ化に取り組んでいく必要があります。
エ	デバイス [*] やサービスの趨勢に従った適切な施策展開とコンテンツの鮮度の維持 ➤ スマートフォンから「広報たじみ」を閲覧可能にしたり、Facebook や Instagram 等の SNS を用いた情報発信についても取り組んでいます。 ➤ SNS では常に新たな情報を提供できるが、HP については情報の更新が遅い、または更新されていない箇所が散見されるため、引き続き情報の鮮度に対する意識を高める必要があります。
(2) 地域情報化における課題	
I 賑わい・活力の創出に関する取組み	
ア	観光振興に関する取組み ➤ 駅北庁舎、多治見駅南北及び自由通路内に Wi-Fi を設置しました。また、各公共施設においては指定管理者により Wi-Fi の整備が進んでいます。SNS の活用については、特に広報分野、観光分野において積極的に発信していますが、市民の認知度は高いとは言えないのが現状としてあります。どのような情報発信の方法が最適なのか考えていくことが必要です。
イ	教育及び人財育成 ➤ 小学校では令和2年度より「プログラミング教育」が必修化されることを踏まえ、子ども向けの ICT 講座を開催してきました。引き続き小学校への ICT 講座などを開催し、リテラシーの向上を図るとともに、「おとどけセミナー」のメニューを用意していくことが必要になります。
ウ	GtoC (Government to Citizen) の取組み ➤ 現在運用中の公共施設予約システムにおいては引き続き安定運用ができるよう、必要に応じたメンテナンスや更新を実施していく必要があります。 ➤ 電子決済やコンビニエンスストアなどでの証明書の発行については、費用対効果を考慮して導入の是非を検討していきます。



(2) 地域情報化における課題

Ⅱ 安全・安心への取組み

ア 防災分野における安全・安心

- ▶ 大型地震や激甚化する台風・豪雨災害に対する脅威が高まり、防災分野に関しては市民の関心も高まっています。
- ▶ 避難所と災害対策本部等との連絡や避難所への情報提供の方法については各被災地でも課題となっています。本市においては、令和元年6月に「00000JAPAN」^{ファイブゼロジャパン}のサービス提供事業者となりました。大規模災害時には「00000JAPAN」を活用するとともに、被災自治体の事例をよく研究し、実効性の高い手段の確保に引き続き取り組んでいく必要があります。避難情報の出し方として push 型通知の導入、活用など様々な手法を検討する必要があります。

イ 情報通信技術における安全・安心

- ▶ 気軽に SNS 等を通じて他者と交流出来ることに伴い、犯罪に巻き込まれるなど、思わぬ危険に直面する機会も増えています。学校での啓発や、「おとどけセミナー」にメニューを設け、関係機関と連携して市民への啓発の場を提供していくことが必要です。

(3) 庁内情報化における取組み

ア 情報セキュリティ対策の推進

- ▶ 職員が標的型メールを受信する機会が増加しており、マルウェア^{*}等に感染する脅威が増えています。また、ソーシャルエンジニアリング^{*}による事故の脅威についても、職員の意識を高く保つことが必要です。引き続き研修による啓発を行うとともに、内部・外部による監査を通じて、外部からの指導を求めていくことが必要です。

イ 庁内システムの再構築・評価

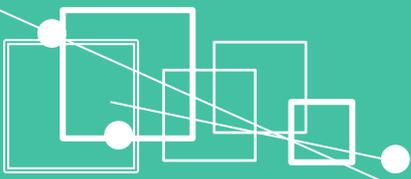
- ▶ 各課業務の電算化、情報化により、広範囲にわたって多数の業務系システムが稼働している状況となっていたため、平成29年度に基幹系システムの統合を実施しました。効率的な業務の遂行及びコストの削減につなげることができています。また、各課のシステム更新時期の一覧表を作成することにより、効率的かつ遅延なく作業できるようにするなど検討が必要です。

ウ 情報リテラシーの向上

- ▶ 職員の情報リテラシー^{*}や PC スキルが低いと業務を効率的に行えないことだけにとどまらず、思わぬインシデント^{*}の誘発につながったり、社会的な信頼を損ねることにもなります。オフィスソフト^{*}や文書・財務会計システムなどの研修の機会を多くの職員に提供するとともに、わかりやすい言葉で様々な情報を提供していくことが必要です。

エ マイナンバーを活用したサービスの検討

- ▶ 現状、マイナンバーの活用については、情報連携が始まっており、住民の生活の利便性は向上しています。今後はマイナンバーカードの健康保険証としての利用やマイナポイント事業^{*}などが推進されるため、政策に合わせた対応が必要です。



第4章 計画の内容

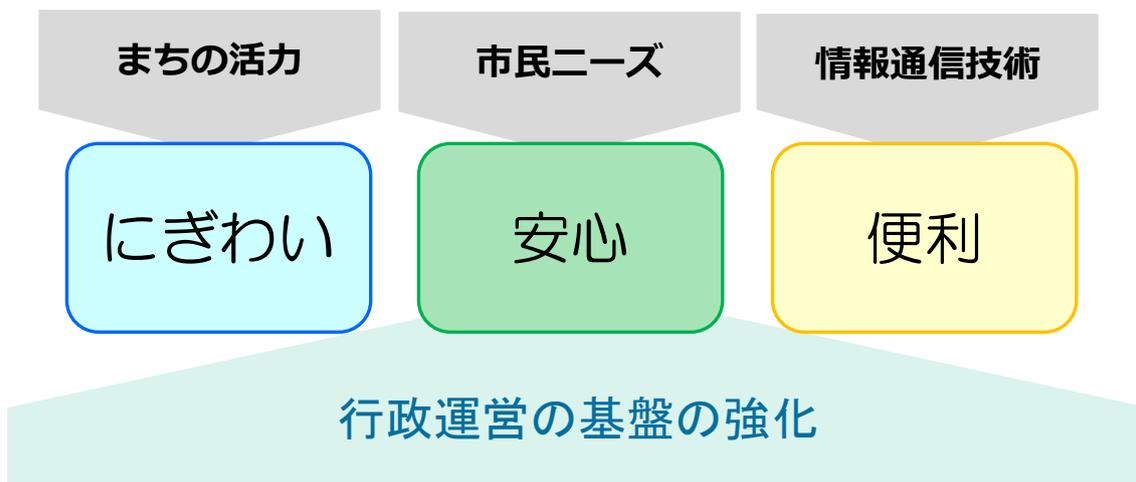
1 基本方針

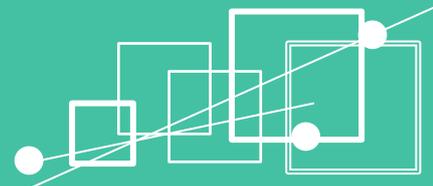
安全・安心で豊かさを感じる多治見の情報化

第4次多治見市情報化計画では第2次計画、第3次計画で施策の柱としてきた「にぎわいと活力」「安全・安心」「行政運営の効率化」を基本に取組みを進めます。その上で、近年、進行し続ける少子化・高齢化による人口減少と自然災害等の激甚化を踏まえ、「元気」なまちを実現していくためには、市民の「安全・安心」を守り、豊かさを感じられるような取り組みを中心に、効果的な事業の推進を図ります。

これらを念頭に置きながら、効果的な施策の推進を図ります。

図表 30 基本方針





2 基本施策～施策の柱～

第4次多治見市情報化計画では、基本方針の実現に向け、4つの柱を掲げて進めていきます。

(1) 安全・安心に寄与する情報化

平常時から防災・防犯に対する意識を高く持ちながら、情報通信技術の活用や情報共有体制の強化を図り、緊急時に強く、安全・安心なまちをつくります。

(2) 魅力を高め、にぎわいと活力を創出する情報化

にぎわいと活力をまちに生み出すため、情報通信技術を積極的に活用し、本市の魅力を高め、発信していきます。

(3) 市民サービスを充実させる情報化

市民が使いやすく、便利で、わかりやすい行政サービスを提供していきます。

(4) 行政運営の基盤を支える情報化

セキュリティ対策や人材育成を通じて行政基盤の強化を図るとともに、情報通信技術を活用した効率化を進め、利便性向上と行政コストの削減を図ります。

3 実施施策

■ 実施施策一覧

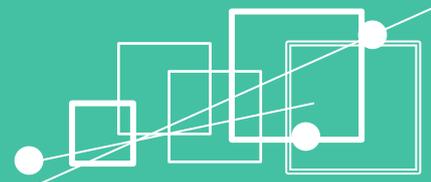
第4次多治見市情報化計画では、基本施策を実現するための具体的な施策として35の実実施策に取り組んでいきます。基本施策ごとの実施施策は、次のとおりです。

※実施施策の後の記号〔⇒、↗、☆〕の意味は、次のとおりです。

記号	実施施策の意味
⇒	既に実施している取組みについて、維持向上を図る。
↗	既に実施している取組みについて、新たな展開を進める。
☆	第4次多治見市情報化計画での新たな取組み。

図表 31 実施施策一覧

(1) 安全・安心に寄与する情報化		
① 防災情報伝達の多重化（戸別受信機*・防災アプリ導入関連）に関する取組み	総合計画	☆
② 避難行動要支援者に係るシステムの運用	総合計画	↗
③ 被災者支援システムの運用		⇒
④ 防災ライブカメラの維持・運用	総合計画	⇒
⑤ 防犯カメラの設置に関する取組み	総合計画	☆
⑥ 避難所において求められる環境整備（短期）の検討		⇒
⑦ 避難所の環境整備（長期：通信環境の整備）		⇒
⑧ QRコードを利用した認知症高齢者にやさしいまちづくりの推進		☆
⑨ 情報セキュリティ・リテラシーなどの教育（子ども、保護者）		⇒
⑩ LINE*（SNS）を活用した健康や検診情報の発信		☆
(2) 魅力を高めにぎわいと活力を創出する情報化		
① 公聴広報におけるSNSの活用	総合計画	⇒
② 公聴広報におけるバリアフリーの推進		⇒
③ スマートフォンアプリなど携帯端末に向けた市政情報の提供		↗
④ SNSによる陶磁器意匠研究所の情報発信		⇒
⑤ 観光拠点におけるWi-Fi環境の整備		⇒
⑥ スマートフォンなどの携帯端末向けのアプリやSNSなどを活用した継続的な観光情報の提供	総合計画	⇒
⑦ わかりやすい公共交通情報の提供		☆
⑧ 教育施設における情報通信設備の強化	総合計画	⇒
⑨ 地域におけるICT講座の開催（人財育成）		⇒



(3) 市民サービスを充実させる情報化	
① 公共施設予約システムの更新	⇒
② 市議会委員会インターネット配信の検討	⇒
③ マイナンバーカードを活用したサービスの検討 総合計画	⇒
(4) 行政運営の基盤を支える情報化	
① 庁内セキュリティ教育の推進	⇒
② 庁内情報システムの更新業務 総合計画	⇒
③ 庁内情報システムの評価 総合計画	⇒
④ 調達・構築・管理に係るガイドラインの検討 総合計画	⇒
⑤ ICT-BCP※《初動版》の運用	⇒
⑥ 情報リテラシー（PCスキル）の向上	⇒
⑦ 公有財産管理システムのサーバ更新	☆
⑧ 教職員校務システムの更新 総合計画	☆
⑨ 保育業務支援システム導入による保育業務の効率化	☆
⑩ 次期認証基盤システム、基幹系業務システムのあり方の検討 総合計画	☆
⑪ AI（人工知能）、RPA（ <small>ロボティック・プロセス・オートメーション</small> ）の活用による業務効率化の検討 総合計画	☆
⑫ タブレット端末等の活用による業務効率化の検討	☆
⑬ ネットワーク管理体制の強化 総合計画	☆
⑭ デジタル手続法の施行に合わせた対応	☆
⑮ 登記所と市の間における地方税法に基づく通知のオンライン化に向けた環境の整備	☆
⑯ 墓地台帳システムの導入	☆

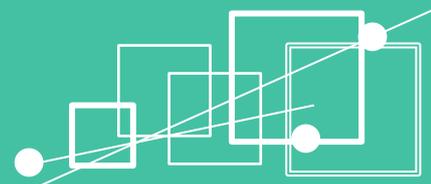
■ 事業計画

実施施策の推進にあたっては、これを担う担当課を明らかにするとともに、事業の趣旨を示す「ねらい」を明らかにし、「目指す姿」を定めることにより、事業の評価と進捗管理を行っていきます。

(1) 安全・安心に寄与する情報化

実施施策		担当課
① 防災情報伝達の多重化（戸別受信機・防災アプリ導入関連）に関する取組み 総合計画	☆	企画防災課
ねらい		
災害時に市民に対して素早く適切な情報提供ができる体制を整えます。		
目指す姿		
現状	災害時には、防災行政無線や緊急メール配信等により、市民に防災情報を伝達している。しかし、平成 30 年 7 月豪雨では、被災した住民から防災行政無線の音声聞き取りづかったことが課題となった。	
目標	新たな防災情報伝達手段の多重化として戸別受信機や防災アプリを導入する。	

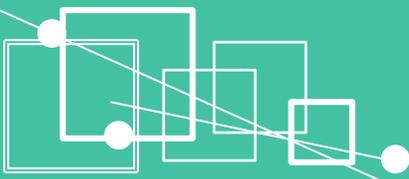
実施施策		担当課
② 避難行動要支援者に係るシステムの運用 総合計画	↗	企画防災課 高齢福祉課
ねらい		
市民が互いに助け合う共助を充実させるため、情報共有体制を強化するとともに、適切にシステムを運用していきます。		
目指す姿		
現状	避難行動要支援者に係るシステムを構築し、データの更新及び適切な運用を行っている。避難行動要支援者名簿を民生委員児童委員に配布し、見守りの対象としている。	
目標	データの更新、地域への情報提供なども含めた運用スケジュールを定め、適切に運用する。逆手拳げ方式の導入による名簿を作成し、民生委員及び自治会に提供することで平常時からの見守り支援を拡大する。	



実施施策		担当課
③ 被災者支援システムの運用	⇒	企画防災課
ねらい		
災害時に被災者の支援を迅速に開始できるシステムを運用していきます。		
目指す姿		
現状	住民基本台帳データとの連携を図ったことはなく、運用は未着手である。	
目標	データを最新のものに更新し、適切に運用するとともに、訓練を実施して災害時に活用できる状態にする。	

実施施策		担当課
④ 防災ライブカメラの維持・運用 総合計画	⇒	企画防災課
ねらい		
災害対策として設置している防災ライブカメラを適切に維持・運用していきます。		
目指す姿		
現状	重点リモートカメラを適正に運用している。	
目標	老朽化したライブカメラの更新を随時更新し、適切に運用する。	

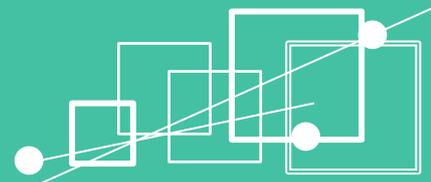
実施施策		担当課
⑤ 防犯カメラの設置に関する取組み 総合計画	☆	企画防災課 くらし人権課
ねらい		
市民の安全・安心のため、市内に犯罪の抑止効果を高める防犯カメラの設置を進めます。		
目指す姿		
現状	一部の公共施設には、防犯カメラが設置されていない。 防犯カメラ設置によって犯罪の解決につながる事例が数々報道され、複数の自治組織が犯罪抑止のため設置を検討している。しかしながら、設置には高額な費用が必要。	
目標	公共施設の防犯カメラについて、①主に児童が利用する施設、②利用者数が多い施設の順に整備を進める。併せて、多治見駅周辺等、人通りの多い場所への設置を進める。 令和2年度4月から区又は町内会に対して防犯カメラ設置費補助事業を実施することで防犯カメラの設置を促進し、安全で安心なまちづくりに寄与する。	



実施施策		担当課
⑥ 避難所において求められる環境整備（短期）の検討	⇒	企画防災課 福祉課
ねらい		
情報の入手手段が限定され、刻々と状況が変わる災害時の避難所において、適時適切に情報を提供し、避難者の安心を守ります。		
目指す姿		
現状	地域防災計画に基づいて避難所を開設、運営しているが、災害対策本部から避難所への情報伝達手段は整理されていない。	
目標	避難所開設直後における情報提供手段を定め、適切に運用する。	

実施施策		担当課
⑦ 避難所の環境整備（長期：通信環境の整備）	⇒	企画防災課 福祉課
ねらい		
避難所での生活が長期化する場合に備え、情報通信環境の整備を検討します。		
目指す姿		
現状	避難所における情報通信環境については、その必要性も含め検討がされていない。 小中学校においては Wi-Fi の必要性（教育環境の充実を含む）が認識され、「多治見市学校 ICT 環境整備計画」の中に通信環境の整備計画を定めた。	
目標	避難所での生活が長期化する場合に備え、Wi-Fi などの通信環境の全市的な整備計画を策定する。	

実施施策		担当課
⑧ QR コードを利用した認知症高齢者にやさしいまちづくりの推進	☆	高齢福祉課
ねらい		
認知症高齢者が徘徊した際に、早期発見できる見守り体制を整備し、家族への情報伝達を素早く行います。		
目指す姿		
現状	認知症高齢者が徘徊し行方不明となった場合、親族等からの要望により広報無線等により周知している。容姿等から高齢者を発見し、警察等に連絡している。	
目標	QR コード利用に係る認知症高齢者の登録件数を増やす一方、事業を広く市民に周知することにより、安心して暮らせるまちづくりを目指す。	



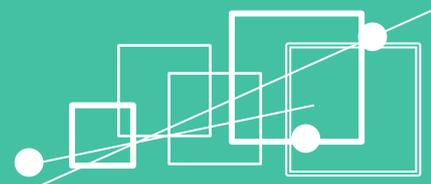
実施施策		担当課
⑨ 情報セキュリティやリテラシーなどの教育 (子ども、保護者)	⇒	教育総務課 教育研究所 情報課 くらし人権課
ねらい		
子どもがネット犯罪やトラブルに巻き込まれないようにするため、また、いわゆるスマートフォン依存を予防するため、民間企業や学校などの関係機関との連携も含め、子どもと保護者の両方に情報セキュリティやリテラシーに関する教育を提供していきます。また、ネット犯罪やトラブルに巻き込まれた際の相談窓口を案内していきます。		
目指す姿		
現状	子ども、保護者に対する情報セキュリティやリテラシーなどの教育は、各学校での取組みにとどまっている。トラブルに対する相談窓口として、法律相談や消費生活相談を行っている。	
目標	おとどけセミナー（出前講座）にメニューを掲載するとともに、子どもを対象とした ICT の講座などにおいても啓発を行う。 子ども、保護者の現状に合わせた情報セキュリティやリテラシーなどの教育の情報提供や相談を受ける。	

実施施策		担当課
⑩ ^{ライン} LINE (SNS) を活用した健康や検診情報の発信	☆	保健センター
ねらい		
コミュニケーションツールとして利用者が多い LINE の公式アカウントから発信することで、効率良く周知啓発（情報発信）を行います。		
目指す姿		
現状	令和元年度中に開始。友達（利用者）登録の増加に取組中。	
目標	LINE を利用し、健康関連イベントや検診情報などの希望する情報を、希望する市民に個別に配信する。	

（２）魅力を高め、にぎわいと活力を創出する情報化

実施施策		担当課
① 公聴広報における SNS の活用 総合計画	⇒	秘書広報課
ねらい		
わかりやすく、親しみやすい情報発信により市民と行政との間の双方向のコミュニケーションを充実させます。		
目指す姿		
現状	現状は1つの SNS を使用して、概ね週1回以上、情報発信を行っている（平成26年4月から）。継続して魅力的な情報発信を心掛ける。	
目標	複数の SNS を使用して頻繁に情報発信を行っている（1日1回程度）。	

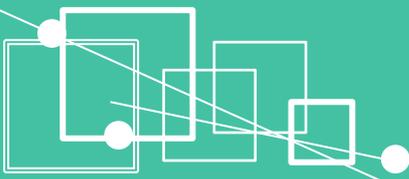
実施施策		担当課
② 公聴広報におけるバリアフリーの推進	⇒	秘書広報課 福祉課
ねらい		
バリアフリー施策の一環として、広報たじみを音声で聴取できるようにします（声の広報）。		
目指す姿		
現状	いつでも利用できるように、多治見市ホームページで「声の広報」の音声データを公開している。継続してホームページにより情報発信を行う。	
目標	いつでも、誰でも、広報たじみで広く市の情報を受け取れる。	



実施施策		担当課
③ スマートフォンアプリなど携帯端末に向けた市政情報の提供	↗	秘書広報課 企画防災課
ねらい		
多様な媒体により広報たじみを届けます。また、イベント案内や災害情報など様々な情報を迅速に配信できる環境を整えます。		
目指す姿		
現状	自治体に特化した新しい広報ツール「マチイロ」を活用し、スマートフォンから広報たじみを閲覧できるようにしている。 また、携帯端末及びパソコン向けに多治見市緊急メールを運用しており、1万4千人を超える人が登録している。通信事業者のサービスを利用し、地域（エリア）を対象とする防災情報を発信している。	
目標	毎号広報アプリを活用し情報発信する。携帯端末向けのアプリ等の活用により、情報伝達の手段の多様化を図るとともに、防災情報の迅速かつ的確な提供を行う。	

実施施策		担当課
④ SNS による陶磁器意匠研究所の情報発信	⇒	意匠研究所
ねらい		
わかりやすく、親しみやすい交流により、陶磁器意匠研究所の魅力を発信していきます。		
目指す姿		
現状	情報内容がマンネリ化している。	
目標	動画の使用やストーリーズ*での投稿など、世界へ情報発信していく。	

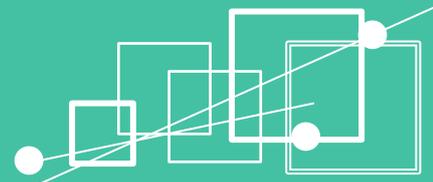
実施施策		担当課
⑤ 観光拠点における Wi-Fi 環境の整備	⇒	産業観光課
ねらい		
口コミによる情報発信や回遊性を高め、観光振興に寄与します。		
目指す姿		
現状	多治見駅周辺およびモザイクタイルミュージアムにおいて Wi-Fi サービスが提供されている。	
目標	観光施設における Wi-Fi の整備を進めるため未整備施設への助言や支援を行っていく。	



実施施策		担当課
⑥ スマートフォンなどの携帯端末向けのアプリや SNS などを活用した継続的な観光情報の提供 総 合計画	⇒	産業観光課
ねらい		
わかりやすく、親しみやすい情報発信により、多治見の魅力を発信していきます。		
目指す姿		
現状	観光協会等と連携し、頻繁に情報発信を行っている。	
目標	SNS 等を使用して頻繁に情報発信を行っている（概ね週 3～4 回以上）。	

実施施策		担当課
⑦ わかりやすい公共交通情報の提供	☆	都市政策課
ねらい		
市民等のバス利用者の利便性拡大とインバウンド旅行者をはじめとした観光客の利用拡大を図ります。		
目指す姿		
現状	令和元年度に岐阜県が主催するデータ整備の研修会に参加し、データ整備に向けた準備を実施している。	
目標	バス利用者の利便性向上のため、各種検索サイト向け情報整備を行う。	

実施施策		担当課
⑧ 教育施設における情報通信設備の強化 総合計画	⇒	教育総務課
ねらい		
情報通信技術に関する教育環境を整備し、次世代を担う人財 [*] を育成します。		
目指す姿		
現状	「多治見市学校 ICT 環境整備計画」に即した計画整備を実施し、通信機器の老朽化を伴う学校ネットワークを維持している。	
目標	国等の方針に合わせ、学校における ICT 教育を進める。	



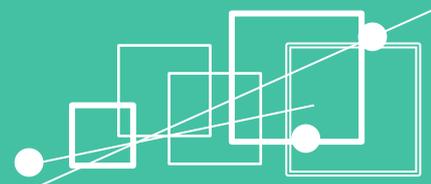
実施施策		担当課
◎ 地域における ICT 講座の開催（人財育成）	⇒	情報課
ねらい		
情報処理等に係る市民のスキル向上を図る取組みを展開します。		
目指す姿		
現状	プログラミング教育必修化に係る支援を行いつつ、市民へ ICT に親しむための取組みの継続が必要。	
目標	毎年度、市民を対象とした ICT の講座を開催する。	

(3) 市民サービスを充実させる情報化

実施施策		担当課
① 公共施設予約システムの更新	⇒	文化スポーツ課
ねらい		
市民が利用しやすく、安定した運用を継続できる公共施設予約システムに更新していきます。		
目指す姿		
現状	公共施設予約システムの更新も視野に入れた、運用の見直しを行っていく。	
目標	システムの運用を見直し、市民が使いやすいシステムにしていく。	

実施施策		担当課
② 市議会委員会インターネット配信の検討	⇒	議会事務局
ねらい		
市議会活動を広く市民に伝えるため、委員会のインターネット配信について検討していきます。		
目指す姿		
現状	本会議は、インターネット配信されているが、委員会は画像での記録がなく、配信（音声のみも含む。）もされていない。	
目標	常任委員会、特別委員会等のインターネット配信について、導入の検討を進め、開かれた市議会を目指す。	

実施施策		担当課
③ マイナンバーカードを活用したサービスの検討 総合計画	⇒	情報課 市民課 企画防災課
ねらい		
費用対効果や市民ニーズを把握し、真に必要なサービスの展開を検討していきます。		
目指す姿		
現状	住民票等の夜間交付などにより、コンビニ交付に替わるサービスが提供できている。コンビニ交付サービスを含むマイナンバーカードの利活用は、先進事例の動向を見ながら当面行わない旨の方針決定をしている。引き続き国の動きなどを注視し、マイナポイントへの対応やその他マイナンバーカードの利活用については検討していく。	
目標	マイナンバーカードの利活用について、国や先進事例、近隣市の動向を見ながら、検討する。	

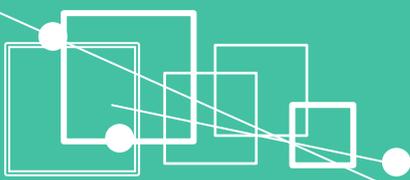


(4) 行政運営の基盤を支える情報化

実施施策		担当課
① 庁内セキュリティ教育の推進	⇒	情報課
ねらい		
ソーシャルエンジニアリングに対する対策を進めるため、5S（整理、整頓、清掃、清潔、躰）+S（節約）を徹底していきます。		
目指す姿		
現状	ソーシャルエンジニアリングに対する対策が引き続き必要。	
目標	研修などを通じて、ソーシャルエンジニアリング対策を徹底し、その評価をするために内部及び外部監査を実施する。	

実施施策		担当課
② 庁内情報システムの更新業務 総合計画	⇒	情報課
ねらい		
庁内情報システムの更新を計画的に進めることで、効率的に事業を進めていきます。		
目指す姿		
現状	庁内情報システムの更新等を計画的、効率的に進めるため、全庁的な整理を継続する必要がある。	
目標	既存システムについて、更新予定時期を定め、システムの更新を計画的かつ効率的に行う。	

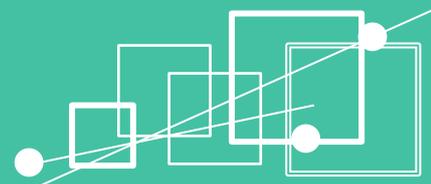
実施施策		担当課
③ 庁内情報システムの評価 総合計画	⇒	情報課
ねらい		
クライアント／サーバ方式や Web 方式*のシステムの構築が進み、現在では数多くのシステムが稼働しています。これらのシステムを評価し、構築・維持の必要性を見直すことで、庁内情報システムを整理していきます。		
目指す姿		
現状	庁内情報システムの評価は実施されておらず、評価手法も検討されていない。	
目標	庁内情報システムの評価手法を定め、庁内情報システムの維持と整理に係る計画を策定する。	



実施施策		担当課
④ 調達・構築・管理に係るガイドラインの検討 総合計画	⇒	情報課
ねらい		
調達・構築・管理に係る事務負担の軽減や、各情報システム間の円滑な連携を確保するため、ガイドラインの策定を検討します。		
目指す姿		
現状	調達・構築・管理に係るガイドラインがなく、システムの構築や更新のつど、検討を行っている。	
目標	調達・構築・管理に係るガイドラインの検討を行い、策定作業を進める。	

実施施策		担当課
⑤ ICT-BCP《初動版》の運用	⇒	情報課
ねらい		
ICT-BCP をもとに定期的な訓練を実施します。		
目指す姿		
現状	企画防災課等関係課と連携し、定期的な訓練の継続が必要。	
目標	災害時にも対応できるように、毎年、定期的な訓練を実施する。	

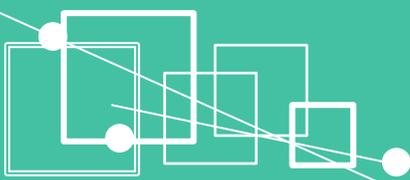
実施施策		担当課
⑥ 情報リテラシー（PCスキル）の向上	⇒	人事課 情報課
ねらい		
職員の情報リテラシーを向上させることにより、生産性の向上を図ります。		
目指す姿		
現状	職員の情報リテラシー（PCスキル）にバラつきがあり、総じて高いとは言えない。また、様々な研修機会が提供されているものの、受講は少ない。	
目標	職員の情報リテラシー（PCスキル）の向上のために研修を行う。	



実施施策		担当課
⑦ 公有財産管理システムのサーバ更新	☆	総務課
ねらい		
システムの安定稼働及びデータ保全のため、令和5年度上半期までにサーバ更新を実施します。		
目指す姿		
現状	平成28年度にシステム導入し、現在稼働4年目となる。サーバOS*のサポート終了（令和5年10月）前に、更新作業を要する。	
目標	サーバ更新時期を定め、継続的なシステム運用を行う。	

実施施策		担当課
⑧ 教職員校務システムの更新 総合計画	☆	教育総務課
ねらい		
システムログ等の情報から構築時に見込まれた機器性能を再精査することで維持費用の見直しを行います。		
目指す姿		
現状	CPU*負荷やHDD*領域など当初見込みと差異のある部分がある。	
目標	システムを適切に運用し、校務を効率化する。	

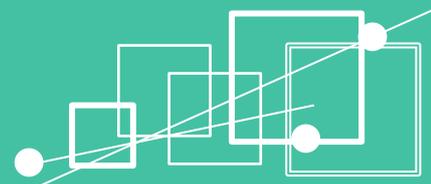
実施施策		担当課
⑨ 保育業務支援システム導入による保育業務の効率化	☆	子ども支援課
ねらい		
保育士の事務軽減により保育の質の向上を図ります。		
目指す姿		
現状	保育の現場では、年々業務が多様化、多忙化する一方で、保育の質を高めるなど、より高度な業務が求められるようになっている。	
目標	保育士の業務負担軽減を図るため、公立保育園全園（7園）への保育業務支援システム導入を検討する。	



実施施策		担当課
⑩ 次期認証基盤システム、基幹系業務システムのあり方の検討 総合計画	☆	情報課
ねらい		
効率的で使いやすい認証基盤システム※、基幹系業務システム※のあり方を検討することで、サービスの向上と経費の縮減を図ります。		
目指す姿		
現状	現行の新認証基盤システムは平成 28 年度から運用されている。 平成 29 年度に基幹系システムの統合が実施され、運用されている。	
目標	現システムを評価し、より有効なシステムの方向性を定める。	

実施施策		担当課
⑪ AI（人工知能）、RPA（ロボティック・プロセス・オートメーション）の活用による業務効率化の検討 総合計画	☆	企画防災課 情報課
ねらい		
市役所庁内の業務効率化を図るため、先端技術の活用を検討します。		
目指す姿		
現状	AI、RPA を活用し、業務の効率化を図っている自治体が増えつつあるが、本市では実施していない。本市においてこれらの活用が有効なのか検討する必要がある。	
目標	新しい技術の活用を研究し、業務の効率化を図る。	

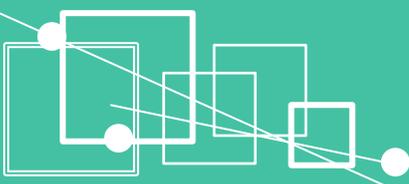
実施施策		担当課
⑫ タブレット端末等の活用による業務効率化の検討	☆	情報課
ねらい		
業務の効率化を図るため、タブレット端末の活用を検討します。		
目指す姿		
現状	タブレット端末等を活用し、業務の効率化を図っている自治体が増えつつあるが、本市では実施していない。本市においてこれらの活用が有効なのか検討する必要がある。	
目標	効果や有効性を研究し、導入の検討を行う。	



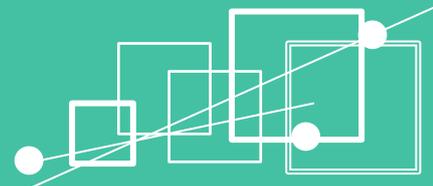
実施施策		担当課
⑬ ネットワーク管理体制の強化 総合計画	☆	情報課
ねらい		
庁内のネットワークを適正に管理し、円滑に運用します。		
目指す姿		
現状	庁内ネットワークを専門的に管理できる体制にない。設定変更や追加は業者に頼らざるを得ない状況。	
目標	庁内ネットワークの適切な運用により業務を安定的に行う。	

実施施策		担当課
⑭ デジタル手続法の施行に合わせた対応	☆	企画防災課 情報課
ねらい		
行政手続きのオンライン実施及び情報通信技術の利用のための格差是正の検討を行い、法施行に合わせた必要な対応を行います。		
目指す姿		
現状	法の施行に備えた対応は特段実施していない。	
目標	行政手続きのオンライン化や情報通信技術の利用のための格差是正の取組み等を行う。	

実施施策		担当課
⑮ 登記所と市の間における地方税法に基づく通知の オンライン化に向けた環境の整備	☆	税務課
ねらい		
<small>エルシーワン</small> LGWANを利用した電子的なやり取りやデータ入力を基幹系システムのバッチ処理に置き換えることで、業務の効率化を図ります。		
目指す姿		
現状	紙資料を法務局で入手し、その資料に基づいて基幹系システムに手入力している。	
目標	登記所と LGWAN を利用したデータのやり取りが適切に出来ている。	



実施施策		担当課
⑩ 墓地台帳システムの導入	☆	環境課
ねらい		
事務を効率化するとともに、情報の可用性、機密性、完全性を保ちます。		
目指す姿		
現状	Access 及び Excel にて使用者の管理、帳票印刷を行っており、各々へのデータの入力が必要。 また、データのメンテナンスが出来ていない。	
目標	既存墓地を含めて、使用者の管理、帳票発行等の事務を電算化し、業務の効率化を図る。	

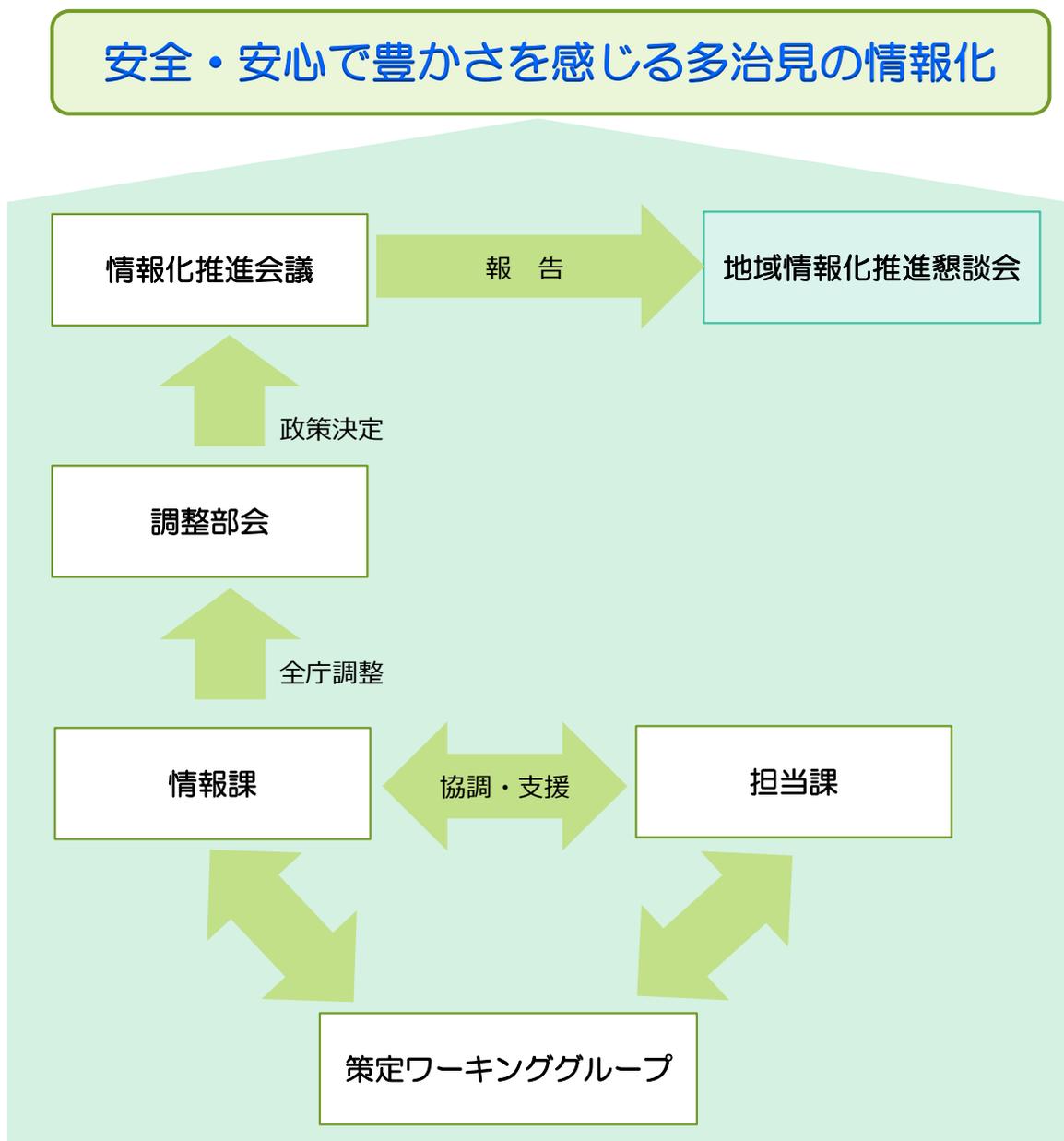


第5章 計画の実現に向けて

1 計画の推進体制

各実施施策の担当課が中心となり実施し、情報化推進会議と同調整部会を通じて、全庁的な取り組みとしていきます。

図表 32 計画の推進体制

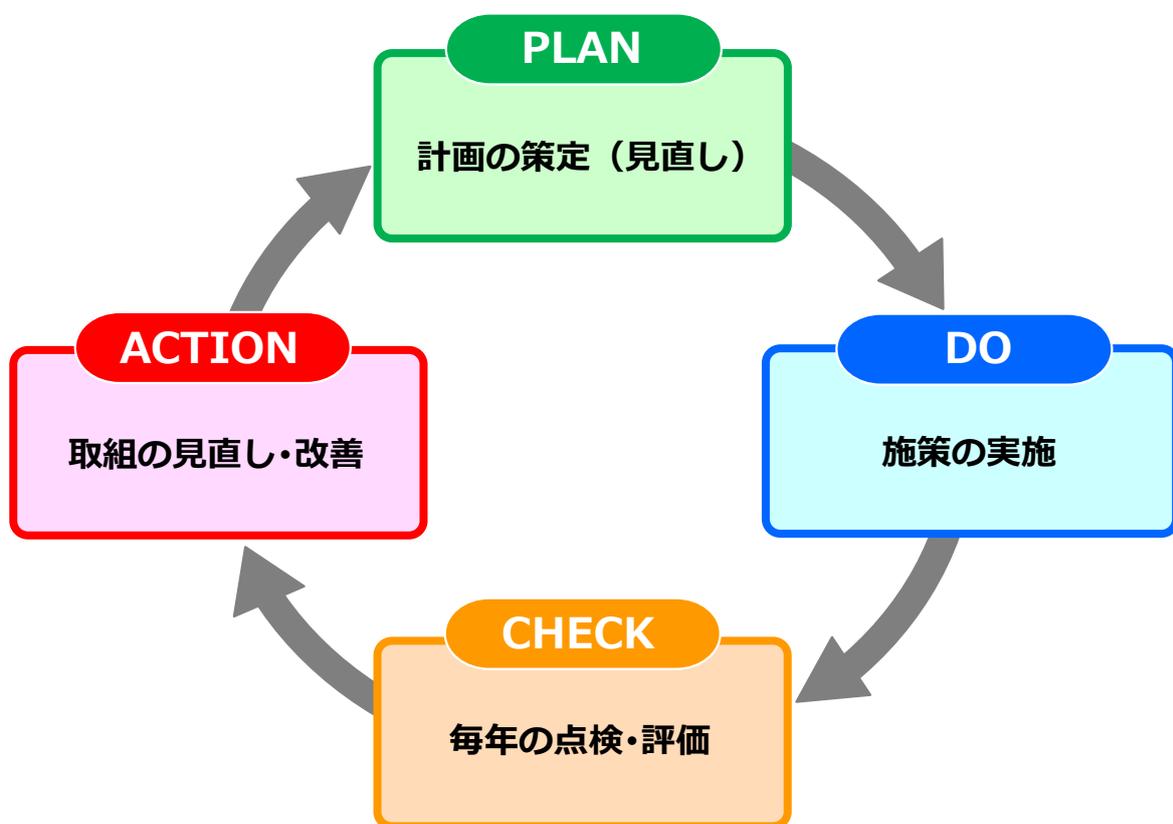


2 計画の進捗管理

毎年度、進捗状況を把握し、地域情報化推進懇談会に報告、広く公表していきます。

計画の進行管理と評価及び計画の改善については、PDCAサイクル（計画・実施・評価・改善）に基づき、計画に位置付けた施策や事業について、成果や費用対効果等の点検・評価を行い、適切な進行管理に努めます。

図表 33 PDCAサイクルのイメージ



1 第4次多治見市地域情報化計画の策定経過

年月日	会議名等	備考
令和元年 7月 8日	第1回 情報化推進会議	
8月20日	第1回 多治見市情報化計画（第4次）策定 庁内ワーキンググループ	
8月30日	第1回 地域情報化推進懇談会	
9月18日	市民意識調査（多治見市情報化に関するアンケート）	10月2日まで
11月 8日	第2回 多治見市情報化計画（第4次）策定 庁内ワーキンググループ	
11月12日	第2回 地域情報化推進懇談会	
12月26日	第5回 情報化推進会議	
令和2年 1月20日	第3回 多治見市情報化計画（第4次）策定 庁内ワーキンググループ	
1月21日	第3回 地域情報化推進懇談会	
2月10日	第6回 情報化推進会議	
2月11日	パブリック・コメント	3月12日まで
3月31日	計画策定	

2 多治見市地域情報化推進懇談会設置要綱

多治見市地域情報化推進懇談会設置要綱

平成9年12月24日告示第141号の2

(目的及び設置)

第1条 地域の特性を活かした高度情報都市の実現を図るため、多治見市地域情報化推進懇談会(以下「懇談会」という。)を置く。

(職務)

第2条 懇談会は、多治見市の地域情報化の推進について必要な事項を調査審議する。

(委員)

第3条 懇談会の委員は、13人以内とする。

2 委員は、市政について優れた識見を有する者のうちから市長が委嘱する。

3 委員の任期は、2年とする。ただし、委員が欠けた場合における補欠委員の任期は、前任者の残任期間とする。

(会長及び副会長)

第4条 懇談会に、会長及び副会長を置く。

2 会長及び副会長は、それぞれ委員の互選により定める。

3 会長は、懇談会を代表して、会務を総括する。

4 副会長は、会長を補佐し、会長に事故があるとき又は会長が欠けたときはこれを代理する。

(会議)

第5条 懇談会は、会長が必要に応じて招集し、会長が議長となる。ただし、委員の委嘱後の最初の懇談会は、市長が招集する。

(庶務)

第6条 懇談会の庶務は、企画部情報課において行う。

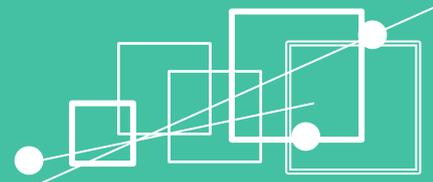
(雑則)

第7条 この要綱に定めるもののほか、懇談会に関し必要な事項は、会長が定める。

附 則

この告示は、告示の日から施行する。

改正附則<略>



3 多治見市地域情報化推進懇談会委員

氏名	所属等	備考
岩田 拓朗	株式会社ジフロ 代表取締役	
太田 勝	多治見警察署 生活安全課長	
隈元 智子	とうしん地域活力研究所 主任	
郷原 一輝	一般公募	
佐々 宏人	株式会社佐々FP事務所 代表取締役	
虎山 宗哲	保壽院 副住職 一般社団法人多治見青年会議所 副理事長	副会長
村瀬 康一郎	岐阜大学 教育学部付属学習協創開発研究センター 教授	会長
森 国治	一般公募	
山田 卓志	多治見市立根本小学校 教務主任	

※ 氏名 50 音順

※ 敬称略

4 多治見市情報化推進会議設置規程

多治見市情報化推進会議設置規程

平成15年6月4日訓令甲第12号

多治見市情報化推進会議設置要綱（平成14年訓令甲第16号）の全部を改正する。

（目的及び設置）

第1条 本市の情報化に関する施策の推進を図るため、多治見市情報化推進会議（以下「推進会議」という。）を設置する。

（職務）

第2条 推進会議は、次に掲げる事項を所掌するものとする。

- （1） 地域情報化に関する事項
- （2） 庁内情報化に関する事項
- （3） 情報セキュリティポリシー（多治見市情報セキュリティ基本規程（平成15年訓令甲第15号）

第3条第1号に規定する情報セキュリティポリシーをいう。）に関する事項

（組織）

第3条 推進会議は、会長、副会長及び委員をもって組織する。

2 会長は市長をもって充て、副会長は副市長をもって充てる。

3 委員は、教育長、企画部長、総務部長、福祉部長、市民健康部長、経済部長、環境文化部長、都市計画部長、建設部長、水道部長、会計管理者、議会事務局長、監査委員事務局長、副教育長、教育委員会事務局長及び消防長をもって充てる。

（会長及び副会長）

第4条 会長は、会務を総括し、推進会議を代表する。

2 副会長は、会長を補佐し、会長に事故があるとき、又は会長が欠けたときは、その職務を代理する。

（会議）

第5条 推進会議の会議は、会長が必要に応じ招集し、副会長が議長となる。

（調整部会及び専門部会）

第6条 推進会議に、推進会議への付議案件について審議し、調整を図るため、調整部会を置く。

2 調整部会は、企画防災課長、人事課長、情報課長、総務課長、財政課長、福祉課長、保険年金課長、産業観光課長、環境課長、都市政策課長、道路河川課長、水道部水道課長、教育委員会教育総務課長及び消防本部消防総務課長をもって構成する。

3 調整部会に部会長を置き、情報課長をもって充てる。

4 推進会議に、推進会議の指示した事項及び推進会議に提言すべき事項を専門的に調査及び研究するために専門部会を置くことができる。

（ワーキンググループ）

第7条 調整部会及び専門部会は、必要に応じワーキンググループを設置し、必要な事項の調整及び調査に当たらせることができる。

（庶務）

第8条 推進会議、調整部会及び専門部会並びにワーキンググループの庶務は、情報課において行う。

（雑則）

第9条 この規程に定めるもののほか、推進会議、調整部会及び専門部会並びにワーキンググループに関し必要な事項は、それぞれで定める。

附 則

1 この規程は、平成15年6月4日から施行する。

2 多治見市地域情報化推進本部設置規程（平成9年訓令甲第38号の2）は、廃止する。

改正附則<略>

5 用語集

五十音順

【ア行】

■アクセシビリティ

情報やサービス、ソフトウェア等が、能力の違いによらず、同じように利用できる状態やその度合いのこと。

■アプリケーション

文書の作成や表、データベースなど、ある特定の目的のために設計されたソフトウェアのこと。

■インシデント（情報セキュリティインシデント）

望まないまたは予期しない単独もしくは一連の情報セキュリティ事象であり、事業運営を危ぶむ確率及び情報セキュリティを脅かす確率が高いものをいう。

■ウェアラブルデバイス

腕や脚、頭部など、身体の一部に装着して利用する端末のこと。

■オフィスソフト

ワープロソフト・表計算ソフト・プレゼンテーションソフト・データベースソフトなど、仕事で使うアプリケーションソフトを1つにまとめたパッケージ製品のこと。

■オープンデータ

二次利用が可能な形式及びルールで公開されたデータのこと。

【カ行】

■基幹系システム

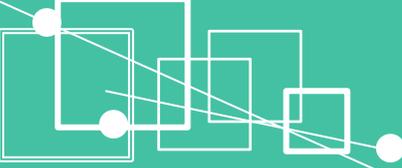
企業や官公庁等の情報システムのうち、事業や業務の基幹となるシステムのこと。

■クライアント／サーバ方式

コンピュータをサーバとクライアントとに役割分担し、ネットワークに接続して運用する仕組みのこと。

■戸別受信機

自治体等が発信する防災行政無線の内容を、自宅の中で自動的に放送する機器。



【サ行】

■サイバーセキュリティ

コンピュータネットワーク上で国家、企業、団体、個人等へ行われる攻撃に対し、不正アクセスやデータ改ざん、情報漏洩、ウイルス感染などがなされないよう行う防御行為。

■シェアリング・エコノミー

個人が保有する遊休資産（スキルのような無形のものも含む）をインターネットを介して他者も利用できるサービスのこと。

■人財

人を社会や組織の財産として考える本市行政の姿勢を表す造語。

■ストーリーズ（Stories）

SNSの機能のうち、気軽な投稿手段として利用されている機能。

■総合計画

市町村が議会の議決を経て定める総合的かつ計画的な行政の運営を図るための基本構想に基づく計画の体系。従前、基本構想の策定は法定であったが、現在、策定義務は廃止されている。本市では、市政基本条例において総合計画の策定を義務化している。

■ソフトウェア

コンピュータを動作させる手順・命令をコンピュータが理解できる形式で記述したもの。

■ソーシャルエンジニアリング

ネットワークの管理者や利用者などの心理的な隙や行動のミスにつけ込み、話術や盗み聞き、盗み見などの手段によって、パスワードなどのセキュリティ上重要な情報を入手すること。

【タ行】

■デジタル・ガバメント

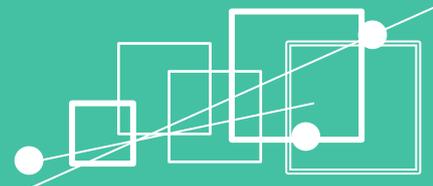
国民・事業者の利便性向上に重点を置き、行政のIT・デジタル化を進める政府の取組みのこと。

■デバイス

プリンターやマウス、USB機器など、パソコンに接続する周辺機器の総称のこと。

■テレワーク

ICTの活用により、場所と時間に縛られない柔軟な働き方のこと。



【ナ行】

■認証基盤システム

業務システム、共有データベース等への接続における権限付与のために、職員（個人）の本人性を確認するためのシステムのこと。

【ハ行】

■ビッグデータ

従来のデータベース管理システムなどでは扱えないほどの巨大なデータ（構造化されていないものも含む）。ビッグデータの中から特定の傾向を導き出し、新たなサービスや事業の創出が期待されている。

■プッシュ通知（プル通知）

push 型：ユーザーの能動的な操作を伴わずに、自動的に情報が配信される技術やサービス。

pull 型：ユーザーが能動的に情報を引出しに行く技術やサービス。

【マ行】

■マイキープラットフォーム

マイナンバーカードの利用者証明用電子証明書を活用して各人が作成する 8 桁の「マイキーID」と各人が登録する様々な利用者番号を管理して、マイナンバーカード 1 枚で様々なサービスが利用できるシステムのこと。

■マイナポイント事業

一定額を前払いした者に国が付与するポイントであるマイナポイントの活用により、消費の活性化、マイナンバーカードの普及促進、官民キャッシュレス決済基盤の構築を目的とする事業のこと。

■マルウェア

malicious software の短縮された語。コンピュータの正常な利用を妨げたり、利用者やコンピュータに害を成す不正な動作を行うソフトウェアの総称。

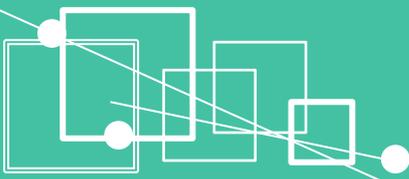
■メイカー・ムーブメント

デジタルファイル、CAD（設計・製図ソフト）、3D プリンターなど、デジタル製造の潮流を指すトレンドのこと。

【ヤ行】

■ユーザー・インターフェース

機器やソフトウェア、システムなど、その利用者の中で情報をやり取りする仕組みのこと。



【ラ行】

■リテラシー

読み書き能力。特に「情報リテラシー」としては、ICT の活用能力を意味し、現代社会において ICT の利益を享受できるか否かを左右する場合がある。

【ワ行】

■ワーク・ライフ・バランス

「仕事と生活の調和」と訳され、「国民一人ひとりがやりがいや充実感を持ちながら働き、仕事上の責任を果たすとともに、家庭や地域生活等においても、子育て期、中高年期といった人生の各段階に応じて多様な生き方が選択・実現できる」ことを指す。

英 数

【A】

■AI [エーアイ] (artificial intelligence)

人工知能のこと。人間の脳が行っている知的な作業をコンピュータで模倣したソフトウェアやシステムのこと。

■AI チャットボット

AI（人工知能）を用いて人間と自然な対話・応答を行うコンピュータプログラムの総称のこと。

【C】

■CPU [シーピーユー] (Central Processing Unit)

プログラムによってさまざまな数値計算や情報処理、機器制御などを行うコンピュータにおける中心的な処理装置。

【F】

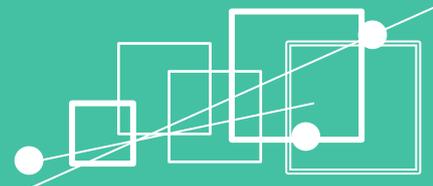
■Facebook [フェイスブック]

フェイスブック社が提供する、世界最大のユーザーを持つ SNS のこと。

【G】

■GtoC [ジートウジー] (Government to Citizen)

行政のサービスや手続きなどを電子化し、住民がインターネットなどを通じて利用できるようにすること。



【H】

■HDD [エイチ ディー アイ] (Hard Disk Drive)

コンピュータシステムにおける記憶装置の一種で、磁気記憶方式によってデータを読み書きする装置のこと。

【I】

■ICT [アイシーティー] (Information and Communication Technology)

情報通信技術。情報技術を意味する IT (Information Technology) に加えて、「通信技術」を意味する「コミュニケーション」が明記されている点に特徴がある。

■ICT-BCP [アイシーティー ビーシーピー] (Business Continuity Plan)

情報分野における業務継続計画。情報システム部門 (ICT 部門) において、災害や事故を受けても、重要業務をなるべく中断させず、中断してもできるだけ早急に復旧させるための計画。

■IT [アイティー] (Information Technology)

情報技術。コンピュータやネットワークに関わる全ての技術を総称する言葉として使用されている。

■IoT [アイオーティー] (Internet of Things)

世の中に存在する様々なモノ (物) にインターネット通信機能を持たせることによって、情報交換、制御を行う仕組み。

■Instagram [インスタグラム]

写真や動画を共有することができるスマートフォン向けの SNS サービスのこと。

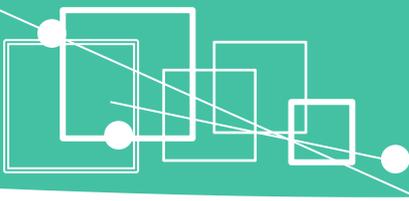
【L】

■LGWAN [エルジーワン] (Local Goverment WAN (総合行政ネットワーク))

都道府県や市区町村などの地方自治体などが個別に運用するローカルエリアネットワーク (LAN) を相互接続した広域ネットワークのこと。

■LINE [ライン]

スマートフォンやフィーチャーフォンなど携帯電話やパソコンに対応したインターネット電話やメッセージサービスなどの機能を有する SNS のひとつ。



【O】

■OS [オ-ス] (Operating System)

「基本ソフトウェア」とも呼ばれ、キーボード入力や画面出力等の入出力機能、ディスクやメモリの管理など、多くのアプリケーションソフトが共通して利用する基本的な機能を提供し、コンピュータシステム全体を管理するソフトウェア。

【P】

■PDCA サイクル [ピーディーシーイー]

業務プロセスの管理手法の一種で、計画（Plan）、実行（Do）、評価（Check）、改善（Act）という4段階の活動を繰り返し行なうことで、継続的にプロセスを改善していくマネジメント手法のこと。

【R】

■RPA [アールピーイー] (Robotic Process Automation)

これまで人間が行ってきた定型的なパソコン操作をソフトウェアのロボットにより自動化するもの。

【S】

■SNS [エスエヌエス] (Social Networking Service)

個人間のコミュニケーションを促進し、社会的なネットワークの構築を支援する、インターネットを利用したサービスのこと。

【T】

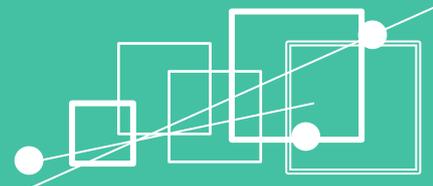
■Twitter [ツイッター]

個々のユーザーが「ツイート」（tweet）と呼ばれる「つぶやき」を投稿し、ユーザー同士で「ツイート」の閲覧やレスポンスが行える SNS のひとつ。

【W】

■Web 方式 [ウェブ]

情報システムの分類の一つで、Web サーバや Web ブラウザ、関連するプロトコルなど Web 技術を中心に構築されたもの。



■Wi-Fi [ワイファイ]

無線 LAN の標準規格である「IEEE 802.11a/b/g/n」の認知を深めるためのブランド名。また、無線 LAN 自体をさして使われる場合が多い。

【数】

■5G [ファイブジー/ゴジー] (5th Generation)

「超高速」だけでなく、「多数接続」「超低遅延」といった特徴を持ち、2020 年の実現が期待されている次世代の移動通信システムのこと。

■00000JAPAN [ファイブゼロジャパン]

大規模な災害が発生した際、被災者がインターネットに接続できるよう通信各社が無料開放する公衆無線 LAN サービスの名称。

第4次多治見市情報化計画

令和2年3月

多治見市役所 企画部 情報課

〒507-8787 岐阜県多治見市音羽町1丁目233番地

多治見市役所駅北庁舎

TEL : 0572-23-5564 (直通) FAX : 0572-23-5604

E-Mail : jouhou@city.tajimi.lg.jp

URL : <https://www.city.tajimi.lg.jp/>



令和2年3月
多治見市