

第5次多治見市情報化計画（案）

令和6年3月

多治見市

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	3
4 計画の構成	4
第2章 情報化の動向	5
1 国における情報化施策の動向	5
2 岐阜県の情報化施策の動向	6
第3章 本市における情報化の現状と課題	8
1 多治見市の現状	8
2 第4次情報化計画事業の実施状況及び総括	14
3 全国情報化アンケートから見た現状分析	19
4 市民アンケート調査結果のまとめ	21
5 課題まとめ	28
第4章 情報化（DX）を支える体制	29
1 計画の推進体制	29
2 計画の進捗管理	30
3 情報化（DX）を支える人財育成	31
第5章 計画の内容	34
1 基本方針	34
2 基本施策～施策の柱～	34
3 実施施策	36
（1）市民サービスを向上させ、多様な活力を創出する情報化	39
（2）誰一人取り残されない、安全・安心な情報化	47
（3）行政を効率化する情報化 ～上記2つの持続に向けて～	53
資料編	60
1 第5次多治見市地域情報化計画の策定経過	60
2 多治見市地域情報化推進懇談会設置要綱	61
3 多治見市地域情報化推進懇談会委員	62
4 多治見市情報化推進会議設置規程	63
5 用語集	64

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

わが国では、2021年にデジタル社会形成に係る関係法令の整備が行われ、未来志向のデジタル・トランスフォーメーション（DX）を大胆に推進するデジタル庁を設置する等、社会全体のデジタル化に向けて本格的な取り組みが開始されています。

世界的規模で見ますと、AI*（人工知能）、ビッグデータ*処理、IoT*（モノのインターネット）などに代表される情報通信技術による社会構造の改革は急速に発展しており、情報環境の整備・活用による業務の効率化だけでなく、デジタルデータの活用に加え、仕事の仕方そのものを変革するデジタル・トランスフォーメーション（DX）が随所で進んでいます。

このような中、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4次多治見市情報化計画」（令和元年度）まで4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Wi-Fi*環境の整備等、ICTを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。

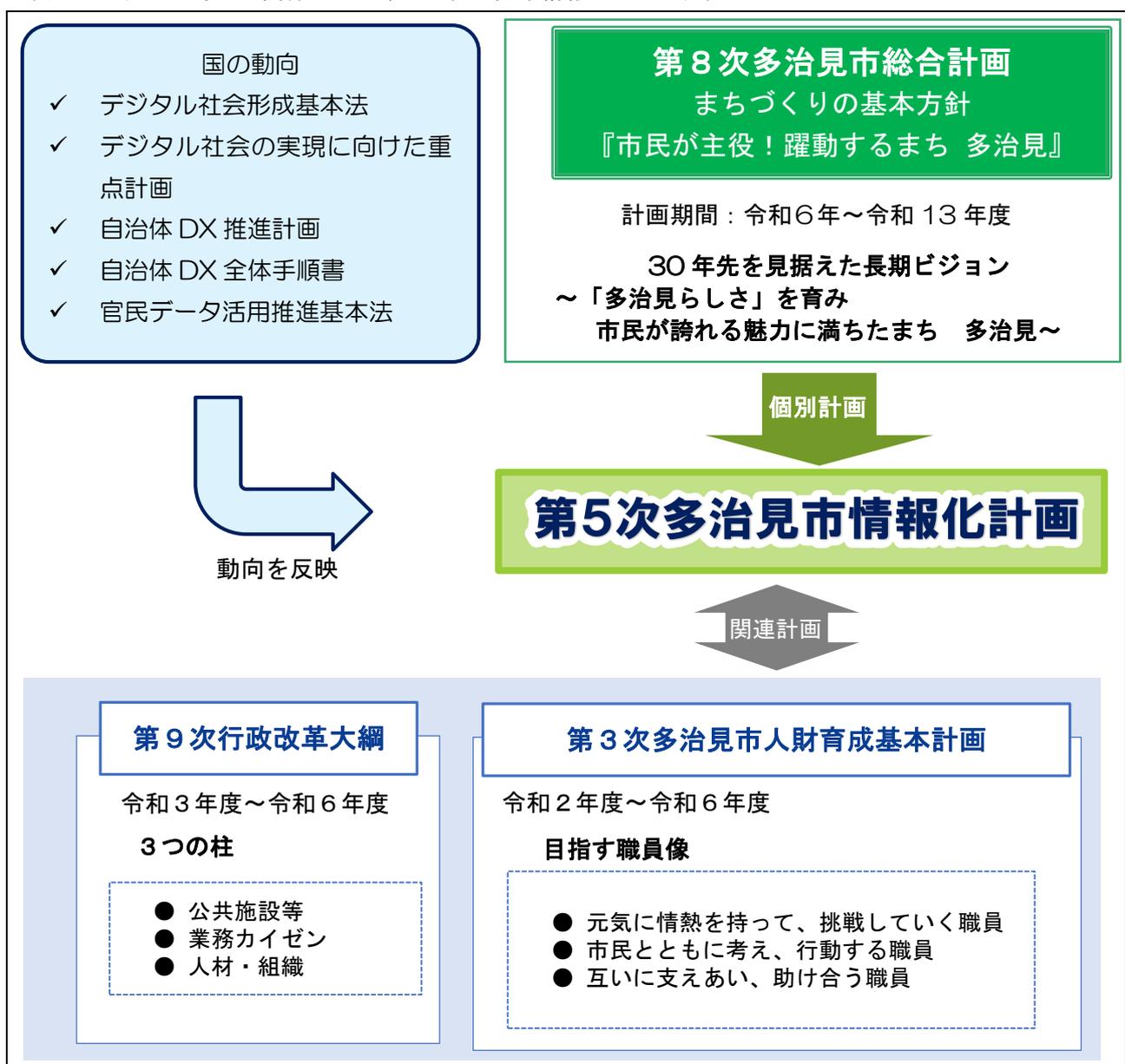
現在の計画が本年度をもって終了期間を迎えることから、この4年間の計画の成果と新たな課題を検証するとともに、近年のICT*の進展や市民のニーズ等を踏まえ、本市における情報化を推進するために「第5次多治見市情報化計画」を策定します。

2 計画の位置づけ

本計画は、「第8次多治見市総合計画※」に掲げるまちづくりビジョンを実現するため、DX・デジタル化の側面から計画的に推進するための個別計画として位置付け、第4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。

あわせて、本計画を国が策定した「自治体DX推進計画」の内容を踏まえた、DX推進の全体方針として位置づけるとともに、「官民データ活用推進基本法」に基づく「市町村官民データ活用推進計画」として位置付けます。

図表 1 上位計画等との関係および第5次多治見市情報化計画の位置付け



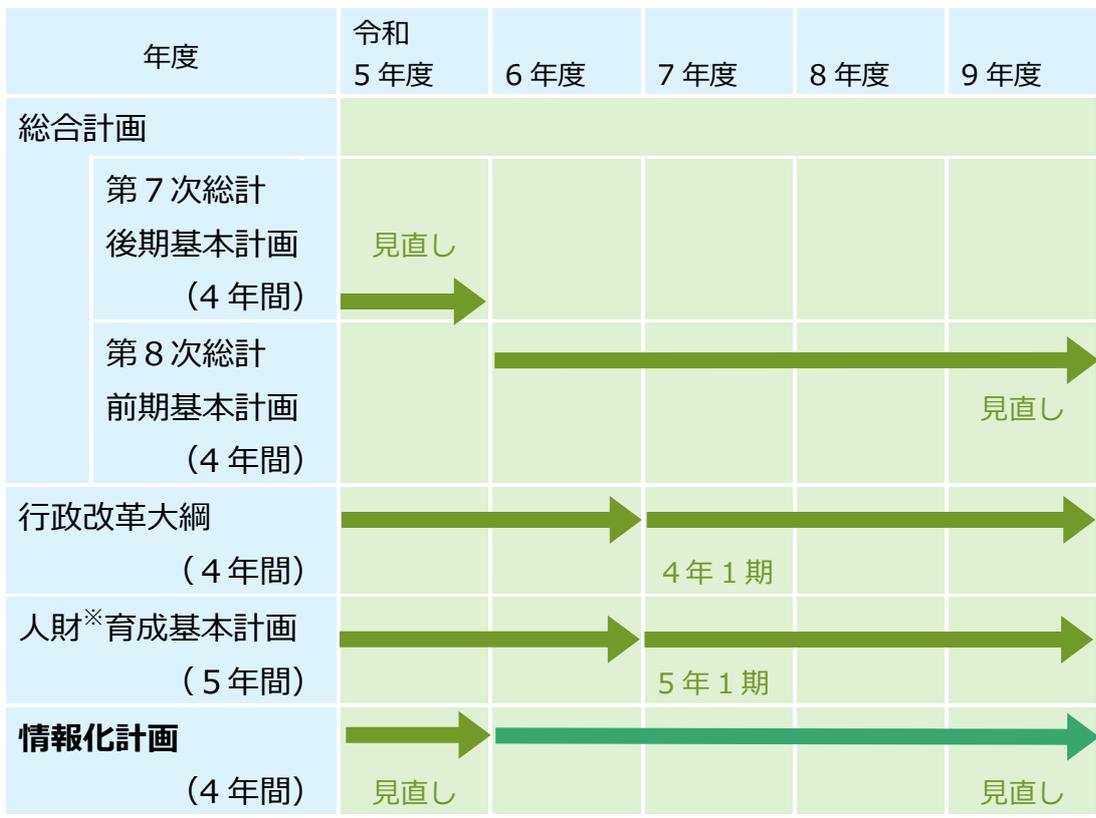


3 計画の期間

本計画は、令和 6 年度から令和 9 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（前期計画）の計画期間は令和9年度までであり、同年度に予定されている総合計画（基本計画）の見直しに合わせ、本計画についても令和9年度に見直しを行います。

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 2 関連計画の計画期間

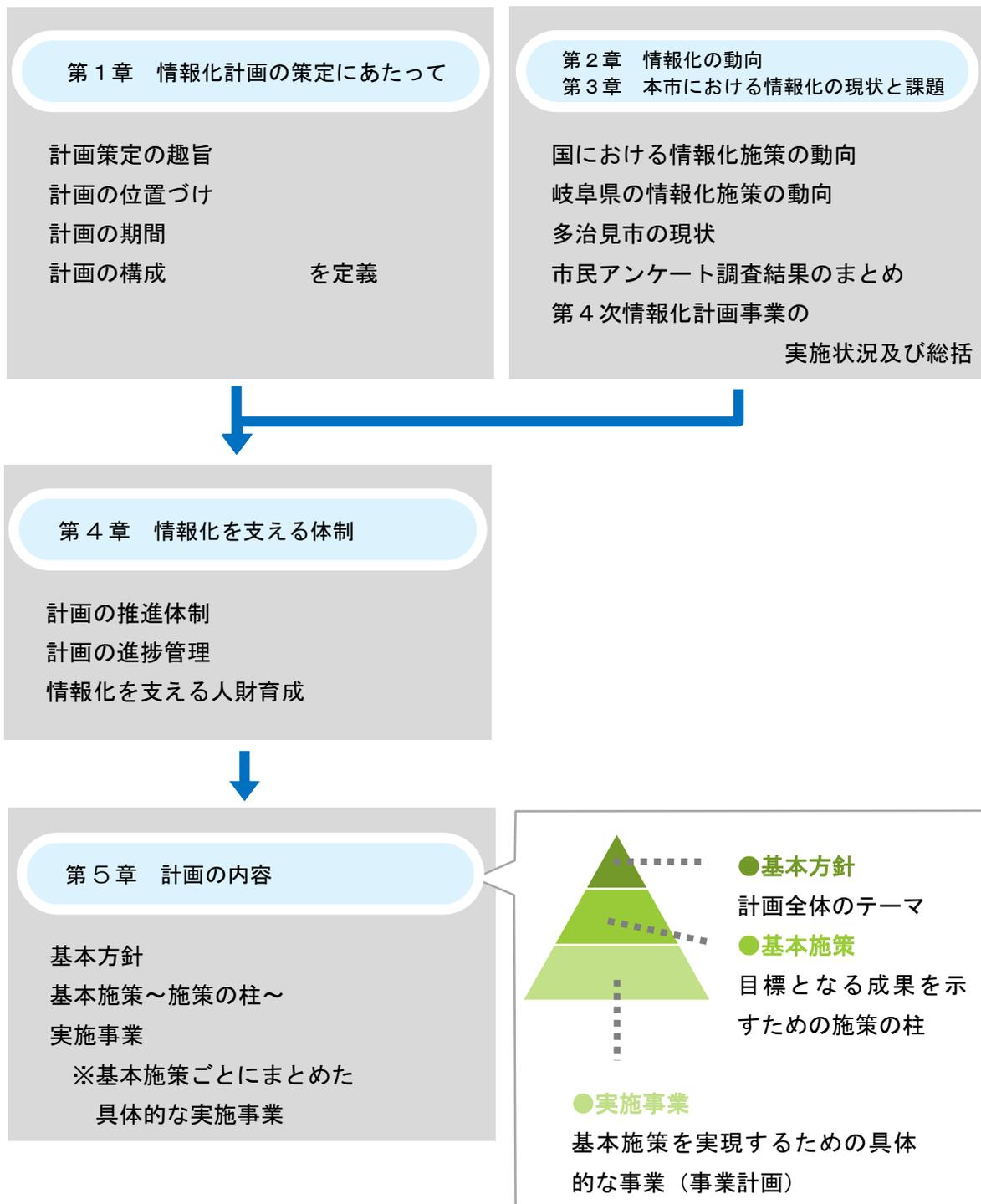


4 計画の構成

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策定し、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 3 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

わが国では、官民のデータ利活用のための環境を総合的かつ効果的に整備するため、2016年に官民データ活用推進基本法が施行され、これを受け2016年には官民データ活用推進基本計画が策定されています。そして、2021年にデジタル社会形成に係る関係法令の整備が行われ、未来志向のデジタル・トランスフォーメーション（DX）を大胆に推進するデジタル庁を設置する等、社会全体のデジタル化に向けて本格的な取組みが開始されています。

2021年に閣議決定された「デジタル社会の実現に向けた重点計画」においては、「デジタルの活用により、一人ひとりのニーズに合ったサービスを選ぶことができ、多様な幸せが実現できる社会」がビジョンとして掲げられ、目指す社会の姿を実現するためには、①デジタル化による成長戦略、②医療・教育・防災・こども等の準公共分野のデジタル化、③デジタル化による地域の活性化、④誰一人取り残されないデジタル社会、⑤デジタル人材の育成・確保、⑥DFFT*の推進を始めとする国際戦略を推進することを求められています。そのため、DXは、こうしたビジョンを実現するために必要な手段として位置付けられています。

また、自治体DX推進計画では、自治体におけるDX推進の意義として、「自治体においては、まずは、①自らが担う行政サービスについて、デジタル技術やデータを活用して、住民の利便性を向上させるとともに、②デジタル技術やAI等の活用により業務効率化を図り、人的資源を行政サービスの更なる向上に繋げていくことが求められるとともに、DXを推進するに当たっては、住民等とその意義を共有しながら進めていくことも重要となる。」と掲げています。

一方、地方からデジタルの実装を進め、新たな変革の波を起こし、地方と都市の差を縮めていくことで、世界とつながる「デジタル田園都市国家構想」の実現に向け、構想の具体化を図るとともに、デジタル実装を通じた地方活性化を推進するため、2022年に「デジタル田園都市国家構想基本方針」、「デジタル田園都市国家構想総合戦略」が閣議決定されました。

図表 4 自治体DX推進計画の重点取組事項

重点取組事項	
1	自治体フロントヤード改革の推進
2	自治体の情報システムの標準化・共通化
3	マイナンバーカードの普及促進・利用の推進
4	セキュリティ対策の徹底
5	自治体のAI・RPA*の利用推進
6	テレワーク*の推進

2 岐阜県の情報化施策の動向

県ではこれまで、少子高齢化、グローバル化、ICTの発達等の時代の変化に対して、その都度、直面する課題に真摯に向き合い、対応してきました。しかし、新型コロナウイルス感染症が全世界を襲った現在、これらの課題に加えて、アフターコロナ社会を端的に表すであろう「デジタル社会」への変容が求められています。こうした動きを感染拡大防止のための一過性のものとして捉えず、デジタル化により社会全体の効率化や生産性の向上を図ることが重要と考えられます。DX推進に当たっては、中心には常に「県民一人ひとりの目線」に立った「多様な幸せ」が据えられるべきであり、そのためには、「県民を誰一人取り残さない」という視点が重要とされています。

このような背景の中、あらためて県民目線を徹底した「県民のための行政」を推進すべく、あらゆる政策分野における現状と課題を整理し、誰一人取り残されない、人に優しいデジタル化に向けた総合戦略として「岐阜県デジタル・トランスフォーメーション推進計画」が策定されています。

【基本理念】

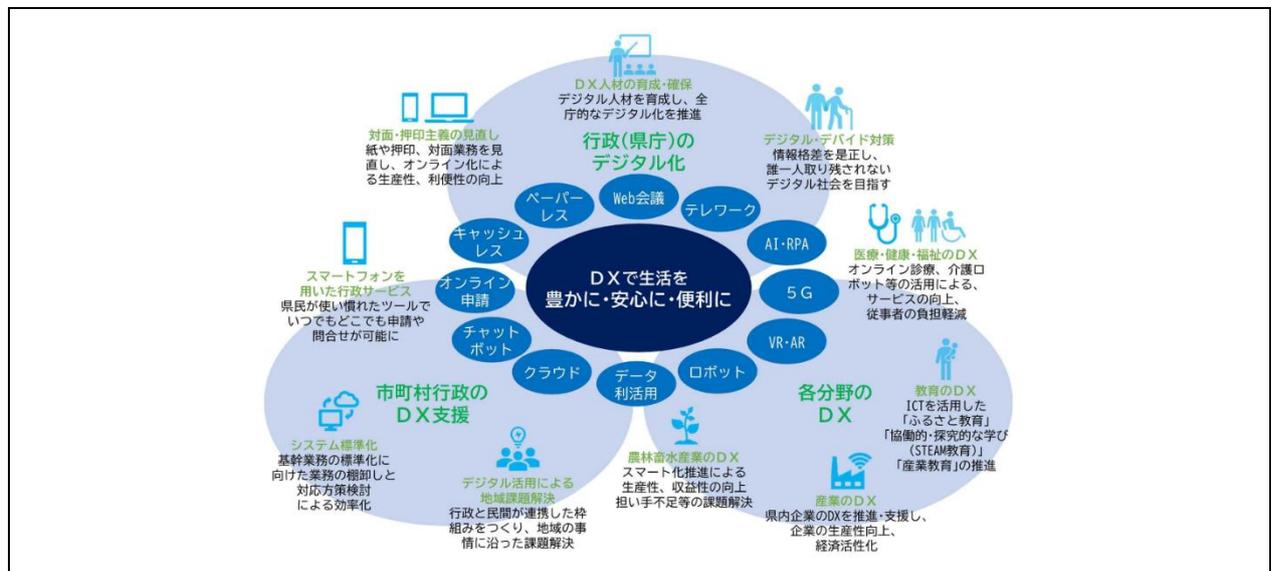
誰一人取り残されないデジタル社会である岐阜県
DXで生活を「豊かに」「安心に」「便利に」

DXで生活を「豊かに」 ◇多様な価値観やライフスタイルを持ち、豊かな人生を送ることができる社会

DXで生活を「豊かに」 ◇多様な価値観やライフスタイルを持ち、豊かな人生を送ることができる社会

DXで生活を「便利に」 ◇役所に赴くことなく、全ての手続きが自宅でできる社会

図表 5 岐阜県デジタル・トランスフォーメーション推進計画の概要図





図表 6 施策の方向性

I 行政のデジタル化
<p>1 行政手続のオンライン化・業務最適化</p> <ul style="list-style-type: none"> ◎ 行政手続が原則オンライン化されており、全ての県民が、時間・場所等に依存することなく、行政手続を行うことができる社会を実現 ◎ 書面・押印・対面から解放され、全ての県民が、ストレスなく、直感的に行政サービスを受けられる社会を実現 ◎ デジタル技術やデータ活用等の業務最適化により、高齢化と人口減少の進行する社会において、持続可能な行政を実現 <p>2 職員の働き方改革</p> <ul style="list-style-type: none"> ◎ 柔軟で効率的な働き方により、バックオフィス業務の効率化を進め、事務作業を圧縮し、政策立案や県民サービスの向上などに注力する働き方改革を実現 ◎ 職員の多様な働き方を可能とすることで、ワーク・ライフ・バランス*を推進するとともに、職員がその能力をフルに発揮し、県民に貢献できる組織を実現 <p>3 県職員デジタル人材の育成・確保</p> <ul style="list-style-type: none"> ◎ 原則、全ての職員がDXに係る基礎的な知識を有しており、全庁一体となってDX推進に取り組む風土を実現 ◎ 職員がそれぞれの役割に応じたスキルを持ち、自らが抱える業務課題について、外部の力も借りながら、自らの手で柔軟かつ迅速に解決できる体制を実現 <p>4 デジタル・デバйд対策*</p> <ul style="list-style-type: none"> ◎ 住む地域や知識の有無等に関わらず、誰もがストレスなく・直感的に行政サービスを享受することができる社会を実現 <p>5 セキュリティ</p> <ul style="list-style-type: none"> ◎ 情報セキュリティの堅牢性の確保とシステム利用の利便性を両立し、県民が安心して利用できるデジタル行政サービスを実現 ◎ 時代に即した持続的なセキュリティ対策見直しにより、より安全に、より便利に、進化し続けるセキュリティを実現 ◎ 県のみならず、市町村と足並みをそろえたシステム整備により、住んでいる地域や利用するサービスによって安全性が変わることのない、「オール岐阜」でのセキュリティ対策を実現
II 市町村行政のDX支援
<ul style="list-style-type: none"> ◎ (一財)岐阜県市町村行政情報センターやIT*企業と連携した、市町村行政のデジタル化支援による「オール岐阜」での行政サービス向上 ◎ 産学官でのデジタル活用により、岐阜県全体での地域課題が解決される枠組みが整備され、持続可能な地域運営が実現 ◎ 全ての市町村が足並みをそろえたデジタル化を達成し、地域によって格差が存在することのない岐阜県を実現
III 各分野のDX
<p>地域づくり、防災、環境、文化、医療、健康、高齢者・障がい者福祉と活躍、子育て・家庭支援、女性の活躍、産業・労働、観光、農畜水産業、林業、社会インフラ・建設業、教育、警察（防犯・捜査、交通安全）の分野においてデジタル技術の活用</p>

資料：岐阜県デジタル・トランスフォーメーション推進計画（令和4年3月）

第3章 本市における情報化の現状と課題

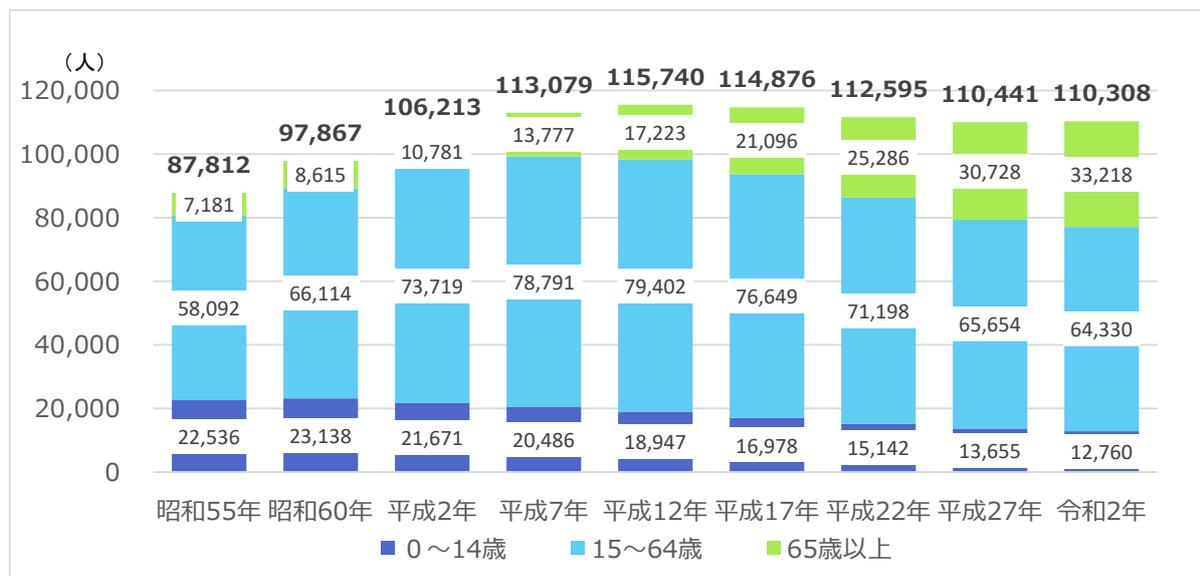
1 多治見市の現状

(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、令和2年では110,308人となっています。

年齢3区分別人口は、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、令和2年は33,218人（30.1%）となっています。

図表7 年齢3区分別人口の推移



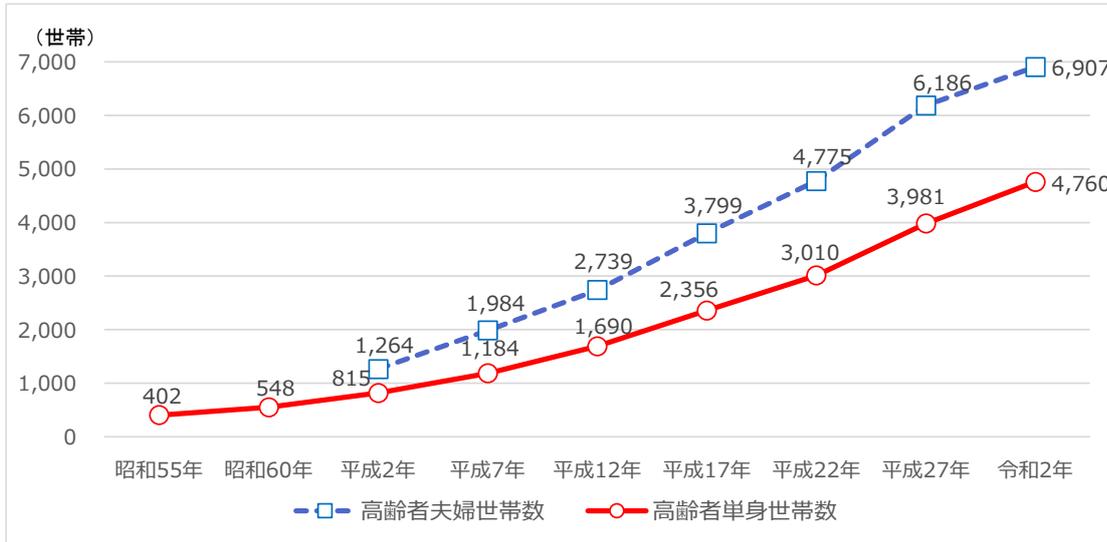
資料：国勢調査（各年10月1日現在）



(2) 高齢者世帯数の推移

高齢世帯数は増加傾向にあり、令和2年には高齢単身世帯が4,760世帯（11.2%）、高齢夫婦世帯が6,907世帯（16.2%）となっており、全世帯数の27.4%が高齢者のみの世帯となっています。

図表 8 高齢者世帯数の推移

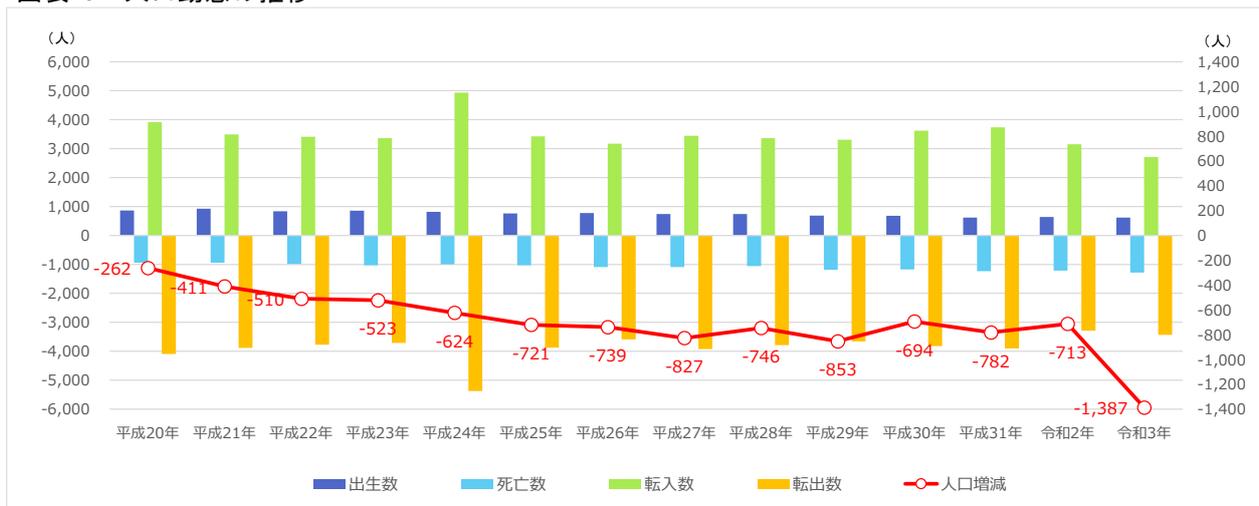


資料：国勢調査（各年10月1日現在）

(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減少数も増加傾向となっています。

図表 9 人口動態の推移



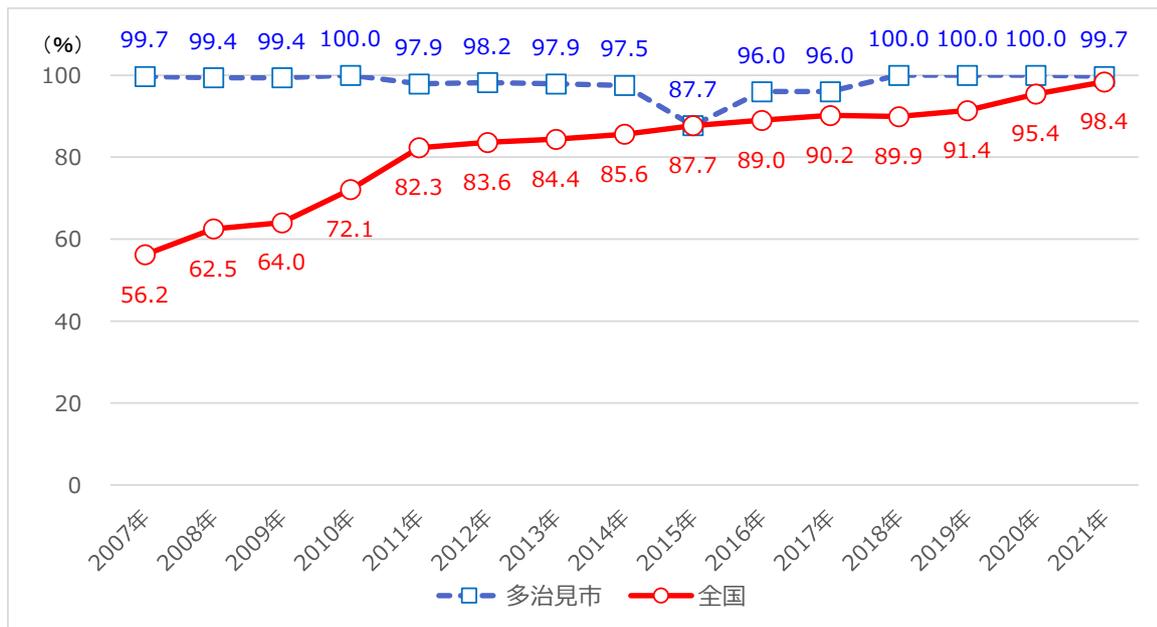
資料：人口動態統計調査（多治見市総務課）（令和3年）

(4) 公立学校の情報インフラ整備状況

① 公立学校（小中学校）の普通教室への校内 LAN 整備率の推移

校内 LAN 整備率の推移をみると、2021 年では全国が 98.4%、多治見市が 99.7%となっています。

図表 10 公立学校（小中学校）の普通教室への校内 LAN 整備率の推移



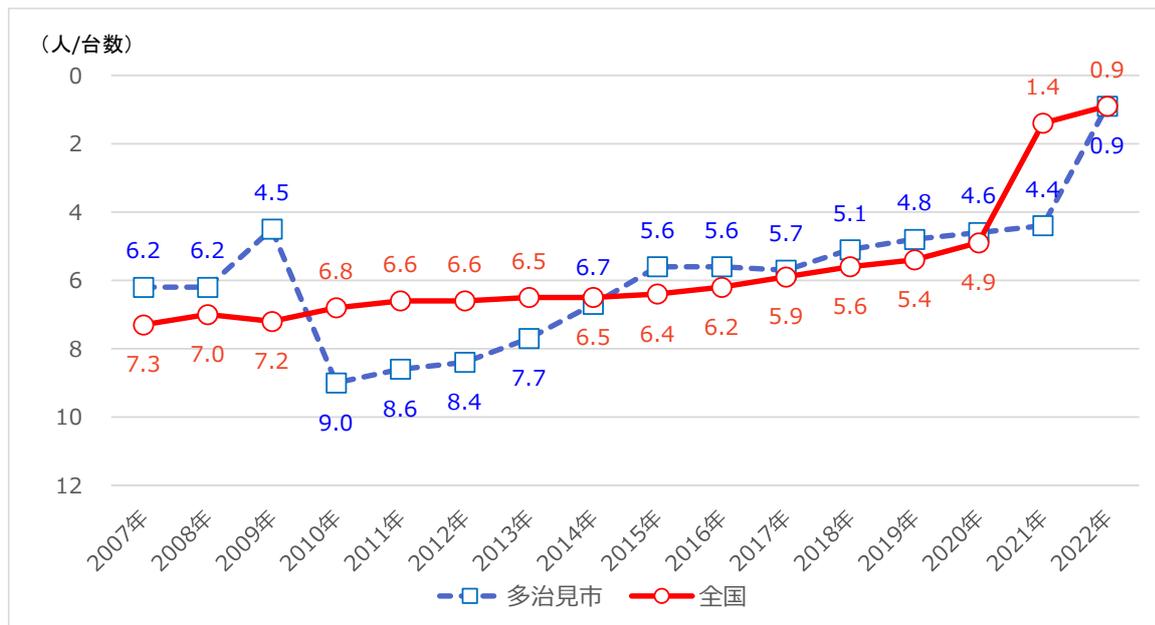
資料：文部科学省「学校における教育の情報化の実態等に関する調査」



②教育用コンピュータ1台あたりの児童生徒数

教育用コンピュータ1台あたりの児童生徒数をみると、多治見市は2010年以降増加傾向にあり、2022年では0.9人/台となっています。

図表 11 教育用コンピュータ1台あたりの児童生徒数



資料：文部科学省「学校における教育の情報化の実態等に関する調査」

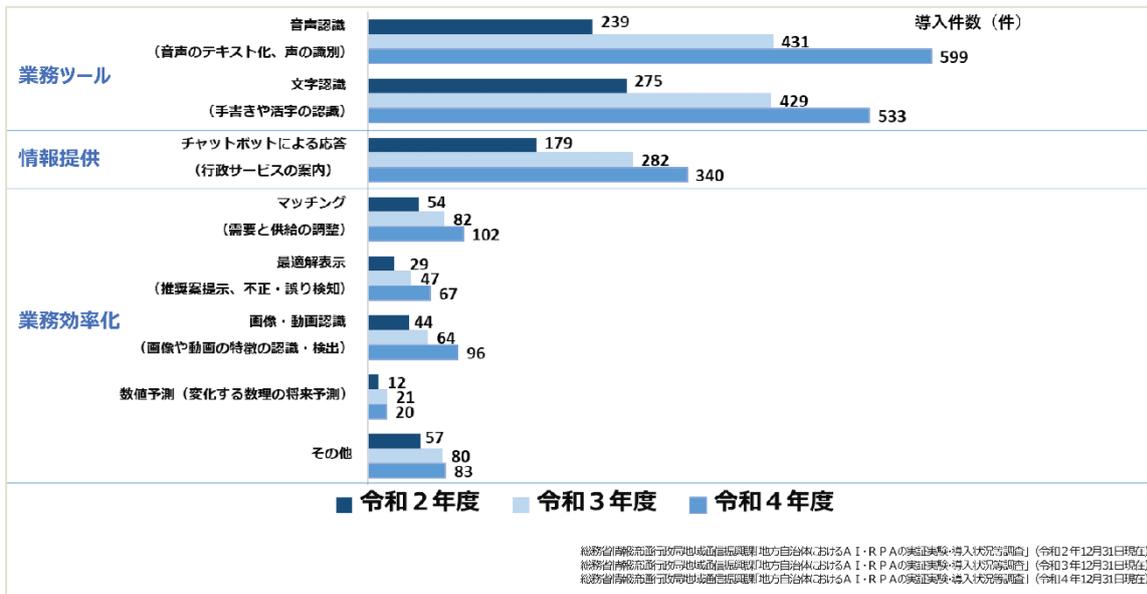
(5) AI・RPA の導入状況について

①全国自治体における AI・RPA の導入状況

AI（令和4年度調査）については、「音声認識」（599件）の導入件数が最も多く、次いでAI-OCR等が該当する「文字認識」（533件）が多くなっています。

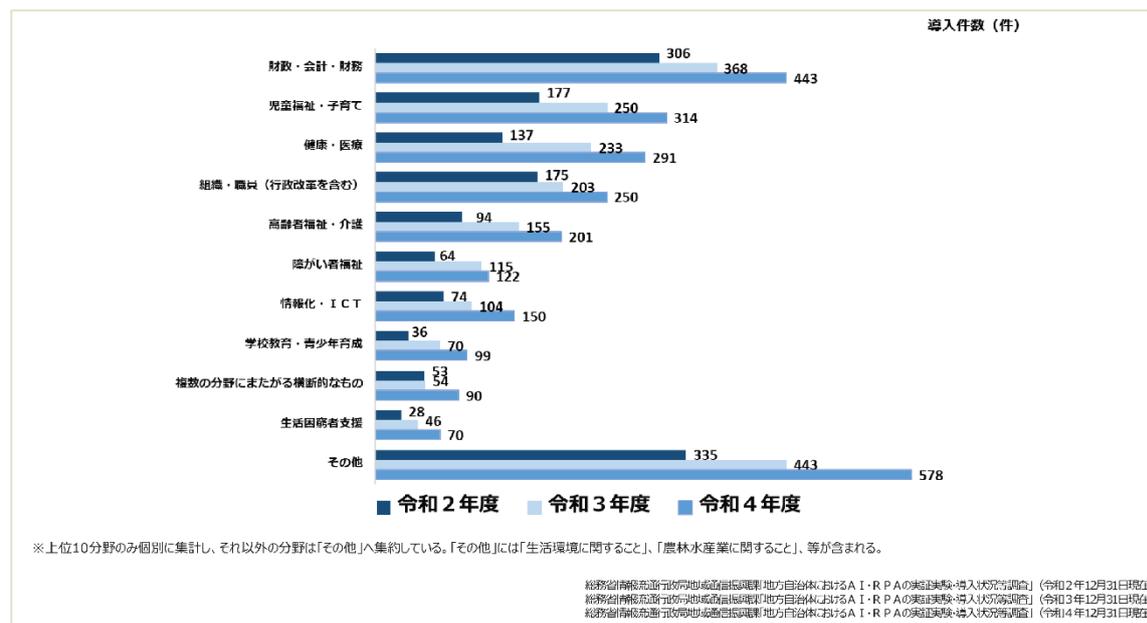
RPA（令和4年度調査）については、「財政・会計・財務」、「児童福祉・子育て」、「健康・医療」、「組織・職員（行政改革を含む）」への導入が多く、全体的に増加傾向となっています。

図表 12 全国自治体における AI の導入状況



資料：総務省「自治体における AI・RPA 活用促進」（令和5年）

図表 13 全国自治体における RPA の導入状況



資料：総務省「自治体における AI・RPA 活用促進」（令和5年）



② 多治見市における AI・RPA の導入状況

本市では、総務省の推奨する「自治体情報システム強靱性向上モデル」に準拠し、庁舎内 700 ユーザーのインターネット接続端末を仮想デスクトップ環境に移行することにより、インターネット接続系のネットワークおよび端末を分離し、コストを抑えながら情報セキュリティを強化しています。また、AI チャットボット^{*}を導入し、行政サービスの向上と業務効率化を図っています。

さらなる導入に向けての課題としては、導入効果が不明であることや取り組むための人財が不足していること、予算の確保が難しいことが挙げられています。

2 第4次情報化計画事業の実施状況及び総括

(1) 第4次多治見市情報化計画の概要

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」を踏まえ、「安全・安心で豊かさを感じる多治見の情報化」を基本方針とし、実現に向け4つの柱を掲げて進めてきました。

図表 14 第4次多治見市情報化計画 施策の柱

(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。

資料：第4次多治見市情報化計画（令和2年3月）



(2) 第4次情報化計画の総括

第4次情報化計画では、4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。

第4次多治見市情報化計画における施策として、「目標どおり以上に実施および達成（A+B+O）」した割合は76%となっており、「目標に向けて実施中（C）」は21%なっています。

そこで、「目標に向けて実施中（C）」についてみると、今後の課題としては、災害時の避難所や平常時の観光拠点におけるWi-Fi環境の整備、ICTに対応できる人財育成、AIの活用やオンライン申請の拡大といった行政運営の基盤を支えるサービスの向上などが挙げられ、対応が必要となっています。

図表 15 第4次多治見市情報化計画の評価

第4次計画 基本施策（柱）	施策数	施策継続中				完了・廃止・中止		
		評価				◎ 目標以上を達成	○ 目標どおりを達成	▲ 廃止・中止
		A 目標以上に実施	B 目標どおりに実施	C 目標に向けて実施中	D 現状と変わらず			
(1) 安全・安心に寄与する情報化	10		9	1				
(2) にぎわいと活力を創出する情報化	9	5	2	2				
(3) 市民サービスを充実させる情報化	3		2			1		
(4) 行政運営の基盤を支える情報化	16	2	6	5		2	1	
合計	38	7	19	8	0	3	1	
割合		18%	50%	21%		8%	3%	

①安全・安心に寄与する情報化 [基本施策(1)]

	施策	評価
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	B
②	避難行動要支援者に係るシステムの運用	B
③	被災者支援システムの運用	B
④	防災ライブカメラの維持・運用	B
⑤	防犯カメラの設置に関する取組み	B
⑥	避難所において求められる環境整備(短期)の検討	B
⑦	避難所の環境整備(長期:通信環境の整備)	C
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	B
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)	B
⑩	LINE*(SNS)を活用した健康や検診情報の発信	B

【課題】

⑦ 避難所の環境整備(長期:通信環境の整備)

- ✓ 避難所での生活が長期化する場合に備え、Wi-Fi等の通信環境の全市的な整備計画策定に向けた検討が必要です。

②魅力を高めにぎわいと活力を創出する情報化 [基本施策(2)]

	施策	評価
①	公聴広報におけるSNSの活用	A
②	公聴広報におけるバリアフリーの推進	A
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	A
④	SNSによる陶磁器意匠研究所の情報発信	B
⑤	観光拠点におけるWi-Fi環境の整備	B
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	A
⑦	わかりやすい公共交通情報の提供	C
⑧	教育施設における情報通信設備の強化	A
⑨	地域におけるICT講座の開催(人財育成)	C

【課題】

⑤観光拠点におけるWi-Fi環境の整備

- ✓ 今後、必要性を考慮しながら未整備施設の整備を検討する必要があります。

⑦わかりやすい公共交通情報の提供

- ✓ バス事業者と足並みを揃えながら、各種検索サイト用のデータ整備を実施する必要があります。

⑨地域におけるICT講座の開催(人財育成)

- ✓ デジタル・デバイド対策として、スマホ講座等の開催に向けた取り組み強化が必要です。



③市民サービスを充実させる情報化【基本施策(3)】

施策		評価
①	公共施設予約システムの更新【令和3年度完了事業】	-
②	市議会委員会インターネット配信の検討	B
③	マイナンバーカードを活用したサービスの検討	B



【課題】

②市議会委員会インターネット配信の検討

- ✓ 新庁舎建設を踏まえ、検討する必要があります。

④行政運営の基盤を支える情報化【基本施策(4)】

施策		評価
①	庁内セキュリティ教育の推進	B
②	庁内情報システムの更新業務	B
③	庁内情報システムの評価	C
④	調達・構築・管理に係るガイドラインの検討	C
⑤	ICT-BCP*《初動版》の運用	A
⑥	情報リテラシーの向上	B
⑦	公有財産管理システムのサーバ更新【令和3年度完了事業】	-
⑧	教職員校務システムの更新	B
⑨	保育業務支援システム導入による保育業務の効率化【令和3年度廃止】	-
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	B
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	A
⑫	タブレット端末等の活用による業務効率化の検討	C
⑬	ネットワーク管理体制の強化	C
⑭	デジタル手続法の施行に合わせた対応	B
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	C
⑯	墓地台帳システムの導入【令和3年度完了事業】	-



【課題】

③庁内情報システムの評価

- ✓ システム標準化の動向を注視し、適切に対応をしていくことが必要です。

④調達・構築・管理に係るガイドラインの検討

- ✓ 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が必要です。

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

- ✓ 基幹系業務においては標準化準拠システムやガバメントクラウドへの移行を進める必要があります。

⑪AI(人工知能)、RPA(レディック・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

- ✓ RPAは業務効率化に向けて庁内での横展開を図る必要があります。
- ✓ 生成AI^{*}の活用については、AI利活用を禁止するのではなく、活用に向けて危険性を考慮しながら、検討していく必要があります。

⑬ネットワーク管理体制の強化

- ✓ 庁内ネットワークについて現状を整理中であり、適切に管理できる体制づくりが必要です。

⑭デジタル手続法の施行に合わせた対応

- ✓ 来庁しなくても各種申請ができるよう、ぴったりサービスやLoGoフォーム^{*}によるオンライン申請を拡大していく必要があります。あわせて、来庁時においても「書かないワンストップ窓口」を推進し、市民の利便性を向上させる必要があります。

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

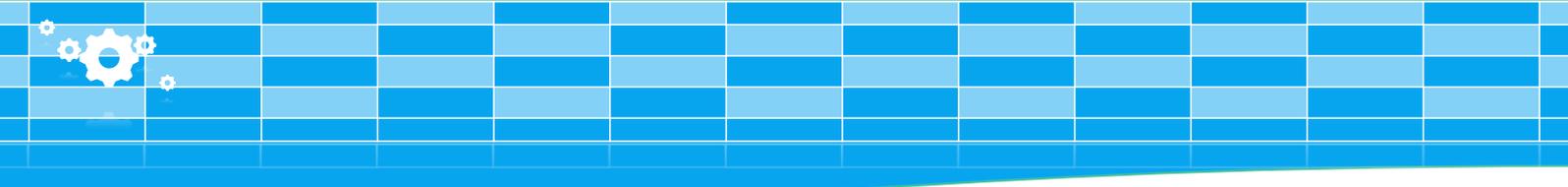
- ✓ データ⇒バッチ処理は可能になったものの、現状、システム上でのデータ検証に限界があるため運用は見送り、紙資料に基づき基幹系システム^{*}に反映しています。令和7年度までに全国で税務システム標準化を実施することとなっており、標準仕様書の中で登記書データ取込機能が実装必須機能として位置付けられたことから、標準化対応の中で引き続き検討が必要です。

3 全国情報化アンケートから見た現状分析

全国情報化アンケートの結果から本市において現状分析した結果、本市では「電子決裁の状況」や「情報システムに関する業務継続計画の策定状況」が先進的となっておりますが、「ホームページ等の状況」や「組織体制・規程類の整備」については、「やや不備あり」であることから、対応が必要です。

図表 16 全国情報化アンケート分析結果

①自治体DXの推進体制等	
【組織体制】	良好
<p>良い点：本市の自治体DXに対する組織体制については、全国的に見ても確立されている</p> <p>検討点：CIO補佐官の任命について、全国や県内の約半分が任命しているためやや遅れている</p>	
【DX・情報化についての職員育成】	良好
<p>良い点：全国的に見ても9.2%しか実施していない「資格試験の受験等に対する助成制度」を実施</p> <p>検討点：全国的に見て実施している市町村は少ないため、「DX・情報化に関する人材育成方針の策定」や「デジタルスキル向上を目的とした他機関への職員派遣」については、実施の有無を含めて検討を要する</p>	
②行政サービスの向上・高度化	
【行政手続のオンライン化の推進状況】	良好
<p>良い点：ぴったりサービスによる電子申請管理システムを導入。基幹系との連携システムについても構築済</p> <p>検討点：オンライン化利用促進計画は全国的に約半数が「策定済」若しくは「策定予定」とあるので本市においても検討が必要</p> <p>検討点：汎用的電子申請システムの導入について、ぴったりサービス以外でマイナンバーカードの電子証明書の機能を用いたオンライン申請は実施していないため、導入に向けた検討が必要。（県内18団体導入済）</p> <p>検討点：オンラインシステムにおけるASP/SaaSの利用については、様々な業務で利用しているが手数料等の電子納付について未実施のため今後検討が必要（全国実施率：14.7%）</p>	
【住民サービス向上への取組状況】	良好
<p>良い点：「コンビニ収納」「総合窓口」「クレジット決済」「ウェブアクセシビリティ*の向上」を実施済</p> <p>検討点：「コンビニ交付」については令和6年度までに実施予定（全国実施率：79%）</p>	
【ホームページ等の状況】	やや不備あり
<p>良い点：ホームページの機能に関してはすべて対応</p> <p>検討点：県内42市町村中40団体が行っているホームページ上での意見・要望の受付を行っていない</p>	
【電子決裁の状況】	先進的
<p>良い点：「人事給与」、「財務会計」、「文書管理」システムのすべてを電子化しており、全国的にも先進的な取り組みとなっている。（全国実施率：23.4%、21.8%、29.3%）</p>	



【災害時の被災者情報管理業務システムの整備状況】	良好
良い点：「J-LIS が提供している被災者支援システム」を導入済	
【統合型地理情報システム（GIS）の整備状況】	良好
良い点：県域統合型GISシステムを導入済 検討点：利用業務の拡大について検討が必要	
③情報セキュリティ対策の実施状況	
【組織体制・規程類の整備】	やや不備あり
良い点：CISO を任命及び緊急時対応計画（多治見市情報セキュリティ緊急時行動規程）を策定済 検討点：全国的に約 8 割が設置している CSIRT [*] の整備ができていない	
【人的及び調達時・運用時の情報セキュリティ対策】	良好
良い点：情報セキュリティ研修として全職員に e-ラーニング及び集合研修を実施、緊急時対応訓練として、ICT-BCP 訓練を実施している 検討点：全国で 57.4%が実施している「システムの運用、委託事業者に対する指導・監査」の実施の検討が必要	
【情報セキュリティ対策の監査・点検】	良好
良い点：情報セキュリティについて内部監査及び外部監査の両方を実施。（全国実施率：8.5%）	
【情報システムに関する業務継続計画（ICT-BCP）の策定状況】	先進的
良い点：ICT-BCP 初動版のみを策定。業務継続訓練の実施については、「全庁で実地演習」及び「机上の演習」を行っている。全国規模で両方演習を行っているのは 5 団体のみ	
④デジタル・デバイド対策	
【地方公共団体独自のデジタル・デバイド対策の実施】	良好
良い点：民間事業者と連携し「スマホやタブレット等のデジタル機器やサービスの利用方法を教える講座」や「お届けセミナー」による講座を開催	

4 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 2,000 人

② 調査方法

郵送配布、オンライン又は郵送回収

③ 調査期間

令和 5 年 8 月 4 日から 8 月 31 日

■ 配付回収数

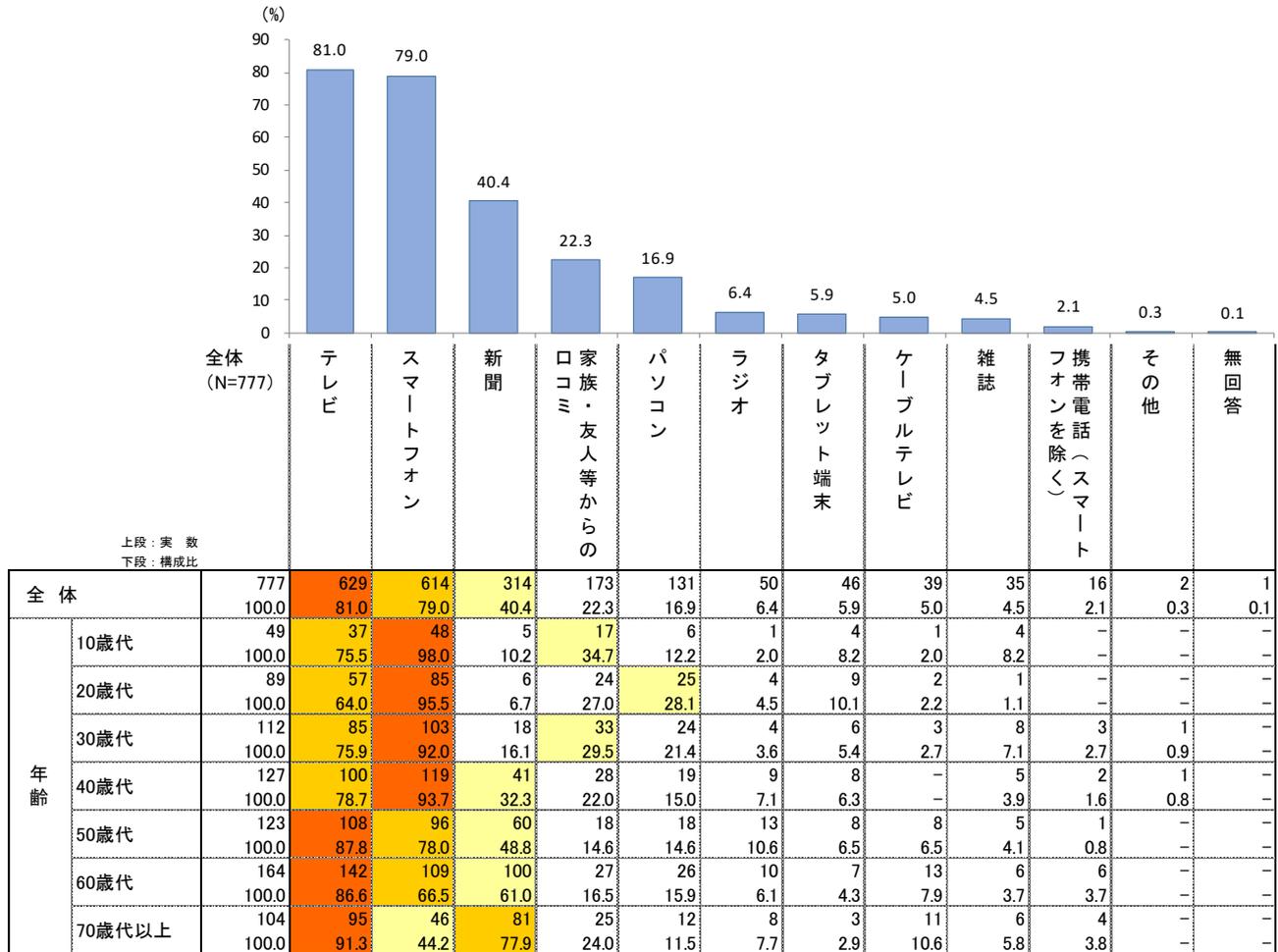
配布数	回収数	有効回収数	有効回収率
2,000	777	777	38.8%

(1) 情報収集の手段等について

普段の情報の入手先は、「テレビ」が81.0%で最も高く、「スマートフォン」が79.0%、「新聞」が40.4%の順となっています。

年齢別で見ると、10歳代~40歳代で「スマートフォン」の割合が高くなっています。また、年齢とともに「新聞」の割合が高くなっています。

図表 17 情報の入手先（複数回答）



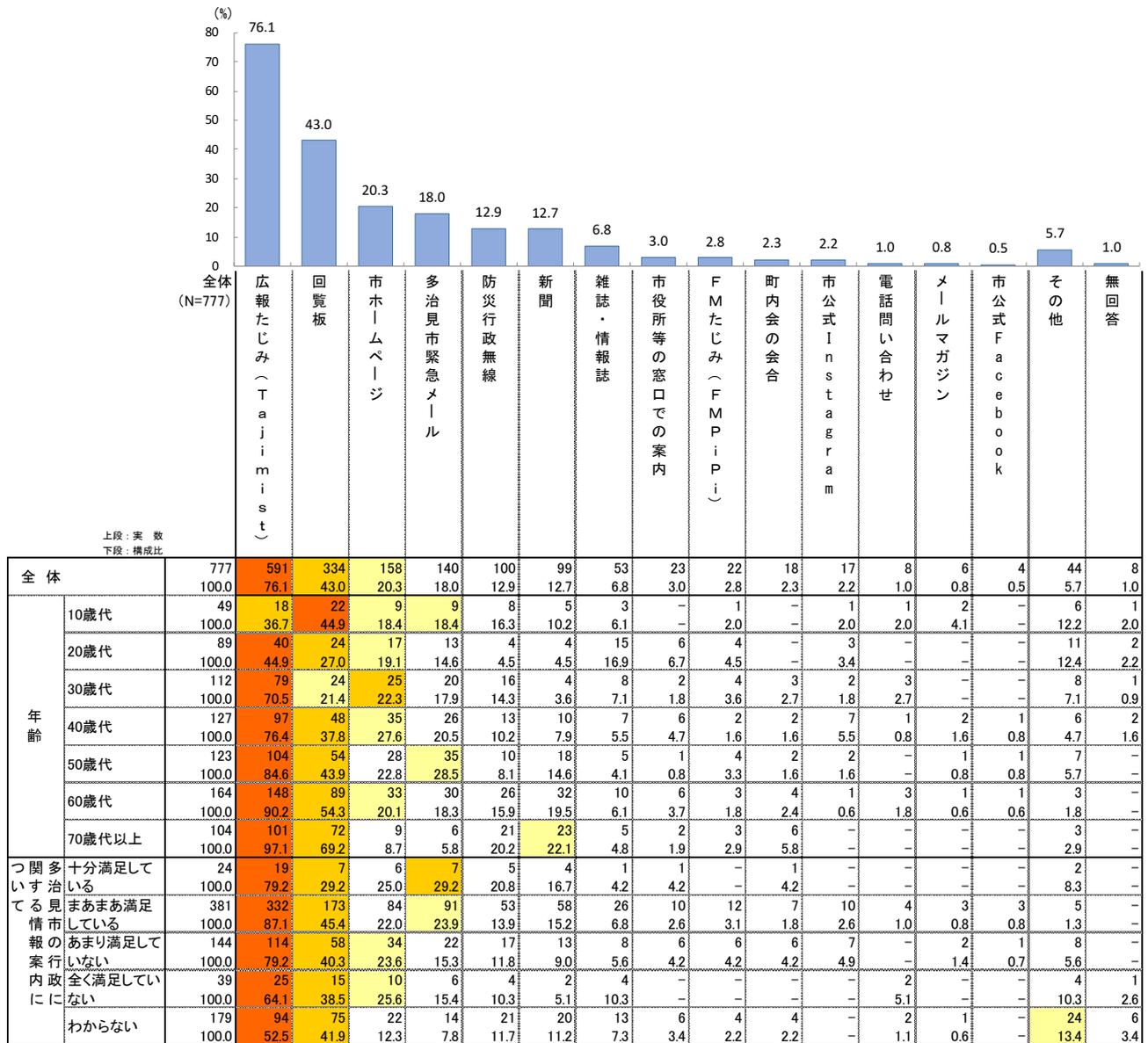


行政に関する情報の入手先は、「広報たじみ (Tajimist)」が76.1%で最も高く、次いで「回覧板」が43.0%、「市ホームページ」が20.3%となっています。

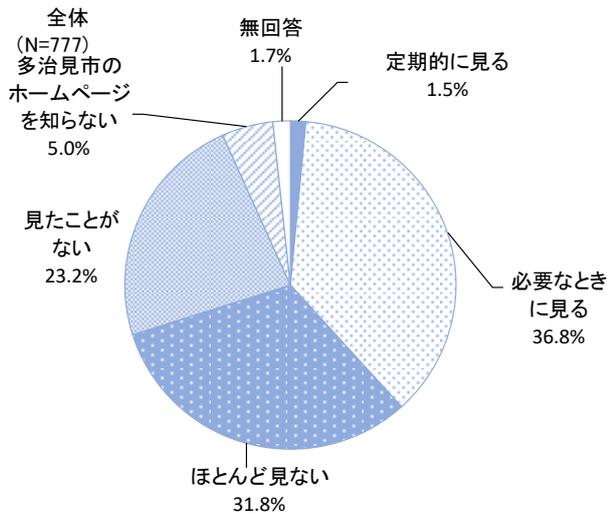
年齢別でみると、20歳代以上で「広報たじみ (Tajimist)」が最も高く、30歳代以上で7割以上となっています。また、10歳代では「回覧板」が4割となっています。

行政に関する情報案内の満足度別にみると、いずれの満足度においても「広報たじみ (Tajimist)」の割合が高くなっています。

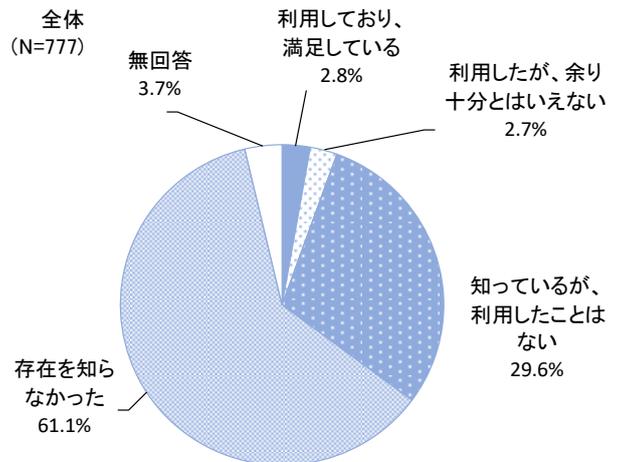
図表 18 行政に関する情報の入手先 (複数回答)



図表 19 市ホームページの閲覧状況



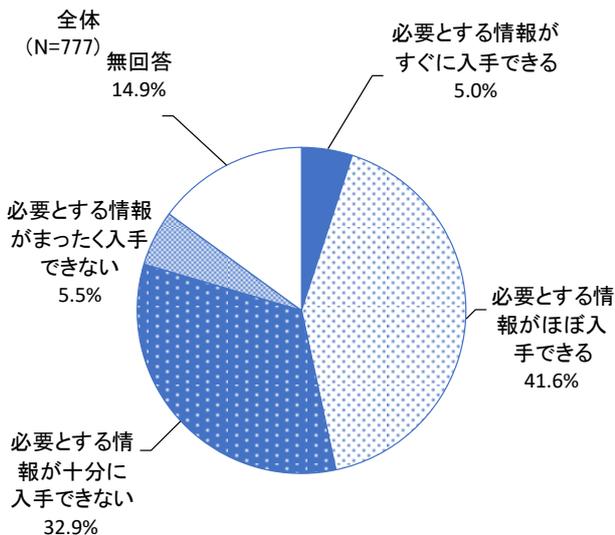
図表 20 市の SNS による情報発信の利用状況



市の防災情報の発信については、「必要とする情報がほぼ入手できる」が 41.6%と最も高く、これに「必要とする情報がすぐに入手できる」(5.0%)を合わせた“必要とする情報が入手できている人”が約5割(46.6%)を占めています。一方で、「必要とする情報が十分に入手できない」(32.9%)と「必要とする情報がまったく入手できない」(5.5%)を合わせた“必要とする情報が入手できない人”は約4割(38.4%)を占めています。

年齢別でみると、10歳代～60歳代で「必要とする情報がほぼ入手できる」、70歳代以上で「必要とする情報が十分に入手できない」の割合が最も高くなっています。

図表 21 市の防災情報発信について



	調査数	問7 市の防災情報の発信について				無回答	
		必要とする情報がすぐに入手できる	必要とする情報がほぼ入手できる	必要とする情報が十分に入手できない	必要とする情報がまったく入手できない		
調査数	777	39	323	256	43	116	
	100	5.0	41.6	32.9	5.5	14.9	
年齢	10歳代	49	6	17	6	3	17
	100	12.2	34.7	12.2	6.1	34.7	
	20歳代	89	5	33	16	5	30
	100	5.6	37.1	18.0	5.6	33.7	
	30歳代	112	7	46	26	12	21
	100	6.3	41.1	23.2	10.7	18.8	
	40歳代	127	6	59	43	5	14
	100	4.7	46.5	33.9	3.9	11	
	50歳代	123	4	54	47	5	13
	100	3.3	43.9	38.2	4.1	10.6	
60歳代	164	7	72	71	6	8	
100	4.3	43.9	43.3	3.7	4.9		
70歳代以上	104	4	38	45	6	11	
100	3.8	36.5	43.3	5.8	10.6		

【課題】

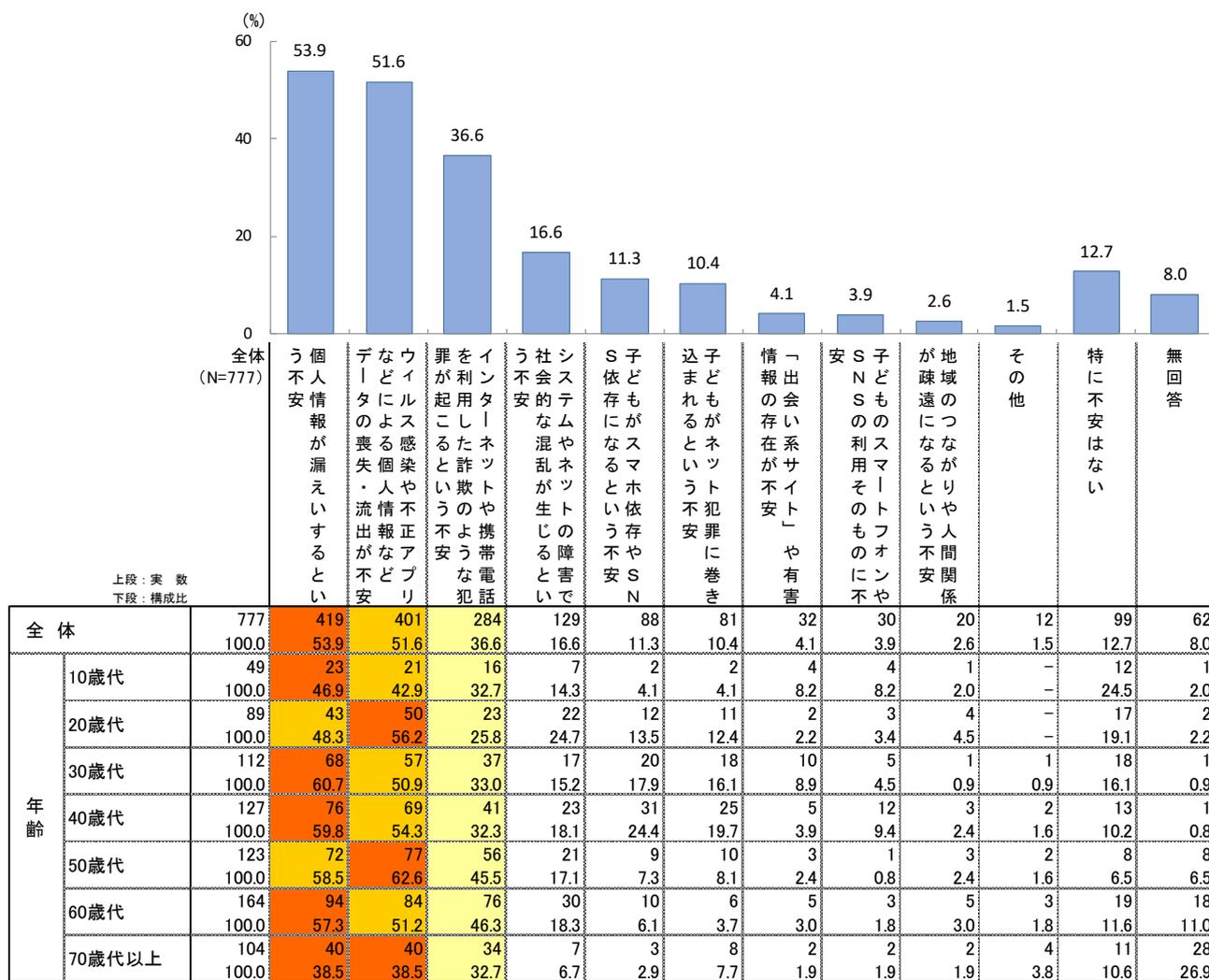
- ✓ 適切な情報を伝えるため、年齢に応じた媒体を活用し情報を伝達する必要があります。

(2) 情報セキュリティについて

インターネットを利用して不安なことは、「個人情報などが漏えいするという不安」が53.9%で最も高く、次いで「ウィルス感染や不正アプリなどによる個人情報などデータの喪失・流出が不安」が51.6%、「インターネットや携帯電話を利用した詐欺のような犯罪が起こるとい不安」が36.6%の順となっています。

年齢別でみると、10歳代と30歳代～40歳代と60歳代では「個人情報などが漏えいするという不安」、20歳代と50歳代は「ウィルス感染やマルウェア*による個人情報などデータの喪失・流出が不安」の割合が高くなっています。

図表 22 インターネットを利用して不安なこと（複数回答）



【課題】

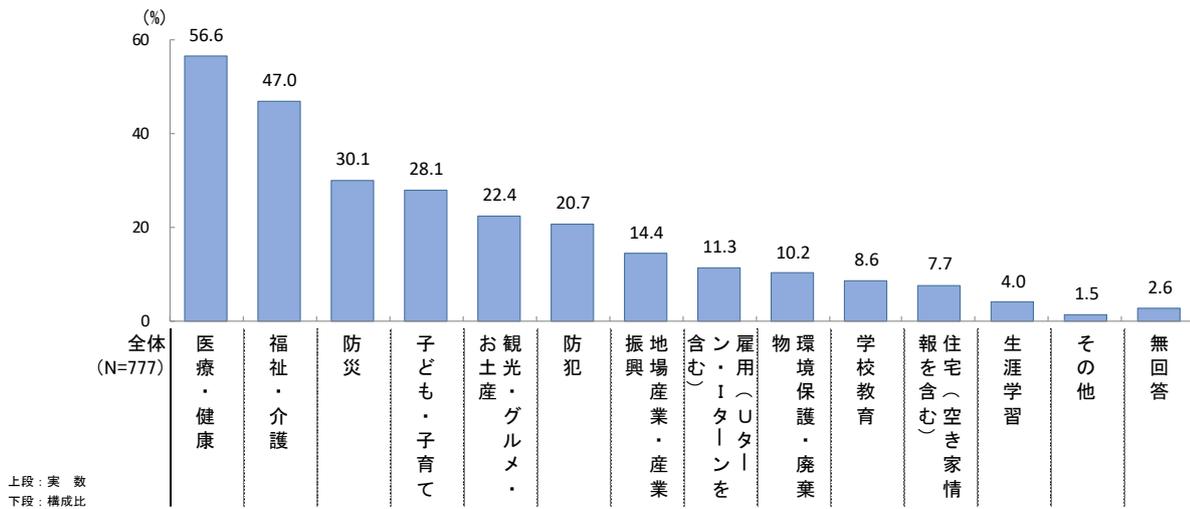
- ✓ 個人におけるネットリテラシーの向上や、組織における情報セキュリティのさらなる向上が必要です。

(3) 多治見市の情報化施策について

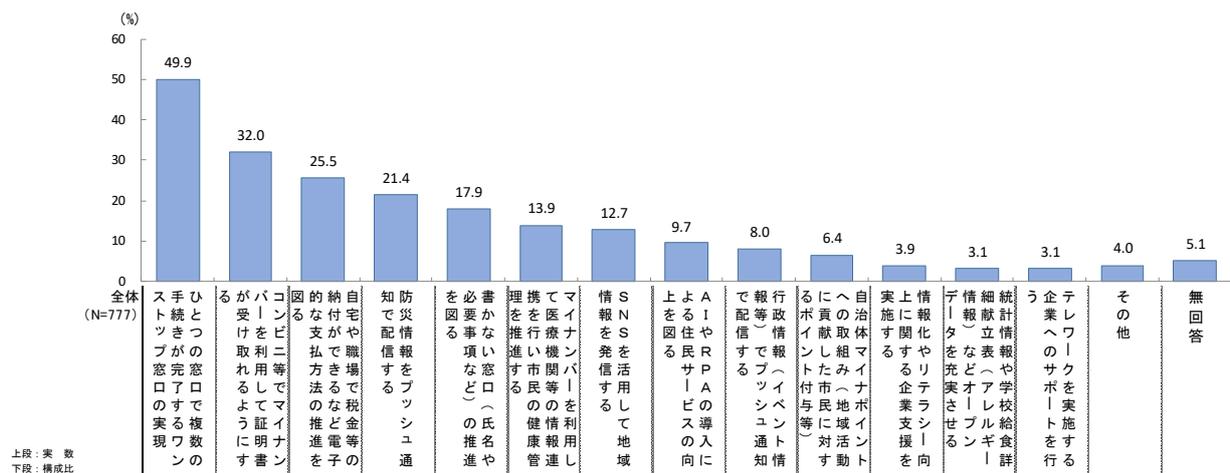
今後、重要と考える情報発信・情報提供の分野は、「医療・健康」が56.6%で最も高く、次いで「福祉・介護」が47.0%、「防災」が30.1%の順となっています。

また、今後、市が力を入れるべき情報分野の施策は、「ひとつの窓口で複数の手続きが完了するワンストップ窓口の実現」が49.9%で最も高く、次いで「コンビニ等でマイナンバーを利用して証明書が受け取れるようにする」が32.0%、「自宅や職場で税金等の納付ができるなど電子的な支払方法の推進を図る」が25.5%の順となっています。

図表 23 重要な情報発信・情報提供の分野（複数回答）



図表 24 市が力を入れるべき情報分野の施策（複数回答）



【課題】

- ✓ 情報提供分野としては、「医療・健康」「福祉・介護」「防災」「子ども・子育て」が重要です。
- ✓ ICTを活用した行政手続きの向上が必要です。



(4) その他主な自由意見(抜粋)

要望事項	市民意見
SNS等を使った情報発信	<ul style="list-style-type: none"> • SNS もっと使って欲しいです。 • これからはSNSの時代なのでホームページなど色々と情報を得る手段があるから活用していけるとよいです。 • 市内のPRが足りないかなと思います。若者はInstagram*とかをよく使っているので、多治見市の観光名所などをPRすれば、多くの人が多治見を訪れて、活性化すると思いました。
リテラシー教育の実施	<ul style="list-style-type: none"> • 学校でインターネットの利用方法をしっかりと教えてほしい。学校で講習会とかを開いて、インターネットやSNSの利用方法を学ぶのが良いと思います。
庁内セキュリティ教育の推進	<ul style="list-style-type: none"> • 情報化に伴い、市役所にある個人情報漏えいや悪用されないか心配しています。職員の意識改革、能力向上、接客能力の向上を求めます。
休日・夜間での申請受付	<ul style="list-style-type: none"> • 手続きなどを土日、夜間も出来るようにして下さい。 • マイナンバーカードで色々な手続きが早く出来るようにお願いします。
コンビニ交付の実施	<ul style="list-style-type: none"> • 印鑑証明をコンビニで取得できるなど、手軽で簡単な住民票等の取得を早期実現して欲しいです。
デジタルファースト（手続きが一貫して完結する）の推進	<ul style="list-style-type: none"> • 情報の摂取、各種支払い、各種手続きがインターネットを介して完結できるようになる事を望みます。 • 市役所等の支払いを全て電子決済できるようにして欲しいです。現金を持ち歩くことが少なくなっているので、現金のみは困ることがあります。
窓口業務の維持	<ul style="list-style-type: none"> • デジタルにたよると危機の時に使えない場合があるので、アナログ的な手段も模索した方が良いと思います。 • パソコン、スマホ等最新の機器を使いこなせないため、電話や窓口での相談も無くさないで欲しいです。
デジタル・デバイド対策の推進	<ul style="list-style-type: none"> • インターネットの利用で便利になることはとてもありがたいことですが、インターネットを利用できない環境の人、使い方がわからず利用できない人などのことも考えて情報化を進めていただきたいです。
スマートフォン講習会などの開催	<ul style="list-style-type: none"> • パソコンやスマートフォンを使いこなせずに、新しいサービスが受けられなくなるという不安。情報化が進展していく事で取り残される不安。それを払拭するためには勉強して覚えるしかありません。そのために情報化の進展と平行して講習会を開催して頂くよう希望致します。

5 課題まとめ

(1) 第4次情報化計画の総括より

- ✓ 避難所での生活が長期化する場合に備え、Wi-Fi等の通信環境の全市的な整備計画策定に向けた検討が必要です。
- ✓ 観光拠点におけるWi-Fi環境については、今後、必要性を考慮しながら未整備施設の整備を検討する必要があります。
- ✓ バス事業者と足並みを揃えながら、公共交通情報などの各種検索サイト用のデータ整備を実施する必要があります。
- ✓ デジタル・デバイド対策として、スマホ講座等の開催に向けた取り組み強化が必要です。
- ✓ 市議会委員会インターネット配信については、新庁舎建設を踏まえ、検討する必要があります。
- ✓ 庁内情報システムについては、システム標準化の動向を注視し、適切に対応をしていくことが必要です。
- ✓ 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が必要です。
- ✓ 基幹系業務においては標準化準拠システムやガバメントクラウドへの移行を進める必要があります。
- ✓ RPAは業務効率化に向けて庁内での横展開を図る必要があります。
- ✓ 生成AIの活用については、AI利活用を禁止するのではなく、活用に向けて危険性を考慮しながら、検討していく必要があります。
- ✓ 庁内ネットワークについて現状を整理中であり、適切に管理できる体制づくりが必要です。
- ✓ 来庁しなくても各種申請ができるよう、ぴったりサービスやLoGoフォームによるオンライン申請を拡大していく必要があります。
- ✓ 来庁時においても「書かないワンストップ窓口」を推進し、市民の利便性を向上させる必要があります。
- ✓ 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として、標準化対応の中で引き続き検討が必要です。

(2) 全国情報化アンケートから見た現状分析より

- ✓ 「ホームページ等の状況」や「組織体制・規程類の整備」については、「やや不備あり」であることから、対応が必要です。

(3) 市民アンケート調査結果より

- ✓ 適切な情報を伝えるため、年齢に応じた媒体を活用し情報を伝達する必要があります。
- ✓ 個人におけるネットリテラシーの向上や、組織における情報セキュリティのさらなる向上が必要です。
- ✓ 情報提供分野としては、「医療・健康」「福祉・介護」「防災」「子ども・子育て」が重要です。
- ✓ ICTを活用した行政手続きの向上が必要です。
- ✓ デジタル・デバイド対策が必要です。



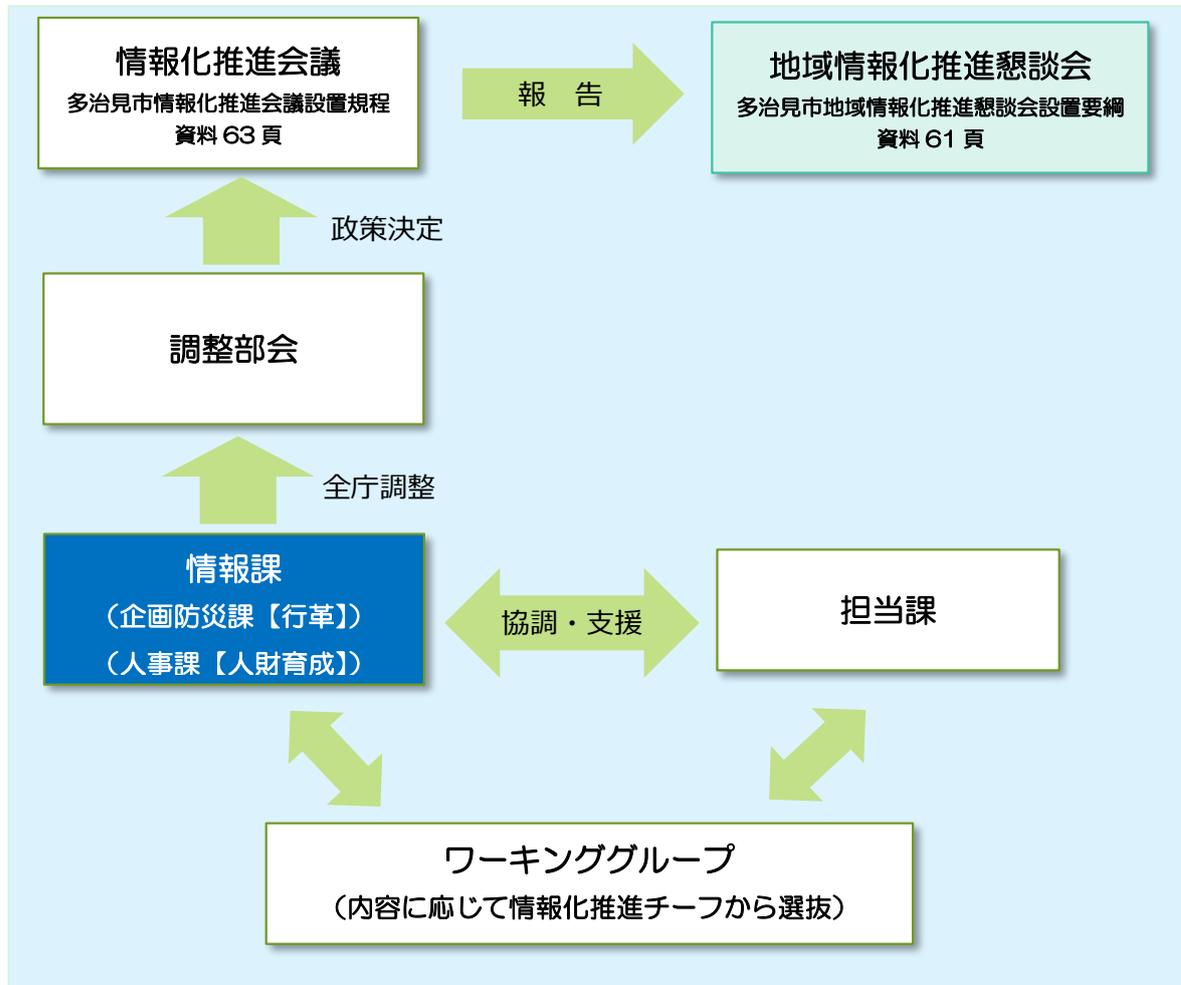
第4章 情報化（DX）を支える体制

1 計画の推進体制

DXを総合的かつ着実に推進していくため、組織横断的な推進体制で取り組みます。

DX 推進に向け、情報課がイニシアティブをとり、行政改革と人財育成の担当部門との連携を強化します。

図表 25 計画の推進体制



DX（デジタル・トランスフォーメーション）とは

ビッグデータなどのデータと AI や IoT を始めとするデジタル技術を活用して、業務の効率化だけでなく、仕事の仕方そのものを変革するとともに、組織、企業文化、風土をも改革し、競争上の優位性を確立すること。

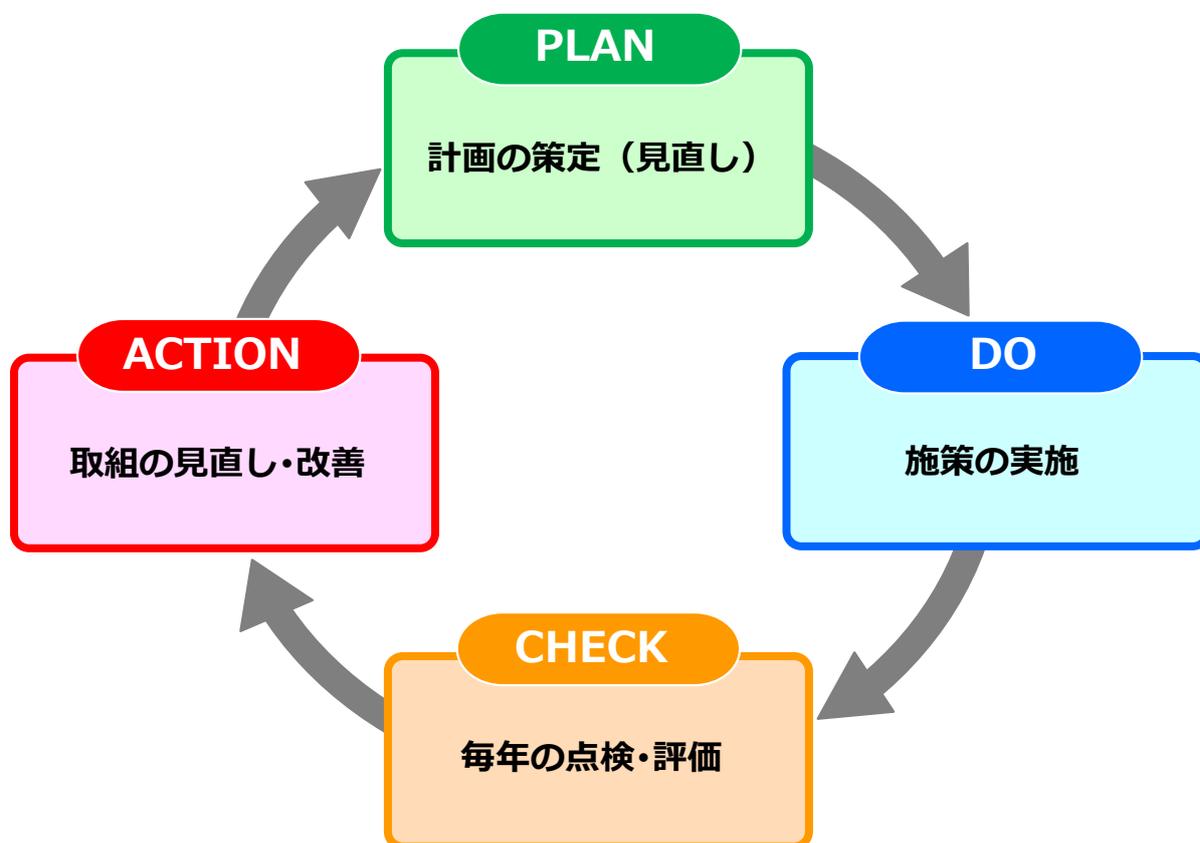
2 計画の進捗管理

計画策定年度に年度ごとの実施計画を策定し、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 26 PDCAサイクルのイメージ

年度	令和 5年度	6年度	7年度	8年度	9年度
情報化計画の策定 (4年間)	見直し	→			見直し
実施計画の策定 (年度ごとの計画)	策定	実施・点検・ 評価・見直し	実施・点検・ 評価・見直し	実施・点検・ 評価・見直し	実施・点検・ 評価・見直し





3 情報化（DX）を支える人財育成

（1）DX 人財とは

本計画における「DX 人財」は、単にコンピュータやシステムに強い人財ではなく、次のような人財と定義します。

- ① 行政のプロフェッショナルとしての業務スキルを有する人財（業務力）
- ② 困難な課題であっても、現状をより良くしていきたいという強い意志を持つ人財（改革意欲）
- ③ これまでの知識や経験にこだわらず、何が市民にとって最良かを一から考え、真の課題を発見できる人財（データ分析力／サービスデザイン思考）
- ④ 最適なデジタル技術を選択、活用することで、新たな価値を創出できる人財（IT スキル）

（2）DX 人財に求められる役割と IT スキル

DX 人財を、その役割により「高度専門人財」と「情報化推進チーフ」に分類します。

図表 27 DX 人財の分類

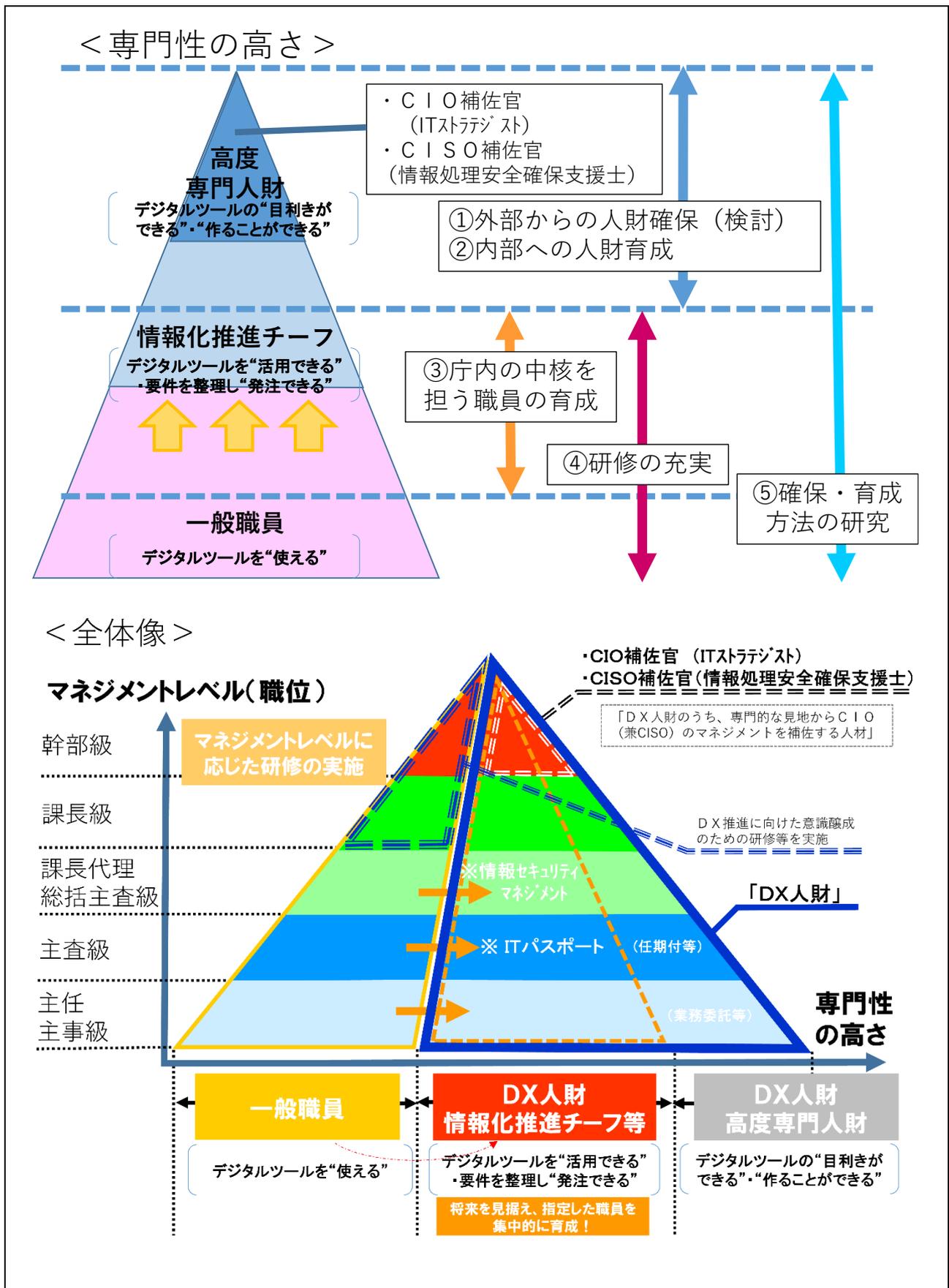
高度専門人財	<p><役割> 情報セキュリティ対策を推進するとともに、DX活動の推進に向けて、内部や外部の人財・組織と連携しながら職員を指導・監督する。専門的な見地から CIO（兼 CISO）【副市長】のマネジメントを補佐する。CIO（最高情報統括責任者）／CISO（最高情報セキュリティ責任者）</p> <p><想定する IT スキル> ・CIO 補佐官：「ITストラテジスト」と同等以上 ・CISO 補佐官：「情報処理安全確保支援士」と同等以上</p>
情報化推進チーフ	<p><役割> 情報セキュリティ対策を推進するとともに、DXの推進リーダーとしてDX活動を具体的に企画し、一般職員と協力して各課のDX推進施策を立案し、高度専門人財と連携して実現のための予算化を行う。</p> <p><想定する IT スキル> 主査級昇格時：「ITパスポート試験」合格レベル 総括主査級昇格時：「情報セキュリティマネジメント試験」合格レベル</p>

（3）DX 人財の育成

一般職員の中でも、基本的なITスキルやサービスデザイン思考を身に着け、一般職員や高度専門人財と連携し、中核となって実務を取りまとめることができる「情報化推進チーフ」の存在が重要です。

このため、将来を見据え、情報化推進チーフの中から選抜し、集中的・段階的に育成していきます。

図表 28 DX人財の確保・育成の全体像（イメージ）





図表 29 DX 人材に求められる業務例

マネジメントレベル (職位)	DX 人材に求められる業務例	
幹部級／外部人材 ※任期付・業務委託含	CIO 補佐官(全庁的な DX 推進を補佐)	DX や情報セキュリティについて、国の政策の動向を把握するとともに、適切なデジタル技術の導入やデータの活用を助言
	CISO 補佐官(全庁的な情報セキュリティを補佐)	
課長級	庁内横断的な DX 推進に向けた各課との調整・推進	
	業務プロセスの見直しや業務の外部委託等、所管業務において BPR の着想と意識醸成 ※BPR(ビジネス・プロセス・リエンジニアリング) 現在の業務プロセスを詳細に調査・分解し、市民サービスの質の向上や人的リソースの活用等の面からどのような問題があるかを徹底的に分析して、業務プロセスそのものの再構築を図ること	
	データ分析に基づき、市民目線でサービス(業務)をデザイン(企画)	
	情報セキュリティ対策の検討・実施／セキュリティインシデント*発生時の対応・指示	
課長代理／総括主査級	自治体システム標準化・ガバメントクラウド移行への対応	
	業務プロセスの見直しや業務の外部委託等、所管業務において BPR を実施	
	データ分析に基づき、市民目線でサービス(業務)をデザイン(企画)	
	情報セキュリティ対策を実施／セキュリティインシデント発生時の対応	
主査級以下	自治体システム標準化・ガバメントクラウド移行への対応	
	ノーコード・ローコードツールや AI 等を活用して業務を効率化	
	所管業務のシステム化にあたって要件を整理し、仕様書を作成(システムベンダに発注)	
	システムの運用・保守	
	情報セキュリティ対策の実施	

第5章 計画の内容

1 基本方針

行政を効率化し、人と人とのつながりと市民の
多様な幸せを守る DX

2 基本施策～施策の柱～

第5次多治見市情報化計画では、基本方針の実現に向け、3つの柱を掲げて進めていきます。

(1) 市民サービスを向上させ、多様な活力を創出する
情報化

(2) 誰一人取り残されない、安全・安心な情報化

(3) 行政を効率化する情報化 ～上記2つの持続に向けて～



国が策定した「自治体 DX 推進計画」及び「官民データ活用推進基本法に基づく市町村官民データ活用推進計画」と第5次多治見市情報化計画における基本施策の柱の関係について、以下に整理しました。

図表 30 自治体 DX 推進計画と基本施策の関連

「自治体 DX 推進計画」及び「官民データ活用推進基本法 に基づく市町村官民データ活用推進計画」		基本施策の柱		
		(1)市民サービス向上	(2)安全・安心	(3)行政の効率化
自治体 DX の重点取組 事項	自治体フロントヤード改革の推進	○	○	○
	自治体の情報システムの標準化・共通化			○
	マイナンバーカードの普及促進・利用の推進	○	○	○
	セキュリティ対策の徹底		○	○
	自治体の AI・RPA の利用推進			○
	テレワークの推進			○
デジタル社会の実現に向けた取組	地域社会のデジタル化	○	○	
	デジタル・デバйд対策	○	○	
	デジタル原則を踏まえた条例等の規制の点検・見直し	○		○
官民データ活用推進基本法に基づく市町村官民データ活用推進計画		○	○	○

3 実施事業

■ 実施事業一覧

第5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71の実施事業に取り組んでいきます。基本施策ごとの実施事業は、次のとおりです。

次期計画の柱	新規	拡大	継続	合計
市民サービスを向上させ、多様な活力を創出する情報化	18	2	13	33
誰一人取り残されない、安全・安心な情報化	4	3	9	16
行政を効率化する情報化	13	1	7	21
合計	35	6	29	70

実施事業の後の記号〔⇒、↗、☆〕の意味は、次のとおりです。

記号	実施事業の意味
⇒	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5次多治見市情報化計画での新たな取組み。

図表 31 実施事業一覧

(1) 市民サービスを向上させ、多様な活力を創出する情報化		
1	「ぴったりサービス」の導入	☆
2	自転車用ヘルメット購入に係るオンライン申請サービスの導入	☆
3	学校給食に係るアンケートについてのオンライン実施	☆
4	消防関連届出申請に係るオンライン申請サービスの導入	☆
5	救急救命講習申込に係るオンライン申請サービスの導入	☆
6	たじっこクラブに係る各種申請業務についてのオンライン申請サービス導入の検討	☆
7	陶磁器意匠研究所の研究生募集に係るオンライン申請サービス導入の検討	☆
8	陶磁器に関する各種試験依頼に係るオンライン申請サービス導入の検討	☆
9	水道の開始・中止・名義変更に係るオンライン申請サービスの導入	↗
10	軽自動車等の新車購入時に必要な申請手続についてのオンライン申請サービスの導入	⇒
11	「がん検診予約システム」の運用	⇒
12	書かないワンストップ窓口の導入	☆
13	おくやみ手続きにおけるワンストップサービスの検討	☆
14	各種証明書類のコンビニ交付の導入	↗
15	キャッシュレス決済の導入	☆
16	保育園の一時保育料の徴収の検討	☆
17	妊娠届出・乳幼児健診・母子管理票（カルテ）・予防接種のデジタル化の検討	☆



18	資源・ごみの分別アプリ導入の検討	☆
19	公立保育園及び幼稚園におけるICTの活用	☆
20	自治体における情報伝達のデジタル化の検討	☆
21	オープンデータ*の推進	☆
22	公共施設におけるWi-Fi環境の検討	☆
23	観光拠点におけるWi-Fi環境の整備	⇒
24	軽自動車税 種別割の納税証明の電子化	⇒
25	多様な媒体による広報たじみの配布	⇒
26	SNSによる健康・検診情報の発信	⇒
27	観光協会等との連携によるSNSなどを活用した継続的な観光情報の提供	⇒
28	文化財及び文化財保護センターの魅力発信	⇒
29	陶磁器意匠研究所の活動等についてSNSの動画・写真を活用した情報発信	⇒
30	市議会委員会インターネット配信の検討	⇒
31	わかりやすい公共交通情報の提供	⇒
32	オンライン妊産婦・乳幼児相談・教室・研修会の実施	⇒
33	「犬と猫のマイクロチップ情報登録」制度に関連した「狂犬病予防法の特例」ワンストップサービス導入の検討	⇒
(2) 誰一人取り残されない、安全・安心な情報化		
1	「デジタルシティズンシップ教育」の推進	☆
2	スマホ講座等の地域におけるICT講座の開催	↗
3	おとどけセミナー開催による情報セキュリティやリテラシーに関する教育の実施	⇒
4	ICTを活用した健康マイレージ事業の推進	☆
5	要保護児童等のケースワークに係る支援ツールの検討	☆
6	道路・公園不具合通報におけるオンライン通報制度導入の検討	☆
7	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	↗
8	妊娠期から切れ目なく支援を行うための基盤（プラットフォーム）の整備	↗
9	乳幼児の保護者や妊産婦のための緊急連絡網の整備	⇒
10	広聴広報におけるバリアフリーの推進	⇒
11	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	⇒
12	避難行動要支援者に係るシステムの運用	⇒
13	被災者支援システムの運用	⇒
14	防災ライブカメラの維持・運用	⇒
15	避難所において求められる環境整備の検討	⇒
16	避難所が長期化した際の通信環境の全市的な整備計画の策定	⇒

(3) 行政を効率化する情報化 ～上記2つの持続に向けて～

1	自治体の情報システムの標準化・共通化の推進	☆
2	クラウド型資料管理システムを利用した収蔵資料管理	☆
3	執務環境のあり方やワークスタイルの検討	☆
4	ペーパーレス会議等による紙文書電子化の推進	☆
5	保存文書電子化の推進	☆
6	電子契約サービスの導入	☆
7	指定金融機関とのデータ伝送の実施	☆
8	保育園の入所選考に係るRPA等活用の検討	☆
9	生成AIの利用及びローコードツール等活用の検討	☆
10	税務システムへのデータ取込	/
11	CSIRT及びCISO補佐官導入の検討	☆
12	庁内セキュリティ教育の推進	⇒
13	ICT-BCP《初動版》による定期的な訓練の実施	⇒
14	教育施設のシステム等の再構築	☆
15	検針、窓口及び徴収業務の委託化及び新システム等の構築	☆
16	水道スマートメーターによる自動検針実施の検討	☆
17	庁内情報システムの評価	⇒
18	システムの調達・構築・管理に係るガイドラインの策定	⇒
19	情報リテラシー（ITスキル）の向上	⇒
20	ネットワーク管理体制の強化	⇒
21	庁内情報システム及びネットワーク機器の更新業務	⇒



■ 事業計画

実施事業の推進にあたっては、これを担う担当課を明らかにし、事業の「取り組み内容」と「期待される効果」を示し、毎年度進捗管理を行っていきます。

(1) 市民サービスを向上させ、多様な活力を創出する情報化

行政手続のオンライン化の拡大【マイナンバーカードを活用したオンライン申請（ぴったりサービス）/ノーコード、ローコードツールを活用したオンライン申請】

実施事業	区分	担当課
【1】「ぴったりサービス」の導入	☆	選挙管理委員会 情報課
【2】自転車用ヘルメット購入に係るオンライン申請サービスの導入	☆	道路河川課 情報課
【3】学校給食に係るアンケートについてのオンライン実施	☆	食育推進課 情報課
【4】消防関連届出申請に係るオンライン申請サービスの導入	☆	予防課 情報課
【5】救急救命講習申込に係るオンライン申請サービスの導入	☆	南・北・笠原消防署 情報課
【6】たじっこクラブに係る各種申請業務についてのオンライン申請サービス導入の検討	☆	教育推進課 情報課
【7】陶磁器意匠研究所の研究生募集に係るオンライン申請サービス導入の検討	☆	陶磁器意匠研究所
【8】陶磁器に関する各種試験依頼に係るオンライン申請サービスの導入の検討	☆	陶磁器意匠研究所
【9】水道の開始・中止・名義変更に係るオンライン申請サービスの導入	↗	上下水道課 情報課
【10】軽自動車等の新車購入時に必要な申請手続についてのオンライン申請サービスの導入	⇒	税務課
【11】「がん検診予約システム」の運用	⇒	保健センター 情報課

取り組み内容

ぴったりサービスなどの活用により、証明書等の電子交付も含め、オンライン申請が可能な行政手続の範囲を拡大します。

期待される効果

行政手続における市民の利便性が向上します。

自治体フロントヤード改革の推進【フロントヤード：市民と行政との接点】

実施事業

区分

担当課

【12】書かないワンストップ窓口の導入

☆

情報課
市民課等の窓口課

取り組み内容

マイナンバーカードを活用した書かないワンストップ窓口の導入により、手書きによる記載の負担を減少させ、デジタル・デバイド対策及び市民の利便性の向上を図ります。

期待される効果

- ✓ 書類への記載（氏名、住所等）が必要なくなり、他課での関連手続もスムーズとなるため、市民の負担を軽減できます。
- ✓ 本人確認作業が不要になり、記載誤りや漏れを防げるため、業務効率化が図られます。

実施事業

区分

担当課

【13】おくやみ手続におけるワンストップサービスの検討

☆

市民課、環境課

取り組み内容

- ✓ 死亡に関する手続に関して、必要事項をあらかじめ申請書に記載することで手書きによる記載の負担を減少させる取組みについて検討します。
- ✓ デジタル庁が進める行政機関及び民間事業者等に対する死亡・相続に伴う手続を一括で行う事が可能となる死亡・相続ワンストップサービスへ対応していきます。
- ✓ 火葬場予約システムの導入について調査研究を行います。

期待される効果

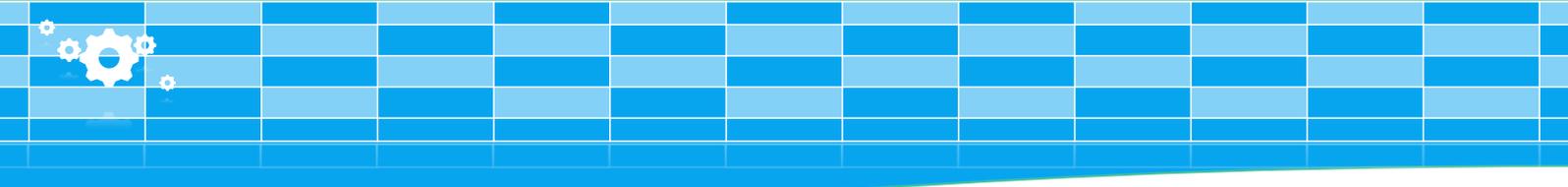
- ✓ 書類への記載（氏名、住所等）が必要なくなり、他課での関連手続もスムーズとなるため、市民の負担を軽減できます。
- ✓ 本人確認作業が不要になり、記載誤りや漏れを防げるため、業務効率化が図られます。
- ✓ 火葬予約について、電話から電子予約に変更し、火葬場の空き状況の確認ができるようになることで、葬儀会社と遺族との打ち合わせがスムーズになることが期待できます。



実施事業	区分	担当課
【14】各種証明書類のコンビニ交付の導入	↗	市民課、情報課、 企画防災課、税務課
取り組み内容		
市民にマイナンバーカードを活用した新たなサービスを提供し、広く周知します。		
期待される効果		
<ul style="list-style-type: none"> ✓ 市区町村窓口の閉庁時間や土日祝日でも証明書等を取得することができます。 ✓ 住民票のある市区町村に関わらず、最寄りのコンビニエンスストアで証明書を取得できます。 		

行政手続へのキャッシュレス決済導入

実施事業	区分	担当課
【15】キャッシュレス決済の導入	☆	財政課 市民課等の窓口課
【16】保育園の一時保育料の徴収の検討	☆	子ども支援課
取り組み内容		
<ul style="list-style-type: none"> ✓ 各種税金や国民健康保険料などの納付手続においてはキャッシュレス決済を拡充し、決済手段の多様化を進めます。 ✓ 市民課などの窓口でのセミセルフレジの設置により、キャッシュレス決済を導入し、支払い方法を拡大することで市民の利便性を向上させます。 ✓ 自動精算機能により、つり銭間違いを減少させ、適正なレジ処理に繋がります。 		
期待される効果		
<ul style="list-style-type: none"> ✓ 決済手段の多様化を進める事で、行政手続における市民の利便性が向上します。 ✓ キャッシュレス決済の導入により集計作業の自動化など事務負担が軽減されます。 ✓ セミセルフレジの自動精算機能により、つり銭間違いを減少させ、適正なレジ処理が可能となります。 		



実施事業	区分	担当課
【17】妊娠届出・乳幼児健診・母子管理票（カルテ）・予防接種のデジタル化の検討	☆	保健センター
取り組み内容		
<ul style="list-style-type: none">✓ 妊娠～3歳6か月健診までの妊娠届出、乳幼児健診・訪問・相談・予防接種等の全ての情報をデジタル化することを検討します。✓ 子育て世代の保護者がデジタルで乳幼児健診や予防接種記録を提出できるよう検討します。✓ 医療機関と保健センターが予防接種記録のデジタルデータをやりとりできるよう医師会等との調整を進めます。		
期待される効果		
<ul style="list-style-type: none">✓ 紙からデジタル入力となり保護者の手間が削減されます。様式の紛失による手続きの煩わしさがなくなります。全ての母子保健情報がデジタル化されることにより、事務作業が効率化され、よりきめ細やかな保健事業が可能になります。✓ 記録物の持参が不要となり、乳幼児健診業務がスムーズに効率的に実施できるようになります。✓ 医療機関での予防接種の確認や接種間隔確認、請求処理が正確に簡単になります。		

実施事業	区分	担当課
【18】資源・ごみの分別アプリ導入の検討	☆	環境課
取り組み内容		
資源・ごみの収集日や出し方について、スマートフォンのアプリで手軽に確認できるアプリについて導入を検討します。		
期待される効果		
<ul style="list-style-type: none">✓ 多言語に対応することにより、外国人にもわかりやすくなり、分別マナーの向上に繋がります。✓ アプリでごみの分別種類が容易に確認できることにより、市民のごみ出しの利便性が向上します。		



実施事業	区分	担当課
【19】公立保育園及び幼稚園におけるICTの活用	☆	子ども支援課
取り組み内容 保育・教育施設向け業務支援システムを導入することにより保護者の利便性を向上させるとともに施設における事務の効率化を図ります。		
期待される効果 <ul style="list-style-type: none"> ✓ 保護者にとって施設連絡に関する利便性が向上します。 ✓ 保護者と施設の情報共有が図られるようになり、緊急時等に迅速な情報提供が可能となります。 ✓ 保育士本来の保育業務時間を確保することにより、保育の質の向上が図れます。 		

実施事業	区分	担当課
【20】自治体における情報伝達のデジタル化の検討	☆	くらし人権課
取り組み内容 電子回覧板システムの導入について検討します。		
期待される効果 情報共有の迅速化や若い方の自治会加入の促進が期待できます。		

実施事業	区分	担当課
【21】オープンデータの推進	☆	情報課、オープンデータを提供する課
取り組み内容 岐阜県と県内市町村の共通フォーマットによるオープンデータの拡充を進めていきます。		
期待される効果 積極的な行政情報の公開により、公共の資産であるデータの活用が促進され、新たな価値の創出が可能となります。		

公衆無線LAN（Wi-Fi）の整備・拡充

実施事業	区分	担当課
【22】公共施設における Wi-Fi 環境の検討	☆	文化スポーツ課
取り組み内容 利用者負担やニーズ、通信環境やニーズ等を踏まえた Wi-Fi 整備を検討します。		
期待される効果 施設毎の利用の在り方を検証することで、利用者へのサービス向上、利用率の向上が期待できます。		
実施事業	区分	担当課
【23】観光拠点における Wi-Fi 環境の整備	⇒	産業観光課
取り組み内容 観光施設における Wi-Fi の整備を進めるため、未整備施設に対する助言や支援を行っていきます。		
期待される効果 観光拠点に関する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。		

実施事業	区分	担当課
【24】軽自動車税 種別割の納税証明の電子化	⇒	税務課
取り組み内容 軽自動車税の納付情報を軽自動車検査協会がオンラインで確認出来る軽自動車税納付確認システムを導入します。		
期待される効果		
<ul style="list-style-type: none"> ✓ 車検時の検査窓口において、軽自動車の継続検査における納税証明書の掲示が不要となります。 ✓ 口座振替の納税証明書の発行及び郵送、納税証明書の窓口交付事務の軽減が図られます。 		



スマートフォンアプリやSNSなど携帯端末に向けた市政情報の提供

実施事業	区分	担当課
【25】多様な媒体による広報たじみの配布	⇒	秘書広報課 企画防災課
【26】SNS による健康・検診情報の発信	⇒	保健センター
【27】観光協会等との連携による SNS などを活用した継続的な観光情報の提供	⇒	産業観光課
【28】文化財及び文化財保護センターの魅力発信	⇒	文化財保護センター
【29】陶磁器意匠研究所の活動等について SNS の動画・写真を活用した情報発信	⇒	陶磁器意匠研究所
取り組み内容		
幅広く利用されている様々なソーシャルメディアを活用することにより市政情報をはじめ、イベント情報や生活情報、更には災害関連情報などを積極的に発信し、情報提供のスピード化や効果的な情報発信を行って行きます。		
期待される効果		
<ul style="list-style-type: none"> ✓ 拡散性の強い SNS 等のソーシャルメディアを効果的に連携させることにより、時間や場所を選ばず市政やイベント情報を提供することができます。 ✓ 個別事業を詳しく知りたい方に向けて、タイムリーに適切な情報の提供が可能となります。 		

実施事業	区分	担当課
【30】市議会委員会インターネット配信の検討	⇒	議会事務局
取り組み内容		
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。		
期待される効果		
常任委員会、特別委員会等のインターネット配信を行う事で、市議会活動を広く市民に伝えることができます。		

実施事業	区分	担当課
【31】わかりやすい公共交通情報の提供	⇒	都市政策課
取り組み内容 各種検索サイト向け情報整備を行い、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。		
期待される効果 バス利用者の利便性が向上します。		

実施事業	区分	担当課
【32】オンライン妊産婦・乳幼児相談・教室・研修会の実施	⇒	保健センター
取り組み内容 希望や必要に応じてオンラインによる妊産婦・乳幼児相談や講座を実施し、オンラインでの相談窓口を設置するなど対象者のニーズに合わせて柔軟に実施します。		
期待される効果		
<ul style="list-style-type: none"> ✓ 里帰りで多治見市を離れている場合でも、安静指示のある妊婦も参加できます。 ✓ 相手の顔や様子を見ながら面談することで、より具体的な相談が可能になり、安心感や信頼感を得られやすく、メンタルの状態の変化に気づきやすくなり、産後うつ予防や虐待予防へ繋がります。 ✓ 移動の時間がゼロになり、事業の効率化が図られます。 		

実施事業	区分	担当課
【33】「犬と猫のマイクロチップ情報登録」制度に関連した「狂犬病予防法の特例」ワンストップサービス導入の検討	⇒	環境課
取り組み内容 ワンストップサービスの先行事例の調査、市民の意向、動物病院の負担等広く研究し、ワンストップサービスへの参加の要否を検討していきます。		
期待される効果 ワンストップサービスの導入は、狂犬病予防法の鑑札の交付が不要となり、飼い主が市役所に来庁する必要がなくなるため、市民サービスの向上に繋がります。		



(2) 誰一人取り残されない、安全・安心な情報化

デジタル・デバイド対策として、情報セキュリティ・情報モラル・情報リテラシー向上に向けた取り組みの推進

実施事業	区分	担当課
【1】「デジタルシティズンシップ教育」の推進	☆	教育研究所

取り組み内容

子どもたち一人一人が、デジタル機器を日常の道具として活用し、自らの人生と社会をよりよくしていこうとする資質・能力を身に付けることを目指す「デジタルシティズンシップ教育」を推進します。

期待される効果

子どもたちの情報モラル教育による自律的な危機回避能力が向上し、自ら研究し発信する力が育成されます。

実施事業	区分	担当課
【2】スマホ講座等の地域における ICT 講座の開催	↗	情報課

取り組み内容

全ての人にデジタルの恩恵を受けられる機会を与える「誰一人取り残さないデジタル社会」を実現させる取組として高齢者等に向けたスマートフォン講習会を定期的を開催し、デジタル機器の活用方法を支援していきます。

期待される効果

特に高齢者のデジタル機器の活用が広がることによって、情報格差の解消が期待できます。

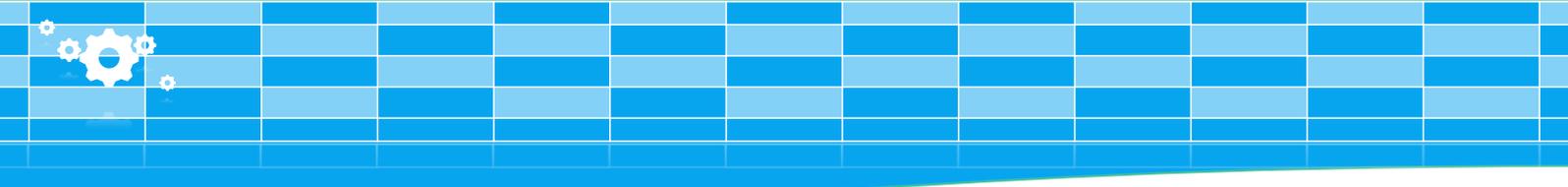
実施事業	区分	担当課
【3】おとどけセミナー開催による情報セキュリティやリテラシーに関する教育実施	⇒	くらし人権課 情報課

取り組み内容

- ✓ 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。
- ✓ 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。

期待される効果

ネット犯罪やトラブルに巻き込まれないよう、インターネットを安全に楽しく利用するために必要な知識やスキルを醸成する事ができます。



実施事業	区分	担当課
【4】ICTを活用した健康マイレージ事業の推進	☆	保健センター
取り組み内容		
スマートフォンの歩数計機能などを利用した健康マイレージ事業などICTを活用した健康づくり事業を推進します。		
期待される効果		
<ul style="list-style-type: none">✓ 時間や場所に縛られず、必要な時に手続を行えます。✓ 申し込み手続がデジタル化され、集計作業が簡略化されます。		

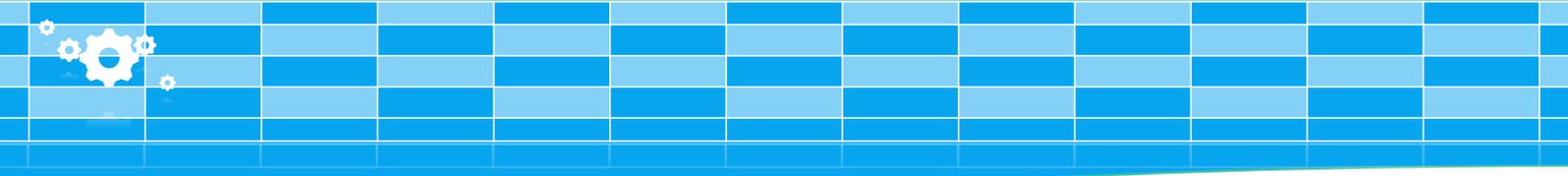
実施事業	区分	担当課
【5】要保護児童等のケースワークに係る支援ツールの検討	☆	子ども支援課
取り組み内容		
要保護児童等が行方不明となった場合や転居した場合に迅速かつ的確に情報共有するための情報共有システムについて、国の動向を注視しながら研究します。		
期待される効果		
過去の対応歴などの有無について、情報共有システムで検索できることにより初期調査を迅速に行う事が可能となります。		

実施事業	区分	担当課
【6】道路・公園不具合通報におけるオンライン通報制度導入の検討	☆	道路河川課 緑化公園課
取り組み内容		
市民の方が道路や公園に損傷や不具合を発見した際に、オンラインで通報できる制度の導入について検討します。		
期待される効果		
<ul style="list-style-type: none">✓ オンライン通報箇所のデータ化により、道路修繕の優先順位付作業が容易になります。✓ 位置情報及び現場写真が添付されることにより、修繕箇所の特特定が容易となります。✓ 電話対応による事務作業が軽減されます。		



実施事業	区分	担当課
【7】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
取り組み内容 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う。また、市民が集まる場での周知、広報やポスターによる周知を行い、市民の認知度向上に努めます。		
期待される効果 認知症高齢者が発見・保護された際に早期に身元が判明し、ご家族や警察等の関係機関へ連絡することが可能となります。		

子育て支援に係る連絡網アプリの活用		
実施事業	区分	担当課
【8】妊娠期から切れ目なく支援を行うための基盤（プラットフォーム）の整備	↗	子ども支援課 教育推進課
【9】乳幼児の保護者や妊産婦のための緊急連絡網の整備	⇒	保健センター
取り組み内容 <ul style="list-style-type: none"> ✓ 学校・保健センターからの情報や各児童館・児童センターの行事といった情報提供を行う「きずなネットアプリ」について利用者の拡大を図ります。 ✓ 子育て支援の総合的なアプリとするため、さらに必要な機能を追加することについて検討する。 		
期待される効果 妊娠期から中学生までの情報の伝達を確実に実施することができます。		



実施事業	区分	担当課
【10】広聴広報におけるバリアフリーの推進	⇒	福祉課 秘書広報課
取り組み内容		
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、市ホームページに「声の広報」の音声データを公開します。		
期待される効果		
いつでも、誰でも、広報たじみで広く市の情報を受け取れます。		

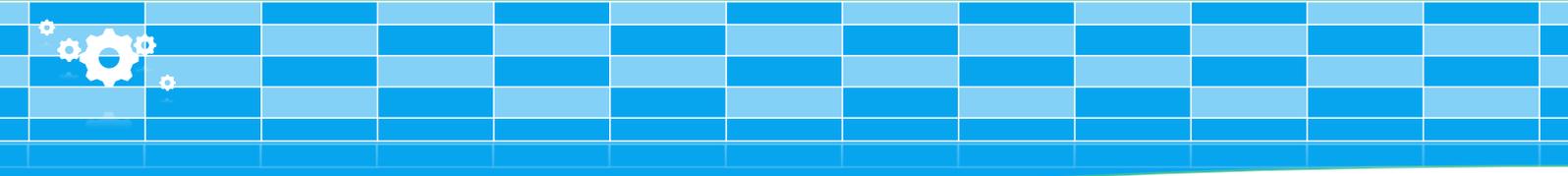
実施事業	区分	担当課
【11】防災情報伝達の多重化（戸別受信機・防災アプリ導入関連）に関する取組	⇒	企画防災課
取り組み内容		
防災情報伝達手段の多重化として戸別受信機の設置補助や防災アプリを運用します。		
期待される効果		
災害時に市民に対して素早く適切な情報提供が可能となります。		

実施事業	区分	担当課
【12】避難行動要支援者に係るシステムの運用	⇒	企画防災課
取り組み内容		
✓ 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、適切にシステムを運用していきます。		
✓ 民生児童委員及び自治会に提供することにより、平常時からの見守りに繋がります。		
期待される効果		
市民が互いに助け合う共助の実現が可能となります。		



実施事業	区分	担当課
【13】被災者支援システムの運用	⇒	企画防災課
取り組み内容		
✓ 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します。		
✓ 住民基本台帳データと連携したシステムについて調査研究を進めます。		
期待される効果		
災害時に被災者の支援を迅速に開始することが可能となります。		

実施事業	区分	担当課
【14】防災ライブカメラの維持・運用	⇒	企画防災課
取り組み内容		
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。		
期待される効果		
地震や台風などの災害時にも、ライブカメラで現場の映像をリアルタイムで確認できるため迅速な避難指示や警戒情報の発信が可能となります。		



実施事業	区分	担当課
【15】避難所において求められる環境整備の検討	⇒	福祉課 企画防災課
取り組み内容		
避難所開設直後における災害対策本部から避難所への情報伝達手段として IP 無線を避難所開設班に提供します。		
期待される効果		
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することにより避難者の心理的負担が軽減されます。		

実施事業	区分	担当課
【16】避難所が長期化した際の通信環境の全市的な整備計画の策定	⇒	福祉課 企画防災課
取り組み内容		
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します。		
期待される効果		
Wi-Fi などの通信環境を整備することにより、避難所での生活が長期化した際の避難者の孤立を防ぐとともに、災害情報を効率的に取得することが可能となります。		



(3) 行政を効率化する情報化 ～上記2つの持続に向けて～

実施事業	区分	担当課
【1】自治体の情報システムの標準化・共通化の推進	☆	情報課 基幹系業務の担当課
取り組み内容 令和7年度までにガバメントクラウド上に構築された標準準拠システムへ移行できるよう、環境を整備します。		
期待される効果 <ul style="list-style-type: none"> ✓ 自治体でプラットフォームがガバメントクラウドに統一され、そのうえで稼働するシステムも統一されることによりシステムで扱うデータを一元管理や連携ができるようになります。 ✓ 標準仕様書によりシステムの規格が統一されることから、異なる自治体同士でのデータ連携やサービス連携が可能になります。 		

実施事業	区分	担当課
【2】クラウド型資料管理システムを利用した収蔵資料管理	☆	文化財保護センター
取り組み内容 文化財保護センターにおいて寄付や購入した収蔵資料をクラウド型資料管理システムに登録を行う。資料管理だけでなく、新たな機能の利用や収蔵品の一部公開なども行います。		
期待される効果 今後増え続けていく資料にも対応でき、登録した職員が誰でも利用できることにより、業務効率化が図れます。		

実施事業	区分	担当課
【3】執務環境のあり方やワークスタイルの検討	☆	情報課、総務課 人事課、企画防災課、 議会事務局
取り組み内容 業務効率化や働き方改革を推進するため、庁内ネットワーク（LGWAN [※] ）を無線化し、ワンストップ窓口を前提としたワークスペースやフリーアドレス化を検討します。 議会においてもタブレット端末のWi-Fi環境によるペーパーレスな議会運営を目指します。 また、在宅勤務だけでなく、サテライトオフィス勤務やモバイルワークも含め、テレワークの導入について検討していきます。		
期待される効果 職場環境の変革による生産性の向上、執務・会議スペースの活用方法の転換・最適化が図れます。		

ペーパーレスの推進

実施事業	区分	担当課
【4】ペーパーレス会議等による紙文書電子化の推進	☆	情報課
取り組み内容 ペーパーレス会議及び現在紙で実施している業務の電子化について検討を進めます。		
期待される効果 意思決定の迅速化及び資料等の作成による印刷コストの削減が図られます。		
実施事業	区分	担当課
【5】保存文書電子化の推進	☆	総務課
取り組み内容 文書管理システムの運用の見直しにより添付文書の電子化を進めます。		
期待される効果 印刷コストの削減、文書保管スペースの削減が図られます		



契約事務及び支払い事務の電子化の推進

実施事業	区分	担当課
【6】電子契約サービスの導入	☆	財政課、情報課、 総務課
取り組み内容 契約書の締結業務について、電子契約サービスを導入し、業務の効率化及び契約相手方の利便性の向上を図ります。		
期待される効果 オンラインでの契約手続きが可能となり、事務の省力化、業務効率の向上が図れます。		
実施施策	区分	担当課
【7】指定金融機関とのデータ伝送の実施	☆	会計課
取り組み内容 CD等記憶媒体によるやり取りを廃止し、閉域網であるADP（アンサーデータポート）を利用して自治体と指定金融機関との安全な取引を実現します。		
期待される効果 高いセキュリティ環境下で、総合振込・給与振込・口座振替等のデータ伝送が可能となります。		

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推進

実施事業	区分	担当課
【8】保育園の入所選考に係るRPA等活用の検討	☆	子ども支援課
【9】生成AIの利用及びローコードツール等活用の検討	☆	情報課
【10】税務システムへのデータ取込	↗	税務課
取り組み内容 RPAやAI-OCRを有効活用した自動化を推進するとともに、情報システムの最適化やデータ共有化等により行政事務の効率化を図ります。		
期待される効果 事務の省力化、業務効率の向上が図れます。		

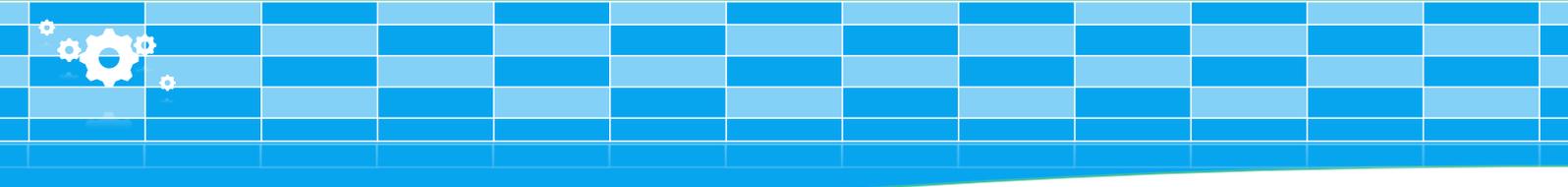
セキュリティ管理体制の強化

実施事業	区分	担当課
【11】CSIRT及びCISO補佐官導入の検討	☆	情報課、人事課
取り組み内容 セキュリティインシデント発生時に原因の分析と対応を行い、迅速かつ最小限の被害に抑えるための対策チームであるCSIRT及び、CISO補佐官の設置について検討を行います。		
期待される効果 CSIRTの設置により、インシデンの対応窓口や情報管理などの業務がまとめて対応可能となり、被害を最小限に抑えることが期待できます。		
実施事業	区分	担当課
【12】庁内セキュリティ教育の推進	⇒	情報課
取り組み内容 ✓ リモートラーニングや集合研修などを通じて、セキュリティに対する意識を醸成します。 ✓ 5S（整理、整頓、清掃、清潔、躰）+S（節約）による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します。		
期待される効果 職員のセキュリティに対する意識の醸成及び5Sを実施することによりインシデント発生リスクが軽減されます。		
実施事業	区分	担当課
【13】ICT-BCP《初動版》による定期的な訓練の実施	⇒	情報課
取り組み内容 各課所管の情報システムの緊急時の停止・再起動方法など災害時にも対応できるように、毎年、定期的な訓練を実施します。		
期待される効果 定期的な訓練を実施することにより災害時に迅速な対応を行う事が可能となります。		



実施事業	区分	担当課
【14】教育施設のシステム等の再構築	☆	教育総務課
取り組み内容		
<ul style="list-style-type: none">✓ 通信インフラの向上及びインシデント発生時のリスク分散を目的として、市役所施設からのネットワーク分離を含め、最適なネットワーク構築を検討します。✓ 小中学校のタブレット端末、パソコン及び既存システム等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。		
期待される効果		
G I G Aスクール構想の実現により、児童・生徒に一人1台配備したタブレット型端末を活用して、児童・生徒の情報リテラシーを育み、多様な学びを支えます。		

実施事業	区分	担当課
【15】検針、窓口及び徴収業務の委託化及び新システム等の構築	☆	上下水道課
取り組み内容		
検針、窓口及び徴収業務を委託化するとともに、新システム等を構築し、上下水道事業の経営を効率化します。		
期待される効果		
BPO※による業務効率化が図れるとともに、職員の人的リソースを他のコアな業務に集中させることができます。		



実施事業	区分	担当課
【16】水道スマートメーターによる自動検針実施の検討	☆	上下水道課
取り組み内容		
スマートメーターの導入コスト、運用コスト、予想される効果などを評価し、スマートメーターの導入について検討を行います。		
期待される効果		
<ul style="list-style-type: none">✓ 検針困難地に対する業務の軽減✓ 職員人件費の削減✓ 漏水等の早期発見✓ 水道の利用状況を利用した安否確認等、高齢者世帯の見守り		

実施事業	区分	担当課
【17】庁内情報システムの評価	⇒	情報課
取り組み内容		
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します。		
期待される効果		
庁内情報システムを評価し、構築・維持の必要性を見直・整理を行う事で庁内情報システムの最適化が図れます。		

実施事業	区分	担当課
【18】システムの調達・構築・管理に係るガイドラインの策定	⇒	情報課
取り組み内容		
システムの調達・構築・管理に係るガイドラインの策定作業を進めます。		
期待される効果		
調達・構築・管理に係る事務負担の軽減が図れるとともに、各情報システム間の円滑な連携を行う事が可能となります。		



実施事業	区分	担当課
【19】情報リテラシー（IT スキル）の向上	⇒	情報課、人事課
取り組み内容		
✓ 市職員に対し、職務上必要なITスキルを着実に身に着けるための研修を行います。 ✓ DX人材である「情報化推進チーフ」に対しサービスデザイン志向の習得に主眼を置いたプログラムを実施します。		
期待される効果		
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。		

実施事業	区分	担当課
【20】ネットワーク管理体制の強化	⇒	情報課
取り組み内容		
庁内のネットワークを適正に管理し、円滑に運用します。		
期待される効果		
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ことができます。		

実施事業	区分	担当課
【21】庁内情報システム及びネットワーク機器の更新業務	⇒	情報課
取り組み内容		
各種情報システムの状況調査に加え、スイッチ等のネットワーク機器についても状況把握を行うことで、設置場所や更新時期等を把握し、計画的かつ効率的に更新作業を進めます。		
期待される効果		
庁内情報システムの更新を計画的に進めることで、システムの安定稼働が可能となります。		

資料編

1 第5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5年6月21日	第1回 情報化推進会議	
7月 6日	第1回 多治見市情報化計画（第5次）策定 庁内ワーキンググループ	
7月20日	第2回 情報化推進会議	
7月31日	第1回 多治見市地域情報化推進懇談会	
8月 4日	市民意識調査（多治見市情報化に関するアンケート）	8月31日まで
9月13日	第2回 多治見市情報化計画（第5次）策定 庁内ワーキンググループ	
12月15日	第3回 情報化推進会議（調整部会のみ）	
12月26日	第2回 多治見市地域情報化推進懇談会	
令和6年2月 6日	第4回 情報化推進会議	
2月13日	パブリック・コメント	3月14日まで
2月20日	第3回 多治見市地域情報化推進懇談会	
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 シフロ代表取締役	副会長
太田 明子	一般公募	
加藤 あい	とうしん地域活力研究所	
齊田 裕介	株式会社チームゼット	
篠塚 栄人	多治見青年会議所（後任）・(株)美津山	
中川 智香子	多治見市立小泉小学校	
丹羽 亮介	多治見青年会議所（前任）・(株)赤坂造園	
長谷川 哲也	岐阜大学准教授	
布村 由樹	多治見警察署生活安全課	
村瀬 康一郎	岐阜女子大学特任教授	会長

※ 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。

■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。

■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。

■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。

■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】

■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。

■生成 AI

ChatGPT などに代表される人工知能の一種で、与えられた入力データから新しいデータを生成することができる技術。文章や小説などの自動生成が可能。



■ 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・デバイド対策

「情報格差対策」デジタルデバイス※を活用できず、デジタル化の流れに取り残されている情報弱者への対策。

■ 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】

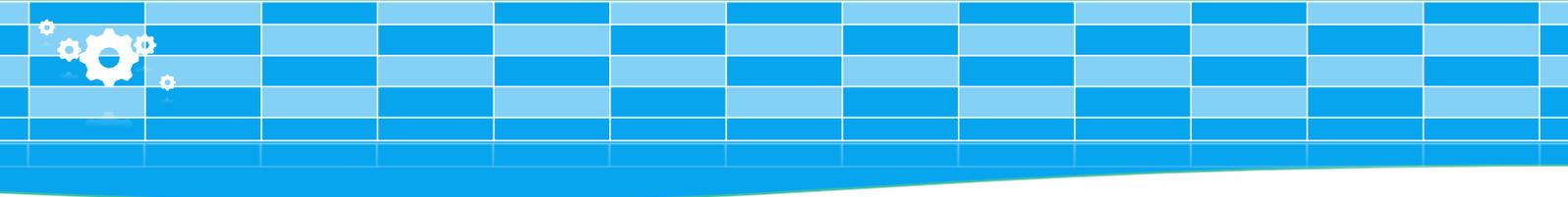
■ 認証基盤システム

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。



【マ行】

■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。

【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 [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 [アイ]

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。

【B】

■BPO [ビジネス プロセス アウトソーシング] (Business Process Outsourcing)

業務プロセスの一部を一括して専門業者に外部委託すること。

【C】

■CSIRT [シーサート] (Computer Security Incident Response Team)

組織などにおいてセキュリティインシデントが発生した際に、その対応を行うチームのこと。

【D】

■DFFT [データ フリー フロー ウィズ トラスト] (Data Free Flow with Trust)

プライバシーやセキュリティ、知的財産権に関する信頼を確保しながら、ビジネスや社会課題の解決に有益なデータが国境を意識することなく自由に行き来する、国際的に自由なデータ流通の促進を目指す」というコンセプト。

【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。

【L】

■LGWAN [エルジーワン] (Local Government 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。

■LoGo フォーム [ロゴ]

行政手続や申込受付など簡単かつ効率的にデジタル化できる LGWAN 対応の電子申請システム。

【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。

【W】

■Wi-Fi [ワイファイ]

無線 LAN の標準規格である「IEEE 802.11」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。

第5次多治見市情報化計画

令和6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

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

